



Patientenstelle aktiv unterstützen



Jahr für Jahr leistet die Patientenstelle mit ihrer Beratungsarbeit für viele Patienten eine wertvolle Unterstützung. Der Vorstand des gleichnamigen

Trägervereins stellt sicher, dass die finanziellen Mittel und weitere Rahmenbedingungen vorhanden sind.

So weit, so gut. Leider gleicht das Sicherstellen des Budgets oft einem Drahtseilakt. Der Vorstand gibt sich redlich Mühe, fühlt sich aber oft etwas allein gelassen, dies in einem Verein mit Hunderten von Mitgliedern.

Natürlich handelt es sich hier nur um einen «klassischen» Trägerverein, dessen einziger Zweck das Betreiben der Patientenstelle ist und ansonsten keine weiteren Aktivitäten kennt.

Wir sind sehr auf die Unterstützung aller angewiesen, damit wir auch weiterhin unsere Dienste anbieten können.

Auch Sie als Mitglied können mit helfen, sei es durch Hinweise auf mögliche Spender oder Mäzene, durch Vermittlung von Legaten und auch nur durch die Vermittlung von hilfesuchenden Patienten. Jede noch so kleine Unterstützung ist willkommen. Ich hoffe, hier in einem Jahr von positiven Erfahrungen berichten zu können.

Liebe Grüsse
Urs Thumm

Jahresbericht 2009

Die Statistik für das Jahr 2009 zeigt eine klare Kontinuität bei der Anzahl der Beratungen: im Jahre 2008 waren es deren 463, im vergangenen Jahr 465. Die Aufteilung unter den Kantonen ist ungefähr gleich, ausser bei Uri stieg die Beratungszahl von 4 auf 10, im Kanton Obwalden von 11 auf 20. Einen bemerkenswerten Zuwachs zeigen die Anrufe aus anderen Kantonen, es waren im 2009 30 Ortschaften aus Kantonen ausserhalb unseres Einzugsgebietes, zuvorderst Bern mit 10, anschliessend Zürich mit 5 und Aargau mit 3 Anfragen.

Auch in diesem Jahr konnten wir wieder viele Neumitglieder gewinnen, insgesamt 52 Personen dürfen wir neu zu unserem Mitgliederstamm zählen. Das freut uns ausserordentlich, denn je mehr Mitglieder unser Verein zählt, desto mehr Gewicht haben wir und desto besser werden Anliegen der Patientinnen und Patienten gehört.

Die Gründe für die Anrufe auf der Patientenstelle haben sich nicht wesentlich verändert. Probleme im Zusammenhang mit

Ärzten und Spitälern blieben ungefähr gleich, bei den Zahnärzten haben sich die Anfragen von 76 im Vorjahr auf nun 44 reduziert. Zum allseits aktuellen Thema «Patientenverfügung» haben auch wir vermehrt Auskunft und Formulare abgegeben, letztes Jahr insgesamt 66 Mal.

Unsere finanzielle Lage sieht für das kommende Jahr ungefähr gleich aus. Erfreulicherweise konnte das budgetierte Defizit per Ende Jahr auf die Hälfte reduziert werden. Dank intensiver Öffentlichkeitsarbeit gingen bei uns höhere und vor allem auch Beiträge von neuen Sponsoren ein: Wir sprachen bei sämtlichen Gesundheitsdirektionen der Zentralschweiz vor Ort mit den zuständigen Personen, konnten so das vielseitige Engagement und die Anliegen der Patientenstelle darlegen, was dazu führte, dass einige Kantone ihren Betrag erhöhten. Zudem hat uns die Luzerner Von-Tschanner-Stiftung CHF 3000.- überwiesen, die Arthur-Waser-Stiftung CHF 1000.-, die Elsener-Stiftung der Firma

Fortsetzung auf Seite 2



Victorinox in Schwyz unterstützt uns seit Jahren mit CHF 1000.-. Unser Auftritt anlässlich der Demonstration der Luzerner Hausärzte in der Stadt Luzern wurde vom Verband der Hausärzte mit CHF 500.- honoriert. Ein weiterer Erfolg war unser Infostand vor dem Luzerner Theater im Herbst. Die vor Ort selbst gebackenen Köstlichkeiten erbrachten über CHF 400.-, die Zutaten dazu sponserte die Gärtnerei Galliker in Greppen und rundete den Betrag noch grosszügig auf. Ihnen allen danken wir ganz herzlich und hoffen auch weiterhin auf ihre wertvolle und geschätzte Unterstützung.

Ein spezieller Dank gehört den vielen Mitgliedern, welche ihren jährlichen Beitrag mehrmals einzahlen oder jeweils erhöhen und somit ebenfalls wesentlich zum kleineren Defizit beigetragen haben. Unsererseits werden wir versuchen, auch in diesem Jahr aktiv und präsent zu sein, um wiederum zu versuchen, unsere finanzielle Situation zu verbessern.

Nicht fehlen auf der Liste der Dank-sagen darf unsere Hintergrund-gruppe, bestehend aus Ärzten, Zahnärzten, Juristen sowie unserem Vorstand, welcher uns in der Öffentlich-keit vertritt und auf diese Weise die Patientenstelle präsenter macht. Ebenso danken wir unseren beiden Revisoren, Herrn Gnos und Herrn Henseler. Sie alle engagieren sich mit viel Elan und Idealismus für unsere Patientenstelle.

Liebe Mitglieder, Gönnerinnen und Gönner, Vertreterinnen und Vertreter von Institutionen und Behörden, verehrte Sponsoren: Mit Ihren Beiträgen, Spenden, Unterstützungen zeigen Sie uns Ihre Wertschätzung unserer Arbeit gegenüber – dafür bedanken wir uns bei Ihnen allen ganz herzlich und hoffen, auch weiterhin auf Sie zählen zu dürfen.

Danke für Ihre Treue und Ihre Anerkennung!

Barbara Callisaya

Statistik 2009

Telefonische Beratung	317	
Persönliche Beratung	101	
Schriftliche Beratung	47	Total 465
Frauen	336	
Männer	130	
Stadt Luzern	134	
Kanton Luzern	317	
Schwyz	35	
Uri	10	
Nidwalden	25	
Obwalden	20	
Zug	26	
Andere Kantone	30	
Ausland	1	

Schweizerische Zahnärzte-Gesellschaft SSO

Mit der Freizügigkeit der Medizinalpersonen sind vermehrt Zahnärzte in der Schweiz tätig, die nicht Mitglied bei der Schweizerischen Zahnärzte-Gesellschaft SSO sind. Bei der SSO handelt es sich um eine Standesorganisation, die unter anderem Pflichten gegenüber dem Patienten festlegen. So sind die Mitglieder verpflichtet, die wirtschaftliche und soziale Lage des Patienten zu berücksichtigen sowie die Grenzen ihres fachlichen Wissens und Könnens zu respektieren. Die Rechnungen müssen detailliert erfolgen und bei einer Überschreitung der Kostenschätzung von mehr als 15 Prozent muss der Patient informiert werden.

Den grössten Vorteil für die Patienten bietet jedoch die von der Zahnärzte-Gesellschaft SSO geschaffene Gutachterstelle. Jede Sektion des SSO verfügt über eine Zahnärztliche Begutachungskommission ZBK. Finden der Patient und der Zahnarzt keine gütliche Einigung, kann die Begutachungskommission angerufen werden. Diese entscheidet, ob ein Behandlungsfehler vorliegt und wie hoch der Schaden ist. Dieses aussergerichtliche Verfahren ist oft einem Gerichtsverfahren mit dem entsprechenden Erfolgs- und Kostenrisiko vorzuziehen.

Die Gutachterkommission kann jedoch nur angerufen werden, wenn der Zahnarzt Mitglied des SSO ist. Wie eingangs erwähnt, ist dies bei vielen Zahnärzten heute nicht mehr der Fall. Bestehen Differenzen mit einem Nichtmitglied, steht dem Betroffenen oft nur der beschwerliche Gerichtsweg offen. Ich rate Ihnen deshalb, sich an einen Zahnarzt zu wenden, der Mitglied bei der SSO ist. Die entsprechende Information erhalten Sie bei der SSO direkt (www.sso.ch) oder bei den kantonalen Sektionen.

Alex Beeler

Mit einem Legat...

... können Sie unsere Patientenstelle unterstützen, sich für die Rechte und Pflichten von Patienten einsetzen und unserem Engagement weiterhin über das eigene Leben hinaus Rechnung tragen.

Durch ein Legat in beliebiger Höhe oder in Form einer definierten Wertsache ermöglichen Sie Patienten auch künftig kompetente und kostengünstige Beratung und Unterstützung!

Bericht Ressort Gesundheitspolitik

Wer sich für Gesundheitspolitik interessiert, weiss, wie dynamisch sich dieser Bereich aktuell entwickelt. Nach wie vor sind die Jahr für Jahr steigenden Kosten bei den staatlichen Beiträgen an die Spitalfinanzierung und die steigenden KVG-Prämien für die Versicherten der treibende Faktor für Überlegungen, die Kostenentwicklung besser steuern zu wollen.

Als neutrale und unabhängige Organisation ist die Patientenstelle nicht direkt betroffen. Es ist auch nicht die Aufgabe der Patientenstelle, hier aktiv zu werden, zudem würden wohl auch die Ressourcen fehlen.

Im Ressort Gesundheitspolitik stehen deshalb Massnahmen im Vordergrund, welche die Patientenstelle in der Öffentlichkeit bekannt erhalten, die Vernetzung mit den Leistungserbringern fördern und die Interessen der Patienten vertreten, beispielsweise in Vernehmlassungen zu Gesetzesvorlagen im Bereich des Gesundheitswesens.

Vernetzung mit Leistungserbringern

Bereits früher konnte die Patientenstelle Kontakte mit dem Luzerner Kantonsspital und der Hirslanden Klinik St. Anna knüpfen und kann dies in der laufenden Arbeit zum Vorteil der Klienten der Patientenstelle nutzen. Im vergangenen Jahr konnte neu mit dem Spital Schwyz die Zusammenarbeit geregelt werden und mit den Spitälern Zug und Stans ist der Kontakt aufgenommen worden. Es besteht die gute Hoffnung, dass sich auch hier eine konstruktive Zusammenarbeit entwickelt.

Man muss sich immer bewusst sein, dass die Patientenstelle im Vergleich mit den Patientenzahlen in den Spitälern nur in sehr wenigen Fällen tätig werden muss. Für die Klienten der Patientenstelle kann es für ihren Fall jedoch ausschlaggebend sein, wie rasch ihre Anliegen behandelt werden. Hier nimmt die Patientenstelle eine wichtige Rolle wahr, neutral und unabhängig.

Vernehmlassung neues Pflegefinanzierungsgesetz

Erstmals wurde die Patientenstelle Zentralschweiz direkt vom Gesundheitsdepartement des Kantons Luzern zu einer Vernehmlassung eingeladen. Dies dafür gleich zu einem höchstkomplexen Thema: Pflegefinanzierung. Nachdem Parlament und Bundesrat die nationale Gesetzgebung bestimmt haben, müssen nun die Kantone die Umsetzung planen.

Die Pflegefinanzierung regelt einerseits die Finanzierung, andererseits auch Zuständigkeiten und gewisse Abläufe und weitere Regeln. Ein neues Element bildet die Übergangs- und Akutpflege. Patienten, welche für ihre weitere Behandlung nicht mehr auf eine Spitalinfrastruktur angewiesen sind, können für weitere zwei Wochen eine entsprechende Betreuung beanspruchen, dies nach den Regeln der Spitalfinanzierung, also ohne weitere Kostenbeteiligung ausser Selbstbehalt oder Franchise.

Die Patientenstelle hat keine Erfahrung im Bereich der Pflegefinanzierung und sich dementsprechend nicht dazu geäussert, dafür aber ihre hohe Erfahrung im Bereich der Anliegen von Patienten zu drei Themen eingebracht: Qualitätssicherung, Case Management und Beratungs-/Beschwerdestelle.

Öffentlichkeitsarbeit

Die Patientenstelle sichert ihre Finanzierung zu einem guten Teil mit ihren Einnahmen aus der Beratungstätigkeit und Mitgliederbeiträgen. Beides muss immer wieder der breiten Öffentlichkeit in Erinnerung gebracht werden.

Dazu gehört alle zwei Jahre eine Standaktion im September in der Stadt Luzern. Die Standaktion vor dem Luzerner Theater war in vielerlei Hinsicht erfolgreich: Die Patientenstelle war vor Ort präsent und konnte viele Passanten erreichen und interessante Gespräche führen. Und der Verkauf der am Stand gebackenen Muffins war fast erfolgreicher als geplant und lieferte zudem einen willkommenen Zustupf in die Vereinskasse.

Auch im kommenden Jahr werden die Anstrengungen im Bereich der Öffentlichkeitsarbeit und bei der Zusammenarbeit mit den Leistungserbringern fortgesetzt. Hinweise und insbesondere gute Kontakte sind in diesem Zusammenhang immer willkommen.

Urs Thumm

Leiter Ressort Gesundheitspolitik

Beiträge

Verschiedene Geldgeber sichern mit ihren grosszügigen Beiträgen die Finanzierung unserer Beratungsstelle. Herzlichen Dank für die Unterstützung!

Zweckverband für institutionelle Sozialhilfe und Gesundheitsförderung (ZISG)

Von-Tschanner-Stiftung, Luzern

Arthur-Waser-Stiftung, Luzern

Elsener-Stiftung, Schwyz

Kommission für Sozialarbeit und Inland-Hilfe (KSI)

Kantone Nidwalden, Obwalden, Uri, Schwyz und Zug

Spenden

Für die Unterstützung sind wir allen Mitgliedern, allen Spendern und Gönnern zu grossem Dank verpflichtet. Aus Platzgründen können wir nicht alle Spenden erwähnen. Wir bitten um Verständnis. Wir schätzen jeden Beitrag, sie sind Zeichen für Ihre Wertschätzung und motivieren uns in unserer Beratungstätigkeit. Herzlichen Dank!

Auktionshaus Zofingen CHF 750.–

Gemeinnützige Gesellschaft Luzern CHF 500.–

Zahnärztegesellschaft Luzern CHF 150.–

B. Item, Schattdorf CHF 250.–

R. Tanner, Rothenburg CHF 250.–

A. Iten, Stans CHF 150.–

M. Fallegger, Alpnach CHF 150.–

F. Hänggi, Kriens CHF 150.–

A. Egger, Hünenberg See CHF 150.–

T. & A. Filliger, E'brücke CHF 150.–

B. Häfliger, Luzern CHF 150.–

E. Schuler, Luzern CHF 150.–

B. Züst, Luzern CHF 150.–

Viele Mitglieder erhöhen Ihren jährlichen Beitrag und anerkennen so unsere Arbeit. Danke!

Die Kosten für das Layout unserer Infoblätter wurden jeweils grosszügigerweise vom Schweizer Kolpingwerk übernommen. Vielen Dank!



Problematik / Grund der Anfrage

1. Arzt (Behandlung, medizinische Unterlagen, Aufklärung, Kommunikation, Rechnung)	141
2. Spital (Behandlung, medizinische Unterlagen, Aufklärung, Kommunikation, Rechnung)	85
3. Patientenstelle: Patientenrechte, Patientenverfügung, allgemeine Auskünfte, Öffentlichkeitsarbeit	66
4. Zahnarzt (Behandlung, Aufklärung, Rechnung, Kostenvoranschlag)	44
5. Krankenkasse (Prämienoptimierung, Kostengutsprache, Verfügung Abrechnungen)	43
6. Unfallversicherung, Suva (Verfügung, Entscheide, Kommunikation)	24
7. IV (Verfügung, Entscheide, Information, Kommunikation)	23
8. Diverses (persönliche, soziale Probleme)	14
9. Altersheim, Pflegeheim (Unterkunft, Pflege, Tarife)	9
10. Alternativmedizin (Behandlung, Aufklärung, Rechnung)	9
11. Apotheke, Spitex, Labor, Physiotherapie	4
12. Haftpflichtversicherung	2
13. Psychiatrie (Behandlung, Information, medizinische Unterlagen)	1

Sind Sie schon Mitglied?

Mit einer Mitgliedschaft unterstützen Sie unsere Beratungstätigkeit während des Jahres, stärken unseren Verein und helfen mit, dass wir unsere Arbeit auch in den kommenden Jahren tätigen können.

- Der Jahresbeitrag ist CHF 50.–
- Gönnerbeitrag ab CHF 75.–
- Spenden werden gerne entgegen-
genommen.

Zudem erhalten Sie unsere Infoblätter mit jeweils aktuellen Beiträgen aus dem Gesundheitswesen.

Infomaterial

Neue Broschüre Patientenrechte im Kleinformat	CHF 2.–
Patientenverfügung	CHF 5.–
Hinweiskärtli fürs Portemonnaie	CHF 1.–

Patientenstelle Zentralschweiz

Vorstand

Burger Bernhard
Geschäftsführer, Luzern

Joller Niffeler Denise
Sozialarbeiterin, Sursee

Beeler Alex
Rechtsanwalt, Luzern

Meile Katharina
Kantonsrätin

Spirig Hedy
Physiotherapeutin, Ebikon

Lütholf Claudia
Erwachsenenbildnerin,
Rickenbach b. Schwyz

Thumm Urs
alt Grossrat, Rothenburg

Hintergrundgruppe

Altenbach Twerenbold Monique
Ärztin, Luzern

Beeler Alex
Rechtsanwalt, Luzern

Häffiger Bruno
Rechtsanwalt, Luzern

Hecht Benno
Arzt, Adligenswil

Jöri Werner
Zahnarzt, Horw

Nosetti Aurelio
Arzt, Emmenbrücke

Landolt Markus
Arzt, Ennetmoos

Schärli Hans-Rudolf
Arzt, Luzern

Schuler Eric
Rechtsanwalt, Luzern

Studer Bernhard
Arzt, Luzern

Rechnungsrevisoren

Gnos Emil
Konstrukteur, Küsnacht a. Rigi

Henseler Marco
Heimleiter, Netstal

Stellenleiterin

Barbara Callisaya
Luzern

Impressum

Patientenstelle Zentralschweiz
St. Karliquai 12
6000 Luzern 5
Telefon 041 410 10 14
Fax 041 410 13 28
www.patientenstelle.ch/zentralschweiz
patientenstelle.luzern@bluewin.ch
PC 60-5854-9

Layout und Gestaltung:
Christof Unternährer, Hochdorf

Druck:
Victor Hotz AG, Steinhausen