

Jahresbericht 2010

Die Statistik für das Jahr 2010 zeigt rückläufige Zahlen bei der Anzahl der Beratungen: Konkret sind es 15 % weniger Personen, welche die Hilfe der Patientenstelle in Anspruch genommen haben. Die Aufteilung unter den Kantonen sieht ebenfalls verändert aus: Aus den Kantonen Uri, Nidwalden und Obwalden erhielten wir weniger Anfragen, im Kanton Zug ähnlich wie im Vorjahr und aus dem Kanton Schwyz waren es insgesamt 39, also vier mehr als im Vorjahr. Oftmals waren jedoch die Abklärungen umfangreich und kompakt, über zehn Mal trafen wir uns vor Ort mit den Involvierten, sei es mit der Versicherung, dem Arzt oder in Spitälern.

Die Gründe für die Anrufe auf der Patientenstelle haben sich nicht wesentlich verändert. Einzig bei den Anliegen im Zusammenhang mit den Krankenkassen hatten wir eine Zunahme zu verzeichnen. Dies liegt an der wiederum erhöhten Prämie einerseits, andererseits jedoch auch an Falschinformationen, unsachgemässen Verhalten wie auch unverständlichen Aussagen von Seiten der Kassen, bzw. vor allem einer Kasse.

Bei insgesamt neun Fällen wurde die Versicherung eingeschaltet: zwei Fälle wurden abgelehnt, da es sich nicht um sogenannte Sorgfaltspflichtverletzungen handelte, bei fünf Personen kam es zu Zahlungen der Versicherung (Übernahme der ungedeckten Kosten sowie eine Genugtuung), zwei Fälle sind noch am Laufen. Sieben Mal wurde die Rechtsschutzversicherung eingeschaltet, welche hinter unseren Abklärungen steht, unseren Aufwand übernimmt und nötigenfalls die Kosten für einen Rechtsanwalt trägt.

Auch in diesem Jahr konnten wir wieder viele Neumitglieder gewinnen, insgesamt 40 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.

Zu den finanziellen Verhältnissen: Erfreulicherweise wurde das budgetierte Defizit per Ende Jahr auf ein Minimum von CHF 164 reduziert. Dies gelang uns dank vermehrter Spenden von Seiten unserer Mitglieder, aber auch durch die Zusammenarbeit mit den Rechtsschutzversicherungen, welche uns Mandate für die Übernahme von Fällen übergeben.

Der Vorstand kam im Berichtsjahr zu fünf Sitzungen zusammen, um das Tagesgeschäft, Finanzen und Inhaltliches zu beraten. Dazu nahmen die Delegierten an zwei Sitzungen des Dachverbandes teil. An der letzten Generalversammlung sind zwei langjährige Mitglieder, Claudia Lütolf und Denise Joller, aus dem Vorstand zurückgetreten.

Wir bedanken uns: bei unserer Hintergrundgruppe, bestehend aus Ärzten, Zahnärzten, Juristen; beim Vorstand, welcher uns in der Öffentlichkeit repräsentiert; den beiden Revisoren, Emil Gnos und Marco Henseler. Sie alle engagieren sich mit viel Elan und Idealismus für unsere Patientenstelle.

Unsere wichtige Basis sind aber Sie, liebe Mitglieder, Gönnerinnen und Gönner, Vertreterinnen und Vertreter von Institutionen sowie Behörden und Sponsoren: Mit Ihren Beiträgen, Spenden, Unterstützungen zeigen Sie uns Ihre Wertschätzung unserer Arbeit. Wir hoffen, dass wir auch weiterhin auf Ihre grosse ideelle und finanzielle Unterstützung zählen dürfen und bedanken uns ganz herzlich für Ihre Treue und Ihre Anerkennung!

Unabhängig



Seit vielen Jahren engagiert sich die Patientenstelle Zentralschweiz für Patientinnen und Patienten und setzt sich für ihre Rechte ein. Sie übernimmt eine wichtige Aufgabe im

Gesundheitswesen – die hohe Nachfrage zeigt dies immer wieder eindrücklich.

Eigentlich wäre es am schönsten, wenn es keine Beschwerdestelle bräuchte, wenn alle medizinischen Leistungserbringer nie einen Anlass für Beschwerden geben würden. Die meisten Patientinnen und Patienten sind mit ihrer Behandlung zufrieden – aber es kommt immer wieder vor, dass sich jemand wehren will oder muss. In solchen Situationen ist eine Beschwerdestelle eine wichtige Anlaufstelle und bietet Hand für faire Lösungen.

Das funktioniert nur, wenn die Beschwerdestelle tatsächlich unabhängig von jeglichen medizinischen Leistungserbringern wie Spitälern, Ärztinnen und Ärzten, Zahnärztinnen und Zahnärzten, Versicherungen und anderen ist. Die Patientenstelle Zentralschweiz ist es.

Es ist Aufgabe des Kantons Luzern, sich für die Patientenrechte einzusetzen. Bis heute hat er es versäumt, sich für eine unabhängige Beschwerdestelle stark zu machen. Mit der Patientenstelle Zentralschweiz hätte der Kanton eine unabhängige Stelle, die fachlich kompetent, engagiert und kostengünstig arbeitet und so einen Teil der Patientenrechte gewährleistet. Jetzt muss er ihr endlich einen Leistungsauftrag erteilen und sie für ihre Arbeit finanziell anerkennen – so nimmt nun auch Luzern seine Aufgaben wahr.

Ressort Gesundheitspolitik

Ausbau Netzwerk

Die Patientenstelle hat ihre direkten Kontakte zu Leistungserbringern weiter ausgebaut. Durch Besuche in den kantonalen Spitälern von Zug und Nidwalden durch Barbara Callisaya als Stellenleiterin und Urs Thumm als Vertretung des Vereinsvorstandes ist die Patientenstelle Zentralschweiz dort bekannt und kennt nun die richtigen Ansprechpartner für die Behandlung von Beratungsdossiers bei diesen Spitälern, was zu schnelleren Ergebnissen für die Klienten der PSZS führt. Die PSZS wird diese Strategie der Vernetzung weiterführen. Dazu gehört auch, dass die Kontakte mit den bereits bekannten Spitälern regelmässig weitergeführt werden.

Vernehmlassungen zu Gesetzesentwürfen

Die PSZS hat sich an zwei Vernehmlassungen zu neuen Gesetzen im Kanton Luzern beteiligt:

- Pflegefinanzierung
- Neue Spitalfinanzierung mit Fallpauschalen

Die PSZS ist einerseits erfreut und dankbar, dass man zu den angeschriebenen Institutionen für kantonale Vernehmlassungen gehört, andererseits ist die Erarbeitung einer angemessenen Antwort anspruchsvoll, was sowohl Wissen und Aufwand betrifft.

Pflegefinanzierung Januar 2011

Die Einführung der vom Bund am 18. Juni 2008 beschlossenen Änderungen bei der Pflegefinanzierung war ein nicht einfaches Thema, denn das Know-how liegt hier weit verteilt vor allem bei den Gemeinden und auch dort vor allem bei den Heimverwaltungen. Aus diesem Grunde hat sich die PSZS bei ihrer

Vernehmlassung auf ihre Kernthemen fokussiert.

Zu wenig klar umschrieben waren aus Sicht der PSZS Auftrag und Anwendung der Qualitätssicherung. Dann fehlte nach Ansicht der PSZS ein Konzept für ein Case Management, dies gerade weil mit der Übergangspflege eine neue Behandlungsstufe hinzugekommen ist. Und weiter hat die PSZS auf das Bedürfnis der Patienten für eine neutrale Beratungsstelle aufmerksam gemacht.

Neue Spitalfinanzierung – November/Dezember 2010

Hier handelt es sich in erster Linie um eine Übernahme von übergeordnetem Recht. Mit der KVG-Revision vom 21. Dezember 2007 hat der Bund beschlossen, dass die Spitalfinanzierung per 1. Januar 2012 geändert werden soll. Neu werden für die Behandlung von Patienten sogenannte Fallpauschalen ausgerichtet anstatt wie bis anhin Tagessätze für die Dauer der Behandlung. Die PSZS ist bei der Vernehmlassung weniger auf die kantonsspezifischen Aspekte eingetreten, sondern hat sich auf die Bereiche Qualität, Kosten und das Beratungs-/Beschwerdemanagement konzentriert.

Die PSZS fordert eine hohe **Qualität** bei der Erbringung von medizinischen Leistungen. Dies im Sinne, dass eine fehlende Qualität erstens teuer und zweitens für den Patienten fatal sein kann (z. B. Infektionen im Spital).

Beunruhigend für die PSZS war und ist, dass zwar eine hohe Qualität angestrebt werden soll, aber weder eine klare Definition noch ein Umsetzungskonzept vorgestellt werden.

Fortsetzung auf Seite 3

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 grosszügige 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.–

Pfarramt zu Franziskanern CHF 800.–

Gemeinnützige Gesellschaft, Luzern CHF 500.–

Auktionshaus Zofingen CHF 500.–

Hirslanden St. Anna, Luzern CHF 500.–

Spital Schwyz CHF 300.–

Zahnärztegesellschaft Luzern CHF 150.–

H. Reinhard, Horw CHF 550.–

A. Steinmann, Ebersecken CHF 500.–

H. Rubitschun, Rothenburg CHF 200.–

R. Tanner, Rothenburg CHF 150.–

A. Iten, Nidau CHF 150.–

U. Thumm, Luzern CHF 150.–

B. Züst, Luzern CHF 150.–

P. Brunner, Reussbühl CHF 150.–

Viele Spender mit CHF 100.–

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

Die Kosten für das Layout unserer Infoblätter wurden jeweils grosszügigerweise von Kolping Schweiz übernommen. Vielen Dank!

Statistik 2010

| | | |
|-----------------------|-----|------------------|
| Telefonische Beratung | 275 | |
| Persönliche Beratung | 78 | |
| Schriftliche Beratung | 52 | Total 405 |
| | | |
| Frauen | 266 | |
| Männer | 139 | |
| | | |
| Stadt Luzern | 122 | |
| Kanton Luzern | 292 | |
| | | |
| Schwyz | 39 | |
| Uri | 1 | |
| Nidwalden | 13 | |
| Obwalden | 10 | |
| Zug | 24 | |
| Andere Kantone | 25 | |
| Ausland | 0 | |

Fortsetzung von Seite 2

Die PSZS setzt sich konsequent für die Interessen ihrer Mitglieder und Klienten ein. Deshalb wurde verlangt, dass die Umstellung auf die Fallpauschalen an sich nicht zu einem **Kostenschub** führen darf. Und falls gewisse höhere Kosten nicht vermieden werden können, dann erwartet die PSZS eine transparente Aufstellung und Begründung.

Wie immer fordert die PSZS, dass gerade im Spitalbereich den Patienten eine günstige, niederschwellige und neutrale **Beratungsstelle** angeboten wird. dies ganz im Sinne des Leitspruches: **«Vertrauen ist gut, Beratung ist besser.»** Nur schon aufgrund der hohen Fallzahlen medizinischer Behandlungen wird eine bestimmte Menge von Fehlern ausgelöst. Und hier kann die PSZS einfach und schnell helfen. Durch eine gesetzliche Verankerung der Patientenberatung könnte die PSZS mit einer verbesserten Situation bei der Finanzierung rechnen und allenfalls sogar auf einen Leistungsauftrag durch die Kantone hoffen.

Das Gesetz kommt voraussichtlich im Mai 2011 zur Beratung ins Parlament des Kantons Luzern. Die PSZS ist

Die Unabhängigkeit von Beschwerdestellen

Die meisten Patientinnen und Patienten sind mit ihrer Behandlung in einem Spital, beim Arzt oder Zahnarzt zufrieden. Aber es kommt vor, dass jemand Beschwerde gegen seine Behandlung einlegen will. Was ist als Patientin, als Patient zu tun?

Bis 2008 gab es eine ärztliche Aufsichtskommission, die sich bei Uneinigkeiten zwischen Spital und Patient als neutrale Anlaufstelle bot. Seit die Luzerner Spitäler nun verselbständigt sind, ist es Aufgabe des Spitals, die Patientenrechte zu gewährleisten. Das heisst, das Spital ist zuständig für eine Ombudsstelle – und die ärztliche Aufsichtskommission wurde aufgehoben. Hat also eine Patientin, ein Patient gegen das Spital Beschwerde eingelegt, so wird diese spitalintern abgeklärt. Oft funktioniert das System der spitalinternen Ombudsstelle, doch eine Unabhängigkeit ist nicht gewährleistet.

In einem Vorstoss im Luzerner Kantonsrat wurde die Regierung beauftragt, eine unabhängige Beschwerdeinstanz für Patientinnen und Patienten des Luzerner

gespannt, wie die angesprochenen Punkte durch den Kantonsrat behandelt werden.

Managed Care

Eine weitere wesentliche Änderung zeichnet sich durch die Einführung des Managed Care Konzeptes ab. Das Ressort Gesundheitspolitik hat hierzu einen Beitrag im Info-Bulletin Nr. 2/10 in Form eines Interviews mit Felix Schneuwly, Kommunikationsbeauftragter von Santésuisse, geliefert. Durch eine bessere Koordination der Behandlungen soll die Qualität verbessert und damit die Kosten bzw. die Kostensteigerung gesenkt werden, ist die Meinung von Felix Schneuwly. Weiter sollen die Ärzte sich von Einzelkämpfern zu Mitgliedern in einem medizinischen Netzwerk wandeln, was wiederum der Qualität zugutekommen soll. Es gibt nach wie vor kritische Stimmen, auch aus Fachkreisen. Erst die Erfahrungen nach der Einführung von Managed Care werden zeigen, wer mit seiner Prognose richtig lag.

Die Beratung der Managed Care Vorlage in den nationalen Räten ist noch nicht abgeschlossen und sollte deshalb aufmerksam verfolgt werden.

Urs Thumm 

Kantonsspitals und der Luzerner Psychiatrie einzusetzen. Der Kantonsrat lehnte diese Forderung in der letzten Juni-Session ab. Der Regierungsrat begründete in seiner knappen Antwort, dass die verselbständigten Spitäler verpflichtet seien, ein Beschwerdemanagement zu führen. Dieses funktionieren und es bestehe so kein Bedarf, zusätzlich eine unabhängige Beschwerdeinstanz einzusetzen. Die heutige Lösung mag in den meisten Fällen tatsächlich funktionieren. Bei einigen Beschwerden ist aber die absolute Unabhängigkeit sehr wichtig. Die spitalinterne Ombudsstelle ist dies nicht, denn sie holt für den fachlichen Rat intern bei den Spitalärzten eine Stellungnahme ein. Nimmt so der behandelnde – und eventuell zur Beschwerde Anlass gebende – Arzt Stellung? Wahrscheinlich nicht, dennoch wird so verständlich, warum manche Patientinnen und Patienten an der Unabhängigkeit zweifeln.

In der Antwort auf den Vorstoss zur unabhängigen Beschwerdeinstanz

Fortsetzung auf Seite 4

Patientenstelle Zentralschweiz

Vorstand

Burger Bernhard
Geschäftsführer, Luzern

Beeler Alex
Rechtsanwalt, Luzern

Meile Katharina
Kantonsrätin, Luzern

Spirig Hedy
Physiotherapeutin, Ebikon

Thumm Urs
alt Grossrat, Rothenburg

Hintergrundgruppe

Altenbach Twerenbold Monique
Ärztin, Luzern

Beeler Alex
Rechtsanwalt, Luzern

Häfliger 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, Küssnacht a. Rigi

Henseler-Huber Marco
Heimleiter, Netstal

Stellenleiterin

Callisaya Barbara
Luzern

verweist der Regierungsrat mit einem knappen Satz an die Patientenstelle Zentralschweiz, wo sich Patientinnen und Patienten für einen kleinen Unkostenbeitrag kompetent beraten lassen können. Diese Anerkennung ist wichtig. Aber es ist zu kritisieren, dass nur dann auf die Patientenstelle Zentralschweiz verwiesen wird, wenn die Regierung mit einem kostengünstigen Angebot argumentieren möchte. Es wäre zu wünschen, dass die Patientenstelle Zentralschweiz eine breitere Unterstützung erhalten würde, insbesondere in der Politik. Denn sie leistet seit 20 Jahren gute und wichtige Arbeit – und das unabhängig von Spitälern, Ärzten, Psychiatrien, Zahnärzten und weiteren medizinischen Leistungserbringern.

Es ist Aufgabe des Kantons, die Patientenrechte zu gewährleisten. Zu den Patientenrechten gehört auch das Beschwerdeverfahren. Dabei reicht es nicht, im Reglement über die Rechte und Pflichten der Patientinnen und Patienten des Luzerner Kantonsspitals das Beschwerdeverfahren an die Unternehmen zu übertragen. Denn im Reglement ist geregelt, dass Beschwerden beim Spitaldirektor eingereicht, dessen Entscheid beim Spitalrat angefochten und bei weiterer Uneinigkeit mit Verwaltungsgerichtsbeschwerde angefochten werden können. Zur Unabhängigkeit der ersten beiden Beschwerdeinstanzen ist im Reglement nichts zu finden. Aber nur mit tatsächlich unabhängigen Beschwerdemöglichkeiten werden die Patientenrechte wirklich umgesetzt. Um dies zu erreichen, hätte der Regierungsrat mehrere Möglichkeiten. Eine ist, den Auftrag zur Führung einer unabhängigen Ombudsstelle extern zu

vergeben. In einem Leistungsauftrag würde dann festgehalten, welche Aufgaben die externe Stelle zu übernehmen hat und wie die Arbeit finanziell abgegolten wird. Würde der Kanton diesen Schritt machen, so wäre mit der Patientenstelle Zentralschweiz eine unabhängige Beschwerdestelle für alle Patientinnen und Patienten realisierbar.

Die Patientenstelle Zentralschweiz ist für weit mehr Patientinnen und Patienten eine Anlaufstelle als ausschliesslich für jene des Luzerner Kantonsspitals und der Luzerner Psychiatrie. Sie berät Personen, die als Patientinnen und Patienten, Patientenvertreter oder Versicherte Probleme mit Ärztinnen und Ärzten, Zahnärztinnen und Zahnärzten, Spitälern, weiteren medizinischen Leistungserbringern und Versicherungen haben. Sie übernimmt eine wichtige Aufgabe im Gesundheitswesen. Die Wichtigkeit der Patientenstelle ist anhand ihrer Nachfrage mehr als gegeben.

Die hohe Nachfrage zeigt, dass es nach wie vor Ombudsstellen braucht. Ein gutes Beschwerdemanagement trägt zum Vertrauen der Patientinnen und Patienten in das Gesundheitswesen bei und Ärzte, Zahnärzte und weitere medizinische Leistungserbringer werden indirekt zu guten und fairen Behandlungen angehalten. Die Patientenstelle Zentralschweiz berät seit 20 Jahren kompetent. Sie ist DIE unabhängige Beschwerdestelle – nur bis jetzt ohne Leistungsauftrag des Kantons – und gewährleistet so einen Teil der Patientenrechte. Der Kanton Luzern ist aufgefordert, sich mit Nachdruck für die Patientenrechte einzusetzen und die Patientenstelle mit einem Leistungsauftrag anzuerkennen.

Katharina Meile, Kantonsrätin

Problematik / Grund der Anfrage

| | |
|--|-----|
| 1. Arzt (Behandlung, medizinische Unterlagen, Aufklärung, Kommunikation, Rechnung) | 111 |
| 2. Patientenrechte, Patientenverfügung, allgemeine Auskünfte Öffentlichkeitsarbeit | 72 |
| 3. Spital (Behandlung, medizinische Unterlagen, Aufklärung, Kommunikation, Rechnung) | 71 |
| 4. Krankenkasse (Prämienoptimierung, Kostengutsprache, Verfügung Abrechnungen) | 52 |
| 5. Zahnarzt (Behandlung, Aufklärung, Rechnung, Kostenvoranschlag) | 41 |
| 6. Unfallversicherung, Suva (Verfügung, Entscheide, Kommunikation) | 22 |
| 7. Diverses (persönliche, soziale Probleme) | 12 |
| 8. IV (Verfügung, Entscheide, Information, Kommunikation) | 10 |
| 9. Apotheke, Spitex, Labor, Physiotherapie | 4 |
| 10. Altersheim, Pflegeheim (Unterkunft, Pflege, Tarife) | 3 |
| 11. Alternativmedizin (Behandlung, Aufklärung, Rechnung) | 3 |
| 12. Haftpflichtversicherung | 2 |
| 13. Psychiatrie (Behandlung, Information, medizinische Unterlagen) | 1 |

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!

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.

Jahresbeitrag:

- Einzelmitglied CHF 50.–
- Partner/Familien CHF 75.–

Gönnerbeiträge und Spenden werden gerne entgegengenommen.

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

Infomaterial

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

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