

## Jahresbericht 2011

Die Statistik für das Jahr 2011 zeigt keine grosse Veränderung gegenüber dem Vorjahr. Die Zahl der Personen, welche die Hilfe der Patientenstelle in Anspruch genommen haben, ist leicht angestiegen auf total 416. Die Aufteilung unter den Kantonen zeigt einen Rückgang bei Schwyz und Obwalden, bei Uri eine Steigerung, bei Nidwalden und Zug ähnliche Zahlen wie im Vorjahr. Anfragen aus anderen Kantonen erhielten wir 28-mal, davon 15 aus dem Kanton Bern. Wiederum erhöhte sich die Zahl der persönlichen Beratungen, mit 80 Besuchen in unserem Büro fand hier gegenüber 2007 genau eine Verdoppelung statt. Wiederum fanden Treffen mit Klienten ausserhalb unseres Büros statt, etwa 10-mal trafen wir uns mit unseren Klienten und den Involvierten direkt in Kliniken und Spitälern.

Die Gründe für die Anrufe auf der Patientenstelle haben sich nicht wesentlich verändert. Wiederum bei den Anliegen im Zusammenhang mit den Krankenkassen hatten wir eine leichte Zunahme zu verzeichnen. Dies liegt an der erneut erhöhten Prämie einerseits, andererseits jedoch auch an Falschinformationen, unsachgemässen Verhalten wie auch unverständlichen Aussagen von Seiten der Kassen bzw. vor allem einer Kasse. Oftmals sind es die Versicherungen selber, welche ihre Mitglieder an uns verweisen.

Mehrere Male musste wiederum die Haftpflichtversicherung eingeschaltet werden: Fälle wurden abgelehnt (3-mal), da es sich nicht um sogenannte Sorgfaltpflichtverletzungen handelte, bei zwei Personen kam es zu Zahlungen der Versicherung (Übernahme der ungedeckten Kosten sowie eine Genugtuung), fünf Fälle sind noch am Laufen. In sechs Fällen kam es zu Zahlungen ohne Versicherung: Hier handelte es sich nicht um eindeutige Sorgfaltpflichtverletzungen, jedoch

waren die entsprechenden Ärzte bzw. Kliniken oder Spitäler bereit, ein Zahlung aus Kulanz vorzunehmen. Bei einem Fall sind wir seit über einem halben Jahr in Arbeit: Zuerst wurden Berichte nicht zugestellt (erst auf Einschalten der Gesundheitsdirektion), anschliessend fand keine Stellungnahme des Arztes statt (erst auf Einschalten der Gesundheitsdirektion), und vor allem fand bis heute die Anmeldung bei der Haftpflichtversicherung des Arztes nicht statt (trotz Einschalten der Gesundheitsdirektion, welche nun in Betracht zieht, diesem Arzt die Bewilligung zu entziehen).

Über 20 neue Mitglieder können wir verzeichnen, ebenfalls etwa 20 mussten aus dem Verzeichnis gestrichen werden. Sehr oft wird die Variante für die Familien- oder Partnermitgliedschaft benutzt.

Zu den finanziellen Verhältnissen: Das budgetierte Defizit von knapp CHF 10 000 konnte glücklicherweise auf mehr als die Hälfte reduziert werden, bleibt aber trotzdem erheblich mit knapp CHF 4500. Gleichwohl wurde das Vorhaben einer neuen PC-Anlage und eines moderneren Pultes realisiert: Dank Unterstützung von Kolping Schweiz und der grosszügigen Spende von CHF 1000 von Frau Stössel. An dieser Stelle nochmals ein herzliches Dankeschön! Die Zusammenarbeit mit Rechtsschutzversicherungen ist für die Patientenstelle ein finanzieller Vorteil. Zudem wurde eine weitere Möglichkeit zur zusätzlichen Mittelbeschaffung gefunden: Dank Zusammenarbeit mit der Pro Senectute Zug werden Vorträge gehalten zum Thema Patientenverfügung. Solche Referate sind insgesamt 6-mal im Jahr 2012 vereinbart. Auch wurde die Patientenstelle als Referentin eingeladen, um im Kantonsspital Luzern im Rahmen einer Fortbildung

### Liebe Vereinsmitglieder, geschätzte Gönnerinnen und Gönner

Herzlichen Dank für Ihren Beitrag an die Patientenstelle Zentralschweiz! Sie unterstützen damit eine Beratungsstelle, welche für alle Beteiligten des zentral-schweizerischen Gesundheitswesens da ist.

Unser Gesundheitswesen ist durch ein kompliziertes Gesetzeskonstrukt geregelt, und die wenigsten verstehen dies vollständig. Folglich ist eine Beratungsstelle notwendig und sollte eigentlich schon lange von unseren entscheidungstragenden Politikern veranlasst worden sein.

Leider ist dies nicht so, und deshalb steckt die Patientenstelle seit ihrer Gründung in finanziellen Nöten. In meinen 12 Jahren als Vorstandsmitglied habe ich immer wieder den Vorwurf, wir seien parteiisch einseitig, gehört. Es stimmt: wir sind parteiisch für den Hilfesuchenden. Jede Frage wird sorgfältig geprüft und umfassend beantwortet. Einseitig sind wir vielleicht auch, weil unentgeltliche Vorstandsarbeit unpopulär und oft zu wenig werbewirksam ist und deshalb viele politisch Aktive eine andere Vorstandsmitgliedschaft für sich wählen.

Damit der Verein Patientenstelle Zentralschweiz seine Arbeit auf der Beratungsstelle weiterhin gut und günstig machen kann, muss er mehr Mitglieder und mehr Geld zur Verfügung bekommen. Werben Sie für Neumitglieder oder Gönner! Danke.



Fortsetzung von Seite 1

für Anästhesie- und IPS-Pflegefachpersonal Vorträge zum Thema Patientenrechte, Patientenpflichten und Patientenverfügung zu halten.

Für dieses Jahr sind auch weitere Treffen mit den Spitälern und Kliniken der Zentralschweiz geplant: dem Spital Altdorf und dem Paraplegikerzentrum Nottwil.

Der Vorstand kam im Berichtsjahr zu vier Sitzungen zusammen, um das Tagesgeschäft, Finanzen und Inhaltliches zu beraten. Dazu nahmen die Delegierten an der Sitzung des Dachverbandes teil.

Im September war die Patientenstelle, wie alle zwei Jahre, mit einem Stand vor dem Theater Luzern präsent, um so in der Öffentlichkeit zu werben. Der Samstagvormittag mit den vielen Marktbesuchern verschafft uns so immer viele Kontakte und Gespräche. Auch wenn nicht direkt ein Mitglieder- und Spendenzugang danach zu verzeichnen ist,

scheint uns dieser öffentliche Auftritt sehr wichtig.

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

Unsere wichtigste 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.

Barbara Callisaya 

## Statistik 2011

Telefonische Beratung	276	
Persönliche Beratung	80	
Schriftliche Beratung	60	<b>Total 416</b>
Frauen	286	
Männer	130	
Kanton Luzern	328	
davon Stadt Luzern	158	
Zug	21	
Schwyz	20	
Bern	15	
Nidwalden	11	
Uri	6	
Obwalden	2	
andere Kantone	13	

## 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 am Rigi

*Henseler-Huber Marco*  
Heimleiter, Netstal

### Stellenleiterin

*Callisaya Barbara*  
Luzern

# Gesundheitspolitik ohne Lobby

Änderungen in der öffentlichen Gesundheitspolitik haben es sehr schwer. Die Patientenstelle setzt sich auf allen Ebenen für die Anliegen der Patientinnen und Patienten ein. Dies in der direkten Beratung, durch direkte Kontakte mit den Spitälern und ebenfalls direkten Kontakten mit Behörden und Politikern aus dem Umfeld der Gesundheitspolitik.

Nach dem Interview mit der Santésuisse zum Thema «Managed Care» versuchte die Patientenstelle, den Stärken und Schwächen sowie Chancen und Risiken der neuen Spitalfinanzierung auf den Grund zu gehen. Das Ergebnis steht im letzten Info-Bulletin (2/11) und kann auf der Homepage der Patientenstelle Zentralschweiz jederzeit nachgelesen werden. Dabei konnte die Befürchtung, dass das Wohl der Patienten aufgrund der zu erwartenden Mehrbelastung des Personals leiden könnte, nicht völlig entkräftet werden.

Es bleibt zu hoffen, dass die Aussagen der Spitäler, dass niemand an einer Minderung der Qualität interessiert sei und schon gar nicht die Spitäler, sich bewahrheiten. Wenn man sich aber die finanzpolitischen Kunstgriffe vor Augen hält, mit welchen die strapazierten Budgets der Kantone entlastet werden sollen, dann muss man doch daran zweifeln, dass das an den Patienten schadlos vorbeigeht.

Wir sind bereits im Jahr «zwei» nach der Einführung der neuen Pflegefinanzierung. Bei der Patientenstelle ist eine Reklamation wegen der fast 16 Franken hohen Tagespauschale für die Spitexleistungen eingetroffen. Leider sah sich die Patientenstelle im Rahmen ihrer Möglichkeiten nicht in der Lage, die vom Betroffenen verlangte kantonale Petition zu lancieren.

Die Patientenstelle wird die Entwicklung im Gesundheitswesen aufmerksam weiterverfolgen. Die vielen Neuerungen machen es äusserst schwierig, die Situation beurteilen zu können. Die neue Pflegefinanzierung und die neue Spitalfinanzierung ab Januar in diesem Jahr sind grosse Veränderungen, deren Auswirkungen erst Jahre später beurteilt werden können. Und wenn dann auch noch die gegenwärtig durch ein Referendum in Frage gestellte «Managed Care»-Medizin hinzukommt, wird ein weiterer Grundstein des heutigen Gesundheitssystems auf den Kopf gestellt.

Die Patientenstelle hat zwar einen langen Atem, doch wenn sich die finanzielle Unterstützung nicht bald ändert, wird die Patientenstelle ihre Dienstleistungen reduzieren müssen. Dies zu verhindern ist ein Ziel des gesamten Vorstandes.

Urs Thumm  
Ressort Gesundheitspolitik

## Problematik/Grund der Anfrage

1. Arzt (Behandlung, medizinische Unterlagen, Aufklärung, Kommunikation, Rechnung)	112
2. Spital (Behandlung, medizinische Unterlagen, Aufklärung, Kommunikation, Rechnung)	63
3. Patientenrechte, Patientenverfügung, allgemeine Auskünfte, Öffentlichkeitsarbeit	61
4. Krankenkasse (Prämienoptimierung, Kostengutsprache, Verfügung Abrechnungen)	58
5. Unfallversicherung, Suva (Verfügung, Entscheide, Kommunikation)	38
6. Zahnarzt (Behandlung, Aufklärung, Rechnung, Kostenvoranschlag)	31
7. Diverses (persönliche, soziale Probleme)	15
8. IV (Verfügung, Entscheide, Information, Kommunikation)	11
9. Apotheke, Spitex, Labor, Physiotherapie	11
10. Altersheim, Pflegeheim (Unterkunft, Pflege, Tarife)	9
11. Psychiatrie (Behandlung, Information, medizinische Unterlagen)	3
12. Alternativmedizin (Behandlung, Aufklärung, Rechnung)	2
13. Haftpflichtversicherung	2

## Beiträge

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

Zweckverband für institutionelle Sozialhilfe und Gesundheitsförderung (ZiSG)	
A.-Waser-Stiftung, Luzern	CHF1000.–
Elsener-Stiftung, Schwyz	CHF1000.–
Kommission für Sozialarbeit und Inland-Hilfe (KSI)	CHF1000.–
Kanton Nidwalden	CHF1000.–
Kanton Obwalden	CHF1000.–
Kanton Schwyz	CHF3900.–
Kanton Uri	CHF 500.–
Kanton Zug	CHF1500.–

## 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!

Gemeinnützige Gesellschaft, Luzern	CHF 800.–
Pfarramt zu Franziskanern	CHF 500.–
Hirslanden St. Anna, Luzern	CHF 575.–
Spital Schwyz	CHF 300.–
Auktionshaus Zofingen	CHF 250.–
Zahnärztegesellschaft Luzern	CHF 150.–
Fam. Stössel, Oberkirch	CHF1000.–
Frau Stohmeier, Kriens	CHF 300.–
Frau Duschek, Emmenbrücke	CHF 250.–
Frau Rubitschun, Rothenburg	CHF 150.–
Frau Brühweiler, Weggis	CHF 150.–
Fam. Walker, Sempach	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 werden jeweils grosszügigerweise von Kolping Schweiz übernommen. Vielen Dank!

# Gute Chancen für Vergleichsverhandlungen

Stellenleiterin Barbara Callisaya mit einer Einleitung von Rechtsanwalt Alex Beeler

Der Arzt ist verpflichtet, eine auf Wiederherstellung der Gesundheit ausgerichtete Behandlung nach den Regeln der ärztlichen Kunst vorzunehmen. Das Ausbleiben eines Behandlungserfolges trotz sorgfältigen Handelns stellt keine Vertragsverletzung dar. Konkret muss der Patient beweisen, dass der Arzt unsorgfältig gehandelt hat und dass zwischen der erlittenen Gesundheitsbeeinträchtigung und dem Schaden ein Kausalzusammenhang besteht. Angesichts der Komplexität des menschlichen Körpers und der schwierigen Rekapitulation des Operationsverlaufes ist es oft schwer, diesen Beweis vollumfänglich zu erbringen. Leider kennt das schweizerische Recht nur Entweder-oder-Lösungen. In der ausserechtlichen Praxis hingegen findet oft der Grundsatz der «Perte d'une chance» Anwendung. Bei dieser Haftung richtet sich der Schadenersatz nach Massgabe der Haftungswahrscheinlichkeit. Eine solche Schadenserledigung setzt angesichts des Ermessensspielraumes ein hohes Verhandlungsgeschick voraus. Nachfolgend schildert unsere Stellenleiterin Barbara Callisaya ein Beispiel aus ihrer Praxis. Das zweite Beispiel betrifft den Schaden. Entschädigt wird nicht der Gesundheitschaden, sondern nur der materielle Schaden bzw. der Erwerbsausfall-, der Haushalts- und allfälliger Sachschaden. Eine Genugtuung wird in der Regel nur bei einer bleibenden Gesundheitsbeeinträchtigung zugesprochen.

## Fall 1:

Wegen eines starken Darmvorfalles musste sich die 81-jährige Frau M. einer Darmoperation unterziehen. Zwei Tage nach dem Eingriff wurde wegen Verdachts eines Verschlusses nochmals operiert. Frau M. ging es anschliessend nicht sehr gut, sie begab sich zur Kur. Seit diesen Eingriffen leidet Frau M. an Stuhlinkontinenz und hat sehr Mühe, damit umzugehen. Für sie ist klar, dass dieses Leiden direkt mit der oder den Operationen in Zusammenhang steht. Wir verlangten sämtliche Berichte, fragten einen weiteren Spezialisten und konnten keinen diesbezüglichen Grund feststellen.

Gemeinsam mit der Klientin und ihrem Sohn fand ein Treffen vor Ort statt mit dem Klinikdirektor und dem Chirurgen, welcher die Operationen durchgeführt hatte. Es wurde die Bereitschaft gezeigt, sich finanziell zu beteiligen. Vorab wurde Frau M. an einen weiteren Spezialisten

verwiesen, welcher Frau M. nun wegen der Inkontinenz behandelt. Auch er konnte keine «Sorgfaltsverpflichtung» feststellen. Das Spital zahlte eine grosszügige Summe an Frau M., ohne Schuldanerkennung, da es sich um eine Komplikation handelt, welche bei solchen Eingriffen und vor allem in Anbetracht des Alters vorkommen kann. Die Spitaldirektion zeigte sich jedoch kulant und unbürokratisch.

## Fall 2:

Frau R. steht kurz vor der Geburt ihres dritten Kindes. Zweimal wurde sie bereits wieder nach Hause geschickt. Frau R. äussert beim dritten Versuch um Spitalaufnahme Bedenken, weil der errechnete Geburtstermin doch schon vorüber ist, sie bereits 43 Jahre alt ist und Angst hat vor Komplikationen. Die Hebamme sieht keine Veranlassung, Frau R. stationär aufzunehmen, schickt sie wieder nach Hause. Bei einem nächtlichen Telefonanruf wegen Unruhegefühl hält dieselbe Hebamme Frau R. an, Baldrian-Tropfen zu nehmen.

Kurze Zeit später setzen die Wehen ein, Frau R. bringt ihr Baby mit Hilfe einer Nachbarin und ihres Partners im Badezimmer zur Welt, die Ambulanz ist avisiert. Der erste Arzt vor Ort lässt sofort eine weitere Ambulanz kommen, das Baby atmet nicht und muss reanimiert werden, Frau R. schaut vom Badezimmer aus zu.

Via Blaulicht werden Frau R. und ihr Baby ins Spital gebracht, wo sie fast vier Wochen bleiben. Dem Neugeborenen geht es gut, Frau R. braucht psychiatrische Unterstützung – sie hat ein absolutes Trauma erlitten. Zu Hause ist sie kaum fähig, ihren Aufgaben als Hausfrau und Mutter von zwei Kleinkindern und einem Neugeborenen gerecht zu werden. Nacht für Nacht erlebt sie aufs Neue die traumatischen Ereignisse der Geburt.

Wir wenden uns an das betreffende Spital, aufgrund der Ereignisse wird die Haftpflicht-Versicherung eingeschaltet. Bei einem Treffen im Büro der Patientenstelle mit Frau und Herrn R. sowie dem Versicherungsvertreter wird verhandelt, und die Versicherung verpflichtet sich für neurologische Nachkontrollen des Kindes bis zum 18. Lebensjahr und bezahlt an Frau R. eine grosszügige Entschädigung als Genugtuung.

## 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