

Jahresbericht 2013

Im 2013 konnte wiederum eine Steigerung der Nachfrage und Information auf unserem Büro registriert werden. Insgesamt wurden wir 527mal kontaktiert gegenüber 492mal im vergangenen Jahr. Im Vergleich zum Jahr 2010 kann hier von einer Zunahme von über 30 Prozent gesprochen werden.

Bei der Verteilung unter den Kantonen ist ersichtlich, dass mit 40 Personen (Kanton Bern 16, andere Kantone 24) ausserhalb der Zentralschweiz das Bedürfnis für Information auch über unseren zuständigen Zugehörigkeitsbereich hinausgeht. Eine Zunahme der Anfragen gelangte aus den Kantonen Zug (52) und Obwalden (20) an uns.

Die Gründe für die Anrufe auf der Patientenstelle haben sich nicht wesentlich verändert. Bei den Anliegen im Zusammenhang mit Zahnärzten ist ein geringer Rückgang zu verzeichnen. Eine effektive Zunahme der Anfragen fand im Zusammenhang mit der Behandlung in den Spitälern statt, mit 112mal gegenüber 84mal im Vorjahr.

Insgesamt wurden 45 Dossiers mit komplexen Abklärungen erstellt, wovon 18 Fälle noch immer in Abklärung bzw. am Laufen sind. In 11 Fällen wurde die Haftpflichtversicherung des Verursachers eingeschaltet, insgesamt kam es neun Mal zu Zahlungen der Versicherung bzw. die ungedeckten Kosten wurden übernommen und eine geringe Genugtuung ausgerichtet. Vier Mal wurde eine Einigung zwischen unseren Klienten und den Kliniken/Spitälern erzielt und eine Kulanzzahlung ohne Schuldanererkennung wurde geleistet, dies jeweils nach Gesprächen und oftmals Treffen vor Ort mit allen Involvierten. In insgesamt fünf Fällen konnte trotz Gesprächen keine Einigung getroffen werden und in zehn Fällen ergaben unsere Abklärungen, dass es sich nicht um eine

sogenannte Sorgfaltspflichtverletzung handelt.

In unserem Mitgliederverzeichnis können wir 13 Neumitglieder verzeichnen. Zur Zeit handelt es sich insgesamt um ca. 285 Personen, davon gingen nur ca. bei 182 Personen ein Mitgliederbeitrag ein, über 100 Personen zahlten jeweils ein- oder zweimal den Betrag und sistierten anschliessend ihre Mitgliedschaft.

Es gingen auch im 2013 viele kleinere und grössere Spenden von Gönnern, Mitgliedern und Klienten ein, insgesamt über CHF 10 000.-; ein erfreulicher Betrag, jedoch gegenüber dem Vorjahr mit fast CHF 15 000.- deutlich weniger.

Das Geschäftsjahr 2013 endete mit einem hohen Minusergebnis. Durch die Entnahme eines Betrages von CHF 4000.- aus dem Fond der Geschäftsstelle wurde das Defizit buchhalterisch reduziert, so dass die Rechnung nun einen Verlust von über CHF 2000.- ausweist.

Seit letztem Jahr besteht ein Leistungsvertrag mit dem ZISG (Zweckverband für institutionelle Sozialhilfe und Gesundheitsförderung), welcher seine Gültigkeit weiterhin hat und auch bereits für 2015 eingereicht wird. Für 2014 wurde ein höherer Betrag zugesichert; der Lohn der Stellenleiterin wird dem Kantonalen Personalreglement angepasst, ebenso die Sozialleistungen und Beträge für Weiterbildung, Unterhalt und Öffentlichkeitsarbeit. Beim ZISG handelt es sich um den Zweckverband des kantonalen öffentlichen Rechts mit Sitz in Luzern. Mitglieder des Verbandes sind der Kanton Luzern und seine Gemeinden. Er koordiniert die Leistungen der Gemeinden und des Kantons unter Einbezug der nationalen Strategien und Entwicklungen, fördert die flächendeckende Ausrichtung der

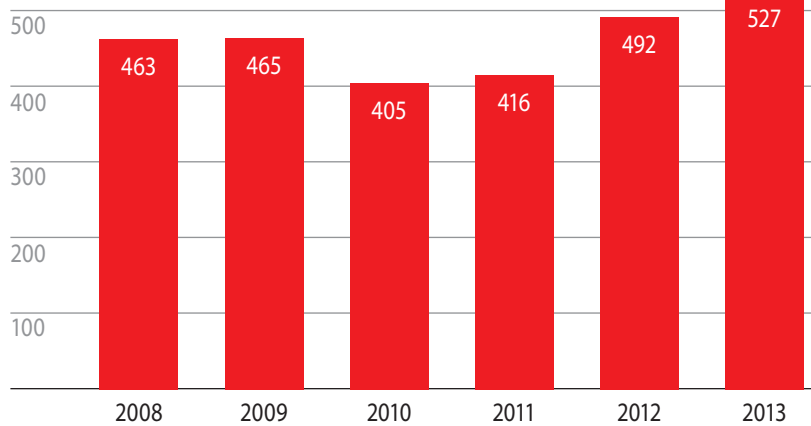
Editorial

Die Patientenstelle Zentralschweiz unterstützt seit über zwanzig Jahren Patientinnen und Patienten bei Fragen zu den Patientenrechten, zu den Leistungspflichten von Versicherungen und zur Qualität einer medizinischen und pflegerischen Behandlung und Betreuung. Sie hilft unter anderem bei der Abklärung von allfälligen Behandlungsfehlern und kann dabei auf die Hilfe von medizinischen und juristischen Fachpersonen zurückgreifen. Die Patientenstelle Zentralschweiz übernimmt mit ihrem niederschweligen Angebot eine wichtige Vermittlungsfunktion bei Konflikten und Kommunikationsproblemen zwischen Patienten und Ärzten, Zahnärzten, Spitälern, Pflegeheimen und Versicherung. Die Patientenstelle unterstützt Ratsuchende auch konkret bei Fragen zu Patientenverfügungen. Die Hilfe erfolgt direkt mit persönlichen und telefonischen Beratungen, ohne dass für die Ratsuchenden hohe Kosten anfallen. Für Mitglieder (Jahresbeitrag CHF 50.00 für Einzelmitglieder, CHF 75.00 für Paare oder Familien) ist die Beratung kostenlos. Nichtmitglieder zahlen pro Stunde Beratung CHF 40.00.

Dass das Engagement der Patientenstelle Zentralschweiz auch vom Gemeinwesen geschätzt wird, dokumentiert der seit letztem Jahr bestehende Leistungsvertrag mit dem ZISG. Die ZISG bzw. der Zweckverband für institutionelle Sozialhilfe und Gesundheitsförderung ist ein Zusammenschluss des Kantons Luzern und seiner Gemeinden mit dem Zweck, die Leistungen der institutionellen Sozialhilfe, der Gesundheitsförderung und Prävention zu planen, zu organisieren, zu finanzieren und zu steuern. Das Beratungs- und Betreuungsangebot der Patientenstelle Zentralschweiz deckt sich mit dem Anspruch des ZISG, die Gesundheit der Einwohner zu fördern, zu schützen, zu erhalten und wiederherzustellen. Wir danken dem Kanton Luzern und seinen Gemeinden für ihr Vertrauen.

Alex Beeler, lic. iur. Rechtsanwalt, Fachanwalt
SAV Haftpflicht- und Versicherungsrecht,
Vorstand Patientenstelle Zentralschweiz

Anzahl Beratungen 2008 bis 2013



Statistik 2013

| | | |
|-----------------------|-----|------------------|
| Telefonische Beratung | 355 | |
| Persönliche Beratung | 84 | |
| Schriftliche Beratung | 88 | Total 527 |
| | | |
| Frauen | 365 | |
| Männer | 162 | |
| | | |
| Stadt Luzern | 135 | |
| Kanton Luzern | 362 | |
| | | |
| Schwyz | 22 | |
| Uri | 7 | |
| Nidwalden | 23 | |
| Obwalden | 20 | |
| Zug | 52 | |
| Bern | 16 | |
| Aargau | 11 | |
| andere Kantone | 13 | |
| Ausland | 1 | |

Problematik/Grund der Anfrage

| | |
|--|-----|
| 1. Arzt (Behandlung, medizinische Unterlagen, Aufklärung, Kommunikation, Rechnung) | 168 |
| 2. Spital (Behandlung, medizinische Unterlagen, Aufklärung, Kommunikation, Rechnung) | 112 |
| 3. Patientenrechte, Patientenverfügung, allgemeine Auskünfte, Öffentlichkeitsarbeit | 84 |
| 4. Krankenkasse (Prämienoptimierung, Kostengutsprache, Verfügung Abrechnungen) | 58 |
| 5. Zahnarzt (Behandlung, Aufklärung, Rechnung, Kostenvoranschlag) | 36 |
| 6. Unfallversicherung, Suva (Verfügung, Entscheide, Kommunikation) | 30 |
| 7. Altersheim, Pflegeheim (Unterkunft, Pflege, Tarife) | 11 |
| 8. IV (Verfügung, Entscheide, Information, Kommunikation) | 9 |
| 9. Apotheke, Spitex, Labor, Physiotherapie | 7 |
| 10. Alternativmedizin (Behandlung, Aufklärung, Rechnung) | 5 |
| 11. Diverses (persönliche, soziale Probleme) | 4 |
| 12. Psychiatrie (Behandlung, Information, medizinische Unterlagen) | 3 |
| 13. Haftpflichtversicherung | 0 |

Fortsetzung von Seite 1

Leistungen und entwickelt Instrumente für die zielgerichtete und effiziente Umsetzung der Verbandsaufgaben.

Wir bedanken uns bei allen Beteiligten, welche uns professionell, ideell und finanziell unterstützen: dem Vorstand, der Hintergrundgruppe, den Revisoren und selbstverständlich unseren Mitgliedern, Gönnern, Spendern, Sponsoren, Vertretern von Institutionen sowie den Behörden. Sie alle ermöglichen es, dass wir unsere Arbeit als Beratungsstelle kompetent wahrnehmen und die vielfältigen Anforderungen erfüllen können.

Wir hoffen, dass wir auch weiterhin auf Ihre grosse Unterstützung zählen dürfen und bedanken uns ganz herzlich für Ihre Treue und Ihre Anerkennung!

Barbara Callisaya



Die Patientenstelle führt **Referate** durch zum Thema

Patientenverfügung

Eine Patientenverfügung geht uns alle an, ob alt oder jung, denn wir wissen nie, wann wir davon Gebrauch machen müssen.

Dies kann bei einem Unfall genauso gut geschehen wie bei einer akuten oder chronischen Krankheit.

Seit dem 1.1.2013 – als das neue Erwachsenenschutzgesetz in Kraft trat – hat die Patientenverfügung noch mehr Gewicht erhalten.

Wir halten unsere Referate bei Gruppen, Vereinen, Institutionen usw., Dauer ca. 1 bis max. 1,5 Stunden.

Kontaktieren Sie uns. Wir informieren Sie gerne über weitere Details!

Aus dem Alltag

von Barbara Callisaya, Stellenleiterin
Patientenstelle Zentralschweiz

Fall 1: Via Rechtsschutzversicherung gelangt Frau A. zu uns. Es betrifft ihre 15jährige Tochter M., welche während dem Turnunterricht aus unerklärlichen Gründen umfiel, sie schien für kurze Zeit bewusstlos. Die Mutter brachte M. sofort zum Arzt. Dieser diagnostizierte einen Eisenmangel und verordnete eine Eiseninfusion. Diese fand wenige Tage später statt. Die Infusion wurde vom Arzt angelegt, kurz beobachtet und M. wurde anschliessend von der Praxisassistentin kontrolliert. Diese stellte nach wenigen Minuten fest, dass der Arm anschwellt. Sie stoppte die Infusion sofort und holte den Arzt. Dieser fand jedoch, dass die Infusion weiter laufen sollte. Kurz darauf war ersichtlich, dass der Arm weiter anschwellt. Die Mutter von M. bat die Assistentin, die Infusion sofort zu beenden. Der Arzt kam dazu und meinte, dies sei nicht weiter schlimm, aber die Infusion sei neben die Vene gelaufen. Weitere Erklärungen folgten nicht, er gab A. eine Salbe.

Die Schwellung ging wenige Tage später zurück, bedingt durch die dunkelbraune Farbe der Eiseninfusion jedoch blieb ein grosser, brauner Pigmentfleck von über 25 Zentimeter. Nach Rückfrage bedauerte der Arzt den Vorfall, war jedoch nicht bereit, das Patientendossier zu übergeben.

Frau A. wandte sich an ihre Rechtsschutzversicherung, welche sie an uns verwies. Wir verlangten vom Arzt eine Stellungnahme, erhielten jedoch lediglich die Angabe, dass der Fall seiner Haftpflichtversicherung gemeldet wurde. Gleichzeitig schickten wir A. sofort zur Dermatologin, diese Behandlung wird wohl noch länger fortgesetzt werden müssen. Ob diese sog. Hyperpigmentierung jemals wieder ganz verschwindet, ist nicht sicher und beeinträchtigt die Jugendliche sehr.

Zwischenzeitlich ist die Haftpflichtversicherung am Abklären und wäre für einen Vergleich bereit, der Arzt weigert sich jedoch, dass die Versicherung mit uns zusammenarbeitet. Somit wird nun der Rechtsanwalt eingeschaltet.

Stellungnahme des Juristen,
lic. iur. Alex Beeler:

Selbständig tätige Ärzte haften nach privatrechtlichem Auftragsrecht. Die Tätigkeit und Rechtsstellung von Ärzten in öffentlichen Spitalern hingegen fällt unter die öffentlich-rechtliche Staatshaftung, da als Spitalträger der Staat auftritt und es um amtliche Verrichtungen ihrer Beamten und Angestellten geht. Diese Unterscheidung kann weitreichende Folgen haben. So verjähren die Ansprüche gegenüber einem selbständigen Arzt innert zehn Jahren. Die gegenüber öffentlichen Spitalern wirkende Verjährung hingegen ist von Kanton zu Kanton unterschiedlich. So verjähren die Ansprüche gegenüber dem Luzerner Kantonsspital innert fünf Jahren, gegenüber dem Kantonsspital Obwalden beispielsweise innert zwei Jahren.

Im erwähnten Beispiel wird einem selbständigen Arzt eine Sorgfaltspflichtverletzung vorgeworfen. Man geht davon aus, dass dieser Arzt sein Haftungsrisiko versicherungsrechtlich abgedeckt hat. So selbstverständlich ist dies nicht. Die obligatorische Verpflichtung zum Abschluss einer Berufshaftpflicht wurde erst am 1.9.2007 mit dem Medizinalberufsgesetz eingeführt. Davor kannten nur wenige Kantone ein Obligatorium. Der Arzt ist verpflichtet, eine Versicherung nach Massgabe der Art und des Umfangs der Risiken abzuschliessen. Die Versicherungsdeckung eines Arztes reicht in den meisten Fällen aus. Anders als im Motorfahrzeugrecht besteht im Arzthaftpflichtrecht leider kein direkter Anspruch gegenüber der Haftpflichtversicherung. Der Arzt muss persönlich ins Recht gefasst werden. Die Haftpflichtversicherung kann deshalb im vorliegenden Fall die Haftung nicht selbständig anerkennen. Sie ist an die Order des Arztes gebunden. Der Betroffenen bleibt nichts anderes übrig, als gegen den Arzt eine Klage einzureichen und als Klägerin das gesamte Kostenrisiko (vorzuschiessende Gerichts- und Anwaltskosten) zu tragen. Ausser die Risiken werden, wie in diesem Fall, von einer Rechtsschutzversicherung übernommen.

Fortsetzung auf Seite 4

Sind Sie schon Mitglied?

Mit einer Mitgliedschaft unterstützen Sie unsere Beratungstätigkeit, 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 unsere Mitglieder unser zweimal jährlich erscheinendes Infoblatt mit aktuellen Beiträgen aus dem Gesundheitswesen. Für Mitglieder entfällt zudem die Beratungsgebühr!

Infomaterial

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

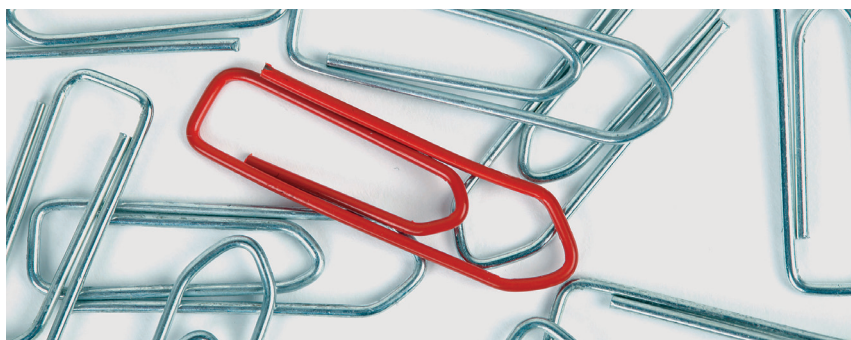
Impressum

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

Öffnungszeiten:
Das Büro der Patientenstelle Zentralschweiz ist jeweils von Montag bis Donnerstag, von 09.00 bis 12.00 Uhr geöffnet.

Layout und Gestaltung:
Christof Unternährer, Hochdorf

Druck:
Tipografie Isepponi, Poschiavo



Fall 2: Frau S. hatte Knieprobleme, welche ihr sportliche Betätigungen und längeres Gehen und Stehen verunmöglichten. Der Arzt stellte eine Kniearthrose fest und empfahl eine Knie-Teilprothese, ein Operationstermin wurde vereinbart.

Kurze Zeit später meldete sich der Orthopäde und überzeugte Frau S., direkt eine Totalprothese zu implantieren, um ein ev. späterer Prothesenwechsel zu umgehen. Frau S. willigte ein. Beim Spitaleintritt wurde das Formular «Einwilligung zur Operation» angepasst für eine Totalprothese.

Wenige Tage nach der Operation machte der Physiotherapeut Frau S. darauf aufmerksam, dass nicht eine Total- sondern eine Teilprothese eingesetzt wurde – entgegen der Abmachung und vor allem entgegen der Operationseinwilligung.

Vom medizinischen Aspekt liegt hier kein grober ärztlicher Fehler mit unmittelbaren Konsequenzen für Frau S. vor, dennoch muss von einer Sorgfaltspflichtverletzung gesprochen werden.

Wir holen sämtliche Akten ein und verlangen Einschalten der Haftpflichtversicherung. Diese anerkennt die Sorgfaltspflichtverletzung, obwohl kein direkter Schaden vorliegt. Sie ist für einen Vergleich bereit, was bedeutet, dass Frau S. einen Betrag von CHF 5000.– erhält.

Stellungnahme des Juristen,
lic. iur. Alex Beeler:

Zwischen dem Arzt und dem Patienten besteht ein Auftragsverhältnis. Der Patient ist Auftraggeber und bestimmt den Umfang des Auftrages. Zudem stellt jede chirurgische Massnahme einen Eingriff in die körperliche Integrität des Patienten dar, die ohne seine Einwilligung nicht vorgenommen werden darf. Ein ärztlicher Eingriff ohne Einwilligung ist trotz des Zwecks der Heilung einer Krankheit widerrechtlich und stellt, wenn er misslingt, eine Körperverletzung dar. Nun gibt es aber Situationen, in denen die Einholung einer Einwilligung erschwert ist. Beispielsweise, wenn ein Patient schwer verletzt und bewusstlos in ein Spital eingeliefert wird und notfallmässig operiert werden muss oder wenn während der Operation unerwartete Verhältnisse auftreten, die ein Abweichen vom geplanten Eingriff absolut notwendig machen. In solchen Fällen kann sich der Arzt auf eine hypothetische Einwilligung berufen bzw. geltend machen, dass der Patient auch bei umfassender Aufklärung in die Behandlung eingewilligt hätte. Den Beweis dafür hat der Arzt zu erbringen. Im vorliegenden Fall betraf die Einwilligung eine Totalprothese und nicht eine Teilprothese. Die Haftung war somit zu bejahen.

Patientenstelle Zentralschweiz

Vorstand

Burger Bernhard
Geschäftsführer, Luzern

Beeler Alex
Rechtsanwalt, Luzern

Meile Katharina
Kantonsrätin, Luzern

Spirig Hedy
Physiotherapeutin, Ebikon

Thumm Urs
alt Grossrat, Rothenburg

Rechnungsrevisoren

Henseler Marco
Heimleiter, Netstal

Stellenleiterin

Callisaya Barbara
Luzern

Hintergrundgruppe

Altenbach Twerenbold Monique
Ärztin, Luzern

Beeler Alex
Rechtsanwalt, Luzern

Häfliger Bruno
Rechtsanwalt, Luzern

Hecht Benno
Arzt, Adligenswil

Nosetti Aurelio
Arzt, Emmenbrücke

Landolt Markus
Arzt, Ennetmoos

Schärli Hans-Rudolf
Arzt, Luzern

Schuler Eric
Rechtsanwalt, Luzern

Studer Bernhard
Arzt, Luzern

Suter Peter
Zahnarzt, Beromünster

Beratungsgebühren

Für Mitglieder: Kostenlos
Für Nichtmitglieder: CHF 40.00
Telefonische Kurzberatungen sind kostenlos.

Beiträge

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

**Lotteriefonds
KANTON LUZERN
SWISSLOS**

Aus dem Lotteriefonds werden wir via ZiSG mit einem namhaften Betrag unterstützt.

| | |
|--------------------------------|-----------|
| Kanton Nidwalden | CHF1000.– |
| Kanton Obwalden | CHF 500.– |
| Kanton Schwyz | CHF3800.– |
| Kanton Uri | CHF 500.– |
| Kanton Zug | CHF1500.– |
| Elsener-Stiftung, Schwyz | CHF1000.– |
| von Tschärner-Stiftung, Luzern | CHF1500.– |

Spenden

Für die grosszügige Unterstützung sind wir allen Mitgliedern, allen Spendern sowie allen 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!

| | |
|--|------------|
| Kommission für Sozialarbeit und Inland-Hilfe (KSI) | CHF 2000.– |
| Auktionshaus Zofingen | CHF 500.– |
| Gemeinnützige Gesellschaft, Luzern | CHF 200.– |
| Zahnärztegesellschaft Luzern | CHF 150.– |

Viele Spender mit CHF 100.– bis 200.–

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!