

## Jahresbericht 2014

Das Jahr 2014 war für die Patientenstelle Zentralschweiz ein ereignisreiches und intensives Jahr. Wie die Statistik zeigt, erfolgte wiederum eine geringe Zunahme der Anfragen gegenüber dem Vorjahr: insgesamt wurden wir 535 mal kontaktiert. Bei der Verteilung unter den Kantonen fällt auf, dass vor allem beim Kanton Schwyz die Zahl der Kontakte angestiegen ist, von 22 im Vorjahr auf 56 Personen. Hier waren wir mehrmals mit der gleichen Arztpraxis beschäftigt (in Form von Unterlagen, welche nicht ausgehändigt wurden – eine medizinisch unkorrekt durchgeführte Therapie mit schweren Folgen etc.), schliesslich wurde diese Praxis vom Gesundheitsamt des Kt. Schwyz geschlossen. Die restlichen Kantone zeigen eine ähnliche Anzahl von Ratsuchenden wie die Jahre zuvor, so auch der Kanton Luzern mit 357 (gegenüber 362/352) Personen.

Bei den Gründen für eine Kontaktaufnahme mit uns gab es einige Veränderungen: So wurden wir im Bereich «Arzt» (also Behandlung, Rechnung, Kommunikation, Dokumenten-Aushändigung) so oft um Hilfe gebeten wie noch nie: 210 mal, gegenüber 2010 knapp eine Verdoppelung. Hier machen uns immer wieder gleiche Praxen Sorgen: Nach einer Praxisübernahme nach der Pensionierung des Vorinhabers, ist der neue Arzt oder das Unternehmen, welches die Praxis kaufte und nun Ärzte einstellt, oftmals nicht bereit, Unterlagen heraus zu geben, oder in einigen Fällen nur gegen eine Gebühr, was nicht zulässig ist.

Arg Beschäftigung gaben uns im letzten Jahr einige Zahnarztpraxen. Diese Abklärungen laufen auch in diesem Jahr weiter – und werden wohl noch längere Zeit in Anspruch nehmen. Hier mussten wir einige Male den Kantonszahnarzt einschalten und die Praxen beim Rechtsdienst des Gesundheitsdepartementes des Kantons Luzern melden. Es handelt sich in allen diesen gemeldeten

Fällen um qualitativ mangelhafte, massiv ungenügende Behandlungen, welche nicht den Anforderungen der Qualitätsleitlinien für die Zahnmedizin entsprechen, in einem Fall spricht der Kantonszahnarzt von Körperverletzung. Es sei hier vermerkt, dass es sich ausnahmslos um Zahnärzte handelt, welche nicht dem SSO (Schweizerischen Zahnärzteverband) angehören. Die Praxis, welche unserer Klientin für CHF 30 000 unbrauchbare, schmerzhaft und falsch gesetzte Implantate und Kronen einsetzte, wurde nun «vorläufig» geschlossen; der Zahnarzt, welcher bereits Anfang letztes Jahr Konkurs anmelden musste, jedoch am gleichen Ort und im gleichen Monat unter einem anderen Namen eine «neue» Praxis eröffnete, erhält Gehör und zieht den Fall weiter. Wir sind an die Verursacher, bzw. deren Haftpflichtversicherungen gelangt und versuchen, zumindest einen Teil der Kosten rückerstattet zu erhalten, da die neuen, dringend benötigten Behandlungen, welche nun von einem SSO-Zahnarzt zur vollen Zufriedenheit unserer Klienten ausgeführt werden, natürlich wiederum Kosten verursachen. In einem Fall musste die Patienten wegen der Komplexität des katastrophalen Zustandes nach Zürich an die Zahnklinik verwiesen werden.

Insgesamt haben die komplexen Abklärungen, das heisst es wird ein Dossier angelegt, Korrespondenz geführt, Stellungnahmen eingeholt, Haftpflichtversicherungen kontaktiert etc., zugenommen: Im Vorjahr handelte es sich um 45 Fälle, im 2014 um 74. Das wichtige Thema der Patientenverfügung findet ebenfalls immer mehr Interessierte, im 2014 hielten wir 6 Referate zu diesem Thema und fast 100 Patientenverfügungen wurden verkauft.

Erfreulich ist die Zunahme von neuen Mitgliedern: 34 Personen/Familien gehören seit 2014 zu den aktiv Zahlenden von

Fortsetzung auf Seite 2

### Editorial

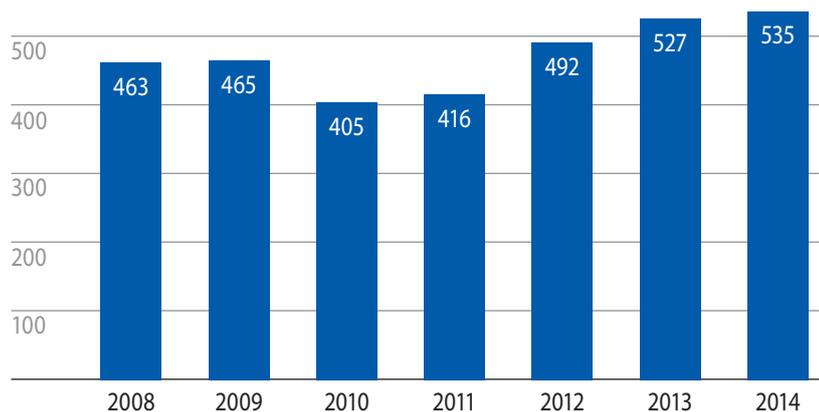
## Das Arzt-Patienten-Verhältnis im Wandel

Im Jahre 1815 hielt sich die reiche Gesellschaft einen Arzt, für die grosse Mehrheit des Volkes gab es kaum eine medizinische Versorgung, ja diese war damals oft eher schädlich als nützlich. Im Jahre 1915 erschienen grosse Regelwerke, um die Pflichten der Patienten den Ärzten gegenüber festzulegen. In der Folge entwickelte sich das Arzt-Patienten-Verhältnis immer mehr und dürfte qualitativ vor circa 30 Jahren einen Höhepunkt erreicht haben. Auch heute gibt es noch immer ausgezeichnete Beispiele von Ärztinnen und Ärzten, welche sich mit viel Zuneigung ihren Patientinnen und Patienten widmen.

Die Entwicklung in der Medizin in den letzten Jahren erschwert das Arzt-Patienten-Verhältnis aber in verschiedenen Bereichen. In der Diagnostik spielen technische Untersuchungen eine immer grössere Rolle, viele – auch unter den Patienten – glauben, dass Röntgenbilder wichtiger sind als die Schilderungen des Patienten über seine Beschwerden und Ängste. Nachdem der Computer Einzug in das Sprechzimmer genommen und wohl auch viel Gutes gebracht hat, fehlt oft der Blick des Arztes in das Gesicht des Patienten, wo er schon sehr viel über dessen Zustand sehen und diagnostisch verwerten könnte.

Dieser teilweisen Entwicklung Einhalt zu gebeten, ist auch ein Auftrag an die Patienten. Haben Sie den Mut, Ihrem Arzt Ihre entsprechenden Wünsche mitzuteilen und mit ihm das von Ihnen gewünschte Arzt-Patienten-Verhältnis aufzubauen. Kaum ein Arzt wird sich diesem Wunsch verwehren. Ein wichtiger Schritt zur Erhaltung Ihrer Gesundheit ist damit getan. Auch für den Arzt ist die Berufsausübung ein Vielfaches befriedigender, wenn er die positive Einstellung des Patienten ihm gegenüber verspürt. Wie nennt man dies doch heute «modern», eine Win-Win-Situation, ein Gewinn für beide!

## Anzahl Beratungen 2008 bis 2014



## Statistik 2014

Telefonische Beratung	315	
Persönliche Beratung	76	
Schriftliche Beratung	144	<b>Total 535</b>
Frauen	353	
Männer	182	
Stadt Luzern	164	
Kanton Luzern	357	
Schwyz	56	
Uri	9	
Nidwalden	17	
Obwalden	26	
Zug	40	
Bern	10	
andere Kantone	20	

## Problematik/Grund der Anfrage

1. Arzt (Behandlung, medizinische Unterlagen, Aufklärung, Kommunikation, Rechnung)	201
2. Patientenrechte, Patientenverfügung, allgemeine Auskünfte, Öffentlichkeitsarbeit	96
3. Spital (Behandlung, medizinische Unterlagen, Aufklärung, Kommunikation, Rechnung)	74
4. Zahnarzt (Behandlung, Aufklärung, Rechnung, Kostenvoranschlag)	56
5. Krankenkasse (Prämienoptimierung, Kostengutsprache, Verfügung Abrechnungen)	50
6. Unfallversicherung, Suva (Verfügung, Entscheide, Kommunikation)	18
7. IV (Verfügung, Entscheide, Information, Kommunikation)	7

Fortsetzung von Seite 1

knapp 200; leider wurde von über 50 Personen der Mitgliederbeitrag nur ein- oder zweimal bezahlt und anschliessend nicht mehr.

Dank dem seit 2013 bestehenden Leistungsvertrag konnten dringend notwendige Investitionen (neue PC-Anlage, neue Telefonanlage) realisiert, der Lohn der Beraterin den kantonalen Verhältnissen angepasst und Weiterbildungen besucht werden – und trotzdem konnte das budgetierte Defizit mit CHF 1800 gering gehalten werden.

Es gingen auch im 2014 viele kleinere und grössere Spenden von Gönnern, Mitgliedern und Klienten ein, insgesamt über CHF 18 000.–; vor allem dank einer grosszügigen Unterstützung der Ernst-Göhner-Stiftung in Zug. Auch die Kolping-Stiftung Luzern berücksichtigt immer wieder Anfragen für Direkthilfe, im 2014 erhielt eine Familie aus Wolfenschiessen CHF 2000.– für ungedeckte Kosten im Zusammenhang mit einem Unfall. Die Kommission für Sozialarbeit und Inland-Hilfe unterstützte uns im 2014 mit CHF 4000.–, die Pfarrei St. Johannes überwies uns eine Kollekte von CHF 284.–. Weitere grössere und kleinere Spenden werden in unserem Infoblatt erwähnt.

Wir bedanken uns bei allen Beteiligten, welche uns professionell, ideell und finanziell unterstützen: dem Vorstand, der Hintergrundgruppe, der Revisorin 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 grosszügige Unterstützung zählen dürfen und bedanken uns ganz herzlich für Ihre Treue und Ihre Anerkennung.

Barbara Callisaya

## 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.

### Infomaterial

- Patientenverfügung inkl. Merkblatt CHF 5.–
- Hinweiskärtli fürs Portemonnaie CHF 2.–
- Broschüre «Patientenrechte» im Kleinformat CHF 2.–

## Beratungsgebühren

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

## Aus dem Alltag

Wir kennen Frau B. bereits seit mehreren Jahren, wir sind ihr behilflich im administrativen Bereich im Bezug auf Taggeldversicherung, IV, Krankenkasse etc. Sie leidet unter Weichteil-Rheumatismus, Kniearthrose und einer Gesichtslähmung mit entsprechenden Begleiterscheinungen. Deshalb verlor sie im 2008 ihre Arbeitsstelle als Pflegeassistentin in einem Altersheim. Seit 2012 lebt sie von einer geringen IV-Rente. Den einzigen Luxus, den sie sich leistet, ist bei der Krankenkasse der Zusatz für halbprivate Spitalversicherung.

Im 2014 wurde bei ihr – als hätte sie nicht bereits genug zu ertragen – ein bösartiger, seltener Tumor festgestellt. Eine schwierige Operation wurde nötig mit anschliessenden Bestrahlungen in einem spezialisierten Institut im Aargau. Von ärztlicher Seite wurden ihr Zeugnisse für die Benützung des Rot-Kreuz-Fahrdienstes ausgestellt, denn Frau B. kann sich nur mit zwei Gehstöcken fortbewegen. Als Begleiterscheinung des Tumors leidet Frau B. zusätzlich unter sehr unangenehmen, einschränkenden Stuhl- und Urin-Inkontinenz-Problemen.

Nun meldete sie sich erneut bei uns, weil ihre Krankenkasse nicht bereit ist, die Fahrkosten von Juli bis Dezember in der Höhe von insgesamt knapp CHF 3000.– zu übernehmen, ebenso verweigert die Versicherung die Kostenübernahme des

speziellen Inkontinenzmaterials, nochmals fast CHF 1000.–. Beschämt teilte sie uns mit, dass durch diese Kosten ihr Erspartes bis auf wenige Hundert Franken aufgebracht sei.

Wir wandten uns an ihre Krankenkasse, welche doch den Patienten plakativ verspricht, dass sie «ganz persönlich» sei, sich nicht für den Durchschnitt interessiere, sondern für den einzelnen Menschen! Leider ist dies wohl nur für die Werbung gemeint. Denn diese Krankenkasse weigert sich, aus der Zusatzversicherung (wie andere Versicherer) einen Anteil an die Transportkosten zu leisten, Frau B. «sei zu wenig gut versichert» – Frau B. zahlt monatlich über CHF 800.– an Prämien. Beiträge werden, laut Aussage der Sachbearbeiterin, nur geleistet, wenn es sich um Notfall-Transporte handle.

Wir haben uns an eine Stiftung gewandt und um eine einmalige finanzielle Unterstützung gebeten. Der Stiftungsrat hat sich grosszügig und unbürokratisch bereit erklärt, den Hauptteil der ungedeckten Kosten zu übernehmen.

Als nächsten Schritt wollen wir versuchen, sobald Frau B. als gesund erklärt wird, sie bei einer anderen Krankenkasse versichern zu können.

*Barbara Callisaya, Stellenleiterin  
Patientenstelle Zentralschweiz*



## Hohe Krankenkassen-Prämien

Nach wie vor nehmen die hohen Prämien der Krankenkasse einen beträchtlichen Anteil der laufenden Ausgaben ein und belasten so manches Portemonnaie erheblich. Es lohnt sich immer, einen Prämienvergleich mit anderen Anbietern zu erstellen. Gerne sind wir bereit, Ihnen diesbezüglich Informationen zu geben,

Ratschläge zu erteilen, bestehende Policen zu überprüfen und Vorschläge für Optimierungen zu diskutieren. Wir helfen Ihnen selbstverständlich auch bei den administrativen Formalitäten.

Melden Sie sich unverbindlich für ein Informationsgespräch.

## Beiträge

Die finanzielle Sicherstellung erfolgt zu einem grossen Teil durch den Leistungsauftrag mit dem Kanton Luzern, die Auszahlung erfolgt durch den ZISG.

Weitere finanzielle Unterstützung erhalten wir von den Zentralschweizer Kantonen, Institution, Stiftungen und Privatpersonen. Herzlichen Dank für diese Unterstützung.

Kanton Nidwalden	CHF	500.–
Kanton Obwalden	CHF	500.–
Kanton Schwyz	CHF	3300.–
Kanton Uri	CHF	500.–
Kanton Zug	CHF	3000.–
Ernst Göhner Stiftung, Zug	CHF	5000.–
von Tschärner-Stiftung, Luzern	CHF	1500.–
Kolpingfamilie Hochdorf	CHF	1500.–
Elsener-Stiftung, Schwyz	CHF	1000.–

### 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 freuen uns über alle Beiträge, sie sind Zeichen der Wertschätzung und motivieren uns in unserer Beratungstätigkeit. Herzlichen Dank!

Kommission für Sozialarbeit und Inland-Hilfe (KSI)	CHF	4000.–
Auktionshaus Zofingen	CHF	500.–
J. Lang, Luzern	CHF	500.–
Gemeinnützige Gesellschaft, Luzern	CHF	300.–
Pfarrei St. Johannes, Luzern	CHF	284.–
Mehrere Spender mit	CHF	100.– bis 250.–

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!



## Die Patientenstelle Zentralschweiz lädt ein

Im Anschluss an unsere jährliche Mitgliederversammlung vom **Dienstag, 21. April 2015, um 19 Uhr** in unserem Büro laden wir Sie ein zu einem Referat:

### «Die Arzt-Patienten-Beziehung – früher, heute und morgen»

Unsere Referenten:



**Herbert Widmer, Luzern**  
Dr. med. Innere Medizin FMH  
Hausarzt



**Alex Beeler, Luzern**  
Fachanwalt SAV  
Haftpflicht- und Versicherungsrecht

Das Referat findet statt ab 19.30 Uhr, im 1. Stock des «Touristenhotels»,  
St. Karliquai 12, 6004 Luzern

Anschliessend laden wir Sie gerne zu einem Apéro ein sowie zu einem  
Interessenaustausch und Diskutieren mit den Referenten und den anderen  
Vorstandsmitgliedern.

Eine Anmeldung ist nicht nötig. Wir freuen uns auf viele Interessierte!  
Patientenstelle Zentralschweiz, Tel. 041 410 10 14



Die Patientenstelle führt  
**Referate** durch zum Thema

## Patienten- verfügung

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!

## Patientenstelle Zentralschweiz

### Vorstand

*Burger Bernhard*  
Geschäftsführer, Luzern

*Beeler Alex*  
Rechtsanwalt und Fachanwalt SAV  
Haftpflicht-/Versicherungsrecht, Luzern

*Meile Katharina*  
Kantonsrätin, Luzern

*Spirig Hedy*  
Physiotherapeutin, Ebikon

*Widmer Herbert*  
Dr. med., Hausarzt, Luzern

### Rechnungsrevisorin

*Räber Helen*  
Küssnacht

### Stellenleiterin

*Callisaya Barbara*  
Luzern

### Hintergrundgruppe

*Altenbach Monique*  
Ärztin, Luzern

*Beeler Alex*  
Rechtsanwalt und Fachanwalt SAV  
Haftpflicht-/Versicherungsrecht, Luzern

*Brunner Miranda und Flavio*  
Zahnärzte, Luzern

*Häfliger Bruno*  
Rechtsanwalt, Luzern

*Hecht Benno*  
Arzt, Adligenswil

*Landolt Markus*  
Arzt, Ennetmoos

*Nosetti Aurelio*  
Arzt, Emmenbrücke

*Schärli Hans-Rudolf*  
Arzt, Luzern

*Schuler Eric*  
Rechtsanwalt, Luzern

*Studer Bernhard*  
Arzt, Luzern

*Suter Peter*  
Zahnarzt, Beromünster

## Impressum

Patientenstelle Zentralschweiz  
St. Karliquai 12  
6004 Luzern  
Telefon und Fax 041 410 10 14  
[www.patientenstelle.ch/zentralschweiz](http://www.patientenstelle.ch/zentralschweiz)  
[patientenstelle.luzern@bluewin.ch](mailto: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