

Jahresbericht 2016

Statistik 2016

Die Statistik weist aus, dass erstmals seit drei Jahren die Anzahl der Beratungen gesunken ist, nämlich auf insgesamt 466. Der Vergleich mit den Zahlen aus den Vorjahren zeigt, dass dies vor allem auf Abklärungen im Zusammenhang mit den massiv angestiegenen Zahnarztfällen in den Vorjahren zusammenhängt: Im Jahr 2015 waren es noch 178 solche Beratungen, 2016 hat sich die Zahl auf 98 Fälle verringert, was aber immer noch das Doppelte bis Dreifache im Vergleich mit den Zahlen aus den Jahren 2010 bis 2014 bedeutet. Ebenfalls sind die Anfragen aus dem Bereich Probleme mit Behandlungen durch Ärzte von 155 im Vorjahr auf 96 gesunken. Mehr als verdoppelt hat sich hingegen, wie aus der Statistik ersichtlich ist, unsere Arbeit im Zusammenhang mit Informationen zur Patientenstelle, über unsere Tätigkeit allgemein und insbesondere zu den Themen Patientenverfügung und Vorsorgeauftrag.

Das Jahr 2016 war mit noch grösserem personellem Aufwand und den entsprechenden Arbeitsstunden verbunden. Da es nun auch die finanziellen Möglichkeiten erlauben, wurde entschieden, das Pensum der Stellenleiterin von 60 auf 70% zu erhöhen. Der Vergleich der Ergebnisse der letzten zehn Jahre zeigt denn auch eine Verdoppelung auf der Ertragsseite.

Mitglieder

Eine Zunahme zeigt sich auch im Bereich der Mitgliedschaften: Die aktuelle Mitgliederzahl beträgt nun insgesamt 327, davon zwei Kollektivmitglieder. Im Jahr 2016 kamen 26 neue Einzelmitglieder dazu.

Öffentlichkeitsarbeit

Die Zusammenarbeit mit anderen Interessengruppen im Gesundheitswesen ist sehr wichtig. Deshalb stehen wir im permanenten Dialog mit verschiedenen Institutionen aus dem Sozial- und Gesundheitsbereich wie z.B. Opferhilfe, Pro Senectute, Caritas etc. Im Jahr 2016 nahmen wir am Treffen

der Interessengruppe «Schwarze Liste der Krankenkassen» teil, in welcher Personen aufgelistet werden, die ihre Krankenkassenprämien nicht bezahlen oder nicht bezahlen können.

Im vergangenen Herbst waren wir vom Departement für Soziales der Gemeinde Emmen zu einem sogenannten «Vernetzungslunch» eingeladen. Dieses Treffen diente dem gegenseitigen Informationsaustausch aus diversen Bereichen des Sozial- und Gesundheitswesens. Vom Roten Kreuz in Bern wurden wir zur Teilnahme an Weiterbildungen und Workshops zur Projektarbeit «gesundheitliche Chancengleichheit» eingeladen.

Immer mehr Anklang finden unsere Referate zu den Themen Patientenverfügung und Vorsorgeauftrag. Es fanden Vortragsveranstaltungen in Ballwil, Küsnacht, Hohenrain, Grosswangen und Emmenbrücke statt. Jeweils zwischen 50 bis 150 Interessierte kamen zu diesen Referaten. Für das laufende Jahr sind bereits acht Veranstaltungen vorgesehen.

Rechnung 2016

Erfreulicherweise konnten wir auch das Jahr 2016 mit einem positiven Ergebnis abschliessen. An Spenden kam erheblich weniger zusammen als im Vorjahr. Der Hauptgrund liegt bei den im Jahr 2015 einmaligen Spenden von über CHF 12 000 durch zwei Zentralschweizer Stiftungen. Angestiegen sind die Beratungseinnahmen. Erstmals wurde unterschieden zwischen Einnahmen aus persönlichen Beratungsgebühren und Übernahme unseres Aufwandes durch Haftpflicht- und Rechtsschutzversicherungen.

Ein lange aufgeschobenes Projekt konnte dank der erfreulichen finanziellen Entwicklung endlich realisiert werden: unsere neue Homepage. Sie ist nun anwender-

Fortsetzung auf Seite 2

Die Arbeit der Patientenstelle

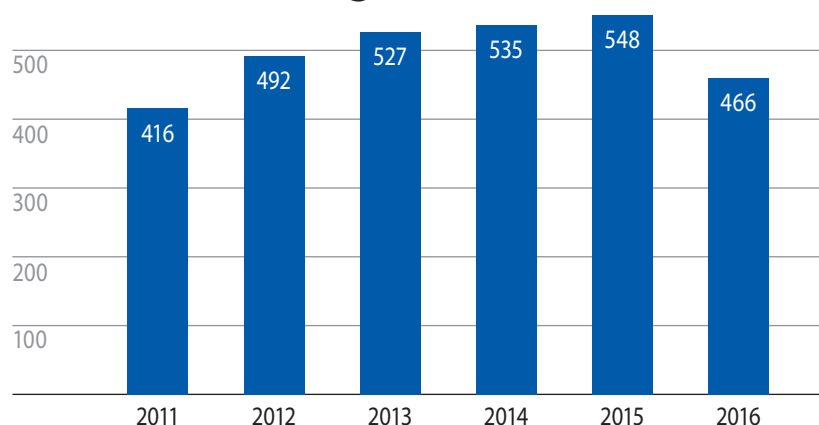
Die Patientenstelle Zentralschweiz hat viel zu tun! Seit Jahren mehren sich die Fälle und Patientinnen und Patienten wenden sich mit ihren Anliegen an die Stellenleiterin. Es treffen Beschwerden rund um die Behandlung durch Ärzte ein, aber auch andere Leistungserbringer im Gesundheitswesen wie Spitäler, Zahnärzte und Versicherungen sind Gegenstand von Anfragen (eine Auflistung ist auf Seite 2 zu finden). Am meisten zugenommen haben aber die Anfragen rund um Patientenrechte und Patientenverfügungen. Das scheint mir eine erfreuliche Entwicklung. Denn es ist wichtig, dass Patientinnen und Patienten sich frühzeitig mit ihren Wünschen und ihren Rechten auseinandersetzen. Ein aufgeklärter und vor allem selbstbestimmter Patient ist weniger abhängig von Leistungserbringern und kann so zur Qualität von seiner Behandlung beitragen.

Es stellt sich die Frage, warum eine Zunahme der Anfragen über die Jahre zu verzeichnen ist. Hat die Qualität der medizinischen Versorgung ab- und die Fehler zugenommen? Wohl eher nicht: die medizinische Versorgung erfolgt heute auf hohem Niveau. Wehren sich denn die Patientinnen und Patienten früher und glauben weniger an «die Götter in Weiss»? Die Leistungserbringenden sehen sich heute sicherlich mit selbstbestimmten Patientinnen konfrontiert. Bei Fehlern werden diese nicht hingegenommen und der Patient wehrt sich. Oder liegt es daran, dass die Patientenstelle Zentralschweiz als wichtige Anlaufstelle bei Fragen und Problemen rund um die Gesundheitsversorgung bekannt ist? Mir scheint es eine Mischung zu sein: man steht für seine Rechte ein und weiss, dass die Patientenstelle eine hilfreiche Dienstleisterin ist. Sie hat sich als wichtige Playerin etabliert, die für die Anliegen der Patientinnen und Patienten einsteht. Mehr zur Arbeit der Patientenstelle finden Sie auf den folgenden Seiten und im Internet. Und vielleicht treffen wir Sie persönlich an unserer GV am 25. April 2017?

Gute Lektüre!

Katharina Meile
Vorstand Patientenstelle Zentralschweiz

Anzahl Beratungen 2011 bis 2016



Statistik 2016

Telefonische Beratung	261	
Persönliche Beratung	85	
Schriftliche Beratung	120	Total 466
Frauen	339	
Männer	127	
Stadt Luzern	97	
Kanton Luzern	297	
Schwyz	45	
Uri	13	
Nidwalden	35	
Obwalden	15	
Zug	27	
Aargau	10	
Bern	6	
andere Kantone/Ausland	18	

Problematik/Grund der Anfrage

1. Patientenrechte, Patientenverfügung, allgemeine Auskünfte, Öffentlichkeitsarbeit	122
2. Zahnarzt (Behandlung, Aufklärung, Rechnung, Kostenvoranschlag)	98
3. Arzt (Behandlung, medizinische Unterlagen, Aufklärung, Kommunikation, Rechnung)	96
4. Spital (Behandlung, medizinische Unterlagen, Aufklärung, Kommunikation, Rechnung)	48
5. Krankenkasse (Prämienoptimierung, Kostengutsprache, Verfügung Abrechnungen)	42
6. Unfallversicherung, Suva (Verfügung, Entscheide, Kommunikation)	19
7. Altersheim, Pflegeheim (Unterkunft, Pflege, Tarife)	11
8. IV (Verfügung, Entscheide, Information, Kommunikation)	9
9. Psychiatrie	8
10. Diverses (persönliche, soziale Probleme)	7
11. Apotheke, Spitex, Labor, Physiotherapie	4
12. Alternativmedizin (Behandlung, Aufklärung, Rechnung)	2

Unsere Beratungsgebühren

Für Mitglieder:	Kostenlos
Für Nichtmitglieder:	CHF 40.00

Telefonische Kurzberatungen sind kostenlos.

Fortsetzung von Seite 1

freundlicher aufgebaut und mit einem ansprechenden und neuzeitlichen Design gestaltet. Schauen Sie doch mal rein: www.zentralschweiz.patientenstelle.ch.

Ebenfalls konnte eine seit längerer Zeit bestehende Schuld beglichen werden: Kolping Schweiz, unser Bürovermieter, hat uns seit dem Einzug in die neuen Räumlichkeiten vor drei Jahren das notwendige Mobiliar zur Verfügung gestellt. Nun konnte diese noch offene Rechnung endlich beglichen werden.

Danke!

Unser herzliches Dankeschön gilt den vielen Beteiligten, welche uns unterstützen: dem aktiven Vorstand, der professionellen Hintergrundgruppe, unserer kompetenten Revisorin.

Ebenso bedanken wir uns bei unseren Mitgliedern für ihre Treue und Anerkennung, den Gönnern, Spendern, Sponsoren, Institutionen und Behörden für ihre ideelle und finanzielle Beteiligung und Wertschätzung. Daher nehmen wir, gestützt und motiviert, die künftigen Herausforderungen gerne an und freuen uns auf die weitere gute Zusammenarbeit mit allen Beteiligten.

Ihnen allen ein herzliches Dankeschön!

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.–

Gönnbeiträge und Spenden werden gerne entgegengenommen.

Zudem erhalten Mitglieder unser zweimal jährlich erscheinendes Infoblatt mit aktuellen Beiträgen aus dem Gesundheitswesen.

Infomaterial

- Patientenverfügung inkl. Merkblatt CHF 5.–
- Hinweiskärtli fürs Portemonnaie CHF 1.–
- Info Vorsorgeauftrag inkl. Musterbeispiel CHF 2.–
- Broschüre «Patientenrechte» CHF 4.–

Dokumappe

Patientenverfügung mit Merkblatt, Hinweiskärtli, Vorsorgeauftrag und -muster, Patientenrechte sowie Unterlagen zur Patientenstelle CHF 10.–

Aus der Geschäftsstelle

Wie bereits im Jahresbericht erwähnt, war das Jahr 2016 intensiv an Aufwand und Arbeitsstunden. Die Analyse zeigt, dass die Beratungen und Abklärungen teilweise neue Dimensionen angenommen haben. Die einzelnen Fälle, allen voran nach wie vor die Zahnarztfälle, sind sehr aufwändig und arbeitsintensiv. Nebst der persönlichen Besprechung mit den Patienten erfolgt jeweils die Zusammenarbeit mit dem Kantonszahnarzt und der Gesundheitsdirektion sowie der Haftpflichtversicherung des Zahnarztes. Diese Abklärungen ziehen sich sehr in die Länge, es existieren Fälle, welche im 2015 begannen und noch immer in Abklärung sind. Wie zum Beispiel der Fall von Herrn S.

Herr S. meldete sich im April 2015 bei uns. Er liess sich seinerzeit in einer Zahnarztpraxis in Ebikon (welche mittlerweile geschlossen wurde) über mehrere Monate behandeln, zahlte dafür über CHF 17 000. Er litt während dieser Zeit unter Schmerzen, Funktionsstörungen und Einschränkungen. Als er eines Tages wieder in die Praxis ging, wurde ihm mitgeteilt, dass der Zahnarzt nicht mehr da sei und ein neuer gesucht werde. Dieser Umstand veranlasste ihn, sich mit uns in Verbindung zu setzen. Die intensiven Abklärungen begannen: Wir meldeten Herrn S. beim Kantonszahnarzt Dr. Suter zur Begutachtung an, welche eine unbrauchbare Arbeit zeigte und somit eine Neuanfertigung der Arbeit und Ober- und Unterkiefer notwendig machte. Gleichzeitig wurde der Fall dem Rechtsdienst der Gesundheitsdirektion des Kantons Luzern gemeldet, welche entsprechende Überprüfungen vornahm. Der Praxisinhaber (ein Investor, kein Zahnarzt) wurde um eine Stellungnahme sowie Anmeldung bei seiner Haftpflichtversicherung gebeten – alle unsere Schreiben blieben unbeantwortet und wir wandten uns direkt an die Haftpflichtversicherung der Praxis. Glücklicherweise zeigte sich diese Versicherung sehr kooperativ, was leider nicht bei allen Versicherungen so ist. Der Fall wurde überprüft und abgeklärt. Wir liessen einen Kostenvoranschlag für die Instandstellung

der vom Ebikoner Zahnarzt verursachten Probleme erstellen, dieser beläuft sich auf CHF 46 000. Nun liess die Versicherung diese Offerte vom eigenen Vertrauenszahnarzt überprüfen. Und nun Ende 2016, also nach über 1½ Jahren Abklärungen, Korrespondenz, Analysen von unserer Seite her und für den Patienten eine mit Schmerzen und Beschwerden verbundene lange Zeit, wurde der Kostenvoranschlag akzeptiert und die Behandlung der Neuanfertigung konnte endlich beginnen. Somit konnte der Fall Anfang dieses Jahres von unserer Seite her abgeschlossen werden.

Zum Thema Vorsorgeauftrag

Eine Familie aus dem Luzerner Seetal wandte sich an uns. Es ging um die Angelegenheit im Zusammenhang mit der Regelung, nachdem der Vater langsam dement wurde und die Angehörigen entschieden, dass ein Heimaufenthalt angezeigt war. Die beiden Betagten wohnten in der obersten Wohnung des eigenen Dreifamilienhauses. Es wurde Jahre zuvor testamentarisch vereinbart, dass der einzige Sohn diese Wohnung einmal übernehmen wird.

Beim Heimeintritt wurde gefragt, ob ein Vorsorgeauftrag für den mittlerweile urteilsfähigen Vater bestehe, was nicht der Fall war. Von der Familie wurde angenommen, dass eine Vollmacht ausreichen würde. Eine Vollmacht oder auch Generalvollmacht gilt jedoch nur für urteilsfähige Personen und nicht, wenn eine Urteilsunfähigkeit eintritt. Ohne dieses Dokument konnte die Familie nicht selber entscheiden, was mit dieser Wohnung passiert und die zuständige Behörde, die KESB (Kinder- und Erwachsenen-Schutz-Behörde) veranlasste, dass die Wohnung bestmöglichst verkauft werden musste.

Dieses Beispiel zeigt, wie wichtig das Verfassen eines Vorsorgeauftrages ist. Bei uns kann ein diesbezügliches Infoblatt inklusive Musterauftrag bezogen werden.

Barbara Callisaya

Impressum

Patientenstelle Zentralschweiz
St. Karliquai 12
6004 Luzern
Telefon und Fax 041 410 10 14
www.zentralschweiz.patientenstelle.ch
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

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	4400.–
Kanton Uri	CHF	500.–
Kanton Zug	CHF	3000.–
Elsener-Stiftung, Schwyz	CHF	500.–

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!

Auktionshaus Zofingen	CHF	500.–
Gemeinnützige Gesellschaft, Luzern	CHF	300.–
Luzerner Zahnärzte-Gesellschaft	CHF	300.–
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!



Einladung zur Generalversammlung

Liebe Mitglieder und Interessierte, sehr verehrte Gönnerinnen und Gönner, geschätzte Vertreterinnen und Vertreter von Behörden und Institution

Wir laden Sie herzlich ein zu unserer diesjährigen Mitgliederversammlung am

**Dienstag, 25. April 2017, 19.00 Uhr
im Sitzungsraum Kolping,
St. Karliquai 12, Luzern, 4. Stock**

Traktanden

1. Begrüssung
2. Protokoll der GV vom 26. April 2016
3. Jahresbericht 2016
4. Jahresrechnung 2016 und Revisionsbericht
5. Budget 2017
6. Wahlen
7. Verschiedenes

Beim anschliessenden Apéro stehen wir Ihnen für Informationen oder Fragen gerne zur Verfügung. Wir hoffen auf interessante Gespräche und Begegnungen.

Mit freundlichen Grüssen
Der Vorstand der Patientenstelle Zentralschweiz

Patientenstelle Zentralschweiz

Vorstand

Burger Bernhard
Geschäftsführer, Luzern

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

Meile Katharina
Kantonsrätin, Psychologin, 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 Flavio und Miranda
Zahnärzte, Luzern

Häfliger Bruno
Rechtsanwalt, Luzern

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



Die Patientenstelle führt
Referate durch zum Thema

Patientenverfügung inklusive Vorsorgeauftrag

Mit dem neuen Erwachsenenschutzgesetz seit 2013 spielt das Selbstbestimmungsprinzip eine wichtige Rolle.

Mit einem Vorsorgeauftrag und einer Patientenverfügung kann zum Voraus festgelegt werden, wer im Falle einer Urteilsunfähigkeit die eigenen Interessen wahrnehmen soll.

Während sich der **Vorsorgeauftrag** um administrative Belange wie Verwaltung des Einkommens, Vertretung im Rechtsverkehr etc. kümmert, beinhaltet die **Patientenverfügung** den Willen des Patienten, seinen Wunsch, welche medizinischen Massnahmen getroffen werden dürfen oder eben nicht, wenn er zu keiner Aussage mehr fähig ist.

Das Referat dauert zwischen 1½ und 2 Stunden. Das entsprechende Material (Patientenverfügung inkl. Kärtli, Information zu Vorsorgeauftrag inklusive Muster usw.) kann direkt vor Ort bezogen werden.

Geplante Referate, zu welchen Sie herzlich eingeladen sind:

26. April 2017, 19.30 Uhr
Muotathal, Pfarreiheim

18. Mai 2017, 19.30 Uhr
Emmenbrücke, Pfarreiheim Gerliswil

25. Oktober 2017, 19.30 Uhr
Kriens, Zentrum Bruder Klaus