

Infoblatt

Jahresbericht 2017

Statistik 2017

Die Anzahl der Beratungen im Jahr 2017 lag gering unter denjenigen des Vorjahres. Am meisten beschäftigten wir uns mit der Information zum Thema Vorsorgeauftrag und Patientenrechte inkl. Aufklärung über Patientenrechte. Eine Zunahme gegenüber dem Vorjahr zeigt auch die Anzahl der Beratungen im Zusammenhang mit Behandlung, Kommunikation, Rechnungsstellung mit Spitälern und Kliniken. Stetig rückläufig sind Anfragen im Zusammenhang mit Zahnärzten auf mittlerweile 56. Scheinbar haben unsere diesbezüglichen Informationen in den Medien, in unserem Infoblatt und im direkten Kontakt beigetragen, dass nicht nur auf plakative Werbung mit günstigen Behandlungen geachtet wird, sondern auf Qualität durch Behandlung bei SSO-Zahnärzten. Dennoch gab es unter diesen 56 Anfragen wiederum tragische Fälle durch unsachgemässe und qualitativ schlechte Arbeit von Nicht-SSO-Zahnärzten, jedoch konnte in ca. 75% dieser Fälle eine Lösung gefunden werden. Im Kanton Luzern ist hier massgebend der Kantonszahnarzt mit seinen Gutachten beteiligt, durch welche bei den Versicherungen oder direkt bei den Leistungserbringern eine Entscheidung zu Gunsten der Patienten erzielt werden kann. Leider funktionieren nicht alle Kantonszahnärzte auf der gleichen Ebene, was für uns und für unsere Klienten sehr unbefriedigend ist.

Am 1. November 2017 ist Barbara Callisaya zehn Jahre als Stellenleiterin angestellt.

Mitglieder

Die Anzahl der Mitglieder blieb ungefähr gleich wie im Vorjahr, die aktuelle Mitgliederzahl beträgt nun 313, davon 2 Kollektivmitglieder. Im Jahr 2017 kamen 20 Neumitglieder dazu.

Öffentlichkeitsarbeit

Im Jahr 2017 stand die Öffentlichkeitsarbeit im Vordergrund. Unser Bestreben, die Zusammenarbeit mit anderen Interessens-

gruppen im Gesundheitswesen zu fördern und auch im gesundheitspolitischen Feld mitwirken zu können, war erfolgreich. Nach wie vor nehmen wir an den Treffen mit der Interessengruppe «Schwarze Liste der Krankenkasse» teil. Neu sind wir mit der «Regiogruppe Zentralschweiz» vernetzt, in der Themen aus dem Sozial- und Gesundheitsbereich diskutiert werden. Hier sind u.a. Personen aus Institutionen wie Caritas, Fachstellen für Schuldenfragen, Traversa und Sozialberatungen dabei.

Am 18. Dezember fand die Versammlung zur Gründung des Vereins «eHealth Zentralschweiz» statt, welche von Regierungspräsident Guido Graf geleitet wurde. Es geht hier um die Digitalisierung im Gesundheitswesen, das elektronische Patientendossier und vor allem um eine diesbezügliche Vernetzung, Kommunikation und Koordination zwischen den Ansprechpartnern. Die Patientenstelle Zentralschweiz wurde in den Vorstand gewählt und vertritt so die Patienten in diesem wichtigen Gremium.

Im Juli erschien im Kanton Luzern eine Liste von Eingriffen, welche nur noch ambulant und nicht mehr stationär durchgeführt werden. Dazu wurde eine Projektgruppe gegründet, in der die Patientenstelle Zentralschweiz nebst Vertretern der Spitäler, Kliniken, Ärztesgesellschaft und der Dienststelle Gesundheit des Kt. Luzern ebenfalls vertreten ist und dadurch die Seite der Patienten vertritt.

Im April wurden wir zur Podiumsteilnahme der Zentralschweizer Ärztesgesellschaft zum Thema «Digitalisierung in der Medizin», unter der Leitung unseres Vorstandsmitgliedes Dr. med. Herbert Widmer, eingeladen.

Ende Mai fand das «Zentralschweizer Pflegesymposium» im KKL Luzern statt, an dem wir ebenfalls zur Podiumsteilnahme eingeladen wurden.

Anerkennung

Das wohl Einzige, das jeden Menschen betrifft, betreffen kann, ist Krankheit. Wir sind alle Patientinnen und Patienten für kurze oder längere Zeit. In der Regel können Krankheiten und Unfallverletzungen geheilt werden. Das braucht oft eine lange Zeit, eine intensive Betreuung, und es können Einschränkungen verbleiben. Dass es dabei nicht immer zu hundert Prozent befriedigend verläuft, dass es Komplikationen und Fehler geben kann, liegt in der Menge der Vorfälle und den verschiedenen Beteiligten in diesem Prozess.

Seit 1984 ist die Patientenstelle Zentralschweiz da, wenn es Probleme gibt mit den ärztlichen und zahnärztlichen Leistungen, Krankenkassen oder Versicherungen. Ich war nicht bei den Gründern, kam aber bald danach in den Vorstand der Beratungsstelle. Das gibt für mich einen nahen Überblick über die Entwicklungen und Veränderungen. Es gab immer wieder Höhen und Tiefen, begleitet von Finanzierungsproblemen. Unsere Beratung, kompetent und auf hohem Niveau, ist dabei die Konstante in all den Jahren. Das Gesundheitswesen hat sich stark verändert in dieser Zeit und auch die Patientinnen und Patienten sind mündiger geworden. Die letzten Jahre waren geprägt mit Problemen die Zahnmedizin betreffend, bedingt durch das grosse Angebot an Zahnkliniken, die mit tiefen Preisen locken.

Die Hauptveränderung aber, und das ist für mich das Positivste, ist die Anerkennung der Patientenstelle Zentralschweiz. Wir werden immer mehr einbezogen in Gremien, die sich mit der Zukunft und all den Fragen im Gesundheitswesen befassen. Der Jahresbericht unserer Stellenleiterin Barbara Callisaya berichtet darüber.

Wir sind alle Patientinnen, Patienten über kurze oder längere Zeit. Es ist nicht ausgeschlossen, dass auch bei mir, bei Ihnen dabei Probleme entstehen. Die Patientenstelle Zentralschweiz kann beraten, kann helfen. Eine Mitgliedschaft lohnt sich. Wir heissen Sie gerne willkommen.

Bernhard Burger, Geschäftsführer
Patientenstelle Zentralschweiz

Statistik 2017

Telefonische Beratung	252	
Persönliche Beratung	74	
Schriftliche Beratung	88	Total 414
Frauen	285	
Männer	129	
Stadt Luzern	105	
Kanton Luzern	295	
Schwyz	25	
Uri	7	
Nidwalden	13	
Obwalden	5	
Zug	37	
Aargau	7	
Bern	12	
andere Kantone/Ausland	13	

Problematik/Grund der Anfrage

1. Patientenrechte, Patientenverfügung, allgemeine Auskünfte, Öffentlichkeitsarbeit	112
2. Spital (Behandlung, medizinische Unterlagen, Aufklärung, Kommunikation, Rechnung)	82
3. Arzt (Behandlung, medizinische Unterlagen, Aufklärung, Kommunikation, Rechnung)	74
4. Zahnarzt (Behandlung, Aufklärung, Rechnung, Kostenvoranschlag)	56
5. Krankenkasse (Prämienoptimierung, Kostengutsprache, Verfügung Abrechnungen)	29
6. Unfallversicherung, Suva (Verfügung, Entscheide, Kommunikation)	24
7. Altersheim, Pflegeheim (Unterkunft, Pflege, Tarife)	8
8. Apotheke, Spitex, Labor, Physiotherapie	8
9. Diverses (persönliche, soziale Probleme)	8
10. IV (Verfügung, Entscheide, Information, Kommunikation)	5
11. Psychiatrie	5
12. Alternativmedizin (Behandlung, Aufklärung, Rechnung)	3

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

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

Layout und Gestaltung:
Christof Unternährer, Hochdorf

Druck:
Typografie Isepponi, Poschiavo

Öffnungszeiten:

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

Fortsetzung von Seite 1

Unsere Referate zu den Themen Patientenverfügung und Vorsorgeauftrag waren so gefragt wie noch nie. Es fanden Vortragsveranstaltungen in Buchrain, Triengen, Emmenbrücke, Gerliswil, Sempach und in Muotathal statt. Von den Verantwortlichen der Beistandschaft des Kantons Nidwalden wurden wir eingeladen, unsere Patientenstelle inkl. Patientenverfügung und Vorsorgeauftrag den Berufsbeiständen in Stans vorzustellen. In den beiden Altersheimen Alp und Emmenfeld in Emmenbrücke fand für Bewohner und Angehörige ebenfalls ein Vortragsabend zu diesen Themen statt. Ebenso konnten wir diesen beiden Heimen als Weiterbildung für die Pflegenden über diese Themen referieren. Dank diesen Veranstaltungen konnten wir über 1000 Personen erreichen und über diese wichtigen und aktuellen Themen informieren.

Buchhaltung

Wir freuen uns, dass wir auch das Jahr 2017 wiederum mit einem positiven Ergebnis abschliessen konnten. An Spenden kam in etwas gleichviel zusammen wie im Vorjahr. Ein geringer Anstieg ist bei den Mitgliederbeiträgen zu verzeichnen. Entsprechend unserer erhöhten Tätigkeit im Öffentlichkeitsbereich wurden die Einnahmen auf Seiten der Honorare gegenüber dem Vorjahr verdreifacht. Unterlagen wurden ca. 80% mehr als im Vorjahr verkauft. An Beratungsgebühren nahmen wir weniger ein, mehrere Fälle jedoch wurden per Ende Jahr abgeschlossen und der Betrag Anfang 2018 unserem Konto gutgeschrieben.

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

Unsere Beratungsgebühren

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

Aus der Geschäftsstelle

Ein tragischer Fall

Der 38-jährige Herr D. hat sich Anfang 2017 bei uns gemeldet und um eine Beratung gebeten.

Im 2014 wurde bei ihm im Militär eine undichte Herzklappe festgestellt. Wegen zunehmender Kurzatmigkeit wurde der Herzklappenersatz geplant und im Februar 2014 auch durchgeführt. Bedingt durch einen Verschluss der Herzarterie erlitt Herr D. wenige Tage nach der Operation einen Herzinfarkt, welcher nicht sofort festgestellt wurde. Es folgten mehrere Eingriffe in Form von Stents und Ballonpumpen. Der weitere Verlauf gestaltete sich sehr problematisch, es konnte wohl eine Stabilisierung jedoch keine Verbesserung erreicht werden. In dieser Zeit wurden seine Eltern sowie seine schwangere Frau mehrmals mit dem Schlimmsten konfrontiert. Die einzige Lösung für ein «normales» Leben war eine Herztransplantation. Herr D. hatte grosses Glück und im Juni 2014 bekam er ein neues Herz. Er hat somit einen grossen Teil Lebensqualität zurück erhalten, nimmt jedoch täglich bis zu 30 Tabletten und die Prognosen sind ungewiss.

Wir haben sämtliche Unterlagen angefordert und analysiert. Im Zentrum stand die Frage, ob effektiv eine Sorgfaltspflichtverletzung vorlag (zu spätes Erkennen des Arterienverschlusses oder des Infarktes) oder ob es sich um krankheits- oder eingriffsbezogene Risiken und Komplikationen handelt.

Das Spital, in welchem die ersten Operationen durchgeführt wurden, zeigte sich besorgt und kooperativ. Der Fall wurde der Haftpflichtversicherung angemeldet und anstelle eines Ak-

tengutachtens wurde ein sog. gemeinsames, gutachterliches Konsilium (GGK) organisiert. Der Vorteil dieser Art eines Gutachtens ist, dass der Patient sowie sämtliche Involvierten zu einer gemeinsamen Besprechung eingeladen werden. Im Fall von Herrn D. waren mehrere Chefärzte und kompetente Herzspezialisten vor Ort, Anwälte, die Versicherung sowie unser Klient, welcher von seinem Vater begleitet wurde. Auch wir waren zugegen und unterstützten Herrn D.

Wir erachten es als enorm wichtig, dass der Patient diesen Platz erhält und ihm gezeigt wird, dass er ernst genommen wird. Das Treffen mit den Herzspezialisten und allen anderen Involvierten dauerte fast zwei Stunden. Herr D. konnte mit unserer Unterstützung und derjenigen seines Vaters seine Geschichte erzählen, inkl. seinen Ängsten, Sorgen und Emotionen. Von Seiten der Ärzteschaft wurden ihm die Umstände, Komplikationen und Eingriffe verständlich dargestellt und die schwierigen gesundheitlichen Voraussetzungen und Risiken erläutert.

Die Gesprächsergebnisse liessen eine realistische Einschätzung des Prozessrisikos zu und führten dazu, dass sich die Parteien auf eine abschliessende Entschädigung einigen konnten. Herr D. war mit dem Ergebnis zufrieden.

Der direkte Einbezug der Parteien und insbesondere des Patienten in die Entschädigungsfindung des Gutachters fördert die Transparenz und das Verständnis für die gutachterliche Beurteilung.

Barbara Callisaya



Blick hinter die Kulissen des Nationalrats

Die Patientenstelle Zürich organisiert einen Besuch im Bundeshaus in Bern:

Wir laden Sie herzlich ein, mit uns das Bundeshaus zu besuchen. Erleben Sie eine Session des Nationalrats und gewinnen Sie einen Einblick in die Welt der Bundespolitik.

Treffpunkt	Besammlung vor dem Bundeshaus, Bern
Datum	Mittwoch, 13. Juni 2018
Zeit	13.30 Uhr – ca. 18.00 Uhr
Programm	Tribüne / Fragerunde NR / Führung / Apéro
Details/Anmeldung	via Patientenstelle Zentralschweiz: Tel. 041 410 10 14, Mail: patientenstelle.luzern@bluewin.ch direkt via Patientenstelle Zürich: Tel. 044 361 92 56, Mail: info@patientenstelle.ch

Die Anzahl Teilnehmerinnen und Teilnehmer ist beschränkt. Nehmen Sie bitte eine Identitätskarte und CHF 2.00 für das Garderobenkästchen mit.

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 4500.–
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!

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

**Montag, 23. April 2018, 19.00 Uhr
im Sitzungsraum Kolping,
St. Karliquai 12, Luzern, 4. Stock**

Traktanden

1. Begrüssung
2. Protokoll der GV vom 25. April 2017
3. Jahresbericht 2017
4. Jahresrechnung 2017 und Revisionsbericht
5. Budget 2018
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
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. Juni 2018, 19.30 Uhr
Inwil, Gemeindezentrum Mösl

15. Februar 2019, 19.30 Uhr
Inwil, Gemeindezentrum Mösl

27. März 2019, 19.30 Uhr
Entlebuch, Pfarreiheim