

P
Z
Patientenstelle
Zentralschweiz

Infoblatt

Das grosse Interview

In diesem Sommer arbeitete Manuela Renggli als Praktikantin auf unserer Geschäftsstelle. Zum Abschluss nutzten wir die Gelegenheit für ein längeres Gespräch zum Thema Gesundheitswesen generell und zur Arbeit der Patientenstelle.

Seit Jahren steht das Gesundheitswesen, in der Politik und Gesellschaft zur Diskussion, ein Dauerthema. Ist das Gesundheitswesen krank?

Manuela Renggli: Grundsätzlich gilt es hier zu sagen, dass die Schweiz vergleichsweise über ein sehr gut funktionierendes und qualitatives Gesundheitssystem verfügt. Im Mittelpunkt steht das Individuum mit dem Hauptanliegen des persönlichen Wohlbefindens. In der Politik sind zurzeit unter anderem Themen wie Lebensqualität, Chancengleichheit, Versorgungsqualität und Transparenz aktuell. Die Nähe des Gesundheitswesens zur Bevölkerung macht es zu einem immer wieder aufkommenden Thema in der Gesellschaft und insbesondere auch in der Politik.

Das Gesundheitswesen ist für die schweizerische Bevölkerung mittelbar oder unmittelbar spürbar. Die Krankenkassenprämien zum Beispiel treffen mittlerweile verschiedene Privatpersonen in ihren finanziellen Ressourcen empfindlich.

Auch der technische und medizinische Fortschritt und nicht zuletzt wandelnde Vorstellungen und Werthaltungen bringen fortlaufend neue Herausforderungen. Deshalb untersteht das Gesundheitswesen der ständigen Weiterentwicklung, welche Diskussionen und vertiefte Auseinandersetzungen verlangt.

Wo sehen Sie die Hauptschwierigkeiten im System mit all den vielen Playern, oder liegt gerade da der Schwachpunkt, dass so viele verschiedene Interessen aufeinander treffen?

Oberstes Ziel der Gesundheitspolitik sollte es sein, ein qualitatives Gesundheitswesen zu tragbaren Kosten zu gewährleisten. Das stellt alle Akteure im Gesundheitswesen vor grosse und andauernde Herausforderungen.

Das Zusammenspiel zwischen Leistungserbringer, Leistungszahler und Leistungsbeansprucher stellt einen komplexen Mechanismus dar. Auch die bundesstaatliche Kompetenzverteilung vereinfacht das Gesundheitssystem nicht. Während Krankenversorgung und Gesundheitsförderung angestammte Aufgaben der Kantone sind, liegt das Schwergewicht der Bundesaufgaben auf der Kranken- und Unfallversicherung sowie der Krankheits- und Unfallprävention.

Im Gesundheitswesen sind die Interessen weitläufig, vielschichtig und weisen thematisch oft kaum Zusammenhänge auf. So ist es verständlich dass Planung, Organisation, Steuerung und Finanzierung des Gesundheitssystems viele verschiedene Akteure involviert, welche für dessen Funktionieren sorgen.

Vom Zügeln und Neuanfang

Letzten Monat wurde die Patientenstelle in neuen Büroräumen untergebracht. Sie sind im gleichen Haus, auf der gleichen Etage, lediglich ein paar Meter weiter und auf der anderen Korridorseite. Barbara Callisaya hat nun Blick auf die Reuss, den Güttsch und in die Zentralschweizer Alpen.

Ich fragte sie, ob sie DIE Kartonschachtel im Schrank gefunden hätte, eben diejenige, die uns beinahe eine Klage beschert hat. Die Geschichte dazu: vor vielen Jahren praktizierte ein Zahnarzt in der Stadt Luzern, welcher vielen Patienten eine unsachgemässe Behandlung angedeihen liess. Etliche dieser Geschädigten meldeten sich bei der Patientenstelle. Die Beanstandungen wurden festgestellt und man bereitete eine Sammelklage gegen den fehlbaren Zahnarzt vor. Dieser reagierte mit Privatkonkurs und im letzten Moment, kurz bevor ihm von der Gesundheitsdirektion des Kanton Luzern die Praxisbewilligung entzogen werden sollte, Wegzug aus dem Kanton Luzern. Da in einem solchen Fall weder Schadenersatz, noch Übernahme der Korrekturkosten der Geschädigten zu erwarten waren, wurde die Klage zurückgezogen. Wenigstens wurde ihm durch den Entzug der Praxisbewilligung eine Wiedereröffnung einer Praxis im Kanton Luzern verunmöglicht. Unterdessen arbeitete der Zahnarzt in einem andern Kanton, immer noch fehlerhaft, weiter. Auch dort fiel dies auf und es wurden sogar Presseleute darauf aufmerksam. Und genau ein solcher Journalist fand heraus, dass im Kanton Luzern die Patientenstelle sich mit diesen Machenschaften beschäftigt hatte. In einem Interview erklärte die Stellenleiterin, dass eben eine «Kartonschachtel voller Beanstandungen» über diesen Zahnarzt im Schrank stände. Kurze Zeit nach Erscheinen dieses Interviews flatterte eine Ehrverletzungsklage dieses Zahnarztes gegen die Patientenstelle auf unser Pult. Glücklicherweise wollte das Gericht eine Prozesskostenübernahmegarantie des Klägers, falls die Beschwerde abgewiesen würde. Wenige Tage später erhielten wir wieder Post: die Klage wurde zurückgezogen. Der Begriff «Kartonschachtel voller Beanstandungen» war natürlich plakativ gemeint, traf aber effektiv die wahren Begebenheiten.

Fortsetzung auf Seite 2

Hedy Spirig, Vorstandsmitglied

Fortsetzung von Seite 1

Extremer Anstieg der Kosten in der Spitalversorgung und bei den Versicherungsprämien, Notstand im Pflegebereich, Medizin ohne Grenzen, sind einige Ursachen. Sehen Sie noch andere Bereiche?

Gründe für steigende Gesundheitskosten gibt es viele. Ich denke da zum Beispiel an die zunehmende Alterung der Bevölkerung. Die Nachfrage nach Langzeitbetreuung und Behandlung chronisch Kranker steigt. Kostenintensiv ist aber nicht das Alter an sich, sondern die Zeit kurz vor dem Tod oder Langzeitbehandlungen von multimorbiden Patienten. Jedoch darf der Nutzen, der die ältere Generation der Gesellschaft bringt, dabei nicht ausser Acht gelassen werden.

Nicht zuletzt generieren auch der technische und medizinische Fortschritt im Sinne von verbesserten Behandlungsmethoden, das Ausweiten von Leistungen sowie das steigende Einkommen Mehrkosten.

Zur Veränderung des Systems, bei den Leistungen und bei den Versicherungen gab es einige Abstimmungen in den letzten Jahren, aber keine dieser Lösungsvorschläge, ob angenommen oder abgelehnt war wohl überzeugend oder hat eine positive Veränderung gebracht. Ist hier ein Ende absehbar?

Wir befinden uns heute an einem Punkt, wo Veränderungen im Gesundheitssystem unabdingbar sind. Es müssen neue Strategien, Strukturen und Lösungen Eingang finden. Mit diesen zentralen Themen beschäftigt sich die Gesundheitspolitik. Es soll ein Umdenken stattfinden. Aus wirtschaftlichen aber auch aus gesundheitlichen Gründen sollen Behandlungszeiten verkürzt werden (ambulant statt stationär) und der Prävention und Gesundheitsförderung soll einen erhöhten Stellenwert zukommen.

Weiter bedarf der stetige medizinische und technische Fortschritt einer Auseinandersetzung und auch in der Verbesserung von Arbeitsabläufe im Gesundheitswesen sehe ich grosses Wandelungspotential. In all diesen Projekten steckt letztlich eine Veränderung, die einerseits Diskussionen hervorruft und andererseits die Anpassung bzw. Schaffung von gesetzlichen Grundlagen fordert. Insofern sehe ich weder kurz- noch langfristig ein Ende dieser Debatten.

Ihr beruflicher Einstieg war im Pflegebereich. Was war Ihre Motivation dazu?

Sicherlich ausschlaggebend für meine Berufswahl war meine Mutter, weil sie auch Pflegefachfrau ist. Mich fasziniert die Arbeit mit Menschen und ihren individuellen Biografien. Engagement, Wertschätzung und Sozialkompetenz sind mir dabei sehr wichtig. Die Einzigartigkeit jeder Person fordert Feingefühl und Flexibilität. Diese Vielfalt bedeutet für mich eine Herausforderung und macht die Arbeit jeden Tag zu etwas Besonderem.

Was sind ihre Haupte Erfahrungen, die Sie im Pflegebereich gemacht haben?

Manuela Renggli: Alles dreht sich um die Kommunikation. In einem Spitalbetrieb existiert eine Fülle von Schnittstellen, welche es optimal zu überbrücken gilt. Das ist nur anhand einer klaren unmissverständlichen Verständigung möglich. Das hat mich und meine zwischenmenschliche Kommunikation sensibilisiert und ich bin stets um eine verständliche Ausdrucksweise bemüht.

Einen Pflegeberuf auszuüben bedeutet Arbeiten mit Menschen. Das kann aber nur dadurch zufriedenstellend gewährleistet werden, wenn die Möglichkeit zur Kommunikation besteht. Leider habe ich die Erfahrung gemacht, dass es zunehmend genau an dieser Gesprächszeit fehlt. Für mich war das stets sehr un-

friedigend und frustrierend. Meines Erachtens ist diese Entwicklung für die Behandlungsqualität sehr problematisch.

Sie haben die letzten Wochen bei Ihrem Praktikum einen Einblick erhalten in die Arbeit der Patientenstelle Zentralschweiz. Was ist Ihr Eindruck?

Die Patientenstelle Zentralschweiz leistet einen wichtigen Beitrag zur Förderung des gesellschaftlichen Wohlbefindens.



Manuela Renggli

Ausbildungen

- Fachangestellte Gesundheit mit Berufsmaturität
- Bachelor of Science in Pflege BFH
- angehende Juristin

Tätigkeiten

- Pflegefachfrau in der Neuen Frauenklinik Luzern
- Aushilfstätigkeit als Pflegefachfrau im Alters- und Pflegeheim Rosenberg Luzern
- Hilfsassistentin am Institut für öffentliches Recht an der Universität Bern
- Praktikum bei der Patientenstelle Zentralschweiz

Ihr Engagement ist vorbildlich. Sie füllt eine Lücke im kantonalen Gesundheitsversorgungssystem indem sie eine Anlaufstelle für alle Arten von Fragen und Anliegen von Ratsuchenden darstellt.

Sie ist bürgernah ausgestaltet und bietet eine echte und sofortige Unterstützung für Ratsuchende. Die Anfragen reichen von kleinen Anliegen wie zum Beispiel der Überprüfung einer Arztrechnung bis hin zu komplexen Sachverhalten. Oft geht es aber um die Stärkung der Eigenverantwortung von ratsuchenden Personen, also um die Hilfe zur Selbsthilfe.

Für mich war es sehr interessant zu sehen, mit welchen Anfragen die Personen an die Patientenstelle gelangen. Der Einblick verschaffte mir ein Verständnis für die Anliegen der Ratsuchenden, sensibilisierte mich in verschiedenen Bereichen und bestärkte mein Grundsatz einer klaren Kommunikation. Ich habe den Eindruck, dass ein Grossteil aller Ratsuchenden ihr belastendes Thema nach Abschluss ihres Dossiers abschliessen können. Damit leistet die Patientenstelle einen wichtigen Beitrag zur Förderung der Zufriedenheit im Gesundheitswesen und damit zur Optimierung der Behandlungsqualität.

Finden Sie das Angebot der Patientenstelle sinnvoll und was müsste man noch ausbauen können?

Hinsichtlich der oben geschilderten Komplexität des Gesundheitssystems scheint für mich die Arbeit der Patientenstelle zunehmend an Wichtigkeit zu gewinnen. Im Dickicht der verschiedenen Akteure und gesetzlichen Bestimmungen finden sich oft nur noch Spezialisten zurecht. Da scheint es verständlich, dass beim Leistungsempfänger viele Unklarheiten entstehen können.

Meines Erachtens wird deshalb eine zentrale Anlaufstelle benötigt, die Ratsuchenden den richtigen Weg weist, die informiert und die bei Konflikten Unter-

stützung bietet. Damit dies optimal gewährleistet werden könnte, müsste die Patientenstelle eine prominentere Position im Gesundheitssystem einnehmen. Auch das wäre ein Weg, mehr Transparenz ins Gesundheitswesen zu bringen.

Ehrlich gesagt, traf ich nur durch Zufall auf die Patientenstelle Zentralschweiz, weil ich aktiv nach einer solchen Institution suchte. Ich bin seit zehn Jahren im Gesundheitswesen tätig und bin ihr im Arbeitsalltag noch nie begegnet.

Sie sind jetzt im Jura-Studium und auch da beim Thema geblieben. Was sind Ihre Ziele im Berufsleben?

Aufgrund meiner Ausbildung und Berufserfahrung im Gesundheitsbereich, bin ich insbesondere an Sozialversicherungs-, Gesundheits- und Haftpflichtrecht interessiert. Es ist daher mein Wunsch, auch als Juristin im System des Gesundheitswesens tätig zu sein. Dabei liegen mir vor allem Anliegen von Patientinnen und Patienten sowie ihren Angehörigen am Herzen. Ich möchte sie bei der Wahrnehmung ihrer Rechte unterstützen können.

Zudem bin ich an aktuellen Fragestellungen aus der Gesundheitspolitik sehr interessiert, so liegt mir ein diesbezügliches Engagement nicht fern. Vielleicht gelingt es mir damit, einen kleinen Beitrag zur Weiterentwicklung unseres Gesundheitswesens zu leisten.

Interview: Bernhard Burger



Die Patientenstelle führt **Referate** durch zum Thema

Patientenverfügung

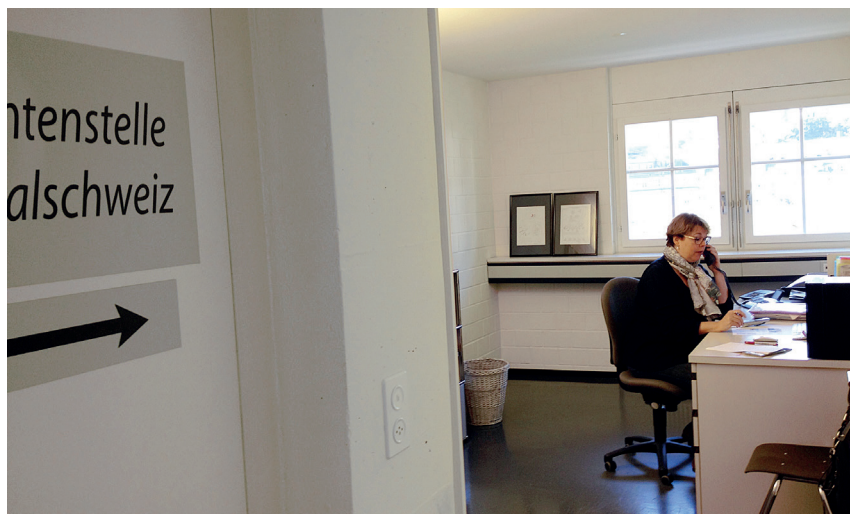
Eine Patientenverfügung geht uns alle an, ob alt oder jung, denn wir wissen nie, wann wir davon Gebrauch machen müssen.

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!



Wir sind in einem neuen Büro!

Wegen Eigennutzung der ehemaligen Vermieter unserer Büroräumlichkeiten befinden wir uns nun in einer Bürogemeinschaft mit Kolping Schweiz. Unser neues Büro liegt lediglich ca. 10 Meter vom vorherigen Raum entfernt, also an der gleichen Adresse, im gleichen Stock und selbstverständlich mit der gleichen Telefonnummer!

Gerne zeigen wir Ihnen unser neues Büro – kommen Sie uns besuchen:



*Wir laden Sie ein
zu Kaffee und Kuchen
inkl. Bürobesichtigung
am Dienstag,
16. Dezember 2014
ab 16 Uhr*

Wir freuen uns auf Ihren Besuch,
eine Anmeldung ist nicht nötig!

Barbara Callisaya, Stellenleiterin

Wir freuen uns über Ihre Weihnachtsspende

Mit jedem noch so kleinen Beitrag helfen Sie mit, die Finanzierung unserer Patientenstelle sicher zu stellen!

Herzlichen Dank



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.

Infomaterial

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

Impressum

Patientenstelle Zentralschweiz
St. Karliquai 12
6000 Luzern 5
Telefon und Fax 041 410 10 14
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