

Infoblatt



Jahresbericht 2021

Statistik 2021

Die andauernde Pandemie hat sich auch bei uns in vielerlei Hinsicht bemerkbar gemacht, wie bei allen anderen Firmen, Betrieben und Personen auch. Wir führten weniger Beratungen durch als in den Vorjahren: wir wurden 2021 gesamthaft 269 Mal kontaktiert.

Die meisten Abklärungen fanden im Zusammenhang mit Ärzten (Behandlung, Kommunikation, Rechnung etc.) statt, gefolgt von Abklärungen Zahnärzte und Spitäler betreffend. Details entnehmen Sie bitte der grafischen Darstellung.

Intensive Fälle, bei welchen ein Dossier angelegt wird, persönliche Besprechungen stattfinden, Korrespondenz geführt und mehrere involvierte Personen kontaktiert werden, gab es im Jahr 2021 insgesamt 54. Davon betrafen 38 den Kanton Luzern und 16 die restlichen Kantone der Zentralschweiz. Über die Hälfte der Fälle wird in diesem Jahr noch weiterbearbeitet, oft sind es Versicherungen, welche sich mit den detaillierten Abklärungen Zeit lassen. Insgesamt kam es 15 Mal zu Zahlungen durch Haftpflicht- oder Rechtsschutzversicherungen.

Mitglieder

Erfreulicherweise konnten wir im Jahr 2021 26 neue Mitglieder verzeichnen – so viele wie noch nie zuvor! Ein Grossteil dieser Neumitglieder ergab sich aus Beratungen, wo die Klienten anstatt die Beratungsgebühr zu bezahlen sich für eine Mitgliedschaft entschieden. Der aktuelle Mitgliederbestand beträgt 307 Personen, wovon 234 die jährliche Mitgliedergebühr bezahlt haben.

Öffentlichkeitsarbeit

Durch unsere Teilnahme und Mitgliedschaft in diversen Expertengremien und als Beirat können wir die Anliegen der Patienten direkt vorbringen, die Meinung der Patienten vertreten und auch Einfluss nehmen. Es freut uns, dass immer mehr Institutionen direkt auf uns zukommen und um unsere Zusammenarbeit und unsere Meinung bitten.

Es fanden mehrere Treffen und Sitzungen statt, an welchen wir die Patienten vertreten, so z. B. als Vorstandsmitglied des Vereins «e-Health Zentralschweiz» zum Thema «Elektronisches Patientendossier», präsiert von Regierungsrat Guido Graf.

Fortsetzung auf Seite 2

Zusammen geht's besser!

Das letzte Jahr, bereits das zweite «Corona-Jahr», hat die Patientenstellen der Schweiz veranlasst, mehr gemeinsam zu tun. Nebst mehreren Sitzungen der Geschäfts- und Stellenleiter*innen organisiert der Dachverband bzw. die Geschäftsleitung der Patientenstelle Zürich Fortbildungsveranstaltungen, Fallbesprechungen und Workshops und einmal monatlich findet eine Online-Sitzung statt. Beteiligt sind die Patientenstellen Zürich, Ostschweiz, Graubünden, Basel, Aargau/Solothurn sowie die Zentralschweiz.

Diese Sitzungen mit den Leitenden sind immer sehr interessant und aufschlussreich und alle Beteiligten können von den Erfahrungen der anderen profitieren. Schon oft wurden wichtige und informative Ratschläge weitergegeben oder wertvolle Beziehungen anderer Patientenstellen halfen weiter.

An einer dieser Besprechungen ist der Gedanke entstanden, gemeinsam eine Informationsbroschüre zu gestalten – eine Idee, welche bei allen Beteiligten auf grosses Interesse stiess. Die jeweiligen Anliegen, Herausforderungen, Fallbeispiele, Bestimmungen etc. sind ja nicht regional bedingt sondern betreffen und interessieren die ganze Schweiz, jeden von uns!

Mittlerweile fanden bereits zwei Treffen mit den Geschäftsleiter*innen statt, an welchen konkret diskutiert wird, wie dieses Projekt umgesetzt werden soll. Unser Ziel ist es, bereits im Herbst 2022 eine erste gemeinsame Broschüre zu gestalten und an unsere Mitgliedern zu verschicken.

Sie werden also mit der nächsten Broschüre Einblick erhalten in die Tätigkeiten und Erfahrungen der weiteren Patientenstellen.

Wir freuen uns auf dieses gemeinsame Projekt – freuen Sie sich mit uns auf die neue Broschüre!

Barbara Callisaya,
Stellenleiterin

Fortsetzung von Seite 1

Bei der Projektgruppe der Dienststelle Gesundheit, welche sich mit den neu ambulant statt stationär durchgeführten Eingriffen befasst, ist unsere Meinung ebenfalls gefragt. In diesen Gremien ist es uns ein Anliegen, dass auch wirklich die Patienten, vertreten durch die Patientenstelle, im Mittelpunkt stehen und Gehör bekommen.

Bei der Regiogruppe Zentralschweiz geht es jährlich mehrmals um allgemeine Themen aus dem Sozial- und Gesundheitsbereich, hier diskutieren Vertreter von Caritas, Fachstelle für Schuldenfragen und Sozialberatungsstellen aus den Innerschweizer Kantonen.

Nach wie vor erachten wir Öffentlichkeitsarbeit als sehr wichtig, um im Gesundheitswesen und gesundheitspolitischen Umfeld Patienten zu vertreten und andererseits auch um die Öffentlichkeit auf die Patientenstelle aufmerksam zu machen.

Finanzen

Wiederum konnten wir im Jahr 2021 auf grosszügige Sponsoren und Unterstützer zählen, ebenfalls sind uns wieder viele kleinere Spenden zugegangen, welche wir alle enorm schätzen. Eine grosszügige Spende von CHF 1 000 kam uns von der Röm.-kath. Kirche in Kriens zu. Von der Arthur Waser Foundation Luzern erhielten wir wiederum CHF 2 500, im 2020 wurde uns dieser Betrag für drei Jahre zugesichert.

Ihnen allen gehört unser aufrichtiger Dank. Insgesamt gingen CHF 7 800 an Spenden ein, im Vorjahr lag der Betrag bei CHF 20 000.

Bedingt durch die Pandemie konnten wir kein einziges Referat zum Thema Patienten-

verfügung und Vorsorgeauftrag durchführen. Diese Einnahmen in Form von Refe-rathonoraren und Verkauf von Unterlagen sind ein wichtiger Bestandteil unseres Budgets und fehlten im 2021.

Auf der Ausgabenseite fiel vor allem ins Gewicht, dass im Herbst unser PC nicht mehr funktionierte. Da er über zehn Jahre alt war lohnte sich eine Reparatur nicht mehr und wir mussten ein neues Gerät anschaffen. Der Kauf eines neuen Druckers wird in diesem Frühjahr notwendig, auch er ist bereits neun Jahre alt und funktioniert nicht mehr optimal.


Diese Umstände führten leider dazu, dass wir das Jahr 2021 mit einem Minus von CHF 4 000 abschliessen mussten. Es ist unser Ziel, im Jahr 2022 ein positives Resultat zu erreichen – wir geben alles dafür!

Danke!

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

Ebenso bedanken wir uns bei unseren Mitgliedern für ihre Treue und Anerkennung, den Spendern, Sponsoren, Institutionen und Behörden für ihre ideelle und finanzielle Beteiligung und ihre Wertschätzung. Ein besonderer Dank geht an die Kolping- und Hatt-Bucher-Stiftung für die unbürokratische und grosszügige Soforthilfe für Direktbetroffene.

Wir freuen uns auf eine weiterhin gute und konstruktive Zusammenarbeit mit allen Beteiligten. Ihnen allen ein herzliches Dankeschön!

Barbara Callisaya, Stellenleiterin 

Beiträge im Jahr 2021

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

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

Kanton Nidwalden	CHF	500.–
Kanton Obwalden	CHF	500.–
Kanton Schwyz	CHF	4 500.–
Kanton Uri	CHF	500.–
Kanton Zug	CHF	3 000.–
Arthur-Waser-Stiftung Luzern	CHF	2 500.–
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!

Röm.-kath. Kirche Kriens	CHF	1 000.–
Luzerner Zahnärzte-Gesellschaft	CHF	300.–
Mehrere Spenden mit	CHF	100.– bis 250.–

Viele Mitglieder erhöhen ihren jährlichen Beitrag und anerkennen so unsere Arbeit. Danke!

Patientenstelle Zentralschweiz

Vorstand

Beeler Alex

Rechtsanwalt und Fachanwalt SAV
Haftpflicht-/Versicherungsrecht,
Luzern

Bianchi Marco

Dr. med. dent., Zahnarzt, Luzern

Meile Katharina

Psychologin, Luzern

Spirig Hedy

Physiotherapeutin, Ebikon

Widmer Herbert

Dr. med., Hausarzt, Luzern

Hintergrundgruppe

Brunner Flavio und Miranda

Zahnärzte, Luzern

Häfliger Bruno

Rechtsanwalt, Luzern

Schuler Eric

Rechtsanwalt, Luzern

Studer Bernhard

Arzt, Luzern

Suter Peter

Zahnarzt, Beromünster

Rechnungsrevisorin

Räber Helen, Küssnacht

Stellenleiterin

Callisaya Barbara, Luzern

Statistik 2021

Telefonische Beratung	152	
Persönliche Beratung	66	
Schriftliche Beratung	51	Total 269
Frauen		
Männer	167	
	102	
Kanton Luzern		
Stadt Luzern	184	
	78	
Schwyz		
Uri	23	
	5	
Nidwalden	8	
Obwalden	8	
Zug	8	
	23	
Aargau	4	
Bern	4	
	3	
andere Kantone/Ausland	3	
	11	

Problematik/Grund der Anfrage

1. Arzt (Behandlung, medizinische Unterlagen, Aufklärung, Kommunikation, Rechnung)	78
2. Zahnarzt (Behandlung, Aufklärung, Rechnung, Kostenvoranschlag)	53
3. Spital (Behandlung, medizinische Unterlagen, Aufklärung, Kommunikation, Rechnung)	51
4. Patientenrechte, Patientenverfügung, allgemeine Auskünfte, Öffentlichkeitsarbeit	30
5. Krankenkasse (Prämienoptimierung, Kostengutsprache, Verfügung Abrechnungen)	24
6. Versicherung, Suva (Verfügung, Entscheide, Kommunikation)	10
7. Diverses (persönliche, soziale Probleme)	10
8. Apotheke, Spitex, Labor, Physiotherapie	5
9. IV (Verfügung, Entscheide, Information, Kommunikation)	4
10. Psychiatrie (Behandlung, Information, medizinische Unterlagen)	3
11. Altersheim, Pflegeheim (Unterkunft, Pflege, Tarife)	1
Komplexe Fälle mit Dossier	54
davon Kanton Luzern / ausserhalb	38/16
davon offen bzw. in Bearbeitung	35

Beratungsgebühren seit 2021

Telefonische Kurzberatung
(max. 5 Minuten):

kostenlos

Für Mitglieder:

1 Stunde

persönliche Beratung

kostenlos

Mehraufwand (ab 2. Stunde)

CHF 50.– pro Stunde

Für Nichtmitglieder:

Ab 1. Stunde

persönliche Beratung

CHF 60.– pro Stunde



Einladung zur Generalversammlung

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

Wir laden Sie herzlich ein zu unserer diesjährigen Mitgliederversammlung am

Mittwoch, 27. April
um 19.15 Uhr im Sitzungsraum
«Kolping» im 4. Stock
St. Karliquai 12, Luzern

Traktanden

1. Begrüssung
2. Protokoll der GV 2021
3. Jahresbericht 2021
4. Jahresrechnung 2021 und Revisionsbericht
5. Budget 2022
6. Wahlen
7. Verschiedenes

Wir gehen davon aus, dass die Versammlung effektiv vor Ort stattfinden kann und somit auch die Möglichkeit besteht, uns beim anschliessenden Apéro mit Ihnen unterhalten zu können. Wir freuen uns!

Mit freundlichen Grüessen
Vorstand der Patientenstelle Zentralschweiz

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:
Tipografia Menghini SA, Poschiavo

Aus der Geschäftsstelle

Schon mehrmals haben wir Sie über Fälle im Zusammenhang mit Ärzten und Zahnärzten informiert, dieses Mal handelt es sich um Spitalaufenthalte.

Unbefriedigende Spitalaufenthalte

Statistisch gesehen gehören Anfragen wegen Spital- oder Klinikaufhalten zu den häufigsten Beratungen, die die Patientenstelle leistet, mehr kontaktiert werden wir nur noch bei Problemen mit Ärzten und Zahnärzten.

Der Grund für eine Anfrage bei der Patientenstelle ist meistens, dass eine Hospitalisation unbefriedigend ablief, sei dies wegen mangelnder oder fehlender Kommunikation oder Komplikationen bei einem Eingriff.

Die meisten Operation verlaufen problemlos, Patienten können nach der zu erwartenden Aufenthaltsdauer wieder nach Hause und sind mit dem Eingriff und vor allem mit dem Resultat zufrieden.

Aber es kann vorkommen dass Behandlungen oder Operationen nicht erfolgreich verlaufen, es den Patienten anschliessend schlechter geht als vor dem Eingriff oder es kommt zu einem Zwischenfall, welcher erhebliche Konsequenzen haben kann.

Was ist passiert?

In jedem Fall empfehlen wir Betroffenen unbedingt, den Fall abzuklären oder abklären zu lassen. Das kann direkt im Spital oder in der Klinik über die dafür zuständige Stelle (Spitäler haben zu diesem Zweck oftmals spezialisierte Anlauf- oder Ombudsstellen für Betroffene) geschehen. Oder man kann sich mit uns in Verbindung setzen: wir sind neutral und keiner Klinik und keinem Spital angeschlossen. **Die sorgfältige Abklärung des medizinischen Sachverhaltes ist sehr wichtig, um das Geschehene zu verarbeiten.**

In einem persönlichen Gespräch lassen wir uns jeweils detailliert über den Aufenthalt bzw. den Eingriff informieren und uns eine Vollmacht geben. Mit dieser Vollmacht fordern wir anschliessend sämtliche den Aufent-

«Jeder Patient, jede Patientin hat das Recht auf eine sorgfältige, respektvolle Behandlung und Betreuung.»

(Patientenrecht)

halt betreffenden Unterlagen ein, u.a. auch das Aufklärungsprotokoll, in welchem der Eingriff mit der Operationstechnik, den Risiken und Komplikationen detailliert erklärt und vom Patienten unterschrieben worden ist. Ohne gültige Einwilligung ist der Eingriff rechtswidrig.

Zentral bei unseren Abklärungen ist die Frage: Handelt es sich um eine Sorgfaltspflichtverletzung (also um einen Behandlungsfehler) oder um eine Komplikation, welche im erwähnten Aufklärungsprotokoll als solche oder als Operationsrisiko beschrieben ist. Zu diesen Komplikationen gehören u.a. Thrombosen, Embolien, Infektionen, Wundheilungsstörungen oder die Verletzung umliegender Organe.

Die Beweislast liegt beim Patienten, in Zusammenarbeit z.B. mit der Patientenstelle. Aus diesem Grund ist es wichtig, die Unterlagen genau zu analysieren. Oft ist es notwendig, ein Gutachten erstellen zu lassen. Hat der Patient eine Rechtsschutzversicherung, übernimmt diese die oft recht hohen Kosten. Ein Mitglied unseres Vorstandes ist ein ehemaliger Hausarzt, welcher für uns Fälle professionell und kompetent beurteilt. Dank seinem breiten medizinischen Wissen und der jahrelangen Erfahrung hilft seine Stellungnahme sehr oft weiter und zeigt auf, ob es sich eher um eine Komplikation handelt oder doch eine Sorgfaltspflichtverletzung vorliegen könnte.

Oft schlagen wir vor, einen sogenannten «Round Table» durchzuführen. Erfahrungsgemäss zeigen sich Spitäler und Kliniken dazu sehr kooperativ. Hier können Gespräche mit

den involvierten Personen sehr oft Transparenz in einen Fall bringen. Vor allem findet dann auch die vorher vielleicht mangelhafte oder fehlende Kommunikation statt.

Und wenn es nun kein Fehler ist?

Ergeben unsere Abklärungen, dass es sich beim Vorfall um eine Komplikation handelt oder ein aufgeklärtes Operationsrisiko leider eingetreten ist, ist es unsere Dienstleistung, die Patienten darüber aufzuklären – eine meist schwierige Aufgabe. Denn der Patient hat Beeinträchtigungen, welche vor der Operation nicht vorhanden waren und wir müssen ihm nun erklären, dass kein Fehler vorliegt. Das bedeutet natürlich, dass es keine Entschädigung geben wird, keine Kostenbeteiligung oder kein Anspruch auf Schadenersatz bestehen.

Es kann aber auch sein, dass wir aufgrund unserer Abklärungen schliesslich von einer Sorgfaltspflichtverletzung ausgehen. Sind die Beweise dafür eindeutig und die Haftpflichtversicherung anerkennt den Fehler, muss der Schaden kalkuliert und eine optimale Lösung gesucht werden. Das geschieht fast immer aussergerichtlich. Der sogenannte Schadenersatz beinhaltet Entschädigungen für einen eventuellen Erwerbsausfall, ungedeckte Kosten (z.B. Krankenkassen-Franchisen, Fahrspesen etc.) sowie Haushalts- und Betreuungskosten.

Wir haben in der Schweiz einen sehr hohen medizinischen Standard und der Grossteil der Behandlungen erfolgt zur Zufriedenheit der Patienten. Aber es können trotzdem «Fehler» geschehen, die es abzuklären gilt – und dafür stehen wir gerne zur Verfügung.

