

Infoblatt



Jahresbericht 2022

Statistik 2021

Auch die Patientenstelle Zentralschweiz hat sich im Jahr 2022 langsam von der Pandemie erholt und der Alltag ist fast vollumfänglich zurückgekehrt. Aus diesem Grund ist die Zahl der Beratungen im vergangenen Jahr auf 337 angestiegen, im Vorjahr waren es nur 269.

Die meisten Abklärungen fanden im Zusammenhang mit Ärzten (Behandlung, Kommunikation, Rechnung etc.) statt, gefolgt von Abklärungen von zahnmedizinischen Behandlungen und schliesslich Anfragen zu Spitalbehandlungen. Die genauen Zahlen finden Sie detailliert in 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 2022 insgesamt 47. Davon betrafen 29 den Kanton Luzern und 18 die restlichen Kantone der Zentralschweiz. Über zwei Drittel dieser Fälle werden in diesem Jahr noch weiter bearbeitet. Insgesamt kam es 18 Mal zu Zahlungen durch Haftpflicht- oder Rechtsschutz-Versicherungen.

Mitglieder

Erfreulicherweise konnten wir im Jahr 2022 14 neue Mitglieder gewinnen. Ein Grossteil dieser Neumitglieder ergab sich aus Beratungen, d.h. diese Personen haben sich für die Mitgliedschaft und somit günstigere Konditionen entschieden.

Der aktuelle Mitgliederbestand beträgt 280 Personen, wovon 210 die Jahresgebühr bezahlt haben. Leider gibt es immer mehr Personen, welche die Mitgliedschaft nur kurze Zeit bezahlen. Im letzten Jahr mussten 40 Personen ausgeschlossen werden, welche sie drei oder mehr Jahre keine Zahlung mehr leisteten.

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 auf uns zukommen und um unsere Zusammenarbeit und unsere Meinung bitten.

Fortsetzung auf Seite 2

Im Dienste der Patientinnen und Patienten

Es freut mich, dass Sie unser Infoblatt in der Hand halten und darin blättern. Ich bedanke mich für Ihr Interesse und für Ihr Engagement für die Patientenstelle Zentralschweiz. Damit unterstützen Sie uns und unsere wichtige Arbeit für die Anliegen von Patientinnen und Patienten.

Die Zahlen zeigen – Sie finden sie in dieser Ausgabe – die Nachfrage nach unseren Dienstleistungen ist wieder angestiegen. Wir beraten Personen, die als Patientinnen und Patienten oder Versicherte Probleme mit Ärzten, Zahnärztinnen, Spitalern, weiteren medizinischen Leistungserbringern und Versicherungen haben und setzen uns für deren Rechte ein.

Manchmal stelle ich mir die Frage, was zu dieser hohen Nachfrage führen mag. Es gibt wohl keine einfache Antwort, sondern verschiedenen Einflüssen geschuldet. Meine Überlegungen dazu (die weder wissenschaftlich fundiert noch abschliessend sind; sie dürfen mehr als Hypothesen verstanden werden): Im Gesundheitswesen herrscht viel Druck, u.a. durch Zunahme der Komplexität, durch Personalmangel und höhere Anforderungen. Meistens läuft die Versorgung zum Glück reibungslos. Doch Fehler passieren und Probleme können entstehen. Zudem sind die Menschen heute aufgeklärter und selbstbestimmter und haben weniger unkritischen Glauben an die «Götter in Weiss». Das ist gut so, denn so können sie für sich einstehen. Einen weiteren möglichen Einfluss sehe ich im Kostendruck, auch für die Patientinnen und Patienten (mit z. B. hohen Krankenkassenprämien), was den Beratungsbedarf ebenfalls erhöht.

Und nicht zuletzt dürfen wir annehmen, dass sich auch der Bekanntheitsgrad der Patientenstellen erhöht hat. Und was man kennt, kann erst in Anspruch genommen werden. Daher: unsere Arbeit im Dienste der Patientinnen und Patienten braucht es weiterhin und wir sind gewillt, unser Angebot noch bekannter zu machen, um möglichst Vielen in schwierigen Situationen beratend zur Seite zu stehen. Denn das tun wir mit Herzblut.

Katharina Meile, Psychologin

Fortsetzung von Seite 1

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.

Bei der Projektgruppe der Dienststelle Gesundheit, welche sich mit den neu ambulanten statt wie bisher stationär durchgeführten Eingriffen befasst, ist unsere Meinung ebenfalls gefragt. In diesen Gremien ist es unser Anliegen, dass vor allem die Patienten, vertreten durch die Patientenstelle, im Mittelpunkt stehen und Gehör bekommen.

Bei den Treffen 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.

Mit dem Dachverband der Schweizerischen Patientenstellen finden monatlich Fortbildungen und Fallbesprechungen statt und mit sämtlichen Stellenleiter*innen der Patientenstellen treffen wir uns online einmal monatlich zum Austausch von Anliegen, Themen und Erfahrungen.

Finanzen

Auch im Jahr 2022 konnten wir wiederum von grosszügigen Spendern und Sponsoren profitieren. Wie jedes Jahr erhielten wir Beiträge der Innerschweizer Kantone, wir schätzen diese Unterstützung sehr. Von der Arthur Waser Foundation Luzern erhielten wir wiederum CHF 2 500.–, das dritte Mal von insgesamt gesprochenen CHF 7 500.–.

Auch im letzten Jahr gelangten wir mit unseren Gesuchen an diverse Institutionen und Stiftungen. Von der Bonitas-Stiftung in Sarnen erhielten wir darauf den grossen Betrag von CHF 1 000.–, von der röm.-katholischen Kirche Kriens CHF 1 500.–. Auch die reformierte Kirchgemeinde Luzern spendete den

Beitrag von CHF 500.–, ebenso die Elsener-Stiftung in Schwyz und der Gemeinnützige Verein Luzern. Von einzelnen Mitgliedern erhalten wir ebenfalls immer wieder grosszügige Spenden. Einmal mehr zeigten sich die Hatt-Bucher-Stiftung in Zürich und die Kolping-Stiftung in Luzern grosszügig: sie unterstützten zwei Klienten bei der Abzahlung von medizinischen Kosten.

Unser Spendenkonto beläuft sich aktuell über einen Betrag von über CHF 10 000.–. Wir danken allen Spendern herzlich für diese grosse Solidarität!

Die Auswirkungen der Pandemie zeigten im vergangenen Jahr – und leider auch anhaltend im laufenden Jahr – nach wie vor grossen Einfluss auf die Durchführung unserer Referate zum Thema Patientenverfügung und Vorsorgeauftrag: 2022 fand nur eine einzige Präsentation statt.

Erfreulich ist, dass es uns gelungen ist, das budgetierte Defizit zu korrigieren: Anstelle von über CHF 6 800 zeigt das Jahresergebnis nur ein Minus von CHF 655.50.

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 die 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

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

Rechnungsrevisorin

Räber Helen, Küssnacht

Hintergrundgruppe

Brunner Flavio und Miranda
Zahnärzte, Luzern
Häfliger Bruno
Rechtsanwalt, Luzern
Schuler Eric
Rechtsanwalt, Luzern
Studer Bernhard
Arzt, Luzern
Suter Peter
Zahnarzt, Beromünster

Stellenleiterin

Callisaya Barbara, Luzern

Beiträge im Jahr 2022

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.–
Bonitas-Stiftung, Sarnen	CHF	1 000.–
Elsener-Stiftung, Schwyz	CHF	500.–
Gemeinnütziger Verein, Luzern	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	1 500.–
Ref. Kirchgemeinde Luzern	CHF	500.–
Luzerner Zahnärzte-Gesellschaft	CHF	300.–
Mehrere Spenden mit	CHF	100.– bis 250.–

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

Statistik 2022

Telefonische Beratung	212		
Persönliche Beratung	65		
Schriftliche Beratung	62	Total 337	
Frauen			210
Männer			127
Kanton Luzern			239
Stadt Luzern			107
Schwyz			24
Uri			8
Nidwalden			11
Obwalden			6
Zug			14
Aargau			7
Bern			11
andere Kantone/Ausland			17

Problematik/Grund der Anfrage

1. Arzt (Behandlung, medizinische Unterlagen, Aufklärung, Kommunikation, Rechnung)	99
2. Zahnarzt (Behandlung, Aufklärung, Rechnung, Kostenvoranschlag)	67
3. Spital (Behandlung, medizinische Unterlagen, Aufklärung, Kommunikation, Rechnung)	54
4. Patientenrechte, Patientenverfügung, allgemeine Auskünfte, Öffentlichkeitsarbeit	39
5. Krankenkasse (Prämienoptimierung, Kostengutsprache, Verfügung Abrechnungen)	20
6. Diverses (persönliche, soziale Probleme)	19
7. Versicherung, Suva (Verfügung, Entscheide, Kommunikation)	16
8. Psychiatrie (Behandlung, Information, medizinische Unterlagen)	9
9. IV (Verfügung, Entscheide, Information, Kommunikation)	7
10. Altersheim, Pflegeheim (Unterkunft, Pflege, Tarife)	4
11. Apotheke, Spitex, Labor, Physiotherapie	3
Komplexe Fälle mit Dossier	47
davon Kanton Luzern / ausserhalb	29/18
davon offen bzw. in Bearbeitung	35

Beratungsgebühren

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 Gönner*innen,
geschätzte Vertreter*innen von Behörden
und Institutionen

Wir laden Sie herzlich ein zu unserer
diesjährigen Mitgliederversammlung am

Dienstag, 6. Juni 2023
um 19.15 Uhr im Sitzungsraum
«Kolping» im 4. Stock
St. Karliquai 12, Luzern

Traktanden

1. Begrüssung
2. Protokoll der GV 2022
3. Jahresbericht 2022
4. Jahresrechnung 2022 und Revisionsbericht
5. Budget 2023
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 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

Unerwartet hohe Spitalkosten

Auffallend oft wurden wir im letzten Jahr (und auch bereits wieder in diesem Jahr) angefragt wegen unerwarteten Kosten bei einem Spitalaufenthalt. Einerseits betrifft dies ein Upgrade von allgemein zu privat, andererseits zeigt es die Unkenntnis über die genaue Versicherungsklasse.

Frau S., unsere Klientin, konnte sich beim Spitalaufenthalt nicht gut erholen und beantragte einen Klassenwechsel in die Privatabteilung. Die genauen Kosten konnten ihr nicht mitgeteilt werden. Sie unterschrieb das Formular, dass sie vollumfänglich für die entstehenden Zusatzkosten aufkommen werde.

Leider kam es zu Komplikationen und schlussendlich blieb sie anstelle von 4 bis 5 Tagen über 3 Wochen – die Kosten für diesen Aufenthalt beliefen sich auf über CHF 14 800.–. Das Spital war bereit, aufgrund der Situation auf einen grossen Teil des Honorars zu verzichten, CHF 6 000.– muss die Patientin nach wie vor selbst bezahlen.

Beim zweiten Fall kontaktierte uns eine Klientin, welche einen Unfall hatte. Bei ihrem Arbeitgeber war sie privat unfallversichert. Beim Spitaleintritt für die Operation (es handelte sich um Knieprobleme nach einem Sturz) war die Kostengutsprache der Unfallversicherung noch nicht vorhanden und somit unterschrieb sie, dass sie für eventuell entstehende Kosten aufkommen würde.

Es ergab sich während der Operation, dass die aktuelle Knieproblematik auf einen alten Unfall zurückzuführen und somit nicht die jetzige Unfallversicherung zuständig war. Die betreffende alte Versicherung war bereit, die Kosten zu übernehmen, jedoch nur zum allgemeinen Tarif.

Unsere Klientin erhielt eine Rechnung für den privaten Anteil von CHF 10 000.–.

Es konnte nach mehreren Gesprächen und aufwändigem Schriftverkehr vereinbart werden, dass man mit einem Kompromiss von 50% einverstanden war – diese Unterschrift kostete unsere Klientin leider CHF 5 000.–.

Beim dritten Beispiel handelt es sich um einen 30-jährigen Mann, welcher die Schreckensdiagnose eines Hirntumors erhielt. Er war verunsichert und begab sich für eine Zweitmeinung in eine grosse Universitätsklinik. Die Diagnose bestätigte sich leider und es wurde empfohlen, den Eingriff möglichst umgehend durchzuführen.

Vor lauter Panik unterschrieb der Mann, dass er Privatpatient sei – obwohl in der Schweiz aufgewachsen interpretierte er den Zusammenhang nicht richtig. Er wurde erfolgreich operiert, der Tumor konnte vorerst entfernt werden. Die Rechnung für den privaten Anteil betrug über CHF 16 000.–. Auch hier konnte mit Gesprächen erreicht werden, dass die Klinik das Honorar um die Hälfte reduzierte, Herr S. bezahlt nun seit über einem Jahr monatlich einen Anteil. Da er aufgrund der Erkrankung arbeitsunfähig ist und eine Teil-IV-Rente erhält, unterstützte ihn eine Stiftung mit einem grösseren Betrag. Die Schuld wird Mitte Jahr abbezahlt sein.

Noch während der Coronazeit musste sich Herr S. einer Gallenblasenoperation unterziehen. Bedingt durch die Pandemie konnte ihn seine Frau, welche sich um sämtliche administrative Dinge kümmert, nicht begleiten. Leider war sich Herr S. nicht bewusst, dass er nur allgemein versichert war und unterschrieb, dass er für allfällig ungedeckte Kosten selber aufkommen will, dies, obwohl ihm die Klinik mitteilte, dass die Kostengutsprache der Krankenkasse nur die Kosten der Allgemeinabteilung übernehmen wird.

Die Rechnung für dieses Upgrade belief sich auf CHF 8 000.–. Auch hier konnte mit Gesprächen erreicht werden, dass sich die Klinik kulant zeigte und die Rechnung auf die Hälfte reduzierte.

Seien Sie vorsichtig, wenn Sie das Formular für einen Klassenwechsel oder für die Übernahme eventuell allfälliger Kosten unterschreiben. Versichern Sie sich daher unbedingt, ob eine Kostengutsprache vorliegt. Es können sonst leider sehr hohe Beträge sein, für welche Sie mit Ihrer Unterschrift haften.



Patientenverfügung inkl. Vorsorgeauftrag

Mit einem Vorsorgeauftrag und einer Patientenverfügung kann zum Voraus festgelegt werden, wer die eigenen Interessen wahrnehmen soll im Fall einer Urteilsunfähigkeit. Während sich der **Vorsorgeauftrag** um administrative Belange wie Verwaltung des Einkommens, Vertretung im Rechtsverkehr etc. kümmert, beinhaltet die **Patientenverfügung** den Willen des Patienten, seine Wünsche, welche medizinischen Massnahmen getroffen werden dürfen oder eben nicht, wenn er zu keiner Aussage mehr fähig ist.

Die ganze Problematik mit Corona/ Covid-19 hat viele Fragen gestellt, Unsicherheiten ausgelöst und die Menschen veranlasst, sich Gedanken zu dieser Thematik zu machen.

Medien berichten über die Notwendigkeit dieser Dokumente und raten, sich mit diesen Themen zu befassen. Das Interesse der Bevölkerung ist gross, das Wissen über die Voraussetzungen und die Konsequenzen ist jedoch oftmals nicht ausreichend.

Selbstverständlich können Sie sich jederzeit direkt mit uns in Verbindung setzen, wenn Sie diesbezüglich Fragen haben, Unklarheiten existieren oder weitere Informationen benötigen.

Wir sind gerne für Sie da!

Patientenstelle Zentralschweiz

St. Karliquai 12, 6004 Luzern
Telefon und Fax 041 410 10 14
www.zentralschweiz.patientenstelle.ch
patientenstelle.luzern@bluewin.ch

