

Infoblatt

Jahresbericht 2024

Das Jahr 2024 war unser Jubiläumsjahr: Wir feierten 40 Jahre Patientenstelle Zentralschweiz. Aus diesem Anlass fand am 12. September ein «Tag der offenen Türe» statt, unter Anwesenheit aller Vorstandsmitglieder. Gemeinsam mit Vertretern von Institutionen und diversen Mitgliedern haben wir auf das grosse Jubiläum angestossen.

Statistik 2024

Im Jahr 2024 konnten wir insgesamt 234 Beratungen in persönlicher, telefonischer und schriftlicher Form durchführen, was im Wesentlichen dem Vorjahr entspricht.

Die meisten Abklärungen betrafen Ärzte (Behandlung, Kommunikation, Rechnungen), gefolgt von Anfragen zu Spitalbehandlungen und zahnmedizinischen Behandlungen. Detaillierte Zahlen sind in der grafischen Darstellung zu finden.

Insgesamt wurden 39 «aufwändige» Fälle bearbeitet, bei denen ein Dossier angelegt wurde und persönliche Besprechungen sowie Korrespondenz stattfanden. Davon entfielen 26 Anfragen auf den Kanton Luzern und 13 auf die übrigen Kantone der Zentralschweiz. Die Mehrheit dieser Fälle wird im laufenden Jahr weiter bearbeitet.

Wir wurden erneut von verschiedenen Rechtsschutzversicherungen für medizinische Abklärungen mandatiert, welche die Gebühren für unsere Aufwendungen im Zusammenhang mit Sorgfaltpflichtverletzungen übernehmen.

Bei unseren Recherchen stellt sich häufig die zentrale Frage, ob es sich um eine Komplikation oder um eine Sorgfaltpflichtverletzung handelt. Im vergangenen Jahr konnten wir in 8 Fällen einen eindeutigen Schaden nachweisen, was zu Auszahlungen und Kostenübernahmen von über CHF 100 000 führte – ein Rekord in der Geschichte der Patientenstelle Zentralschweiz.

Mitglieder

Im Jahr 2024 durften wir erfreulicherweise 23 neue Mitglieder begrüßen, die sich grösstenteils aufgrund unserer Beratungen für eine Mitgliedschaft entschieden haben, um von günstigeren Konditionen zu profitieren. Der aktuelle Mitgliederbestand beträgt 267 Personen, von denen 207 die Jahresgebühr bezahlt haben. Leider mussten wir im letzten Jahr über 40 Personen ausschliessen, die seit drei oder mehr Jahren keine Zahlungen mehr geleistet haben.

Öffentlichkeitsarbeit

Durch unsere aktive Teilnahme und Mitgliedschaft in verschiedenen Expertengremien sowie als Beirat haben wir die Möglichkeit, die Anliegen der Patienten direkt zu vertreten und Einfluss auf relevante Entscheidungen zu nehmen. Es ist erfreulich zu beobachten, dass immer mehr Institutionen auf uns zukommen und um unsere Meinung und Zusammenarbeit bitten.

In den vergangenen Monaten fanden mehrere Treffen und Sitzungen statt, bei denen wir die Interessen der Patienten vertreten. Ein Beispiel hierfür ist unsere Rolle als Vorstandsmitglied des Vereins «e-Health Zentralschweiz», wo wir uns mit dem Thema «Elektronisches Patientendossier» auseinandersetzen, unter der Leitung von Michaela Tschuur, Regierungsrätin des Kantons Luzern. Auch in der Projektgruppe der Dienststelle Gesundheit, die sich mit dem Thema «ambulante statt stationäre Eingriffe» beschäftigt, wird unsere Meinung geschätzt. Darüber hinaus sind wir als Beirat im Darmkrebs-Vorsorge-Programm DVP-LU aktiv. In diesen Gremien setzen wir uns dafür ein, dass die Patienten, vertreten durch die Patientenstelle, im Mittelpunkt stehen und Gehör finden.

Bei den jährlichen Treffen der «Regio-gruppe Zentralschweiz» werden allge-

Fortsetzung auf Seite 2

Das Gelingen von medizinischer Hilfe und Sorge

Wir verfügen über ein ausgezeichnetes Gesundheitssystem. Dennoch kämpft es immer wieder mit Herausforderungen. Die Erwartungen sind hoch. Engpässe in der Notfallversorgung der Spitäler sind seit Jahren ein Thema. Zudem hören wir von Klagen über Behandlungsfehler, die wir ernst nehmen, auch wenn sie im Vergleich zu Millionen erfolgreicher Behandlungen relativ selten sind.

Die Medizin hat eine Fehlerkultur etabliert, die es ermöglicht, Fehler systematisch zu analysieren und in CIRS-Rapporten zu dokumentieren. Ziel ist es, die Fehler konsequent zu vermeiden. Gleichzeitig tragen auch die Patienten eine Verantwortung für den Erfolg der Behandlungen. Von ihnen wird nicht erwartet, dass sie über medizinisches Fachwissen verfügen, jedoch sind Kooperation, Offenheit und der Wille, medizinische Sachverhalte zu verstehen, unerlässlich.

Die Informationsflut, die Patienten heute konfrontiert, der Einfluss von künstlicher Intelligenz können zu Missverständnissen und falschen Erwartungen führen. Die konsumorientierte Haltung in der Gesellschaft kommt erschwerend hinzu. Sprachliche und kulturelle Unterschiede können Patienten als auch medizinisches Personal überfordern. Um optimale Behandlungsergebnisse zu erzielen, müssen Ärzte wie Patienten ihren Teil beitragen.

Wie gelingt das Zuhören, das sich Einfühlen und das gegenseitige Verständnis? Entscheidend ist, wie Arzt und Patient miteinander in Beziehung treten, wie sie sich respektieren. Dies droht in unserer Welt mit Leistungsmaximierung, übersteigter technischer Machbarkeit unter die Räder zu geraten. Deshalb wünsche ich mir, dass in der Begegnung von Patienten und Fachpersonen trotz widriger Umstände der Fokus mehr auf Menschlichkeit, Einfühlsamkeit und Demut liegt mit dem Ziel, dass die Hilfe und Sorge gelingt.

Dr. med. B. Estermann

Vertrauensarzt Patientenstelle Zentralschweiz

Fortsetzung von Seite 1

meine Themen aus dem Sozial- und Gesundheitsbereich diskutiert, wobei Vertreter von Caritas, Fachstellen für Schuldenfragen und Sozialberatungsstellen aus den Inner-schweizer Kantonen zusammenkommen.

Zusätzlich finden regelmässig Fortbildungen und Fallbesprechungen mit dem Dachverband der Schweizerischen Patientenstellen statt. Einmal monatlich treffen wir uns online mit den Leiter*innen der gesamtschweizerischen Patientenstellen, um Anliegen, Themen und Erfahrungen auszutauschen. Die Patientenstelle Zentralschweiz ist zudem im Vorstand des Dachverbandes sowie als Delegierte vertreten.

Finanzen

Im Jahr 2024 konnten wir erneut von der Grosszügigkeit unserer Spender und Sponsoren profitieren. Wie in den Vorjahren erhielten wir wertvolle Beiträge der Inner-schweizer Kantone, die wir sehr schätzen. Auch im vergangenen Jahr haben wir diverse Institutionen um Unterstützung gebeten. Mehrere Stiftungen und Vereine, darunter die Elsener-Stiftung in Schwyz und die Bonitas-Stiftung in Sarnen, haben uns wiederholt mit grosszügigen Beträgen unterstützt. Zudem durften wir uns über einen bedeutenden Beitrag der reformierten Kirchgemeinde freuen, die uns im letzten Jahr mit CHF 4000.– unterstützt hat.

Einmal mehr haben die Hatt-Bucher-Stiftung in Zürich und die Kolping-Stiftung in Luzern

grosszügige Hilfe geleistet, indem sie Klienten bei der Begleichung medizinischer Kosten unterstützt haben.

Wir danken allen Spendern herzlich für ihre Solidarität.

Unser finanzielles Ziel für das vergangene Jahr war ein positiver Abschluss. Die Jahresrechnung zeigt, dass wir dank der grosszügigen Spenden und erfolgreicher Versicherungsabklärungen ein Plus von über CHF 15 500.– erzielen konnten. Dies erfüllt uns mit grosser Freude.

Danke

Ein grosses und herzliches Dankeschön gilt unseren Mitgliedern für ihre Treue und Anerkennung, sowie den Spendern, Sponsoren, Institutionen und Behörden für ihre ideelle und finanzielle Unterstützung. Ein besonderer Dank geht an die bereits namentlich erwähnten Stiftungen für die unbürokratische und grosszügige Soforthilfe für direkt Betroffene.

Ebenfalls vielen Dank dem geschätzten Vorstand, der kompetenten Hintergrundgruppe und unserer sachkundigen Revisorin. Sie stehen jederzeit mit Rat und Tat zur Verfügung.

Wir freuen uns auf eine weiterhin gute und konstruktive Zusammenarbeit mit allen Beteiligten.

Ihnen allen ein herzliches Dankeschön!

Barbara Callisaya, Stellenleiterin

Wahlvorschlag neues Vorstandsmitglied: Alfred Wiesbauer stellt sich vor



1962 geboren im St. Anna-Spital in Luzern, Primarschulen in Kriens, Kanti am Alpenquai in Luzern. Zahnmedizinstudium in Zürich, dazwischen zwei längere Aufenthalte in Kalamazoo, Michigan. Diverse Weiterbildungen in der Schweiz. 1992 Übernahme der Zahnarztpraxis von Dr. Franz Wicki in Cham, welche ich 2022 weitergab an Stefanie Gartenmann. Wir wohnen in Cham, meine Frau ist Musiklehrerin.

In der Zuger Zahnärztesgesellschaft war ich vor langer Zeit zuständig dafür, die Transition ins digitale Zeitalter zu managen. Seit 1998 wird das Notfallwesen elektronisch geführt.

Ab 2009 gutachterliche Tätigkeit für die Sozialen Dienste im Kanton Zug, ab 2020 Kantonszahnarzt Aargau in einem 50%-Pensum. Die letzte grosse Fortbildung war ein Titel als Master in Public Health 2015. Das Zusammenspiel von Ärzten, Forschern, Pharma mit der Politik und der Gesellschaft fasziniert mich. Dieses Wissen kann ich gut nützen auch bei den Seltenen Krankheiten, wo ich seit 20 Jahren in diversen Vereinen aktiv bin. Zuletzt war ich im Vorstand des Vereins Mucopolysaccharidose Schweiz und Vizepräsident von ProRaris, der Dachorganisation für Seltenen Krankheiten. Meine ältere Tochter hat einen Master der ETH on Microbiology and Human Life Science, die jüngere leidet seit Geburt an Morbus Morquio. Diese Diagnose veränderte das Leben der ganzen Familie und hat mich auch für die Anliegen von sozial benachteiligten Personen sensibilisiert.

Ich freue mich, mein Wissen in den Dienst der Patientenstelle Zentralschweiz stellen zu dürfen.



Beiträge im Jahr 2024

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.–
Ref. Kirchgemeinde, Luzern	CHF	4 000.–
Bonitas-Stiftung, Sarnen	CHF	1 000.–
Elsener-Stiftung, Schwyz	CHF	500.–

Spenden

Wir sprechen unseren aufrichtigen Dank an alle Mitglieder, Spender und Gönner für ihre grosszügige Unterstützung aus. Aufgrund von Platzgründen ist es uns leider nicht möglich, alle Spenden namentlich zu erwähnen, wofür wir um Ihr Verständnis bitten. Jeder Beitrag wird von uns als Zeichen der Wertschätzung wahrgenommen und motiviert uns in unserer Beratungstätigkeit. Herzlichen Dank für Ihr Engagement!

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 2024

Telefonische Beratung	153	
Persönliche Beratung	47	
Schriftliche Beratung	34	Total 234
Frauen	157	
Männer	77	
Kanton Luzern	152	
Stadt Luzern	45	
Schwyz	17	
Uri	2	
Nidwalden	15	
Obwalden	4	
Zug	19	
Aargau	8	
Bern	8	
andere Kantone/Ausland	9	

Problematik/Grund der Anfrage

1. Arzt (Behandlung, medizinische Unterlagen, Aufklärung, Kommunikation, Rechnung)	80
2. Spital (Behandlung, medizinische Unterlagen, Aufklärung, Kommunikation, Rechnung)	51
3. Zahnarzt (Behandlung, Aufklärung, Rechnung, Kostenvoranschlag)	28
4. Patientenrechte, Patientenverfügung, allgemeine Auskünfte, Öffentlichkeitsarbeit	21
5. Versicherung, Suva (Verfügung, Entscheide, Kommunikation)	17
6. Psychiatrie (Behandlung, Information, medizinische Unterlagen)	10
7. Krankenkasse (Prämienoptimierung, Kostengutsprache, Verfügung Abrechnungen)	9
8. IV (Verfügung, Entscheide, Information, Kommunikation)	5
9. Diverses (persönliche, soziale Probleme)	4
10. Altersheim, Pflegeheim (Unterkunft, Pflege, Tarife)	3
11. Apotheke, Spitex, Labor, Physiotherapie	3
12. Alternativmedizin	3
Komplexe Fälle mit Dossier	39
davon Kanton Luzern / ausserhalb	26/13
davon offen bzw. in Bearbeitung	30



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, 13. Mai 2025
um 19.00 Uhr im Sitzungsraum
«Kolping» im 4. Stock
St. Karliquai 12, Luzern**

Traktanden

1. Begrüssung
2. Protokoll der GV 2024
3. Jahresbericht 2024
4. Jahresrechnung 2024 und Revisionsbericht
5. Budget 2025
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
Vorstand der Patientenstelle Zentralschweiz

Patientenstelle Zentralschweiz

Vorstand

Estermann Bernhard
Hausarzt, Meggen

Meile Katharina
Psychologin, Luzern

Spirig Hedy
Physiotherapeutin, Ebikon

Rechnungsrevisorin
Räber Helen, Küssnacht

Stellenleiterin
Callisaya Barbara, Luzern

Hintergrundgruppe

Beeler Alex
Rechtsanwalt, Luzern

Brunner Flavio und Miranda
Zahnärzte, Luzern

Schuler Eric
Rechtsanwalt, Luzern

Studer Bernhard
Arzt, Luzern

Suter Peter
Zahnarzt, Beromünster

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

Ein Fall mit tragischen Folgen

Im November letzten Jahres wandten sich zwei junge Männer an uns, um über die Situation ihrer Mutter zu berichten. Am 1. August bemerkte der Sohn, dass seine 60-jährige Mutter einen hängenden Mundwinkel hatte und Schwierigkeiten beim Gehen verspürte. Diese Symptome verschwanden jedoch nach kurzer Zeit. Einige Stunden später traten die gleichen Symptome erneut auf, was sowohl die Mutter als auch ihre Söhne beunruhigte.

Daraufhin suchten sie gemeinsam die Notfallpraxis des Spitals auf. Zu diesem Zeitpunkt hatte sich der Zustand der Mutter wieder stabilisiert, und es waren keine sichtbaren Symptome mehr vorhanden. Die behandelnde Ärztin konsultierte einen Neurologen, und es wurde ein CT durchgeführt, das keine krankhaften Veränderungen aufwies, insbesondere keinen Hinweis auf einen Hirnschlag.

Die Söhne baten um ein MRI, um einen Hirnschlag auszuschliessen. Da jedoch die Symptome zu diesem Zeitpunkt nicht mehr vorhanden waren, wurde entschieden, kein MRI durchzuführen. Die Verdachtsdiagnose lautete Hirnschlag oder Epilepsie. Die Ärzte empfahlen eine stationäre Aufnahme der Patientin zur weiteren Abklärung. Die Söhne entschieden sich jedoch gegen eine Hospitalisation, da sie sich nicht ernst genommen fühlten, und nahmen ihre Mutter mit nach Hause. Sie wurden über die damit verbundenen Risiken informiert.

Am folgenden Tag traten erneut die gleichen Symptome auf: verwaschene Sprache und ein hängender Mundwinkel. Da sie sich in Zürich befanden, suchten sie umgehend eine neurologische Klinik auf. Aufgrund der akuten und sichtbaren Symptome wurde sofort ein MRI durchgeführt, das einen ischämischen Infarkt, also einen Hirnschlag, bestätigte. Leider war seit dem erstmaligen Auftreten der Symptome bereits zu viel Zeit vergangen – mehr als neun Stunden – sodass es zu spät für



Sofortmassnahmen war, die den Schaden hätten minimieren können.

Unsere Abklärungen haben ergeben, dass im Rahmen einer Notfallkonsultation ein MRI nur dann durchgeführt wird, wenn akute Symptome unmittelbar vorliegen. Laut den angeforderten Berichten und den Aussagen der behandelnden Ärzte wäre eine stationäre Aufnahme der Patientin für weiterführende Abklärungen zwingend erforderlich gewesen. Diese Massnahme wurde jedoch von den Angehörigen abgelehnt. Die Ablehnung hatte zur Folge, dass die Verantwortung für den weiteren Verlauf der Behandlung nun bei den Angehörigen lag, und es kann niemand für den daraus resultierenden erheblichen Schaden haftbar gemacht werden.

Kommentar aus ärztlicher Sicht:
Überhöhte Erwartungshaltung und ungenügende Kommunikation, sprachliche Barrieren und kulturelle Unterschiede, Missverständnisse

können zu tragischen Ereignissen führen. Die Patientin kam mit bedrohlichen Symptomen ins Spital und die Ärzte erkannten die Notwendigkeit der eingehenden Abklärung und Behandlung, welche eine stationäre Aufnahme erforderlich gemacht hätte. Von Patientenseite war hingegen die Forderung nach einem ambulant notfallmässig durchzuführenden MRI gestellt worden. Diese Forderung widersprach den dringlichen Notwendigkeiten aus ärztlicher Sicht und überforderte wahrscheinlich auch ressourcentechnisch die Möglichkeiten der Klinik (sofortige Verfügbarkeit der MRI-Ressourcen ist beschränkt). Letztlich stellt sich die Frage, wie stark das Behandlungsteam sich im Gespräch Zeit nehmen konnte und sich engagierte, den Angehörigen einfühlsam die Situation zu erklären, dass eine stationäre Abklärung dringlich ist und wie offen andererseits die Angehörigen waren, dem Behandlungsteam zuzuhören.

Dr. med. Bernhard Estermann
Vertrauensarzt Patientenstelle Zentralschweiz

Beratungsgebühren

Telefonische Kurzberatung: Mehraufwand (ab 2. Stunde)
kostenlos **CHF 50.– pro Stunde**

Für Mitglieder: Für Nichtmitglieder:
1 Stunde Ab 1. Stunde
persönliche Beratung persönliche Beratung
kostenlos **CHF 60.– pro Stunde**

