



PATIENTENSTELLE ZENTRALSCHWEIZ

2026 – Ein Jahr der Veränderungen

Das Jahr 2026 steht für uns ganz im Zeichen des Wandels – es bringt Abschied und Neubeginn mit sich. Nach fast zwei Jahrzehnten unermüdlichen Einsatzes als Stellenleiterin geht Barbara Callisaya in den wohlverdienten Ruhestand. Ihr Engagement ging weit über das rein Professionelle hinaus: Sie war eine vertrauensvolle Anlaufstelle für Menschen in schwierigen Situationen, eine kompetente Beraterin und eine treibende Kraft für die Interessen der Patientinnen und Patienten. Mit ihrer Empathie, ihrer klaren Kommunikation und ihrem strategischen Weitblick hat sie nicht nur unzählige Einzelschicksale positiv beeinflusst, sondern auch die Patientenstelle in eine starke Position gebracht. Barbara, wir danken dir von Herzen für dein grossartiges Engagement, deine Leidenschaft und deine ausdauernde Bereitschaft, dich für andere einzusetzen. Deine Spuren werden bleiben!

Doch wo Abschied ist, wartet auch ein Neuanfang: Wir freuen uns sehr, Maike Schimpf als Stellenleiterin vorstellen zu dürfen. Sie ist Ihre neue Ansprechpartnerin und wird mit ihrer Erfahrung im Gesundheitsbereich und ihrem frischen Blick die Arbeit der Patientenstelle Zentralschweiz weiterführen und bereichern. Herzlich willkommen, Maike!

Auch optisch sind wir im Wandel: Auf diesem Infoblatt sehen Sie unser neues Logo, das wir mit den anderen Patientenstellen der Schweiz und unserem nationalen Dachverband teilen. Es steht für Einheit und Verbundenheit und es macht uns sichtbarer und stärker für die Interessen der Patientinnen und Patienten.

Veränderungen bringen immer auch Chancen mit sich. Wir sind überzeugt, dass unser Wandel mit der neuen Stellenleiterin und dem frischen Auftritt den Anliegen der Patientinnen und Patienten in der Zentralschweiz zu Gute kommen wird.

*Für den Vorstand
Katharina Meile, Psychotherapeutin*



Jahresbericht 2025

Statistik 2025

Im Jahr 2025 konnten wir insgesamt 270 Beratungen in persönlicher, telefonischer und schriftlicher Form durchführen, was einer Zunahme von ca. 15% gegenüber 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 38 anspruchsvolle Fälle bearbeitet, bei denen ein Dossier angelegt wurde und persönliche Besprechungen sowie Korrespondenz stattfanden. Davon entfielen 26 Anfragen auf den Kanton Luzern und 12 auf die übrigen Kantone der Zentralschweiz. Die Mehrheit dieser Fälle wird im laufenden Jahr weiterbearbeitet.

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

Bei unseren Abklärungen geht es immer um die zentrale Frage, ob es sich um

eine Komplikation oder um eine Sorgfaltpflichtverletzung handelt. Im vergangenen Jahr konnten wiederum Behandlungsfehler durch Ärzte bzw. Zahnärzte nachgewiesen werden, was zu Zahlungen durch deren Haftpflichtversicherungen führte.

Mitglieder

Im Jahr 2025 durften wir erfreulicherweise 8 neue Mitglieder begrüßen, die sich grösstenteils aufgrund unserer Beratungen für eine Mitgliedschaft entschieden haben, um von guten Konditionen zu profitieren. Der aktuelle Mitgliederbestand beträgt 243 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 Instituti-

Statistik 2025

Telefonische Beratung	158
Persönliche Beratung	58
Schriftliche Beratung	54
Total	270
Frauen	158
Männer	112
Stadt Luzern	81
Kanton Luzern	179
Schwyz	26
Uri	3
Nidwalden	6
Obwalden	11
Zug	17
Aargau	6
Bern	11
andere Kantone/Ausland	11

Problematik/ Grund der Anfrage

1. Arzt (Behandlung, medizinische Unterlagen, Aufklärung, Kommunikation, Rechnung)	84
2. Spital (Behandlung, medizinische Unterlagen, Aufklärung, Kommunikation, Rechnung)	53
3. Zahnarzt (Behandlung, Aufklärung, Rechnung, Kostenvoranschlag)	38
4. Patientenrechte, Patientenverfügung, allgemeine Auskünfte, Öffentlichkeitsarbeit	26
5. Krankenkasse (Prämienoptimierung, Kostengutsprache, Verfügung, Abrechnungen)	19
6. Psychiatrie (Behandlung, Information, medizinische Unterlagen)	14
7. Versicherung, Suva (Verfügung, Entscheide, Kommunikation)	11
8. Diverses (persönliche, soziale Probleme)	10
9. Altersheim, Pflegeheim (Unterkunft, Pflege, Tarife)	8
10. Apotheke, Spitex, Labor, Physiotherapie	4
11. IV (Verfügung, Entscheide, Information, Kommunikation)	3
Komplexe Fälle mit Dossier	38
davon Kanton Luzern	26
ausserhalb	12
davon offen/in Bearbeitung	26

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

Aktuell sind wir im Beirat des Darmkrebs-Vorsorge-Programms des Kantons Luzern (DVP), welcher die Bevölkerung des Kantons auf die Darmkrebsvorsorge sensibilisiert.

Neu wurde nun ein Brustkrebs-Vorsorgeprogramm (BVP) initiiert, zu welchem bereits eine Kickoff-Veranstaltung stattfand und nun ein Programm, ähnlich dem des DVP, erarbeitet wird. Auch hier ist die Patientenstelle im Fachbeirat.

Die Gesundheitsdirektion des Kantons Luzern hat ein Konzept erarbeitet für die Vernetzung und Koordination in der Gesundheitsversorgung: IGeL (integrierte Gesundheitsversorgung Luzern). Hier hat die Patientenstelle ebenfalls an der Eröffnungsveranstaltung und Folgetreffen teilgenommen. Vom Kanton Zug wurden wir an die «Zuger Gespräche» eingeladen, an welchen die Gesundheitsdirektion Zug das Gespräch mit Leistungserbringern zu unterschiedlichen Gesundheitsthemen sucht.

Auch im Kanton Nidwalden ist eine integrierte Versorgung im Kanton geplant, dazu fand im Dezember 2025 eine entsprechende und sehr informative «Gesundheits- und Sozialkonferenz» mit unserer Teilnahme statt.

Nach wie vor sind wir in mehreren bestehenden Gremien aktiv, so als Vorstandsmitglied des Vereins «e-Health Zentralschweiz», in der Projektgruppe «ambulante statt stationäre Eingriffe» der Dienststelle Gesundheit sowie in der «Regiogruppe Zentralschweiz».

In diesen Gremien setzen wir uns dafür ein, dass die Patienten, vertreten durch die Patientenstelle, im Mittelpunkt stehen und in Projekte, welche sie betreffen, involviert sind.

Zusätzlich finden regelmässig Fortbildungen und Fallbesprechungen mit dem Dachverband der Schweizerischen Patientenstellen statt. Einmal monatlich treffen wir uns online mit den Leiter*innen der gesamtschweizeri-

schen Patientenstellen, um Anliegen, Themen und Erfahrungen auszutauschen. Die Patientenstelle Zentralschweiz ist zudem im Vorstand des Dachverbandes sowie als Delegierte vertreten. Hier wurde entschieden, dass sich der Dachverband, früher Dachverband der schweizerischen Patientenstellen, neu «Patientenstellen Schweiz» nennt.

Finanzen

Im Jahr 2025 konnten wir erneut von der Grosszügigkeit unserer Spender und Sponsoren profitieren. Wie in den Vorjahren erhielten wir wertvolle Beiträge der Innerschweizer Kantone, die wir sehr schätzen. Auch im vergangenen Jahr haben diverse Institutionen auf unsere Gesuche reagiert und uns mit unterschiedlichen Beiträgen unterstützt.

Einmal mehr hat 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 freigiebigen Spenden und erfolgreicher Versicherungsabklärungen ein Plus von rund CHF 600 erzielen konnten. Das freut uns.

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. 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!



Tschüss und Hallo

Patientenstelle Zentralschweiz

Mit einem weinenden und einem lachenden Auge verlasse ich Ende Juni nach fast 19 Jahren als Stellenleiterin die Patientenstelle Zentralschweiz – eine Tätigkeit, welche ich in allen Facetten geliebt habe und nie nur als «Job» wahrgenommen habe.

Als ich diese Stelle im Herbst 2007 antrat, war unser Beratungsbüro noch wenig bekannt und stellte in vielerlei Hinsicht eine Herausforderung dar, die ich sehr gerne wahrnahm. Vor allem hat mich gefreut und befriedigt, dass ich meinen vollgepackten Rucksack an Erfahrungen in verschiedensten medizinischen, zahnmedizinischen, sozialen und administrativen Bereichen anwenden konnte.

Immer mehr wurde die Patientenstelle in den diversesten Belangen der Gesundheitsversorgung integriert und ich konnte die Anliegen, Bedürfnisse und Rechte einbringen und mitteilen.

Am allermeisten jedoch habe ich in all den Jahren die unzähligen Begegnungen mit den Ratsuchenden geschätzt. Wenn ich den Menschen helfen konnte, zu ihrem Recht zu kommen oder in einer schwierigen Situation Klarheit und Transparenz – manchmal lediglich im aktiven Zuhören – zu schaffen, hat mich dies immer mit grosser Freude erfüllt.

Oft aber nicht in jedem Fall konnten dank meiner Hilfe und Unterstützung sog. Sorgfaltspflichtverletzungen nachgewiesen werden und die Betroffenen erhielten eine Entschädigung. Mit vielen dieser Personen besteht noch heute ein schöner Kontakt, oftmals auch als registrierte Mitglieder unseres Vereins.

Ausserordentlich freut mich, dass ich «meine» Patientenstelle in so kompetente und erfahrende Hände geben kann. Mit Maïke Schimpf ist es uns gelungen, eine versierte und empathische Persönlichkeit zu finden, welche sich in Zukunft um die Anliegen der Ratsuchenden kümmern wird. Sie bringt sehr viel Erfahrung und Wissen mit, mit welchem sie sich der vielfältigen Anliegen annimmt. Als zukünftiges Vorstandsmitglied werde ich Maïke unterstützen, wann immer sie mich braucht.

Ich danke allen von Herzen, die meine Tätigkeit bei der Patientenstelle bereichert und unvergesslich gemacht haben. Die vielen positiven Rückmeldungen habe ich immer sehr geschätzt, aus den andern – die es natürlich auch gab – habe ich viel gelernt.

Herzlichen Dank
Barbara Callisaya



Barbara Callisaya (links) und Maïke Schimpf.

Vorstellung Maïke Schimpf

Im Jahr 1973 in Deutschland in der Nähe von Dresden geboren. Nach meiner Erstausbildung zog es mich in einen medizinischen Bereich. 1995 schloss ich die Ausbildung zur Arzthelferin (MPA) ab. Gefolgt von der Ausbildung zur staatlich anerkannten Altenpflegerin, welche ich 2002 erfolgreich abschloss. Sehr interessiert mich Führungsthemen und so absolvierte ich die Weiterbildung Pflegedienstleitung.

Im Jahr 2003 wanderte ich in die Schweiz aus, mit dem Ziel für zwei bis drei Jahre Auslandsfahrten im Bereich Betreuung und Pflege zu sammeln. Das war vor 23 Jahren.

In dieser Zeit bin ich der Langzeitpflege in verschiedenen Positionen und Institutionen (LU, AG, SZ, ZH) treu geblieben. 2007 schloss ich die Weiterbildung NDK 2 (Bereichsleitung Pflege) am WE'G in Aarau. 2012 folgte das Studium zur Dipl. Pflegefachfrau HF an der höheren Fachschule Gesundheit Zentralschweiz. Diverse Weiterbildungen im Bereich Langzeitpflege füllten meinen Rucksack mit Wissen und Erfahrungen. 2016 durfte ich stolze Mama eines Sohnes werden.

Ich freue mich sehr auf die neuen Herausforderungen, die Begegnungen, welche meine neuen Aufgaben in der Patientenstelle Zentralschweiz ausmachen werden.

Maïke Schimpf

Beiträge im Jahr 2025

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 4500.-
Kanton Uri	CHF 500.-
Kanton Zug	CHF 3500.-
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!

Als Verein sind wir auf finanzielle Unterstützung angewiesen. Daher freuen wir uns über jede Spende. Vielen Dank!

Konto: 60-5854-9





PATIENTENSTELLE ZENTRALSCHWEIZ

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

**Montag, 27. April 2026, um 19 Uhr,
im Sitzungsraum «Kolping» im 4. Stock,
St. Karliquai 12, Luzern**

Traktanden

1. Begrüssung
2. Protokoll der Generalversammlung 2025
3. Jahresbericht 2025
4. Jahresrechnung 2025 und Revisionsbericht
5. Budget 2026
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, Meggen
Hausarzt

Meile Katharina, Luzern
Psychologin

Spirig Hedy, Ebikon
Physiotherapeutin

Wiesbauer Alfred, Cham
Zahnarzt

Hintergrundgruppe

Beeler Alex, Luzern
Rechtsanwalt

Brunner Flavio und Miranda, Luzern
Zahnärzte

Schuler Eric, Luzern
Rechtsanwalt

Studer Bernhard, Luzern
Arzt

Suter Peter, Beromünster
Zahnarzt

Rechnungsrevisorin

Räber Helen, Küssnacht

Stellenleiterin

Callisaya Barbara, Luzern

Beratungsgebühren

Telefonische Kurzberatung (max. 5 Min.)	kostenlos
---	-----------

Für Mitglieder:

1 Stunde persönliche Beratung	kostenlos
Mehraufwand (ab 2. Stunde)	CHF 50.00 pro Stunde

Für Nichtmitglieder:

Ab 1. Stunde persönliche Beratung	CHF 60.00 pro Stunde
-----------------------------------	----------------------

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
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