

Infoblatt



Jahresbericht 2019

Statistik 2019

Mit insgesamt 428 Anfragen ist die Anzahl der gesamten Beratungen gegenüber dem Vorjahr um zehn Fälle gestiegen. Wiederrum findet sich der Bereich «Patientenrechte, Patientenverfügung/Vorsorgeauftrag, allgemeine Auskünfte» mit 109 Anfragen an erster Stelle. In diesem Zusammenhang ist es vor allem das Thema «Patientenverfügungen/Vorsorgeauftrag», welches grosses Interesse findet und die Bevölkerung darauf sensibilisiert, die Eigenverantwortung auch für den letzten Lebensabschnitt zu übernehmen und selbstbestimmt diesen Weg zu begehen.

Eine geringe Zunahme konnten wir im Bereich «Arzt» sowie «Spital» verzeichnen, dafür ist seit längerem erstmals wieder die Anzahl der Anfragen im Bereich «Zahnarzt» leicht zurückgegangen – von 95 Fällen im Vorjahr zu jetzt 73 im Jahr 2019.

Trotz der leicht rückläufigen Zahl bei den Zahnbehandlungen haben wir hier wiederum sehr intensive und teilweise auch tragische Fälle bearbeitet. Fast ausnahmslos handelte und handelt es sich bei diesen oftmals mangelhaften Behandlungen um die Arbeit von Zahnärzten, welche nicht

der SSO, der Schweizerischen Zahnärzte-Gesellschaft, angehören. Dieser Umstand macht es oftmals schwierig, dass die Patienten doch noch zu ihrem Recht und einer adäquaten Behandlung kommen. Hier hilft vor allem die Zusammenarbeit mit dem Kantonszahnarzt sowie dem Rechtsdienst des Gesundheitsdepartementes, sodass oftmals von rechtlicher Seite her zumindest ein gewisser Druck ausgeübt werden kann. Finanzielle Unterstützung für unsere Klienten erhalten wir oftmals von grosszügigen Stiftungen wie der Kolping-Stiftung in Luzern sowie der Hatt-Bucher-Stiftung in Zürich; insgesamt wurden vier Gesuche zur Kostenübernahme von Zahnbehandlungen eingereicht und alle gutgeheissen.

Die Anzahl Anfragen zu den restlichen Bereichen wie Versicherungen, Alternativmedizin, IV etc. war praktisch identisch wie im Vorjahr. Im Bereich «Krankenkasse» gab es einen Anstieg von 23 Anfragen im vorletzten Jahr zu 33 im 2019. Hier ist zu bemerken, dass vor allem die grossen Kassen nicht wirklich halten, was sie in ihrer Werbung propagieren – leider steht der Mensch nur selten im Mittelpunkt!

Fortsetzung auf Seite 2

In eigener Sache

Die Patientenstelle Zentralschweiz (PSZ) hat viel zu tun! Seit Jahren mehren sich die Fälle und Patientinnen und Patienten wenden sich mit ihren Anliegen an die Stellenleiterin. Die PSZ hat sich als wichtige Playerin etabliert, die für die Anliegen der Patientinnen und Patienten einsteht und Unterstützung bei Problemen mit diversen Leistungserbringenden im Gesundheitswesen bietet. Eine erfreuliche Entwicklung!

Doch es gibt eine Kehrseite: Qualität hat auch seinen Preis. Wir bieten für die Hilfesuchenden unsere Beratungen – kompetent und auf hohem Niveau – günstig an. Für uns entstehen jedoch Kosten. Wie werden die gedeckt? Die Zentralschweizer Kantone finanzieren unsere Stelle mit, insbesondere der Kanton Luzern leistet einen grossen finanziellen Beitrag über den ZiSG (Zweckverband institutionelle Sozialhilfe und Gesundheitsförderung). Ohne diese Mittel könnten wir unsere Dienstleistungen nicht anbieten. Doch selbst mit dieser Unterstützung reichen die Finanzen noch nicht aus, um unsere Kosten zu decken. Wir sind auf grosszügige Spenderinnen und Spender angewiesen. Und natürlich auch auf eine grosse Mitgliederzahl. Diese Beiträge ermöglichen es uns, unser Angebot aufrechtzuerhalten.

Doch leider reichen diese Mittel nicht immer aus. Unsere Fixkosten übersteigen die Einnahmen – trotz Bemühungen, unsere Kosten zu optimieren und trotz vielen Anfragen bei institutionellen Spendern. Gerade die Spenden ändern sich von Jahr zu Jahr und schwanken stark. Wir geben unser Bestes, um unsere Finanzen ausgeglichen zu halten und bleiben dran.

Doch nun ist die Patientenstelle auf Ihre Hilfe angewiesen. Durch breites Streuen unseres Angebotes, durch Hinweise auf mögliche (institutionelle) Spender oder Mäzene, durch Motivieren anderer für eine Mitgliedschaft und durch finanzielle Spenden. Helfen Sie uns? Wir freuen uns über jede noch so kleine Unterstützung und danken Ihnen dafür von Herzen. Denn uns ist es ein grosses Anliegen, weiterhin Hilfesuchende zu beraten und zu stärken und uns für die Patientenrechte einzusetzen. Gemeinsam schaffen wir das!

Katharina Meile, Vorstand Patientenstelle Zentralschweiz

Fortsetzung von Seite 1

Intensive Fälle, bei welchen ein Dossier angelegt wird, persönliche Besprechungen stattfinden, Korrespondenz geführt und mehrere Involvierte kontaktiert werden, gab es im Jahr 2019 insgesamt 69, davon betreffen 40 den Kanton Luzern und 29 die restlichen Kantone der Zentralschweiz. Über die Hälfte der Fälle wird im neuen Jahr noch weiter bearbeitet, oftmals sind es hier Versicherungen, welche sich mit den detaillierten Abklärungen Zeit lassen.

Insgesamt kam es zwölf Mal zu Zahlungen durch die Haftpflicht- bzw. Rechtsschutzversicherungen.

Mitglieder

Bei den Mitgliedern gab es einerseits eine erfreuliche Veränderung: Wir konnten insgesamt 23 Neumitglieder verzeichnen, ein Teil davon ergab sich aus Beratungen, welche anstatt der Beratungsgebühr zu bezahlen sich für eine Mitgliedschaft entschieden hat. Jedoch gab es auch eine negative Veränderung: Insgesamt haben ca. 60 Personen ihre jährliche Mitgliedergebühr nicht bezahlt – eine Konsequenz, welche sich auf unser Gesamtergebnis negativ auswirkt. Effektive und gemeldete Ausstritte gab es fünf.

Öffentlichkeitsarbeit

Im Jahr 2019 waren wir wiederum aktiv in der Öffentlichkeitsarbeit. Es fanden mehrere Treffen und Sitzungen statt, an welchen wir die Patienten vertreten, so z.B. beim Verein «e-Health Zentralschweiz», präsiert von Regierungspräsident Guido Graf. Ebenso vertreten wir die Patienteninteressen bei der Projektgruppe der Dienststelle Gesundheit, welche sich mit den neu ambulant statt stationär durchgeführten Eingriffen befasst. In diesen Gremien ist es uns ein Anliegen, dass auch wirklich die Patienten, vertreten durch die Patientenstelle, im Mittelpunkt stehen und Gehör bekommen.

Die «Regiogruppe Zentralschweiz» trifft sich ebenfalls mehrmals pro Jahr, um gemeinsam mit Institutionen wie Caritas, Fachstellen für Schuldenfragen, Sozialberatungsstellen etc. Themen aus dem Sozial- und Gesundheitsbereich zu diskutieren.

Unser Referat «Patientenverfügung und Vorsorgeauftrag» hielten wir mehrmals vor einem interessierten Publikum. Insgesamt konnten wir sieben Mal das Thema vorstellen: Vom Entlebuch bis nach Einsiedeln. Erstmals organisierten wir bei uns im Hause

eine Präsentation: Hier fanden sich über 80 Personen ein, nachdem wenige Tage zuvor ein Artikel zu diesem zentralen Thema in der Luzerner Zeitung erschien. Eine weitere Veranstaltung in unseren Räumlichkeiten ist geplant und das Datum wird in einem unserer nächsten Infoblätter bekannt gegeben.

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

Finanzen

Das positive Resultat vom Vorjahr konnten wir leider nicht wiederholen. Wir schliessen mit einem Verlust von fast CHF 9500 ab. Wesentlich dazu beigetragen hat der Umstand, dass wir im Jahr 2018 sehr viele und zum Teil auch grössere Spenden entgegennehmen durften, insgesamt über CHF 11 000, im 2019 waren es noch CHF 3225.–. Unsere Aufgabe ist es denn, im laufenden Jahr intensiv nach Sponsoren und finanziellen Unterstützungen Ausschau zu halten.

Danke!

Unser herzliches Dankeschön gilt den vielen Beteiligten, welche uns unterstützen: dem aktiven Vorstand, der unterstützenden Hintergrundgruppe, unserer kompetenten 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. Wir sowie die Begünstigten schätzen diese wohlwollende Geste sehr.

Wir freuen uns auf eine weiterhin konstruktive Zusammenarbeit mit allen Beteiligten!

Ihnen allen ein herzliches Dankeschön!

Barbara Callisaya, Stellenleiterin

Beiträge

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

Weitere finanzielle Unterstützung erhalten wir von den Zentralschweizer Kantonen, Institution, 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	3000.–
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!

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 2019

Telefonische Beratung	258	
Persönliche Beratung	93	
Schriftliche Beratung	77	Total 428
Frauen	302	
Männer	126	
Kanton Luzern	277	
Stadt Luzern	121	
Schwyz	39	
Uri	8	
Nidwalden	22	
Obwalden	6	
Zug	42	
Aargau	11	
Bern	12	
andere Kantone/Ausland	11	

Problematik/Grund der Anfrage

1. Patientenrechte, Patientenverfügung, allgemeine Auskünfte, Öffentlichkeitsarbeit	109
2. Arzt (Behandlung, medizinische Unterlagen, Aufklärung, Kommunikation, Rechnung)	95
3. Zahnarzt (Behandlung, Aufklärung, Rechnung, Kostenvoranschlag)	73
4. Spital (Behandlung, medizinische Unterlagen, Aufklärung, Kommunikation, Rechnung)	70
5. Krankenkasse (Prämienoptimierung, Kostengutsprache, Verfügung Abrechnungen)	33
6. Unfallversicherung, Suva (Verfügung, Entscheide, Kommunikation)	20
7. Diverses (persönliche, soziale Probleme)	9
8. IV (Verfügung, Entscheide, Information, Kommunikation)	8
9. Apotheke, Spitex, Labor, Physiotherapie	5
10. Altersheim, Pflegeheim (Unterkunft, Pflege, Tarife)	3
11. Psychiatrie (Behandlung, Information, medizinische Unterlagen)	2
12. Alternativmedizin (Behandlung, Aufklärung, Rechnung)	1

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 1.–
- Info Vorsorgeauftrag inkl. Musterbeispiel CHF 2.–
- Broschüre «Patientenrechte» im Kleinformat CHF 4.–

Dokumappe

Patientenverfügung mit Merkblatt, Hinweiskärtli, Vorsorgeauftrag und -muster, Patientenrechte sowie Unterlagen zur Patientenstelle CHF 12.–

Patientenstelle Zentralschweiz

Vorstand

Burger Bernhard
Geschäftsführer, Luzern

Beeler Alex
Rechtsanwalt und Fachanwalt SAV
Haftpflicht-/Versicherungsrecht,
Luzern

Meile Katharina
Psychologin, Luzern

Spirig Hedy
Physiotherapeutin, Ebikon

Widmer Herbert
Dr. med., Hausarzt, Luzern

Rechnungsrevisorin

Räber Helen
Küssnacht

Stellenleiterin

Callisaya Barbara
Luzern

Hintergrundgruppe

Altenbach Monique
Ärztin, Luzern

Beeler Alex
Rechtsanwalt und Fachanwalt SAV
Haftpflicht-/Versicherungsrecht,
Luzern

Bianchi Marco
Zahnarzt, Luzern

Brunner Flavio und Miranda
Zahnärzte, Luzern

Häfliger Bruno
Rechtsanwalt, Luzern

Landolt Markus
Arzt, Ennetmoos

Nosetti Aurelio
Arzt, Emmenbrücke

Schärli Hans-Rudolf
Arzt, Luzern

Schuler Eric
Rechtsanwalt, Luzern

Studer Bernhard
Arzt, Luzern

Suter Peter
Zahnarzt, Beromünster

Unsere Beratungsgebühren

Für Mitglieder: Kostenlos
Für Nichtmitglieder: CHF 40.00
Telefonische Kurzberatungen sind kostenlos.



Einladung zur Generalversammlung

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

Wir laden Sie herzlich ein zu unserer diesjährigen Mitgliederversammlung am

**Montag, 18. Mai 2020, 19.30 Uhr
im Sitzungsraum Kolping,
St. Karliquai 12, Luzern, 4. Stock**

Traktanden

1. Begrüssung
2. Protokoll der GV 2019
3. Jahresbericht 2019
4. Jahresrechnung 2019 und Revisionsbericht
5. Budget 2020
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
Der 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



PC 60-5854-9 – Vielen Dank!

Die Patientenstelle führt Referate durch zum Thema

Patientenverfügung inkl. Vorsorgeauftrag

Mit dem neuen Erwachsenenschutzgesetz seit 2013 spielt das Selbstbestimmungsprinzip eine wichtige Rolle. Mit einem Vorsorgeauftrag und einer Patientenverfügung kann zum Voraus festgelegt werden, wer im Falle einer Urteilsunfähigkeit die eigenen Interessen wahrnehmen soll.

Während sich der **Vorsorgeauftrag** um administrative Belange wie Verwaltung des Einkommens, Vertretung im Rechtsverkehr etc. kümmert, beinhaltet die **Patientenverfügung** den Willen des Patienten, seinen Wunsch, welche medizinischen Massnahmen getroffen werden dürfen oder eben nicht, wenn er zu keiner Aussage mehr fähig ist.

Das Referat dauert zwischen 1½ und 2 Stunden. Das entsprechende Material (Patientenverfügung inkl. Kärtli, Information zu Vorsorgeauftrag inklusive Muster usw.) kann direkt vor Ort bezogen werden.



Geplante öffentliche Referate, zu welchen Sie herzlich eingeladen sind:

10.9.2020	17.00 Uhr	Emmen, Altersheim
22.10.2020	19.00 Uhr	Euthal SZ, Schulhaus
19.11.2020	19.00 Uhr	Kriens, Pfarrsaal Bruder Klaus