



Infoblatt

PATIENTE VERTRIEDUNG asbl

Nummer 1 | 2023



Editeur:
Patiente Verriedung Asbl
1B, rue Thomas Edison
L-1445 Strassen



Liebe Mitbürger-innen, Liebe Mitglieder!

Das Jahr 2023 war für uns ein ereignisreiches Jahr! Neben vielen Problemfeldern, die wir bearbeitet haben, mussten wir zusätzlich gegenüber der Politik unsere Forderungen zur Verbesserung der Lage der Patienten und die damit verbundene Verbesserung unseres Gesundheitswesens klar dokumentieren.

Die Wahlen im Oktober haben einen Wechsel der Regierung bewirkt. Für das Gesundheitsministerium und das Ministerium für soziale Sicherheit wurde Frau Martine Deprez ernannt. Wir werden mit ihr unsererseits im Interesse der Patienten den Dialog suchen und weiter im Gesundheitswesen unsere Erfahrung, unsere Mitarbeit und unsere Forderungen vorbringen.

Grundsätzlich bleibt unsere Hauptforderung ein Gesundheitswesen zu erhalten in welchem jeder Bürger den gleichen Zugang hat und welches permanent an die technische Entwicklung und an den neuesten wissenschaftlichen Stand angepasst wird. Wir sind in vielen Bereichen des Gesundheitswesens mit Problemen konfrontiert, die für die betroffenen Patienten wichtig sind.

Um die Leistungen unseres Gesundheitswesens weiter zu bewahren und anzupassen, müssen natürlich die zu Verfügung stehenden Mittel vorhanden sein.

Im Bericht der Inspektion der sozialen Sicherheit geht hervor, dass sich die Ausgaben für die Naturalleistungen im Jahr 2023 auf 3.532,1 Milliarden belaufen. Für 2024 wird mit 3.820,5 Milliarden gerechnet.

Da die Reserven im selben Zeitraum von 834,7 Millionen auf 744,9 Millionen und 2026 auf 627,0 Millionen sinken werden, müssen wir uns Gedanken über die Zukunft machen. Die gesetzliche Reserve ist momentan 459,2 Millionen.

Was die Fédération des hôpitaux luxembourgeois durch ihren Präsidenten vorschlug, grundsätzlich über die Arzthonorare zu diskutieren und dieselben individual nach der intellektuellen Leistung und dem Einsatz von Maschinen aufzuteilen, ist auch unsere Meinung.

Auch die Leistungskataloge der verschiedenen medizinischen Bereiche (Nomenklaturen) müssen den aktuellen Standards angepasst werden.

Im Krankensektor sollen die Ärzte mit festem Gehalt beschäftigt werden, was für sie den Leistungsstress immer mehr zu verdienen abbaut und für die Patienten eine viel bessere Behandlung verspricht.

Aber auch außerhalb der Krankenhäuser sollten die Honorare gemäß der aufgewendeten Zeit berechnet werden, dies wird die gravierenden Einkommensunterschiede in diesem Bereich reduzieren. Es wird ebenfalls den Arzt belohnen welcher sich die nötige Zeit für den Patienten nimmt, was sich auch positiv für den Patienten auswirkt.

Die Frage der Beitragserhöhung, wenn sie aktuell werden sollte, muss sozialgerecht erfolgen. Das heißt, dass wenn wir die Beitragsgrenze abschaffen, wie in der Pflegeversicherung, wir den Beitragssatz nicht zu erhöhen brauchen und wir dadurch die Kleinkommen und die Betriebe, in denen die Löhne diese Grenze nicht überschreiten, schützen. (HORECA, Handwerk, Dienstleistungssektor, usw.)

Da der Beitrag für die CNS steuerlich absetzbar ist, wird die Belastung des einzelnen Betroffenen sich in Grenzen halten und prozentual immer noch unter dem Beitrag des Mindestlohnbeziehers liegen, der steuerlich nichts absetzen kann.

Leider ist es mir nicht möglich auf alle Aspekte einzugehen aber es ist uns klar, dass 2024 und danach schwierige Zeiten auf uns warten und wir nur gemeinsam stark genug sein werden um unser Gesundheitswesen zu erhalten.

Am 12. März werden die 60 Mitglieder der Arbeitnehmerkammer gewählt. Es ist die größte Wahl die bei uns stattfindet. Rund 600.000 Wähler haben die Möglichkeit in einer der 9 sozio-professionellen Gruppen ihre Kandidaten auszuwählen. Auf Grund dieses Resultats werden die Vertreter in den verschiedenen sozialen Versicherungsgremien, sowie der sozialen Gerichtsbarkeit bestimmt.

Es ist für uns eine sehr wichtige Wahl, da es einen Unterschied macht, wer künftig das Sagen, z.B. in der Gesundheitskasse hat.

Am 9. Juni werden wir die Vertreter ins europäische Parlament bestimmen. Viele Reglemente werden heute dort gestimmt und betreffen uns in vielen Bereichen unseres Lebens.

Wir haben noch viel Arbeit vor uns! Wir zählen auf Ihre Unterstützung!

Abschließend will ich Ihnen und Ihrer Familie schöne Festtage wünschen und viel Positives im Jahr 2024.

René Pizzaferrri

Präsident der Patiente Verriedung asbl

Direkte Sofortzahlung (PID)

Wir freuen uns, Ihnen mitteilen zu können, dass die direkte Sofortzahlung (PID - Paiement immédiat direct) nun verfügbar ist! Auch wenn die Patientevertriebung asbl einen richtigen Tiers-payant gefordert hat, ist dies ein Schritt in die richtige Richtung!

Mit dem PID brauchen Sie nur noch die von der Krankenversicherung nicht übernommenen Kosten zu bezahlen.

WICHTIG: Während der Anlaufphase, die im September 2023 begonnen hat, ist der PID nur für Allgemeinmediziner vorgesehen. Eine Ausweitung auf alle Fachrichtungen (andere medizinische Fachrichtungen und Zahnärzte) ist für Ende 2023 geplant.

Die Patientevertriebung asbl hofft, dass nun viele Mediziner sich dem PID System anschliessen werden und sich die Situation so für die Patienten grundlegend verbessern wird.

Nei Memberen am Verwaltungsroot

D' Patientevertriebung asbl huet 2 nei Memberen am Verwaltungsroot. Desst sin d'Madame KOCH Tina, an den Här KÜHNE Hendrik.

Tina KOCH: Mäin Numm ass Tina KOCH. Ech hunn 46 Joer a si vu Beruff Infirmière psychiatrique mat engem Bachelor an der « Gestion du risque infectieux associé aux soins ». Dofir läit mir d'Psychiatrie an d'Infektionsprophylax natierlech besonnesch um Häerz.

Berufspolitesch a politesch sinn ech organiseiert, d'äst als Generalsekretärin bei der ANIL, an als Gemengeconseillère an der Gemeng Clärref.

Des Weideren sinn ech op menger Aarbecht säit ville Joren als Personaldelegiert um Terrain aktiv.

Säit Juni hunn ech d'Chance mech aktiv bei der Patientevertriebung anzebréngen.

Mir ass et wichteg eng patientefrëndlech a kompetent Betreuung ze fördern, déi op déi individuell Bedürfnisser vun all Patient fokusséiert ass.

Fir mech heescht de Fokus op de Patient ze leeën, eng zentriert Betreuung an d'Persoun am Mëttelpunkt vun all Entscheedung ze setzen. Mäin Zil ass et ze garantéieren, datt d'Betreiung net nëmmen effektiv ass, awer och sensibel a respektvoll, fir d'Wuelbefannen vum Patient ze maximéieren.

Duerch mäi Beruff ass et fir mech eng Selbstverständlechkeet, datt d'Infirmière den Affekot vum Patient a senger Famill ass, an datt de Patient als gläichwäertige Partner mat an Decisiounen abezu soll ginn. Esou datt de Patient seng Traitementer beschtméiglechst a säin Alldag integriere kann.

Eis Medezin a Fleeg entweckelt sech awer och ëmmer weider, an hei ass et enorm wichteg, datt mir och ee Gesondheetssystem hunn, wou deem Rechenschaft ka droen ginn, a sech mat weiderentwéckelt.

Ech wëll mech asetzen, fir ee positive Changement an der Gesondheitslandschaft. Eng Gesondheitsversuergung, déi zougänglech fir jiddereen ass, onofhängeg vu sozialen, wirtschaftlechen oder kulturellen Ënnerscheeder.

Et ass mir eng Éier mech als Member vun der Patientevertriebung fir d'Wuel vum Mënsch asetzen ze dierfen.



KÜHNE Hendrik: Den Hendrik Kühne huet Politologie zu Frankfurt a. M. studeiert,

En huet dun 10 Joer an der lëtzebuenger Entwëcklungshëllef geschafft, bei Lux-Development. An deem Cader huet hien 2 Joer mat senger Famil am Burkina Faso geliewt.

Duerno huet hien zwee Joer laang d'Aarbechtshëllef geleed, eng asbl fir d'Integratioun- resp. d'Reintégratioun vum Aarbechtsmarché fir sozial désavantagéiert Persounen.

Dun huet hien 8 Joer bei international Pharma-Industrie zu Lëtzebuerg representiert. Dat war deemols d'Association pharmaceutique luxembourgeoise (APL) bei hien opgebaut huet, bei haut «Innovative Medecines Luxembourg» (IML) heescht.

Zanter mei wei dräi Joer schafft hien elo am a fir de Privat-Sektor zu Lëtzebuerg.



Neie Member an der Agora

D'Patiente Verriedung freet sech fir EDS Lëtzebuerg bei sech an der AGORA begrëssen ze kennen! EDS steet fir Ehlers-Danlos Syndrom an ass eng Maladie Rare. Wann Dir oder een vun Äerer Famill betraff ass kann en sech bei der EDS Lëtzebuerg asbl mellen.

Sie stellen sech hei selwer fir:

“Ons aller éischt Versammlung, zur Grënnung vun EDS Lëtzebuerg, hate mer am Januar 2021. Gegrënnt hu mir eis Associatioun, well mir eleng ware mat onse Symptomer, eleng mat onse Froen., eleng ouni Spezialist un eiser Säit an ouni Stemm. Elo hu mer eng Stemm **a mir setzen se an, wou mer kënnen!**

Mir hunn eng kleng Zeitung, d'EDS News, déi kennt 2 mol d'Joer eraus. Do probéiere mer dann ëmmer e kleng Resumé ze maachen, wat an de leschte 6 Méint esou alles an der Associatioun geschitt ass. Et fënnt ee Fotoen a Berichter vun Eventer dran, Temoignagë vun EDS Betreffenen, heiansdo setze mer och Bicher oder Linken dran di Betreffene kéinten hëllefen, et ass vun allem eppes dobäi.

De Jean-Paul, ënner anerem Member an eise Comité ass un eis erugetruede mat enger wonnerbarer Iddi an ALAN – maladies rares, Syringomielie Chiari Lëtzebuerg a mir hunn eis zesummen dofir agesat dass des Iddi konnt ëmgesat gi nom Motto nëmme zesummen ass ee staark. Entstanen ass de Walk'n Talk, wou mer 1 mol de Mount tēppele ginn. Des rollstullgerecht Tier gi vum Jean-Paul organiséiert an of getrēppelt. Vill verschidde Mënsche gi mat trēppelen a wat ganz wichteg ass, **mir sinn net méi eleng.**

Säit dësem Joer maache mer dann och Living Library'en. Mir haten der dëst Joer 2. Di éischt war en Test op sech iwwehapt iergendeen fir esou en Austausch interesséiert. Mir haten eng 30 Leit. Voller Tatendrang hu mer dunn déi zweet geplangt, déi dann am September war.

Mir haten dëst Joer och eisen éischten Ausflug mat eisen aktive Memberen. Mir waren an de Beetebuerger Park. Mir hate Waasser a Sandwiche verdeelt an den Entrée fir eis Memberen iwweholl. Et war fir eis all e schéinen Ausflug an definitiv net dee leschten.

Mir hunn eng Homepage, <https://edsletzebuerg.lu>, déi all Mount aktualiséiert gött, Flyeren, T-Shirten mam Motto:

vun elo un net méi eleng, Zebranuddelen an neierdénge och Pinsen. Di meeschte Visibilitéit hu mer awer iwwert di sozial Medien ewéi facebook mam Numm EDS Lëtzebuerg asbl, Instagram mam Numm @edsletzebuerg, esouguer op YouTube hu mer e Kanal mam Numm EDS Lëtzebuerg asbl. Falls der wellt Member gi kenn dir eis och gären eng E-Mail schécken op edsletzebuerg@gmail.com.

Mir alleguer schaffe Benevole a sinn op Spenden ugewisen, wann der eis wëllt hëllef ze sensibiliséieren, da schwätzt iwwer EDS oder hëlleft eis méi visibel ze ginn andeems dir eis en Don maacht op de Kont LU57 0019 5955 5480 6000. Mir sinn iech Dankbar, egal a wéi enger Form dir eis ënnerstëtzt. D'Ziel vun eiser Associatioun ass et de Grand Public iwwert den Ehlers-Danlos Syndrom op ze klären an dat geet nëmme mat ärer Ënnerstëtzung.

An deenen Temoignagen, déi mer an de leschte bal 3 Joer gedeelt hunn, huet sech immens bemierkbar gemaach, datt een sech mat enger seelener Kränkt ewéi EDS immens eleng gelooss fillt a mat eiser Associatioun hu mer et op mannst fir déi geännert, déi zou eis fonnt hunn.

Wat ass dann elo en Ehlers-Danlos Syndrom? Den Ehlers-Danlos Syndrom ass eng genetesch Bindegewebe Schwächt. Se féiert zu Problemer mat der Haut, Bänner, Gelenker a Blutgefässer, mee well Bindegewebe am ganze Kierper present ass, kënnen och aner Organer méi oder manner schwéier betraff sinn. Se soen d'Gehier an den Nervensystem wieren net vum EDS betraff. Allerdéngs kenne mer e puer Begleeterkrankungen hunn, déi dat dann och nach ofdecken. De klimesche Spektrum geet vu mëller Haut an Hyperlaxitéit bis schwéier kierperlech Behënnerungen. A verschiddene Fäll kann et zu liewensgeféierleche vaskuläre Komplikatioune kommen.

Déi nei Diagnosekrittèren vun 2017 ënnerscheeden 13 Typpe vun Ehlers-Danlos, woubäi den hypermobilen am meeschte verbreet ass. Dëse kann am Moment nëmme klimesch diagnostizéiert ginn. Wat et eis immens erschwéiert eng Diagnos ze kréien. Leider mussen mer ëmmer nach an d'Ausland fir eng Diagnos, mee mir bleiwen drun en Dokter ze fannen deen sech eiser unhëlt. Déi aner 12 Formen, déi vill méi rar sinn, kënnen duerch e genetesch Test bestëmmt ginn.

Wann dir Froen hutt, kenn der lech jidder Zäit bei eis mellen.

<https://edsletzebuerg.lu/>



Neiegkeeten Matarbechter

D'Patiente Verriedung Asbl begréisst eng nei Mataarbechterin, d'Madamm **Donven Carmen**. Vun der Ausbildung hir ass d'Madamm Donven aide soignante an huet virdrun an der Fleeg mat un Demenz erkrankte Persoune geschafft. Hir Erfahrung aus dem Fleeg-Secteur bréngt sie elo mat bei d'Patiente Verriedung Asbl. Mir wënschen hir vill Durchhalteverméigen an hirem neien Aufgabebereich.



Formulaire de demande pour personne d'accompagnement auprès du Contrôle Médical

La Patiente Verriedung Asbl a élaboré un formulaire de demande pour personne d'accompagnement auprès du Contrôle Médical.

Le formulaire est disponible en langue française/portugaise ainsi qu'en langue allemande/anglaise.

Vous pouvez le télécharger sur notre site <https://www.patienteverriedung.lu/p/88>

Après avoir rempli le formulaire, nous vous recommandons de faire une copie de votre demande que vous gardez pour vous-même, ainsi qu'une copie que vous envoyez pour info à la Patiente Verriedung Asbl au 1-b rue Thomas Edison, L-1445 Strassen ou bien par mail à l'adresse: info@patienteverriedung.lu

L'original est à envoyer au Contrôle Médical au 4 Rue Mercier, L-2144 Luxembourg.



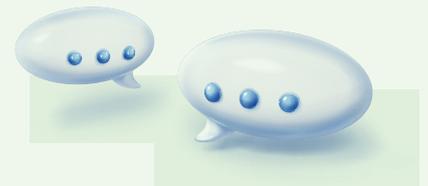
Neie Service Spriechstonn Sécurité Sociale mat eiem Expert René Pizzaferrri

D'Patiente Verriedung huet hiert Leeschtungsangebot erweiert an bitt eng Spriechstonn un wou eisen Sozialexpert, den Här René Pizzaferrri, lech ob Rendezvous empfängt. Dëst ass een Service fir Leit déi Problemer mat den Instanzen vun der Sécurité Sociale hunn.

Umellen kennt Dir lech Per Telefon um 49 14571 oder per Mail op info@patienteverriedung.lu

Datume fir d'**Spriechstonn an der éischer halschent vum Joer 2024**:

09.	Januar	16.	Abrëll
13.	Februar	07.	Mee
05.	März	04.	Juni



Prochaine assistance juridique pour membres

Depuis le mois de février 2019, la Patiente Verriedung Asbl, offre un conseil juridique gratuit à ses membres une fois par mois.

La durée maximale par rendez-vous est de 30 minutes. Vous pouvez demander un rendez-vous par e-mail au info@patienteverriedung.lu ou au 49 14571.

Où?

1B, rue Thomas Edison
L-1445 Strassen
4^{ème} étage

Prochain rendez-vous (première partie de l'année):

18 janvier 2024

22 février 2024

14 mars 2024

18 avril 2024

16 mai 2024

20 juin 2024

Refonte de notre section « Réclamation et instances de règlement amiable » sur notre site internet

Chaque patient a le droit d'adresser des suggestions, doléances et plaintes dans chaque établissement hospitalier.

Les démarches relatives sont définies par la loi du 8 mars 2018 relative aux établissements hospitaliers et à la planification hospitalière:

Art. 40.

(1) Dans chaque établissement hospitalier, l'organisme gestionnaire met en place un mécanisme de traitement et de ventilation des suggestions, doléances et plaintes lui adressées.

(2) Le gestionnaire des plaintes peut être saisi par le patient, ou la personne qui le représente dans l'exercice des droits du patient conformément aux articles 12 à 14 de la loi du 24 juillet 2014 relative aux droits et obligations du patient, ainsi que, après le décès du patient, par l'une des personnes disposant conformément à l'article 19 de la prédite loi d'un droit d'accès au dossier et aux données relatives à la santé du défunt.

La saisine peut se faire par une réclamation écrite ou moyennant une déclaration orale faite dans une des langues prévues à l'article 3 de la loi du 24 février 1984 sur le régime des langues.



(3) Sur mandat écrit du patient ou de la personne qui le représente, le directeur général de l'établissement hospitalier, le gestionnaire des plaintes et tout autre collaborateur délégué à cet effet par le directeur général est en droit de requérir et d'obtenir communication de tous les éléments pertinents en rapport avec le traitement du dossier dont il a été saisi, notamment les éléments médicaux, soignants ou administratifs du dossier patient. Il peut prendre tous les renseignements utiles auprès des organismes de sécurité sociale ou d'autres administrations.

Vous trouverez sur cette page les coordonnées de contact des chargés des relations avec le patient et des gestionnaires des plaintes en milieu hospitalier.

L'url vers notre site est le suivant:

<https://www.patienteverriedung.lu/p/62>

Patientenberatung & -information: Wie sieht das Konzept der Beratung innerhalb der Patient*innen-Vertriebung aus?

Der menschliche Kontakt und die individuelle Betreuung machen die Qualität einer Patientenberatung und -information aus. Nur ein Patient, der seine Ängste und Fragen verstanden weiß und sich ernst genommen fühlt, wird sich auch an spätere Vereinbarungen halten.

Optimale Beratung: Transparenz schaffen, gemeinsam entscheiden:

Eine umfassende Beratung bei einem komplexen Problemfall kostet vor allem eines: Zeit! Man sollte für eine adäquate Beratung mindestens eine Stunde Zeit einplanen, mit einem Puffer von 30 Minuten. Da aber komplexe Fallgespräche auch bis zu zwei oder zwei ein halb Stunden dauern können, sollte man nicht zu viele Termine in einen Tagesabschnitt einplanen.

Dies ermöglicht es dem Berater dem Patienten eine qualitativ hochwertige Beratung anbieten zu können, in der kein Zeitdruck herrscht.

Ganz wichtig ist es, dass Gespräche über die persönlichen Belange eines Patienten in einem vertrauensvollen Klima stattfinden. Ein gehetztes Gespräch im Vorübergehen, ist kaum geeignet auch schwierige oder belastende Fragen umfassend zu erörtern.

Das Gespräch verläuft meistens folgendermaßen: Zuerst bespricht der Berater mit dem Patienten die aktuelle Situation. Der Patient erklärt sein Anliegen, dies Schritt für Schritt, gestaffelt nach einem kalendarischen Abriss. Er erklärt, um welche Problematik es sich handelt, was dahinter steckt und was dies für die aktuelle Lebenssituation des Patienten bedeutet. Nachdem der Patient

seine Problematik geschildert hat, erarbeitet der Berater zusammen mit dem Patienten mögliche Lösungswege.

Sind dem Patienten die Problematik und die Auswirkungen auf sein Leben klar; wird ihn der Berater auf mögliche weitere Schritte hinweisen. (Einschalten anderer Organe wie z.B. die Direktion eines Krankenhauses, das Collège médical, Einberufen einer Mediation).

Sind dem Patienten die Problematik und die Auswirkungen nicht klar; weist der Berater daraufhin, dass die Patientenakte analysiert wird, um mögliche Schlüsse ziehen zu können und um das weiter Fortgehen zu planen.

Es werden keine Schritte ohne die vorherige Information und das Einverständnis des Patienten unternommen.

Höchstmögliche Transparenz muss gewährleistet werden, damit das Vertrauen des Patienten erhalten bleibt.

Als Nächstes einigen sich Berater und Patient auf ein Vorgehen, hinter dem beide voll und ganz stehen. Manchmal gibt es mehrere unterschiedliche Vorgehensweisen. Der Berater wird Vor- und Nachteile der verschiedenen Methoden erklären, sie abwägen und dann begründen, warum er welches Verfahren vorschlägt. Besteht kein Zeitdruck (wie in einem Notfall), erhält der Patient an dieser Stelle Bedenkzeit, um sich mit dem Vorgehen auseinanderzusetzen und mit diesem anzufreunden. Vielleicht nutzt er auch das Intervall bis zum nächsten Gesprächstermin, um sich mittels Broschüren genauer über das Vorgehen zu informieren.

Der wissende Patient

Mit Information gestärkt kann der Patient beim nächsten Termin gezielt nachfragen. Je besser der Patient vorinformiert ist, desto leichter fällt es ihm, den Ausführungen des Beraters zu folgen, weil ihm nicht mehr alle Zusammenhänge völlig neu und fremd sind.

Zum Beantwortungserfolg tragen nicht nur die geeignete Vorgehensweise und die Erfahrung des Beraters bei: Hat der Patient Zutrauen und Zuversicht, wirkt sich das positiv auf die weitere Zusammenarbeit aus.



Delbrassinne-Wennmacher Michèle

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2022

Lors de l'exercice 2022, la «PATIENTEVERTRIEDUNG a.s.b.l.» a été confrontée à une hausse d'appels téléphoniques. En 2022 la Patiente Vertriebung asbl a géré 4.122 prises de contact par téléphone. Un nombre élevé de ces appels téléphoniques a été lié à des questions, des plaintes et demandes d'information liées à la pandémie du COVID-19 et plus précisément à l'obligation vaccinale (Informations sur notre prise de position, demandes de soutien si introduction d'une obligation vaccinale, base légale, voies de recours) ainsi qu'à la déclaration des effets secondaires et explications de procédure: comment déclarer les effets secondaires, auprès de quelle institution peut-on déclarer les effets secondaires, comment seront traitées les informations collectionnées, reçoit-on un accusé de réception après avoir introduit le formulaire auprès du Ministère de la Santé, pourquoi les données sont-ils transférés à la pharmacovigilance de Nancy, pourquoi le médecin traitant ne veut-il pas déclarer les effets secondaires, les données sont-elles anonymisées, explications de la définition d'effets secondaires: quand est-ce qu'on peut parler d'effets secondaires?). 90% des entretiens téléphoniques liés aux questions sur les effets secondaires et l'obligation vaccinale ont eu une durée d'au moins 30 à 60 minutes, les gens étant anxieux, cherchant des conseils et du réconfort confrontés à une situation extrêmement angoissante. Le fait que la communication autour de la possibilité de déclaration des effets secondaires était presque inexistante début 2022, que le formulaire de déclaration était difficilement trouvable sur le site Internet du Ministère de la Santé et qu'il n'existait pas d'onglet sur le site officiel <https://covid19.public.lu/fr/html>, la PATIENTEVERTRIEDUNG a.s.b.l. a pris la décision de mettre à disposition des patients un formulaire de déclaration d'effets secondaires facilement accessible, facile à comprendre et facile à remplir. Afin de garantir la plus grande transparence, chaque patient qui a rempli le formulaire, 626 en tout, a reçu par courriel une copie de son formulaire. Aussi, afin de respecter la loi en vigueur du GDPR, la PATIENTEVERTRIEDUNG a.s.b.l. n'a en aucun moment stocké les données des déclarations sur un serveur et le patient a rempli le formulaire en consentement éclairé. Le formulaire a été mis en ligne le 26 janvier 2022. En 1 semaine, le formulaire de déclaration des effets secondaires de la PATIENTEVERTRIEDUNG a.s.b.l. a été consulté par 6.929 patients et jusqu'à l'enlèvement du formulaire de notre site en date du 17 mars 2022, enlèvement ordonné par le ministère de la Santé, le formulaire a été consulté par 11.787 patients.

Pendant la pandémie, la PATIENTEVERTRIEDUNG a.s.b.l. a dû constater qu'un nombre élevé des patients a préféré un entretien par téléphone à une entrevue sur place dans les bureaux de la PATIENTEVERTRIEDUNG a.s.b.l. Néanmoins cette situation exceptionnelle de la pandémie, 125 entrevues entre le patient et la Patiente Vertriebung asbl ont pu être réalisées. Ces entrevues se sont déroulées au sein de la Patiente Vertriebung asbl ou bien sous forme de visites à domicile, le facteur décisif étant la mobilité des demandeurs. Souvent une entrevue personnelle s'avère nécessaire pour permettre une discussion plus poussée des problèmes rencontrés. Une rencontre personnelle permet également d'établir une relation de confiance entre le conseiller et le patient et de lui offrir plus de réconfort.

Le but de ces entretiens est toujours d'essayer de trouver des solutions adaptées aux situations individuelles des patients. Dans la majorité des cas des informations ciblées et ponctuelles ont permis de donner satisfaction aux requérants.

À côté des appels téléphoniques la Patiente Vertriebung a.s.b.l. a traité 45 demandes de soutien par courrier, 875 demandes par mail et 83 demandes par la plateforme sociale Facebook. 398 suivis à moyen et à long terme (3 mois – 1,5 an) ont été réalisés, ces suivis ont donné lieu à l'établissement d'un dossier; souvent liés à des contestations ou litiges entre patients et prestataires (p.ex. prise en charge incorrecte; facturation par les prestataires et remboursement par une assurance maladie; accident médical; erreur médicale). À ces dossiers s'ajoutait la reprise des dossiers des exercices précédents. Tous ces dossiers donnent lieu à des échanges de courrier, des transmissions d'informations et souvent des médiations entre les différentes parties concernées.

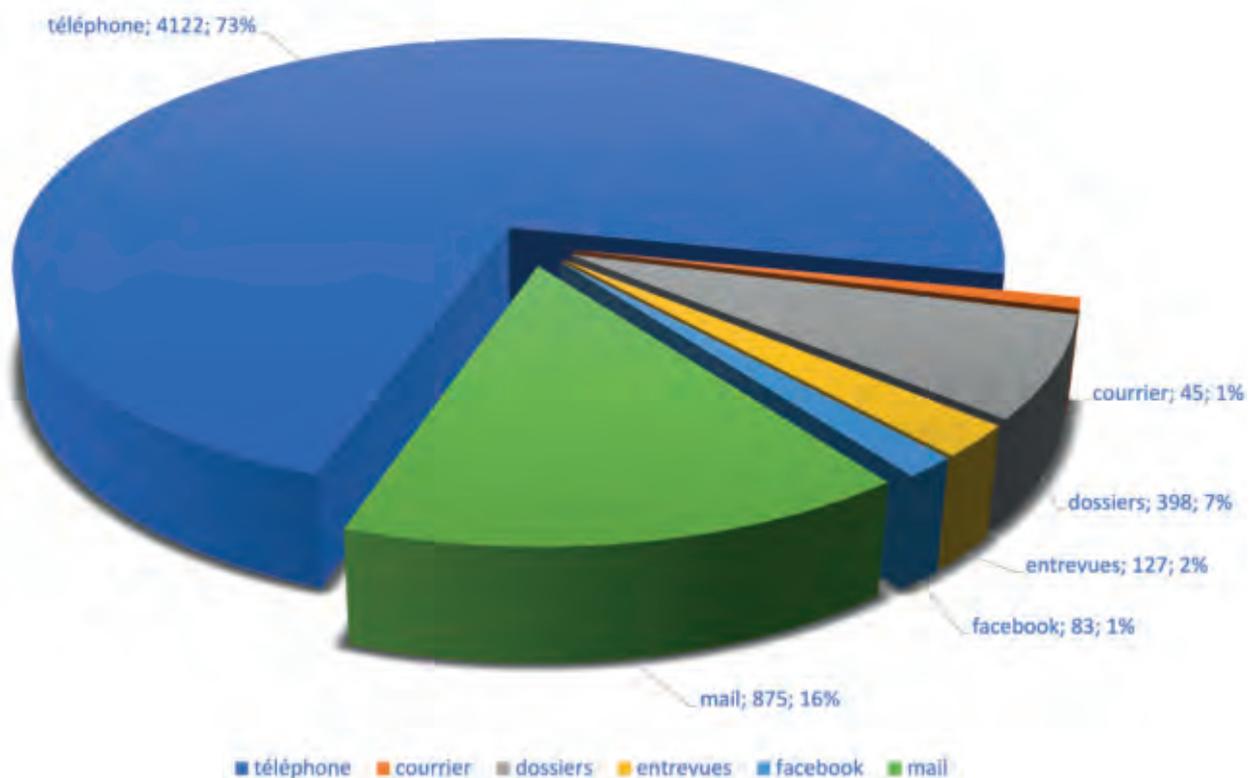
Lors de l'année 2022, 59 entrevues, internes et externes, ont été réalisées. Ces entrevues consistaient en l'échange entre la Patiente Verriedung asbl et des prestataires de soins de santé et des représentants du secteur de la santé et de la sécurité sociale. La plupart de ces échanges ont eu lieu par visioconférence afin de protéger au mieux tous les interlocuteurs.

Pour informer les patients de leurs droits et devoirs, la Patiente Verriedung a.s.b.l., a envoyé 83 documents liés au secteur de la santé et de la sécurité sociale. Afin d'aider et de soutenir au mieux les patients, la Patiente Verriedung asbl a offert une fois par mois une consultation juridique gratuite. Les permanences se sont déroulées au sein de la Patiente Verriedung asbl de 15 à 18 heures. Lors de chaque permanence, 6 patients ont eu la possibilité de demander gratuitement conseil auprès d'un avocat.

L'association a aussi été active sur les réseaux sociaux, ainsi la Patiente Verriedung a.s.b.l. a posté 115 fois sur Facebook. Ces posts ont été vus par 175093 personnes, ce qui fait en moyenne 1522 personnes par post. Il y a eu 41.137 visites de notre page internet.

La «PATIENTE VERTRIEDUNG a.s.b.l.» a envoyé 7 Newsletter électroniques pendant l'année 2022.

Prises de contact 2022



FAIRE UN DON

Comment nous soutenir?

Par votre don vous soutenez le travail de l'association.

Si vous souhaitez faire un **don à la Patiente Verriedung asbl**, vous pouvez:

- Verser votre don sur un de nos comptes en banque
- Payer le montant de votre choix avec Payconiq

Dans l'avis de décès et l'éloge funèbre, vous pouvez demander que, plutôt que des fleurs et des couronnes, **des dons soient faits à l'association Patiente Verriedung Asbl**. De cette manière, vous offrez à ceux qui partagent votre peine la possibilité d'exprimer leur sympathie tout en contribuant à aider les patients et à renforcer les droits des patients au Luxembourg.

Bénéficiaire:

Patiente Verriedung a.s.b.l.
I-B, rue Thomas Edison
L-1445 Strassen

Communication: don

Utilité Publique

La Patiente Verriedung, association reconnu d'utilité publique, peut recevoir des dons fiscalement déductibles dans le chef des donateurs dans les limites des articles 109 et 112 de la loi concernant l'impôt sur le revenu (plus d'infos sur le site de l'Administration des Contributions Directes).



PRIORITY PRIORITAIRE

Post
LUXEMBOURG

Envois non distribuables à retourner à:
L-3290 BETTEMBOURG

PORT PAYÉ
PC1011132



SPENDEN

Wie Sie uns unterstützen können

Mit Ihrer Spende unterstützen Sie die Aktivitäten der Patiente Verriedung asbl.

Sollten Sie gewillt sein unsere Arbeit durch eine Spende zu unterstützen, können Sie entweder

- einen Betrag Ihrer Wahl auf eines unserer Bankkonten überweisen
- einen Betrag Ihrer Wahl mit der App Payconiq überweisen

In der Traueranzeige und im Nachruf können Sie darum bitten, dass anstelle von Blumen und Kränzen **Spenden an die Patiente Verriedung Asbl geleistet werden**. Auf diese Weise ermöglichen Sie denen, die Ihre Trauer teilen, ihr Mitgefühl zum Ausdruck zu bringen, während sie gleichzeitig dazu beitragen, den Patienten zu helfen und die Patientenrechte in Luxemburg zu stärken.

Zahlungsempfänger:

Patiente Verriedung a.s.b.l.
I-B, rue Thomas Edison
L-1445 Strassen

Kommunikation: Spende

Gemeinnützige Einrichtung

Die Patiente Verriedung Asbl ist als gemeinnützige Einrichtung anerkannt und kann als solche Spenden entgegennehmen, die im Rahmen der Artikel 109 und 112 des Gesetzes zur Einkommensteuer, von der Steuer abgesetzt werden können.