

Arztbesuch nur noch mit Ticket

Die Permanence im Bahnhof Luzern will die Wartezeiten verkürzen – mit einem System ähnlich wie auf der Post.

Yasmin Kunz

Will ein Kunde auf der Post etwas aufgeben oder eine Rechnung bezahlen, muss er vorher ein Ticket lösen. Dieses zeigt an, wie lange er ungefähr warten muss, bis ein Schalter frei wird.

Ein ähnliches System wird ab dem 1. Januar die Permanence Bahnhof Luzern einführen, wie Geschäftsführer Herbert Sterchi und Inhaberin Myriam Matter gegenüber unserer Zeitung erklären. Die beiden sind seit 2016 ein Team und leiten die Unternehmensgruppe MedCenter. Dazu gehören neben der Permanence auch die Praxis im Bahnhof Luzern sowie die Praxis in der Mall of Switzerland (siehe Kasten).

Im Schnitt dauert die Wartezeit eine halbe Stunde

Der Beweggrund hinter dem Ticketsystem, welches 22 000 Franken kostet, ist ein einfacher: Die Patienten wollen nicht lange auf die Konsultation beim Arzt warten. Im Durchschnitt dauert die Wartezeit rund eine halbe Stunde. Es könne aber auch sein, dass man mal zwei Stunden warten müsse, weil ein oder mehrere Notfälle ungeplant dazwischenkommen, erklärt Clarence Davis. Er ist seit Anfang 2019 operativer medizinischer Leiter in der Permanence. Davis sagt – gestützt auf Patientenbefragungen –, dass insbesondere die Wartezeit die Patientenzufriedenheit negativ beeinflusse. «Wenn ein Patient beispielsweise 90 Minuten warten muss, dann beurteilt er im Nachhinein die gesamte medizinische Leistung als ungenügend. Und dies, obwohl die medizinische Beratung gut gewesen ist.» Myriam Matter pflichtet bei und betont, die Wartezeit habe keinen Einfluss auf die



Clarence Davis, ärztlicher Leiter der Permanence im Bahnhof Luzern, zeigt das Ticketsystem.

Bild: Eveline Beerkircher (12. Dezember 2019)

Qualität der Arbeit des Arztes. Davis stellt fest: «Der Serviceanspruch der Patienten ist in den vergangenen Jahren massiv gestiegen. Wer ein Leiden hat, sucht unmittelbare Zuwendung.» Das sei ein Phänomen der heutigen Gesellschaft.

Die erste Praxis im Kanton mit Ticketsystem

Die Wartezeit sei also ein «ewiger Stein des Anstosses», sagt Davis, Facharzt für Allgemeinmedizin. Mit dem Ticketsystem wolle man die kaum planbare Arbeit in der Notfallpraxis planbarer machen. Im Endeffekt soll die Patientenzufriedenheit erhöht werden. Im Kanton Luzern wird die Permanence die erste Praxis sein, die mit einem Ticketsystem arbeitet.

Wer also künftig die Permanence aufsucht, der erhält ein Ticket, falls gewünscht auch ein SMS auf sein Handy. So hat der Patient etwa die Gelegenheit, die Wartezeit ausserhalb der Praxis zu verbringen und wird benachrichtigt, wenn seine Konsultation kurz bevorsteht. Dieses System erlaube eine bessere Triage, so Davis, «weil das Ticketing es ermöglicht, die Fälle genauer einzuteilen.» Dringende medizinische Bedürfnisse, «die eine sofortige Intervention verlangen, werden auch künftig prioritär behandelt».

25 000 Patienten pro Jahr in der Notfallpraxis

Die Permanence, die im Jahr 2002 gegründet wurde, hatte in den vergangenen Jahren einen Rücklauf an Patienten zu verzeichnen. Der Grund: Ende 2013 wurde der Nachtdienst eingestellt. Seither schliesst die Praxis von Sonntag bis Donnerstag jeweils um 23 Uhr. An den Wochenenden ist sie nach wie vor von Freitagmorgen 7 Uhr bis

Patientenzahlen steigen deutlich

Mall of Switzerland Die Gemeinschaftspraxis in der Mall of Switzerland wurde vor einem Jahr eröffnet. Laut Geschäftsführer Herbert Sterchi ist es nicht geplant, dort auch ein Ticketsystem einzuführen: «Es handelt sich um eine Gruppen-Hausarztpraxis, welche vor allem Termine vergibt, jedoch mit der Möglichkeit, ohne vorgängig vereinbarten Termin, behandelt zu werden.» Die Menge der «Walk-In-Patienten» sei nicht mit jener der Permanence zu vergleichen.

Die Mall-Praxis – wo drei Ärzte praktizieren – sei gut angefallen, sagt Sterchi. In der ersten Jahreshälfte registrierte man Konsultationen im niedrigen vierstelligen Bereich. In den letzten sechs Monaten hat sich die Zahl verdoppelt. Noch nimmt die Gemeinschaftspraxis Patienten auf. Die Praxis hat von Montag bis Mittwoch von 8 bis 18.30 Uhr offen, Donnerstag und Freitag von 8 bis 21 Uhr. Am Samstag ist die Praxis von 8 bis 16 Uhr in Betrieb. (ky)

Sonntagabend 23 Uhr durchgehend geöffnet. Vorher war sie sieben Tage die Woche rund um die Uhr in Betrieb.

Die Permanence registriert pro Jahr rund 25 000 Konsultationen. Bis dato wurden mehr als eine halbe Millionen Patienten in der Permanence behandelt. Für die Inhaberin Myriam Matter ist klar, dass sie die Permanence dereinst wieder rund um die Uhr betreiben will. Wann das konkret der Fall sein wird, ist noch offen.

Luzerner Fasnacht schwappt auf das Inseli über

Das Gedränge an Luzerns rüüdigen Tagen wird immer grösser. Jetzt gibt's eine Ausweichmöglichkeit an prominenter Lage.

Der Luzerner Inseli-Park hinter dem KKL war bisher garantiert fasnachtsfreie Zone. Keine Guuggenmusik verirrt sich hierher, keine Grende, keine Wagengruppe. Das soll sich schon an der bevorstehenden Fasnacht ändern. Extra dafür wurde die Zunft zum Inseli gegründet, vermeldet Silvio Panizza in der aktuellen Ausgabe seiner alljährlich erscheinenden Infobroschüre «De rüüdig Fasnachtsführer». Panizza ist begeistert von der Idee. «Die Luzerner Fasnacht betritt damit neue Ufer», sagt er.

Wo zurzeit Rudolfs Weihnachtsmarkt für besinnliche Stimmung sorgt, soll also im Februar 2020 vom Schmutzigen Donnerstag bis am GÜdisdiensstag geschränkt und fasnächtlich intrigiert werden. «Wir wollen im Inseli-Park den alten Werten und Traditionen der Luzerner Fasnacht Platz geben», sagt Reto (Chöttu) Küttel. Er ist ers-

ter Inselivater, also Vorsteher der neuen Inseli-Zunft («Insula Lucernensis»).

Ein Problem an der heutigen Fasnacht sei, dass die meisten Plätze in der Innenstadt «hoffnungslos überfüllt sind – durch Guuggenmusiken mit eigenen Standplätzen, Kaffeewagen, Wagenbauer, Familienwagen, offizielle und inoffizielle Verkaufsstände». Dazu komme laut Küttel: «Elektronische Musik überschallt die schrägen Töne; und die Kostüme kommen ab der Stange, statt dass man sie selber bastelt.»

Viele wollen «nur Umsatz machen»

Es gebe heute zu viele, vor allem an der Bahnhofstrasse, «die nur Umsatz machen wollen, aber nichts Fasnächtliches beitragen», betont Küttel. Auf dem Inseli soll alles anders werden. Dort werden nur Gruppierungen zugelassen, die aktiv die Luzer-

ner Fasnacht bereichern – «mit selbstgebastelten oder selbstgenähten Kostümen, Wagen mit jährlich ändernden Sujets sowie Sujetgruppen mit Kleidern und Grende». Nicht zugelassen sein werden im Inseli elektronische Beschallungen – «Konservenmusik», die aus Lautsprecher-



Inselivater Reto Küttel mit dem Zunftsignet auf dem Inseli in der Stadt Luzern. Bild: PD

boxen dröhnt. Ausnahmen werde es für spezielle fasnächtliche Produktionen geben.

Aber werden die Fasnächtler den Weg zum etwas abgelegenen Inseli überhaupt finden? «Wir müssen sicher drei bis vier Jahre Substanz zeigen, bis sich das Inseli als neuer Fasnachts-hotspot etabliert», ist sich Küttel bewusst. Er sei aber zuversichtlich: «Die Bahnhofstrasse war in den 1980er-Jahren ja auch völlig fasnachtsfrei. Und heute platzt sie fasnächtlich aus allen Nähten.»

Küttel wird mit seiner dreiköpfigen Kleingruppe Asgards zusammen mit Claudia de Biasio und Martin Jans an den Fasnachtstagen vor Ort auf dem Inseli sein: «Wer Interesse hat, mitzumachen, kann sich jederzeit bei uns melden.» Küttel hat Erfahrung im Lancieren fasnächtlicher Neuerungen. Er hat 2010 die IG Jesuitenplatz und 2016 die IG Bahnhofstrasse mit-

gegründet. Sie schafften es, den Verteilungskampf um die dortigen Standplätze zu beruhigen. Auch Regeln für Lautstärke, Wasser und Strom wurden erarbeitet.

Stadt begrüsst Initiative der Fasnachts-IG

Mario Lütolf, Leiter Stadtraum und Veranstaltungen bei der Stadt Luzern, betont: «Die Verantwortlichen haben uns über das Vorhaben am Runden Tisch vom November 2019 informiert.» Eine Bewilligung für solche fasnächtlichen Anlässe brauche es nicht: «Es gilt einfach, die generellen Empfehlungen einzuhalten, etwa bezüglich Littering und Lärmimmissionen.» Die Stadt begrüsse die Initiative der Interessengemeinschaften für die Einhaltung gewisser Regeln: «Im Zöpfli, wo es Lärmbeanstandungen gab, hat dies 2019 bestens geklappt.»

Hugo Bischof

Schmähpreis für Denkmalpflege

Zum 48. Mal ist der von Silvio Panizza herausgegebene «De rüüdig Fasnachtsführer» erschienen. Die Infobroschüre enthält eine ausführliche Agenda der wichtigsten Vorfasnachts- und Fasnachtsanlässe in Luzern und der Zentralschweiz. Seinen Schmähpreis «Roschtigs Guuggi» verleiht Panizza den Eidgenössischen Kommissionen für Denkmalpflege sowie Natur- und Heimatschutz «für die unsinnige Forderung, die Nordfassade des alten Theaters zu erhalten». Den Satire-Orden erhält Zirkuspfarrrer Ernst Heller. (hb)

Hinweis

«De rüüdig Fasnachtsführer» ist ab heute für fünf Franken an allen grösseren Kiosken der Zentralschweiz erhältlich.