



**Patientenstelle Ostschweiz**

Bahnhofstrasse 56, 8500 Frauenfeld, Tel 052 721 52 92,  
info@patientenstelle-ostschweiz.ch, www.patientenstelle.ch, PC 85-295868-2

## **Jahresbericht der Patientenstelle Ostschweiz 2017**

Das Jahresziel 2017 der Geschäftsstellenleiterin und des Vorstandes der Patientenstelle Ostschweiz war die passende Neubesetzung der Geschäftsstellenleitung.

Das Jahr 2017 war für die Patientenstelle Ostschweiz von Veränderung geprägt. Ende Juli verabschiedete sich Frau Mirjam Baumgartner als Geschäftsstellenleiterin und übergab ihre Aufgaben am 01. August an Frau Aurélie Tritt. Frau Tritt arbeitet mit einem Stellenpensum von 60% und war zuvor fast 10 Jahre im Kantonsspital Münsterlingen als Pflegefachfrau tätig. Frau Jennifer McNeill war übergangsweise bis Ende August bei der Patientenstelle Ostschweiz beschäftigt. Frau Tritt wurde von der Leiterin Erika Ziltener und dem Team der Patientenstelle Zürich eingearbeitet und arbeitet weiterhin regelmässig dort um von der Erfahrung und Unterstützung durch die Patientenstelle Zürich profitieren zu können. Auch arbeitet sie weiterhin zur Qualitätssicherung mittels dem Vier-Augen-Prinzip analog der Patientenstelle Zürich.

Aufgrund der höheren Stellenprozente und dem Bedürfnis, mehr Präsenz in der Ostschweiz zu zeigen, zog die Patientenstelle Ostschweiz im Dezember in eigene Büroräumlichkeiten. Wir freuen uns nun Teil des CoWorking Frauenfeld zu sein.

Die Patientenstelle Ostschweiz ist seit August 2017 immer Montag / Mittwoch / Donnerstag besetzt. An den übrigen Tagen und bei Ferien oder Krankheit bedient die Patientenstelle Zürich via Umleitung weiterhin das Telefon. So ist die Erreichbarkeit fünf Tage pro Woche weiterhin gewährleistet. Um auf dem Laufenden zu sein und dringende telefonische Anfragen beantworten zu können, steht ihr die Dropbox der Patientenstelle Ostschweiz zur Verfügung.

Um auf den Stellenwechsel aufmerksam zu machen und auch die Patientenstelle Ostschweiz regelmässig ins Gedächtnis zu rufen, verstärkten wir die Werbung für die Patientenstelle. Frau Tritt schrieb alle medizinischen Institutionen im Thurgau, St. Gallen, Appenzell Innerrhoden, Appenzell Ausserrhoden und Graubünden per Post oder per eMail an und liess ihnen gleichzeitig einen Flyer zukommen. Das Gleiche erfolgte für den Behindertenbereich, um auch hier die Bekanntheit der Schlichtungsstelle zu steigern. Ferner optimierte Frau Tritt den Internetauftritt und erstellte eine Präsenz in den Social Media wie Facebook und Twitter. News aus dem Gesundheitswesen der Schweiz, aktuelle Themen und auch Anlässe können so gezielt und breiter gefächert publiziert werden. Es freut uns, dass z.B. die Gemeinde Wuppenau diese Information in Ihrem Gemeindeblatt an alle Einwohnerinnen und Einwohner der Gemeinde weitergegeben hat.

Auf die gesteigerten Präsenzen erfolgten auch mehr Anfragen. Sei es für kleinere Abklärungen, wie auch für komplexere Beratungen und Fallbearbeitungen. Häufig erfolgt die Kontaktaufnahme via Telefon oder eMail.

Die Abklärungen einer möglichen Sorgfaltspflichtverletzung haben 2017 im Vergleich zu 2016 wieder zugenommen. Die Abklärungen gestalten sich weiterhin als aufwändig, zeitintensiv und oft als sehr komplex.

Es fordert sowohl von den betroffenen Patientinnen und Patienten, als auch von uns häufig viel Geduld. Der Erhalt von Patientendossiers oder von Fachantworten nimmt einen grossen Teil der Zeit in Anspruch. Oft erhalten wir Dossiers nicht vollständig oder es fehlen für die Abklärung wichtige Unterlagen. Das wiederum führt zu Mahnungen und kostet oft für alle Beteiligten unnötig Zeit und Energie. Nach wie vor ist es sehr schwierig, einen haftungsrelevanten Fehler zu beweisen, so dass häufig eine Replik notwendig ist oder sogar ein Gutachten erstellt werden muss. Gutachten wiederum sind kostspielig, zeitintensiv und nicht für alle betroffenen Personen, insbesondere wenn keine Rechtsschutzversicherung für die Kosten aufkommt, bezahlbar. Nach wie vor schliessen wir jedoch einige Fälle mit einem Vergleich ab.

Auch im Jahr 2017 hatte Frau Tritt zudem wiederum Fragen zum gesamten Gesundheitswesen und Sozialwesen zu beantworten.

Die Beratungen von Menschen und deren Angehörigen die stationär in einer Behinderteninstitution leben haben tendenziell eher abgenommen, weshalb wir unsere Schlichtungsstelle mittels eines Schreibens inklusive Flyer bei allen Institutionen im Thurgau wieder in Erinnerung gerufen haben.

Die Ratsuchenden der Behinderteninstitutionen benötigen Unterstützung bei der Konfliktlösung und in einzelnen Situationen können konstruktive, langfristige Lösungen für alle Beteiligten nur an einem Runden Tisch gefunden werden.

Die Vernetzung war aufgrund der Vielfältigkeit der Beratungen und der gleichzeitig oft schwierigen Lebenssituationen der Ratsuchenden auch 2017 ein wichtiger Bestandteil der Arbeit der Patientenstelle Ostschweiz. So stellte sich Frau Baumgartner und später auch Frau Tritt diversen weiteren Institutionen vor und pflegte die Netzwerkarbeit an verschiedenen Anlässen im Kanton, wie z.B. Brennpunkt Gesundheit oder das Netzwerk für Alter und Gesundheit Frauenfeld.

#### **Öffentlichkeitsarbeit:**

- Die Patientenstelle Ostschweiz stellt weiterhin den Mitgliedern sämtliche Dienstleistungen der Patientenstelle Zürich oder des Dachverbandes der Patientenstellen (DVSP) zur Verfügung. Dies geschieht in Form von Broschüren z.B. das Patientinnen- und Patientenrecht, Patientenverfügung und weiteren Merkblättern zu verschiedenen Themen (z.B. Das Merkblatt: Was tun vor einem operativen Eingriff?) und es war der Patientenstelle Ostschweiz weiter möglich, den Ampel-Blutdruck-Pass abzugeben.
- Bulletin - Vierteljährlich erscheinende Informationsbroschüre der Patientenstellen Ostschweiz und Zürich.
- Fachvortrag zum Thema Patientensicherheit mit Herrn Prof. Dr.med. Markus Röthlin als Gastredner am 04.04.2017
- Jahresversammlung am 09.06.2017 in den Räumlichkeiten der Patientenstelle Ostschweiz, Zürcherstrasse 138, 8500 Frauenfeld mit anschliessendem Apéro.
- Mitarbeit in der Arbeitsgruppe des EPDG Thurgau, im Ethikforum St. Gallen und im Netzwerktreffen altersfreundliches Frauenfeld

**Statistik:**

Mitgliederstand per 31.12.2017

Einzelmitglieder: 91

Familienmitglieder: 52

Kollektivmitglieder: 06

Frauenfeld, 16.05.2018



Aurélie Tritt

Leiterin Patientenstelle Ostschweiz



Barbara Dätwyler

Vorstand der Patientenstelle Ostschweiz