



**Patientenstelle Ostschweiz**

Zürcherstrasse 138, Postfach 232, 8500 Frauenfeld, Tel. 044 361 92 56  
[info@patientenstelle-ostschweiz.ch](mailto:info@patientenstelle-ostschweiz.ch) [www.patientenstelle.ch](http://www.patientenstelle.ch), PC 85-295868-2

## Jahresbericht 2015

Das Ziel der Geschäftsstellenleiterin und des Vorstands der Patientenstelle Ostschweiz war es, die Patientenstelle Ostschweiz bekannter zu machen, das Netzwerk weiter auszubauen und trotzdem eine hohe Erreichbarkeit für unsere Mitglieder zu gewährleisten.

So ist die Patientenstelle Ostschweiz weiterhin telefonisch fünf Tage pro Woche während sieben bis acht Stunden erreichbar, indem das Telefon auf das Sekretariat der Patientenstelle Zürich umgeleitet wird wenn unsere Beraterin Frau Mirjam Baumgartner das Telefon nicht bedienen kann. Zudem besteht jederzeit die Möglichkeit uns per Mail zu erreichen.

Montags und je nach Bedarf auch dienstags hat Frau Baumgartner Ratsuchende und Mitglieder vor Ort in unseren Räumlichkeiten in Frauenfeld beraten.

Zur Qualitätssicherung und um die Effizienz der Bearbeitung der Fälle und der Beratungen zu steigern, arbeitete Frau Baumgartner weiterhin zu 20 weiteren Prozenten in Zürich für die PS Ostschweiz und konnte so das Fachwissen und das Kompetenznetz der Patientenstelle Zürich nutzen. Analog der Patientenstelle Zürich wurden die Fälle nach dem Vier-Augen-Prinzip bearbeitet.

Die Abklärung einer möglichen Sorgfaltspflichtverletzung haben 2015 zugenommen und machen in der Zwischenzeit die Hälfte aller Beratungen aus. Diese Abklärungen gestalten sich als aufwändig, zeitintensiv und sind oft sehr komplex.

Besonders für die betroffenen Patientinnen und Patienten benötigen diese Abklärungen sehr viel Geduld. Oft benötigt es schon ein mehrfaches Mahnen bis wir nur das Patientinnendossier erhalten und viele Spezialisten und Fachärzte sind so stark beschäftigt, dass wir oft sehr lange auf Fachantworten warten müssen. Bei den Haftpflichtversicherungen stellen wir grosse Unterschiede fest, während die einen die Vorfälle pragmatisch lösen und den Betroffenen einen Vergleich anbieten, zögern andere die Angelegenheit äusserst lange heraus und lassen die Betroffenen und uns warten. Zudem wird immer öfter ein Gutachten notwendig.

Zugenommen haben auch die Beratungen zu Konflikten mit dem Hausarzt, Psychiater oder Pflegeheimen. Die Ratsuchenden benötigen Unterstützung in den Konfliktlösungen, es braucht einen runden Tisch bei Kommunikationsproblemen, Übersetzungen oder gemeinsame Gesprächsvorbereitungen. Immer häufiger wollen Patientinnen und Patienten auch besser aufgeklärt sein über ihre Medikamente und sind nicht mehr bereit 10 – 15 Tabletten pro Tag zu schlucken. Hier beraten wir die Betroffenen, erklären was für Medikamente das sind die sie einnehmen, Wirkungen, Nebenwirkungen und raten Ihnen zu einem Termin bei Ihrem Hausarzt mit der Voranmeldung, dass die Patientin, der Patient gerne die Medikation besprechen und nach Möglichkeit anpassen möchte.

Eher rückläufig waren im 2015 die Beratungen zu den Kranken- und Sozialversicherungen.

Die Vernetzung war aufgrund der Vielfältigkeit der Beratungen und der gleichzeitig oft schwierigen Lebenssituationen der Ratsuchenden auch 2015 ein wichtiger Bestandteil unserer Arbeit. So stellte sich Frau Baumgartner bei der Alzheimerstiftung, der Spitex Frauenfeld, der Anlaufstelle für Generationenfragen, der Krebsliga und weiteren Institutionen vor.

## Öffentlichkeitsarbeit

1. Die Patientenstelle Ostschweiz stellt den Mitgliedern sämtliche Dienstleistungen der Patientenstelle Zürich oder des Dachverbandes der Patientenstellen (DVSP) zur Verfügung. Sei dies die Patientinnen- und Patientenrechtsbroschüre, die Patientenverfügung, verschiedene Merkblätter z. B. Merkblatt zur Zahnbehandlung und Hygiene.
2. Bulletin  
Vierteljährliches Informationsorgan der Patientenstellen Zürich und Ostschweiz.
3. Jahresversammlung am 27. Mai 2015
4. Podiumsveranstaltung am 06.11.2015 in Bischoffszell zum Thema: Shared Decision Making - Soll ich mich behandeln lassen: Ja oder Nein? Wie treffe ich die richtige Entscheidung? Herr Dr. med. Simon Ritter, Chefarzt Klinik für innere Medizin, Spital Herisau hielt ein spannendes Referat zu dem dem Modell der Zukunft: Shared Decision Making. Anschliessend moderiert Frau Erika Ziltener, Präsidentin des Dachverbandes der schweizerischen Patientenstellen ein Podium an dem Herr Dr. Ritter (Thementräger SDM) Frau Gilli (Hausärztin & Präsidentin PS Ost), Frau Baumgartner Stellenleiterin (PS OST) und Frau Dätwyler (dipl. Pflegefachfrau, Präsidentin SBK) teil nahmen.
5. Mitwirkung der Patientenstelle Ost und der Patientenstelle Zürich an der Aktionswoche der Stiftung für Patientensicherheit mit einem Vortrag zum Thema Spitalinfektion & Hygiene im alten Stadtsaal Winterthur 17.09.2015. Die Hygienefachfrau Corinne Stutz hielt einen Vortrag zu den Fragen der Hygiene in den Spitälern, wie es zu den gefürchteten Antibiotikaresistenzen kommt und wie Antibiotika in die Nahrungskette gelangen. Der Vortrag war sehr informativ und wir möchten ihn gerne zu einem späteren Zeitpunkt im Kanton Thurgau wiederholen.
6. Die Patientenstelle Ostschweiz hat Frau Erika Ziltener unterstützt im Schreiben des Buches: Die Wucht der Diagnose – aus dem Alltag der Patientenstelle.
7. Teilnahme und Mitarbeit am Koordinationstreffen „älter werden im Quartier“, an der Konferenz Gesundheit 2020 in Bern, Mitarbeit in der Arbeitsgruppe Shared Decision Making (Meier/Ziltener/Ritter/Baumgartner) und einer Arbeitsgruppe Patientinnen und Patientenbedürfnisse der SWICA.

## **Statistik**

Mitglieder Stand per 04.04.2016:

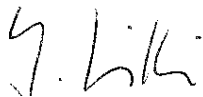
**149 Einzel- und Familienmitglieder**

**6 Kollektivmitglieder**

Frauenfeld, 04.04.2016



Leiterin Patientenstelle Ostschweiz  
Mirjam Baumgartner



Präsidentin Patientenstelle Ostschweiz  
Yvonne Gilli