



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 der Patientenstelle Ostschweiz 2016

Das Jahresziel 2016 der Geschäftsstellenleiterin und des Vorstands der Patientenstelle Ostschweiz war es, die laufenden Abklärungen schneller und trotzdem mit grösster Sorgfalt bearbeiten zu können, die Schlichtungsstelle für den stationären Behindertenbereich bekannter zu machen und weiterhin eine hohe Erreichbarkeit für unsere Mitarbeiter zu gewährleisten.

Um die laufenden Fälle, ebenso die noch nicht abgeschlossenen Fälle aus dem Jahre 2015 abschließend bearbeiten zu können und eine fachkompetente Vertretung zu haben bei Ferien oder Krankheit der Geschäftsstellenleiterin, haben wir nach einer zusätzlichen Mitarbeiterin für die Patientenstelle Ostschweiz gesucht und in Jennifer McNeill die geeignete Beraterin gefunden. Jennifer McNeill arbeitet seit dem 1. September 2016 zu 20% für die Patientenstelle Ostschweiz, zu weiteren 40% für die Patientenstelle Zürich. Die Einführung verlief erfreulich und Frau McNeill ist bereits eine wertvolle Unterstützung.

Um eine größere Bekanntheit der Schlichtungsstelle für den stationären Behindertenbereich zu erreichen, haben wir im Sommer 2016 einen neuen Flyer speziell für die Institutionen im Behindertenbereich und für alle Betroffenen gestaltet. Den Flyer liessen wir zwischenzeitlich den verschiedenen Institutionen zukommen, und legten ihn, beziehungsweise verteilten ihn an öffentlichen Veranstaltungen. Bereits sind erste Auswirkungen spürbar.

Wie bereits in den letzten Jahren ist die Patientenstelle Ostschweiz weiterhin telefonisch an fünf Tage pro Woche erreichbar. Dies wird gewährleistet, indem das Telefon auf das Sekretariat der Patientenstelle Zürich umgeleitet wird, wenn unsere Stellenleiterin Frau Baumgartner oder unsere Beraterin Frau McNeill das Telefon nicht bedienen können. Zudem wurde im vergangenen Jahr die Möglichkeit uns per Mail zu erreichen deutlich häufiger genutzt. Bereits wurden kleine Abklärungen nicht mehr vor Ort, sondern per Mail oder Telefon getätigt. So ermöglichen wir unseren Mitgliedern eine Beratung und Interessierten eine Auskunft, welche nicht auf die Beratungsstelle kommen können. Sei dies weil ihr Krankheitszustand es Ihnen nicht zulässt oder der Anfahrtsweg für eine abgegrenzte, kleine Frage nicht im Verhältnis steht. Dieses Angebot wird vor allem von jüngeren Personen genutzt.

Montags und je nach Bedarf auch dienstags hat Frau Baumgartner Ratsuchende und Mitglieder weiterhin 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 Abklärungen einer möglichen Sorgfaltspflichtverletzung haben 2016 im Vergleich zu 2015 eher wieder etwas abgenommen. Diese Abklärungen gestalten sich als aufwändig, zeitintensiv und sind oft sehr komplex.

Für die betroffenen Patientinnen und Patienten benötigen diese Abklärungen nach wie vor sehr viel Geduld. Oft benötigt es schon viel Zeit bis wir das Patientinnendossier erhalten und viele Spezialisten und Fachärzte sind so stark beschäftigt, dass wir oft sehr lange auf Fachantworten warten müssen. Oft bekommen wir die gerade für die Beweisführung relevanten Unterlagen nicht und müssen immer wieder mahnen. Die Abklärungen welche von den Haftpflichtversicherungen getätigt werden müssen, dauern aufgrund der Komplexität und der nicht in den Firmen vorhandenen Fachärzten lang, das heisst meistens zwischen 6 und 9 Monate. Häufig wird auf eine Haftungsbeurteilung keine Haftungsanerkennung gemacht und es braucht eine Replik und immer öfter auch ein Gutachten. Diese Gutachten wiederum sind kostspielig und nicht für alle Patientinnen und Patienten zahlbar, weshalb wir einige Fälle mit einem Vergleich abgeschlossen haben.

Weiterhin haben wir immer wieder Beratungen zu Konflikten mit dem Hausarzt, der Spitex oder Pflegeheimen. Zugenommen haben die Beratungen von Menschen und deren Angehörigen die stationär in einer Behinderteninstitution leben. Diese Ratsuchenden benötigen Unterstützung in den Konfliktlösungen und in den einzelnen Situationen braucht es einen runden Tisch um konstruktive, langfristige Lösungen für alle Betroffenen zu finden.

Die Vernetzung war aufgrund der Vielfältigkeit der Beratungen und der gleichzeitig oft schwierigen Lebenssituationen der Ratsuchenden auch 2016 ein wichtiger Bestandteil unserer Arbeit. So stellte sich Frau Baumgartner diversen weiteren Institutionen vor und pflegte Netzwerkarbeit an den verschiedenen Anlässen im Kanton, wie bsp. Brennpunkt Gesundheit oder Alterskonzept Frauenfeld.

## **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 20. Mai 2016 im Stadtgarten, Zentrum für Pflege und Betreuung, mit einem anschliessend öffentlichen Vortrag zum Patientenrecht von Frau Dr. Yvonne Gilli und Mirjam Baumgartner.
4. Teilnahme an der Konferenz Gesundheit 2020 in Bern, Brennpunkte Gesundheit Kanton Thurgau, Fachtagung Ökonomisierung im Gesundheitswesen in Münsterlingen und am Tagesanzeigerforum Digitalisierung im Gesundheitswesen.
5. Mitarbeit in der nationalen Arbeitsgruppe MIGEL Bern, in der Arbeitsgruppe eMediplan Thurgau, im Ethikforum St. Gallen und im Netzwerktreffen altersfreundliches Frauenfeld.

## **Statistik**

Mitglieder Stand per 04.04.2016:

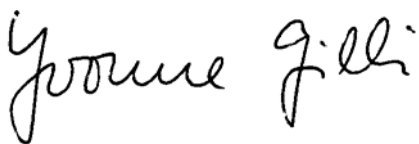
**146 Einzel- und Familienmitglieder**

**6 Kollektivmitglieder**

Frauenfeld, 13.03.2017

A handwritten signature in blue ink that reads "M. Baumgartner". The signature is written in a cursive style with a long horizontal stroke at the end.

Leiterin Patientenstelle Ostschweiz  
Mirjam Baumgartner

A handwritten signature in black ink that reads "Yvonne Gilli". The signature is written in a cursive style with a long horizontal stroke at the end.

Präsidentin Patientenstelle Ostschweiz  
Yvonne Gilli