Jahresbericht 2023

PATIENTENSTELLE
ZÜRICH

Inhalt

02 Über die Patientenstelle

03 Bericht der Präsidentinnen

04 Bericht der Geschäftsleitung

06 Dienstleistungen

07 Zusammenarbeit & Kooperation

09 Finanzen

11 Statistiken

13 Mitgliederentwicklung

15 Revisionsbericht

16 Dank

17 Ausblick

Über die Patientenstelle

Die Patientenstelle Zürich ist ein gemeinnütziger, parteipolitisch und konfessionell unabhängiger Verein, der im Jahr 1979 gegründet wurde. Damit ist die Patientenstelle Zürich die älteste Patientenorganisation der Schweiz, die sich für die Rechte und Interessen von Patientinnen und Patienten sowie deren Angehörigen im Gesundheits- und Sozialwesen einsetzt. Sie setzt sich für eine gleichberechtigte Positionierung von Patientinnen und Patienten im Gesundheits- und Sozialwesen ein, um die Transparenz zu erhöhen und die Qualität der medizinischen und pflegerischen Leistungen zu verbessern.

Der Vorstand und das Team der Patientenstelle

Bericht der Präsidentinnen

In einem Jahr, das weiterhin von den Auswirkungen der globalen Gesundheitslage beeinflusst wurde, standen wir als Patientenstelle zusammen, um die Interessen und Bedürfnisse unserer Mitglieder zu vertreten und zu unterstützen. Dies wäre ohne das unermüdliche Engagement unseres Teams nicht möglich gewesen.

Wir sprechen der Geschäftsleitung und dem gesamten Team der Patientenstelle unseren grossen Dank aus. Mit ihrem grossartigen Einsatz war es möglich, Menschen, die sich mit diversen Sorgen im Gesundheitsbereich an uns gewendet haben, eine Anlaufstelle zu bieten.

Darüber hinaus ist es dank der Geschäftsleitung und des Teams der Patientenstelle gelungen, unsere Netzwerke zu stärken und wichtige Partnerschaften zu etablieren. Diese Zusammenarbeit mit anderen Organisationen und Fachleuten im Gesundheitsbereich hat unsere Fähigkeit, effektive Unterstützung zu bieten und Ressourcen bereitzustellen, erheblich erweitert.

Im Zuge dessen möchten wir auch Ihnen, unseren Mitgliedern, Förderern und Freunden, unseren herzlichen Dank aussprechen. Ihre fortwährende Unterstützung und Ihr Vertrauen sind die Grundlage unseres Erfolgs. Gemeinsam haben wir eine starke Patientenstelle aufgebaut, die in der Lage ist, bedeutende Veränderungen zu bewirken.

Brigitte Röösli und Astrid Meienberg
Co-Präsidentinnen

Bericht der Geschäftsleitung

Ich freue mich, Ihnen einen Überblick über die bedeutenden Fortschritte und Errungenschaften der Patientenstelle im vergangenen Jahr geben zu können. Unser besonderer Dank gilt dem engagierten Team und Vorstand, die trotz der Herausforderungen einen bemerkenswerten Beitrag geleistet haben.

Ein herausragendes Ziel war die Etablierung eines Patientenbeirats, der es uns ermöglicht, die Stimmen unserer Patientinnen und Patienten noch direkter in unsere Arbeit einzubeziehen. Diese Initiative stärkt unsere Patientenstelle und sorgt dafür, dass ihre Bedürfnisse und Rechte im Mittelpunkt unserer Bemühungen stehen.

Ein weiterer wichtiger Meilenstein war der Ausbau unserer Präsenz in den sozialen Medien, insbesondere auf Instagram. Durch diese Plattform konnten wir unsere Reichweite vergrössern, mehr Menschen erreichen und unsere Informationen effektiver verbreiten. Die Einführung unserer neuen Webseite markiert einen weiteren wichtigen Schritt in unserer Entwicklung. Sie hat sich schnell als wertvolles Werkzeug etabliert, das es Interessierten erleichtert, Informationen zu erhalten, Beratung zu suchen und mit uns in Kontakt zu treten.

Unsere Expertise haben wir dank des umfangreichen Know-hows unseres Vorstands in medizinischen und juristischen Fragen weiter ausgebaut. Dies ermöglicht es uns, Fälle professionell zu beurteilen und unseren Mitgliedern fundierte Einschätzungen zu ihren Patientenrechten zu bieten. Ein bemerkenswerter positiver Trend zeigt sich darin, dass Haftungsanerkennungen bereits beim ersten Kontakt mit der Haftpflichtversicherung abgegeben werden. Mit anderen Worten: Die Argumente sind so überzeugend, dass Ablehnungen für angemeldete Haftpflichtfälle deutlich abnehmen.

Bericht der Geschäftsleitung

Dieser Ansatz, der Qualität und Effizienz in der Bearbeitung vereint, ist entscheidend für unseren Erfolg. Er zeigt, dass wir unsere Leistungen auch in schwierigen Zeiten aufrechterhalten und verbessern können.

Damit wir auch in Zukunft unsere Leistungen zum Sozialtarif anbieten können, sind wir weiterhin auf Ihre geschätzte Unterstützung mittels Spenden oder Legate angewiesen. Mit Ihrem Beitrag helfen Sie uns sicherzustellen, dass wir auch zukünftig qualitativ hochstehende Dienstleistungen, wie die persönliche Beratung, anbieten können und dies auch für jene Menschen, die sich sonst keine Unterstützung leisten können.

Des Weiteren sind wir kontinuierlich darum bemüht, unsere Dienstleistungen zum Wohle unserer Klientschaft weiterhin zu verbessern. Wir sind stolz auf das, was wir erreicht haben, und wir werden uns auch weiterhin mit grossem Engagement für Ihre Anliegen einsetzen. Ich danke Ihnen für Ihre fortwährende Unterstützung und freue mich auf ein weiteres Jahr der Zusammenarbeit.

Mario Fasshauer
Geschäftsleiter

Dienstleistungen

Auch in diesem Jahr konnten wir dank der engagierten Unterstützung des gesamten Teams der Patientenstelle Zürich und unserer Kooperationspartner nicht nur unsere bestehenden Dienstleistungen kontinuierlich für unsere Mitglieder und die breite Öffentlichkeit aufrechterhalten, sondern auch neue Dienstleistungen entwickeln und erweitern. Besonders hervorzuheben ist unser kostenfreies Online-Formular, das Ihnen eine kostenlose Ersteinschätzung Ihrer Angelegenheit innerhalb von 48 Stunden ermöglicht. Dies markiert den ersten Schritt in Richtung einer erweiterten digitalen Angebotspalette, die wir in Zukunft bereitstellen möchten.

Folgende bewährte Dienstleistungen bietet die Patientenstelle weiterhin an:

- Klärung und Vermittlung bei Konflikten im Gesundheitswesen
- Prüfung und Beratung zu Arzt- oder Zahnarztrechnungen
- Unterstützung bei Ablehnung von Kostengutsprachen
- Abklärung von möglichen Behandlungsfehlern
- Fragen zur Pflege oder Finanzierung der Pflege Ihrer Angehörigen
- Beratung hinsichtlich Ihres Willens am Lebensende (Patientenverfügung)
- Broschüren (Patientenverfügung, Rechte und Pflichten als Patient*in)
- Beratung per Videokonsultation, telefonisch oder direkt vor Ort
- Termine direkt online buchen
- Bulletin mit interessanten Fällen aus dem Alltag der Patientenstelle
- Kostenlose Teilnahme an Veranstaltungen der Patientenstelle

Zusammenarbeit und Kooperation

Im letzten Jahr haben wir intensiv daran gearbeitet, neue Partnerschaften und Kooperationen mit verschiedenen Organisationen im Gesundheitswesen zu etablieren, um unser umfassendes Netzwerk kontinuierlich auszubauen. Es erfüllt uns mit Freude, nicht nur die bestehende Zusammenarbeit mit langjährigen Netzwerkpartnern fortzusetzen, sondern auch neue Kooperationspartner in unser Netzwerk aufzunehmen.

Eine Zusammenfassung unserer Aktivitäten und eine Liste unserer Kooperationspartner finden Sie folgend:

Sitzungen, Tagungen, Externe Gespräche

- BAG-Austausch Qualität
- BAG-Austausch Pflegefinanzierung
- BAG-Arbeitsgruppe E-Health
- Nationale Ethikkommission
- Eidgenössische Qualitätskommission
- Forum medizinische Grundversorgung Kerngruppenmitglied
- OK Dialog @age Symposium
- Pro Salute
- Regionale Psychiatriekommission Zürich
- Networking Swissmedic
- Verband Zürcher Krankenhäuser

Zusammenarbeit und Kooperation

Austauschgespräche, Zusammenarbeiten

- Austausch Gesundheitsdirektion Zürich
- Austausch Klinik Hirslanden
- Austausch Triemli Spital
- Austausch Universitätsspital Zürich
- Austausch ETH Zürich
- Austausch Sounding Board USZ Zürich
- Austausch Plattform Mäander
- Austausch Akademie Menschen Medizin
- Austausch Dachverband Schweizerischer Patientenstellen
- Regelmässiger Austausch mit anderen Patientenstellen
- Veröffentlichung Sonderausgabe Bulletin mit anderen Patientenstellen
- Austausch schweizerische Patientenorganisation (SPO)
- Austausch zur Kooperation mit Santésuisse
- Austausch Multiple Sklerose Gesellschaft Schweiz (MS-Schweiz)
- Austausch Gesundheitsförderung Schweiz
- Austausch Krebsliga Schweiz (Workshop)
- Austausch ZHAW
- Austausch Beobachter
- VSAO Zürich/ Roundtable
- Kooperation ETH Zürich, Beratung ausländischer Studenten und Studentinnen

Referate, Podien und Vorlesungen

- Careum (Vorlesung Patientenrecht)
- Careum (Vorlesung Medizinprodukte/Bewilligungen)
- ZINA (Vorstellung Patientenstelle)
- Workshop MS-Gesellschaft Thema Patientenverfügung
- Dialog @age Symposium Thema Integrierte Versorgung
- Universitätsspital Zürich: Grenzentscheide in der Intensivmedizin
- Podiumsdiskussion der Zürcher Hausärzte
- Podiumsdiskussion Effretikon «Gesundheitspolitik – Wie weiter? Wo stehen wir in 10 Jahren?»

Finanzen

Ertrag

Die Patientenstelle Zürich verzeichnete im Jahr 2023 einen Ertragsanstieg von 1% gegenüber dem Vorjahr. Besonders bemerkenswert ist, dass nach einem deutlichen Rückgang im Jahr 2022 (-7% gegenüber 2021) die Mitgliederbeiträge 2023 wieder leicht angestiegen sind (+2% gegenüber dem Vorjahr). Wie geplant, führten die gesteigerten Anstrengungen im Bereich Spenden und Fundraising zu einer erheblichen Steigerung der Erträge (+191% gegenüber dem Vorjahr). Ebenfalls wurden erstmals externe Tätigkeiten für Gesundheitsförderung Schweiz vergütet, was 2023 Einnahmen von 11‘124 CHF generierte.

Die Einnahmen aus der Fallbearbeitung entwickelten sich hingegen nicht zufriedenstellend. Der positive Trend der Jahre 2019 bis 2022, in denen ein Zuwachs von 105% verzeichnet wurde, kam 2023 zu einem Halt, mit einem Rückgang um 7‘800 CHF (-10% gegenüber dem Vorjahr). Personelle Veränderungen erforderten viel Zeit für die Einarbeitung neuen Personals, was sich ebenfalls negativ auf die Einnahmen im Dienstleistungsbereich auswirkte (-9% gegenüber dem Vorjahr). Trotzdem ist hervorzuheben, dass der Bereich der Dienstleistungen von 2019 bis einschliesslich 2023 insgesamt ein Plus von 69% verzeichnete. Diese Entwicklung unterstreicht, dass ein signifikanter Anteil des Ertrags weiterhin durch eigene Bemühungen erwirtschaftet wird.

Finanzen

Aufwand

Auf der Aufwandsseite lagen die Ausgaben tendenziell auf dem gleichen Niveau wie im Vorjahr (+1% gegenüber dem Vorjahr), mit besonderem Hinweis auf die gestiegenen Lohnkosten (+2,3% gegenüber dem Vorjahr). Unter Berücksichtigung aller weiteren Kosten sind die Personalkosten deutlich gestiegen (+3% gegenüber dem Vorjahr).

Ein weiterer Anstieg wurde im Bereich der Publikationen verzeichnet, bedingt durch höhere Kosten für Druck und Versand (+55% gegenüber dem Vorjahr). Trotz Bemühungen konnte der Trend zu steigenden Kosten nicht gestoppt werden, was ab 2024 zur Einführung einer zusätzlichen Gebühr für den Versand weiterer Druckerzeugnisse führt. Davon betroffen ist auch die Zustellung der Mitgliederrechnung in Papierform.

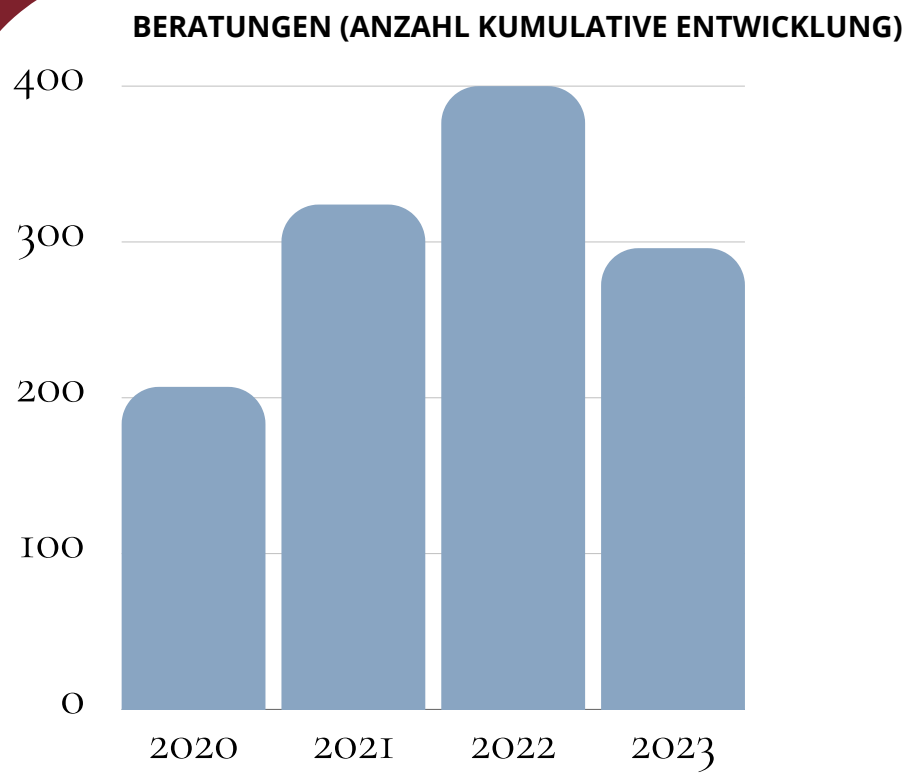
Positiv zu vermerken ist die Entwicklung der weiteren administrativen Kosten des Vereins. Es konnte bei den Telefon- und Internetkosten deutlich gespart werden (-21% gegenüber dem Vorjahr), ebenso bei den Büromaterialien (-53% gegenüber dem Vorjahr), was insgesamt zu einer erheblichen Reduktion der administrativen Kosten führte (-17% gegenüber dem Vorjahr).

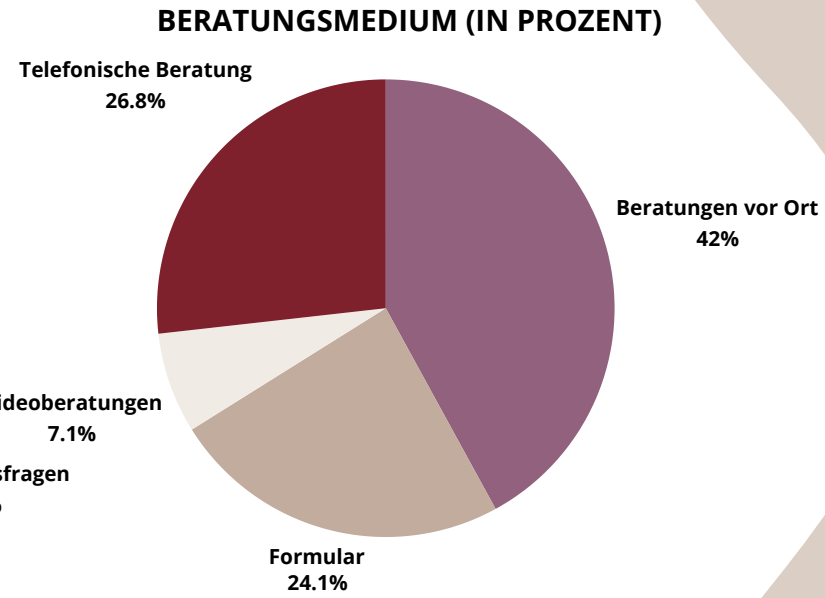
Somit schliesst der Rechnungsbericht 2023 entgegen einem ursprünglich budgetierten Verlust von 45‘000 CHF mit einem deutlich geringeren Defizit von lediglich knapp 13‘000 CHF ab. Dennoch resultiert daraus ein weiteres Jahr mit einem geringfügigen Minus.

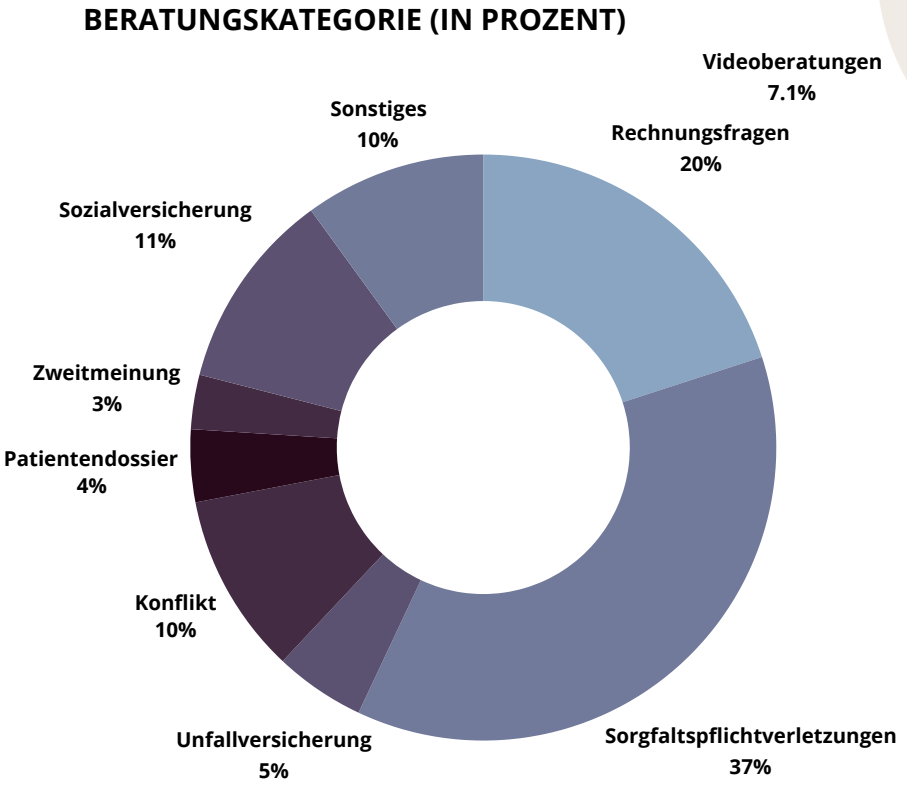
Statistiken

Im Jahr 2023 verzeichnete unsere Beratungsstelle einen Rückgang der Beratungsfälle von 400 im vorangegangenen Jahr auf 294, was einer Reduktion um 27% entspricht. Dieser Rückgang lässt sich auf die Bearbeitung komplexerer Fälle zurückführen. Zusätzlich nahmen wir 1.730 Anrufe im Rahmen unserer Kurzberatungen am Telefon entgegen. Die geringere Gesamtzahl an Beratungen ging mit einer deutlich höheren Komplexität der bearbeiteten Fälle einher. Dies deutet darauf hin, dass eine effizientere Triage der Fälle den Arbeitsaufwand insgesamt reduzieren konnte. Bemerkenswert ist, dass der 27%ige Rückgang in der Anzahl der Beratungen im Bereich des Fallbearbeitungsertrags nur einem Minus von 10% gegenübersteht. Mit anderen Worten: Die geringere Anzahl an Beratungen, verbunden mit der erhöhten Komplexität der Fälle, resultierte in höheren Einnahmen pro Fall. Dies zeigt, dass wir uns erfolgreich auf spezifischere und ertragreichere Aktivitäten konzentrieren konnten. (Siehe Grafiken zu Anzahl und Art der Beratungen sowie zu den Beratungskategorien.)

Statistiken







Entwicklung der Mitgliederzahlen

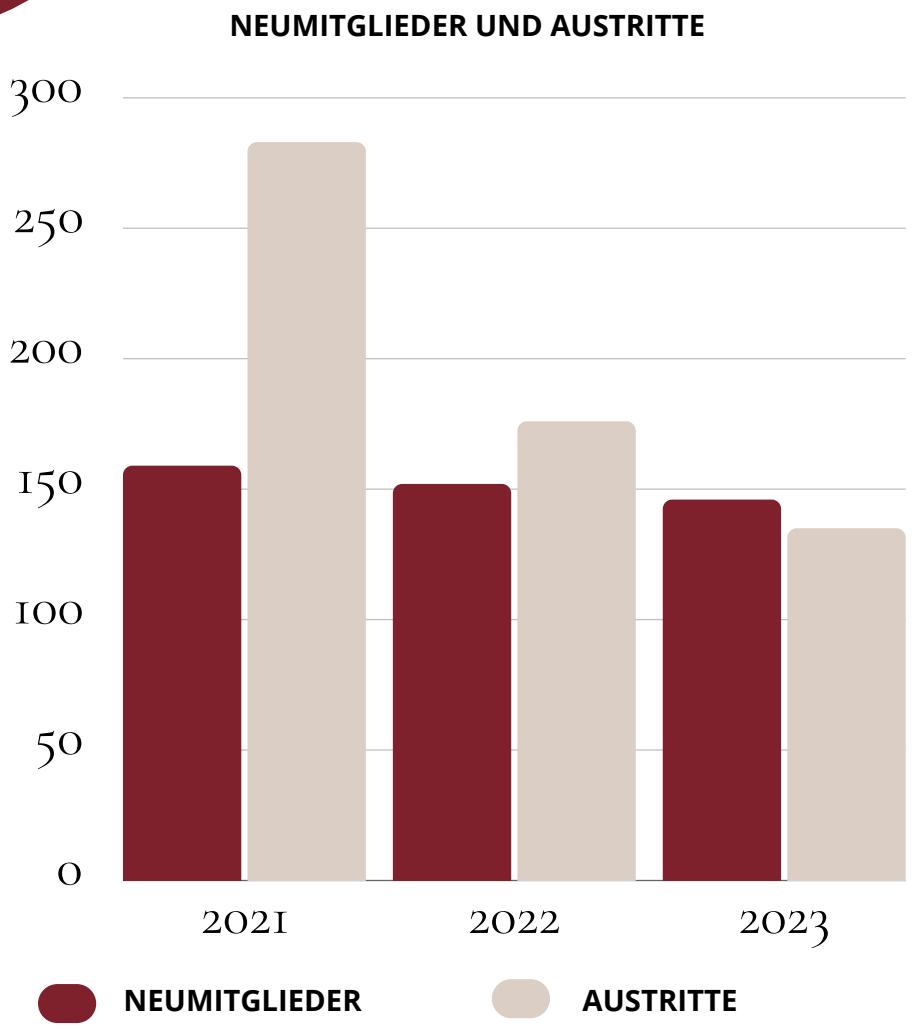
Im Rückblick auf das vergangene Jahr möchten wir einen genaueren Blick auf die Entwicklung unserer Mitgliederzahlen werfen. Dieser Bericht gibt Einblicke in die Neuzugänge, Austritte und die Gesamtdynamik innerhalb unserer Organisation.

Neumitglieder:
Im Jahr 2022 konnten wir stolze 152 neue Mitglieder in unserer Gemeinschaft begrüssen. Im Folgejahr (2023) setzte sich dieser positive Trend fort, wenn auch mit einer leichten Abnahme auf 146 Neuzugänge. Dies spiegeln das anhaltende Interesse und das Engagement wider, die Menschen dazu bewegen, Teil unserer Organisation zu werden.

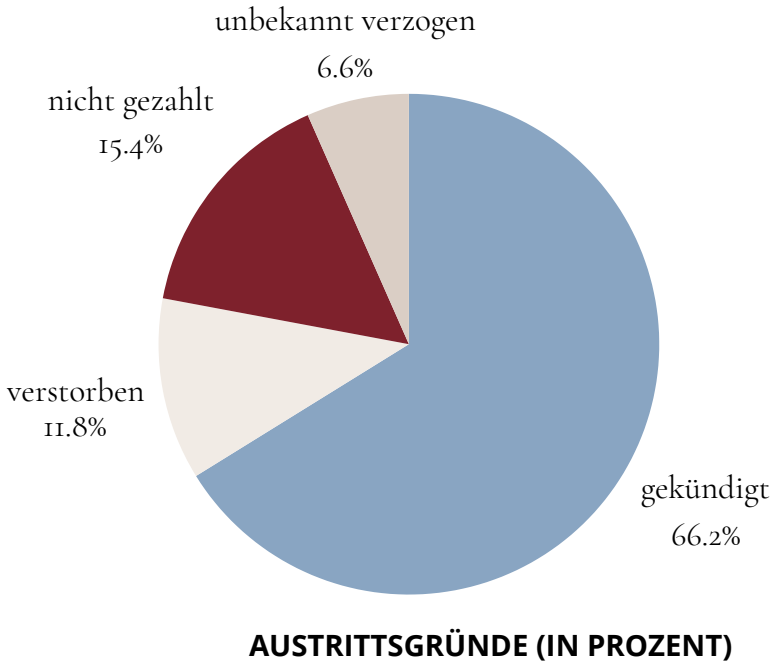
Austritte gesamt:
Die Gesamtanzahl der Austritte verzeichnete eine erfreuliche Abnahme von 176 im Jahr 2022 auf 136 im Jahr 2023.

Die rückläufigen Austrittszahlen sind ein erfreuliches Zeichen für die Zufriedenheit und Bindung unserer Mitglieder. Wir setzen uns weiterhin dafür ein, eine Anlaufstelle für alle Ratsuchenden zu sein und die Bedürfnisse unserer Mitglieder bestmöglich zu erfüllen.
Diese Zahlen spiegeln nicht nur quantitative Aspekte wider, sondern repräsentieren auch die individuellen Geschichten und Beiträge jedes einzelnen Mitglieds. Wir sind dankbar für die Unterstützung jedes einzelnen Mitglieds über die vielen Jahre unserer Tätigkeit hinweg und freuen uns auf ein weiteres Jahr des gemeinsamen Wachstums und Engagements.

Entwicklung der Mitgliederzahlen



Die folgende Übersicht veranschaulicht die spezifischen Austrittsgründe für das Jahr 2023.



Revisionsbericht

Patientenstelle Zürich

Hofwiesenstrasse 3

8057 Zürich

Zürich, 14. Februar 2023

Revisionsbericht der Buchhaltung 2022 des Vereins Patientenstelle Zürich

Als Kontrollstelle habe ich die Bilanz per 31.12.2022 sowie die Erfolgsrechnung 2022 des Vereins Patientenstelle Zürich geprüft und bin zu folgenden Ergebnissen gekommen:

- Die Buchhaltung ist ordnungsgemäss, sauber und korrekt geführt.
- Die Belege sind vorhanden
- Die Prüfung gab zu keinen Bemerkungen Anlass

Ich beantrage der Jahresversammlung der Patientenstelle Zürich, die vorliegende Jahresrechnung zu genehmigen.

Den Rechnungsführenden danke ich für ihre Arbeit.

Die Revisorin:

Susanne Frischknecht

Dank

Das vergangene Jahr war für unsere Organisation geprägt von Veränderungen und Neugestaltungen unserer Prozesse. Wir möchten Ihnen, unseren Mitgliedern, unseren tiefsten Dank dafür aussprechen, dass Sie uns auch im vergangenen Jahr begleitet und unterstützt haben. Ihre engagierte Teilnahme, Ihre wertvollen Mitgliederbeiträge und grosszügigen Spenden haben einen wesentlichen Beitrag zu unserem gemeinsamen Erfolg geleistet.

Unser aufrichtiger Dank geht auch an den Kanton Zürich für die kontinuierliche Unterstützung, die es uns jedes Jahr aufs Neue ermöglicht, unsere Beratungen zum Sozialtarif anzubieten und neue Initiativen voranzutreiben. Die finanzielle Förderung seitens des Kantons ist von unschätzbarem Wert und trägt massgeblich dazu bei, positive Veränderungen in unserer Gesellschaft zu bewirken.

Ebenfalls möchten wir einer besonderen Stiftung unsere aufrichtige Dankbarkeit aussprechen. Jahr für Jahr erweist sie sich als verlässlicher Partner, indem sie uns finanziell unterstützt und unserer Arbeit somit viel Wertschätzung entgegenbringt.

Die gemeinsamen Anstrengungen und die Zusammenarbeit unserer Mitglieder, Unterstützer, Partner und unseres Teams haben es uns ermöglicht, unsere Mission weiter voranzutreiben und einen positiven Einfluss auf das Leben derer zu nehmen, die unserer Unterstützung bedürfen.

Vielen Dank für Ihr Vertrauen und Ihre Grosszügigkeit. Wir schätzen die Partnerschaft mit jedem und jeder von Ihnen und freuen uns darauf, gemeinsam auch in Zukunft einen positiven Wandel zu bewirken.

Ausblick

In die Zukunft blickend steht unsere Organisation vor einer wesentlichen Herausforderung: die Sicherstellung der finanziellen Stabilität trotz eines effizienten und zügigen Fallmanagements.

Das vergangene Jahr brachte grosse Herausforderungen für unsere Patientenorganisation mit sich. Obwohl unsere Fundraising-Aktivitäten teilweise zufriedenstellend waren, haben das allgemeine Spendenverhalten und das negative finanzielle Ergebnis verdeutlicht, dass eine verstärkte finanzielle Beteiligung der Patientinnen und Patienten erforderlich ist. Daher werden wir unsere Anstrengungen im nächsten Jahr intensivieren, um allen Hilfesuchenden ein zugängliches Angebot gewährleisten zu können.

Ein weiterer wichtiger Aspekt ist die Verlängerung des Leistungsauftrags mit dem Kanton, der bisher für drei Jahre galt und diesmal lediglich für das Jahr 2024 zugesprochen wurde. Wir vertrauen darauf, dass die Unterstützung auch über das Jahr 2024 hinaus bestehen bleiben, denn ein Ausbleiben würde das Fortbestehen unserer seit 44 Jahren etablierten Organisation gefährden. Die Fortführung unserer Arbeit ist unerlässlich, um die hohe Qualität der Patientenunterstützung zu sichern, die wir über Jahrzehnte aufgebaut haben.