

Geschäftsbericht 2022

Der Geschäftsbericht 2022

Sie öffnen die Tür zu irgendeiner Arztpraxis. Wer begegnet Ihnen als Erste? Klar: In fast allen von hundert Fällen ist es die MPA. Sie ist die erste Stimme, die Sie willkommen heisst, sie ist das erste Gesicht der Praxis und sie prägt damit unmittelbar deren Ambiente und Ihren ersten Eindruck.

Der Geschäftsbericht 2022 möchte darum Ihre Wahrnehmung auf das nicht-ärztliche Praxisteam richten.

Wir sind uns als Ärztinnen und Ärzte dieser einmaligen Chance vielleicht zu wenig bewusst, die es für unsere Patientinnen und Patienten bedeutet, so entgegenkommend wahrgenommen zu werden. Und doch haben wir es schon oft erlebt: Gelingt dieser Willkommenskontakt, strahlt er freundliche Wärme aus und mildert ein Lächeln die Sorgen der Eintretenden, dann öffnen sich die Türen weit zum Gelingen der anschliessenden Konsultation mit den Patientinnen und Patienten. Eine Mitarbeitende, die diese Kunst der glücken-

den Begegnung zu ihrem Wesen machen kann, ist eine unschätzbare Erfolgsgarantin für jede Praxis. Sie ist die Trouvaille, zu der wir unendlich Sorge tragen müssen. Diese MPA fallen nicht einfach vom Himmel. Wir müssen ihnen als Auszubildende die Chance zur Freude an ihrem Beruf eröffnen. Diese Freude wiederum finden sie im Praxisalltag in der Verantwortung, die wir ihnen übertragen und im Vertrauen, das wir ihnen schenken. Und nicht zuletzt soll unsere Wertschätzung auch auf ihrem Lohnkonto unzweifelhaft wahrnehmbar sein. Ihr Credo als Praxisinhaber oder Praxisinhaberin: «Meine Mitarbeitende soll stolz sein dürfen auf ihr Tun und ich auf sie.»

Aus «meiner Praxis» wird so «unsere Praxis» und unsere Arbeit gedeiht zum gemeinsamen Erfolgserlebnis.



«Ein gutes Team gründet auf einer Team-Kultur und setzt auf Team-Work. Darum ist Team-Erfolg mehr als die Summe von Einzelleistungen.»

Dr. med. Erich Honegger
Präsident des Verwaltungsrates und
Mitglied der Geschäftsleitung





Fränzi Anderegg

Medizinische Praxisassistentin
Gemeinschaftspraxis Nord, Schaffhausen

Welche eastcare-Services werden in der Gemeinschaftspraxis Nord genutzt?

Wir nutzen mit Ausnahme des Versands von Originalrechnungen sämtliche Abrechnungsservices von eastcare. Auf Wunsch unserer Patientinnen und Patienten senden wir ihnen auch eine Papierrechnung direkt von der Praxis aus. Es sind in der Zwischenzeit aber sehr wenige Patientinnen und Patienten, die das wünschen.

War die Umstellung einfach?

Ich war damals bei der Umstellung noch nicht in den Abrechnungsprozess involviert. Aber soweit ich das mitbekommen habe, war die Umstellung ziemlich easy. Auch mit unserem Praxissoftware-Lieferanten hat das gut funktioniert. Unsere Patientinnen und Patienten haben sich übrigens sehr über die neue Möglichkeit, die Rechnung direkt den Krankenversicherern übermitteln zu können, gefreut.

Was sind die grössten Herausforderungen im Praxisalltag rund um das Thema der Abrechnung?

Die grösste Herausforderung besteht darin, sämtliche Einverständniserklärungen und Stammdaten der Patientinnen und Patienten à jour zu halten. Dabei hilft die von eastcare zur Verfügung gestellte Vorlage zur Erhebung der Stammdaten und zur Dokumentation der Einwilligungen sehr. Der dies-

bezügliche Aufwand ist allerdings nicht zu unterschätzen. Wir weisen unsere Patientinnen und Patienten schon im Eingangsbereich mit einem Plakat darauf hin, dass wir aktuelle Adressdaten etc. benötigen und fragen auch konsequent nach. Damit machen wir gute Erfahrungen.

Könnte eastcare in irgendeiner Weise dabei behilflich sein resp. Unterstützung bieten?

Nein, in Ergänzung zu den bereits vorhandenen Services nicht. Es gibt nun mal diverse Aufgaben, die nicht delegiert werden können und von uns in der Praxis zu erledigen sind.

Was ist wichtig, damit alles fehlerfrei funktioniert?

Für eine fehlerfreie Bearbeitung sind korrekte Stammdaten unerlässlich. Wir versuchen unsererseits zudem, Abrechnungsfehler möglichst zu vermeiden, so dass wir die Quote der Rechnungsantworten möglichst klein halten können. Das gelingt uns schon gut.

Hatten Sie Kontakt mit eastcare und falls ja, wie erlebten Sie diesen?

Wenn wir mit eastcare Kontakt aufnehmen mussten, dann war Frau Sowada unsere Ansprechperson. Das mussten wir bisher glücklicherweise aber sehr selten.

Was würden Sie sich noch wünschen?

Dass die Krankenversicherer besser erreichbar sind. Sie glauben gar nicht, wie lange solche Warteschlangen sein können...

Blick zurück auf 2022

Die «Jahresbilanz» steht an. Spiegelt sie auch eine «Erfolgs-Rechnung»? Schauen wir detailliert hin: Im Geschäftsbereich Trustcenter waren wir gleich zu Jahresbeginn gefordert. Die gesetzliche Verschärfung der längst bekannten Forderung, dass im Abrechnungsmodus Tiers Payant die Patientinnen und Patienten ausnahmslos eine Rechnungskopie erhalten müssen, hat bei eastcare zu einer rasch anwachsenden Nachfrage nach Dienstleistungen geführt. Selbstverständlich war es wie bis anhin möglich, über unser Angebot «Druck und Versand» diese Kopie physisch zustellen zu lassen. Die relativ hohen Kosten dafür waren möglicherweise der Grund für die bisher nur beschränkte Umsetzung dieser Vorschrift. Nach Evaluation verschiedener Anbieter und Tools auf dem Markt gelang es uns, mit der TrustX Management AG eine digitale Lösung zu erarbeiten. Diese wurde per Mitte des Jahres lanciert, sodass Patientinnen und Patienten nun viel kostengünstiger und gesetzeskonform für die Praxen per Mail bedient werden. Allerdings hat sich in der zweiten Jahreshälfte gezeigt, dass der Aufwand unsererseits in dieser Einführungsphase aufgrund zahlreicher telefonischer

und schriftlicher Rückfragen der Kopie-Empfänger noch recht erheblich ist.

Im Rahmen der von NewIndex vor zwei Jahren aufgenommenen Arbeiten zur Neufinanzierung der Datensammlung durch die Trustcenter hat unser Geschäftsführer Peter Sauter wie bereits bisher in der Arbeitsgruppe «Rollen und Grundleistungen» mitgearbeitet. Die Abgrenzung von Grund- und Zusatzleistungen wurde definiert. Das vorgeschlagene Kostenmodell zur solidarischen Finanzierung der Grundleistungen erwies sich allerdings als derart komplex und von der subjektiven Aufwandinterpretation der einzelnen Trustcenter abhängig, dass keine allgemeine Akzeptanz zu erwarten war. Eastcare brachte die Idee ein, die Kosten für die Vorhaltung nationaler Strukturen gesamtschweizerisch und solidarisch zu finanzieren und die regionalen Strukturen wie bisher über die Trustcenter und deren Kundschaft bereitzustellen und abzugelten. Das war wohl entscheidend für die Lösung dieses «gordischen Knotens». Der Zentralvorstand der FMH hat diesem Grundprinzip der Neufinanzierung zugestimmt.

Unter anderem zu diesem Thema trafen wir uns mit den Präsidenten aller eastcare mandatierenden Kantonalen Ärztegesellschaften zu einem informativen Austausch. Diese Kontakte sind vital wichtig für den Erhalt unserer Datenhoheit und orientieren sich an den konkreten Erfordernissen.

Die neuen Anschlussverträge für alle Trustcenter-Kundinnen und -Kunden, die den gesetzlichen Anforderungen des Datenschutzes angepasst werden mussten, wurden 2022 unterschrieben und liegen jetzt auf neuestem Stand vor.

Anfang 2022 zählten wir 1'317 Trustcenter-Kundinnen und -Kunden. Ende des Jahres waren es 1'340. Diese zwar nur leichte Zunahme erstaunt trotzdem. Die zunehmende Umwandlung von Einzel- in Instituts-ZSR-Nummern vermindert die relative Kundenzahl, sind es doch zwischenzeitlich 78 Praxen mit 333 Ärztinnen und Ärzten, die über den Praxisspiegel für Gruppenpraxen mit einer Instituts-ZSR-Nummer abrechnen. Darauf basierend beträgt der Marktanteil unserer Trustcenter-Kundschaft rund 70 %. Managed Care

stellt für eastcare als Betriebsgesellschaft einen wichtigen Geschäftsbereich dar und heisst für uns Arbeit mit und für Ärztenetze. Unsere Idee «Schulterschluss», die Ärztenetze und eastcare in engerer Partnerschaft fit für die zukünftigen Herausforderungen machen soll, wurde im Ärztenetz Thurgau Anfang Jahres in allen Qualitätszirkeln diskutiert. Der Vorstand erhielt in der Konsultativabstimmung von der Mitgliederversammlung den Auftrag, die Arbeit am Projekt fortzusetzen. Ebenfalls wurde die Ablösung des früheren egalitären Abgeltungsmodells durch das die Leistung der einzelnen Praxen besser abbildende «Stufenmodell» verfeinert.

Mit swissdocs.net konnten wir ein weiteres Ärztenetz bei eastcare eingliedern. Der Dienstleistungsvertrag wird ab 1. Januar 2023 umgesetzt.

Das Versicherungsprodukt «Multimed» der CSS wurde in allen von eastcare betreuten Ärztenetzen vorgestellt und so weit implementiert, dass jede interessierte Praxis sich diesem Managed Care-Modell anschliessen kann. Im Austausch mit mediX Schweiz und BlueCare haben wir unsere Ideen

in «Smart MC», einem zukünftigen neuen Standard für gute Hausarztmodelle, einbringen können (mehr dazu im Ausblick). An den Anlässen der Plattformen der Betriebsgesellschaften Argomed, hawadoc und eastcare wurden Einzelinitiativen wie auch Bereiche gemeinsamer Interessen diskutiert, so beispielsweise die Initiative «Medical Home», die das Hausarztmodell mit einer gezielten Aufnahme-strategie in den Praxen stärken und von den Marketing- resp. Listenmodellen abgrenzen will. In der regelmässigen Zusammenarbeit mit diversen Versicherern wurden neue Verträge abgeschlossen und bestehende angepasst. Und schliesslich offerieren wir Ärztenetzen, die zunehmend mit Nachfolgeproblemen konfrontiert sind, sie mit unseren Angeboten zu unterstützen und ihnen Arbeit auf Wunsch abzunehmen.

Mit unseren Kooperationspartnerinnen und -partnern standen wir in regem Austausch. Wir evaluieren die laufenden Verträge und konnten diese bis auf eine Ausnahme erneuern. Wir organisierten gemeinsame Anlässe wie Praxis-Workshops oder zwei grosse und sowohl sehr gut besuchte

wie qualitativ hochstehende Fortbildungen für die medizinischen Praxisassistentinnen. Unser Aussen-dienst litt noch etwas unter den pandemischen Nachwehen, was die Kontaktmöglichkeiten vor Ort in den Praxen betrifft.

Dem Datenschutz schenken wir 2022 besondere Aufmerksamkeit, vor allem der Absicherung von eastcare gegenüber Cyber-Attacken. Beigezogene Fachleute überprüften unsere bisherigen Massnahmen und schlugen Anpassungen vor, die wir umgesetzt haben.

Vom gesamten Team der eastcare AG, den Mitarbeitenden in der Geschäftsstelle, der Geschäftsleitung wie dem Verwaltungsrat wurde im vergangenen Jahr wieder erfolgreich ein grosses Stück Arbeit geleistet. Dies bildet sich auch im Erreichungsgrad der Unternehmensziele 2022 ab, der als gut bis sehr gut eingestuft werden kann.

Eine erfolgreiche «Jahresbilanz» von eastcare also. Sie darf sich sehen lassen, und wir zeigen sie gerne.



«Ein engagiertes, loyales Team ist Gold wert. Ich freue mich deshalb sehr, auf so viele langjährige Mitarbeitende zählen zu dürfen.»

Peter Sauter

Geschäftsführer eastcare AG

Doris Berther

Ernährungsberaterin/IT-Super-Userin
PolyClinic St. Moritz AG, St. Moritz

Welche eastcare-Services werden an den drei Standorten in St. Moritz, La Punt und Scuol genutzt?

Wir nutzen das gesamte Dienstleistungsangebot von eastcare im Abrechnungsbereich. Also vom digitalen Versand von Rechnungen an die Krankenversicherer bis hin zum Versand von digitalen oder papierenen Rechenkopien an unsere Patientinnen und Patienten.

War die Umstellung einfach?

Das war für mich ziemlich einfach (lacht). Unsere Praxisgruppe rechnet schon einige Jahre über eastcare ab, daher war vieles bereits eingespielt. Bei der Einführung der TP ePatientenkopie war ich dann verantwortlich. Ich habe die Umstellung in Bezug auf Rechnungsanlieferung und -verarbeitung an eastcare als sehr einfach empfunden. Nicht zu unterschätzen ist aber die Vorbereitung praxisintern und die Anpassungen seitens Praxisinformationssystem.

Was sind die grössten Herausforderungen im Praxisalltag rund um das Thema der Abrechnung?

Im Moment eindeutig, dass wir möglichst korrekte und funktionierende Mailadressen für den Versand des Benachrichtigungsmails im System hinterlegen können. Gleiches gilt für die Versichertenkarten-

nummer. Nur so können wir unnötigen Zusatzaufwand verhindern.

Könnte eastcare in irgendeiner Weise dabei behilflich sein resp. Unterstützung bieten?

Ich bin sehr zufrieden, wie es läuft. Teilweise ist es schwierig zu erkennen, ob im Falle eines Problems eher eastcare oder der Praxissoftwarehersteller zuständig ist. Die Orientierung ist für uns Kundinnen und Kunden dann nicht immer ganz einfach.

Was ist wichtig, damit alles fehlerfrei funktioniert?

Qualitativ einwandfrei eingepflegte Daten sind die Voraussetzung, dass in der anschliessenden Verarbeitung alles korrekt läuft.

Hatten Sie Kontakt mit eastcare und falls ja, wie erlebten Sie diesen?

Ja, mit Frau Sowada hatte ich schon mehrfach Kontakt. Teilweise per Mail, teils per Telefon. Dabei werden meine Anliegen schnell und zuverlässig erledigt, das funktioniert tipptopp.

Was würden Sie sich noch wünschen?

Schön wäre, wenn es bei der Leistungserfassung in der Praxis nochmals ein verbessertes Regelwerk seitens Praxissoftware gäbe. Zum Beispiel bezüglich Limitationen. Denn «falsche Rechnungen» führen zu berechtigten Beanstandungen seitens der Krankenversicherer und die Korrektur ist mit viel Aufwand verbunden.



Bilanz per 31. Dezember 2022

Aktiven	Vergleich (in CHF)			
	2022	%	2021	%
Umlaufvermögen				
Flüssige Mittel	2'508'578.55		2'427'831.56	
Forderungen aus Lieferungen und Leistungen				
– gegenüber Dritten	883'620.70		812'772.10	
– Delkredere	–126'200.00		–113'000.00	
Übrige kurzfristige Forderungen				
– gegenüber Dritten	3'055.50		5'220.00	
Nicht fakturierte Dienstleistungen	0.00		0.00	
Aktive Rechnungsabgrenzungen	379'312.40		315'055.90	
Total Umlaufvermögen	3'648'367.15	100 %	3'447'879.56	99 %
Anlagevermögen				
Sachanlagen				
Mobile Sachanlagen				
– Mobiliar und Einrichtungen	2.00		45'001.00	
– EDV-Anlagen	1.00		5'000.00	
Immaterielle Werte	3.00		3.00	
Total Anlagevermögen	6.00	0 %	50'004.00	1 %
Total Aktiven	3'648'373.15	100 %	3'497'883.56	100 %

Passiven	Vergleich (in CHF)			
	2022	%	2021	%
Kurzfristiges Fremdkapital				
Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen				
– gegenüber Dritten	354'366.25		456'529.90	
Übrige kurzfristige Verbindlichkeiten				
– gegenüber Dritten	53'446.30		42'991.77	
Passive Rechnungsabgrenzungen und kurzfristige Rückstellungen	860'410.55		696'613.15	
Total kurzfristiges Fremdkapital	1'268'223.10	35 %	1'196'134.82	34 %
Langfristiges Fremdkapital				
Rückstellungen	300'000.00		300'000.00	
Total langfristiges Fremdkapital	300'000.00	8 %	300'000.00	9 %
Eigenkapital				
Aktienkapital	682'500.00		682'500.00	
Gesetzliche Gewinnreserve				
– allgemeine gesetzliche Gewinnreserve	294'800.00		291'300.00	
Freiwillige Gewinnreserven				
Statutarische und beschlussmässige Gewinnreserven	652'016.00		652'016.00	
Bilanzgewinn				
– Vortrag vom Vorjahr	304'182.74		253'853.27	
– Jahresgewinn	146'651.31		122'079.47	
	450'834.05	12 %	375'932.74	11 %
Total Eigenkapital	2'080'150.05	57 %	2'001'748.74	57 %
Total Passiven	3'648'373.15	100 %	3'497'883.56	100 %

Erfolgsrechnung für das am 31. Dezember 2022 abgeschlossene Geschäftsjahr

Betrieblicher Ertrag			Vergleich (in CHF)	
	2022	%	2021	%
Erlöse aus Lieferungen und Leistungen				
– Managed Care	2'593'548.80		2'601'792.80	
– Trustcenter	2'098'822.16		1'716'616.19	
– Praxis Services	99'567.19		75'206.98	
Total Erlöse aus Lieferungen und Leistungen	4'791'938.15	111 %	4'393'615.97	113 %
Übrige betriebliche Erträge	51'136.30		41'063.05	
Erlösminderungen	–533'147.39		–555'894.97	
Total betrieblicher Ertrag	4'309'927.06	100 %	3'878'784.05	100 %
Direkter Aufwand				
Bezogene Dienstleistungen	– 1'846'972.99		– 1'594'881.90	
Total direkter Aufwand	– 1'846'972.99	–43 %	– 1'594'881.90	–41 %
Bruttoergebnis I	2'462'954.07	57 %	2'283'902.15	59 %
Personalaufwand	– 1'432'483.79		– 1'423'716.71	
Bruttoergebnis II	1'030'470.28	24 %	860'185.44	22 %
Übriger betrieblicher Aufwand				
Raumaufwand	– 140'971.45		– 136'875.15	
Unterhalt, Reparaturen und Ersatz	– 4'735.75		– 4'548.00	
Fahrzeug- und Transportaufwand	– 15'203.15		– 13'220.30	
Sachversicherungen, Abgaben, Gebühren und Bewilligungen	– 6'271.65		– 6'626.20	
Energie- und Entsorgungsaufwand	– 3'326.55		– 2'636.15	
Verwaltungs- und Informatikaufwand	– 227'953.21		– 228'860.00	
Werbe- und Repräsentationsaufwand	– 159'127.35		– 77'561.85	
Total übriger betrieblicher Aufwand	– 557'589.11	– 13 %	– 470'327.65	– 12 %

Betrieblicher Ertrag			Vergleich (in CHF)	
	2022	%	2021	%
Betriebsergebnis vor Abschreibungen	472'881.17	11 %	389'857.79	10 %
Abschreibungen und Wertberichtigungen auf Positionen des Anlagevermögens	– 99'729.35		– 89'900.30	
Betriebsergebnis vor Finanzerfolg	373'151.82	9 %	299'957.49	8 %
Finanzaufwand	– 469.09		– 336.37	
Finanzertrag	37.93		118.10	
Betriebsergebnis vor Steuern	372'720.66	9 %	299'739.22	8 %
Betriebsfremder Ertrag	822.45		411.35	
Ausserordentlicher, einmaliger oder periodenfremder Aufwand	– 200'000.00		– 142'000.00	
Unternehmensergebnis vor Steuern	173'543.11	4 %	158'150.57	4 %
Direkte Steuern	– 26'891.80		– 36'071.10	
Jahresgewinn	146'651.31	3 %	122'079.47	3 %

Umsatzsteigerung im Bereich Abrechnungsservices

Das erfolgreiche Jahr 2022 war geprägt von einer deutlichen Umsatzsteigerung in der Sparte Trustcenter. Nachfolgend die Entwicklung in den Bereichen Managed Care und Trustcenter:

- Mit unverändert knapp 290'000 Versicherten liegt der Spartenumsatz Managed Care auf Niveau Vorjahr.
- Die Umsatzsteigerung in der Sparte Trustcenter ist auf eine Volumenzunahme beim Versand von Patientenkopien (Druck und Versand/elektronischer Versand) als Folge der gesetzlichen Verschärfungen zurückzuführen.

Die verarbeiteten Mehrvolumen schlagen sich in höheren Lizenzkosten nieder, welche in der Position «Bezogene Dienstleistungen» ausgewiesen werden. Bei identischem Personalbestand resultiert ein mit dem Vorjahr vergleichbarer Personalaufwand. Für das 25-Jahr-Jubiläum sind in der Position «Werbeaufwand» zu erwartende Aufwendungen für die diversen Aktivitäten berücksichtigt.

Die Abschreibungen auf Positionen des Anlagevermögens betragen knapp CHF 100'000, wobei CHF 81'000 auf Überabschreibungen zurückzuführen sind. Eine Abgrenzung für Restrukturierungsaufwendungen als Folge der geplanten Neuorganisation der nationalen Datensammlung ist in der Position «Ausserordentlicher, einmaliger oder periodenfremder Aufwand» enthalten.

Mit CHF 146'700 liegt der Jahresgewinn rund 20 % über Vorjahr (CHF 122'100).

Ein unveränderter Eigenfinanzierungsgrad von 57 % ist Ausdruck einer sehr soliden Unternehmensfinanzierung. Das Gesamtvermögen hat im Berichtsjahr um CHF 150'500 zugelegt und beträgt per Ende Jahr CHF 3'648'400.

Für das Geschäftsjahr 2022 beantragt der Verwaltungsrat der Generalversammlung erneut die Ausschüttung einer Dividende von CHF 75 pro Aktie. Zusätzlich zur ordentlichen Dividende wird eine «Jubiläumsdividende» von weiteren CHF 75 pro Aktie vorgeschlagen.

Bericht der Revisionsstelle

Als Revisionsstelle haben wir die Jahresrechnung (Bilanz, Erfolgsrechnung und Anhang) der eastcare AG für das am 31. Dezember 2022 abgeschlossene Geschäftsjahr geprüft.

Für die Jahresrechnung ist der Verwaltungsrat verantwortlich, während unsere Aufgabe darin besteht, die Jahresrechnung zu prüfen. Wir bestätigen, dass wir die gesetzlichen Anforderungen hinsichtlich Zulassung und Unabhängigkeit erfüllen.

Unsere Revision erfolgte nach dem Schweizer Standard zur Eingeschränkten Revision. Danach ist diese Revision so zu planen und durchzuführen, dass wesentliche Fehlaussagen in der Jahresrechnung erkannt werden. Eine eingeschränkte Revision umfasst hauptsächlich Befragungen und analytische Prüfungshandlungen sowie den Umständen angemessene Detailprüfungen der beim geprüften Unternehmen vorhandenen Unterlagen. Dagegen sind Prüfungen der betrieblichen Abläufe und des internen Kontrollsystems sowie Befragungen und weitere Prüfungshandlungen zur Aufdeckung deliktischer Handlungen oder anderer Gesetzesverstösse nicht Bestandteil dieser Revision.

Bei unserer Revision sind wir nicht auf Sachverhalte gestossen, aus denen wir schliessen müssten, dass die Jahresrechnung sowie der Antrag über die Verwendung des Bilanzgewinns nicht dem schweizerischen Gesetz und den Statuten entsprechen.

PROVIDA Wirtschaftsprüfung AG
St. Gallen, 08. März 2023

Mauro Palazzesi
Zugelassener Revisionsexperte
Leitender Revisor

Michael Feldmann
Zugelassener Revisor



Sinia Hungerbühler

Medizinische Praxisassistentin
Hausarztzentrum Weinfelden, Weinfelden

Hatten Sie ein erhöhtes Volumen an Nachfragen zum Hausarztmodell (HAM) aufgrund des Prämienanstiegs?

Nein, eigentlich nicht. Wir haben im Wartezimmer ein grosses Plakat aufgehängt und Flyer aufliegen. Ab und zu fragen Patientinnen und Patienten, ob sie den Flyer mitnehmen dürfen.

Werden von Patientinnen und Patienten allgemein oft Fragen zum Hausarztmodell gestellt?

Ab und zu. Meist werden sie direkt den Ärztinnen und Ärzten gestellt.

Und welche hauptsächlich?

Meist sind es generelle Fragen wie: «Was ist das HAM?», «Was gilt es zu beachten?» oder «Welche Krankenkasse bietet das HAM an?»

Sind nach Ihrer Wahrnehmung HAM-Versicherte gut über die Abläufe orientiert und halten sie sich auch daran? Falls nein: Wo liegen die Hauptprobleme?

Insgesamt werden die Abläufe/Regeln sehr gut eingehalten, d. h. 99 %

der Patientinnen und Patienten halten sich daran. Bei den wenigen, die sich nicht daran halten, rufen wir MPA dann an. Es stellt sich jeweils heraus, dass sich diese Patientinnen und Patienten der Regeln nicht bewusst waren und es tut ihnen dann auch sehr leid.

Wie erleben Sie die Tool-Unterstützung in der Abwicklung des Modells?

Ich arbeite sehr gerne mit BlueEvidence. Es ist sehr übersichtlich gestaltet. Dabei ist mir auch schon aufgefallen, dass bei der Suche nach dem Namen von Patientinnen und Patienten lustige Namensvorschläge kommen, das ist vermutlich ein Bug.

Was würden Sie sich noch wünschen?

Dass die Krankenversicherer noch besser informieren, wie die Regeln sind. Bei einem Verstoß sind die Patientinnen und Patienten dann meist über die Hausarzt-Praxis verärgert. Wobei es schon auch sein kann, dass Patientinnen und Patienten die Informationen nicht genau lesen.

Wie haben Sie die Promotionsaktion (echtes HAM) mit dem Flyer und Wettbewerb erlebt?

Den Flyer haben wir aufgelegt, hat aber nicht gross etwas ausgelöst.

Samira Rodrigues

Medizinische Praxisassistentin
Praxis Nadig, Amriswil

Hatten Sie ein erhöhtes Volumen an Nachfragen zum Hausarztmodell (HAM) aufgrund des Prämienanstiegs?

Nein, gar nicht.

Werden von Patientinnen und Patienten allgemein oft Fragen zum Hausarztmodell gestellt?

Nicht sehr oft. Gelegentlich gibt es Fragen insbesondere von Patientinnen und Patienten, die schon ein HAM gewählt haben.

Wenn ja, welche hauptsächlich?

Die Fragen betreffen oft die Regel, dass zuerst die Hausärztin bzw. der Hausarzt konsultiert werden muss. Z. B. hat eine Patientin nachgefragt, welche letztes Jahr schon beim Hautarzt war, ob sie trotzdem wieder zuerst in die HA-Praxis zu kommen hat. Oder es kommt auch öfters die Frage, ob eine Behandlung der Alternativmedizin (z. B. TCM, Akupunktur) übernommen wird, wenn die Hausärztin oder der Hausarzt eine Überweisung macht.

Sind nach Ihrer Wahrnehmung HAM-Versicherte gut über die Abläufe orientiert und halten sie sich auch daran? Falls nein: Wo liegen die Hauptprobleme?

Grundsätzlich ja, obwohl es gemäss Dr. med. Markus Nadig schon auch öfters zu Verstössen kommt. In unserer Praxis werden die Verstossmeldungen direkt von den Ärztinnen und Ärzten bearbeitet, so dass ich leider nichts Genaueres zu den Hauptproblemen sagen kann.

Wie erleben Sie die Tool-Unterstützung in der Abwicklung des Modells?

Die Handhabung von BlueEvidence ist einfach. Bei der Erfassung der Überweisungen finden wir eigentlich auch alle Ärztinnen und Ärzte, an die überwiesen wird. Mühsam ist hingegen, dass wir für die Groupe Mutuel eine schriftliche Überweisung machen müssen. Für diese Fälle machen wir in unserer Krankengeschichte einen Extravermerk.

Was würden Sie sich noch wünschen?

Es läuft gut, es sind keine Wünsche offen.

Wie haben Sie die Promotionsaktion (echtes HAM) mit dem Flyer und dem Wettbewerb erlebt?

Wir haben den Flyer mit Wettbewerb aufgelegt. Zumindest bei mir hat es keine direkt Nachfrage nach dem HAM gegeben. Ich war in dieser Zeit aber auch im Mutterschaftsurlaub.



Was wird uns im Jahr 2023 beschäftigen?

Die Ziele, erörtert und definiert durch den Verwaltungsrat im Rahmen der Jahresklausur Ende 2022, spiegeln die Aufgaben in den verschiedenen Tätigkeitsfeldern, die auf uns zukommen.

Am intensivsten wird uns auch 2023 alles, was sich um Managed Care dreht, beschäftigen. Vorab ein kurzer Blick zurück: Mit leiser Sorge beobachten wir in den vergangenen Jahren verschiedene Trends, die die Umsetzung der multiplen Aufgaben in der integrierten Versorgung nach unserer Wahrnehmung zumindest nicht fördern. Mitte der neunziger Jahre sind Ärztinnen und Ärzte mit viel Optimismus und breitem Engagement in dieses zukunftssträchtige Abenteuer gestartet. Der Druck seitens der Modelle, die von den Versicherern am Markt platziert wurden, hatte uns zugegebenermassen keine grosse Wahl gelassen, wollten wir eine mitbestimmende Rolle in der Gestaltung des Gesundheitswesens der kommenden Jahrzehnte übernehmen. Ärztenetze etablierten sich und setzten die Ideen von Managed Care zusammen mit Patientinnen und Patienten sowie den Versicherern sehr erfolgreich um.

Dieser Enthusiasmus der Gründerzeit ist heute nicht mehr in gleichem Masse spürbar. Nachfolgende für die Führungsstrukturen der Ärztenetze sind schwer zu finden. Die Anforderungen an die Praxen, die nicht direkt mit deren Kernaufgabe der medizinischen Arbeit zu tun haben, sind in den vergangenen bald dreissig Jahren permanent gestiegen. Sie rauben Zeit und Energie zu Lasten der MC-Aufgaben. Darunter leidet verständlicherweise das Engagement für Projekte, die zur laufenden Weiterentwicklung der integrierten Versorgung unabdingbar sind. Nur Bisheriges auf bescheidenem Niveau fortzusetzen, verurteilt die MC-Bewegung zu Stillstand, im schlimmsten Fall zu Rückschritten. Und die Versicherer wiederum sind vor allem durch den finanziellen Druck aufgrund steigender Prämien gefordert, mehr monetären Erfolg aus den MC-Modellen einzufahren oder diese abzuspucken.

Wie kann diesen Trends begegnet werden? Wir von eastcare sind von der Idee der integrierten Versorgung der Menschen mit gesundheitlichen Problemen überzeugt. Wir sehen erfolgverspre-

chende Chancen, Managed Care auf dessen bisheriger Erfolgsstrasse auch in die weitere Zukunft zu führen.

Die Menschen suchen wieder vermehrt nach verlässlicher, persönlicher Beheimatung in einer hausärztlichen Praxis. Im Kontrast dazu erfahren wir immer öfter von Hausarztpraxen, die ohne gesicherte Nachfolge geschlossen werden müssen, dies selbst in grösseren Städten. Diese Entwicklung kann Druck und Not erzeugen, löst aber auch Initiativen aus.

«Smart Managed Care» soll als neuer Standard für gute Hausarztmodelle dazu beitragen, die schmaler werdenden Ressourcen hausärztlicher Versorgung effizienter einzusetzen. MC-Patientinnen und -Patienten sind verbindlich bei ihren Hausärztinnen und Hausärzten eingeschrieben. Ein innovatives Tool, entwickelt von verschiedenen Technologiepartnern, soll zukünftig einen geschützten Zugriff auf die relevantesten gesundheitlichen Daten der Klientschaft in den Partnerpraxen ermöglichen. So ist in Abwesenheit der Hausärztinnen

und Hausärzte und im Notfall bei etablierter 24/7 telemedizinischer Erreichbarkeit eine persönliche stellvertretende Beratung möglich, dies bevorzugt durch Ärztinnen und Ärzte des Ärztenetzes. Wir haben die Möglichkeit, an diesem von mediX Schweiz initiierten Projekt partnerschaftlich mitzuarbeiten.

«Medical Home», eine Initiative des medswiss.net, dem Schweizer Dachverband der Ärztenetze, nimmt diese Idee in ähnlicher Weise auf, fokussiert jedoch primär nicht auf eine technische Lösung, sondern auf ein Alleinstellungsmerkmal der Managed Care-Medizin, die Qualität der hausärztlichen Versorgung. Auch hier steht ein gesicherter Zugang für die Patientinnen und Patienten in MC-Modellen und ihre persönliche Arztbeziehung im Vordergrund. Die Kapazitäten der Praxen sollen einsehbar kommuniziert werden. Dieser Qualitätsallianz können sich alle interessierten Ärztenetze anschliessen. Als MC-Modelle mit gesichertem Arztzugang werden sich diese von den unverbindlichen Listenmodellen absetzen und Menschen, die diese bindende Form

Ausblick

der Betreuung suchen, in transparenter Weise bei der hausärztlichen Betreuung bevorzugen.

Das Projekt «Schulterschluss», dessen Entwicklung Sie im Rückblick auf das vergangene Jahr verfolgen können, ist aus unserer Sicht eine weitere Chance, die Ärztenetze einerseits zu entlasten, andererseits zu stärken. In welcher Form und mit welcher Verbindlichkeit diese Idee verwirklicht wird, hängt sehr von den Vorstellungen und Möglichkeiten interessierter Ärztenetze ab. Eastcare ihrerseits wird auf unterschiedlichen Wegen Hand bieten, um unsere Partnerschaften noch wirkungsvoller verbinden zu können. Zur verstärkten Zusammenarbeit kann eastcare die Dienste eines «Netzmanagers» anbieten. Dieser kann auf Wunsch durch regelmässiges Einbringen von unternehmerischen Themen und Informationen zu geplanten und laufenden Projekten die QZ-Leitenden wirksam unterstützen und den kooperativen Geist zwischen Ärztenetz und Betriebsgesellschaft beleben. Die Schaffung neuer und die Intensivierung bestehender Austauschplattformen wie Netzleitungstreffen, Netzkonfe-

renzen, Qualitätszirkel der Medizinischen Praxisassistentinnen stehen prominent auf unserer Liste der Unternehmensziele.

Managed Care kann nur in Partnerschaft mit engagierten Ärztenetzen realisiert werden. eastcare kann ihren Beitrag dazu leisten, dass integrierte Versorgung funktioniert. Dass sie jedoch lebt, dazu braucht es Sie, Ärztinnen und Ärzte mit Ihren Teams in den Praxen. Sie waren bisher bereits die wichtigen Erfolgsgaranten. Treiben Sie mit uns und den Versicherern zusammen diesen Erfolgskurs weiter voran.

Das Grossprojekt «Neufinanzierung der ärztlichen Datensammlung» unter der Leitung der NewIndex könnte dieses Jahr, wenn mit dem bisherigen Elan und der Bereitschaft zum Konsens weiterhin daran gearbeitet wird, erfolgreich zum Abschluss gebracht werden. Wie bereits im Jahresrückblick erwähnt, wurde die Abgrenzung der Grundleistungen von den Zusatzleistungen definiert. Zu den Grundleistungen zählen das Sammeln der Daten, deren «Veredelung» (Qualitätsprüfung,

Aufbereitung, Anreicherung und Konsolidierung der Daten) und das gesicherte Halten der Daten. Hinzu kommen Auswertungen nach diversen Standards. Ebenfalls ist in den Grundleistungen das dafür notwendige Management enthalten. Die Kosten für diese Grundleistungen sollen solidarisch getragen werden. Zusatzleistungen wie beispielsweise der Praxisspiegel und weitere individuelle Dienstleistungen für Praxen oder Fachbereiche werden hingegen von den Auftraggebenden bezahlt. Eastcare ist an vorderster Front mit engagiert und zusammen mit anderen Trustcentern sehr an einer befriedigenderen und die Zukunft der Datenkompetenz der Ärzteschaft sichernden Lösung interessiert. An uns soll's nicht liegen.

Ein Ausschuss unseres Verwaltungsrats erarbeitet mit Nachdruck Nachfolgelösungen für das operative wie für das strategisch verantwortliche Gremium. Wir werden uns erlauben, auf einzelne Personen zuzugehen und deren Interesse an der Mitarbeit zu erkunden. Sollten Sie zu den Angesprochenen gehören, dann freut es uns, wenn

Sie eine solche Option für sich mit Neugier und Zuversicht prüfen. Sie dürfen auch jederzeit direkt bei uns vorsprechen. Seien Sie versichert: Ihr Interesse an der Mitgestaltung der eastcare AG ist uns sehr willkommen.

Wir gehen das neue Geschäftsjahr 2023 mit einem motivierten Team auf der Geschäftsstelle an.



Leonie Holynsky

Medizinische Praxisassistentin
Praxistreff Bottighofen, Bottighofen

Ist das Angebot an Fortbildungen / Schulungen für MPA generell ausreichend, zu knapp oder zu uninteressant?

Bisher waren die Themen der Fortbildungen/Anlässe sehr interessant und praxisnah gewählt. Die Frequenz der Anlässe darf gerne erhöht werden.

Welches war der letzte Anlass von uns, den Sie besucht haben?

Die Tarmed Schulung am 19. Januar 2023 in St. Gallen.

Wie haben Sie diese Schulung erlebt?

Sie war sehr gut organisiert. Das Ambiente in den Schulungsräumen war sehr angenehm, auch in Bezug auf Raumgrösse und Teilnehmendenzahl. Die Referentin war sehr gut vorbereitet und strukturierte das umfangreiche Thema optimal. Ihr Fachwissen war äusserst fundiert. Als qualitativ hochwertig und relevant für die Praxisabläufe empfand ich bisher übrigens jede Veranstaltung von eastcare.

Was wären weitere spannende Themen, die Sie sich wünschen würden?

Ich denke, dass viele Praxen von einer vertieften Tarmed Schulung profitieren könnten, die sich spezifisch auf die Tarmed Leistungen der verschiedenen Fachbereiche bezieht. Also eine Tarmed Veranstaltung für Fortgeschrittene für beispielsweise nur Grundversorger oder nur Pädiatrie usw.

Des Weiteren wird uns das Thema «elektronisches Patientendossier» zukünftig mehr beschäftigen. Diesbezüglich wäre eine Schulung sicher auch sehr hilfreich.

Was könnte unsere Anlässe für weitere MPA attraktiv machen?

Ich denke, dass sich noch mehr MPA für die Veranstaltungen anmelden würden, wenn die Auswahl der Veranstaltungsorte grösser wäre. Zum Teil haben viele MPA, die das Fortbildungsangebot von eastcare gerne nutzen würden, einen sehr weiten Anreiseweg und wären froh, wenn die Schulungen an verschiedenen Orten angeboten werden würden.

Schätzen Sie es, dass die von eastcare angebotenen Fortbildungen / Schulungen dank der Unterstützung unserer Kooperationspartner meist kostenlos sind?

Ja, selbstverständlich! Das ist genial, vor allem, weil es auch eher zulässt, dass mehrere MPA aus einer Praxis die gleiche Veranstaltung besuchen können.

Anina Thaler

Medizinische Praxisassistentin
Hausarztpraxis Poststrasse AG, St. Gallen

Ist das Angebot an Fortbildungen / Schulungen für MPA generell ausreichend, zu knapp oder zu uninteressant?

Die Themen sind interessant, das Angebot dürfte mehr sein. Gut wäre, wenn die Daten schon fürs ganze Jahr auf der Website aufgeschaltet würden.

Welches war der letzte Anlass von uns, den Sie besucht haben?

10. Weiterbildungsanlass 2019 im Einstein St. Gallen.

Wie haben Sie diesen erlebt?

Location, Ablauf und Organisation waren einwandfrei, die Referentinnen und Referenten haben die Theorie praxisnah erläutert, Anschauungsmaterial beim Wundmanagement wurde mitgebracht, die Mocktails als Abschluss waren eine super Idee, man konnte sich nochmals austauschen und über die Themen diskutieren.

Was wären weitere spannende Themen, die Sie sich wünschen würden?

Zum Beispiel spezifische Fortbildungen für leitende MPA/MPK zu Themen wie Personalwesen und -führung, Kommunikation, Teambildung und

allgemein zum Arbeitsrecht. Ebenfalls von Interesse ist der Umgang in Stresssituationen in Kombination mit Zeitdruck. Und natürlich darf es auch etwas «medizinischer» sein, wie beispielsweise Notfälle in der Arztpraxis (Herzinfarkt, Verbrennungen, Schnittwunden usw.), Kinderkrankheiten und deren Übertragbarkeiten auf Erwachsene, Infektiologie, Impfungen, Radiologie (MRT/CT) etc.

Was könnte unsere Anlässe für weitere MPA attraktiv machen?

Datum und Tagesauswahl (Donnerstagnachmittag von Vorteil) und darauf achten, ob am gleichen Tag eine andere MPA-Fortbildung stattfindet (z. B. vom ZLM oder von Unilabs), viele praktische, interaktive Inhalte.

Schätzen Sie es, dass die von eastcare angebotenen Fortbildungen / Schulungen dank der Unterstützung unserer Kooperationspartner meist kostenlos sind?

Ja, man meldet sich schneller bei kostenlosen oder günstigen Fortbildungen an, als bei einer teuren Weiterbildung, bei der man den Chef um Kostenbeteiligung bitten muss.



«Auch im neuen Jahr nehmen wir uns
Zeit, Sie kompetent und zuverlässig zu
beraten und zu bedienen.»



Von links nach rechts: Maja Dirr/Peter Sauter/Brigitte Sauter/Benno Baumgartner/Nina Huber/
Raphael Perin/Daniela Moser/Carmen Sowada/Maja Götti/Michael Anderegg/Raquel Besmer

Premium-Partner:

zur Rose

Partner:

medica
MEDIZINISCHE LABORATORIEN Dr. F. KAEPPELI AG

SANDOZ A Novartis
Division

 **Dr Risch**

mepha  | **teva**



eastcare

eastcare AG | Ikarusstrasse 9 | 9015 St. Gallen
Tel. 071 282 20 00 | www.eastcare.ch | info@eastcare.ch