

# Geschäftsbericht 2013

eastcare. Im Fokus unserer Kunden.

**«Reputation ist, was die Leute  
über einen sagen, wenn man  
den Raum verlassen hat.»**

Jeff Bezos, Gründer von Amazon



Marktforschung – das klingt nach Grossunternehmen, nach Big Business und nach unbeliebter Telefon-Umfrage.

Marktforschung – das ist ein kontinuierlicher, systematischer, auf wissenschaftlichen Methoden basierender, objektiver Prozess, der das Marktgeschehen sowie das Unternehmensumfeld beobachtet, um Informationen zu gewinnen und zu analysieren. So sagt's Wikipedia.

Marktforschung – das ist ein Auftrag, den der Verwaltungsrat von eastcare der Geschäftsleitung ins Aufgabenheft 2013 geschrieben hat. Auch eastcare hat sich wie alle verantwortungsvoll geführten Unternehmen um ihren guten Ruf, ihre Reputation zu kümmern. Denn nichts ist man in selbstzufriedener Nabelschau schneller los wie seinen guten Namen.

Aber: Welche Reputation hat eastcare denn überhaupt? Wer, wenn nicht unsere Kunden, könnten diese Frage besser beantworten? Deshalb haben wir in einer sorgfältig angelegten Umfrage deren Einschätzungen zu eastcare und den Dienstleistungen eingeholt. Und es wurde geantwortet: mit hoher Rücklaufquote, in erfreulicher Zufriedenheit, jedoch ebenso mit kritischer Offenheit.

Wir möchten Ihnen in diesem Geschäftsbericht neben den formal wichtigen Informationen zum Geschäftsjahr 2013 die eindrücklichen Ergebnisse der Kundenumfrage aufzeigen. Wir werden unsere Erkenntnisse daraus ziehen, insbesondere auch aus den Antworten, die uns Optimierungspotenzial aufzeigen. Darin liegt die motivierende Chance dieser Umfrage.



Ihr Erich Honegger  
Präsident des Verwaltungsrats



eastcare Geschäftsleitung v. l.

Dr. med. Erich Honegger, Martin Brühlmann, Dr. med. Andreas Schneider,  
Dr. med. Roman Buff, Peter Sauter, Christian Prasciolu (neu per 1.1.2014)



## Kundenzufriedenheitsumfrage 2013

### Erkenntnisse zu eastcare allgemein

eastcare hat sich zum Ziel gesetzt, den Ärztinnen und Ärzten mit spezifischen Dienstleistungen und tatkräftiger Unterstützung den Alltag in der Praxis in allen Belangen spürbar zu erleichtern und wahrnehmbaren Mehrwert zu bieten. Dabei ist das Bestreben von eastcare, die Probleme und Herausforderungen der Ärzteschaft frühzeitig zu erkennen und massgeschneiderte Lösungen zu entwickeln.

Um zu überprüfen, inwiefern eastcare diesem Anspruch aus Sicht der Kunden gerecht wird, wurde im Zeitraum von Mitte Oktober bis Anfang November 2013 zusammen mit einer externen Firma eine quantitative Befragung unter allen Kunden durchgeführt.

Die Studie sollte aussagekräftige Kundenbewertungen hinsichtlich Bekanntheit und Image von eastcare, der Wahrnehmung des aktuellen Marktauftritts, der Zufriedenheit mit dem Dienstleistungs- und Produktangebot, der Güte der Leistungserbringung sowie der vorherrschenden Meinung über die Rolle von eastcare bei standespolitischen Themen ermöglichen.

Die Online-Befragung der Kunden wurde auf Basis eines standardisierten Fragebogens durchgeführt und der Fokus dabei auf geschlossene Fragen gelegt, wobei vereinzelt auch offene Fragen weiterführende Erkenntnisse in Erfahrung bringen sollten. Das ambitionierte Rücklaufziel von rund 30 % konnte erreicht werden. Der Rücklauf entspricht in der Verteilung ziemlich genau der effektiven Kundenstruktur.



Geschlecht / Altersgruppen



■ Männer ■ Frauen n = 357



■ bis 45 ■ 46-55 ■ 56-65 ■ 66+ n = 357

**eastcare aus Sicht der Ärzteschaft – ein erfreulich positives Bild**

Das **Image** eines Unternehmens wird von unterschiedlichen rationalen und emotionalen Dimensionen geprägt und hängt stark von den individuellen Erwartungen und der Wahrnehmung der jeweiligen Anspruchsgruppe ab. Die Befragung trägt diesem Umstand Rechnung, indem 8 verschiedene leistungsbezogene und emotionale Aspekte abgefragt wurden.

eastcare wird über alle abgefragten Dimensionen als positiv wahrgenommen. Auffallend ist, dass Frauen die Dimensionen im Schnitt rund 5 % kritischer bewerten als Männer. Heute liegt der Frauenanteil bei den Erstsemester-Medizinstudenten bei über 60 %, was den Schluss zulässt: «Die Zukunft der Medizin ist weiblich.» Vor diesem Hintergrund sind die Unterschiede der Resultate von Männern und Frauen nicht unbedeutend.

*Bitte geben Sie an, inwiefern Sie den Aussagen zustimmen resp. welche Ausprägung für Sie am ehesten zutrifft. eastcare...*



■ Männer ■ Frauen n = 331

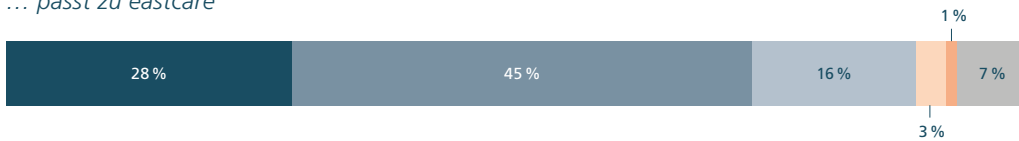
Das Verhalten/die Position von eastcare in **standespolitischen Fragen** ist für über die Hälfte der Befragten optimal. Ein Viertel wünscht sich (sogar) ein stärkeres Engagement. Weiter sind rund 40 % der Meinung, dass eastcare bei standespolitischen Themen eine eigenständige Position vertreten soll und je ein Fünftel votiert für die ausgewogene Vertretung der Interessen aller Parteien resp. der offiziellen Haltung der Landespolitik.

**Die Kommunikationsmittel von eastcare – gern gesehen und rege genutzt**

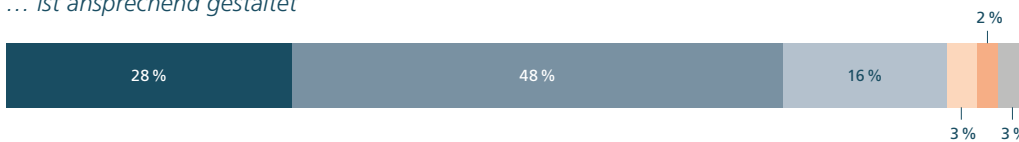
Das **Erscheinungsbild** von eastcare wird von einer grossen Mehrheit (über 80 %) als sehr positiv wahrgenommen. Auffallend ist hier wiederum, dass Frauen deutlich zurückhaltender reagieren als Männer.

Das Erscheinungsbild (das Logo, die Farb- und Bildwelt, die Tonalität etc.)...

... passt zu eastcare



... ist ansprechend gestaltet



... lässt erkennen, für was eastcare steht



- stimme voll und ganz zu
  - stimme zu
  - stimme eher zu
  - stimme eher nicht zu
  - stimme nicht zu
  - stimme überhaupt nicht zu
  - weiss nicht
- n = 329

Die **Website** von eastcare wird von zwei Drittel der Personen regelmässig oder zumindest sporadisch genutzt. Die Zustimmung zu den Aspekten Nutzen der Informationen auf der Website sowie deren Gestaltung (Übersichtlichkeit, Aktualität und Navigation) ist über alle Teilnehmenden sehr gross (jeweils rund 75 %).

Der **Geschäftsbericht** wird von beiden Geschlechtern und über alle Altersgruppen hinweg gut genutzt. Erneut werden die Aspekte Nutzenstiftung, Verständlichkeit und Gestaltung mit einer Zustimmung von jeweils rund 80 % als sehr positiv wahrgenommen. Lediglich knapp ein Drittel gibt an, den Geschäftsbericht nicht zu lesen/zu nutzen. Das Fokus-Thema, das dem Pflichtteil des Geschäftsberichts (Revisionsbericht, Erfolgsrechnung, Bilanz) vorangeht, scheint die Ärzteschaft zu interessieren. Eine grosse Mehrheit liest dieses immer oder zumindest manchmal.





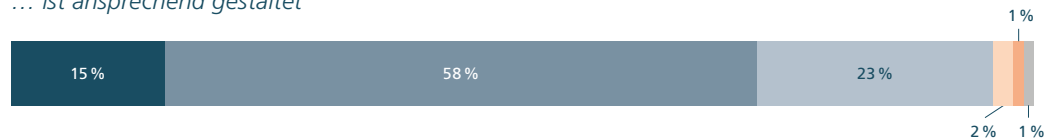
Der **Newsletter** wird von beiden Geschlechtern rege genutzt. Lediglich 12 % geben an, den Newsletter nicht zu lesen/zu nutzen. Unterschiede zeigen sich vor allem bei den Altersgruppen: Je höher das Alter des Befragten, desto eher gibt er an, den Newsletter zu lesen. Mit durchschnittlich rund zwei Drittel Zustimmung ist die Rückmeldung hinsichtlich der Aspekte Nutzenstiftung, Gestaltung, Informationsgehalt und Verständlichkeit sehr zufriedenstellend.

Bitte beurteilen Sie folgende Aussagen in Bezug auf den Newsletter. Der Newsletter ...

... stiftet mir einen Nutzen



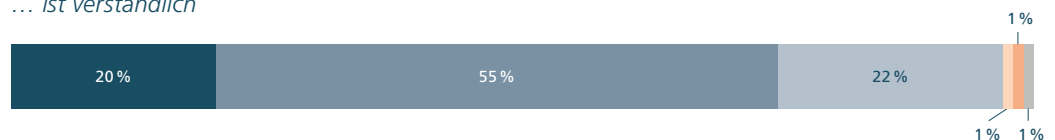
... ist ansprechend gestaltet



... ist informativ



... ist verständlich



- stimme voll und ganz zu
  - stimme zu
  - stimme eher zu
  - stimme eher nicht zu
  - stimme nicht zu
  - stimme überhaupt nicht zu
  - weiss nicht
- n = 276

Mit 8 Seiten wird der Umfang des Newsletters von rund 73 % der Befragten als optimal erachtet, lediglich 8 % finden ihn zu lang. Die Periodizität von 2-mal jährlich beurteilen 87 % aller Antwortenden als optimal.

**Zufriedene Kunden empfehlen eastcare weiter**

eastcare erreicht sensationelle Werte bezüglich Mund-zu-Mund-Werbung. 9 von 10 Befragungsteilnehmer würden eastcare ihren Berufskollegen weiterempfehlen. Die älteren Altersgruppen (46–65) weisen dabei tendenziell höhere Werte auf als die jüngste Altersgruppe (bis 45). Einen möglichen demografisch bedingten Akzeptanzwandel werden wir aufmerksam beobachten und proaktiv angehen.





### **Jahresrückblick Geschäftsfeld Trustcenter**

#### **Individualisierung im Abrechnungsverhalten**

Besonders erfreulich ist die Zunahme des Druck- und Versandvolumens, das gegenüber dem Vorjahr um knapp 37 % gesteigert werden konnte. Die gedruckten Rechnungen umfassen ein Volumen von rund 110'000 Belegen. Auf dem Weg des elektronischen Datenaustausches verarbeiten wir rund 362'000 Rechnungen, die wir sowohl im Tiers Garant als auch im Tiers Payant an die Versicherer übermitteln. Dies entspricht gegenüber dem Vorjahr einer Steigerung von rund 70 %.

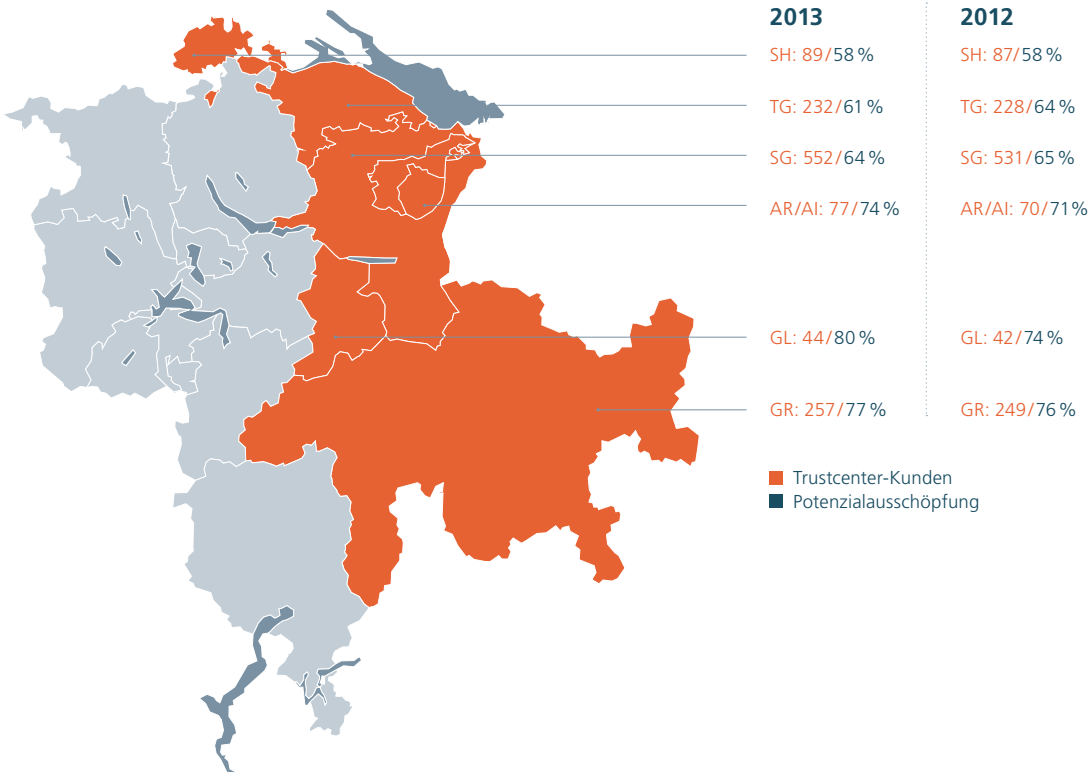
Die stark steigende Nachfrage nach unserem Produkte- und Dienstleistungsangebot im Bereich Fakturierung bestätigt das Bedürfnis nach individuellen Abrechnungsmöglichkeiten.

#### **Steigende Kundenzahlen / sinkende Marktabdeckung**

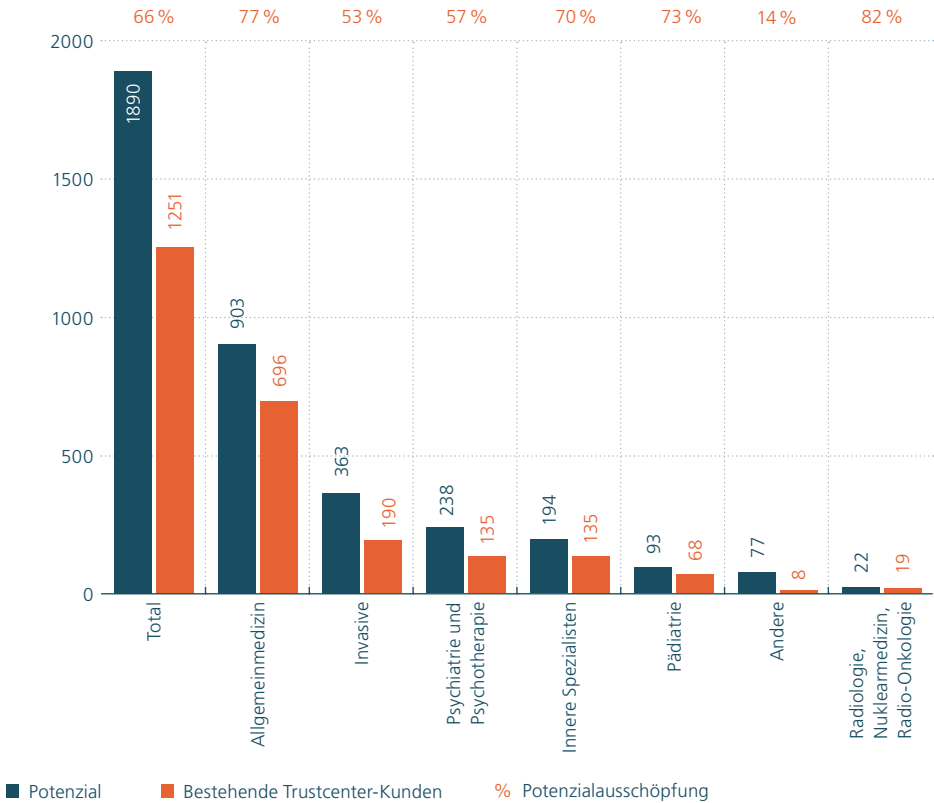
Wachsende Kundenzahlen signalisieren a prima vista keinen Handlungsbedarf. So konnten wir 2013 eine Zunahme von 43 Kunden auf neu 1'250 Kunden zur Kenntnis nehmen. Bei einer etwas genaueren Betrachtung fällt jedoch auf, dass sowohl in Teilen der uns mandatierenden Kantone als auch in vielen Fachrichtungen die Marktabdeckung rückläufig ist.



Regionale Abdeckung nach Kantonen



Marktanteil Ostschweiz nach Fachgebieten





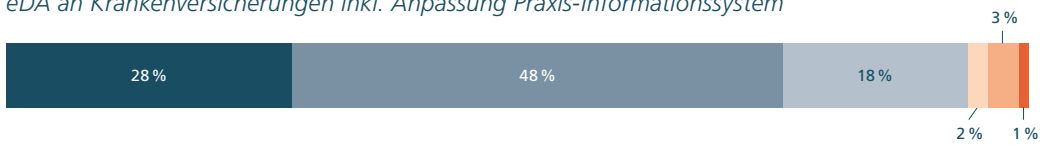
**Kundenzufriedenheitsumfrage 2013**

**Erkenntnisse zum Geschäftsfeld Trustcenter**

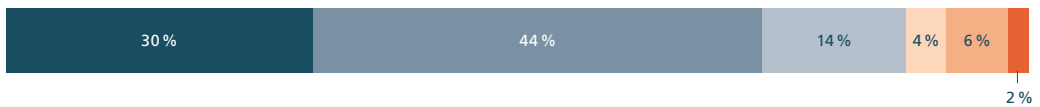
86 % der Befragten geben an, Trustcenter-Dienstleistungen von eastcare zu beziehen. Sie bewerten die Qualität der Leistungen über alle 7 abgefragten Aspekte mit 75 % bis 85 % als hoch oder sehr hoch, was als sehr gutes Ergebnis zu werten ist. Auf die Frage nach der Gesamtzufriedenheit mit den Trustcenter-Dienstleistungen allgemein geben rund 80 % an, entweder sehr zufrieden oder zufrieden zu sein.

Wie beurteilen Sie die Qualität der Leistungserbringung der folgenden Dienstleistungen aus dem Bereich Trustcenter?

*eDA an Krankenversicherungen inkl. Anpassung Praxis-Informationssystem*



*Rechnungsdruck und Rechnungsversand*



*Praxispiegel (Online-Tool)*



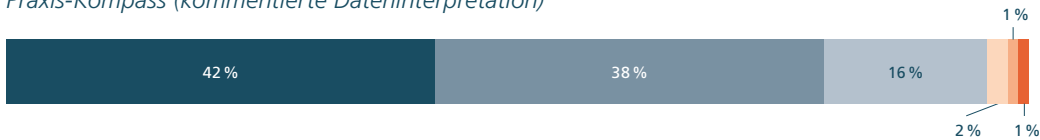
*WZW-Report*



*Management Summary*



*Praxis-Kompass (kommentierte Dateninterpretation)*



*Betreuung bei WZW-Verfahren*



- sehr hoch
- hoch
- eher hoch
- eher niedrig
- niedrig
- sehr niedrig

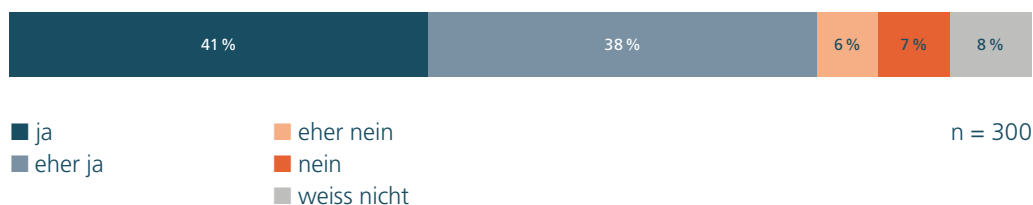
n = 273

### Unsere Kunden bestätigen: ohne Datensammlung und Datenkonsolidierung keine erfolgreichen Taxpunktverhandlungen

eastcare stellt als Trustcenter die elektronische Datenübermittlung sicher und sorgt somit als Datensammelstelle für die Datenparität der Ärzteschaft. Es ist schliesslich das vitale Interesse der Ärztinnen und Ärzte, über möglichst alle Kostendaten zu verfügen.

Die Relevanz der Datensammlung wird von den älteren Altersgruppen höher eingestuft als von der jüngsten Gruppe. Insgesamt sind etwa 80 % der Befragungsteilnehmer der Meinung, die Datensammlung habe tendenziell dazu beigetragen, dass der Taxpunktwert in der Vergangenheit (mehrheitlich) gehalten werden konnte.

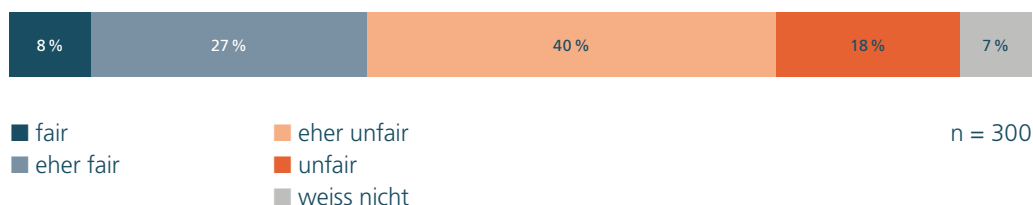
*Hat Ihrer Meinung nach die Datensammlung dazu beigetragen, dass der Taxpunktwert in der Vergangenheit (mehrheitlich) gehalten werden konnte?*



Heute tragen einzig die Kunden des Trustcenters die Kosten für die Datensammlung. Vor dem Hintergrund, dass dies keine ausgeglichene Kosten-Nutzen-Verteilung darstellt, wurden insbesondere auch zu diesem Sachverhalt nähere Informationen zur Wahrnehmung der Ärzteschaft erhoben.

Mehr als die Hälfte der Befragten beurteilt das heutige Finanzierungsmodell für die Datensammlung als (eher) unfair und spricht sich dafür aus, dass dies geändert werden sollte. Die Ärztesellschaften bzw. deren Mitglieder werden sich gegebenenfalls Gedanken machen, ob und in welcher Form eine Umlagerung der Finanzierungslast auf die gesamte Ärzteschaft erfolgen soll. eastcare unterstützt die Ärztesellschaften auf Wunsch gerne bei der Erarbeitung neuer Finanzierungsmodelle.

*Bis anhin wird die Datensammlung und -konsolidierung über den Jahresbeitrag der Trustcenter-Kunden finanziert. Von konstanten oder gar steigenden Taxpunktwerten profitieren jedoch alle Ärztinnen und Ärzte gleich. Ist dieses Finanzierungsmodell Ihrer Meinung nach fair?*



## Integrierte Versorgung



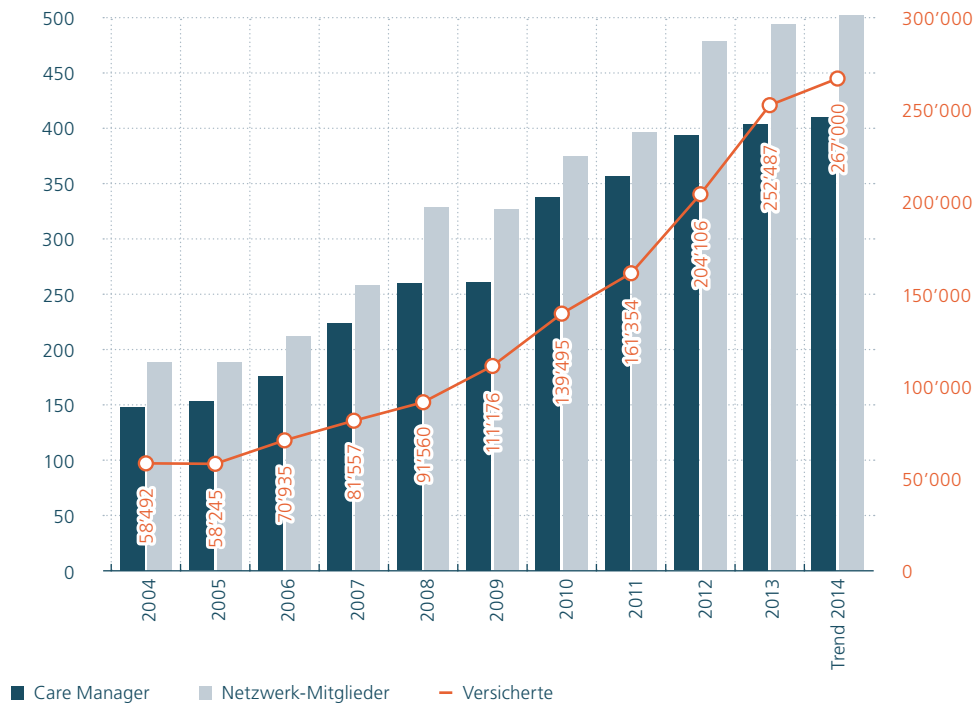
### Jahresrückblick Geschäftsfeld Integrierte Versorgung

#### Wachstum dank Freiwilligkeit

Mit grosser Mehrheit lehnten die Stimmberechtigten am 17. Juni 2012 die sogenannte Managed Care-Vorlage ab. Diese wollte unter anderem die Integrierte Versorgung im Gesetz verankern. Wer mit diesem Nein deren Untergang voraussah, lag falsch. Denn die Integrierte Versorgung in der Schweiz legt weiter kräftig zu: Gemäss Erhebung des Forum Managed Care (FMC) liessen sich 2013 rund 1,7 Millionen Versicherte in einem der über 70 Netzwerke betreuen. Das sind 25 % mehr als 2012 und fast doppelt so viele wie 2010. Der Schlüssel zu diesem Erfolg dürfte nicht zuletzt in der Freiwilligkeit zu finden sein.

Auch in den von uns betreuten Netzwerken ist die Anzahl an Versicherten noch einmal deutlich um rund 50'000 auf 252'000 angestiegen. In einzelnen Regionen entspricht das bereits der Hälfte der Bevölkerung. Für 2014 gehen wir von einer moderaten Steigerung auf knapp 270'000 Versicherte aus.

Entwicklung Integrierte Versorgung in den letzten 10 Jahren



**Auf der Suche nach neuen Modellen**

Mit Vertretern ausgesuchter Partner-Krankenversicherungen haben wir geprüft, ob und auf welche Weise das Erfolgsbemessungsmodell von Ärztenetzen um weitere steuerrelevante Messgrößen finanzieller und nicht-finanzieller Art ergänzt werden könnte. Wir haben im Verlauf des Jahres das Leistungsangebot von Ärztenetzwerken analysiert und strukturiert. Dabei haben wir die wichtigsten Differenzierungsmerkmale der Managed Care-Leistungen herausgeschält. Diese bilden einerseits die Grundlage für die Weiterentwicklung der Ärztenetze, andererseits sind wir nun in der Lage – basierend auf den spezifischen Leistungsspektren der Netzwerke – mit den Verhandlungspartnern individuelle Gespräche führen zu können.

**Aus vier mach eins**

Bereits vor 4 Jahren hat sich eine Arbeitsgruppe Gedanken zu einer Zusammenlegung der Ärztenetze im Kanton Thurgau gemacht. Gründe dafür waren mitunter fehlender Nachwuchs auf Leitungsebene und Parallelstrukturen mit grossem Synergiepotenzial. Am 6. Juni 2013 war es dann so weit, und die Vereinsversammlung des Ärztenetzwerks Oberthurgau hat – als letztes der 4 Netzwerke – der Fusion zugestimmt. Das Netzwerk besteht neu aus knapp 200 Mitgliedern (Grundversorger und Spezialärzte) und betreut rund 110'000 Managed Care-Versicherte. Neben vielen neuen Projekten (u.a. MPA-Qualitätszirkel, Förderung der Qualität usw.) ist auch ein Engagement in einer Organisation geplant, das sich der «Aufrechterhaltung und Förderung der Hausarztmedizin im Kanton Thurgau» annimmt. Wir sind stolz darauf, als Dienstleistungspartner solche Prozesse begleiten zu dürfen.

## Integrierte Versorgung

### Kundenzufriedenheitsumfrage 2013

#### Erkenntnisse zum Geschäftsfeld Integrierte Versorgung

eastcare unterstützt die Ärzteschaft und die Ärztenetze in vielfältigen Bereichen rund um das Thema Managed Care. Ob beim Aufbau von Organisationsstrukturen, im Rahmen von Vertragsverhandlungen mit Krankenversicherern oder bei der Umsetzung von Verträgen im Sinne des Datenmanagements – eastcare ist der kompetente Ansprechpartner mit langjähriger Erfahrung in der Ostschweiz. Zudem bietet eastcare wirkungsvolle Instrumente zur Qualitätssicherung. So sparen alle Beteiligten Zeit und Geld.

Von den 43 % der Befragten, die angeben, Managed Care-Dienstleistungen von eastcare zu beziehen, bewerten 60 % bis 80 % die Qualität der Leistungserbringung über alle 9 abgefragten Aspekte als hoch oder sehr hoch.

Drei Viertel geben an, mit dem Angebot und der Leistungserbringung im Bereich Managed Care insgesamt sehr zufrieden oder zufrieden zu sein.

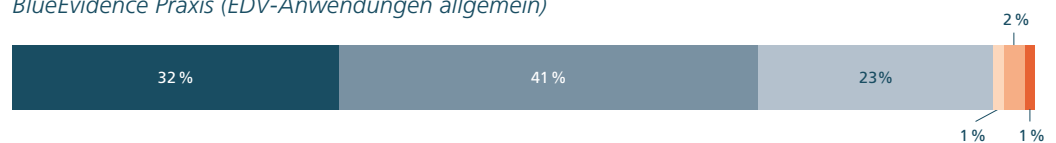


«Rund 75%  
der Befragten sind  
mit der Qualität der  
Managed Care-  
Dienstleistungen  
(sehr) zufrieden.»

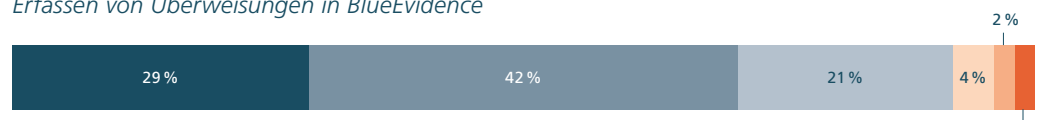
## Integrierte Versorgung

Wie beurteilen Sie die Qualität der Leistungserbringung der folgenden Dienstleistungen aus dem Bereich Managed Care?

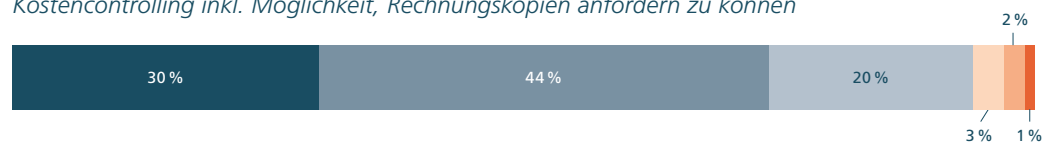
BlueEvidence Praxis (EDV-Anwendungen allgemein)



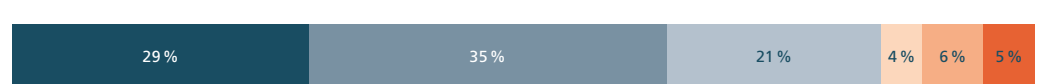
Erfassen von Überweisungen in BlueEvidence



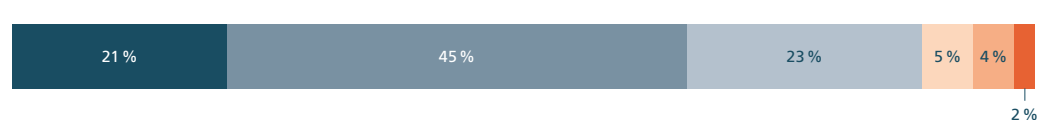
Kostencontrolling inkl. Möglichkeit, Rechnungskopien anfordern zu können



Schnittstelle zu Praxisinformationssystem für Abgleich Managed Care-Versicherte



Auswertungsmöglichkeiten in BlueEvidence



Netzarztreporting (jährliche Auswertung Managed Care-Daten)



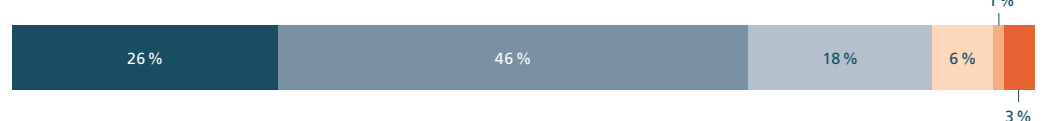
Einführung und Schulung Managed Care/BlueEvidence



Führen von Vertragsverhandlungen im Auftrag des Netzwerks



Datenanalyse/Plausibilisierung Erfolgsbemessung

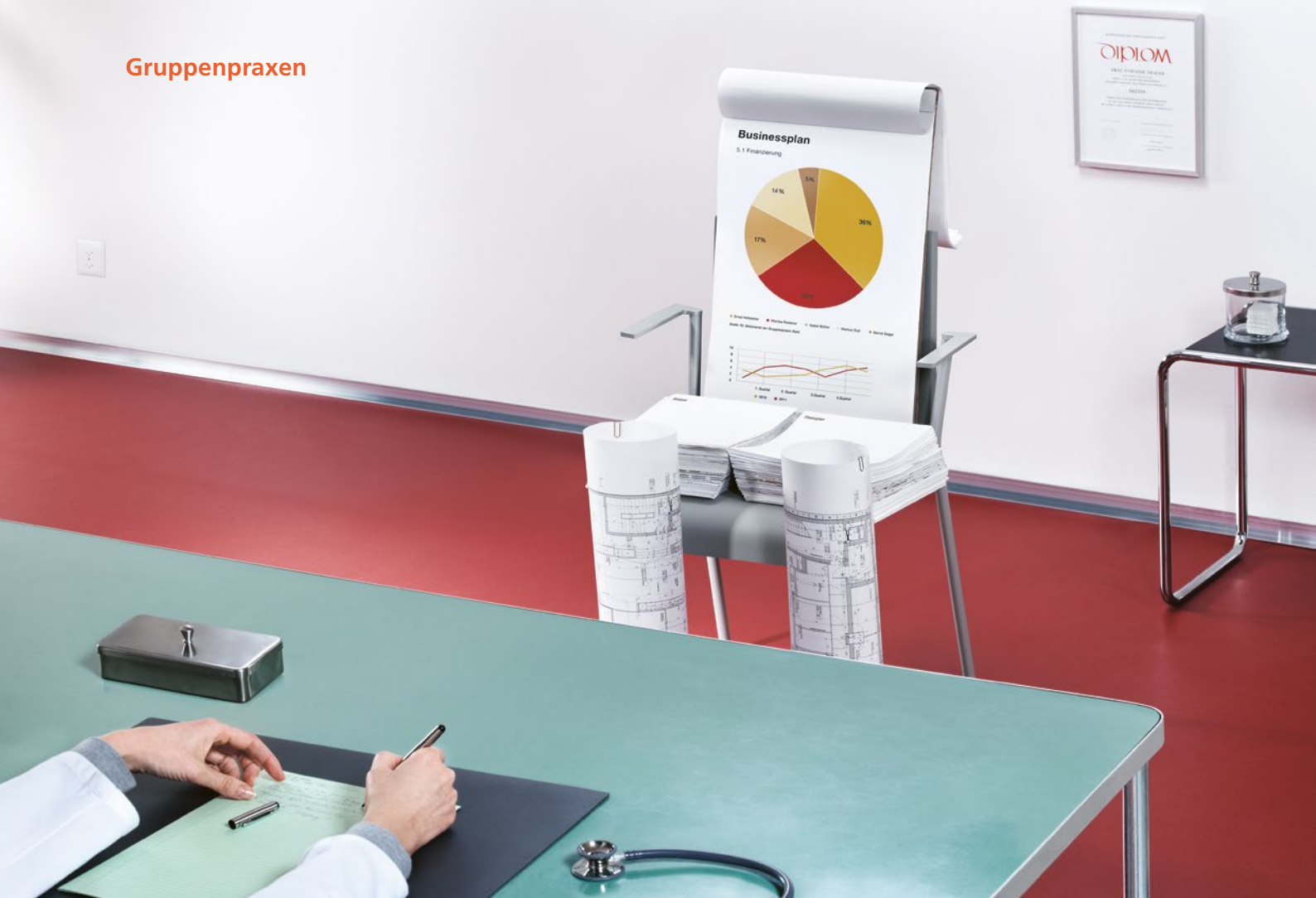


■ sehr hoch  
■ hoch  
■ eher hoch

■ eher niedrig  
■ niedrig  
■ sehr niedrig

n = 160

## Gruppenpraxen



### Jahresrückblick Geschäftsfeld Gruppenpraxen

#### Wachsen durch Herausforderungen

Die Gründung einer Gruppenpraxis ist ein spannender, aber auch äusserst komplexer Prozess. Persönlichkeiten mit ihrer jeweils individuellen Geschichte und Prägung hinsichtlich medizinisch-beruflicher wie unternehmerischer Erfahrung und individuellem Ausgangsprofil gehen miteinander auf einen Weg mit einem klaren gemeinsamen Ziel. Es bestehen jedoch unterschiedliche Vorstellungen bezüglich der vielen einzelnen Schritte dahin.

eastcare durfte 2013 auf diesem Weg verschiedene Projekte in unterschiedlichsten Phasen begleiten. Gerne erwähnen wir an dieser Stelle einen Auszug aus unserem vielseitigen Tätigkeitsgebiet:

- Begleitung von Ärztenetzen bei der Fragestellung nach Umfang und Inhalt eines allfälligen Engagements in Sachen Gruppenpraxen.
- Begleitung von Gruppierungen in der Phase der Entscheidungsfindung. Erarbeitung von Entscheidungsgrundlagen im Sinne von: «Wo und in welcher Dimension bietet sich eine Zentrierung der medizinischen Grundversorgung an?»
- Umwandlung von Einzelunternehmen in Kapitalgesellschaften (z.B. Aktiengesellschaft) mit der Absicht, mit einer modernen Unternehmensform interessierten Ärztinnen und Ärzten zeitgemässe Strukturen, Anstellungsbedingungen und gegebenenfalls auch Möglichkeiten zur finanziellen Beteiligung bieten zu können.
- Analyse der aktuellen Versorgungssituation im Auftrag der Gemeinde für die Gemeinde (inkl. Machbarkeitsstudie und Standortbeurteilung).
- Leitung des Projekts zur «Aufrechterhaltung und Förderung der Hausarztmedizin im Thurgau».

Wir haben in der Projektarbeit laufend Erfahrung gesammelt. Die Lernkurve aus den ersten professionellen Coachings und bei der Übernahme von Verantwortung in solchen Gruppierungsprojekten zeigt nach oben. Und wir haben gemeinsam mit unseren Projektpartnern wichtige Lernschritte vollzogen. Für diese kooperative Investition in die Grundlagenarbeit, Ideenentwicklung und Profilierung der diversen Dienstleistungen sei Ihnen allen an dieser Stelle unser Dank und unsere Anerkennung ausgesprochen. Wir haben gegenseitig von unseren jeweils unterschiedlichen Kompetenzen profitieren können und sind zu sehr erfreulichen individuellen Ergebnissen gelangt.

eastcare strebt Lösungsansätze an, die sich so flexibel wie möglich den unterschiedlichen Bedürfnissen unserer Auftraggeber anpassen lassen, damit wir deren individuellen Ansprüchen optimal gerecht werden können. Dies erfordert einen kontinuierlichen Austausch, in dem der sachlichen Auseinandersetzung mit den unterschiedlichen Vorstellungen viel Platz eingeräumt wird. Wir sind offen und dankbar für konstruktive Kritik. Sie bringt eastcare voran.



## Gruppenpraxen

### Kundenzufriedenheitsumfrage 2013

#### Erkenntnisse zum Geschäftsfeld Gruppenpraxen

eastcare berät Ärztinnen und Ärzte beim Aufbau einer Gruppenpraxis oder eines Ärztezentrums, zeigt Lösungen anhand vergleichbarer Ausgangslagen auf und evaluiert die Machbarkeit eines Projekts. Die von erfahrenen Praktikern entwickelten Leistungen umfassen 6 Module: Analyse, Entscheidungsfindung, Businessplan, operative Umsetzung, Geschäftsführung der Gruppenpraxis und Controlling.

Individuelle Bedürfnisse sowie das Selbstbestimmungsrecht der beteiligten Ärztinnen und Ärzte stehen dabei an oberster Stelle. Unser Ziel ist eine massgeschneiderte Lösung, bei der sich die Ärztinnen und Ärzte auf ihre täglichen Herausforderungen im Patientenkontakt konzentrieren können und die für Entlastung im administrativen Arbeitsalltag sorgt. Dadurch entsteht Mehrwert – nicht nur für die ärztlichen Unternehmer, sondern auch für deren Patienten.

### Das modulare Dienstleistungsangebot beim Aufbau von Gruppenpraxen oder Ärztezentren

---

<b>1. Analyse</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>– Fundierte qualitative und quantitative Bestandsaufnahme</li></ul>
<b>2. Entscheidungsfindung</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>– Unterstützung bei der Grundsatzentscheidung für den Aufbau einer Gruppenpraxis</li><li>– Aufzeigen verschiedener Lösungen anhand vergleichbarer Ausgangslagen</li><li>– Evaluation der Machbarkeit des Projekts</li></ul>
<b>3. Businessplan</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>– Coaching bei der Erarbeitung des Businessplans für die zukünftige Gruppenpraxis oder das geplante Ärztezentrum</li></ul>
<b>4. Operative Umsetzung</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>– Unterstützung bei der Verhandlung mit Kreditgebern</li><li>– Abklärung, Initiierung und Tägung von Investitionen</li><li>– Einleitung der operativen Voraussetzungen für den Tagesbetrieb</li><li>– Berücksichtigung und Nivellierung vertraglicher, personeller und sozialer Komponenten</li><li>– Unterstützung bei Marketing, CI/CD und Öffentlichkeitsarbeit</li></ul>
<b>5. Geschäftsführung der Gruppenpraxis</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>– Begleitung und Unterstützung im administrativen Bereich</li><li>– Auf Wunsch betriebswirtschaftliche Geschäftsführung der Gruppenpraxis</li></ul>
<b>6. Controlling</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>– Systematische Effizienz- und Rentabilitätskontrolle</li></ul>

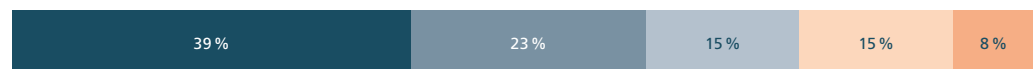
---

Die Qualität der Leistungserbringung wird für alle abgefragten Aspekte überwiegend positiv eingestuft. Dieses Ergebnis ist wegen der geringen Anzahl an Kunden im Bereich von Spezialdienstleistungen für Gruppenpraxen allerdings mit Vorsicht zu interpretieren.

Die Aspekte Treuhanddienstleistungen/Controlling, betriebswirtschaftliches Know-how und Begleitung bei der Umsetzung eines Businessplans erhalten die wenigsten sehr positiv-Bewertungen. 80 % der Befragten sind insgesamt aber sehr zufrieden oder zufrieden mit dem Bereich Spezialdienstleistungen für Gruppenpraxen.

*Wie beurteilen Sie die Qualität der Leistungserbringung der folgenden Dienstleistungen aus dem Bereich der Spezialdienstleistungen für Gruppenpraxen?*

### Begleitung in der Gründungsphase der Gruppenpraxis



### Begleitung bei der Erarbeitung eines Businessplans



### Begleitung bei der Umsetzung eines Businessplans



### Treuhanddienstleistungen / Controlling / betriebswirtschaftliches Know-how



### Telefonischer / persönlicher Support



■ sehr hoch  
■ hoch  
■ eher hoch

■ eher niedrig  
■ niedrig  
■ sehr niedrig

n = 26



## Revisionsbericht

Als Revisionsstelle haben wir die beiliegende Jahresrechnung der eastcare AG bestehend aus Bilanz, Erfolgsrechnung und Anhang für das am 31. Dezember 2013 abgeschlossene Geschäftsjahr geprüft.

### Verantwortung des Verwaltungsrats

Der Verwaltungsrat ist für die Aufstellung der Jahresrechnung in Übereinstimmung mit den gesetzlichen Vorschriften und den Statuten verantwortlich. Diese Verantwortung beinhaltet die Ausgestaltung, Implementierung und Aufrechterhaltung eines internen Kontrollsystems mit Bezug auf die Aufstellung einer Jahresrechnung, die frei von wesentlichen falschen Angaben als Folge von Verstössen oder Irrtümern ist. Darüber hinaus ist der Verwaltungsrat für die Auswahl und die Anwendung sachgemässer Rechnungslegungsmethoden sowie die Vornahme angemessener Schätzungen verantwortlich.

### Verantwortung der Revisionsstelle

Unsere Verantwortung ist es, aufgrund unserer Prüfung ein Prüfungsurteil über die Jahresrechnung abzugeben. Wir haben unsere Prüfung in Übereinstimmung mit dem schweizerischen Gesetz und den Schweizer Prüfungsstandards vorgenommen. Nach diesen Standards haben wir die Prüfung so zu planen und durchzuführen, dass wir hinreichende Sicherheit gewinnen, ob die Jahresrechnung frei von wesentlichen falschen Angaben ist.

Eine Prüfung beinhaltet die Durchführung von Prüfungshandlungen zur Erlangung von Prüfungsnachweisen für die in der Jahresrechnung enthaltenen Wertansätze und sonstigen Angaben. Die Auswahl der Prüfungshandlungen liegt im pflichtgemässen Ermessen des Prüfers. Dies schliesst eine Beurteilung der Risiken wesentlicher falscher Angaben in der Jahresrechnung als Folge von Verstössen oder Irrtümern ein. Bei der Beurteilung dieser Risiken berücksichtigt der Prüfer das interne Kontrollsystem, soweit es für die Aufstellung der Jahresrechnung von Bedeutung ist, um die den Umständen entsprechenden Prüfungshandlungen festzulegen, nicht aber um ein Prüfungsurteil über die Wirksamkeit des internen Kontrollsystems abzugeben. Die Prüfung umfasst zudem die Beurteilung der Angemessenheit der angewandten Rechnungslegungsmethoden, der Plausibilität der vorgenommenen Schätzungen sowie eine Würdigung der Gesamtdarstellung der Jahresrechnung. Wir sind der Auffassung, dass die von uns erlangten Prüfungsnachweise eine ausreichende und angemessene Grundlage für unser Prüfungsurteil bilden.

### Prüfungsurteil

Nach unserer Beurteilung entspricht die Jahresrechnung für das am 31. Dezember 2013 abgeschlossene Geschäftsjahr dem schweizerischen Gesetz und den Statuten.

### Berichterstattung aufgrund weiterer gesetzlicher Vorschriften

Wir bestätigen, dass wir die gesetzlichen Anforderungen an die Zulassung gemäss Revisionsaufsichtsgesetz (RAG) und die Unabhängigkeit (Art. 728 OR) erfüllen und keine mit unserer Unabhängigkeit nicht vereinbaren Sachverhalte vorliegen. In Übereinstimmung mit Art. 728a Abs. 1 Ziff. 3 OR und dem Schweizer Prüfungsstandard 890 bestätigen wir, dass ein gemäss den Vorgaben des Verwaltungsrates ausgestaltetes internes Kontrollsystem für die Aufstellung der Jahresrechnung existiert. Ferner bestätigen wir, dass der Antrag über die Verwendung des Bilanzgewinnes dem schweizerischen Gesetz und den Statuten entspricht, und empfehlen die vorliegende Jahresrechnung zu genehmigen.

Provida Wirtschaftsprüfung AG  
St. Gallen, 12. Februar 2014



Kurt Hinder  
zugelassener Revisionsexperte,  
Leitender Revisor



Joachim Zürcher  
zugelassener Revisor



## Bilanz

Aktiven	Vergleich	
	31.12.2013 in CHF	31.12.2012 in CHF
Flüssige Mittel	1'422'038.28	978'725.57
Eigene Aktien	0.00	1.00
Forderungen aus Lieferungen und Leistungen		
gegenüber Dritten	95'730.00	144'646.30
Delkredere	-42'000.00	-52'000.00
Andere kurzfristige Forderungen		
gegenüber Dritten	322.55	7'710.71
Angefangene Arbeiten	32'721.00	88'165.00
Aktive Rechnungsabgrenzung	931'538.55	828'544.20
<b>Umlaufvermögen</b>	<b>2'440'350.38</b>	<b>1'995'792.78</b>
Darlehen		
gegenüber Dritten	60'000.00	60'000.00
<b>Finanzielles Anlagevermögen</b>	<b>60'000.00</b>	<b>60'000.00</b>
Mobilien und Einrichtungen	21'700.00	33'000.00
Büro- und EDV-Geräte	25'400.00	41'200.00
Werkzeuge und Geräte	18'000.00	36'000.00
<b>Materielles Anlagevermögen</b>	<b>65'100.00</b>	<b>110'200.00</b>
EDV-Software	11'701.00	11'102.00
<b>Immaterielles Anlagevermögen</b>	<b>11'701.00</b>	<b>11'102.00</b>
<b>Anlagevermögen</b>	<b>136'801.00</b>	<b>181'302.00</b>
	<b>2'577'151.38</b>	<b>2'177'094.78</b>
<b>Passiven</b>		
Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen		
- gegenüber Dritten	71'304.05	166'770.87
- gegenüber Nahestehenden	69'195.60	0.00
Andere kurzfristige Verbindlichkeiten		
gegenüber Dritten	64'722.79	14'632.15
Passive Rechnungsabgrenzung	593'761.45	494'896.90
Kurzfristige Rückstellungen	236'500.00	56'500.00
<b>Fremdkapital</b>	<b>981'483.89</b>	<b>732'799.92</b>
Aktienkapital	682'500.00	682'500.00
Gesetzliche Reserve	263'300.00	259'800.00
Reserve für eigene Aktien	0.00	1.00
Freie Reserve	152'016.00	152'016.00
Gewinnvortrag	278'527.86	219'195.82
Jahresgewinn	219'323.63	130'782.04
<b>Bilanzgewinn</b>	<b>497'851.49</b>	<b>349'977.86</b>
<b>Eigenkapital</b>	<b>1'595'667.49</b>	<b>1'444'294.86</b>
	<b>2'577'151.38</b>	<b>2'177'094.78</b>

## Erfolgsrechnung

Erlöse	Vergleich	
	2013 in CHF	2012 in CHF
aus Managed Care	2'538'886.47	2'093'339.02
aus Trustcenter	1'150'491.52	1'011'777.55
aus Kooperationen	251'994.00	264'963.00
aus elektronischem Datenaustausch, Druck und Versand	257'983.40	177'716.75
Erlösminderungen	-669'520.94	-569'281.93
<b>Nettoerlös aus Lieferungen und Leistungen</b>	<b>3'529'834.45</b>	<b>2'978'514.39</b>
Übriger Betriebsertrag	12'815.03	29'737.05
<b>Gesamtertrag</b>	<b>3'542'649.48</b>	<b>3'008'251.44</b>
Lizenzen	-1'418'780.35	-1'194'543.52
<b>Bruttogewinn</b>	<b>2'123'869.13</b>	<b>1'813'707.92</b>
Personalaufwand, externe Leistungen	-1'285'333.88	-1'078'963.87
Raumaufwand	-71'699.03	-70'227.12
Unterhalt und Reparaturen	-8'275.76	-22'549.26
Sachversicherungen	-1'717.60	-1'766.50
Energie	-2'396.26	-2'315.36
Verwaltungsaufwand	-165'975.68	-174'269.88
Werbung	-255'784.07	-234'784.94
Übriger Betriebsaufwand	-1'999.28	-9.14
<b>Betriebliches Rohergebnis (EBITDA)</b>	<b>330'723.57</b>	<b>228'821.85</b>
Abschreibungen	-83'595.54	-97'426.09
<b>Ergebnis vor Zinsen und Steuern (EBIT)</b>	<b>247'128.03</b>	<b>131'395.76</b>
Finanzertrag	5'005.85	2'414.18
Finanzaufwand	-510.95	-596.20
Ausserordentlicher Ertrag	14'664.80	24'624.30
<b>Ergebnis vor Steuern</b>	<b>266'287.73</b>	<b>157'838.04</b>
Steuern	-46'964.10	-27'056.00
<b>Jahresgewinn</b>	<b>219'323.63</b>	<b>130'782.04</b>

### **Komfortable Finanzierung**

Das Vermögen (Aktiven) per Bilanzstichtag ist gegenüber dem Vorjahr um CHF 400'000 auf CHF 2'577'000 angestiegen. Mit CHF 2'440'000 ist dieses zu wesentlichen Teilen dem Umlaufvermögen zuzuschreiben. Mit rund 245 % (Vorjahr 260 %) fällt der Liquiditätsgrad II entsprechend komfortabel aus. Die nach wie vor sehr solide Finanzierung spiegelt sich im Eigenfinanzierungsgrad von 62 % (Vorjahr 66 %) wider.

Für das Geschäftsjahr 2013 schlägt der Verwaltungsrat der Generalversammlung wiederum die Ausschüttung einer Dividende von 10 % vor. Der Rest des Bilanzgewinnes (CHF 498'000) verbleibt – nach Abzug der Reservezuweisung – in der Gesellschaft und dient der weiteren Unternehmensentwicklung.

### **Ertragssteigerung um 18 %**

Der Gesamtertrag liegt mit CHF 3'543'000 knapp 18 % über dem Vorjahr. Das willkommene Wachstum ist insbesondere auf die neuerliche Zunahme an Managed Care-Versicherten zurückzuführen (vgl. dazu auch sep. Darstellung auf Seite 11).

Aber auch die übrigen Geschäftsfelder haben nochmals deutlich zugelegt. Besonders erfreulich ist die Erlössteigerung um CHF 206'000 beziehungsweise 14 % im Geschäftsfeld Trustcenter (inkl. Dienstleistungs- und Beratungserträge sowie Erlöse aus Kooperationen). Mehr oder weniger gleichbleibende Erträge aus Kooperationen, deutlich grössere Rechnungsvolumen in den Bereichen elektronischer Datenaustausch im Tiers Garant und Druck und Versand sind ausschlaggebend dafür. Hinzu kommen Mehrerlöse im Rahmen unserer beratenden Tätigkeit im Geschäftsfeld Spezialdienstleistungen/Gruppenpraxen.

Die Erlösminderungen sind um weitere CHF 100'000 auf CHF 670'000 angewachsen. Erneute Preis-senkungen, die in Form von Rabatten an unsere Kunden weitergegeben wurden, wie auch allfällige Reduktionen aus Beiträgen unserer treuen und sehr geschätzten Kooperationspartner sind in dieser Position ausgewiesen.

### **Erhöhung der Dienstleistungs- und Servicequalität**

Die beiden wesentlichen Aufwandpositionen betreffen wiederum die Lizenzen und den Personalaufwand und liegen im erwarteten Bereich. Mit dem Personalausbau möchten wir insbesondere die Dienstleistungs- und Servicequalität erhöhen. In den übrigen Positionen sind gegenüber dem Vorjahr keine wesentlichen Abweichungen festzustellen.

Der Jahresgewinn in der Höhe von CHF 219'000 entspricht den Budgetvorgaben und fällt gegenüber dem Vorjahr um CHF 88'000 höher aus.

## Anhang zur Jahresrechnung 2013 (Art. 663b OR)

		Vergleich
<b>Nichtbilanzierte Leasingverbindlichkeiten</b>	<b>31.12.2013 in CHF</b>	<b>31.12.2012 in CHF</b>
Kopierer	18'676.00	23'548.00
	<b>18'676.00</b>	<b>23'548.00</b>

		Vergleich
<b>Brandversicherungswerte der Sachanlagen</b>	<b>31.12.2013 in CHF</b>	<b>31.12.2012 in CHF</b>
Mobiliar und Einrichtungen	300'000.00	300'000.00
	<b>300'000.00</b>	<b>300'000.00</b>

		Vergleich
<b>Verbindlichkeiten gegenüber Vorsorgeeinrichtungen</b>	<b>31.12.2013 in CHF</b>	<b>31.12.2012 in CHF</b>
Axa Winterthur	1'865.00	0.00
	<b>1'865.00</b>	<b>0.00</b>

### Gehaltene eigene Aktien

Die Gesellschaft verfügte am 31. Dezember 2013 über keine eigene Namenaktien (VJ: 2 eigene Namenaktien) mit einem Nennwert von je CHF 750.00. Es gibt damit keine relevanten Anschaffungskosten mehr (VJ: pro memoria CHF 1.00).

Während des Berichtsjahres wurden insgesamt 5 eigene Namenaktien zu einem durchschnittlichen Transaktionspreis von CHF 1'512.00 pro Aktie erworben und 7 eigene Namenaktien zu einem durchschnittlichen Transaktionspreis von CHF 1'491.10 verkauft. Im Vorjahr wurden insgesamt 5 eigene Namenaktien zu einem durchschnittlichen Transaktionspreis von CHF 1'407.40 pro Aktie erworben und 9 eigene Namenaktien zu einem durchschnittlichen Transaktionspreis von CHF 1'439.00 verkauft.

Es bestehen keinerlei Rückkaufs- oder andere Eventualverpflichtungen im Zusammenhang mit eigenen Aktien. Weder im Berichts- noch im Vorjahr wurden eigene Aktien im Zusammenhang mit aktienbezogenen Vergütungen ausgegeben.

### Risikobeurteilung

Um die Übereinstimmung des Jahresabschlusses des Unternehmens mit den anzuwendenden Rechnungslegungsregeln und die Ordnungsmässigkeit der Unternehmensberichterstattung zu gewährleisten, haben wir interne Vorkehrungen getroffen. Diese beziehen sich auf zeitgemässe Buchhaltungssysteme und -abläufe ebenso wie auf die Erstellung des Jahresabschlusses. Im abgelaufenen Geschäftsjahr haben wir keine Risiken identifiziert, die zu einer wesentlichen Korrektur der im Jahresabschluss dargestellten Vermögens-, Finanz- und Ertragslage des Unternehmens führen könnten.

Es bestehen keine weiteren nach Art. 663b OR ausweispflichtigen Tatbestände.

## Antrag über die Verwendung des Bilanzgewinns

<b>Zur Verfügung der Generalversammlung</b>	<b>2013 in CHF</b>
Vortrag aus Vorjahr	278'377.86
Dividende Eigene Aktien Vorjahr	150.00
Jahresgewinn	219'323.63
	<b>497'851.49</b>

<b>Antrag des Verwaltungsrats</b>	<b>2013 in CHF</b>
Ausschüttung Dividende (10 % vom Aktienkapital)	68'250.00
Zuweisung gesetzliche Reserve	3'500.00
Vortrag auf neue Rechnung	426'101.49
	<b>497'851.49</b>

## Ausblick

### Blick nach vorne

Neugründung: Das visionäre Projekt für die «Aufrechterhaltung und Förderung der Hausarztmedizin im Thurgau» nimmt einen zentralen Stellenwert im Zielekatalog der eastcare ein. Das Ärztenetzwerk Thurgau, die Spital Thurgau AG und die eastcare AG sollen eine Trägerschaft bilden, die zukunftsorientierte Antworten finden will auf die Gegebenheiten der medizinischen Versorgung und deren Probleme von heute und morgen. Die Trägerschaft will Praxen in Regionen drohender Unterversorgung in ärztzeigenen Strukturen erhalten. Den heutigen beruflichen Vorstellungen der jungen Ärzteschaft entsprechend werden attraktive Stellen- und Arbeitsmodelle entwickelt. Die Kooperation von Spital, Spezialisten, Hausärzten und eastcare bietet Chancen.

Erfolgskonzept Managed Care: Das Projekt, das Netzwerke und ihre Leistungen individuell profiliert und adäquat abbildet, macht den Schritt vom Zeichentisch in die konkrete Umsetzung und das Projektteam ist gespannt auf die Antworten der Netzwerke und der Versicherer.

eFaktura: Eine elektronische Version des Tiers Garant als zeitgemässes und kundenfreundliches Abrechnungsmodell erhält hohe Aufmerksamkeit seitens eastcare.

Praxis-Services: Mit der Angebotspalette für die Praxis mit dem Anspruch, unseren Kunden die unternehmerischen Aufgaben zu erleichtern, stellen wir uns der Nagelprobe der Alltagstauglichkeit und des Kundeninteresses. Hierfür lancieren wir unter dem Motto «Entlastung im 4er-Pack» 4 gleichermassen neue wie attraktive Dienstleistungen in den Bereichen Personaladministration, Informatik, Buchhaltung und Praxis-Website. Mehr Informationen finden Sie unter [www.4er-pack.ch](http://www.4er-pack.ch).

All-in-one: Das modular aufgebaute Dienstleistungsangebot für Gruppenpraxen wird 2014 weiter differenziert und ausgebaut.

### 2014: Ideen und Arbeit gehen uns nicht aus. Das eastcare-Team packt sie an!



Personen v.l.

Dr. med. Erich Honegger, Dr. med. Andreas Schneider, Martin Brühlmann, Dr. med. Roman Buff, Andy Stadler, Peter Sauter, Christian Prasciolu, Nina Hebeisen, Fabian Roth, Elvira Tramontana, Irina Ferber, Regula Weder



## Partner / Kooperationspartner



## Treuhandpartner

Brenner Treuhand AG  
Gewerbstrasse 6  
9242 Oberuzwil

Fischer + Partner Treuhand AG  
Volkshausstrasse 20  
9630 Wattwil

Inspecta Treuhand AG  
Esenmoosstrasse 1  
9009 St. Gallen

stutz & brühlmann treuhand  
Rosenbergstrasse 75  
9000 St. Gallen

MAS Treuhand Ostschweiz AG  
Museumstrasse 35  
9000 St. Gallen

Medifida Treuhand GmbH  
Mittelholzerstrasse 3  
9015 St. Gallen

Schmid & Partner Consulting AG  
Obere Berneggstrasse 76  
9012 St. Gallen

Credor AG Wil  
Railcenter  
Säntisstrasse 2  
9500 Wil



eastcare AG | Dienstleistungszentrum | Ikarusstrasse 9 | 9015 St. Gallen  
Tel. 071 282 20 00 | Fax 071 282 20 10 | [www.eastcare.ch](http://www.eastcare.ch) | [info@eastcare.ch](mailto:info@eastcare.ch)