



Halbjahresbericht Patienten-Ombudsstelle der Klinik Hirslanden in Zürich

Zürich, 30. April 2018



Zweck der Ombudsstelle

Die neutrale Ombudsstelle der Klinik Hirslanden, Zürich, steht allen Patientinnen und Patienten zur Verfügung (v.a. grundversicherten), welche eine abgelehnte medizinische Behandlung oder eine zu lange Wartezeit bis zur Behandlung melden möchten. Auftrag der Ombudsstelle ist es, die eingereichten Beanstandungen entgegenzunehmen und an die Patientenaufnahmestelle der Klinik Hirslanden weiterzuleiten.

Nicht Gegenstand der Ombudsstelle sind Beanstandungen, welche nicht explizit eine abgelehnte medizinische Behandlung oder eine zu lange Wartezeit bis zur Behandlung betreffen. Zudem liegt nur die Klinik Hirslanden in Zürich im geografischen Aufgabengebiet der Ombudsstelle.

Jährlich werden sämtliche Beanstandungen in Form eines anonymisierten Berichts zusammengefasst und auf der Website von KPMG veröffentlicht. KPMG fungiert als reine Registrierungs- und Rapportierungsstelle und wird nicht selber in der Falllösung aktiv. Im Zeitraum zwischen dem 01.10.2017 – 31.03.2018 (6 Monate – seit Aufnahme der Betriebstätigkeit) sind bei der neutralen Patienten-Ombudsstelle der Klinik Hirslanden 13 Beanstandungen eingegangen.

Hintergrund der Ombudsstelle

In den vergangenen Jahren stand die Klinik Hirslanden immer wieder unter Generalverdacht seitens bestimmter politischer Kreise, grundversicherte Patienten bewusst abzuweisen oder mit überdurchschnittlich langen Wartezeiten zu benachteiligen. Auch nach Entkräftung dieser Vorwürfe durch die Gesundheitsdirektion des Kantons Zürich halten sich diese weiterhin. Aus diesem Grund hat die Klinik Hirslanden die KPMG auf freiwilliger Basis ohne gesetzliche Verpflichtungen mit der Gründung und dem Betrieb einer neutralen Ombudsstelle beauftragt, welche allen betroffenen Patientinnen und Patienten offen steht.

Die eingegangenen Beanstandungen (01.10.2017 – 31.03.2018) setzen sich dabei wie folgt zusammen:




Total Beanstandungen	Qualifizierte Beanstandungen	Nicht qualifizierende Beanstandungen
13	0	13



Definition:





- Qualifizierte Beanstandung: Beanstandung, welcher eine abgelehnte medizinische Behandlung oder eine zu lange Wartezeit bis zur Behandlung zugrunde liegt.
- Nicht qualifizierende Beanstandung: Beanstandung, welche in keinem Zusammenhang zu oben genannter Definition steht.





Detaillierte Auflistung / Beschreibung der eingegangenen Beanstandungen:




Legende:

- Qualifizierte Beanstandung 
- Nicht qualifizierende Beanstandung (betrifft nicht eine abgelehnte Aufnahme oder eine zu lange Wartezeit) 
- Nicht qualifizierende Beanstandung (betrifft nicht die Klinik Hirslanden) 

	Betroffene Klinik	Beanstandung	Grund der Beanstandung	Stellungnahme Ombudsstelle	Stellungnahme Klinik Hirslanden
1	Ein Hirslanden Praxiszentrum, 02.10.2017		Ein Untersuchungstermin wurde erst nach explizitem Nachfragen beim Empfangspersonal des Praxiszentrums gewährt.	Die Beanstandung liegt nicht im geografischen Aufgabengebiet der Ombudsstelle. Der Fall wurde zur Abklärung an die zuständige Stelle des Praxiszentrums weitergeleitet.	Der Patient war bereits vorher gegenüber den Leistungen des Praxiszentrums unzufrieden. Der Zentrumsleiter hat die Ursache der Unzufriedenheit in einem persönlichen Gespräch zu ergründen versucht, um die Situation zu klären.
2	Klinik Hirslanden, 01.11.2017		Meldung, dass der ausgestellte MRT-Bericht durch die Klinik Hirslanden Zürich nicht korrekt sei und angepasst werden müsse.	Die Beanstandung fällt nicht in den Aufgabenbereich der Ombudsstelle. Der Fall wurde zur Abklärung an die zuständige Stelle der Klinik Hirslanden weitergeleitet.	Die Beanstandung wurde durch die zuständige Stelle überprüft, der Untersuchungsbericht daraufhin abgeändert und dem Patienten zugestellt.

3	Klinik Hirslanden, 02.11.2017		Trotz wiederholter Aufforderung sind die unterzeichneten Untersuchungsberichte nicht zugestellt worden.	Die Beanstandung fällt nicht in den Aufgabenbereich der Ombudsstelle. Der Fall wurde zur Abklärung an die zuständige Stelle der Klinik Hirslanden weitergeleitet.	Die Beschwerde betrifft einen Belegarzt. Der Fall wurde an die Praxis weitergeleitet. Eine Kontrolle der Umsetzung ist erfolgt.
4	Klinik Hirslanden, 06.11.2017		Beanstandung über den Telefonservice „Hirslanden Privé“. Beim Anruf um 04:00 Uhr morgens konnte keine Weiterleitung zur Notfallstation der Klinik Hirslanden sichergestellt werden, sondern „nur“ zu einem Arzt. Auch dem Arzt war es anschliessend nicht möglich, eine telefonische Weiterleitung, zu einer Notfallstation der lokalen Hirslanden Kliniken herzustellen. Die Behandlung erfolgte dann früh am selben Morgen.	Die Beanstandung fällt nicht in den Aufgabenbereich der Ombudsstelle. Der Fall wurde zur Abklärung an die zuständige Stelle der Klinik Hirslanden weitergeleitet.	Der Patient hat eine schriftliche Stellungnahme der Healthline erhalten.
5	Klinik Hirslanden, 12.11.2017		Fragestellung bezüglich Anpassung der Krankenkassenpolice.	Die Beanstandung fällt nicht in den Aufgabenbereich der Ombudsstelle. Der Fall wurde zur Abklärung an die zuständige Stelle der Klinik Hirslanden weitergeleitet.	Es erfolgte ein Schreiben an den Patienten, er möge die Fragen direkt mit seiner Versicherung klären.
6	Klinik Hirslanden, 21.12.2017		Während des Klinikaufenthaltes sind verschiedene Untersuchungstermine ausgefallen / verschoben worden.	Die Beanstandung fällt nicht in den Aufgabenbereich der Ombudsstelle. Der Fall wurde zur Abklärung an die zuständige Stelle der Klinik Hirslanden weitergeleitet.	Der Patient konnte die Beschwerde mit dem Arzt persönlich besprechen.

7	Klinik Hirslanden, 23.01.2018		Nach dem Besuch im Notfall der Klinik Hirslanden wurden die Patienten mit einer „unzureichenden“ Begründung entlassen. Diese fühlten sich vom behandelnden Arzt nicht ernst genommen.	Die Beanstandung fällt nicht in den Aufgabenbereich der Ombudsstelle. Der Fall wurde zur Abklärung an die zuständige Stelle der Klinik Hirslanden weitergeleitet.	Von den Beteiligten wurden Stellungnahmen eingeholt. Da die Beschwerde jedoch keine Details über die Gründe der Unzufriedenheit nannte, erfolgte eine Antwort an den Patienten mit der Aufforderung, der Klinik Hirslanden nähere Informationen zur Verfügung zu stellen.
8	Klinik Hirslanden, 30.01.2018		Seit einer Operation sind Komplikationen aufgetreten, welche nun mit dem zuständigen Arzt der Klinik Hirslanden besprochen werden möchten. Vorab wurde dies der Ombudsstelle mitgeteilt.	Die Beanstandung fällt nicht in den Aufgabenbereich der Ombudsstelle. Der Fall wurde zur Abklärung an die zuständige Stelle der Klinik Hirslanden weitergeleitet.	Es erfolgte eine Weiterleitung an den betreffenden Arzt und Klärung des Falls.
9	Klinik Hirslanden, 05.02.2018		Meldung, dass aufgrund eines Todesfalls die Klinik Hirslanden aus Pietätsgründen an die betroffene Adresse künftig keine Briefe/Zeitschriften mehr zustellen solle.	Die Beanstandung fällt nicht in den Aufgabenbereich der Ombudsstelle. Der Fall wurde zur Abklärung an die zuständige Stelle der Klinik Hirslanden weitergeleitet.	Die Klinik Hirslanden hat den verstorbenen Patienten von der Korrespondenzliste gestrichen.
10	Klinik Hirslanden, 21.02.2018		Beanstandung, dass Befunde von Spezialuntersuchungen und deren Beurteilung nicht korrekt seien. Dies auch in Bezug auf den zeitlichen Ablauf. Ausserdem mussten Röntgenuntersuchungen wiederholt werden, da die Geräte „technische Mängel“ aufwiesen.	Die Beanstandung fällt nicht in den Aufgabenbereich der Ombudsstelle. Der Fall wurde zur Abklärung an die zuständige Stelle der Klinik Hirslanden weitergeleitet.	Es erfolgte eine Prüfung und Korrektur des Berichts durch den Arzt sowie der Versand an den Patienten mit einer entsprechenden Stellungnahme.

11	Ein Hirslanden Praxiszentrum, 15.03.2018		Meldung über eine nicht erfolgte Aufnahme in einem Hirslanden Praxiszentrum. Da eine Versicherung bei einer internationalen Krankenkasse vorlag, hätte die Rechnung sofort im Praxiszentrum bezahlt werden müssen.	Die Beanstandung liegt nicht im geografischen Aufgabengebiet der Ombudsstelle. Der Fall wurde zur Abklärung an die zuständige Stelle des Praxiszentrums weitergeleitet.	Das Praxisteam hat die betroffene Person darauf aufmerksam gemacht, dass der dafür vorgesehene Prozess inhaltlich korrekt eingehalten wurde. Es wurde darauf hingewiesen, dass durch die Versicherung keine Kostendeckung vorlag. Somit verlangt der Prozess eine Barzahlung vor Ort.
12	Klinik Hirslanden, 19.03.2018		Beanstandung (zur fachlichen Behandlung) gegenüber einem Arzt der Klinik Hirslanden.	Die Beanstandung fällt nicht in den Aufgabenbereich der Ombudsstelle. Der Fall wurde zur Abklärung an die zuständige Stelle der Klinik Hirslanden weitergeleitet.	Ein Gespräch zwischen dem Patienten und dem Belegarzt ist zur Klärung angesetzt.
13	Klinik Hirslanden, 27.03.2018		Beanstandung über eine nicht ausreichende Behandlung (zeitlich) in der Notfallaufnahme. Zudem soll der Rechnungsbetrag vom Aufenthalt in der Notfallaufnahme korrigiert werden.	Die Beanstandung fällt nicht in den Aufgabenbereich der Ombudsstelle. Der Fall wurde zur Abklärung an die zuständige Stelle der Klinik Hirslanden weitergeleitet.	Der Fall wird geprüft und ist noch in Bearbeitung.

Datenschutz:

Die Meldenden haben sich explizit damit einverstanden erklärt, dass KPMG die Ergebnisse anonymisiert in statistischer Form auswertet und diese danach publiziert werden können.

Fazit:

Nach Prüfung sämtlicher 13 Beanstandungen durch die Ombudsstelle wurde kein Fall als qualifiziert angesehen. Es gab somit keine Patienten, welche eine abgelehnte medizinische Behandlung oder eine zu lange Wartezeit bis zur Behandlung in der Klinik Hirslanden gemeldet haben. Die in den 6 Monaten eingegangenen 13 Beanstandungen stehen im Verhältnis zu rund 9'793 stationären Fällen (Angabe der Klinik Hirslanden), die die Klinik in dieser Zeit behandelt hat.

Für die Ombudsstelle der Klinik Hirslanden, Zürich

Dr. Thomas Bolliger

Partner

Information Governance & Compliance

KPMG Schweiz

Dominador Coloyan

Manager

Information Governance & Compliance

KPMG Schweiz