



Jahresbericht Patienten-Ombudsstelle der Klinik Hirslanden in Zürich

Zürich, 30. April 2019



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. Die neutrale Patienten-Ombudsstelle der Klinik Hirslanden besteht seit 01.10.2017. Im Zeitraum zwischen dem 01.04.2018 – 31.03.2019 (18 Monate – seit Aufnahme der Betriebstätigkeit) sind bei der neutralen Patienten-Ombudsstelle der Klinik Hirslanden 5 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 setzen sich dabei wie folgt zusammen:



Total Beanstandungen seit dem letzten Bericht	Total Beanstandungen seit Aufnahme der Betriebstätigkeit	Qualifizierte Beanstandungen	Nicht qualifizierende Beanstandungen
5	18	0	18



Definition:




- Qualifizierte Beanstandung: Beanstandung, welcher eine abgelehnte medizinische Behandlung oder eine zu lange Wartezeit bis zur Behandlung zugrunde liegt.
- Unqualifizierte 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
14	Klinik Hirslanden, 08.06.2018		Beanstandung über die Qualität der Behandlung sowie Unzufriedenheit mit den zusätzlichen Dienstleistungen der Klinik.	Die Beanstandung fällt nicht in den Aufgabenbereich der Ombudsstelle. Der Fall wurde zur Abklärung an die zuständige Stelle der Klinik Hirslanden weitergeleitet.	Bei diesem Patienten kam es nach der OP zu einer Komplikation, die auftreten kann. Patient wurde zuvor darüber aufgeklärt und hat eingewilligt. Von der Krankenversicherung wurde eine Kostengutsprache erteilt. Aus diesen Gründen haben wir eine Rechnungskorrektur abgelehnt. Schriftliche Mitteilung an Patient ist erfolgt.
15	Klinik Hirslanden, 07.08.2018		Beanstandung über den Verlust eines persönlichen Gegenstandes während des Klinikaufenthaltes.	Die Beanstandung fällt nicht in den Aufgabenbereich der Ombudsstelle. Der Fall wurde zur Abklärung an die zuständige Stelle der Klinik Hirslanden weitergeleitet.	Verlust wurde intern sorgfältig aufgearbeitet. Derzeit wird der Fall von der Rechtsschutzversicherung des Patienten bearbeitet.

16	Klinik Hirslanden, 21.10.2018		Beanstandung (zur fachlichen Behandlung) gegenüber Mitarbeitern einer Abteilung 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.	Der Fall wurde in einem persönlichen Gespräch der Klinikleitung mit Patient und Lebenspartner ausführlich besprochen.
17	Klinik Hirslanden, 27.11.2018		Beanstandung über die Qualität der Behandlung sowie Unzufriedenheit mit den zusätzlichen Dienstleistungen der Klinik.	Die Beanstandung fällt nicht in den Aufgabenbereich der Ombudsstelle. Der Fall wurde zur Abklärung an die zuständige Stelle der Klinik Hirslanden weitergeleitet.	Der Fall wurde in einem persönlichen Gespräch der Klinikleitung mit Patient ausführlich besprochen.
18	Eine Hirslanden Klinik, 14.03.2019		Meldung über eine nicht erfolgte Aufnahme in einer Hirslanden Klinik. Das Leistungsangebot für eine adäquate Behandlung konnte in dieser Hirslanden Klinik nicht gewährleistet werden.	Die Beanstandung liegt nicht im geografischen Aufgabengebiet der Ombudsstelle. Der Fall wurde zur Abklärung an die zuständige Stelle der betroffenen Klinik weitergeleitet.	Die Beanstandung wurde an die betroffene Hirslanden Klinik zur Bearbeitung weitergeleitet.

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 18 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 18 Monaten eingegangenen 18 Beanstandungen stehen im Verhältnis zu rund 27'602 stationären Fällen (seit Aufnahme der Betriebstätigkeit der Ombudsstelle; 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