

Jahresbericht Patienten-Ombudsstelle der

Klinik Hirslanden in Zürich

Zürich, 30. April 2020



Zweck der Ombudsstelle

Die neutrale Ombudsstelle der Klinik Hirslanden in 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 01.04.2019 – 31.03.2020 sind bei der neutralen Patienten-Ombudsstelle der Klinik Hirslanden 6 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
6	24	0	24




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
19	Klinik Hirslanden, 28.05.2019		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 betreffende Belegarzt hat der Patientin am 20.6.2019 eine schriftliche Stellungnahme zur Beschwerde geschickt.
20	Eine Hirslanden Klinik, 03.06.2019		Beanstandung, dass Angaben im Operationsbericht nicht korrekt seien.	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.
21	Eine Hirslanden Klinik, 02.11.2019		Beanstandung über eine nicht ausreichende Behandlung (zeitlich) in der Notfallaufnahme. Zudem soll der Rechnungsbetrag vom Aufenthalt in Hirslanden Klinik korrigiert 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.

22	Eine Hirslanden Klinik, 12.11.2019		Beanstandung über die Qualität der Behandlung (falsche Diagnose) sowie Unzufriedenheit mit den zusätzlichen Dienstleistungen der Klinik.	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.
23	Eine Belegarztpraxis, 31.12.2019		Beanstandung aufgrund eines Terminproblems in einer Belegarztpraxis.	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.
24	Klinik Hirslanden, 05.02.2020		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.	Die Beschwerde wurde ohne das Wissen der Patientin gemacht. Nachdem die Patientin davon erfahren hat, wollte sie die Beschwerde nicht weiterverfolgen.

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 24 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 12 Monaten eingegangenen 6 Beanstandungen stehen im Verhältnis zu rund 18'446 stationären Fällen (Angabe der Klinik Hirslanden), welche die Klinik in diesem Zeitraum behandelt hat.

Für die Ombudsstelle der Klinik Hirslanden in Zürich

Dr. Thomas Bolliger

Partner
Information Governance & Compliance
KPMG Schweiz

Dominador Coloyan

Manager
Information Governance & Compliance
KPMG Schweiz