

Jahresbericht Patienten-Ombudsstelle der Klinik Hirslanden in Zürich

Zürich, 30. April 2021



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 01.04.2020 – 31.03.2021 sind bei der neutralen Patienten-Ombudsstelle der Klinik Hirslanden 10 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 offensteht.

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
10	34	1	33




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	Eine Hirslanden Klinik, 27.05.2020		Beanstandung aufgrund einer Rechnung, da der Rechnungsbetrag vom Aufenthalt in Hirslanden Klinik korrigiert werden soll.	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
20	Klinik Hirslanden, 06.06.2020		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 Beanstandung wurde in der Klinik Hirslanden bearbeitet
21	Eine Hirslanden Klinik, 11.08.2020		Beanstandung über die Qualität der Behandlung 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

22	Klinik Hirslanden, 06.10.2020		Beanstandung zum Bewerbungsprozess 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 Beanstandung wurde in der Klinik Hirslanden bearbeitet
23	Klinik Hirslanden, 13.10.2020		Beanstandung über die langen Wartezeiten vor und während einer ambulanten Behandlung	Die Beanstandung ist qualifiziert.	Die Beanstandung wurde in der Klinik Hirslanden auf ihren Sachverhalt geprüft, entgegen genommen und bearbeitet.
24	Klinik Hirslanden, 23.11.2020		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.	Die Beanstandung wurde in der Klinik Hirslanden bearbeitet
24	Klinik Hirslanden, 30.12.2020		Beanstandung über falsche Rechnungsstellung, 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.	Die Beanstandung wurde in der Klinik Hirslanden bearbeitet
24	Klinik Hirslanden, 06.01.2021		Beanstandung über den Nichterhalt eines Einzelzimmers 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.	Die Beanstandung wurde in der Klinik Hirslanden bearbeitet
24	Klinik Hirslanden, 10.02.2021		Beanstandung wegen unvollständigem Bericht sowie das bisherige Fehlen einer Stellungnahme der Klinik.	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 in der Klinik Hirslanden bearbeitet
24	Eine Hirslanden Klinik, 26.03.2021		Beanstandung über die Qualität der Behandlung 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

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 34 Beanstandungen durch die Ombudsstelle wurde ein Fall als qualifiziert angesehen. Es gab somit eine(n) PatientIn, welche(r) eine abgelehnte medizinische Behandlung oder eine zu lange Wartezeit bis zur Behandlung in der Klinik Hirslanden gemeldet hat. Die in den 12 Monaten eingegangenen 10 Beanstandungen stehen im Verhältnis zu rund 18'248 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 Management & Compliance
KPMG Schweiz

Dominador Coloyan

Manager
Information Management & Compliance
KPMG Schweiz