

# Jahresbericht Patienten-Ombudsstelle der Klinik Hirslanden in Zürich

Zürich, 30. April 2022



## **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 selbst in der Falllösung aktiv. Die neutrale Patienten-Ombudsstelle der Klinik Hirslanden besteht seit 01.10.2017. Im Zeitraum zwischen dem 01.04.2021 – 31.03.2022 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 offenstehen.

### 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	44	1	43



### 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
25	Eine Hirslanden Klinik, 15.04.2021		Beanstandung aufgrund eines nicht eingehaltenen Termins, 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 des Praxiszentrums weitergeleitet.	Die Beanstandung wurde an die betroffene Hirslanden Klinik zur Bearbeitung weitergeleitet.
26	Eine Hirslanden Klinik, 10.05.2021		Beanstandung aufgrund eines verspäteten Resultats eines PCR Tests.	Die Beanstandung liegt nicht im geografischen Aufgabengebiet der Ombudsstelle. Der Fall wurde zur Abklärung an die zuständige Stelle des Praxiszentrums weitergeleitet.	Die Beanstandung wurde an die betroffene Hirslanden Klinik zur Bearbeitung weitergeleitet.

27	Hirlanden Klinik, 26.07.2021		Beanstandung über die Rechnungsstellung der Hirlanden Klinik.	Die Beanstandung fällt nicht in den Aufgabenbereich der Ombudsstelle. Der Fall wurde zur Abklärung an die zuständige Stelle der Klinik Hirlanden weitergeleitet.	Die Beanstandung wurde in der Klinik Hirlanden auf ihren Sachverhalt geprüft und entgegengenommen.
28	Eine Hirlanden Klinik, 03.08.2021		Beanstandung wegen fehlenden Berichtes 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 des Praxiszentrums weitergeleitet.	Die Beanstandung wurde an die betroffene Hirlanden Klinik zur Bearbeitung weitergeleitet.
29	Klinik Hirlanden, 08.08.2021		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 Hirlanden weitergeleitet.	Die Beanstandung wurde in der Klinik Hirlanden auf ihren Sachverhalt geprüft und entgegengenommen.
30	Klinik Hirlanden, 15.08.2021		Beanstandung wegen einer Mahnung trotz keiner erhaltenen Rechnung.	Die Beanstandung fällt nicht in den Aufgabenbereich der Ombudsstelle. Der Fall wurde zur Abklärung an die zuständige Stelle der Klinik Hirlanden weitergeleitet.	Die Beanstandung wurde in der Klinik Hirlanden auf ihren Sachverhalt geprüft und entgegengenommen.
31	Klinik Hirlanden, 18.08.2021		Beanstandung wegen nicht aktualisierter Rechnung.	Die Beanstandung fällt nicht in den Aufgabenbereich der Ombudsstelle. Der Fall wurde zur Abklärung an die zuständige Stelle der Klinik Hirlanden weitergeleitet.	Die Beanstandung wurde in der Klinik Hirlanden auf ihren Sachverhalt geprüft und entgegengenommen.
32	Eine Hirlanden Klinik, 25.10.2021		Beanstandung wegen Komplikationen nach einer Operation.	Die Beanstandung liegt nicht im geografischen Aufgabengebiet der Ombudsstelle. Der Fall wurde zur Abklärung an die zuständige Stelle des Praxiszentrums weitergeleitet.	Die Beanstandung wurde an die betroffene Hirlanden Klinik zur Bearbeitung weitergeleitet.
33	Klinik Hirlanden, 11.02.2021		Beanstandung wegen mehrfacher Blutabnahme. Der Patient wünschte keine Weiterleitung an die zuständige Stelle der Klinik Hirlanden.	Der Fall wurde nur zur Information an die zuständige Stelle der Klinik Hirlanden weitergeleitet.	Die Beanstandung wurde zur Kenntnis genommen.

34	Betraf nicht Hirslanden Klinik 07.03.2021	 	Beanstandung wegen einer Hallux Operation in einer Praxis in Luzern.	Die Beanstandung liegt nicht im geografischen Aufgabengebiet und nicht in den Aufgabenbereich der Ombudsstelle. Der Fall wurde nur zur Information an die zuständige Stelle der Klinik Hirslanden weitergeleitet.	Die Beanstandung wurde zur Kenntnis genommen.
----	--	---	--	---	---

#### 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 44 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 18'561 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