# Jahresbericht Patienten-Ombudsstelle der Klinik Hirslanden in Zürich



Zürich, 30. April 2025

**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 01.04.2024 – 31.03.2025 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 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 |
|---|---|---|---|
| 13 | 72 | 2 | 70 |

**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 in Zürich)

| | Betroffene Klinik | Beanstandung | Grund der Beanstandung | Stellungnahme Ombudsstelle | Stellungnahme Klinik Hirslanden |
|---|---|---|---|---|---|
| 60 | Klinik Hirslanden Zürich 19.06.2024 | | Beanstandung über die Qualität der Behandlung. | 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. |
| 61 | Eine Hirslanden Klinik, 24.06.2024 | | Beanstandung über den Umgang, Höflichkeit und Qualität der Behandlung. | Die Beanstandung fällt nicht in den Aufgabenbereich der Ombudsstelle. Der Fall wurde nur als Information an die zuständige Stelle der Klinik Hirslanden weitergeleitet. | Die Beanstandung wurde an die betroffene Hirslanden Klinik weitergeleitet. |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 62 | Klinik Hirslanden Zürich 24.07.2024 |  | Beanstandung über die Rechnungsstellung der Behandlung. | 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. |
| 63 | Eine Hirslanden Klinik, 08.08.2024 |  | Beanstandung über die Qualität der Behandlung. | Die Beanstandung liegt nicht im geografischen Aufgabengebiet der Ombudsstelle. Der Fall wurde als Information an die zuständige Stelle der Klinik Hirslanden weitergeleitet. | Die Beanstandung wurde an die betroffene Hirslanden Klinik weitergeleitet |
| 64 | Klinik Hirslanden Zürich 09.09.2024 |  | Beanstandung über die Qualität der Behandlung. | 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 |
| 65 | Eine Hirslanden Klinik, 11.09.2024 |  | Beanstandung über die Qualität der Behandlung. | Die Beanstandung liegt nicht im geografischen Aufgabengebiet der Ombudsstelle. Der Fall wurde als Information an die zuständige Stelle der Klinik Hirslanden weitergeleitet. | Die Beanstandung wurde an die betroffene Hirslanden Klinik weitergeleitet |
| 66 | Eine Hirslanden Klinik, 27.09.2024 |  | Beanstandung über die Rechnungsstellung der Behandlung. | Die Beanstandung liegt nicht im geografischen Aufgabengebiet der Ombudsstelle. Der Fall wurde als Information an die zuständige Stelle der Klinik Hirslanden weitergeleitet. | Die Beanstandung wurde an die betroffene Hirslanden Klinik weitergeleitet |
| 67 | Eine Hirslanden Klinik, 23.10.2024 |  | Beanstandung über die Qualität der Behandlung. | Die Beanstandung liegt nicht im geografischen Aufgabengebiet der Ombudsstelle. Der Fall wurde als Information an die zuständige Stelle der Klinik Hirslanden weitergeleitet. | Die Beanstandung wurde an die betroffene Hirslanden Klinik weitergeleitet |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 68 | Klinik Hirslanden Zürich<br>19.01.2025 |  | Beanstandung über die Qualität der Behandlung. | 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 |
| 69 | Eine Hirslanden Klinik,<br>23.01.2025 |  | Beanstandung über die Qualität der Unterbringung. | Die Beanstandung liegt nicht im geografischen Aufgabengebiet der Ombudsstelle. Der Fall wurde als Information an die zuständige Stelle der Klinik Hirslanden weitergeleitet. | Die Beanstandung wurde an die betroffene Hirslanden Klinik weitergeleitet |
| 70 | Eine Hirslanden Klinik,<br>10.03.2025 |  | Beanstandung über den Umgang und die Wartezeit | Die Beanstandung liegt nicht im geografischen Aufgabengebiet der Ombudsstelle. Der Fall wurde als Information an die zuständige Stelle der Klinik Hirslanden weitergeleitet. | Die Beanstandung wurde an die betroffene Hirslanden Klinik weitergeleitet |
| 71 | Klinik Hirslanden Zürich<br>15.03.2025 |  | Beanstandung über die Qualität der Behandlung. | 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 |
| 72 | Klinik Hirslanden Zürich<br>31.03.2025 |  | Anfrage betreffend einer abgelehnten Kostengutsprache | 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 |

**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 72 Beanstandungen durch die Ombudsstelle wurden zwei Fälle als qualifiziert angesehen. Es gab somit zwei Patienten, welche eine abgelehnte medizinische Behandlung oder eine zu lange Wartezeit bis zur Behandlung in der Klinik Hirslanden gemeldet haben. Die in den letzten 12 Monaten eingegangenen 13 Beanstandungen stehen im Verhältnis zu rund 20'097 stationären Fällen (Angabe gemäss Jahresbericht der Klinik Hirslanden), welche die Klinik in diesem Zeitraum behandelt hat.

Für die Ombudsstelle der Klinik Hirslanden in Zürich

**Dr. Thomas Bolliger**
Client Partner
Information Management & Compliance
KPMG Schweiz