

**Auszug aus dem Protokoll
des Regierungsrates des Kantons Zürich**

KR-Nr. 399/2003

Sitzung vom 25. Februar 2004

240. Anfrage (Unterstützungsmassnahmen für Patientinnen und Patienten im Universitätsspital [USZ])

Kantonsrätin Cécile Krebs, Winterthur, hat am 15. Dezember 2003 folgende Anfrage eingereicht:

Das USZ betreibt verschiedene Studien- und Forschungsarbeiten und ist ein Lehrbetrieb. Dies entspricht dem gesetzlichen Auftrag.

Um die Heilungs- und Genesungsprozesse der Patientinnen und Patienten optimal zu gewährleisten, muss eine professionelle ärztliche Verordnung und Dokumentation sowie eine gute Pflege gewährleistet sein, die sich durch Kontinuität und Beratung auszeichnet. Nur so kann Sicherheit für die Patientinnen und Patienten gewährleistet und die Rehospitalisierung möglichst gering gehalten werden. Denn durch verminderte Aufklärungen und Informationen entstehen in erster Linie verunsicherte Patientinnen und Patienten. Dies wirkt sich auf den Heilungs- und Genesungsprozess negativ aus. Zweitens entstehen für den Kanton Zürich unnötige Kosten, die verhindert werden könnten. Drittens schadet dies dem Ruf des USZ.

In diesem Zusammenhang wird der Regierungsrat um die Beantwortung folgender Fragen ersucht:

1. Welche Fachstellen für Beratungen und Betreuungen von Patientinnen und Patienten sind im USZ vorhanden?
2. Welche zusätzlichen Beratungsstellen gibt es im Kanton Zürich, die den Patientinnen und Patienten des USZ zur Verfügung stehen?
3. In welcher Form werden die Patientinnen und Patienten auf die Beratungsangebote im USZ und im Kanton Zürich aufmerksam gemacht?
4. Werden die Patientinnen und Patienten auf die Möglichkeit der «Second Opinion» im USZ aufmerksam gemacht?
5. Ist eine Gesamtübersicht der verschiedenen Beratungs- und Betreuungsadressen im Kanton Zürich vorhanden? Falls ja, wie hoch ist die Nachfrage? Falls nein, ist eine solche Übersicht in Planung?
6. Hat der Regierungsrat Kenntnis über Detailzahlen der benutzten Angebote im USZ und Kanton Zürich?
7. Inwiefern werden die Synergien dieser Fachstellen genutzt?

Auf Antrag der Gesundheitsdirektion
beschliesst der Regierungsrat:

I. Die Anfrage Cécile Krebs, Winterthur, wird wie folgt beantwortet:

Die Optimierung der Heilungs- und Genesungsprozesse von Patientinnen und Patienten gehört zu den zentralen, sich auf Dauer stellenden Herausforderungen des Universitätsspitals (USZ). In diesem Sinne besteht ein breit gefächertes Angebot an Beratungsmöglichkeiten, das systematisch ausgebaut und laufend aktualisiert wird. Als erstes ist die Beratungsstelle des USZ zu nennen. Sie wurde ursprünglich mit dem Zweck gegründet, eine Anlaufstelle für Patientinnen und Patienten zu schaffen, die sich wegen ihrer Behandlung oder Betreuung beschweren wollten. Diese Funktion erfüllt die Beratungsstelle noch heute. Seit August 2002 hat sie ihr Angebot ausgeweitet: Sie bietet neu auch für das Spitalpersonal Hilfestellung vorab in jenen Bereichen an, die in der Arbeit mit Patientinnen und Patienten als belastend erfahren werden. Konsequenterweise heisst sie nun Beratungsstelle für Patienten und Mitarbeitende. 2003 hat die Beratungsstelle für Patienten und Mitarbeitende insgesamt 562 Anliegen bearbeitet (im Vorjahr 488). Ebenfalls abteilungsübergreifend tätig und damit allen Patientinnen und Patienten zugänglich sind die so genannten allgemeinen Beratungsstellen (Seelsorge, Sozialdienste, USZ-eigene Ombudskommission). Zu diesen zentralen bzw. abteilungsübergreifenden Beratungsstellen kommen die spezifischen, medizinisch-fachlichen Beratungsstellen hinzu. Es handelt sich um die Diabetesberatung, Ernährungsberatung, Stomaberatung, Stillberatung sowie um spezifische Beratungsangebote in den einzelnen Polikliniken. Um Synergien auszuschöpfen und gleichzeitig innovative Projekte zu verwirklichen, wurden die vorgenannten spezifischen, medizinisch-fachlichen Beratungsstellen in das im August 2003 neu gegründete interdisziplinäre Zentrum für Patienten- und Pflegeberatung (ZIPP) integriert. Dieses von zwei Fachfrauen geleitete Zentrum ist vorrangig auf folgende Ziele ausgerichtet: Koordination und Vernetzung bereits bestehender USZ-interner Beratungsstellen; Errichtung neuer zentraler und dezentraler Beratungsstellen am USZ; Unterstützung und Schulung von Beratungsfachleuten; Entwicklung eines gemeinsamen Auftrittes nach aussen. Die Leiterinnen dieses neuen interdisziplinären Zentrums arbeiten eng mit den bereits bestehenden Einrichtungen zusammen. Als erstes konkretes Projekt wird gegenwärtig eine interdisziplinäre Stoma-, Inkontinenz- und Wundberatung aufgebaut.

Durch Broschüren, Internet, das neu gestaltete Patientenfaltblatt «Ihre Meinung interessiert uns» und mündliche Auskünfte informiert das Personal des USZ Patientinnen und Patienten über das jeweils aktuelle Beratungsangebot. Zusätzlich sei in diesem Zusammenhang auf die Broschüre «Teilstationäre Behandlungs- und Betreuungsangebote» hingewiesen, die ein Verzeichnis sämtlicher im Kanton Zürich bestehender Tageskliniken, Tagesheime und Tageszentren für körperlich und psychisch beeinträchtigte Menschen jeden Alters enthält. In umfassender Weise orientiert das im Jahre 2002 mit einer Gesamtauflage von 1800 Exemplaren erschienene Buch «Soziale Hilfe von A–Z» über Beratungsangebote im Kanton Zürich bei sozialen, gesundheitlichen, rechtlichen, finanziellen und schulischen Problemen.

Mitteilung an die Mitglieder des Kantonsrates und des Regierungsrates sowie an die Gesundheitsdirektion.

Vor dem Regierungsrat

Der Staatsschreiber:

Husi