

#### **4. Spitalplanungs- und -finanzierungsgesetz, Unabhängige Beschwerdestelle**

Antrag des Regierungsrates vom 25. September 2024 und Antrag der Kommission für soziale Sicherheit und Gesundheit vom 11. November 2025

Vorlage 5986a

*Andreas Daurù (SP, Winterthur), Präsident der Kommission für soziale Sicherheit und Gesundheit (KSSG):* Mit der im September 2022 überwiesenen Motion 269/2020, «Unabhängige Ombudsstelle», wurde der Regierungsrat beauftragt, dem Kantonsrat eine gesetzliche Grundlage für die Schaffung einer zentralen, unabhängigen Ombudsstelle für Patientinnen und Patienten sowie für Mitarbeitende des Gesundheitswesens vorzulegen. Laut den Motionärinnen und dem Motionär soll diese Ombudsstelle Patienten-Bearstandungen triagieren und verarbeiten, sie soll jedoch auch für Mitarbeitenden-Bearstandungen in Bezug auf mögliche medizinische Fehlbehandlungen oder für Qualitätsverletzungen, für mögliche Überbehandlungen oder auch für unlautere wissenschaftliche Publikationen eine Anlaufstelle sein.

Die KSSG hat im Rahmen der Behandlung der Vorlage neben den Motionärinnen die Akademie für Menschenmedizin, den Ombudsmann (*Jürg Trachsel*), die Patientenstelle Zürich, welche auch die SPO, die Schweizerische Patientenorganisation, vertrat, sowie den Verband der Zürcher Krankenhäuser angehört. Die KSSG und der Regierungsrat stellten fest, dass bereits heute im Kanton Zürich verschiedene, diverse Anlaufstellen, darunter kantonale und städtische Ombudsstellen, die Patientenorganisationen sowie interne Stellen der Gesundheitsinstitutionen bestehen. Zur besseren Sichtbarkeit dieser Angebote hat dann auch die Gesundheitsdirektion im Zusammenhang mit der Umsetzung dieser Motion auf der kantonalen Website bereits zwei neue Unterseiten eingerichtet, eine für Patientinnen und Patienten und eine für Mitarbeitende. Die KSSG begrüsst dies.

Weiter schlägt nun der Regierungsrat in dieser Vorlage die Schaffung einer unabhängigen Beschwerdestelle für Mitarbeitende der Listenspitäler vor, welche bei der Ombudsperson angesiedelt sein soll. Diese ist bereits heute Anlaufstelle für Mitarbeitende der vier kantonalen Spitäler, zum Beispiel bei betrieblichen Angelegenheiten mit Auswirkungen auf die Patientensicherheit. Mit der vorgesehenen Gesetzesänderung im Spitalplanungs- und Finanzierungsgesetz, Paragraph 21a, soll diese Zuständigkeit auf alle Listenspitäler des Kantons Zürich ausgedehnt werden. Die Mehrheit der Kommission will aber noch einen Schritt weitergehen und für Personen, die sich im Dschungel der diversen Angebote nicht zurechtfinden, eine Triagestelle einrichten, welche die Hilfesuchenden an die zuständigen Stellen verweist. Dafür will sie keine neue Stelle aufbauen, diese Triagestelle soll an die bereits vorhandenen Strukturen der Ombudsperson angehängt und ihr als zusätzliche Aufgabe übertragen werden, wie im Kommissionsantrag, Paragraph 21b des SPFG (*Spitalplanungs- und -finanzierungsgesetz*) und in Paragraph 88b des Verwaltungsrechtspflegegesetzes, ersichtlich wird.

Eine Minderheit, bestehend aus der SVP-Fraktion, lehnt die Einrichtung einer solcher Triagestelle bei der Ombudsperson ab, weshalb sie dem Rat ein Nicht-Eintreten auf die Vorlage beantragt.

Gerne führe ich die Vorstellungen der KSSG-Mehrheit dann bei den einzelnen Anträgen nochmals kurz vor, auch bezüglich der Vorstellung, wie wir diese gerne umgesetzt hätten. Im Namen der Kommissionsmehrheit bitte ich Sie nun aber, auf die Vorlage 5986 einzutreten.

***Minderheitsantrag Lorenz Habicher, Hans Egli, Susanna Lisibach, Elisabeth Pflugshaupt:***

*Auf die Vorlage 5986a Unabhängige Beschwerdestelle wird nicht eingetreten.*

*Lorenz Habicher (SVP, Zürich):* Die SVP hat bereits die Motion abgelehnt, und wir haben die Regierung in den Bestrebungen immer unterstützt. Wir sind der Meinung, dass genügend Angebote bestehen, und wir wollen keine neuen Ergänzungen schaffen, auch keine Triagestelle aufbauen. Wir sind gegen eine erhöhte Staatsquote und wir finden auch, dass es mit der Information und der Prävention, wenn man das genügend macht, kein neues Leuchtturmprojekt braucht. Wir sehen aber auch: Viele der Kommissionsmitglieder stehen im Wald und sehen vor lauter Bäumen den Wald nicht mehr, und dann möchten sie einen Baum pflanzen, der dann höher wächst als der Wald, damit dieser dann gesehen und wahrgenommen und als Triagestelle erkannt wird. Wir sind der Meinung, dass es das nicht braucht, und wir haben hier auch einen gewissen Respekt vor den Folgekosten. Der Ombudsmann hat uns ganz klar gesagt: Wenn eine solche Triagestelle geführt werden muss, wird es auch Folgekosten geben. Es ist natürlich nicht abzusehen, wie viele Fälle dann eingehen und wie hoch der Mehraufwand ist, aber wir müssen uns darauf einstellen, dass ein Ausbau bei der Ombudsstelle stattfinden wird und dass dieser beträchtliche Kosten hervorrufen wird.

Es ist uns nicht wert, dass wir jetzt einen solchen Aufwand betreiben, weil die Angebote bestehen, und diese sollten nicht weiter staatlich ausgebaut werden. Darum bitte ich Sie, treten Sie auf die Vorlage nicht ein und schliessen Sie sich der Minderheit an. Dankeschön.

*Alan David Sangines (SP, Zürich):* Ich werde einmal zur ganzen Vorlage sprechen, inklusive aller Anträge, und das jetzt tun und dann nachher das Wort voraussichtlich nicht mehr ergreifen.

Die Schaffung einer spezialisierten Melde- und Triagestelle im Kanton Zürich ist ein grosser Schritt nach vorne. Schon seit Jahren zeigen sich Lücken in den bestehenden Meldemöglichkeiten für Patientinnen und Patienten und Fachpersonen. Fehl- und Überversorgung, strukturelle Mängel und Missstände werden oft zu spät erkannt, weil zwar kompetente Anlaufstellen, wie zum Beispiel die Patientenorganisationen, bestehen, aber die Anlaufstellen auch sehr zersplittert sind und man sich, je nachdem, an andere Organisationen oder Ombudsstellen wenden muss. Die vorgeschlagene Triagestelle, die wir hier bei der Ombudsstelle einführen wollen, wird allen Beteiligten, also Patientinnen und Patienten, Angehörigen

sowie Gesundheitsfachpersonen als zentrale Triagestelle dienen. Damit kann sie einen wesentlichen Beitrag leisten, Missstände frühzeitig zu identifizieren und professionell zu bearbeiten, indem an die richtigen Stellen triagiert wird, welche die Expertise in den jeweiligen betroffenen Bereichen haben.

Entscheidend ist, dass die Stelle bei der Ombudsstelle interprofessionell besetzt wird, mit Expertise aus Medizin, Pflege, Therapie und Recht. Nur so kann die Triage den komplexen Herausforderungen des Gesundheitswesens gerecht werden und dafür sorgen, dass die Menschen, die sich an sie wenden, an die richtige Stelle verwiesen werden. Das heisst jetzt nicht, dass man ganz viele Leute dort einstellen muss, aber die Expertise muss vorhanden sein.

Gleichzeitig ist es essenziell, dass die Einrichtung der Triagestelle nicht zulasten der bestehenden Patientinnen- und Patientenorganisationen geht. Diese leisten seit Jahren eine wichtige Arbeit, beraten und unterstützen Betroffene und sichern die Vertretung der Patientinnen und Patienten auf allen Ebenen. Es darf keine Kürzung der staatlichen Mittel geben, die ihre Arbeit gefährden. Die Triagestelle ergänzt die bestehende Infrastruktur, aber sie ersetzt sie auf gar keinen Fall.

Wenn diese Kriterien berücksichtigt werden – fachlich fundierte Besetzung, klare Prozesse, selbstständige Bearbeitung, übergeordnete Fragestellungen mit korrekter Triagierung –, kann die Triagestelle bei der Ombudsstelle einen echten Fortschritt für das Gesundheitswesen bringen. Sie verbessert die Qualität der Versorgung, stärkt die Rechte der Patientinnen und Patienten und sorgt dafür, dass Missstände frühzeitig erkannt, korrigiert und triagiert werden.

Daher bitte ich Sie, unterstützen Sie die Vorlage mit den Änderungsanträgen der Mehrheit der KSSG. Gleichzeitig müssen wir in einem zweiten Schritt bei der Beratung der bevorstehenden Totalrevision des Gesundheitsgesetzes und auch im Patientinnen- und Patientengesetz sicherstellen, dass gleichzeitig die Finanzierung und Arbeit der Patientinnen- und Patientenorganisationen in angemessenem Rahmen weiterhin erfolgen kann und noch ausgebaut wird. So schaffen wir eine Triagestelle, die wirklich Wirkung zeigt, ohne die bestehenden Strukturen zu schwächen, und deshalb ist es für uns auch folgerichtig, dass wir neben allen Kommissionsmehrheitsanträgen auch den Minderheitsantrag der Grünen unterstützen, der hierzu auch der Ombudsstelle die Kompetenz geben will, um entsprechende Stellen selbstständig einstellen zu können. Besten Dank.

*Linda Camenisch (FDP, Wallisellen):* Mit dieser Änderung im Spitalplanungs- und Finanzierungsgesetz wird eine spezialisierte Melde- und Triagestelle für das Gesundheitswesen geschaffen. Wir sind überzeugt, dass es eine solche Stelle braucht. Zwar besteht bereits eine Vielzahl von Anlaufstellen sowohl für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Spitäler wie auch für Patientinnen und Patienten. Leider fehlt oft das Wissen, wohin man sich bei Anliegen oder Beschwerden im Gesundheitswesen wenden kann. Analog zum Ärztephon soll es eine spezifische Telefonnummer geben, und diese soll der breiten Öffentlichkeit bekannt gemacht werden. Die Stelle soll unvoreingenommen und unabhängig sein. Sie muss so besetzt sein, dass alle Angebote bekannt sind und die Anliegen der Fragestellenden

professionell triagiert werden können. Das bedeutet, dass der Erfolg dieser Triagestelle davon abhängen wird, durch wen sie durchgeführt wird. Wichtige Voraussetzung wird multidisziplinäres Fachwissen sein. Es darf nicht einfach eine Telefonhotline eingerichtet werden.

Die FDP tritt auf die Vorlage ein.

*Claudia Hollenstein (GLP, Stäfa):* Patientensicherheit ist nicht verhandelbar. Gibt es trotzdem Beanstandungen, wenn es um eine Überprüfung von betrieblichen Angelegenheiten geht, dann soll zukünftig die kantonale Ombudsstelle neu als unabhängige Beschwerdestelle für die Mitarbeitenden eines Listenspitals dienen. Bereits heute ist die Ombudsperson Ansprechperson für die Mitarbeitenden der vier kantonalen Spitäler.

Eine Gesetzesänderung wird genutzt, um die Zuständigkeit auf die Mitarbeitenden aller Listenspitäler des Kantons Zürich auszuweiten. Für Menschen, die nicht wissen, wohin sie sich bei Beschwerden im Gesundheitsbereich wenden können, für diese Menschen soll zukünftig die Ombudsperson eine Triagestelle einrichten. Anlauf- und Patientenstellen gibt es derer viele, so kann es schwierig sein herauszufinden, wohin ich mich als Patientin oder als Patient oder als Mitarbeitende im Gesundheitswesen wenden kann. Die Patientenstellen leisten einen sehr guten Job und sollen auch weiterhin berücksichtigt werden. Mit dieser neuen Triagestelle soll ein Dreh- und Angelpunkt zu all diesen Fragen erstellt werden und die Menschen können so an die richtige für sie wichtige Stelle triagiert werden. Mit einer eigenen Telefonnummer kann das Ärztefon gut identifiziert und genutzt werden, und das Telefon ist der Eintritt für ein Gespräch und die Weiterleitung an den richtigen Ort. Allen Menschen, ob Angehörige, Patientinnen oder Patienten oder Mitarbeitenden steht diese Stelle offen.

Die GLP-Fraktion tritt auf die Vorlage ein.

*Jeannette Büsser (Grüne, Horgen):* Wir Grünen treten auch auf die Vorlage ein. Ich möchte zuerst betonen, wie wichtig uns grundsätzlich Ombudsstellen sind und wie wichtig auch unsere kantonale Ombudsstelle ist. Die Bürgerin/der Bürger steht in einer Beziehung zum Staat und seiner Verwaltung, und diese Beziehung ist per se asymmetrisch. Meist merkt man dies nicht, weil die meisten Mitarbeitenden dienstleistungsorientiert handeln und darin auch geschult werden. Das soll aber nicht darüber hinwegtäuschen, dass es ein Machtgefälle gibt. Den Mitarbeitenden in der Verwaltung, so hoffe ich, ist bewusst, dass mit ihrer Rolle Macht einhergeht, die beim Gegenüber auch Ohnmacht auslösen kann. In der Verwaltung wird auf gesetzliche Grundlagen Bezug genommen, das ist manchmal erklärungsbedürftig und auch nicht immer einfach verständlich und auch oft nicht pragmatisch. Es gilt, Enttäuschungen und Frustration aufzufangen, und meist gelingt dies recht gut. Wenn nicht, steht in diesem asymmetrischen Verhältnis die Ombudsstelle der Bevölkerung bei. Sie ist also nicht wehrlos ausgeliefert und kann sich die notwendige Unterstützung holen. Was dies für Geschichten sind, können wir jeweils im interessantesten Jahresbericht des Kantons nachlesen. Leider je-

doch gibt es im Kanton Zürich immer noch Einwohnerinnen und Einwohner, denen dieses Recht nicht zusteht, da es effektiv noch Gemeinden gibt, die sich weder den Anschluss an die kantonale Ombudsstelle noch ein eigenes Angebot leisten wollen. Diese Gemeinden haben noch nicht erkannt, dass Ombudsstellen auch wichtig für sie selbst wären, nämlich als Frühwarnsystem.

Nach dieser Lobeshymne für die Ombudsstelle an sich wird es Sie nicht erstaunen, dass wir der Erweiterung der kantonalen Ombudsstelle zustimmen. Triage hat sie selbstverständlich schon immer gemacht und zuständig war sie auch schon für die kantonalen Spitäler. Jetzt erfolgt einfach eine Erweiterung auf die Listenspitäler. Denn besonders Mitarbeitende in Spitälern können sich in Ohnmachtssituationen wiederfinden. In Spitälern ist bis heute das Hierarchiedenken sehr stark verankert, und durch lange Ausbildungszeiten und Doppelfunktionen von Professorinnen und Professoren entstehen starke Abhängigkeiten und darum reichen eben interne Meldestellen nicht aus. Es muss möglich sein, dass sich Mitarbeitende auch an eine unabhängige Stelle ausserhalb ihres Arbeitgebers wenden können. Und wichtig: Patientinnen und Patienten werden selbstverständlich, wie auch schon früher, an die Patientenorganisationen triagiert, daran wird sich nichts ändern. Gemäss dem Verband der Zürcher Spitäler, VZK, gab es 2023 knapp 25'800 Vollzeitäquivalente. An Mitarbeitenden werden das einiges über 30'000 Personen sein. Eine Ombudsstelle muss auf jeden Fall handlungsfähig bleiben und Anfragen in nützlicher Frist bearbeiten können, sonst verliert sie das Vertrauen, und zwar augenblicklich. Das darf nicht geschehen, darum haben wir Grünen einen Antrag gestellt, dazu komme ich später.

Die Minderheitsanträge der SVP lehnen wir ab, bei allen anderen Anträgen stimmen wir zu.

*Michael Bänninger (EVP, Winterthur):* Die EVP unterstützt die Vorlage sowie die Anträge der Kommissionsmehrheit. Wir beraten eine Vorlage, die zwei zentrale Anliegen aufnimmt: den verbesserten Umgang mit Beschwerden im Gesundheitswesen und die Frage, wie bestehende Strukturen sinnvoll ergänzt werden können, ohne neue Bürokratie zu schaffen.

Im Kanton Zürich verfügen wir über eine grosse Vielfalt an Beratungs-, Unterstützungs- und Beschwerdeangeboten. Diese Vielfalt ist grundsätzlich positiv, sie führt jedoch in der Praxis häufig dazu, dass Betroffene nicht wissen, wohin sie sich wenden sollen. Patientinnen und Patienten, Angehörige oder auch Mitarbeitende im Gesundheitswesen stehen oft vor einem regelrechten Dschungel an Zuständigkeiten. Genau hier setzt die vorgeschlagene Triagestelle an.

Die EVP ist überzeugt: Ja, es braucht eine Triagestelle, eine zentrale Anlaufstelle, ein Single Point of Entry, nicht als zusätzliche Beschwerdeinstanz, sondern als niederschwellige Orientierungshilfe, eine Stelle, die zuhört, die Angebote kennt und die Menschen gezielt an die richtige Stelle weiterleitet. Damit werden bestehende Organisationen gestärkt, nicht konkurrenziert. Die Triagestelle schafft Übersicht, Vertrauen und Zugänglichkeit, gerade für Menschen in belastenden Situationen.

Für uns als EVP ist klar, dass es keine zusätzliche unabhängige Beschwerdestelle mit eigener Struktur braucht. Im Kanton Zürich bestehen bereits gut funktionierende Beratungs- und Ombudsangebote. Eine neue formelle Beschwerdestelle würde vor allem neue Schnittstellen schaffen und damit eher zu weiteren Unklarheiten führen. Der Ansatz der Kommissionsmehrheit, die Triagestelle bei der bestehenden Ombudsstelle anzusiedeln, ist sachlich richtig, effizient und kostenbewusst. Die EVP steht für pragmatische Lösungen, die den Menschen dienen, ohne unnötige Strukturen aufzubauen. Wir wollen Orientierung statt Verwirrung, Kooperation statt Parallelorganisationen. Deshalb sagen wir Ja zum Eintreten. Besten Dank.

*Nicole Wyss (AL, Zürich):* Dem Wunsch nach einer unabhängigen Ombudsstelle für Patientinnen und Patienten und Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Gesundheitswesens liegt der Wunsch nach einer gesunden Fehlerkultur in den Spitälern zugrunde. Fehler passieren. Es gibt aber nichts Wichtigeres, als aus ihnen zu lernen und sie in Zukunft zu verhindern. Warum ist ein Fehler passiert und wie kann die Situation so verbessert werden, dass er nicht mehr passiert? Werden Fehler unter den Teppich gekehrt aus Angst, zum Beispiel den Job zu verlieren, oder weil der Weg zu der verantwortlichen Stelle zu steinig ist, dann stimmt mit dem System etwas nicht. Dies habe ich im Namen der Alternativen Liste bereits bei der Behandlung der zugrunde liegenden Motion «Unabhängige Ombudsstelle» gesagt.

Es mag nicht Aufgabe des Staates sein, via Leistungsauftrag eine solche Beschwerdestelle zu finanzieren. Es muss aber Aufgabe des Staates sein, eine Fehlerkultur zu etablieren, wo es das System nicht selber schafft. Bei der Beratung in der KSSG hat sich schnell herauskristallisiert, dass es nicht sinnvoll ist, neben dem Ombudsmann des Kantons und all den weiteren, bereits vorhandenen Meldestellen eine neue Stelle zu schaffen, da bereits viel Fachwissen vorhanden ist. Aus diesem Grund unterstützt die Alternative Liste die Angliederung bei der Ombudsstelle. Für Mitarbeitende sind institutionsinterne anonyme Meldesysteme wichtig, es braucht aber dennoch Vertrauen und auch ein Quäntchen Mut, sich bei diesen zu melden. Eine externe, unabhängige Meldestelle ist niederschwelliger und aus diesem Grund für die alternative Liste notwendig. Auch die Ausweitung auf die Mitarbeitenden aller Listenspitäler des Kantons unterstützen wir, geht es doch um die Patientensicherheit. Die Ombudsstelle ist schon heute Ansprechperson für die Mitarbeitenden der vier kantonalen Spitäler, das fachliche Wissen ist also vorhanden. Bezüglich Geschäftsgang geht es somit um eine Mengenausweitung, und um diese abzufedern, wurde mit Paragraph 88 im Verwaltungsrechtspflegegesetz ein Minderheitsantrag gestellt, den die AL unterstützt.

Für Patientinnen und Patienten und deren Angehörige gibt es viele verschiedene Anlaufstellen, Patientenorganisationen, Webseiten. Sich zurechtzufinden ist nicht einfach. Hier soll die neue Triagestelle Abhilfe schaffen, die ebenfalls bei der Ombudsstelle angesiedelt ist. Für die Alternative Liste ist es wichtig, dass Betroffene sich nicht mehr durch den Dschungel der Angebote arbeiten müssen. Dies wirkt abschreckend und verhindert Meldungen. Wie viele auf dem Weg verloren

gehen, steht natürlich in den Sternen und ist nur eine Mutmassung. Die von der Gesundheitsdirektion erstellte Übersichtsseite zu den Anlaufstellen für Patientinnen und Patienten sowie Angehörige begrüssen wir als zusätzliches Hilfsangebot. Denn es ist nicht nur wichtig, dass es Stellen gibt, es ist ebenso wichtig, dass man von ihnen weiss und sie findet.

Die Alternative Liste tritt auf die Vorlage ein, für eine gesunde Fehlerkultur in den Spitälern, die verhindert, dass Fehler mehrfach passieren, und für eine bessere Patientensicherheit.

*Brigitte Rössli (SP, Illnau-Effretikon):* Ich gebe meine Interessenbindung bekannt: Ich bin Co-Präsidentin der Patientenstelle Zürich.

Ich bin froh, dass mit dem Gesetz die Ombudsstelle des Kantons für das Personal der Spitäler zur Ansprechstelle wird. Für die Patienten ist die Situation aber etwas komplexer und deshalb wurde das jetzt hier auch etwas angepasst, was wir auch so gefordert haben. Denn wenn jemand einen Verdacht auf eine Sorgfaltspflichtverletzung hat und in diesem Zusammenhang Unterstützung sucht, ist es schwierig, die Stelle zu finden. Das Amt für Gesundheit hat deshalb eine gute Homepage gemacht, wo die Aufstellung all dieser Beratungsangebote geschaffen wurde. Dort können sich alle bei Bedarf orientieren, herzlichen Dank an dieser Stelle. Für manche Menschen ist das aber trotzdem schwierig und notwendig, dass sie irgendwo anrufen können und dass jemand ihnen hilft, die richtige Stelle zu finden. Deshalb macht es Sinn, dass die Ombudsstelle des Kantons diese Triage macht. Sie verfügt aber nicht über das medizinische Fachwissen, um Beratungen machen zu können. Für das wird es immer noch die anderen Stellen brauchen. Deshalb ist es mit der Triage noch nicht getan.

Die Patientenorganisationen erbringen im Auftrag des Kantons eine sehr wichtige Aufgabe. Die Regierung will im Gesundheitsgesetz diese Aufgaben regeln, und darauf hoffe ich sehr. Ich hoffe auch sehr, dass die Patientenorganisationen danach finanziell besser unterstützt werden, denn es gibt immer mehr Menschen, die sich bei uns melden, welche Hilfe benötigen. Doch die Finanzierung der Patientenstelle ist mit dem heutigen Leistungsauftrag leider nicht gesichert. Wir kämpfen jeden Tag um jeden Franken, um die Stelle aufrechterhalten zu können, und wir müssen teilweise Leute lange vertrösten, bis wir Zeit finden, um sie beraten zu können. Danke.

*Regierungsrätin Natalie Rickli:* Im Kanton Zürich gibt es bereits verschiedene Anlaufstellen, sowohl für Patientinnen und Patienten als auch für Mitarbeitende. Ich verweise dazu auf die ausführlichen Darlegungen in unserem Regierungsantrag.

Der Regierungsrat möchte die Motion zielgerichtet umsetzen. Zum einen soll eine neue Bestimmung im Spitalplanungs- und Finanzierungsgesetz geschaffen werden. Neu sollen sich die Mitarbeitenden sämtlicher Listenspitäler mit Sitz im Kanton Zürich mit betrieblichen Angelegenheiten an die kantonale Ombudsstelle wenden können. Bislang konnten das ja nur die Mitarbeitenden der vier kantona-

len Spitäler. Zum anderen soll im Rahmen der Totalrevision des Gesundheitsgesetzes eine ausdrückliche Rechtsgrundlage geschaffen werden, um Leistungsaufträge zur Führung unabhängiger Beschwerdestellen für Patientinnen und Patienten abschliessen zu können. Dem Antrag des Regierungsrates zur Änderung des SPFG hat die KSSG zugestimmt.

Die KSSG will noch einen Schritt weiter gehen und bei der kantonalen Ombudsstelle zusätzlich eine Triagestelle einrichten. An diese Triagestelle sollen sich alle Patientinnen und Patienten, die in einer medizinischen oder pflegerischen Einrichtung im Kanton Zürich behandelt wurden, deren Angehörige, die gesetzliche Vertretung sowie Mitarbeitende dieser Einrichtungen wenden können. Das ist natürlich ein erheblicher Ausbau, denn die einen von Ihnen haben jetzt nur von den Spitälern gesprochen. Wenn man aber den Text liest – sämtliche medizinischen und pflegerischen Einrichtungen –, betrifft das sämtliche Heime, das betrifft alle Arztpraxen und weitere Therapiepraxen. Angesichts der Vielzahl der Anlaufstellen ist es in Einzelfällen sicher schwierig, an die richtige Stelle zu gelangen. Darum, glaube ich, kann eine Triagestelle eine gewisse Hilfestellung bieten. Trotzdem scheint es mir wichtig, sowohl Mitarbeitende als auch Patienten aufzurufen, sich zum Beispiel in den Spitälern oder auch in anderen Betrieben an die internen Stellen zu wenden. Wie sollen die dann eine Fehlerkultur entwickeln, eine bessere Governance und Compliance entwickeln, wenn die Kultur nicht so ist, dass man sich im Betrieb an diese Stellen wenden kann?

Nun, diese Triagestelle scheint mir noch etwas erklärungsbedürftig. Ich habe Ihnen gut zugehört. Die einen haben das wirklich so wiedergegeben, wie das in der KSSG besprochen wurde und auch festgehalten ist, von anderen habe ich jetzt doch wieder eine Ausweitung gehört, von Beratungsstelle, von Meldestelle, von Beschwerdestelle, und davon – das hat ja auch der Präsident der KSSG gesagt – steht eigentlich nichts im SPFG. Im Vorfeld dieser Debatte wurden bei gewissen Kreisen hohe Erwartungen geschürt. Es wird in gewissen Kreisen verstanden, dass jetzt ein ganz grosses interdisziplinäres Team zusammengestellt wird aus Ärzten, Juristen, Psychologen et cetera, die umfassende Beratungen wahrnehmen können. Und mir scheint es wichtig, bevor Sie dann abschliessend entscheiden, mit dem Ombudsmann dann doch schon noch einmal das Gespräch zu suchen, denn die Triagestelle, die jetzt festgeschrieben wird, das macht er eigentlich schon jetzt, das versteht er auch als eine seiner Aufgaben. Er ist nämlich mit den verschiedenen Beschwerdestellen und Patientenstellen in dauerndem Kontakt. In dem Sinne würden Sie festschreiben, was er heute schon macht. Aber angesichts dessen, was ich manchmal gehört oder eben auch von extern gelesen habe, scheint es mir wichtig, dies mit ihm zu klären, vielleicht auch festzuhalten: Gibt es sie auch als Mails, gibt es sie auch in fremden Sprachen, ist das nur per Telefon erreichbar? Oder wie ordnet man die Erwartungen der Anrufenden entsprechend dann ein? Also das wäre meine Empfehlung. Und über die genaue Ausgestaltung werden Sie dann wahrscheinlich auch in der zweiten Lesung oder nachher, wie gesagt, mit dem Ombudsmann das noch definieren müssen. Ich sage das auch darum, weil der Ombudsmann von Ihnen, geschätzte Kantonsrätinnen und Kantonsräte, gewählt wird und Sie ihn auch beaufsichtigen. Ich kann Ihnen dann in

Zukunft keine Auskunft geben über die Anzahl der Anrufe oder den Inhalt der Beschwerden oder wie das läuft. Und da, glaube ich, lohnt es sich, mit ihm noch einmal das Gespräch zu suchen.

Abschliessend kann ich sagen: Es gibt schon verschiedene Anlaufstellen. Die Gesundheitsdirektion schliesst seit Jahren auch Leistungsvereinbarungen mit der Patientenstelle Zürich und der SPO ab. Wir entschädigen beide Institutionen finanziell für ihre Leistungen, die sie zugunsten der Kantonsbevölkerung erbringen. Daneben, und das habe ich eingangs gesagt, stehen auch die Firmen in der Pflicht, die Arbeitgeberinnen und Arbeitgeber. Sie müssen nämlich geeignete Meldestellen und eine umfassende und transparente Abklärung gewährleisten, wenn es solche Fälle gibt. Das ist mir ein ganz grosses Anliegen. Wir haben – das wurde auch schon bemerkt und auch geschätzt – auf der Kantonswebsite für Anlaufstellen eine bessere Übersicht erstellt. Sie schreiben fest, dass die Ombudsstelle künftige auch kommunizieren muss und die Triagestelle bekannt machen muss. Auch hier scheint es mir richtig, dass Sie mit dem Ombudsmann dann nochmals das Gespräch suchen. Ich bin nicht sicher, ob hier alle das gleiche Verständnis haben. Jedenfalls danke ich Ihnen für die engagierte Debatte und bin gespannt auf die Detailberatung.

*Ratspräsident Beat Habegger:* Wir stimmen jetzt über das Eintreten auf die Vorlage ab.

*Abstimmung*

**Der Kommissionsantrag wird dem Minderheitsantrag von Lorenz Habicher gegenübergestellt. Der Kantonsrat beschliesst mit 121 : 46 Stimmen (bei 0 Enthaltungen), dem Antrag der Kommission zuzustimmen und auf die Vorlage 5986a einzutreten.**

*Ratspräsident Beat Habegger:* Die Detailberatung werden wir an einer der kommenden Sitzungen vornehmen.

*Die Beratung der Vorlage 5986a wird abgebrochen.*