

3. Unabhängige Ombudsstelle

Motion Janine Vannaz (Die Mitte, Aesch), Andreas Daurù (SP, Winterthur), Claudio Hollenstein (GLP, Stäfa) vom 6. Juli 2020

KR-Nr. 269/2020, RRB-Nr. 1033/28. Oktober 2020 (Stellungnahme)

Ratspräsidentin Esther Guyer: Der Regierungsrat beantragt dem Kantonsrat, die Motion nicht zu überweisen. Der Rat hat zu entscheiden.

Josef Widler (Die Mitte, Zürich): Der Regierungsrat lehnt die Motion ab, eine unabhängige Ombudsstelle zu installieren, da er der Ansicht ist, dass die bestehenden Anlaufstellen und Ombudsstellen den Bedürfnissen genügen. Zugegeben, es bestehen tatsächlich verschiedene Anlaufstellen, die der Bevölkerung offenstehen, um Beschwerden bei unsachgemässer Behandlung durch Ärzte, Pflegende und Gesundheitsinstitutionen vorzubringen. Für die betroffenen Patientinnen und Patienten ist es aber in der Regel aufwendig, ja fast unmöglich, die geeignete Stelle für ihr Anliegen ausfindig zu machen. Sehr oft fehlt auch das Vertrauen in diese Anlaufstellen.

Meldestellen innerhalb von Institutionen können die Vertraulichkeit nur in Grenzen gewährleisten. Die Mitarbeitenden haben Angst vor Repressionen und verzichten deshalb darauf, Missstände zu melden. Dies ist besonders dann der Fall, wenn die beobachteten Unregelmässigkeiten ein mögliches Fehlverhalten von Vorgesetzten oder einen Missbrauch von Macht und Hierarchiestrukturen betreffen. Deshalb ist es sinnvoll, wenn der Kanton eine neutrale Anlaufstelle für Patientinnen und Patienten sowie Mitarbeitende von Gesundheitsinstitutionen schafft, die die Beschwerden sichtet und an die geeigneten Stellen weiterleitet.

Die bereits vorhandenen Anlaufstellen, wie zum Beispiel der Ombudsmann des Kantons Zürich, verfügen in der Regel nicht über spezialisiertes Wissen im Gesundheitsbereich und befassen sich grösstenteils mit arbeits- beziehungsweise verwaltungsrechtlichen Fragen. Das Gesundheitswesen ist aber hoch komplex, und es ist in vielen Fällen hochspezialisiertes Fachwissen notwendig, um inhaltlich professionell und zeitgerecht unterstützen zu können. Dazu einige Beispiele aus dem Alltag: Es geht um vermutete Behandlungsfehler, Diskriminierung von Patientinnen und Patienten, wissenschaftliches oder ethisches Fehlverhalten, systematisch falsch verrechnete Leistungen oder Übertarifierungen, Missbrauch von Machtssystemen und hierarchischen Strukturen, körperliche und psychische Gewalt, Belästigungen und Ausnützen von Abhängigkeitsverhältnissen, Druck auf Mitarbeitende eines Betriebes, ein Fehlverhalten zu decken oder eine Meldung zu unterlassen, Verdacht auf Übergriffe durch Personal oder Patientinnen und Patienten auf Angestellte einer Gesundheitseinrichtung, Diskriminierung in Bezug auf das berufliche Fortkommen sowie den Berufsalltag im Gesundheitswesen. Um fachspezifischen Anliegen gerecht werden zu können, wird eine mit dem nötigen Know-how ausgestattete, spezialisierte und unabhängige Ombudsstelle für das Gesundheitswesen benötigt.

Die neu zu schaffende unabhängige Ombudsstelle soll in der Bevölkerung Vertrauen in diese Ombudsstelle schaffen und eine gute Erreichbarkeit durch ein modernes und niederschwellig erreichbares Triage-System sicherstellen. Dabei soll die Triage nach inhaltlichen Kriterien erfolgen. Diese sollen durch ein Team von Expertinnen und Experten wie Ärztinnen und Ärzten, Pflegefachpersonen, Psychologinnen und Psychologen, Juristinnen und Juristen sowie weiteren Fachpersonen festgelegt werden. Die Ombudsstelle soll sicherstellen, dass jede Anfrage oder Beschwerde an die geeignete Stelle beziehungsweise Institution gelangt. Sie soll Transparenz in der Bearbeitung der Fälle schaffen und den Persönlichkeitsschutz der meldenden Personen garantieren. Sie soll meldenden Personen innerhalb einer vorgegebenen Frist Rückmeldung erstatten. Diese beinhaltet unter anderem, wie mit der Meldung weiter vorgegangen wird und ob und an welche Stelle diese weitergeleitet wurde. Durch die Schaffung einer unabhängigen Ombudsstelle können sämtliche Beschwerden und Klagen sowohl von Patientinnen und Patienten als auch von Mitarbeitenden gegenüber einer Person oder einem Betrieb gesammelt werden. Wiederholen sich Klagen über eine Person oder über eine Institution, kann die Ombudsstelle bei der besagten Person oder Institution vorstellig werden, und es können allenfalls weitere Schritte erwogen werden. Ich komme zum Fazit: Die Schaffung einer unabhängigen Ombudsstelle für das Gesundheitswesen verbessert den Zugang zu den bereits bestehenden Anlaufstellen und bietet Betroffenen Gewähr, dass ihre Anliegen ernst genommen und zeitgerecht behandelt werden. Sie trägt damit zur Qualitätsverbesserung im Gesundheitswesen des Kantons bei. Aus diesen Gründen überweisen Sie die Motion an den Regierungsrat.

René Truninger (SVP, Illnau-Effretikon): Die Motion KR-Nr. 269/2020 fordert eine zentrale unabhängige Ombudsstelle. Das ist zwar gut gemeint, aber es gibt bereits diverse unabhängige Anlaufstellen. Daher ist dieser Vorstoss definitiv unnötig.

Der Kanton betreibt zum Beispiel eine allgemeine Ombudsstelle, welche auch für die kantonalen Anstalten USZ (*Universitätsspital*), KSW (*Kantonsspital Winterthur*), PUK (*Psychiatrische Universitätsklinik*), IPW (*Integrierte Psychiatrie Winterthur – Zürcher Unterland*) und so weiter zuständig ist. Zudem können Meldungen auch anonym an die Ombudsstelle gemeldet werden. Ebenfalls die Ärztesgesellschaft des Kantons Zürich betreibt eine Beschwerdestelle, an die sich Patientinnen und Patienten und deren Angehörige wenden können. Die Patientenstelle Zürich amtet ebenfalls als unabhängige Ombudsstelle für Patientinnen und Patienten und führt Abklärungen betreffend medizinische Sorgfaltspflichtverletzung durch. Die schweizerische Stiftung SPO Patientenorganisation bietet Beratungen rund um Patientenrechte an und führt eine spezialisierte Ombudsstelle für Komplementär- und Alternativmedizin. Zudem, die Listenspitäler verfügen bereits über verschiedene Kanäle, um Probleme und Fehler sowohl fachlicher als auch persönlicher Natur zu melden. Sie sehen, es gibt genügend Anlaufstellen, welche benutzt werden können. Und daher ist ganz klar: Die SVP/EDU-Fraktion schliesst sich dem Regierungsrat an und lehnt die Motion ab. Besten Dank.

Andreas Daurù (SP, Winterthur): Die stationären Leistungserbringer im Gesundheitswesen erfüllen für die Bevölkerung in diesem Kanton lebenswichtige Gesundheitsdienstleistungen. Gleichzeitig – das tönt jetzt ein bisschen speziell, aber so ist es – erfüllt eine Operation, eine Behandlung oder ein Notfall, ein ärztlicher Eingriff insoweit jedoch immer auch den objektiven Tatbestand der Körperverletzung; natürlich sind wir meistens sehr froh darüber, aber auch, dass sie medizinisch indiziert und kunstgerecht durchgeführt worden sind. Wir können selbstverständlich in unseren guten Spitälern im Kanton grundsätzlich davon ausgehen, dass diese ärztlichen, pflegerischen und weiteren Behandlungen in hoher Qualität, mit sehr grosser Sorgfalt und nach neuster medizinischer Evidenz vorgenommen werden. Trotzdem kann es aber vorkommen, dass Patientinnen und Patienten Beanstandungen bezüglich ihrer Behandlung haben, schlimmstenfalls sogar einen vermuteten oder tatsächlichen Kunstfehler melden oder abklären lassen möchten. Gerade für einen solchen Fall ist es wichtig, dass sich die Betroffenen an eine kostenlose, professionelle und eben vor allem unabhängig von den Spitälern betriebene Ombudsstelle wenden können. Bereits gibt es solche Ombuds- und Beratungsstellen in Form von Vereinen oder Stiftungen. Die Gesundheitsdirektion nennt in der Stellungnahme zur Motion einige davon. Aus der Stellungnahme geht aber auch hervor, dass es einerseits diverse Stellen gibt, welche eventuell wiederum nur einen Teilbereich abdecken und halt eben gewisse Hürden aufweisen, wie beispielsweise eine nötige Mitgliedschaft. Andererseits weiss ich aber auch aus eigenen ehemaligen beruflichen Erfahrungen, dass es zum Beispiel für die stationäre Psychiatrie keine solche flächendeckende Ombudsstelle im Kanton gibt. Denn die von der GD (*Gesundheitsdirektion*) aufgezählten Stellen fühlen sich hier teilweise dann wieder nur bedingt oder eben gar nicht zuständig.

Wie gesagt, gerade diese Aufzählung der diversen Stellen in der GD-Stellungnahme zeigt, dass es für die Betroffenen schwierig sein kann, hier die richtige Ansprechperson zu finden. An dieser Stelle möchte ich der GD auch gerne noch mit auf den Weg geben, dass es beispielsweise im Kanton Bern eine unabhängige Ombudsstelle für das Spitalwesen gibt, die im Auftrag der Gesundheits- und Fürsorgedirektion des Kantons arbeitet. Zwar gilt es hier zu erwähnen, dass sich Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Spitäler nicht an diese Stelle wenden können. Nun möchte ich gerade auf diesen Punkt überleiten: Warum ist es eben wichtig, dass auch Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Spitäler an eine solche Stelle gelangen können? Da komme ich nicht ganz darum herum, die unschönen Geschehnisse am USZ in den letzten Jahren zu erwähnen. Im Gesundheitswesen und dem sogenannten Geschäftsfeld «Medizin» gibt es nach wie vor gewisse falsche und nicht zuletzt falsche finanzielle Anreize. Es existiert aber auch öfters eine strenge und – meiner Meinung nach – veraltete Hierarchie in den Spitälern und vielfach auch eine nicht wirklich konstruktive Fehlerkultur. In einem solchen Umfeld fällt es einer Mitarbeiterin oder einem Mitarbeiter, egal aus welchem medizinischen Berufszweig, oft schwer oder gar unmöglich, einen Missstand zu melden, um ihre, seine berufliche Existenz beziehungsweise Karriere nicht nachhaltig zu schädigen. Aber gerade um solche Missstände, Fehler oder

gar gezielte Überbehandlungen oder unlautere Verrechnungen aufzudecken, in Zukunft zu verhindern, braucht es eine Stelle, wo sich Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter hinwenden können, die solche Beobachtungen machen. Es ist halt trotzdem nach wie vor das Spital, in dem die Menschen dann noch arbeiten und Angst vor Konsequenzen befürchten müssen. Die sind einfach da, und darum muss es unabhängig sein.

Ich möchte hier noch betonen: Die existierenden Organisationen, wie zum Beispiel SPO oder die Patientenstelle, haben langjährige Erfahrung in Beratungen von Patientinnen und Patienten. Ich denke, man kann auf diesem Know-how aufbauen. Es wäre vielleicht wichtig, bei einer allfälligen Umsetzung dieser Motion diese beiden Fachstellen miteinzubeziehen. Stimmen Sie dieser Motion zu. Vielen Dank.

Claudia Hollenstein (GLP, Stäfa): Zentral und unabhängig für stationäre und ambulante Patientinnen und Patienten, auch für das Personal des Gesundheitswesens: Der Leistungsauftrag kann an eine oder mehrere Organisationen vergeben werden. Ablehnen und nicht wollen, ist oft ein Sich-der-Komplexität-nicht-stellen-wollen. Ausführlich und deutlich argumentierte der Regierungsrat, davon ausgehend, dass es völlig klar ist, wie der Kantonsrat entscheiden wird. Patientinnen und Patienten haben einige Möglichkeiten, wohin sie sich wenden können bei einer Beanstandung. Bei Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern aus dem Gesundheitswesen sieht das aber anders aus. Wenn sie sich nicht in ihrem Betrieb an eine Stelle wenden möchten, dann haben sie extern keine Möglichkeit, eine fachlich ausgewiesene Stelle aufzusuchen. Nichts gegen den Ombudsmann des Kantons Zürich. Aber würden Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Gesundheitswesen ihn aufsuchen, dann hätte er ein ziemliches Zeitproblem und sehr wahrscheinlich auch ein Problem hinsichtlich des Wissens dieser Tätigkeiten. Es braucht doch einiges an Wissen, um im Gesundheitswesen adäquat und gut reagieren zu können, wenn Menschen, die im Gesundheitswesen arbeiten, mit einem Problem kommen. Denn bis sie kommen, vergeht sehr viel Zeit. Dass sie die Angelegenheit nicht einfach auf die leichte Schulter nehmen, weiss ich aus eigener Erfahrung. Aber eine solche Stelle soll unabhängig vom Arbeitgeber sein. Diese Stelle soll unbedingt das Gesundheitswesen kennen. Da stimme ich natürlich Andreas Daurù völlig zu, dass die SPO und die Patientenstelle Zürich mit so viel erfahrenen Leuten, die die Patientinnen und Patienten bereits begleiten und beraten, durchaus auch das Wissen haben, andere Mitglieder aus dem Gesundheitswesen begleiten zu können. Liebe SVP, es geht eben nicht nur um Patientinnen und Patienten; das habt ihr ein wenig durcheinandergebracht. Sondern es geht um Mitarbeitende aus dem Gesundheitswesen. Aus diesen Gründen ist es wichtig, dass diese Motion überwiesen wird. Wir bitten Sie darum; die GLP tut das.

Florian Heer (Grüne, Winterthur): Natürlich, wie der Regierungsrat in seiner Motionsantwort schreibt, gibt es bereits verschiedene Stellen ausser- und innerhalb der Institutionen sowie eine allgemeine kantonale Ombudsstelle. Vielleicht ist es

Ihnen beim Lesen der regierungsrätlichen Antwort so ergangen wie mir: Sie haben vor lauter Stellen den Wald oder vor lauter möglichen Anliegen die Bäume nicht mehr gesehen. Dies ist eine der Schwierigkeiten. Wie soll Patientin A oder Mitarbeiterin B wissen, an wen sie sich wenden sollen, wenn sie oder er sich nicht richtig verstanden oder behandelt fühlt? Eine zentrale Ombudsstelle wäre da von Vorteil.

Gerade auch im Zuge der Vorkommnisse im USZ hat spitalintern ein Aufrüsten in Sachen Compliance stattgefunden. Doch die Massnahmen in diesem Bereich müssen erst greifen, müssen gelebt werden, sind kulturabhängig. Was auf dem Papier gut tönt, muss sich in der Praxis erst noch bewähren. Wenn ich als Mitarbeiter im USZ Schwierigkeiten feststelle und beanstanden möchte, fühle ich mich innerhalb der Organisation vielleicht nicht sicher genug, dies zu tun, weil ich mich um meine Anstellung fürchte. Eine unabhängige Ombudsstelle wäre da von Vorteil. Und ja, der Kanton vergibt schon seit Jahren einen Leistungsauftrag an private Patientenorganisationen – wir haben es eben gehört. Doch da auch diese nicht ganz unabhängig sind respektive sich ein gewisses Profil und eine gewisse politische Färbung gegeben haben, haben manche Personen bei diesen Stellen Berührungspunkte. Zudem sind für Nicht-Mitglieder die Leistungen nur in einem gewissen Umfang kostenlos. Eine unentgeltliche Ombudsstelle mit einem Leistungsauftrag des Kantons wäre da von Vorteil.

Und zu guter Letzt: Der Verweis auf die allgemeine Ombudsstelle ist zwar richtig, aber er ist realitätsfremd. Die allgemeine kantonale Ombudsstelle könnte die Fälle aus dem Gesundheitsbereich gar nicht stemmen. Es braucht in diesen Fällen viel Koordination, spezifisches Fachwissen; die Anzahl der Fälle würde die Ombudsstelle überlasten. Eine spezialisierte Ombudsstelle wäre da von Vorteil. Es muss also definitiv einfacher werden, an die richtige Stelle zu kommen. Diese Stelle muss unabhängig und mit umfassenden Kenntnissen und Erfahrungen aus dem Gesundheitswesen ausgestattet sein. Das heisst aber nicht, dass die Institutionen intern ihre Compliance und Unternehmenskultur nicht weiterentwickeln sollen hin zu einer guten Fehlerkultur, damit es eben gar nicht erst zu Beanstandungen kommt. Wir Grünen unterstützen die Motion. Besten Dank.

Nicole Wyss (AL, Zürich): Die Alternative Liste überweist diese Motion. Dem Wunsch nach einer unabhängigen Ombudsstelle für Patientinnen und Patienten sowie Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Gesundheitswesens liegt der Wunsch nach einer gesunden Fehlerkultur zugrunde. Fehler passieren; sie ergeben aber nur dann Sinn, wenn man aus ihnen lernt. Warum ist ein Fehler passiert und wie kann man die Situation so verbessern, dass er eben nicht mehr passiert? Werden Fehler unter den Teppich gekehrt, aus Angst zum Beispiel den Job zu verlieren, dann stimmt mit dem System etwas nicht. Es mag nicht Aufgabe des Staates sein, via Leistungsauftrag eine solche Beschwerdestelle zu finanzieren. Es müsste aber Aufgabe des Staates sein, eine Fehlerkultur zu etablieren, wo es das System nicht selber schafft.

Mark Anthony Wisskirchen (EVP, Kloten): Es ist wichtig und richtig, unabhängige Anlaufstellen vorzusehen. Die Motion fordert den Leistungsauftrag, eine unabhängige zentrale Anlaufstelle für alle Beanstandungen von Patientinnen und Mitarbeitenden bezüglich Leistungen, die im Rahmen des KVG (*Bundesgesetz über die Krankenversicherung*) oder des SPFG (*Spitalplanungs- und -finanzierungsgesetz*) im Kanton Zürich erbracht werden. Diese Ombudsstelle soll Patientenbeanstandungen triagieren und verarbeiten, soll auch für Mitarbeitenden-Beanstandungen, für mögliche medizinische Fehlbehandlung, für Qualitätsverletzungen, für Überbehandlungen aus finanziellen Gründen oder zur Erreichung der nötigen Fallzahlen, für wissentlich falsch verrechnete Leistungen, für unlautere wissenschaftliche Publikationen Anlaufstelle sein. Ja, wir haben es vorhin von den Grünen gehört, aber ich bin nicht realitätsfremd und verweise trotzdem darauf, dass der Kanton eine allgemeine und unabhängige Ombudsstelle, an die sich alle Personen wenden können, wenn sie Probleme mit einer kantonalen Behörde oder Verwaltungsstelle haben, betreibt. Dies gilt auch im Zusammenhang mit den selbständigen kantonalen Anstalten, beispielsweise dem Universitätsspital. Meldungen an die Ombudsstelle können entweder anonym oder unter Bekanntgabe der Personalien erfolgen. Seit der Aufschaltung der Internetplattform «Integrity line» im Mai 2019 kann die Ombudsstelle auch mit sich anonym meldenden Personen kommunizieren, Rückfragen stellen und so die Hinweise näher abklären. Weiter betreibt die AGZ (*Ärztegesellschaft Zürich*) meines Wissens im Auftrag der GD eine Beschwerdestelle, an die sich Zürcher Patientinnen und Patienten, deren Angehörigen, Patientenstellen, andere Listenspitäler und weitere natürliche und juristische Personen wenden können. Die schweizerische Stiftung «SPO-Patientenorganisation» bietet Beratungen rund um die Patientenrechte an und führt eine spezialisierte Ombudsstelle für den Bereich «Komplementär- und Alternativmedizin». Die Listenspitäler ihrerseits verfügen über verschiedene Kanäle und Anlaufstellen, um Probleme und Fehler sowohl fachlicher als auch persönlicher Natur und weitere Themen zu melden. Daher gehe ich mit dem Regierungsrat einig, dass es weder notwendig noch zweckmässig ist, eine weitere unabhängige Beschwerdestelle für Patientinnen und Patienten sowie Mitarbeitende des Gesundheitswesens einzurichten. Die bestehenden Beschwerdestellen für Patientinnen und Patienten im Kanton Zürich werden bereits mittels Leistungsaufträge vom Kanton Zürich finanziell unterstützt. Es geht hier also nicht um Nicht-hinsehen, wie stipuliert wurde. Deshalb ist die EVP der Überzeugung, dass die bereits installierte Ombudsstelle die Anliegen der Motionäre zur Zufriedenheit ausfüllt, und wird die Motion nicht weiter unterstützen.

Linda Camenisch (FDP, Wallisellen): Auch die FDP schaut hin. Aber mit der kantonalen Ombudsstelle gibt es diese unabhängige Ombudsstelle bereits, gerade auch für das Personal. Hierhin können sich alle Personen hinwenden, die ein Problem oder Anliegen haben, explizit auch im Zusammenhang mit USZ, KSW, PUK und IPW. Und sehr wichtig: Es ist auch anonym möglich. Zusätzlich – es wurde bereits aufgezählt, aber ich werde es trotzdem noch einmal erwähnen – gibt es diverse weitere Anlaufstellen. Um nur ein paar Beispiele zu nennen: Die AGZ

betreibt im Auftrag der GD eine Beschwerdestelle; Vorprüfungen und allfällige Verfahren sind für die Beschwerdeführer kostenlos. Die Patientenstelle Zürich verfügt ebenfalls über eine unabhängige Ombudsstelle – schreibt sie so auch auf ihrer Homepage; die schweizerische Stiftung SPO Patientenorganisation ebenso. Im Weiteren sind alle Listenspitäler mittels ihres Leistungsauftrages verpflichtet, ein Critical-Incident-Reporting-System zu führen. Eine weitere unabhängige Beschwerdestelle ist aus all diesen Gründen weder notwendig noch zweckmässig. Wichtig und unerlässlich ist aber die Kommunikation der entsprechenden Informationen an die Öffentlichkeit und eine breitere Bekanntmachung der kantonalen Ombudsstellen, damit die Leute auch informiert sind, wohin sie sich hinwenden können. Die FDP lehnt diese Motion ab.

Brigitte Rösli (SP, Illnau-Effretikon): Ich gebe Ihnen meine Interessenverbindung bekannt: Ich bin Co-Präsidentin der Patientenstelle Zürich.

Die Motion fordert vom Regierungsrat, dass dieser dem Kantonsrat eine Gesetzesgrundlage unterbreitet, die eine zentrale und unabhängige Ombudsstelle für ambulante und stationäre Patientinnen und Patienten sowie für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Gesundheitswesens als Leistungsauftrag an eine oder mehrere Organisationen vorsieht, das heisst, wir haben hier einen Spielraum.

Die Patientenstelle Zürich setzt sich seit Mitte der 70er Jahre für die Belange von Patientinnen, Patienten sowie für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Gesundheitswesens ein. In diesen bald 50 Jahren konnte sich die Patientenstelle Zürich als verlässliche und unabhängige Partnerin im Gesundheitswesen etablieren. Der Verein finanziert sich durch Mitgliedschaften, Spenden und einen Leistungsauftrag des Kantons Zürich. Politisch ist die Patientenstelle neutral.

Der Kanton Zürich besitzt mit der Patientenstelle Zürich und der schweizerischen Patientenorganisation SPO zwei etablierte Patientenorganisationen, die sich seit Jahrzehnten unabhängig bei Fehlbehandlungen einsetzen und bereits heute eine Vielzahl weiterer Beanstandungen bearbeiten, so auch das Personal, das sich an diese Stellen wenden kann. Die Patientenstelle geniesst in der Bevölkerung ein grosses Vertrauen, nicht so wie Herr Widler anfangs mitgeteilt hat.

Die beiden Organisationen verfügen schon heute über einen Leistungsauftrag des Kantons, der – gemäss den Forderungen in der Motion – erweitert werden könnte, vor allem auch, damit sie gratis sein könnten. Das ist eine Sache des Geldes. Ich bin überzeugt, dass diese Organisationen die verlangten Aufgaben mit einem erweiterten Leistungsauftrag erfüllen könnten. Auch fachlich ist vieles möglich; die Patientenstelle arbeitet mit verschiedensten Expertinnen und Experten zusammen, zum Beispiel Juristinnen und Juristen, Fachärztinnen und Fachärzten, Personen mit Wissen im Sozialversicherungsrecht. Das kann ausgebaut werden.

Ich werde dieser Motion zustimmen mit der Erwartung, dass die bestehenden Organisationen bei der Erarbeitung der Grundlagen mit einbezogen werden und nicht einfach eine neue, sicher kostenintensivere Organisation gegründet wird. Danke.

Regierungsrätin Natalie Rickli: Da Kantonsrätin Brigitte Rööfli gerade vor mir gesprochen hat, nehme ich Sie als Beispiel: Sie sind ja neu als Stadträtin zuständig für das Heim in Illnau-Effretikon, und ich erwarte auch, dass wenn ein Bewohner, eine Bewohnerin oder auch Mitarbeitende Probleme haben, wenn es Beschwerden gibt, dass man diese möglichst vor Ort löst. Die Diskussion, die wir heute führen, würde ja dazu führen, dass wir eine weit entfernte Ombudsstelle haben, an die sich Betroffene wenden müssen. Ihre Nennung ist jetzt aber rein zufällig, weil Sie gerade vor mir gesprochen haben.

Nun, es wurde verschiedentlich erwähnt: Im Kanton Zürich gibt es sowohl für Patientinnen und Patienten, als auch für Mitarbeitende des Gesundheitswesens verschiedene Anlaufstellen, um Meldungen und Beschwerden zu platzieren. So betreibt der Kanton eine allgemeine Ombudsstelle. Dies gilt auch im Zusammenhang mit den selbständigen kantonalen Anstalten, wozu die vier kantonalen Spitäler gehören. Meldungen an die Ombudsstelle können übrigens auch auf Wunsch anonym erfolgen. Weiter betreibt die Ärztesgesellschaft des Kantons Zürich im Auftrag der GD eine Beschwerdestelle. An diese können sich Zürcher Patientinnen und Patienten, deren Angehörige, Patientenstellen, andere Listenspitäler und weitere natürliche und juristische Personen im Zusammenhang mit einer Nichtaufnahme in ein Listenspital wenden. Auch die Patientenstelle Zürich, wir haben es gehört, amtet als unabhängige Ombudsstelle. Die schweizerische Stiftung SPO Patientenorganisation bietet Beratungen rund um Patientenrechte an. Sie führt zusätzlich eine spezialisierte Ombudsstelle für den Bereich «Komplementär- und Alternativmedizin». Zu guter Letzt verfügen die Listenspitäler selber über verschiedene Kanäle und Anlaufstellen, um Probleme und Fehler sowohl fachlicher als auch persönlicher Natur zu melden. Wir haben es schon verschiedentlich hier drin diskutiert: Das USZ verfügt beispielsweise über eine Meldestelle für Zuwiderhandlungen gegen die Corporate Compliance, eine Meldestelle für wissenschaftliches Fehlverhalten in der Forschung an Menschen, eine Meldestelle betreffend sexuelle Belästigung, ein Beschwerdemanagement, das bei der ärztlichen Direktion angesiedelt ist sowie Meldeportale der Personal- und Ombuds-Kommission. Zusätzlich hat das USZ eine externe Plattform eingerichtet, damit auch anonyme Meldungen übermittelt werden können. Sie erinnern sich: Auch das ist ein Auftrag des Kantonsrates aus der ABG (*Aufsichtskommission Bildung und Gesundheit*). Es wäre jetzt auch vor diesem Hintergrund etwas schwierig, wenn das USZ gar nicht die Gelegenheit bekäme, zu zeigen, dass sie die internen Meldungen entsprechend ernst nimmt, sondern dass eine weit entfernte Ombudsstelle neu etabliert würde. Auch das KSW führt eine interne anonyme Anlaufstelle für sexuelle Belästigung und Mobbing mit einem niederschweligen Zugang und einem dazugehörigen formellen Verfahren durch; es verfügt ebenfalls über ein spitalinternes Beschwerdemanagement.

Es ist Aufgabe der einzelnen Spitäler und Gesundheitseinrichtungen als Arbeitgeberinnen und Arbeitgeber geeignete Meldesysteme und Anlaufstellen zur Verfügung zu stellen. Zudem müssen die Spitäler eine umfassende und transparente Abklärung aller gemeldeten Vorfälle sicherstellen. Die bestehenden Beschwerdestellen für Patientinnen und Patienten im Kanton Zürich werden zudem bereits

mittels Leistungsaufträgen vom Kanton finanziell unterstützt. Es wurde schon gesagt, es ist weder notwendig noch zweckmässig, eine weitere unabhängige Beschwerdestelle für Patientinnen und Patienten und Mitarbeitende des Gesundheitswesens einzurichten. Es ist, und da gebe ich den Kritikern recht, vielmehr wichtig, dass die bereits bestehenden Angebote genügend bekannt sind. Zu diesem Zweck plant das Amt für Gesundheit eine Informationsplattform einzurichten, welche es für Patientinnen und Patienten, aber auch Mitarbeitende, Angehörige besser oder einfacher machen soll, die für ihre Anliegen richtige Anlaufstelle zu finden. Kantonsrätin Camenisch hat gesagt, das kann man ja auch noch bekannter machen. Da hat sie recht. Ich erinnere sie gerne: Wir sind ein Kanton mit über 1,5 Millionen Einwohnerinnen und Einwohnern. Es bewährt sich auch, dass man Probleme in erster Linie vor Ort löst. Ob wir diese Probleme, die genannt worden sind, lösen, indem wir eine weit entfernte Ombudsstelle einrichten, statt, dass die betreffenden Institutionen auch in die Pflicht genommen werden, dass niederschwellig und auch schnell Lösungen gefunden werden, das wage ich zu bezweifeln. Aus diesen Gründen beantragt Ihnen der Regierungsrat, die vorliegende Motion abzulehnen.

Abstimmung

Der Kantonsrat beschliesst, mit 81 : 78 Stimmen (bei 0 Enthaltungen), der Motion KR-Nr. 269/2020 zuzustimmen. Das Geschäft geht an den Regierungsrat zur Ausarbeitung einer Vorlage mit Bericht und Antrag innert zweier Jahre.

Das Geschäft ist erledigt.