

Auszug aus dem Protokoll des Regierungsrates des Kantons Zürich

KR-Nr. 269/2020

Sitzung vom 28. Oktober 2020

1033. Motion (Unabhängige Ombudsstelle)

Die Kantonsräte Lorenz Schmid, Männedorf, und Andreas Daurù, Winterthur, sowie Kantonsrätin Claudia Hollenstein, Stäfa, haben am 6. Juli 2020 folgende Motion eingereicht:

Der Regierungsrat wird beauftragt, dem Kantonsrat eine Gesetzesgrundlage zu unterbreiten, die eine zentrale, unabhängige Ombudsstelle für ambulante und stationäre Patientinnen und Patienten sowie für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Gesundheitswesens als Leistungsauftrag an eine oder mehrere Organisationen vorsieht.

Begründung:

Im Laufe der Entwicklung unseres Gesundheitswesens sind verschiedene Anlaufstellen für Beanstandungen zu Leistungen, die im Rahmen des KVG oder des SPFG erbracht werden, entstanden. Das SPFG regelt streitbare Vorkommnisse über eine Beschwerdestelle, jedoch nur und ausschliesslich im Bereich der möglichen Aufnahmeverpflichtungsverletzung der Listenspitäler. Für andere Beanstandungen sieht das SPFG weder für Patientinnen und Patienten noch für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Spitäler eine Anlaufstelle vor. So gelangen Patientinnen und Patienten aus dem stationären Bereich teils an den Ombudsmann des Kantons Zürich (eine Neubenennung auf «Ombudsstelle des Kantons Zürich» wäre zeitgemäss), teils an die privaten Patientenorganisationen (Patientenstelle Zürich, Schweizerischen Patientenorganisation SPO), deren Beratung für Nicht-Mitglieder kostenpflichtig ist. Aus dem ambulanten Bereich wiederum wenden sich Patientinnen und Patienten an die privaten Patientenorganisationen oder sie gelangen an die Landesorganisationen der Leistungserbringer. Für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter fehlt eine unabhängige Anlaufstelle vollends.

Die Motion fordert den Leistungsauftrag an eine unabhängige zentrale Ombudsstelle für alle Beanstandungen von Patientinnen und Mitarbeiter bezüglich Leistungen, die im Rahmen des KVGs oder des SPFG im Kanton Zürich erbracht werden. Diese Ombudsstelle soll Patientenbeanstandungen triagieren und verarbeiten, soll jedoch auch für Mitarbeiterbeanstandungen für mögliche medizinische Fehlbehandlungen, für Qualitätsverletzungen, für Überbehandlungen (aus finanziellen Gründen oder zur Erreichung der nötigen Fallzahl), für wissentlich falsch verrechnete Leistungen und für unlautere wissenschaftliche Publikationen Anlaufstelle sein.

Auf Antrag der Gesundheitsdirektion

beschliesst der Regierungsrat:

I. Zur Motion Lorenz Schmid, Männedorf, Andreas Daurù, Winterthur, und Claudia Hollenstein, Stäfa, wird wie folgt Stellung genommen:

Die Motion verlangt, dass der Kanton eine gesetzliche Grundlage für einen Leistungsauftrag betreffend den Betrieb einer zentralen und unabhängigen Ombudsstelle für Patientinnen und Patienten sowie für Mitarbeitende des Gesundheitswesens schafft. Bereits heute gibt es im Kanton Zürich sowohl für Patientinnen und Patienten als auch für Mitarbeitende des Gesundheitswesens verschiedene Anlaufstellen, um Meldungen und Beschwerden zu platzieren:

- Der Kanton betreibt eine allgemeine Ombudsstelle, an die sich alle Personen wenden können, wenn sie ein Problem mit einer kantonalen Behörde oder Verwaltungsstelle haben. Dies gilt auch im Zusammenhang mit den selbstständigen kantonalen Anstalten, darunter das Universitätsspital Zürich (USZ), das Kantonsspital Winterthur (KSW), die Psychiatrische Universitätsklinik Zürich sowie die Integrierte Psychiatrie Winterthur–Zürcher Unterland. 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 anonym meldenden Personen kommunizieren, Rückfragen stellen und so die Hinweise näher abklären.
- Die Ärztesgesellschaft des Kantons Zürich (AGZ) betreibt im Auftrag der Gesundheitsdirektion eine Beschwerdestelle, an die sich Zürcher Patientinnen und Patienten, deren Angehörige, Patientenstellen, andere Listenspitäler und weitere natürliche oder juristische Personen im Zusammenhang mit einer Nichtaufnahme in ein Listenspital wenden können. Die Vorprüfung durch die AGZ und ein Verfahren sind für die Beschwerdeführenden kostenlos. Die Schaffung dieser Beschwerdestelle geht auf die Einführung des Spitalplanungs- und -finanzierungsgesetzes (LS 813.20) zurück, das in § 21 Abs. 2 die Bezeichnung einer solchen Stelle vorsieht.
- Die Patientenstelle Zürich amtet als unabhängige Ombudsstelle, führt aber auch Abklärungen von möglichen medizinischen Sorgfaltspflichtverletzungen durch und bietet Patientinnen und Patienten Rat und Unterstützung im gesamten Bereich der Gesundheitsversorgung. Regelmässig werden Kurzberatungstage und öffentliche Veranstaltungen durchgeführt, die auch für Nichtmitglieder kostenlos sind. Der Kanton unterstützt die Arbeit der Patientenstelle Zürich seit vielen Jahren mittels eines Leistungsauftrags.

- Die Schweizerische Stiftung SPO Patientenschutz bietet Beratungen rund um Patientenrechte an und führt auch eine spezialisierte Ombudsstelle für den Bereich der Komplementär- und Alternativmedizin.
- Die Listenspitäler ihrerseits verfügen über verschiedene Kanäle und Anlaufstellen, um Probleme und Fehler, sowohl fachlicher als auch persönlicher Natur, zu melden. Mittels Leistungsauftrag werden alle Listenspitäler verpflichtet, ein sogenanntes Critical Incident Reporting System zu führen. Dieses Bericht- und Lernsystem dient der Qualitätssicherung, indem kritische Ereignisse und Beinahe-Schäden in anonymisierter Form gemeldet und abgearbeitet werden können. Darüber hinaus verfügt beispielsweise das USZ über eine Meldestelle für Widerhandlungen gegen die Corporate Compliance, eine Meldestelle für wissenschaftliches Fehlverhalten in der Forschung am Menschen, eine Meldestelle betreffend sexuelle Belästigung, ein Beschwerdemanagement der Ärztlichen Direktion sowie Meldeportale der Personal- und Ombudskommission des USZ. Zusätzlich hat der Spitalrat des USZ beschlossen, eine externe Plattform einzurichten, bei der Meldungen in anonymisierter Form gemacht werden können. Der angezeigte Sachverhalt wird anschliessend in den bestehenden Gremien und Anlaufstellen behandelt und geklärt. Die Einführung dieser Plattform soll in den nächsten Wochen erfolgen. Das KSW führt eine interne anonyme Anlaufstelle für sexuelle Belästigung und Mobbing und prüft derzeit die Neuorganisation der Anlaufstellen, was auch die Evaluation einer unabhängigen externen Meldestelle umfasst.

Vor diesem Hintergrund ist es weder notwendig noch zweckmässig, eine weitere unabhängige Beschwerdestelle für Patientinnen und Patienten sowie Mitarbeitende des Gesundheitswesens einzurichten. Nicht zuletzt ist es auch nicht Aufgabe des Staates, mittels Leistungsauftrag eine Beschwerdestelle für Mitarbeitende des Gesundheitswesens zu finanzieren. Vielmehr ist es Aufgabe der einzelnen Spitäler und weiteren Gesundheitseinrichtungen als Arbeitgeberinnen und Arbeitgeber, ihren Mitarbeitenden geeignete Meldesysteme und Anlaufstellen zur Verfügung zu stellen und auch eine umfassende und transparente Abklärung aller gemeldeten Vorfälle sicherzustellen. Die bestehenden Beschwerdestellen für Patientinnen und Patienten im Kanton Zürich werden bereits mittels Leistungsaufträgen vom Kanton finanziell unterstützt.

Aus diesen Gründen beantragt der Regierungsrat dem Kantonsrat, die Motion KR-Nr. 269/2020 abzulehnen.

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

Vor dem Regierungsrat

Die Staatsschreiberin:

Kathrin Arioli