

## MEDIENMITTEILUNG

24. August 2017

### MEDIZINISCHE QUALITÄT: HIRSLANDEN BESCHREITET NEUE WEGE

Die Privatklinikgruppe Hirslanden hat ihren aktuellen [Qualitätsbericht](#) veröffentlicht. Sie lässt sich neuerdings nicht nur bei der Behandlungsqualität sondern auch bei der Patientenzufriedenheit international messen und geht damit weit über den Schweizer Standard hinaus. Eine weitere Neuheit: Auf [www.vanessas-tagebuch.ch](http://www.vanessas-tagebuch.ch) werden die Themen Patientensicherheit und Patientenzufriedenheit für medizinische Laien aus der Perspektive einer fiktiven Patientin mit einem Blog und einem interaktiven Kurzfilm verständlich aufbereitet. Regie bei dem [Kurzfilm „Vanessas Tagebuch“](#) führte der bekannte Schweizer Nachwuchsregisseur Dominik Locher.

#### Das beste Spital finden

Ob neue Hüfte oder Blinddarm-OP – wer sich einer Operation unterziehen muss, möchte dies in dem für den Eingriff bestgeeignetsten Spital tun. Im Internet boomen zurzeit Plattformen mit entsprechenden Spital-Rankings. Doch was macht ein Spital zu einem guten Spital? Drei Ökonomen des Massachusetts Institute of Technology (MIT) haben hierzu eine erstaunliche Entdeckung gemacht, wie das Branchenportal [Medinside](#) unlängst berichtete. Sie fanden heraus, dass Patientensicherheit und Patientenzufriedenheit eng korrelieren. Anders ausgedrückt: Je besser die Patienten ein Spital bewerten und je wohler sie sich dort gefühlt haben, umso besser hat es auch bei der Patientensicherheit abgeschnitten.

#### Gutes Essen gleich gute Behandlung?

„Die tieferen Ursache-Wirkungs-Zusammenhänge sind keineswegs geklärt“, sagt Dr. med. Christian Westerhoff, der als Chief Clinical Officer für die Patientensicherheit bei Hirslanden zuständig ist. Schliesslich bekomme der Patient entscheidende Faktoren der Patientensicherheit wie Infektionsraten durch Keime oder ungeplante Reoperationen im Normalfall gar nicht mit. Eine mögliche Erklärung für den Zusammenhang sei, dass eine Qualitätskultur sich sowohl in der medizinischen Qualität als auch in anderen Bereichen wie Freundlichkeit der Mitarbeiter oder Essensqualität ausdrückt, vermutet Westerhoff. Die Studie zeige aber auch, dass Patientenzufriedenheit keineswegs nur ein Wohlfühlfaktor sei, betont Westerhoff, der auch Mitglied der Konzernleitung bei Hirslanden ist. „Die Erkenntnisse der US-Wissenschaftler dürften der Erhebung der Patientenzufriedenheit zukünftig auf jeden Fall noch mehr Gewicht verleihen“, sagt Westerhoff.

#### Internationale Vergleichbarkeit

Schweizer Spitäler sind bisher lediglich dazu verpflichtet, einmal jährlich eine «Nationale Patientinnen- und Patientenbefragung» durchzuführen, um die Patientenzufriedenheit zu erheben. Die aktuellen Ergebnisse für Hirslanden finden sich auch im [Qualitätsbericht 2016/17](#). Die vom [Nationalen Verein für Qualitätsentwicklung in Spitälern und Kliniken \(ANQ\)](#) entwickelte Umfrage beschränkt sich dabei auf sechs Fragen. Aufgrund der geringen Anzahl Fragen ergibt sich nur ein sehr allgemeines Bild der Patientenzufriedenheit. Zudem erreichen fast alle Spitäler in der Schweiz überdurchschnittliche Ergebnisse in der Befragung. Diese geringe Differenzierung mindert die Aussagekraft der Resultate.

Die Privatklinikgruppe Hirslanden geht deshalb in ihrer Qualitätserhebung neuerdings weit darüber hinaus. Mit Beginn des Geschäftsjahres 2017/18 hat Hirslanden als europaweit erste Institution eine neue Patientenzufriedenheitsmessung mit 80 Fragen eingeführt. Zudem finden die Befragungen nicht einmal jährlich, sondern kontinuierlich über das ganze Jahr hinweg statt. So könne man bei Problemen

---

## MEDIENMITTEILUNG

direkt reagieren, erläutert Christian Westerhoff. Die Erhebung wird durch das renommierte unabhängige Unternehmen Press Ganey durchgeführt, welches international tätig ist. „Mit der Erhebung können wir uns international mit anderen Kliniken vergleichen“, sagt Westerhoff. „Die ersten Resultate zeigen, dass Hirslanden sehr gut abschneidet und bei zahlreichen Indikatoren international zu den besten 10 Prozent gehört“, hält Westerhoff fest. Zwischenergebnisse werden bereits im [Qualitätsbericht 2016/17](#) publiziert – nächstes Jahr stehen umfassende Vergleichswerte transparent für alle Hirslanden-Kliniken zur Verfügung.

Die hohe Patientenzufriedenheit geht bei Hirslanden tatsächlich einher mit einer hohen Patientensicherheit. Daten, die im Rahmen der [Initiative Qualitätsmedizin \(IQM\)](#) erhoben wurden, zeigen, dass Hirslanden zu 88 Prozent die Qualitätsziele erreicht oder gar übertrifft. Der Durchschnittswert aller Kliniken, die in dieser internationalen Initiative teilnehmen, liegt bei 72 Prozent.

### **Patientenperspektive im Fokus: Regisseur Dominik Locher verfilmt Qualitätsbericht**

Der neue [Qualitätsbericht des Geschäftsjahres 2016/17](#), der ab heute auf der neuen Website von Hirslanden publiziert ist, bietet mehr als nackte Zahlen. „Um auch medizinischen Laien anschaulich zu zeigen, was Patientensicherheit und -zufriedenheit im Einzelfall bedeutet, wird der Bericht von einem interaktiven Kurzfilm und einem Blog unter [www.vanessas-tagebuch.ch](http://www.vanessas-tagebuch.ch) ergänzt“, sagt Westerhoff. Die fiktive Patientin Vanessa Birrer berichtet dort nach einem Notfall aus ihrer ganz persönlichen Perspektive als Journalistin über den Aufenthalt in einer Hirslanden-Klinik. Regie geführt hat Dominik Locher, dessen aktueller Spielfilm «Goliath» als einziger Schweizer Film im diesjährigen Hauptwettbewerb am «Filmfestival Locarno» gezeigt wurde.

### **Weiterführende Links:**

Qualitätsbericht 2016/17:

[www.hirslanden.ch/qualitaet](http://www.hirslanden.ch/qualitaet)

Vanessas Tagebuch:

[www.vanessas-tagebuch.ch](http://www.vanessas-tagebuch.ch)

Bericht über MIT Studie zu Patientenzufriedenheit- und Sicherheit

[www.medinside.ch/de/post/ist-das-der-praeziseste-qualitaetsmassstab-von-allen](http://www.medinside.ch/de/post/ist-das-der-praeziseste-qualitaetsmassstab-von-allen)

ANQ:

[www.anq.ch/messergebnisse/ergebnisse-akutsomatik](http://www.anq.ch/messergebnisse/ergebnisse-akutsomatik)

IQM:

[www.initiative-qualitaetsmedizin.de](http://www.initiative-qualitaetsmedizin.de)

---

## MEDIENMITTEILUNG

Auskunft:

Privatklinikgruppe Hirslanden  
Unternehmenskommunikation  
Seefeldstrasse 214  
CH-8008 Zürich  
T +41 44 388 75 85  
[medien@hirslanden.ch](mailto:medien@hirslanden.ch)  
[www.hirslanden.ch](http://www.hirslanden.ch)

Ab 1. Juli 2017 umfasst die Privatklinikgruppe Hirslanden 17 Kliniken in 11 Kantonen, viele davon mit einem ambulanten Chirurgiezentrum und einer Notfallstation. Sie betreibt zudem 4 ambulante Praxiszentren, 15 Radiologie- und 4 Radiotherapieinstitute. Die Gruppe zählt gut 2 000 Belegärzte sowie 9920 Mitarbeitende, davon 484 angestellte Ärzte. Hirslanden ist die führende Privatklinikgruppe und das grösste medizinische Netzwerk der Schweiz und weist im Geschäftsjahr 2016/17 einen Umsatz von 1 704 Mio. Franken aus. Per Stichtag 31.3.2017 wurden in der Gruppe über 100 000 Patienten an 466 000 Pflagetagen stationär behandelt. Der Patientenmix setzt sich aus 44.8% grundversicherten Patienten, 31.2 % halbprivat und 24.0% privat Versicherten zusammen.

Die Privatklinikgruppe Hirslanden steht für erstklassige medizinische Qualität, gewährleistet durch hoch qualifizierte Fachärzte mit langjähriger Erfahrung. Hirslanden differenziert sich im Markt als Systemanbieter: interdisziplinäre medizinische Kompetenzzentren und spezialisierte Institute ermöglichen optimale und individuelle Behandlung auch hochkomplexer Fälle. Die Privatklinikgruppe Hirslanden formierte sich 1990 aus dem Zusammenschluss mehrerer Privatkliniken und ist seit 2007 Teil der südafrikanischen Spitalgruppe Mediclinic International Limited.