

# VANESSA'S TAGEBUCH

Ein persönlicher Qualitätsbericht  
aus einer Hirslanden-Klinik

# WILLKOMMEN BEI HIRSLANDEN

Sehr geehrte Leserin, sehr geehrter Leser

«Wir geniessen schweizweit Vertrauen, weil wir messbar höchste Qualität erbringen und alle unsere Tätigkeiten konsequent auf die Bedürfnisse unserer Patienten ausrichten» – dieser Leitsatz ist ein wichtiger Teil unserer Vision. Aber was bedeutet das aus der Sicht eines Patienten? Wie nimmt ein Patient Hirslanden wahr und mit welchen Ängsten und Sorgen wird ein Patient auf seiner Reise durch die Klinikwelt konfrontiert? Wie verhalten sich die Ärzte, wie verhält sich das Pflegepersonal, wie ist der Service? Mit anderen Worten: Wie und wo wird Qualität tatsächlich spürbar?

Genau diese Fragen haben wir uns für den diesjährigen Qualitätsbericht von Hirslanden gestellt. Dabei schlagen wir einen neuen Weg ein, indem wir in der vorliegenden Ausgabe auf die üblichen Zahlen und Fakten verzichten. Stattdessen laden wir Sie dazu ein, auf den folgenden Seiten einen ganz **persönlichen Qualitätsbericht** aus der Perspektive unserer fiktiven Patientin Vanessa Birrer kennenzulernen. Oder Sie erleben Vanessas Erfahrungen noch unmittelbarer in einem Kurzfilm auf ihrem Online-Blog unter **[www.vanessas-tagebuch.ch](http://www.vanessas-tagebuch.ch)**. Die Inhalte werden überall auf verständliche Weise erklärt, denn unsere Patientin ist nicht nur neugierig, sondern auch Journalistin und bringt die Dinge auf den Punkt. Wer trotzdem Zahlen, Fakten und messbare Ergebnisse aus dem klassischen Qualitätsbericht nicht missen möchte, findet alles Wissens- und Lesenswerte in unserem überarbeiteten Qualitätsbereich auf der neuen Hirslanden-Website, wo der offizielle Online-Qualitätsbericht auch zum Download verfügbar ist.

Mit dem Qualitätsbericht 2016/17 und all seinen Facetten haben wir uns bewusst für einen neuen Weg entschieden. Vanessas Tagebuch soll Ihnen den Zugang zu dem wichtigen Thema «Qualität» erleichtern. Wir möchten damit ein anschauliches Beispiel dafür liefern, wie wir bei Hirslanden Qualität leben und wie wir jeden Tag daran arbeiten, für Sie spür- und messbare Qualität zu liefern.



Im Namen der Konzernleitung und aller Kolleginnen und Kollegen der Hirslanden-Gruppe mit herzlichen Grüssen



Dr. Ole Wiesinger  
Chief Executive Officer





# IN DER NOTAUFNAHME

So, das wars wohl mit unserer Reportagereise nach Tansania. Jetzt liege ich erst einmal hier im Spital. Mein Knie und mein Nacken tun echt weh und in der Notaufnahme wusste ich zuerst auch gar nicht, wo ich überhaupt bin. Warum musste ich auch die alten Inline-skates ausprobieren? Dummerweise bin ich auf der Treppe mit den Dingen gestürzt. Dabei wollte ich eigentlich nur die Taucherflossen suchen. Mir ist vor Schmerz ganz schlecht geworden. Zum Glück hat mich meine Nachbarin gefunden und ins Spital gebracht. Jetzt liege ich hier bei Hirslanden. Ich dachte, dass das eine Klinik nur für Privatversicherte ist. Doch hier sagte man mir, dass die Hirslanden-Gruppe mit 17 Kliniken das grösste medizinische Netzwerk in der Schweiz betreibt und mittlerweile fast die Hälfte der über 100 000 Patienten Allgemeinversicherte sind. Vor allem hätten die meisten Kliniken eine Notfallaufnahme und ein ambulantes Chirurgiezentrum. In meinem Fall ist das praktisch, da ich jetzt alles zusammen abklären lassen kann. Der Notfallarzt Dr. Morger hat mich gleich untersucht und mir eine Halskrause und ein Patientenarmband verpasst. «Damit Sie niemand verwechselt», hat er gesagt. Ich hoffe nur, dass mein Knie nicht operiert werden muss und ich doch noch auf Recherche kann.

**Erleben Sie Vanessas Geschichte:**  
[www.vanessas-tagebuch.ch](http://www.vanessas-tagebuch.ch)





# STUNDE DER WAHRHEIT

Zur Untersuchung hat man mich gleich in die Röhre geschoben – die Stunde der Wahrheit sozusagen. Zum Glück hat die Untersuchung gezeigt, dass ich keine Gehirnerschütterung habe, sondern nur ein leichtes Schleudertrauma. Meine Halskrause konnte ich wieder abnehmen. Aber das Knie sieht gar nicht gut aus. Das Kreuzband ist tatsächlich gerissen und meinen Meniskus hat es auch erwischt. Darum kann ich auch das Knie so schlecht beugen. Der Orthopäde Dr. Gabor Cserhati hatte diesen Verdacht gestern schon geäußert und erklärt, was auf mich zukommen könnte. Inzwischen ist klar, dass man vor allem wegen der Meniskusverletzung operieren muss. Sonst wird mein Knie wahrscheinlich nie wieder richtig mobil. Die Reise kann ich jetzt endgültig vergessen.

**Erleben Sie Vanessas Geschichte:  
[www.vanessas-tagebuch.ch](http://www.vanessas-tagebuch.ch)**



# BODYPAINTING FÜR EINE SICHERE OP

Vor der Operation war ich ziemlich aufgeregt. Noch auf der Station habe ich das verletzte Bein markiert. Zusätzlich zum obligatorischen Pfeil habe ich noch ein Smiley gemalt. Vielleicht freut sich das Operationsteam ja darüber. Im OP wurde dann noch ein paar Mal nachgefragt, wie ich heisse, wer mich operiert und welches Knie das richtige ist. Ich fand das ein bisschen komisch, aber das scheint hier zur Routine zu gehören. Seit 2009 wird der Patient bei Hirslanden vor jeder OP noch einmal zum Eingriff befragt. Safe-Surgery-Checkliste nennt sich das. So wird an verschiedenen Kontrollpunkten sichergestellt, bei wem welcher Eingriff wo und auf welcher Seite vorgenommen werden soll.

**Erleben Sie Vanessas Geschichte:**  
[www.vanessas-tagebuch.ch](http://www.vanessas-tagebuch.ch)









# ESSEN GUT – FAST ALLES GUT

Inzwischen ist meine journalistische Neugier wieder erwacht. Ich habe meine Krücken ausprobiert und bin ein bisschen im Spital unterwegs gewesen. Stellt euch vor: In der Küche wird sogar nachts gekocht. Ein Privatpatient hat offenbar noch Hunger bekommen. Ich bin mit dem Koch ins Gespräch gekommen. Er heisst Martin und hat gerade ein Menü zubereitet. Sah sehr gut aus! Am Schluss durfte ich sogar eine Crevette probieren. Das Essen hier ist echt lecker. Jeden Tag gibt es verschiedene Menüs. Ich habe alle meine Mahlzeiten fotografiert. Martin hat mir von der sogenannten Diätküche erzählt. Ich habe zuerst gedacht, dass die Patienten damit abnehmen sollen. Martin hat mich dann aber aufgeklärt: Diätküche bedeutet, dass die Mahlzeiten auf die Bedürfnisse der Patienten angepasst werden, also zum Beispiel auf Allergien oder bestimmte Einschränkungen nach Operationen. Diätküche kann aber auch bedeuten, dass die Patienten sogar zunehmen sollen. Bei diesen Menüs kein Problem.

**Erleben Sie Vanessas Geschichte:**  
[www.vanessas-tagebuch.ch](http://www.vanessas-tagebuch.ch)





# 80 FRAGEN FÜR DIE QUALITÄT

Gleich darf ich nach Hause. Am meisten freue ich mich auf mein eigenes Bett. Meine Pflegerin Frau Romanova hat mir gesagt, dass ich in den nächsten Tagen per E-Mail einen Fragebogen zugeschickt bekomme. Stellt euch vor: 80 Fragen soll ich beantworten - viel mehr als in anderen Spitälern. Natürlich ist das freiwillig, aber immerhin kommt es am Ende den Patienten zugute. Vermutlich macht deshalb jeder Zweite mit. Übrigens beurteilen über 90 Prozent die Qualität ihrer Behandlung in einer Hirslanden-Klinik als sehr gut oder ausgezeichnet. 98 Prozent würden ihre Hirslanden-Klinik sogar auf jeden Fall oder wahrscheinlich weiterempfehlen. Ich auch. Klar wäre ich lieber nach Afrika geflogen. Aber ich bin froh, dass alles so gut gelaufen ist. Wenn es so weitergeht, bin ich in einem halben Jahr wieder voll fit.

**Erleben Sie Vanessas Geschichte:**  
[www.vanessas-tagebuch.ch](http://www.vanessas-tagebuch.ch)

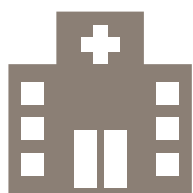


# INFORMATIONEN ÜBER HIRSLANDEN

Die Privatklinikgruppe Hirslanden in Zahlen per 1. Juli 2017

17

Kliniken in 11 Kantonen



2 000

Belegärzte



9 920

Mitarbeitende und  
angestellte Ärzte



Per 31. März 2017

100 293

Patienten, stationär



466 025

Pflegetage\*



5 952

Neugeborene



\* Basis Mitternachtszensus, ohne Neugeborene

Die Privatklinikgruppe Hirslanden umfasst 17 Kliniken, viele davon mit einem ambulanten Chirurgiezentrum und einer Notfallstation, und betreibt 4 ambulante Praxiszentren sowie 15 Radiologie- und 4 Radiotherapieinstitute. Sie ist damit das grösste medizinische Netzwerk der Schweiz. Mit ihren über 9900 Mitarbeitenden und rund 2000 Belegärzten bietet die Hirslanden-Gruppe ein alle Versorgungsstufen umfassendes Leistungsspektrum, von der Grundversorgung über die Diagnostik bis hin zur hochspezialisierten Medizin auf universitärem Niveau.

Die Hirslanden-Gruppe steht mit ihren Kliniken in allen 11 Standortkantonen auf der Spitalliste und leistet damit einen wichtigen Beitrag an die Gesundheitsversorgung der Schweizer Bevölkerung. Gruppenweit beträgt der stetig wachsende Anteil an grundversicherten Patienten mittlerweile 45 Prozent.

Die Qualität der medizinischen Leistung, die Patientenzufriedenheit und der daraus resultierende Patientennutzen stehen für Hirslanden an oberster Stelle. Die Privatklinikgruppe Hirslanden verfügt deshalb über ein hochentwickeltes Qualitätsmanagementsystem und veröffentlicht seit 2010 jedes Jahr einen Qualitätsbericht.



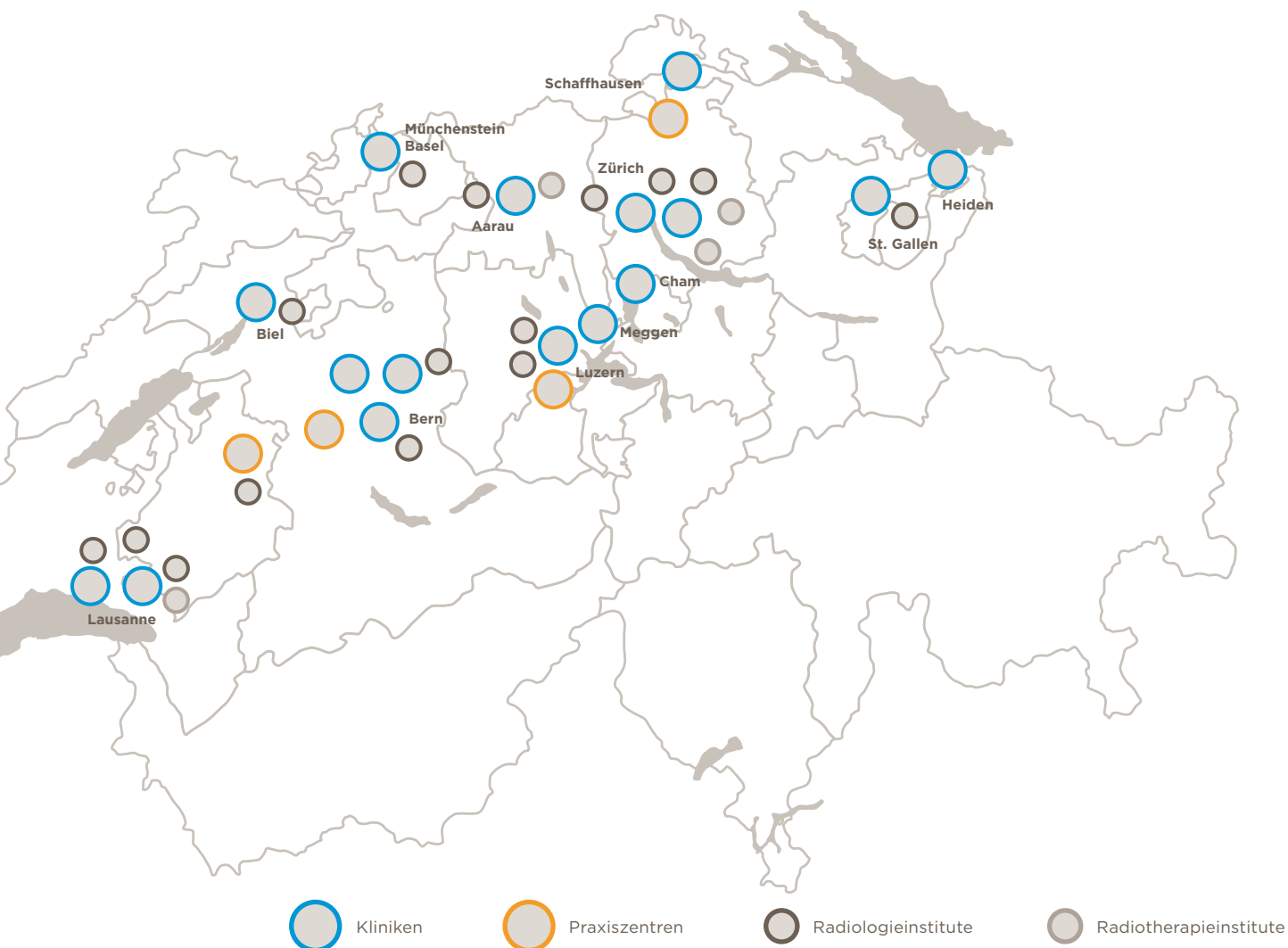
## Die wichtigsten Kennzahlen für 2016/17

	2014/15	2015/16	2016/17	Veränderung zu 2015/16 in %
<b>Patienten</b>				
Patienten, Wöchnerinnen <sup>1</sup>	94 037	98 609	<b>100 293</b>	2%
Pflegetage <sup>2</sup>	453 741	469 167	<b>466 025</b>	-1%
Aufenthaltsdauer	4.8	4.8	<b>4.6</b>	-2%
<b>Umsatz</b>				
Umsatz total (in CHF Mio.)	1563	1647	<b>1704</b>	3%
Umsatz stationäre Leistungen (in CHF Mio.)	1222	1288	<b>1318</b>	2%
Umsatz ambulante Leistungen (in CHF Mio.)	262	275	<b>300</b>	9%
Übriger Betriebsertrag (in CHF Mio.)	79	85	<b>86</b>	1%
<b>Personal</b>				
Durchschnittliche Anzahl Vollzeitstellen <sup>3</sup>	6 213	6 573	<b>6 722</b>	2%

<sup>1</sup> Stationäre Eintritte, ohne Neugeborene

<sup>2</sup> Basis Mitternachtszensus, ohne Neugeborene

<sup>3</sup> Lernende, Studierende und Praktikanten einheitlich gewichtet, inkl. angestellte Ärzte



Die Geschichte von Vanessa basiert lose auf der Geschichte von Miriam J., einer von über 100 000 Patientinnen und Patienten, die jährlich in einer Hirslanden-Klinik behandelt werden. Miriam J. erhielt nach einem Skiunfall im Jahr 2016 eine vordere Kreuzbandersatzplastik im Salem-Spital in Bern. Vanessa wird von der Schauspielerin Morgane Ferru gespielt, die Pflegerin Anna Romanova von der Schauspielerin Olga Dinnikova. Alle weiteren Fachpersonen stammen aus den Reihen des Personals der Hirslanden Klinik Aarau.

Mehr über Vanessas Erlebnisse bei Hirslanden erfahren Sie unter:

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

## DANK

Wir bedanken uns herzlich bei allen Mitarbeitenden von Hirslanden, die täglich rund um die Uhr dafür sorgen, dass unsere Patientinnen und Patienten eine optimale medizinische Behandlung und Pflege auf qualitativ höchstem Niveau erhalten.

Der grösste Dank gilt unseren über 100 000 Patientinnen und Patienten, die uns immer wieder aufs Neue ihr Vertrauen schenken.

## IMPRESSUM

**Herausgeber:** Privatklinikgruppe Hirslanden, Unternehmenskommunikation

**Redaktion:** Nina Bieli (Projektleitung), Frank Nehlig (Gesamtleitung)

**Gestaltung/Realisation:** contexta/Detail AG

**Fotografie:** Anja Schori und Claude Gasser/Das Bild

**Druck:** Kromer Print AG

**Auflage:** 17 000 Exemplare

## QUALITÄTSBERICHT 2016/17

Den detaillierten Qualitätsbericht 2016/17 finden Sie unter [www.hirslanden.ch/qualitaet](http://www.hirslanden.ch/qualitaet)

## HIRSLANDEN

Boulevard Lilienthal 2

8152 Glattpark

T +41 44 388 75 85

[unternehmenskommunikation@hirslanden.ch](mailto:unternehmenskommunikation@hirslanden.ch)

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

