

## MEDIENMITTEILUNG

Luzern, 10. Juli 2018

### **HIRSLANDEN KLINIK ST. ANNA: HOHE PATIENTENZUFRIEDENHEIT, TRANSPARENTE ERGEBNISSE**

**98,5 Prozent der Patientinnen und Patienten, die im vergangenen Jahr in der Hirslanden Klinik St. Anna in Behandlung waren, würden die Klinik weiterempfehlen. Das zeigen aktuelle Erhebungen zur Patientenzufriedenheit. Neu erfassen die Kliniken der Hirslanden-Gruppe diese Daten nach einem internationalen System, welches den Vergleich mit mehr als 2000 Krankenhäusern auf der ganzen Welt zulässt.**

Unter den mehr als 2000 Kliniken, die ihre Daten zur Patientenzufriedenheit nach dem System des unabhängigen Unternehmens Press Ganey erheben lassen, befinden sich neben anderen internationalen Top-Krankenhäusern die Mayo Clinic, die Cleveland Clinic und das Johns Hopkins Hospital in den USA. Seit dem vergangenen Jahr stellen sich auch die Kliniken der Hirslanden-Gruppe dem internationalen Vergleich. Jetzt liegen erstmals die Ergebnisse aller 17 Hirslanden-Häuser vor. Zur Klinik St. Anna gingen im erfassten Zeitraum von Juni 2017 bis Mai 2018 mehr als 4500 Rückmeldungen ein. Mit einer durchschnittlichen Patientenzufriedenheit von 87,8 Punkten (von total 100) liegt die Klinik über dem internationalen Benchmark (87,5). Überdurchschnittlich wird unter anderem die medizinische Qualität beurteilt: Mit 92 Punkten erzielten die Ärztinnen und Ärzte des St. Anna ein sehr hohes Ergebnis.

Die Resultate weiterer erfragter Aspekte wie Zufriedenheit mit dem Pflegepersonal, Zimmer und Gastronomie sind hier ersichtlich: [www.patientexperience.hirslanden.ch/de/hospital/klinik-st-anna](http://www.patientexperience.hirslanden.ch/de/hospital/klinik-st-anna). Die Befragung nach Press Ganey umfasst rund 80 Fragen und wird nach dem Klinikaufenthalt an alle Patientinnen und Patienten versandt.

#### **98,5 Prozent der Patienten würden St. Anna weiterempfehlen**

Die Klinik St. Anna sticht in der Patientenbefragung mit einer hohen Weiterempfehlungsrate hervor: 86 Prozent der befragten Personen sagen, sie würden die Klinik «sicher weiterempfehlen», weitere 12,5 Prozent würden sie «wahrscheinlich weiterempfehlen». Damit liegt die Weiterempfehlungsrate insgesamt bei hohem 98,5 Prozent, international liegt der Schnitt bei 94,4 Prozent. «Die Ergebnisse machen unsere Stärken sichtbar, zeigen aber auch unser Verbesserungspotenzial», erläutert Dr. Martin Nufer, Direktor der Klinik St. Anna.

#### **Transparent vergleichen und konsequent verbessern**

Nebst den Ergebnissen aus der Patientenbefragung sind auch die [Qualitätsergebnisse für alle relevanten Krankheitsbilder](#) publiziert, die im Rahmen der Initiative Qualitätsmedizin (IQM) erhoben werden. In der Initiative Qualitätsmedizin vergleichen sich über 400 Spitäler in Deutschland und der Schweiz. Für die Klinik St. Anna beträgt der Zielerreichungsgrad für Indikatoren mit Zielvorgabe 75 Prozent – der Durchschnittswert aller Kliniken, die an dieser internationalen Initiative teilnehmen, liegt bei 74 Prozent. Die Hirslanden-Gruppe nutzt die IQM-Methodik für ihr aktives Qualitätsmanagement, um damit die Behandlungsprozesse und die Behandlungsergebnisse kontinuierlich zu verbessern, was zu höherer Behandlungsqualität und zu mehr Patientensicherheit führt.

## MEDIENMITTEILUNG

### Multimediales Qualitätsmagazin zum Thema «Krebstherapie»

Die Publikation der Ergebnisse wird von einem multimedialen Qualitätsmagazin begleitet. In der diesjährigen Ausgabe melden sich Krebspatientinnen und -patienten sowie Ärzte, Pflegefachkräfte und Seelsorger zu Wort: in bewegenden Videos, Texten und Bildern. Sie alle setzen sich auf ihre Weise mit dem Thema Krebs auseinander und erzählen, was für sie Qualität und Patientenzufriedenheit ausmachen.

Das Qualitätsmagazin sowie die Ergebnisse der Qualitäts- und Patientenzufriedenheitsmessungen der Klinik St. Anna sowie der gesamten Hirslanden-Gruppe sind in Form von verständlichen Infografiken abrufbar unter der Webadresse <http://www.hirslanden.ch/qualitaet>.

### Weiterführende Links:

- [Hirslanden Patientenzufriedenheitsmessung](#)
- [Hirslanden Qualitätsmagazin 2017/18](#)
- [ANQ \(Nationaler Verein für Qualitätsentwicklung in Spitälern und Kliniken\)](#)
- [IQM \(Initiative Qualitätsmedizin\)](#)

---

### Auskunft:

Klinik St. Anna  
Herr Ueli Bischof, Leiter Marketing  
St. Anna-Strasse 32  
CH-6006 Luzern  
T +41 41 208 31 88  
[medien@hirslanden.ch](mailto:medien@hirslanden.ch)  
[www.hirslanden.ch](http://www.hirslanden.ch)

---

### Über die Privatklinikgruppe Hirslanden

Per Stichtag 31. März 2018 umfasst die Privatklinikgruppe Hirslanden 17 Kliniken in 11 Kantonen, viele davon mit einem ambulanten Chirurgiezentrum und einer Notfallstation. Sie betreibt zudem 4 ambulante Praxiszentren, 16 Radiologie- und 4 Radiotherapieinstitute. Die Gruppe zählt gut 1 680 Belegärzte sowie 9 635 Mitarbeitende, davon 461 angestellte Ärzte. Hirslanden ist die führende Privatklinikgruppe und das grösste medizinische Netzwerk der Schweiz und weist im Geschäftsjahr 2017/18 einen Umsatz von 1 735 Mio. Franken aus. Per Stichtag 31.3.2018 wurden in der Gruppe über 102 903 Patienten an 473 343 Pflagetagen stationär behandelt. Der Patientenmix setzt sich aus 47.9% grundversicherten Patienten, 29.7% halbprivat und 22.4% 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 internationalen Spitalgruppe Mediclinic International plc, die an der Londoner Börse kotiert ist.