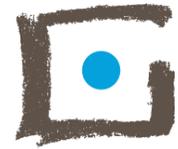


HIRSLANDEN





RVK FACHTAGUNG

**MEHRLEISTUNGEN: FORTSCHRITTE
UND HERAUSFORDERUNGEN BEI DEN
KLINIKEN**

DR. RENATO LAFFRANCHI

HEAD OF FUNDER RELATIONS

AGENDA

1	Hirslanden-Gruppe	4
2	Die Kompetenzen von Hirslanden	8
3	Herausforderungen und Lösungen	14
4	Fazit	21

1	Hirslanden-Gruppe	4
2	Die Kompetenzen von Hirslanden	8
3	Herausforderungen und Lösungen	14
4	Fazit	21

HIRSLANDEN-GRUPPE

DAS GRÖSSTE MEDIZINISCHE NETZWERK DER SCHWEIZ

17 Kliniken in 10 Kantonen

5 Ambulante Operationszentren

7 Ambulante Ärztezentren

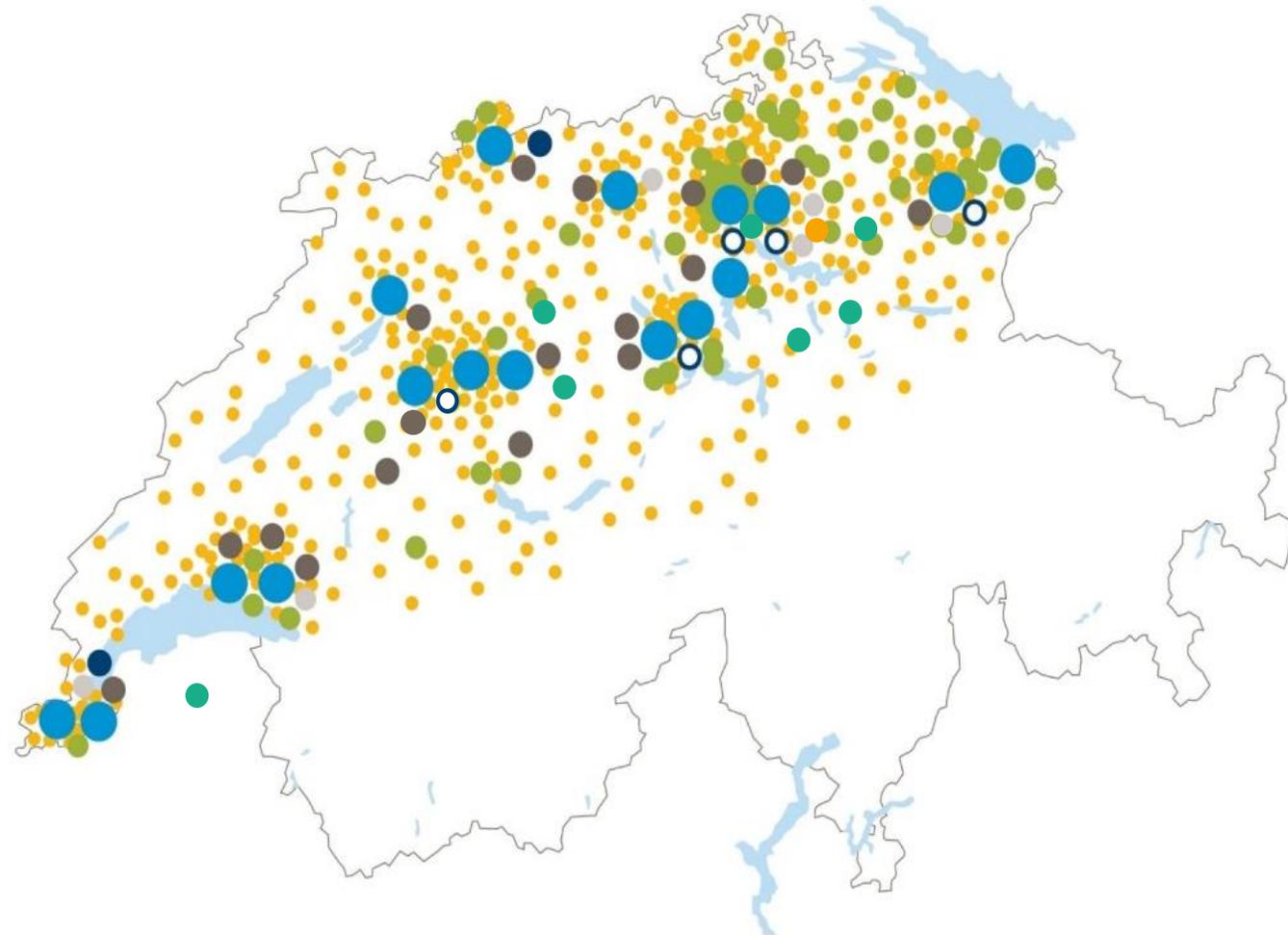
1 Genetisches Labor

18 Radiologie-Institute

6 Radiotherapie-Institute

14 Gruppenweite Ökosystem-Partner

>100 Ärztliche Kompetenzzentren



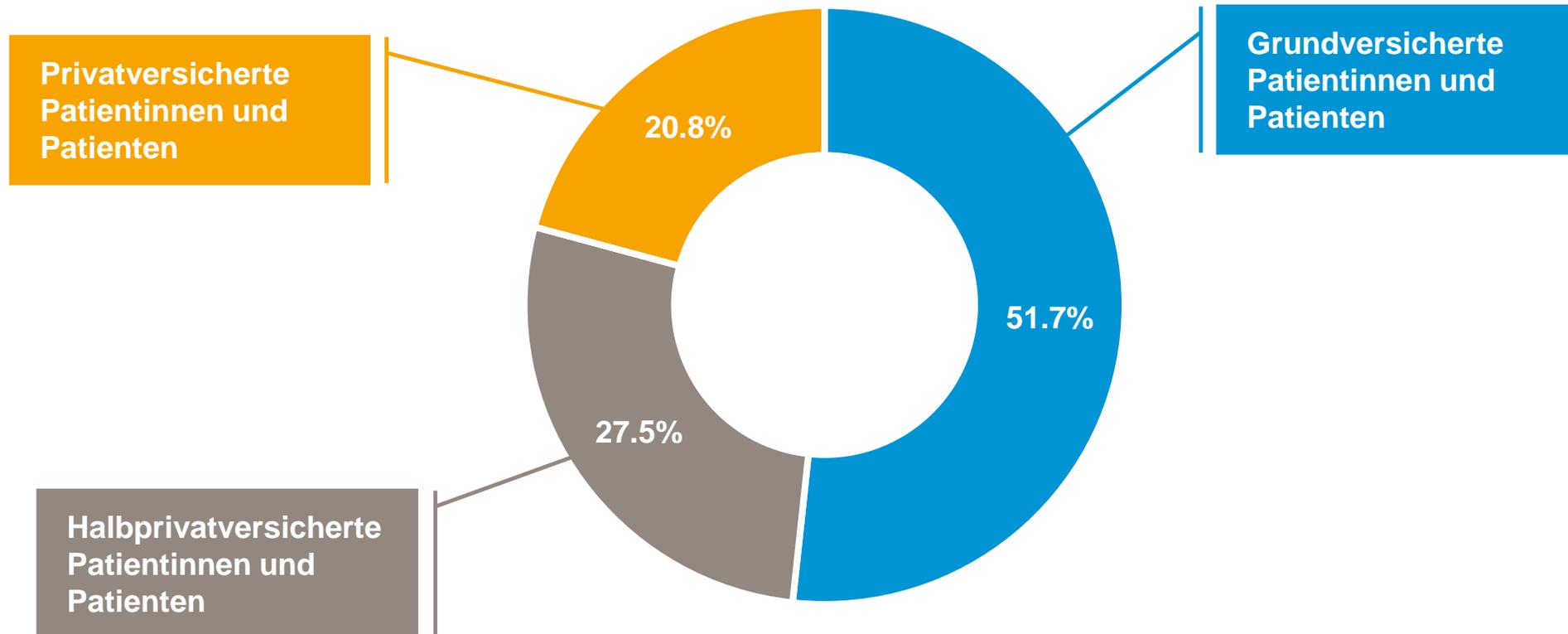
HIRSLANDEN-GRUPPE

KENNZAHLEN

Kennzahlen Geschäftsjahr 2022/23

Kliniken	17 in 10 Kantonen	Pflegetage ^{2,3}	465 105
Ambulante Kompetenzzentren & Ärztehäuser	>100	Neugeborene	6 786
Partnerärztinnen und Partnerärzte	2 886	Aufenthaltsdauer ³	4.2 Tage
Mitarbeitende und angestellte Ärzte	11 102	Ambulante & digitale Konsultationen	~750 000
Stationäre Patientinnen und Patienten ¹	111 107	Digital Health Services	4

HIRSLANDEN-GRUPPE VERSICHERUNGSMIX



1	Hirslanden-Gruppe	4
2	Die Kompetenzen von Hirslanden	8
3	Herausforderungen und Lösungen	14
4	Fazit	21

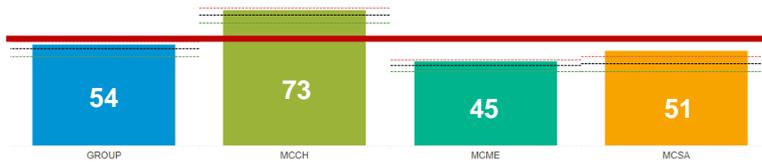
WIR SIND QUALITÄTSFÜHRER IN DER SPEZIALISIERTEN DIAGNOSTIK & PFLEGE

KUNDENERFAHRUNG: NPS GROUP (FEB 23 – JAN 24)

NPS PER DIVISION



AGGREGATED NPS



Swiss Hospitals
Ø NPS score: 57

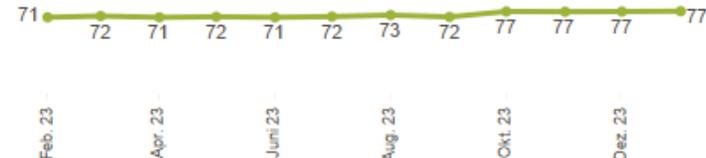
*Aggregated Group NPS score not weighted

KUNDENERFAHRUNG: NPS MCCH (FEB 23 – JAN 24)

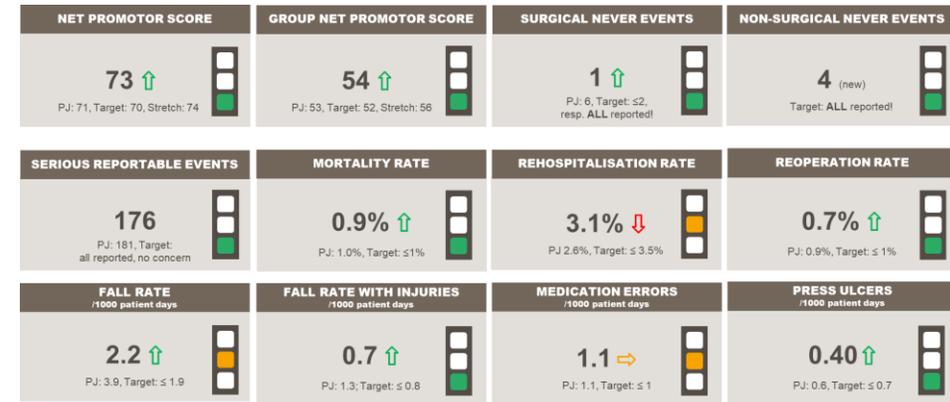
N-size: 57.428
NPS score: 73

Stretch Target: 74
NPS Target: 70
Threshold Target: 66

NPS PER DIVISION TREND



KLINISCHE PERFORMANCE GJ24



INTERNES AUDIT GJ24: COMPLIANCE - SICHERE CHIRURGIE

Hospital Ranking	Team Time Out 1 23/24
Klinik Hirslanden	91%
Salem-Spital	100%
Klinik Am Rosenberg	64%
Hirslanden Klinik Meggen	100%
Klinik Stephanshorn	97.7%
Clinique Cecil	87%
Clinique La Colline	87%
Klinik Im Park	100%
Klinik Permanence	93%
Klinik St. Anna	100%
Hirslanden Klinik Aarau	93.3%
Klinik Birshof	90%
AndreasKlinik	100%
Clinique Bois Cerf	100%
Klinik Beau-Site	100%
Klinik Linde	89%
Clinique des Grangettes	87%
Mean	92.9%

KOMPETENZEN KLINIKEN



- Systemanbieter: alle integralen medizinischen Leistungen sind für Patienten stets verfügbar
- Erstklassige medizinische Qualität
- Vernetzte spezialisierte Institute und Kompetenzzentren
- Technologieführerschaft
- Kompetente Pflege in wohltuender Umgebung
- Individuell geprägte Kliniken & Zentren
- Hoch qualifizierte Fachärzte mit langjähriger Erfahrung

KOMPETENZEN UNSERE MEDIZINISCHEN FOKUSGEBIETE



DIE MARKE HIRSLANDEN



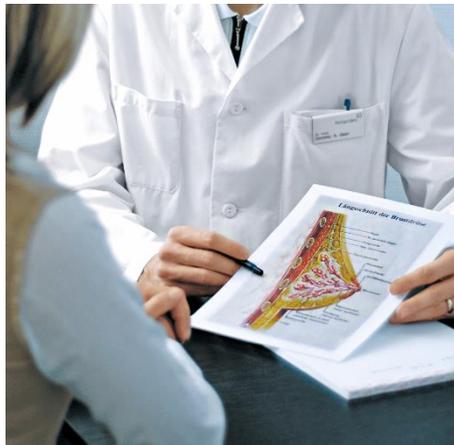
GfK Business Reflector

Resultate 2023 der branchenübergreifenden Studie zur Reputation von Unternehmen in der Schweiz

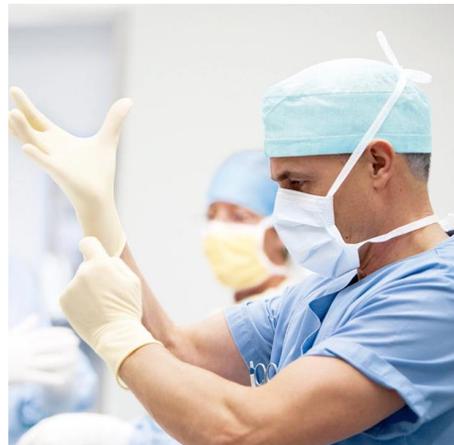
		Reputations- index ¹	Rang- veränderung		Reputations- index ¹	Rang- veränderung
1	Migros	71,12	+1 ▲	26	Givaudan	57,25 +4 ▲
2	Victorinox	70,71	-1 ▼	27	Jumbo	56,86 +16 ▲
3	Zweifel	68,48	0	28	Denner	56,73 -3 ▼
4	Ricola	67,79	0	29	Swiss International Airlines	56,37 +2 ▲
5	Lindt & Sprüngli	66,42	0	30	SGS Société Générale de Surveillance	56,16 +4 ▲
6	Geberit	66,26	0	31	Swiss Re	55,96 -4 ▼
7	Coop	65,05	+4 ▲	32	Alcon	55,88 -3 ▼
8	Logitech	64,55	+2 ▲	33	Roche	55,62 -9 ▼
9	Rivella AG	64,50	-2 ▼	34	AXA	55,42 -1 ▼
10	Schweizerische Bundesbahnen SBB	64,25	-2 ▼	35	Interdiscount	55,41 +9 ▲
11	Swatch Group	63,35	+8 ▲	36	Swiss Life	55,25 +6 ▲
12	Landi	62,91	0	37	Helvetia Versicherungen (neu)	55,15
13	Kantonalbanken	62,80	+5 ▲	38	Bell	54,88 0
14	Die Mobiliar	62,57	-5 ▼	39	AMAG	54,76 +8 ▲
14	Rolex	62,57	+3 ▲	40	Securitas	54,26 +5 ▲
16	Hirslanden	62,44	+4 ▲	41	SRG SSR	54,17 +5 ▲
17	Suva	62,37	-4 ▼	42	Zurich Versicherung	54,08 -1 ▼
18	Swisscom	61,06	-4 ▼	42	PostFinance (neu)	54,08
19	Sika	60,56	+2 ▲	44	Novartis	53,70 -7 ▼
20	Raiffeisenbank	60,49	+3 ▲	45	Otto's (neu)	53,03
21	Die Schweizerische Post	60,45	+1 ▲	46	Lonza	52,93 -11 ▼
22	Nespresso	60,11	-6 ▼	47	Nestlé	51,24 -7 ▼
23	Manor	58,97	+9 ▲	48	UBS	50,53 0
24	ABB	58,14	+2 ▲	49	LafargeHolcim	48,20 0
25	Richemont	57,80	+3 ▲	50	Credit Suisse	44,83 0

WOFÜR STEHT DIE HIRSLANDEN-GRUPPE? UNSER USP

Hirslanden leistet individualisierte, personalisierte Gesundheitsdienstleistungen rund um die Uhr, die jede und jeden entlang des Lebensweges in seiner Einzigartigkeit erfasst und betreut («Continuum of Care»)



**Individualisierte
Medizin**



**Höchste
med. Qualität**



**Hochqualifizierte
Ärzte
und Pflege**



**Modernste
Infrastruktur**



**Leistungs-
differenzierung**

AGENDA

1	Hirslanden-Gruppe	4
2	Die Kompetenzen von Hirslanden	8
3	Herausforderungen und Lösungen	14
4	Fazit	21

DIE GRÖSSTEN HERAUSFORDERUNGEN



MEDIENMITTEILUNG

Glattpark, 1. März 2024

Geplanter Stellenabbau von administrativen Funktionen auf Gruppen-Ebene

Die immensen Herausforderungen im Gesundheitswesen gefährden in der Schweiz immer stärker die hochstehende Gesundheitsversorgung. Der negative Trend trifft ebenfalls die Hirslanden-Gruppe. Deshalb muss Hirslanden auf Gruppenebene eine Reduktion der administrativen, nicht-patientennahen Funktionen in Erwägung ziehen. Der mögliche Abbau von bis zu 120 Stellen betrifft ausschliesslich Funktionen des Betriebsteils Corporate Office mit Arbeitsort Opfikon/Zürich. Hirslanden hat ein Konsultationsverfahren mit den potenziell betroffenen Mitarbeitenden eingeleitet. Es wird ein Sozialplan vorbereitet, falls die geplanten.

Grosser Rat

Millionen-Zahlung: Parlament rettet das KSA vor dem Konkurs

[16.05.2023, 18:44 Uhr](#) - Online seit 16.05.2023, 09:59 Uhr

Das finanziell angeschlagene Kantonsspital Aarau (KSA) erhält vom Kanton Aargau eine Mega-Finanzspritze von 240 Millionen Franken. Der Grosse Rat hat den Antrag der Regierung am Dienstag mit 121 zu 12 Stimmen bewilligt. Die Millionen sollen den Konkurs des grössten Aargauer Spitals verhindern.



Lorenz Barazetti



Die Bevölkerung stellt sich klar hinter Spital Uster

Um die Schliessung des Schwerpunktsitals zu verhindern, bewilligen vier wichtige Trägergemeinden eine Millionen-Finanzspritze.

GRUNDLAGEN ZU DEN MEHRLEISTUNGEN

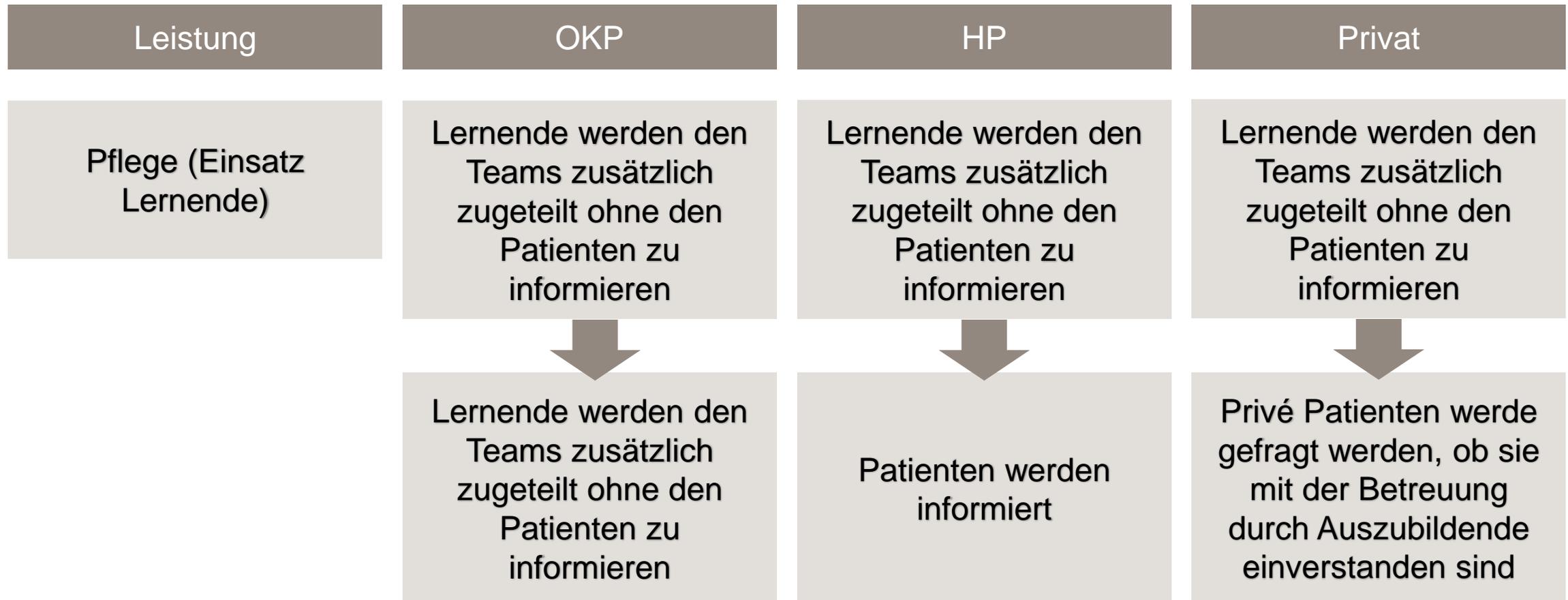
UNSCHARFE TRENNUNG ZWISCHEN OKP UND VVG



- Die **Grenze zwischen OKP und VVG** ist gesetzlich nicht scharf definiert, sondern ist a) pro Spital selber festzulegen und muss b) transparent, sichtbar und nachvollziehbar sein → für die erhöhte VVG-Abrechenbarkeit muss ein objektiver Unterschied zwischen OKP und VVG gelebt werden
- **Rechtliche Vorgaben:** OKP garantiert hochwertige und VVG eine überdurchschnittliche Versorgung
- **Wettbewerbsrechtliche Vorgaben:** echte und transparente Mehrwerte gefordert
- **VVG als «Vertrauensgut»:** das Recht auf Spital und Arzt des Vertrauens, Überqualifikation/Qualität, Innovation, Services/Zugang sind besonders wichtig

AKTUALISIERUNG DER LEISTUNGSLISTE

BEISPIEL



ANPASSUNGEN AUFGEBOT

- Die Versicherungen möchten, nach den Forderungen aus dem Branchenframework, einen Nachweis der angebotenen und erbrachten Leistungen
- Nicht für jede Leistung ist dieser Nachweis in einem vernünftigen Verhältnis machbar
- Wir klären unsere Patienten vor Eintritt in den Eintrittsformularen über alle Mehrleistungen auf
- In einem 2. Schritt lassen wir uns beim Eintritt vom Patienten bestätigen, dass er/sie diese gelesen und verstanden hat
- Um hier jeweils aktuell zu sein, verweisen wir auf die jeweilige Klinik-Homepage (mittels Link bzw. QR-Code)
- Zusätzlich gibt es eine Papierversion am Empfang



MEHRLEISTUNGSAUDITS

- Die Hirslanden-Gruppe hat in allen Kliniken Audits zu den eigenen Leistungen durchgeführt
- Wir haben nicht nur überprüft, ob die Angebote umgesetzt werden, sondern auch wie diese in Prozessen oder Arbeitsanweisungen festgehalten sind und wie diese Überprüfbar sind
- Nach den Audits und kleineren Abweichungen konnten wir jeweils Lösungen erarbeiten und diese umsetzen
- Ebenso haben wir den Management Prozess auditiert und daraufhin einige Verbesserungen implementiert
- Wir werden in der Zukunft weitere Audits durchführen und gewährleisten das unsere Patienten die richtigen Services erhalten

Services Klinik Hirslanden			Catalogue	Practice	Process/Memo	Proof
			Differentiation OKP-VVG in catalogue?	Differentiation OKP-VVG in practice?	Mmemo, policy or checklist available?	Proof of service delivery available?
1	Free choice of doctors	Freie Arztwahl (Eintritt direkt, nicht via Belegarzt)	Yes	Partial	Partial	Yes
2	Free selection of appointments	Freie Terminwahl	Yes	Yes	Partial	Yes
3	Priority access to the medical services.	Fast Track, Wartezeiten	Yes	Yes	Yes	Yes
4	Co-determination for elective appointments	Mitsprache bei elektiven Terminen	Yes	Yes	Yes	Yes
5	Pick up and accompaniment to the room	Abholung und Begleitung aufs Zimmer	Yes	Yes	Partial	No
6	Patient related information in the CRM application	Patientenbezogene Einträge CRM-System	Yes	Yes	Yes	Yes
7	Baggage service	Gepäckservice	Yes	Yes	Partial	No
8	Laundry service	Wascheservice	Yes	No	No	Yes
9	Newspaper	Tageszeitung	Yes	Yes	No	No
10	Overnight stay relatives	Übernachtung eines Angehörigen im Patientenzimmer	Yes	Yes	Yes	Yes
11	Free tablet lending	Gratis Tablet-Verleih	Yes	Yes	No	No
12	Visiting hours	Besuchszeiten	Yes	Yes	Yes	N/A
13	Postal services	Postservice	Partial	Yes	No	No
14	Business Service	Business Service	Yes	Yes	No	No
15	Birthday gift during stay	Geburtsstagsgeschenk	Yes	Yes	Yes	Yes
16	Reference person / individual care	Bezugsperson	Yes	Yes	Yes	No
17	Nursing - Deployment apprentice	Pflege (Einsatz Lernende)	Yes	Partial	Partial	Yes
18	Nursing - Staffing key	Pflege (Personalschlüssel)	Yes	Partial	Partial	Yes
19	Nursing - Individual care	Pflege (Individuelle Betreuung)	Yes	Partial	Partial	Yes
20	Nursing - Shift handover	Pflege (Schichtübergabe am Patientenbett)	Yes	No	Partial	No
21	Hirslanden Baby: Single private room	Privates Einzelzimmer	Yes	Yes	Yes	Yes
22	Hirslanden Baby: Family room	Familienzimmer (für Mami, Papi und Geschwisterkind)	Yes	Partial	Yes	Yes
Services Klinik Hirslanden			Catalogue	Practice	Process/Memo	Proof
			Differentiation OKP-VVG in catalogue?	Differentiation OKP-VVG in practice?	Mmemo, policy or checklist available?	Proof of service delivery available?
23	Hirslanden Baby: Visiting hours	Besuchszeiten Wöchnerinnen	Yes	Yes	Yes	N/A
24	Discharge time	Austrittszeit	Yes	Yes	Partial	Yes
25	Discharge gift	Austrittsgeschenk	Yes	Yes	No	No
26	Gifts from cooperation partners	Gutscheine von Kooperationspartnern	Yes	Yes	No	No
27	Room size	Zimmergrösse	Yes	Yes	Yes	Yes
28	Bathroom	Nasszelle	Yes	Yes	Yes	Yes
	Yes		27	21	12	16
	No		0	2	7	10
	Partial		1	5	9	0
	N/A		0	0	0	2
	Total		28	28	28	28
	Yes		96%	75%	43%	57%
	No		0%	7%	25%	36%
	Partial		4%	18%	32%	0%
	N/A		0%	0%	0%	7%
	Total		100%	100%	100%	100%

AGENDA

1	Hirslanden-Gruppe	4
2	Die Kompetenzen von Hirslanden	8
3	Herausforderungen und Lösungen	14
4	Fazit	21

- Äusserst herausforderndes Umfeld (tarifarisch wie auch regulatorisch)
- Hirslanden investiert viel in die Optimierung, Ausbau und Aktualisierung der Mehrleistungen, obwohl unser Angebot bereits heute überdurchschnittlich ist
- Hirslanden kontrolliert mit Hilfe von Audits die Mehrleistungen in den Kliniken
- Gruppenweiter Ansatz garantiert den Versicherungen mehr Nutzen in Bereichen wie Qualität, Patientenzufriedenheit, Reputation und Innovation

HERZLICHEN DANK

DR. RENATO LAFFRANCHI
HIRSLANDEN AG