

SOZIALES

Zugang zu Gesundheitsdienstleistungen	35
Qualität unserer Gesundheitsdienstleistungen	43
Digitale Transformation & Cybersecurity	50
Forschung & Innovation	56
Mitarbeiterentwicklung & Wohlbefinden	62
Diversität & Chancengleichheit	69

IM MITTELPUNKT: UNSERE PATIENTINNEN UND PATIENTEN & UNSERE BESCHÄFTIGTEN

Bei Quirónsalud stehen unsere Patientinnen und Patienten im Mittelpunkt unserer Aktivitäten, und unser Hauptaugenmerk liegt darauf, ihnen qualitativ hochwertige und auf ihre Bedürfnisse ausgerichtete Behandlungen anzubieten.

Im Jahr 2023 haben wir die Unternehmensstrategie auf der Grundlage von drei Prinzipien neu definiert: **Patientenerfahrung**, **Gesundheit** und **Effizienz**, wobei die **digitale Transformation** als Instrument dient, das uns bei allen Veränderungen unterstützt, die im Gesundheitsmodell eingeführt werden. Diese Transformation wird uns in die Lage versetzen, eine zunehmend agile, reaktionsschnelle, sichere, angemessene und zuverlässige Versorgung zu gewährleisten.

Wir sind uns des Einflusses unseres Sektors und insbesondere unseres Unternehmens auf die Gesellschaft bewusst und haben uns zu Strategien und Maßnahmen verpflichtet, die nicht nur die Einhaltung von Vorschriften gewährleisten, sondern auch proaktive Aktivitäten fördern, um weiterhin an der Spitze der Gesundheitsversorgung zu stehen und zum Fortschritt der Gesellschaft beizutragen.

Unser Unternehmen wird **von unseren Talenten angetrieben**, und deshalb konzentrieren wir uns stets auf die Förderung unserer Beschäftigten, der Expertinnen und Experten, die die Belegschaft von Quirónsalud bilden und unser größtes Kapital sind. Wir unterstützen die Vielfalt und fördern das Wohlbefinden und die berufliche Entwicklung unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, indem wir ihre Fähigkeiten und Fertigkeiten fördern und ihr Zugehörigkeitsgefühl stärken.

Soziales Handeln ist für uns nach wie vor ein wichtiger Aspekt, und wir zeigen unser Engagement für die Bevölkerung durch Kooperationsprojekte und Initiativen im Bereich der Gesundheit. Die Stiftung **Fundación Quirónsalud** koordiniert Programme und Solidaritätsaktionen im Gesundheitsbereich, um unsere Patientinnen und Patienten, Familien und Gemeinschaften in Not zu unterstützen.

Soziales

Wenn Sie mehr über unsere Geschäftstätigkeit erfahren möchten, lesen Sie gerne die folgenden Kapitel:

- [Zugang zu Gesundheitsdienstleistungen](#)
- [Qualität unserer Gesundheitsdienstleistungen](#)
- [Digitale Transformation & Cybersecurity](#)
- [Forschung & Innovation](#)
- [Mitarbeiterentwicklung & Wohlbefinden](#)
- [Diversität & Chancengleichheit](#)

BEREITSTELLUNG VON GESUNDHEITSDIENSTLEISTUNGEN FÜR MILLIONEN VON MENSCHEN

Quirónsalud ist in Spanien die größte private Krankenhausgruppe. Der größte Krankenhausbetreiber zu sein, verpflichtet uns dazu, die Besten zu sein. Wir setzen uns jeden Tag dafür ein, dieses Ziel zu erreichen.

EINSATZ FÜR SPITZENLEISTUNGEN IN DER PATIENTENVERSORGUNG

Wir von Quirónsalud bieten in unseren Krankenhäusern in **Spanien und Kolumbien** jedes Jahr Gesundheitsdienstleistungen für etwa 6,5 Millionen Menschen und erbringen über unsere Tochtergesellschaft Quirónprevención auch in anderen Ländern wie Portugal, Argentinien, Peru, Chile, Mexiko, Panama und den Vereinigten Staaten Dienstleistungen im Bereich der Gesundheit und Sicherheit am Arbeitsplatz. Unsere Tätigkeitsbereiche konzentrieren sich hauptsächlich auf das Management von Krankenhäusern und medizinischen Zentren sowie auf Dienstleistungen im Bereich Gesundheit und Sicherheit am Arbeitsplatz.

Wir betreiben

57 Krankenhäuser,

10 Universitätskliniken,

mehr als **100** ambulante Zentren

und rund **300** Präventionszentren.

Zugang zu Gesundheitsdienstleistungen

LAGE UNSERER KRANKENHÄUSER

Spanien



Unsere Geschäftsaktivitäten im Jahr 2023 zusammengefasst:



Zugang zu Gesundheitsdienstleistungen

rund **1,9** Mio

Krankenhausaufenthalte

rund
3,6
Mio

Notfälle

rund
546
Tsd

chirurgische Eingriffe

rund **49** Tsd

Geburten

Mit unserem Netzwerk von Krankenhäusern und medizinischen Zentren, den renommiertesten Fachkräften im Gesundheitswesen und der fortschrittlichsten Technologie decken wir alle **medizinischen Fachbereiche** ab und bieten eine umfassende Patientenversorgung, die in den folgenden Bereichen Maßstäbe setzt:

Zugang zu Gesundheitsdienstleistungen



Onkologie



Kardiologie



Gynäkologie



Traumatologie



Neurologie



Endokrinologie



Pädiatrie

Möchten Sie wissen, wie wir die hohe Qualität unserer Gesundheitsdienstleistungen aufrechterhalten? Werfen Sie einen Blick auf das Kapitel [Qualität unserer Gesundheitsdienstleistungen](#).

STRATEGIE ZUR VERBESSERUNG DES ZUGANGS ZU UNSEREN DIENSTLEISTUNGEN

Bei Quirónsalud haben wir in allen unseren Krankenhäusern eine ehrgeizige Umgestaltung des Gesundheitswesens durchgeführt. Diese konzentriert sich auf die Umsetzung eines **wertorientierten Ansatzes zur Gesundheitsversorgung** mit dem Ziel, sowohl die Behandlungsergebnisse als auch die Patientenerfahrung zu verbessern.

Wir haben eine mehrteilige Strategie entwickelt, um den Zugang zu unseren Dienstleistungen für alle unsere Patientinnen und Patienten zu verbessern, sowohl beim persönlichen Kontakt als auch bei der Nutzung digitaler Kanäle. Administrative Aufgaben können so einfacher und schneller erledigt werden, wie z. B. die Beantragung eines Termins oder die Einsicht in relevante Unterlagen. Dank unseres entschlossenen Engagements für die Digitalisierung haben unsere Patientinnen und Patienten direkten Kontakt zu unseren Ärztinnen und Ärzten und können digitale Sprechstunden vereinbaren und ihren Behandlungsprozess jederzeit verfolgen.

Die Integration **strukturierter Informationen**, die im Rahmen des neuen Gesundheitsmodells mithilfe der Digitalisierung gewonnen werden, soll die Effizienz steigern und unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Gesundheitsbereich in die Lage versetzen,

Zugang zu Gesundheitsdienstleistungen

die Bedürfnisse einer größeren Zahl von Patientinnen und Patienten wirksam zu erfüllen. Wir sind fest entschlossen, die Effizienz zu steigern, um den Zugang zu unseren Patientinnen und Patienten durch agile, transparentere, sicherere und stärker patientenorientierte Prozesse zu erleichtern.

In diesem Zusammenhang arbeiten wir weiter an der Optimierung von Prozessen und der Entwicklung neuer Technologien, die uns helfen, die Erfahrungen unserer Patientinnen und Patienten zu verbessern, indem wir bessere Behandlungsergebnisse liefern und die Wartezeiten für den Zugang zu unseren Dienstleistungen, für Diagnosen und Behandlungen verkürzen. Wir überwachen diese Wartezeiten, um die Effizienz unserer Prozesse weiter zu verbessern und weitere Lösungen zu entwickeln.

Darüber hinaus haben wir viele der Leistungsindikatoren des Unternehmens im Zusammenhang mit dem Zugang zur Gesundheitsversorgung definiert. In unserer Notaufnahme überwachen wir jeden Schritt des Prozesses, von der Aufnahme bis zur Entlassung, und haben eine sehr strenge Kontrolle der Prozessdauer. Außerdem haben wir eine Vortriage eingeführt, bei der für bestimmte Verfahren systematisch Tests angefordert werden, wodurch sich die Behandlungszeiten verkürzen. Bei ambulanten Konsultationen können unsere Patientinnen und Patienten je nach Präferenz neben dem traditionellen persönlichen Kontakt jederzeit unsere digitalen Dienstleistungen über unser digitales Krankenhaus nutzen.

Es werden spezifische Ziele verfolgt, wie z. B. die Erleichterung des Zugangs zu einem Arztbesuch oder einer Untersuchung in weniger als sieben Tagen ab Antragstellung. Einige Beispiele für die von uns verfolgten KPIs sind:

Externe Konsultationen:

- Prozentsatz der ersten Konsultation oder medizinischen Untersuchung < 7 Tage
- Wartezeit für die Konsultation < 15 Minuten
- Prozentsatz der Lösungen in den ersten Konsultationen

Notaufnahme:

- Erste medizinische Hilfe < 20 Minuten

Möchten Sie mehr lesen? Werfen Sie einen Blick auf unsere Kapitel [Digitale Transformation & Cybersecurity](#) und [Qualität unserer Gesundheitsdienstleistungen](#).

Zugang zu Gesundheitsdienstleistungen

UNIVERSELLE ZUGÄNGLICHKEIT

Universelle Zugänglichkeit bedeutet für uns, dass alle Einrichtungen, Waren, Produkte und Dienstleistungen von allen Menschen auf **autonome, sichere und effiziente Weise** genutzt werden können. Daher gilt es sicherzustellen, dass niemand seine Aktivitäten aufgrund von Zugänglichkeitsproblemen unterbrechen muss.

Das Konzept der universellen Zugänglichkeit hat sich so entwickelt, dass es sowohl physische als auch digitale Umgebungen umfasst. Wir sind uns der Bedeutung der Barrierefreiheit bewusst. Sie ist ein zentrales Thema, das wir bei unseren neuen Projekten berücksichtigen, indem wir alle rechtlichen Anforderungen an die Barrierefreiheit erfüllen.

Eines unserer wichtigsten Projekte ist das Patientenportal der Quirónsalud-Krankenhäuser, eine intern entwickelte Anwendung, die eine kontinuierliche und integrierte Betreuung unserer Patientinnen und Patienten außerhalb der Krankenhäuser ermöglicht und vor kurzem die **höchste Auszeichnung** für die Zugänglichkeit für Menschen mit Behinderungen und besonderen Bedürfnissen erhalten hat, die ein digitales Werkzeug erhalten kann.

ÜBER UNSER KERNGESCHÄFT HINAUS

Wir sind bestrebt, die Gesundheit und das Wohlbefinden der Menschen zu verbessern, indem wir eine gesunde Lebensweise fördern und uns an verschiedenen sozialen Initiativen beteiligen, wobei wir uns **unserer sozialen Verantwortung** und unseren Möglichkeiten, zu einer nachhaltigen Entwicklung beizutragen, bewusst sind.

Wir sind uns auch bewusst, dass unser sozialer Beitrag auf den Auswirkungen basiert, die wir **durch unsere eigenen Aktivitäten** auf die Gesellschaft haben können. Wir wollen Ressourcen, Wissen und Erfahrungen teilen, um uns mit der Gesellschaft, in der wir tätig sind, solidarisch zu zeigen und einen positiven Einfluss auszuüben.

Unsere **sozialen Initiativen** werden von den Krankenhäusern selbst und in vielen Fällen in Zusammenarbeit mit sozialen Einrichtungen auf nationaler oder lokaler Ebene durchgeführt. Zahlreiche Initiativen wurden und werden auf diese Weise gestartet.

Darüber hinaus zeigt die Stiftung **Fundación Quirónsalud** unser entschlossenes und den Menschen verpflichtetes Engagement, auf transparente, innovative und nachhaltige Weise zur Verbesserung der Gesellschaft beizutragen. Ihre Aufgabe ist die **Förderung der Gesundheit in all ihren Formen**, sowohl in sozialen Gruppen als auch auf individueller

Zugang zu Gesundheitsdienstleistungen

Ebene, durch Maßnahmen in den Bereichen Forschung, Bildung, Sozialarbeit und soziale Aktivitäten, wobei sie Projekte auf der Grundlage von sechs Aktionslinien entwickelt:

Internationale Zusammenarbeit – Gesunde Gewohnheiten – Wissensgenerierung – Unterstützung von Patientinnen und Patienten und Familien – Unterstützung von Lehre und Forschung – Corporate Volunteering

Einige der Aktivitäten, die wir im Jahr 2023 durchgeführt haben, sind nachstehend aufgeführt.

ENERGIE-REZEPT

Im Jahr 2023 setzten die Fundación Quirónsalud und die Naturgy-Stiftung ihre Arbeit an dem Projekt „Energie-Rezept“ fort. Mit dem Projekt werden gezielt chronisch kranke Menschen unterstützt, die zu Hause mit elektrischen medizinischen Geräten versorgt werden und sich die anfallenden Energiekosten nicht leisten können. Durch die Unterstützung soll die Behandlung aufrechterhalten werden und somit eine Verbesserung der Gesundheit der Betroffenen herbeigeführt werden.

Das Unternehmen fördert auch die Nutzung erneuerbarer Energien in Krankenhäusern, indem es Sonnenkollektoren auf deren Dächern installiert und die erzielten wirtschaftlichen Einsparungen diesem sozialen Zweck zuführt. Auf diese Weise wird ein **direkter Hilfsfonds** geschaffen, der die Energiekosten der begünstigten Gruppe deckt und es ihnen ermöglicht, eine Behandlung ohne Kostenüberschreitung und eine Verbesserung ihrer Gesundheit zu erhalten.

UNTERSTÜTZUNG VULNERABLER GEMEINSCHAFTEN

Wir unterstützen Kooperationsprojekte und stellen unsere Erfahrung und unsere Ressourcen in den Dienst der Patientinnen und Patienten, die keinen Zugang zu den von ihnen benötigten Behandlungen haben, sei es aus Mangel an finanziellen Mitteln oder weil die notwendigen Mittel und/oder qualifizierte Fachkräfte in ihren Herkunftsländern nicht verfügbar sind.

Im Jahr 2023 haben wir unsere Zusammenarbeit mit der **Recover Foundation** bei den folgenden Programmen und Aktivitäten fortgesetzt:

- Unterstützung von Gesundheitszentren: Ausbau der Infrastruktur und Bau von Entbindungsstationen und Stationen für psychische Erkrankungen in Kamerun
- Bereitstellung von Ausrüstung
- Online-Schulungen
- Schulungskampagnen vor Ort

Zugang zu Gesundheitsdienstleistungen

Im Rahmen des von der Fundación Quirónsalud durchgeführten Aufrufs zur **Gewährung von Kooperationszuschüssen** haben wir 25 Programme für gefährdete Bevölkerungsgruppen in Afrika und Südamerika unterstützt, um die Gesundheit und die Lebensbedingungen dieser Gemeinschaften zu verbessern.

Darüber hinaus nehmen einige unserer Krankenhäuser in Zusammenarbeit mit verschiedenen sozialen Einrichtungen an humanitären Kampagnen und Missionen in verschiedenen Ländern teil.

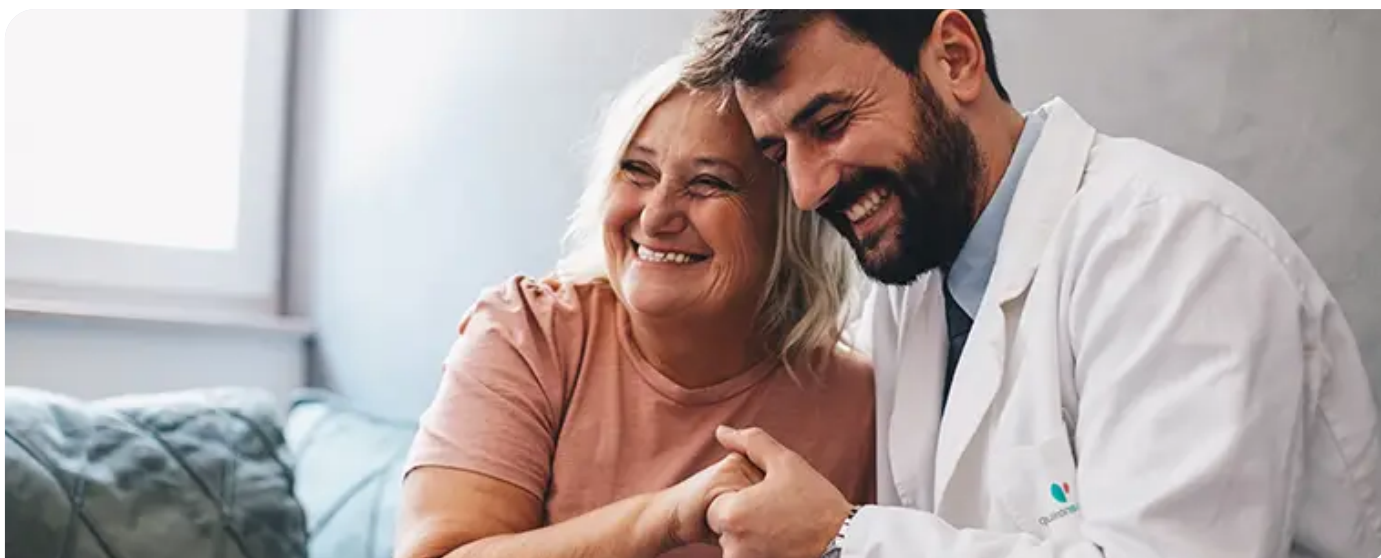
UNSERE PATIENTINNEN UND PATIENTEN & IHRE FAMILIEN

Unsere Patientinnen und Patienten stehen im Mittelpunkt unserer Handlungen. Wir wollen jederzeit die bestmögliche Pflege und Behandlung bieten, und zwar durch einen umfassenden Ansatz, der sowohl die Zufriedenheit der Patientinnen und Patienten sowie ihre persönlichen Erfahrungen als auch die Sicherheit, Angemessenheit und Wirksamkeit der Behandlungsprozesse auf der Grundlage höchster Standards berücksichtigt.

Das **Qualitätsmanagementsystem** umfasst die Definition und Umsetzung eines **jährlichen Qualitätsplans**, der definierte Ziele, die Überwachung von KPIs, die Entwicklung von Projekten, die Umgestaltung von Prozessen, deren Implementierung im Unternehmen sowie Schulungen beinhaltet. Die Schulungen werden durch interne und externe Audits sowie die erfolgreiche Zertifizierung und Akkreditierungen durch anerkannte Gesellschaften abgesichert.

Wir konzentrieren uns auf drei Bereiche:

- Sicherheit und Angemessenheit der klinischen Praxis
- Erfahrungen der Patientinnen und Patienten
- Exzellenz und Qualität bei der Erbringung von Dienstleistungen



Die Nähe zu unseren Patientinnen und Patienten hat einen hohen Stellenwert.

SICHERHEIT UND ANGEMESSENHEIT DER KLINISCHEN PRAXIS

Die Sicherheit und die Angemessenheit der Behandlung sind von entscheidender Bedeutung, damit wir unseren Patientinnen und Patienten den besten Service bieten können. Im Einklang mit unserer Verpflichtung zu Spitzenleistungen in der medizinischen Versorgung stellen klinische Gesundheit und Sicherheit einen Grundpfeiler unseres Ansatzes dar, der Folgendes umfasst:

PRÄVENTION VON KRANKHEITEN UND FÖRDERUNG DER GESUNDHEIT

Durch die personalisierte und sichere Betreuung wollen wir eine präzise diagnostische Basis und damit einhergehend die Zweckmäßigkeit von Tests und nachfolgenden Behandlungen gewährleisten. Wir verfolgen dabei einen proaktiven Ansatz in der medizinischen Betreuung und der Pflege.

WERTEBASIERTE MEDIZIN ALS KERN UNSERES VERSORGUNGSKONZEPTS

Wir wollen medizinische Leistungen erbringen, die nicht nur wirksam und qualitativ hochwertig sind, sondern auch einen erheblichen Mehrwert für das Leben der Patientinnen und Patienten darstellen. Durch die kontinuierliche Bewertung der Ergebnisse und die laufende Anpassung unserer Behandlungen wollen wir das Verhältnis zwischen medizinischer Ergebnisqualität und damit verbundenen Kosten optimieren.

KLINISCHE SICHERHEIT ALS OBERSTE PRIORITÄT

Wir ermitteln und überprüfen kontinuierlich Risiken im Zusammenhang mit der Gesundheit und Sicherheit der Patientinnen und Patienten. Damit einher geht die Erarbeitung von grundlegenden Richtlinien und Leitkriterien für das Handeln innerhalb des Unternehmens, um die mit der Gesundheitsversorgung verbundenen Risiken zu vermeiden bzw. zu mindern.

UNSERE STRATEGIE ZUR PATIENTENSICHERHEIT

Wir haben eine Strategie zur Patientensicherheit entwickelt, die wir regelmäßig überprüfen und bei Bedarf anpassen, um eine **qualitativ hochwertige Versorgung** in unseren Krankenhäusern zu gewährleisten und die **Patientensicherheit** zu garantieren. Diese Strategie deckt alle Bereiche ab, die sich direkt auf die

Qualität unserer Gesundheitsdienstleistungen

Patientensicherheit auswirken, und beinhaltet neue Ansätze, die an spezifische und innovative Pflegeprozesse angepasst sind.

Die im Plan enthaltenen **Vorgaben** werden in den Quirónsalud-Zentren durch verschiedene Methoden umgesetzt, wie z. B. die Einbeziehung der Sicherheit und der Angemessenheit der klinischen Praxis in die jährlichen Ziele. Dies trägt auch dazu bei Ziele an den Unternehmensrichtlinien und -verfahren auszurichten.

Im Jahr 2023 wurden im Rahmen des jährlichen Qualitätsplans insgesamt 19 Standards für die Patientensicherheit festgelegt, z. B. in Bezug auf sichere Operationen und Medikationssicherheit. Darüber hinaus haben wir Unternehmensprotokolle entwickelt und aktualisiert, um möglichen Patientenschäden vorzubeugen. Darüber hinaus passen wir unsere Arbeitsprozesse an die neuesten Empfehlungen anerkannter Institutionen an. Weiter arbeiten wir daran, unseren Beschäftigten eine Patientensicherheitskultur näher zu bringen und diese zu verinnerlichen.

MELDUNG VON ZWISCHENFÄLLEN ZUR PATIENTENSICHERHEIT

Wir erfassen systematisch **Zwischenfälle im Bereich der Patientensicherheit**. Sie zeigen das Niveau der Sicherheitskultur in einer Einrichtung auf. Die Meldung von Zwischenfällen ist auch Beleg für das Engagement unserer Fachkräfte und ihr Streben nach der bestmöglichen Versorgung. Eine hohe Meldequote ist Nachweis für eine sichere und zuverlässige Organisation.

Aus unserem Meldesystem für Vorfälle werden Erkenntnisse gezogen und nachfolgend, sofern notwendig, Prozessverbesserungen vorgenommen. Die Praktiken, die sich bewähren und sicher sind sowie Verbesserungsverfahren werden an alle Zentren des Unternehmens weitergegeben. Wir wollen durch dieses Vorgehen Verbesserungspotenziale heben und in ihrer Wirkung stärken.

Die **zügige Bearbeitung** der gemeldeten Fälle ist wichtig, um unseren Anspruch an die Patientensicherheit zu gewährleisten. Im Durchschnitt werden Fälle innerhalb von 19 Tagen bearbeitet und sind nach 26 Tagen abgeschlossen.

MESSUNG DER QUALITÄT DER KLINISCHEN PRAXIS

Im Jahr 2023 haben wir die **Analyse der Kasuistik** in Krankenhäusern anhand der im Mindestgrunddatensatz (Minimum Basic Data Set – MBDS) enthaltenen Informationen ausgeweitet. Kasuistik bedeutet dabei, dass Behandlungsfälle untersucht werden, um Rückschlüsse aus den Krankheitsverläufen für künftige Behandlungen zu ziehen. Wir überwachen monatlich die Indikatoren und verbessern dadurch unsere Prozesse.

Qualität unserer Gesundheitsdienstleistungen

ANALYSE DER KRANKENHAUSSTERBLICHKEIT

Diese Analyse wird anhand von Qualitätsindikatoren für Krankenhausaufenthalte (IQI) durchgeführt, die die Sterblichkeit bei einer Reihe von Krankheiten und Verfahren messen, die aufgrund ihres hohen Auftretens von besonderer Bedeutung sind.

Die Abweichungen werden von den Ausschüssen für Sterblichkeit (Mortalität) und Patientensicherheit der einzelnen Krankenhäuser analysiert.

ANALYSE DER PATIENTENSICHERHEIT

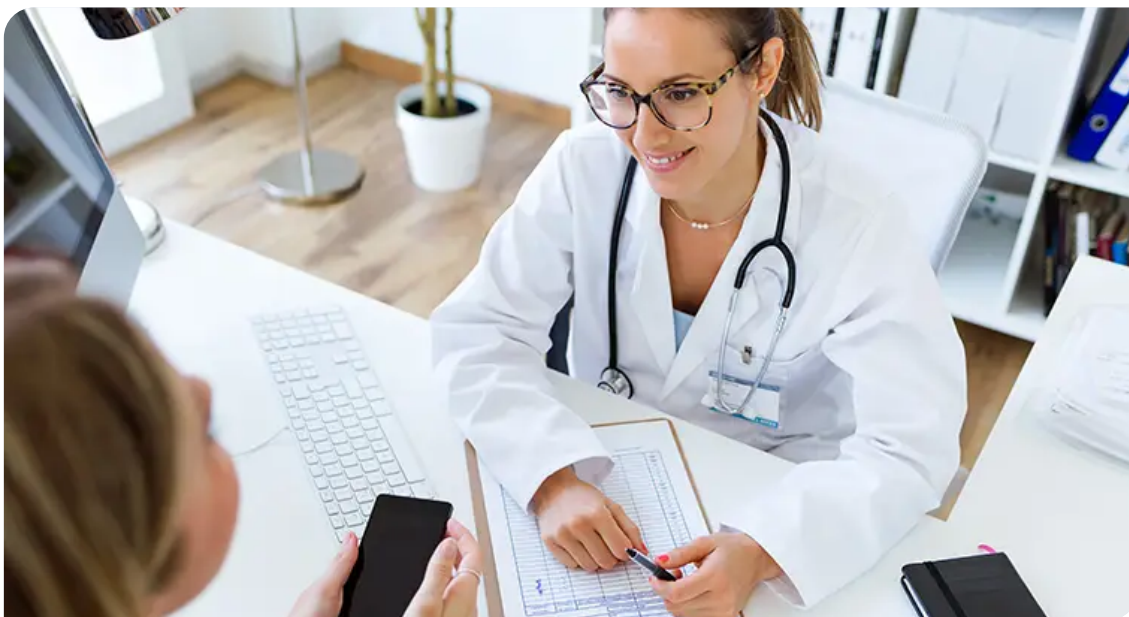
Für diese Analyse werden die Patientensicherheitsindikatoren der AHRQ (Agency for Healthcare Research and Quality) herangezogen und der Indikator, der in den ersten 48 Stunden nach der Aufnahme alle Patientinnen und Patienten mit operierten Hüftfrakturen überwacht.

Im Jahr 2023 wurden 84,2 % der Hüftfrakturen innerhalb von 48 Stunden behandelt, verglichen mit 83,4 % im Jahr zuvor.

ERFAHRUNGEN DER PATIENTINNEN UND PATIENTEN

Wir wollen die Patientenversorgung verbessern, indem wir die Patientinnen und Patienten, ihre Bedürfnisse und ihre Erwartungen in den Mittelpunkt all unserer Strategien und Maßnahmen stellen und einen zusätzlichen Wert hinzufügen, nämlich die **Gesundheit von Mensch zu Mensch (Human-to-Human Health)**. Zu diesem Zweck betrachten wir das Patientenerlebnis umfassend und verfolgen einen personalisierten, innovativen und patientenzentrierten medizinischen Ansatz von höchster Qualität. Die Verbesserung der Patientenerfahrung hat für Quirónsalud **oberste Priorität**, und wir wollen in diesem Bereich zum Maßstab werden.

Qualität unserer Gesundheitsdienstleistungen



Es ist wichtig, sich Zeit zu nehmen.

PATIENTENFEEDBACK

Um den Bedürfnissen und Erwartungen unserer Patientinnen und Patienten und ihrer Familien gerecht zu werden, führen wir regelmäßig Zufriedenheitsbewertungen durch und verfügen über ein solides System für das Management von Vorschlägen, Beschwerden und Reklamationen.

Wir befragen regelmäßig Personen, die stationär, ambulant oder in Notfällen behandelt wurden. 48 Stunden nach einem Krankenhausaufenthalt erhalten sie eine E-Mail mit der Frage, ob sie das Krankenhaus und seine Leistungen weiterempfehlen würden. Für jeden Versorgungsbereich haben wir eine **umfassende Analyse der Patientenreise** durchgeführt, um Schritt für Schritt die Erfahrungen von Menschen in jeder Phase des Prozesses zu bewerten. Auf diese Weise kann jedes Krankenhaus die Punkte mit den besten und die mit den schlechtesten Bewertungen ermitteln, um entsprechend einzugreifen.

Die Ergebnisse werden in den **Net Promoter Score (NPS)** übertragen.

NPS IM JAHR 2023:

67,2

Qualität unserer Gesundheitsdienstleistungen

Auf der Grundlage unseres Ergebnisses von 2023 haben wir uns das Ziel gesetzt, im Jahr 2024 einen NPS von 65 zu erreichen.

Die von den Patientinnen und Patienten eingereichten **Beschwerden und Vorschläge** sind eine weitere wertvolle Informationsquelle, wie zufrieden die Menschen waren und wie sie ihren Aufenthalt sowie die Versorgung wahrgenommen haben. Sie bieten die Möglichkeit, Bereiche mit Verbesserungsbedarf bei Versorgungsschritten zu ermitteln, und dienen als potenzielles Instrument zur Kundenbindung, da ein gutes Management von Beschwerden, Reklamationen und Vorschlägen einen größeren Einfluss auf die Zufriedenheit und Loyalität der Patientinnen und Patienten hat als andere Maßnahmen zur Verbesserung der wahrgenommenen Qualität. Wir beantworten die meisten geäußerten Ansprüche und Beschwerden in weniger als 15 Kalendertagen.

SICHERSTELLEN VON HOCHWERTIGEN BEHANDLUNGEN

Das Managementsystem von Quirónsalud basiert auf höchsten Standards in den Bereichen Qualität, Patientensicherheit sowie Umwelt- und Energiemanagement, deren Grundsätze wie folgt lauten:

- Eine gemeinsame Strategie auf der Grundlage von Erfahrung und Patientensicherheit zu erarbeiten.
- Transparenz, die zum Verständnis und zur Zuverlässigkeit der Ergebnisse beiträgt.
- Benchmarking von Informationen, Projekten und Ergebnissen zur Förderung der kontinuierlichen Verbesserung von Krankenhäusern, zentralen Diensten und angeschlossenen Unternehmen.
- Einbeziehung und Beteiligung aller Expertinnen und Experten am Managementsystem.

Wir bewerten zudem Kennzahlen, die uns helfen, die **Qualität der Behandlung zu überwachen**. So wird zum Beispiel jede stationäre Krankenhausbehandlung auf der Grundlage von Vergleichsmessungen bewertet, wobei nationale Benchmarks zum Vergleich herangezogen werden. Monatlich überwachen wir die bereinigten Indikatoren Sterblichkeit, Komplikationen, Substitutionsrate und bereinigte durchschnittliche Verweildauer. Ziel ist es, in der jeweiligen Indikation besser als der Durchschnitt zu sein.

Qualität unserer Gesundheitsdienstleistungen

STÄNDIGE WEITERBILDUNG FÜR SPITZENLEISTUNGEN

Kontinuierliche Fortbildung ist ein wichtiger Bestandteil unserer Arbeit bei Quirónsalud, um sicherzustellen, dass wir als Team unsere **Kenntnisse und Fähigkeiten** ständig **erweitern**. Die Schulungen umfassen **grundlegende Themen** wie die Umsetzung der Hygienevorschriften und die Kommunikation mit den Patientinnen und Patienten, aber auch Schulungen zur Patientensicherheit und zu rollenspezifischen Themen.

Spezifische Informationen zur Mitarbeiterentwicklung finden Sie im Kapitel [Mitarbeiterentwicklung & Wohlbefinden](#).

DIGITALE TRANSFORMATION & CYBERSECURITY

In diesem Jahr haben wir die Unternehmensstrategie auf der Grundlage von drei Prinzipien neu definiert: Patientenerfahrung, Gesundheit und Effizienz. Dabei ist die digitale Transformation das Instrument, das uns bei allen Veränderungen unterstützt, die im Pflegemodell eingeführt werden. Diese Transformation wird uns in die Lage versetzen, eine immer flexiblere, reaktions-schnellere, sicherere, angemessenere und wertorientierte Versorgung zu gewährleisten.

DIE GESUNDHEITSVERSORGUNG DER ZUKUNFT GESTALTEN

Es ist klar, dass die Digitalisierung, bei der einige unserer Zentren Pionierarbeit geleistet haben, nicht mehr aufzuhalten ist und dazu beitragen wird, unsere Pflegeprozesse zu verändern, sie flexibler und transparenter, sicherer und patientenorientierter zu gestalten.

Wir **treiben den digitalen Wandel auf mehreren Ebenen voran**: Wir entwickeln digitale Anwendungen sowie neue IT- und Prozessstrategien für medizinisches Fachpersonal und Patientinnen und Patienten, um die Qualität der Behandlung und die Lebensqualität unserer Patientinnen und Patienten zu verbessern. Dies erreichen wir zum Beispiel durch Videokonferenzen und Chats, in denen Patientinnen und Patienten ihren Gesundheitszustand darstellen können, aber auch durch Protokolle und automatisierte Tests für bestimmte Diagnosen.

Das Ergebnis ist eine herausragende **Digital Patient Journey**, die die Digitalisierung einer Vielzahl voneinander abhängiger Prozesse sowie digitaler Anwendungen erfordert, wie dem Patientenportal und der elektronischen Patientenakte.

Im Rahmen der Digital Patient Journey haben wir verschiedene Behandlungsprozesse digitalisiert. Dadurch werden z. B. in bestimmten Fällen notwendige Laboruntersuchungen vor einem Behandlungsgespräch veranlasst. Dank der Verfügbarkeit von Echtzeit-Testergebnissen oder vorhandenen Patientendaten können 30 % unserer Patientinnen und Patienten direkt nach einem Erstgespräch mit einer Diagnose und

Digitale Transformation & Cybersecurity

einem Behandlungsplan entlassen werden. Im Falle des Projekts HOPE verbringen onkologische Patienten nur etwa zwei Stunden in einer Klinik statt durchschnittlich acht.

Darüber hinaus wollen wir die Überfüllung der Notaufnahmen durch ein Virtual Urgent Care Program verringern. Nach einem ersten Gespräch können Patientinnen und Patienten mit weniger schwerwiegenden Symptomen per Videokonferenz betreut werden. Auf diese Weise werden sowohl die Belastung von Kliniken als auch die Wartezeiten für die zu Behandelnden verringert und die Behandlungszeit insgesamt verkürzt.

Möchten Sie mehr darüber erfahren? Hier geht es zur Highlight Story [Entlastung in der Notaufnahme](#).

ALLE WICHTIGEN INFORMATIONEN AUF EINEN BLICK

Die **elektronische Patientenakte** enthält alle wesentlichen Informationen, die für die Behandlung der Patientinnen und Patienten benötigt werden: Arztbriefe, Befunde und die komplette klinische Bildgebung, aber auch Pflegedokumentation und Medikation. In etwa der Hälfte unserer Kliniken warnen integrierte Softwarelösungen bereits vor möglichen Wechselwirkungen von Medikamenten. Das erhöht die Sicherheit unserer Patientinnen und Patienten weiter.

ALLES IN EINEM: CASIOPEA

Casiopea ist ein digitales Ökosystem, das die Transformation des Gesundheitsmodells ermöglicht. Im Jahr 2020 haben wir das Projekt Casiopea gestartet, um eine Systemplattform zu implementieren, mit der wir alle unsere Prozesse zentral steuern können. Unser bereits hoher Digitalisierungsgrad soll durch weitere innovative Anwendungen verbessert werden.

Ziele des digitalen Pflegemanagementsystems und Patientenportals Casiopea:

- Förderung einer wertorientierten Medizin
- Prozesse standardisieren und digitalisieren
- Verbesserung der Patientensicherheit
- Vernetzung von Patientinnen und Patienten, Ärztinnen und Ärzten und Zentren über deren Grenzen heraus, um eine umfassende Versorgung zu gewährleisten
- Maximierung des Wohlbefindens der Patientinnen und Patienten und damit Verbesserung der Patientenerfahrung

Digitale Transformation & Cybersecurity

Die vollständige Umsetzung des Projekts in allen Krankenhäusern von Quirónsalud ist für das Jahr 2024 geplant.



Casiopea unterstützt unsere Patientinnen und Patienten während des Krankenhausaufenthalts.

CASIOPEA

Casiopea hat das Gesundheitssystem durch die Entwicklung eines digitalen Ökosystems transformiert, das die Integration verschiedener Anwendungen mit unterschiedlichen Funktionalitäten ermöglicht, bei denen die Patientinnen und Patienten im Mittelpunkt der medizinischen Prozesse stehen. Es enthält z. B. die folgenden Anwendungen:

- **Intelligente Zimmer** zur Verbesserung der Patientenerfahrung durch digitale Touchpads, deren Hauptfunktionen den Patientinnen und Patienten helfen, ihren eigenen medizinischen Prozess zu verfolgen, mit ihren Angehörigen in Verbindung zu bleiben und ihre Freizeit zu genießen.
- **Das Patientenportal**, das Patientinnen und Patienten, Ärztinnen und Ärzte und Quirónsalud miteinander verbindet. Hier können nicht nur Informationen abgerufen werden, sondern auch Maßnahmen zur medizinischen Behandlung von Patientinnen und Patienten ergriffen werden.
- **Die Selbsteinweisung** ermöglicht es den Patientinnen und Patienten, sich bei Eintritt in das Krankenhaus selbst einzuschreiben, anstatt ein Verwaltungsverfahren zu durchlaufen.

Digitale Transformation & Cybersecurity

- Die **Mobility App** ermöglicht es Ärztinnen und Ärzten, während der medizinischen Behandlung ihrer Patientinnen und Patienten spezifische Maßnahmen zu ergreifen, wie z. B. Fernkonsultationen durchzuführen, Tests anzufordern und Ergebnisse einzusehen, Rezepte auszustellen, Patientinnen und Patienten zu entlassen und vieles mehr.
- **Tele dermatologie:** Von Fachpersonal aufgenommene Bilder werden an Dermatologinnen und Dermatologen (der meistgefragte medizinische Dienst in Spanien) gesendet, die aus der Ferne eine Diagnose stellen können. Bei schweren Pathologien wird ein Protokoll für einen schnellen Eingriff aktiviert.
- **Projekt HOPE** zur Vereinfachung der onkologischen Behandlungsprozesse durch Verbesserung der Koordination und des Patientendurchsatzes mittels eines integrierten Versorgungsmodells, Verbesserung der Terminplanung und Verkürzung der Wartezeiten dank der Digitalisierung von Prozessen und Minimierung der Verwaltungsaufgaben durch automatisierte Prozesse. HOPE verbessert nicht nur die Abläufe bei der Chemotherapie, sondern begleitet die Patientinnen und Patienten auch zu Hause.
- Das **digitale Notfallprogramm** beinhaltet eine Online-Konsultation mit Ärztinnen und Ärzten, die Tests vorschlagen, die während des Notfalls durchzuführen sind, verkürzt die Wartezeiten und ermöglicht die Vernetzung der Krankenhäuser und die Steuerung der Kapazitäten zwischen den Krankenhäusern.
- Casiopea integriert alle medizinischen Geräte und umfasst die wichtigsten klinischen Scores zur Überwachung des Mortalitäts- und Komplikationsrisikos in Intensivabteilungen, durch **Patientenbetreuung**, für Intensivstationen und chirurgische Räume.
- **Clinicoder**, für die klinische Kodierung in icd-10, schloss IA für die Anerkennung von klinischen Berichten ein.

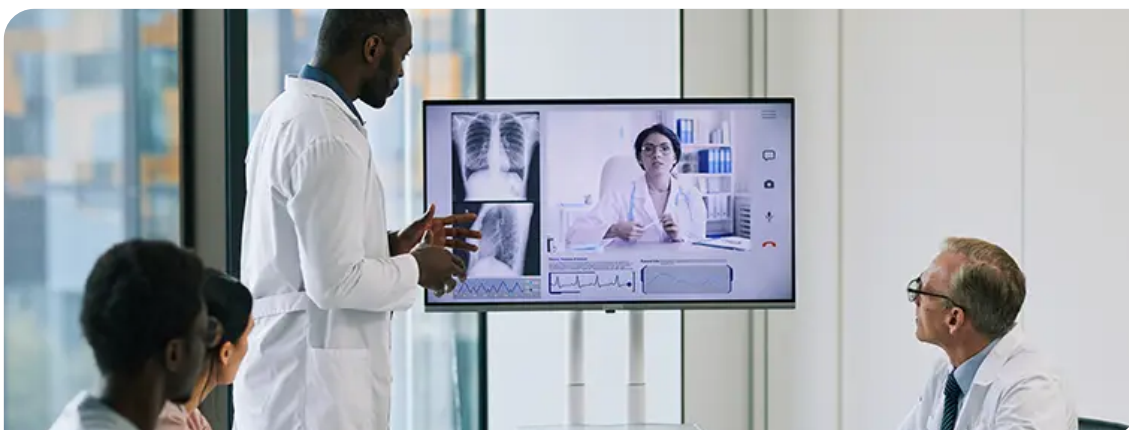
Casiopea ermöglicht es Krankenhäusern und unserem Fachpersonal, als Netzwerk zusammenzuarbeiten und über die Krankenhausmauern hinauszugehen, um die Gesundheitsversorgung menschlich zu gestalten und die Patientenerfahrung durch eine wertorientierte Medizin zu verbessern.

AUF DEM WEG ZUR DIGITALEN TRANSFORMATION

Wir haben für alle unsere Krankenhäuser Unternehmensziele festgelegt – auch für die Digitalisierung. Jedes Krankenhaus setzt diese Ziele um und evaluiert den Fortschritt. Um dies zu unterstützen, folgen unsere Krankenhäuser einem neuen Digitalisierungspfad, der aus vier Phasen besteht:

1. Die Einführung neuer Instrumente
2. Die digitale Transformation
3. Der Wandel des Gesundheitsmodells
4. Liquid Healthcare

In jeder Phase messen wir mehrere wichtige Leistungsindikatoren, um zu evaluieren, wann ein Krankenhaus bereit ist, in die nächste Phase überzugehen.



Die Digitalisierung ermöglicht den ortsunabhängigen Austausch unserer Expertinnen und Experten.

UNSERE ZIELE UND ERFOLGE

Unser übergeordnetes Ziel ist der Ausbau unseres digitalen Versorgungsmanagementsystems und Patientenportals Casiopea.

Außerdem wollen wir, dass die folgenden Prozesse bis 2024 zu 80 % digital sind:

- Vorbereitungen für medizinische Tests, Termine und Operationen
2023: 74,1 %
- Unterzeichnung von Einverständniserklärungen
2023: 51,6 %
- Chirurgische Checklisten
2023: 66,0 %

GEWÄHRLEISTUNG DER SICHERHEIT VON PATIENTENDATEN

Wir verfügen über eine technologische Infrastruktur, die es uns ermöglicht, die Digitalisierung in jedem unserer Gesundheitszentren weitgehend umzusetzen und eine Reihe von Systemen und Geräten zur Verfügung zu stellen, die dem medizinischen Personal und den Patientinnen und Patienten eine qualitativ hochwertige Behandlung garantieren. Dennoch sind wir uns des **damit verbundenen Cyberrisikos bewusst**, das neben Angriffen auf unsere IT-Infrastrukturen und -Anwendungen und den damit verbundenen Ausfällen auch den Diebstahl und die Offenlegung von Personen- und Patientendaten sowie von Geschäftsgeheimnissen umfasst.

Diese Risiken entstehen durch Schadsoftware oder die gezielte Manipulation von Daten. Wir gehen diese Risiken an, indem wir unsere **Widerstandsfähigkeit** gegenüber Cyberangriffen kontinuierlich stärken und unsere Cyberrisiken verringern, um Schaden für unsere Patientinnen und Patienten zu vermeiden.

Um der Entwicklung der aktuellen Cyber-Bedrohungslandschaft zu begegnen, hat unser Security Office eine Reihe von Maßnahmen ergriffen, um den Reifegrad der Organisation in Bezug auf die Cybersicherheit zu erhöhen, was es uns ermöglicht, die gesetzlichen Anforderungen zu erfüllen und unser Cybersicherheitsrisiko zu verringern. Unsere Ziele sind der Schutz der Vertraulichkeit, Integrität, Verfügbarkeit, Rückverfolgbarkeit und Authentizität unserer Systeme und der damit verbundenen Informationen.

Um unser Engagement für die Cybersicherheit zu unterstützen und zu demonstrieren, haben wir eine **Zertifizierungsstrategie** entwickelt, die die Sicherheit und die Einhaltung von Vorschriften anerkennt und unterstützt. Mehrere Zentren wurden auf der Grundlage von Normen wie ISO 27001 für Informationssicherheits-Managementsysteme, ENS (National Security Framework) und ISO 22301 für Business Continuity Management zertifiziert.

GRUNDLAGE FÜR DIE AUFRECHTERHALTUNG HOHER QUALITÄT

Die Förderung von Forschung und Innovation in den Krankenhäusern von Quirónsalud ist eine Grundvoraussetzung für die Bereitstellung einer qualitativ hochwertigen Versorgung, die Verbesserung des Zugangs zu den modernsten Behandlungen und die Unterstützung der beruflichen Entwicklung unserer Beschäftigten durch Schulungen zu modernsten Technologien und Behandlungsmethoden. Darüber hinaus tragen Forschung und Innovation dazu bei, Prozesse und Verfahren zu standardisieren und zu optimieren.

ZAHLEN UND FAKTEN

2023 waren 36 unserer 57 Krankenhäuser an wissenschaftlichen Projekten beteiligt. Wir haben **mehr als 1.500 Studien** durchgeführt, von denen 79 % von der Industrie gesponsert wurden; etwa 6 % davon wurden öffentlich finanziert. 11 % waren Studien ohne zusätzliche Finanzierung.

Der wichtigste Forschungsbereich ist die **Onkologie**, in der etwa 55 % aller klinischen Studien durchgeführt werden.

Im Jahr 2023 haben wir für unsere klinischen Forschungsaktivitäten in Spanien insgesamt rund 6 Millionen Euro an öffentlichen Fördermitteln erhalten (2022: rund 9 Millionen Euro).

UNSERE FORTSCHRITTE

Um unser **Tool zur Verwaltung klinischer Studien zu optimieren**, haben wir neue Funktionen entwickelt. Es handelt sich um eine Plattform, die die Überwachung von KPIs ermöglicht, weiter erstellen wir damit monatlich Berichte. Durch Verbesserungen im Jahr 2023 wurde die Kontrolle über die in der Plattform hinterlegten Informationen erhöht und damit die Zuverlässigkeit der Daten verbessert. So können wir Abweichungen direkt erkennen und damit zu Verbesserungen beitragen. Weiter dienen die Daten als Unterstützung für die Entscheidungsfindung.

Forschung & Innovation

Auch in 2023 haben wir Maßnahmen umgesetzt, um unsere Forschungstätigkeiten auszuweiten. Wir haben ein **Projekt zur Verbesserung des klinischen und organisatorischen Forschungsmanagements** entwickelt, um die Forschung mit der auf Gesundheit, Patientenerfahrung und Effizienz basierenden Unternehmensstrategie in Einklang zu bringen.

Im Jahr 2023 durchgeführte Aktivitäten:

- Abstimmung der in die klinische Forschung integrierten Teilprozesse.
- Definition der beteiligten Bereiche.
- Etablierung von multidisziplinären Arbeitsgruppen.
- Durchführung von Optimierungsmaßnahmen für Teilprozesse im Rahmen von Vertragsverhandlungen.

Das Projekt trägt dazu bei, Prozesse zu optimieren und zu automatisieren, das Forschungsmanagement, die Qualität und die Ergebnisse zu verbessern, die Industrie auf uns aufmerksam zu machen, dadurch mehr Forschungsprojekte zu generieren und die Bindung von Talenten zu erhöhen.

PARTNERSCHAFTEN IN DER FORSCHUNG

Quirónsalud ist an mehreren europäischen Forschungsprojekten beteiligt. Diese Form der internationalen Zusammenarbeit ermöglicht es uns, Fachwissen zu sammeln und größere Datenbanken aufzubauen. Zu den Projekten, an denen wir teilnehmen, gehören:

ProCAncer-I

Das Projekt zielt darauf ab, einerseits entscheidende Fragen im Zusammenhang mit der Behandlung von Prostatakrebs über das gesamte Krankheitsgeschehen hinweg zu klären und andererseits eine innovative Infrastruktur bereitzustellen, die es ermöglicht, mit KI-basierten Lösungen zu experimentieren. Diagnose, Behandlung und Nachsorge sollen verbessert werden und so zu einer präziseren sowie personalisierten Behandlung von Krebs beitragen.

Weitere Informationen finden Sie [hier](#).

Forschung & Innovation

PROFID

Oberstes Ziel ist es, die Mehrzahl der plötzlichen Herztode nach einem Herzinfarkt erfolgreich zu verhindern. PROFID zielt also darauf ab, die Lücke in der derzeitigen klinischen Praxis in Bezug auf den Schutz vor dem plötzlichen Herztod zu schließen.

Weitere Informationen finden Sie [hier](#).

EBRAINS

EBRAINS bietet eine digitale Forschungsinfrastruktur, die die Zusammenarbeit zwischen führenden Organisationen und Forschenden in den Bereichen Neurowissenschaften, Gesundheit des Gehirns sowie hirnbbezogene Technologien beschleunigt.

Weitere Informationen finden Sie [hier](#).

SUNRISE

Während sich Europa weiterhin von der COVID-19-Pandemie erholt, blicken die Bürgerinnen und Bürger sowie Regierungen weiter nach vorne, um lebenswichtige Strukturen der Gesellschaft zu sichern. Das SUNRISE-Projekt zielt darauf ab, eine höhere Verfügbarkeit, Zuverlässigkeit und Kontinuität kritischer Infrastrukturen in Europa zu gewährleisten, einschließlich Verkehr, Energie, Wasser und Gesundheitswesen.

Weitere Informationen finden Sie [hier](#).

Wir haben neue Initiativen im Bereich der Lehre ergriffen, um die Ausbildung unserer Fachkräfte in der Forschung zu verbessern:

- Start des **Masterstudiengangs Clinical Research Management** in Zusammenarbeit mit der Universidad Europea de Madrid.
- In Zusammenarbeit mit Roche organisiertes **Schulungsprogramm zu klinischen Studien**. Das Programm bestand aus fünf Online-Schulungsmodulen, von denen zwei auch vor Ort im Hospital Universitario Quirónsalud Madrid und im Hospital Quirónsalud Barcelona durchgeführt wurden.

HELIUMFREIE MAGNETRESONANZTOMOGRAPHIE

Die in den letzten Jahren gestiegenen Kosten für Helium stellen ein Risiko für die Nachhaltigkeit der diagnostischen Bildgebung dar. Dieses chemische Element wird in allen Magnetresonanztomographen (MRT) verwendet, um die leistungsstarken Supraleiter zu kühlen, die zur Erzeugung hochwertiger Diagnosebilder unabdingbar sind. Der zunehmend begrenzte Vorrat von Helium und seine hohen Kosten könnten den normalen Betrieb vieler radiologischer Dienste künftig gefährden.

Ein Standard-MRT-Gerät benötigt etwa 1.500 Liter Helium, um optimal zu funktionieren. Im Allgemeinen muss der Heliumvorrat des Geräts während seiner gesamten Lebensdauer aufgrund kleinerer, allmählicher Lecks aufgefüllt werden, was für die Wartungsdienste der Krankenhäuser ein Problem darstellt. Darüber hinaus werden die erheblichen wirtschaftlichen Auswirkungen zu einem zweitrangigen Problem, wenn Helium für ein MRT-Gerät nachgefüllt werden muss und es nicht verfügbar ist. In diesem Fall kann das Gerät mehrere Tage lang ausfallen, was für jedes Krankenhaus angesichts der hohen Nachfrage nach Kernspinnuntersuchungen ein Grund zur Sorge ist.

Ein weiterer Vorteil der heliumfreien MRT-Geräte ist ihr drastisch geringeres Gewicht. Herkömmliche MRT-Geräte haben ein zusätzliches Gewicht von fast 1,5 Tonnen, was für Krankenhäuser eine zusätzliche technische und bauliche Herausforderung darstellt, vor allem bei der Modernisierung von Krankenhäusern, wenn zusätzliche MRT-Geräten installiert werden sollen.

Außerdem müssen klassische MRT-Geräte über ein Notabsaugsystem - ein Quenchrohr - für den Fall eines Heliumgasaustritts verfügen. Diese Anforderung schränkt die Räumlichkeiten, in denen MRT-Geräte installiert werden können, weiter ein, was bei heliumfreien MRT-Geräten nicht der Fall ist, wodurch der Zugang zu dieser Technologie in medizinischen Zentren außerhalb von Krankenhäusern erleichtert wird.

Darüber hinaus hat die Installation von heliumfreien MRT-Geräten auch positive Auswirkungen auf die Umwelt. Helium ist ein nicht erneuerbares Gas, und seine Gewinnung erfordert das Bohren von Öl- und Gasbohrungen, was zu Umweltschäden, Wasserverschmutzung und Treibhausgasemissionen führen kann.

Im Bewusstsein all dieser Vorteile hat Quirónsalud als Pionier in Spanien in einem seiner Referenzkrankenhäuser einen heliumfreien MRT installiert. Seitdem wurden 12 Geräte in seinen Zentren installiert.

Forschung & Innovation**BESSERES UND SICHERERES SEHEN FÜR EINE ZUVERLÄSSIGERE DIAGNOSE**

Photon Counting ist eine neue Technologie der Computertomographie (PCTC), die in der Lage ist, jedes Röntgenphoton in ein elektrisches Signal umzuwandeln, das zur Erstellung des Bildes verwendet wird.

Die neuen Geräte, die kürzlich in den Krankenhäusern Quirónsalud Madrid und Quirónsalud Barcelona installiert wurden, sind die ersten in unserem Land.

Diese neue Technologie wird einen bedeutenden Wandel in der Diagnose, Behandlungsplanung und Kontrolle einiger Krankheiten bedeuten.

Die Vorteile von PCTC sind vielfältig:

- Ultraspatiale Auflösung (0,2 mm gegenüber 0,625 mm bei der herkömmlichen CT). Dies ist besonders nützlich bei der Untersuchung von Koronararterien.
- Erhebliche Reduzierung der Röntgenstrahlendosis. In vielen Fällen um mehr als 50 %. Dies ist von Vorteil in der pädiatrischen Pathologie, beim Lungenkrebs-Screening und der Wiederholung von Kontrollen in der onkologischen Pathologie.
- Reduktion von Metallartefakten. Dieses Gerät minimiert die Bildartefakte, die beim Vorhandensein von metallischen Objekten auftreten und normalerweise eine korrekte Interpretation verhindern. Auf diese Weise können wir Patientinnen und Patienten mit Prothesen, Fixierschrauben, Implantaten usw. untersuchen.

Forschung & Innovation

- Verringerung der Jodkontrastdosen. Die Möglichkeit, monoenergetische Bilder mit niedriger Kilospannung zu machen, die die Visualisierung von Jod hervorheben, sowie die minimale Dauer der Untersuchungen aufgrund der extrem schnellen Scangeschwindigkeit des Geräts ermöglichen es, die Menge an jodhaltigem Kontrastmittel, das bei vielen Untersuchungen erforderlich ist, erheblich zu reduzieren. Dies ist wichtig für ältere Patientinnen und Patienten oder ab einem gewissen Grad der Niereninsuffizienz, die anfälliger für die toxische Wirkung dieser Art von Kontrastmitteln sind.
- Spektrale Bildgebung in allen Studien. Die besondere Bedingung, die Energie jedes emittierten Röntgenphotons messen zu können, ermöglicht es uns, verschiedene Gewebe zu charakterisieren, d. h. ihre Zusammensetzung zu erkennen. Wir können so verschiedene Karten von Materialien (Jod, Wasser, Harnsäure usw.) erstellen, die uns bei verschiedenen diagnostischen Verfahren helfen.

Dank all dieser Eigenschaften wird das PCTC ein differenzierter Schritt in der Diagnose und Nachverfolgung zahlreicher pathologischer Prozesse sein, mit weniger Röntgenemission und größerer diagnostischer Zuverlässigkeit, was unseren Traum von „besser sehen, weniger strahlen und besser charakterisieren“ verwirklicht.



**PHOTON COUNTING
TECHNOLOGIE BEI
QUIRÓNSALUD**

[Video jetzt online anschauen](#)

UNSERE BESCHÄFTIGTEN: HOCHQUALIFIZIERT UND LEIDENSCHAFTLICH

Quirónsalud setzt sich dafür ein, dass sich seine Beschäftigten als Individuen und als Expertinnen und Experten innerhalb des Unternehmens weiterentwickeln und ihre Fähigkeiten und ihr Zugehörigkeitsgefühl zum Unternehmen stärken.

49.466

Beschäftigte

im Jahr 2023

787.342

Schulungsstunden

im Jahr 2023

FÖRDERUNG VON GESUNDHEIT UND WOHLBEFINDEN DER BESCHÄFTIGTEN

Wir streben danach, starke und beständige Teams aufzubauen. Die Grundlage für dieses Bestreben sind in erster Linie gute Arbeitsbedingungen. Tarifverträge und Mitarbeiter-richtlinien berücksichtigen die Bedürfnisse unserer verschiedenen Mitarbeitergruppen. Themen sind z. B. faire Entlohnung, Arbeitszeiten, Urlaub, Arbeitsbedingungen, Ruhe-stand und Gleichstellungspläne sowie Gesundheit und Sicherheit am Arbeitsplatz.

BEI UNS SIND

90

Tarifverträge in Kraft.

Mitarbeiterentwicklung & Wohlbefinden

Beschäftigte, die unter **Tarifverträge** fallen:



Quirónsalud Contigo ist ein innovatives Programm, das sich auf das körperliche, mentale, emotionale und finanzielle Wohlbefinden unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und ihrer Familien konzentriert. Beispiele für derartige Initiativen, die über dieses interne Instrument bereitgestellt werden, sind in sechs Aktionslinien unterteilt:

Contigo Bienestar

Ziel ist es, die Gesundheit unserer Beschäftigten umfassend zu fördern, indem wir unter anderem gesundheitsbezogene Inhalte und Workshops zu gesunder Ernährung und emotionalem Wohlbefinden sowie virtuelle Fitnessangebote anbieten.

Contigo Equilibrio

Programm zur Unterstützung der mentalen Gesundheit: Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, ihre Ehepartner und ihre Kinder unter 25 Jahren können kostenlose und anonym psychologische Hilfe in Anspruch nehmen.

Contigo Salud

Unterstützung im Gesundheitsbereich: Die Beschäftigten haben direkten Zugang zu den digitalen Gesundheitsdiensten und können zusätzlich jährlich individuelle ärztliche Untersuchungen beantragen (ergänzend zur Arbeitsuntersuchung, um die medizinischen Tests zu erweitern), um Risiken zu erkennen und Krankheiten vorzubeugen.

Contigo Bienestar Financiero

Finanzielle Unterstützung in Bezug auf die Art der Gehaltszahlung und andere wirtschaftliche Vorteile, z. B. ein flexibles Vergütungsprogramm und Mitarbeiterrabatte.

Mitarbeiterentwicklung & Wohlbefinden**Contigo Familia**

Programme, die sich auf die Gesundheit von Kindern konzentrieren, z. B. mit einem pädiatrischen Programm und einem Programm zur Förderung einer gesunden Lebensweise.

Contigo Sin Etiquetas

Unterstützungsprogramm für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit Behinderungen und ihre Familien.

MITARBEITERBINDUNG

Es gibt verschiedene Ausbildungsprogramme, um unsere Talente zu halten. Wir sind davon überzeugt, dass ein Teil der Ansprüche unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und ein Teil unseres Unterscheidungsmerkmals unsere **Wettbewerbsfähigkeit** ist, weshalb wir auf Aus- und Weiterbildung setzen. Wir sind der Meinung, dass unsere Beschäftigten nicht nur von einem gesunden Arbeitsumfeld profitieren, sondern auch von verschiedenen Kursen, Masterstudiengängen und Weiterbildungsprogrammen, die sie als Expertinnen und Experten qualifizieren.

Wir unterstützen unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bei ihrer persönlichen Karriereentwicklung, auch wenn dies bedeutet, dass sie ihren derzeitigen Arbeitsplatz verlassen müssen. Unsere **interne Mobilitätsrichtlinie** sieht vor, dass alle freien Stellen im Mitarbeiterportal im Intranet veröffentlicht werden müssen. Auf diese Weise zeigen wir Fachkräften, die sich weiterentwickeln wollen, Möglichkeiten und Karrierewege auf und leisten gleichzeitig einen wichtigen Beitrag zur Bindung von Talenten.

Mitarbeiterentwicklung & Wohlbefinden



Die Zufriedenheit unserer Beschäftigten wirkt sich auch auf die Patientenerfahrung aus.

DIE RICHTIGEN LEUTE FINDEN

Um unseren künftigen Bedarf an qualifizierten Fachkräften zu decken, nutzen wir eine Vielzahl unterschiedlicher Instrumente zur Mitarbeitergewinnung. Neben der Einstellung von Fachkräften konzentrieren wir uns auch darauf, **neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter selbst auszubilden**.

Wir haben Kooperationen mit Universitäten aufgebaut und betreiben selbst Universitätskliniken und Ausbildungsstätten. Mehr als 5.000 Studenten werden jährlich von Expertinnen und Experten ausgebildet und erwerben praktische Fähigkeiten während ihrer Grund- und Aufbaustudiengänge. Wir verfügen über 10 Universitätskliniken, in denen die Lehrinhalte des Medizinstudiums vermittelt und jährlich mehr als 500 medizinische Fachkräfte umfassend ausgebildet werden. In vier Krankenpflegeschulen decken wir neben der schulischen und praktischen Ausbildung auch die berufliche Ausbildung ab, z. B. zu bildgebenden Assistentinnen und Assistenten für Diagnostik und Nuklearmedizin und zu Technikerinnen und Technikern für Strahlentherapie und Dosimetrie.

TALENTENTWICKLUNG

Die Ausbildung bei Quirónsalud ist ein Instrument, das es unseren Beschäftigten ermöglicht, sich sowohl beruflich als auch persönlich weiterzuentwickeln. Auf diese Weise steigern wir kontinuierlich das Engagement und stellen die Menschen in den Mittelpunkt.

Mitarbeiterentwicklung & Wohlbefinden

UNIVERSIDAD CORPORATIVA

In unserer Universidad Corporativa bieten wir unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern eine breite Palette von Schulungs- und Lernprogrammen an. Die Universidad Corporativa ist ein **virtueller Campus**, auf dem unsere Beschäftigten Zugang zu verschiedenen Lernwegen haben. Sie bildet den Rahmen für alle angebotenen Schulungen, die Mitarbeitenden müssen nur während der Einarbeitung und je nach ihrem Fachgebiet oder der Art ihrer Tätigkeit Pflichtkurse belegen. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter haben ein Profil, in dem sie Zugang zu ihren Lernpfaden, Englischkursen und „Contigo“-Sitzungen zum Thema Achtsamkeit oder Live-Sitzungen im Fitnessstudio haben.

Zu unserer Universidad Corporativa-Plattform gehört der Quirónsalud Campus, ein Ort, der Wissen, Talente und innovative Seminare, Veranstaltungen und Treffen für unsere Fachkräfte bietet.

All dies wurde durch unsere 3D-Plattform erleichtert, die es ermöglicht, die Veranstaltungen mit hoher Qualität in einem hybriden Format durchzuführen. 2023 haben 1.233 Expertinnen und Experten – 686 vor Ort und 547 virtuell – mit einer durchschnittlichen Zufriedenheitsbewertung von 3,74/4 teilgenommen.

Beide Projekte sind Teil der Unternehmensstrategie und bieten unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern die Möglichkeit, ihre Fähigkeiten weiterzuentwickeln und sich mit anderen Kolleginnen und Kollegen innerhalb der Quirónsalud-Gemeinschaft auszutauschen.



Durch kontinuierliche Weiterbildungen wollen wir eine hohe Behandlungsqualität sicherstellen.

ENTWICKLUNGSPROGRAMME

Neben unserer digitalen Universidad Corporativa bieten wir weitere Programme, Masterstudiengänge und Initiativen an, um unsere Fachkräfte sowohl persönlich als auch beruflich weiterzuentwickeln.

PROGRAMM FÜR EMPATHIE

Bei der Schulung unserer medizinischen Fachkräfte achten wir auch auf Details, die einen spürbaren Unterschied machen können: 2023 wurden rund 6.600 unserer Pflegekräfte in der Bedeutung von Empathie geschult – und konnten so die Interaktion mit Patientinnen und Patienten und deren Erfahrungen verbessern.

LÜCKEN FÜLLEN: ENTWICKLUNG DES MASTERSTUDIENGANGS NOTFALLMEDIZIN

Da es das Fachgebiet Notfallmedizin nicht gibt, hat Quirónsalud einen Masterstudiengang entwickelt, der Anforderungen an die Notfallmedizin beinhaltet und sich durch eine hohe Anzahl praktischer Stunden im Krankenhaus und in Simulationsbereichen von den bestehenden Ausbildungsgängen auf dem Markt unterscheidet. Er wird in Zusammenarbeit mit der Universität Alfonso X El Sabio durchgeführt und hilft uns, **unsere Notärztinnen und Notärzte weiterzubilden** und externe Talente zu gewinnen. Das Programm ermöglicht es den ausgebildeten Ärztinnen und Ärzten, ihre Arbeit in der Notaufnahme mit einem soliden, fundierten Wissen aufzunehmen. Wir führen bereits die zweite Auflage durch, bei der 25 interne und 2 externe Ärztinnen und Ärzte ausgebildet werden.

FÜHRUNGSPERSÖNLICHKEITEN VON MORGEN

Wir bieten unseren derzeitigen und künftigen Führungskräften eine Vielzahl von Entwicklungsformaten an. So nahmen im Jahr 2023 mehr als 160 Führungskräfte des mittleren Managements aus verschiedenen Abteilungen an Schulungen teil, deren Schwerpunkt auf der Vermittlung und Sensibilisierung für den Wert der Strategie von Quirónsalud und deren Auswirkungen auf unsere Patientinnen und Patienten lag.

Um die Fachkräfte von Quirónsalud auf die Verwaltung und Leitung der Krankenhäuser der Zukunft vorzubereiten, bieten wir in Zusammenarbeit mit der IESE Business School ein Programm an. Es konzentriert sich auf die Bewältigung von Herausforderungen im Zusammenhang mit dem Engagement des Unternehmens für exzellenten Service, den Einsatz von Technologie und eine klare Mission zur Verbesserung der Gesundheit und

Mitarbeiterentwicklung & Wohlbefinden

des Wohlbefindens von Patientinnen und Patienten und Mitarbeitenden. Zwischen 2022 und 2023 haben insgesamt 116 Fachkräfte teilgenommen.

NACHFOLGEPLANUNG

Mitte 2020 wurde mit der Arbeit an einem Pilotprogramm zur Talententwicklung begonnen, das darauf abzielt, individuelle Talente zu entwickeln und **Kontinuität in kritischen Positionen** zu gewährleisten, z. B. in der Pflege und bei fakultativen Führungskräften. In den Jahren 2021 und 2022 wurden verschiedene Entwicklungspläne für 55 Teilnehmerinnen und Teilnehmer umgesetzt. Im Jahr 2023 arbeiteten wir daran, dieses Programm abzuschließen und das Design für eine Neuauflage zu erstellen.

Das Hauptziel dieses Programms für Schlüsselpersonen ist die Entwicklung individueller Talente und die Gewährleistung von Kontinuität in wichtigen Positionen innerhalb des Unternehmens.

ENGAGEMENT FÜR VIELFALT UND INTEGRATION

Quirónsalud setzt sich für eine vielfältige und integrative Belegschaft ein, in der verschiedene Kulturen, Generationen, Profile und Fähigkeiten koexistieren. Wir sind davon überzeugt, dass Vielfalt unterschiedliche und sich ergänzende Fähigkeiten und Kompetenzen mit sich bringt, die Innovation und die Entwicklung neuer Projekte fördern, indem integrierte Teams mit sich ergänzenden Talenten gebildet werden, um Herausforderungen zu meistern und die besten Ergebnisse zu erzielen.

UNSERE GEMEINSAME BASIS

Um die Vielfalt zu fördern, unterstützen wir die Chancengleichheit, indem wir uns in unserem [Ethik- und Verhaltenskodex](#) ausdrücklich gegen jede Form der Diskriminierung aussprechen. Gleichzeitig halten wir uns an die geltende Gesetzgebung und fördern bewährte Verfahren im Personalmanagement, um talentierte Teams mit unterschiedlichen Fähigkeiten und Kompetenzen zu fördern und zu unterstützen.

In der größten Tochtergesellschaft von Quirónsalud im Gesundheitssektor, IDCQ Hospitales y Sanidad, gibt es **seit 2020 einen Plan zur Chancengleichheit**. Andere Gesellschaften haben kürzlich ihre Gleichstellungspläne mit gewerkschaftlicher Vertretung unterzeichnet.

Mehr als **70** %

unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in Spanien
sind durch Gleichstellungspläne abgesichert.

Der Gleichstellungsplan entspricht den europäischen Richtlinien und den nationalen Vorschriften in Spanien zur Chancengleichheit und Lohntransparenz zwischen Männern und Frauen und garantiert die Nichtdiskriminierung am Arbeitsplatz.

Diversität & Chancengleichheit

PROTOKOLLE GEGEN SEXUELLE BELÄSTIGUNG AM ARBEITSPLATZ

In allen unseren Zentren haben wir Protokolle gegen sexuelle Belästigung und Belästigung am Arbeitsplatz eingeführt.

In einigen davon wurden eine Kommission gegen Gewalt am Arbeitsplatz sowie Gleichstellungskommissionen eingerichtet, um die Überwachung und Kontrolle zu gewährleisten.

DIE MACHT DER SPRACHE

Wir sind uns der Macht der Sprache sowohl im sozialen als auch im beruflichen Umfeld bewusst und wissen, wie sie Wahrnehmungen, Einstellungen und Verhalten beeinflusst. Um Problemen in diesem Bereich entgegenzuwirken, haben wir Richtlinien zur sprachlichen Gleichstellung eingeführt, die die Verwendung einer nicht-sexistischen Sprache fördern.

SPEAK-UP-KULTUR

Wir ermutigen unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, Verstöße gegen die Grundsätze des Ethik- und Verhaltenskodex oder anderes mögliches Fehlverhalten zu melden. Beschäftigten und Dritten steht ein extern verwalteter Whistleblower-Kanal zur Verfügung. Darüber hinaus können Vorfälle von sexueller und geschlechtsspezifischer Belästigung über ein spezielles Beschwerdeprotokoll gemeldet werden.

DIVERSITÄT IM ARBEITSALLTAG

Quirónsalud berücksichtigt die Bedürfnisse der verschiedenen Gruppen, aus denen sich seine Belegschaft zusammensetzt.

Rund **74** %

der Arbeitskräfte sind **Frauen**.

Diversität & Chancengleichheit

Frauen sind bei Quirónsalud sehr stark vertreten, besonderes beim medizinischen Personal. Es ist wichtig für uns, auf ihre spezifischen Anforderungen und Bedürfnisse einzugehen und dabei die Gleichstellung der Geschlechter als Schlüsselaspekt zu berücksichtigen.

Im Jahr 2023 sind 28 % unserer Führungskräfte, einschließlich der Mitglieder des Vorstands und der regionalen Führungsgremien, Frauen.

Quirónsalud führt verschiedene Initiativen zur Gleichstellung der Geschlechter durch, die auf die Bedürfnisse und Rollen von Männern und Frauen sowohl im Unternehmen als auch in ihren Familien eingehen. Es wurden soziale Maßnahmen und Vergünstigungen eingeführt, um die Vereinbarkeit von Beruf und Familie für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu verbessern. So können alle unsere Beschäftigten innerhalb des gesetzlichen Rahmens von Tarifverträgen und Arbeitnehmerstatuten eine Verringerung der Arbeitszeit, Schichtwechsel, Urlaub, interne Wechsel und/oder Heimarbeit beantragen.

Was die **kulturelle Vielfalt** betrifft, so haben wir im Rahmen der im Informationssystem erfassten Daten im Laufe des Jahres durchschnittlich 90 verschiedene Nationalitäten erfasst.

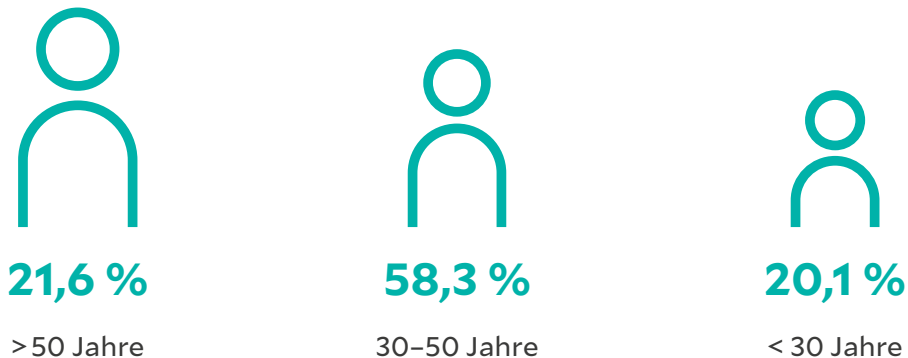
Quirónsalud hat ein Verfahren entwickelt, das sich mit den Fragen neuer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aus dem Ausland befasst und so deren Ankunft in Spanien erleichtert. Darüber hinaus verfügt das Unternehmen über eine Funktion für Arbeitsrecht und damit zusammenhängende Arbeitnehmerdienstleistungen, über die internationales Pflege- und medizinisches Personal seine Aufenthalts- und Arbeitserlaubnis erhalten kann.

Quirónsalud fördert die **funktionale Vielfalt** durch die Integration von Menschen mit Behinderungen in das Unternehmen durch Initiativen und Vereinbarungen mit verschiedenen sozialen Einrichtungen. Wir haben spezielle Programme für die Rekrutierung, Schulung und Integration von Menschen mit Behinderungen. Darüber hinaus wählen wir Lieferanten aus, die die Einstellung von Menschen mit Behinderung fördern und somit einen hohen Prozentsatz an Beschäftigten mit Beeinträchtigungen vorweisen, wie z. B. bei unserer Partnerwäscherei.

Damit erfüllen wir die gesetzliche Vorgabe in Spanien, einen Anteil von mindestens 2 % an Personen mit Behinderung in unserer Gesamtbelegschaft zu beschäftigen. Ausnahmen sind möglich und müssen von den betreffenden Unternehmen erläutert werden, bevor sie von der zuständigen Behörde akzeptiert werden. Darüber hinaus hat Quirónsalud eine Vereinbarung mit der repräsentativen Stiftung Fundación DKV Integralia zur Förderung der Vielfalt in unserem Unternehmen unterzeichnet.

Diversität & Chancengleichheit

VERTEILUNG NACH ALTER



In Bezug auf die **Generationenvielfalt** arbeiten wir seit ihrer Gründung mit der Beobachtungsstelle für Generationen und Talente zusammen und halten uns an den von ihr aufgestellten Grundsatzkodex für Generationenvielfalt. Diese Verpflichtung beinhaltet die Anerkennung der positiven Entwicklung aller Menschen auf der Grundlage der Chancengleichheit durch das Management, unabhängig von ihrem Alter und ohne Diskriminierung, sowie die Achtung der Generationenvielfalt als strategisches Ziel, um so ein günstiges Umfeld für alle zu fördern und alle geltenden Rechtsvorschriften einzuhalten.