



# QUIRÓNSALUD SUSTAINABILITY HIGHLIGHTS 2023

NACHHALTIGKEIT IM BEREICH  
GESUNDHEITSDIENSTLEISTUNGEN

# KENNZAHLEN

## ESG Performance Data von Quirónsalud



**13.647.000**

**ÄRZTLICHE BERATUNGEN**

haben wir durchgeführt.



**5,6**

**GWH ENERGIE**

haben wir mit unseren Photovoltaikanlagen erzeugt.



**> 74 %**

**DER TERMINE**

wurden **digital** über unsere Apps vereinbart.



**10.423**

**MAHLZEITEN**

haben wir seit 2022 gerettet.

**787.342**

**STUNDEN TRAINING**

haben unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter absolviert.



**74 %**

**FRAUEN**

in unserer Belegschaft.



**> 1.500**

**STUDIEN**

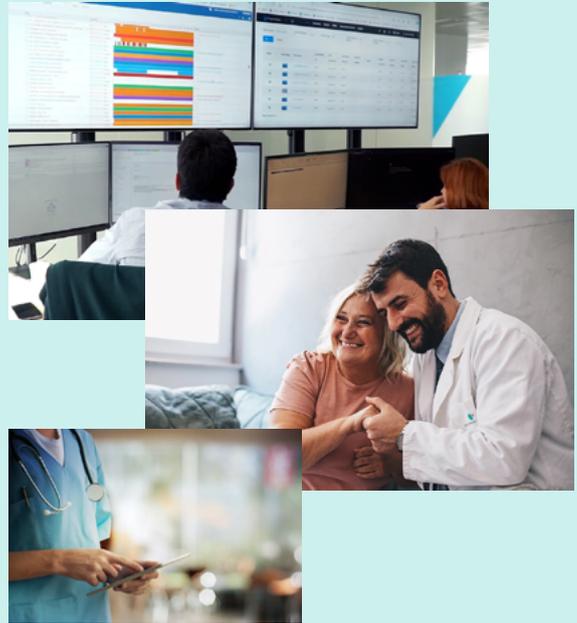
haben wir in unseren Gesundheitseinrichtungen durchgeführt.

# INHALT

<b>VORWORT QUIRÓNSALUD CEO VÍCTOR MADERAS</b>	4
<b>MAGAZIN</b>	5
<b>ESG-AGENDA</b>	12
<b>UMWELT</b>	18
Klimawandel & Energie	20
Wassermanagement	26
Abfall & Kreislaufwirtschaft	28
<b>SOZIALES</b>	32
Zugang zu Gesundheits- dienstleistungen	35
Qualität unserer Gesundheits- dienstleistungen	43
Digitale Transformation & Cybersecurity	50
Forschung & Innovation	56
Mitarbeiterentwicklung & Wohlbefinden	62
Diversität & Chancengleichheit	69
<b>GOVERNANCE</b>	73

## MAGAZIN

Die spannendsten Geschichten des Jahres  
aus der Quirónsalud Welt



Ab Seite

**5** →

<b>IMPRESSUM</b>	78
------------------	----



Dieser Bericht ist auch online  
verfügbar mit zusätzlichen,  
interaktiven Funktionen.

**ZUM ONLINEBERICHT** →

**Vorwort**

---



Im Jahr 2023 haben wir wesentliche Veränderungen in unserer Vision und unseren Zielsetzungen vorgenommen, um die nichtfinanziellen Aspekte unserer Geschäftsführung zu verbessern. Auf diese Weise schaffen wir die Grundlage für die Transformation des Gesundheitsmodells, um den legitimen Erwartungen unserer Patientinnen und Patienten, ihrer Familien und der Gesellschaft im Allgemeinen gerecht zu werden und die Nutzung neuer Technologien zu fördern. All dies wird durch unsere Strategie untermauert, die auf Patientenerfahrung, Gesundheit und Effizienz basiert, um die Gesundheit der Menschen und die Umwelt zu schützen.

**Víctor Madera**

CEO von Quirónsalud

# MAGAZIN

STORIES AUS DER QUIRÓNSALUD-WELT

ENTLASTUNG IN  
DER NOTAUFNAHME:

# UNSER VIRTUAL URGENT CARE PROGRAM

Überfüllt und sehr lange Wartezeiten – der Aufenthalt in der Notaufnahme fühlt sich manchmal schlimmer an als die Verletzung oder Krankheit selbst. Bei Quirónsalud arbeiten wir kontinuierlich daran, diese Erfahrung für alle Beteiligten zu verbessern: für unsere Patientinnen und Patienten, ihre Angehörigen sowie unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

Unsere Lösung: die Kombination von Digitalisierung und smarten Prozessen in unserem **Virtual Urgent Care Program**.

Dieses Programm unterstützt das Personal der Notaufnahme vor Ort durch den Einsatz digitaler Untersuchungen. Patientinnen und Patienten mit Symptomen, die als wenig akut eingestuft werden, werden per Videokonferenz professionell beraten und behandelt. Aber schauen Sie selbst, wie der Untersuchungsprozess gestaltet ist:



Magazin

**1** Registrierung bei der Anmeldung, Akte wird angelegt, Warten auf Erstuntersuchung



**2** Erstuntersuchung



Niedrige Dringlichkeit & keine körperliche Untersuchung nötig: Angebot einer digitalen Untersuchung



Werden die Anforderungen nicht erfüllt oder wird die digitale Untersuchung abgelehnt, folgt eine persönliche Untersuchung

**3** Wartezimmer  
Kürzere Wartezeit



**4** Digitale Untersuchung



**A** Diagnose und Entlassung

**B** Überweisung an normale Notaufnahme

**C** Tests sind notwendig\*

**5** Test werden durchgeführt  
Zweites digitales Gespräch  
Kürzere Wartezeit



**6** Diagnose & Entlassung



\* Mit den Testergebnissen wird ein zweites digitales Gespräch geführt.

## DIE EFFEKTE

Mit diesem Programm sind wir in der Lage die oft stressige Erfahrung eines Aufenthalts in der Notaufnahme zu erleichtern. Bisher haben wir es in 12 unserer spanischen Kliniken eingeführt, mit beeindruckenden Ergebnissen:

Die Patientinnen und Patienten erleben kürzere Wartezeiten und nehmen eine bessere Versorgung wahr.

### WARTEZEIT REDUZIERT AUF

weniger als

**13**

Minuten\*

Nur

**5**

%\* der Patientinnen und Patienten

**MÜSSEN IN DEN REGULÄREN  
ABLAUF DER NOTAUFNAHME  
ÜBERWIESEN WERDEN.**

\* Stand Mai 2024.

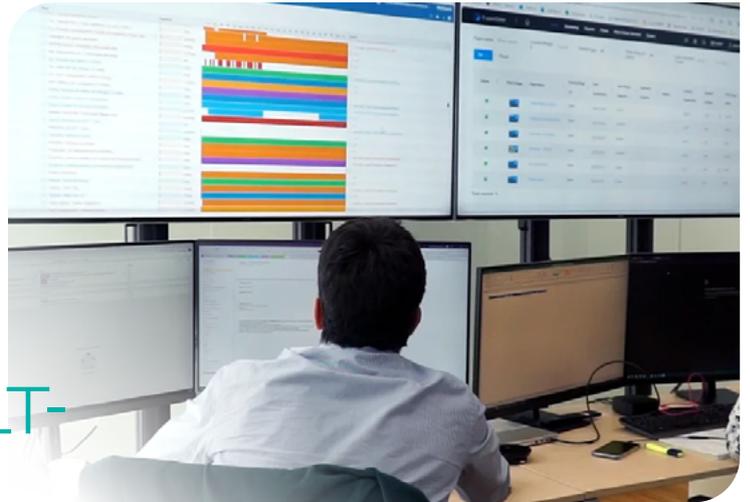
Die Notaufnahme und damit auch unser medizinisches Personal werden entlastet, sodass Kapazitäten für die Behandlung schwerwiegenderer Fälle frei werden.

Das Virtual Urgent Care Program wurde an den Kliniken mit der höchsten Auslastung der Notaufnahmen eingeführt.

Möchten Sie mehr darüber erfahren, wie wir qualitativ hochwertige Gesundheitsdienstleistungen anbieten und die Vorteile der Digitalisierung nutzen? Werfen Sie einen Blick in unseren Kapitel [Qualität unserer Gesundheitsdienstleistungen](#) und [Digitale Transformation!](#)

# PROJEKT DOME:

## ÜBERWACHUNG UNSERER UMWELT-VERBRÄUCHE IN EINEM EINZIGEN SYSTEM



Sich Ziele zu setzen und daran zu arbeiten, ein nachhaltigeres Unternehmen zu werden, ist nur möglich, wenn man weiß, worüber man spricht und was man betrachtet. Deshalb haben wir bei Quirónsalud ein Projekt ins Leben gerufen, mit dem wir den Energie-, Wasser- und Gasverbrauch unserer spanischen Krankenhäuser in einem System überwachen können:

### Digitalización Operativa y Monitorización de Edificios – DOME

zu Deutsch: die Digitalisierung betrieblicher Abläufe und Überwachung von Gebäuden.

Dieses Projekt ist von entscheidender Bedeutung für die Sicherstellung einer optimalen Leistung, Effizienz und eines nachhaltigen Gebäudemanagements, was letztlich den Aufenthaltskomfort in unseren Krankenhäusern erhöht und das Wohlbefinden der Patientinnen und Patienten sowie Beschäftigten fördert.

Möchten Sie wissen, wie DOME funktioniert und welche Vorteile es für unser Umweltmanagement bringt? Unser Director of Operational Services wird es Ihnen erklären:



[Watch online now](#)

Möchten Sie mehr über die umweltrelevanten Aspekte unserer Tätigkeit erfahren? Werfen Sie einen Blick in den [Abschnitt Umwelt](#) dieses Berichts!



# DIE PATIENTEN- ERFAHRUNG IM MITTELPUNKT

Unsere Patientinnen und Patienten stehen im Mittelpunkt unseres Handelns. Ihr Wohlergehen ist unser Orientierungspunkt für alle Entscheidungen.

Die Patientenerfahrung ist daher eine der strategischen Säulen von Quirónsalud, die darauf ausgerichtet ist, eine personalisierte medizinische Versorgung von höchster Qualität anzubieten – basierend auf den Präferenzen und emotionalen Bedürfnissen der Patientinnen und Patienten, mit **Aufmerksamkeit, Nähe und Verbundenheit**.

Dieser Ansatz berücksichtigt sowohl die Zufriedenheit der Patientinnen und Patienten mit der erhaltenen Versorgung als auch die Sicherheit und Effektivität der Behandlung.

Die **Digitalisierung von Prozessen** trägt zur Verbesserung der Patientenerfahrung bei. Wir betrachten unsere Patientinnen und Patienten stets ganzheitlich und stellen sie bei der Entwicklung digitaler Services in den Mittelpunkt. Darüber hinaus setzen wir auf einfache Bedienbarkeit, transparente Darstellung aller relevanten Informationen und eine starke Lösungsorientierung. So können wir die Digitalisierung nutzen, um die Zugänglichkeit zu unseren Gesundheitsdienstleistungen zu verbessern und die Behandlungszeiten zu verkürzen, damit unseren Patientinnen und Patienten so schnell wie möglich geholfen werden kann.

## Magazin



Der hohe **Grad der Personalisierung** trägt zu hochwertigen Behandlungsergebnissen und einem effizienten Einsatz der Ressourcen bei. Dies hilft auch unserem medizinischen Personal, ihre Ressourcen optimal einzusetzen. Die frei werdenden Ressourcen sind wichtig, um unseren Patientinnen und Patienten auf menschlicher Ebene zu begegnen. Wir wollen unsere Patientinnen und Patienten herzlich willkommen heißen, damit sie sich bei uns wohl fühlen. Wir wollen ihnen alle relevanten Informationen über ihren Gesundheitszustand und ihre Behandlung geben, damit sie ihre Behandlung verstehen und wir ihnen Ängste nehmen können. Verständnis, Wertschätzung und Zuwendung spielen eine entscheidende Rolle für eine positive Patientenerfahrung.

Werfen Sie einen Blick in unser Kapitel [Qualität unserer Gesundheitsdienstleistungen](#), um mehr Informationen zu unserem Qualitätsmanagement und der Steuerung der Patientenerfahrung zu erhalten.



# ESG-AGENDA

# NACHHALTIGKEIT BEI QUIRÓNSALUD

Wir haben ein Ziel: Wir arbeiten zusammen, um eine nachhaltige Zukunft für die Gesundheit und das Wohlbefinden der Menschen zu schaffen.

## UNSERE WERTE

Bei Quirónsalud steht der Mensch im Mittelpunkt aller Entscheidungen, und wir verpflichten uns zu einer Unternehmensstrategie, die die Gesundheit der Menschen und die Umwelt schützt.

Unsere **Werte** sind die Säulen, auf denen unser Handeln, unsere Arbeit und unser Tun basieren. Sie erklären, wie wir heute sind und wie wir in Zukunft sein werden. Sie zeigen unser Verständnis von Gesundheit und unser Verhältnis zu den Menschen. Sie machen uns anders und einzigartig. Sie sind unsere Identität:



**Team**                      **engagiert**                      **zugewandt**                      **professionell**

Es ist uns gelungen, eine Identität zu schaffen, die den Anspruch und die Qualitätsgarantie widerspiegelt, für die wir als Quirónsalud stehen: **Gesundheit von Mensch zu Mensch (human-to-human health).**

## IM MITTELPUNKT UNSERER STRATEGIE

Das Hauptziel von Quirónsalud ist es, den Menschen eine auf Exzellenz und Qualität basierende Gesundheitsversorgung zu bieten. Zu diesem Zweck arbeiten wir an der Entwicklung von drei strategischen Achsen, die im Jahr 2023 aktualisiert wurden:

ESG-Agenda

**GESUNDHEIT**



Wir bieten die bestmögliche medizinische Versorgung unter Beibehaltung hoher Qualitätsstandards. Dazu gehört ein klarer Ansatz für die Gesundheitsversorgung, um sicherzustellen, dass die Patientinnen und Patienten eine wirksame und sichere Behandlung erhalten und dass ein hohes Niveau in der medizinischen Praxis aufrechterhalten wird.

**EFFIZIENZ**



Diese Achse spiegelt das Engagement von Quirónsalud für ein effizientes Ressourcenmanagement wider, das sich in einer optimalen Zuweisung von finanziellen und personellen Ressourcen niederschlägt, um die betriebliche Effizienz zu verbessern und die langfristige Nachhaltigkeit sowohl des Unternehmens als auch des privaten Gesundheitssektors zu gewährleisten.

**ERFAHRUNGEN DER PATIENTINNEN UND PATIENTEN**



Die Patientenerfahrung wird ganzheitlich betrachtet, wobei die Zufriedenheit und die subjektive Erfahrung mit der erhaltenen Versorgung ebenso berücksichtigt werden wie die Sicherheit, Angemessenheit und Wirksamkeit der klinischen Prozesse. Unser Ziel ist es, eine medizinische Versorgung auf höchstem Niveau anzubieten, die die Patientinnen und Patienten in den Mittelpunkt stellt und auf medizinischer Exzellenz basiert, wobei Sicherheit und Qualität im Vordergrund stehen und eine individuelle, klare und transparente Patientenversorgung geboten wird.

## ESG-Agenda

Wir wollen über die Einhaltung von Vorschriften hinausgehen und die Formulierung sozialer und ökologischer Ziele und Verpflichtungen vorantreiben, die eng mit unseren Aktivitäten verbunden sind. Daher haben wir zur Entwicklung der strategischen Achsen in jedem Tätigkeitsbereich des Unternehmens spezifische Ziele festgelegt, die unser **ethisches und verantwortungsvolles Management** stärken und verbessern:

### **Einhaltung von Vorschriften**

- Einhaltung aller lokalen, nationalen und europäischen gesetzlichen Bestimmungen und Aufdeckung möglicher krimineller Handlungen in der Organisation.
- Anpassung der Strategien und Verfahren an neue verbindliche Vorschriften.
- Wahrnehmung von Präventions-, Aufdeckungs- und Reaktionsfunktionen.

### **Patientinnen und Patienten sowie Kunden**

- Sicherstellung der Qualität unserer Dienstleistungen und der Sicherheit unserer Patientinnen und Patienten.
- Durch die Festlegung und Verwirklichung ehrgeiziger Ziele soll ein exzellentes Patientenerlebnis gewährleistet werden.
- An der Spitze der klinischen Verfahren in unseren Krankenhäusern und Zentren stehen, indem wir auf Forschung und Innovation setzen.
- Schutz der Vertraulichkeit, Integrität und Verfügbarkeit von Informationssystemen, um die Bereitstellung wichtiger Dienste für Kunden sowie Patientinnen und Patienten zu gewährleisten.

### **Personal und Beschäftigung**

- Förderung von Vielfalt und Chancengleichheit für unsere Fachkräfte durch Förderung eines integrativen und diskriminierungsfreien Umfelds.
- Gewährleistung der Sicherheit und des Wohlbefindens unserer Beschäftigten bei der Ausführung ihrer Arbeit.
- Weiterbildung, damit sich unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter beruflich und persönlich weiterentwickeln können.
- Förderung des Zugehörigkeitsgefühls durch Initiativen, die uns zum Maßstab für differenzierte Praktiken in diesem Sektor machen.

## ESG-Agenda

### Umwelt

- Optimierung des Ressourcenverbrauchs (Energie, Wasser, Papier, Rohstoffe usw.) als Beitrag zum Kampf gegen den Klimawandel.
- Verbesserung der Abfallwirtschaft und Übergang zu einer Kreislaufwirtschaft.
- Sensibilisierung für einen verantwortungsvollen Umgang mit der Umwelt.
- Suche nach anderen erneuerbaren Energiequellen.
- Optimierungen bei Renovierungen oder dem Neubau von Krankenhäusern, um den Verbrauch von Energie, Wasser und Rohstoffen zu reduzieren und das Abfallaufkommen zu minimieren.

### Unteraufträge und Lieferanten

- Gewährleistung der Einhaltung der geltenden Rechtsvorschriften und der Übereinstimmung mit den Grundsätzen und Zielen des Unternehmens.
- Sicherstellung der rechtzeitigen Versorgung der Krankenhäuser und Verbesserung der administrativen Abwicklung des Transaktionsprozesses.
- Optimierung von Prozessen und Beständen in Krankenhäusern, Verringerung des Verwaltungsaufwands und der Lagerbestände.
- Verbesserung der Rückverfolgbarkeit der beschafften Produkte und Dienstleistungen.
- Umsetzung unseres Genehmigungsverfahrens für Lieferanten, um verantwortungsvolle, faire und ethische Beziehungen zu gewährleisten, die an die Bedürfnisse unseres Sektors und die erforderliche Einhaltung der gesetzlichen Bestimmungen angepasst ist.

### Soziales Engagement

- Identifizierung von Möglichkeiten und Bildung von Allianzen, die es uns ermöglichen, flexibler und effektiver zu agieren.
- Verbesserung der Gesundheit und des Wohlbefindens der Menschen, im vollen Bewusstsein unserer Verantwortung, zu einer gerechteren Gesellschaft beizutragen.
- Ausrichtung unseres Handelns an langfristigen Zielen und Sicherstellung, dass unsere Arbeit den Bedürfnissen der Patientinnen und Patienten sowie der Beschäftigten und anderer Interessengruppen gerecht wird.
- Integration des sozialen Handelns in den Kern unseres Geschäfts.

## ESG-Agenda

---

### VERANKERUNG DER ESG-VERANTWORTUNG AUF HÖCHSTER EBENE

Im Jahr 2023 schuf Quirónsalud innerhalb seiner Führungsstruktur die **Direktion für Nachhaltigkeit**, die sich mit der Koordinierung und Förderung von Nachhaltigkeitsaktivitäten befasst.

Mit dieser strukturellen Veränderung demonstrieren wir unmissverständlich unser Engagement für Nachhaltigkeit und deren Integration in unsere Geschäftstätigkeit. Von dieser neuen Direktion aus werden wir unser Nachhaltigkeitsmanagement durch die Entwicklung von Strategien, Plänen und Zielen verbessern.

Was wir tun, um unseren Zielen gerecht zu werden, wird in den folgenden Kapiteln zu [Umwelt](#), [Soziales](#) und [Governance](#) dargelegt.

Sind Sie neugierig, wie die Nachhaltigkeit mit unserem Kerngeschäft, dem Betrieb von Krankenhäusern, zusammenhängt? Werfen Sie einen Blick auf unsere [interaktive Grafik](#).

Dieser Bericht gibt einen Überblick über unsere Nachhaltigkeitsaktivitäten. Wenn Sie tiefer in Zahlen und Fakten sowie Managementansätze eintauchen möchten, werfen Sie einen Blick in den [Nichtfinanziellen Bericht 2023](#) von unserer Muttergesellschaft Fresenius.

# UMWELT

Klimawandel & Energie \_\_\_\_\_ 20

Wassermanagement \_\_\_\_\_ 26

Abfall & Kreislaufwirtschaft \_\_\_\_\_ 28

# UNSER UMWELTMANAGEMENT

Wir bei Quirónsalud stellen uns der Herausforderung einer nachhaltigen Entwicklung und halten an unseren Grundprinzipien des umweltgerechten Handelns fest. Unser Ziel ist es, gemeinsam eine nachhaltige Zukunft für die Gesundheit und das Wohlbefinden der Menschen zu schaffen. Um dieses Ziel zu erreichen, konzentrieren wir uns auf die folgenden Themen:

				
Optimierung des Energieverbrauchs und Kampf gegen den Klimawandel	Abfallvermeidung und Übergang zur Kreislaufwirtschaft	Optimierung des Wasserverbrauchs	Lieferkettenmanagement	Sensibilisierung und Bewusstseinsbildung

Fragen des Umweltschutzes und des Klimawandels werden auf vorausschauende Weise kontrolliert und bearbeitet. In diesem Zusammenhang entwickeln wir verschiedene Maßnahmen zur Prüfung und Bewertung der aktuellen und vorhersehbaren Auswirkungen unserer Tätigkeiten auf die Umwelt und zur Behandlung wichtiger Umweltaspekte.

Weitere Informationen über unsere Bemühungen finden Sie in den folgenden Kapiteln über:

- [Klimawandel & Energie](#)
- [Wassermanagement](#)
- [Abfall & Kreislaufwirtschaft](#)

# KAMPF GEGEN DEN KLIMAWANDEL

Der Klimawandel und seine Auswirkungen beeinflussen auch Quirónsalud. In unseren Gesundheitseinrichtungen müssen wir uns auf steigende Temperaturen und die Zunahme von Unwetterereignissen vorbereiten, dabei gilt es die Gesundheit der Patientinnen und Patienten weiterhin bestmöglich zu schützen.

Der Gesundheitssektor ist für etwa 4,4 % der weltweiten Netto-Treibhausgasemissionen (THG) verantwortlich, was den jährlichen Emissionen von 514 Kohlekraftwerken entspricht. Damit trägt er klar zum Klimawandel bei.<sup>1</sup>

Der Klimawandel ist das **größte Gesundheitsrisiko** des 21. Jahrhunderts. Er wirkt sich nicht nur auf die Qualität der Luft aus, die wir atmen, sondern auch auf die Menge und Qualität von Süßwasser und Lebensmitteln. Das vermehrte Auftreten extremer Wetterbedingungen wirkt sich auch auf die Gesundheit aus, insbesondere auf die von Kindern, die in einer ungesunden Umgebung mit höheren Temperaturen aufwachsen, die die Ausbreitung von Krankheiten wie Malaria und Dengue-Fieber begünstigen.

In Anbetracht der grundlegenden Rolle des Gesundheitswesens in Bezug auf den Klimawandel und seiner Verantwortung für die Emissionen und die Gesundheit der Menschen muss der Gesundheitssektor im **Prozess der Dekarbonisierung** mit gutem Beispiel vorangehen und eine Benchmark setzen. Dies wird der Gesellschaft, der Umwelt und damit auch der Gesundheit, insbesondere der am meisten gefährdeten Menschen, zugutekommen.

Im Rahmen unseres Engagements gegen die Luftverschmutzung und den Klimawandel bei Quirónsalud streben wir daher eine schrittweise Reduzierung unserer Treibhausgasemissionen an, wobei wir Bereiche und Methoden für transformative Veränderungen identifizieren. Unsere Maßnahmen zur **Verringerung der Treibhausgasemissionen** stehen im Einklang mit den Klimazielen von Fresenius (weitere Details finden Sie im [Konzernbericht](#)) und den UN-Zielen für nachhaltige Entwicklung (SDGs).

<sup>1</sup> Die Berechnung orientiert sich am [Health Care's Climate Footprint](#) der Nichtregierungsorganisation Health Care Without Harm.

## Klimawandel & Energie

Ziele für die Reduzierung der Treibhausgasemissionen:

- Reduktion der Scope-1- und Scope-2-THG-Emissionen um 50 % bis 2030 (Basisjahr: 2020)
- Klimaneutralität (Scope 1 und Scope 2) bis 2040

### ABSCHWÄCHUNG DES KLIMAWANDELS: MAS+

Angesichts der Auswirkungen des Klimawandels kann die Zusammenarbeit mit anderen Institutionen von entscheidender Bedeutung sein, um die Folgen des Klimawandels abzumildern und das Bewusstsein für seine Folgen zu schärfen. Es hat sich im Laufe der Zeit gezeigt, dass der Klimawandel direkte Auswirkungen auf die Gesundheit der Bevölkerung hat und dass die Zahl der Patientinnen und Patienten mit Krankheiten, die auf den Klimawandel zurückzuführen sind, zunimmt – zum Beispiel Atemwegserkrankungen.

Vor diesem Hintergrund wurde das Projekt MAS+ in unserem Krankenhaus Fundación Jiménez Díaz (FJD) ins Leben gerufen, das bei der Entwicklung innovativer Lösungen im Gesundheitssektor führend ist. Mit diesem ehrgeizigen Projekt will das FJD proaktiv Initiativen und Projekte auf den Weg bringen, die negative Auswirkungen auf die Umwelt und damit auf die Gesundheit verringern. Beispiele für solche Projekte sind:

- Digitalisierung und technologische Verbesserungen: Einführung innovativer Lösungen wie Telecare oder Initiativen zur Druckluftreduzierung
- Recyclingprozesse und Schulungsprogramme für Arzneimittel und Inhalatoren
- Entwicklung effizienter nachhaltiger Energieversorgung
- Bewährte Verfahren für die Reduktion von Narkosegasen und Ersatz von Reinigungsmitteln
- Ausbildungsprogramme speziell für die Bereiche Forschung und Digitalisierung

Die revolutionären Initiativen des FJD-Krankenhauses sind ein Vorbild für andere Einrichtungen. Die Maßnahmen wirken sich direkt auf die Verringerung des CO<sub>2</sub>-Fußabdrucks und den Klimawandel aus, was wiederum die Gesundheit der Bevölkerung beeinflusst (Prävention und Heilung).

## Klimawandel & Energie

---

### EINBLICKE IN MAS+



[Video jetzt online anschauen](#)

## UNSER UMGANG MIT ENERGIE

Um unseren [CO<sub>2</sub>-Fußabdruck](#) zu verringern, versuchen wir zunehmend, erneuerbare Energien zu nutzen. Gleichzeitig ist es für uns als Krankenhausbetreiber äußerst wichtig, dass wir jederzeit über ausreichend Energie verfügen, um den Betrieb aufrechtzuerhalten und die bestmögliche Versorgung unseren Patientinnen und Patienten zu gewährleisten.

### STEIGERUNG DER ENERGIEEFFIZIENZ

Um die Emissionen nachhaltig zu senken, ist es entscheidend, dass wir eine gute Datenbasis haben, um Verbesserungspotenziale abzuleiten. Um dies zu erreichen, haben wir das Projekt **Digitalización Operativa y Monitorización de Edificios** (DOME) gestartet. Weitere Informationen finden Sie [hier](#).

Die **Klimaanlagen** in unseren Krankenhäusern sind für einen großen Teil des Gesamtenergieverbrauchs von Quirónsalud verantwortlich. Seit 2011 arbeiten wir daran, das Management dieser Geräte zu automatisieren und haben sie alle in das DOME-System integriert. Wenn z. B. die Außentemperatur sinkt, passen die Systeme ihre Leistung automatisch an. So können wir uns besser an die immer häufigeren, abrupten und extremen Temperaturschwankungen anpassen und durch eine effizientere Nutzung Energie sparen.

Die Modernisierung der Klimaanlagen durch den Einbau von Reluktanzmotoren und Frequenzumrichtern, der Austausch von Brennern und der Ersatz von Diesel- durch Erdgaskessel sowie die Umstellung von konventioneller Beleuchtung auf LED sind der Schlüssel zu einer effizienteren Energienutzung in unseren Krankenhäusern und Gesundheitszentren.

**Klimawandel & Energie**

Was die **Krankenhausinfrastruktur** betrifft, so werden sowohl der Bau neuer Krankenhäuser als auch die Durchführung neuer Projekte und Sanierungen unter Berücksichtigung der Verbesserung der Energieeffizienz bei der Nutzung geplant und durchgeführt. Zu diesem Zweck erarbeiten wir eine Bewertung über den Betrieb der Kontrollsysteme der Zentren und den Energieverbrauch. Beurteilt wurden energieeffiziente Geräte, Kontroll- und Managementsysteme, LED-Beleuchtung, Sonnenkollektoren, Photovoltaikmodule und andere energieeffiziente Systeme, wie z. B. geothermische Energie (letztere, wann immer möglich), und deren Einsatzmöglichkeiten.

**AUSBAU DER ERNEUERBAREN ENERGIEN**

Seit 2022 setzen wir in unseren Krankenhäusern Solarzellen zur Stromerzeugung ein, um die Auswirkungen auf das Klima zu verringern und die Nachhaltigkeit unserer Energieversorgung zu gewährleisten. Das Projekt begann mit einer umfassenden Analyse der Möglichkeiten, wobei Zentren mit ausreichender Fläche und eigenen Grundstücken Priorität erhielten.

**UNSERE PHOTOVOLTAIKANLAGEN IN ZAHLEN**

Ende 2023 verfügen wir über 10.563 Paneele an 19 Standorten, die 5,6 GWh erzeugen, was 6 % des gesamten Stromverbrauchs in dieser Krankenhäuser entspricht.

Diese Leistung bedeutet eine erhebliche Verringerung unseres CO<sub>2</sub>-Fußabdrucks um 1.422 Tonnen CO<sub>2</sub>e.



Photovoltaikanlagen an verschiedenen Quirónsalud-Standorten.

## Klimawandel & Energie

### CO<sub>2</sub>-FUSSABDRUCK

Wie bereits erwähnt, ist der Gesundheitssektor für einen beträchtlichen Prozentsatz der gesamten Treibhausgasemissionen verantwortlich, und es liegt daher in unserer Verantwortung, Maßnahmen zur Verringerung unseres CO<sub>2</sub>-Fußabdrucks und seiner Auswirkungen auf die Umwelt und die Gesundheit der Menschen zu definieren und umzusetzen.

In Zusammenarbeit mit ECODES (einer Einrichtung, die vom spanischen Gesundheitsministerium für die Berechnung des CO<sub>2</sub>-Fußabdrucks in Gesundheitszentren empfohlen wird) berechnen wir seit 2016 unseren CO<sub>2</sub>-Fußabdruck nach der Methodik des GHG-Protokolls, das zwischen drei Bereichen unterscheidet:

#### SCOPE 1

Umfasst direkte Treibhausgasemissionen, d. h. Emissionen aus Emissionsquellen, die der Organisation gehören oder von ihr kontrolliert werden.

#### SCOPE 2

Indirekte Emissionen, die bei der Produktion der von der Organisation eingekauften Energie entstehen.

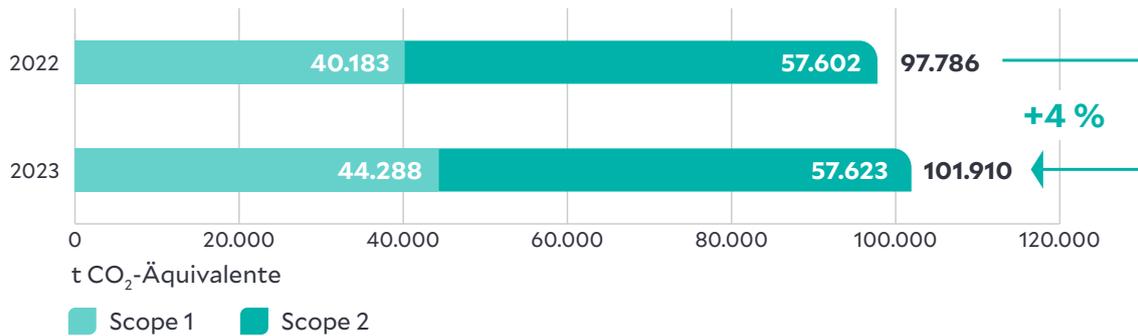
#### SCOPE 3

Umfasst indirekte Emissionen, die nicht in Scope 2 enthalten sind und entlang der gesamten Wertschöpfungskette anfallen.

Klimawandel & Energie

Die Ergebnisse unserer Scope-1- und Scope-2-Emissionen sind in der folgenden Grafik zu sehen, die zur besseren Vergleichbarkeit auch die Emissionen des Vorjahres enthält.

DIE SCOPE-1- UND SCOPE-2-EMISSIONEN VON QUIRÓNSALUD



Die Treibhausgasemissionen für Quirónsalud wurden nach der vom spanischen Ministerium für den ökologischen Wandel und die demografische Herausforderung (MITECO) entwickelten und veröffentlichten Methodik geschätzt.

Zusammenfassend lässt sich sagen, dass Scope 1 folgendes beinhaltet: den Energieverbrauch in Gebäuden, den Treibstoffverbrauch in den organisationseigenen Fahrzeugen, Kältemittellecks in Klimaanlage/Kühlgeräten, den Verbrauch von Feuerlöschgasen und den Verbrauch von Narkosegasen und Inhalatoren. Scope 2 umfasst unseren Stromverbrauch, der nach dem Marktansatz berechnet wird.

Der Anstieg unserer Emissionen um 4 % ist hauptsächlich auf einen Anstieg der Scope-1-Emissionen zurückzuführen, der durch einen höheren Erdgasverbrauch aufgrund neuer Einrichtungen und einer Zunahme unserer Tätigkeit bedingt ist. Darüber hinaus wurden neue Quellen von Scope-1-Emissionen identifiziert, wie Brandgase, andere Anästhesiegase sowie Inhalatoren, die im Vorjahr nicht erfasst wurden.

## UNSER UMGANG MIT WASSER

Seit Jahrzehnten steigt der Wasserverbrauch weltweit, und in immer mehr Regionen kommt es infolge des Klimawandels zu Wasserknappheit. Die Aufrechterhaltung einer kontinuierlichen Wasserversorgung ist von entscheidender Bedeutung für die Umsetzung unserer Aktivitäten und die Sicherstellung eines optimalen Service für unsere Patientinnen und Patienten. Ein verantwortungsvoller und nachhaltiger Umgang mit Wasser ist daher für Quirónsalud unerlässlich.

### WASSERVERBRAUCH IN DER PATIENTENVERSORGUNG

Für unsere Gesundheitseinrichtungen ist eine ausreichende Versorgung mit Frischwasser von zentraler Bedeutung für das Wohlbefinden und die Hygiene der Patientinnen und Patienten. Die Wasserentnahme erfolgt aus dem kommunalen Wasserversorgungsnetz in Übereinstimmung mit den örtlichen Vorgaben. Die größten Verbräuche von Frischwasser erfolgen durch Sterilisationsprozesse für Operationen und während der Pflege stationärer Patientinnen und Patienten.

Um sicherzustellen, dass die **Wasserqualität** in unseren Krankenhäusern unseren internen sowie den externen Qualitätsvorgaben entspricht, haben wir in unseren Einrichtungen Managementsysteme und Kontrollen eingeführt. Unser Wassermanagement ist eng mit unserem Hygienemanagement verknüpft. Ausgebildete Fachleute sorgen dafür, dass unsere Ansprüche und auch die externen Anforderungen erfüllt werden.

Wir haben in allen Einrichtungen geeignete **Risikomanagementverfahren** eingeführt, die in Kraft treten, wenn Verunreinigungen festgestellt werden oder die Wasserqualität nicht den festgelegten Standards entspricht. Weiter gibt es klare Meldewege, um Abweichungen zu dokumentieren und zu kommunizieren.

Frischwasser ist wesentlich, um Hygienevorgaben einzuhalten und damit die Patientensicherheit in unseren Gesundheitseinrichtungen zu gewährleisten. Dies führt jedoch dazu, dass wir keine wesentlichen Wassereinsparungen vornehmen können. Aufgrund dieser unverzichtbaren Anforderungen an die Trinkwasserqualität verzichten wir z. B. derzeit auf die Wiederverwendung von Wasser und die Nutzung von Grauwasser, also aufbereitetem Wasser aus Duschen oder Waschbecken.

## Wassermanagement

### WIE WIR UNSEREN WASSERVERBRAUCH OPTIMIEREN

Wir sind uns der Bedeutung des Schutzes der Wasserressourcen und eines verantwortungsvollen Verbrauchs für den Umweltschutz bewusst und haben auch in diesem Jahr wieder bewährte Verfahren zur Kontrolle und Reduzierung des Wasserverbrauchs eingeführt:

- Prüfung auf mögliche Lecks in Tanks und Anlagen
- Installation von Perlatoren in Waschbecken und Duschen
- Optimierung der Toilettenspülung
- Einbau von Tanks mit doppelter Druckknopfentleerung
- Anpassung der Bewässerung und Nutzung von Pflanzen, die weniger Wasser benötigen

#### UNSER WASSERVERBRAUCH

Im Jahr 2023 haben wir in unseren Gesundheitseinrichtungen ca. 1,66 Mio m<sup>3</sup> Wasser verbraucht, was einer Wassereinsparung von ca. 2 % gegenüber dem Vorjahr entspricht (2022: 1.696.074 m<sup>3</sup>).

# ÜBERGANG ZU EINER KREISLAUFWIRTSCHAFT

Die Kreislaufwirtschaft stellt eine klare Veränderung des derzeitigen linearen Produktions- und Verbrauchsmodells dar und betrifft die gesamte Wertschöpfungskette von der Rohstoffgewinnung bis zum Endverbraucher. Wir bei Quirónsalud wollen einen Schritt weiter gehen und uns auf ein Geschäftsmodell zubewegen, das die Nutzung von Ressourcen optimiert, das Abfallaufkommen minimiert und die Umweltauswirkungen unserer Tätigkeit verringert.

## EFFIZIENTES ABFALLMANAGEMENT

Die natürlichen Ressourcen werden auf der ganzen Welt immer knapper. Wir können nur dann nachhaltig wirtschaften, wenn wir die uns zur Verfügung stehenden Rohstoffe effizient nutzen. Dazu gehört auch ein verantwortungsvoller Umgang mit Abfällen, denn sie enthalten wertvolle Ressourcen, die recycelt und wiederverwendet werden können. Im Gesundheitswesen gelten strenge Hygienevorschriften für die verwendeten Materialien und die sichere Entsorgung von Sonderabfällen. Wir stellen die Einhaltung mit klaren internen Richtlinien und umfassenden Kontrollen sicher.

Durch ein systematisches Abfallmanagement wollen wir unseren Materialverbrauch senken und das Abfallaufkommen minimieren. Zu diesem Zweck wollen wir die Recyclingquote von Verpackungsmaterialien in den Kliniken erhöhen, indem wir vor allem Papier und Leichtverpackungen verwenden. Ziel ist es, dass Verpackungen aus Metall, Kunststoff oder Tetrapacks nicht im Abfallmix landen, um das Recycling dieser Materialien zu fördern.

Ende 2023 wurde eine Überprüfung des bisherigen krankenhauses internen Abfallverfahrens eingeleitet, um es an höhere Sortierungsstandards anzupassen, die 2024 umgesetzt werden sollen. Auf diese Weise werden die **Abfallmanagementprozesse** in allen unseren Zentren **vereinheitlicht** und gleichzeitig wird sichergestellt, dass die Prozesse mit dem Engagement und der Strategie des Unternehmens im Abfallbereich im Einklang stehen.

**Abfall & Kreislaufwirtschaft**

**PRINZIPIEN DER KREISLAUFWIRTSCHAFT**

Unser Ansatz basiert auf den von der Europäischen Kommission aufgestellten **Grundsätzen**, die sich an der Abfallhierarchie orientieren und den Übergang zu einer Kreislaufwirtschaft begünstigen:

**Vermeidung – Wiederverwendung – Recycling – Verwertung – Entsorgung**

Im Einklang mit den festgelegten Grundsätzen sind unsere **Hauptziele** im Bereich der Abfallwirtschaft folgende:

- Beseitigung von Risiken für Gesundheit, Mensch und Umwelt.
- Korrekte Identifizierung und Trennung von Abfällen.
- Vermeidung von Arbeitsunfällen für das Personal bei der Handhabung von Abfällen.

Im Jahr 2023 verfügten wir bereits über ein **Datenerfassungssystem**, mit dem wir die Daten über ein Dashboard besser verfolgen können.

Aufgrund der in den Zentren ausgeübten Tätigkeiten werden die von Quirónsalud erzeugten Abfälle in vier Hauptgruppen eingeteilt, die wiederum hauptsächlich in zwei Kategorien zusammengefasst werden:

**UNGEFÄHRliche ABFÄLLE**

- Nicht-hygienische Abfälle ähnlich wie Hausmüll
- Sanitäre Abfälle, die Siedlungsabfällen gleichgestellt sind

**GEFÄHRliche ABFÄLLE**

- Biologische Abfälle
- Chemische Abfälle

## Abfall & Kreislaufwirtschaft

### UNGEFÄHRLICHE ABFÄLLE

Zu den nicht gefährlichen Abfällen gehören die typischen Gegenstände, die wir im täglichen Leben entsorgen und die keine unmittelbare Gefahr für die menschliche Gesundheit darstellen. In unseren Kliniken werden nicht-hygienische Abfälle, die dem Hausmüll entsprechen, und hygienische Abfälle, die Siedlungsabfällen entsprechen, getrennt erzeugt und gesammelt. Dies erleichtert ihre anschließende Behandlung und Wiederverwertung.

Um diese Trennung zu ermöglichen, verfügen unsere Krankenhäuser über **spezielle Behälter zur Trennung** der verschiedenen verwertbaren Arten. Diese Behälter befinden sich an Orten, an denen diese Art von Abfall häufiger anfällt, wie z. B. in den allgemeinen Lagern, der Apotheke, den Warteräumen und den Reinigungsdiensten. Nicht gefährliche Abfälle werden in erster Linie von den kommunalen Entsorgern eingesammelt, mit Ausnahme einiger Zentren, in denen diese Art von Abfällen privat entsorgt wird.

### GEFÄHRLICHE ABFÄLLE

In der Welt der Abfallwirtschaft sind gefährliche Abfälle ein kritisches Thema, das besondere Aufmerksamkeit erfordert. Im Gegensatz zu nicht gefährlichen Abfällen stellen sie eine ernsthafte Bedrohung für die menschliche Gesundheit und die Umwelt dar und müssen daher **angemessen behandelt** werden.

Die Behandlung gefährlicher Abfälle ist je nach Gruppe unterschiedlich:

#### **Biologische Abfälle – Zytostatische Abfälle – Flüssige chemische Abfälle – Feste chemische Abfälle**

Die Sicherheit von Menschen und Umwelt hat stets Vorrang, weshalb die Wiederverwendung oder das Recycling der erzeugten gefährlichen Abfälle teilweise verboten ist. So müssen z. B. biologische Abfälle sterilisiert oder, wie zytostatische Abfälle, verbrannt werden. Auch chemische Abfälle erfordern eine besondere Behandlung, um eine ordnungsgemäße Entsorgung und Sicherheit zu gewährleisten. Aufgrund der Art unserer Tätigkeiten ist die größte Menge an gefährlichen Abfällen in der Gruppe der infektiösen oder biologischen Risikoabfälle konzentriert.

### LEBENSMITTELABFÄLLE

Bei der Pflege von Patientinnen und Patienten ist eine ausgewogene Ernährung wichtig für deren Genesung. Wir möchten auch den Angehörigen und unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern eine große Vielfalt an gesunden Lebensmitteln anbieten. Wir setzen uns aktiv dafür ein, Lebensmittelabfälle zu reduzieren und Ressourcen effizient zu

**Abfall & Kreislaufwirtschaft**

nutzen. Im Bereich der Verpflegung arbeiten wir an der Optimierung der Rohstoffvorräte im Lebensmittelbereich mit Hilfe von Management-Tools, die es uns ermöglichen, die Lagerbestände besser anzupassen und Lebensmittelabfälle zu reduzieren.

**TOO GOOD TO GO**

Im Jahr 2023 setzten wir die Arbeit mit dem Projekt „Too Good To Go“ fort, einer mobilen Anwendung zur Mitnahme von überschüssigen, nicht verkauften Lebensmitteln aus Krankenhausküchen oder Cafeterien, die Nutzerinnen und Nutzer zu einem reduzierten Preis erwerben können.

Seit dem Beginn dieser Zusammenarbeit im Jahr 2022

**wurden 10.423 Tüten mit Lebensmitteln**

in 29 Krankenhäusern gerettet.

Darüber hinaus hat diese Zusammenarbeit dazu beigetragen, den Bekanntheitsgrad der Marke zu erhöhen, da die Kunden dieses Angebot im Jahr 2023 mit durchschnittlich 4,2 von 5 Punkten bewerteten. Besonders gelobt wurde dabei das Preis-Leistungs-Verhältnis und die großzügigen Portionen der erhaltenen Speisen. Zu unserer Freude gaben 78 % der Nutzerinnen und Nutzer an, dass sie das Angebot künftig wieder wahrnehmen wollen.



Beispiel einer Tüte mit Lebensmitteln, die in einer der Einrichtungen von Quirónsalud angeboten werden.

# 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:

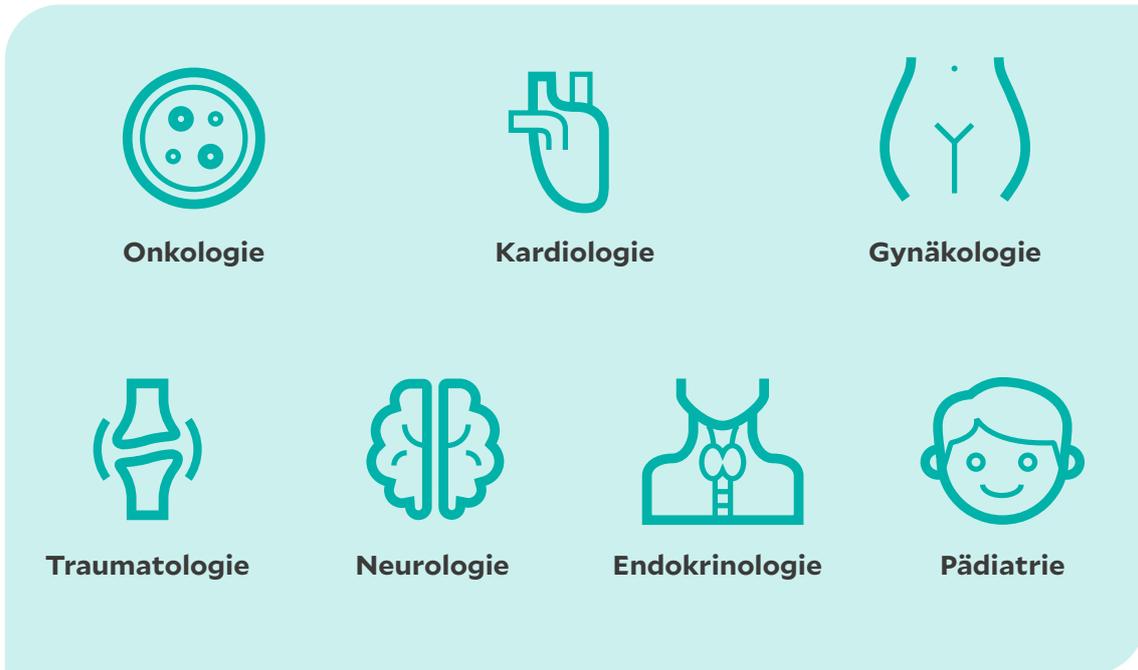


Zugang zu Gesundheitsdienstleistungen



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



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 agilere, 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 hirnbezogene 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 Kernspintuntersuchungen 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 Mitarbeiterrichtlinien berücksichtigen die Bedürfnisse unserer verschiedenen Mitarbeitergruppen. Themen sind z. B. faire Entlohnung, Arbeitszeiten, Urlaub, Arbeitsbedingungen, Ruhestand 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.



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.



## 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



21,6 %

>50 Jahre



58,3 %

30-50 Jahre



20,1 %

< 30 Jahre

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.



# GOVERNANCE

## ETHIK UND VERANTWORTUNG: DIE GRUNDLAGE UNSERER ARBEIT

Wir bei Quirónsalud sind überzeugt, dass gute Unternehmensführung auf Ethik und Verantwortung beruhen muss. Aus diesem Grund haben wir eine starke und transparente Führungsstruktur sowie Richtlinien und Verfahren festgelegt, die das Verhalten aller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bei der Durchführung ihrer Aktivitäten im Sinne der Unternehmensstrategie leiten. Wir wollen ein Höchstmaß an professionellen und ethischen Standards aufrechterhalten und stets mit größter Transparenz, Sorgfalt und Integrität handeln.

### UNSERE RICHTLINIEN

Innerhalb der übergeordneten Fachabteilungen von Quirónsalud legen wir **Unternehmensrichtlinien** fest, die in den Gesundheitszentren des Unternehmens umgesetzt werden. Diese Richtlinien und Verfahren werden laufend überprüft und aktualisiert, um sicherzustellen, dass sie mit der Strategie, den Bedürfnissen unserer Interessensgruppen sowie etwaigen neuen gesetzlichen Anforderungen in Einklang stehen.

Sie beziehen sich auf diese Themen:

- Einhaltung der Vorschriften und Risiken
- Erfahrung der Patientinnen und Patienten
- Qualität
- Beschäftigte
- Umwelt
- Finanzen

### ETHIK- UND VERHALTENSKODEX

Unser **Ethik- und Verhaltenskodex** ist die Leitlinie für alle Expertinnen und Experten, die im Unternehmen arbeiten, um verantwortungsbewusst und in Übereinstimmung mit den geltenden Vorschriften und unseren Unternehmensgrundsätzen zu handeln. Der Kodex, der 2023 überarbeitet und aktualisiert wurde, ist für Beschäftigte über das Mitarbeiterportal und für Dritte über die [Unternehmenswebsite](#) zugänglich.

## Governance

Außerdem kann sich jeder Beschäftigte, der **Zweifel an der Auslegung** des Ethik- und Verhaltenskodex hat, an den internen Risiko- und Compliance-Ausschuss wenden.

### KORRUPTIONSBEKÄMPFUNG

Die Vermeidung von Korruption ist eines der wichtigsten Themen von Quirónsalud. Wir dulden keine Form von Bestechung oder Korruption. Beschäftigte von Quirónsalud, Dritte oder Einrichtungen, die im Namen des Unternehmens handeln, dürfen unter keinen Umständen Bestechungsgelder anbieten oder annehmen.

In unserer **Antikorruptionsrichtlinie** sind die Regeln festgelegt, die die Beschäftigten bei ihren Kontakten mit Dritten befolgen müssen. Im Jahr 2023 setzte das Management die Einführung spezifischer Schulungen zu dieser Richtlinie fort.

Die Richtlinie verbietet beispielsweise die Lieferung, das Anbieten oder das Versprechen von Zahlungen oder Belohnungen an Behörden, Beamte oder Angestellte öffentlicher oder privater Unternehmen oder Einrichtungen zum Zwecke der Erlangung einer Vorzugsbehandlung oder eines wirtschaftlichen Vorteils.

### MELDEWEGE

Unser Whistleblower-Kanal ermöglicht es jedem Beschäftigten oder Dritten, Verstöße gegen den Ethik- und Verhaltenskodex, von denen die Person Kenntnis hat, sowie Verstöße gegen geltende Gesetze und Vorschriften zu melden.

Die eingegangenen Meldungen werden **vertraulich** behandelt, und es ist strengstens untersagt, Vergeltungsmaßnahmen gegen die Person zu ergreifen, die eine Meldung macht.

#### WHISTLEBLOWING

Im Jahr 2023 haben wir daran gearbeitet, eine **größere Kultur der Transparenz** zu schaffen, indem wir:

- die Funktionsweise des Whistleblower-Kanals verbessert haben.
- die Sichtbarkeit, sowohl auf der externen Website als auch im Intranet erhöht haben.

## Governance

- wichtige Dokumente für den internen Gebrauch zur Verfügung gestellt haben, nämlich:
  - Allgemeine Grundsätze für den Whistleblower-Kanal sowie eine Richtlinie zum Schutz von Whistleblowern.
  - Verfahrensanweisungen für das Beschwerdemanagement des Unternehmens.

Beide Dokumente sind für jeden Mitarbeiter und jede Mitarbeiterin zugänglich. Darüber hinaus wurden auf der Website von Quirónsalud allgemeine Informationen über den Whistleblower-Kanal, die Allgemeinen Grundsätze und die häufig gestellten Fragen veröffentlicht, um deren korrekte und sachgerechte Nutzung zu fördern.

## DATENSCHUTZ

Bei Quirónsalud betreuen wir jedes Jahr Millionen von Patientinnen und Patienten und verarbeiten **sensible personenbezogene Daten**. Wir sind dem Recht auf Datenschutz für alle Personen verpflichtet, auch bei der Verarbeitung von Daten durch Dritte in unserem Auftrag.

Wir arbeiten kontinuierlich daran, die Anforderungen der Allgemeinen Datenschutzverordnung der Europäischen Union und anderer anwendbarer Datenschutzvorschriften zu erfüllen. In diesem Zusammenhang verbessern wir kontinuierlich unsere Datenschutzmaßnahmen, um das Niveau der Einhaltung zu halten und zu erhöhen.

## MENSCHENRECHTE

Wir sind den Menschen- und Arbeitsrechten **verpflichtet**, die in der nationalen und internationalen Gesetzgebung anerkannt sind, einschließlich der Allgemeinen Erklärung der Menschenrechte der Vereinten Nationen.

Quirónsalud hält sich an die Richtlinien der Konzerngesellschaft: die **Fresenius-Menschenrechtserklärung**, die für alle Aktivitäten und Geschäfte der Unternehmen des Fresenius-Konzerns gilt.

**Gesundheit** ist ein Menschenrecht, und mit unseren Dienstleistungen leisten wir einen entscheidenden Beitrag, um den Zugang sowie die Verfügbarkeit einer angemessenen,

## Governance

---

und qualitativ hochwertigen medizinischen Versorgung zu gewährleisten. Im Rahmen unseres Engagements wollen wir auch zu einer gerechteren Gesellschaft beitragen. Wir sehen unsere Rolle darin, die Achtung der Menschenrechte im Rahmen unserer Geschäftstätigkeit zu fördern und in der täglichen Arbeit umzusetzen. Zu unserem Engagement für die Menschenrechte gehört es, kontinuierlich daran zu arbeiten, Leben zu retten, die Gesundheit zu fördern und die Lebensqualität unserer Patientinnen und Patienten zu verbessern.

Im Jahr 2023 hat Quirónsalud gemäß den Richtlinien unserer Muttergesellschaft Fresenius eine Risikobewertung im Bereich Menschenrechte durchgeführt und Sorgfaltsverfahren eingeführt. Weitere Informationen über das übergreifende **Menschenrechtsprogramm** finden Sie im [2023 Report on the German Act on Corporate Due Diligence Obligations in Supply Chains](#).

### BEKENNTNIS ZUM UN GLOBAL COMPACT UND DEN SDGS

Der Global Compact ist eine UN-Initiative, die weltweit eine Vorreiterrolle bei der Nachhaltigkeit von Unternehmen spielt. Anhand von zehn universellen Grundsätzen zu Menschenrechten, Arbeitsnormen, Umwelt und Korruptionsbekämpfung fordert die Initiative Unternehmen und Organisationen auf, ihre Strategien und Abläufe an diesen Grundsätzen auszurichten, um den Übergang zu einem nachhaltigeren Geschäftsmodell auf der Grundlage der Ziele für nachhaltige Entwicklung einzuleiten.

Um einen Beitrag zur Erreichung der Ziele der Agenda 2030 (Sustainable Development Goals – SDGs) zu leisten, gehört die Quirónsalud-Gruppe seit 2016 zu den Unterzeichnern des Global Compact. Wir erneuern jährlich unser Engagement und veröffentlichen unsere Einhaltung und Fortschritte in den entsprechenden Berichten zur sozialen Verantwortung von Unternehmen. Unsere Fortschrittsberichte finden Sie [hier](#).

# IMPRESSUM

## Herausgeber

Fresenius SE & Co. KGaA

Sitz der Gesellschaft: Bad Homburg, Deutschland

Handelsregister: Amtsgericht Bad Homburg – HRB 11852

Aufsichtsrat: Wolfgang Kirsch (Vorsitzender)

Persönlich haftende Gesellschafterin: Fresenius Management SE

Sitz und Handelsregister der Gesellschaft: Bad Homburg, HRB 11673

Vorstand: Michael Sen (Vorsitzender), Pierluigi Antonelli,

Sara Hennicken, Robert Möller, Dr. Michael Moser

Aufsichtsratsvorsitzender: Wolfgang Kirsch

Umsatzsteueridentifikationsnummer: DE 114152311

## Projektleitung und Redaktion

Fresenius SE & Co. KGaA

Group ESG

Else-Kröner-Str. 1

61352 Bad Homburg v.d.H.

[sustainability@fresenius.com](mailto:sustainability@fresenius.com)

## Stakeholder Reporting, part of Forvis Mazars, Hamburg

## Online-Design, Konzept und Umsetzung:

nexxar GmbH, Wien – Online-Geschäftsberichte und Online-Nachhaltigkeitsberichte

[www.nexxar.com](http://www.nexxar.com)



Dieser Bericht ist auch online verfügbar mit zusätzlichen, interaktiven Funktionen.

**ZUM ONLINEBERICHT** →