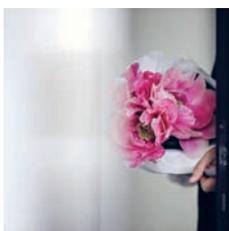




## «DER PATIENT IM MITTELPUNKT?»

Dieses Schlagwort wurde oft kolportiert, meist ohne zu hinterfragen, ob die Betriebsabläufe und täglichen Handlungen aller Beteiligten stets nur dem Wohl der Patientinnen und Patienten dienen. Mit der neuen Spitalfinanzierung, aber auch schon seit der Einführung der Outcomemessungen und darunter den systematischen und vergleichbaren Patientenbefragungen, hat die Patientenzufriedenheit nun den ihr gebührenden Stellenwert erhalten. Wir wollen deshalb im Geschäftsbericht Patientinnen und Patienten unserer Mitgliederbetriebe zu Wort kommen lassen und von ihnen im Originalton hören, wie es ihnen vor, während und nach dem Spitalaufenthalt ergangen ist. Wir verzichten dafür für einmal auf die in den letzten Jahren von verschiedenen Autoren eingebrachten Fachbeiträge.



### **Willkommen**

Ein Klopfen an der Tür: Ist es wohl die Pflegefachfrau, der Arzt oder ein lieber Besuch? Der Pfingstrosenstrauss erscheint zuerst und kündigt die Freundin an. Krankenbesuche tragen zum psychischen Wohlbefinden bei und sind damit auch ein Bestandteil der Therapie.

# INHALT

DAS VERBANDSJAHR	SEITE
Bericht des Präsidenten	4
Bericht des Geschäftsleiters	6
Anlässe und Wahlen	9
<hr/>	
ZWISCHENRUF	
Fallpauschale aus Sicht der Patienten Margrit Kessler	10
<hr/>	
SCHWERPUNKT	
Patientenzufriedenheitsbefragungen Dirk Wiedenhöfer	12
Interviews mit Patientinnen und Patienten	15
<hr/>	
FAKTEN	
Organisation	23
VZK-Mitglieder	24
Ausschüsse und Kommissionen	28
Unsere Partner im Gesundheitswesen	32
<hr/>	
Impressum	35

# BERICHT DES PRÄSIDENTEN

Das Jahr 2013 – oder sollte man besser 2012 + 1 sagen? – stand immer noch ganz im Zeichen der neuen Spitalfinanzierung und des damit verbundenen Paradigmenwechsels.

Der VZK kämpft nach wie vor an vorderster Front für den Wechsel von der spitalspezifischen Kostenabgeltung hin zu einem Preissystem. Immer noch stellen wir fest, dass unsere Tarifpartner diesen Wechsel nicht vollziehen konnten. Frei nach Kafka, «Wege entstehen dadurch, dass man sie geht», werden wir diesen Weg konsequent weiterverfolgen.

Die Tarifsituation gestaltet sich für die Zürcher Spitäler nach wie vor schwierig. Zu schwer lasten die Tariffestsetzungen des Zürcher Regierungsrats. Gegen diese Tariffestsetzungen hat der VZK Beschwerde beim Bundesverwaltungsgericht eingereicht. Ein Entscheid wurde leider noch nicht gefällt. Es bleibt zu hoffen, dass das Verhandlungsprimat der Tarifpartner anerkannt und bestätigt wird, um in Zukunft erfolgreiche, genehmigungsfähige Preisverhandlungen zu führen. Dies ist eine der Grundvoraussetzungen, um eine qualitativ hochstehende und effiziente Spitalversorgung zu garantieren. Der Gesetzgeber auf Bundesebene hat mit der neuen Spitalfinanzierung ein klares Bekenntnis zu mehr Wettbewerb abgegeben. Die Zürcher Spitäler sind bereit und befähigt, diesen Wettbewerb anzunehmen und erfolgreich zu gestalten.

Die Zürcher Krankenhäuser haben die Qualität schon seit Langem ins Zentrum ihrer Aktivitäten gesetzt und waren mitunter auch die ersten, welche die Ergebnisse daraus veröffentlicht haben. Für den VZK und seine Mitglieder bildet die Qualität einen der wichtigsten Schlüsselfaktoren für den langfristigen Erfolg eines Spitals. Das Qualitätsmanagement ist eine ureigene Aufgabe der strategischen und operativen Führung und wird

im Kanton Zürich auch von diesen als solche wahrgenommen und umgesetzt. Der VZK hat zusammen mit der Gesundheitsdirektion ein Qualitätsentwicklungsprogramm gestartet, das vier konkrete Projekte umfasst. Dabei soll eine für den Kanton Zürich zweckmässige Qualitätsstrategie erarbeitet und umgesetzt werden.

Bedauerlicherweise musste der VZK die Kündigung des Geschäftsleiters Rolf Gilgen entgegennehmen. Am 2. August 2012 hatte er die operative Führung übernommen. Er bleibt dem VZK in anderer Funktion aber glücklicherweise erhalten, da er per 1. Oktober 2013 die Führung des Spitals Bülach übernommen hat. Im Namen des Vorstands und der übrigen Mitglieder bedanke ich mich bei Rolf Gilgen ganz herzlich für die gute und konstruktive Zusammenarbeit und wünsche ihm bei seiner neuen beruflichen Herausforderung viel Erfolg.

Die dadurch entstandene Vakanz in der Geschäftsleitung hat Willy F. Rufer temporär geschlossen. Er hat in bekannter und geschätzter Manier die Geschäftsführung übernommen und konnte dank seiner Beharrlichkeit und Routine die Kadenz und Qualität der Geschäftsstelle unverändert hochhalten. Für diesen grossen Einsatz und auch die Bereitschaft, die operative Führung wieder zu übernehmen, bedanke ich mich bei Willy F. Rufer im Namen des Vorstands und der VZK-Mitglieder ganz herzlich.

Am 1. Januar 2014 hat Roland Wespi die Geschäftsleitung übernommen. Als vormaliger Leiter der Abteilung Spitäler/KVG hat er im Amt für Gesundheit und Soziales des Kantons Schwyz vielfältige Erfahrungen gesammelt und ein umfassendes Beziehungsnetz im Gesundheitswesen aufgebaut. Wir freuen uns auf die Zusammenarbeit und wünschen ihm viel Erfolg und Befriedigung in der neuen Aufgabe.



**Dr. Christian Schär**

Präsident

Das Gesundheitswesen in der Schweiz befindet sich in einem nachhaltigen Transformationsprozess. Wettbewerb, DRG und Spitalfinanzierung, Qualität und Patientenorientierung, Demografie, Chronische Erkrankungen, Interprofessionalität und Integrierte Versorgung, Nachwuchssicherung und Versorgungssicherheit sind nur einige der Stichworte. Ich bin überzeugt, dass der VZK nach wie vor eine wichtige Rolle im Gesundheitswesen primär im Kanton Zürich und auch national einnehmen muss und kann. Für das kommende Jahr gilt es, die bestehende Strategie des Verbands im Hinblick auf die genannten Veränderungsprozesse zu schärfen, damit wir auf die kommenden Aufgaben und Fragestellungen optimal vorbereitet sein werden.

Ich bedanke mich beim Vorstand, den Mitgliedern und den Mitarbeitenden der Geschäftsstelle für die konstruktive, wertschätzende und erfolgreiche Zusammenarbeit. Die nächsten Jahre werden viele spannende Herausforderungen mit sich bringen – ich freue mich, die Zukunft zusammen mit unseren Mitgliedern, Mitarbeitenden und Partnern zum Wohle unserer Bevölkerung und zur Erhaltung der hohen Leistungs- und Qualitätsstandards in der Gesundheitsversorgung zu gestalten.

# BERICHT DES GESCHÄFTSLEITERS

Das Jahr 2013 kann trotz Turbulenzen im Bereich der Spitalfinanzierung, Stichwort Beschwerde an das Bundesverwaltungsgericht, insgesamt als erfolgreich taxiert werden, dies sowohl für den Verband wie für die einzelnen Mitglieder. Praktisch alle Betriebe verzeichneten ein ungebrochenes Wachstum. Die guten Jahresabschlüsse verschleiern indessen die Tatsache, dass die Spitäler mit einer der schweizweit tiefsten Baserates nicht in jedem Fall genügend Überschüsse erzielen, um die künftig notwendigen Erneuerungs- und Erweiterungsinvestitionen und die Innovationen zur Erhaltung der Wettbewerbsfähigkeit tätigen zu können. Da das Eigenkapital zumeist nicht die geforderte Höhe erreicht, besteht auch eine grosse Abhängigkeit vom Kapitalmarkt. Ohne markante Einnahmen aus dem Zusatzversichertenbereich käme manch ein Betrieb in eine prekäre Finanzlage. Neben den laufenden Kontakten zur Gesundheitsdirektion hat der VZK auch den Kontakt zu den Kantonsparlamentarierinnen und Kantonsparlamentariern gepflegt, um den Forderungen im Interesse der Mitglieder Nachdruck zu verleihen.

Die Beziehungen zu den Tarifpartnern waren weiterhin durch deren unterschiedliche Kulturen geprägt. Während es mit der Gruppe HSK erneut zu Vertragsabschlüssen kam, war dies mit tarifsuisse ag nur in vereinzelten Fällen bei der Rehabilitation möglich. Mit der MTK wurde der Vertrag mit dem Berechnungsmodell weitergeführt, wobei für 2014 erstmals bei den nicht-universitären Spitälern einzelne Baserates von über 10 000 Franken resultierten.

Am 30. April 2013 erhob der VZK für seine nicht-universitären Spitäler Beschwerde beim Bundesverwaltungsgericht gegen die Tariffestsetzung ab 2012 des Regierungsrates des Kantons Zürich. Dabei wurde gefordert, dass die festgesetzte Baserate von 9480 Franken aufzuheben und ein schweizweiter Preisvergleich

durchzuführen sei. Eventualiter sei die bereits beantragte Fallpauschale von 9890 Franken festzulegen. Im Beschwerdeverfahren wird der VZK von Prof. Urs Saxer und seiner Kanzlei unterstützt. Ein weiteres Verfahren zeichnet sich auch bezüglich Festsetzung der Tarife für Palliative Care und Rehabilitation ab.

Ein besonderer Erfolg konnte beim Mitgliederzuwachs erzielt werden. Aufgenommen wurden die Spitäler Schaffhausen, die Klinik Hirslanden, Zürich, die RehaClinic Zürich AG, Zollikerberg, die Klinik Susenberg, Zürich sowie die Limmatklinik AG, Zürich. Nach wie vor besteht das Ziel, auch die Psychiatrien einzubinden, was vom Gesundheitsdirektor ebenfalls unterstützt wird. Bei den Pflegezentren traten die Stiftung Amalie Widmer, Horgen, und das Pflegezentrum Frohmatt, Wädenswil, wieder in den VZK ein. Die Gruppe der Pflegezentren will sich zusammen mit den Pflegezentren der Stadt Zürich in einem «Netzwerk Zürcher Pflegezentren (VZK)» neu positionieren und ihre spezialisierten und zum Teil spitalnahen Angebote besser bekannt machen.

Trotz der teilweise unterschiedlichen Interessen und Rollen konnte in verschiedenen Bereichen eine vertrauensvolle Zusammenarbeit mit der Gesundheitsdirektion weitergeführt werden. Hervorzuheben sind die gemeinsamen Aktivitäten im Qualitätsbereich, aber auch im Tarifwesen soll die Arbeitsgruppe Tariffragen reaktiviert werden, um das gemeinsame Verständnis zwischen Gesundheitsdirektion, Versicherern und Leistungserbringern zu fördern und Lösungen im administrativen Bereich zu finden. Der VZK setzte sich erneut auch für Vereinfachungen zugunsten seiner Mitglieder ein, so bei der Rechnungskontrolle und Auszahlung des Staatsanteils durch die Gesundheitsdirektion.

Eine neue, langfristige Herausforderung wird im Bereich eHealth auf uns zukommen. Initiiert von der Gesund-



## Willy F. Rufer

lic. rer. pol.

Geschäftsführer bis 31.12.2013

heitsdirektion wurden die Vorarbeiten für das elektronische Patientendossier an die Hand genommen. Mit den Verbänden der Leistungserbringer wird dafür eine Trägerschaft in der Rechtsform eines Vereins gegründet. Der VZK hat sich zusammen mit der ÄrzteGesellschaft des Kantons Zürich (AGZ) bereiterklärt, die Infrastruktur für die Geschäftsstelle am neuen Geschäftssitz der beiden Verbände in Zürich zur Verfügung zu stellen.

VZK und AGZ sehen im neuen gemeinsamen Geschäftssitz eine grosse Chance, ihre Interessen soweit möglich zu bündeln und gemeinsame Vorhaben zugunsten der Gesundheitsversorgung im Kanton Zürich zu realisieren. Gelegenheit zu diesem Zusammengehen im Herbst 2014 ergab sich durch den unabhängig voneinander getroffenen Entscheid, die bisherigen Geschäftsräume zugunsten zentraler gelegener aufzugeben.

Im September fand die 10. Ökologietagung VZK/H+ in der Schulthess Klinik mit dem Thema «Nachhaltige Energiepolitik für Gesundheitsbetriebe» statt. Der VZK setzte sich im Ökologiebereich auch beim AWEL, Amt für Abfall, Wasser, Energie und Luft, für eine möglichst schlanke Umweltkontrolle bei den Spitälern ein.

Die traditionelle VZK-Tagung Gesundheitsversorgung konnte im November mit grosser Beteiligung im Kongresshaus durchgeführt werden. Regierungspräsident Thomas Heiniger und weitere Referenten von Spitälern und Versicherern sowie Rechtsberatung setzten sich mit der Frage «DRG-Finanzierung: Bestimmen die Verhandlungspartner oder der Staat?» auseinander. Die Standpunkte der Parteien wurden klar dargelegt, zu einem Konsens kam es naturgemäss nicht. Einige offene Fragen werden nun vom Bundesverwaltungsgericht entschieden.

Nicht untätig blieb die Geschäftsstelle auch beim Support der Mitglieder durch den Abschluss von weiteren Partnerschaftsverträgen. Mit der Firma HERMED konnte eine Vereinbarung zu Vorzugsbedingungen für die Wartung aller medizinischen Geräte getroffen werden, während mit den Elektrizitätswerken des Kantons Zürich (EKZ) ein Zusammenarbeitsvertrag für günstige Energieberatung und weitere Dienstleistungen unterzeichnet wurde.

Die Geschäftsstelle hat auch im Berichtsjahr mit dem minimalen Personalbestand von langjährigen, bewährten Mitarbeitenden gearbeitet. Es gilt nun für den neuen Geschäftsführer, Lücken zu füllen und eine Personalnachfolgeplanung zu formulieren, damit die Qualität der Interessenvertretung und Dienstleistungen zugunsten der Mitglieder längerfristig gesichert ist.



#### **Ausblick**

7 Uhr: Die Fachfrau Gesundheit öffnet den Fenstervorhang, Licht strömt herein, der Blick schweift in die Ferne. Die Gedanken der Patientin können sich aus der Enge ihres Leidens lösen.

# ANLÄSSE UND WAHLEN

## 1. Quartal

- Parlamentarieranlass «Neue Spitalfinanzierung – Umsetzung zeigt unerwünschte Nebenwirkungen» mit 29 Kantonsrätinnen und Kantonsräten
- Aufnahme von drei neuen Mitgliedern: Spitäler Schaffhausen, Klinik Hirslanden AG, Zürich und Alterszentrum Frohmatt, Wädenswil

## 2. Quartal

- Wahl des neuen Geschäftsleiters Roland Wespi mit Amtsantritt Januar 2014

## 3. Quartal

- 10. Ökologietagung VZK/H+ «Nachhaltige Energiepolitik für Gesundheitsbetriebe» mit 60 Teilnehmerinnen und Teilnehmern
- Workshop Nachwuchssicherung in Zusammenarbeit mit der OdA G ZH mit den Hauptthemen Rekrutierung und Praktikumsplätze für HF-Studententinnen und Studenten

## 4. Quartal

- Aufnahme von drei neuen Mitgliedern: RehaClinic Zürich AG, Zollikerberg, Klinik Susenberg, Zürich und Pflegezentrum Stiftung Amalie Widmer, Horgen
- VZK-Tagung Gesundheitsversorgung «DRG-Finanzierung: Bestimmen die Verhandlungspartner oder der Staat?» mit 145 Teilnehmerinnen und Teilnehmern

## FALLPAUSCHALEN AUS SICHT DER PATIENTEN

Anfang 2012 ist die neue Spitalfinanzierung mittels Fallpauschalen mit viel Lärm in Kraft getreten. Dabei wird der stationäre Spitalaufenthalt nach fixen Kriterien, nämlich nach Diagnose samt Nebendiagnosen sowie Schweregrad einer bestimmten Fallgruppe zugeordnet, den sogenannten Diagnosis Related Groups (DRG).



**Margrit Kessler**  
Präsidentin SPO Patientenschutz  
Nationalrätin GLP, Zürich

Jedes System hat seine Vor- und Nachteile und kann entsprechend genutzt werden. Bei den Tagespauschalen bestand die Gefahr, dass Patienten zu lange hospitalisiert bleiben. Bei den Fallpauschalen werden die Patienten viel früher entlassen. In den Akutspitälern fällt ein sehr hoher Durchlauf auf, viel kürzere Aufenthalte und das Drängen auf schnelle Austritte. Konsilien bei einer Nebenerkrankung werden nur noch selten durchgeführt. Laut Erhebungen von einer Krankenkasse verkürzte sich die Hospitalisationszeit bereits um einen knappen Tag. Das kann für viele Patienten von Vorteil sein, es gibt aber auch die Patienten, die unter den kurzen Hospitalisationszeiten leiden. Es sind vor allem die chronisch Kranken sowie hochbetagte Menschen. Zu den Beratungsstellen der Stiftung SPO Patientenschutz (SPO) kommen vorwiegend unzufriedene Patienten. Diejenigen, die mit dem System zufrieden sind, melden sich nicht bei uns. Es fällt zudem auf, dass es nicht unbedingt die Betroffenen selber sind, sondern ihre Angehörigen, die sich bei den Beratungsstellen beklagen. Sie beobachten, dass ihre betagten Angehörigen in Folgeinstitutionen verlegt werden, die mit der notwendigen Pflege überfordert sind.

Neu wurde die Akut-Übergangspflege (AÜP) eingerichtet. Diese ist zeitlich auf vierzehn Tage limitiert. Die AÜP verfolgt das Ziel, eine Erhöhung des Selbstständigkeitsgrads zu erreichen, die Langzeitpflegebedürftigkeit zu verhindern oder zeitlich hinauszuschieben. Betagte müssen länger betreut werden, um die Fähigkeiten und Autonomie, die vor dem Spitalaufenthalt vorhanden waren, wiederzuerlangen. Das Problem ist, dass diese

Institutionen noch nicht in genügender Zahl zur Verfügung stehen. Man hilft sich, indem die Betroffenen in ein Pflegeheim verlegt werden, wo ihnen die erforderliche Pflege nicht gewährt werden kann. Die Patienten werden oft noch mit Infusionen, Drainagen, aufwendigen Verbänden und einer zeitintensiven Behandlungspflege verlegt. Die kompetente weitere Pflege und das ausgebildete Pflegepersonal fehlen in diesen Institutionen. Die Langzeitpflege wurde nicht entsprechend nachgerüstet, sodass immer wieder gefährliche Situationen eintreten. Eine diplomierte Pflegeperson meldete sich für eine Stelle in einer Rehabilitationsklinik. Dort sollte sie zusammen mit Hilfspersonal für 40 Patientinnen und Patienten mit aufwendiger Pflege und teils zentralen Venenkathetern verantwortlich sein. Diese Verantwortung wollte die Pflegeperson nicht übernehmen. Die verlängerte Akutpflege findet oft in den Rehabilitationskliniken statt. Die Krankenkassen bezahlen zwar die Rehabilitation. Aber eine wirkliche Reha kann dort nicht stattfinden, weil die Wunde noch nicht verheilt oder der Heilungsprozess noch nicht so weit gediehen ist, dass die möglichen Bewegungstherapien in Anspruch genommen werden können.

Mit dem Wechsel zu den Fallpauschalen fand eine Kostenverschiebung statt, die sich in Zukunft bemerkbar machen wird. Neue Therapiepläne wurden kreiert, die teuren Medikamente wie Zytostatika werden vorwiegend ambulant verabreicht, damit sie die Fallpauschalen nicht belasten. DRG führt dazu, dass viele Behandlungen aus dem stationären Bereich in den ambulanten Spitalbereich verschoben werden. Das wirkt sich negativ auf die Krankenkassenprämien aus, weil die ambulanten Leistungen zu 100 % von den Krankenkassen bezahlt werden müssen. An die stationären Patienten bezahlt die Krankenkasse 45 % und der Steuerzahler 55 %. Deshalb ist die Politik gefragt! Aus meiner Sicht müssten alle vorgenommenen Behandlungen, inklusive die ambulanten, in den Spitälern auch vom Steuer-

zahler mitgetragen werden. Das würde die Krankenkassenprämien entlasten.

Gespart wird auch beim Implantatsmaterial. Die Ärzte beanstanden, dass sie nicht mehr ihre gewohnten Prothesen verwenden können, sondern mit dem Material vorlieb nehmen müssen, das ihnen die Verwaltung zur Verfügung stellt. Bevorzugtes günstigeres Material lässt die Lernkurve fallen und die Patientensicherheit leidet. Eine Patientin meldete sich bei der SPO, weil bei ihrer Fussoperation eine Nickelschraube verwendet wurde. Sie wusste, dass sie auf Nickel allergisch reagierte, wurde aber von den Ärzten nicht danach gefragt. Ein juckender Hautausschlag begleitete die Patientin, bis die Schraube wieder entfernt wurde. 3 % der Bevölkerung reagiert allergisch auf Nickel. Eine Nickelschraube kostete 100 Franken, eine Titanschraube hingegen 800 Franken. Wir machen uns Sorgen über die Qualität der Implantatsprodukte, die als Folge des Freihandelsabkommens mit China in die Schweiz eingeführt werden können. Die Kontrolle der Behörde ist ungenügend.

Das Gesundheitswesen wurde durch die Einführung der DRG ökonomisiert, die wirklichen Auswirkungen werden wir jedoch erst in einigen Jahren feststellen.

# PATIENTENZUFRIEDENHEITSBEFRAGUNGEN

Der VZK hat sich im Rahmen seiner strategischen Messausrichtung zur systematischen und systemischen Monitorisierung der Einführung der SwissDRG bewusst entschieden, die Patientenzufriedenheit mit dem differenzierten Patientenfragebogen PEQ (Patients' Experience Questionnaire) zu überprüfen.



**Dirk Wiedenhöfer**  
Diplom-Betriebswirt (FH)  
MAS HSM  
COO, hcri AG, Zürich

Der PEQ führt die Patientinnen und Patienten durch 15 Fragen. Sie werden gebeten, ihre Erfahrungen mit dem Spitalaufenthalt zu beurteilen. Mit dem Befragungsinstrument können Bereiche aufgespürt werden, die aus Patientensicht als «problematisch» wahrgenommen werden. Dadurch kann die subjektiv erlebte Qualität der Versorgung auf einer übergeordneten Ebene erfasst werden. Der Fragebogen wurde in fundierten, aufwendigen wissenschaftlichen Verfahren entwickelt und validiert. Die Entwicklung des PEQ wurde in der Buchpublikation «Der Patients' Experience Questionnaire: Patientenerfahrungen vergleichbar machen» ausführlich beschrieben.

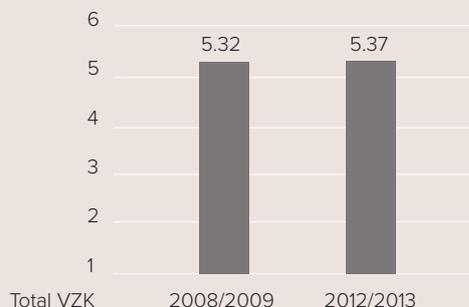
Seit dem Jahr 2008 wird der PEQ in verschiedenen Spitälern der Schweiz eingesetzt. Die Patientenbefragung wird durch das health care research institute AG in Zürich (hcri) koordiniert. Der VZK ist Teilhaber der hcri AG ([www.hcri.ch](http://www.hcri.ch)).

Die Grafiken enthalten die Ergebnisse für alle VZK-Spitäler der folgenden drei Skalen: Ärztliche Versorgung; Pflegerische Versorgung und Betreuung; Organisation, Management und Service sowie die Frage nach der Weiterempfehlungsbereitschaft für das Spital. Die Resultate sind für die beiden Messperioden der Jahre 2008/2009 beziehungsweise 2012/2013 dargestellt. In beiden Messperioden wurden sehr gute Rückläufe erzielt: 2008/2009: 57 %; 2012/2013: 51 %. Dieses Ergebnis ist sehr erfreulich und unterstreicht die hervorragende Arbeit, die in den Spitälern geleistet wird.

Nach der «trockenen Statistik» der Resultate der Patientenzufriedenheit finden Sie ab Seite 15 Interviews mit Patientinnen und Patienten, die ihr subjektives Erleben im Rahmen des Spitalaufenthaltes schildern.

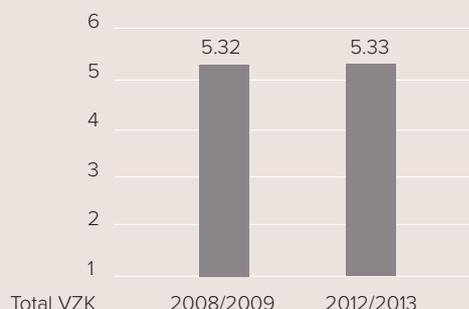
### PEQ®-Skala Ärztliche Versorgung

Die Skala beinhaltet Beteiligung, Mitspracherecht, allenfalls Einbezug Angehöriger in die ärztliche Behandlung, aber auch Faktoren wie zum Beispiel respektvoller Umgang, Ansprechbarkeit, Eingehen auf Ängste bzw. Information zur Krankheit, Behandlungsrisiken und Beurteilung der fachlichen Kompetenz. Die Mittelwerte zeigen ein homogenes Bild auf einem sehr hohen Zufriedenheitsniveau.



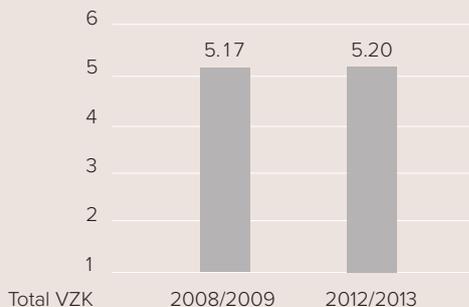
### PEQ®-Skala Pflegerische Versorgung und Betreuung

Die Skala beinhaltet Beteiligung, Mitspracherecht, allenfalls Einbezug Angehöriger, Freundlichkeit, respektvoller Umgang, Eingehen auf Ängste, Ansprechbarkeit sowie Information über Umgang mit der Krankheit, Untersuchungen, Tagesablauf. Auch bei dieser Skala konnten die hohen Mittelwerte aus dem Jahr 2008/2009 bestätigt werden.



### PEQ®-Skala Organisation, Management und Service

Die Skala beinhaltet Aspekte wie zum Beispiel Wartezeiten, Aufnahme ins Spital, Sauberkeit, Essen sowie Organisation des Austritts. Die Mittelwerte bewegen sich auf sehr hohem Zufriedenheitsniveau.



### PEQ®-Frage Weiterempfehlung des Spitals

Die Zürcher Patientinnen und Patienten sind sehr zufrieden. Eine Betrachtung der TOP 2 Antwortkategorien zeigt, dass über 88 % der Patientinnen und Patienten das Spital an die beste Freundin beziehungsweise den besten Freund weiterempfehlen würden.



Messperiode gemäss strategischer Messausrichtung des VZK.

Diagramm 1 bis 3: Die Skala erstreckt sich von 1 = schlechteste Einschätzung bis 6 = beste Einschätzung.

Diagramm 4: Die Antwortskala der Frage geht von «stimme überhaupt nicht zu» bis «stimme voll und ganz zu».



#### **Patienteneintritt**

Ob ein Spitaleintritt geplant oder ob er notfallmässig geschieht – die meisten der befragten Patientinnen und Patienten schätzten eine kontinuierliche Information über die geplanten Schritte.

Interviews mit Patientinnen und Patienten:

## SPITALEINTRITT

### Einlieferung eines Notfallpatienten

Erinnern Sie sich an die ersten Minuten/Stunden, als Sie als Notfall ins Spital kamen?

Als ich im Notfall ankam, wurde ich sofort untersucht und die notwendigen Untersuchungen wurden gemacht. Mit einem Bluttest hat man herausgefunden, woran ich litt. Ich wurde sehr gut versorgt und überaus freundlich behandelt.

Hatten Sie besondere Erlebnisse, die Sie beim Eintritt erstaunten, überraschten?

Mich hat beeindruckt, wie gut die Kommunikation funktioniert hat. Ich wurde darüber informiert, dass ich aufgrund meiner Erkrankung in ein anderes Spital überwiesen werden musste und später zurückkommen würde. Die Koordination und die notwendigen Abklärungen mit dem Partnerspital wurden zügig an die Hand genommen und es klappte alles reibungslos, was sehr angenehm war.

Patient B. H. aus Unterengstringen, Jahrgang 1935

### Geplanter Patienteneintritt

Wie haben Sie den Eintritt (Empfang, Patientenaufnahme) ins Spital erlebt?

Die Gespräche mit dem Chefarzt Chirurgie und die umfangreichen Unterlagen haben mir für den bevorstehenden Eintritt ins Spital viel Sicherheit gegeben. Ich wusste genau, was auf mich zukommt. Der Empfang im Spital war überaus freundlich. Ich wurde sogleich ins Zimmer begleitet.

Welche Eindrücke hatten Sie, als Sie in Ihr Zimmer kamen beziehungsweise in der ersten Stunde nach dem Eintritt?

Das Zimmer war sauber und bereit und ich konnte das Bett am Fenster mit Aussicht beziehen. Unverzüglich hat mich die zuständige Pflegefachperson über das weitere Vorgehen (Blutentnahme, Vorbereitung für die Operation et cetera) orientiert. Ich fühlte mich sofort wohl und optimal betreut.

Patient F. S. aus Dietikon, Jahrgang 1941

Interviews mit Patientinnen und Patienten:

## BETREUUNG

### **Auf der Pflegestation**

**Wie zufrieden waren Sie mit dem Pflegepersonal?**

Ich fühlte mich wohl und gut aufgehoben. Die Organisation auf der Bettenstation ist sehr gut, im Spital geht es familiär zu und her. Das Personal strahlt Freundlichkeit und Kompetenz aus.

**Welches Fazit ziehen Sie aus Ihren Erfahrungen mit den Pflegemitarbeitenden?**

Ich kann nur Positives berichten und den Pflegenden meine Anerkennung aussprechen. Als Patient spürte ich die Teamzusammengehörigkeit untereinander. Dass sich jeder kennt, ist sicher dank der übersichtlichen Grösse der Bettenstation möglich.

Patient B. H. aus Unterengstringen, Jahrgang 1935

### **Auf der Pflegestation**

**Wie erlebten Sie die Pflegemitarbeitenden während Ihres Aufenthaltes?**

Die Pflegemitarbeitenden waren stets freundlich und hilfsbereit. Sie haben sich jeweils mit Namen und Funktion persönlich vorgestellt. Ihre Tätigkeiten (zum Beispiel Wundversorgung) wurden Schritt für Schritt kommuniziert. Es wurde ohne Hektik zügig gearbeitet. Bei Schichtwechsel wurden die neu Zuständigen stets persönlich vorgestellt.

**Welche Erfahrungen mit den Pflegemitarbeitenden bleiben Ihnen in Erinnerung?**

Ich habe während der Aufenthalte auf der Station zahlreiche Pflegemitarbeitende kennengelernt. Obwohl verschiedene Persönlichkeiten und Herkunft – bei der Qualität der Pflege konnte ich keine Unterschiede feststellen. Alle haben auf dem gleich hohen Niveau gearbeitet.

Patient F. S. aus Dietikon, Jahrgang 1941

### Ärztliche Betreuung

Haben Sie sofort Vertrauen in die Ärzteschaft gewonnen?

Schon beim Eintritt wurde ich optimal betreut. Dass der verantwortliche Arzt, den ich bereits kannte, sofort zur Verfügung stand, gab mir ein gutes Gefühl und verstärkte mein Vertrauen. Auch die zuständige Oberärztin und der Chefarzt waren sehr nett und vermittelten Fachkompetenz.

Wurden Sie von den Ärztinnen und den Ärzten stets Ihren Erwartungen entsprechend informiert?

Alle Ärzte nahmen sich Zeit für mich und meine Fragen, auch bei der Visite. Sie informierten mich über meinen Zustand, die weiteren Schritte und notwendige Abklärungen. So war ich immer bestens vorbereitet. Meinen Wissensdrang haben sie sehr gut gestillt, dadurch fühlte ich mich ernst genommen.

Patient B. H. aus Unterengstringen, Jahrgang 1935

### Ärztliche Betreuung

Erhielten Sie die ärztliche Betreuung, die Sie sich vorgestellt hatten? Beispiel?

Die Operation erfolgte exakt wie vorbesprochen. Der Operateur (Chefarzt) hat sich persönlich bei der Familie gemeldet und sich mehrmals täglich persönlich nach meinem Befinden erkundigt. Die Visite erfolgte in der Regel früh am Morgen, sodass ich immer auf dem Laufenden war, was während des Tages auf mich zukommen würde.

Welche Eigenschaften der Ärztinnen und Ärzte beziehungsweise welche Informationen schätzten Sie am meisten?

Die Informationen vor und nach der Operation waren unmissverständlich, offen und klar. Über den weiteren Verlauf des Heilungsprozesses wurde anlässlich der Visiten ebenso klar informiert. Allfällige Beschwerden wurden besprochen und es sind Massnahmen empfohlen worden. Ich war während der ganzen Zeit 100-prozentig informiert.

Abschliessend kann ich sagen, dass ich mit der Betreuung im Spital rundum zufrieden war, was sich sicher positiv auf den Heilungsprozess auswirkte. Mein Dank und meine Anerkennung geht an alle Mitarbeitenden in der Pflege und der Ärzteschaft.

Patient F. S. aus Dietikon, Jahrgang 1941



### **Pflege und Therapie**

Die hohe Professionalität in den VZK-Spitälern wird sehr geschätzt. Genauso wichtig wie die fachliche Qualität ist die menschliche Zuwendung und Kommunikation.

Interviews mit Patientinnen und Patienten:

## BEHANDLUNG

### **Vor, während und nach der Operation**

**Wie fühlten Sie sich vor der Operation betreut?**

Nach einem Sturz wurde mein Bein geröntgt und ich wartete insgesamt zwei Stunden auf der Notfallstation. Ich hätte mir gewünscht, dass man meinen Mann in dieser Zeit zu mir führt, aber irgendwie lief es so, dass er vorne im Warteraum blieb. Die Ärzte kamen dann und erklärten mir die Diagnose. Ab diesem Zeitpunkt ging es sehr schnell: Fünf Minuten später war ich schon auf dem Weg zum Operationssaal.

**Wie haben Sie persönlich die Operation erlebt?**

Die eigentliche grosse Operation kommt erst, wenn mein Bein abgeschwollen ist. Nach einer Spritze in den Rücken fand aber vorerst eine Fixation des Beins unter lokaler Anästhesie statt. Der Eindruck gelähmt zu sein war schon seltsam, insbesondere weil es auch das gesunde Bein betraf. Aber die Stimmung im Operationssaal war sehr entspannt und die Ärzte hänselten sich ein bisschen gegenseitig mit netten Witzen. Das empfand ich als sehr positiv, da man sonst als Patient schon genug nervös ist. Ausserdem wurde ich gefragt, ob ich mir Musik oder zusätzliche Medikation wünschte.

**Entsprach die Nachbetreuung Ihren Erwartungen?**

Das Personal ist äusserst aufmerksam und die Betreuung ist sehr gut. Am Anfang musste ich immer läuten – jetzt kann ich mich mit dem Rollstuhl bewegen und darf schon duschen. Es gibt zwar viel Personalwechsel und ich sehe immer neue Gesichter. Aber das ist für mich in einem Spital absolut nachvollziehbar.

Patientin M. L. aus Bülach, Jahrgang 1956

### **Bei einer rein medizinischen Behandlung**

**Wie erlebten Sie die medizinische Betreuung?**

Ich kann immer läuten, jeden Wunsch anbringen und auch den Ärzten meine Fragen stellen. Die Mitarbeiter sind alle sehr bemüht und besorgt um einen. Sie zeigen auch Humor. Ich fühle mich hier in guten Händen. Zum Beispiel ist mir heute Morgen leider der ganze Darm ausgelaufen. Die Pflege kümmerte sich um mich mit ermutigenden Worten wie «das macht nichts» und «es ist schon gut».

**Erhielten Sie die ärztliche Betreuung, die Sie erwartet hatten?**

Ich wurde notfallmässig eingeliefert. Sterbenselend war meine einzige Erwartung, dass mir hier geholfen wird, und das war der Fall. Alle haben sich sehr eingesetzt und die einzigen Erwartungen an die kommende Zeit sind einfach Gesundheit und eine gute Betreuung auch nach dem Spitalaufenthalt.

Patientin K. W. aus Embrach, Jahrgang 1926



### **Austritt**

Ist alles zur Zufriedenheit des Patienten oder der Patientin verlaufen? Das Austrittsgespräch spielt eine wichtige Rolle für die weiteren Schritte zu Hause.

Interviews mit Patientinnen und Patienten:

## SPITALAUSTRITT

### Patientin beim Austritt

Wie haben Sie den Austrittstag aus dem Spital erlebt?

Ich wurde sehr gut informiert und habe alle Auskünfte erhalten, die ich für den Austritt benötigte. Lange war unklar, wann ich austreten konnte, da immer wieder kleinere Komplikationen auftraten. Als ich endlich austreten durfte, war ich froh, dass sich mein Gesundheitszustand verbessert hatte und ich nach einem längeren Aufenthalt endlich das Spital verlassen durfte.

Welche Erfahrungen beim Austritt bleiben Ihnen in Erinnerung?

Ich war mit der Betreuung sehr zufrieden und erlebte meinen Aufenthalt als angenehm. Schade war, dass ich kaum Appetit hatte und mir das Essen nicht schmeckte, was bestimmt an den vielen Medikamenten lag, die ich einnehmen musste. Wenn ich wieder einmal ins Spital gehen müsste und ich auswählen dürfte, würde ich jederzeit wieder nach Uster gehen.

Patientin J. S. aus Fehraltorf, Jahrgang 1929

### Der Spitalaustritt im Rückblick

Wie geht es Ihnen einige Tage nach dem Austritt aus dem Spital?

Ich erhole mich gut, die Wunde heilt langsam und ich fühle mich jeden Tag besser. Ich konnte sogar meinen Blutdruck senken.

Entsprachen die Austrittsinformationen Ihren Erwartungen?

Für mich waren die Informationen beim Austritt ausreichend. Ich schätze den genauen Beschrieb der Medikamente, die ich nun zu Hause einnehmen muss. Die Pflegenden betreuten mich hervorragend. Amüsant war, dass ich meinen eigenen Austritt anregte: Gemäss dem behandelnden Arzt durfte ich nach Hause gehen, sobald ich Salat essen konnte. Als es an einem Mittagessen soweit war, sagte ich der Pflegefachfrau, dass ich jetzt nach Hause gehen dürfe. Natürlich musste sie sich zuerst informieren, ob dies stimmte. Aber am Nachmittag wurde ich prompt entlassen.

Patient H. S. aus Dübendorf, Jahrgang 1932



### **Geborgenheit**

Gerade mal ein paar Stunden alt ist dieses Baby. Mutter und Kind erhalten die bestmögliche Unterstützung im Spital. Es bleibt Zeit, um sich von der Geburt zu erholen und sich aneinander zu gewöhnen.

# ORGANISATION

## VORSTAND

### PRÄSIDENT

- Schär Christian, Dr. phil.  
Direktor Careum Bildungszentrum, Zürich

### MITGLIEDER

- Carigiet Erwin, Dr. iur., Spitaldirektor  
Stadtspital Triemli, Zürich
- Kehl Thomas, Dr. med., Direktor  
Zürcher Höhenkliniken Davos und Wald
- Mühlemann Andreas, Spitaldirektor, Spital Uster
- Ziegler Rita, lic. oec. HSG  
Vorsitzende der Spitaldirektion  
UniversitätsSpital Zürich

### BERATEND

- Wespi Roland  
Geschäftsleiter, VZK, Uster (ab 1.1.2014)
- Rufer Willy F., lic. rer. pol.  
Geschäftsleiter, VZK, Uster (1.10. bis 31.12.2013)
- Gilgen Rolf, lic. iur.  
Geschäftsleiter, VZK, Uster (bis 30.9.2013)

## DIREKTORINNEN- UND DIREKTORENKONFERENZ

### VORSITZ

- Schär Christian, Dr. phil., VZK-Präsident

### BERATEND

- Wespi Roland  
Geschäftsleiter, VZK, Uster (ab 1.1.2014)
- Rufer Willy F., lic. rer. pol.  
Geschäftsleiter, VZK, Uster (1.10. bis 31.12.2013)
- Gilgen Rolf, lic. iur.  
Geschäftsleiter, VZK, Uster (bis 30.9.2013)

## GESCHÄFTSSTELLE

- Wespi Roland, Geschäftsleiter (ab 1.1.2014)
- Rufer Willy F., lic. rer. pol.  
Geschäftsleiter (1.10. bis 31.12.2013)
- Gilgen Rolf, lic. iur.  
Geschäftsleiter, Uster (bis 30.9.2013)
- Schütt Jürgen, lic. oec. publ.  
Tarife und Betriebswirtschaft Spitäler  
Rettungs- und Krankentransportdienst
- Steinbach Adolf, MAS Organisationsentwicklung  
Qualitätsmanagement
- Zimmermann Christine, dipl. Personalfachfrau IAP  
Personalwesen, Fortbildung

### FREIE MITARBEITER

- Korolnik Bernhard, lic. iur., RA  
Verbandsjurist, Zürich
- Schärer Patrick, Treuhänder mit eidg. Fachausweis  
Veriduna Treuhand AG, Dübendorf

## REVISIONSSTELLE

- KPMG AG, Zürich

# VZK-MITGLIEDER

## ÜBERSICHT

Akutsomatische Spitäler	23
– davon mit Langzeitabteilung	3
– davon mit Psychiatrieabteilung	4
Psychiatrische Kliniken	1
Rehabilitationsklinik	1
Pflegezentren	6
Personalbestand (Beschäftigte)	28 000
Betriebsertrag	4,4 Mrd. CHF
Patientenaustritte Spitäler mit Zürcher Leistungsauftrag	220 000

### SPITAL AFFOLTERN

8910 Affoltern am Albis  
Direktor: Fredy Furrer, lic. iur.  
Rechtsträger: Zweckverband  
kontakt@spitalaffoltern.ch  
www.spitalaffoltern.ch  
Telefon 044 714 21 11 / Fax 044 714 25 32

### SPITAL BÜLACH

8180 Bülach  
Spitaldirektor ad interim bis 30.9.2013:  
Thomas Straubhaar, lic. rer. pol.  
Spitaldirektor ab 1.10.2013: Rolf Gilgen, lic. iur.  
Rechtsträger: Zweckverband  
spitaldirektion@spitalbuelach.ch  
www.spitalbuelach.ch  
Telefon 044 863 22 11 / Fax 044 863 22 04

### ZÜRCHER HÖHENKLINIKEN

7272 Davos-Clavadel / 8639 Faltigberg-Wald  
Direktor: Thomas Kehl, Dr. med.  
Rechtsträger: Stiftung  
info@zhd.ch / info@zhw.ch  
www.zhd.ch / www.zhw.ch  
Telefon 081 414 42 22 / 055 256 61 11  
Fax 081 414 42 20 / 055 246 47 20

### ADUS-KLINIK

8157 Dielsdorf  
Geschäftsführerin: Beatrice Meier  
Rechtsträger: Aktiengesellschaft  
beatrice.meier@adus-klinik.ch  
www.adus-klinik.ch  
Telefon 044 854 64 90 / Fax 044 854 64 89

GESUNDHEITZENTRUM DIELSDORF  
8157 Dielsdorf  
Direktor: Markus Sprenger  
Rechtsträger: Zweckverband  
info@gzdielsdorf.ch  
www.gzdielsdorf.ch  
Telefon 044 854 62 01 / Fax 044 854 62 92

PFLEGEZENTRUM ROTACHER  
8305 Dietikon  
Direktor: Fridolin Schraner  
Rechtsträger: Interkommunale Anstalt  
info@pz-rotacher.ch  
www.pz-rotacher.ch  
Telefon 044 835 71 71 / Fax 044 835 71 77

PFLEGEZENTRUM EULACHTAL  
8353 Elgg  
Geschäftsführer: Johannes Baumann  
Rechtsträger: Zweckverband und Stiftung  
info@eulachtal.ch  
www.eulachtal.ch  
Telefon 052 368 51 11 / Fax 052 368 51 12

FOREL KLINIK  
8548 Ellikon an der Thur  
Kompetenzzentrum für die Behandlung von  
Alkohol-, Medikamenten- und Tabakabhängigkeit  
Direktorin: Paola Giuliani  
Rechtsträger: Verein  
info@forel-klinik.ch  
www.forel-klinik.ch  
Telefon 052 369 11 11 / Fax 052 369 11 12

SEE-SPITAL  
8810 Horgen und 8802 Kilchberg  
Direktor bis 31.12.2013: Markus Gautschi, EMBA  
Direktor ab 1.1.2014:  
Matthias Pfammatter, lic. oec. HSG  
Rechtsträger: Stiftung  
info@see-spital.ch  
www.see-spital.ch  
Telefon 044 728 11 11 / Fax 044 728 11 15

STIFTUNG AMALIE WIDMER  
8810 Horgen  
Geschäftsleiter: Manfred Prassl  
Rechtsträger: Stiftung  
info@sawh.ch  
www.sawh.ch  
Telefon 043 336 44 44 / Fax 043 336 44 45

SPITAL MÄNNEDORF AG  
8708 Männedorf  
Direktor ad interim bis 28.2.2014:  
Beat Straubhaar, lic. rer. pol.  
Direktor ab 1.3.2014: Stefan Metzker, Dr. med.  
Rechtsträger: Aktiengesellschaft  
info@spitalmaennedorf.ch  
www.spitalmaennedorf.ch  
Telefon 044 922 22 11 / Fax 044 922 22 66

PFLEGEZENTRUM GERATRIUM PFÄFFIKON ZH  
8330 Pfäffikon  
Geschäftsführender Direktor: Enrico Caruso  
Rechtsträger: Zweckverband  
info@geratrium.ch  
www.geratrium.ch  
Telefon 044 953 43 43 / Fax 044 953 43 31

## VZK-MITGLIEDER

### PARACELSUS-SPITAL RICHTERSWIL AG

8805 Richterswil  
Spitaldirektor ad interim bis 8.5.2013: Ernst Frank  
Spitaldirektor ab 9.5.2013: Jürgen Robe, Dr. med.  
Rechtsträger: Verein  
info@paracelsus-spital.ch  
www.paracelsus-spital.ch  
Telefon 044 787 21 21 / Fax 044 787 23 51

### SPITÄLER SCHAFFHAUSEN

8820 Schaffhausen  
Spitaldirektor: Hanspeter Meister, Dr.  
Rechtsträger: Selbstständige Anstalt des  
öffentlichen Rechts  
kantonsspital@spitaeler-sh.ch  
www.spitaeler-sh.ch  
Telefon 052 634 34 34 / Fax 052 634 28 99

### SPITAL LIMMATTAL

8952 Schlieren  
Spitaldirektor: Thomas Brack, Chemiker HTL  
Rechtsträger: Zweckverband  
direktion@spital-limmattal.ch  
www.spital-limmattal.ch  
Telefon 044 733 11 11 / Fax 044 733 20 53

### SPITAL USTER

8610 Uster  
Spitaldirektor: Andreas Mühleemann  
Rechtsträger: Zweckverband  
info@spitaluster.ch  
www.spitaluster.ch  
Telefon 044 911 11 11 / Fax 044 911 11 00

### ALTERSZENTRUM WÄDENSWIL

8820 Wädenswil  
Geschäftsführer: Cristian Rentsch  
Rechtsträger: Öffentliche Institution der Stadt  
frohmann@waedenswil.ch  
www.frohmann.waedenswil.ch  
Telefon 044 789 21 11 / Fax 044 789 21 12

### GZO AG SPITAL WETZIKON

8620 Wetzikon  
Vorsitzender der Geschäftsleitung:  
Andreas Gattiker, Dr., MBA  
Rechtsträger: Aktiengesellschaft  
direktion@gzo.ch  
www.gzo.ch  
Telefon 044 934 11 11 / Fax 044 930 05 87

### KANTONSSPITAL WINTERTHUR

8401 Winterthur  
Spitaldirektor: Rolf Zehnder, lic. oec. publ.  
Rechtsträger: Öffentlich-rechtliche Anstalt  
ksw@ksw.ch  
www.ksw.ch  
Telefon 052 266 21 21 / Fax 052 266 20 43

### REHA CLINIC ZÜRICH AG

8125 Zollikerberg  
Geschäftsführer: Guido Bucher  
Rechtsträger: Aktiengesellschaft  
infozollikerberg@rehaclinic.ch  
www.rehaclinic.ch  
Telefon 044 397 38 11 / Fax 044 397 38 12

### SPITAL ZOLLIKERBERG

8125 Zollikerberg  
Spitaldirektorin: Orsola Lina Vettori, Dr. iur.  
Rechtsträger: Stiftung  
info@spitalzollikerberg.ch  
www.spitalzollikerberg.ch  
Telefon 044 397 21 11 / Fax 044 397 21 12

### KINDERSPITAL ZÜRICH – ELEONORENSTIFTUNG

8032 Zürich  
Spitaldirektor: Markus Malagoli, Dr. oec. HSG  
Rechtsträger: Stiftung  
info@kispi.uzh.ch  
www.kispi.uzh.ch  
Telefon 044 266 71 11 / Fax 044 266 71 71

KLINIK HIRSLANDEN AG  
8032 Zürich  
Direktor: Daniel Liedtke, Dr.  
Rechtsträger: Aktiengesellschaft  
klinik-hirslanden@hirslanden.ch  
www.hirslanden.ch  
Telefon 044 387 21 11 / Fax 044 387 24 08

KLINIK SUSENBERG  
8005 Zürich  
Chefarzt, Mitglied der Geschäftsleitung:  
Nic Zerkiebel, Dr. med.  
Rechtsträger: Gemeinnützige Stiftung  
info@kliniksuseenberg.ch  
www.kliniksuseenberg.ch  
Telefon 044 268 38 38 / Fax 044 268 38 39

LIMMATKLINIK AG  
8005 Zürich  
Klinikleiter: Jens Weber  
Rechtsträger: Aktiengesellschaft  
info@limmatklinik.ch  
www.limmatklinik.ch  
Telefon 044 448 30 30 / Fax 044 448 30 31

SCHULTHESS KLINIK  
8008 Zürich  
CEO: Matthias P. Spielmann, MHA  
Rechtsträger: Stiftung  
direktionssekretariat@kws.ch  
www.schulthessklinik.ch  
Telefon 044 385 75 21 / Fax 044 385 75 31

KLINIK LENGG AG  
8008 Zürich  
Direktorin Spitalbereich bis 31.10.2013: Ines Purwita  
CEO ab 1.1.2014: Thomas Straubhaar, lic. rer. pol.  
Rechtsträger: Aktiengesellschaft  
thomas.straubhaar@kliniklengg.ch  
www.kliniklengg.ch  
Telefon 044 387 61 11 / Fax 044 387 62 49

STADTSPITAL TRIEMLI  
8063 Zürich  
Spitaldirektor: Erwin Carigiet, Dr. iur.  
Rechtsträger: Stadt Zürich  
info@triemli.zuerich.ch / www.triemli.ch  
Telefon 044 466 11 11 / Fax 044 466 26 00

STADTSPITAL WAID  
8037 Zürich  
Spitaldirektor: Lukas S. Furler  
Rechtsträger: Stadt Zürich  
info@waid.zuerich.ch / www.waidspital.ch  
Telefon 044 366 22 11 / Fax 044 366 20 99

UNIKLINIK BALGRIST  
8008 Zürich  
Spitaldirektor: Serge Altmann, Dr. sc. nat. ETH  
Rechtsträger: Verein  
info@balgrist.ch / www.balgrist.ch  
Telefon 044 386 11 11 / Fax 044 386 11 09

UNIVERSITÄTSSPITAL ZÜRICH  
8091 Zürich  
Vorsitzende der Spitaldirektion:  
Rita Ziegler, lic. oec. HSG  
Rechtsträger: Öffentlich-rechtliche Anstalt  
info@usz.ch / www.usz.ch  
Telefon 044 255 11 11 / Fax 044 255 44 90

# AUSSCHÜSSE UND KOMMISSIONEN

## TARIFE UND PREISE

### TARIFE SOZIALVERSICHERUNGEN

- Mühleman Andreas, Spitaldirektor  
Spital Uster (Vorsitz)
- Brack Thomas, Chemiker HTL, Spitaldirektor  
Spital Limmattal, Schlieren
- Gilgen Rolf, lic. iur., Geschäftsleiter  
VZK, Uster (bis 30.9.2013)
- Rufer Willy F., lic. rer. pol., Geschäftsleiter  
VZK, Uster (bis 31.12.2013)
- Schütt Jürgen, lic. oec. publ.  
Tarife und Betriebswirtschaft Spitäler  
Rettungs- und Krankentransportdienste, VZK, Uster
- Wespi Roland, Geschäftsleiter  
VZK, Uster (ab 1.1.2014)

### HQUALITY®, ZUSATZVERSICHERUNGEN

- Mühleman Andreas, Spitaldirektor  
Spital Uster (Vorsitz)
- Gattiker Andreas, Dr. MBA, Direktor  
GZO AG Spital Wetzikon
- Gilgen Rolf, lic. iur., Geschäftsleiter  
VZK, Uster (bis 30.9.2013)
- Rufer Willy F., lic. rer. pol., Geschäftsleiter  
VZK, Uster (bis 31.12.2013)
- Schütt Jürgen, lic. oec. publ.  
Tarife und Betriebswirtschaft Spitäler  
Rettungs- und Krankentransportdienste, VZK, Uster
- Wespi Roland, Geschäftsleiter  
VZK, Uster (ab 1.1.2014)

### ZERTIFIZIERUNGSSTELLE

- Saldutto Biagio, lic. phil. I, Geschäftsführer  
QUALIS evaluation GmbH, Zürich

## QUALITÄTSKOMMISSION

### PRÄSIDENT

- Baumgartner Ralph, MBA, dipl. Ing. FH  
Volketswil

### MITGLIEDER

- Beckmann Michael, Leiter Qualitäts- und  
Umweltmanagement, Stadtspital Waid, Zürich
- Bollinger Alfred, Dr. med., Leiter Medizincodierung  
UniversitätsSpital Zürich
- Lauber Christoph, Dr. med., Chefarzt Anästhesie  
Spital Bülach
- Meier Christoph A., Prof. Dr. med.  
Departementsleiter Innere Medizin  
Stadtspital Triemli, Zürich
- Stössel Gabriela, Leiterin Pflegedienst  
See-Spital Horgen
- Vettori Orsola Lina, Dr. iur., Spitaldirektorin  
Spital Zollikerberg (ab 29.8.2013)
- Zerkiebel Nic, Dr. med., Chefarzt  
Mitglied der Geschäftsleitung  
Klinik Susenberg, Zürich (ab 30.1.2014)

### BERATEND

- Gilgen Rolf, lic. iur., Geschäftsleiter  
VZK, Uster (bis 30.9.2013)
- Rufer Willy F., lic. rer. pol., Geschäftsleiter  
VZK, Uster (bis 31.12.2013)
- Steinbach Adolf, Qualitätsmanager, VZK, Uster
- Wespi Roland, Geschäftsleiter  
VZK, Uster (ab 1.1.2014)

Auswahl ohne einzelne  
Versicherer, ausserkanto-  
nale Behörden und weitere  
Verbände.

## ÖKOLOGIEKOMMISSION VZK/H+

### PRÄSIDENT

- Spielmann Matthias P., MHA, CEO/Direktor  
Schulthess Klinik, Zürich

### MITGLIEDER

- Bossi Sandra, Direktionsassistentin  
H+ Die Spitäler der Schweiz, Bern (ab 1.10.2013)
- Bucher Reto, Leiter Beschaffung und Logistik  
Kantonsspital Aarau AG, Aarau
- Enderli Franziska, dipl. Umwelt-Natw. ETH  
Sicherheitsbeauftragte, UniversitätsSpital Zürich
- Gilgen Rolf, lic. iur., Geschäftsleiter  
VZK, Uster (bis 30.9.2013)
- Hefti Katharina, Beraterin für Spitalhygiene  
GZO AG Spital Wetzikon
- Hodel Beat, Dr. sc. nat., Ökologieberater  
Basler & Hofmann, Esslingen
- Käser Ursula, Direktionsassistentin und PR-Fachfrau  
H+ Die Spitäler der Schweiz, Bern (bis 30.9.2013)
- Kilchenmann Margrit, Leiterin Stabsstelle Ökologie  
Inselspital, Bern
- Müller Roger, Leiter Betrieb und Infrastruktur  
Luzerner Kantonsspital, Luzern
- Rufer Willy F., lic. rer. pol., Beratung und  
Spezialaufgaben, VZK, Uster
- Villiger Alois, Dr. sc. techn. ETH  
Wissenschaftlicher Mitarbeiter, AWEL, Zürich  
(bis 31.12.2013)
- Weder Andrea, Abfallwirtschaft und Betriebe  
AWEL, Zürich
- Wespi Roland, Geschäftsleiter  
VZK, Uster (ab 1.1.2014)

## KOMMISSION FÜR ÜBERBETRIEBLICHE PERSONALPOLITIK (KüP)

### PRÄSIDENT

- Malagoli Markus, Dr. oec. HSG  
Spitaldirektor Kinderspital Zürich

### MITGLIEDER

- Caruso Enrico, Geschäftsführer  
Pflegezentrum GerAtrium Pfäffikon ZH
- Schibli Barbara, Leiterin HRM  
GZO AG Spital Wetzikon

### BERATEND

- Zimmermann Christine  
Personalwesen, VZK, Uster

## PFLEGEDIENSTLEITERINNEN- UND PFLEGEDIENSTLEITERKOMMISSION (PDLK)

### PRÄSIDENT

- Schiefelbein Daniel, Leiter Pflegedienst  
Spital Uster

### MITGLIEDER

- Vakant

### BERATEND

- Zimmermann Christine  
Personalwesen, VZK, Uster



### **Hospitality**

Neben der «Genesungsarbeit» gibt es auch eine Zeit des Verwöhntseins. Mit kulinarischen Genüssen bedient zu werden, hebt die Laune und trägt zum Gesundwerden bei.

## ORGANISATIONEN MIT GESCHÄFTSFÜHRUNG UND SEKRETARIAT BEIM VZK

### KONFERENZ

#### KANTONALE KRANKENHAUSVERBÄNDE K3

##### Bündner Spital- und Heimverband (BSH)

– Hübner Franco, Geschäftsführer

– Kleis Claudia, Präsidentin

die spitäler.be

– Straubhaar Beat, lic. rer. pol., Geschäftsleiter

– Schmitter Adrian, lic. iur., Präsident

##### Solothurner Spitäler AG

– Häusermann Martin, CEO

##### Spitäler Zentralschweiz (spize)

– Frank Ernst, Geschäftsführer

– Winistöfer Matthias, Dr. med.

Präsident (K3-Vorsitz)

##### Verband Zürcher Krankenhäuser (VZK)

– Roland Wespi, Geschäftsleiter

– Rufer Willy F., lic. rer. pol.

Beratung und Spezialaufgaben (K3-Sekretariat)

– Schär Christian, Dr. phil., Präsident

##### Vereinigung Aargauischer Krankenhäuser (VAKA)

– Huwiler Beat, med. Ing. HTL, Geschäftsführer

– Dössegger Hans, Präsident

##### Vereinigung Nordwestschweizer Spitäler (VNS)

– Zeltner Hans, Geschäftsführer

– Speck Guido, Präsident

### KOORDINATIONSKONFERENZ

#### LEISTUNGSERBRINGER AMBULANZDIENST KLA

– Schütt Jürgen, lic. oec. publ., VZK, Uster

(Vorsitz und Sekretariat)

– Wespi Roland, VZK, Uster

– Gazzani Igor, Spital Männedorf AG

– Gervasoni Wladimir, Spital Lachen AG

– Goedhart Jaap, See-Spital, Horgen

– Haussener Martin, Schutz und Rettung Zürich

– Henzen Barbara, Spital Uster

– Krauer Patrick, Spital Einsiedeln

– Meier Edwin, Spital Affoltern, Affoltern am Albis

– Rehli Jann, Kantonsspital Winterthur

– Rupp Christian, Spital Bülach

– Schumann Michael, Schutz und Rettung, Zürich

– Sturzenegger Markus, Spital Limmattal, Schlieren

– Wagner Heinz, Regio 144, Rütli

### PARITÄTISCHE INTERPRETATIONS- UND SCHLICHTUNGSKOMMISSION KRANKENHÄUSER/ KRANKENVERSICHERER (PISK)

– Rufer Willy F., lic. rer. pol., VZK, Uster (Vorsitz)

– Bumbacher Andrea, tarifsuisse ag, Zürich

– Hartmann Hans-Günther, lic. oec.

Stadtspital Waid, Zürich

– König Michel, CSS Versicherung, Luzern

– Meier Ruth, Kantonsspital Winterthur

– Obrist Adrian, Swica Krankenversicherung AG, Winterthur

– Schütt Jürgen, lic. oec. publ., VZK, Uster (Sekretariat)

– Wespi Roland, VZK, Uster

### NETZWERK ZÜRCHER PFLEGEZENTREN (VZK)

– Schraner Fridolin, Pflegezentrum Rotacher, Dietlikon (Vorsitz)

– Baumann Johannes, Pflegezentrum Eulachtal, Elgg

– Caruso Enrico, Pflegezentrum GerAtrium Pfäffikon ZH

– Hunter Astrid, Pflegezentrum Spital Limmattal, Schlieren

– Meier Kurt, Pflegezentren Stadt Zürich

– Prassl Manfred, Stiftung Amalie Widmer, Horgen

– Rentsch Cristian, Alterszentrum Frohmatt, Wädenswil

– Sprenger Markus, Gesundheitszentrum Dielsdorf

– Rufer Willy F., lic. rer. pol., VZK, Uster

– Wespi Roland, VZK, Uster

– Hüppi Marcel, Management Support, Nürensdorf

## UNSERE PARTNER IM GESUNDHEITSWESEN

ÄRZTEGESELLSCHAFT DES KANTONS ZÜRICH AGZ  
Zürich

Generalsekretär: Michael Kohlbacher, Dr. iur.

BILDUNGSDIREKTION DES KANTONS ZÜRICH

Zürich

Bildungsdirektorin:

Regine Aepli, lic. iur., Regierungsrätin

CORPORATE PRIVATE CARE AG

Zürich

Geschäftsleiter: Jürg Kufer

CURAFUTURA

CSS, Helsana, KPT, Sanitas

Bern

Direktor: Reto Dietschi

CURAVIVA KANTON ZÜRICH

Winterthur

Geschäftsleiter: Claudio Zogg

ELEKTRIZITÄTSWERKE DES KANTONS ZÜRICH

Zürich

Sales Manager Vertriebskanäle: Stefan Küng

GEBLOG

Zürich

Geschäftsführer: Christian Heeb

GESUNDHEITSDIREKTION DES KANTONS ZÜRICH

Zürich

Gesundheitsdirektor:

Thomas Heiniger, Dr. iur., Regierungsrat

GESUNDHEITS- UND UMWELTDEPARTEMENT  
DER STADT ZÜRICH

Zürich

Vorsteherin: Claudia Nielsen, Dr. oec., Stadträtin

H+ DIE SPITÄLER DER SCHWEIZ

Bern

Direktor: Bernhard Wegmüller, Dr. phil. nat.

H-NET AG

Zürich

Geschäftsleiter: Michael Ziegler, dipl. Ing. ETH

Dipl. Wirtschaftsinformatiker

HCRI AG

Zürich

CEO: Urs Müller, PD Dr. med.

HELSANA VERSICHERUNGEN AG

Zürich-Stettbach

Versicherungsberater Private: Oliver Zwahlen

HERMED MEDIZINTECHNIK SCHWEIZ AG

Jona

Geschäftsleiter: Mirco Möller

HOREGO AG

Zürich

Geschäftsführer: Urs Gscheidle

HSK EINKAUFSGEMEINSCHAFT

Helsana, Sanitas, KPT

Zürich

INTERESSENGEMEINSCHAFT ÖKOLOGISCHE  
BESCHAFFUNG IGÖB

Gerlafingen

Geschäftsleiter: Clemens Lang, Jürg Liechti

KELLER UNTERNEHMENSBERATUNG

Baden-Dättwil

Geschäftsleiter: Werner Keller

ODASANTÉ

Bern

Geschäftsleiter: Urs Sieber

ODA G ZH

Zürich

Geschäftsführerin: Heidi Berger

QUALIS EVALUATION GMBH

Zürich

Geschäftsführer: Biagio Saldutto, lic. phil. I

REMONDIS SCHWEIZ AG

Schaffhausen

Geschäftsleiter: Pierre-André Vasseur

SANTÉSUISSE

Zürich

Leiter: Gebhard Heuberger, lic. iur.

SCHINDLER AUFZÜGE AG

Schlieren

Key Account Manager Existing Installations:

Kurt Neuhauser

SPITALBENCHMARK

Ennetbürgen

Präsident: Ernst Frank

SPITEX VERBAND KANTON ZÜRICH

Zürich

Geschäftsleitung:

Annemarie Fischer, Markus Schwager

TARIFSUISSE AG

Zürich

Stv. Direktor: Gebhard Heuberger, lic. iur.

ZENTRALSTELLE FÜR MEDIZINALTARIFE UVG (ZMT)

Luzern

Direktorin: Denise Rüegg, MPH

ZÜRCHER PRIVATKLINIKEN ZUP

Zürich

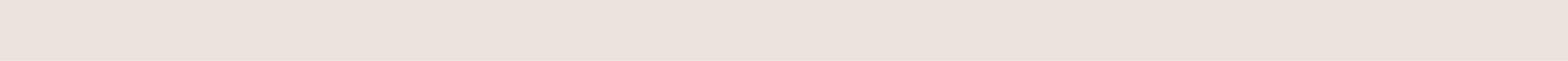
Präsident: Stephan Eckhart

Das Verbandsjahr

Zwischenruf

Schwerpunkt

Fakten



# IMPRESSUM

---

## HERAUSGEBER

Verband Zürcher Krankenhäuser

---

## DATUM

Mai 2014

---

## AUFLAGE

700 Exemplare

---

## INTERVIEWS

Dr. sc. nat. Hedyeh Ghanbari

Qualitätsmanagerin, Spital Bülach

Nadja Tamler, Kommunikationsverantwortliche

Spital Limmattal, Schlieren

Ursula Wulfsen-Dütschler

Leiterin Kommunikation, Spital Uster

---

## FOTOGRAFIE

Jolanda Flubacher Derungs, Uster

---

## GRAFIK

Edith Roth Grafikdesign, Uster

---

## DRUCK

FO-Fotorotar AG, Egg

---

VERBAND ZÜRCHER KRANKENHÄUSER

Wagerenstrasse 45

Postfach

8610 Uster

Telefon 044 943 16 66

Fax 044 943 16 60

[info@vzk.ch](mailto:info@vzk.ch)

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