



PATIENT:INNEN

#andenerseite

Das Wohlergehen unserer Patientinnen und Patienten steht bei uns im Mittelpunkt. Wir arbeiten in jeder Einrichtung daran, ihnen eine qualitativ hervorragende Versorgung zukommen zu lassen. Um sie zu jedem Zeitpunkt ihrer Behandlung eng zu begleiten, haben wir im Berichtsjahr unsere ambulanten Versorgungsangebote ausgebaut.

Gesundheitsversorgung über alle Versorgungsstufen

Helios bietet in seinen Kliniken das gesamte Behandlungsspektrum an, von der Prävention über sämtliche Versorgungsstufen bis hin zu komplexen Eingriffen wie der Transplantationsmedizin. Dafür stehen bundesweit insgesamt rund 30.492 Betten zur Verfügung, 29.786 davon im Akutbereich und 566 Reha-Betten. Insgesamt wurden 2022 in den Helios Kliniken rund 5,5 Mio. (2021: 5,4 Mio.) Menschen behandelt, das entspricht einem Anstieg um 1,2 Prozent im Vergleich zum Vorjahr. 1,1 Mio. Patientinnen und Patienten davon wurden stationär behandelt, 4,4 Mio (2021: 4,0 Mio.) ambulant. In unseren Kliniken haben wir im Berichtsjahr die Zahl der Intensivbetten und der Beatmungsplätze sukzessive auf das Niveau vor Beginn der Pandemie reduziert.

Ambulante Medizin bei Helios

Der Helios Geschäftsbereich Ambulante Medizin tritt seit 2022 unter der Dachmarke „Helios Ambulant“ auf, um so in der Öffentlichkeit und Helios-intern einheitlicher und sichtbarer zu sein. Bei Helios Ambulant arbeiten insgesamt 3.000 Menschen in deutschlandweit rund 230 MVZ. Helios Ambulant ist mit circa 600 Arztsitzen der größte Anbieter ambulanter Medizin in Deutschland. Verantwortet wird der Geschäftsbereich von unserem Geschäftsführer für das operative Geschäft, Enrico Jensch (COO).

Mit der Stärkung des Geschäftsbereichs im Jahr 2022 trägt Helios dem Trend zu ambulanter Behandlung und dem Angebot sektorübergreifender Versorgung Rechnung. Denn immer mehr Klinikbehandlungen können heute auch ohne einen Krankenhausaufenthalt von niedergelassenen Ärztinnen und Ärzten erbracht werden.

Das Leistungsspektrum reicht von der hausärztlichen Versorgung über eine Vielzahl von Facharztangeboten und radiologischer Diagnostik bis hin zu ambulanten OP-Zentren. Ziel des Geschäftsbereichs ist es, Zentren für ambulante Behandlungen aufzubauen und zu betreiben, an denen unterschiedliche Gesundheitsangebote an einem Standort gebündelt mit hoher Qualität angeboten werden. Helios legt Wert auf eine sektorübergreifende Versorgung; die Zusammenarbeit von ambulanten Ärztinnen und Ärzten mit den Kolleginnen und Kollegen aus den Kliniken wird ausdrücklich gefördert. Patientinnen und Patienten vermeiden so Doppeluntersuchungen und erhalten einen bequemen Übergang zwischen ambulanter Behandlung und Klinik. Helios übernimmt nicht nur MVZ, die sich in örtlicher Nähe zu unseren Kliniken befinden; auch in ländlichen Gebieten, wo sich keine Klinik von Helios befindet, übernimmt Helios MVZ, um die wohnortnahe Versorgung der Menschen im Interesse der Versorgungssicherheit zu stärken.

Informierte Patientinnen und Patienten

Unser Anspruch ist es, Patientinnen und Patienten bestmöglich zu versorgen. Darum bieten wir ihnen medizinische Behandlungen an, die unsere strengen Anforderungen an Qualität und Sicherheit erfüllen. Für ihre Sicherheit und ihr Wohlergehen ist es wichtig, dass wir unsere Dienstleistungen transparent beschreiben und ihnen oder ihren Angehörigen in unseren Gesundheitseinrichtungen alle relevanten und notwendigen Informationen zur Verfügung stellen. Wir informieren hierzu über geeignete Kommunikationskanäle wie Patientenakademien in den Kliniken, Internetseiten des Unternehmens und der Kliniken, unser Helios Magazin und unsere Social-Media-Kanäle.



3.000 Mitarbeitende
arbeiten in **ambulanten Einrichtungen**.

Im Fokus: Medizinische Qualität steuern

Helios setzt seit seiner Gründung auf messbare, hohe medizinische Qualität. Um diesem Anspruch gerecht zu werden, verfügen wir über ein Qualitätsmanagementsystem, das maßgeblich vom Zentralen Dienst Medizin, gemeinsam mit weiteren Verantwortlichen gesteuert wird:

Auf Unternehmensebene sind seit 2022 zwei Medical Consultants für die medizinischen Belange des Unternehmens zuständig. Sie berichten direkt an den CEO/CMO von Helios und beraten die Helios Geschäftsführung sowie die Regionalgeschäftsführungen in allen medizinischen Fragen. Außerdem unterstützen sie die Klinikgeschäftsführungen bei der Besetzung von Chefarztpositionen.

Zudem hat Helios auf Unternehmensebene im Berichtsjahr eine Lenkungsgruppe Qualitätsmanagement installiert. Sie setzt sich aus dem Vorsitzenden der Helios Geschäftsführung, der zugleich Geschäftsführer Medizin ist, aus den beiden Medical Consultants, dem Patient Safety Officer (PSO) und dem Zentralen Dienst Medizin und der Fachgruppenleitung Pflege zusammen. Aufgabe der Lenkungsgruppe ist es, quartalsweise die zentralen Steuerungsprozesse des medizinischen Qualitätsmanagements und der Patientensicherheitsmaßnahmen abzustimmen. Ebenfalls quartalsweise bewerten die medizinischen Führungsgremien der Krankenhäuser gemeinsam mit den Medical Consultants sämtliche berichtspflichtigen Kennzahlen. Weisen Kliniken auffällige Qualitätskennzahlen oder Meldefälle bezüglich der Patientensicherheit auf, so finden in der Folge Berichtstermine mit der Lenkungsgruppe statt. Hier werden Maßnahmen

festgelegt, die im Laufe eines Jahres umgesetzt werden müssen. Das können zum Beispiel auf Klinikebene Peer Reviews sein oder wenn erforderlich auch standortübergreifende Qualitätsmanagementmaßnahmen.

In den insgesamt 30 Helios Fachgruppen kommen die leitenden Ärztinnen und Ärzte ihrer jeweiligen Fachgebiete zweimal im Jahr zusammen. Sie stellen sicher, dass alle Kliniken in ihrem medizinischen Fachgebiet auf dem aktuellen Stand der Forschung sind und Behandlungsprozesse entsprechend korrekt umgesetzt werden; dies vertreten sie sowohl nach innen als auch nach außen. Sie diskutieren Ergebnisse aus klinischen Studien und leiten daraus mögliche Änderungen in den Behandlungsprozessen ab. Zudem beraten und entscheiden sie über die Einführung von Standardprozessen, die Auswahl medizinischer Produkte, sinnvolle Innovationen und über Kampagnen.

Im Jahr 2008 schloss sich Helios mit acht weiteren Klinikträgern zur **Initiative Qualitätsmedizin (IQM)** zusammen. Ziel war und ist es, die Behandlungsqualität in Kliniken auf der Grundlage des Prinzips „Messen – veröffentlichen – analysieren“ zu verbessern und vergleichbar zu machen. Mittlerweile ist IQM die größte freiwillige Qualitätsinitiative im deutschen Gesundheitswesen. Kommunale, freigemeinnützig-kirchliche, private und universitäre Krankenhaus-träger nutzen IQM als trägerübergreifende Plattform zum Austausch und um voneinander zu lernen. Unter dem Dach von IQM wenden in Deutschland sowie in der Schweiz mittlerweile rund 500 Kliniken das ursprünglich von Helios entwickelte Qualitätsmanagementsystem an.

Das Helios Qualitätsmanagementsystem basiert auf drei Methoden:



Qualität messen

Grundlage für unser Qualitätsmanagementsystem ist die Auswertung der Abläufe und Ergebnisse unserer Patientenbehandlungen. Jeder Behandlungsschritt im Krankenhaus wird für die spätere Abrechnung mit den Krankenkassen genau dokumentiert. Mit diesen sogenannten Routinedaten messen wir die Qualität unserer Leistungen. Sie zeigen beispielsweise, ob die Genesung einer Patientin oder eines Patienten länger dauert als erwartet oder ob Komplikationen oder ein Todesfall aufgetreten sind. Auf dieser Basis können wir ableiten, ob eine Behandlung normal verlaufen ist oder ob gegebenenfalls Fehler gemacht wurden.

Unsere Routinedaten verwenden wir ebenfalls, um die von IQM entwickelten German Inpatient Quality Indicators (G-IQI) zu erfassen. Sie beinhalten über 380 Kennzahlen zu mehr als 60 wichtigen Krankheitsbildern und Behandlungen. Zusätzlich erheben wir bei Helios über 1.000 weitere Qualitätskennzahlen. Aus den G-IQI haben wir zur strategischen Steuerung unserer medizinischen Qualität 47 (2021: 47) wesentliche Indikatoren ausgewählt. Für diese haben wir konkrete Zielwerte definiert, deren Erreichung wir jährlich überprüfen. Im Berichtsjahr 2022 haben wir die Zielwerte von 45 Indikatoren erreicht (2021: 43), was einem Anteil von 96 Prozent entspricht (2021: 91 Prozent).



Qualität veröffentlichen und analysieren

Um uns stetig zu verbessern und Fehler nicht zu wiederholen, veröffentlichen wir unsere [Qualitätsergebnisse](#) auf unserer Unternehmenswebsite und auf den Websites unserer Kliniken. Die Daten machen sichtbar, wie ein Haus im Vergleich zum Bundesdurchschnitt, zu anderen Helios Kliniken oder zu den IQM-Mitgliedskliniken abschneidet. Zusätzlich erhält jede Klinik und jede Abteilung monatlich einen Bericht über ihre medizinischen Behandlungsergebnisse. So können Trends frühzeitig erkannt und falls erforderlich genauere Analysen eingeleitet werden.



Qualität verbessern

Wenn unsere Kliniken bestimmte Qualitätsziele nicht erreichen oder sich andere Auffälligkeiten zeigen, analysieren wir die betroffenen Behandlungen und Abläufe genau, um Verbesserungspotenziale zu identifizieren. Im Mittelpunkt stehen dabei die spezifischen Auditverfahren im ärztlichen und pflegerischen Bereich, die sogenannten Peer-Review-Verfahren, also Falldiskussionen im Fachkollegium. Im Peer Review kooperieren speziell geschulte Medizinerinnen und Mediziner aus unseren Kliniken sowie aus dem Netzwerk IQM und hinterfragen statistische Auffälligkeiten. Erkenntnisse lassen sich im Krankenhaus in konkrete Handlungsempfehlungen übersetzen – mit dem Ziel, die Behandlungsqualität und die Sicherheit der Patientinnen und Patienten weiter zu erhöhen. Im Jahr 2022 haben wir elf Peer Reviews (2021: sieben) durchgeführt.

UNSERE QUALITÄTSBILANZ

[Mehr erfahren](#)

Gesundheitsversorgung und Corona

Die Corona-Maßnahmen in den Gesundheitseinrichtungen und den Kliniken von Helios erfolgten auch 2022 in enger Absprache untereinander. Die jeweils zuständigen Krisenstäbe der Kliniken und auf Unternehmensebene arbeiten dabei eng mit den Taskforces der Kliniken sowie der zentralen und der lokalen Krankenhaushygiene zusammen. Die Auslastung in den Kliniken in Deutschland wird seit Juni 2021 transparent auf der Website dargestellt und durch weitere Kennzahlen zur intensivmedizinischen Betreuung ergänzt. Die Nutzung von Social Media zur Aufklärung und Information über COVID-19 hat sich bewährt. Helios informierte regelmäßig in Mitteilungen, internen E-Mails, im Intranet und über Social Media zur Pandemie, zu Testverfahren und Impfungen.

Patientensicherheit gewährleisten

Die Sicherheit unserer Patientinnen und Patienten hat für uns oberste Priorität. Deshalb obliegt die Verantwortung für dieses Thema direkt unserem Medizinischen Geschäftsführer. Zusätzlich haben wir die Position des Patient Safety Officer geschaffen. Beide werden von den Zentralen Diensten und von den medizinischen Fachgruppen unterstützt. Helios ist Mitglied im Aktionsbündnis Patientensicherheit (APS) und bezieht im Rahmen des klinischen Risikomanagements die Handlungsempfehlungen des APS mit ein.

Helios hat darüber hinaus ein eigenes System entwickelt, das regelmäßig die Sicherheit unserer Patientinnen und Patienten in unseren Kliniken erfasst. Es zielt darauf ab, Schwachstellen in der Versorgung zu analysieren und zu beheben. Das System kombiniert die international etablierten Indikatoren zur Patientensicherheit ([Patient Safety Indicators, PSI](#)) mit Helios-eigenen Indikatoren. Dazu zählen zum Beispiel die Anzahl der Bauchtücher oder der medizinischen Instrumente, die nach einer Operation versehentlich im Körper vergessen wurden, aber auch Seitenverwechslungen etwa bei Operationen, schwerwiegende Medikationsfehler oder Stürze mit schwerem Schaden.

INDIKATORENSET FÜR PATIENTENSICHERHEIT

[Mehr erfahren](#)

Unsere Konzernregelung zum Umgang mit Schadensfällen verpflichtet alle Helios Kliniken dazu, diese Indikatoren systematisch zu erfassen und zentral zu melden. Seit 2019 veröffentlichen wir jährlich die Zahlen für ausgewählte Indikatoren auf unserer Website. Damit setzen wir uns für größtmögliche Transparenz im Umgang mit unerwünschten Zwischenfällen und Behandlungsfehlern ein. 2022 wurden für acht ausgewählte Patientensicherheitsindikatoren 54 Ereignisse erfasst (2021: 84). Die Ergebnisse können auf [unserer Website](#) eingesehen werden. Weitere Informationen zur Patientensicherheit bei Helios finden Sie im [Kapitel Kennzahlen ab Seite 53](#).

Strukturiertes Fehlermanagement

Fehler zu machen ist menschlich. Für uns ist es entscheidend, offen mit ihnen umzugehen. Um Fehler zu vermeiden, setzen wir seit 2009 bei allen Operationen verpflichtend Checklisten ein, um vor, während und nach Operationen mögliche Risiken für die Patientinnen und Patienten zu minimieren. Außerdem werden zu jedem bestätigten Behandlungsfehler von den betroffenen Kliniken Maßnahmen abgefragt und zentral analysiert. Im Rahmen sogenannter Morbiditäts- und Mortalitätskonferenzen werden Fälle mit Verbesserungspotenzial durch die behandelnden Mitarbeitenden gemeinsam aufgearbeitet und Verbesserungsmaßnahmen festgelegt. Kritische Ereignisse und Beinaheschäden erfassen wir zentral, einheitlich und anonym über unser Critical Incident Reporting System (CIRS). Es ist anonym, in allen Bereichen einer Klinik verwendbar und dient in erster Linie dem Schutz von Patientinnen und Patienten sowie Beschäftigten. Auf der Basis von Informationen, die über das CIRS erfasst werden, können mögliche Fehler in Prozessen und Abläufen sichtbar werden. Hieraus können Maßnahmen für Verbesserungen abgeleitet werden. 2022 wurden insgesamt 736 Ereignisse gemeldet (2021: 576), die dezentral auf der Ebene der einzelnen Kliniken evaluiert werden.

Die Behandlungsfehlervorwürfe lagen 2022 mit 827 Vorwürfen über der Vorjahreszahl (2021: 768*). 2022 haben im Schnitt 0,8 von 1.000 Patientinnen und Patienten (2021: 0,8) einen Behandlungsfehlervorwurf (berechtigt oder unberechtigt) gegen die Helios Kliniken geltend gemacht. Diese Vorwürfe umfassen in unterschiedlichem Maße alle Fachrichtungen und alle Stufen der Behandlung, von der

Aufklärung über Diagnostik, Operation und Therapie bis hin zur Nachsorge. Hiermit haben wir unser Ziel, dass es nicht zu mehr als einem Behandlungsfehlervorwurf auf 1.000 vollstationäre Behandlungen kommt, erneut erreicht.

Rund ein Viertel der Behandlungsfehlervorwürfe wird über die Gutachterkommissionen und Schlichtungsstellen bei den Ärztekammern geklärt, die jährlich öffentlich zu diesem Thema berichten. Bei diesem für Ärztinnen und Ärzte wie auch für Patientinnen und Patienten freiwilligen Verfahren können Vergleichszahlen erhoben werden. Im Bundesdurchschnitt wurde bei den Ärztekammern in den letzten drei Jahren eine Behandlungsfehlerquote von rund 29,5 Prozent berichtet. Bei Helios liegt diese Quote 2022 mit 31 Prozent auf vergleichbarem Niveau. Alle anderen Verfahren werden direkt mit den Anspruchstellern, vor Gericht oder unter Einbeziehung der Krankenkassen (Medizinischer Dienst der Krankenversicherung, MDK) geklärt. Vergleichswerte sind in diesem Bereich nicht vorhanden oder nicht darstellbar.

Im Sinne unseres transparenten Fehlermanagements bearbeitet und reguliert Helios seine Haftpflichtfälle weitestgehend selbst, anstatt sie an einen Versicherer abzugeben. Dies führt dazu, dass wir diese Fälle intensiv analysieren. Darüber hinaus haben wir 2021 das Instrument der automatisierten Maßnahmenabfrage eingeführt: Im Falle eines bestätigten Behandlungsfehlers erhält die Klinikleitung mittels eines sogenannten Alerts den Auftrag, eine Präventionsmaßnahme einschließlich entsprechendem Nachweis zu übermitteln. Die Maßnahme wird durch die PSOs gesichtet und bei Verbesserungsbedarf gegebenenfalls Kontakt mit der Klinik aufgenommen.



Die Sicherheit im Blick: Sicherheitsbegehungen in unseren Kliniken

Vierteljährlich finden in ausgewählten Helios Kliniken eintägige Sicherheitsbegehungen statt. Dabei wird die Umsetzung von Unternehmensregelungen und gesetzlichen Vorgaben geprüft, die für die Patientensicherheit relevant sind. Die Auswahl der Klinik orientiert sich an Kennzahlen wie Patientensicherheitsindikatoren, Haftpflichtfällen beziehungsweise haftungsrelevanten Vorfällen oder Anhaltspunkten für Defizite bei der Umsetzung sicherheitsrelevanter Regelungen. Die Begehung erstreckt sich auf den OP einschließlich Aufwachraum, die Notaufnahme, die geburtshilfliche Abteilung oder Intensivstation sowie eine periphere Station. Anhand eines standardisierten Anforderungskatalogs wird vor allem der Ablauf sicherheitsrelevanter Arbeitsprozesse geprüft. Im Anschluss an die Begehung wird ein Protokoll erstellt, und für Anforderungen, die gänzlich nicht erfüllt wurden, werden gemeinsam mit der Klinikleitung Managementaktionen festgelegt.

*Ansprüche der neu akquirierten Kliniken (Malteser; DRK Kassel) aus den Vorjahren wurden nicht vollständig erfasst.

2022 wurde dieses Instrument um ein regelmäßiges Reporting ergänzt, um über die Erinnerung eine stete Aufarbeitung dieser Fälle zu fördern. Darüber hinaus können sich die Kliniken digital über eine Art Dashboard einen Überblick über Fälle mit ausstehenden Präventionsmaßnahmen verschaffen.

Strenge Hygienestandards

Um Infektionen innerhalb einer Klinik zu vermeiden, ist es essenziell, Hygienestandards für Krankenhäuser strikt einzuhalten. Wir haben hierfür eine eigene Konzernregelung Hygiene etabliert, die auf den Empfehlungen des Robert Koch-Instituts (RKI) basiert. Sie umfasst konkrete Handlungsanweisungen für zahlreiche diagnostische, pflegerische und therapeutische Prozesse in unseren Kliniken und MVZ. Die Beschäftigten werden von den örtlichen Krankenhaus-hygienikerinnen und -hygienikern und Hygienefachkräften regelmäßig über die Hygienevorgaben geschult. Interne Überprüfungen der Einhaltung finden in wiederkehrenden Begehungen statt.

Wir veröffentlichen als einziger Klinikträger in Deutschland halbjährlich, wie häufig multiresistente und andere bedeutende Krankheitserreger in unseren Krankenhäusern vorkommen. Aus den Daten geht auch hervor, wie viele Patientinnen und Patienten den jeweiligen Erreger in die Klinik mitgebracht und wie viele ihn während ihres Klinikaufenthalts erworben haben. Diese Informationen nutzen wir intern, um bei Auffälligkeiten schnell zu handeln, Ursachen zu erkennen und Verbesserungen in Gang zu setzen. Die Berichterstattung für das Jahr 2022 erfolgte aufgrund der Auswirkungen der COVID-19-Pandemie zeitverzögert im ersten Halbjahr 2023.

EINBLICKE IN DIE ERREGERZAHLEN

[Mehr erfahren](#)

Antibiotic Stewardship (ABS): innovatives Antibiotika-Management

Um das Wissen über die richtige Antibiotika-Therapie gegen multiresistente Erreger in die Breite zu tragen, entwickelte die Helios Fachgruppe „Infektiologie und Antibiotic Stewardship“ im Jahr 2019 ein Antibiotika-Management und -Reporting, das inzwischen für alle Helios Kliniken im Einsatz ist. Ziel des Programms ist es, durch geteiltes und breit gestreutes Wissen gegen die zunehmende Resistenz gegen Antibiotika zu kämpfen. Hierfür werden Mitarbeitenden in speziellen Kursen konzernweit ausgebildet und zur Antibiotika-Therapie geschult. In den bettenführenden Abteilungen gibt es ausgebildete Antibiotika-Beauftragte, die für das Thema Antibiotika sensibilisieren und eine erste Anlaufstelle für Fragen sind. Die Antibiotika-Beauftragten nehmen an einem Lernangebot teil, das aus einem E-Learning-Tool und Online-Schulungen besteht.

2022 wurde der erste Teil des Helios Weiterbildungsprogrammes zur Ausbildung von ABS-Expertinnen und -Experten durch die Ärztekammer Berlin zertifiziert. 60 Mitarbeitende konnten hierin ausgebildet werden. Im Berichtsjahr wurden außerdem die Helios „Wissenshäppchen“ als Lerneinheiten zum Thema ABS und Infektiologie initiiert, die im Intranet und im Internet Interessierten zur Verfügung stehen. 2023 soll der zweite Teil der Ausbildung zertifiziert und bei Helios umgesetzt werden.



Training für den Ernstfall

Helios hat drei eigene Simulations- und Notfallakademien: in Erfurt, Krefeld und Hildesheim. Hier werden neben Operationsverfahren auch Krisenszenarien oder Teamsituationen im OP trainiert. Darüber hinaus finden solche Trainings auch in den Kliniken selbst statt. In den Fachbereichen Notfallmedizin, Anästhesie, Intensivmedizin und Geburtshilfe beschließen die jeweiligen Helios Fachgruppen über Inhalte und Teilnehmerzahl der verbindlichen Trainings. Simulationstrainings bieten Mitarbeitenden eine optimale Möglichkeit, ihre theoretischen und praktischen Fähigkeiten anzuwenden und zu verbessern. Diese audio- und videounterstützte Trainingsform mit ausführlichen Feedback-Gesprächen ist zudem eine ideale Möglichkeit, Teamkommunikation, zum Beispiel in kritischen OP-Situationen, zu trainieren.

Die Wissensentwicklung wird seit 2022 in Peer Reviews nachgehalten, bei denen Fachkolleginnen und -kollegen ihren Wissensstand und ihre Arbeitserfahrungen austauschen und durch den gegenseitigen Abgleich ihre Expertise verbessern.

ANTIBIOTIC STEWARDSHIP BEI HELIOS

[Mehr erfahren](#)

Regelmäßig erhobene Patientenzufriedenheit

Wir haben den Anspruch, dass unsere Patientinnen und Patienten unsere Kliniken nicht nur gesund, sondern auch zufrieden verlassen. Ihr offenes Feedback während und nach der Behandlung ist uns daher besonders wichtig. Auf dieser Basis können wir schnell auf das individuelle Empfinden während des Klinikaufenthalts bei uns reagieren und die Betreuungsqualität nachhaltig verbessern.

Um das Feedback systematisch zu erfassen, haben wir den Helios Service Monitor entwickelt, den wir in allen Helios Kliniken einsetzen: Beschäftigte der Kliniken befragen einmal wöchentlich unsere stationär aufgenommenen Patientinnen und Patienten zu ihrer Gesamtzufriedenheit. Ist er oder sie unzufrieden, kann auf Wunsch der betreffenden Patientin oder des Patienten das zuständige Personal aus dem angesprochenen Bereich, etwa der Reinigung, der Pflege oder dem ärztlichen Team, hinzugezogen werden, um mögliche Probleme im direkten Kontakt zu klären. Unser Ziel ist es, innerhalb von 24 Stunden auf das Feedback der Patientinnen und Patienten zu reagieren. Die Daten werden anschließend anonymisiert im Helios Service Monitor verarbeitet.

Alle Kliniken können individuell die jeweils aktuellen Tages-, Wochen- oder Monatsergebnisse einsehen. Außerdem werten wir die Resultate aller Helios Kliniken einmal pro Monat zentral aus, um ein allgemeines Zufriedenheitsbild zu erhalten und Kritikschwerpunkte zu identifizieren. Darüber hinaus veröffentlichen einige Kliniken ihre Patientenbefragungen auf ihrer [Klinikwebsite](#).

Im Jahr 2022 wurden bundesweit 739.660 Patientinnen und Patienten nach ihrer Meinung befragt, was 70 Prozent der Menschen entspricht, die stationär bei uns behandelt wurden. Von den Befragten haben sich 96 Prozent zufrieden zu ihrem aktuellen Krankenhausaufenthalt geäußert (2021: 96 Prozent). Typische Kritikpunkte betreffen etwa die Bereiche Speisenversorgung und Reinigung, aber auch Themen der Kommunikation zwischen einzelnen Berufsgruppen oder Fachbereichen. Statistisch auffällige Ergebnisse werden durch die Klinikleitungen vor Ort geprüft und gegebenenfalls Maßnahmen für Verbesserungen getroffen.

96 %

der befragten Patientinnen und Patienten waren mit ihrem Krankenhausaufenthalt zufrieden.

Mehr Digitalisierung

Der Krankenhausmarkt in Deutschland entwickelt sich dynamisch: Digitale Patientenakten und Telemedizin ermöglichen neue Kommunikationswege sowie eine schnellere Übermittlung und Interpretation von Gesundheitsdaten. Als Krankenhausbetreiber möchten wir die Potenziale der Digitalisierung nutzen, um die Versorgung unserer Patientinnen und Patienten und unseren Service zu verbessern. Im Mittelpunkt unserer Aktivitäten bezüglich der Digitalisierung stand auch 2022 der Ausbau der elektronischen Patientenakte.

In seinen Krankenhäusern ermittelt Helios Deutschland den Digitalisierungsgrad seit Ende 2021 mithilfe des sogenannten [DigitalRadars](#). Die Erhebung des DigitalRadars ist für alle am Krankenhauszukunftsgesetz (KHZG) teilnehmenden Kliniken Pflicht. Das Gesetz und das damit einhergehende Förderprogramm soll Krankenhäuser darin unterstützen, in moderne Notfallkapazitäten, die Digitalisierung und in ihre IT-Sicherheit zu investieren. Der Stand der Digitalisierung der Krankenhäuser wurde zum 30. Juni 2021 evaluiert, die nächste Evaluation ist per Gesetz für den Stichtag 30. Juni 2023 vorgesehen. Helios hat verglichen mit den restlichen am KHZG teilnehmenden 1.616 Kliniken laut dem Ergebnis des DigitalRadars bereits heute einen überdurchschnittlichen Digitalisierungsgrad.

Das Helios Patientenportal

Helios hat als einer der Vorreiter im deutschen Gesundheitsmarkt ein Patientenportal und damit verbunden eine digitale Patientenakte aufgebaut die beide 2019 bei den ersten Helios Kliniken eingeführt wurden. Durch einen individuellen Zugang über die Websites der Kliniken können Patientinnen

und Patienten zum Beispiel Arztbriefe und Befunde flexibel einsehen. Sie erhalten wesentliche Teile der Patientenakte selbst und können auf dieser Basis über die Weitergabe der Informationen entscheiden. 2022 sollen weitere medizinische Daten, beispielsweise zu Pflegedokumentation und Medikation, zur Verfügung stehen.

Ende 2022 war das Patientenportal in 61 unserer Kliniken verfügbar und ist über die Website der jeweiligen Klinik zu erreichen. 2022 verzeichnete das Patientenportal über 205.000 (2021: 130.000) registrierte Personen, 700.000 (2021: 300.000) über das Portal ausgetauschte Dokumente und nahezu 137.000 (2021: 85.000) Online-Terminvergaben.

Viele unserer Kliniken nutzen sogenannte Spotcheck-Monitore, die beispielsweise Vitalwerte wie Bluthochdruck direkt an die elektronische Patientenakte senden. Dadurch werden nicht nur die Prozesse effizienter gestaltet, sondern es wird auch das Risiko von Übertragungsfehlern reduziert. Bis Ende 2022 gab es in 78 Helios Kliniken insgesamt 1.899 Geräte.

Die elektronische Patientenakte (EPA)

Eine digitale Patientenakte mit Arztbriefen, Befunden und der kompletten klinischen Bildgebung ist an beinahe jedem Arbeitsplatz in den Helios Kliniken verfügbar und schafft Mehrwerte für Behandelnde ebenso wie für Patientinnen und Patienten. 2022 wurden auch weitere medizinische Daten wie die Pflegedokumentation und die Medikation in der digitalen Patientenakte zur Verfügung gestellt. Integrierte

Softwarelösungen geben in rund der Hälfte der Helios Kliniken Warnhinweise bei möglichen Wechselwirkungen mit anderen Medikamenten, was die Sicherheit unserer Patientinnen und Patienten erhöht.

Beim durch den Gesetzgeber geforderten Ausbau der deutschlandweiten Telematikinfrastruktur, in die die EPA perspektivisch eingebunden wird, stehen die verbesserte Qualität der Versorgung und die Effizienz in den Versorgungs- und Verwaltungsprozessen im Fokus. Damit soll die technische Infrastruktur im deutschen Gesundheitswesen bis 2025 modernisiert werden. Die im Rahmen der Telematikinfrastruktur geplante E-Medikation wird es ermöglichen, dass elektronische Rezepte an Beteiligte außerhalb der Klinik wie etwa Arztpraxen oder Apotheken digital übertragen werden. Patientinnen und Patienten entscheiden dabei selbst über die Weitergabe der Informationen.



Digitale Patientenakten sind an beinahe jedem Arbeitsplatz in den Helios Kliniken verfügbar.

Einrichtungsspezifischer Datenschutz

Der Zentrale Dienst Datenschutz ist für die Weiterentwicklung unseres Datenschutz-Management-Systems verantwortlich. Die Abteilungsleitung berichtet direkt an unseren Vorsitzenden der Geschäftsführung (CEO). 112 Beschäftigte sorgen dafür, dass in unseren Einrichtungen ein angemessenes Datenschutzniveau sichergestellt werden kann. Sie führen unter anderem regelmäßig Risikoanalysen und Audits durch, prüfen und dokumentieren neue Verarbeitungstätigkeiten und schulen unsere Beschäftigten.

Erkennen zum Beispiel Mitarbeitende oder Patientinnen und Patienten Hinweise auf etwaige Verstöße gegen datenschutzrechtliche Vorschriften, können sie sich direkt an die oder den Datenschutzbeauftragten der jeweiligen Helios Einrichtung wenden. Jeden Hinweis auf mögliche Verstöße nehmen wir sehr ernst: Wir klären den Sachverhalt schnellstmöglich, leiten unverzüglich eventuell erforderliche Maßnahmen ein und passen falls notwendig Unternehmensprozesse an. In Fällen des Artikels 33 DSGVO (Datenschutz-Grundverordnung) informieren wir die zuständige Aufsichtsbehörde sowie bei Vorliegen der Voraussetzungen des Artikels 34 DSGVO die Betroffenen im Einklang mit den gesetzlichen Vorgaben. Im Berichtsjahr wurden in der Helios Kliniken Gruppe insgesamt 115 meldepflichtige Fälle gemäß Artikel 33 DSGVO erfasst (2021: 92).

Helios hat im Jahr 2022 verschiedene Instrumente des Datenschutz-Management-Systems verstärkt. So wurden zum Beispiel neue bereichsspezifische Schulungsmaterialien entwickelt. Ein Schwerpunkt der Arbeit im Bereich Datenschutz lag 2022 in der Weiterentwicklung der „Helios Safe Medical Data Platform“ (HeSaMeDa).



112 Beschäftigte unterstützen bei Helios die Umsetzung **datenschutzrechtlicher Anforderungen**.

Gestärkte Informationssicherheit

Für die Sicherheit unserer Patientinnen und Patienten ist auch die Informationssicherheit von entscheidender Bedeutung. Daher hat Helios in seiner Organisationsstruktur die dafür zuständige Abteilung Informationssicherheit etabliert. Sie ist seit 2022 im Zentralen Dienst Compliance angesiedelt und unterstützt und berät das Helios Management bei der Umsetzung und Aufrechterhaltung eines Informationssicherheits-Management-Systems (ISMS). Helios hat bereits 2020 eine Richtlinie mit den Leitzielen Patientensicherheit und Behandlungseffektivität verabschiedet.

Damit folgt Helios einem neuen Gesetz zum Schutz elektronischer Patientendaten dessen Befolgung für alle Krankenhäuser in Deutschland seit Januar 2022 nachweisbar sein muss. Das ISMS von Helios orientiert sich an internationalen Standards wie ISO/IEC 27001 und basiert unter anderem auf dem branchenspezifischen Sicherheitsstandard für die Gesundheitsversorgung im Krankenhaus (B3S), der von der Deutschen Krankenhausgesellschaft entwickelt wurde, um Krankenhäuser bei der Erfüllung gesetzlicher Anforderungen zu unterstützen.

Wissenschaftliche Studien bei Helios

Jedes Jahr werden in unseren Kliniken zahlreiche nationale und internationale Studien durchgeführt. Bevor ein klinisches Forschungsprojekt in einer Helios Klinik stattfindet, gewährleisten wir zum Schutz der teilnehmenden Patientinnen und Patienten, dass wissenschaftliche, ethische und rechtliche Anforderungen eingehalten werden. Helios fördert selbst gezielt Forschungsprojekte von Beschäftigten, die nach Maßgabe der aktuellen Helios Konzernregelung „Forschung“ einen hohen Nutzen für Patientinnen oder Patienten erwarten lassen. Auch durch öffentliche Fördergelder finanzierte Forschungsprojekte werden an unseren Kliniken durchgeführt. Unterstützt werden sie beispielsweise vom Innovationsfonds des Gemeinsamen Bundesausschusses (G-BA), vom Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF) oder von Ministerien einzelner Bundesländer. Die Projekte fokussieren sich meist auf die Entwicklung neuer Versorgungsformen und Ablaufpläne, sogenannter Behandlungspfade, für medizinische Behandlungen. In Kooperation mit Herstellern liegt der Fokus von Forschungsprojekten darauf,

neue Technologien in der klinischen Anwendung zu testen und dadurch ihren Nutzen zu beurteilen. Helios stellt außerdem dem RKI Daten zu schweren akuten respiratorischen Infektionen (ICOSARI) zur Verfügung, um das Vorkommen des Grippe- und des COVID-19-Virus in Krankenhäusern zu überwachen.

Helios und die internationale Holdinggesellschaft Helios Health haben Ende 2021 alle forschungsnahen Bereiche gebündelt und in einer eigenen Tochtergesellschaft im neu gegründeten Helios Health Institute (HHI) zusammengeführt. Das HHI ist seit 2022 zentrale Anlaufstelle für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter unserer Kliniken und ihrer Tochtergesellschaften, die forschen möchten. Das Institut stellt sicher, dass alle regulatorischen Anforderungen, die in der Forschung bestehen, im Rahmen der Studienprüfung erfüllt werden. In der maßgeblichen Konzernregelung „Forschung“ von Helios ist festgeschrieben, dass jedes Forschungsprojekt zum Schutz seiner Patientinnen und Patienten dem HHI inklusive aller notwendigen Dokumente zunächst zur Prüfung vorgelegt werden muss. Das HHI prüft Forschungsprojekte hinsichtlich regulatorischer und inhaltlich-methodischer Anforderungen, führt eine rechtliche Überprüfung der Projektverträge durch und gibt datenschutzrechtliche Beratung. So können die Kliniken sicherstellen, dass wissenschaftliche, ethische und rechtliche Anforderungen eingehalten werden und dass ein Projekt mit den anzuwendenden Leitlinien oder Qualitätsstandards übereinstimmt. Alle Forschenden sind verpflichtet, einen Nachweis über ihre Qualifikation für klinische Studien und Prüfungen zu erbringen und die Vorgaben der Helios Konzernregelung „Forschung“ einzuhalten. In selbst initiierten Studien liegt die volle Verantwortung bei dem Personenkreis, der die Studie leitet.

Im Jahr 2022 wurden für Helios insgesamt 337 (2021: 410) Studien zentral geprüft, mehrheitlich mit dem Ziel, Therapiemöglichkeiten für Patientinnen und Patienten zu verbessern. Der Rückgang der Studienzahl erklärt sich durch eine interne Verfahrensänderung. Diese sieht vor, dass bestimmte Studien (in der Regel Doktorarbeiten) standardisiert anhand einer SOP (Standard Operating Procedure) in den Kliniken direkt bearbeitet werden. Sie unterliegen seit 2022 keiner zentralen Prüfung mehr. Zudem haben die Auswirkungen der Pandemie die Rekrutierung von Studienpatientinnen und -patienten verzögert. Durch Datenanalysen während der Pandemie hat Helios wesentliche Erkenntnisse zum Einfluss von COVID-19 auf die Versorgungsrealität publizieren können. Helios hat seit 2020 in seinen Kliniken insgesamt rund 90 Studien im Zusammenhang mit COVID-19 durchgeführt.



2022 führte Helios in seinen Kliniken insgesamt **337 Studien** durch.

Studien 2022 nach Erkrankung

	Anzahl
Herz/Kreislauf	64
Neurologie/Psychologie	7
Onkologie*/Hämatologie	146
COVID-19	11
Orthopädie/Wirbelsäulen Chirurgie	17
Anästhesie/Schmerz	5
Sonstige Erkrankungen	87
Gesamt	337

Studien 2022 nach Initiator

	Anzahl
Helios als Initiator	58
Teilnahme an akademisch geleiteten Studien, öffentliche Förderung**	100
Teilnahme an akademisch geleiteten oder öffentlich geförderten Studien mit Industrie-Unterstützung, in der Regel wird Prüfmedikation gestellt***	54
Von der Industrie gesponserte Studien****	125
Gesamt	337

Geschlechtsspezifische Medizin und Forschung

Bei Helios verfolgen wir zunehmend geschlechtsspezifische Ansätze in Diagnose und Behandlung. Geschlechtsspezifische Medizin impliziert eine Erforschung und Behandlung von Krankheiten, bei der biologische Unterschiede wie Chromosomen-Ausstattung, Geschlechtsmerkmale und Hormonhaushalt berücksichtigt werden. Auch Umweltbedingungen und gesellschaftliche Aspekte wie Erziehung, Kultur oder soziale Umstände, die sich auf die menschliche Gesundheit auswirken, werden mit einbezogen. Aufgrund dieser Faktoren können Unterschiede in der Symptomatik und in Verläufen von Krankheiten, aber auch in der Wirksamkeit von Medikamenten entstehen. Diese Unterschiede wurden in der medizinischen Forschung und Praxis lange kaum oder gar nicht berücksichtigt. Bei Helios wollen wir geschlechtersensible Medizin und Forschung fördern, um unseren Patientinnen und Patienten die bestmögliche Behandlung zukommen zu lassen.

2021 führte Helios Deutschland eine Studie zu geschlechts- und altersspezifischen Wirkungen von COVID-19-Impfstoffen durch. Darüber hinaus beschäftigten sich mehrere Studien mit geschlechtsspezifischen Unterschieden des Krankheitsverlaufs bei COVID-19-Erkrankten. Weitere Studien befassten sich darüber hinaus mit anderen Infektionskrankheiten und deren unterschiedlichen Befundungen bei Männern und Frauen.

* Unter den Krebserkrankungen befinden sich alle Organkrebsarten und hämatologische Erkrankungen (Blutkrebs).

** Die Mehrzahl dieser Studien wird von Universitäten geleitet, meistens mit öffentlicher Forschungsförderung.

*** Diese Studien werden überwiegend von Universitäten/Fachgesellschaften geleitet, aber von Herstellern von Arzneimitteln/Medizinprodukten unterstützt, was sich meist auf die Zurverfügungstellung der Arzneimittel/Medizinprodukte erstreckt.

**** Die Mehrzahl dieser Studien wird von der Arzneimittelindustrie unterstützt, weniger als 20 Prozent der Sponsoren sind Medizinproduktehersteller.

2023 folgt eine Studienveröffentlichung, die sich mit den Unterschieden in der Besiedelung multiresistenter Erreger bei Männern und Frauen in unterschiedlichen Altersstufen beschäftigt.

Gesellschaftliche Verantwortung in der Medizin: Value-based Healthcare

In den vergangenen Jahren haben sich Gesundheitsdienstleister, Aufsichtsbehörden und Versicherungsunternehmen weltweit damit befasst, Behandlungsergebnisse für Patientinnen und Patienten zu verbessern und zugleich die Kosten für Gesundheitssysteme zu senken. Dieses nutzen- beziehungsweise ergebnisorientierte Konzept nennt sich Value-based Healthcare. Dieser wissenschaftliche Ansatz bestätigt die Strategie von Helios: den gezielten Aufbau regionaler Versorgungscluster und einen interdisziplinären Expertenaustausch, auf den alle Kliniken in unserem Netzwerk zurückgreifen können.

Integrierte Gesundheitsversorgung bei Helios

Im Jahr 2021 machten Gesundheitskosten von 474 Mrd. Euro insgesamt 13,2 Prozent am deutschen Bruttoinlandsprodukt aus. Die Ausgaben pro Einwohnerin respektive Einwohner beliefen sich laut Statistischem Bundesamt auf 5.699 Euro. Die Gesundheitsausgaben werden aufgrund des demografischen Wandels und anderer gesellschaftlicher wie auch technischer Entwicklungen in den nächsten Jahren sehr wahrscheinlich weiter steigen. Dadurch stellt sich die Frage, wie die Gesundheit der Menschen dauerhaft finanzierbar

bleiben kann. Als Gesundheitsunternehmen sind wir entschlossen, strategisch gegen den Anstieg der Kosten zu wirken und damit den Wert der geleisteten Versorgung zu steigern. Um diese Aufgabe zu bewältigen, nutzen wir unterschiedliche Instrumente.

Wir sind davon überzeugt, dass der Zusammenschluss von Gesundheitseinrichtungen, eine sogenannte Clusterbildung, die Qualität der Gesundheitsversorgung steigern und Kosten verringern kann. Diesen Ansatz verfolgen wir im Krankenhausbereich auch durch die Auswahl der in den vergangenen Jahren erfolgten Akquisitionen. Sie zielt darauf ab, spezielle Versorgungsangebote der einzelnen Häuser, beispielsweise in der onkologischen Versorgung oder bei der Behandlung von Schlaganfällen, miteinander zu vernetzen und die Qualität zu verbessern, etwa durch gemeinsame Clusterkonferenzen. Dadurch können kosten- und personalaufwendige Behandlungen innerhalb eines Klinikclusters angeboten werden, müssen aber nicht an jedem Standort vorgehalten werden.

Instrumente für bessere und günstigere Versorgung

Mit der Zentralisierung komplexer medizinischer Leistungen besteht seit 2018 ein weiteres strategisches Instrument der Unternehmensentwicklung. Dadurch können sich Leistungen auf wenige Standorte konzentrieren, bei denen die Anzahl der erbrachten Behandlungen nachweislich wesentlich für das Gesundheitsergebnis ist. In den Helios Kliniken geht der Umfang der Zentralisierung über die Mindestanforderungen des G-BA (Gemeinsamer Bundesausschuss), dem höchsten Gremium der Selbstverwaltung im deutschen Gesundheitswesen, hinaus.

Helios fördert Projekte, bei denen nach chirurgischen Eingriffen multidisziplinäre Teams eingesetzt werden, mit deren Hilfe Patientinnen und Patienten schneller und besser genesen. Dazu gehört etwa das Modell des sogenannten Ortho-Campus, bei dem Chirurgie und Reha näher zusammengerückt. Weitere Beispiele sind die Initiativen zur ERAS-Chirurgie (Enhanced Recovery after Surgery) und die Zertifizierungen endoprothetischer Zentren nach dem Endoklinik-Standard.

Das digitale Krankenhaus CUBE

Eine Kernherausforderung der zukünftigen Gesundheitsversorgung in Deutschland und darüber hinaus wird es sein, Menschen in strukturschwachen Gebieten zu betreuen. Um diese Herausforderung zu bewältigen, können zum Beispiel finanzielle Anreizsysteme geschaffen werden, damit Ärztinnen und Ärzte in diese Regionen ziehen; dies ist jedoch kostenintensiv. Eine wirtschaftlichere Alternative ist das digitale Krankenhaus Helios CUBE, das im Mai 2022 im Herzzentrum Leipzig vorgestellt wurde. Diese flexible digitale, telemedizinische und physische Einheit verbindet Menschen, die bislang keinen ausreichenden Zugang zu medizinischer Versorgung hatten, mit qualifiziertem Personal an einem anderen Standort. CUBE ermöglicht Diagnostik wie Röntgen, Ultraschall, Blutdruck- und Augendruckmessung. Unter Anleitung von Fachkräften können Patientinnen und Patienten notwendige medizinische Untersuchungen selbst durchführen. Vor Ort sind nur geringe Investitionen in die technische Infrastruktur erforderlich. Mehr Informationen finden Sie [online](#).

Ambition und Zielsetzung

Helios Deutschland hat bereits früh damit begonnen, die Qualität der eigenen Leistungen zu messen und öffentlich zugänglich zu machen. Ausgangspunkt dafür war das Verfahren der Qualitätssicherung mit Routinedaten, aus dem 2008 die länder- und trägerübergreifende Initiative Qualitätsmedizin (IQM, siehe hierzu auch das Unterkapitel zur [Sicherung medizinischer Qualität ab S. 14](#)) entstand.

Die evidenzbasierte Qualitätsmedizin lässt sich für alle Menschen vielfältig verbessern und Folgekosten können durch Qualitätssicherung aus Routinedaten, Clusterbildung, Zentralisierung, Wissenschaftsförderung, integrierter Versorgung, Patient Reported Outcome Measurements (PROMs) und Digitalisierung vermieden werden. So helfen wir Menschen, ein gesünderes Leben zu führen, und tragen gleichzeitig dazu bei, die Ausgaben von Gesundheitssystemen zu senken.



Kennzahlen

Eine transparente Darstellung unserer Kennzahlen im Mehrjahresvergleich gibt detaillierte Einblicke in unsere Nachhaltigkeitsleistung – und dient gleichzeitig als Steuerungsbasis für die Zukunft.

Patient:innen

G-IQI*

	2022	2021	2020
Gesetzte G-IQI-Ziele	47	47	45
Erreichte G-IQI-Ziele	45	43	40
Erreichte G-IQI-Ziele in Prozent	96	91	89
Peer Reviews	11	7	8

* German Inpatient Quality Indicators

Hinweis:

- › Aufgrund von Rundungen können sich bei Summenbildungen in den Tabellen leichte Abweichungen ergeben.

Behandlungsfehlervorwürfe

	2022	2021	2020
Behandlungsfehlervorwürfe gesamt*	827	768	958
Behandlungsfehlervorwürfe pro 1.000 vollstationären Patientinnen und Patienten	0,8	0,8	0,9
Verfahren über Ärztekammern**	134	201	272
davon festgestellte Behandlungsfehler	33	58	97
Fehlerquote	24,6 %	28,9 %	35,7 %

* Dargestellt sind nur Akutkliniken, ab 2022 inklusive Vorversicherer.

** Die Angaben enthalten Verfahren, die aufgrund vertraglicher Zuständigkeit nicht von Helios bearbeitet werden, nicht vollständig.

Ausgewählte Patientensicherheitsindikatoren*

	2022	2021	2020
Ereignisse gesamt	54	84	105
Eingriffs-/Seitenverwechslung/Falsche Operationen	16	14	16
Unbeabsichtigt im Körper belassene Fremdkörper	8	13	19
Medikationsfehler (Tod/Intensivmedizin)	2	6	18
Awareness (intraoperative Wachheit)	0	1	2
Verbrennung/Verätzung	3	11	12
Sturz (Tod/Intensivmedizin)	12	17	7
Suizid/Suizidversuch (Tod/Intensivmedizin)	9	14	22
Diagnosefehler/Fehldiagnosen (Notaufnahme/Rettungsstelle/Ambulanz/Tod/Intensivmedizin)	4	8	9

* Dargestellt sind nur die Akutkliniken.