



Das Beste geben

Die Sicherheit und Zufriedenheit unserer Patientinnen und Patienten steht für uns an erster Stelle. Um ihnen stets die höchste medizinische Qualität anbieten zu können, möchten wir die Zukunft des Gesundheitsmarktes mitgestalten. Wir wollen erkennen und verstehen, wo wir besser werden können und stellen uns den Herausforderungen. Aus Fehlern lernen wir für eine gesunde Zukunft.

Gesundheitsversorgung sicherstellen

Rund 5,6 Millionen Menschen haben sich im Jahr 2019 bei Helios in Behandlung begeben, davon 1,2 Millionen stationär und 4,4 Millionen ambulant. 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 28.900 Betten zur Verfügung, 28.280 davon im Akutbereich.

Der Krankenhausmarkt in Deutschland ist dynamisch und verändert sich schnell: Digitale Patientenakten, Telemedizin und digitale Unterstützungsprogramme für die Behandlung von Patientinnen und Patienten ermöglichen zum einen neue Wege bei der Interaktion von Arzt und Patient, zum anderen eine schnellere Übermittlung und Interpretation von Gesundheitsdaten. Das Gesundheitssystem wird sich in Zukunft zu einem Netzwerk mit weniger, dafür aber hoch spezialisierten Gesundheitszentren entwickeln. Die stationäre und ambulante Behandlung von Patientinnen und Patienten werden fließender ineinander übergehen. Diese Entwicklungen möchten wir aktiv mitgestalten und dazu beitragen, nachhaltige Zukunftskonzepte für die medizinische Versorgung auf den Weg zu bringen.



Rund **5,6 Millionen Menschen** haben sich im Jahr 2019 bei Helios in **Behandlung** begeben.

Medizinische Qualität garantieren

Seit seiner Gründung vor 25 Jahren setzt Helios auf messbare, hohe medizinische Qualität. Um diesem Anspruch gerecht zu werden, haben wir ein Qualitätsmanagementsystem aufgebaut, das auf drei Säulen gründet:



Qualitätsmessung auf Basis von Routinedaten



Transparenz der Ergebnisse durch deren Veröffentlichung



Qualitätsverbesserungen durch Peer Reviews

Diese Methodik haben wir 1999 für unsere Kliniken entworfen und seitdem kontinuierlich weiterentwickelt. Im Rahmen der Initiative Qualitätsmedizin (IQM), die wir 2008 zusammen mit acht anderen Krankenhausbetreibern gegründet haben, wurde diese Methodik auf inzwischen rund 500 Kliniken in Deutschland, Österreich und der Schweiz übertragen. Mit der Initiative Qualitätsmedizin verfolgen wir das Ziel, Verbesserungspotenziale bei der medizinischen Behandlungsqualität sichtbar zu machen und ein aktives, offenes Fehlermanagement in Krankenhäusern zu fördern.



Qualitätsmessung auf Basis von Routinedaten

Die Grundlage für das Qualitätsmanagement bildet die Auswertung der Abläufe und Ergebnisse unserer Patientenbehandlungen. Jeder Behandlungsschritt im Krankenhaus wird für die spätere Abrechnung mit den Krankenkassen genau dokumentiert. Diese sogenannten Routinedaten nutzen wir zusätzlich für die Qualitätsmessung unserer Leistungen. Sie zeigen beispielsweise, ob die Heilung länger dauert als erwartet, ob Komplikationen oder sogar ein Todesfall aufgetreten sind. Diese Daten geben uns damit Hinweise darauf, ob eine Behandlung normal verlaufen ist, oder ob dabei gegebenenfalls Fehler gemacht wurden.

Mit unseren Routinedaten füllen wir das von der Initiative Qualitätsmedizin entwickelte Indikatorenset Inpatient Quality Indicators (G-IQI). Dieses bildet über 380 Ergebnis-, Mengen- und Verfahrenskennzahlen zu mehr als 60 bedeutsamen Krankheitsbildern und Behandlungen ab. Intern erheben wir darüber hinaus über 1.000 weitere Qualitätskennzahlen.

Zur strategischen Steuerung haben wir 46 wesentliche G-IQI-Qualitätsindikatoren ausgewählt und mit konkreten Zielwerten hinterlegt, die besser als der jeweils vergleichbare Bundesdurchschnitt sein sollen. Dieser ergibt sich aus den Daten des Statistischen Bundesamtes für alle Kliniken in Deutschland. Im Jahr 2019 haben wir dieses Ziel bei 44 Qualitätsindikatoren erreicht. Mit einer Zielerreichungsquote von 96 Prozent konnten wir uns damit gegenüber 2018 um sieben Prozentpunkte steigern. Verbesserungspotenzial besteht vor allem für die beiden Indikatoren Müttersterblichkeit bei der Geburt und Sterblichkeit bei der isolierten Bandscheibentfernung.

Spezialisierte Zentren, in denen wir unseren Patientinnen und Patienten hoch komplexe Behandlungen in höchster medizinischer Qualität anbieten, eingebettet in ein Netzwerk von Kliniken, die leicht erreichbare Anlaufstation für alle Patienten sind und die stationäre Grundversorgung bei bestem Service sicherstellen – das wird die nachhaltige Patientenversorgung von morgen ausmachen.



Prof. Dr. med. Andreas Meier-Hellmann
Geschäftsführer Medizin



96% der Qualitätsziele
wurden erreicht.



Transparenz der Ergebnisse durch deren Veröffentlichung

Wir möchten unsere Erfolge, aber auch unsere Fehler teilen und damit Anreize schaffen, Verbesserungsmöglichkeiten zu finden und Fehler nicht zu wiederholen. Deshalb veröffentlichen wir unsere Qualitätsergebnisse regelmäßig. Jede Klinik und jede Abteilung erhält monatlich einen Bericht über ihre medizinischen Behandlungsergebnisse. So erkennen wir Trends frühzeitig und können, wenn nötig, genauere Analysen einleiten. Auf der Helios Unternehmenswebseite sowie auf den Webseiten unserer Kliniken veröffentlichen wir die Jahresergebnisse der medizinischen Qualität. Hier wird sichtbar, wie ein Haus im Vergleich zum Bundesdurchschnitt, zu anderen Helios Kliniken oder zu allen IQM-Mitgliedskliniken abgeschnitten hat. Dies bietet für die Kliniken auch den Anreiz, vom Besten zu lernen.



Qualitätsverbesserungen durch Peer Reviews

Wenn unsere Kliniken bestimmte Qualitätsziele nicht erreichen oder sich andere Auffälligkeiten in ihren Qualitätsergebnissen zeigen, analysieren wir die betroffenen Behandlungen und Abläufe genau, um Verbesserungspotenziale zu identifizieren und umzusetzen. Dies geschieht im Rahmen von Peer-Review-Verfahren, einer Falldiskussion im Fachkollegium: Speziell ausgebildete Medizinerinnen und Mediziner aus den Helios Kliniken sowie aus der Initiative Qualitätsmedizin hinterfragen statistische Auffälligkeiten und suchen gemeinsam mit den Medizinern der betreffenden Klinik systematisch nach Verbesserungsansätzen. Ihre Erkenntnisse lassen sich im Krankenhaus anschließend in konkrete Handlungsempfehlungen übersetzen. Im Jahr 2019 haben wir bei Helios insgesamt 60 Peer Reviews durchgeführt.

Verantwortlich für die Organisation unseres Qualitätsmanagements ist der Zentrale Dienst Medizin. Gleichzeitig stellen unsere 29 medizinischen Fachgruppen sicher, dass das Wissen ihres Fachs korrekt und sorgfältig in allen Kliniken verbreitet und umgesetzt wird.

Helios Medizinische Unternehmensziele G-IQI-Version 5.20H, 2019

STERBLICHKEIT BEI:	TODESFÄLLE/PATIENTENZAHL	ZIELWERT & ERGEBNIS IN PROZENT
Entfernung der Gallenblase wegen Gallensteinen	20/8779	<0,47 0,23
Bruch-Operationen ohne Darmentfernung	11/12725	<0,11 0,09
Dickdarmentfernung wegen Darmkrebs (ohne komplizierende Diagnose)	34/1581	<4,7 2,15
Rektumresektionen wegen Darmkrebs	20/772	<3,6 2,99
Dick- und Enddarmentfernung bei Ausstülpung in der Darmwand (Divertikel), ohne Abszess/Perforation	2/332	<0,9 0,60
WEITERE ZIELWERTE		
Anteil laparoskopischer Operationen bei Entfernung der Gallenblase wegen Gallensteinen	8488/8779	>93,4 96,69

Auszug aus den Ergebnissen der G-IQI-Qualitätsindikatoren 2019 für Helios Deutschland. Alle weiteren Ergebnisse sind auf unserer Webseite zu finden.



60 Peer Reviews wurden zur Verbesserung der Behandlungsqualität durchgeführt.

Hygienestandards einhalten

Für die Sicherstellung hoher medizinischer Qualität ist die strikte Einhaltung von Hygienestandards in Krankenhäusern essenziell. Unsere Konzernregelung Hygiene basiert auf den Empfehlungen des Robert-Koch-Instituts und umfasst konkrete Handlungsanweisungen, wie zum Beispiel die regelmäßige und korrekte Händedesinfektion. Für die Umsetzung und Schulung der Kolleginnen und Kollegen sind örtliche Krankenhaushygieniker und Hygienefachschwestern und -pfleger verantwortlich. Außerdem veröffentlichen wir als einziger Klinikträger in Deutschland halbjährlich die Vorkommnisse von multiresistenten Krankheitserregern in unseren Krankenhäusern. Daraus lässt sich ablesen, wie viele Patientinnen und Patienten den jeweiligen Erreger in die Klinik mitgebracht haben und wie viele ihn während ihres Klinikaufenthaltes erworben haben. Diese Transparenz zum Hygienestatus jeder einzelnen Klinik ist Anreiz, bei Auffälligkeiten schnell zu handeln und Verbesserungspotenziale zu erkennen.

Patientensicherheit gewährleisten

Die Sicherheit unserer Patientinnen und Patienten steht für uns an erster Stelle. Darum haben wir die Verantwortung für dieses zentrale Thema direkt bei unserem Medizinischen Geschäftsführer verankert und zusätzlich die Position des Patient Safety Officers geschaffen. Unterstützung bei der Umsetzung von Maßnahmen wird durch die medizinischen Zentralen Dienste und durch die Medizinischen Fachgruppen geleistet. Darüber hinaus ist Helios seit 2008 Mitglied des Aktionsbündnisses Patientensicherheit, das aus Patientenorganisationen, Krankenhäusern, Krankenkassen und weiteren Beteiligten des Gesundheitswesens besteht. Es setzt sich gezielt für eine sichere Gesundheitsversorgung ein. Helios hat sich in den vergangenen Jahren in einzelnen Arbeitsgruppen des Aktionsbündnisses engagiert, wie etwa zu den Themen Arzneimittelsicherheit oder zum Behandlungsfehlerregister. Jüngst wurde in einem Positionspapier des Aktionsbündnisses die transparente und systematische Erfassung von Kennzahlen thematisiert.



Antibiotika-Reporting als wichtiges Instrument im Kampf gegen multiresistente Erreger

Innovatives Antibiotikamanagement

Eine schwere Lungenentzündung, die sich nicht mit Antibiotika behandeln lässt – ein Szenario, das sich in Zukunft häufen wird: Die Weltgesundheitsorganisation (WHO) hält es für wahrscheinlich, dass in den nächsten Jahren mehr Menschen an einer Infektion mit multiresistenten Erregern sterben werden als an Krebs. Um dem entgegenzuwirken, entwickelte die Helios AG Antibiotika Surveillance (ABS) 2019 ein beispielhaftes Antibiotikamanagement inklusive eines Antibiotika-Reportings, das künftig auf alle Helios Kliniken ausgerollt wird. Ziel ist es, das Wissen zur richtigen Antibiotikatherapie in die Breite zu tragen und für jede bettenführende Station bei Helios Kolleginnen und Kollegen in Präsenzveranstaltungen und Online-Kursen entsprechend weiterzubilden. Die Entwicklung soll in den Peer Reviews nachgehalten werden.

Neben dem System zur medizinischen Qualitätsmessung (siehe S. 14) haben wir ein eigenes System zur Messung der Patientensicherheit entwickelt. Es kombiniert die international etablierten Indikatoren zur Patientensicherheit (Patient Safety Indicators) der US-amerikanischen Agency for Healthcare Research and Quality (AHRQ) mit Helios-eigenen Indikatoren. Zu den Helios-eigenen Indikatoren zählen zum Beispiel die Zahl der bei einer Operation im Körper vergessenen Bauchtücher oder medizinischen Instrumente, aber auch Seitenverwechslungen, schwerwiegende Medikationsfehler, Stürze oder Fehldiagnosen in der Klinik. Unsere 2019 neu eingeführte Konzernregelung zum Umgang mit Schadensfällen verpflichtet alle Helios Kliniken dazu, diese Indikatoren systematisch zu erfassen und zentral zu melden. Bis Ende 2020 werden wir erstmals eine differenzierte Berichterstattung dazu veröffentlichen. Diese Veröffentlichung soll künftig im Jahresrhythmus erfolgen; unter anderem auch im Rahmen dieses Berichtes.

Einige Einblicke können wir bereits geben: In den vergangenen Jahren haben im Schnitt 0,9 von 1.000 Patienten einen Behandlungsfehlervorwurf (berechtigt oder unberechtigt) gegen Helios Kliniken geltend gemacht. Unser Ziel ist, dass es nicht zu mehr als einem Behandlungsfehlervorwurf auf 1.000 vollstationäre Behandlungen kommt. Diese Vorwürfe umfassen in unterschiedlichem Maße alle Fachrichtungen und alle Stufen der Behandlung von Aufklärung, Diagnostik, Operation, Therapie und Nachsorge.

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 Ärzte und Patienten freiwilligen Verfahren können Vergleichszahlen erhoben werden. Im Bundesschnitt wurde bei den Ärztekammern in den letzten drei Jahren eine Behandlungsfehlerquote von rund 30 Prozent berichtet. Bei Helios liegt diese Quote mit 29 Prozent der erfassten Fälle bei den Ärztekammern auf vergleichbarem Niveau. Alle anderen Verfahren werden direkt mit den Anspruchstellern oder im Rahmen von Gerichtsverfahren oder unter Einbezug der Krankenkassen (MDK) geklärt. Vergleichswerte sind in diesem Bereich nicht vorhanden oder nicht darstellbar.



Hybrid-OP am Standort Freital der Helios Weißeritztal-Kliniken

Hybrid-OP

Am Standort Freital der Helios Weißeritztal-Kliniken wurde 2019 einer der modernsten Operationsäle Deutschlands eröffnet. Wir investierten dafür 3,5 Millionen Euro aus Eigenmitteln. Der Vorteil der neuen Technik liegt in einer schonenderen und kürzeren Behandlung mit einer viel geringeren Strahlenbelastung als bisher.



In jeder Ausgabe unseres **H Magazins** stellen wir einen **Fehler** aus der Vergangenheit vor und **wie wir daraus gelernt haben**.

Bei den Helios-eigenen Patientensicherheitsindikatoren, die unabhängig von einem juristischen Verfahren erfasst werden, wurden beispielsweise bei den als in der Regel leicht vermeidbar geltenden Eingriffs- beziehungsweise Seitenverwechslungen und im Körper verbliebenen Fremdkörpern in den vergangenen Jahren im Schnitt ein Verwechslungsereignis pro 47.000 beziehungsweise ein Fremdkörper pro 78.000 Patienten festgestellt. Für diese Indikatoren besteht in einigen Ländern wie England oder in den USA bereits heute eine Meldepflicht und es wird öffentlich darüber berichtet. Wir analysieren diese Berichte, um auch hier die Wirksamkeit unserer bisherigen Ansätze im internationalen Vergleich besser abschätzen und einordnen zu können.



Seit 2019 werten wir die über das **Critical Reporting System (CIRS)** gemeldeten kritischen Ereignisse unserer Kliniken zentral aus.

Aus Fehlern lernen

Wo Menschen arbeiten, passieren Fehler. Der offene Umgang mit ihnen ist wichtiger Bestandteil unserer Unternehmenskultur. Deshalb stellen wir in jeder Ausgabe unseres H Magazins einen Fall aus unserer Haftpflichtbearbeitung vor.

Im Sinne unseres transparenten Fehlermanagements bearbeitet und reguliert Helios außerdem seine Haftpflichtfälle weitestgehend selbst, anstatt sie zur Bearbeitung und Regulierung an einen Versicherer abzugeben. Dies führt dazu, dass wir uns intensiv mit der transparenten Analyse unserer Haftpflichtfälle befassen. So können wir aus einzelnen Fehlern für alle Häuser für die Zukunft lernen.



Unsere **Haftpflichtfälle** bearbeiten wir weitestgehend **selbst**.

Behandlungsfehler reduzieren

Im Rahmen der zweimal pro Jahr stattfindenden Helios Fachgruppentreffen ist das Thema Patientensicherheit regelmäßig ein inhaltlicher Schwerpunkt. Hier werden Handlungsempfehlungen, Konzernregelungen, gezielte Reviews zu Schadensfällen und andere Aspekte zur Patientensicherheit ausgetauscht und diskutiert.

Schon seit 2009 kommen bei Helios bei allen Operationen Checklisten verpflichtend zum Einsatz, um vor, während und nach Operationen Risiken für den Patienten zu minimieren. Außerdem werden zu jedem bestätigten Behandlungsfehler von den betroffenen Kliniken Maßnahmen abgefragt und zentral analysiert. Darüber hinaus haben wir 2019 begonnen, die über unser Critical Incident Reporting System (CIRS) anonym gemeldeten kritischen Ereignisse beziehungsweise Beinaheschäden zentral und einheitlich zu erfassen. Insgesamt gab es im Jahr 2019 rund 400 gemeldete Ereignisse, die auf Ebene der einzelnen Kliniken analysiert und mit daraus abgeleiteten Maßnahmen abgeschlossen wurden, um vergleichbare Ereignisse für die Zukunft zu vermeiden. Hier stehen wir am Anfang der zentralen Erhebung und wollen die einrichtungsübergreifende Analyse weiter ausbauen.

Patientenzufriedenheit steigern

Wir möchten, dass unsere Patientinnen und Patienten unsere Kliniken nicht nur gesund, sondern auch zufrieden verlassen. Das offene Feedback während und nach der Behandlung ist uns wichtig – zum einen, um schnell auf das individuelle Empfinden während des Klinikaufenthaltes bei uns reagieren zu können, zum anderen, um die Betreuungsqualität in den Kliniken nachhaltig verbessern zu können.

Dafür haben wir den Helios Service Monitor entwickelt, den wir seit 2010 in unseren Häusern einsetzen. Seit Mitte 2019 kommt er in allen 86 Kliniken zum Einsatz und erreicht insgesamt rund 60 Prozent unserer stationären Patientinnen und Patienten. Beschäftigte der Kliniken befragen dafür einmal wöchentlich unsere stationär aufgenommenen Patientinnen und Patienten zu ihrer Gesamtzufriedenheit. Die Rückmeldungen erfassen sie am Patientenbett auf einem Tablet. Der Patient kann bei Unzufriedenheit unmittelbar entscheiden, ob zuständiges Personal aus dem angesprochenen Bereich, etwa der Reinigung, der Pflege oder auch aus dem ärztlichen Team, hinzugezogen werden soll, um mögliche Probleme im direkten Kontakt zu klären. Unser Ziel ist, innerhalb von 24 Stunden auf das Feedback der Patientinnen und Patienten zu reagieren. Die Daten werden anschließend anonymisiert elektronisch im Helios Service Monitor verarbeitet.

Die Befragungsergebnisse können von jeder Klinik individuell zu einem aktuellen Tages-, Wochen- oder Monatsergebnis zusammengefasst werden und werden monatlich auch zentral ausgewertet. Die Auswertung der Daten ergibt ein allgemeines Zufriedenheitsbild und lässt Kritikschwerpunkte erkennen. Im Befragungszeitraum von Juli bis Dezember 2019 haben wir mit dem Service Monitor bundesweit 382.106 Patienten nach ihrer Meinung gefragt. Davon haben sich 93 Prozent als zufrieden geäußert. Typische Kritikschwerpunkte betreffen etwa die Bereiche Speisensversorgung und Reinigung, regelmäßig aber auch Themen der Kommunikation zwischen einzelnen Berufsgruppen oder Fachbereichen.



Nasir aus Afghanistan in den Helios Dr. Horst Schmidt Kliniken in Wiesbaden

Operationen für Kinder aus Kriegs- und Krisengebieten

Seit mehr als 15 Jahren arbeiten unsere Kliniken mit Friedensdorf International e. V. zusammen und operieren in diesem Rahmen kostenlos kranke und oft schwer verletzte Kinder aus Kriegs- und Krisengebieten. Die Kinder werden für ihre Behandlung nach Deutschland gebracht und kehren anschließend zu ihren Familien zurück.



93% unserer **Patientinnen und Patienten** sind **zufrieden** mit ihrer Behandlung bei Helios.

Digitalisierung sicher gestalten

Als führender Krankenhausbetreiber in Deutschland möchten wir die Potenziale der Digitalisierung für eine Verbesserung der Qualität in der Gesundheitsversorgung nutzen. Rund zwei Prozent seines Umsatzes investiert Helios jährlich in den Bereich Digitalisierung, 2019 waren dies rund 190 Millionen Euro. Der Ausbau digitaler Angebote zielt außerdem darauf ab, den Service für unsere Patienten zu verbessern. Wir verfolgen deshalb verschiedene Initiativen zu digitalen Lösungsideen im Krankenhaus.

Ein Beispiel für den Einsatz sicherer digitaler Technologien zur Verbesserung der medizinischen Qualität sind etwa die Online-Tumorkonferenzen. Hier schauen sich standort- und fachübergreifend mehrere Experten auf digitalem Weg onkologische Befunde an, um im Austausch miteinander über die Therapie für Krebspatientinnen und -patienten zu beraten. Auch im Rahmen der digitalen Pathologie beraten mehrere Helios Experten über pathologische Befunde. 2019 führten außerdem die ersten Helios Kliniken das Helios Patientenportal ein. Das Portal ist zugänglich über die Webseiten der Kliniken. Durch einen individuellen Zugang können Patientinnen und Patienten zum Beispiel Arztbriefe und Befunde auch außerhalb von Klinik und Ambulanz einsehen. Darüber hinaus ist auch eine Online-Terminbuchung in Kliniken und Medizinischen Versorgungszentren möglich. Das Patientenportal ist aktuell in 25 unserer 86 Kliniken verfügbar und wird bis Ende 2021 über alle Standorte ausgerollt.

Die Digitalisierung bietet viele Möglichkeiten, um den Gesundheitsmarkt effizienter zu gestalten. Dennoch spielt gerade in der Entwicklungsphase von digitalen Produkten der Schutz personenbezogener Daten eine besonders große Rolle. Gesundheitsdaten sind höchst sensibel und sollten in besonderem Maße vor unbefugtem Zugang geschützt werden.

Bei Helios haben wir für dieses Thema einen eigenen Zentralen Dienst Datenschutz, der für die Implementierung und Weiterentwicklung des Helios Datenschutz-Management-Systems verantwortlich ist. Er berichtet direkt an unseren CEO Franzel Simon. Darüber hinaus sorgen fünf Regionalkoordinatoren Datenschutz, 99 Datenschutzbeauftragte und zahlreiche Datenschutzkoordinatoren in unseren Kliniken für die Umsetzung datenschutzrechtlicher Anforderungen. Zur Arbeit der Datenschutzverantwortlichen bei Helios gehört unter anderem die Durchführung regelmäßiger Risikoanalysen, die Prüfung und Dokumentation neuer Verarbeitungstätigkeiten, die Durchführung von Audits oder die Sensibilisierung und Schulung unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu Datenschutzthemen.



99 Datenschutzbeauftragte sorgen für die Umsetzung datenschutzrechtlicher Anforderungen.

Unsere Kennzahlen

Transparenz ist der erste Schritt auf dem Weg zur Verbesserung. Darum erheben wir zahlreiche Kennzahlen und nutzen diese zur Steuerung unserer Leistungen.

Patienten

G-IQI*-Indikatoren

	2019	2018	2017
Gesetzte G-IQI-Ziele	46	46	45
Erreichte G-IQI-Ziele	44	41	44
Erreichte G-IQI-Ziele in Prozent	96 %	89 %	98 %
Peer Reviews	60	55	69

* German Inpatient Quality Indicators

Behandlungsfehlervorwürfe*

	2019	2018	2017
Behandlungsfehlervorwürfe gesamt	1.082	1.051	1.056
Behandlungsfehlervorwürfe pro 1.000 vollstationären Patienten	0,9	0,9	0,9
Verfahren über Ärztekammern**	263	199	250
Davon festgestellte Behandlungsfehler	92	47	69
Fehlerquote	35,0 %	23,6 %	27,6 %

* Dargestellt sind nur die Akutkliniken. Die Angaben enthalten nicht die Zahlen der Reha-Kliniken, die am 30.06.2018 zu Fresenius Vamed übergegangen sind.

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

Ausgewählte Patientensicherheitsindikatoren*

	2019	2018	2017
Eingriffs- bzw. Seitenverwechslungen	35	21	21
Verbliebene Fremdkörper	22	8	17

* Dargestellt sind nur die Akutkliniken. Die Angaben enthalten nicht die Zahlen der Reha-Kliniken, die am 30.06.2018 zu Fresenius Vamed übergegangen sind.