

## Benchmarking und Qualitätsmanagement

Spitäler und Kliniken zählen zu einem der wichtigsten Kundensegmente von Zurich. Ein Schwerpunktthema dieser Kunden ist das Haftpflichtrisiko. Um den Kundenbedürfnissen gerecht zu werden fokussiert sich ein Expertenteam von Zurich seit 1998 ausschliesslich auf diese Risiken.



Über die Jahre konnten wir so ein vertieftes spitalspezifisches Fachwissen aufbauen. Unsere Schadenabteilung und deren Erfahrung aus jährlich 500 neuen Haftpflichtfällen sind der Schlüssel zum Erfolg. So erkennen wir Trends und Entwicklungen frühzeitig und stellen diese «Insights» unseren Kunden und Brokern zur Verfügung. .

### Loss Control und Benchmarking Tool

Mit Hilfe dieses Tools können wir unsere Spitalkunden mit tagesaktuellen detaillierten Schaden-Informationen und Statistiken beliefern. Die Analysen zeigen auf, in welchen Fachrichtungen und in welcher Häufigkeit die Schadenfälle auftreten. Weitere Aspekte wie Haftungsursprung sowie die Dokumentation und die Patientenaufklärung geben zusätzliche wichtige Risiko- und Qualitätshinweise für den Kunden.

Jedem Spitalhaftpflichtvertrag hinterlegen wir jährlich die Exposure-Werte der versicherten Unternehmen wie die Patientenaustritte, die Anzahl Ärzte und den Betriebsaufwand. Die Erfassung dieser Basiswerte ermöglicht es uns beispielsweise, das Schadengeschehen einer Einrichtung mit dem einer homogenen Referenzgruppe zu vergleichen. In Bezug auf die Schadenerfahrung und die Qualität erhält diese Einrichtung auf diese Weise konkrete Antworten und Vergleichszahlen.

Die so dokumentierten Erkenntnisse sollen unsere Kunden auch für einen verstärkten Risikodialog sensibilisieren und können Ansatz sein für gezielte Risikomanagement-Massnahmen.

Mit diesem neuen Tool besitzt Zurich ein Instrument, das Schadengeschehen der Kunden messbar und transparent darzustellen.

### Auswertungen Tool

Mit dem Tool stellen wir unseren Kunden folgende Analysen zur Verfügung:

### Benchmarking

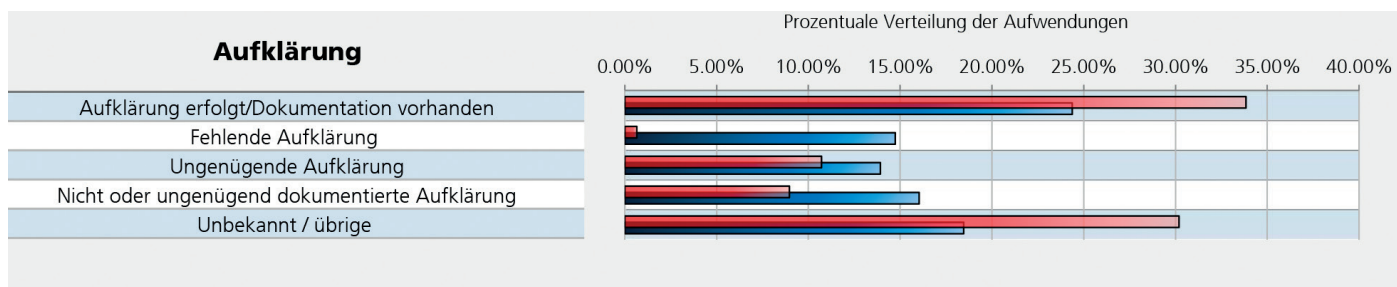
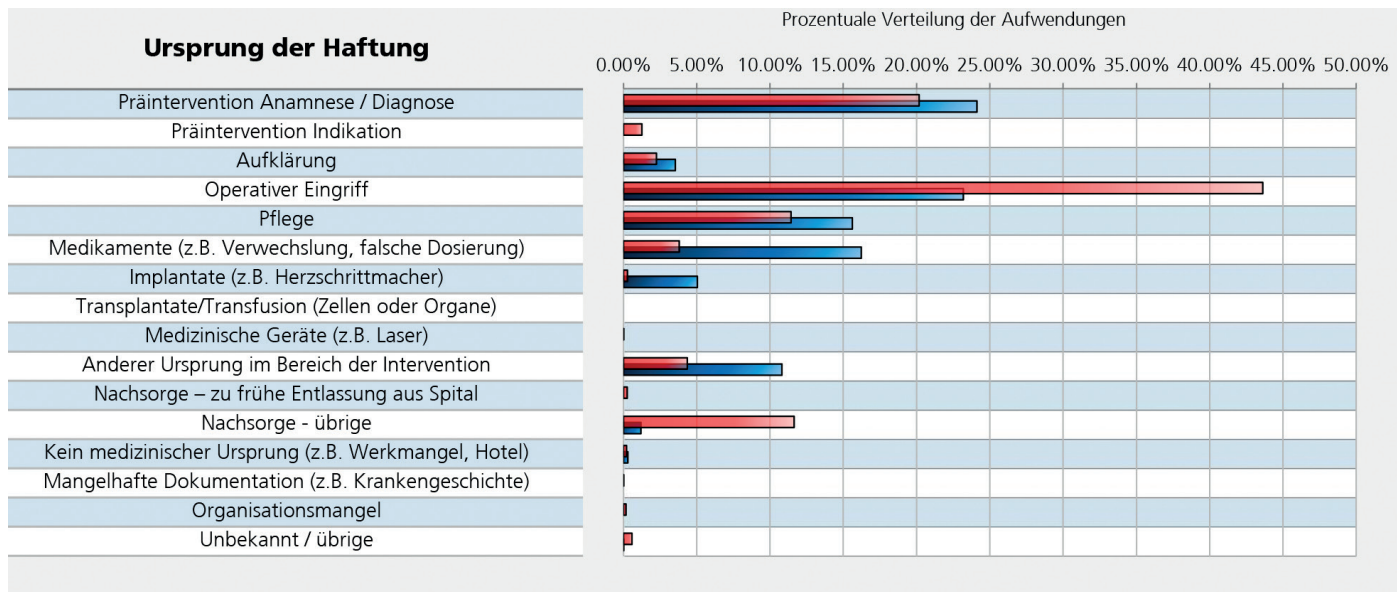
Risiko- und Qualitätsvergleich des Schadensgeschehens einer Einrichtung mit einer Vergleichsgruppe (siehe Grafiken unten). Als Benchmark dienen die Schaden- aufwendungen respektive die Schadenfrequenz in Bezug auf die Basiswerte: Patientenaustritte, Ärzte und Betriebsaufwand.

### Schadenliste

Detaillierte Übersicht aller Schadenfälle (erledigte und pendente Fälle). Diese Liste stellen wir unseren Kunden tagesaktuell und automatisiert in elektronischer Form zur Verfügung.

### Schadenstatistik

Grafische Zusammenstellung der Einzelschadenfälle.



**Ihre Kontakte**

Reto Bächinger, Relationship Leader  
 reto.baechinger@zurich.com  
 Telefon 044 628 14 82

Ralf Bänsch, Senior Underwriter  
 ralf.baensch@zurich.com  
 Telefon 044 628 11 84

Zürich Versicherungs-Gesellschaft AG  
 Commercial Insurance Switzerland  
 Hagenholzstrasse 60, 8050 Zürich  
 Telefon +41 44 628 28 28  
 www.zurich.com

«Zurich» hat diese Unterlagen mit grösster Sorgfalt erstellt. Die darin enthaltenen Angaben haben indes rein informativen Charakter. «Zurich» kann für deren Vollständigkeit und Richtigkeit keine Haftung übernehmen. Aus diesen Unterlagen können zudem keinerlei Ansprüche abgeleitet werden und sie stellen kein Versicherungsangebot dar. Bitte wenden Sie sich an Ihren Kundenberater, um Ihre Versicherungsbedürfnisse zu besprechen. Diese Informationen dürfen ohne Erlaubnis von «Zurich» nur für den persönlichen Gebrauch reproduziert werden.

