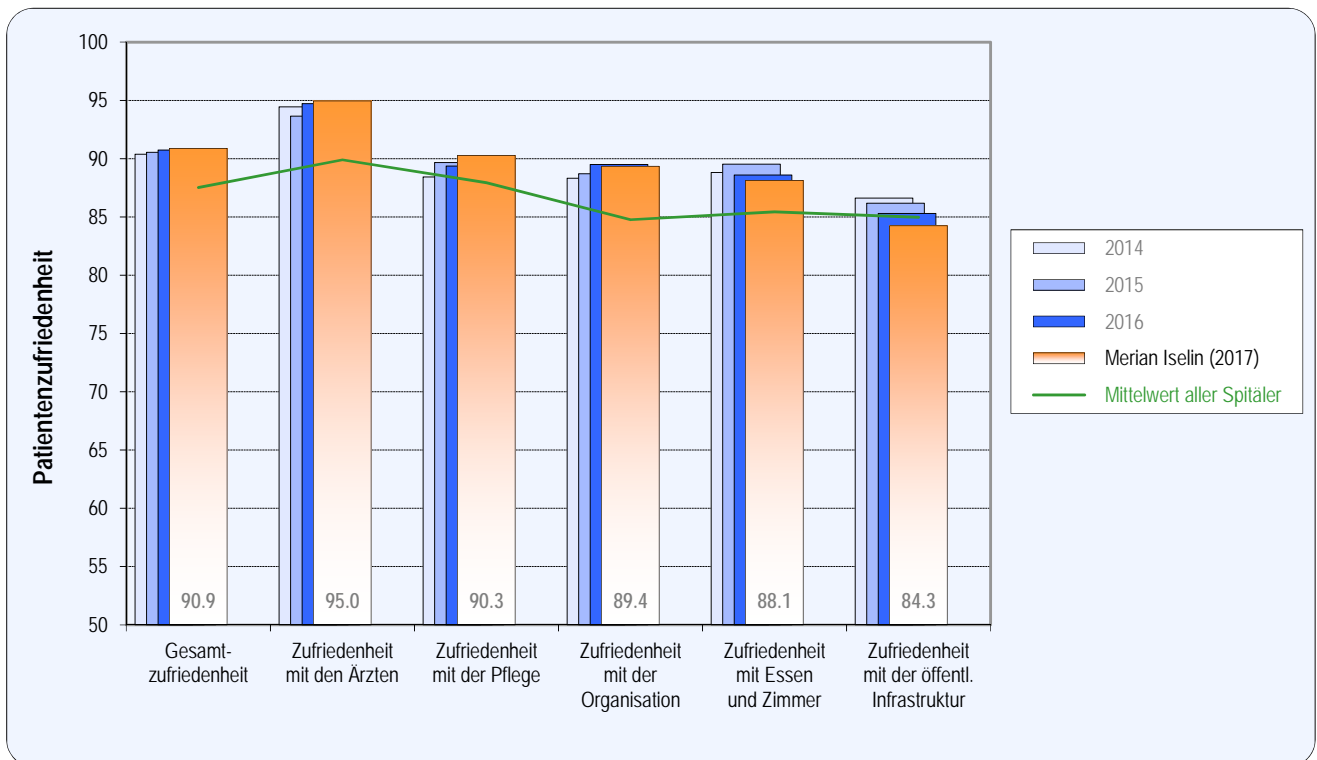


Resultate der Patientenbefragung 2017



Grafik : Dargestellt ist die Patientenzufriedenheit (100 = maximale Zufriedenheit ; 0 = minimale Zufriedenheit). Bitte beachten Sie, dass die Grafik erst bei 50 Punkten beginnt.

Das Spital führte 2017 die Patientenbefragung der Firma MECON measure & consult GmbH durch. Dazu wurden alle im Erhebungszeitraum ausgetretenen stationären Patientinnen und Patienten zu ihrer Zufriedenheit mit dem Spitalaufenthalt befragt. Die Befragung war anonym. Die ausgefüllten Fragebogen wurden direkt an das unabhängige Messinstitut MECON retourniert.

Erhebungszeitraum:	Jan. - Dez. 2017
Befragung:	Standardisierte schriftliche Patientenbefragung; validiertes Messinstrument
Einschlusskriterien:	Alle stationären Patienten mit Austritt im Erhebungszeitraum. Kinder wurden nicht befragt.
Anzahl gültige Fragebogen:	634
Rücklaufquote:	53.3%

Da die gleiche Befragung bereits an sehr vielen Schweizer Spitalern durchgeführt wurde, können die Ergebnisse mit den Daten der anderen Spitäler verglichen werden (Benchmarking). Dadurch lassen sich die Resultate sehr einfach und aussagekräftig interpretieren.

Benchmarking: Vergleich zwischen 51 Spitalern

Alle Resultate sind auf einer Skala von 100 (= maximale Zufriedenheit) bis 0 (= minimale Zufriedenheit) angegeben. In der Grafik sind die aktuellen Resultate für das Spital als orange Säulen, der Mittelwert aller Vergleichsspitäler als grüne Linie dargestellt. Für Spitäler, welche die Messung wiederholt durchführen, kann die Entwicklung über die Zeit aufgezeigt werden (blaue Säulen).

Die Merian Iselin Klinik erhielt bei der Gesamtzufriedenheit und bei der Mehrheit der Teilbereiche Bewertungen, welche deutlich besser sind als der Mittelwert aller Spitäler im Vergleich. Bei den Bereichen Ärzte, Pflege, Organisation und Essen/Zimmer zählt die Merian Iselin Klinik zu den Besten der 51 Spitäler im Vergleich. Die Zeitreihe der Gesamtzufriedenheit zeigt eine grosse Konstanz auf sehr hohem Niveau.

Die Messung der Patientenzufriedenheit liefert wertvolle Informationen, wie die Patientinnen und Patienten das Spital und die Betreuung empfunden haben. Dies ermöglicht es dem Spital, wenn nötig, zielgerichtete Verbesserungsmaßnahmen einzuleiten. Deshalb ist die Patientenbefragung ein wichtiges Instrument des Qualitätsmanagements der Spitäler.