



MERIAN ISELIN

Klinik für Orthopädie  
und Chirurgie

## Patientenzufriedenheit in der Merian Iselin Klinik

### Wozu Patientenbefragungen?

Patientenzufriedenheitsbefragungen helfen, die Stärken und Schwächen einer Klinik aufzuzeigen, die Behandlungsqualität für Patientinnen und Patienten zu fördern, sowie Verbesserungsmassnahmen auf ihre Wirkung hin zu kontrollieren.

### Wann und Wie wird gemessen?

Die Erhebung der Patientenzufriedenheit findet in der Merian Iselin Klinik seit Jahren kontinuierlich statt. Dabei werden monatlich 100 Patientinnen und Patienten nach dem Zufallsprinzip mittels eines standardisierten und validierten Fragebogens der Firma MECON befragt. Die Zufriedenheitskriterien wurden ursprünglich durch Patientinnen und Patienten ausgearbeitet. Die ausgefüllten Fragebogen werden direkt an die Firma MECON (unabhängige, im Gesundheitswesen tätige Firma) zur zentralen Auswertung zurückgeschickt.

Die zentrale Abwicklung der Befragung durch die Firma MECON garantiert Unabhängigkeit und Anonymität.

Jährlich erfolgt eine Auswertung mit detailliertem Dossier und übersichtlichen Graphiken, aus welchen die Stärken und Verbesserungspotentiale entnommen werden können.

### Wie aussagekräftig ist die Messung?

Durch die grosse Beteiligung anderer Spitälern und Kliniken an den Patientenzufriedenheitsmessungen von MECON ist ein umfassendes Benchmarking möglich. Resultate werden dadurch wirklich aussagekräftig. So sind regionale wie auch gesamtschweizerische Vergleiche, mit strukturähnlichen Spitälern und Kliniken jederzeit möglich.