



## PATIENTENZUFRIEDENHEIT MIT DEM RETTUNGSDIENST

Ziel der Patientenbefragung ist eine Evaluierung aller Prozesse, die für die Patientinnen und Patienten wichtig sind. Mit unserer Messung der Patientenzufriedenheit steht Ihnen ein validiertes und einfach einzusetzendes Messsystem zur Verfügung.

### ■ Stärken und Verbesserungspotenziale aufzeigen

Eine **sorgfältige Entwicklung** des Messsystems garantiert, dass die Zufriedenheit korrekt abgebildet wird. Der Fragebogen von MECON basiert auf einer Rohfassung des Kantonsspitals St.Gallen, welche von MECON überarbeitet und validiert wurde. Die Befragung ist somit ganz auf die Bedürfnisse der Rettungsdienste abgestimmt.

Ziel der Patientenbefragung durch MECON ist es, eine **repräsentative Beurteilung** der Stärken und Verbesserungspotenziale Ihres Rettungsdienstes aus Sicht der Patientinnen und Patienten zu erhalten. Mit den Kenntnissen der Stärken und Schwächen Ihres Rettungsdienstes können Verbesserungsmaßnahmen zielgerichtet eingeleitet werden. Bei einer wiederholten Teilnahme können Sie die getroffenen Massnahmen anhand des **Längsschnittes** auf ihre Wirksamkeit überprüfen.

**Der Rettungsdienst aus Sicht der Patientinnen und Patienten**

**Anleitung:** Sie erhalten zu den meisten Fragen zwei beschreibende Wörter und dazwischen fünf Felder zum Ankreuzen. Bitte kreuzen Sie jeweils nur ein Feld an, nämlich jenes, welches Ihre persönliche Einschätzung am besten beschreibt! Beachten Sie bitte die folgenden Beispiele:

Beispiel 1: Wie gut war die Qualität?    sehr gut            sehr schlecht    → Dies bedeutet „ziemlich gut“  
 Beispiel 2: Wie gut wurden Sie informiert?    sehr ausführlich            viel zu wenig    → Dies bedeutet „unzureichend“  
 Beispiel 3: Wie gut war die Erreichbarkeit?    sehr gut            sehr schlecht    → Dies bedeutet „sehr schlecht“

Wenn Sie eine Frage nicht beantworten können oder wollen, dann machen Sie bitte in der Spalte „Keine Antwort“ ein Kreuz.

**Angaben zu Ihrer Person:**

Geschlecht:     weiblich     männlich

Alter in Jahren:     bis 15 J.     16 bis 30 J.     31 bis 50 J.     51 bis 70 J.     über 70 J.

Muttersprache:     deutsch     französisch     italienisch     andere

Versicherungsart:     allgemein     halbpriwet     privat

Was trifft auf Sie zu:     Ich erinnere mich gut an den Rettungseinsatz     Ich erinnere mich nicht genau an den Rettungseinsatz

War ein Notarzt anwesend?     ja     nein     ich weiss es nicht

**Fragen zum Rettungsteam:**

Wie ausführlich wurden Ihnen Massnahmen (z.B. Infusion legen, Medikamente verabreichen) durch das Rettungsteam erklärt?    sehr ausführlich            viel zu wenig        keine Antwort   

Wie verständlich waren die Informationen, die Sie erhalten?    leicht verständlich            schwer verständlich   

Wurden Angehörige oder Beteiligte angemessen miteinbezogen?    ja, absolut            nein, gar nicht   

Wie wurde auf Ihre Bedürfnisse und Probleme eingegangen?    sehr einfühlbar            viel zu wenig   

Fühlen Sie sich durch das Rettungsteam respektvoll behandelt?    ja, absolut            nein, gar nicht   

War das Rettungsteam freundlich und zuvorkommend?    ja, absolut            nein, gar nicht   

Konnten Sie dem Rettungsteam vertrauen?    ja, absolut            nein, gar nicht   

1000    Name des Rettungsdienstes:    2021    Das Zentrum für Cochrane Forschung (MECON) - Die Weltweite Netzwerke für Evidenzbasiertes Gesundheitswesen

### ■ Aussagekräftiges Benchmarking der Resultate

Die externe Durchführung der Befragung eröffnet die Möglichkeit eines **Benchmarkings**. Erst durch diesen Vergleich mit anderen Rettungsdiensten werden verlässliche und präzise Aussagen möglich.

Die Ergebnisse der Patientenbefragung sind ein wichtiger Teil des **Zufriedenheitsmonitorings des IVR**. Unsere Messungen entsprechen perfekt den Vorgaben.