PATIENTENZUFRIEDENHEIT STATIONÄR FÜR AKUTSOMATISCHE SPITÄLER

Die Patienten sind immer besser informiert und übernehmen immer mehr Entscheidungen selbst. Sie wählen ein Spital aufgrund eigener Erfahrungen, Schilderungen von Familie und Freunden oder Informationen aus den Medien bewusst aus. Ob sie ein Spital nochmals wählen oder es weiterempfehlen werden, hängt von ihrer Zufriedenheit ab.

Stärken und Verbesserungspotenziale aufzeigen

Eine **sorgfältige Entwicklung** des Messsystems garantiert, dass die Zufriedenheit korrekt abgebildet wird. Der Fragebogen von MECON entstand an der **ETH Zürich unter Beizug von Patienten von schweizerischen Akutspitälern**. Entsprechend liefert er detaillierte Informationen zu allen aus Patientensicht relevanten Bereichen. Der Fragebogen ist validiert. Eine Kombination mit der ANQ-Befragung ist möglich.

Das Spital im Urteil 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!
Bitte beachten Sie, dass sich die positive Antwort manchmal auf der linken, manchmal auf der rechten Seite der Antwortskala befindet.

Bitte Felder sauber und kräftig markieren! ☒ richtig ☓☐ falsch

Beispiel 1: Wie gut war das Essen? sehr schlecht ☐ ☐ ☐ ☒ ☐ sehr gut → Dies bedeutet „ziemlich gut".
Beispiel 2: Wie freundlich war das Personal? freundlich ☐ ☐ ☐ ☐ ☒ unfreundlich → Dies bedeutet „unfreundlich".
Beispiel 3: Wie gut wurden Sie informiert? sehr ausführlich ☐ ☐ ☒ ☐ ☐ viel zu wenig → Dies bedeutet „mittelmässig".

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 10 Jahre ☐ 11-20 Jahre ☐ 21-30 Jahre ☐ 31-40 Jahre ☐ 41-50 Jahre ☐ 51-60 Jahre ☐ 61-70 Jahre ☐ 71-80 Jahre ☐ 81-90 Jahre ☐ über 90 Jahre
Muttersprache:	☐ Deutsch ☐ Französisch ☐ Italienisch ☐ andere
Wie sind Sie versichert?	☐ allgemein ☐ halbprivat ☐ privat
Eintritt:	☐ Aufenthalt im Voraus geplant ☐ Eintritt als Notfall ☐ Geburt
Aufenthaltsdauer im Spital:	☐ 1-3 Tage ☐ 4-6 Tage ☐ 1-3 Wochen ☐ über 3 Wochen
Wie geht es Ihnen zur Zeit gesundheitlich?	☐ sehr gut ☐ gut ☐ mässig ☐ schlecht ☐ sehr schlecht

Fallweise wünschen sich die Spitäler zusätzlich **vertiefte Informationen zu einzelnen Diensten oder Prozessen** wie beispielsweise zur Anästhesie oder zum Notfalleintritt. Der Fragebogen lässt sich deshalb durch Fragenblöcke zu verschiedenen Themen spitalspezifisch ergänzen.

Da der durchschnittliche Rücklauf über 50% beträgt, ist ein Erinnerungsschreiben nicht nötig. Dadurch entfällt der zusätzliche Aufwand eines Zweitversandes.

Aussagekräftiges Benchmarking der Resultate

Unser **Vergleichspool** ist **mit über 50 akutsomatischen Spitälern schweizweit der grösste** dieser Art. **Vergleiche mit ähnlichen Spitälern, auch auf Fachbereichsebene**, vermitteln Ihnen ein genaues Bild Ihrer Position im Wettbewerb. Bei einer wiederholten Teilnahme können Sie die getroffenen Massnahmen anhand des **Längsschnittes** auf ihre Wirksamkeit überprüfen.

Die Ergebnisse der Patientenbefragung sind ein wichtiger Teil des **Qualitätsberichtes von H+**. Unsere Messungen entsprechen perfekt den Vorgaben. Um Ihnen die Erstellung des Qualitätsberichtes zu erleichtern, liefern wir Ihnen kostenlos einen Vorschlag für das entsprechende Kapitel.