



MERIAN ISELIN

*Klinik für Orthopädie
und Chirurgie*

Patientenzufriedenheit im Merian Iselin

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 im Merian Iselin seit Jahren kontinuierlich statt. Dabei werden monatlich 100 Patientinnen und Patienten nach dem Zufallsprinzip mittels eines standardisierten 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.

Quartalsweise 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 Spitäler 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 Kliniken jederzeit möglich.

Was wird gemessen?

Die Grafik zeigt die Position des Merian Iselin im Vergleich zu acht anderen Kliniken und Spitälern der Region Basel.

Dargestellt ist die relative Abweichung des Merian Iselin vom Mittelwert aller Kliniken; d.h.:

- Je höher die Säule den Nullpunkt überragt, desto unzufriedener haben sich die PatientInnen im Merian Iselin (im Vergleich zu den anderen teilnehmenden Spitälern) geäussert; je tiefer die Säule den Nullpunkt unterschreitet, desto zufriedener waren die PatientInnen im Merian Iselin (im Vergleich zu den anderen teilnehmenden Kliniken).
- Die Ergebnisse zeigen eine vergleichsweise sehr hohe Zufriedenheit unserer Patientinnen und Patienten. Es zeigt aber auch, wo wir als lernende Organisation Optimierungspotential aufweisen.