

## Stationäre Patienten Vergleich – 2021 versus 2022

Unsere stationären Patienten können ihre Zufriedenheit anhand von Bewertungen auf einer fünfstufigen Smiley-Skala in folgenden Bereichen mitteilen:

- › Spitaleintritt
- › Pflege und Betreuung
- › ärztliche Behandlung
- › Serviceleistungen der Hotellerie (Zimmer, Aufenthalt, Verpflegung)
- › Spitalaustritt/Austrittsorganisation

Jedes Smiley ist mit einem Prozentanteil hinterlegt, woraus dann die Zufriedenheit der einzelnen Patienten, resp. aller Patienten (= Gesamtzufriedenheit) über das ganze Jahr hinweg berechnet wird.

Smiley-Zufriedenheitsbewertungs-Skala:



Ausserdem können sie auf die Frage, ob sie uns weiterempfehlen, mit folgenden Optionen beantworten, welche ebenfalls mit einem Prozentsatz hinterlegt sind:

- |             |   |            |       |
|-------------|---|------------|-------|
| › ja        | → | entspricht | 100 % |
| › eher ja   | → | entspricht | 75 %  |
| › eher nein | → | entspricht | 25 %  |
| › nein      | → | entspricht | 0 %   |

Aus allen Antworten auf diese Frage wird dann die Weiterempfehlungsrate berechnet.

