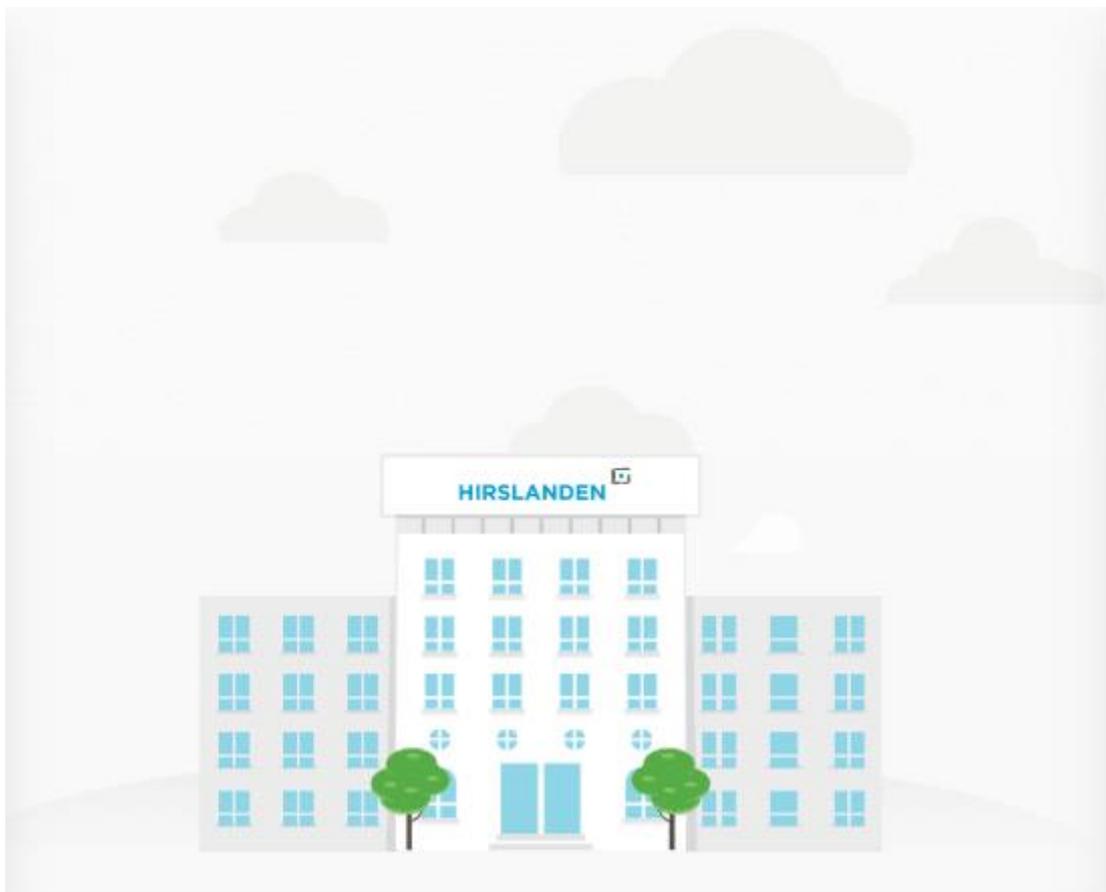


ERGEBNISSE PRESS GANEY ÄRZTE 01.01.2018-30.09.2018



Autor / Funktion	S.Maienza/QM	Erstellungsdatum	30.7.18	Druckdatum	05.11.18
Dokumentenpfad	I/UE/QM/Patientenzufriedenheit/Press Ganey	Aktualisierungsdatum/Version	30.7.18/V1	Seite 1 von 8	

Einleitung

Hirslanden möchte sicherstellen, dass die Patientinnen und Patienten in allen Kliniken so zufrieden wie möglich mit ihrem Aufenthalt sind. Im Jahr 2017 hat Hirslanden deshalb eine Befragung eingeführt, bei der die Erfahrungswerte von stationären Patientinnen und Patienten erfasst werden.

Die Patientenzufriedenheit wird überall auf der Welt, auch in der Schweiz, standardmässig gemessen. Um den Befragungsprozess zu optimieren, arbeitet Hirslanden mit Press Ganey Associates zusammen, einem auf die Verbesserung der Qualität und der erbrachten Pflegeleistungen spezialisierten Unternehmen.

Dieses unabhängige Drittunternehmen kooperiert wiederum mit der Schweizerischen Post. Die beiden verwalten den gesamten Befragungsprozess vom Versenden des Fragebogens per Post oder E-Mail an die Patientinnen und Patienten über eine gründliche Analyse der Daten bis hin zu Vorschlägen für globale Best Practices. Dadurch wird gewährleistet, dass das Verfahren fair und vertrauenswürdig abläuft und die Ergebnisse unabhängig gesichert werden. Hirslanden verwendet als einziges Unternehmen in der Schweiz die Befragung von Press Ganey.

Die Entscheidung fiel auf Press Ganey, weil das Unternehmen auf 30 Jahre Branchenerfahrung zurückblicken kann und für die Messung und Verbesserung der Patientenzufriedenheit mit mehr als 26 000 Organisationen weltweit zusammenarbeitet. Es gilt als weltweit führend in der Analyse der Patientenzufriedenheit.

Hirslanden nutzt in allen Kliniken die gleiche Umfrage.

Die Befragung umfasst 77 Fragen und besteht aus zwei Fragetypen,

- Die HCAHPS-Fragen: Hospital Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems Survey, kurz HCAHPS. Die vermitteln einen Eindruck von der Konstanz der Serviceleistungen, die Patienten erhalten. Also **wie oft etwas beobachtet/erlebt werden konnte**.
- Die Press-Ganey-Fragen: Press Ganey entwickelte Fragen mit zusätzlichen, speziell auf Hirslanden zugeschnittenen Fragen. Die Fragen messen die Patientenzufriedenheit, indem Patientinnen und Patienten die erhaltenen Pflegeleistungen bewerten. Also **wie gut etwas erlebt wurde**.

Perzentile Rang

Perzentilen werden verwendet, um Werte mit extern zu vergleichen. Beispiel, Liegt die Klinik Im Park auf dem 30 Rang bedeutet das, dass 70% der befragten einen besseren Wert aufweisen als die Klinik Im Park. Oder belegt die Klinik Im Park Rang 75 weisen 25% einen besseren Wert und 75% einen schlechtere Wert als die Klinik im Park aus. Die Skala geht jeweils von 0-100.

Hat sich der Klinik Rang zwischen den Auswertungszeiträumen verschlechtert, wird dieser in rot angezeigt.

Autor / Funktion	S.Maienza/QM	Erstellungsdatum	30.7.18	Druckdatum	05.11.18
Dokumentenpfad	I/UE/QM/Patientenzufriedenheit/Press Ganey	Aktualisierungsdatum/Version	30.7.18/V1	Seite 2 von 8	

Darstellung der Ergebnisse

HCAHPS

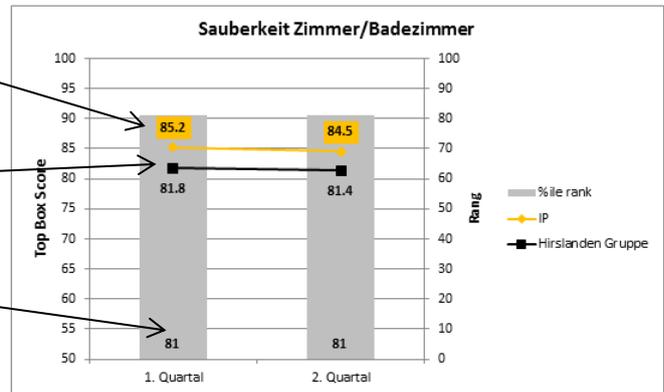
Bei der Berechnung von HCAHPS Werten wird nur die Zahl der TOP BOX Antworten (beste Antwortkategorie pro Frage) berücksichtigt.

Beispiel:

Ergebnis der Top BOX Antworten der Klinik Im Park

Ergebnis der TOP BOX Antworten der Hirslanden Gruppe

Perzentile Rang der Klinik Im Park innerhalb der Hirslanden Gruppe



Press Ganey

Die Werte von Press Ganey Fragen werden anhand des Mittelwertes (Durchschnitt) dargestellt.

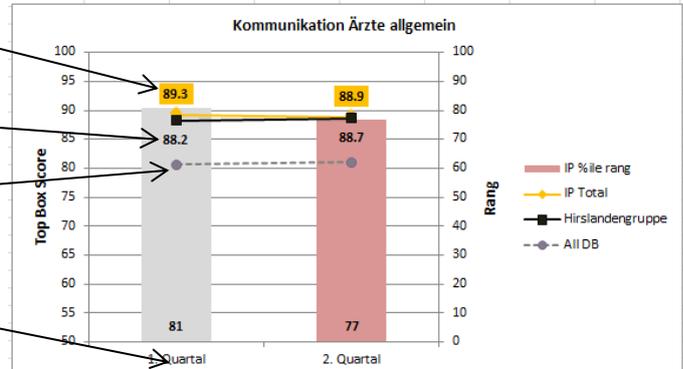
Beispiel:

Ergebnis der Antworten der Klinik Im Park

Ergebnis der Antworten der Hirslanden Gruppe

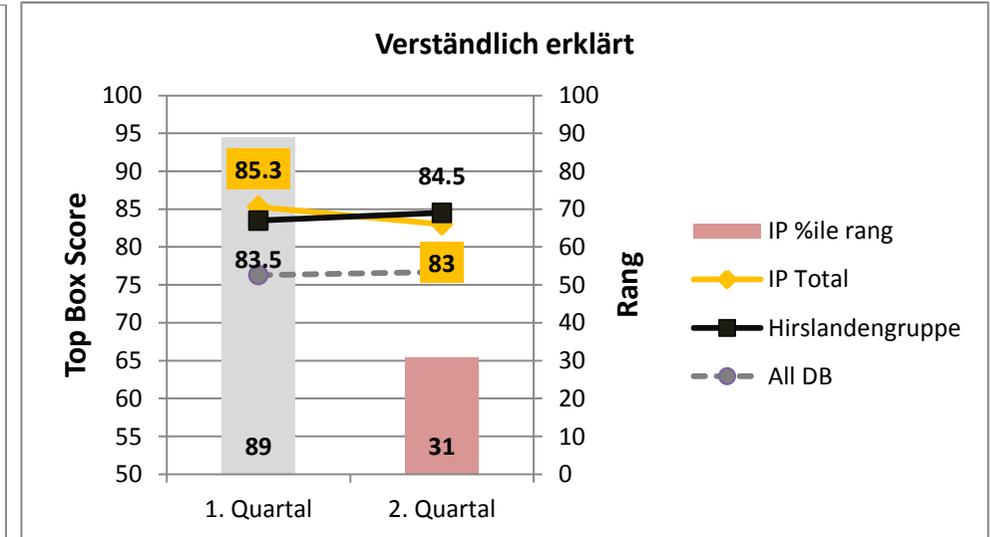
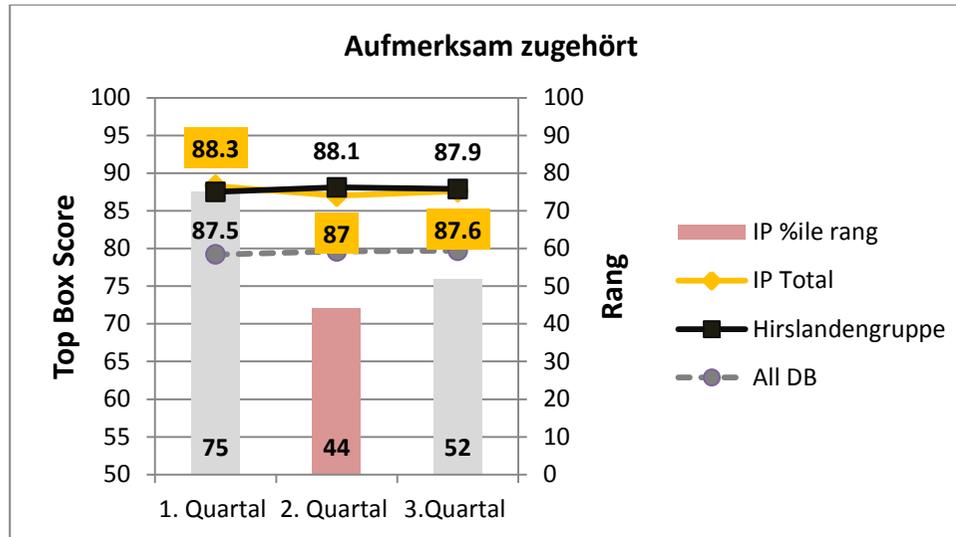
Ergebnis der Antworten aller Kliniken international

Rang der Klinik Im Park innerhalb der Hirslanden Gruppe



Autor / Funktion	S.Maienza/QM	Erstellungsdatum	30.7.18	Druckdatum	05.11.18
Dokumentenpfad	I/UE/QM/Patientenzufriedenheit/Press Ganey	Aktualisierungsdatum/Version	30.7.18/V1	Seite 3 von 8	

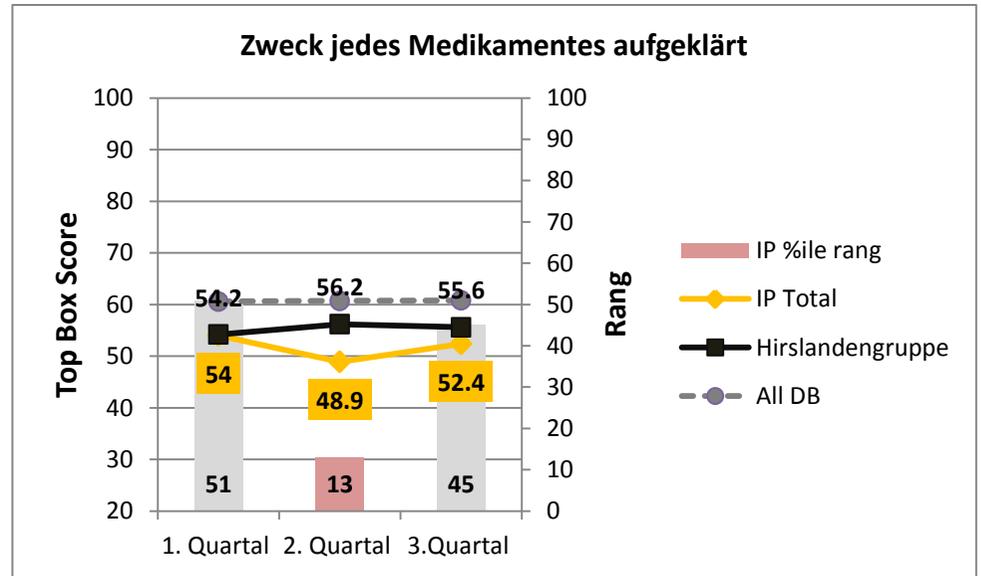
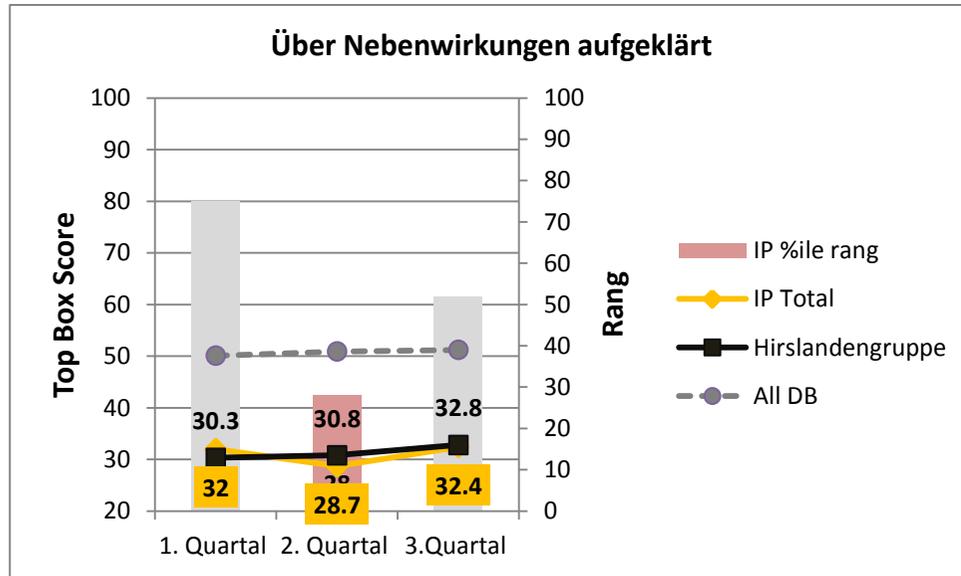
Ergebnisse HCAHPS Fragen Ärzte



- Leichter Rückgang
- Leicht unter dem Hirsländen Benchmark

- Rückgang der Ergebnisse
- Dadurch Reduktion Perzentile Rang
- Unter dem Hirsländen Benchmark

Autor / Funktion	S.Maienza/QM	Erstellungsdatum	30.7.18	Druckdatum	05.11.18
Dokumentenpfad	I/UE/QM/Patientenzufriedenheit/Press Ganey	Aktualisierungsdatum/Version	18.10.18/V2	Seite 4 von 8	

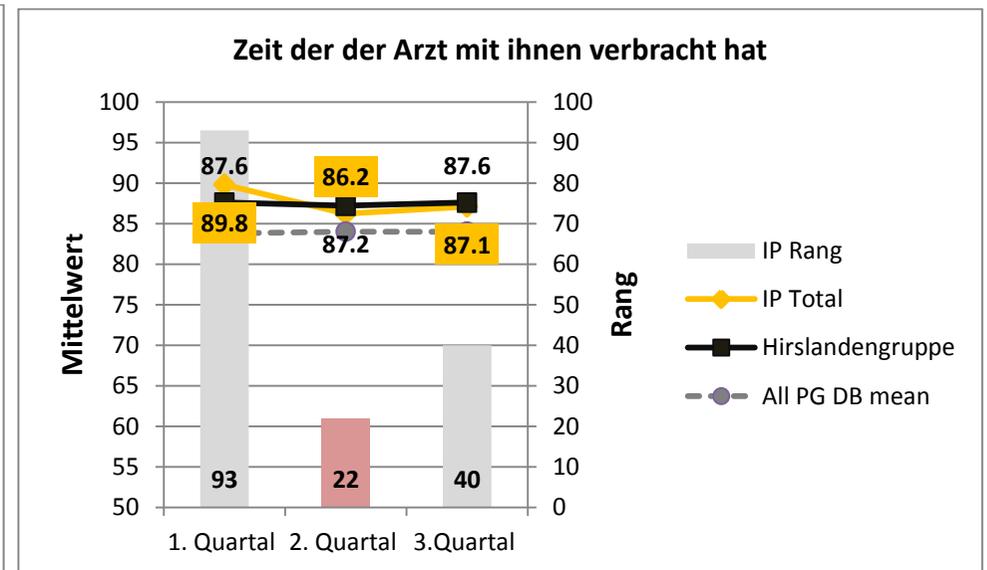
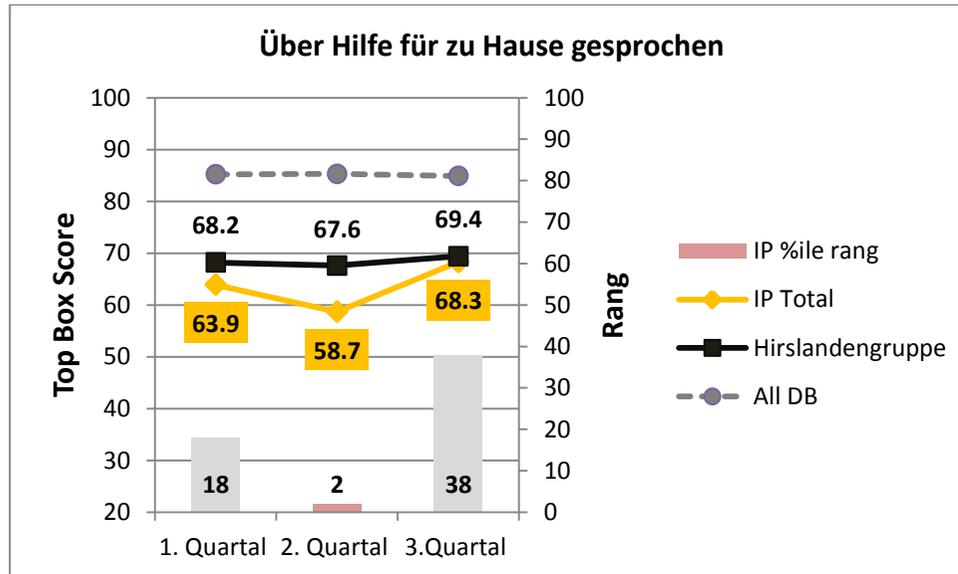


- Leichte Verbesserung der Ergebnisse
- Leicht unter dem Hirslanden Benchmark
- Aufklärung über Medikamente und deren Nebenwirkungen ist eine Ärztliche Aufgabe, wir fordern auf, sich diesem Thema in der Kommunikation mit dem Patienten besonders zu widmen.

- Verbesserung der Ergebnisse. Gratulation
- Dadurch auch Verbesserung Perzentile Rang
- Leicht unter dem Hirslanden Benchmark
- Aufklärung über den Zweck jedes Medikamentes ist eine Ärztliche Aufgabe, wir fordern auf, sich diesem Thema in der Kommunikation mit dem Patienten weiterhin besonders zu widmen.

Autor / Funktion	S.Maienza/QM	Erstellungsdatum	30.7.18	Druckdatum	05.11.18
Dokumentenpfad	I/UE/QM/Patientenzufriedenheit/Press Ganey	Aktualisierungsdatum/Version	18.10.18/V2	Seite 5 von 8	

Ergebnisse Press Ganey Fragen Ärzte

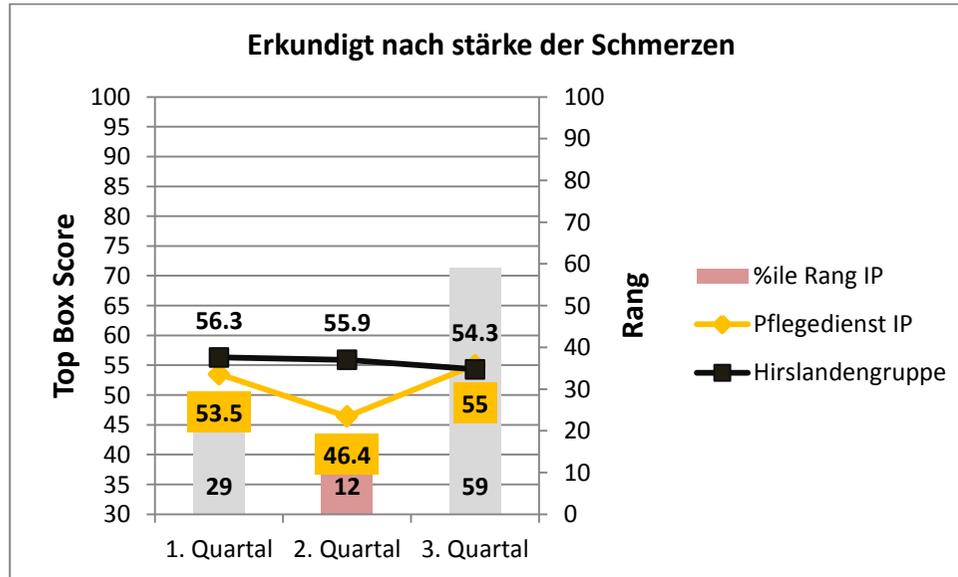


- Deutliche Verbesserung der Ergebnisse. Gratulation
- Deutliche Verbesserung Perzentile Rang
- Noch leicht unter dem Hirslanden Benchmark

- Leichte Verbesserung der Ergebnisse
- Verbesserung Perzentile Rang
- Unter dem Hirslanden Benchmark

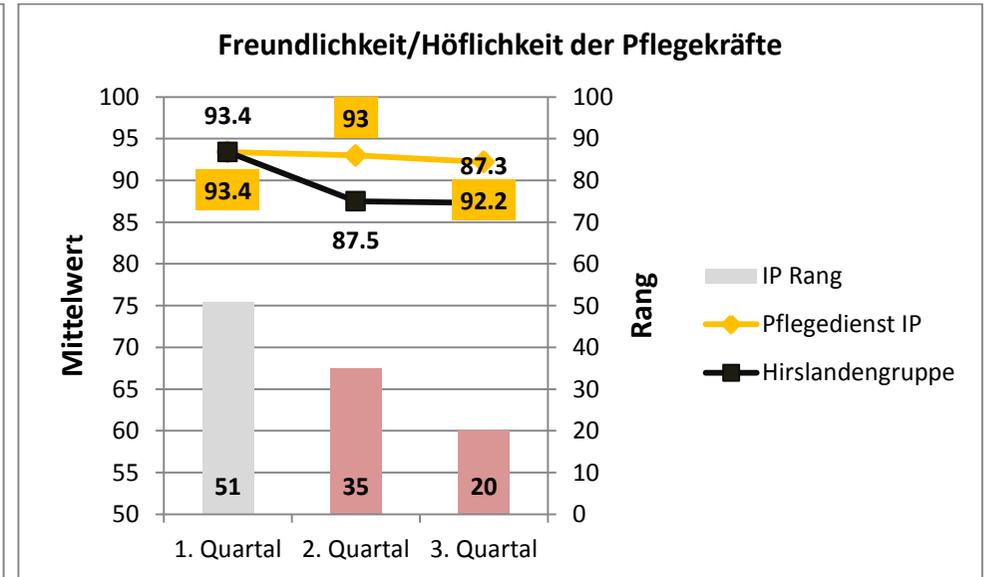
Autor / Funktion	S.Maienza/QM	Erstellungsdatum	30.7.18	Druckdatum	05.11.18
Dokumentenpfad	I/UE/QM/Patientenzufriedenheit/Press Ganey	Aktualisierungsdatum/Version	18.10.18/V2	Seite 6 von 8	

Ergebnisse HCAHPS Fragen Allgemein



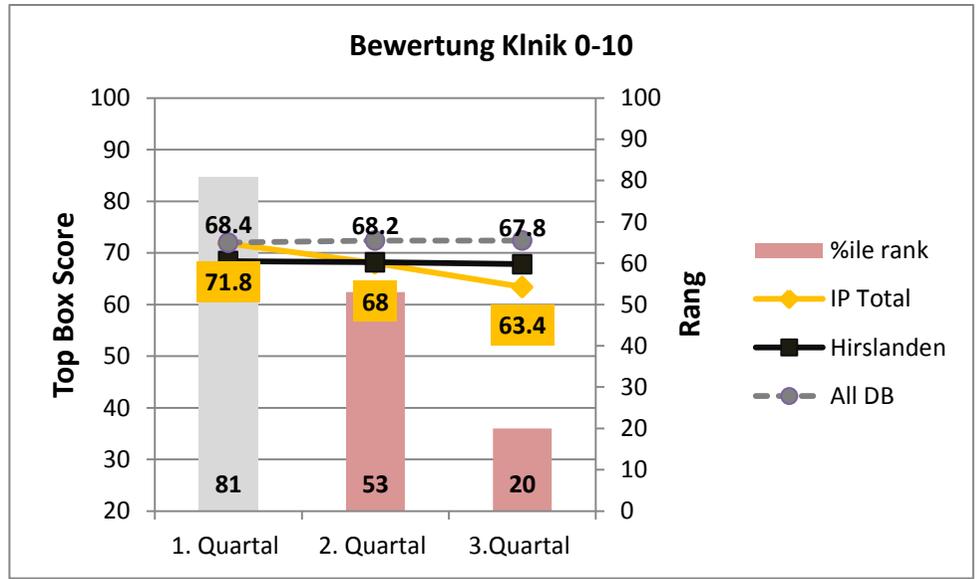
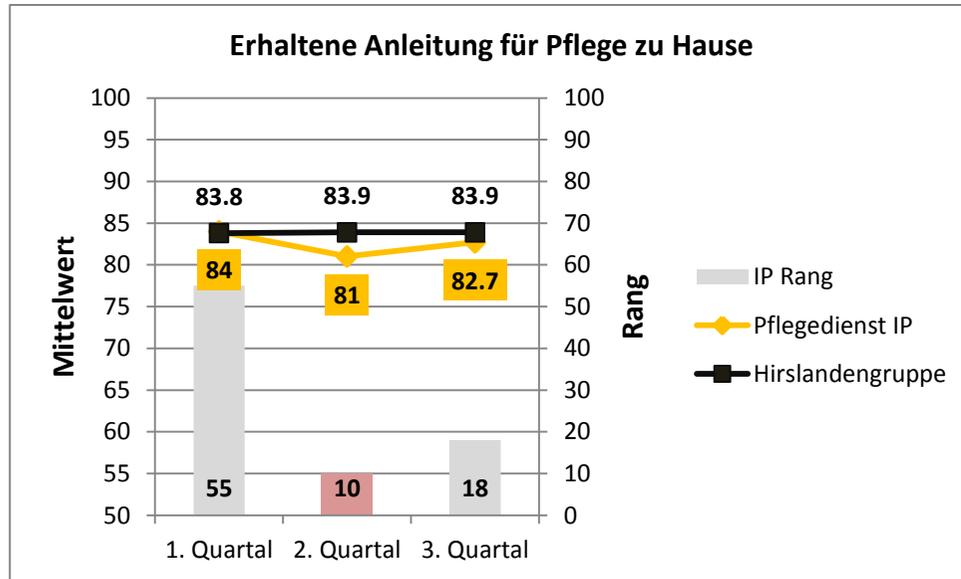
- Deutliche Verbesserung der Ergebnisse
- Verbesserung Perzentile Rang
- Über dem Hirslanden Benchmark
- Gratulation an die Pflegeteams. Das thematisieren mit den Mitarbeitern hat sich gelohnt. Weiter so.

Ergebnisse Press Ganey Fragen Allgemein

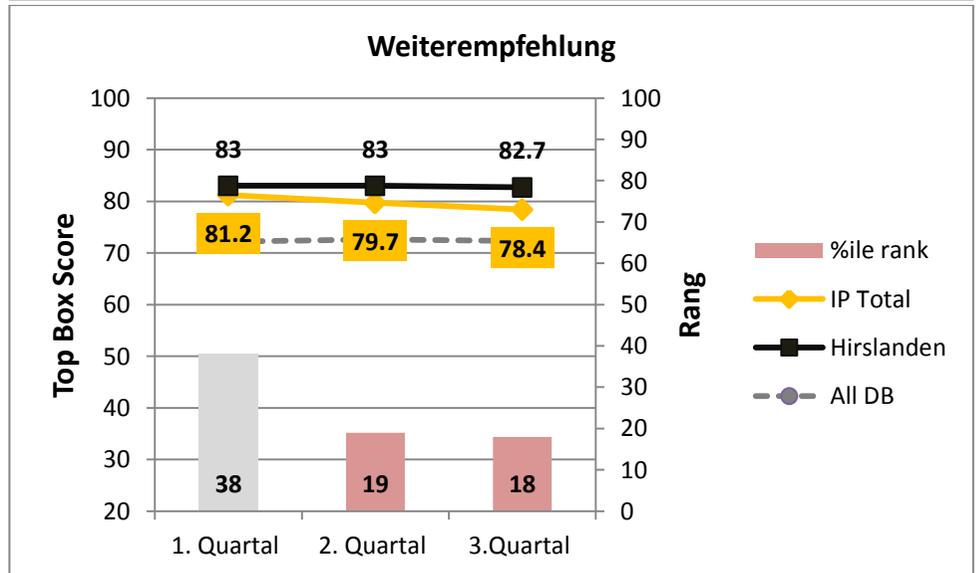


- Leichte Verschlechterung der Ergebnisse
- weiterhin über dem Hirslanden Benchmark

Autor / Funktion	S.Maienza/QM	Erstellungsdatum	30.7.18	Druckdatum	05.11.18
Dokumentenpfad	I/UE/QM/Patientenzufriedenheit/Press Ganey	Aktualisierungsdatum/Version	18.10.18/V2	Seite 7 von 8	



- leichte Verbesserung
- unter dem Hirslanden Benchmark



Autor / Funktion	S.Maienza/QM	Erstellungsdatum	30.7.18	Druckdatum	05.11.18
Dokumentenpfad	I/UE/QM/Patientenzufriedenheit/Press Ganey	Aktualisierungsdatum/Version	18.10.18/V2	Seite 8 von 8	