

Patientenzufriedenheit

# Sehr gute Ergebnisse

Die Messung der Patientenzufriedenheit liefert wertvolle Informationen, wie die Patientinnen und Patienten die Behandlung, den Service und die Infrastruktur eines Spitals empfinden – und das Spital Emmental erreicht dabei sehr gute Werte.

Die Patientenbefragung ist ein wichtiges Instrument zur permanenten Qualitätssicherung und -entwicklung. Jedes Jahr im September beteiligt sich das Spital Emmental an der schweizweiten Erhebung des Nationalen Vereins für Qualitätsentwicklung (Association nationale pour le développement de la qualité dans les hôpitaux et les cliniques, kurz ANQ) in Spitälern und Kliniken. Da sich der aktuelle ANQ-Fragekatalog aber in Teilen von jenem der Vorjahre unterscheidet, ist ein Vergleich der Ergebnisse 2016 mit jenen früherer Jahre nicht möglich. Trotzdem lassen sich klare Rückschlüsse zur Zufriedenheit der Patientinnen und Patienten des Spitals Emmental ziehen, denn: Das Spital selber führt im Abstand von zwei Jahren eigene und umfangreiche Befragungen durch. Die letzte solche mehrmonatige Erhebung der Patientenzufriedenheit fand im Herbst 2016 statt, und sie zeigt ein hocheffizientes Resultat: Über 90 Prozent der befragten Patientinnen und Patienten sind mit den Leistungen der Spitäler Burgdorf und Langnau zufrieden und empfehlen das Spital Emmental überzeugt weiter.

**Richtige Schlüsse gezogen**

Ruth Schneider, Leiterin Qualitätsmanagement am Spital Emmental, erklärt: «Dieses Spitzenergebnis – bei einer durchschnittlichen Rücklaufquote der

Fragebogen von über 60 Prozent – stellt keinen «Zufallserfolg» dar, sondern ist Ausdruck davon, dass am Spital Emmental vieles richtig gemacht wird; gerade auch was den Umgang mit kritischen Feedbacks und Anregungen seitens der Patientinnen und Patienten anbelangt. Diese Hinweise «verpuffen» nicht irgendwo, sondern sie werden ernst genommen, sorgfältig ausgewertet und daraus werden, wo angezeigt, die nötigen Schlüsse gezogen, konkrete Massnahmen zur Verbesserung und Optimierung getroffen.» Hoherfreulich weiter: Über 88 Prozent der befragten Patientinnen und Patienten äussern sich sehr zufrieden mit der Behandlung und Betreuung durch die Ärzteschaft und das Pflegepersonal des Spitals Emmental. Und diese Zufriedenheitswerte dürften mit der Fertigstellung und der Inbetriebnahme im Januar 2018 des neuen Bettenhauses, der neuen Ambulatorien, der Kleingriffsräumen und der Notfallzufahrt am Spital Burgdorf noch weiter ansteigen. «Das

durften wir bereits 2012/13, nach dem Abschluss der Erneuerungsarbeiten am Spital Langnau, konstatieren», so Ruth Schneider.

**Weiterhin hochrangige Bedeutung**

Sich angesichts der sehr guten Patientenfeedbacks eine «Verschnaufpause» zu gönnen oder sich gar auf dem Erreichten auszuruhen, das kommt für die Spitalverantwortlichen nicht in Frage – ganz im Gegenteil: Dem Thema Qualität wird noch mehr Bedeutung eingeräumt. 2016 führte das Spital Emmental das Qualitätsmanagementsystem «European Foundation For Quality Management» (EFQM) ein. Dieses System ermöglicht es, durch Selbstbewertung und externe Beurteilung Stärken und Verbesserungspotenziale noch besser zu erkennen und weiterzuentwickeln, «nachhaltig und mit vielerlei Nutzen für den gesamten Spitalbetrieb», wie die Leiterin des Qualitätsmanagements, ergänzt.



Ruth Schneider mit Siegfried Schmidt (links), Leiter Business Excellence SAQ Swiss Association for Quality, und Spital-CEO Anton Schmid bei der Übergabe der EFQM-Urkunde im März 2017.