



MEDIENMITTEILUNG – 16.06.2020

Kantonsspital Baden

Digitale Umfrage: Patienten können ihren Aufenthalt im KSB bewerten

Das Kantonsspital Baden (KSB) geht bei seiner Qualitätsmessung neue Wege. Als eines der ersten Spitäler holt es bei allen stationär behandelten Patienten systematisch und online wichtige Rückmeldungen ein. Die Erhebung der Patienten-Feedbacks erfolgt in Zusammenarbeit mit dem Berner Unternehmen Swiss QualiQuest AG.

«Es gibt unterschiedliche Ansätze, um die Qualität im Gesundheitswesen, und insbesondere in den Spitälern, zu messen. Der beste und glaubwürdigste Beweis ist die Zufriedenheit und Empfehlung derjenigen Personen, die ganz direkt und hautnah mit einer Einrichtung zu tun haben: die Patienten», sagt KSB-CEO Adrian Schmitter.

Aus diesem Grund holt das KSB seit Anfang April 2020 bei sämtlichen stationär behandelten Patienten Feedbacks ein. Nach ihrem Spitalaustritt erhalten die Patienten automatisiert per E-Mail einen einmaligen Zugang zum Online-Fragebogen, den sie bequem auf jedem digitalen Gerät (Smartphone, Tablet etc.) ausfüllen können.

Die aktuelle Rücklaufquote beträgt vierzig Prozent, was einer deutlichen Steigerung gegenüber der bis anhin verwendeten Papierversion entspricht. Die Feedbacks sind äusserst positiv. So bewerten die Patienten ihren Aufenthalt im KSB mit 4,6 von maximal fünf Sternen, und die Weiterempfehlungsrate liegt bei 99 Prozent.

Zudem haben die Patienten die Möglichkeit, Kommentare zu hinterlassen. «Die Bewertungen und Kommentare sind für uns sehr aufschlussreich. Denn sie helfen uns, Schwachstellen zu orten und Abläufe und Prozesse laufend den Bedürfnissen und Wünschen der Patienten anzupassen», sagt Schmitter. Die systematische Befragung der Patienten stelle daher einen wichtigen Teil des Qualitätsmanagements des KSB dar.

Swiss QualiQuest macht die Patientenzufriedenheit sichtbar

Als neutrale Institution zwischen den Patienten und dem KSB bietet Swiss QualiQuest mit seinem Reputationsmanagement-System höchste Transparenz und Glaubwürdigkeit für alle Beteiligten. Die Patienten entscheiden selbst, ob sie ihr Feedback anonym oder mit Namen abgeben und veröffentlichen wollen. Die freigegebenen Kommentare werden auf der Homepage des KSB (www.ksb.ch) publiziert.

«Die Zufriedenheit der Kunden, Patienten und Mitarbeitenden ist elementar für eine hohe Reputation. Diese wiederum, das belegen Studien, ist mitverantwortlich für den wirtschaftlichen Erfolg eines Unternehmens», sagt André Glauser, Mitgründer und Geschäftsführer von Swiss QualiQuest. Er und sein Team freuen sich, gemeinsam mit dem KSB Pionierarbeit beim digitalen Einholen der Patientenzufriedenheit zu leisten.

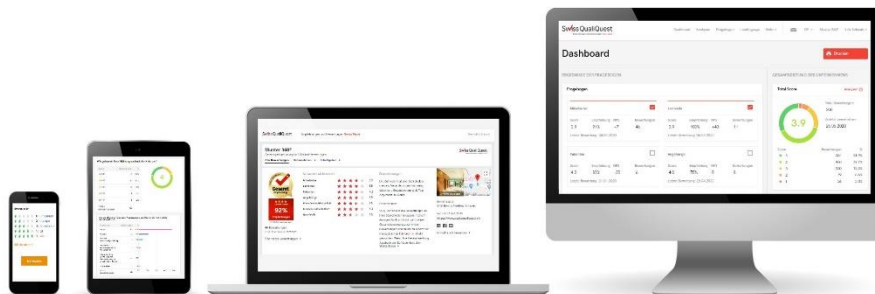
«Wir machen Zufriedenheit sichtbar», fasst Glauser das Wirken von Swiss

Weitere Informationen:

Omar Gisler
Leiter Kommunikation und
Marketing

E-Mail: omar.gisler@ksb.ch
Tel. 056 486 23 82

QualiQuest zusammen. «Umso schöner, wenn diese Zufriedenheit gross ist, wie das Beispiel KSB zeigt.»



Swiss QualiQuest macht Zufriedenheit sichtbar – auf allen digitalen Geräten.

