

# PZ-Benchmark®

## Patientenzufriedenheit messen und verstehen

Das System PZ-Benchmark® dient der Patientenzufriedenheitsmessung im akuten Bereich und im Rehabilitationsbereich. Es liefert den Kliniken kontinuierlich repräsentative Informationen über die erlebte Zufriedenheit ihrer Patienten, sowohl im Vergleich zu anderen vergleichbaren Häusern wie auch im Zeitvergleich.



Gleichzeitig können Problembereiche und Schwachstellen aufgrund der detaillierten Fragestellungen und der Methodik im PZ-Benchmark schnell und gezielt analysiert und mit entsprechenden Massnahmen angegangen werden.



### Benefits PZ-Benchmark®

- + Patientenzufriedenheitsmessung im Akutbereich, stationären Rehabilitationsbereich sowie ambulanten Bereich (Akut und Rehabilitation)
- + Patientenorientiert und von Psychologen entwickelt
- + Befragungsprinzip „Critical Incidence“ mit erklärenden Kommentaren der unzufriedenen Patienten
- + Kontinuierliche, telefonische Befragung mit höchster Validität und Repräsentativität (keine saisonalen Effekte)
- + Kontinuierliche Messung mit regelmässigen, umsetzungsrelevanten Ergebnissen
- + Seit 2001 von ANQ anerkannt

