

Interne Erhebungen zur Patientenzufriedenheit 2017

1. Ihre Meinung ist uns wichtig: Patientenzufriedenheit im CHVR

Zusätzlich zu den nationalen Zufriedenheitserhebungen werden im CHVR regelmässig Patientenbefragungen durchgeführt: Die Patientinnen und Patienten werden gebeten, die Leistungen zu beurteilen, die ihnen angeboten wurden.

Der Fragebogen umfasst 44 Fragen, die in neun Bereiche unterteilt sind:

- 1 - Administrative Abläufe beim Eintritt
- 2 - Betreuung durch das ärztliche Personal
- 3 - Betreuung durch das Pflegepersonal
- 4 - Betreuung durch spezialisiertes Personal (Physiotherapie, Ergotherapie, Radiologie, ...)
- 5 - Schmerztherapie
- 6 - Küche
- 7 - Hausdienst
- 8 - Seelsorgerische Begleitung
- 9 - Allgemeiner Eindruck

In den einzelnen Bereichen werden dem Patienten mehrere Fragen gestellt, zu denen er auf einer Skala von 1 bis 5 eine Bewertung abgibt (von 1 überhaupt nicht zufrieden bis 5 äusserst zufrieden). Bei jeder Frage gibt der Patient auch auf einer Skala von 1 bis 5 an, wie wichtig ihm das betreffende Item ist (von 1 überhaupt nicht wichtig bis 5 äusserst wichtig). Diese doppelte Bewertung (Zufriedenheit und Wichtigkeit) beruht auf der Methode von Ulwick.

Aus diesen beiden Bewertungstypen kann ein Score berechnet werden.

		Satisfaction					
		Pas du tout satisfait (1)	Pas très satisfait (2)	Satisfait (3)	Très satisfait (4)	Extrêmement satisfait (5)	
		1	2	3	4	5	
Importance	Pas du tout important (1)	1	1	0	-1	-2	-3
	Pas très important (2)	2	3	2	1	0	-1
	Important (3)	3	5	4	3	2	1
	Très important (4)	4	7	6	5	4	3
	Extrêmement important (5)	5	9	8	7	6	5

Anhand der Resultate dieses Scores lassen sich vier Massnahmen definieren:

Verschwendung vermeiden	Réduire les coûts	0
	Préserver	3
Halten	Surveiller	6
Im Auge behalten	Focaliser	9
Massnahme einführen		

In die Befragung aufgenommen wurden alle hospitalisierten und aus dem Spital ausgetretenen Patientinnen und Patienten, ausgenommen:

- Verstorbene Patienten
- In eine andere Einrichtung des Spital Wallis verlegte Patienten
- Neugeborene
- Patienten mit Wohnsitz im Ausland

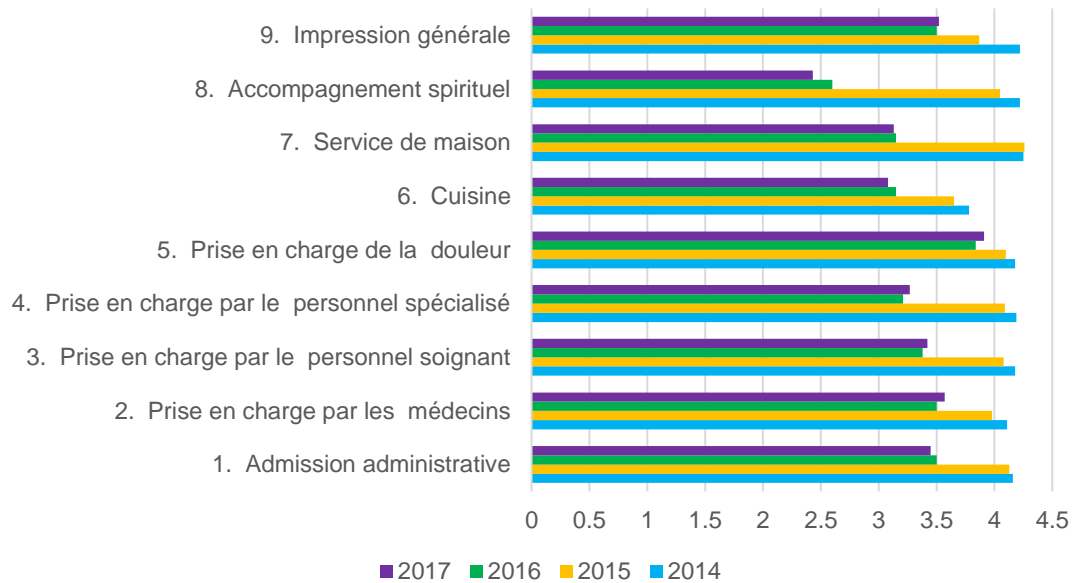
2017 wurden 4036 Fragebögen an die Patientinnen und Patienten versandt, die in den Monaten März, Juni und Oktober an den Standorten Siders, Sitten, Martinach, St-Amé und Montana (Lungenklinik) hospitalisiert waren. Darin enthalten sind auch 361 Fragebögen in der Pädiatrie. Die Rücklaufquote lag 2017 bei 37% (1498 ausgewertete Fragebögen).

Anzahl versandte Fragebögen



2014 wurde die Befragung im Verlauf des Jahres nur einmal durchgeführt. Seit 2015 wird der Fragebogen dreimal jährlich versandt.

Score Zufriedenheit/Wichtigkeit



Die Resultate für das Jahr 2017 liegen sehr nahe bei den Resultaten von 2016. Bei einigen Fragen ist eine leichte Verbesserung festzustellen, bei anderen liegen die Resultate geringfügig unter jenen von 2016. Alle erzielten Resultate entsprechen einem Score unter 4 und in sechs von neun Bereichen wurde gar ein Score unter 3,5 erzielt. Dies bedeutet, dass wir uns gemäss der Einstufung nach der Methode von Ulwick in der Kategorie «Halten» befinden und es somit um die Aufrechterhaltung der Qualität geht.

In den 1569 eingegangenen Fragebögen haben 1048 Patienten Bemerkungen angebracht: 538 haben auf Stärken hingewiesen und 510 haben Anregungen gegeben. Die nach der Methode bestimmten Resultate und die Bemerkungen zeigen wie im Vorjahr, dass in Bezug auf die Schmerztherapie sowie die Haltung und das Verhalten Verbesserungsmaßnahmen erforderlich sind.

2. Zufriedenheit mit dem Ambulanzdienst

Im Rahmen der Zertifizierung durch den Interverband für Rettungswesen (IVR) bildet die Patientenbefragung Bestandteil der Indikatoren.

Standort	2016	2017
Martinach	33%	30%
Siders	32%	35%
Sitten Verlegung	37%	25%

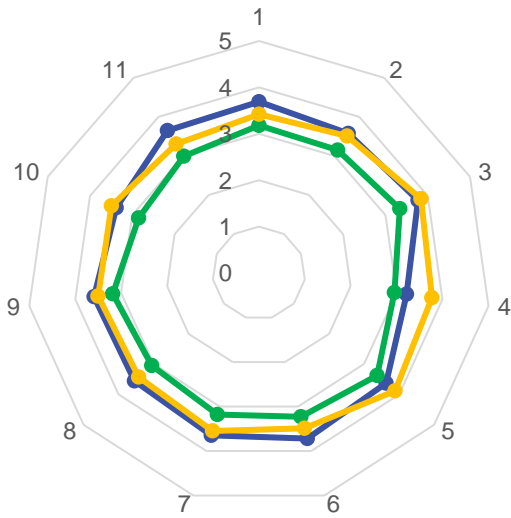
Die Patientenbefragung des Ambulanzdienstes verzeichnete eine Rücklaufquote von 32%. Diese Rücklaufquote ist zwar etwas tiefer als 2016, jedoch weiterhin durchaus annehmbar und ermöglicht es, Lehren zu ziehen.

Der Fragebogen enthält die folgenden elf Fragen:

- 1 - Wurde Ihnen Ihre Behandlung erläutert?
- 2 - Der Rettungssanitäter hat mir alles klar und verständlich erklärt.
- 3 - Die Rettungssanitäter haben sich um die verschiedenen Symptome meines Problems gekümmert (Schmerz, Übelkeit, Angst usw.).
- 4 - Mir wurde gesagt, in welches Spital ich gebracht werde.
- 5 - Meine Angehörigen wurden einbezogen, sie haben klare Informationen erhalten.
- 6 - Ich hatte den Eindruck, dass die Rettungssanitäter mein Problem verstanden haben.
- 7 - Der Rettungssanitäter hat mir aufmerksam zugehört und mir die Möglichkeit gegeben, mein Problem darzulegen.
- 8 - Der Rettungssanitäter hat sich regelmässig nach meinem Befinden erkundigt.
- 9 - Der Rettungssanitäter hat mir die Behandlungsverfahren erklärt, bevor er sie ausgeführt hat.
- 10 - Ich würde diesen Ambulanzdienst meinen Angehörigen empfehlen.
- 11 - Allgemeiner Eindruck

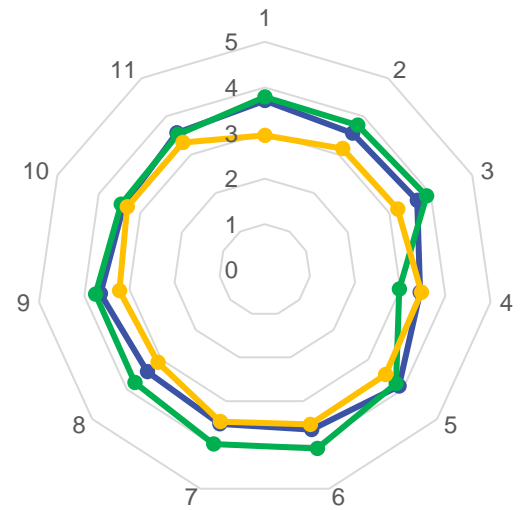
Bei jeder Frage gibt der Patient auf einer Skala von 1 bis 5 an, wie zufrieden er ist (von 1 überhaupt nicht zufrieden bis 5 äusserst zufrieden). Danach gibt er auf einer Skala von 1 bis 5 auch an, wie wichtig ihm das betreffende Item ist (von 1 überhaupt nicht wichtig bis 5 äusserst wichtig). Aus diesen beiden Bewertungstypen kann ein Score berechnet werden.

2016



● Martigny 2016 ● Sierre 2016 ● Sion 2016

2017



● Martigny 2017 ● Sierre 2017 ● Sion 2017

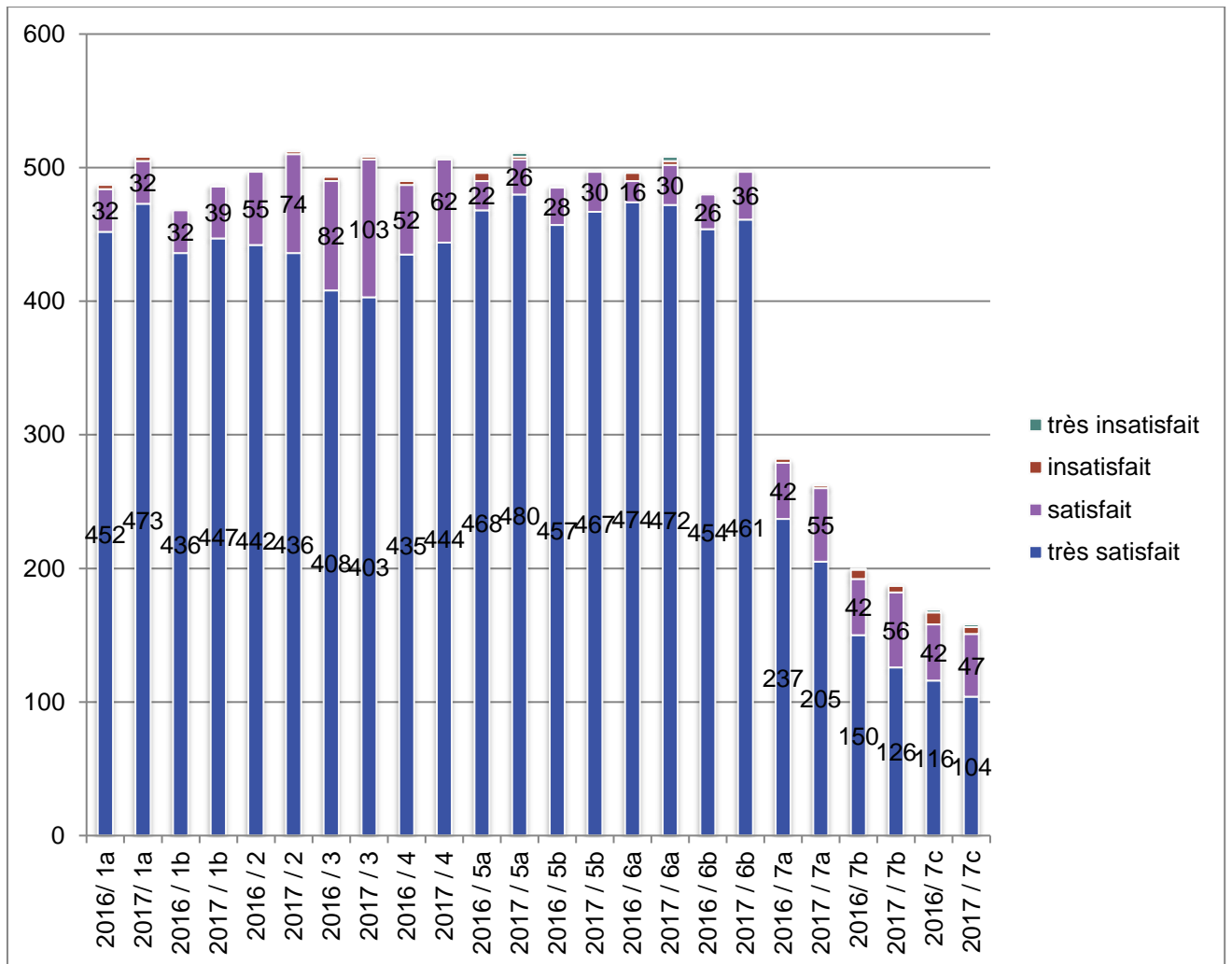
Bei der Methode von Ulwick weist ein Score zwischen 3 und 6 auf Bereiche hin, die überwacht werden sollten. Die Resultate zu den elf Fragen für die drei Standorte zeigen einen Score unter 6 oder gar unter 4. Somit lassen sich erzielten Resultate als sehr gut bezeichnen. Bei genauerer Betrachtung ist beim Standort Sitten eine Verbesserung gegenüber den Resultaten von 2016 festzustellen. Beim Standort Siders liegt hingegen der Score bei allen Fragen leicht unter jenem von 2016.

3. Baby-friendly Hospital

Im Rahmen der Zertifizierung als baby-freundliches Spital hat die Geburtshilfeabteilung in Visp die Zufriedenheit der Patientinnen mit den erbrachten Leistungen evaluiert. Seit Mai 2013 wird der Fragebogen allen Patientinnen abgegeben, die in der Geburtshilfeabteilung hospitalisiert sind. Es wurden die folgenden Fragen gestellt, für welche die Patientin eine Bewertung zwischen «sehr gut» und «schlecht» abgeben konnte.

- 1 Wie haben das Pflegepersonal und die Hebammen Ihre Fragen beantwortet?
 - 1a Bei der Geburt
 - 1b Nach der Geburt bis zum Austritt
- 2 Waren die Anweisungen und Informationen des Pflegepersonals und der Hebammen im Zusammenhang mit der Pflege Ihres Kindes hilfreich für Sie?
- 3 Waren die Anweisungen und Informationen des Pflegepersonals und der Hebammen im Zusammenhang mit der Ernährung Ihres Kindes hilfreich für Sie?
- 4 Sind das Pflegepersonal und die Hebammen auf Ihre Anliegen eingegangen?
- 5 Haben das Pflegepersonal und die Hebammen Sie freundlich behandelt?
 - 5a Bei der Geburt
 - 5b Nach der Geburt bis zum Austritt
- 6 Haben das Pflegepersonal und die Hebammen Sie mit Respekt behandelt?
 - 6a Bei der Geburt
 - 6b Nach der Geburt bis zum Austritt
- 7 Wie haben Sie die folgenden Angebote erlebt?
 - 7a Stillberaterin
 - 7b Ernährungsberaterin: Ernährung und Stillen
 - 7c Physiotherapie: Informationen zum Beckenboden

Nicht alle eingegangenen Fragebögen waren vollständig ausgefüllt. Dies erklärt die unterschiedliche Zahl der Antworten bei den einzelnen Fragen (vgl. 7a bis 7c gegenüber dem Rest). Nicht in der Grafik aufgeführt sind die offenen Fragen, die ebenfalls im Fragebogen enthalten sind. Bei den offenen Fragen gingen von den Patientinnen verschiedene Vorschläge zur Verbesserung der Infrastruktur ein: Diese Vorschläge wurden umgesetzt.



Abgesehen davon, dass 2017 zu den meisten Fragen mehr Antworten eingingen als 2016, ist zu betonen, dass die Zufriedenheit bei allen Fragen hoch bis sehr hoch war. Auch bei den Fragen, zu denen weniger Antworten eingingen, geht aus den Resultaten eine hohe Zufriedenheit hervor.

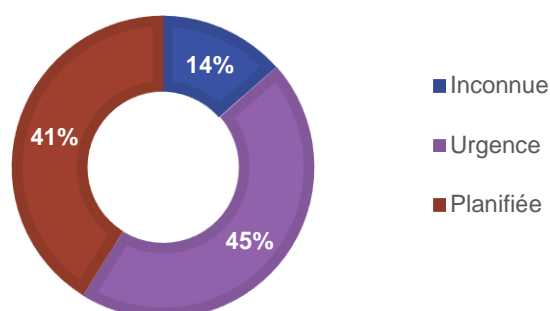
4. Patientenzufriedenheit im SZO

Neben den nationalen Erhebungen zur Patientenzufriedenheit werden im SZO Patientenbefragungen durchgeführt: Die Patientinnen und Patienten werden gebeten, die Leistungen zu beurteilen, die ihnen angeboten wurden.

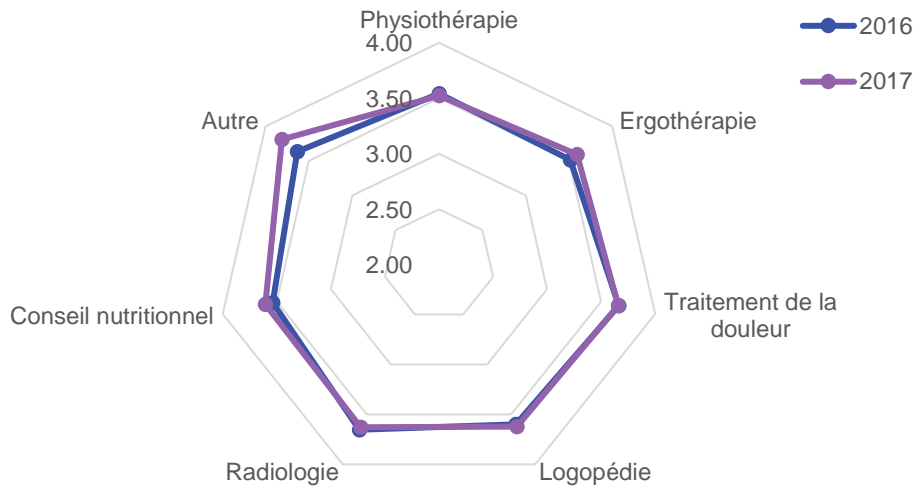
Der Fragebogen umfasst zwölf Fragen, bei denen die Patienten um eine Bewertung gebeten werden, sowie eine 13. Frage, die offen formuliert ist.

1. Wie fand Ihr Eintritt statt?
2. Wie haben Sie die Organisation vom Spitaleintritt empfunden?
3. Wie beurteilen Sie die Qualität der Behandlung, die Sie durch die Ärzte erhalten haben?
4. Wie beurteilen Sie die Qualität der Behandlung, die Sie durch das Pflegepersonal empfangen haben?
5. Wie beurteilen Sie die Qualität der folgenden Behandlungen? Physiotherapie – Ergotherapie – Schmerztherapie – Logopädie – Radiologie – Ernährungsberatung – Andere.
6. Wenn Sie Fragen an einen Arzt/Ärztin stellten, bekamen Sie verständliche Antworten?
7. Wenn Sie Fragen an das Pflegepersonal stellten, bekamen Sie verständliche Antworten?
8. Wurden Sie während Ihres Spitalaufenthaltes mit Respekt, Würde und Freundlichkeit behandelt?
9. Waren Sie mit der Sauberkeit und Qualität der Räumlichkeiten zufrieden?
10. Entsprach das Essen Ihren Bedürfnissen?
11. Wie haben Sie die Organisation vom Spitalaustritt empfunden?
12. Würden Sie für dieselbe Behandlung wieder ins Spitalzentrum Oberwallis kommen?

2017 wurden die Fragebögen 9037 Patientinnen und Patienten zur Verfügung gestellt. 1563 Fragebögen wurden zurückgesandt, was einer Rücklaufquote von 17,3% entspricht. In Bezug auf den Eintrittstyp (Frage 1) ist folgende Verteilung festzustellen:



[Bei Frage 5 ist die Rücklaufquote viel tiefer. Dies lässt sich damit erklären, dass nur wenige der Patienten, die den Fragebogen beantwortet haben, eine dieser Leistungen erhalten haben. Die nachstehend aufgeführten Resultate zeigen die Zufriedenheit mit den verschiedenen Fachgebieten nach Standort des SZO.



In den meisten Bereichen ist eine hohe Zufriedenheit festzustellen. In Bezug auf die Organisation des Eintritts und des Austritts wurden mehrere Verbesserungsmaßnahmen eingeführt. Die Ärztinnen und Ärzte und das Pflegepersonal beantworten gestellte Fragen gut und die Patientinnen und Patienten fühlen sich mit viel Respekt behandelt.

2017

