

Interne Messungen über die Patientenzufriedenheit 2018

1. Ihre Meinung interessiert uns: Patientenzufriedenheit im CHVR

Zusätzlich zu den nationalen Zufriedenheitsmessungen werden innerhalb des CHVR regelmässig Zufriedenheitsumfragen durchgeführt: die Patienten werden eingeladen, die ihnen angebotenen Leistungen einzuschätzen.

Der Fragebogen enthält 44 Fragen, die in 9 Bereiche aufgeteilt sind:

1. Administrative Aufnahme
2. Behandlung durch die Ärzte
3. Behandlung durch das Pflegepersonal
4. Behandlung durch das Fachpersonal (Physiotherapie, Ergotherapie, Radiologie, ...)
5. Schmerzbehandlung
6. Küche
7. Hausdienst
8. Spirituelle Betreuung
9. Allgemeiner Eindruck

Pro Bereich werden dem Patienten mehrere Fragen gestellt, zu denen er sich auf einer Skala von 1 bis 5 (1 = gar nicht zufrieden, bis 5 = äusserst zufrieden) in Bezug auf seine Zufriedenheit äussern kann. Für jede Frage kann der Patient auf einer Skala von 1 bis 5 (1 = gar nicht wichtig, bis 5 = äusserst wichtig) ebenfalls angeben, wie wichtig der Punkt für ihn ist. Diese doppelte Einschätzung (Zufriedenheit und Bedeutung) basiert auf der Methode Ulwick.

Mit diesen beiden Einschätzungen kann eine Punktzahl berechnet werden.

Anhand der Ergebnisse dieser Punktzahl können 4 Aktionen definiert 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	0	-1	-2	-3
	Pas très important (2)	2	3	2	1	0
	Important (3)	3	5	4	3	2
	Très important (4)	4	7	6	5	4
	Extrêmement important (5)	5	9	8	7	6

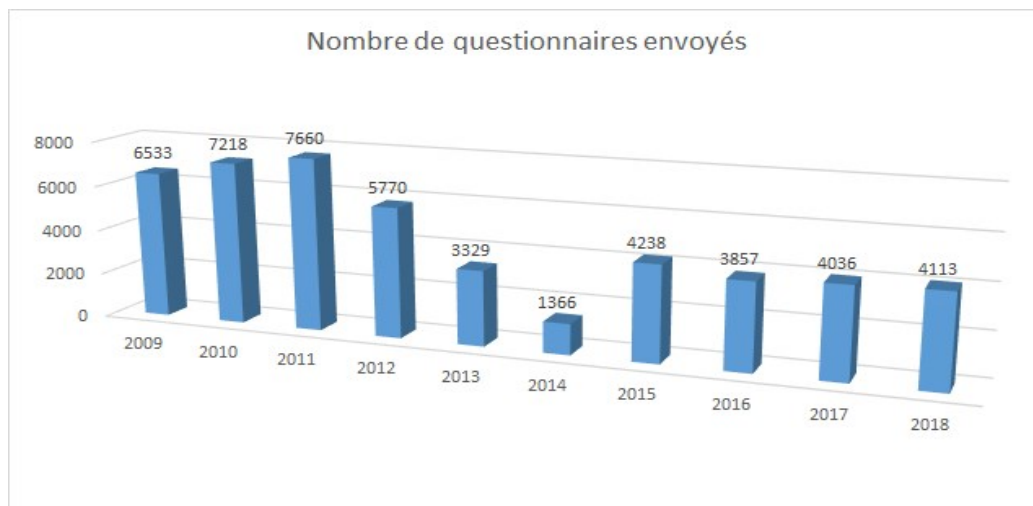
Réduire les coûts	≤ 0
Préserver	> 0 et ≤ 3
Surveiller	> 3 et < 6
Focaliser	≥ 6

Je höher die Opportunität, desto wachsamer muss man sein

Sämtliche hospitalisierten und ausgetretenen Patienten sind in die Umfrage einbezogen worden, mit Ausnahme:

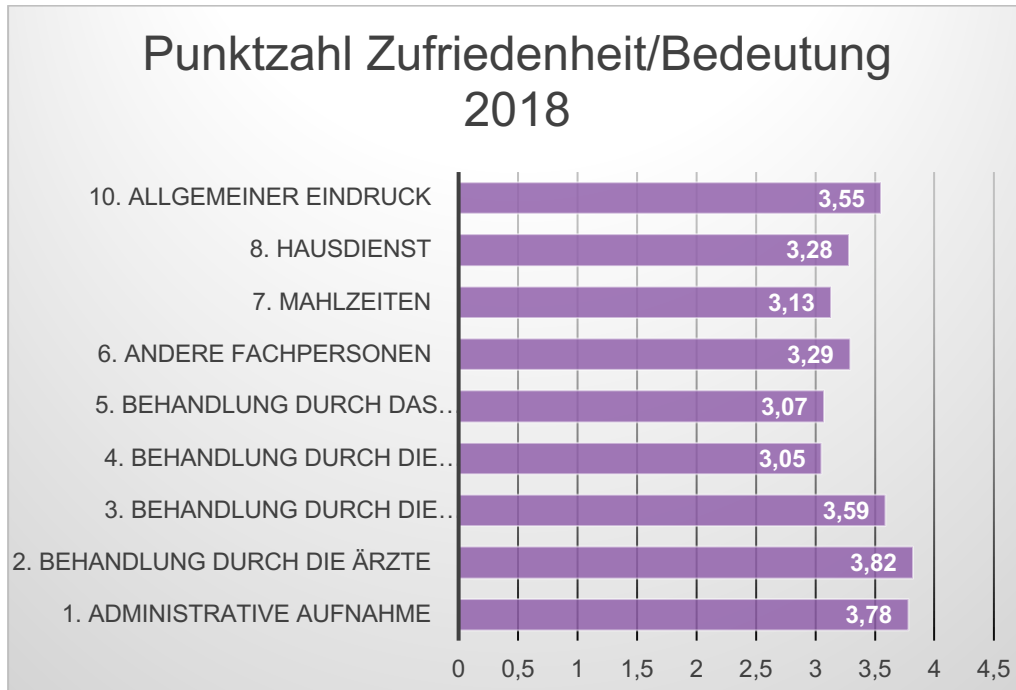
- der verstorbenen Patienten
- der in eine andere Institution des HVS transferierten Patienten
- der Neugeborenen
- der im Ausland wohnhaften Patienten

Im Jahr 2018 sind 4113 Fragebögen, einschliesslich 343 Fragebögen in der Pädiatrie, an Patienten versandt worden, die während der Monate März, Juni und Oktober an den Standorten Siders, Sitten, Martinach, St-Amé und Montana (WZP) hospitalisiert gewesen sind. 2018 beträgt die Rücklaufquote 33% (1351 ausgewertete Fragebögen).



Im Verlauf des Jahrs 2014 wurde die Umfrage nur einmal durchgeführt. Seit 2015 wird der Fragebogen dreimal pro Jahr versandt.

2. Punktzahl Zufriedenheit/Bedeutung (Verbesserungsmöglichkeit)



Die Ergebnisse des Jahrs 2018 liegen sehr nahe bei denjenigen von 2017. In einigen Bereichen ist eine leichte Verbesserung festzustellen, während in anderen Bereichen die Verbesserungsmöglichkeiten leicht höher liegen als 2017. Sämtliche Ergebnisse zeigen eine Punktzahl zwischen 3 und 4, was einer Aktion des Typs «zu überwachen» entspricht.

Von den 1351 zurückgesandten Fragebögen haben 577 Kommentare enthalten, von denen 460 die Stärken hervorgehoben haben und 202 verschiedene Anregungen enthalten haben.

In Zusammenhang mit den Ergebnissen (einschliesslich der Bemerkungen) und gemäss der eingesetzten Methode betreffen die Verbesserungsmöglichkeiten insbesondere das Verhalten, die Behandlung, die Kompetenzen und die Kommunikation/Information.

2. Zufriedenheit beim Rettungsdienst

Im Rahmen der Zertifizierung IVR (Interverband für Rettungswesen) bildet die Zufriedenheitsumfrage integrierenden Bestandteil der Indikatoren.

Standort	2016	2017	2018
Martinach	33%	30%	44%
Siders	32%	35%	37%
Sitten Transfer	37%	25%	17%

Rücklaufquote VANI - Rettungsdienst

Im Jahr 2018 beträgt der Rücklauf des Fragebogens VANI des Rettungsdienstes 33%. Dieser Rücklauf ist etwas höher als im Jahr 2017.

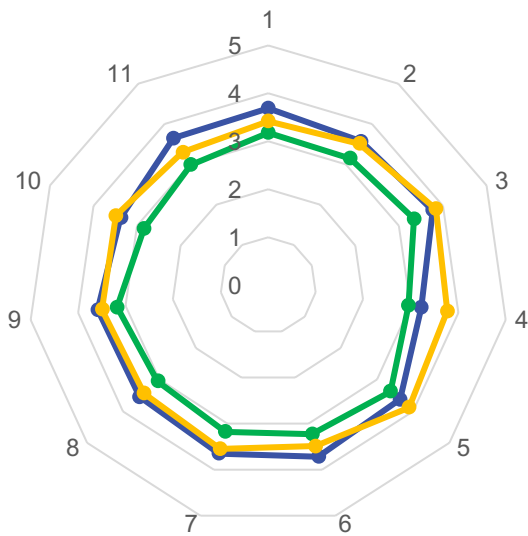
Der Fragebogen beinhaltet folgende 11 Fragen:

1. Haben Sie Informationen über Ihre Behandlung erhalten?
2. Hat sich der Rettungssanitäter klar und in geeigneter Form ausgedrückt?
3. Die Rettungssanitäter haben die verschiedenen Symptome in Zusammenhang mit meinem Problem (Schmerz, Übelkeit, Angst, usw.) behandelt.
4. Ich bin über den Zielort der Ambulanz informiert worden.
5. Mein Umfeld ist berücksichtigt worden und hat klare Informationen erhalten.
6. Ich habe den Eindruck, dass die Rettungssanitäter mein Problem verstanden haben.
7. Der Rettungssanitäter hat mir aufmerksam zugehört und hat mich aussprechen lassen.
8. Der Rettungssanitäter hat mich regelmässig gefragt, wie ich mich fühle.
9. Der Rettungssanitäter hat mir das Vorgehen erklärt, bevor er mich gepflegt hat.
10. Ich würde meinen Angehörigen diesen Rettungsdienst empfehlen.
11. Allgemeiner Eindruck.

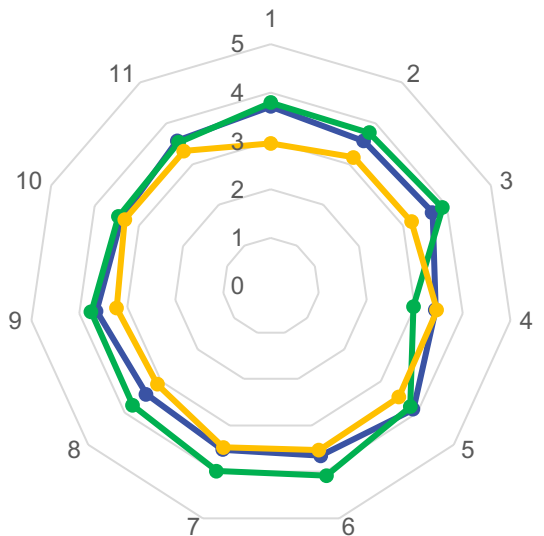
Die angewandte Methodologie ist diejenige von Ulwick, die ebenfalls beim Zufriedenheitsfragebogen des CHVR eingesetzt wird.

Bei der Methode Ulwick zeigt eine Punktzahl zwischen 3 und 6 an, dass der Bereich zu überwachen ist. Die Ergebnisse der 11 Fragen zeigen für alle 3 Standorte eine Punktzahl unterhalb von 4 an, was einem sehr guten Ergebnis entspricht.

2016

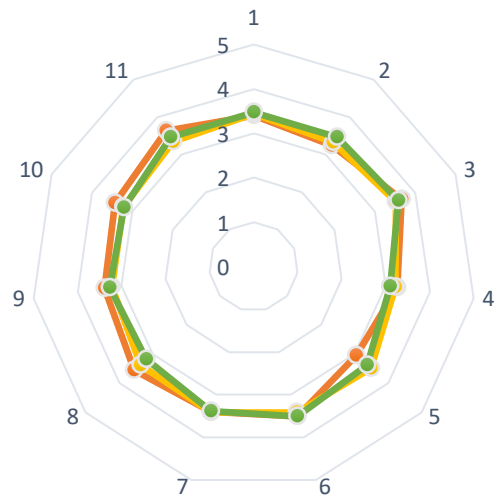


2017



● Martinach 2016
 ● Siders 2016
 ● Sitten 2016
 ● Martinach 2017
 ● Siders 2017
 ● Sitten 2017

2018



● Sitten Transfer 2018
 ● Martinach 2018
 ● Siders 2018

3. Baby friendly hospital (SZO)

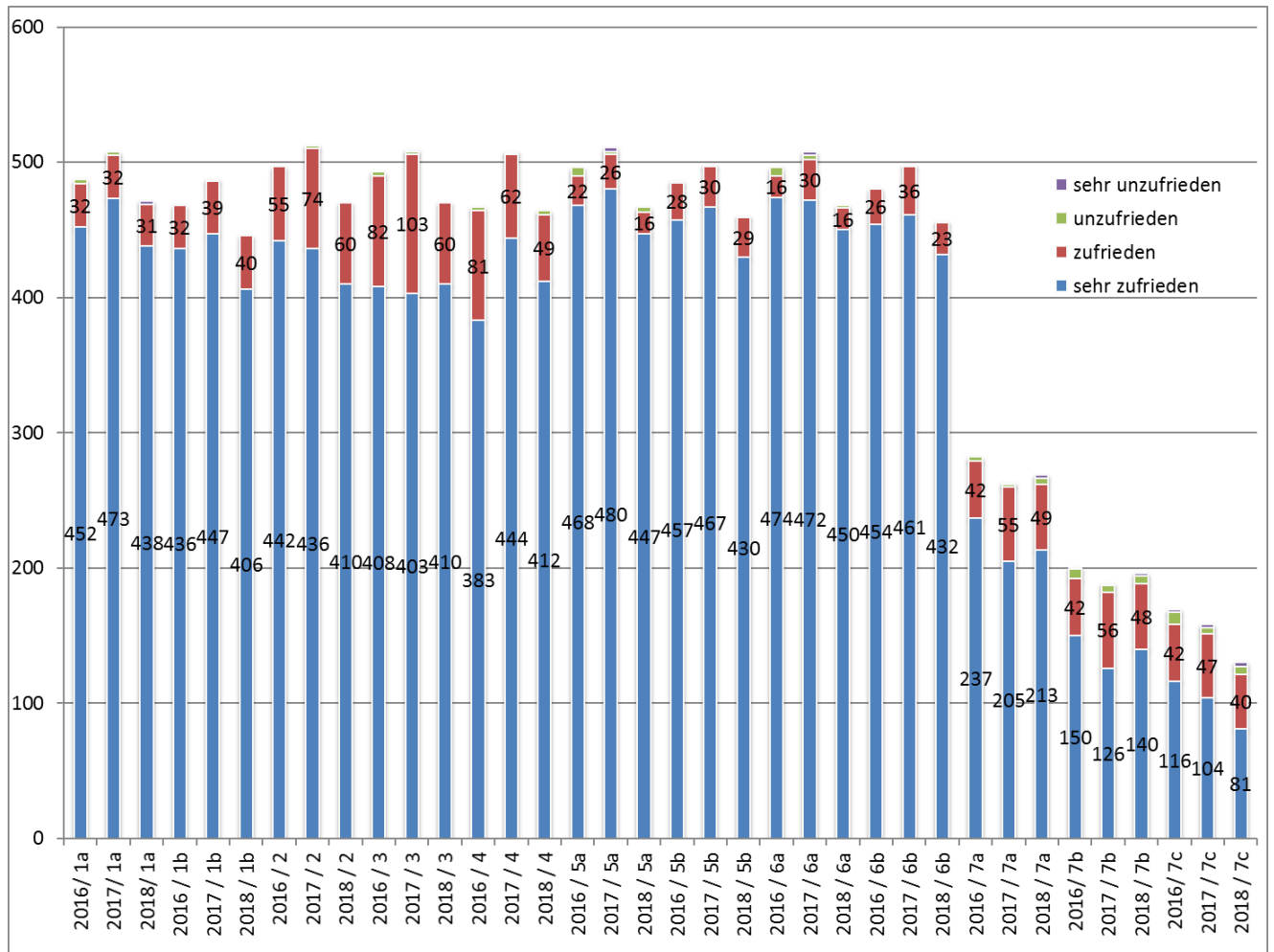
Im Rahmen der Zertifizierung als «Baby Friendly Hospital» hat die Abteilung Geburtshilfe von Visp die Patientenzufriedenheit im Verhältnis zu den erbrachten Leistungen evaluiert. Seit Mai 2013 wird der Fragebogen allen in der Abteilung Geburtshilfe hospitalisierten Patientinnen abgegeben.

Folgende Fragen werden gestellt, wobei die Patientin eine Einschätzung zwischen «sehr zufrieden» und «sehr unzufrieden» abgeben kann.

1. Wie haben die Pflegefachpersonen und Hebammen Ihre Fragen beantwortet?
 - a. Bei der Geburt
 - b. Nach der Geburt bis zum Austritt
2. Waren die Anweisungen und Informationen der Pflegefachpersonen und Hebammen in Bezug auf die Pflege Ihres Kindes für Sie nützlich?
3. Waren die Anweisungen und Informationen der Pflegefachpersonen und Hebammen in Bezug auf die Ernährung Ihres Kindes für Sie nützlich?
4. Wurden Ihre Anliegen von den Pflegefachpersonen und Hebammen berücksichtigt?
5. Haben die Pflegefachpersonen und Hebammen Sie freundlich behandelt?
 - a. Bei der Geburt
 - b. Nach der Geburt bis zum Austritt
6. Haben die Pflegefachpersonen und Hebammen Sie respektvoll behandelt?
 - a. Bei der Geburt
 - b. Nach der Geburt bis zum Austritt
7. Wie haben Sie die folgenden Angebote erlebt?
 - a. Stillberaterin
 - b. Ernährungsberaterin: Ernährung und Stillen
 - c. Physiotherapie: Informationen zum Beckenboden

Nicht alle Fragebogen sind vollständig ausgefüllt worden. Deshalb variiert die Anzahl der Antworten bei verschiedenen Fragen (siehe 7a bis 7c gegenüber den übrigen Fragen). In der Grafik sind die offenen Fragen nicht berücksichtigt, die ebenfalls Bestandteil des Fragebogens bilden.

Bei den offenen Fragen haben die Patientinnen mehrere Verbesserungsvorschläge angebracht: diese Vorschläge sind in die Planung einbezogen und realisiert worden.



Abgesehen vom Umstand, dass 2018 etwas weniger Antworten eingegangen sind als in den Vorjahren, darf betont werden, dass die Zufriedenheit bei sämtlichen Fragen immer noch hoch bis sehr hoch ist. Auch bei den Fragen, die weniger Antworten erhalten haben, zeigen die Ergebnisse eine hohe Zufriedenheit.

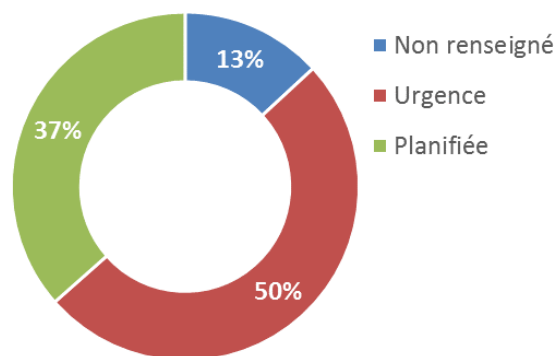
4. Patientenzufriedenheit im SZO

Zusätzlich zu den nationalen Zufriedenheitsmessungen werden im SZO ebenfalls Zufriedenheitsumfragen durchgeführt: die Patienten werden während des gesamten Jahrs eingeladen, die ihnen angebotenen Leistungen einzuschätzen.

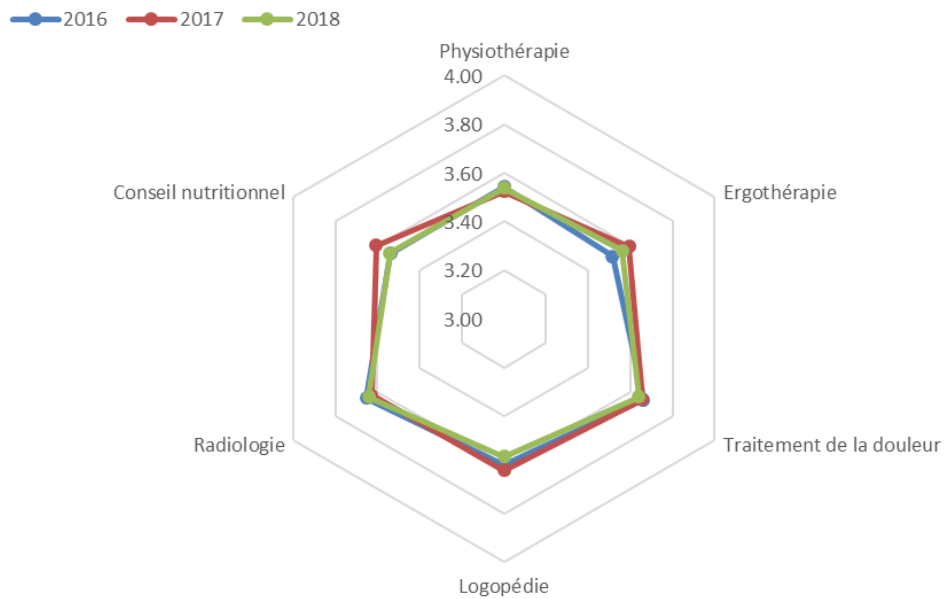
Der Fragebogen enthält 12 Fragen, zu denen die Patienten ihre Einschätzung abgeben können, sowie eine zusätzliche, offene Frage.

1. Wie fand Ihr Eintritt statt?
2. Wie haben Sie die Organisation des Spitaleintritts 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 eine/n 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 des Spitalaustritts empfunden?
12. Würden Sie für dieselbe Behandlung wieder ins Spitalzentrum Oberwallis kommen?

Im Jahr 2018 ist der Zufriedenheitsfragebogen 8'658 Patienten zur Verfügung gestellt worden. 2'090 Fragebogen sind abgegeben worden, was einer Rücklaufquote von 24% entspricht. Die Modalitäten des Spitaleintritts (Frage 1) sind folgendermassen verteilt:



Die Antwortquote für die Frage 5 liegt viel tiefer, was damit erklärt werden kann, dass wenige der Patienten, die geantwortet haben, von diesen Leistungen profitiert haben oder ihre Ansicht zu diesen Leistungen äussern wollten. Die im Folgenden präsentierten Ergebnisse zeigen die Zufriedenheit in den verschiedenen Disziplinen pro Standort des SZO zwischen 2016 und 2018.



In Bezug auf die Ergebnisse ist in den meisten Bereichen eine hohe Zufriedenheit festzustellen. Betreffend die Organisation des Ein- und Austritts sind mehrere Verbesserungsmaßnahmen getroffen worden. Die Fragen betreffend die Ärzte und die Pflegefachpersonen verfügen über eine gute Antwortquote und die Patienten sind der Ansicht, dass sie mit viel Respekt behandelt worden sind.