

Interne Erhebungen zur Patientenzufriedenheit 2016

1. Ihre Meinung ist uns wichtig (VANI) – 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:

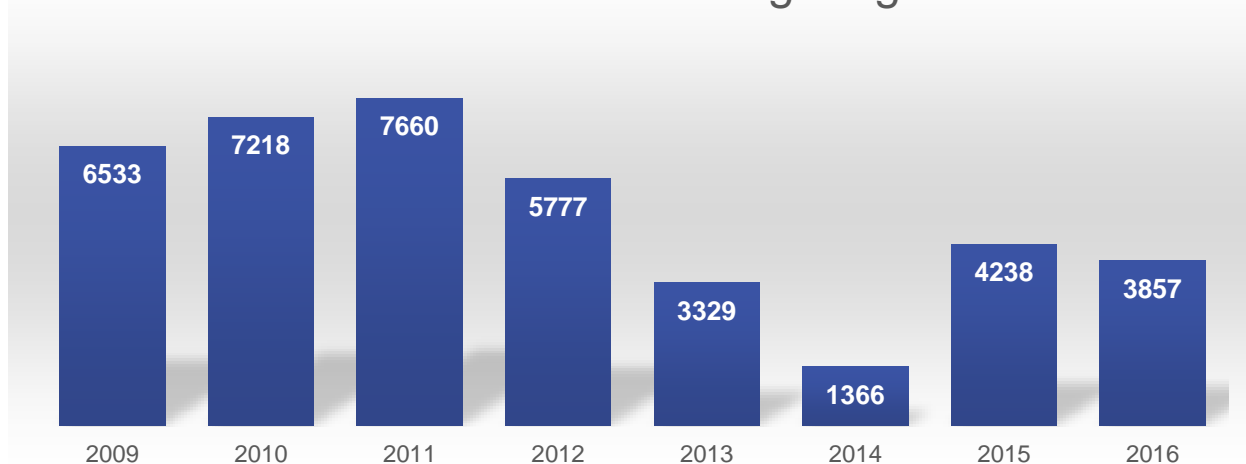
Verschwendung vermeiden	Réduire les coûts	0
Halten	Préserver	3
Im Auge behalten	Surveiller	6
Massnahme einführen	Focaliser	9

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

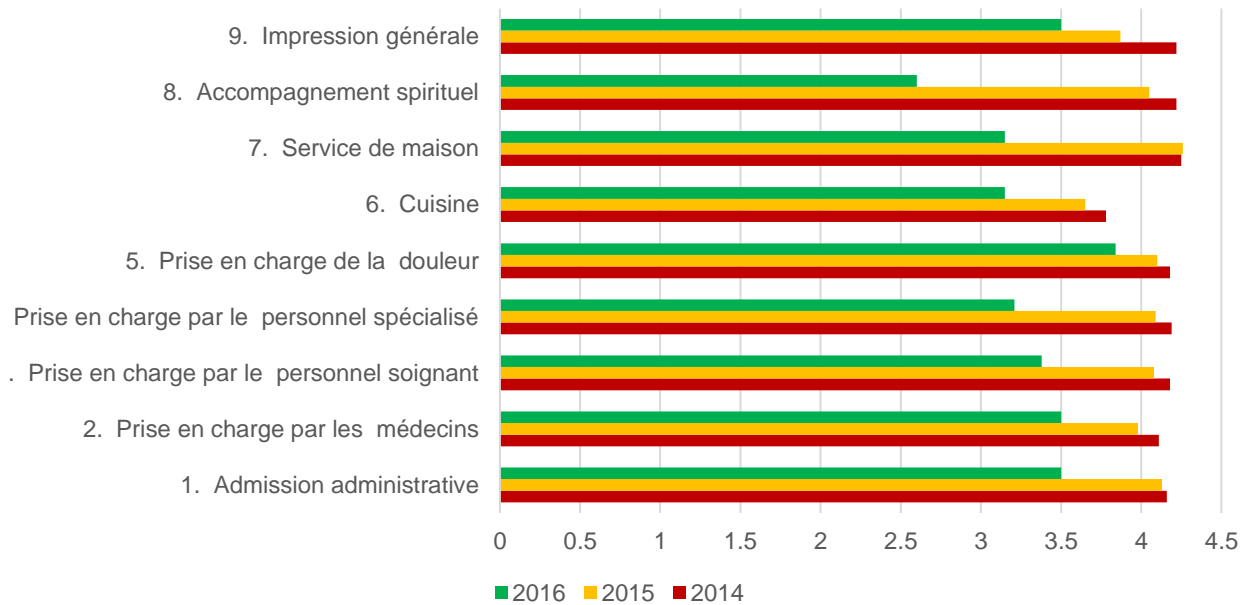
2016 wurden 3857 Fragebögen an die Patientinnen und Patienten versandt, die in den Monaten Januar, Juli und November an den Standorten Siders, Sitten, Martinach, St-Amé und Montana (Lungenklinik) hospitalisiert waren. Darin enthalten sind auch 247 Fragebögen in der Pädiatrie. Ausgewertet wurden 1430 Fragebögen (1353 Erwachsene und 77 aus der Pädiatrie), was einer Rücklaufquote von 37% entspricht.

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



Es ist festzustellen, dass sich die Resultate 2016 verbessert haben und sich vermehrt der Kategorie «Halten» und somit der Aufrechterhaltung der Qualität annähern.

In den 1430 eingegangenen Fragebögen haben 945 Patienten Bemerkungen angebracht: 530 haben auf Stärken hingewiesen und 415 haben Anregungen gegeben.

Die nach der Methode bestimmten Resultate und die Bemerkungen zeigen, dass in Bezug auf die Schmerztherapie sowie die Haltung und das Verhalten Verbesserungsmaßnahmen erforderlich sind.

2. Zufriedenheit mit dem Ambulanzdienst des CHVR

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

Fragebögen	Jahr	Versandte Fragebögen	Eingegangene Fragebögen	%
Martinach	2016	598	197	33%
Siders	2016	524	169	32%
Sitten Verlegung	2016	131	49	37%
Total		1253	413	33%

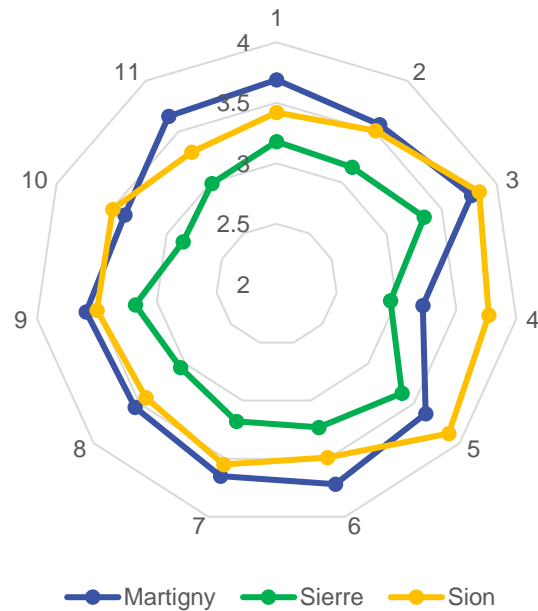
Bei den VANI-Fragebögen des Ambulanzdienstes betrug die Rücklaufquote 33%. Diese Rücklaufquote ist durchaus annehmbar und ermöglicht es, Lehren zu ziehen.

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.

Score Zufriedenheit/Wichtigkeit



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 zu erkennen, dass bei den Fragen 3 «Die Rettungssanitäter haben sich um die verschiedenen Symptome meines Problems gekümmert.» und 5 «Meine Angehörigen wurden einbezogen, sie haben klare Informationen erhalten.» die Resultate bei allen drei Standorten näher bei 4 liegen. Hier handelt es sich somit um Bereiche, die weiterhin überwacht und verbessert werden sollten.

3. Baby-friendly Hospital

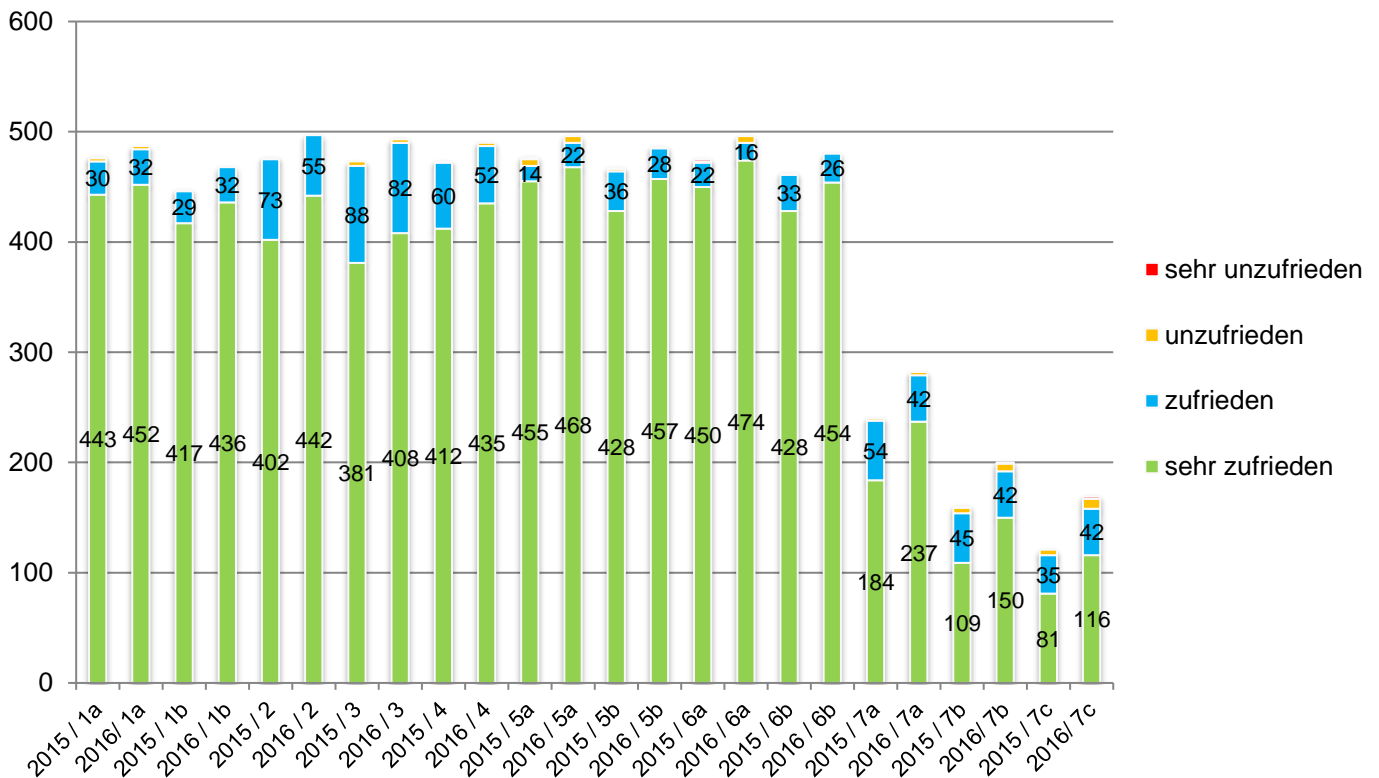
Im Rahmen der Zertifizierung als baby-freundliches Spital hat die Geburtshilfeabteilung in Visp die Zufriedenheit der Patientinnen mit den erbrachten Leistungen evaluiert. Seit Mai 2013 wird der Fragebogen allen Patientinnen abgegeben, die in der Geburtshilfeabteilung hospitalisiert sind.

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 2016 mehr Antworten eingingen als 2015, ist zu betonen, dass die Zufriedenheit bei allen Fragen hoch bis sehr hoch war. In Bezug auf die Informationen und Anweisungen im Zusammenhang mit der Pflege und Ernährung des Kindes (Frage 3) wurden Verbesserungsmaßnahmen getroffen: Das Team hat ein Informationsblatt zur Zubereitung der Säuglingsmilch erstellt. Bezüglich der Information vor und bei der Geburt wurde ein neues Dokument mit Empfehlungen erarbeitet. Hinsichtlich der Informationen nach der Geburt wurde der Austrittsbericht verbessert.

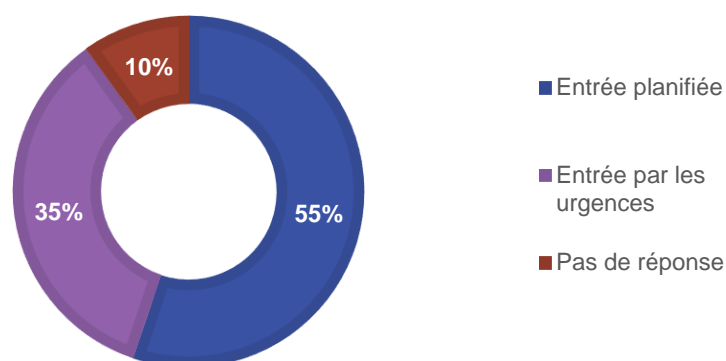
4. Patientenzufriedenheit

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.

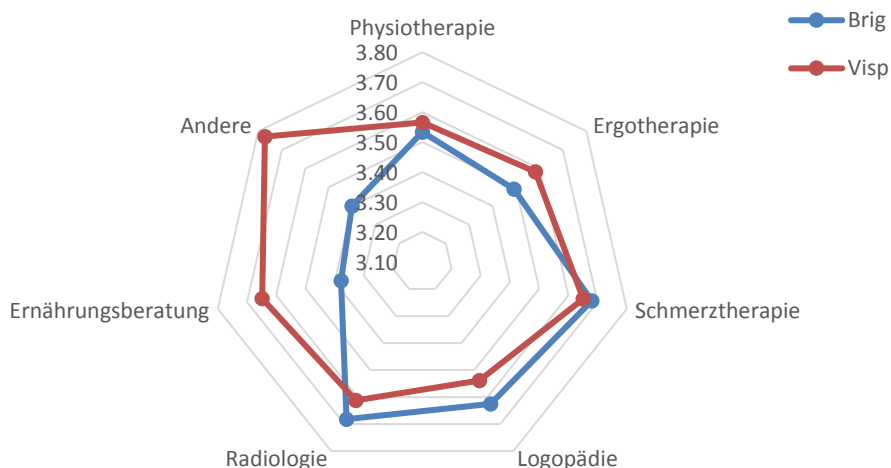
Der Fragebogen umfasst zwölf Fragen, bei denen die Patienten um eine Bewertung gebeten werden, sowie eine 13. Frage, die offen formuliert ist.

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?

2016 wurden 4164 Fragebögen versandt, von denen 546 zurückgesandt wurden. Dies entspricht einer Rücklaufquote von 13,1%. 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.

