

## **Interne Messungen über die Patientenzufriedenheit 2020**

Zusätzlich zu den nationalen Zufriedenheitsmessungen werden am Spital Wallis auch regelmässig interne Zufriedenheitsumfragen durchgeführt. Die Patienten werden eingeladen, die ihnen angebotenen Leistungen einzuschätzen.

In mehreren Bereichen des Spital Wallis werden Patienten, die das Spital verlassen, anhand von Umfragen, die für den Sektor oder die Art des Aufenthalts spezifisch sind, auf ihre Zufriedenheit befragt. Die Ergebnisse der verschiedenen Umfragen finden Sie in diesem Bericht.

## **1. Ihre Meinung interessiert uns: Patientenzufriedenheit im CHVR**

Der Fragebogen „Ihre Meinung ist uns wichtig“ ist ein CHVR-spezifischer Fragebogen. Diese Zufriedenheitsumfrage wird regelmäßig innerhalb der CHVR durchgeführt.

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:

|           |                        | Zufriedenheit           |                          |               |                    |                        |    |
|-----------|------------------------|-------------------------|--------------------------|---------------|--------------------|------------------------|----|
|           |                        | gar nicht zufrieden (1) | nicht sehr zufrieden (2) | zufrieden (3) | sehr zufrieden (4) | äusserst zufrieden (5) |    |
|           |                        | 1                       | 2                        | 3             | 4                  | 5                      |    |
| Bedeutung | gar nicht wichtig (1)  | 1                       | 1                        | 0             | -1                 | -2                     | -3 |
|           | nicht sehr wichtig (2) | 2                       | 3                        | 2             | 1                  | 0                      | -1 |
|           | wichtig (3)            | 3                       | 5                        | 4             | 3                  | 2                      | 1  |
|           | sehr wichtig (4)       | 4                       | 7                        | 6             | 5                  | 4                      | 3  |
|           | äusserst wichtig (5)   | 5                       | 9                        | 8             | 7                  | 6                      | 5  |

|               |           |
|---------------|-----------|
| Kosten senken | ≤ 0       |
| Erhalten      | > 0 et ≤3 |
| Überwachen    | >3 et <6  |
| Konzentrieren | ≥6        |

***Je höher die Opportunität, desto wachsender 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

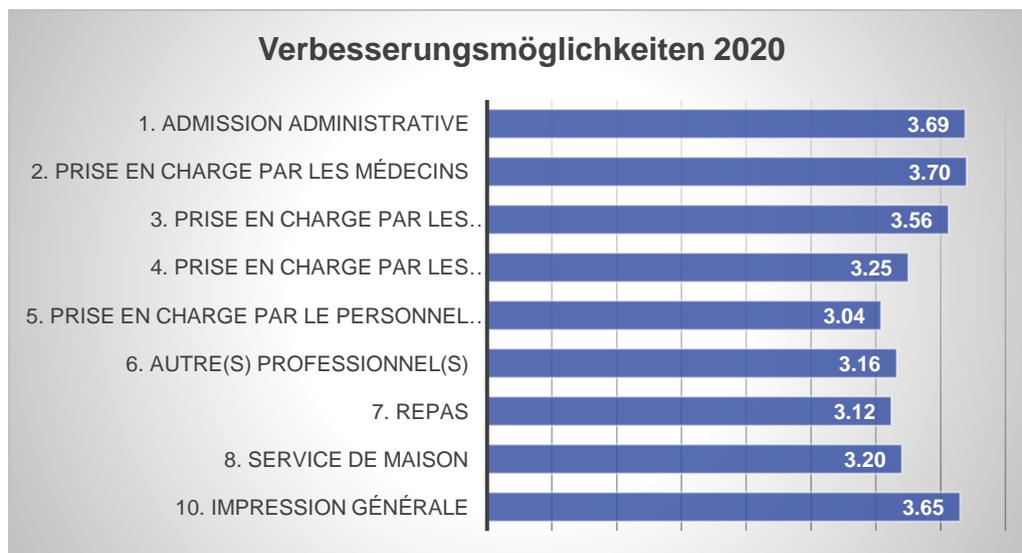
Im Jahr 2020 wurden in den Monaten Juni und Oktober an den Standorten Sierre, Sion, Martigny und St-Amé 2.575 Fragebögen an Krankenhauspatienten gesendet, darunter 181 pädiatrische Fragebögen. Die Rücklaufquote im Jahr 2020 beträgt 35% (913 verwendete Fragebögen).



Im Jahr 2014 wurde die Umfrage nur einmal im Jahr durchgeführt. Der Fragebogen wurde seit 2015 dreimal im Jahr versandt.

Im Jahr 2020 wurde, angesichts der COVID-19-Pandemie, die Befragung nur zweimal durchgeführt. Jeweils im Juni und Oktober, resp. nach der 1. Welle und vor der 2. COVID-19 Welle. Hierbei wurde die Fragebogen hauptsächlich an den Standorten durchgeführt, wo es weniger COVID-19 bedingte Aufenthalte gab. Dies erklärt die tiefe Anzahl Fragebogen im Vergleich zum Vorjahr.

## 2. Punktzahl Zufriedenheit/Bedeutung (Verbesserungsmöglichkeit)



Die Ergebnisse für 2020 liegen sehr nahe an denen von 2019. In den meisten Bereichen ist eine leichte Verbesserung festzustellen. Alle Ergebnisse zeigen eine Punktzahl zwischen 3 und 4, was einer Aktion vom Typ "zu beobachten" entspricht.

Von 913 eingegangenen Fragebögen wurden 523 Kommentare von Patienten abgegeben, von denen 412 positiv und 111 negativ waren.

In Verbindung mit den Ergebnissen (einschließlich Kommentaren) und je nach Methode liegen die Verbesserungsmöglichkeiten auf der Ebene der zwischenmenschlichen Fähigkeiten und Verhaltensweisen, der Fürsorge, der Fähigkeiten und der Kommunikation / Information.

### 3. Zufriedenheit beim Rettungsdienst

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

| Standort  | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
|-----------|------|------|------|------|------|
| Martinach | 33%  | 30%  | 44%  | 43%  | 30%  |
| Siders    | 32%  | 35%  | 37%  | 42%  | 30%  |
| Transfert | 37%  | 25%  | 17%  | 14%  | 25%  |
| Entremont |      |      |      |      | 29%  |

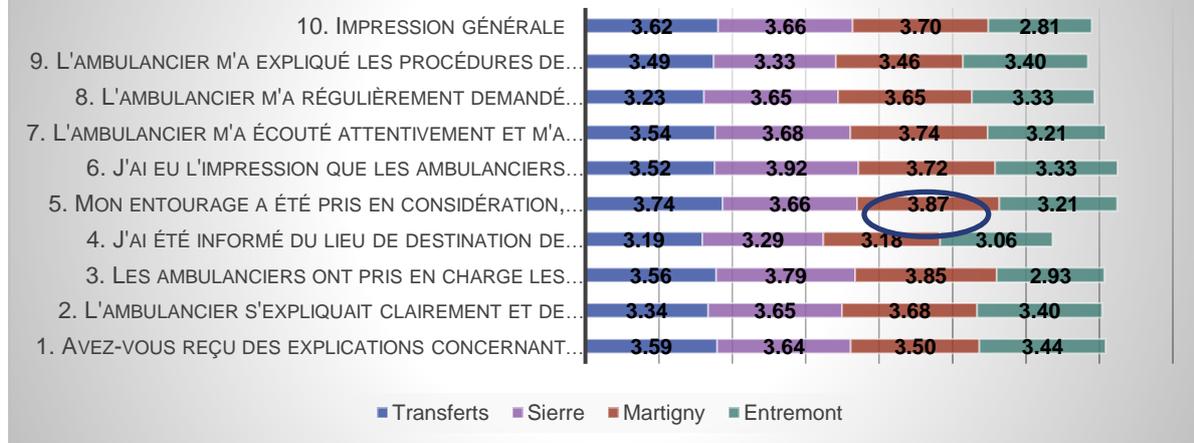
*Rücklaufquote VANI - Rettungsdienst*

Der VANI-Fragebogen des Rettungsdienstes erreichte 2020 mit 1157 gesendeten Fragebögen eine Rücklaufquote von 28%. Die Umfrage umfasste 3 Monate, von Juli bis September 2020.

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.

## Opportunité



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

Im Jahr 2020 wurde den Standort Entremont in die Zufriedenheitsumfrage aufgenommen. Die Ulwick-Methode zeigt an, dass eine Punktzahl zwischen 3 und 6 Bereiche zeigt, die beobachtet werden müssen. Die Ergebnisse der 10 Fragen für die 4 Standorte zeigen eine Punktzahl unter 4, was mit einer Ausnahme einem sehr guten Ergebnis entspricht (siehe oben). Ein sehr gutes Ergebnis für Entremont, aber es wird notwendig sein, es im Vergleich zu den folgenden Jahren zu sehen, da diese Bewertung nur auf 16 erhaltenen Fragebögen basiert.

#### **4. VANI - Team Time Out**

Aufgrund der COVID-19-Pandemie wurde die Bewertung der Team-Timeout-Checkliste im November 2020 abgebrochen.

#### **5. VANI - Behandlungspfad für Infarktpatienten**

Obwohl Patienten mit Herzinfarkt in unserem Kanton bereits seit mehr als 20 Jahren von einer 24-Stunden-Betreuung profitieren, brachte die Schaffung eines echten Versorgungsnetzwerks, das von vorklinischen Notdiensten bis zum Ende der Rehabilitation von Herzerkrankungen reicht, alle Akteure zusammen die an dieser Pathologie beteiligt sind.

Eine erste Bewertung Ende 2017 ergab, dass 96% der Patienten, die den Fragebogen zur Zufriedenheit beantworteten, mit der vorklinischen und krankenhausbezogenen Versorgung sehr, sogar äußerst zufrieden waren. Gleiche Reaktion der Mitarbeiter: Verbesserung der Versorgungsqualität: 88%, Optimierung der interprofessionellen Zusammenarbeit: 97%, Verbesserung der persönlichen Zufriedenheit der beteiligten Fachkräfte: 76%.

Von 68 Fragebögen, die im Jahr 2020 eingegangen sind, liegt der allgemeine Eindruck der Zufriedenheit bei 4,5 (0 unbefriedigend bis 5 ausgezeichnet) und zeigt eine leichte Steigerung der allgemeinen Zufriedenheit gegenüber dem Vorjahr wo diese noch bei 4,38 lag.

#### **6.VANI – Brustzentrum**

Im Brustzentrum wurde ebenfalls eine Zufriedenheitsumfrage durchgeführt. Hier lag der Fokus auf die interdisziplinäre Sprechstunde der Patientinnen. Die 40 Fragebögen, die im Jahr 2020 eingegangen sind (gegenüber 49 im Jahr 2019), zeigen eine allgemeine Zufriedenheit von 4,37 (0 unbefriedigend bis 5 ausgezeichnet), eine vergleichbares Resultat mit der Zufriedenheit von 4.36 welches in 2019 aufgezeichnet wurde.

#### **7. VANI – Behandlung von Kinder auf der Notfallstation**

Seit 2 Jahren wird eine Umfrage durchgeführt zur Zufriedenheit der Behandlung von Kindern auf der Notfallstation. Diese schliesst sowohl die Aufnahme, das Warten in Notfällen, als auch die Unterstützung durch Ärzte, Krankenschwestern und andere Disziplinen ein. Bei einer Rücksendung von 222 Fragebögen stellen wir eine allgemeine Zufriedenheit von 4,20 fest (0 unbefriedigend bis 5 ausgezeichnet). Dies ist ein leichter

Anstieg im Vergleich zu 2019, wo wir von 118 eingegangenen Fragebögen eine Zufriedenheit von 4,13 auf der 5er Skala erreichten.

## **8. VANI – Patienten der Hämodialyse**

Diese Umfrage wurde 2020 nicht durchgeführt.

## **9. Patientenzufriedenheit im SZO**

Zusätzlich zu den nationalen Zufriedenheitsmessungen werden im SZO ebenfalls Zufriedenheitsumfragen durchgeführt: die Patienten werden während ihres Aufenthaltes über das ganze Jahr eingeladen, die ihnen angebotenen Leistungen einzuschätzen.

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

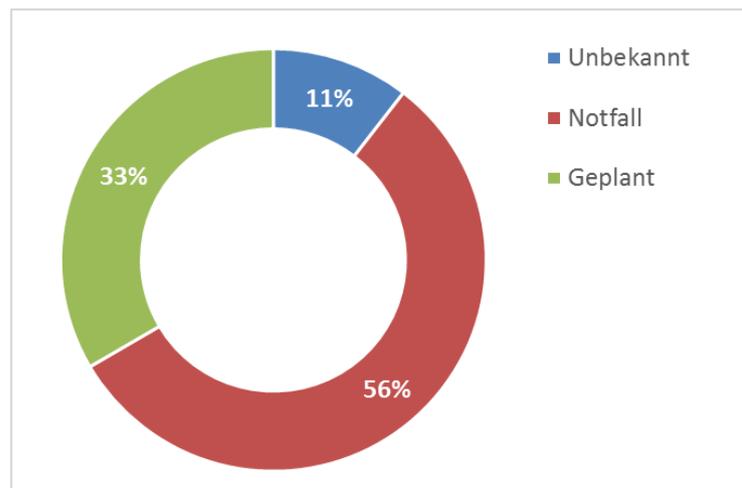
1. Wie fand Ihr Eintritt statt?
2. Wie haben Sie die Organisation des Spitaleintritts empfunden?
3. Wie beurteilen Sie die Qualität der Behandlung, die Sie durch die Ärzte erhalten haben?
4. Wie beurteilen Sie die Qualität der Behandlung, die Sie durch das Pflegepersonal empfangen haben?
5. Wie beurteilen 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?

Der Patient kann seine Zufriedenheit auf eine vierstufige Ordinalskala (z.B. sehr schlecht, eher schlecht, gut, sehr gut) einstufen. Der Mittelwert wird berechnet indem für jede Frage die Ordinalskala in Nummernwerte von 1 bis 4 umgewandelt wird (1 = negativste Antwort, 4 = die positivste Antwort).

Die Rückmeldungen in der offenen Frage werden einzeln ausgewertet.

Im Jahr 2020 ist der Zufriedenheitsfragebogen 8'764 (-5% gegenüber 2019) Patienten zur Verfügung gestellt worden. 2'419 (-2% gegenüber 2019) Fragebogen sind abgegeben worden, was einer Rücklaufquote von 28% entspricht. Obwohl die Umfrage auf weitere Abteilungen ausgedehnt wurde (auf der Intensivpflegestation (IPS) und dem Intermediate Care (IMC)) ist eine leichte Senkung gegenüber 2019 zu verzeichnen welche hauptsächlich der COVID-Pandemie zurückzuführen ist.

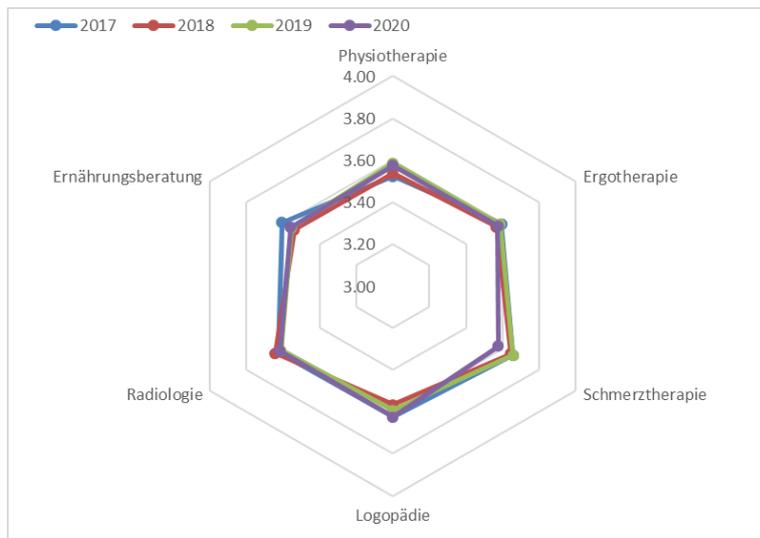
Die Modalitäten des Spitaleintritts (Frage 1) sind folgendermassen verteilt:



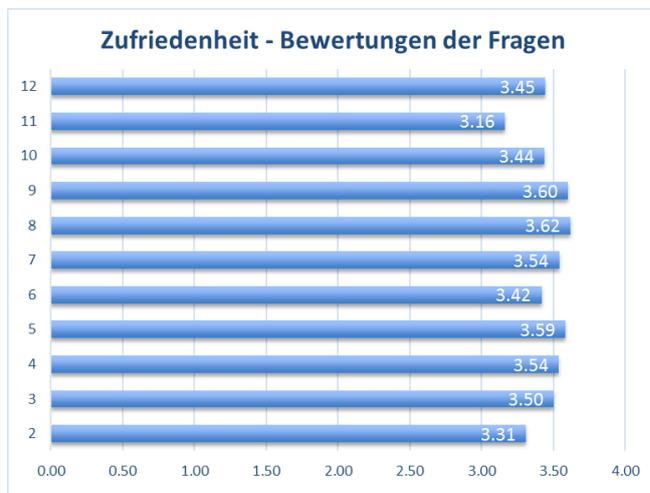
Das Profil der Patienten welche die Fragebogen ausgefüllt und retourniert haben entspricht überwiegend dem Profil der hospitalisierten Patienten. Es kann jedoch festgestellt werden, dass leicht mehr halb-/privat versicherte Männer die allgemeinen Patientenzufriedenheit-Fragebogen ausfüllen.

Die Rücklaufquote 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 in den folgenden präsentierten Ergebnissen zeigen die Zufriedenheit in den verschiedenen Disziplinen pro Standort des SZO zwischen 2017 und 2020 und weisen eine Steigerung der Zufriedenheit für die Physiotherapie, die Ergotherapie und die Ernährungsberatung.



In Bezug auf die Ergebnisse ist wie bereits in den Vorjahren in den meisten Bereichen eine hohe Zufriedenheit festzustellen.



Die Zufriedenheit zur Verständlichkeit der Antworten der Ärzte und des Pflegefachpersonals ist stark angestiegen (+11% gegenüber 2019).

Die Patienten sind der Ansicht, dass sie mit viel Respekt behandelt worden sind, die Räumlichkeiten sowie die pflegerische und ärztliche Behandlung sehr zufriedenstellend sind.

Um die Patientenzufriedenheit für das Angebot der ambulanten Behandlungen der Physiotherapie einzuholen wurde im Jahr 2020 die Befragung in diesem Bereich ausgebaut. Im Jahr 2020 wurden die Detailauswertungen der allgemeinen Patientenzufriedenheit sowie der Patientenzufriedenheit Rapid Recovery in einer digitalen Anzeigetafelanwendung zusammengeführt.

## 10. Patientenzufriedenheit - Rapid Recovery

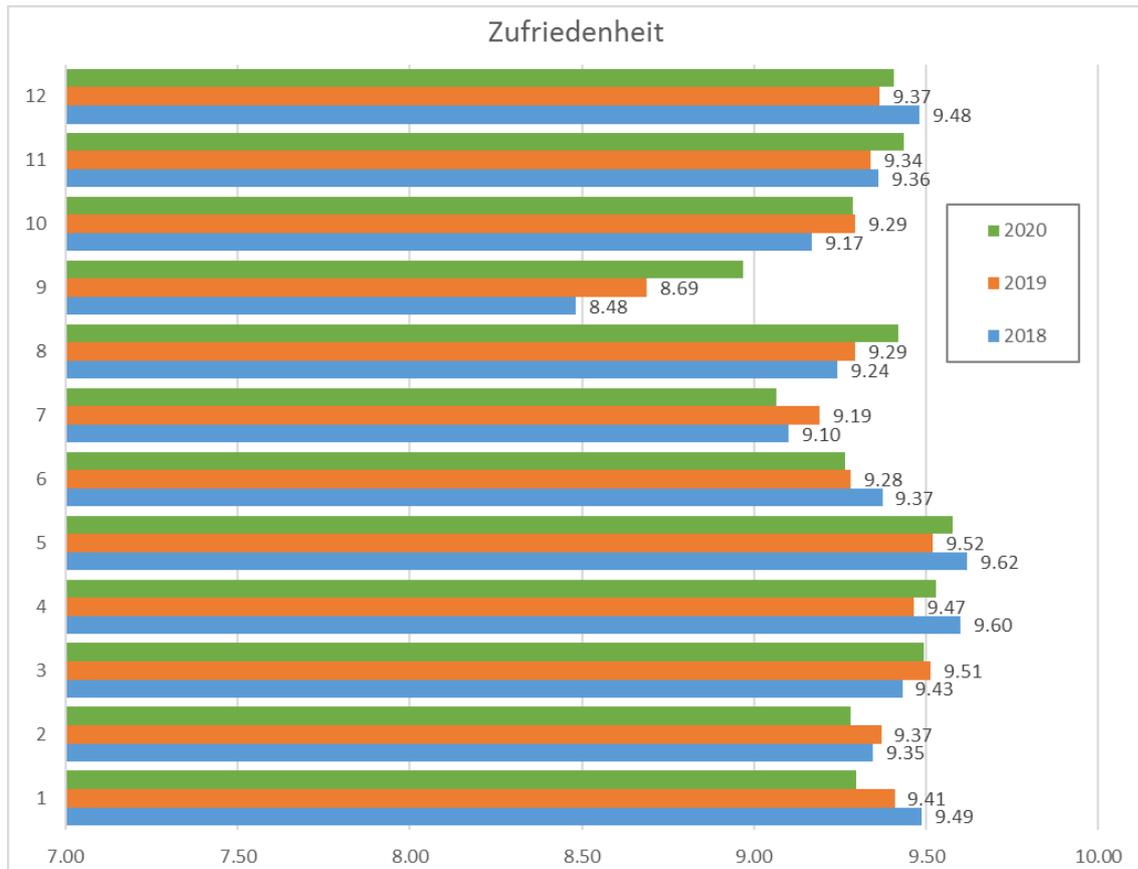
Die Zufriedenheit der Patienten der Orthopädie wird seit 2012 verfolgt. Der Fragebogen ist dem Rapid Recovery angepasst und beinhaltet 12 Fragen sowie eine zusätzliche offene Frage:

1. Präoperative Aufklärung (durch Operateur, Pflege, Anästhesie, Physiotherapie)
2. Informationsmaterial / Informationsbroschüre
3. Aufenthalt im Operationssaal
4. Aufenthalt auf der Station
5. Pflege
6. Schmerztherapie
7. Physiotherapie
8. Tägliche Arzt-Visite
9. Einrichtungen, Räumlichkeiten (Zimmer, WC, Bett, Sitzgelegenheiten etc.)
10. Gesamtaufenthalt
11. Länge des Aufenthaltes
12. Würden Sie den Eingriff noch einmal durchführen lassen?

Der Patient kann seine Zufriedenheit auf eine elfstufige Zahlenskala von 0 (nicht zufrieden) bis 10 (sehr zufrieden) zurückmelden.

Im Jahr 2020 ist der Zufriedenheitsfragebogen 1'291 Patienten zur Verfügung gestellt worden. 409 Fragebogen sind abgegeben worden, was einer Rücklaufquote von 32% entspricht (ähnlich wie in 2019).

Grundsätzlich weisen die Rückmeldungen eine sehr hohe Zufriedenheit auf:



Die tiefste Bewertung der Frage 9 «Einrichtungen und Räumlichkeiten» bezieht sich hauptsächlich auf Räumlichkeiten, welche in den kommenden Jahren mit dem Neu- und Umbau werden erneuert werden.

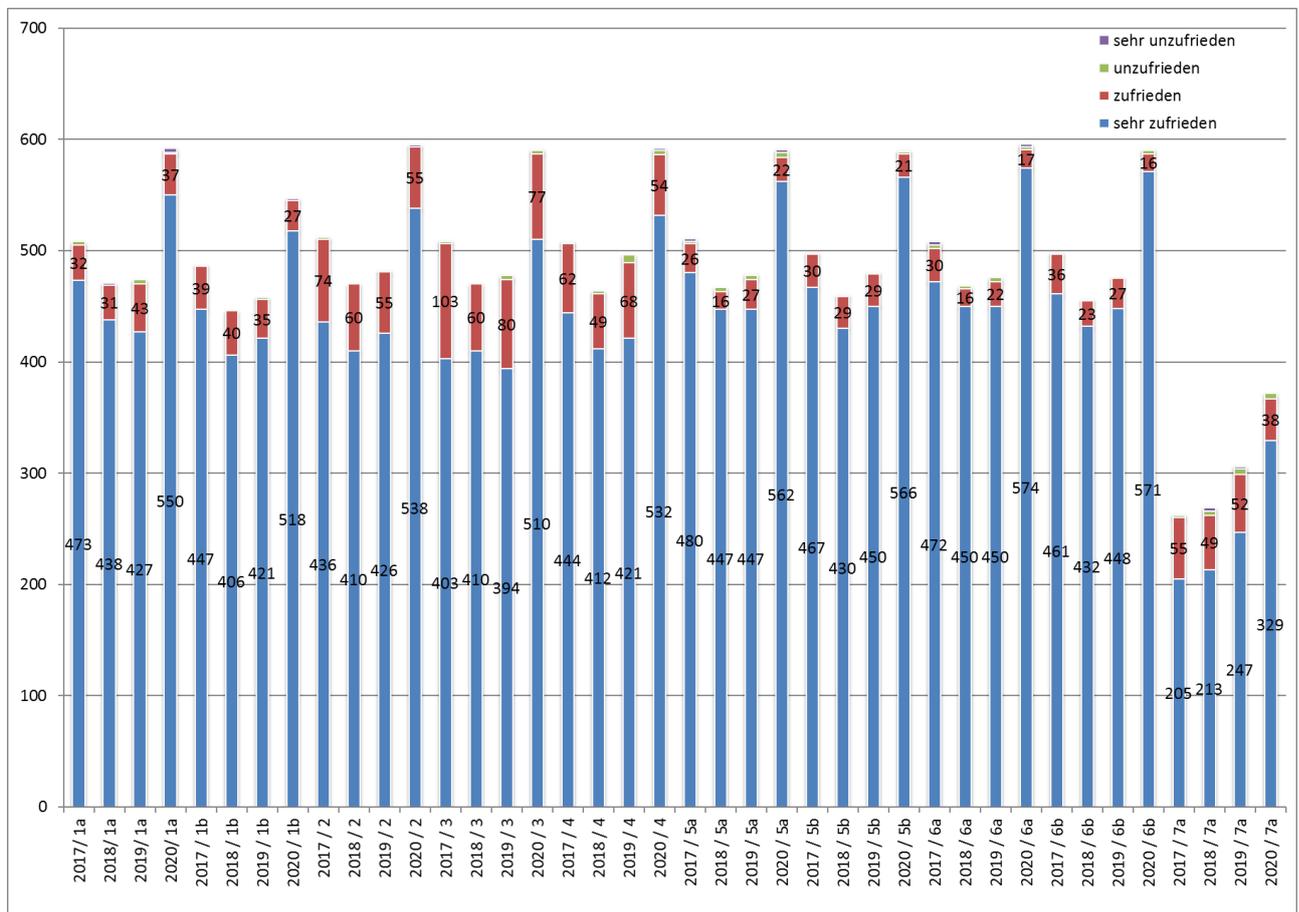
## 11. Patientenzufriedenheit - Baby Friendly Hospital (SZO)

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



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

Bei der Umfrage in 2020 sind mehr Antworten eingegangen als im Vorjahr. In 2020 wurden 713 650 Fragebogen den Wochenbett-Patientinnen abgegeben und 610 wurden zurückerhalten. Dies entspricht einer Rücklaufquote von 86% (+11% gegenüber 2019).

Die Zufriedenheit bei sämtlichen Fragen ist wie in den Vorjahren immer noch hoch bis sehr hoch. Auch bei den Fragen, die weniger Antworten erhalten haben, zeigen die Ergebnisse eine hohe Zufriedenheit.

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

## **12. Ziele 2021**

Geplant für 2021 ist der weitere Ausbau der Patientenzufriedenheitsbefragung im Bereich der Spezialtherapie vom Psychiatriezentrum Oberwallis (PZO) und der Hämodialyse. Der Ausbau der Befragungen auf weitere Therapiebereiche ist in Vorbereitung.

Zudem wird 2021 die elektronische Befragung der Patientenzufriedenheit mittels Tablett ausgebaut.