

## **Interne Messungen über die Patientenzufriedenheit 2021**

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

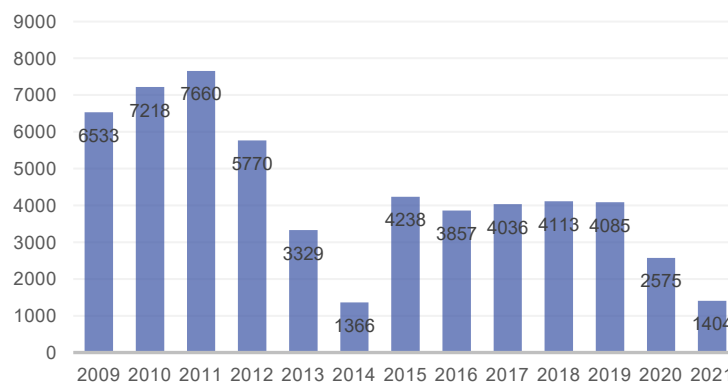
***Je höher die Opportunität, desto wachsender muss man sein***

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 2021 wurden 1404 Fragebögen an die im Juni hospitalisierten Patientinnen und Patienten an den Standorten Siders, Sitten, Martigny und St-Amé versandt, darunter 118 Fragebögen in der Pädiatrie. Die Antwortquote im Jahr 2021 betrug 31% (434 ausgewertete Fragebögen).

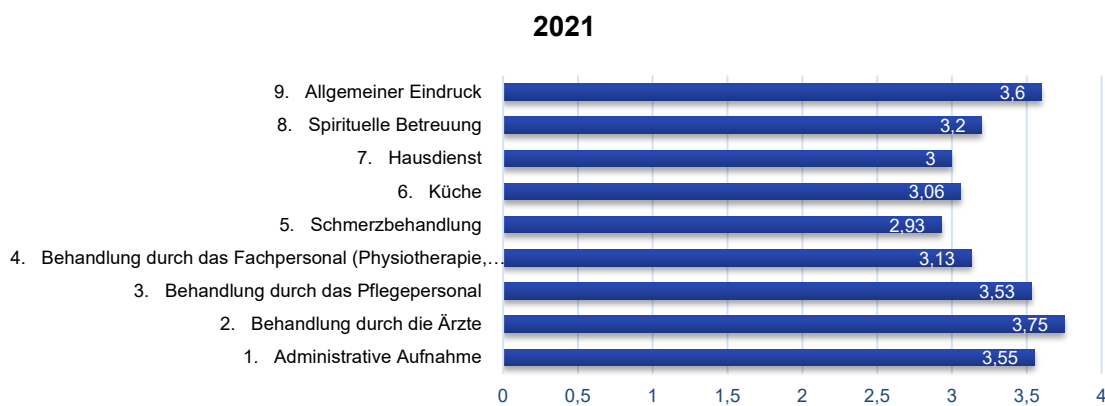
Anzahl versandte Fragebögen



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 zu den Vorjahren. Im Jahr 2021 erklärt sich die geringere Anzahl an versandten Fragebögen durch den auf 1 Monat verkürzten Erhebungszeitraum.

## 2. Punktzahl Zufriedenheit/Bedeutung (Verbesserungsmöglichkeit)



Die Ergebnisse für das Jahr 2021 liegen sehr nahe an denen von 2020. Alle Ergebnisse weisen eine Punktzahl zwischen 3 und 4 auf, was einer Massnahme des Typs "zu beobachten" entspricht, mit Ausnahme eines Items, das die Betreuung durch das Radiologiepersonal betrifft. Ein Wert von 2,93 entspricht einer Massnahme vom Typ "erhalten", was bedeutet, dass die Betreuung als sehr gut angesehen wird.

Von den 434 eingegangenen Fragebögen wurden 402 Kommentare von Patientinnen und Patienten geäußert, davon waren 232 positiv, 63 negativ und 107 betrafen mögliche Verbesserungsvorschläge.

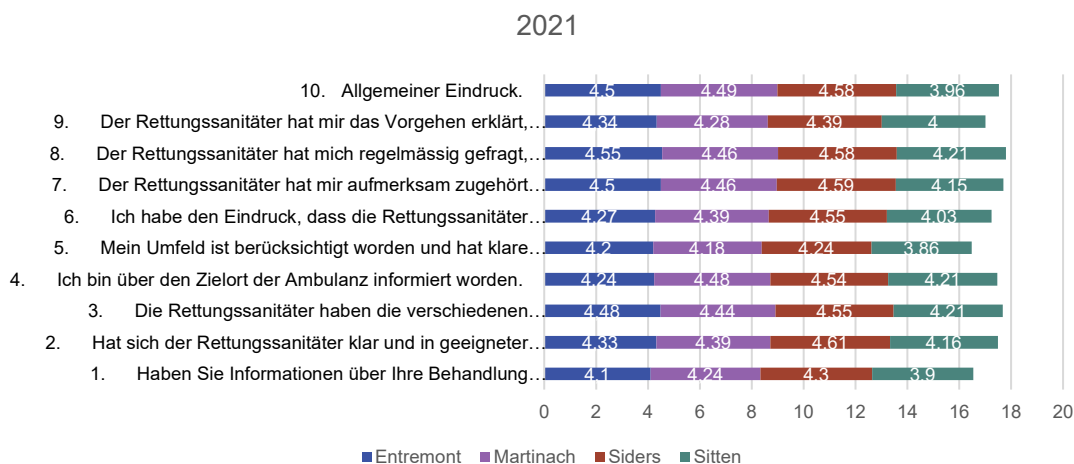
### 3. Zufriedenheit beim Rettungsdienst

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

Der VANI-Fragebogen des Rettungsdienstes erreichte 2021 mit 1289 gesendeten Fragebögen eine Rücklaufquote von 26%. Die Umfrage umfasste 3 Monate, von Augustus bis Oktober 2021.

Der Fragebogen beinhaltet folgende 10 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. Allgemeiner Eindruck.



Die verwendete Methodik ist die Ulwick-Methode, die auch für den Fragebogen zur Zufriedenheit des CHVR verwendet wurde. Seit 2020 ist der Standort Entremont in die Zufriedenheitsumfrage integriert.

Der Zufriedenheitsindex liegt bei der Mehrheit der Fragen über 4. Dies deutet auf eine sehr hohe allgemeine Zufriedenheit mit der Betreuung und Kommunikation durch die Rettungssanitäter hin.

#### **4. VANI: Team Time Out - STEMI-Zugang - Kinder in der Notaufnahme Hämodialysepatienten.**

Aufgrund der gesundheitlichen Situation im Zusammenhang mit der COVID-19-Pandemie wurden diese verschiedenen Umfragen im Jahr 2021 nicht wiederholt.

#### **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%.

Bei 66 Fragebögen, die 2021 eingingen, lag der Gesamteindruck der Zufriedenheit bei 4,53 (0 unbefriedigend bis 5 ausgezeichnet) und blieb damit im Vergleich zu 2020 unverändert.

#### **6. VANI – Brustzentrum**

Auch im Brustzentrum wurde eine Umfrage zur Zufriedenheit durchgeführt. Hier wurde der Schwerpunkt auf die interdisziplinäre Beratung von Patientinnen gelegt. Die 95 Fragebögen, die 2021 eingingen (gegenüber 40 im Jahr 2020), zeigten eine Gesamtzufriedenheit von 4,36 (0 unbefriedigend bis 5 ausgezeichnet), ein Ergebnis, das mit der Zufriedenheit von 4,37 im Jahr 2020 vergleichbar ist.

## 7. Zufriedenheit der stationären Patienten am 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.

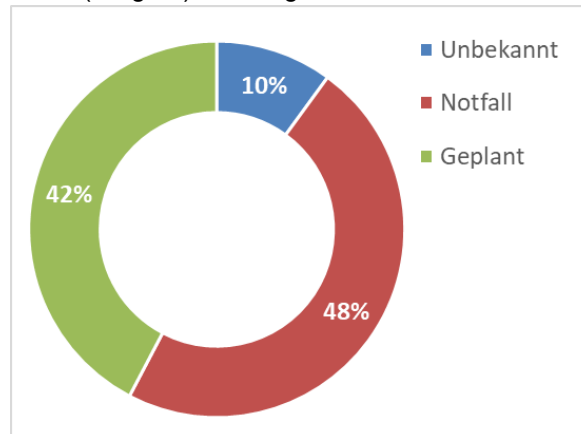
Der Fragebogen enthält 12 Fragen, zu denen die Patienten ihre Einschätzung abgeben können, sowie eine zusätzliche, offene Frage für Anregungen, Rückmeldungen oder Kritik.

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.

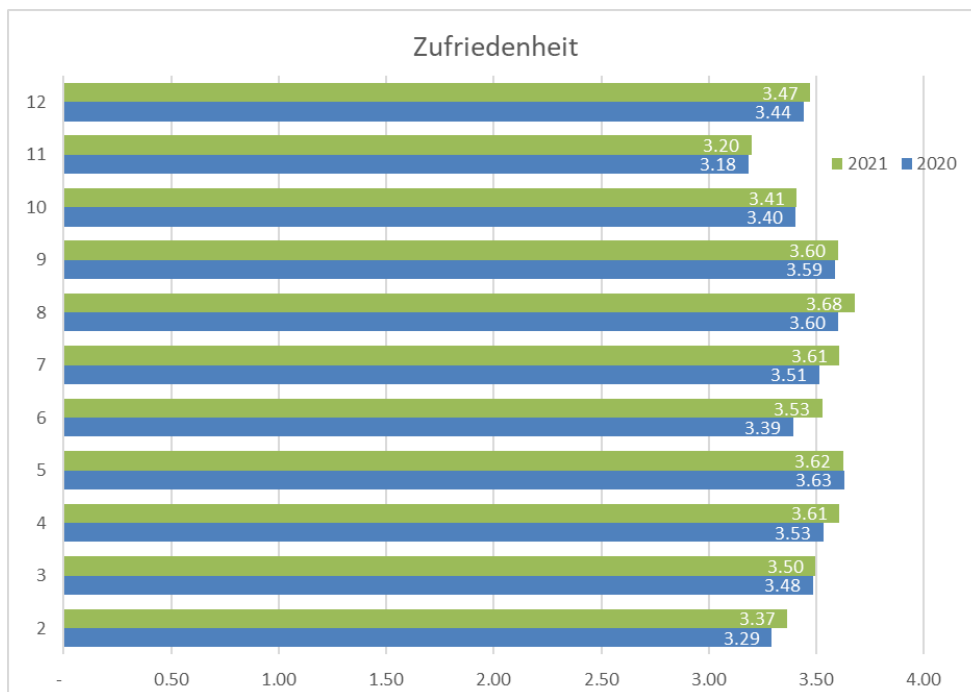
Im Jahr 2021 ist der Zufriedenheitsfragebogen 11'009 Patienten (2020:10'045 / +10%) zur Verfügung gestellt worden. 2'966 Fragebogen (2020: 2'861 / +4%) sind abgegeben worden, was einer Rücklaufquote von 27% entspricht. Obwohl die Umfrage auf weitere Abteilungen ausgedehnt wurde, sind die Resultate betreffend Rücklaufquote stabil geblieben im Vorjahresvergleich.

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.

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



Die Bewertung der Frage 11 liegt tiefer, was damit erklärt werden kann, dass weniger Patienten geantwortet haben, da sie beim Ausfüllen des Fragebogens noch nicht ausgetreten sind oder die Vorbereitungen zum Austritt noch nicht abgeschlossen waren.

Die Zufriedenheit ist gesamthaft über alle Fragen ganz leicht angestiegen (+1,4% gegenüber 2020), ausgenommen ist die Frage 5 mit einer ähnlichen Bewertung durch die Patienten wie im Vorjahr.

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 Hämodialyse einzuholen wurde im Jahr 2021 die Befragung in diesem Bereich ausgebaut. Diese findet nun jährlich 3 Monate lang statt und bezieht sowohl die stationären Patienten sowie die Gastpatienten in der Umfrage mit ein.

## **8. Patientenzufriedenheit - Rapid Recovery**

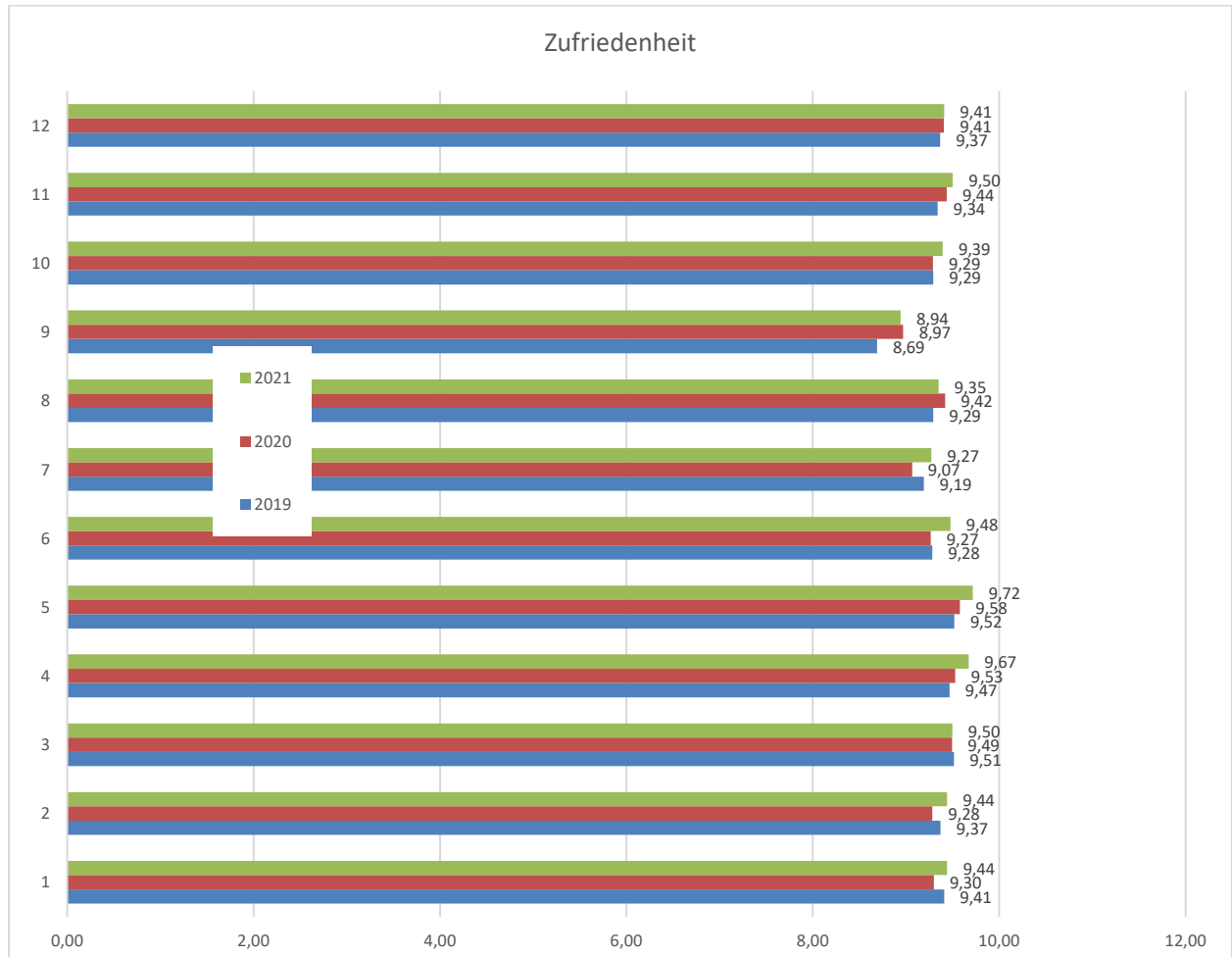
Die Zufriedenheit der Patienten der Orthopädie wird seit 2012 verfolgt. Der Fragebogen ist dem Rapid Recovery angepasst und beinhaltet 12 Fragen sowie eine zusätzliche offene Frage:

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 2021 ist der Zufriedenheitsfragebogen 1'357 Patienten zur Verfügung gestellt worden. 456 Fragebogen sind zurückgegeben worden, was einer Rücklaufquote von 34% entspricht (steigend seit 2019).

Grundsätzlich weisen die Rückmeldungen eine sehr hohe Zufriedenheit auf:



Die bereits hohe Zufriedenheit verzeichnet zudem über die letzten 3 Jahre sogar einen leichten steigenden Trend auf (+1.2% seit 2019).

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.

## **9. Patientenzufriedenheit – Ambulante Patienten Physiotherapie (SZO)**

Seit 2020 werden die ambulanten Patienten über die Zufriedenheit der Leistungen der Physiotherapie am SZO in Brig und in Visp befragt. Die Umfrage beinhaltet folgende 16 Fragen und eine zusätzliche offene Frage:

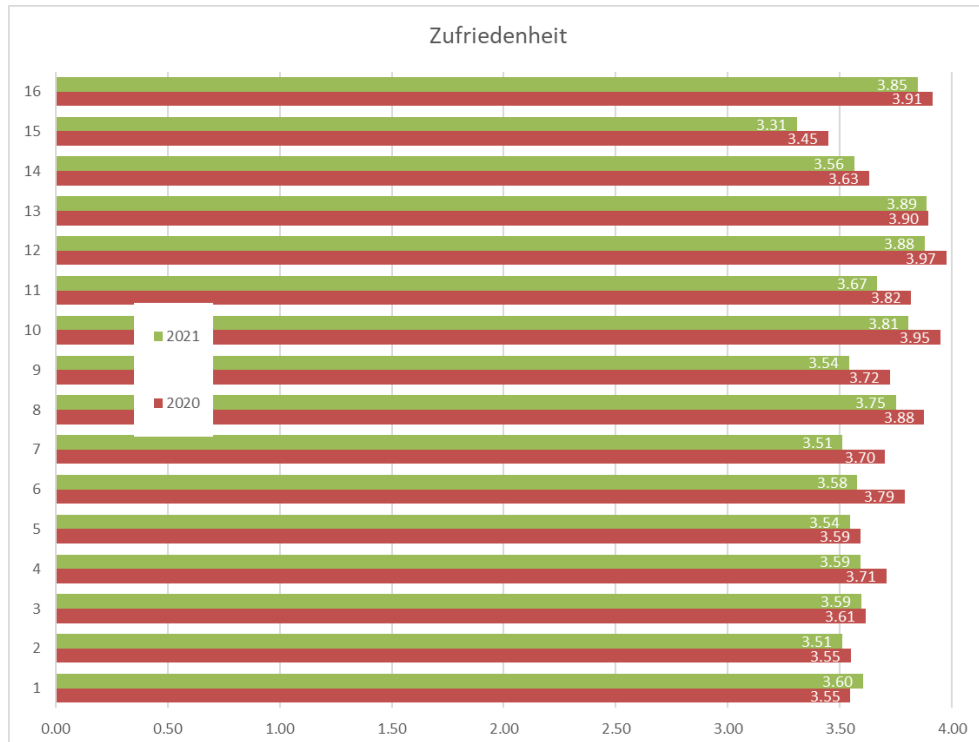
1. Den ersten Kontakt und Terminvereinbarung mit der Therapieplanung
2. Den Standort der Therapieplanung
3. Hat die Therapieplanung Rücksicht auf Ihre Bedürfnisse/Wünsche genommen?
4. Wurden Ihre persönlichen Therapieziele berücksichtigt?
5. Die Abstände zwischen Therapien
6. Die Einführung in Ihr Therapieprogramm
7. Die Einführung in die Übungen Ihres persönlichen Heimprogramms
8. Die Kommunikation bei Fragen oder Problemen während der Therapie
9. Die Kommunikation bei Fragen oder Problemen betreffend Ihres Heimprogramms
10. Die Fachkompetenz der/des Therapeut/in
11. Die Qualität der Therapie
12. Die Freundlichkeit der/des Therapeut/in
13. Die Pünktlichkeit des Therapeuten
14. Ihren Therapieabschluss (Ziele erreicht, weitere Tipps für zukünftiges Vorgehen)
15. Infrastruktur (Raum, Temperatur, Platzverhältnisse, Intimsphäre, Zugang)
16. Würden Sie die Physiotherapie weiterempfehlen?

Der Patient kann seine Zufriedenheit auf eine vierstufige Ordinalskala (z.B. sehr unzufrieden, eher zufrieden, zufrieden, sehr zufrieden) 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 2021 ist der Zufriedenheitsfragebogen 151 Patienten zur Verfügung gestellt worden. 107 Fragebogen sind zurückgegeben worden, was einer Rücklaufquote von 71% entspricht.

Grundsätzlich weisen die Rückmeldungen eine sehr hohe Zufriedenheit auf:



Die höchsten Bewertungen erhalten die Fragen 10 (Fachkompetenz), 12 (Freundlichkeit) und 13 (Pünktlichkeit).

Die tiefste Bewertung erhält die Frage 15 (Infrastruktur) und bezieht sich ebenfalls hauptsächlich auf Räumlichkeiten, welche in den kommenden Jahren mit dem Neu- und Umbau werden erneuert werden.

## 10. 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

Nicht alle Fragebogen sind vollständig ausgefüllt worden. Deshalb variiert die Anzahl der Antworten bei verschiedenen Fragen. In der Grafik sind die offenen Fragen nicht berücksichtigt, die ebenfalls Bestandteil des Fragebogens bilden.



Bei der Umfrage in 2021 sind leicht mehr Antworten eingegangen als im Vorjahr. In 2021 wurden 711 Fragebogen den Wochenbett-Patientinnen abgegeben und 618 wurden zurückerhalten. Dies entspricht einer Rücklaufquote von 87% (+1% gegenüber 2020).

Die Zufriedenheit bei sämtlichen Fragen ist wie in den Vorjahren immer noch hoch bis sehr hoch. Positiv geäußert haben sich 583 Patientinnen (100% der Anzahl Antworten) bei der Frage ob sie für die Geburt ihres Kindes wieder das SZO wählen würden. Auch bei den Fragen, die weniger Antworten erhalten haben, zeigen die Ergebnisse eine hohe Zufriedenheit.

Bei den offenen Fragen haben die Patientinnen 328 positive Rückmeldungen und mehrere Verbesserungsvorschläge angebracht: diese Vorschläge sind in die Planung einbezogen und realisiert worden.

## **11. Ziele 2022**

Geplant für 2022 ist der weitere Ausbau der Patientenzufriedenheitsbefragung im Bereich der Spezialtherapien vom Psychiatriezentrum Oberwallis (PZO). Der Ausbau der Befragungen auf weitere Therapiebereiche ist in Vorbereitung.

Zudem wird 2022 die elektronische Befragung der Patientenzufriedenheit mittels Tablett auf diversen Abteilungen gestartet und über das gesamte SZO ausgebaut. Durch den Ausbau der elektronischen Befragung mittels Tablett werden sämtliche Fragebogen für stationäre Patienten vereinheitlicht um einen Benchmark mit anderen Spitälern und Kliniken schweizweit zu ermöglichen.