

## Interne Messungen über die Patientenzufriedenheit 2022

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.

### Zufriedenheitsmessungen im Spitalzentrum des französischsprachigen Wallis (CHVR)

#### **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

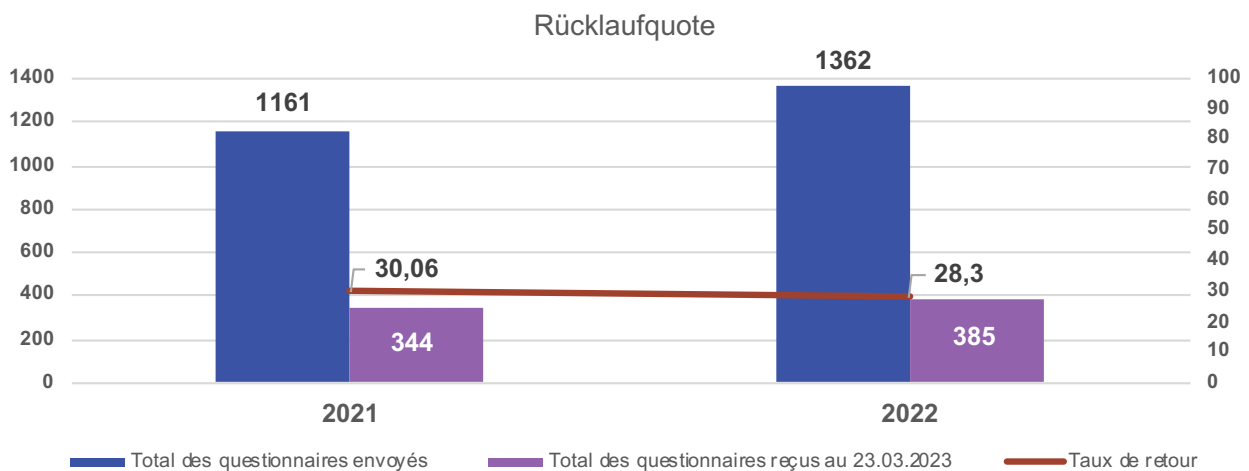
Die für die Durchführung dieser Umfrage zur Verfügung stehenden Mittel sind nicht optimal. So gibt es eine identifizierte Fehlerquote beim Einscannen der Resultate, es gibt keine Möglichkeit verstorbene Patienten auszuschliessen, usw. Aus diesem Grund wurde in 2022 keine allgemeine Umfrage durchgeführt. Das CHVR möchte 2023- 2024 in verschiedenen Abteilungen und für eine Ausweitung auf das gesamte CHVR die elektronische Umfrage zur Patientenzufriedenheit mittels eines Tablets anstreben. Die Ausweitung der elektronischen Befragung per Tablet wird es ermöglichen, alle Fragebögen für stationäre Patienten zu vereinheitlichen, um einen Benchmark mit anderen Spitälern und Kliniken in der ganzen Schweiz zu ermöglichen.

Auf Wunsch einiger Bereiche wie der Hämodialyse, des Brustzentrums sowie des Ambulanzdienstes wurden hingegen entweder aufgrund der Zertifizierungsanforderungen (Ambulanzdienst und Brustzentrum) oder aufgrund der geringen Stichprobe der zu bewertenden Patienten (Hämodialyse) Bereichsspezifische Umfragen durchgeführt.

## Zufriedenheit beim Rettungsdienst

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

### Rücklaufquote

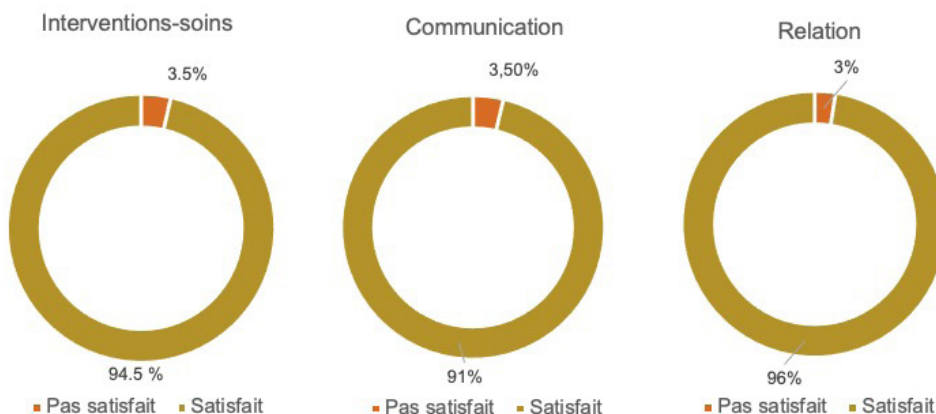


Um festzustellen, ob die ausgefüllten Fragebögen repräsentativ für die untersuchte Stichprobe sind, wird die Rücklaufquote wie folgt bewertet:

- Eine Quote von 0% bis 24% wird als niedrig angesehen.
- Eine Quote von 25% bis 60% wird als zufriedenstellend angesehen.
- Eine Quote von über 60% wird als sehr zufriedenstellend angesehen.

### Analyse und Verarbeitung der Ergebnisse

Die Schwellenwerte für die Unannehmbarkeit: Zufriedenheit ist ein subjektives Gefühl, und dabei ist es in der Tat schwierig, Einstimmigkeit zu erzielen. Aus diesem Grund werden für alle Fragen, bei denen das Ergebnis unter 80 % Zufriedenheit liegt, Verbesserungsmassnahmen vorgeschlagen. Wenn das Ergebnis über 80 % liegt, werden diese Fragen als gemeistert und somit als Stärken betrachtet.



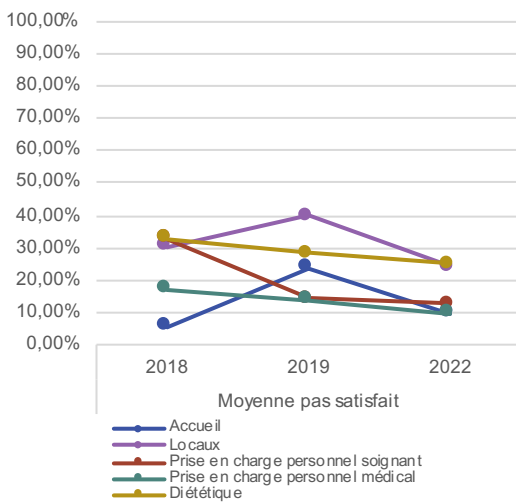
**VANI – Hämodialyse**

Der Fragebogen welche im Bereich der Hämodialyse für die Befragung verwendet wird, basiert dich ausschließlich auf die Zufriedenheit. Die Ulwick-Methode, welche sowohl die Zufriedenheit als auch die Wichtigkeit der abgefragten Items bewertet wird aufgegeben. In der Befragung eingeschlossen, wurde Patienten welche in Mai 2022 in der Hämodialyse betreut wurden. Ausgefüllte Fragebögen wurde bis September 2022 entgegengenommen.

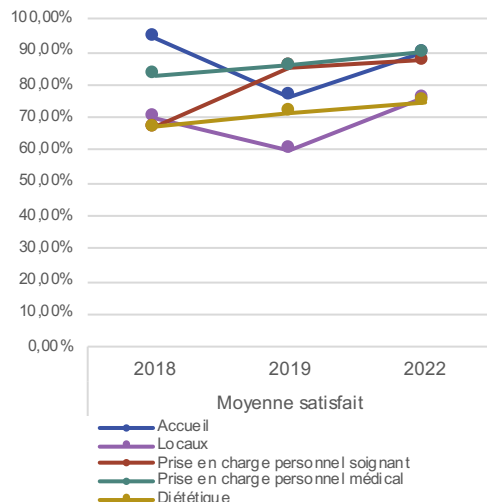
Insgesamt wurden 89 Fragebögen wurden verteilt: davon 50 in Sion, 17 in Martigny und 17 in Siders. Die Anzahl erhaltene Fragebögen liegt bei 51, was einer Rücklaufquote von 57,3 % entspricht.

Von den 51 Fragebögen, die 2022 eingingen, lag der Gesamteindruck der Zufriedenheit bei durchschnittlich 83 % gegenüber 76,23 % im Jahr 2018 und 75,87 % im Jahr 2019. Darüber hinaus wurden Verbesserungsmassnahmen in Bezug auf die Räumlichkeiten identifiziert.

% unzufriedene Patienten / Thema



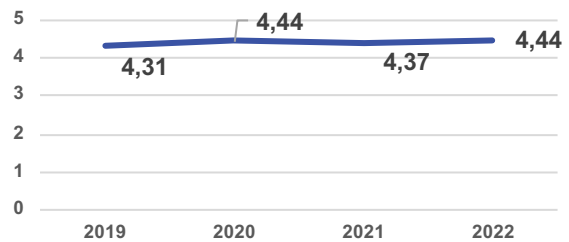
% zufriedene Patienten / Thema



**VANI - Brustzentrum**

Auch im Brustzentrum wurde eine Umfrage zur Zufriedenheit durchgeführt. Hier wurde der Schwerpunkt auf die interdisziplinäre Beratung von Patientinnen gelegt. Die 102 Fragebögen, die 2022 eingingen (gegenüber 95 im Jahr 2021 und 40 im Jahr 2020), zeigten eine Gesamtzufriedenheit von 4,58 (auf einer Skala von 0 - unbefriedigend bis 5 - ausgezeichnet). Das Ergebnis ist vergleichbar mit der in 2021 verzeichneten Zufriedenheit von 4,36 und der 2020 verzeichneten Zufriedenheit von 4,37.

Evolution der Rücklaufquote



## Zufriedenheitsmessungen am SZO

### Zufriedenheit der stationären und ambulanten Patienten am SZO

Zusätzlich zu den nationalen Zufriedenheitsmessungen werden im SZO ebenfalls Zufriedenheitsumfragen durchgeführt: die ambulanten und stationären Patienten werden am Ende ihrer Betreuung über das ganze Jahr eingeladen, die ihnen angebotenen Leistungen einzuschätzen.

Seit Anfang 2022 wurde zusätzlich zu den bisherigen Papierfragebogen die elektronische Befragung mittels Tablett in sämtlichen stationären Abteilungen und in ambulante Bereiche eingeführt. Gleichzeitig wurde die Befragung im den Bereichen der Spezialtherapien vom Psychiatriezentrum Oberwallis (PZO), der Ergotherapie, der Logopädie, der Ernährungsberatung, der Onkologie und des Wund- und Stoma-Managements eingeführt.

Durch den Ausbau der elektronischen Befragung mittels Tablett wurden sämtliche Fragebogen für stationäre Patienten vereinheitlicht um einen Benchmark mit anderen Spitälern und Kliniken schweizweit zu ermöglichen. So wurden die Befragungen der Orthopädie (Rapid Recovery Patientenbefragung) und der Physiotherapie in die selbe Auswertung integriert.

Der Fragebogen enthält die 5 ANQ-Standardfragen ergänzt mit weiteren 8 Fragen, zu denen die Patienten ihre Einschätzung abgeben können, sowie eine zusätzliche, offene Frage für Anregungen, Rückmeldungen oder Kritik.

1. Wie war die Organisation des Spitaleintritts?
2. Wie beurteilen Sie die Qualität der Behandlung (Ärzte, Pflege und andere betreuende Dienste)?
3. Wie beurteilen Sie die Qualität der folgenden Behandlungen? Notfall – OP-Bereich – IPS/IMC – Radiologie – Physiotherapie – Ergotherapie/Aktivierung – Herzinsuffizienz (Beratung) – Ernährungsberatung – Logopädie – Seelsorge – Hämodialyse – Palliative – Hebamme & Stillberatung – Wund- & Stomamangement
4. Hatten Sie die Möglichkeit, Fragen zu stellen?

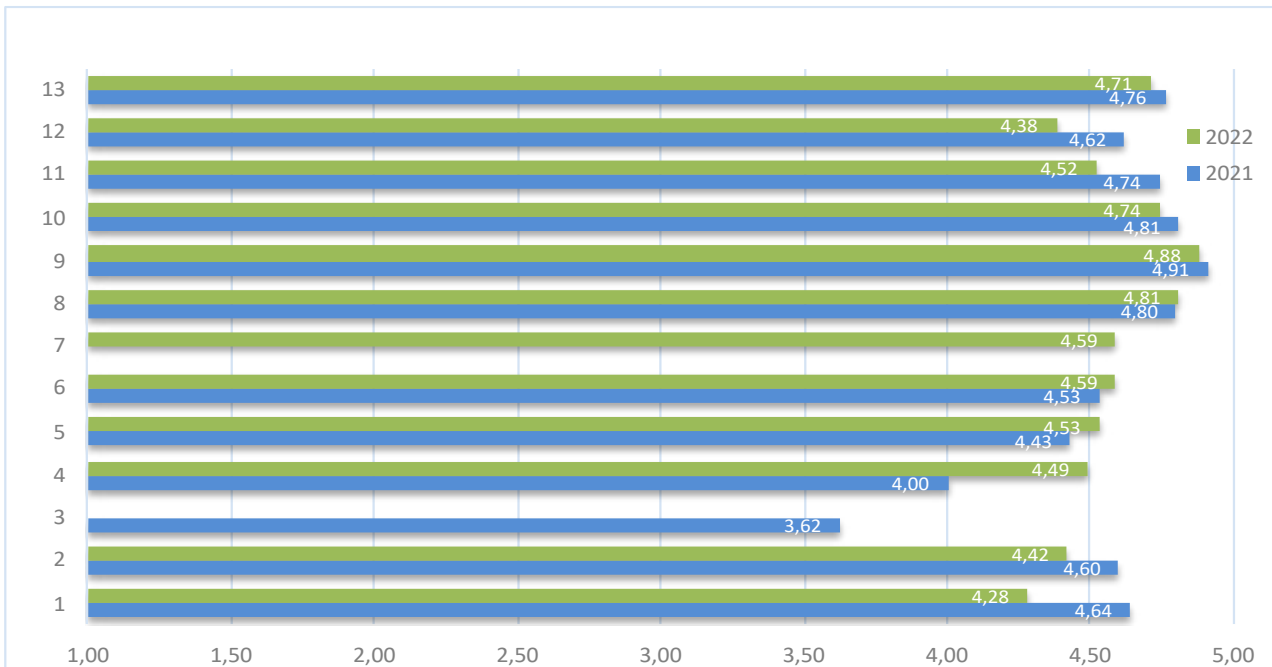
5. Erhielten Sie verständliche Antworten auf Ihre Fragen?
6. Wurden Sie in Entscheidungen des Behandlungsplans ausreichend einbezogen?
7. Wurde der Zweck der Medikamente verständlich erklärt?
8. Wurden die Schmerzen ernstgenommen?
9. Wurden Sie während Ihres Spitalaufenthaltes mit Respekt, Würde und Freundlichkeit behandelt?
10. Waren Sie mit der Sauberkeit und Qualität der Räumlichkeiten zufrieden?
11. Entsprach das Essen Ihren Bedürfnissen?
12. Wie war die Organisation Ihres Spitalaustritts?
13. Würden Sie für dieselbe Behandlung das Spitalzentrum Oberwallis (SZO) empfehlen?

Der Patient kann seine Zufriedenheit auf eine fünfstufige Ordinalskala (z.B. schlecht, weniger gut, gut, sehr gut, ausgezeichnet) einstufen. Der Mittelwert wird berechnet indem für jede Frage die Ordinalskala in Nummernwerte von 1 bis 5 umgewandelt wird (1 = negativste Antwort, 5 = die positivste Antwort).

Die Rückmeldungen in der offenen Frage werden einzeln ausgewertet.

Im Jahr 2022 ist der Zufriedenheitsfragebogen 10'462 stationären Patienten (2021:11'009 / -5%) zur Verfügung gestellt worden. Es sind nur 2'509 Fragebogen abgegeben worden, was einer Rücklaufquote von 24% entspricht. Obwohl die Umfrage auf weitere Abteilungen ausgedehnt wurde, sind die Resultate betreffend Rücklaufquote im Vorjahresvergleich leicht zurückgegangen.

Das Profil der Patienten welche die Fragebogen ausgefüllt und retourniert haben entspricht überwiegend dem Profil der hospitalisierten Patienten. Es kann jedoch festgestellt



Ergebnisse des Fragebogens zur Zufriedenheit: durchschnittliche Punktzahl pro Frage.

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. Der allgemeine Zufriedenheitsdurchschnitt liegt bei 4.6 (Wert von 1 bis 5, 1 = negativste Antwort, 5 = die positivste Antwort).

Die Bewertung der Fragen liegt für 2022 leicht tiefer als 2021, was damit erklärt werden kann, dass ältere integrierte Fragebogen in 2021 noch in der alten vierstufigen Ordinalskala, bzw. in der elfstufigen Zahlenskala für die Orthopädie (Rapid Recovery Patientenbefragung) ausgefüllt wurden. Diese Einstufung wurde auf die neue fünfstufige Ordinalskala umgerechnet und verschiebt dadurch die Werte leicht nach unten.

Die Bewertungen der 5 ANQ-Standardfragen (Fragen 2, 4,

5, 7 und 12) liegen im Durchschnitt zwischen 0.18 und 0.39 über den Schweizer Benchmark.

Die tiefste Bewertung erhält die Frage 1 (Organisation beim Spitaleintritt) welches durch die Art des Eintritts (geplant oder Notfall) und saisonal (Wintermonate oder nicht) beeinflusst ist.

Die Patientenzufriedenheit für die Angebote der ambulanten Behandlungen (z.B. Physiotherapie, Ergotherapie, Spezialtherapie vom PZO, Hämodialyse, Tagesklinik Chirurgie, Tagesklinik Onkologie) werden seit 2022 in die Auswertung der globalen Zufriedenheit mit einbezogen.

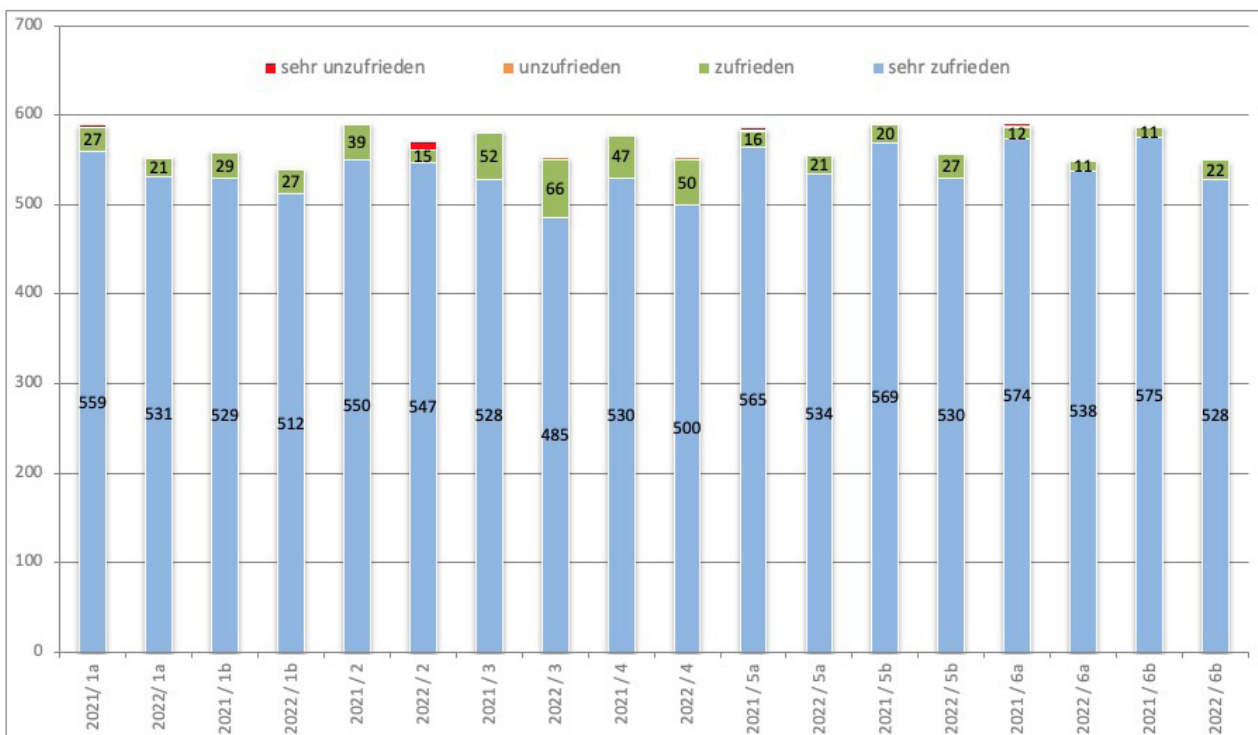
### Patientenzufriedenheit - Baby Friendly Hospital

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.

- Wie haben die Pflegefachpersonen und Hebammen Ihre Fragen beantwortet?
  - Bei der Geburt
  - Nach der Geburt bis zum Austritt
- Waren die Anweisungen und Informationen der Pflegefachpersonen und Hebammen in Bezug auf die Pflege Ihres Kindes für Sie nützlich?
- Waren die Anweisungen und Informationen der Pflegefachpersonen und Hebammen in Bezug auf die Ernährung Ihres Kindes für Sie nützlich?
- Wurden Ihre Anliegen von den Pflegefachpersonen und Hebammen berücksichtigt?

- Haben die Pflegefachpersonen und Hebammen Sie freundlich behandelt?
  - Bei der Geburt
  - Nach der Geburt bis zum Austritt
- Haben die Pflegefachpersonen und Hebammen Sie respektvoll behandelt?
  - Bei der Geburt
  - Nach der Geburt bis zum Austritt .
- Wie haben Sie die folgenden Angebote erlebt?
  - Stillberaterin
  - Diätberaterin: Ernährung und Stillen
  - Physiotherapie: Informationen über den Beckenboden

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 2022 sind leicht weniger Antworten eingegangen als im Vorjahr. In 2022 wurden 563 Fragebogen den Wochenbett-Patientinnen zurückerhalten (618 in 2021). Dies entspricht einem Rückgang von 8.9% gegenüber 2021. Nicht alle Fragen wurden von den Wochenbett-Patientinnen beantwortet.

Die Zufriedenheit bei sämtlichen Fragen ist wie in den Vorjahren immer hoch bis sehr hoch. Positiv geäußert haben sich 521 Patientinnen (99.8% 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 332 positive Rückmeldungen und 43 Verbesserungsvorschläge angebracht: diese Vorschläge sind in die Planung einbezogen und realisiert worden.

### **Ziele in Bezug auf die Zufriedenheitsmessung am SZO für 2023**

2023 werden QR-Codes in sämtliche Bereiche zum Einholen der Patientenzufriedenheit eingeführt. Bis jetzt sind die Befragungen in Deutsch, Französisch und Englisch erhältlich gewesen. Es wird 2023 eruiert, welche zusätzliche Sprachen elektronisch und/oder mittels Papierfragebogen abgedeckt werden sollten um die Patientenrückmeldungen noch breiter einholen zu können.