



Interne Messungen über die Patientenzufriedenheit 2024

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.

Patientenzufriedenheitsumfragen im CHVR

Ihre Meinung interessiert uns: Patientenzufriedenheit im CHVR

Le questionnaire VANI « **V**otre **A**vis **N**ous **I**ntéresse » est un questionnaire spécifique au CHVR qui compte environ 50 questions réparties dans 9 domaines. Dans les années jusqu'à 2021, cette enquête de satisfaction a été effectuée régulièrement au sein du CHVR.

Les moyens à disposition pour la réalisation de cette enquête ne sont pas optimaux. Une assez grande marge d'erreur lors de scannage des questionnaires a été identifiée. De ces faits, l'enquête générale a été suspendue provisoirement en 2022.

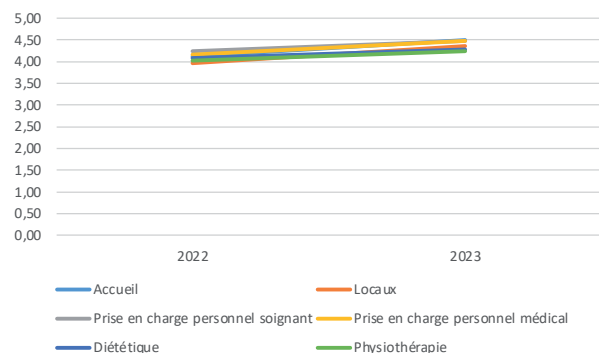
En effet, le CHVR souhaite s'orienter vers l'enquête électronique de satisfaction des patient-e-s au moyen d'une tablette dans divers services et pour une étendue à l'ensemble du CHVR. L'extension de l'enquête électronique par tablette permettra d'uniformiser tous les questionnaires pour les patient-e-s hospitalisé-e-s afin de permettre un benchmark avec d'autres hôpitaux et cliniques dans toute la Suisse. Les premières démarches

ont été réalisées en 2023 et poursuivies en 2024. L'objectif est de reprendre les enquêtes de satisfactions fin 2024, début 2025.

En revanche, à la demande de certains secteurs, comme l'hémodialyse, le centre du sein, des enquêtes spécifiques dans ce domaine ont été réalisées soit en raison des exigences de certification, soit en raison du faible échantillon de patients à évaluer (l'hémodialyse) qui permettra une évaluation et traitement des résultats manuellement.

VANI — Hémodialyse

Dans le domaine de l'hémodialyse, un sondage sur la satisfaction a été réalisé en 2023 comme en 2022. Par rapport au questionnaire utilisé en 2022, deux questions ont été adaptées en 2023 parce qu'elles portaient à confusion ; un ajout pour la diététique et suppression de la question « Impression générale » qui n'amenait pas de plus-value. L'enquête a porté sur les patients traités par hémodialyse en juin 2023. Les questionnaires remplis ont été acceptés jusqu'en juillet 2023. Au total, 105 questionnaires ont été distribués : 60 à Sion, 21 à Martigny et 24 à Sierre. Le nombre de questionnaires reçus est de 57, ce qui correspond à un taux de réponse de 54,3 %.



Les bons résultats se sont ressentis à travers le questionnaire. Les résultats montrent une légère amélioration dans tous les domaines: accueil, locaux, prise en charge infirmière et médicale, diététique et physiothérapie. Un point d'effort devrait être mis sur l'environnement (trop de bruit) sur le site de Sierre.

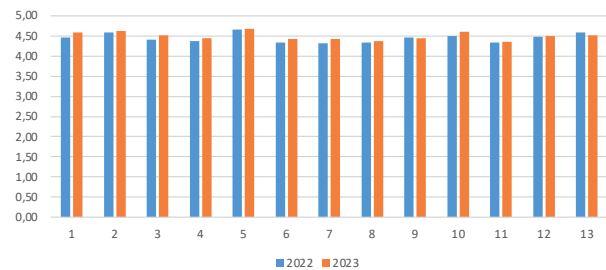
VANI — Brustzentrum

L'enquête de satisfaction est mise en place dans le centre du sein depuis 2020. L'accent est mis sur la consultation interdisciplinaire des patientes. Au total, 237 questionnaires ont été distribués. Le nombre de questionnaires reçus est de 108, ce qui correspond à un taux de réponse de 45,56 %.

Le questionnaire contient les domaines suivants:

1. Accueil par le secrétariat
2. Annonce du plan de traitement/Rencontre du chirurgien sénologue
3. Consultation préopératoire/Rencontre avec l'anesthésiste (UEP)
4. Évaluation physio préopératoire (UEP)/Rencontre avec le physiothérapeute
5. Consultation infirmière du centre du sein
6. Admission à l'hôpital (administration)/La veille ou le jour de l'opération
7. Examens préopératoires/Médecine nucléaire ou radiologie
8. Arrivée dans le service de gynécologie ou à l'hôpital de jour
9. Prise en charge chirurgicale
10. Soutien psychologique
11. Visite de sortie
12. Contrôle postopératoire
13. Impression générale.

En général, nous constatons une amélioration dans la satisfaction des patientes dans la majorité des domaines. Ce qui démontre une optimisation de la prise en charge du point de vue des patientes.



Le résultat de la question 10 est à interpréter avec prudence. Seulement 5 % des patients ont mentionné qu'ils ont eu besoin du soutien psychologique et ensuite évalué leur satisfaction par rapport au soutien psychologique qu'ils ont reçu. 15 % des patients n'ont pas indiqué s'ils ont eu besoin du soutien psychologique. On peut se poser la question si les patients n'osent pas demander de soutien psychologique quand ils ont besoin? Une réflexion sur comment on peut mieux sensibiliser nos patients sur cette thématique peut contribuer à une amélioration à mettre en place.

Patientenzufriedenheitsbefragungen am SZO

Patientenzufriedenheit 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 Tablet 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.

Seit 2023 wurden die Fragebogen mittels QR-Code in sämtlichen stationären Abteilungen zugänglich gemacht. Zusätzlich wurde das Durchführen der Befragung durch die Hotellerie auf weitere Abteilungen ausgedehnt (bis 2022 nur auf der Privatabteilung eingeführt).

Durch den Ausbau der elektronischen Befragung mittels Tablet 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?
4. Notfall – OP-Bereich – IPS/IMC – Radiologie – Physiotherapie – Ergotherapie/Aktivierung – Herzinsuffizienz (Beratung) – Ernährungsberatung – Logopädie – Seelsorge – Hämodialyse – Palliative – Hebamme & Stillberatung – Wund- & Stomamangement
5. Hatten Sie die Möglichkeit, Fragen zu stellen?
6. Erhielten Sie verständliche Antworten auf Ihre Fragen?
7. Wurden Sie in Entscheidungen des Behandlungsplans ausreichend einbezogen?
8. Wurde der Zweck der Medikamente verständlich erklärt?
9. Wurden die Schmerzen ernstgenommen?
10. Wurden Sie während Ihres Spitalaufenthaltes mit Respekt, Würde und Freundlichkeit behandelt?
11. Waren Sie mit der Sauberkeit und Qualität der Räumlichkeiten zufrieden?
12. Entsprach das Essen Ihren Bedürfnissen?
13. Wie war die Organisation Ihres Spitalaustritts?
14. 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).

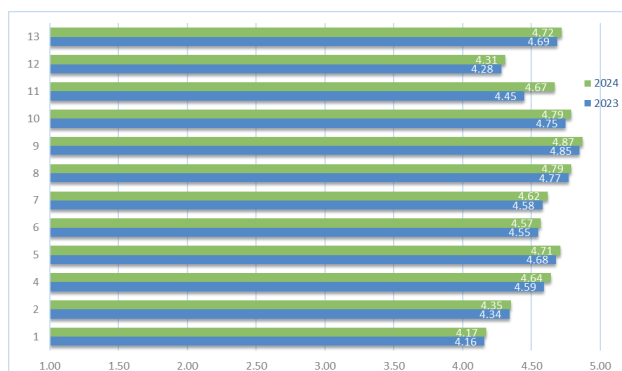
Die Rückmeldungen in einer offenen Frage «Anregung, Rückmeldungen oder Kritik» werden einzeln ausgewertet.

Im Jahr 2024 ist der Zufriedenheitsfragebogen an mindestens 11'452 stationären Patienten (2023: 11'310 / ca. +1.3%) zur Verfügung gestellt worden. Es sind 8'560 Fragebogen von Patienten abgegeben worden (5'771 in

2023), was einer Rücklaufquote von knapp 75% für 2024 entspricht (im 2023 waren es 51%). Die Resultate betreffend Rücklaufquote im Vorjahresvergleich haben sehr stark zugenommen und die Zielsetzung für 2024 von 60% überstiegen.

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

In Bezug auf die Ergebnisse ist wie bereits in den Vorjahren in den meisten Bereichen eine hohe Zufriedenheit festzustellen. Der allgemeine Zufriedenheitsdurchschnitt der stationären Patienten liegt bei 4.6 (Wert von 1 bis 5, 1 = negativste Antwort, 5 = die positivste Antwort).



Ergebnis des Fragebogens zur Patientenzufriedenheit: Durchschnittliche Bewertung pro Frage

Die Bewertung der Fragen liegt für 2024 gleich hoch oder höher als die Werte von 2023. Die Bewertungen der 5 ANQ-Standardfragen (Fragen 2, 4, 5, 7 und 12) liegen im Durchschnitt zwischen 0.18 und 0.36 Punkte über den Schweizer Benchmark für die gleiche Spitalkategorie.

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

Die Patientenzufriedenheit für die Angebote der ambulanten Behandlungen (z.B. Physiotherapie, Ergotherapie, Spezialtherapie vom PZO, Hämodialyse, Tagesklinik Chirurgie,

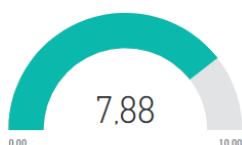
Tagesklinik Onkologie) werden seit 2022 in die Auswertung der globalen Zufriedenheit mit einbezogen

Die Zufriedenheitsumfrage auf dem Notfall wurde spezifisch ausgebaut und läuft digital seit Juli 2024. Die angepassten Fragen ermöglichen der Klinik Notfallmedizin spezifisch auf dem Zustand des Patienten vor und nach dem Aufenthalt einzugehen und zugleich die Bewertungen mit den Ergebnissen der Standardbefragung der anderen Kliniken vergleichen zu können. Die Fragen lauten wie folgt:

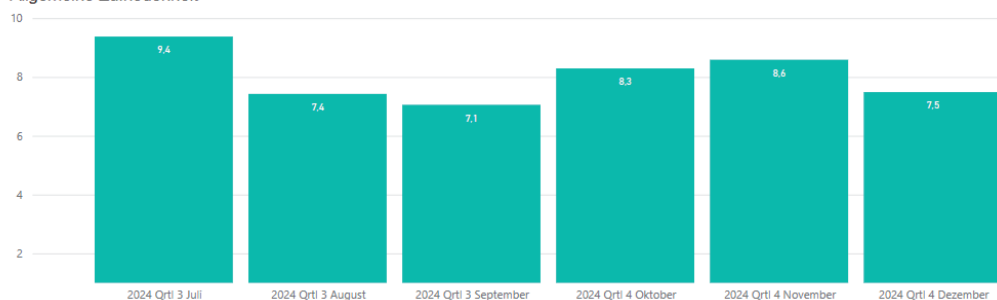
1. Um welche Zeit traten Sie bei uns auf dem Notfall ein?
2. Wie beurteilen Sie den Schweregrad Ihrer Krankheit/Verletzung?
3. Wie geht es Ihnen zurzeit gesundheitlich?
4. Wie verständlich wurden Ihre Fragen beantwortet? (wie Frage 5 der Standardbefragung)
5. Wie verständlich waren die Erklärungen der Ärzte? (wie Frage 6 der Standardbefragung)
6. Wie gut wurden Sie durch das Pflegepersonal informiert? (wie Frage 6 der Standardbefragung)
7. Wie haben Sie den Empfang und die Formalitäten im Notfall erlebt? (wie Frage 1 der Standardbefragung)
8. Wie klar war für Sie das weitere Vorgehen (Medikamente, Arbeitsfähigkeit, Belastungen) nach dem Notfall? (wie Frage 6 der Standardbefragung)
9. Wie zufrieden waren Sie mit dem Aufenthalt auf der Notfallstation?

Der Patient kann seine Zufriedenheit auf eine zehnstufige Skala für jede Frage zurückmelden. Der Mittelwert wird für jede Frage in Nummernwerte von 1 bis 10 berechnet (1 = negativste Antwort, 10 = die positivste Antwort). Dies ermöglicht eine feinere Analyse der Patientenbewertungen. Die allgemeinen Rückmeldungen in einer offenen Frage werden einzeln ausgewertet.

Allgemeine Zufriedenheit



Allgemeine Zufriedenheit



Die durchschnittliche Zufriedenheit der Monate Juli bis Dezember 2024 steht bei 7.88 mit 139 Rückmeldungen. Anhand des kurzen Zeitfensters ist es jedoch noch schwierig Trends aufzuzeichnen.

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.

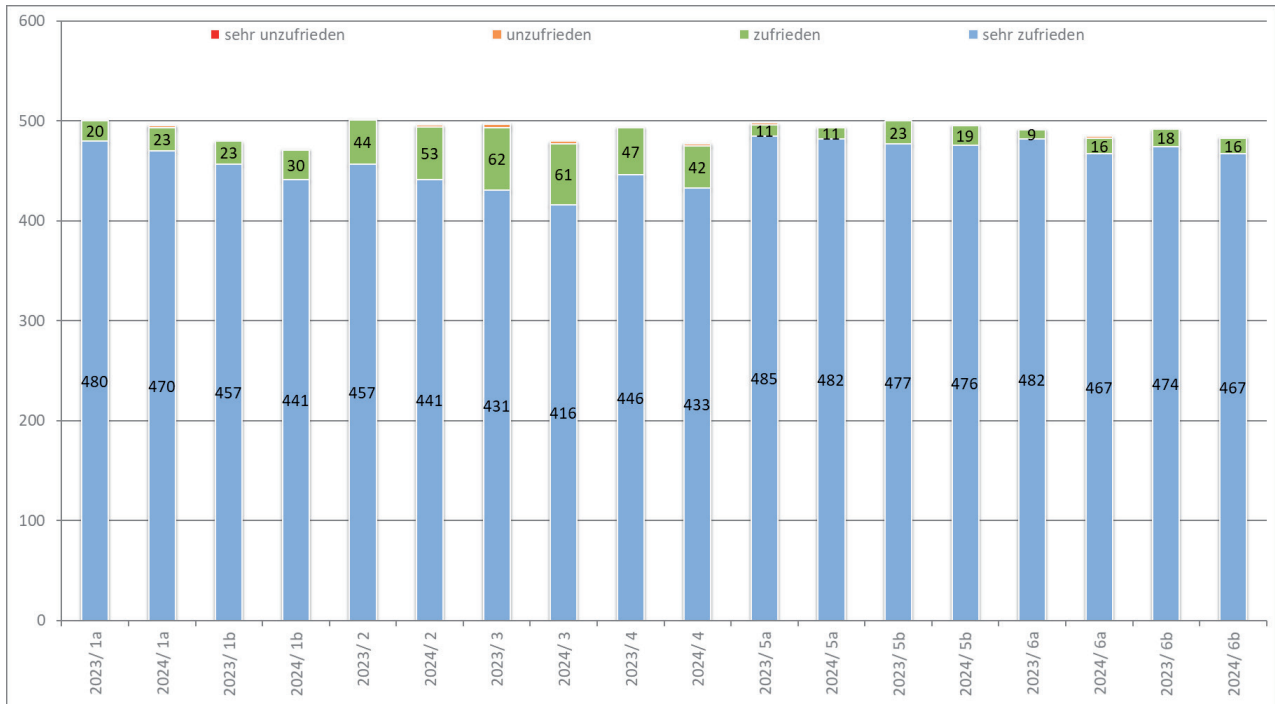
1. Wie haben die Pflegefachpersonen und Hebammen Ihre Fragen beantwortet?
 - a. Bei der Geburt
 - b. Nach der Geburt bis zum Austritt
2. Waren die Anweisungen und Informationen der Pflegefachpersonen und Hebammen in Bezug auf die Pflege Ihres Kindes für Sie nützlich?
3. Waren die Anweisungen und Informationen 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 2024 sind weniger Antworten eingegangen als im Vorjahr. In 2024 wurden 498 Fragebogen von den Wochenbett-Patientinnen zurückerhalten (505 in 2023). Dies entspricht einem kleinen Rückgang von 1.4% gegenüber 2023. Der Rückgang der Rückmeldungen scheint sich gegenüber den Jahren 2020 bis 2022 stabilisiert zu haben. Die Rücklaufquote bleibt in 2024 jedoch sehr hoch mit Antworten von 93% der Wöchnerinnen (kranke Säuglinge wurden nicht dazu berechnet). 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 481 Patientinnen (96.6% der Anzahl Antworten) bei der Frage ob sie für die Geburt ihres Kindes wieder das SZO wählen würden. Bei den Fragen 1b, 2 und 6a sind die Bewertungen in 2024 leicht tiefer als im Vorjahr, jedoch bleibt die Zufriedenheit sehr hoch. Auch bei den Fragen, die weniger Antworten erhalten haben, zeigen die Ergebnisse eine hohe Zufriedenheit.

Bei den offenen Fragen haben die Patientinnen 283 positive Rückmeldungen und 100 Verbesserungsvorschläge angebracht: diese Vorschläge sind in die Planung einbezogen und realisiert worden.

Ziele 2024 und 2025 der Patientenzufriedenheit am SZO

Spanisch wurde zusätzlich zu den aktuellen Sprachen (Deutsch, Französisch, Englisch und Italienisch) für die Befragungen mittels Papierfragebogen eingeführt. Weitere zusätzliche Sprachen für die elektronischen Fragebogen und/oder Papierfragebogen sind in Vorbereitung und soll-

ten es ermöglichen, die Patientenrückmeldungen noch breiter einzuholen.

Im Laufe von 2024 und 2025 werden weitere Befragungen in spezifischen Bereichen optimiert wie z. B. auf der Radiologie. Zusätzlich ist der Ausbau der Befragungen für die Herzinsuffizienzberatung und den Sprechstunden der Inneren Medizin geplant.