

Interne Messungen über die Patientenzufriedenheit 2019

1 Ihre Meinung interessiert uns: Patientenzufriedenheit im CHVR

Zusätzlich zu den nationalen Zufriedenheitsmessungen werden innerhalb des CHVR regelmässig Zufriedenheitsumfragen durchgeführt: die Patienten werden eingeladen, die ihnen angebotenen Leistungen einzuschätzen.

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	0	-1	-2	-3
	nicht sehr wichtig (2)	2	1	0	-1	-2
	wichtig (3)	3	2	1	0	-1
	sehr wichtig (4)	4	3	2	1	0
	äusserst wichtig (5)	5	4	3	2	1

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

Je höher die Opportunität, desto wachsamer muss man sein

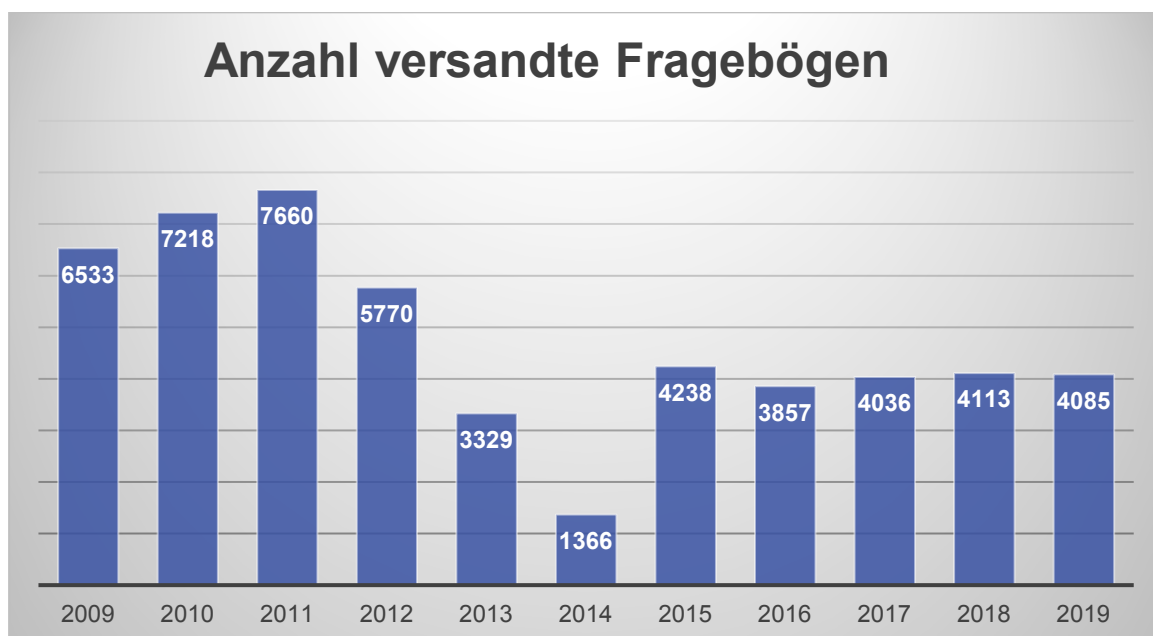
Sämtliche hospitalisierten und ausgetretenen Patienten sind in die Umfrage einbezogen worden, mit Ausnahme:

- der verstorbenen Patienten

- der in eine andere Institution des HVS transferierten Patienten
- der Neugeborenen
- der im Ausland wohnhaften Patienten

a. Anzahl Fragebogen

Im Jahr 2019 sind 4085 Fragebögen, einschliesslich 326 Fragebögen in der Pädiatrie, an Patienten versandt worden, die während der Monate März, Juni und Oktober an den Standorten Siders, Sitten, Martinach, St-Amé und Montana (WZP) hospitalisiert gewesen sind. 2019 beträgt die Rücklaufquote 32% (1319 ausgewertete Fragebögen).



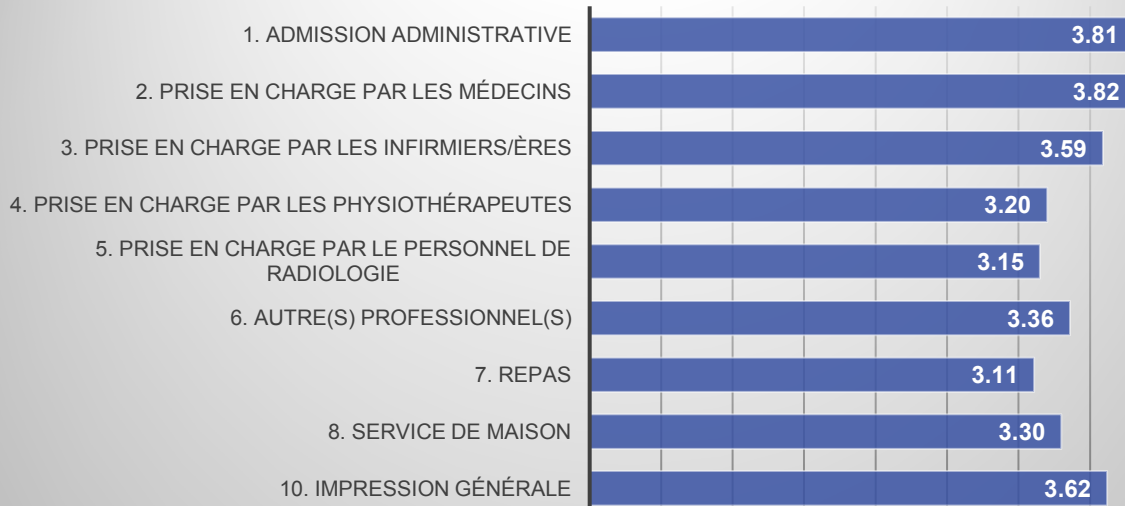
b. Rücklaufquote

Jahr	Versandt	Zurück	%
2016	3856	1430	37
2017	3900	1498	38
2018	4113	1353	32
2019	4085	1319	32

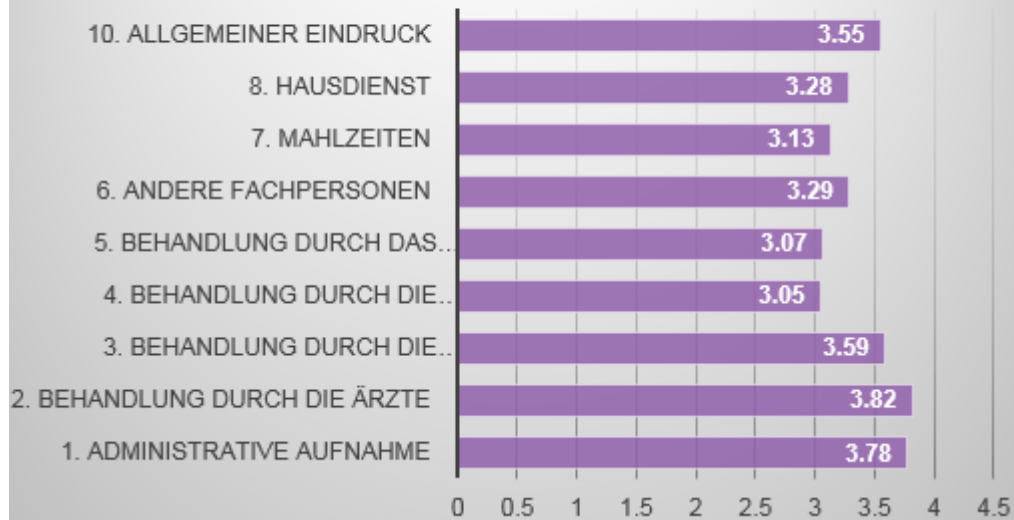
Im Verlauf des Jahrs 2014 wurde die Umfrage nur einmal durchgeführt. Seit 2015 wird der Fragebogen dreimal pro Jahr versandt.

c. Punktzahl Zufriedenheit/Bedeutung (Verbesserungsmöglichkeit)

Score opportunité 2019



Punktzahl Zufriedenheit/Bedeutung 2018



Die Ergebnisse des Jahres 2019 liegen sehr nahe bei denjenigen von 2018. In einigen Bereichen ist eine leichte Verbesserung festzustellen, während in anderen Bereichen die Verbesserungsmöglichkeiten leicht höher liegen als 2018. Sämtliche Ergebnisse zeigen eine Punktzahl zwischen 3 und 4, was einer Aktion des Typs «zu überwachen» entspricht.

Von den 1319 zurückgesandten Fragebögen haben 924 Kommentare enthalten, von denen 559 die Stärken hervorgehoben haben und 365 verschiedene Anregungen enthalten haben.

In Zusammenhang mit den Ergebnissen (einschliesslich der Bemerkungen) und gemäss der eingesetzten Methode betreffen die Verbesserungsmöglichkeiten insbesondere das Verhalten, die Behandlung, die Kompetenzen und die Kommunikation/Information.

2. Zufriedenheit beim Rettungsdienst

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

Im Jahr 2019 beträgt der Rücklauf des Fragebogens VANI des Rettungsdienstes 29%. Dieser Rücklauf ist etwas tiefer als im Jahr 2018.

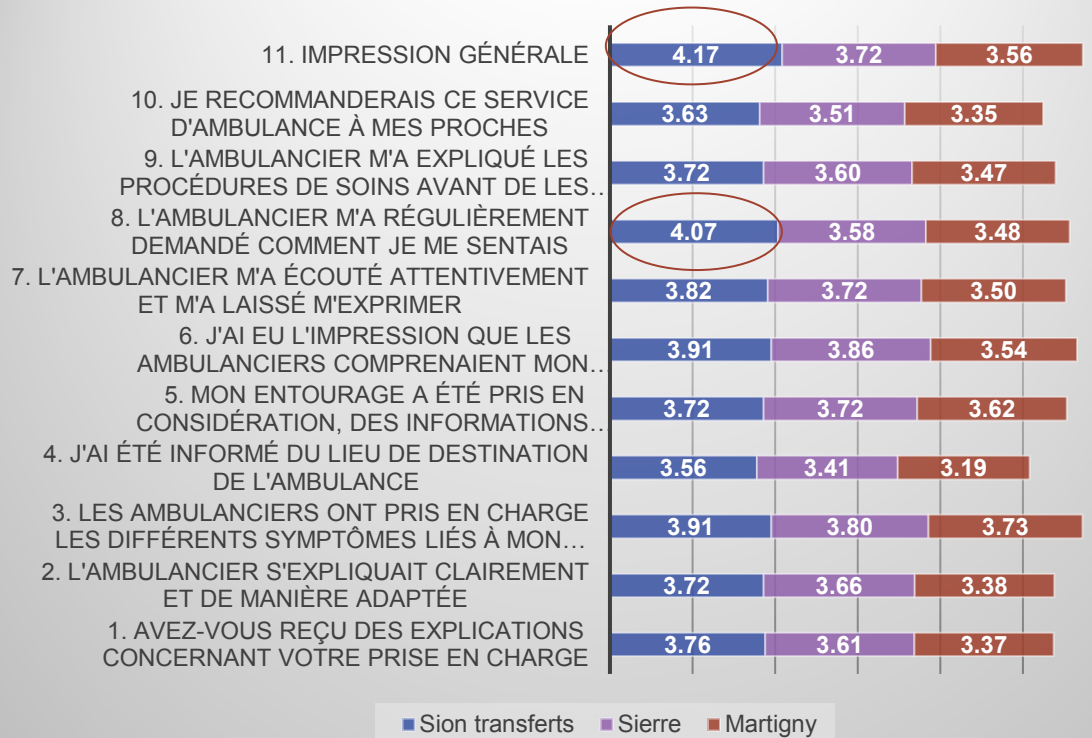
Standort	2016	2017	2018	2019
Martigny	33%	30%	44%	43%
Sierre	32%	35%	37%	42%
Sion	37%	25%	17%	14%

Rücklaufquote VANI – Rettungsdienst

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.

Bei der Methode Ulwick zeigt eine Punktzahl zwischen 3 und 6 an, dass der Bereich zu überwachen ist. Die Ergebnisse der 11 Fragen zeigen für alle 3 Standorte eine Punktzahl unterhalb von 4 an, mit zwei Ausnahmen welche in der obenstehenden Graphik aufgezeigt wird. Die Resultate entsprechen ein sehr gutes Ergebnis.

Die Ergebnisse wurde an die Verantwortliche Personen zur Analyse weitergeleitet damit entsprechende Verbesserungsmaßnahmen eingeleitet werden können.

3. Evaluation der Berufspraxis «Checkliste Team Time Out»

Die Checkliste ist von der Stiftung für Patientensicherheit lanciert worden. Sie basiert auf der an die Schweiz angepassten chirurgischen Sicherheits-Kontrollliste der WHO, die 2009 veröffentlicht worden ist. Diese Liste verlangt die Überprüfung mehrerer Punkte in Zusammenhang mit der Patientensicherheit vor der Einleitung der Anästhesie (Sign in), vor der Inzision (Team time out) und bevor der Operateur den Raum verlässt (Sign out). Die Mitarbeitenden müssen sämtliche Punkte der drei Teile der Liste durchgehen, die massgeblich dazu beiträgt:

- Fehler zu vermeiden,
- deren Ausmass rasch einzudämmen und
- die Patientensicherheit zu verbessern.

In jedem Operationstrakt des CHVR ist während einer Woche eine Evaluation der Checkliste Time out (TTO) durchgeführt worden. 211 Fragebogen sind erfasst worden. Hier der Prozentsatz der nicht erfüllten Punkte pro Teil:

	Durchschnitt der nicht erfüllten Punkte
Checkliste vor dem Eintritt in den Operationstrakt	6.85 %
Checkliste in der OP-Schleuse	8.23 %
SIGN IN	12.91 %
Team Time Out	31.92 %
SIGN OUT	39.40 %

Diese Evaluation wird 2020 wieder durchgeführt, so dass die Ergebnisse verglichen werden können.

4. VANI - Behandlungspfad STEMI

Obwohl die Patienten mit einem Infarkt in unserem Kanton bereits seit über 20 Jahren rund um die Uhr versorgt werden, hat die Schaffung eines Behandlungspfads von den ambulanten Rettungsdiensten bis zum Ende der Rehabilitation bei Herzkrankheiten ermöglicht, alle in diese Pathologie involvierten Akteure zu versammeln.

Allgemeine Zufriedenheit mit der Betreuung

Jahr	Ausgefüllte Fragebogen	Zufriedenheit (0 gar nicht zufrieden bis 5 äusserst zufrieden)
2017	47	4.38
2018	11	4.45
2019	52	4.56

2019 sind 52 Fragebogen ausgefüllt worden. Die allgemeine Zufriedenheit von 4.56 zeigt eine Verbesserung im Vergleich zu den Vorjahren.

5. VANI - Brustzentrum

Im Verlauf des Jahrs 2019 hat erstmals eine Zufriedenheitsumfrage betreffend die Betreuung von Patientinnen mit Brusterkkrankungen in den interdisziplinären Sprechstunden stattgefunden.

Bis heute sind 46 Fragebogen ausgefüllt worden. In Zusammenhang mit dieser Rücklaufquote wird die Umfrage 2020 weitergeführt und den betroffenen Verantwortlichen wird eine vollständige Analyse präsentiert, damit allfällige Verbesserungsmassnahmen umgesetzt werden können.

Hier zusammenfassend die Kapitelüberschriften des Formulars:

1. *Information über den Behandlungsplan / Treffen mit dem Chirurgen und Senologen*
2. *Präoperative Sprechstunde / Treffen mit dem Anästhesisten (APU)*
3. *Präoperative physiotherapeutische Evaluation (APU) / Treffen mit dem Physiotherapeuten*
4. *Pflegesprechstunde des Brustzentrums*
5. *Spitaleintritt (Administration) / Tag vor der Operation*
6. *Präoperative Untersuchungen / Nuklearmedizin oder Radiologie*
7. *Eintritt in die Abteilung Gynäkologie oder in die Tagesklinik*
8. *Chirurgische Betreuung*
9. *Bedarf an psychologischer Unterstützung*
10. *Austrittsvisite*
11. *Postoperative Kontrolle*
12. *Gesamteindruck*

6. VANI - Betreuung von Kindern in der Notfallsprechstunde

Mit der Umfrage betreffend die Betreuung von Kindern in der Notfallsprechstunde ist 2018 begonnen worden.

Da die Abteilung rund 14000 Sprechstunden durchführt, wird die Umfrage aufgrund der geringen Rücklaufquote 2020 weitergeführt. Allerdings ist die Art und Weise der Verteilung angepasst worden (kein elektronischer Versand, sondern Verteilung und Erklärung durch das Pflegepersonal).

Seit dieser Anpassung hat sich die Rücklaufquote etwas erhöht. Deshalb ist beschlossen worden, 1000 Antworten abzuwarten, um eine statistisch relevante Stichprobengrösse zu erhalten.

Die Ergebnisse werden dem betreffenden Kader präsentiert, damit die notwendigen Verbesserungsmassnahmen umgesetzt werden können.

Jahr	Ausgefüllte Fragebogen
2018	191
2019	118

Hier zusammenfassend die Kapitelüberschriften des Formulars:

1. Administrative Aufnahme
2. Pädiatrische Triage
3. Warteraum
4. Sprechstundenbox
5. Betreuung durch das Pflegepersonal
6. Betreuung durch die Ärzte
7. Betreuung durch das Personal der Radiologie
8. Betreuung durch das Personal des Gipsraums
9. Betreuung durch das Personal in der Tagesklinik Pädiatrie
10. Gesamteindruck

7. VANI – Patienten in der Hämodialyse

Im Verlauf des Jahres 2019 ist eine Patientenumfrage betreffend die Betreuung in der Hämodialyse an den Standorten Sitten, Siders und Martinach durchgeführt worden. Diese Umfrage umfasst den Empfang und die Räumlichkeiten sowie die Betreuung in den Bereichen Pflege, Medizin und Ernährungsberatung. Die allgemeine Zufriedenheit beträgt 4.04 (0 gar nicht zufrieden bis 5 äusserst zufrieden). 48 Fragebogen sind ausgefüllt worden.

Standort	Ausgefüllte Fragebogen		Zufriedenheit (0 gar nicht zufrieden bis 5 äusserst zufrieden)		Durchschnitt
	2018	2019	2018	2019	
Sitten	27	29	4.06	4.00	4.03
Siders	7	8	4.47	4.06	4.25
Martinach	6	7	4.08	4.06	4.07

Hier zusammenfassend die Kapitelüberschriften des Formulars:

1. *Empfang*
2. *Räumlichkeiten*
3. *Pflegerische Betreuung*
4. *Ärztliche Betreuung*
5. *Mahlzeiten*
- fnfda5. *Mahlzeiten*
6. *Gesamteindruck*

8. 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.

Im stationären Bereich des SZO werden seit mehreren Jahren austretende Patienten auf ihre Zufriedenheit mittels folgenden Umfragen befragt:

- 1.- Allgemeine Patientenzufriedenheit: Befragung der austretenden Patienten aus den stationären Abteilungen vom SZO
- 2.- Patientenzufriedenheit Rapid Recovery: Befragung der austretenden Patienten der Klinik Orthopädie vom SZO
3. Umfrage «Baby Friendly Hospital»: Befragung der Patientinnen auf der Geburtshilfe der Klinik Frau & Kind vom SZO

Allgemeine Patientenzufriedenheit

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

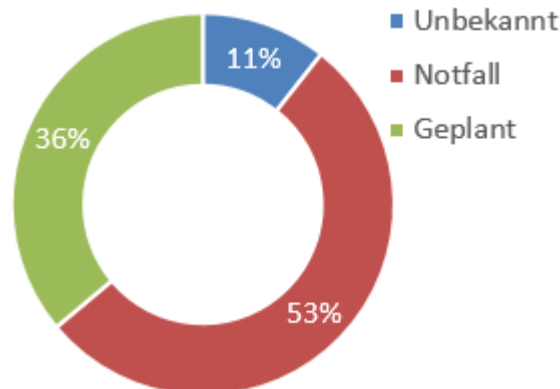
1. Wie fand Ihr Eintritt statt?
2. Wie haben Sie die Organisation des Spitaleintritts empfunden?
3. Wie beurteilen Sie die Qualität der Behandlung, die Sie durch die Ärzte erhalten haben?
4. Wie beurteilen Sie die Qualität der Behandlung, die Sie durch das Pflegepersonal empfangen haben?
5. Wie beurteilen 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 2019 ist der Zufriedenheitsfragebogen 9'286 Patienten zur Verfügung gestellt worden. 2'480 Fragebogen sind abgegeben worden, was einer Rücklaufquote von 27% entspricht und eine ständige Steigerung seit 2016 aufweist.

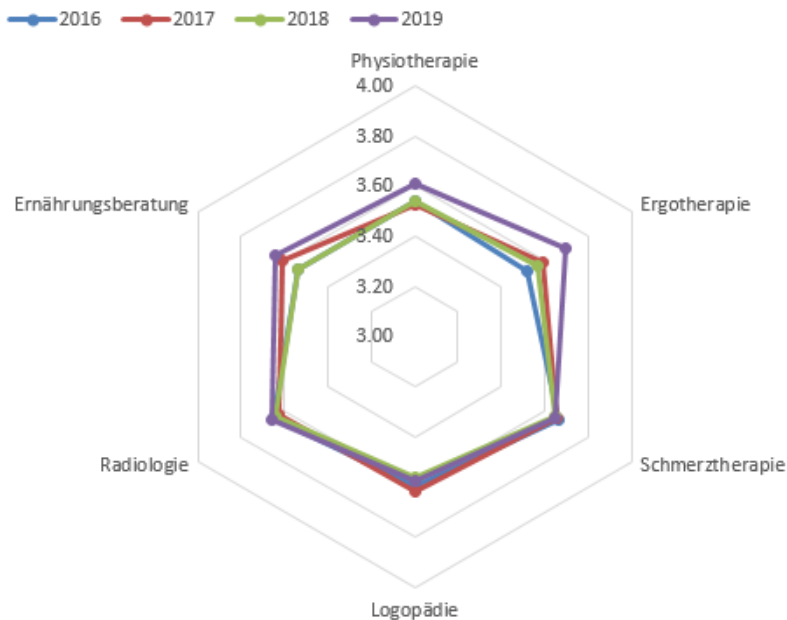
Die Modalitäten des Spitaleintritts (Frage 1) sind folgendermassen verteilt:



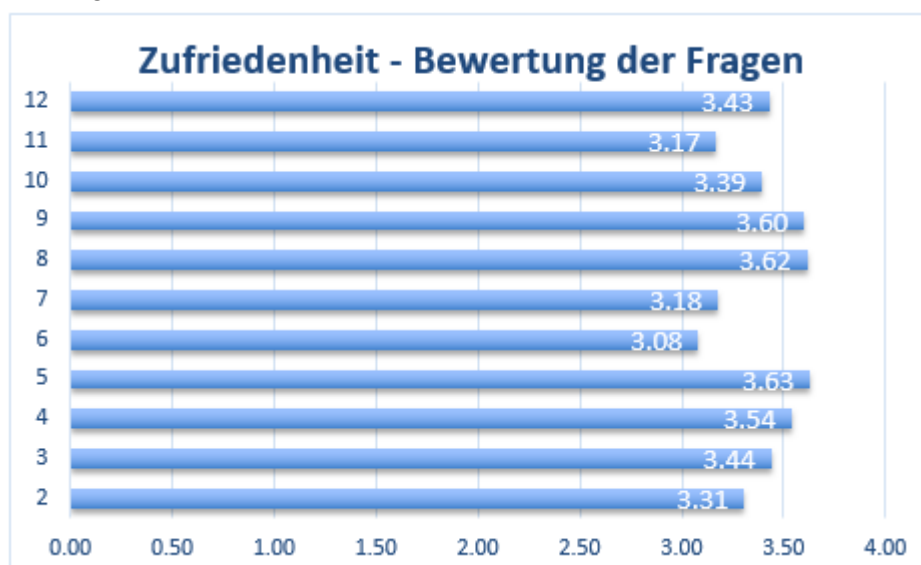
Das Profil der Patienten welche die Fragebogen ausgefüllt und retourniert haben entspricht überwiegend dem Profil der hospitalisierten Patienten. Es kann jedoch festgestellt werden, dass leicht mehr halb-/privat versicherte Männer die allgemeinen Patientenzufriedenheit-Fragebogen ausfüllen.

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 2016 und 2019 und weisen eine Steigerung der Zufriedenheit für die Physiotherapie, die Ergotherapie und die Ernährungsberatung.



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



Betreffend die Organisation des Ein- und Austritts sind mehrere Verbesserungsmaßnahmen getroffen worden. Die Patienten sind der Ansicht, dass sie mit viel Respekt behandelt worden sind, die Räumlichkeiten sowie die pflegerische und ärztliche Behandlung sehr zufriedenstellend sind.

9. Rapid Recovery

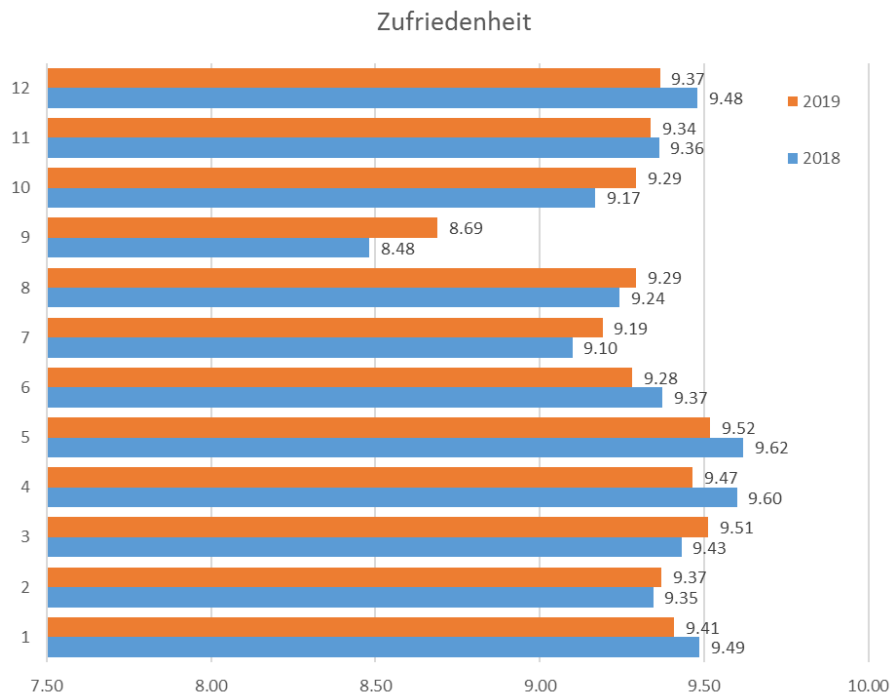
Die Zufriedenheit der Patienten der Orthopädie wird seit 2012 verfolgt. Der Fragebogen ist dem Rapid Recovery angepasst und beinhaltet 12 Fragen sowie eine zusätzliche offene Frage:

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. Länge des Aufenthaltes
11. Gesamtaufenthalt
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 2019 ist der Zufriedenheitsfragebogen 1'335 Patienten zur Verfügung gestellt worden. 425 Fragebogen sind abgegeben worden, was einer Rücklaufquote von 32% entspricht.

Grundsätzlich weisen die Rückmeldungen eine sehr hohe Zufriedenheit auf:



Die tiefste Bewertung der Frage 9 «Einrichtungen und Räumlichkeiten» bezieht sich hauptsächlich auf Räumlichkeiten, welche 2019 teilweise erneuert wurden.

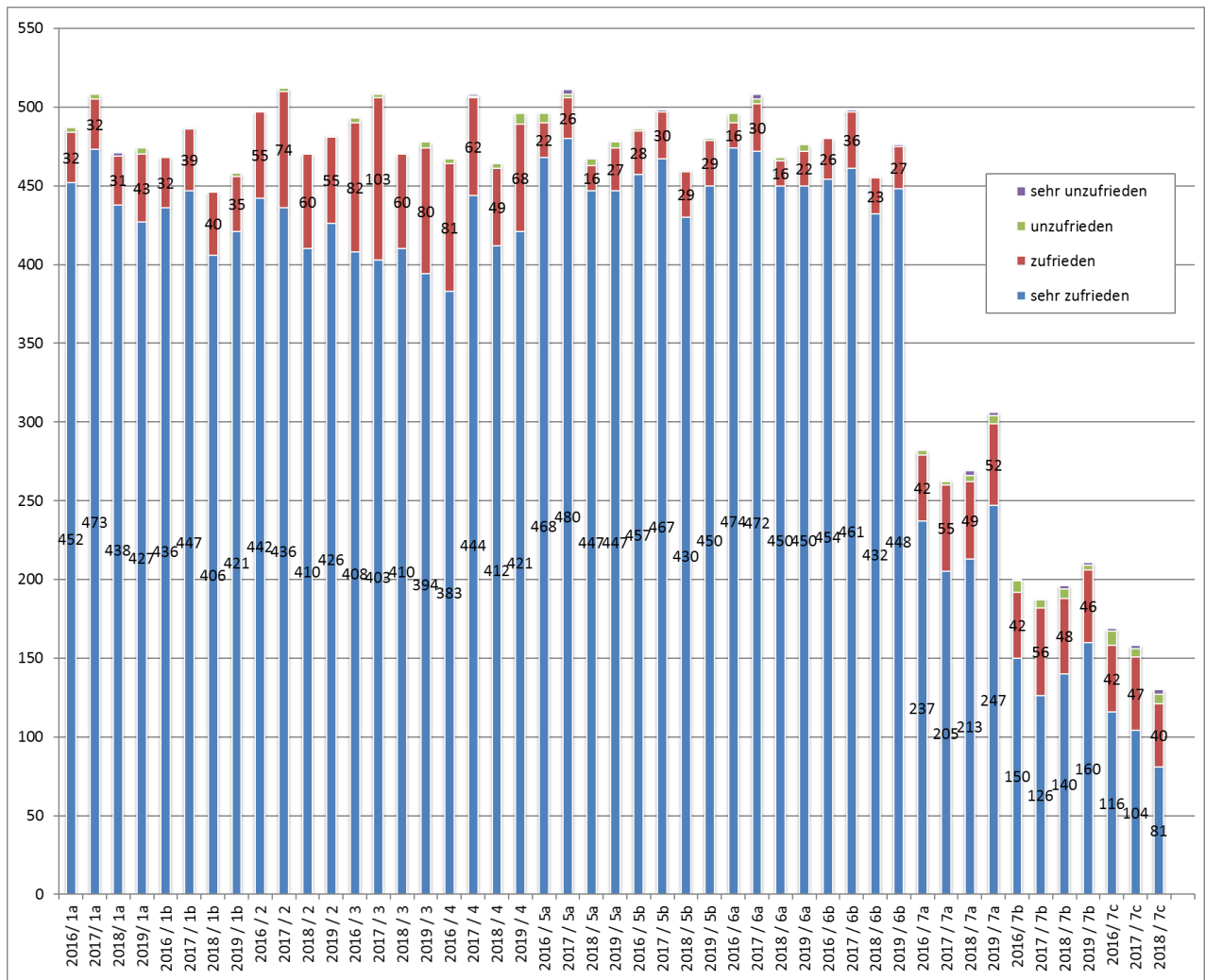
10. Baby Friendly Hospital (SZO)

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
 - b. Ernährungsberaterin: Ernährung und Stillen
 - c. Physiotherapie: Informationen zum Beckenboden

Die Frage 7c über die Physiotherapie und Informationen zum Beckenboden wurde 2019 nicht mehr befragt. Dies ist darauf zurückzuführen, dass das physiotherapeutische Angebot für Rückbildungsgymnastik im Wochenbett eingestellt wurde auf Grund der fehlenden Nachfrage seitens Patientinnen.



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

Bei der Umfrage in 2019 sind leicht mehr Antworten eingegangen als im Vorjahr. In 2019 wurden 650 Fragebogen den Wochenbett-Patientinnen abgegeben und 482 wurde zurückerhalten. Dies entspricht einer Rücklaufquote von 74%.

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.

Ziele 2020

Geplant für 2020 ist der weitere Ausbau der Patientenzufriedenheitsbefragung im Bereich der ambulanten Behandlungen der Physiotherapie und der Spezialtherapie vom Psychiatriezentrum Oberwallis (PZO). Zusätzlich soll die Befragung der Zufriedenheit der Angehörigen auf der Intensivpflegestation (IPS) und dem Intermediate Care (IMC) eingeführt werden. Der Ausbau der Befragungen auf weitere Bereiche wie z.B. Hämodialyse ist in Vorbereitung.