



**NPO PLUS**

Institut für Meinungs- und Sozialforschung

Postfach, 8853 Lachen

Telefon 055 462 28 14

Fax 055 462 28 15

Internet [www.npoplus.ch](http://www.npoplus.ch)

E-Mail [npoplus@bluewin.ch](mailto:npoplus@bluewin.ch)

# **KLINIK PALLAS**

## **OLTEN**

**Patientenbefragung 2008/09**

# Inhaltsverzeichnis

	Seite
Auftrag und Vorgehen	2
Beschreibung des Modells	3
Ablauf Patientenbefragung	6
Rücklaufquoten	8
Antwortquoten auf die einzelnen Fragen	9
Erklärung der Tabellen	10
Zufriedenheit pro Bereich	12
Individuelle Zusatzfragen	21
Gesamtzufriedenheit mit Häufigkeitsverteilung	22
Häufigkeitsverteilung pro Frage	24
Gesamtzufriedenheit nach Kriterien	25
Bemerkungen und Empfehlungen von <i>NPO PLUS</i>	34
Fragebogen	Anhang

## Auftrag und Vorgehen

Die Klinik Pallas in Olten beauftragte am 10. November 2008 *NPO PLUS* mit der Durchführung einer Patientenbefragung. Als Befragungsperiode wurde die Zeit vom 1. Dezember 2008 bis Mitte März 2009 festgelegt.

Das eingesetzte Befragungsinstrument der Firma *NPO PLUS* wurde am 12.1.2001 durch die gemeinsame Kommission H+/santésuisse auf die Liste der anerkannten Instrumente aufgenommen.

Die Entwicklung des Fragebogens ist nachstehend beschrieben. Nebst den 36 geschlossenen Fragen hat die Klinik Pallas von der Möglichkeit Gebrauch gemacht, eine individuelle Zusatzfrage zu stellen.

Bei der Gestaltung des Fragebogens wurde grosser Wert darauf gelegt, Bemerkungen der Patienten anbringen zu lassen, was auch rege benutzt wurde. Die Fragebogen für die Patienten der Klinik Pallas wurden in deutsch oder italienisch versandt.

Der Fragebogen ist im Anhang beigefügt.

Die Zustellung der Fragebogen an Patienten erfolgte durch die Klinik Pallas jeweils 10 Tage nach Austritt.

Die Fragebogen werden drei Monate nach der Auswertung durch *NPO PLUS* vernichtet.

Der exakte Befragungsablauf ist auf dem Ablaufdiagramm auf den Seiten 6 und 7 ersichtlich.

## **Beschreibung des Modells**

### **Entwicklungsmethodik**

#### **Patientenorientierte Entwicklung**

Der Fragebogen von *NPO PLUS* wurde praxisnah zusammen mit Patientinnen und Patienten entwickelt. Ein möglichst ausgewogener Querschnitt demografischer und medizinischer Merkmale wurde dadurch erreicht, dass mehrere Spitäler mit verschiedenen Abteilungen in die Modellentwicklung einbezogen wurden. Durch Einzelinterviews und in Fokusgruppen entstand ein Fragebogen, der auf die verschiedenartigen Problemkreise eingeht und leicht verständlich ist. Der patientengerechten Formulierung der Fragen wurde dabei besondere Aufmerksamkeit geschenkt.

Der Fragebogen steht in den Sprachen deutsch, italienisch, französisch, englisch und romanisch zur Verfügung.

#### **Entwicklung in Paneldiskussionen**

An der Entwicklung des Fragebogens arbeiteten mehrere Fachleute aus dem Gesundheitswesen mit. Integriert waren sowohl Ärzte, Pflegende, Direktoren, Hotelleriefachleute und Kaderpersonal aus Spitälern. Ausserdem wurden Berater und übrige Fachleute konsultativ in die Entwicklung mit einbezogen. Der Fragebogen von *NPO PLUS* ist eine überaus praxisbezogene Lösung, in welchem sich jahrzehntelange Berufserfahrung im Umgang mit Patienten und im Verständnis des Gesundheitswesens widerspiegelt.

#### **Fragetechnik**

Der Fragebogen enthält insgesamt 36 geschlossene Fragen, aufgeteilt in acht Beobachtungsbereiche. Dabei wird vorwiegend die Rating-Fragetechnik eingesetzt, d.h. dem Patienten werden zu jeder Frage verschiedene Abstufungen für seine Antworten angeboten.

Die Aussagen im Fragebogen von *NPO PLUS* sind quantifizierbar, indem sowohl für die Bereiche als auch für die einzelnen Fragen Messgrößen ermittelt wurden. Die Gewichtung der Fragen und der Bereiche erfolgte schriftlich durch eine repräsentative Gruppe von Patienten und Fachleuten.

## Beobachtungsbereiche

Der Fragebogen enthält acht Beobachtungsbereiche mit jeweils drei bis sechs Fragen. Diese sind innerhalb des Fragebogens nicht veränderbar. Die Bereiche decken die Anforderungen und Empfehlungen von H+/santésuisse für Patientenbefragungen vollumfänglich ab.

Durch den Einbezug vieler Patienten und Fachpersonen bei der Erstellung des Fragebogens (Workshops) wurde eine hohe Validität erreicht. In diesen Workshops wurden zunächst die relevanten Bereiche und die dazugehörigen Fragen bestimmt und formuliert. In einem zweiten Durchlauf gewichteten die Teilnehmer die einzelnen Bereiche und die einzelnen Fragen. Dadurch wird gewährleistet, dass der eingesetzte Fragebogen alle Bereiche in einer repräsentativen Art und Weise abdeckt.

Die Gewichtsverteilung auf die einzelnen Bereiche beträgt:

<b>Bereich</b>	<b>Gewichtung</b>
Aufnahme	8,29 %
Information, Aufklärung, Instruktion	13,00 %
Ärztliche Betreuung	17,42 %
Pflegerische Betreuung	17,29 %
Koordination / Tagesablauf	7,71 %
Hotellerie	7,13 %
Austritt / Kontinuität der Betreuung	10,47 %
Behandlungserfolg	18,68 %
<b>Total</b>	<b>100,00 %</b>

## Betriebsspezifische Zusatzfragen

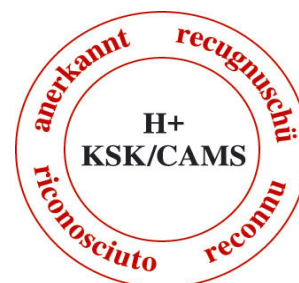
Jedes Spital hat die Möglichkeit, maximal drei Zusatzfragen zu formulieren. Diese können sich auch auf Themen beziehen, die im Fragebogen nicht enthalten, für den Betrieb oder die Region aber wichtig sind. Die Antworten werden wahlweise in der Rating-Methode oder mit ja/nein ausgewertet. Die Auswertung erfolgt ebenfalls in Farbgrafiken oder mit Text. Ein Benchmark oder eine Zufriedenheitsmessung über die Zusatzfragen erfolgt nicht.

## Platz für Bemerkungen

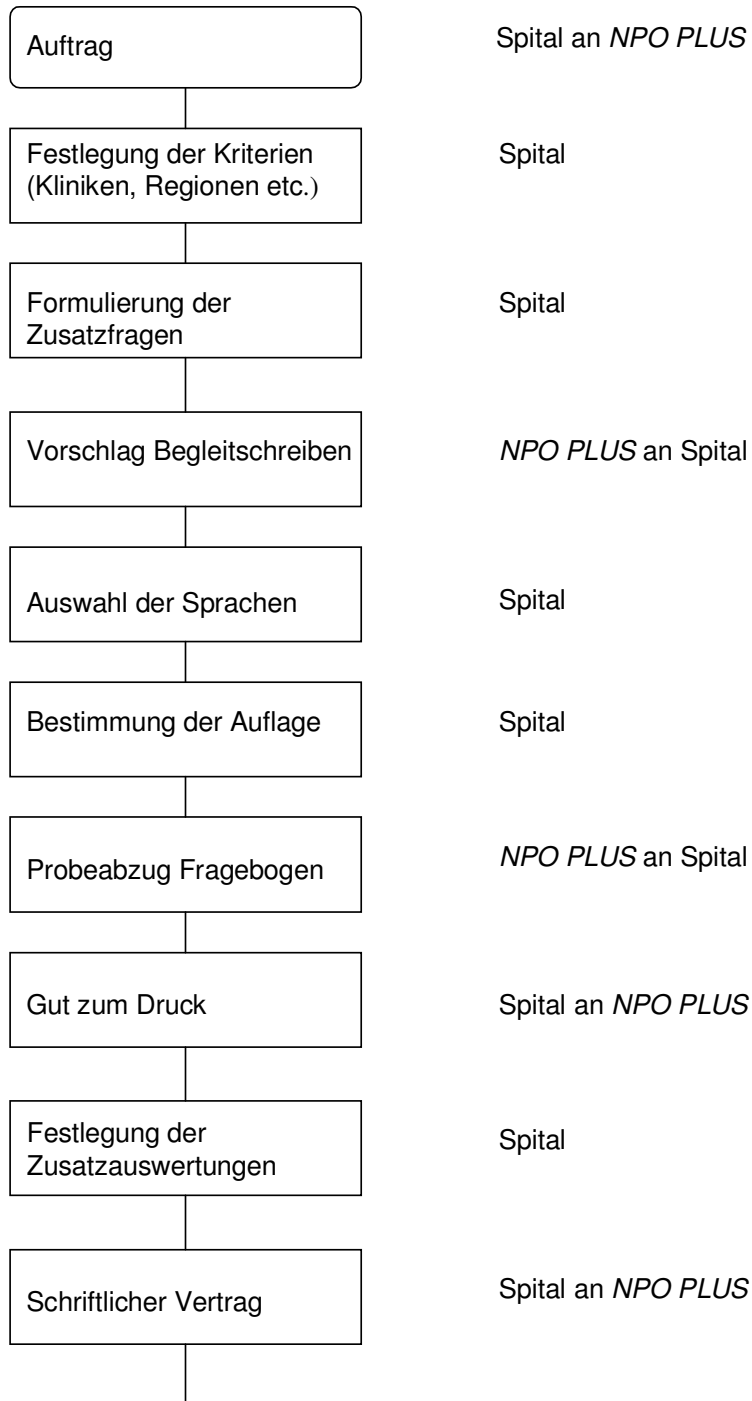
Es ist genügend Platz für freie Bemerkungen vorgesehen. Die Bemerkungen werden für die Auswertung nicht gescannt, sondern anonym in ein Textfile erfasst. Damit sind Rückschlüsse auf Patienten ausgeschlossen. Alle zwei Wochen erhält das Spital die Bemerkungen zugestellt.

Patienten, die möchten, dass das Spital mit ihnen Kontakt aufnimmt, haben die Möglichkeit, diesen Wunsch am Schluss des Fragebogens anzubringen. Dem Spital wird lediglich dieser Kontaktwunsch mitgeteilt.

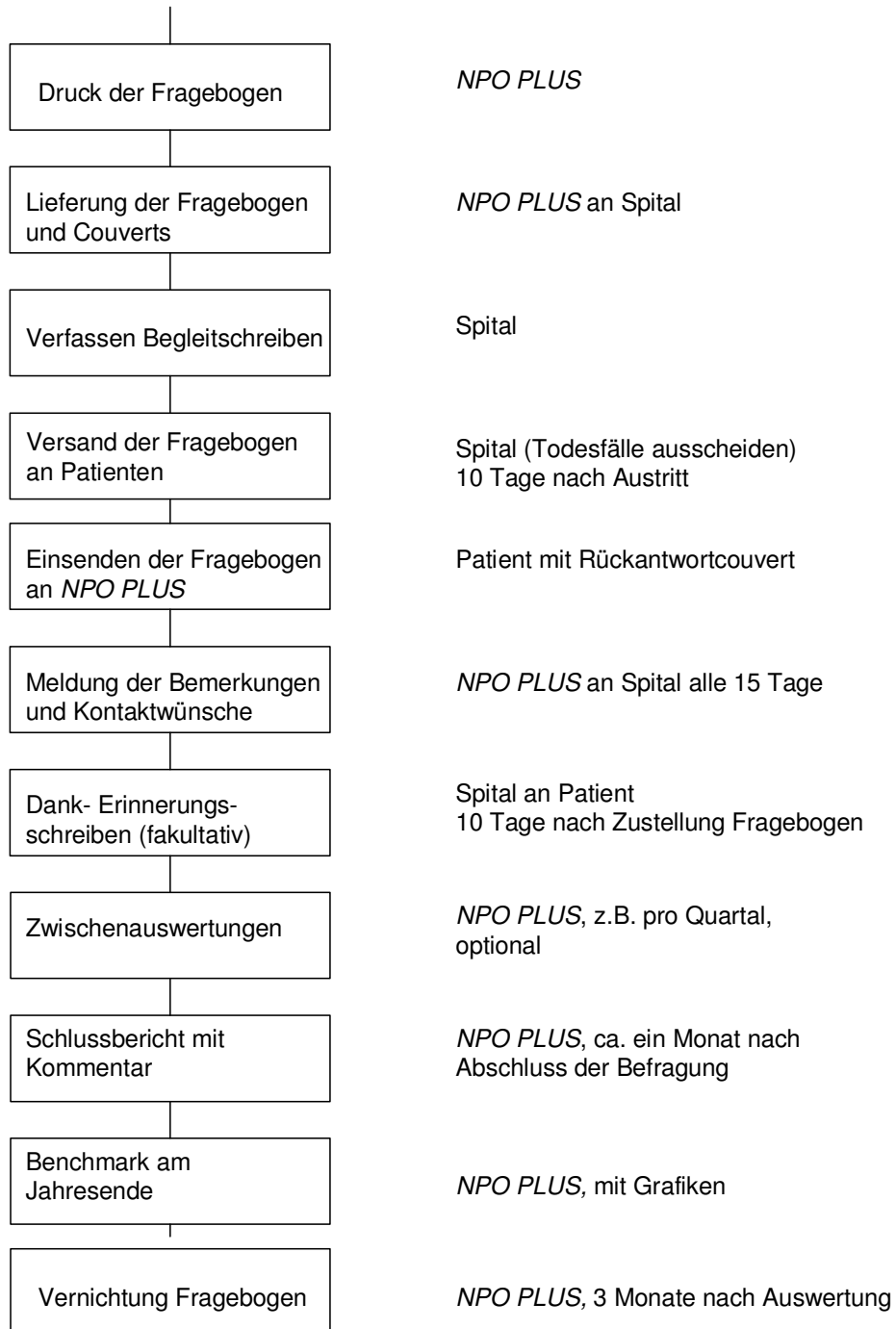
**Der Fragebogen ist von der Koordinations-  
und Informationsstelle für Qualitätsförderung  
H+ / KSK anerkannt.**



# Ablauf Patientenbefragung



## Ablauf Patientenbefragung (Fortsetzung)



## Rücklaufquoten

Total wurden durch die Klinik Pallas in der Messperiode 1'021 Fragebogen versandt.

Von den insgesamt 476 rechtzeitig eingesandten Fragebogen waren 449 auswertbar. Zwei Fragebogen trafen erst nach Abschluss der Auswertung bei *NPO PLUS* ein.

Die **Rücklaufquote** beträgt somit 46.6 % (2006/07 = 53.9 %, 2005 = 44.0 %) und ist als durchschnittlich zu bezeichnen. Bei solchen Umfragen werden üblicherweise Rücklaufquoten zwischen 45 - 70 % erreicht. Die **Auswertungsquote** (Rücklaufquote minus 27 leere Fragebogen) beträgt 44.0 %

Aus den ausgewerteten 449 Fragebogen lässt sich indes ein sehr gutes Bild über die Zufriedenheit der Patienten an der Klinik Pallas darstellen.

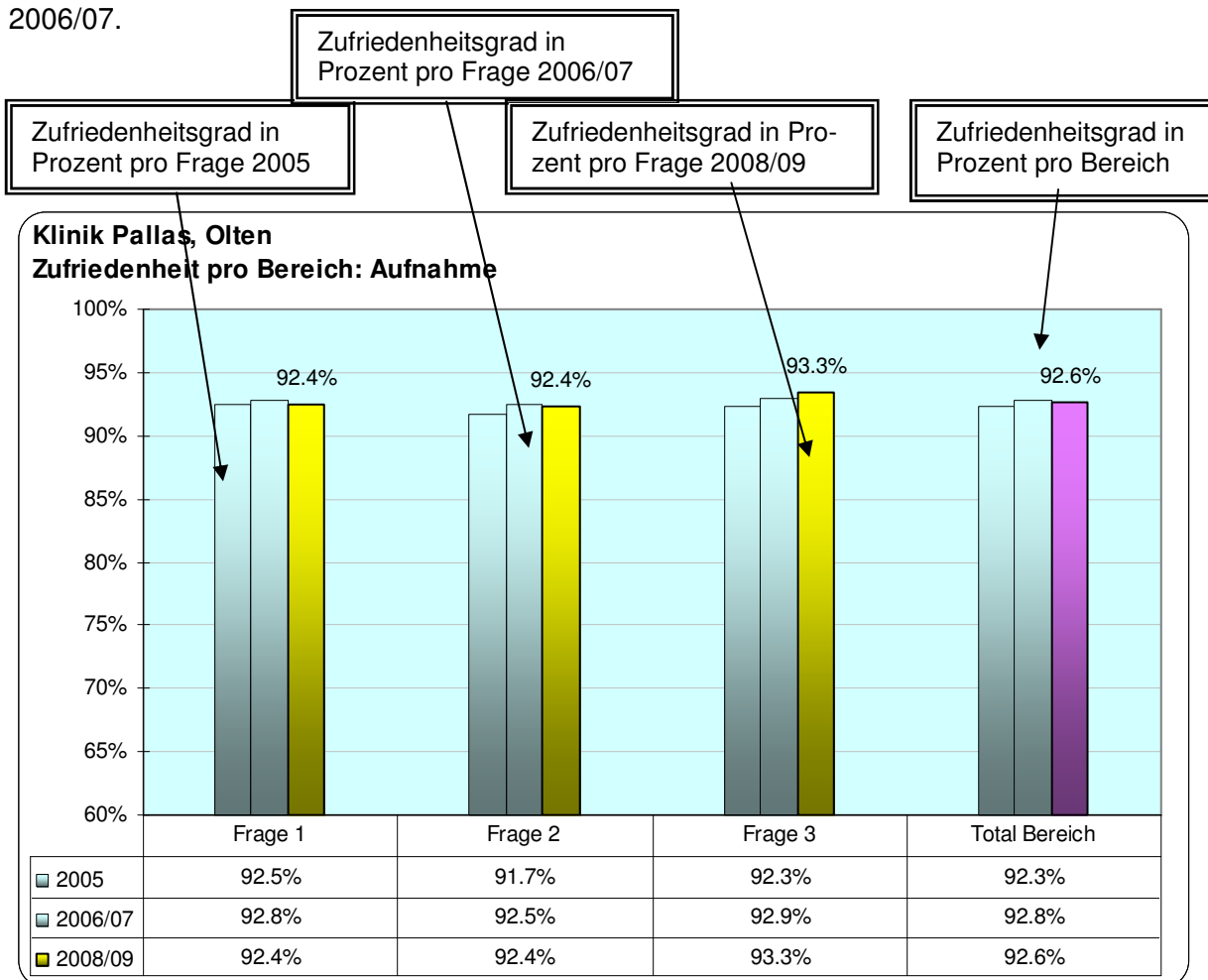
## Antwortquoten auf die einzelnen Fragen

Die einzelnen Fragen wurden mit folgenden Quoten beantwortet, d.h. x Prozent der befragten Personen gaben eine Antwort auf die entsprechende Frage:

Frage Nr.	Antwortquote	Frage
1	95.5%	Wie erlebten Sie die Aufnahme beim Empfangs-/Patientenbüro?
2	37.9%	Wie erlebten Sie die Aufnahme auf der Nofallstation, im Wachsaaal oder auf der Intensivstation?
3	41.0%	Wie erlebten Sie die Aufnahme/den Empfang auf der Krankenstation (Bettenabteilung)?
4	94.2%	Wie umfassend wurden Ihnen die Risiken und Vorteile einer Operation oder einer Behandlung/Untersuchung in einer Ihnen verständlichen Sprache erläutert?
5	76.4%	Wie gut wurden Sie über die zu beachtenden Nebenwirkungen der Medikamente aufgeklärt, bevor Sie entlassen wurden?
6	74.8%	Erhielten Sie insgesamt genügend Informationen über Ihr gesundheitliches Verhalten nach dem Spitalaufenthalt?
7	61.2%	Wie erlebten Sie die Aufklärung über die Anästhesie/Narkose?
8	94.9%	Fühlten Sie sich von den Ärzten respektvoll behandelt?
9	91.1%	Wie beurteilen Sie die Fachkompetenz der Ärzte?
10	83.7%	Hatten Sie die Möglichkeit, mit den Ärzten so vertraulich zu sprechen zu können, wie Sie sich das gewünscht haben?
11	86.6%	Hatten die Ärzte genügend Zeit für Sie?
12	84.0%	Wussten Sie jeweils, welche ärztliche Bezugsperson für Sie zuständig war?
13	64.8%	Fühlten Sie sich vom Pflegedienst respektvoll behandelt?
14	60.1%	Wie beurteilen Sie die Fachkompetenz des Pflegedienstes?
15	60.6%	Hatte das Pflegepersonal genügend Zeit für Sie?
16	54.8%	Wussten Sie jeweils, welche pflegerische Bezugsperson für Sie zuständig war?
17	36.3%	Wie haben Sie das Pflegepersonal in Situationen erlebt, in denen Sie traurig oder ängstlich waren oder sich in einer Krise befanden?
18	52.8%	Wie beurteilen Sie die Zusammenarbeit zwischen den Ärzten und dem Pflegepersonal?
19	21.6%	Wie funktionierte die Koordination zwischen den verschiedenen Diensten (z.B. Röntgen, Labor, Physiotherapie) des Spitals?
20	37.2%	Wie beurteilen Sie die Informationen zum Tagesablauf durch die Pflegenden?
21	37.2%	Wie beurteilen Sie die Organisation des Tagesablaufs?
22	55.7%	Wie wurden die Termine für Ihre Untersuchungen und Behandlungen eingehalten?
23	34.5%	Entsprachen die Besuchszeiten Ihren Bedürfnissen und Wünschen?
24	32.7%	Wie beurteilen Sie die Einrichtung und den Komfort Ihres Zimmers?
25	32.5%	Wie beurteilen Sie die Sauberkeit Ihres Zimmers und der Nassräume?
26	33.2%	Hatten Sie während Ihres Aufenthaltes die notwendige Ruhe?
27	29.0%	Wie beurteilen Sie die Qualität der Mahlzeiten?
28	26.7%	Wie beurteilen Sie die Auswahlmöglichkeiten der Menüs?
29	17.8%	Wie beurteilen Sie das Angebot in der Cafeteria?
30	37.2%	Wurden Sie vom Spital rechtzeitig über den Austrittstermin informiert?
31	35.0%	Wie beurteilen Sie den Austrittstermin?
32	27.8%	Wie gut hat das Spital die notwendigen Vorkehrungen getroffen, um eine lückenlose Nachbetreuung durch Ihren Hausarzt oder die Spitex sicherzustellen?
33	29.4%	Wie beurteilen Sie die Zusammenarbeit zwischen den Spitalärzten und Ihrem Hausarzt?
34	54.6%	Wie beurteilen Sie die Schmerzbehandlung während des Spitalaufenthaltes?
35	69.0%	Ist aus Ihrer Sicht die Behandlung, die Untersuchung, die Operation gut verlaufen?
36	74.2%	Würden Sie bei Bedarf dieses Spital wieder aufsuchen?
37	96.4%	Würden Sie die Klinik Pallas Ihrer Familie und Ihren Freunden weiterempfehlen?

## Erklärung der Tabellen

In diesen Tabellen werden die Zufriedenheit nach Frage und Bereich sowie das Total pro Bereich in Prozent dargestellt. Ebenfalls erfolgt der Vergleich zu den Messungen 2005 und 2006/07.



Frage 1: Wie erlebten Sie die Aufnahme beim Empfang/-Patientenbüro?

Frage 2: Wie erlebten Sie die Aufnahme auf der Notfallstation, im Wachsaaal oder auf der Intensivpflegestation?

Frage 3: Wie erlebten Sie die Aufnahme/den Empfang auf der Krankenstation (Bettenabteilung)?

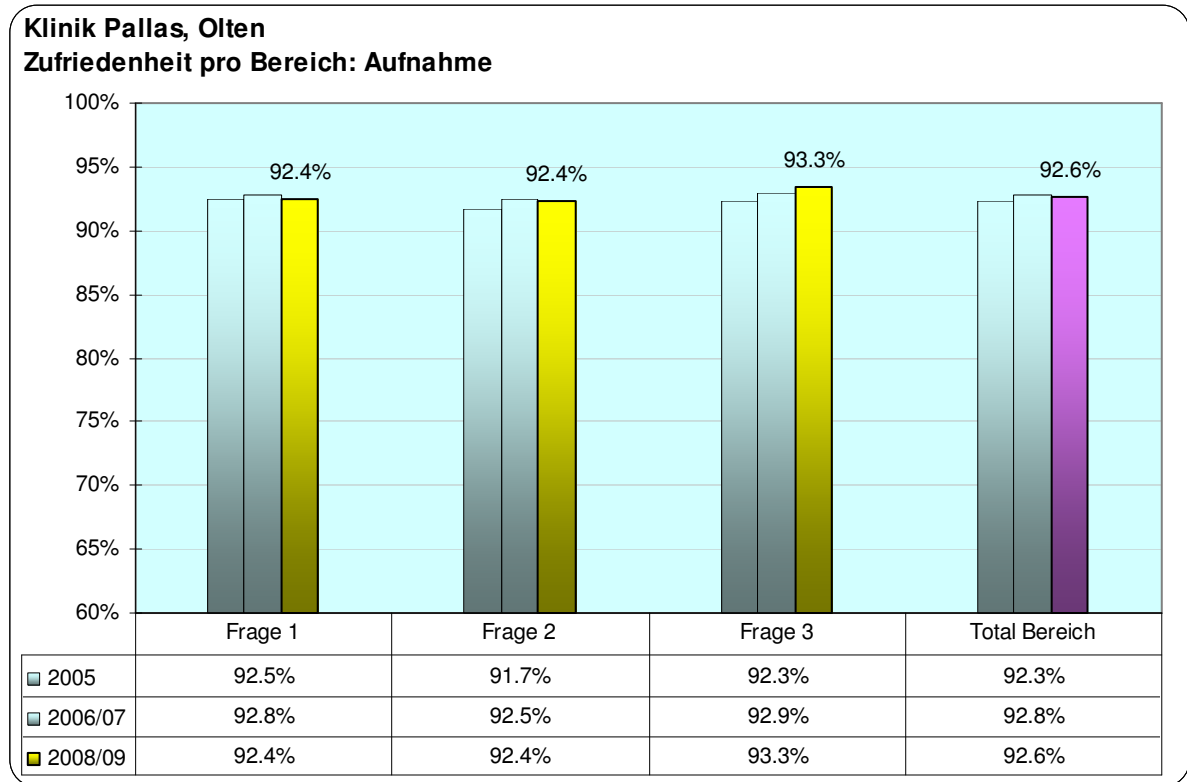
Fragen mit Volltext

# **KLINIK PALLAS OLTEN**

## **Resultate der Patientenbefragung 2008/09**

# Zufriedenheit pro Bereich

## Aufnahme



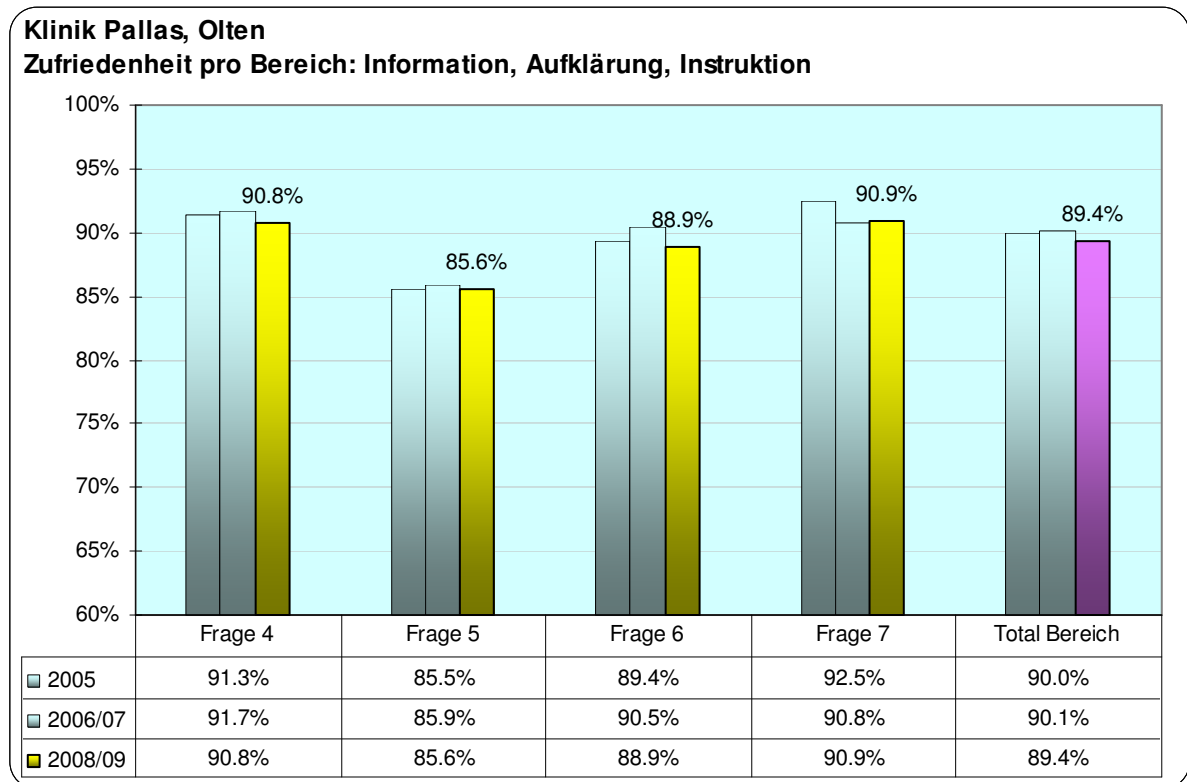
Frage 1: Wie erlebten Sie die Aufnahme beim Empfang/Patientenbüro?

Frage 2: Wie erlebten Sie die Aufnahme auf der Notfallstation, im Wachsaal oder auf der Intensivpflegestation?

Frage 3: Wie erlebten Sie die Aufnahme/den Empfang auf der Krankenstation (Bettenabteilung)?

## Zufriedenheit pro Bereich

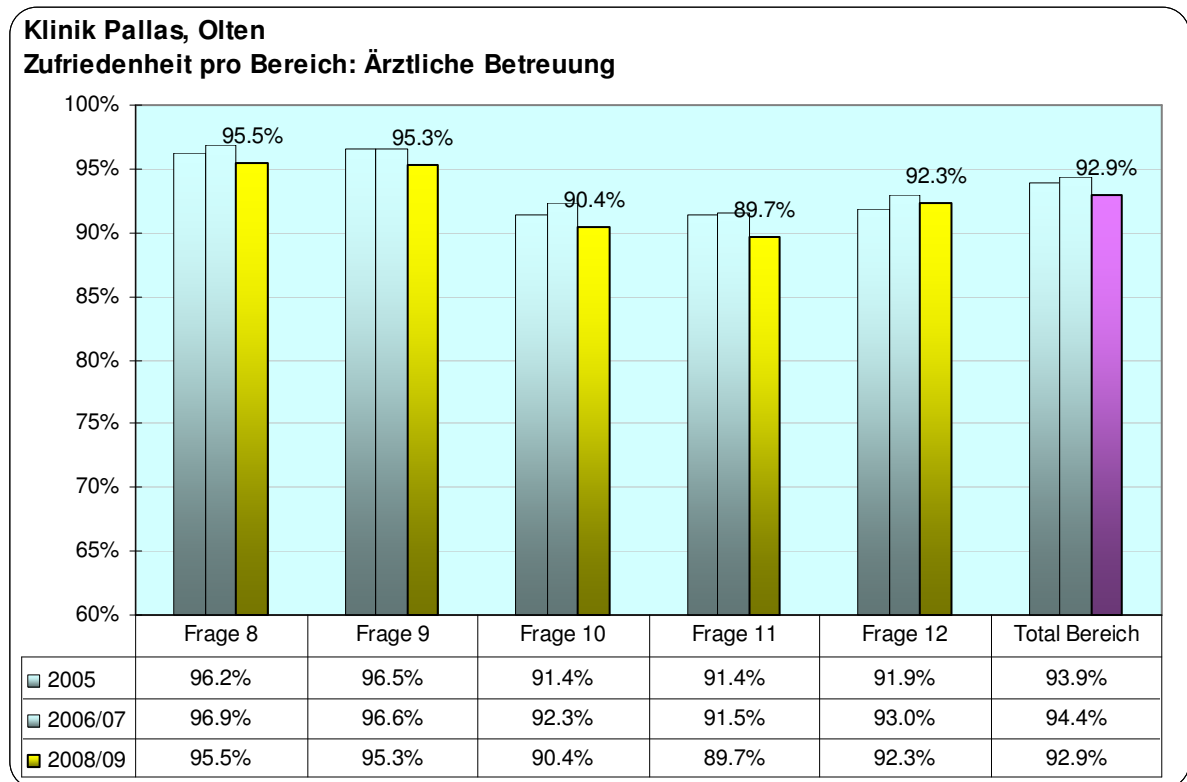
### Information, Aufklärung, Instruktion



- Frage 4: Wie umfassend wurden Ihnen die Risiken und Vorteile einer Operation oder einer Behandlung/Untersuchung in einer Ihnen verständlichen Sprache erläutert?
- Frage 5: Wie gut wurden Sie über die zu beachtenden Nebenwirkungen der Medikamente aufgeklärt, bevor Sie entlassen wurden?
- Frage 6: Erhielten Sie insgesamt genügend Informationen über Ihr gesundheitliches Verhalten nach dem Spitalaufenthalt?
- Frage 7: Wie erlebten Sie die Aufklärung über die Anästhesie/Narkose?

## Zufriedenheit pro Bereich

### Ärztliche Betreuung



Frage 8: Fühlten Sie sich von den Ärzten respektvoll behandelt?

Frage 9: Wie beurteilen Sie die Fachkompetenz der Ärzte?

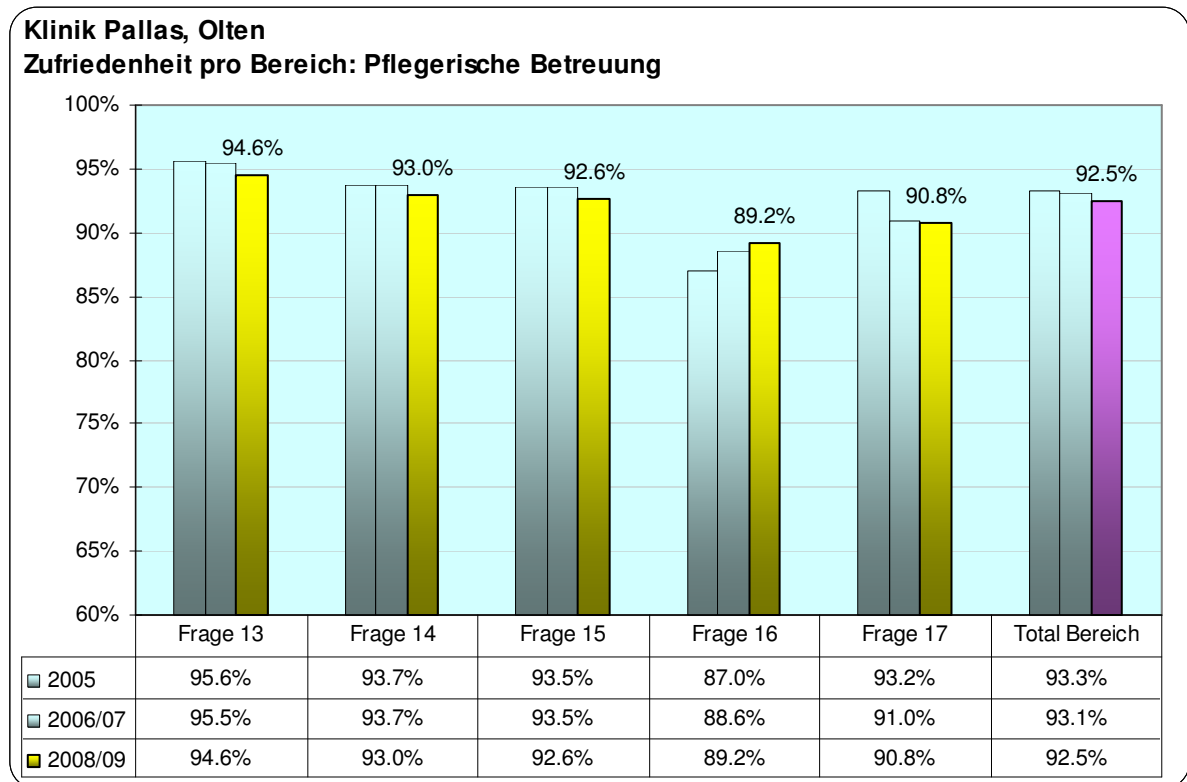
Frage 10: Hatten Sie die Möglichkeit, mit den Ärzten so vertraulich sprechen zu können, wie Sie sich das gewünscht haben?

Frage 11: Hatten die Ärzte genügend Zeit für Sie?

Frage 12: Wussten Sie jeweils, welche ärztliche Bezugsperson für Sie zuständig war?

## Zufriedenheit pro Bereich

### Pflegerische Betreuung



Frage 13: Fühlten Sie sich vom Pflegedienst respektvoll behandelt?

Frage 14: Wie beurteilen Sie die Fachkompetenz des Pflegedienstes?

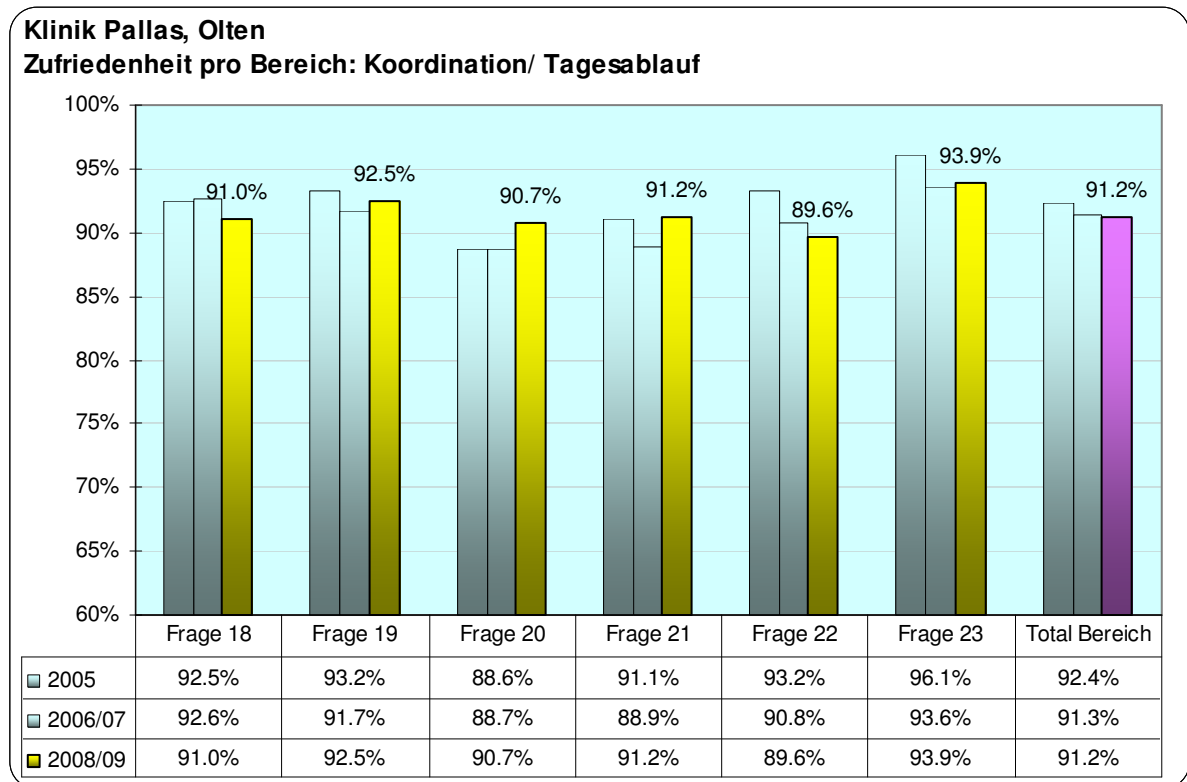
Frage 15: Hatte das Pflegepersonal genügend Zeit für Sie?

Frage 16: Wussten Sie jeweils, welche pflegerische Bezugsperson für Sie zuständig war?

Frage 17: Wie haben Sie das Pflegepersonal in Situationen erlebt, in denen Sie traurig oder ängstlich waren oder sich in einer Krise befanden?

## Zufriedenheit pro Bereich

### Koordination/Tagesablauf



Frage 18: Wie beurteilen Sie die Zusammenarbeit zwischen den Ärzten und dem Pflegepersonal?

Frage 19: Wie funktionierte die Koordination zwischen der Bettenstation und den verschiedenen Diensten (z.B. Röntgen, Labor, Physiotherapie) des Spitals?

Frage 20: Wie beurteilen Sie die Informationen zum Tagesablauf durch die Pflegenden?

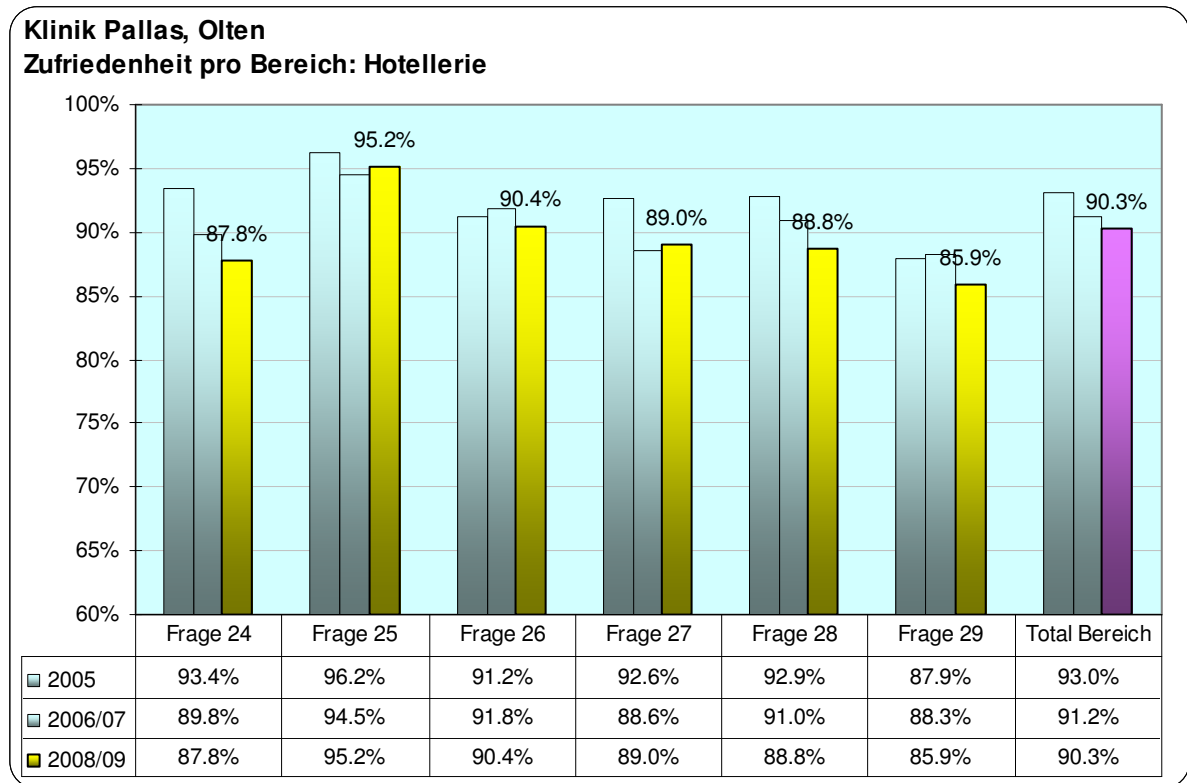
Frage 21: Wie beurteilen Sie die Organisation des Tagesablaufs?

Frage 22: Wie wurden die Termine für Ihre Untersuchungen und Behandlungen eingehalten?

Frage 23: Entsprachen die Besuchszeiten Ihren Bedürfnissen und Wünschen?

# Zufriedenheit pro Bereich

## Hotellerie



Frage 24: Wie beurteilen Sie die Einrichtung und den Komfort Ihres Zimmers?

Frage 25: Wie beurteilen Sie die Sauberkeit Ihres Zimmers und der Nassräume?

Frage 26: Hatten Sie während Ihres Aufenthaltes die notwendige Ruhe?

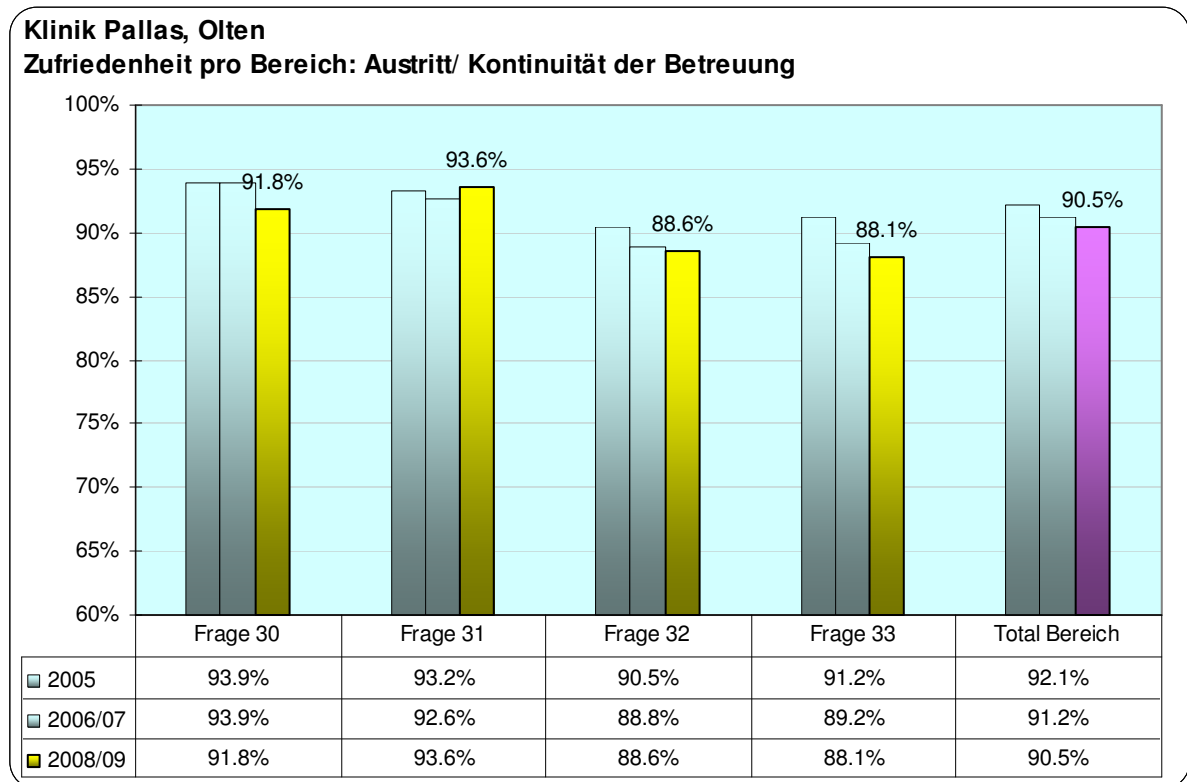
Frage 27: Wie beurteilen Sie die Qualität der Mahlzeiten?

Frage 28: Wie beurteilen Sie die Auswahlmöglichkeiten der Menüs?

Frage 29: Wie beurteilen Sie das Angebot in der Cafeteria?

## Zufriedenheit pro Bereich

### Austritt/Kontinuität der Betreuung



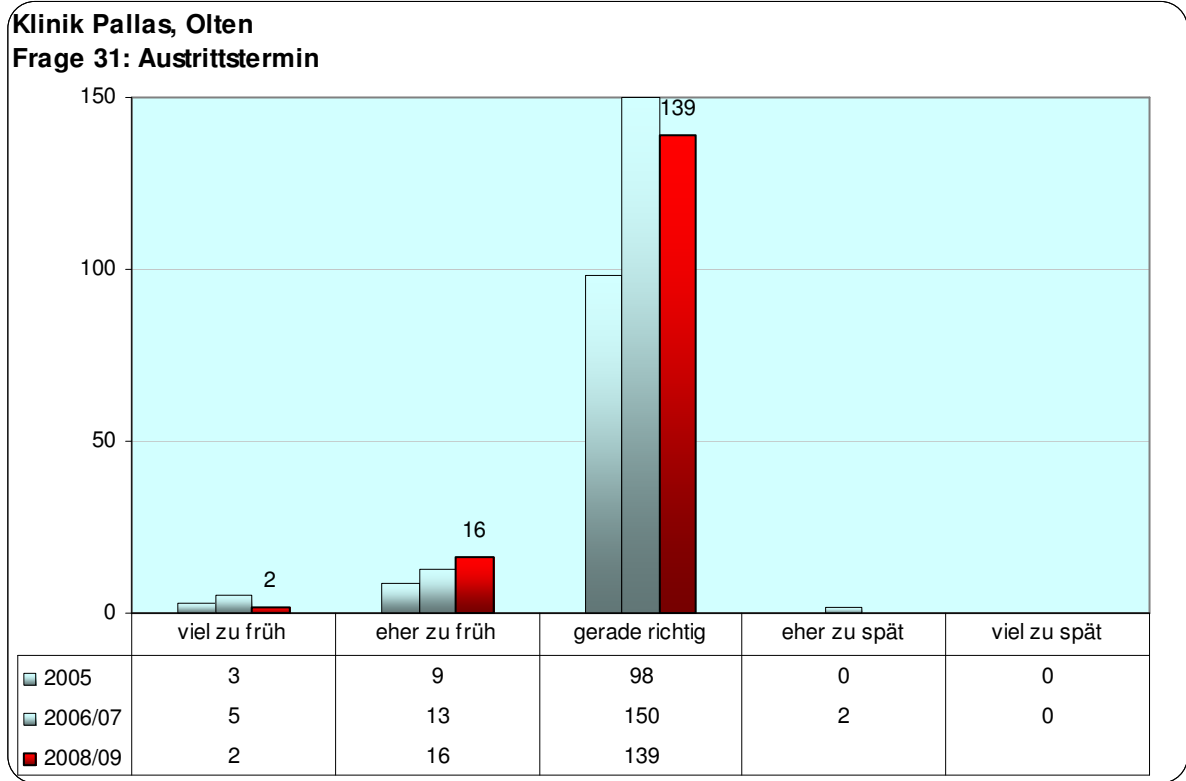
Frage 30: Wurden Sie vom Spital rechtzeitig über den Austrittstermin informiert?

Frage 31: Wie beurteilen Sie den Austrittstermin?

Frage 32: Wie gut hat das Spital die notwendigen Vorkehrungen getroffen, um eine lückenlose Nachbetreuung durch Ihren Hausarzt oder die Spitex sicherzustellen?

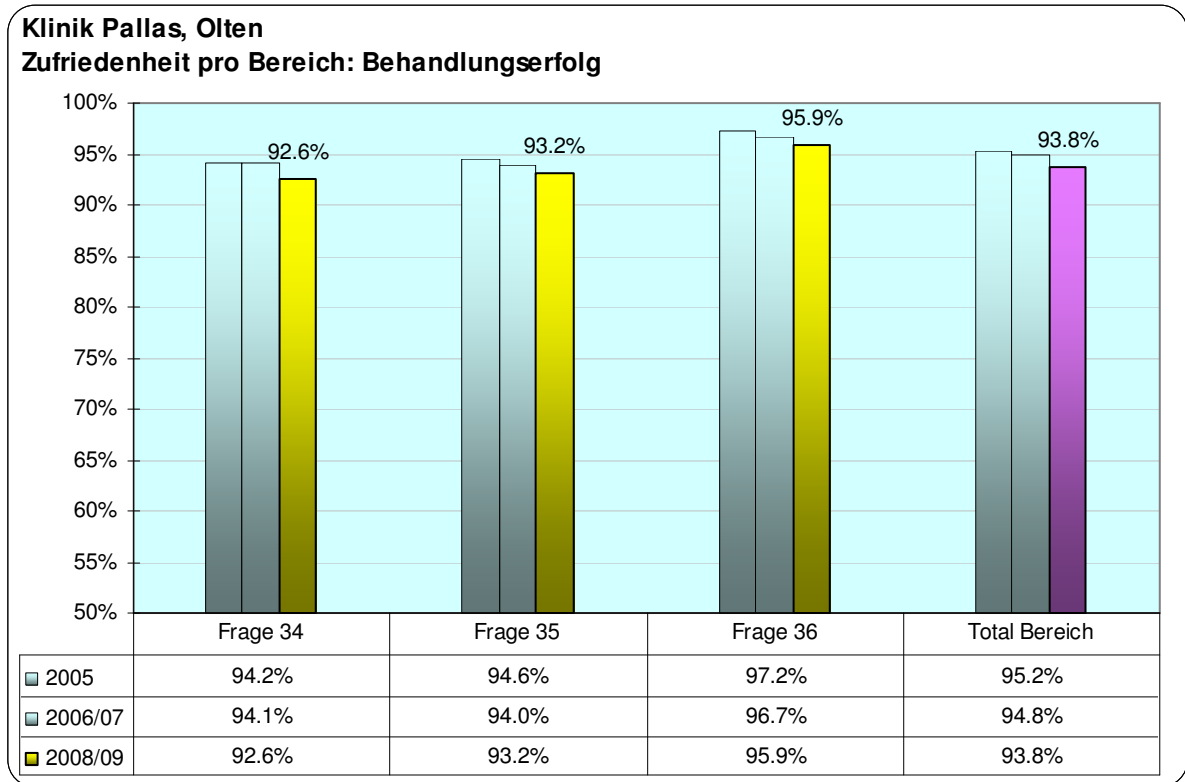
Frage 33: Wie beurteilen Sie die Zusammenarbeit zwischen den Spitalärzten und Ihrem Hausarzt?

## Detailauswertung Frage 31



# Zufriedenheit pro Bereich

## Behandlungserfolg



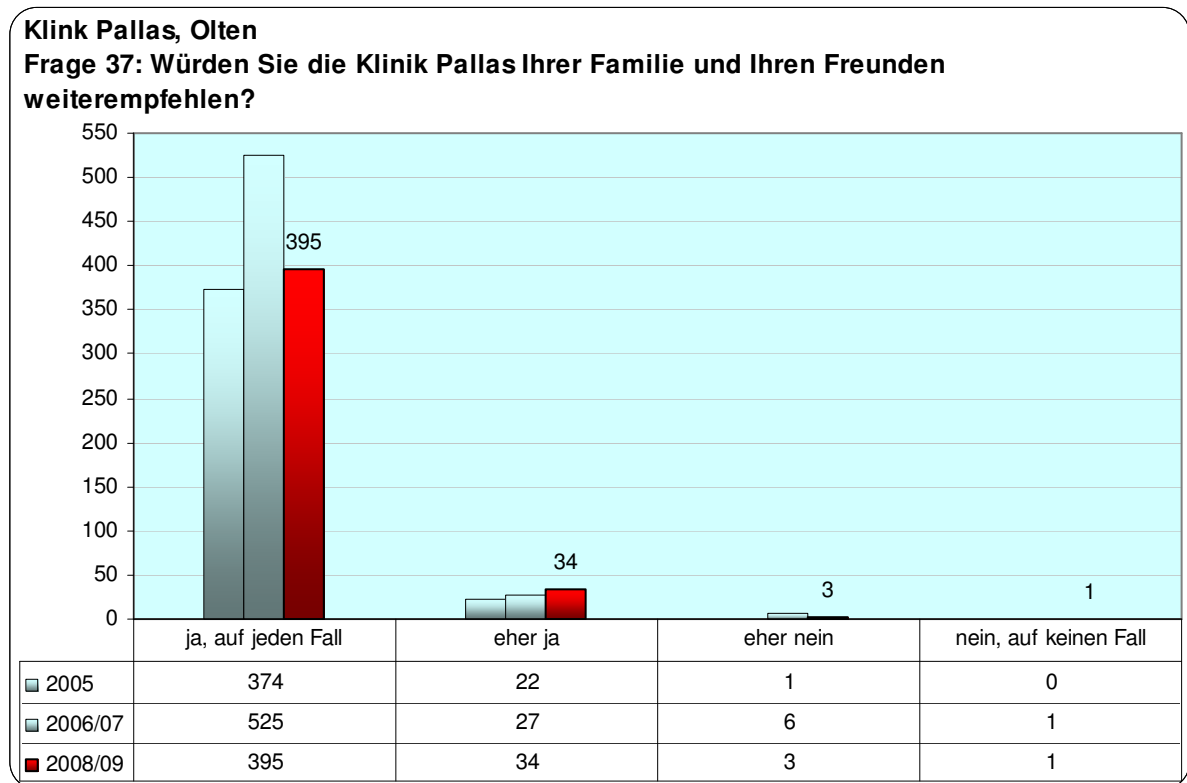
Frage 34: Wie beurteilen Sie die Schmerzbehandlung während des Spitalaufenthaltes?

Frage 35: Ist aus Ihrer Sicht die Behandlung, die Untersuchung, die Operation gut verlaufen?

Frage 36: Würden Sie bei Bedarf dieses Spital wieder aufsuchen?

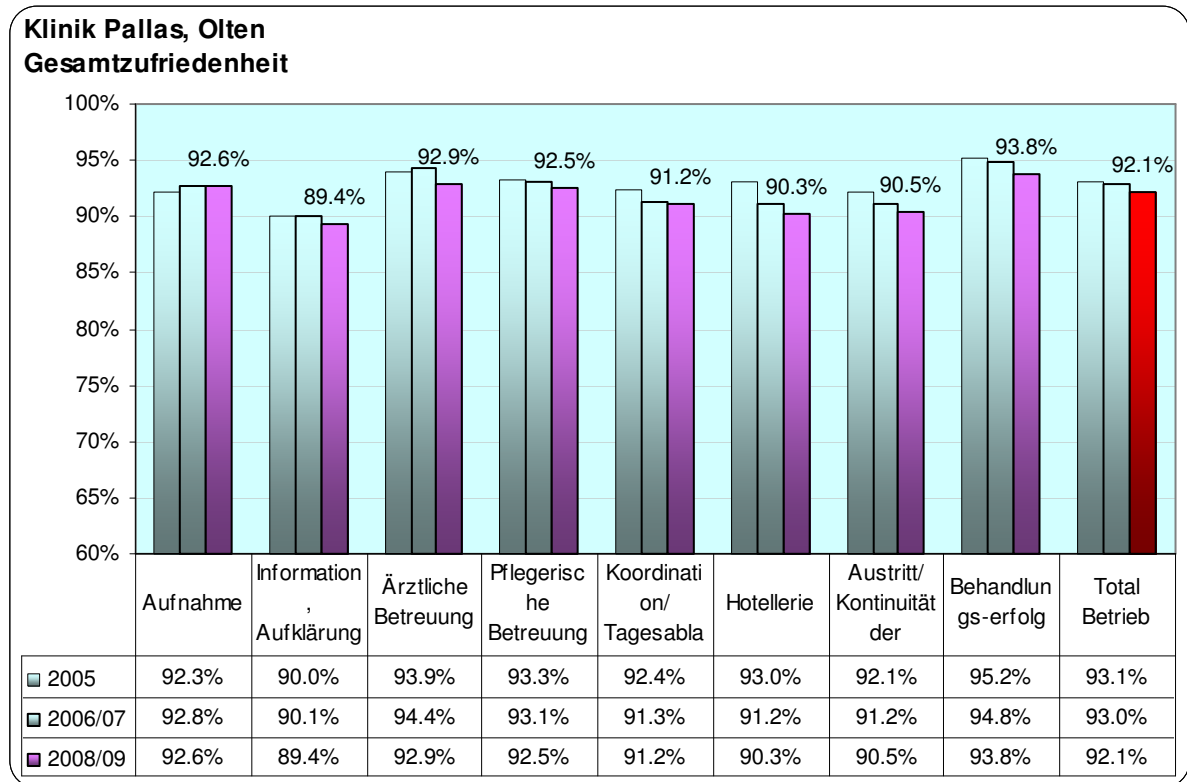
## Zusatzfragen

### Frage 37



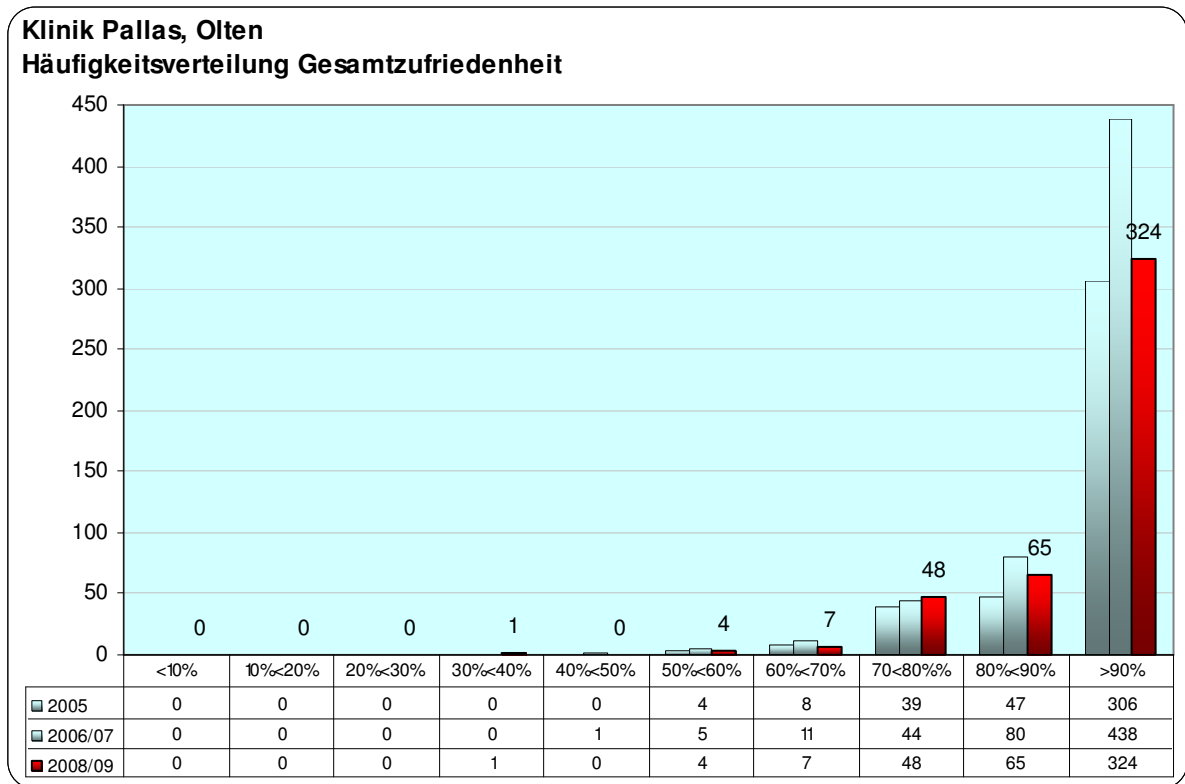
Die Antwortquote bei dieser Frage betrug hohe 96.4 %. Diese Zusatzfrage wird für die Ermittlung der Gesamtzufriedenheit nicht verwendet.

# Gesamtzufriedenheit



Die meisten Bereiche weisen eine hohe Zufriedenheit von 90 % und mehr auf. Einzig der Bereich ‚Information, Aufklärung‘ liegt ganz knapp unter 90 %. Die stark gewichteten Bereiche ‚Ärztliche Betreuung‘, ‚Pflegerische Betreuung‘ und ‚Behandlungserfolg‘ tragen wesentlich zum hohen Gesamtergebnis von 92.1 % bei.

## Häufigkeitsverteilung Gesamtzufriedenheit



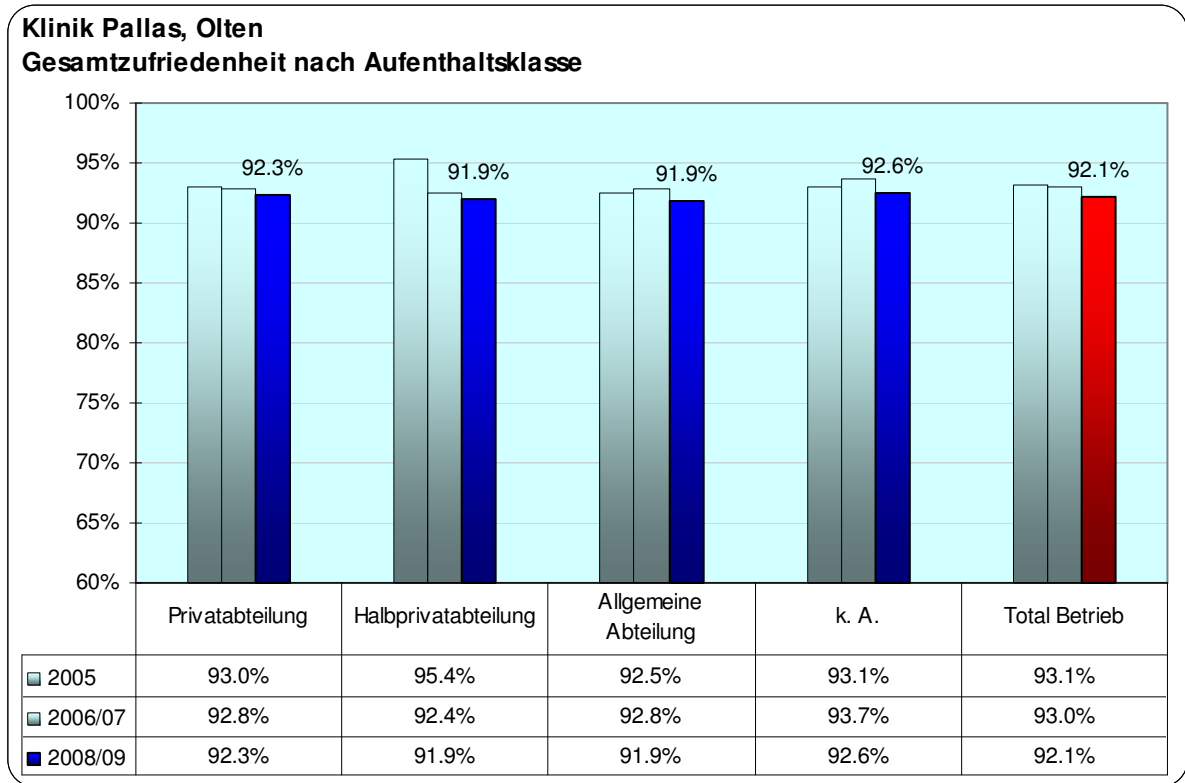
Die Häufigkeitsverteilung widerspiegelt die Gesamtzufriedenheit pro Patient unter Berücksichtigung der individuellen Antwortquoten. 72.2 % der Befragten weisen eine Gesamtzufriedenheit von über 90 % auf.

## Häufigkeitsverteilung pro Frage

Frage	5	4	3	2	1
1	305	118	6		
2	122	44	4		
3	137	45	2		
4	291	112	17	2	1
5	196	111	25	7	4
6	211	106	15	3	1
7	189	75	8	3	
8	355	67	3		1
9	338	67	3		1
10	257	101	14	1	3
11	261	100	26		2
12	287	71	15	1	3
13	230	59	2		
14	195	74	1		
15	199	66	7		
16	158	73	12	3	
17	114	41	6	1	1
18	160	70	6	1	
19	70	25	2		
20	110	52	5		
21	112	51	4		
22	167	67	12	3	1
23	120	32	3		
24	86	51	9	1	
25	121	22	3		
26	108	29	8	4	
27	85	35	8	2	
28	74	40	4	2	
29	45	26	8	1	
30	127	32	3	3	2
31	2	16	139		
32	81	37	3	2	2
33	76	51	4		1
34	180	58	6	1	
35	238	60	12		
36	284	46	1	1	1

# Gesamtzufriedenheit nach Kriterien

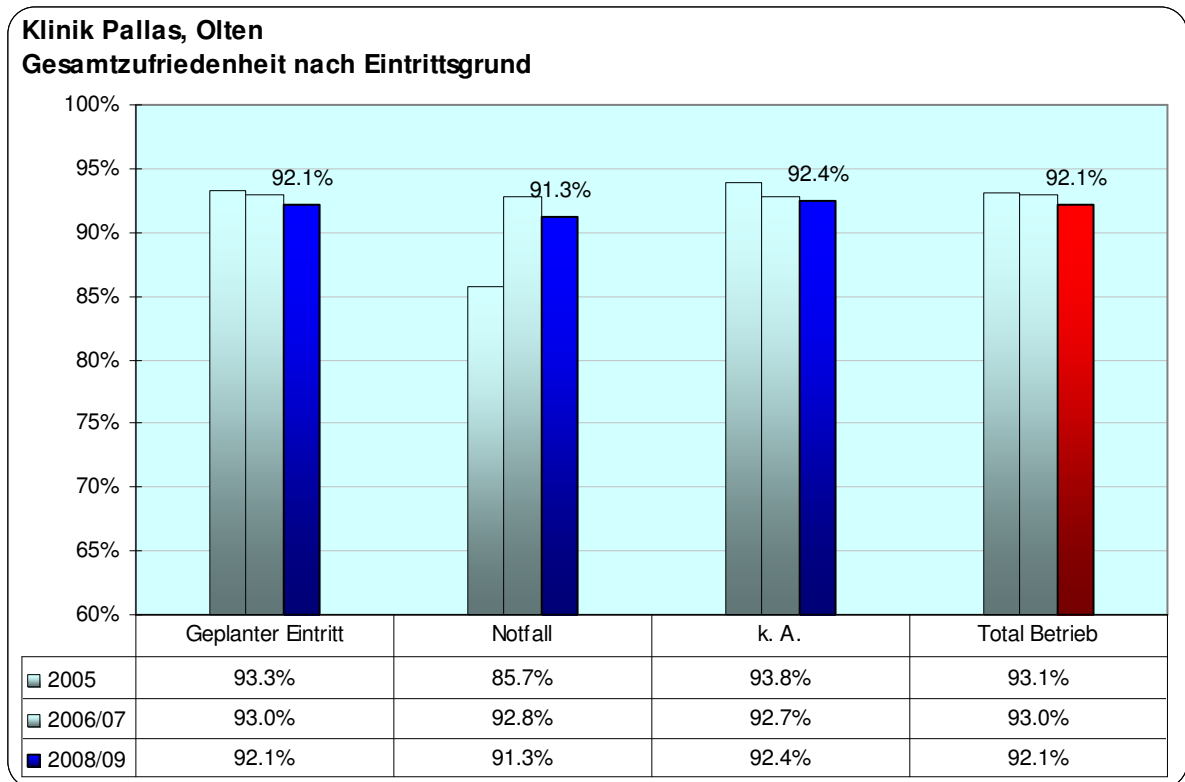
## Gesamtzufriedenheit nach Klasse



Kriterium	2005	2006/2007	2008/2009
Privatabteilung	15	40	32
Halbprivatabteilung	53	76	53
Allgemeine Abteilung	216	271	212
k. A.	120	192	152
<b>Total Betrieb</b>	<b>404</b>	<b>579</b>	<b>449</b>

# Gesamtzufriedenheit nach Kriterien

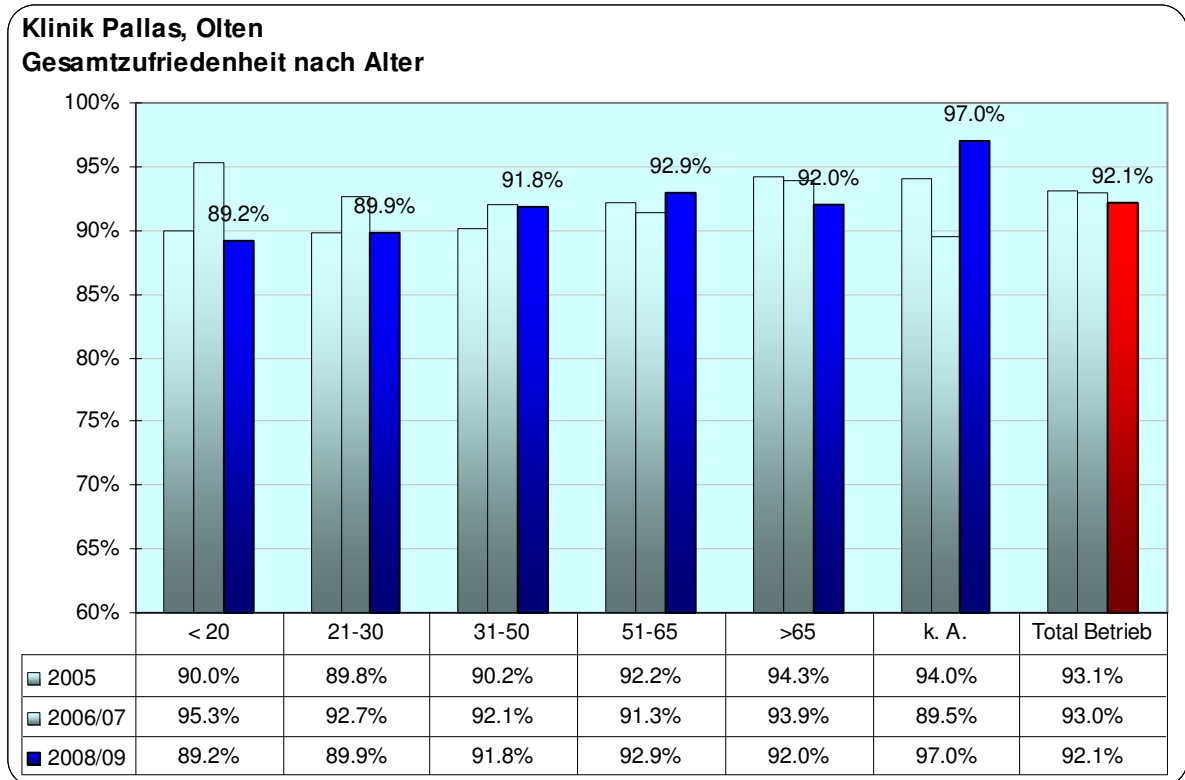
## Gesamtzufriedenheit nach Eintrittsgrund



Kriterium	2005	2006/2007	2008/2009
Geplanter Eintritt	335	460	344
Notfall	10	11	14
k. A.	59	108	91
<b>Total Betrieb</b>	<b>404</b>	<b>579</b>	<b>449</b>

# Gesamtzufriedenheit nach Kriterien

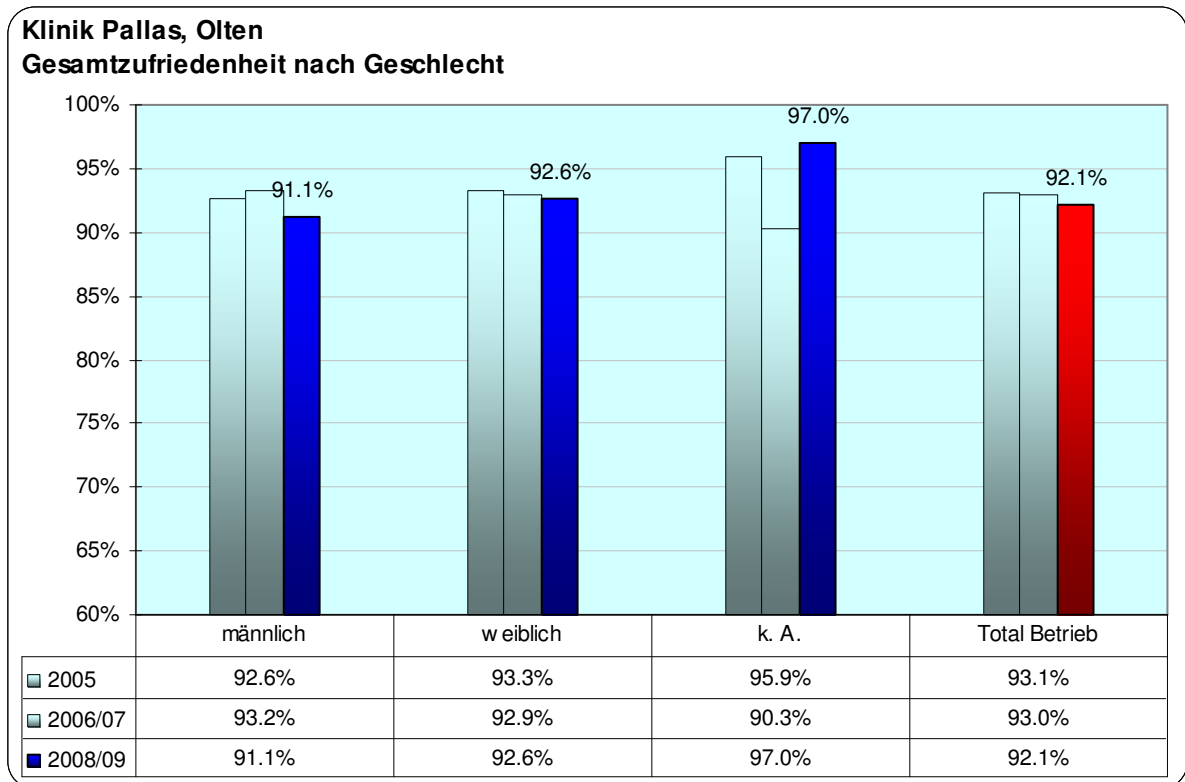
## Gesamtzufriedenheit nach Alter



Kriterium	2005	2006/2007	2008/2009
< 20	5	9	12
21-30	7	11	20
31-50	36	59	37
51-65	79	106	82
>65	259	370	278
k. A.	18	24	20
<b>Total Betrieb</b>	<b>404</b>	<b>579</b>	<b>449</b>

# Gesamtzufriedenheit nach Kriterien

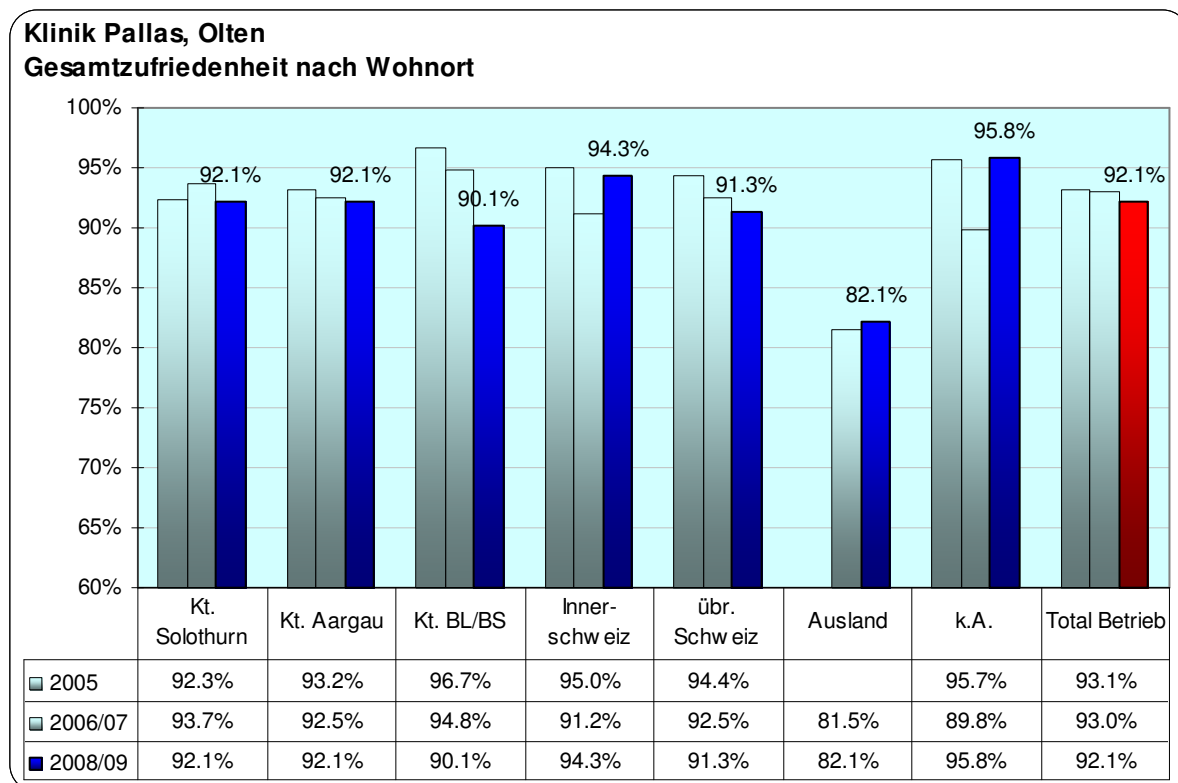
## Gesamtzufriedenheit nach Geschlecht



Kriterium	2005	2006/2007	2008/2009
männlich	155	242	192
weiblich	229	311	237
k. A.	20	26	20
<b>Total Betrieb</b>	<b>404</b>	<b>579</b>	<b>449</b>

# Gesamtzufriedenheit nach Kriterien

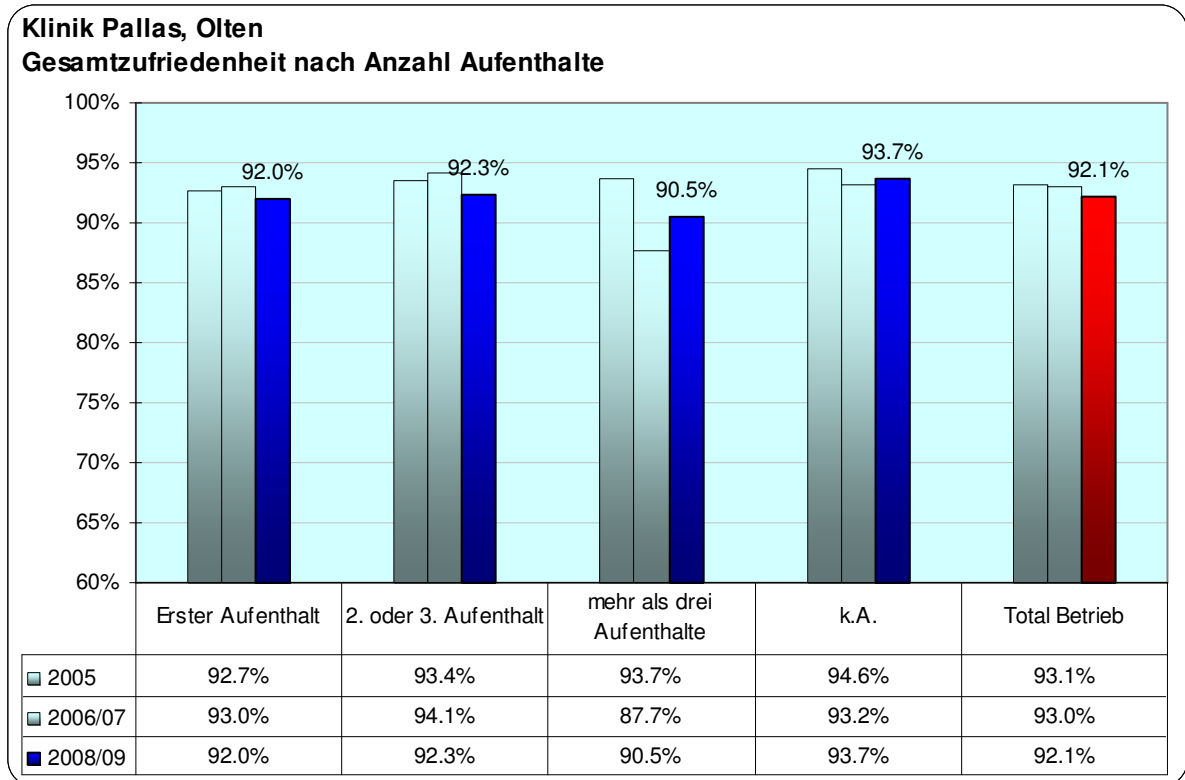
## Gesamtzufriedenheit nach Wohnort



Kriterium	2005	2006/2007	2008/2009
Kt. Solothurn	175	244	237
Kt. Aargau	126	187	106
Kt. BL/BS	5	12	4
Innerschweiz	16	17	17
übr. Schweiz	70	98	66
Ausland		1	2
k.A.	12	20	17
<b>Total Betrieb</b>	<b>404</b>	<b>579</b>	<b>449</b>

# Gesamtzufriedenheit nach Kriterien

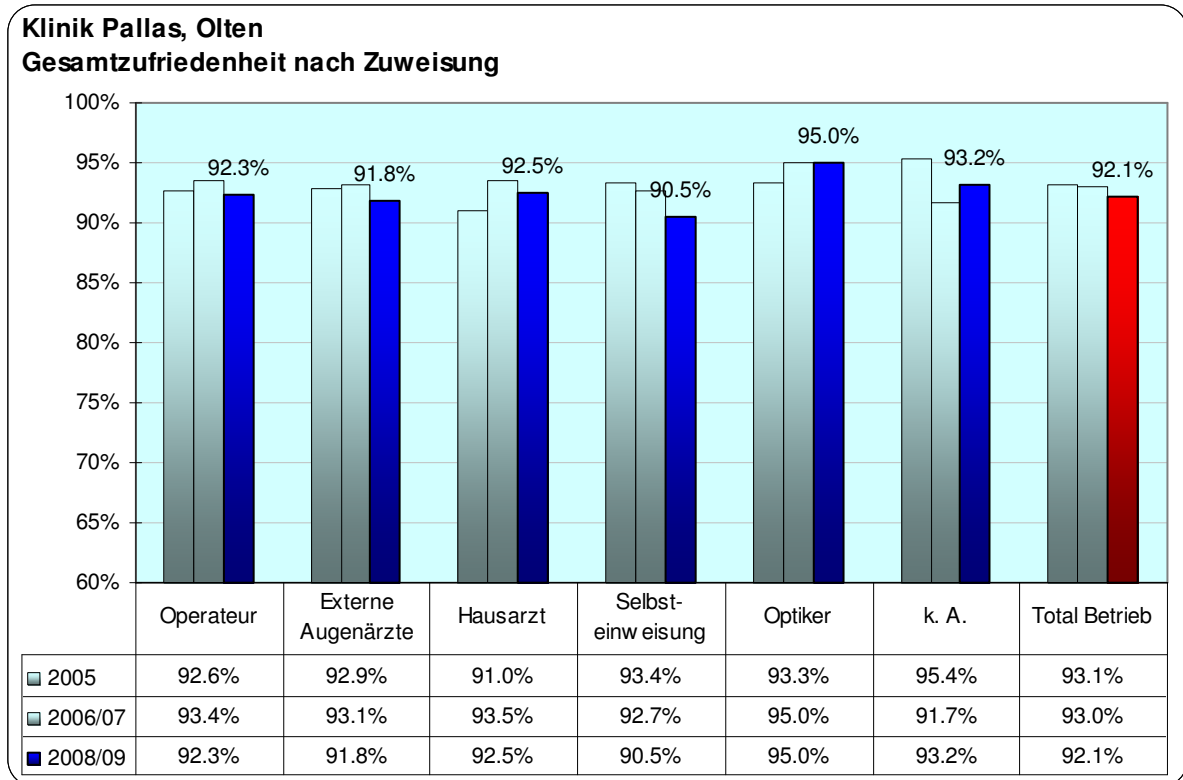
## Gesamtzufriedenheit nach Anzahl Aufenthalten in diesem Spital



Kriterium	2005	2006/2007	2008/2009
Erster Aufenthalt	238	299	213
2. oder 3. Aufenthalt	93	145	105
mehr als drei Aufenthalte	19	32	48
k.A.	54	103	83
<b>Total Betrieb</b>	<b>404</b>	<b>579</b>	<b>449</b>

# Gesamtzufriedenheit nach Kriterien

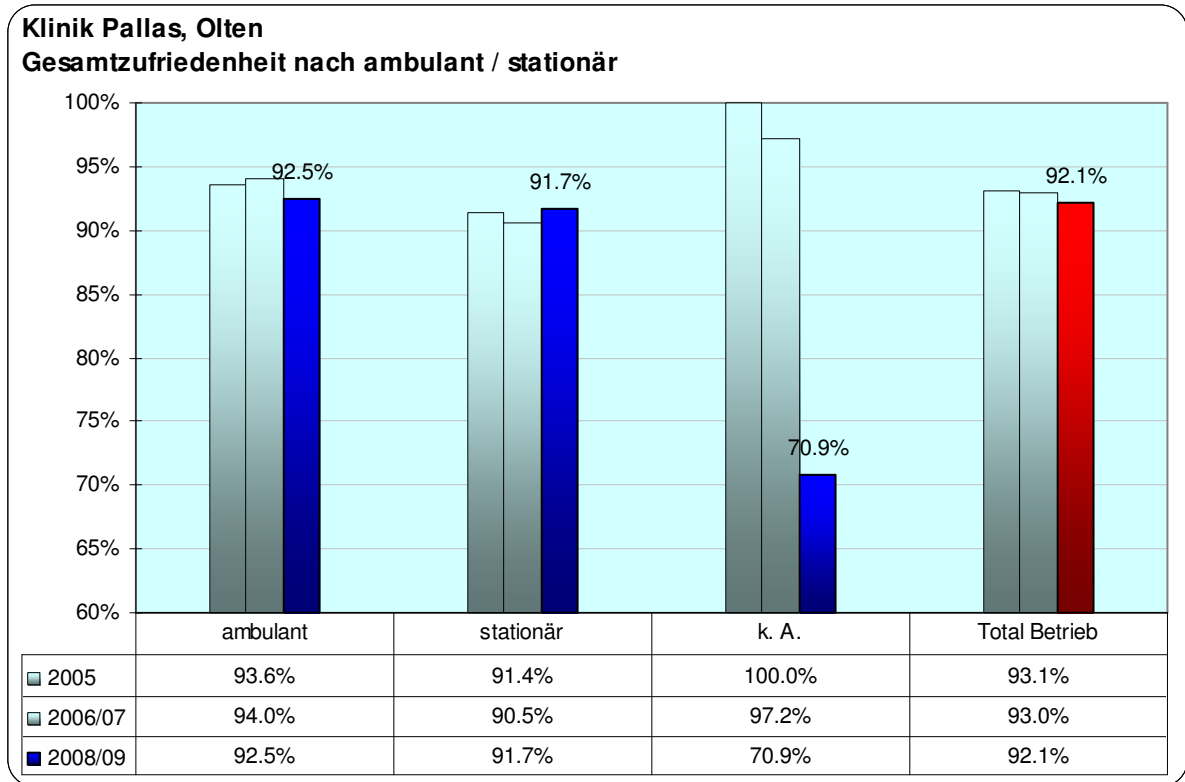
## Gesamtzufriedenheit nach Zuweisung



Kriterium	2005	2006/2007	2008/2009
Operateur	64	108	105
Externe Augenärzte	156	185	130
Hausarzt	41	62	36
Selbsteinweisung	44	70	71
Optiker	22	23	14
k. A.	77	131	93
<b>Total Betrieb</b>	<b>404</b>	<b>579</b>	<b>449</b>

# Gesamtzufriedenheit nach Kriterien

## Gesamtzufriedenheit nach ambulant / stationär

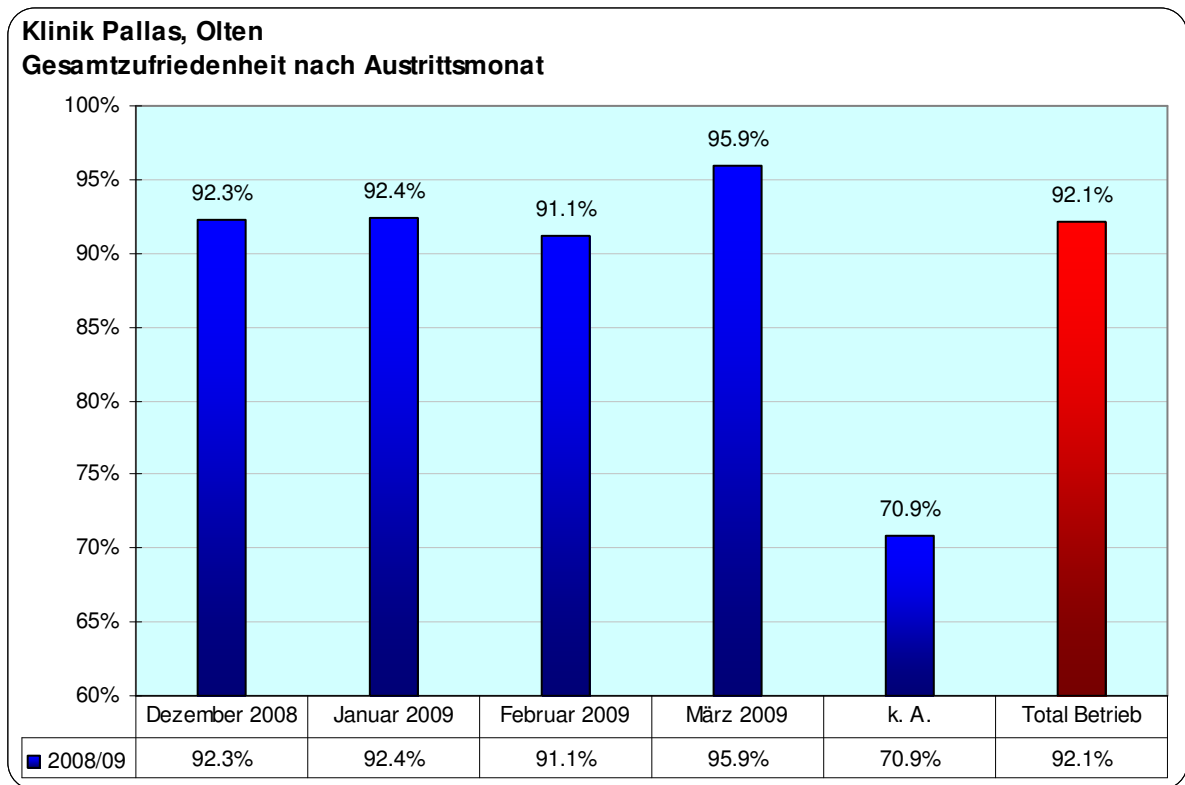


Kriterium	2005	2006/2007	2008/2009
ambulant	339	467	326
stationär	64	111	122
k. A.	1	1	1
<b>Total Betrieb</b>	<b>404</b>	<b>579</b>	<b>449</b>

Dieses Kriterium wurde durch die Klinik Pallas ausgefüllt.

## Gesamtzufriedenheit nach Kriterien

### Gesamtzufriedenheit nach Austrittsmonat



Kriterium	2008/2009
Dezember 2008	181
Januar 2009	179
Februar 2009	77
März 2009	11
k. A.	1
<b>Total Betrieb</b>	<b>449</b>

Dieses Kriterium wurde durch die Klinik Pallas ausgefüllt.

## Bemerkungen und Empfehlungen von *NPO PLUS*

Mit einer Gesamtzufriedenheit von 92.1 % weist die Klinik Pallas wiederum ein hervorragendes Resultat auf. Sämtliche Auswertungen erzielen durchwegs hohe bis sehr hohe Werte. Die zusätzlichen Detailauswertungen zeigen vereinzelt Unterschiede in den Bewertungen nach Abteilung. Für das Gesamtbild massgebend ist jedoch die Gesamtzufriedenheit.

Die detaillierte Darstellung der Messresultate zu den einzelnen Fragen zeigt, dass viele Zufriedenheitswerte nicht stark von den Werten der Messungen aus den Jahren 2005 und 2006/07 abweichen und sich weiterhin auf einem **sehr hohen Niveau** bewegen. Es ist aber unverkennbar, dass die Zufriedenheit in allen Fragebereichen ganz leicht (statistisch nicht signifikant) abnimmt.

Erwähnenswert ist zudem folgendes:

- Der Bereich ‚Information, Aufklärung, Instruktion‘ mit einem Zufriedenheitswert von 89.4 % zeigt wiederum das grösste Entwicklungspotenzial.
- Der Bereich ‚Ärztliche Betreuung‘ zeigt bei sämtlichen Detailfragen einen leichten Rückgang der Zufriedenheit.
- Das Wissen der Patienten über die Zuständigkeit der pflegerischen Bezugsperson – bei vorangehenden Messungen ein Wert mit Entwicklungspotenzial - hat sich wiederum leicht verbessert.
- Der Zimmerkomfort wird durch die Befragten wiederum tiefer eingeschätzt.
- Nur rund 56 % der Antwortenden (bei einer tiefen Antwortquote) sind mit dem Angebot der Cafeteria vollständig zufrieden.
- Die bedeutendste Patientengruppe ‚Ophthalmologie Katarakt‘ hielt die Zufriedenheit auf sehr hohen 94.4 %.
- Entgegen dem Trend aus früheren Messungen sank die Zufriedenheit der ambulanten Patienten leicht während gleichzeitig die Zufriedenheit der stationären Patienten leicht anstieg.

Die zahlreichen Bemerkungen der Patienten, die wir Ihnen jeweils zwei Mal pro Monat aktuell zustellten, empfehlen wir Ihrer besonderen Aufmerksamkeit.

**Insgesamt betrachtet sind die Befragten mit den Leistungen der Klinik Pallas sehr zufrieden.**

Wir empfehlen Ihnen zudem, die hervorragenden Resultate den Befragten in geeigneter Form zu kommunizieren (z.B. im Internet) und die Befragung mit dem gleichen Instrument periodisch zu wiederholen.

Wir bedanken uns, dass wir für Sie diese Patientenbefragung durchführen durften.

**NPO PLUS**  
Institut für Meinungs- und Sozialforschung



P. Reusch, Geschäftsführer

Lachen, 14. April 2009

Anhang: - Fragebogen deutsch