



NPO PLUS

Institut für Meinungs- und Sozialforschung

Postfach, 8853 Lachen

Telefon 055 462 28 14

Fax 055 462 28 15

Internet www.npoplus.ch

E-Mail npoplus@bluewin.ch

KLINIK PALLAS

OLTEN

Patientenbefragung 2006/07

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 |
| Zusatzauswertungen nach Bereich und Abteilung | 35 |
| Bemerkungen und Anregungen der Befragten | 38 |
| Bemerkungen und Empfehlungen von <i>NPO PLUS</i> | 47 |
| Anhang Vertrauensintervalle | 49 |
| Fragebogen | Anhang |

Auftrag und Vorgehen

Die Klinik Pallas in Olten beauftragte am 27. August 2006 *NPO PLUS* mit der Durchführung einer Patientenbefragung. Als Befragungsperiode wurde die Zeit vom 13. November 2006 bis 28. Februar 2007 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:

| Bereich | Gewichtung |
|--------------------------------------|-------------------|
| 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 % |
| Total | 100,00 % |

Betriebsspezifische Zusatzfragen

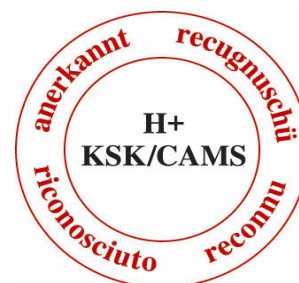
Jedes Spital hat die Möglichkeit, maximal drei Zusatzfragen zu formulieren. Diese können sich auch auf Themen beziehen, die im Fragebogen nicht enthalten, für den Betrieb oder die Region aber wichtig sind. Die Antworten werden wahlweise in der Rating-Methode oder mit ja/nein ausgewertet. Die Auswertung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

Platz für Bemerkungen

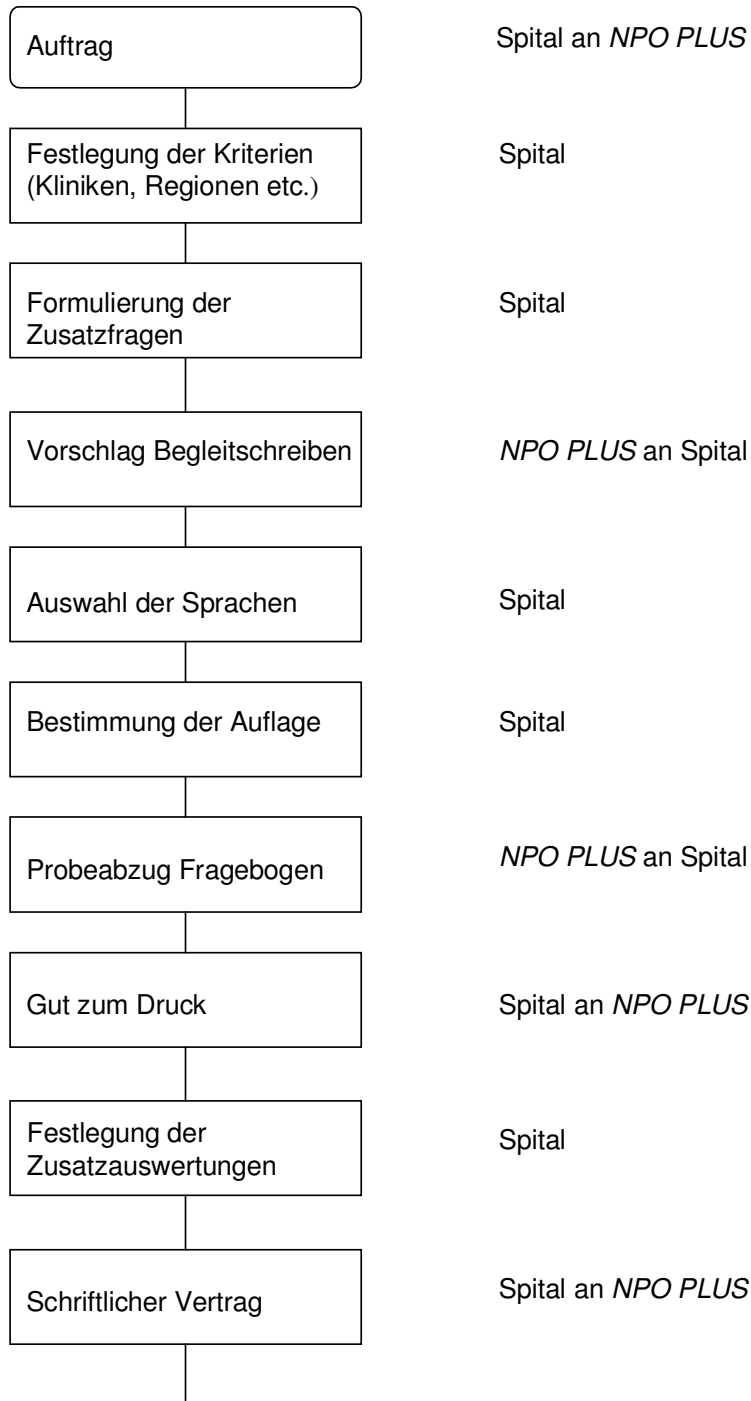
Es ist genügend Platz für freie Bemerkungen vorgesehen. Die Bemerkungen werden für die Auswertung nicht gescannt, sondern anonym in ein Textfile erfasst. Damit sind Rückschlüsse auf Patienten ausgeschlossen. Alle zwei Wochen erhält das Spital die Bemerkungen zugestellt.

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.

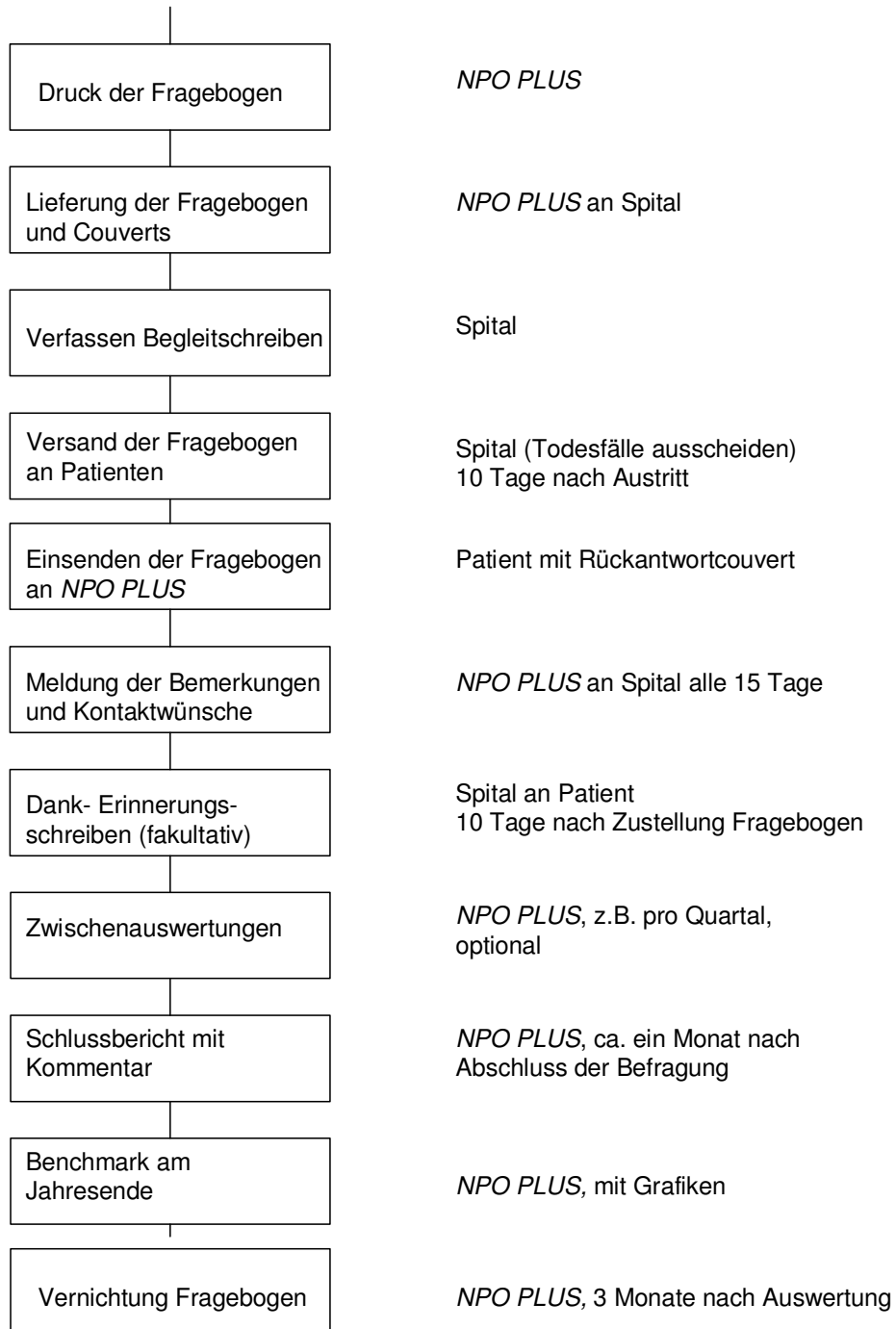
**Der Fragebogen ist von der Koordinations-
und Informationsstelle für Qualitätsförderung
H+ / KSK anerkannt.**



Ablauf Patientenbefragung



Ablauf Patientenbefragung (Fortsetzung)



Rücklaufquoten

Total wurden durch die Klinik Pallas in der Messperiode 1'130 Fragebogen versandt.

Von den insgesamt 609 rechtzeitig eingesandten Fragebogen waren 579 auswertbar. Ein Fragebogen traf erst nach Abschluss der Auswertung bei *NPO PLUS* ein.

Die **Rücklaufquote** beträgt somit 53.9 % (2005 = 44.0 %, 2002 = 47.7 %) und ist als durchschnittlich zu bezeichnen. Bei solchen Umfragen werden üblicherweise Rücklaufquoten zwischen 45 - 70 % erreicht. Die **Auswertungsquote** (Rücklaufquote minus 30 leere Fragebogen) beträgt 51.2 %

Aus den ausgewerteten 579 Fragebogen lässt sich indes ein sehr gutes Bild über die Zufriedenheit der Patienten an der Klinik Pallas darstellen.

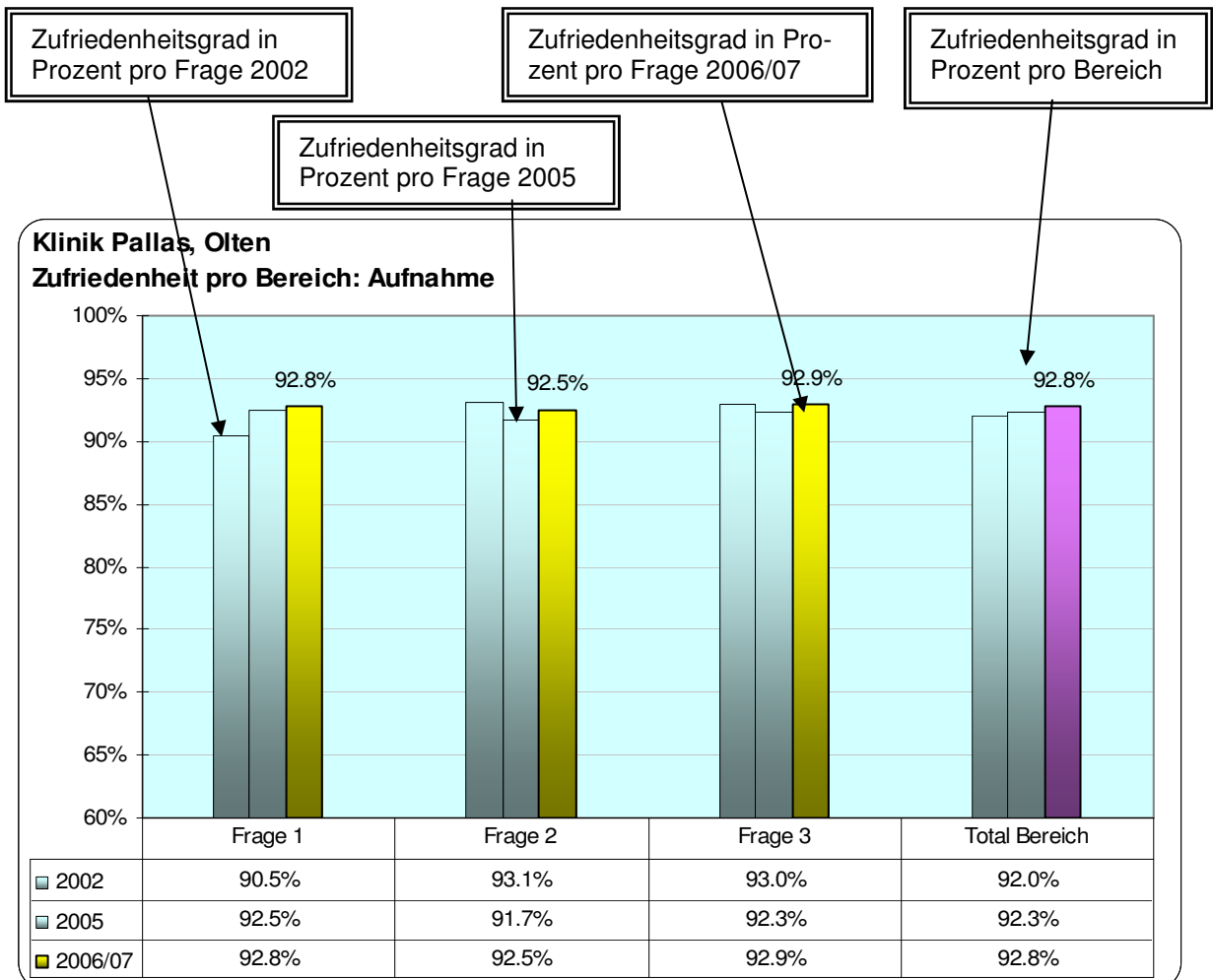
Antwortquoten auf die einzelnen Fragen

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 | 36.1% | Wie erlebten Sie die Aufnahme auf der Nofallstation, im Wachsaaal oder auf der Intensivstation? |
| 3 | 38.5% | Wie erlebten Sie die Aufnahme/den Empfang auf der Krankenstation (Bettenabteilung)? |
| 4 | 93.6% | Wie umfassend wurden Ihnen die Risiken und Vorteile einer Operation oder einer Behandlung/Untersuchung in einer Ihnen verständlichen Sprache erläutert? |
| 5 | 76.3% | Wie gut wurden Sie über die zu beachtenden Nebenwirkungen der Medikamente aufgeklärt, bevor Sie entlassen wurden? |
| 6 | 76.7% | Erhielten Sie insgesamt genügend Informationen über Ihr gesundheitliches Verhalten nach dem Spitalaufenthalt? |
| 7 | 67.2% | Wie erlebten Sie die Aufklärung über die Anästhesie/Narkose? |
| 8 | 91.0% | Fühlten Sie sich von den Ärzten respektvoll behandelt? |
| 9 | 86.5% | Wie beurteilen Sie die Fachkompetenz der Ärzte? |
| 10 | 78.8% | Hatten Sie die Möglichkeit, mit den Ärzten so vertraulich zu sprechen zu können, wie Sie sich das gewünscht haben? |
| 11 | 80.0% | Hatten die Ärzte genügend Zeit für Sie? |
| 12 | 79.6% | Wussten Sie jeweils, welche ärztliche Bezugsperson für Sie zuständig war? |
| 13 | 63.7% | Fühlten Sie sich vom Pflegedienst respektvoll behandelt? |
| 14 | 59.8% | Wie beurteilen Sie die Fachkompetenz des Pflegedienstes? |
| 15 | 59.8% | Hatte das Pflegepersonal genügend Zeit für Sie? |
| 16 | 53.9% | Wussten Sie jeweils, welche pflegerische Bezugsperson für Sie zuständig war? |
| 17 | 36.8% | Wie haben Sie das Pflegepersonal in Situationen erlebt, in denen Sie traurig oder ängstlich waren oder sich in einer Krise befanden? |
| 18 | 50.8% | Wie beurteilen Sie die Zusammenarbeit zwischen den Ärzten und dem Pflegepersonal? |
| 19 | 19.3% | Wie funktionierte die Koordination zwischen den verschiedenen Diensten (z.B. Röntgen, Labor, Physiotherapie) des Spitals? |
| 20 | 32.8% | Wie beurteilen Sie die Informationen zum Tagesablauf durch die Pflegenden? |
| 21 | 32.6% | Wie beurteilen Sie die Organisation des Tagesablaufs? |
| 22 | 51.1% | Wie wurden die Termine für Ihre Untersuchungen und Behandlungen eingehalten? |
| 23 | 29.5% | Entsprachen die Besuchszeiten Ihren Bedürfnissen und Wünschen? |
| 24 | 28.3% | Wie beurteilen Sie die Einrichtung und den Komfort Ihres Zimmers? |
| 25 | 28.5% | Wie beurteilen Sie die Sauberkeit Ihres Zimmers und der Nassräume? |
| 26 | 28.8% | Hatten Sie während Ihres Aufenthaltes die notwendige Ruhe? |
| 27 | 25.4% | Wie beurteilen Sie die Qualität der Mahlzeiten? |
| 28 | 22.5% | Wie beurteilen Sie die Auswahlmöglichkeiten der Menüs? |
| 29 | 16.9% | Wie beurteilen Sie das Angebot in der Cafeteria? |
| 30 | 31.1% | Wurden Sie vom Spital rechtzeitig über den Austrittstermin informiert? |
| 31 | 29.4% | Wie beurteilen Sie den Austrittstermin? |
| 32 | 22.8% | Wie gut hat das Spital die notwendigen Vorkehrungen getroffen, um eine lückenlose Nachbetreuung durch Ihren Hausarzt oder die Spitex sicherzustellen? |
| 33 | 25.2% | Wie beurteilen Sie die Zusammenarbeit zwischen den Spitalärzten und Ihrem Hausarzt? |
| 34 | 51.5% | Wie beurteilen Sie die Schmerzbehandlung während des Spitalaufenthaltes? |
| 35 | 70.1% | Ist aus Ihrer Sicht die Behandlung, die Untersuchung, die Operation gut verlaufen? |
| 36 | 72.9% | Würden Sie bei Bedarf dieses Spital wieder aufsuchen? |
| 37 | 96.5% | 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 2002 und 2005.



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)?

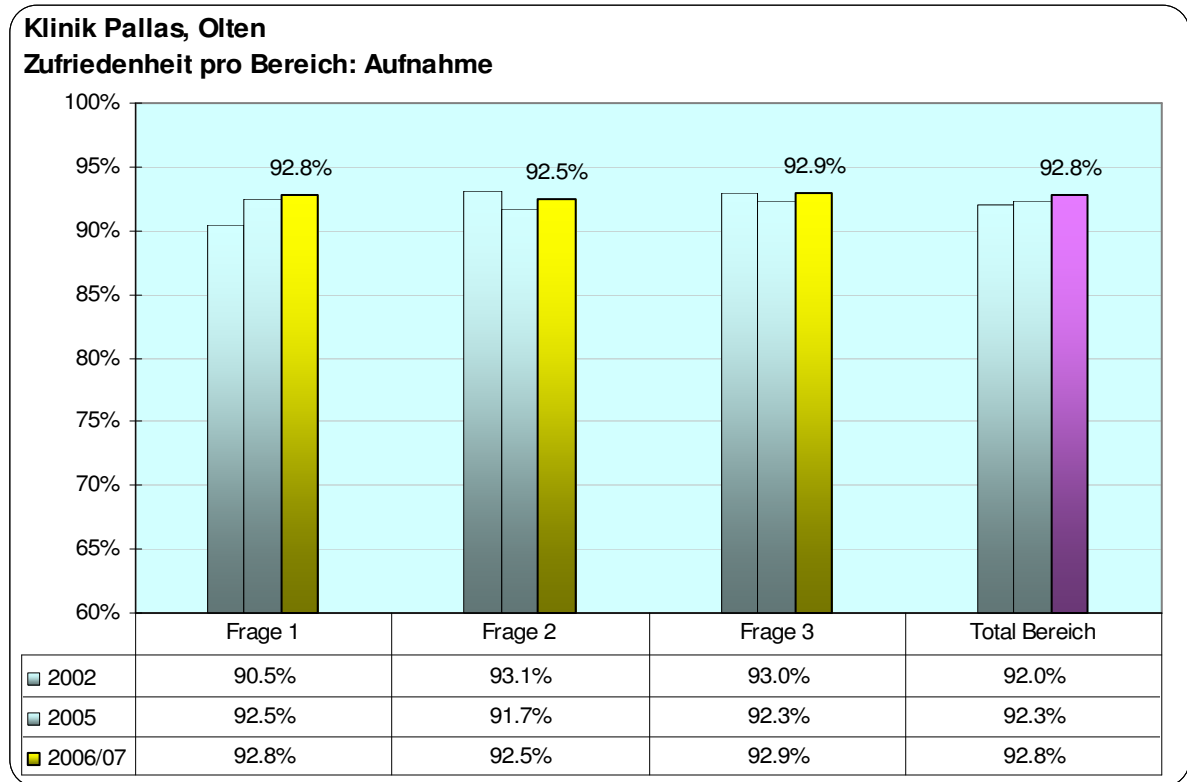
Fragen mit Volltext

KLINIK PALLAS OLTEN

Resultate der Patientenbefragung 2006/07

Zufriedenheit pro Bereich

Aufnahme



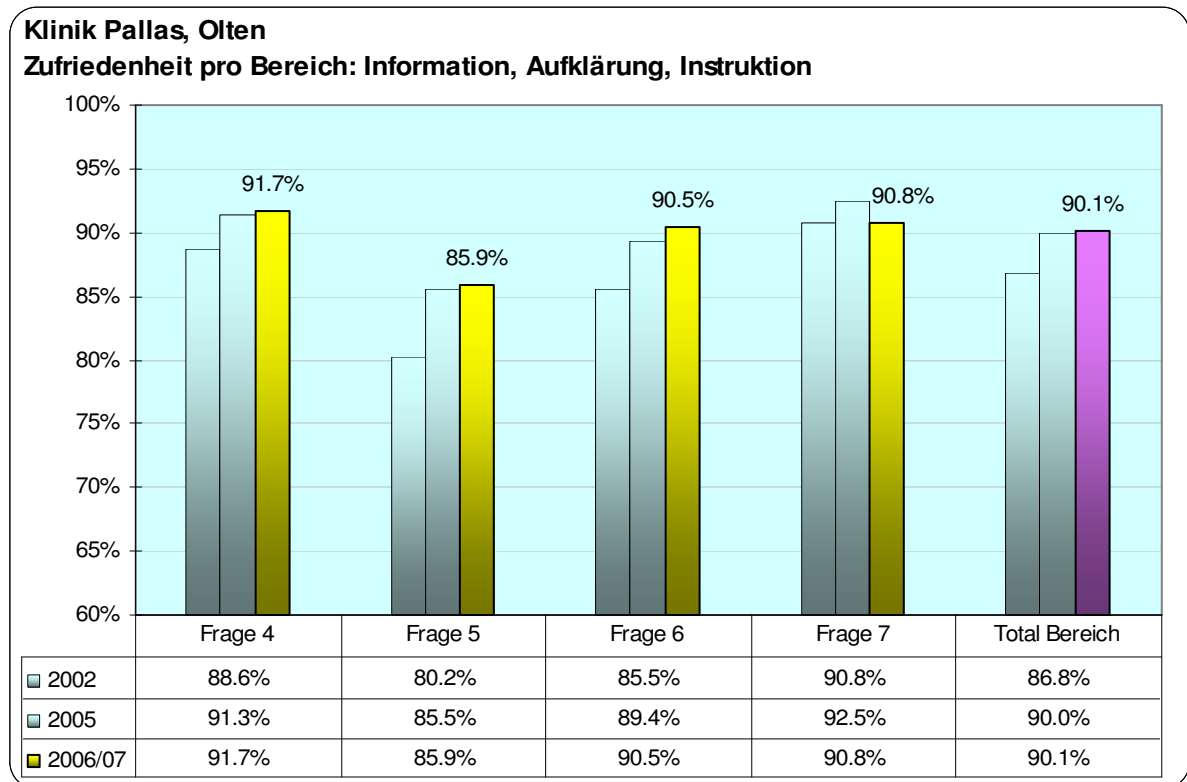
Frage 1: Wie erlebten Sie die Aufnahme beim Empfang/Patientenbüro?

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

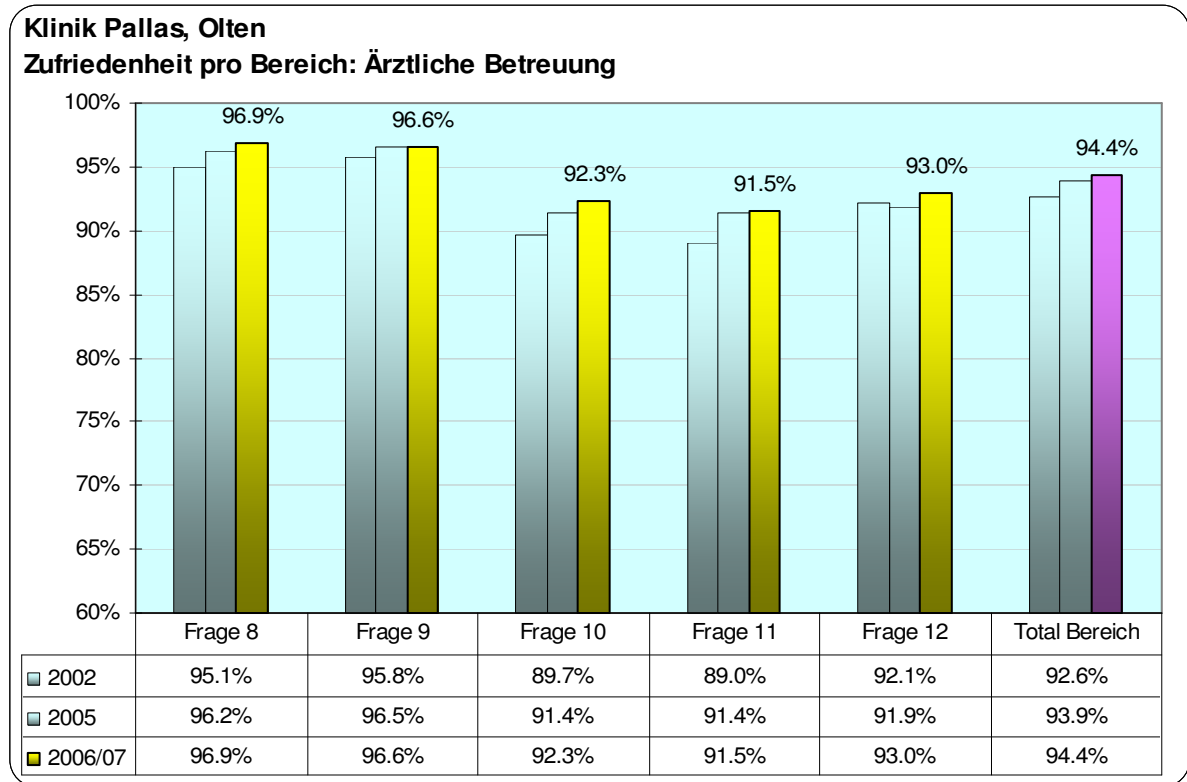
Information, Aufklärung, Instruktion



- 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?

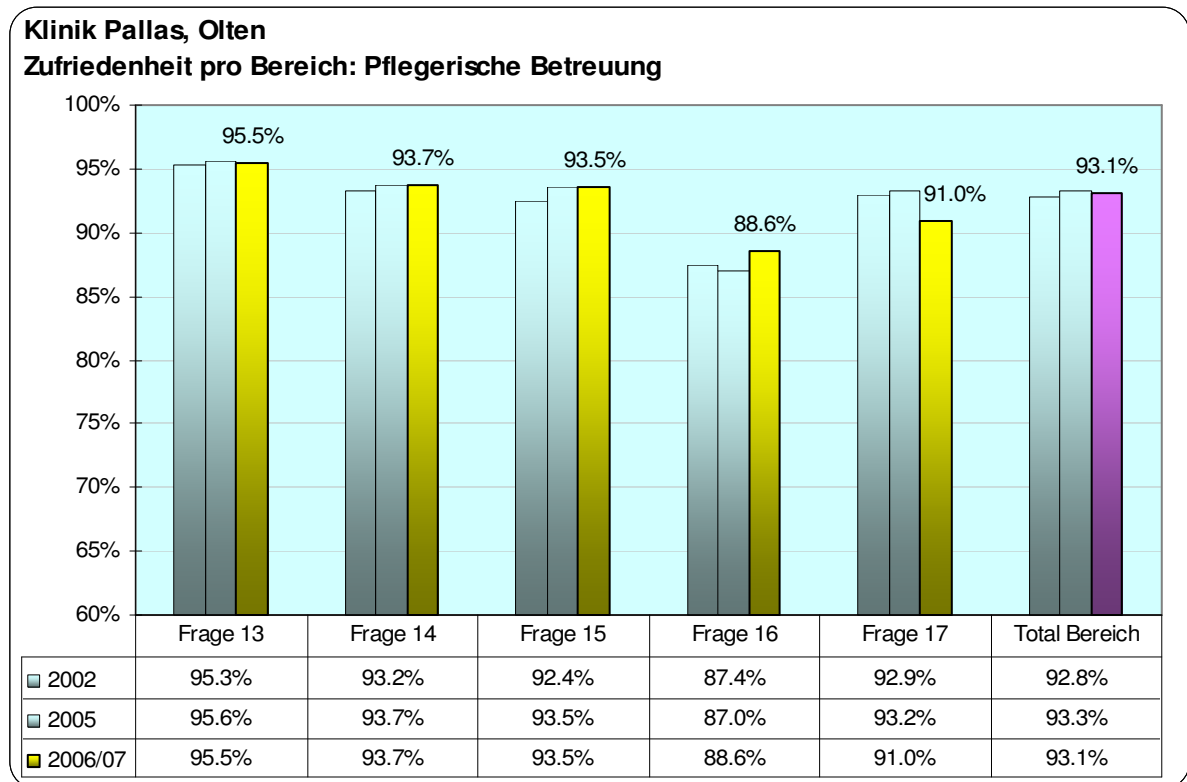
Frage 10: Hatten Sie die Möglichkeit, mit den Ärzten so vertraulich sprechen zu können, wie Sie sich das gewünscht haben?

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?

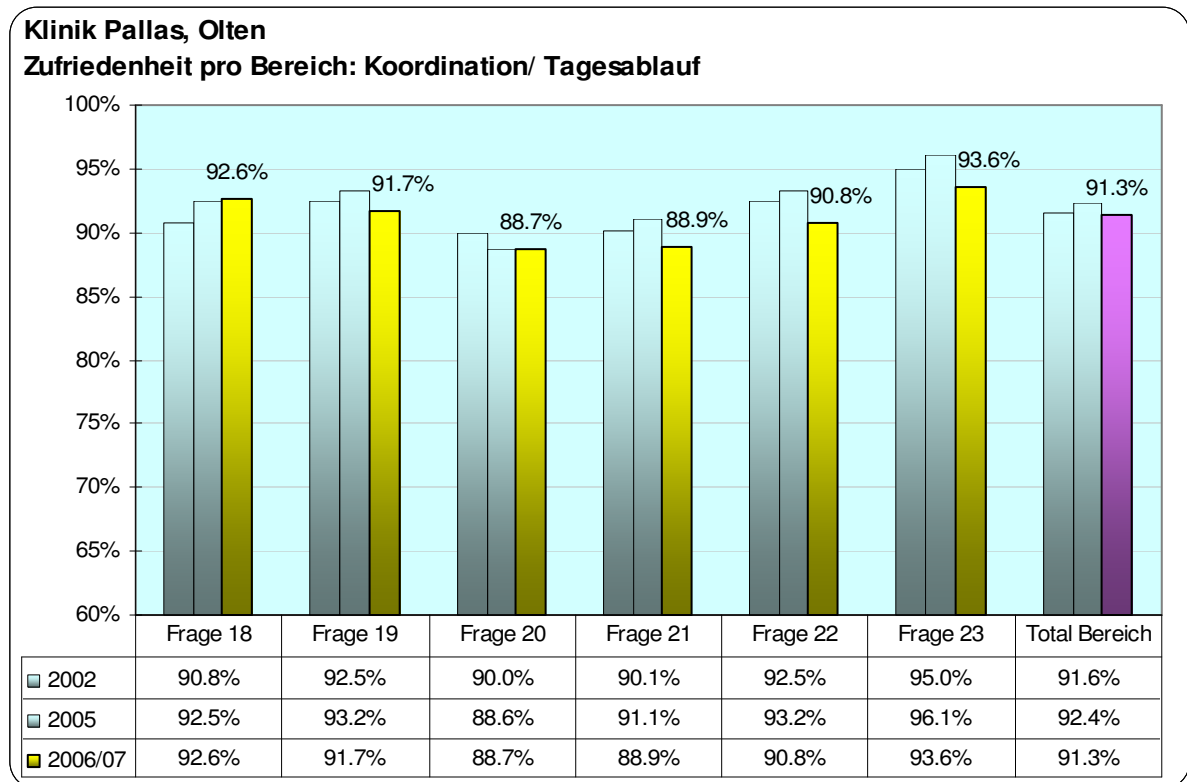
Frage 15: Hatte das Pflegepersonal genügend Zeit für Sie?

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?

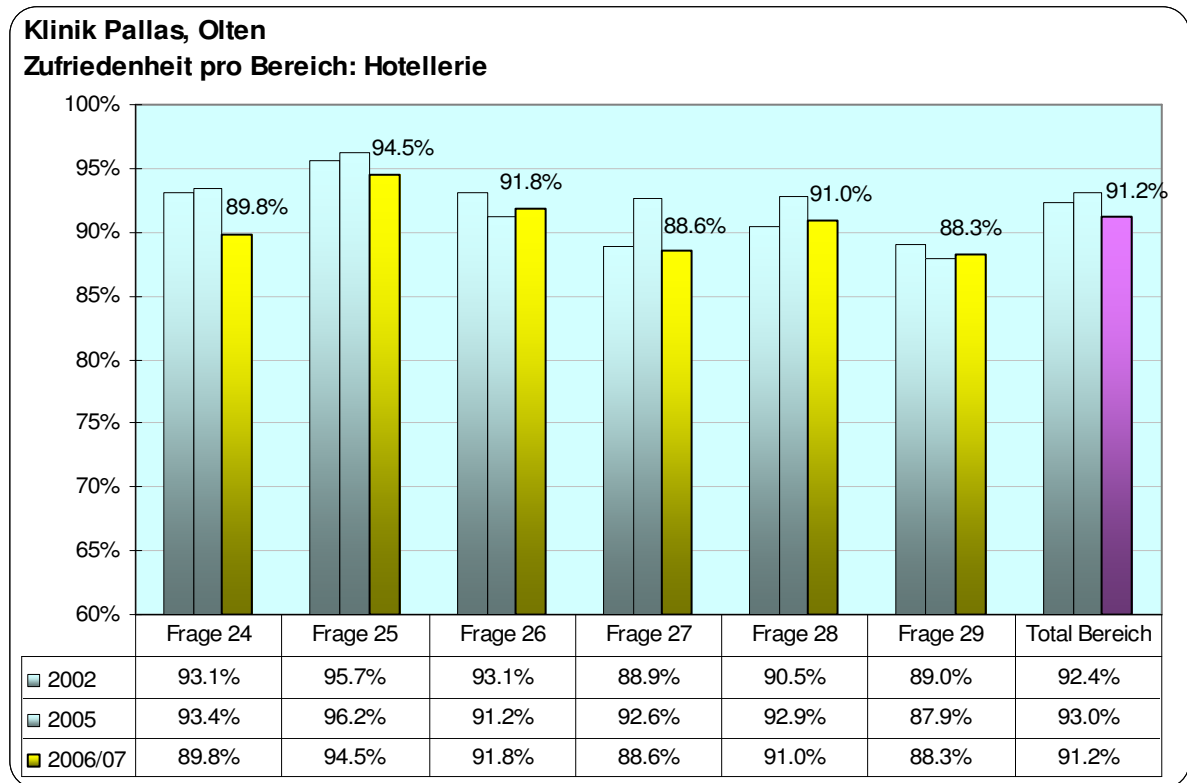
Frage 21: Wie beurteilen Sie die Organisation des Tagesablaufs?

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?

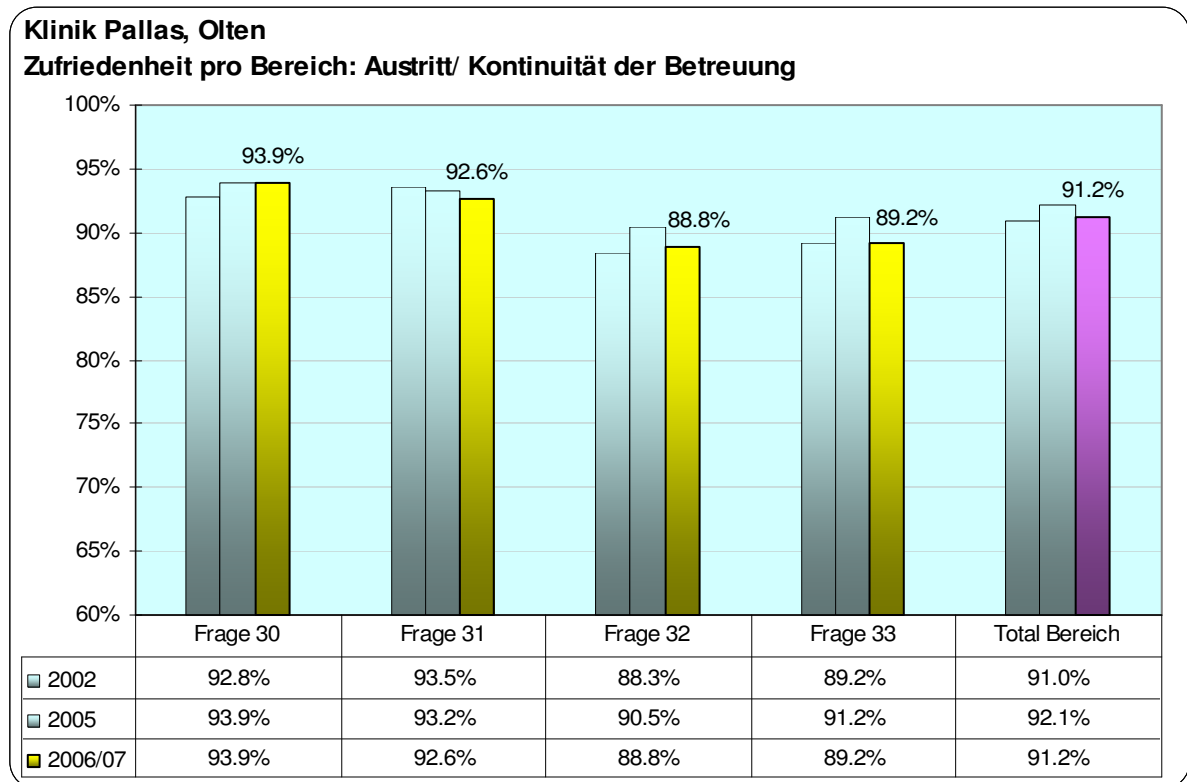
Frage 27: Wie beurteilen Sie die Qualität der Mahlzeiten?

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



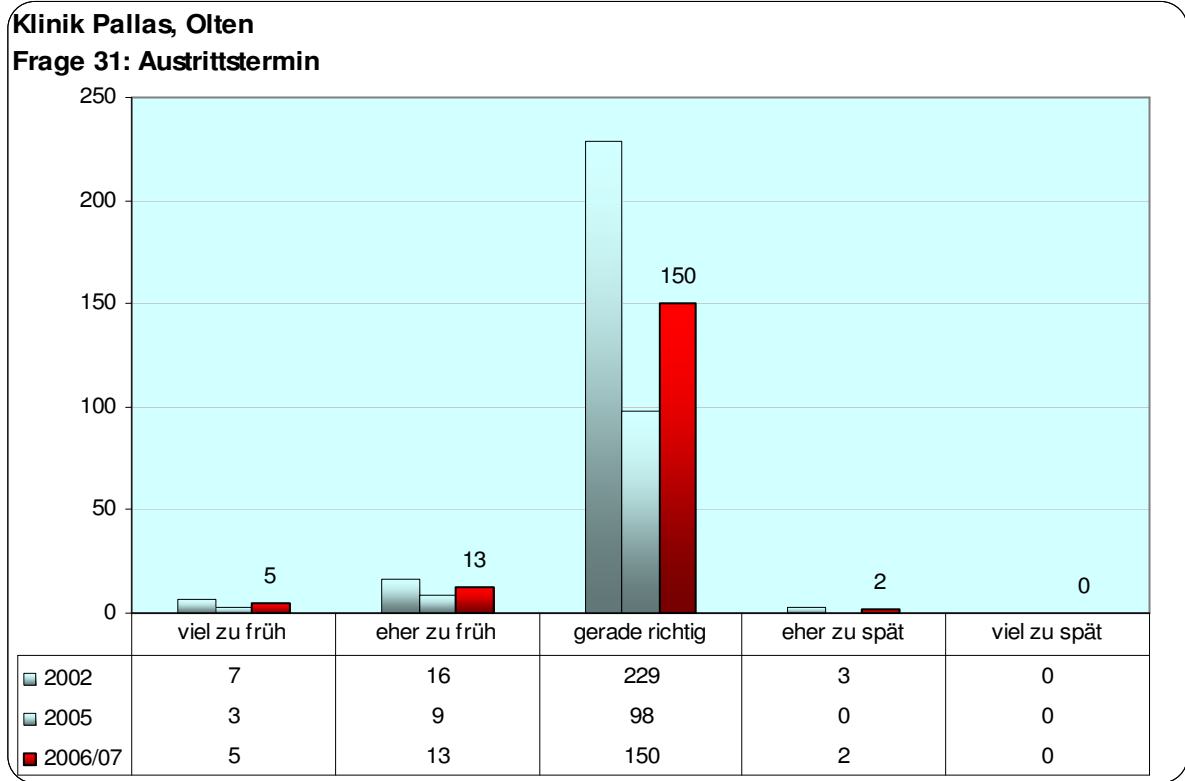
Frage 30: Wurden Sie vom Spital rechtzeitig über den Austrittstermin informiert?

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?

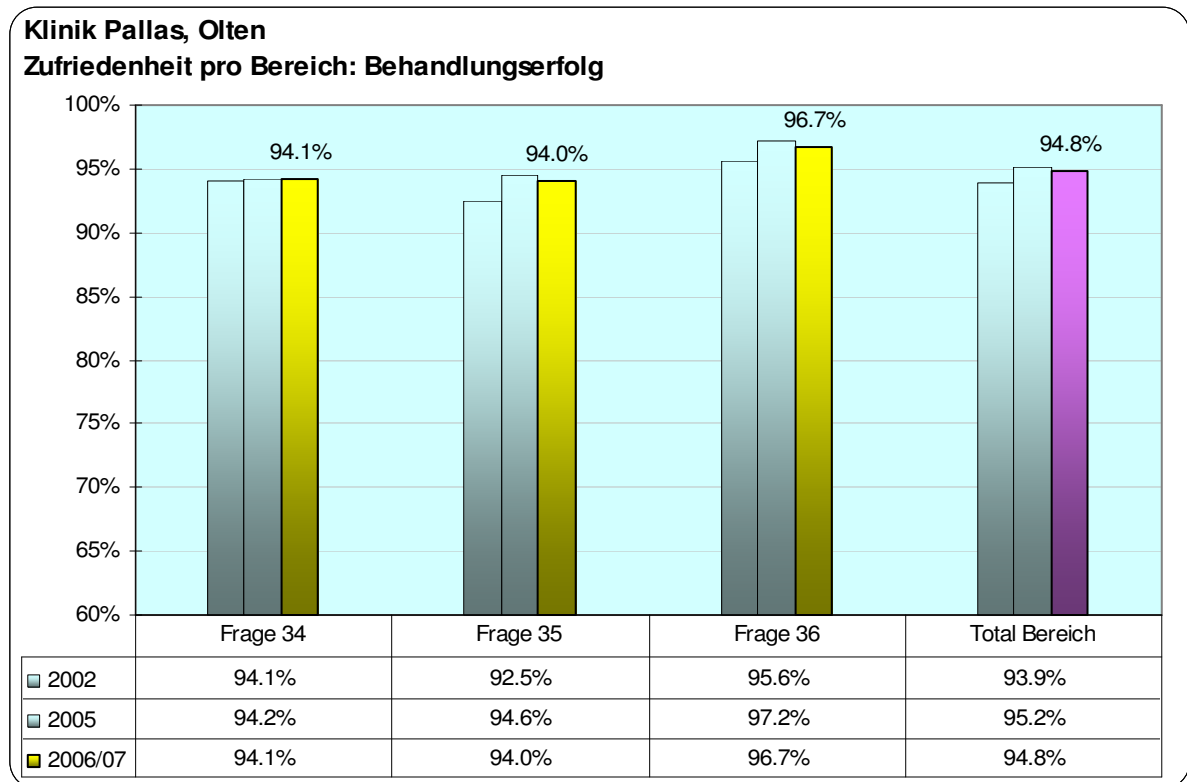
Frage 33: Wie beurteilen Sie die Zusammenarbeit zwischen den Spitalärzten und Ihrem Hausarzt?

Detailauswertung Frage 31



Zufriedenheit pro Bereich

Behandlungserfolg



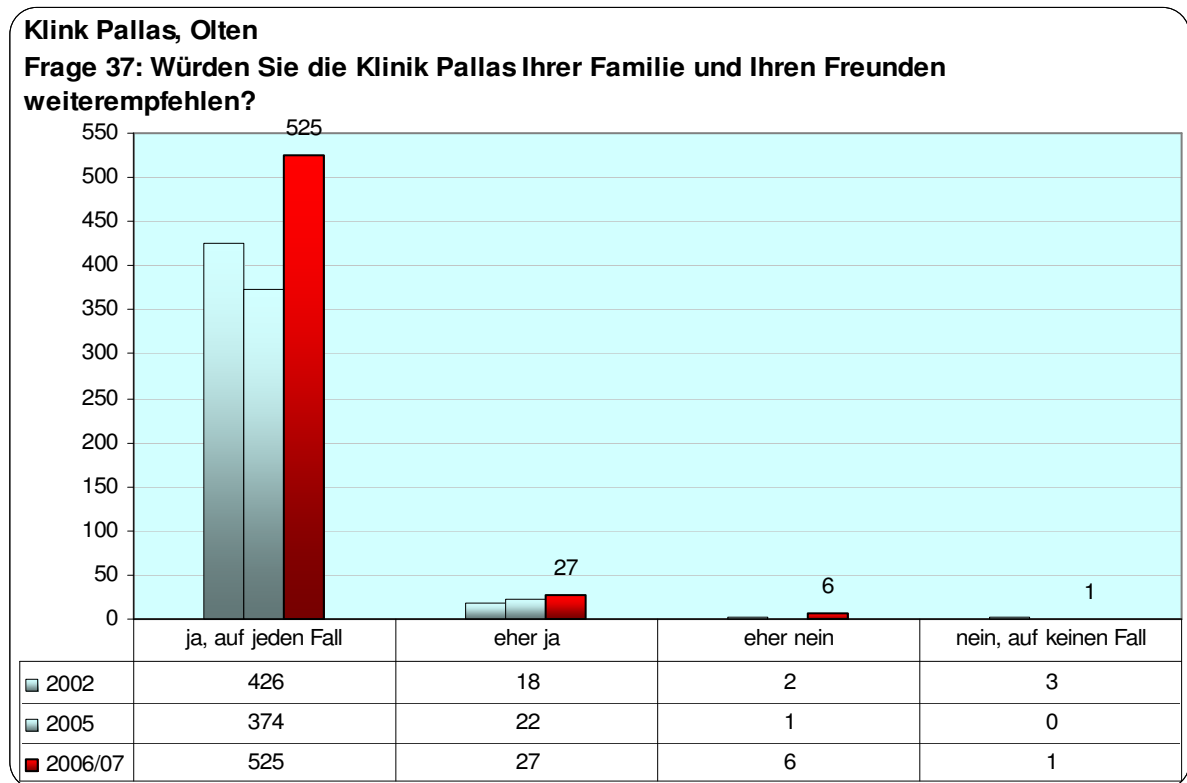
Frage 34: Wie beurteilen Sie die Schmerzbehandlung während des Spitalaufenthaltes?

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

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

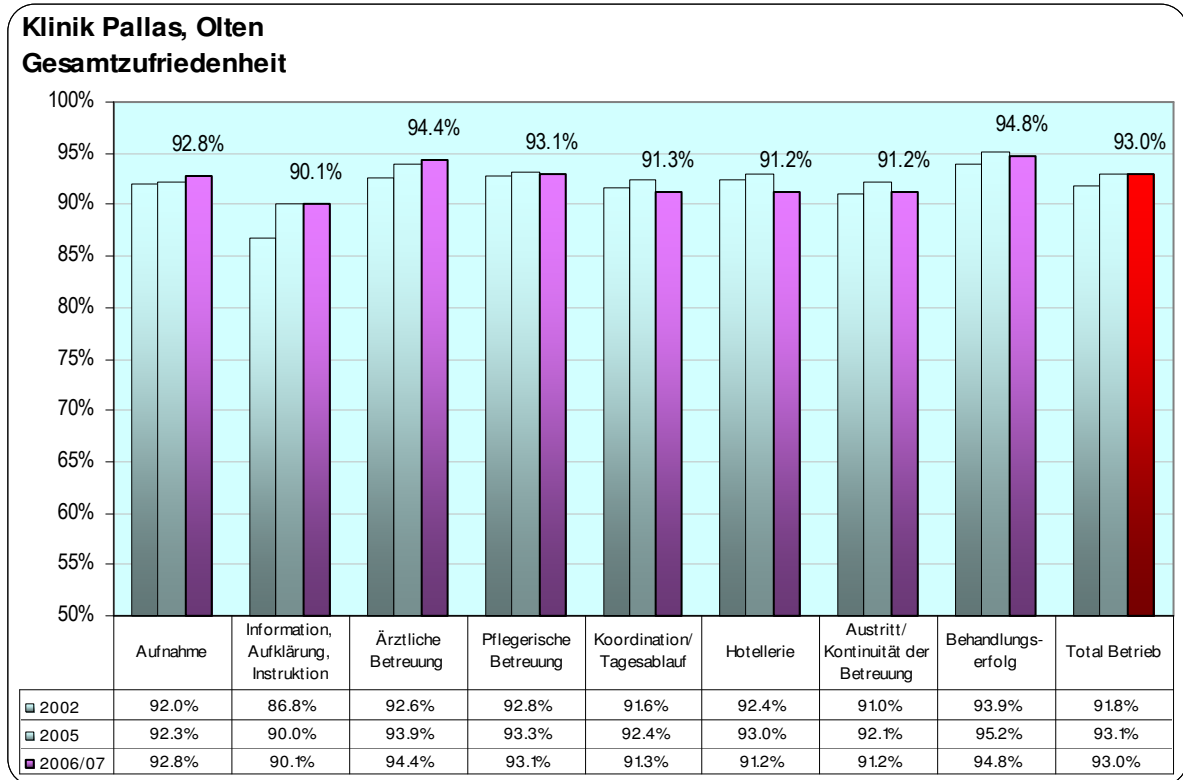
Zusatzfragen

Frage 37



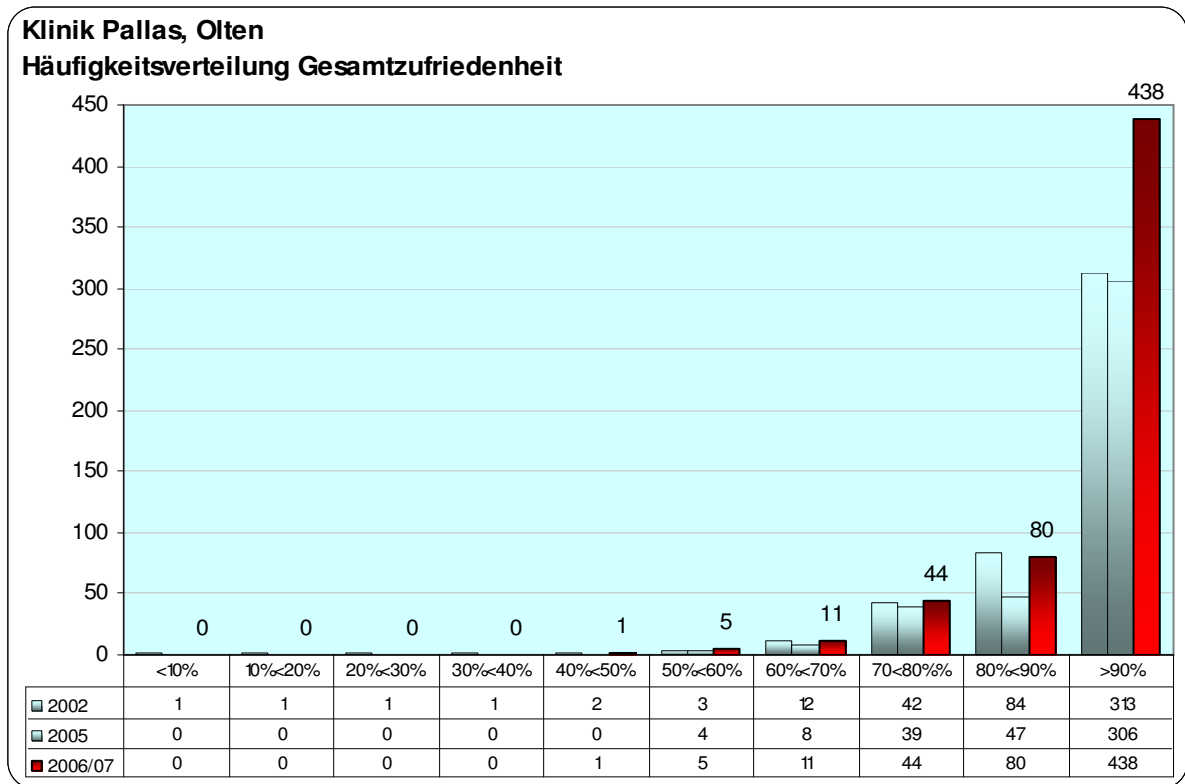
Die Antwortquote bei dieser Frage betrug hohe 98,3 %. Diese Zusatzfrage wird für die Ermittlung der Gesamtzufriedenheit nicht verwendet. Die Antworten auf diese Frage weisen eine ähnliche hohe Zufriedenheit aus wie bei der sachlich verwandten Frage 36.

Gesamtzufriedenheit



Sämtliche Bereiche weisen eine hohe Zufriedenheit von 90 % und mehr auf. Die stark gewichteten Bereiche ‚Ärztliche Betreuung‘, ‚Pflegerische Betreuung‘ und ‚Behandlungserfolg‘ tragen wesentlich zum hohen Gesamtergebnis von 93.0 % bei.

Häufigkeitsverteilung Gesamtzufriedenheit



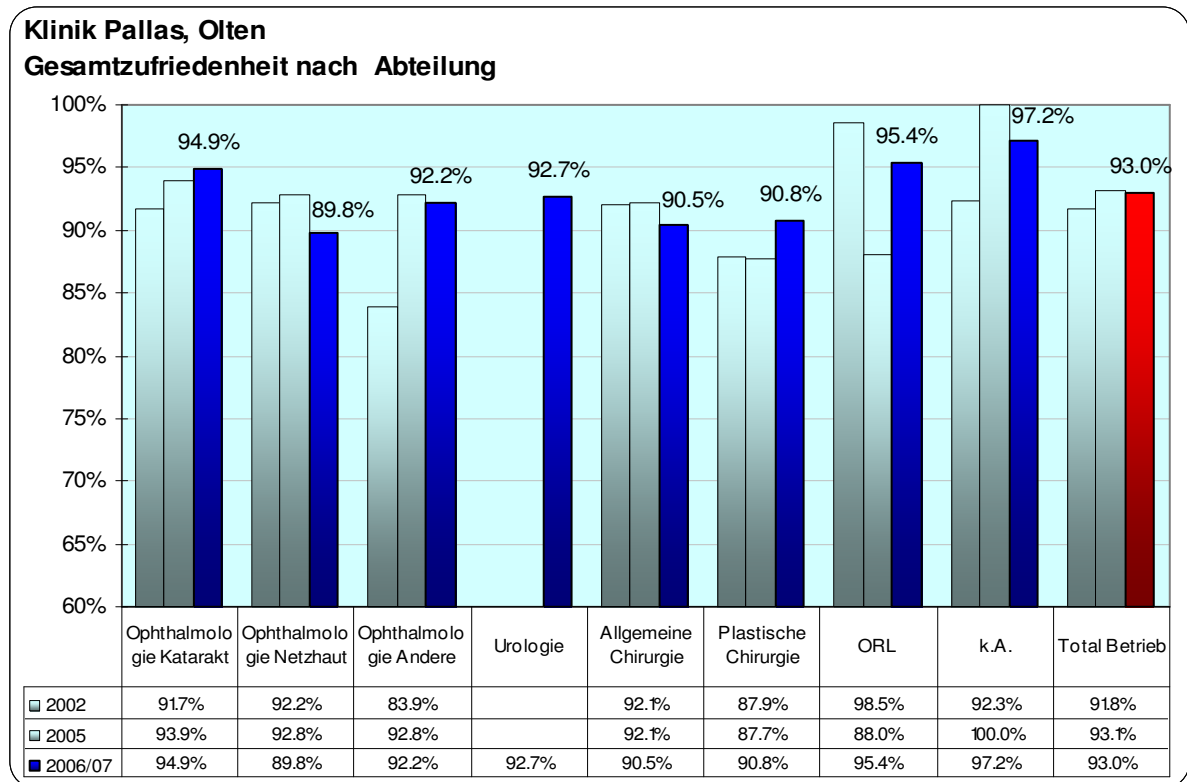
Die Häufigkeitsverteilung widerspiegelt die Gesamtzufriedenheit pro Patient unter Berücksichtigung der individuellen Antwortquoten. 75.6 % der Befragten weisen eine Gesamtzufriedenheit von über 90 % auf.

Häufigkeitsverteilung pro Frage

| Frage | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|-------|-----|-----|-----|----|---|
| 1 | 405 | 138 | 9 | 1 | |
| 2 | 153 | 50 | 5 | 1 | |
| 3 | 167 | 51 | 4 | | 1 |
| 4 | 395 | 121 | 21 | 3 | 2 |
| 5 | 263 | 128 | 35 | 13 | 3 |
| 6 | 309 | 106 | 24 | 5 | |
| 7 | 272 | 94 | 21 | 1 | 1 |
| 8 | 466 | 57 | 4 | | |
| 9 | 438 | 57 | 6 | | |
| 10 | 343 | 94 | 13 | 3 | 3 |
| 11 | 337 | 102 | 17 | 6 | 1 |
| 12 | 362 | 78 | 14 | 4 | 3 |
| 13 | 309 | 55 | 4 | | 1 |
| 14 | 266 | 74 | 5 | 1 | |
| 15 | 270 | 64 | 10 | 2 | |
| 16 | 212 | 72 | 18 | 6 | 4 |
| 17 | 154 | 47 | 9 | | 3 |
| 18 | 216 | 70 | 7 | 1 | |
| 19 | 77 | 33 | 2 | | |
| 20 | 119 | 58 | 11 | 2 | |
| 21 | 120 | 56 | 11 | 2 | |
| 22 | 214 | 62 | 16 | 1 | 3 |
| 23 | 133 | 34 | 3 | | 1 |
| 24 | 115 | 36 | 10 | 1 | 2 |
| 25 | 130 | 34 | 1 | | |
| 26 | 119 | 42 | 5 | 1 | |
| 27 | 92 | 44 | 10 | 1 | |
| 28 | 92 | 30 | 7 | 1 | |
| 29 | 60 | 30 | 8 | | |
| 30 | 142 | 32 | 6 | | |
| 31 | 5 | 13 | 150 | 2 | |
| 32 | 88 | 34 | 7 | 1 | 2 |
| 33 | 96 | 39 | 9 | 2 | |
| 34 | 233 | 61 | 3 | 1 | |
| 35 | 329 | 62 | 11 | 2 | 2 |
| 36 | 380 | 34 | 5 | 1 | 2 |

Gesamtzufriedenheit nach Kriterien

Gesamtzufriedenheit nach Abteilung

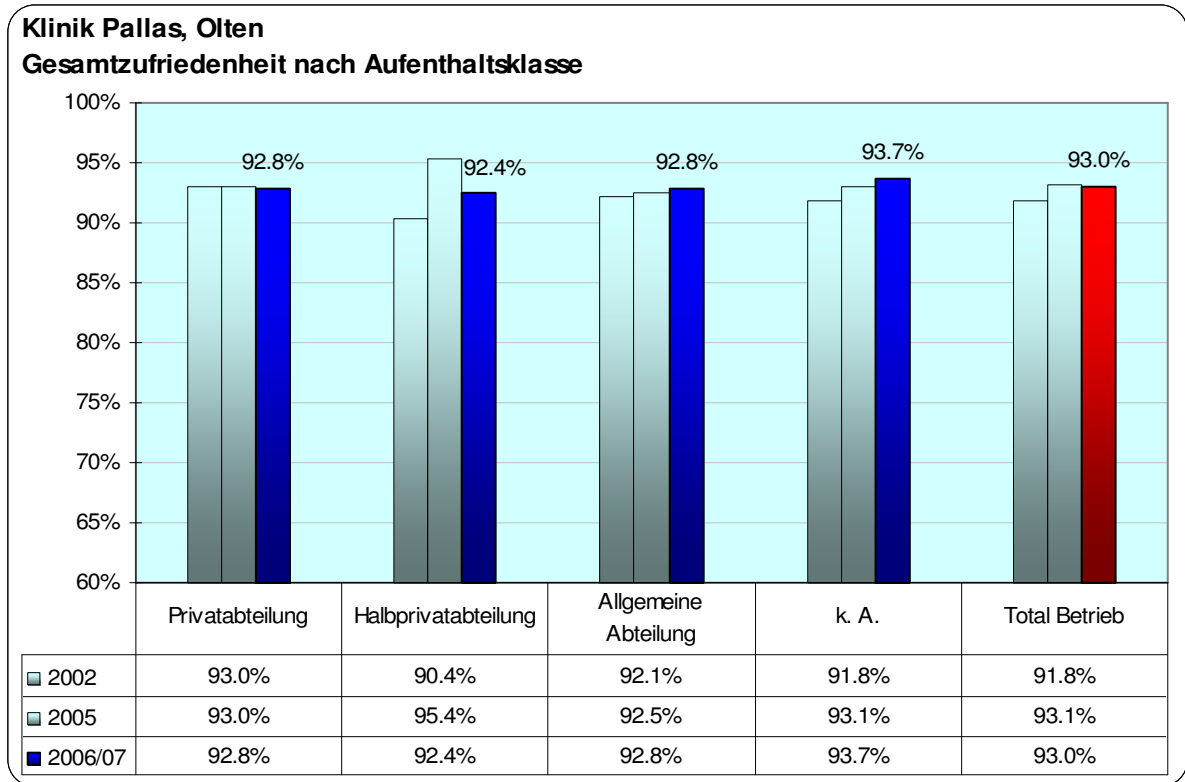


| Kriterium | Anzahl |
|-------------------------|------------|
| Ophthalmologie Katarakt | 356 |
| Ophthalmologie Netzhaut | 78 |
| Ophthalmologie Andere | 54 |
| Urologie | 13 |
| Allgemeine Chirurgie | 55 |
| Plastische Chirurgie | 11 |
| ORL | 11 |
| k.A. | 1 |
| Total Betrieb | 579 |

Dieses Kriterium wurde durch die Klinik Pallas ausgefüllt.

Gesamtzufriedenheit nach Kriterien

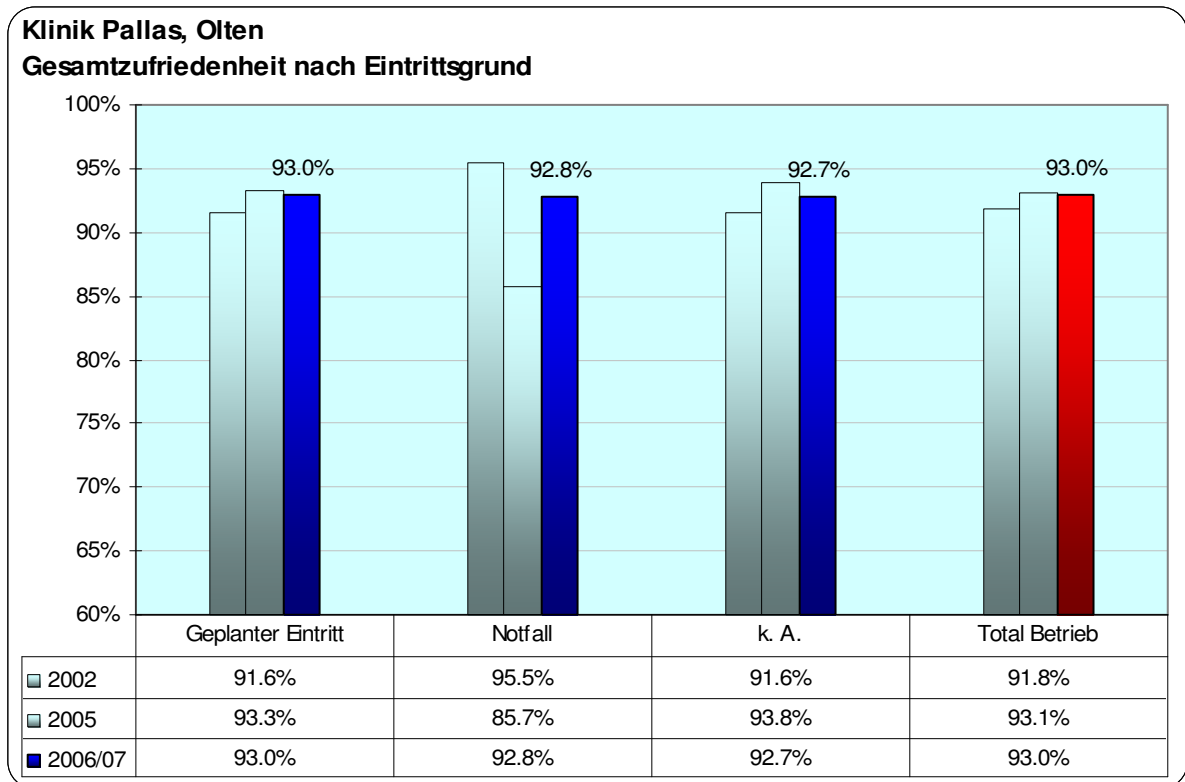
Gesamtzufriedenheit nach Klasse



| Kriterium | Anzahl |
|----------------------|------------|
| Privatabteilung | 40 |
| Halbprivatabteilung | 76 |
| Allgemeine Abteilung | 271 |
| k. A. | 192 |
| Total Betrieb | 579 |

Gesamtzufriedenheit nach Kriterien

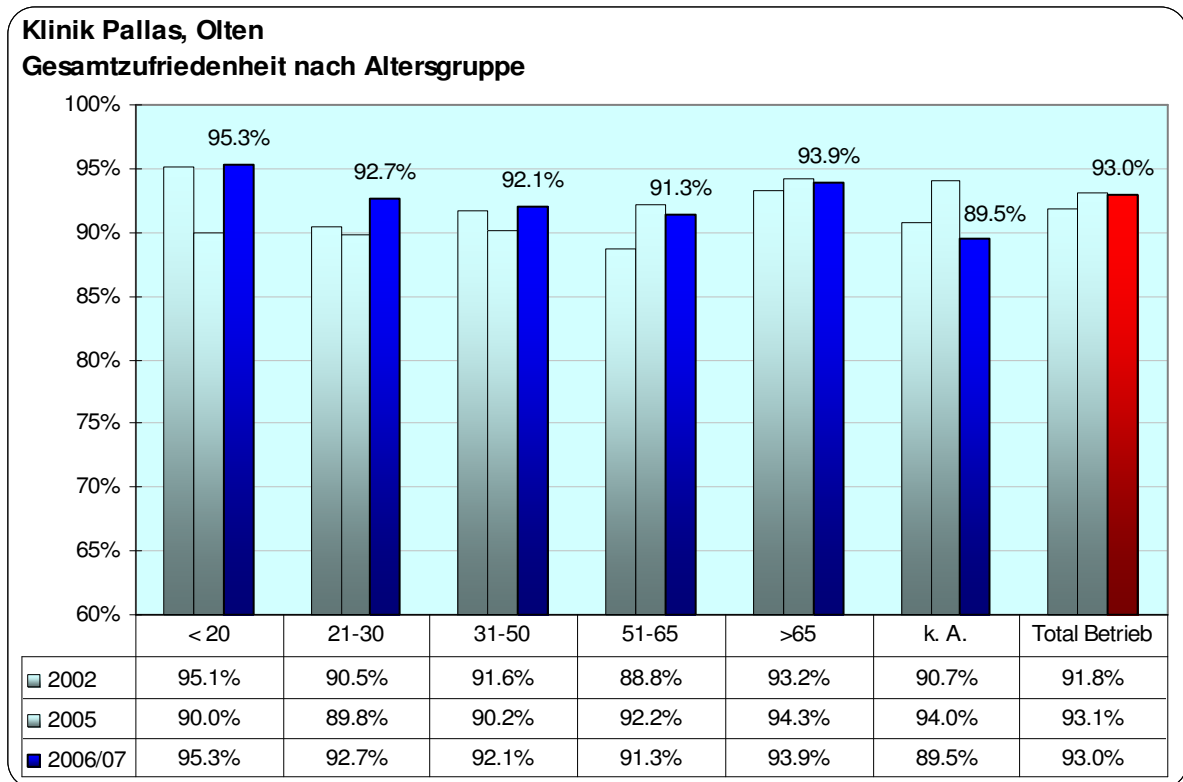
Gesamtzufriedenheit nach Eintrittsgrund



| Kriterium | Anzahl |
|----------------------|------------|
| Geplanter Eintritt | 460 |
| Notfall | 11 |
| k. A. | 108 |
| Total Betrieb | 579 |

Gesamtzufriedenheit nach Kriterien

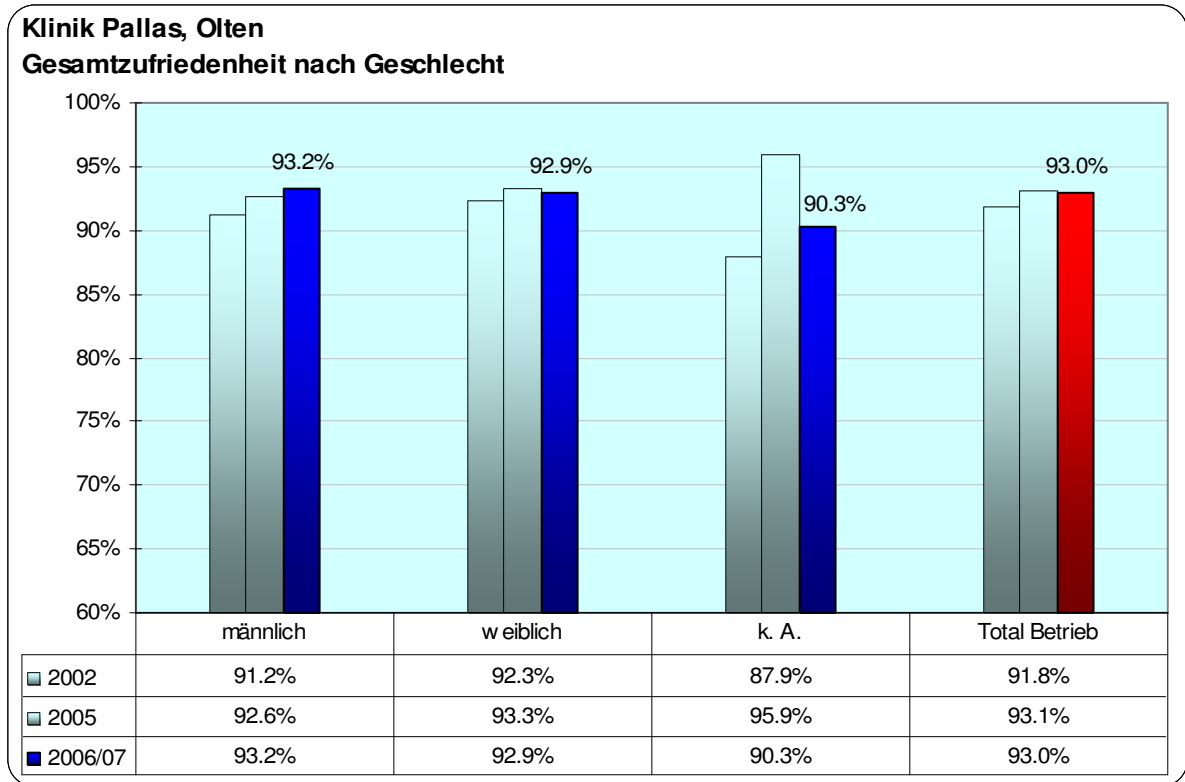
Gesamtzufriedenheit nach Alter



| Kriterium | Anzahl |
|----------------------|------------|
| < 20 | 9 |
| 21-30 | 11 |
| 31-50 | 59 |
| 51-65 | 106 |
| >65 | 370 |
| k. A. | 24 |
| Total Betrieb | 579 |

Gesamtzufriedenheit nach Kriterien

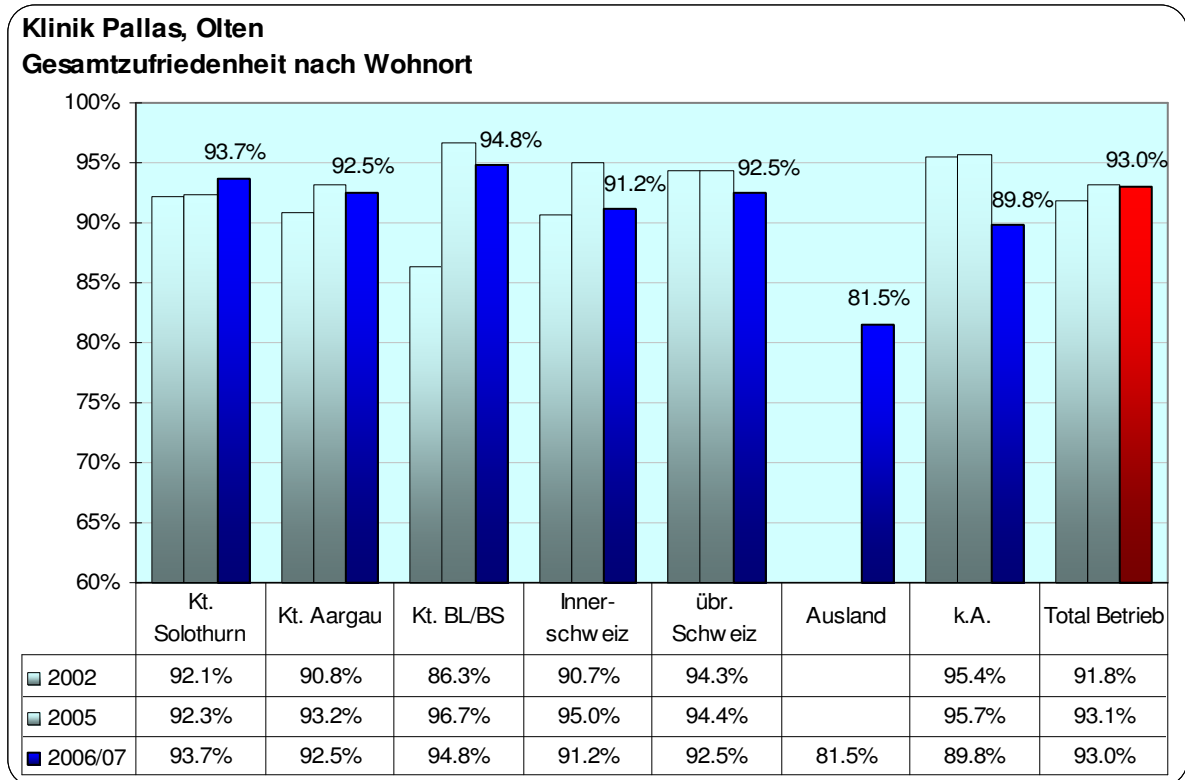
Gesamtzufriedenheit nach Geschlecht



| Kriterium | Anzahl |
|----------------------|------------|
| männlich | 242 |
| weiblich | 311 |
| k. A. | 26 |
| Total Betrieb | 579 |

Gesamtzufriedenheit nach Kriterien

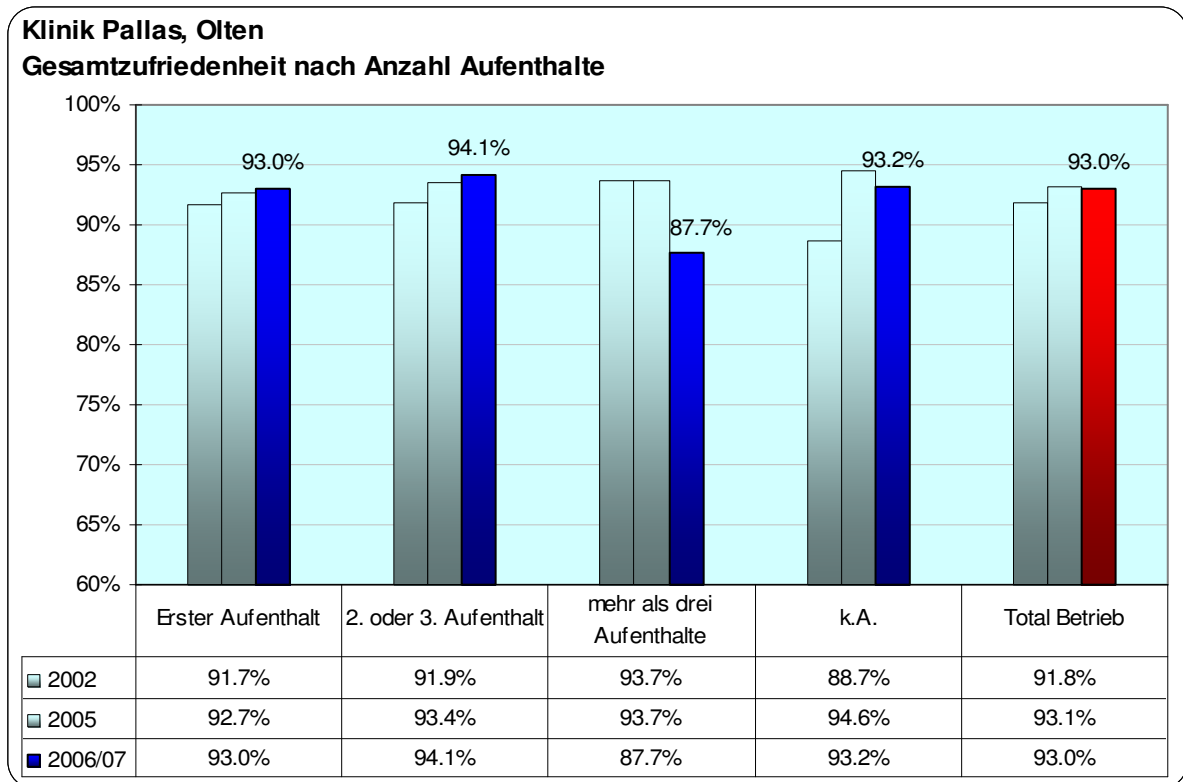
Gesamtzufriedenheit nach Wohnort



| Kriterium | Anzahl |
|----------------------|------------|
| Kt. Solothurn | 244 |
| Kt. Aargau | 187 |
| Kt. BL/BS | 12 |
| Innerschweiz | 17 |
| übr. Schweiz | 98 |
| Ausland | 1 |
| k.A. | 20 |
| Total Betrieb | 579 |

Gesamtzufriedenheit nach Kriterien

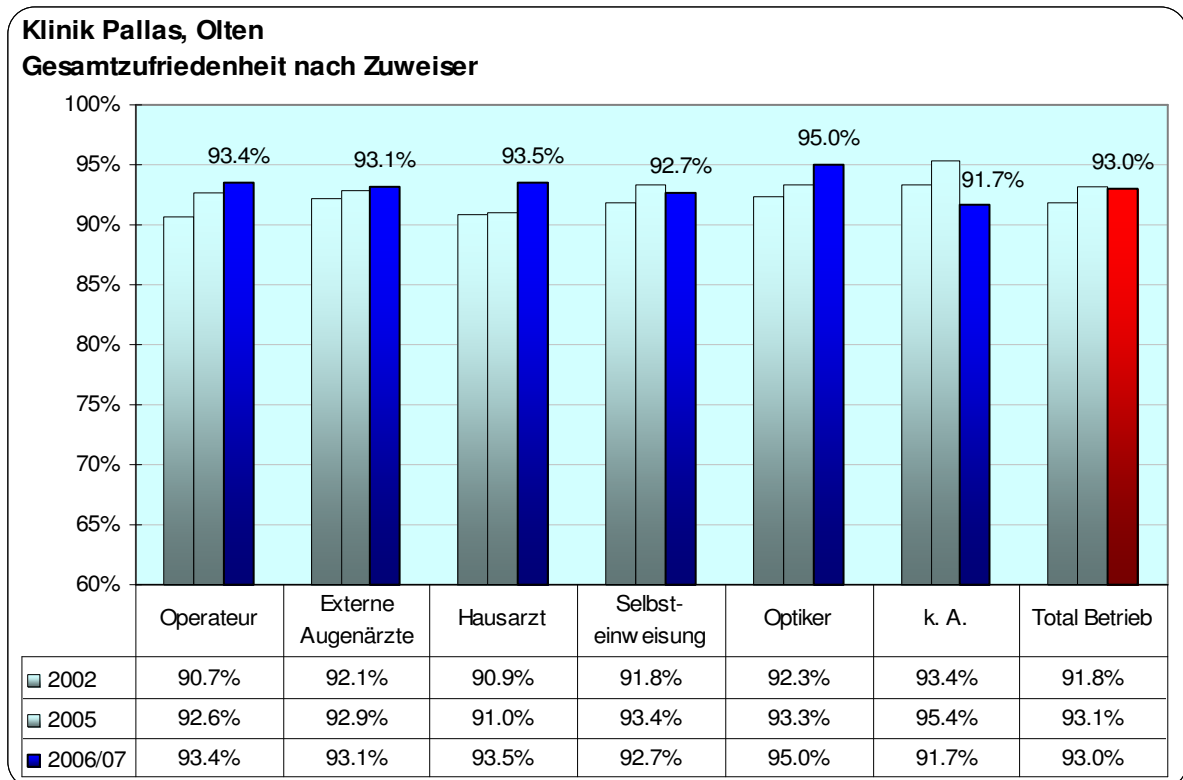
Gesamtzufriedenheit nach Anzahl Aufenthalten in diesem Spital



| Kriterium | Anzahl |
|---------------------------|------------|
| Erster Aufenthalt | 299 |
| 2. oder 3. Aufenthalt | 145 |
| mehr als drei Aufenthalte | 32 |
| k.A. | 103 |
| Total Betrieb | 579 |

Gesamtzufriedenheit nach Kriterien

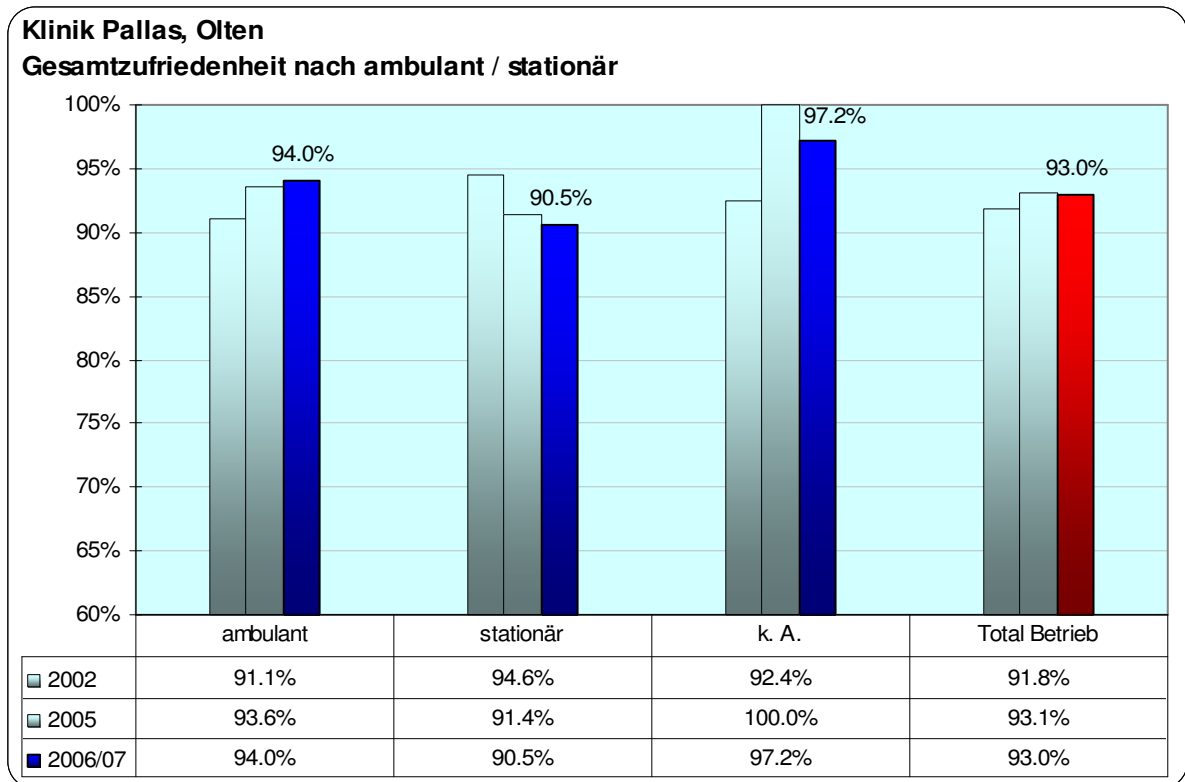
Gesamtzufriedenheit nach Zuweisung



| Kriterium | Anzahl |
|----------------------|------------|
| Operateur | 108 |
| Externe Augenärzte | 185 |
| Hausarzt | 62 |
| Selbsteinweisung | 70 |
| Optiker | 23 |
| k. A. | 131 |
| Total Betrieb | 579 |

Gesamtzufriedenheit nach Kriterien

Gesamtzufriedenheit nach ambulant / stationär

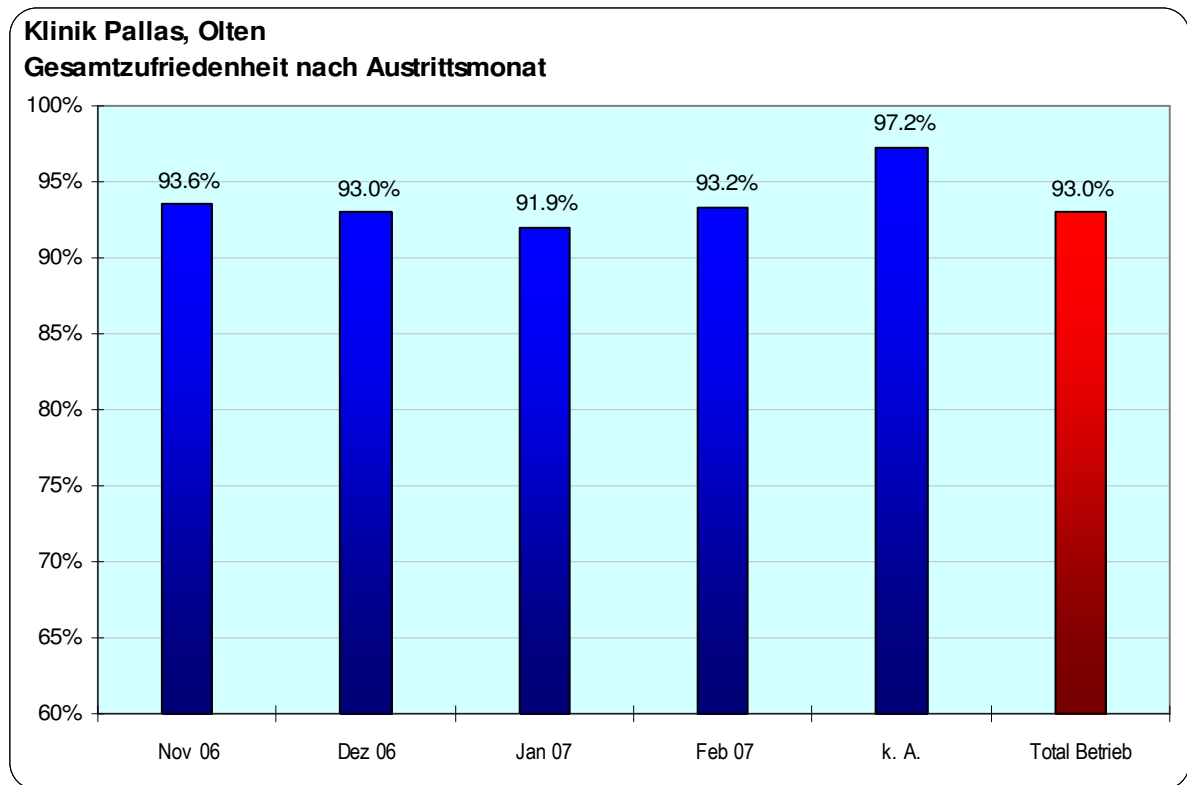


| Kriterium | Anzahl |
|----------------------|------------|
| ambulant | 467 |
| stationär | 111 |
| k. A. | 1 |
| Total Betrieb | 579 |

Dieses Kriterium wurde durch die Klinik Pallas ausgefüllt.

Gesamtzufriedenheit nach Kriterien

Gesamtzufriedenheit nach Austrittsmonat

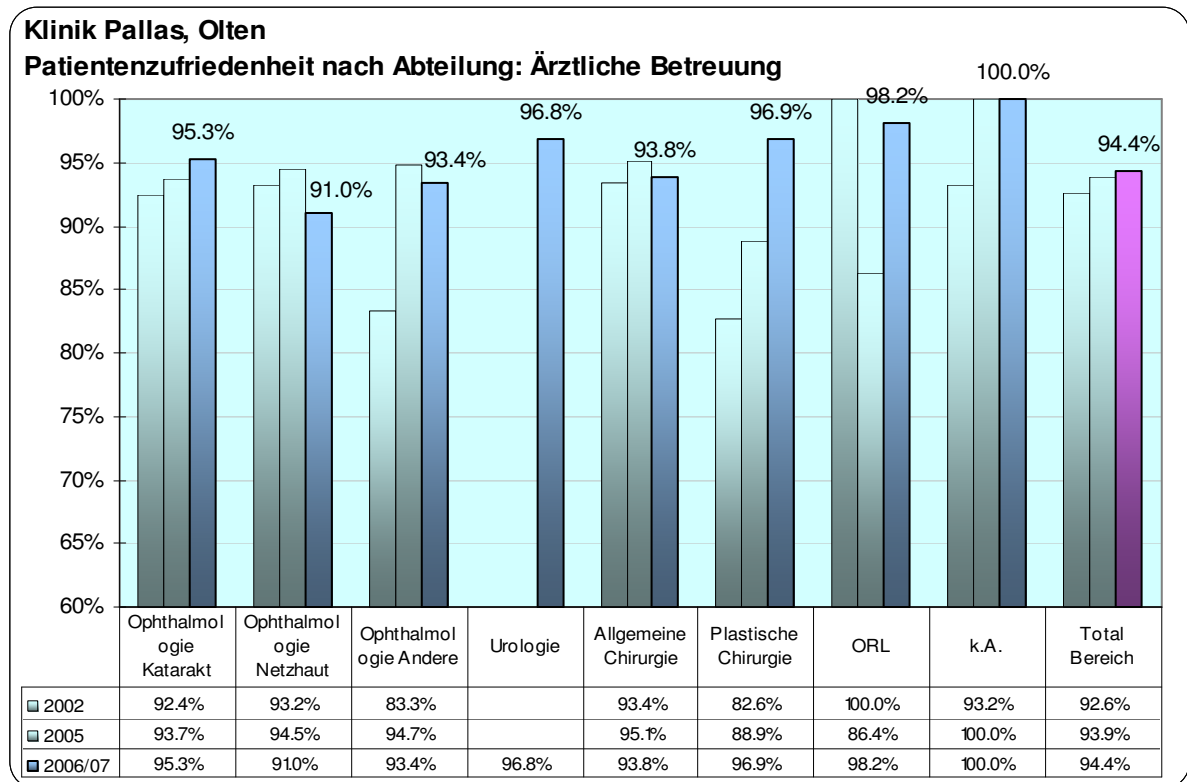


| Kriterium | Anzahl |
|----------------------|------------|
| Nov. 06 | 166 |
| Dez. 06 | 142 |
| Jan. 07 | 155 |
| Febr. 07 | 115 |
| k. A. | 1 |
| Total Betrieb | 579 |

Dieses Kriterium wurde durch die Klinik Pallas ausgefüllt.

Zusatzauswertungen nach Bereich und Abteilung:

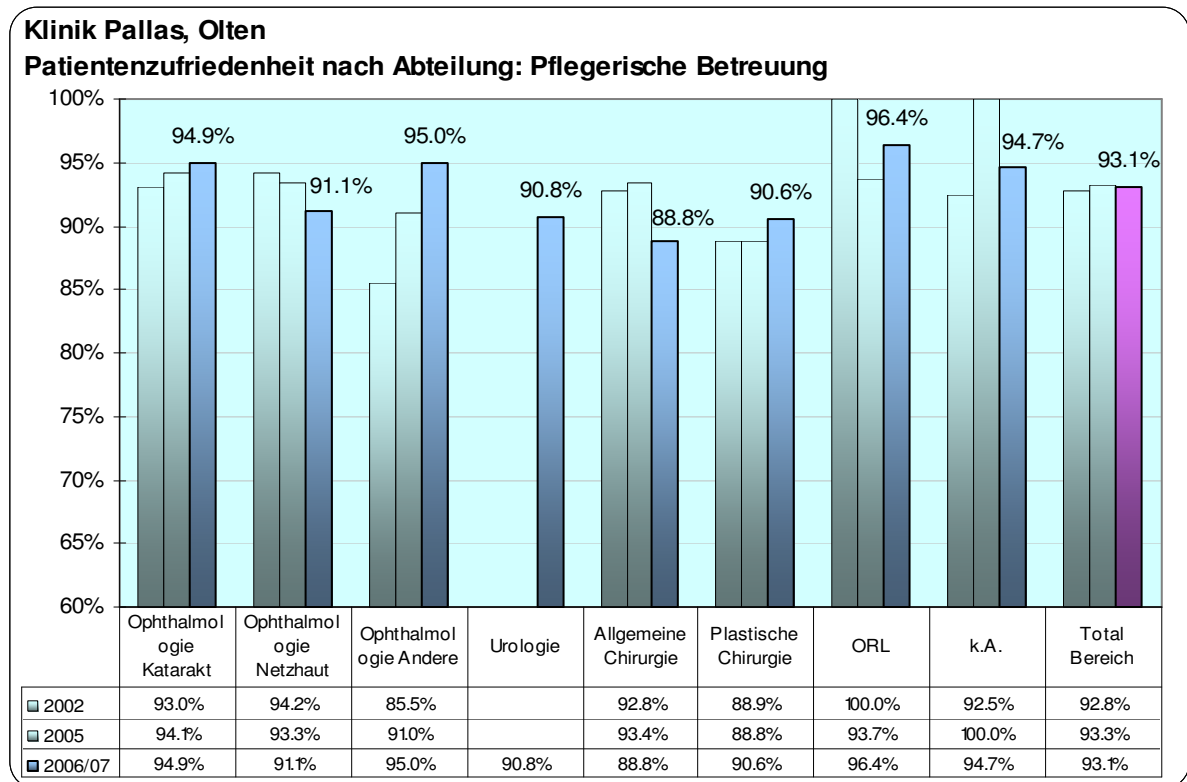
Ärztliche Betreuung



| Abteilung | Anzahl |
|-------------------------|------------|
| Ophthalmologie Katarakt | 315 |
| Ophthalmologie Netzhaut | 78 |
| Ophthalmologie Andere | 54 |
| Urologie | 13 |
| Allgemeine Chirurgie | 55 |
| Plastische Chirurgie | 11 |
| ORL | 10 |
| k.A. | 1 |
| Total Bereich | 537 |

Zusatzauswertungen nach Bereich und Abteilung:

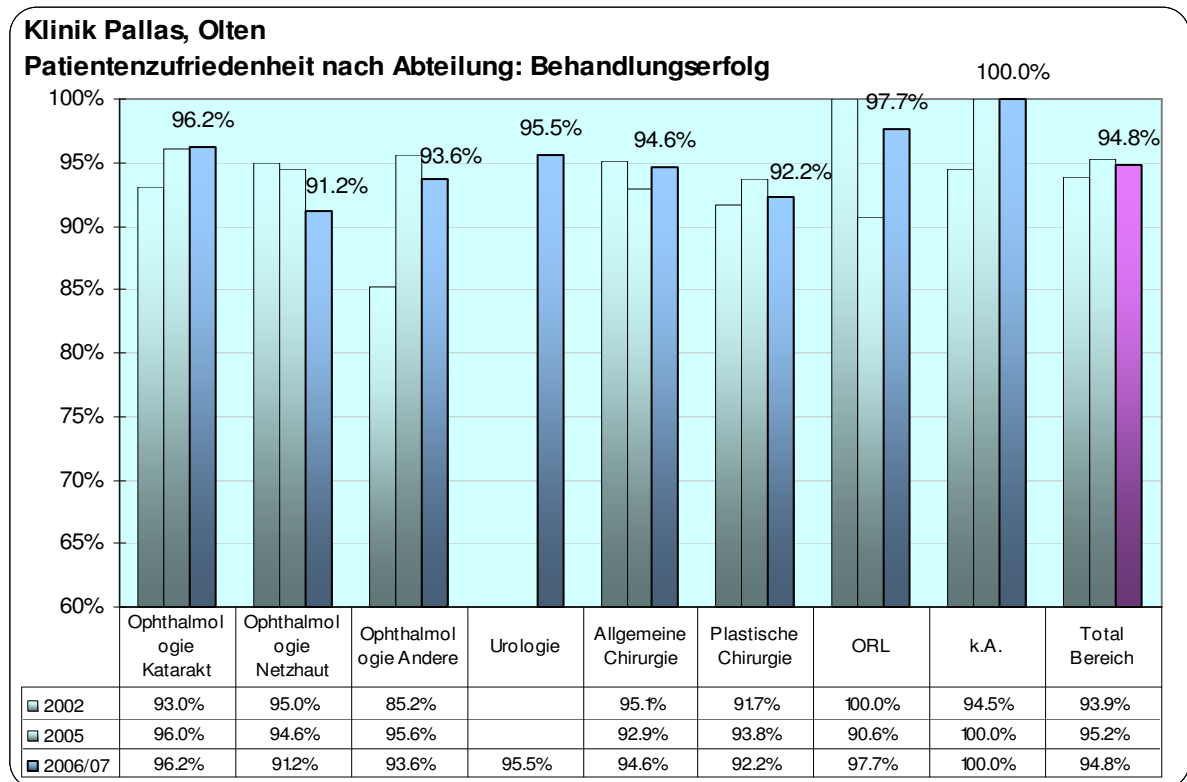
Pflegerische Betreuung



| Abteilung | Anzahl |
|-------------------------|------------|
| Ophthalmologie Katarakt | 191 |
| Ophthalmologie Netzhaut | 60 |
| Ophthalmologie Andere | 37 |
| Urologie | 12 |
| Allgemeine Chirurgie | 55 |
| Plastische Chirurgie | 10 |
| ORL | 10 |
| k.A. | 1 |
| Total Bereich | 376 |

Zusatzauswertungen nach Bereich und Abteilung:

Behandlungserfolg



| Abteilung | Anzahl |
|-------------------------|------------|
| Ophthalmologie Katarakt | 244 |
| Ophthalmologie Netzhaut | 66 |
| Ophthalmologie Andere | 45 |
| Urologie | 13 |
| Allgemeine Chirurgie | 55 |
| Plastische Chirurgie | 10 |
| ORL | 11 |
| k.A. | 1 |
| Total Bereich | 445 |

Bemerkungen und Anregungen der Befragten

| Nr. | Bemerkung und Anregungen / Verbesserungsvorschläge |
|-----|--|
| 1 | War nur ambulant in der Klinik, würde auf jeden Fall die Klinik weiter empfehlen. Personal aufgestellt, man fühlt sich sehr sohl. Danke! |
| 3 | Da ich nur 2 Stunden in der Klinik war, kann ich kein Urteil abgeben. |
| 9 | Betreffend Frage 23 (Entsprachen die Besuchszeiten Ihren Bedürfnissen und Wünschen?): Wir wurden nicht gefragt. |
| 15 | Die Pallas Augenklinik wurde mir von Bekannten empfohlen. Bei meinem Augenarzt Dr. Basshard wurde auch meine Frage die Pallas Klinik auch sehr empfohlen. Ich habe schon einige Bekannte, welche in der Pallas Augenklinik operiert wurden und sehr zufrieden sind. Herzlich danken möchte ich dem ganzen Team, welches mich betreut hat und somit das Herzklopfen in Grenzen hielt. |
| 17 | DIE HAUSNUMMER 20 IST ÜBER DEM GEBÄUDE ANGEBRACHT. DIE HAUSNUMMER WÜRD BESSER AN DER FASSADE ANGEBRACHT, WO MAN DIESE AUCH SUCHT. WIR MUSSTEN DEN RICHTIGEN EINGANG LANGE SUCHEN. |
| 18 | Bei Terminen kürzere Wartezeiten. |
| 32 | Die erste Kontaktaufnahme empfand ich mangels Aufklärung ungenügend. |
| 34 | Die Augenoperation war erfolgreich, kann wieder ohne Brille lesen. Danke vielmals. |
| 36 | Ich am Nachmittag operiert worden. Das Nachtessen konnte ich nicht auslesen, obwohl am Morgen noch genug Zeit dazu gewesen wäre. |
| 42 | Danke vielmals für Alles, das Personal ist von mir aus ‚überfordert‘ (Fabrik-mässig) <i>1 Wort unleserlich</i> ‚alles ist sehr nervös‘ <u>Empfang u. Orientierung</u> ist für <u>1 Mal orientierungslos</u> , war ängstlich hilflos ausgeliefert! Danke aber herzlich für Alles (Alles ist ja menschlich!) |
| 46 | Ich war nur ambulant n der Klinik, war sehr zufrieden. (Dr. Pagjc) |
| 51 | Das Personal ist sehr freundlich! Danke. |
| 66 | Mich hat ins Grübeln u. beängstigt die vielen Folgen u. Nebenwirkungen auf dem Informationsblatt der Operation. Ich hätte schon gern mehr Aufklärung des Facharztes gehabt. |
| 69 | Herr Rentsch wurde bestens betreut und ich habe den Eindruck, dass er sich bei Ihnen gut aufgehoben fühlte und er ist übergücklich über den geglückten Ausgang. |
| 71 | Alles ist hervorragend organisiert, nur zu empfehlen. Allen ein Dankeschön. |
| 76 | Augenschutzschale für die Nacht nicht optimal. Eine geschlossene Brille (Gletscherbrille) oder Schale mit Gummiring wäre besser. (Klebband hält schlecht). |

| | |
|-----|---|
| 89 | zu lange Wartezeiten |
| 99 | Mein Aufenthalt war nur kurz. War aber überrascht für den herzlichen Empfang. Meine Augenoperation war ein Erfolg. |
| 106 | Nur in ambulanter Behandlung! |
| 108 | Einweisung durch Augenklinik Pallas Solothurn. |
| 113 | Es war die zweite Kataraktoperation. Ich wusste ja schon wie alles ging. |
| 117 | Speziellen und herzlichen Dank für die hervorragende Leistung in jeder Beziehung an Herr Daniel Schneider. |
| 120 | Ich war rundum zufrieden und danke allen herzlich. |
| 123 | Ich war angenehm überrascht. |
| 130 | Ich war mit den Ärzten und dem gesamten Personal sehr zufrieden. |
| 155 | bei Visite lange warten |
| 164 | Fand bei der 2. Augenoperation, dass zu viele Patienten miteinander aufgebeten wurden. Ich musste so lange unter der Abdeckung warten bis der Arzt Zeit hatte. Mit wurde sehr bange, leide unter der Atemnot! |
| 166 | Sonst keine wichtigen Sachen zu erklären, war alles tadellos gelaufen. Würde jederzeit auf die Klinik Palais zurückgreifen. |
| 167 | <ul style="list-style-type: none"> - Es liefen Maschinen und es war sehr laut von draussen / Empfang etc. - Die Nachschwester war sehr desinteressiert und kam nur auf ‚Läuten‘. Nach einer OP sollten auch ohne ‚rufen‘ Kontrollgänge beim Pat. erfolgen. - Das Essen war sehr fein. - Die Ärzte sehr nett und kompetent. - Eine Pflegerin (blond, halblanges glattes Haar) sehr liebenswürdig. - Danke für Ihre Arbeit. |
| 172 | Sehr gute Klinik, ich war ja nur ambulant, aber sehr zufrieden. |
| 174 | ist alles OK |
| 175 | War ambulant dort und konnte nach der OP wieder nach Hause. Bin bei Frau Doktor E. Vrbka Aarau in Kontrolle. |
| 187 | Die Klinik Pallas ist super! |
| 188 | Zum 2. x zugeschickt worden. Bereits ausgefüllt! |
| 189 | Ich hatte das Auge operiert (Grauer Star) und habe von einer Klinik nur wenig mitbekommen. Der Empfang war einwandfrei 5. Vorbehandlung ebenfalls. Über den Eingriff orientierte mich der Augenarzt in seiner Praxis. Ich finde diese Umfrage bringt nur grosse Kosten. Jedenfalls kostensenkend bringt nichts. (Für Patienten). Einzig für Meinungs- und Sozialforschungs-Intitute provitieren gross über solche unnützen Dienstleistungen. |

| | |
|-----|---|
| 196 | Einen speziellen Dank geht auch an Dr. Vida (Zurzach) für seine aufmerksame und professionelle Betreuung vor und nach der Operation. |
| 198 | Die Fragen sind unverhältnismässig, wenn man bedenkt, dass es sich nur um 3 ambulante Aufenthalte handelt! |
| 199 | Weiterempfehlung ist bereits erfolgt. |
| 206 | Es handelte sich um eine Augenoperation / Star ambulant. Sehr kurze Wartefrist / Untersuchung – Operation Präzise Organisation einweisender Arzt (Dr. Bosshard, Solothurn) und Klinik. Die offenbare Zusammenarbeit sehr vorteilhaft und angenehm empfunden. Direkte Abrechnung mit Krankenversicherung wird sehr geschätzt. |
| 213 | Bei ambulanter Behandlung müsste die Abholzeit exakter kommuniziert werden. |
| 214 | Bin sehr gut empfangen worden. Die Operation ist gut verlaufen, keine Schmerzen. |
| 217 | Ich fühlte mich sehr gut behandelt und aufgehoben. |
| 219 | Die Operation ist gut verlaufen, keine Schmerzen. Bin auch mit dem Personal sehr zufrieden. |
| 220 | Das linke Auge wurde wunderbar schmerzlos operiert. Das rechte Auge war die Operation sehr schmerzlich, ich habe die Augentropfen vor der Operation nicht erhalten wie beim linken Auge. Warum? Elsi Bächli |
| 221 | Klinik bereits weiterempfohlen, z.B. an Frau Lotti Seiler, Erlinsbach SO. War auch sehr zufrieden. |
| 224 | Ich hatte nur eine ambulante Augenoperation, daher konnte ich nur wenige Punkte beantworten. |
| 233 | In der Pallas-Klinik in Olten und Solothurn wurde ich sehr gut behandelt und betreut, Ambulant. An beiden Orten wurde ich sehr gut informiert und betreut. Die Pflegerinnen Fachfrauen waren in Olten, auch in Solothurn sehr freundlich. In Olten hat uns der Chefarzt bei der zweiten Operation persönlich gegrüsst. Dr. Kiatsis hat mich immer sehr lieb und freundlich behandelt, untersucht. Er hat mir auch alle Fragen gut beantwortet. Ich kann beide Kliniken nur empfehlen! |
| 238 | Erhoffte sich sofortige Verbesserung des Sehvermögens, jedoch traf dies nur nach einigen Tagen zu. |
| 246 | Zu Frage 9 (<i>Wie beurteilen Sie die Fachkompetenz der Ärzte/Ärztinnen</i>) und 12 (<i>Wussten Sie jeweils, welche ärztliche Bezugsperson für Sie zuständig war?</i>): Betrifft den Arzt, der nach Behandlungen durch einen sehr guten ersetzt wurde. |
| 249 | Ich war bloss 1 ½ Tage dort. War sehr zufrieden. Wurde nach der Krampfader OP auch gut betreut. |
| 258 | Fragebogen bereits erhalten, ausgefüllt und eingesandt. |

| | |
|-----|--|
| 261 | Erwartete einfache und klarere Erklärung, wie meine Glaukom-Ops durchgeführt werden (ev. mittels Skizzen, Zeichnungen od. ähnlichem) und was danach geschieht. Op-Film zur Illustration wurde mir erst auch meinen Wunsch hin nach der ersten Op. gezeigt. |
| 266 | War Katarakt-Patient und bin äusserst zufrieden. Habe Klinik bereits weiterempfohlen. Ärzte und Personal könnten nicht angenehmer sein. Besten Dank. |
| 267 | alles war OK |
| 268 | Ich hatte das Glück, an beiden Augen eine erfolgreiche Staroperation zu erleben. Ich kann nicht alle Fragen beantworten, weil ich nicht stationär behandelt wurde. |
| 271 | Insgesamt sehr grosse Zufriedenheit. Sei dies in Bezug auf den Verlauf der Operation oder auch auf das Ergebnis. |
| 281 | War nur zur Operation des grauen Stars einen Vormittag in der Klinik, mit Erfolg, danke. |
| 290 | ambulant betreut, Graustaroperation |
| 291 | War ambulant in der Klinik. Trotz meines Alters (geb. 1917) wurde ich hervorragend behandelt. |
| 292 | Auf Empfehlung meiner Tochter, welche in ihrer Klinik eine Operation hinter sich hat, habe ich in die Pallas Klinik gewechselt. Ich bin froh darüber, sonst hätte ich eine Schieloperation hinter mir, und keine Staroperation! |
| 295 | <ul style="list-style-type: none"> - war nur stationär (<i>angekreuzt ist das Kriterium ‚ambulant‘</i>) behandelt, deswegen konnten einige Fragen nicht beantwortet werden. - Verbesserungsmöglichkeit → jemand der eine andere Sprache spricht, z.B. Italienisch. |
| 298 | Der operierende Arzt sollte von der Operation dem Patienten vorgestellt werden. |
| 300 | Von verschiedenen Seiten wurde die Freundlichkeit der Pallas in SO kritisiert! |
| 307 | Der Fragebogen ist bei stationärem Spitalaufenthalt gedacht. Ich wurde ambulant behandelt, und die Aufklärungen und Informationen waren einwandfrei. |
| 311 | Ich habe den Fragebogen stellvertretend für meinen Vater ausgefüllt, weil er unter Demenz leidet. Ich würde die Pallas Klinik für eine Katarakt OP auf jeden Fall weiterempfehlen. |
| 312 | Es ist lächerlich, dass mir innerhalb 4 Wochen zwei solche Fragebogen zugestellt wurden. Ende Dezember 2006 und im Januar 2007 wurde mir beide Augen operiert. Solche Befragungen bringen keine Reduktionen der Krankenkosten, im Gegenteil. Das bringt nur Geld für NPO Plus Institut in Lachen. Lachen muss auch ich, dass in der Pallas Klinik zwei solche Befragungen zugestellt werden! |
| 321 | Ich kann alles nur weiter empfehlen. Keine einzige Klage, <u>alles</u> sehr gut. |

| | |
|-----|---|
| 322 | Vom Aufenthalt im Wartesaal bis hin zur Entlassung waren alle freundlich, besorgt und die Operation ohne Schmerzen. Ich habe mich nie alleine gelassen gefühlt. Ich bin eine absolut zufriedene Patientin. Macht weiter so. |
| 324 | DEM AUSSCHIEDENDEN HERRN PFLEGER SCHNEIDER MÖCHTE ICH MEINEN HERZLICHSTEN DANK AUSSPRECHEN FÜR SEINE BEMÜHUNGEN UM MICH! und ihm an seinem neuen Arbeitsplatz alles Gute <u>wünschen</u> ! |
| 328 | Ich war nur ambulant in der Pallas Klinik. Wurde von Dr. Schlote behandelt und operiert. Ich war sehr zufrieden. |
| 331 | Es ist hervorragend, wie der Fortschritt der Medizin heute ist. Ich sah am linken Auge 2 Monate gar nichts mehr, und nach der Operation geschah für mich ein unerwartetes grosses Wunder. Ich sah wieder, drei Tage etwas verschwommen, und jetzt viel klarer als vorher. Ich danke Ihnen für dieses Wunder. Ich bin sehr glücklich, da mein Bruder seit 7 Jahren blind ist. Besten Dank. |
| 332 | Ich war nur eine Nacht in der Klinik. Vielen Dank für Alles. |
| 341 | Ich danke Ihnen, dass Sie mir ein paar Fragen stellen. Ich musste am 18. Januar 9.00 in Olten bei der Klinik sein. Und 11.00 konnte ich nach Hause gehen. Es ging alles sehr gut. Herr Dr. Payic und seine Gehilfinnen waren alle sehr freundlich zu mir. Ich möchte recht herzlich danke sagen. |
| 345 | Ich wurde in der Arztpraxis über alles vollumfänglich informiert. |
| 347 | Ich bin sehr glücklich über die sehr gut verlaufene Operation der Augen. |
| 349 | Ich war immer nur ambulant und nie länger als 2 Std. in der Klinik. |
| 350 | Wir sind in jeder Beziehung mit den Ärzten und Ärztinnen der Pallas Klinik sehr zufrieden! Auch vom übrigen Personal wurden wir immer sehr freundlich behandelt. Ein sehr grosses Lob und herzlichen Dank möchten wir Herrn Prof. Dr. Gerding, sowie Frau Meier sagen! Auch dem Op. Team vielen Dank, sie waren alle ganz wunderbar. In grosser Dankbarkeit. <i>Name Vorname</i> |
| 352 | Die Auswahl der Menüs war gut. Das Morgenessen hätte etwas abwechslungsreicher sein können, z.B. Müesli, Joghurt, Saft etc. |
| 353 | Ich war nicht hospitalisiert, sondern nur 2x für den grauen Star OP dort! Sept. 06 u. Jan. 07. Aufklärung u. Vorbereitung waren bestens! Nach der OP hatte ich eigentlich keine Schmerzen! Ich würde die Klinik sofort weiter empfehlen! |
| 356 | Während den 2 x 2 ½ Std. Aufenthalt für die ambulanten Staroperationen wurde ich in der Klinik Pallas, Olten sehr freundlich empfangen, gut orientiert und behandelt. Vielen Dank für alle Beteiligten! |
| 362 | Ich habe beide Augen operiert in der Zeitspanne von 3 Wochen mit voller Befriedigung. |

| | |
|-----|--|
| 370 | Die Operation vom 23.1.07 wurde durch eine Lehrperson unter Aufsicht durchgeführt, $\frac{3}{4}$ Std Operation war etwas lang. Erst nach 8 Tagen wurde die Sicht mit dem rechten Auge deutlicher. Sicher hätte ich mit Wissen der Vorgang zugestimmt! |
| 371 | Leider kann ich Ihnen nicht viel ankreuzen. Denn ich war nicht stationär in der Pallas-Klinik. |
| 372 | Danke für die Pfleg! |
| 373 | Bin mit meiner Augenoperation sehr gut zufrieden (Grau Star). Es geht alle Tage besser. Mit Dank und Gruss. |
| 378 | Ich war nur ca. 20 Std. im Spital. Deshalb kann ich nicht alle Fragen beantworten. |
| 386 | Ich wurde ambulant behandelt. |
| 387 | Möchte gerne schematisch kurz dargestellt haben wie? operiert wird mit (Scalpell, Laser etc.) Warum haben 2 Chirurgen operiert? <i>ohne Angabe von Name, Tel.</i> |
| 389 | Operation in Olten Kontrolle in Solothurn Betreuung vorzüglich |
| 401 | 2 x ambulante Graustar-Operation |
| 402 | Meine OP war nur ambulant. War mit allem sehr zufrieden. Herzlichen Dank und freundliche Grüsse |
| 404 | Wir waren ambulant da bei Dr. Schneeberger, Augenoperation |
| 408 | Für behinderte Menschen ist die Erst-Untersuchung (Augendruck + anderes Gerät) sehr anstrengend und umständlich. Der runde Stuhl ist für behinderte Menschen völlig unbequem und sie fühlen sich sehr unsicher darauf. Sie haben leider auch keine Möglichkeit sich irgendwo festzuhalten. Da viele ältere Patienten in Ihrer Praxis sind, sollten Sie diese Problematik einmal überdenken und zu verbessern versuchen. |
| 427 | Unterzeichnete hielt sich am 23.1.2007 nur von 10 – 11.45 Uhr in der Klinik Pallas auf, was kein Urteil erlaubt. Ich denke, dass beim ...ein Wort unleserlich im 3. St. im High tech Gerät nicht einwandfrei funktionierte und so blieb für die Vorbereitungen zum Eingriff zu wenig Zeit. Der dritte Blutdruckapparat spuckte endlich die hohen Werte (Aufregung) Zahlen aus und die Beruhigungsspielle konnte ihre Ziele in 30 Min. kaum erreichen. Operation von Grau- und Grünstar gelungen! |
| 433 | Das einzige kleine Problem war, dass niemand die italienische Sprache konnte. Dies ist aber wirklich nur eine Kleinigkeit. Danke für alles! |

| | |
|-----|---|
| 434 | Ich war bestens zufrieden mit meiner Augen Op. |
| 435 | Die meisten Fragen betreffen einen stationären Aufenthalt → lag bei mir nicht vor. Erfolg der Behandlung ist schwierig abzuschätzen. |
| 438 | Behandlung und Operation ambulant, daher keine Antwort. |
| 439 | Oft sehr lange Wartezeiten, trotz terminierter Bestellung! |
| 441 | Hervorragende Leistung, Danke. |
| 451 | Kein Rollstuhl WC gefunden. |
| 456 | Negativ: lange Wartezeiten bei den Kontrolluntersuchungen im 3. Stock!!! |
| 459 | Ich hatte den grauen Star. Beide Augenoperationen verliefen in jeder Hinsicht äusserst positiv. Bin sehr zufrieden. |
| 465 | Dr. A. Krsnjavi sehr gut!! Operation Team ‚mangelhaft‘, ‚grob‘, ‚uninteressiert‘. |
| 467 | Ich weiss, dass es mit meiner starken Schwerhörigkeit, trotz Hörapparat links und Cochlea Implantat rechts für mich sehr schwierig ist, Kommunikationen zu führen. Ich machte zwar die Ärzte/Ärztinnen darauf aufmerksam, aber die Probleme wurden nicht gelöst. Herr Prof. Gerding spricht für mich viel zu leise. Frau Dr. Timmermann spricht zwar laut und deutlich, aber viel zu schnell. Ich machte sie zwar darauf aufmerksam, dass man mit mir normal laut aber langsamer sprechen sollte. Aber das konnte sie leider nicht. Mit der Schnelligkeit und den Hochdeutschen konnte ich keine Verständlichkeit erreichen. |
| 468 | vielleicht ein bisschen zuviel Bürokratie |
| 469 | Ist alles i.O., nur weiter so. |
| 483 | ist sehr gut |
| 497 | war alles gut, weiter so |
| 498 | Für die erste Kontrolle musste ich viel zu lang warten. |
| 501 | Grauer Star im linken Auge war der Grund, dass ich Herrn Doktor Schneeberger in L'thal aufsuchte, weil ER mir als Kapazität auf dem Gebiet der Augenchirurgie empfohlen wurde. Bin mit dem Empfang, der vorzüglichen Betreuung vor der Operation bestens zufrieden. Für die feine Behandlung bei Herrn Doktor Schneeberger möchte ich mich mit grosser Hochachtung herzlich bedanken! |
| 502 | Als praktisch blinder Mensch habe ich die Behandlung gewagt, als sehender, gesunder Mensch bin ich zurückgekehrt. Wenn man Jahre in Dunkelheit lebt, ist es ein gutes Gefühl und erhöht die Lebensqualität um ein Hundertfaches. |

| | |
|-----|---|
| 505 | Mir wurden seit Aug. 06 – Jan. 07 3 angeblich dringende Operationen aufgedrängt! (Netzhaut, Katarakt). Netzhautoperation, Glaskörperentfernung Jan. 06 unbefriedigend verlaufen, Sehkraft jetzt nur noch 5 – 7 %. |
| 512 | Die Klinik ist super, ich habe mich dort sehr wohl gefühlt, würde jedes Mal wieder die Klinik Pallas aussuchen wenn ich es brauchte. Für mich ist die Klinik sehr viel besser als z.B. Kantonsspital Olten. In der Klinik habe ich mich sogar getraut eine OP machen ohne Vollnarkose und das nur weil die Ärzte und die Anästhesieärzte sich sehr viel Zeit für mich genommen haben. Lieben Dank an das ganze Klinik Pallas Team. |
| 513 | Alle Angestellten sollten Schuhe tragen, welche man beim Gehen nicht hört (Spitalschuhe), bei gewissen Strassenschuhen hört man jeden Schritt im Patientenzimmer, was mich störte. |
| 520 | Ich wurde von Hr. Dr. Schneeberger aus Langenthal operiert, und zwar beide Augen. Bin in jeder Hinsicht sehr zufrieden! |
| 522 | Ich würde diese Klinik jeder Person empfehlen. Verbesserungen sind keine nötig. |
| 524 | Ich bin in allen Sparten der Behandlung in der Pallas-Klinik zufrieden. |
| 526 | war sehr zufrieden |
| 528 | Ich habe nichts zu bemerken, ausser nochmals zu bestätigen, dass ich mich sehr gut aufgehoben fühlte und die Klinik weiterempfehlen werde. |
| 532 | In unserer Region eine so gute Augenklinik zu haben ist für mich super! |
| 539 | Termineinhaltung gemäss Abmachung einwandfrei. Für entfernt Wohnende sehr wichtig, wenn abhängig Mobilität. |
| 545 | Ich bedauerte bei meinem ambulanten Aufenthalt in der Klinik am 28.2.07 sehr, dass Pfleger Schneider nicht mehr dort war. Dieser junge Mann ist mir bei mehreren ambulanten Terminen und Eingriffen so positiv aufgefallen, dass ich mich jedes Mal auf die Konsultation in der Pallas-Klinik gewissermassen ‚freute‘. |
| 549 | Sind mit mangelhaft angekreuzt, sofern sich nicht die Sprachschwierigkeiten betreffen. Der Fragebogen wurde freundlicherweise vom Treuhänder ausgefüllt, der ein Freund der Familie ist. |
| 561 | <ul style="list-style-type: none"> - Die Nachtschwestern sind noch so einfühlsam wie die Tagesschwestern. Oft etwas laut und morgens volles Zimmerlicht bei 3 Patientinnen mit Augenoperationen. - Die 3 Bett Zimmer sind etwas eng. - Mangelhafte Information über die Dauer der Arbeitsunfähigkeit. Sind es jetzt 3 Wochen, 6 oder gar 9. Patienten könnten besser aufgeklärt und informiert werden. - war sehr zufrieden mit dem Aufenthalt in der Pallas-Klinik! Kompetentes freundliches Personal! |

| | |
|-----|---|
| 562 | Da ich ambulant behandelt wurde kann ich hier nur beurteilen! Der Patient muss sich auch darum bemühen die mitgelieferten Informationen zur Vor- und Nachbehandlung zu studieren und bei der Konsultation den zuständigen Arzt befragen über Punkte die für ihn – sie wichtig sind. So bin ich in allen Teilen sehr gut behandelt und betreut worden. |
| 578 | Ein aufgestelltes Team bei der ambulanten Aufnahme! |
| 582 | Vielen herzlichen Dank für alles! |
| 585 | Wenn man einen bestimmten Arzt konsultieren will, muss man zu lange auf einen Termin dazu warten. |
| 594 | Meine Tochter , 5 Jahre' war sehr gut betreut worden und ich durfte zu jeder Zeit dabei sein! |
| 599 | Da ich notfallmässig aufgeboten wurde (für den gleichen Tag) u. nur 1 Nacht dort war sind die Angaben manchmal vage. Vom Pflegepersonal hätte ich mir gewünscht, dass es sich vor dem Austritt erkundigt, was Pat. (ich) über Heilungsverlauf (OP - Transplantation) weiss. Ich bin selbst vom Fach u. kann daher nachfragen. Ich finde es wichtig, dass nicht gebrauchte (einzeln abgepackte Medikamente, z.B. teure Diuretica) ohne Widerspruch zurückgenommen werden. Stattdessen wurde ich aufgefordert, sie halt wegzuerwerfen!!! (im Ambulatorium). |
| 604 | Ich kann diesen Fragebogen nicht ausfüllen, da ich nie in der Klinik war – ausser 3 kurze ambulante Eingriffe. |
| 605 | Es ist für mich zu mühsam, mit der Lupe den Fragebogen zu studieren. Ich kann nur sagen, es ist alles in Ordnung. Ich wurde immer gut behandelt. Wenn meine Sehkraft besser wird, werde ich die Fragen besser lesen können. <i>(Fragen nicht beantwortet)</i> |

Die Bemerkungen und Anregungen werden von *NPO PLUS* nicht redigiert. Anmerkungen von *NPO PLUS* sind *kursiv* gedruckt.

Bemerkungen und Empfehlungen von *NPO PLUS*

Mit einer Gesamtzufriedenheit von 93,0 % 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 2002 und 2005 abweichen und sich weiterhin auf einem **sehr hohen Niveau** bewegen.

Erwähnenswert ist zudem folgendes:

- Der Bereich ‚Information, Aufklärung, Instruktion‘ mit einem Zufriedenheitswert von hohen 90.1 % zeigt noch immer das grösste Entwicklungspotenzial.
- Der Bereich ‚Ärztliche Betreuung‘ zeigt wiederum eine leichte Steigerung auf sehr hohem Niveau.
- Das Wissen der Patienten über die Zuständigkeit der pflegerischen Bezugsperson hat sich leicht verbessert.
- Der Bereich ‚Hotellerie‘ erfuhr insgesamt eine leichte Verschlechterung. Die Zufriedenheit über die Mahlzeiten ist gesunken.
- Die bedeutendste Patientengruppe ‚Ophthalmologie Katarakt‘ steigerte die Zufriedenheit nochmals auf sehr hohe 94.9 % und wird nur noch übertroffen von der Abteilung ORL mit 95.4 %. Die Abteilung ORL verzeichnet allerdings nur 11 Antwortende.
- Die erstmals erfasste Abteilung Urologie erzielte mit 13 Antwortenden einen Zufriedenheitswert von 92.7 % und bewegt sich damit sehr nahe am Wert der Gesamtzufriedenheit der ganzen Klinik.
- Die 32 Patienten, die mehr als 3 Aufenthalte in der Klinik verzeichnen, sanken in der Zufriedenheit von 93.7 % auf 87.7 %.

- Es ist auffallend, dass sich die Zufriedenheit der ambulanten Patienten seit 2002 kontinuierlich steigerte, während die Zufriedenheit der stationären Patienten im gleichen Zeitraum in ungefähr gleichem Ausmass sank.

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, 18. April 2007

Anhang: - Vertrauensintervalle
- Fragebogen deutsch

Anhang

Vertrauensintervalle pro Frage

| Frage | MFrag | nFrag | sFrag | uVIFrag | oVIFrag |
|-------|-------|-------|-------|---------|---------|
| 1 | 92.8% | 553 | 12.5% | 91.8% | 93.9% |
| 2 | 92.5% | 209 | 13.4% | 90.6% | 94.3% |
| 3 | 92.9% | 223 | 13.5% | 91.2% | 94.7% |
| 4 | 91.7% | 542 | 15.4% | 90.4% | 93.0% |
| 5 | 85.9% | 442 | 20.4% | 84.0% | 87.8% |
| 6 | 90.5% | 444 | 16.1% | 89.0% | 92.0% |
| 7 | 90.8% | 389 | 15.6% | 89.3% | 92.4% |
| 8 | 96.9% | 527 | 8.8% | 96.2% | 97.7% |
| 9 | 96.6% | 501 | 9.5% | 95.7% | 97.4% |
| 10 | 92.3% | 456 | 15.6% | 90.8% | 93.7% |
| 11 | 91.5% | 463 | 15.9% | 90.0% | 92.9% |
| 12 | 93.0% | 461 | 15.7% | 91.5% | 94.4% |
| 13 | 95.5% | 369 | 11.3% | 94.3% | 96.6% |
| 14 | 93.7% | 346 | 12.1% | 92.4% | 95.0% |
| 15 | 93.5% | 346 | 13.4% | 92.1% | 94.9% |
| 16 | 88.6% | 312 | 19.9% | 86.4% | 90.8% |
| 17 | 91.0% | 213 | 17.4% | 88.6% | 93.3% |
| 18 | 92.6% | 294 | 13.2% | 91.1% | 94.1% |
| 19 | 91.7% | 112 | 12.7% | 89.4% | 94.1% |
| 20 | 88.7% | 190 | 16.4% | 86.4% | 91.0% |
| 21 | 88.9% | 189 | 16.4% | 86.6% | 91.2% |
| 22 | 90.8% | 296 | 17.4% | 88.8% | 92.8% |
| 23 | 93.6% | 171 | 13.6% | 91.5% | 95.6% |
| 24 | 89.8% | 164 | 18.5% | 86.9% | 92.6% |
| 25 | 94.5% | 165 | 10.7% | 92.9% | 96.2% |
| 26 | 91.8% | 167 | 14.1% | 89.6% | 93.9% |
| 27 | 88.6% | 147 | 16.4% | 86.0% | 91.2% |
| 28 | 91.0% | 130 | 15.6% | 88.3% | 93.6% |
| 29 | 88.3% | 98 | 16.1% | 85.1% | 91.5% |
| 30 | 93.9% | 180 | 12.6% | 92.1% | 95.7% |
| 31 | 92.6% | 170 | 21.5% | 89.4% | 95.9% |
| 32 | 88.8% | 132 | 19.1% | 85.6% | 92.1% |
| 33 | 89.2% | 146 | 16.8% | 86.5% | 91.9% |
| 34 | 94.1% | 298 | 11.7% | 92.8% | 95.5% |
| 35 | 94.0% | 406 | 14.3% | 92.6% | 95.4% |
| 36 | 96.7% | 422 | 11.4% | 95.7% | 97.8% |

Anhang

Vertrauensintervalle pro Bereich

| Bereich | MBer | nBer | sBer | uVIBer | oVIBer | GewBer |
|--------------------------------------|-------|------|-------|--------|--------|--------|
| Aufnahme | 92.8% | 557 | 11.9% | 91.8% | 93.8% | 25.5 |
| Information, Aufklärung, Instruktion | 90.1% | 551 | 14.4% | 88.9% | 91.3% | 60.1 |
| Ärztliche Betreuung | 94.4% | 537 | 10.2% | 93.5% | 95.2% | 84.3 |
| Pflegerische Betreuung | 93.1% | 376 | 12.0% | 91.9% | 94.3% | 55.5 |
| Koordination/ Tagesablauf | 91.3% | 348 | 13.0% | 89.9% | 92.7% | 16.7 |
| Hotellerie | 91.2% | 193 | 12.5% | 89.4% | 92.9% | 10.8 |
| Austritt/ Kontinuität der Betreuung | 91.2% | 225 | 12.3% | 89.5% | 92.8% | 16.2 |
| Behandlungserfolg | 94.8% | 445 | 10.9% | 93.8% | 95.8% | 69.1 |
| Total Betrieb | 93.0% | 579 | 9.3% | 92.2% | 93.7% | 338.3 |

Legende

| | |
|---------|---|
| MFrag | Mittelwert pro Frage |
| nFrag | Anzahl Nennungen pro Frage |
| sFrag | Standardabweichung pro Frage |
| uVIFrag | Untere Grenze des Vertrauensintervalls (95 %) pro Frage |
| oVIFrag | Obere Grenze des Vertrauensintervalls (95 %) pro Frage |
| MBer | Mittelwert pro Bereich |
| nBer | Anzahl Nennungen pro Bereich |
| GewBer | Statistisches Gewicht der Bereich |
| sBer | Standardabweichung pro Bereich |
| uVIBer | Untere Grenze des Vertrauensintervalls (95 %) pro Bereich |
| oVIBer | Obere Grenze des Vertrauensintervalls (95 %) pro Bereich |