

# Patientenzufriedenheit Auswertung 2010

---

*Verteilung der Patientenantworten  
für*

**Klinik Pallas AG**

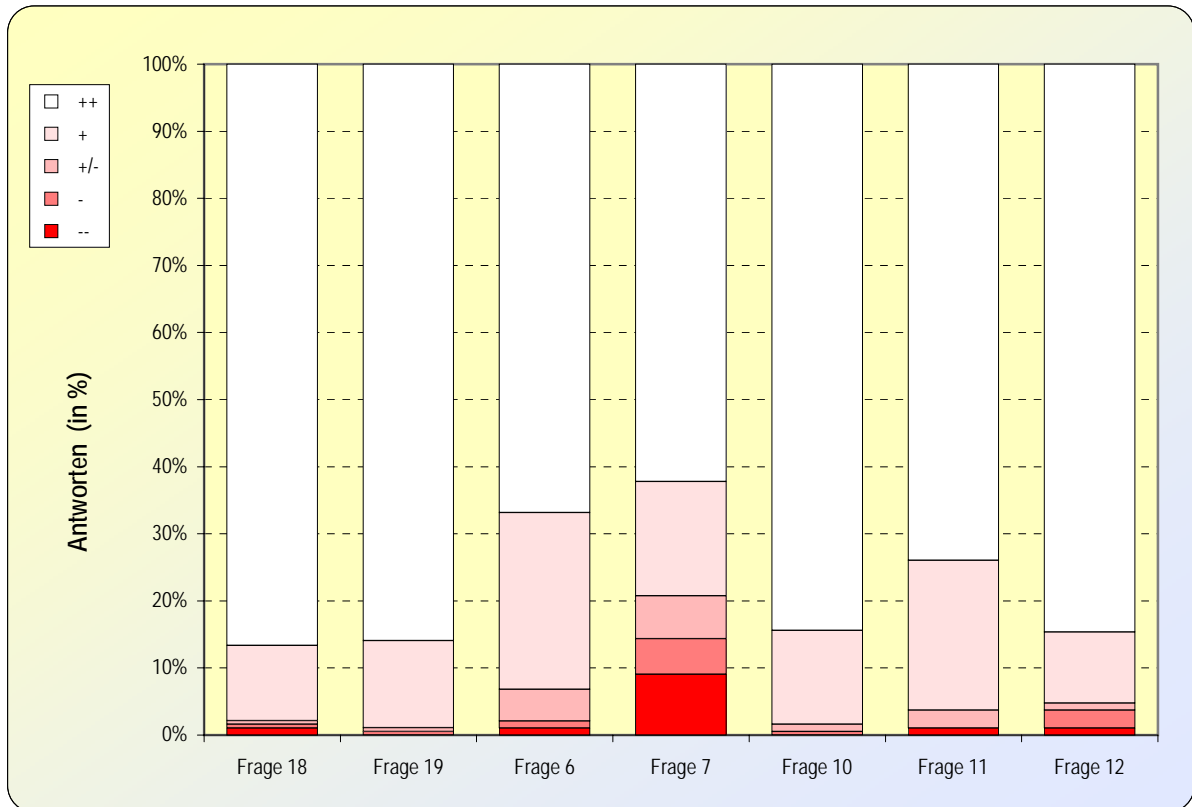
*Auswertung für :*

**Ganzes Spital**

---

*kein externer Vergleich*

## Bereich Ärzte

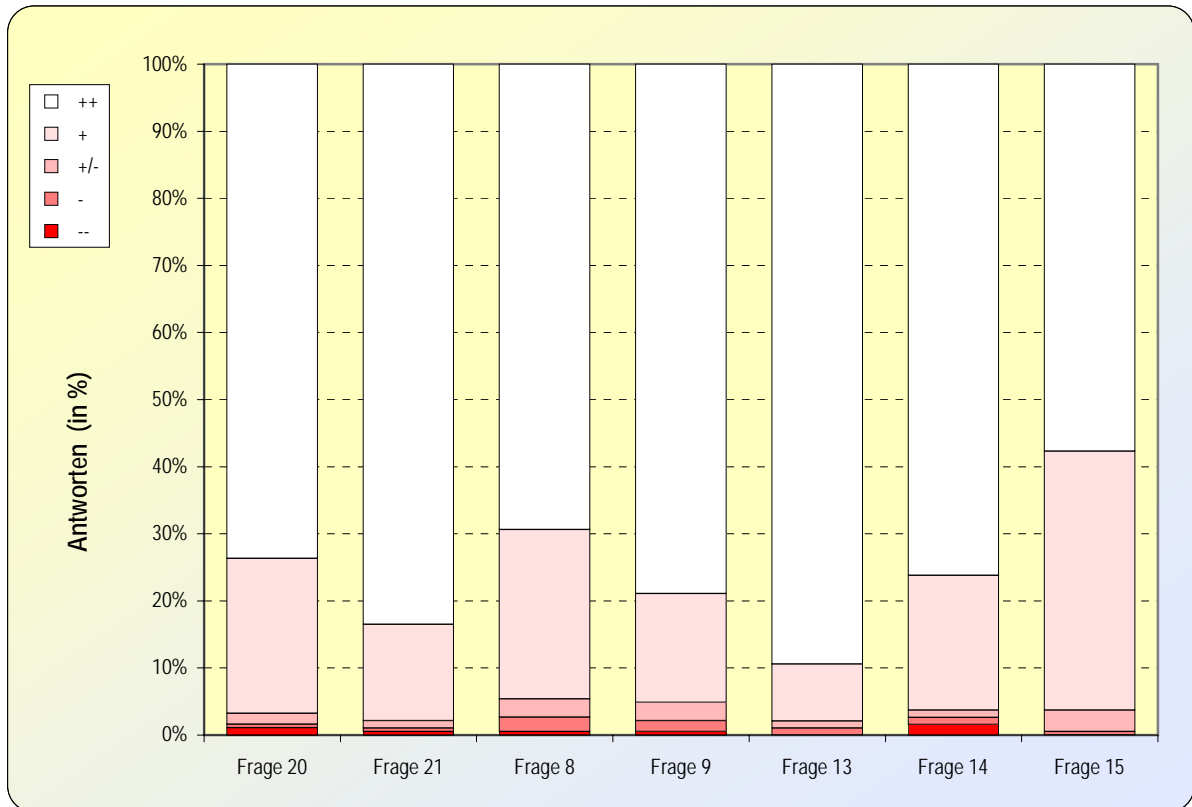


	Frage 18	Frage 19	Frage 6	Frage 7	Frage 10	Frage 11	Frage 12
<i>Unzufriedenheits-Index</i>	<b>4.5</b>	<b>3.9</b>	<b>10.8</b>	<b>20.5</b>	<b>4.4</b>	<b>8.0</b>	<b>6.2</b>
++	162	159	127	117	157	139	160
+	21	24	50	32	26	42	20
+/-	1	1	9	12	2	5	2
-	1	1	2	10	1	0	5
--	2	0	2	17	0	2	2
<i>Anzahl Angaben</i>	<b>187</b>	<b>185</b>	<b>190</b>	<b>188</b>	<b>186</b>	<b>188</b>	<b>189</b>

### Bereich Ärzte

- Frage 18 Welchen Eindruck haben Sie von den fachlichen Fähigkeiten der Ärzte?
- Frage 19 Wie wurde die medizinische Behandlung durch die Ärzte durchgeführt? (unsorgfältig / mit grosser Sorgfalt)
- Frage 6 Wie ausführlich haben Ihnen die Ärzte alles erklärt?
- Frage 7 Wie verständlich waren diese Erklärungen der Ärzte?
- Frage 10 Fühlten Sie sich durch die Ärzte respektvoll behandelt und gingen die Ärzte auf Ihre Probleme ein?
- Frage 11 War die Beziehung zu den Ärzten persönlich und menschlich?
- Frage 12 Wie gut konnten Sie den Ärzten vertrauen?

## Bereich Pflege

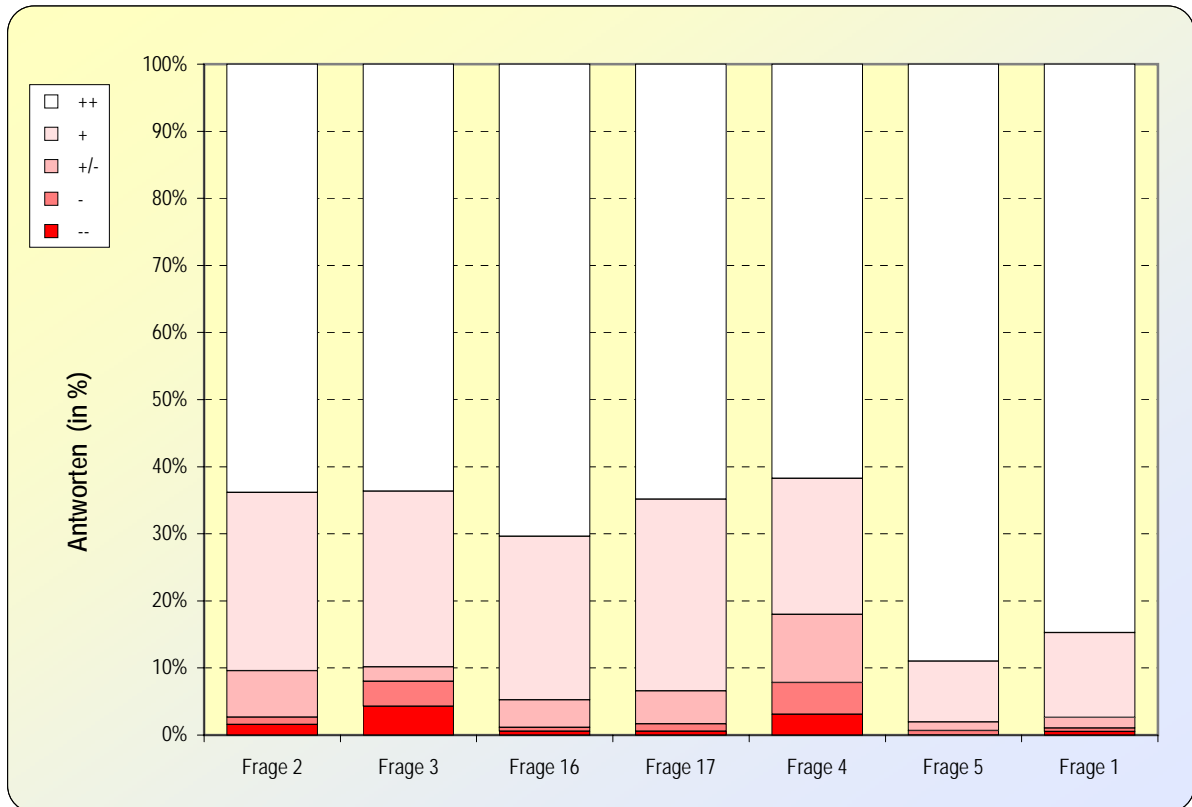


	Frage 20	Frage 21	Frage 8	Frage 9	Frage 13	Frage 14	Frage 15
<i>Unzufriedenheits-Index</i>	<i>8.1</i>	<i>5.1</i>	<i>9.8</i>	<i>7.2</i>	<i>3.4</i>	<i>7.9</i>	<i>11.6</i>
++	137	157	129	146	169	144	109
+	43	27	47	30	16	38	73
+/-	3	2	5	5	2	2	6
-	1	1	4	3	2	2	1
--	2	1	1	1	0	3	0
<i>Anzahl Angaben</i>	<i>186</i>	<i>188</i>	<i>186</i>	<i>185</i>	<i>189</i>	<i>189</i>	<i>189</i>

### Bereich Pflege

- Frage 20 Welchen Eindruck haben Sie von den fachlichen Fähigkeiten des Pflegepersonals?
- Frage 21 Wie wurden Sie durch das Pflegepersonal betreut? (unsorgfältig / mit grosser Sorgfalt)
- Frage 8 Wie gut wurden Sie durch das Pflegepersonal informiert?
- Frage 9 Wenn Sie ein Problem hatten oder Hilfe brauchten, wussten Sie immer, welche Pflegeperson für Sie zuständig war?
- Frage 13 War das Pflegepersonal freundlich und hilfsbereit?
- Frage 14 Wie ist das Pflegepersonal auf Ihre Bedürfnisse eingegangen?
- Frage 15 Wie viel Zeit hat sich das Pflegepersonal für Sie genommen?

## Bereich Organisation

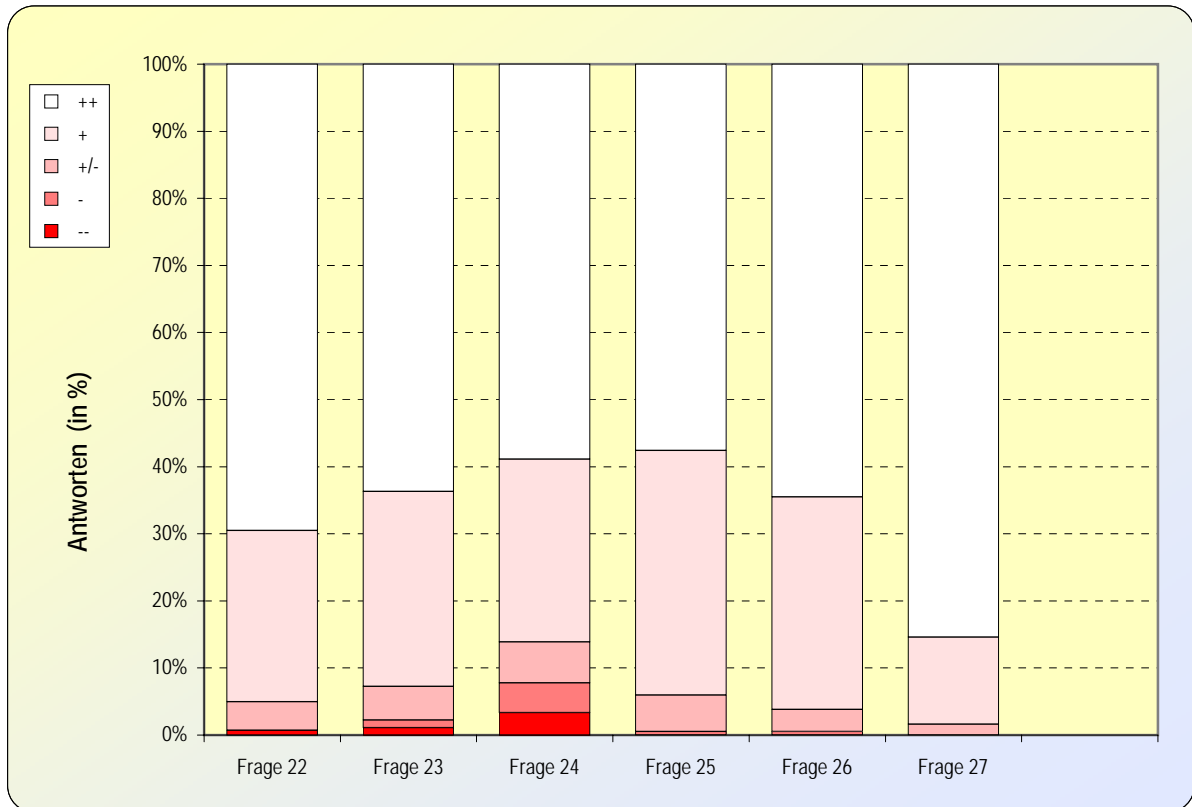


	Frage 2	Frage 3	Frage 16	Frage 17	Frage 4	Frage 5	Frage 1
<i>Unzufriedenheits-Index</i>	<i>12.5</i>	<i>14.7</i>	<i>9.2</i>	<i>11.0</i>	<i>16.8</i>	<i>3.4</i>	<i>4.9</i>
++	120	119	121	118	79	137	161
+	50	49	42	52	26	14	24
+/-	13	4	7	9	13	2	3
-	2	7	1	2	6	1	1
--	3	8	1	1	4	0	1
<i>Anzahl Angaben</i>	<i>188</i>	<i>187</i>	<i>172</i>	<i>182</i>	<i>128</i>	<i>154</i>	<i>190</i>

### Bereich Organisation

- Frage 2 Kriterium Information: Wie wurden Sie vor und beim Eintritt über alles Wichtige für den Aufenthalt im Spital informiert?
- Frage 3 Kriterium Koordination: Wie waren Sie mit dem Tagesablauf zufrieden?
- Frage 16 Kriterium Koordination: Wie gut arbeiteten Ihrer Meinung nach die Ärzte und das Pflegepersonal zusammen?
- Frage 17 Kriterium Koordination: Wie gut wurden Ihre Termine im Spital eingehalten?
- Frage 4 Kriterium Patienten/Besucher: Wie empfanden Sie das Zusammenleben mit Ihren Mitpatienten?
- Frage 5 Kriterium Patienten/Besucher: Haben die Besuchszeiten Ihren Wünschen entsprochen?
- Frage 1 Kriterium Administration: Wie haben Sie die Aufnahme ins Spital erlebt?

## Bereich Hotellerie

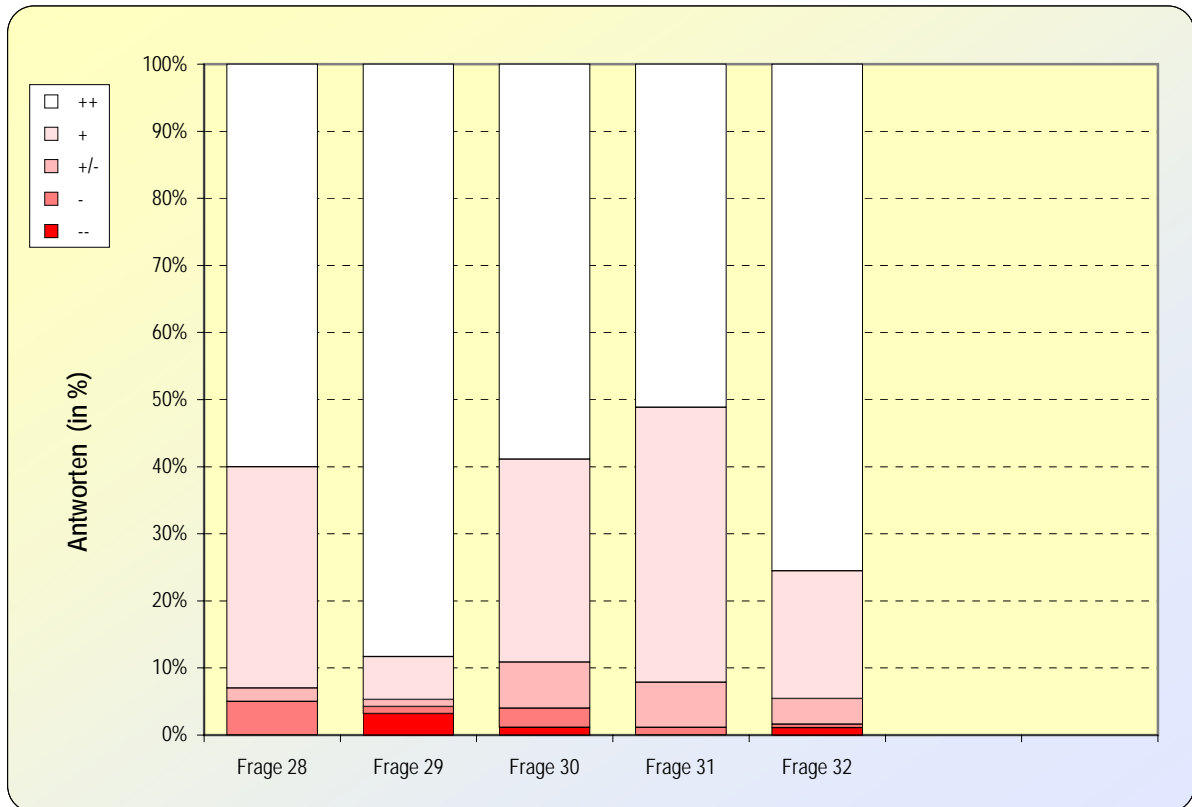


	Frage 22	Frage 23	Frage 24	Frage 25	Frage 26	Frage 27	
<i>Unzufriedenheits-Index</i>	<b>9.2</b>	<b>11.7</b>	<b>16.5</b>	<b>12.2</b>	<b>10.0</b>	<b>4.1</b>	
++	98	114	106	106	118	158	
+	36	52	49	67	58	24	
+/-	6	9	11	10	6	3	
-	0	2	8	1	1	0	
--	1	2	6	0	0	0	
<i>Anzahl Angaben</i>	<b>141</b>	<b>179</b>	<b>180</b>	<b>184</b>	<b>183</b>	<b>185</b>	

### Bereich Hotellerie

- Frage 22      Wie abwechslungsreich war das Essen?
- Frage 23      Wie schön waren die Mahlzeiten angerichtet?
- Frage 24      Wie hat Ihnen das Essen geschmeckt?
- Frage 25      War die Einrichtung des Zimmers freundlich und angenehm?
- Frage 26      War Ihr Zimmer in jeder Hinsicht praktisch und Ihren Wünschen entsprechend ausgestattet?
- Frage 27      War das Zimmer absolut sauber und hygienisch?

## Bereich Öffentliche Infrastruktur



	Frage 28	Frage 29	Frage 30	Frage 31	Frage 32		
<i>Unzufriedenheits-Index</i>	<b>13.0</b>	<b>6.1</b>	<b>14.3</b>	<b>14.5</b>	<b>8.2</b>		
++	60	83	103	91	139		
+	33	6	53	73	35		
+/-	2	1	12	12	7		
-	5	1	5	2	1		
--	0	3	2	0	2		
<i>Anzahl Angaben</i>	<b>100</b>	<b>94</b>	<b>175</b>	<b>178</b>	<b>184</b>		

### Bereich Öffentliche Infrastruktur

Frage 28 Kriterium Cafeteria: Waren Sie zufrieden mit den zusätzl. Verpflegungsmögl. für Sie und Ihre Besucher (z.B. Cafeteria, Automaten)?

Frage 29 Kriterium Atmosphäre: Wie war das Zusammenleben von Rauchern und Nichtrauchern für Sie?

Frage 30 Kriterium Atmosphäre: Wie fanden Sie sich im Spitalgebäude zurecht?

Frage 31 Kriterium Atmosphäre: Wie wirkte die räumliche Gestaltung des Spitalgebäudes insgesamt?

Frage 32 Kriterium Erreichbarkeit: Wie war das Spital für Sie und Ihren Besuch verkehrstechnisch erreichbar?