

Patientenzufriedenheit ambulant Auswertung 2010

Auswertung für

Klinik Pallas AG

Vergleichsebene :

Tagesklinik, alle Patienten

Externer Vergleich zwischen 12 Spitälern

Längsvergleich :

kein Längsvergleich

Für den Vergleich werden die einzelnen Spitäler miteinander verglichen. Jedes Spital hat dabei das gleiche Gewicht, unabhängig von seiner Grösse und der Anzahl der retournierten Fragebogen.

Total der Spitäler in der Auswertung : 12 Spitäler

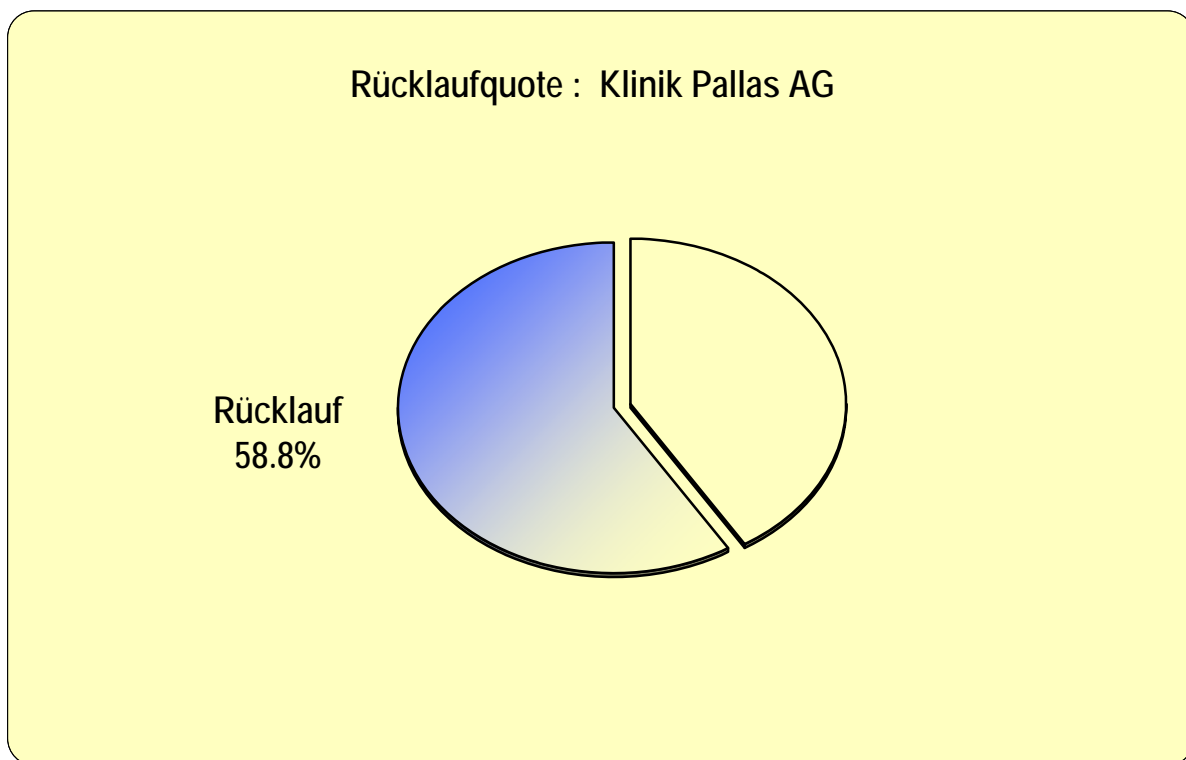
Liste der Spitäler in der Auswertung:

LUKS Sursee
LUKS Wolhusen
Spital Wattwil
Spital Schwyz
Spital Flawil
Spital Menziken
KS Uri
Spital Lachen
Klinik Stephanshorn
Klinik Siloah
Spital Wil
Klinik Pallas AG

Inhaltsverzeichnis:

Rücklaufquote	Seite 3
Soziodemographische Angaben	Seite 4
Verteilung der Antworten	Seite 9
Unzufriedenheits-Index (Bereiche & einzelne Fragen)	Seite 13
Schlussfrage	Seite 18

Rücklaufquote

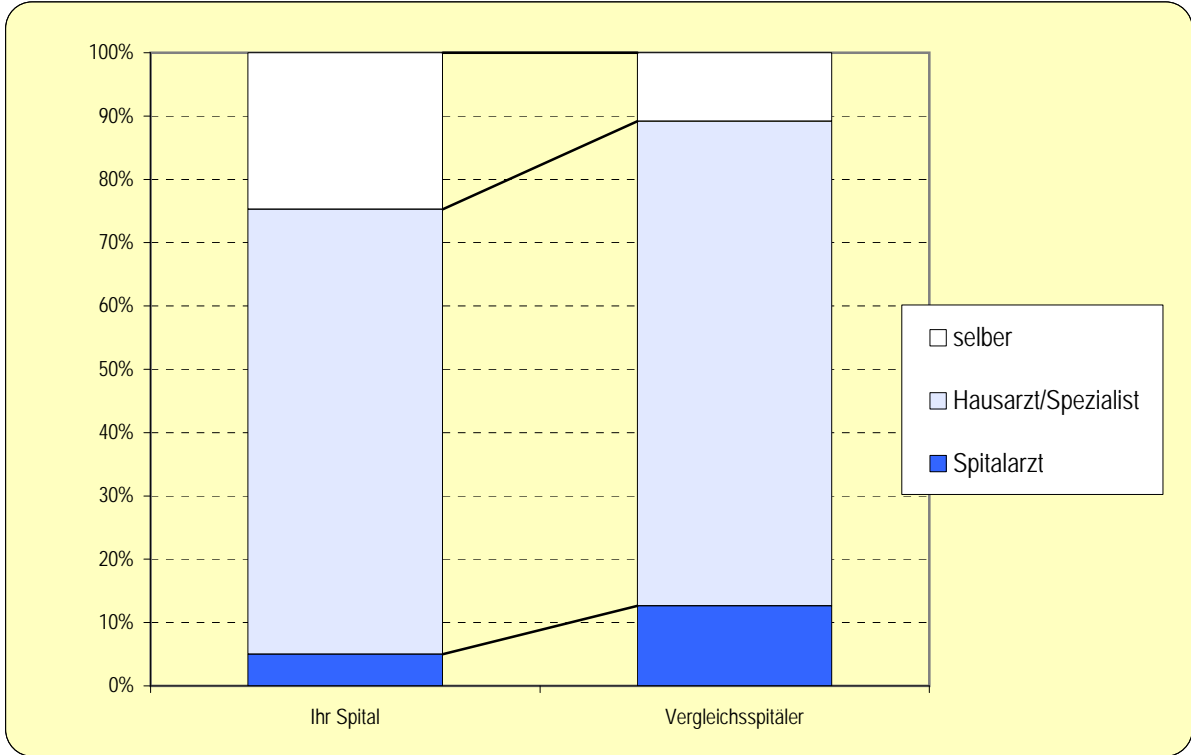


Grafik : Rücklaufquote für Ihr Spital

<i>Anzahl Antworten für Ihr Spital</i>	<i>294</i>
Anzahl gültige Fragebogen	291
Anzahl ungültige Fragebogen	3
Anzahl Fragebogen versandt	500
<i>Rücklaufquote für Ihr Spital</i>	<i>58.8%</i>

Soziodemographische Angaben

Wer hat Sie zur Behandlung überwiesen?

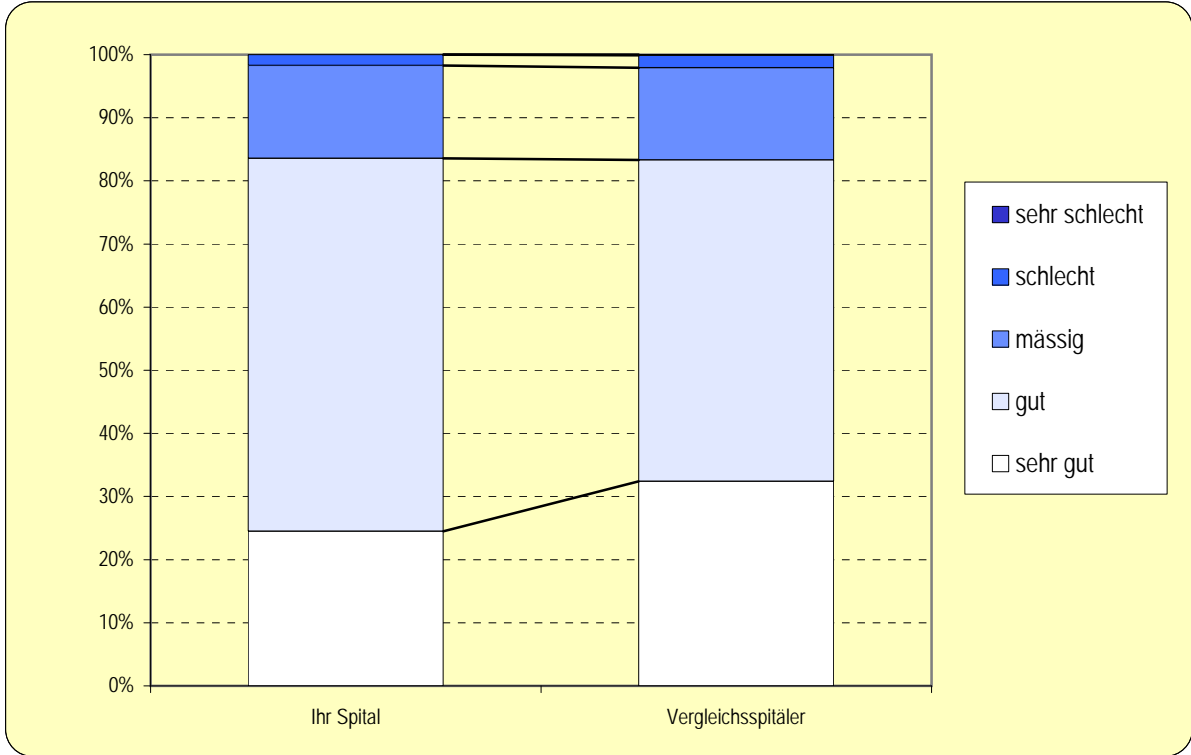


Grafik : Beschreibung der Patienten in der Auswertung

	Anteil Spitalarzt	Anteil Hausa./Spez.	Anteil selber			Total
Wert für Ihr Spital	5.0%	70.3%	24.7%			100.0%
Mittelwert aller Spitäler in der Auswertung	12.6%	76.6%	10.8%			100.0%
oberes Quartil	17.2%	78.6%	12.0%			
unteres Quartil	8.4%	72.4%	6.4%			
Anzahl Angaben (für Ihr Spital)	14	196	69			279

Soziodemographische Angaben

Wie geht es Ihnen zurzeit gesundheitlich?

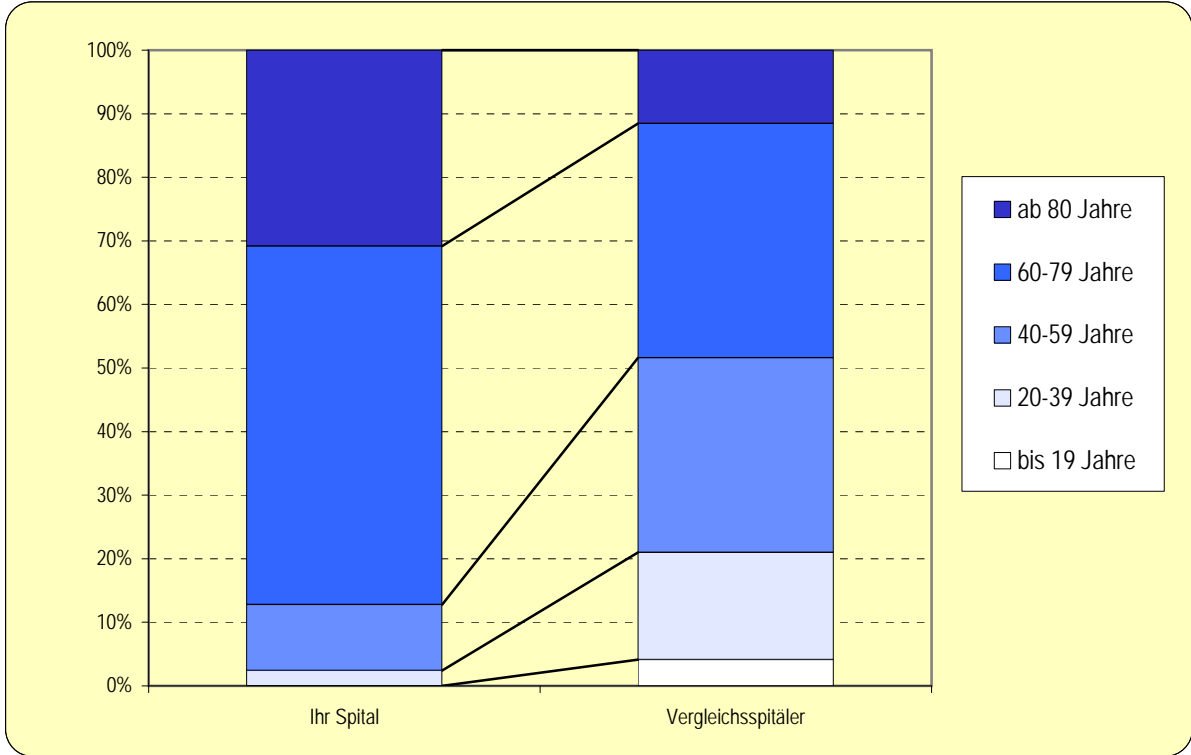


Grafik : Beschreibung der Patienten in der Auswertung

	Anteil sehr gut	Anteil gut	Anteil mässig	Anteil schlecht	Anteil sehr schlecht	Total
Wert für Ihr Spital	24.5%	59.1%	14.7%	1.7%	0.0%	100.0%
Mittelwert aller Spitäler in der Auswertung	32.4%	50.9%	14.6%	2.0%	0.1%	100.0%
oberes Quartil	37.0%	54.3%	19.2%	2.9%	0.0%	
unteres Quartil	25.6%	48.1%	11.3%	0.0%	0.0%	
Anzahl Angaben (für Ihr Spital)	70	169	42	5	0	286

Soziodemographische Angaben

Alter

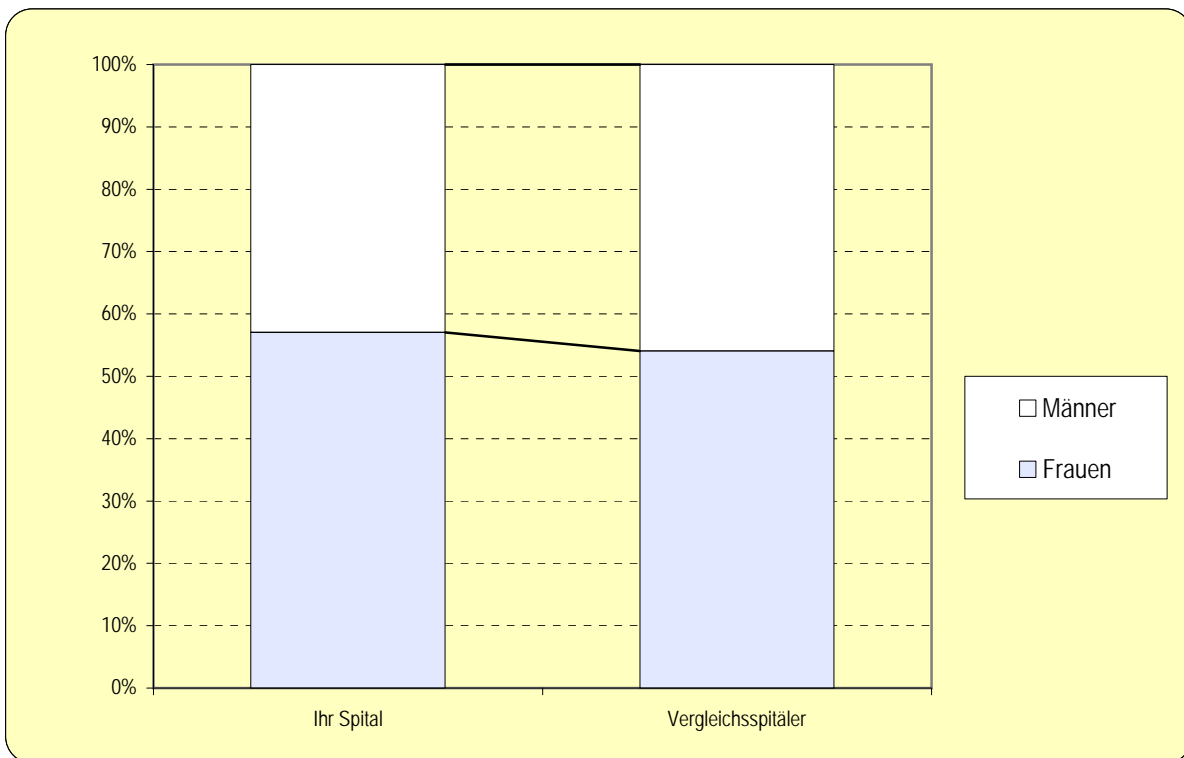


Grafik : Beschreibung der Patienten in der Auswertung

	Anteil bis 19 Jahre	Anteil 20-39 Jahre	Anteil 40-59 Jahre	Anteil 60-79 Jahre	Anteil ab 80 Jahre	Total
Wert für Ihr Spital	0.0%	2.4%	10.4%	56.4%	30.8%	100.0%
Mittelwert aller Spitäler in der Auswertung	4.1%	16.9%	30.6%	36.9%	11.5%	100.0%
oberes Quartil	4.1%	20.8%	36.9%	46.3%	13.8%	
unteres Quartil	0.0%	12.0%	26.5%	24.5%	6.1%	
Anzahl Angaben (für Ihr Spital)	0	7	30	163	89	289

Soziodemographische Angaben

Geschlecht

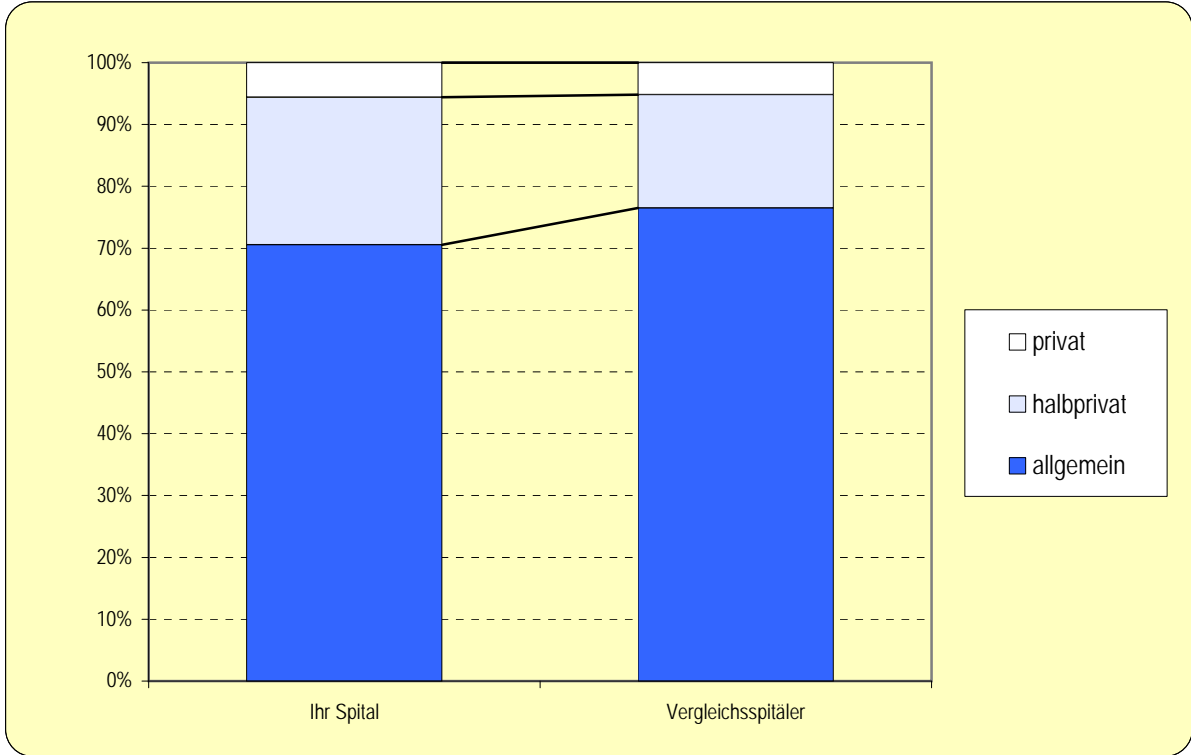


Grafik : Beschreibung der Patienten in der Auswertung

	Anteil Frauen	Anteil Männer				Total
Wert für Ihr Spital	57.0%	43.0%				100.0%
Mittelwert aller Spitäler in der Auswertung	54.1%	45.9%				100.0%
oberes Quartil	59.9%	49.1%				
unteres Quartil	50.9%	40.1%				
Anzahl Angaben (für Ihr Spital)	166	125				291

Soziodemographische Angaben

Wie sind Sie versichert?

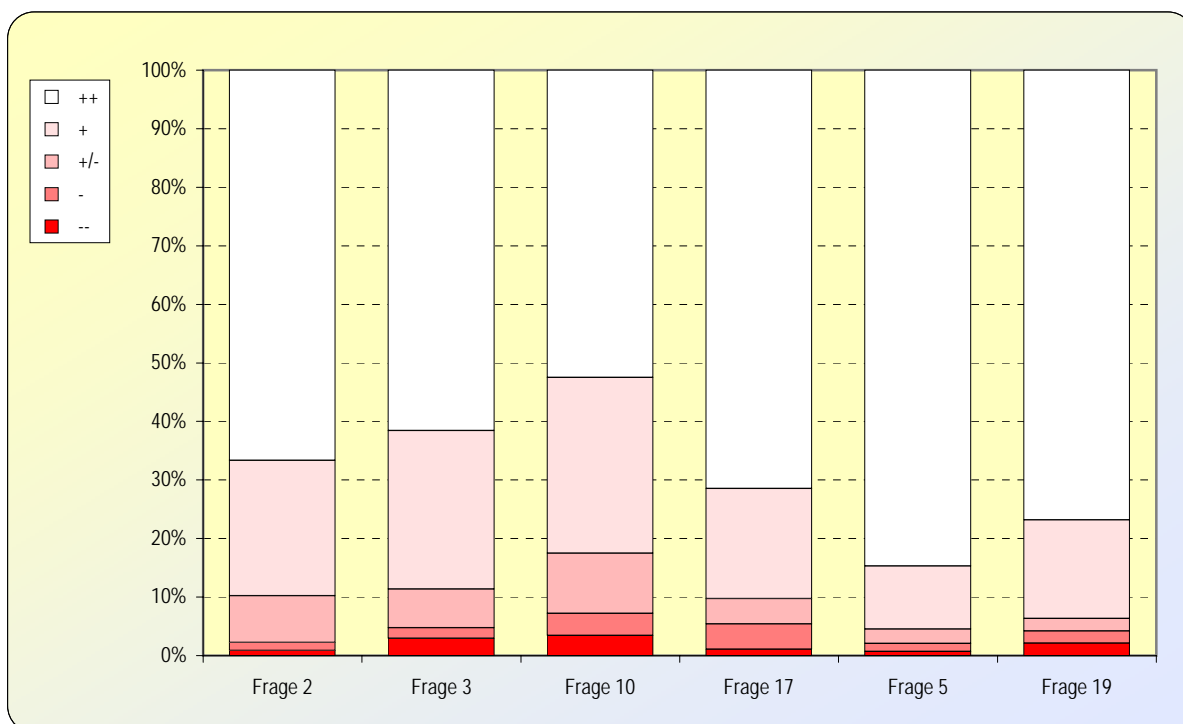


Grafik : Beschreibung der Patienten in der Auswertung

	Anteil allgemein	Anteil halbprivat	Anteil privat			Total
Wert für Ihr Spital	70.5%	23.9%	5.6%			100.0%
Mittelwert aller Spitäler in der Auswertung	76.5%	18.3%	5.2%			100.0%
oberes Quartil	84.9%	25.3%	5.3%			
unteres Quartil	69.8%	12.0%	3.5%			
Anzahl Angaben (für Ihr Spital)	201	68	16			285

Verteilung der Antworten

Bereich Organisation



	Frage 2	Frage 3	Frage 10	Frage 17	Frage 5	Frage 19	
Unzufriedenheits-Index	11.7	14.4	18.9	11.2	5.7	8.9	
++	150	168	138	198	243	73	
+	52	74	79	52	31	16	
+/-	18	18	27	12	7	2	
-	3	5	10	12	4	2	
--	2	8	9	3	2	2	
Anzahl Angaben	225	273	263	277	287	95	

Anteil Nichtvollzufriedener *							
Ihr Spital	33%	38%	48%	29%	15%	23%	
Mittelwert aller Spitäler	36%	36%	41%	32%	21%	33%	

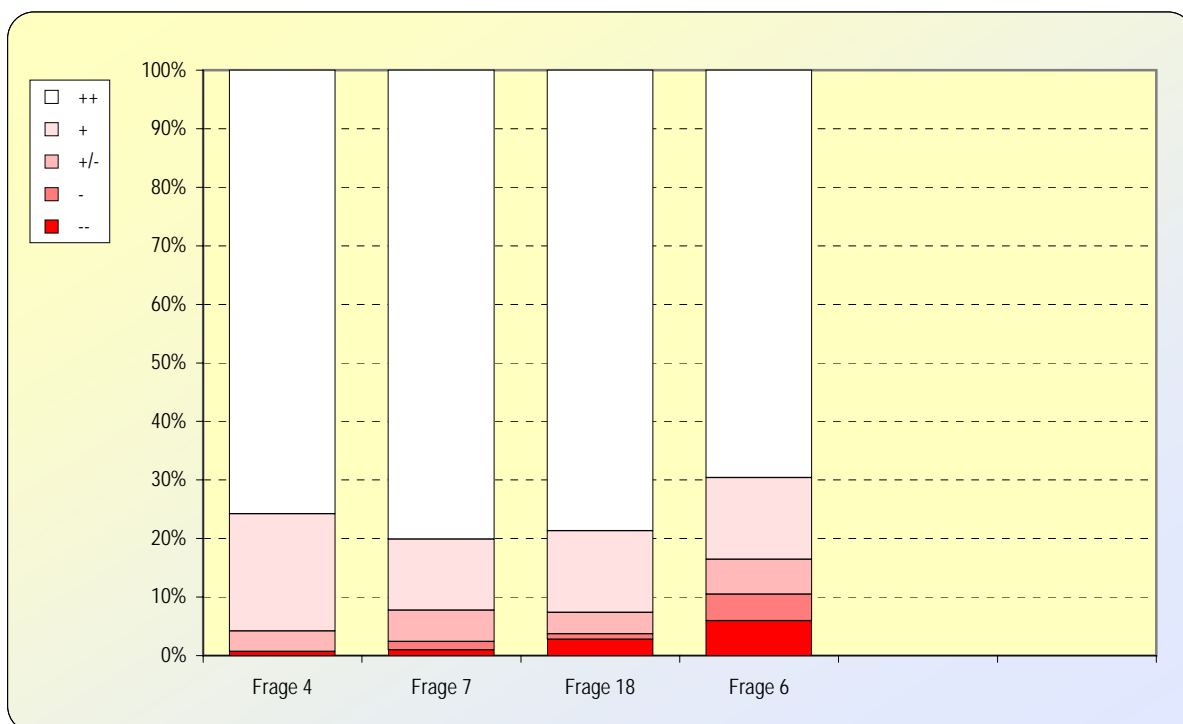
* Prozentsatz aller Patienten, die nicht die beste Antwort gegeben haben = Summe der Anteile (+, +/-, -, --)

Bereich Organisation

- Frage 2 Wie gut konnten Sie bei der Terminplanung für Ihre Behandlung mitbestimmen?
- Frage 3 Wie lange mussten Sie - gemessen an der Dringlichkeit Ihrer Behandlung - auf Ihre Termine warten?
- Frage 10 Mussten Sie während Ihres ambulanten/teilstationären Aufenthaltes Wartezeiten in Kauf nehmen?
- Frage 17 Wie empfanden Sie die Atmosphäre während der Behandlung?
- Frage 5 Wie gut hat man sich bei der Ankunft um Sie gekümmert?
- Frage 19 Wie gut wurden für Sie die Massnahmen für zu Hause geregelt?

Verteilung der Antworten

Bereich Information



	Frage 4	Frage 7	Frage 18	Frage 6			
Unzufriedenheits-Index	7.5	7.8	8.8	15.8			
++	216	165	170	199			
+	57	25	30	40			
+/-	10	11	8	17			
-	0	3	2	13			
--	2	2	6	17			
Anzahl Angaben	285	206	216	286			

Anteil Nichtvollzufriedener *							
Ihr Spital	24%	20%	21%	30%			
Mittelwert aller Spitäler	28%	23%	34%	35%			

* Prozentsatz aller Patienten, die nicht die beste Antwort gegeben haben = Summe der Anteile (+, +/-, -, --)

Bereich Information

Frage 4 Wie gut wurden Sie vor der Behandlung über alles Wichtige informiert?

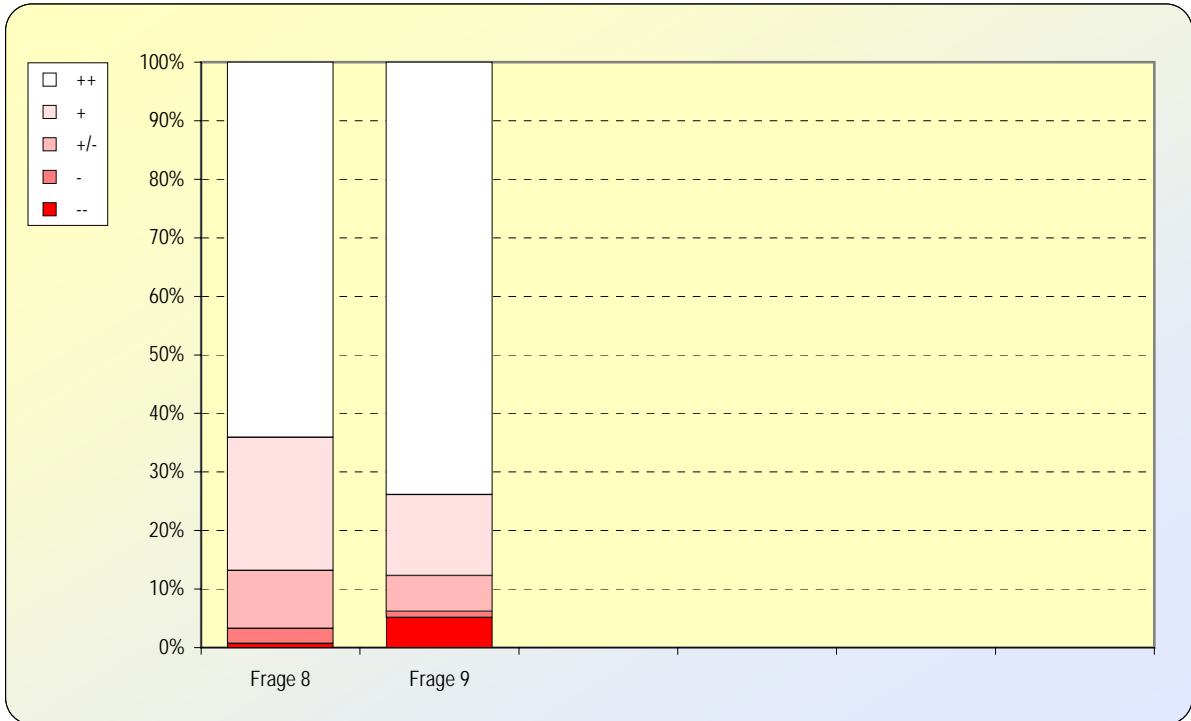
Frage 7 Wenn Sie ein Problem hatten oder Hilfe brauchten, wussten Sie, an wen Sie sich wenden konnten?

Frage 18 Erhielten Sie vom Personal die nötigen Hinweise für den weiteren Heilungsverlauf?

Frage 6 Wie gut wurden Sie über den Ablauf der Behandlung informiert?

Verteilung der Antworten

Bereich Infrastruktur



	Frage 8	Frage 9					
Unzufriedenheits-Index	13.3	12.4					
++	175	144					
+	62	27					
+/-	27	12					
-	7	2					
--	2	10					
<i>Anzahl Angaben</i>	<i>273</i>	<i>195</i>					

Anteil Nichtvollzufriedener *							
Ihr Spital	36%	26%					
Mittelwert aller Spitäler	31%	24%					

* Prozentsatz aller Patienten, die nicht die beste Antwort gegeben haben = Summe der Anteile (+, +/-, -, --)

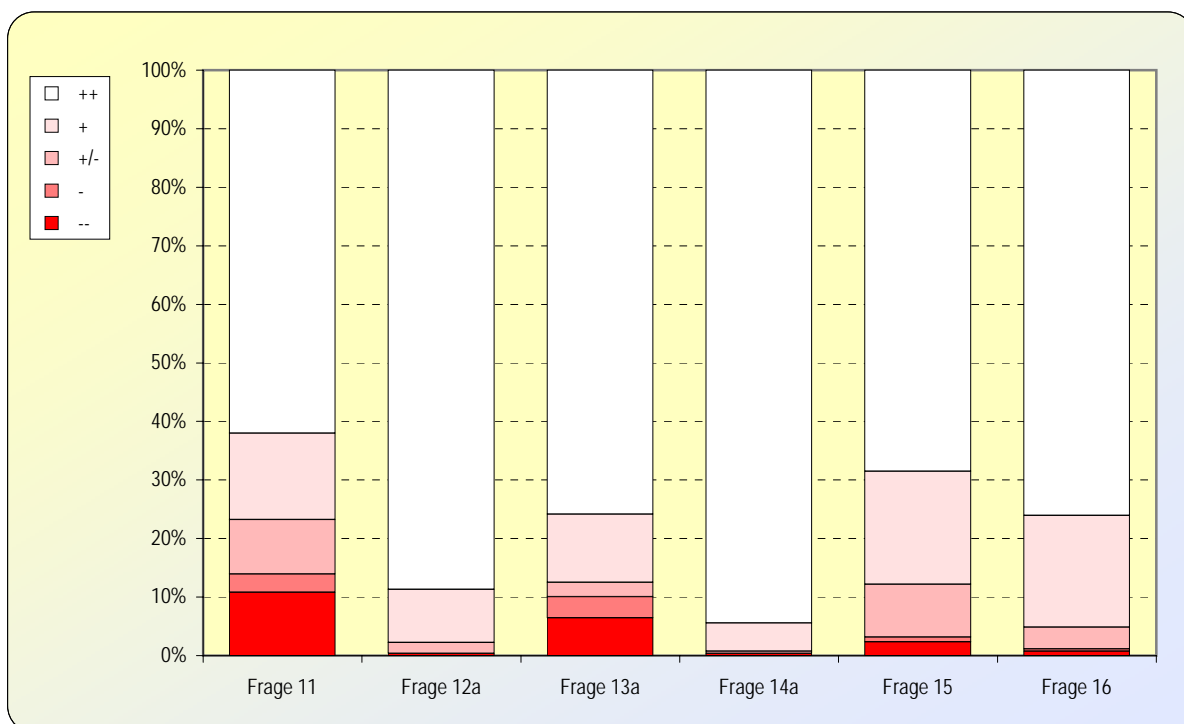
Bereich Infrastruktur

Frage 8 Wie haben Sie sich im Spitalgebäude/Ambulatorium zurechtgefunden?

Frage 9 Wurden Sie - gemessen an der Zeit, welche die Behandlung in Anspruch nahm - angemessen verpflegt?

Verteilung der Antworten

Bereich Arzt



	Frage 11	Frage 12a	Frage 13a	Frage 14a	Frage 15	Frage 16	
Unzufriedenheits-Index	21.5	3.6	13.3	1.8	12.3	7.7	
++	80	235	188	255	174	203	
+	19	24	29	13	49	51	
+/-	12	5	6	1	23	10	
-	4	0	9	0	2	1	
--	14	1	16	1	6	2	
Anzahl Angaben	129	265	248	270	254	267	

Anteil Nichtvollzufriedener *							
Ihr Spital	38%	11%	24%	6%	31%	24%	
Mittelwert aller Spitäler	43%	14%	23%	7%	41%	24%	

* Prozentsatz aller Patienten, die nicht die beste Antwort gegeben haben = Summe der Anteile (+, +/-, -, --)

Bereich Arzt

Frage 11 Konnten Sie bei Ihrer ambulanten/teilstationären Behandlung genügend mitbestimmen?

Frage 12a Welchen Eindruck hatten Sie von den fachlichen Fähigkeiten des Arztes/der Ärztin?

Frage 13a Wie ging der Arzt/die Ärztin auf Ihre Anliegen und Bedürfnisse ein?

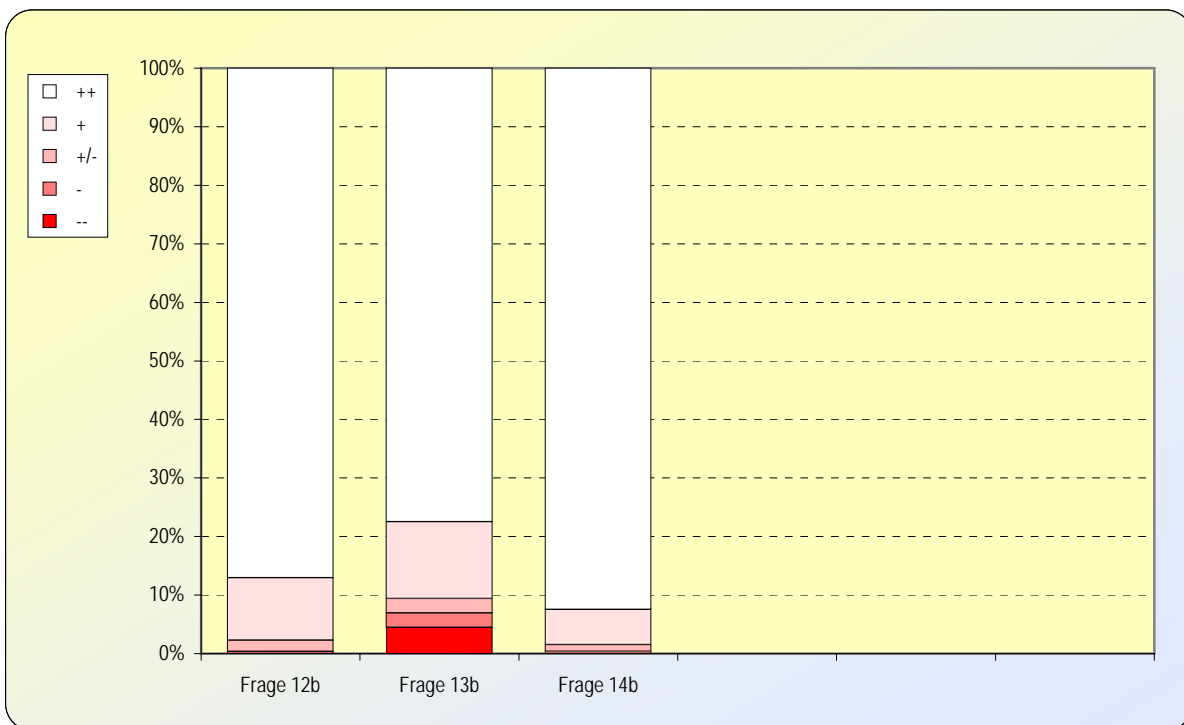
Frage 14a Wurden Sie vom Arzt/der Ärztin jederzeit höflich behandelt?

Frage 15 Wie wurden Sie über die Wirkung und Nebenwirkung der Medikamente aufgeklärt?

Frage 16 Wie wurden Sie über die Ziele der Behandlung informiert?

Verteilung der Antworten

Bereich Pflegepersonal



	Frage 12b	Frage 13b	Frage 14b				
Unzufriedenheits-Index	3.9	10.9	2.3				
++	228	189	246				
+	28	32	16				
+/-	5	6	3				
-	1	6	1				
--	0	11	0				
<i>Anzahl Angaben</i>	<i>262</i>	<i>244</i>	<i>266</i>				

Anteil Nichtvollzufriedener *							
Ihr Spital	13%	23%	8%				
Mittelwert aller Spitäler	18%	21%	8%				

* Prozentsatz aller Patienten, die nicht die beste Antwort gegeben haben = Summe der Anteile (+, +/-, -, --)

Bereich Pflegepersonal

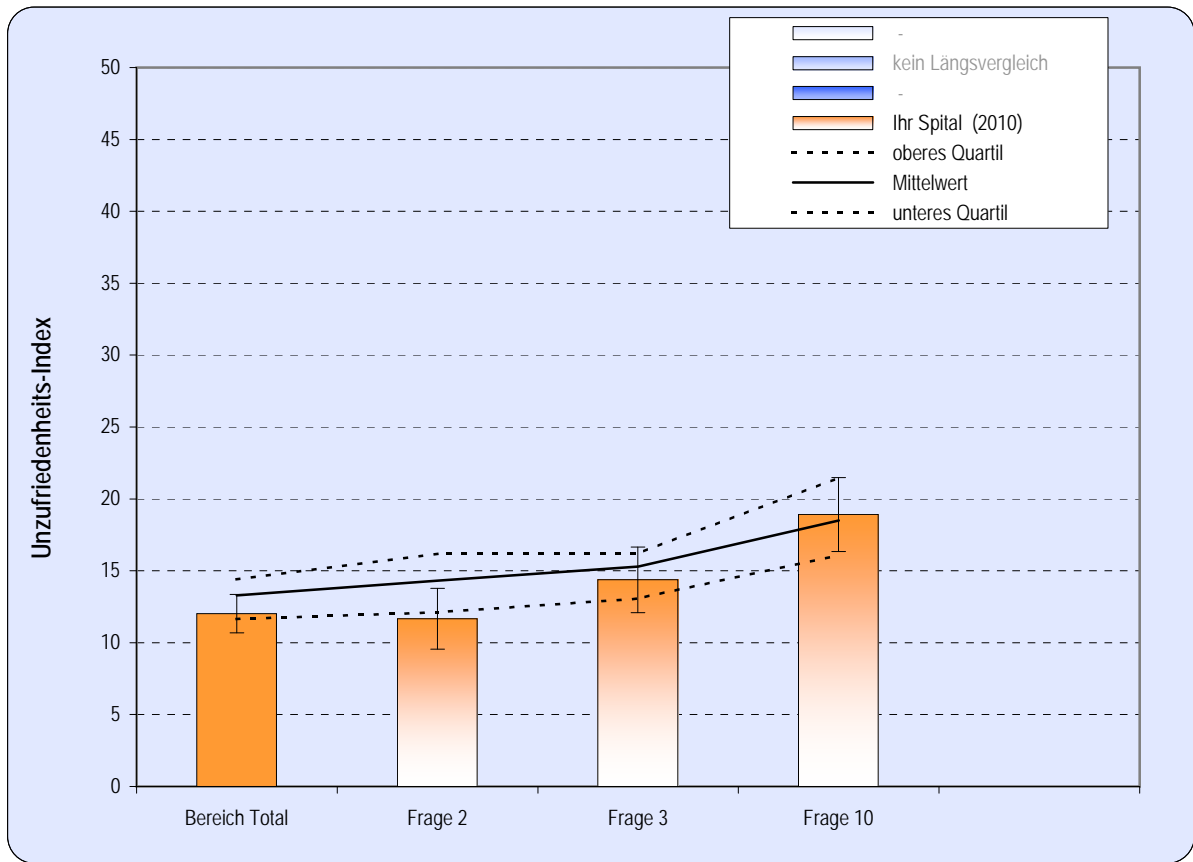
Frage 12b Welchen Eindruck hatten Sie von den fachlichen Fähigkeiten des Pflegepersonals?

Frage 13b Wie ging das Pflegepersonal auf Ihre Anliegen und Bedürfnisse ein?

Frage 14b Wurden Sie vom Pflegepersonal jederzeit höflich behandelt?

Unzufriedenheits-Index

Bereich Organisation (1)



Grafik : Unzufriedenheits-Index (0 = max. Zufriedenheit ; 100 = max. Unzufriedenheit)

	Organisation Bereich Total	Frage 2	Frage 3	Frage 10		
Wert für Ihr Spital	12.0	11.7	14.4	18.9		
Mittelwert aller Spitäler in der Auswertung	13.3	14.3	15.3	18.5		
oberes Quartil	14.4	16.2	16.2	21.5		
unteres Quartil	11.6	12.1	13.1	16.1		
Vertrauensintervall (90 %) + / -	1.3	2.1	2.3	2.6		
Standardabweichung	13.6	19.3	22.9	25.4		
Anzahl Angaben (für Ihr Spital)	285	225	273	263		
Längsvergleich	-					
	-					
	-					

Organisation

Bereich Total

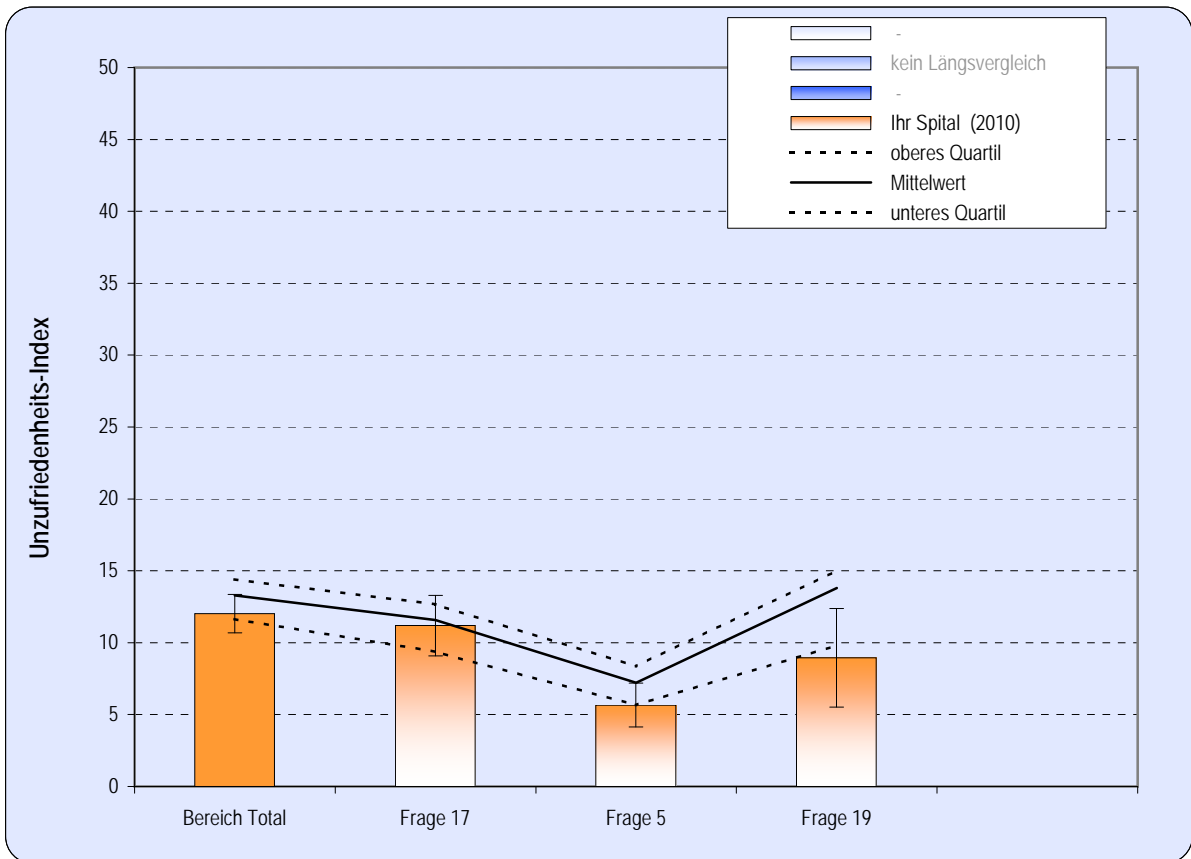
Frage 2 Wie gut konnten Sie bei der Terminplanung für Ihre Behandlung mitbestimmen?

Frage 3 Wie lange mussten Sie - gemessen an der Dringlichkeit Ihrer Behandlung - auf Ihre Termine warten?

Frage 10 Mussten Sie während Ihres ambulanten/teilstationären Aufenthaltes Wartezeiten in Kauf nehmen?

Unzufriedenheits-Index

Bereich Organisation (2)



Grafik : Unzufriedenheits-Index (0 = max. Zufriedenheit ; 100 = max. Unzufriedenheit)

	Organisation Bereich Total	Frage 17	Frage 5	Frage 19		
Wert für Ihr Spital	12.0	11.2	5.7	8.9		
Mittelwert aller Spitäler in der Auswertung	13.3	11.6	7.2	13.8		
oberes Quartil	14.4	12.7	8.4	15.0		
unteres Quartil	11.6	9.4	5.7	9.8		
Vertrauensintervall (90 %) + / -	1.3	2.1	1.5	3.4		
Standardabweichung	13.6	21.3	15.7	20.3		
Anzahl Angaben (für Ihr Spital)	285	277	287	95		
Längsvergleich	-					
	-					
	-					

Organisation

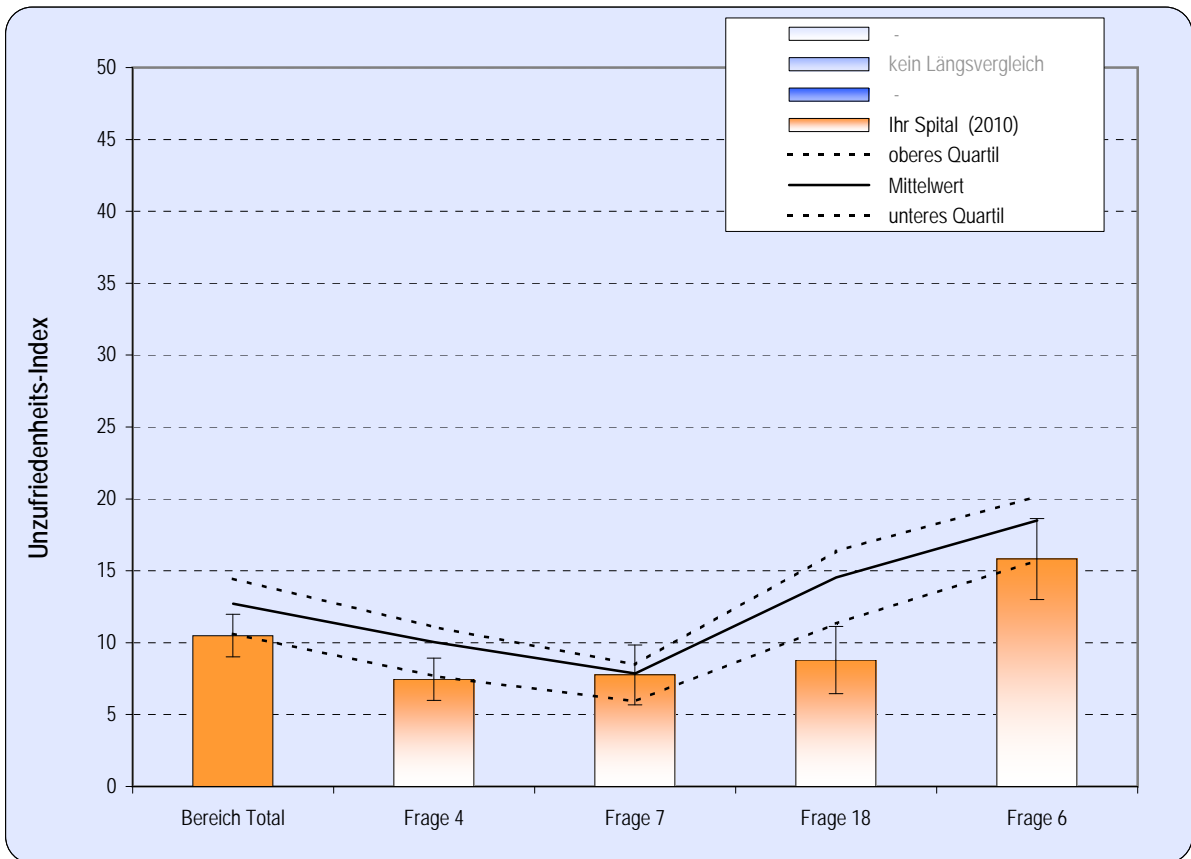
Bereich Total

Frage 17 Wie empfanden Sie die Atmosphäre während der Behandlung?

Frage 5 Wie gut hat man sich bei der Ankunft um Sie gekümmert?

Frage 19 Wie gut wurden für Sie die Massnahmen für zu Hause geregelt?

Unzufriedenheits-Index Bereich Information



Grafik : Unzufriedenheits-Index (0 = max. Zufriedenheit ; 100 = max. Unzufriedenheit)

	Information Bereich Total	Frage 4	Frage 7	Frage 18	Frage 6
Wert für Ihr Spital	10.5	7.5	7.8	8.8	15.8
Mittelwert aller Spitäler in der Auswertung	12.7	10.0	7.9	14.5	18.5
oberes Quartil	14.4	11.1	8.5	16.4	20.2
unteres Quartil	10.6	7.7	5.9	11.3	15.7
Vertrauensintervall (90 %) + / -	1.5	1.5	2.1	2.3	2.8
Standardabweichung	15.3	15.1	18.2	20.8	29.0
Anzahl Angaben (für Ihr Spital)	289	285	206	216	286
Längsvergleich	-				
	-				
	-				

Information

Bereich Total

Frage 4 Wie gut wurden Sie vor der Behandlung über alles Wichtige informiert?

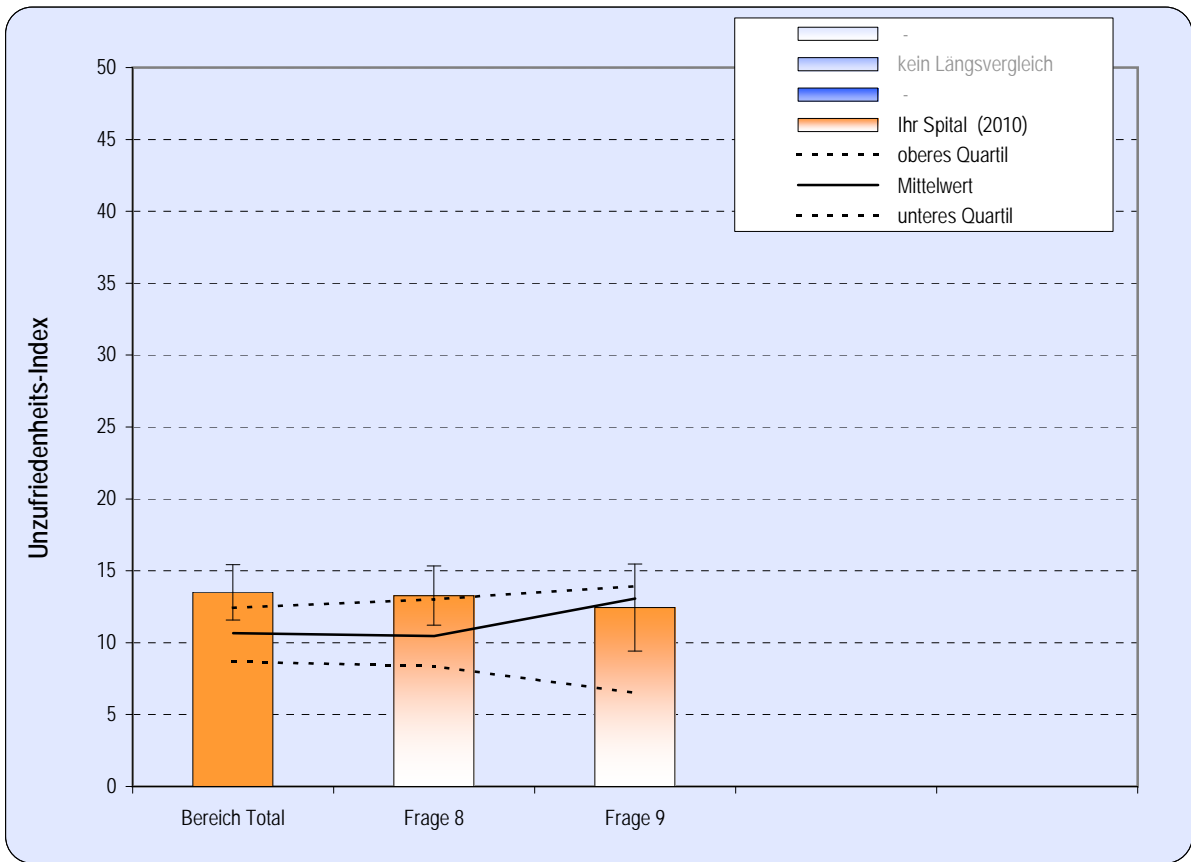
Frage 7 Wenn Sie ein Problem hatten oder Hilfe brauchten, wussten Sie, an wen Sie sich wenden konnten?

Frage 18 Erhielten Sie vom Personal die nötigen Hinweise für den weiteren Heilungsverlauf?

Frage 6 Wie gut wurden Sie über den Ablauf der Behandlung informiert?

Unzufriedenheits-Index

Bereich Infrastruktur



Grafik : Unzufriedenheits-Index (0 = max. Zufriedenheit ; 100 = max. Unzufriedenheit)

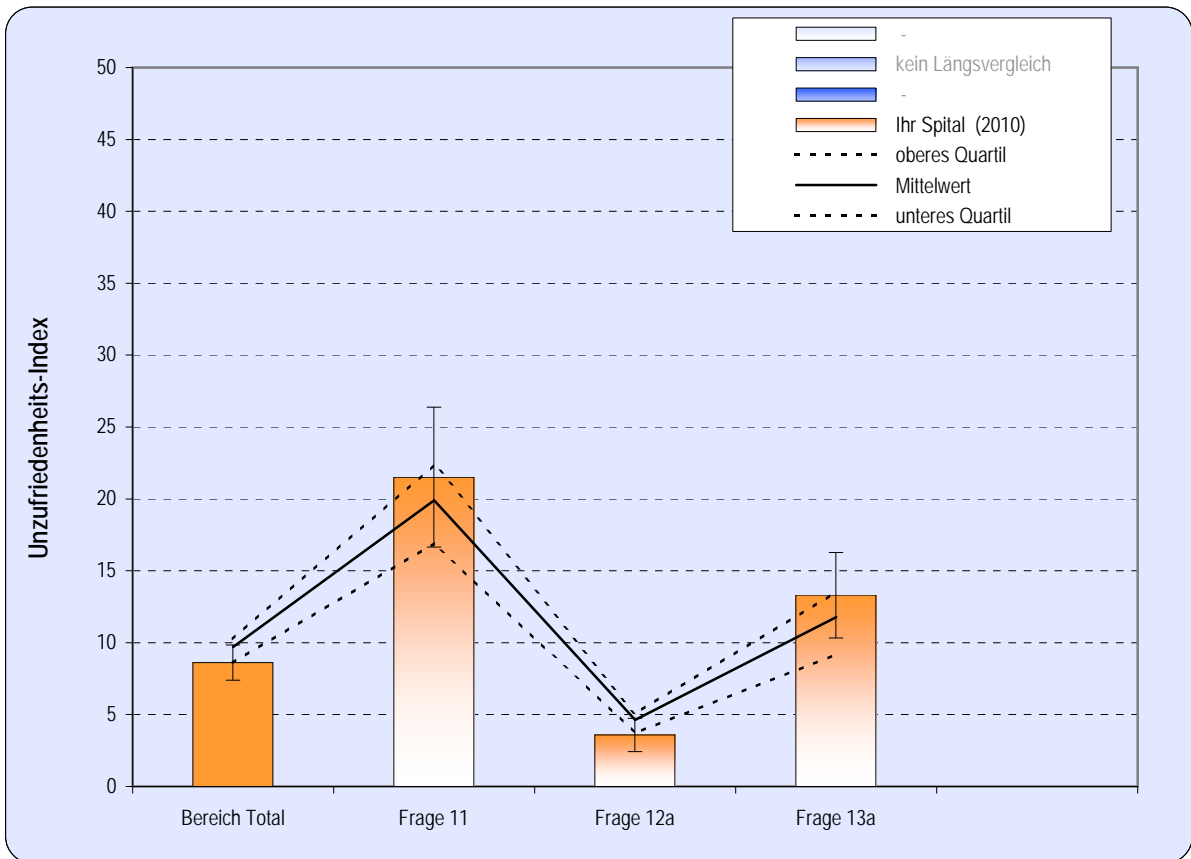
	Infrastruktur Bereich Total	Frage 8	Frage 9			
Wert für Ihr Spital	13.5	13.3	12.4			
Mittelwert aller Spitäler in der Auswertung	10.7	10.5	13.1			
oberes Quartil	12.4	13.0	13.9			
unteres Quartil	8.7	8.4	6.5			
Vertrauensintervall (90 %) + / -	1.9	2.1	3.0			
Standardabweichung	19.8	20.8	25.7			
Anzahl Angaben (für Ihr Spital)	285	273	195			
Längsvergleich	-					
	-					
	-					

Infrastruktur
Bereich Total

Frage 8 Wie haben Sie sich im Spitalgebäude/Ambulatorium zurechtgefunden?

Frage 9 Wurden Sie - gemessen an der Zeit, welche die Behandlung in Anspruch nahm - angemessen verpflegt?

Unzufriedenheits-Index Bereich Arzt (1)



Grafik : Unzufriedenheits-Index (0 = max. Zufriedenheit ; 100 = max. Unzufriedenheit)

	Arzt					
	Bereich Total	Frage 11	Frage 12a	Frage 13a		
Wert für Ihr Spital	8.6	21.5	3.6	13.3		
Mittelwert aller Spitäler in der Auswertung	9.7	19.9	4.6	11.8		
oberes Quartil	10.3	22.4	5.0	13.6		
unteres Quartil	8.6	16.9	3.7	9.2		
Vertrauensintervall (90 %) + / -	1.2	4.9	1.1	3.0		
Standardabweichung	12.3	33.6	11.4	28.4		
Anzahl Angaben (für Ihr Spital)	275	129	265	248		
Längsvergleich	-					
	-					
	-					

Arzt

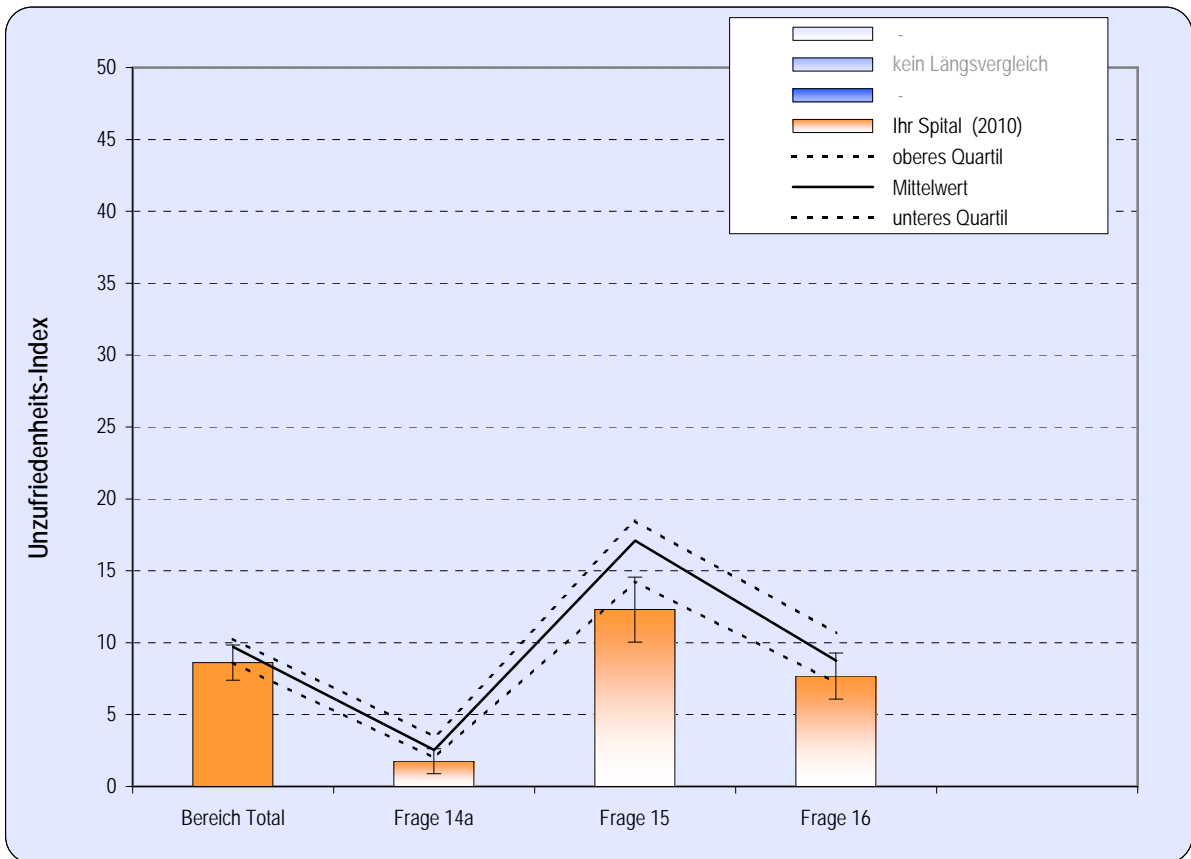
Bereich Total

Frage 11 Konnten Sie bei Ihrer ambulanten/teilstationären Behandlung genügend mitbestimmen?

Frage 12a Welchen Eindruck hatten Sie von den fachlichen Fähigkeiten des Arztes/der Ärztin?

Frage 13a Wie ging der Arzt/die Ärztin auf Ihre Anliegen und Bedürfnisse ein?

Unzufriedenheits-Index Bereich Arzt (2)



Grafik : Unzufriedenheits-Index (0 = max. Zufriedenheit ; 100 = max. Unzufriedenheit)

	Arzt Bereich Total	Frage 14a	Frage 15	Frage 16		
Wert für Ihr Spital	8.6	1.8	12.3	7.7		
Mittelwert aller Spitäler in der Auswertung	9.7	2.5	17.1	8.7		
oberes Quartil	10.3	3.5	18.5	10.7		
unteres Quartil	8.6	2.0	14.2	7.2		
Vertrauensintervall (90 %) + / -	1.2	0.9	2.3	1.6		
Standardabweichung	12.3	8.6	21.9	15.8		
Anzahl Angaben (für Ihr Spital)	275	270	254	267		
Längsvergleich	-					
	-					
	-					

Arzt

Bereich Total

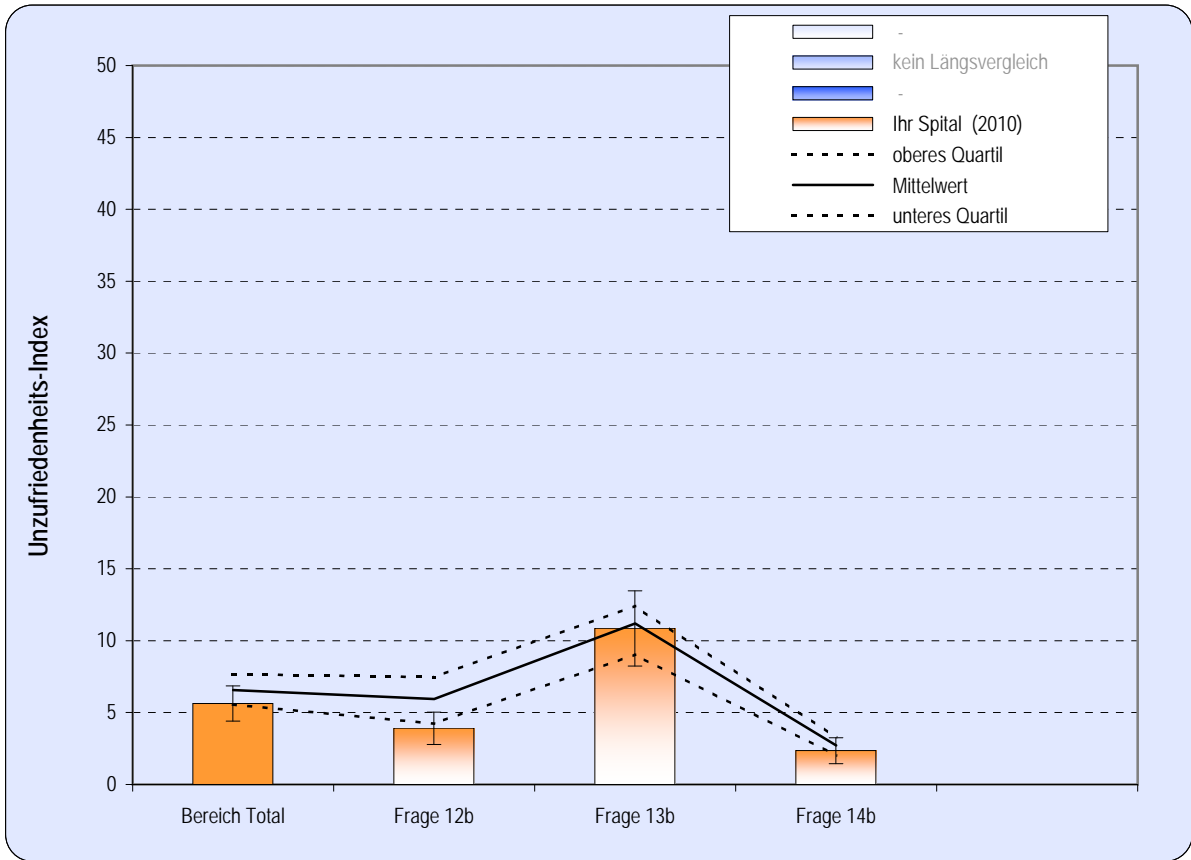
Frage 14a Wurden Sie vom Arzt/der Ärztin jederzeit höflich behandelt?

Frage 15 Wie wurden Sie über die Wirkung und Nebenwirkung der Medikamente aufgeklärt?

Frage 16 Wie wurden Sie über die Ziele der Behandlung informiert?

Unzufriedenheits-Index

Bereich Pflegepersonal



Grafik : Unzufriedenheits-Index (0 = max. Zufriedenheit ; 100 = max. Unzufriedenheit)

	Pflegepersonal					
	Bereich Total	Frage 12b	Frage 13b	Frage 14b		
Wert für Ihr Spital	5.6	3.9	10.9	2.3		
Mittelwert aller Spitäler in der Auswertung	6.6	5.9	11.2	2.7		
oberes Quartil	7.7	7.4	12.4	3.3		
unteres Quartil	5.6	4.2	9.0	2.0		
Vertrauensintervall (90 %) + / -	1.2	1.1	2.6	0.9		
Standardabweichung	12.0	11.0	24.8	9.0		
Anzahl Angaben (für Ihr Spital)	261	262	244	266		
Längsvergleich	-					
	-					
	-					

Pflegepersonal

Bereich Total

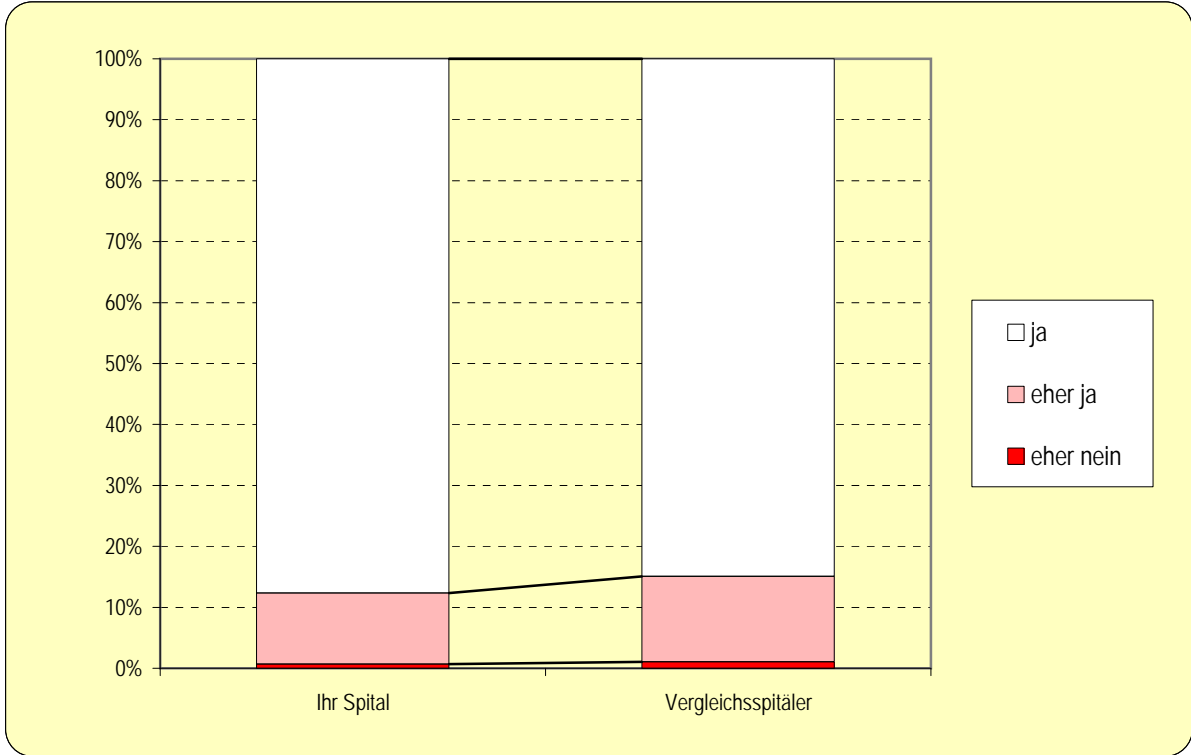
Frage 12b Welchen Eindruck hatten Sie von den fachlichen Fähigkeiten des Pflegepersonals?

Frage 13b Wie ging das Pflegepersonal auf Ihre Anliegen und Bedürfnisse ein?

Frage 14b Wurden Sie vom Pflegepersonal jederzeit höflich behandelt?

Schlussfrage

Weiterempfehlen



Grafik : Häufigkeitsverteilung der Antworten

	Antwort 1 ja	Antwort 2 eher ja	Antwort 3 eher nein			Total Schlussfrage
Wert für Ihr Spital	87.6%	11.7%	0.7%			100.0%
Mittelwert aller Spitäler in der Auswertung	85.0%	14.0%	1.0%			100.0%
oberes Quartil	89.7%	17.7%	1.8%			
unteres Quartil	80.8%	9.6%	0.0%			
Anzahl Angaben (für Ihr Spital)	248	33	2			283

Schlussfrage

Würden Sie das Spital Ihren Freunden und Bekannten weiterempfehlen?

Antwort 1 ja, in jedem Fall

Antwort 2 ja, wahrscheinlich

Antwort 3 eher nicht