



**NPO PLUS**

Institut für Meinungs- und Sozialforschung

Postfach, 8853 Lachen

Telefon 055 462 28 14

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

Fax 055 462 28 15

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

---

**PATIENTENBEFRAGUNG**

**BENCHMARK 2005**

---

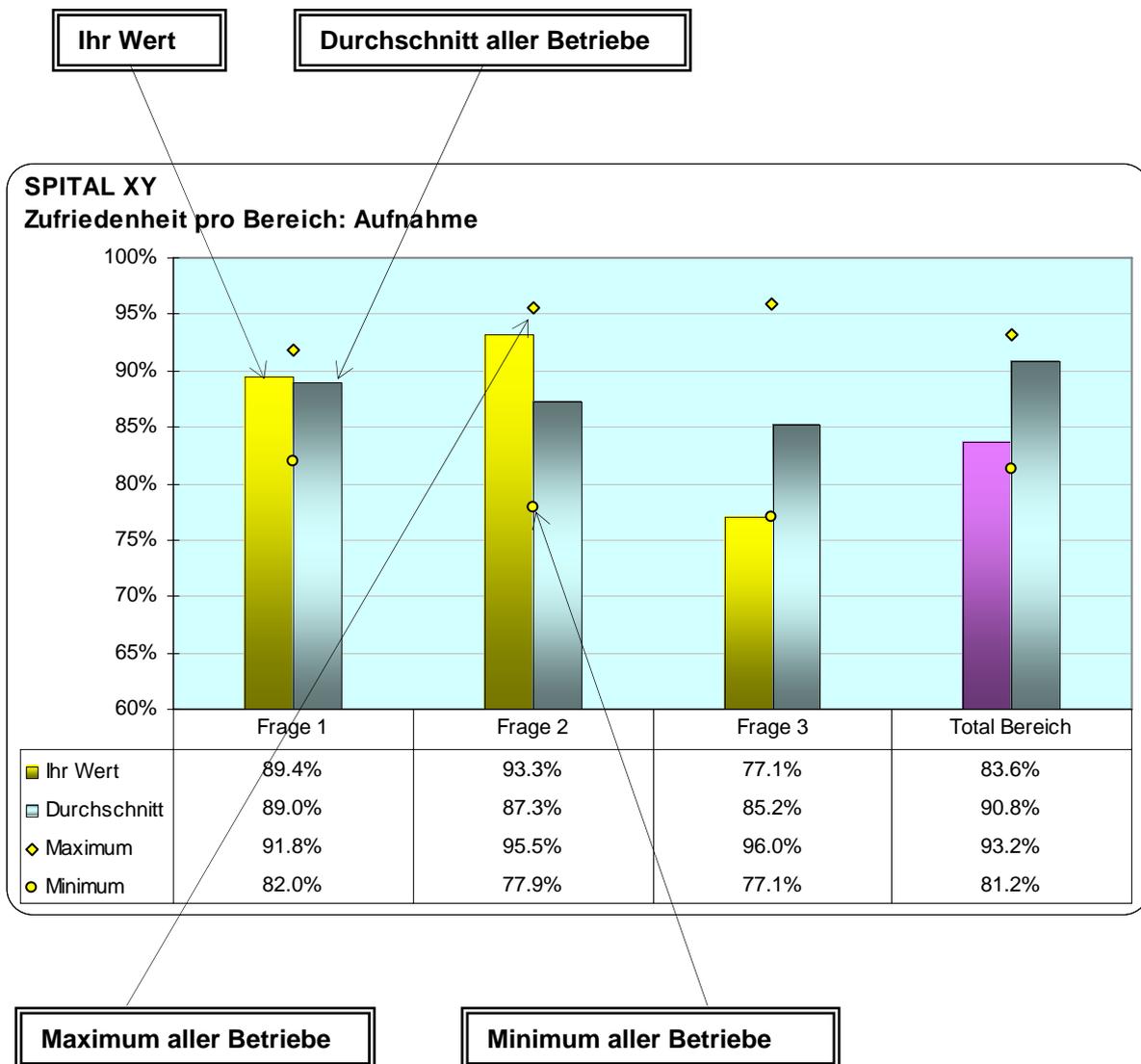
---

**VISTA-KLINIK BINNINGEN**

---

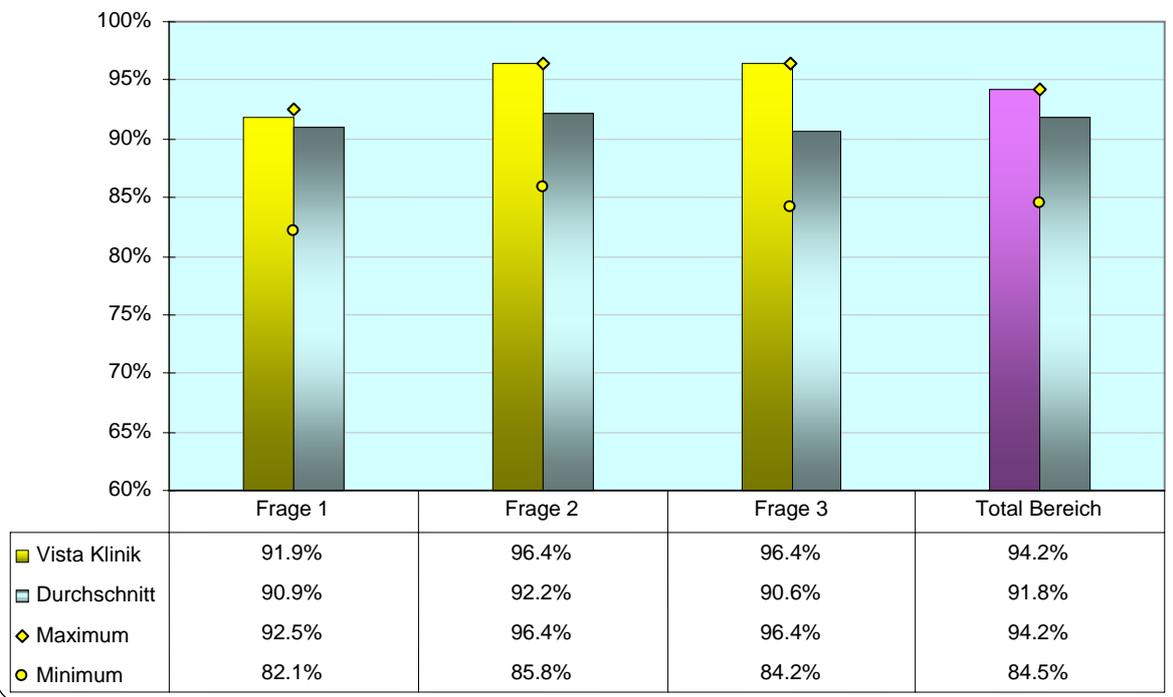
## Erklärung der Tabellen

Die Resultate der acht Fragenbereiche werden in je einer Grafik dargestellt. Daraus ersehen Sie die Zufriedenheit Ihres Betriebes pro Frage und im Vergleich dazu den Durchschnitt sowie den Maximal- und Minimalwert aller teilnehmenden Betriebe. Der Volltext der einzelnen Fragen ist jeweils unterhalb der Grafik aufgeführt.



**Bei obiger Darstellung handelt es sich um supponierte Werte.**

**VISTA-Klinik, Binningen**  
**Zufriedenheit pro Bereich: Aufnahme**



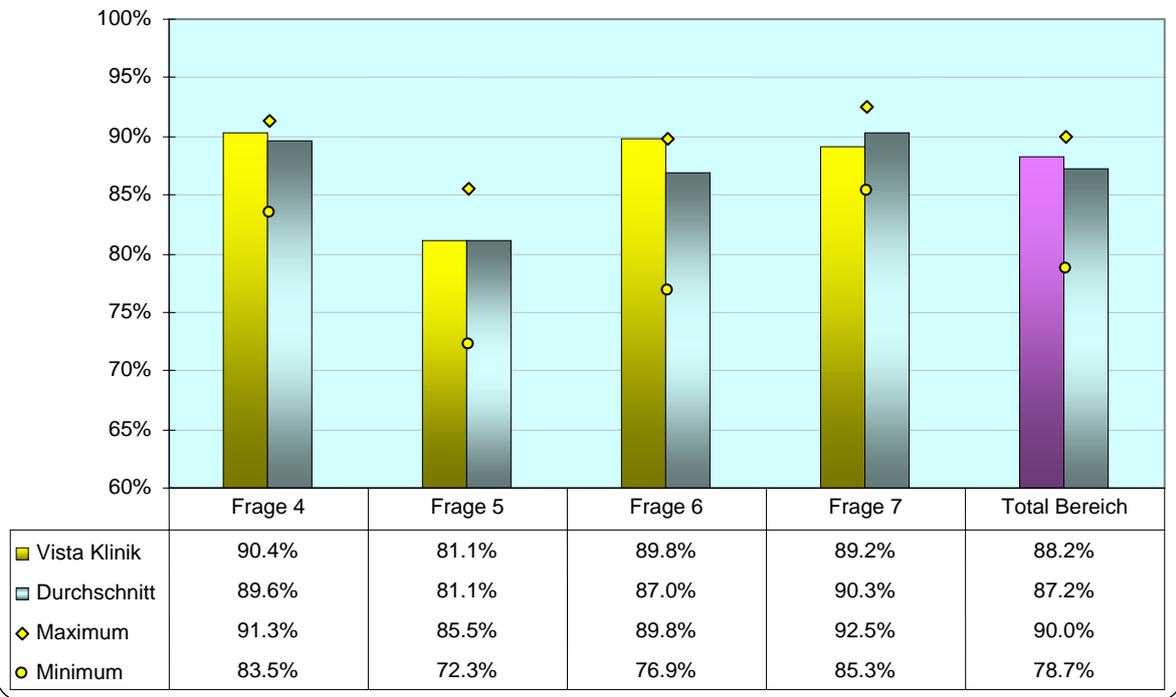
Frage 1: Wie erleben Sie die Aufnahme beim Empfang/-Patientenbüro?

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

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

**VISTA-Klinik, Binningen**

**Zufriedenheit pro Bereich: Information, Aufklärung, Instruktion**



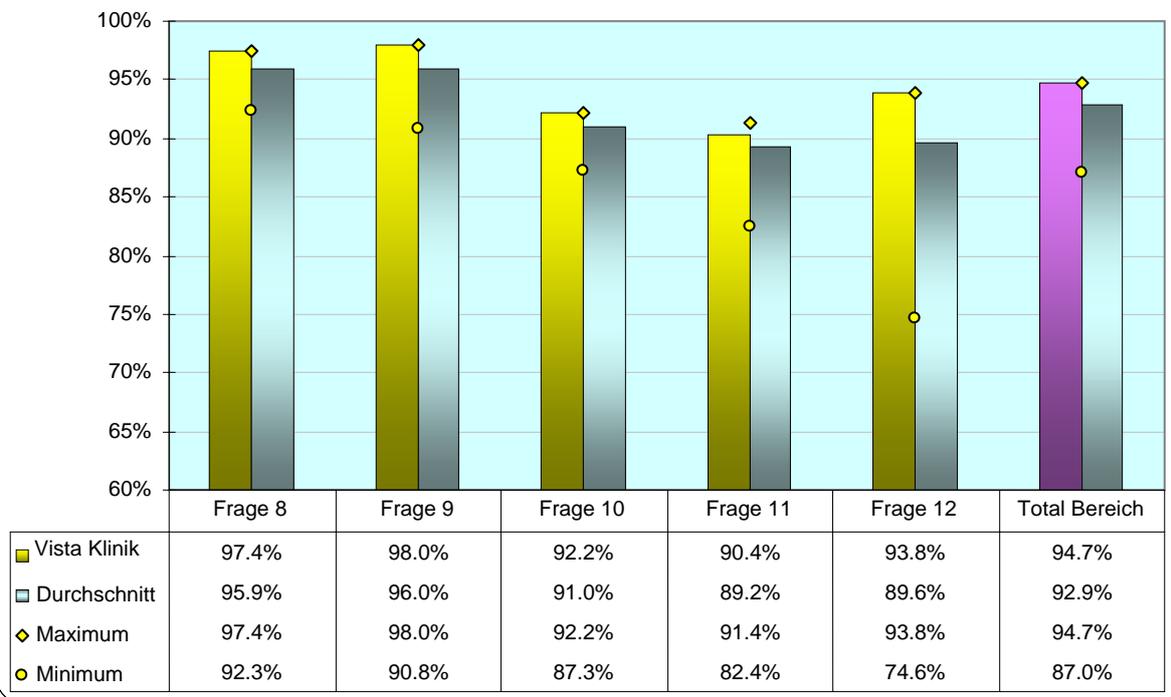
Frage 4: Wie umfassend wurden Ihnen die Risiken und Vorteile einer Operation oder einer Behandlung/Untersuchung in einer Ihnen verständlichen Sprache erläutert?

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?

**VISTA-Klinik, Binningen**  
**Zufriedenheit pro Bereich: Ärztliche Behandlung**



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

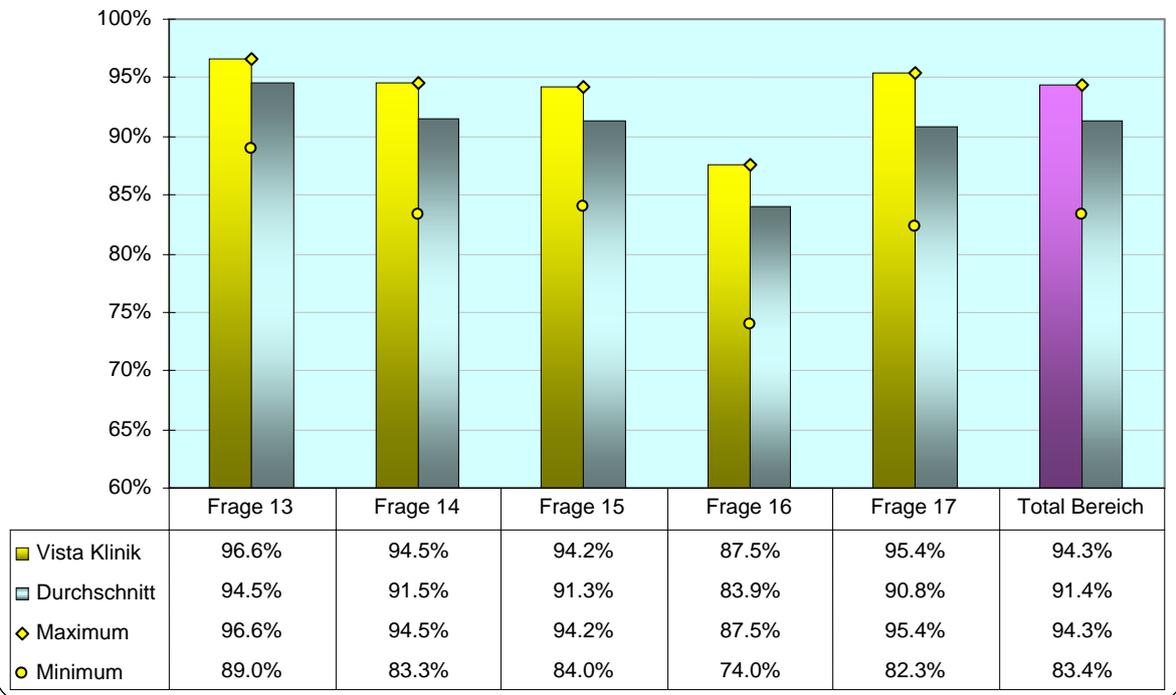
Frage 9: Wie beurteilen Sie die Fachkompetenz der Ärzte?

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?

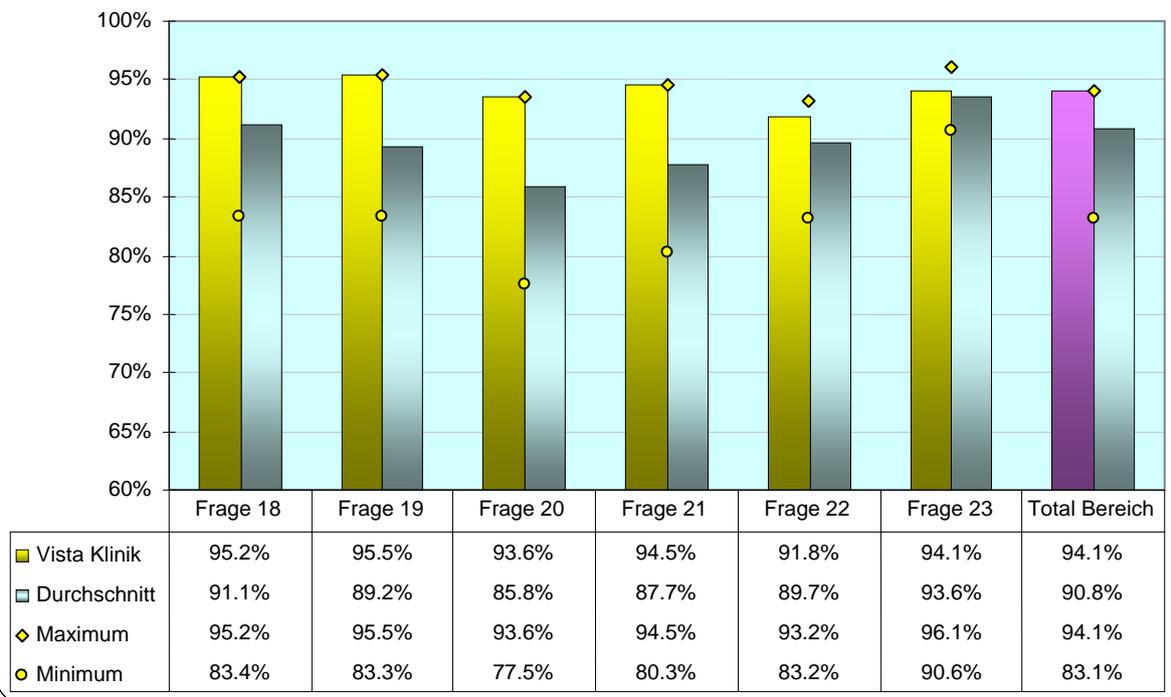
**VISTA-Klinik, Binningen**  
**Zufriedenheit pro Bereich: Pfliegerische Behandlung**



- 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?

### VISTA-Klinik, Binningen

#### 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?

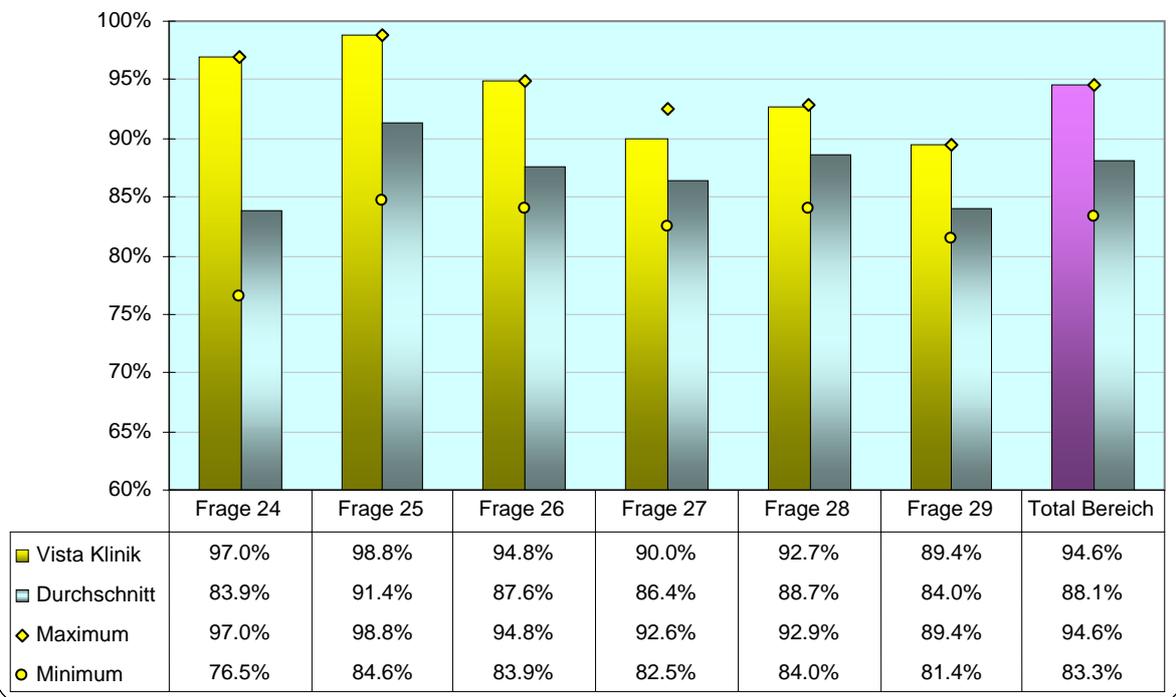
Frage 20: Wie beurteilen Sie die Informationen zum Tagesablauf durch die Pflegenden?

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?

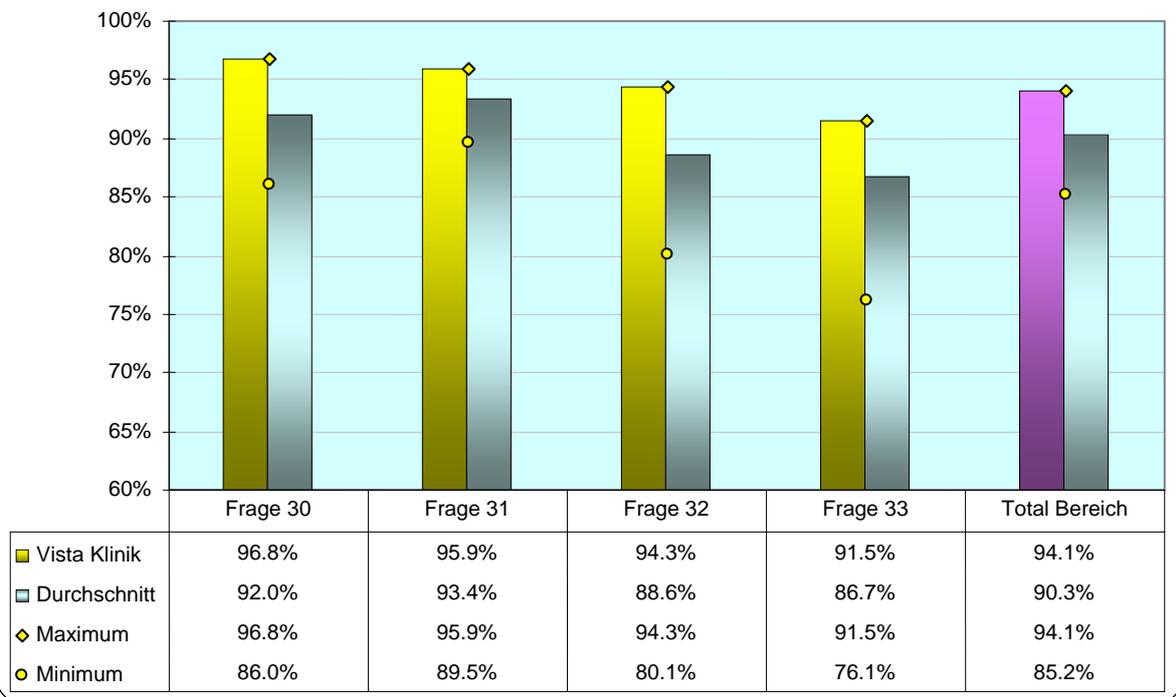
**VISTA-Klinik, Binningen**  
**Zufriedenheit pro Bereich: Hotellerie**



- 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?

**VISTA-Klinik, Binningen**

**Zufriedenheit pro Bereich: Austritt/Kontinuität der Betreuung**



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

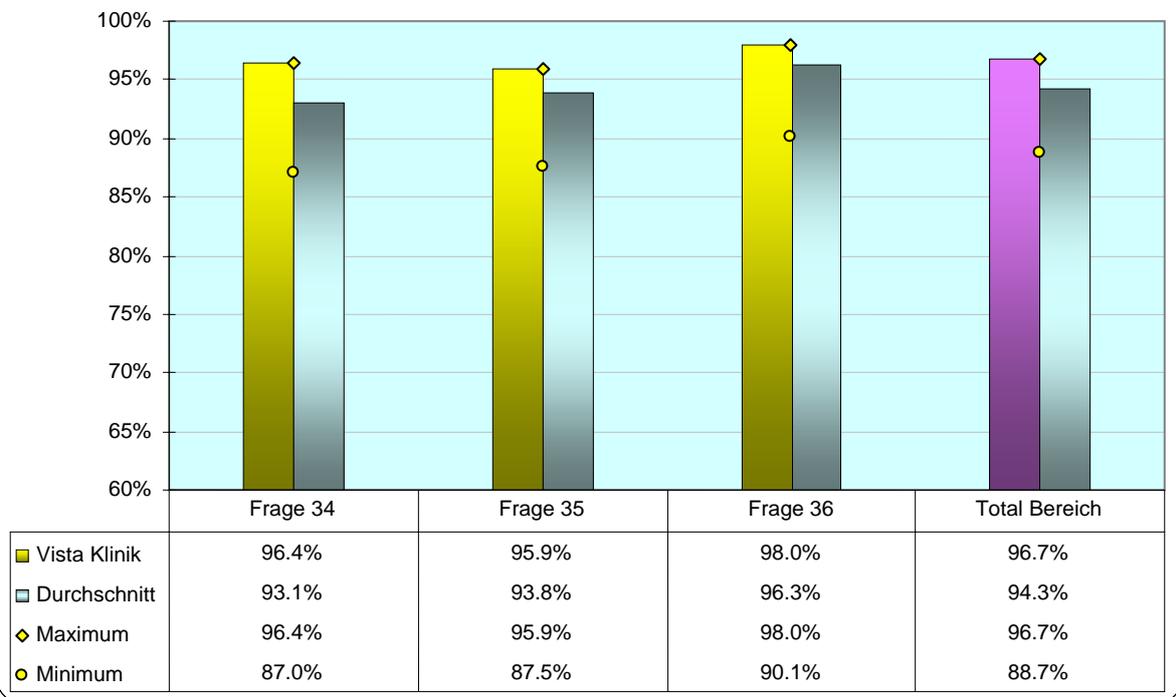
Frage 31: Wie beurteilen Sie den Austrittstermin?

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?

**VISTA-Klinik, Binningen**

**Zufriedenheit pro Bereich: Behandlungserfolg**

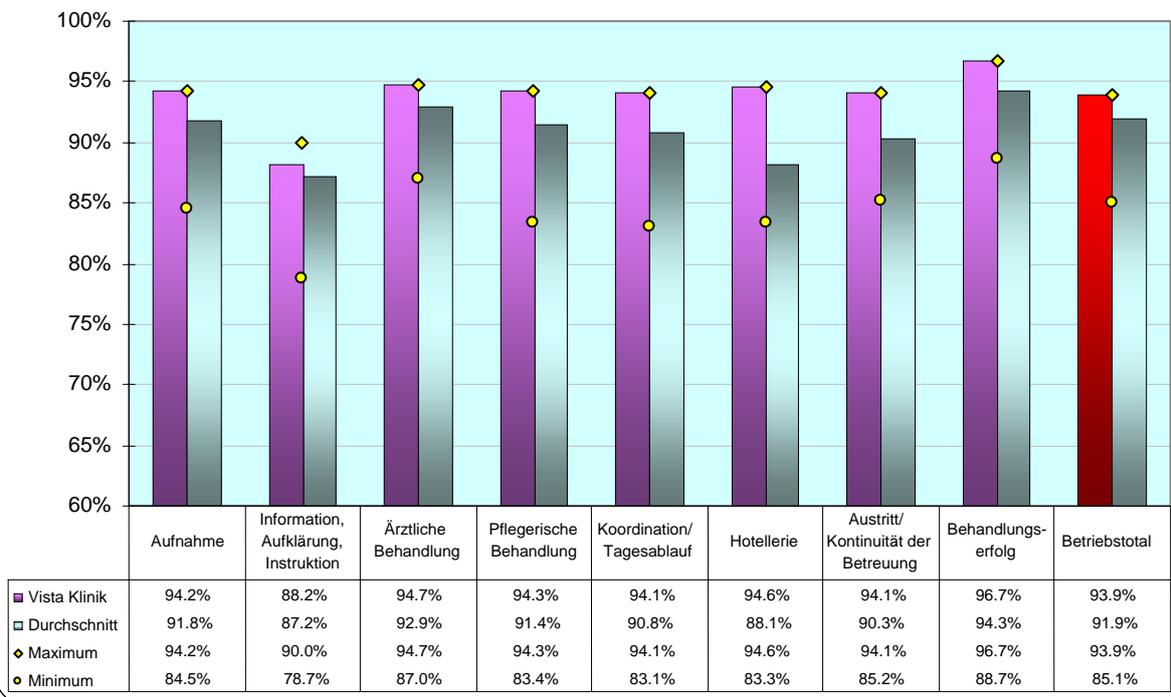


Frage 34: Wie beurteilen Sie die Schmerzbehandlung während des Spitalaufenthaltes?

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

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

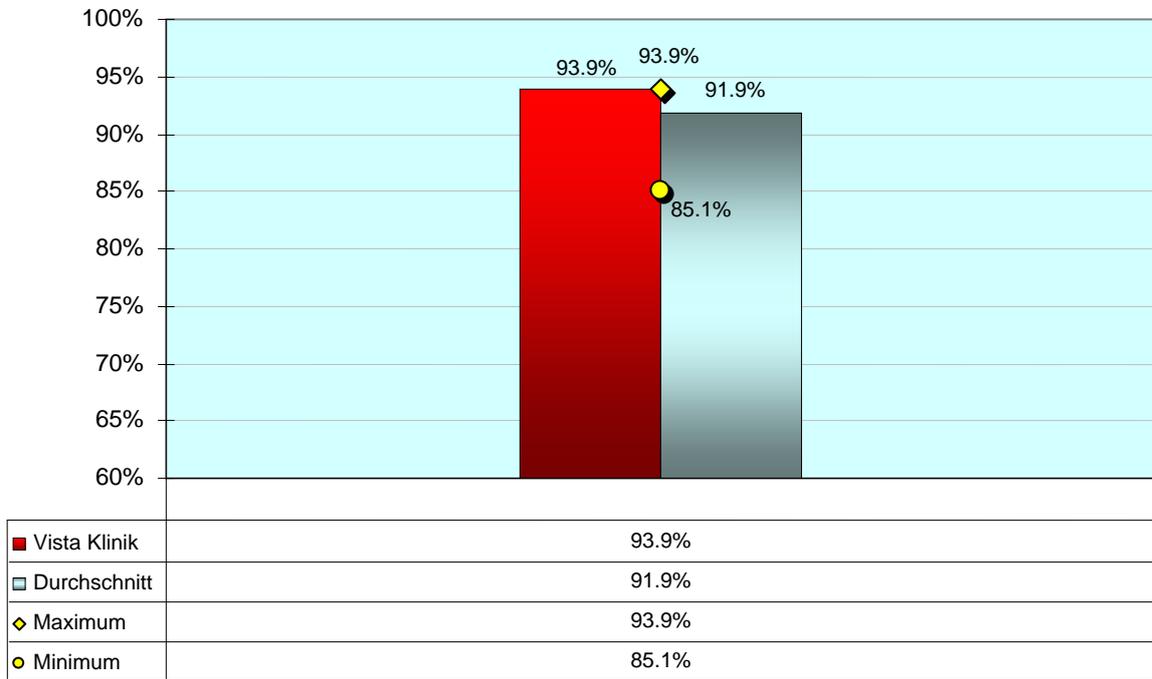
**VISTA-Klinik, Binningen**  
**Zufriedenheit pro Bereich und Gesamtzufriedenheit**



In dieser Grafik wird die Gesamtzufriedenheit über die 36 standardisierten Fragen in den acht Bereichen und im Total dargestellt. Zur besseren Übersichtlichkeit wurde die Skalierung von 60 % bis 100 % gewählt.

Die individuellen Zusatzfragen sind nicht berücksichtigt.

**VISTA-Klinik, Binningen**  
**Gesamtzufriedenheit**



In dieser Grafik wird die Gesamtzufriedenheit über die 36 standardisierten Fragen im Total dargestellt. Zur besseren Übersichtlichkeit wurde die Skalierung von 60 % bis 100 % gewählt.

Die individuellen Zusatzfragen sind nicht berücksichtigt.