



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

**PATIENTENBEFRAGUNG
BENCHMARK 2004**

VISTA KLINIK, BINNINGEN

Patientenbefragung - Benchmarkdaten

Sehr geehrte Damen und Herren

Wir freuen uns, Ihnen die Benchmarkdaten der Patientenbefragungen zuzustellen.

Folgende Institutionen haben den gleichlautenden Fragebogen von *NPO PLUS* verwendet:

Ospedale San Sisto, Poschiavo
Bezirksspital Unterengadin, Scuol
Ita Wegman Klinik, Arlesheim
Klinik Gut, St. Moritz
Klinik St. Georg, Goldach
VISTA Klinik, Binningen
Bircher Klinik Susenberg, Zürich

Klinik Pallas, Olten
Klinik am Lürlibad, Chur
Spital Davos
Ospedale della Bregaglia, Promontogno
Klinik Villa im Park, Rothrist
Ospidal Val Müstair, Sta. Maria

Der Benchmark ist verdeckt. Die Teilnehmer kennen nur den eigenen Wert, den Mittelwert sowie den Maximal- und Minimalwert pro Frage und im Total. Die Resultate werden von uns nicht kommentiert. Durch die reduzierte Anzahl Betriebe mit Messungen im Jahre 2004 umfasst der Benchmark die Kalenderjahre 2002 bis 2004.

Die Erklärung der Tabellen sowie die Ihren Betrieb betreffenden Grafiken finden Sie auf den nachfolgenden Seiten.

Wir empfehlen unseren Kunden, die Patientenbefragung mit dem gleichen Instrument jedes Jahr zu wiederholen, damit auch die Zufriedenheitsentwicklung in der Zeitachse sichtbar wird.

Wir danken Ihnen, dass wir für Sie tätig sein durften.

Lachen, 1. März 2005

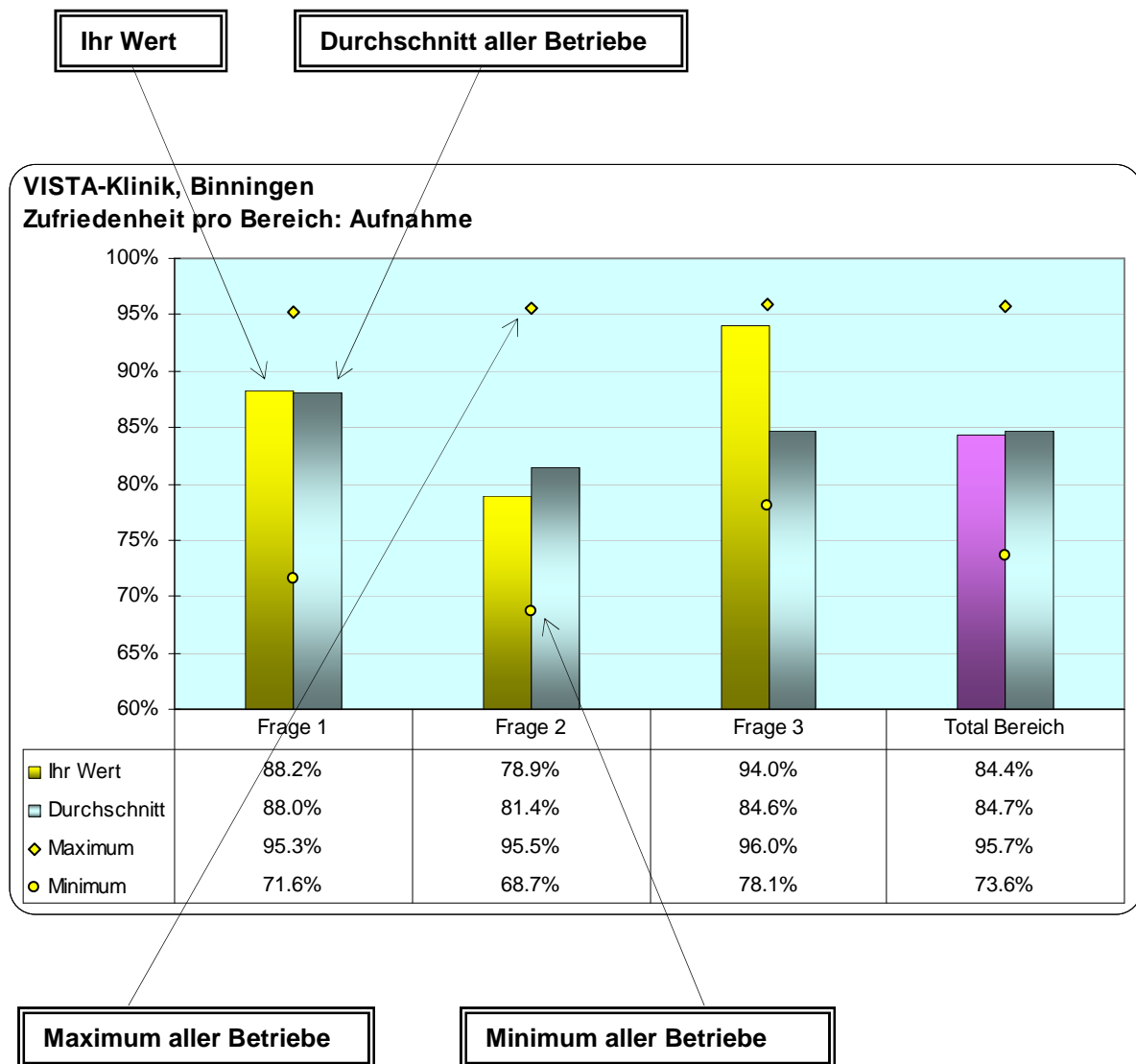
NPO PLUS
Reusch, Partner & Co.



P. Reusch, Geschäftsführer

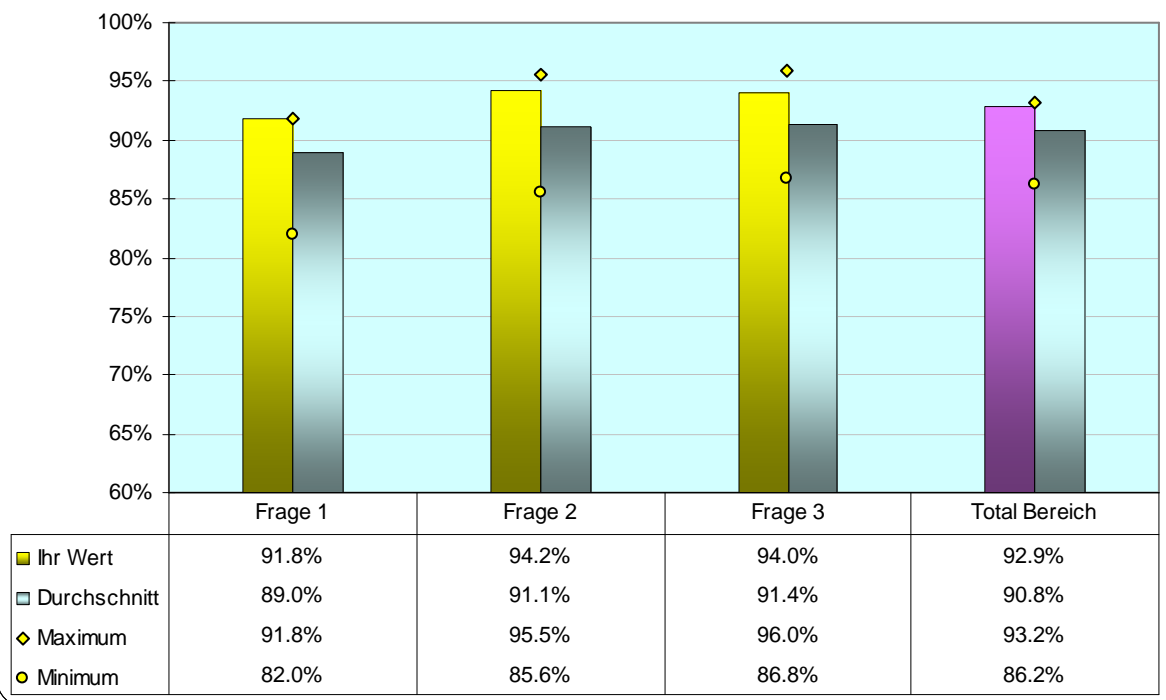
Erklärung der Tabellen

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



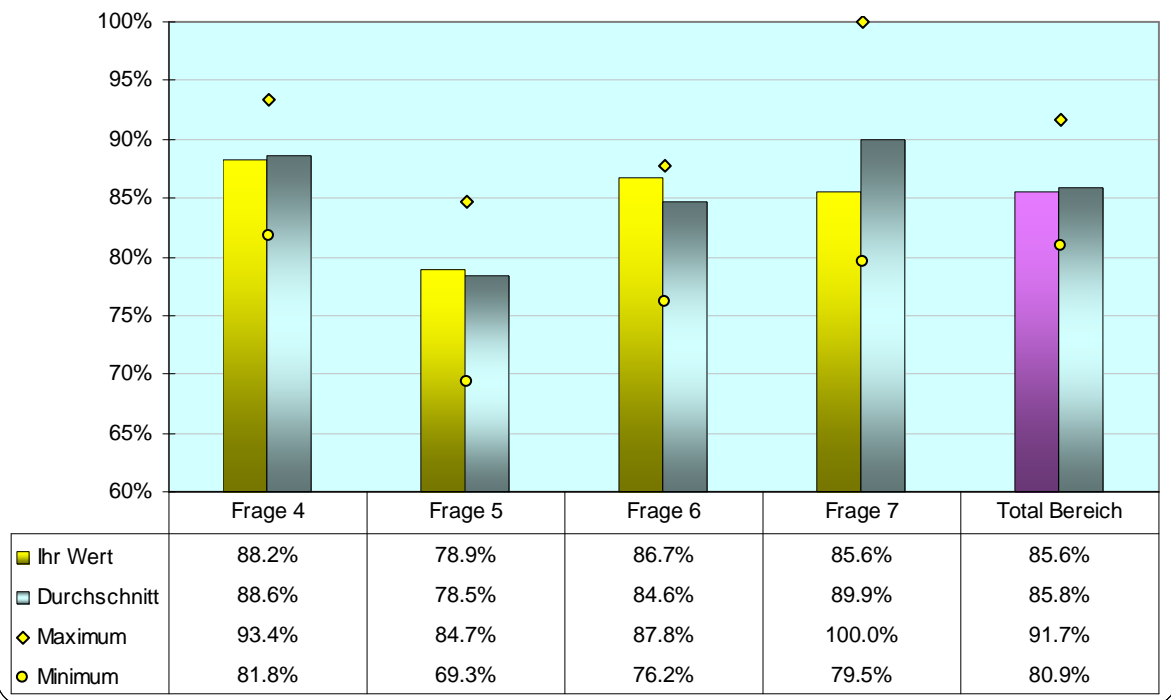
Frage 1: Wie erlebten Sie die Aufnahme beim Empfang/-Patientenbüro?

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)?

VISTA-Klinik, Binningen

Zufriedenheit pro Bereich: Information, Aufklärung, Instruktion



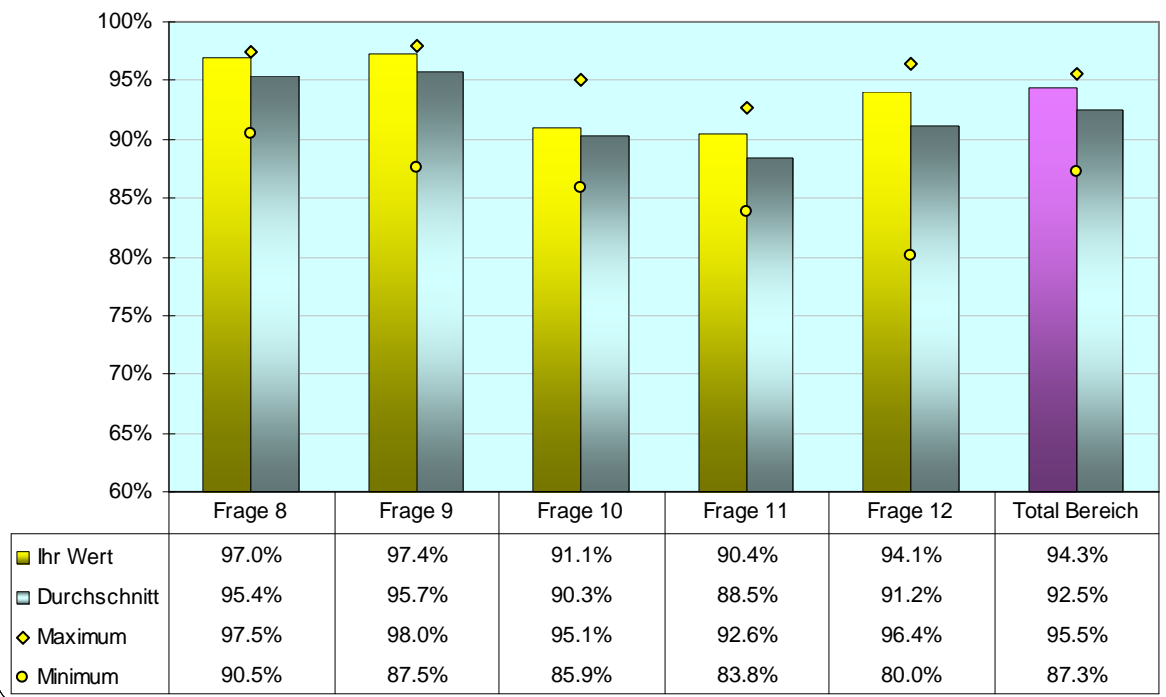
Frage 4: Wie umfassend wurden Ihnen die Risiken und Vorteile einer Operation oder einer Behandlung/Untersuchung in einer Ihnen verständlichen Sprache erläutert?

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?

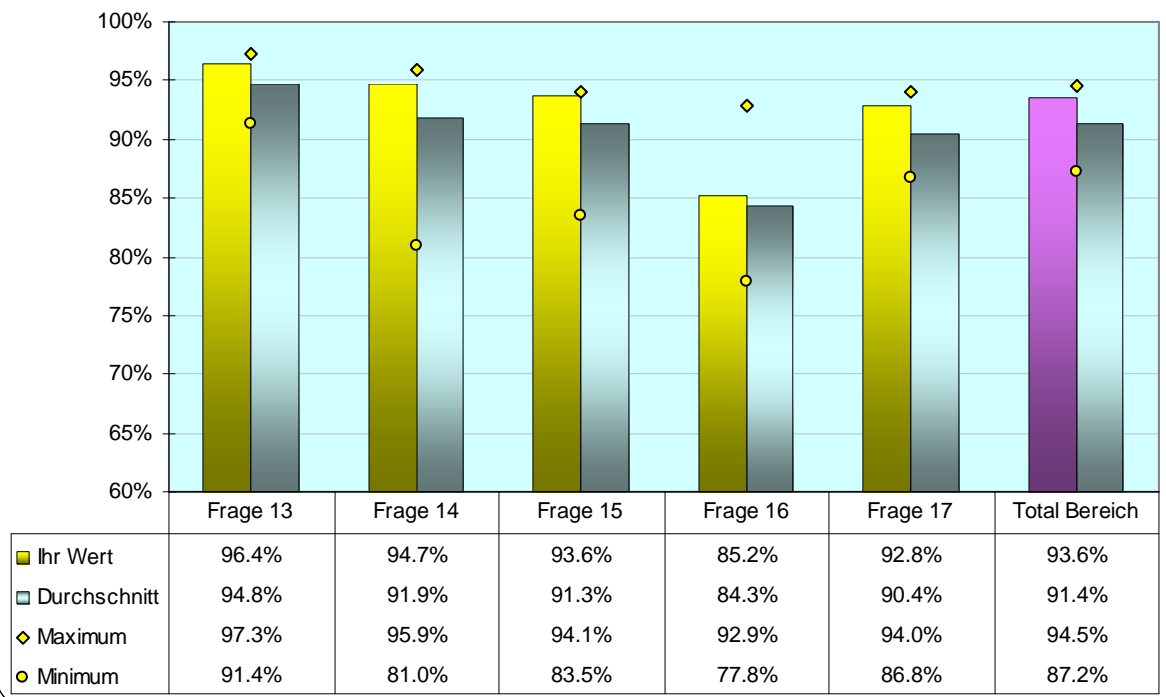
Frage 9: Wie beurteilen Sie die Fachkompetenz der Ärzte?

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?

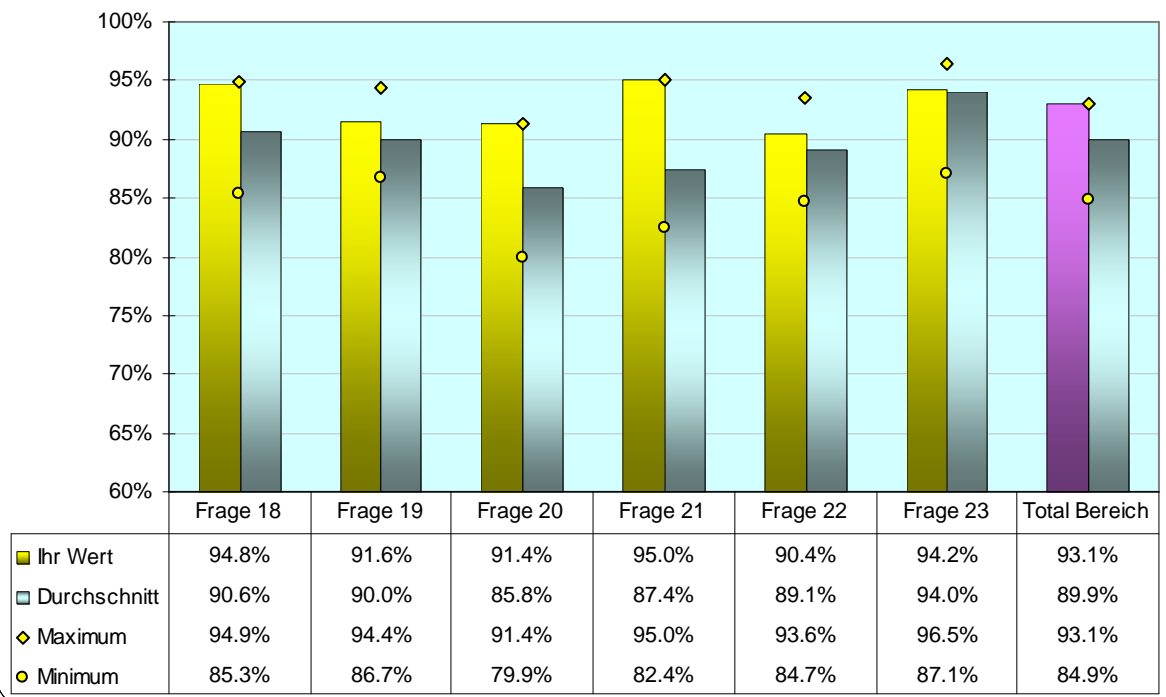
VISTA-Klinik, Binningen
Zufriedenheit pro Bereich: Pflegerische Behandlung



- 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?

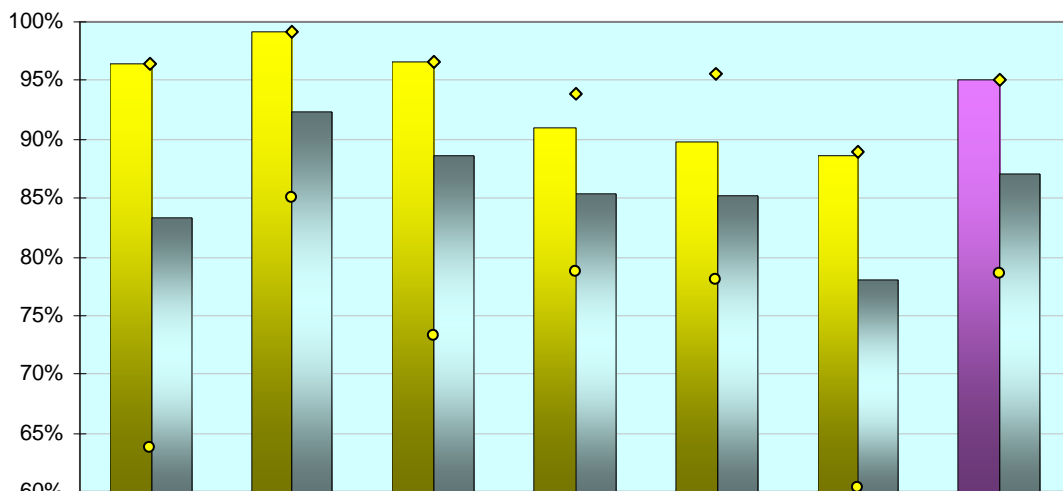
Frage 20: Wie beurteilen Sie die Informationen zum Tagesablauf durch die Pflegenden?

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

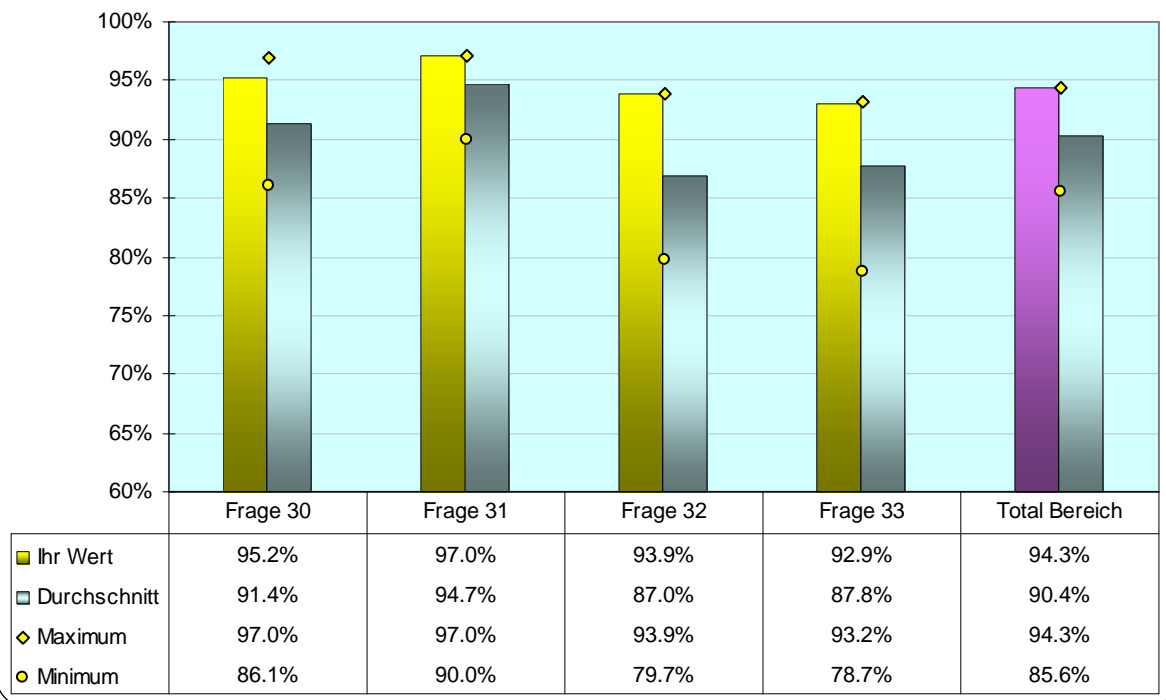


	Frage 24	Frage 25	Frage 26	Frage 27	Frage 28	Frage 29	Total Bereich
Ihr Wert	96.4%	99.1%	96.7%	91.0%	89.7%	88.6%	95.0%
Durchschnitt	83.3%	92.4%	88.6%	85.3%	85.1%	78.1%	87.1%
Maximum	96.4%	99.1%	96.7%	93.8%	95.5%	89.0%	95.0%
Minimum	63.7%	85.1%	73.3%	78.8%	78.0%	60.4%	78.5%

- 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?

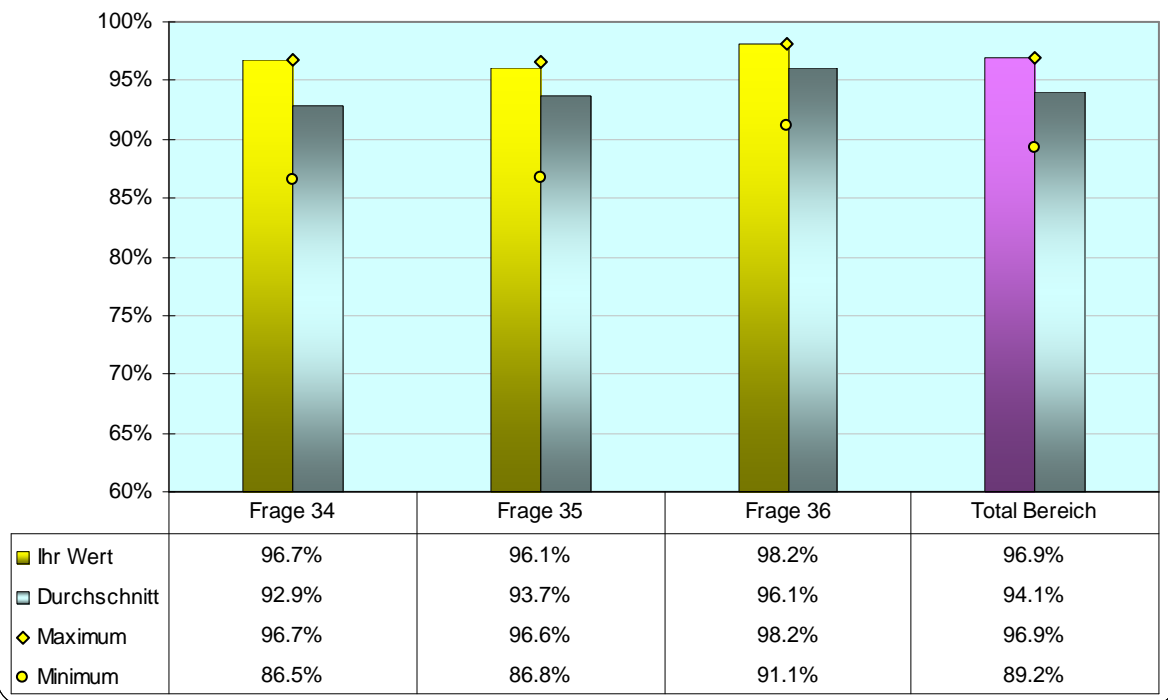
Frage 31: Wie beurteilen Sie den Austrittstermin?

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

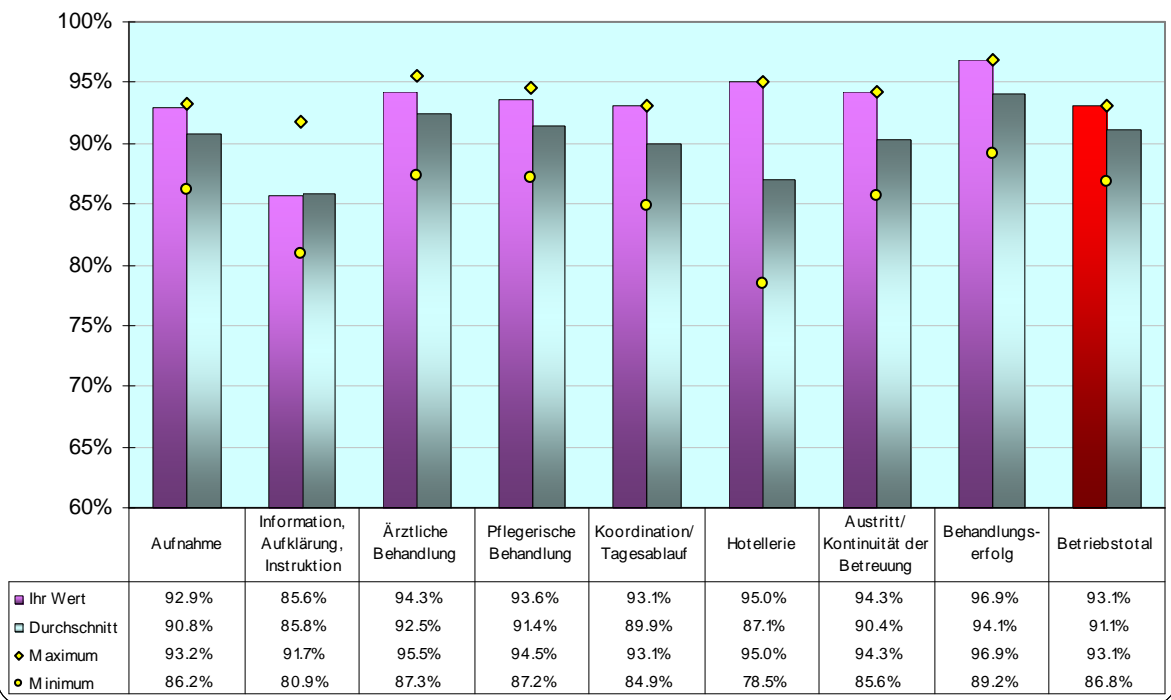


Frage 34: Wie beurteilen Sie die Schmerzbehandlung während des Spitalaufenthaltes?

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

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

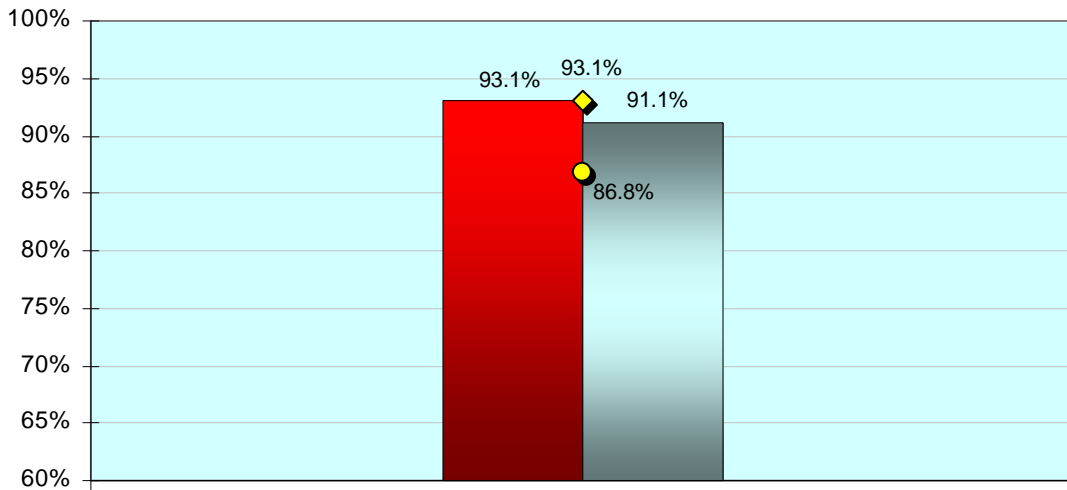
VISTA-Klinik, Binningen
Zufriedenheit pro Bereich und Gesamtzufriedenheit



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



■ Ihr Wert	93.1%
■ Durchschnitt	91.1%
◆ Maximum	93.1%
● Minimum	86.8%

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.