

Patientenzufriedenheit

Auswertung 2011

*Auswertung der Standardfragen
für*

Klinik Pyramide

Vergleichsebene :

Ganzes Spital

Vergleich zwischen 9 SLH-Spitälern (vertrauliche Daten)

Längsvergleich :

2010

2009

2008

Für den spitalexternen 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 : 9 Spitäler

Liste der Spitäler in der Auswertung:

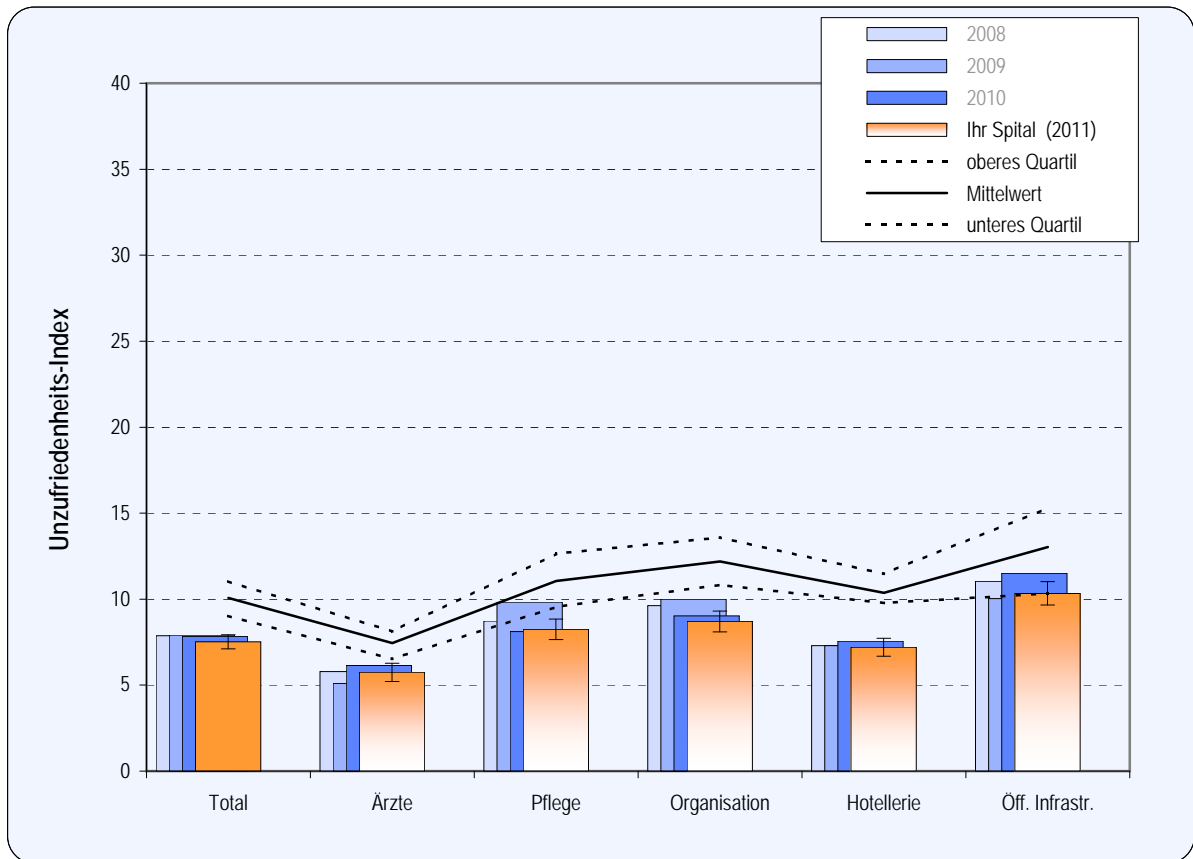
Bethesda-Spital, Basel
Merian Iselin Klinik
Klinik Pyramide
Klinik Lindberg
Clinique La Source
Klinik Gut
Clinique Générale Beaulieu
Klinik Linde
Klinik Schloss Mammern

Steckbrief für Ihr Spital:

Anz. gültige Fragebogen:	899	Geschlecht:	67% Frauen
		Durchschnittsalter:	56 Jahre
		Anteil Grundversicherte:	4%
		Anteil Notfalleintritte:	2%

Gesamt-(un-)zufriedenheit

Alle Bereiche



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

	Alle Bereiche Total	Bereich Ärzte	Bereich Pflege	Bereich Organisation	Bereich Hotellerie	Bereich Öff. Infrastr.
Wert für Ihr Spital	7.5	5.7	8.2	8.7	7.2	10.3
Mittelwert aller Spitäler in der Auswertung	10.1	7.4	11.0	12.2	10.4	13.0
oberes Quartil	11.0	8.1	12.6	13.6	11.5	15.3
unteres Quartil	9.0	6.5	9.6	10.8	9.8	10.3
Vertrauensintervall (90 %) + / -	0.4	0.5	0.6	0.6	0.5	0.7
Standardabweichung	7.5	9.7	10.8	11.0	9.5	12.5
Anzahl Angaben (für Ihr Spital)	899	899	899	898	896	891
Längsvergleich						
2010	7.8	6.1	8.1	9.0	7.6	11.5
2009	7.9	5.1	9.8	10.0	7.3	10.0
2008	7.9	5.8	8.7	9.6	7.3	11.0

Alle Bereiche

Total

Ärzte Kriterien Kompetenz, Information und Menschlichkeit

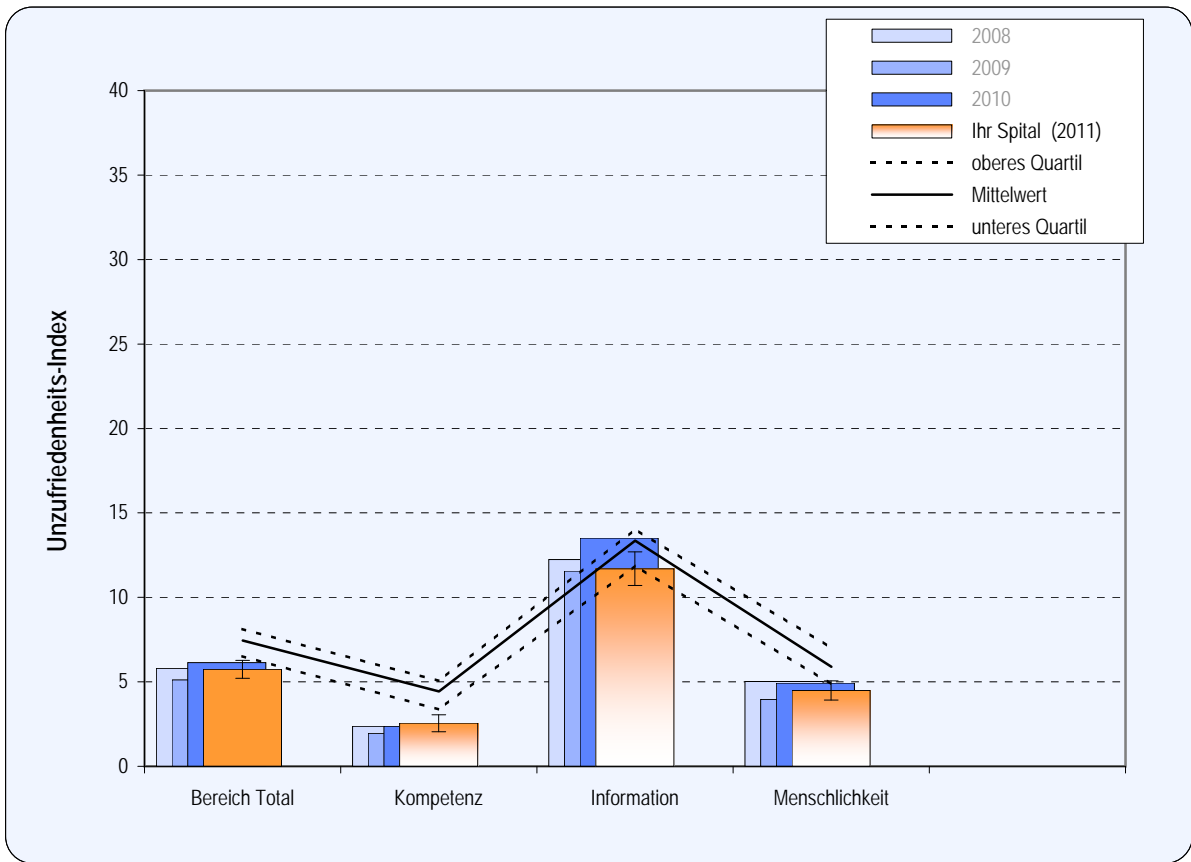
Pflege Kriterien Kompetenz, Information und Menschlichkeit

Organisation Kriterien Information, Koordination, Patienten/Besucher und Administration

Hotellerie Kriterien Essen und Wohnen

Öff. Infrastr. Kriterien Cafeteria, Erreichbarkeit und Atmosphäre

Bereich Ärzte



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

	Ärzte					
	Bereich Total	Kompetenz	Information	Menschlichkeit		
Wert für Ihr Spital	5.7	2.6	11.7	4.5		
Mittelwert aller Spitäler in der Auswertung	7.4	4.4	13.3	5.9		
oberes Quartil	8.1	5.0	14.1	7.0		
unteres Quartil	6.5	3.3	11.9	4.9		
Vertrauensintervall (90 %) + / -	0.5	0.5	1.0	0.6		
Standardabweichung	9.7	9.1	18.1	10.2		
Anzahl Angaben (für Ihr Spital)	899	882	891	893		
Längsvergleich						
	2010	6.1	2.4	13.5	4.9	
	2009	5.1	2.0	11.6	4.0	
	2008	5.8	2.4	12.2	5.0	

Ärzte

Bereich Total

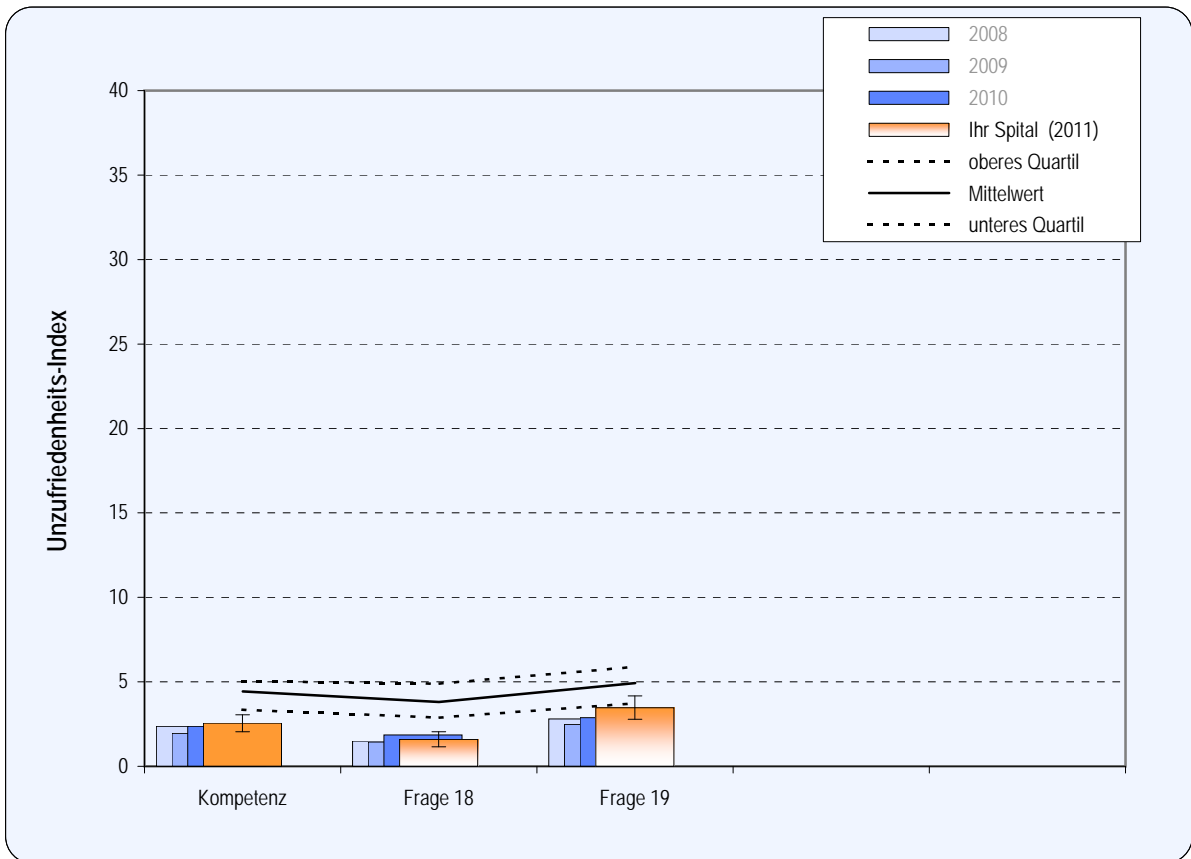
Kompetenz Fragen 18 und 19

Information Fragen 6 und 7

Menschlichkeit Fragen 10, 11 und 12

Bereich Ärzte

Kriterium Kompetenz



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

	Ärzte Kompetenz	Frage 18	Frage 19			
Wert für Ihr Spital	2.6	1.6	3.5			
Mittelwert aller Spitäler in der Auswertung	4.4	3.8	4.9			
oberes Quartil	5.0	4.9	5.9			
unteres Quartil	3.3	2.9	3.7			
Vertrauensintervall (90 %) + / -	0.5	0.5	0.7			
Standardabweichung	9.1	8.1	12.5			
Anzahl Angaben (für Ihr Spital)	882	876	863			
Längsvergleich						
	2010	2.4	1.9	2.9		
	2009	2.0	1.4	2.5		
	2008	2.4	1.5	2.8		

Ärzte

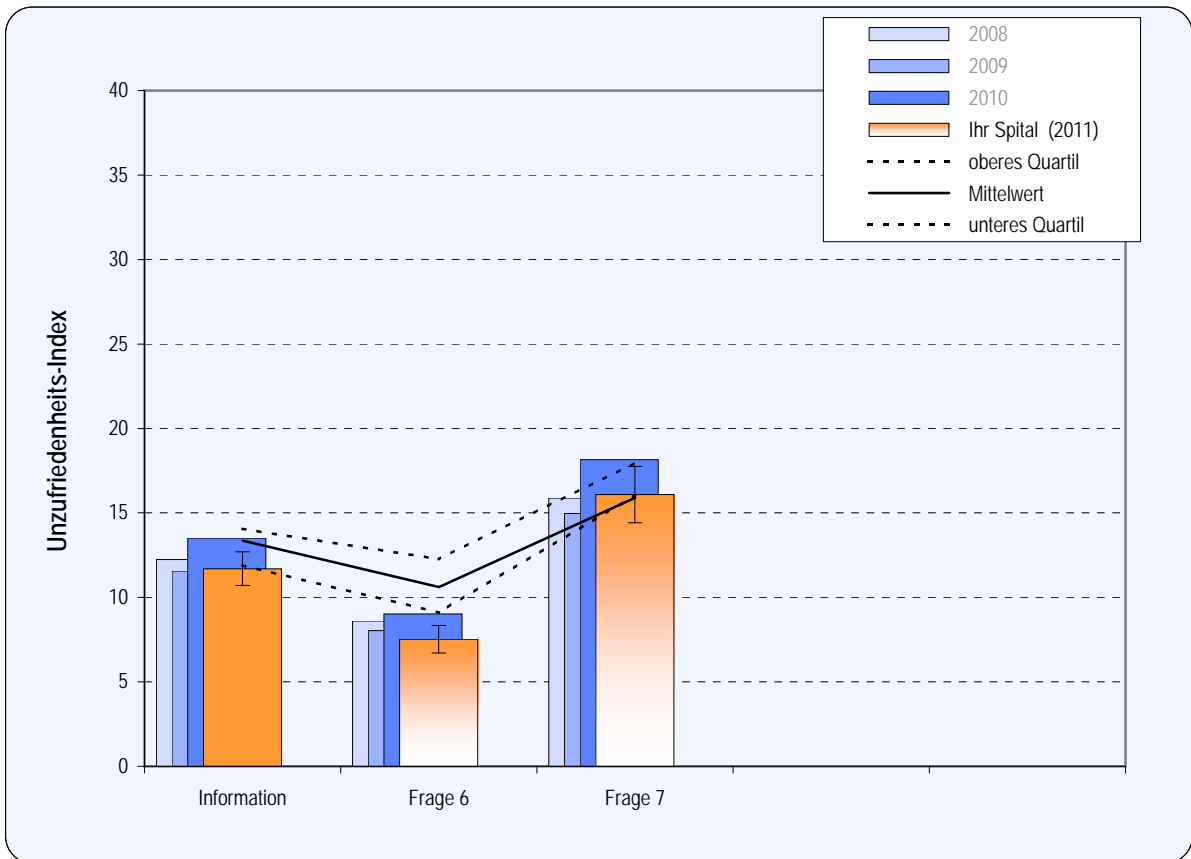
Kompetenz

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)

Bereich Ärzte

Kriterium Information



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

	Ärzte Information	Frage 6	Frage 7			
Wert für Ihr Spital	11.7	7.5	16.1			
Mittelwert aller Spitäler in der Auswertung	13.3	10.6	15.9			
oberes Quartil	14.1	12.3	18.0			
unteres Quartil	11.9	9.1	16.1			
Vertrauensintervall (90 %) + / -	1.0	0.8	1.7			
Standardabweichung	18.1	14.6	30.0			
Anzahl Angaben (für Ihr Spital)	891	884	878			
Längsvergleich						
	2010	13.5	9.0	18.1		
	2009	11.6	8.0	15.0		
	2008	12.2	8.6	15.9		

Ärzte

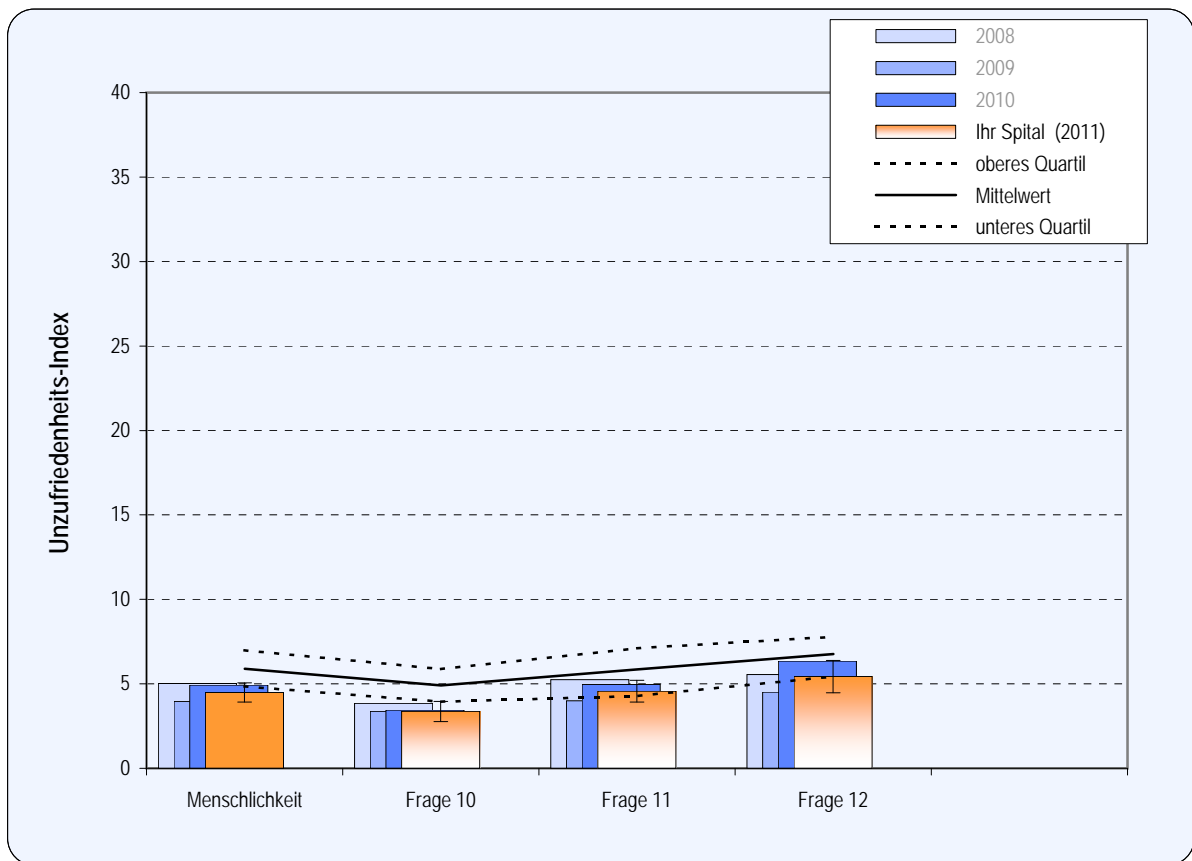
Information

Frage 6 Wie ausführlich haben Ihnen die Ärzte alles erklärt?

Frage 7 Wie verständlich waren diese Erklärungen der Ärzte?

Bereich Ärzte

Kriterium Menschlichkeit



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

	Ärzte	Frage 10	Frage 11	Frage 12		
	Menschlichkeit					
Wert für Ihr Spital	4.5	3.4	4.6	5.4		
Mittelwert aller Spitäler in der Auswertung	5.9	4.9	5.8	6.8		
oberes Quartil	7.0	5.9	7.1	7.8		
unteres Quartil	4.9	3.9	4.3	5.4		
Vertrauensintervall (90 %) + / -	0.6	0.6	0.6	1.0		
Standardabweichung	10.2	10.9	11.7	17.3		
Anzahl Angaben (für Ihr Spital)	893	884	882	884		
Längsvergleich						
	2010	4.9	3.4	5.0	6.3	
	2009	4.0	3.4	4.0	4.5	
	2008	5.0	3.8	5.3	5.6	

Ärzte

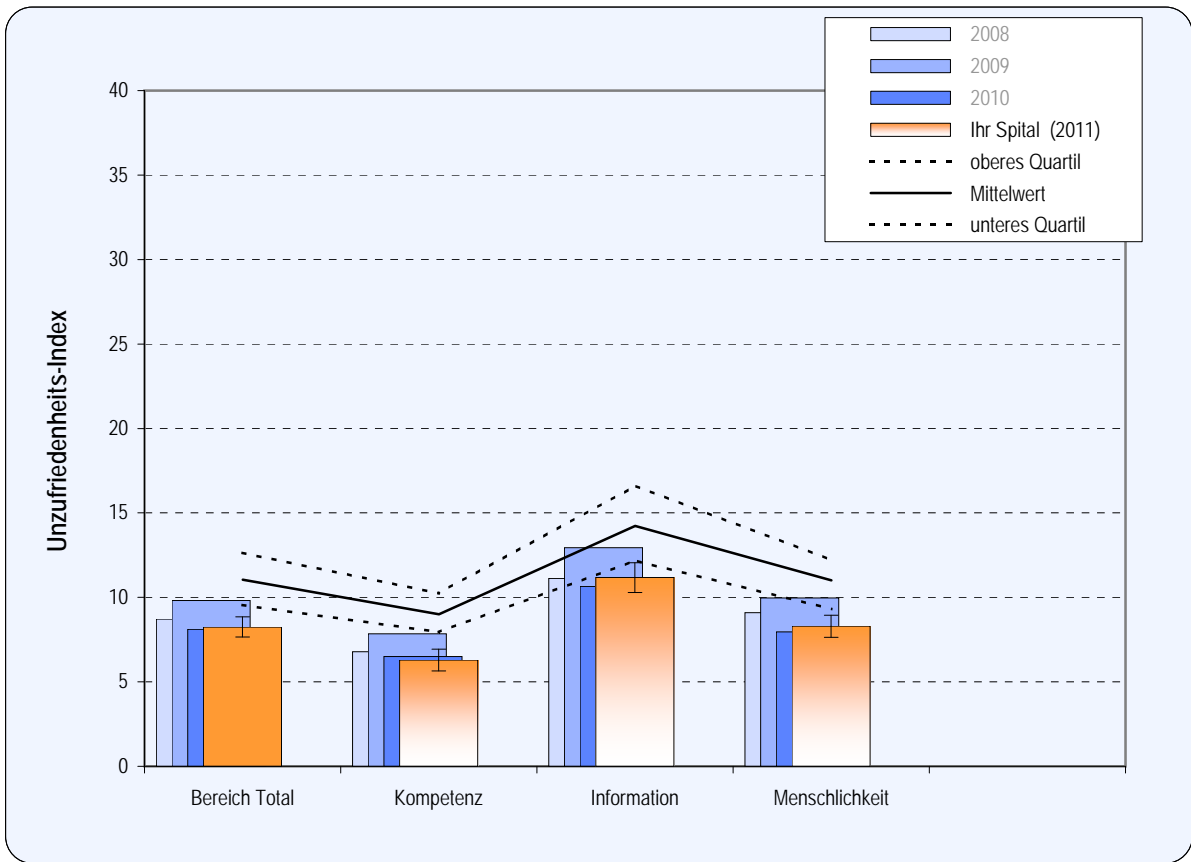
Menschlichkeit

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



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

	Pflege Bereich Total	Kompetenz	Information	Menschlichkeit		
Wert für Ihr Spital	8.2	6.3	11.2	8.3		
Mittelwert aller Spitäler in der Auswertung	11.0	9.0	14.2	11.0		
oberes Quartil	12.6	10.2	16.6	12.2		
unteres Quartil	9.6	7.9	12.2	9.3		
Vertrauensintervall (90 %) + / -	0.6	0.6	0.9	0.7		
Standardabweichung	10.8	11.6	15.9	11.9		
Anzahl Angaben (für Ihr Spital)	899	888	887	896		
Längsvergleich						
	2010	8.1	6.5	10.7	8.0	
	2009	9.8	7.8	12.9	10.0	
	2008	8.7	6.8	11.1	9.1	

Pflege

Bereich Total

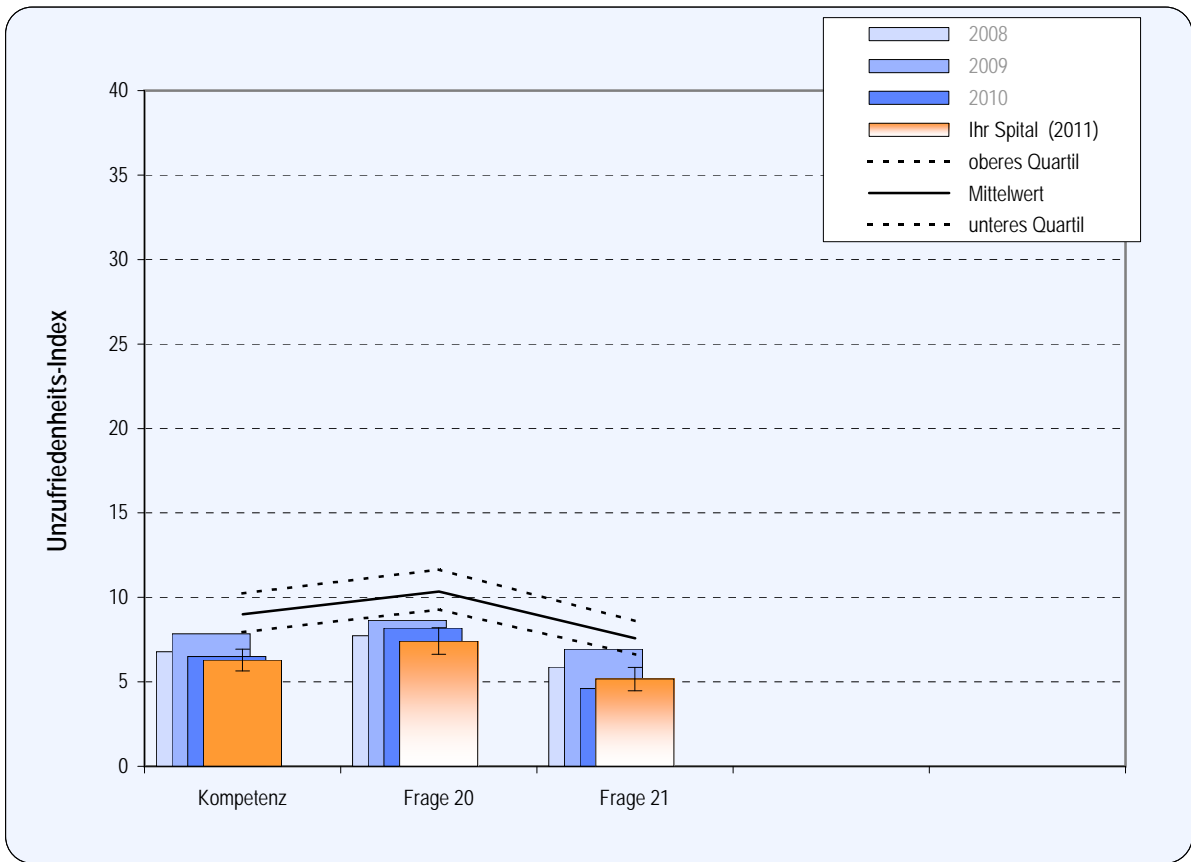
Kompetenz Fragen 20 und 21

Information Fragen 8 und 9

Menschlichkeit Fragen 13, 14 und 15

Bereich Pflege

Kriterium Kompetenz



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

	Pflege Kompetenz	Frage 20	Frage 21			
Wert für Ihr Spital	6.3	7.4	5.2			
Mittelwert aller Spitäler in der Auswertung	9.0	10.3	7.6			
oberes Quartil	10.2	11.6	8.6			
unteres Quartil	7.9	9.3	6.6			
Vertrauensintervall (90 %) + / -	0.6	0.8	0.7			
Standardabweichung	11.6	14.1	12.3			
Anzahl Angaben (für Ihr Spital)	888	873	881			
Längsvergleich						
	2010	6.5	8.2	4.6		
	2009	7.8	8.6	6.9		
	2008	6.8	7.7	5.9		

Pflege

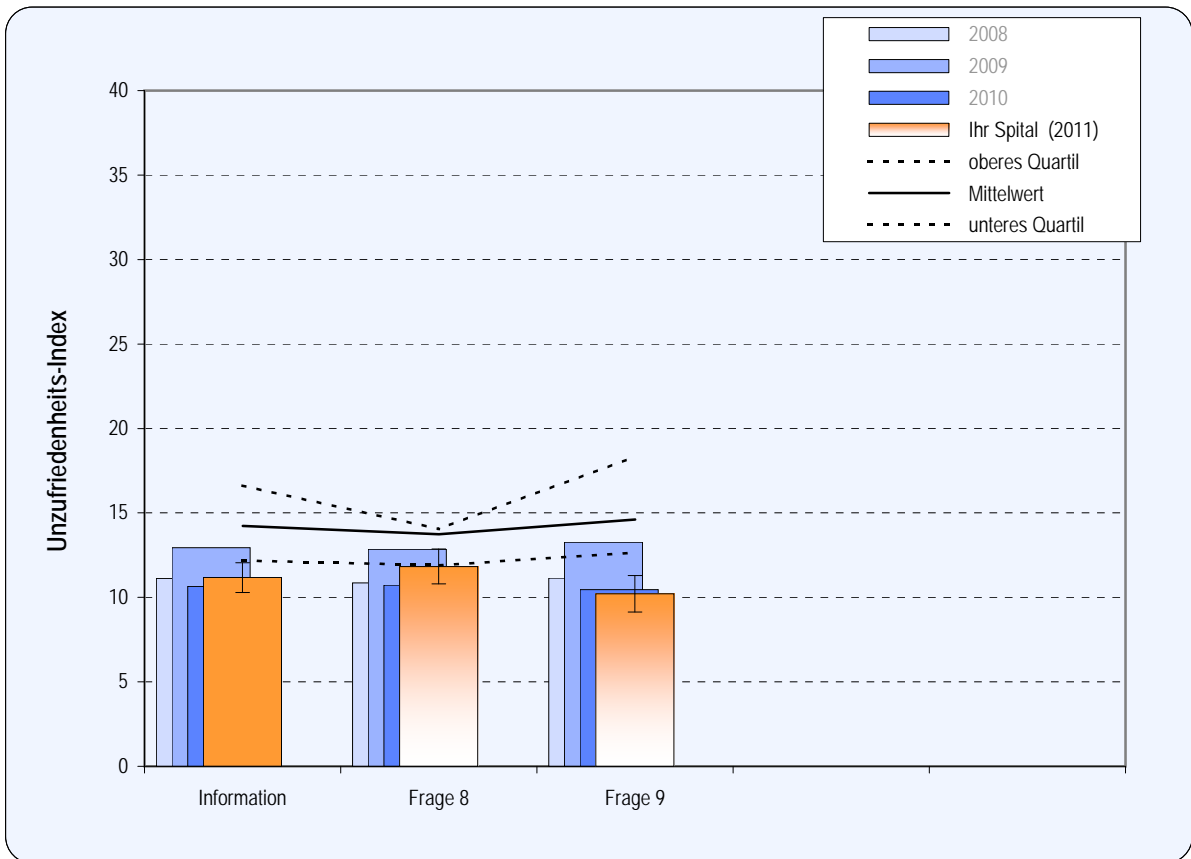
Kompetenz

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)

Bereich Pflege

Kriterium Information



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

	Pflege Information	Frage 8	Frage 9			
Wert für Ihr Spital	11.2	11.8	10.2			
Mittelwert aller Spitäler in der Auswertung	14.2	13.7	14.6			
oberes Quartil	16.6	14.0	18.3			
unteres Quartil	12.2	11.9	12.7			
Vertrauensintervall (90 %) + / -	0.9	1.0	1.1			
Standardabweichung	15.9	18.7	19.0			
Anzahl Angaben (für Ihr Spital)	887	877	837			
Längsvergleich						
	2010	10.7	10.7	10.5		
	2009	12.9	12.8	13.3		
	2008	11.1	10.9	11.1		

Pflege

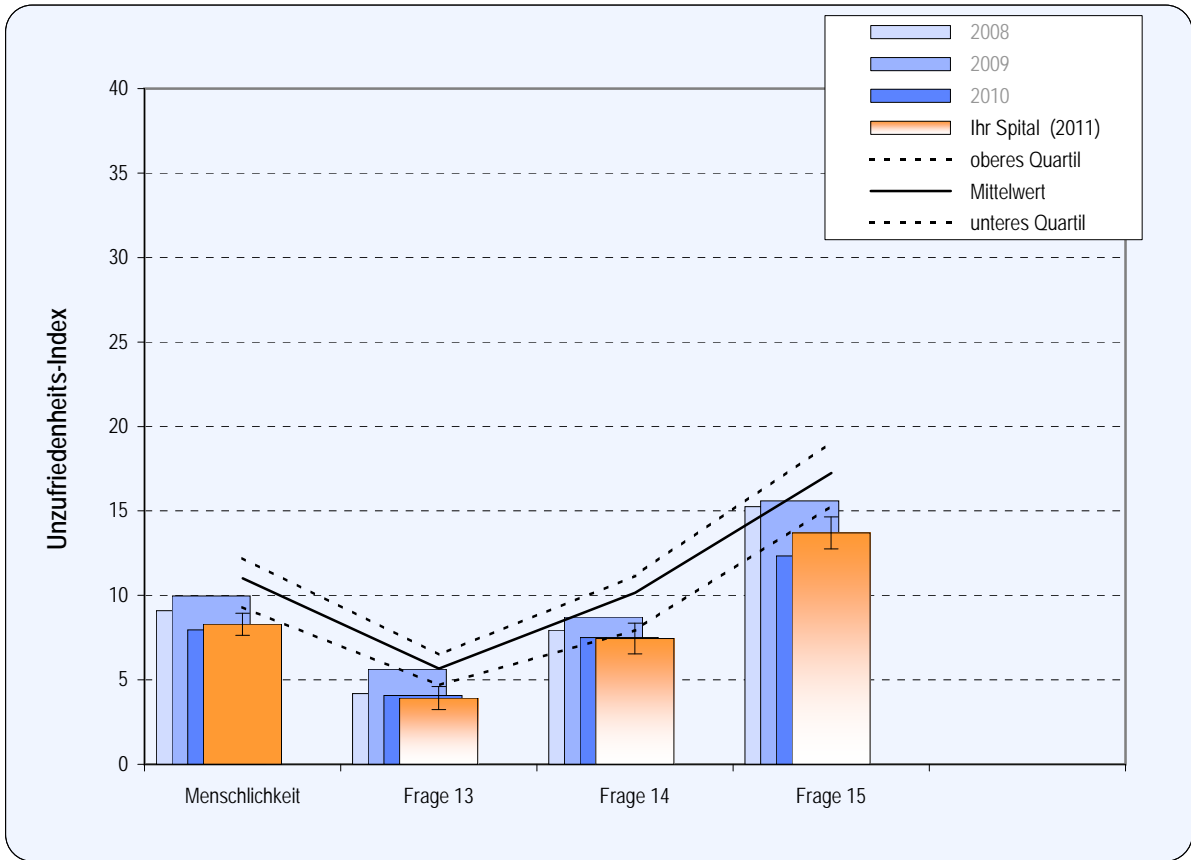
Information

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?

Bereich Pflege

Kriterium Menschlichkeit



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

	Pflege	Frage 13	Frage 14	Frage 15		
	Menschlichkeit					
Wert für Ihr Spital	8.3	3.9	7.4	13.7		
Mittelwert aller Spitäler in der Auswertung	11.0	5.7	10.2	17.2		
oberes Quartil	12.2	6.5	11.2	19.1		
unteres Quartil	9.3	4.7	7.9	15.3		
Vertrauensintervall (90 %) + / -	0.7	0.7	0.9	0.9		
Standardabweichung	11.9	12.4	16.5	17.1		
Anzahl Angaben (für Ihr Spital)	896	892	886	879		
Längsvergleich						
	2010	8.0	4.1	7.5	12.3	
	2009	10.0	5.6	8.7	15.6	
	2008	9.1	4.2	7.9	15.2	

Pflege

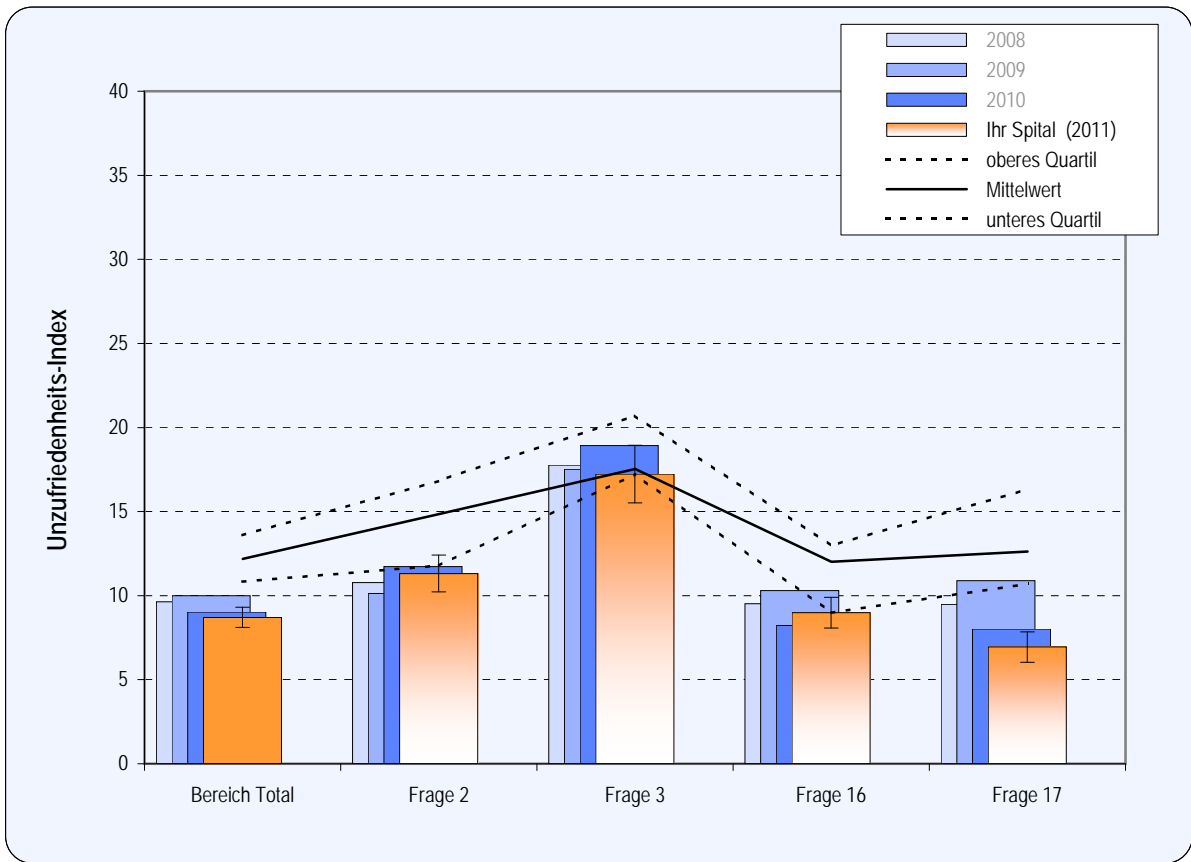
Menschlichkeit

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 (Teil 1)



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

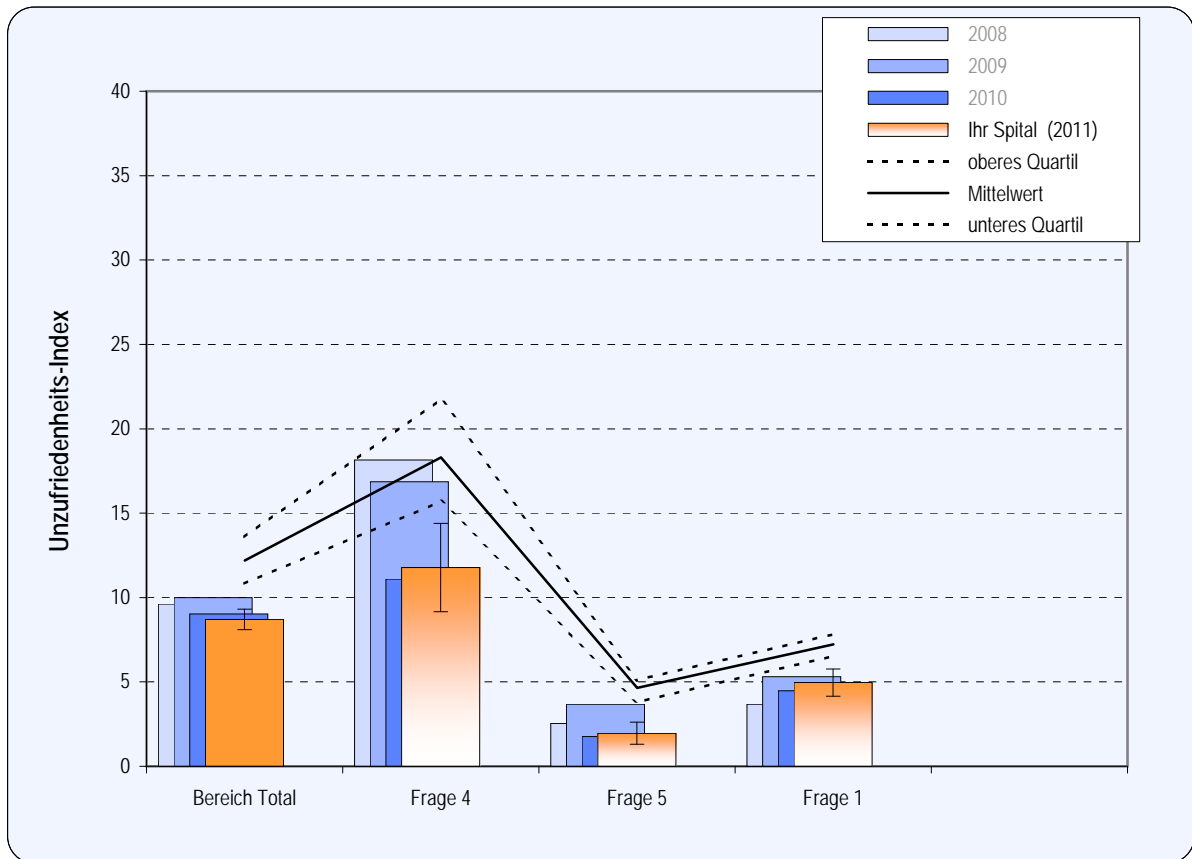
	Organisation Bereich Total	Frage 2	Frage 3	Frage 16	Frage 17	
Wert für Ihr Spital	8.7	11.3	17.2	9.0	6.9	
Mittelwert aller Spitäler in der Auswertung	12.2	14.8	17.5	12.0	12.6	
oberes Quartil	13.6	16.8	20.7	13.0	16.3	
unteres Quartil	10.8	11.8	17.2	9.0	10.7	
Vertrauensintervall (90 %) + / -	0.6	1.1	1.7	0.9	0.9	
Standardabweichung	11.0	19.9	31.0	15.6	15.6	
Anzahl Angaben (für Ihr Spital)	898	888	882	801	803	
Längsvergleich						
	2010	9.0	11.7	18.9	8.2	8.0
	2009	10.0	10.1	17.5	10.3	10.9
	2008	9.6	10.8	17.8	9.5	9.5

Organisation

Organisation, Teil 1: Kriterien Information und Koordination

- 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?

Bereich Organisation (Teil 2)



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

	Organisation Bereich Total	Frage 4	Frage 5	Frage 1		
Wert für Ihr Spital	8.7	11.8	2.0	5.0		
Mittelwert aller Spitäler in der Auswertung	12.2	18.3	4.6	7.2		
oberes Quartil	13.6	21.8	5.1	7.8		
unteres Quartil	10.8	15.7	3.8	6.5		
Vertrauensintervall (90 %) + / -	0.6	2.6	0.7	0.8		
Standardabweichung	11.0	22.9	10.7	14.5		
Anzahl Angaben (für Ihr Spital)	898	206	728	887		
Längsvergleich						
	2010	9.0	11.1	1.8	4.5	
	2009	10.0	16.9	3.7	5.3	
	2008	9.6	18.1	2.5	3.7	

Organisation

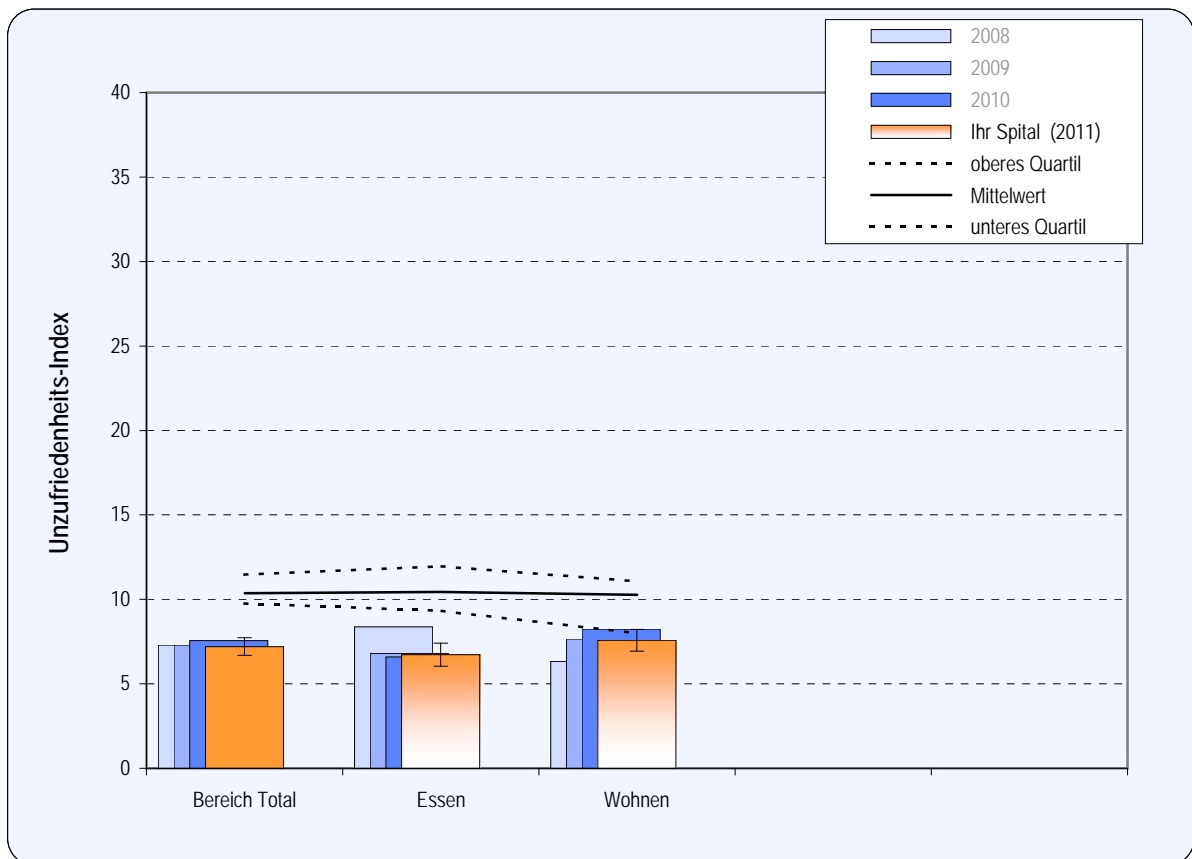
Organisation, Teil 2: Kriterien Patienten/Besucher und Administration

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



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

	Hotellerie Bereich Total	Essen	Wohnen			
Wert für Ihr Spital	7.2	6.7	7.6			
Mittelwert aller Spitäler in der Auswertung	10.4	10.4	10.3			
oberes Quartil	11.5	12.0	11.1			
unteres Quartil	9.8	9.3	8.0			
Vertrauensintervall (90 %) + / -	0.5	0.7	0.6			
Standardabweichung	9.5	12.3	11.6			
Anzahl Angaben (für Ihr Spital)	896	876	893			
Längsvergleich						
	2010	7.6	6.6	8.2		
	2009	7.3	6.8	7.6		
	2008	7.3	8.4	6.3		

Hotellerie

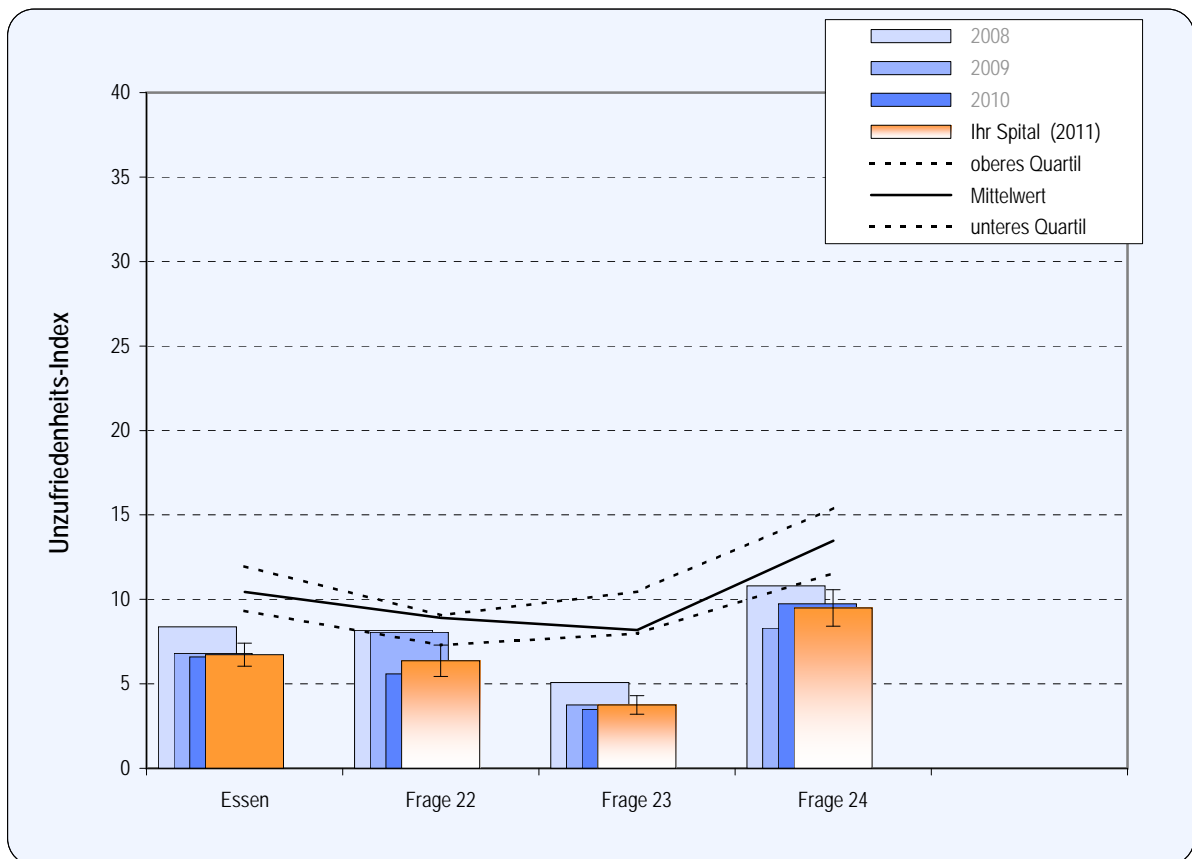
Bereich Total

Essen Fragen 22, 23 und 24

Wohnen Fragen 25, 26 und 27

Bereich Hotellerie

Kriterium Essen



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

	Hotellerie Essen	Frage 22	Frage 23	Frage 24		
Wert für Ihr Spital	6.7	6.4	3.8	9.5		
Mittelwert aller Spitäler in der Auswertung	10.4	8.9	8.2	13.5		
oberes Quartil	12.0	9.1	10.5	15.4		
unteres Quartil	9.3	7.3	8.0	11.6		
Vertrauensintervall (90 %) + / -	0.7	0.9	0.5	1.1		
Standardabweichung	12.3	15.2	9.8	19.2		
Anzahl Angaben (für Ihr Spital)	876	731	865	859		
Längsvergleich						
	2010	6.6	5.6	3.5	9.7	
	2009	6.8	8.1	3.7	8.3	
	2008	8.4	8.2	5.1	10.8	

Hotellerie

Essen

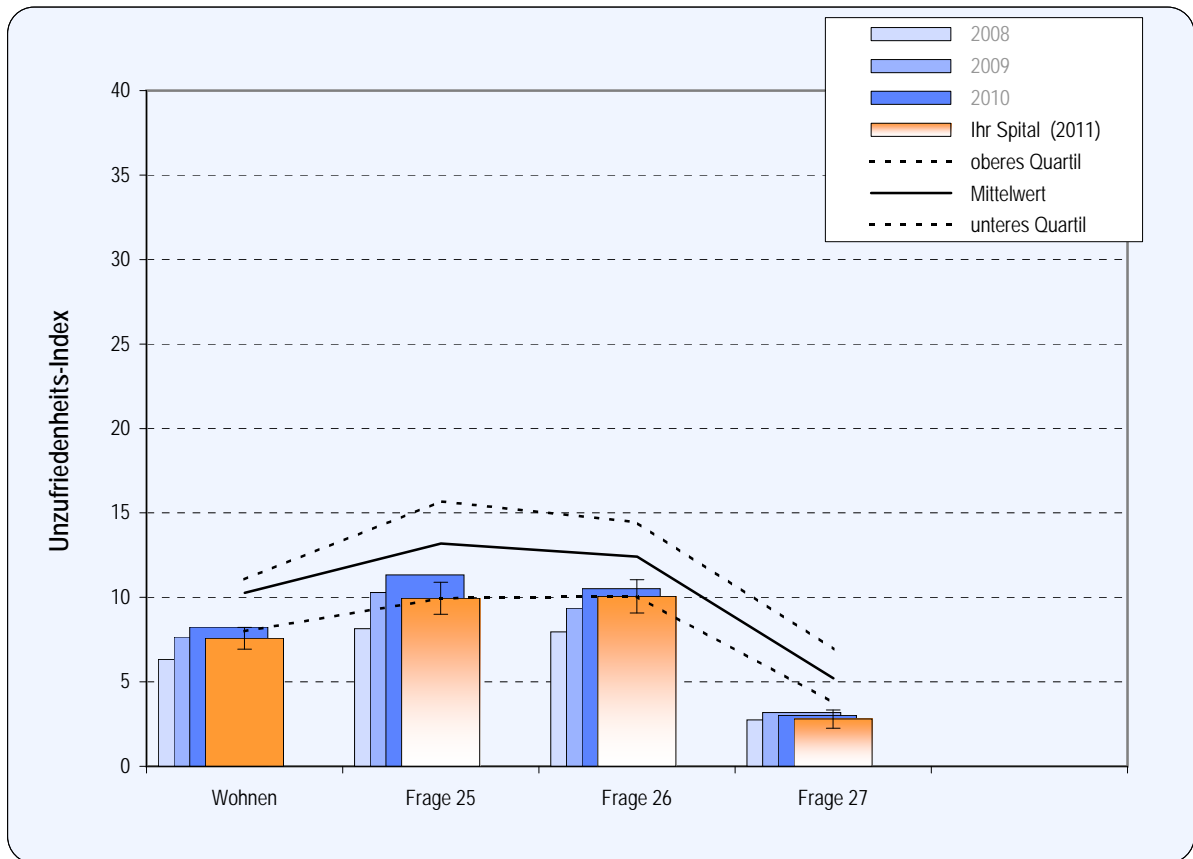
Frage 22 Wie abwechslungsreich war das Essen?

Frage 23 Wie schön waren die Mahlzeiten angerichtet?

Frage 24 Wie hat Ihnen das Essen geschmeckt?

Bereich Hotellerie

Kriterium Wohnen



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

	Hotellerie Wohnen	Frage 25	Frage 26	Frage 27		
Wert für Ihr Spital	7.6	9.9	10.1	2.8		
Mittelwert aller Spitäler in der Auswertung	10.3	13.2	12.4	5.2		
oberes Quartil	11.1	15.7	14.4	6.9		
unteres Quartil	8.0	9.9	10.1	3.8		
Vertrauensintervall (90 %) + / -	0.6	1.0	1.0	0.5		
Standardabweichung	11.6	17.2	17.8	9.7		
Anzahl Angaben (für Ihr Spital)	893	885	882	884		
Längsvergleich						
	2010	8.2	11.3	10.5	3.0	
	2009	7.6	10.3	9.4	3.2	
	2008	6.3	8.1	8.0	2.8	

Hotellerie

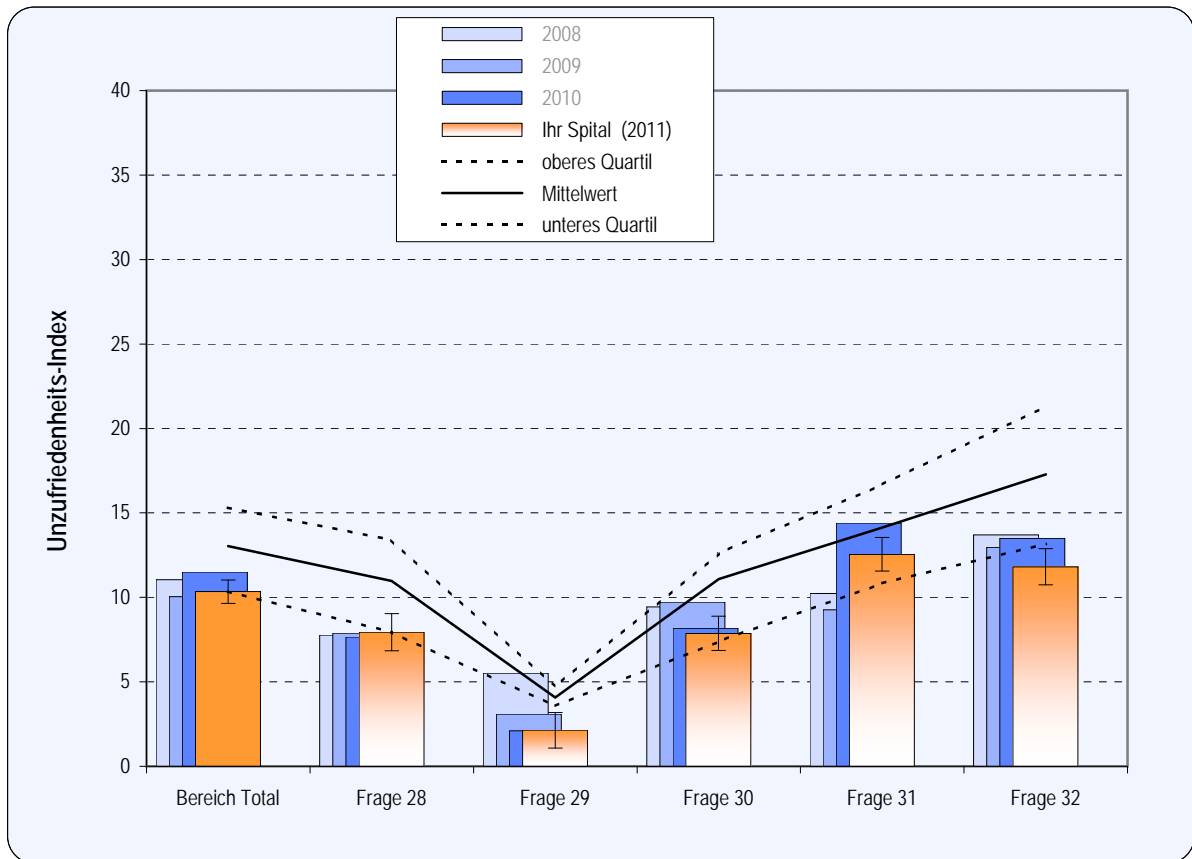
Wohnen

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



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

	Öffentl. Infrastruktur					
	Bereich Total	Frage 28	Frage 29	Frage 30	Frage 31	Frage 32
Wert für Ihr Spital	10.3	7.9	2.1	7.9	12.5	11.8
Mittelwert aller Spitäler in der Auswertung	13.0	11.0	4.1	11.1	14.1	17.3
oberes Quartil	15.3	13.4	4.7	12.6	16.7	21.3
unteres Quartil	10.3	7.9	3.6	7.4	10.8	13.2
Vertrauensintervall (90 %) + / -	0.7	1.1	1.1	1.0	1.0	1.1
Standardabweichung	12.5	16.1	11.9	16.4	17.5	19.2
Anzahl Angaben (für Ihr Spital)	891	579	340	715	833	872
Längsvergleich						
2010	11.5	7.6	2.1	8.2	14.4	13.5
2009	10.0	7.9	3.1	9.7	9.3	13.0
2008	11.0	7.8	5.5	9.4	10.2	13.7

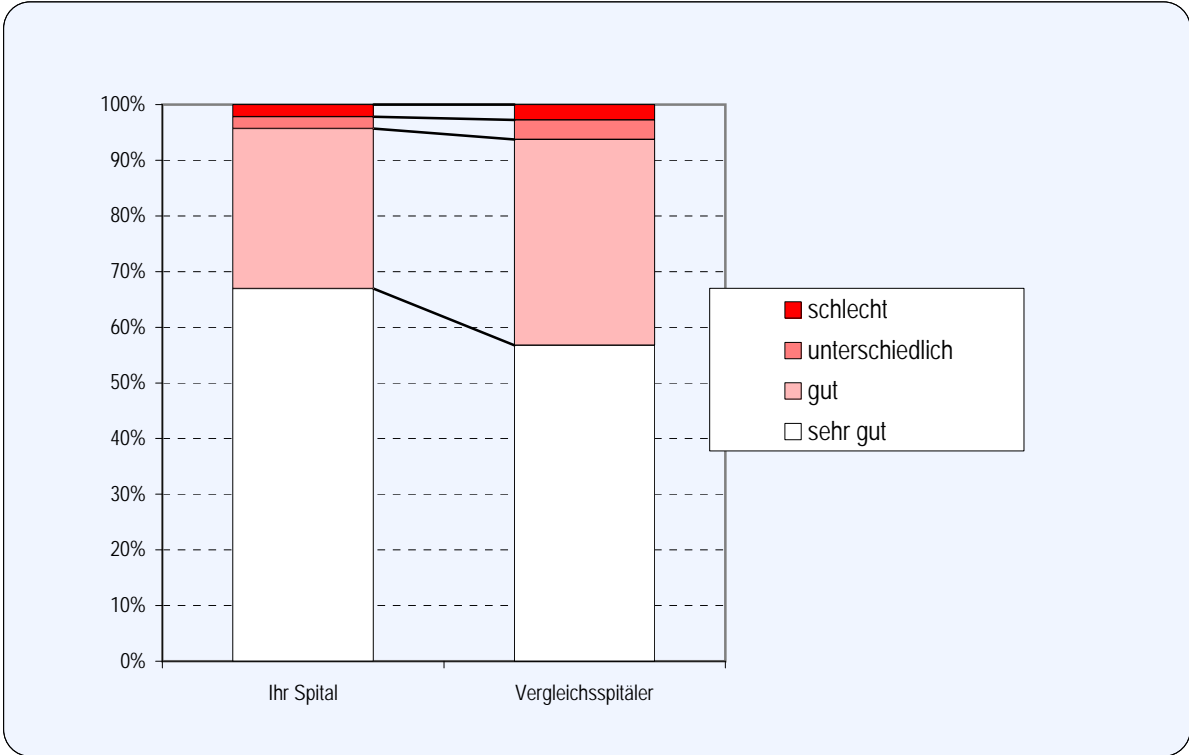
Öffentl. Infrastruktur

Öffentliche Infrastruktur: Kriterien Cafeteria, Atmosphäre und Erreichbarkeit

- 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?

Zusatzfrage A

Mitbestimmung bei der Behandlung



Grafik : Häufigkeitsverteilung der Antworten

	Antwort 1 sehr gut	Antwort 2 gut	Antwort 3 unterschiedlich	Antwort 4 schlecht		Total Zusatzfrage A
Wert für Ihr Spital	66.9%	28.8%	2.2%	2.2%		100.0%
Mittelwert aller Spitäler in der Auswertung	56.8%	37.0%	3.5%	2.7%		100.0%
oberes Quartil	62.8%	41.6%	4.6%	3.5%		
unteres Quartil	52.2%	34.0%	2.3%	1.7%		
Anzahl Angaben (für Ihr Spital)	556	239	18	18		831

Zusatzfrage A

Konnten Sie bei der medizinischen Behandlung durch die Ärzte genügend mitbestimmen?

Antwort 1 Ja, ich konnte immer sehr gut mitbestimmen.

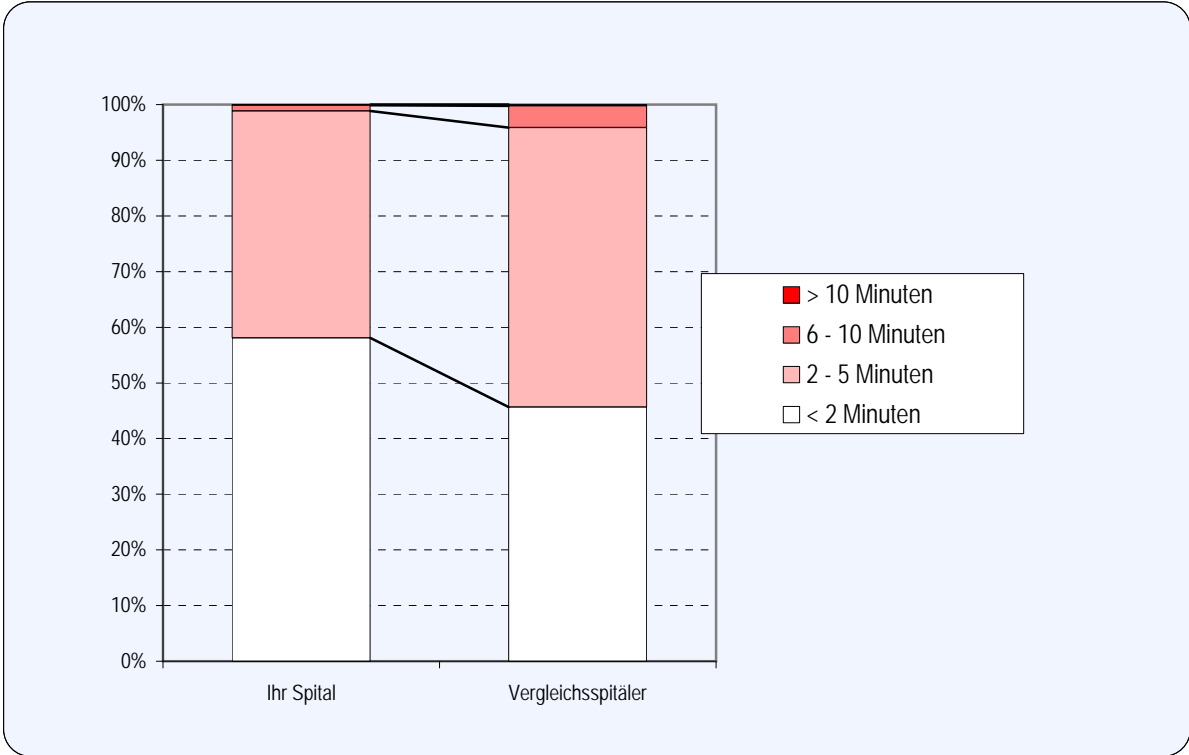
Antwort 2 Ich konnte im Allgemeinen gut mitbestimmen.

Antwort 3 Es war sehr unterschiedlich.

Antwort 4 Ich konnte wenig oder gar nicht mitbestimmen.

Zusatzfrage B

Reaktionszeit in der Pflege



Grafik : Häufigkeitsverteilung der Antworten

	Antwort 1 < 2 Minuten	Antwort 2 2 - 5 Minuten	Antwort 3 6 - 10 Minuten	Antwort 4 > 10 Minuten	Antwort 5 nie geklingelt	Total Zusatzfrage B
Wert für Ihr Spital	58.1%	40.8%	1.0%	0.1%	*	100.0%
Mittelwert aller Spitäler in der Auswertung	45.6%	50.2%	3.9%	0.2%	*	100.0%
oberes Quartil	56.6%	51.6%	5.6%	0.2%	*	
unteres Quartil	43.4%	42.5%	1.0%	0.1%	*	
Anzahl Angaben (für Ihr Spital)	407	286	7	1	*	701

Zusatzfrage B

Wie lange dauerte es normalerweise nach dem Klingeln, bis sich jemand um Sie gekümmert hat?

Antwort 1 Weniger als 2 Minuten

Antwort 2 2 - 5 Minuten

Antwort 3 6 - 10 Minuten

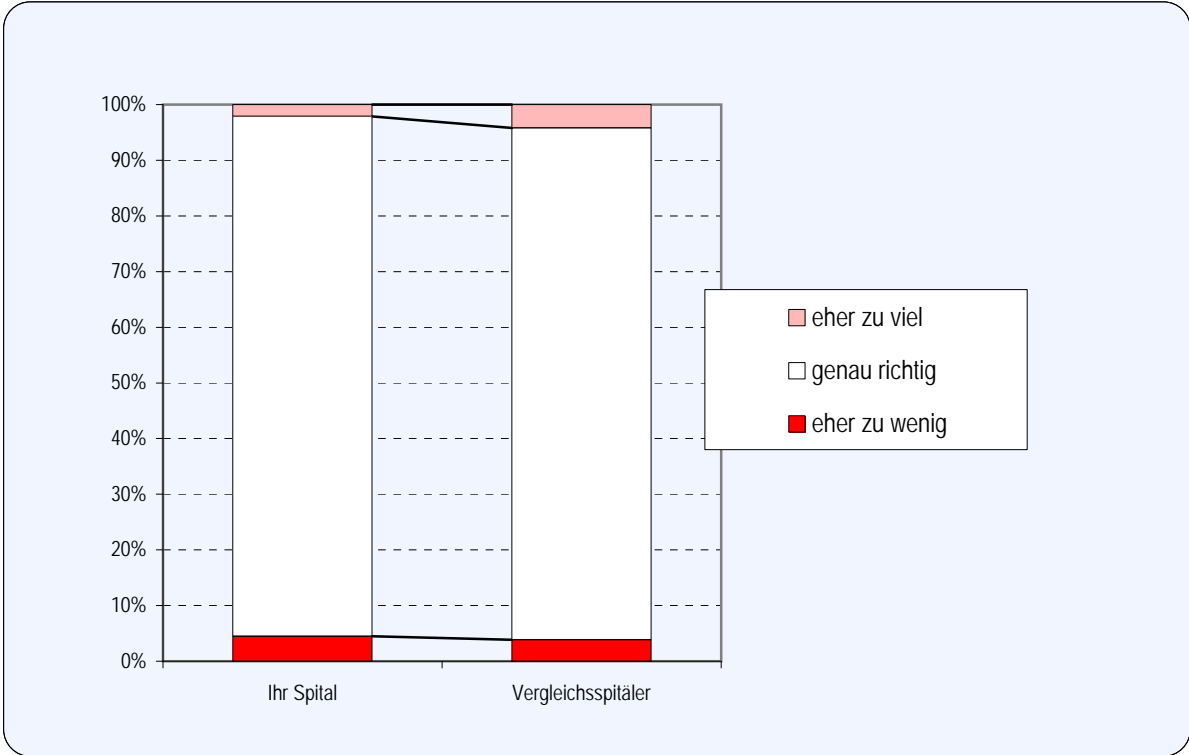
Antwort 4 Mehr als 10 Minuten

Antwort 5 Ich brauchte die Klingel nie.

* Patientinnen und Patienten, die die Klingel nie gebraucht haben, wurden für diese Darstellung ausgeschlossen.

Zusatzfrage C

Behandlung der Schmerzen



Grafik : Häufigkeitsverteilung der Antworten

	Antwort 1 eher zu wenig	Antwort 2 genau richtig	Antwort 3 eher zu viel	Antwort 4 keine Schmerzen	Total Zusatzfrage C
Wert für Ihr Spital	4.5%	93.4%	2.1%	*	100.0%
Mittelwert aller Spitäler in der Auswertung	3.9%	91.9%	4.2%	*	100.0%
oberes Quartil	4.5%	93.9%	4.5%	*	
unteres Quartil	2.6%	90.1%	3.0%	*	
Anzahl Angaben (für Ihr Spital)	32	664	15	*	711

Zusatzfrage C

Wie zufrieden waren Sie mit der Behandlung Ihrer Schmerzen?

Antwort 1 Mir wurden eher zu wenig Schmerzmittel gegeben.

Antwort 2 Perfekt, ich hätte weder mehr noch weniger Schmerzmittel gewollt.

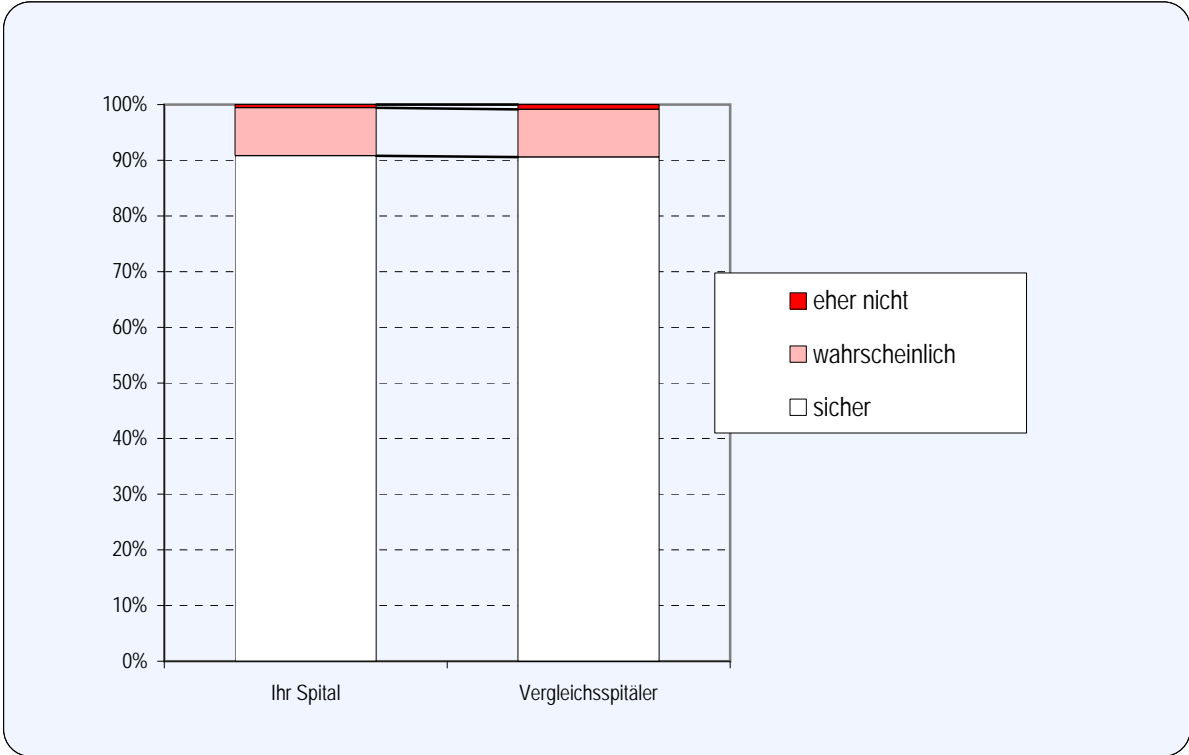
Antwort 3 Ich glaube, mir wurden eher zu viele Schmerzmittel gegeben.

Antwort 4 Ich hatte keine Schmerzen.

* Patientinnen und Patienten, die keine Schmerzen hatten, wurden für diese Darstellung ausgeschlossen.

Kontrollfrage

Weiterempfehlen



Grafik : Häufigkeitsverteilung der Antworten

	Antwort 1 sicher	Antwort 2 wahrscheinlich	Antwort 3 eher nicht			Total Kontrollfrage
Wert für Ihr Spital	90.8%	8.6%	0.6%			100.0%
Mittelwert aller Spitäler in der Auswertung	90.6%	8.6%	0.8%			100.0%
oberes Quartil	91.9%	9.5%	0.6%			
unteres Quartil	90.4%	7.7%	0.4%			
Anzahl Angaben (für Ihr Spital)	802	76	5			883

Kontrollfrage

Würden Sie das Spital Ihren Freunden und Bekannten weiterempfehlen?

Antwort 1 Ja, auf jeden Fall

Antwort 2 Ja, wahrscheinlich

Antwort 3 Eher nicht