

Picker-Patientenbefragung im Spital Bülach

Seit 1997 misst das Spital Bülach jährlich die Zufriedenheit seiner Patienten. Die Messungen werden durch eine spezialisierte unabhängige Firma, dem Picker-Institut (<http://www.picker.ch/>), durchgeführt, wobei ein international standardisierter und anerkannter Fragebogen verwendet wird. Die Messungen liefern dem Spital Bülach wertvolle Informationen, wie die Patienten das Spital und ihre Betreuung empfunden haben. Die Resultate der Befragung werden im ärztlichen, pflegerischen und nicht-medizinischen Personal präsentiert und analysiert. Aus den Resultaten werden verschiedene Massnahmen zur Verbesserung der Betreuungsqualität abgeleitet und in Projekten umgesetzt. Die Wirkung dieser Massnahmen wird jeweils in den darauf folgenden Patientenbefragungen ermittelt.

Welche Patientinnen und Patienten werden befragt?

Befragt wurden alle stationären erwachsenen Patientinnen und Patienten. Ein Fragebogen wurde 3 Wochen nach Spitalaustritt mit einem Begleitbrief der Spitaldirektion den Patienten nach Hause geschickt. Ein zweiter Fragebogenversand erfolgte nach weiteren 3 Wochen an diejenigen Patienten, welche den ersten Fragebogen noch nicht ans Picker Institut in Zug retourniert haben. Wöchnerinnen, Patienten der Tagesklinik und ambulante Patienten wurden nicht befragt.

Inhalte des Fragebogens

Der Fragebogen widerspiegelt vom Ablauf her den Aufenthalt im Spital. Er beginnt mit Fragen zum Eintritt und schliesst mit Fragen zum Austritt. Für die Auswertung sind die Fragen thematisch in neun Themenbereiche der Betreuungsqualität aus Patientensicht eingeteilt (Dimensionen). Zusätzlich wird als zehnter Themenbereich (Dimension) der Umgang mit Reklamationen erhoben.

Die Themenbereiche (Dimensionen) lauten:

- Dimension 1: Emotionale Unterstützung und Minderung von Angst
- Dimension 2: Respektierung der individuellen Bedürfnisse
- Dimension 3: Information und Aufklärung
- Dimension 4: Behandlungsspezifische Information
- Dimension 5: Einbezug von Familie und Angehörigen
- Dimension 6: Physisches Wohlbefinden
- Dimension 7: Kontinuität und Entlassung
- Dimension 8: Koordination der Betreuung
- Dimension 9: Gesamteindruck
- Dimension: Reklamationen

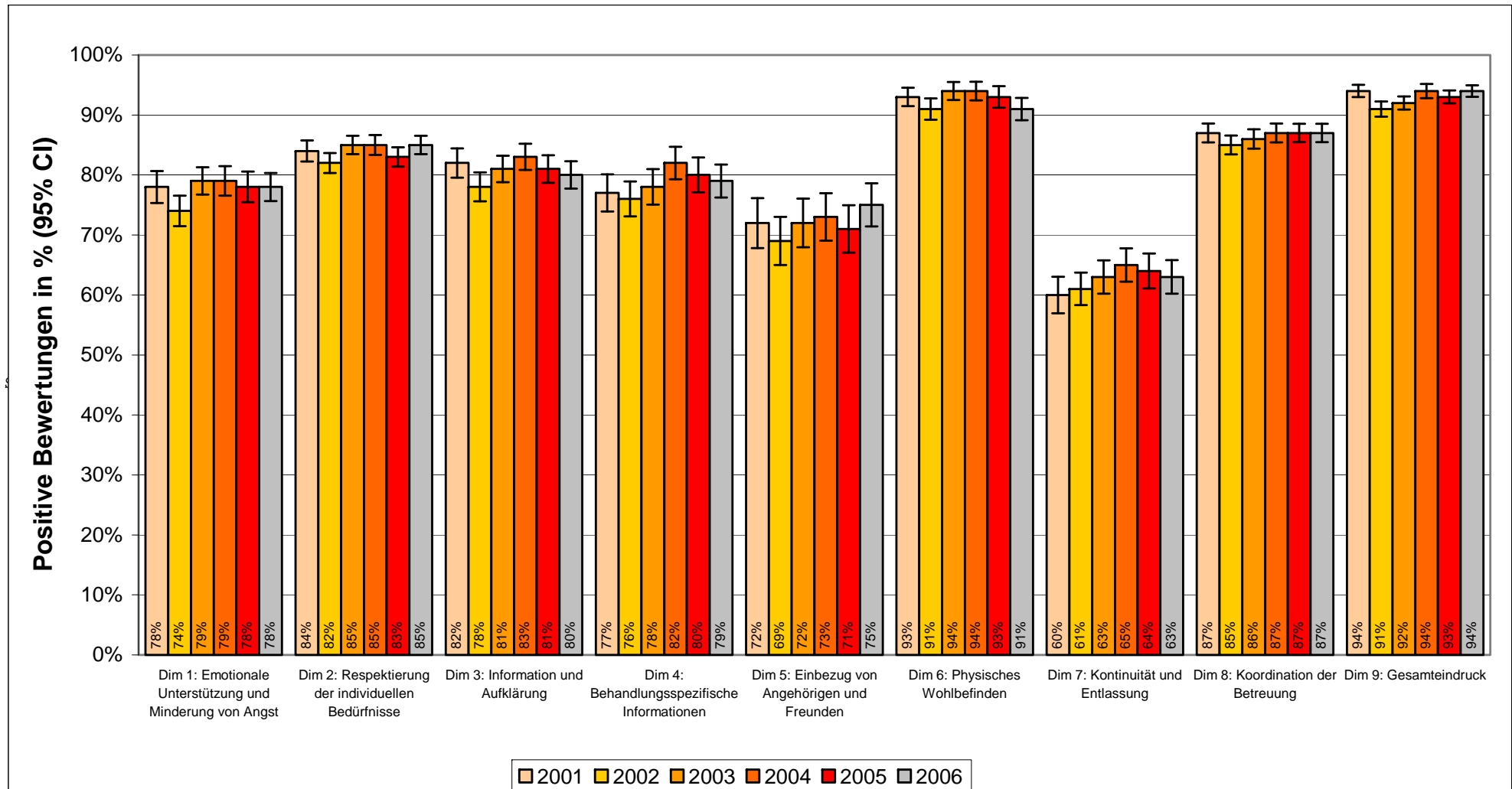
Darstellung der Resultate

Die einzelnen Fragen können von den Patienten auf mehrstufigen Skalen beurteilt werden. In der Auswertung und der Darstellung der Resultate wird aber nur noch zwischen Antworten, die eine Zufriedenheit oder Unzufriedenheit der Patienten ausdrücken, unterschieden. So werden Antworten wie „Nein“, „Mittelmässig“, „Ja manchmal“, „Ja einigermassen“ etc. als Problemantworten zusammengefasst.

Für eine einfache Lesbarkeit der Grafiken werden die Positivantworten dargestellt. **Je höher die Säule, desto zufriedener die Patienten.**



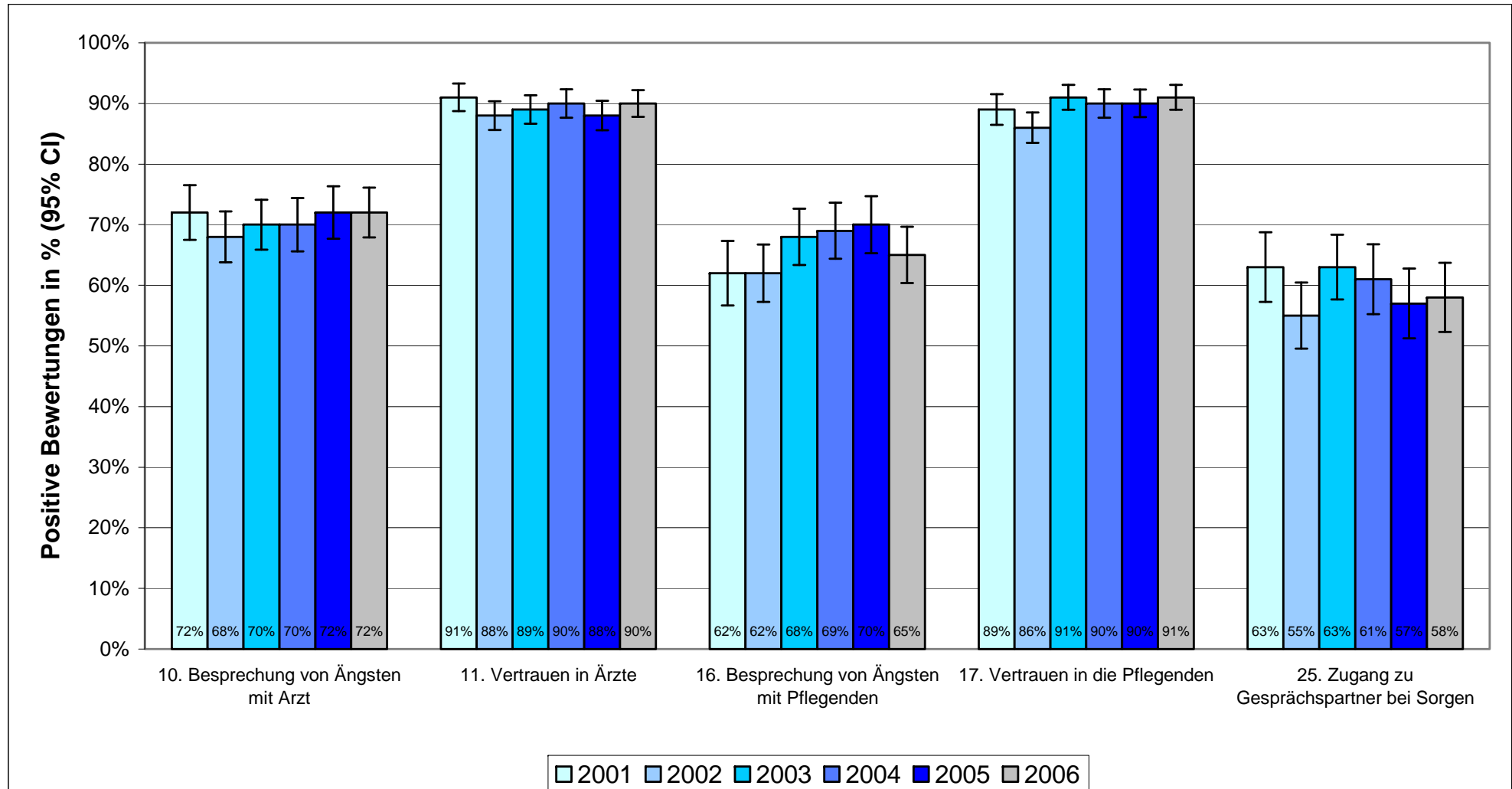
Gesamtwerte Dimensionen 1-9



Grafik: Dimensionskennwerte 1 bis 9 (in %)



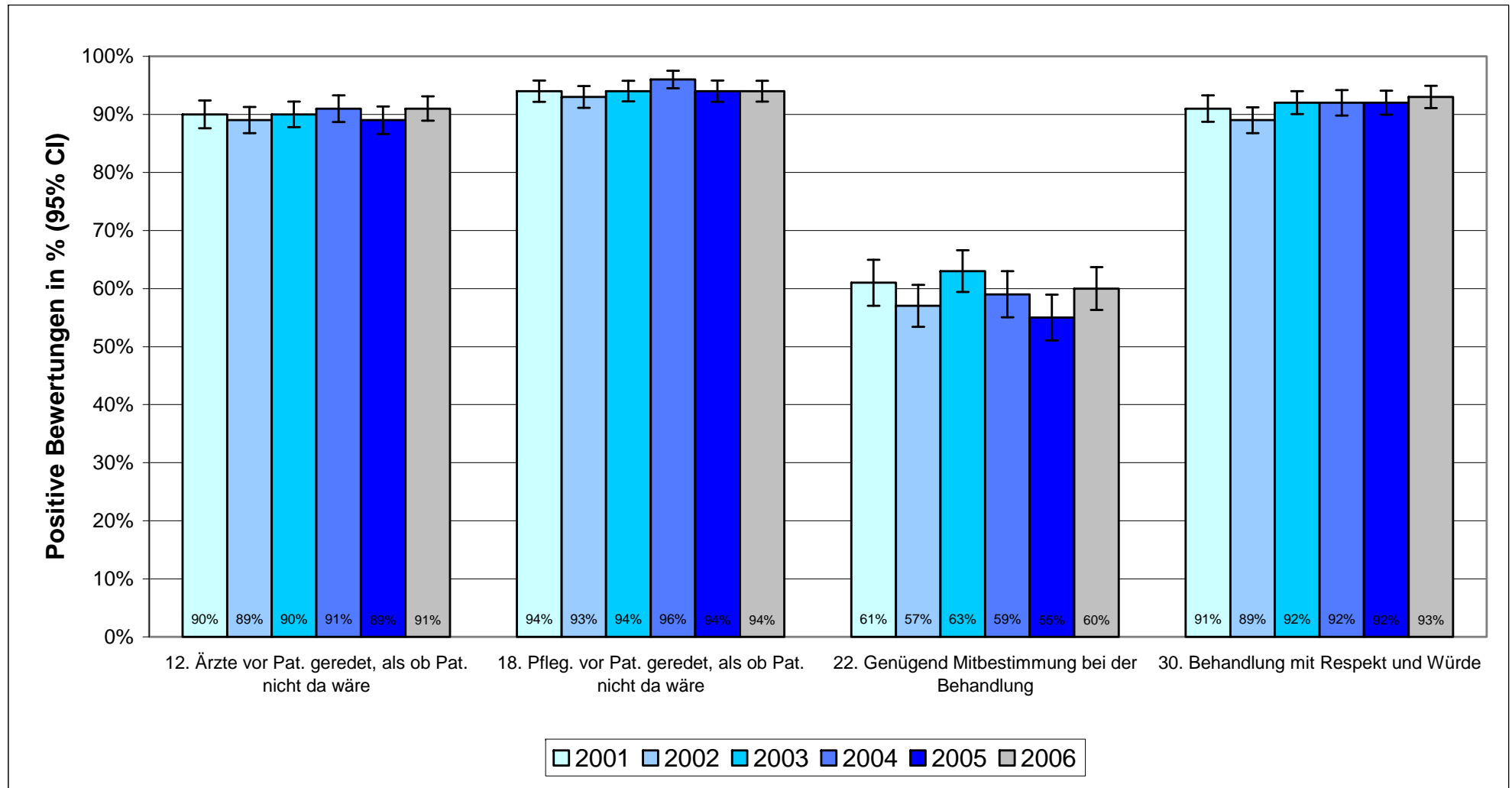
Dimension 1: Emotionale Unterstützung / Minderung von Angst



Grafik: Positive Kennwerte für Fragen der Dimension 1 (in %)



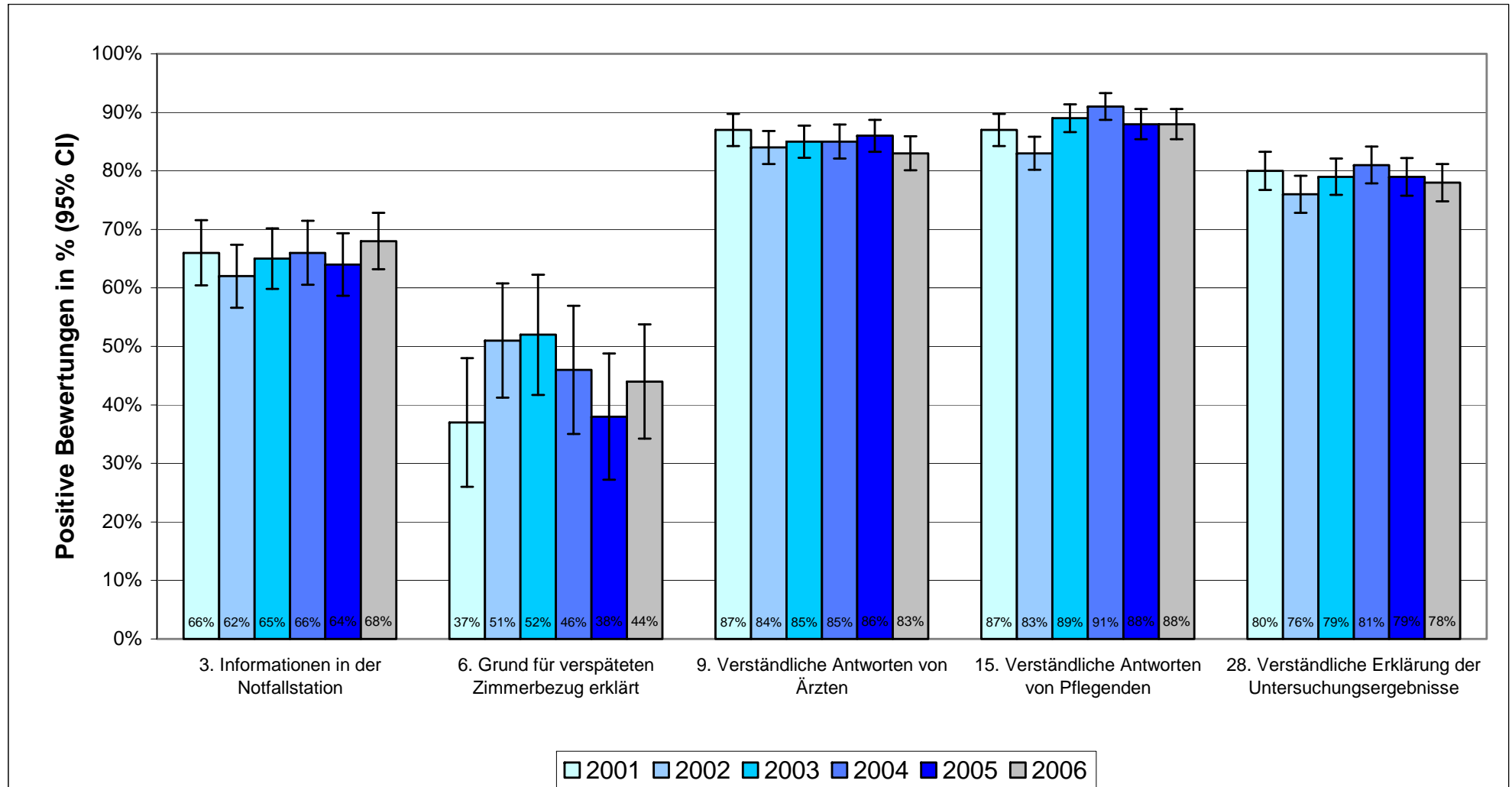
Dimension 2: Respektierung der individuellen Bedürfnisse



Grafik: Positive Kennwerte für Fragen der Dimension 2 (in %)



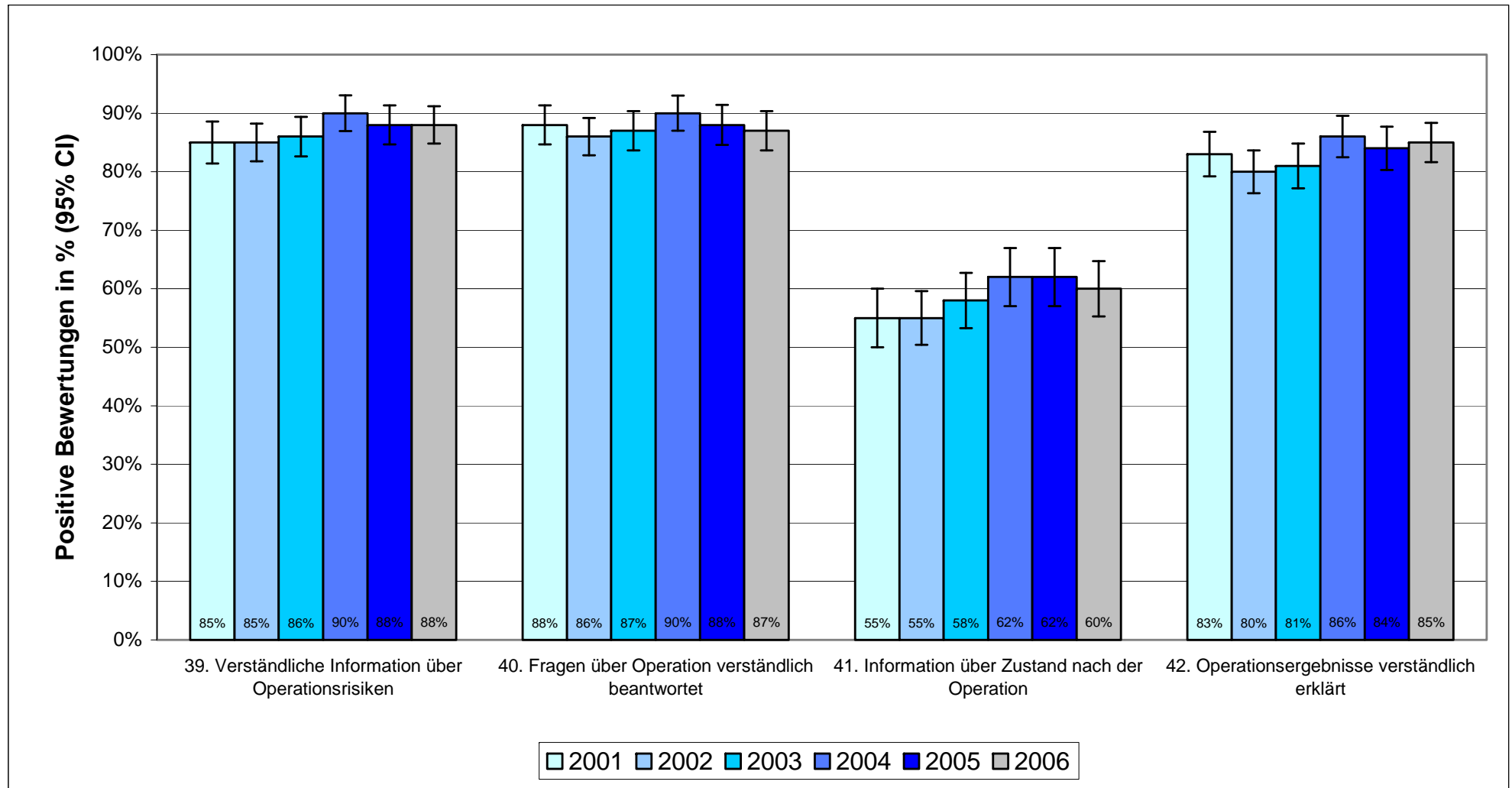
Dimension 3: Information und Aufklärung



Grafik: Positive Kennwerte für Fragen der Dimension 3 (in %)



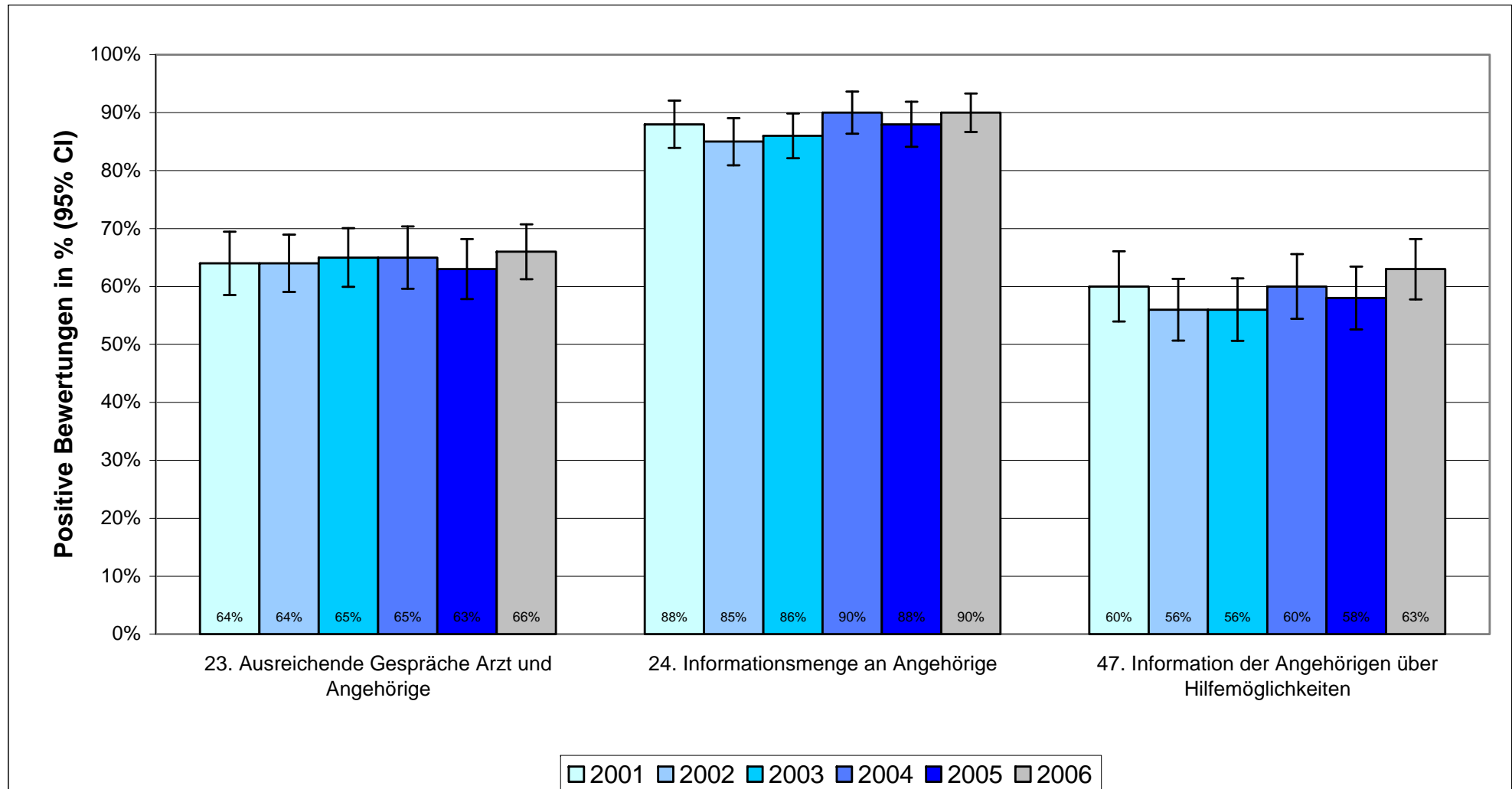
Dimension 4: Behandlungsspezifische Informationen



Grafik: Positive Kennwerte für Fragen der Dimension 4 (in %)



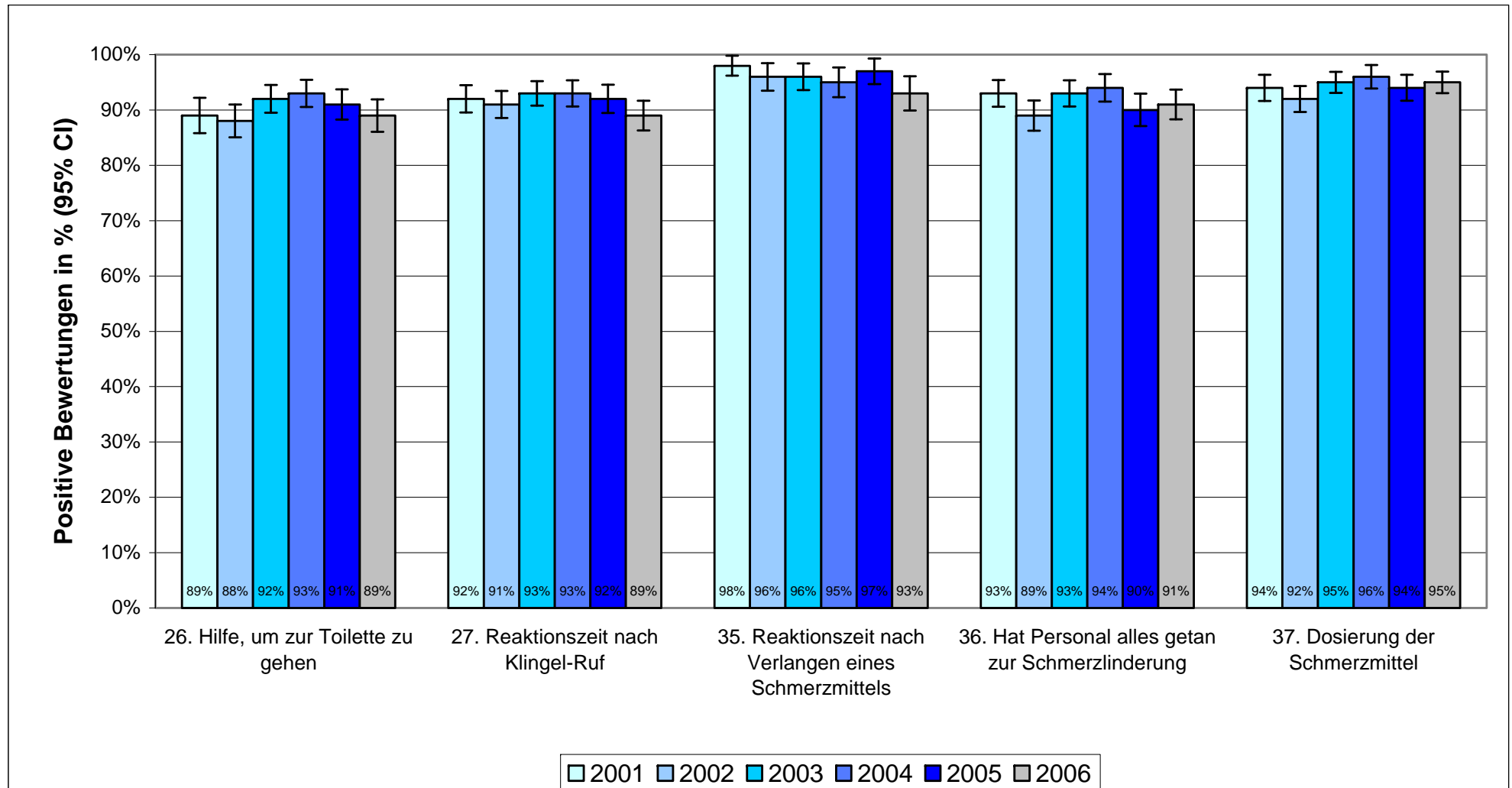
Dimension 5: Einbezug von Angehörigen und Freunden



Grafik: Positive Kennwerte für Fragen der Dimension 5 (in %)



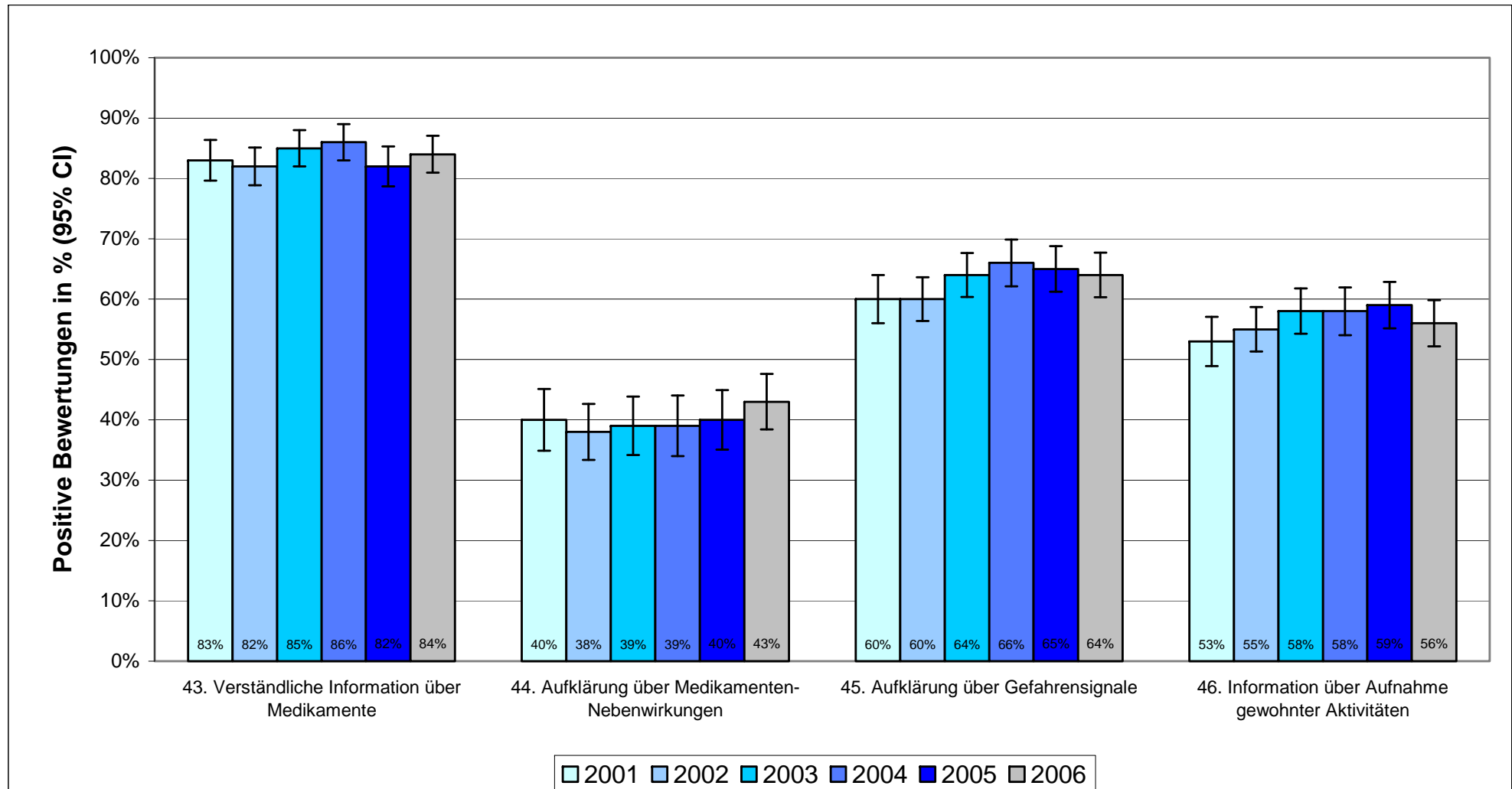
Dimension 6: Physisches Wohlbefinden



Grafik: Positive Kennwerte für Fragen der Dimension 6 (in %)



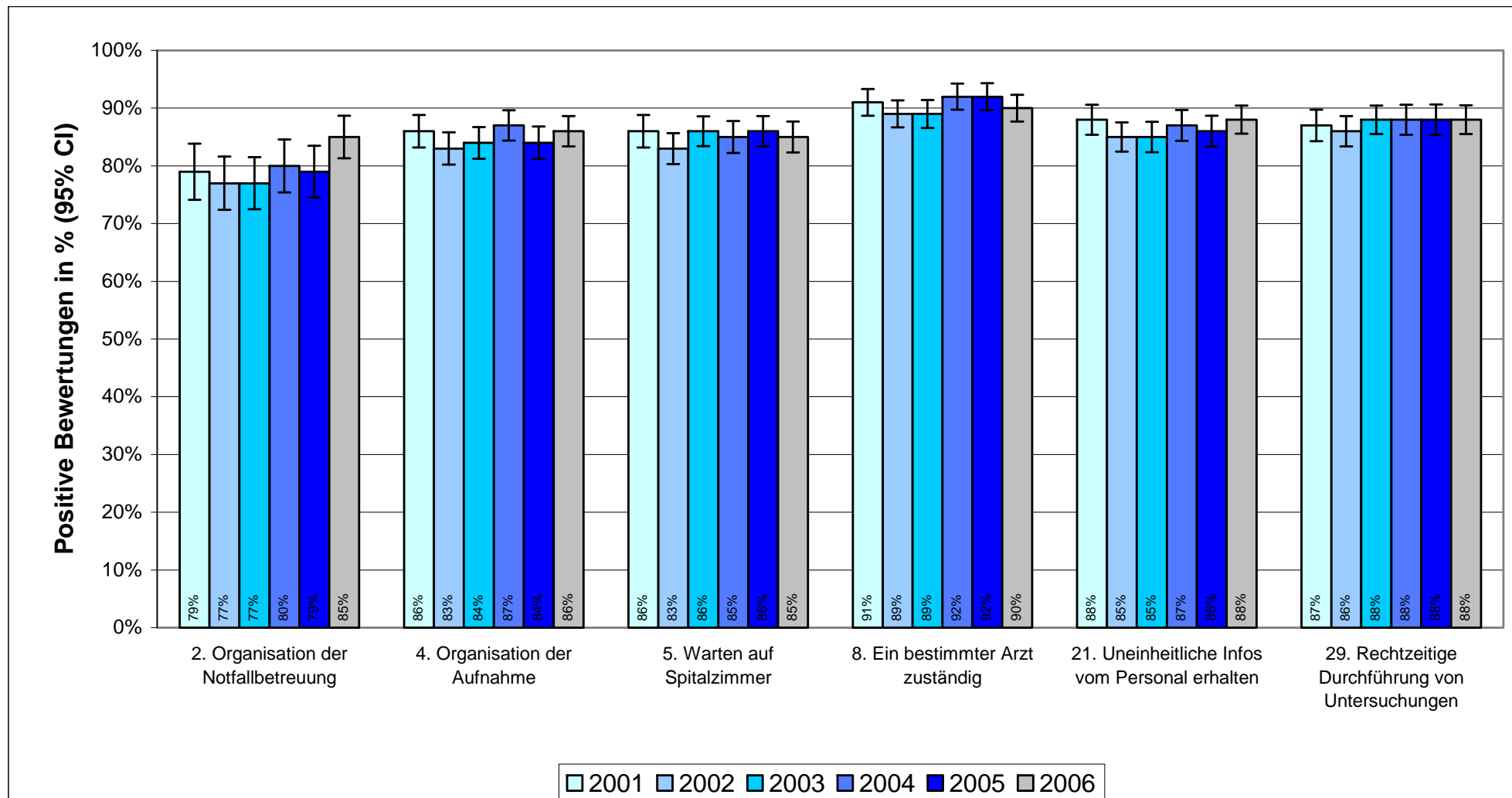
Dimension 7: Kontinuität und Entlassung



Grafik: Positive Kennwerte für Fragen der Dimension 7 (in %)



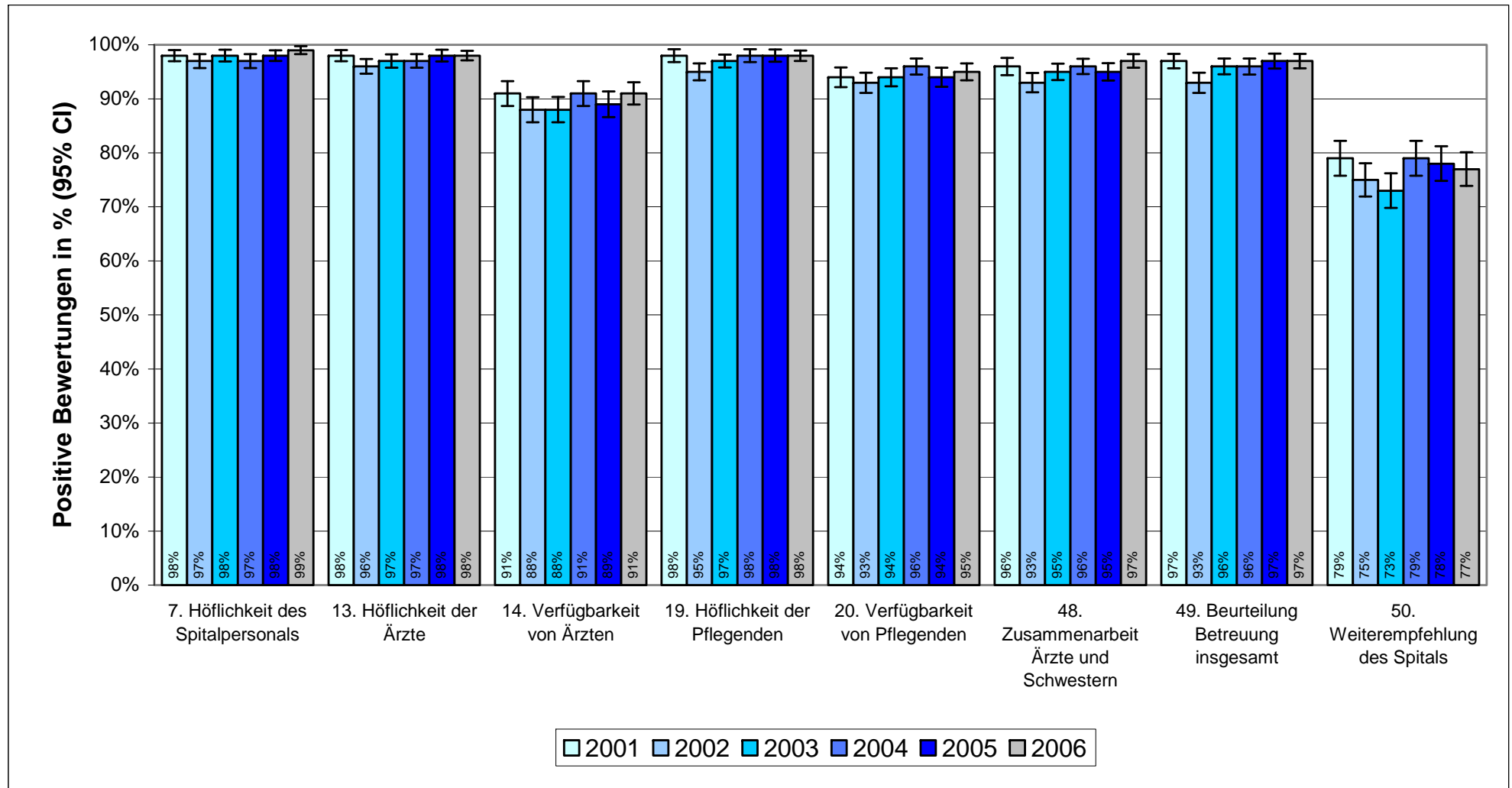
Dimension 8: Koordination der Betreuung



Grafik: Positive Kennwerte für Fragen der Dimension 8 (in %)



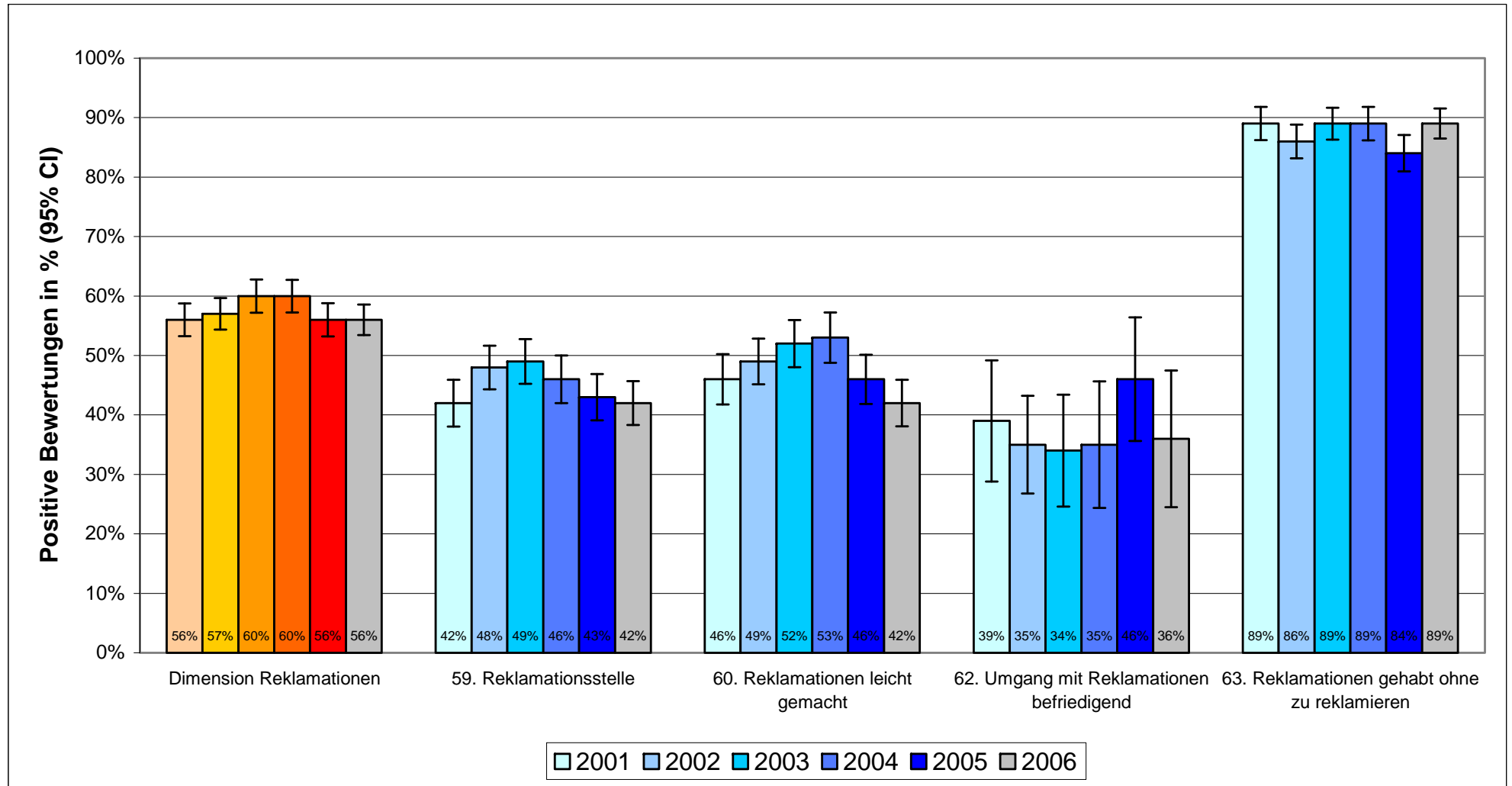
Dimension 9: Gesamteindruck



Grafik: Positive Kennwerte für Fragen der Dimension 9 (in %)



Dimension Reklamationen



Grafik: Positive Kennwerte für Fragen der Dimension Reklamationen (in %)