

4. November 2008

Picker-Patientenbefragung 2007 im KSW

Mit der «Picker-Befragung» werden die Patienten in regelmässigen Abständen über ihre Zufriedenheit mit den Dienstleistungen des KSW befragt. Die Befragung wird von einer spezialisierten unabhängigen Firma, dem Picker-Institut, durchgeführt. Dabei wird ein international standardisierter und anerkannter Fragebogen verwendet.

Das Ergebnis kann mit jenem anderer Spitäler verglichen werden, die mit dem gleichen Instrument Messungen durchführen. Die Auswertung der Befragung wird analysiert und interpretiert. Daraus werden verschiedene Massnahmen zur Verbesserung der Ergebnisse abgeleitet und umgesetzt.

Wer wurde befragt?

Für die dargestellte Auswertung wurden im Jahr 2007 über 1500 stationäre Patienten befragt. Der Fragebogen wurde 3 Wochen nach dem Spitalaustritt mit einem Begleitbrief den Patienten nach Hause geschickt.

Wie werden die Resultate dargestellt?

Die einzelnen Antworten wurden zusammengefasst und in einer Skala dargestellt. Je höher die dargestellte Säule, desto zufriedener waren die Patienten.

Welche Themenbereiche wurden befragt?

Im Fragebogen beantworteten die Patientinnen und Patienten Fragen von verschiedenen Themenbereichen:

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 Angehörigen und Freunden

Dimension 6: Physisches Wohlbefinden

Dimension 7: Kontinuität und Entlassung

Dimension 8: Koordination der Betreuung

Dimension 9: Gesamteindruck

Dimension H1: Zimmer

Dimension H2: Essen

Dimension H3: Cafeteria

Dimension H4: Sanitäre Installationen

Dimension H5: Infrastruktur allgemein

Dimension: Reklamationen

KANTONSSPITAL WINTERTHUR

Brauerstrasse 15

Postfach 834

CH-8401 Winterthur

Tel. 052 266 21 21

Fax 052 266 20 43

www.ksw.ch

Kontakt

Markus Wepf

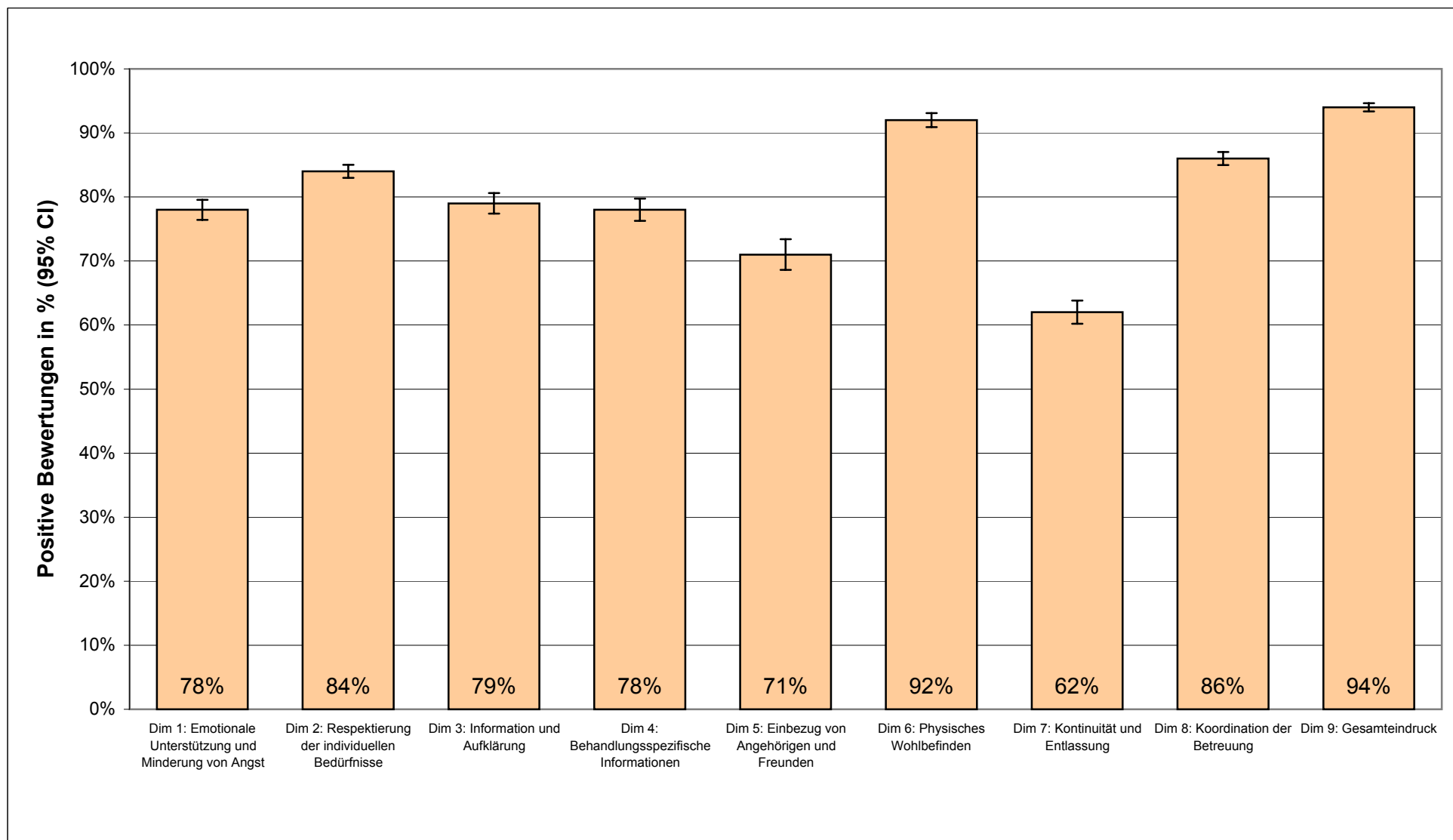
Leiter Prozess- und Qualitätsmanagement

Tel. direkt 052 266 47 61

Fax. 052 266 45 01

E-Mail: markus.wepf@ksw.ch

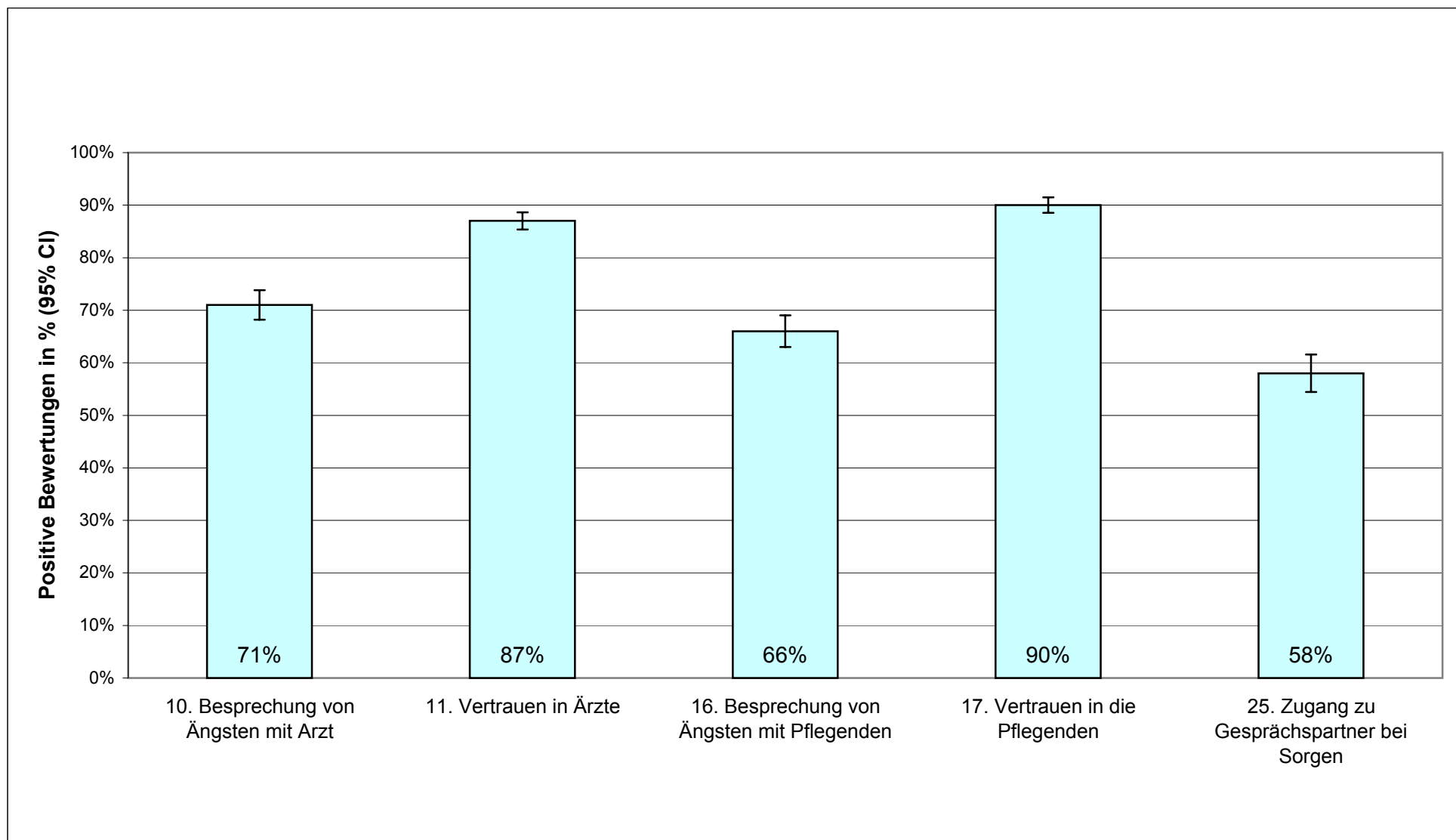
Gesamtwerte Dimensionen 1-9



Grafik: Dimensionskennwerte 1 bis 9 (in %)

2007

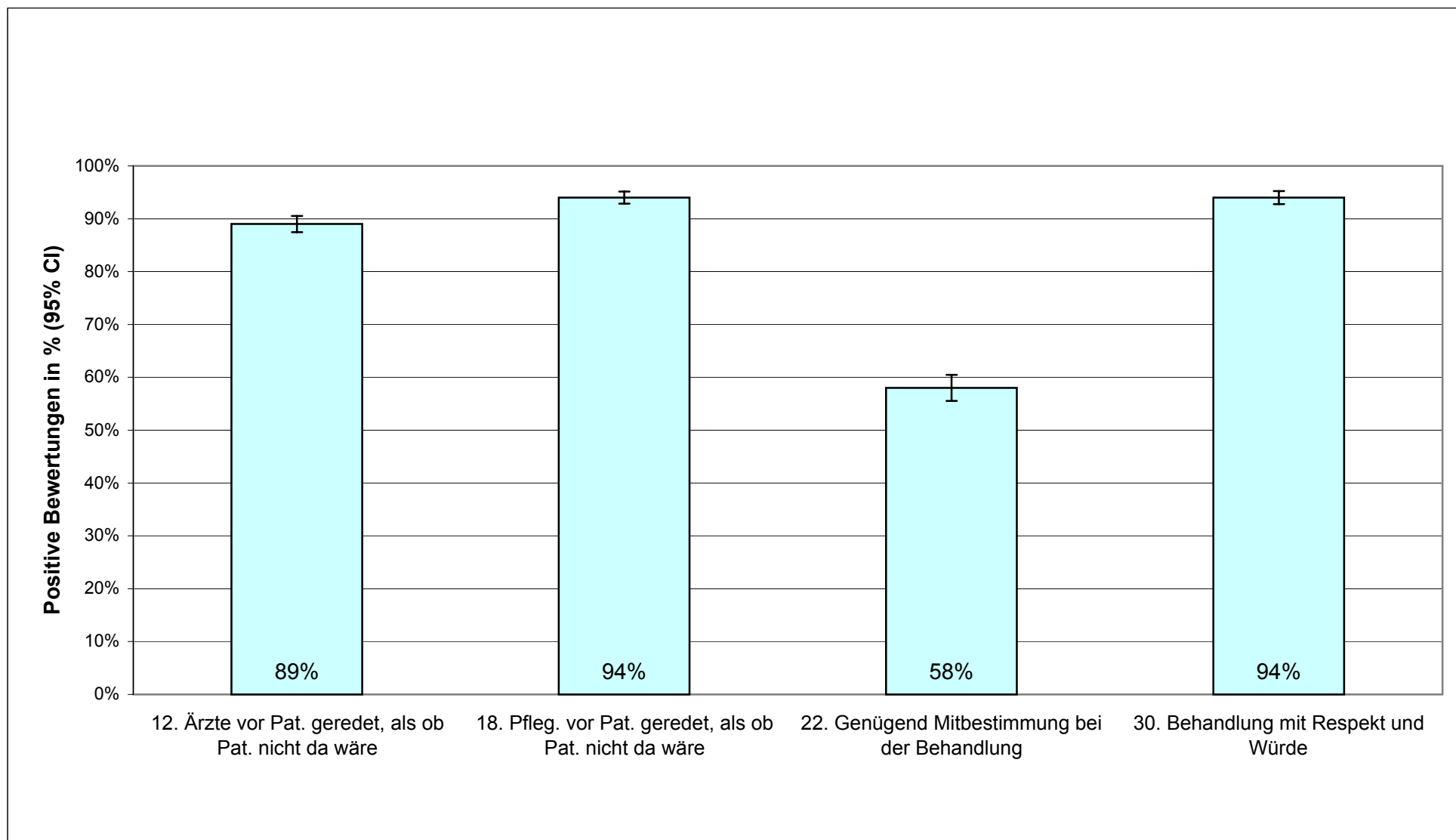
Dimension 1: Emotionale Unterstützung / Minderung von Angst



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

2007

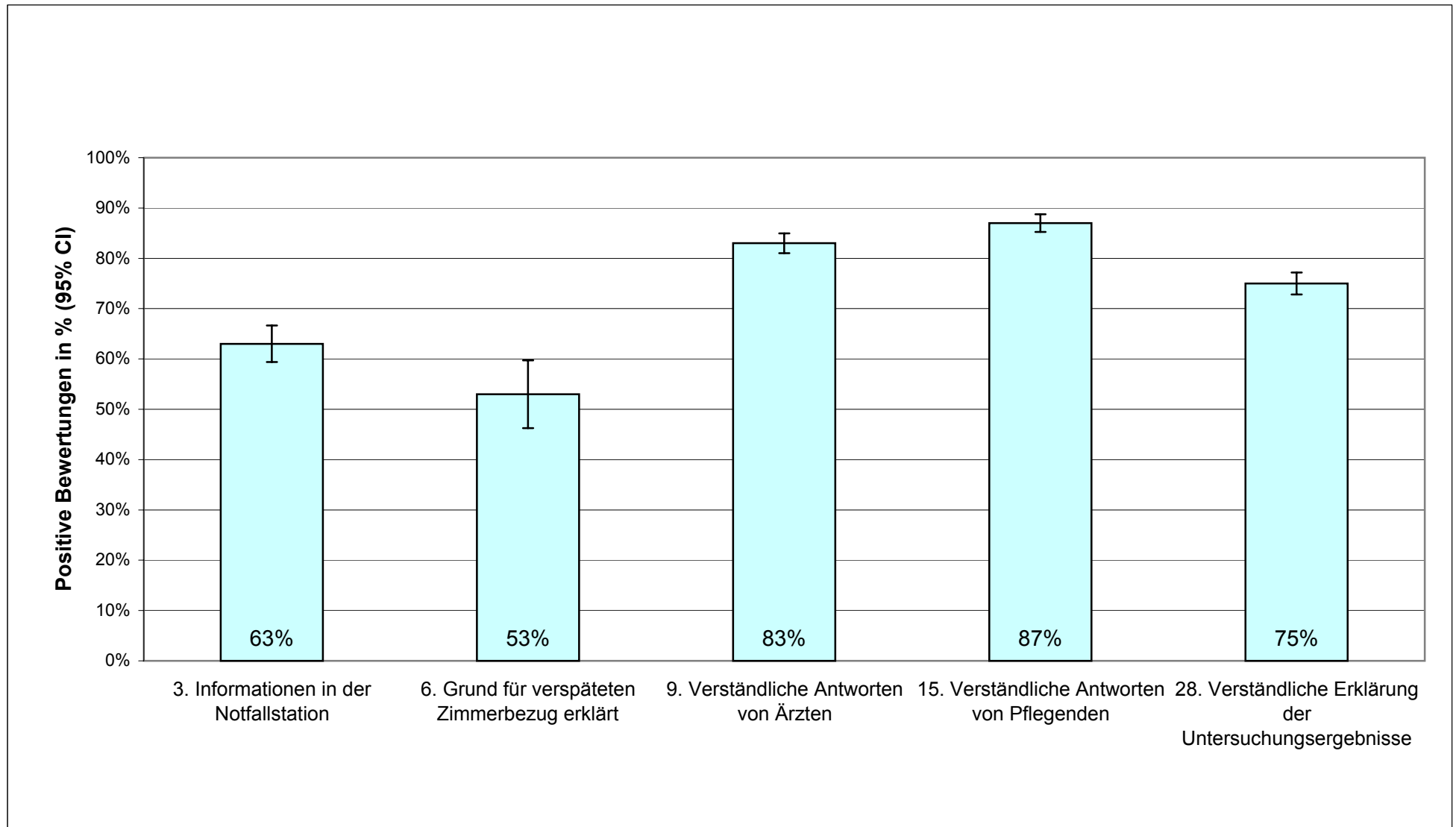
Dimension 2: Respektierung der individuellen Bedürfnisse



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

2007

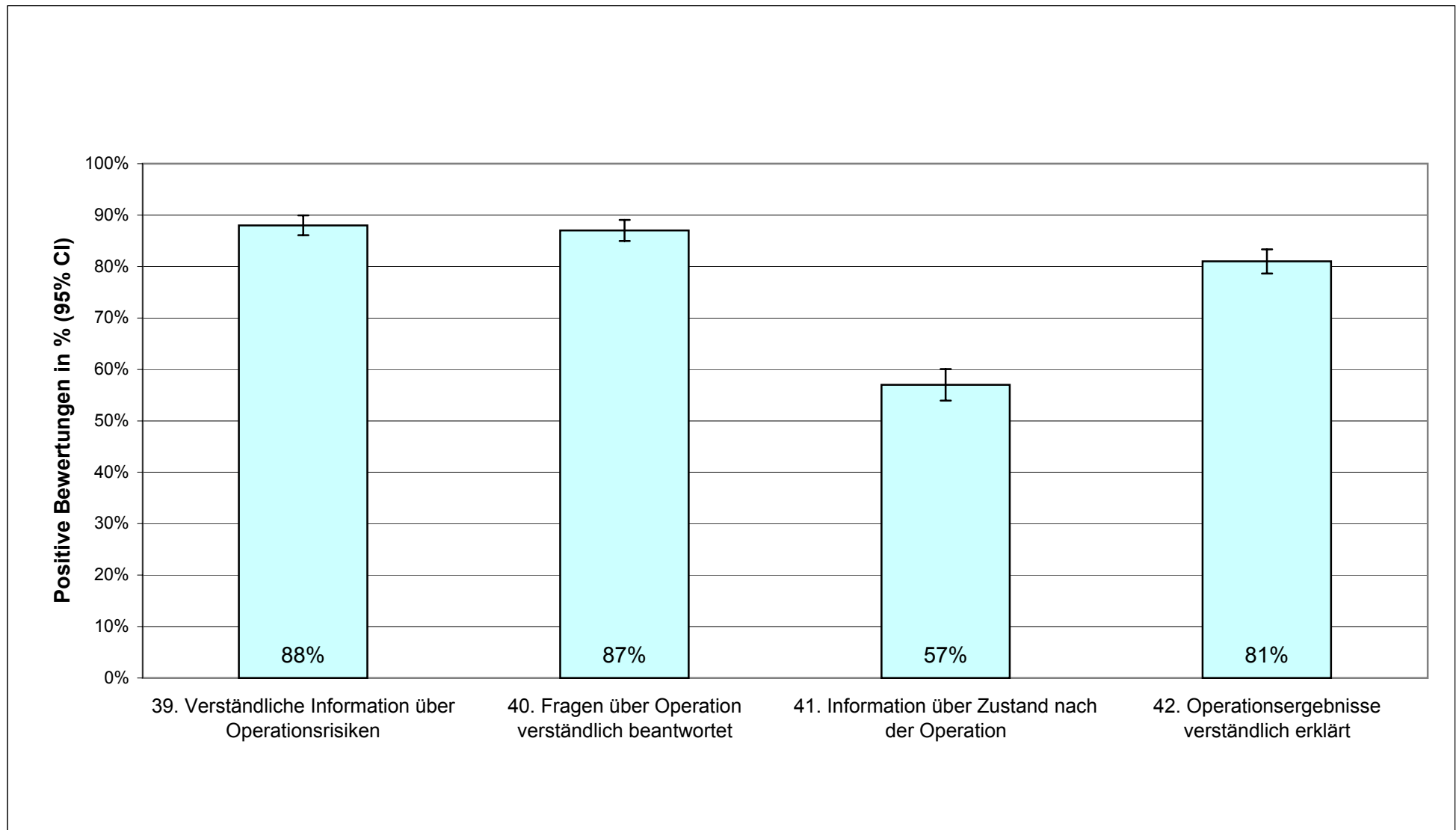
Dimension 3: Information und Aufklärung



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

2007

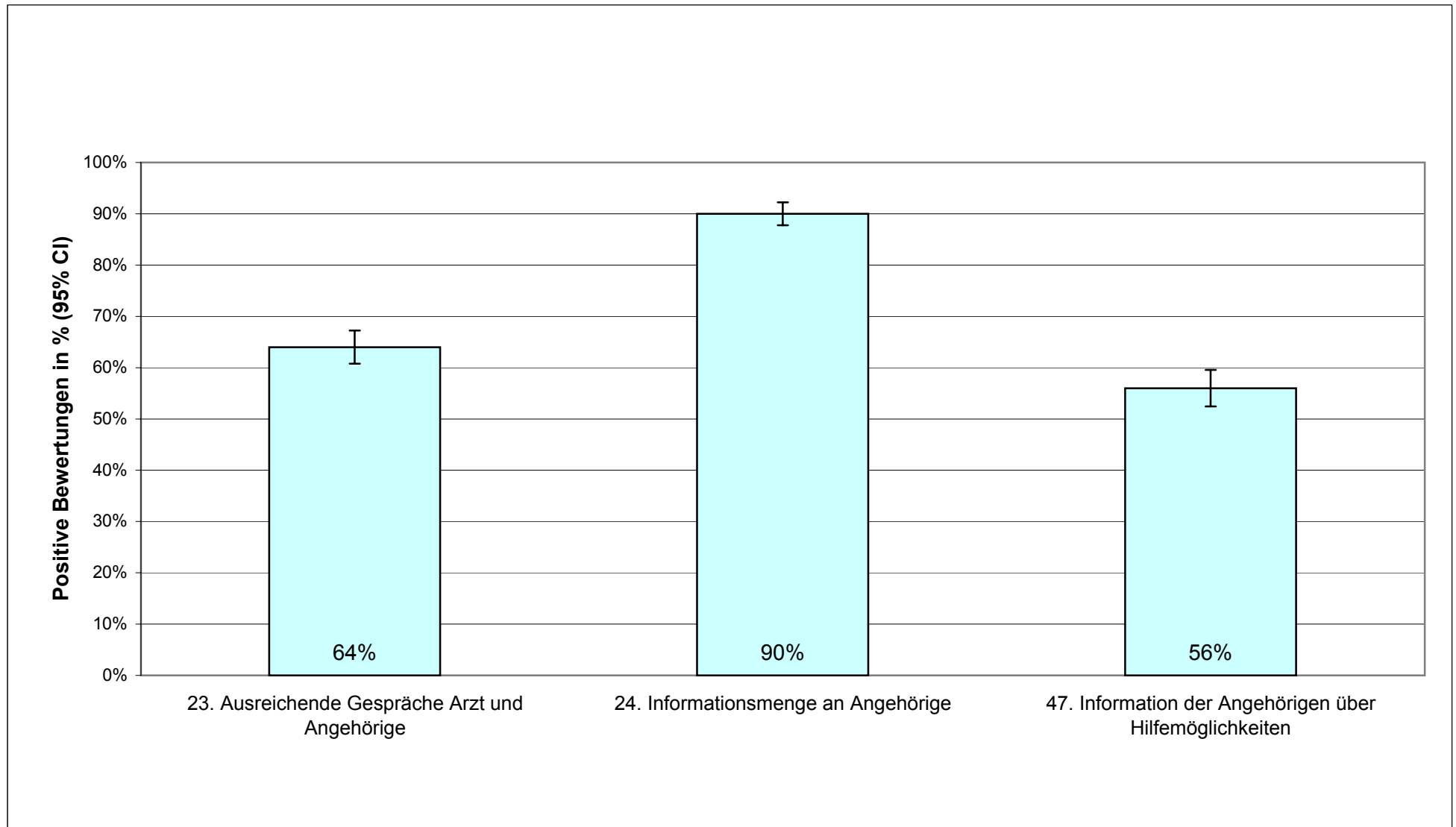
Dimension 4: Behandlungsspezifische Informationen



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

2007

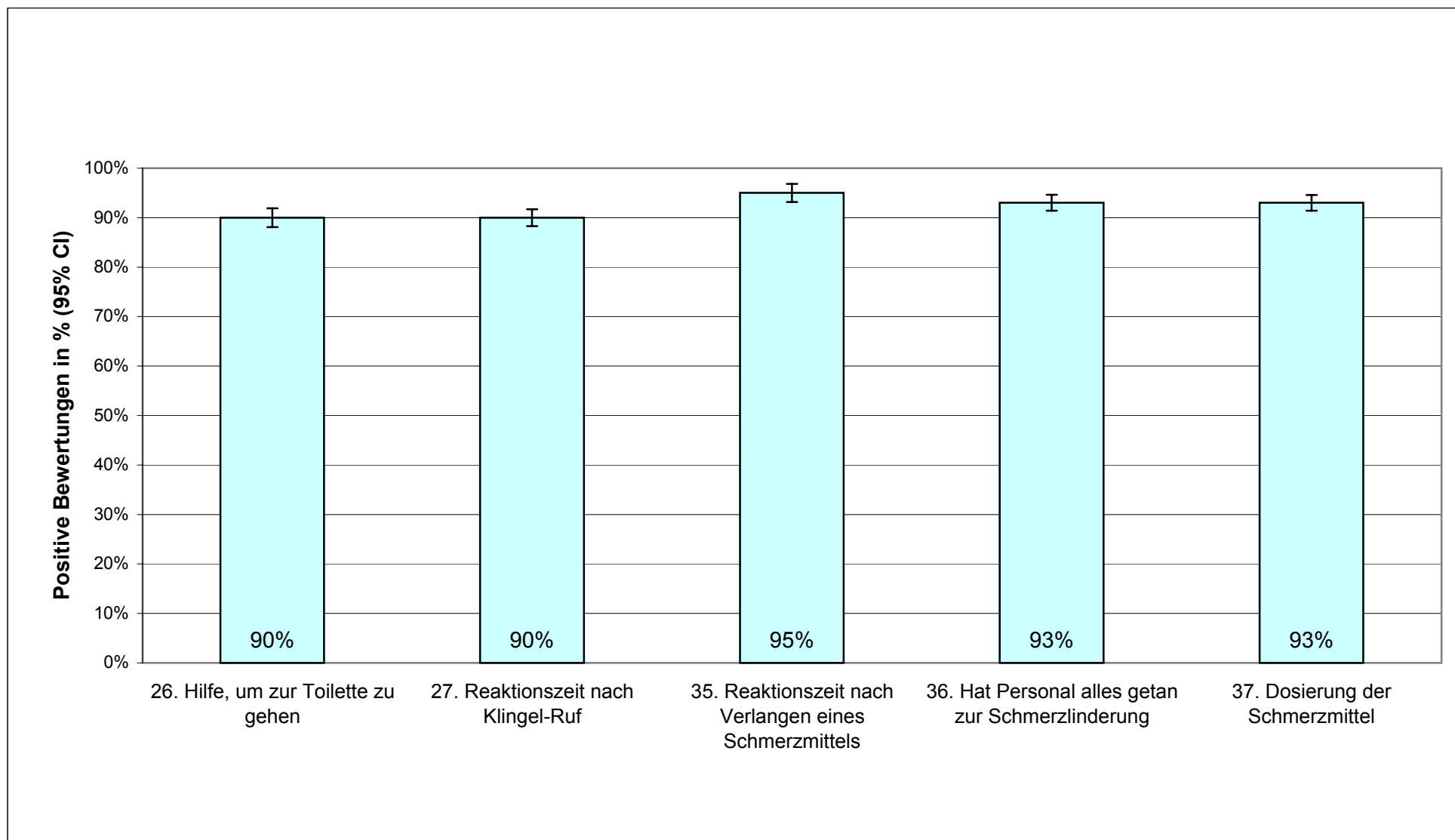
Dimension 5: Einbezug von Angehörigen und Freunden



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

2007

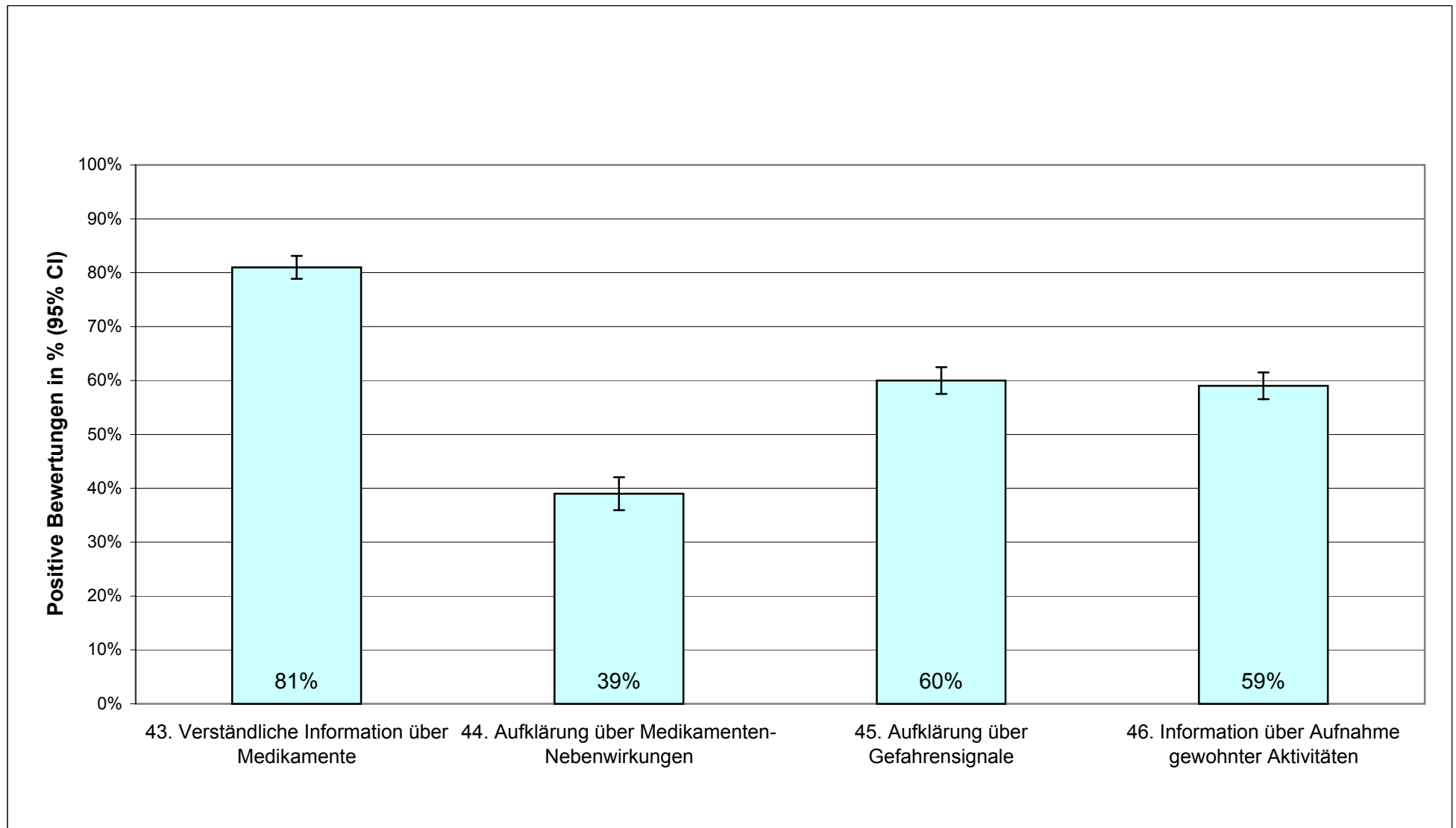
Dimension 6: Physisches Wohlbefinden



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

2007

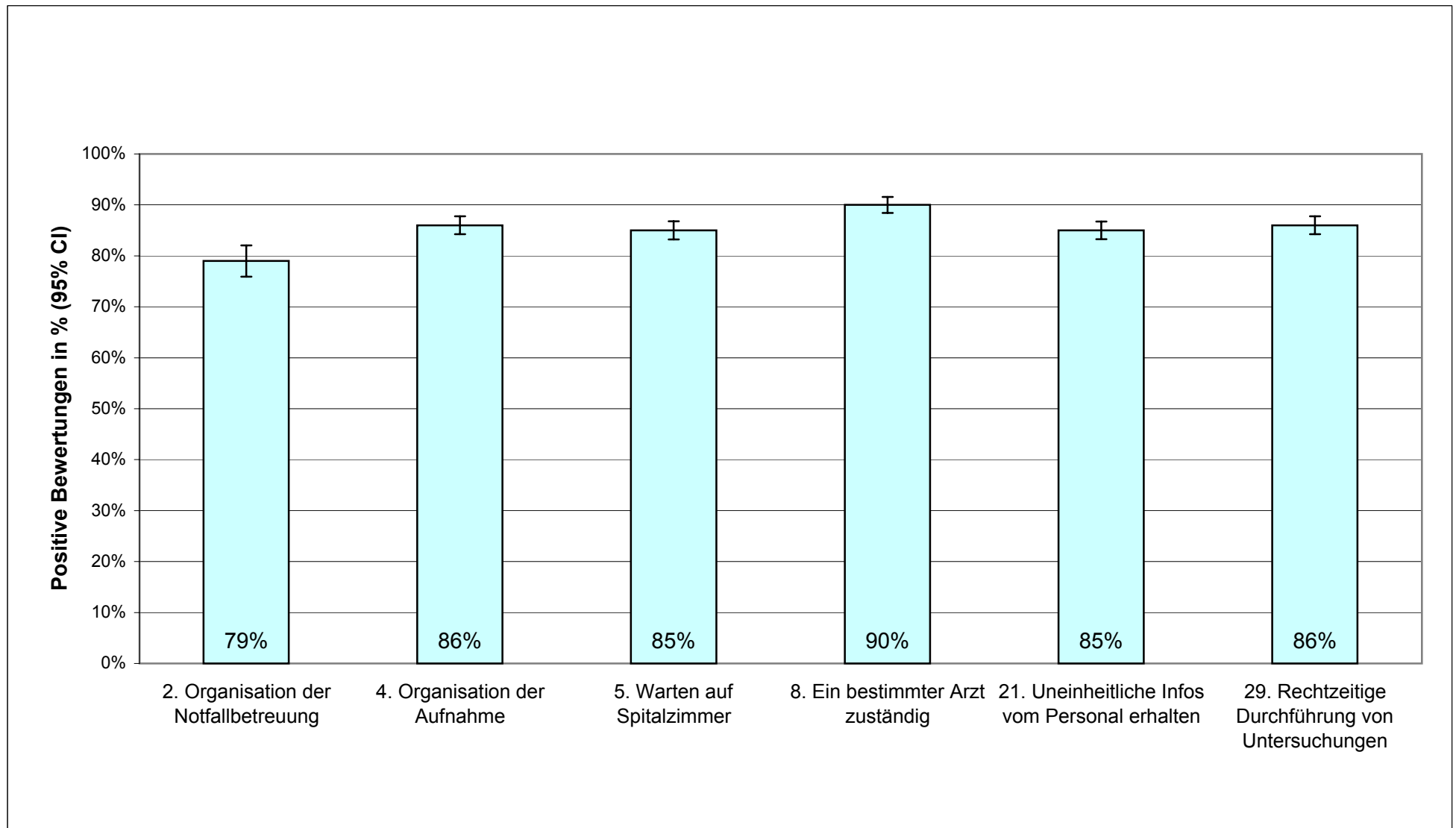
Dimension 7: Kontinuität und Entlassung



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

2007

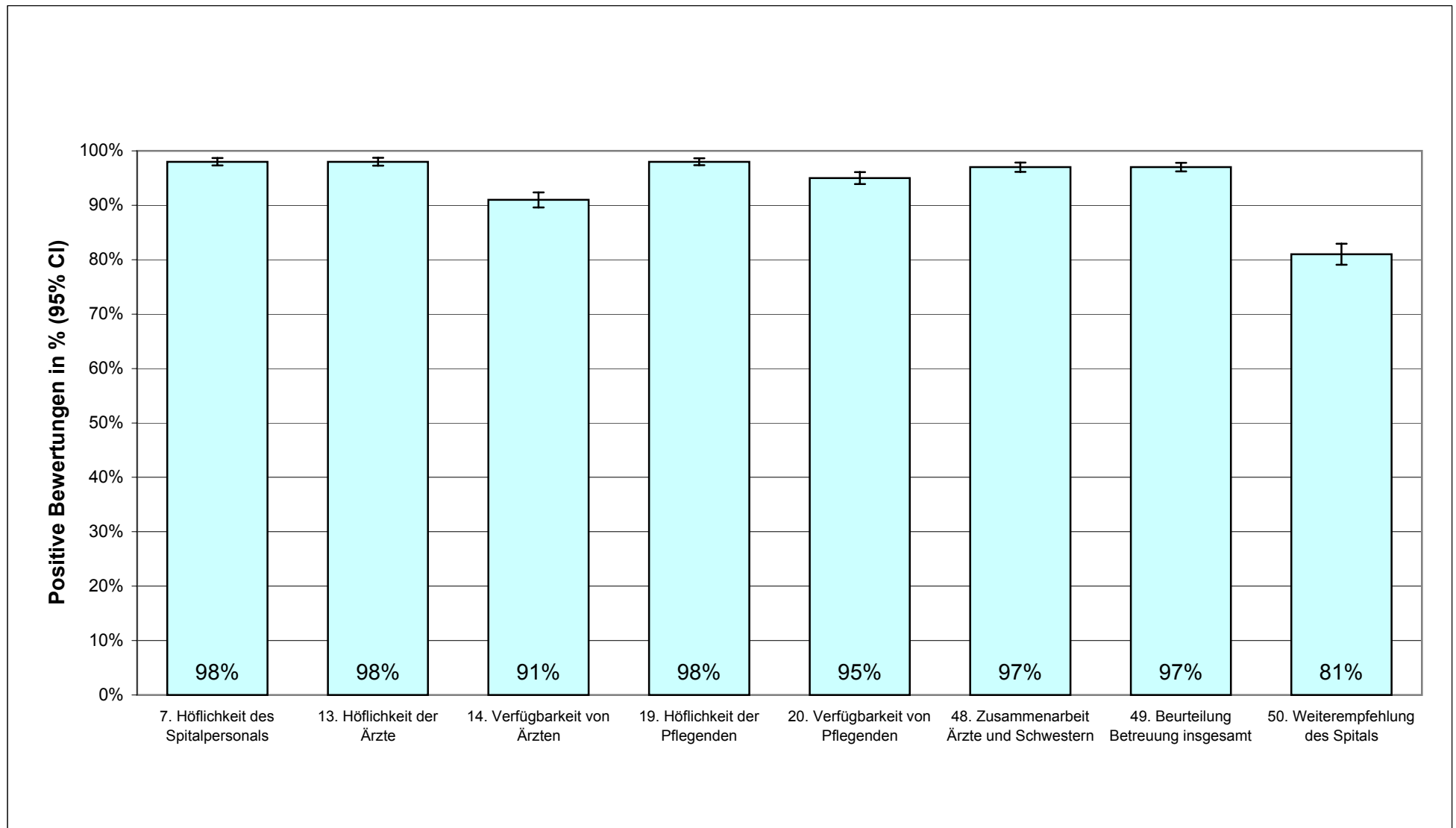
Dimension 8: Koordination der Betreuung



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

2007

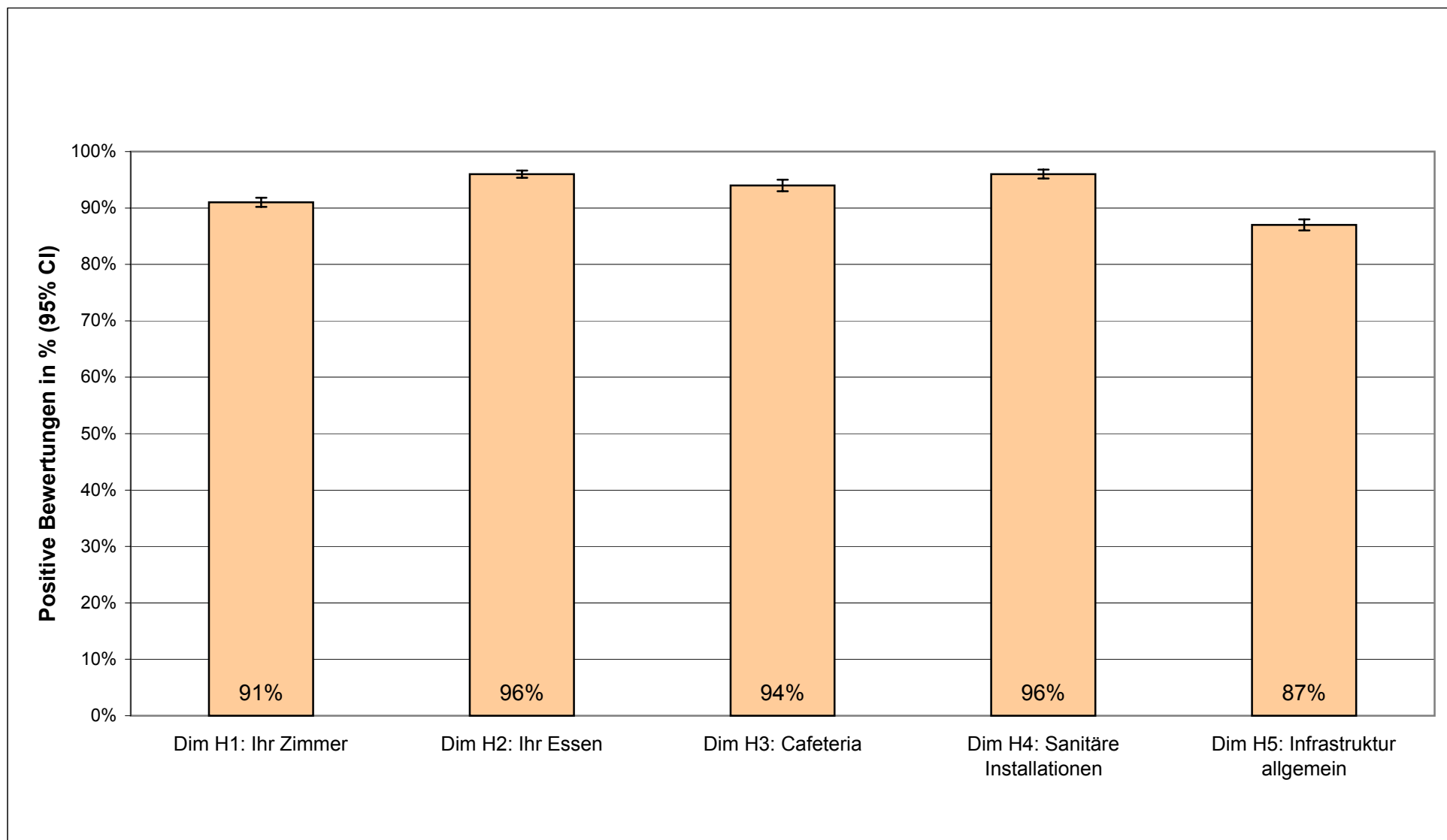
Dimension 9: Gesamteindruck



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

2007

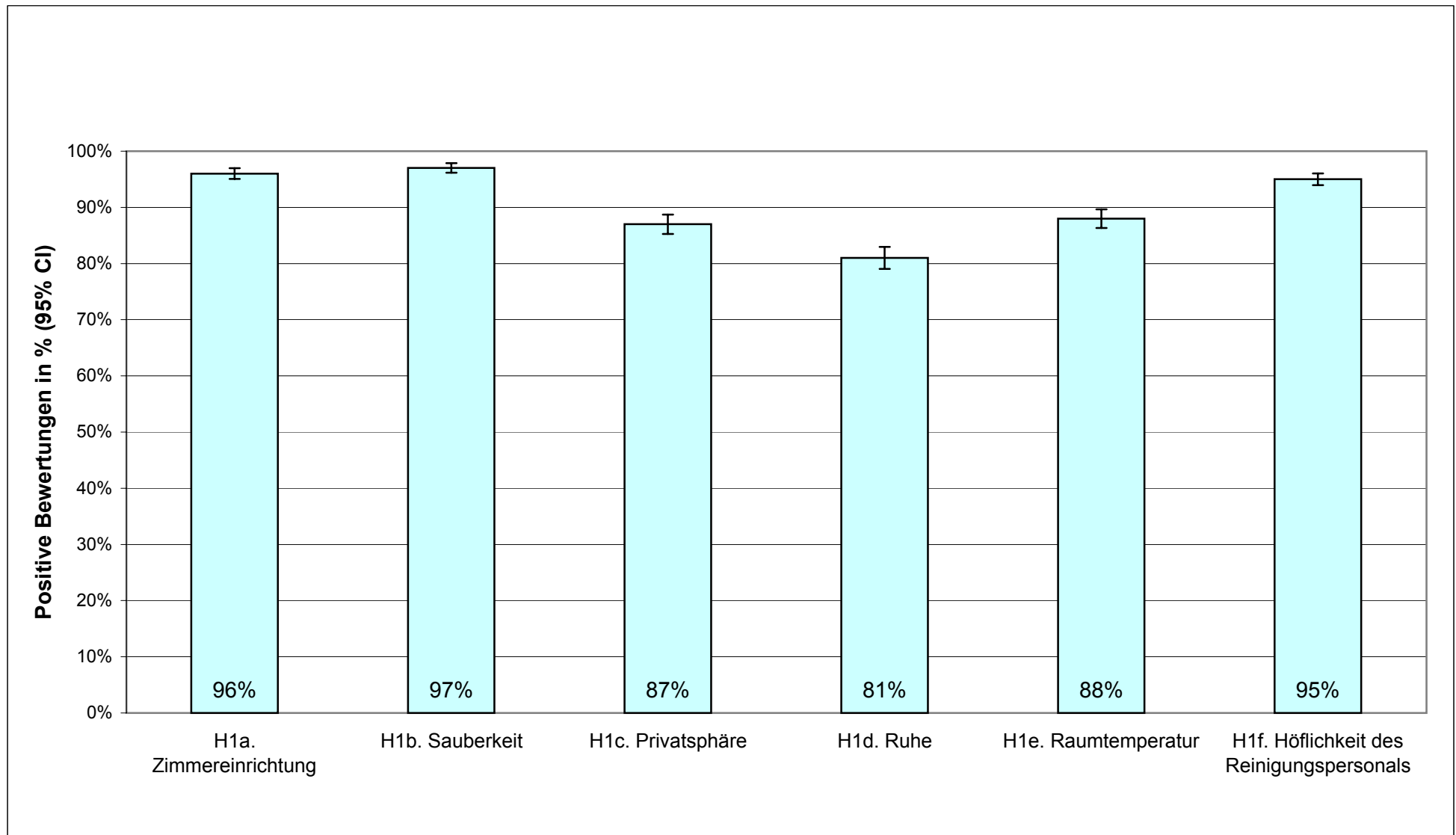
Gesamtwerte Dimensionen H1 - H5



Grafik: Dimensionskennwerte H1 bis H5 (in %)

2007

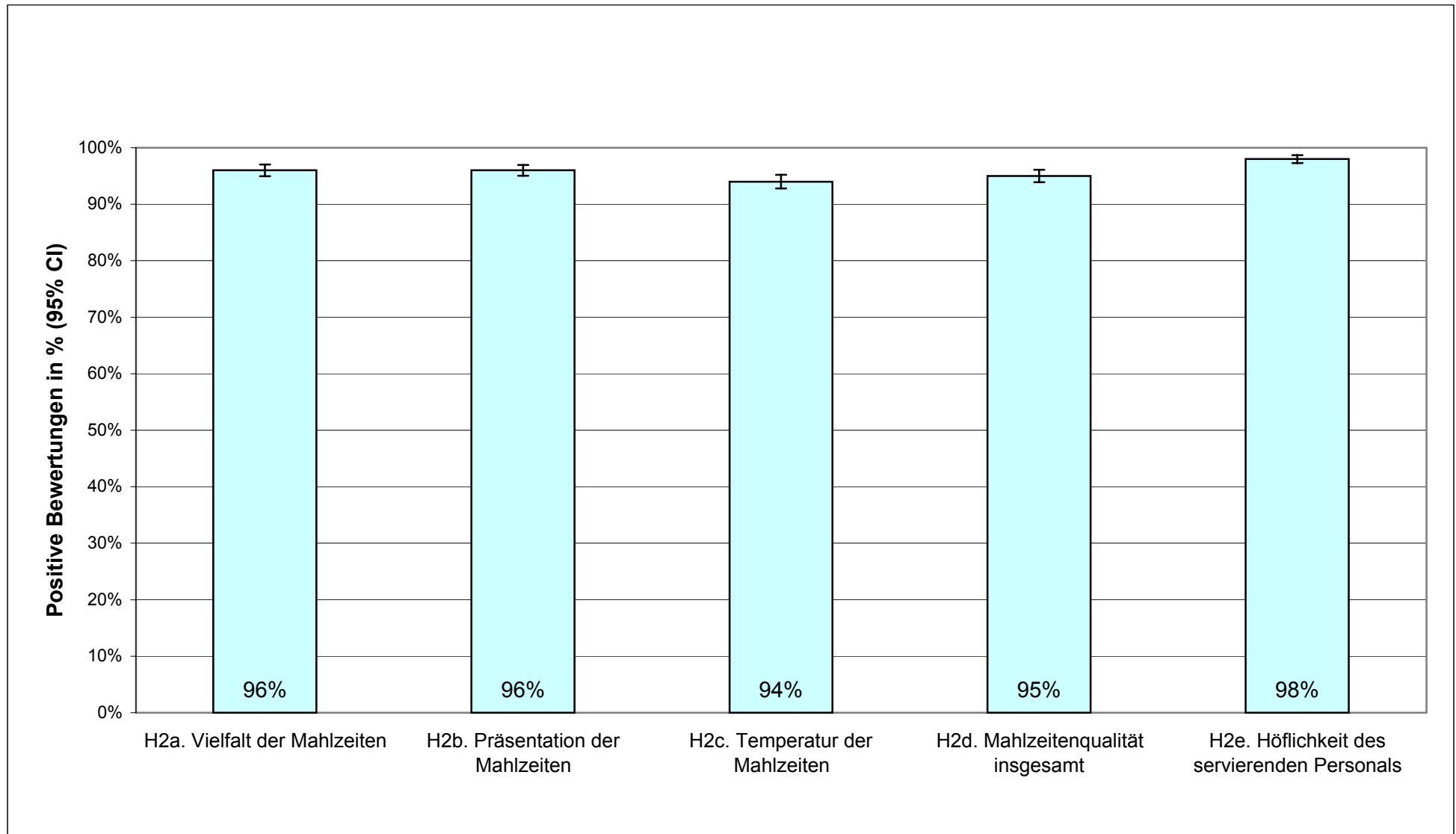
Dimension H1: Ihr Zimmer



Grafik: Positive Kennwerte für Fragen der Dimension H1 (in %)

2007

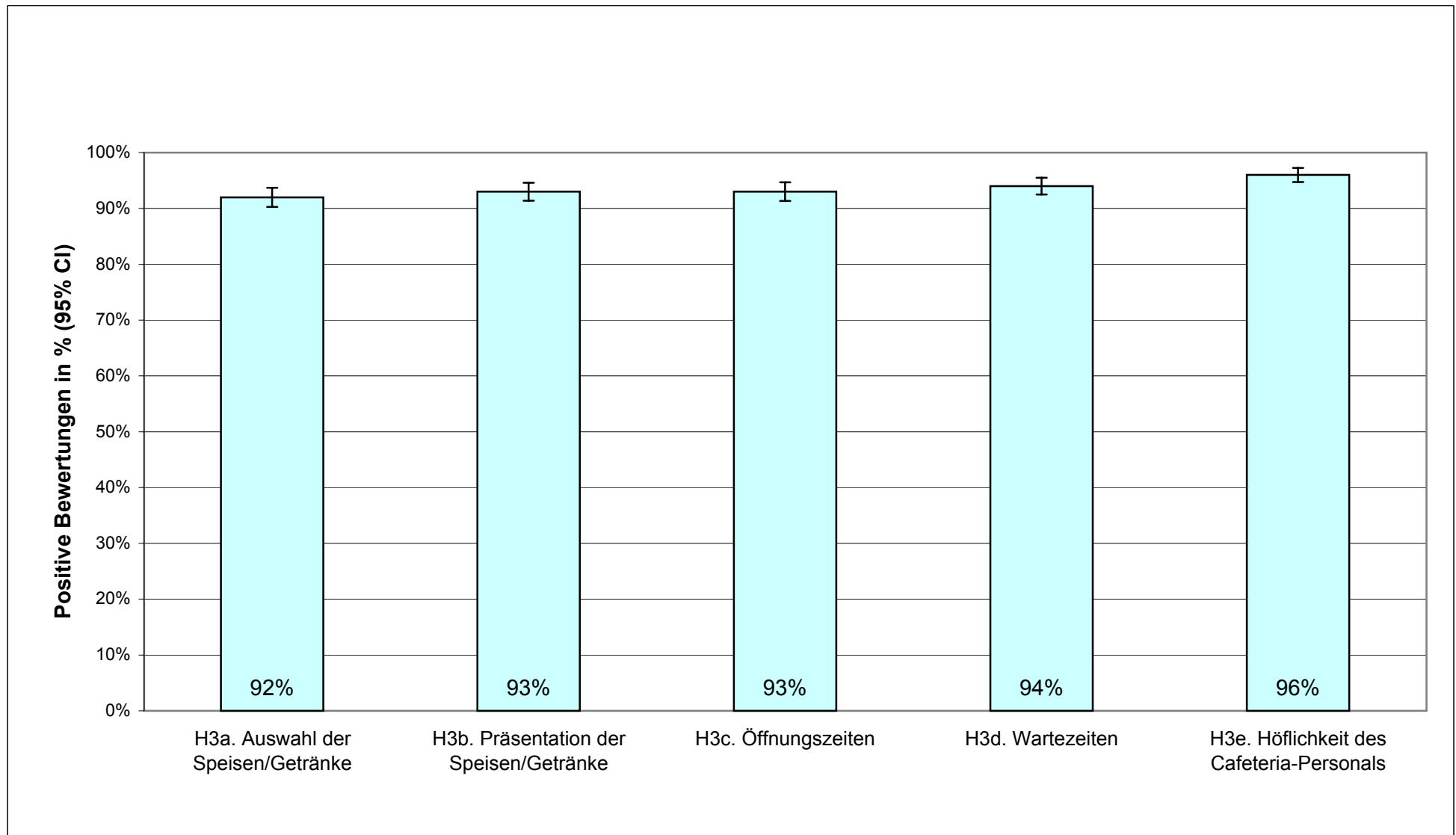
Dimension H2: Ihr Essen



Grafik: Positive Kennwerte für Fragen der Dimension H2 (in %)

2007

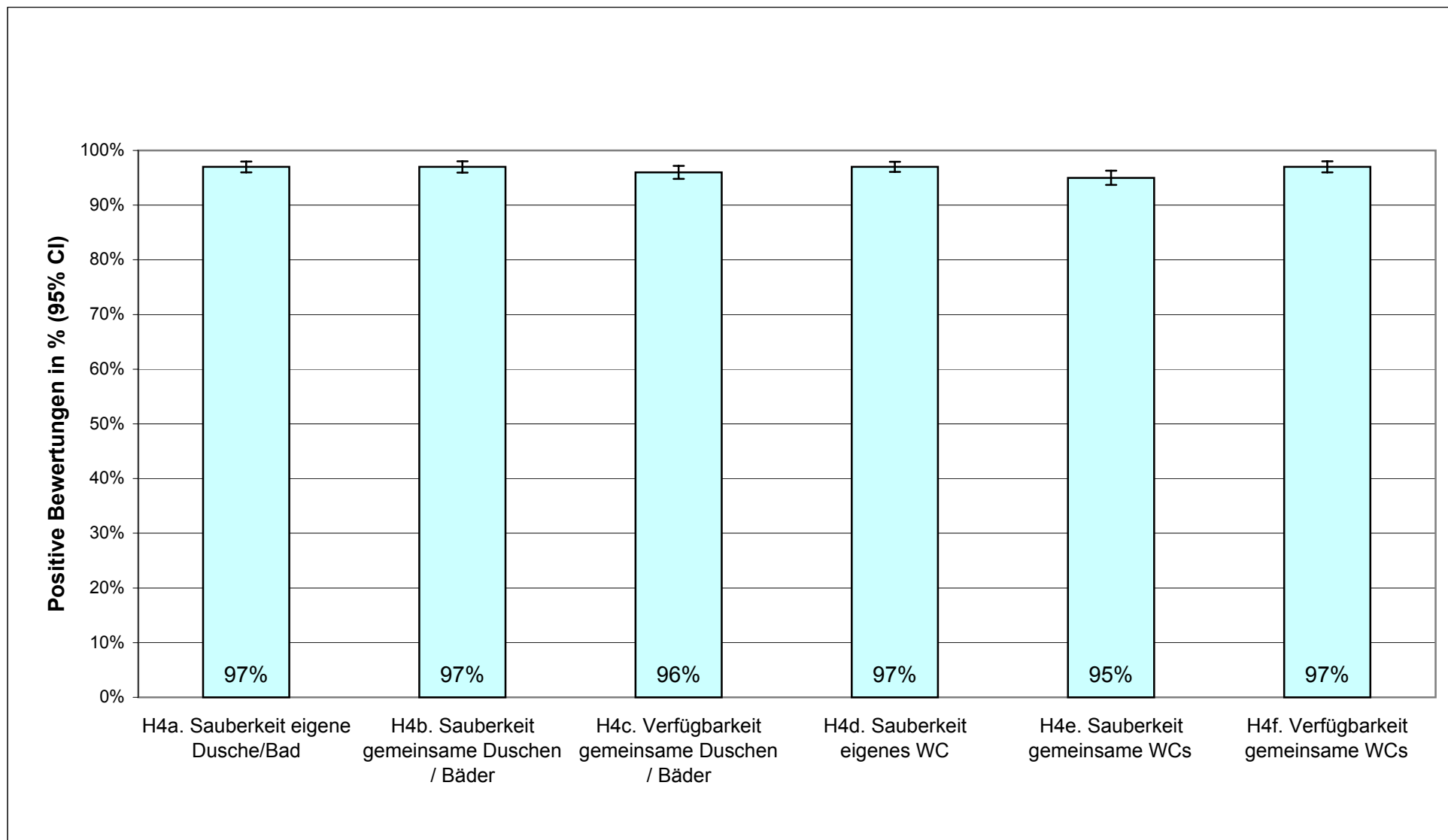
Dimension H3: Cafeteria



Grafik: Positive Kennwerte für Fragen der Dimension H3 (in %)

2007

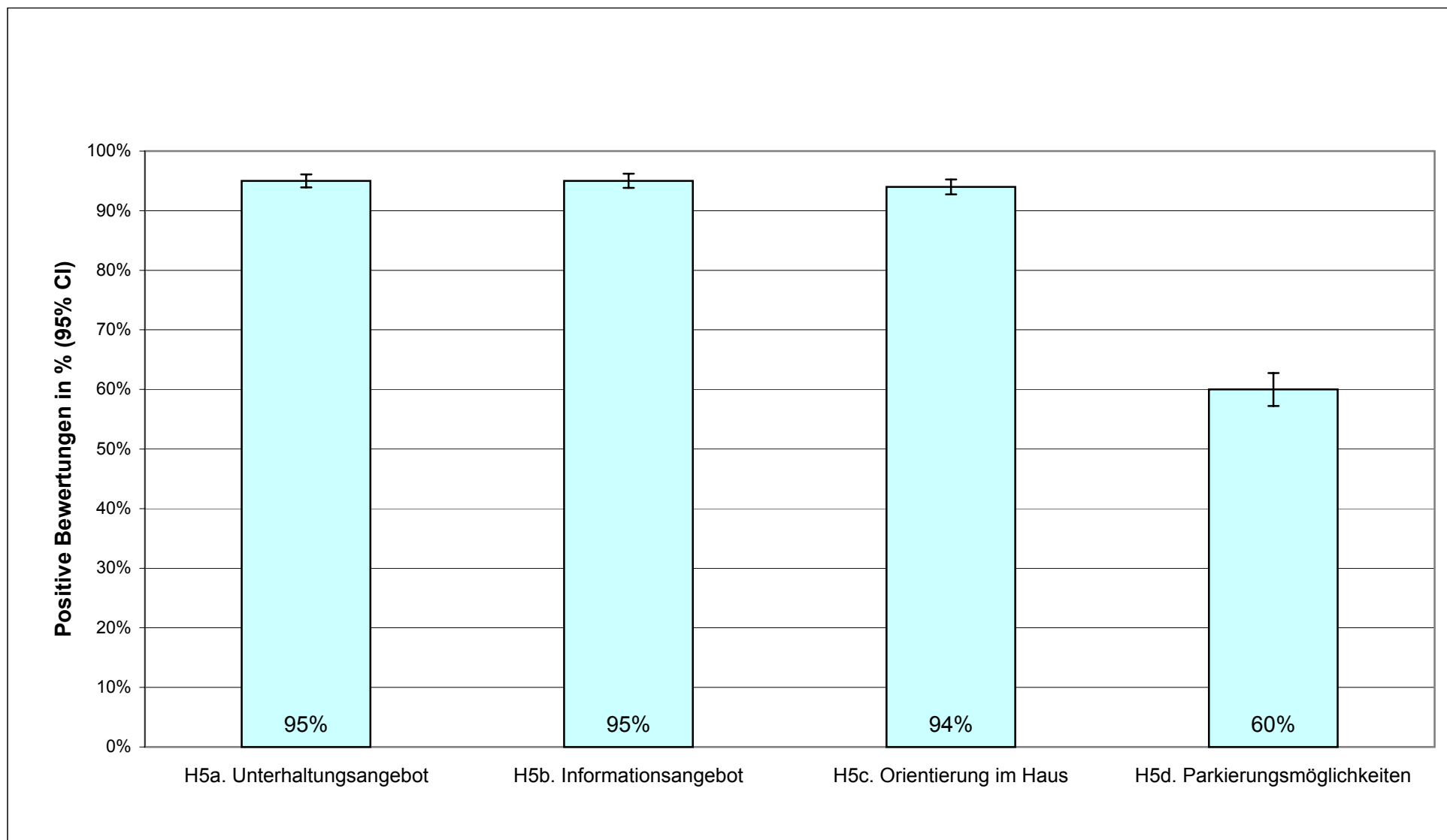
Dimension H4: Sanitäre Installationen



Grafik: Positive Kennwerte für Fragen der Dimension H4 (in %)

2007

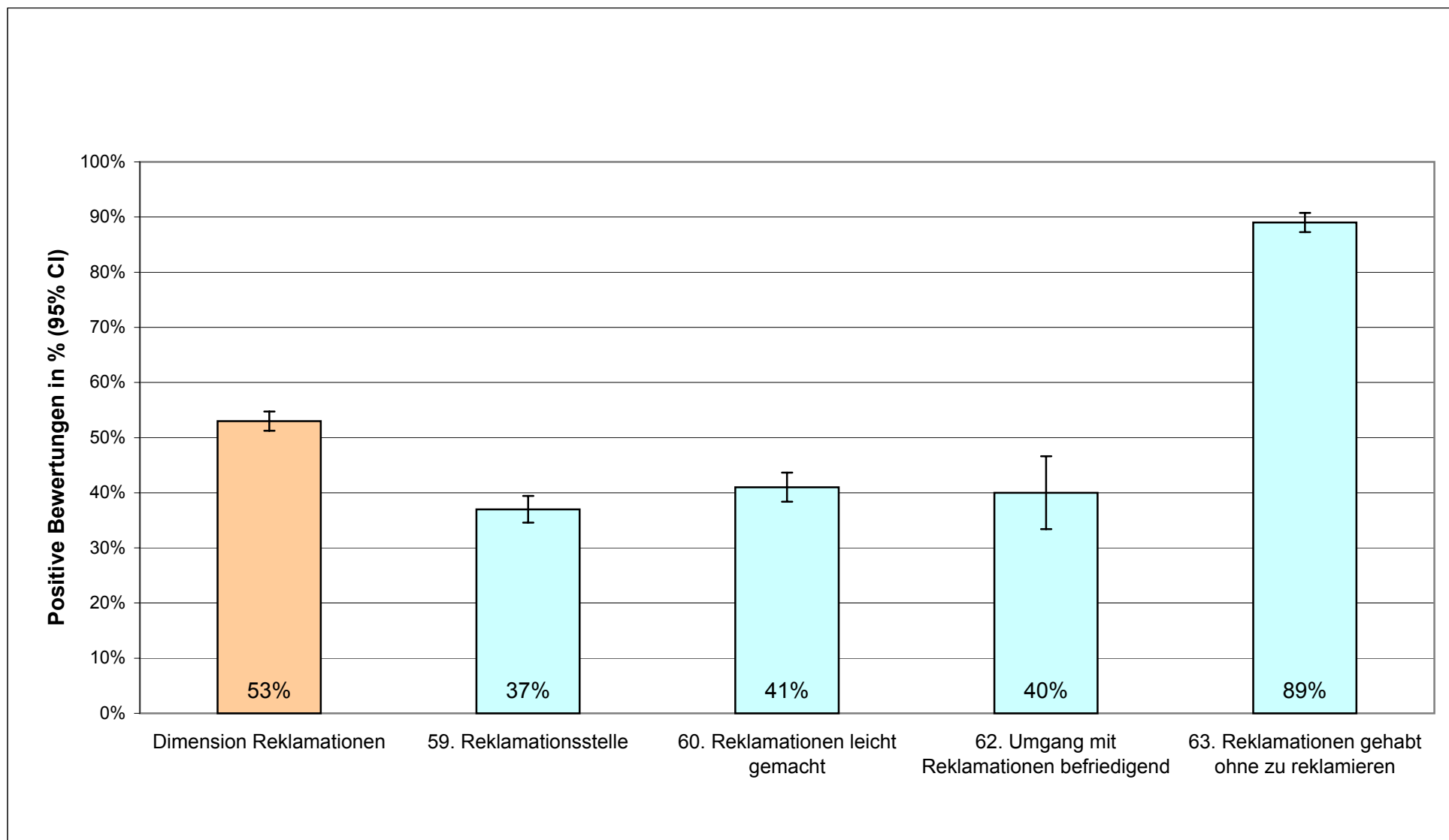
Dimension H5: Infrastruktur allgemein



Grafik: Positive Kennwerte für Fragen der Dimension H5 (in %)

2007

Dimension Reklamationen



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

2007