

PEQ

Patients' Experience Questionnaire

Spital
Limmattal 

Aus den Erfahrungen der Patientinnen und Patienten die Zukunft gestalten

Auswertung für

Spital Limmattal

Urdorferstrasse 100

8952 Schlieren

www.spital-limmattal.ch



Der PEQ wurde durch den Verein Outcome
entwickelt und validiert.
www.vereinoutcome.ch

CRAFFT KOMMUNIKATION AG

PEQ Patients` Experience Questionnaire

(engl. : Fragebogen zur Erhebung von Patientenerfahrungen)

Der PEQ führt die Patientinnen und Patienten durch 15 Fragen. Sie werden gebeten, ihre Erfahrungen mit dem Spitalaufenthalt zu beurteilen. Mit dem PEQ können Bereiche aufgespürt werden, die aus Patientensicht als „problematisch“ wahrgenommen werden. Dadurch kann die subjektiv erlebte Qualität der Versorgung auf einer übergeordneten Ebene erfasst werden.

Wie ist der Fragebogen aufgebaut?

Der Fragebogen ist in drei Blöcke aufgeteilt:

- Ärztliche Versorgung
- Pflegerische Versorgung und Betreuung
- Organisation, Management und Service während des Spitalaufenthaltes

In jedem dieser Blöcke werden mehrere Themen abgefragt. Beispiele verdeutlichen den Gehalt der Fragen. Damit ist eine vergleichbare Fokussierung der Patientinnen und Patienten, ein gemeinsames Verständnis der Fragen gewährleistet.

Wie erfolgt die Bewertung?

Die Patientinnen und Patienten bewerten auf einer Skala von 1 (sehr schlecht) bis 6 (sehr gut). Jeder Fragebogen kann mit einem Kommentar ergänzt werden.

Wie geschieht die Auswertung?

Die Fragebögen werden maschinell erfasst und anschliessend statistisch ausgewertet. Es ist eine quantitative (mengenmässige) Auswertung.

Kommentare der Befragten werden den Spitälern als Kopien anonym zur Verfügung gestellt.

Wozu dient die Befragung?

Gestützt auf die Resultate können die Spitäler die Qualität ihrer eigenen Dienstleistungen steuern und verbessern. Gleichzeitig erlaubt die Erhebung unter bestimmten Voraussetzungen Quervergleiche zwischen den Spitälern.

Diese können aber nur korrekt vorgenommen werden, wenn den spitalspezifischen Gegebenheiten Rechnung getragen wird. Dazu gehört das Leistungsangebot (z.B. mit oder ohne Notfallstation), das Patientenprofil (z.B. Schweregrad der Erkrankungen), das Einzugsgebiet (z.B. sozio-demografische Zusammensetzung) und vieles andere mehr.

Direkte Spitalvergleiche ohne Kenntnis dieser Rahmenbedingungen sind nicht möglich. Gleichwohl vermittelt das Gesamtbild der Ergebnisse auch der Öffentlichkeit einen Eindruck von der Qualität und der Leistungsfähigkeit eines Spitals. Die Erstellung eines Ranking wäre allerdings nicht zulässig. Die Spitäler werden deshalb in den vergleichenden Darstellungen konsequent in alphabetischer Reihenfolge aufgeführt.

PEQ Ablauf der Erhebung

Wer wurde in die Befragung einbezogen?

Alle erwachsenen Patientinnen und Patienten (älter als 18 Jahre), die mindestens eine Nacht und einen Tag im Spital verbracht haben und nach Hause, in Kurzzeitpflege, in ein Pflegeheim oder Rehabilitation gingen.

Diejenigen, welche innerhalb von 30 Tagen mehrfach im Spital waren, wurden nur einmal befragt.

Lagen mehr als 30 Tage zwischen Austritt und stationärem Wiedereintritt wurden die Patientinnen und Patienten auch ein zweites Mal befragt.

Wer wurde nicht einbezogen?

Patientinnen und Patienten, welche die obigen Kriterien nicht erfüllten. Ausserdem wurden Wöchnerinnen, Patientinnen und Patienten ohne festen Wohnsitz in der Schweiz und Menschen mit psychischen Krankheiten oder Störungen ausgeschlossen.

Warum wurden Wöchnerinnen, Kinder und psychiatrische Patienten nicht einbezogen?

Wöchnerinnen sind normalerweise nicht krank und haben spezielle Bedürfnisse. Es besteht deshalb ein Fragebogen, der auf diese spezielle Situation zugeschnitten und daher nicht vollständig vergleichbar ist. Diese Befragung wurde hier nicht einbezogen.

Für Kinder besteht zur Zeit noch kein Fragebogen. Menschen mit psychischen Erkrankungen benötigen andere Erhebungsformen.

Wie lief die Erhebung ab?

Die Patientinnen und Patienten bekamen im Zeitraum von zwei bis sechs Wochen nach dem Aufenthalt vom Spital einen Fragebogen mit einem erklärenden Brief und einem Rückantwortkuvert zugeschickt.

Im dem Brief wurde auf den Zweck, die Freiwilligkeit und die Anonymität der Befragung hingewiesen. Es wurde gebeten, den Fragebogen auszufüllen und mit dem beigelegten Antwortkuvert portofrei an die Auswertungsstelle zu schicken.

Patientinnen und Patienten, die zwei Wochen nach dem Versand des ersten Fragebogens nicht geantwortet hatten, wurden mit einem zweiten Schreiben daran erinnert. Mit diesem Schreiben erhielten Sie nochmals einen Fragebogen und ein Antwortkuvert. Trotz der gezielten Erinnerung war die Anonymität gewährleistet.

Wann und über welchen Zeitraum wurde erhoben?

07/2008-11/2008

PEQ Spitäler

Die Mitglieder des **Verband Zürcher Krankenhäuser, VZK** haben sich gemeinsam zur Teilnahme an der Erhebung und der Veröffentlichung entschlossen.

Spitäler die bisher teilgenommen haben

Spital Bülach
Spital Limmattal
Spital und Gesundheitszentrum Sanitas
Spital Uster
Universitätsspital Zürich
Spital Zimmerberg
Spital Zollikerberg

Die vergleichende Auswertung dieser Spitäler finden Sie auf der Homepage des Verband Zürcher Krankenhäuser, www.vzk.ch

Spitäler die noch nicht teilgenommen haben

Bezirksspital Affoltern
Gesundheitsversorgung Zürcher Oberland GZO, Wetzikon
Spital Männedorf
Schulthessklinik

Warum haben diese Spitäler noch nicht teilgenommen?

Das liegt allein am Zeitplan. Diese Spitäler hatten 2008 andere Prioritäten und hatten die Erhebungen bereits für 2009 geplant.

Wann werden diese Spitäler teilnehmen?

Alle führen die Erhebung im Frühjahr 2009 durch.

Wann werden deren Ergebnisse veröffentlicht?

Die Veröffentlichung wird im Spätherbst 2009 aktualisiert und ergänzt.

Spitäler die nicht teilnehmen können

Kinderspital Zürich
Schweizerische Epilepsie-Zentrum
Zürcher Höhenkliniken Wald und Davos
und einige andere Spezialkliniken

Warum können diese nicht teilnehmen?

Für Kinder liegt bislang kein Fragebogen vor.
Das Schweizerische Epilepsie-Zentrum hat, ähnlich wie die Psychiatrien, Patientinnen und Patienten mit Erkrankungen und Störungen, die eine andere Erhebungsart erfordern.
Die Ansprüche von Patienten in der Rehabilitation sind anders als im Akutspital. Deshalb ist ein Teil der Fragen nicht gesichert geeignet und ein wichtiger Teil fehlt (Physio-, Ergotherapien u.ä.).
Der Fragebogen wurde mit Blick auf die akutstationäre Versorgung entwickelt und eignet sich daher nicht für alle stationären Bereiche.

Rücklauf Fragebögen / erhaltene Antworten

Spital	Rücklauf	Anzahl
Spital Bülach	60.7%	737
Spital Limmattal	59.3%	860
Spital Sanitas	66.7%	553
Spital Uster	65.9%	922
Spital USZ	64.3%	1397
Spital Zimmerberg	60.6%	521
Spital Zollikerberg	55.9%	697
Total VZK-Spitäler	62.0%	5687

Kommentar/Bemerkungen

Der Rücklauf der Fragebögen beträgt innerhalb der VZK-Spitäler 62%, was ein sehr gutes Ergebnis ist. Damit ist es möglich, die Ergebnisse auf die Gesamtheit aller Patienten hoch zu rechnen. Ab einer Rücklaufquote von 50% wird in der Literatur von aussagekräftigen Resultaten gesprochen.

Der Fragebogen wurde ausschliesslich in deutscher Sprache verschickt. Da ein grosser Teil der Bevölkerung im Einzugsgebiet des Spitals Limmattal eine andere Sprache spricht, kann die leicht tiefere Rücklaufquote von 59.3% erklärt werden.

PEQ Inhalte

- 5 **Kollektivbeschreibung**
Rücklauf Fragebogen

10 **Skala 1**
Ärztliche Versorgung

- 11 **Frage 1**
Wurden Ihre Wünsche und Bedenken in der ärztlichen
Behandlung berücksichtigt?

- 12 **Frage 2**
Wie beurteilen Sie den Umgang der Ärztinnen und Ärzte im
Spital mit Ihnen?

- 13 **Frage 3**
Wurden Sie von den Ärztinnen und Ärzten im Spital
insgesamt angemessen informiert?

- 14 **Frage 4**
Wie schätzen Sie die Qualität der medizinischen
Versorgung in Ihrem Spital ein?

-
- 15 **Skala 2**
Pflegerische Versorgung und Betreuung
- 16 **Frage 5**
Wurden Ihre Wünsche und Bedenken in der Betreuung durch die Pflegefachpersonen berücksichtigt?
- 17 **Frage 6**
Wie beurteilen Sie den Umgang der Pflegefachpersonen im Spital mit Ihnen?
- 18 **Frage 7**
Wurden Sie von den Pflegefachpersonen im Spital insgesamt angemessen informiert?
- 19 **Frage 8**
Wie schätzen Sie die Qualität der pflegerischen Versorgung in Ihrem Spital ein?

-
- 20 **Skala 3**
Organisation, Management und Service während des Spitalaufenthaltes
- 21 **Frage 9**
Mussten Sie während Ihres Spitalaufenthaltes häufig warten?
- 22 **Frage 10**
Verlief die Aufnahme ins Spital speditiv und reibungslos?
- 23 **Frage 11**
Wie beurteilen Sie die Sauberkeit im Spital?
- 24 **Frage 12**
Entsprach die Essensversorgung im Spital Ihren Bedürfnissen?
- 25 **Frage 13**
Wie gut war Ihr Austritt durch das Spital organisiert?
- 26 **Frage 14**
Würden Sie dieses Spital Ihrem besten Freund, Ihrer besten Freundin weiterempfehlen?
- 27 **Frage 15**
Hat sich Ihr Gesundheitszustand durch den Spitalaufenthalt verbessert?

Das Spital Limmattal

Das Spital Limmattal in Schlieren liegt mitten in der Wachstumsregion Zürich West und stellt die medizinische Grundversorgung für über 100'000 Patienten sicher. Dank dauernder Innovationen und Investitionen in High-Tech-Geräte sowie in die Aus- und Weiterbildung der Mitarbeitenden geniesst das Spital einen ausgezeichneten Ruf weit über die Region hinaus.

Der Umgang mit den Patienten ist von Freundlichkeit und Achtsamkeit geprägt. Patientinnen und Patienten sind im Spital Limmattal gut aufgehoben. Sie erfahren, dass ein Team für sie Verantwortung trägt, und dass sie als Menschen, nicht als „Fall“ behandelt werden.

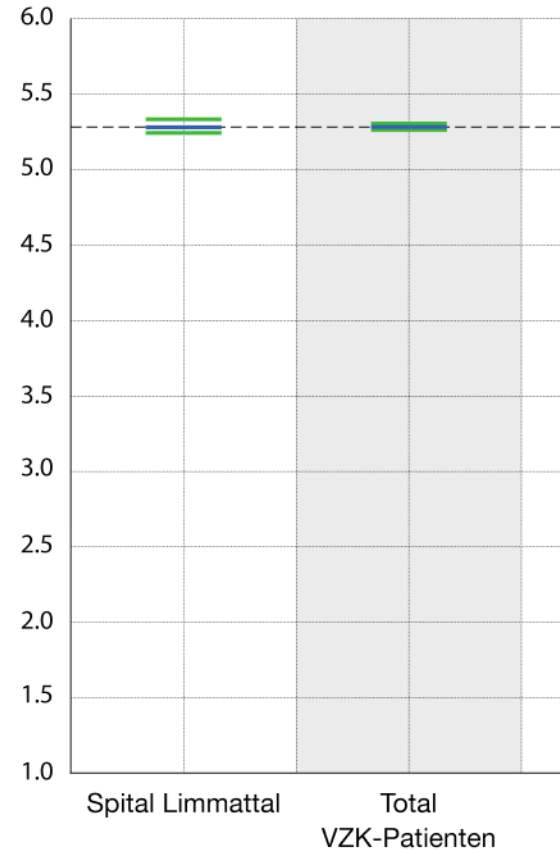
Damit dies so bleibt und wir uns in allen Belangen kontinuierlich verbessern können, werden jährlich mehrere Qualitätsmessungen durchgeführt. Die Patientenzufriedenheitsmessung ist ein wichtiges Instrument um bestehende Schwächen erkennen und entsprechende Verbesserungen umsetzen zu können. Qualität ist kein Zufall und darf kein einmaliges Ereignis sein. Qualität entsteht nur da, wo ständig an ihr gearbeitet wird.

Skala 1 Ärztliche Versorgung

Die Skala beinhaltet Beteiligung, Mitspracherecht, ggf. Einbezug Angehöriger in die ärztliche Behandlung, aber auch Faktoren wie z.B. respektvollen Umgang, Ansprechbarkeit, Eingehen auf Ängste bzw. Information zur Krankheit, Behandlungsrisiken und Beurteilung der fachlichen Kompetenz.

Kommentar/Bemerkungen

Das Spital Limmattal verfügt über gut ausgebildete Spezialistinnen und Spezialisten in allen Fachgebieten. Das gute Resultat von 5.3 zeigt, dass unsere Ärztinnen und Ärzte auf die Patienten eingehen und sowohl über fachliche, als auch über hohe persönliche und soziale Kompetenz verfügen.



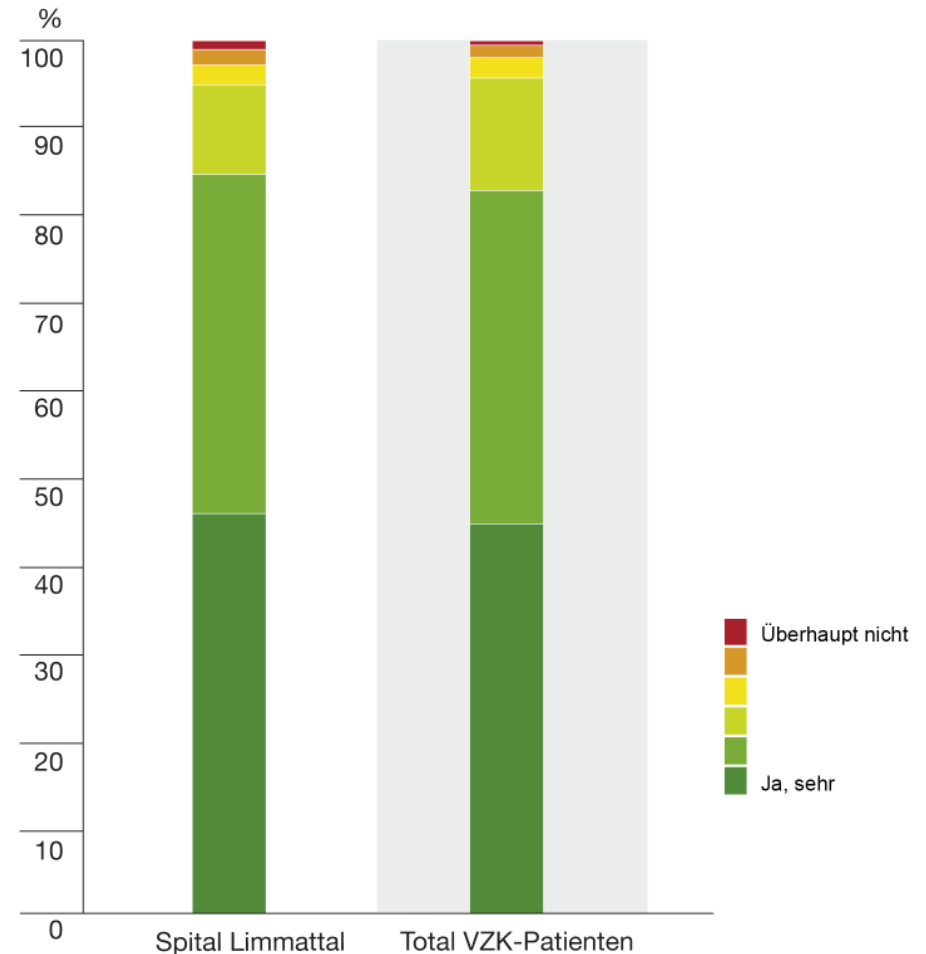
---- Mittelwert mit Vertrauensintervall (90 %)
6.0 = beste Einschätzung
1.0 = schlechteste Einschätzung

Frage 1 Wurden Ihre Wünsche und Bedenken in der ärztlichen Behandlung berücksichtigt?

Beispiele: Beteiligung, Mitspracherecht und gegebenenfalls Einbezug Angehöriger.

Kommentar/Bemerkungen

Die Qualität der Behandlung steht für uns an erster Stelle. Dass sich Patienten ernst genommen wissen, ist Teil unserer Unternehmenskultur. Mit einer Durchschnittsnote von 5.4 bestätigen die Patientinnen und Patienten, dass diese Kultur gelebt wird.

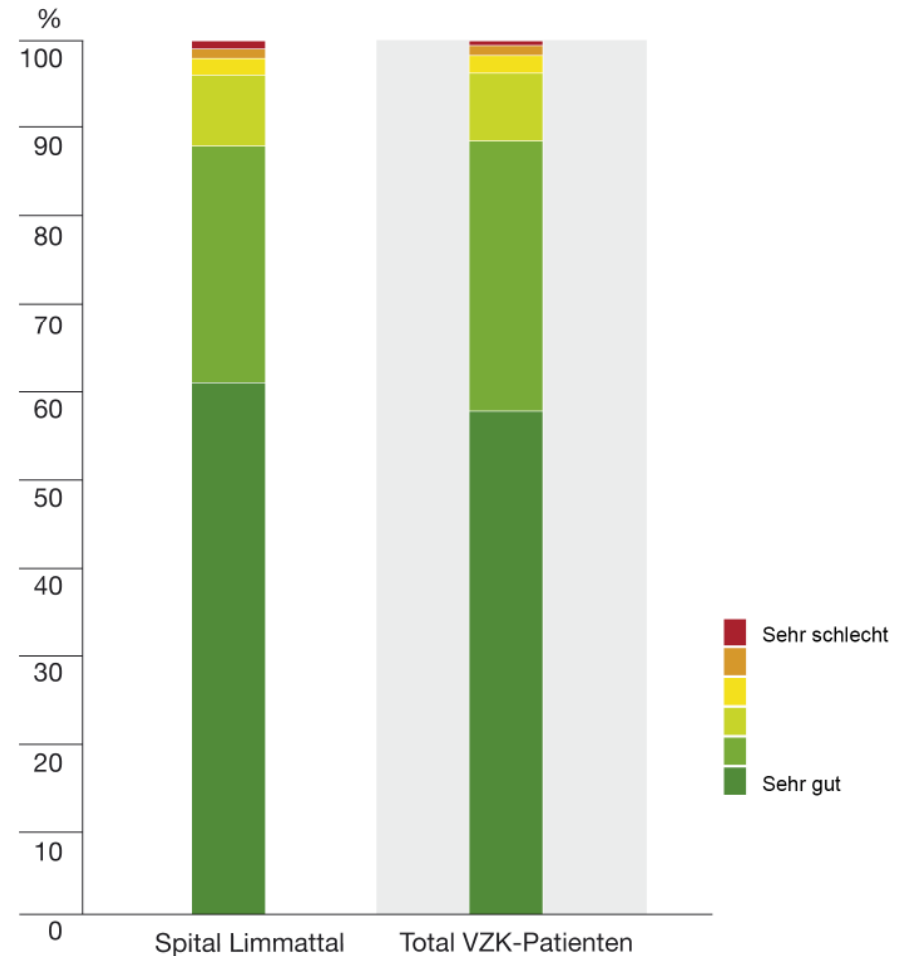


Frage 2 Wie beurteilen Sie den Umgang der Ärztinnen und Ärzte im Spital mit Ihnen?

Beispiele: Freundlichkeit, respektvoller Umgang, Eingehen auf Ängste und Ansprechbarkeit.

Kommentar/Bemerkungen

Patientinnen und Patienten haben im Spital Limmattal eine verlässliche Bezugsperson aus Ärzteschaft und Pflege. Unsere Patienten werden über die einzelnen Schritte ihrer Behandlung informiert. Knapp 90% der befragten Patienten bewerteten diesen Aspekt mit zufrieden bis sehr zufrieden (Noten 5 und 6).



Frage 3 Wurden Sie von den Ärztinnen und Ärzten im Spital insgesamt angemessen informiert?

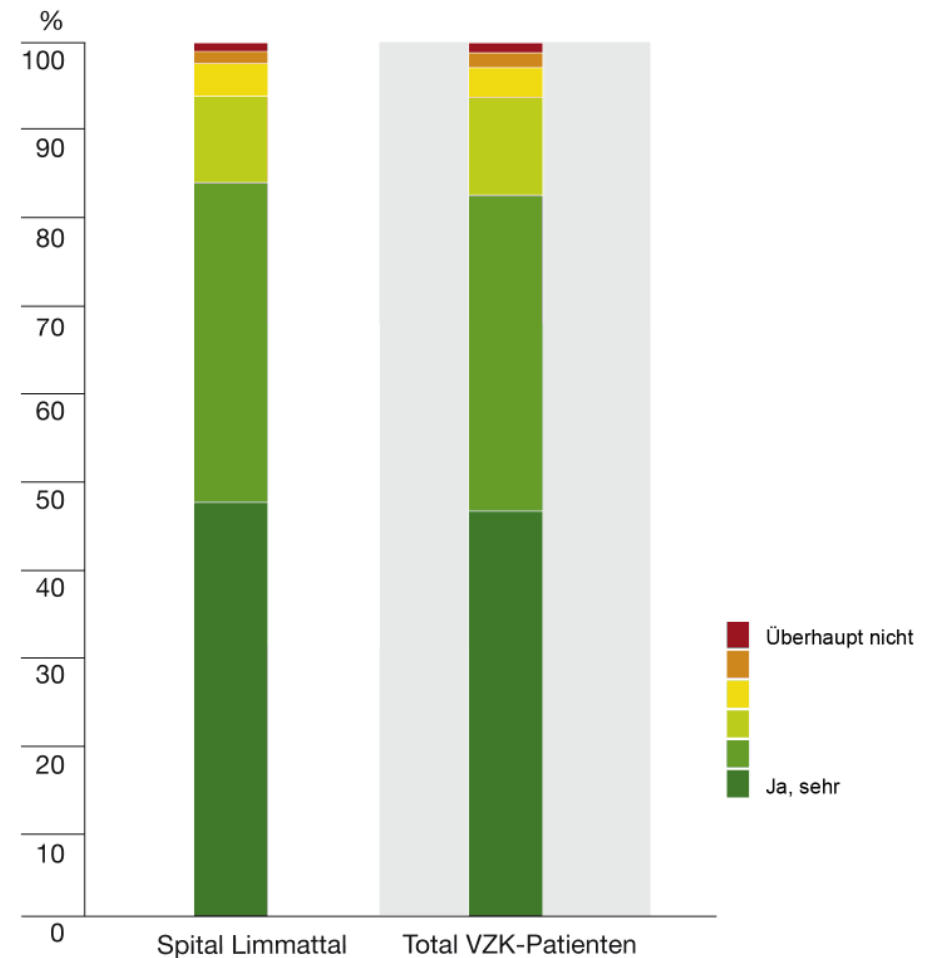
Beispiele: Informationen zu Behandlungsrisiken, Medikamenten, zur Krankheit

Kommentar/Bemerkungen

Unsere Ärzte informieren:

- korrekt
- umfassend
- entsprechend der Richtlinien der Fachgesellschaften

Mit 84% zufriedener bis sehr zufriedener Patienten wird dies bestätigt und liegt im Durchschnitt des Gesamtkollektivs.



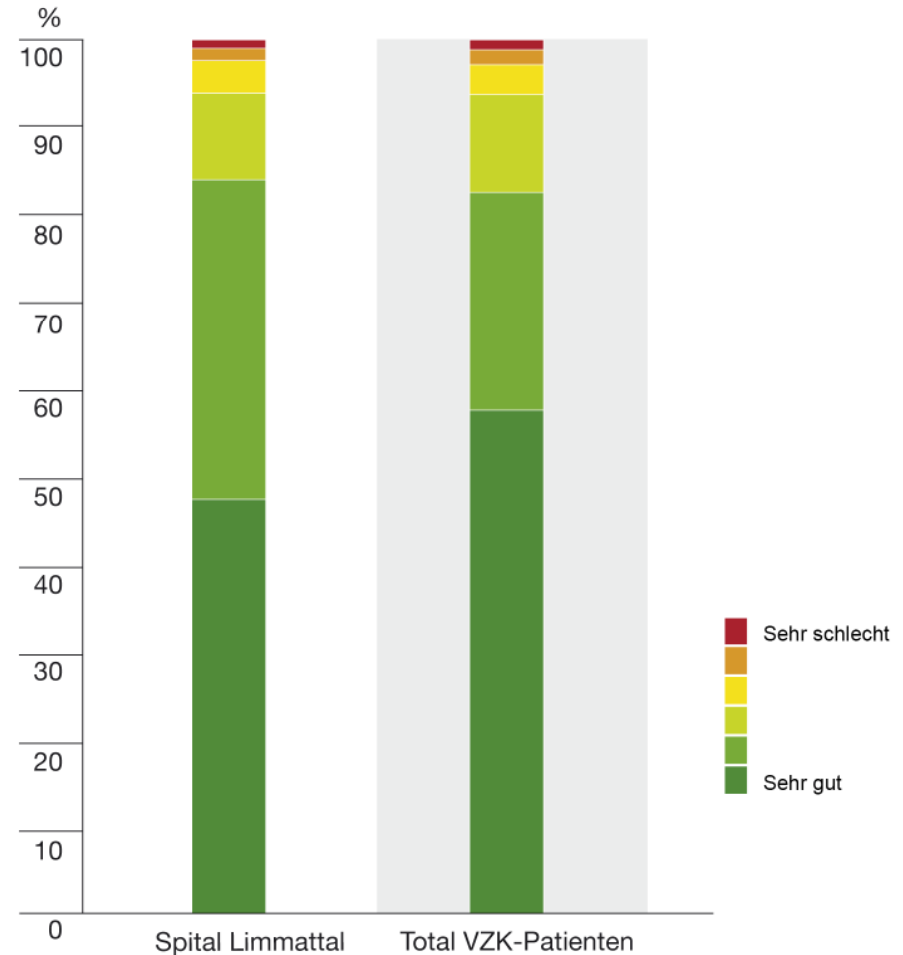
Frage 4 Wie schätzen Sie die Qualität der medizinischen Versorgung in Ihrem Spital ein?

Beispiele: Die fachliche Kompetenz der behandelnden Ärztinnen und Ärzte, moderne Behandlungsmethoden

Kommentar/Bemerkungen

Das Spital Limmattal ist ein Ausbildungsspital für Assistenz- und Oberärzte. Unsere Chef- und Leitenden Ärzte halten sich immer auf dem aktuellsten Stand der medizinischen Entwicklung. Viele unserer Kaderärzte bekleiden wichtige Position in Fachorganisationen und sind nebenamtlich als Dozenten an Universitäten und Fachhochschulen tätig.

Mit einer Durchschnittsnote von 5.3 bestätigen die Patienten, dass sie ihre Behandlung am Spital Limmattal als medizinisch hoch stehend einschätzen.

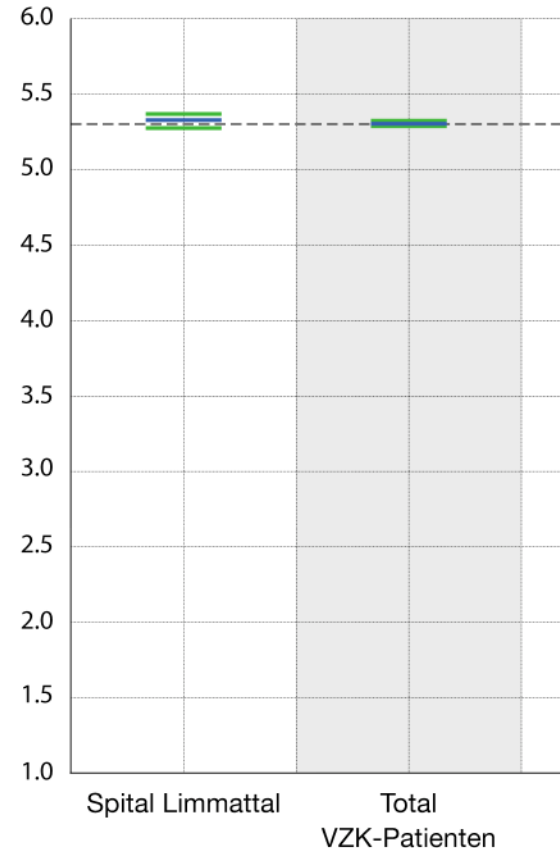


Skala 2 Pflegerische Versorgung und Betreuung

Die Skala beinhaltet Beteiligung, Mitspracherecht, ggf. Einbezug Angehöriger, Freundlichkeit, respektvollen Umgang, Eingehen auf Ängste, Ansprechbarkeit sowie Information über Umgang mit der Krankheit, Untersuchungen, Tagesablauf.

Kommentar/Bemerkungen

Wir garantieren eine fachlich hoch stehende und gleichzeitig empathische Betreuung und Pflege aller Patientinnen und Patienten. Die Patienten stufen die Qualität der Pflege mit einer Durchschnittsbeurteilung von 5.3 gleich hoch ein wie die ärztlichen Leistungen. Dieses Gleichgewicht ist wichtig, damit sich die Patienten während ihres Spitalaufenthaltes wohl fühlen und eine optimale Therapie möglich ist.



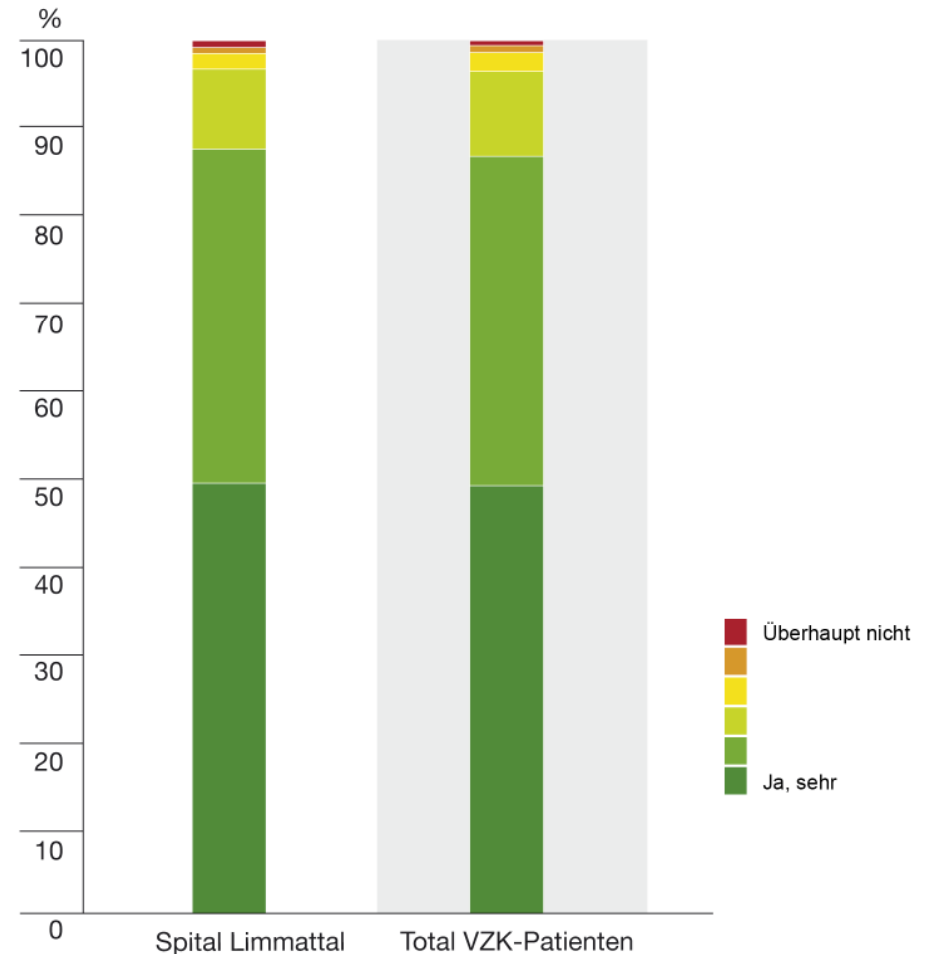
---- Mittelwert mit Vertrauensintervall (90 %)
6.0 = beste Einschätzung
1.0 = schlechteste Einschätzung

Frage 5 Wurden Ihre Wünsche und Bedenken in der Betreuung durch die Pflegefachpersonen berücksichtigt?

Beispiele: Beteiligung, Mitspracherecht, gegebenenfalls Einbezug Angehöriger

Kommentar/Bemerkungen

Patientinnen und Patienten werden in den Genesungsprozess miteinbezogen. Individuelle Wünsche werden wenn immer möglich berücksichtigt. Rückmeldungen von Patienten und Angehörigen nutzen wir als Impulse zur Verbesserung. Knapp 88% der Befragten bestätigen dies mit einer Note 5 oder 6.

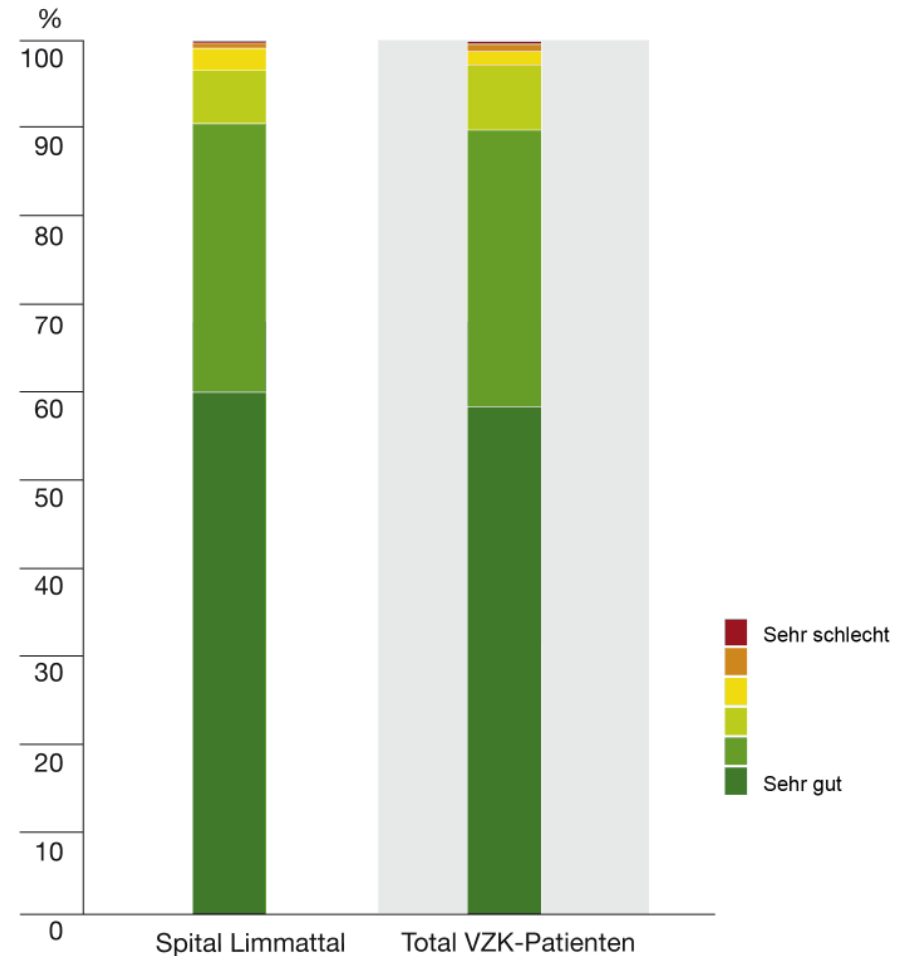


Frage 6 Wie beurteilen Sie den Umgang der Pflegefachpersonen im Spital mit Ihnen?

Beispiele: Freundlichkeit, respektvoller Umgang, Eingehen auf Ängste, Ansprechbarkeit

Kommentar/Bemerkungen

Patientinnen und Patienten erfahren auf Grund unserer Freundlichkeit und Empathie, dass sie im Spital Limmattal als Menschen, nicht als „Fall“ behandelt werden. Über 90% unserer Patienten fühlen sich individuell betreut, davon sind mehr als 60% vollkommen zufrieden mit der Art und Weise, wie das Pflegepersonal mit ihnen umgeht.



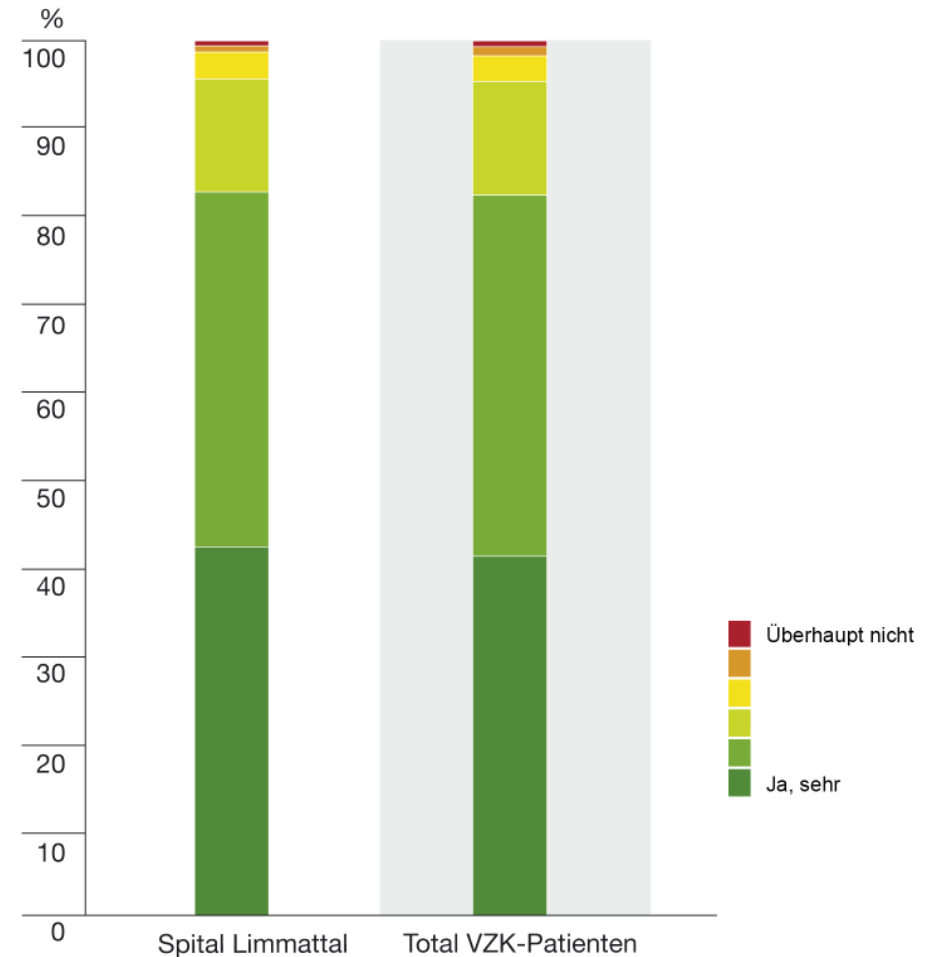
Frage 7 Wurden Sie von den Pflegefachpersonen im Spital insgesamt angemessen informiert?

Beispiele: Umgang mit der Krankheit, Untersuchungen, Tagesablauf

Kommentar/Bemerkungen

Wir legen Wert auf korrekte, für den Patienten verständliche aber auch zeitgerechte Informationen. Ein- und Austrittsgespräche werden mit allen Patienten geführt.

Auch mit der Information durch die Pflegenden sind 83% der Patienten zufrieden bis sehr zufrieden, was dem Durchschnitt aller Spitäler entspricht. Je nach Kultur und Gesundheitszustand ist die Wahrnehmung von Information unterschiedlich. Inhalt und Art der Übermittlung sind entscheidend für die Wahrnehmung.

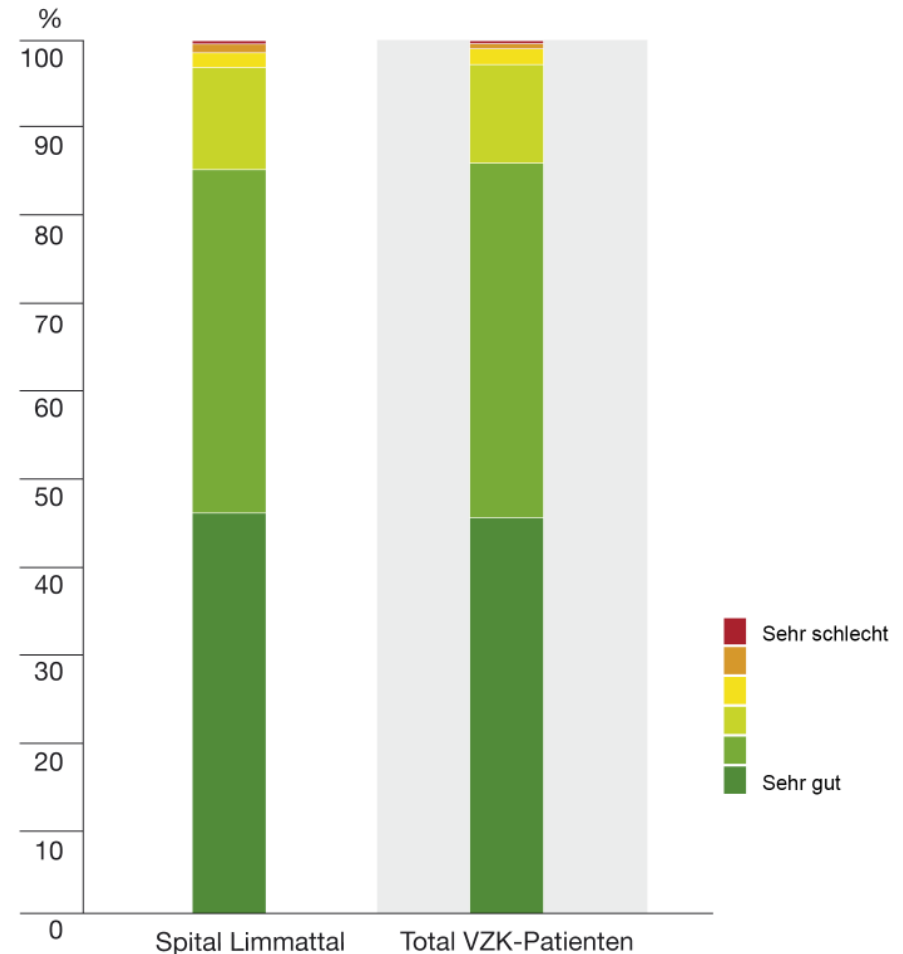


Frage 8 Wie schätzen Sie die Qualität der pflegerischen Versorgung in Ihrem Spital ein?

Beispiele: Fachliche Kompetenz der Pflegefachpersonen, Versorgung nach neuestem Wissen

Kommentar/Bemerkungen

Aus- und Weiterbildung unseres Pflegepersonals ist ein wichtiger Bestandteil unserer Personalpolitik. Mit einer Note von 5.3 attestieren die Patienten unseren Pflegenden hohe Fachkompetenz. Somit schätzen sie die Aus- und Weiterbildung der Ärzteschaft und der Pflege auf gleich hohem Niveau ein.

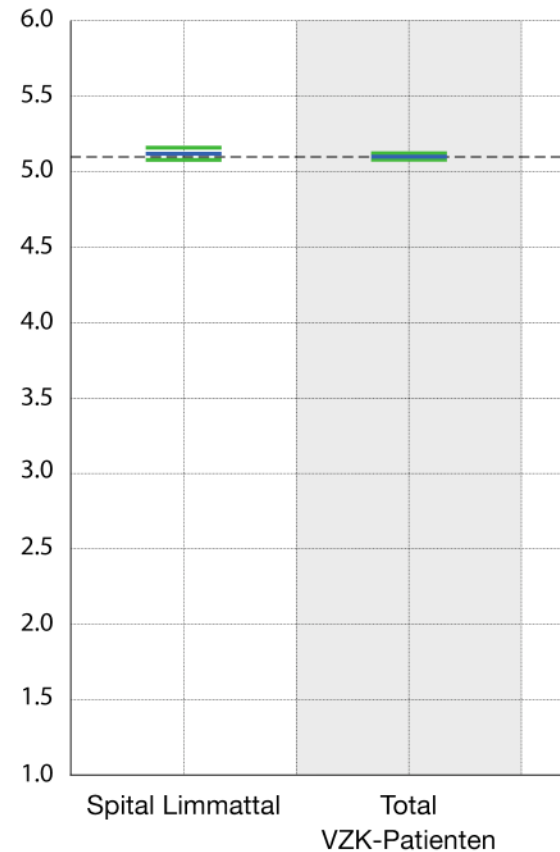


Skala 3 Organisation, Management und Service während des Spitalaufenthaltes

Die Skala beinhaltet Aspekte wie z.B. Wartezeiten, Aufnahme ins Spital, Sauberkeit, Essen und Organisation des Austritts.

Kommentar/Bemerkungen

Wir setzen alles daran, den Patientinnen und Patienten einen angenehmen Spitalaufenthalt zu gestalten. Unsere Arbeitsabläufe sind auf unsere Infrastruktur ausgerichtet, sie werden kontinuierlich optimiert. Obwohl die Infrastruktur des 1970 erbauten Spitals in vielen Bereichen nicht modernen Anforderungen an optimierte Prozessabläufe entspricht, bewerteten die Patienten die Organisation im Spital von Aufnahme bis Austritt mit der Note 5.1.

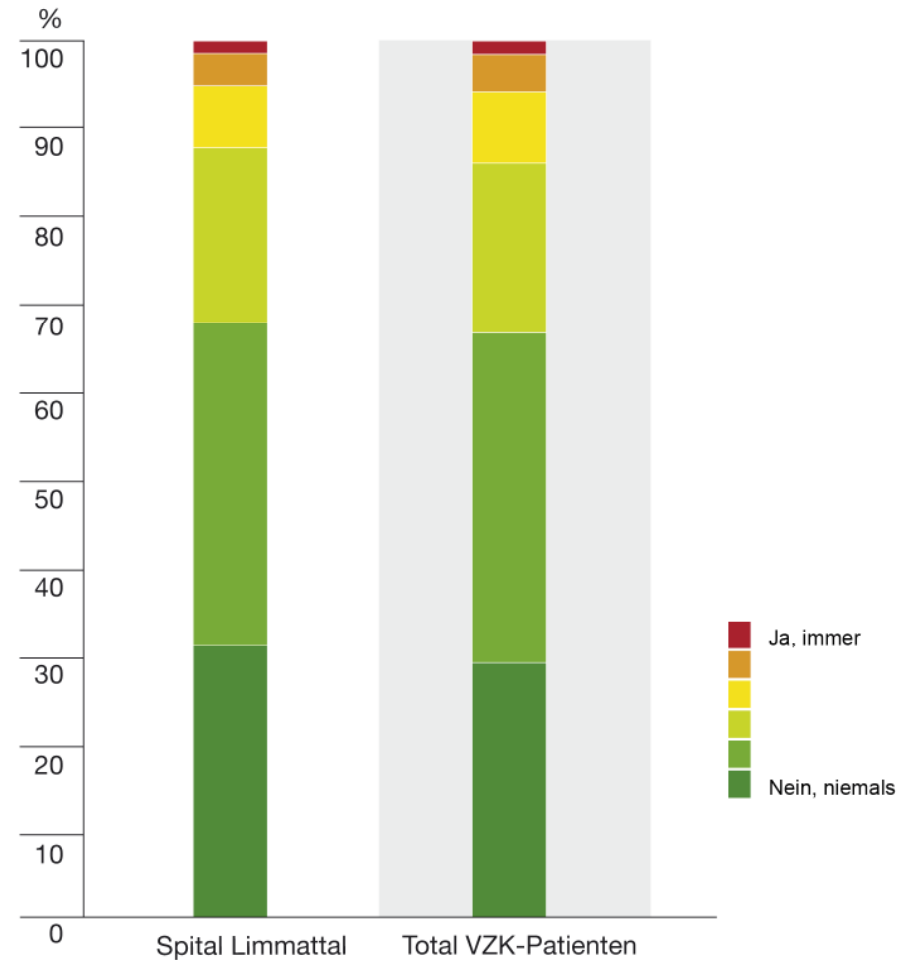


---- Mittelwert mit Vertrauensintervall (90 %)
6.0 = beste Einschätzung
1.0 = schlechteste Einschätzung

Frage 9 Mussten Sie während Ihres Spitalaufenthaltes häufig warten?

Kommentar/Bemerkungen

Mit einer Durchschnittsnote von 4.8 und lediglich 68% zufriedener bis sehr zufriedener Patienten besteht bezüglich Wartezeiten, auch wenn die Resultate dem Gesamtdurchschnitt entsprechen, Verbesserungsbedarf.

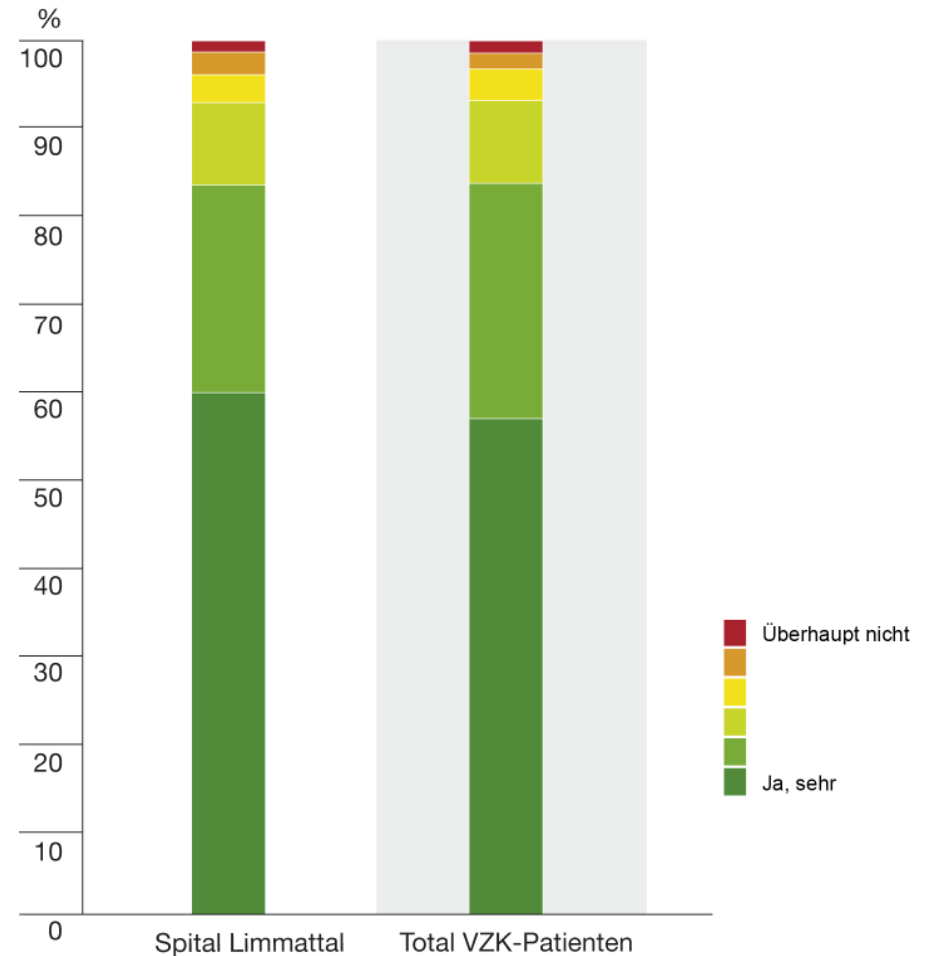


Frage 10 Verliep die Aufnahme ins Spital speditiv und reibungslos?

Kommentar/Bemerkungen

Als Akutspital mit ca. 20'000 Notfällen pro Jahr, sind wir bestrebt, die Abläufe so zu gestalten, dass Wartezeiten möglichst kurz gehalten werden können. Unterschiedliche Aufnahme-prozedere der verschiedenen Patientengruppen werden im Rahmen der baulichen Möglichkeiten optimal aufeinander abgestimmt.

Rund 53% der befragten Patienten waren über den Notfall ins Spital eingetreten.

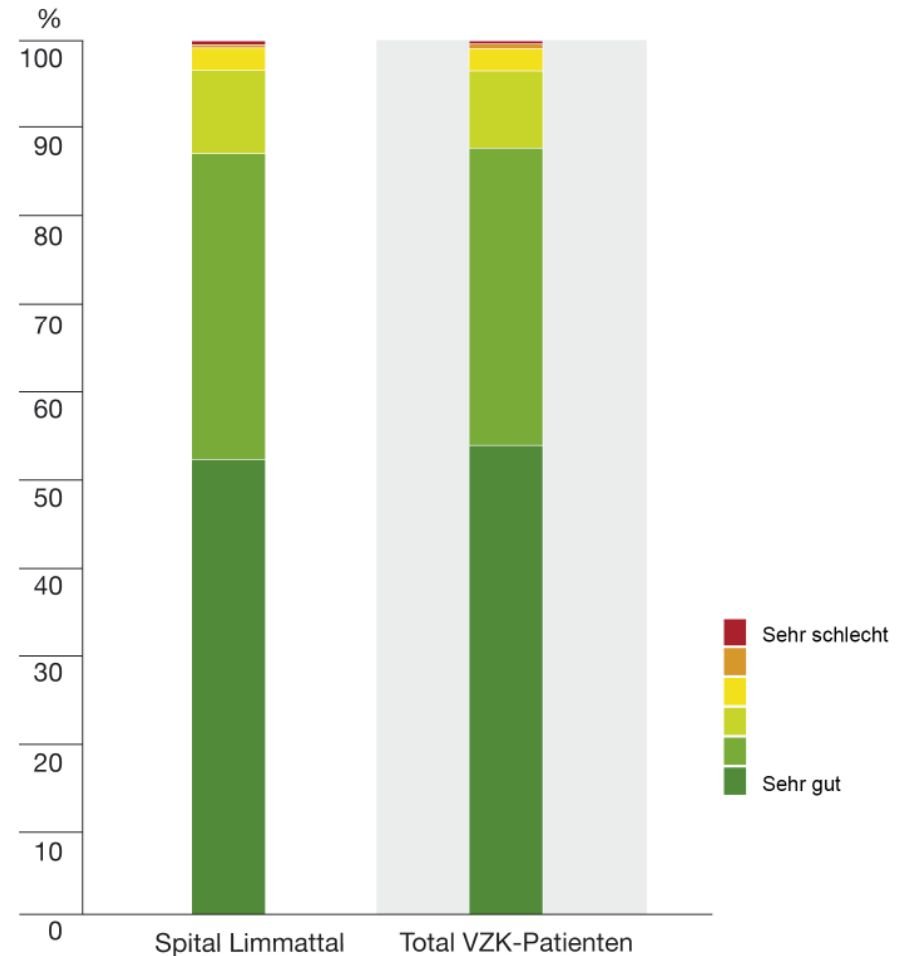


Frage 11 Wie beurteilen Sie die Sauberkeit im Spital?

Kommentar/Bemerkungen

Der Hygiene und der Sauberkeit messen wir grosse Bedeutung zu. Unser Reinigungsdienst wird in allen Abteilungen mehrmals täglich eingesetzt. Der Etagenservice, welcher für die Zimmer verantwortlich ist, ist permanent vor Ort. Die befragten Patienten teilten dem Bereich „Sauberkeit“ die Note 5.3 zu.

Wie im Gesamtkollektiv waren 87% der Patienten zufrieden bis sehr zufrieden.

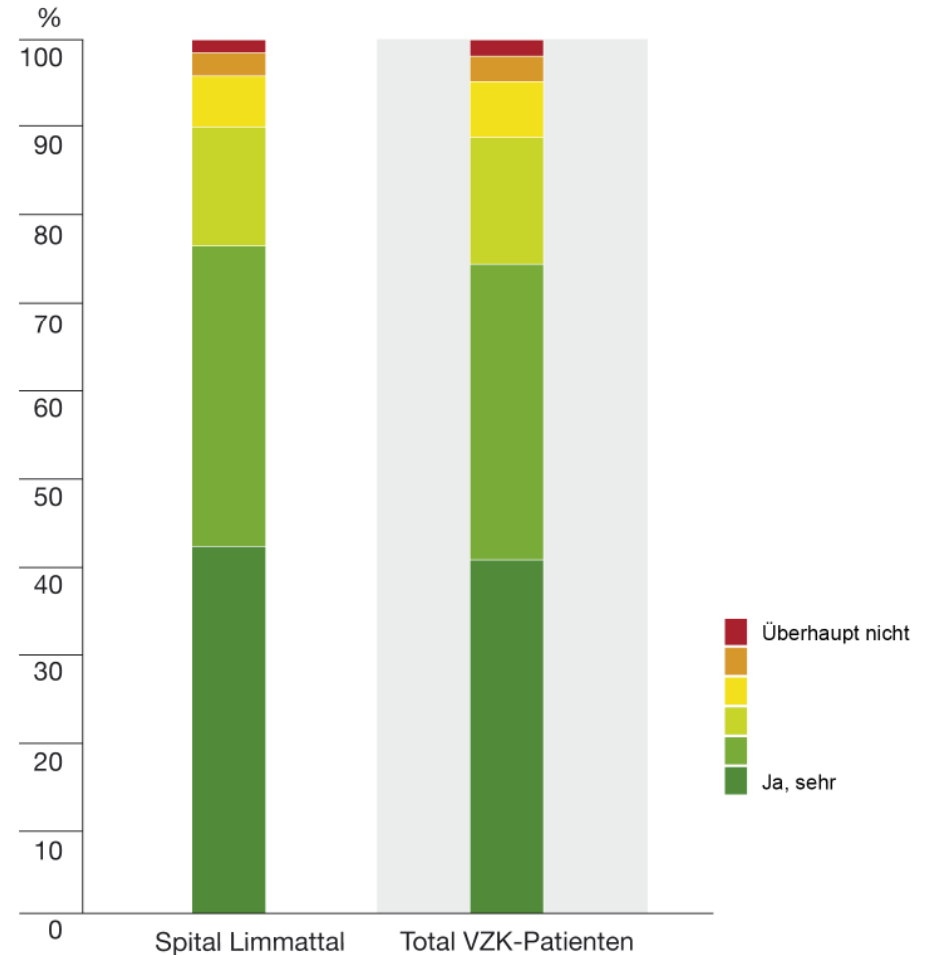


Frage 12 Entsprach die Essensversorgung im Spital Ihren Bedürfnissen?

Kommentar/Bemerkungen

Wir legen grossen Wert auf eine professionelle Hotellerie und eine gute, gesunde Küche. Ein reichhaltiges Angebot für verschiedene Patientengruppen steht zur Verfügung. Wird vom Arzt eine Spezialkost verordnet, bieten diplomierte Ernährungsberaterinnen individuelle Unterstützung. Trotzdem bewerteten lediglich 76% der befragten Patienten die Essensversorgung als gut bis sehr gut.

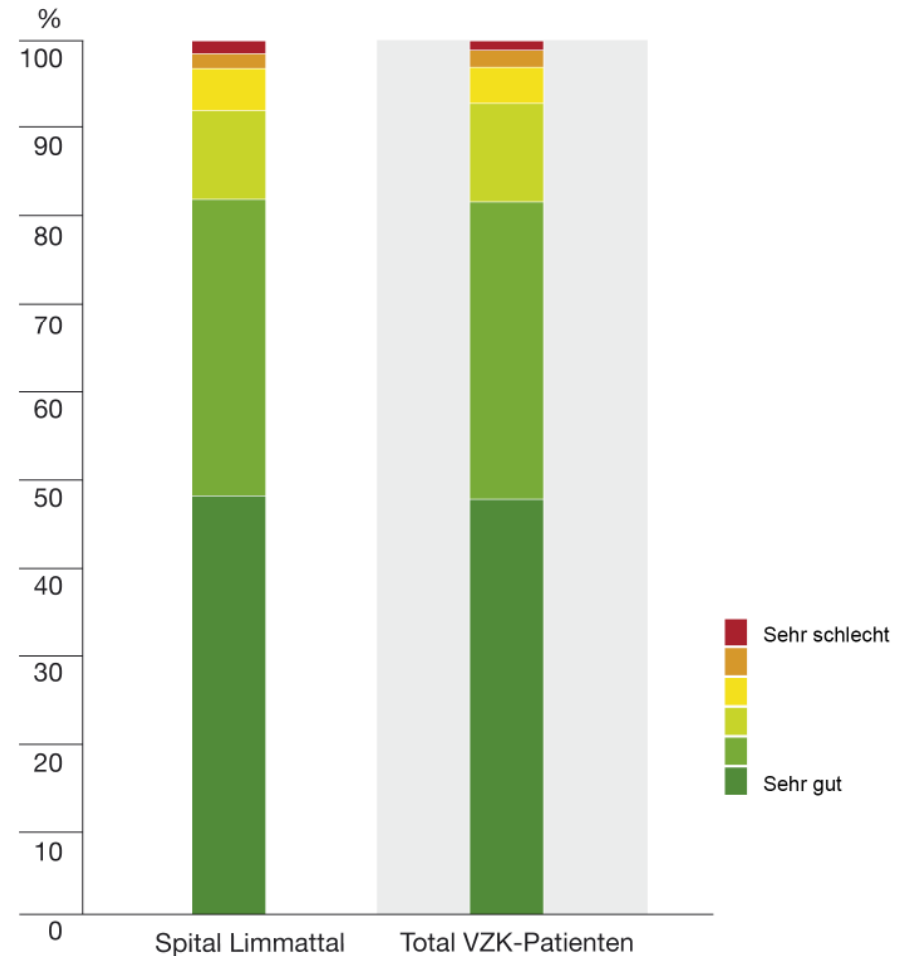
Das Patientengut am Spital Limmattal stammt aus sehr vielen verschiedenen Ländern mit unterschiedlichen Ernährungsbedürfnissen und –gewohnheiten, was das generell verbesserungsfähige Resultat erklären mag.



Frage 13 Wie gut war Ihr Austritt durch das Spital organisiert?

Kommentar/Bemerkungen

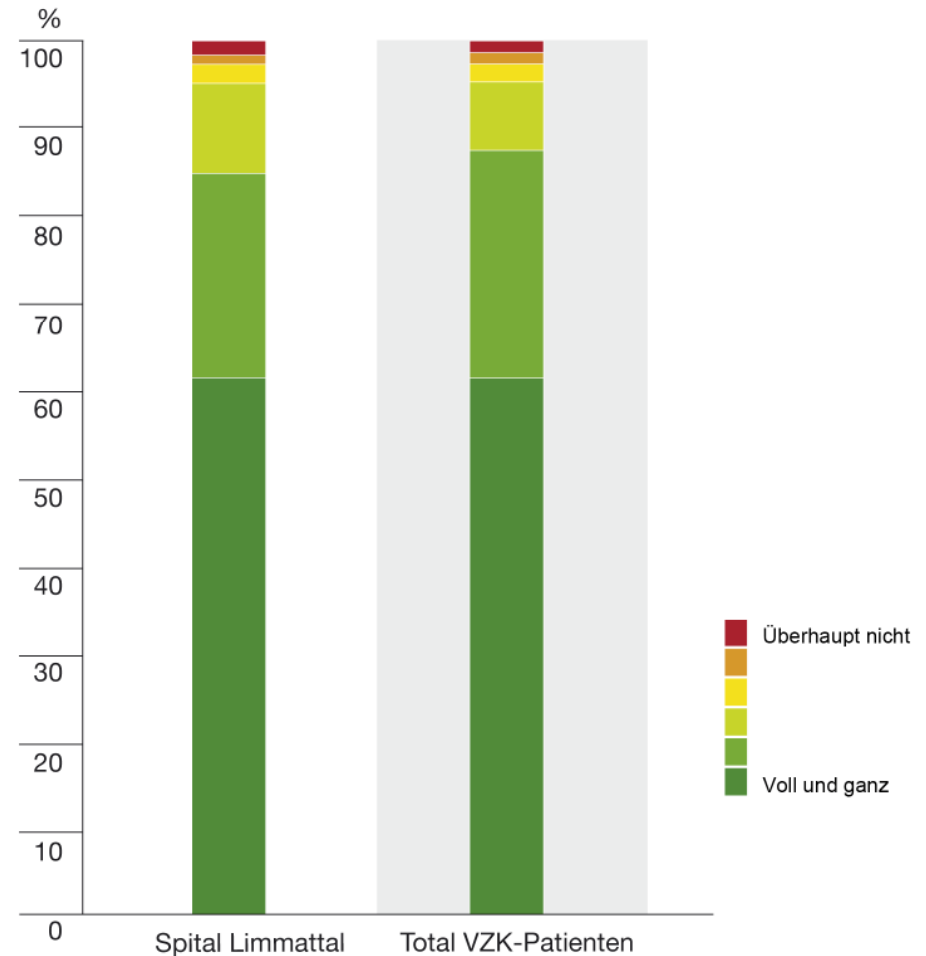
Bereits beim Spitaleintritt wird gemeinsam mit dem Patienten und seinen Angehörigen der Austritt geplant. In komplexen Fällen wird der Sozialdienst mit einbezogen. Eine gute Vernetzung mit Spitexorganisationen, Kurhäusern, und Rehabilitationszentren ist vorhanden. Mit einer Bewertung von 5.2 und 82% zufriedener bis sehr zufriedener Patienten liegt die Zufriedenheit bezüglich Austrittsorganisation ungefähr im gleichen Bereich wie jene bezüglich Eintrittsorganisation.



Frage 14 Würden Sie dieses Spital Ihrem besten Freund, Ihrer besten Freundin weiterempfehlen?

Kommentar/Bemerkungen

Wir hoffen, dass Ihre besten Freunde nicht ins Spital müssen. Wenn aber trotzdem ein Spitalaufenthalt ansteht, wünschen wir uns, dass Ihre Freunde im Spital Limmattal mit seinem qualifizierten und motivierten Personal bestens gepflegt und behandelt werden, so dass auch sie das Spital weiter empfehlen werden.



Frage 15 Hat sich Ihr Gesundheitszustand durch den Spitalaufenthalt verbessert?

Kommentar/Bemerkungen

Unser Ziel ist es, für alle unsere Patienten die optimale Behandlungsform zu finden. Nicht alle Erkrankungen können geheilt werden, das mag das Resultat von 27% der Patienten, deren Gesundheitszustand sich nicht zufriedenstellend verbessert hatte widerspiegeln.

