

Qualitätsbericht 2008

AKUTSOMATIK
Berichtsperiode: 2008



Kantonsspital Glarus
Burgstr. 99
8750 Glarus

Nach den Vorgaben von



1 Inhaltsverzeichnis

1	Inhaltsverzeichnis	2
2	Einleitung	3
3	Q-Organisation des Spitals im Überblick	4
3.1	Kontaktangaben	4
3.2	Qualitätsverantwortliche / Q-Team	4
3.3	Organisatorische Einbindung des Qualitätsmanagements im Spital	5
4	Kennzahlen	7
4.1	Versorgungsstufe	7
4.2	Personalressourcen	7
4.3	Fallzahlen	8
4.4	Weitere Leistungskennzahlen	8
4.5	Top Ten-Diagnose stationär	9
4.6	Top Ten- Eingriffe	9
4.7	Altersstatistik	10
4.8	Kennzahlen zur Einschätzung des Patientenkollektives	11
4.9	Mortalitätszahlen	11
4.9.1	<i>Spitaleigene Mortalitätserhebung</i>	11
4.9.2	<i>Mortalitätszahlen BAG / Helios</i>	12
4.9.3	<i>Umgang mit Todesfällen im Spital</i>	12
5	Zufriedenheitsmessungen	12
5.1	Patientenzufriedenheit PEQ Kurzfragebogen	12
5.1.1	<i>Gesamtzufriedenheitsmessung</i>	12
5.1.2	<i>Detaillierter Ausweis</i>	12
5.2	Andere Patientenzufriedenheits-Messprogramme	13
5.3	Mitarbeiterzufriedenheit	13
5.4	Zuweiserzufriedenheit	14
6	Qualitätsindikatoren	14
6.1	Rehospitalisation (Wiedereintritte)	14
6.1.1	<i>Potentiell vermeidbare Rehospitalisationsrate innert 30 Tagen, mit SQLape</i>	14
6.1.2	<i>Beteiligung an anderen Messprogrammen zum Thema Rehospitalisation</i> ..	14
6.2	Infektionen	15
6.2.1	<i>Postoperative Wundinfekte nach Swiss Noso / IVQ</i>	15
6.2.2	<i>Beteiligung an anderen Infektions-Messprogrammen</i>	15
6.2.3	<i>Präventionsmassnahmen</i>	15
6.3	Komplikationen	16
6.3.1	<i>Beteiligung an Messprogrammen</i>	16
6.3.2	<i>Präventionsmassnahmen</i>	16
6.4	Pflegeindikator „Stürze“	16
6.4.1	<i>Beteiligung an Messprogrammen</i>	16
6.4.2	<i>Präventionsmassnahmen</i>	17
6.5	Pflegeindikator „Dekubitus“ (Wundliegen)	17
6.5.1	<i>Beteiligung an anderen Messprogrammen</i>	17
6.5.2	<i>Präventionsmassnahmen</i>	18
7	Qualitätsaktivitäten	18
7.1	Q-Zertifizierungen oder angewendete Normen / Standard	18
7.2	Übersicht von laufenden Aktivitäten	19
7.3	Übersicht über aktuelle Qualitäts-Projekte	20
8	Schlusswort und Ausblick	20
9	Individuelle Anhänge	21

2 Einleitung

Als Spitaldirektor, der am 1. Juli 2008 sein Amt übernommen hat, freut es mich, dass das Kantonsspital Glarus (KSGL) seinen ersten Q-Bericht realisieren kann. Dass das KSGL dabei die Vorgaben von H+qualität übernimmt, hat seinen Grund: Die Spitäler werden künftig vermehrt herausgefordert, Angaben zu ihrer Qualität transparent und damit so weit wie möglich auch vergleichbar zu machen. Über das 'Wie?' sind verschiedene Ansätze im Umlauf. Um einen Wildwuchs zu verhindern, muss unser Branchenverband H+ eine Führungsrolle übernehmen. Wer sonst? Mit H+qualität hat er diese Verantwortung wahrgenommen, Erfolg wird er aber nur haben, wenn ihm möglichst viele Spitäler folgen. Und zwar rasch, bevor andere Player aus dem Gesundheitsmarkt unsachgerechte Vorgaben etablieren.

Vorhersehbare Veränderungen der Rahmenbedingungen sowie betriebliche Analysen veranlassten das Departement im Januar 2008 ein Projekt zur Neugestaltung der Führung und Organisation am Kantonsspital Glarus in Auftrag zu geben. Der Projektauftrag enthielt klare Zielsetzungen und Rahmenbedingungen. Im Rahmen dieses Projektes, welches den Schwerpunkt im Berichtsjahr bildete, wurde ein neues Führungsmodell erarbeitet und der operative Teil wird per 1. März 2009 umgesetzt. Eckpunkte dieses Modells sind die Einsetzung eines CEO mit letztinstanzlicher Entscheidungskompetenz, die Etablierung einer prozessorientierten Organisationsstruktur und die Dokumentation der wichtigsten Prozesse. Ein Zielsystem für den Gesamtbetrieb nach den Vorgaben des Management by Objectives (MbO) wurde eingeführt. Schliesslich sieht das Führungsmodell eine Trennung zwischen strategischer und operativer Ebene zwar vor, ein strategisches Gremium ist allerdings noch nicht installiert.

Die wesentlichsten Vorteile des neuen Führungsmodells liegen darin, dass durch die Gestaltung und Dokumentation der wichtigsten Prozesse Kompetenzen und Zuständigkeiten geregelt sind, was die Sicherheit für die Patienten und Mitarbeitenden erhöht, Doppelspurigkeiten reduziert und die Einführung von neuen Mitarbeitenden erleichtert. Über eine Bündelung der Ressourcen für die operative Leistungserbringung und eine Erhöhung der Führungskompetenz und –verantwortung, hat das KSGL die Grundlagen für eine koordinierte und zielgerichtete Weiterentwicklung des Unternehmens geschaffen.

Mit der Reorganisation wurden die Anästhesie und die Intensivmedizin zusammengelegt und fachlich und ressourcenmässig verstärkt. Des weiteren wurde ein professionelles Personalmanagement etabliert, wodurch die Servicequalität für die Mitarbeitenden erhöht wird.

Im Rahmen des neuen Führungsmodells wurden auch die Verantwortlichkeiten für das Qualitätsmanagement neu definiert, indem ein eigener Bereich für die Organisation und Qualität geschaffen wurde (vgl. Kap. 3.3.). Die Bereichsleitung übernimmt die bisherige Pflegedienstleitung, Frau Marianne Karrer. Sie erhält die Aufgabe, die Anstrengungen zur kontinuierlichen Qualitätsverbesserung am KSGL zu koordinieren und weiterzuentwickeln. Sie wird künftig die Qualitätskommission führen.

Im Jahr 2008 wurden die Qualitätsarbeiten des Kantonsspital Glarus von der Schweizerischen Stiftung der Qualitätssicherung im Gesundheitswesen, SanaCERT Suisse Bern, mit Bestnoten in allen Standards zertifiziert. Auf diese Leistung darf das KSGL zur Recht stolz sein.

Das KSGL konnte im Jahr 2008 seine stationären Fallzahlen um 5% - von 4'151 auf 4'375 Fälle – erhöhen. Die Pflage tage konnten wie gewünscht reduziert werden, nämlich von 38'805 auf 37'674. Dies führte dazu, dass die stationären Aufnahmekapazitäten per 1. März 2008 auf 116 Betten gesenkt werden konnten. Der Trend zur Steigerung der ambulanten Leistungserbringung hat weiter angehalten. Das Kantonsspital Glarus behandelte im Jahr 2008 17'561 ambulante Fälle, was gegenüber dem Vorjahr einer Zunahme von 1'546 Fällen (+9.7%) entspricht.

In finanzieller Hinsicht fiel das Jahr 2008 insofern positiv aus, als dass der nicht budgetierte Mehraufwand durch Mehrerträge ganz kompensiert werden konnte. Ohne Berücksichtigung der Kantonsbeiträge schloss die Rechnung damit ausgeglichen ab. Da die angestrebte Obergrenze an stationären Fällen nicht ausgeschöpft wurde, fiel der gesamte Kantonsbeitrag um rund eine Million Franken tiefer aus als budgetiert.

3 Q-Organisation des Spitals im Überblick

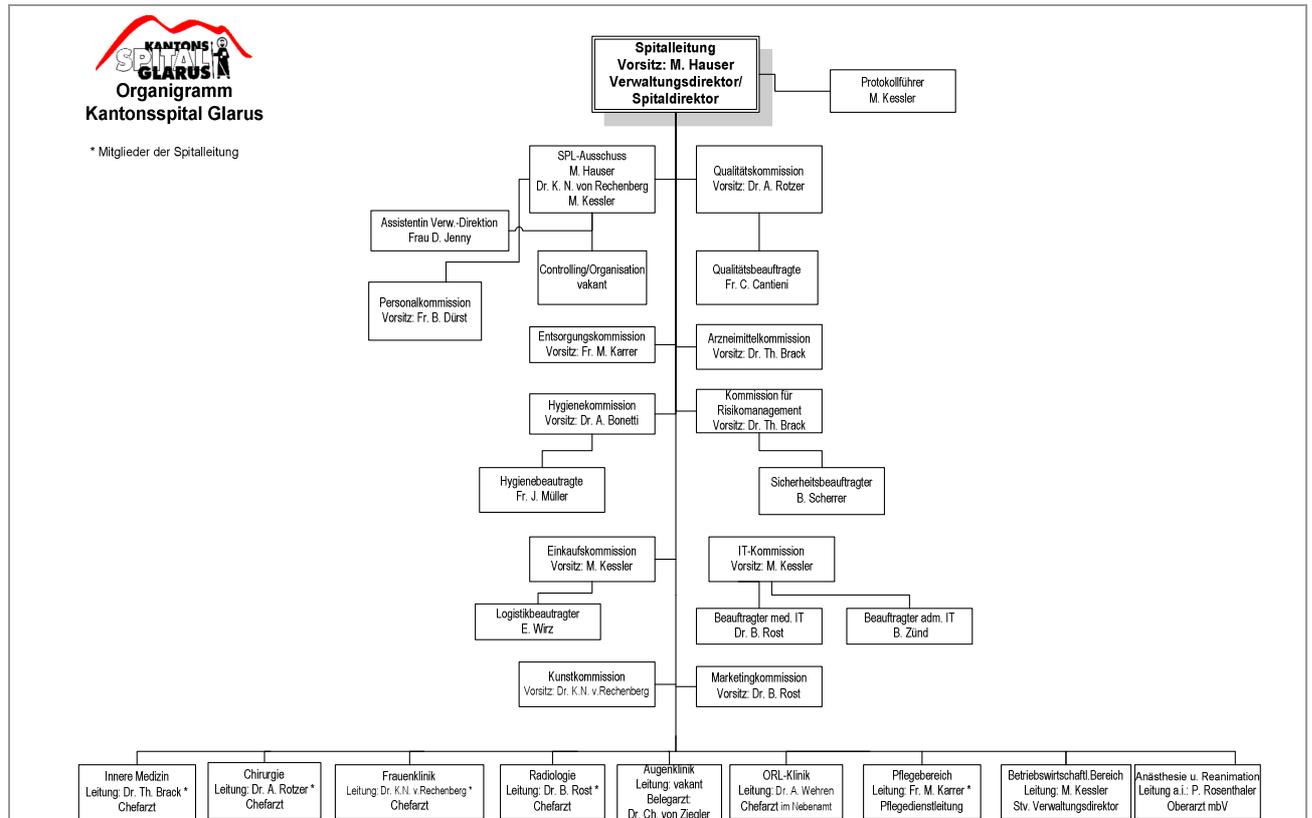
3.1 Kontaktangaben

Titel, Vorname, NAME	Telefon (direkt)	E-Mail	Stellung / Tätigkeitsgebiet
Markus Hauser	055 646 31 00	markus.hauser@ksgl.ch	Spitaldirektor
Dr. med. André Rotzer	055 646 33 00	andre.rotzer@ksgl.ch	Chefarzt Chirurgie, Q-Beauftragter bis 28.02.09 Ab 01.03.09 Frau Marianne Karrer, Bereichsleitung Organisation und Qualität
Cornelia Cantieni	055 646 37 07	cornelia.cantieni@ksgl.ch	Qualitätsleitung bis 28.02.09

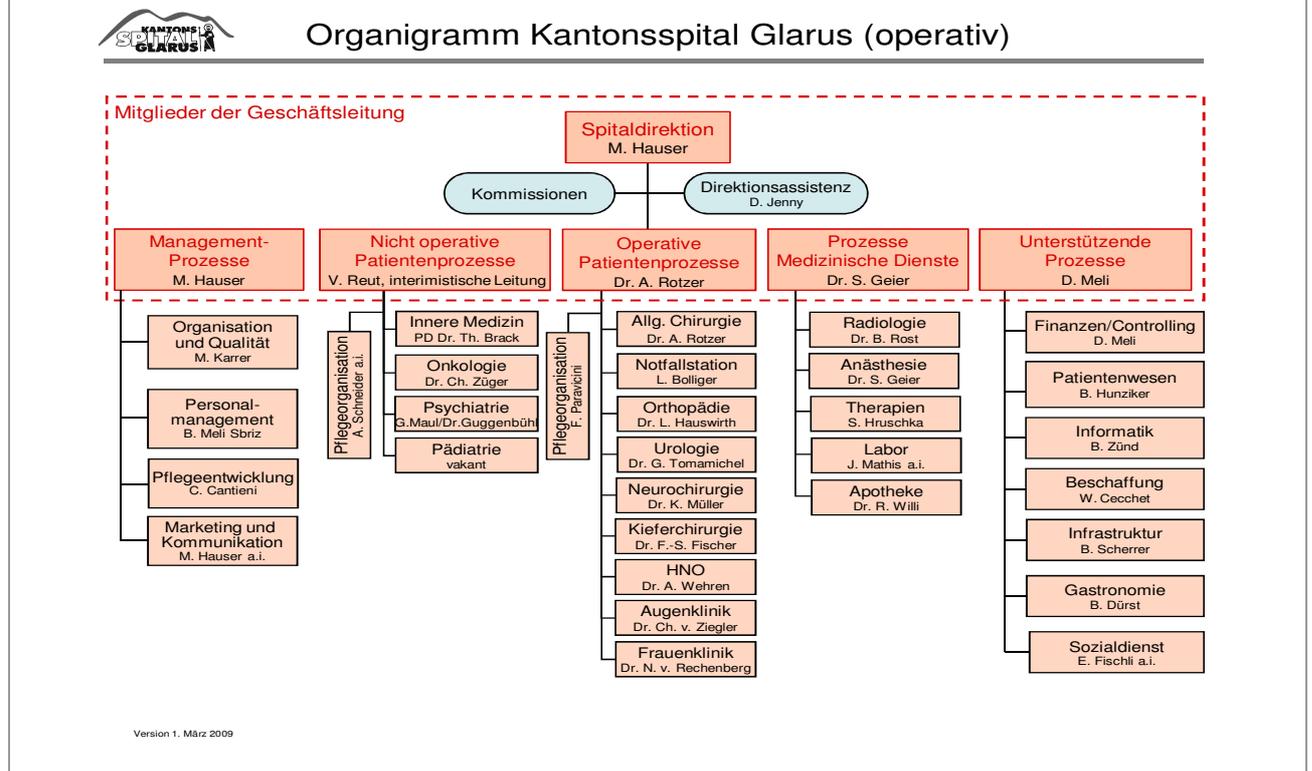
3.2 Qualitätsverantwortliche / Q-Team

Titel, Vorname, NAME	Telefonnummer (Direktwahl)	E-Mail	Stellung / Tätigkeitsgebiet	Tätigkeits-% für Q-Bereich
Dr. med. André Rotzer	055 646 33 00	andre.rotzer@ksgl.ch	Chefarzt Chirurgie Q-Beauftragter	20% (bis 28.02.09)
Marianne Karrer	055 646 37 00	marianne.karrer@ksgl.ch	BL Organisation und Qualität	60% (ab 01.03.09)
Cornelia Cantieni	055 646 37 07	cornelia.cantieni@ksgl.ch	Qualitätsleitung und Qualitätsbeauftragte Pflege	40% (QL bis 28.02.09)
Q-Kommission				
Markus Hauser	055 646 31 00	markus.hauser@ksgl.ch	Spitaldirektor	5%
Marcel Kessler	055 646 31 01	marcel.kessler@ksgl.ch	Stv. Spitaldirektor	5% (bis 31.3.09)
Marianne Karrer	055 646 37 00	marianne.karrer@ksgl.ch	Pflegediensleitung	5%
Dr. med. André Rotzer	055 646 33 00	andre.rotzer@ksgl.ch	Chefarzt Chirurgie Q-Beauftragter	5%
Dr. med. Nicolas von Rechenberg	055 646 34 00	vren@ksgl.ch	Chefarzt Frauenklinik	5%
Cornelia Cantieni	055 646 37 07	cornelia.cantieni@ksgl.ch	Qualitätsleitung und Qualitätsbeauftragte Pflege	40% (QL bis 28.02.09)

3.3 Organisatorische Einbindung des Qualitätsmanagements im Spital Organigramm bis 28.02.2009



Organigramm nach Neuorganisation Kantonsspital Glarus ab 01.03.2009



Organisation des Qualitätsmanagements am KSGL

Das Kantonsspital steht seit 2001 unter Vertrag mit der Stiftung SanaCERT Suisse in Bern. Die Stiftung bietet den Leistungserbringern Standards über verschiedene Aspekte der Leistungserbringung zur Erfüllung an. Das Kantonsspital hat folgende acht Standards ausgewählt und deren Gültigkeitsbereiche definiert:

Standard Qualitätsmanagement

Gültigkeit: Ganzes Spital, ausser Pflegeschule, Arztpraxen im Hause, SanaTrain, amb. Psychiatrie.

Standard 1 Spitalhygiene

Gültigkeit: Ganzes Spital, ausser Pflegeschule, Arztpraxen im Hause, SanaTrain, Blutspende, amb. Psychiatrie und Verwaltungspersonal.

Standard 2 Erhebung von Patientenurteilen, inkl. Beschwerdemanagement

Gültigkeit: Ganzes Spital, ausser Pflegeschule, Arztpraxen im Hause, SanaTrain, amb. Psychiatrie.

Standard 5 Schmerzmanagement

Gültigkeit: Postoperativer Schmerz: Chirurgische Klinik und Frauenklinik, IPS, Aufwachraum und Ambulatorium.

Tumorschmerz: Medizinische Klinik.

Standard 6 Abklärung und Behandlung von Diabetes mellitus

Gültigkeit: Ganzes Spital.

Standard 9 Pflege

Gültigkeit: Alle Pflegeabteilungen ausser Ambulatorium und Notfall.

Standard 11 Umgang mit kritischen Zwischenfällen

Gültigkeit: Alle Arztbereiche, alle Pflegestationen, Operationsbereich, Anästhesie, Röntgen, Intensivstation, Labor, Therapien.

Standard 23 Risikomanagement

Gültigkeit: Brandschutz: ganzes Spital

Gefährliche Substanzen: Chemikalienlager 5U41, Wäscherei, Therapiebad
Systeme und Haustechnik: ganzes Spital Elektro.

Ereignisorganisation: ganzes Spital.

Sämtliche Standards wurden am 13./14. März 2008 mit der Bestnote D zertifiziert.

Aufgaben der Qualitätsgremien

Spitalleitung

Definition der Qualitätspolitik und Qualitätsstrategie, festlegen der Qualitätsziele.

Qualitätskommissionssitzungen: 3x im 2008

Sitzung Qualitätskommission mit Standardverantwortlichen 4x im 2008.

Qualitätskommission

Umsetzen der Qualitätspolitik und Qualitätsstrategie

Information und Fortbildung für die Mitarbeitenden puncto Qualität

Periodische Berichterstattung an Spitalleitung.

Qualitätsbeauftragter und Qualitätsleiterin

Vorbereitung und Evaluation von Projektanträgen zu Handen der Q-Kommission

Projektsupervision

Organisation und Durchführung interner Audits, Zertifizierungs- und Überwachungsaudits.

Standardverantwortliche/r

Leitung der Qualitätsprojekte des entsprechenden Standards SanaCert.

Qualitätszirkel

Qualitätszirkel sind permanente Einrichtungen und sind zuständig für die Qualitätsverbesserungen aus dem Alltag und dem operationellen Geschehen heraus.

4 Kennzahlen

4.1 Versorgungsstufe

Versorgungsstufe gemäss Bundesamt für Statistik BfS		
<input type="checkbox"/>	Versorgungsniveau 1 (K111): Zentrumsversorgung	5 Unispitäler
<input type="checkbox"/>	Versorgungsniveau 2 (K112): Zentrumsversorgung	Betriebe mit 9000 - 30000 stationären Fällen
<input type="checkbox"/>	Versorgungsniveau 3 (K121): Grundversorgung	Betriebe mit 6000 - 9000 stationären Fällen
<input checked="" type="checkbox"/>	Versorgungsniveau 4 (K122): Grundversorgung	Betriebe mit 3000 - 6000 stationären Fällen
<input type="checkbox"/>	Versorgungsniveau 5 (K123): Grundversorgung	Betriebe mit 0 - 3000 stationären Fällen
<input type="checkbox"/>	Spezialklinik: Chirurgie (K231)	
<input type="checkbox"/>	Spezialklinik: Gynäkologie / Neonatologie (K232)	
<input type="checkbox"/>	Spezialklinik: Pädiatrie (K233)	
<input type="checkbox"/>	Spezialklinik: Geriatrie (K234)	
<input type="checkbox"/>	Spezialklinik: Diverse Spezialkliniken (K235)	

4.2 Personalressourcen

Datenquelle			
<input type="checkbox"/>	Zahlen des Bundesamtes für Statistik	<input checked="" type="checkbox"/>	Eigene Erhebung (gerundet auf 0.5 Stellen)

Personalgruppen	Anzahl Vollzeit-Äquivalente	Bemerkungen und Details (Kader, Assistenten, Belegsärzte etc.)
Ärzte	48.5	
Pflege	113.5	
Andere medizinische oder therapeutische Berufe	89.0	
Verwaltung, Ökonomie, Hotellerie	66.5	
Auszubildende (Lehr-, Aus- und Weiterbildungsstellen)	56.0	Auszubildende Pflege DN II, HF und FAGE
	7	Küche, EDV, technischer Dienst
	1	Physiotherapeutin
	1	Massagepraktikantin
	1	TOA
	2	Ernährungsberaterinnen HF

Kommentar zu den Personalressourcen

Die Auszubildenden der Pflegeberufe sind nicht vollzeitlich am Spital tätig und sind von der Schule angestellt.
 Management und Administration 22
 Spitaltechnik 8

4.3 Fallzahlen

Datenquelle			
<input type="checkbox"/>	Zahlen des Bundesamtes für Statistik	X	Eigene Erhebung
Fachgebiet (Klinik oder Disziplin)	Anzahl stationäre Fälle	Anzahl teilstationäre und ambulante Fälle	Bemerkungen
Medizin	1764		Kinder mitgerechnet
Allg. Chir.	1283		
ORL	102		
Orthopädie	378		
Urologie	122		
Gynäkologie	288		
Geburtshilfe	344		
Kranke Säuglinge	94		
Gesamt	4375		Ohne gesunde Säuglinge
Kommentar zu den Fallzahlen			
297 Kinder inklusive kranke Säuglinge			

4.4 Weitere Leistungskennzahlen

Datenquelle			
<input type="checkbox"/>	Zahlen des Bundesamtes für Statistik	X	Eigene Erhebung
Kennzahl	Anzahl	Bemerkungen	
Pflegetage	37674	Gesunde Säuglinge sind mitgezählt	
durchschnittliche Aufenthaltsdauer (total)	8.61	Ohne Psychiatrie: 7.96 Tage	
Geburten (stationär und ambulant)	stationär 297, ambulant 1		
Operationen stationär	2070		
Operationen ambulant und teilstationär	9115		
Kommentar zu den weiteren Leistungszahlen			
<p>Dialyse Auf der Dialysestation wurden 2008 bei 23 Patienten insgesamt 1418 Hämodialysen durchgeführt.</p> <p>Ernährungsberatung Im 2008 haben 238 stationäre und 539 ambulante Ernährungsberatungen in den Bereichen Stoffwechselerkrankungen, Adipositas, Gastro, Niereninsuffizienz und Mangelernährung stattgefunden. 1466 ernährungstherapeutische Betreuungen wurden durchgeführt mit Schwerpunkt Mangelernährung und Nahrungsaufbau für Patientinnen und Patienten nach Operationen.</p> <p>Diabetesberatungen Es wurden 827 Beratungen bei 230 Personen durchgeführt. Von diesen 230 Personen wurden 42 von Hausärzten zur ambulanten Beratung zugewiesen.</p> <p>Physiotherapie Im Berichtsjahr wurden insgesamt 33794 physiotherapeutische Behandlungen durchgeführt.</p>			

4.5 Top Ten-Diagnose stationär

Datenquelle			
<input type="checkbox"/>	Zahlen des Bundesamtes für Statistik	<input checked="" type="checkbox"/>	Eigene Erhebung

Rang	Anzahl Fälle	Anteil an stationären Fällen [%]	ICD-Code	Beschreibung: ICD ausgeschrieben
1	219	100%	Z38.0	Einling, Geburt im Krankenhaus
2	129	100%	O80.0	Spontangeburt eines Einling
3	93	100%	S06.0	Gehirnerschütterung
4	85	100%	M17.1	Sonstige primäre Gonarthrose
5	70	100%	M16.1	Sonstige primäre Koxarthrose
6	67	100%	K40.9	Doppelseitige Hernie inguinalis mit Gangrän
7	53	100%	K52.9	Nicht infektiöse Gastroenteritis und Kolitis
8	48	100%	K80.1	Gallenblasenstein mit sonstiger Cholezystitis
9	44	100%	M51.1	Lumbale und sonstige Bandscheibenschäden mit Radikulopathie
10	40	100%	S52.5	Distale Fraktur des Radius: nicht näher bezeichnet

Kommentar zu den Top Ten-Diagnosen stationär

Kein Kommentar

4.6 Top Ten- Eingriffe

Datenquelle			
<input type="checkbox"/>	Zahlen des Bundesamtes für Statistik	<input checked="" type="checkbox"/>	Eigene Erhebung

Rang	Anzahl Eingriffe	Anteil an stationären Fällen [%]	CHOP-Code	Beschreibung: CHOP ausgeschrieben
1	109	100%	81.51	Totalendoprothese des Hüftgelenks
2	96	100%	81.54	Totalendoprothese des Kniegelenks
3	85	100%	74.1	Tiefe zervikale sectio caesarea
4	75	100%	51.23	Laparoskopische Cholezystektomie
5	68	100%	75.69	Naht eines anderen frischen geburtsbedingten Risses
6	49	100%	79.32	Offene Reposition einer Fraktur an Tibia und Fibula mit innerer Knochenfixation
7	48	100%	79.36	Offene Reposition einer Fraktur an Radius und Ulna mit innerer Knochenfixation
8	47	100%	44.13	Sonstige Gastroskopie
9	46	100%	47.09	Sonstige Appendektomie
10	40	100%	86.22	Débridement von Wunde, Infektion oder Verbrennung durch Exzision

Kommentar zu den Top Ten-Eingriffen

Kein Kommentar

4.7 Altersstatistik

Datenquelle			
<input type="checkbox"/>	Zahlen des Bundesamtes für Statistik	<input checked="" type="checkbox"/>	Eigene Erhebung

Kategorie	Alter	Anzahl männliche Patienten ♂	Anzahl weibliche Patientinnen ♀
1	0 bis 1	181	160
2	2 bis 4	39	21
3	5 bis 9	45	25
4	10 bis 14	43	30
5	15 bis 19	71	58
6	20 bis 24	85	140
7	25 bis 29	81	198
8	30 bis 34	51	195
9	35 bis 39	63	124
10	40 bis 44	106	151
11	45 bis 49	127	128
12	50 bis 54	120	114
13	55 bis 59	191	146
14	60 bis 64	178	137
15	65 bis 69	170	152
16	70 bis 74	151	182
17	75 bis 79	183	226
18	80 bis 84	147	215
19	85 bis 89	101	143
20	90 bis 94	35	59
21	95 und älter	3	10
Gesamt		2171	2614

4.8 Kennzahlen zur Einschätzung des Patientenkollektives

Datenquelle			
<input type="checkbox"/>	Zahlen des Bundesamtes für Statistik	X	Eigene Erhebung

Case-Mix-Index des Spitals (CMI)	0,898 (0.901)
Definition des Case-Mix-Index	CW 5.1 (CW 6.0)
Notfallstation	X mit Aufnahmepflicht gemäss Spitalliste <input type="checkbox"/> ohne Aufnahmepflicht (nicht auf Spitalliste)

Kennzahl	Anzahl Fälle	Bemerkungen
Notfälle stationär	2258	
Notfälle ambulant und teilstationär	3265	
Fälle Intensivpflegestation , SGI-anerkannt	420	
Fälle Kinder-Intensivpflegestation , SGI-anerkannt	--	
Verlegungen in ein anderes Spital	113	
Austritte nach Hause	5010	
Andere Austritte (Heim / Reha-Klinik)	43	
Kommentar zu den Kennzahlen zur Einschätzung des Patientenkollektives		
Kein Kommentar		

4.9 Mortalitätszahlen

4.9.1 Spitaleigene Mortalitätserhebung

Datenquelle			
<input type="checkbox"/>	Zahlen des Bundesamtes für Statistik	<input type="checkbox"/>	Eigene Erhebung

Resultate
Keine Angaben
Kommentar
<p>Es gehört zum Leistungsauftrag und zum Konzept des KSGL Sterbende aufzunehmen und bis zum Schluss zu begleiten. Deshalb sagen gesamtbetriebliche Mortalitätskennzahlen nichts aus zur Qualität der Leistungserbringung. Solange unser Versorgungskonzept Bestand hat, kann die Mortalitätsrate mit qualitätssteigernden Massnahmen nicht entscheidend gesenkt werden und sie wird im Vergleich zu anderen Spitälern immer hoch sein. Für einen Vergleich von Mortalitätszahlen bei bestimmten Eingriffen oder Diagnosen (Bsp. nach Schlaganfall) mit anderen Spitälern ist die Aussagekraft sehr beschränkt, da das KSGL über statistisch nicht signifikante Fallzahlen verfügt.</p> <p>Das Bundesamt für Gesundheit ermittelt Mortalitätskennzahlen und wird diese vermutlich veröffentlichen. Dabei wird es bemüht sein aufzuzeigen, was mit den Kennzahlen gemacht werden kann und was nicht. Das KSGL ist indessen überzeugt davon, dass dies nicht gelingen wird. Es wird immer Veröffentlichungen geben, welche die sensiblen Kennzahlen vereinfachen. Die Spitäler mit hohen Sterberaten werden dabei ungerechtfertigterweise in ein schlechtes Licht gerückt, was letztlich dazu führt, dass sie gezwungen werden, Versorgungskonzepte zu entwickeln, die darauf abzielen, Leute nicht mehr im eigenen Spital sterben zu lassen. Diese absehbare Entwicklung möchte das KSGL nicht unterstützen, weshalb es selbst auf jegliche Veröffentlichung von Mortalitätskennzahlen verzichtet.</p>

4.9.2 Mortalitätszahlen BAG / Helios

Kommentar zu den Mortalitätszahlen BAG / Helios

Kein Kommentar

4.9.3 Umgang mit Todesfällen im Spital

<input type="checkbox"/>	Nein, das Spital besitzt kein Begleitangebot zum Sterbeprozess
X	Ja, das Spital besitzt ein Begleitangebot zum Sterbeprozess
	Beschreibung des Begleitangebotes (z. Bsp. Verfügungen, Seelsorge, Palliative Station, Angehörigenbetreuung etc.)
	Im Patientenprozess beschrieben: Informationsabläufe, Transport, Einbindung Sozialdienst und care team.

5 Zufriedenheitsmessungen

5.1 Patientenzufriedenheit PEQ Kurzfragebogen

Name des Anbieters	Entwicklung	Name Messinstrument / -programm	Beschreibung der Mess-Methode	Datum letzte Messung	Mess-periodizität	Bemerkungen
Verein Outcome	<input type="checkbox"/> intern <input checked="" type="checkbox"/> validiert	PEQ	Kurzfragebogen			Ab 2009

5.1.1 Gesamtzufriedenheitsmessung

Gesamtzufriedenheit aufgrund der Frage: Würden Sie Ihren Freunden das Spital empfehlen?	Wert [%]	Bemerkungen
		2008 keine Erhebung durchgeführt.

5.1.2 Detaillierter Ausweis

Bereich	Wert [%]	Medizin	Chirurgie	Andere: welche?	Bemerkungen
Ärzte					2008 keine Erhebung durchgeführt.
Pflege					
Organisation & System					

5.2 Andere Patientenzufriedenheits-Messprogramme

Name des Anbieters	Entwicklung	Messinstrument / Messprogramm	Beschreibung der Mess-Methode	Datum letzte Messung	Mess-periodizität	Bemerkungen
KS Glarus	X intern <input type="checkbox"/> validiert	Fragebogen	schriftliche, anonyme Befragung	2008	Gesamtes Jahr	3500 verteilte Fragebögen. Rücklauf 497.

Resultate		
Bereich	Wert [%]	Bemerkungen und Detaillierung (nach Kliniken / Abteilungen)
Ärzte	93.97 95.42	Befragung ambulanter Patienten Befragung stationärer Patienten
Pflege	87.33 97.16	Befragung ambulanter Patienten Befragung stationärer Patienten
Organisation	83.1 82.57	Befragung ambulanter Patienten Befragung stationärer Patienten
Hotellerie	88.46	Befragung stationärer Patienten
Öffentliche Infrastruktur	90.83	Befragung stationärer Patienten
Kommentar		
Für das Jahr 2009 ist bereits eine Patientenzufriedenheitsumfrage mit MECON gestartet. Die Patientenzufriedenheit wurde 2003 und 2006 mittels Fragebogen von MECON gemessen.		

5.3 Mitarbeiterzufriedenheit

Name des Anbieters	Entwicklung	Messinstrument / Messprogramm	Beschreibung der Mess-Methode	Datum letzte Messung	Mess-periodizität	Bemerkungen
	<input type="checkbox"/> intern <input type="checkbox"/> validiert	Im 2008 wurde keine Erhebung zur Mitarbeiterzufriedenheit durchgeführt.				

Resultate		
Bereich	Wert [%]	Bemerkungen
Ärzte		2008 keine Erhebung durchgeführt.
Pflege		
Andere medizinische oder therapeutische Berufe		
Verwaltung, Ökonomie, Hotellerie		
Gesamtinstitution		
Kommentar		
Die Zufriedenheit der Mitarbeitenden wurde im 2003 mittels Fragebogen von MECON gemessen. Eine interne Erhebung der Mitarbeiterzufriedenheit ist für 2009 vorgesehen.		

5.4 Zuweiserzufriedenheit

Name des Anbieters	Entwicklung	Messinstrument / Messprogramm	Beschreibung der Mess-Methode	Datum letzte Messung	Mess-periodizität	Bemerkungen
MECON	<input type="checkbox"/> intern <input checked="" type="checkbox"/> validiert	Zufriedenheitsaspekte der Zuweiser	Schriftlich, anonym. Erfassung des Unzufriedenheitsindex	2008	Alle 3 Jahre	Benchmark mit 24 Spitälern.

Resultate		
Bereich	Wert [%]	Bemerkungen
Ärzte		Die Befragung mit MECON fragt die Zufriedenheit der Zuweisenden mit den Ärzten nicht separat ab. Deshalb ist eine Angabe des Wertes nicht möglich. Kommt dazu, dass MECON mit einem Unzufriedenheitswert arbeitet.
Pflege		dito
Andere medizinische oder therapeutische Berufe		dito
Verwaltung, Ökonomie, Hotellerie		dito
Gesamtinstitution		Der Unzufriedenheitsindex liegt bei 23.1, während dieser Index für alle 24 teilnehmenden Spitäler bei 24.3 liegt. Je kleiner der Unzufriedenheitswert, desto zufriedener sind die Zuweisenden.
Kommentar		
<p>Die Auswertung zeigt für das Kantonsspital Glarus ein erfreuliches Bild. Überdurchschnittlich hohe Zufriedenheit weist das KSGL in den Bereichen <i>Organisation, Einweisungsprozess, Zusammenarbeit</i> und <i>Patienten/Image</i> aus. Leicht unterdurchschnittlich sind die Werte beim Leistungsspektrum und dem Berichtswesen.</p> <p>Die Auswertung zeigt auch, dass die Zufriedenheit der Grundversorger allein (d.h. ohne Spezialisten) in allen abgefragten Bereichen über dem Mittelwert der Vergleichsspitäler liegt. In den Bereichen <i>Organisation</i> und <i>Einweisungsprozess</i> gehört das KSGL gar zu den besten 25 % aller Spitäler.</p>		

6 Qualitätsindikatoren

6.1 Rehospitalisation (Wiedereintritte)

6.1.1 Potentiell vermeidbare Rehospitalisationsrate innert (30) 10 Tagen, mit SQLape

Anzahl Austritte	Anzahl Wiedereintritte	Rehospitalisationsrate: Werte [%]	Auswertungsinstanz	Bemerkungen
4576		1.5%	KS Glarus	Gemessene Rehospitalisationsrate innert 10 Tagen

6.1.2 Beteiligung an anderen Messprogrammen zum Thema Rehospitalisation

<input checked="" type="checkbox"/>	Nein, das Spital beteiligt sich nicht an anderen Messprogrammen zum Thema Rehospitalisation
<input type="checkbox"/>	Ja, das Spital beteiligt sich an folgenden Messprogrammen zum Thema Rehospitalisation:

6.2 Infektionen

6.2.1 Postoperative Wundinfekte nach Swiss Noso / IVQ

<input type="checkbox"/>	Nein, das Spital beteiligt sich nicht am Messprogramm von SwissNOSO
X	Ja, das Spital beteiligt sich am Messprogrammen mit unten aufgeführten Messthemen (3 aus 8) ab 2009

	Messthemen	Messwerte	Bemerkungen
<input type="checkbox"/>	Gallenblase		
<input type="checkbox"/>	Blinddarmentfernung		
<input type="checkbox"/>	Hernieoperation		
X	Operation am Dickdarm		
X	Kaiserschnitt		
<input type="checkbox"/>	Herzchirurgie		
X	Hüftgelenksprothesen		
<input type="checkbox"/>	Kniegelenksprothesen		

6.2.2 Beteiligung an anderen Infektions-Messprogrammen

<input type="checkbox"/>	Nein, das Spital beteiligt sich nicht an anderen Messprogrammen zum Thema Infektionen
X	Ja, das Spital beteiligt sich an folgenden Messprogrammen zum Thema Infektionen:

Name des Anbieters	Entwicklung	Nennung des Instrumentes und Beschreibung der Messmethode	Datum der letzten Messung	Messperiodizität	Bemerkungen
SwissNOSO	<input type="checkbox"/> intern X validiert	CH-Händehygienekampagne	2007		

Resultate

Händedesinfektionsmittelverbrauch in Litern am KS Glarus 2007: 33.
Die Durchschnittsmenge an Schweizer Spitälern beträgt 30 – 35 Liter pro 1000 Pflergetage.

Kommentar

Kein Kommentar

6.2.3 Präventionsmassnahmen

<input type="checkbox"/>	Nein, das Spital führt keine Präventionsmassnahmen im Bereich Infektionen durch
X	Ja, das Spital führt folgende Präventionsmassnahmen im Bereich Infektionen durch:
	Beschreibung der Präventionsmassnahmen und -instrumente:
	Messung des Verbrauchs von Händalkohol.

6.3 Komplikationen

6.3.1 Beteiligung an Messprogrammen

X	Nein, das Spital beteiligt sich nicht an Messprogrammen zum Thema Komplikationen
<input type="checkbox"/>	Ja, das Spital beteiligt sich an folgenden Messprogrammen zum Thema Komplikationen
	Begriffsdefinition „Komplikation“

Name des Anbieters	Entwicklung	Nennung des Instrumentes und Beschreibung der Messmethode	Datum der letzten Messung	Messperiodizität	Bemerkungen
	<input type="checkbox"/> intern <input type="checkbox"/> validiert				

Resultate

Kommentar

Die chirurgische Klinik führt einmal pro Woche eine Komplikationenkonferenz durch.

6.3.2 Präventionsmassnahmen

<input type="checkbox"/>	Nein, das Spital führt keine Präventionsmassnahmen im Bereich Komplikationen durch
X	Ja, das Spital führt folgende Präventionsmassnahmen im Bereich Komplikationen durch:
	Beschreibung der Präventionsmassnahmen und –instrumente:
	Thromboseprophylaxe, Antibiotikaprophylaxe, Händehygiene.

6.4 Pflegeindikator „Stürze“

6.4.1 Beteiligung an Messprogrammen

<input type="checkbox"/>	Nein, das Spital beteiligt sich nicht an Messprogrammen zum Thema Stürze
X	Ja, das Spital beteiligt sich an folgenden Messprogrammen zum Thema Stürze
	Begriffsdefinition „Sturz“
	„Als ein Sturz kann jedes Ereignis definiert werden, bei dem ein Mensch versehentlich oder absichtlich zu Boden oder auf eine andere, tiefer gelegene Ebene fällt und liegen bleibt“ (Tideiksaar S. 33). Einschränkungen: Ereignisse, welche auf Grund eines Stosses, Verlust des Bewusstseins, plötzlich einsetzender Lähmung oder eines epileptischen Anfalles auftreten, werden nicht als Stürze angesehen. Der Sturz ist dann eine Folge des Verlustes des primären Gesundheitszustandes.

Name des Anbieters	Entwicklung	Nennung des Instrumentes und Beschreibung der Messmethode	Datum der letzten Messung	Messperiodizität	Bemerkungen
KS Glarus	X intern <input type="checkbox"/> validiert	Analyse der Sturzprotokolle Die Stürze werden systematisch erfasst und ausgewertet.	2008 durchgehend	jährlich	

Resultate

Im 2008 ereigneten sich 135 Stürze bei 37674 Pflgetagen (inklusive Säuglinge). Die Folgen daraus waren:
76% ohne Verletzungen, 24% RQW, Schürfungen, Prellungen, Hämatome an Weichteilen, diffuse Schmerzen Rücken/Gesäss, 1x Nahtblutung, 2x Verlegung auf IPS zur Überwachung. Verletzungen mit invasiv-therapeutischen Folgen: 1x Hüftluxation. Es sind keine Frakturen zu verzeichnen.

Kommentar

Die Zunahme älterer Patientinnen und Patienten spiegelt sich in der Sturzstatistik. Aus den Sturzprotokollen ist zu entnehmen, dass lediglich einzelne Stürze in Anwesenheit von Pflegepersonen passierten, die anderen Stürze erfolgten innerhalb selbsttätiger, eigener Aktivitäten der Patientinnen und Patienten. Deutlich zeichnet sich in den Pflegedokumentationen die Früherfassung der sturzgefährdeten Patientinnen und Patienten ab. Dennoch sind trotz vielfältiger Massnahmen die Stürze nicht zu vermeiden, wenn wie am KS Glarus die Autonomie der Patientinnen und Patienten sehr hoch bewertet wird. Freiheitseinschränkende Massnahmen werden selten und wenn, äusserst gezielt und möglichst kurzfristig umgesetzt.

6.4.2 Präventionsmassnahmen

<input type="checkbox"/>	Nein, das Spital führt keine Präventionsmassnahmen im Bereich Stürze durch
X	Ja, das Spital führt folgende Präventionsmassnahmen im Bereich Stürze durch: Beschreibung der Präventionsmassnahmen Das KSGL verfügt über einen Pflegestandard Sturzprävention. Systematische, schriftliche Erfassung des Sturzrisikos bei Patientinnen und Patienten mit bekannten Faktoren, die auf ein erhöhtes Sturzrisiko schliessen lassen. Führen eines Interventionsprotokolls bei erhöhtem Sturzrisiko und bei stattgefundenem Sturz. Erfassung der Stürze mittels Sturzprotokoll, welches Angaben zum Sturzhergang und zu den Risikofaktoren für einen Sturz dokumentiert und die aus dem Sturzgeschehen abgeleiteten Konsequenzen beschreibt. Sturzinformativbroschüre für Patientinnen und Patienten und Besucher. Erstellen von akuten Pflegediagnosen und Risikopflegediagnosen mit entsprechender Pflegeplanung.

6.5 Pflegeindikator „Dekubitus“ (Wundliegen)

6.5.1 Beteiligung an anderen Messprogrammen

<input type="checkbox"/>	Nein, das Spital beteiligt sich nicht an anderen Messprogrammen zum Thema Dekubitus
x	Ja, das Spital beteiligt sich an folgenden Messprogrammen zum Thema Dekubitus:

Name des Anbieters	Entwicklung	Nennung des Instrumentes und Beschreibung der Messmethode	Datum der letzten Messung	Messperiodizität	Bemerkungen
KG Glarus	X intern <input type="checkbox"/> validiert	Erfassung aller Patientinnen und Patienten an einem Stichtag	08. Aug.08	jährlich	

Resultate

Zwei Dekubitalulcera Grad II
Zwei Dekubitalulcera Grad I

Kommentar

Das KSGL verfügt über einen Pflegestandard Dekubitusprophylaxe und -therapie. Risikopatientinnen und Patienten werden mittels einer schriftlichen Dekubitusrisikoeinschätzung erfasst. Ein Bewegungsplan dokumentiert die risikominimierenden körperlichen Aktivitäten, zu welchen die Patientin / der Patient animiert werden oder wie pflegetherapeutische Lagerveränderungen vorgenommen werden.

6.5.2 Präventionsmassnahmen

<input type="checkbox"/>	Nein, das Spital führt keine Präventionsmassnahmen im Bereich Dekubitus durch
<input checked="" type="checkbox"/>	Ja, das Spital führt folgende Präventionsmassnahmen im Bereich Dekubitus durch:
	Beschreibung der Präventionsmassnahmen
	Früherfassung Dekubitusgefährdeter Patienten und Patientinnen mittels standartisiertem Assessmentinstrument. Erstellen von akuten Pflegediagnosen und Risikopflegediagnosen mit entsprechender Pflegeplanung.

7 Qualitätsaktivitäten

7.1 Q-Zertifizierungen oder angewendete Normen / Standard

Bereich (ganzer Betrieb oder Abteilung / Disziplin)	Angewendete Norm	Zertifizierungs- jahr	Jahr der letzten Rezertifizierung	Bemerkungen
Qualitätsmanagement	SanaCERT Suisse	2008		
Infektionsprävention und Spitalhygiene	SanaCERT Suisse	2008		
Erhebung von Patienten- urteilen	SanaCERT Suisse	2008		
Schmerzbekämpfung	SanaCERT Suisse	2008		
Abklärung und Behand- lung von Diabetes melli- tus	SanaCERT Suisse	2008		
Pflege	SanaCERT Suisse	2008		
Umgang mit kritischen Zwischenfällen	SanaCERT Suisse	2008		
Risikomanagement	SanaCERT Suisse	2008		
Spezifische Bereiche				
Hygiene Kontrolle Küche	Al medica / ABA AG	2008		
Elektrische Anlagen	Elektrosuisse	2008		
Baby-Friendly-Hospital- Initiative (Stillfreundliche Klinik)	UNICEF	2003	2008	
ASA-Systemkontrolle	Arbeitsinspektorat des Kantons Glarus	2008		
SanaTrain – Physiothe- rapie	QualiCERT	2008	jährlich	
OP-Säle, Notfall	Operational Qualitfication Clean-Air-service AG	2008	jährlich	
Labor	QUALAB	2007		

7.2 Übersicht von laufenden Aktivitäten

Auflistung der aktuellen, **permanenten** Aktivitäten

Bereich (ganzer Betrieb oder Abteilung / Disziplin)	Aktivität (Titel)	Ziel	Status Ende 2008
Qualitätsmanagement	Einführung und Umsetzung des Beschwerdemanagements	Umsetzung des kontinuierlichen Beschwerdemanagements im ganzen Spital	Beschwerdemeldungen werden systematisch bearbeitet
CIRS	Umsetzung CIRS in allen Kliniken	Alle Meldungen sind innerhalb von 2 Monaten nach Eingang in den Fachgremien diskutiert und Massnahmen sind festgehalten. Optimierung des elektronischen Portals CIRS	Eingang von 30 Fällen im Berichtsjahr. Fälle werden monatlich diskutiert und Bereichsspezifische oder Bereichsübergreifende Massnahmen dokumentiert und kommuniziert
Erhebung von Patientenurteilen	Permanente Patientenzufriedenheitsmessung. Befragungskonzept im 3-Jahresrhythmus.	3 Monate nach der Information zu den Umfrageergebnissen werden die Verbesserungsvorschläge dem Standardverantwortlichen mitgeteilt. Rückmeldung alle 6 Monate über den Erfolg der Massnahmen Umfragerhythmus wird beibehalten	Für 2009 in die Wege geleitet
Spitalhygiene	Permanentes Keimmonitoring. Regelmässige Hygienebegehungen	Resistenzen sind bekannt Überprüfung der Hygienemassnahmenumsetzung in allen Bereichen mit Berichterstattung	Hygienebegehungen sind planmässig ausgeführt
Pflege	Erfassung der Sturzereignisse Optimierung des Pflegeprozesses	90% der Sturzrisikoerfassungen sind korrekt erstellt. Der Pflegeprozess-Regelkreis wird auf allen Stationen täglich umgesetzt und dokumentiert. Bei 90% der stationären Patienten liegt innerhalb der ersten 24h eine Pflegeplanung vor, die vollumfänglich die Dokumentationsvorgaben abdeckt	s. 6.4 Je nach Patientenaufwand schwankende Umsetzungsqualität.
Schmerzbehandlung	Ausweitung des Standards auf die Behandlung aller Schmerztypen.	Anpassung des Standards an Anforderungen SanaCERT	In Arbeit
Branchenlösung H+, Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz	Umsetzung der Branchenlösung im Jahr 2009	Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz verbessern.	In Arbeit
Kommentare			
Kein Kommentar			

7.3 Übersicht über aktuelle Qualitäts-Projekte

Auflistung der aktuellen Qualitätsprojekte im Berichtsjahr (laufend / beendet)

Bereich (ganzer Betrieb oder Abteilung / Disziplin)	Projekt (Titel)	Ziel	Laufzeit (von ... bis)
Qualitätsmanagement	Integration des Qualitätsmanagements in die neue Organisationsstruktur	95% der Prozesse sind gemäss Prozessstruktur dokumentiert.	März - Juni 2009
	Erhebung von Patientenurteilen	Die Patientenzufriedenheit ist bis Juli 09 gemessen und analysiert.	Februar - Juli 2009
Infektionsprävention und Spitalhygiene	Beteiligung an der nationalen Überwachung (Surveillance) von postoperativen Wundinfektionen mit SwissNoso	Erfassung der postoperativen Wundinfektionen ausgewählter Operationen. Benchmark.	2009 - 2010
Schmerzbehandlung	Patientenbefragung zur Schmerzbehandlung	Bis 31.12.09 existieren verwertbare Daten zur Situation der ambulanten Patienten bezüglich Schmerzbehandlung.	Juni – Dez. 09
Kommentare			
Kein Kommentar			

8 Schlusswort und Ausblick

Das KSGL leistet bereits heute einen grossen Effort für die Sicherung der Qualität. Es sind dies in erster Linie natürlich die Mitarbeitenden, die in direktem Kontakt zum Patient stehen, aber auch solche, die Instrumente und Methoden entwickeln und einführen. Künftig - spätestens aber mit der Einführung von Fallpauschalen – werden Fragen der Qualität aber einen noch höheren Stellenwert erhalten. Transparenz wird gefordert, was im Grundsatz richtig ist. Aber auch dafür braucht es Qualität – nämlich Qualität in der Methodik! Einen Wildwuchs gilt es zu verhindern. In diesem Sinn ist die Fusion des «Interkantonalen Vereins für Qualitätssicherung und -förderung» (IVQ) und der «Nationalen Koordinations- und Informationsstelle für Qualitätssicherung» (KIQ) zu begrüssen.

Das KSGL wird im 2009 folgende Ergebnismessungen durchführen:

- SwissNoso: postoperative Infektionen
- MECON: Patientenzufriedenheit
- PEQ: Patientenzufriedenheit
- Intern: Mitarbeiterzufriedenheit

Im Durchschnitt beschäftigt ein Schweizer Spital mehr als eine Vollzeitstelle für das Qualitätsmanagement. Meistens ist diese Person direkt der Spitalleitung unterstellt. Auch das KSGL geht diesen Weg, auch wenn zur Zeit deutlich weniger als eine Vollzeitstelle zur Verfügung steht. Das KSGL schafft die Stelle für ein teilzeitliches Qualitätsmanagement, das dem Spitaldirektor direkt unterstellt ist. Die Rahmenbedingungen für eine kontinuierliche Weiterentwicklung der Qualität sind somit geschaffen.

9 Individuelle Anhänge

- 9.1. Interner Fragebogen zur Erfassung der Patientenzufriedenheit
- 9.2. Fragebogen MECON zur Erfassung der Patientenzufriedenheit
- 9.3. Fragebogen MECON zur Erfassung der Einweiserzufriedenheit

9.1. Interner Fragebogen zur Erfassung der Patientenzufriedenheit

VERWALTUNG

Tel 055 / 646 33 33
Fax 055 / 646 43 00
e-mail: verwaltung@ksgl.ch



Beschwerdemanagement

Patientenzufriedenheit

Liebe Patientin
Lieber Patient

Im Rahmen der Qualitätssicherung am Kantonsspital Glarus möchten wir gerne erfahren, wo wir uns aus Ihrer Sicht verbessern können.

Falls Sie entsprechende Bemerkungen zu Ihrem Aufenthalt oder Ihrer Behandlung haben, bitten wir Sie, uns dieses Formular mit dem beigelegten Rückantwortcouvert der Verwaltungsdirektion des Kantonsspitals Glarus zuzustellen (Abgabe an der Pforte oder per Post). Das Ausfüllen des Formulars ist freiwillig und kann anonym erfolgen.

Wir wünschen Ihnen gute Genesung und danken Ihnen für Ihre Unterstützung.

KANTONSSPITAL GLARUS

Verwaltungsdirektion

1. Angaben zur Person (freiwillig)

Name / Vorname _____
Adresse _____
Postleitzahl/Ort/Land _____

Telefonnummer _____
Telefaxnummer _____
Email _____

Vertretung durch (Angehörige, Organisation etc.) _____

2.1. Patientenkategorie stationär

Versicherungsstatus allgemein halbprivat privat

2.2. Klinik

Medizin Chirurgie Frauenklinik

3. Denken Sie bitte an all die unterschiedlichen Situationen, in welchen Sie mit dem Personal und den Ärzten Umgang hatten. Hat man sich genug um Sie gekümmert?

Fühlten Sie sich durch die Ärzte respektvoll behandelt und gingen die Ärzte auf Ihre Probleme ein?	nein, gar nicht <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> ja, immer <input type="checkbox"/>	keine Antwort <input type="checkbox"/>
War die Beziehung zu den Ärzten persönlich und menschlich?	nein, gar nicht <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> ja, sehr <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wie gut konnten Sie den Ärzten vertrauen?	kein Vertrauen <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> volles Vertrauen <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
War das Pflegepersonal freundlich und hilfsbereit?	nein, gar nicht <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> ja, immer <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wie ist das Pflegepersonal auf Ihre Bedürfnisse eingegangen?	viel zu wenig <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> sehr einfühlsam <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wie viel Zeit hat sich das Pflegepersonal für Sie genommen?	viel zu wenig <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> sehr viel <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4. Wie haben Sie die Zusammenarbeit des Spitalpersonals erlebt?

Wie gut arbeiteten Ihrer Meinung nach die Ärzte und das Pflegepersonal zusammen?	sehr schlecht	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	sehr gut	keine Antwort <input type="checkbox"/>
Wie gut wurden Ihre Termine im Spital eingehalten?	oft langes Warten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	keine Wartezeiten	<input type="checkbox"/>

5. Wenn Sie an Ihre Mahlzeiten zurückdenken, wie waren Abwechslung und Präsentation des Essens? Wie hat es Ihnen geschmeckt?

Wie abwechslungsreich war das Essen?	immer dasselbe	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	viel Abwechslung	keine Antwort <input type="checkbox"/>
Wie schön waren die Mahlzeiten angeordnet?	lieblos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	sehr schön	<input type="checkbox"/>
Wie hat Ihnen das Essen geschmeckt?	sehr schlecht	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	sehr gut	<input type="checkbox"/>

6. Wie hat Ihnen die Einrichtung des Spitalzimmers gefallen? Entsprach die Ausstattung des Zimmers Ihren Wünschen und Bedürfnissen oder haben Sie etwas vermisst?

War die Einrichtung des Zimmers freundlich und angenehm?	nein, gar nicht	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	ja, sehr	keine Antwort <input type="checkbox"/>
War Ihr Zimmer in jeder Hinsicht praktisch und Ihren Wünschen entsprechend ausgestattet?	nein, gar nicht	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	ja, absolut	<input type="checkbox"/>
War das Zimmer absolut sauber und hygienisch?	nein, gar nicht	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	ja, immer	<input type="checkbox"/>

7. Als Nächstes zwei Fragen zu Ihrem Spitalaustritt.

Erhielten Sie vom Personal die nötigen Hinweise für den weiteren Heilungsverlauf? (z.B. bzgl. Rehabilitation, Arbeitsfähigkeit, Belastungen, Notfalladresse, Medikamente)	nein, gar nicht	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	ja, voll und ganz	<input type="checkbox"/>
Wie gut wurden für Sie die Massnahmen zu Hause geregelt? (z.B. Hilfsmittel, Nachbehandlung)	sehr schlecht	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	sehr gut	<input type="checkbox"/>

8. Haben Sie Bemerkungen und Anregungen? Gibt es etwas, das Ihnen besonders gut gefallen hat oder etwas, das Sie besonders gestört hat?

9. Datum und Unterschrift (freiwillig)

Vielen Dank für Ihre Mithilfe!

VERWALTUNG

Tel 055 / 646 33 33
Fax 055 / 646 43 00
e-mail: verwaltung@ksgl.ch



Beschwerdemanagement

Patientenzufriedenheit

Liebe Patientin
Lieber Patient

Im Rahmen der Qualitätssicherung am Kantonsspital Glarus möchten wir gerne erfahren, wo wir uns aus Ihrer Sicht verbessern können.

Falls Sie entsprechende Bemerkungen zu Ihrem Aufenthalt oder Ihrer Behandlung haben, bitten wir Sie, uns dieses Formular mit dem beigelegten Rückantwortcouvert der Verwaltungsdirektion des Kantonsspitals Glarus zuzustellen (Abgabe an der Pforte oder per Post). Das Ausfüllen des Formulars ist freiwillig und kann anonym erfolgen.

Wir wünschen Ihnen gute Genesung und danken Ihnen für Ihre Unterstützung.

KANTONSSPITAL GLARUS

Verwaltungsdirektion

1. Angaben zur Person (freiwillig)

Name / Vorname _____
Adresse _____
Postleitzahl/Ort/Land _____
Telefonnummer _____
Telefaxnummer _____
Email _____
Vertretung durch (Angehörige, Organisation etc.) _____

2.1. Patientenkategorie ambulant/teilstationär

2.2. Klinik/Therapien/Beratungen Medizin Chirurgie Frauenklinik Radiologie
 Physiotherapie/Ergotherapie Beratungen

2.3. Notfalleintritt Ja Nein

3. Zuerst interessiert uns, wie Sie im Spital, der Therapie oder der Beratung empfangen worden sind.

Wer hat Sie überwiesen Spitalarzt Hausarzt/Spezialist selbst angemeldet

Wie gut konnten Sie bei der Terminplanung mitbestimmen? sehr schlecht sehr gut keine Antwort

Wie lange mussten Sie auf Ihre Termine warten? sehr lange sehr kurz

Mussten Sie Wartezeiten in Kauf nehmen? sehr oft sehr selten

4. Denken Sie bitte an all die unterschiedlichen Situationen, in welchen Sie mit dem Personal und den Ärzten Umgang hatten. Hat man sich genug um Sie gekümmert?

Fühlten Sie sich durch die Ärzte respektvoll behandelt und gingen die Ärzte auf Ihre Probleme ein?	nein, gar nicht	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	ja, immer	keine Antwort	<input type="checkbox"/>
War die Beziehung zu den Ärzten persönlich und menschlich?	nein, gar nicht	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	ja, sehr		<input type="checkbox"/>
Wie gut konnten Sie den Ärzten vertrauen?	kein Vertrauen	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	volles Vertrauen		<input type="checkbox"/>
War das Personal freundlich und hilfsbereit?	nein, gar nicht	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	ja, immer		<input type="checkbox"/>
Wie ist das Personal auf Ihre Bedürfnisse eingegangen?	viel zu wenig	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	sehr einfühlsam		<input type="checkbox"/>
Wie viel Zeit hat sich das Personal für Sie genommen?	viel zu wenig	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	sehr viel		<input type="checkbox"/>

5. Eine Behandlung/Therapie/Beratung verlangt Fachkompetenz und Vertrauen. Uns interessiert Ihr Eindruck hierzu.

Wie gut arbeiteten Ihrer Meinung nach die Ärzte und das Personal zusammen?	sehr schlecht	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	sehr gut	keine Antwort	<input type="checkbox"/>
Wie wurden Sie über die Ziele der Behandlung/Therapie/Beratung informiert?	sehr schlecht	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	sehr gut		<input type="checkbox"/>
Wie empfanden Sie die Atmosphäre während der Behandlung/Therapie/ Beratung?	sehr hektisch	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	sehr ruhig		<input type="checkbox"/>
Erhielten Sie vom Personal die nötigen Hinweise für den weiteren Heilungsverlauf? (z.B. bzgl. Arbeitsfähigkeit, Belastungen, Notfalladresse, Medikamente)	nein, gar nicht	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	ja, voll und ganz		<input type="checkbox"/>
Wie gut wurden für Sie die Massnahmen zu Hause geregelt? (z.B. Hilfsmittel, Nachbehandlung)	sehr schlecht	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	sehr gut		<input type="checkbox"/>

6. Haben Sie Bemerkungen und Anregungen? Gibt es etwas, das Ihnen besonders gut gefallen hat oder etwas, das Sie besonders gestört hat?

7. Datum und Unterschrift (freiwillig)

Vielen Dank für Ihre Mithilfe!

9.2 Fragebogen MECON zur Erfassung der Patientenzufriedenheit

Das Spital im Urteil der Patientinnen und Patienten					
Geschlecht:	<input type="checkbox"/> weiblich	<input type="checkbox"/> männlich			
Alter in Jahren:	<input type="checkbox"/> bis 10 Jahre	<input type="checkbox"/> 11–20 Jahre	<input type="checkbox"/> 21–30 Jahre	<input type="checkbox"/> 31–40 Jahre	<input type="checkbox"/> 41–50 Jahre
	<input type="checkbox"/> 51–60 Jahre	<input type="checkbox"/> 61–70 Jahre	<input type="checkbox"/> 71–80 Jahre	<input type="checkbox"/> 81–90 Jahre	<input type="checkbox"/> über 90 Jahre
Muttersprache:	<input type="checkbox"/> Deutsch	<input type="checkbox"/> Französisch	<input type="checkbox"/> Italienisch	<input type="checkbox"/> andere	
Wie sind Sie versichert?	<input type="checkbox"/> allgemein	<input type="checkbox"/> halbprivat	<input type="checkbox"/> privat		
Eintritt:	<input type="checkbox"/> Aufenthalt im Voraus geplant		<input type="checkbox"/> Eintritt als Notfall	<input type="checkbox"/> Geburt	
Aufenthaltsdauer im Spital:	<input type="checkbox"/> 1–3 Tage	<input type="checkbox"/> 4–6 Tage	<input type="checkbox"/> 1–3 Wochen	<input type="checkbox"/> über 3 Wochen	
Wie geht es Ihnen zur Zeit gesundheitlich?	<input type="checkbox"/> sehr gut	<input type="checkbox"/> gut	<input type="checkbox"/> mässig	<input type="checkbox"/> schlecht	<input type="checkbox"/> sehr schlecht
Anleitung:					
Sie erhalten zu jeder Frage zwei beschreibende Wörter und dazwischen fünf Felder zum Ankreuzen.			Bitte Felder sauber und kräftig markieren!		
Bitte kreuzen Sie jeweils nur ein Feld an, nämlich jenes, welches Ihre persönliche Einschätzung am besten beschreibt!			<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			richtig	falsch	
<i>Beachten Sie bitte die folgenden Beispiele:</i>					
Beispiel 1: Wie gut war das Essen?	sehr schlecht	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> sehr gut
					→ dies bedeutet: ziemlich gut
Beispiel 2: Wie freundlich war das Personal?	unfreundlich	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> freundlich
					→ dies bedeutet: unfreundlich
Beispiel 3: Wie gut wurden Sie informiert?	sehr ausführlich	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> viel zu wenig
					→ dies bedeutet: mittelmässig
Wenn Sie eine Frage nicht beantworten können oder wollen , dann machen Sie bitte in der Spalte «keine Antwort» ein Kreuz.					
+					
Ein Spitalaufenthalt ist oft mit grossen Umstellungen verbunden. Bitte überlegen Sie sich, ob Sie das Spital dabei genügend unterstützt hat oder wo es Mängel gab.					keine Antwort
Wie haben Sie die Aufnahme ins Spital erlebt?	:	schnell und unkompliziert	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		mühsam			
Wie wurden Sie vor und beim Eintritt über alles Wichtige für den Aufenthalt im Spital informiert?	:	viel zu wenig	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		ausgezeichnet			
Wie waren Sie mit dem Tagesablauf zufrieden?	:	sehr unzufrieden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		sehr zufrieden			
Wie empfanden Sie das Zusammenleben mit Ihren Mitpatienten?	:	angenehm	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		mühsam			
Haben die Besuchszeiten Ihren Wünschen entsprochen?	:	nein, gar nicht	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		ja, vollständig			
Oftmals fühlen sich Patienten zu wenig informiert. Wie ist das bei Ihnen gewesen, wenn Sie Fragen oder Bedenken hatten, z. B. vor und nach Untersuchungen oder bei Operationen und Therapien?					keine Antwort
Wie ausführlich haben Ihnen die Ärzte alles erklärt?	:	sehr ausführlich	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		viel zu wenig			
Wie verständlich waren diese Erklärungen der Ärzte?	:	schwer verständlich	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		leicht verständlich			
Wie gut wurden Sie durch das Pflegepersonal informiert?	:	sehr ausführlich	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		viel zu wenig			
Wenn Sie ein Problem hatten oder Hilfe brauchten, wussten Sie immer, welche Pflegeperson für Sie zuständig war?	:	ja, immer	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		nein, nie			
Konnten Sie bei der medizinischen Behandlung durch die Ärzte genügend mitbestimmen?		<input type="checkbox"/> Ja, ich konnte immer sehr gut mitbestimmen. <input type="checkbox"/> Ich konnte im Allgemeinen gut mitbestimmen. <input type="checkbox"/> Es war sehr unterschiedlich. <input type="checkbox"/> Ich konnte wenig oder gar nicht mitbestimmen.			
+					
Denken Sie bitte an all die unterschiedlichen Situationen, in welchen Sie mit dem Pflegepersonal und Ärzten Umgang hatten. Hat man sich genug um Sie gekümmert?					keine Antwort
Fühlten Sie sich durch die Ärzte respektvoll behandelt und gingen die Ärzte auf Ihre Probleme ein?	:	nein, gar nicht	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		ja, immer			
War die Beziehung zu den Ärzten persönlich und menschlich?	:	nein, gar nicht	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		ja, sehr			
Wie gut konnten Sie den Ärzten vertrauen?	:	volles Vertrauen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		kein Vertrauen			
War das Pflegepersonal freundlich und hilfsbereit?	:	nein, gar nicht	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		ja, immer			
Wie ist das Pflegepersonal auf Ihre Bedürfnisse eingegangen?	:	sehr einfühlsam	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		viel zu wenig			
Wie viel Zeit hat sich das Pflegepersonal für Sie genommen?	:	viel zu wenig	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		sehr viel			

Wie haben Sie die Zusammenarbeit des Spitalpersonals erlebt?		keine Antwort
Wie gut arbeiteten Ihrer Meinung nach die Ärzte und das Pflegepersonal zusammen?	: sehr gut <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> sehr schlecht	<input type="checkbox"/>
Wie gut wurden Ihre Termine im Spital eingehalten?	: oft langes Warten <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> keine Wartezeiten	<input type="checkbox"/>
Wie lange dauerte es normalerweise nach dem Klingeln, bis sich jemand um Sie gekümmert hat?	<input type="checkbox"/> weniger als 2 Minuten <input type="checkbox"/> 2–5 Minuten <input type="checkbox"/> 6–10 Minuten <input type="checkbox"/> mehr als 10 Minuten <input type="checkbox"/> Ich brauchte die Klingel nie.	+
Im Folgenden interessiert die fachliche Betreuung durch Ärzte und Pflegepersonal. Ihr persönlicher Eindruck ist uns hier wichtig.		keine Antwort
Welchen Eindruck haben Sie von den fachlichen Fähigkeiten der Ärzte?	: sehr kompetent <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> ungenügend	<input type="checkbox"/>
Wie wurde die medizinische Behandlung durch die Ärzte durchgeführt?	: unsorgfältig <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> mit grosser Sorgfalt	<input type="checkbox"/>
Welchen Eindruck haben Sie von den fachlichen Fähigkeiten des Pflegepersonals?	: sehr kompetent <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> ungenügend	<input type="checkbox"/>
Wie wurden Sie durch das Pflegepersonal betreut?	: unsorgfältig <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> mit grosser Sorgfalt	<input type="checkbox"/>
Wie zufrieden waren Sie mit der Behandlung Ihrer Schmerzen?	<input type="checkbox"/> Mir wurden eher zu wenig Schmerzmittel gegeben. <input type="checkbox"/> Perfekt, ich hätte weder mehr noch weniger Schmerzmittel gewollt. <input type="checkbox"/> Ich glaube, mir wurden eher zu viele Schmerzmittel gegeben. <input type="checkbox"/> Ich hatte keine Schmerzen.	
Wenn Sie an Ihre Mahlzeiten zurückdenken, wie waren Abwechslung und Präsentation des Essens? Wie hat es Ihnen geschmeckt?		keine Antwort
Wie abwechslungsreich war das Essen?	: immer dasselbe <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> viel Abwechslung	<input type="checkbox"/>
Wie schön waren die Mahlzeiten angerichtet?	: lieblos <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> sehr schön	<input type="checkbox"/>
Wie hat Ihnen das Essen geschmeckt?	: sehr gut <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> sehr schlecht	<input type="checkbox"/>
Eine grosse Umstellung kann das Wohnen bedeuten. Wie hat Ihnen die Einrichtung des Spitalzimmers gefallen? Entsprech die Ausstattung des Zimmers Ihren Wünschen und Bedürfnissen oder haben Sie etwas vermisst?		keine Antwort
War die Einrichtung des Zimmers freundlich und angenehm?	: nein, gar nicht <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> ja, sehr	<input type="checkbox"/>
War Ihr Zimmer in jeder Hinsicht praktisch und Ihren Wünschen entsprechend ausgestattet?	: nein, gar nicht <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> ja, absolut	<input type="checkbox"/>
War das Zimmer absolut sauber und hygienisch?	: nein, gar nicht <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> ja, immer	<input type="checkbox"/>
Als Nächstes bitten wir Sie um ein Urteil zur Infrastruktur und zum Spital allgemein.		keine Antwort
Waren Sie zufrieden mit den zusätzlichen Verpflegungsmöglichkeiten für Sie und Ihre Besucher (z. B. Cafeteria, Automaten usw.)?	: ja, sehr <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> nein, gar nicht	<input type="checkbox"/>
Wie war das Zusammenleben von Rauchern und Nichtrauchern für Sie?	: unangenehm <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> gar kein Problem	<input type="checkbox"/>
Wie fanden Sie sich im Spitalgebäude zurecht?	: sehr leicht <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> mit grosser Mühe	<input type="checkbox"/>
Wie wirkte die räumliche Gestaltung des Spitalgebäudes insgesamt?	: trist <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> attraktiv	<input type="checkbox"/>
Wie war das Spital für Sie und Ihren Besuch verkehrstechnisch erreichbar?	: sehr gut <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> sehr schlecht	<input type="checkbox"/>

Abschliessend möchten wir Ihnen ein paar Vertiefungsfragen zu möglichen Ereignissen stellen.

Gab es jemanden, der während Ihres Aufenthaltes zu wenig rücksichtsvoll, einfühlsam oder höflich war?	Von den Ärzten auf der Bettenstation ? <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein
	Vom Pflegepersonal ? (Krankenschwestern, Pfleger, Hilffschwwestern) <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein
	Auf der Notfallstation ? <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> kein Notfalleintritt
	Im Anästhesieteam ? <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> keine Operation
Hatten Sie das Gefühl, dass das Pflegepersonal überlastet war? +	<input type="checkbox"/> Ja, das Pflegepersonal war oft überlastet. <input type="checkbox"/> Ich glaube, in einzelnen Fällen war das Pflegepersonal überlastet. <input type="checkbox"/> Nein, ich glaube, das Pflegepersonal war nicht überlastet. +
Wussten Sie jeweils vor den Untersuchungen genau über den Zweck, den Ablauf und die Risiken Bescheid?	<input type="checkbox"/> Nein, ich wurde vor den Untersuchungen zu wenig informiert. <input type="checkbox"/> Vor gewissen Untersuchungen wäre ich gerne besser informiert worden. <input type="checkbox"/> Ja, ich wurde vor den Untersuchungen immer sehr gut informiert.
Wussten Sie über alle Untersuchungsergebnisse genau Bescheid?	<input type="checkbox"/> Nein, ich hätte gerne mehr zu den Untersuchungsergebnissen erfahren. <input type="checkbox"/> Manchmal wurde ich zu wenig über Untersuchungsergebnisse informiert. <input type="checkbox"/> Ja, ich wurde immer gut über die Untersuchungsergebnisse informiert.
Wie gut wurde Ihnen erklärt, warum Sie Medikamente brauchen und wie sie wirken?	<input type="checkbox"/> Ich wusste oft nicht, warum ich die Medikamente nehmen sollte. <input type="checkbox"/> Ich wusste manchmal nicht, warum ich die Medikamente nehmen sollte. <input type="checkbox"/> Ich wusste immer genau, warum ich die Medikamente nehmen sollte. <input type="checkbox"/> Mir wurden keine Medikamente verschrieben.
Sind Sie genügend über mögliche Nebenwirkungen Ihrer Medikamente informiert worden?	<input type="checkbox"/> Nein, über mögliche Nebenwirkungen war mir wenig oder nichts bekannt. <input type="checkbox"/> Ich wusste ungefähr, welche Nebenwirkungen möglich waren. <input type="checkbox"/> Ja, die möglichen Nebenwirkungen waren mir genau bekannt. <input type="checkbox"/> Mir wurden keine Medikamente verschrieben.
Gaben die Ärzte und die Pflegenden jeweils die gleichen Instruktionen oder erhielten Sie manchmal unterschiedliche Anweisungen?	<input type="checkbox"/> Die Anweisungen der Pflege und der Ärzte waren oft sehr verschieden. <input type="checkbox"/> Die Anweisungen der Pflege und der Ärzte waren meistens einheitlich. <input type="checkbox"/> Die Anweisungen der Pflege und der Ärzte waren immer einheitlich.
Wie gut haben Sie die Ärzte und das Pflegepersonal über alles Wichtige für die Zeit nach dem Spitalaufenthalt informiert?	Die Ärzte haben mich für die Zeit nach dem Austritt... <input type="checkbox"/> eher schlecht informiert. <input type="checkbox"/> ziemlich gut informiert. <input type="checkbox"/> sehr gut informiert. Das Pflegepersonal hat mich für die Zeit nach dem Austritt... <input type="checkbox"/> eher schlecht informiert. <input type="checkbox"/> ziemlich gut informiert. <input type="checkbox"/> sehr gut informiert.
Wie gut wurden alle für Sie wichtigen Massnahmen für die Zeit nach dem Spitalaufenthalt (Spitex, Nachbehandlung usw.) geregelt?	<input type="checkbox"/> Ich wurde schlecht oder gar nicht vorbereitet. <input type="checkbox"/> Ich hätte gerne etwas mehr Unterstützung gehabt. <input type="checkbox"/> Ich wurde optimal unterstützt. <input type="checkbox"/> Es waren keine Massnahmen nötig.
Würden Sie das Spital Ihren Freunden und Bekannten weiterempfehlen?	<input type="checkbox"/> Ja, auf jeden Fall <input type="checkbox"/> Ja, wahrscheinlich <input type="checkbox"/> Eher nicht

+

+

Weitere Fragen auf der nächsten Seite →

9.3. Fragebogen MECON zur Erfassung der Einweiserzufriedenheit

Zuweiserbefragung für das Kantonsspital Glarus

Anleitung: Sie erhalten zu jeder Frage zwei beschreibende Wörter und dazwischen fünf Felder zum Ankreuzen. Bitte kreuzen Sie jeweils das Feld an, welches Ihre persönliche Einschätzung am besten beschreibt!

Beispiel:

Wie ist das Image des Spitals? sehr gut sehr schlecht --> dies bedeutet „ziemlich gut“

Wenn Sie eine Frage nicht beantworten können oder wollen, dann machen Sie bitte in der Spalte „keine Antwort“ ein Kreuz.

Anonymität: Diese Befragung ist absolut anonym. Auf dem Fragebogen hat es keine individuelle Kennung und die Fragebogen gehen zur Auswertung direkt an die Firma MECON measure & consult GmbH in Zürich.

Anmerkung: Falls nicht anders erwähnt, bezieht sich der Fragebogen auf den stationären Bereich. Der Fragebogen ist zweiteilig: der erste Teil bezieht sich auf das gesamte Spital und der zweite Teil auf einzelne Abteilungen (Kliniken / Institute / Fachbereiche). Beurteilen Sie nach Möglichkeit drei für Sie wichtige Abteilungen.

Vielen Dank für Ihre Mithilfe!

Angaben zu Ihrer Person

Alter:	<input type="checkbox"/> bis 40 J.	<input type="checkbox"/> 41-50 J.	<input type="checkbox"/> 51-60 J.	<input type="checkbox"/> über 60 J.	Fachrichtung:	<input type="checkbox"/> Grundversorger	<input type="checkbox"/> Spezialist
Wie viele Patienten weisen Sie pro Jahr in den stationären Bereich des Kantonsspitals Glarus ein?	<input type="checkbox"/> bis 10 Pat.		<input type="checkbox"/> 11 - 25 Pat.		<input type="checkbox"/> 26 - 50 Pat.		<input type="checkbox"/> über 50 Pat.
Gründe, weshalb Sie in das Kantonsspital Glarus einweisen: (Mehrfachnennungen möglich)	<input type="checkbox"/> Patientenwunsch	<input type="checkbox"/> gute Zusammenarbeit	<input type="checkbox"/> geographische Nähe zum Wohnort des Patienten				
	<input type="checkbox"/> hoher Qualitätsstandard	<input type="checkbox"/> Behandlungsangebot					
	<input type="checkbox"/> gute räumliche Ausstattung	<input type="checkbox"/> wenig Alternativen	<input type="checkbox"/> andere Gründe				

Beurteilen Sie bitte das Einweisungsverfahren

						keine Antwort		
Wie würden Sie den Einweisungsprozess beurteilen in Notfällen?	sehr einfach	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	sehr kompliziert	<input type="checkbox"/>
	... bei geplant stationären Einweisungen?	sehr einfach	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	sehr kompliziert	<input type="checkbox"/>
	... bei geplant teilstationären Einweisungen?	sehr einfach	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	sehr kompliziert	<input type="checkbox"/>
	... bei ambulanter Diagnostik / Therapie?	sehr einfach	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	sehr kompliziert	<input type="checkbox"/>
Wie beurteilen Sie die Wartezeiten auf den stationären Eintrittstermin?	sehr kurz	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	sehr lang	<input type="checkbox"/>
	... teilstationären Eintrittstermin?	sehr kurz	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	sehr lang	<input type="checkbox"/>
	... ambulanten Eintrittstermin?	sehr kurz	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	sehr lang	<input type="checkbox"/>
Sind Sie zufrieden mit der Aufnahmebereitschaft in dringenden Fällen?	ja absolut	<input type="checkbox"/>	nein gar nicht	<input type="checkbox"/>				
Sind stets genügend Betten verfügbar für alle Versicherungskategorien?	ja absolut	<input type="checkbox"/>	nein gar nicht	<input type="checkbox"/>				

Hier einige Fragen, die sich auf Ihre Patienten beziehen

						keine Antwort		
Glauben Sie, dass Ihre Patienten zufrieden sind mit den Ärzten (menschlich)?	ja absolut	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	nein gar nicht	<input type="checkbox"/>
	... der Pflege (allgemein)?	ja absolut	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	nein gar nicht	<input type="checkbox"/>
	... der Hotellerie?	ja absolut	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	nein gar nicht	<input type="checkbox"/>
Erhalten Ihre Patienten beim Aufgebot die nötigen Informationen?	ja absolut	<input type="checkbox"/>	nein gar nicht	<input type="checkbox"/>				
Werden die Patienten über die Diagnose und das weitere Vorgehen gut aufgeklärt?	ja absolut	<input type="checkbox"/>	nein gar nicht	<input type="checkbox"/>				
Werden die Patienten auf ihre Entlassung gut vorbereitet (nachbetreuende Stellen organisieren, soz. Situation berücksichtigen usw.)?	ja absolut	<input type="checkbox"/>	nein gar nicht	<input type="checkbox"/>				



Beurteilen Sie bitte die Organisation des Spitals		keine Antwort
Sind Sie zufrieden mit dem Fortbildungsangebot für externe Ärzte?	ja sehr <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> nein gar nicht	<input type="checkbox"/>
Werden Sie über Neuigkeiten (z.B. Änderungen im Bereich des Personals, neue Methoden in Diagnose/Therapie) gut orientiert?	ja absolut <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> nein gar nicht	<input type="checkbox"/>
Stehen Ihnen Telefonisten von Ansprechpartnern zur Verfügung?	ja absolut <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> nein gar nicht	<input type="checkbox"/>
Glauben Sie, dass die interdisziplinäre Zusammenarbeit im Spital funktioniert?	ja absolut <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> nein gar nicht	<input type="checkbox"/>
Bemüht sich das Spital um Netzwerkarbeit (z.B. Zusammenwirken des Spitals mit niedergelassenen Ärzten, Reha, Spitex)?	ja absolut <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> nein gar nicht	<input type="checkbox"/>

Beantworten Sie bitte eine Frage zum Leistungsspektrum des Spitals		keine Antwort
Wie beurteilen Sie das Leistungsspektrum des gesamten Spitals bezüglich fachlichem Angebot im Spital?	sehr gut <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> sehr schlecht <input type="checkbox"/>
	... Diagnosemöglichkeiten?	sehr gut <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> sehr schlecht <input type="checkbox"/>
	... ambulanten Dienste?	sehr gut <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> sehr schlecht <input type="checkbox"/>

Weitere Fragen zum Kantonsspital Glarus		keine Antwort
Sind Sie zufrieden mit den Dienstleistungen des Rettungsdienstes?	ja sehr <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> nein gar nicht	<input type="checkbox"/>
Sind Sie mit dem radiologischen Service zufrieden?	ja sehr <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> nein gar nicht	<input type="checkbox"/>
Wie beurteilen Sie den ambulanten Notfall? Die Strukturen sind ...	<input type="checkbox"/> überdimensioniert <input type="checkbox"/> gerade richtig <input type="checkbox"/> knapp ausreichend <input type="checkbox"/> zu knapp	<input type="checkbox"/>
Wenn die Spitalwahlfreiheit der Patienten steigt, werden Sie gleich viele Patienten wie heute dem KSG zuweisen?	<input type="checkbox"/> eher mehr <input type="checkbox"/> gleich viele <input type="checkbox"/> eher weniger <input type="checkbox"/> klar weniger	<input type="checkbox"/>
Wie beurteilen Sie die Vertrauensbasis zwischen Ihnen und dem KSG generell?	sehr gut <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> sehr schlecht <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Nun noch eine generelle Frage		keine Antwort
Wie zufrieden sind Sie ganz allgemein mit der Zusammenarbeit mit unserem Spital?	sehr zufrieden <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> sehr unzufrieden	<input type="checkbox"/>

Was finden Sie an unserem Spital besonders	
... gut?
... schlecht?
sonstige Bemerkungen

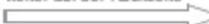
Ihre Kommentare werden von der Firma MECOM abgefragt und zusammen mit den persönlichen Bemerkungen aller anderen Nutzer, getrennt von den übrigen Daten an die Spital-Klinikleitung weitergegeben. Eine Zuordnung Ihres Kommentars zu Ihrer Person und Ihren Antworten wird so vorgenommen.

Abteilungs- / klinikspezifischer Teil:

Im Folgenden sind drei identische Frageböcke, die sich auf einzelne Abteilungen (Kliniken, Institute, Fachbereiche) beziehen. Bitte wählen Sie pro Frageblock eine Abteilung aus. Beurteilen Sie nach Möglichkeit drei für Sie wichtige Abteilungen.

erste Abteilung	Beurteilen Sie eine erste für Sie wichtige Abteilung (bitte nur eine ankreuzen)		<input type="checkbox"/> Chirurgie	<input type="checkbox"/> ORL	keine Antwort			
			<input type="checkbox"/> Medizin	<input type="checkbox"/> Orthopädie				
		<input type="checkbox"/> Frauenklinik	<input type="checkbox"/> Urologie					
Wie beurteilen Sie die Wartezeiten zur Aufnahme der Patienten in der gewählten Abteilung?		sehr kurz	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	sehr lang	<input type="checkbox"/>	
Wie beurteilen Sie die Erreichbarkeit von kompetenten ärztlichen Ansprechpartnern in der gewählten Abteilung?		sehr einfach	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	sehr kompliziert	<input type="checkbox"/>
Sind Sie zufrieden mit den direkten persönlichen Kontakten zu Kaderärzten der Abteilung?		ja absolut	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	nein gar nicht	<input type="checkbox"/>
Werden Sie in Ihren Fachkompetenzen akzeptiert (z.B. Ihr Auftrag wird ausgeführt)?		ja absolut	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	nein gar nicht	<input type="checkbox"/>
Wie gut werden Sie beim Spitalaufenthalt Ihrer Patienten in wichtige Entscheide miteinbezogen?		<input type="checkbox"/> nicht nötig	sehr gut	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	sehr schlecht	<input type="checkbox"/>
Wie beurteilen Sie die fachliche Kompetenz der Abteilung?		sehr gut	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	sehr schlecht	<input type="checkbox"/>
Wie werden Sie während des stationären Aufenthaltes Ihrer Patienten informiert bei unerwartetem Verlauf?	<input type="checkbox"/> nicht nötig	sehr gut	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	sehr schlecht	<input type="checkbox"/>
	... bei Übertritt in Heim, Kur, andere Klinik?	<input type="checkbox"/> nicht nötig	sehr gut	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	sehr schlecht	<input type="checkbox"/>
Beurteilen Sie den Kuraustrittsbericht:	Wie wichtig ist er für Sie?	sehr wichtig	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	unwichtig	<input type="checkbox"/>
	Wird er immer gemacht?	ja immer	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	nein nie	<input type="checkbox"/>
	Kommt er zeitlich schnell genug?	ja absolut	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	nein gar nicht	<input type="checkbox"/>
	Informiert er über das Wesentliche?	ja absolut	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	nein gar nicht	<input type="checkbox"/>
Beurteilen Sie den definitiven Austrittsbericht:	Kommt er zeitlich schnell genug?	ja absolut	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	nein gar nicht	<input type="checkbox"/>
	Ist er informativ und vollständig (Differentialdiag., Antwort auf Ihre Fragen)?	ja absolut	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	nein gar nicht	<input type="checkbox"/>
	Sind Therapie und Prozedere formuliert/ begründet?	ja absolut	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	nein gar nicht	<input type="checkbox"/>
Ist für Sie die Häufigkeit der ambulanten Nachkontrollen im Spital angemessen?		<input type="checkbox"/> zu häufig	<input type="checkbox"/> genau richtig	<input type="checkbox"/> zu wenig				<input type="checkbox"/>
Sind Sie im Allgemeinen zufrieden mit der Abteilung?		ja absolut	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	nein gar nicht	<input type="checkbox"/>

zweite Abteilung	Beurteilen Sie eine zweite für Sie wichtige Abteilung (bitte nur eine ankreuzen)		<input type="checkbox"/> Chirurgie	<input type="checkbox"/> ORL	keine Antwort			
			<input type="checkbox"/> Medizin	<input type="checkbox"/> Orthopädie				
		<input type="checkbox"/> Frauenklinik	<input type="checkbox"/> Urologie					
Wie beurteilen Sie die Wartezeiten zur Aufnahme der Patienten in der gewählten Abteilung?		sehr kurz	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	sehr lang	<input type="checkbox"/>
Wie beurteilen Sie die Erreichbarkeit von kompetenten ärztlichen Ansprechpartnern in der gewählten Abteilung?		sehr einfach	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	sehr kompliziert	<input type="checkbox"/>
Sind Sie zufrieden mit den direkten persönlichen Kontakten zu Kaderärzten der Abteilung?		ja absolut	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	nein gar nicht	<input type="checkbox"/>
Werden Sie in Ihren Fachkompetenzen akzeptiert (z.B. Ihr Auftrag wird ausgeführt)?		ja absolut	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	nein gar nicht	<input type="checkbox"/>
Wie gut werden Sie beim Spitalaufenthalt Ihrer Patienten in wichtige Entscheide miteinbezogen?		<input type="checkbox"/> nicht nötig	sehr gut	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	sehr schlecht	<input type="checkbox"/>
Wie beurteilen Sie die fachliche Kompetenz der Abteilung?		sehr gut	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	sehr schlecht	<input type="checkbox"/>

weiter auf der Rückseite 

Wie werden Sie während des stationären Aufenthaltes Ihrer Patienten informiert bei unerwartetem Verlauf?	<input type="checkbox"/> nicht nötig	sehr gut	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	sehr schlecht	<input type="checkbox"/>
	... bei Übertritt in Heim, Kur, andere Klinik?	<input type="checkbox"/> nicht nötig	sehr gut	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	sehr schlecht	<input type="checkbox"/>
Beurteilen Sie den Kurzaustrittsbericht:	Wie wichtig ist er für Sie?		sehr wichtig	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	unwichtig	<input type="checkbox"/>
	Wird er immer gemacht?		ja immer	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	nein nie	<input type="checkbox"/>
	Kommt er zeitlich schnell genug?		ja absolut	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	nein gar nicht	<input type="checkbox"/>
	Informiert er über das Wesentliche?		ja absolut	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	nein gar nicht	<input type="checkbox"/>
Beurteilen Sie den definitiven Austrittsbericht:	Kommt er zeitlich schnell genug?		ja absolut	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	nein gar nicht	<input type="checkbox"/>
	Ist er informativ und vollständig (Differentialdiag., Antwort auf Ihre Fragen)?		ja absolut	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	nein gar nicht	<input type="checkbox"/>
	Sind Therapie und Prozedere formuliert/ begründet?		ja absolut	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	nein gar nicht	<input type="checkbox"/>
Ist für Sie die Häufigkeit der ambulanten Nachkontrollen im Spital angemessen?		<input type="checkbox"/> zu häufig	<input type="checkbox"/> genau richtig	<input type="checkbox"/> zu wenig						<input type="checkbox"/>
Sind Sie im Allgemeinen zufrieden mit der Abteilung?		ja absolut	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	nein gar nicht	<input type="checkbox"/>

dritte Abteilung	Beurteilen Sie eine dritte für Sie wichtige Abteilung (bitte nur eine ankreuzen)	<input type="checkbox"/> Chirurgie	<input type="checkbox"/> ORL	keine Antwort					
		<input type="checkbox"/> Medizin	<input type="checkbox"/> Orthopädie						
		<input type="checkbox"/> Frauenklinik	<input type="checkbox"/> Urologie						
Wie beurteilen Sie die Wartezeiten zur Aufnahme der Patienten in der gewählten Abteilung?		sehr kurz	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	sehr lang	<input type="checkbox"/>
Wie beurteilen Sie die Erreichbarkeit von kompetenten ärztlichen Ansprechpartnern in der gewählten Abteilung?		sehr einfach	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	sehr kompliziert	<input type="checkbox"/>
Sind Sie zufrieden mit den direkten persönlichen Kontakten zu Kaderärzten der Abteilung?		ja absolut	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	nein gar nicht	<input type="checkbox"/>
Werden Sie in Ihren Fachkompetenzen akzeptiert (z.B. Ihr Auftrag wird ausgeführt)?		ja absolut	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	nein gar nicht	<input type="checkbox"/>
Wie gut werden Sie beim Spitalaufenthalt Ihrer Patienten in wichtige Entscheide miteinbezogen?		<input type="checkbox"/> nicht nötig	sehr gut	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	sehr schlecht	<input type="checkbox"/>
Wie beurteilen Sie die fachliche Kompetenz der Abteilung?		sehr gut	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	sehr schlecht	<input type="checkbox"/>
Wie werden Sie während des stationären Aufenthaltes Ihrer Patienten informiert bei unerwartetem Verlauf?	<input type="checkbox"/> nicht nötig	sehr gut	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	sehr schlecht	<input type="checkbox"/>
	... bei Übertritt in Heim, Kur, andere Klinik?	<input type="checkbox"/> nicht nötig	sehr gut	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	sehr schlecht	<input type="checkbox"/>
Beurteilen Sie den Kurzaustrittsbericht:	Wie wichtig ist er für Sie?		sehr wichtig	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	unwichtig	<input type="checkbox"/>
	Wird er immer gemacht?		ja immer	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	nein nie	<input type="checkbox"/>
	Kommt er zeitlich schnell genug?		ja absolut	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	nein gar nicht	<input type="checkbox"/>
	Informiert er über das Wesentliche?		ja absolut	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	nein gar nicht	<input type="checkbox"/>
Beurteilen Sie den definitiven Austrittsbericht:	Kommt er zeitlich schnell genug?		ja absolut	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	nein gar nicht	<input type="checkbox"/>
	Ist er informativ und vollständig (Differentialdiag., Antwort auf Ihre Fragen)?		ja absolut	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	nein gar nicht	<input type="checkbox"/>
	Sind Therapie und Prozedere formuliert/ begründet?		ja absolut	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	nein gar nicht	<input type="checkbox"/>
Ist für Sie die Häufigkeit der ambulanten Nachkontrollen im Spital angemessen?		<input type="checkbox"/> zu häufig	<input type="checkbox"/> genau richtig	<input type="checkbox"/> zu wenig					<input type="checkbox"/>
Sind Sie im Allgemeinen zufrieden mit der Abteilung?		ja absolut	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	nein gar nicht	<input type="checkbox"/>