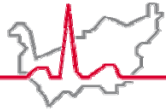


Hôpital du Valais
Spital Wallis

Patientenbefragungen – Bewertung und Wichtigkeit der Fragen

Die Ulwick-Methode

Michel Délitroz
Leiter Qualitätsmanagement
Spitalzentrum Oberwallis



Hôpital du Valais
Spital Wallis

Ablauf

- **Warum eine andere Methode?**
- **Die Ulwick-Methode**
- **Aufbau**
- **Umsetzung**
- **Im Vergleich mit normalen Befragungen**

Warum eine andere Methode?

- **Im Spital werden seit vielen Jahren Patienten 4x im Jahr über ihre Zufriedenheit „klassisch“ befragt.**
- **Eine in 2009 intern geführte Analyse (CAS-Arbeit von Fr. S. Banjanac) weist folgendes auf:**
 - ⇒ Die Befragungen ergaben am Anfang ein gutes Bild der derzeitigen „Landschaft“ der erbrachten Leistungen
 - ⇒ die letzten Befragungen weisen in allen Fragen sehr positive Bewertungen aber somit kein Verbesserungspotenzial mehr auf!
 - ⇒ die erbrachte Leistung in einzelnen Bereiche werden nicht befragt
 - ⇒ teilweise sind Fragen nicht genau oder werden als wertend empfunden, dadurch sind die Antworten schwer zu interpretieren
 - ⇒ die Reihenfolge der Fragen ist nicht logisch für den Patienten
- **Um diese Schwächen zu beheben wurde die Ulwick-Methode zur Befragung eingesetzt.**

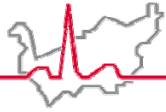
- **Das Ziel von Anthony W. Ulwick:**
Wie kann man Kunden-Rückmeldung zur Innovation überführen?
- **Warum scheitern oft mit der Zeit normale Befragungen auf der Suche nach Verbesserungen und Innovation?**
 - Funktionale Gebundenheit und Vergleich mit Bekanntem
 - Widersprüchliche Bedürfnisse
 - Befragungen bezogen auf Experten

Ulwick-Methode : Grundsätze

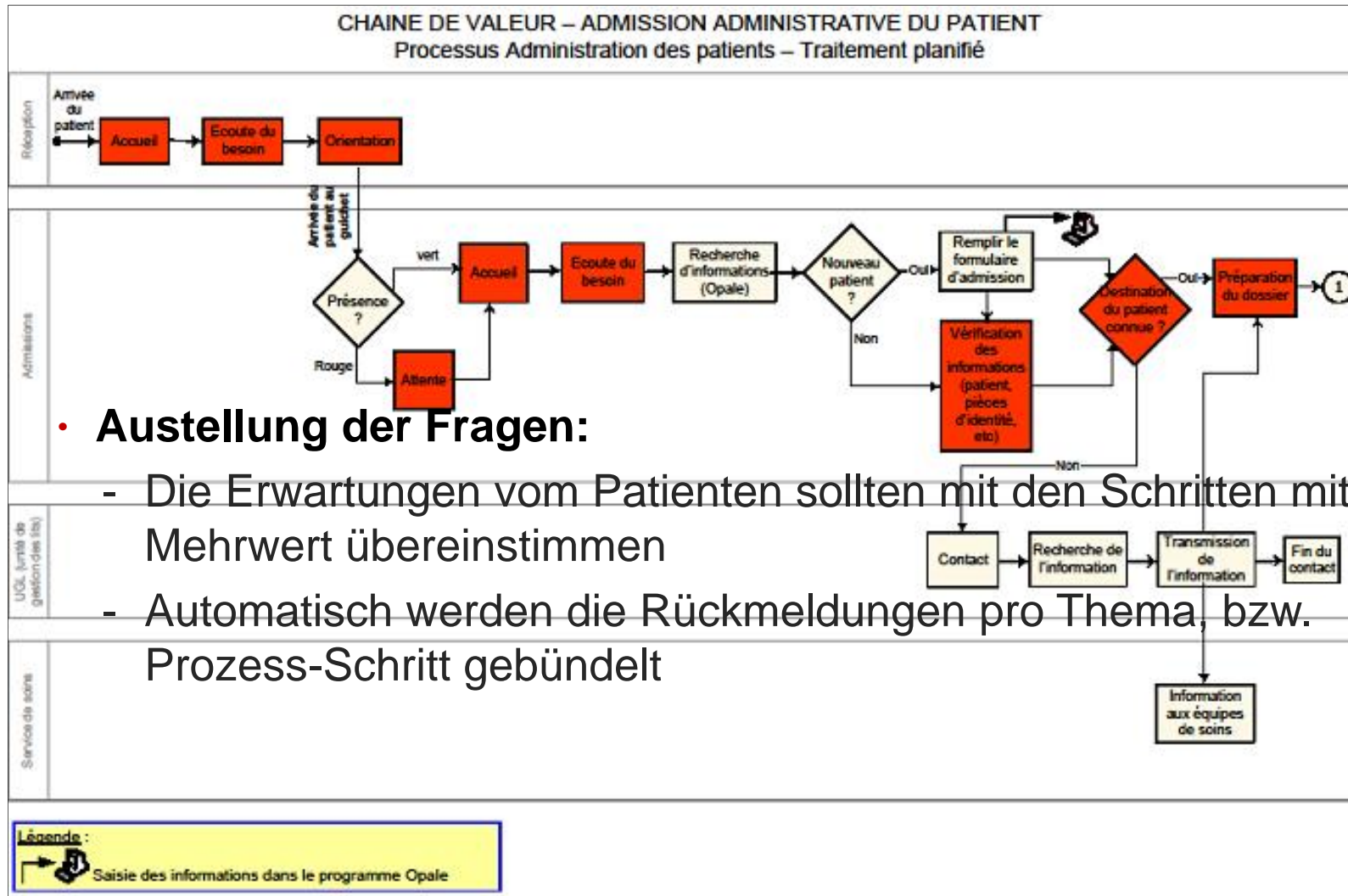
- **Statt nur die Zufriedenheit zu befragen und Lösungen zur erhalten, ist es wichtig nach den gewünschten Ergebnissen zu fragen**
- **Die Methode : 5 Schritte zur Erhebung der Verbesserungschancen**
 1. Ergebnisorientierte Befragungen planen und Umsetzen
 2. Ergebnisse erfassen
 3. Ordnen / bündeln
 4. Bewerten nach Wichtigkeit und aktuellen Erfüllungsgrad oder Zufriedenheit
 5. Umsetzen der Chancen / Innovationen / Verbesserungspotential

5

- Chancen / Innovation / Verbesserungspotential einsetzen, und Verbesserungen, neue Produkte / Dienstleistungen... umsetzen (z.B. mittels PDCA oder Lean-Management)
- Konzepte (um)-formulieren, alternativen prüfen
- weitere Rückmeldungen beachten bei der Umsetzung: hier kann sich weiteres Potential herauskristallisieren



Umsetzung - Befragung



Umsetzung - Erfassung

- **Der Patient übermittelt pro Frage sein Empfindung über**
 - die Wichtigkeit und
 - den aktuellen Erfüllungsgrad (oder Zufriedenheit)

Fragen : vom Patient (in) auszufüllen	Zufriedenheit					Wichtigkeit				
	5. Ausserordentlich zufrieden	4. Sehr zufrieden	3. Zufrieden	2. Unzufrieden	1. Gar nicht zufrieden	5. Ausserordentlich wichtig	4. Sehr wichtig	3. Wichtig	2. Unwichtig	1. Gar nicht wichtig
1. Empfang/Patientenaufnahme										
1.1 Wurden Sie freundlich empfangen	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
1.2 War die Wartezeit im Rahmen	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
1.3 ...))))))))))

- **Die Daten werden danach eingescannt, berechnet (automatisch) und ausgewertet (Datawarehouse).**

Umsetzung - Bewertung

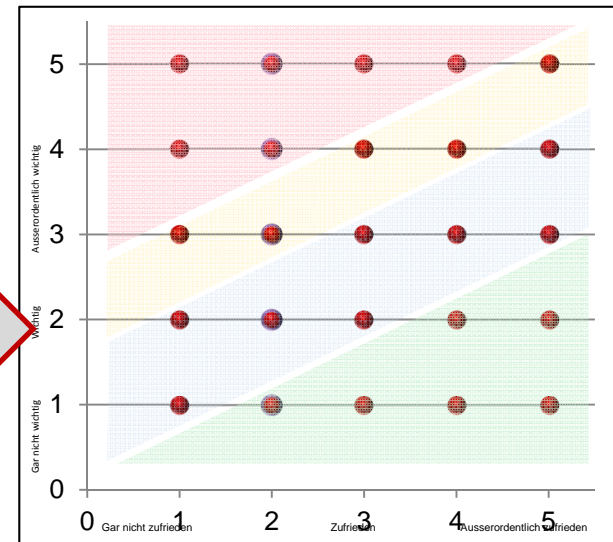
Wichtig + (Wichtig – Zufriedenheit) = Verbesserungspotential

Kosten reduzieren	≤ 0
Erhalten	> 0 und ≤ 3
Überwachen	> 3 und < 6
Fokalisieren	≥ 6

Zufriedenheit					
Gar nicht zufrieden	1	2	3	4	5
Unzufrieden					
Zufrieden					
Sehr zufrieden					
Ausserordentlich zufrieden					

Wichtigkeit	Gar nicht wichtig	1	2	3	4	5
	Unwichtig	3	2	1	0	-1
	Wichtig	5	4	3	2	1
	Sehr Wichtig	7	6	5	4	3
	Ausserordentlich wichtig	9	8	7	6	5

Priorisation des mesures d'amélioration par l'utilisation de la méthode Ulwick - Segmentation SERT								
No	Thème / Responsable / Question	Importance	Satisfaction	Concept	Relevé les coûts	Prévenir	Stabiliser	Optimiser
1 Bienvenue et présentation de l'organisation du RSV								
Membre de la Direction								
1.1	Comment évaluez-vous l'accueil ?	1	1	1	1	X		
1.2	Êtes-vous satisfait du niveau des informations ?	1	2	2	2	X		
1.3	Comment évaluez-vous l'utilité pratique des informations reçues ?	1	3	3	-1	X		
1.4	Estimez-vous que les occasions de contacts étaient satisfaisantes ?	1	4	4	-2	X		
1.5	Avez-vous été intéressé, concerné par les discussions ?	1	5	5	-3	X		
1.6	Avez-vous eu l'occasion de poser toutes les questions que vous jugez importantes ?	2	1	2	3	X		
2 Présentation de la stratégie de l'entreprise du RSV								
Membre de la Direction								
2.1	Comment évaluez-vous l'accueil du 1er jour ?	2	2	4	2	X		
2.2	Êtes-vous satisfait du niveau des informations ?	2	3	6	1	X		
2.3	Comment évaluez-vous l'utilité pratique des informations reçues ?	2	4	8		X		
2.4	Estimez-vous que les occasions de contacts étaient satisfaisantes ?	2	5	10	-1	X		
2.5	Avez-vous été intéressé, concerné par les discussions ?	3	1	3	5	X		
2.6	Avez-vous eu l'occasion de poser toutes les questions que vous jugez importantes ?	3	2	6	4	X		



Umsetzung - Verbesserungspotential

- **Das Verbesserungspotential ist mittels der Bewertungstabelle sofort ersichtlich:**

Kosten reduzieren	≤ 0	➤ nicht Verschwenden, alles OK
Erhalten	$> 0 \text{ und } \leq 3$	➤ die aktuelle Umsetzung sicherstellen
Überwachen	$> 3 \text{ und } < 6$	➤ Vorsicht ist geboten, mögliches Potenzial
Fokalisieren	≥ 6	➤ Massnahmen einleiten


- **Die Priorisierung vom Verbesserungspotential ist automatisch während der Bewertung festgelegt.**
- **Verschwendungen sind sichtbar**
- **Den Erfüllungsgrad der Kundennachfrage ist ersichtlich:**
 - Überqualität
 - Die Nachfrage ist erfüllt
 - Unterqualität = Verbesserungspotential

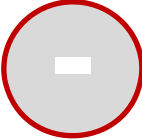
Umsetzung – Verbesserungspotential / Chancen / Innovation umsetzen

- Die „Fokalisierungen“ werden der **Geschäftsleitung**, resp. den **Bereichs- und Klinikleitungen** präsentiert
- **Festlegung der Massnahmen** durch die **Geschäftsleitung**, resp. die **betreffenen Bereichs- und Klinikleitungen**
- **Überwachung der Umsetzung** durch das **Qualitätsmanagement**

Vergleich

Standard

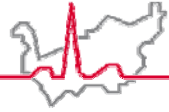
- 
- **Schnell aufgebaut und angepasst**
 - **Aktuelles Bild der Zufriedenheit**

- 
- **Nicht zwingend übersichtlich**
 - **Zeigt langfristig kaum Potenzial**

Nach Ulwick

- **Basiert auf Prozess-Schritte**
- **Aktuelles Bild der Zufriedenheit**
- **Zeigt das Innovations- und Verbesserungspotential**
- **Priorisiert**

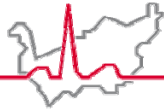
- **Vertiefte Analyse vom Thema**
- **einzelne Patienten könnten Fragen haben**



Hôpital du Valais
Spital Wallis

Vielen Dank für die Aufmerksamkeit Fragen?



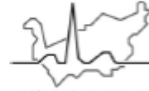


Hôpital du Valais
Spital Wallis

Fragebogen

CHVR
Direction
Amélioration continue

Ihre Meinung ist uns wichtig



Hôpital du Valais
Spital Wallis

Ref. : FO-3726
Version : 6
Processus : 1.6.02 Enquêtes

Hospitalisierung	
Ort Division:
Departement
Abteilung Eintritt:
Austrittsdatum
Patient	
Geschlecht	Alter :

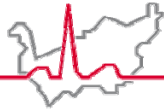
Fragen : vom Patient (in) auszufüllen	Zufriedenheit					Wichtigkeit				
	5. Ausserordentlich zufrieden	4. Sehr zufrieden	3. Zufrieden	2. Unzufrieden	1. Gar nicht zufrieden	5. Ausserordentlich wichtig	4. Sehr wichtig	3. Wichtig	2. Unwichtig	1. Gar nicht wichtig
1. Empfang/Patientenaufnahme										
1.1 Wurden Sie freundlich empfangen	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙
1.2 War die Wartezeit im Rahmen	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙
1.3 Ging man auf Ihre Fragen ein	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙
1.4 Wurden Sie gut informiert	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙

Fragen	Zufriedenheit					Wichtigkeit				
	5. Ausserordentlich zufrieden	4. Sehr zufrieden	3. Zufrieden	2. Unzufrieden	1. Gar nicht zufrieden	5. Ausserordentlich wichtig	4. Sehr wichtig	3. Wichtig	2. Unwichtig	1. Gar nicht wichtig
2. Ärztliche Betreuung										
2.1 Wurden Sie freundlich empfangen	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙
2.2 Erhielten Sie von den Ärzten alle nötigen Informationen für Ihren Aufenthalt	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙
2.3 Sorgten die Ärzte für eine beruhigende, vertrauensvolle Atmosphäre	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙
2.4 Kamen die Ärzte regelmässig zu Ihnen	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙
2.5 Wurden Sie von den Ärzten regelmässig informiert	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙
2.6 Haben die Ärzte alles Nötige unternommen, um Ihren Gesundheitszustand zu verbessern	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙
2.7 War die Zusammenarbeit zwischen den verschiedenen beteiligten Ärzten gut	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙
2.8 Wurde der Spitalaustritt gut organisiert :										
2.8.1 Frühzeitige Information und Vorbereitung	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙
2.8.2 Mittelbezug in den Prozess	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙
2.8.3 Informationen über den weiteren Behandlungsverlauf	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙
2.8.4 Austrittsdokumente (Arztzeugnis, Rezepte, usw.)	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙
3. Pflegerische Betreuung										
3.1 Wurden Sie freundlich empfangen	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙
3.2 Erhielten Sie von den Pflegemitarbeitern alle nötigen Informationen für Ihren Aufenthalt	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙
3.3 Sorgten die Pflegemitarbeiter für eine beruhigende, vertrauensvolle Atmosphäre zu Ihnen	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙
3.4 Kamen die Pflegemitarbeiter regelmässig zu Ihnen	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙
3.5 Wurden Sie von den Pflegemitarbeitern regelmässig informiert	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙
3.6 Haben die Pflegemitarbeiter alles Nötige unternommen, um Ihren Gesundheitszustand zu verbessern	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙
3.7 War die Zusammenarbeit zwischen den verschiedenen Abteilungen gut	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙
3.8 Wurde der Spitalaustritt gut organisiert										
3.8.1 Frühzeitige Information und Vorbereitung	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙
3.8.2 Mittelbezug in den Prozess	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙

Rédigé par : Vincent Cattagne
Approuvé par : Vincent Cattagne (01/09/2011)

Rédigé le : 07/09/2011 14
Diffusé le : 01/07/2014

www.hopitalvs.ch
www.spitalvs.ch



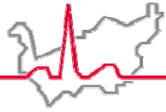
Fragebogen

Fragen	Zufriedenheit					Wichtigkeit				
	5. Ausserordentlich zufrieden	4. Sehr zufrieden	3. Zufrieden	2. Unzufrieden	1. Gar nicht zufrieden	5. Ausserordentlich wichtig	4. Sehr wichtig	3. Wichtig	2. Unwichtig	1. Gar nicht wichtig
3.8.3 Informationen über den weiteren Behandlungsverlauf	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3.8.4 Austrittsdokumente (Arztzeugnis, Rezepte usw.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4.1 Physiotherapie										
4.1.1 Wurden Sie freundlich empfangen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4.1.2 Wurde Ihnen der Ablauf der Therapie erklärt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4.1.3 Ging man auf Ihre Fragen ein	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4.2 Radiologie										
4.2.1 Wurden Sie freundlich empfangen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4.2.2 Wurde Ihnen der Ablauf der Untersuchung erklärt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4.2.3 Ging man auf Ihre Fragen ein	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4.3 Übrige Gesundheitsfachpersonen	Ergotherapeut		Ernährungsberater			Andere				
	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>			<input type="radio"/>				
Wenn andere, welche :										
4.3.1 Wurden Sie freundlich empfangen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4.3.2 Wurde Ihnen der Ablauf der Behandlung erklärt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4.3.3 Ging man auf Ihre Fragen ein	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. Schmerzbehandlung										
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. Küche										
	Ja					Nein				
Mussten Sie eine Diät einhalten	<input type="radio"/>					<input type="radio"/>				
Wenn ja, welche Diätart :										
Wenn nein, konnten Sie aus mehreren Menüs wählen?	<input type="radio"/>					<input type="radio"/>				
Wurden Ihre Menü-Wünsche berücksichtigt?	<input type="radio"/>					<input type="radio"/>				

Fragen	Zufriedenheit					Wichtigkeit				
	5. Ausserordentlich zufrieden	4. Sehr zufrieden	3. Zufrieden	2. Unzufrieden	1. Gar nicht zufrieden	5. Ausserordentlich wichtig	4. Sehr wichtig	3. Wichtig	2. Unwichtig	1. Gar nicht wichtig
Wie waren Sie zufrieden										
6.1 mit der Qualität der Mahlzeiten	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6.2 mit der Erklärungen der Speisekarte	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6.3 mit der Temperatur der Mahlzeiten	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. Hausdienst										
7.1 Waren Sie mit der Sauberkeit in den Zimmern und anderen Räumlichkeiten zufrieden	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7.2 Waren Sie mit der Qualität der Betten und der Bettwäsche zufrieden	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7.3 Waren die Mitarbeiter des Bereichs Hausdienst freundlich	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. Seelsorge										
	Ja					Nein				
Wussten Sie, dass es eine Spitalseelsorge gibt (spirituelle oder religiöse Unterstützung)	<input type="radio"/>					<input type="radio"/>				
Haben Sie die Spitalseelsorge in Anspruch genommen	<input type="radio"/>					<input type="radio"/>				
8.1 Wenn ja, entsprach diese Ihren Bedürfnissen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9. Gesamteindruck										
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Positive:										
Anregungen:										
Name und Vorname (fakultativ) :										

Wir danken Ihnen herzlich, dass Sie sich die Zeit für das Ausfüllen dieses Fragebogens genommen haben und wünschen Ihnen gute Genesung

Die Direktion des CHVR



Fragebogen SZO

Hôpital du Valais
Spital Wallis

Spital Wallis – Spitalzentrum Oberwallis
Spital Brig, Spitalstrasse 7, CH-3900 Brig

FO-5489 / V2



Hôpital du Valais
Spital Wallis

Patientenzufriedenheit

Sie sind:	Tag	Monat	Jahr	Tag	Monat	Jahr	Tag	Monat	Jahr
Geburtsdatum	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	Eintritt	<input type="text"/>	<input type="text"/>	Austritt	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Geschlecht	<input type="checkbox"/> weiblich	<input type="checkbox"/> männlich	Standort	<input type="checkbox"/> Brig	<input type="checkbox"/> Visp				
Versicherung	<input type="checkbox"/> halb-/privat	<input type="checkbox"/> allgemein	Klinik	<input type="checkbox"/> Chirurgie	<input type="checkbox"/> Orthopädie	<input type="checkbox"/> Innere Medizin			
				<input type="checkbox"/> Geriatrie / Rehabilitation	<input type="checkbox"/> Frau - Kind	<input type="checkbox"/> PZO			
				<input type="checkbox"/> Anest. / Schmerzth. / IPS	<input type="checkbox"/> Notfallmedizin	<input type="checkbox"/> Radiologie			



Hôpital du Valais
Spital Wallis

Bitte bewerten Sie Ihren Eintritt im Spitalzentrum Oberwallis (SZO)

1. Wie fand Ihr Eintritt statt?	<input type="checkbox"/> über den Notfall	<input type="checkbox"/> geplanter Eintritt		
2. Wie haben Sie die Organisation vom Spitaleintritt empfunden (Empfang, Patienten Administration, Wartezeit, Klinik/Station)?	Sehr schlecht <input type="checkbox"/>	Eher schlecht <input type="checkbox"/>	Gut <input type="checkbox"/>	Sehr gut <input type="checkbox"/>

Freiheit

immer, andere Räumlichkeiten, Bett,	Unzufrieden <input type="checkbox"/>	Eher unzufrieden <input type="checkbox"/>	Eher zufrieden <input type="checkbox"/>	Sehr zufrieden <input type="checkbox"/>
insche berücksichtigt)? r unter Diät	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
rmation, Miteinbezug, weitere	Sehr schlecht <input type="checkbox"/>	Eher schlecht <input type="checkbox"/>	Gut <input type="checkbox"/>	Sehr gut <input type="checkbox"/>
SZO) kommen?	Auf keinen Fall <input type="checkbox"/>	Eher nicht <input type="checkbox"/>	Eher ja <input type="checkbox"/>	Auf jeden Fall <input type="checkbox"/>

Bitte bewerten Sie Ihren Aufenthalt im Spitalzentrum Oberwallis (SZO)

3. Wie beurteilen Sie die Qualität der Behandlung, die Sie durch die Ärzte erhalten haben?	Sehr schlecht <input type="checkbox"/>	Eher schlecht <input type="checkbox"/>	Gut <input type="checkbox"/>	Sehr gut <input type="checkbox"/>
4. Wie beurteilen Sie die Qualität der Behandlung, die Sie durch das Pflegefachpersonal erhalten haben?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Wie beurteilen Sie die Qualität der folgenden Behandlungen (sofern in Anspruch genommen)?				
a. Physiotherapie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. Ergotherapie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. Schmerztherapie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. Logopädie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e. Radiologie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f. Ernährungsberatung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g. Andere:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Wenn Sie Fragen an einen Arzt/Ärztin stellten, bekamen Sie verständliche Antworten? <input type="checkbox"/> ich habe keine Fragen gestellt	Nie <input type="checkbox"/>	Seiten <input type="checkbox"/>	Oft <input type="checkbox"/>	Immer <input type="checkbox"/>
7. Wenn Sie Fragen an das Pflegefachpersonal stellten, bekamen Sie verständliche Antworten? <input type="checkbox"/> ich habe keine Fragen gestellt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Würden Sie während Ihres Spitalaufenthaltes mit Respekt, Würde und Freundlichkeit behandelt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ir besonders negativ aufgefallen? Haben Sie sonst noch Hinweise, wie wir uns verbessern können?

Name und Vorname (freiwillig):

Möchten Sie, dass wir mit Ihnen Kontakt aufnehmen?

Nein Ja Bitte Name und Telefonnummer angeben (NUR bei Kontaktwunsch)

Sie können sich auch direkt an die Anlaufstelle für Anliegen von Patienten und Angehörigen des SZO per Telefon 027 804 36 07, oder per Mail an qualitaet.szo@hopitalvs.ch wenden

Wir danken Ihnen herzlich, dass Sie sich die Zeit für das Ausfüllen dieses Fragebogens
genommen haben und wünschen Ihnen gute Genesung

Die Direktion Spitalzentrum Oberwallis