

# PEQ

Patients' Experience Questionnaire

 SPITALUSTER

## Aus den Erfahrungen der Patientinnen und Patienten die Zukunft gestalten

Auswertung für

**Spital Uster**

Brunnenstrasse 42

Postfach

8610 Uster

[www.spitaluster.ch](http://www.spitaluster.ch)

  
Verein Outcome

Der PEQ wurde durch den Verein Outcome  
entwickelt und validiert.  
[www.vereinoutcome.ch](http://www.vereinoutcome.ch)

CRAFFT KOMMUNIKATION AG

# PEQ Patients` Experience Questionnaire

(engl. : Fragebogen zur Erhebung von Patientenerfahrungen)

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

## Wie ist der Fragebogen aufgebaut?

Der Fragebogen ist in drei Blöcke aufgeteilt:

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

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

## Wie erfolgt die Bewertung?

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

## Wie geschieht die Auswertung?

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

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

## Wozu dient die Befragung?

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

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

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

## PEQ Ablauf der Erhebung

### Wer wurde in die Befragung einbezogen?

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

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

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

### Wer wurde nicht einbezogen?

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

### Warum wurden Wöchnerinnen, Kinder und psychiatrische Patienten nicht einbezogen?

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

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

### Wie lief die Erhebung ab?

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

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

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

### Wann und über welchen Zeitraum wurde erhoben?

**25. August 2008 bis 21. November 2008**

## PEQ Spitäler

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

### **Spitäler die bisher teilgenommen haben**

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

**Die vergleichende Auswertung dieser Spitäler finden Sie auf der Homepage des Verband Zürcher Krankenhäuser, [www.vzk.ch](http://www.vzk.ch)**

### **Spitäler die noch nicht teilgenommen haben**

Bezirksspital Affoltern  
Gesundheitsversorgung Zürcher Oberland GZO, Wetzikon  
Spital Männedorf

### **Warum haben diese Spitäler noch nicht teilgenommen?**

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

### **Wann werden diese Spitäler teilnehmen?**

Alle führen die Erhebung im Frühjahr 2009 durch.

### **Wann werden deren Ergebnisse veröffentlicht?**

Die Veröffentlichung wird im Spätherbst 2009 aktualisiert und ergänzt.

### **Spitäler die nicht teilnehmen können**

Kinderspital Zürich  
Schweizerische Epilepsie-Zentrum  
Zürcher Hohenkliniken Wald und Davos  
und einige andere Spezialkliniken

### **Warum können diese nicht teilnehmen?**

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

## Kollektivbeschreibung

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

### Kommentar/Bemerkungen

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

## PEQ Inhalte

5 **Kollektivbeschreibung**  
Rücklauf Fragebogen

---

10 **Skala 1**  
Ärztliche Versorgung

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

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

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

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

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

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

# Das Spital Uster

Mit den guten Messergebnissen darf das Spital Uster zufrieden sein. Fünf Sechstel der Patientinnen und Patienten antworteten über alle befragten Leistungen in den beiden besten Antwortkategorien beziehungsweise mit Note 5 oder 6. Die sehr hohe Qualität bestärkt unsere Mitarbeitenden in ihrer Arbeit. Wir setzen uns täglich ein, die Qualität der Leistungen stetig zu überdenken, weiter zu entwickeln und zu verbessern. Zum Wohl unserer Patientinnen und Patienten.

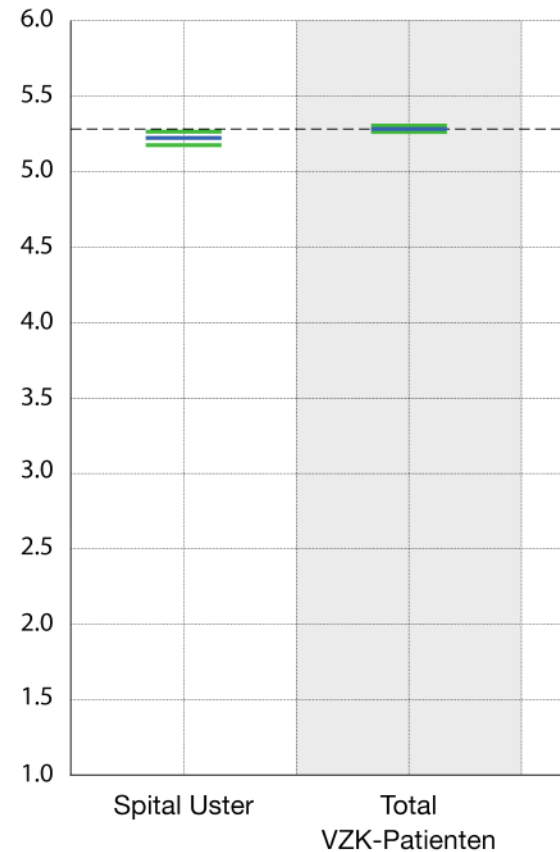
## Skala 1 Ärztliche Versorgung

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

---

### Kommentar/Bemerkungen

Der Skalenwert von 5,2 zeugt von sehr grosser Zufriedenheit bei hohem Durchschnitt.



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

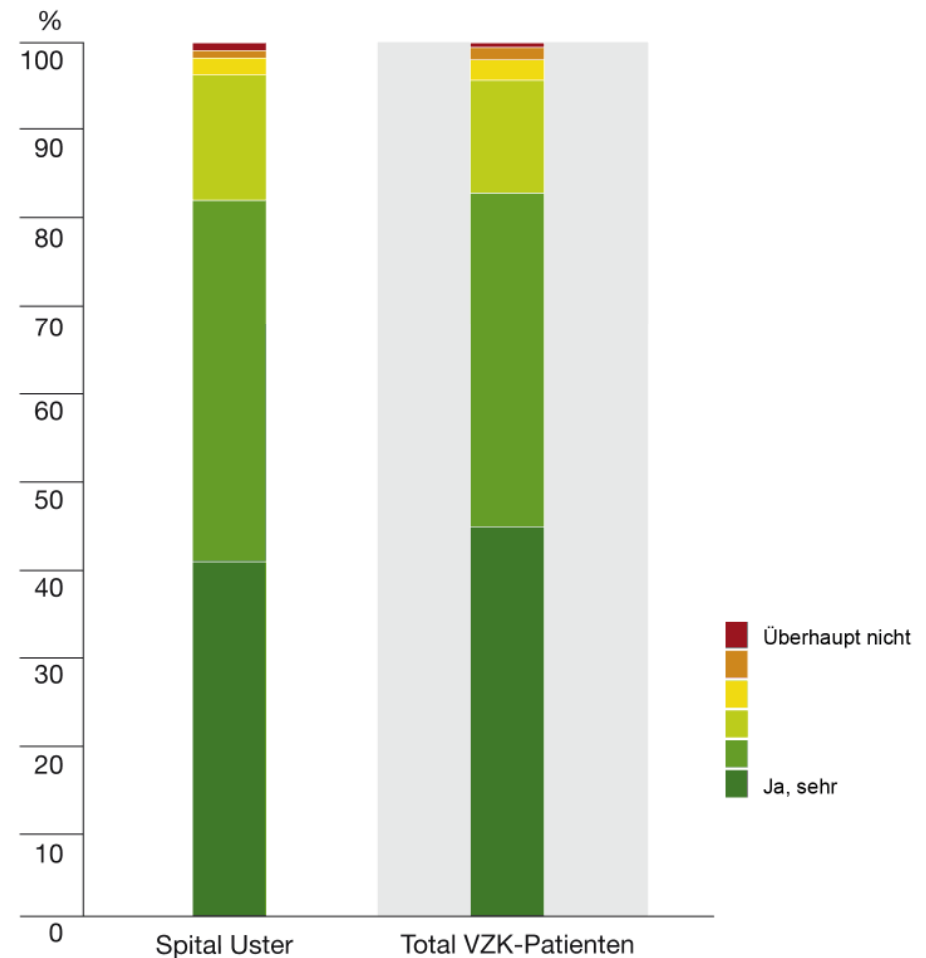
## Frage 1 Wurden Ihre Wünsche und Bedenken in der ärztlichen Behandlung berücksichtigt?

Beispiele: Beteiligung, Mitspracherecht und gegebenenfalls Einbezug Angehöriger.

---

### Kommentar/Bemerkungen

82% der Patientinnen und Patienten antworteten innerhalb der beiden besten Antwortkategorien; weitere 14% in der dritten (von sechs).



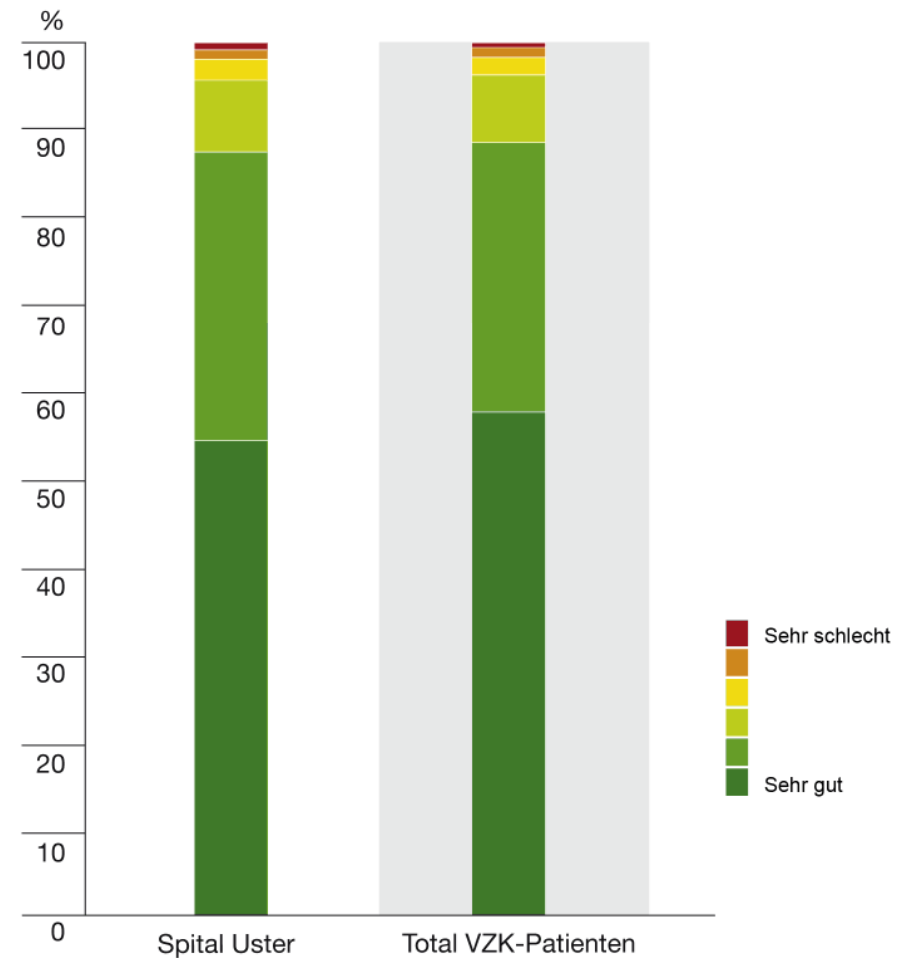
## Frage 2 Wie beurteilen Sie den Umgang der Ärztinnen und Ärzte im Spital mit Ihnen?

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

---

### Kommentar/Bemerkungen

88% der Patientinnen und Patienten antworteten innerhalb der beiden besten Antwortkategorien; weitere 8% in der dritten (von sechs).



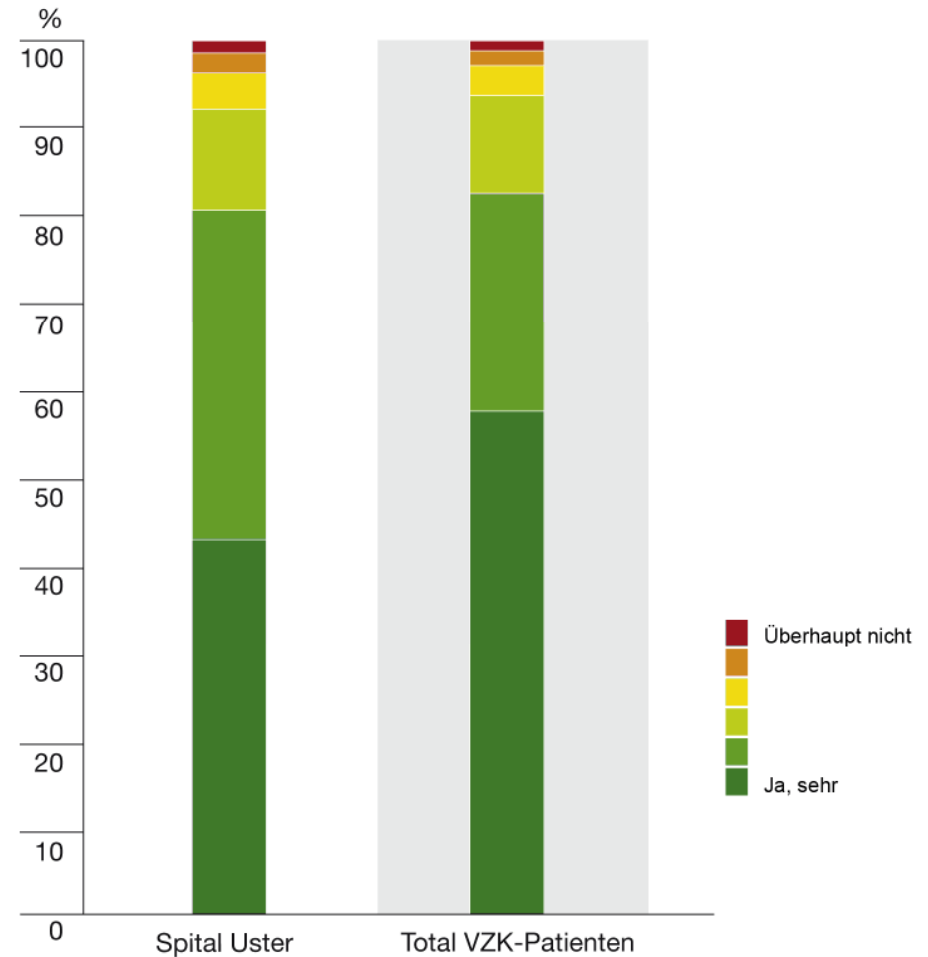
### Frage 3 Wurden Sie von den Ärztinnen und Ärzten im Spital insgesamt angemessen informiert?

Beispiele: Informationen zu Behandlungsrisiken, Medikamenten, zur Krankheit

---

#### Kommentar/Bemerkungen

81% der Patientinnen und Patienten antworteten innerhalb der beiden besten Antwortkategorien; weitere 12% in der dritten (von sechs).



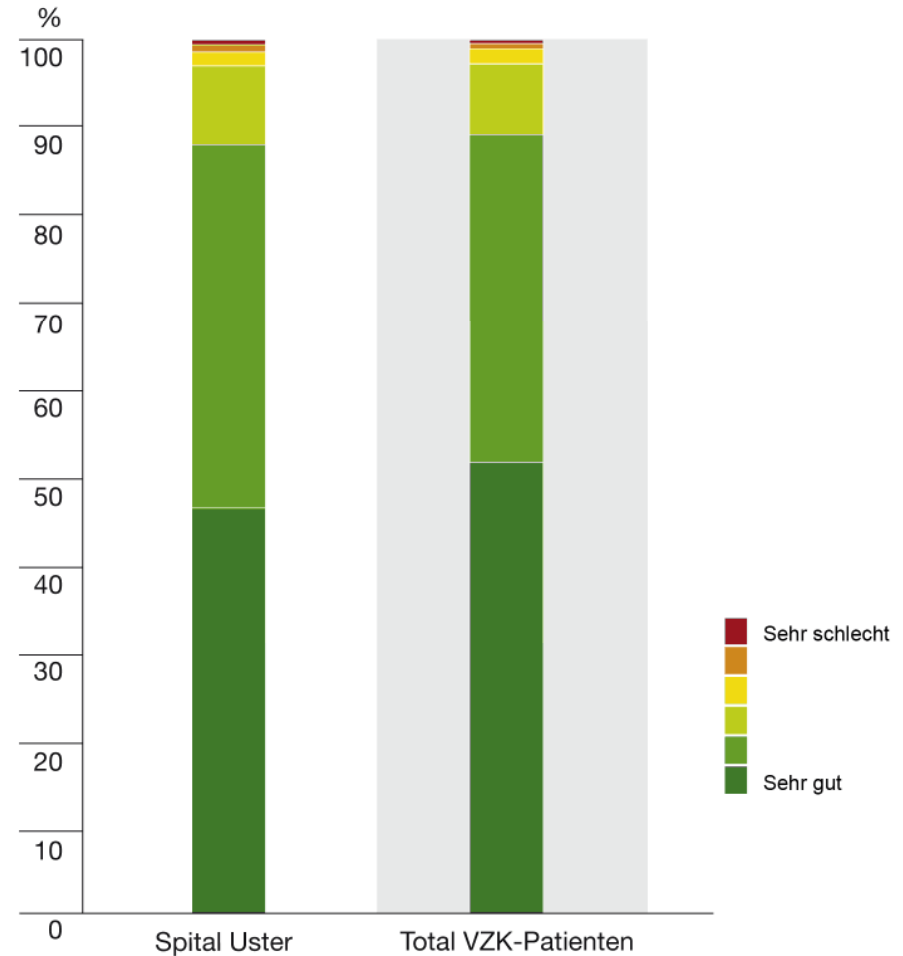
## Frage 4 Wie schätzen Sie die Qualität der medizinischen Versorgung in Ihrem Spital ein?

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

---

### Kommentar/Bemerkungen

88% der Patientinnen und Patienten antworteten innerhalb der beiden besten Antwortkategorien; weitere 9% in der dritten (von sechs).



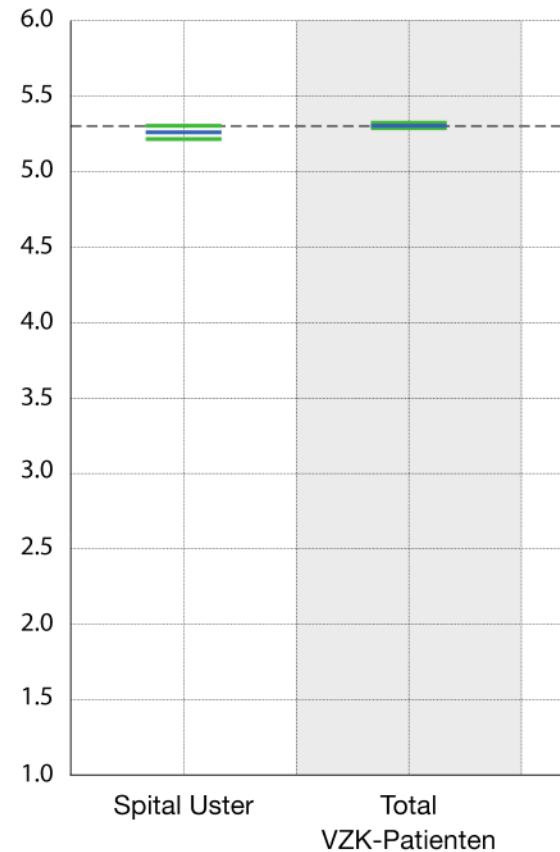
## Skala 2 Pflegerische Versorgung und Betreuung

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

---

### Kommentar/Bemerkungen

Der Skalenwert von 5,2 zeugt von sehr grosser Zufriedenheit bei hohem Durchschnitt.



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

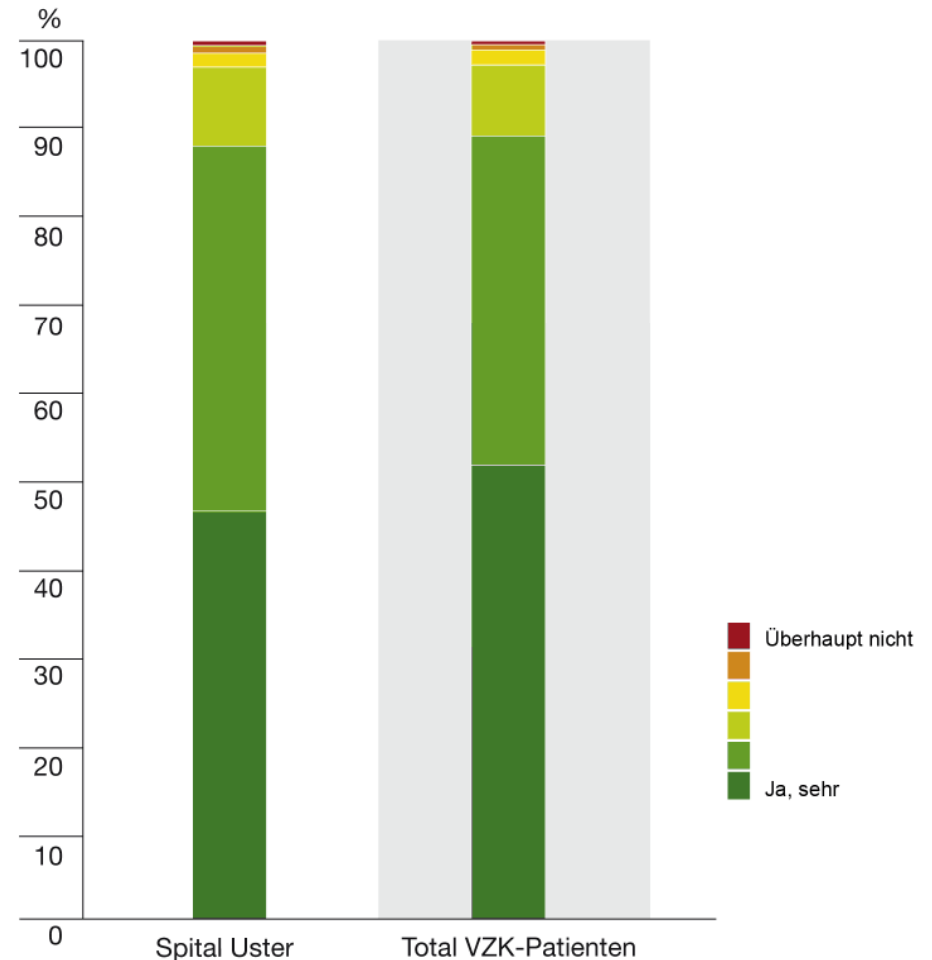
## Frage 5 Wurden Ihre Wünsche und Bedenken in der Betreuung durch die Pflegefachpersonen berücksichtigt?

Beispiele: Beteiligung, Mitspracherecht, gegebenenfalls Einbezug Angehöriger

---

### Kommentar/Bemerkungen

86% der Patientinnen und Patienten antworteten innerhalb der beiden besten Antwortkategorien; weitere 11% in der dritten (von sechs).



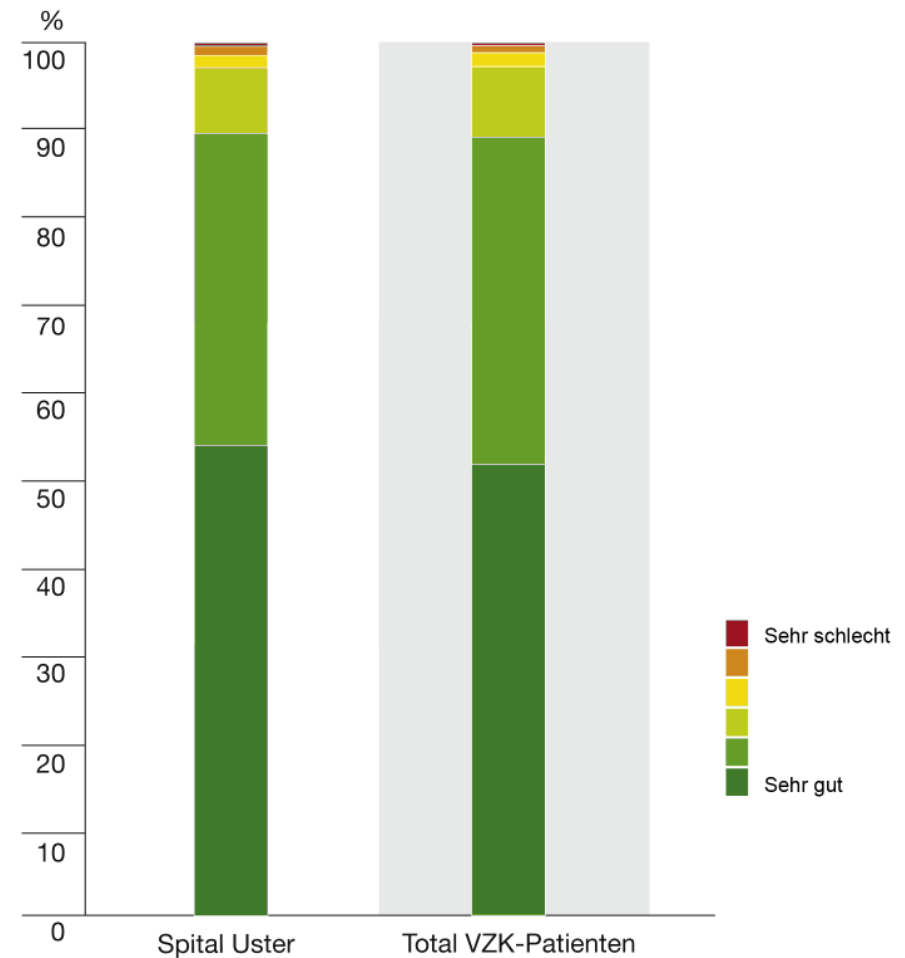
## Frage 6 Wie beurteilen Sie den Umgang der Pflegefachpersonen im Spital mit Ihnen?

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

---

### Kommentar/Bemerkungen

90% der Patientinnen und Patienten antworteten innerhalb der beiden besten Antwortkategorien; weitere 7% in der dritten (von sechs).



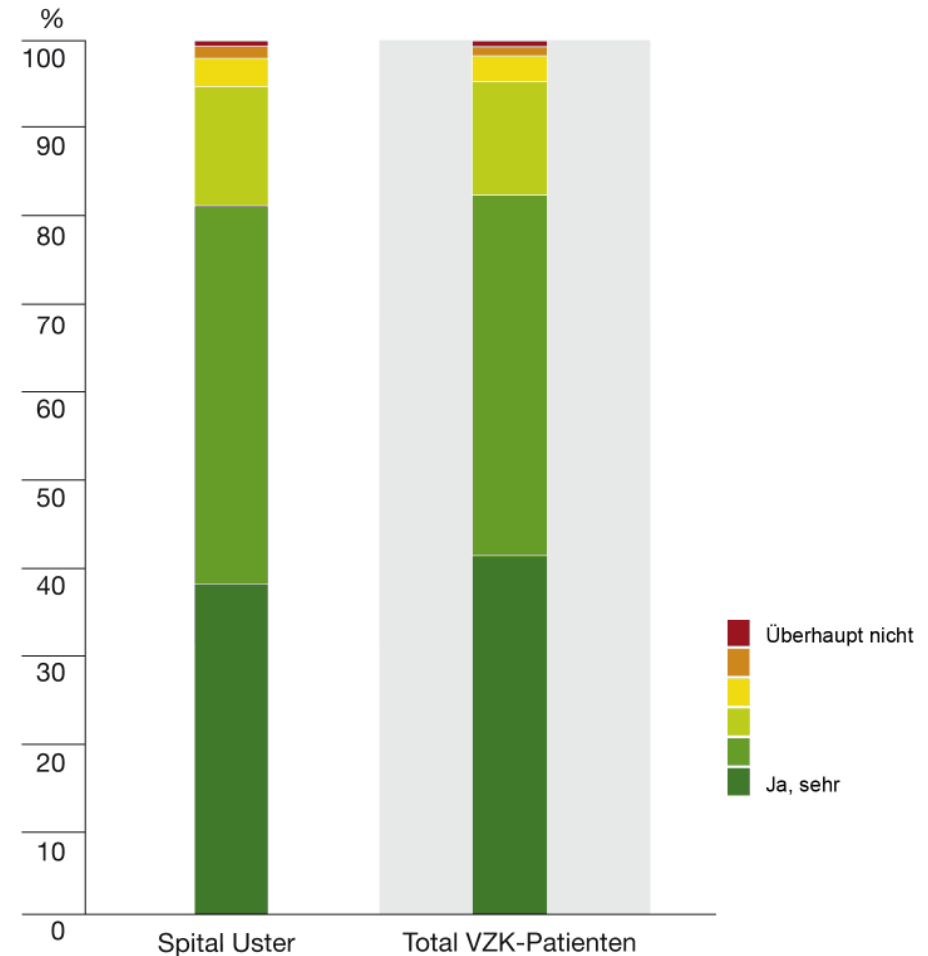
## Frage 7 Wurden Sie von den Pflegefachpersonen im Spital insgesamt angemessen informiert?

Beispiele: Umgang mit der Krankheit, Untersuchungen, Tagesablauf

---

### Kommentar/Bemerkungen

81% der Patientinnen und Patienten antworteten innerhalb der beiden besten Antwortkategorien; weitere 14% in der dritten (von sechs).



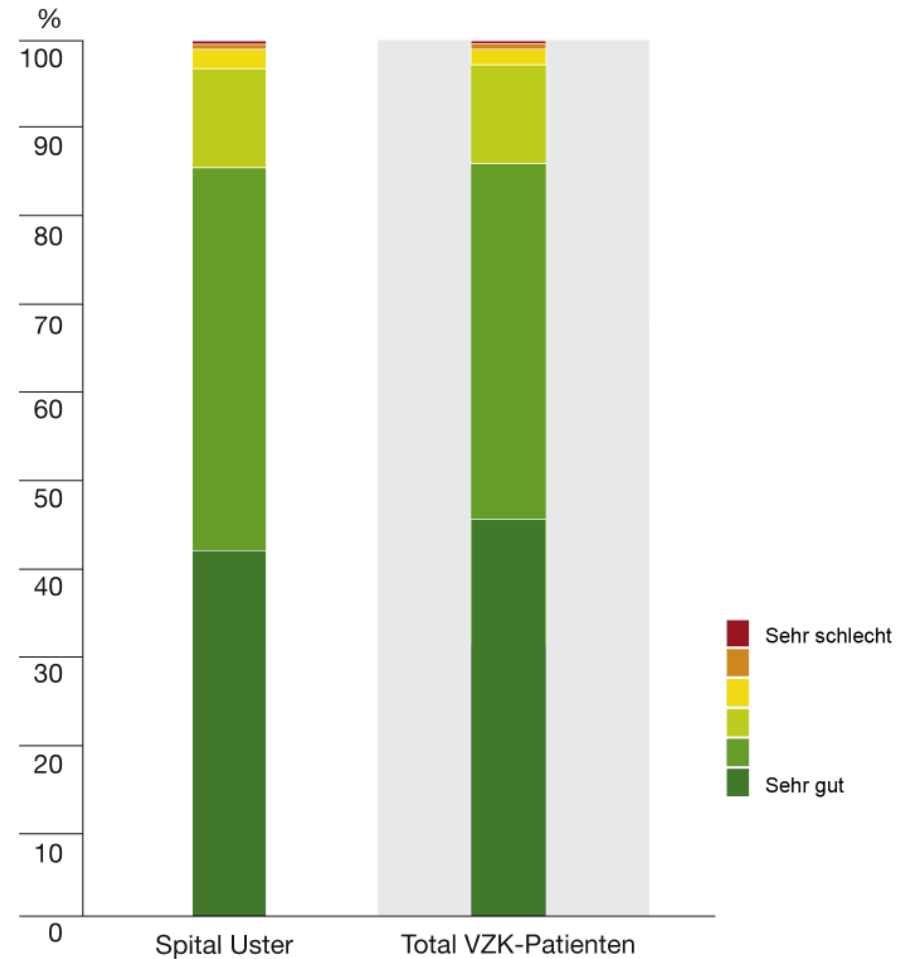
## Frage 8 Wie schätzen Sie die Qualität der pflegerischen Versorgung in Ihrem Spital ein?

Beispiele: Fachliche Kompetenz der Pflegefachpersonen, Versorgung nach neuestem Wissen

---

### Kommentar/Bemerkungen

86% der Patientinnen und Patienten antworteten innerhalb der beiden besten Antwortkategorien; weitere 11% in der dritten (von sechs).



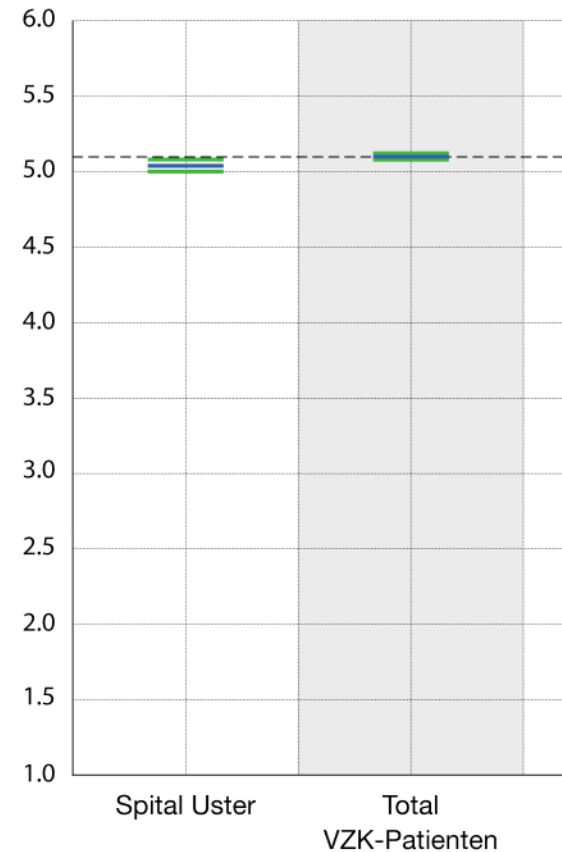
## Skala 3 Organisation, Management und Service während des Spitalaufenthaltes

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

---

### Kommentar/Bemerkungen

Der Skalenwert von 5,1 zeugt von sehr grosser Zufriedenheit bei hohem Durchschnitt.



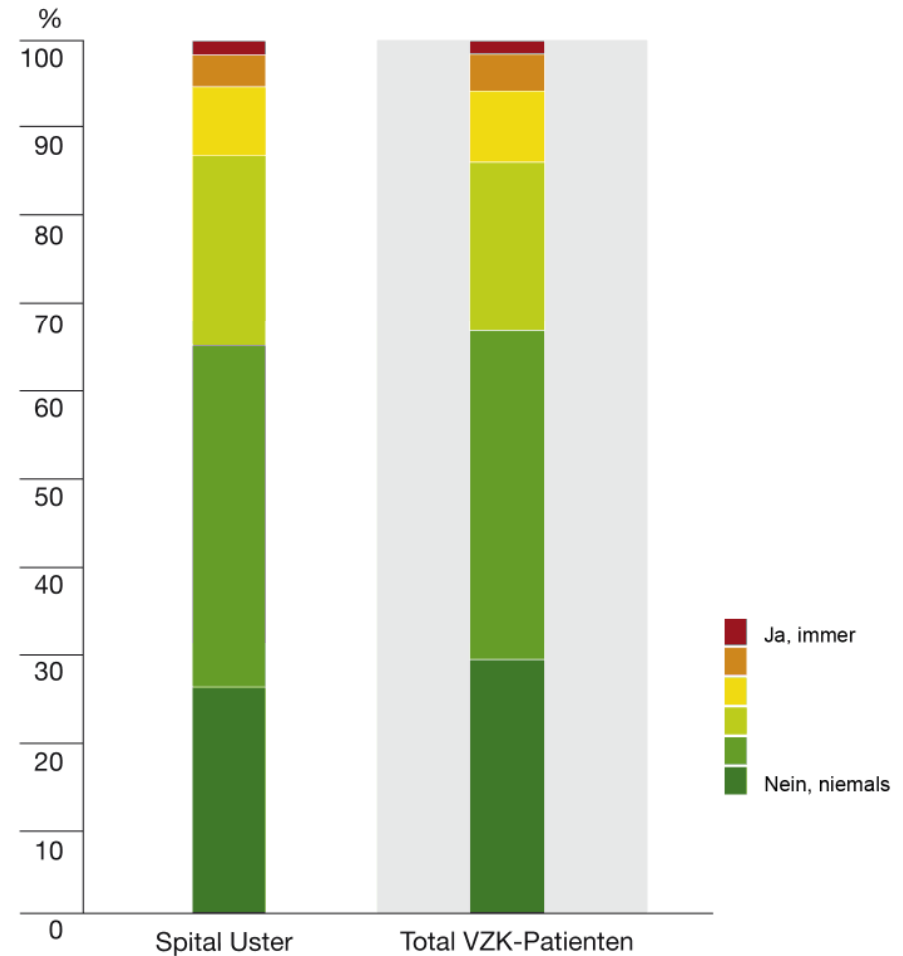
---- Mittelwert mit Vertrauensintervall (90 %)  
6.0 = beste Einschätzung  
1.0 = schlechteste Einschätzung

## Frage 9 Mussten Sie während Ihres Spitalaufenthaltes häufig warten?

---

### Kommentar/Bemerkungen

65% der Patientinnen und Patienten antworteten innerhalb der beiden besten Antwortkategorien; weitere 22% in der dritten (von sechs). 13% waren auf Grund hoher Belegung von merklichen Wartezeiten betroffen.

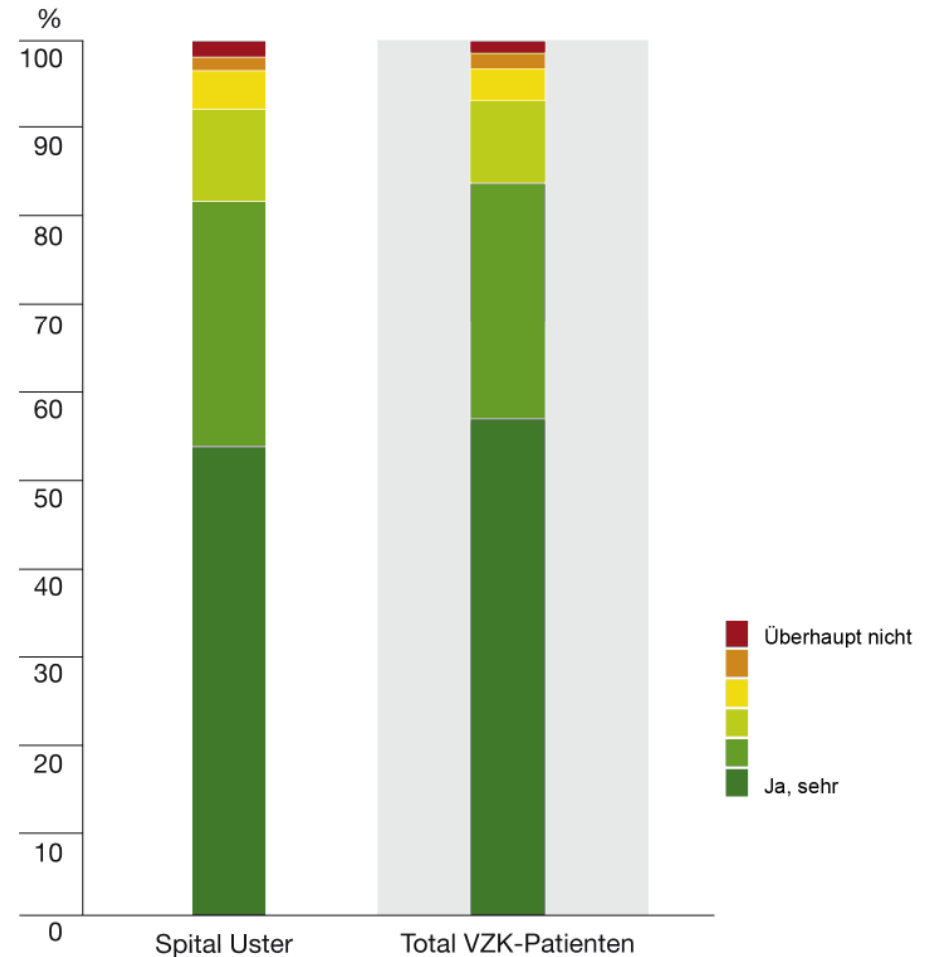


## Frage 10 Verließ die Aufnahme ins Spital speditiv und reibungslos?

---

### Kommentar/Bemerkungen

82% der Patientinnen und Patienten antworteten innerhalb der beiden besten Antwortkategorien; weitere 10% in der dritten (von sechs).

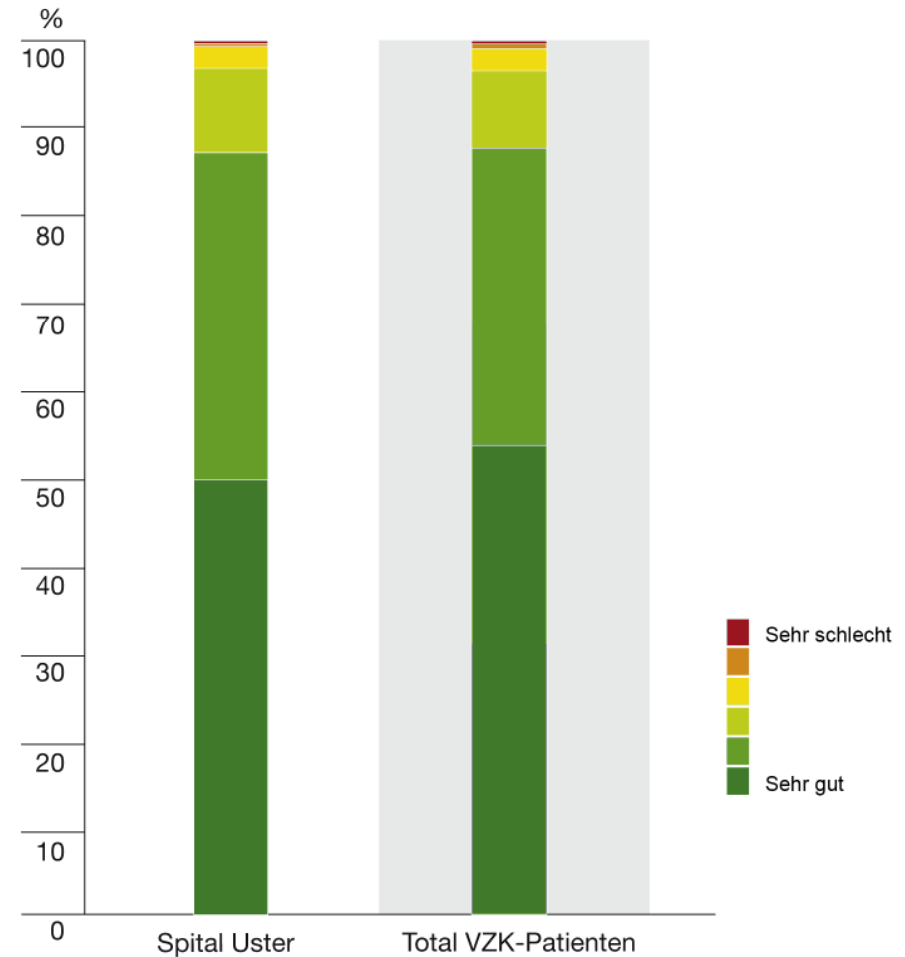


## Frage 11 Wie beurteilen Sie die Sauberkeit im Spital?

---

### Kommentar/Bemerkungen

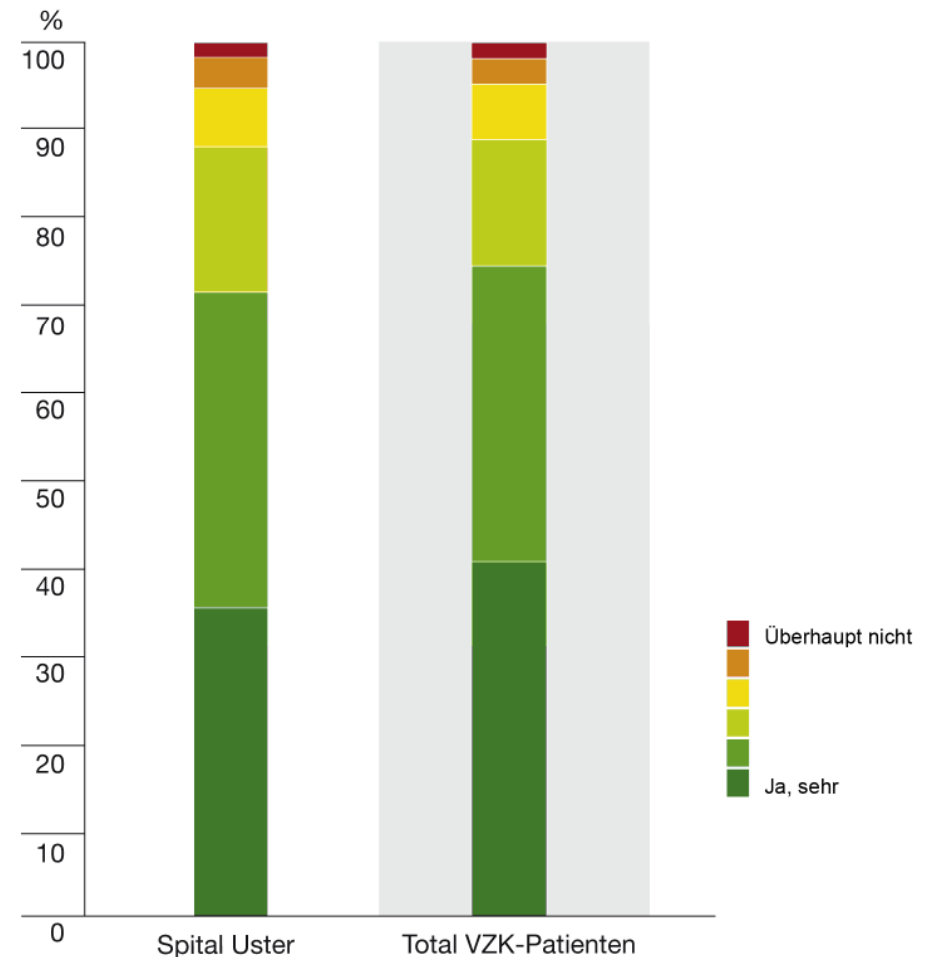
87% der Patientinnen und Patienten antworteten innerhalb der beiden besten Antwortkategorien; weitere 10% in der dritten (von sechs).



## Frage 12 Entsprach die Essensversorgung im Spital Ihren Bedürfnissen?

### Kommentar/Bemerkungen

Bei der Interpretation dieser Frage ist zu berücksichtigen, dass sie in Abhängigkeit zu medizinisch verordneten Kostformen steht. 72% der Patientinnen und Patienten antworteten innerhalb der beiden besten Antwortkategorien; weitere 16% in der dritten (von sechs).

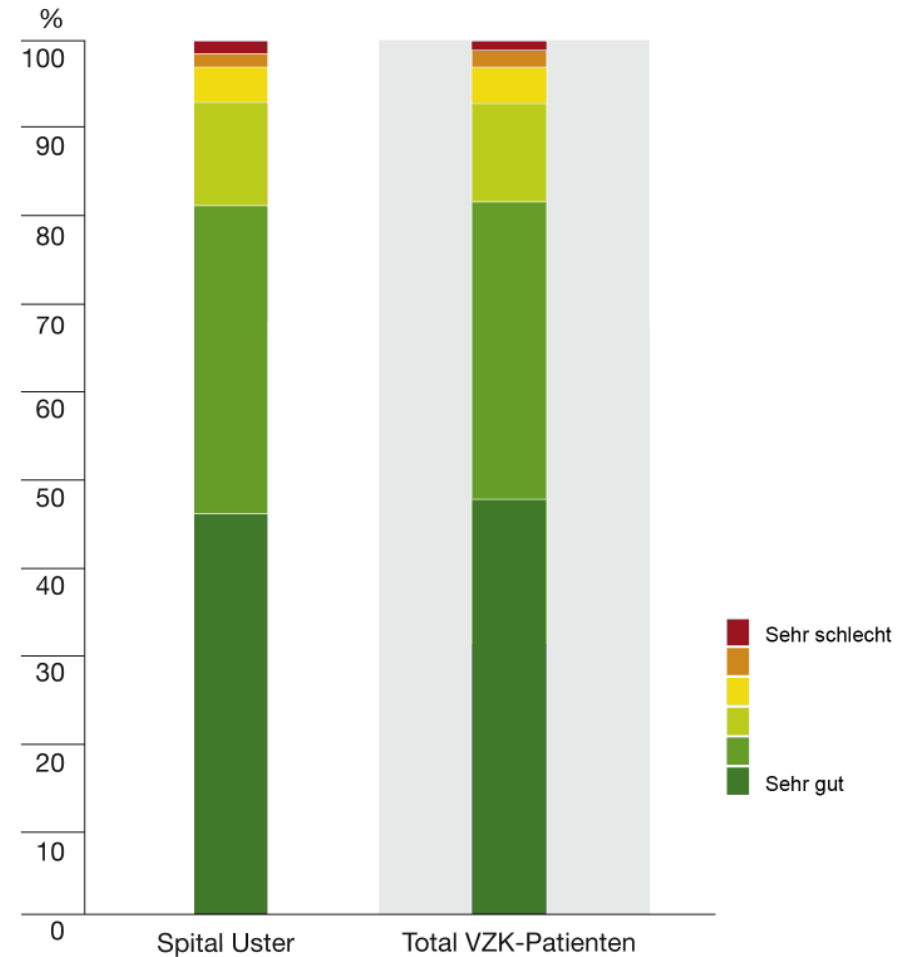


### Frage 13 Wie gut war Ihr Austritt durch das Spital organisiert?

---

#### Kommentar/Bemerkungen

81% der Patientinnen und Patienten antworteten innerhalb der beiden besten Antwortkategorien; weitere 12% in der dritten (von sechs).

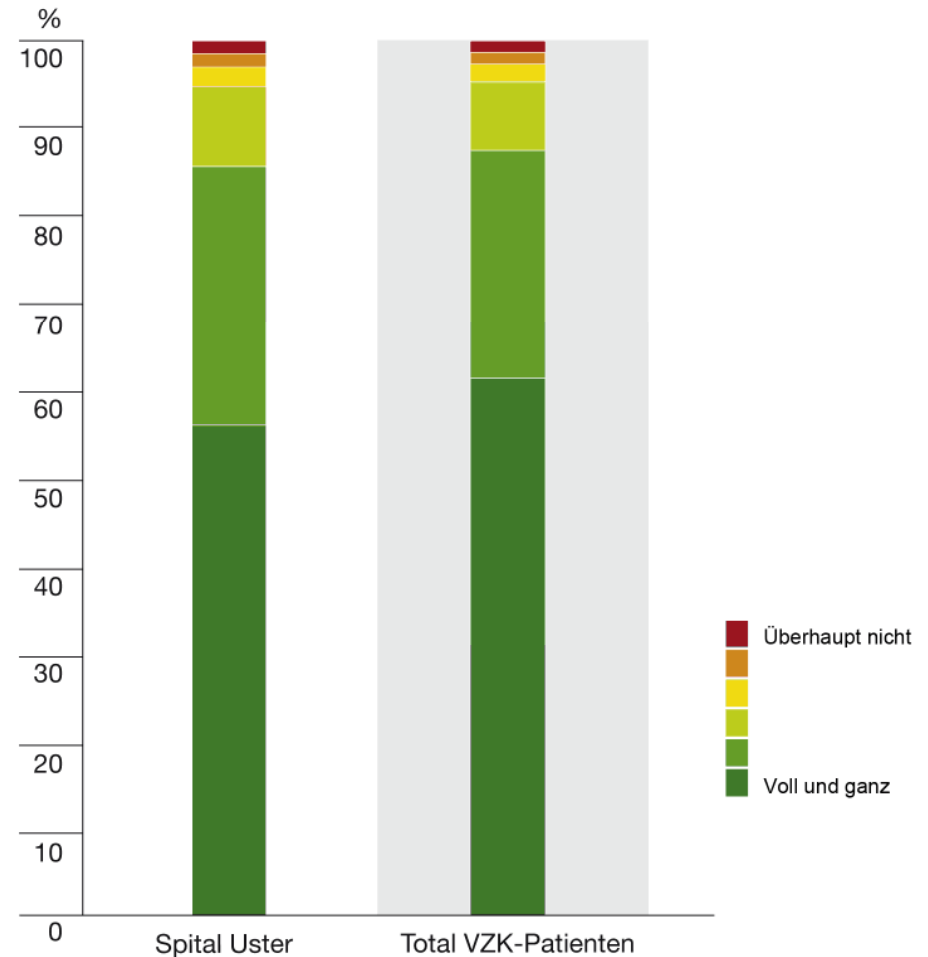


## Frage 14 Würden Sie dieses Spital Ihrem besten Freund, Ihrer besten Freundin weiterempfehlen?

---

### Kommentar/Bemerkungen

86% der Patientinnen und Patienten antworteten innerhalb der beiden besten Antwortkategorien; weitere 9% in der dritten (von sechs).



## Frage 15 Hat sich Ihr Gesundheitszustand durch den Spitalaufenthalt verbessert?

### Kommentar/Bemerkungen

Bei der Interpretation dieser Frage ist zu berücksichtigen, dass sie in Abhängigkeit zur Diagnose steht. 78% der Patientinnen und Patienten antworteten innerhalb der beiden besten Antwortkategorien; weitere 13% in der dritten (von sechs).

