



Vorlage an den Landrat

Vom 27. Januar 2004

Schriftliche Beantwortung der Interpellation von Röbi Ziegler «Kundenzufriedenheit im Spital» (2003/199)

Am 4. September 2003 hat Landrat Röbi Ziegler, SP, unter dem Titel «Kundenzufriedenheit im Spital» nachfolgende Interpellation eingereicht:

«Mit Interesse habe ich die Geschäftsberichte der Kantonsspitäler studiert, dabei viel Wissenswertes erfahren und auch umfangreiches statistisches Material vorgelegt bekommen. Jedoch fand ich in keinem Bericht irgendwelche Angaben über die Patientenzufriedenheit, obwohl jede Patientin und jeder Patient bei seinem Austritt schriftlich nach seiner Zufriedenheit mit den ärztlichen und pflegerischen Dienstleistungen befragt wird. Einzig im Geschäftsbericht der Kantonalen Psychiatrischen Dienste wird auf zwei Seiten über die Systematik einer bestimmten Methode zur Ermittlung und Auswertung der Kundenzufriedenheit referiert. Das Hauptanliegen ist dabei, dass die Kundenzufriedenheit nur wirklich zutreffend beurteilt werden kann, wenn auch die Kundenerwartung bekannt ist.

Auch abgesehen von dieser Verfeinerung geben die Patientenbefragungen sicher Auskunft über die Qualität der Dienstleistungen eines Spitals und dürften deshalb ebenso relevant sein, wie die Angaben über Pflgetage und durchschnittliche Aufenthaltsdauer. Ich bitte deshalb den Regierungsrat, folgende Fragen schriftlich zu beantworten.»

- 1. Welches Bild der Kundenzufriedenheit hat sich aus den Patientenbefragungen im Jahre 2002 ergeben? Sind Unterschiede zu den Vorjahren feststellbar?*
- 2. Wie werden die Patientenbefragungen ausgewertet? Wie fliessen die Ergebnisse der Patientenbefragungen in den Spitalbetrieb ein?*
- 3. Gibt es Beispiele dafür, dass die Ergebnisse der Patientenbefragung zu irgendwelchen Änderungen in der Praxis eines Spitals geführt haben?*
- 4. Weshalb werden die Ergebnisse der Patientenbefragungen als "Thermometer" der Kundenzufriedenheit nicht in den Geschäftsberichten publiziert?*
- 5. Besteht die Absicht, dies künftig zu tun?*
- 6. Besteht die Absicht, die Kundenzufriedenheit in den Spitälern nach dem im Geschäftsbericht der Kantonalen Psychiatrischen Dienste beschriebenen Gap-Modell zu ermitteln.»*

Antwort des Regierungsrates

1. Grundsätzliches

Der aufgrund des KVG zwischen santésuisse und H+ abgeschlossene Rahmenvertrag verpflichtet die Spitäler, die Patientenzufriedenheit periodisch zu messen. Dazu stehen einige zertifizierte Messinstrumente resp. -institute zur Verfügung. Das Kantonsspital Bruderholz hat bereits im Jahr 2000 aufgrund einer eingehenden Evaluation mit der Firma MECON eine erste Patientenzufriedenheitsmessung durchgeführt. Auch im Jahr 2002 wurde eine definierte Anzahl Patienten auf die gleiche Weise schriftlich befragt.

Daneben führen die Spitäler seit Jahrzehnten und auch weiterhin interne Patientenbefragungen durch Abgabe eines einfacheren Fragebogens durch. Die Rückmeldungen führen laufend zu direkten Verbesserungsmassnahmen und zu eingehenderen Abklärungen der zugrunde liegenden Ursachen. Den Vorteilen dieser bewährten Methode, die wir auch in Zukunft nicht missen wollen, stehen die Nachteile der mässigen Rücklaufquote und des fehlenden Benchmarks mit anderen Spitälern gegenüber. Auch die anderen Kantonsspitäler haben ihre Entscheide hinsichtlich Wahl einer offiziellen Methode gemäss dem erwähnten Rahmenvertrag getroffen. Das Kantonsspital Liestal und das Kantonsspital Laufen haben ebenfalls die Firma MECON gewählt, während sich die KPD für CaeMetronics GmbH entschieden haben. Die unterschiedliche Methodenwahl zwischen somatischen Spitälern und der Psychiatrie erklärt sich mit unterschiedlichen Bedürfnissen resp. unterschiedlichen Patienteninteressen.

Die Methoden liefern sehr detaillierte Resultate, welche aber ohne zusätzliche umfassende Hintergrundinformationen und Analysen nicht auf einfache Messresultate in Form einer einfachen Zahl oder eines einzelnen Messwertes reduziert werden können.

2. Beantwortung der einzelnen Fragen

1. *Welche Ergebnisse haben die Patientenbefragungen in den Kantonsspitälern im Jahre 2002 ergeben? Sind Unterschiede zu den Vorjahren feststellbar?*

Generell kann festgestellt werden, dass die Baselbieter Kantonsspitäler bei ihren Patientinnen und Patienten ein gutes Image geniessen und sich auf einem ähnlich hohen Zufriedenheitsniveau bewegen wie andere vergleichbare öffentliche Spitäler in der Schweiz. Die Resultate der Patientenbefragungen zeigen den Kantonsspitälern – im Vergleich mit ihren Mitkonkurrenten – auf verschiedenen Ebenen und in verschiedenen Bereichen weitere Optimierungsmöglichkeiten auf. Dem Umfang und der Tiefe der angefallenen Messwerte würden jedoch einige wenige Zahlen nicht gerecht werden; sie könnten möglicherweise zu Fehlinterpretationen resp. falschen Rückschlüssen führen.

2. *Wie werden die Patientenbefragungen ausgewertet? Wie fliessen die Ergebnisse der Patientenbefragungen in den Spitalbetrieb ein?*

Die Resultate der durchgeführten Befragungen werden in unseren Spitälern in allen Bereichen und auf verschiedenen Ebenen detailliert analysiert; daraus abzuleitende Massnahmen werden

definiert und umgesetzt. Die Ergebnisse werden einerseits in Kadertagungen aufgegriffen und bearbeitet und andererseits mit dem offiziellen Instrument MAG (strukturierte Mitarbeitergespräche) auf Mitarbeiterebene thematisiert und in Zielvorgaben umgesetzt.

3. *Gibt es Beispiele dafür, dass die Ergebnisse der Patientenbefragung zu irgendwelchen Änderungen in der Praxis eines Spitals geführt haben?*

Die Ergebnisse der periodischen systematischen Befragungen wie auch diejenigen der traditionellen laufenden Befragungen werden durch die jeweiligen Spitalleitungen aufgenommen und fliessen in Massnahmenprogramme und in die strategische Planung des jeweiligen Spitals ein. Beispiele:

- Förderung interdisziplinärer Betreuungsangebote;
- Verbesserung der internen Kommunikation zwischen Ärzten, Pflege, Therapien und weiteren Diensten;
- zeitgerechte und umfassende Patienteninformation;
- neue Verpflegungskonzepte.

4. *Werden die Ergebnisse der Patientenbefragungen künftig in den Geschäftsberichten der Kantonsspitäler publiziert?*

5. *Besteht die Absicht, dies künftig zu tun?*

Um Messungen der Aussensicht für die Zukunft nicht zu beeinflussen, werden die Messergebnisse, die wie erwähnt ohne detaillierte Hintergrundinformationen keine Aussagekraft besitzen, nicht in den Geschäftsberichten vorgestellt, sondern es wird in indirekter Form berichtet, indem in den jeweiligen Geschäftsberichten fallweise konkrete Umsetzungsmassnahmen vorgestellt werden.

6. *Besteht die Absicht, die Kundenzufriedenheit in den Spitälern nach dem im Geschäftsbericht der Kantonalen Psychiatrischen Dienste beschriebenen Gap-Modell zu ermitteln.*

Die Spitäler werden ihre weiteren periodischen Befragungen nach den Vorgaben des KVG und dem erwähnten Rahmenvertrag mit den beauftragten zertifizierten Instituten vornehmen. Das Vorgehen dieser Institute berücksichtigt auch die Elemente des Gap-Modells.

Liestal, 27. Januar 2004

Im Namen des Regierungsrates

der Präsident: Straumann

der Landschreiber: Mundschin