



CSS

Versicherung

Befragung zu Ihrer Zufriedenheit als Patient

Ihre Zufriedenheit ist uns wichtig. Danke, dass Sie sich die Zeit nehmen, den Fragebogen auszufüllen. Ihre Teilnahme ist freiwillig und die Auswertung erfolgt anonym.

Allgemeine Fragen zu Ihrem Spitalaufenthalt

Bitte geben Sie pro Frage nur eine Antwort, ausser es ist anders erwähnt.

1	In welchem Spital wurden Sie stationär behandelt?
	Name Spital Standort Spital Eintrittsdatum Austrittsdatum
2	Was war der Grund für Ihren Spitalaufenthalt?
	<input type="checkbox"/> Krankheit <input type="checkbox"/> Unfall <input type="checkbox"/> Mutterschaft
3	Auf welcher Abteilung wurden Sie hauptsächlich versorgt?
	<input type="checkbox"/> Allgemein/Innere Medizin <input type="checkbox"/> Chirurgie <input type="checkbox"/> Orthopädie <input type="checkbox"/> Gynäkologie <input type="checkbox"/> Geburtshilfe <input type="checkbox"/> Andere
4	Sind Sie über den Notfall/die Notfallambulanz stationär eingetreten?
	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein
5	In welcher Versicherungsklasse wurden Sie bei diesem Spitalaufenthalt betreut?
	<input type="checkbox"/> Allgemein <input type="checkbox"/> Halbprivat <input type="checkbox"/> Privat
6	Ist die stationäre Behandlung abgeschlossen?
	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein
7	Wurde Ihre weitere Versorgung nach dem Spitalaustritt organisiert und sichergestellt (Bsp. Anschlusstherapien, Persönliche Patientenbegleitung, etc.)?
	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein <input type="checkbox"/> Keine weitere Versorgung notwendig
	Falls ja: Welche Behandlungen werden/wurden in Anspruch genommen? (Mehrfachnennung möglich)
	<input type="checkbox"/> Ambulante Therapien (z.B. Physio, Ergo) <input type="checkbox"/> Kur <input type="checkbox"/> Rehabilitationsklinik <input type="checkbox"/> Andere
8	Aus welchen Gründen haben Sie sich für dieses Spital entschieden? (Mehrfachnennung möglich)
	<input type="checkbox"/> Empfehlung/Anmeldung durch meinen Hausarzt <input type="checkbox"/> Empfehlung durch einen behandelnden Spezialisten <input type="checkbox"/> Empfehlung im Verwandten- /Bekanntekreis <input type="checkbox"/> Empfehlung der CSS/INTRAS/Arcosana <input type="checkbox"/> Recherche auf css.ch/qualicheck <input type="checkbox"/> Recherche im Internet <input type="checkbox"/> Ruf des Spitals <input type="checkbox"/> Geografische Lage des Spitals <input type="checkbox"/> Andere Gründe

Zufriedenheit mit dem Spitalaufenthalt

Die Antworten bewegen sich auf einer Skala von 1 bis 6, wobei 1 der schlechtesten und 6 der besten Bewertung entspricht.

9	Administrative Abläufe: Wie zufrieden waren Sie mit...						
	... der Zeitdauer von der Überweisung Ihres Arztes bis zum Spitaleintritt?	Überhaupt nicht				Voll und ganz	
		<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6
	... den administrativen Abläufen beim Spitaleintritt?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6
	... den administrativen Abläufen beim Spitalaustritt?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6
10	Wie sehr treffen die folgenden Aussagen auf die behandelnden Ärzte zu?						
	Die Ärzte haben mir alle Schritte der Behandlung verständlich erklärt.	Überhaupt nicht				Voll und ganz	
		<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6
	Die Ärzte haben mich über Vorteile und Risiken der Untersuchungen und Behandlungen aufgeklärt.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6
	Die Ärzte haben mir alle Schritte der Behandlung zu einem Zeitpunkt erklärt, in dem ich aufnahmefähig war.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6
	Ich hatte die Möglichkeit, mich einzubringen.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6
	Ich hatte die Möglichkeit, regelmässig Arztgespräche in einer angemessenen Privatsphäre zu führen.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6
	Die Ärzte haben meine Fragen verständlich beantwortet.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6
	Ich wurde mehrheitlich von denselben Ärzten betreut.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6
11	Wie sehr treffen die folgenden Aussagen auf die Pflegefachpersonen zu?						
	Die Pflegefachpersonen haben mir alle Schritte der pflegerischen Massnahmen verständlich erklärt.	Überhaupt nicht				Voll und ganz	
		<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6
	Die Pflegefachpersonen haben mir meine Fragen verständlich beantwortet.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6
	Ich habe mich durch die Pflegefachpersonen kompetent betreut gefühlt.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6
	Meine Wünsche und Bedenken wurden in der Betreuung durch die Pflegefachpersonen berücksichtigt.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6
	Ich wurde mehrheitlich von denselben Pflegefachpersonen betreut.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6
12	Hotellerie und Speisenangebot						
	Ich wurde ausreichend über das Hotel- und Serviceangebot informiert.	Überhaupt nicht				Voll und ganz	
		<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6
	Ich war mit dem Angebot der Hotellerie zufrieden.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6
	Ich war mit der Qualität der Speisen zufrieden.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6
	Ich war mit der Sauberkeit im Zimmer zufrieden.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6
	Ich war mit der Grösse und Ausstattung der Nasszelle zufrieden.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6
	Ich war mit der Sauberkeit in der Nasszelle (Toilette, Dusche) zufrieden.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6
	Ich war mit der Sauberkeit in den öffentlich zugänglichen Nasszellen zufrieden.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6
	Ich war mit der Infrastruktur (TV, Internet, Telefon) zufrieden.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6
13	War Ihr Zimmer ein ...						
	<input type="checkbox"/> ... Einbettzimmer?	<input type="checkbox"/> ... Zweibettzimmer?	<input type="checkbox"/> ... Drei- oder Mehrbettzimmer?				

14	Konnten Sie Ihren behandelnden Arzt frei wählen?							
	<input type="checkbox"/> Ja	<input type="checkbox"/> Nein	<input type="checkbox"/> Weiss nicht					
	Falls Nein: Hätten Sie Ihren behandelnden Arzt gerne frei gewählt?							
	<input type="checkbox"/> Ja	<input type="checkbox"/> Nein						
15	Wussten Sie, dass Sie beim Abschluss einer Spital-Zusatzversicherung die Möglichkeit haben, Ihren Arzt frei zu wählen?							
	<input type="checkbox"/> Ja	<input type="checkbox"/> Nein						
16	Ihr Gesamturteil							
		Weiss nicht	Überhaupt nicht				Voll und ganz	
	Ich würde das Spital weiter empfehlen.		<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6
	Ich bin insgesamt mit der Behandlung zufrieden.		<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6
	Meine Lebensqualität hat sich durch die Behandlung verbessert.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6
	Mein Gesundheitszustand hat sich durch die Behandlung verbessert.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6

Zufriedenheit mit der CSS/INTRAS/Arcosana in Bezug auf Ihren Spitalaufenthalt

17	Hatten Sie betreffend Ihres Spitalaufenthalts Kontakt mit der CSS/INTRAS/Arcosana?							
	<input type="checkbox"/> Ja	<input type="checkbox"/> Nein						
	Falls ja: Wie gut fühlten Sie sich von der CSS/INTRAS/Arcosana bei Fragen in Bezug auf Ihren Spitalaufenthalt betreut?		Überhaupt nicht				Voll und ganz	
			<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6
	Falls Sie mit 1-3 bewertet haben: Weshalb fühlten Sie sich nicht gut betreut?							
							
							
							
18	Haben Sie bei der CSS/INTRAS/Arcosana eine Zusatzversicherung für stationäre Spitalaufenthalte abgeschlossen?							
	<input type="checkbox"/> Ja	<input type="checkbox"/> Nein						
	Würden Sie diese Zusatzversicherung für Spitalaufenthalte Ihren Freunden oder Bekannten weiterempfehlen?		Überhaupt nicht				Voll und ganz	
			<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6
	Warum würden Sie die Zusatzversicherung weiterempfehlen resp. nicht weiterempfehlen?							
							
							
							

19	Was kann die CSS/INTRAS/Arcosana tun, um die Zeit vor, während und nach Ihrem Spitalaufenthalt positiver zu gestalten?
	<hr/> <hr/> <hr/>

Angaben zu Ihrer Person

Abschliessend bitten wir Sie noch um einige Angaben zu Ihrer Person.
Diese Angaben lassen keinen Rückschluss auf Ihre Person und Ihre Versicherungsdaten zu.

20	Geschlecht
	<input type="checkbox"/> Weiblich <input type="checkbox"/> Männlich
21	In welchem Jahr wurden Sie geboren?
	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>

**Vielen Dank für Ihre Unterstützung.
Ihre CSS Versicherung.**