

Patienten mit «Spital Schweiz» sehr zufrieden

Seit 2011 wird den Patientinnen und Patienten von Schweizer Akutspitälern regelmässig der Puls hinsichtlich ihrer Zufriedenheit gemessen. Die Ergebnisse der nationalen Patientenbefragung 2012 zeigen eine anhaltend hohe Patientenzufriedenheit. Die Antworten erreichten auf einer Skala von 1 bis 10 durchschnittliche Werte zwischen 9 und 9,4. Damit bleiben sie auf dem hohen Niveau der Vorjahreswerte.

Die Patientenbefragung 2012 wurde in 187 Akutspitälern landesweit durchgeführt; das entspricht rund 85 Prozent der Schweizer Spitäler und Kliniken. Befragt wurden alle erwachsenen Patientinnen und Patienten, die im September 2012 aus einem dieser Spitäler ausgetreten waren. Sie antworteten auf Fragen zur Behandlungsqualität, zur Information durch Ärzteschaft und Pflegepersonal und beurteilten das ethische Verhalten.

Respekt und Würde auf Rang 1

«Wurden Sie während Ihres Spitalaufenthalts mit Respekt und Würde behandelt?» Die Antworten auf diese Frage erzielten einen Mittelwert von 9,4 – den höchsten dieser Erhebung. Die allermeisten der Befragten würden für dieselbe Behandlung wieder das gleiche Spital wählen: Die Beantwortung dieser Fragestellung wurde mit einem Schnitt von 9,2 ausgewertet. Obwohl auch die kommunikative Bewertung von Ärzteschaft (9,1) und Pflegepersonal (9,0) durchaus positiv ausfiel, liegt hier das meiste Verbesserungspotential. Vom «Spital Schweiz» zeichnen die Befragungsergebnisse in der Summe ein erfreuliches Bild.

Spitalvergleiche möglich

Ausgewertet wurden 2012 rund 34'000 Fragebogen, was eine Rücklaufquote von knapp 50 Prozent ergibt. Die finalen Ergebnisse pro Spital wurden den teilnehmenden Akutspitälern bereits im Januar 2013 bekannt gegeben: Sie konnten ihre eigenen Werte online einsehen und diese mit den Werten der Spitalkategorie, dem Gesamtwert aller Spitäler oder den Vorjahren vergleichen.

Der vom ANQ entwickelte Fragebogen beschränkt sich bewusst auf fünf Kernfragen. Jedes Spital hat ergänzend die Möglichkeit, den Kurzfragebogen mit seinem spitalinternen zu kombinieren. Dadurch können bisherige, spitalindividuelle Umfragen weitergeführt werden, was eine gezielte Weiterentwicklung der Qualität ermöglicht.

Die Patientenorientierung der Akutspitäler wird bis auf weiteres jährlich gemessen. Im September 2013 fand die letzte Befragung statt, deren Resultate im Herbst publiziert werden. Die Erhebung 2014 wird ebenfalls für den Monat September vorbereitet.

[Bericht mit Grafiken](#)

Downloads2 Dokumente

[Medienmitteilung 2014: Patienten mit «Spital Schweiz» sehr zufrieden](#) [Herunterladen \(PDF\)](#)
[Patientenzufriedenheit Akut Erwachsene: Kurzfassung | Nationaler Vergleichsbericht 2012](#) [Herunterladen \(PDF\)](#)