

Patientenzufriedenheit bleibt auf hohem Niveau

Die Auswertung der Befragung 2016 in Akutspitälern und Kinderkliniken vermittelt erneut ein sehr positives Bild. 60 Prozent der Hospitalisierten kreuzten bei der Hälfte der Fragen den höchsten Wert an. Die Spitalaufenthaltsdauer wurde gar von 90 Prozent als genau richtig eingestuft. Hochzufrieden sind auch die Eltern von Kindern und Jugendlichen: Sie vergaben im Schnitt über 8 von 10 Punkten. Seit Start der nationalen Erhebung erzielten die Schweizer Spitäler und Kliniken starke Zufriedenheitswerte.

Rund 200 Akutspitäler und Kinderkliniken beteiligten sich an der nationalen Patientenbefragung vom September 2016. Sie baten ihre Patientinnen und Patienten sowie die Eltern von hospitalisierten Kindern und Jugendlichen bis 16 Jahre um ihre Meinung. Insgesamt füllten über 38'000 Personen einen Fragebogen aus.

Grosse Zustimmung der Erwachsenen

Mit der Dauer ihres Spitalaufenthalts waren fast alle Erwachsenen einverstanden. Die Information und die Kommunikation von Ärzteschaft und Pflegepersonal bewerteten sie am höchsten. Dazu zählen die Möglichkeit, Fragen zu stellen, der Erhalt plausibler Antworten sowie die verständliche Erklärung der Einnahme von Medikamenten. Die Organisation des Spitalaustritts weist für die Befragten am meisten Optimierungspotential auf, gefolgt von der Behandlungsqualität.

Weiterentwickelte Erwachsenenbefragung

Im 2016 wurde erstmals der weiterentwickelte ANQ-Kurzfragebogen eingesetzt. Er beinhaltet sechs Fragen, eine mehr als der bisherige Fragebogen. Um noch differenziertere Antworten zu erhalten, wurden die Fragen neu formuliert. Ebenfalls geändert hat die Antwortskala: Wurde bislang eine Skala von 1 bis 10 verwendet, wird nun eine Skala von 1 bis 5 beigezogen. Dadurch werden die Ergebnisse noch aussagekräftiger. Die Werte von 2016 können deshalb nicht eins zu eins mit denjenigen der Vorjahre verglichen werden. An Messorganisation und Messablauf änderte sich nichts.

Weiter wurden die Werte der einzelnen Spitäler und Kliniken zum ersten Mal bereinigt, das heisst, unter anderem um Unterschiede bei den Patientengruppen ausgeglichen.

Viel Zuspruch von Eltern

Die Eltern honorierten die respekt- und würdevolle Behandlung ihrer Kinder – wie in den Vorjahren – mit der höchsten Punktezahl. Sehr gut wurde auch die Verständlichkeit der Antworten durch Pflegepersonal und Ärzteschaft beurteilt, gefolgt von der Weiterempfehlung des Spitals und der Betreuungsqualität. Seit Beginn der Elternbefragung im 2013 sind die Ergebnisse hier ebenfalls auf sehr hohem Niveau stabil. Die Eltern erhielten noch den bisherigen ANQ-Kurzfragebogen mit fünf Fragen und einer Antwortskala von 1 bis 10. Der ANQ konzentriert sich bei der jährlichen, landesweiten Zufriedenheitsbefragung von Erwachsenen und Eltern bewusst auf Kernfragen, um Vergleichbarkeit zu ermöglichen. Spitälern und Kliniken steht es frei, den ANQ-Kurzfragebogen jeweils mit einem eigenen, detaillierteren zu koppeln.

[Grafiken und Berichte](#)

Downloads3 Dokumente

[Medienmitteilung 2017: Patientenzufriedenheit bleibt auf hohem Niveau Herunterladen \(PDF\)](#)

[Patientenzufriedenheit Akut Erwachsene: Nationaler Vergleichsbericht 2016 Herunterladen \(PDF\)](#)

[Patientenzufriedenheit Akut Eltern: Nationaler Vergleichsbericht 2016 Herunterladen \(PDF\)](#)