

Rehaklinik-Patienten erstmals landesweit befragt

Im Auftrag des ANQ wurde im Frühjahr 2013 die erste nationale Patientenzufriedenheitsbefragung im Bereich Rehabilitation durchgeführt. Die Befragten stellen den Kliniken landesweit ein gutes Zeugnis aus: Auf einer Antwortskala von 0 bis 10 (nicht bis hoch zufrieden) werden mittlere Werte zwischen 8,7 und 9,3 erreicht. Sämtliche Resultate werden detailliert offengelegt: Die einzelnen Zufriedenheitswerte sind pro Klinik einsehbar.

Insgesamt 83 Rehakliniken und Klinikstandorte aus der ganzen Schweiz beteiligten sich an der Erhebung. Sie fragten über 10'000 Patientinnen und Patienten, die im April oder Mai 2013 aus ihrer Klinik austraten. Davon antworteten 55 Prozent – vorwiegend positiv. Je nach Frage wählten 64 bis 84 Prozent der Befragten den höchsten oder zweithöchsten Wert.

Ethisch korrektes Verhalten geschätzt

Der bewusst kurz gehaltene Fragebogen umfasste fünf Fragen. Mit durchschnittlich 9,3 bewerteten die Patientinnen und Patienten die Frage nach einer respekt- und würdevollen Behandlung. Damit erzielte die Ethik den höchsten Zufriedenheitswert. Die Betreuung durch das Personal ergab einen Mittelwert von 8,9. Und die Ärzteschaft wurde für eine verständliche Information mit 8,8 benotet. Im Durchschnitt 8,7 kreuzten die Befragten bei der Frage an, ob sie wieder in dieselbe Rehaklinik zurückkehren würden. Der gleiche Wert kristallisierte sich bei der Behandlungsqualität heraus.

Globaler Nutzen im Vordergrund

In den Rehakliniken wurde derselbe Fragebogen eingesetzt wie in den Akutspitälern, wo Patientinnen und Patienten bereits seit 2011 ihre Zufriedenheit auf einer Skala einstufen. Allerdings wurde er auf den Bereich Rehabilitation angepasst. Denn zwischen Akutsomatik und Rehabilitation bestehen strukturelle und kulturelle Unterschiede. So unterscheiden sich Leistungsangebot und -auftrag, aber auch die Aufenthaltsdauer grundlegend. In der Rehabilitation ist zudem die Selbstverantwortung der Patientinnen und Patienten für den Behandlungserfolg massgebend.

Dementsprechend können die Resultate dieser Befragung nicht mit den Ergebnissen der Befragung in den Akutspitälern verglichen werden. Die Patientenzufriedenheit ist jedoch für die Kostenträger, Versicherer und Kantone, wichtig. Den Kliniken wiederum liefert sie Hinweise auf generelle Verbesserungsmöglichkeiten. Um detailliertes Optimierungspotential zu orten, kombinierten Rehakliniken den ANQ-Fragebogen mit einem umfassenderen Klinikfragebogen.

Entwicklung dokumentieren

Die Zufriedenheitsbefragung in den Rehakliniken wird in den kommenden Jahren fortgeführt. Damit ist auch ein gesamtschweizerischer Langzeitvergleich möglich.

[Bericht mit Grafiken](#)

Downloads2 Dokumente

[Medienmitteilung 2014: Rehaklinik-Patienten erstmals landesweit befragt](#) [Herunterladen \(PDF\)](#)

[Patientenzufriedenheit Reha: Nationaler Vergleichsbericht 2013](#) [Herunterladen \(PDF\)](#)