

Vorzügliche Betreuung in Akut- und Kinderspitälern

Im Auftrag des ANQ fragen Akut- und Kinderspitäler jährlich im September ihre Patientinnen und Patienten sowie die Eltern von hospitalisierten Kindern und Jugendlichen, wie sie mit den Spitalleistungen zufrieden waren. Die Ergebnisse 2015 weisen erneut hervorragende Zufriedenheitswerte bei Erwachsenen wie bei Eltern aus. Gegenüber dem Vorjahr veränderten sie sich kaum. Damit bewegt sich die Patientenzufriedenheit in der Schweiz weiterhin auf sehr hohem Niveau.

Die neuste Befragung zeichnet landesweit ein erfreuliches Bild und bestätigt die positiven Resultate der Vorjahre: auf einer Skala von 1 bis 10 (Maximum) erzielten die Spitäler bei den Erwachsenen Mittelwerte von 9 bis 9,4, bei den Eltern solche von 8,7 bis 9,3.

Gegen 36'000 Erwachsene beurteilten die Leistungen des Spitals, aus dem sie im September 2015 ausgetreten waren. Rund 1'800 Eltern Minderjähriger bis 16 Jahre – mit Spitalaustritt im gleichen Monat – füllten den Kurzfragebogen aus. An der national einheitlichen Befragung beteiligten sich 197 Akutspitäler (inkl. Spitalstandorte) und 32 Kinderkliniken und Kinderabteilungen von Akutspitälern.

Respekt und Würde gewahrt

Die Befragten bewerteten ihre Bereitschaft zur Rückkehr ins gleiche Spital (Erwachsene) bzw. dessen Weiterempfehlung (Eltern), die Qualität der Behandlung, wie verständlich Ärzteschaft und Pflegepersonal informierten und mit wie viel Respekt und Würde sie oder ihr Kind behandelt wurden.

Das ethische Verhalten erzielte bei beiden Befragungsgruppen wiederholt den höchsten Wert: 9,4 bei den Erwachsenen und 9,3 bei den Eltern. Die weiteren Resultate: Rückkehrbereitschaft der Erwachsenen 9,1 bzw. Weiterempfehlung durch Eltern 8,7; Behandlungsqualität aus Sicht der Erwachsenen 9,0 bzw. Eltern 8,7; Ärztinformation aus Sicht der Erwachsenen 9,1 bzw. Eltern 8,8; Information durch Pflegepersonal aus Sicht der Erwachsenen 9,0 bzw. Eltern 8,8.

Patientenorientierung im Vordergrund

Seit 2011 fühlen die Spitäler ihrer Klientel im Auftrag des ANQ den Zufriedenheitspuls. Eltern hospitalisierter Kinder bis 16 Jahre werden seit 2013 schweizweit und nach derselben Methode befragt.

Wie Patientinnen, Patienten und Eltern die Qualität eines Spitals beurteilen, ist nicht nur für das betroffene Spital oder die zuweisenden Ärztinnen und Ärzte wichtig, sondern auch für die Kantone und Versicherer, die sogenannten Kostenträger. Oberstes Ziel der nationalen Befragung des ANQ ist es jedoch, die Patientenzufriedenheit national vergleichend abzubilden. Damit erhalten die Spitäler Grundlagen, ihre Resultate im Kontext mit anderen derselben Spital-kategorie oder mit dem Gesamtwert zu analysieren, was die Patientenorientierung fördert.

[Berichte mit Grafiken](#)

Downloads3 Dokumente

[Medienmitteilung 2016: Vorzügliche Betreuung in Akut- und Kinderspitälern Herunterladen \(PDF\)](#)

[Patientenzufriedenheit Akut Erwachsene: Nationaler Vergleichsbericht 2015 Herunterladen \(PDF\)](#)

[Patientenzufriedenheit Akut Eltern: Nationaler Vergleichsbericht 2015 Herunterladen \(PDF\)](#)