

Medienmitteilung, 26. Oktober 2017

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 erzielen 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.

Berichte mit Grafiken:

www.anq.ch/de/messergebnisse/ergebnisse-akutsomatik

Auskünfte erteilt:

Frau Daniela Zahnd, wissenschaftliche Mitarbeiterin Akutsomatik
Tel. 031 511 38 48, daniela.zahnd@anq.ch

ANQ fördert Qualität in Spitälern und Kliniken

Der Nationale Verein für Qualitätsentwicklung in Spitälern und Kliniken (ANQ) koordiniert und realisiert Qualitätsmessungen in der Akutsomatik, der Rehabilitation und der Psychiatrie. Die Resultate ermöglichen eine transparente und nationale Vergleichbarkeit. Aufgrund dieser Erkenntnisse können Spitälern und Kliniken gezielt Massnahmen zur Verbesserung ihrer Qualität entwickeln. ANQ-Mitglieder sind der Spitalverband H+, santésuisse, die Eidgenössischen Sozialversicherer, die Kantone und die Schweizerische Gesundheitsdirektorenkonferenz. Der Verein arbeitet nicht gewinnorientiert.

Mehr Informationen: www.anq.ch