

Medienmitteilung, 27. März 2015

---

## Gutes Zeugnis für Schweizer Akut- und Kinderspitäler

**Im September 2013 wurden Patientinnen und Patienten von Schweizer Akutspitälern zum dritten Mal in Folge befragt, wie zufrieden sie mit der Behandlung waren, wie verständlich die Auskunft durch Ärzteschaft und Pflegepersonal ausfiel und ob man ihnen mit Respekt und Würde begegnet war. Gleichzeitig wurden erstmals auch Eltern von hospitalisierten Kindern und Jugendlichen zu denselben Themen befragt. Die Ergebnisse 2013 zeigen eine hohe Zufriedenheit. Der Durchschnitt der Antworten beider Befragungen bewegt sich auf einer Skala von 1 bis 10 je nach Frage zwischen 8,6 und 9,4.**

An der nationalen Patientenbefragung 2013 beteiligten sich mit 192 Spitälern (Spitalstandorten) gegen 90 Prozent aller Schweizer Akutspitäler und Kliniken. Rund 35'000 Fragebogen wurden ausgewertet. Erwachsene Patientinnen und Patienten, deren Spitalaustritt im September 2013 erfolgte, hatten sie ausgefüllt. Wie in den Jahren zuvor befindet sich die Patientenzufriedenheit in der Schweiz auf hohem Niveau.

### Neu auch Eltern befragt

Zum ersten Mal führte der ANQ 2013 eine landesweite Elternbefragung durch. Über ihre Zufriedenheit befragt wurden die Mütter und Väter aller akutstationären Kinder und Jugendlichen unter 16 Jahren, die im September 2013 aus dem Spital ausgetreten waren. Insgesamt nahmen 30 Kinderspitäler sowie Kinderabteilungen von Akutspitälern an der Befragung teil, die rund 1'900 auswertbare Fragebogen generierten. Diese Resultate weisen auf eine mehrheitlich hohe Zufriedenheit hin. Eltern mit Kindern zwischen 0 und 2 Jahren beantworteten die Fragen leicht kritischer als Eltern, deren Kinder zwischen 3 und 16 Jahre alt sind.

### Ethik weiterhin an erster Stelle

Erwachsene Patientinnen und Patienten fühlten sich zum dritten Mal in Serie überaus respekt- und würdevoll behandelt: 9,4 kreuzten sie hierfür im Schnitt auf der Antwortskala an, den höchsten Mittelwert der Befragung 2013. Bereits 2011 und 2012 erhielten die Akutspitäler jeweils die Bestnote für ethisches Verhalten. Auch Eltern beantworteten die Frage nach Respekt und Würde in Bezug auf ihre Kinder auffallend positiv: erreicht wurde hier ein Mittelwert von 9,3, ebenfalls der beste dieser Elternbefragung.

Dasselbe Spital für dieselbe Behandlung würden überdurchschnittlich viele Erwachsene wählen: die Antwort auf diese Frage lag auf der Skala bei 9,2. Ein mittlerer Antwortwert von 8,6 erzielte die Frage, ob Eltern das Spital ihrem Freundeskreis oder ihrer Familie weiterempfehlen würden. Die Behandlungsqualität wurde im Schnitt mit 9,0 (Erwachsene) und 8,6 (Eltern für ihre Kinder) beurteilt. Erwachsene bewerteten die Information durch die Ärzteschaft mit durchschnittlich 9,1, die Eltern mit 8,8. Und das Pflegepersonal erhielt für seine Auskünfte von den Erwachsenen einen Durchschnittswert von 9,0, von den Eltern einen von 8,8.



### **Basisinformation für Spitäler**

Der ANQ-Fragebogen umfasst fünf Kernfragen zu relevanten Themen der Patientenzufriedenheit. Dieses Fragekonzept erlaubt es den Spitätern, die nationale Befragung mit ihren bereits bestehenden, spitalspezifischen Umfragen zu kombinieren. Ein Fünftel der Akutspitäler koppelte die ANQ-Erhebung bei den Erwachsenen 2013 denn auch mit eigenen Zusatzfragen oder einer umfassenderen Patientenbefragung. Für die erste Elternbefragung wurde der für Erwachsene konzipierte Fragebogen auf Eltern angepasst, welche den Spitalaufenthalt ihrer Kinder beurteilen.

Alle teilnehmenden Akut- und Kinderspitäler konnten ihre Ergebnisse bereits Anfang 2014 online abrufen, sie intern auswerten, Vorjahresvergleiche anstellen und die Werte mit denjenigen der anderen Spitäler sowie dem Gesamt aller Spitäler vergleichen. Solche Spitalvergleiche tragen erfahrungsgemäss zu Qualitätsverbesserungen bei.

### **Berichte mit Grafiken:**

<http://www.anq.ch/de/messergebnisse/ergebnisse-akutsomatik/>

### **Auskünfte erteilt:**

Regula Heller, ANQ-Leitung Akutsomatik

Tel. 031 511 38 41, [regula.heller@anq.ch](mailto:regula.heller@anq.ch)

### **ANQ fördert Qualität in Spitäler und Kliniken**

Der Nationale Verein für Qualitätsentwicklung in Spitätern 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 Spitäler 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](http://www.anq.ch)