

Medienmitteilung, 12. November 2015

Akut- und Kinderspitäler haben hochzufriedene Patienten

Zum vierten Mal in Folge zeigten sich Patientinnen und Patienten von Schweizer Akutspitälern mit ihrem Spitalaufenthalt überaus zufrieden. Die Resultate der Befragung vom September 2014 bringen Mittelwerte zwischen 9 und 9,4 auf der Zufriedenheitsskala hervor, die von 1 bis 10 reicht. Zeitgleich wurden zum zweiten Mal auch Eltern von Kindern und Jugendlichen unter 16 Jahren befragt. Auch sie waren erneut sehr zufrieden mit den Leistungen der Kinderspitäler und -abteilungen: Ihre Antworten bewegen sich auf derselben Skala zwischen 8,6 und 9,3.

Zur Beurteilung standen die Rückkehrbereitschaft in dasselbe Spital, die Behandlungsqualität, die Verständlichkeit der Information durch Ärzteschaft und Pflegepersonal sowie das ethische Verhalten. Rund 35'000 erwachsene Patientinnen und Patienten von 197 Akutspitälern (Spitalstandorte) nahmen an der Befragung teil. Sie alle waren im September 2014 aus einem Spital ausgetreten. Gegen 2'000 Eltern, deren Kinder im selben Monat das Spital verlassen konnten, äusserten sich zur Qualität von 32 Kinderkliniken oder Kinderabteilungen von Akutspitälern. Die behandelten Erwachsenen waren im Schnitt gut 60 Jahre alt, die Kinder der befragten Eltern knapp 5 Jahre.

Anhaltend hohes Niveau

Gegenüber dem Vorjahr bleiben die Mittelwerte der Antworten aus dem Jahr 2014 bei der Patienten- wie bei der Elternbefragung unverändert. Sie bestätigen damit das hohe Zufriedenheitsniveau in Schweizer Akut- und Kinderspitälern. Bei der Elternbefragung ist wiederholt ersichtlich, dass Eltern von Kleinstkindern eine leicht kritischere Beurteilung abgaben als jene von älteren Kindern und Jugendlichen. Bei allen bisherigen Zufriedenheitsbefragungen erzielte die Antwort auf die Frage nach einer respekt- und würdevollen Behandlung den höchsten Wert. Auch 2014 wurde die Ethik von allen Qualitätskriterien am besten bewertet.

Konzentration auf Kernfragen

Die Zufriedenheit von Patientinnen, Patienten und Eltern minderjähriger Kinder gilt als wichtiges Qualitätsmerkmal. Seit 2011 und bis auf weiteres führt der ANQ deshalb landesweit einheitliche Patientenbefragungen durch. Sie sind Bestandteil des ANQ-Messplans. Er verpflichtet Spitäler und Kliniken, die dem Nationalen Qualitätsvertrag beigetreten sind, sich jährlich im September daran zu beteiligen.

Die nationale ANQ-Patientenbefragung konzentriert sich auf fünf Kernfragen. Das ermöglicht es den Institutionen, diese mit ihrer spitaleigenen, ausführlicheren Zufriedenheitsbefragung zu kombinieren. Immer mehr Spitäler nutzen diese Möglichkeit: Knapp ein Drittel der Akutspitäler und ein Viertel der Kinderkliniken bzw. Kinderabteilungen koppelten 2014 den ANQ-Fragebogen mit ihrem spitalspezi-



fischen. Jedes teilnehmende Spital konnte bereits Anfang Februar 2015 seine eigenen Resultate einsehen und auswerten. Dazu sind zeitnahe Vergleiche mit den Werten derselben Spitalkategorie oder dem Gesamtwert aller Spitäler möglich. Solche detaillierten Vergleiche fördern die Qualitätsentwicklung in den Institutionen.

Berichte mit Grafiken:

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

Auskünfte erteilt:

Frau Regula Heller, Leitung Akutsomatik
Tel. 031 511 38 41, regula.heller@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 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