

Medienmitteilung, 20. April 2017

Patienten honorieren Leistungen der Rehaklinken

Schweizer Rehaklinken werden für ihre hohe Qualität geschätzt. Zum vierten Mal in Folge zeigen sich ihre Patientinnen und Patienten überaus zufrieden. Bei der landesweiten Zufriedenheitsbefragung 2016 bewegen sich die Antworten auf einer Werteskala von 0 bis 10 (höchst zufrieden) am oberen Limit: je nach Frage erzielen die Kliniken mittlere Werte von 8,7 bis 9,3.

Im Frühjahr 2016 vergaben die Patientinnen und Patienten den höchsten Zufriedenheitswert (9,3) für die respekt- und würdevolle Behandlung während ihres Klinikaufenthalts. Mit 9,0 bewerteten sie die Betreuung durch das Personal. Wie verständlich die Ärzteschaft informierte, wurde mit 8,8 beurteilt. Der gleiche Wert resultierte aus der Antwort auf die Frage, ob sie für die gleiche Behandlung wieder in dieselbe Klinik zurückkehren würden. Die Behandlungsqualität kam auf einen Wert von 8,7.

Damit liegen erneut Resultate vor, die auf höchst zufriedene Patientinnen und Patienten schliessen lassen. Der positive Trend der letzten Jahre setzt sich fort: Seit der ersten Messung im Jahr 2013 liegen die Mittelwerte der Antworten konstant in einer Bandbreite von 8,7 bis 9,3.

Rekordbeteiligung

Mehr als 7'300 Patientinnen und Patienten aus 100 Rehaklinken/Klinikstandorten beteiligten sich an der jährlichen ANQ-Befragung zur Patientenzufriedenheit – so viele wie noch nie. Die Messung bietet den Kliniken die Möglichkeit, ihre einzelnen Werte untereinander zu vergleichen und ihre Leistungen entsprechend einzuordnen. Um noch exaktere Hinweise auf Verbesserungspotential zu erhalten, empfiehlt der ANQ den Institutionen, die Erhebung zusammen mit ihrer eigenen, detaillierten Patientenbefragung durchzuführen.

Abbild der «Rehaklinik Schweiz»

Das Resultat der Befragung steht für die Zufriedenheit auf nationaler Ebene. Es dient den Versicherern und Kantonen als wichtige Grundlage. Gleichzeitig erlaubt es allen Interessierten, sich ein Bild über die Schweizer Qualität im stationären Bereich der Rehabilitation zu machen. Allerdings eignen sich die Zufriedenheitswerte aufgrund ihrer globalen Aussage nur bedingt für die Wahl einer Klinik. Die Art des Rehabilitationsbedarfs, das Spezialwissen und der Klinikstandort sind oft entscheidender.

Bericht mit Grafiken: www.anq.ch/de/rehabilitation/messergebnisse

Auskünfte erteilt:

Dr. Luise Menzi, ANQ-Leitung Rehabilitation
Tel. 031 511 38 44, luise.menzi@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