

Medienmitteilung, 24. April 2018

Rehapatienten erneut sehr zufrieden

In der Gunst ihrer Patientinnen und Patienten stehen Rehakliniken wiederum ganz weit oben. Das zeigen die Ergebnisse der Befragung 2017. Je nach Frage ergeben sich mittlere Werte von 8,8 bis 9,4 auf einer Skala von 0 bis 10 (bester Wert). Seit Messbeginn im 2013 befindet sich die Patientenzufriedenheit in der Rehabilitation auf sehr hohem Niveau. Bei drei der fünf Fragethemen legt sie gar noch leicht zu.

Erwachsene Patientinnen und Patienten von 100 Schweizer Rehakliniken/Klinikstandorten wurden nach ihrem Austritt im April und Mai 2017 gebeten, ihren Aufenthalt zu beurteilen. Über 6'600 Personen retournierten den erhaltenen ANQ-Kurzfragebogen. Der landesweit einheitliche ANQ-Kurzfragebogen enthält fünf Kernfragen, deren Antworten es den Kliniken ermöglichen, sich untereinander zu vergleichen. Er lässt sich optimal mit umfassenderen, klinikeigenen Befragungsinstrumenten kombinieren.

Mit einem nationalen Zufriedenheitswert von 9,4 schneidet die respekt- und würdevolle Behandlung am besten ab, gefolgt von der Betreuung durch Personal und Sozialdienst (9,0) und der Rückkehrbereitschaft in dieselbe Klinik (8,9). Den gleichen Wert erzielt die Verständlichkeit der Ärzteschaft. Die Qualität der Behandlung liegt bei 8,8.

Erfreuliche Entwicklung

Im Auftrag des ANQ führen Rehakliniken seit 2013 jährlich eine Zufriedenheitsbefragung durch. Der ohnehin hohe Zufriedenheitsgrad stieg in den letzten fünf Jahren bei der Rückkehrbereitschaft, der Behandlungsqualität und der Betreuung nochmals gering an. Bei der Verständlichkeit der Ärzteschaft und der respekt- und würdevollen Behandlung blieb er konstant hoch. Seit Messbeginn fühlen sich die Patientinnen und Patienten mit sehr viel Respekt und Würde behandelt.

Einflussfaktoren erstmals analysiert

Zum ersten Mal wurden die Antworten auch nach folgenden Patientenmerkmalen ausgewertet: Alter, Geschlecht, Versicherungsstatus und Sprache. Dabei zeigt sich, dass Personen ab 65 Jahren insgesamt leicht zufriedener sind. Ein Unterschied zwischen Frauen und Männern ist nicht auszumachen. Wer privat oder halbprivat versichert ist, vergibt etwas mehr Zufriedenheitspunkte.

[Bericht mit Grafiken](#)

Auskunft erteilt:

Regula Heller, Leitung Akutsomatik, Stv. Geschäftsleitung,
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 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