

Medienmitteilung, 09. Oktober 2018

Hohe Zufriedenheitswerte für Akutspitäler und Kinderkliniken

Im September 2017 befragten rund 200 Akutspitäler ihre Patientinnen und Patienten, wie zufrieden sie mit ihrem Aufenthalt waren. Gleichzeitig beurteilten Eltern hospitalisierter Kinder bis 16 Jahre die Leistungen von mehr als 30 Kinderkliniken. Wie die Ergebnisse zeigen, hält die sehr gute Patientenzufriedenheit der Vorjahre in der Schweiz an. Die Institutionen stehen seit Messbeginn hoch in der Gunst ihrer Klientel.

An der Befragung nahmen knapp 37'000 Personen teil. Sie erhielten nach dem eigenen Spitalaustritt oder nach der Entlassung ihres Kindes einen Fragebogen. Derjenige für Erwachsene beinhaltete sechs Fragen zur Behandlungsqualität, Kommunikation, Medikation, Austrittsorganisation und Aufenthaltsdauer. Die Eltern beantworteten fünf Fragen zur Weiterempfehlung, Betreuungsqualität, Verständlichkeit von Ärzteschaft und Pflegepersonal sowie zur Ethik.

Unveränderte Ergebnisse bei Erwachsenen

Mehr als 60 Prozent der Befragten kreuzten bei den beiden Fragen zur Kommunikation sowie der Frage zur Medikation auf einer Skala von 1 bis 5 den höchsten Zufriedenheitswert an. Die Behandlungsqualität erhielt von 37 Prozent den Spitzenwert 5 und die Organisation des Spitalaustritts wurde von 32 Prozent als ausgezeichnet bewertet. Gar 90 Prozent waren der Ansicht, dass die Dauer des Spitalaufenthalts exakt richtig war. Die neusten Befragungsergebnisse entsprechen damit allesamt denjenigen des Vorjahres, in dem erstmals die 5-stufige Antwortskala eingesetzt wurde.

Stabiler Mehrjahresvergleich bei Eltern

Der Zufriedenheitsgrad der Eltern präsentiert sich ebenfalls sehr erfreulich. Bei allen Fragen kreuzten die Teilnehmenden auf einer Skala von 1 bis 10 einen Wert von 8 oder mehr an. Zum fünften Mal in Folge attestierten die Eltern den Spitälern und Kliniken eine überaus respekt- und würdevolle Behandlung ihrer Kinder. Rund 70 Prozent vergaben dafür die Höchstnote 10. Etwas tiefer schnitten die Verständlichkeit des Personals, die Weiterempfehlung des Spitals/der Klinik und die Qualität der Kinderbetreuung ab. Auch hier blieben die Werte gegenüber den Vorjahren unverändert.

Die Messung der Patientenzufriedenheit spiegelt die persönliche Wahrnehmung der Hospitalisierten bzw. der Eltern hospitalisierter Kinder, die nicht mit derjenigen der Kinder übereinstimmen muss. Sie bildet zudem nur einen Teilaspekt der medizinischen Versorgungsqualität ab.

Berichte mit Grafiken:

[Patientenzufriedenheit Erwachsene](#)

[Patientenzufriedenheit Eltern](#)

Auskunft erteilt:

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, Rehabilitation und 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, curafutura, die Eidgenössischen Sozialversicherer, die Kantone und die Schweizerische Gesundheitsdirektorenkonferenz. Der Verein arbeitet nicht gewinnorientiert.

Mehr: anq.ch