

Medienmitteilung, 27. August 2019

Stationäre Psychiatrie mit hoher Patientenzufriedenheit

Die nationale Patientenzufriedenheitsbefragung 2018 in 69 Schweizer Kliniken der stationären Psychiatrie zeigt, dass die Patientinnen und Patienten mit ihrem Aufenthalt insgesamt sehr zufrieden sind. Am meisten geschätzt wurde die Möglichkeit Fragen zu stellen und die Verständlichkeit der Antworten. Erstmals werden die Ergebnisse transparent pro Klinik ausgewiesen und online publiziert.

Alle Patientinnen und Patienten der Erwachsenenpsychiatrie mit Austritt zwischen April und Juni 2018 wurden gebeten, die Zufriedenheit mit ihrem Klinikaufenthalt zu beurteilen. 6'351 Personen von 69 teilnehmenden Kliniken retournierten den ausgefüllten Fragebogen, damit wurde eine Rücklaufquote von 44,1 % erzielt.

Hohe Zufriedenheitswerte gemessen

Bewertet wurden die Behandlungsqualität, die Möglichkeit Fragen zu stellen, die Verständlichkeit der Antworten, die Verständlichkeit der Erklärungen zu den Medikamenten, der Einbezug in Entscheidungen sowie die Vorbereitung des Klinikaustritts. Alle sechs Fragen erreichten Mittelwerte zwischen 3,9 und 4,5 – was bei einer Skala von 1 bis 5 einer guten bis sehr guten Bewertung entspricht. Am zufriedensten waren die Patientinnen und Patienten mit der Möglichkeit Fragen zu stellen (Wert 4,5) gefolgt von der Verständlichkeit der Antworten (Wert 4,3). Nur die Behandlungsqualität lag knapp unter 4 (Wert 3,9). Die Frage nach den Erklärungen zu Medikamenten erreichte den Mittelwert von 4,0, verzeichnete jedoch den höchsten Anteil an tiefen Bewertungen: 11,6 % der Umfrageteilnehmenden vergaben hier nur 1 oder 2 Punkte.

Mit Risikobereinigung fair verglichen

Die Ergebnisse 2018 sind risikobereinigt ausgewiesen, unter Berücksichtigung von Alter, Geschlecht, Versicherungsstatus, fürsorglicher Unterbringung (ja/nein) und selbst wahrgenommenem Gesundheitszustand. Dies ermöglicht den fairen Vergleich zwischen den Kliniken trotz unterschiedlicher Patientenstruktur. Im Nationalen Vergleichsbericht «Patientenzufriedenheit Psychiatrie Erwachsene, Messung 2018» sind die Resultate detailliert beschrieben, auf dem ANQ Webportal sind zudem die Ergebnisse jeder Klinik transparent abrufbar.

Für Spital-/Klinikranglisten ungeeignet

Aus den ANQ-Messergebnissen lassen sich keine seriösen Ranglisten ableiten. Jedes Ergebnis bildet nur einen Qualitätsaspekt ab und sagt nichts über die Gesamtqualität eines Spitals / einer Klinik aus. Aus den Ergebnissen mehrerer ANQ-Messungen erstellte Rankings sind ebenfalls nicht vertretbar.

Download: [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, 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. Die Vereinstätigkeit basiert auf dem Krankenversicherungsgesetz (KVG), der ANQ arbeitet nicht gewinnorientiert.

Mehr: anq.ch