

Medienmitteilung, 8. Oktober 2019

---

## **Akut- und Kinderspitäler nach wie vor beliebt**

**Erneut verzeichnen die Akut- und Kinderspitäler in der Summe einen hohen Zufriedenheitsgrad. Das beweisen die Ergebnisse der landesweiten Patientenbefragung vom September 2018 in 194 Akutspitäler und 34 Kinderkliniken. Seit Jahren werden die Institutionen bei dieser Qualitätsmessung überaus wohlwollend beurteilt.**

Der ANQ startete im 2011 mit der Zufriedenheitsbefragung von Hospitalisierten in Akutspitälern. Seit 2013 läuft die entsprechende Elternbefragung. Die neuesten Ergebnisse basieren auf den Antworten von über 32'600 Erwachsenen und rund 1'700 Eltern hospitalisierter Kinder bis 16 Jahre.

### **Erwachsene: Aufenthaltsdauer genießt höchste Zustimmung**

Gegen 90 Prozent der Befragten empfanden die Dauer ihres Spitalaufenthalts als genau richtig. «Wurde Ihnen der Zweck der Medikamente, die Sie zu Hause einnehmen sollten, verständlich erklärt?» Rund 66 Prozent kreuzten bei dieser Frage den besten Wert an. Mehr als 60 Prozent vergaben für die Möglichkeit, Fragen zu stellen und für die Verständlichkeit der erhaltenen Antworten den höchsten Zufriedenheitswert. Mögliches Verbesserungspotential besteht bei der Behandlungsqualität, die noch von 36 Prozent der Befragten Bestnoten erhielt, und bei der Organisation des Spitalaustritts, die von 31 Prozent als ausgezeichnet bewertete wurde. Bei der Aufenthaltsdauer kam eine 3-stufige, bei den restlichen Fragen eine 5-stufige Antwortskala zum Einsatz.

### **Eltern: Ethisches Verhalten weiterhin an der Spitze**

Die respekt- und würdevolle Behandlung des Kindes schnitt mit einem Wert von 9,4 auf der 10-stufigen Skala am besten ab. Bereits seit Messbeginn honorieren die Eltern das korrekte ethische Verhalten der Spitäler und Kliniken und vergeben dafür Höchstnoten. Auch bei allen anderen Fragen erzielen die Institutionen sehr gute Werte: Die Kommunikationsqualität des Pflegepersonals kommt auf 8,9, diejenige der Ärzteschaft auf 8,8 Punkte. Mit einem Wert von 8,7 liegen die Betreuungsqualität und die Weiterempfehlung des Spitals gleich auf.

Jährlich erhalten alle Hospitalisierten, die im Monat September aus einem Spital oder einer Klinik austreten, den ANQ-Fragebogen zur Patientenzufriedenheit. Dieser beschränkt sich bewusst auf sechs Kernfragen für Erwachsene und auf fünf für Eltern. Damit sind schweizweit Vergleiche zwischen den einzelnen Institutionen möglich. Jedem Spital, jeder Klinik steht es frei, den ANQ-Kurzfragebogen mit einem spitaleigenen zu koppeln, um detaillierte Hinweise für die Qualitätsentwicklung zu erhalten.

### ***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.*



### **Berichte mit Grafiken**

[Patientenzufriedenheit Erwachsene](#)

[Patientenzufriedenheit Eltern](#)

### **Kontakt**

Daniela Zahnd, Wissenschaftliche Mitarbeiterin Akutsomatik

Tel. 031 511 38 48, [daniela.zahnd@anq.ch](mailto: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. Die Vereinstätigkeit basiert auf dem Krankenversicherungsgesetz (KVG), der ANQ arbeitet nicht gewinnorientiert.

Mehr: [anq.ch](http://anq.ch)