

Medienmitteilung, 2. Juli 2020

Akut- und Kinderspitäler erhalten sehr gute Bewertungen

Die Ergebnisse der Patientenbefragung 2019, die der Nationale Verein für Qualitätsentwicklung in Spitälern und Kliniken (ANQ), heute publiziert hat, bestätigen die hohen Zufriedenheitswerte der vergangenen Jahre. Rund 32'500 Personen nahmen an den Befragungen teil und bewerteten dabei insgesamt 192 Akut- und 33 Kinderspitäler.

Die heute veröffentlichten Nationalen Vergleichsberichte zur Patientenzufriedenheit in der Akutsonatik basieren auf den Rückmeldungen von 31'100 Erwachsenen und 1'400 Eltern hospitalisierter Kinder, die im September 2019 in einem Schweizer Akutspital behandelt worden sind. Die Auswertung der Kurzfragebogen liefert den 192 Akut- und 33 Kinderkliniken Hinweise, in welchen Bereichen Verbesserungspotenzial vorliegt. Insgesamt dürfen sich die beteiligten Institutionen über sehr gute Resultate freuen: Die hohen Zufriedenheitswerte der Vorjahre konnten 2019 erneut bestätigt werden.

Erwachsene loben Auskünfte zur Medikamenteneinnahme

Rund 65% der erwachsenen Patientinnen und Patienten gaben bei der Befragung an, dass ihnen der Zweck der Medikamente, die sie zu Hause einnehmen sollten, vollumfänglich erklärt wurde. Über 61% kreuzten auch für die Möglichkeit, Fragen zu stellen und für die Verständlichkeit der Antworten die jeweils beste Bewertung an. Die Organisation des Spitalaustritts erhielt von knapp 30% der Befragten die höchste Beurteilung, die Behandlungsqualität von rund 35%. In diesen beiden Bereichen gibt es somit noch Potenzial für Verbesserungen. Die Dauer des Spitalaufenthalts wurde wie 2018 von einer grossen Mehrheit (knapp 90%) als genau richtig bezeichnet. Bei der Aufenthaltsdauer kam eine 3-stufige, bei den anderen Fragen eine 5-stufige Antwortskala zum Einsatz. Seit 2016 blieb die hohe Patientenzufriedenheit über alle sechs Fragen konstant.

Eltern vergeben Bestnoten für respekt- und würdevolle Behandlung ihrer Kinder

Der Fragebogen, der sich an Eltern hospitalisierter Kinder richtet, besteht aus fünf Fragen. Der Zufriedenheitsgrad bewegte sich in allen Antworten auf einem sehr hohen Niveau und erreichte über acht von zehn möglichen Punkten. Die höchste Bewertung erzielte die Frage zur respektvollen Behandlung (9,4). Auch die Verständlichkeit des Pflegepersonals (9,0) und der Ärzteschaft (8,9) wurden als sehr gut beurteilt. Die Fragen zur Weiterempfehlung des Spitals und der Qualität der Betreuung erreichten einen Wert von je 8,8. Wie der zeitliche Vergleich zeigt, sind die Ergebnisse seit 2013 stabil.

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

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