

Medienmitteilung, 24. März 2022

Grosses Vertrauen in Rehainstitutionen

Im Frühjahr 2021 befragten über hundert Rehakliniken und Rehaabteilungen von Akutspitälern ihre Klientel, wie zufrieden diese mit ihrem Aufenthalt war. Das Ergebnis belegt das grosse Vertrauen, das die Kliniken seit Jahren geniessen. Beinahe alle Fragethemen erreichen auf einer Skala von 1 bis 5 einen Wert von über 4. Und nahezu die Hälfte der Befragten vergab bei vier der sechs Fragen den höchstmöglichen Zufriedenheitswert. Die neusten Qualitätsdaten weist der ANQ wie gewohnt pro Institution offen aus.

Im April und Mai 2021 erhielten 14'250 Patientinnen und Patienten nach ihrem Rehaaustritt einen Fragebogen per Post. Rund 5'600 Personen nahmen die Gelegenheit wahr und gaben schriftlich oder online Rückmeldung. Die Befragungsergebnisse können für jede Institution detailliert online abgerufen werden. Weil die Resultate vor der Publikation risikobereinigt wurden, sind faire Klinikvergleiche möglich.

Anhaltend hoher Zufriedenheitsgrad

Der Vergleich mit den Vorjahresbefragungen 2018 und 2019 zeigt nur minimale Veränderungen der Zufriedenheitswerte. Spitzenreiter mit einem Mittelwert von 4,4 (von maximal 5) bleibt auch in der Befragung 2021 die verständliche Beantwortung von Patientenfragen. Platz zwei belegt die Antwort auf die Frage «Entsprachen die Therapien Ihren Erwartungen?» (Mittelwert 4,3) und Platz drei die verständliche Information über Ablauf und Ziele der Rehabilitation (Mittelwert 4,2).

Möglicher Hebel für Optimierungen

Werden die tiefsten Zufriedenheitswerte angekreuzt, handelt es sich um sogenannte problematische Antworten. Solche wurden in der Befragung 2021 mit 7,5% am meisten beim Einbezug in Entscheidungen ausgemacht. Offenbar sahen sich hier nicht alle während ihres Aufenthalts ausreichend abgeholt. Die Institutionen können sich also auch auf hohem Niveau noch verbessern.

Rücklauf beobachten

Mit einer Quote von 39,0% lag der Rücklauf bei der Befragung 2021 erheblich tiefer als in der vorhergehenden Befragung (46,7%). Im Langzeitvergleich handelt es sich gar um den tiefsten Rücklauf seit Messbeginn. Zwar nimmt die Rücklaufquote schon seit Jahren leicht und regelmässig ab; die aktuelle Abnahme ist jedoch nicht allein damit zu erklären. Ob es sich um ein einmaliges Phänomen handelt, kann frühestens nach der nächsten Befragung beantwortet werden.

Die Patientenzufriedenheit gilt als wichtiges Qualitätsmerkmal. Seit 2013 werden Reha-Patientinnen und -Patienten deshalb regelmässig gebeten, die Versorgungsqualität und weitere Dienstleistungen zu bewerten. Eingesetzt wird dafür der ANQ-Kurzfragebogen, seit 2018 in der weiterentwickelten Fassung, die sechs Themenkreise respektive Fragen behandelt.

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.



Nationaler Vergleichsbericht und Infografik

- [Nationaler Vergleichsbericht – Patientenzufriedenheit Rehabilitation](#)
- [Infografik Patientenzufriedenheit Rehabilitation](#)

Bericht mit Grafiken

- [Patientenzufriedenheit Rehabilitation](#)

Kontakt

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 Spitäler 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