

Medienmitteilung, 17. Mai 2022

Sehr hohe Zufriedenheit mit Akut- und Kinderspitälern

Schweizer Akut- und Kinderspitäler geniessen weiterhin sehr hohe Zufriedenheitswerte. Das zeigen die Ergebnisse der Patientenbefragung 2021, die der Nationale Verein für Qualitätsentwicklung in Spitälern und Kliniken (ANQ) heute publiziert hat. Über 32'300 Personen haben an den Befragungen teilgenommen und insgesamt 189 Akut- und 30 Kinderspitäler bewertet.

Der Nationale Verein für Qualitätsentwicklung in Spitälern und Kliniken (ANQ) hat heute die Ergebnisse der nationalen Zufriedenheitsbefragung in der Akutsomatik veröffentlicht. Ausgewertet wurden die Rückmeldungen von 30'991 Erwachsenen und 1'358 Eltern von hospitalisierten Kindern und Jugendlichen, die im Juni 2021 in einem Schweizer Akutspital stationär behandelt worden sind. Die Umfrageteilnehmenden stellen den 189 Akut- und 30 Kinderspitälern ein gutes Zeugnis aus. Die Zufriedenheit mit den Institutionen ist auch 2021 sehr hoch.

Erwachsene bewerten Verständlichkeit von Antworten als sehr gut

Jeweils mehr als 63% der erwachsenen Teilnehmenden gaben an, dass sie jederzeit Fragen stellen konnten, dass sie immer verständliche Antworten bekommen haben und dass ihnen der Zweck der Medikamente, die sie zu Hause einnehmen sollten, vollumfänglich erklärt wurde. Bei der Organisation des Spitalaustritts und bei der Behandlungsqualität kreuzten etwas mehr als 32% bzw. 38% der Patientinnen und Patienten die beste Bewertung an. In diesen beiden Bereichen gibt es also noch Verbesserungspotenzial für die Spitäler. Eine überwiegende Mehrheit (knapp über 90%) hat die Dauer des Spitalaufenthalts als genau richtig bezeichnet. Bei der Aufenthaltsdauer kam eine 3-stufige, bei den anderen Fragen eine 5-stufige Antwortskala zum Einsatz. Die hohe Patientenzufriedenheit ist seit 2016 über alle sechs Fragen hinweg stabil.

Eltern loben respekt- und würdevolle Behandlung ihrer Kinder

Auch die Kinderspitäler dürfen sich über ausgezeichnete Resultate freuen. Der Zufriedenheitsgrad der Eltern von hospitalisierten Kindern bewegt sich auf einem sehr hohen Niveau. Er liegt bei allen fünf Fragen bei mehr als 8,8 von zehn möglichen Punkten. Wie schon 2019 erhielt die Frage zur respekt- und würdevollen Behandlung des Kindes die höchste Bewertung (9,4). Auch die Verständlichkeit des Pflegepersonals und der Ärzteschaft wurden mit einem Wert von je 9,0 als sehr gut beurteilt. Eine nur leicht tiefere Bewertung erhielten die Fragen zur Qualität der Betreuung (8,9) und zur Weiterempfehlung des Spitals (8,8). Der zeitliche Vergleich zeigt, dass die Ergebnisse seit 2013 stabil sind.

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 Vergleichsberichte und Infografiken

- [Nationaler Vergleichsbericht Patientenzufriedenheit Akutsomatik Erwachsene](#)
- [Infografik Patientenzufriedenheit Akutsomatik Erwachsene](#)
- [Nationaler Vergleichsbericht Patientenzufriedenheit Akutsomatik Eltern](#)
- [Infografik Patientenzufriedenheit Akutsomatik Eltern](#)

Berichte mit Grafiken

- [Patientenzufriedenheit Akutsomatik Erwachsene](#)
- [Patientenzufriedenheit Akutsomatik 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 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