



Fachübergreifend: Patientenzufriedenheit

→ [Zu den Messinformationen](#)

Messinstrument: ANQ-Kurzfragebogen mit sechs Fragen (fünfstufige Skala)

Zurzeit arbeitet der ANQ an der Weiterentwicklung der Messung der Patientenzufriedenheit. Ziel ist, den heutigen Kurzfragebogen ab 2025 durch ein differenziertes Befragungsinstrument abzulösen. → [Zum aktuellen Stand der Weiterentwicklung](#)

Bei der Interpretation der Ergebnisse zu beachten:

- **Tiefenschärfe:** Die Messung lässt keine detaillierte Interpretation der Ergebnisse zu und kann eine ausführliche Zufriedenheitsbefragung nicht ersetzen. Sie dient in erster Linie der nationalen Vergleichbarkeit und zeichnet ein landesweites Bild. Die ANQ-Patientenbefragung beschränkt sich bewusst auf sechs Kernfragen und ermöglicht es den Institutionen, ihn mit ihrem spitaleigenen, ausführlicheren Fragebogen zu kombinieren. Rückschlüsse auf die Qualität der Versorgung sind ebenfalls nicht möglich.
- **Zielpopulation:** Die Meinung von bestimmten Patientengruppen sind in den Ergebnissen nicht berücksichtigt, z. B. aufgrund ihres Wohnorts im Ausland oder fehlender Sprachkenntnisse.
- **Ergebnisgrafiken:** Auf dem ANQ-Webportal sind die Ergebnisse als Trichtergrafiken dargestellt. Das System wählt dabei automatisch den optimalen Ausschnitt, um alle Ergebnisse anzuzeigen. Deshalb ist es möglich, dass die Skalenausschnitte variieren und die Unterschiede zwischen den Spitälern und Kliniken grösser erscheinen.
- **Risikoadjustierung:** Die adjustierten Mittelwerte sind mit Vorsicht zu interpretieren, da die Adjustierung meist nur für eine kleine Anzahl Faktoren berücksichtigt wird. Aufgrund fehlender Angaben in den Fragebogen sind der Adjustierung der berücksichtigten Variablen (Alter, Geschlecht, Versicherungsklasse, Gesundheitszustand) Grenzen gesetzt.
- **Interdisziplinäre Vergleichbarkeit:** Vergleiche zwischen den Fachbereichen sind nicht zulässig, da sich Leistungsaufträge und strukturelle Bedingungen unterscheiden.
- **Klinikvergleiche in der Rehabilitation:** Innerhalb eines Rehabilitationsbereichs sind aus methodischen Gründen keine Klinikvergleiche möglich.
- **Internationale Vergleichbarkeit:** Die Resultate können international nicht verglichen werden, weil die Schweiz einen eigenen Fragebogen einsetzt. Dieser bezweckt die nationale – und nicht die internationale – Vergleichbarkeit der Ergebnisse.