

Medienmitteilung, 30. Januar 2024

Zufriedenheitsbefragung 2023: Akut- und Kinderspitäler erhalten sehr gute Noten

Die Zufriedenheitserhebung, die 2023 im Auftrag des Nationalen Vereins für Qualitätsentwicklung in Spitälern und Kliniken (ANQ) in 189 Akut- und 32 Kinderspitälern durchgeführt wurde, zeigt ein erfreuliches Bild: Die Befragten – rund 33'800 erwachsene Patientinnen und Patienten sowie Eltern hospitalisierter Kinder – äusserten sich insgesamt sehr positiv über die Behandlung und den Aufenthalt.

Die jüngste nationale Zufriedenheitsbefragung des ANQ in der stationären Akutsomatik richtete sich an alle erwachsenen Patientinnen und Patienten sowie an alle Eltern von hospitalisierten Kindern, die im April 2023 aus einem Spital oder einer Klinik austraten. Seit heute sind die Ergebnisse dieser Erhebung auf dem ANQ-Webportal einsehbar. Die 221 beurteilten Akut- und Kinderspitäler erhielten sehr gute Beurteilungen und bestätigten damit die hohen Zufriedenheitswerte der Vorjahre.

Erwachsene vergeben Bestnoten für Verständlichkeit der Auskünfte

Die erwachsenen Patientinnen und Patienten der stationären Akutsomatik waren sehr zufrieden mit ihrem Aufenthalt und ihrer Behandlung. Mit 4,53 von maximal 5 Punkten erzielte die Frage *«Erhielten Sie verständliche Antworten auf Ihre Fragen?»* das beste Ergebnis. Die Frage *«Hatten Sie die Möglichkeit, Fragen zu stellen?»* erreichte 4,49 Punkte, die Frage *«Wurde Ihnen der Zweck der Medikamente, die Sie zu Hause einnehmen sollten, verständlich erklärt?»* wurde mit 4,45 Punkten bewertet. Dahinter folgten die Fragen *«Wie beurteilen Sie die Qualität der Behandlung?»* mit 4,21 Punkten und *«Wie war die Organisation Ihres Spitalaustritts?»* mit 4 Punkten. Die auf einer dreistufigen Skala beurteilte Dauer des Spitalaufenthaltes wurde von 89,6% der Umfrageteilnehmenden als genau richtig bezeichnet.

Die niedrigsten zwei Zufriedenheitswerte der Skala wurden nur selten angekreuzt. Diese Antworten gelten als problematisch und deuten auf eine bestimmte Unzufriedenheit und damit auf Verbesserungspotenzial hin. Der Anteil an problematischen Antworten war bei der Frage nach der Dauer des Spitalaufenthaltes am höchsten (10,4%), bei der Frage nach der Verständlichkeit der Antworten am niedrigsten (1,8%).

Total 189 Spitäler und Kliniken beteiligten sich an der Befragung der erwachsenen Patientinnen und Patienten. Der Rücklauf war mit 42,7% höher als bei der letzten Erhebung im Jahr 2021 (38,4%). Die Auswertung basiert auf 32'378 Fragebogen.

Eltern schätzen den respekt- und würdevollen Umgang mit ihren Kindern

Der Zufriedenheitsgrad der Eltern von akutstationär behandelten Kindern bewegte sich 2023 ebenfalls auf hohem Niveau. Die Frage *«Wurde Ihr Kind während des Spitalaufenthaltes mit Respekt und Würde behandelt?»* erhielt die höchste Bewertung und erreichte 9,48 von 10 möglichen Punkten. Sehr zufrieden äusserten sich die Befragten auch zur Verständlichkeit der Antworten des Pflegeper-

sonals (9,08 Punkte) sowie der Ärztinnen und Ärzte (9,02 Punkte). Die Frage «*Würden Sie dieses Spital in Ihrem Freundeskreis und in Ihrer Familie weiterempfehlen?*» erzielte 8,94 Punkte, die Frage «*Wie beurteilen Sie die Qualität der Betreuung, die Ihr Kind erhalten hat?*» 8,93 Punkte.

Den höchsten Anteil an problematischen Antworten gab es bei der Frage zur Weiterempfehlung des Spitals (3,2%), den niedrigsten bei den Fragen zur Verständlichkeit der Antworten des Pflegepersonals und zur Behandlung mit Respekt und Würde (je 1,5%).

Der Rücklauf betrug bei den Eltern hospitalisierter Kinder 30,2% und war damit leicht höher als 2021 (28,0%). Schweizweit wurden 1'451 Fragebogen aus 32 Kinderspitälern und -kliniken analysiert.

Weitere Informationen Patientenzufriedenheit Akutsomatik – Erwachsene

- [Nationaler Vergleichsbericht \(PDF\)](#)
- [Infografik \(PDF\)](#)
- [Online-Grafiken Messergebnisse \(ANQ-Webportal\)](#)

Weitere Informationen Patientenzufriedenheit Akutsomatik – Eltern

- [Nationaler Vergleichsbericht \(PDF\)](#)
- [Infografik \(PDF\)](#)
- [Online-Grafiken Messergebnisse \(ANQ-Webportal\)](#)

Kontakt

Daniela Zahnd, Wissenschaftliche Mitarbeiterin Akutsomatik
Tel. 031 511 38 48, daniela.zahnd@anq.ch

Hinweis für Medienschaffende: Messergebnisse sind für Spital-/Klinikranglisten ungeeignet

Die ANQ-Messergebnisse bilden relevante Qualitätsaspekte für eine bestimmte Stichprobe in einem definierten Zeitraum ab. Die Daten machen wissenschaftlich fundierte Aussagen zu Teilaspekten der Behandlungsqualität und lassen somit keine Rückschlüsse auf die Gesamtqualität einer Institution zu. Die ANQ-Messergebnisse sind aufgrund der komplexen Methodik für das Erstellen von Ranglisten ungeeignet. → [Detailinformationen zur Interpretation der Ergebnisse \(PDF\)](#)

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