

07.08.2007 - 10:14 Uhr

comparis.ch zur Patientenzufriedenheit in Schweizer Spitälern - Röstigraben bei der Patientenzufriedenheit

Zürich (ots) -

Der Internet-Vergleichsdienst comparis.ch publiziert den ersten Vergleich der Patienten-zufriedenheit in Schweizer Spitälern. Grundlage dafür ist eine Befragung von über 5800 Personen, die in einem von 53 grossen öffentlichen Akutspitälern der ganzen Schweiz behandelt wurden. Die befragten Personen aus der Westschweiz sind mit ihrem Spitalaufenthalt deutlich unzufriedener als jene aus dem Rest der Schweiz. Kleinere Spitäler haben zufriedener Patienten als grosse Spitäler.

Der Internet-Vergleichsdienst comparis.ch wollte wissen, wie zufrieden die Patientinnen und Patienten mit Schweizer Spitälern sind. Öffentlich zugängliche Untersuchungen, die für die ganze Schweiz gelten, gibt es dazu nicht. comparis.ch hat darum die Zufriedenheit von Patienten von 53 grossen öffentlichen Akutspitälern aller Sprachregionen erhoben. 5827 Personen, die in den letzten zwölf Monaten mindestens eine Nacht im Spital verbrachten, wurden befragt. Pro Spital wurden mindestens 100 Interviews realisiert. Die Befragung durchgeführt hat das Marktforschungsinstitut IHA-GfK im Auftrag von comparis.ch.

Ausgewählt wurden die Spitäler nach der Anzahl ausgewiesener Akutpflegetage. Mindestens ein Spital pro Kanton musste in der Auswahl vertreten sein. Ausnahme ist der Kanton Jura, für den in den von comparis.ch verwendeten Quellen keine Akutpflegetage pro Spital gesondert ausgewiesen werden.⁽¹⁾ Ermittelt wurde die Patientenzufriedenheit aufgrund von 19 Fragen. Gefragt wurde unter anderem nach der Verständlichkeit von Erklärungen von Ärzten und Pflegenden, nach der Verfügbarkeit der Ärzte oder wie die Abläufe im Spital funktioniert haben. Für jede Antwort wurden Punkte vergeben.

"Spital Schweiz": 76 von 100 Punkten

Die Ergebnisse der Umfrage zur Patientenzufriedenheit hat comparis.ch heute anlässlich einer Medienkonferenz präsentiert. Der Durchschnitt der 53 verglichenen Spitäler liegt bei 76 von 100 möglichen Punkten. Diesen Wert bezeichnet comparis.ch als "Spital Schweiz". Die höchste erreichte Punktzahl beträgt 87, die tiefste 66. Die Studie "Patientenzufriedenheit in Schweizer Spitälern" befasst sich mit Aussagen von Personen, die sich im Spital behandeln liessen. Erhoben wird, was die Patientinnen und Patienten während ihres Aufenthalts im Spital erlebt haben.

"comparis.ch gibt kein Urteil darüber ab, welcher Wert gut und welcher Wert schlecht ist", sagt Richard Eisler, Geschäftsführer von comparis.ch. "Wir zeigen aber auf, dass es signifikante Unterschiede in der Zufriedenheit der Patienten zwischen einzelnen Spitälern gibt." Über die medizinische Qualität der einzelnen Spitäler macht comparis.ch aber keine Aussagen.

Je kleiner das Spital, umso zufriedener die Patienten

Die fünf Universitätsspitäler schneiden im Vergleich zu den anderen Spital kategorien mit durchschnittlich 70 Punkten signifikant

schlechter ab. Am zufriedensten mit durchschnittlich 81 Punkten sind die befragten Patientinnen und Patienten, die in kleinen Grundversorgungsspitalern (Niveau 4 und 5, gemäss Krankenhaustypologie Bundesamt für Statistik BFS2) behandelt wurden. Es gibt keinen Zusammenhang zwischen der Schwere des Eingriffs und der Zufriedenheit der Patienten. Das gute oder schlechte Abschneiden der grossen Spitäler im Vergleich zu den kleinen kann also nicht damit erklärt werden, dass die Patienten in Spitälern des Niveau 1 (Universitätsspitaler) kränker sind oder dass dort schwerere Eingriffe vorgenommen werden als in Spitälern anderer Niveaus.

Frauen und Senioren sind zufriedener

Mit zunehmendem Alter sind die Patienten zufriedener. Die Altersgruppe der über 65-Jährigen kommt auf 84 von 100 Punkten. Damit sind sie signifikant zufriedener als die restlichen Altersgruppen. Von den Patienten, die unter 30 Jahre alt sind, erhalten die Spitäler 68 Punkte. Frauen haben ihren Spitalaufenthalt in besserer Erinnerung und sind signifikant zufriedener als Männer. Auffallend ist auch, dass Befragte mit höherer Bildung weniger zufrieden sind.

In der Westschweiz unzufriedener

Aufgeschlüsselt nach Sprache zeigt sich, dass die befragten Patientinnen und Patienten in der Westschweiz am wenigsten zufrieden sind. Durchschnittlich 71 Punkte, dies ist signifikant tiefer als der Wert von 77 Punkten für die befragten Personen aus der deutschen Schweiz und 83 Punkten für jene aus der italienischen Schweiz. Aufgeschlüsselt nach Spitälern zeigt sich, dass nur eines der untersuchten Westschweizer Spitäler eine Punktzahl erreicht hat, die über dem Durchschnitt von 76 Punkten liegt.

Von Mendrisio bis Genf

Mit 87 von 100 möglichen Punkten hat das Ospedale della Beata Vergine aus Mendrisio die höchste Punktzahl der 53 verglichenen Spitäler erreicht. Dieser Wert ist signifikant besser als der Durchschnitt von 76 Punkten. Ebenfalls signifikant mehr Punkte als der Durchschnitt erreicht haben: Spital Herisau (86 Punkte), Kantonsspital Uri (84 Punkte), Ospedale La Carità Locarno (84 Punkte), Kantonales Spital Appenzell (83 Punkte), Spital Zofingen (82 Punkte), Kantonsspital Obwalden (81 Punkte) und Ospedale San Giovanni in Bellinzona (81 Punkte). Statistisch signifikant tiefere Punktzahlen als das "Spital Schweiz" weisen folgende Spitäler auf: Universitätsspital Zürich (72 Punkte), Bürgerspital Solothurn (71 Punkte), Kantonsspital Bruderholz (71 Punkte), Stadtspital Waid Zürich (70 Punkte), Spitalzentrum Biel-Bienne (68 Punkte), Hôpital de Pourtalès Neuchâtel (68 Punkte), Spital Sion-Sitten (68 Punkte) und die Universitätsspitaler von Lausanne (68 Punkte) und Genf (66 Punkte).

"Der Vergleich der Patientenzufriedenheit in den 53 Spitälern ist erst der Anfang", so Richard Eisler. Weitere Spitäler sollen dazukommen. "comparis.ch will einen Spitalführer entwickeln, in dem alle Spitäler der Schweiz aufgeführt sind. Die vorliegende Patientenzufriedenheit bildet die Basis dafür".

Hinweis: Die vollständige Studie ist abrufbar unter http://www.comparis.ch/comparis/press/studien/kk/Studie_Patientenzufriedenheit_2007.pdf.

Auf der Webseite von www.comparis.ch ist ab sofort die Patientenzufriedenheit der verglichenen Spitäler abrufbar. Für jedes der verglichenen Spitäler ist das Punktetotal der Patientenzufriedenheit ersichtlich, ebenso die Punkte der einzelnen

Fragen.

(1) Als Quelle diente: Bundesamt für Gesundheit BAG: "Statistiken zur Krankenversicherung: Kennzahlen der Schweizer Spitäler 2004" Bern, Oktober 2006.

(2) Bundesamt für Statistik BFS, Sektion Gesundheit: "Statistik der stationären Betriebe des Gesundheitswesens: Krankenhaustypologie", Neuchâtel, November 2006, Version 5.2.

Kontakt:

Richard Eisler
Geschäftsführer
Telefon: 044 360 52 62
E-Mail: media@comparis.ch
Internet: www.comparis.ch

Diese Meldung kann unter <https://www.presseportal.ch/de/pm/100003671/100541051> abgerufen werden.