

Medienmitteilung, 27. März 2025

Patientenbefragung 2024: Sehr gute Noten für Kliniken der Erwachsenenpsychiatrie

Die Patientinnen und Patienten der Erwachsenenpsychiatrie äusserten sich in der nationalen Zufriedenheitsmessung 2024 sehr positiv zu ihrem Klinikaufenthalt. Die heute veröffentlichten Umfrageergebnisse basieren auf den Antworten von über 8'400 Personen, die ihre stationäre Behandlung zwischen April und Juni 2024 beenden und die Klinik verlassen konnten.

Von April bis Juni 2024 befragten 97 Kliniken der Erwachsenenpsychiatrie ihre Patientinnen und Patienten vor dem Klinikaustritt zu verschiedenen Aspekten ihres Aufenthalts. Dafür nutzten sie den nationalen ANQ-Kurzfragebogen, der sechs Fragen mit einer Antwortskala von 1 bis 5 umfasst. Die Ergebnisse aller Kliniken sind seit heute national vergleichend auf dem ANQ-Webportal abrufbar.

Hohe Zufriedenheit der Vorjahre bestätigt

Die Auswertung der insgesamt 8'448 Fragebogen bestätigte die hohen Zufriedenheitswerte der letzten Jahre. Fast die Hälfte der Patientinnen und Patienten kreuzten bei fünf der sechs Fragen den höchstmöglichen Zufriedenheitswert an. Die beste Bewertung erhielt die Möglichkeit, Fragen zu stellen (4,47), gefolgt von der Verständlichkeit der erhaltenen Antworten (4,32), der Vorbereitung des Austritts (4,18), dem Einbezug in den Behandlungsplan (4,16), den Informationen zu den Medikamenten (3,99) und der Qualität der Behandlung (3,95). Damit haben sich die Zufriedenheitswerte bei allen sechs Fragen seit 2019 kaum verändert.

Frage	Mittelwert	Anteil der zwei tiefsten Bewertungen
1. Wie beurteilen Sie die Qualität der Behandlung (durch das ärztliche und therapeutische Personal und die Pflegefachpersonen)?	3.95	4.5%
2. Hatten Sie die Möglichkeit, Fragen zu stellen?	4.47	2.1%
3. Erhielten Sie verständliche Antworten auf Ihre Fragen?	4.32	2.8%
4. Hat man Ihnen in verständlicher Weise Wirkung, Nebenwirkung, Dosierung und Einnahmezeitpunkt der Medikamente erklärt, die Sie während Ihres Klinikaufenthalts erhielten?	3.99	11.2%
5. Wurden Sie in die Entscheidung Ihres Behandlungsplans ausreichend einbezogen?	4.16	7.2%
6. Entsprach die Vorbereitung Ihres Klinikaustritts Ihren Bedürfnissen?	4.18	6.7%

Tabelle 1: Deskriptive Gesamtergebnisse der Messung der Patientenzufriedenheit 2024 – Erwachsenenpsychiatrie

Hinweise auf mögliche Verbesserungen

Nur wenige Umfrageteilnehmende kreuzten bei einer Frage einen der beiden niedrigsten Zufriedenheitswerte an. Ihr Anteil reicht von 2,1% bei der Möglichkeit, Fragen zu stellen bis zu 11,2% bei den Informationen zu den Medikamenten während des Aufenthalts (vgl. Tabelle oben). Die Gesamtauswertung deutet darauf hin, dass das grösste Verbesserungspotential bei der Zufriedenheit

mit der Qualität der Behandlung besteht. Dabei ist zu beachten, dass die wahrgenommene Qualität keine Schlüsse auf die therapeutische Qualität zulässt.

Steigerung bei Rücklauf und Datenqualität

Der Rücklauf der Erhebung 2024 bestätigte den bisherigen Aufwärtstrend und erreichte mit 62,9% den höchsten Wert seit 2019. Eine Steigerung war auch bei der Datenqualität zu verzeichnen: 2024 beantworteten 89,1% der Umfrageteilnehmenden alle Zufriedenheitsfragen, 2022 waren es 87,3%. In der stationären Erwachsenenpsychiatrie findet die nächste schweizweite Befragung 2026 statt. Dann kommt ein neuer Fragebogen zur Erhebung der Patientenerfahrung zum Einsatz.

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 \(PDF\)](#)

Weitere Informationen

- Nationaler Vergleichsbericht Patientenzufriedenheit | Erwachsenenpsychiatrie (PDF)
- Infografik Patientenzufriedenheit | Erwachsenenpsychiatrie (PDF)
- Online-Grafiken Messergebnisse (ANQ-Webportal)

Kontakt

Muriel Haldemann, Leitung Psychiatrie, Tel. 031 511 38 47, muriel.haldemann@anq.ch

ANQ fördert Qualität in Spitälern und Kliniken

Der 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. Der ANQ wurde 2009 als «Nationaler Verein für Qualitätsentwicklung in Spitälern und Kliniken» gegründet. ANQ-Mitglieder sind H+ Die Spitäler der Schweiz, 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