

Patientenzufriedenheit in Schweizer Spitälern

Richard Eisler, Geschäftsführer comparis.ch

Zürich, 7. August 2007

Inhalt

Zusammenfassung	3
1 Einleitung	4
2 Methodik.....	5
2.1 Befragung	5
2.2 Spitäler	5
2.2.1 Definition Spital.....	5
2.2.2 Ausgewählte Spitäler	6
2.3 Fragebogen	8
2.4 Bewertungsskala	9
2.5 Signifikanzen und Konfidenzintervall	11
3 Patientenzufriedenheit im «Spital Schweiz»	12
3.1 Punktetotal.....	12
3.1.1 Gesundheitszustand	13
3.1.2 Schwere des Eingriffs	14
3.1.3 Spitalniveau	15
3.1.4 Sprachregion	16
3.1.5 Siedlungsart.....	17
3.1.6 Geschlecht.....	18
3.1.7 Alter	19
3.1.8 Bildung	20
3.1.9 Finanzielle Situation.....	20
3.2 Punkte pro Frage	21
4 Patientenzufriedenheit pro Spital	23
4.1 Punkte pro Spital	23
4.2 Über und unter dem Durchschnitt	25
4.3 Punkte pro Frage für einzelne Spitäler.....	27
5 Wie weiter mit der Patientenzufriedenheit?	28
Über comparis.ch.....	29

Zusammenfassung

Studienanlage

Der Internet-Vergleichsdienst comparis.ch wollte wissen, wie zufrieden die Patientinnen und Patienten mit ihrem Aufenthalt in einem Schweizer Spital waren. Erhoben wurde die Patientenzufriedenheit von 53 grossen öffentlichen Akutspitälern in allen Sprachregionen. Über 5800 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.

Patientenzufriedenheit im «Spital Schweiz»

Zum ersten Mal gibt es eine einheitliche und schweizweite Studie, mit der die Befindlichkeit der Spitalpatienten vergleichbar wird. Ermittelt wurde die Patientenzufriedenheit aus 19 Fragen. Gefragt wurden die Patientinnen und Patienten unter anderem nach der Verständlichkeit von Erklärungen von Ärzten und Pflegenden, nach der Verfügbarkeit der Ärzte, ob man als Patient/Patientin respektvoll behandelt wurde oder wie die Abläufe im Spital funktioniert haben. Für jede Antwort wurden Punkte vergeben. Das «Spital Schweiz», der Durchschnitt, den die 53 analysierten Spitäler erreichten, liegt bei 76 von 100 möglichen Punkten.

Kranke sind weniger zufrieden als Gesunde

Personen, die ihren heutigen Gesundheitszustand als «schlecht» bezeichnen, sind mit ihrem Spitalaufenthalt weniger zufrieden als Personen, die sich heute als «gesund» bezeichnen. Zwischen Spitalniveau und Gesundheitszustand gibt es jedoch keinen Zusammenhang. Ebenfalls gibt es keinen Zusammenhang zwischen der Schwere des Eingriffs und der Zufriedenheit der Patienten. Die Unterschiede in der Patientenzufriedenheit der grossen Spitäler im Vergleich zu den kleinen können nicht damit erklärt werden, dass die Patienten in Spitälern des Niveau 1 (Universitätsspitäler) kränker sind oder dass dort schwerere Eingriffe vorgenommen werden als in Spitälern anderer Niveaus.

Je kleiner umso zufriedener

Je kleiner das Spital, umso zufriedener die Patienten. Im Vergleich zu den kleineren Spitälern schneiden die Universitätsspitäler mit durchschnittlich 70 Punkten signifikant schlechter ab. Am zufriedensten mit 81 Punkten sind Patienten, die in kleinen Grundversorgungsspitälern (Niveau 4/5 gemäss Bundesamt für Statistik BFS) behandelt wurden.

Frauen und Senioren sind zufriedener

Mit zunehmendem Alter sind die Patienten zufriedener. Die Altersgruppe der über 65-Jährigen kommt auf 84 Punkte. Damit sind sie signifikant zufriedener als die restlichen Altersgruppen. Von den Patienten, die unter 30 Jahre alt sind, erhalten die Spitäler 68 Punkte. Frauen sind signifikant zufriedener als Männer. Befragte mit höherer Bildung sind weniger zufrieden.

Röstigraben bei der Patientenzufriedenheit

Aufgeschlüsselt nach Sprache zeigt sich, dass die befragten Patientinnen und Patienten aus der Westschweiz am wenigsten zufrieden sind. Durchschnittlich 71 Punkte, dies ist signifikant tiefer als die Werte von 77 Punkten für die Deutschschweiz und 83 Punkten für die italienische 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. Aber alle Tessiner Spitäler weisen mehr Punkte auf als das «Spital Schweiz».

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, Kantonsspital Uri, Ospedale La Carità Locarno, Kantonales Spital Appenzell, Spital Zofingen, Kantonsspital Obwalden und Ospedale San Giovanni in Bellinzona. Statistisch signifikant tiefere Punktzahlen als das «Spital Schweiz» weisen folgende Spitäler auf: Universitätsspital Zürich, Bürgerspital Solothurn, Kantonsspital Bruderholz, Stadtspital Waid Zürich, Spitalzentrum Biel-Bienne, Hôpital de Pourtalès Neuchâtel, Spital Sion-Sitten und die beiden Universitätsspitäler von Lausanne und Genf.

1 Einleitung

Die vorliegende Studie zur Patientenzufriedenheit ist die erste Erhebung, mit der die Befindlichkeit der Spitalpatienten schweizweit vergleichbar wird. Wie kommt der Internet-Vergleichsdienst comparis.ch dazu, die Patientenzufriedenheit in Schweizer Spitälern zu erheben und zu vergleichen?

Verschiedene Gründe haben den Ausschlag gegeben. Daten zur Patientenzufriedenheit werden von vielen Spitälern erhoben. In den wenigsten Fällen allerdings werden sie öffentlich zugänglich gemacht. Eine einheitliche Basis, um die verschiedenen Erhebungen vergleichbar zu machen, fehlt ebenso. Was liegt da näher, als dass sich eine unabhängige dritte Partei darum kümmert? comparis.ch ist der grösste Internet-Vergleichsdienst der Schweiz und hat bereits anderweitig gezeigt – zum Beispiel beim Vergleich der Krankenkassenprämien –, dass es möglich ist, dort Transparenz zu schaffen, wo Intransparenz herrschte.

Der Nationalrat hat im März 2007 mit deutlicher Mehrheit beschlossen, dass in der Krankenkassen-Grundversicherung die Kantons Grenzen bei der Spitalwahl fallen sollen. Die Patientinnen und Patienten brauchen dazu aber Entscheidungsgrundlagen. Die Ausweitung der Spitalwahl bedeutet, dass sich neu alle Personen in Spitälern ausserhalb ihres Wohnkantons behandeln lassen können. Voraussetzung ist, dass das Spital auf den kantonalen Spitallisten aufgeführt ist.

Heute ist die Möglichkeit, sich in einem Spital ausserhalb des Wohnkantons behandeln zu lassen, Personen mit einer Zusatzversicherung vorbehalten. Der Versicherte muss mindestens den Zusatz «Allgemeine Abteilung ganze Schweiz» abgeschlossen haben.

Eingeführt werden soll die Änderung nach dem Willen des Nationalrats spätestens drei Jahre nach Inkrafttreten des revidierten Krankenversicherungsgesetzes (KVG). Geplant ist, dass das revidierte KVG auf Anfang 2008 in Kraft tritt. Voraussichtlich in der kommenden Herbstsession berät der Ständerat darüber.

Die Möglichkeit, das Spital selber zu wählen, stellt die Versicherten vor neue Herausforderungen: Wer die Wahl hat, hat die Qual. Neben den fachlichen Qualifikationen der einzelnen Spitäler werden darum auch andere Kriterien immer wichtiger. Dazu gehört die Patientenzufriedenheit, denn «Hören-Sagen» ist heute das einzige Entscheidungskriterium, das den Patienten zur Verfügung steht.

Eine wahrlich unbefriedigende Situation und gute Gründe für comparis.ch, den Konsumentinnen und Konsumenten aufzuzeigen, wie es um die Zufriedenheit der Patienten in den einzelnen Spitälern steht.

2 Methodik

2.1 Befragung

Damit comparis.ch die Patientenzufriedenheit in Schweizer Spitälern ermitteln konnte, mussten Personen befragt werden, die in den letzten zwölf Monaten mindestens eine Nacht im Spital waren. Die Befragung durchgeführt hat das Marktforschungsinstitut IHA-GfK im Auftrag von comparis.ch. IHA-GfK verfügt über keine Informationen, wer von der Schweizer Bevölkerung in den letzten zwölf Monaten im Spital war. Dies hatte zur Folge, dass über 150'000 Personen kontaktiert werden mussten, um die erforderliche Anzahl Personen zu finden, die im letzten Jahr im Spital waren. Erfahrungsgemäss sind pro Jahr etwa zehn Prozent der Bevölkerung im Spital. Waren die Personen gefunden, mussten sie sich zusätzlich bereit erklären, an der Umfrage teilzunehmen. Ausserdem mussten sie in einem der 53 von comparis.ch definierten Spitäler¹ behandelt worden sein. Pro Spital wurden mindestens 100 Interviews realisiert, total 5827.

Befragt wurden Personen zwischen 15 und 85 Jahren in der deutschen, französischen und italienischen Schweiz. Die Befragung dauerte vom 26. Juni bis zum 27. Juli 2007. In der Deutschschweiz wurden total 4598 Interviews realisiert, in der Westschweiz 818 und in der italienischen Schweiz 411. Auskunft gegeben haben zu 57 Prozent Frauen und 43 Prozent Männer. 71 Prozent der Interviews wurden telefonisch (CATI), 29 Prozent online (CAWI) realisiert.

Die Umfrage ist repräsentativ für Patientinnen und Patienten mit einem Aufenthalt von mindestens einer Nacht in den befragten Spitälern.

2.2 Spitäler

2.2.1 Definition Spital

Die Definition der Spitäler hat comparis.ch vom Bundesamt für Statistik (BFS) übernommen. Diese lautet folgendermassen: «Krankenhäuser sind Institutionen, die Patienten zur stationären medizinischen Untersuchung, Behandlung und Pflege aufnehmen. Als stationär wird eine Behandlung bezeichnet, die in der Regel einen kontinuierlichen Aufenthalt von mehr als einem Tag in einer Institution beinhaltet. Voraussetzung ist eine dauernde Pflege durch fachgemäss ausgebildetes Personal unter ärztlicher Aufsicht (die Verfügbarkeit eines Arztes rund um die Uhr muss vertraglich gewährleistet sein) und ein durchgehender, vollständiger 24-Stundenbetrieb».²

Das BFS unterscheidet zwischen «Allgemeinen Krankenhäusern» und «Spezialkliniken».³ Die Studie von comparis.ch berücksichtigt nur die erst genannten. Bei den allgemeinen Spitälern wird zwischen Zentrumsversorgung und Grundversorgung unterschieden. Für die vorliegende Studie wurden beide Typen ausgewählt. Die Einteilung basiert unter anderem auf der Anzahl stationärer Fälle. Zentrumsversorger werden zusätzlich unterteilt in Niveau 1 (mehr als 30'000 stationäre Fälle pro Jahr) und Niveau 2 (zwischen 9000 und 30'000). Bei den Grundversorgern existieren die Niveaus 3 (6000 bis 9000 Fälle), 4 (3000 bis 6000 Fälle) und 5 (bis 3000 Fälle).

¹ Für die Auswahl der Spitäler siehe 2.2.

² Quelle: Bundesamt für Statistik BFS, Sektion Gesundheit: «Statistik der stationären Betriebe des Gesundheitswesens: Medizinische Statistik der Krankenhäuser», Neuchâtel, Dezember 2005, S. 17.

³ Quelle: Bundesamt für Statistik BFS, Sektion Gesundheit: «Statistik der stationären Betriebe des Gesundheitswesens: Krankenhaustypologie», Neuchâtel, November 2006, Version 5.2.

2.2.2 Ausgewählte Spitäler

In der Schweiz gibt es über 300 Spitäler – öffentliche und private. Gemäss Statistik des Bundesamts für Gesundheit (BAG) können 158 dieser Spitalbetriebe⁴ den Niveaus 1 bis 5 der allgemeinen Krankenhäuser zugeordnet werden.⁵ Für die Erhebung der Patientenzufriedenheit berücksichtigt comparis.ch in einem ersten Schritt nur öffentliche Akutspitäler. Gemäss BFS-Typologie gehören diese zu den «Allgemeinen Krankenhäusern» des Typs Zentrums- (Niveau 1 und 2) und Grundversorgung (Niveau 3, 4 und 5).

Da die Umfrage aussagekräftig für die ganze Schweiz sein soll, wurden Spitäler aller Sprachregionen ausgewählt. Ausserdem sollte – wenn immer möglich – pro Kanton die Patientenzufriedenheit für mindestens ein Spital erhoben werden.

comparis.ch hat die Spitäler nach folgenden Kriterien ausgewählt:

- «Allgemeines Krankenhaus» gemäss Typologie BFS
- Öffentliches Akutspital
- Kriterium der Relevanz:
 - alle 26 öffentlichen Zentrumsversorger der Niveaus 1 und 2 (gemäss Typologie BFS)
 - Grundversorger Gruppe 1: 20 der grössten⁶ Spitäler der Niveaus 3 und 4
 - Grundversorger Gruppe 2: 7 zusätzliche Spitäler der Niveaus 4 und 5, damit mindestens 1 Spital pro Kanton berücksichtigt ist
- Einzelspitäler oder Spitäler aus Spitalgruppen, von denen separate Angaben zu den Akutpflegeetagen vorhanden sind

Ausnahme:

In den von comparis.ch verwendeten Quellen sind für den Kanton Jura keine gesonderten Zahlen für die einzelnen Spitäler aufgeführt, sondern nur für die ganze Spitalgruppe. Aus diesem Grund konnte kein Spital aus dem Kanton Jura bei der Erhebung zur Patientenzufriedenheit berücksichtigt werden.

⁴ Einige dieser Spitalbetriebe führen Spitäler an mehreren Standorten (Spitalgruppen).

⁵ Quelle: Bundesamt für Gesundheit BAG: «Statistik zur Krankenversicherung: Kennzahlen der Schweizer Spitäler 2004», Bern, 2006.

⁶ Massgeblich waren die Akutpflegeetage. Quellen: Bundesamt für Gesundheit BAG: «Statistik zur Krankenversicherung: Kennzahlen der Schweizer Spitäler 2004», Bern, 2006; kantonale Statistiken und Jahresberichte.

Ausgewählt wurden folgende Spitäler:

Niveau 1 (Universitätsspitäler)

CHUV Lausanne
Hôpitaux Universitaires de Genève (HUG)
Inselspital Bern
Universitätsspital Basel
Universitätsspital Zürich

Niveau 2

Bürgerspital Solothurn
Hôpital Cantonal de Fribourg
Hôpital La Chaux-de-Fonds
Hôpital Pourtalès Neuchâtel
Kantonsspital Aarau
Kantonsspital Baden
Kantonsspital Bruderholz
Kantonsspital Frauenfeld
Kantonsspital Graubünden
Kantonsspital Liestal
Kantonsspital Luzern
Kantonsspital Münsterlingen
Kantonsspital St.Gallen
Kantonsspital Winterthur
Ospedale San Giovanni Bellinzona
Sede Civico Lugano
Spital Sion-Sitten
Spital Thun
Spitalzentrum Biel-Bienne
Stadtspital Triemli Zürich
Stadtspital Waid Zürich

Niveau 3

Hôpital de Morges
Kantonales Spital Sursee-Wolhusen
Kantonsspital Olten
Kantonsspital Schaffhausen
Ospedale La Carità Locarno
Tiefenauspital Bern
Zieglerspital Bern
Spital Bülach
Spital Interlaken
Spital Limmattal
Spital Uster
Spital Wetzikon
Spital Zollikerberg
St. Claraspital Basel
Zuger Kantonsspital

Niveau 4 und 5

Kantonales Spital Appenzell
Kantonsspital Glarus
Kantonsspital Nidwalden
Kantonsspital Obwalden
Kantonsspital Uri
Ospedale della Beata Virgine Mendrisio
Spital Grabs
Spital Herisau
Spital Männedorf
Spital Schwyz
Spital Wil
Spital Zofingen

Spitäler der Kategorien 4 und 5 werden in der vorliegenden Studie zusammengefasst betrachtet.

Erhoben wurde die Patientenzufriedenheit jeweils für das Spital als Ganzes und nicht für einzelne Kliniken. Sowohl die Patientinnen und Patienten als auch die Öffentlichkeit nehmen ein Spital in der Regel als Summe aller Kliniken wahr.

2.3 Fragebogen

Der Fragebogen für die vorliegende Studie wurde von comparis.ch in Zusammenarbeit mit externen Experten entwickelt. Der Entwicklung des Fragebogens vorausgegangen sind umfangreiche Recherchen anhand von Literatur und Forschung zum Thema Patientenzufriedenheit, sowohl national als auch international.

Zusätzlich hat comparis.ch renommierte Institute, die auf Patientenbefragungen in Spitälern spezialisiert sind, gefragt, ob sie bereit seien, zusammen mit comparis.ch eine schweizweit vergleichbare Patientenzufriedenheit zu erheben.

Der Fragebogen umfasst verschiedene Aspekte der Patientenzufriedenheit. Das Themenspektrum reicht vom Erleben der Spitalabläufe über die Menschlichkeit des Umgangs bis zur Vermittlung und Verfügbarkeit von Informationen.

Aus folgenden 19 Fragen ermittelte comparis.ch die Patientenzufriedenheit:

- a) **Funktionierende Abläufe**
Haben Sie das Gefühl gehabt, die Abläufe im Spital haben gut funktioniert?
- b) **Verständlichkeit Antworten Ärzte**
Haben Ihnen die Ärzte auf Ihre Fragen so Antwort gegeben, dass Sie die Antworten verstanden haben?
- c) **Verständlichkeit Antworten Pflegende**
Hat Ihnen das Pflegepersonal auf Ihre Fragen so Antwort gegeben, dass Sie die Antworten verstanden haben?
- d) **Verfügbarkeit Ärzte**
Sind die für Sie zuständigen Ärzte verfügbar gewesen, wenn Sie Fragen gehabt haben?
- e) **Erklärungen Eingriffe**
Vor Operationen und Untersuchungen: Hat man Ihnen die Vorteile und Risiken verständlich erklärt?
- f) **Erklärungen Resultate**
Nach Operationen und Eingriffen: Hat man Ihnen die Ergebnisse von Untersuchungen und Eingriffen verständlich erklärt?
- g) **Reden über Ängste**
Wenn Sie Ängste gehabt haben: Haben Sie mit jemandem aus dem Spital darüber reden können?
- h) **Reden über Patienten**
Hat das Personal in Ihrer Anwesenheit über Sie geredet, so als ob Sie gar nicht da gewesen wären?

- i) Respektvolle Behandlung**
Hat man Sie im Spital als Patient/Patientin respektvoll behandelt?
- j) Widersprüchliche Informationen**
Ist es vorgekommen, dass Sie widersprüchliche Informationen bekommen haben? Zum Beispiel: Hat ein Arzt etwas anderes gesagt als ein anderer Arzt oder hat ein Arzt etwas anderes gesagt als das Pflegepersonal?
- k) Mitbestimmen bei Behandlung**
Haben Sie bei Ihrer Behandlung mitbestimmen können? Zum Beispiel, ob Sie eine Untersuchung oder ein Medikament nicht haben wollten?
- l) Gespräche Angehörige und Freunde mit Ärzten und Pflegenden**
Haben Ihre Angehörigen oder Freunde genügend mit Ärzten und Pflegenden reden können?
- m) Zusammenarbeit Ärzte und Pflegepersonal**
Haben das Pflegepersonal und die Ärzte Ihrer Meinung nach gut zusammengearbeitet?
- n) Schmerzbekämpfung**
Falls Sie Schmerzen hatten: Haben Sie das Gefühl gehabt, das Personal habe alle Möglichkeiten ausgeschöpft, damit Sie keine oder möglichst wenig Schmerzen haben?
- o) Medikamente**
Falls Sie Medikamente für zu Hause erhalten haben: Hat Ihnen der Arzt/die Ärztin oder das Pflegepersonal im Spital die Medikamente für zu Hause verständlich erklärt?
- p) Nebenwirkungen Medikamente**
Falls Sie Medikamente für zu Hause erhalten haben: Hat Ihnen der Arzt/die Ärztin oder das Pflegepersonal im Spital auch die Nebenwirkungen der Medikamente für zu Hause verständlich erklärt?
- q) Mögliche Komplikationen**
Hat man Ihnen verständlich erklärt, welche Komplikationen oder Anzeichen von Komplikationen auftreten können, wenn Sie wieder zu Hause sind?
- r) Bestätigung Prognosen**
Haben sich die Prognosen von den Ärzten und Pflegenden zum Heilungsprozess und zum Ergebnis der Behandlung rückblickend bestätigt?
- s) Entwicklung Gesundheitszustand**
Hat sich Ihr Gesundheitszustand dank dem Spitalaufenthalt so entwickelt oder verbessert, wie Sie es erwartet haben?

2.4 Bewertungsskala

Mit der Bewertungsskala verfolgt comparis.ch einen normativen Ansatz. Die Antworten auf die einzelnen Fragen wurden mit problemsensitiven Skalen bewertet. Die Skalen unterscheiden sich lediglich hinsichtlich der Problemtoleranz.

Die verschiedenen Antwortmöglichkeiten wurden entweder mit 1 oder mit 0 bewertet. comparis.ch hat normativ festgelegt, welche Antwortmöglichkeiten «positiv» (1) und welche «negativ» (0) zu bewerten sind. Nur bei denjenigen Antwortmöglichkeiten, die gemäss Urteil von comparis.ch einen Zustand widerspiegeln, bei dem die Erwartungen des Patienten oder der Patientin wohl am ehesten als erfüllt gelten können, hat es einen Punkt gegeben. Wurden die Erwartungen nicht oder nur teilweise erfüllt, gab es keinen Punkt.

Skala A*Beispiel*

Frage: Wurden Sie im Spital als Patient/Patientin respektvoll behandelt?

Antwortmöglichkeiten (Bewertung in Klammern)

«immer» (1), «meistens» (0), «manchmal» (0), «selten» (0), «nie» (0)

comparis.ch ist der Meinung, dass aus Patientensicht nur die erste Antwortmöglichkeit «immer» die Erwartung erfüllt: Respektvoll behandelt sollte man immer werden. Die Antwortoption «immer» hat darum eine 1 erhalten. Meistens respektvoll behandelt ist gemäss comparis.ch nicht in Ordnung – die Erwartung wird nicht erfüllt – darum hat «meistens» 0 Punkte erhalten, ebenso wie «manchmal», «selten» und «nie».

Diese Skala findet Anwendung bei den folgenden Fragen:

a, b, c, d, g, h, i, j, m

Bei den Fragen h und j ist die Bewertung invers: Die Antwort «nie» ergibt einen Punkt. Alle anderen Antwortmöglichkeiten ergeben 0 Punkte.

Skala B*Beispiel*

Frage: Hat Ihnen der Arzt/die Ärztin oder das Pflegepersonal im Spital die Medikamente für zu Hause verständlich erklärt?

Antwortmöglichkeiten (Bewertung in Klammern)

«sehr verständlich» (1), «verständlich» (1), «gerade so» (0), «weniger verständlich» (0), «überhaupt nicht verständlich» (0)

comparis.ch ist der Meinung, dass aus Patientensicht die ersten beiden Antwortmöglichkeiten «sehr verständlich» und «verständlich» die Erwartung erfüllen. Versteht ein Patient die Erklärungen zu den Medikamenten hingegen nur «gerade so», ist dies nicht akzeptabel, ebenso wie «weniger verständlich» und «überhaupt nicht verständlich».

Diese Skala findet Anwendung bei den folgenden Fragen:

e, f, o, p, q

Skala C*Beispiel*

Frage: Haben Sie bei Ihrer Behandlung mitbestimmen können?

Antwortmöglichkeiten (Bewertung in Klammern)

«voll und ganz» (1), «ausreichend» (1), «teilweise» (0), «eher nicht ausreichend» (0), «ganz und gar nicht ausreichend» (0)

comparis.ch ist der Meinung, dass aus Patientensicht die ersten beiden Antwortmöglichkeiten «voll und ganz» und «ausreichend» die Erwartung erfüllen. «Teilweise» dagegen hat keinen Punkt mehr erhalten, ebenso wie «eher nicht ausreichend» und «ganz und gar nicht ausreichend».

Diese Skala findet Anwendung bei den folgenden Fragen:

k, l, n

Skala D*Beispiel*

Frage: Hat sich Ihr Gesundheitszustand dank des Spitalaufenthalts so entwickelt oder verbessert, wie Sie es erwartet haben?

Antwortmöglichkeiten (Bewertung in Klammern)

«mehr als erfüllt» (1), «erfüllt» (1), «teils, teils» (0), «nicht erfüllt» (0), «überhaupt nicht erfüllt» (0)

comparis.ch ist der Meinung, dass aus Patientensicht «erfüllt» wie auch «mehr als erfüllt» die Erwartung erfüllen. Beide Antworten haben einen Punkt erhalten. «teils, teils» dagegen hat keinen Punkt mehr erhalten, ebenso wie «nicht erfüllt» und «überhaupt nicht erfüllt».

Diese Skala findet Anwendung bei den folgenden Fragen:

r, s

Alle 19 Fragen wurden gleich gewichtet.

Pro Spital wurde ein Mittelwert berechnet. Diese Mittelwerte wurden mit 100 multipliziert. Ausgedrückt wird der so entstandene Wert in Punkten. Auf diese Weise sind die Resultate für die Konsumentinnen und Konsumenten verständlicher. Beispiel: Ein Spital hat den Mittelwert 0,75 erhalten. Dieser Wert wurde mit 100 multipliziert und ergibt somit 75 Punkte. Das Minimum liegt bei 0, das Maximum bei 100 Punkten. Die Werte wurden auf ganze Zahlen gerundet. Massgeblich für die Sortierung ist die erste Stelle nach dem Komma.

comparis.ch ist sich bewusst, dass die gewählte Skala die Messlatte sehr hoch legt. Aus Patientensicht ist der von comparis.ch gewählte Massstab jedoch legitim. Dass das schweizerische Gesundheitswesen das zweitbeste der Welt ist, ist allgemein bekannt. Wer aber von sich behauptet, eines der besten Gesundheitssysteme der Welt zu haben, muss sich einer entsprechend kritischen Überprüfung stellen. Nicht nur an die klinischen Ergebnisse sollten die höchsten Ansprüche gestellt werden, sondern auch an den Grad der Erfüllung der Patientenbedürfnisse.

2.5 Signifikanzen und Konfidenzintervall

Die Ergebnisse einer Stichproben-Untersuchung sind zwangsläufig mit einem statistischen Fehler behaftet, da sich der wahre Wert der Patientenzufriedenheit nur bei einer lückenlosen Befragung sämtlicher Patienten, einer so genannten Vollerhebung, bestimmen liesse.

Durch statistische Vergleiche der Befragungsergebnisse kann man Aussagen darüber machen, wie wahrscheinlich es ist, dass ein echter Unterschied in der Grundgesamtheit zu einem beobachteten Unterschied in der Stichprobe führt. Alle statistischen Vergleiche wurden mit einer Irrtumswahrscheinlichkeit von 5 Prozent berechnet.

Bei einer gegebenen Irrtumswahrscheinlichkeit von 5 Prozent kann man die Aussage machen, dass sich der wahre Wert der Patientenzufriedenheit mit 95-prozentiger Wahrscheinlichkeit innerhalb des Konfidenzintervalls befindet.

Überall wo in der Studie die Aussage «signifikant» oder «nicht signifikant» gemacht wird, liegt ein solcher statistischer Vergleich zugrunde.

Beispiel

Frauen sind im Vergleich zu Männern mit ihrem Spitalaufenthalt *signifikant* zufriedener.

3 Patientenzufriedenheit im «Spital Schweiz»

Die Studie «Patientenzufriedenheit in Schweizer Spitälern» befasst sich mit Aussagen von Personen, die sich innerhalb des letzten Jahres im Spital behandeln liessen. Erhoben wird, was die Patientinnen und Patienten während ihres Aufenthalts im Spital erlebt haben. Als «Spital Schweiz» bezeichnet comparis.ch den Durchschnitt aller 53 verglichenen Spitäler.

3.1 Punkttotal

Das Punkttotal der Patientenzufriedenheit ist der Durchschnitt der Punktzahlen über alle Fragen und alle Interviews pro Spital⁷. Diese 19 Fragen leuchten verschiedene Aspekte aus, die zur Zufriedenheit im Spital führen können.

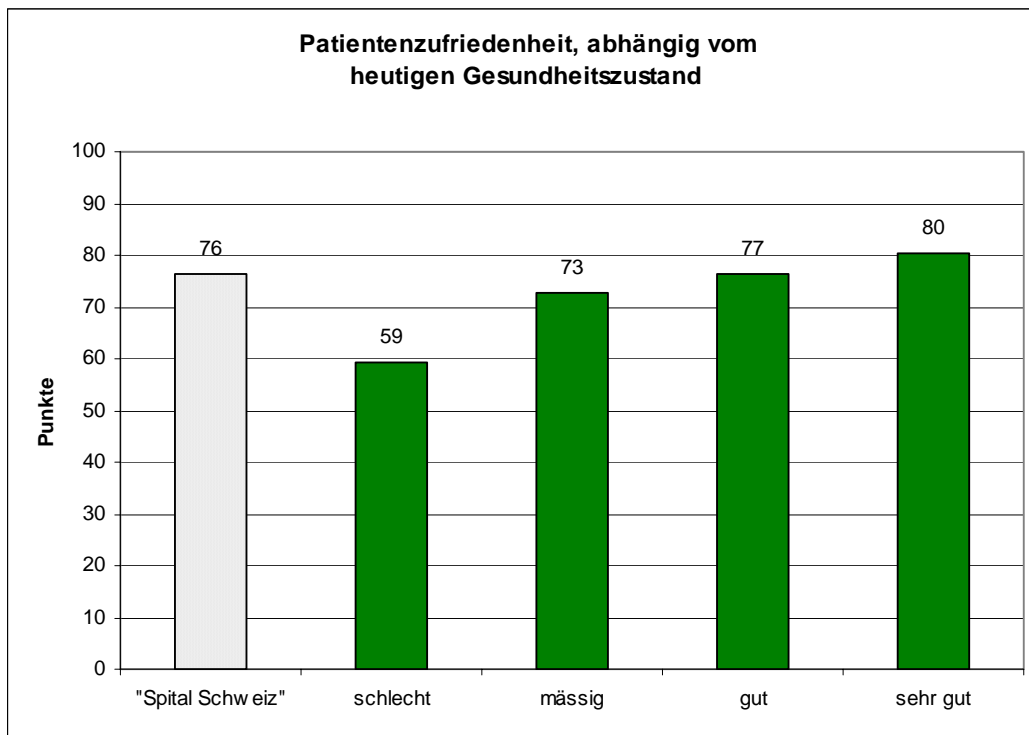
Gefragt wurde, ob die Abläufe im Spital (z.B. Patientenaufnahme, Visiten, Planung und Durchführung von Untersuchungen etc.) funktioniert haben. Ebenfalls wurde nach der Verständlichkeit der Antworten von Ärzten und Pflegenden, der Verständlichkeit der Erklärungen von Eingriffen und Resultaten und nach der Verfügbarkeit der Ärzte gefragt. Konnten die Patienten über ihre Ängste reden, hatten die Angehörigen Ansprechpartner im Spital? Wurden die Befragten respektvoll behandelt? Haben sie widersprüchliche Informationen erhalten? Konnten sie bei der Behandlung mitbestimmen? Wurde in Anwesenheit des Befragten über ihn geredet als ob er nicht anwesend wäre? Wurden alle Möglichkeiten ausgeschöpft, damit der Patient oder die Patientin möglichst wenig Schmerzen hatte?

Die Befragten gaben zudem ein Urteil darüber ab, wie gut die Ärzte und das Pflegepersonal zusammengearbeitet haben, ob sich die Prognosen zum Heilungsprozess bestätigt haben und ob sich ihr Gesundheitszustand ihren Erwartungen entsprechend entwickelt hat. Wurde den Patienten verständlich erklärt, welche Komplikationen oder Anzeichen von Komplikationen nach dem Spitalaustritt auftreten können? Zudem gaben die Patienten der ausgewählten Spitäler Auskunft darüber, ob ihnen die Medikamente für zu Hause und deren Nebenwirkungen verständlich erklärt wurden.

Alle Antworten auf diese Fragen wurden entweder mit 1 oder 0 bewertet. Daraus wurde das Punkttotal ermittelt. Im Durchschnitt haben die Spitäler – das «Spital Schweiz» – bei der Patientenzufriedenheit 76 von 100 möglichen Punkten erreicht. Die niedrigste Punktzahl, die ein Spital erreicht hat, ist 66, die höchste 87.

⁷ Liste der relevanten Fragen unter 2.3.

3.1.1 Gesundheitszustand

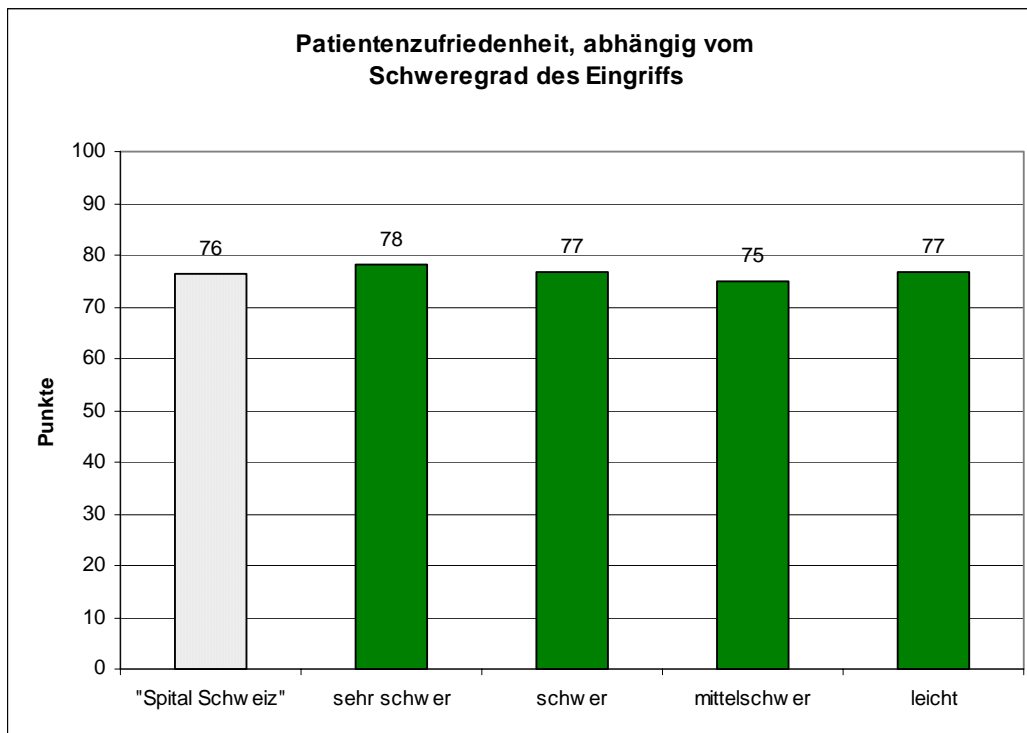


Grafik 1

Quelle: comparis.ch

Personen, die ihren heutigen Gesundheitszustand als «schlecht» bezeichnen, erreichen tiefere Punktzahlen bei der Gesamtzufriedenheit als Personen, die ihren Gesundheitszustand als «sehr gut» bezeichnen.

3.1.2 Schwere des Eingriffs



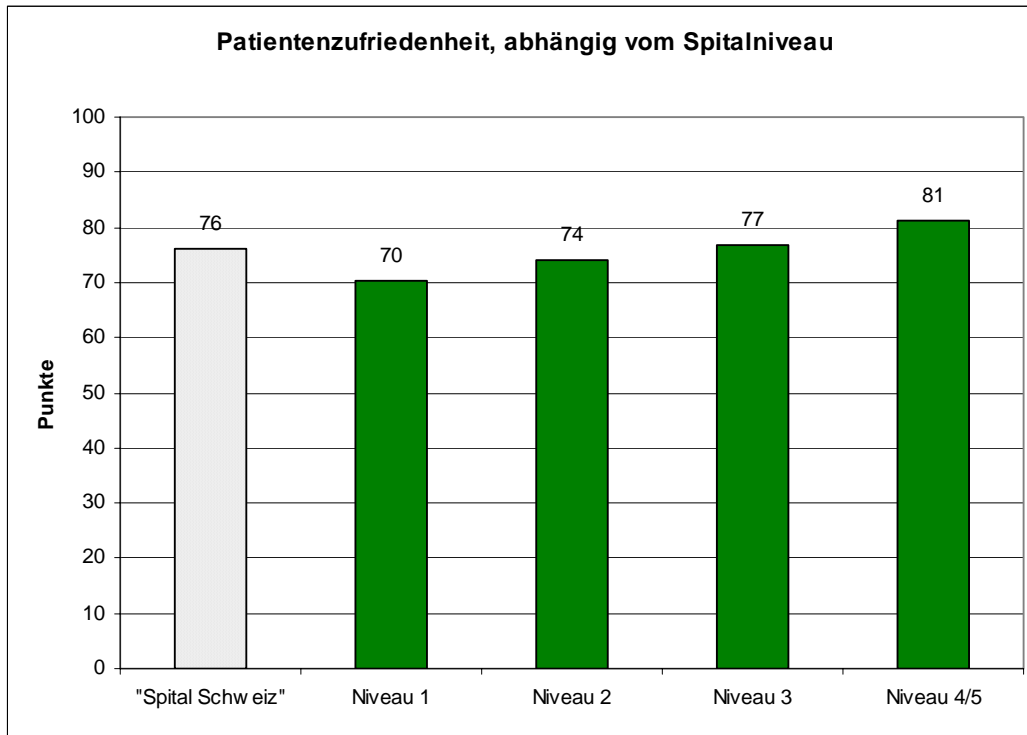
Grafik 2

Quelle: comparis.ch

Patienten, die während ihres Spitalaufenthalts einen Eingriff über sich ergehen lassen mussten, den sie selber als «sehr schwer» bezeichnen, sind – entgegen ersten Vermutungen – nicht signifikant unzufriedener oder zufriedener als Patienten, die lediglich einen leichten Eingriff hinter sich haben.

Dies zeigt, dass Spitäler, die schwere und sehr schwere Eingriffe vornehmen, sich nicht automatisch vor mehr unzufriedenen Patienten fürchten müssen.

3.1.3 Spitalniveau



Grafik 3

Quelle: comparis.ch

Unterschiede bei der Zufriedenheit gibt es je nach Spitalniveau. Das Spitalniveau richtet sich unter anderem nach der Anzahl behandelter Fälle pro Jahr⁸. Je kleiner das Spital, desto zufriedener die Patienten.

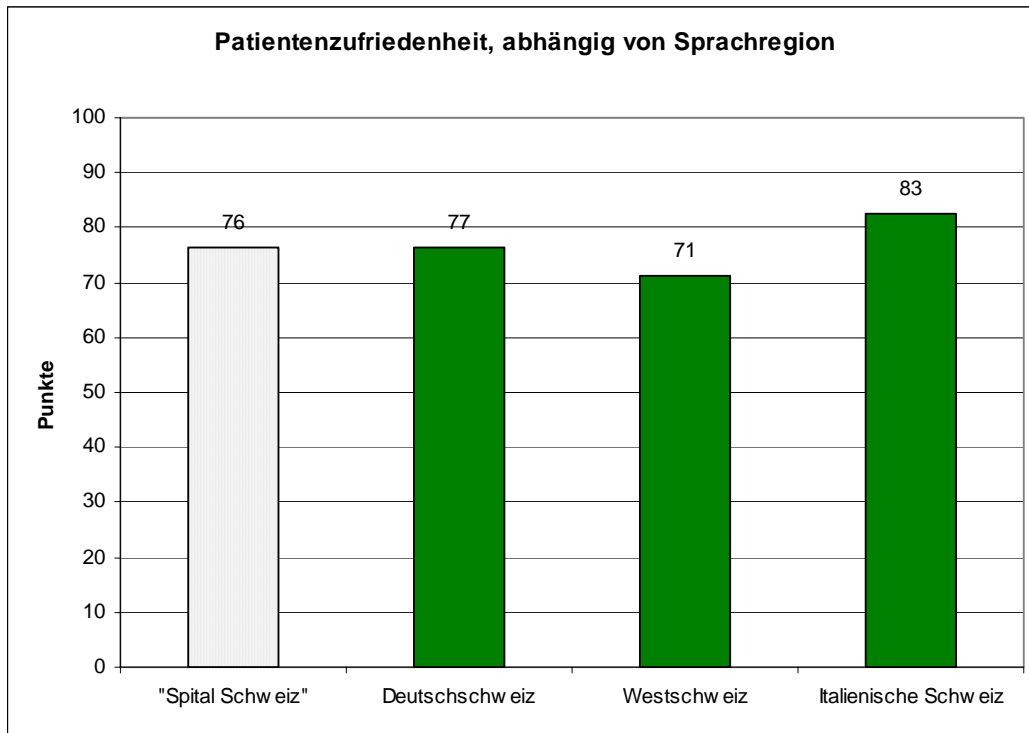
Weniger Punkte als der Durchschnitt von 76 Punkten erreichen die fünf Universitätsspitäler (Niveau 1) mit 70 Punkten im Durchschnitt und Niveau 2-Spitäler mit 74 Punkten. Wobei bereits Niveau 2-Spitäler signifikant mehr Punkte erhalten als die Universitätsspitäler. Niveau 3-Spitäler liegen mit 77 Punkten leicht über dem Durchschnitt und erhalten signifikant mehr Punkte als Niveau 1 und Niveau 2-Spitäler. Signifikant mehr Punkte als die restlichen Spitalkategorien erreichen kleine Spitäler (Niveaus 4 und 5 zusammengefasst) mit 81 Punkten.

Zwischen dem Spitalniveau und dem Gesundheitszustand gibt es keinen signifikanten Zusammenhang: Patienten, die in einem Universitätsspital waren, beurteilen ihren heutigen Gesundheitszustand nicht signifikant anders als Patienten in Spitälern der anderen Kategorien. Die tiefere Punktzahl der grössten Spitäler liegt nicht daran, dass Universitätsspitäler viel häufiger schwere und sehr schwere Eingriffe vornehmen.

Es sind andere Erlebnisse und Faktoren die zur tieferen Patientenzufriedenheit in grossen Spitälern führen. So funktionieren gemäss Patientenaussagen zum Beispiel die Abläufe in den grossen Spitälern deutlich weniger gut als in mittleren und kleinen Spitälern. Die durchschnittliche Punktzahl über alle Spitäler fürs Funktionieren der Abläufe liegt bei 60 Punkten. Universitätsspitäler erreichen 52 Punkte. Spitäler der Niveaus 2, 3 und 4/5 dagegen erhalten signifikant höhere Punktzahlen als die Universitätsspitäler. Je grösser ein Spital, umso schwieriger ist es offensichtlich, dass die Abläufe reibungslos funktionieren.

⁸ Definition und Erklärungen zu den Spitalniveaus unter 2.2.

3.1.4 Sprachregion



Grafik 4

Quelle: comparis.ch

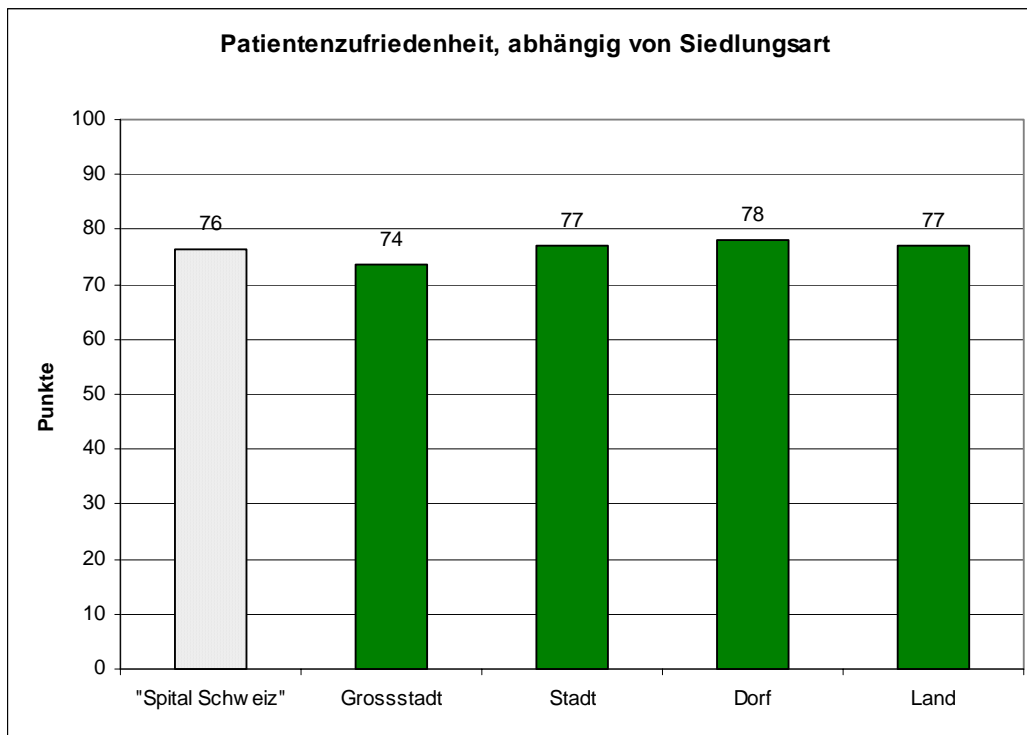
Wenn nachfolgend von Personen aus einer bestimmten Sprachregion gesprochen wird, beziehen sich die Aussagen ausschliesslich auf Patientinnen und Patienten, die in einem der 53 von comparis.ch verglichenen Spitäler behandelt wurden.

Patientinnen und Patienten aus der deutschen und italienischen Schweiz äussern sich signifikant zufriedener als solche aus der französischen Schweiz. Am zufriedensten mit dem Spitalaufenthalt ist man in der italienischen Schweiz: 83 Punkte. Die Zufriedenheit der Deutschschweizer liegt mit 77 Punkten leicht über dem gesamtschweizerischen Durchschnitt. Die Zufriedenheit der Westschweizerinnen und Westschweizer dagegen ist mit 71 Punkten signifikant tiefer als die Zufriedenheit in der deutschen und italienischen Schweiz.

Warum ist die Zufriedenheit in der Westschweiz tiefer? Methodisch lässt sich der Unterschied nicht erklären. Der Anteil der «Weiss-Nicht-Antworten» ist in der Westschweiz nicht höher als im Rest der Schweiz. Die Fragen wurden in allen Sprachen gleich gut verstanden. Mit einer Regressionsanalyse wurde die Vermutung entkräftet, dass die Übervertretung von grossen Spitätern in der Westschweiz zur tieferen Patientenzufriedenheit führt: Auch unabhängig von der Grösse der Spitäler sind die befragten Westschweizerinnen und Westschweizer unzufriedener.

Möglich, dass die Westschweizer generell kritischer sind als Patienten aus dem Rest der Schweiz. Ebenso können Mentalitätsunterschiede eine Rolle spielen.

3.1.5 Siedlungsart



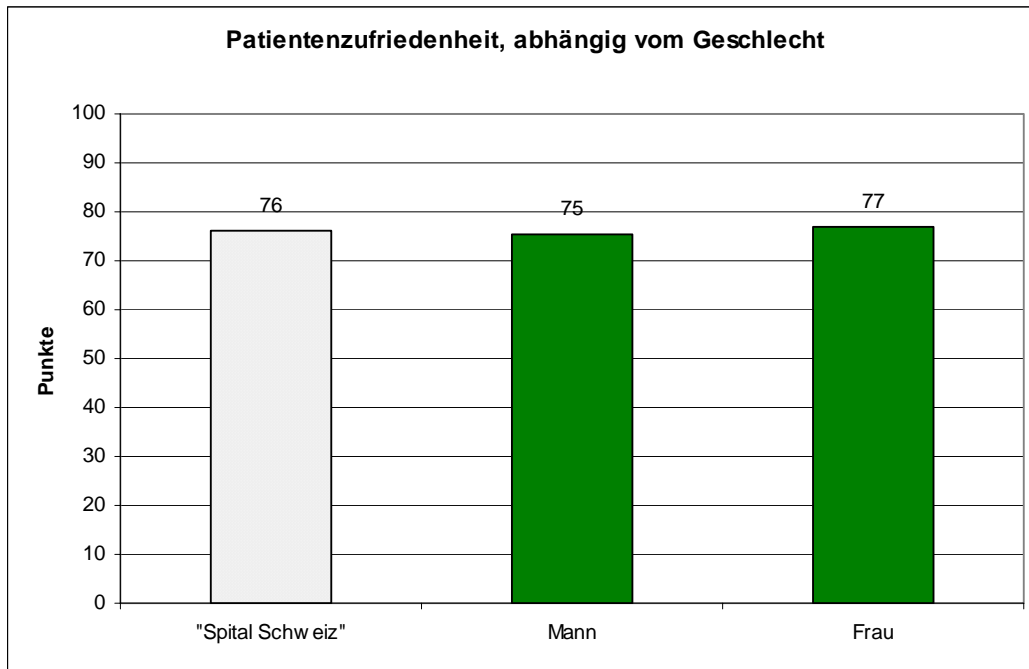
Grafik 5

Quelle: comparis.ch

Spitalpatienten, die auf dem Land wohnen, sind im Vergleich zu Grosstädtern (Grossstadt = über 200'000 Einwohner) signifikant zufriedener: 77 Punkte im Vergleich zu 74 Punkten. Da sich die grossen Spitäler mehrheitlich in den grossen Städten befinden, kann dies einen Teil der tieferen Punktzahlen der grossen Spitäler erklären.⁹

⁹ Siehe auch 3.1.3 «Spitalniveau».

3.1.6 Geschlecht



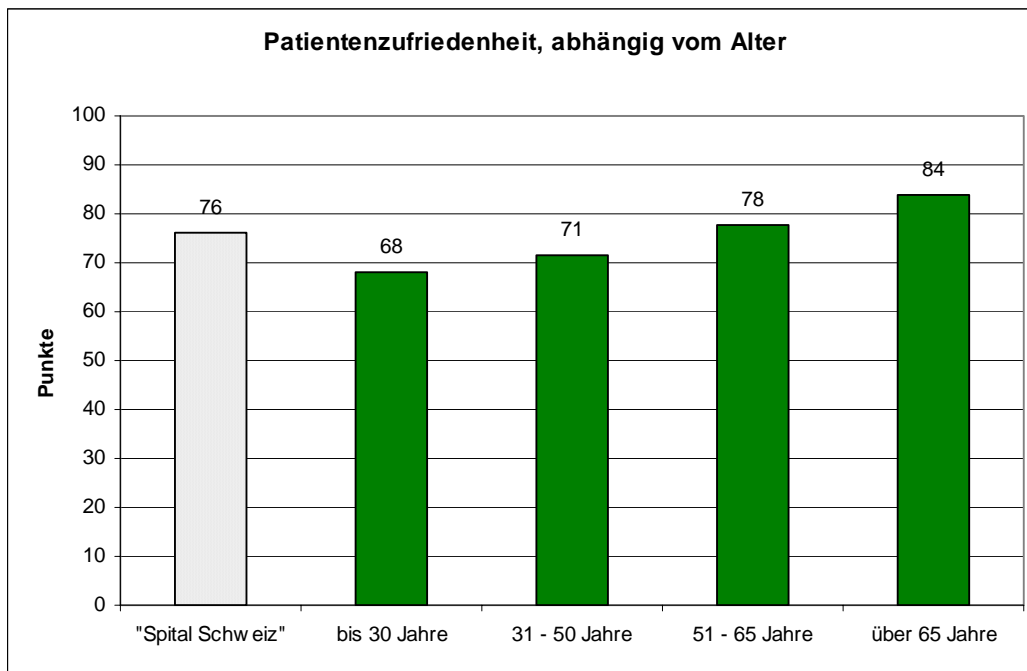
Grafik 6

Quelle: comparis.ch

Frauen sind im Vergleich zu Männern mit ihrem Spitalaufenthalt signifikant zufriedener. Bei den Frauen liegt die Zufriedenheit aber nur einen Punkt über dem Durchschnitt von 76 Punkten, bei den Männern einen Punkt darunter.

Das folgende Erlebnis einer weiblichen Umfrageteilnehmerin zeigt, dass Frauen wohl eher ein Auge zudrücken, wenn etwas im Spital nicht so rund läuft, wie es sollte. Die Patientin erzählte anlässlich der telefonischen Befragung, dass sie mindestens drei Tage im Spital bleiben sollte. Am dritten Tag um 9 Uhr morgens sei sie nach Hause geschickt worden, weil das Bett gebraucht wurde. Die befragte Person hat im Spital dem Personal gesagt, dass sie sich nicht gut fühle und nicht sicher sei, ob sie schon nach Hause gehen könne. Auf dem Heimweg erlitt sie prompt einen Kreislaufkollaps. Trotzdem hat sich ihre Prognose erfüllt und sie würde das Spital weiterempfehlen, da die Ärzte und Pflegenden sehr kompetent gewesen seien.

3.1.7 Alter



Grafik 7

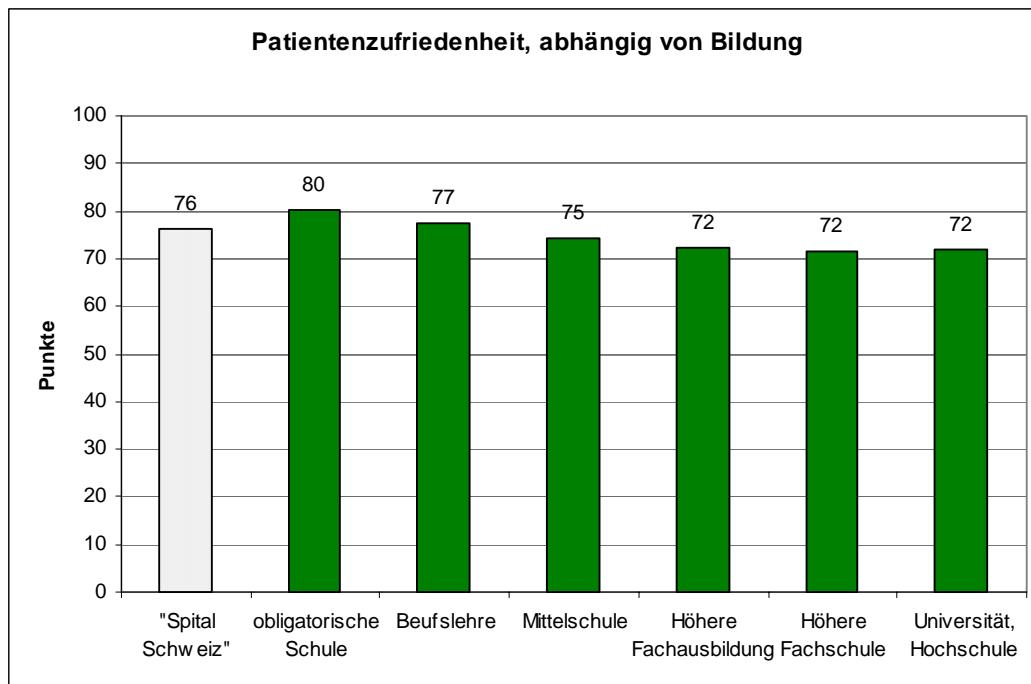
Quelle: comparis.ch

Je älter die Patienten, umso zufriedener sind sie mit ihrem Spitalaufenthalt. In der Altersgruppe der unter 30-Jährigen ist die Zufriedenheit mit 68 Punkten unter dem Durchschnitt, ebenso in der Altersgruppe der 31-bis 50-jährigen mit 71 Punkten. Die Zufriedenheit der 51- bis 65-jährigen Patienten liegt mit 78 Punkten leicht über dem Durchschnitt. Signifikant zufriedener als die restlichen Altersgruppen sind die über 65-Jährigen mit 84 von 100 möglichen Punkten.

Stellvertretend für viele Aussagen von Personen über 65 Jahre hier ein Beispiel: «Wenn man krank ist und es nicht besser wird und die Ärzte nichts herausfinden, kann das Spital auch nichts dafür. Aber ich bin trotzdem zufrieden mit dem Spital, denn das Essen war sehr gut.»

Aber auch die Zufriedenheit der älteren Patienten erklärt nicht, wieso die Patientenzufriedenheit in kleineren Spitälern höher ist als in grossen. Das durchschnittliche Alter der befragten Patienten ist zwischen den verschiedenen Spitalniveaus nicht signifikant unterschiedlich.

3.1.8 Bildung



Grafik 8

Quelle: comparis.ch

Patienten mit der obligatorischen Schule als höchster abgeschlossener Bildung sind im Vergleich zu Personen mit einem höheren Bildungsstand signifikant zufriedener mit ihrem Spitalaufenthalt. Je höher die Bildung, umso besser werden offensichtlich die Prozesse verstanden und dementsprechend kritischer analysiert und bewertet.

3.1.9 Finanzielle Situation

Tendenziell sind Patienten mit tiefem Einkommen und geringem Vermögen zufriedener als finanziell Bessergestellte. Signifikant zufriedener sind Patienten mit einem Haushalts-Jahreseinkommen von bis zu 80'000 Franken als jene, deren verfügbares Haushaltseinkommen darüber liegt.

3.2 Punkte pro Frage

Die Grafik auf der folgenden Seite zeigt das durchschnittliche Total der Punkte und die durchschnittliche Punktzahl für alle 53 Spitäler pro Frage. Bei jeder Frage wird zudem der tiefste und höchste Wert angezeigt, der von einem der 53 Spitäler erreicht wurde.

Der Fragebogen wurde mit dem Ziel entworfen, die Patientenzufriedenheit zwischen den Spitälern zu vergleichen und herauszufinden, welches Spital bei jeder einzelnen Frage wie gut oder wie schlecht im Vergleich zu den anderen Spitälern abschneidet.

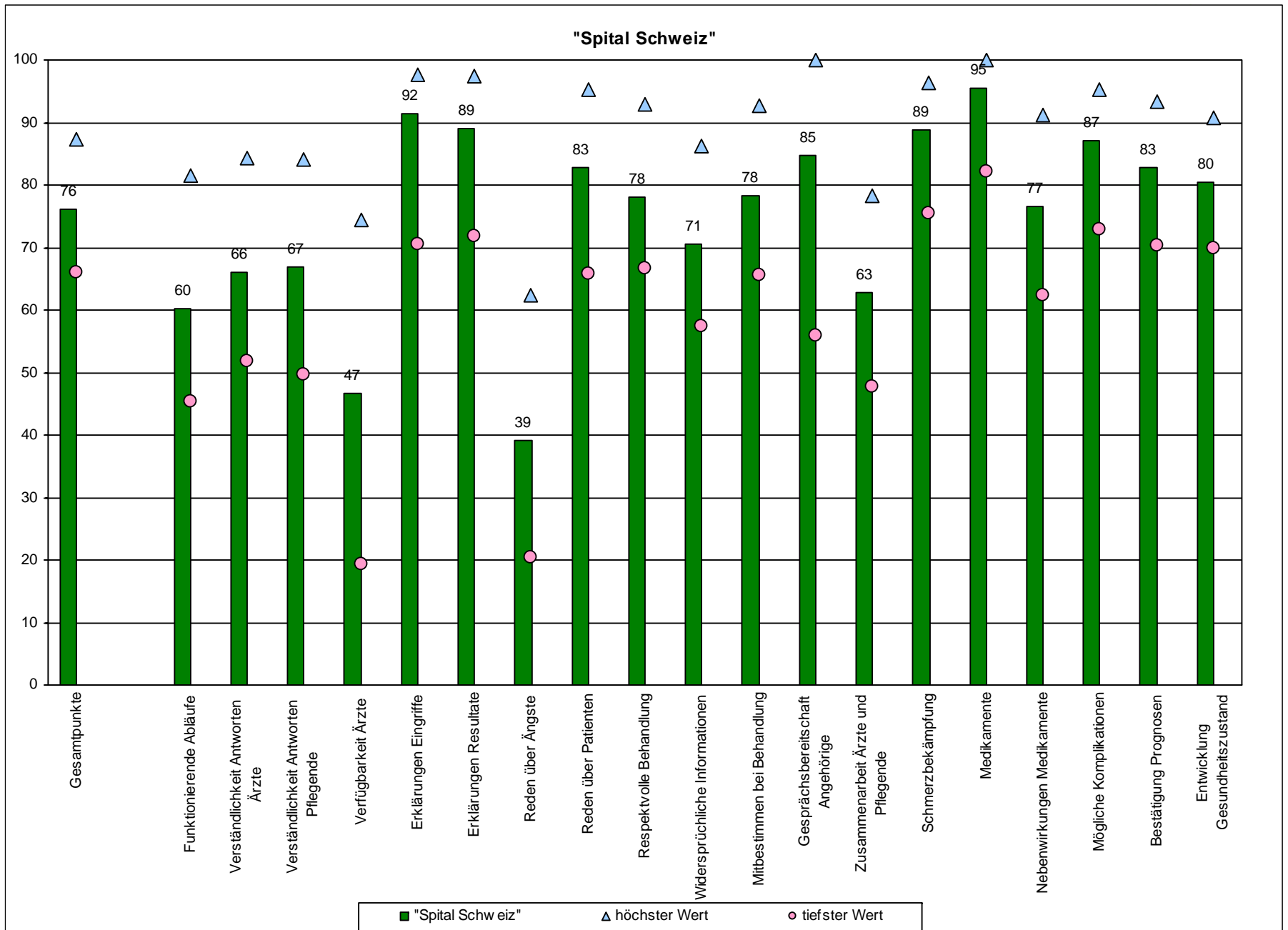
Die Frage, in welchen Bereichen in den Spitälern aus der Sicht der Patienten am besten gearbeitet wird, respektive, wo es die grössten Probleme gibt, lässt sich deshalb nicht beantworten. Die Antwortkategorien des Fragebogens sind nicht darauf ausgelegt, dass die einzelnen Fragen untereinander verglichen werden. Sie umfassen verschiedene Skalen von Antwortmöglichkeiten.¹⁰

Trotzdem lohnt sich ein Blick auf diese Grafik. Er zeigt, dass die Verfügbarkeit der Ärzte und das Reden über Ängste innerhalb der Patientenzufriedenheit am unterschiedlichsten beurteilt werden.

Es lässt sich darüber diskutieren, ob ein Arzt «immer» verfügbar sein muss, wenn ein Patient Fragen hat, oder ob es reicht, wenn ein Arzt «meistens» verfügbar ist. Punkte gab es bei dieser Frage nur für die Antwortoption «immer». Dabei ist zu beachten, dass «immer» nicht gleichzusetzen ist mit «sofort». Umgekehrt aber bedeutet «meistens» sehr wohl, dass es Situationen gegeben hat, in denen der Patient mit seinen Fragen allein geblieben ist. Dass ein Problem bei der Verfügbarkeit der Ärzte bestehen kann, ist weder besonders aufsehenerregend noch neu. Dies kann auch auf den Spardruck in den öffentlichen Spitälern und der daraus mancherorts resultierenden Personalknappheit zurückzuführen sein.

Ebenfalls sehr unterschiedlich wird die Frage nach dem Reden über Ängste beurteilt. Können die Patienten nicht genügend über ihre Ängste reden? Auch hier gab es nur Punkte für die Antwortoption «immer», denn «meistens» bedeutet, dass der Patient mit seinen Ängsten teilweise allein gelassen wurde. Wer im Spital ist, hat häufig Angst: Angst vor dem Eingriff, Angst vor den Ergebnissen von Untersuchungen, Angst, dass etwas schief laufen könnte. Ein fachkundiger Gesprächspartner oder eine fachkundige Gesprächspartnerin, um über diese Ängste zu reden, fehlt offenbar häufig.

¹⁰ Ausführlichere Erklärung zur Skala und der Punktvergabe unter 2.4.



Grafik 9

4 Patientenzufriedenheit pro Spital

Wie zufrieden sind die Patientinnen und Patienten der einzelnen Spitäler? Die tiefste Punktzahl liegt bei 66, die höchste bei 87.

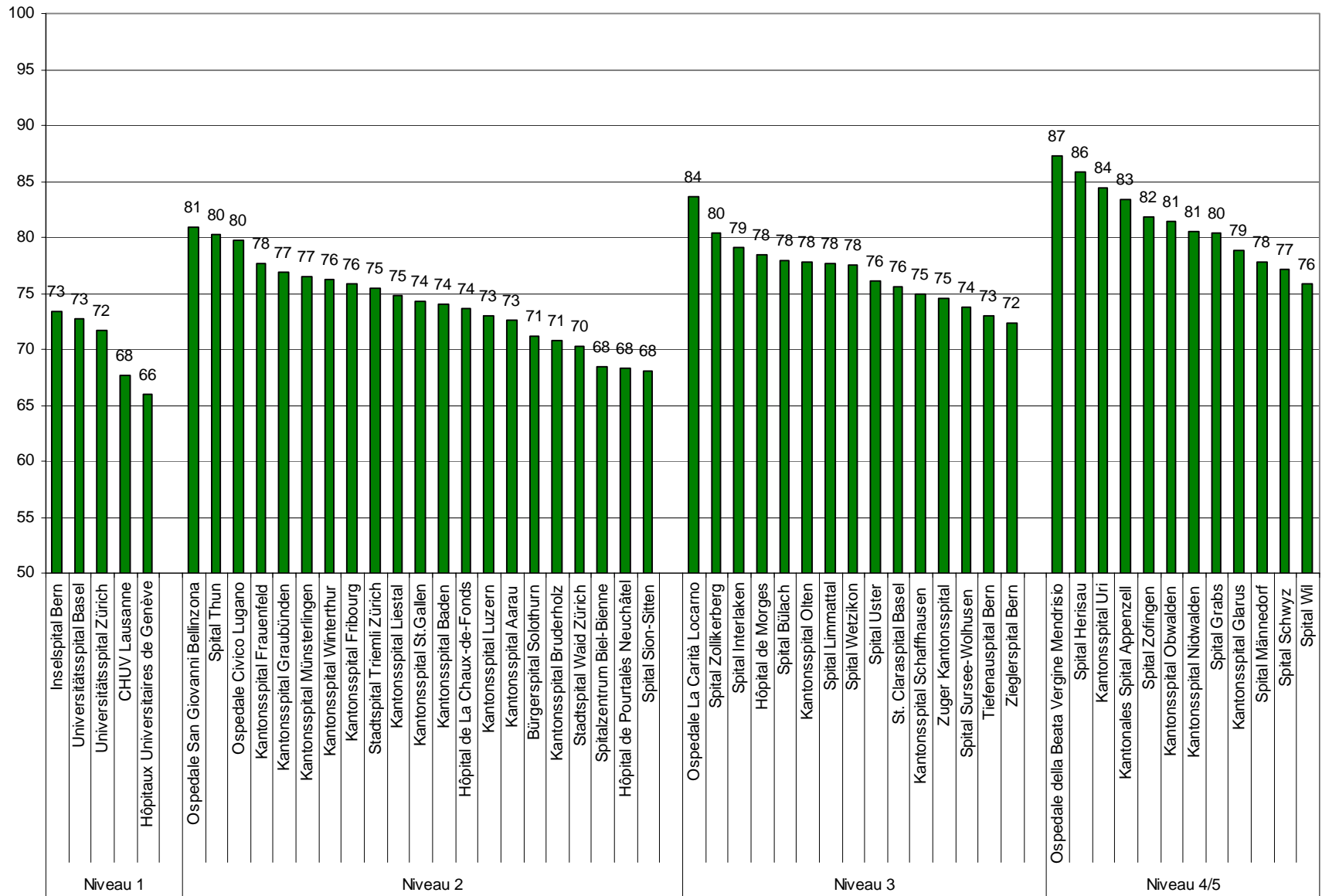
comparis.ch gibt kein Urteil darüber ab, welcher Wert gut und welcher Wert schlecht ist. comparis.ch zeigt lediglich auf, welche Spitäler signifikant höhere oder tiefere Punktzahlen als der Durchschnitt – das «Spital Schweiz» – erreicht haben.

4.1 Punkte pro Spital

Die Spitäler wurden jeweils mit dem gesamtschweizerischen Durchschnitt von 76 Punkten verglichen. Zur besseren Vergleichbarkeit wurden die Spitäler entsprechend ihrer Grösse (Niveau gemäss BFS) in der Grafik auf der nächsten Seite aufgeführt.

Nochmals sehr deutlich kommt zum Ausdruck, dass die Universitätsspitäler von ihren Patientinnen und Patienten im Vergleich zu Spitälern der Niveaus 2, 3 und 4/5 durchschnittlich weniger Punkte erhalten haben.

Punktetotal pro Spital



Grafik 10

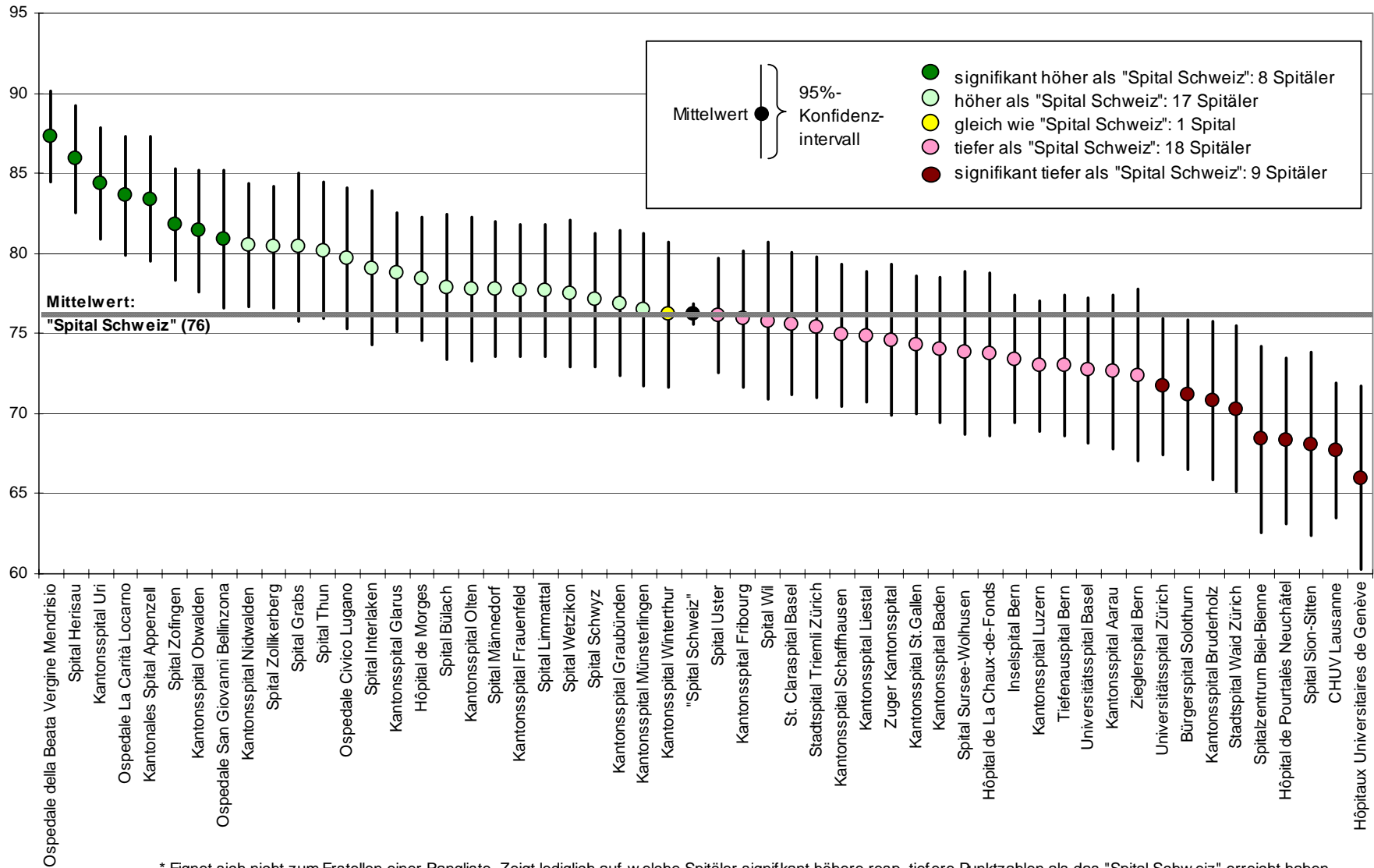
4.2 Über und unter dem Durchschnitt

Von den 53 verglichenen Spitälern haben 25 eine höhere Punktzahl als der gesamtschweizerischen Durchschnitt erreicht. Signifikant besser als der Durchschnitt sind die acht Spitäler, die mehr als 80,5 von 100 möglichen Punkten erreicht haben. Dies sind: Ospedale San Giovanni Bellinzona, Kantonsspital Obwalden, Spital Zofingen, Kantonales Spital Appenzell, Ospedale La Carità Locarno, Kantonsspital Uri, Spital Herisau und Ospedale regionale della Beata Vergine Mendrisio mit der höchsten Punktzahl von 87.

Weniger als 76 Punkte – was dem gesamtschweizerischen Durchschnitt, dem «Spital Schweiz» entspricht – haben 27 Spitäler erreicht (siehe Grafik auf der nächsten Seite). Signifikant unter dem Durchschnitt liegen neun Spitäler. Diese haben weniger als 72,0 Punkte bei der Patientenzufriedenheit erreicht: Universitätsspital Zürich, Bürgerspital Solothurn, Kantonsspital Bruderholz, Stadtspital Waid Zürich, Spitalzentrum Biel-Bienne, Hôpital de Pourtalès Neuchâtel, Spital Sion-Sitten, Universitätsspital (CHUV) Lausanne und das Genfer Universitätsspital (Hôpitaux Universitaires de Genève) mit der tiefsten Punktzahl von 66.

Dem «Spital Schweiz» am nächsten kommt das Kantonsspital Winterthur. Es weist denselben Wert auf wie der Durchschnitt aller Spitäler. Die Summe der Abweichungen der einzelnen Fragen sind im Vergleich zum Durchschnitt bei diesem Spital am geringsten.

Patientenzufriedenheit Spitäler im Vergleich zum "Spital Schweiz" *



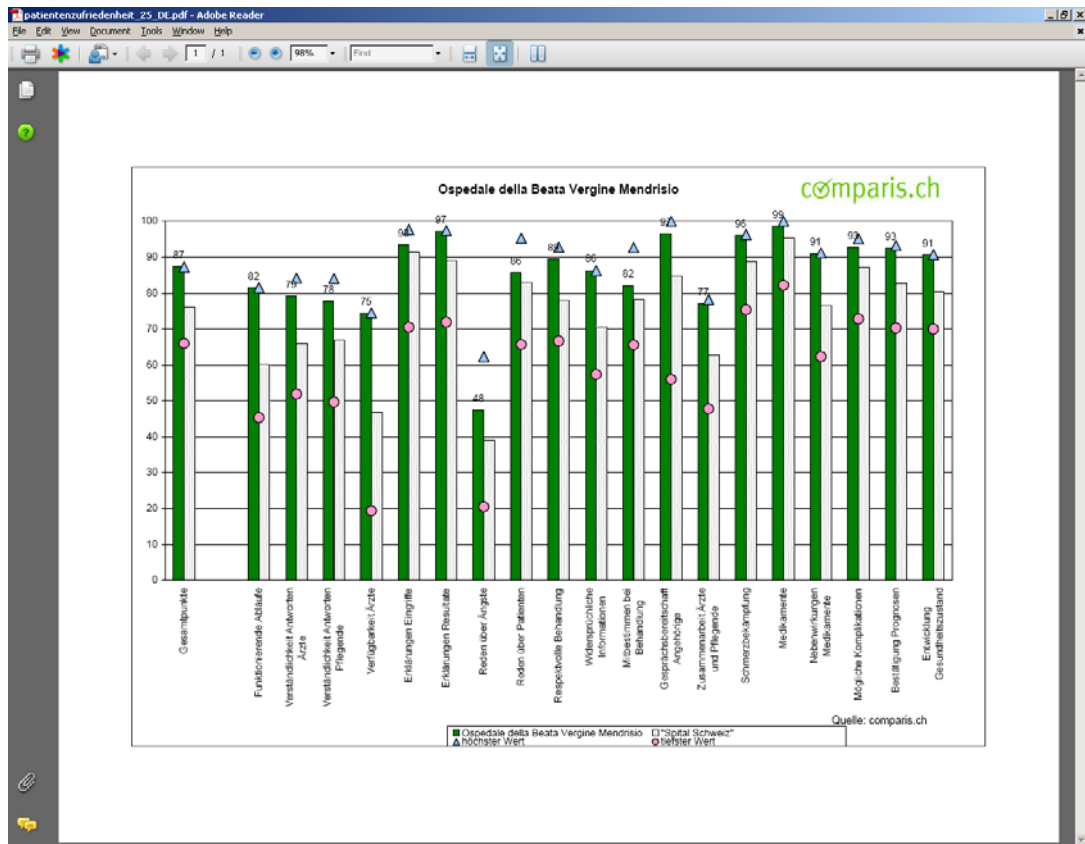
* Eignet sich nicht zum Erstellen einer Rangliste. Zeigt lediglich auf welche Spitäler signifikant höhere resp. tiefere Punktzahlen als das "Spital Schweiz" erreicht haben.

4.3 Punkte pro Frage für einzelne Spitäler

comparis.ch hat für jedes Spital eine ausführliche Grafik erstellt. Diese Grafiken zeigen auf, wie jedes Spital bei den einzelnen Fragen durch die Patienten bewertet wurde. Ebenfalls gezeigt wird, wie das einzelne Spital im Vergleich zum höchsten und tiefsten erzielten Wert bei der jeweiligen Frage dasteht.

Die Grafiken sind auf der Webseite www.comparis.ch abrufbar.

Hier das Beispiel für das Ospedale regionale della Beata Vergine in Mendrisio, das mit 87 von 100 möglichen Punkten die höchste Punktzahl erreicht hat.



Grafik 12

Quelle: comparis.ch

5 Wie weiter mit der Patientenzufriedenheit?

So lange es keine einheitliche schweizweite und publizierte Messung der Patientenzufriedenheit gegeben hat, konnte davon ausgegangen werden, dass diese in allen Spitälern gleich ist. Nun lassen sich zum ersten Mal Spitäler unter dem Gesichtspunkt der Patientenzufriedenheit miteinander vergleichen. Das Resultat zeigt: Es gibt signifikante Unterschiede in der Zufriedenheit der Patienten zwischen den einzelnen Spitälern.

comparis.ch ist sich bewusst, dass die Spitäler zum Teil selber Daten zur Zufriedenheit ihrer eigenen Patienten erheben. Die Spitäler verfügen bei ihren Umfragen wohl auch über sehr viel mehr Antworten, da sie die für die Umfragen relevanten Personen gezielt angehen können. Das Marktforschungsinstitut IHA-GfK, das im Auftrag von comparis.ch die Umfrage durchgeführt hat, musste dagegen über 150'000 Personen kontaktieren, ohne zu wissen, wer wann in welchem Spital war.

Es ist möglich, dass die Umfragen der Spitäler andere Werte zur Patientenzufriedenheit zeigen. Die Ergebnisse dieser spitalinternen Umfragen lassen sich jedoch weder untereinander schweizweit noch mit der vorliegenden Umfrage vergleichen. Dafür wären ein einheitlicher Fragebogen und die gleiche Methodik notwendig.

Ziel von comparis.ch ist es, einen Spitalführer zu entwickeln, in dem alle Spitäler der Schweiz aufgeführt sind. Die vorliegende Patientenzufriedenheit bildet die Basis dafür. Diese Basis kann rasch ausgebaut werden, damit von weiteren Spitälern die Zufriedenheit der Patienten angezeigt werden kann.

Über comparis.ch

Richard Eisler ist Gründer und Geschäftsführer des Internet-Vergleichsdiensts comparis.ch. Heute ist comparis.ch der führende Online-Vergleichsdienst der Schweiz. Die Webseite von comparis.ch verzeichnete im Jahr 2006 über 12,5 Millionen Visits. Drei von vier Internet-Nutzern in der Schweiz kennen comparis.ch. comparis.ch gehört damit zu den meist genutzten und bekanntesten Webseiten der Schweiz.

Gegründet wurde comparis.ch im Jahr 1996 in Ettingen/BL. Bereits im August desselben Jahres war auf der Internetseite www.krankenkassen.ch der erste Vergleich von Schweizer Krankenkassen-Prämien abrufbar. Seither hat comparis.ch das Angebot laufend erweitert: Heute vergleicht comparis.ch neben Krankenkassen-Prämien auch Auto-, Hausrat-, Privathaftpflicht- und Rechtsschutzversicherungen. Im Bereich Telecom werden die Gebühren von Mobilfunk, Festnetz, ADSL und Voice over IP verglichen; im Bereich Banken sind es Konsumkredite, Kreditkarten und Hypotheken. In der Hypotheken-Börse von comparis.ch können Wohneigentümer (zukünftige und bestehende) online ein Finanzierungsgesuch erstellen und erhalten von Banken und Versicherungen individuelle Angebote.

Der Homefinder von comparis.ch sucht auf Schweizer Internet-Plattformen Immobilien-Angebote, stellt sie zusammen und bewertet sie nach ihrem Preis-/Leistungsverhältnis. Der Carfinder sucht und bewertet Autos – egal ob Neuwagen oder Occasionen. Der Pricfinder von comparis.ch vergleicht die Preise von Unterhaltungselektronik – im Vergleich enthalten sind Angebote von Onlineshops, Fachgeschäften und Discountern. Mit dem Mobile Pricfinder erhalten Kunden innerhalb weniger Sekunden an jedem Ort eine Antwort darauf, ob sie im Fachgeschäft oder beim Discounter vor einem günstigen Angebot stehen.

comparis.ch erhebt seit 2001 regelmässig die Zufriedenheit der Versicherten mit ihren Krankenkassen. Seither sind Kundenzufriedenheitsumfragen zu Auto-, Hausrat- und Privathaftpflichtversicherungen dazugekommen. Ebenfalls einmal jährlich wird die Zufriedenheit der Mobilfunkkunden mit ihrem Anbieter erhoben. Diese Umfragen sind für die Benutzerinnen und Benutzer von comparis.ch wichtige Informationen, die sie beim Entscheid für einen neuen Anbieter unterstützen.

Seit Juni 2000 ist comparis.ch eine Aktiengesellschaft mit Sitz in Zürich. comparis.ch AG zählt über 40 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

Richard Eisler
comparis.ch AG
Stampfenbachstrasse 48
CH-8006 Zürich
T: +41 44 360 52 62
F: +41 44 360 52 72
media@comparis.ch