

---

# Nationale Patientenzufriedenheits- befragung Rehabilitation

---

Nationaler Vergleichsbericht Messung 2016

Januar 2017, Version 1.0

## Inhaltsverzeichnis

---

1. Zusammenfassung .....	4
2. Einleitung .....	5
2.1 Ziel und Auftrag .....	5
2.2 Organisation .....	5
2.3 Fragebogen .....	5
2.4 Berichterstattung .....	6
3. Klinikteilnahme und Beschreibung der Stichprobe .....	7
3.1 Klinikteilnahme und Rücklauf .....	7
3.2 Beschreibung der Stichprobe .....	7
4. Ergebnisse.....	10
4.1 Nationale Ergebnisse nach Fragen .....	10
4.2 Nationaler Klinikvergleich .....	14
5. Methodische Erkenntnisse .....	20
6. Aussagekraft der Ergebnisse .....	20
Anhang.....	21



## Impressum

Titel	Nationaler Vergleichsbericht Patientenzufriedenheitsbefragung Rehabilitation 2016 Version 1.0
Jahr	Januar 2017
Autor/innen	Dirk Wiedenhöfer, hcri AG- ein Unternehmen der Post CH AG Nicolas Matzinger, hcri AG- ein Unternehmen der Post CH AG Béatrice Schwark, hcri AG- ein Unternehmen der Post CH AG PD Dr. med. Urs Müller, hcri AG - ein Unternehmen der Post CH AG Dr. Luise Menzi, Leitung Rehabilitation Unter Einbezug des Qualitätsausschusses Rehabilitation
Auftraggeberin vertreten durch	Nationaler Verein für Qualitätsentwicklung in Spitälern und Kliniken (ANQ) Dr. Luise Menzi, Leitung Rehabilitation, ANQ Geschäftsstelle ANQ Thunstrasse 17, 3000 Bern 6 <a href="http://www.anq.ch">www.anq.ch</a>
Copyright	Nationaler Verein für Qualitätsentwicklung in Spitälern und Kliniken (ANQ)

## 1. Zusammenfassung

---

Seit dem Jahr 2013 findet die nationale Patientenzufriedenheitsbefragung im Bereich Rehabilitation statt. Der ANQ führt die Befragung in enger Zusammenarbeit mit hcri AG und MECON GmbH durch.

100 Rehabilitationskliniken bzw. Klinikstandorte (Im Folgenden Kliniken genannt) haben im Frühjahr 2016 an der Patientenzufriedenheitsbefragung teilgenommen; das sind 99% aller beim ANQ Ende 2016 für die Messungen im Bereich der Rehabilitation registrierten Kliniken. Alle Kliniken führten die Befragung schriftlich durch.

Von den 13'799 angeschriebenen Patientinnen und Patienten, welche im April oder Mai 2016 aus einer Klinik ausgetreten waren, beteiligten sich 7'332 Personen an der Befragung. Damit beträgt der Rücklauf 53.1% (ohne Erinnerungsschreiben). Dies wird aus Sicht des ANQ als erwartungsgemässer Rücklauf bewertet.

Das Durchschnittsalter der Befragten beträgt 71.8 Jahre (Standardabweichung: 13.8 Jahre). Der Frauenanteil liegt bei rund 56.5%, der Männeranteil bei 43.5%. Rund 66.1% der Personen sind allgemein- und 33.9% zusatzversichert.

Der an die Besonderheiten der Rehabilitation angepasste Fragebogen erfasst die Rückkehrbereitschaft der Patientinnen und Patienten sowie die subjektive Beurteilung der Behandlungsqualität. Anhand zweier weiterer Fragen beurteilen die Befragten die Verständlichkeit der Informationen der Ärztinnen und Ärzte sowie die Betreuung durch das therapeutische Fachpersonal, das Pflegefachpersonal und den Sozialdienst während des Aufenthalts. Schliesslich geben die Befragten an, ob sie sich in der Rehabilitationsklinik respekt- und würdevoll behandelt fühlten.

Die befragten Patientinnen und Patienten beurteilten die fünf Fragen auch im Jahr 2016 positiv: die fünf Fragen (Rückkehr, Behandlungsqualität, Verständlichkeit der Informationen der Ärztinnen und der Ärzte, Betreuung, Respekt und Würde) erreichten Zufriedenheitswerte zwischen 8.7 und 9.3 auf der Antwortskala von 0 = „geringe Zufriedenheit“ bis 10 = „hohe Zufriedenheit“. Je nach Frage gaben 64% bis 83% der Befragten den höchsten oder zweithöchsten Zufriedenheitswert an.

Für den nationalen Klinikvergleich konnten von den 100 Rehabilitationskliniken 75 Kliniken berücksichtigt werden. 25 Kliniken konnten aufgrund einer zu niedrigen Anzahl eingetroffener Fragebögen (<30) nicht in den Klinikvergleich eingeschlossen werden. Diese Kliniken wurden zu einer Gruppe zusammengefasst. Trotz eingeschränkter Aussagekraft (Selektivität der Stichprobe, fehlende Risikoadjustierung) dokumentiert die vorliegende Zufriedenheitsbefragung des ANQ schweizweit eine insgesamt hohe Zufriedenheit der befragten Personen mit ihrer Klinik.

Die Patientenzufriedenheitsbefragung leistet einen Beitrag zur Rechenschaftslegung gegenüber den Kostenträgern wie den Versicherern und den Kantonen sowie der breiten Öffentlichkeit. Zur Unterstützung von Zuweisern und potentiellen Patientinnen und Patienten bei der Wahl von möglichen Rehabilitationskliniken ist die vorliegende Zufriedenheitsbefragung nicht geeignet: die Ergebnisse sind für spezifische Personengruppen mit einem bestimmten Rehabilitationsbedarf nicht aussagekräftig.

Die Zufriedenheitsbefragung ist als globales Urteil und als Quelle für Hinweise auf allgemeine und klinikspezifische Verbesserungsmöglichkeiten nutzbar. Für spezifische Hinweise auf Verbesserungsmöglichkeiten empfiehlt der ANQ den Kliniken die Durchführung von umfassenden Patientenzufriedenheitsbefragungen.

## 2. Einleitung

---

### 2.1 Ziel und Auftrag

Die Beurteilung der Leistungsqualität eines Spitals bzw. einer Klinik durch die Patientinnen und Patienten ist ein wichtiger und anerkannter Qualitätsindikator. Entsprechend ist die Erhebung der Patientenzufriedenheit Bestandteil des ANQ Messplans.

Seit 2011 führt hcri AG / MECON GmbH im Auftrag des ANQ im Bereich der Akutsomatik jährlich eine Patientenzufriedenheitsmessung durch. Die Ergebnisse wurden jeweils national vergleichend ausgewertet und publiziert. Anfang 2013 wurden hcri AG und MECON GmbH mit der Abwicklung der ANQ-Befragung und der dazugehörigen Auswertung und Berichterstattung in der Rehabilitation betraut. Um Synergien zu nutzen, wurde die Patientenzufriedenheitsbefragung im Bereich der Rehabilitation nach dem Grundkonzept aus dem Bereich der Akutsomatik durchgeführt. Dabei gibt der ANQ den rehabilitationsspezifischen Fragebogen, die Organisation der Befragung, Zielgruppe und Befragungsmethode sowie das Auswertungskonzept vor.

### 2.2 Organisation

Die Befragung wird mit einer Kombination aus Auswertungsinstituten und Befragungsinstituten abgewickelt. hcri AG und MECON GmbH koordinieren die Abwicklung der Befragungen und stellen dabei sicher, dass die von den Rehabilitationskliniken gewählten Befragungsinstitute die Befragung vorgabenkonform umsetzen<sup>1</sup>. Die Befragungsinstitute stellen ihrerseits den Kliniken die Fragebogen und Begleitschreiben bereit, verarbeiten die retournierten Fragebogen und sind für den Datentransfer an hcri AG und MECON GmbH verantwortlich. Zum Auftrag von hcri AG gehört auch die Einrichtung der zentralen Datenbank, die Online-Auswertung und Berichterstellung.

### 2.3 Fragebogen

Der ANQ-Fragebogen Rehabilitation stimmt bezüglich der Themen und der Länge mit dem ANQ-Fragebogen Akutsomatik aus den Jahren 2011–2015 überein. Die Begrifflichkeiten wurden vom ANQ an die Besonderheiten der Rehabilitation angepasst. In den ersten zwei Fragen werden die Rückkehrbereitschaft der Patientinnen und Patienten sowie die subjektive Beurteilung der Behandlungsqualität erfasst. Anhand zwei weiterer Fragen beurteilen die Befragten die Verständlichkeit der Informationen der Ärztinnen und Ärzte sowie die Betreuung durch das therapeutische Fachpersonal, das Pflegefachpersonal und den Sozialdienst während des Aufenthalts. Schliesslich geben die Patientinnen und Patienten an, ob sie sich in der Rehabilitationsklinik respekt- und würdevoll behandelt fühlten.

Die Fragen werden jeweils auf einer 11-stufigen Antwortskala mit den Ausprägungen 0 bis 10 beantwortet. Die Pole der Antwortskala (Wert 0 bzw. Wert 10) erhielten unterschiedliche Beschreibungen (Häufigkeit, Güte). Ein niedriger Wert wird im Rahmen dieser Befragung aus pragmatischen Gründen als geringe Patientenzufriedenheit interpretiert. Ein hoher Wert wird als hohe Zufriedenheit interpretiert.

Die Fokussierung auf wenige, jedoch für alle Rehabilitationskliniken relevante Themen ermöglicht den Rehabilitationskliniken, den ANQ-Fragebogen in Ergänzung zu den bestehenden umfassenderen Patientenzufriedenheitsbefragungen einzusetzen. Der ANQ-Fragebogen liegt in den Sprachen Deutsch, Französisch und Italienisch vor.

---

<sup>1</sup> Die detaillierten Vorgaben bezüglich des Versands der Fragebogen, Datenerfassung, Übermittlung und Aufbereitung der Daten, einschliesslich Aspekte des Datenschutzes, sind im Auswertungskonzept und im Messmanual festgehalten.



## 2.4 Berichterstattung

Die Ergebnisse werden für jede teilnehmende Klinik rund fünf Monate nach Abwicklung der Befragung auf der Online-Plattform von hcri AG nach Vorgaben des ANQ bereitgestellt. Jede teilnehmende Klinik hat am 31. Oktober 2016 einen passwortgeschützten Zugang zu den Ergebnissen erhalten.

Die Darstellungsform sowie weitere Details sind im Auswertungskonzept beschrieben.

[www.ang.ch/fileadmin/redaktion/deutsch/20160309\\_PAZU\\_REHA\\_Auswertungskonzept\\_final\\_de.pdf](http://www.ang.ch/fileadmin/redaktion/deutsch/20160309_PAZU_REHA_Auswertungskonzept_final_de.pdf)

### 3. Klinikteilnahme und Beschreibung der Stichprobe

#### 3.1 Klinikteilnahme und Rücklauf

100 Kliniken bzw. Klinikstandorte haben im Frühjahr 2016 an der Befragung teilgenommen. Das sind 99% aller beim ANQ per Ende 2016 für die Messungen im Bereich der Rehabilitation registrierten Standorte<sup>2</sup>.

Tabelle 1 zeigt, dass die Kliniken für die Durchführung der Befragung insgesamt fünf verschiedene Befragungsinstitute gewählt haben. 65 Kliniken (65% aller Kliniken) haben die Befragung mit MECON GmbH durchgeführt, welche auch den grössten Teil der insgesamt retournierten Fragebogen bearbeitet hat (67% aller retournierten Fragebogen). 22% der Kliniken haben die Befragung mit hcri AG durchgeführt. Die restlichen Kliniken wurden durch ESOPE, NPO Plus oder Qualitest AG unterstützt.

Je nach Befragungsinstitut variiert der Rücklauf zwischen 19.4% und 61.7%. Den höchsten Rücklauf erreichten die Klinikstandorte, welche die Befragung mit Qualitest AG durchgeführt haben (Tabelle 1). Einen Rücklauf von über 50% erreichten die von hcri AG, Mecon GmbH und ESOPE angeschlossenen Kliniken. Alle Befragungsinstitute führten die Befragung papiergestützt durch.

**Tabelle 1:** Klinikteilnahme und Rücklauf nach Befragungsinstitut 2016

Befragungsinstitut	Anzahl Kliniken	Erhebungsmethode	Retournierte Fragebogen	Ausgesandte Fragebogen	Rücklauf
ESOPE	4	Papier	285	548	52.0%
hcri AG	22	Papier	1401	2459	57.0%
Mecon GmbH	65	Papier	4901	9564	51.2%
NPO Plus	1	Papier	6	31	19.4%
Qualitest AG	8	Papier	739	1197	61.7%
<b>Insgesamt</b>	<b>100</b>	<b>Papier</b>	<b>7332</b>	<b>13799</b>	<b>53.1%</b>

Von den insgesamt 13'799 Personen, welche in den Monaten April und Mai aus den Rehabilitationskliniken ausgetreten sind, haben 7'332 Personen an der Befragung teilgenommen. Dies entspricht einem Rücklauf von durchschnittlich 53.1%. Die klinikspezifische Rücklaufquote variiert zwischen 19.4% und 100%. Durchschnittlich entfallen auf jede Klinik 73 retournierte Fragebogen (Min: 1; Max: 293 Fragebogen). Für 25 der 100 Kliniken – also ein Viertel der Kliniken – liegen weniger als 30 retournierte Fragebogen vor. In Tabelle 3 im Anhang sind die einzelnen klinikspezifischen Rücklaufquoten und Anzahl retournierten Fragebogen aufgeführt.

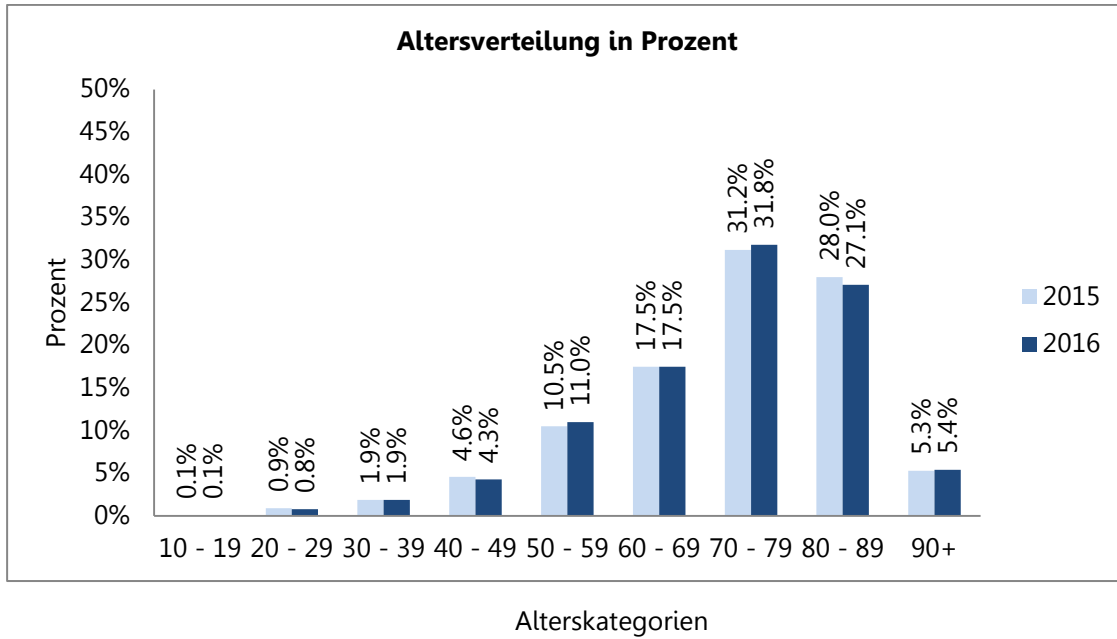
#### 3.2 Beschreibung der Stichprobe

Die Stichprobe im Jahr 2016 umfasst 7'332 Personen. Das Durchschnittsalter beträgt 71.8 Jahre (2015: 71.9 Jahre) (Standardabweichung 2016: 13.8 Jahre (2015: 13.9 Jahre)). Der Frauenanteil liegt bei 56.5% (2015:

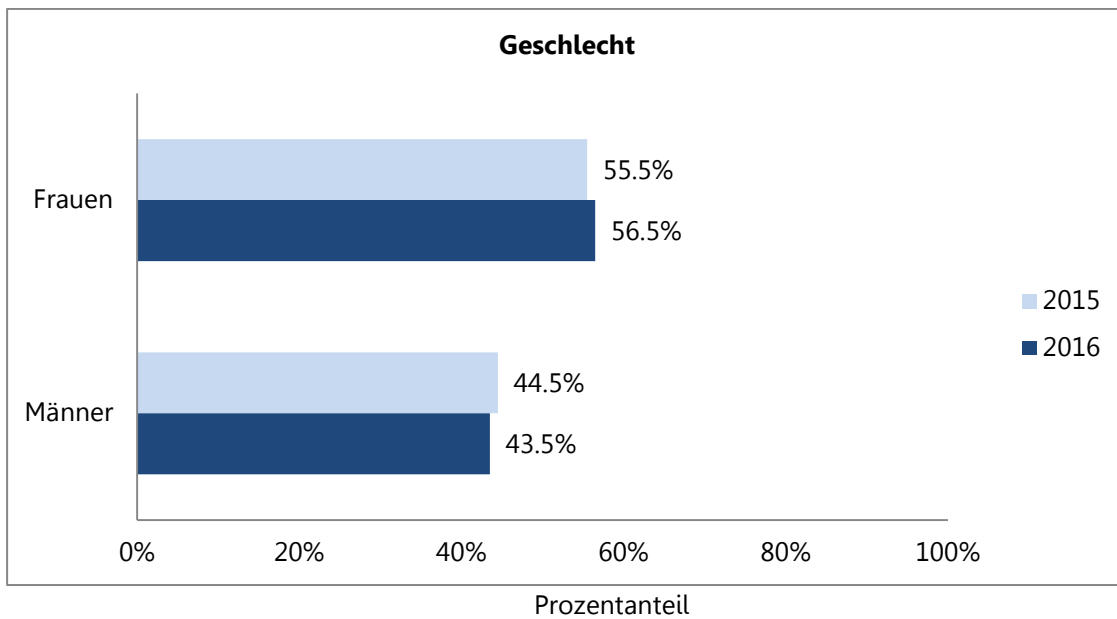
<sup>2</sup> Ende 2016 waren beim ANQ 101 Klinikstandorte registriert.

55.5%), der Männeranteil bei 43.5% (2015: 44.5%). 66.1% (2015: 65.8%) der Personen sind allgemeinversichert, 33.9% (2015: 34.2%) Zusatzversichert. In Abbildung 1, 2 und 3 sind die soziodemographischen Angaben grafisch dargestellt.

**Abbildung 1:** Altersverteilung der Befragten

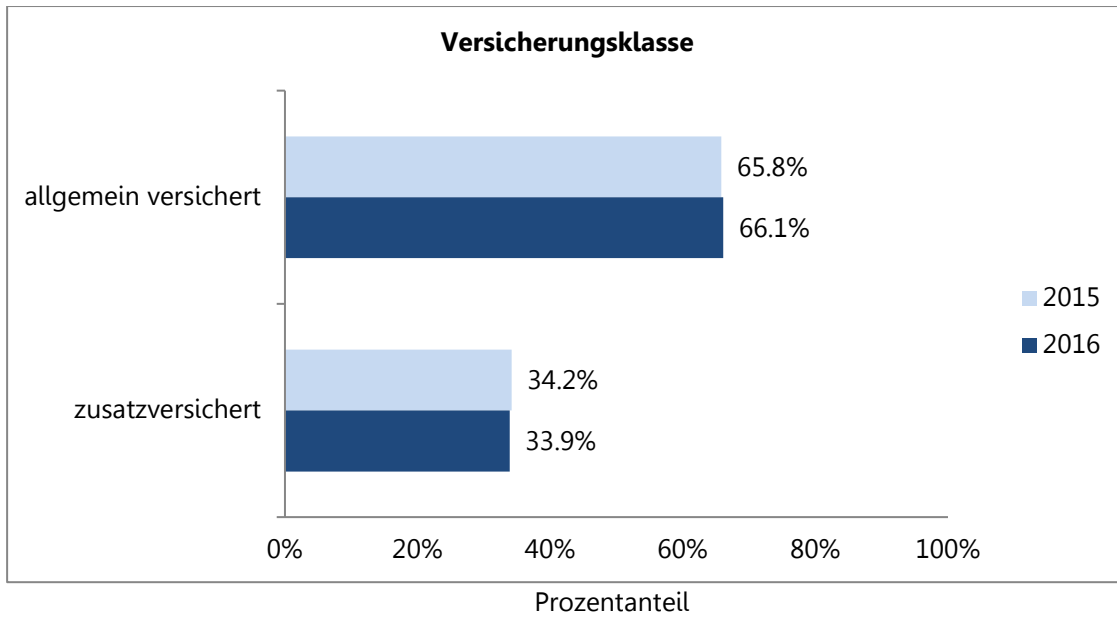


**Abbildung 2:** Geschlecht der Befragten





**Abbildung 3:** Versicherungsstatus der Befragten



## 4. Ergebnisse

---

### 4.1 Nationale Ergebnisse nach Fragen

Aus Tabelle 2 geht hervor, dass die fünf gestellten Fragen von den befragten Personen auch im Jahr 2016 jeweils hohe Antwortwerte erhalten haben. Auf der Antwortskala von 0 bis 10 (0 gilt als geringer Zufriedenheitswert und 10 als ein hoher Zufriedenheitswert) erhalten die Fragen Antwortwerte zwischen 8.7 und 9.3. Der Anteil der Personen, welche hohe Zufriedenheitswerte (Antworten 9 und 10) angegeben haben, beläuft sich je nach Frage zwischen 64% und 83%.

**Tabelle 2:** Nationale Ergebnisse nach Fragen

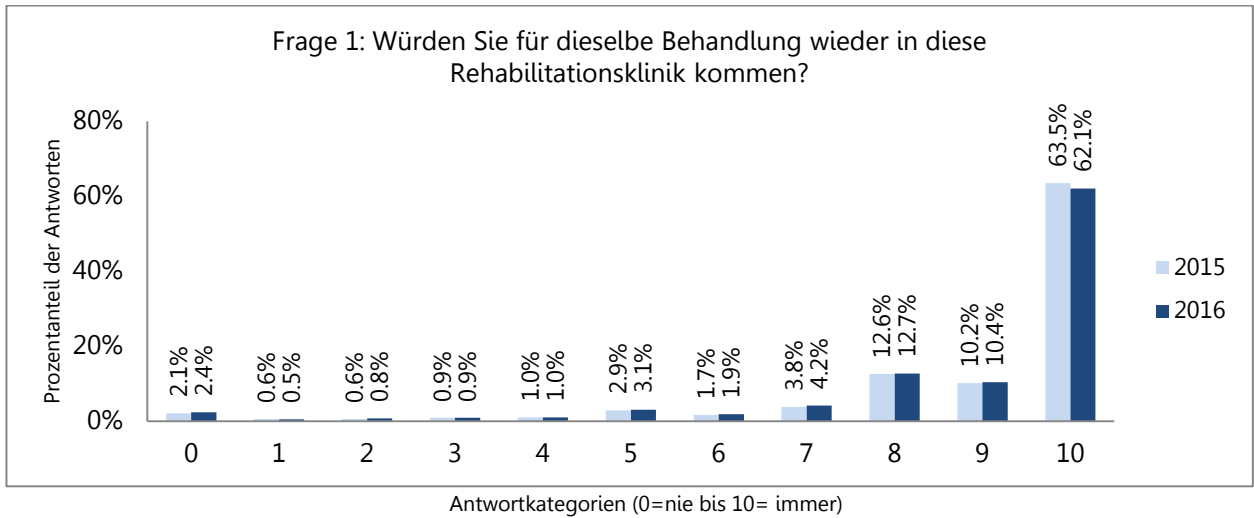
Frage [Kurzform der Frage] und Antwortskala	Jahr	n	Mittelwert	Std. abw.	Median	Häufigkeit Antworten 9 und 10 (%-Anteil) <sup>3</sup>	Fehlende Werte (Missings)
1) Würden Sie für dieselbe Behandlung wieder in diese Rehabilitationsklinik kommen? [Rückkehr] 0 = „auf keinen Fall“; 10 = „auf jeden Fall“	<b>2016</b> 2015	<b>7'247</b> 6'355	<b>8.8</b> 8.9	<b>2.2</b> 2.1	<b>10</b> 10	<b>72%</b> 73%	<b>1.2</b> 1.4
2) Wie beurteilen Sie die Qualität der Rehabilitationsbehandlung, die Sie erhalten haben? [Behandlungsqualität] 0 = „sehr schlecht“; 10 = „ausgezeichnet“	<b>2016</b> 2015	<b>7'245</b> 6'358	<b>8.7</b> 8.7	<b>1.8</b> 1.8	<b>9</b> 9	<b>66%</b> 65%	<b>1.2</b> 1.4
3) Wenn Sie Fragen an Ihre Ärztin oder ihren Arzt stellten, bekamen Sie verständliche Antworten? [Verständlichkeit der Informationen der Ärztinnen und Ärzte] 0 = „nie“; 10 = „immer“	<b>2016</b> 2015	<b>6'641</b> 5'790	<b>8.8</b> 8.8	<b>1.9</b> 1.9	<b>10</b> 10	<b>64%</b> 64%	<b>1.7</b> 2.2
4) Wie fanden Sie die Betreuung durch das therapeutische Personal, durch das Pflegepersonal und den Sozialdienst während Ihres Aufenthaltes? [Betreuung] 0 = „sehr schlecht“; 10 = „ausgezeichnet“	<b>2016</b> 2015	<b>7'220</b> 6'334	<b>9.0</b> 9.0	<b>1.7</b> 1.6	<b>10</b> 10	<b>73%</b> 73%	<b>1.5</b> 1.7
5) Wurden Sie während Ihres Rehabilitationsaufenthaltes mit Respekt und Würde behandelt? [Respekt und Würde] 0 = „nie“; 10 = „immer“	<b>2016</b> 2015	<b>7'246</b> 6'359	<b>9.3</b> 9.3	<b>1.5</b> 1.4	<b>10</b> 10	<b>83%</b> 83%	<b>1.2</b> 1.3

Den höchsten durchschnittlichen Zufriedenheitswert von 9.3 (Median: 10) erhält die Frage, ob der Patient mit *Respekt und Würde* behandelt wurde. 83% der Befragten haben die Frage anhand der beiden höchsten Zufriedenheitswerte beantwortet (Antworten 9 und 10). Danach folgt mit einem durchschnittlichen Zufriedenheitswert von 9.0 (Median: 10) die Frage nach der Betreuung durch das Personal. 73% der Befragten vergaben für ihre *Betreuung* die beiden höchsten Zufriedenheitswerte (Antworten 9 und 10). Der Mittelwert der Frage nach *Verständlichkeit der Informationen der Ärztinnen und Ärzte* beträgt 8.8 (Median: 10); die beiden höchsten Zufriedenheitswerte (Antworten 9 und 10) wurden von 64% der Befragten gewählt. Die Frage nach der *Rückkehr* erhielt ebenfalls einen hohen durchschnittlichen Zufriedenheitswert von 8.8 (Median: 10). 72% der Befragten gaben auf die Frage, ob sie für dieselbe Behandlung in dieselbe Klinik gehen würden, die beiden höchsten Zufriedenheitswerte an. Auch die Frage nach der *Behandlungsqualität* erhielt einen hohen Zufriedenheitswert von 8.7 (Median: 9); die beiden höchsten Zufriedenheitswerte (Antworten 9 und 10) wurden von 66% der Patientinnen und Patienten gewählt. Die fehlenden Werte (missing values) der einzelnen Fragen bewegen sich in einem Spektrum von 1.2 bis 1.7%.

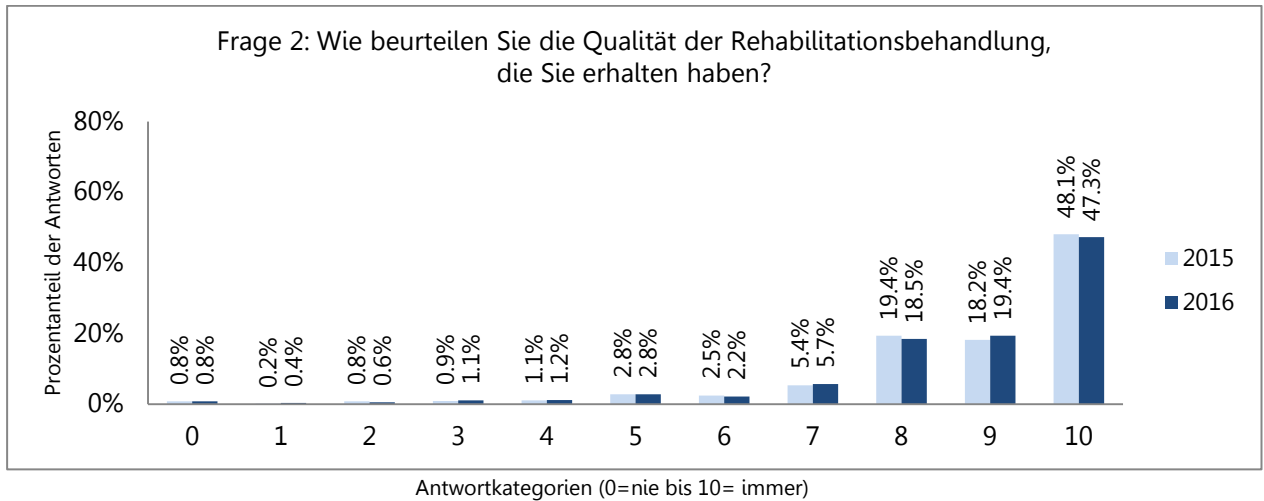
<sup>3</sup> Beim Ausweis der häufigsten Antworten 9 und 10 wurden als Basis für die Berechnung sämtliche 7'332 Angaben einbezogen, d.h. inkl. Missings, dies analog zur Berechnung des Anteils Missings. Hingegen bilden bei der Darstellung der Abbildungen 4-8 alle effektiven Antworten pro Frage die Berechnungsgrundlage, d.h. ohne Missings.

Abbildungen 4 bis 8 zeigen, dass die Antworten asymmetrisch verteilt sind und die Befragten unter Ausnutzung des gesamten Antwortspektrums die hohen Antwortwerte häufiger gewählt haben:

**Abbildung 4:** Antwortverteilung für die Frage nach der Rückkehr

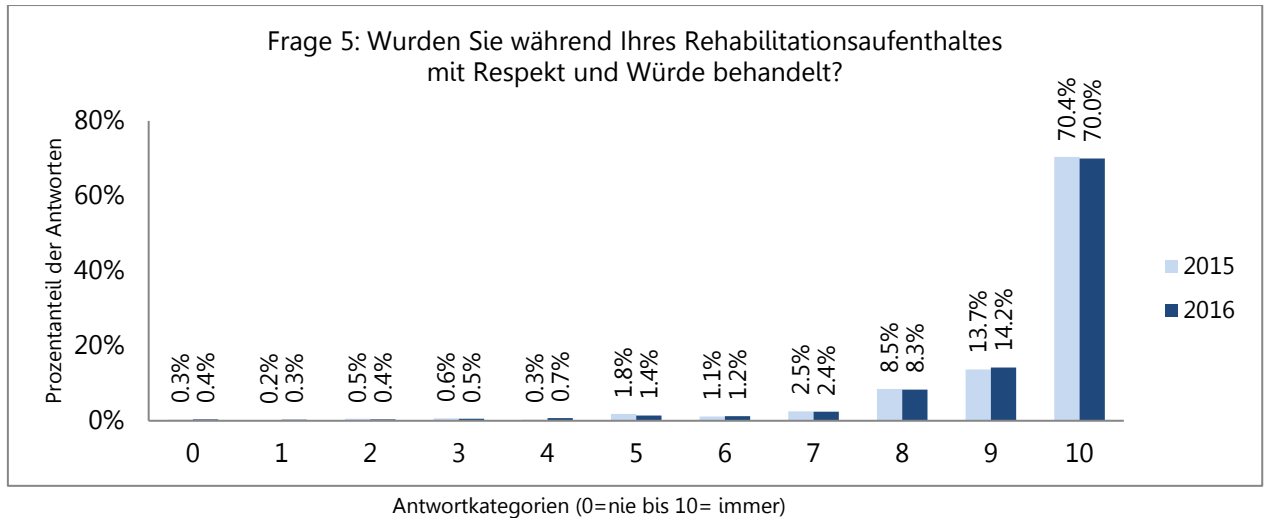


**Abbildung 5:** Antwortverteilung für die Frage nach der Behandlungsqualität





**Abbildung 8:** Antwortverteilung für die Frage nach der Behandlung mit Respekt und Würde



Zusammenfassend kann gesagt werden, dass sich die Ergebnisse in der Zeitreihe 2015/2016 kaum unterscheiden. Das trifft sowohl für die Mittelwerte als auch für die Antwortverteilung der Jahre 2015/2016 zu.

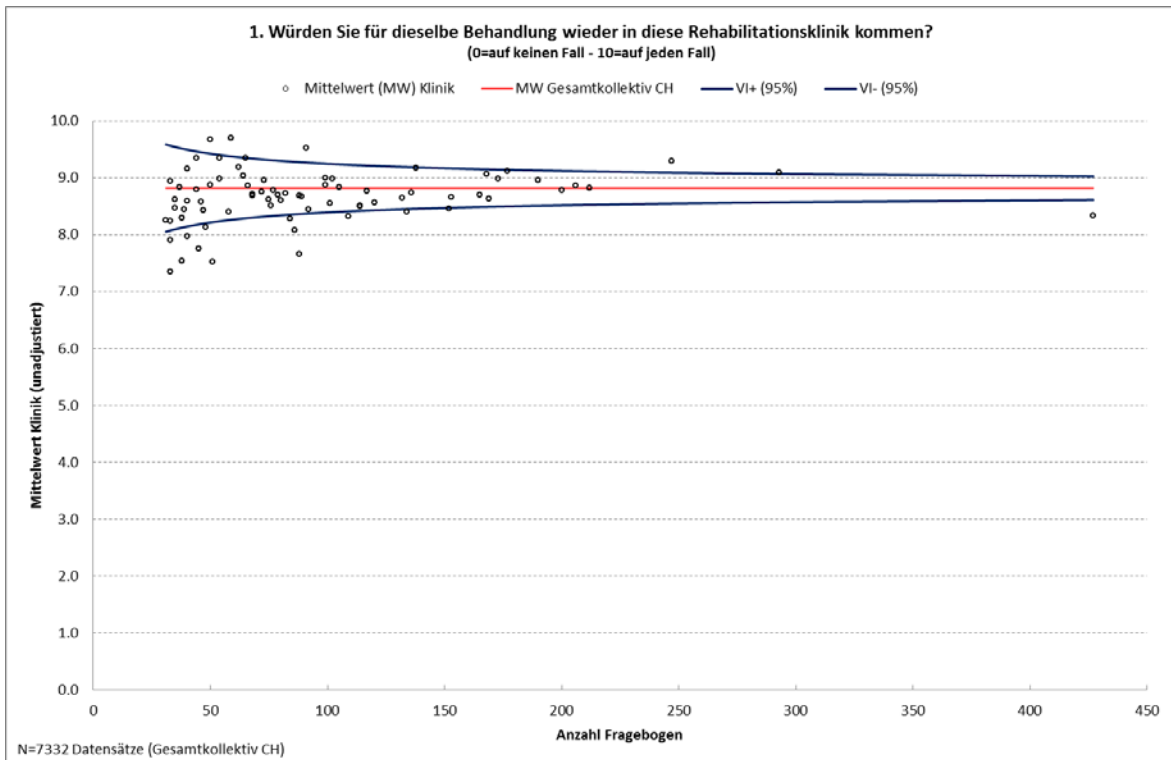
## 4.2 Nationaler Klinikvergleich

Abbildungen 9a bis 13b stellen die Ergebnisse des Klinikvergleichs anhand sogenannter Funnel Plots grafisch dar. Dabei werden pro Frage zwei Funnel Plots ausgewiesen. Der einzige Unterschied zwischen den beiden Abbildungen liegt in der Skalierung bzw. im Achsenausschnitt. Zunächst wird jeweils immer der ganze Achsenbereich dargestellt, bevor in der zweiten Grafik ein gezoomter Bereich (Skalierung von 5.0-10.0) ausgewiesen wird.

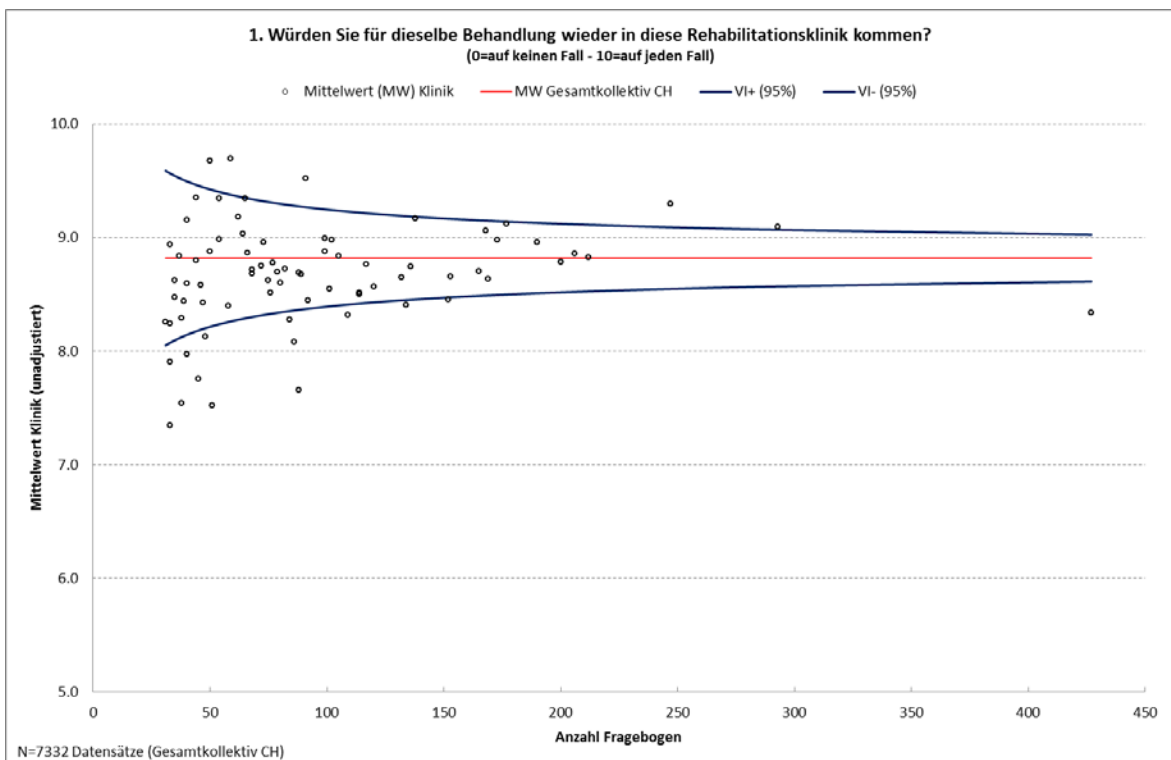
In den Grafiken sind jeweils 75 Kliniken mit 30 oder mehr Fragebogen abgebildet. 25 Kliniken, für welche jeweils weniger als 30 Fragebogen vorlagen, wurden zu einer Gruppe (n=427) zusammengefasst. Der entsprechende Punkt ist in den Grafiken rechts zu finden.

Die y-Achse des Funnel Plots bildet die Antwortskala von 0 bis 10 (respektive von 5 bis 10) ab, die x-Achse die Anzahl der retournierten Fragebogen (in aufsteigender Reihenfolge sortiert). Der von der Klinik für die betreffende Frage erreichte Zufriedenheitswert wird in Abhängigkeit der Anzahl retournierter Fragebogen eingetragen. Jeder schwarze Kreis steht für eine Klinik. Die rote horizontale Linie entspricht dem Mittelwert aller Fragebogen für die betreffende Frage. Die blauen Linien stellen das 95%-Konfidenzintervall für den gesamtschweizerischen Zufriedenheitswert in Abhängigkeit der Anzahl retournierter Fragebogen dar. In diesem Bereich, dem Funnel (englisch für Trichter) liegt mit einer 95%-Wahrscheinlichkeit der gesamtschweizerische Zufriedenheitswert. Liegt der Zufriedenheitswert einer Klinik im Funnel, unterscheidet sich dieser nicht signifikant vom gesamtschweizerischen Zufriedenheitswert. Kliniken mit Werten ausserhalb des Funnels haben „statistisch signifikant“ höhere bzw. „statistisch signifikant“ tiefere Zufriedenheitswerte.

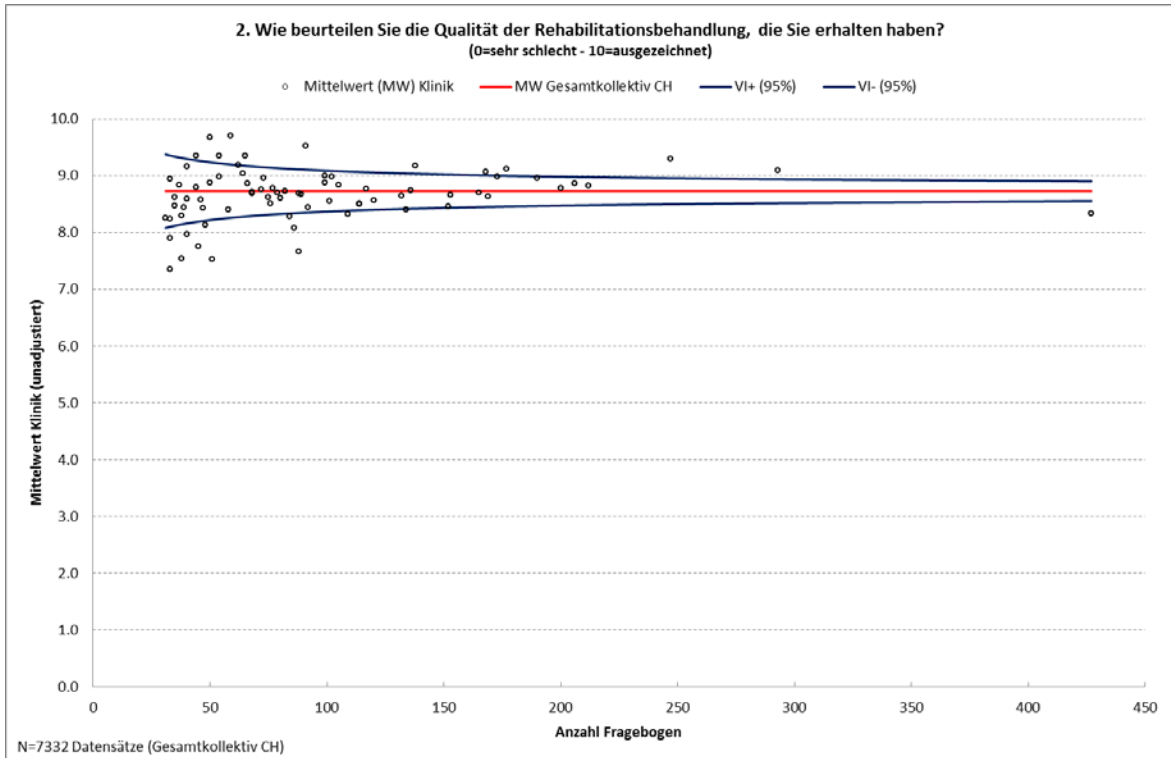
**Abbildung 9a:** Funnel Plot Frage nach der Rückkehr



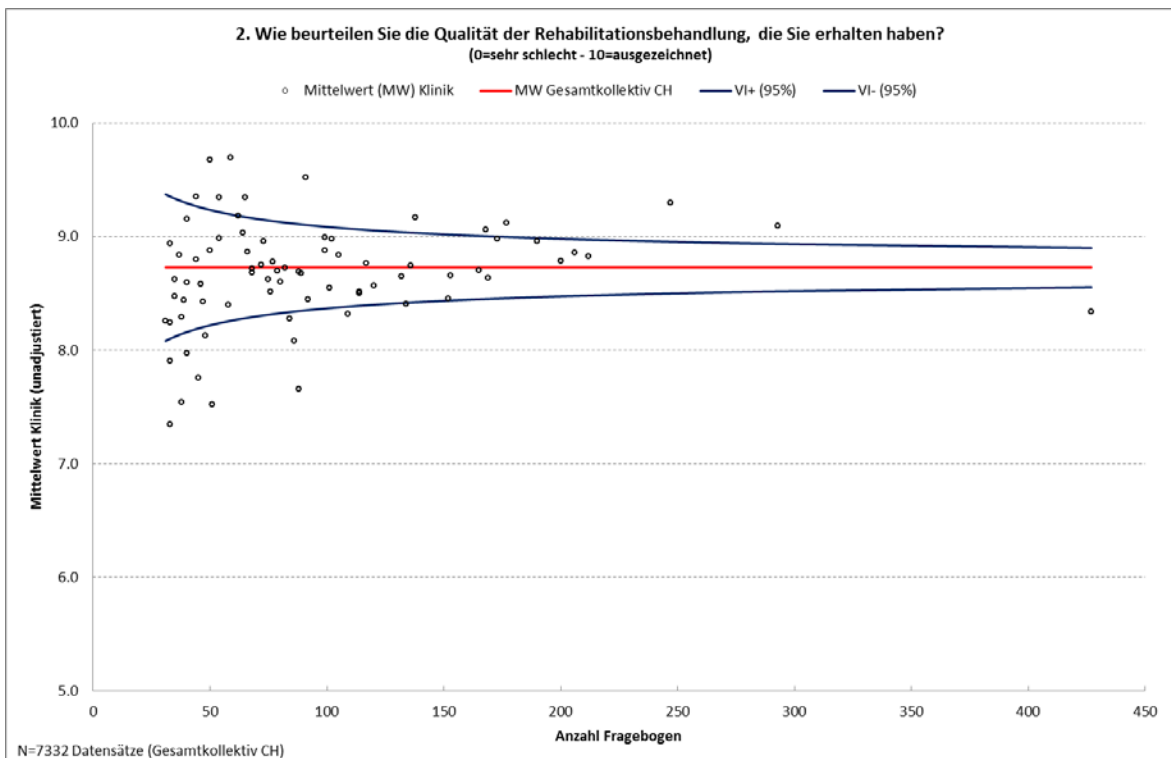
**Abbildung 9b:** Funnel Plot Frage nach der Rückkehr (*Achtung: Skalierung von 5.0-10.0*)



**Abbildung 10a:** Funnel Plot Frage nach der Behandlungsqualität

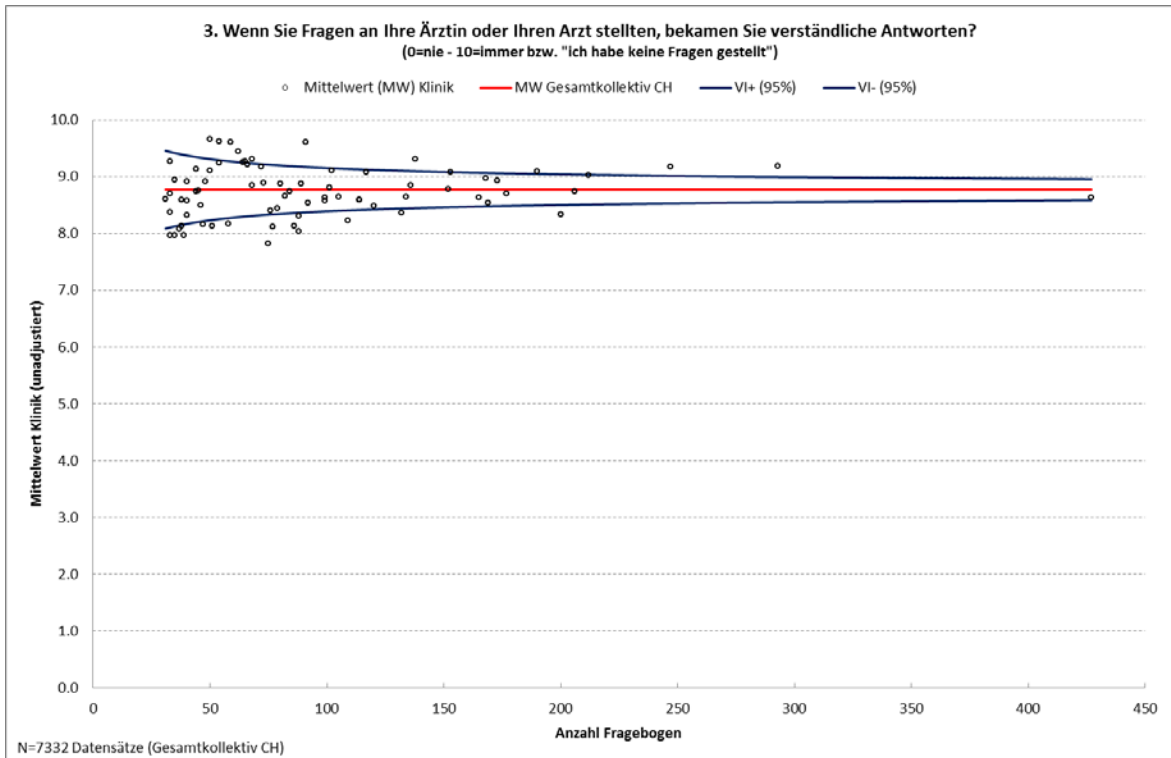


**Abbildung 10b:** Funnel Plot Frage nach der Behandlungsqualität (*Achtung: Skalierung von 5.0-10.0*)

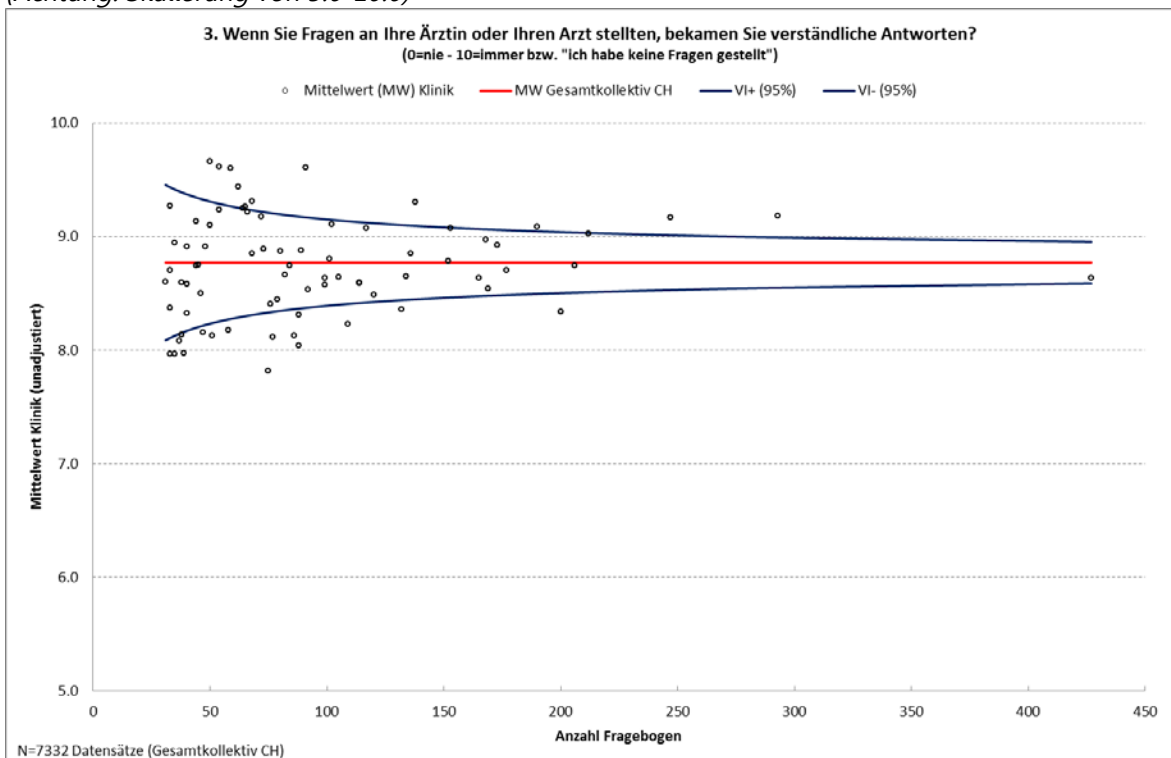




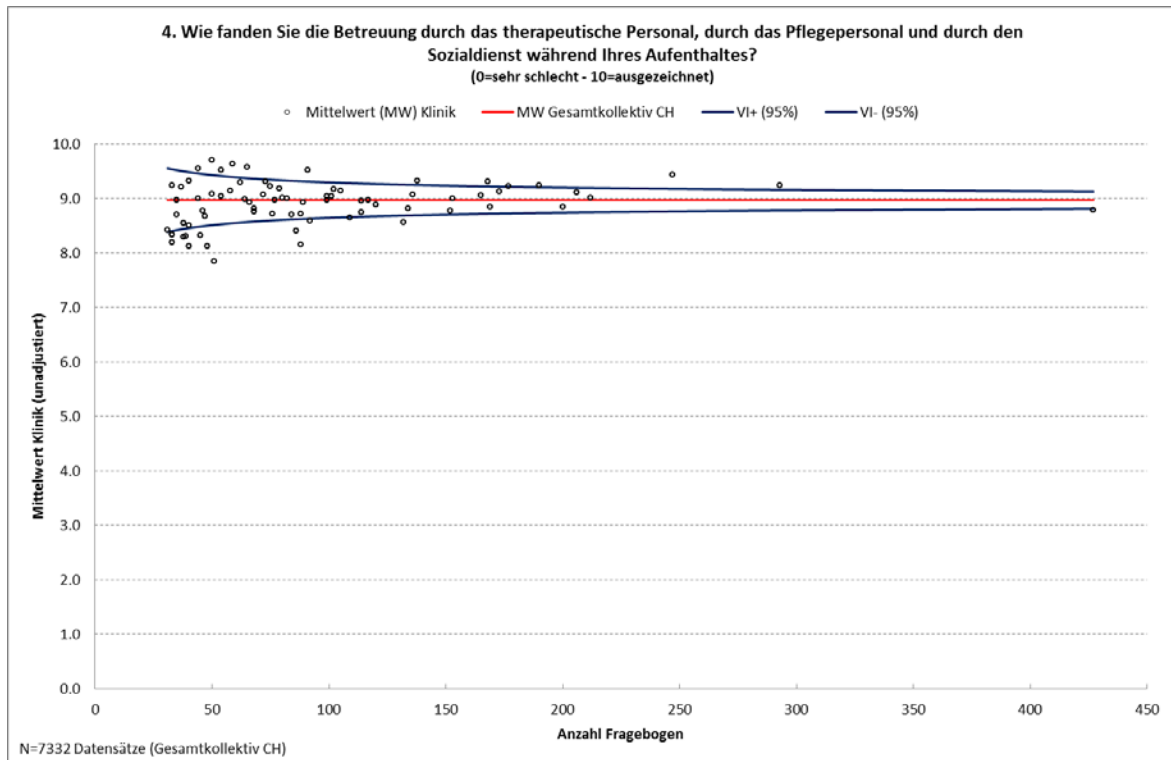
**Abbildung 11a:** Funnel Plot Frage nach Verständlichkeit der Informationen der Ärztinnen und Ärzte



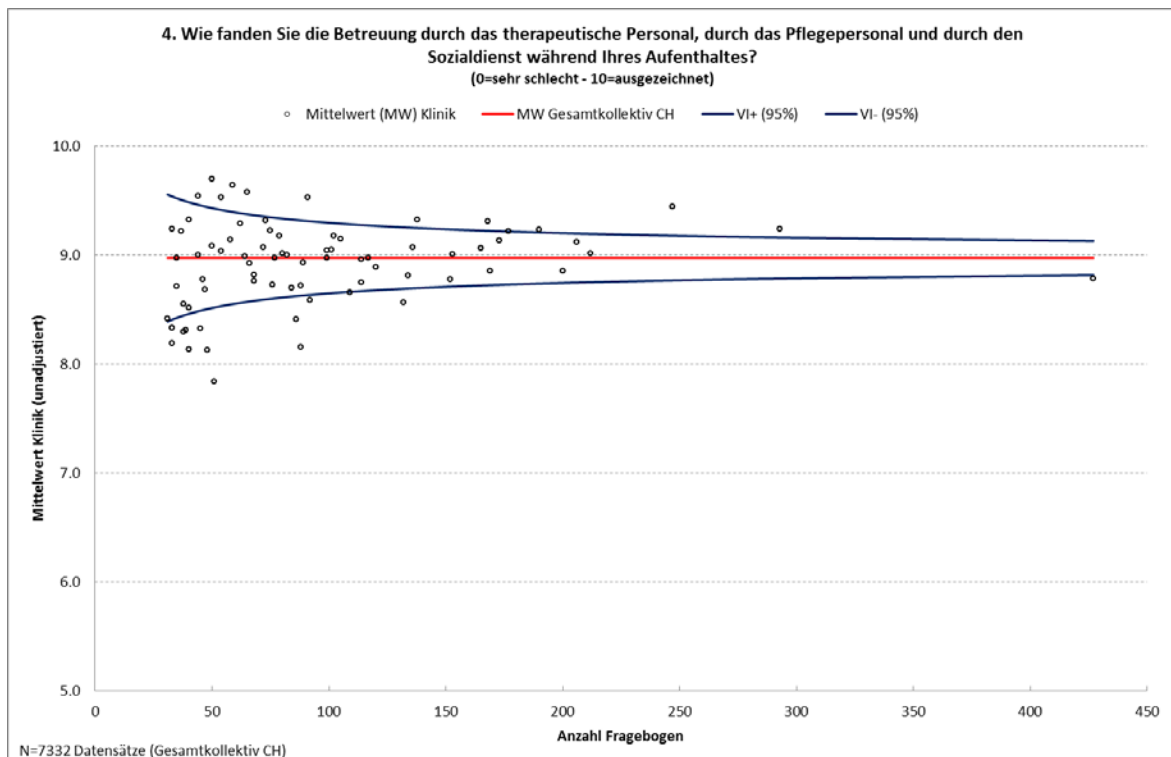
**Abbildung 11b:** Funnel Plot Frage nach Verständlichkeit der Informationen der Ärztinnen und Ärzte  
(Achtung: Skalierung von 5.0-10.0)



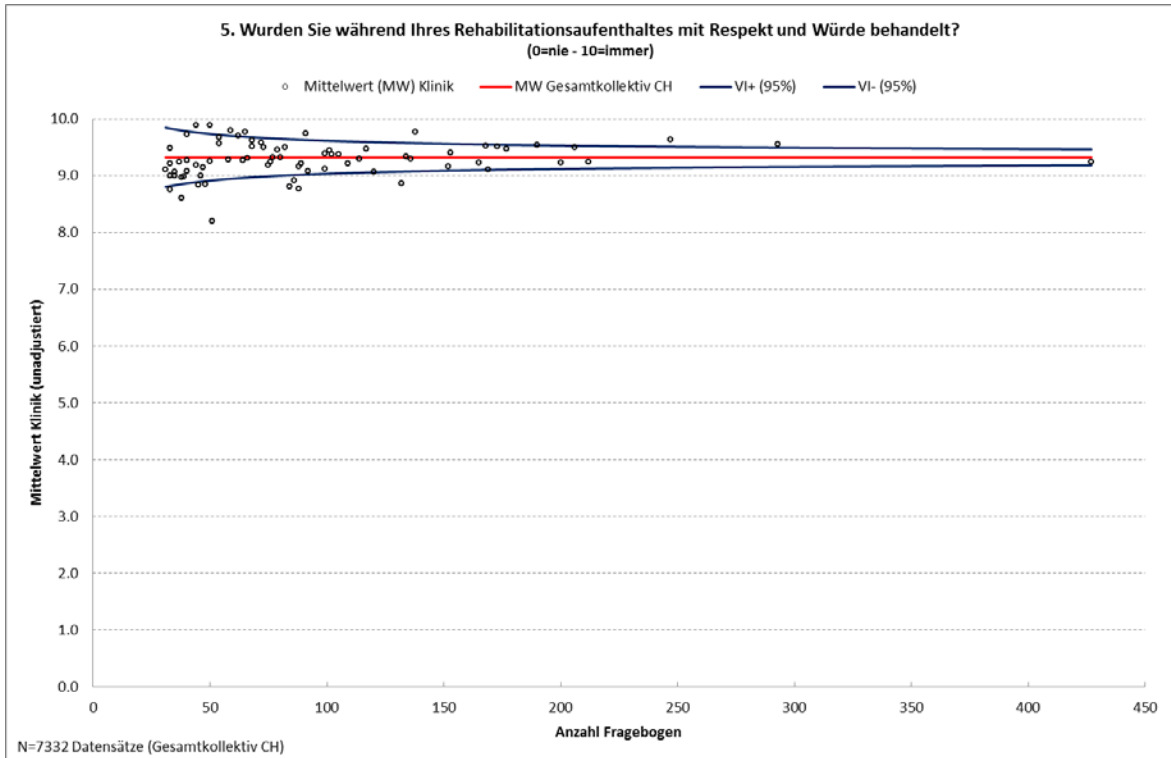
**Abbildung 12a:** Funnel Plot Frage nach der Betreuung



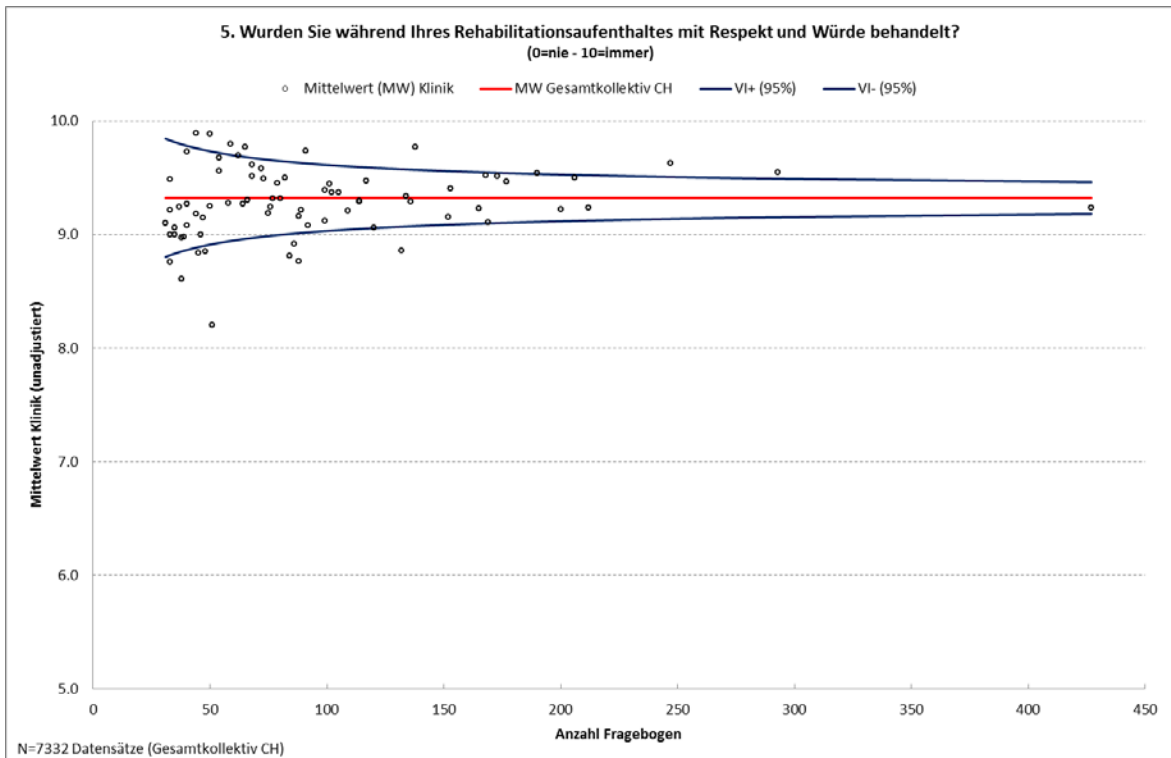
**Abbildung 12b:** Funnel Plot Frage nach der Betreuung (*Achtung: Skalierung von 5.0-10.0*)



**Abbildung 13a:** Funnel Plot Frage nach Respekt und Würde



**Abbildung 13b:** Funnel Plot Frage nach Respekt und Würde (*Achtung: Skalierung von 5.0-10.0*)



## 5. Methodische Erkenntnisse

---

Die hohe Teilnahmequote der Rehabilitationskliniken, der hohe Rücklauf, die geringe Anzahl an fehlenden Werten („Missings“) und die Ausnutzung des Antwortspektrums weisen darauf hin, dass sich die Organisation der Befragung und der Fragebogen insgesamt bewährt haben. Manche Rehabilitationskliniken haben den ANQ-Fragebogen mit einer umfassenden Patientenbefragung kombiniert. Positiv ist ausserdem festzuhalten, dass die Klinikbeteiligung im Jahr 2016 bei 99% liegt.

Die Ergebnisse der fünf Zufriedenheitsfragen in der Zeitreihe 2013/2014/2015/2016 unterscheiden sich kaum. Das trifft sowohl für die Mittelwerte als auch für die Antwortverteilung zu. Der Anteil Missings ist im Vergleich zu 2015 (2015: 1.3-2.2 vs. 2016: 1.2-1.7) leicht rückläufig und liegt wieder unter 2%. Somit geht der Trend bzgl. des Anteils Missings wieder in gleiche Richtung, wie in den Jahren 2013/2014. Das tiefere N bei Frage 3 („Verständlichkeit der Informationen der Ärztinnen und Ärzte“) lässt sich dadurch erklären, dass es hier eine Ausweichkategorie „Ich habe keine Fragen gestellt“ gibt, was zu einem tieferen N bei Frage 3 in Tabelle 2 führt.

In Bezug auf den nationalen Klinikvergleich anhand von Funnel Plots ist zu erwähnen, dass die gewünschte Mindestfallzahl an retournierten Fragebogen pro Klinik bei 30 liegt. Dies ermöglichte die Berücksichtigung einer angemessenen Anzahl an Kliniken für den Vergleich (Funnel Plot): Von insgesamt 100 Kliniken konnten 75 Kliniken im Funnel Plot dargestellt werden. 25 Kliniken – also 1/4 der Kliniken – wurden für den Klinikvergleich zu einer Gruppe zusammengefasst (insgesamt mit 427 Fragebogen). Die geringen Fallzahlen dieser Kliniken sind sowohl auf die Klinikgrösse als auch auf die geringere durchschnittliche Rücklaufrate (Rücklaufrate der 25 Kliniken: 42.5%) zurückzuführen. Besonders kleine Kliniken mit tendenziell unterdurchschnittlichen Rücklaufquoten sollten mit ihrem Befragungsinstitut Massnahmen zur Erhöhung der Rücklaufrate prüfen.

Eine aggregierte Betrachtung der Ergebnisse, geschichtet nach Fachrichtung Rehabilitation z.B. Muskuloskeletale Rehabilitation, Neurologische Rehabilitation, Pulmonale Rehabilitation etc., könnte weitere interessante Erkenntnisse bzgl. Patientenzufriedenheit in der Rehabilitation liefern.

## 6. Aussagekraft der Ergebnisse

---

Die vierte Patientenzufriedenheitsbefragung im Bereich der Rehabilitation dokumentiert erneut hohe Zufriedenheitswerte und bestätigt die hohe Zufriedenheit der Patientinnen und Patienten in den Schweizer Rehabilitationskliniken.

Aus der Befragung können Hinweise auf allgemeine und klinikspezifische Verbesserungsmöglichkeiten gewonnen werden. Es gilt jedoch zu beachten, dass der Kurzfragebogen eine ausführliche Zufriedenheitsbefragung nicht ersetzen kann. Eine ausführliche Befragung liefert detaillierte Erkenntnisse über die jeweiligen Bereiche der Patientenzufriedenheit, die ein Kurzfragebogen nur im Sinne eines Tracers aufspüren kann. Bei der Interpretation der klinikspezifischen Zufriedenheitswerte ist zu berücksichtigen, dass die dargestellten Zufriedenheitswerte nicht risikoadjustiert sind. Die im Akutbereich durchgeführte Risikoadjustierung mit den Merkmalen Geschlecht, Alter und Versicherungsstatus zeigten nur geringfügige Abweichungen gegenüber den nicht adjustierten Ergebnissen. Aufgrund dieses Erkenntnis wurde im Bereich der Rehabilitation auf eine Risikoadjustierung verzichtet.

Trotz eingeschränkter Aussagekraft sind die Ergebnisse aus der Patientenzufriedenheitsbefragung Rehabilitation und der dazugehörige nationale Klinikvergleich als globales Urteil nutzbar.

## Anhang

**Tabelle 3:** Klinikspezifische Rücklaufzeiten und Zufriedenheitswerte für die fünf Fragen

Klinik/ Klinikstand- ort	Fragebogen		Rücklaufzeit		Rückkehr*		Behandlungs- qualität*		Verständlich- keit Informationen*		Betreuung*		Respekt und Würde*	
	n		%		MW		MW		MW		MW		MW	
	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016
1	153	173	79.7%	74.6%	9.03	8.91	9.05	8.98	8.95	8.92	9.31	9.13	9.48	9.51
2	Restgruppe	51	20.5%	38.1%	8.00	7.35	7.62	7.52	8.65	8.13	8.16	7.84	8.50	8.20
3	36	38	48.6%	60.3%	8.61	8.53	8.53	8.29	8.09	8.59	8.81	8.55	9.06	8.97
4	144	132	57.6%	55.9%	8.85	8.70	8.80	8.65	9.05	8.35	8.89	8.57	9.26	8.85
5	213	293	47.4%	60.2%	8.99	9.26	9.02	9.09	8.98	9.18	9.03	9.24	9.32	9.54
6	64	54	61.5%	55.1%	9.33	9.30	9.33	8.98	9.20	9.61	9.30	9.53	9.57	9.67
7	43	80	45.7%	48.8%	8.70	8.43	8.40	8.60	8.95	8.87	8.28	9.01	9.09	9.31
8	96	134	51.1%	56.5%	8.67	8.77	8.36	8.40	8.88	8.65	8.92	8.81	9.34	9.34
9	100	91	62.1%	48.9%	9.41	9.54	9.12	9.52	9.09	9.60	9.24	9.53	9.47	9.74
10	85	54	63.9%	41.2%	8.99	9.42	9.19	9.34	9.30	9.23	9.22	9.04	9.46	9.56
11	81	114	43.5%	50.9%	9.16	8.84	8.66	8.50	8.38	8.58	9.06	8.75	9.56	9.29
12	69	109	39.9%	36.9%	8.31	8.48	8.12	8.32	8.79	8.23	8.62	8.65	9.13	9.21
13	106	117	45.9%	48.8%	9.19	9.20	8.96	8.76	9.14	9.07	9.12	8.97	9.47	9.47
14	121	138	56.5%	58.7%	9.07	9.51	8.81	9.17	9.32	9.30	8.88	9.33	9.47	9.77
15	63	79	37.5%	38.0%	9.29	9.23	8.78	8.70	8.64	8.45	9.05	9.18	9.35	9.45

Klinik/ Klinikstand- ort	Fragebogen		Rücklauffrate		Rückkehr*		Behandlungs- qualität*		Verständlich- keit Informationen*		Betreuung*		Respekt und Würde*	
	n		%		MW		MW		MW	MW		MW		MW
	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016
16		65		56.0%		9.39		9.34		9.26		9.58		9.77
17	86	68	63.7%	58.6%	9.23	8.53	9.05	8.71	9.13	8.85	9.21	8.76	9.47	9.61
18	54	47	58.7%	59.5%	8.37	8.17	8.26	8.42	8.41	8.15	8.36	8.68	8.98	9.15
19	79	84	41.8%	35.3%	8.05	7.99	8.21	8.28	8.77	8.74	8.55	8.70	9.05	8.81
20	35	33	42.2%	39.3%	8.71	7.58	8.16	7.91	8.23	8.37	8.59	8.33	9.31	9.21
21	76	72	55.1%	52.6%	8.84	8.85	8.76	8.75	9.08	9.17	9.41	9.07	9.61	9.58
22	Restgruppe	38	26.0%	44.7%	9.15	7.21	9.23	7.54	9.38	8.14	9.42	8.30	9.23	8.61
23	90	68	70.3%	55.7%	8.47	8.79	8.40	8.68	8.72	9.31	8.76	8.82	9.46	9.51
24	35	44	45.5%	50.0%	9.59	8.68	9.06	8.80	9.44	8.74	9.21	9.00	9.53	9.18
25	46	88	52.9%	56.1%	9.22	8.68	8.93	8.69	9.24	8.31	9.13	8.72	9.49	9.16
26	33	76	50.0%	52.1%	9.13	8.30	8.45	8.51	8.93	8.41	9.15	8.72	9.55	9.24
27	Restgruppe	40	38.6%	42.1%	9.00	8.95	8.41	8.59	8.47	8.58	8.76	8.51	9.14	9.27
28	Restgruppe	40	37.0%	36.7%	8.06	8.58	7.56	7.97	7.75	8.32	8.06	8.13	8.35	9.08
29	Restgruppe	33	44.4%	33.0%	8.75	7.75	8.25	7.34	8.50	7.96	8.25	8.19	8.38	8.76
30	Restgruppe	48	54.8%	43.2%	7.65	8.19	8.00	8.13	9.00	8.91	8.24	8.13	8.59	8.85
31	42	46	42.9%	47.9%	8.22	8.56	8.07	8.58	8.56	8.50	8.54	8.78	8.62	9.00
32	50	86	56.8%	86.9%	8.74	8.18	8.28	8.08	8.37	8.13	8.32	8.41	9.18	8.92
33	Restgruppe	33	24.7%	61.1%	9.18	8.28	8.59	8.24	8.64	8.70	9.06	8.33	9.65	9.00
34	49	39	46.7%	44.8%	9.04	8.13	8.86	8.44	8.43	7.97	9.14	8.31	9.65	8.97

Klinik/ Klinikstand- ort	Fragebogen		Rücklauffrate		Rückkehr*		Behandlungs- qualität*		Verständlich- keit Informationen*		Betreuung*		Respekt und Würde*	
	n		%		MW		MW		MW		MW		MW	
	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016
35	81	92	37.2%	34.8%	8.05	8.64	7.78	8.45	7.99	8.53	8.35	8.59	8.58	9.08
36	129	88	32.7%	35.9%	7.64	7.63	7.51	7.66	7.83	8.04	7.84	8.15	8.44	8.76
37	86	114	47.0%	54.0%	8.64	8.57	8.45	8.51	8.61	8.59	8.87	8.96	8.94	9.29
38	139	190	61.8%	67.9%	9.09	9.34	9.09	8.96	9.38	9.09	9.26	9.24	9.38	9.53
39	143	152	47.7%	51.5%	9.28	8.64	8.94	8.45	9.18	8.78	9.32	8.77	9.63	9.15
40	67	77	54.9%	56.6%	8.93	8.82	9.11	8.78	8.60	8.11	9.09	8.97	9.18	9.32
41	184	206	64.8%	66.5%	9.18	9.16	8.86	8.85	9.05	8.74	9.19	9.12	9.55	9.50
42	50	44	64.1%	65.7%	9.80	9.57	9.62	9.35	9.45	9.14	9.70	9.55	9.84	9.89
43	36	35	57.1%	47.3%	8.29	8.03	8.31	8.47	8.84	7.96	8.49	8.71	9.17	9.06
44	238	247	67.4%	74.8%	9.25	9.26	9.03	9.30	9.25	9.17	9.37	9.44	9.65	9.62
45	155	153	48.4%	46.6%	9.43	8.97	9.15	8.65	9.46	9.07	9.15	9.01	9.60	9.40
46		45		88.2%		7.80		7.76		8.75		8.33		8.84
47	129	165	49.6%	55.0%	8.80	8.97	8.73	8.70	8.63	8.63	8.99	9.06	9.33	9.23
48	207	200	60.0%	57.1%	8.82	8.60	8.79	8.79	8.49	8.34	9.01	8.85	9.22	9.22
49	48	59	46.2%	41.3%	9.63	9.84	9.49	9.69	9.09	9.60	9.63	9.64	9.87	9.79
50	48	99	58.5%	61.5%	9.50	8.92	9.17	8.99	9.48	8.63	9.35	9.04	9.81	9.39
51	45	58	39.1%	43.3%	8.75	8.26	8.64	8.40	8.56	8.18	9.22	9.14	9.29	9.28
52	34	33	58.6%	54.1%	8.88	9.16	8.67	8.94	8.80	9.27	8.82	9.24	9.30	9.48
53	52	62	63.4%	56.4%	9.19	9.23	9.21	9.18	9.42	9.44	9.25	9.29	9.67	9.69

Klinik/ Klinikstand- ort	Fragebogen		Rücklauffrate		Rückkehr*		Behandlungs- qualität*		Verständlich- keit Informationen*		Betreuung*		Respekt und Würde*	
	n		%		MW		MW		MW	MW		MW		MW
	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016
54	95	99	60.9%	57.2%	9.05	9.02	9.01	8.88	8.39	8.57	8.96	8.97	9.12	9.12
55	74	50	82.2%	70.4%	9.82	9.86	9.57	9.67	9.67	9.66	9.70	9.70	9.90	9.88
56	76	105	35.3%	57.4%	7.95	8.65	8.36	8.84	8.56	8.64	8.72	9.15	9.13	9.37
57	154	177	65.3%	53.3%	8.97	9.32	8.92	9.12	8.85	8.70	9.01	9.22	9.38	9.46
58	82	82	65.1%	57.7%	8.91	9.00	8.91	8.72	9.05	8.66	9.09	9.00	9.55	9.50
59	Restgruppe	31	51.1%	45.6%	9.22	8.39	8.91	8.26	8.68	8.60	8.70	8.42	9.39	9.10
60	206	169	53.9%	52.3%	8.75	8.71	8.57	8.63	8.87	8.54	8.79	8.85	9.24	9.11
61	63	89	45.7%	74.2%	8.15	8.63	8.44	8.67	8.30	8.87	8.79	8.93	8.87	9.22
62	64	66	74.4%	82.5%	8.86	8.88	8.67	8.86	8.77	9.21	8.84	8.92	9.24	9.30
63	114	120	45.8%	47.2%	8.25	8.42	8.44	8.56	8.23	8.48	8.65	8.89	8.96	9.06
64	97	102	65.5%	53.1%	8.69	8.84	8.90	8.98	8.80	9.10	8.81	9.18	9.31	9.37
65	78	101	45.9%	59.4%	8.60	8.55	8.64	8.54	8.69	8.80	8.79	9.05	9.29	9.44
66	78	75	60.5%	50.3%	8.41	8.79	8.61	8.62	8.25	7.81	8.93	9.23	8.97	9.19
67	80	73	60.2%	57.5%	8.90	9.00	8.71	8.96	9.00	8.89	9.11	9.32	9.41	9.49
68	42	40	80.8%	69.0%	9.76	9.53	9.31	9.15	8.92	8.91	9.24	9.33	9.64	9.73
69	32	37	43.2%	56.1%	8.25	9.46	7.81	8.84	7.81	8.08	8.78	9.22	8.53	9.24
70	68	64	48.2%	50.4%	9.46	9.22	9.33	9.03	9.33	9.25	9.48	8.98	9.67	9.27
71	117	168	58.5%	70.0%	9.03	9.08	8.98	9.06	8.68	8.97	9.15	9.31	9.44	9.51
72	49	50	56.3%	53.8%	8.31	9.23	8.41	8.88	8.59	9.10	8.82	9.08	9.12	9.24



Klinik/ Klinikstand- ort	Fragebogen		Rücklafrate		Rückkehr*		Behandlungs- qualität*		Verständlich- keit Informationen*		Betreuung*		Respekt und Würde*	
	n		%		MW		MW		MW	MW		MW		MW
	2015	<b>2016</b>	2015	<b>2016</b>	2015	<b>2016</b>	2015	<b>2016</b>	2015	<b>2016</b>	2015	<b>2016</b>	2015	<b>2016</b>
73	Restgruppe	35	51.9%	63.6%	9.12	8.91	8.92	8.62	9.04	8.94	9.31	8.97	9.50	9.00
74	133	136	55.2%	49.3%	8.81	8.84	8.71	8.74	8.68	8.85	8.99	9.07	9.35	9.29
75	199	212	64.0%	59.4%	9.13	8.62	8.99	8.82	9.07	9.03	9.25	9.01	9.59	9.23
Restgruppe Kliniken < 30 DS	593	427	42.7%	42.5%	8.65	8.45	8.43	8.33	8.55	8.63	8.77	8.79	9.19	9.23
<b>Gesamt- kollektiv CH</b>	6446	<b>7332</b>	52.3%	<b>53.1%</b>	8.88	<b>8.82</b>	8.75	<b>8.73</b>	8.84	<b>8.77</b>	8.99	<b>8.97</b>	9.33	<b>9.32</b>

\* Wortlaut der Fragen und Antwortskalen:

Rückkehr:	Würden Sie für dieselbe Behandlung wieder in diese Rehabilitationsklinik kommen? Antwortskala: 0 = „auf keinen Fall“; 10= „auf jeden Fall“
Behandlungsqualität:	Wie beurteilen Sie die Qualität der Rehabilitationsbehandlung, die Sie erhalten haben? Antwortskala: 0= „sehr schlecht“; 10= „ausgezeichnet“
Verständlichkeit der Informationen der Ärztinnen und Ärzte:	Wenn Sie Fragen an Ihre Ärztin oder ihren Arzt stellten, bekamen Sie verständliche Antworten? Antwortskala: 0= „nie“; 10= „immer“
Betreuung:	Wie fanden Sie die Betreuung durch das therapeutische Personal, durch das Pflegepersonal und den Sozialdienst während Ihres Aufenthaltes? Antwortskala: 0= „sehr schlecht“; 10= „ausgezeichnet“
Respekt und Würde:	Wurden Sie während Ihres Rehabilitationsaufenthaltes mit Respekt und Würde behandelt? Antwortskala: 0= „nie“; 10= „immer“