



**unisanté**  
Centre universitaire  
de médecine générale  
et santé publique · Lausanne

# Patientenzufriedenheit Rehabilitation

---

Nationaler Vergleichsbericht

Messung 2019

Dezember 2019, Version 1.0

## Inhaltsverzeichnis

---

Zusammenfassung .....	3
1 Einleitung .....	4
1.1 Ausgangslage .....	4
1.2 Ziele des Berichts .....	4
2 Methode .....	5
2.1 Grundgesamtheit.....	5
2.2 Messungen .....	5
2.3 Statistische Analysen .....	5
3 Ergebnisse .....	8
3.1 Beschreibung der Stichprobe .....	8
3.1.1 Rücklauf und Datenqualität 2019 .....	8
3.1.2 Alter, Geschlecht, Versicherungsstatus und Sprache der Umfrageteilnehmenden.....	11
3.1.3 Selbst wahrgenommener Gesundheitszustand.....	13
3.2 Zufriedenheitsgrad der Patientinnen und Patienten in den Kliniken: Gesamtergebnisse 2019....	14
3.3 Entwicklung des Patientenzufriedenheitsgrads seit 2018.....	16
3.4 Funnel Plots mit den adjustierten Mittelwerten der einzelnen Zufriedenheitsfragen .....	17
4 Zusammenfassung und Schlussfolgerung .....	27
Bibliografie.....	29
Abbildungsverzeichnis.....	30
Tabellenverzeichnis.....	30
Anhänge.....	31
Impressum .....	43

## Zusammenfassung

---

Dieser Bericht präsentiert die Ergebnisse der nationalen ANQ-Zufriedenheitsbefragung 2019 der erwachsenen Patientinnen und Patienten, die in Rehabilitationskliniken und Rehabilitationsabteilungen von Akutspitälern (nachfolgend «Kliniken») stationär behandelt wurden. Es handelt sich um die siebte nationale Zufriedenheitsbefragung seit 2013 und um die zweite mit dem Fragebogen 2.0.

Um den Aufwand der Kliniken zu minimieren und ihre Teilnahme zu vereinfachen, wurden die Messstrukturen und -prozesse neu definiert. Das Messlogistikzentrum (w hoch 2) versendet die Fragebogen neu an alle teilnehmenden Kliniken und Spitäler, bearbeitet die retournierten Fragebogen und stellt den Kliniken die Ergebnisse online zur Verfügung. Ausserdem hat jede Patientin bzw. jeder Patient die Wahl zwischen Papier- und Onlinebefragung.

Der Rücklauf der Erhebung 2019 war mit 46,7% unmerklich tiefer als im Vorjahr (48,7%), die soziodemografischen und versicherungsspezifischen Merkmale der Umfrageteilnehmenden haben sich insgesamt kaum verändert. Der zum zweiten Mal erhobene selbst wahrgenommene Gesundheitszustand zeigt, dass sechs von zehn Umfrageteilnehmenden ihren Gesundheitszustand zum Zeitpunkt der Befragung als gut empfanden und nahezu jede fünfte Person ihn als sehr gut oder ausgezeichnet einstufte.

Die Patientenzufriedenheit in der Rehabilitation bewegt sich weiterhin auf einem hohen Niveau. Bei fünf der sechs Fragen liegt sie auf einer Skala von 1 bis 5 im Durchschnitt höher als 4 (und nahezu die Hälfte der Patientinnen und Patienten kreuzte bei diesen Fragen den höchstmöglichen Zufriedenheitswert an). Das beste Resultat erzielte die Frage zur Verständlichkeit der Antworten, gefolgt von den Fragen zu den Therapieerwartungen, zur Information über den Reha-Aufenthalt, zum Einbezug in die Entscheidungen sowie zur Qualität der Behandlung. Problematische Antworten, die auf eine bestimmte Unzufriedenheit hinweisen, wurden nur von einer begrenzten Anzahl der Umfrageteilnehmenden gewählt. Ihr Anteil reicht von 3,3% bei den Fragen zur Verständlichkeit der Antworten und der Qualität der Behandlung bis zu maximal 6,6% bei der Frage zum Einbezug in die Entscheidungen.

Die zeitlichen Vergleiche der Jahre 2018 und 2019 zeigen stabile Zufriedenheitswerte.

Bei der Interpretation dieser Umfrageergebnisse sind einige Einschränkungen zu beachten. Zum einen kann die Repräsentativität der Ergebnisse nicht gewährleistet werden, da die soziodemografischen Merkmale der Grundgesamtheit nicht erhoben werden und diese hier von zehn Kliniken freiwillig zur Verfügung gestellt wurden. Daraus ging hervor, dass Männer, ältere Personen und Halbprivat- oder Privatversicherte gemessen an der Grundgesamtheit übervertreten waren. Zum anderen wurden die Ergebnisse nur für eine begrenzte, für die Analysen verfügbare Zahl der Variablen (Alter, Geschlecht, Versicherungsstatus und Gesundheitszustand) adjustiert.

# 1 Einleitung

---

## 1.1 Ausgangslage

Die patientenseitige Beurteilung<sup>1</sup> der Leistungsqualität einer Rehabilitationsklinik oder einer Rehabilitationsabteilung eines Akutspitals (im Folgenden «Klinik» genannt) ist ein wichtiger und anerkannter Qualitätsindikator (Patientenzufriedenheit). Die Patientenzufriedenheit bildet die Qualität der Versorgung und anderer in den Kliniken erbrachter Dienstleistungen indirekt ab. Sie kann zum Beispiel die Gesundheit der Patientinnen und Patienten, ihre spätere Inanspruchnahme von Dienstleistungen und die Befolgung therapeutischer Ratschläge beeinflussen (1). Die Erhebung der Patientenzufriedenheit liegt daher sowohl im Interesse der Leistungserbringer (z.B. Kliniken, Zuweisende), als auch der Leistungsträger (Kantone und Versicherer) und der breiten Öffentlichkeit.

Die Zufriedenheitsbefragung der erwachsenen Patientinnen und Patienten der Rehabilitation ist Bestandteil des ANQ-Messplans. Kliniken die dem Nationalen Qualitätsvertrag (2) beigetreten sind, sind verpflichtet, die nationale Patientenbefragung durchzuführen. Die Zufriedenheitsbefragung wurde 2019 unter vergleichbaren Bedingungen realisiert wie die seit 2013 jährlich erfolgten Umfragen und richtet sich nach dem ANQ-Auswertungskonzept (3 und 4).

2017 hat der für die Patientenbefragung zuständige Qualitätsausschuss einen neuen Fragebogen ausgearbeitet, der 2019 zum zweiten Mal verwendet wurde. Er enthält sechs Fragen zur Patientenzufriedenheit, die anhand einer fünfstufigen Ordinalskala gemessen wird, sowie vier Fragen zu den soziodemografischen Merkmalen der Umfrageteilnehmenden.

Da sich der Fragebogen auf eine kleine Anzahl von Kernfragen beschränkt, können ihn die Kliniken mit einem eigenen ausführlicheren Fragebogen kombinieren.

## 1.2 Ziele des Berichts

Das Hauptziel dieses Vergleichsberichts besteht darin, die Zufriedenheit der 2019 in allen Schweizer Rehabilitationskliniken behandelten Patientinnen und Patienten zu evaluieren. Der Bericht präsentiert zudem die Entwicklung der Patientenzufriedenheit gemessen am Vorjahr, die Merkmale der Umfrageteilnehmenden (Alter, Geschlecht, Versicherung) seit 2016 sowie deren selbst wahrgenommenen Gesundheitszustand seit 2018.

---

<sup>1</sup> In diesem Bericht bezeichnen die Begriffe «Patientinnen bzw. Patienten» und «Umfrageteilnehmende» Personen, die 2019 in der stationären Rehabilitation behandelt wurden und an der ANQ-Patientenbefragung teilgenommen haben. Sie werden daher als Synonyme verwendet, wobei der Begriff «Patientin bzw. Patient» auch allgemeiner gefasst sein kann.

## 2 Methode

---

In diesem Abschnitt wird kurz auf die wichtigsten Elemente der Befragungsmethode eingegangen. Detaillierte Angaben sind im «ANQ Auswertungskonzept» zu finden (3).

### 2.1 Grundgesamtheit

Befragt wurden alle in einer Klinik stationär behandelten und zwischen dem 1. April 2019 und dem 31. Mai 2019 ausgetretenen erwachsenen Personen. Ausgeschlossen wurden verstorbene Personen und diejenigen ohne festen Wohnsitz in der Schweiz.

### 2.2 Messungen

Die Daten wurden mithilfe eines Fragebogens erhoben. Er enthält sechs Fragen zur Patientenzufriedenheit (siehe Anhang S. 43)

- (1) Wie beurteilen Sie die Qualität der Behandlung durch das Reha-Team (ärztliches und therapeutisches Personal, Pflegefachpersonen, Sozialdienst)? (*Qualität der Behandlung*)
- (2) Wurden Sie zu Beginn Ihres Reha-Aufenthalts verständlich über Ablauf und Ziele Ihrer Rehabilitation informiert? (*Information Reha-Aufenthalt*)
- (3) Wurden Sie während Ihres Reha-Aufenthalts ausreichend in Entscheidungen einbezogen? (*Einbezug Entscheidungen*)
- (4) Erhielten Sie verständliche Antworten auf Ihre Fragen? (*Verständliche Antworten*)
- (5) Entsprachen die Therapien Ihren Erwartungen (Umfang, Ablauf usw.)? (*Therapieerwartungen erfüllt*)
- (6) Wie war die Organisation aller für Sie und Ihre Angehörigen wichtigen Massnahmen für die Zeit nach dem Reha-Aufenthalt (Betreuung, Spitex, Therapien usw.)? (*Organisation nach Reha-Aufenthalt*)

Die Zufriedenheit mit den genannten Aspekten der Fragen 1 bis 6 wurde anhand einer fünfstufigen Ordinalskala gemessen.

Zusätzlich zur Zufriedenheitsmessung lagen folgende Informationen vor: Alter, Geschlecht, Versicherungsstatus (halbprivat/privat vs. allgemein versichert), Sprache des Fragebogens (Deutsch, Französisch, Italienisch) und selbst wahrgenommener Gesundheitszustand der Patientinnen und Patienten (ausgezeichnet, sehr gut, gut, weniger gut, schlecht).

Seit 2019 haben die Patientinnen und Patienten die Wahl zwischen Papier- und Onlinebefragung.

### 2.3 Statistische Analysen

#### *Beschreibung der Stichprobe*

Die deskriptiven Analysen der Stichprobe beziehen sich auf:

- a) Die Qualität der Daten: 1 – Rücklauf und 2 – Antwortquote der retournierten Fragebogen, d.h. Anteil der fehlenden Antworten auf die Zufriedenheitsfragen einerseits und auf die demografischen Fragen andererseits;
- (b) die Zusammensetzung der Stichprobe nach Alter, Geschlecht, Versicherungsstatus, Sprache des Fragebogens und selbst wahrgenommenem Gesundheitszustand. Für diese Variablen werden zudem zeitliche Vergleiche für die letzten vier Jahre angestellt (selbst wahrgenommener Gesundheitszustand: zwei Jahre). Darüber hinaus werden die Ergebnisse für den selbst wahrgenommenen Gesundheitszustand nach Altersklasse stratifiziert.

### *Auswertung der Ergebnisse*

Die Ergebnisse der Zufriedenheitsfragen werden grafisch und tabellarisch dargestellt. Die Grafiken zeigen die Verteilung der Antwortkategorien mit ihrem jeweiligen 95%-Konfidenzintervall (KI95%). Zur Hervorhebung ist der Anteil der problematischen Antworten (z.B. Anteil der zwei Antwortkategorien mit dem niedrigsten Zufriedenheitsgrad) rot markiert. Die anderen Informationen zu diesen Antworten (Anzahl Patient/innen, die die Frage beantwortet haben, unadjustierter Mittelwert und 95%-Konfidenzintervall [siehe Glossar im Anhang], Anteil problematischer Antworten und fehlende Antworten) können den Tabellen unter den Grafiken entnommen werden.

Die Anteile und Mittelwerte sind mit ihrem 95%-Konfidenzintervall angegeben. Letztere bilden die Bandbreite der möglichen Werte ab und vermitteln so eine Idee über die Präzision der erhaltenen Antworten. Werden zwei Mittelwerte verglichen, deren Konfidenzintervalle sich nicht überschneiden, so kann die Differenz als statistisch signifikant erachtet werden.

### *Zeitliche Vergleiche*

Für jede der sechs Zufriedenheitsfragen wurden zudem für alle Kliniken zeitliche Vergleiche angestellt. Da 2018 ein neuer Fragebogen eingeführt wurde, beschränken sich die Vergleiche jedoch auf die Jahre 2018 und 2019. Diese Ergebnisse sowie die unadjustierten Mittelwerte für die einzelnen Kliniken sind im Anhang zu finden (vgl. Tabelle 5 und 6). Für den statistischen Vergleich der Ergebnisse dieser beiden Jahre wurde der t-Tests verwendet.

### *Berechnung der Mittelwerte für die Fragen*

Der Mittelwert wird berechnet, indem jeder Antwortkategorie ein Zahlenwert zwischen 1 und 5 zugeordnet wird (1 = negativste Antwort oder Antwort mit der geringsten Häufigkeit; 5 = positivste Antwort oder Antwort mit der höchsten Häufigkeit).

Für die in diesem Bericht angegebenen Mittelwerte wurde eine Ordinalskala (z.B. immer, sehr häufig, ..., nie) in Nummernwerte umgewandelt (1 bis 5). Obwohl dieses Verfahren aufgrund des Postulats der psychometrischen Äquidistanz zwischen den Antworten umstritten ist (6, 7, 8), rechtfertigt es sich in Anbetracht der verfügbaren Alternativen.

Man könnte die Ergebnisse einzig anhand der Anteile problematischer Antworten oder der Antwortkategorien mit dem höchsten Zufriedenheitsgrad miteinander vergleichen. Dadurch gingen aber im Vergleich zum Mittelwert, der alle eingegangenen Antworten berücksichtigt, zu viele Informationen verloren. Ausserdem hat auch der Medianwert als Vergleichsbasis seine Grenzen. Wenn sich die Antworten im oberen Bereich der Skala häufen, wie das für die in diesem Bericht behandelten Daten typisch ist, liegt die Variabilität nahe Null. Wie bei vielen Zufriedenheitsanalysen, die auf einer semantischen Skala vom Typ einer «Likert»-Skala beruhen, drängt sich daher die Verwendung des Mittelwerts auf.

### *Funnel Plots*

Für die Zufriedenheitsfragen 1 bis 6 werden die adjustierten Mittelwerte der Zufriedenheit für jede Klinik mithilfe von Funnel Plots (Trichterdiagrammen) dargestellt. Diese eignen sich besonders gut, um die Ergebnisse von Stichproben unterschiedlicher Grösse gleichzeitig aufzuzeigen (9, 10). Bei der Adjustierung wurden die identifizierten potenziellen Störfaktoren, d.h. Alter, Geschlecht, Versicherungsstatus und selbst wahrgenommener Gesundheitszustand, berücksichtigt. Die Grafiken umfassen sämtliche Kliniken, wobei jene mit einer kleinen Anzahl ausgewerteter Fragebogen ( $N < 20$ ) mit einem ungefüllten Kreis dargestellt wurden, da die Aussagekraft dieser Ergebnisse beschränkt ist. In diesen Fällen sind auch die Kontrollgrenzen nicht abgebildet. Abschnitt 3.5 enthält einleitend eine Lesehilfe zu den Funnel Plots. Die adjustierten und unadjustierten Mittelwerte pro Klinik sind im Anhang (Tabelle 6) zu finden.

### *Fehlende Werte*

Sämtliche Analysen beruhen auf den verfügbaren, d.h. den vollständigen Daten. Es wurden keine Daten imputiert. Die Mittelwerte der Antworten auf die Fragen (Mittelwert des Gesamtkollektivs und unadjustierte Mittelwerte) wurden anhand der gültigen Antworten ermittelt. Folglich basieren die adjustierten Mittelwerte ausschliesslich auf den Antworten der Umfrageteilnehmenden, bei denen die Angaben bei den Adjustierungsvariablen vollständig waren.

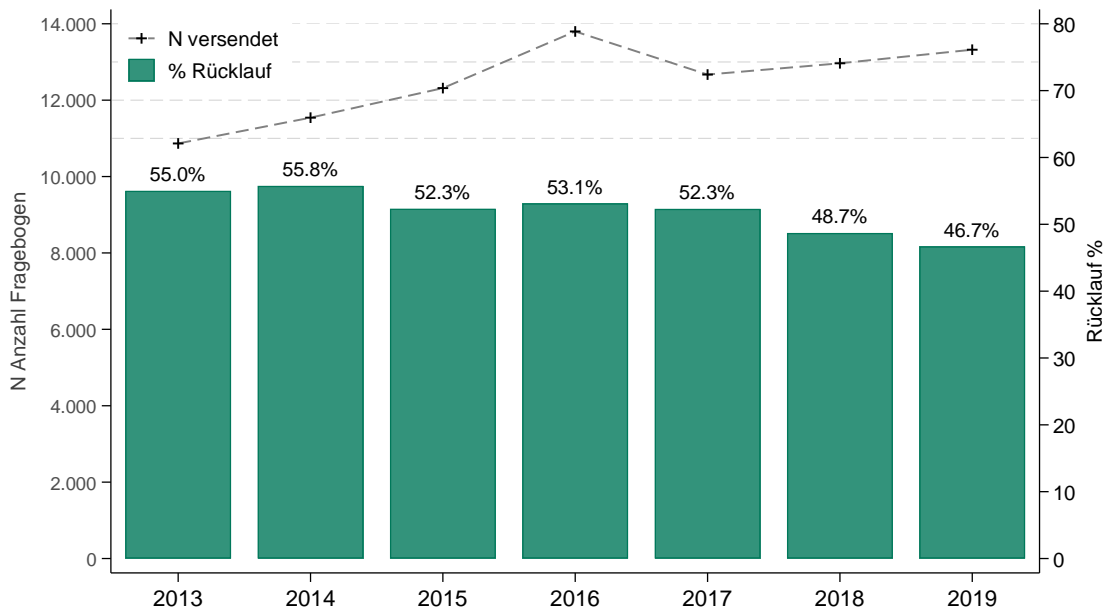
## 3 Ergebnisse

### 3.1 Beschreibung der Stichprobe

#### 3.1.1 Rücklauf und Datenqualität 2019

2019 beteiligten sich 102 Kliniken an der nationalen Patientenzufriedenheitsbefragung. An die im April oder Mai 2019 ausgetretenen Personen wurden insgesamt 13'321 Fragebogen versandt. 6'221 Fragebogen wurden retourniert, was einem Rücklauf von 46,7% entspricht. Dieser ist somit leicht tiefer als 2018 (48,7%) und der tiefste seit Beginn der Patientenzufriedenheitsmessung in der Rehabilitation im Jahr 2013. Der Rücklauf der einzelnen Kliniken reicht von 19% bis 88% (2018: 25% bzw. 80%). 2019 hat die Hälfte der teilnehmenden Kliniken mehr als 50 Fragebogen zurückerhalten, bei 16 Kliniken waren es hingegen weniger als 20. Die folgende Abbildung zeigt die Entwicklung des Rücklaufs seit 2013 sowie die Anzahl der in den einzelnen Jahren retournierten Fragebogen.

**Abbildung 1 : Rücklauf und Anzahl versendete Fragebogen (2013-2019)**

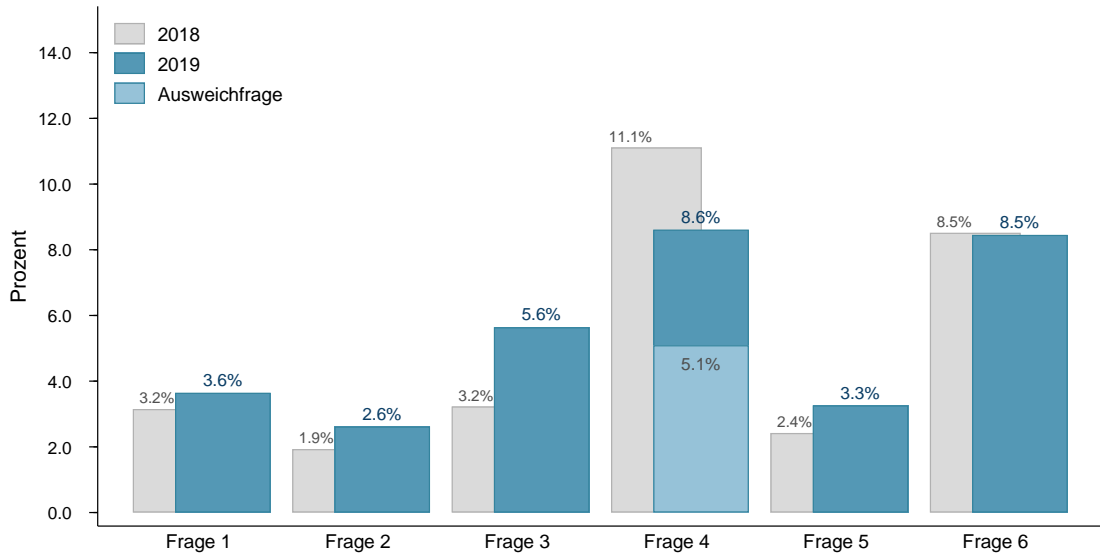


Lediglich 180 Umfrageteilnehmende, d.h. weniger als 3%, haben sich für die Online-Befragung entschieden. 37 Kliniken haben keine einzige elektronische Antwort erhalten. Den höchsten Anteil verzeichnete eine Klinik mit 15% Online-Befragungen.

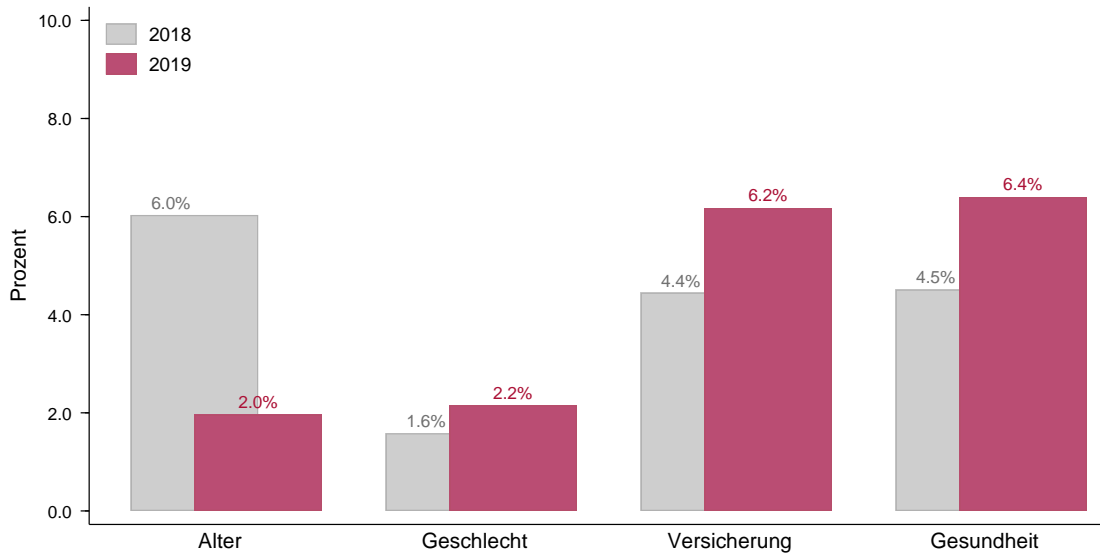
Mehr als zwei Drittel der Patientinnen und Patienten haben alle Zufriedenheitsfragen und mehr als acht von zehn Patientinnen und Patienten alle Fragen zu den soziodemografischen Merkmalen, d.h. Alter, Geschlecht, Versicherungsstatus und selbst wahrgenommener Gesundheitszustand, beantwortet (ähnliche Zahlen wie 2018; vgl. Tabelle 2 im Anhang). Die Anteile der fehlenden Werte bei den einzelnen Zufriedenheitsfragen und den soziodemografischen Merkmalen für 2018 und 2019 sind aus den Abbildungen 2 und 3 ersichtlich.



**Abbildung 2: Anteil der fehlenden Antworten für die Zufriedenheitsfragen**



**Abbildung 3: Anteil der fehlenden Antworten für die soziodemografischen Merkmale**

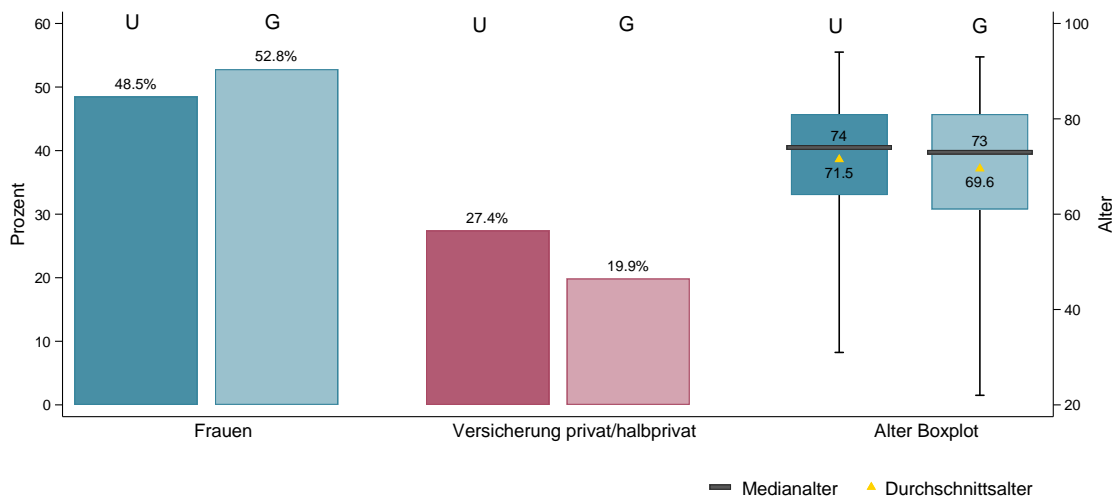


**Anmerkungen:**

- Der Rücklauf (46,7%) ist insgesamt tiefer als bei den früheren Befragungen.
- Nur wenige Umfrageteilnehmenden (3%) haben die Fragen online beantwortet.
- Die Datenqualität hat sich gegenüber 2018 leicht verschlechtert. 20,3% der Umfrageteilnehmenden haben mindestens eine Zufriedenheitsfrage nicht beantwortet (2018: 16,5%). Beim Alter ist der Anteil der fehlenden Werte gesunken, beim selbst wahrgenommenen Gesundheitszustand und beim Versicherungsstatus hingegen gestiegen (>5%).

Zehn Kliniken (N=1725) haben die soziodemografischen Merkmale aller Patientinnen und Patienten, die den Fragebogen erhalten haben (Grundgesamtheit) zur Verfügung gestellt, sodass die Repräsentativität der Umfrageteilnehmenden für diese Kliniken geschätzt werden konnte. In der folgenden Grafik (Abbildung 4) werden das Alter, das Geschlecht und der Versicherungsstatus mit denjenigen der Grundgesamtheit verglichen.

**Abbildung 4 : Vergleich von soziodemografischen Merkmalen der Umfrageteilnehmenden mit der Grundgesamtheit**



Anmerkung: U=Umfrageteilnehmende (dunklere Farbe); G= Grundgesamtheit (hellere Farbe). Das Alter wird in Form eines Boxplots mit Median und Mittelwert dargestellt. Das Rechteck (Box) reicht vom ersten bis zum dritten Quartil, Ausreisser von 1% bis 99%

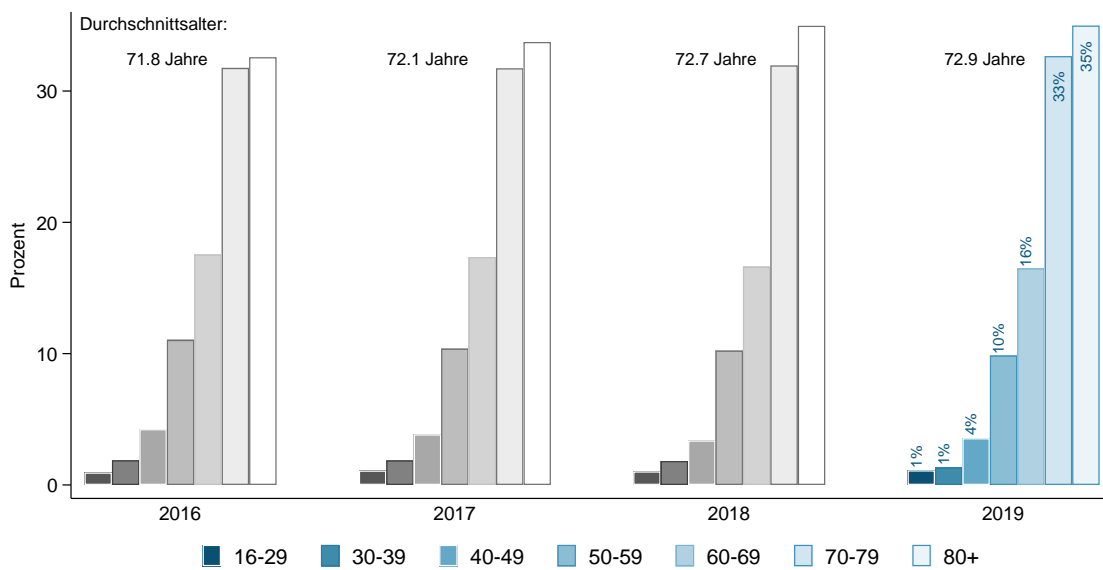
**Anmerkungen:**

- Unter den Umfrageteilnehmenden befinden sich mehr Männer als in der Grundgesamtheit. Sie sind auch älter und häufiger privat- oder halbprivat versichert.

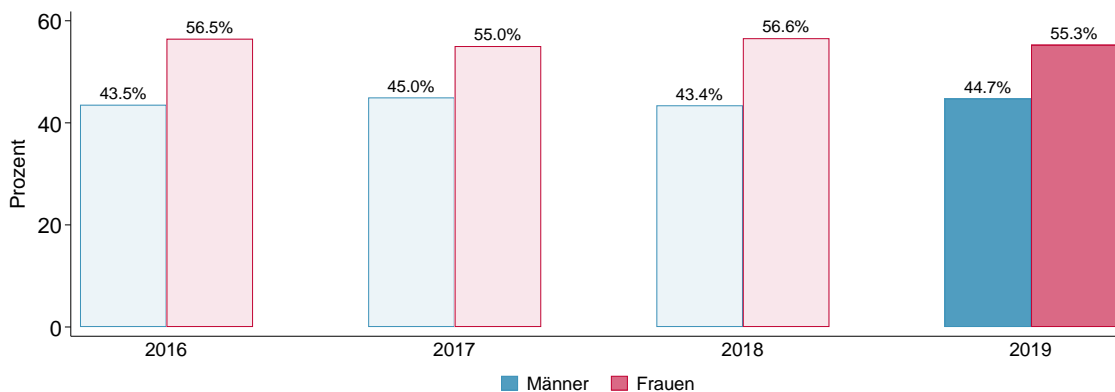
### 3.1.2 Alter, Geschlecht, Versicherungsstatus und Sprache der Umfrageteilnehmenden

In den Abbildungen 5 bis 8 sind die Ergebnisse der genannten Variablen und der letzten vier Erhebungsjahre dargestellt (die Verteilung nach Altersklasse für die vier Erhebungsjahre ist in Tabelle 3 im Anhang zu finden). Der Anteil der fehlenden Daten liegt bei 2,0% für das Alter, bei 2,2% für das Geschlecht und bei 6,2% für den Versicherungsstatus.

**Abbildung 5: Verteilung nach Altersklasse und Durchschnittsalter der Umfrageteilnehmenden (2016-2019)**



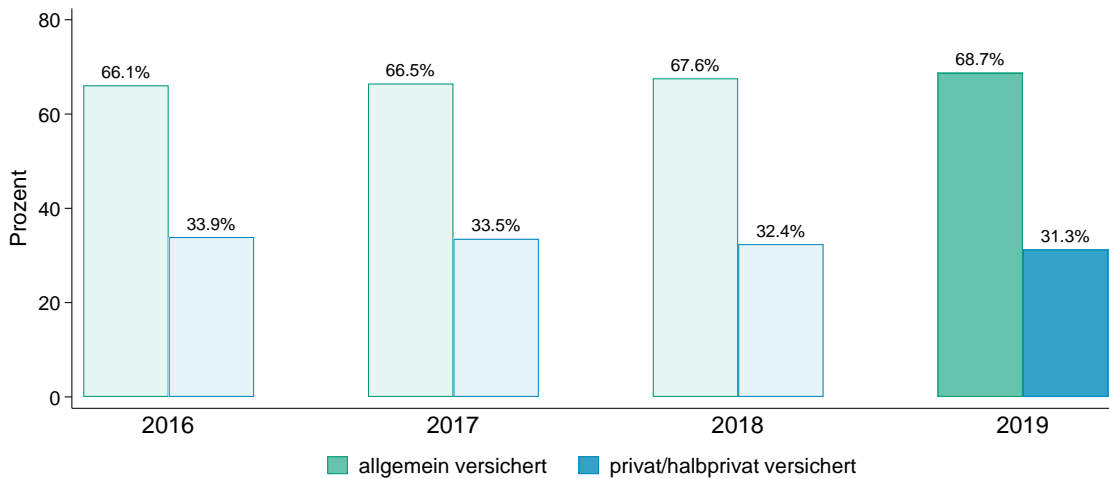
**Abbildung 6: Verteilung der Umfrageteilnehmenden nach Geschlecht (2016-2019)**



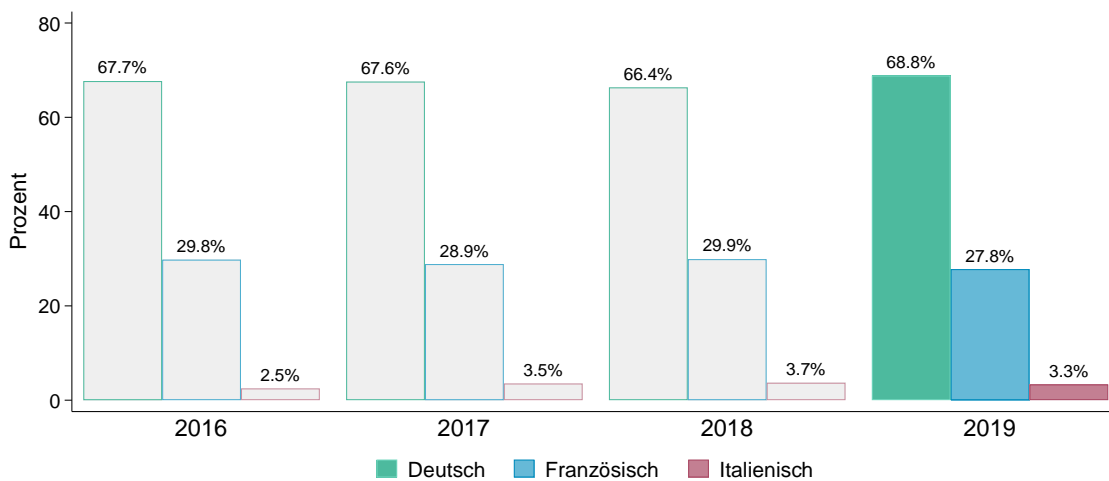
**Anmerkungen:**

- Das Durchschnittsalter ist 2019 erneut sehr leicht gestiegen. Die Verteilung der Altersklassen hat sich kaum verändert.
- Der Frauen- und Männeranteil war in den Erhebungsjahren ebenfalls konstant.

**Abbildung 7: Verteilung der Umfrageteilnehmenden nach Versicherungsstatus (2016-2019)**



**Abbildung 8: Verteilung der eingegangenen Fragebogen nach Sprache (2016-2019)**



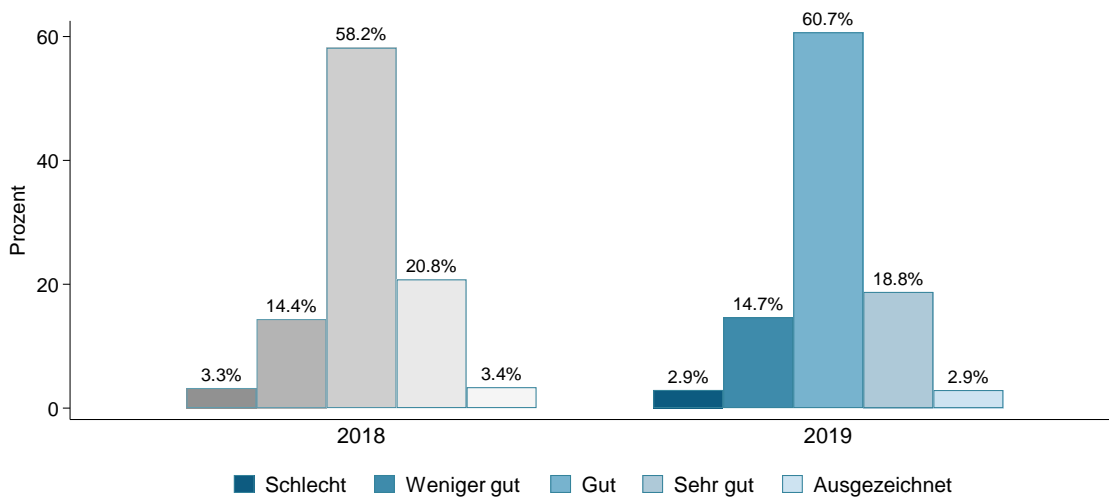
**Anmerkungen:**

- Der Anteil der Allgemeinversicherten ist erneut leicht gestiegen. Zwischen 2016 und 2019 beträgt die absolute Differenz jedoch lediglich 2,6 Prozentpunkte.
- Der nach Sprache des Fragebogens aufgeschlüsselte Rücklauf variierte in den einzelnen Jahren nur geringfügig, eine klare Tendenz ist nicht festzustellen.

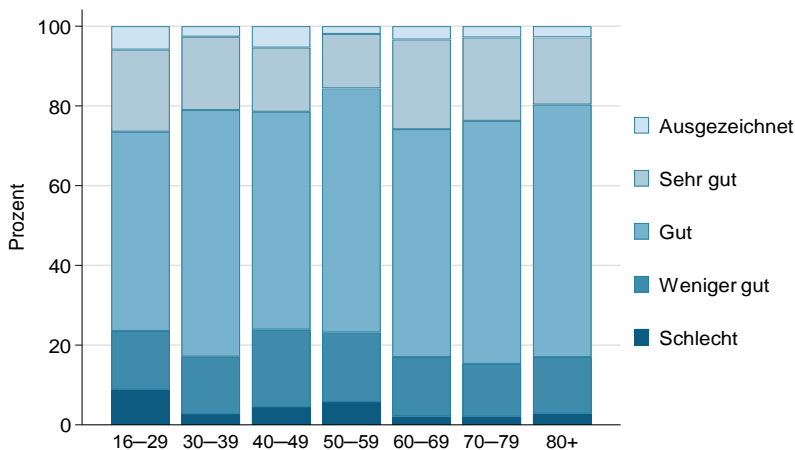
### 3.1.3 Selbst wahrgenommener Gesundheitszustand

Die folgenden Ergebnisse (Abbildungen 8 und 9) zeigen den von den Patientinnen und Patienten selbst wahrgenommenen Gesundheitszustand insgesamt für die Jahre 2018 und 2019 sowie nach Altersklasse. Der Anteil der fehlenden Daten liegt bei 6,4%.

**Abbildung 9: Verteilung des selbst wahrgenommenen Gesundheitszustands der Patientinnen und Patienten 2018 und 2019**



**Abbildung 10: Verteilung des selbst wahrgenommenen Gesundheitszustands der Patientinnen und Patienten, nach Altersklasse, 2019**



**Anmerkungen:**

- Die Umfrageteilnehmenden bezeichneten ihren Gesundheitszustand mehrheitlich als gut (60,7%) und mehr als ein Fünftel (21,7%) sogar als sehr gut oder ausgezeichnet.
- Der selbst wahrgenommene Gesundheitszustand variiert mit dem Alter: Während ihn rund ein Viertel der unter 60-Jährigen als weniger gut oder schlecht einstufte, waren es bei älteren Personen – sogar bei den über 80-Jährigen – weniger als 20%.

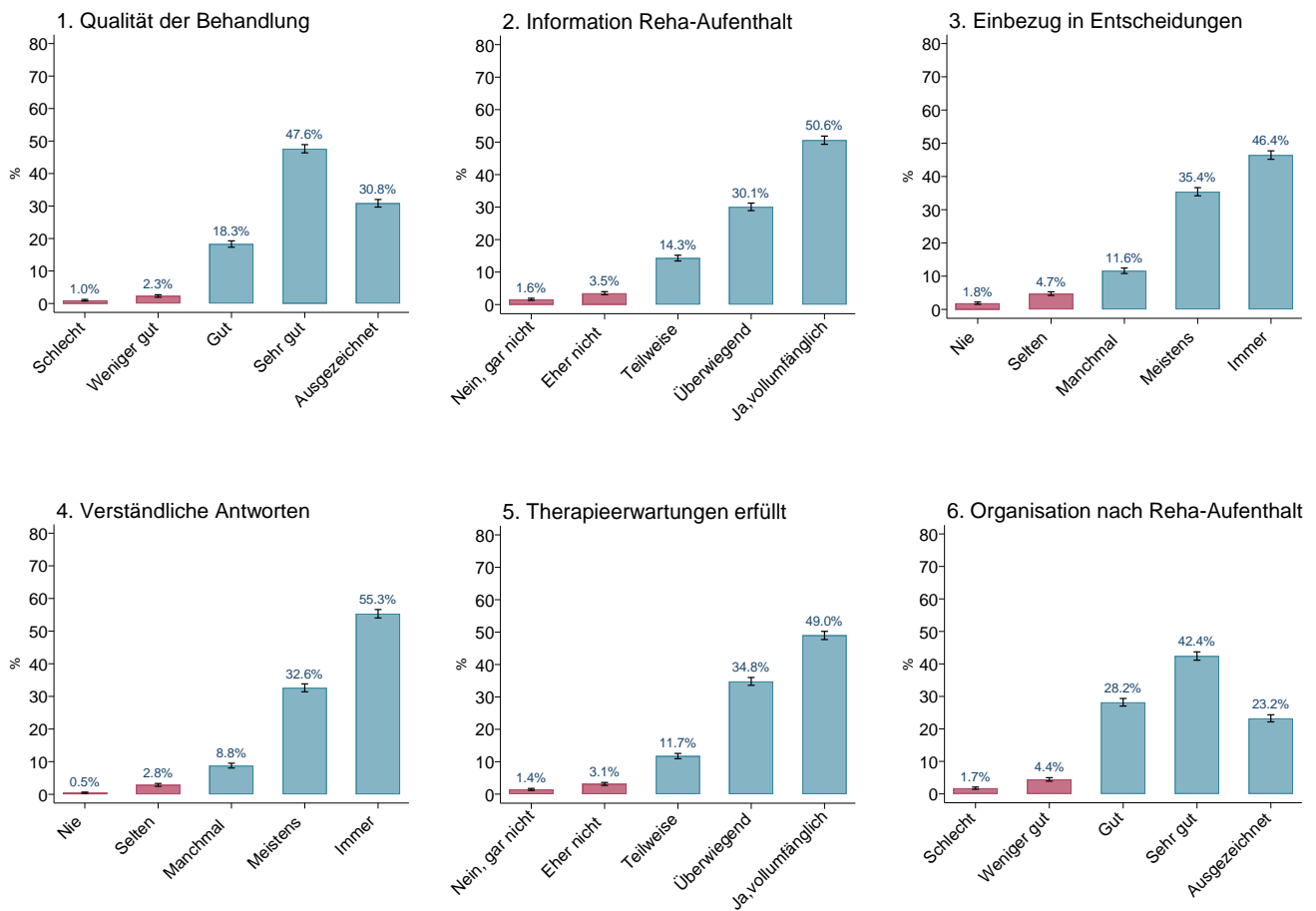
### 3.2 Zufriedenheitsgrad der Patientinnen und Patienten in den Kliniken: Gesamtergebnisse 2019

In den folgenden Ergebnissen sind sämtliche Daten zur Zufriedenheit der Umfrageteilnehmenden in der Schweiz berücksichtigt.

Sie zeigen die Anteile der Antworten auf die sechs Fragen mit dem jeweiligen 95%-Konfidenzintervall (Abbildung 11) sowie die Mittelwerte der Antworten auf die einzelnen Fragen im Detail (Tabelle 1).

**Abbildung 11 : Patientenzufriedenheitsgrad: Verteilung der Antworten pro Frage, 2019**

Anteile der Antwortkategorien mit 95%-Konfidenzintervallen. Problematische Antworten: rote Balken.



**Tabelle 1: Deskriptive Gesamtergebnisse pro Frage, 2019**

Anzahl retournierte Fragebogen: 6'221	N evaluiert	Mittelwert	Konfidenzintervall 95%	Problematische Antworten	Keine Antwort* (N= 6'221)	
					miss.	alt.
<b>1. Wie beurteilen Sie die Qualität der Behandlung durch das Reha-Team (ärztliches und therapeutisches Personal, Pflegefachpersonen, Sozialdienst)?</b>	5'994	4.05	[4.03, 4.07]	3.3%	3.6%	
<b>2. Wurden Sie zu Beginn Ihres Reha-Aufenthalts verständlich über Ablauf und Ziele Ihrer Rehabilitation informiert?</b>	6'058	4.25	[4.22, 4.27]	5.1%	2.6%	
<b>3. Wurden Sie während Ihres Reha-Aufenthalts ausreichend in Entscheidungen einbezogen?</b>	5'870	4.20	[4.17, 4.22]	6.6%	5.6%	
<b>4. Erhielten Sie verständliche Antworten auf Ihre Fragen ?</b>	5'685	4.39	[4.37, 4.42]	3.3%	8.6%	5.1%
<b>5. Entsprachen die Therapien Ihren Erwartungen (Umfang, Ablauf usw.)?</b>	6'018	4.27	[4.25, 4.29]	4.5%	3.3%	
<b>6. Wie war die Organisation aller für Sie und Ihre Angehörigen wichtigen Massnahmen für die Zeit nach dem Reha-Aufenthalt (Betreuung, Spitex, Therapien usw.)?</b>	5'695	3.81	[3.79, 3.83]	6.2%	8.5%	

**N evaluiert:** Anzahl für die Ergebnisse ausgewertete Antworten

**Problematische Antworten:** Anteil der zwei Antwortmöglichkeiten mit dem tiefsten Zufriedenheitsgrad (z.B. «schlecht» und «weniger gut»)

**Keine Antwort\*:** Anteil der nicht verwendeten retournierten Fragebogen, da kein Zufriedenheitsgrad angekreuzt (bei einem Total von 6'315 Fragebogen)

**Abkürzungen:** miss: keine Antwort auf die Frage; alt: angekreuzte Ausweichantwort: «Ich hatte keine Fragen» oder «Ich konnte keine Fragen stellen» (Frage 4).

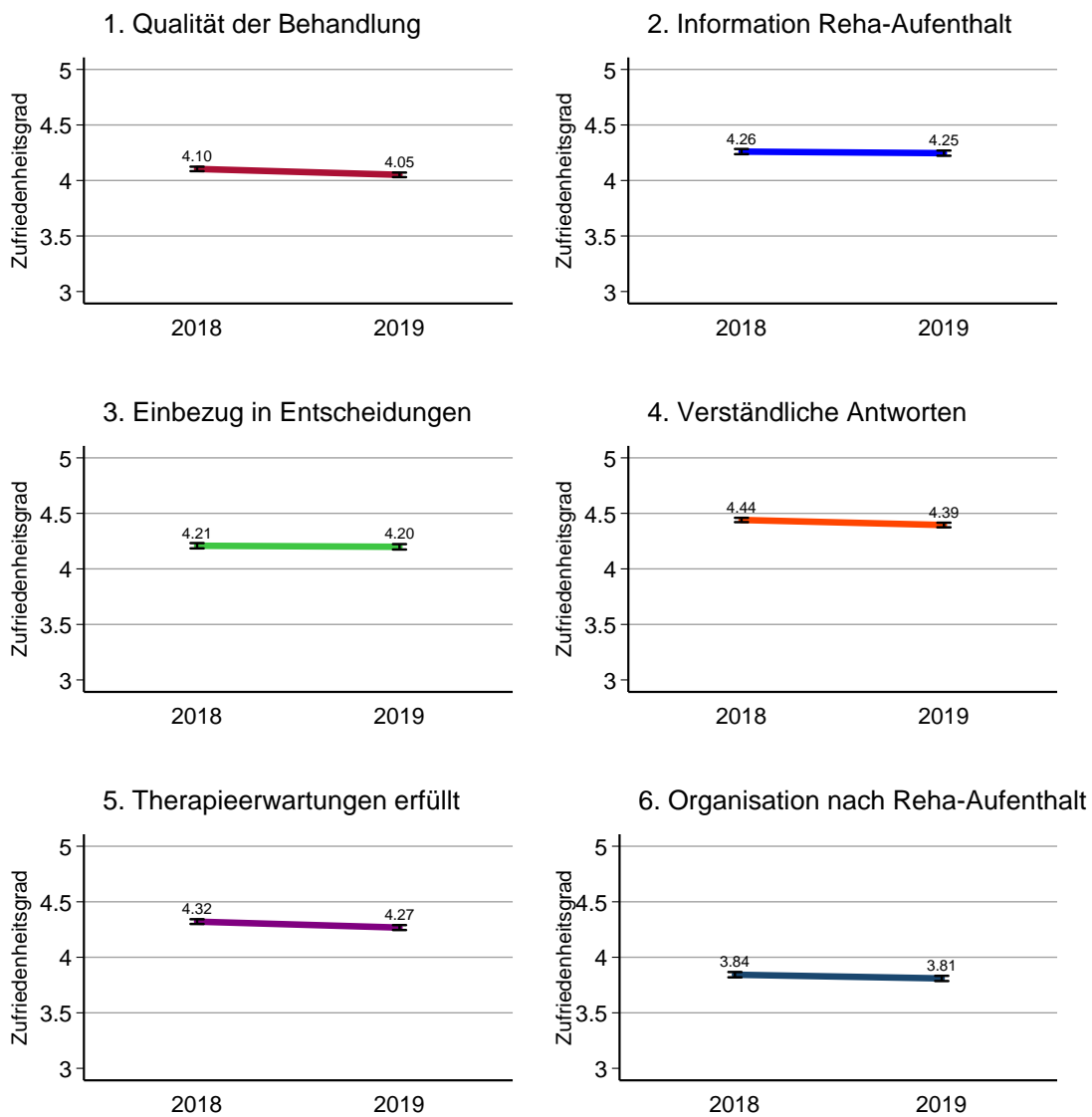
**Anmerkungen zu den Gesamtergebnissen:**

- Die Patientenzufriedenheit ist in Bezug auf alle Fragen mittel bis hoch; die höchsten Bewertungen erhielten die Fragen 4 und 5.
- Am wenigsten hoch wurde die Zufriedenheit mit der Organisation nach dem Reha-Aufenthalt (Frage 6) und der Qualität der Behandlung (Fragen 1) beurteilt.
- Die Fragen 3 (Einbezug in die Entscheidungen) und 6 (Organisation nach Reha-Aufenthalt) weisen die höchsten Anteile an problematischen Antworten auf (über 6%).
- Am meisten Antworten fehlen bei den Fragen 4 und 6 (8,6% bzw. 8,5%). 5,1% der Umfrageteilnehmenden haben bei Frage 4 die Ausweichantwort angekreuzt.
- Die Fragen 2, 3, 4 und 5 weisen einen Deckeneffekt auf: Die Mehrheit der Patientinnen und Patienten gaben den höchsten Zufriedenheitswert an. Bei der Frage 2 und waren es sogar über 50%. Bei den Fragen 1 und 6 sind die Antworten besser verteilt und entsprechen eher einer Normalverteilung.

### 3.3 Entwicklung des Patientenzufriedenheitsgrads seit 2018

Die Mittelwerte der Antworten auf die sechs Zufriedenheitsfragen von 2018 und 2019 sowie ihre jeweiligen 95%-Konfidenzintervalle sind für sämtliche Patientinnen und Patienten in Abbildung 12 dargestellt (vgl. Tabelle 5 im Anhang).

**Abbildung 12: Entwicklung des Patientenzufriedenheitsgrads in der Rehabilitation von 2018-2019**



**Anmerkungen:**

- Die Mittelwerte des Zufriedenheitsgrads haben sich gegenüber 2018 bei allen sechs Fragen kaum verändert.
- Auch die Anteile problematischer Antworten sind bei diesen Fragen insgesamt stabil geblieben (vgl. Tabelle 5 im Anhang).



### 3.4 Funnel Plots mit den adjustierten Mittelwerten der einzelnen Zufriedenheitsfragen

Die Funnel Plots (Trichterdiagramme) der Abbildungen 13 bis 18 zeigen die Ergebnisse sämtlicher Kliniken auf einen Blick. Darin sind für die Fragen 1 bis 6 jeweils die adjustierten Mittelwerte (Alter, Geschlecht, Versicherungsstatus, selbst wahrgenommener Gesundheitszustand) sämtlicher Kliniken separat dargestellt.

In den drei folgenden Abschnitten wird erklärt, wie die Funnel Plots richtig gelesen werden. Der erste erörtert die allgemeine Darstellung der Ergebnisse und die in den Grafiken enthaltenen Elemente. Der zweite Abschnitt enthält Ausführungen zu den Konfidenzintervallen – dem Mittelwert des Gesamtkollektivs und den einzelnen Mittelwerten der Kliniken und legt fest, welche Schlüsse aus den Ergebnissen gezogen werden können und welche nicht. Der dritte Abschnitt beschreibt das Prinzip der Adjustierung der Mittelwerte der Kliniken, einschliesslich der dazu verwendeten Variablen.

#### **Lesehilfe für die Funnel Plots (Abbildungen 13 bis 18)**

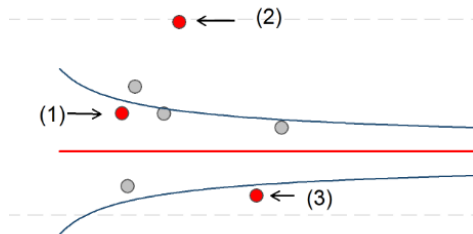
- Die vertikale Achse (Ordinate) gibt die adjustierten Mittelwerte (1 bis 5) der Kliniken für die Patientenzufriedenheit an.
- Die horizontale Achse (Koordinate) steht für die Anzahl der eingegangenen Fragebogen, die für alle Adjustierungsvariablen der jeweiligen Fragen die vollständigen Daten enthalten (vgl. Tabelle 2 und 6 im Anhang).
- Die horizontale rote Linie zeigt den Mittelwert des Gesamtkollektivs und bildet den Referenzwert. Der Mittelwert des Gesamtkollektivs ist die Basis für die Adjustierung der Mittelwerte der Kliniken, er wird selber nicht adjustiert.
- Die beiden blauen Linien stehen für die Kontrollgrenzen (95%). Je kleiner die Anzahl der eingegangenen Fragebogen, desto grösser ist das Konfidenzintervall. Deshalb bilden die beiden Linien auch einen Trichter (*Funnel*).
- Jeder Punkt steht für eine Klinik. Kliniken mit weniger als 20 ausgewerteten Fragebogen pro Frage sind in der Grafik mit weissen Symbolen und ohne Kontrollgrenzen dargestellt.
- Je mehr Fragebogen mit vollständigen Adjustierungsdaten für eine Klinik retourniert wurden, desto weiter rechts befindet sie sich in der Grafik.
- Aus Gründen der Lesbarkeit bildet die vertikale Achse (Ordinate) nur einen Teil der Skala von 1 bis 5 ab.

### Nähere Informationen zur Interpretation der Konfidenzintervalle

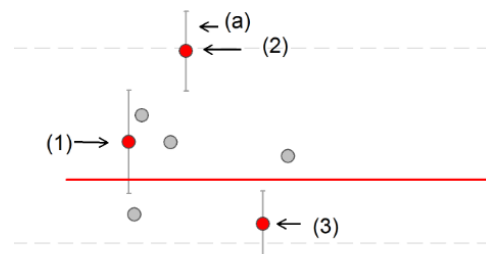
Die folgenden Erläuterungen sind eine Interpretationshilfe für die blau markierten Kontrollgrenzen (KI95%) der Funnel Plots sowie die 95%-Konfidenzintervalle der adjustierten Mittelwerte der Kliniken von Tabelle 6 im Anhang zu interpretieren. Aus Gründen der Lesbarkeit sind die Konfidenzintervalle der Kliniken in den Funnel Plots (Abbildungen 13 bis 18) nicht abgebildet.

Die folgenden Erläuterungen beziehen sich auf einen Funnel Plot (unten links) sowie auf die in Tabelle 6 aufgeführten Konfidenzintervalle (unten rechts).

*Funnel Plot*



*Grafische Darstellung der adjustierten Mittelwerte und KI95%*



- Die Werte der Kliniken, die *innerhalb* des von blauen Linien (1) begrenzten Funnels liegen, unterscheiden sich statistisch *nicht* signifikant vom Mittelwert des Gesamtkollektivs. Die adjustierten Mittelwerte der Kliniken, die sich ausserhalb des Trichters (darüber [2] oder darunter [3]) befinden, weichen statistisch signifikant vom Mittelwert des Gesamtkollektivs ab.
- Anhand der statistisch signifikanten Differenz zum Mittelwert des Gesamtkollektivs lässt sich abschätzen, wie stark die beiden Werte voneinander abweichen (die genaue Differenz kann nicht ermittelt werden).

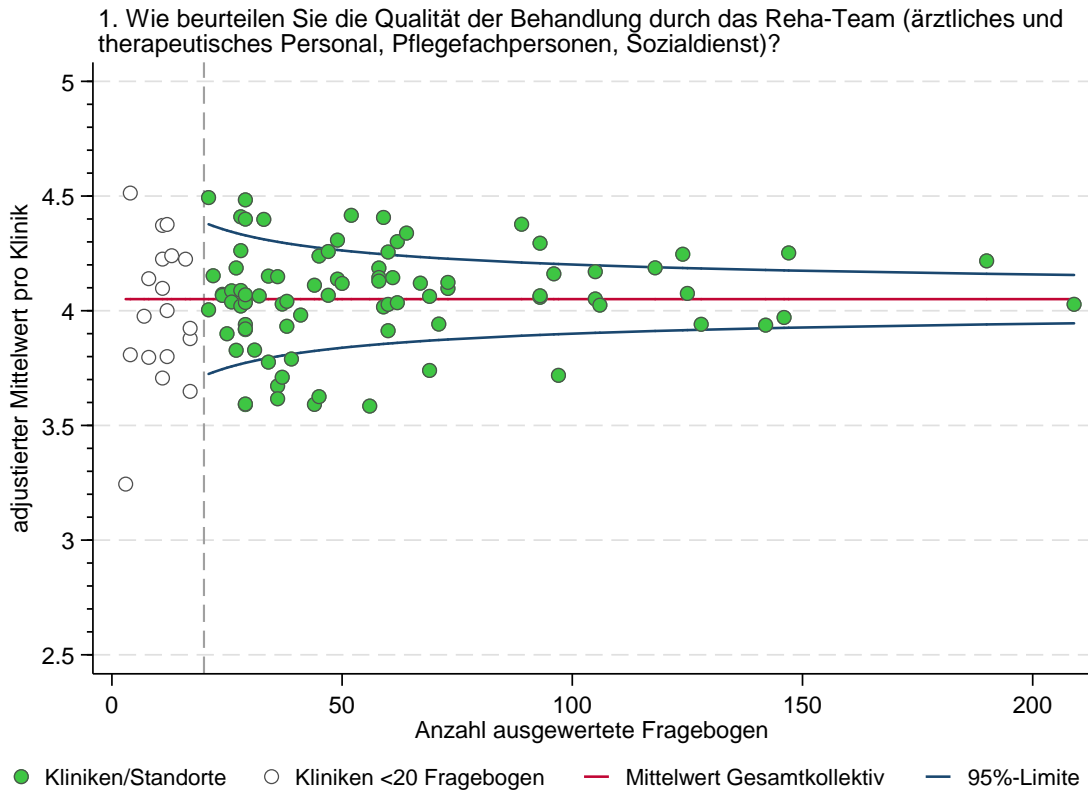
- Für jede Klinik (Koordinate) ist das Konfidenzintervall anhand der Distanz zwischen den beiden Grenzlinien des KI95% sichtbar (a).
- Überschneidet das KI95% der Klinik den Mittelwert des Gesamtkollektivs (rote Linie; Punkt [1]), unterscheidet sich der adjustierte Mittelwert der Klinik statistisch nicht vom Mittelwert des Gesamtkollektivs (d.h., er liegt weder weiter oben noch weiter unten). Umgekehrt weichen die adjustierten Mittelwerte der Kliniken (2) und (3) statistisch signifikant vom Mittelwert des Gesamtkollektivs ab (ihre KI95% überschneiden den Mittelwert des Gesamtkollektivs [rote Linie] nicht).

*Die in den Funnel Plots und in Tabelle 6 grafisch dargestellten Ergebnisse (adjustierte Mittelwerte pro Klinik mit den jeweiligen Konfidenzintervallen) vermitteln die gleiche Information, aber in anderer Form.*

*Diese statistisch signifikanten oder nicht signifikanten Unterschiede der adjustierten Mittelwerte müssen mit Vorsicht interpretiert werden. Insbesondere sind potenzielle Störfaktoren zu berücksichtigen (siehe Diskussion des Berichts).*

**Erläuterung zu den adjustierten Mittelwerten:** Bei den in den Funnel Plots dargestellten Werten handelt es sich um adjustierte Werte pro Klinik. Adjustiert wurde nach Alter, Geschlecht, Versicherungsstatus und selbst wahrgenommenem Gesundheitszustand. Dadurch kann den Unterschieden zwischen den einzelnen Kliniken in Bezug auf diese Merkmale Rechnung getragen werden. Die Adjustierung erfolgte mithilfe einer multiplen Regression, bei der die genannten Störfaktoren einbezogen wurden. Bei der Berechnung der adjustierten Mittelwerte wurden nur die Umfrageteilnehmenden berücksichtigt, für die sämtliche Adjustierungsvariablen vorliegen. Beispiel: Patientinnen und Patienten, die ihren Gesundheitszustand als weniger gut oder schlecht wahrnehmen, schätzen die Qualität des Klinikaufenthalts kritischer ein. Die Adjustierung trägt diesem Umstand Rechnung, indem Kliniken mit einem hohen Anteil an Patientinnen und Patientinnen, die ihren Gesundheitszustand als weniger gut oder schlecht bezeichnen, nach oben und solche mit einem geringen Anteil nach unten angepasst werden. Das gleiche Prinzip gilt auch für die anderen Variablen.

**Abbildung 13: Funnel Plot zu Frage 1 (adjustierte Mittelwerte der Kliniken, N=5'189)**

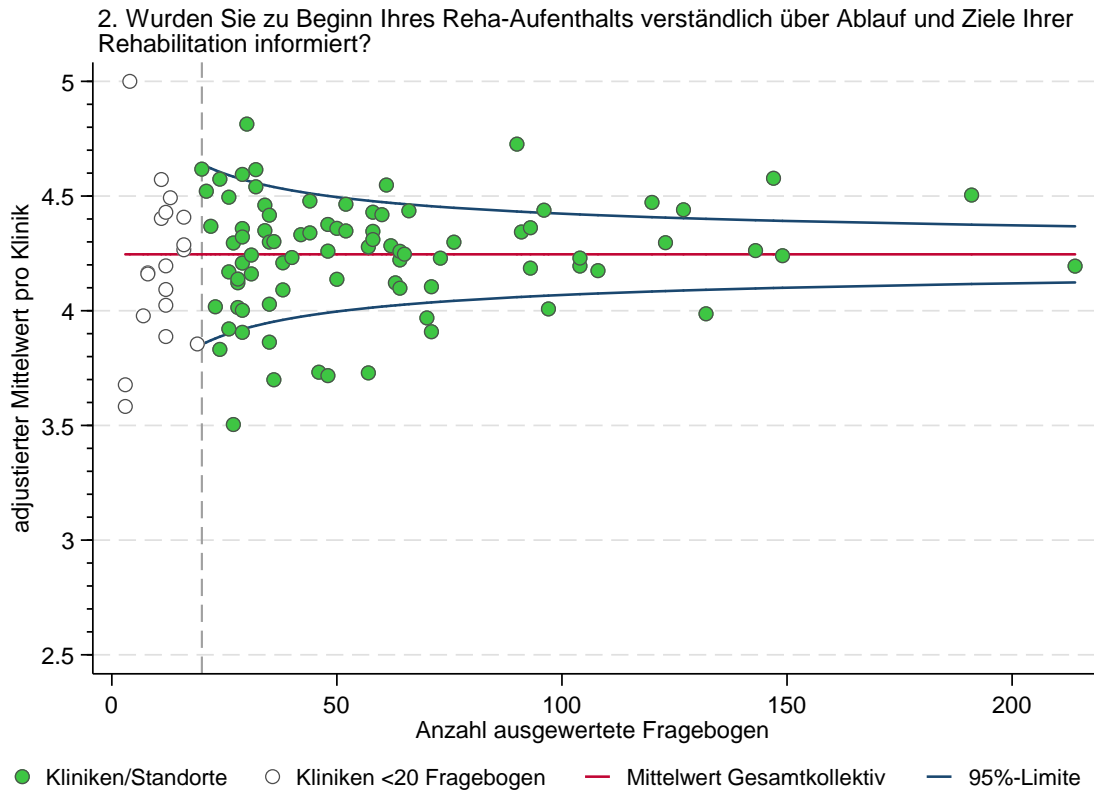


N: Anzahl ausgewertete Fragebogen mit gültiger Antwort und vollständigen Adjustierungsfaktoren. Die Werte der Kliniken mit weniger als 20 ausgewerteten Antworten sind weiss und ohne 95%-Limite dargestellt.

**Anmerkungen:**

- Bei Frage 1 beträgt der Mittelwert des Gesamtkollektivs 4,1.
- Der tiefste Mittelwert liegt bei 3,6, der höchste bei 4,5; somit beträgt die Abweichung 0,9 Punkte (für Kliniken mit 20 oder mehr Antworten).

**Abbildung 14: Funnel Plot zu Frage 2 (adjustierte Mittelwerte der Kliniken, N=5'235)**

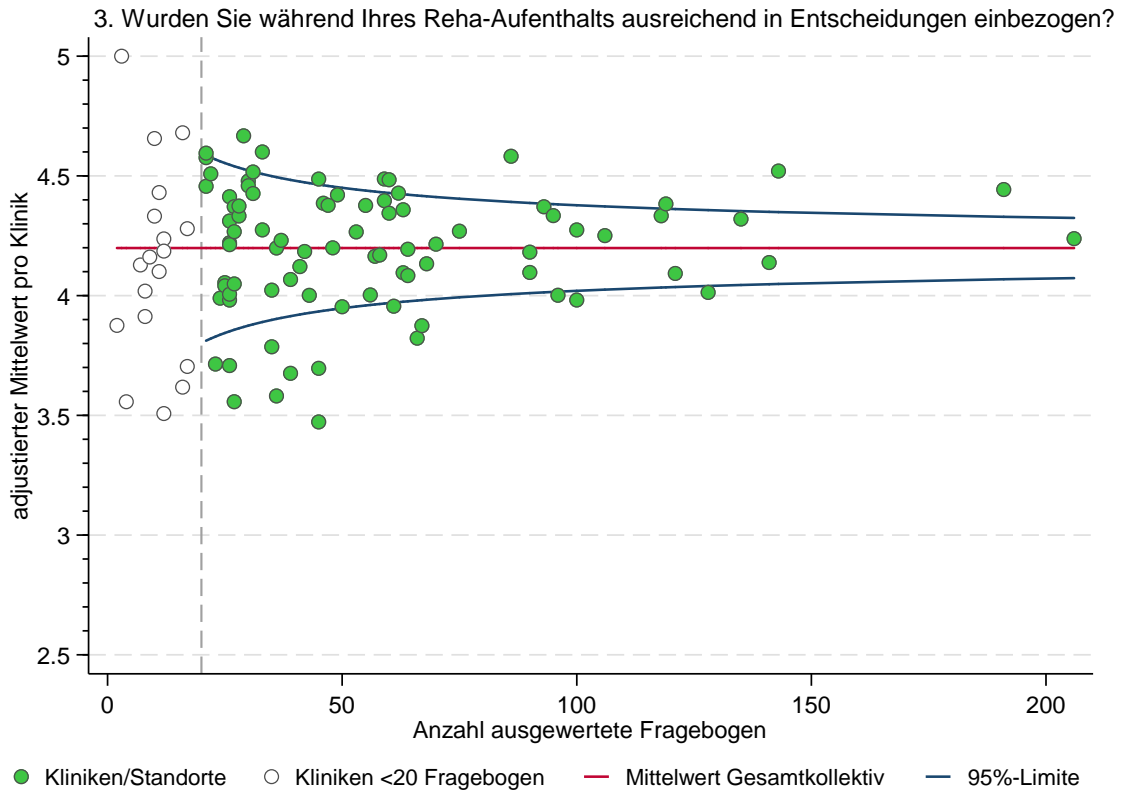


N: Anzahl ausgewertete Fragebogen mit gültiger Antwort und vollständigen Adjustierungsfaktoren. Die Werte der Kliniken mit weniger als 20 ausgewerteten Antworten sind weiss und ohne 95%-Grenze dargestellt.

**Anmerkungen:**

- Bei Frage 2 beträgt der Mittelwert des Gesamtkollektivs 4,3.
- Der tiefste Mittelwert liegt bei 3,5, der höchste bei 4,8; somit beträgt die Abweichung 1,3 Punkte (für Kliniken mit 20 oder mehr Antworten).

**Abbildung 15: Funnel Plot zu Frage 3 (adjustierte Mittelwerte der Kliniken, N=5'086)**

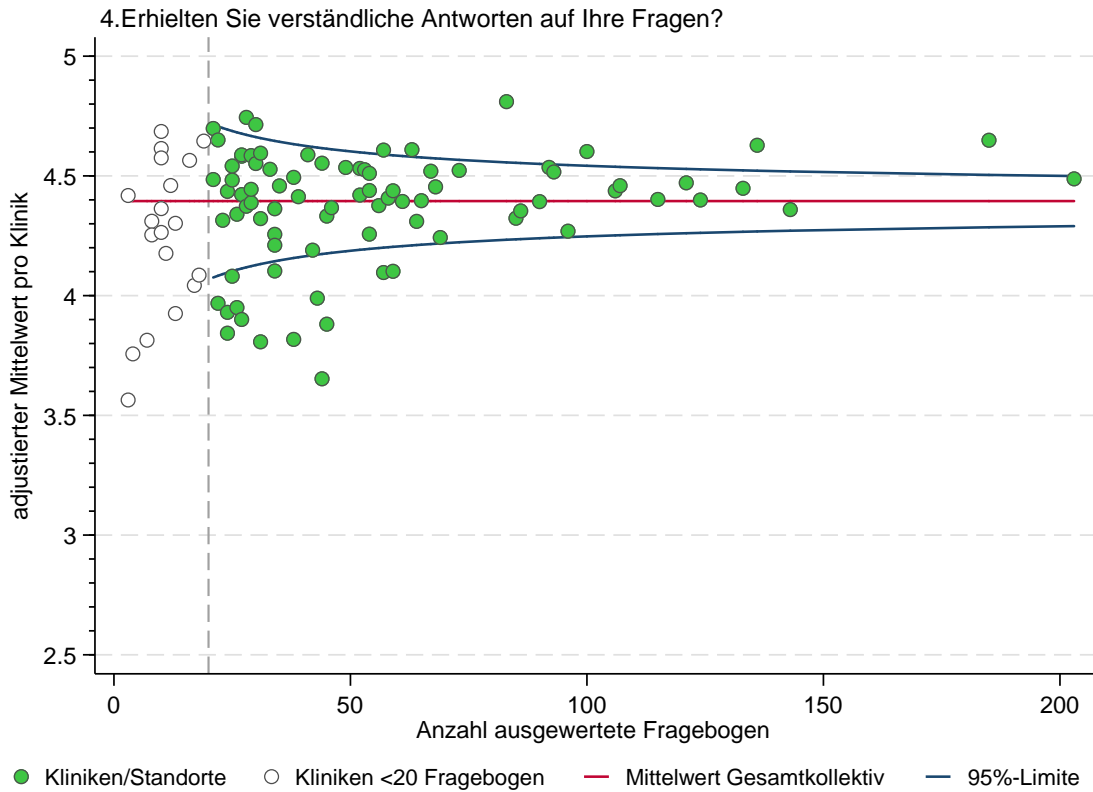


N: Anzahl ausgewertete Fragebogen mit gültiger Antwort und vollständigen Adjustierungsfaktoren. Die Werte der Kliniken mit weniger als 20 ausgewerteten Antworten sind weiss und ohne 95%-Grenze dargestellt.

**Anmerkungen:**

- Bei Frage 3 beträgt der Mittelwert des Gesamtkollektivs 4,2.
- Der tiefste Mittelwert liegt bei 3,5, der höchste bei 4,7; somit beträgt die Abweichung 1,2 Punkte (für Kliniken mit 20 oder mehr Antworten).

**Abbildung 16: Funnel Plot zu Frage 4 (adjustierte Mittelwerte der Kliniken, N=4'925)**

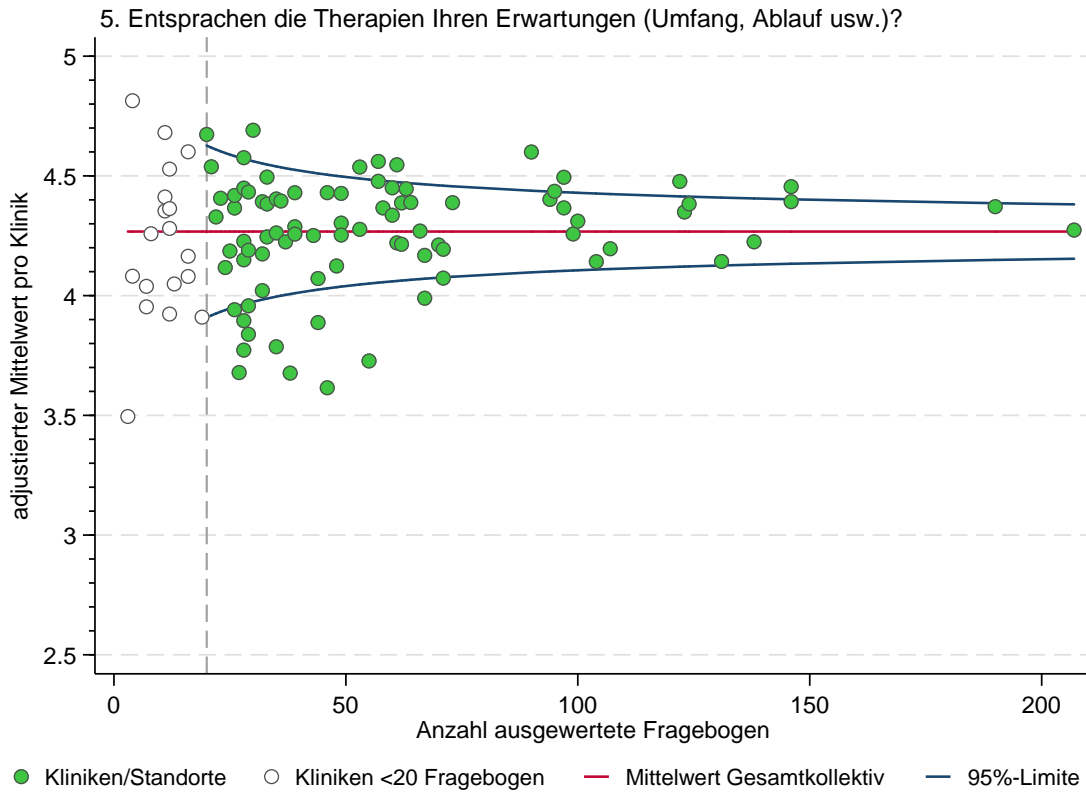


N: Anzahl ausgewertete Fragebogen mit gültiger Antwort und vollständigen Adjustierungsfaktoren. Die Werte der Kliniken mit weniger als 20 ausgewerteten Antworten sind weiss und ohne 95%-Grenze dargestellt.

**Anmerkungen:**

- Bei Frage 4 beträgt der Mittelwert des Gesamtkollektivs 4,4.
- Der tiefste Mittelwert liegt bei 3,7, der höchste bei 4,8; somit beträgt die Abweichung 1,1 Punkte (für Kliniken mit 20 oder mehr Antworten).

**Abbildung 17: Funnel Plot zu Frage 5 (adjustierte Mittelwerte der Kliniken, N=5'215)**



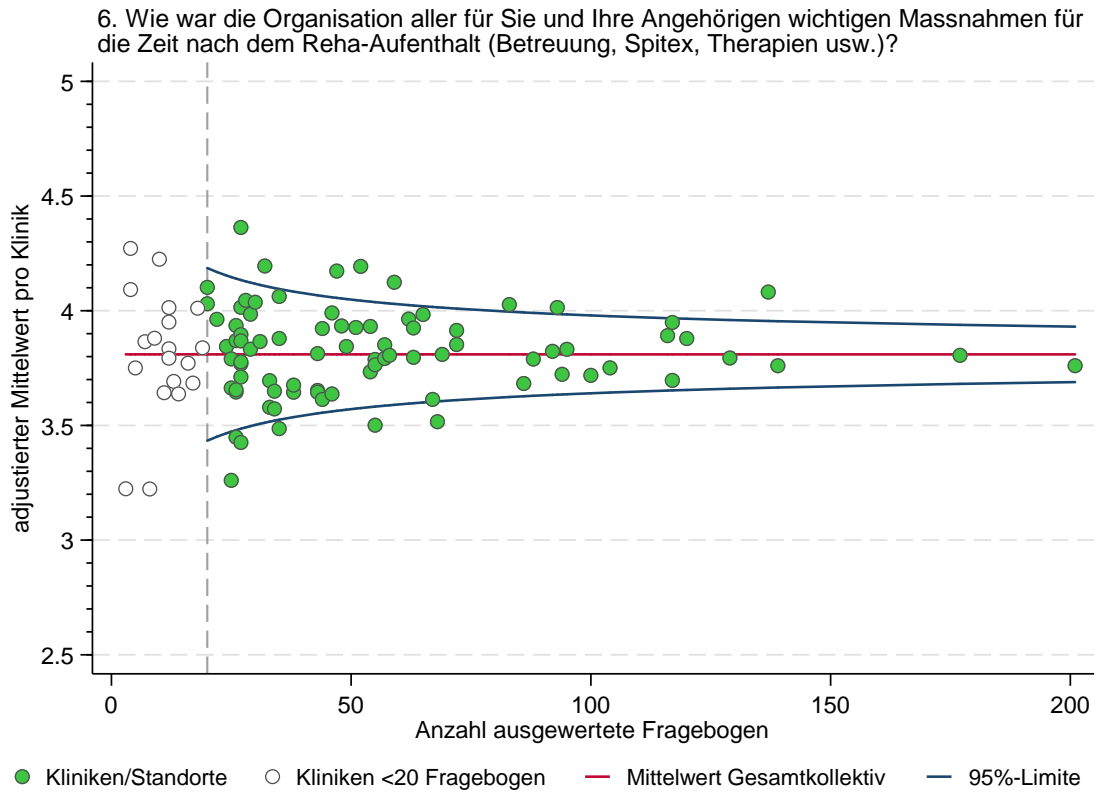
N: Anzahl ausgewertete Fragebogen mit gültiger Antwort und vollständigen Adjustierungsfaktoren. Die Werte der Kliniken mit weniger als 20 ausgewerteten Antworten sind weiss und ohne 95%-Grenze dargestellt.

**Anmerkungen:**

- Bei Frage 5 beträgt der Mittelwert des Gesamtkollektivs 4,3.
- Der tiefste Mittelwert liegt bei 3,6, der höchste bei 4,7; somit beträgt die Abweichung 1,1 Punkte (für Kliniken mit 20 oder mehr Antworten).



**Abbildung 18: Funnel Plot zu Frage 6 (adjustierte Mittelwerte der Kliniken N=4'956)**



N: Anzahl ausgewertete Fragebogen mit gültiger Antwort und vollständigen Adjustierungsfaktoren. Die Werte der Kliniken mit weniger als 20 ausgewerteten Antworten sind weiss und ohne 95%-Grenze dargestellt.

**Anmerkungen:**

- Bei Frage 6 beträgt der Mittelwert des Gesamtkollektivs 3,8.
- Der tiefste Mittelwert liegt bei 3,3 Punkten, der höchste bei 4,4; somit beträgt die Abweichung 1,1 Punkte (für Kliniken mit 20 oder mehr Antworten).

**Anmerkungen zu den sechs Funnel Plots zu den Kliniken mit  $\geq 20$  Antworten:**

- Den mit 4,8 höchsten adjustierten Mittelwert aller Fragen erreicht Frage 2 (Information Reha-Aufenthalt), den tiefsten verzeichnet Frage 6 (Organisation nach Reha-Aufenthalt) mit 3,3.
- In allen Grafiken liegt die Mehrheit der Werte zwischen den beiden 95%-Kontrolllimiten. Ein Drittel bis ein Viertel der Kliniken befindet sich ausserhalb des Trichters, was die bei ausschliesslich zufallsbedingten Schwankungen erwarteten 5% übersteigt.
- Die stärkste Streuung der Antworten ist bei Frage 2 (Information Reha-Aufenthalt) zu beobachten, wobei die grösste Bandbreite (1,3 Punkte) zwischen den adjustierten Werten der Kliniken auftritt. Am kleinsten (0,9) ist die Bandbreite bei Frage 1 (Qualität der Behandlung).
- Sehr tiefe oder sehr hohe Werte betreffen im Allgemeinen Kliniken mit wenigen Antworten; dort sind grössere zufallsbedingte Schwankungen zu erwarten.
- Die Gesamtzahl der für die Berechnung der adjustierten Mittelwerte berücksichtigten Fälle reicht von 4'925 (Frage 4) bis 5'235 (Frage 2), was 79% bzw. 84% der 6'221 retournierten Fragebogen entspricht. Dieser Unterschied ist einerseits auf die fehlenden Antworten, andererseits auf die Angabe der Ausweichantwort (Frage 4) zurückzuführen. Hauptgrund für den relativ tiefen Anteil der auswertbaren Fragebogen ist jedoch der Umstand, dass viele soziodemografischen Variablen fehlen.

## 4 Zusammenfassung und Schlussfolgerung

---

### **Zusammenfassung**

Seit 2013 führt der ANQ jedes Jahr eine nationale Zufriedenheitsbefragung der erwachsenen Patientinnen und Patienten der Rehabilitation durch. 2019 wurde zum zweiten Mal der Fragebogen Version 2.0 verwendet. Dieser Bericht präsentiert die Ergebnisse dieser letzten Befragung im Detail.

2019 wurden die Prozesse der Befragung erstmals in einem Messlogistikzentrum (w hoch 2) zentralisiert. Diese neue Organisationsform vereinfacht die Abwicklung der Erhebung und ermöglicht eine zeitnahe Lieferung der Ergebnisse. Durch den Einsatz moderner Technologien hat zudem jede Patientin bzw. jeder Patient die Wahl zwischen Papier- und Onlinebefragung.

Der Rücklauf der Befragung 2019 (46,7%) war der tiefste seit der ersten Befragung im Jahr 2013. Er nimmt fortlaufend ab, liegt aber noch immer im Bereich von 50%. Nur 180 Umfrageteilnehmende (<3%) haben sich für die Onlinebefragung entschieden.

Die Datenqualität (fehlende Antworten) hat sich im Vergleich zu 2018 leicht verschlechtert. Es sind etwas mehr Zufriedenheitsfragen unbeantwortet geblieben. Bei den soziodemografischen Variablen ist die Situation insgesamt stabil.

Die soziodemografischen Merkmale der Umfrageteilnehmenden haben sich gegenüber den Vorjahren insgesamt kaum verändert. Zu erwähnen sind lediglich ein leichter Anstieg des Durchschnittsalters und ein seit mehreren Jahren beobachteter Rückgang der Privat- oder Halbprivatversicherten. Der 2019 zum zweiten Mal erhobene selbst wahrgenommene Gesundheitszustand zeigt, dass sechs von zehn Patientinnen und Patienten ihre Gesundheit als gut und nahezu ein Fünftel sogar als sehr gut oder ausgezeichnet einstufen. Ein weiteres Fünftel der Umfrageteilnehmenden beurteilten ihn hingegen als schlecht oder weniger gut, wobei ihr Anteil bei den Personen im Erwerbsalter (16- bis 59 Jahre) am höchsten war.

Der Zufriedenheitsgrad ist allgemein sehr hoch und mit demjenigen von 2018 vergleichbar. Bei fünf der sechs Fragen liegt er auf einer Skala von 1 bis 5 über 4. Die besten Ergebnisse erzielt die Frage zur Verständlichkeit der Antworten, gefolgt von den Fragen zu den erfüllten Therapieerwartungen, den Informationen zum Reha-Aufenthalt und dem Einbezug in Entscheidungen. Am wenigsten hoch ist der Zufriedenheitsgrad in Bezug auf die Organisation der Massnahmen nach dem Reha-Aufenthalt; weniger als ein Viertel der Patientinnen und Patienten hat hier den höchsten Wert angegeben.

In den Funnel Plots, in denen die Ergebnisse der sechs Zufriedenheitsfragen aller Kliniken dargestellt sind, liegt rund ein Drittel bis ein Viertel der Fälle ausserhalb der 95%-Limiten. Folglich ist die Streuung nicht nur zufallsbedingt. Sie ist bei allen Fragen zu beobachten.

### **Diskussion und Fazit**

Unterschiede bei der Zufriedenheit mit den Kliniken lassen sich unter Umständen mit ihrer spezifischen Patientenschaft erklären. Je nach Spezialisierung bietet eine Klinik andere Reha-Leistungen an, was die Zusammensetzung der Patientinnen und Patienten (Case Mix) und somit die Zufriedenheit mit der Klinik beeinflussen kann, da diese nicht nur von der Qualität der Dienstleistungen und der Versorgung in der Klinik, sondern auch von den soziodemografischen Merkmalen der Patientinnen und Patienten oder ihrem selbst wahrgenommenen Gesundheitszustand abhängt. Aus diesem Grund werden die Ergebnisse (im Fall der ANQ-Patientenzufriedenheitsbefragungen die Mittelwerte des Zufriedenheitsgrads) solcher Faktoren bei Vergleichen (z.B. zwischen Institutionen, Abteilungen oder Diensten) üblicherweise adjustiert, sodass unterschiedliche Case Mixes berücksichtigt werden können. Allerdings sind sowohl statistisch signifikante als auch nicht

signifikante Differenzen zwischen den adjustierten Mittelwerten mit Vorsicht zu interpretieren, da die Adjustierung meist nur für eine kleine Anzahl Faktoren möglich ist. Aufgrund fehlender Angaben sind der Adjustierung der in diesem Bericht berücksichtigten Variablen (Alter, Geschlecht, Versicherungsstatus, Gesundheitszustand) Grenzen gesetzt. Ebenfalls zu berücksichtigen gilt, dass erstens weitere in den ANQ-Befragungen nicht erhobene, für die Patientenzufriedenheit aber potenziell relevante Einflussfaktoren wie der in der Pilotstudie der Charité (4) genannte Aufenthaltsort vor dem Eintritt nicht berücksichtigt werden konnten, und zweitens zusätzlich zu den nicht erhobenen Faktoren unter Umständen auch geografische/kulturelle Unterschiede einen Einfluss auf die Ergebnisse hatten (11, 12).

Wenn die Ergebnisse der Zufriedenheitsmessung dem internen Monitoring und nicht Vergleichszwecken dienen (z.B. zwischen Institutionen, Abteilungen oder Diensten), wird empfohlen die unadjustierten Mittelwerte zu beachten (11, 13). Auf diese Weise lässt sich Verbesserungspotenzial erkennen und die Wirkung von Massnahmen zur Verbesserung der Patientenzufriedenheit dokumentieren.

Bislang lagen nur die soziodemografischen Angaben der an den ANQ-Befragungen teilnehmenden Patientinnen und Patienten vor. Die Merkmale der Grundgesamtheit, d.h. aller Patientinnen und Patienten, die den Fragebogen erhalten haben, waren nicht verfügbar. Bei der Zufriedenheitsumfrage 2019 wurden zehn Kliniken angefragt diese Daten zu erheben. Dabei hat sich herausgestellt, dass Männer sowie Privat- oder Halbprivatversicherte bei den Umfrageteilnehmenden übervertreten und jüngere Personen untervertreten waren. Diese Unterschiede sind zwar nicht sehr gross, schränken die Repräsentativität der Ergebnisse aber dennoch etwas ein. Sie lassen sich unabhängig vom Rücklauf nicht für alle aus einer Reha-Klinik ausgetretenen Patientinnen und Patienten verallgemeinern. Zu erwähnen ist überdies, dass die Meinung der Patientinnen und Patienten, die nicht zur Grundgesamtheit der ANQ-Zufriedenheitsbefragungen zählen (z.B. aufgrund ihres Wohnorts), de facto in den Ergebnissen nicht berücksichtigt wird. Je nach Klinik können sie aber einen grossen Anteil der Patientenschaft ausmachen. Dies ist beispielsweise bei Kliniken mit vielen ausländischen Patientinnen und Patienten der Fall.

Schliesslich ist zu beachten, dass die Ergebnisse einer Patientenzufriedenheitsmessung keine Schlüsse über die Qualität der therapeutischen Massnahmen während des Aufenthalts in der Rehabilitation zulassen. Vielmehr informieren Sie darüber, wie die Patientinnen und Patienten bestimmte Aspekte wie die Kommunikation mit der Ärzteschaft und dem Pflegepersonal, den Sozialdienst, die Organisation des Aufenthalts und die Qualität der Behandlung wahrnehmen.

Abschliessend ist anzumerken, dass, wie für andere Umfragen in diesem Bereich, weitere Parameter die Ergebnisse beeinflussen können, wie die Tatsache, dass gewisse Kliniken ihren Patientinnen und Patienten zusammen mit dem ANQ-Fragebogen einen weiteren Fragebogen zustellen oder zwischen dem Klinikaustritt und dem Versand des Fragebogens je nach Fall unterschiedlich viel Zeit vergangen ist.

## Bibliografie

---

1. ESOPÉ, *Offerte für die nationale Auswertung und Berichterstattungen der ANQ-Patientenzufriedenheitsmessungen in der Akutsomatik, Rehabilitation und Psychiatrie*. IUMSP Lausanne, 2016.
2. ANQ-Messplan. Basis: Nationaler Qualitätsvertrag. Stand: November 2017. <https://www.anq.ch/de/anq/download-partner/>
3. Patientenzufriedenheitsmessung ANQ. Konzept für die Messungen in der Akutsomatik, Rehabilitation und Psychiatrie. <https://www.anq.ch/de/fachbereiche/rehabilitation/messinformation-rehabilitation/patientenzufriedenheit-rehabilitation/>
4. ANQ-Zufriedenheitsmessungen in der Akutsomatik, der Psychiatrie und der Rehabilitation. Abschlussbericht, Teile 1 und 2. Charité Berlin. <https://www.anq.ch/de/fachbereiche/rehabilitation/download-rehabilitation/>
5. Krankenhaustypologie, Bundesamt für Statistik, Version 5.2, Neuchâtel, November 2006. <https://www.bfs.admin.ch/bfs/de/home/statistiken/gesundheit/erhebungen/ks.assetdetail.169879.html>
6. Townsend, J.-T., Ashby, F.G., *Measurement scales and statistics: The Misconception Misconcieved*. Psychological Bulletin, 1984. 96: S. 394.
7. Norman, G. *Likert scales, levels of measurment and the "laws" of statistics*. Advances in Health Sciences Education, 2010. 15: S. 629.
8. Gaito, G. *Measurement scales and statistics: Resurgence of an old misconception*. Psychological Bulletin, 1980. 87: S. 564-567.
9. Spiegelhalter D.J., *Funnel plots for comparing instiitutional performance*. Statist. Med. 2005; 24: 1185-1202
10. Griffen, D., et al., *Application of statistical process control to physician-specific emergency department patient satisfaction scores: a novel use of the funnel plot*. Acad Emerg Med, 2012. 19: S. 348-55.
11. Irwin Press. *Quality conundrum. Patient satisfaction cannot be judged on just one measure*. Mod Healthc 2011; 41,26
12. Kamra, V., Singh, H. Kumar De, K., *Factors affecting patient satisfaction: an exploratory study for quality management in the health sector*. Total Quality Management & Business Excellence, 2015. 27:9-10, 1013-1027.
13. Pernegger V. T., *Adjustment for patient characteristics in satisfaction surveys*. 2004. International Journal for Quality in Health Care 2004. 16 (6): S.433-435.

## Abbildungsverzeichnis

---

Abbildung 1 : Rücklauf und Anzahl versendete Fragebogen (2013-2019).....	8
Abbildung 2: Anteil der fehlenden Antworten für die Zufriedenheitsfragen.....	9
Abbildung 3: Anteil der fehlenden Antworten für die soziodemografischen Merkmale .....	9
Abbildung 4 : Vergleich von soziodemografischen Merkmalen der Umfrageteilnehmenden mit der Grundgesamtheit.....	10
Abbildung 5: Verteilung nach Altersklasse und Durchschnittsalter der Umfrageteilnehmenden (2016-2019) .....	11
Abbildung 6: Verteilung der Umfrageteilnehmenden nach Geschlecht (2016-2019) .....	11
Abbildung 7: Verteilung der Umfrageteilnehmenden nach Versicherungsstatus (2016-2019) .....	12
Abbildung 8: Verteilung der eingegangenen Fragebogen nach Sprache (2016-2019).....	12
Abbildung 9: Verteilung des selbst wahrgenommenen Gesundheitszustands der Patientinnen und Patienten 2018 und 2019.....	13
Abbildung 10: Verteilung des selbst wahrgenommenen Gesundheitszustands der Patientinnen und Patienten, nach Altersklasse, 2019.....	13
Abbildung 11 : Patientenzufriedenheitsgrad: Verteilung der Antworten pro Frage, 2019.....	14
Abbildung 12: Entwicklung des Patientenzufriedenheitsgrads in der Rehabilitation von 2018-2019 .....	16
Abbildung 13: Funnel Plot zu Frage 1 (adjustierte Mittelwerte der Kliniken, N=5'189) .....	20
Abbildung 14: Funnel Plot zu Frage 2 (adjustierte Mittelwerte der Kliniken, N=5'235) .....	21
Abbildung 15: Funnel Plot zu Frage 3 (adjustierte Mittelwerte der Kliniken, N=5'086) .....	22
Abbildung 16: Funnel Plot zu Frage 4 (adjustierte Mittelwerte der Kliniken, N=4'925) .....	23
Abbildung 17: Funnel Plot zu Frage 5 (adjustierte Mittelwerte der Kliniken, N=5'215) .....	24
Abbildung 18: Funnel Plot zu Frage 6 (adjustierte Mittelwerte der Kliniken N=4'956) .....	25

## Tabellenverzeichnis

---

Tabelle 1: Deskriptive Gesamtergebnisse pro Frage, 2019 .....	15
Tabelle 2: Datenqualität der retournierten Fragebogen .....	32
Tabelle 3: Alter der Patientinnen und Patienten: Entwicklung 2016-2019.....	32
Tabelle 4: Selbst wahrgenommener Gesundheitszustand 2019 .....	32
Tabelle 5: Gesamtergebnisse der Zufriedenheitsbefragungen 2018 und 2019.....	33
Tabelle 6: Ergebnisse pro Klinik: Rücklauf, Datenqualität, Mittelwerte adjustiert und nicht adjustiert .....	34

## Anhänge

---

### Glossar

**Boxplot:** Ein Boxplot fasst bestimmte Streuungs- und Lagemasse eines untersuchten Merkmals in einer Darstellung zusammen (Median, Quartile, Dezile oder Mindest- und Höchstwert). Solche Diagramme werden hauptsächlich für Vergleiche eines Merkmals in zwei unterschiedlich grossen Populationen verwendet.

**Case Mix:** Ein Case Mix bezeichnet das gesamte Spektrum der in einer medizinischen Institution behandelten Patientinnen und Patienten (z.B. in Bezug auf die Patientendemografie, die Art und den Schweregrad der behandelten Krankheit).

**Standardabweichung:** Mit der Standardabweichung wird die Datenstreuung gemessen. Je kleiner die Standardabweichung, desto näher liegen die einzelnen Messwerte am Mittelwert, je grösser die Standardabweichung, desto weiter liegen sie von ihm entfernt.

**Deckeneffekt:** Ein Deckeneffekt liegt dann vor, wenn eine Verteilung positiv asymmetrisch ist, das heisst, wenn sich eine Mehrheit der Messwerte im oberen Teil der Skala, in unserem Beispiel der Zufriedenheitsskala, befindet. In einem solchen Fall sind die meisten Messwerte um die höchsten Werte gruppiert, z.B.: 90% der Umfrageteilnehmenden erreichen auf einer Skala von 1 bis 5 den Wert 5.

**Adjustierungsfaktoren:** Diese Faktoren können die Ergebnisse einer Befragung beeinflussen. Bei Kliniken mit einer Patientenschaft, die sich in Bezug auf diese Faktoren von derjenigen anderer Kliniken unterscheidet, können die Ergebnisse verzerrt sein. Bei der Adjustierung werden diese Faktoren daher berücksichtigt, sodass ein aussagekräftiger Vergleich möglich ist (adjustierter Mittelwert).

**Konfidenzintervall:** Ein 95%-Konfidenzintervall bedeutet, dass mindestens 95% der gemessenen Werte (z.B. Mittelwert) den wahren Wert beinhalten oder 5% (1 Fall von 20) ihn nicht beinhalten. Er gibt folglich Auskunft über die Genauigkeit der Schätzungen eines Parameters (in diesem Bericht: Mittelwert des Zufriedenheitsgrads).

**Median:** Der Median oder Zentralwert ist der Wert, der genau in der Mitte einer Datenverteilung liegt. 50% der Einzelwerte sind immer kleiner oder gleich dem Median, die anderen 50% grösser als der Median.

**Mittelwert:** Der (arithmetische) Mittelwert (auch Durchschnitt) einer Reihe von Zahlen ist die Summe der Einzelwerte, geteilt durch die Anzahl Werte.

**Adjustierter Mittelwert:** Um den Einfluss der unterschiedlichen Zusammensetzung (z.B. Alter, Geschlecht) der zu vergleichenden Gruppen bereinigter Mittelwert. Beispiel: Beim Vergleich des Zufriedenheitsgrads der Patientinnen und Patienten von zwei Kliniken können die beiden Patientengruppen unterschiedlich alt sein. Das Alter kann aber die Zufriedenheit beeinflussen, was bei unadjustierten Mittelwerten nicht berücksichtigt wird. Um dieses Problem zu beheben, wird ein Mittelwert berechnet, bei dem der Einfluss des Alters auf die Zufriedenheit neutralisiert wird. Bei der Berechnung der adjustierten Mittelwerte werden jedoch nur die Umfrageteilnehmenden mit vollständigen Daten für alle Adjustierungsvariablen berücksichtigt. Adjustierte Mittelwerte (für die einzelnen Kliniken) können anschliessend miteinander verglichen werden.

**Tabelle 2: Datenqualität der retournierten Fragebogen**

Gesamtkollektiv	Anzahl Fragebogen	Vollständige Daten pro Frage						Vollständige Adjustierungsfaktoren
		1	2	3	4	5	6	
2018	6'315	84.2%	85.2%	84.3%	77.6%	84.9%	79.8%	86.2%
2019	6'221	83.4%	84.2%	81.8%	79.2%	83.8%	79.7%	85.9%

Vollständige Daten pro Frage: Anteil (%) der Fragebogen, die für die Adjustierung verwendet werden können (Fragebogen mit vollständigen Adjustierungsvariablen und einer auswertbaren Antwort auf die Zufriedenheitsfrage (angekreuzte Alternativantworten sind ausgeschlossen)

Vollständige Adjustierungsfaktoren: Anteil (%) der Fragebogen mit vollständigen Angaben für alle Faktoren (Alter, Geschlecht, Versicherungsstatus, Gesundheitszustand)

**Tabelle 3: Alter der Patientinnen und Patienten: Entwicklung 2016-2019**

Jahr	N	Mittelwert	Standard-abweichung	Median	Altersklassen in Prozent und pro Jahr						
					18-29	30-39	40-49	50-59	60-69	70-79	80+
2016	7'198	71.8	13.8	74	0.9	1.9	4.3	11.0	17.5	31.8	32.6
2017	6'495	72.1	13.7	75	1.1	1.9	3.8	10.4	17.4	31.7	33.7
2018	5'934	72.7	13.7	75	1.0	1.8	3.4	10.2	16.6	32.0	35.0
2019	6'099	72.9	13.4	75	1.1	1.3	3.6	9.9	16.5	32.7	35.0

**Tabelle 4: Selbst wahrgenommener Gesundheitszustand 2019**

	Ergebnisse pro Altersklasse %						
	18-29	30-39	40-49	50-59	60-69	70-79	80+
<b>Ausgezeichnet</b>	5.9%	2.6%	5.4%	1.9%	3.3%	2.8%	2.8%
<b>Sehr gut</b>	20.6%	18.4%	16.1%	13.6%	22.5%	20.9%	16.9%
<b>Gut</b>	50.0%	61.8%	54.6%	61.2%	57.1%	61.0%	63.4%
<b>Weniger gut</b>	14.7%	14.5%	19.5%	17.5%	14.8%	13.2%	14.1%
<b>Schlecht</b>	8.8%	2.6%	4.4%	5.7%	2.2%	2.1%	2.8%



**Tabelle 5: Gesamtergebnisse der Zufriedenheitsbefragungen 2018 und 2019**

	N		Gesamtdurchschnitt		Problematische Antworten		Ohne Antwort auf die Frage	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019
<b>1. Qualität der Behandlung</b>	6'116	5'994	4.10	4.05	2.9%	3.3%	3.2%	3.6%
<b>2. Information Reha-Aufenthalt</b>	6'193	6'058	4.26	4.25	5.4%	5.1%	1.9%	2.6%
<b>3. Einbezug in Entscheidungen</b>	6'111	5'870	4.21	4.20	6.3%	6.6%	3.2%	5.6%
<b>4. Verständliche Antworten</b>	5'613	5'685	4.44	4.39	2.2%	3.3%	11.1%	8.6%
<b>5. Therapieerwartungen erfüllt</b>	6'162	6'018	4.32	4.27	3.8%	4.5%	2.4%	3.3%
<b>6. Organisation nach Reha-Aufenthalt</b>	5'777	5'695	3.84	3.81	6.4%	6.2%	8.5%	8.5%

N: Anzahl Fragebogen mit einer Antwort auf die Zufriedenheitsfrage

Ohne Antwort auf die Frage: Dieser Anteil bezieht sich auf die Anzahl retournierter Fragebogen, 6'221 im Jahr 2019 und 6315 im Jahr 2018)

**Tabelle 6: Ergebnisse pro Klinik: Rücklauf, Datenqualität, Mittelwerte adjustiert und nicht adjustiert**

Mit 95% Konfidenzintervall [KI95%] für die adjustierten Mittel; n-a: nicht adjustiert; **Faktoren Adjust.:** Anteil in % der Fragebogen mit vollständig ausgefüllten Adjustierungsfaktoren (Alter, Geschlecht, Versicherungsstatus und Gesundheitszustand);

**N:** Anzahl verwendete Fragebogen für die entsprechende Zufriedenheitsfrage

Code Klinik	Rücklauf		Faktoren Adjust. %	Frage 1 Mittelwert (Kollektiv: 4.05)				Frage 2 Mittelwert (Kollektiv: 4.25)				Frage 3 Mittelwert (Kollektiv: 4.20)				Frage n 4 Mittelwert (Kollektiv: 4.39)				Frage 5 Mittelwert (Kollektiv: 4.27)				Frage 6 Mittelwert (Kollektiv: 3.81)			
	2018	2019		2018		2019		2018		2019		2018		2019		2018		2019		2018		2019					
	%	%		n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N				
1	49.4	45.4	90.6	3.84	3.52	3.58	56	3.96	3.62	3.73	57	4.20	3.92	4.00	56	4.38	4.21	4.26	1054	4.12	3.70	3.73	55	3.85	3.41	3.50	55
						[3.39, 3.78]				[3.50, 3.96]				[3.77, 4.23]				[4.06, 4.45]			[3.52, 3.94]				[3.28, 3.72]		
2	56.3	55.5	81.6	4.08	4.12	4.03	60	4.23	4.33	4.28	62	4.31	4.34	4.34	60	4.48	4.51	4.44	54	4.47	4.44	4.34	60	3.79	4.03	3.93	54
						[3.84, 4.22]				[4.06, 4.50]				[4.12, 4.57]				[4.24, 4.63]			[4.13, 4.54]				[3.71, 4.16]		
3	49.1	52.8	85.7	3.94	4.07	4.07	93	4.05	4.23	4.19	93	4.05	4.07	4.10	90	4.25	4.36	4.39	90	4.20	4.37	4.44	95	3.64	3.78	3.79	88
						[3.91, 4.22]				[4.01, 4.36]				[3.91, 4.28]				[4.24, 4.54]			[4.27, 4.60]				[3.61, 3.97]		
4	50.6	47.7	86.1	4.16	4.06	4.03	209	4.35	4.26	4.19	214	4.33	4.25	4.24	206	4.56	4.51	4.49	203	4.44	4.30	4.27	207	3.96	3.82	3.76	201
						[3.93, 4.13]				[4.08, 4.31]				[4.12, 4.36]				[4.39, 4.59]			[4.16, 4.38]				[3.64, 3.88]		
5	54.5	88.1	83.1	4.13	4.07	4.07	47	4.24	4.21	4.26	48	4.29	4.25	4.20	48	4.68	4.44	4.37	46	4.17	4.21	4.12	48	3.74	3.91	3.93	48
						[3.85, 4.28]				[4.01, 4.51]				[3.95, 4.45]				[4.16, 4.58]			[3.90, 4.35]				[3.70, 4.17]		
7	55.9	52.8	88.5	4.13	3.93	4.02	106	4.23	4.12	4.23	104	3.95	3.91	3.98	100	4.24	4.21	4.27	96	4.30	4.07	4.14	104	3.90	3.65	3.75	104
						[3.88, 4.17]				[4.06, 4.40]				[3.81, 4.16]				[4.12, 4.42]			[3.99, 4.30]				[3.59, 3.91]		
8	48.2	45.1	74.4	4.06	4.08	4.13	58	4.20	4.29	4.28	57	4.11	4.37	4.38	55	4.45	4.41	4.38	56	4.43	4.32	4.37	58	3.75	3.77	3.79	55
						[3.94, 4.32]				[4.05, 4.51]				[4.14, 4.61]				[4.19, 4.57]			[4.16, 4.57]				[3.57, 4.01]		
9	33.3	32.8	84.1	4.21	4.12	4.03	37	4.02	4.34	4.42	35	3.91	4.26	4.23	37	4.21	4.46	4.36	34	4.41	4.37	4.22	37	3.91	4.15	4.06	35
						[3.79, 4.27]				[4.13, 4.71]				[3.95, 4.52]				[4.12, 4.61]			[3.97, 4.48]				[3.78, 4.34]		
10	56.1	54.0	87.0	4.37	4.32	4.29	93	4.43	4.39	4.34	91	4.22	4.22	4.18	90	4.42	4.36	4.35	86	4.46	4.45	4.40	94	3.93	3.77	3.68	86
						[4.14, 4.45]				[4.16, 4.52]				[4.00, 4.36]				[4.20, 4.51]			[4.24, 4.56]				[3.51, 3.86]		
11	50.6	59.0	86.8	4.17	4.30	4.25	124	4.33	4.37	4.30	123	4.06	4.19	4.09	121	4.44	4.45	4.40	115	4.38	4.40	4.35	123	3.69	3.94	3.88	120
						[4.12, 4.38]				[4.14, 4.45]				[3.94, 4.25]				[4.27, 4.53]			[4.21, 4.49]				[3.73, 4.03]		
12	57.3	45.2	85.7	4.48	4.57	4.38	12	4.48	4.50	4.43	12	4.38	4.62	4.43	11	4.64	4.83	4.69	10	4.68	4.71	4.53	12	4.05	4.15	4.01	12

Code Klinik	Rücklauf		Faktoren Adjust.	Frage 1 Mittelwert				Frage 2 Mittelwert				Frage 3 Mittelwert				Frage n 4 Mittelwert				Frage 5 Mittelwert				Frage 6 Mittelwert			
	2018	2019		(Kollektiv: 4.05)				(Kollektiv: 4.25)				(Kollektiv: 4.20)				(Kollektiv: 4.39)				(Kollektiv: 4.27)				(Kollektiv: 3.81)			
	%	%		2018	2019			2018	2019			2018	2019			2018	2019			2018	2019			2018	2019		
				%	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]
13	45.3	38.4	92.6	3.94	3.91	3.91	60	3.85	4.09	4.12	63	3.72	3.94	3.96	61	4.11	4.16	4.10	57	4.20	4.28	4.22	61	3.72	3.79	3.81	58
					[3.72, 4.10]				[3.91, 4.34]					[3.73, 4.18]				[3.91, 4.29]				[4.02, 4.42]				[3.59, 4.02]	
14	32.8	32.3	81.5	4.16	4.02	4.11	44	4.10	4.25	4.33	42	4.03	3.77	4.00	43	4.21	4.02	4.19	42	4.24	3.83	4.07	44	3.71	3.47	3.65	43
					[3.89, 4.33]				[4.06, 4.60]					[3.74, 4.27]				[3.97, 4.41]				[3.83, 4.31]				[3.40, 3.90]	
15	48.5	46.1	80.5	4.23	4.26	4.34	64	4.40	4.43	4.44	66	4.19	4.14	4.19	64	4.24	4.28	4.40	65	4.19	4.10	4.27	66	3.75	3.76	3.93	63
					[4.15, 4.53]				[4.22, 4.65]					[3.97, 4.42]				[4.21, 4.58]				[4.07, 4.47]				[3.71, 4.14]	
16	48.0	40.8	87.1	3.93	3.74	3.83	27	4.06	3.86	3.92	26	3.85	3.63	3.71	26	4.29	3.93	3.95	26	4.17	3.87	3.94	26	3.76	3.74	3.87	27
					[3.55, 4.11]				[3.58, 4.26]					[3.37, 4.05]				[3.67, 4.23]				[3.63, 4.25]				[3.55, 4.18]	
17	53.8	54.8	88.2	4.18	4.27	4.38	89	4.65	4.65	4.73	90	4.58	4.54	4.58	86	4.59	4.75	4.81	83	4.46	4.53	4.60	90	3.95	3.96	4.03	83
					[4.22, 4.53]				[4.55, 4.91]					[4.40, 4.77]				[4.65, 4.97]				[4.43, 4.76]				[3.85, 4.21]	
18	47.3	40.8	88.1	3.88	3.53	3.62	36	4.24	4.28	4.30	35	4.34	4.12	4.20	36	4.45	4.45	4.53	33	4.35	4.35	4.40	35	3.59	3.62	3.65	34
					[3.37, 3.86]				[4.01, 4.59]					[3.91, 4.49]				[4.28, 4.78]				[4.14, 4.67]				[3.37, 3.93]	
19	46.1	55.4	82.8	4.05	3.87	3.94	71	4.33	3.89	3.97	70	4.09	3.69	3.82	66	4.33	4.04	4.10	59	4.31	3.95	3.99	67	3.93	3.82	3.91	72
					[3.77, 4.12]				[3.76, 4.17]					[3.61, 4.04]				[3.92, 4.29]				[3.80, 4.18]				[3.72, 4.11]	
20	62.1	22.0	92.3	4.33	4.00	4.00	12	4.39	4.00	4.09	12	4.11	4.08	4.10	11	4.17	4.18	4.26	10	4.40	4.42	4.41	11	4.11	3.85	3.83	12
21	30.7	33.1	89.3	3.73	3.54	3.59	44	3.87	3.61	3.72	48	4.00	3.59	3.70	45	4.39	3.84	3.88	45	4.03	3.82	3.89	44	3.70	3.50	3.61	44
					[3.37, 3.81]				[3.47, 3.97]					[3.44, 3.95]				[3.67, 4.09]				[3.65, 4.12]				[3.36, 3.86]	
22	41.4	34.0	87.9	3.92	4.33	4.40	29	4.17	4.28	4.32	29	3.92	4.07	4.21	26	4.39	4.34	4.39	29	4.00	4.36	4.43	29	3.50	3.62	3.66	26
					[4.13, 4.67]				[4.00, 4.64]					[3.87, 4.55]				[4.12, 4.65]				[4.14, 4.72]				[3.33, 3.98]	
23	70.6	52.5	84.0	4.00	4.17	4.17	105	3.88	4.23	4.19	104	4.16	4.26	4.27	100	4.42	4.60	4.60	100	4.06	4.30	4.31	100	3.35	3.70	3.72	94
					[4.03, 4.31]				[4.03, 4.36]					[4.10, 4.45]				[4.46, 4.75]				[4.15, 4.47]				[3.55, 3.89]	
25	50.8	38.3	88.6	4.17	3.82	3.79	39	4.18	4.19	4.21	38	4.03	3.80	3.79	35	4.14	4.13	4.10	34	4.19	4.33	4.29	39	3.85	3.74	3.68	38
					[3.56, 4.02]				[3.93, 4.49]					[3.49, 4.08]				[3.86, 4.35]				[4.04, 4.54]				[3.41, 3.94]	
26	43.3	42.9	87.1	4.25	4.18	4.26	60	4.42	4.37	4.43	58	4.29	4.11	4.17	58	4.45	4.45	4.53	53	4.50	4.40	4.45	60	4.10	4.03	4.12	59
					[4.07, 4.44]				[4.20, 4.66]					[3.94, 4.40]				[4.33, 4.72]				[4.25, 4.65]				[3.91, 4.34]	

Code Klinik	Rücklauf		Faktoren Adjust.	Frage 1 Mittelwert				Frage 2 Mittelwert				Frage 3 Mittelwert				Frage n 4 Mittelwert				Frage 5 Mittelwert				Frage 6 Mittelwert			
	2018	2019		(Kollektiv: 4.05)				(Kollektiv: 4.25)				(Kollektiv: 4.20)				(Kollektiv: 4.39)				(Kollektiv: 4.27)				(Kollektiv: 3.81)			
	%	%		2018	2019			2018	2019			2018	2019			2018	2019			2018	2019			2018	2019		
				%	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]
27	52.1	63.5	85.2	4.15	4.08	4.12	50	4.32	4.22	4.14	50	4.10	3.98	3.95	50	4.32	4.04	3.99	43	4.33	4.28	4.25	49	3.85	3.80	3.81	43
						[3.91, 4.33]				[3.89, 4.38]				[3.71, 4.20]				[3.77, 4.21]				[4.03, 4.48]				[3.56, 4.06]	
28	53.8	61.4	85.9	4.16	4.18	4.12	67	4.32	4.22	4.25	65	4.13	4.12	4.08	64	4.46	4.32	4.31	64	4.39	4.18	4.17	67	3.88	3.86	3.80	63
						[3.94, 4.30]				[4.03, 4.46]				[3.87, 4.30]				[4.13, 4.49]				[3.98, 4.36]				[3.59, 4.00]	
29	52.8	51.7	80.0	4.11	3.93	4.07	24	4.25	4.00	4.02	23	4.39	3.93	3.99	24	4.38	4.07	3.97	22	4.39	4.28	4.41	23	4.19	3.87	3.84	24
						[3.77, 4.36]				[3.66, 4.37]				[3.64, 4.34]				[3.66, 4.27]				[4.08, 4.73]				[3.51, 4.18]	
30	37.3	29.3	81.8	3.97	3.67	3.67	36	4.05	3.98	4.03	35	3.82	3.60	3.58	36	4.07	3.87	3.81	31	3.95	3.86	3.79	35	3.83	3.67	3.70	33
						[3.43, 3.92]				[3.74, 4.32]				[3.29, 3.87]				[3.55, 4.06]				[3.52, 4.05]				[3.41, 3.98]	
31	52.0	38.1	86.7	3.91	3.84	3.93	38	4.21	4.02	4.09	38	3.92	4.02	4.07	39	4.23	4.13	4.21	34	3.90	4.20	4.26	39	3.70	3.57	3.64	38
						[3.70, 4.17]				[3.81, 4.37]				[3.79, 4.34]				[3.97, 4.46]				[4.01, 4.51]				[3.38, 3.91]	
32	44.1	38.2	92.3	4.02	3.57	3.63	45	4.08	3.72	3.73	46	3.84	3.45	3.47	45	4.21	3.60	3.65	44	4.23	3.62	3.62	46	3.89	3.65	3.64	46
						[3.41, 3.84]				[3.48, 3.99]				[3.21, 3.73]				[3.44, 3.87]				[3.38, 3.85]				[3.39, 3.88]	
33	31.5	23.8	86.7	3.89	3.58	3.71	37	3.85	3.60	3.70	36	3.69	3.60	3.68	39	3.86	3.63	3.82	38	3.94	3.52	3.68	38	3.61	3.40	3.49	35
						[3.47, 3.95]				[3.41, 3.99]				[3.40, 3.95]				[3.59, 4.05]				[3.42, 3.93]				[3.21, 3.76]	
34	26.6	31.6	83.9	3.91	3.87	4.04	26	3.88	4.34	4.57	24	3.85	3.77	4.04	25	4.26	4.21	4.44	24	3.85	4.16	4.37	26	3.65	3.70	3.96	22
						[3.75, 4.32]				[4.22, 4.92]				[3.69, 4.39]				[4.14, 4.73]				[4.06, 4.67]				[3.61, 4.31]	
35	35.3	20.6	80.6	3.86	3.57	3.59	29	3.67	3.44	3.50	27	3.64	3.44	3.56	27	3.75	3.79	3.84	24	3.76	3.64	3.68	27	3.42	3.44	3.45	26
						[3.32, 3.86]				[3.17, 3.84]				[3.22, 3.89]				[3.55, 4.14]				[3.38, 3.98]				[3.13, 3.77]	
36	45.0	51.7	84.4	4.11	4.08	4.14	61	4.41	4.37	4.42	60	4.24	4.47	4.49	59	4.58	4.54	4.61	57	4.35	4.49	4.45	63	3.88	3.89	3.98	65
						[3.96, 4.33]				[4.20, 4.64]				[4.26, 4.71]				[4.42, 4.80]				[4.25, 4.64]				[3.78, 4.19]	
37	46.4	36.5	91.4	4.01	3.71	3.74	69	4.01	3.87	3.91	71	4.04	3.82	3.87	67	4.36	4.22	4.24	69	4.18	4.04	4.07	71	3.83	3.58	3.61	67
						[3.56, 3.92]				[3.70, 4.11]				[3.66, 4.09]				[4.07, 4.41]				[3.89, 4.26]				[3.41, 3.81]	
38	56.2	62.5	84.3	4.35	4.28	4.25	147	4.52	4.61	4.58	147	4.53	4.52	4.52	143	4.65	4.65	4.63	136	4.47	4.49	4.46	146	4.13	4.09	4.08	137
						[4.13, 4.37]				[4.44, 4.72]				[4.38, 4.67]				[4.51, 4.75]				[4.33, 4.59]				[3.94, 4.22]	
39	42.9	45.6	84.6	4.04	3.91	3.94	128	4.24	4.04	3.99	132	4.07	4.04	4.01	128	4.45	4.38	4.40	124	4.16	4.12	4.14	131	3.67	3.66	3.70	117
						[3.81, 4.07]				[3.84, 4.14]				[3.86, 4.17]				[4.27, 4.53]				[4.01, 4.28]				[3.54, 3.85]	

Code Klinik	Rücklauf		Faktoren Adjust.	Frage 1 Mittelwert				Frage 2 Mittelwert				Frage 3 Mittelwert				Frage 4 Mittelwert				Frage 5 Mittelwert				Frage 6 Mittelwert			
	2018	2019		(Kollektiv: 4.05)				(Kollektiv: 4.25)				(Kollektiv: 4.20)				(Kollektiv: 4.39)				(Kollektiv: 4.27)				(Kollektiv: 3.81)			
	%	%		2018	2019			2018	2019			2018	2019			2018	2019			2018	2019			2018	2019		
				%	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]
40	42.4	44.4	86.8	4.18	3.98	4.14	58	4.30	4.08	4.35	58	4.21	4.15	4.40	59	4.51	4.26	4.41	58	4.17	4.27	4.56	57	3.87	3.60	3.79	57
						[3.95, 4.34]				[4.12, 4.57]				[4.17, 4.62]				[4.22, 4.60]				[4.35, 4.77]				[3.57, 4.01]	
41	52.9	71.8	86.9	3.87	4.16	4.12	73	4.12	4.21	4.10	71	4.13	4.26	4.21	70	4.37	4.56	4.52	67	4.17	4.26	4.19	71	3.44	3.56	3.52	68
						[3.95, 4.29]				[3.90, 4.31]				[4.01, 4.42]				[4.34, 4.69]				[4.01, 4.38]				[3.32, 3.72]	
42	47.4	41.8	89.1	3.86	4.05	4.04	38	3.85	4.20	4.23	40	4.11	4.15	4.12	41	4.44	4.49	4.49	38	4.11	4.36	4.43	39	3.45	3.92	3.88	35
						[3.80, 4.28]				[3.96, 4.50]				[3.85, 4.39]				[4.26, 4.73]				[4.18, 4.68]				[3.60, 4.16]	
43	71.4	69.6	86.6	4.34	4.27	4.22	190	4.50	4.53	4.50	191	4.45	4.50	4.44	191	4.68	4.70	4.65	185	4.57	4.41	4.37	190	3.84	3.88	3.81	177
						[4.11, 4.33]				[4.38, 4.63]				[4.32, 4.57]				[4.54, 4.76]				[4.26, 4.49]				[3.68, 3.93]	
44	44.3	53.3	85.2	4.12	3.97	3.94	142	4.32	4.25	4.26	143	4.40	4.36	4.32	135	4.56	4.49	4.45	133	4.49	4.26	4.22	138	3.96	3.89	3.79	129
						[3.81, 4.06]				[4.12, 4.41]				[4.17, 4.47]				[4.32, 4.57]				[4.09, 4.36]				[3.65, 3.94]	
45	25.0	40.9	87.8	3.93	3.94	4.02	59	4.17	4.13	4.26	64	4.17	4.23	4.36	63	4.60	4.36	4.44	59	4.36	4.14	4.21	62	3.93	3.87	3.96	62
						[3.83, 4.21]				[4.04, 4.47]				[4.14, 4.58]				[4.25, 4.62]				[4.01, 4.41]				[3.75, 4.17]	
46	31.7	34.1	84.4	4.14	4.03	4.03	62	4.34	4.09	4.10	64	4.46	4.11	4.10	63	4.57	4.39	4.39	61	4.28	4.35	4.39	64	3.88	3.78	3.76	55
						[3.85, 4.22]				[3.88, 4.31]				[3.88, 4.31]				[4.21, 4.58]				[4.19, 4.59]				[3.54, 3.99]	
47	80.0	57.4	85.7	4.61	4.61	4.48	29	4.63	4.83	4.81	30	4.55	4.79	4.67	29	4.76	4.88	4.74	28	4.79	4.76	4.69	30	4.29	4.40	4.36	27
						[4.21, 4.76]				[4.50, 5.00]				[4.34, 4.99]				[4.47, 5.00]				[4.40, 4.98]				[4.05, 4.68]	
48	51.7	52.9	83.5	4.13	4.02	4.10	73	4.32	4.29	4.30	76	4.29	4.22	4.27	75	4.45	4.43	4.52	73	4.44	4.32	4.39	73	3.90	3.83	3.85	72
						[3.93, 4.27]				[4.10, 4.50]				[4.07, 4.47]				[4.36, 4.69]				[4.21, 4.57]				[3.66, 4.05]	
49	48.6	54.2	86.6	4.23	4.12	4.19	118	4.38	4.43	4.47	120	4.34	4.35	4.33	118	4.49	4.41	4.44	106	4.35	4.39	4.48	122	3.95	3.82	3.89	116
						[4.05, 4.32]				[4.31, 4.63]				[4.17, 4.49]				[4.30, 4.58]				[4.33, 4.62]				[3.74, 4.05]	
50	58.6	37.7	88.6	3.91	3.71	3.72	97	4.07	4.01	4.01	97	4.03	3.98	4.00	96	4.34	4.32	4.32	85	4.21	4.23	4.26	99	3.82	3.84	3.83	95
						[3.57, 3.87]				[3.83, 4.18]				[3.82, 4.18]				[4.17, 4.48]				[4.10, 4.41]				[3.66, 4.00]	
51	39.4	50.8	92.4	4.13	4.38	4.41	59	4.26	4.58	4.55	61	4.17	4.48	4.48	60	4.48	4.51	4.51	54	4.41	4.55	4.55	61	3.72	3.95	3.93	51
						[4.22, 4.60]				[4.33, 4.77]				[4.26, 4.71]				[4.32, 4.70]				[4.35, 4.75]				[3.70, 4.16]	
52	52.8	40.8	86.2	3.97	3.89	3.90	25	4.24	3.89	3.83	24	4.17	4.04	4.05	25	4.44	4.30	4.31	23	4.29	4.14	4.12	24	3.83	3.62	3.66	25
						[3.61, 4.19]				[3.48, 4.18]				[3.71, 4.40]				[4.02, 4.61]				[3.80, 4.44]				[3.34, 3.99]	

Code Klinik	Rücklauf		Faktoren Adjust.	Frage 1 Mittelwert				Frage 2 Mittelwert				Frage 3 Mittelwert				Frage n 4 Mittelwert				Frage 5 Mittelwert				Frage 6 Mittelwert			
	2018	2019		(Kollektiv: 4.05)				(Kollektiv: 4.25)				(Kollektiv: 4.20)				(Kollektiv: 4.39)				(Kollektiv: 4.27)				(Kollektiv: 3.81)			
	%	%		2018	2019			2018	2019			2018	2019			2018	2019			2018	2019			2018	2019		
				n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N
53	59.7	32.0	84.8	4.07	4.28	4.19	27	4.03	4.22	4.12	28	4.36	4.45	4.31	26	4.39	4.63	4.54	25	4.24	4.33	4.15	28	3.58	3.87	3.78	27
						[3.91, 4.47]				[3.80, 4.45]				[3.97, 4.65]				[4.26, 4.83]			[3.85, 4.45]				[3.46, 4.09]		
54	63.7	45.9	79.4	3.98	4.00	4.09	26	4.28	4.30	4.50	26	4.27	4.45	4.51	22	4.58	4.48	4.48	21	4.23	4.22	4.19	25	3.77	3.87	3.87	26
						[3.80, 4.37]				[4.16, 4.83]				[4.14, 4.88]				[4.17, 4.80]			[3.87, 4.50]				[3.55, 4.19]		
55	53.0	48.3	80.8	4.25	4.20	4.19	58	4.14	4.29	4.31	58	4.00	4.18	4.16	57	4.37	4.35	4.42	52	4.37	4.49	4.48	57	3.97	3.75	3.73	54
						[3.99, 4.38]				[4.09, 4.54]				[3.94, 4.39]				[4.22, 4.62]			[4.27, 4.68]				[3.51, 3.96]		
56	52.5	42.5	84.7	3.97	4.02	4.08	125	4.34	4.38	4.44	127	4.25	4.34	4.38	119	4.49	4.44	4.47	121	4.39	4.31	4.38	124	3.81	3.88	3.95	117
						[3.95, 4.21]				[4.29, 4.59]				[4.22, 4.54]				[4.34, 4.60]			[4.24, 4.52]				[3.80, 4.10]		
57	48.8	62.0	85.3	4.17	4.39	4.30	62	4.39	4.35	4.22	64	4.41	4.49	4.43	62	4.64	4.67	4.61	63	4.37	4.43	4.39	62	3.60	3.94	3.85	57
						[4.12, 4.49]				[4.01, 4.44]				[4.21, 4.65]				[4.43, 4.79]			[4.19, 4.59]				[3.63, 4.07]		
58	31.2	65.1	87.0	4.00	4.24	4.24	45	4.39	4.46	4.48	44	4.37	4.51	4.49	45	4.69	4.61	4.59	41	4.65	4.42	4.43	46	4.15	3.94	3.92	44
						[4.02, 4.46]				[4.22, 4.74]				[4.23, 4.74]				[4.37, 4.81]			[4.20, 4.66]				[3.67, 4.17]		
59	55.0	53.0	82.1	3.92	4.00	4.05	105	4.20	4.17	4.17	108	4.27	4.21	4.25	106	4.45	4.42	4.46	107	4.30	4.15	4.20	107	3.55	3.69	3.72	100
						[3.91, 4.19]				[4.01, 4.34]				[4.08, 4.42]				[4.32, 4.60]			[4.04, 4.35]				[3.55, 3.88]		
60	53.5	52.6	82.9	4.04	4.08	4.06	32	4.47	4.40	4.35	34	4.27	4.49	4.46	30	4.56	4.73	4.71	30	4.58	4.32	4.25	33	3.78	4.09	3.98	29
						[3.81, 4.32]				[4.06, 4.64]				[4.14, 4.77]				[4.45, 4.97]			[3.97, 4.52]				[3.68, 4.29]		
61	58.9	38.8	87.5	3.94	3.89	3.78	34	4.24	3.92	3.86	35	4.28	4.05	4.02	35	4.62	4.32	4.26	34	4.33	4.33	4.26	35	3.74	3.62	3.58	33
						[3.53, 4.03]				[3.57, 4.15]				[3.73, 4.31]				[4.01, 4.50]			[4.00, 4.53]				[3.29, 3.86]		
62	60.6	55.2	83.0	3.83	4.02	3.98	41	4.16	4.36	4.34	44	4.21	4.18	4.18	42	4.54	4.50	4.41	39	4.26	4.27	4.25	43	3.80	3.78	3.65	43
						[3.75, 4.21]				[4.08, 4.60]				[3.92, 4.45]				[4.18, 4.64]			[4.01, 4.49]				[3.39, 3.90]		
63	36.1	45.1	82.8	4.33	4.02	4.14	49	4.38	4.32	4.35	52	4.44	4.24	4.27	53	4.48	4.46	4.53	52	4.57	4.18	4.28	53	3.94	3.79	3.84	49
						[3.93, 4.35]				[4.11, 4.59]				[4.02, 4.51]				[4.33, 4.73]			[4.06, 4.50]				[3.61, 4.08]		
64	53.3	27.8	91.4	4.17	3.85	3.83	31	4.29	4.16	4.16	31	4.30	4.37	4.33	28	4.52	4.30	4.32	31	4.28	4.00	4.02	32	3.77	3.46	3.43	27
						[3.57, 4.09]				[3.85, 4.47]				[4.01, 4.66]				[4.07, 4.58]			[3.74, 4.30]				[3.11, 3.74]		
65	55.4	46.7	85.9	3.89	4.05	4.06	69	4.02	4.22	4.23	73	3.94	4.18	4.13	68	4.40	4.42	4.45	68	4.15	4.16	4.21	70	3.53	3.77	3.81	69
						[3.89, 4.24]				[4.03, 4.43]				[3.92, 4.34]				[4.28, 4.63]			[4.02, 4.40]				[3.61, 4.01]		

Code Klinik	Rücklauf		Faktoren Adjust.	Frage 1 Mittelwert				Frage 2 Mittelwert				Frage 3 Mittelwert				Frage n 4 Mittelwert				Frage 5 Mittelwert				Frage 6 Mittelwert				
	2018	2019		(Kollektiv: 4.05)				(Kollektiv: 4.25)				(Kollektiv: 4.20)				(Kollektiv: 4.39)				(Kollektiv: 4.27)				(Kollektiv: 3.81)				
	%	%		%	2018		2019		2018		2019		2018		2019		2018		2019		2018		2019		2018		2019	
	n-a	n-a		adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]
66	66.1	50.0	91.4	4.24	4.41	4.42	52	4.32	4.46	4.46	52	4.30	4.38	4.42	49	4.58	4.55	4.54	49	4.38	4.50	4.54	53	4.15	4.20	4.19	52	
						[4.21, 4.62]				[4.23, 4.70]				[4.17, 4.67]				[4.33, 4.74]			[4.32, 4.75]				[3.97, 4.42]			
67	58.8	64.6	85.7	3.93	4.24	4.15	36	4.06	4.33	4.30	36	4.22	4.39	4.27	33	4.55	4.55	4.46	35	4.38	4.55	4.40	36	3.54	3.74	3.57	34	
						[3.90, 4.39]				[4.01, 4.59]				[3.97, 4.58]				[4.22, 4.70]			[4.13, 4.66]				[3.29, 3.85]			
69	46.9	52.3	85.3	3.97	3.61	3.59	29	4.09	3.88	4.01	28	4.14	3.94	4.01	26	4.60	4.10	4.08	25	4.19	3.76	3.90	28	3.86	3.27	3.26	25	
						[3.32, 3.86]				[3.69, 4.34]				[3.67, 4.35]				[3.79, 4.37]			[3.60, 4.19]				[2.93, 3.59]			
70	78.1	70.9	87.2	4.23	4.21	4.15	34	4.56	4.54	4.46	34	4.70	4.61	4.60	33	4.65	4.65	4.58	29	4.55	4.53	4.50	33	4.18	4.12	4.04	30	
						[3.90, 4.40]				[4.17, 4.75]				[4.30, 4.90]				[4.32, 4.85]			[4.22, 4.77]				[3.74, 4.34]			
71	40.0	46.6	81.5	4.22	4.11	4.15	22	4.07	4.30	4.37	22	4.32	4.42	4.46	21	4.48	4.50	4.65	22	4.32	4.46	4.54	21	3.96	3.79	3.84	19	
						[3.84, 4.46]				[4.00, 4.73]				[4.08, 4.83]				[4.35, 4.96]			[4.20, 4.88]							
72	54.4	44.9	89.9	4.28	4.10	4.16	96	4.40	4.39	4.44	96	4.52	4.35	4.37	93	4.57	4.46	4.54	92	4.38	4.42	4.49	97	3.91	3.87	4.01	93	
						[4.01, 4.31]				[4.26, 4.61]				[4.19, 4.55]				[4.39, 4.69]			[4.33, 4.65]				[3.84, 4.19]			
73	54.6	44.9	87.7	3.97	3.92	3.97	146	4.32	4.21	4.24	149	4.26	4.14	4.14	141	4.35	4.35	4.36	143	4.30	4.34	4.39	146	3.77	3.76	3.76	139	
						[3.85, 4.09]				[4.10, 4.38]				[3.99, 4.28]				[4.24, 4.48]			[4.26, 4.52]				[3.62, 3.90]			
74	53.1	57.8	85.2	4.09	4.00	4.06	93	4.33	4.31	4.36	93	4.41	4.29	4.33	95	4.56	4.46	4.52	93	4.35	4.31	4.37	97	3.90	3.73	3.82	92	
						[3.91, 4.21]				[4.18, 4.54]				[4.16, 4.51]				[4.37, 4.66]			[4.21, 4.53]				[3.65, 3.99]			
75	72.6	59.6	87.5	4.31	4.39	4.26	47	4.37	4.55	4.38	48	4.49	4.53	4.39	46	4.71	4.70	4.55	44	4.64	4.59	4.43	49	4.29	4.19	3.99	46	
						[4.05, 4.47]				[4.13, 4.62]				[4.13, 4.64]				[4.34, 4.77]			[4.20, 4.65]				[3.75, 4.23]			
77	34.0	41.1	73.9	4.24	3.82	3.92	17	4.53	4.00	4.27	16	3.94	3.68	3.70	17	4.29	3.79	3.93	13	4.63	4.00	4.16	16	3.67	3.65	3.68	17	
79	57.1	52.9	88.9	4.14	3.67	3.80	8	4.13	4.00	4.16	8	4.00	4.00	4.02	8	4.00	4.33	4.31	8	4.00	3.88	3.95	7	3.00	3.22	3.22	8	
80	60.0	55.8	91.7	4.83	4.65	4.49	21	4.53	4.65	4.52	21	4.78	4.74	4.59	21	4.69	4.83	4.70	21	4.78	4.46	4.33	22	3.83	4.24	4.10	20	
						[4.17, 4.81]				[4.15, 4.90]				[4.22, 4.97]				[4.39, 5.00]			[3.99, 4.66]				[3.73, 4.47]			
82	50.0	23.1	100.0	4.17	3.33	3.24	3	4.50	3.67	3.58	3	4.33	4.00	3.88	2	4.50	3.67	3.56	3	4.50	3.67	3.50	3	4.40	3.33	3.22	3	

Code Klinik	Rücklauf		Faktoren Adjust.	Frage 1 Mittelwert (Kollektiv: 4.05)				Frage 2 Mittelwert (Kollektiv: 4.25)				Frage 3 Mittelwert (Kollektiv: 4.20)				Frage n 4 Mittelwert (Kollektiv: 4.39)				Frage 5 Mittelwert (Kollektiv: 4.27)				Frage 6 Mittelwert (Kollektiv: 3.81)			
	2018	2019		2018		2019		2018		2019		2018		2019		2018		2019		2018		2019					
	%	%		n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N				
83	40.0	40.4	91.7	4.29	4.31	4.40	33	4.54	4.54	4.62	32	4.07	4.39	4.43	31	4.26	4.52	4.55	30	4.74	4.36	4.38	33	4.30	4.14	4.20	32
						[4.14, 4.65]				[4.31, 4.92]				[4.12, 4.74]				[4.29, 4.81]			[4.11, 4.66]			[3.90, 4.49]			
84	34.1	32.7	82.9	3.81	3.74	3.94	29	3.93	3.82	3.91	29	3.63	3.65	3.71	23	3.71	3.79	3.93	24	4.19	3.71	3.84	29	3.88	3.65	3.77	27
						[3.67, 4.21]				[3.59, 4.22]				[3.35, 4.08]				[3.64, 4.22]			[3.55, 4.13]			[3.45, 4.08]			
85	34.4	35.1	87.9	4.24	3.85	3.92	29	4.43	3.91	4.00	29	4.55	3.90	4.05	27	4.44	3.83	3.90	27	4.33	3.81	3.77	28	4.14	3.55	3.71	27
						[3.65, 4.19]				[3.68, 4.32]				[3.72, 4.38]				[3.63, 4.18]			[3.48, 4.07]			[3.39, 4.03]			
86	57.1	31.3	94.3	4.26	4.00	4.04	29	4.46	4.18	4.24	31	4.62	4.42	4.52	31	4.62	4.61	4.59	31	4.20	4.12	4.17	32	4.32	3.82	3.87	31
						[3.76, 4.31]				[3.93, 4.55]				[4.21, 4.83]				[4.34, 4.85]			[3.90, 4.45]			[3.57, 4.16]			
87	50.0	37.1	82.6	3.95	3.57	3.65	17	4.20	3.87	3.86	19	4.25	3.63	3.62	16	4.00	4.00	4.09	18	4.26	3.86	3.91	19	4.05	3.86	4.01	18
88	36.4	18.5	86.7	3.55	4.07	4.24	13	3.52	4.13	4.49	13	3.43	4.07	4.24	12	3.78	4.13	4.30	13	3.61	3.67	4.05	13	3.52	3.60	3.69	13
89	39.3	33.3	92.3	4.10	3.67	3.71	11	4.00	3.77	3.89	12	3.73	3.54	3.51	12	4.45	4.17	4.18	11	4.80	4.23	4.28	12	3.78	3.67	3.79	12
90	58.2	59.0	80.6	4.31	4.23	4.26	28	4.53	4.31	4.36	29	4.41	4.33	4.41	26	4.67	4.50	4.59	27	4.65	4.34	4.45	28	3.83	3.76	3.90	27
						[3.99, 4.54]				[4.04, 4.68]				[4.07, 4.75]				[4.31, 4.86]			[4.15, 4.75]			[3.58, 4.21]			
91	46.0	57.7	93.3	4.35	4.40	4.41	28	4.43	4.38	4.30	27	4.43	4.40	4.37	28	4.36	4.33	4.37	28	4.30	4.60	4.58	28	4.04	4.00	4.05	28
						[4.13, 4.69]				[3.96, 4.63]				[4.05, 4.70]				[4.10, 4.64]			[4.28, 4.87]			[3.73, 4.36]			
92	48.1	57.1	90.6	4.19	3.94	3.92	29	4.04	4.20	4.14	28	4.45	4.34	4.27	27	4.68	4.62	4.48	25	4.15	4.06	3.96	29	4.00	3.70	3.65	26
						[3.65, 4.19]				[3.81, 4.46]				[3.93, 4.60]				[4.20, 4.77]			[3.67, 4.25]			[3.32, 3.97]			
93	41.0	50.0	78.6	4.27	4.29	4.37	11	4.31	4.29	4.40	11	4.50	4.46	4.33	10	4.63	4.62	4.61	10	4.31	4.36	4.35	11	4.38	4.15	4.22	10
94	46.9	46.2	88.9	4.13	4.06	4.22	16	4.33	4.22	4.41	16	4.27	4.71	4.68	16	4.47	4.39	4.56	16	4.07	3.94	4.08	16	3.93	3.59	3.77	16
95	66.7	51.6	75.0	4.00	3.94	3.80	12	4.64	4.19	4.02	12	4.50	4.54	4.66	10	4.85	4.56	4.46	12	4.21	4.25	3.92	12	3.92	3.94	3.95	12



Code Klinik	Rücklauf		Faktoren Adjust.	Frage 1 Mittelwert (Kollektiv: 4.05)				Frage 2 Mittelwert (Kollektiv: 4.25)				Frage 3 Mittelwert (Kollektiv: 4.20)				Frage n 4 Mittelwert (Kollektiv: 4.39)				Frage 5 Mittelwert (Kollektiv: 4.27)				Frage 6 Mittelwert (Kollektiv: 3.81)			
	2018	2019		2018		2019		2018		2019		2018		2019		2018		2019		2018		2019					
	%	%		n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N				
96	40.0	57.6	89.5	3.67	3.89	3.88	17	4.42	4.33	4.29	16	3.92	4.32	4.28	17	4.27	4.00	4.04	17	4.33	4.39	4.60	16	3.83	3.50	3.64	14
97	37.5	37.0	86.7	4.25	3.96	4.07	24	4.52	4.03	4.17	26	4.54	3.86	3.98	26	4.42	4.20	4.34	26	4.38	4.30	4.42	26	3.92	3.55	3.79	25
						[3.77, 4.37]				[3.83, 4.51]				[3.64, 4.32]				[4.06, 4.62]			[4.11, 4.73]				[3.46, 4.12]		
98	31.6	37.0	85.3	4.00	3.88	4.07	29	4.20	4.16	4.21	29	4.44	4.17	4.22	26	4.50	4.35	4.42	27	4.08	4.00	4.19	29	3.95	3.90	4.02	27
						[3.80, 4.34]				[3.89, 4.53]				[3.88, 4.56]				[4.15, 4.70]			[3.90, 4.48]				[3.70, 4.33]		
99	37.0	55.6	80.0	4.00	4.31	4.10	11	4.40	4.43	4.20	12	4.22	4.27	4.19	12	4.89	4.69	4.58	10	4.30	4.64	4.36	12	4.22	3.92	3.64	11
100	41.2	64.3	77.8	4.00	4.00	3.98	7	3.57	4.22	3.98	7	3.43	4.11	4.13	7	4.50	3.89	3.81	7	4.00	4.22	4.04	7	4.00	3.86	3.75	5
101	56.9	52.4	87.9	4.09	3.97	4.02	28	4.18	4.50	4.59	29	4.25	4.30	4.37	27	4.59	4.53	4.58	27	4.18	4.19	4.23	28	3.58	3.90	3.94	26
						[3.75, 4.30]				[4.28, 4.91]				[4.04, 4.70]				[4.31, 4.86]			[3.93, 4.52]				[3.61, 4.26]		
102	36.4	40.0	100.0	4.25	4.25	4.51	4	4.25	4.75	5.00	4	4.75	5.00	5.00	3	4.33	4.33	4.42	3	4.50	4.50	4.81	4	4.25	4.00	4.27	4
103	62.5	50.0	100.0	4.20	3.50	3.81	4	4.40	3.33	3.68	3	4.75	3.25	3.56	4	4.25	3.50	3.76	4	5.00	3.75	4.08	4	4.50	3.75	4.09	4
104	34.8	57.1	100.0	4.25	4.13	4.14	8	4.50	4.13	4.17	8	4.13	3.88	3.91	8	4.00	4.25	4.25	8	3.88	4.25	4.26	8	3.63	3.86	3.87	7
105	55.0	46.2	91.7	4.18	4.00	4.00	21	4.90	4.45	4.62	20	4.91	4.55	4.58	21	4.90	4.65	4.65	19	4.55	4.59	4.67	20	4.18	3.95	4.03	20
						[3.69, 4.32]				[4.23, 5.00]				[4.20, 4.95]							[4.32, 5.00]				[3.66, 4.40]		
106		40.3	83.3		4.19	4.31	49		4.19	4.36	50		4.30	4.38	47		4.27	4.33	45		4.25	4.30	49		4.11	4.17	47
						[4.10, 4.52]				[4.12, 4.60]				[4.12, 4.63]				[4.12, 4.55]			[4.08, 4.53]				[3.93, 4.41]		
107		52.0	82.1		4.06	4.09	28		4.49	4.54	32		4.46	4.48	30		4.51	4.44	29		4.51	4.39	32		3.94	3.83	29
						[3.81, 4.36]				[4.24, 4.84]				[4.16, 4.79]				[4.18, 4.71]			[4.12, 4.67]				[3.53, 4.14]		
110		40.6	84.6		4.31	4.23	11		4.46	4.57	11		4.30	4.16	9		4.50	4.36	10		4.85	4.68	11		3.91	3.88	9

## Fragebogen

### Ihre Zufriedenheit mit dem Reha-Aufenthalt

Bitte kreuzen Sie diejenige Antwort an, die Ihre persönlichen Einschätzungen und Erfahrungen am besten beschreibt. Falls Sie diese Umfrage online ausfüllen möchten, geben Sie bitte die aufgedruckte URL in einen Webbrowser ein oder benutzen Sie einen QR-Code Scanner auf einem mobilen Gerät.

Diese Umfrage online ausfüllen:

URL:  
[www.patzu.ch/mcomi](http://www.patzu.ch/mcomi)



#### Allgemeine Fragen zu Ihrem Reha-Aufenthalt

1. **Wie beurteilen Sie die Qualität der Behandlung durch das Reha-Team (ärztliches und therapeutisches Personal, Pflegefachpersonen, Sozialdienst)?**  
 Ausgezeichnet     Sehr gut     Gut     Weniger gut     Schlecht
2. **Wurden Sie zu Beginn Ihres Reha-Aufenthalts verständlich über Ablauf und Ziele Ihrer Rehabilitation informiert?**  
 Ja, vollumfänglich     Überwiegend     Teilweise     Eher nicht     Nein, gar nicht
3. **Wurden Sie während Ihres Reha-Aufenthalts ausreichend in Entscheidungen einbezogen?**  
 Immer     Meistens     Manchmal     Selten     Nie
4. **Erhielten Sie verständliche Antworten auf Ihre Fragen?**  
 Immer     Meistens     Manchmal     Selten     Nie  
 Ich hatte keine Fragen
5. **Entsprachen die Therapien Ihren Erwartungen (Umfang, Ablauf usw.)?**  
 Ja, vollumfänglich     Überwiegend     Teilweise     Eher nicht     Nein, gar nicht
6. **Wie war die Organisation aller für Sie und Ihre Angehörigen wichtigen Massnahmen für die Zeit nach dem Reha-Aufenthalt (Betreuung, Spitex, Therapien usw.)?**  
 Ausgezeichnet     Sehr gut     Gut     Weniger gut     Schlecht

#### Fragen zu Ihrer Person

**Wie würden Sie Ihren derzeitigen Gesundheitszustand beschreiben?**

Ausgezeichnet     Sehr gut     Gut     Weniger gut     Schlecht

<b>Geburtsjahr</b>	<b>Geschlecht</b>	<b>Versicherungsklasse für diesen Reha-Aufenthalt</b>
<input type="text"/>	<input type="checkbox"/> Männlich	<input type="checkbox"/> Allgemein
<input type="text"/>	<input type="checkbox"/> Weiblich	<input type="checkbox"/> Halbprivat / privat

**Herzlichen Dank für das Ausfüllen des Fragebogens**

## Impressum

---

Titel	Patientenzufriedenheit Rehabilitation Nationaler Vergleichsbericht, Messung 2019
Jahr	Januar 2020
Redaktion	Dr. ès sc. Anita Savidan-Niederer ESOPE, Unisanté Lausanne Prof. Isabelle Peytremann-Bridevaux ESOPE, Unisanté Lausanne  Unter Einbezug des Qualitätssausschusses Patientenzufriedenheit des ANQ
Mitglieder des Qualitätsausschusses Patientenzufriedenheit	Dr. med. Pierre Chopard, Hôpitaux Universitaires, Genève Adriana Degiorgi, Ente ospedaliero cantonale, Bellinzona Andrea Dobrin Schippers, Psychiatrische Dienste Thurgau Michel Délitroz, Spitalzentrum Oberwallis Prof. Armin Gemperli, Schweizerische Paraplegiker-Forschung Nottwil u. Universität Luzern Janick Gross, Swiss Medical Network – Clinique Générale, Fribourg Dr. Francesca Giuliani, Universitätsspital Zürich Stefan Kuhn, Luzerner Psychiatrie Dr. phil. Tima Plank, Kantonsspital Graubünden PD Dr. med. Anastasia Theodoridou, Psychiatrische Universitätsklinik, Zürich Stephan Tobler, Kliniken Valens PD Dr. med. Daniel Uebelhart, Spital Wallis (RSV), Walliser Zentrum für Pneumologie Eric Veya, CNP – Centre Neuchâtelois de Psychiatrie
Übersetzung	Deutsche Fassung: Sabine Dröschel Italienische Fassung: Martina De Bartolomei
Auftraggeberin vertreten durch	Nationaler Verein für Qualitätsentwicklung in Spitälern und Kliniken (ANQ) Muriel Haldemann Geschäftsstelle ANQ Weltpoststrasse 5, 3015 Bern T 031 511 38 48, <a href="mailto:muriel.haldemann-scheuner@anq.ch">muriel.haldemann-scheuner@anq.ch</a> , <a href="http://www.anq.ch">www.anq.ch</a>
Copyright	Nationaler Verein für Qualitätsentwicklung in Spitälern und Kliniken (ANQ)