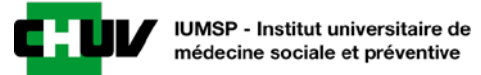




Nationaler Verein für Qualitätsentwicklung in Spitälern und Kliniken
Association nationale pour le développement de la qualité dans les hôpitaux et les cliniques
Associazione nazionale per lo sviluppo della qualità in ospedali e cliniche



Patientenzufriedenheit Rehabilitation

Nationaler Vergleichsbericht

Messung 2018

Version 1.0, Januar 2019

Inhaltsverzeichnis

Zusammenfassung	3
1 Einleitung	4
1.1 Ausgangslage	4
1.2 Ziele des Berichts	4
2 Methode	5
2.1 Stichprobe	5
2.2 Messung	5
2.3 Statistische Analysen	5
3 Ergebnisse	7
3.1 Beschreibung der Stichprobe	7
3.1.1 Teilnahme und Rücklauf 2018	7
3.1.2 Alter, Geschlecht, Versicherungsstatus und Sprache der Umfrageteilnehmenden	8
3.1.3 Selbst wahrgenommener Gesundheitszustand	10
3.2 Zufriedenheitsgrad der Patientinnen und Patienten in den Kliniken: Gesamtergebnisse 2018....	11
3.3 Stratifizierte Ergebnisse	13
3.4 Funnel Plot mit den adjustierten Mittelwerten der einzelnen Zufriedenheitsfragen	15
4 Zusammenfassung und Schlussfolgerung	25
Literatur	27
Abbildungsverzeichnis	28
Tabellenverzeichnis	28
Anhänge	29
Impressum	42

Zusammenfassung

Dieser Bericht präsentiert die Ergebnisse der nationalen ANQ-Zufriedenheitsbefragung 2018 der erwachsenen Patientinnen und Patienten, die in Rehabilitationskliniken und Rehabilitationsabteilungen von Akutspitälern (nachfolgend «Kliniken») stationär behandelt wurden. Es handelt sich um die sechste nationale Zufriedenheitsbefragung seit 2013 und um die erste mit dem neuen Fragebogen (2.0; sechs Fragen). Um differenziertere Antworten zu erhalten, wurde anstelle der elfstufigen Zahlenskala (0 bis 10) eine zuvor validierte fünfstufige Ordinalskala verwendet. Ausserdem wurden neue Fragen gestellt und die Resultate der Kliniken wurden risikoadjustiert.

Der Rücklauf der Erhebung 2018 war mit 48,7% leicht tiefer als im Vorjahr (52,3%), die soziodemografischen Merkmale der Umfrageteilnehmenden haben sich insgesamt kaum verändert. Zu erwähnen sind lediglich ein leichter Anstieg des Durchschnittsalters und ein leichter Rückgang der Privat- oder Halbprivatversicherten, deren Anteil 2018 32,4% betrug. Der erstmals erhobene selbst wahrgenommene Gesundheitszustand zeigt, dass mehr als die Hälfte (58,2%) der Umfrageteilnehmenden ihren Gesundheitszustand zum Zeitpunkt der Befragung als gut und nahezu ein Viertel (24,2%) als sehr gut oder ausgezeichnet empfanden.

Die Patientenzufriedenheit in der Rehabilitation bewegt sich auf einem hohen Niveau. Bei fünf der sechs Fragen liegt sie auf einer Skala von 1 bis 5 im Durchschnitt höher als 4. Das beste Resultat erzielte die Frage zur Verständlichkeit der Antworten, gefolgt von den Fragen zu den Patientenerwartungen, zur Information über den Reha-Aufenthalt, zum Einbezug in die Entscheidungen sowie zur Qualität der Behandlung. Einzig bei der Frage zur Organisation der Massnahmen nach dem Reha-Aufenthalt blieb der Mittelwert knapp unter 4. Die Hälfte der Patientinnen und Patienten kreuzte bei den Fragen 2 bis 5 (Verständlichkeit, Information, Erwartungen und Einbezug) den höchstmöglichen Zufriedenheitswert an (bei fünf Wahlmöglichkeiten). Problematische Antworten, die auf eine bestimmte Unzufriedenheit hinweisen, wurden nur von einer begrenzten Anzahl der Umfrageteilnehmenden gewählt (zwischen 2,2% und 6,4%: Information und Organisation nach dem Reha-Aufenthalt).

Die nach potenziellen Einflussfaktoren für die Zufriedenheit (Alter, Geschlecht, Versicherung und selbst wahrgenommener Gesundheitszustand) stratifizierten Ergebnisse zeigen kaum oder keine Unterschiede bei den drei erstgenannten Faktoren. Einen stärkeren Einfluss auf die Zufriedenheit hat der selbst wahrgenommene Gesundheitszustand: Je besser der Gesundheitszustand, desto höher ist der Zufriedenheitsgrad.

Die Funnel Plots, die über den Zufriedenheitsgrad nach Anzahl Antworten pro Reha-Klinik Aufschluss geben (unter Berücksichtigung der Störfaktoren), verdeutlichen die relativ starke Streuung der adjustierten Ergebnisse, die allerdings bei allen sechs Fragen ähnlich ausfällt.

Bei der Interpretation der Befragungsergebnisse sind folgende Einschränkungen zu beachten: Zum einen sind die Merkmale der Grundgesamtheit, das heisst der in der Rehabilitation stationär behandelten Patientinnen und Patienten, nicht bekannt, sodass die Repräsentativität der Ergebnisse nicht gewährleistet werden kann. Anhand der verfügbaren soziodemografischen Angaben (Alter, Geschlecht, Versicherung, selbst wahrgenommener Gesundheitszustand) kann lediglich die Entwicklung der Patientenmerkmale im Zeitverlauf nachverfolgt werden. Zum anderen wurden die Ergebnisse nur für eine begrenzte und für die Analysen verfügbare Zahl der Variablen adjustiert.

1 Einleitung

1.1 Ausgangslage

Die patientenseitige Beurteilung¹ der Leistungsqualität einer Rehabilitationsklinik oder einer Rehabilitationsabteilung von einem Akutspital (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 beigetreten sind, sind verpflichtet, die nationale Patientenbefragung durchzuführen. Sie wurde 2018 unter vergleichbaren Bedingungen wie die seit 2013 jährlich erfolgten Umfragen realisiert und richtet sich nach dem Auswertungskonzept ANQ (3 und 4).

Um die Verbesserungspotenziale des von 2013 bis 2017 verwendeten Fragebogens auszuschöpfen, hat der für die Patientenbefragung zuständige Qualitätsausschuss 2017 einen neuen Fragebogen ausgearbeitet; unter anderem wurde die wenig differenzierende numerische Antwortskala von 0 bis 10, die einen starkem Deckeneffekt enthielt ersetzt. Die während der Pilotphase angepasste und validierte Endversion (5) enthält sechs Fragen zur Patientenzufriedenheit und eine fünfstufige geordnete Ordinalskala.

Da sich der Fragebogen auf eine kleine Anzahl von Kernfragen beschränkt, können ihn die Kliniken mit eigenem ausführlicherem Fragebogen kombinieren.

1.2 Ziele des Berichts

Hauptziel dieses Vergleichsberichts ist es, die Zufriedenheit der 2018 in der Schweiz behandelten Reha-Patientinnen und Patienten zu evaluieren. Er präsentiert die Ergebnisse für sämtliche Schweizer Kliniken mit stationär erbrachten Rehabilitationsleistungen. Ausserdem zeigt er die Entwicklung der deskriptiven Ergebnisse (Alter, Geschlecht, Versicherung) seit 2015 sowie die stratifizierten Zufriedenheitsergebnisse nach den erhobenen soziodemografischen Faktoren auf.

¹ In diesem Bericht bezeichnen die Begriffe «Patientinnen bzw. Patienten» und «Umfrageteilnehmende» Personen, die 2018 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 «Auswertungskonzept ANQ» zu finden (3).

2.1 Stichprobe

In diese Befragung eingeschlossen wurden alle in einer Klinik stationär behandelten und zwischen dem 1. April 2018 und dem 31. Mai 2018 ausgetretenen erwachsenen Personen. Ausgeschlossen wurden verstorbene Personen und diejenigen ohne festen Wohnsitz in der Schweiz.

2.2 Messung

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

- (1) Qualität der Behandlung in der Klinik
- (2) Information über Ablauf und Ziele der Rehabilitation
- (3) Einbezug in die Entscheidungen
- (4) Verständlichkeit der Antworten
- (5) Erwartungsgerechte Therapien
- (6) 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). Die Fragebogen konnten auch online ausgefüllt werden.

2.3 Statistische Analysen

Beschreibung der Stichprobe

Die deskriptiven Analysen der Stichprobe beziehen sich auf (a) die Qualität der Daten (Rücklauf pro Befragungsinstitut und Antwortquote pro Frage bei den eingegangenen Fragebogen) und (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. Darüber hinaus werden die Ergebnisse für den selbst wahrgenommenen Gesundheitszustand stratifiziert.

Auswertung der Antworten

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 Patientinnen und Patienten, 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

Da der Fragebogen 2017 geändert wurde (Fragen und Antwortmöglichkeiten), werden keine zeitlichen Vergleiche des Zufriedenheitsniveaus angestellt.

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 (7, 8, 9), rechtfertigt es sich angesichts 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.

Stratifizierte Ergebnisse

In der Pilotphase des neuen Fragebogens wurden potenzielle Störfaktoren untersucht. Der Zufriedenheitsgrad in Bezug auf die einzelnen Fragen wurde nach diesen Störfaktoren, d.h. Alter, Geschlecht, Versicherungsstatus und selbst wahrgenommener Gesundheitszustand, stratifiziert und mit Grafiken veranschaulicht. Diese Variablen werden auch bei der Präsentation der adjustierten Mittelwerte (Funnel Plots, siehe unten) einbezogen.

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 (10, 11). 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 vollständig ausgefüllter Fragebogen ($N < 20$) hervorgehoben wurden, da deren Aussagekraft der 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 9) 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, für die sämtliche Adjustierungsvariablen vollständig vorlagen.

3 Ergebnisse

3.1 Beschreibung der Stichprobe

3.1.1 Teilnahme und Rücklauf 2018

2018 beteiligten sich 105 Kliniken an der nationalen Patientenbefragung in der Rehabilitation. Von den im April oder Mai 2018 aus einer Rehabilitationsklinik ausgetretenen Personen retournierten 48,7% den Fragebogen (mit einem Spektrum der Rücklaufquoten von 25% bis 80%). Obwohl zahlenmässig etwas mehr Fragebogen versandt wurden als 2017, war der Rücklauf in absoluten Zahlen 2018 leicht tiefer als 2017 (mit 12'671 versandten und 6'629 retournierten Fragebogen). Die Hälfte der teilnehmenden Kliniken haben mehr als 50 Fragebogen zurückerhalten, 16 Kliniken hingegen weniger als 20. Der Rücklauf ist somit tiefer als 2017 (53,2%).

Die grosse Mehrheit der Patientinnen und Patienten hat alle Zufriedenheitsfragen und alle patientenbezogenen Fragen zu Alter, Geschlecht, Versicherungsstatus und selbst wahrgenommenem Gesundheitszustand beantwortet (83,5% bzw. 86,2%; vgl. Tabelle 3 im Anhang).

Tabelle 1 zeigt den Rücklauf bei den teilnehmenden Befragungsinstituten sowie die entsprechenden Zähler und Nenner.

Tabelle 1: Rücklauf pro Befragungsinstitut, 2018

Messinstitute	Anzahl verschickte Fragebogen	Anzahl retournierte Fragebogen	Rücklauf
ESOPE	375	191	50.9%
Mecon GmbH	8'809	4'155	47.2%
NPO PLUS	39	16	41.0%
Post CH AG	2'617	1'360	52.0%
QM Riedo	91	34	37.4%
Qualitest AG	1'034	559	54.1%
Gesamtkollektiv	12'965	6'315	48.7%

Anmerkungen:

- Der Rücklauf insgesamt (48,7%) liegt unter dem Wert von 2017 (52,3%).
- Es wurden etwas mehr Fragebogen versendet als 2017 (12'671).
- 16,5% der Umfrageteilnehmenden haben nicht alle Zufriedenheitsfragen beantwortet.

3.1.2 Alter, Geschlecht, Versicherungsstatus und Sprache der Umfrageteilnehmenden

In den Abbildungen 1 bis 4 sind die Ergebnisse der einzelnen Variablen und der letzten vier Erhebungsjahre dargestellt. Der Anteil der fehlenden Daten liegt bei 6,0% für das Alter, bei 1,6% für das Geschlecht und bei 4,5% für den Versicherungsstatus.

Die Tabelle 6 zur Verteilung der Altersklassen in den einzelnen Befragungsjahren ist im Anhang zu finden.

Abbildung 1: Verteilung nach Altersklasse und Durchschnittsalter der Umfrageteilnehmenden (2015–2018)

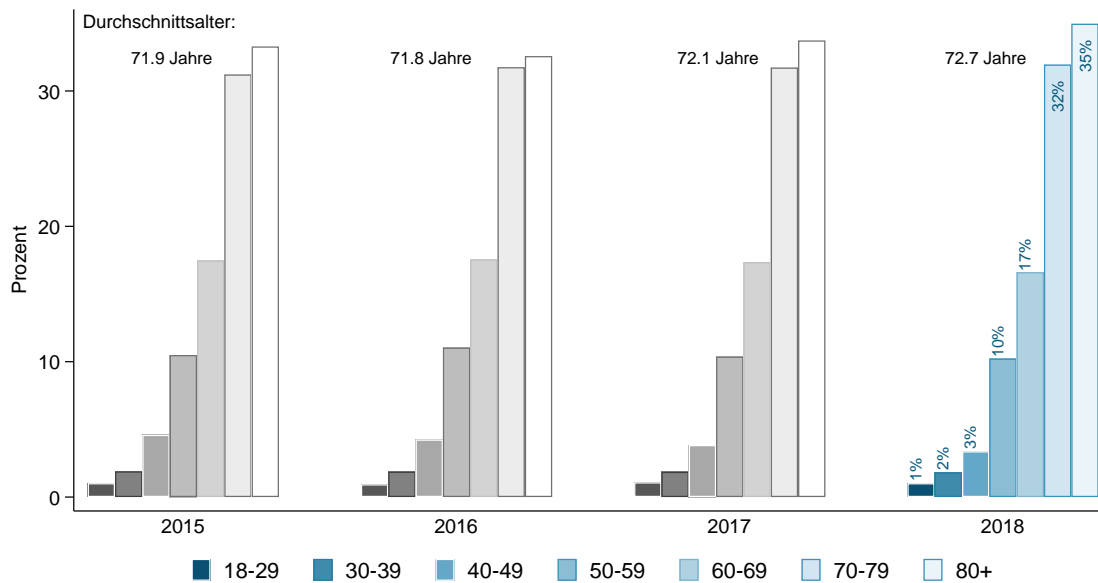
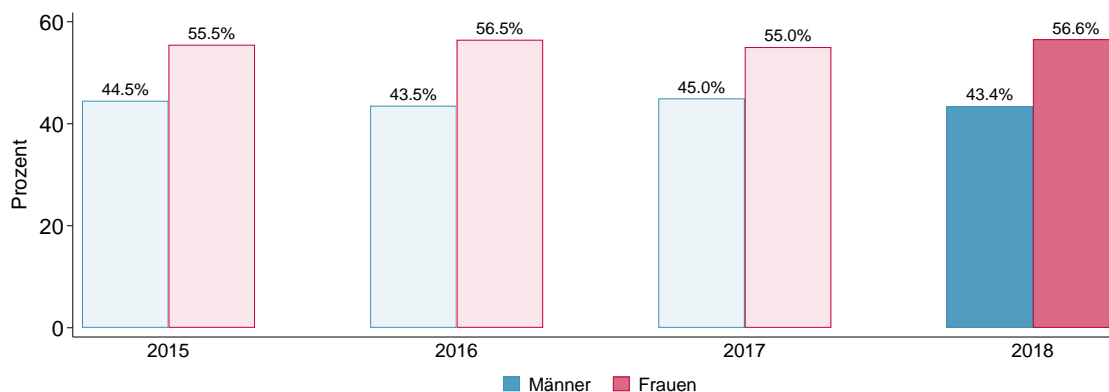


Abbildung 2: Verteilung der Umfrageteilnehmenden nach Geschlecht (2015–2018)



Anmerkungen:

- Das Durchschnittsalter ist 2018 erneut leicht gestiegen. Die Verteilung der Altersklassen hat sich hingegen kaum verändert.
- Der Frauen- und Männeranteil war in den Erhebungsjahren ebenfalls konstant.

Abbildung 3: Verteilung der Umfrageteilnehmenden nach Versicherungsstatus (2015–2018)

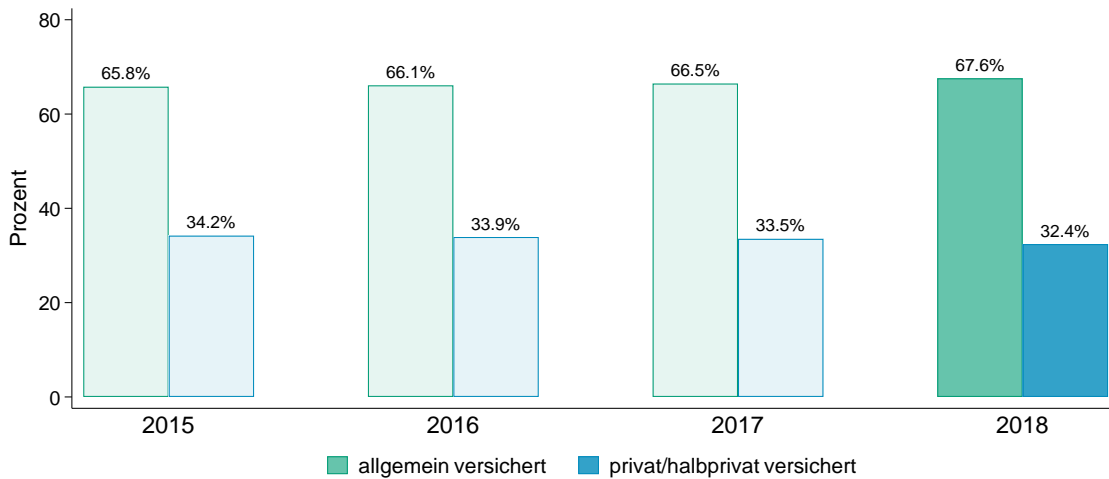
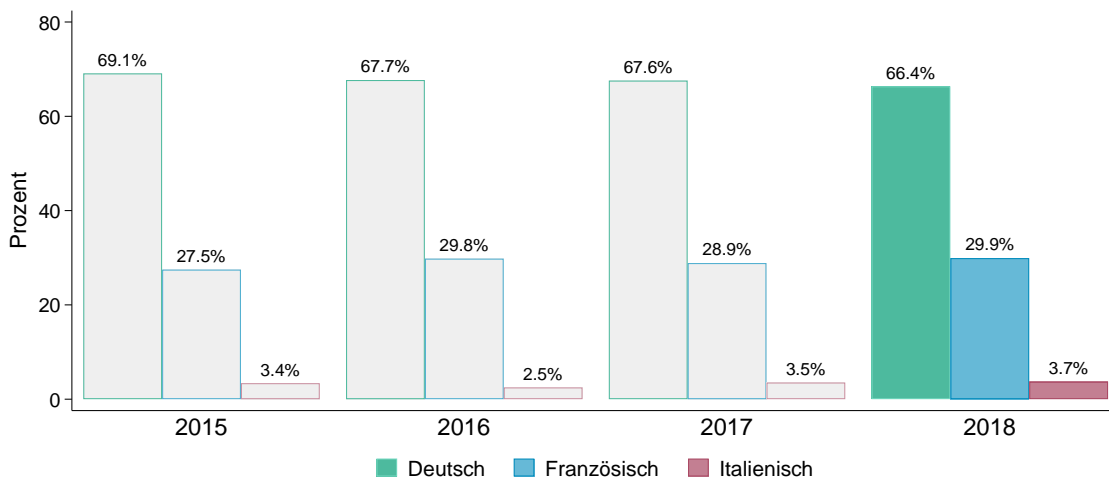


Abbildung 4: Verteilung der eingegangenen Fragebogen nach Sprache (2015–2018)



Anmerkungen:

- Der Anteil der Allgemeinversicherten ist erneut leicht gestiegen. Zwischen 2015 und 2018 beträgt die absolute Differenz jedoch lediglich 1,8 Prozentpunkte.
- Der nach Sprache des Fragebogens aufgeschlüsselte Rücklauf variierte in den einzelnen Jahren nur geringfügig, eine klare Tendenz ist indes nicht festzustellen.

3.1.3 Selbst wahrgenommener Gesundheitszustand

Die folgenden Ergebnisse (Abbildung 5 und 6) zeigen den von den Patientinnen und Patienten selbst wahrgenommenen Gesundheitszustand insgesamt und nach Altersklasse. Der Anteil der fehlenden Daten liegt bei 4,5%.

Abbildung 5: Verteilung des selbst wahrgenommenen Gesundheitszustands der Patientinnen und Patienten, 2018

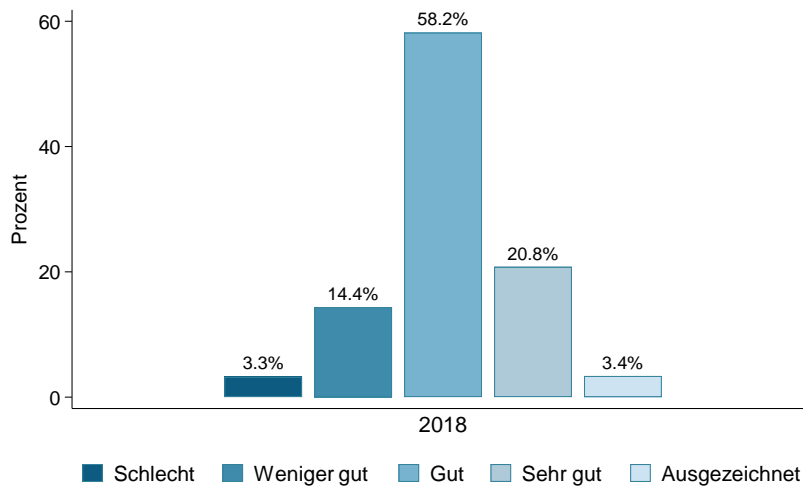
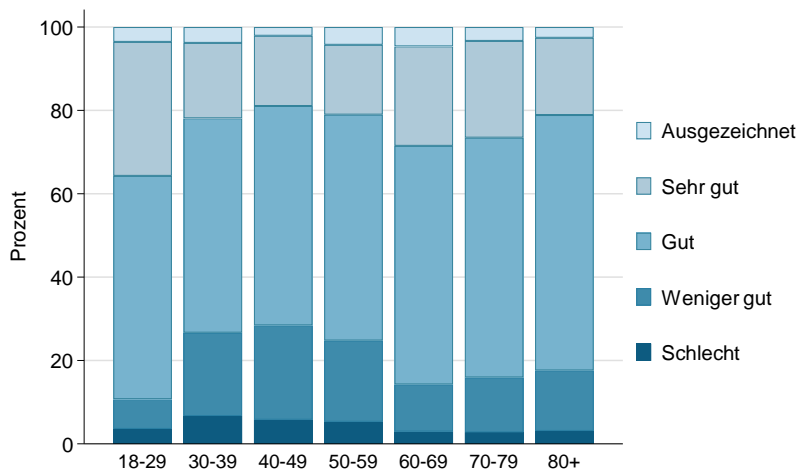


Abbildung 6: Verteilung des selbst wahrgenommenen Gesundheitszustands der Patientinnen und Patienten, nach Altersklasse, 2018



Anmerkungen:

- Die Umfrageteilnehmenden bezeichneten ihren Gesundheitszustand mehrheitlich als gut (58,1%) und fast ein Viertel (24,2%) sogar als sehr gut oder ausgezeichnet.
- Der selbst wahrgenommene Gesundheitszustand variiert mit dem Alter: Während ihn ein Viertel der 30- bis 59-Jährigen als weniger gut oder schlecht einstufen, waren es bei den anderen Altersklassen – sogar bei den Personen ab 80 Jahren – weniger als 20%.

3.2 Zufriedenheitsgrad der Patientinnen und Patienten in den Kliniken: Gesamtergebnisse 2018

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

Sie zeigen die Anteile der Antworten auf die fünf Fragen mit dem jeweiligen 95%-Konfidenzintervall (Abbildung 7) sowie die Mittelwerte der Antworten auf die einzelnen Fragen im Detail (Tabelle 3).

Abbildung 7: Patientenzufriedenheitsgrad: Verteilung der Antworten pro Frage

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

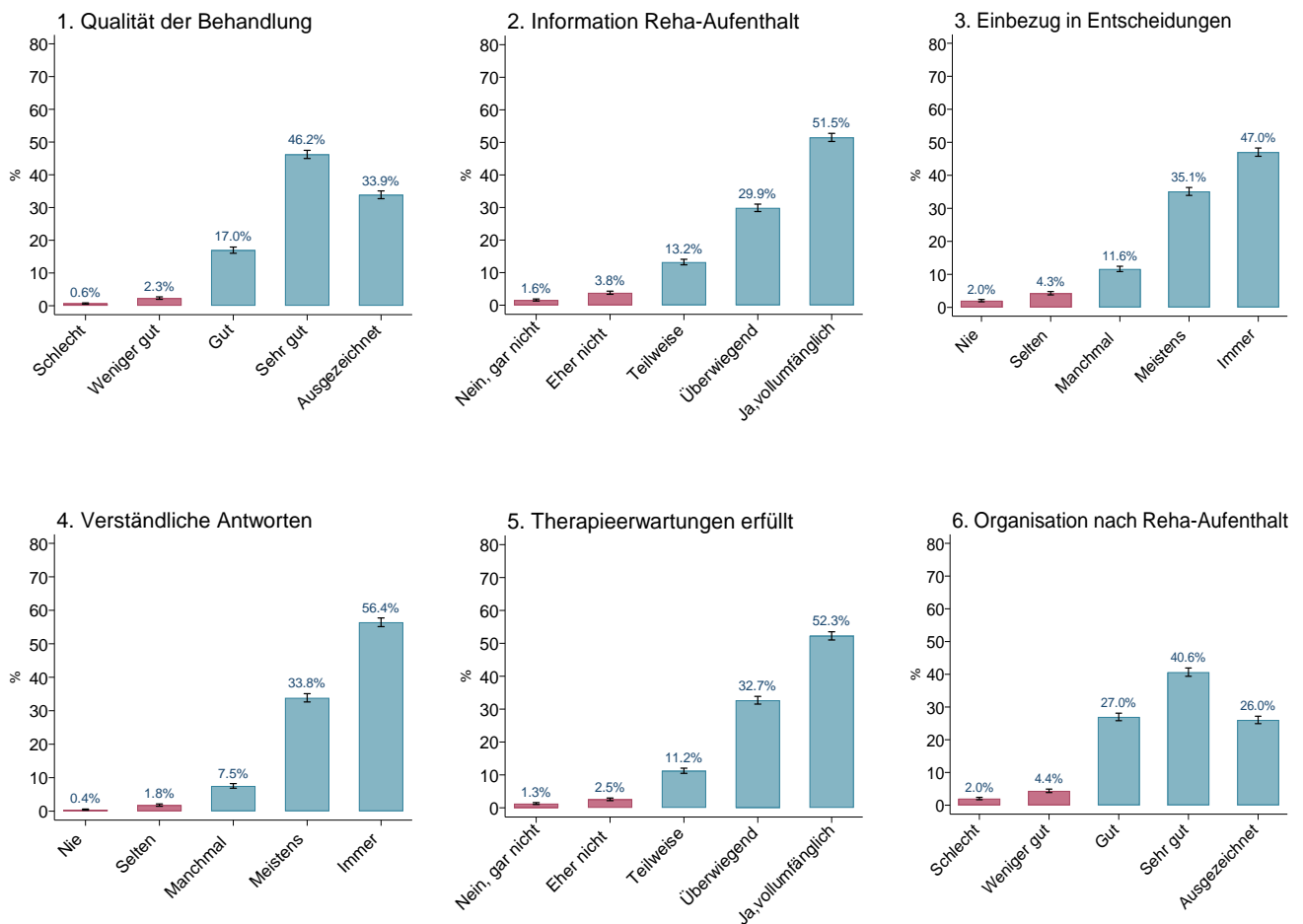


Tabelle 2: Deskriptive Gesamtergebnisse pro Frage

Anzahl retournierte Fragebogen: 6'315	N evaluiert	Mittelwert	Konfidenzintervall 95%	Problematische Antworten	Keine Antwort* (N= 6'315)	
					miss.	alt.
1. Wie beurteilen Sie die Qualität der Behandlung durch das Reha-Team (ärztliches und therapeutisches Personal, Pflegefachpersonen, Sozialdienst)?	6'116	4.10	[4.08, 4.12]	2.9%	3.2%	
2. Wurden Sie zu Beginn Ihres Reha-Aufenthalts verständlich über Ablauf und Ziele Ihrer Rehabilitation informiert?	6'193	4.26	[4.24, 4.28]	5.4%	1.9%	
3. Wurden Sie während Ihres Reha-Aufenthalts ausreichend in Entscheidungen einbezogen??	6'111	4.21	[4.18, 4.23]	6.3%	3.2%	
4. Erhielten Sie verständliche Antworten auf Ihre Fragen ?	5'613	4.44	[4.42, 4.46]	2.2%	11.1%	7.6%
5. Entsprachen die Therapien Ihren Erwartungen (Umfang, Ablauf usw.)?	6'162	4.32	[4.30, 4.34]	3.8%	2.4%	
6. Wie war die Organisation aller für Sie und Ihre Angehörigen wichtigen Massnahmen für die Zeit nach dem Reha-Aufenthalt (Betreuung, Spitex, Therapien usw.)?	5'777	3.84	[3.82, 3.87]	6.4%	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 6315 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 und der Qualität der Behandlung (Fragen 6 und 1) beurteilt.
- Die Fragen 6 (Organisation nach dem Reha-Aufenthalt) und 3 (Einbezug in die Entscheidungen) weisen die höchsten Anteile an problematischen Antworten auf (über 6%).
- Am meisten Antworten fehlen bei den Fragen 4 und 6 (11,1% bzw. 8,5%). 7,6% der Umfrageteilnehmenden haben zudem bei Frage 4 eine Ausweichantwort angekreuzt (mehr als 8 von 10 «Ich hatte keine Fragen» und weniger als 2 von 10 «Ich konnte keine Fragen stellen»).
- Die Fragen 2, 3, 4 und 5 weisen einen grossen Deckeneffekt auf: Über 50% der Patientinnen und Patienten gaben bei drei Fragen (2, 4 und 5) und nahezu ebenso viele bei Frage 3 den höchsten Zufriedenheitswert an. Bei den Fragen 1 und 6 sind die Antworten besser verteilt und entsprechen eher einer Normalverteilung.

3.3 Stratifizierte Ergebnisse

Für diese erste Zufriedenheitsbefragung der Patientinnen und Patienten in der Rehabilitation mit dem neuen Fragebogen wurden nach Alter, Geschlecht, Versicherungsstatus und selbst wahrgenommenem Gesundheitszustand stratifizierte Analysen durchgeführt, um ihre Auswirkung auf die Zufriedenheit zu evaluieren. Die Ergebnisse werden in diesem Kapitel grafisch dargestellt, die entsprechenden Tabellen sind im Anhang zu finden (Tabellen 6–8).

Abbildung 8: Stratifizierte Ergebnisse nach Altersklasse

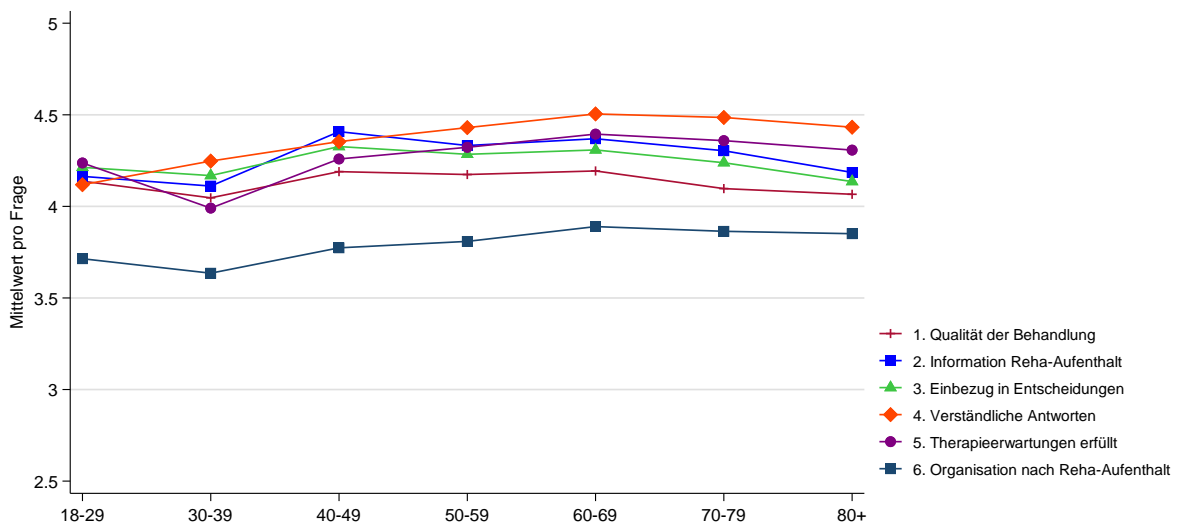


Abbildung 9: Stratifizierte Ergebnisse nach Geschlecht und Versicherungsstatus

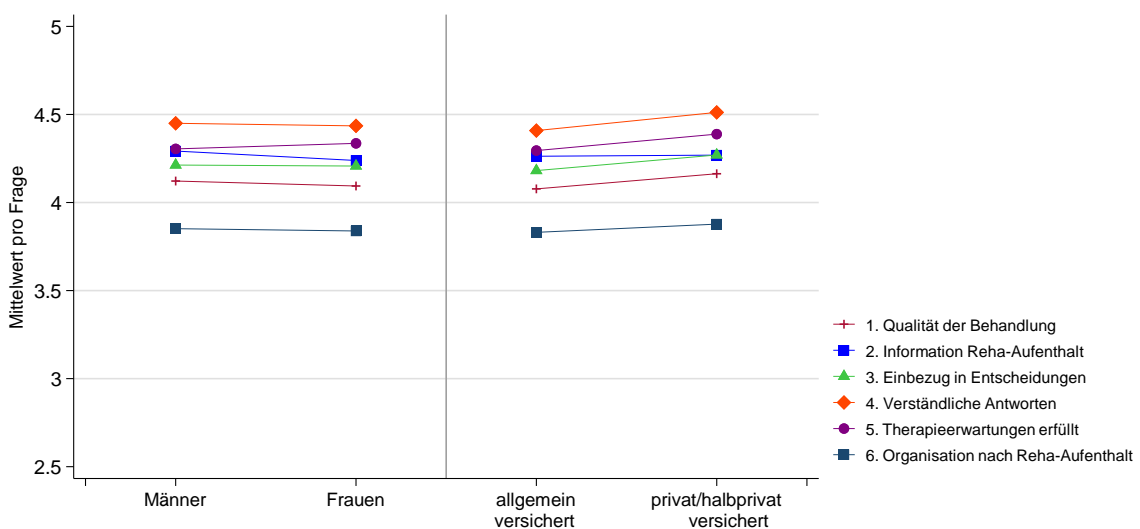
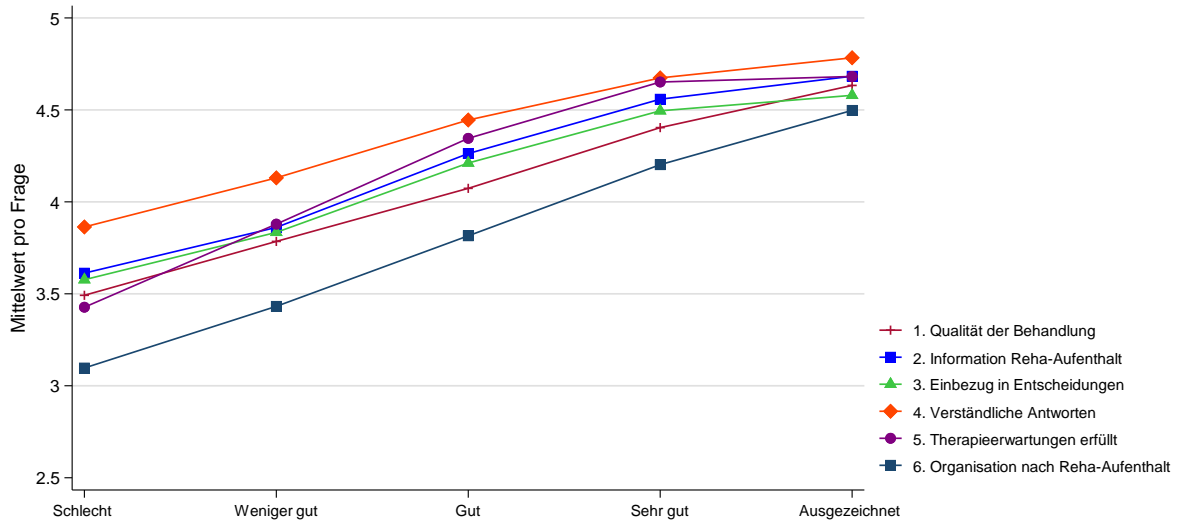


Abbildung 10: Stratifizierte Ergebnisse nach selbst wahrgenommenem Gesundheitszustand



Anmerkungen:

- Zwischen der Altersklasse und dem Zufriedenheitsgrad ist ein Zusammenhang zu erkennen. Die Unterschiede sind allerdings gering und variieren je nach Frage.
- Es bestehen kaum geschlechterspezifische Unterschiede bezüglich der Zufriedenheit.
- Der Zufriedenheitsgrad der Privat- oder Halbprivatversicherten liegt nur knapp über jenem der Allgemeinversicherten.
- Deutliche Unterschiede zeigen sich indes nach selbst wahrgenommenem Gesundheitszustand der Umfrageteilnehmenden.

3.4 Funnel Plot mit den adjustierten Mittelwerten der einzelnen Zufriedenheitsfragen

Die Funnel Plots (Trichterdiagramme) der Abbildungen 11 bis 16 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 11 bis 16)

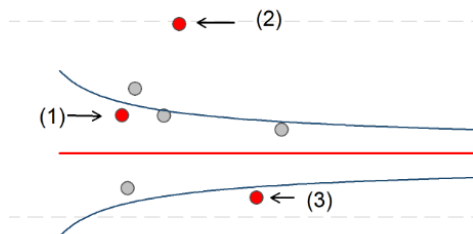
- Die vertikale Achse (Ordinate) gibt die adjustierten Mittelwerte (1 bis 5) der Kliniken für die Patientenzufriedenheit an.
- Die horizontale Achse (Koordinate) steht für die Anzahl der eingegangenen Fragebogen, die für alle Adjustierungsvariablen der jeweiligen Fragen die vollständigen Daten enthalten (vgl. Tabelle 3 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%-Vertrauensintervall – KI95%). 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.
- Kliniken mit vielen eingegangenen Fragebogen, die vollständige Adjustierungsdaten enthalten, stehen je nach Anzahl Fragebogen rechts 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

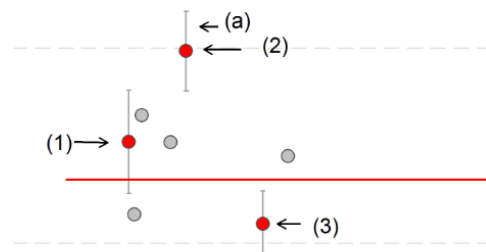
Die folgenden Erläuterungen sind eine Interpretationshilfe für die blau markierten Kontrollgrenzen (KI95%) der Funnel Plots sowie der 95%-Konfidenzintervalle der adjustierten Mittelwerte der Kliniken von Tabelle 9 im Anhang zu interpretieren. Aus Gründen der Lesbarkeit sind die Konfidenzintervalle der Kliniken in den Funnel Plots (Abbildungen 11 bis 16) nicht abgebildet.

Die folgenden Erläuterungen beziehen sich auf einen Funnel Plot (unten links) sowie auf die in Tabelle 9 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).

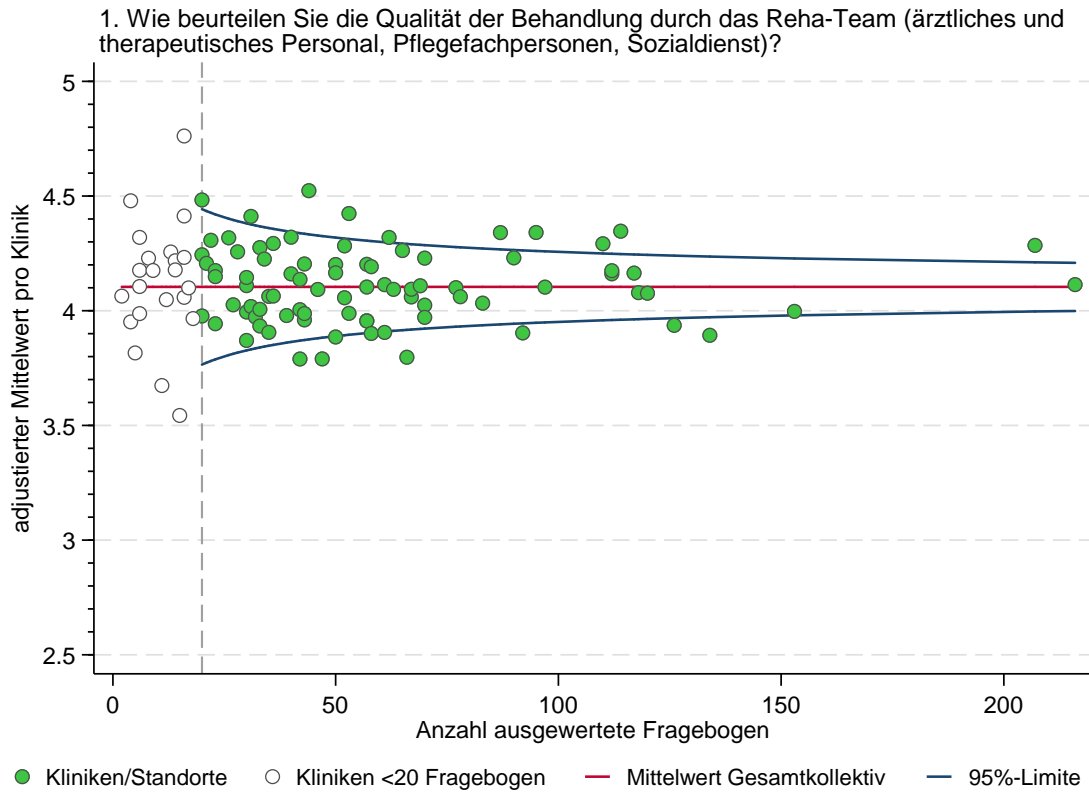
- Für jede Klinik (Koordinate) ist das Konfidenzintervall anhand der Distanz zwischen den beiden Grenzlinien des KI95% sichtbar (a).
- Überschneidet das KI95% der Klinik den Mittelwert des Gesamtkollektivs (rote Linie; Punkt [1]), unterscheidet sich der adjustierte Mittelwert der Klinik statistisch nicht 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 9 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.

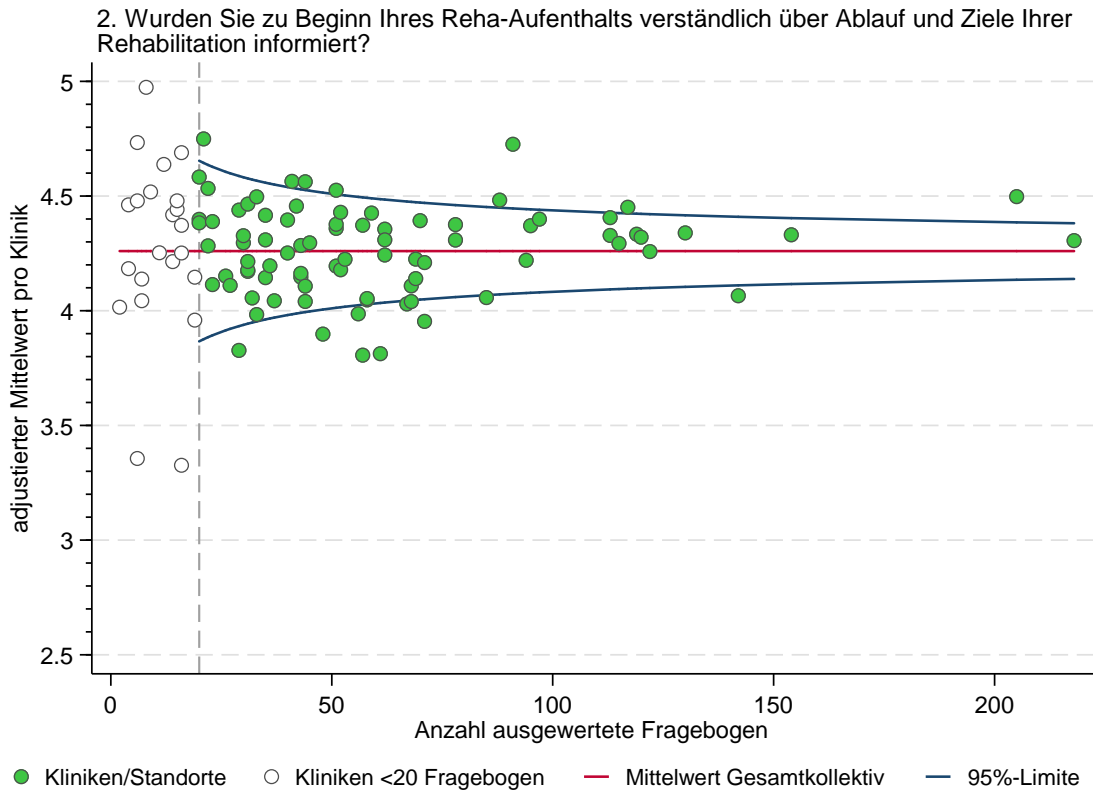
Abbildung 11: Funnel Plot zu Frage 1 (adjustierte Mittelwerte der Kliniken, N=5'320)



Anmerkungen:

- Bei Frage 1 beträgt der Mittelwert des Gesamtkollektivs 4,1.
- N: Anzahl ausgewertete Fragebogen mit gültiger Antwort und vollständigen Adjustierungsfaktoren
- Der tiefste Mittelwert liegt bei 3,8, der höchste bei 4,5; somit beträgt die Abweichung 0,73 Punkte (für Kliniken mit 20 oder mehr ausgewerteten Fragen).
- Die Werte der Kliniken mit weniger als 20 ausgewerteten Antworten sind weiss und ohne 95%-Limite dargestellt.

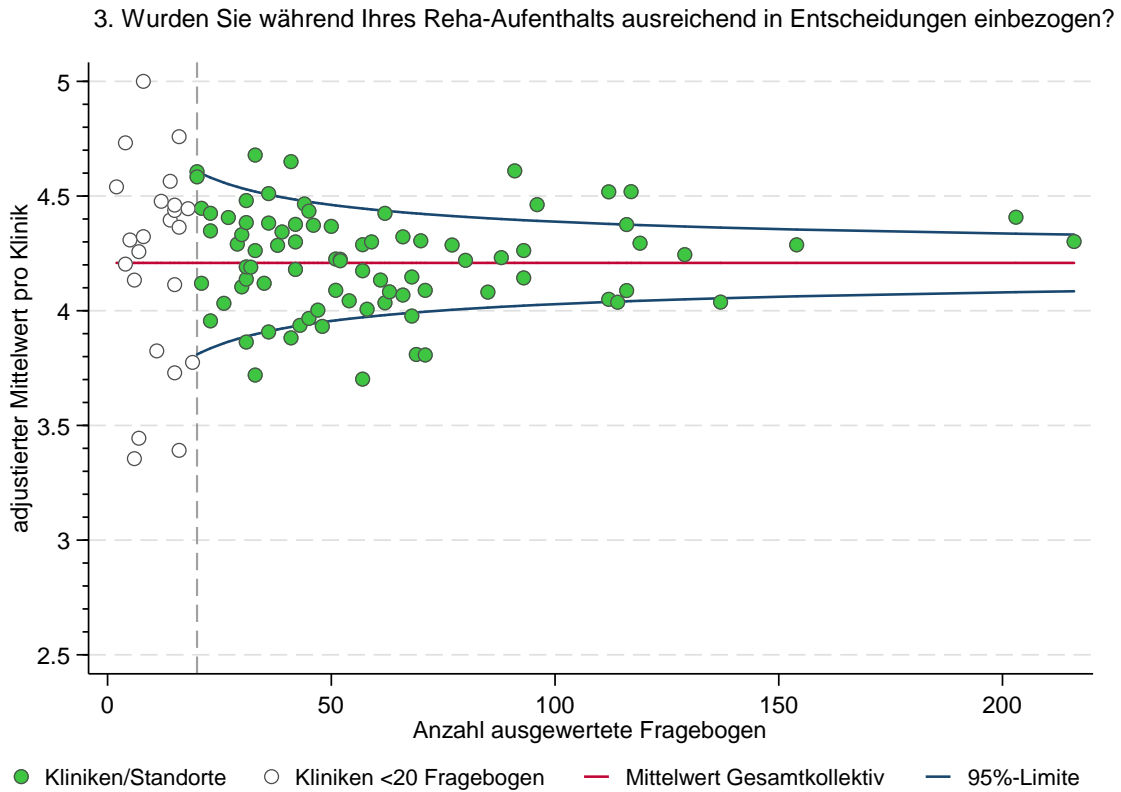
Abbildung 12: Funnel Plot zu Frage 2 (adjustierte Mittelwerte der Kliniken, N=5'381)



Anmerkungen:

- Bei Frage 2 beträgt der Mittelwert des Gesamtkollektivs 4,3.
- N: Anzahl ausgewertete Fragebogen mit gültiger Antwort und vollständigen Adjustierungsfaktoren
- Der tiefste Mittelwert liegt bei 3,8, der höchste bei 4,8; somit beträgt die Abweichung 0,94 Punkte (für Kliniken mit 20 oder mehr ausgewerteten Fragen).
- Die Werte der Kliniken mit weniger als 20 ausgewerteten Antworten sind weiss und ohne 95%-Limite dargestellt.

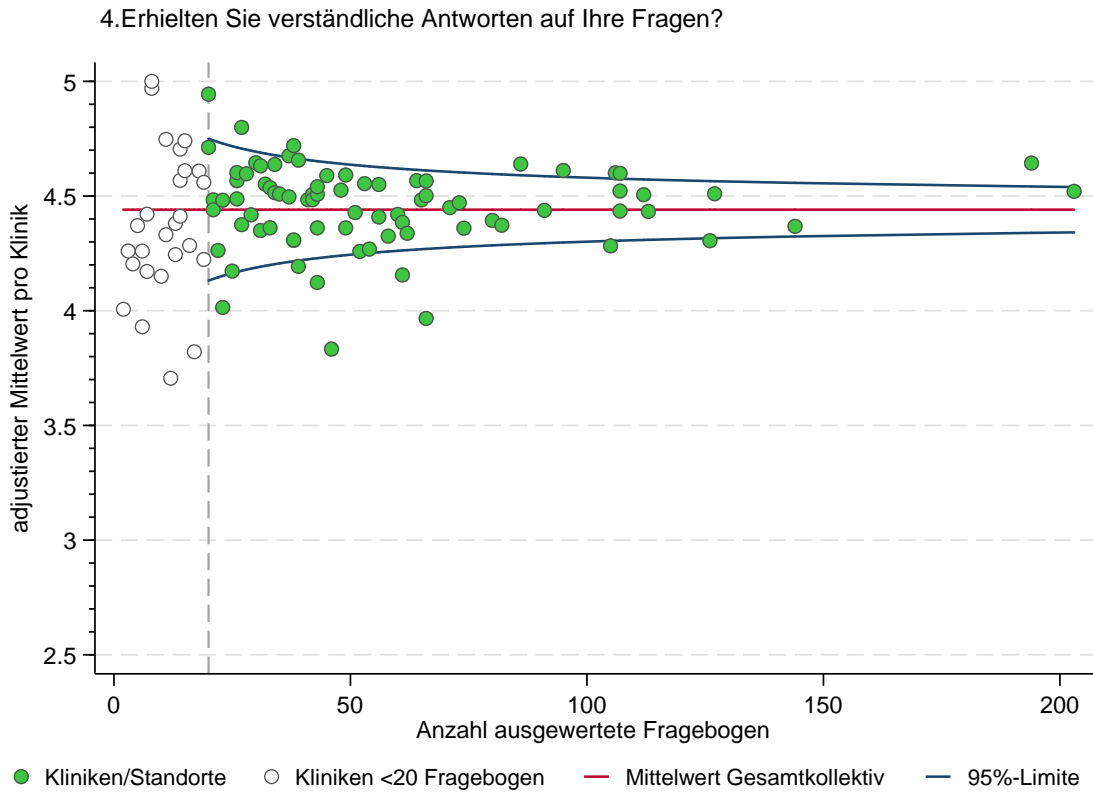
Abbildung 13: Funnel Plot zu Frage 3 (adjustierte Mittelwerte der Kliniken, N=5'321)



Anmerkungen:

- Bei Frage 3 beträgt der Mittelwert des Gesamtkollektivs 4,2.
- N: Anzahl ausgewertete Fragebogen mit gültiger Antwort und vollständigen Adjustierungsfaktoren
- Der tiefste Mittelwert liegt bei 3,7, der höchste bei 4,7; somit beträgt die Abweichung 0,98 Punkte (für Kliniken mit 20 oder mehr ausgewerteten Fragen).
- Die Werte der Kliniken mit weniger als 20 ausgewerteten Antworten sind weiss und ohne 95%-Limite dargestellt.

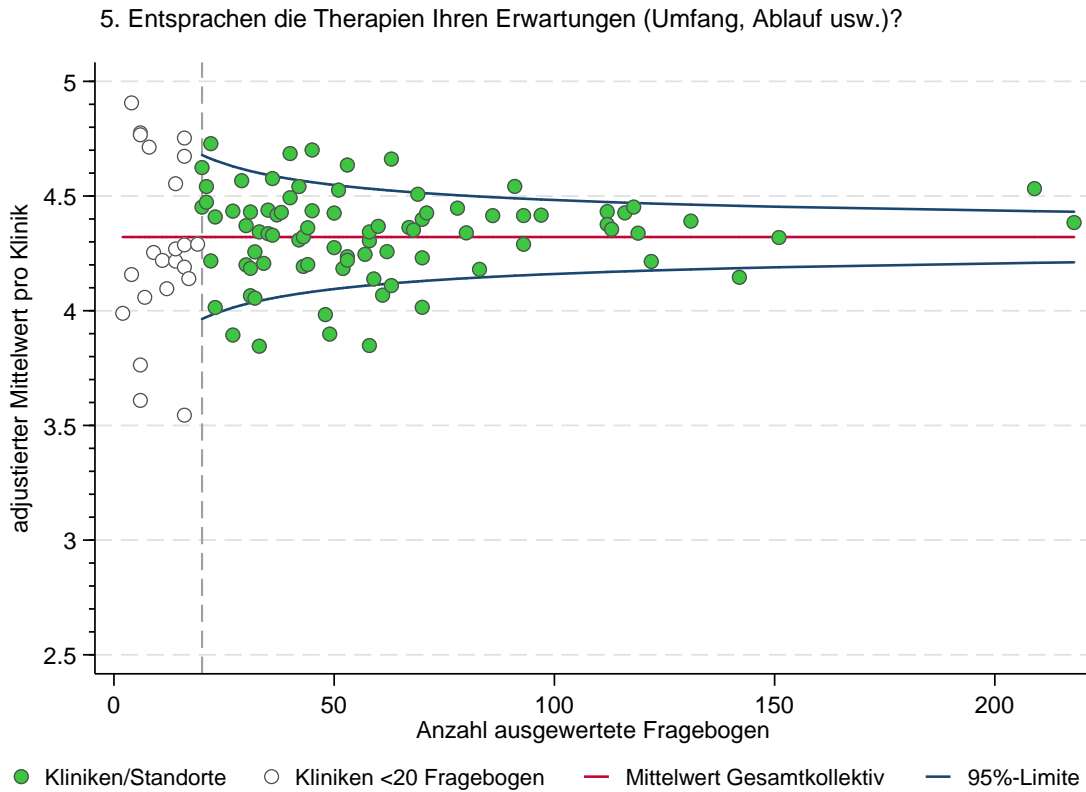
Abbildung 14: Funnel Plot zu Frage 4 (adjustierte Mittelwerte der Kliniken, N=4'898)



Anmerkungen:

- Bei Frage 4 beträgt der Mittelwert des Gesamtkollektivs 4,4.
- N: Anzahl ausgewertete Fragebogen mit gültiger Antwort und vollständigen Adjustierungsfaktoren
- Der tiefste Mittelwert liegt bei 3,8, der höchste bei 4,9; somit beträgt die Abweichung 1,11 Punkte (für Kliniken mit 20 oder mehr ausgewerteten Fragen).
- Die Werte der Kliniken mit weniger als 20 ausgewerteten Antworten sind weiss und ohne 95%-Limite dargestellt.

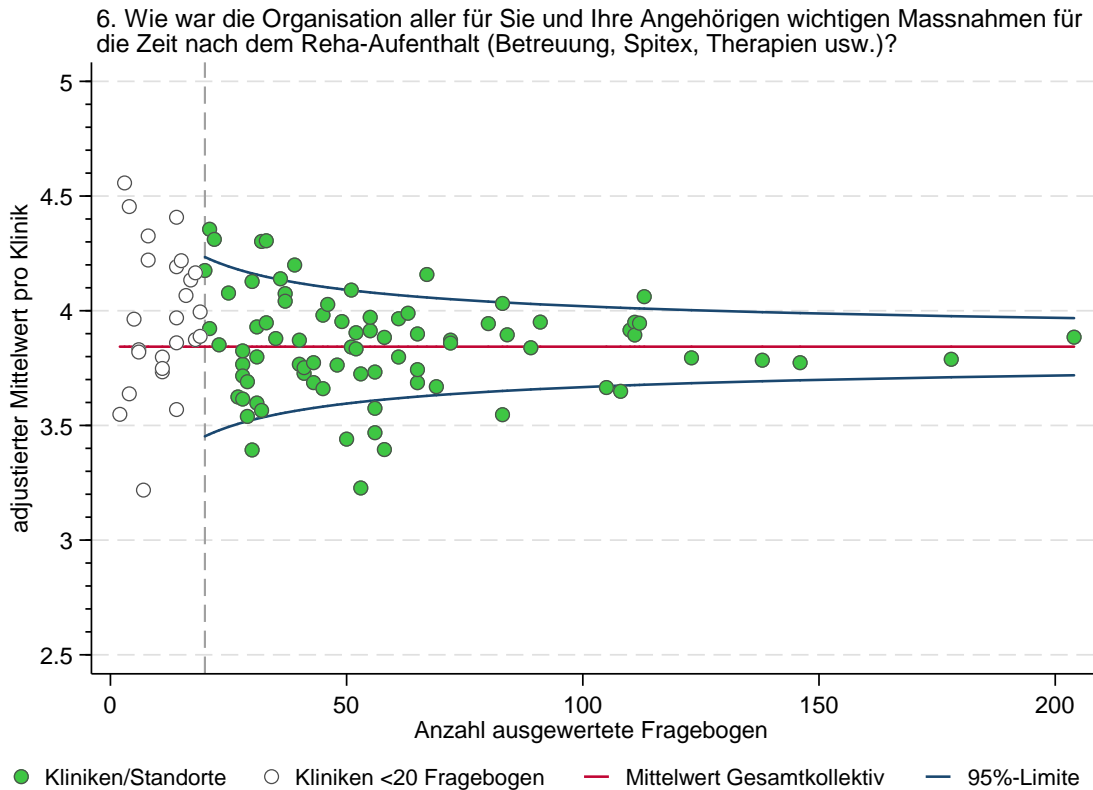
Abbildung 15: Funnel Plot zu Frage 5 (adjustierte Mittelwerte der Kliniken, N=5'363)



Anmerkungen:

- Bei Frage 5 beträgt der Mittelwert des Gesamtkollektivs 4,3.
- N: Anzahl ausgewertete Fragebogen mit gültiger Antwort und vollständigen Adjustierungsfaktoren
- Der tiefste Mittelwert liegt bei 3,9, der höchste bei 4,7; somit beträgt die Abweichung 0,88 Punkte (für Kliniken mit 20 oder mehr ausgewerteten Fragen).
- Die Werte der Kliniken mit weniger als 20 ausgewerteten Antworten sind weiss und ohne 95%-Limite dargestellt.

Abbildung 16: Funnel Plot zu Frage 6 (adjustierte Mittelwerte der Kliniken, N=5'040)



Anmerkungen:

- Bei Frage 6 beträgt der Mittelwert des Gesamtkollektivs 3,8.
- N: Anzahl ausgewertete Fragebogen mit gültiger Antwort und vollständigen Adjustierungsfaktoren
- Der tiefste Mittelwert liegt bei 3,2, der höchste bei 4,4; somit beträgt die Abweichung 1,13 Punkte (für Kliniken mit 20 oder mehr ausgewerteten Fragen).
- Die Werte der Kliniken mit weniger als 20 ausgewerteten Antworten sind weiss und ohne 95%-Limite dargestellt.

Anmerkungen zu den sechs Funnel Plots zu den Kliniken mit ≥ 20 Antworten:

- In allen Grafiken liegt die Mehrheit der Werte zwischen den beiden Limiten des 95%-Konfidenzintervalls. Ein Viertel bis ein Fünftel der Kliniken befindet sich ausserhalb des Trichters, was die bei ausschliesslich zufallsbedingten Schwankungen erwarteten 5% übersteigt.
- Die stärkste Streuung der Antworten ist bei Frage 6 zu beobachten (Organisation nach dem Reha-Aufenthalt), wobei die grösste Bandbreite (1,1 Punkte) zwischen den adjustierten Werten der Kliniken auftritt. Am kleinsten (0,7) ist die Bandbreite bei Frage 1 (Qualität der Behandlung).
- Den höchsten adjustierten Mittelwert aller Fragen erreicht Frage 4 (Verständlichkeit der Antworten) mit 4,9, den tiefsten verzeichnet Frage 6 (Organisation nach dem Reha-Aufenthalt) mit 3,2.
- 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 4'898 (Frage 4) bis 5'381 (Frage 2), was 80% bzw. 85% der 6'315 retournierten Fragebogen entspricht. Dieser Unterschied ist einerseits auf die fehlenden Antworten (keine Antwort angekreuzt), andererseits auf die Angabe einer Ausweichantwort (Frage 4) zurückzuführen. Hauptgrund für den relativ tiefen Anteil der auswertbaren Fragebogen ist jedoch der Umstand, dass ein grosser Teil der Patientinnen und Patienten die soziodemografischen Variablen nicht angegeben hat.

4 Zusammenfassung und Schlussfolgerung

Zusammenfassung

Seit 2013 führt ANQ jedes Jahr eine nationale Patientenzufriedenheitsbefragung in der Rehabilitation durch. 2018 wurde erstmals ein neuer, von dem für die Patientenbefragung zuständigen ANQ-Qualitätsausschuss ausgearbeiteter Fragebogen verwendet. Dieser Bericht präsentiert die Ergebnisse 2018 der Zufriedenheitsbefragung von Erwachsenen, die stationär in einer Rehabilitationsklinik in der Schweiz behandelt wurden.

Der Rücklauf der Befragung 2018 (48,7%) war tiefer als im Vorjahr und der tiefste seit der ersten Befragung im Jahr 2013. Er entspricht in etwa dem Rücklauf der Pilotbefragung (47,9%) (5).

Die soziodemografischen Merkmale der Umfrageteilnehmenden haben sich insgesamt gegenüber den Vorjahren kaum verändert. Zu erwähnen sind lediglich ein leichter Anstieg des Durchschnittsalters und ein seit mehreren Jahren zu beobachtender Rückgang der Privat- oder Halbprivatversicherten. Der 2018 erstmals erhobene selbst wahrgenommene Gesundheitszustand zeigt, dass nahezu sechs von zehn Patientinnen und Patienten ihre Gesundheit als gut und fast ein Viertel sogar als sehr gut oder ausgezeichnet einstufen. 18% der Umfrageteilnehmenden beurteilen ihn hingegen als schlecht oder weniger gut, wobei ihr Anteil bei den 30- bis 59-Jährigen am höchsten ist.

Der Zufriedenheitsgrad ist allgemein sehr hoch. Bei vier 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 Erwartungen, den Informationen zum Reha-Aufenthalt und dem Einbezug in Entscheidungen. Am wenigsten hoch ist der Zufriedenheitsgrad bei der Organisation der Massnahmen nach dem Reha-Aufenthalt; lediglich ein Viertel der Patientinnen und Patienten haben hier den höchsten Wert angegeben. Diese Frage verzeichnet auch den grössten Anteil fehlender Antworten (8,5%).

In den Funnel Plots liegen rund 20% bis 25% Fälle ausserhalb des 95%-Konfidenzintervalls. Folglich ist die Streuung nicht nur zufallsbedingt. Sie ist bei allen Fragen ähnlich.

Diskussion und Schlussfolgerung

Ein signifikanter Unterschied zwischen dem adjustierten Wert einer Klinik und dem Mittelwert des Gesamtkollektivs deutet darauf hin, dass der Patientenzufriedenheitsgrad in der entsprechenden Klinik tatsächlich über oder unter dem Mittelwert des Gesamtkollektivs liegt. Voraussetzung ist eine angemessene Adjustierung der Mittelwerte (z.B. Merkmale sämtlicher Patientinnen und Patienten einer Klinik (*Case Mix*), Grösse, angebotene Leistungen, Spezialklinik oder nicht). Folglich sind sowohl statistisch signifikante als auch nicht signifikante Differenzen zwischen den adjustierten Mittelwerten der Kliniken und dem Mittelwert des Gesamtkollektivs mit Vorsicht zu interpretieren. Die in diesem Bericht präsentierten Zufriedenheitswerte wurden nur für eine kleine Anzahl potenzieller Einflussfaktoren adjustiert. Weitere nicht gemessene Faktoren, die den Zufriedenheitsgrad der Patientinnen und Patienten beeinflussen könnten, wie der in der Pilotstudie der Charité (5) genannte Aufenthaltsort vor dem Eintritt, konnten nicht berücksichtigt werden. Zusätzlich zu den nicht gemessenen Faktoren können unter Umständen auch geografische/kulturelle Unterschiede die Ergebnisse beeinflussen (12).

Die bei der Adjustierung berücksichtigten Faktoren enthalten einen unterschiedlichen Anteil fehlender Daten. Werden die Patientenmerkmale separat betrachtet, fehlen relativ wenige Daten. Aber bei einem erheblichen Anteil der Fragebogen fehlt mindestens eine Angabe. Dies hat insofern Auswirkungen auf die Analysen der adjustierten Mittelwerte, als sie nur für die Patientinnen und Patienten vorliegen, die alle Fragen zu den Adjustierungsvariablen beantworten haben. Je nach Frage konnten 78% bis 85% der retournierten Fragebogen in den adjustierten Analysen berücksichtigt werden.

Damit der Anteil der fehlenden Daten möglichst gering bleibt, wird der ANQ, als erste Massnahme ein Informationsschreiben an die Kliniken schicken das im Vorfeld der nächsten Messung auf die Bedeutung der Vollständigkeit der Daten hinweist.

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 Betreuung während des Aufenthalts und die Qualität der Behandlung wahrnehmen.

Mit dem neuen, vom ANQ 2017 entwickelten Fragebogen mit fünfstufiger Skala konnte der bei den letzten Befragungen festgestellte Deckeneffekt begrenzt werden. Die Fragen 1 und 6 weisen eine annähernd normale Verteilung auf. Bei den anderen Fragen mit den besten Ergebnissen (3, 4 und 5) besteht hingegen noch immer ein starker Deckeneffekt. Wie bereits bei den neuen Fragebogen für die Patientenzufriedenheit in der Akutsomatik festgestellt wurde, konnte der Deckeneffekt durch die Änderung der Antwortskala nicht ganz ausgeschaltet werden. Dafür gibt es verschiedene Gründe. Erstens liess sich der Deckeneffekt auch durch die Validierungsstudie nicht bei allen Fragen vermeiden. Zweitens sind die Fragen relativ allgemein formuliert. Würden spezifischere Patientenerfahrungen beurteilt, würden die Ergebnisse zweifellos differenzierter ausfallen.

Für diese Zufriedenheitsbefragung lagen nur die soziodemografischen Daten der Umfrageteilnehmenden vor. Die Merkmale der Grundgesamtheit (d.h. Patientinnen und Patienten, die im massgebenden Zeitraum in Frage kamen) der Kliniken sind nicht bekannt. Dadurch ist es zwar möglich, die Stichprobe 2018 in Bezug auf Alter, Geschlecht und Versicherungsstatus mit denjenigen der Vorjahre zu vergleichen. Ob sie für die Gesamtstichprobe repräsentativ ist, kann jedoch nicht gewährleistet werden (1). Um verlässliche Aussagen über die Repräsentativität der Stichprobe für alle aus einer Rehabilitationsklinik ausgetretenen Patientinnen und Patienten zu erhalten, müssten die Unterschiede zwischen den Umfrageteilnehmenden und der Grundgesamtheit berücksichtigt werden. Wir empfehlen, künftig die Daten der Grundgesamtheit der Kliniken zu erheben. Ungeachtet dessen können angesichts des Rücklaufs von 48% die Aussagen eines relativ grossen Teils der Patientinnen und Patienten abgebildet werden.

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

Literatur

1. ESOPE, *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. Abgerufen auf <https://www.anq.ch/de/anq/download-partner/>
3. Auswertungskonzept ANQ. Nationale Patientenzufriedenheitsbefragung Rehabilitation ab Datenjahr 2015. Abgerufen von <https://www.anq.ch/de/fachbereiche/rehabilitation/messinformation-rehabilitation/patientenzufriedenheit-rehabilitation/>
4. Patientenzufriedenheitsmessung ANQ. Konzept für die Messungen in der Akutsomatik, Rehabilitation und Psychiatrie. <https://www.anq.ch/de/fachbereiche/rehabilitation/messinformation-rehabilitation/patientenzufriedenheit-rehabilitation/>
5. 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/>
6. Krankenhaustypologie, Bundesamt für Statistik, Version 5.2 Neuchâtel, November 2006 <https://www.bfs.admin.ch/bfs/de/home/statistiken/gesundheits/erhebungen/ks.assetdetail.169879.html>
7. Townsend, J.-T., Ashby, F.G., *Measurement scales and statistics: The Misconception Misconcieved*. Psychological Bulletin, 1984. **96**(2): S. 394.
8. Norman, G. *Likert scales, levels of measurment and the "laws" of statistics*. Advances in Health Sciences Education, 2010. **15**: S. 629.
9. Gaito, G. *Measurement scales and statistics: Resurgence of an old misconception*. Psychological Bulletin, 1980. **87**: S. 564–567.
10. Spiegelhalter D.J., *Funnel plots for comparing instiitutional performance*. Statist. Med. 2005; 24: 1185–1202
11. 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**(3): S. 348–355.
12. Irwin Press. *Quality conundrum. Patient satisfaction cannot be judged on just one measure*. Mod Healthc 41(41),26 2011 Oct10

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Verteilung nach Altersklasse und Durchschnittsalter der Umfrageteilnehmenden (2015–2018)	8
Abbildung 2: Verteilung der Umfrageteilnehmenden nach Geschlecht (2015–2018)	8
Abbildung 3: Verteilung der Umfrageteilnehmenden nach Versicherungsstatus (2015–2018)	9
Abbildung 4: Verteilung der eingegangenen Fragebogen nach Sprache (2015–2018)	9
Abbildung 5: Verteilung des selbst wahrgenommenen Gesundheitszustands der Patientinnen und Patienten, 2018	10
Abbildung 6: Verteilung des selbst wahrgenommenen Gesundheitszustands der Patientinnen und Patienten, nach Altersklasse, 2018	10
Abbildung 7: Patientenzufriedenheitsgrad: Verteilung der Antworten pro Frage	11
Abbildung 8: Stratifizierte Ergebnisse nach Altersklasse	13
Abbildung 9: Stratifizierte Ergebnisse nach Geschlecht und Versicherungsstatus	13
Abbildung 10: Stratifizierte Ergebnisse nach selbst wahrgenommenem Gesundheitszustand	14
Abbildung 11: Funnel Plot zu Frage 1 (adjustierte Mittelwerte der Kliniken, N=5'320)	18
Abbildung 12: Funnel Plot zu Frage 2 (adjustierte Mittelwerte der Kliniken, N=5'381)	19
Abbildung 13: Funnel Plot zu Frage 3 (adjustierte Mittelwerte der Kliniken, N=5'321)	20
Abbildung 14: Funnel Plot zu Frage 4 (adjustierte Mittelwerte der Kliniken, N=4'898)	21
Abbildung 15: Funnel Plot zu Frage 5 (adjustierte Mittelwerte der Kliniken, N=5'363)	22
Abbildung 16: Funnel Plot zu Frage 6 (adjustierte Mittelwerte der Kliniken, N=5'040)	23

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Rücklauf pro Befragungsinstitut, 2018	7
Tabelle 2: Deskriptive Gesamtergebnisse pro Frage	12
Tabelle 3: Datenqualität der retournierten Fragebogen	30
Tabelle 4: Alter der Patientinnen und Patienten: Entwicklung 2015–2018	30
Tabelle 5: Selbst wahrgenommener Gesundheitszustand	30
Tabelle 6: Stratifizierte Ergebnisse nach Altersklasse, 2018	30
Tabelle 7: Stratifizierte Ergebnisse nach Geschlecht und Versicherungsstatus, 2018	31
Tabelle 8: Stratifizierte Ergebnisse nach selbst wahrgenommenem Gesundheitszustand, 2018	31
Tabelle 9: Ergebnisse pro Klinik: Rücklauf, Datenqualität, Mittelwerte adjustiert und nicht adjustiert	32

Anhänge

Glossar

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 nicht adjustierten 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.

Adjustierungsfaktoren: Diese Faktoren können die Ergebnisse einer Befragung beeinflussen. Bei Kliniken mit einer Patientenzusammensetzung, 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).

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).

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 im höchsten Wert, z.B.: 90% der Umfrageteilnehmenden erreichen auf einer Skala von 1 bis 5 den Wert 5.

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.

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.

Tabelle 3: Datenqualität der retournierten Fragebogen

	Anzahl Fragebogen	Vollständige Daten pro Frage						Vollständige Adjustierungsfaktoren
		1	2	3	4	5	6	
Gesamtkollektiv	6315	84.2%	85.2%	84.3%	77.6%	84.9%	79.8%	86.2%

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 4: Alter der Patientinnen und Patienten: Entwicklung 2015–2018

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+	
2015	6'329	71.9	13.9	75	1.0	1.9	4.6	10.5	17.5	31.2	33.3	
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	

Tabelle 5: Selbst wahrgenommener Gesundheitszustand

	Ergebnisse pro Altersklasse %							
	18-29	30-39	40-49	50-59	60-69	70-79	80+	
Ausgezeichnet	3.6	3.8	2.1	4.3	4.6	3.3	2.6	
Sehr gut	32.1	18.1	16.8	16.8	23.9	23.2	18.5	
Gut	53.6	51.4	52.6	54.2	57.2	57.5	61.3	
Weniger gut	7.1	20.0	22.6	19.5	11.3	13.2	14.5	
Schlecht	3.6	6.7	5.8	5.3	3.0	2.7	3.1	

Tabelle 6: Stratifizierte Ergebnisse nach Altersklasse, 2018

Altersklasse	Mittelwert pro Frage					
	Frage 1	Frage 2	Frage 3	Frage 4	Frage 5	Frage 6
18-29	4.14	4.16	4.21	4.12	4.24	3.71
30-39	4.05	4.11	4.17	4.25	3.99	3.64
40-49	4.19	4.41	4.33	4.35	4.26	3.77
50-59	4.17	4.33	4.28	4.43	4.32	3.81
60-69	4.19	4.37	4.31	4.50	4.39	3.89
70-79	4.10	4.30	4.24	4.49	4.36	3.86
80+	4.07	4.19	4.14	4.43	4.31	3.85

Tabelle 7: Stratifizierte Ergebnisse nach Geschlecht und Versicherungsstatus, 2018

Geschlecht	Mittelwert pro Frage					
	Frage 1	Frage 2	Frage 3	Frage 4	Frage 5	Frage 6
Männer	4.12	4.29	4.21	4.45	4.30	3.85
Frauen	4.09	4.24	4.21	4.44	4.34	3.84
Versicherungsstatus						
allgemein	4.08	4.26	4.18	4.41	4.30	3.83
privat/halbprivat	4.16	4.27	4.27	4.51	4.39	3.88

Tabelle 8: Stratifizierte Ergebnisse nach selbst wahrgenommenem Gesundheitszustand, 2018

Gesundheitszustand	Mittelwert pro Frage					
	Frage 1	Frage 2	Frage 3	Frage 4	Frage 5	Frage 6
Ausgezeichnet	4.63	4.68	4.58	4.78	4.68	4.50
Sehr gut	4.40	4.56	4.50	4.67	4.65	4.20
Gut	4.07	4.26	4.21	4.45	4.35	3.82
Weniger gut	3.78	3.86	3.83	4.13	3.88	3.43
Schlecht	3.49	3.61	3.58	3.86	3.43	3.10

Tabelle 9: Ergebnisse pro Klinik: Rücklauf, Datenqualität, Mittelwerte adjustiert und nicht adjustiert
(mit 95%-Konfidenzintervall für die adjustierten Mittelwerte [KI95%]; n-a: nicht adjustiert)

Code	N verschickt	N retourniert	Rücklauf		Anteil mit vollständigen Faktoren	Frage 1 Mittelwert (Kollektiv: 4.10)		Frage 2 Mittelwert (Kollektiv: 4.26)		Frage 3 Mittelwert (Kollektiv: 4.21)		Frage 4 Mittelwert (Kollektiv: 4.44)		Frage 5 Mittelwert (Kollektiv: 4.32)		Frage 6 Mittelwert (Kollektiv: 3.84)	
			2017	2018		n-a	adj. m KI95%	n-a	adj. m KI95%	n-a	adj. m KI95%	n-a	adj. m KI95%	n-a	adj. m KI95%	n-a	adj. m KI95%
			1	160		79	34.5%	49.4%	75.9%	3.84	3.90 [3.71, 4.10]	3.96	4.05 [3.82, 4.27]	4.20	4.30 [4.07, 4.53]	4.38	4.55 [4.37, 4.74]
2	144	81	59.9%	56.3%	85.2%	4.08	4.09 [3.91, 4.28]	4.23	4.23 [4.02, 4.43]	4.31	4.32 [4.11, 4.54]	4.48	4.48 [4.31, 4.65]	4.47	4.51 [4.32, 4.70]	3.79	3.80 [3.58, 4.02]
3	169	83	56.5%	49.1%	84.3%	3.94	4.06 [3.88, 4.24]	4.05	4.14 [3.93, 4.35]	4.05	4.15 [3.94, 4.36]	4.25	4.39 [4.21, 4.56]	4.20	4.23 [4.04, 4.42]	3.64	3.69 [3.47, 3.90]
4	500	253	56.7%	50.6%	87.0%	4.16	4.11 [4.01, 4.21]	4.35	4.31 [4.19, 4.42]	4.33	4.30 [4.18, 4.42]	4.56	4.52 [4.43, 4.62]	4.44	4.38 [4.28, 4.49]	3.96	3.88 [3.77, 4.00]
5	77	42	53.0%	54.5%	73.8%	4.13	4.14 [3.87, 4.42]	4.24	4.33 [4.01, 4.64]	4.29	4.48 [4.17, 4.79]	4.68	4.80 [4.54, 5.00]	4.17	4.18 [3.90, 4.47]	3.74	3.69 [3.37, 4.01]
6	151	87	59.8%	57.6%	94.3%	4.05	4.06 [3.89, 4.23]	4.34	4.38 [4.18, 4.57]	4.21	4.22 [4.03, 4.41]	4.45	4.45 [4.29, 4.61]	4.36	4.34 [4.17, 4.51]	3.93	3.94 [3.75, 4.13]
7	227	127	58.4%	55.9%	91.3%	4.13	4.17 [4.03, 4.32]	4.23	4.33 [4.17, 4.49]	3.95	4.04 [3.87, 4.20]	4.24	4.28 [4.15, 4.42]	4.30	4.38 [4.23, 4.52]	3.90	3.95 [3.79, 4.11]
8	166	80	52.8%	48.2%	88.7%	4.06	4.02 [3.85, 4.20]	4.20	4.21 [4.01, 4.41]	4.11	4.09 [3.88, 4.30]	4.45	4.50 [4.34, 4.67]	4.43	4.43 [4.24, 4.61]	3.75	3.74 [3.53, 3.95]
9	150	50	37.7%	33.3%	88.0%	4.21	4.20 [3.98, 4.43]	4.02	4.04 [3.78, 4.30]	3.91	3.88 [3.61, 4.16]	4.21	4.19 [3.98, 4.41]	4.41	4.36 [4.12, 4.60]	3.91	3.87 [3.60, 4.14]
10	189	106	49.7%	56.1%	89.6%	4.37	4.34 [4.19, 4.49]	4.43	4.37 [4.19, 4.55]	4.22	4.14 [3.96, 4.32]	4.42	4.37 [4.22, 4.52]	4.46	4.41 [4.25, 4.58]	3.93	3.84 [3.66, 4.02]
11	261	132	55.2%	50.6%	87.1%	4.17	4.16 [4.02, 4.30]	4.33	4.29 [4.13, 4.45]	4.06	4.05 [3.88, 4.21]	4.44	4.43 [4.30, 4.57]	4.38	4.36 [4.21, 4.50]	3.69	3.67 [3.50, 3.83]
12	110	63	70.0%	57.3%	84.1%	4.48	4.42 [4.22, 4.63]	4.48	4.43 [4.19, 4.67]	4.38	4.23 [3.98, 4.47]	4.64	4.54 [4.33, 4.75]	4.68	4.64 [4.42, 4.85]	4.05	4.03 [3.77, 4.28]

Code	N verschickt	N retourniert	Rücklauf		Anteil mit vollständigen Faktoren	Frage 1 Mittelwert (Kollektiv: 4.10)		Frage 2 Mittelwert (Kollektiv: 4.26)		Frage 3 Mittelwert (Kollektiv: 4.21)		Frage 4 Mittelwert (Kollektiv: 4.44)		Frage 5 Mittelwert (Kollektiv: 4.32)		Frage 6 Mittelwert (Kollektiv: 3.84)	
			2017	2018		n-a	adj. m KI95%	n-a	adj. m KI95%	n-a	adj. m KI95%	n-a	adj. m KI95%	n-a	adj. m KI95%	n-a	adj. m KI95%
			13	181		82	49.7%	45.3%	84.1%	3.94	4.11 [3.93, 4.29]	3.85	4.04 [3.83, 4.25]	3.72	3.81 [3.60, 4.02]	4.11	4.16 [3.98, 4.33]
14	198	65	36.3%	32.8%	90.8%	4.16	4.19 [4.00, 4.39]	4.10	4.05 [3.82, 4.28]	4.03	4.01 [3.77, 4.24]	4.21	4.26 [4.07, 4.45]	4.24	4.31 [4.10, 4.51]	3.71	3.72 [3.49, 3.96]
15	198	96	47.3%	48.5%	91.7%	4.23	4.34 [4.18, 4.50]	4.40	4.48 [4.29, 4.67]	4.19	4.23 [4.04, 4.42]	4.24	4.39 [4.24, 4.55]	4.19	4.41 [4.24, 4.59]	3.75	3.90 [3.70, 4.09]
16	98	47	50.7%	48.0%	93.6%	3.93	3.99 [3.76, 4.21]	4.06	4.11 [3.85, 4.37]	3.85	3.94 [3.67, 4.20]	4.29	4.31 [4.09, 4.53]	4.17	4.20 [3.97, 4.44]	3.76	3.77 [3.51, 4.03]
17	197	106	56.2%	53.8%	85.8%	4.18	4.23 [4.07, 4.39]	4.65	4.73 [4.55, 4.91]	4.58	4.61 [4.43, 4.79]	4.59	4.64 [4.49, 4.79]	4.46	4.54 [4.38, 4.71]	3.95	4.03 [3.84, 4.22]
18	110	52	50.8%	47.3%	86.5%	3.88	3.96 [3.73, 4.19]	4.24	4.30 [4.04, 4.55]	4.34	4.47 [4.20, 4.73]	4.45	4.51 [4.30, 4.71]	4.35	4.44 [4.20, 4.67]	3.59	3.69 [3.43, 3.95]
19	152	70	49.6%	46.1%	85.7%	4.05	4.10 [3.91, 4.30]	4.33	4.43 [4.20, 4.65]	4.09	4.17 [3.94, 4.41]	4.33	4.36 [4.17, 4.55]	4.31	4.34 [4.14, 4.55]	3.93	3.97 [3.74, 4.20]
20	58	36	59.7%	62.1%	86.1%	4.33	4.41 [4.15, 4.68]	4.39	4.47 [4.16, 4.77]	4.11	4.19 [3.88, 4.50]	4.17	4.17 [3.90, 4.44]	4.40	4.43 [4.15, 4.71]	4.11	4.13 [3.82, 4.44]
21	205	63	35.0%	30.7%	76.2%	3.73	3.79 [3.57, 4.01]	3.87	3.90 [3.65, 4.15]	4.00	4.00 [3.75, 4.26]	4.39	4.36 [4.16, 4.57]	4.03	3.98 [3.76, 4.21]	3.70	3.66 [3.41, 3.91]
22	87	36	52.3%	41.4%	86.1%	3.92	4.02 [3.75, 4.28]	4.17	4.18 [3.87, 4.49]	3.92	3.86 [3.55, 4.18]	4.39	4.38 [4.12, 4.64]	4.00	4.07 [3.79, 4.35]	3.50	3.62 [3.29, 3.94]
23	109	77	55.7%	70.6%	79.2%	4.00	3.91 [3.72, 4.10]	3.88	3.81 [3.59, 4.03]	4.16	4.13 [3.91, 4.36]	4.42	4.42 [4.24, 4.60]	4.06	4.07 [3.87, 4.27]	3.35	3.23 [2.99, 3.46]
24	116	43	44.0%	37.1%	83.7%	4.13	4.23 [3.97, 4.48]	4.10	4.20 [3.91, 4.48]	3.79	3.91 [3.62, 4.20]	4.29	4.35 [4.11, 4.59]	4.27	4.34 [4.07, 4.60]	4.12	4.14 [3.85, 4.42]
25	122	62	48.1%	50.8%	83.9%	4.17	4.20 [3.99, 4.41]	4.18	4.18 [3.94, 4.42]	4.03	4.09 [3.84, 4.33]	4.14	4.12 [3.92, 4.33]	4.19	4.18 [3.97, 4.40]	3.85	3.83 [3.60, 4.07]

Code	N verschickt	N retourniert	Rücklauf		Anteil mit vollständigen Faktoren	Frage 1 Mittelwert (Kollektiv: 4.10)		Frage 2 Mittelwert (Kollektiv: 4.26)		Frage 3 Mittelwert (Kollektiv: 4.21)		Frage 4 Mittelwert (Kollektiv: 4.44)		Frage 5 Mittelwert (Kollektiv: 4.32)		Frage 6 Mittelwert (Kollektiv: 3.84)	
			2017	2018		n-a	adj. m KI95%	n-a	adj. m KI95%	n-a	adj. m KI95%	n-a	adj. m KI95%	n-a	adj. m KI95%	n-a	adj. m KI95%
			26	150		65	45.1%	43.3%	81.5%	4.25	4.28 [4.08, 4.49]	4.42	4.38 [4.14, 4.62]	4.29	4.22 [3.98, 4.46]	4.45	4.48 [4.28, 4.69]
27	142	74	51.0%	52.1%	85.1%	4.15	4.09 [3.91, 4.28]	4.32	4.24 [4.02, 4.46]	4.10	4.08 [3.86, 4.30]	4.32	4.27 [4.08, 4.45]	4.33	4.26 [4.06, 4.46]	3.85	3.88 [3.66, 4.11]
28	132	71	71.4%	53.8%	87.3%	4.16	4.11 [3.92, 4.30]	4.32	4.31 [4.09, 4.53]	4.13	4.03 [3.81, 4.26]	4.46	4.41 [4.23, 4.59]	4.39	4.37 [4.17, 4.57]	3.88	3.73 [3.50, 3.96]
29	53	28	54.9%	52.8%	82.1%	4.11	4.15 [3.84, 4.46]	4.25	4.39 [4.03, 4.75]	4.39	4.42 [4.06, 4.79]	4.38	4.44 [4.15, 4.73]	4.39	4.41 [4.08, 4.73]	4.19	4.31 [3.95, 4.67]
30	110	41	40.0%	37.3%	80.5%	3.97	3.93 [3.68, 4.19]	4.05	3.98 [3.68, 4.28]	3.82	3.72 [3.42, 4.02]	4.07	4.01 [3.73, 4.30]	3.95	3.85 [3.57, 4.12]	3.83	3.80 [3.49, 4.11]
31	127	66	64.5%	52.0%	77.3%	3.91	3.89 [3.68, 4.09]	4.21	4.19 [3.95, 4.44]	3.92	3.93 [3.68, 4.18]	4.23	4.31 [4.09, 4.53]	3.90	3.90 [3.67, 4.12]	3.70	3.76 [3.52, 4.01]
32	127	56	44.3%	44.1%	82.1%	4.02	4.09 [3.87, 4.31]	4.08	4.16 [3.90, 4.43]	3.84	3.97 [3.71, 4.23]	4.21	4.36 [4.13, 4.60]	4.23	4.32 [4.08, 4.56]	3.89	3.98 [3.73, 4.24]
33	260	82	33.7%	31.5%	86.6%	3.89	3.97 [3.79, 4.15]	3.85	3.95 [3.75, 4.16]	3.69	3.81 [3.60, 4.01]	3.86	3.97 [3.80, 4.13]	3.94	4.01 [3.83, 4.20]	3.61	3.67 [3.46, 3.87]
34	128	34	32.4%	26.6%	79.4%	3.91	4.03 [3.74, 4.31]	3.88	4.11 [3.78, 4.44]	3.85	4.03 [3.69, 4.37]	4.26	4.26 [3.98, 4.55]	3.85	3.89 [3.59, 4.19]	3.65	3.62 [3.30, 3.95]
35	190	67	28.2%	35.3%	86.6%	3.86	3.96 [3.76, 4.15]	3.67	3.81 [3.58, 4.04]	3.64	3.70 [3.47, 3.94]	3.75	3.83 [3.63, 4.03]	3.76	3.85 [3.64, 4.06]	3.42	3.47 [3.24, 3.70]
36	129	58	44.5%	45.0%	87.9%	4.11	4.17 [3.96, 4.38]	4.41	4.53 [4.28, 4.77]	4.24	4.37 [4.11, 4.63]	4.58	4.59 [4.39, 4.79]	4.35	4.43 [4.20, 4.65]	3.88	3.95 [3.71, 4.20]
37	220	102	50.5%	46.4%	84.3%	4.01	4.03 [3.87, 4.20]	4.01	4.06 [3.87, 4.24]	4.04	4.08 [3.89, 4.27]	4.36	4.36 [4.20, 4.52]	4.18	4.18 [4.01, 4.35]	3.83	3.87 [3.67, 4.07]
38	281	158	68.0%	56.2%	74.7%	4.35	4.35 [4.21, 4.49]	4.52	4.45 [4.29, 4.61]	4.53	4.52 [4.36, 4.68]	4.65	4.60 [4.47, 4.73]	4.47	4.43 [4.28, 4.57]	4.13	4.06 [3.90, 4.22]

Code	N verschickt	N retourniert	Rücklauf		Anteil mit vollständigen Faktoren	Frage 1 Mittelwert		Frage 2 Mittelwert		Frage 3 Mittelwert		Frage 4 Mittelwert		Frage 5 Mittelwert		Frage 6 Mittelwert	
			2017	2018		(Kollektiv: 4.10)		(Kollektiv: 4.26)		(Kollektiv: 4.21)		(Kollektiv: 4.44)		(Kollektiv: 4.32)		(Kollektiv: 3.84)	
						n-a	adj. m KI95%	n-a	adj. m KI95%	n-a	adj. m KI95%	n-a	adj. m KI95%	n-a	adj. m KI95%	n-a	adj. m KI95%
39	319	137	44.0%	42.9%	89.1%	4.04	4.08 [3.94, 4.21]	4.24	4.26 [4.10, 4.41]	4.07	4.09 [3.93, 4.25]	4.45	4.43 [4.31, 4.56]	4.16	4.21 [4.07, 4.36]	3.67	3.65 [3.48, 3.81]
40	158	67	48.1%	42.4%	85.1%	4.18	4.20 [4.01, 4.40]	4.30	4.37 [4.15, 4.60]	4.21	4.29 [4.06, 4.52]	4.51	4.55 [4.37, 4.73]	4.17	4.25 [4.04, 4.45]	3.87	3.90 [3.67, 4.14]
41	138	73	67.8%	52.9%	91.8%	3.87	3.80 [3.61, 3.98]	4.12	4.03 [3.82, 4.24]	4.13	4.07 [3.85, 4.28]	4.37	4.34 [4.17, 4.51]	4.17	4.11 [3.91, 4.31]	3.44	3.39 [3.17, 3.62]
42	76	36	43.5%	47.4%	83.3%	3.86	3.87 [3.60, 4.14]	3.85	3.83 [3.51, 4.15]	4.11	4.10 [3.79, 4.42]	4.44	4.42 [4.17, 4.67]	4.11	4.20 [3.92, 4.48]	3.45	3.54 [3.22, 3.86]
43	322	230	76.7%	71.4%	90.9%	4.34	4.29 [4.18, 4.39]	4.50	4.50 [4.37, 4.62]	4.45	4.41 [4.28, 4.53]	4.68	4.64 [4.54, 4.74]	4.57	4.53 [4.42, 4.64]	3.84	3.79 [3.66, 3.92]
44	318	141	52.8%	44.3%	85.1%	4.12	4.08 [3.94, 4.22]	4.32	4.33 [4.18, 4.49]	4.40	4.38 [4.21, 4.54]	4.56	4.52 [4.39, 4.65]	4.49	4.45 [4.31, 4.60]	3.96	3.89 [3.73, 4.06]
45	192	48	30.3%	25.0%	85.4%	3.93	3.98 [3.74, 4.22]	4.17	4.25 [3.98, 4.52]	4.17	4.29 [4.00, 4.57]	4.60	4.68 [4.45, 4.90]	4.36	4.43 [4.17, 4.68]	3.93	4.04 [3.76, 4.32]
46	126	40	56.4%	31.7%	80.0%	4.14	4.11 [3.84, 4.38]	4.34	4.21 [3.91, 4.52]	4.46	4.38 [4.07, 4.70]	4.57	4.55 [4.31, 4.79]	4.28	4.26 [3.98, 4.53]	3.88	3.82 [3.50, 4.15]
47	65	52	75.8%	80.0%	86.5%	4.61	4.52 [4.30, 4.75]	4.63	4.56 [4.30, 4.82]	4.55	4.43 [4.17, 4.70]	4.76	4.66 [4.44, 4.87]	4.79	4.70 [4.47, 4.94]	4.29	4.20 [3.92, 4.47]
48	172	89	44.7%	51.7%	87.6%	4.13	4.10 [3.93, 4.27]	4.32	4.31 [4.11, 4.50]	4.29	4.29 [4.09, 4.49]	4.45	4.47 [4.31, 4.63]	4.44	4.45 [4.27, 4.62]	3.90	3.86 [3.66, 4.06]
49	284	138	52.1%	48.6%	87.7%	4.23	4.16 [4.03, 4.30]	4.38	4.32 [4.16, 4.48]	4.34	4.29 [4.13, 4.46]	4.49	4.51 [4.38, 4.63]	4.35	4.34 [4.19, 4.48]	3.95	3.95 [3.78, 4.11]
50	280	164	54.4%	58.6%	89.0%	3.91	3.89 [3.77, 4.02]	4.07	4.07 [3.92, 4.21]	4.03	4.04 [3.89, 4.19]	4.34	4.31 [4.18, 4.43]	4.21	4.15 [4.01, 4.28]	3.82	3.78 [3.64, 3.93]
51	137	54	47.3%	39.4%	74.1%	4.13	4.32 [4.09, 4.55]	4.26	4.40 [4.12, 4.67]	4.17	4.34 [4.06, 4.62]	4.48	4.72 [4.50, 4.94]	4.41	4.69 [4.44, 4.93]	3.72	3.88 [3.59, 4.17]

Code	N verschickt	N retourniert	Rücklauf		Anteil mit vollständigen Faktoren	Frage 1 Mittelwert (Kollektiv: 4.10)		Frage 2 Mittelwert (Kollektiv: 4.26)		Frage 3 Mittelwert (Kollektiv: 4.21)		Frage 4 Mittelwert (Kollektiv: 4.44)		Frage 5 Mittelwert (Kollektiv: 4.32)		Frage 6 Mittelwert (Kollektiv: 3.84)	
			2017	2018		n-a	adj. m KI95%	n-a	adj. m KI95%	n-a	adj. m KI95%	n-a	adj. m KI95%	n-a	adj. m KI95%	n-a	adj. m KI95%
			52	72		38	50.8%	52.8%	92.1%	3.97	4.06 [3.81, 4.31]	4.24	4.31 [4.02, 4.60]	4.17	4.26 [3.96, 4.57]	4.44	4.54 [4.30, 4.77]
53	72	43	53.6%	59.7%	86.0%	4.07	4.06 [3.82, 4.31]	4.03	4.14 [3.85, 4.44]	4.36	4.38 [4.09, 4.67]	4.39	4.51 [4.28, 4.74]	4.24	4.33 [4.07, 4.59]	3.58	3.60 [3.29, 3.91]
54	91	58	44.4%	63.7%	89.7%	3.98	4.06 [3.85, 4.26]	4.28	4.36 [4.12, 4.60]	4.27	4.37 [4.12, 4.61]	4.58	4.59 [4.40, 4.79]	4.23	4.28 [4.05, 4.50]	3.77	3.84 [3.60, 4.08]
55	151	80	58.9%	53.0%	86.3%	4.25	4.26 [4.08, 4.45]	4.14	4.11 [3.90, 4.32]	4.00	3.98 [3.77, 4.19]	4.37	4.33 [4.15, 4.50]	4.37	4.35 [4.16, 4.54]	3.97	3.97 [3.75, 4.18]
56	276	145	59.1%	52.5%	91.7%	3.97	3.94 [3.80, 4.07]	4.34	4.34 [4.19, 4.49]	4.25	4.24 [4.09, 4.40]	4.49	4.51 [4.39, 4.63]	4.39	4.39 [4.25, 4.53]	3.81	3.79 [3.64, 3.95]
57	123	60	59.4%	48.8%	88.3%	4.17	3.99 [3.79, 4.19]	4.39	4.22 [3.99, 4.46]	4.41	4.22 [3.98, 4.47]	4.64	4.53 [4.33, 4.72]	4.37	4.24 [4.02, 4.45]	3.60	3.44 [3.20, 3.68]
58	77	24	41.6%	31.2%	87.5%	4.00	3.98 [3.65, 4.31]	4.39	4.38 [4.00, 4.77]	4.37	4.36	4.69	4.74	4.65	4.62 [4.28, 4.97]	4.15	4.13
59	180	99	54.7%	55.0%	94.9%	3.92	3.90 [3.75, 4.06]	4.20	4.22 [4.04, 4.40]	4.27	4.26 [4.08, 4.44]	4.45	4.44 [4.30, 4.58]	4.30	4.29 [4.13, 4.45]	3.55	3.55 [3.36, 3.73]
60	99	53	59.4%	53.5%	79.2%	4.04	4.00 [3.78, 4.23]	4.47	4.46 [4.19, 4.72]	4.27	4.30 [4.03, 4.57]	4.56	4.50 [4.27, 4.72]	4.58	4.54 [4.30, 4.78]	3.78	3.75 [3.49, 4.02]
61	56	33	75.4%	58.9%	90.9%	3.94	3.99 [3.72, 4.26]	4.24	4.30 [3.98, 4.61]	4.28	4.29 [3.97, 4.61]	4.62	4.60 [4.34, 4.87]	4.33	4.37 [4.09, 4.66]	3.74	3.77 [3.44, 4.09]
62	71	43	73.1%	60.6%	100.0%	3.83	3.79 [3.56, 4.02]	4.16	4.15 [3.88, 4.41]	4.21	4.18 [3.91, 4.45]	4.54	4.48 [4.27, 4.70]	4.26	4.19 [3.96, 4.43]	3.80	3.77 [3.50, 4.04]
63	183	66	37.3%	36.1%	97.0%	4.33	4.32 [4.13, 4.51]	4.38	4.36 [4.13, 4.58]	4.44	4.42 [4.20, 4.65]	4.48	4.57 [4.39, 4.74]	4.57	4.66 [4.46, 4.86]	3.94	3.99 [3.77, 4.21]
64	90	48	57.3%	53.3%	89.6%	4.17	4.14 [3.91, 4.36]	4.29	4.28 [4.02, 4.55]	4.30	4.38 [4.11, 4.64]	4.52	4.51 [4.30, 4.72]	4.28	4.31 [4.07, 4.55]	3.77	3.73 [3.46, 3.99]

Code	N verschickt	N retourniert	Rücklauf		Anteil mit vollständigen Faktoren	Frage 1 Mittelwert (Kollektiv: 4.10)		Frage 2 Mittelwert (Kollektiv: 4.26)		Frage 3 Mittelwert (Kollektiv: 4.21)		Frage 4 Mittelwert (Kollektiv: 4.44)		Frage 5 Mittelwert (Kollektiv: 4.32)		Frage 6 Mittelwert (Kollektiv: 3.84)	
			2017	2018		n-a	adj. m KI95%	n-a	adj. m KI95%	n-a	adj. m KI95%	n-a	adj. m KI95%	n-a	adj. m KI95%	n-a	adj. m KI95%
			65	121		67	54.7%	55.4%	85.1%	3.89	3.96 [3.76, 4.15]	4.02	3.99 [3.76, 4.22]	3.94	4.04 [3.81, 4.28]	4.40	4.43 [4.24, 4.62]
66	124	82	48.6%	66.1%	86.6%	4.24	4.23 [4.05, 4.41]	4.32	4.39 [4.19, 4.60]	4.30	4.30 [4.10, 4.51]	4.58	4.57 [4.40, 4.73]	4.38	4.40 [4.21, 4.59]	4.15	4.16 [3.95, 4.37]
67	80	47	60.0%	58.7%	78.7%	3.93	3.91 [3.66, 4.16]	4.06	4.04 [3.76, 4.33]	4.22	4.12 [3.82, 4.41]	4.55	4.51 [4.28, 4.75]	4.38	4.42 [4.16, 4.68]	3.54	3.57 [3.26, 3.87]
68	48	24	57.1%	50.0%	87.5%	4.23	4.24 [3.91, 4.57]	4.63	4.75 [4.37, 5.00]	4.52	4.61 [4.22, 5.00]	4.77	4.94 [4.64, 5.00]	4.42	4.54 [4.20, 4.88]	3.95	4.17
69	81	38	74.7%	46.9%	86.8%	3.97	4.01 [3.75, 4.26]	4.09	4.17 [3.86, 4.48]	4.14	4.19 [3.88, 4.50]	4.60	4.71 [4.41, 5.00]	4.19	4.34 [4.07, 4.62]	3.86	3.93 [3.62, 4.24]
70	64	50	75.4%	78.1%	82.0%	4.23	4.16 [3.93, 4.40]	4.56	4.56 [4.30, 4.83]	4.70	4.65 [4.38, 4.92]	4.65	4.63 [4.39, 4.87]	4.55	4.49 [4.25, 4.74]	4.18	4.07 [3.79, 4.36]
71	70	28	61.7%	40.0%	96.4%	4.22	4.32 [4.03, 4.61]	4.07	4.15 [3.81, 4.49]	4.32	4.41 [4.07, 4.74]	4.48	4.57 [4.30, 4.83]	4.32	4.43 [4.13, 4.73]	3.96	4.08 [3.74, 4.42]
72	237	129	57.0%	54.4%	87.6%	4.28	4.29 [4.15, 4.43]	4.40	4.41 [4.24, 4.57]	4.52	4.52 [4.35, 4.68]	4.57	4.60 [4.47, 4.73]	4.38	4.43 [4.28, 4.58]	3.91	3.92 [3.75, 4.08]
73	324	177	63.3%	54.6%	87.6%	3.97	4.00 [3.88, 4.12]	4.32	4.33 [4.19, 4.47]	4.26	4.29 [4.15, 4.43]	4.35	4.37 [4.26, 4.48]	4.30	4.32 [4.19, 4.45]	3.77	3.77 [3.63, 3.91]
74	211	112	65.5%	53.1%	88.4%	4.09	4.10 [3.95, 4.25]	4.33	4.40 [4.22, 4.57]	4.41	4.46 [4.28, 4.64]	4.56	4.61 [4.47, 4.75]	4.35	4.42 [4.26, 4.58]	3.90	3.95 [3.77, 4.13]
75	62	45	83.3%	72.6%	80.0%	4.31	4.29 [4.05, 4.54]	4.37	4.42 [4.13, 4.71]	4.49	4.51 [4.22, 4.80]	4.71	4.64 [4.41, 4.87]	4.64	4.58 [4.32, 4.84]	4.29	4.31 [4.01, 4.60]
76	13	7	60.0%	53.8%	85.7%	4.14	4.18	4.83	4.73	4.40	4.31	4.29	4.26	4.86	4.77	4.00	3.64
77	50	17	43.4%	34.0%	94.1%	4.24	4.41	4.53	4.69	3.94	4.11	4.29	4.38	4.63	4.75	3.67	3.86

Code	N verschickt	N retourniert	Rücklauf		Anteil mit vollständigen Faktoren	Frage 1 Mittelwert (Kollektiv: 4.10)		Frage 2 Mittelwert (Kollektiv: 4.26)		Frage 3 Mittelwert (Kollektiv: 4.21)		Frage 4 Mittelwert (Kollektiv: 4.44)		Frage 5 Mittelwert (Kollektiv: 4.32)		Frage 6 Mittelwert (Kollektiv: 3.84)	
			2017	2018		n-a	adj. m KI95%	n-a	adj. m KI95%	n-a	adj. m KI95%	n-a	adj. m KI95%	n-a	adj. m KI95%	n-a	adj. m KI95%
			78	46		20	50.0%	43.5%	80.0%	4.00	4.06	4.35	4.25	3.83	3.73	4.33	4.33
79	14	8	33.3%	57.1%	87.5%	4.14	4.11	4.13	4.14	4.00	4.26	4.00	4.17	4.00	4.06	3.00	3.22
80	30	18	60.5%	60.0%	88.9%	4.83	4.76	4.53	4.44	4.78	4.76	4.69	4.61	4.78	4.67	3.83	3.73
81	63	25	40.0%	39.7%	92.0%	4.04	4.18	4.04	4.28	3.84	3.96	4.29	4.28	4.09	4.22	3.76	3.85
							[3.87, 4.49]		[3.92, 4.65]		[3.59, 4.32]				[3.88, 4.55]		[3.49, 4.21]
82	12	6	50.0%	50.0%	66.7%	4.17	3.95	4.50	4.18	4.33	4.20	4.50	4.26	4.50	4.16	4.40	4.56
83	70	28	35.1%	40.0%	78.6%	4.29	4.31	4.54	4.53	4.07	4.12	4.26	4.22	4.74	4.73	4.30	4.36
							[3.99, 4.62]		[4.17, 4.90]		[3.74, 4.50]				[4.40, 5.00]		[3.98, 4.73]
84	82	28	37.8%	34.1%	67.9%	3.81	3.97	3.93	4.15	3.63	3.77	3.71	3.82	4.19	4.29	3.88	3.89
85	61	21	30.0%	34.4%	76.2%	4.24	4.23	4.43	4.37	4.55	4.46	4.44	4.41	4.33	4.19	4.14	4.07
86	70	40	62.5%	57.1%	85.0%	4.26	4.28	4.46	4.50	4.62	4.68	4.62	4.65	4.20	4.21	4.32	4.30
							[4.02, 4.53]		[4.20, 4.80]		[4.38, 4.98]		[4.40, 4.89]		[3.94, 4.47]		[4.00, 4.60]
87	40	20	59.4%	50.0%	75.0%	3.95	4.18	4.20	4.48	4.25	4.44	4.00	4.24	4.26	4.55	4.05	4.22
88	66	24	38.9%	36.4%	70.8%	3.55	3.54	3.52	3.33	3.43	3.39	3.78	3.71	3.61	3.54	3.52	3.57
89	28	11	56.0%	39.3%	63.6%	4.10	3.99	4.00	4.04	3.73	3.44	4.45	4.42	4.80	4.78	3.78	3.82
90	55	32	57.5%	58.2%	93.8%	4.31	4.26	4.53	4.44	4.41	4.33	4.67	4.60	4.65	4.57	3.83	3.72
							[3.98, 4.54]		[4.12, 4.76]		[4.01, 4.65]		[4.34, 4.85]		[4.28, 4.86]		[3.39, 4.04]

Code	N verschickt	N retourniert	Rücklauf		Anteil mit vollständigen Faktoren	Frage 1 Mittelwert (Kollektiv: 4.10)		Frage 2 Mittelwert (Kollektiv: 4.26)		Frage 3 Mittelwert (Kollektiv: 4.21)		Frage 4 Mittelwert (Kollektiv: 4.44)		Frage 5 Mittelwert (Kollektiv: 4.32)		Frage 6 Mittelwert (Kollektiv: 3.84)	
			2017	2018		n-a	adj. m KI95%	n-a	adj. m KI95%	n-a	adj. m KI95%	n-a	adj. m KI95%	n-a	adj. m KI95%	n-a	adj. m KI95%
91	50	23	45.8%	46.0%	87.0%	4.35	4.48 [4.15, 4.81]	4.43	4.58 [4.20, 4.97]	4.43	4.58 [4.19, 4.97]	4.36	4.56	4.30	4.45 [4.10, 4.80]	4.04	4.18 [3.79, 4.56]
92	52	25	33.3%	48.1%	76.0%	4.19	4.10	4.04	3.96	4.45	4.45	4.68	4.61	4.15	4.14	4.00	3.99
93	39	16	48.5%	41.0%	87.5%	4.27	4.26	4.31	4.21	4.50	4.56	4.63	4.57	4.31	4.22	4.38	4.41
94	32	15	42.2%	46.9%	93.3%	4.13	4.22	4.33	4.42	4.27	4.40	4.47	4.70	4.07	4.27	3.93	3.97
95	21	14	62.9%	66.7%	85.7%	4.00	4.05	4.64	4.64	4.50	4.48	4.85	4.75	4.21	4.10	3.92	3.80
96	30	12	37.9%	40.0%	91.7%	3.67	3.67	4.42	4.25	3.92	3.82	4.27	4.15	4.33	4.22	3.83	3.75
97	64	24	36.5%	37.5%	87.5%	4.25	4.21 [3.88, 4.53]	4.52	4.40 [4.01, 4.78]	4.54	4.45 [4.07, 4.83]	4.42	4.48 [4.19, 4.78]	4.38	4.47 [4.13, 4.81]	3.92	3.92 [3.55, 4.30]
98	79	25	37.7%	31.6%	92.0%	4.00	3.94 [3.63, 4.25]	4.20	4.11 [3.75, 4.47]	4.44	4.35 [3.98, 4.71]	4.50	4.48 [4.20, 4.76]	4.08	4.01 [3.69, 4.34]	3.95	3.87
99	27	10	62.5%	37.0%	90.0%	4.00	4.18	4.40	4.52	4.22	4.32	4.89	5.00	4.30	4.25	4.22	4.33
100	17	7	50.0%	41.2%	85.7%	4.00	3.82	3.57	3.36	3.43	3.36	4.50	4.37	4.00	3.76	4.00	3.96
101	58	33		56.9%	97.0%	4.09	3.97 [3.71, 4.23]	4.18	4.06 [3.75, 4.36]	4.25	4.14 [3.82, 4.45]	4.59	4.49 [4.22, 4.75]	4.18	4.05 [3.78, 4.33]	3.58	3.39 [3.08, 3.70]
102	11	4		36.4%	50.0%	4.25	4.06	4.25	4.02	4.75	4.54	4.33	4.01	4.50	3.99	4.25	3.55
103	8	5		62.5%	80.0%	4.20	4.48	4.40	4.46	4.75	4.73	4.25	4.20	5.00	4.91	4.50	4.45

Code	N verschickt	N retourniert	Rücklauf		Anteil mit vollständigen Faktoren	Frage 1 Mittelwert (Kollektiv: 4.10)		Frage 2 Mittelwert (Kollektiv: 4.26)		Frage 3 Mittelwert (Kollektiv: 4.21)		Frage 4 Mittelwert (Kollektiv: 4.44)		Frage 5 Mittelwert (Kollektiv: 4.32)		Frage 6 Mittelwert (Kollektiv: 3.84)	
			2017	2018		n-a	adj. m KI95%	n-a	adj. m KI95%	n-a	adj. m KI95%	n-a	adj. m KI95%	n-a	adj. m KI95%	n-a	adj. m KI95%
			104	23		8		34.8%	75.0%	4.25	4.32	4.50	4.48	4.13	4.13	4.00	3.93
105	20	11		55.0%	72.7%	4.18	4.23	4.90	4.97	4.91	5.00	4.90	4.97	4.55	4.71	4.18	, 04:22

N verschickt und N retourniert: Anzahl Fragebogen die im Jahr 2018 verschickt bzw. wieder retourniert worden sind.

Anteil mit vollständigen Faktoren: Prozentualer Anteil der Fragebogen mit vollständig ausgefüllten Variablen für die Adjustierung (Alter, Geschlecht, Versicherungsstatus Gesundheitszustand).

Fragebogen



Ihre Zufriedenheit mit dem Reha-Aufenthalt

Klinik:

ID-Nummer:

Bitte kreuzen Sie jeweils diejenige Antwort an, die Ihre persönlichen Einschätzungen und Erfahrungen am besten beschreibt.

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 Ich konnte keine Fragen stellen

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

Geburtsjahr

Geschlecht

- Männlich
 Weiblich

Versicherungsklasse für diesen Reha-Aufenthalt

- Allgemein
 Halbprivat/privat

Herzlichen Dank für das Ausfüllen des Fragebogens.

Impressum

Titel	Patientenzufriedenheit Rehabilitation Nationaler Vergleichsbericht, Messung 2018
Jahr	Januar 2019
Redaktion	Dr. ès sc. Anita Savidan-Niederer ESOPE, IUMSP Lausanne Prof. Isabelle Peytremann-Bridevaux ESOPE, IUMSP 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 Klaus Schmitt, Schweizer Paraplegiker Zentrum, Nottwil PD 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) Frau Muriel Scheuner Geschäftsstelle ANQ Weltpoststrasse 5, 3015 Bern T 031 511 38 48, muriel.scheuner@anq.ch , www.anq.ch
Copyright	Nationaler Verein für Qualitätsentwicklung in Spitälern und Kliniken (ANQ)