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

unisanté
Centre universitaire
de médecine générale
et santé publique • Lausanne

Patientenzufriedenheit Akutsomatik Erwachsene

Nationaler Vergleichsbericht

Messung 2019

Juni 2020, Version 1.0

Weltpoststrasse 5 / 3015 Bern / Tel. +41 31 511 38 40 / info@anq.ch / anq.ch
IBAN: CH45 0079 0016 2864 0545 0

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 Messungen ... 6

2.3 Statistische Analysen ... 6

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 und Aufenthaltsort nach Spitalaustritt ... 13

3.2 Zufriedenheitsgrad der Patientinnen und Patientinnen im Akutbereich: Gesamtergebnisse ... 15

3.3 Entwicklung des Patientenzufriedenheitsgrades seit 2016 ... 17

3.4 Ergebnisse nach BFS-Spitalkategorie ... 18

3.4.1 Kategorie **K111**: Zentrumsversorgung – Versorgungsniveau 1 (Universitätsspitäler) ... 18

3.4.2 Kategorie **K112:** Zentrumsversorgung – Versorgungsniveau 2 ... 20

3.4.3 Kategorie **K121:** Spitäler mit Grundversorgung – Versorgungsniveau 3 ... 22

3.4.4 Kategorie **K122**: Spitäler mit Grundversorgung – Versorgungsniveau 4 ... 24

3.4.5 Kategorie **K123**: Spitäler mit Grundversorgung – Versorgungsniveau 5 ... 26

3.4.6 Kategorie **K231**: Spezialkliniken – Chirurgie ... 28

3.4.7 Kategorie **K234**: Spezialkliniken – Geriatrie ... 30

3.4.8 Kategorie **K235**: Spezialkliniken: Diverse Spezialkliniken ... 32

3.5 Funnel Plots mit den adjustierten Mittelwerten der einzelnen Zufriedenheitsfragen ... 35

4 Zusammenfassung und Schlussfolgerung ... 45

Literatur ... 48

Abbildungsverzeichnis ... 49

Tabellenverzeichnis ... 50

Anhang ... 51

Impressum ... 77

Zusammenfassung

Dieser Bericht präsentiert die Ergebnisse der nationalen Zufriedenheitsbefragung der 2019 im stationären Bereich der Akutsomatik behandelten erwachsenen Patientinnen und Patienten. Für die Befragung wurde zum vierten Mal der Fragebogen mit den sechs Zufriedenheitsfragen (Version 2.0) verwendet.

Um den Aufwand der Spitäler und Kliniken zu minimieren und ihre Teilnahme zu vereinfachen, wurden die Messstrukturen und -prozesse neu definiert. Ein Messlogistikzentrum (w hoch 2) versendet die Fragebogen neu an alle teilnehmenden Spitäler und Kliniken, wertet die retournierten Fragebogen aus und stellt ihnen die Ergebnisse online zur Verfügung. Neu haben die Patientinnen und Patienten zudem die Wahl zwischen einer Papier- und einer Onlinebefragung.

Der Rücklauf der Erhebung 2019 war mit 40,3% insgesamt 3,2% tiefer als im Vorjahr (43,5%), die soziodemografischen Merkmale der Umfrageteilnehmenden haben sich insgesamt kaum verändert. Zu erwähnen ist lediglich ein sehr leichter Aufwärtstrend beim Durchschnittsalter. Beim 2016 erstmals erhobenen selbst wahrgenommenen Gesundheitszustand zeigt sich, dass die Hälfte (51,2%) der Umfrageteilnehmenden ihren Gesundheitszustand zum Zeitpunkt der Befragung als gut und über ein Drittel (35,2%) als sehr gut oder ausgezeichnet empfanden. Diese Anteile sind mit jenen des Vorjahrs vergleichbar. Schliesslich ist anzumerken, dass die meisten Umfrageteilnehmenden (88,6%) aus dem Spital nach Hause ausgetreten sind.

Die Zufriedenheit bewegt sich auf einem hohen Niveau und ist im Vergleich zu den Vorjahren insgesamt stabil. Bei vier der fünf Fragen mit einer fünfstufigen Antwortskala liegt der durchschnittliche Zufriedenheitsgrad bei über 4 Punkten. Die besten Ergebnisse erzielten die Fragen zur Möglichkeit Fragen zu stellen, zur Verständlichkeit der Antworten sowie die Frage zum Zweck der Medikamente. An vierter Stelle folgt die Frage zur Behandlungsqualität. Einzig bei der Frage zur Organisation des Spitalaustritts blieb der Mittelwert knapp unter 4. Problematische Antworten, die einen bestimmten Grad an Unzufriedenheit ausdrücken, sind sehr selten (< 3%), ausgenommen bei den Fragen zum Zweck der Medikamente und der Organisation des Spitalaustritts, wo sie 5,0% bzw. 5,9% erreichen. Die auf einer dreistufigen Skala beurteilte Dauer des Spitalaufenthalts wurde wie schon 2018 von einer grossen Mehrheit (89,5%) der Umfrageteilnehmenden als genau richtig beurteilt. Die Analysen der Zufriedenheitsfragen nach Spitalkategorie ergeben ähnliche Resultate.

Die Funnel Plots verdeutlichen die relativ starke Streuung der Daten. Zudem sind die Daten der Spitäler/Kliniken mit nur wenigen Umfrageteilnehmenden (<100) asymmetrisch verteilt; ihre Werte liegen mehrheitlich über dem Gesamtdurchschnitt.

Bei der Interpretation dieser Umfrageergebnisse sind einige Einschränkungen zu beachten. Zum einen kann von den Ergebnissen nur beschränkt auf alle Patientinnen und Patienten geschlossen werden. Die Repräsentativität ist insofern beschränkt, als die von sechs Spitälern/Kliniken auf freiwilliger Basis gelieferten soziodemografischen Merkmale der Grundgesamtheit (alle akutstationär behandelten Patientinnen und Patienten, die einen Fragebogen erhalten haben), zeigen, dass Männer, ältere Personen sowie Halbprivat- und Privatversicherte gemessen an der Grundgesamtheit leicht übervertreten waren. Zum anderen wurden die Ergebnisse nur für eine begrenzte, für die Analysen verfügbare Anzahl Variablen (Alter, Geschlecht, Versicherungsstatus, selbst wahrgenommener Gesundheitszustand und Aufenthaltsort nach Spitalaustritt) adjustiert.

1 Einleitung

1.1 Ausgangslage

Die patientenseitige[1] Beurteilung der Leistungsqualität eines Spitals ist ein wichtiger und anerkannter Qualitätsindikator (Patientenzufriedenheit). Die Patientenzufriedenheit bildet die Qualität der Versorgung und der anderen in den Spitälern erbrachten Dienstleistungen indirekt ab. Sie kann zum Beispiel die Gesundheit der Patientinnen und Patienten, ihre spätere Inanspruchnahme von Dienstleistungen und die Befolgung ärztlicher therapeutischer Ratschläge beeinflussen (9). Die Erhebung der Patientenzufriedenheit liegt daher sowohl im Interesse der Leistungserbringer (z. B. Spitäler, Zuweisende), als auch der Leistungsträger (Kantone und Versicherer) und der breiten Öffentlichkeit.

Die Zufriedenheitsbefragung der im stationären Bereich der Akutsomatik behandelten Patientinnen und Patienten ist Bestandteil des ANQ-Messplans. Spitäler und Kliniken, die dem Nationalen Qualitätsvertrag beigetreten sind, sind zur Durchführung der Nationalen Patientenbefragung verpflichtet. Sie wurde 2019 unter vergleichbaren Bedingungen wie die seit 2011 jährlich erfolgten Umfragen realisiert und richtet sich nach dem ANQ-Datenreglement (11) und dem Auswertungskonzept ANQ (17).

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

1.2 Ziele des Berichts

Hauptziel des Berichts ist die Evaluation der Zufriedenheit der erwachsenen Patientinnen und Patienten (≥16 Jahre), die im September 2019 im akutstationären Bereich der Schweizer Spitäler behandelt wurden. Er präsentiert zunächst die Ergebnisse für alle Spitäler/Kliniken und anschliessend pro BFS-Spitalkategorie. Ausserdem zeigt er die Entwicklung der Ergebnisse seit 2016 für sämtliche Spitäler/Kliniken in der Schweiz sowie für sämtliche Spitalkategorien auf.

[1] In diesem Bericht bezeichnen die Begriffe «Patientinnen bzw. Patienten» und «Umfrageteilnehmende» Personen, die 2019 akutstationär 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

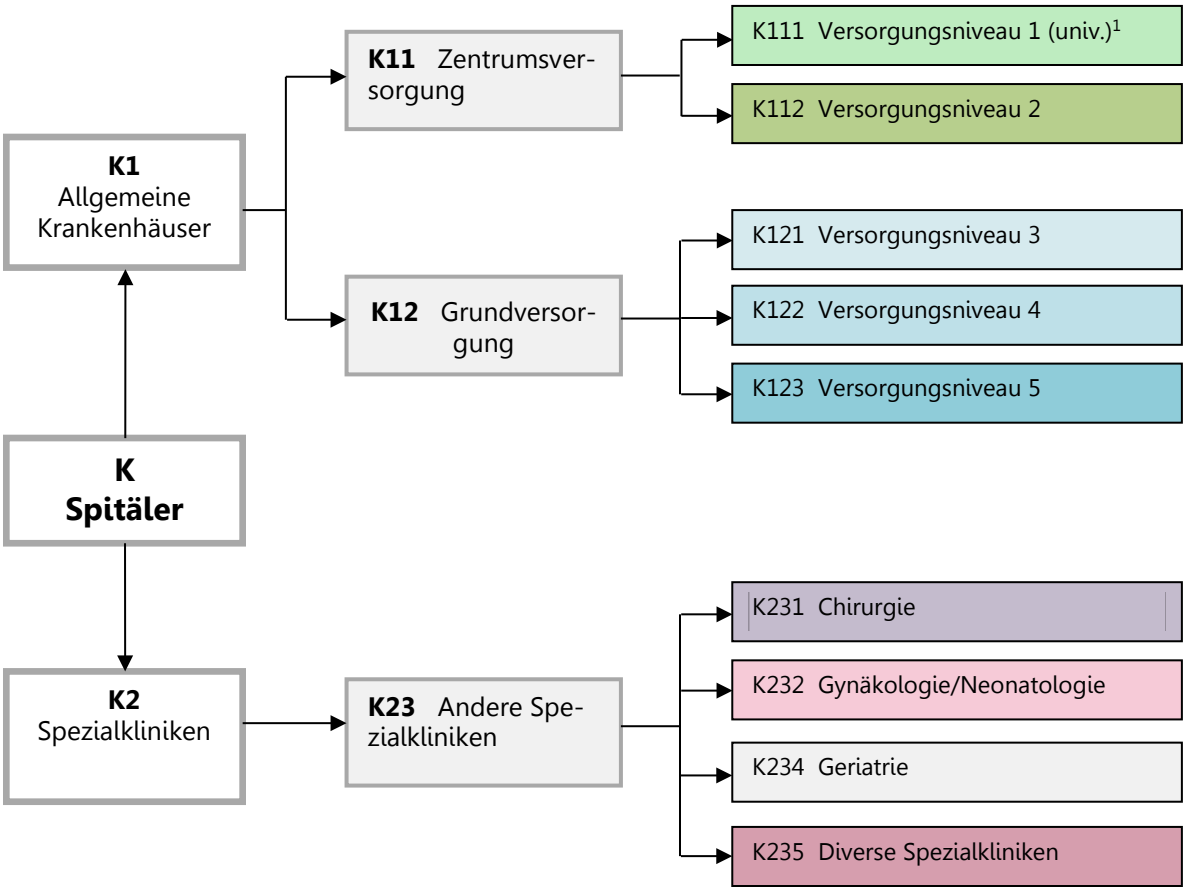
In diesem Abschnitt wird kurz auf die wichtigsten Elemente der Befragungsmethode eingegangen. Detaillierte Angaben sind im «Auswertungskonzept ANQ» zu finden (17).

2.1 Stichprobe

Zur Zielpopulation dieser Befragung gehören alle erwachsenen Patientinnen und Patienten, die zwischen dem 1. und 30. September 2019 aus dem akutstationären Bereich von Spitälern/Kliniken in der Schweiz ausgetreten sind. Ausgeschlossen wurden verstorbene Personen und diejenigen ohne festen Wohnsitz in der Schweiz.

Spitalkategorien des Bundesamtes für Statistik (BFS)
Nachfolgend sind die BFS-Kategorien für Spitäler/Kliniken mit akutsomatischer Versorgung Erwachsener aufgeführt (Abbildung 1 und Anhang S. 75).

Abbildung 1: Typologie der Spitäler, Akutsomatik Erwachsene



[1] Universitätsspitäler

2.2 Messungen

Die Daten wurden mithilfe eines per Post zugestellten Fragebogens erhoben.
Seit 2019 haben die Umfrageteilnehmenden für die Rückmeldung die Wahl zwischen Papier- und Onlinebefragung. Der Fragebogen enthält sechs Fragen zur Patientenzufriedenheit:

(1) Wie beurteilen Sie die Qualität der Behandlung (durch die Ärztinnen/Ärzte und Pflegefachpersonen)? *(Behandlungsqualität)*
(2) Hatten Sie die Möglichkeit, Fragen zu stellen? *(Möglichkeit Fragen zu stellen)*
(3) Erhielten Sie verständliche Antworten auf Ihre Fragen? *(Verständliche Antworten)*
(4) Wurde Ihnen der Zweck der Medikamente, die Sie zu Hause einnehmen sollten, verständlich erklärt? *(Zweck Medikamente)*
(5) Wie war die Organisation Ihres Spitalaustritts? *(Organisation Spitalaustritt)*
(6) Wie empfanden Sie die Dauer Ihres Spitalaufenthaltes? *(Dauer Spitalaufenthalt)*

Die Zufriedenheit mit den Aspekten der Fragen 1 bis 5 wurde anhand einer fünfstufigen Ordinalskala, diejenige zu Frage 6 anhand einer dreistufigen Ordinalskala gemessen. Zusätzlich zur Zufriedenheit lagen folgende Informationen vor: Alter, Geschlecht, Versicherungsstatus (halbprivat/privat vs. allgemein versichert), Sprache des Fragebogens (Deutsch, Französisch, Italienisch), selbst wahrgenommener Gesundheitszustand (ausgezeichnet, sehr gut, gut, weniger gut, schlecht) und Aufenthaltsort nach Spitalaustritt (nach Hause vs. an einen anderen Ort).

2.3 Statistische Analysen

Beschreibung der Stichprobe
Die deskriptiven Analysen beziehen sich auf (a) die Qualität der Daten (Rücklauf und Antwortquote pro Frage) und (b) die Beschreibung der Stichprobe nach Alter, Geschlecht, Versicherungsstatus, Sprache des Fragebogens, selbst wahrgenommenem Gesundheitszustand und Aufenthaltsort der Patientinnen und Patienten nach Spitalaustritt. Für diese Variablen werden zudem für die letzten vier Jahre Vergleiche angestellt. Darüber hinaus werden die Ergebnisse für den selbst wahrgenommenen Gesundheitszustand und den Aufenthaltsort nach Spitalaustritt nach Altersklasse stratifiziert dargestellt.

Auswertung der Antworten (insgesamt und pro BFS-Spitalkategorie)
Die Ergebnisse der Zufriedenheitsfragen werden grafisch und tabellarisch dargestellt. Die Grafiken zeigen die Verteilung der Antwortkategorien mit ihrem 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 welche die Frage beantwortet haben, nicht adjustierter Mittelwert und 95%-Konfidenzintervall (siehe Glossar im Anhang), Anteil problematischer Antworten und fehlende Werte) können aus den Tabellen unter den Grafiken entnommen werden.
Die genannten Analysen werden zunächst für sämtliche Patientinnen und Patienten sowie für alle Spitäler/Kliniken und anschliessend für jede BFS-Spitalkategorie mit mindestens zwei teilnehmenden Spitälern/Kliniken durchgeführt.
Da die Befragung auf grossen Stichproben beruht, ist der Interpretation von statistisch signifikanten Ergebnissen Grenzen gesetzt. Unter diesen Voraussetzungen kann sogar ein winziger Unterschied statistisch signifikant sein. Bei der Interpretation der Ergebnisse muss daher zusätzlich zur Schwelle der statistischen Signifikanz (P-Wert <0.05) die klinische Bedeutung (für die Patient/innen) einer Differenz berücksichtigt werden. Aus diesem Grund werden die statistischen Tests zurückhaltend angewandt und nur relevante Ergebnisse aufgeführt. Die Anteile und Mittelwerte sind wiederum 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 jeweilige Konfidenzintervalle sich nicht überlappen, so kann die Differenz als statistisch signifikant erachtet werden.

Zeitliche Vergleiche
Für jede der sechs Zufriedenheitsfragen wurden für alle Spitäler/Kliniken in der Schweiz zeitliche Vergleiche (2016–2019) dargestellt. Da der Fragebogen (Fragen und Antwortmöglichkeiten 2016 geändert wurde, sind die Vergleiche auf diesen Zeitraum begrenzt. Der Vergleich zwischen den beiden letzten Erhebungsjahren erfolgte mithilfe des Student's t-Tests (t-Test) bzw. mithilfe des Proportionentests für die Frage 6.
Die zeitlichen Vergleiche (2016–2019) pro Spitalkategorie bzw. pro Spital/Klinik sind im Anhang zu finden (Abbildungen 29 bis 36 und Tabelle 15).

Berechnung der Mittelwerte für die Fragen 1 bis 5
Der Mittelwert wird berechnet, indem jeder Antwortkategorie ein Zahlenwert zwischen 1 und 5 zugeordnet wird (1 = negativste Antwort; 5 = positivste Antwort). Für Frage 6 zur Dauer des Spitalaufenthalts standen nur drei Antworten zur Auswahl (zu kurz, genau richtig, zu lang), weshalb die Ergebnisse zu dieser Frage prozentual angegeben sind.
Für die in diesem Bericht angegebenen Mittelwerte wurde eine Ordinalskala (z. B. immer, meistens, manchmal, selten, nie) in Nummernwerte von 1 bis 5 umgewandelt. Obwohl dieses Verfahren aufgrund des Postulats der psychometrischen Äquidistanz zwischen den Antworten umstritten ist (12; 13; 14), 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.

Funnel Plots
Für die Fragen 1 bis 5 werden die adjustierten Mittelwerte der Zufriedenheit für jedes Spital bzw. jede Klinik mithilfe von Funnel Plots (Trichterdiagrammen) dargestellt. Sie eignen sich besonders gut, um die Ergebnisse von Stichproben unterschiedlicher Grösse gleichzeitig aufzuzeigen (2, 16). Bei der Adjustierung wurden die möglichen Störfaktoren, d. h. Alter, Geschlecht, Versicherungsstatus, selbst wahrgenommener Gesundheitszustand und Aufenthaltsort nach Spitalaustritt, berücksichtigt.
Alle Spitäler und Kliniken sind in diese Grafiken einbezogen und dargestellt. Spitäler/Kliniken mit einer geringen Anzahl ausgefüllter Fragebogen (N<20) sind jedoch deutlich gekennzeichnet, da die Interpretation von Ergebnissen mit geringen Fallzahlen eingeschränkt ist; die Kontrolllimiten werden in diesen Fällen nicht dargestellt.
Abschnitt 3.5 enthält einleitend eine Lesehilfe zu den Funnel Plots. Die adjustierten und nicht adjustierten Mittelwerte pro Klinik sind im Anhang (Tabelle 15) 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 nicht-adjustierte 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.

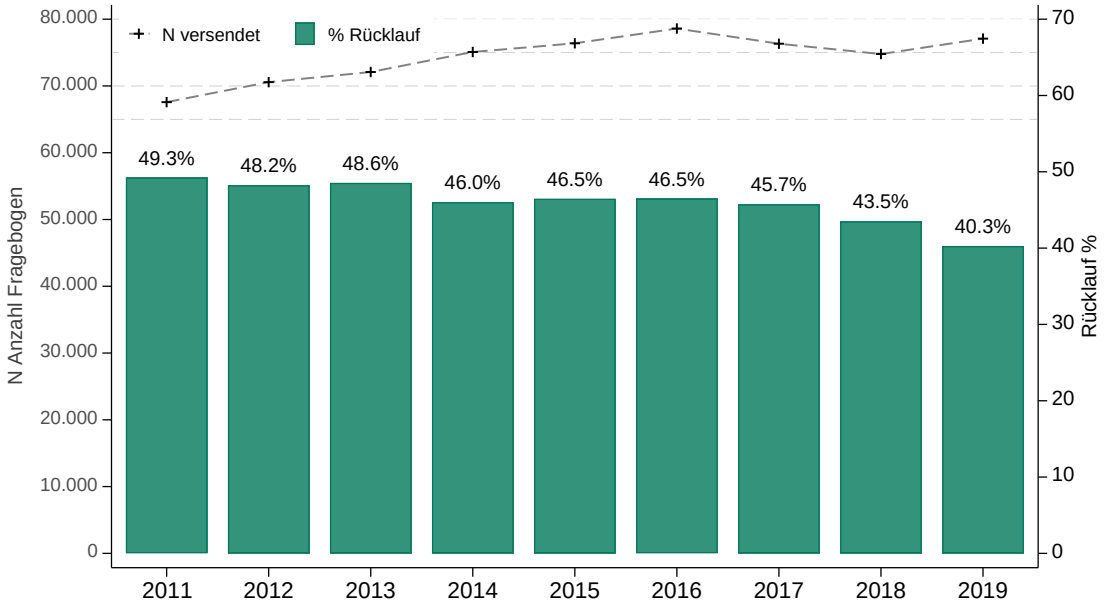
3 Ergebnisse

3.1 Beschreibung der Stichprobe

3.1.1 Rücklauf und Datenqualität 2019

2019 beteiligten sich 192 Spitäler/Kliniken an der nationalen Patientenbefragung (2018: 194); von 10 Spitälern können keine Ergebnisse publiziert werden, detaillierte Angaben dazu werden in der transparenten Publikation der Messergebnisse aufgeführt. Von den 77'092 im September 2019 versandten Fragebogen wurden 31'050 retourniert. Das entspricht einem Rücklauf von insgesamt 40,3% (Spektrum der Rücklaufquoten für die Spitäler/Kliniken von 16,7% bis 83,3%). 140 Spitäler/Kliniken haben mehr als 50 Antworten erhalten und 25 weniger als 20. Ein Spital hat die Anzahl der versandten Fragebogen nicht mit Sicherheit bestimmen können und wurde somit in den Berechnungen nicht berücksichtigt. Trotz tieferem Rücklauf als in den Vorjahren (–3,2 Prozentpunkte im Vergleich zu 2018) war die absolute Zahl der versandten und retournierten Fragebogen höher als 2018 (74'927), was auf die im Vorjahresvergleich grössere Anzahl Spitalaustritte zurückzuführen ist. 333 Antworten wurden zudem aufgrund ungültiger Angaben ausgeschlossen.
Die folgende Abbildung zeigt die Entwicklung des Rücklaufs seit 2011 sowie die Anzahl der in den einzelnen Jahren versendete Fragebogen.

Abbildung 2: Rücklauf und Anzahl versendete Fragebogen (2011–2019)



Lediglich 1562 Umfrageteilnehmende, d. h. 5%, haben sich für die Online-Befragung entschieden. Das Durchschnittsalter der Umfrageteilnehmenden, die online geantwortet haben, ist mit 48 Jahren deutlich tiefer als bei den Patientinnen und Patienten, die den Papierfragebogen ausgefüllt haben (62 Jahre). Männer (6%) haben sich etwas häufiger für die Online-Version entschieden als Frauen (4%). Ausserdem haben die Online-Teilnehmenden ihren Gesundheitszustand als besser wahrgenommen und sind nach dem Spitalaufenthalt häufiger nach Hause ausgetreten als die Umfrageteilnehmenden, die den Papierfragebogen ausgefüllt haben.

Tabelle 1 zeigt den Rücklauf pro BFS-Spitalkategorie. Die tiefsten Rückläufe bei den Kategorien mit über 1000 Umfrageteilnehmenden verzeichnen Universitätsspitäler (K111).

Tabelle 1: Rücklauf pro BFS Spitalkategorie, Jahr 2019

Kliniktyp	Anzahl verschickte Fragebogen	Anzahl retournierte Fragebogen	Rücklauf
K111	12'565	4'430	35.3%
K112	37'540	15'177	40.4%
K121	12'775	5'085	39.8%
K122	6'283	2'704	43.0%
K123	1'876	713	38.0%
K231	4'254	2'081	48.9%
K234	366	121	33.1%
K235	1'341	701	52.3%

77% der Patientinnen und Patienten haben alle Zufriedenheitsfragen und 88% der Patientinnen und Patienten alle Fragen zu den soziodemografischen Merkmalen, d. h. Alter, Geschlecht, Versicherungsstatus, selbst wahrgenommener Gesundheitszustand und Aufenthaltsort nach Spitalaustritt, beantwortet. Der Anteil der fehlenden Werte bei den einzelnen Zufriedenheitsfragen und den soziodemografischen Merkmalen für 2018 und 2019 sind aus den Abbildungen 3 und 4 ersichtlich, die Anteile der vollständigen Fragebogen nach Spitalkategorie in Tabelle 14 im Anhang.

Abbildung 3: Anteil der fehlenden Antworten für die Zufriedenheitsfragen

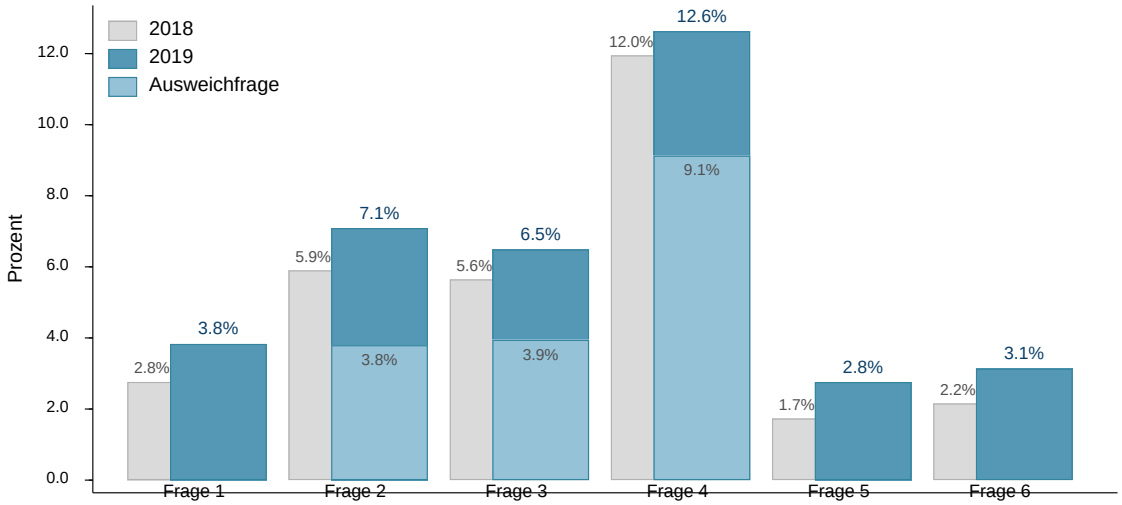
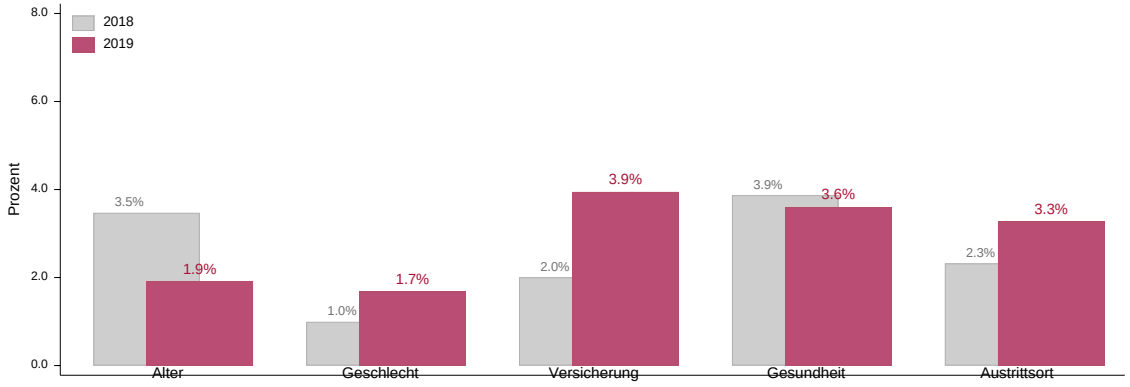


Abbildung 4: Anteil der fehlenden Antworten für die soziodemografischen Merkmale

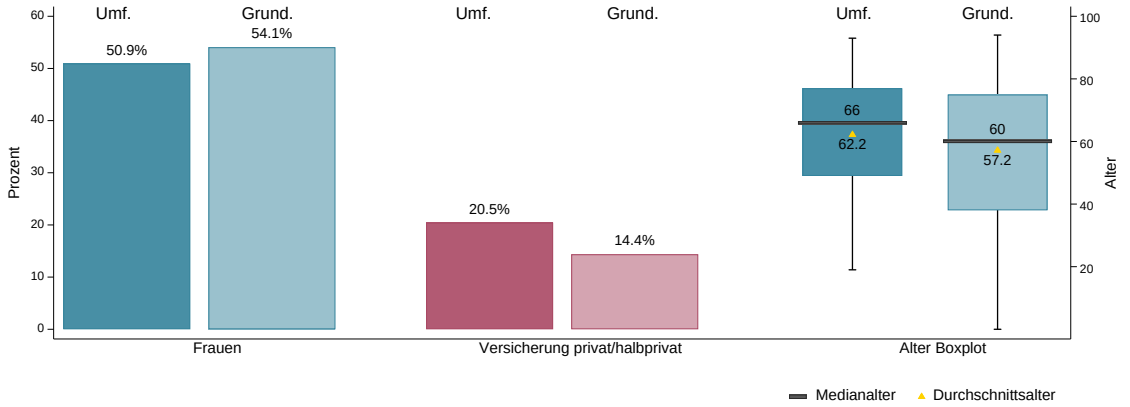


Anmerkungen:

- Der Rücklauf (40,3%) liegt tiefer als bei den früheren Befragungen.
- Nur wenige Umfrageteilnehmende (5%) haben die Fragen online beantwortet.
- Die Datenqualität (in Bezug auf den Anteil der fehlenden Werte) hat sich gegenüber 2018 leicht verschlechtert.

Sechs Spitäler/Kliniken haben auf freiwilliger Basis die soziodemografischen Merkmale aller Patientinnen und Patienten, die den Fragebogen erhalten haben (Grundgesamtheit) geliefert, sodass die Repräsentativität der Umfrageteilnehmenden geschätzt werden konnte (N=8987, d. h. 12% der Grundgesamtheit). In der folgenden Grafik (Abbildung 5) werden das Alter, das Geschlecht und der Versicherungsstatus[2] mit denjenigen der Grundgesamtheit verglichen.

Abbildung 5: Vergleich von soziodemografischen Merkmalen der Umfrageteilnehmenden mit der Grundgesamtheit



Anmerkung: Umf=Umfrageteilnehmende (dunkle Farbe); Grund= Grundgesamtheit (helle 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:

- Frauen sind im Gesamtkollektiv der Umfrageteilnehmenden leicht untervertreten, Privat- oder Halbprivatversicherte sowie ältere Personen hingegen etwas übervertreten.

[2] Versicherungsstatus nur für fünf Spitäler/Kliniken

3.1.2 Alter, Geschlecht, Versicherungsstatus und Sprache der Umfrageteilnehmenden

In den Abbildungen 6 bis 9 sind die Ergebnisse der erwähnten Variablen von 2016 bis 2019 dargestellt. Die entsprechende Tabelle 12 zur Altersverteilung ist im Anhang zu finden.

Abbildung 6: Verteilung nach Altersklasse und Durchschnittsalter der Umfrageteilnehmenden (2016–2019)

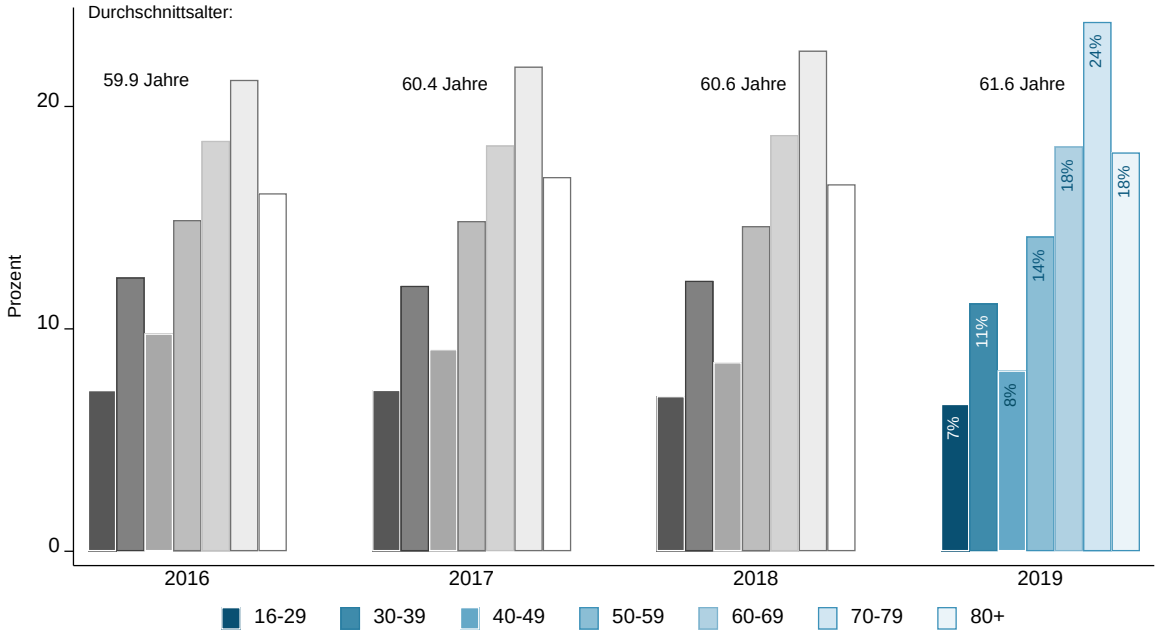
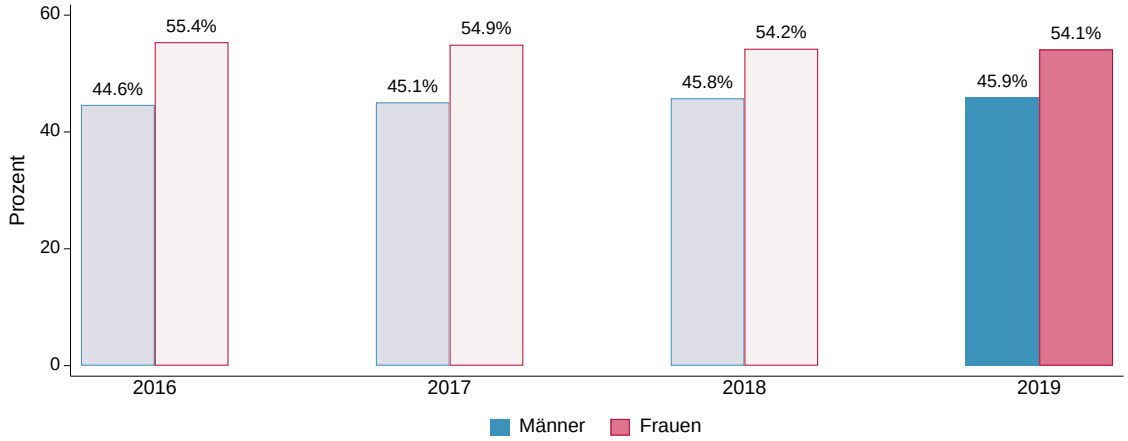


Abbildung 7: Verteilung der Umfrageteilnehmenden nach Geschlecht (2016–2019)



Anmerkungen:

- Das Durchschnittsalter ist 2019 weiter gestiegen, allerdings nur sehr leicht. Die Altersklasse der 70- bis 79-Jährigen ist dadurch geringfügig gewachsen.
- Der Frauen- und Männeranteil hat sich nicht verändert.

Abbildung 8: Verteilung der Umfrageteilnehmenden nach Versicherungsstatus (2016–2019)

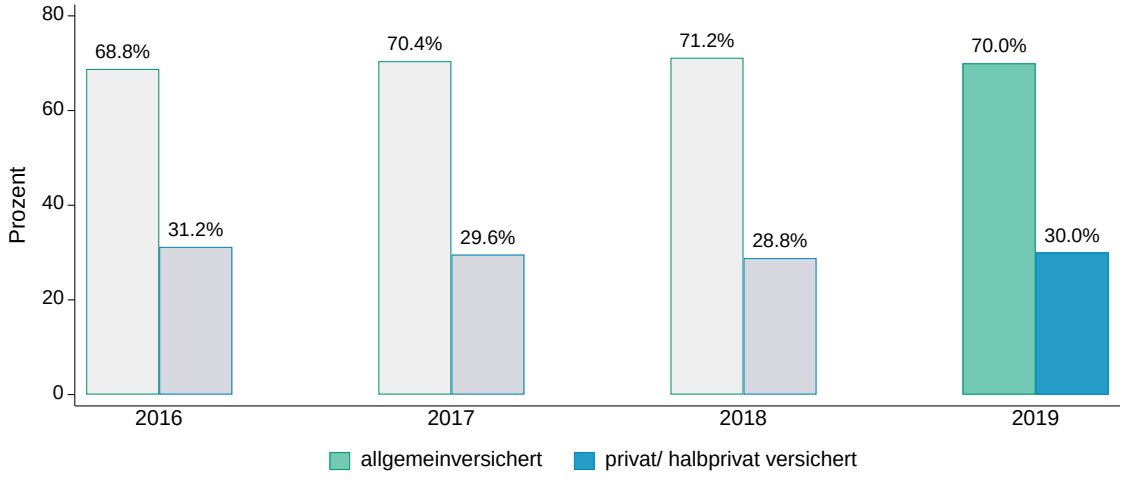
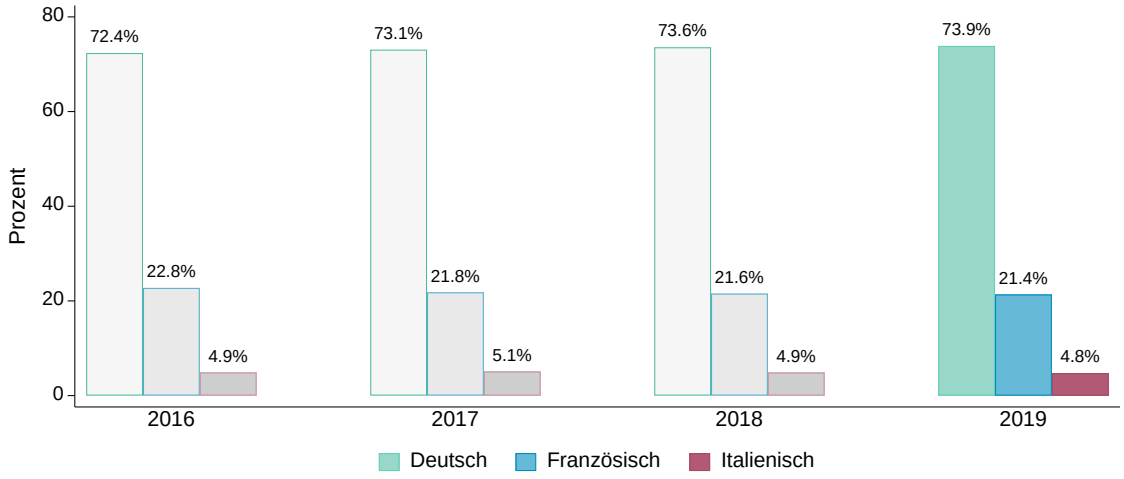


Abbildung 9: Verteilung der Anzahl eingegangener Fragebogen nach Sprache (2016–2019)



Anmerkungen:

- Der Anteil der Allgemeinversicherten ist insgesamt stabil geblieben, ebenso wie die Anzahl der retournierten Fragebogen pro Sprache.

3.1.3 Selbst wahrgenommener Gesundheitszustand und Aufenthaltsort nach Spitalaustritt

Die folgenden Ergebnisse betreffen den von den Patientinnen und Patienten selbst wahrgenommenen Gesundheitszustand sowie ihren Aufenthaltsort nach Spitalaustritt (Abbildungen 10, 11 und 12). Sie liegen erst 2016 vor und sind für 2019 pro Jahr und pro Altersklasse dargestellt.

Abbildung 10: Verteilung des selbst wahrgenommenen Gesundheitszustands der Patientinnen und Patienten, 2016–2019

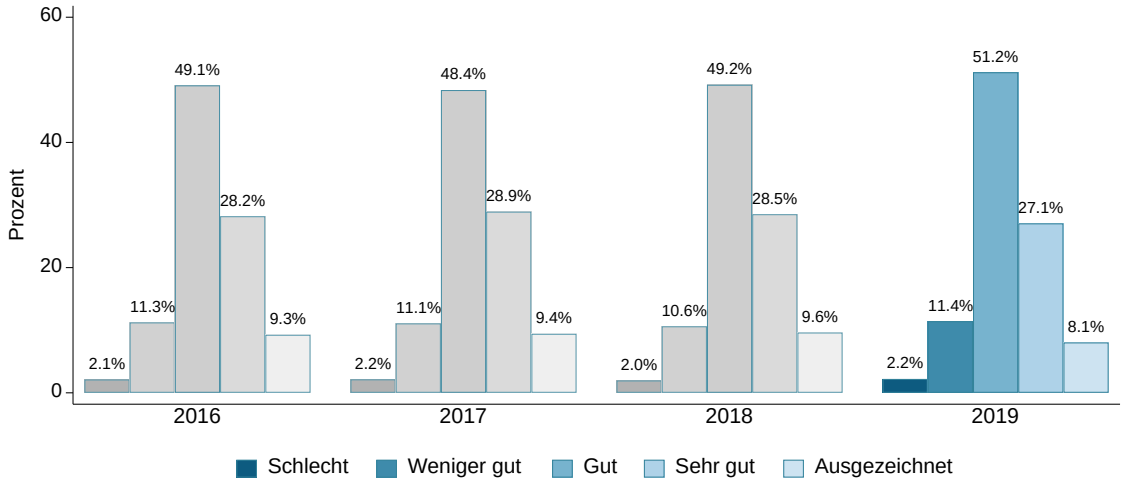


Abbildung 11: Verteilung des selbst wahrgenommenen Gesundheitszustands der Patientinnen und Patienten, nach Altersklasse, 2019

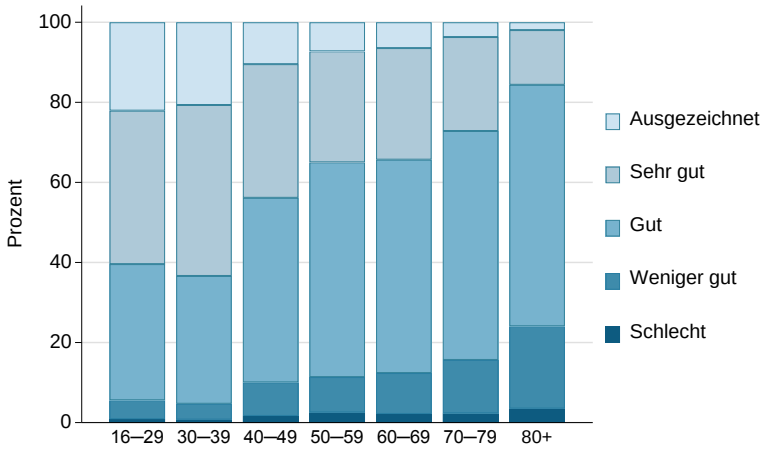
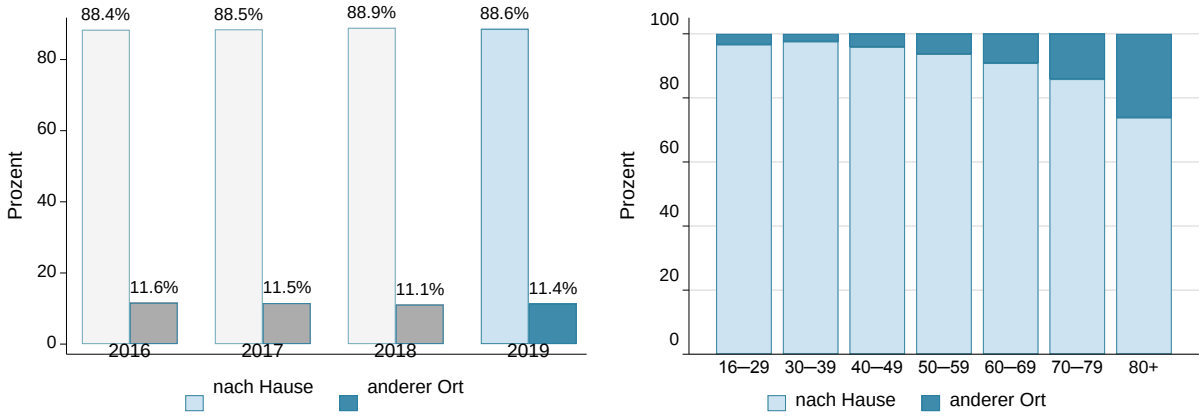


Abbildung 12: Verteilung der Patientinnen und Patienten nach Aufenthaltsort nach Spitalaustritt, insgesamt und nach Altersklasse



Anmerkungen:

- Die Umfrageteilnehmenden bezeichneten ihren Gesundheitszustand mehrheitlich als gut und ein Drittel sogar als sehr gut oder ausgezeichnet. Diese Anteile haben sich seit 2018 praktisch nicht verändert.
- Der selbst wahrgenommene Gesundheitszustand variiert mit dem Alter: Während ihn nur 5,6% der 16- bis 29-Jährigen als schlecht oder sehr schlecht einstuften, waren es bei den 80-Jährigen und Älteren 24,1%.
- Die überwiegende Mehrheit der Umfrageteilnehmenden (88,6%) ist nach ihrem Spitalaufenthalt nach Hause ausgetreten. Dieser Anteil ist ähnlich wie im Vorjahr.
- Ab Altersklasse 40–49 wurde als Aufenthaltsort nach Spitalaustritt zunehmend weniger häufig «nach Hause» angegeben.

3.2 Zufriedenheitsgrad der Patientinnen und Patientinnen im Akutbereich: 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 fünf Fragen mit dem jeweiligen 95%-Konfidenzintervall (Abbildung 13) sowie die Mittelwerte der Antworten auf die einzelnen Fragen im Detail (Tabelle 2). Für Frage 6, die nur drei Antwortmöglichkeiten enthält, sind die Ergebnisse in Prozenten angegeben.

Abbildung 13: Patientenzufriedenheitsgrad: Verteilung der Antworten pro Frage

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

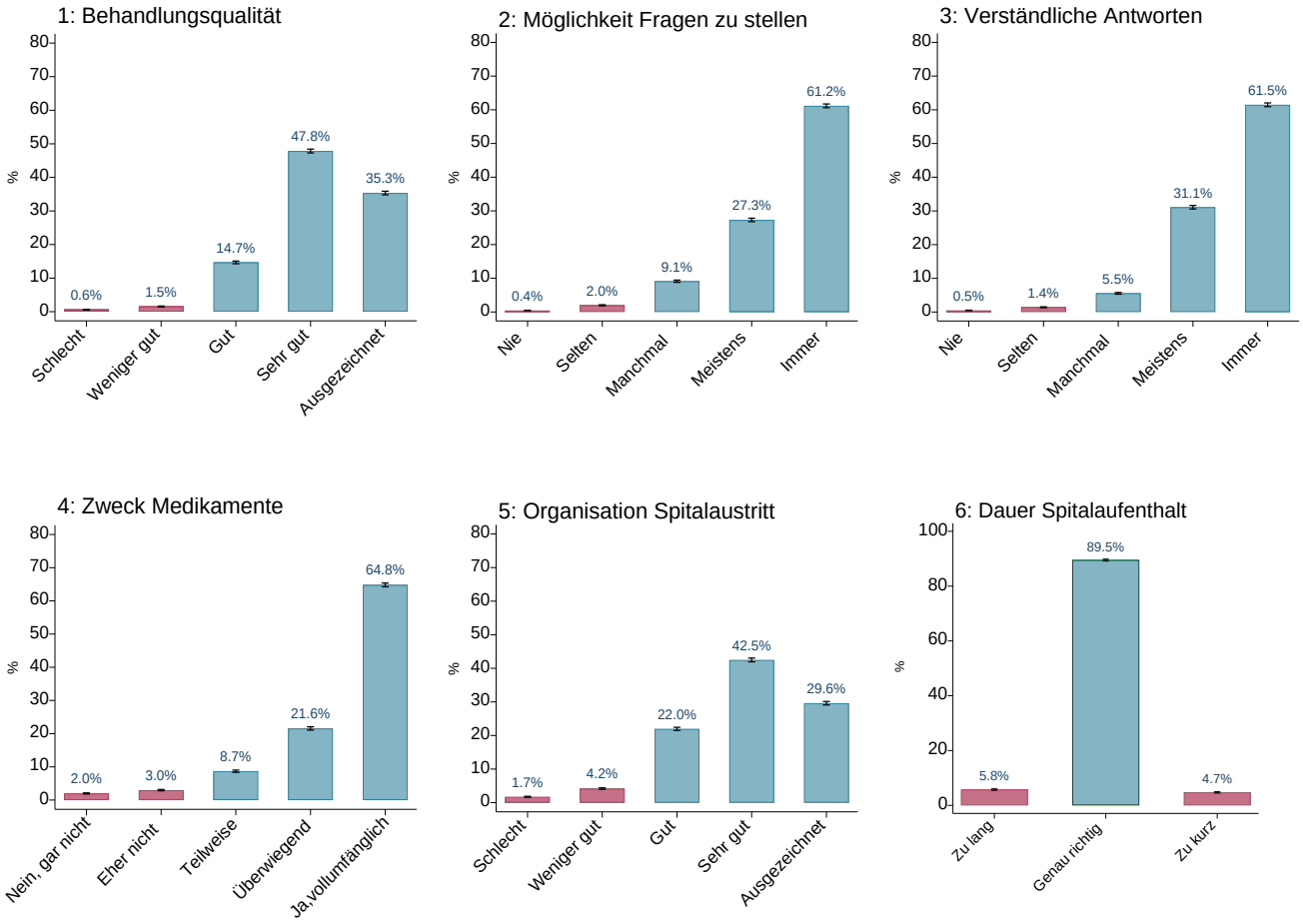


Tabelle 2: Deskriptive Gesamtergebnisse pro Frage

Anzahl retournierte Fragebogen: 31'130	N ausgewertet	Mittelwert	Konfidenzintervall 95%	Problematische Antworten	Keine Antwort§ (N=31'130) miss.	alt.
1. Wie beurteilen Sie die Qualität der Behandlung (durch die Ärztinnen/Ärzte und Pflegefachpersonen)?	29'937	4.16	[4.15, 4.17]	2.1%	3.8%	
2. Hatten Sie die Möglichkeit, Fragen zu stellen?	28'922	4.47	[4.46, 4.48]	2.4%	7.1%	3.8%
3. Erhielten Sie verständliche Antworten auf Ihre Fragen?	29'110	4.52	[4.51, 4.53]	1.9%	6.5%	3.9%
4. Wurde Ihnen der Zweck der Medikamente, die Sie zu Hause einnehmen sollten, verständlich erklärt?	27'198	4.44	[4.43, 4.45]	5.0%	12.6%	9.1%
5. Wie war die Organisation Ihres Spitalaustritts?	30'271	3.94	[3.93, 3.95]	5.9%	2.8%	
6. Wie empfanden Sie die Dauer Ihres Spitalaufenthaltes?*	30'154	89.51*	[89.16, 89.85]	10.5%*	3.1%	

N ausgewertet: Anzahl für die Ergebnisse analysierten 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.
Abkürzungen: miss: keine Antwort auf die Frage; alt: angekreuzte Ausweichantwort: «Ich hatte keine Fragen» (Fragen 2 und 3) oder «Ich musste zu Hause keine Medikamente einnehmen» (Frage 4)
***** Die Antwortskala für die Frage 6 ist für die Berechnung des Mittelwertes nicht geeignet. Das in dieser Spalte angegebene Resultat entspricht dem Anteil der Personen, die mit «genau richtig» geantwortet haben, in der Spalte «problematische Antworten» steht der Anteil der Antworten «zu kurz» und «zu lang».

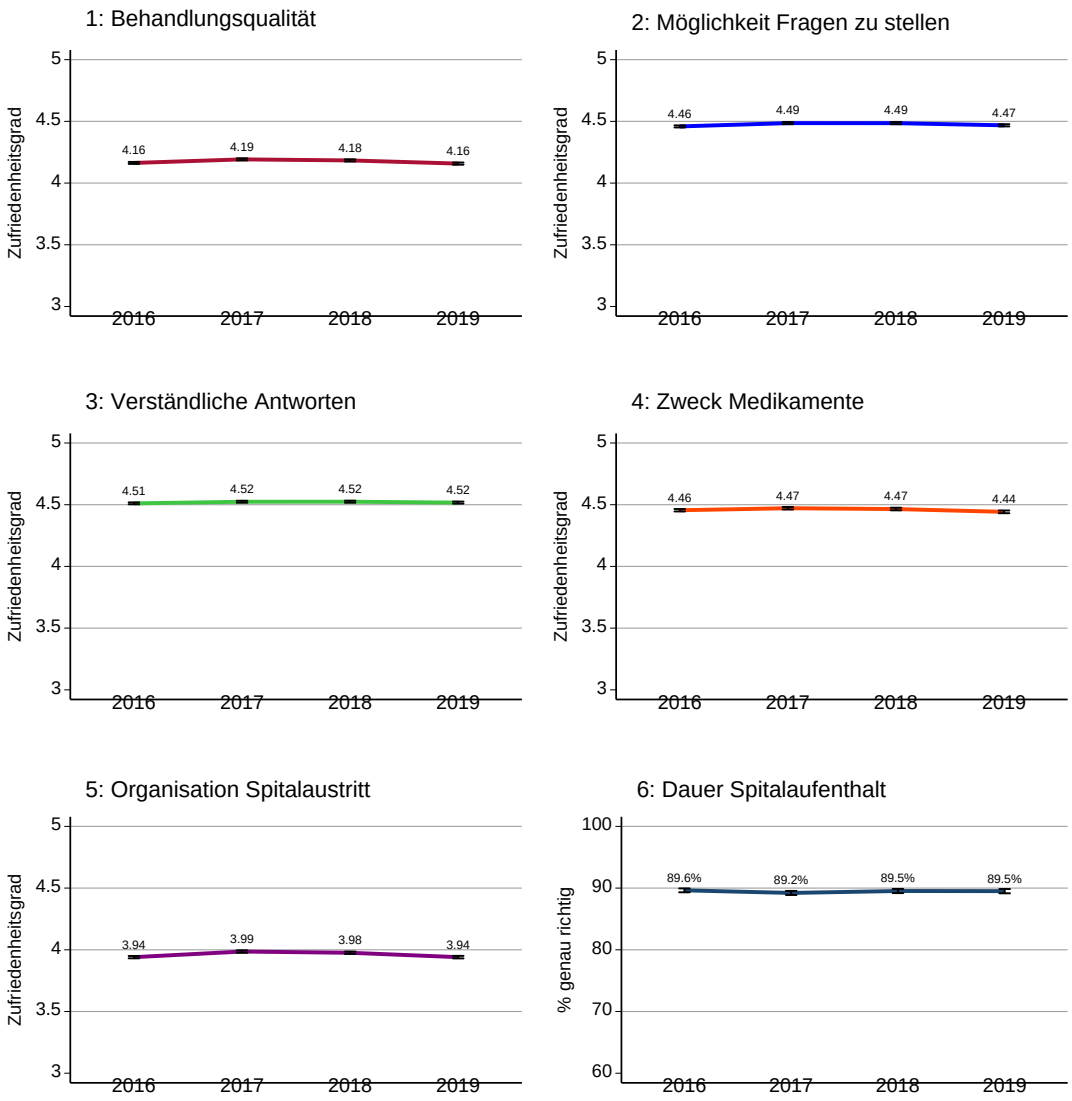
Anmerkungen zu den Gesamtergebnissen:

- Die Patientenzufriedenheit ist in Bezug auf alle Fragen sehr hoch.
- Die höchsten Bewertungen erhielten die Möglichkeit Fragen zu stellen, die Verständlichkeit der Antworten (Fragen 2 und 3) sowie der Zweck der Medikamente (Frage 4).
- Am wenigsten hoch war die Zufriedenheit mit der Organisation des Spitalaustritts (Frage 5) und der Behandlungsqualität (Frage 1). Frage 5 und 4 verzeichnen mit 5,9% bzw. 5,0% die höchsten Anteile an problematischen Antworten (keine Vergleichsmöglichkeit mit Frage 6, da die Antwortskala dort auf drei Stufen beschränkt ist, siehe Anmerkung unten).
- Die Fragen 2, 3 und 4 weisen einen starken Deckeneffekt auf: Über 61% der Patientinnen und Patienten gaben den höchsten Zufriedenheitswert an.
- Die Spitalaufenthaltsdauer wurde von fast 89,5% der Umfrageteilnehmenden als genau richtig beurteilt, nur 5,8% fanden sie zu lang und 4,7% zu kurz.

3.3 Entwicklung des Patientenzufriedenheitsgrades seit 2016

Abbildung 14 zeigt für alle Patientinnen und Patienten die Mittelwerte von 2016 bis 2019 der Antworten auf die fünf Zufriedenheitsfragen mit ihren fünf Antwortmöglichkeiten (vgl. Tabelle 13 im Anhang) und mit ihrem 95%-Konfidenzintervall. Die Ergebnisse zu Frage 6 (Dauer des Spitalaufenthalts) entsprechen dem Anteil der Personen, die mit «genau richtig» geantwortet haben.

Abbildung 14: Entwicklung des Patientenzufriedenheitsgrads im Akutbereich, 2016–2019



Anmerkungen:

- Die Mittelwerte des Zufriedenheitsgrads in Bezug auf die fünf ersten Fragen haben sich sozusagen nicht verändert.
- Auch der Anteil der Patientinnen und Patienten, die auf Frage 6 «genau richtig» geantwortet haben, ist stabil.

3.4 Ergebnisse nach BFS-Spitalkategorie

In diesem Kapitel sind für die einzelnen BFS-Spitalkategorien die Anteile und Mittelwerte der Antworten auf die fünf Fragen mit dem jeweiligen 95%-Konfidenzintervall (Abbildungen 15 bis 22) sowie die Antworten auf die einzelnen Fragen im Detail aufgeführt (Tabellen 3 bis 10). Für Frage 6, die nur drei Antwortmöglichkeiten enthält, sind die Ergebnisse in Prozenten angegeben. Am Ende dieses Kapitels sind die Ergebnisse der Kategorien in einer Tabelle zusammengefasst (Tabelle 11). Die Entwicklung der Ergebnisse von 2016 bis 2019 ist im Anhang für jede BFS-Spitalkategorie separat dargestellt (Abbildungen 29 bis 36).

Die Kategorie K232 (Spezialkliniken – Gynäkologie/Neonatologie) wurde weggelassen, da nur eine Klinik teilgenommen hat und sie weniger als 50 Antworten erhalten hat. Zwischen 2018 und 2019 haben zudem mehr als 30 Spitäler/Kliniken die BFS-Kategorie gewechselt (die wichtigen Änderungen sind nachfolgend aufgeführt).

3.4.1 Kategorie **K111**: Zentrumsversorgung – Versorgungsniveau 1 (Universitätsspitäler)

Diese Kategorie umfasst die fünf Schweizer Universitätsspitäler. Insgesamt sind für diese Kategorie 4'430 Fragebogen eingegangen (14% der Gesamtstichprobe), der Rücklauf betrug 35,3%.

Abbildung 15: Patientenzufriedenheitsgrad in der Kategorie K111: Verteilung der Antworten pro Frage

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

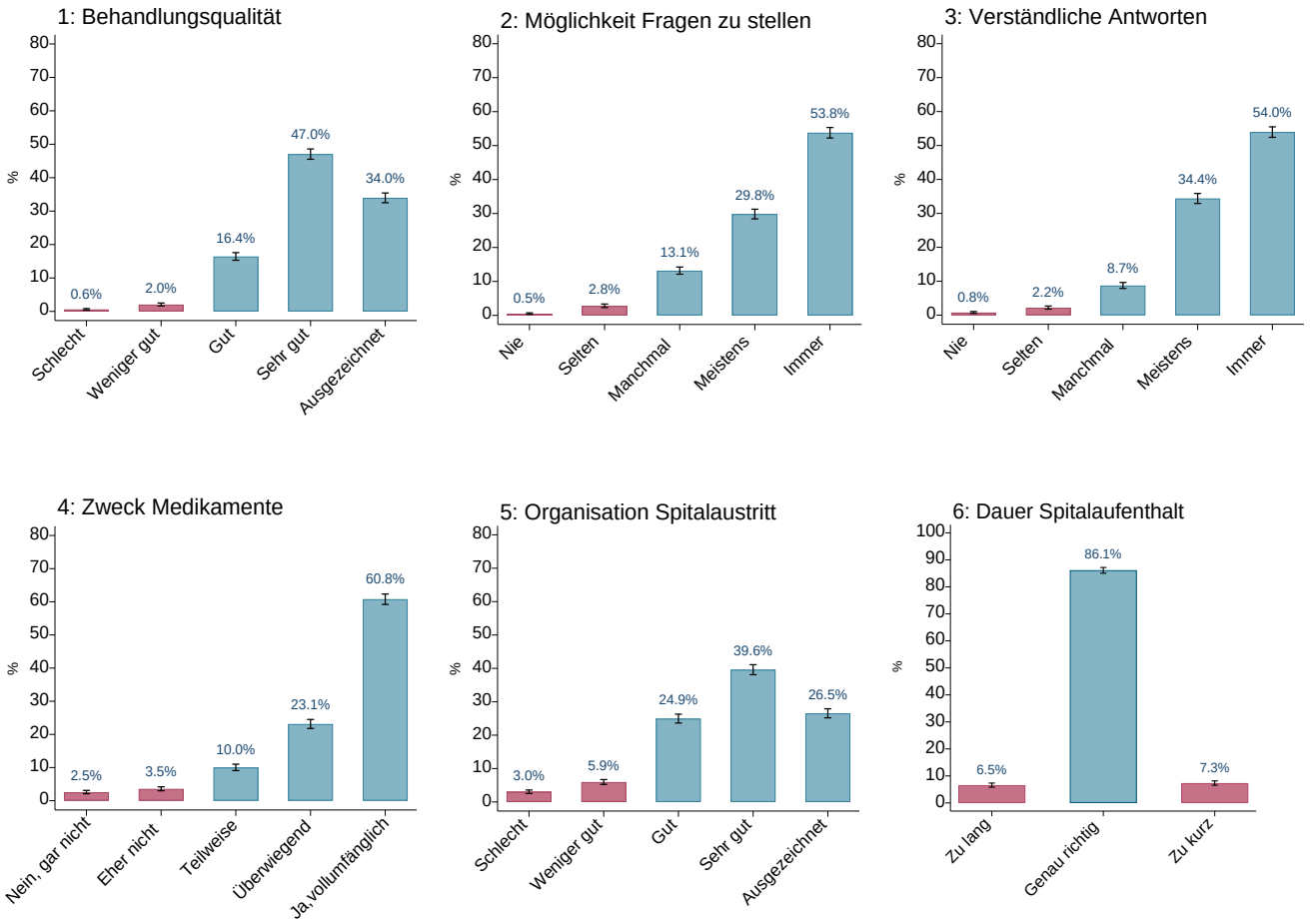


Tabelle 3: Deskriptive Ergebnisse der Kategorie K111 (Zentrumsversorgung Versorgungsniveau 1: Universitätsspitäler)

K111: 4'430 retournierte Fragebogen	N ausgewertet	Mittelwert	Konfidenzintervall 95%	Problematische Antworten	Keine Antwort§ (N= 4'430) miss.	alt.
1. Behandlungsqualität	4'058	4.12	[4.09, 4.14]	2.6%	8.4%	
2. Möglichkeit Fragen zu stellen	3'957	4.34	[4.31, 4.36]	3.3%	10.7%	2.9%
3. Verständliche Antworten	3'979	4.39	[4.36, 4.41]	2.9%	10.2%	2.7%
4. Zweck Medikamente	3'728	4.36	[4.33, 4.39]	6.1%	15.8%	7.6%
5. Organisation Spitalaustritt	3'728	3.81	[3.78, 3.84]	8.9%	7.6%	
6. Dauer Spitalaufenthalt	4'063	86.14*	[85.05, 87.17]	13.9%*	8.3%	

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.
Abkürzungen: miss: keine Antwort auf die Frage; alt: angekreuzte Ausweichantwort: «Ich hatte keine Fragen» (Fragen 2 und 3) oder «Ich musste zu Hause keine Medikamente einnehmen» (Frage 4)
***** Die Antwortskala für die Frage 6 ist für die Berechnung des Mittelwertes nicht geeignet. Das in dieser Spalte angegebene Resultat entspricht dem Anteil der Personen, die mit «genau richtig» geantwortet haben, in der Spalte «problematische Antworten» steht der Anteil der Antworten «zu kurz» und «zu lang».

Anmerkungen zu Kategorie K111:

- Die Patientenzufriedenheit ist in Bezug auf alle Fragen hoch.
- Die höchsten Bewertungen erhielten die Möglichkeit Fragen zu stellen, die Verständlichkeit der Antworten (Fragen 2 und 3) sowie der Zweck der Medikamente (Frage 4).
- Am wenigsten hoch war die Zufriedenheit mit der Organisation des Spitalaustritts (Frage 5), an zweitletzter Stelle steht die Behandlungsqualität (Frage 1). Die Fragen 4 und 5 erhielten mit 6,1% bzw. 8,9% die meisten problematischen Antworten.
- Die Fragen 2, 3 und 4 weisen einen starken Deckeneffekt auf. Über 50% der Patientinnen und Patienten gaben den höchsten Zufriedenheitswert an, bei der Frage zum Zweck der Medikamente waren es sogar mehr als 60%.
- Die Spitalaufenthaltsdauer (Frage 6) wurde von 86,1% der Umfrageteilnehmenden als genau richtig beurteilt. Die problematischen Antworten (13,9%) zur Dauer des Spitalaufenthalts verteilen sich gleichmässig auf «zu kurz» und «zu lang».
- Entwicklung 2016–2019: die Patientenzufriedenheit ist in dieser BFS-Spitalkategorie stabil geblieben, einschliesslich bei der Frage zur Dauer des Spitalaufenthalts (vgl. Abbildung 29 im Anhang).

3.4.2 Kategorie **K112:** Zentrumsversorgung – Versorgungsniveau 2

Für die Kategorie K112 sind 15'177 Fragebogen eingegangen (2018: 13'917). Das ist knapp die Hälfte (48,8%) der Gesamtstichprobe. Die Kategorie umfasst 67 Spitäler/Kliniken (2018: 56), der Rücklauf beträgt 40,4%.

Abbildung 16: Patientenzufriedenheitsgrad in der Kategorie K112: Verteilung der Antworten pro Frage

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

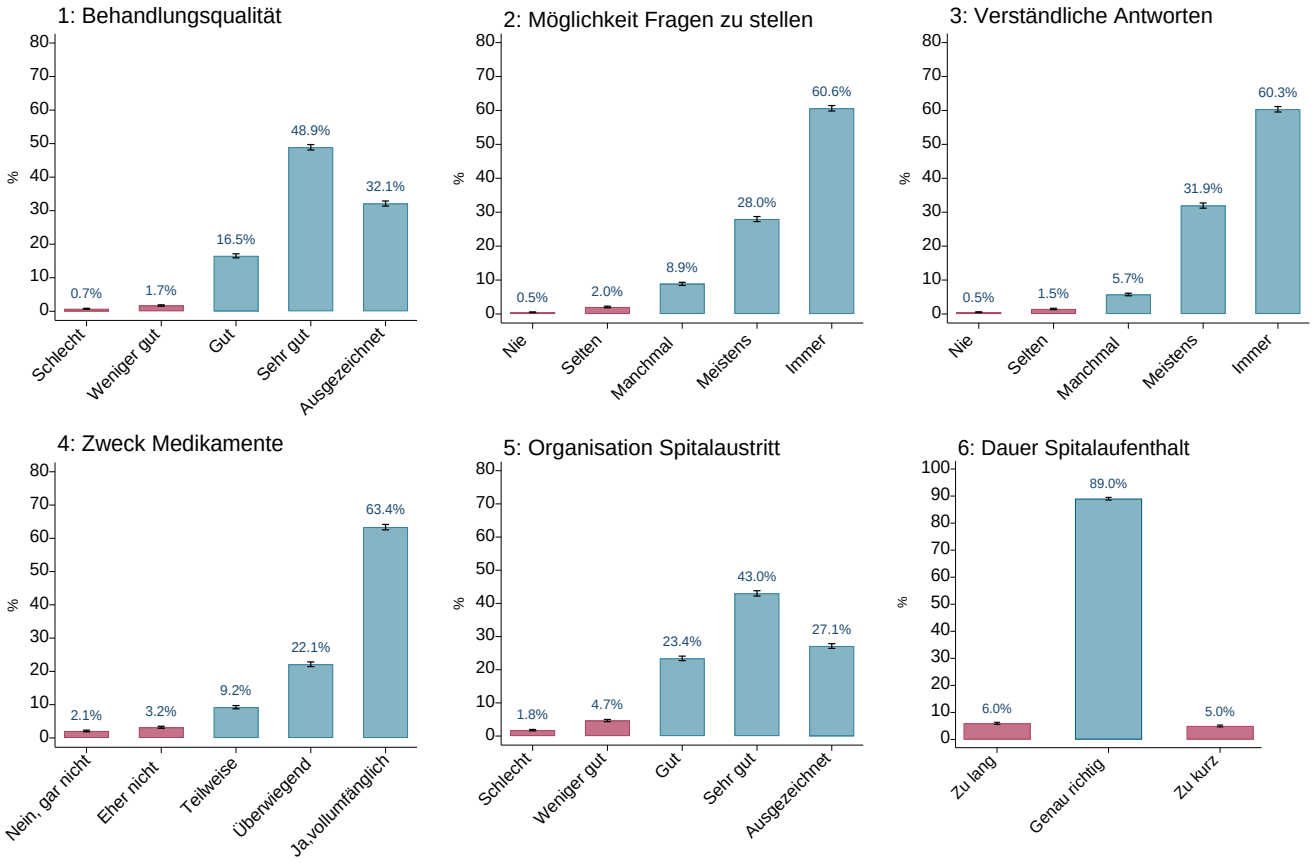


Tabelle 4: Deskriptive Ergebnisse der Kategorie K112 (Zentrumsversorgung – Versorgungsniveau 2)

K112: 15'177 retournierte Fragebogen	N ausgewertet	Mittelwert	Konfidenzintervall 95%	Problematische Antworten	Keine Antwort[§] (N= 15'177) miss.	alt.
1. Behandlungsqualität	14'718	4.10	[4.09, 4.11]	2.4%	3.0%	
2. Möglichkeit Fragen zu stellen	14'237	4.46	[4.45, 4.48]	2.5%	6.2%	3.6%
3. Verständliche Antworten	14'358	4.50	[4.49, 4.51]	2.0%	5.4%	3.7%
4. Zweck Medikamente	13'376	4.42	[4.40, 4.43]	5.3%	11.9%	8.9%
5. Organisation Spitalaustritt	14'895	3.89	[3.88, 3.91]	6.4%	1.9%	
6. Dauer Spitalaufenthalt	14'801	89.04*	[88.53, 89.53]	11.0%*	2.5%	

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.
Abkürzungen: miss: keine Antwort auf die Frage; alt: angekreuzte Ausweichantwort: «Ich hatte keine Fragen» (Fragen 2 und 3) oder «Ich musste zu Hause keine Medikamente einnehmen» (Frage 4)
***** Die Antwortskala für die Frage 6 ist für die Berechnung des Mittelwertes nicht geeignet. Das in dieser Spalte angegebene Resultat entspricht dem Anteil der Personen, die mit «genau richtig» geantwortet haben, in der Spalte «problematische Antworten» steht der Anteil der Antworten «zu kurz» und «zu lang».

Anmerkungen zu Kategorie K112:

- Die Patientenzufriedenheit ist in Bezug auf alle Fragen hoch.
- Die höchsten Bewertungen erhielten die Möglichkeit Fragen zu stellen, die Verständlichkeit der Antworten (Fragen 2 und 3) sowie der Zweck der Medikamente (Frage 4).
- Am wenigsten hoch war die Zufriedenheit mit der Organisation des Spitalaustritts (Frage 5) und der Behandlungsqualität (Frage 1). Die Fragen 5 und 4 erhielten mit 6,4% bzw. 5,3% die meisten problematischen Antworten.
- Die Fragen 2, 3 und 4 weisen einen starken Deckeneffekt auf: mindestens 60% der Patientinnen und Patienten gaben den höchsten Zufriedenheitswert an.
- Die Spitalaufenthaltsdauer wurde von 89% der Umfrageteilnehmenden als genau richtig beurteilt, 6,0% fanden sie zu lang, 5,0% zu kurz.
- Entwicklung 2016–2018: die Patientenzufriedenheit in Bezug auf die Fragen 1 bis 5 hat sich in dieser BFS-Spitalkategorie seit 2016 kaum verändert. Auch der Anteil der Patientinnen und Patienten, die mit der Dauer des Spitalaufenthalts zufrieden waren, ist in diesen vier Jahren stabil geblieben (vgl. Abbildung 30 im Anhang).

3.4.3 Kategorie **K121:** Spitäler mit Grundversorgung – Versorgungsniveau 3

Diese Kategorie umfasst 31 Spitäler/Kliniken. Insgesamt sind für diese Kategorie 5'085 Fragebogen eingegangen (16% der Gesamtstichprobe), der Rücklauf beträgt 39,8%.

Abbildung 17: Patientenzufriedenheitsgrad in der Kategorie K121: Verteilung der Antworten pro Frage

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

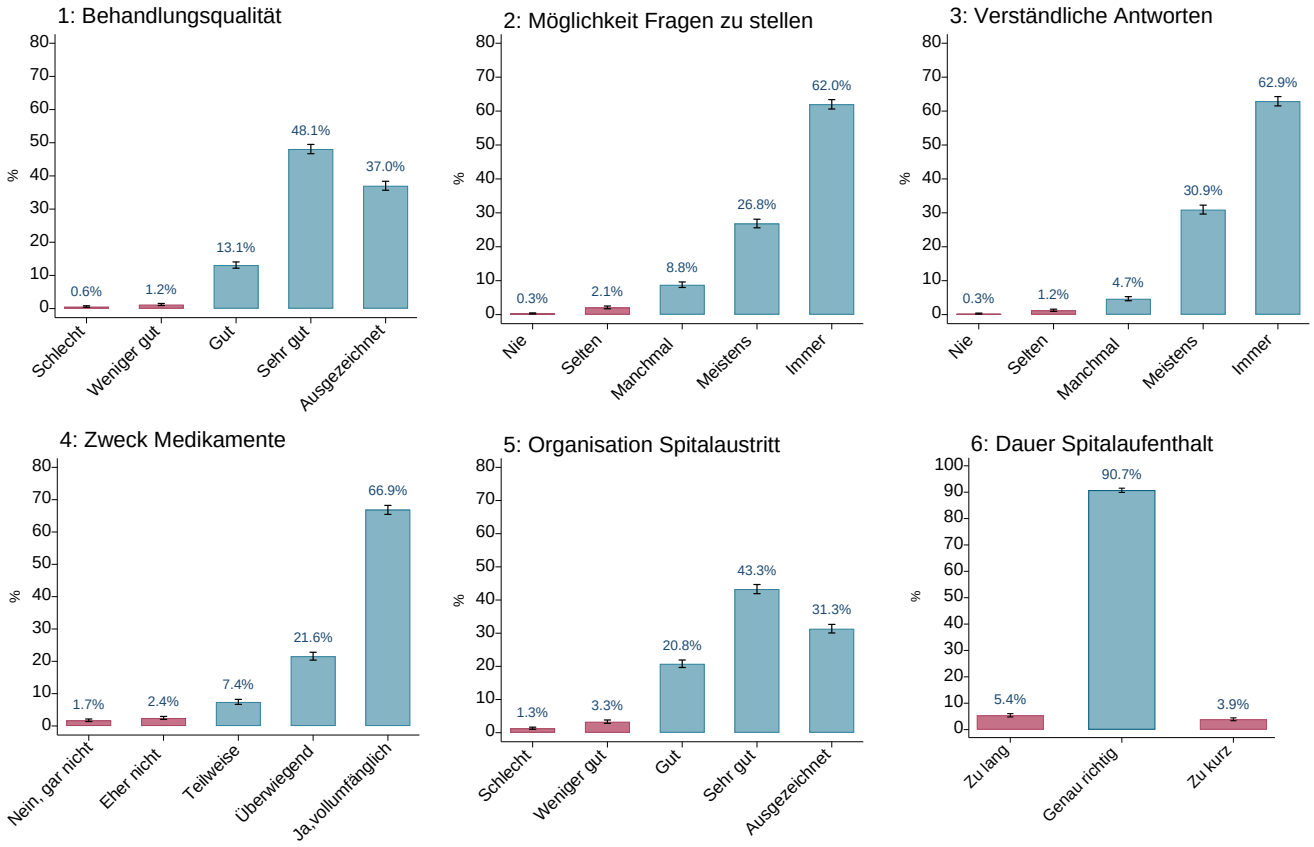


Tabelle 5: Deskriptive Ergebnisse der Kategorie K121 (Grundversorgung – Versorgungsniveau 3)

K121: 5'085 retournierte Fragebogen	N ausgewertet	Mittelwert	Konfidenzintervall 95%	Problematische Antworten	Keine Antwort§ (N= 5'085) miss.	alt.
1. Behandlungsqualität	4'919	4.20	[4.18, 4.22]	1.8%	3.3%	
2. Möglichkeit Fragen zu stellen	4'706	4.48	[4.46, 4.50]	2.4%	7.5%	4.5%
3. Verständliche Antworten	4'751	4.55	[4.53, 4.57]	1.5%	6.6%	4.9%
4. Zweck Medikamente	4'411	4.49	[4.47, 4.52]	4.2%	13.3%	10.5%
5. Organisation Spitalaustritt	4'971	4.00	[3.98, 4.03]	4.6%	2.2%	
6. Dauer Spitalaufenthalt	4'981	90.74*	[89.91, 91.52]	9.3%*	2.0%	

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.
Abkürzungen: miss: keine Antwort auf die Frage; alt: angekreuzte Ausweichantwort: «Ich hatte keine Fragen» (Fragen 2 und 3) oder «Ich musste zu Hause keine Medikamente einnehmen» (Frage 4)
***** Die Antwortskala für die Frage 6 ist für die Berechnung des Mittelwertes nicht geeignet. Das in dieser Spalte angegebene Resultat entspricht dem Anteil der Personen, die mit «genau richtig» geantwortet haben, in der Spalte «problematische Antworten» steht der Anteil der Antworten «zu kurz» und «zu lang».

Anmerkungen zu den Kliniken zur Behandlung von Abhängigkeitserkrankungen

- Die Patientenzufriedenheit ist in Bezug auf alle Fragen hoch.
- Die höchsten Bewertungen erhielten die Möglichkeit Fragen zu stellen, die Verständlichkeit der Antworten (Fragen 2 und 3) sowie der Zweck der Medikamente (Frage 4).
- Am wenigsten hoch war die Zufriedenheit mit der Organisation des Spitalaustritts (Frage 5) und der Behandlungsqualität (Frage 1). Die Fragen 5 und 4 erhielten mit 4,6% bzw. 4,2% die meisten problematischen Antworten.
- Die Fragen 2, 3 und 4 weisen einen starken Deckeneffekt auf. Mindestens 60% der Patientinnen und Patienten gaben den höchsten Zufriedenheitswert an, bei der Frage zum Zweck der Medikamente waren es fast 67%.
- Die Spitalaufenthaltsdauer wurde von 90,7% der Umfrageteilnehmenden als genau richtig erachtet, 5,4% fanden sie zu lang, 3,9% zu kurz.
- Entwicklung 2016–2019: die Patientenzufriedenheit in Bezug auf die Fragen 1 bis 5 hat sich in dieser BFS-Spitalkategorie kaum verändert. Auch der Anteil der Patientinnen und Patienten, die mit der Dauer des Spitalaufenthalts zufrieden waren, ist in den vier Jahren stabil geblieben (vgl. Abbildung 31 im Anhang).

3.4.4 Kategorie **K122**: Spitäler mit Grundversorgung – Versorgungsniveau 4

Diese Kategorie umfasst 24 Spitäler/Kliniken (2018: 34). Insgesamt sind für diese Kategorie 2'704 Fragebogen eingegangen (2018: 4'106), das entspricht 8,7% der Gesamtstichprobe. Der Rücklauf beträgt 43%.

Abbildung 18: Patientenzufriedenheitsgrad in der Kategorie K122: Verteilung der Antworten pro Frage

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

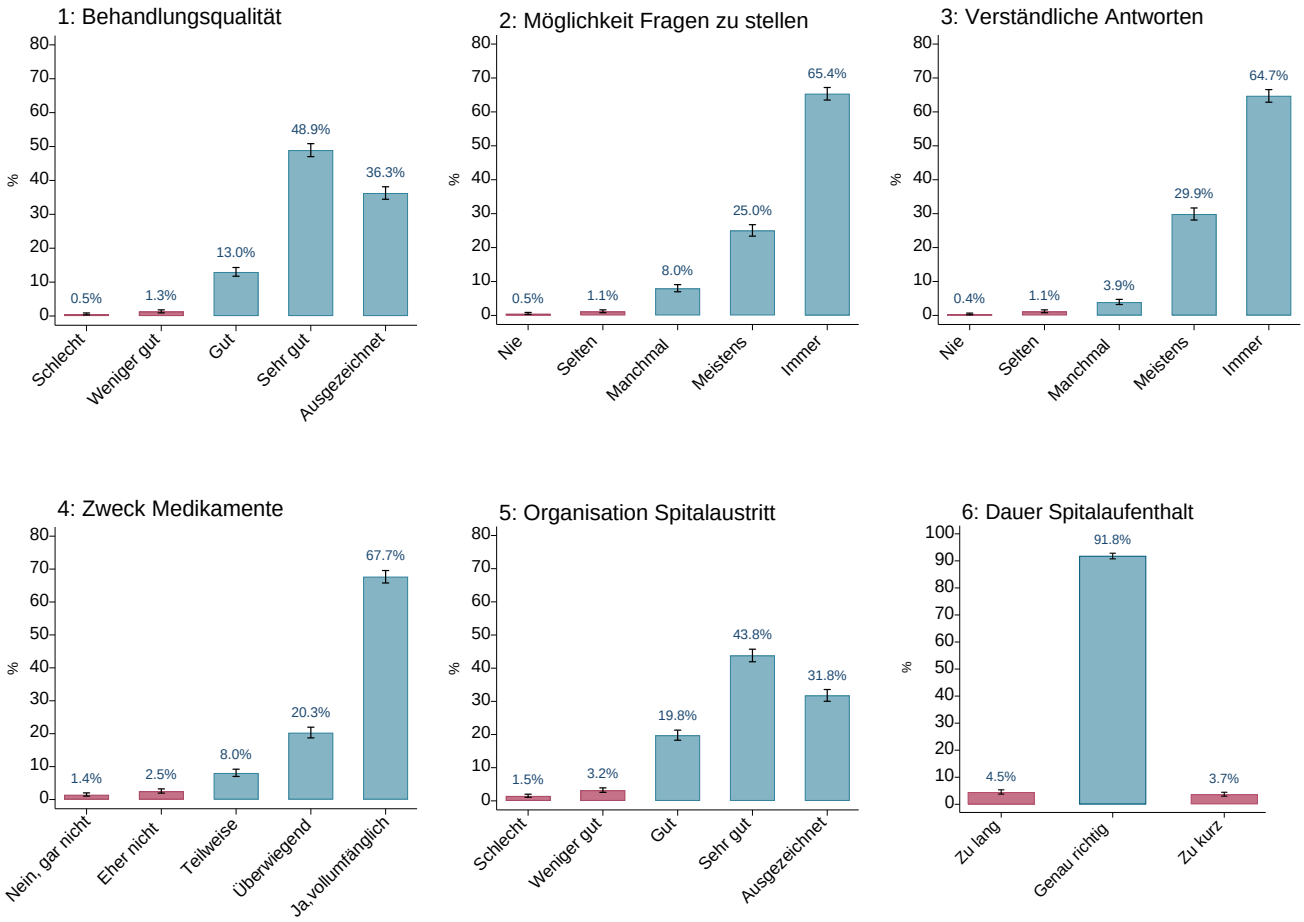


Tabelle 6: Deskriptive Ergebnisse der Kategorie K122 (Grundversorgung – Versorgungsniveau 4)

K122: 2'704 retournierte Fragebogen	N ausgewertet	Mittelwert	Konfidenzintervall 95%	Problematische Antworten	Keine Antwort§ (N= 2'704) miss.	alt.
1. Behandlungsqualität	2'622	4.19	[4.16, 4.22]	1.8%	3.0%	
2. Möglichkeit Fragen zu stellen	2'538	4.54	[4.51, 4.56]	1.7%	6.1%	3.7%
3. Verständliche Antworten	2'538	4.57	[4.55, 4.60]	1.5%	6.1%	4.1%
4. Zweck Medikamente	2'350	4.50	[4.47, 4.54]	4.0%	13.1%	10.8%
5. Organisation Spitalaustritt	2'647	4.01	[3.98, 4.05]	4.6%	2.1%	
6. Dauer Spitalaufenthalt	2'650	91.85*	[90.74, 92.83]	8.2%*	2.0%	

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.
Abkürzungen: miss: keine Antwort auf die Frage; alt: angekreuzte Ausweichantwort: «Ich hatte keine Fragen» (Fragen 2 und 3) oder «Ich musste zu Hause keine Medikamente einnehmen» (Frage 4)
***** Die Antwortskala für die Frage 6 ist für die Berechnung des Mittelwertes nicht geeignet. Das in dieser Spalte angegebene Resultat entspricht dem Anteil der Personen, die mit «genau richtig» geantwortet haben, in der Spalte «problematische Antworten» steht der Anteil der Antworten «zu kurz» und «zu lang».

Anmerkungen zu Kategorie K122:

- Die Patientenzufriedenheit ist in Bezug auf alle Fragen sehr hoch.
- Die höchsten Bewertungen erhielten die Möglichkeit Fragen zu stellen, die Verständlichkeit der Antworten (Fragen 2 und 3) sowie der Zweck der Medikamente (Frage 4).
- Am wenigsten hoch war die Zufriedenheit mit der Organisation des Spitalaustritts (Frage 5) und der Behandlungsqualität (Frage 1); der Zufriedenheitsgrad liegt aber auch hier über 4 Punkten. Die Fragen 4 (4,0%) und 5 (4,6%) erhielten die meisten problematischen Antworten.
- Die Fragen 2, 3 und 4 weisen einen starken Deckeneffekt auf: Über 60% der Patientinnen und Patienten gaben den höchsten Zufriedenheitswert an. Bei den Fragen 1 und 5 ist hingegen kein Deckeneffekt vorhanden.
- Die Spitalaufenthaltsdauer wurde von 91,9% der Umfrageteilnehmenden als genau richtig beurteilt. Die problematischen Antworten (8,2%) zur Dauer des Spitalaufenthalts verteilen sich gleichmässig auf «zu kurz» und «zu lang».
- Entwicklung 2016–2019: die Patientenzufriedenheit hat sich in dieser BFS-Spitalkategorie bei allen Fragen kaum verändert. Auch der Anteil der zufriedenen Patientinnen und Patienten ist in den vier Jahren stabil geblieben (vgl. Abbildung 32 im Anhang).

3.4.5 Kategorie **K123**: Spitäler mit Grundversorgung – Versorgungsniveau 5

Diese Kategorie umfasst 19 Spitäler/Kliniken (2018: 26). Insgesamt sind für diese Kategorie 793 Fragebogen eingegangen (2018: 1'793), das entspricht 2,4% der Gesamtstichprobe. Der Rücklauf beträgt 38%.

Abbildung 19: Patientenzufriedenheitsgrad in der Kategorie K123: Verteilung der Antworten pro Frage

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

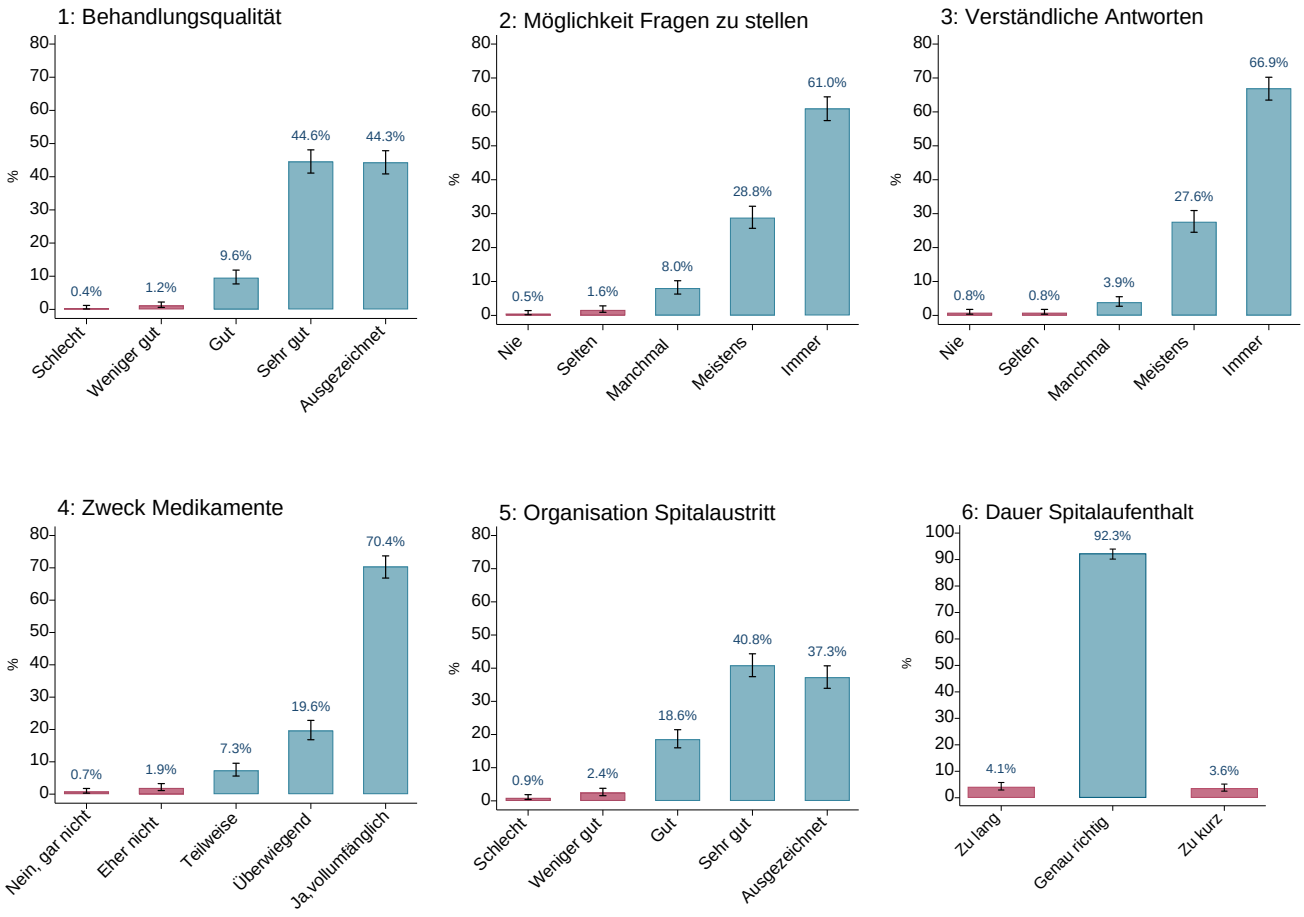


Tabelle 7: Deskriptive Ergebnisse der Kategorie K123 (Grundversorgung – Versorgungsniveau 5)

K123: 793 retournierte Fragebogen	N ausgewertet	Mittelwert	Konfidenzintervall 95%	Problematische Antworten	Keine Antwort§ (N=793) miss.	alt.
1. Behandlungsqualität	774	4.31	[4.26, 4.36]	1.6%	2.4%	
2. Möglichkeit Fragen zu stellen	746	4.48	[4.43, 4.54]	2.1%	5.9%	3.7%
3. Verständliche Antworten	750	4.59	[4.54, 4.64]	1.6%	5.4%	3.8%
4. Zweck Medikamente	682	4.57	[4.51, 4.63]	2.6%	14.0%	11.6%
5. Organisation Spitalaustritt	781	4.11	[4.05, 4.17]	3.3%	1.5%	
6. Dauer Spitalaufenthalt	777	92.28*	[90.18, 93.96]	7.7%*	2.0%	

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.
Abkürzungen: miss: keine Antwort auf die Frage; alt: angekreuzte Ausweichantwort: «Ich hatte keine Fragen» (Fragen 2 und 3) oder «Ich musste zu Hause keine Medikamente einnehmen» (Frage 4)
***** Die Antwortskala für die Frage 6 ist für die Berechnung des Mittelwertes nicht geeignet. Das in dieser Spalte angegebene Resultat entspricht dem Anteil der Personen, die mit «genau richtig» geantwortet haben, in der Spalte «problematische Antworten» steht der Anteil der Antworten «zu kurz» und «zu lang».

Anmerkungen zu Kategorie K123:

- Die Patientenzufriedenheit ist in Bezug auf alle Fragen sehr hoch.
- Die höchsten Bewertungen erhielten die Möglichkeit Fragen zu stellen, die Verständlichkeit der Antworten (Fragen 2 und 3) sowie der Zweck der Medikamente (Frage 4).
- Am wenigsten hoch war die Zufriedenheit mit der Organisation des Spitalaustritts (Frage 5) und der Behandlungsqualität (Frage 1). Die Fragen 4 und 5 erhielten mit 2,6% bzw. 3,3% die meisten problematischen Antworten.
- Die Fragen 2, 3 und 4 weisen einen starken Deckeneffekt auf. Über 60% der Patientinnen und Patienten gaben den höchsten Zufriedenheitswert an, bei der Frage zum Zweck der Medikamente waren es mehr als 70%. Nur bei Frage 5 ist die Verteilung normal.
- Die Spitalaufenthaltsdauer wurde von 92,3% der Umfrageteilnehmenden als genau richtig beurteilt. Die problematischen Antworten (7,7%) zur Dauer des Spitalaufenthalts verteilen sich gleichmässig auf «zu kurz» und «zu lang».
- Entwicklung 2016–2019: die Patientenzufriedenheit hat sich in dieser BFS-Spitalkategorie bei allen Fragen kaum verändert. Auch der Anteil der mit der Aufenthaltsdauer zufriedenen Patientinnen und Patienten ist in den vier Jahren stabil geblieben (vgl. Abbildung 33 im Anhang).
- Da mehrere Spitäler/Kliniken die Kategorie gewechselt haben, fällt der Anteil der Umfrageteilnehmenden dieser Kategorie am Gesamtkollektiv geringer aus als in 2018.

3.4.6 Kategorie **K231**: Spezialkliniken – Chirurgie

Diese Kategorie umfasst 25 Spitäler/Kliniken (2018: 27). Insgesamt sind für diese Kategorie 2'081 Fragebogen eingegangen (2018: 2'546), das entspricht 6,7% der Gesamtstichprobe. Der Rücklauf beträgt 48,9%.

Abbildung 20: Patientenzufriedenheitsgrad in der Kategorie K231 (Spezialkliniken für Chirurgie): Verteilung der Antworten pro Frage

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

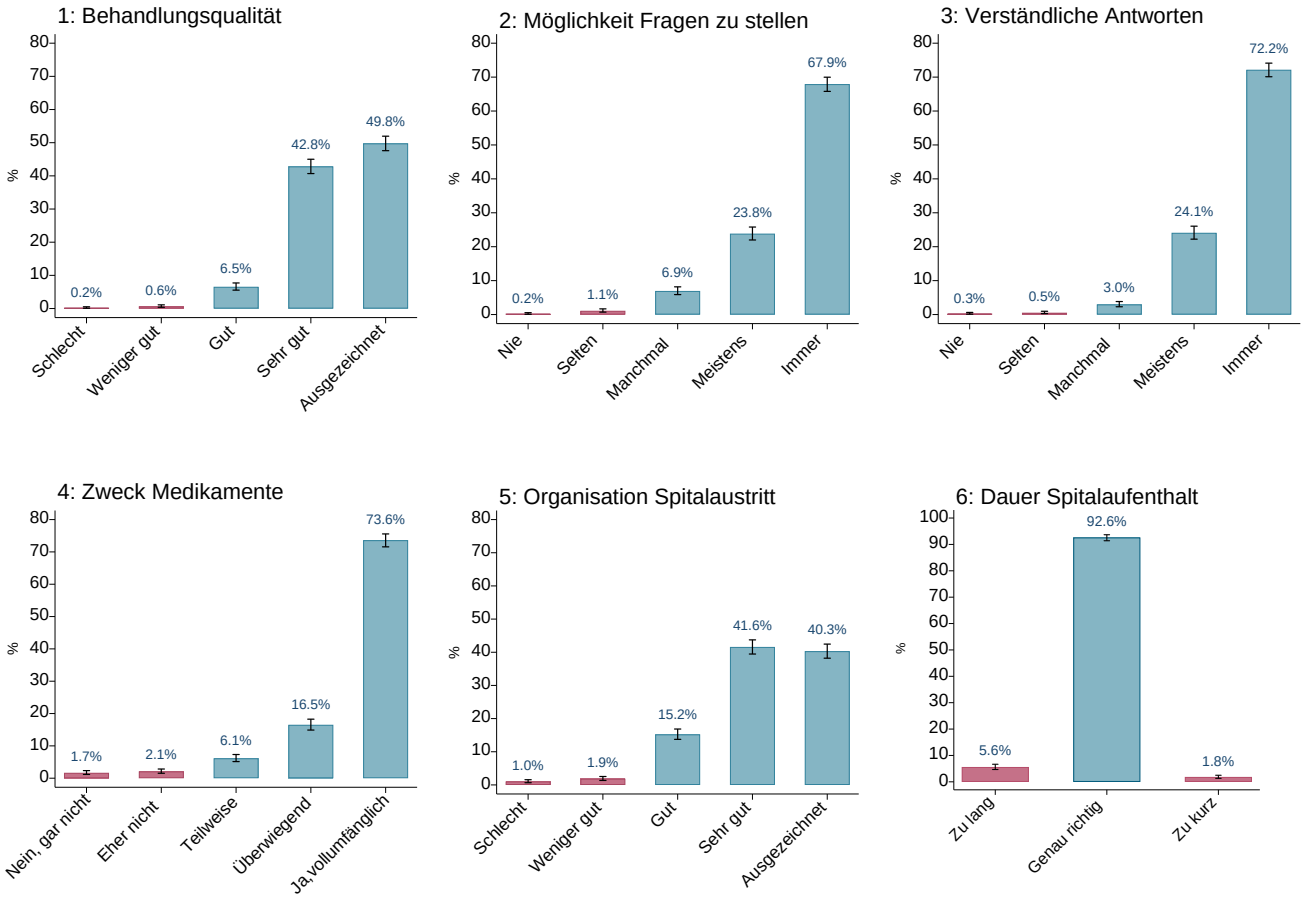


Tabelle 8: Deskriptive Ergebnisse der Kategorie K231 (Spezialkliniken für Chirurgie)

K231: 2'081 retournierte Fragebogen	N ausgewertet	Mittelwert	Konfidenzintervall 95%	Problematische Antworten	Keine Antwort[§] (N= 2'081) miss.	alt.
1. Behandlungsqualität	2'017	4.41	[4.38, 4.44]	0.8%	3.1%	
2. Möglichkeit Fragen zu stellen	1'917	4.58	[4.55, 4.61]	1.3%	7.9%	5.7%
3. Verständliche Antworten	1'918	4.67	[4.65, 4.70]	0.8%	7.8%	5.8%
4. Zweck Medikamente	1'872	4.58	[4.55, 4.62]	3.7%	10.0%	8.3%
5. Organisation Spitalaustritt	2'049	4.18	[4.15, 4.22]	2.9%	1.5%	
6. Dauer Spitalaufenthalt	2'043	92.61*	[91.39, 93.67]	7.3%*	1.8%	

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.
Abkürzungen: miss: keine Antwort auf die Frage; alt: angekreuzte Ausweichantwort: «Ich hatte keine Fragen» (Fragen 2 und 3) oder «Ich musste zu Hause keine Medikamente einnehmen» (Frage 4)
***** Die Antwortskala für die Frage 6 ist für die Berechnung des Mittelwertes nicht geeignet. Das in dieser Spalte angegebene Resultat entspricht dem Anteil der Personen, die mit «genau richtig» geantwortet haben, in der Spalte «problematische Antworten» steht der Anteil der Antworten «zu kurz» und «zu lang».

Anmerkungen zu Kategorie K231:

- Die Patientenzufriedenheit ist in Bezug auf alle Fragen sehr hoch.
- Die höchsten Bewertungen erhielten die Möglichkeit Fragen zu stellen, die Verständlichkeit der Antworten (Fragen 2 und 3) sowie der Zweck der Medikamente (Frage 4).
- Am wenigsten hoch (aber noch immer deutlich über 4 Punkte) war die Zufriedenheit mit der Organisation des Spitalaustritts (Frage 5) und der Behandlungsqualität (Frage 1). Die Fragen 4 und 5 erhielten mit 3,7% bzw. 2,9% die meisten problematischen Antworten.
- Die Fragen 2, 3 und 4 weisen einen starken Deckeneffekt auf: Über 60% der Patientinnen und Patienten gaben den höchsten Zufriedenheitswert an. Bei Frage 1 wurde ebenfalls mehrheitlich (knapp 50%) der höchste Zufriedenheitswert angegeben. Nur bei Frage 5 ist kein Deckeneffekt vorhanden.
- Die Spitalaufenthaltsdauer (Frage 6) wurde von 92,6% der Umfrageteilnehmenden als genau richtig beurteilt. Etwas mehr Umfrageteilnehmende fanden die Spitalaufenthaltsdauer zu lang (5,6%) als zu kurz (1,8%).
- Entwicklung 2016–2019: die Patientenzufriedenheit hat sich in dieser BFS-Spitalkategorie bei allen Fragen kaum verändert. Auch der Anteil der zufriedenen Patientinnen und Patienten ist in den vier Jahren stabil geblieben (vgl. Abbildung 34 im Anhang).

3.4.7 Kategorie **K234**: Spezialkliniken – Geriatrie

Diese Kategorie umfasst lediglich 7 Spitäler/Kliniken. Insgesamt sind für diese Kategorie 121 Fragebogen eingegangen (<1% der Gesamtstichprobe), der Rücklauf beträgt 33,1%. Die Tatsache, dass die Analysen auf knapp über 100 Fragebogen beruhen, beeinflusst die Antwortverteilung und wirkt sich folglich auch auf die Genauigkeit der geschätzten Parameter (Anteile und Mittelwerte) aus, weshalb die Konfidenzintervalle grösser sind.

Abbildung 21: Patientenzufriedenheitsgrad in der Kategorie K234 (Spezialkliniken für Geriatrie): Verteilung der Antworten pro Frage

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

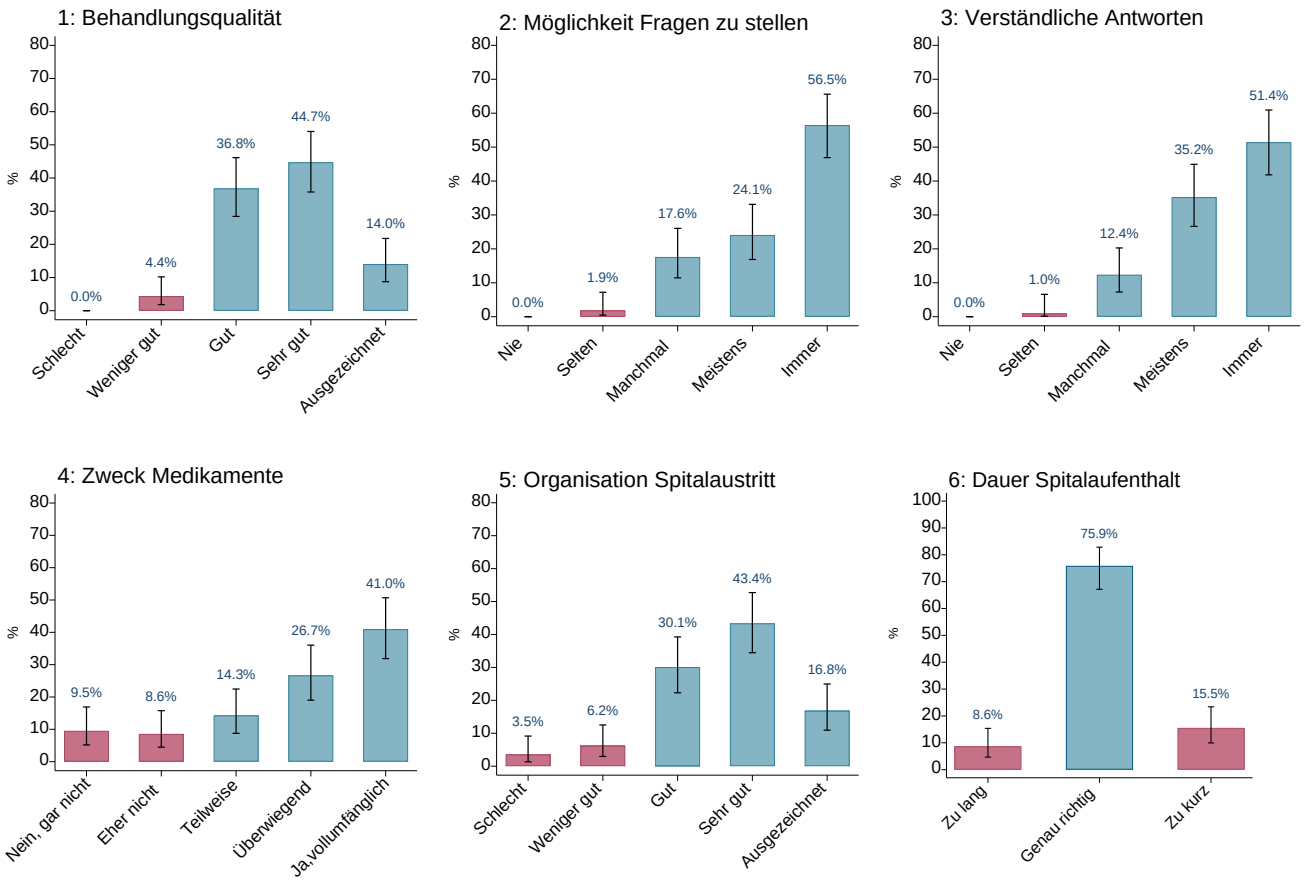


Tabelle 9: Deskriptive Ergebnisse der Kategorie K234 (Spezialkliniken für Geriatrie)

K234: 121 retournierte Fragebogen:	N ausgewertet	Mittelwert	Konfidenzintervall 95%	Problematische Antworten	Keine Antwort§ (N=121) miss.	alt.
1. Behandlungsqualität	114	3.68	[3.54, 3.83]	4.4%	5.8%	
2. Möglichkeit Fragen zu stellen	108	4.35	[4.19, 4.51]	1.9%	10.7%	7.4%
3. Verständliche Antworten	105	4.37	[4.23, 4.51]	1.0%	13.2%	11.6%
4. Zweck Medikamente	105	3.81	[3.55, 4.06]	18.1%	13.2%	5.0%
5. Organisation Spitalaustritt	113	3.64	[3.46, 3.82]	9.7%	6.6%	
6. Dauer Spitalaufenthalt	116	75.86*	[67.16, 82.85]	24.1%*	4.1%	

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.
Abkürzungen: miss: keine Antwort auf die Frage; alt: angekreuzte Ausweichantwort: «Ich hatte keine Fragen» (Fragen 2 und 3) oder «Ich musste zu Hause keine Medikamente einnehmen» (Frage 4)
***** Die Antwortskala für die Frage 6 ist für die Berechnung des Mittelwertes nicht geeignet. Das in dieser Spalte angegebene Resultat entspricht dem Anteil der Personen, die mit «genau richtig» geantwortet haben, in der Spalte «problematische Antworten» steht der Anteil der Antworten «zu kurz» und «zu lang».

Anmerkungen zu Kategorie K234:

- Die Patientenzufriedenheit ist in Bezug auf alle Fragen ziemlich hoch, bei drei Fragen liegen die Mittelwerte allerdings unter 4.
- Die Bandbreiten der Konfidenzintervalle sind für diese BFS-Spitalkategorie aufgrund des kleinen Bestands (121 eingegangene Fragebogen) grösser. Dadurch sind auch die Schätzungen der Parameter (Anteile, Mittelwerte) weniger genau.
- Die beiden Fragen zur Möglichkeit Fragen zu stellen und zur Verständlichkeit der Antworten (Fragen 2 und 3) weisen den geringsten Anteil problematischer Antworten auf.
- Am wenigsten hoch war die Zufriedenheit mit der Organisation des Spitalaustritts (Frage 5) und der Behandlungsqualität (Frage 1). Die Fragen 4 und 5 erhielten mit 18,1% bzw. 9,7% sehr viele problematischen Antworten.
- Die Fragen 2, 3 und 4 weisen einen Deckeneffekt auf. Ein Grossteil der Patientinnen und Patienten gab den höchsten Zufriedenheitswert an. Bei den Fragen 1 und 5 ist kein Deckeneffekt vorhanden.
- Die Spitalaufenthaltsdauer wurde lediglich von 75,9% der Umfrageteilnehmenden als genau richtig beurteilt. 15,5% fanden sie zu kurz, 8,6% zu lang.
- Entwicklung 2016–2019: die Patientenzufriedenheit hat sich in dieser BFS-Spitalkategorie bei allen Fragen kaum verändert. Auch der Anteil der zufriedenen Patientinnen und Patienten ist in den vier Jahren stabil geblieben (vgl. Abbildung 36 im Anhang).

3.4.8 Kategorie **K235**: Spezialkliniken: Diverse Spezialkliniken

Diese Kategorie umfasst 13 Spitäler/Kliniken (2018: 8). Insgesamt sind für diese Kategorie 701 Fragebogen eingegangen (2018: 173), das entspricht 2,3% der Gesamtstichprobe. Der Rücklauf beträgt 52,3%.

Abbildung 22: Patientenzufriedenheitsgrad in der Kategorie K235 (diverse Spezialkliniken): Verteilung der Antworten pro Frage

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

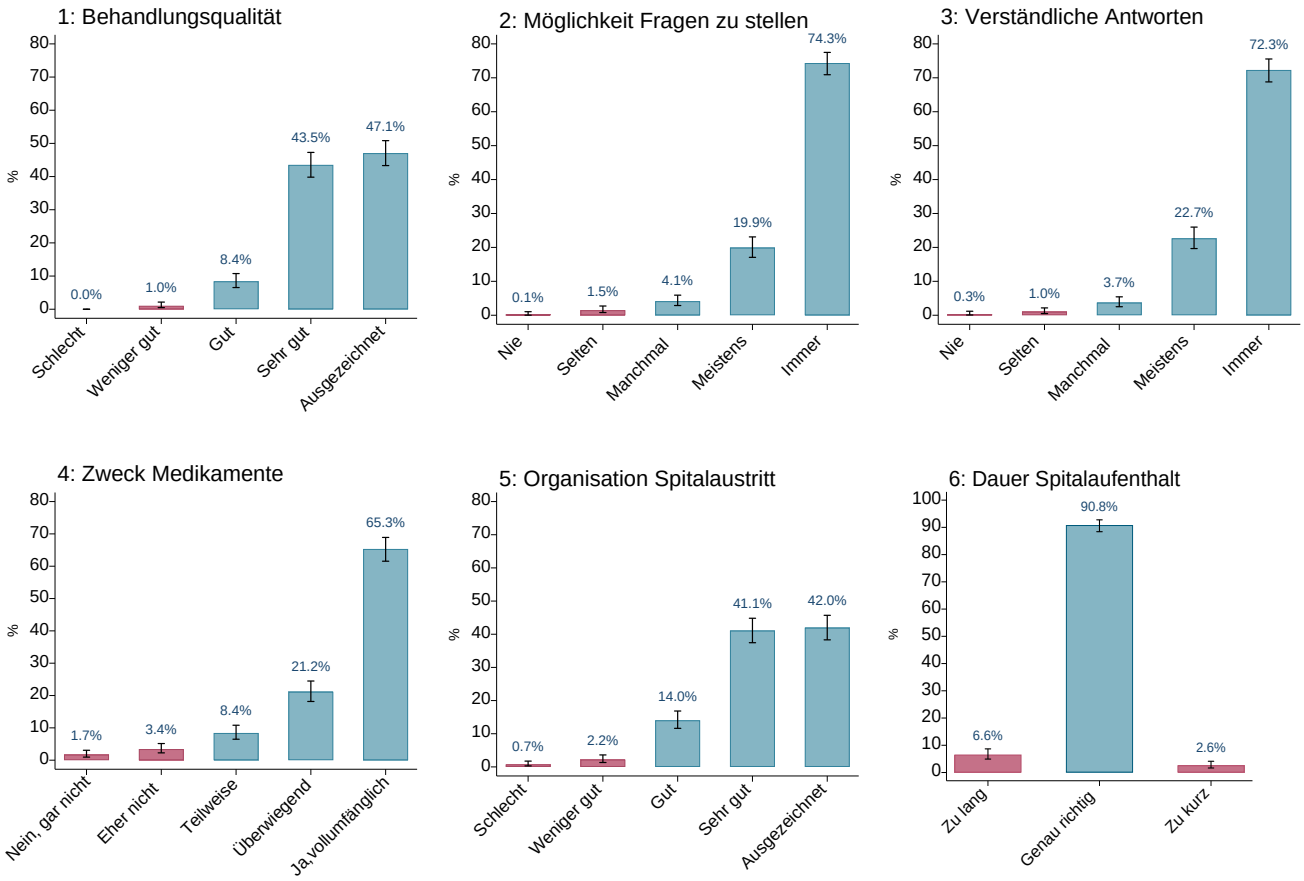


Tabelle 10: Deskriptive Ergebnisse der Kategorie K235 (Spezialkliniken – diverse)

K235: 701 retournierte Fragebogen	N ausgewertet	Mittelwert	Konfidenzintervall 95%	Problematische Antworten	Keine Antwort§ (N=701) miss.	alt.
1. Behandlungsqualität	678	4.37	[4.31, 4.42]	1.0%	3.3%	
2. Möglichkeit Fragen zu stellen	678	4.67	[4.62, 4.72]	1.6%	3.3%	2.1%
3. Verständliche Antworten	675	4.66	[4.61, 4.70]	1.3%	3.7%	2.6%
4. Zweck Medikamente	643	4.45	[4.38, 4.52]	5.1%	8.3%	6.6%
5. Organisation Spitalaustritt	684	4.21	[4.15, 4.27]	2.9%	2.4%	
6. Dauer Spitalaufenthalt	686	90.82*	[88.41, 92.76]	9.2%*	2.1%	

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.
Abkürzungen: miss: keine Antwort auf die Frage; alt: angekreuzte Ausweichantwort: «Ich hatte keine Fragen» (Fragen 2 und 3) oder «Ich musste zu Hause keine Medikamente einnehmen» (Frage 4)
***** Die Antwortskala für die Frage 6 ist für die Berechnung des Mittelwertes nicht geeignet. Das in dieser Spalte angegebene Resultat entspricht dem Anteil der Personen, die mit «genau richtig» geantwortet haben, in der Spalte «problematische Antworten» steht der Anteil der Antworten «zu kurz» und «zu lang».

Anmerkungen zu Kategorie K235:

- Die Patientenzufriedenheit ist in Bezug auf alle Fragen sehr hoch.
- Die höchsten Bewertungen erhielten die Möglichkeit Fragen zu stellen und die Verständlichkeit der Antworten (Fragen 2 und 3).
- Am wenigsten hoch war die Zufriedenheit mit der Organisation des Spitalaustritts (Frage 5) und der Behandlungsqualität (Frage 1). Die Frage zum Zweck der Medikamente verzeichnet mit 5,1% den höchsten Anteil problematischer Antworten.
- Die Fragen 2, 3 und 4 weisen den stärksten Deckeneffekt aller Spitalkategorien auf. Mehr als 65% der Patientinnen und Patienten gaben den höchsten Zufriedenheitswert an.
- Die Spitalaufenthaltsdauer wurde von 90,8% der Umfrageteilnehmenden als genau richtig beurteilt, 6,6% fanden sie zu lang, 2,6% zu kurz.
- Entwicklung 2016–2019: die Patientenzufriedenheit hat sich in dieser BFS-Spitalkategorie bei allen Fragen kaum verändert. Auch der Anteil der zufriedenen Patientinnen und Patienten ist in den vier Jahren stabil geblieben (vgl. Abbildung 36 im Anhang).

Tabelle 11: Zusammenfassung der Ergebnisse nach Spitalkategorie (BFS)

Kategorie	K111	K112	K121	K122	K123	K231	K234	K235
Frage 1	4.12	4.10	4.20	4.19	4.31	4.41	3.68	4.37
Frage 2	4.34	4.46	4.48	4.54	4.48	4.58	4.35	4.67
Frage 3	4.39	4.50	4.55	4.57	4.59	4.67	4.37	4.66
Frage 4	4.36	4.42	4.49	4.50	4.57	4.58	3.81	4.45
Frage 5	3.81	3.89	4.00	4.01	4.11	4.18	3.64	4.21
Frage 6	86.1%	89.0%	90.7%	91.8%	92.3%	92.6%	75.9%	90.8%
Anzahl Spitäler/Kliniken	5	67	31	24	19	25	7	13
N versendet (Mittel)	2513	560	412	262	103	170	52	103

Anmerkung: Fragen 1-5: Mittelwerte Zufriedenheitsfragen;
Frage 6: Anteil der positiven Antworten;
Anzahl Spitäler/Kliniken: Anzahl Standorte in dieser Kategorie;
N versendet (Mittel): mittlere Anzahl Fragebogen die pro Spital/Klinik dieser Spitalkategorie versendet wurden.

3.5 Funnel Plots mit den adjustierten Mittelwerten der einzelnen Zufriedenheitsfragen

Die Funnel Plots (Trichterdiagramme) der Abbildungen 23 bis 28 zeigen die Ergebnisse sämtlicher Spitäler/Kliniken auf einen Blick. Darin sind für die Fragen 1 bis 5 jeweils die adjustierten Mittelwerte (Alter, Geschlecht, Versicherungsstatus, selbst wahrgenommener Gesundheitszustand und Aufenthaltsort nach Spitalaustritt) sämtlicher Spitäler/Kliniken angegeben. Für Frage 6, die nur drei Antwortmöglichkeiten enthält, ist der Anteil der positiven Antworten in Bezug auf die Dauer des Spitalaufenthalts aufgeführt.

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 Elementen der Konfidenzintervalle – dem Mittelwert des Gesamtkollektivs und den einzelnen Mittelwerten der Spitäler/Kliniken – und legt fest, welche Schlüsse aus den Ergebnissen gezogen werden können und welche nicht. Der dritte beschreibt das Prinzip der Adjustierung der Mittelwerte der Spitäler, einschliesslich der dazu verwendeten Variablen

Lesehilfe für die Funnel Plots (Abbildungen 23 bis 28)

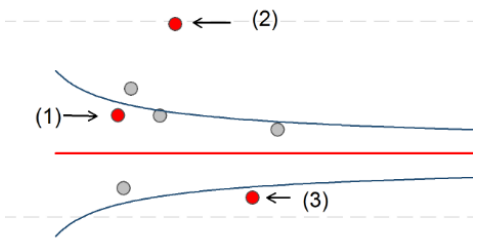
- Die vertikale Achse (Ordinate) gibt die adjustierten Mittelwerte (1 bis 5) der Spitäler/Kliniken für die Patientenzufriedenheit an. Adjustierte Mittelwerte werden auf Wert 5 gesetzt, wenn es bei kleinen Stichproben paradoxe Ergebnisse (>5) gibt.
- Die horizontale Achse (Koordinate) steht für die Anzahl der eingegangenen Fragebogen, die vollständige Daten für alle Adjustierungsvariablen der jeweiligen Fragen enthalten.
- 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.
- Die beiden blauen Linien stehen für die Kontrolllimiten (95%-Vertrauensintervall – KI95%). Je kleiner die Anzahl der eingegangenen Fragebogen, desto grösser ist das Konfidenzintervall. Deshalb bilden die beiden Linien auch einen Trichter (*Funnel*).
- Die Punkte stehen jeweils für ein Spital oder eine Klinik und die Farben für eine BFS-Spitalkategorie. Spitäler/Kliniken, für die weniger als 20 vollständige Antworten für die adjustierten Analysen vorliegen, sind mit weissen Kreisen und ohne Kontrolllimiten dargestellt.
- Spitäler/Kliniken mit vielen eingegangenen Fragebogen, die die vollständigen Adjustierungsfaktoren enthalten, stehen je nach Anzahl Fragebogen rechts in der Grafik.
- Die verschiedenen Standorte eines Spitals oder einer Klinik werden einer einzigen BFS-Kategorie zugeordnet, auch wenn sie unterschiedlich gross sind und nur wenige Fragebogen erhalten haben. Eine Spitalkategorie (z.B. K112) kann daher sowohl rechts wie links der Grafik stehen.
- 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

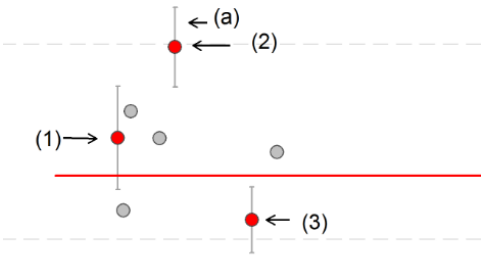
Die folgenden Erläuterungen helfen, die blau dargestellten Kontrolllimiten (KI von 95%) der Funnel Plots sowie die 95%-Konfidenzintervalle der adjustierten Mittelwerte der Kliniken von Tabelle 15 im Anhang zu interpretieren. Aus Gründen der Lesbarkeit sind die Konfidenzintervalle der Spitäler/Kliniken in den Funnel Plots nicht abgebildet.

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

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 Funnels (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 jedes Spital bzw. jede Klinik (Koordinate) ist das Konfidenzintervall anhand der Distanz zwischen den beiden Grenzlinien des KI95% sichtbar (a).

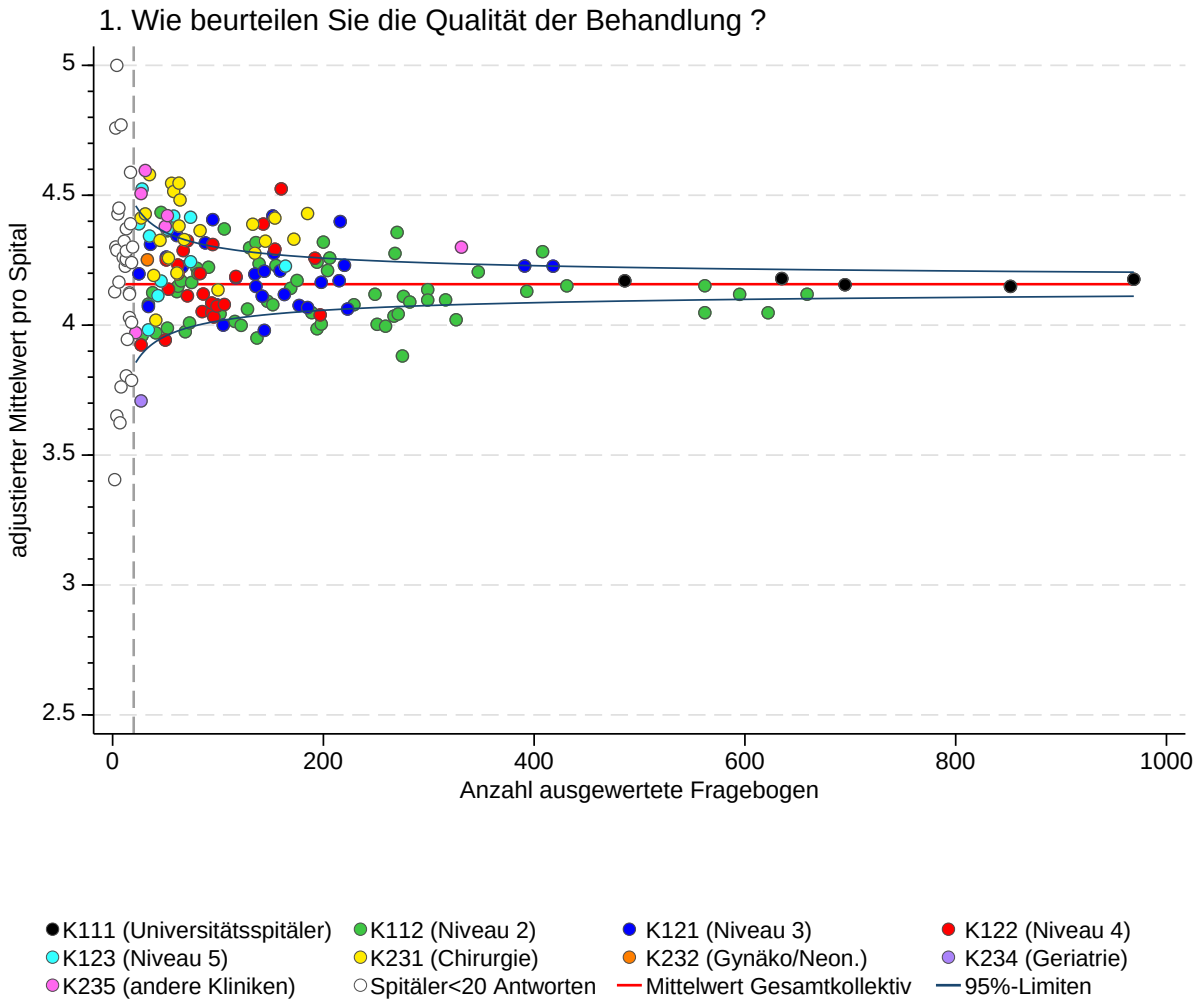
- Überschneidet das KI95% des Spitals bzw. der Klinik den Mittelwert des Gesamtkollektivs (rote Linie; Punkt [1]), unterscheidet sich der adjustierte Mittelwert des Spitals bzw. der Klinik statistisch nicht vom Mittelwert des Gesamtkollektivs (d. h., er liegt weder weiter oben noch weiter unten). Umgekehrt weichen die adjustierten Mittelwerte der Spitäler/Kliniken (2) und (3) vom Mittelwert des Gesamtkollektivs ab (ihre KI95% überschneiden den Mittelwert des Gesamtkollektivs [rote Linie] nicht).

Die in den Funnel Plots und in Tabelle 15 dargestellten Ergebnisse (adjustierte Mittelwerte pro Spital/Klinik mit den entsprechenden, oben grafisch veranschaulichten 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 Mittelwerten handelt es sich um adjustierte Werte pro Spital/Klinik. Adjustiert wurde nach Alter, Geschlecht, Versicherungsstatus, selbst wahrgenommenem Gesundheitszustand und Aufenthaltsort nach Spitalaustritt. Dadurch können die Unterschiede zwischen den einzelnen Spitälern/Kliniken in Bezug auf diese Merkmale berücksichtigt werden. Bei der Berechnung der adjustierten Mittelwerte werden jedoch nur die Umfrageteilnehmenden mit vollständigen Daten für alle Adjustierungsvariablen berücksichtigt. Beispiel: Jüngere Patientinnen und Patienten schätzen die Qualität des Spitalaufenthalts kritischer ein. Die Adjustierung trägt diesem Umstand Rechnung, indem Spitäler mit einem hohen Anteil an jungen Patientinnen und Patienten nach oben und solche mit einem geringen Anteil nach unten angepasst werden. Das gleiche Prinzip gilt auch für die anderen Variablen.

Abbildung 23: Funnel Plot zu Frage 1 (adjustierte Mittelwerte der Spitäler/Kliniken, N = 26'669)



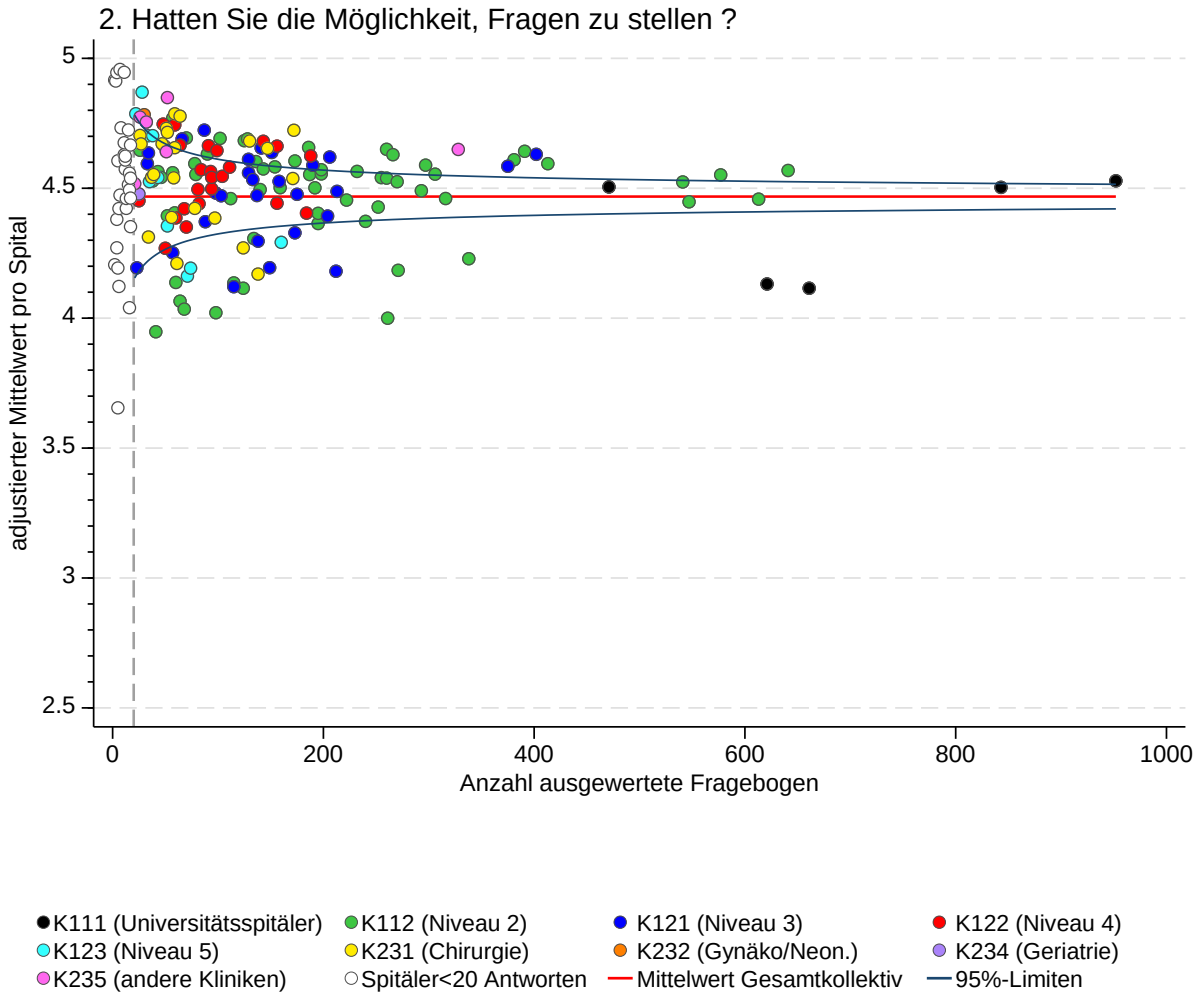
N: Anzahl ausgewertete Fragebogen mit gültiger Antwort und vollständigen Adjustierungsfaktoren. Die Werte der Spitäler/Kliniken mit weniger als 20 ausgewerteten Fragebogen sind weiss gefärbt und die 95%-Limiten wurden nicht eingezeichnet.

Anmerkungen:

- Bei Frage 1 beträgt der Mittelwert des Gesamtkollektivs 4,2. Der tiefste adjustierte Mittelwert liegt bei 3,7, der höchste bei 4,6, somit beträgt die maximale Abweichung 0,9[3] (für die 161 Spitäler/Kliniken mit mindestens 20 ausgewerteten Fragebogen).

[3] Diese Zahlen wurden gerundet und ihre Summen oder Differenzen können nicht übereinstimmen.

Abbildung 24: Funnel Plot zu Frage 2 (adjustierte Mittelwerte der Spitäler/Kliniken N =25'776)



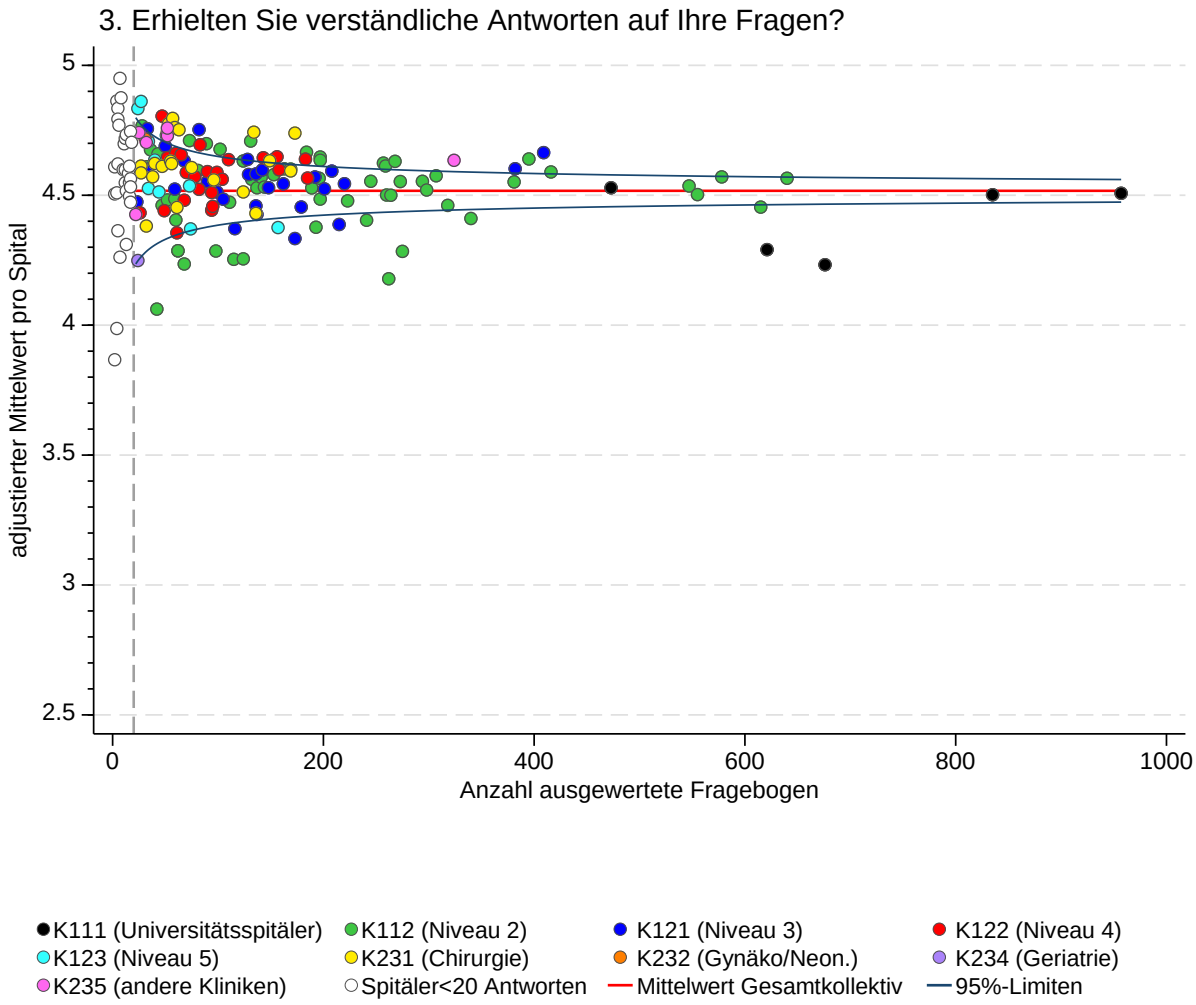
N: Anzahl ausgewertete Fragebogen mit gültiger Antwort und vollständigen Adjustierungsfaktoren. Die Werte der Spitäler/Kliniken mit weniger als 20 ausgewerteten Fragebogen sind weiss gefärbt und die 95%-Limiten wurden nicht eingezeichnet.

Anmerkungen:

- Bei Frage 2 beträgt der Mittelwert des Gesamtkollektivs 4,5. Der tiefste adjustierte Mittelwert liegt bei 3,9, der höchste bei 4,9, somit beträgt die maximale Abweichung 0,9[4] (für die 161 Spitäler/Kliniken mit mindestens 20 ausgewerteten Fragebogen).

[4] Diese Zahlen wurden gerundet und ihre Summen oder Differenzen können nicht übereinstimmen.

Abbildung 25: Funnel Plot zu Frage 3 (adjustierte Mittelwerte der Spitäler/Kliniken, N =25'909)



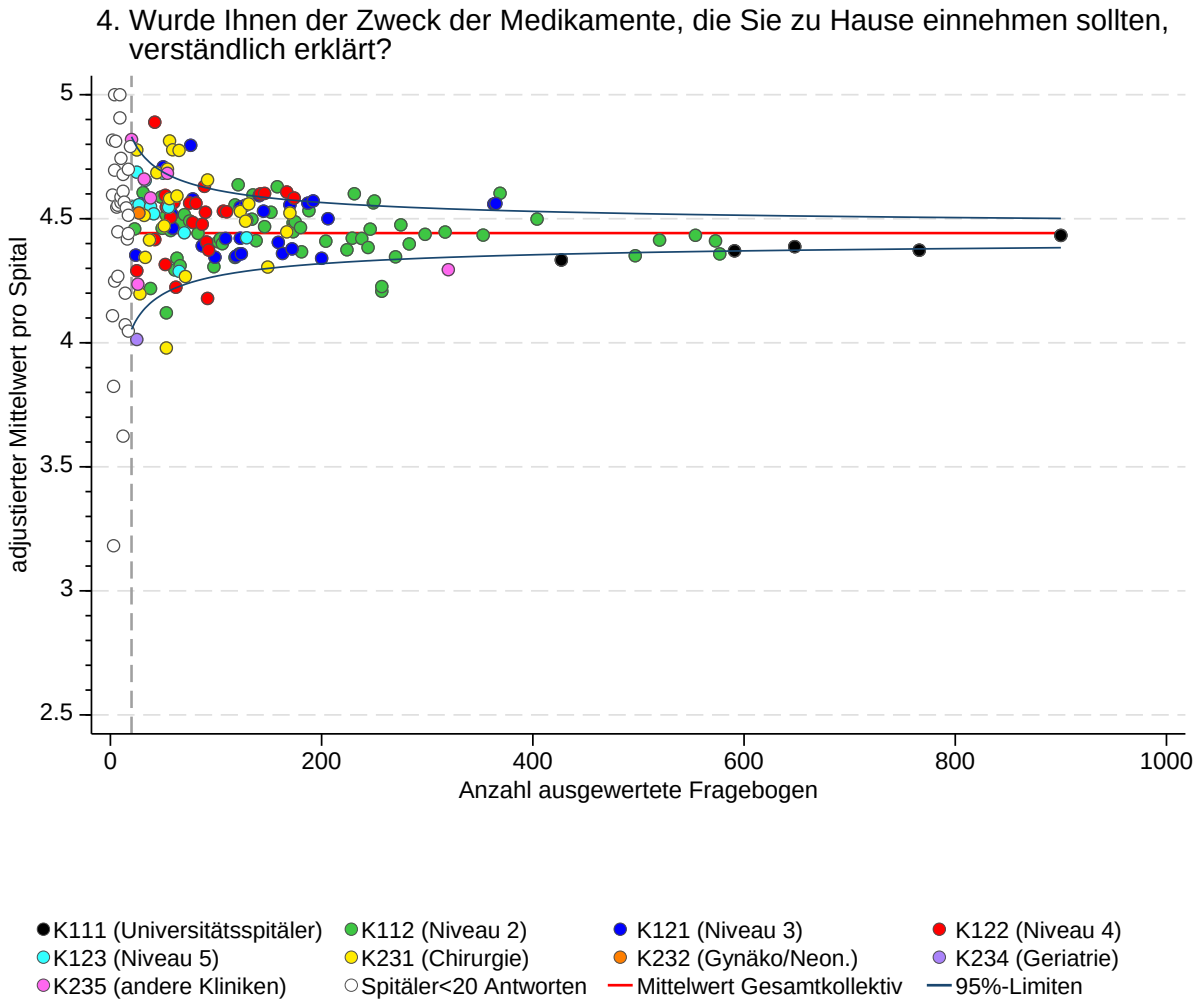
N: Anzahl ausgewertete Fragebogen mit gültiger Antwort und vollständigen Adjustierungsfaktoren. Die Werte der Spitäler/Kliniken mit weniger als 20 ausgewerteten Fragebogen sind weiss gefärbt und die 95%-Limiten wurden nicht eingezeichnet.

Anmerkungen:

- Bei Frage 3 beträgt der Mittelwert des Gesamtkollektivs 4,5. Der tiefste adjustierte Mittelwert liegt bei 4,1, der höchste bei 4,9, somit beträgt die maximale Abweichung 0,8[5] (für die 161 Spitäler/Kliniken mit mindestens 20 ausgewerteten Fragebogen).

[5] Diese Zahlen wurden gerundet und ihre Summen oder Differenzen können nicht übereinstimmen.

Abbildung 26: Funnel Plot zu Frage 4 (adjustierte Mittelwerte der Spitäler/Kliniken, N =24'208)



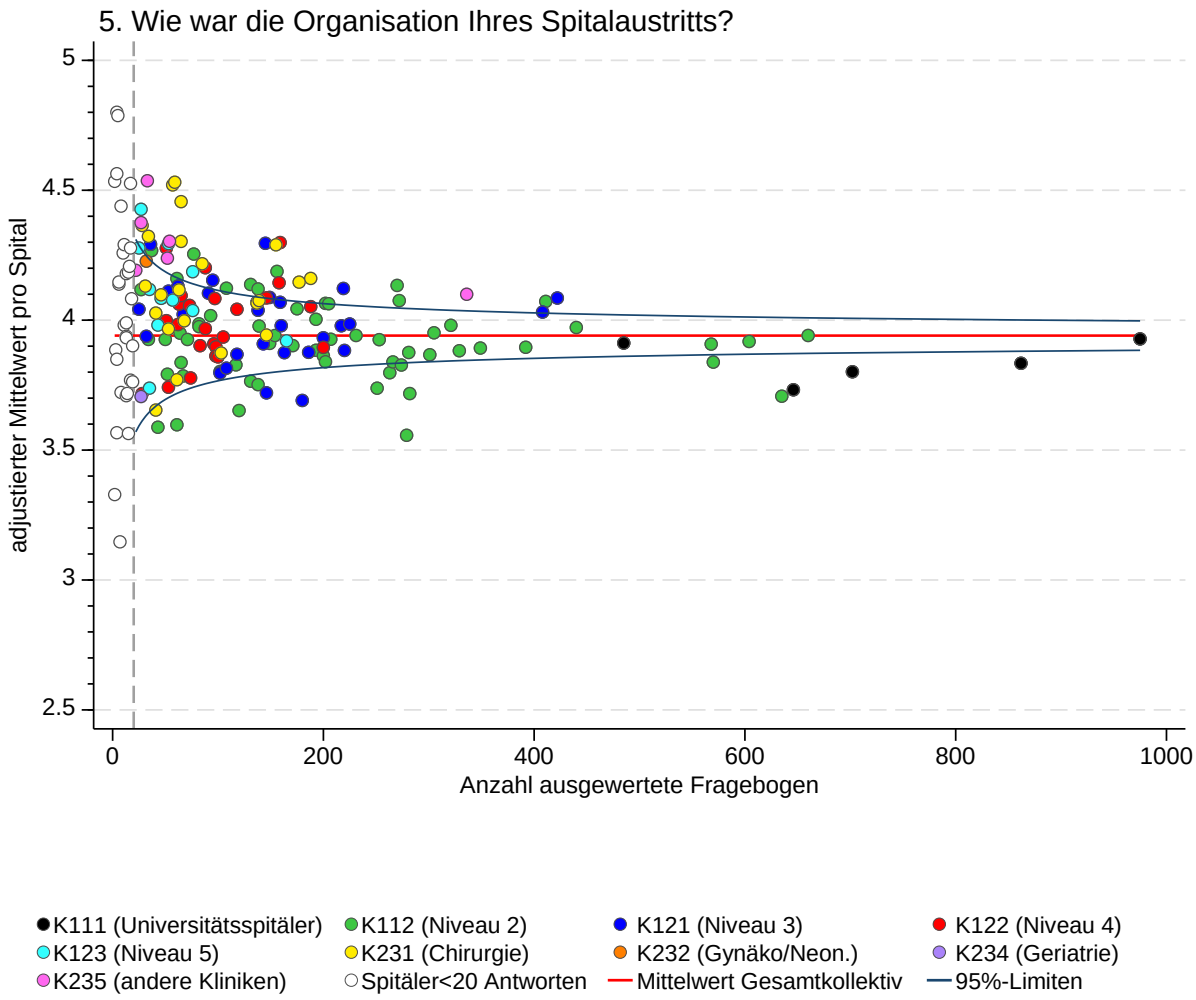
N: Anzahl ausgewertete Fragebogen mit gültiger Antwort und vollständigen Adjustierungsfaktoren. Die Werte der Spitäler/Kliniken mit weniger als 20 ausgewerteten Fragebogen sind weiss gefärbt und die 95%-Limiten wurden nicht eingezeichnet.

Anmerkungen:

- Bei Frage 4 beträgt der Mittelwert des Gesamtkollektivs 4,4. Der tiefste adjustierte Mittelwert liegt bei 4,0, der höchste bei 4,9, somit beträgt die maximale Abweichung 0,9[6] (für die 161 Spitäler/Kliniken mit mindestens 20 ausgewerteten Fragebogen).

[6] Diese Zahlen wurden gerundet und ihre Summen oder Differenzen können nicht übereinstimmen.

Abbildung 27: Funnel Plot zu Frage 5 (adjustierte Mittelwerte der Spitäler/Kliniken, N =26'959)



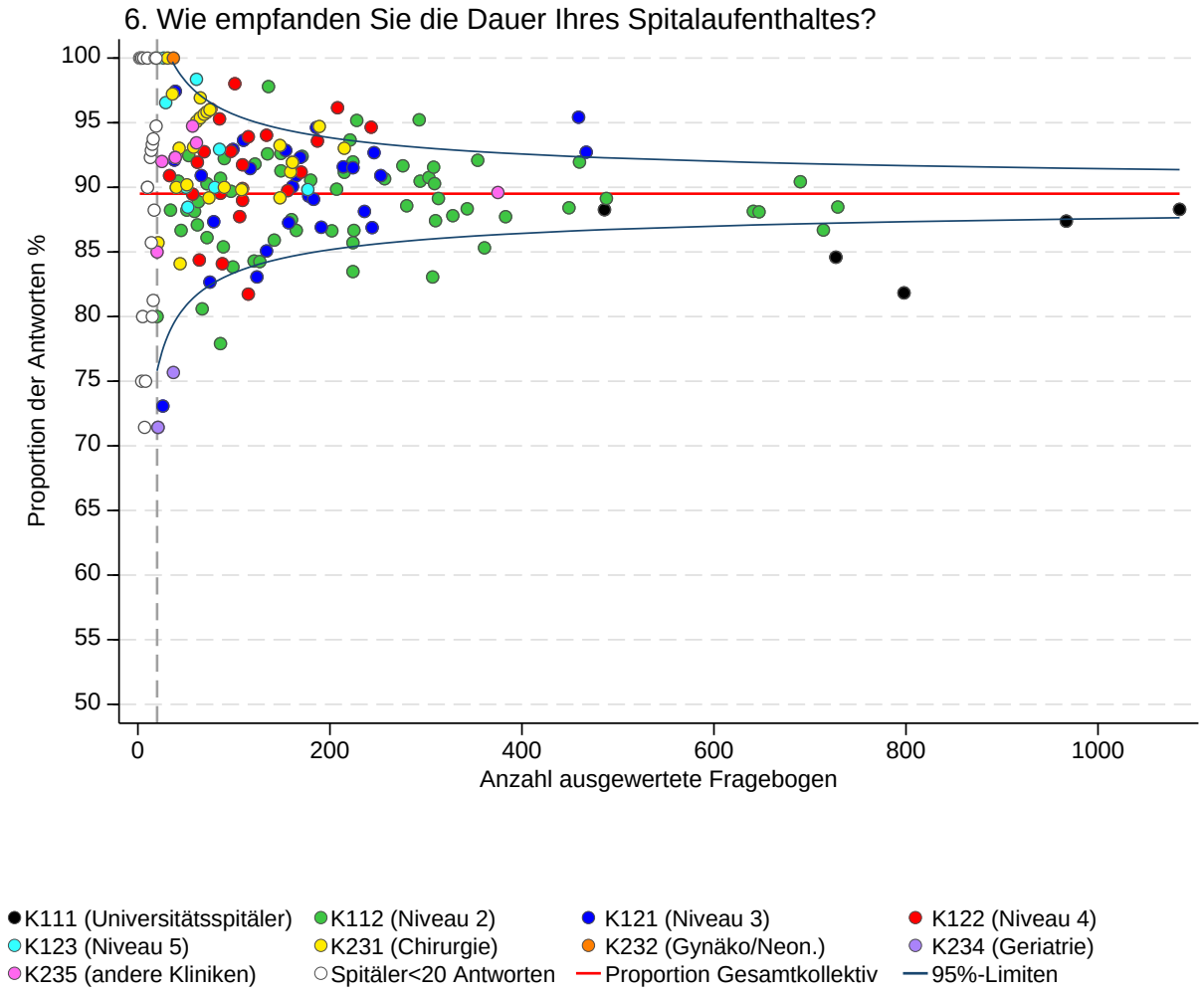
N: Anzahl ausgewertete Fragebogen mit gültiger Antwort und vollständigen Adjustierungsfaktoren. Die Werte der Spitäler/Kliniken mit weniger als 20 ausgewerteten Fragebogen sind weiss gefärbt und die 95%-Limiten wurden nicht eingezeichnet.

Anmerkungen:

- Bei Frage 5 beträgt der Mittelwert des Gesamtkollektivs 3,9. Der tiefste adjustierte Mittelwert liegt bei 3,6, der höchste bei 4,5, somit beträgt die maximale Abweichung 1,0[7] (für die 161 Spitäler/Kliniken mit mindestens 20 ausgewerteten Fragebogen).

[7] Diese Zahlen wurden gerundet und ihre Summen oder Differenzen können nicht übereinstimmen.

Abbildung 28: Funnel Plot zu Frage 6 (prozentualer Anteil der positiven Antworten, N=30'154)



N: Anzahl ausgewertete Fragebogen mit gültiger Antwort und vollständigen Adjustierungsfaktoren. Die Werte der Spitäler/Kliniken mit weniger als 20 ausgewerteten Antworten sind weiss gefärbt und die 95%-Limiten wurden nicht eingezeichnet.

Anmerkungen:

- Bei Frage 6 beträgt der Anteil an positiven Antworten 89,5%. Das tiefste Ergebnis eines Spitals bzw. einer Klinik liegt bei 71,4%, das höchste bei 100%. Die maximale Abweichung beträgt somit 28,6 Prozentpunkte (absoluter Wert; für die 167 Spitäler/Kliniken mit mindestens 20 ausgewerteten Fragebogen).

Anmerkungen:

- In allen Grafiken liegen die Werte mehrheitlich zwischen den beiden Grenzen des 95%-Intervalls. Ein variabler Anteil der Spitäler/Kliniken befindet sich jedoch ausserhalb des Trichters, was die bei ausschliesslich zufallsbedingten Schwankungen erwarteten 5% übersteigt. Bei den Fragen 1 bis 5 liegen die meisten dieser Kliniken über der oberen Limite des Trichters.
- Der adjustierte Mittelwert der Spitäler/Kliniken mit einer geringen Anzahl Umfrageteilnehmenden liegt häufig sowohl über dem Mittelwert des Gesamtkollektivs als auch über der oberen Limite.
- Mit einer maximalen Bandbreite von 1,0 Punkten zwischen den adjustierten Mittelwerten der Spitäler/Kliniken ist die Streuung bei Frage 5 zur Organisation des Spitalaustritts am grössten. Bei dieser Frage beträgt der Anteil der problematischen Antworten nahezu 6%. Die kleinste Bandbreite (0,8 von 5 Punkten) wurde bei Frage 3 (Verständlichkeit der Antworten) beobachtet.
- Den höchsten adjustierten Mittelwert erreicht mit 4,9 Punkten Frage 2 zur Möglichkeit Fragen zu stellen. Sie weist auch den stärksten Deckeneffekt auf. Am wenigsten hoch ist der adjustierte Mittelwert mit 3,6 bei Frage 5 zur Organisation des Austritts.
- Am grössten ist die Bandbreite der Zufriedenheitswerte (sehr tiefe oder sehr hohe Werte) in der Regel bei Spitälern/Kliniken mit wenigen Antworten. Dies zeigt auch die grosse Streuung bei den Spitälern/Kliniken mit weniger als 20 vollständigen Fragebogen (für die Adjustierung).
- In die Berechnung der adjustierten Mittelwerte wurden nur vollständige Daten einbezogen. Die Gesamtzahl der für diese Berechnung berücksichtigten Fragebogen reicht von 24'204 (Frage 4) bis 26'959 (Frage 5), was 78% bzw. 87% der retournierten Fragebogen entspricht. Verantwortlich für den rückläufigen Bestand waren vor allem die fehlenden Werte bei den für die Adjustierung verwendeten Fragen zur Person (Alter, Geschlecht usw.).
- Im Funnel Plot zu Frage 6, die nur drei anstelle von fünf Antwortmöglichkeiten enthält, ist der Anteil an positiven Antworten dargestellt. Es befinden sich etwas weniger Punkte ausserhalb der Kontrolllimiten und sie sind auch gleichmässiger verteilt.

4 Zusammenfassung und Schlussfolgerung

Dieser Bericht präsentiert die Ergebnisse 2019 der Patientenzufriedenheitsumfrage Erwachsene im stationären Bereich der Akutsomatik sowie einen Vergleich der Ergebnisse mit den Befragungen von 2016 bis 2018 für sämtliche Schweizer Spitäler/Kliniken.
Es wurden die Ergebnisse sämtlicher Spitäler/Kliniken berücksichtigt, also auch solcher mit sehr wenigen Umfrageteilnehmenden. Deren Ergebnisse sind jedoch aufgrund der zu erwartenden Zufallsschwankungen mit grosser Vorsicht zu interpretieren. Zu erwähnen ist auch, dass zwischen 2018 und 2019 mehr als 30 der 192 teilnehmenden Spitäler/Kliniken die Spitalkategorie gewechselt haben. Angesichts dieser ungewöhnlich hohen Zahl kann nicht ausgeschlossen werden, dass einige Angaben der Spitäler/Kliniken betreffend deren Spitalkategorie nicht zutreffend waren.

Zusammenfassung der wichtigsten Ergebnisse
Der Rücklauf der Erhebung 2019 war mit 40,3% der tiefste seit der ersten Befragung. Lediglich 1565 Umfrageteilnehmende (5%) haben den Fragebogen online ausgefüllt, 6% der Männer und 4% der Frauen. Sie sind jünger (48 Jahre vs. 62 Jahre) als die Patientinnen und Patienten, die den Papierfragebogen ausgefüllt haben.

Die Datenqualität (an Hand der Anzahl fehlenden Antworten) hat sich im Vergleich zu 2018 leicht verschlechtert. 2019 blieb bei einer etwas grösseren Anzahl Fragebogen mehr als eine Zufriedenheitsfrage unbeantwortet. Bei den soziodemografischen Variablen ist die Situation in Bezug auf die Datenqualität relativ stabil.

Die soziodemografischen Merkmale der Umfrageteilnehmenden haben sich seit 2016 kaum verändert. Der selbst wahrgenommene Gesundheitszustand wurde ähnlich eingestuft wie in den Vorjahren: Mehr als die Hälfte der Umfrageteilnehmenden beurteilte ihren Gesundheitszustand zum Zeitpunkt der Befragung als gut und über ein Drittel als sehr gut oder ausgezeichnet. Wie schon 2018 traten auch 2019 die meisten Patientinnen und Patienten aus dem Spital nach Hause aus. Zu erwähnen ist lediglich ein leichter Aufwärtstrend des Durchschnittsalters.

Der mit einer fünfstufigen Ordinalskala gemessene Zufriedenheitsgrad ist allgemein sehr hoch. Die besten Ergebnisse erzielten die Fragen zur Möglichkeit Fragen zu stellen, zur Verständlichkeit der Antworten sowie die Erklärung zum Zweck der Medikamente (sie erhielten bei mehr als 60% der Umfrageteilnehmenden die höchsten Zufriedenheitswerte). Weniger hoch ist der Zufriedenheitsgrad in Bezug auf die Organisation des Spitalaustritts und die Behandlungsqualität: lediglich 30% bzw. 35% der Umfrageteilnehmenden gaben hier den höchsten Wert an. Die auf einer dreistufigen Skala beurteilte Dauer des Spitalaufenthalts wurde von einer überwiegenden Mehrheit der Patientinnen und Patienten (89,5%) als genau richtig beurteilt.
Ähnliche Resultate ergaben sich bei den Analysen nach BFS-Spitalkategorie.

Wie der Vergleich mit den Ergebnissen der Vorjahre zeigt, ist die Zufriedenheit in Bezug auf alle sechs Fragen des Fragebogens stabil geblieben; es lässt sich kein signifikanter Trend erkennen.

Die Funnel Plots enthalten viele Fälle, die ausserhalb des 95%-Konfidenzintervalls liegen. Folglich ist die Streuung nicht nur zufallsbedingt. Die Daten der Spitäler/Kliniken mit nur wenigen Umfrageteilnehmenden (<100 Fragebogen) sind in diesen Grafiken zudem asymmetrisch verteilt; ihre Werte liegen mehrheitlich über dem Gesamtdurchschnitt. Am grössten ist die Streuung der Ergebnisse in den Funnel Plots bei den Spitälern/Kliniken mit einer geringen Anzahl Antworten (<20) und einer geringen Genauigkeit der geschätzten Parameter.

Diskussion
Die Antworten der Patientinnen und Patienten auf die Fragen in Bezug auf die Organisation des Spitalaustritts und der Behandlungsqualität, bei denen die tiefsten Ergebnisse erreicht wurden, lassen bei diesen beiden Themen ein Verbesserungspotenzial vermuten. Allerdings ist es angesichts der allgemein gehaltenen Fragen

nicht möglich, die spezifischen Aspekte zu identifizieren, die verbessert werden könnten. Nur eine detaillierte Evaluation, durch eine Reihe von zusätzlichen präzisen Fragen, z. B. zum Ablauf und zur Organisation des Austritts, könnte die dazu notwendige Information liefern. Es wurden auch abweichende Zufriedenheitswerte bei Standorten mit unterschiedlichen Fallzahlen beobachtet. Dieser Unterschied ist nicht weiter erstaunlich, denn man weiss, dass sich institutionelle Merkmale wie z. B. die Grösse der Krankenhäuser auf die Patientenzufriedenheit auswirken. Patientinnen und Patienten von grossen Spitälern/Kliniken zeigen sich weniger zufrieden als solche von kleineren (18). Dies lässt sich insbesondere durch die komplexere Organisation der Patientenversorgung und Behandlung erklären. Die Krankenhaustypologie des BFS ist jedoch nicht das geeignetste Mittel zur institutionellen Charakterisierung, weil alle Standorte eines Spitals/Klinik einer einzigen BFS-Kategorie zugeordnet werden, auch wenn sie sich in Bezug auf ihre Grösse stark unterscheiden. Ferner hat dieses Jahr eine ungewöhnlich grosse Anzahl Institutionen die BFS-Kategorie gewechselt. Eine geeignetere Klassifikation gibt es zurzeit nicht.
Ein signifikanter Unterschied zwischen dem adjustierten Wert eines Spitals bzw. einer Klink und dem Mittelwert des Gesamtkollektivs deutet darauf hin, dass der Patientenzufriedenheitsgrad im entsprechenden Spital tatsächlich über oder unter dem Mittelwert des Gesamtkollektivs liegt. Voraussetzung ist eine angemessene Adjustierung der Mittelwerte (z. B. Merkmale sämtlicher Patientinnen und Patienten eines Spitals [*Case Mix*], Grösse, Leistungen, Spitalabteilungen). Daher sind sowohl statistisch signifikante als auch nicht signifikante Differenzen zwischen den adjustierten Mittelwerten der Spitäler/Kliniken und dem Mittelwert des Gesamtkollektivs mit Vorsicht zu interpretieren. Die in diesem Bericht präsentierten Zufriedenheitswerte wurden nur für eine kleine Anzahl potenzieller Einflussfaktoren auf den Zufriedenheitsgrad der Patientinnen und Patienten adjustiert. Weitere nicht gemessene oder nicht messbare Einflussfaktoren konnten nicht berücksichtigt werden. Zusätzlich zu den nicht gemessenen Faktoren können unter Umständen auch geografische/kulturelle Unterschiede die Ergebnisse beeinflussen (15).
Die bei der Adjustierung berücksichtigen Faktoren enthalten einen unterschiedlichen Anteil fehlender Daten. In 12% der Fragebogen fehlt mindestens eine Angabe bei den Adjustierungsfaktoren. Damit die Antwort einer Patientin oder eines Patienten bei der Berechnung der adjustierten Mittelwerte berücksichtigt werden kann, müssen alle soziodemografischen Merkmale vorhanden sein. Aus diesem Grund muss dafür gesorgt werden, dass der Anteil der fehlenden Daten dieser Variablen möglichst gering bleibt.

Überdies sei daran erinnert, dass die Ergebnisse einer Patientenzufriedenheitsmessung keine Schlüsse über die Qualität der medizinischen Versorgung während des Spitalaufenthalts zulassen. Vielmehr informieren Sie darüber, wie die Patientinnen und Patienten die Kommunikation mit dem Pflegepersonal und der Ärzteschaft, die Betreuung während des Spitalaufenthalts und die Qualität der Behandlung wahrnehmen. Zudem wurden die Ergebnisse nur für eine begrenzte, für die Analysen verfügbare Zahl der Variablen adjustiert. Anzumerken ist auch, dass weitere Parameter die Ergebnisse beeinflussen können, wie die Tatsache, dass Spitäler/Kliniken ihren Patientinnen und Patienten zusammen mit den ANQ-Fragebogen einen weiteren Fragebogen zustellen können oder zwischen dem Spitalaustritt und dem Versand des Fragebogens je nach Fall unterschiedlich viel Zeit vergangen ist.

Die Fragen 2, 3 und 4 weisen einen starken Deckeneffekt auf (>60% der Umfrageteilnehmenden haben den höchstmöglichen Zufriedenheitswert angegeben), was die Differenzierung der Spitäler/Kliniken erschwert. Die durch den ANQ in 2016 eingeführte Skala-Änderung (fünfstufig statt einer Skala von 0 bis 10) hat sich auf den Deckeneffekt positiv ausgewirkt: die Fragen 1 und 5 weisen eine nahezu normale Verteilung auf, was gegenüber den früheren Befragungen eine Verbesserung darstellt. Ganz konnte der Deckeneffekt jedoch auch durch die Änderung der Antwortskala nicht verhindert werden. Dafür gibt es mehrere 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 möglicherweise differenzierter ausfallen.

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, wurden nicht erhoben. Dadurch kann nicht mit Sicherheit bestimmt werden, ob

die Ergebnisse für die Gesamtstichprobe repräsentativ sind. Bei der Umfrage 2019 haben sich sechs Spitäler/Kliniken mit elf Standorten bereit erklärt, die Daten der Grundgesamtheit zu erheben. Dabei hat sich gezeigt, dass bei den Umfrageteilnehmenden Privat- und Halbprivatversicherte übervertreten, und Frauen und jüngere Patienten und Patientinnen untervertreten sind. Diese Differenzen sind zwar nicht sehr gross, schränken aber die Repräsentativität der Ergebnisse ein, d. h. sie lassen sich nicht für alle aus einem Akutspital ausgetretenen Patientinnen und Patienten verallgemeinern. Da nur sechs Spitäler/Kliniken die Daten ihrer Grundgesamtheit geliefert haben, lässt sich nicht bestimmen, ob diese Unterschiede bei allen Spitälern/Kliniken auftreten.

Zu erwähnen ist auch der geringe Anteil der Patientinnen und Patienten, die den Fragebogen online beantwortet haben (5%). Diese Möglichkeit wurde 2019 erstmals allen Umfrageteilnehmenden angeboten und hat klare Vorteile gegenüber der Papierversion (einfachere Logistik, bessere Datenqualität, tiefere ökologische und finanzielle Kosten). Es könnte sich lohnen, eine Überlegung über das Erhöhen der Online-Beteiligung zu führen. Möglicherweise könnte so der Gesamtrücklauf der Befragung verbessert werden.

Literatur

1. Berlin, C.U., *Pilotstudie zur Überprüfung eines bereits entwickelten Fragebogens – Projekt «PatZu». ANQ-Zufriedenheitsmessungen in der Akutsomatik und Psychiatrie*. Institut für Medizinische Soziologie und Rehabilitationswissenschaft, 2016 Charité Berlin.
2. 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. 348–55.
3. Neuburger, J., et al., *Funnel plots for comparing provider performance based on patient-reported outcome measures.* BMJ Qual Saf, 2011. **20**(12): S. 1020–6.
4. Xiao, H. and J.P. Barber, *The effect of perceived health status on patient satisfaction.* Value Health, 2008. **11**(4): S. 719–25.
5. Cohen, G., *Age and health status in a patient satisfaction survey.* Soc Sci Med, 1996. **42**(7): S. 1085–93.
6. Crow, R., et al., *The measurement of satisfaction with healthcare: implications for practice from a systematic review of the literature*. Health Technol Assess, 2002. **6**(32): S. 1–244.
7. Garratt, A.M., J. Helgeland, and P. Gulbrandsen, *Five-point scales outperform 10-point scales in a randomized comparison of item scaling for the Patient Experiences Questionnaire.* J Clin Epidemiol, 2011. **64**(2): S. 200–7.
8. Dell-Kuster, S., et al., *Designing questionnaires: healthcare survey to compare two different response scales.* BMC Med Res Methodol, 2014. **14**: S. 96.
9. ESOPE, *Offerte für die nationale Auswertung und Berichterstattungen der ANQ-Patientenzufriedenheitsmessungen in der Akutsomatik, Rehabilitation und Psychiatrie.* IUMSP Lausanne, 2016.
10. Hcri. 2016. *Nationale Patientenbefragung Akutsomatik. Nationaler Vergleichsbericht Messung 2015 – Erwachsene. Bern*.
11. ANQ. 2011. *ANQ-Datenreglement, Abgerufen unter* http://www.anq.ch/fileadmin/redaktion/deutsch/20111005_QVertrag_Anhang6_DatenreglementV10_def_de.pdf
12. Townsend, J.-T., Ashby, F.G., *Measurment scales and statistics: The Misconception Misconcieved*. Psychological Bulletin, 1984. **96**(2): S. 394.
13. Norman, G. *Likert scales, levels of measurment and the "laws" of statistics*. Advances in Health Sciences Education, 2010. **15**: S. 629.
14. Gaito, G. *Measurment scales and statistics: Resurgence of an old misconception*. Psychological Bulletin, 1980. **87**: S. 564–567.
15. Irwin Press. *Quality conundrum.Patient satisfaction cannot be judged on just one measure*. Mod Healthc 41(41),26 2011 Oct10.
16. Spiegelhalter D.J., *Funnel plots for comparing instiutional performance*. Statist. Med. 2005; 24: 1185–1202.
17. ANQ 2019. Auswertungskonzept ANQ. Nationale Patientenbefragung Akutsomatik ab 2018, April 2019, Version 5.1.
18. McFarland, D.C. et al. *Does Hospital Size Affect Patient Satisfaction?* 2017. Qual.Manag.Health Care; 26 (4): 205–209.

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Typologie der Spitäler, Akutsomatik Erwachsene 5
Abbildung 2: Rücklauf und Anzahl versendete Fragebogen (2011–2019) 8
Abbildung 3: Anteil der fehlenden Antworten für die Zufriedenheitsfragen 9
Abbildung 4: Anteil der fehlenden Antworten für die soziodemografischen Merkmale 10
Abbildung 5: Vergleich von soziodemografischen Merkmalen der Umfrageteilnehmenden mit der Grundgesamtheit 10
Abbildung 6: Verteilung nach Altersklasse und Durchschnittsalter der Umfrageteilnehmenden (2016–2019) 11
Abbildung 7: Verteilung der Umfrageteilnehmenden nach Geschlecht (2016–2019) 11
Abbildung 8: Verteilung der Umfrageteilnehmenden nach Versicherungsstatus (2016–2019) 12
Abbildung 9: Verteilung der Anzahl eingegangener Fragebogen nach Sprache (2016–2019) 12
Abbildung 10: Verteilung des selbst wahrgenommenen Gesundheitszustands der Patientinnen und Patienten, 2016–2019 13
Abbildung 11: Verteilung des selbst wahrgenommenen Gesundheitszustands der Patientinnen und Patienten, nach Altersklasse, 2019 13
Abbildung 12: Verteilung der Patientinnen und Patienten nach Aufenthaltsort nach Spitalaustritt, insgesamt und nach Altersklasse 14
Abbildung 13: Patientenzufriedenheitsgrad: Verteilung der Antworten pro Frage 15
Abbildung 14: Entwicklung des Patientenzufriedenheitsgrads im Akutbereich, 2016–2019 17
Abbildung 15: Patientenzufriedenheitsgrad in der Kategorie K111 18
Abbildung 16: Patientenzufriedenheitsgrad in der Kategorie K112 20
Abbildung 17: Patientenzufriedenheitsgrad in der Kategorie K121 22
Abbildung 18: Patientenzufriedenheitsgrad in der Kategorie K122 24
Abbildung 19: Patientenzufriedenheitsgrad in der Kategorie K123 26
Abbildung 20: Patientenzufriedenheitsgrad in der Kategorie K231 (Spezialkliniken für Chirurgie) 28
Abbildung 21: Patientenzufriedenheitsgrad in der Kategorie K234 (Spezialkliniken für Geriatrie) 30
Abbildung 22: Patientenzufriedenheitsgrad in der Kategorie K235 (diverse Spezialkliniken) 32
Abbildung 23: Funnel Plot zu Frage 1 38
Abbildung 24: Funnel Plot zu Frage 2 39
Abbildung 25: Funnel Plot zu Frage 3 40
Abbildung 26: Funnel Plot zu Frage 4 41
Abbildung 27: Funnel Plot zu Frage 5 42
Abbildung 28: Funnel Plot zu Frage 6 43
Abbildung 29: Entwicklung des Zufriedenheitsgrades für die Spitäler der Kategorie K111 52
Abbildung 30: Entwicklung des Zufriedenheitsgrades für die Spitäler der Kategorie K112 52
Abbildung 31: Entwicklung des Zufriedenheitsgrades für die Spitäler der Kategorie K121 53
Abbildung 32: Entwicklung des Zufriedenheitsgrades für die Spitäler der Kategorie K122 53
Abbildung 33: Entwicklung des Zufriedenheitsgrades für die Spitäler der Kategorie K123 54
Abbildung 34: Entwicklung des Zufriedenheitsgrades für die Spitäler der Kategorie K231 54
Abbildung 35: Entwicklung des Zufriedenheitsgrades für die Spitäler der Kategorie K234 55
Abbildung 36: Entwicklung des Zufriedenheitsgrades für die Spitäler der Kategorie K235 55

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Rücklauf pro BFS Spitalkategorie, Jahr 2019 9
Tabelle 2: Deskriptive Gesamtergebnisse pro Frage 16
Tabelle 3: Deskriptive Ergebnisse der Kategorie K111 (Zentrumsversorgung Versorgungsniveau 1: Universitätsspitäler) 19
Tabelle 4: Deskriptive Ergebnisse der Kategorie K112 (Zentrumsversorgung – Versorgungsniveau 2) 21
Tabelle 5: Deskriptive Ergebnisse der Kategorie K121 (Grundversorgung – Versorgungsniveau 3) 23
Tabelle 6: Deskriptive Ergebnisse der Kategorie K122 (Grundversorgung – Versorgungsniveau 4) 25
Tabelle 7: Deskriptive Ergebnisse der Kategorie K123 (Grundversorgung – Versorgungsniveau 5) 27
Tabelle 8: Deskriptive Ergebnisse der Kategorie K231 (Spezialkliniken für Chirurgie) 29
Tabelle 9: Deskriptive Ergebnisse der Kategorie K234 (Spezialkliniken für Geriatrie) 31
Tabelle 10: Deskriptive Ergebnisse der Kategorie K235 (Spezialkliniken – diverse) 33
Tabelle 11: Zusammenfassung der Ergebnisse nach Spitalkategorie (BfS) 34
Tabelle 12: Patientenalter: Verteilung in % nach Altersklasse und Jahr 56
Tabelle 13: Gesamtergebnisse der Zufriedenheitsbefragungen für die Jahre 2016–2019 56
Tabelle 14: Qualität der retournierten Fragebogen nach Spitalkategorie 57
Tabelle 15: Ergebnisse nach Spital/Klinik: Rücklauf, Datenqualität, adjustierte und nicht adjustierte Mittelwerte oder Anteil positiver Antworten 58

Anhang

Glossar

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 Spitälern 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 Mittelwerde werden jedoch nur die Umfrageteilnehmenden mit vollständigen Daten für alle Adjustierungsvariablen berücksichtigt. Adjustierte Mittelwerte (für die einzelnen Spitäler) können anschliessend miteinander verglichen werden.

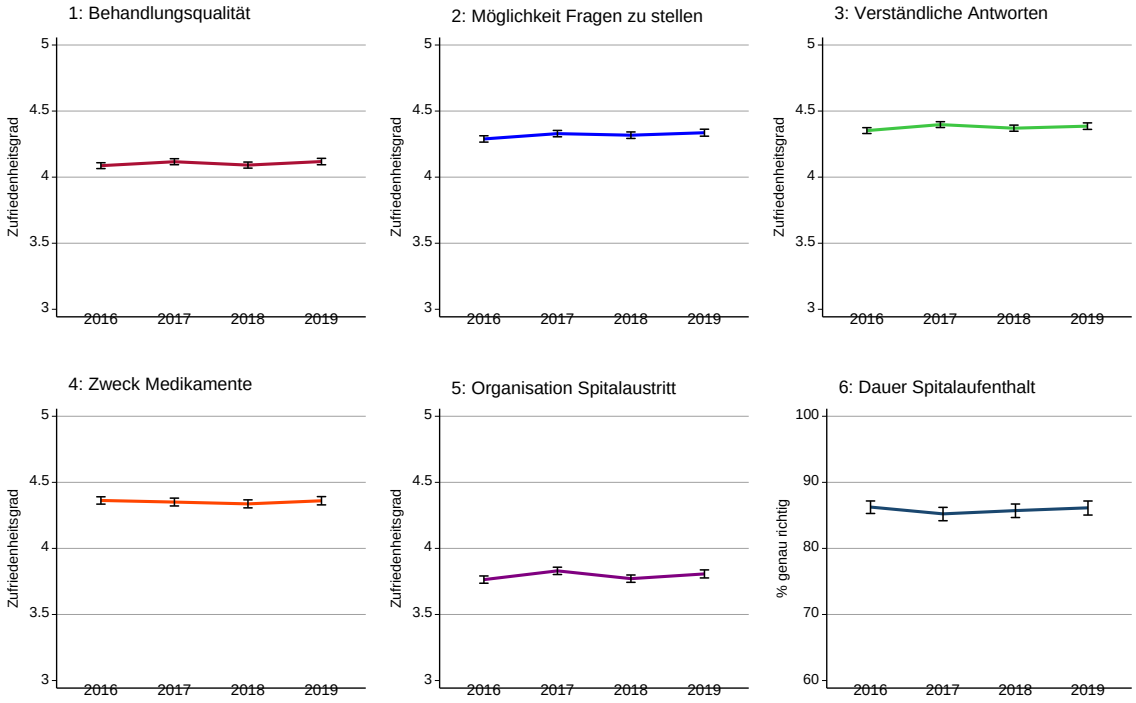
Median: Der Median oder Zentralwert ist der Wert, der genau in der Mitte einer Datenverteilung liegt. 50% der Einzelwerte sind immer kleiner oder gleich dem Median, die anderen 50% grösser als der Median.

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.

Konfidenzintervall: Ein 95%-Konfidenzintervall bedeutet, dass mindestens 95% der gemessenen Werte (z.B. Mittelwert) den wahren Wert beinhalten.

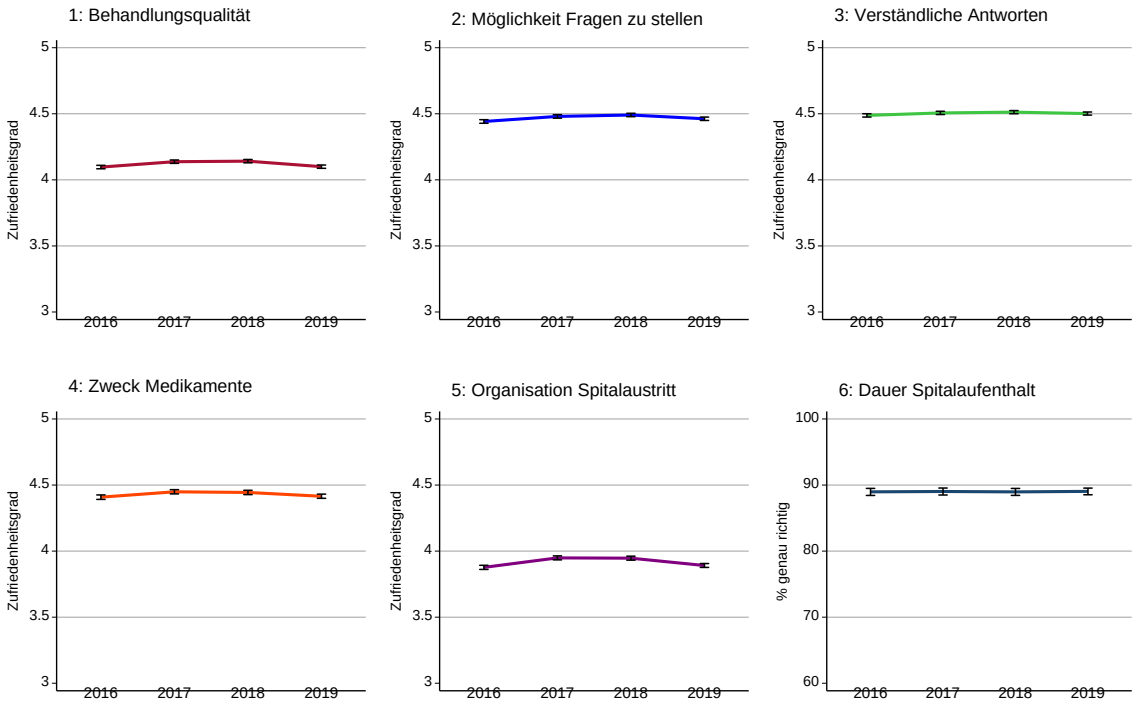
Deckeneffekt: Ein Deckeneffekt liegt dann vor, wenn eine Verteilung positiv asymmetrisch ist, das heisst, wenn sich eine Mehrheit der Messwerte im oberen Teil der Skala, in unserem Beispiel der Zufriedenheitsskala, befindet. In einem solchen Fall sind die meisten Messwerte um die höchsten Werte gruppiert,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

Abbildung 29: Entwicklung des Zufriedenheitsgrades für die Spitäler der Kategorie K111



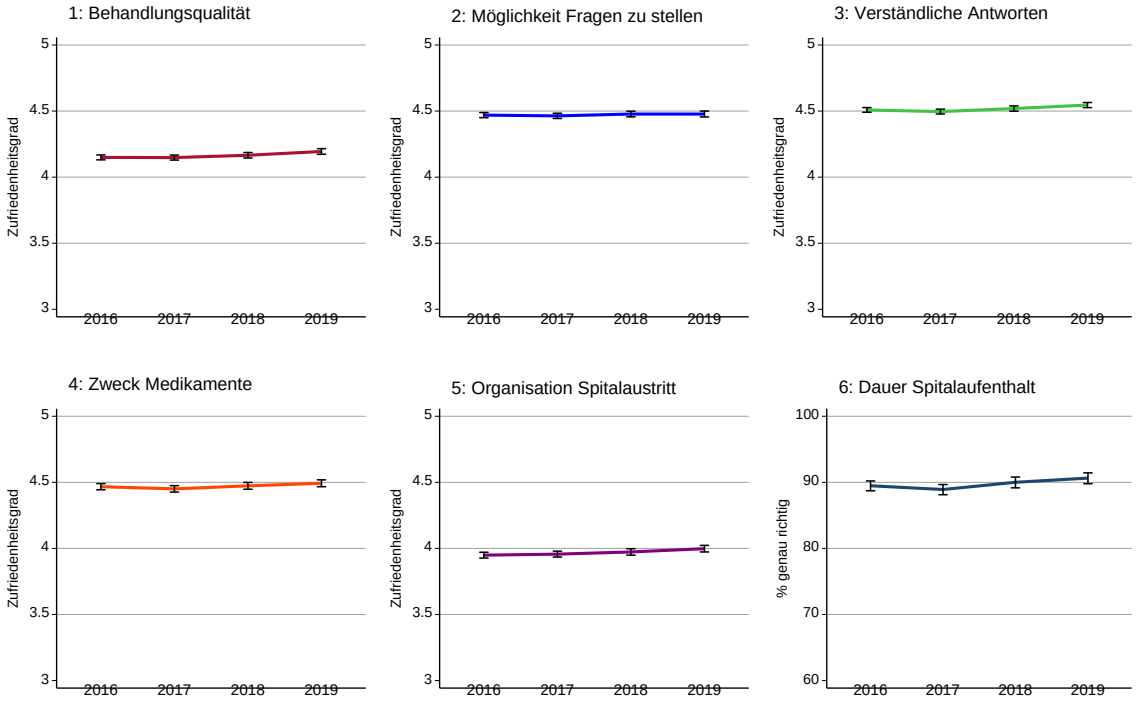
K111

Abbildung 30: Entwicklung des Zufriedenheitsgrades für die Spitäler der Kategorie K112



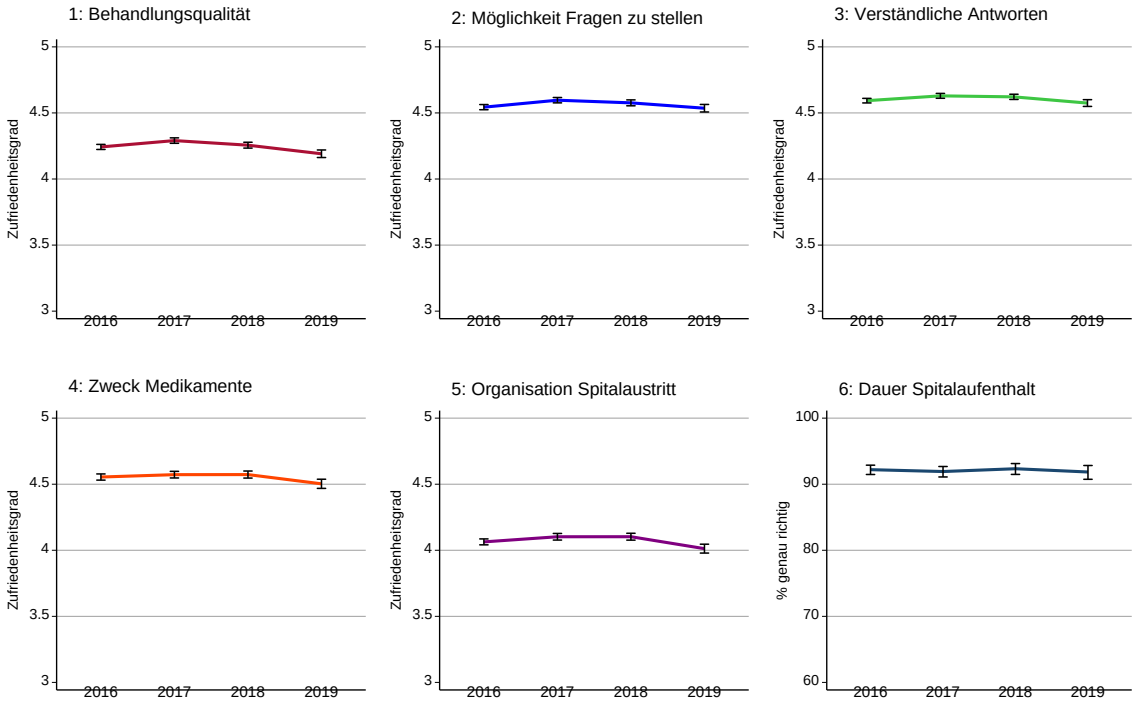
K112

Abbildung 31: Entwicklung des Zufriedenheitsgrades für die Spitäler der Kategorie K121



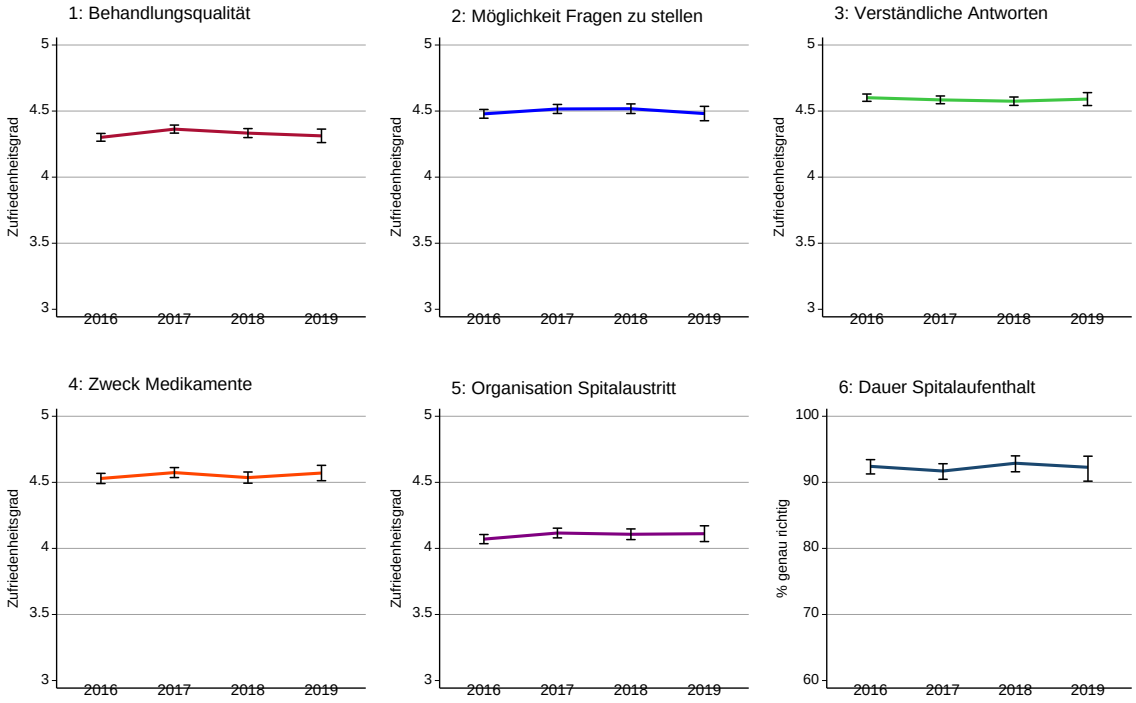
K121

Abbildung 32: Entwicklung des Zufriedenheitsgrades für die Spitäler der Kategorie K122



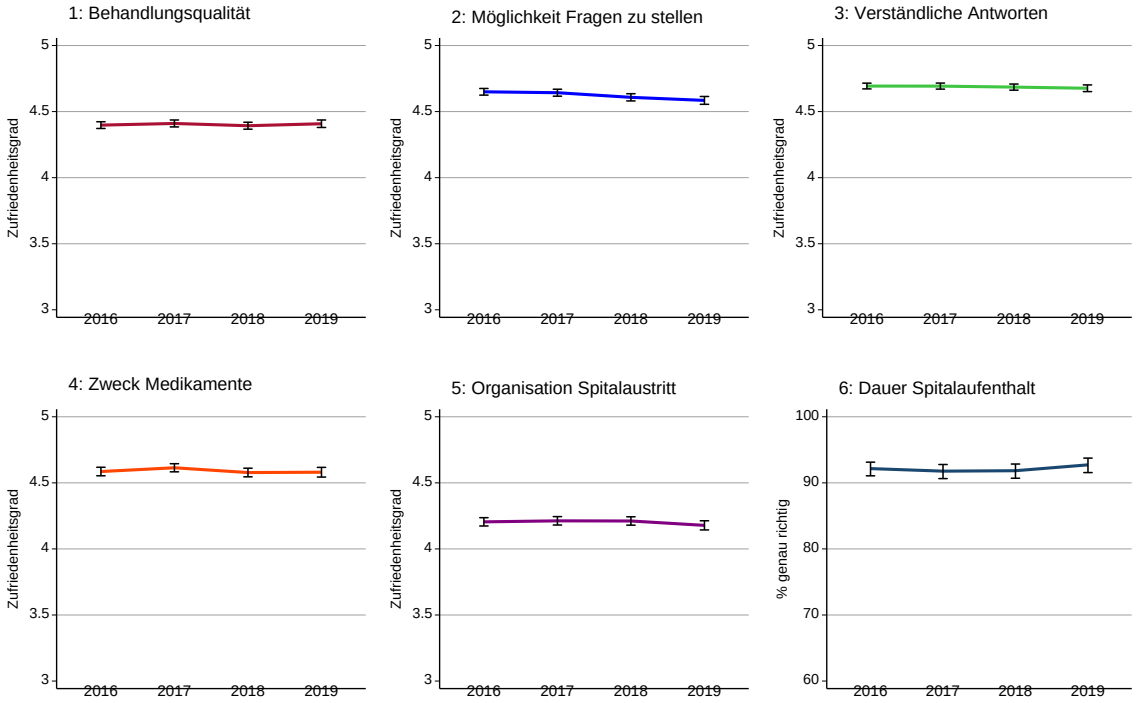
K122

Abbildung 33: Entwicklung des Zufriedenheitsgrades für die Spitäler der Kategorie K123



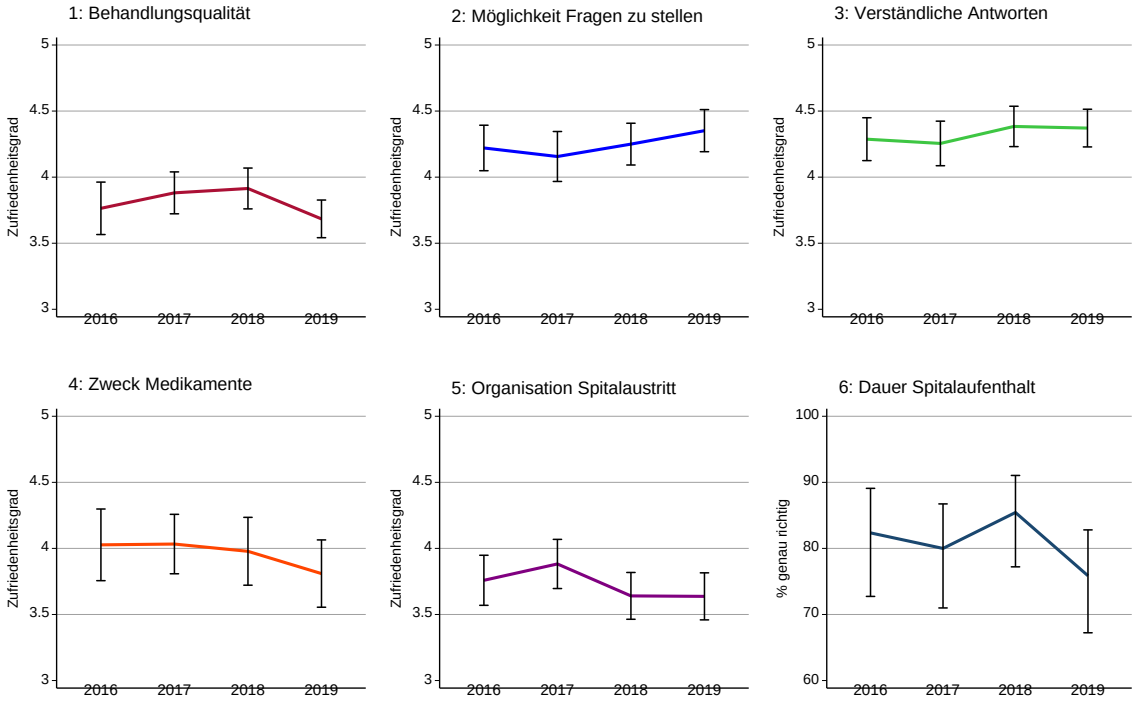
K123

Abbildung 34: Entwicklung des Zufriedenheitsgrades für die Spitäler der Kategorie K231



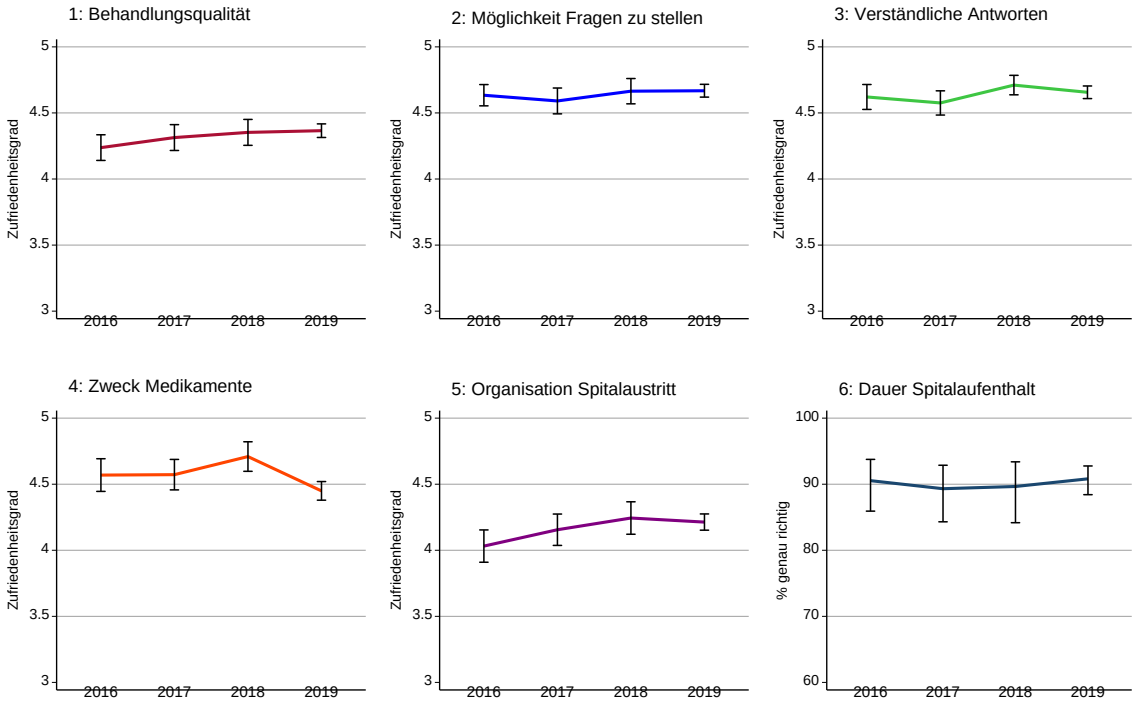
K231

Abbildung 35: Entwicklung des Zufriedenheitsgrades für die Spitäler der Kategorie K234



K234

Abbildung 36: Entwicklung des Zufriedenheitsgrades für die Spitäler der Kategorie K235



K235

Tabelle 12: Patientenalter: Verteilung in % nach Altersklasse und Jahr

		Allters gruppe %						
	N	18-29	30-39	40-49	50-59	60-69	70-79	80+
2016	35'962	7.3	12.3	9.8	14.9	18.5	21.2	16.1
2017	34'308	7.3	11.9	9.1	14.8	18.2	21.8	16.8
2018	31'485	7.0	12.2	8.5	14.6	18.7	22.5	16.5
2019	30'528	6.6	11.1	8.1	14.2	18.2	23.8	17.9

Tabelle 13: Gesamtergebnisse der Zufriedenheitsbefragungen für die Jahre 2016–2019

	Mittelwert Gesamtkollektiv (Proportion für Frage 6)				**Problematische Antworten**				**Ohne Antwort auf die Frage**			
	2016	**2017**	**2018**	**2019**	**2016**	**2017**	**2018**	**2019**	**2016**	**2017**	**2018**	**2019**
1. Behandlungs - qualität	4.16	4.19	4.18	4.16	2.1%	1.9%	1.9%	2.1%	2.3%	2.5%	2.8%	3.8%
2. Möglichkeit Fragen zu stellen	4.46	4.49	4.49	4.47	2.5%	2.4%	2.2%	2.4%	5.7%	5.9%	5.9%	7.1%
3. Verständliche Antworten	4.51	4.52	4.52	4.52	1.9%	1.8%	1.8%	1.9%	6.0%	5.9%	5.6%	6.5%
4. Zweck Medikamente	4.46	4.47	4.47	4.44	5.0%	4.9%	4.9%	5.0%	11.9%	12.1%	12.0%	12.6%
5. Organisation Spitalaustritt	3.94	3.99	3.98	3.94	6.2%	5.7%	5.6%	5.9%	1.6%	1.6%	1.7%	2.8%
6. Dauer Spitalaufenthalt*	89.6%	89.2%	89.5%	89.5%	10.4%	10.8%	10.5%	10.5%	2.3%	2.2%	2.2%	3.1%

* prozentualer Anteil positiver Antworten

Tabelle 14: Qualität der retournierten Fragebogen nach Spitalkategorie

environs

Kategorie BfS*	Anzahl Fragebogen	Anteil vollständige Daten pro Frage					Vollständige Adjustierungsfaktoren	Vollständigkeit Fragebogen
		1	2	3	4	5		
K111	4'430	82.1%	80.1%	80.4%	75.2%	82.8%	84.0%	76.1%
K112	15'177	86.2%	83.4%	83.9%	78.3%	87.1%	88.4%	79.7%
K121	5'085	85.9%	82.3%	83.0%	77.1%	87.0%	88.5%	79.6%
K122	2'704	85.6%	83.4%	83.3%	76.4%	86.6%	88.1%	80.2%
K123	793	88.5%	84.7%	85.2%	77.8%	89.0%	89.9%	82.6%
K231	2'081	88.8%	84.6%	84.5%	82.6%	90.2%	91.4%	82.6%
K234	121	73.6%	68.6%	66.9%	69.4%	74.4%	76.9%	67.8%
K235	701	84.6%	84.5%	84.0%	80.5%	86.0%	87.3%	79.7%
Total	31'130	85.7%	82.8%	83.2%	77.8%	86.6%	87.9%	79.4%

Vollständigkeit der Daten pro Frage: Anteil in % der Fragebogen, die für das Adjustierungsverfahren verwendet werden konnten (vollständig ausgefüllte Adjustierungsvariablen und eine gültige Antwort auf die entsprechende Frage; beantwortete Ausweichfragen ausgeschlossen)
Vollständige Adjustierungsfaktoren: Anteil in % der Fragebogen mit vollständig ausgefüllten Adjustierungsvariablen (Alter, Geschlecht, Versicherungsstatus, selbst wahrgenommener Gesundheitszustand, Aufenthaltsort nach Spitalaustritt)
Vollständige Fragebogen: vollständig ausgefüllte Fragebogen
*Die Kategorien K221 und K232 sind nicht dargestellt (zu wenig retournierte Fragebogen).

Tabelle 15: Ergebnisse nach Spital/Klinik: Rücklauf, Datenqualität, adjustierte und nicht adjustierte Mittelwerte oder Anteil positiver Antworten
(Konfidenzintervall 95% [KI 95%] für das adjustierte Mittel (Frage 6: ist nicht adjustiert); n-a: nicht adjustiert; N= Anzahl ausgewertete Fragebogen)

Code Spital/Klinik	Rücklauf		Adjustierung-faktoren	Frage 1 Mittelwert (Kollektiv: 4.16)				Frage 2 Mittelwert (Kollektiv: 4.47)				Frage 3 Mittelwert (Kollektiv: 4.52)				Frage 4 Mittelwert (Kollektiv: 4.44)				Frage 5 Mittelwert (Kollektiv: 3.94)				Frage 6 Anteil positive Antworten (Kollektiv: 89.5%		
	2018	2019		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 [KI95%]	N
1	70.8	60.7	91.5	4.55	4.41	4.38	63	4.39	4.35	4.39	56	4.68	4.68	4.62	56	4.61	4.64	4.58	56	4.44	4.19	4.12	63	92.6	95.7	69
						[4.21, 4.56]				[4.20, 4.58]				[4.45, 4.79]				[4.35, 4.81]				[3.90, 4.33]			[88.3,100]	
2	43.4	33.3	84.8	4.33	3.91	3.92	27	4.12	4.38	4.45	25	4.42	4.40	4.43	26	4.49	4.33	4.29	25	4.18	3.76	3.72	28	91.1	90.9	33
						[3.66, 4.19]				[4.17, 4.73]				[4.18, 4.69]				[3.95, 4.63]				[3.40, 4.04]			[80.2,100]	
3	61.8	58.2	84.6	4.50	4.70	4.60	31	4.82	4.87	4.76	32	4.82	4.79	4.70	32	4.67	4.84	4.66	32	4.38	4.68	4.54	33	100	92.3	39
						[4.35, 4.84]				[4.51, 5.00]				[4.47, 4.93]				[4.36, 4.96]				[4.24, 4.83]			[82.5,100]	
4	65.3	62.9	88.5	4.57	4.49	4.42	52	4.92	4.85	4.85	52	4.83	4.80	4.76	52	4.79	4.75	4.68	54	4.48	4.35	4.30	54	95.2	93.4	61
						[4.23, 4.61]				[4.65, 5.04]				[4.58, 4.94]				[4.45, 4.91]				[4.07, 4.54]			[85.6,100]	
5	59.6	51.3	92.3	4.32	4.32	4.31	36	4.83	4.65	4.64	34	4.73	4.77	4.76	33	4.49	4.58	4.56	29	4.28	4.31	4.29	36	96.6	97.4	39
						[4.08, 4.54]				[4.40, 4.88]				[4.53, 4.98]				[4.24, 4.87]				[4.01, 4.58]			[87.6,100]	
7	47.1	41.6	82.7	4.27	4.04	4.11	43	4.70	4.63	4.70	38	4.74	4.60	4.64	40	4.67	4.49	4.55	38	4.21	3.94	3.98	43	96.8	90.0	50
						[3.90, 4.32]				[4.47, 4.93]				[4.43, 4.84]				[4.27, 4.82]				[3.72, 4.24]			[81.3,98.7]	
8	54.1	44.2	88.4	4.27	4.25	4.38	60	4.45	4.62	4.77	57	4.47	4.68	4.76	59	4.36	4.37	4.45	57	4.03	4.06	4.16	61	87.9	80.6	67
						[4.20, 4.56]				[4.58, 4.96]				[4.59, 4.93]				[4.23, 4.68]				[3.94, 4.38]			[73.1,88.1]	
9	47.9	38.5	88.0	4.41	4.12	3.97	22	4.91	4.58	4.52	21	4.83	4.52	4.43	22	4.74	4.87	4.82	20	4.53	4.24	4.19	22	94.3	92.0	25
						[3.68, 4.27]				[4.21, 4.82]				[4.15, 4.70]				[4.44, 5.20]				[3.83, 4.55]			[79.7,100]	
10	58.9	66.3	88.1	4.47	4.46	4.38	50	4.80	4.71	4.64	51	4.86	4.78	4.73	52	4.84	4.63	4.58	38	4.31	4.28	4.24	52	98.1	94.7	57
						[4.18, 4.58]				[4.44, 4.84]				[4.55, 4.91]				[4.31, 4.86]				[4.00, 4.47]			[86.6,100]	
11	42.4	16.7	73.3	4.15	4.36	4.32	11	4.46	4.67	4.68	11	4.54	4.64	4.60	10	4.48	4.69	4.74	10	3.85	4.33	4.29	11	88.0	85.7	14
12	29.0	38.3	82.6	4.25	4.07	4.13	38	4.65	4.43	4.53	38	4.55	4.56	4.68	36	4.57	4.46	4.61	31	4.08	4.22	4.27	37	90.4	90.5	42
						[3.90, 4.35]				[4.30, 4.76]				[4.46, 4.89]				[4.30, 4.91]				[3.99, 4.55]			[81.0,99.9]	

Code Spital/Klinik	Rücklauf		Adjustierungs-faktoren	Frage 1 Mittelwert (Kollektiv: 4.16)				Frage 2 Mittelwert (Kollektiv: 4.47)				Frage 3 Mittelwert (Kollektiv: 4.52)				Frage 4 Mittelwert (Kollektiv: 4.44)				Frage 5 Mittelwert (Kollektiv: 3.94)				Frage 6 Anteil positive Antworten (Kollektiv: 89.5%		
	2018	2019		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 [KI95%]	N
13	58.2	59.3	87.5	4.38	4.52	4.41	27	4.69	4.77	4.70	26	4.76	4.71	4.61	27	4.71	4.86	4.78	25	4.21	4.47	4.36	28	92.3	100	31
						[4.15, 4.68]				[4.43, 4.98]				[4.36, 4.86]				[4.44, 5.12]				[4.04, 4.69]			[89.0,100]	
14	45.2	44.0	83.3	4.19	4.09	4.22	66	4.58	4.57	4.69	66	4.48	4.59	4.63	68	4.46	4.47	4.52	58	4.03	3.95	4.02	67	90.3	87.3	79
						[4.05, 4.39]				[4.52, 4.86]				[4.48, 4.79]				[4.30, 4.74]				[3.81, 4.23]			[80.4,94.2]	
15	67.7	59.1	90.8	4.52	4.66	4.51	58	4.74	4.75	4.66	59	4.66	4.82	4.76	59	4.66	4.86	4.78	59	4.29	4.60	4.53	59	90.4	96.9	65
						[4.33, 4.70]				[4.47, 4.84]				[4.59, 4.93]				[4.56, 5.00]				[4.31, 4.75]			[89.3,100]	
17	56.4	50.0	85.5	4.22	4.44	4.43	46	4.66	4.61	4.56	43	4.65	4.70	4.66	43	4.55	4.60	4.52	39	4.09	4.15	4.09	47	93.8	92.5	53
						[4.23, 4.64]				[4.35, 4.78]				[4.46, 4.86]				[4.25, 4.79]				[3.84, 4.33]			[84.0,100]	
18	39.6	28.1	77.8	4.24	3.94	3.96	28	4.53	4.56	4.65	26	4.63	4.75	4.77	28	4.48	4.30	4.46	23	4.23	3.97	4.12	27	88.5	88.2	34
						[3.70, 4.22]				[4.37, 4.92]				[4.52, 5.01]				[4.10, 4.81]				[3.79, 4.45]			[77.7,98.7]	
19	37.9	37.8	86.4	4.36	4.17	4.25	51	4.76	4.69	4.75	48	4.73	4.70	4.80	47	4.72	4.40	4.42	42	4.21	4.12	4.28	51	93.3	89.5	57
						[4.06, 4.45]				[4.54, 4.95]				[4.62, 4.99]				[4.15, 4.68]				[4.04, 4.52]			[81.4,97.6]	
20	54.7	64.3	90.3	4.59	4.59	4.48	64	4.77	4.86	4.78	64	4.86	4.84	4.75	63	4.73	4.83	4.78	65	4.42	4.39	4.30	65	100	95.8	72
						[4.31, 4.66]				[4.60, 4.95]				[4.59, 4.92]				[4.56, 4.99]				[4.09, 4.51]			[88.6,100]	
21	48.6	45.7	95.3	4.46	4.22	4.13	61	4.66	4.51	4.41	59	4.44	4.50	4.49	59	4.70	4.63	4.51	53	3.94	3.64	3.60	61	92.5	88.9	63
						[3.95, 4.31]				[4.22, 4.59]				[4.32, 4.66]				[4.28, 4.75]				[3.38, 3.82]			[81.2,96.6]	
22	58.6	61.7	94.8	4.37	4.29	4.26	53	4.77	4.76	4.73	51	4.77	4.76	4.75	52	4.69	4.54	4.47	51	4.16	3.96	3.97	53	92.3	93.1	58
						[4.07, 4.45]				[4.53, 4.93]				[4.57, 4.92]				[4.23, 4.71]				[3.73, 4.20]			[85.1,100]	
23	44.3	46.7	82.5	3.91	3.97	3.99	52	4.40	4.46	4.54	46	4.32	4.43	4.46	47	4.41	4.50	4.59	48	3.75	3.85	3.93	50	82.5	87.1	62
						[3.80, 4.18]				[4.33, 4.75]				[4.27, 4.65]				[4.34, 4.83]				[3.69, 4.17]			[79.3,94.9]	
24	56.7	41.3	86.8	4.33	4.38	4.25	33	4.78	4.86	4.78	30	4.66	4.75	4.72	31	4.82	4.68	4.52	27	4.10	4.27	4.23	32	96.6	100	37
						[4.01, 4.49]				[4.53, 5.04]				[4.48, 4.95]				[4.20, 4.85]				[3.93, 4.53]			[89.9,100]	
25	49.1	39.7	84.0	4.18	4.18	4.22	80	4.60	4.51	4.59	78	4.58	4.59	4.59	78	4.38	4.47	4.49	75	4.11	3.99	3.99	82	88.1	89.7	97
						[4.06, 4.37]				[4.44, 4.75]				[4.44, 4.74]				[4.29, 4.69]				[3.80, 4.17]			[83.5,95.9]	
26	59.9	50.0	94.4	4.47	4.47	4.36	83	4.30	4.49	4.42	78	4.69	4.67	4.61	75	4.69	4.36	4.27	71	4.16	4.31	4.22	85	90.5	90.0	90

Code Spital/Klinik	Rücklauf		Adjustierungs-faktoren	Frage 1 Mittelwert (Kollektiv: 4.16)				Frage 2 Mittelwert (Kollektiv: 4.47)				Frage 3 Mittelwert (Kollektiv: 4.52)				Frage 4 Mittelwert (Kollektiv: 4.44)				Frage 5 Mittelwert (Kollektiv: 3.94)				Frage 6 Anteil positive Antworten (Kollektiv: 89.5%		
	2018	2019		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 [KI95%]	N
						[4.21, 4.52]				[4.26, 4.58]				[4.46, 4.76]				[4.07, 4.47]				[4.03, 4.40]			[83.5,96.5]	
27	69.1	63.6	86.7	4.49	4.62	4.55	63	4.90	4.81	4.79	59	4.79	4.84	4.80	57	4.76	4.76	4.70	54	4.38	4.55	4.46	65	95.1	96.0	75
						[4.37, 4.72]				[4.60, 4.97]				[4.62, 4.97]				[4.47, 4.93]				[4.25, 4.67]			[88.9,100]	
28	34.0	34.9	86.5	4.18	4.13	4.15	62	4.53	4.50	4.56	57	4.65	4.41	4.40	60	4.48	4.02	4.12	53	4.11	3.95	3.95	64	94.0	86.1	72
						[3.97, 4.33]				[4.37, 4.75]				[4.24, 4.57]				[3.89, 4.35]				[3.74, 4.16]			[78.9,93.3]	
29	46.4	45.6	86.4	4.55	4.34	4.24	74	4.40	4.29	4.19	74	4.67	4.44	4.37	74	4.56	4.31	4.29	65	4.22	4.11	4.04	76	94.0	92.9	85
						[4.08, 4.41]				[4.03, 4.36]				[4.22, 4.52]				[4.08, 4.50]				[3.84, 4.23]			[86.3,99.6]	
30	38.2	38.0	77.9	4.16	4.14	4.26	51	4.62	4.65	4.66	49	4.58	4.67	4.69	50	4.72	4.62	4.71	50	3.91	4.14	4.11	53	92.1	90.9	66
						[4.07, 4.46]				[4.46, 4.86]				[4.51, 4.87]				[4.47, 4.95]				[3.88, 4.35]			[83.4,98.5]	
31	52.6	51.2	81.5	4.15	3.97	4.14	53	4.60	4.56	4.66	50	4.65	4.53	4.65	52	4.59	4.65	4.89	42	4.20	3.89	4.00	51	92.4	91.9	62
						[3.95, 4.33]				[4.46, 4.86]				[4.47, 4.82]				[4.63, 5.15]				[3.76, 4.24]			[84.2,99.7]	
32	59.1	42.8	91.2	4.22	4.10	4.20	61	4.52	4.45	4.54	58	4.59	4.56	4.63	55	4.39	3.86	3.98	53	3.86	3.74	3.77	61	89.5	95.4	65
						[4.02, 4.38]				[4.36, 4.72]				[4.46, 4.81]				[3.75, 4.21]				[3.55, 3.99]			[87.8,100]	
33	38.7	26.2	90.6	4.45	4.41	4.33	45	4.86	4.76	4.67	47	4.76	4.71	4.61	47	4.85	4.76	4.69	44	4.34	4.20	4.10	46	92.7	90.2	51
						[4.12, 4.53]				[4.47, 4.88]				[4.42, 4.80]				[4.43, 4.94]				[3.85, 4.35]			[81.6,98.8]	
34	48.5	37.0	90.0	4.10	3.95	3.98	34	4.60	4.56	4.53	35	4.40	4.50	4.53	34	4.52	4.61	4.56	27	3.89	3.76	3.74	35	82.5	90.0	40
						[3.74, 4.22]				[4.29, 4.76]				[4.30, 4.75]				[4.23, 4.88]				[3.45, 4.03]			[80.3,99.7]	
35	32.3	40.5	91.3	4.24	4.21	4.20	81	4.69	4.58	4.55	79	4.60	4.60	4.60	81	4.65	4.45	4.52	70	4.08	3.98	3.98	82	86.3	85.4	89
						[4.04, 4.35]				[4.40, 4.71]				[4.45, 4.74]				[4.31, 4.72]				[3.79, 4.16]			[78.9,91.9]	
36	24.5	53.1	80.8	4.29	4.24	4.35	61	4.00	4.13	4.25	57	4.30	4.44	4.52	59	4.36	4.39	4.46	59	3.86	4.09	4.13	62	89.5	82.7	75
						[4.17, 4.52]				[4.07, 4.44]				[4.36, 4.69]				[4.24, 4.68]				[3.92, 4.35]			[75.6,89.7]	
37	49.2	35.6	86.1	4.30	4.28	4.20	62	4.23	4.43	4.39	60	4.45	4.39	4.36	61	4.56	4.55	4.51	57	4.04	4.08	3.98	62	87.5	95.8	71
						[4.02, 4.37]				[4.20, 4.57]				[4.19, 4.52]				[4.28, 4.73]				[3.77, 4.20]			[88.5,100]	
38	69.1	54.3	92.1	4.69	4.67	4.55	56	4.87	4.75	4.72	52	4.89	4.83	4.78	53	4.74	4.90	4.81	56	4.49	4.53	4.52	57	93.3	95.1	61
						[4.36, 4.73]				[4.52, 4.91]				[4.60, 4.95]				[4.59, 5.04]				[4.29, 4.75]			[87.2,100]	

Code Spital/Klinik	Rücklauf		Adjustierungs-faktoren	Frage 1 Mittelwert (Kollektiv: 4.16)				Frage 2 Mittelwert (Kollektiv: 4.47)				Frage 3 Mittelwert (Kollektiv: 4.52)				Frage 4 Mittelwert (Kollektiv: 4.44)				Frage 5 Mittelwert (Kollektiv: 3.94)				Frage 6 Anteil positive Antworten (Kollektiv: 89.5%		
	2018	2019		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 [KI95%]	N
39	43.2	37.3	89.5	3.93	4.03	4.07	34	4.47	4.54	4.59	33	4.43	4.59	4.60	32	4.30	4.50	4.55	27	3.97	3.92	3.94	32	85.4	92.1	38
						[3.83, 4.31]				[4.35, 4.84]				[4.37, 4.83]				[4.22, 4.88]				[3.64, 4.24]			[82.2,100]	
40	53.8		95.0	4.46	4.48	4.42	74	4.24	4.23	4.16	71	4.51	4.61	4.54	73	4.36	4.55	4.44	70	4.21	4.28	4.19	76	94.9	90.0	80
						[4.25, 4.58]				[4.00, 4.33]				[4.38, 4.69]				[4.24, 4.65]				[3.99, 4.38]			[83.1,96.9]	
41	66.4	45.2	91.4	4.34	4.27	4.23	62	4.72	4.75	4.74	59	4.71	4.69	4.66	60	4.51	4.61	4.59	52	4.07	4.14	4.06	63	90.7	92.8	69
						[4.06, 4.41]				[4.56, 4.93]				[4.49, 4.83]				[4.36, 4.83]				[3.85, 4.28]			[85.4,100]	
42	47.8	29.9	60.9	4.03	3.81	3.95	14	4.36	4.35	4.61	12	4.27	4.45	4.52	13	4.19	3.70	4.07	14	3.89	3.85	3.94	13	84.0	71.4	21
																									[58.1,84.8]	
43	32.0	32.7	79.1	4.00	3.94	3.94	50	4.55	4.27	4.27	50	4.43	4.42	4.44	49	4.51	4.23	4.32	52	4.00	3.75	3.74	53	93.2	84.4	64
						[3.75, 4.14]				[4.07, 4.47]				[4.26, 4.63]				[4.08, 4.55]				[3.51, 3.98]			[76.7,92.0]	
44	38.4	30.9	81.5	3.86	3.90	3.97	41	3.89	3.90	3.95	41	4.24	4.04	4.06	42	4.19	4.24	4.22	38	3.71	3.62	3.59	43	82.5	88.2	51
						[3.75, 4.19]				[3.73, 4.17]				[3.86, 4.26]				[3.94, 4.49]				[3.33, 3.85]			[79.7,96.8]	
45	48.7	40.1	89.8	4.28	4.29	4.36	52	4.23	4.40	4.39	52	4.43	4.47	4.48	52	4.51	4.51	4.46	49	4.08	3.81	3.79	52	89.6	88.1	59
						[4.17, 4.56]				[4.20, 4.59]				[4.30, 4.66]				[4.22, 4.70]				[3.56, 4.03]			[80.2,96.1]	
46	57.9	22.3	96.7	4.55	4.55	4.42	58	4.50	4.44	4.36	52	4.65	4.72	4.63	55	4.59	4.65	4.55	55	4.14	4.15	4.08	57	94.2	98.4	61
						[4.24, 4.60]				[4.16, 4.55]				[4.45, 4.80]				[4.32, 4.78]				[3.85, 4.30]			[90.5,100]	
48	46.3	45.6	89.9	4.29	4.30	4.31	95	4.79	4.64	4.66	91	4.71	4.60	4.59	90	4.66	4.66	4.63	89	4.35	4.08	4.08	97	96.3	87.7	106
						[4.17, 4.45]				[4.52, 4.81]				[4.45, 4.73]				[4.45, 4.81]				[3.91, 4.26]			[81.8,93.7]	
49	39.6	44.3	96.1	4.15	4.14	4.11	71	4.38	4.36	4.35	70	4.67	4.60	4.59	70	4.77	4.60	4.57	60	4.04	3.79	3.78	74	91.0	96.1	76
						[3.95, 4.28]				[4.18, 4.52]				[4.43, 4.74]				[4.35, 4.78]				[3.58, 3.98]			[89.0,100]	
51	53.7	40.5	84.4	4.49	4.40	4.37	52	4.65	4.69	4.64	51	4.56	4.75	4.73	51	4.52	4.75	4.68	50	4.29	4.29	4.29	53	100	95.3	64
						[4.18, 4.56]				[4.45, 4.84]				[4.55, 4.91]				[4.44, 4.92]				[4.06, 4.53]			[87.7,100]	
52	46.9	43.9	79.1	4.06	4.20	4.29	67	4.56	4.63	4.67	64	4.53	4.61	4.66	65	4.29	4.47	4.55	53	3.83	4.01	4.09	65	89.6	89.5	86
						[4.12, 4.46]				[4.49, 4.84]				[4.50, 4.82]				[4.31, 4.78]				[3.88, 4.31]			[82.9,96.1]	
53	38.9	40.3	88.5	4.31	4.14	4.17	46	4.61	4.56	4.54	43	4.44	4.51	4.51	44	4.65	4.49	4.52	41	4.23	4.06	4.08	46	87.0	88.5	52

Code Spital/Klinik	Rücklauf		Adjustierungs-faktoren	Frage 1 Mittelwert (Kollektiv: 4.16)				Frage 2 Mittelwert (Kollektiv: 4.47)				Frage 3 Mittelwert (Kollektiv: 4.52)				Frage 4 Mittelwert (Kollektiv: 4.44)				Frage 5 Mittelwert (Kollektiv: 3.94)				Frage 6 Anteil positive Antworten (Kollektiv: 89.5%		
	2018	2019		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 [KI95%]	N
						[3.97, 4.37]				[4.33, 4.76]				[4.32, 4.71]				[4.25, 4.79]				[3.83, 4.33]			[80.0,97.0]	
54	54.9	48.5	84.8	4.27	4.17	4.20	83	4.47	4.44	4.50	81	4.53	4.52	4.57	78	4.42	4.47	4.48	78	3.89	3.92	3.90	83	91.9	92.8	97
						[4.05, 4.35]				[4.34, 4.65]				[4.42, 4.72]				[4.29, 4.68]				[3.71, 4.09]			[86.6,99.0]	
55	46.1	52.7	88.2	4.38	4.21	4.19	117	4.64	4.59	4.58	111	4.76	4.62	4.64	110	4.68	4.54	4.53	107	4.24	4.08	4.04	118	95.5	94.0	134
						[4.06, 4.32]				[4.45, 4.71]				[4.51, 4.76]				[4.37, 4.69]				[3.89, 4.20]			[88.7,99.3]	
56	43.0	36.7	83.0	4.22	3.97	4.01	73	4.20	4.05	4.14	60	4.30	4.21	4.29	62	4.48	4.21	4.31	66	3.99	3.84	3.93	71	88.0	90.7	86
						[3.85, 4.17]				[3.96, 4.32]				[4.12, 4.45]				[4.10, 4.52]				[3.72, 4.13]			[84.1,97.3]	
57	43.3	48.8	88.2	4.07	4.19	4.12	86	4.67	4.62	4.57	84	4.72	4.76	4.69	83	4.38	4.66	4.56	75	3.99	4.24	4.20	88	97.4	98.0	101
						[3.97, 4.27]				[4.42, 4.72]				[4.55, 4.84]				[4.37, 4.76]				[4.02, 4.38]			[91.9,100]	
58	55.7	49.8	93.6	4.24	4.14	4.14	100	4.46	4.38	4.39	97	4.69	4.59	4.56	96	4.53	4.72	4.66	92	4.10	3.90	3.87	103	94.5	89.8	108
						[4.00, 4.27]				[4.24, 4.53]				[4.43, 4.69]				[4.48, 4.83]				[3.71, 4.04]			[83.9,95.7]	
59	32.2	55.2	91.3	4.53	4.45	4.32	145	4.37	4.29	4.17	138	4.59	4.52	4.43	136	4.55	4.65	4.56	131	4.05	4.06	3.94	146	92.2	91.2	159
						[4.21, 4.44]				[4.05, 4.29]				[4.32, 4.54]				[4.41, 4.71]				[3.80, 4.08]			[86.3,96.1]	
60	42.3	44.2	89.0	4.10	4.18	4.15	136	4.68	4.59	4.56	129	4.60	4.65	4.64	128	4.47	4.55	4.49	129	3.99	4.12	4.07	137	92.7	92.9	154
						[4.03, 4.27]				[4.44, 4.68]				[4.52, 4.75]				[4.34, 4.64]				[3.92, 4.21]			[87.9,97.8]	
61	43.5	41.7	90.9	4.08	3.95	4.05	94	4.53	4.38	4.50	94	4.60	4.41	4.44	94	4.48	4.28	4.37	93	3.91	3.80	3.86	100	92.4	91.7	109
						[3.90, 4.19]				[4.35, 4.64]				[4.31, 4.58]				[4.20, 4.55]				[3.69, 4.03]			[85.9,97.6]	
62	48.0	47.9	92.7	4.36	4.34	4.32	136	4.75	4.69	4.69	128	4.68	4.72	4.71	131	4.77	4.66	4.64	121	4.22	4.12	4.12	138	93.6	92.6	149
						[4.20, 4.44]				[4.57, 4.81]				[4.60, 4.82]				[4.48, 4.79]				[3.98, 4.26]			[87.6,97.6]	
63	48.7	25.4	87.1	4.38	4.46	4.32	71	4.44	4.48	4.42	68	4.57	4.59	4.48	68	4.55	4.31	4.22	62	4.19	4.16	4.06	73	93.6	95.3	85
						[4.16, 4.49]				[4.25, 4.59]				[4.32, 4.64]				[4.01, 4.44]				[3.86, 4.26]			[88.6,100]	
64	53.7	43.6	89.3	4.18	4.03	4.07	99	4.64	4.53	4.54	94	4.64	4.38	4.46	95	4.71	4.43	4.48	87	4.02	3.83	3.90	98	90.9	89.9	109
						[3.93, 4.21]				[4.40, 4.69]				[4.32, 4.59]				[4.30, 4.66]				[3.73, 4.07]			[84.0,95.8]	
65	42.8	36.1	87.4	4.14	4.11	4.11	142	4.55	4.51	4.53	133	4.65	4.59	4.58	136	4.59	4.42	4.42	123	3.96	3.90	3.91	143	95.3	87.3	157
						[4.00, 4.23]				[4.41, 4.66]				[4.47, 4.69]				[4.27, 4.57]				[3.77, 4.05]			[82.4,92.2]	

Code Spital/Klinik	Rücklauf		Adjustierungs-faktoren	Frage 1 Mittelwert (Kollektiv: 4.16)				Frage 2 Mittelwert (Kollektiv: 4.47)				Frage 3 Mittelwert (Kollektiv: 4.52)				Frage 4 Mittelwert (Kollektiv: 4.44)				Frage 5 Mittelwert (Kollektiv: 3.94)				Frage 6 Anteil positive Antworten (Kollektiv: 89.5%		
	2018	2019		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 [KI95%]	N
66	41.6	48.5	94.0	4.28	4.37	4.28	135	4.65	4.75	4.68	130	4.72	4.80	4.74	134	4.58	4.63	4.53	123	4.18	4.16	4.08	139	92.0	93.2	148
						[4.16, 4.40]				[4.56, 4.81]				[4.63, 4.85]				[4.38, 4.68]				[3.93, 4.22]			[88.2,98.3]	
67	43.5	38.4	84.2	4.20	4.18	4.20	135	4.65	4.54	4.61	129	4.61	4.56	4.58	129	4.57	4.39	4.35	119	4.03	4.03	4.04	138	90.8	90.1	161
						[4.08, 4.32]				[4.49, 4.74]				[4.47, 4.69]				[4.19, 4.51]				[3.89, 4.18]			[85.2,94.9]	
68	43.2	28.6	89.2	4.09	4.16	4.17	65	4.13	4.00	4.07	64	4.23	4.28	4.29	62	4.36	4.28	4.29	61	3.91	3.86	3.84	65	88.5	90.3	72
						[4.00, 4.34]				[3.89, 4.24]				[4.12, 4.45]				[4.08, 4.51]				[3.63, 4.05]			[83.1,97.5]	
69	38.8	38.3	80.5	4.01	3.93	3.97	69	3.91	4.02	4.03	68	4.21	4.24	4.24	68	4.20	4.28	4.34	63	3.75	3.81	3.79	67	85.0	77.9	86
						[3.81, 4.14]				[3.86, 4.21]				[4.08, 4.39]				[4.13, 4.56]				[3.58, 3.99]			[71.3,84.5]	
70	49.3	45.4	93.6	4.13	4.07	4.05	85	4.59	4.47	4.44	82	4.66	4.50	4.52	82	4.59	4.59	4.56	81	4.01	3.99	3.97	88	92.5	84.1	88
						[3.90, 4.20]				[4.29, 4.60]				[4.38, 4.67]				[4.37, 4.75]				[3.79, 4.15]			[77.6,90.6]	
71	60.1	49.3	95.8	4.45	4.50	4.41	154	4.76	4.71	4.65	147	4.85	4.70	4.63	149	4.65	4.39	4.31	149	4.34	4.38	4.29	155	96.1	91.9	161
						[4.30, 4.52]				[4.54, 4.77]				[4.53, 4.74]				[4.17, 4.44]				[4.15, 4.43]			[87.1,96.8]	
72	51.5	35.1	92.1	4.35	4.17	4.22	91	4.68	4.58	4.63	90	4.61	4.67	4.70	89	4.70	4.42	4.44	83	4.24	3.96	4.02	93	93.4	83.8	99
						[4.08, 4.37]				[4.48, 4.78]				[4.56, 4.84]				[4.25, 4.63]				[3.84, 4.19]			[77.7,90.0]	
73	47.0	35.4	89.1	4.06	4.07	4.06	128	4.14	4.12	4.12	124	4.24	4.24	4.26	124	4.50	4.36	4.34	118	3.81	3.75	3.77	131	88.0	85.9	142
						[3.94, 4.18]				[3.99, 4.24]				[4.14, 4.37]				[4.19, 4.50]				[3.62, 3.91]			[80.8,91.1]	
74	43.8	40.0	91.5	4.00	4.09	4.08	106	4.56	4.58	4.55	104	4.60	4.54	4.56	104	4.40	4.39	4.41	91	4.02	3.98	3.94	105	86.8	93.9	115
						[3.95, 4.21]				[4.41, 4.68]				[4.43, 4.69]				[4.23, 4.58]				[3.77, 4.10]			[88.2,99.6]	
75	47.2	41.8	84.0	4.23	3.98	4.03	96	4.63	4.56	4.65	99	4.55	4.52	4.59	99	4.56	4.50	4.53	90	4.02	3.82	3.86	98	87.4	81.7	115
						[3.89, 4.17]				[4.50, 4.79]				[4.46, 4.72]				[4.35, 4.71]				[3.69, 4.03]			[76.0,87.5]	
76	41.8	41.5	87.3	4.61	4.59	4.41	95	4.44	4.43	4.37	88	4.59	4.63	4.55	90	4.65	4.68	4.58	78	4.30	4.26	4.15	95	94.2	93.6	110
						[4.26, 4.55]				[4.22, 4.52]				[4.42, 4.69]				[4.39, 4.77]				[3.98, 4.33]			[87.8,99.5]	
77	36.8	42.2	92.8	3.99	3.85	3.95	137	4.40	4.21	4.31	134	4.59	4.51	4.56	132	4.59	4.41	4.50	134	3.90	3.66	3.75	138	92.3	91.3	149
						[3.83, 4.07]				[4.19, 4.43]				[4.45, 4.67]				[4.35, 4.65]				[3.61, 3.90]			[86.3,96.3]	
78	35.8	43.4	83.7	4.23	4.08	4.16	75	4.58	4.61	4.69	70	4.76	4.64	4.71	73	4.51	4.46	4.48	67	4.05	4.16	4.25	77	90.5	92.2	90

Code Spital/Klinik	Rücklauf		Adjustierungs-faktoren	Frage 1 Mittelwert (Kollektiv: 4.16)				Frage 2 Mittelwert (Kollektiv: 4.47)				Frage 3 Mittelwert (Kollektiv: 4.52)				Frage 4 Mittelwert (Kollektiv: 4.44)				Frage 5 Mittelwert (Kollektiv: 3.94)				Frage 6 Anteil positive Antworten (Kollektiv: 89.5%		
	2018	2019		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 [KI95%]	N
						[4.00, 4.32]				[4.53, 4.86]				[4.56, 4.86]				[4.28, 4.69]				[4.06, 4.45]			[85.8,98.7]	
79	39.6	38.2	93.8	4.05	3.98	4.00	122	4.17	4.08	4.14	115	4.15	4.22	4.25	115	4.26	4.32	4.40	106	3.79	3.66	3.65	120	87.7	84.3	127
						[3.87, 4.12]				[4.00, 4.27]				[4.13, 4.37]				[4.23, 4.56]				[3.50, 3.81]			[78.8,89.7]	
80	56.4	55.4	91.9	4.38	4.35	4.29	154	4.73	4.71	4.66	156	4.66	4.67	4.65	156	4.67	4.61	4.60	146	4.35	4.30	4.30	159	93.0	91.2	170
						[4.18, 4.40]				[4.55, 4.77]				[4.54, 4.75]				[4.46, 4.74]				[4.16, 4.43]			[86.5,95.9]	
81	38.1	41.9	89.1	4.64	4.47	4.40	216	4.44	4.40	4.39	204	4.65	4.58	4.52	201	4.55	4.60	4.57	192	4.31	4.15	4.12	219	92.0	92.7	246
						[4.30, 4.49]				[4.29, 4.49]				[4.43, 4.62]				[4.45, 4.70]				[4.01, 4.24]			[88.8,96.6]	
82	47.9	41.8	87.6	4.18	4.16	4.24	139	4.64	4.56	4.60	136	4.63	4.48	4.53	137	4.52	4.33	4.36	122	4.07	3.94	3.98	139	91.5	87.5	160
						[4.12, 4.35]				[4.48, 4.72]				[4.42, 4.64]				[4.20, 4.51]				[3.83, 4.12]			[82.7,92.3]	
83	47.5	38.0	88.5	4.10	3.98	4.09	94	4.50	4.46	4.56	93	4.54	4.39	4.51	94	4.17	4.08	4.18	92	3.95	3.82	3.91	96	84.2	89.0	109
						[3.94, 4.23]				[4.42, 4.71]				[4.38, 4.64]				[4.00, 4.36]				[3.74, 4.08]			[83.1,94.9]	
84	58.0	47.6	93.6	4.43	4.44	4.30	130	4.67	4.79	4.68	125	4.73	4.74	4.63	124	4.63	4.63	4.56	118	4.30	4.24	4.14	131	93.6	97.8	136
						[4.18, 4.42]				[4.56, 4.81]				[4.52, 4.75]				[4.40, 4.71]				[3.99, 4.29]			[92.5,100]	
85	37.2	42.2	87.2	4.09	4.01	4.07	185	4.52	4.43	4.48	175	4.51	4.40	4.45	179	4.40	4.31	4.38	172	3.84	3.85	3.88	186	88.8	91.6	214
						[3.97, 4.17]				[4.37, 4.58]				[4.36, 4.55]				[4.25, 4.51]				[3.75, 4.00]			[87.4,95.8]	
86	50.5	65.8	91.4	4.32	4.23	4.23	155	4.65	4.60	4.58	154	4.75	4.58	4.58	153	4.55	4.53	4.53	152	4.09	4.18	4.19	156	93.9	92.4	171
						[4.12, 4.34]				[4.47, 4.70]				[4.47, 4.68]				[4.39, 4.66]				[4.05, 4.32]			[87.7,97.1]	
87	55.8	53.6	94.6	4.51	4.46	4.39	133	4.44	4.33	4.27	124	4.69	4.57	4.51	124	4.70	4.58	4.49	128	4.28	4.14	4.07	137	91.1	89.2	148
						[4.27, 4.51]				[4.14, 4.40]				[4.40, 4.63]				[4.34, 4.64]				[3.92, 4.21]			[84.2,94.2]	
88	38.6	31.6	87.3	3.99	3.88	4.00	105	4.45	4.32	4.47	103	4.38	4.39	4.48	105	4.23	4.23	4.34	99	3.84	3.72	3.82	108	91.3	83.1	124
						[3.86, 4.14]				[4.33, 4.61]				[4.36, 4.61]				[4.17, 4.52]				[3.65, 3.98]			[77.6,88.6]	
89	44.8	51.3	92.9	4.22	4.34	4.32	88	4.48	4.68	4.72	87	4.62	4.79	4.75	82	4.64	4.83	4.80	76	4.10	4.14	4.10	91	94.3	92.9	99
						[4.17, 4.46]				[4.57, 4.87]				[4.61, 4.90]				[4.60, 4.99]				[3.93, 4.28]			[86.8,99.1]	
90	45.2	35.6	86.0	4.15	4.01	4.08	99	4.57	4.45	4.48	98	4.57	4.47	4.51	99	4.44	4.29	4.39	87	4.01	3.77	3.80	102	85.4	91.5	117
						[3.94, 4.22]				[4.34, 4.62]				[4.38, 4.64]				[4.21, 4.57]				[3.63, 3.96]			[85.8,97.1]	

Code Spital/Klinik	Rücklauf		Adjustierungs-faktoren	Frage 1 Mittelwert (Kollektiv: 4.16)				Frage 2 Mittelwert (Kollektiv: 4.47)				Frage 3 Mittelwert (Kollektiv: 4.52)				Frage 4 Mittelwert (Kollektiv: 4.44)				Frage 5 Mittelwert (Kollektiv: 3.94)				Frage 6 Anteil positive Antworten (Kollektiv: 89.5%		
	2018	2019		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 [KI95%]	N
91	37.9	37.9	90.4	4.06	4.03	4.09	147	4.47	4.42	4.50	140	4.58	4.50	4.57	141	4.54	4.49	4.60	135	3.82	3.87	3.91	149	92.6	86.7	165
						[3.98, 4.21]				[4.38, 4.61]				[4.46, 4.68]				[4.45, 4.74]				[3.77, 4.05]			[81.9,91.4]	
92	41.8	32.7	83.9	3.87	3.98	4.04	102	3.97	3.93	4.02	98	3.99	4.18	4.29	98	4.24	4.20	4.31	98	3.66	3.75	3.80	102	82.3	84.3	121
						[3.91, 4.18]				[3.88, 4.16]				[4.15, 4.42]				[4.13, 4.48]				[3.63, 3.97]			[78.7,89.9]	
93	42.9	43.2	89.9	4.21	4.27	4.24	194	4.67	4.71	4.66	186	4.65	4.71	4.67	184	4.51	4.46	4.45	173	4.03	4.05	4.00	193	93.9	91.2	215
						[4.14, 4.34]				[4.55, 4.76]				[4.57, 4.76]				[4.32, 4.58]				[3.88, 4.13]			[87.0,95.3]	
94	37.8	41.8	87.0	4.26	4.27	4.18	117	4.17	4.14	4.12	115	4.41	4.40	4.37	116	4.46	4.52	4.42	109	3.94	3.95	3.87	118	90.4	85.1	134
						[4.05, 4.31]				[3.99, 4.25]				[4.25, 4.49]				[4.26, 4.58]				[3.71, 4.03]			[79.8,90.4]	
95	55.4	53.2	85.3	4.51	4.63	4.52	160	4.47	4.49	4.44	156	4.63	4.68	4.60	158	4.72	4.67	4.60	142	4.29	4.24	4.14	158	92.4	93.6	187
						[4.41, 4.63]				[4.33, 4.56]				[4.50, 4.70]				[4.46, 4.74]				[4.01, 4.28]			[89.1,98.1]	
96	44.3	41.6	89.0	4.17	4.15	4.21	159	4.05	4.15	4.19	149	4.31	4.48	4.53	148	4.36	4.53	4.59	141	3.91	3.96	3.98	160	92.4	89.3	178
						[4.10, 4.32]				[4.08, 4.31]				[4.42, 4.64]				[4.45, 4.74]				[3.84, 4.11]			[84.7,93.9]	
97	40.6	25.6	89.5	4.25	4.43	4.37	106	4.65	4.69	4.69	102	4.65	4.71	4.68	102	4.41	4.46	4.42	104	3.92	4.21	4.12	108	92.9	91.8	122
						[4.24, 4.50]				[4.55, 4.83]				[4.55, 4.81]				[4.25, 4.59]				[3.96, 4.29]			[86.3,97.4]	
98	32.8	39.0	87.2	4.39	4.36	4.28	153	4.68	4.67	4.64	151	4.67	4.67	4.64	153	4.54	4.60	4.53	145	4.10	4.09	4.07	159	93.1	94.6	186
						[4.16, 4.39]				[4.52, 4.75]				[4.53, 4.74]				[4.39, 4.67]				[3.93, 4.20]			[90.1,99.1]	
99	43.1	48.8	91.3	4.32	4.30	4.33	172	4.65	4.53	4.54	171	4.58	4.58	4.59	169	4.51	4.45	4.45	167	4.22	4.12	4.15	177	91.9	94.7	189
						[4.23, 4.44]				[4.43, 4.65]				[4.49, 4.69]				[4.32, 4.58]				[4.02, 4.27]			[90.3,99.2]	
100	39.6	37.5	83.0	4.02	3.96	4.01	116	4.45	4.39	4.46	112	4.39	4.43	4.47	111	4.26	4.39	4.41	102	3.88	3.79	3.83	117	88.7	92.6	135
						[3.89, 4.14]				[4.33, 4.59]				[4.35, 4.60]				[4.24, 4.58]				[3.67, 3.99]			[87.3,97.9]	
101	44.7	37.0	90.8	4.28	4.14	4.21	144	4.73	4.64	4.66	141	4.62	4.57	4.60	142	4.57	4.51	4.55	123	4.16	4.25	4.30	145	90.8	91.9	161
						[4.09, 4.32]				[4.54, 4.77]				[4.49, 4.71]				[4.39, 4.70]				[4.15, 4.44]			[87.1,96.8]	
102	36.9	31.2	85.9	3.97	4.02	4.08	152	4.54	4.50	4.57	143	4.45	4.51	4.53	144	4.35	4.43	4.41	138	3.78	3.88	3.94	154	89.7	90.6	180
						[3.97, 4.19]				[4.46, 4.69]				[4.42, 4.64]				[4.27, 4.56]				[3.80, 4.08]			[86.0,95.1]	
103	41.8	42.1	85.2	4.15	4.10	4.17	175	4.67	4.51	4.60	173	4.64	4.52	4.60	169	4.53	4.54	4.63	158	3.93	3.95	4.04	175	91.0	89.9	207

Code Spital/Klinik	Rücklauf		Adjustierungs-faktoren	Frage 1 Mittelwert (Kollektiv: 4.16)				Frage 2 Mittelwert (Kollektiv: 4.47)				Frage 3 Mittelwert (Kollektiv: 4.52)				Frage 4 Mittelwert (Kollektiv: 4.44)				Frage 5 Mittelwert (Kollektiv: 3.94)				Frage 6 Anteil positive Antworten (Kollektiv: 89.5%		
	2018	2019		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 [KI95%]	N
						[4.07, 4.28]				[4.50, 4.71]				[4.50, 4.70]				[4.49, 4.76]				[3.92, 4.17]			[85.6,94.1]	
104	43.4	43.6	87.9	4.67	4.53	4.42	152	4.49	4.39	4.30	138	4.64	4.52	4.46	136	4.69	4.65	4.55	128	4.41	4.16	4.09	149	95.3	92.3	169
						[4.31, 4.53]				[4.18, 4.42]				[4.35, 4.57]				[4.40, 4.71]				[3.95, 4.23]			[87.6,97.0]	
105	47.5	41.3	89.9	4.06	4.09	4.12	163	4.59	4.49	4.53	158	4.62	4.53	4.54	162	4.40	4.40	4.40	159	3.94	3.87	3.88	163	90.5	89.1	183
						[4.01, 4.23]				[4.41, 4.64]				[4.44, 4.65]				[4.27, 4.54]				[3.74, 4.01]			[84.5,93.6]	
106	23.1	50.0	90.3	4.26	4.33	4.32	200	4.48	4.51	4.50	192	4.50	4.57	4.57	196	4.53	4.56	4.53	188	4.04	4.09	4.06	202	91.2	92.0	224
						[4.22, 4.42]				[4.40, 4.60]				[4.47, 4.66]				[4.41, 4.66]				[3.94, 4.18]			[87.9,96.1]	
107	37.9	35.3	87.8	4.05	3.90	4.00	198	4.50	4.37	4.40	195	4.63	4.42	4.49	197	4.66	4.44	4.49	175	3.88	3.77	3.86	200	92.3	93.7	221
						[3.91, 4.10]				[4.30, 4.50]				[4.39, 4.58]				[4.36, 4.62]				[3.74, 3.98]			[89.5,97.8]	
108	48.0	35.4	87.6	3.94	4.00	3.98	144	4.46	4.48	4.47	137	4.41	4.44	4.43	137	4.43	4.33	4.36	124	3.81	3.78	3.72	146	87.0	90.9	165
						[3.86, 4.10]				[4.35, 4.59]				[4.32, 4.54]				[4.21, 4.51]				[3.58, 3.86]			[86.1,95.7]	
109	32.9	38.9	92.4	4.34	4.29	4.26	192	4.73	4.67	4.62	188	4.73	4.70	4.64	183	4.74	4.61	4.61	167	4.17	4.11	4.05	188	95.9	96.2	208
						[4.16, 4.36]				[4.52, 4.73]				[4.54, 4.73]				[4.48, 4.74]				[3.93, 4.18]			[91.9,100]	
110	44.5	43.8	82.0	4.10	3.95	4.04	197	4.34	4.27	4.40	184	4.54	4.52	4.57	185	4.54	4.46	4.58	174	3.91	3.83	3.90	200	91.1	94.7	243
						[3.94, 4.14]				[4.30, 4.51]				[4.47, 4.66]				[4.45, 4.71]				[3.77, 4.02]			[90.7,98.6]	
111	46.1	38.2	90.4	3.94	3.94	3.99	194	4.46	4.34	4.36	195	4.44	4.33	4.38	193	4.40	4.33	4.37	181	3.81	3.81	3.84	202	88.1	83.5	224
						[3.89, 4.09]				[4.26, 4.46]				[4.28, 4.47]				[4.24, 4.49]				[3.72, 3.96]			[79.4,87.6]	
112	48.4	45.7	93.7	4.25	4.42	4.39	143	4.67	4.74	4.68	143	4.65	4.70	4.64	143	4.50	4.60	4.53	110	4.11	4.10	4.09	146	92.2	89.7	156
						[4.27, 4.51]				[4.56, 4.80]				[4.54, 4.75]				[4.37, 4.69]				[3.94, 4.23]			[84.8,94.7]	
113	51.2	46.7	92.1	4.15	4.18	4.17	215	4.58	4.63	4.62	206	4.69	4.62	4.59	208	4.49	4.54	4.56	187	4.03	4.00	3.98	217	94.1	88.1	236
						[4.08, 4.27]				[4.52, 4.72]				[4.50, 4.68]				[4.44, 4.69]				[3.86, 4.09]			[84.1,92.1]	
114	38.7	40.2	90.3	4.07	3.98	4.02	326	4.43	4.41	4.46	316	4.44	4.43	4.46	318	4.35	4.42	4.44	298	3.97	3.86	3.88	329	88.4	85.3	361
						[3.94, 4.10]				[4.38, 4.54]				[4.39, 4.53]				[4.34, 4.54]				[3.79, 3.98]			[82.1,88.5]	
115	35.8	35.5	83.1	4.04	3.99	4.14	169	4.38	4.38	4.50	159	4.48	4.46	4.60	163	4.32	4.29	4.47	146	3.92	3.76	3.90	171	87.7	86.6	202
						[4.04, 4.25]				[4.39, 4.61]				[4.50, 4.70]				[4.33, 4.61]				[3.77, 4.03]			[82.3,90.9]	

Code Spital/Klinik	Rücklauf		Adjustierungs-faktoren	Frage 1 Mittelwert (Kollektiv: 4.16)				Frage 2 Mittelwert (Kollektiv: 4.47)				Frage 3 Mittelwert (Kollektiv: 4.52)				Frage 4 Mittelwert (Kollektiv: 4.44)				Frage 5 Mittelwert (Kollektiv: 3.94)				Frage 6 Anteil positive Antworten (Kollektiv: 89.5%		
	2018	2019		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 [KI95%]	N
116	40.7	34.8	90.1	4.21	4.08	4.12	249	4.59	4.52	4.56	232	4.55	4.52	4.55	245	4.50	4.35	4.37	224	4.12	3.91	3.93	253	88.7	91.7	276
						[4.03, 4.21]				[4.47, 4.66]				[4.47, 4.64]				[4.26, 4.49]				[3.82, 4.03]			[88.0,95.4]	
117	51.8	44.4	93.3	4.45	4.35	4.23	164	4.47	4.39	4.29	160	4.55	4.47	4.38	157	4.58	4.58	4.42	129	4.22	4.02	3.92	165	92.4	89.8	177
						[4.12, 4.34]				[4.18, 4.40]				[4.27, 4.48]				[4.27, 4.57]				[3.79, 4.05]			[85.2,94.4]	
118	45.3	36.2	90.4	4.25	4.24	4.21	204	4.63	4.60	4.56	198	4.62	4.67	4.65	197	4.55	4.51	4.49	174	4.09	4.09	4.06	205	94.7	95.2	228
						[4.11, 4.31]				[4.46, 4.66]				[4.56, 4.74]				[4.36, 4.62]				[3.94, 4.18]			[91.1,99.2]	
119	51.9	42.4	86.0	4.37	4.41	4.43	185	4.66	4.71	4.72	172	4.68	4.73	4.74	173	4.58	4.59	4.52	170	4.13	4.13	4.16	188	91.1	93.0	215
						[4.33, 4.53]				[4.62, 4.83]				[4.64, 4.84]				[4.39, 4.65]				[4.04, 4.28]			[88.8,97.2]	
120	48.1	39.5	90.0	4.13	4.21	4.23	220	4.16	4.12	4.18	212	4.31	4.37	4.39	215	4.42	4.35	4.34	200	3.84	3.87	3.88	220	85.0	86.9	244
						[4.14, 4.32]				[4.08, 4.28]				[4.30, 4.48]				[4.22, 4.46]				[3.77, 4.00]			[83.0,90.8]	
121	42.9	39.9	91.8	4.12	4.05	4.08	177	4.13	4.32	4.33	173	4.24	4.31	4.33	173	4.31	4.36	4.36	163	3.82	3.69	3.69	180	84.1	86.9	191
						[3.97, 4.18]				[4.22, 4.44]				[4.24, 4.43]				[4.23, 4.49]				[3.56, 3.82]			[82.5,91.3]	
122	37.6	41.5	89.8	4.18	4.14	4.16	198	4.55	4.59	4.59	190	4.50	4.57	4.57	192	4.51	4.53	4.56	170	4.10	3.93	3.93	200	92.9	91.5	224
						[4.07, 4.26]				[4.49, 4.69]				[4.48, 4.66]				[4.43, 4.69]				[3.81, 4.05]			[87.4,95.6]	
123	49.9	41.6	87.8	4.07	4.02	4.06	223	4.54	4.47	4.49	213	4.58	4.52	4.54	220	4.43	4.47	4.50	206	3.91	3.96	3.99	225	89.6	90.9	253
						[3.97, 4.15]				[4.39, 4.58]				[4.46, 4.63]				[4.38, 4.62]				[3.87, 4.10]			[87.1,94.8]	
124	45.5	38.2	85.6	3.95	4.07	4.05	189	4.39	4.54	4.55	187	4.43	4.50	4.53	189	4.45	4.49	4.48	173	3.81	3.92	3.88	193	84.6	86.7	225
						[3.95, 4.15]				[4.45, 4.66]				[4.43, 4.62]				[4.35, 4.61]				[3.76, 4.01]			[82.6,90.8]	
125	45.5	35.1	89.3	4.26	4.23	4.26	206	4.56	4.57	4.57	198	4.53	4.63	4.63	197	4.42	4.45	4.46	180	4.02	3.92	3.93	207	88.6	85.7	224
						[4.16, 4.36]				[4.47, 4.67]				[4.54, 4.73]				[4.34, 4.59]				[3.81, 4.05]			[81.6,89.8]	
126	47.6	45.9	90.1	4.20	4.17	4.20	347	4.30	4.18	4.23	338	4.42	4.41	4.41	340	4.45	4.42	4.45	317	3.89	3.86	3.89	349	86.2	87.7	383
						[4.13, 4.28]				[4.15, 4.31]				[4.34, 4.48]				[4.35, 4.54]				[3.80, 3.98]			[84.6,90.9]	
127	37.5	40.4	88.1	4.04	4.01	4.04	271	4.44	4.48	4.54	260	4.43	4.47	4.50	264	4.27	4.33	4.42	238	3.83	3.81	3.83	274	87.4	90.8	303
						[3.96, 4.13]				[4.45, 4.63]				[4.42, 4.58]				[4.31, 4.53]				[3.72, 3.93]			[87.2,94.3]	
128	53.4	42.9	85.8	4.42	4.32	4.36	270	4.68	4.59	4.65	260	4.71	4.60	4.61	259	4.61	4.56	4.60	231	4.22	4.11	4.13	270	91.3	91.6	308

Code Spital/Klinik	Rücklauf		Adjustierungs-faktoren	Frage 1 Mittelwert (Kollektiv: 4.16)				Frage 2 Mittelwert (Kollektiv: 4.47)				Frage 3 Mittelwert (Kollektiv: 4.52)				Frage 4 Mittelwert (Kollektiv: 4.44)				Frage 5 Mittelwert (Kollektiv: 3.94)				Frage 6 Anteil positive Antworten (Kollektiv: 89.5%		
	2018	2019		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 [KI95%]	N
						[4.27, 4.44]				[4.56, 4.74]				[4.53, 4.69]				[4.49, 4.71]				[4.03, 4.24]			[88.1,95.1]	
129	35.5	41.7	88.5	4.07	3.97	4.00	251	4.32	4.31	4.37	240	4.36	4.36	4.40	241	4.36	4.42	4.42	229	3.72	3.73	3.74	251	89.8	88.6	280
						[3.92, 4.09]				[4.28, 4.46]				[4.32, 4.49]				[4.31, 4.53]				[3.63, 3.85]			[84.9,92.2]	
130	34.7	33.9	88.3	3.95	3.93	4.00	259	4.38	4.36	4.43	252	4.50	4.57	4.62	257	4.43	4.49	4.56	249	3.79	3.74	3.80	263	90.8	90.5	294
						[3.91, 4.08]				[4.34, 4.52]				[4.54, 4.70]				[4.46, 4.67]				[3.69, 3.90]			[86.9,94.1]	
131	42.4	36.9	90.4	4.06	4.12	4.11	276	4.57	4.52	4.53	270	4.60	4.57	4.55	273	4.53	4.46	4.46	246	3.91	3.90	3.88	281	90.3	90.3	309
						[4.03, 4.19]				[4.44, 4.61]				[4.47, 4.63]				[4.35, 4.57]				[3.77, 3.98]			[86.8,93.8]	
132	37.1	38.6	92.1	4.38	4.32	4.28	268	4.77	4.65	4.63	266	4.72	4.66	4.63	268	4.57	4.57	4.57	250	4.14	4.12	4.08	272	96.4	95.2	293
						[4.19, 4.36]				[4.54, 4.72]				[4.55, 4.71]				[4.46, 4.68]				[3.97, 4.18]			[91.6,98.8]	
133	44.6	43.9	90.7	4.05	3.89	3.88	275	4.15	3.97	4.00	261	4.23	4.16	4.18	262	4.21	4.22	4.23	257	3.70	3.52	3.56	279	85.9	83.1	307
						[3.80, 3.96]				[3.91, 4.09]				[4.10, 4.26]				[4.12, 4.33]				[3.46, 3.66]			[79.6,86.6]	
134	41.4	38.2	86.3	4.01	3.99	4.03	267	4.41	4.48	4.54	255	4.44	4.44	4.50	260	4.26	4.35	4.38	244	3.78	3.77	3.84	266	85.3	89.1	313
						[3.95, 4.12]				[4.45, 4.63]				[4.42, 4.58]				[4.28, 4.49]				[3.73, 3.94]			[85.7,92.6]	
135	42.0	44.0	90.5	4.32	4.27	4.23	418	4.67	4.66	4.63	402	4.68	4.70	4.66	409	4.49	4.58	4.56	363	4.07	4.13	4.09	422	91.0	92.7	467
						[4.16, 4.29]				[4.56, 4.70]				[4.60, 4.73]				[4.47, 4.65]				[4.00, 4.17]			[89.9,95.6]	
136	43.4	39.9	91.2	4.05	4.10	4.10	299	4.53	4.44	4.49	293	4.52	4.53	4.55	294	4.32	4.33	4.35	270	3.83	3.86	3.87	301	88.5	87.8	328
						[4.02, 4.18]				[4.41, 4.57]				[4.48, 4.63]				[4.24, 4.45]				[3.77, 3.97]			[84.4,91.2]	
137	45.5	43.8	88.9	4.21	4.09	4.08	229	4.58	4.48	4.45	222	4.54	4.49	4.48	223	4.55	4.43	4.41	204	4.07	3.95	3.94	231	86.3	90.7	257
						[3.99, 4.17]				[4.36, 4.55]				[4.39, 4.57]				[4.29, 4.53]				[3.83, 4.05]			[86.8,94.5]	
138	36.7	41.4	87.3	4.24	4.13	4.15	562	4.55	4.50	4.52	541	4.57	4.52	4.54	547	4.50	4.41	4.41	520	3.94	3.91	3.91	568	87.3	88.1	641
						[4.09, 4.21]				[4.46, 4.58]				[4.48, 4.59]				[4.34, 4.49]				[3.84, 3.98]			[85.7,90.6]	
139	43.8	45.8	90.3	4.04	4.06	4.10	316	4.49	4.52	4.55	306	4.49	4.55	4.58	307	4.46	4.40	4.40	283	3.94	3.94	3.98	321	88.3	92.1	354
						[4.02, 4.18]				[4.47, 4.63]				[4.50, 4.65]				[4.30, 4.50]				[3.89, 4.08]			[88.8,95.3]	
140	48.9	36.9	86.3	4.15	4.10	4.13	393	4.55	4.59	4.61	381	4.47	4.53	4.55	381	4.42	4.40	4.43	353	3.95	3.89	3.90	392	88.8	88.4	449
						[4.06, 4.20]				[4.54, 4.68]				[4.49, 4.62]				[4.34, 4.52]				[3.81, 3.98]			[85.5,91.3]	

Code Spital/Klinik	Rücklauf		Adjustierungs-faktoren	Frage 1 Mittelwert (Kollektiv: 4.16)				Frage 2 Mittelwert (Kollektiv: 4.47)				Frage 3 Mittelwert (Kollektiv: 4.52)				Frage 4 Mittelwert (Kollektiv: 4.44)				Frage 5 Mittelwert (Kollektiv: 3.94)				Frage 6 Anteil positive Antworten (Kollektiv: 89.5%		
	2018	2019		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 [KI95%]	N
141	59.1	56.8	88.3	4.38	4.31	4.30	331	4.67	4.65	4.65	328	4.71	4.63	4.63	324	4.43	4.31	4.29	320	4.22	4.13	4.10	336	90.9	89.6	375
						[4.22, 4.38]				[4.57, 4.73]				[4.56, 4.71]				[4.20, 4.39]				[4.01, 4.19]			[86.4,92.8]	
142	44.3	36.6	89.4	4.17	4.08	4.09	282	4.20	4.18	4.18	271	4.36	4.25	4.28	275	4.50	4.23	4.21	257	3.93	3.72	3.72	282	89.0	87.4	310
						[4.01, 4.17]				[4.10, 4.27]				[4.21, 4.36]				[4.10, 4.31]				[3.62, 3.82]			[83.9,90.9]	
143	44.6	42.2	87.9	4.22	4.07	4.14	299	4.59	4.53	4.59	297	4.61	4.47	4.52	298	4.54	4.42	4.48	275	4.05	3.92	3.95	305	91.5	88.3	343
						[4.06, 4.22]				[4.51, 4.67]				[4.45, 4.60]				[4.37, 4.58]				[3.85, 4.05]			[85.0,91.6]	
144	46.4	46.3	88.5	4.24	4.31	4.28	408	4.62	4.68	4.64	391	4.65	4.68	4.64	395	4.54	4.64	4.60	369	4.07	4.10	4.07	411	91.3	92.0	460
						[4.21, 4.35]				[4.57, 4.71]				[4.57, 4.70]				[4.51, 4.69]				[3.99, 4.16]			[89.1,94.8]	
145	51.7	46.4	89.1	4.15	4.13	4.15	431	4.53	4.58	4.59	413	4.57	4.59	4.59	416	4.54	4.47	4.50	404	4.00	3.97	3.97	440	88.4	89.1	488
						[4.08, 4.22]				[4.53, 4.66]				[4.53, 4.65]				[4.41, 4.58]				[3.89, 4.05]			[86.4,91.9]	
146	36.2	31.4	88.6	4.34	4.30	4.23	391	4.70	4.63	4.58	375	4.63	4.64	4.60	382	4.51	4.58	4.56	365	4.05	4.10	4.03	408	92.3	95.4	459
						[4.16, 4.30]				[4.51, 4.66]				[4.54, 4.67]				[4.47, 4.65]				[3.95, 4.12]			[92.6,98.3]	
147	42.5	43.1	87.8	4.16	4.05	4.05	622	4.50	4.45	4.46	613	4.51	4.45	4.45	615	4.44	4.35	4.36	577	3.86	3.73	3.71	635	87.1	86.7	714
						[3.99, 4.10]				[4.40, 4.51]				[4.40, 4.51]				[4.29, 4.43]				[3.64, 3.77]			[84.4,89.0]	
148	44.7	48.0	90.0	4.25	4.11	4.12	659	4.60	4.55	4.57	641	4.57	4.55	4.57	640	4.47	4.41	4.41	573	4.10	3.94	3.94	660	88.9	88.5	729
						[4.07, 4.17]				[4.51, 4.62]				[4.51, 4.62]				[4.34, 4.48]				[3.87, 4.01]			[86.2,90.7]	
149	45.0	39.7	86.1	3.97	4.03	4.05	562	4.48	4.43	4.45	547	4.45	4.47	4.50	555	4.26	4.29	4.35	497	3.81	3.80	3.84	570	89.1	88.1	647
						[3.99, 4.11]				[4.39, 4.51]				[4.45, 4.56]				[4.27, 4.43]				[3.77, 3.91]			[85.7,90.5]	
150	42.9	42.6	88.0	4.16	4.09	4.12	595	4.55	4.52	4.55	577	4.58	4.55	4.57	578	4.52	4.41	4.43	554	3.96	3.89	3.92	604	89.1	90.4	690
						[4.06, 4.18]				[4.49, 4.61]				[4.52, 4.62]				[4.36, 4.51]				[3.85, 3.99]			[88.1,92.8]	
151	34.3	29.8	65.7	4.05	4.12	4.17	486	4.43	4.45	4.51	471	4.48	4.49	4.53	473	4.21	4.27	4.33	427	3.79	3.87	3.91	485	85.8	88.3	486
						[4.11, 4.23]				[4.44, 4.57]				[4.47, 4.59]				[4.25, 4.42]				[3.83, 3.99]			[85.5,91.1]	
152	35.0	33.9	87.7	4.05	4.09	4.15	852	4.46	4.46	4.50	843	4.42	4.47	4.50	835	4.39	4.34	4.37	766	3.76	3.80	3.83	862	86.0	87.4	967
						[4.10, 4.20]				[4.45, 4.55]				[4.46, 4.55]				[4.31, 4.43]				[3.78, 3.89]			[85.4,89.4]	
154	39.2	33.4	87.0	4.18	4.13	4.16	695	4.10	4.09	4.12	661	4.28	4.21	4.23	676	4.37	4.37	4.39	648	3.84	3.79	3.80	702	86.0	81.8	798

Code Spital/Klinik	Rücklauf		Adjustierungs-faktoren	Frage 1 Mittelwert (Kollektiv: 4.16)				Frage 2 Mittelwert (Kollektiv: 4.47)				Frage 3 Mittelwert (Kollektiv: 4.52)				Frage 4 Mittelwert (Kollektiv: 4.44)				Frage 5 Mittelwert (Kollektiv: 3.94)				Frage 6 Anteil positive Antworten (Kollektiv: 89.5%		
	2018	2019		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 [KI95%]	N
						[4.10, 4.21]				[4.06, 4.17]				[4.18, 4.28]				[4.32, 4.45]				[3.74, 3.87]			[79.7,84.0]	
155	47.3	40.0	88.0	4.07	4.13	4.18	635	4.07	4.10	4.13	621	4.20	4.25	4.29	621	4.31	4.39	4.37	591	3.65	3.69	3.73	646	83.7	84.6	727
						[4.12, 4.23]				[4.08, 4.19]				[4.24, 4.34]				[4.30, 4.44]				[3.67, 3.80]			[82.3,86.9]	
156	44.0	40.1	88.3	4.11	4.13	4.18	969	4.47	4.50	4.53	952	4.46	4.48	4.51	957	4.36	4.39	4.43	900	3.81	3.88	3.93	975	86.9	88.3	1085
						[4.13, 4.22]				[4.48, 4.57]				[4.47, 4.55]				[4.38, 4.49]				[3.87, 3.98]			[86.4,90.2]	
157	52.4	38.6	87.5	4.10	4.32	4.52	28	4.65	4.81	4.87	28	4.68	4.77	4.86	27	4.60	4.59	4.69	25	4.21	4.27	4.43	27	95.1	96.6	29
						[4.26, 4.79]				[4.60, 5.14]				[4.61, 5.11]				[4.35, 5.03]				[4.10, 4.75]			[85.2,100]	
158	43.2	34.5	71.8	3.83	3.47	3.71	27	4.16	4.28	4.48	25	4.35	4.17	4.25	24	4.07	3.76	4.01	25	3.59	3.54	3.71	27	76.6	75.7	37
						[3.44, 3.98]				[4.20, 4.76]				[3.98, 4.51]				[3.67, 4.35]				[3.38, 4.03]			[65.6,85.8]	
159	44.1	48.9	76.1	4.31	3.93	4.08	34	4.59	4.68	4.76	32	4.74	4.55	4.61	32	4.76	4.45	4.53	29	4.23	3.91	3.93	34	97.4	86.7	45
						[3.84, 4.32]				[4.51, 5.00]				[4.38, 4.84]				[4.22, 4.85]				[3.63, 4.22]			[77.5,95.8]	
160	60.2	44.4	90.8	4.64	4.43	4.33	68	4.41	4.28	4.21	61	4.60	4.53	4.45	61	4.77	4.71	4.59	63	4.41	4.09	4.00	68	91.9	89.2	74
						[4.16, 4.50]				[4.03, 4.39]				[4.29, 4.62]				[4.38, 4.81]				[3.79, 4.20]			[82.1,96.3]	
161	49.1	43.5	92.6	4.50	4.33	4.39	25	4.75	4.71	4.79	22	4.91	4.81	4.83	24	4.75	4.56	4.55	23	4.54	4.33	4.28	25	96.2	100	27
						[4.11, 4.67]				[4.49, 5.09]				[4.57, 5.10]				[4.20, 4.90]				[3.94, 4.62]			[88.2,100]	
162	57.3	35.6	96.2	4.07	4.04	4.20	25	3.86	4.13	4.19	23	4.49	4.42	4.48	23	4.38	4.28	4.35	24	3.97	3.96	4.04	25	90.0	73.1	26
						[3.92, 4.47]				[3.90, 4.49]				[4.21, 4.74]				[4.01, 4.70]				[3.70, 4.38]			[61.1,85.1]	
163	53.9	36.3	91.1	4.36	4.28	4.19	39	4.55	4.63	4.54	37	4.70	4.62	4.57	38	4.50	4.55	4.41	37	4.10	4.11	4.03	41	92.8	84.1	44
						[3.97, 4.41]				[4.31, 4.77]				[4.36, 4.78]				[4.14, 4.69]				[3.76, 4.29]			[74.9,93.3]	
165	28.6	36.4	95.0	4.05	4.16	4.24	18	4.44	4.69	4.72	15	4.32	4.53	4.55	16	4.75	4.61	4.70	17	4.11	3.90	3.90	19	94.7	100	20
																									[86.3,100]	
166	53.3	37.9	77.3	4.50	4.45	4.39	17	4.71	4.67	4.56	16	4.78	4.82	4.75	17	4.81	4.60	4.42	16	4.25	4.41	4.28	17	100	85.7	21
																									[72.3,99.1]	
167	50.0	52.2	86.1	4.49	4.43	4.43	31	4.61	4.75	4.67	27	4.68	4.69	4.59	27	4.71	4.36	4.20	28	4.44	4.17	4.13	31	95.1	97.2	36
						[4.18, 4.68]				[4.40, 4.94]				[4.34, 4.84]				[3.88, 4.52]				[3.83, 4.44]			[87.0,100]	

Code Spital/Klinik	Rücklauf		Adjustierungs-faktoren	Frage 1 Mittelwert (Kollektiv: 4.16)				Frage 2 Mittelwert (Kollektiv: 4.47)				Frage 3 Mittelwert (Kollektiv: 4.52)				Frage 4 Mittelwert (Kollektiv: 4.44)				Frage 5 Mittelwert (Kollektiv: 3.94)				Frage 6 Anteil positive Antworten (Kollektiv: 89.5%		
	2018	2019		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 [KI95%]	N
168	53.3	40.4	100	4.63	4.47	4.30	19	4.58	4.47	4.35	17	4.65	4.83	4.70	18	4.81	4.95	4.79	19	4.25	4.28	4.08	18	87.0	100	19
169	48.6	47.6	90.0	4.60	4.72	4.58	35	4.15	4.45	4.31	34	4.58	4.53	4.38	32	4.48	4.67	4.51	32	4.33	4.34	4.32	34	91.4	90.0	40
						[4.35, 4.81]				[4.07, 4.55]				[4.15, 4.61]				[4.21, 4.81]				[4.03, 4.61]			[80.3,99.7]	
170	37.5	37.5	89.7	4.00	4.28	4.34	35	4.66	4.62	4.70	34	4.55	4.62	4.71	34	4.46	4.66	4.65	33	4.03	4.05	4.12	35	100	92.3	39
						[4.11, 4.58]				[4.46, 4.94]				[4.49, 4.93]				[4.36, 4.95]				[3.83, 4.41]			[82.5,100]	
171	43.3	40.4	85.7	4.04	4.00	4.01	18	4.14	4.11	4.04	16	4.43	4.50	4.47	17	4.54	4.45	4.44	17	3.84	3.80	3.77	17	80.0	80.0	20
																									[66.3,93.7]	
172	73.9	32.7	88.9	4.15	4.33	4.12	16	4.83	4.71	4.51	15	4.71	4.76	4.58	15	4.78	4.80	4.57	13	4.06	4.44	4.21	16	88.2	100	18
173	60.5	66.1	69.2	4.54	4.49	4.51	27	4.69	4.76	4.77	26	4.77	4.78	4.74	25	4.88	4.42	4.24	26	4.62	4.41	4.38	27	92.3	92.3	39
						[4.24, 4.77]				[4.50, 5.05]				[4.48, 5.00]				[3.90, 4.57]				[4.05, 4.70]			[82.5,100]	
174	21.9	33.3	72.7	3.86	3.80	3.76	8	4.00	4.33	4.12	6	4.71	4.86	4.83	5	4.43	4.38	4.55	7	4.00	3.70	3.72	8	85.7	90.0	10
175	42.1	16.7	100	4.04	4.75	4.77	8	4.63	4.75	4.73	8	4.67	4.88	4.88	8	4.47	4.29	4.27	7	3.75	4.38	4.44	8	79.2	75.0	8
176	27.3	36.4	100	4.17	4.25	4.29	4	3.50	4.25	4.27	4	4.50	4.50	4.51	4	4.40	4.25	4.25	4	4.33	4.50	4.56	4	100	100	4
177	40.4	33.9	85.0	4.05	4.05	4.12	16	4.40	4.50	4.67	17	4.70	4.35	4.53	17	4.38	4.44	4.54	15	3.90	4.06	4.18	15	76.2	85.0	20
																									[71.3,98.7]	
178	32.5	27.8	90.9	3.70	3.53	3.79	18	4.15	4.33	4.54	17	4.35	4.47	4.61	16	3.46	3.58	4.05	17	3.44	3.57	3.76	19	96.2	71.4	21
																									[58.1,84.8]	
180	50.0	45.2	63.2	3.94	3.89	4.23	12	3.86	4.50	4.63	11	4.19	4.44	4.70	11	4.36	4.60	5.00	9	3.81	3.69	3.98	11	86.7	93.8	16
181	35.1	38.6	94.1	4.08	3.94	4.03	16	4.77	4.41	4.49	16	4.50	4.47	4.50	16	4.33	4.27	4.20	14	4.08	3.44	3.56	15	84.6	88.2	17

Code Spital/Klinik	Rücklauf		Adjustierungs-faktoren	Frage 1 Mittelwert (Kollektiv: 4.16)				Frage 2 Mittelwert (Kollektiv: 4.47)				Frage 3 Mittelwert (Kollektiv: 4.52)				Frage 4 Mittelwert (Kollektiv: 4.44)				Frage 5 Mittelwert (Kollektiv: 3.94)				Frage 6 Anteil positive Antworten (Kollektiv: 89.5%		
	2018	2019		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 [KI95%]	N
182	52.4	60.0	86.7	4.36	4.27	4.29	13	4.40	4.57	4.62	12	4.42	4.64	4.60	12	4.50	4.62	4.61	12	3.91	3.73	3.71	13	90.9	80.0	15
183	66.7	39.6	89.5	4.63	4.63	4.59	17	4.37	4.44	4.46	17	4.58	4.61	4.56	17	4.89	4.58	4.51	17	4.35	4.53	4.53	17	90.0	94.7	19
184	44.4	22.0	100	4.25	4.15	4.25	13	4.75	4.50	4.57	12	4.88	4.23	4.31	13	4.71	4.50	4.68	12	4.00	3.92	3.99	13	87.5	92.3	13
185	59.1	53.8	92.9	4.69	4.36	4.37	13	4.90	5.00	4.95	11	4.90	4.77	4.72	12	4.86	4.64	4.57	10	4.54	4.15	4.18	13	92.3	92.9	14
186	33.3	50.0	76.5	4.13	4.18	4.25	13	4.67	4.47	4.46	13	4.67	4.65	4.73	13	4.33	4.50	4.59	10	4.00	4.00	3.93	13	100	93.3	15
187	40.9	52.2	83.3	3.67	4.25	4.26	10	3.89	4.89	4.96	7	4.22	4.88	4.95	7	4.57	4.82	4.91	9	4.00	4.27	4.26	10	77.8	90.0	10
190	25.0	27.8	100	4.33	4.75	5.00	4	4.67	4.00	4.19	5	4.33	4.20	4.36	5	4.00	4.60	4.81	5	4.00	4.50	4.80	4	100	80.0	5
192	28.1	24.1	100	3.88	3.29	3.62	7	4.13	4.14	4.47	7	4.57	4.00	4.26	7	4.43	4.00	4.45	7	3.44	2.86	3.15	7	88.9	71.4	7
193	47.6	40.0	60.0	4.10	4.20	4.17	6	3.89	3.78	3.65	5	4.30	4.44	4.62	5	4.78	4.50	4.70	4	4.00	4.00	4.14	6	80.0	100	10
194	55.6	41.7	80.0	3.80	4.50	4.76	3	4.40	4.00	4.38	4	4.40	4.00	3.99	4	3.80	3.50	3.18	3	3.80	3.80	3.85	4	60.0	100	3
196	38.5	26.3	100	3.60	4.20	4.43	5	4.80	4.40	4.61	5	4.60	4.60	4.79	5	4.40	3.67	3.82	3	4.00	4.60	4.79	5	100	80.0	5
197	22.2	32.0	87.5	3.88	3.73	3.81	13	4.75	4.33	4.42	13	4.63	4.50	4.55	12	3.71	3.50	3.62	12	3.88	3.47	3.72	14	87.5	81.3	16

Code Spital/Klinik	Rücklauf		Adjustierungs-faktoren	Frage 1 Mittelwert (Kollektiv: 4.16)				Frage 2 Mittelwert (Kollektiv: 4.47)				Frage 3 Mittelwert (Kollektiv: 4.52)				Frage 4 Mittelwert (Kollektiv: 4.44)				Frage 5 Mittelwert (Kollektiv: 3.94)				Frage 6 Anteil positive Antworten (Kollektiv: 89.5%		
	2018	2019		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 [KI95%]	N
198	20.0	30.0	100	5.00	4.00	4.30	3	5.00	4.67	4.91	3	5.00	4.50	4.51	2	5.00	4.50	4.60	2	4.50	3.67	3.89	3	100	100	2
199		83.3	80.0		3.50	3.65	4		4.75	4.95	4		4.80	4.86	4		4.80	5.00	4		3.40	3.57	4		100	4
200		22.2	50.0		3.25	3.41	2		4.67	4.92	2		3.67	3.87	2		4.00	4.11	2		3.67	3.33	2		75.0	4
201		45.9	95.6		4.09	4.02	41		4.59	4.55	39		4.67	4.62	40		4.43	4.34	33		3.74	3.65	41		93.0	43
						[3.80, 4.24]				[4.33, 4.78]				[4.42, 4.83]				[4.05, 4.64]				[3.39, 3.92]			[83.7,100]	
203	41.7	50.0	100	4.40	4.00	4.13	2	4.80	4.00	4.21	2	4.60	4.50	4.61	2	4.00	4.50	4.82	2	4.20	4.50	4.53	2	100	100	2
205		75.0	100		4.50	4.45	6		4.50	4.42	6		4.83	4.77	6		4.67	4.55	6		4.17	4.15	6		100	6

Adjustierungsfaktoren: Anteil der Fragebogen mit vollständig ausgefüllten Adjustierungsvariablen (Alter, Geschlecht, Versicherungsstatus, selbst wahrgenommener Gesundheitszustand und Aufenthaltsort nach Spitalaustritt)

Achtung: Die Konfidenzintervalle sind für die Spitäler/Kliniken mit weniger als 20 ausgewerteten Fragebogen nicht angegeben; diese Zahlen basieren auf sehr wenig Daten und sind mit grösster Vorsicht zu interpretieren!

Krankenhaustypologie

Erläuterungen zur Klassifikation der «Allgemeinen Krankenhäuser»
Die allgemeinen Krankenhäuser werden nach den beiden Hauptkategorien «Zentrumsversorgung» und «Grundversorgung» unterschieden. Die weitere Unterteilung dieser Hauptkategorien erfolgt aufgrund der folgenden beiden Kriterien:

- Summe der gewichteten FMH-Weiterbildungskategorien des Spitals: ∑ FMH. Die Weiterbildungskategorien werden wie folgt unterteilt:
  A = 3 - 3 ½ Jahre; B = 2 Jahre; C = 1 Jahr, D=6 Monate
  Gewichtete Summe FMH: ∑ FMH=3xa+2xb+c (oder d)
  (a, b, c et d=Anzahl Leistungsstellen der FMH Kategorie A, B, C oder D)
- Anzahl der behandelten stationären Fälle (ohne gesunde Neugeborene und Gesunde)

Für die Zuteilung in die Kategorie X muss ein Betrieb mindestens **entweder** die geforderte Summe der FMH-Kategorien **oder** die definierte Anzahl stationärer Fälle aufweisen.

Summe der gewichteten FMH-Kategorien (∑ FMH)	**Anzahl Fälle stationär (F)**	**Bezeichnung**	**Typ**
∑ FMH ≥ (100)	(>30'000)	*Versorgungsniveau 1* (Universitätsspitäler)*	K111
(100>) ∑ FMH ≥ 20	(30'000 >) F ≥ 9'000	*Versorgungsniveau 2*	K112
20 > ∑ FMH ≥ 10	9'000 >F ≥ 6'000	*Versorgungsniveau 3*	K121
10 > ∑ FMH ≥ 5	6'000 >F ≥ 3'000	*Versorgungsniveau 4*	K122
5 > ∑ FMH ≥ 0	3'000 > F≥ 0	*Versorgungsniveau 5*	K123

* Das Versorgungsniveau 1 (K111) umfasst ausschliesslich die fünf Universitätsspitäler.

Erläuterungen zur Klassifikation der «Spezialkliniken»
Die weitere Unterteilung der Spezialkliniken erfolgt aufgrund der Leistungsstelle mit der grössten Anzahl an Pflegetagen (ohne gesunde Neugeborene und Gesunde). Die Spezialkliniken werden in die drei Unterkategorien «Psychiatrische Kliniken» **K21**, «Rehabilitationskliniken» **K22** und «Andere Spezialkliniken» **K23** unterteilt (Akutsomatik).
Die «anderen Spezialkliniken» K23 werden je nach Spezialisierung, d.h. je nach Leistungsstelle mit der maximalen Anzahl an Pflegetagen, in folgende Kategorien unterteilt:

- Spezialkliniken für Chirurgie **K231**
- Gynäkologie/Neonatologie **K232**
- Pädiatrie **K233**
- Geriatrie **K234**
- Diverse Spezialkliniken **K235** (z. B., Ophthalmologie, Otorhinolaryngologie (HNO), Dermatologie)

In diesem Bericht werden nur die Spezialkliniken mit akutsomatischer Behandlung von Erwachsenen berücksichtigt: K231, K232, K234 und K235.

Gemäss: 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

Fragebogen Akutsomatik

Ihre Zufriedenheit mit dem Spitalaufenthalt

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

QR-Code

Allgemeine Fragen zu Ihrem Spitalaufenthalt

1. Wie beurteilen Sie die Qualität der Behandlung (durch die Ärztinnen/Ärzte und Pflegefachpersonen)?

☐ Ausgezeichnet ☐ Sehr gut ☐ Gut ☐ Weniger gut ☐ Schlecht

2. Hatten Sie die Möglichkeit, Fragen zu stellen?

☐ Immer ☐ Meistens ☐ Manchmal ☐ Selten ☐ Nie

☐ *Ich hatte keine Fragen*

3. Erhielten Sie verständliche Antworten auf Ihre Fragen?

☐ Immer ☐ Meistens ☐ Manchmal ☐ Selten ☐ Nie

☐ *Ich hatte keine Fragen*

4. Wurde Ihnen der Zweck der Medikamente, die Sie zu Hause einnehmen sollten, verständlich erklärt?

☐ Ja, vollumfänglich ☐ Überwiegend ☐ Teilweise ☐ Eher nicht ☐ Nein, gar nicht

☐ *Ich musste zu Hause keine Medikamente einnehmen*

5. Wie war die Organisation Ihres Spitalaustritts?

☐ Ausgezeichnet ☐ Sehr gut ☐ Gut ☐ Weniger gut ☐ Schlecht

6. Wie empfanden Sie die Dauer Ihres Spitalaufenthaltes?

☐ Zu lang ☐ Genau richtig ☐ Zu kurz

Fragen zu Ihrer Person

Wie würden Sie Ihren derzeitigen Gesundheitszustand beschreiben?

☐ Ausgezeichnet ☐ Sehr gut ☐ Gut ☐ Weniger gut ☐ Schlecht

Wohin wurden Sie unmittelbar nach Ihrem Spitalaufenthalt entlassen?

☐ Nach Hause

☐ Anderer Ort (z.B. Rehabilitation, anderes Spital/Klinik, Pflegeheim, etc.)

Geburtsjahr (Bsp. 1980)	**Geschlecht**	**Versicherungsklasse** für diesen Spitalaufenthalt
☐☐☐☐	☐ Männlich	☐ Allgemein
	☐ Weiblich	☐ Halbprivat/privat

Herzlichen Dank für das Ausfüllen des Fragebogens

Impressum

Titel	Patientenzufriedenheit Akutsomatik Erwachsene Nationaler Vergleichsbericht, Messung 2019
Jahr	Juni 2020
Redaktion	Dr. ès sc Anita Savidan-Niederer ESOPE, Unisanté Lausanne Prof. Isabelle Peytremann-Bridevaux ESOPE, Unisanté Lausanne Unter Einbezug des Qualitätssauschusses Patientenzufriedenheit des ANQ
Mitglieder des Qualitätsausschusses Patientenzufriedenheit	Dr. med. Pierre Chopard, Hôpitaux Universitaires, Genève Adriana Degiorgi, Ente Ospedaliero Cantonale, Locarno Andrea Dobrin Schippers, Psychiatrische Dienste Thurgau Michel Délitroz, Spitalzentrum Oberwallis Prof. Armin Gemperli, Schweizer Paraplegieforschung Nottwil u. Universität Luzern Janick Gross, Hôpitaux Fribourgeois, 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, Leukerbad Clinic, Leukerbad 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) Daniela Zahnd Geschäftsstelle ANQ Weltpoststrasse 5, 3015 Bern T 031 511 38 40, daniela.zahnd@anq.ch, www.anq.ch

Copyright	Nationaler Verein für Qualitätsentwicklung in Spitälern und Kliniken (ANQ)

Verabschiedung	Dieser nationale Vergleichsbericht wurde im März 2020 durch den ANQ Qualitätsausschuss Patientenzufriedenheit verabschiedet