

Nationale Patientenbefragung Akutsomatik

Nationaler Vergleichsbericht Messung 2013 - Erwachsene

September 2014, Version 1.0



Impressum

Titel	Nationale Patientenbefragung Akutbereich Nationaler Vergleichsbericht Messung 2013, Version 1.0 - Erwachsene
Jahr	September 2014
Autor/innen	Dirk Wiedenhöfer, hcri AG Nicolas Matzinger, hcri AG Béatrice Schwark, hcri AG PD Dr. med. Urs Müller, hcri AG Unter Einbezug der Expertengruppe „Nationale Patientenbefragung“ des ANQ
Auftraggeberin vertreten durch	Nationaler Verein für Qualitätsentwicklung in Spitälern und Kliniken (ANQ) Frau Regula Heller, MNS, MPH, Leiterin Akutsomatik, ANQ Geschäftsstelle ANQ Thunstrasse 17, 3000 Bern 6 T 031 511 38 41, regula.heller@anq.ch , www.anq.ch
Copyright	Nationaler Verein für Qualitätsentwicklung in Spitälern und Kliniken (ANQ)

Inhaltsverzeichnis

Zusammenfassung	4
1 Einleitung.....	5
1.1 Ziel und Auftrag	5
1.2 Organisation	5
2 Methode.....	5
2.1 Entwicklung des Fragebogens.....	5
2.2 Patientenkollektiv	6
2.3 Ablauf der Befragung.....	6
2.4 Datenerfassung	6
2.5 Regeln der Datenaufbereitung	6
2.6 Analyserichtlinien	6
2.7 Berichterstattung	8
2.8 Datenqualität.....	9
3 Ergebnisse.....	9
3.1 Rücklauf und Beschreibung der Stichprobe	9
3.2 Hauptergebnisse im Überblick.....	10
3.3 Auswertung der einzelnen Fragen pro BFS-Kategorie	11
3.4 Ergebnisse der einzelnen Fragen unadjustiert pro Spital bzw. Spitalstandort	17
4 Diskussion	20
5 Anhang 1	22
6 Anhang 2	23

Zusammenfassung

Ausgangslage

Der ANQ führt seit 2011 jährlich eine schweizweit flächendeckende Patientenbefragung zur Patientenzufriedenheit im akutstationären Bereich durch. Für die Erhebung wurde ein Fragebogen durch die Expertengruppe des ANQ entwickelt und bereitgestellt. Ziel ist es, die Patientenzufriedenheit in den Schweizer Spitälern abzubilden und die Ergebnisse national zu vergleichen.

Methode

Der ANQ-Fragebogen umfasst fünf Fragen zu relevanten Themen der Patientenzufriedenheit. Das 5-Fragen-Konzept konzentriert sich auf wenige Kernfragen, die den Spitälern sowohl das Mitmachen als auch die Kombination mit bestehenden umfassenden Patientenzufriedenheitsbefragungen ermöglichen. Eingeschlossen in die nationale Patientenbefragung des ANQ wurden alle erwachsenen akutstationären Patient/innen mit Austritt im September 2013. Ausgeschlossen wurden verstorbene Patient/innen und Patient/innen ohne festen Wohnsitz in der Schweiz. Mehrfachhospitalisierte Patient/innen wurden nur einmal befragt. Auf den Einsatz eines Reminders wurde verzichtet. Die Datenerhebung erfolgte entweder auf Papier oder Online. Die anonyme Befragung wurde im Regelfall 14 Tage nach Austritt per A-Post, oder, falls die elektronische Befragung gewünscht wurde, in elektronischer Form zugestellt.

Auswertung

Die Befragungsinstitute übermittelten ihre Daten an die hcri AG, damit die nationale Auswertung für die Spitälern erstellt werden konnte. Die finalen Ergebnisse wurden für jedes teilnehmende Spital am 10.02.2014 durch die hcri AG online aufgeschaltet. Dabei erhielten die registrierten Benutzer des Spitals den Link zur Auswertung sowie ihre Logindaten. Jedes Spital konnte über die Auswertungsplattform seine eigenen Werte einsehen und bei Bedarf Ergebnisse und Reports downloaden. Das Spital konnte den Referenzwert (BFS-Kategorie/alle Spitälern/Zeitfilter der Messperiode) und die Art der Skalierung online auswählen. Spitälern von Spitalgruppen konnten auch auf Referenzwerte innerhalb der Gruppe zurückgreifen.

Ergebnisse

192 Spitälern (Spitalstandorte) beteiligten sich an der nationalen Patientenbefragung des ANQ. Während der Befragungsperiode wurden 72'089 Fragebogen ausgesendet, von denen 35'003 retourniert wurden. Das entspricht einem Rücklauf von 48,6%. Der Mittelwert bzgl. des Alters betrug 59.3 Jahre für das Gesamtkollektiv. Von allen Personen, die geantwortet haben, betrug der Anteil Frauen 56% (Anteil Männer 44%). 68% aller antwortenden Personen waren allgemein versichert, 32% hatten eine Zusatzversicherung abgeschlossen.

Die Ergebnisse der einzelnen Fragen bewegten sich auf einem sehr hohen Zufriedenheitsniveau. Das mögliche Antwortspektrum wurde durch die Patient/innen ausgenutzt. Der Median (50%-Perzentil) liegt aber bei allen Fragen auf dem Wert 10 und somit auch das 75%-Perzentil, 90%-Perzentil und das Maximum. Eine Analyse der fehlenden Werte (Missing values) pro Frage zeigt, dass alle Fragen sehr gut ausgefüllt worden sind.

Die Ergebnisse der Jahre 2012 und 2013 zeigen gesamthaft betrachtet keine grösseren Unterschiede. Das heisst, die Ergebnisse des Jahres 2013 liegen in einer ähnlichen Bandbreite.

1 Einleitung

1.1 Ziel und Auftrag

Die patientenseitige Beurteilung der Leistungsqualität eines Spitals ist ein wichtiger und anerkannter Qualitätsindikator (Patientenzufriedenheit). Die Erhebung der Patientenzufriedenheit liegt im Interesse der Leistungserbringer (z.B. Spitäler, Zuweisende), der Leistungsträger (Kantone und Versicherer) und der breiten Öffentlichkeit.

Oberstes Ziel der Nationalen Patientenumfrage des ANQ ist es, die Patientenzufriedenheit in den Schweizer Spitälern abzubilden und die Ergebnisse national zu vergleichen. Es ist ausdrücklich nicht das Ziel, Ranglisten zu bilden.

Seit 2011 führt hcri AG / MECON measure & consult GmbH im Auftrag des ANQ die jährliche nationale Patientenbefragung zur Zufriedenheit im Akutbereich durch. Die Ergebnisse werden jeweils national vergleichend ausgewertet und publiziert. Die Messung zur Patientenzufriedenheit ist Bestandteil des ANQ-Messplans, Spitäler und Kliniken die dem Nationalen Qualitätsvertrag beigetreten sind, sind verpflichtet die Nationale Patientenbefragung durchzuführen.

1.2 Organisation

Die Befragung wurde mit einer Kombination aus Auswertungsinstituten und Befragungsinstituten abgewickelt. hcri AG und MECON GmbH koordinierten die Abwicklung der Befragungen und stellten dabei sicher, dass die von den Spitälern und Kliniken gewählten Befragungsinstitute die Befragung vorgabekonform umsetzen¹. Die Befragungsinstitute stellten ihrerseits den Kliniken die Fragebogen und Begleitschreiben bereit, verarbeiteten die retournierten Fragebogen und waren für den Datentransfer an hcri AG und MECON GmbH verantwortlich. Folgende Befragungsinstitute haben die Befragung koordiniert: hcri AG, Mecon measure & consult GmbH, NPO Plus, QM Riedo, ESOPE, stevemarco.

Alle erhobenen Daten wurden in die zentrale Datenbank der hcri AG eingespeist. hcri AG wurde mit der Führung der zentralen Datenbank, der Online-Auswertung sowie der Berichterstellung beauftragt.

2 Methode

2.1 Entwicklung des Fragebogens

Der ANQ hat in Zusammenarbeit mit einer Expertengruppe einen Fragebogen entwickelt mit dem Ziel, die Patientenzufriedenheit in den Schweizer Spitälern abzubilden und die Ergebnisse national zu vergleichen. Das 5-Fragen-Konzept konzentriert sich auf wenige Kernfragen, die den Spitälern sowohl das Mitmachen als auch die Kombination mit bestehenden umfassenden Patientenzufriedenheitsbefragungen ermöglichen. Der Fragebogen liegt in den drei Landessprachen deutsch, französisch und italienisch vor.

Die Fragen des ANQ-Fragebogens verfügen über eine Antwortskalierung 0-10. Bei den ersten zwei Fragen wird die allgemeine Zufriedenheit mit der Behandlung erfasst. Anhand zwei weiterer Fragen beurteilen die Patienten die verständliche Informationsgabe der Ärzteschaft sowie der Pflegefachpersonen. Schliesslich beurteilen sie, ob sie sich im Spital respekt- und würdevoll behandelt fühlten.

Weitere Angaben zum Konzept sowie Fragebogen finden sich unter:

http://www.anq.ch/fileadmin/redaktion/deutsch/Konzept_Nationale_Patientenbefragung_def_dt.pdf

¹ Die detaillierten Vorgaben bezüglich Versand der Fragebogen, Datenerfassung, Übermittlung und Aufbereitung der Daten, einschliesslich Aspekte des Datenschutzes sind im Auswertungskonzept und im Messmanual festgehalten.

2.2 Patientenkollektiv

In die Befragung wurden die im Monat September austretenden stationär behandelten erwachsenen Patientinnen und Patienten (≥ 18 Jahre) der Akutsomatik eingeschlossen. Mehrfachhospitalisierte Patientinnen und Patienten wurden nur einmal befragt. Personen mit Wohnsitz im Ausland wurden nicht in die Befragung eingeschlossen.

2.3 Ablauf der Befragung

Der Versand des Fragebogens und eines Begleitschreibens des Spitals an die Patientinnen und Patienten erfolgte im Regelfall 14 Tage (jedoch maximal 7 Wochen) nach Austritt. Fakultativ konnte im Vorfeld eine Vororientierung an die Patient/innen abgegeben werden, mit dem Ziel, die Befragung nach Austritt anzukündigen.

Der ausgefüllte Papierfragebogen wurde anhand des frankierten Antwortkuverts an das zuständige Befragungsinstitut retourniert. Um den administrativen Aufwand für die Spitäler möglichst gering zu halten, wurde kein Reminder versandt. Nebst der Papierversion stand optional auch eine Online-Befragung zur Verfügung. Spitäler, die dieses Angebot zur Verfügung stellten, holten bei den entsprechenden Patientinnen und Patienten bei Spitaleintritt die E-Mailadresse ein.

Die Spitäler hatten optional die Möglichkeit, Zusatzvariablen wie z.B. Austrittsabteilung oder Austrittsstation zu erfassen, um die Ergebnisse stratifizieren zu können.

2.4 Datenerfassung

Bei der Papierbefragung wurden die Fragebogen eingescannt. Ein Reglement zum Einscannverfahren lag vor und war für alle Befragungsinstitute bindend. Die Spitalkategorie und die Anzahl versandter Fragebogen wurde separat beim Spital erfragt und erfasst.

Datenlieferung an die hcri AG: Die Variablenformate und die Variablenreihenfolge waren in einem Codebuch beschrieben. Die Daten wurden durch die Befragungsinstitute 8-10 Wochen nach dem letzten Versand der Fragebogen übermittelt. Beim Datentransfer wurden die aktuellen Datenschutzrichtlinien sowohl von den Befragungsinstituten als auch von den zentralen Instituten eingehalten. Alle an der Datenerfassung und Datenverarbeitung beteiligten Institute berücksichtigen die vorhandenen Datenreglemente.

2.5 Regeln der Datenaufbereitung

Die ersten Datenbereinigungsschritte fanden beim Einlesen der Fragebogen statt. Doppelmarkierungen oder schlecht leserliche Altersangaben wurden manuell geprüft und korrigiert. Diese Validierungsschritte lagen in der Verantwortung der Befragungsinstitute.

In der Datenbank wurden fehlende Werte (missing values) als leer (nicht 0) behandelt. Damit konnte eine nicht beantwortete Frage die Resultate nicht negativ beeinflussen.

Plausibilisierung: In der finalen Datenaggregation wurden die Daten plausibilisiert und bei Fehlangaben entsprechende Nachkontrollen und Korrekturen eingeleitet. Die Plausibilitätsregeln waren im Codebuch hinterlegt.

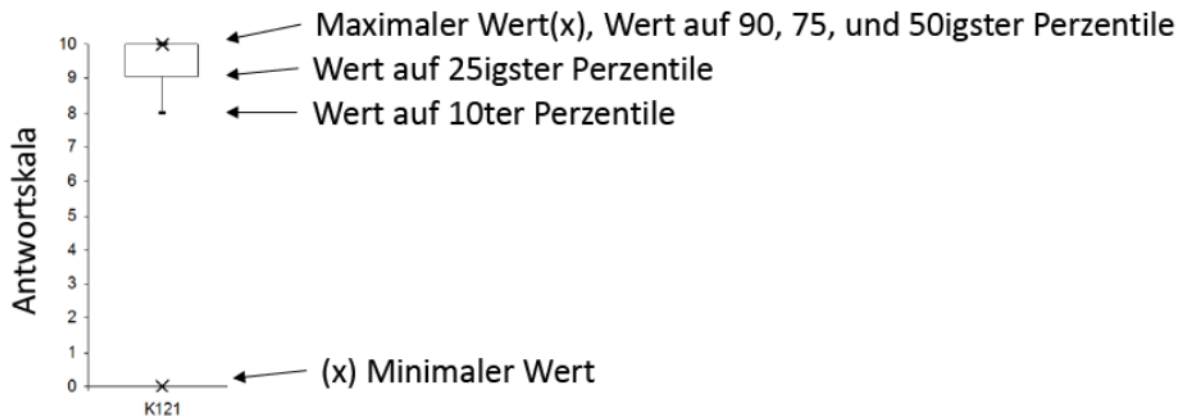
2.6 Analyserichtlinien

Die deskriptive Auswertung gibt einen Überblick über die Verteilung der Geschlechter, des Versicherungsstatus sowie des Alters nach Altersklassen.

Die Mittelwerte der Antworten aller Fragen werden grafisch als Boxplot (Abb. 1) sowie tabellarisch pro BFS-Kategorie (Abb.2) dargestellt. Die Antwortverteilung der Antwortkategorien wird pro Frage ebenfalls tabellarisch pro BFS-Kategorie dargestellt. Die aktuellen Werte werden im Vergleich zu den Vorjahreswerten dargestellt.

Berechnung der Rücklaufquote: Die Rücklaufquote wurde aus der Anzahl versandter und der Anzahl retournierter, gültiger Fragebogen ermittelt und in Prozent angegeben (= Nettorücklauf). Zusätzlich wurde die Ausfüllrate für jede Frage separat ermittelt. Leere Fragebogen, die retour kamen, wurden eingescannt und zum Rücklauf gezählt (= Bruttoreücklauf). In der Analyse wurden nur die gültigen Angaben pro Frage verwendet, fehlende Werte (Missing values) wurden ausgeschlossen.

Abbildung 1: Boxplot



Infolge des grossen Deckeneffektes liegen der maximale Wert und die Werte der 75 und 50igsten Perzentile alle auf dem Wert 10.

Abbildung 2: Verwendete BFS-Kategorien²



* Universitätsspitäler



2.7 Berichterstattung

Die finalen Ergebnisse wurden für jedes teilnehmende Spital bzw. Spitalstandort am 10.02.2014 durch die hcri AG online aufgeschaltet. Dabei erhielten die registrierten Benutzer/innen des Spitals den Link zur Auswertung sowie ihre Logindaten. Die Darstellungsform sowie weitere Details sind im Auswertungskonzept beschrieben.

www.anq.ch/fileadmin/redaktion/deutsch/20140416_Auswertungskonzept_ANQ_PB_V3_de_final.pdf

Die Ergebnisse der Befragung 2013 wurden national vergleichend auf Spital-, bzw. Standortebene ausgewertet. Es wurde keine Auswertung nach Sprachregion oder Kanton vorgenommen. Für die nationale vergleichende Auswertung 2013 wurde keine Risikoadjustierung vorgenommen. Die im Vorjahr durchgeführte Risikoadjustierung mit den Merkmalen Alter, Geschlecht und Versicherungsstatus zeigten nur geringfügige Abweichungen im Kommabereich.

² Quelle: http://www.bfs.admin.ch/bfs/portal/de/index/infothek/erhebungen_quellen/blank/blank/kh/02.html, 17.07.2013

2.8 Datenqualität

Zwecks Qualitätskontrolle der ausgeführten Befragung wurden gewisse Parameter erhoben. Diese Angaben betreffen den erreichten Rücklauf pro Befragungsinstitut, das Einhalten der vorgegebenen Meilensteine und die Qualität der an das zentrale Institut übergebenen Daten.

3 Ergebnisse

3.1 Rücklauf und Beschreibung der Stichprobe

An der nationalen Patientenbefragung 2013 haben 192 Spitäler bzw. Spitalstandorte teilgenommen. Von den 72'089 versandten Fragebogen im September 2013 wurden 35'003 retourniert, was mit einem Rücklauf von durchschnittlich 48,6% einhergeht (min. 16,1%, max. 100%). Der Rücklauf pro BFS-Kategorie ist in der Tabelle 14 im Anhang ersichtlich. Eine differenzierte Darstellung des Rücklaufs pro Spital ist der Tabelle 15 im Anhang zu entnehmen. Die Tabelle 1 zeigt den Rücklauf der teilnehmenden Befragungsinstitute. Die Datensatzzahl variiert zwischen den einzelnen Befragungsinstituten sehr stark, was bei der Interpretation der Rücklaufquote berücksichtigt werden muss.

Tabelle 1: Rücklauf pro Befragungsinstitut 2013

Befragungsinstitut	Anz. eingetroffene FB	Anz. versendete FB	Rücklauf
Mecon GmbH	15011	30723	48.9%
hcri AG	16634	33906	49.1%
ESOPE	1262	2584	48.8%
NPO PLUS	21	50	42.0%
Stevemarco sagl	1700	3948	43.1%
QM Riedo	375	878	42.7%
Gesamtkollektiv	35003	72089	48.6%

19 Prozent der Spitäler haben den ANQ Fragebogen zeitgleich mit eigenen Zusatzfragen oder einer umfassenderen Patientenzufriedenheitsbefragung kombiniert.

Drei der 192 Spitäler entschieden sich für eine Kombination der Papier- und Onlinebefragung. 2 Spitäler gehörten der BFS-Kategorie K123 und ein Spital der BFS -Kategorie K121 an. Der durchschnittliche Rücklauf der zwei Spitäler (Mittelwert Rücklauf Spitäler) in der Gruppe K123 beträgt 55.4% im Vergleich zum Mittelwert des Rücklaufs der Gruppe K123 mit 51.1%. In der Gruppe K121 liegt der Rücklauf des Spitals 42.2% mit Onlinebefragung im Vergleich zum Mittelwert des Rücklaufs der Gruppe K121 mit 50.3%.

3.1.1 Geschlecht, Alter und Versicherungsstatus

Der Frauenanteil lag bei 56% (n=19'302), (s. Abb. 3a). 68% der Personen waren allgemeinversichert (n=23'338) und 32% waren zusatzversichert (n=10'848), (s. Abb. 3b).

Die Altersstruktur der Patientinnen und Patienten (s. Abb. 4) zeigt ein Mittelwert von 59,3 Jahren mit einer Standardabweichung von 19,0 Jahren.

Abbildung 3a: Geschlechterverteilung

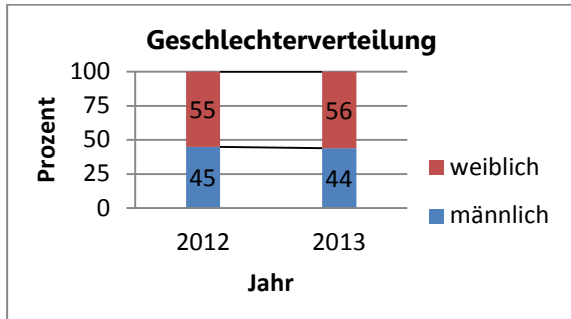


Abbildung 3b: Versicherungsstatus

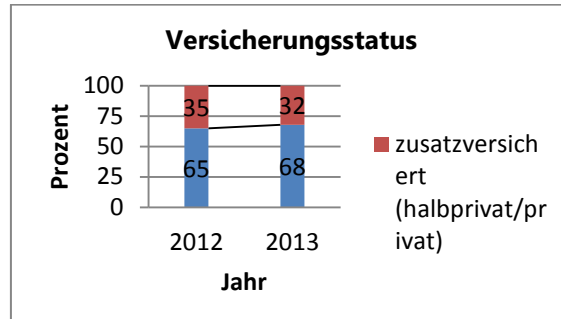
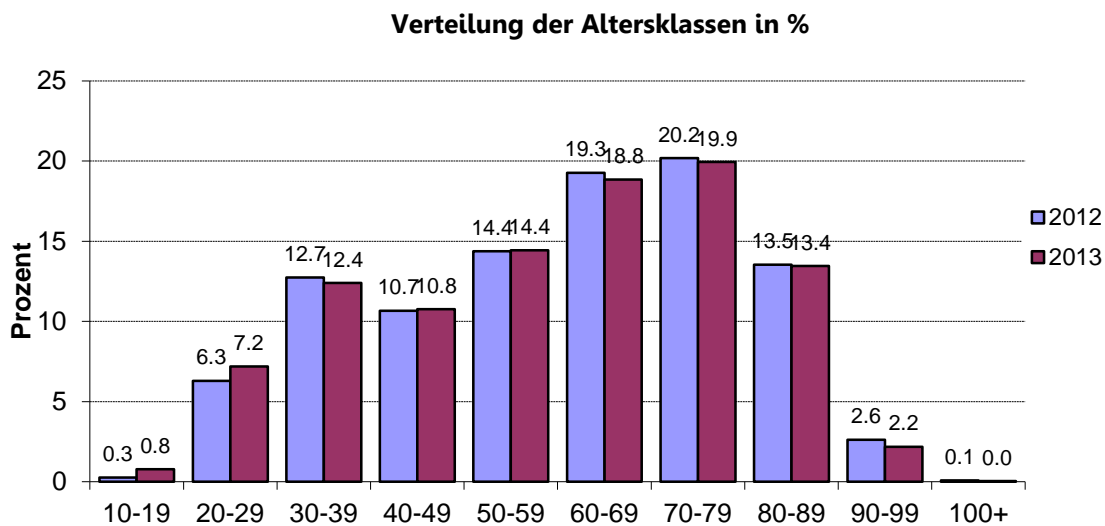


Abbildung 4: Altersstruktur der Patient/innen



Hinweis zur Abbildung 4: In der Altersklasse 10-19 wurden effektiv nur Patient/innen gemäss Kollektivdefinition eingeschlossen, s.a. Kapitel 4. (Patient/innen ≥ 18 Jahre).

Die Stichprobe der nationalen Patientenbefragung 2013 kann hinsichtlich Alters- und Geschlechterverteilung als repräsentativ beschrieben werden, da sich bei der nationalen Patientenbefragung in der Schweiz, im Jahr 2012, Alter (Mittelwert: 59,9 Jahre) und Geschlechter (Anteil Frauen: 55%) ähnlich verteilten.³

3.2 Hauptergebnisse im Überblick

Im Folgenden werden die Hauptergebnisse deskriptiv und aggregiert auf nationaler Ebene dargestellt. Die Mittelwerte der Antworten der Patient/innen lagen für alle fünf Fragen im Jahr 2013 in einem Bereich von 8.97 bis 9.39 bei minimal 0 bis maximal 10 Punkten (vgl. 2012: 9.00 bis 9.41). Dabei zeigten die einzelnen Fragen folgende Werte:

³ ANQ, Nationaler Vergleichsbericht zur Patientenbefragung 2012 des ANQ

Tabelle 2: Hauptergebnisse im Überblick

Frage	Mittelwert		Std.abw.		Median		Oberes Quartil		Unteres Quartil	
	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013
Würden Sie für dieselbe Behandlung wieder in dieses Spital kommen?	9.18	9.15	1.70	1.74	10.00	10.00	10.00	10.00	9.00	9.00
Wie beurteilen Sie die Qualität der Behandlung, die Sie erhalten haben?	9.03	9.01	1.52	1.54	10.00	10.00	10.00	10.00	8.00	8.00
Wenn Sie Fragen an einen Arzt oder eine Ärztin stellten, bekamen Sie verständliche Antworten?	9.09	9.06	1.59	1.60	10.00	10.00	10.00	10.00	9.00	9.00
Wenn Sie Fragen an das Pflegepersonal stellten, bekamen Sie verständliche Antworten?	9.00	8.97	1.55	1.57	10.00	10.00	10.00	10.00	8.00	8.00
Wurden Sie während Ihres Spitalaufenthaltes mit Respekt und Würde behandelt?	9.41	9.39	1.35	1.37	10.00	10.00	10.00	10.00	9.00	9.00

Abbildung 5: Boxplot Hauptergebnisse (mit Median)

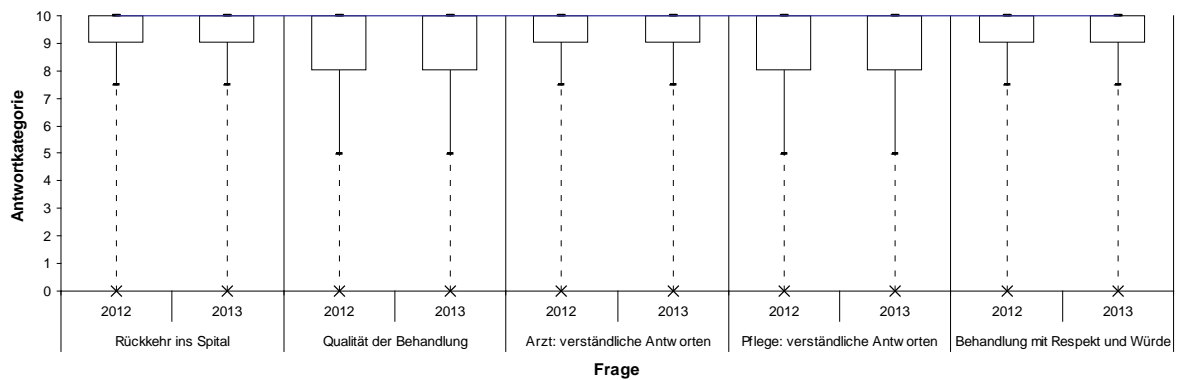


Tabelle 3: Prozent Fehlende Werte (Missings) pro Frage im Gesamtkollektiv

Frage	Prozent Missings	
	2012	2013
Würden Sie für dieselbe Behandlung wieder in dieses Spital kommen?	1.3	1.4
Wie beurteilen Sie die Qualität der Behandlung, die Sie erhalten haben?	1.2	1.3
Wenn Sie Fragen an einen Arzt oder eine Ärztin stellten, bekamen Sie verständliche Antworten?	1.4	1.7
Wenn Sie Fragen an das Pflegepersonal stellten, bekamen Sie verständliche Antworten?	1.3	1.4
Wurden Sie während Ihres Spitalaufenthaltes mit Respekt und Würde behandelt?	1.2	1.2

3.3 Auswertung der einzelnen Fragen pro BFS-Kategorie

Im Folgenden werden die Resultate der fünf Zufriedenheitsfragen auf die Subkollektive der verschiedenen BFS-Spitalkategorien aufgeteilt.

Frage 1: Würden Sie für dieselbe Behandlung wieder in dieses Spital kommen?

Bei Frage 1 antworteten über 3/4 aller Patient/innen des Gesamtkollektivs in den Antwortkategorien 9 (10.9%) oder 10 (66.8%). Der errechnete Mittelwert liegt bei 9.2 mit einer Standardabweichung von 1.7. Die Verteilung der Ergebnisse innerhalb der BFS-Kategorien zeigt ein ähnliches Bild. Die Missings dieser Frage sind unter 2%.

Abbildung 6: Boxplot Frage 1

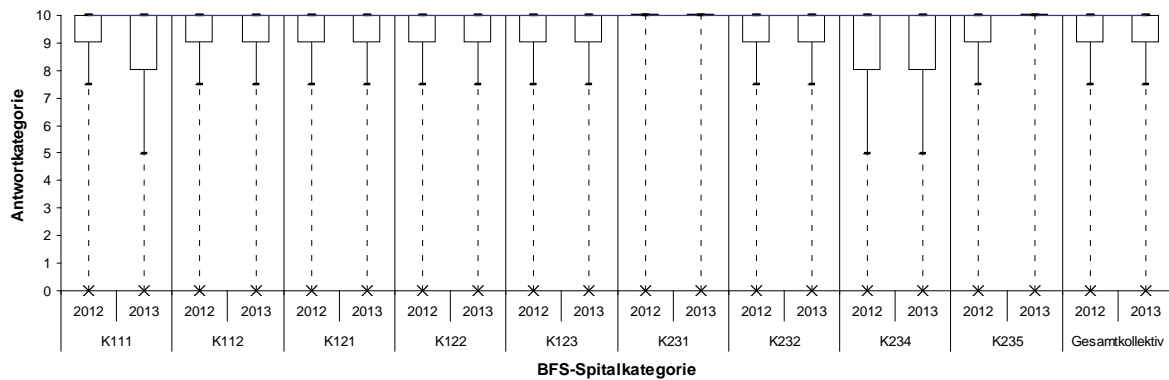


Tabelle 4: Werte Frage 1⁴

Rückkehr ins Spital	Mittelwert		Std.abw.		Max		90%		75%		Median		25%		10%		Min		Valid		Missing	
	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013
K111	9.0	8.9	1.9	1.9	10	10	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	9.0	8.0	7.0	7.0	0	0	4246	4582	83	110
K112	9.1	9.1	1.8	1.8	10	10	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	9.0	9.0	8.0	7.0	0	0	12265	12728	165	197
K121	9.1	9.2	1.7	1.7	10	10	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	9.0	9.0	7.0	8.0	0	0	5975	6261	78	75
K122	9.3	9.3	1.6	1.6	10	10	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	9.0	9.0	8.0	8.0	0	0	6231	6051	75	74
K123	9.4	9.3	1.5	1.6	10	10	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	9.0	9.0	8.0	8.0	0	0	1686	1997	23	17
K231	9.6	9.5	1.1	1.2	10	10	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	8.0	8.0	0	0	2198	2383	16	15
K232	9.3	9.3	1.6	1.7	10	10	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	9.0	9.3	8.0	8.0	0	0	472	136	5	0
K234	8.7	8.3	2.2	2.7	10	10	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	8.0	8.0	5.0	5.0	0	0	118	142	1	1
K235	9.2	9.5	1.6	1.3	10	10	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	9.0	10.0	8.0	8.0	0	0	399	228	6	6
Gesamtkollektiv	9.2	9.2	1.7	1.7	10	10	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	9.0	9.0	8.0	7.0	0	0	33590	34508	452	495

Tabelle 5: Antwortverteilung in den verschiedenen BFS-Kategorien Frage 1

Rückkehr ins Spital	10		9		8		7		6		5		4		3		2		1		0		Missings		Total	
	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013
K111	61.7%	59.8%	12.0%	12.5%	12.3%	12.1%	3.8%	4.6%	1.5%	1.9%	3.3%	2.6%	0.6%	0.9%	0.9%	0.8%	0.5%	0.5%	0.3%	0.4%	1.3%	1.5%	1.9%	2.3%	100.0%	100.0%
K112	65.3%	64.9%	11.2%	11.0%	12.5%	11.5%	3.4%	3.8%	1.4%	1.7%	1.8%	2.2%	0.6%	0.6%	0.5%	0.7%	0.5%	0.5%	0.3%	0.3%	1.2%	1.2%	1.3%	1.5%	100.0%	100.0%
K121	67.0%	67.4%	10.3%	10.5%	11.5%	11.3%	3.2%	3.3%	1.5%	1.4%	2.2%	2.2%	0.7%	0.6%	0.5%	0.5%	0.5%	0.2%	0.2%	1.0%	0.9%	1.3%	1.2%	100.0%	100.0%	
K122	70.1%	70.0%	10.1%	10.8%	10.7%	10.3%	2.5%	2.2%	1.3%	1.2%	1.6%	1.7%	0.4%	0.4%	0.5%	0.3%	0.3%	0.4%	0.2%	0.2%	1.0%	1.0%	1.2%	1.2%	100.0%	100.0%
K123	73.2%	71.2%	9.7%	9.8%	8.6%	9.9%	3.2%	2.8%	0.7%	1.6%	1.0%	1.6%	0.5%	0.3%	0.5%	0.3%	0.6%	0.4%	0.4%	0.2%	0.4%	1.0%	1.3%	0.8%	100.0%	100.0%
K231	78.5%	76.9%	9.4%	9.6%	7.3%	7.8%	1.8%	2.1%	0.6%	0.7%	0.6%	1.0%	0.3%	0.3%	0.2%	0.1%	0.3%	0.4%	0.0%	0.1%	0.3%	0.3%	0.7%	0.6%	100.0%	100.0%
K232	69.4%	75.0%	13.2%	7.4%	8.8%	9.6%	2.7%	2.2%	0.0%	0.0%	1.9%	2.9%	0.8%	0.7%	0.6%	0.0%	0.8%	1.5%	0.2%	0.0%	0.4%	0.7%	1.0%	0.0%	100.0%	100.0%
K234	63.0%	53.8%	6.7%	9.1%	10.1%	14.7%	5.0%	6.3%	3.4%	2.1%	5.9%	4.2%	0.8%	0.7%	1.7%	0.8%	0.7%	0.8%	0.7%	0.8%	2.8%	0.8%	4.2%	0.8%	100.0%	100.0%
K235	70.6%	74.8%	7.7%	7.7%	11.4%	9.8%	3.5%	3.0%	1.0%	0.0%	2.2%	0.4%	1.0%	0.9%	0.0%	0.0%	0.0%	0.4%	0.0%	0.0%	1.2%	0.4%	1.5%	2.6%	100.0%	100.0%
Gesamtkollektiv	67.4%	66.8%	10.7%	10.9%	11.4%	11.0%	3.1%	3.4%	1.3%	1.5%	1.9%	2.1%	0.6%	0.6%	0.5%	0.6%	0.5%	0.5%	0.2%	0.3%	1.0%	1.1%	1.3%	1.4%	100.0%	100.0%

⁴ Zentrumsversorgung: K111: Versorgungsniveau 1 (Universitätsspitaler), K112: Versorgungsniveau 2; Grundversorgung: K121 Versorgungsniveau 3, K122 Versorgungsniveau 4, K123 Versorgungsniveau 5, Andere Spezialkliniken: K231 Chirurgie, K232 Gynäkologie/Neonatalogie, K234 Geriatrie, K235 Diverse Spezialkliniken

Frage 2: Wie beurteilen Sie die Qualität der Behandlung, die Sie erhalten haben?

Bei Frage 2 antworteten knapp 3/4 aller Patient/innen des Gesamtkollektivs in den Antwortkategorien 9 (18,8%) oder 10 (53,3%). Der errechnete Mittelwert liegt bei 9,0 mit einer Standardabweichung von 1,5. Die Verteilung der Ergebnisse innerhalb der BFS-Kategorien zeigt ein ähnliches Bild. Die Missings dieser Frage sind unter 2%.

Abbildung 7: Boxplot Frage 2

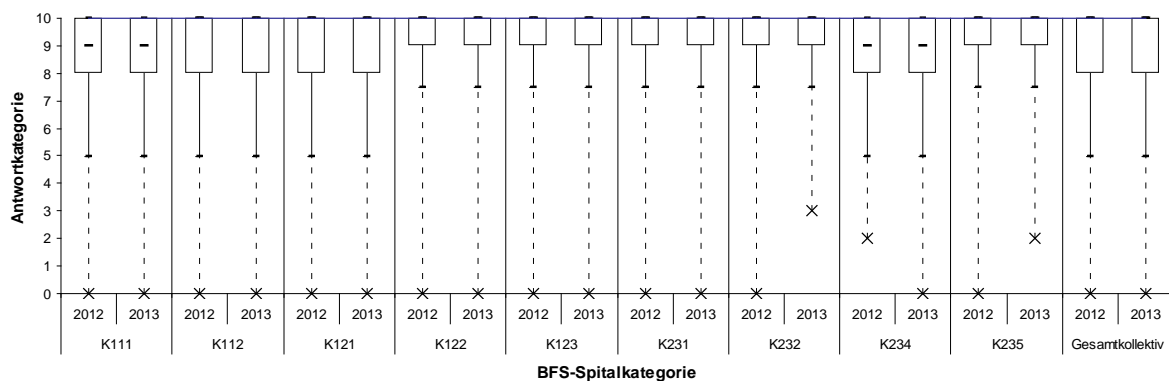


Tabelle 6: Werte Frage 2

Qualität der Behandlung	Mittelwert		Std.abw.		Max		90%		75%		Median		25%		10%		Min		Valid		Missing	
	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013
K111	8.9	8.8	1.6	1.6	10	10	10.0	10.0	10.0	10.0	9.0	9.0	8.0	8.0	7.0	7.0	0	0	4254	4595	75	97
K112	9.0	8.9	1.6	1.6	10	10	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	8.0	8.0	7.0	7.0	0	0	12284	12751	146	174
K121	9.0	9.0	1.5	1.5	10	10	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	8.0	8.0	8.0	7.0	0	0	5973	6258	80	78
K122	9.1	9.1	1.5	1.5	10	10	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	9.0	9.0	8.0	8.0	0	0	6249	6064	57	61
K123	9.2	9.1	1.4	1.4	10	10	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	9.0	9.0	8.0	8.0	0	0	1686	1999	23	15
K231	9.4	9.3	1.1	1.2	10	10	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	9.0	9.0	8.0	8.0	0	0	2194	2372	20	26
K232	9.2	9.2	1.4	1.3	10	10	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	9.0	9.0	8.0	8.0	0	3	472	135	5	1
K234	8.6	8.6	1.8	1.8	10	10	10.0	10.0	10.0	10.0	9.5	9.0	8.0	8.0	6.0	6.2	2	0	116	141	3	2
K235	9.1	9.3	1.5	1.2	10	10	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	9.0	9.0	8.0	8.0	0	2	400	230	5	4
Gesamtkollektiv	9.0	9.0	1.5	1.5	10	10	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	8.0	8.0	8.0	7.0	0	0	33628	34545	414	458

Tabelle 7: Antwortverteilung in den verschiedenen BFS-Kategorien Frage 2⁵

Qualität der Behandlung	10		9		8		7		6		5		4		3		2		1		0		Missings		Total	
	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013
K111	48.4%	47.6%	19.8%	19.4%	18.1%	17.8%	5.2%	5.8%	1.9%	2.5%	2.2%	2.1%	0.9%	0.7%	0.7%	0.8%	0.4%	0.5%	0.3%	0.4%	0.4%	0.3%	1.7%	2.1%	100.0%	100.0%
K112	52.1%	51.8%	18.8%	18.8%	17.3%	16.4%	4.5%	5.2%	1.9%	1.8%	1.9%	2.0%	0.6%	0.8%	0.6%	0.6%	0.5%	0.5%	0.3%	0.3%	0.4%	0.5%	1.2%	1.3%	100.0%	100.0%
K121	52.6%	52.2%	19.1%	19.4%	17.1%	17.1%	4.4%	4.5%	1.6%	1.6%	1.7%	1.8%	0.6%	0.6%	0.5%	0.7%	0.5%	0.4%	0.3%	0.2%	0.4%	0.3%	1.3%	1.2%	100.0%	100.0%
K122	56.4%	56.8%	18.6%	18.2%	15.7%	15.5%	3.7%	3.7%	1.3%	1.6%	1.4%	1.2%	0.6%	0.7%	0.5%	0.4%	0.3%	0.4%	0.2%	0.2%	0.5%	0.4%	0.9%	1.0%	100.0%	100.0%
K123	58.0%	56.6%	19.3%	18.8%	14.1%	15.3%	3.3%	4.5%	1.1%	1.2%	1.0%	1.3%	0.8%	0.4%	0.4%	0.3%	0.3%	0.2%	0.2%	0.3%	0.2%	0.3%	1.3%	0.7%	100.0%	100.0%
K231	64.6%	63.5%	16.9%	18.4%	13.3%	11.5%	2.2%	2.8%	1.1%	0.9%	0.4%	0.9%	0.1%	0.4%	0.1%	0.3%	0.0%	0.1%	0.0%	0.0%	0.2%	0.1%	0.9%	1.1%	100.0%	100.0%
K232	56.2%	61.0%	20.1%	15.4%	16.4%	14.0%	2.7%	5.1%	0.6%	0.7%	1.3%	2.2%	0.2%	0.0%	0.6%	0.7%	0.4%	0.0%	0.2%	0.0%	0.2%	0.0%	1.0%	0.7%	100.0%	100.0%
K234	48.7%	41.3%	10.9%	18.2%	16.8%	21.0%	8.4%	8.4%	4.2%	2.8%	5.9%	2.8%	0.8%	0.7%	0.0%	2.1%	1.7%	0.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.7%	2.5%	1.4%	100.0%	100.0%
K235	61.5%	62.0%	14.3%	18.8%	13.6%	12.0%	4.2%	2.6%	1.2%	1.3%	1.7%	0.4%	0.7%	0.4%	0.5%	0.0%	0.0%	0.9%	0.5%	0.0%	0.5%	0.0%	1.2%	1.7%	100.0%	100.0%
Gesamtkollektiv	53.8%	53.3%	18.8%	18.8%	16.6%	16.1%	4.2%	4.7%	1.6%	1.7%	1.7%	1.7%	0.6%	0.7%	0.5%	0.6%	0.4%	0.4%	0.2%	0.2%	0.4%	0.4%	1.2%	1.3%	100.0%	100.0%

⁵ Zentrumsversorgung: K111: Versorgungsniveau 1 (Universitätsspäter), K112: Versorgungsniveau 2; Grundversorgung: K121 Versorgungsniveau 3, K122 Versorgungs-niveau 4, K123 Versorgungsniveau 5, Andere Spezialkliniken: K231 Chirurgie, K232 Gynäkologie/Neonatalogie, K234 Geriatrie, K 235 Diverse Spezialkliniken

Frage 3: Wenn Sie Fragen an einen Arzt oder eine Ärztin stellten, bekamen Sie verständliche Antworten?

Bei Frage 3 antworteten knapp 70% aller Patient/innen des Gesamtkollektivs in der Antwortkategorie 9 (14.5%) oder 10 (54.6%). Der errechnete Mittelwert liegt bei 9.1 mit einer Standardabweichung von 1.6. Die Missings dieser Frage sind unter 2%.

Abbildung 8: Boxplot Frage 3

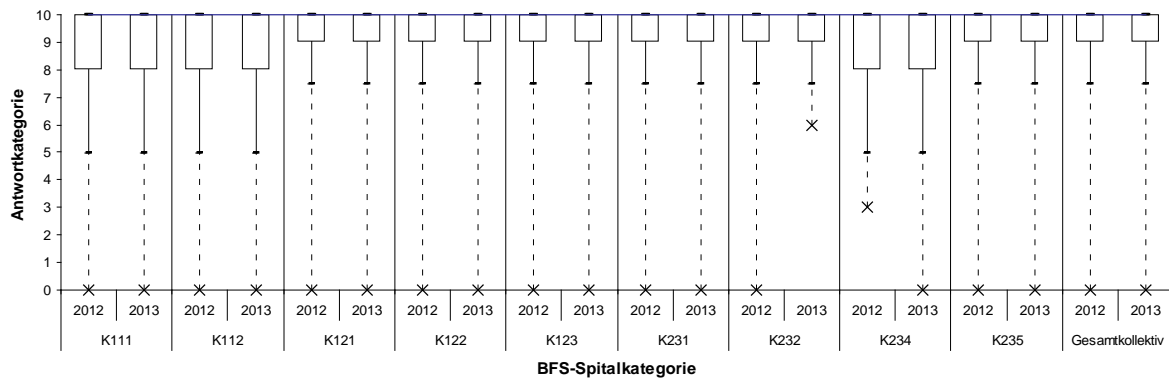


Tabelle 8: Werte Frage 3

Arzt: verständliche Antworten	Mittelwert		Std.abw.		Max		90%		75%		Median		25%		10%		Min		Valid		Missing	
	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013
K111	8.8	8.7	1.8	1.9	10	10	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	8.0	8.0	7.0	6.0	0	0	4022	4306	307	386
K112	9.0	9.0	1.6	1.7	10	10	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	8.0	8.0	7.0	7.0	0	0	11467	11911	963	1014
K121	9.1	9.1	1.6	1.6	10	10	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	9.0	9.0	8.0	7.0	0	0	5489	5727	564	609
K122	9.2	9.2	1.5	1.5	10	10	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	9.0	9.0	8.0	8.0	0	0	5768	5577	538	548
K123	9.3	9.3	1.3	1.3	10	10	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	9.0	9.0	8.0	8.0	0	0	1537	1819	172	195
K231	9.4	9.4	1.2	1.3	10	10	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	9.0	9.0	8.0	8.0	0	0	2061	2213	153	185
K232	9.4	9.4	1.2	1.0	10	10	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	9.0	9.0	8.0	8.0	0	6	436	119	41	17
K234	8.9	8.7	1.8	2.1	10	10	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	8.0	8.0	6.0	6.0	3	0	108	126	11	17
K235	9.1	9.1	1.7	1.7	10	10	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	9.0	9.0	8.0	7.0	0	0	380	210	25	24
Gesamtkollektiv	9.1	9.1	1.6	1.6	10	10	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	9.0	9.0	7.0	7.0	0	0	31268	32008	2774	2995

Tabelle 9: Antwortverteilung in den verschiedenen BFS-Kategorien Frage 3⁶

Arzt: verständliche Antworten	10		9		8		7		6		5		4		3		2		1		0		Ich habe keine Fragen gestellt		Missings		Total	
	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013
K111	48.3%	46.0%	15.9%	15.6%	14.2%	15.2%	5.9%	5.2%	2.6%	3.0%	2.4%	3.1%	1.1%	1.0%	0.8%	1.3%	0.8%	0.6%	0.5%	0.4%	0.4%	5.2%	6.1%	1.9%	2.2%	100.0%	100.0%	
K112	54.2%	53.4%	14.4%	15.0%	13.3%	12.6%	4.1%	4.5%	2.0%	2.1%	1.8%	1.9%	0.8%	0.8%	0.7%	0.7%	0.5%	0.5%	0.2%	0.3%	0.3%	0.4%	6.3%	6.1%	1.4%	1.8%	100.0%	100.0%
K121	55.0%	54.7%	14.3%	14.3%	12.5%	11.8%	3.4%	4.1%	1.7%	1.8%	1.5%	1.6%	0.7%	0.6%	0.5%	0.6%	0.5%	0.4%	0.2%	0.3%	0.4%	0.3%	7.4%	7.7%	1.9%	1.9%	100.0%	100.0%
K122	58.2%	58.3%	13.2%	14.1%	11.2%	10.6%	3.6%	3.7%	1.6%	1.3%	1.6%	1.3%	0.6%	0.5%	0.6%	0.6%	0.4%	0.4%	0.3%	0.1%	0.2%	0.2%	7.4%	7.5%	1.1%	1.4%	100.0%	100.0%
K123	59.9%	59.6%	13.8%	13.1%	9.9%	10.1%	2.9%	4.0%	1.1%	1.4%	1.1%	1.2%	0.5%	0.3%	0.4%	0.2%	0.2%	0.2%	0.1%	0.1%	0.2%	0.1%	8.7%	8.4%	1.4%	1.2%	100.0%	100.0%
K231	66.0%	64.3%	13.1%	12.9%	8.5%	9.5%	2.4%	2.6%	1.2%	1.0%	0.7%	0.8%	0.4%	0.3%	0.3%	0.3%	0.4%	0.2%	0.0%	0.2%	0.1%	0.2%	6.1%	6.5%	0.8%	1.2%	100.0%	100.0%
K232	64.2%	55.9%	15.7%	16.2%	6.3%	10.3%	1.7%	2.9%	1.9%	2.2%	0.8%	0.0%	0.4%	0.0%	0.2%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.2%	0.0%	8.2%	12.5%	0.4%	0.0%	100.0%	100.0%
K234	54.6%	47.6%	10.9%	13.3%	10.1%	11.9%	5.0%	4.9%	2.5%	2.8%	2.5%	2.8%	3.4%	0.7%	1.7%	1.4%	0.0%	0.7%	0.0%	0.7%	0.0%	1.4%	9.2%	10.5%	0.0%	1.4%	100.0%	100.0%
K235	62.2%	56.8%	10.6%	13.2%	11.9%	9.8%	2.0%	3.4%	2.5%	2.6%	1.5%	1.7%	1.0%	0.0%	0.2%	0.9%	1.5%	0.4%	0.0%	0.4%	0.5%	0.4%	4.2%	7.3%	2.0%	3.0%	100.0%	100.0%
Gesamtkollektiv	55.6%	54.6%	14.2%	14.5%	12.3%	12.0%	3.9%	4.2%	1.8%	1.9%	1.6%	1.8%	0.7%	0.6%	0.6%	0.7%	0.5%	0.4%	0.3%	0.3%	0.3%	6.7%	6.8%	1.4%	1.7%	100.0%	100.0%	

⁶ Zentrumsversorgung: K111: Versorgungsniveau 1 (Universitätsklinik), K112: Versorgungsniveau 2; Grundversorgung: K121 Versorgungsniveau 3, K122 Versorgungsniveau 4, K123 Versorgungsniveau 5, Andere Spezialkliniken: K231 Chirurgie, K232 Gynäkologie/Neonatalogie, K234 Geriatrie, K235 Diverse Spezialkliniken

Frage 4: Wenn Sie Fragen an das Pflegepersonal stellten, bekamen Sie verständliche Antworten?

Bei Frage 4 antworteten ca. 2/3 aller Patient/innen des Gesamtkollektivs in der Antwortkategorie 9 (16.3%) oder 10 (51.1%). Der entsprechende Mittelwert liegt bei 9.0 mit einer Standardabweichung von 1.5. Die Missings dieser Frage sind unter 2%.

Abbildung 9: Boxplot Frage 4

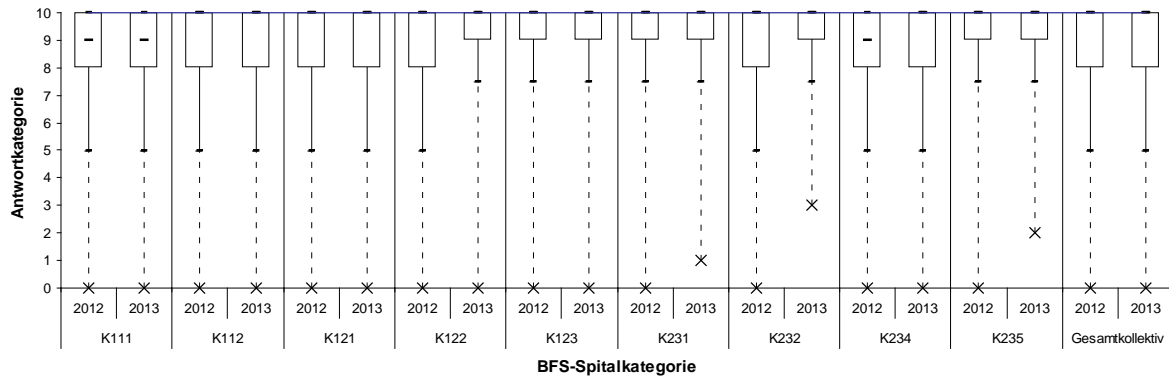


Tabelle 10: Werte Frag 4

Pflege: verständliche Antworten	Mittelwert		Std.abw.		Max		90%		75%		Median		25%		10%		Min		Valid		Missing	
	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013
K111	8.8	8.6	1.7	1.8	10	10	10.0	10.0	10.0	10.0	9.0	9.0	8.0	8.0	7.0	6.0	0	0	4025	4369	304	323
K112	9.0	8.9	1.6	1.6	10	10	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	8.0	8.0	7.0	7.0	0	0	11644	12123	786	802
K121	9.0	9.0	1.5	1.5	10	10	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	8.0	8.0	7.0	7.0	0	0	5636	5869	417	467
K122	9.1	9.1	1.5	1.5	10	10	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	8.0	9.0	7.0	8.0	0	0	5893	5760	413	365
K123	9.2	9.1	1.3	1.4	10	10	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	9.0	9.0	8.0	7.0	0	0	1591	1867	118	147
K231	9.2	9.2	1.3	1.3	10	10	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	9.0	9.0	8.0	8.0	0	1	2111	2261	103	137
K232	9.0	9.2	1.5	1.4	10	10	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	8.0	9.0	7.0	7.0	0	3	444	131	33	5
K234	8.5	8.6	2.0	2.1	10	10	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	8.0	8.0	5.9	5.0	0	0	98	134	21	9
K235	9.3	9.4	1.4	1.2	10	10	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	9.0	9.0	8.0	8.0	0	2	384	220	21	14
Gesamtkollektiv	9.0	9.0	1.5	1.6	10	10	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	8.0	8.0	7.0	7.0	0	0	31826	32734	2216	2269

Tabelle 11: Antwortverteilung in den verschiedenen BFS-Kategorien Frage 4⁷

Pflege: verständliche Antworten	10		9		8		7		6		5		4		3		2		1		0		Ich habe keine Fragen gestellt		Missings		Total	
	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013
K111	45.7%	42.1%	17.0%	17.2%	15.9%	16.8%	5.8%	6.8%	2.9%	3.8%	2.1%	3.2%	1.4%	1.0%	0.8%	0.8%	0.4%	0.7%	0.5%	0.2%	0.2%	0.4%	5.4%	5.2%	1.6%	1.7%	100.0%	100.0%
K112	50.3%	50.5%	16.7%	16.5%	15.3%	14.6%	5.1%	5.5%	2.2%	2.4%	1.7%	1.8%	0.8%	0.8%	0.7%	0.7%	0.4%	0.4%	0.2%	0.3%	0.3%	0.3%	5.0%	4.7%	1.4%	1.5%	100.0%	100.0%
K121	50.3%	50.2%	17.2%	16.2%	14.9%	14.8%	4.7%	5.3%	2.3%	2.3%	1.6%	2.1%	0.6%	0.6%	0.6%	0.5%	0.4%	0.4%	0.2%	0.2%	0.2%	0.2%	5.5%	5.9%	1.4%	1.5%	100.0%	100.0%
K122	53.8%	55.6%	15.6%	16.3%	14.4%	13.3%	4.2%	3.9%	1.7%	1.5%	2.0%	1.5%	0.6%	0.7%	0.5%	0.4%	0.3%	0.4%	0.2%	0.2%	0.2%	0.2%	5.6%	4.9%	1.0%	1.1%	100.0%	100.0%
K123	56.1%	55.5%	17.6%	15.1%	12.0%	12.1%	3.6%	4.5%	1.1%	2.6%	1.6%	1.4%	0.2%	0.4%	0.4%	0.5%	0.2%	0.1%	0.2%	0.0%	0.1%	0.2%	6.0%	5.9%	0.9%	1.4%	100.0%	100.0%
K231	59.6%	57.4%	15.9%	15.3%	12.2%	14.1%	3.8%	3.7%	1.4%	1.5%	1.4%	1.3%	0.4%	0.5%	0.1%	0.3%	0.3%	0.1%	0.1%	0.1%	0.2%	0.0%	3.9%	4.5%	0.7%	1.2%	100.0%	100.0%
K232	51.2%	58.8%	17.2%	18.4%	14.5%	8.1%	4.8%	5.1%	1.7%	2.2%	1.5%	1.5%	0.6%	0.7%	0.8%	1.5%	0.6%	0.0%	0.0%	0.2%	0.0%	6.3%	3.7%	0.6%	0.0%	100.0%	100.0%	
K234	41.2%	50.3%	8.4%	13.3%	13.4%	11.9%	5.0%	4.9%	6.7%	2.8%	5.9%	4.9%	0.0%	2.8%	0.0%	0.7%	0.0%	0.0%	0.8%	0.7%	0.8%	1.4%	14.3%	4.9%	3.4%	1.4%	100.0%	100.0%
K235	63.0%	63.7%	11.9%	12.4%	11.9%	12.0%	4.0%	2.6%	0.7%	1.7%	2.0%	0.9%	0.5%	0.4%	0.5%	0.0%	0.2%	0.4%	0.0%	0.0%	0.2%	0.0%	3.0%	4.3%	2.2%	1.7%	100.0%	100.0%
Gesamtkollektiv	51.4%	51.1%	16.6%	16.3%	14.7%	14.5%	4.8%	5.1%	2.1%	2.4%	1.8%	1.9%	0.7%	0.7%	0.6%	0.6%	0.4%	0.4%	0.2%	0.2%	0.3%	5.2%	5.1%	1.3%	1.4%	100.0%	100.0%	

⁷ Zentrumsversorgung: K111: Versorgungsniveau 1 (Universitätsspitaler), K112: Versorgungsniveau 2; Grundversorgung: K121 Versorgungsniveau 3, K122 Versorgungsniveau 4, K123 Versorgungsniveau 5, Andere Spezialkliniken: K231 Chirurgie, K232 Gynäkologie/Neonatalogie, K234 Geriatrie, K 235 Diverse Spezialkliniken

Frage 5: Wurden Sie während Ihres Spitalaufenthaltes mit Respekt und Würde behandelt?

Bei Frage 5 antworteten knapp 85% aller Patient/innen des Gesamtkollektivs in der Antwortkategorie 9 oder 10. Der Mittelwert liegt bei 9.4 mit einer Standardabweichung von 1.4. Die Missings dieser Frage sind unter 2%.

Abbildung 10: Boxplot Frage 5

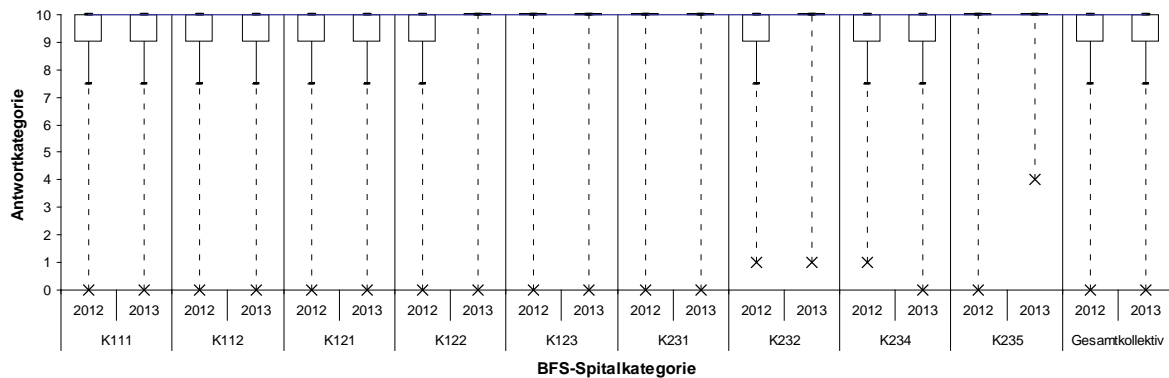


Tabelle 12: Werte Boxplot Frage 5

Behandlung mit Respekt und Würde	Mittelwert		Std.abw.		Max		90%		75%		Median		25%		10%		Min		Valid		Missing	
	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013
K111	9.2	9.2	1.5	1.6	10	10	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	9.0	9.0	8.0	8.0	0	0	4258	4604	71	88
K112	9.4	9.3	1.4	1.4	10	10	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	9.0	9.0	8.0	8.0	0	0	12282	12756	148	169
K121	9.4	9.4	1.4	1.3	10	10	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	9.0	9.0	8.0	8.0	0	0	5981	6271	72	65
K122	9.5	9.5	1.3	1.2	10	10	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	9.0	10.0	8.0	8.0	0	0	6247	6058	59	67
K123	9.6	9.5	1.1	1.2	10	10	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	8.0	8.0	0	0	1688	1998	21	16
K231	9.6	9.6	1.1	0.9	10	10	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	9.0	9.0	0	0	2202	2384	12	14
K232	9.5	9.5	1.2	1.2	10	10	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	9.0	10.0	8.0	8.0	1	1	474	136	3	0
K234	9.1	9.2	1.8	1.7	10	10	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	9.0	9.0	7.0	7.2	1	0	117	141	2	2
K235	9.5	9.6	1.3	0.8	10	10	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	8.0	9.0	0	4	398	231	7	3
Gesamtkollektiv	9.4	9.4	1.3	1.4	10	10	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	9.0	9.0	8.0	8.0	0	0	33647	34579	395	424

Tabelle 13: Antwortverteilung in den verschiedenen BFS-Kategorien Frage 5⁸

Behandlung mit Respekt und Würde	10		9		8		7		6		5		4		3		2		1		0		Missings		Total	
	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013
K111	65.9%	64.4%	14.9%	14.5%	8.9%	10.0%	3.2%	3.3%	1.4%	1.4%	1.8%	1.8%	0.7%	0.9%	0.5%	0.4%	0.5%	0.7%	0.3%	0.3%	0.3%	0.4%	1.6%	1.9%	100.0%	100.0%
K112	70.5%	69.9%	13.7%	13.4%	8.2%	8.1%	2.2%	2.5%	1.0%	1.3%	1.2%	1.4%	0.5%	0.5%	0.6%	0.4%	0.4%	0.5%	0.3%	0.3%	0.2%	0.3%	1.2%	1.3%	100.0%	100.0%
K121	71.0%	71.1%	13.3%	13.4%	8.1%	7.9%	2.6%	2.5%	1.0%	1.0%	1.1%	1.3%	0.3%	0.6%	0.3%	0.4%	0.4%	0.4%	0.2%	0.1%	0.3%	0.3%	1.2%	1.0%	100.0%	100.0%
K122	74.1%	74.7%	12.6%	12.7%	6.8%	6.5%	2.1%	1.8%	1.1%	0.7%	0.9%	1.1%	0.4%	0.4%	0.3%	0.4%	0.3%	0.2%	0.2%	0.2%	0.2%	0.2%	0.9%	1.1%	100.0%	100.0%
K123	77.5%	75.6%	10.9%	12.7%	6.1%	6.4%	1.9%	1.6%	0.5%	0.5%	0.8%	1.0%	0.4%	0.3%	0.3%	0.3%	0.2%	0.2%	0.2%	0.2%	0.1%	0.3%	1.2%	0.8%	100.0%	100.0%
K231	78.7%	78.6%	11.7%	11.2%	5.2%	6.1%	1.6%	1.8%	0.8%	0.5%	0.5%	0.7%	0.3%	0.3%	0.1%	0.2%	0.2%	0.0%	0.2%	0.0%	0.1%	0.0%	0.5%	0.6%	100.0%	100.0%
K232	74.4%	80.1%	13.6%	5.1%	6.5%	10.3%	2.1%	2.9%	0.2%	0.0%	1.3%	0.0%	0.2%	0.7%	0.8%	0.0%	0.0%	0.0%	0.2%	0.7%	0.0%	0.0%	0.6%	0.0%	100.0%	100.0%
K234	66.4%	67.8%	9.2%	9.1%	10.1%	11.9%	4.2%	2.1%	1.7%	2.1%	3.4%	2.8%	0.8%	1.4%	0.8%	0.0%	0.8%	0.7%	0.8%	0.0%	0.0%	0.7%	1.7%	1.4%	100.0%	100.0%
K235	77.8%	76.1%	7.9%	14.5%	6.9%	6.0%	1.7%	0.9%	1.0%	0.4%	1.7%	0.4%	0.5%	0.4%	0.2%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.5%	0.0%	1.7%	1.3%	100.0%	100.0%	
Gesamtkollektiv	71.7%	71.2%	13.3%	13.2%	7.7%	7.8%	2.3%	2.4%	1.0%	1.1%	1.1%	1.3%	0.5%	0.5%	0.4%	0.4%	0.4%	0.4%	0.2%	0.2%	0.2%	0.3%	1.2%	1.2%	100.0%	100.0%

⁸ Zentrumsversorgung: K111: Versorgungsniveau 1 (Universitätsspäter), K112: Versorgungsniveau 2; Grundversorgung: K121 Versorgungsniveau 3, K122 Versorgungs-niveau 4, K123 Versorgungsniveau 5, Andere Spezialkliniken: K231 Chirurgie, K232 Gynäkologie/Neonatalogie, K234 Geriatrie, K 235 Diverse Spezialkliniken

3.4 Ergebnisse der einzelnen Fragen unadjustiert pro Spital bzw. Spitalstandort

Die grafische Wiedergabe der erreichten Mittelwerte pro Spital ist jeweils pro Frage in Form eines Funnel Plots (Abb. 11-15) dargestellt. Dabei werden die unadjustierten Mittelwerte verwendet. Auf der y-Achse (vertikale Achse) wird der erreichte Mittelwert abgetragen. Aufgrund des starken Deckeneffektes wird nur der relevante Skalenbereich (8.0-10.0) dargestellt. Die x-Achse stellt die Anzahl retournierter Fragebogen dar. Der Wertebereich liegt dabei zwischen 50-1114. Spitäler mit weniger als 50 retournierten Fragebogen wurden in einem „Spital“ zusammengefasst. 47 Spitäler wurden dieser Kategorie zugeordnet und sind in den Funnel Plots des Nationalen Vergleichsberichts ebenfalls nur als ein „Spital“ (n 1114) dargestellt.

Der Mittelwert des Gesamtkollektives bildet den Referenzmittelwert (rote horizontale Linie). Die blauen Linien (Funnel) stellen die 95% Konfidenzintervalle in Relation zur Anzahl retournierter Fragebogen dar. Die schwarzen Kreise stehen jeweils für ein Spital. Grosse Spitäler mit vielen Fragebogen stehen je nach Anzahl Fragebogen rechts in der Abbildung, kleinere Häuser eher links. Spitäler mit Mittelwerten ausserhalb des Funnel Plots haben entsprechend signifikant schlechtere (unter der unteren blauen Linie) oder bessere Werte (über der oberen blauen Linie). Die Spitalmittelwerte pro Frage sind im Anhang 2 (Tabelle 15) angefügt.

Abbildung 11: Spitalmittelwerte der Frage 1 unadjustiert in Abhängigkeit der Anzahl eingetroffener Fragebogen (Funnel-Plot)

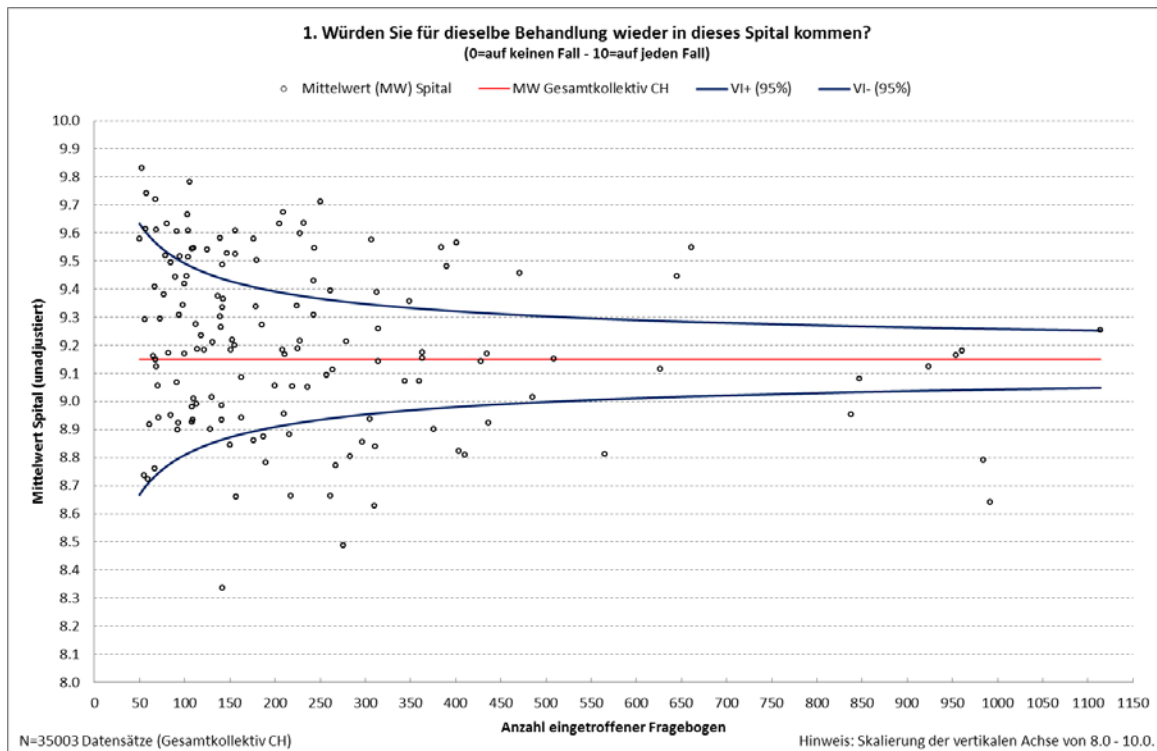


Abbildung 12: Spitalmittelwerte der Frage 2 unadjustiert in Abhängigkeit der Anzahl eingetroffener Fragebogen (Funnel-Plot)

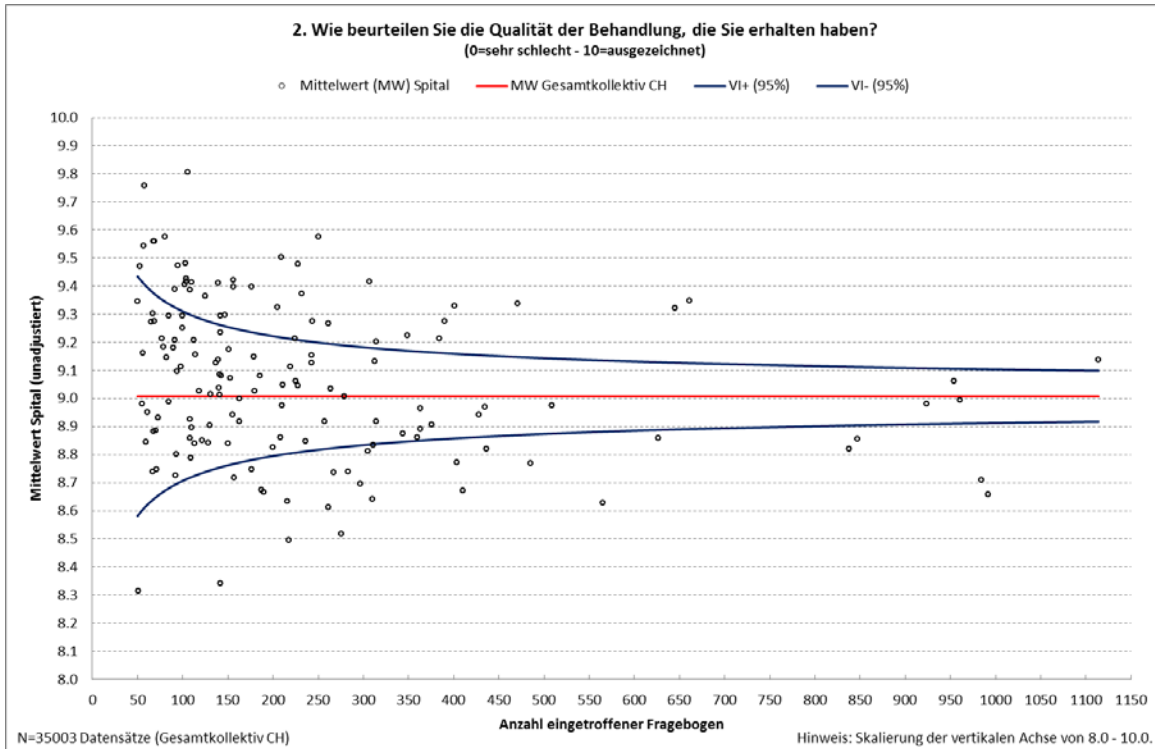


Abbildung 13: Spitalmittelwerte der Frage 3 unadjustiert in Abhängigkeit der Anzahl eingetroffener Fragebogen (Funnel-Plot)

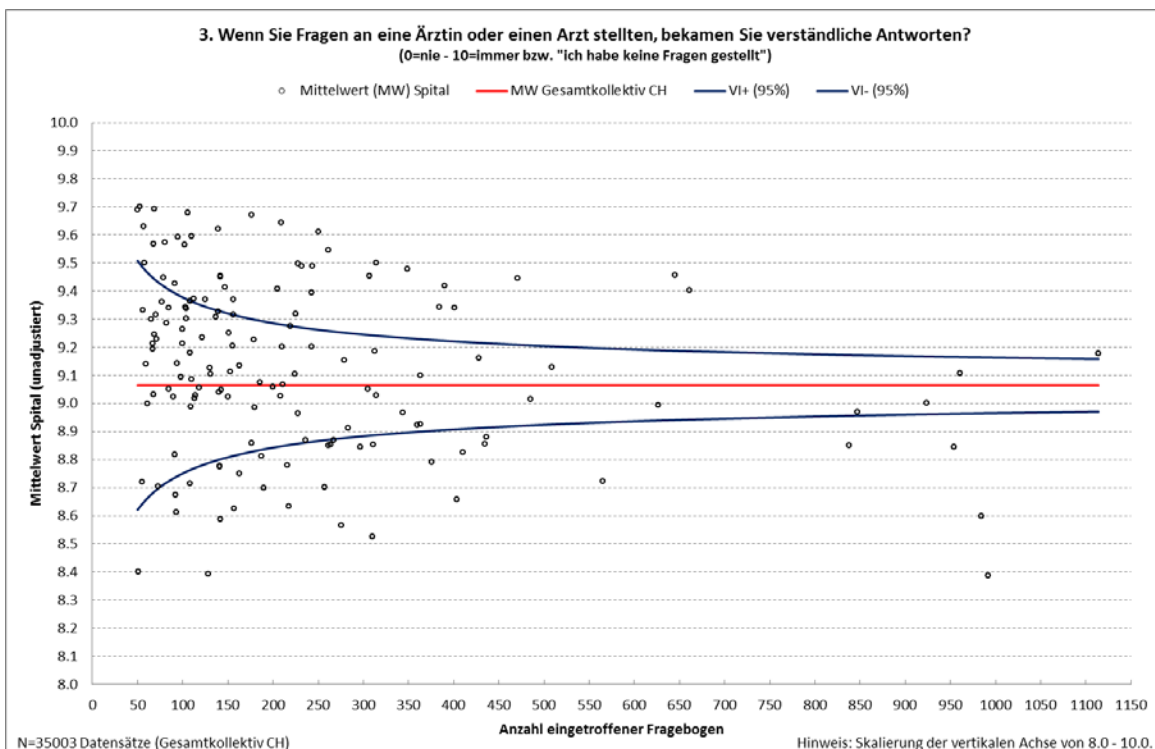


Abbildung 14: Spitalmittelwerte der Frage 4 unadjustiert in Abhängigkeit der Anzahl eingetroffener Fragebogen (Funnel-Plot)

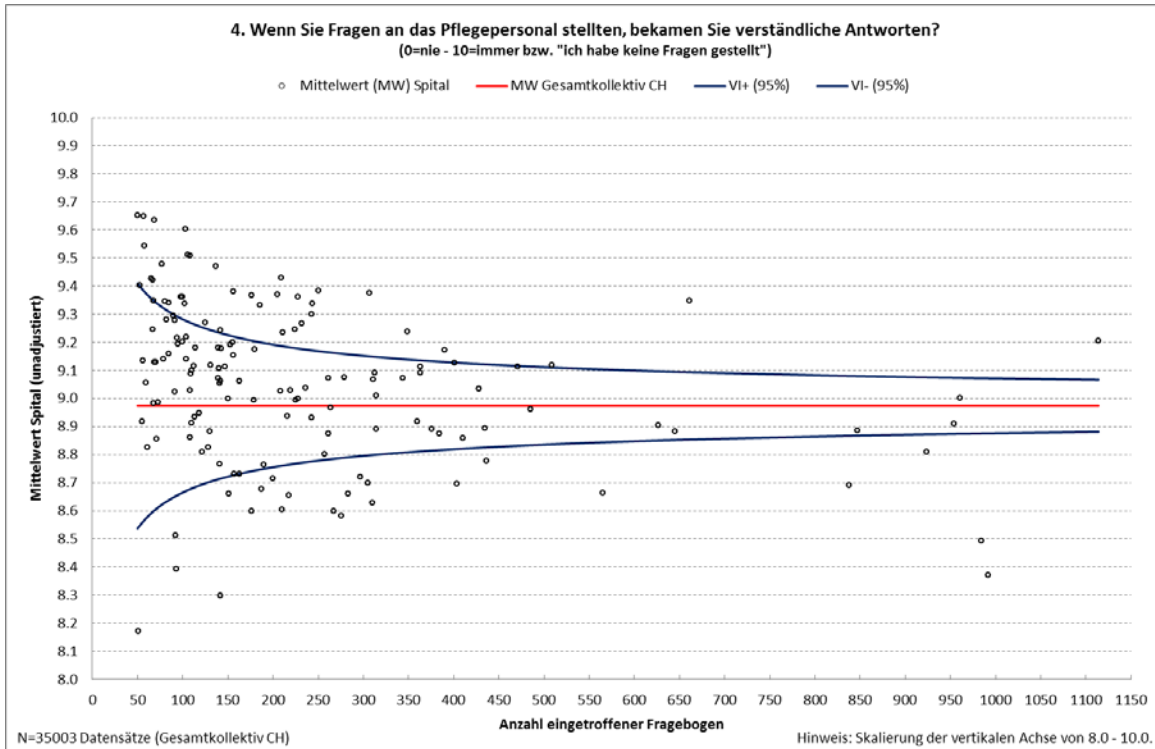
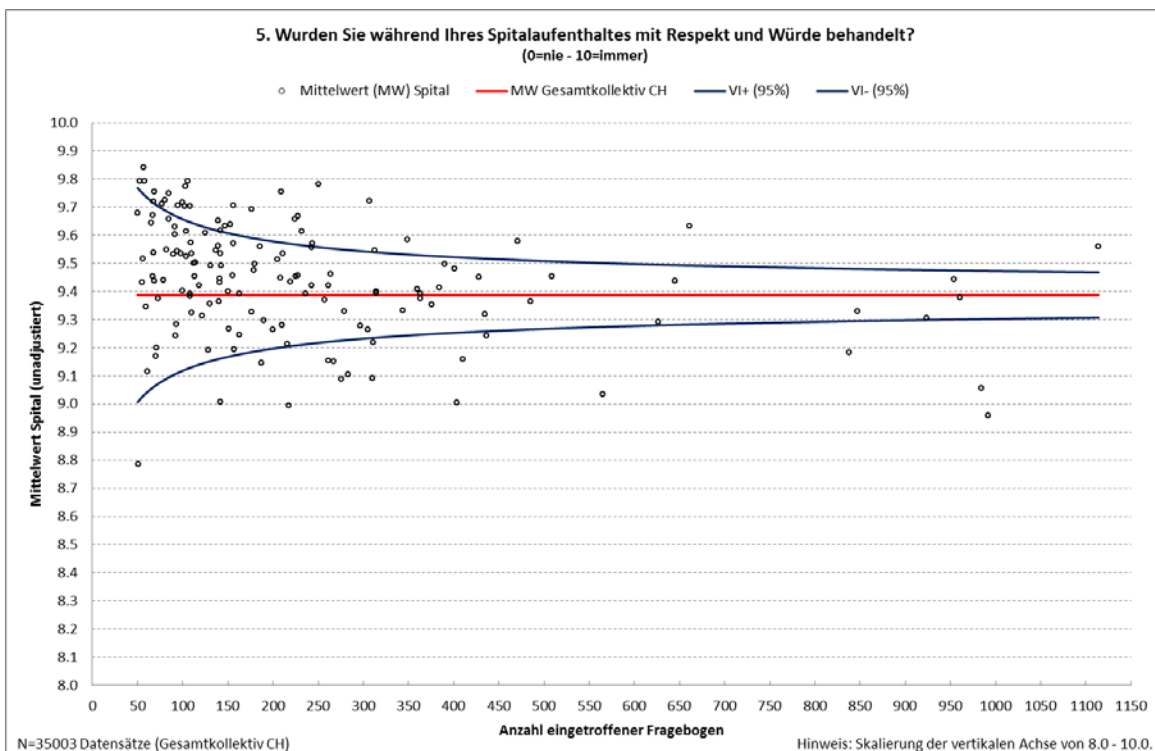


Abbildung 15: Spitalmittelwerte der Frage 5 unadjustiert in Abhängigkeit der Anzahl eingetroffener Fragebogen (Funnel-Plot)



4 Diskussion

An der im September 2013 durchgeführten nationalen Patientenbefragung beteiligten sich 192 Spitäler mit insgesamt 72'089 angeschriebenen Patient/innen (ohne Erinnerungsaussand). Retouriert wurden 35'003 ausgefüllte Fragebogen, was einem Rücklauf von 48.6 % (vgl. 2012 48.2%) entspricht. Die Spitalbeteiligung kann als sehr gut bewertet werden, da sich maximal 218 Schweizer Spitäler inkl. Standorte (gemäss dem Beitritt zum nationalen Qualitätsvertrag) hätten beteiligen können.⁹ Ein Teil dieser Diskrepanz liegt darin begründet, dass einige Spitäler ihren Beitritt zum Nationalen Qualitätsvertrag erst im zweiten Halbjahr unterzeichnet haben. Zudem gibt es vereinzelte Spitalgruppen, die die Erhebung noch nicht pro Standort durchgeführt haben.

Der Rücklauf der Befragung liegt bei knapp 50%, was einem guten durchschnittlichen Rücklaufwert ohne Erinnerungsschreiben entspricht. Das Spektrum der erreichten Rücklaufquoten von 16.1 % bis 100% weist jedoch auf eine beträchtliche Variabilität zwischen den Spitälern hin. Spitäler mit eher geringeren Rücklaufquoten sollten Massnahmen zur Erhöhung ihrer Rücklaufquote prüfen.

Die Zufriedenheitswerte der Patient/innen (Mittelwerte) lagen für alle fünf Fragen in einem Bereich von 8.97 bis 9.39 (min. 0, max. 10). Die Anzahl von nicht ausgefüllten Fragen („Missing“) lag pro Frage bei unter 2%.

Die Altersstruktur, die Geschlechtsverteilung und der Versicherungsstatus entsprechen den Resultaten aus vergleichbaren Patientenbefragungen.

Die Resultate der nationalen Patientenbefragung bewegen sich auf einem sehr hohen Niveau. Die Ergebnisse der Jahre 2012 und 2013 zeigen gesamthaft betrachtet keine grösseren Unterschiede. Das heisst, die Ergebnisse des Jahres 2013 liegen in einer ähnlichen Bandbreite.

Es muss jedoch beachtet werden, dass der Kurzfragebogen eine ausführliche Patientenbefragung nicht ersetzen kann. Eine ausführliche Patientenbefragung liefert detaillierte Erkenntnisse über die jeweiligen Bereiche der Patientenzufriedenheit, die ein Kurzfragebogen nur im Sinne eines Tracers aufspüren kann.

Einen weiteren Aspekt stellt die Grösse der einzelnen Leistungserbringer dar. In wenigen Häusern beträgt die Anzahl retournierter Fragebogen unter 10 Stück. Die statistische Aussagekraft ist somit limitiert. Der Grund liegt weniger im schlechten Rücklauf, sondern in der Grösse des Hauses, respektive in der Anzahl effektiv eingeschlossener Patientinnen und Patienten.

Obschon die Ergebnisse sich auf einem sehr hohen Zufriedenheitsniveau bewegen (Deckeneffekt), zeigen die Tabellen der Antwortverteilung in den verschiedenen BFS-Kategorien, dass die Patient/innen das mögliche Antwortspektrum genutzt haben. Als sehr positiv zu bewerten ist das Ergebnis der Frage 5: „Respekt und Würde“. Der Mittelwert liegt hier beim Gesamtkollektiv bei 9.4. Das ist der höchste Mittelwert, der erreicht wurde. Verbesserungspotenzial könnte am ehesten bei den Fragen 1 bis 4 liegen. Diese Fragen beinhalten die Rückkehr ins Spital (Mittelwert: 9.2), Qualität der Behandlung (Mittelwert: 9.0) und Kommunikation zwischen den Professionellen und den Patient/innen (Mittelwert Arzt: 9.1; Mittelwert Pflege: 9.0).

Unterschiede bestehen zwischen den einzelnen BFS-Kategorien¹⁰ bzgl. der Ausprägung der Mittelwerte. Bei der Frage nach der Rückkehr ins Spital (Frage 1) liegt das Spektrum der erreichten Mittelwerte im Jahr 2013 zwischen 8.9 (BFS-Kategorie: K111) und 9.5 (BFS-Kategorien: K231 und K235). Bei der

⁹ ANQ, 218 Spitäler inkl. Standorte sind dem Qualitätsvertrag des ANQ beigetreten, Stand: 31.12.2013

¹⁰ Zentrumsversorgung: K111: Versorgungsniveau 1 (Universitätsspitäler), K112: Versorgungsniveau 2; Grundversorgung: K121 Versorgungsniveau 3, K122 Versorgungsniveau 4, K123 Versorgungsniveau 5, Andere Spezialkliniken: K231 Chirurgie, K232 Gynäkologie/Neonatalogie, K234 Geriatrie, K 235 Diverse Spezialkliniken

Interpretation des Mittelwertes der BFS-Gruppe K235 sollte beachtet werden, dass die Anzahl gültiger Fragebogen deutlich tiefer liegt als in den anderen beiden Gruppen, s.a. Tabelle 4.

Unterschiedliche Ausprägungen der Mittelwerte zwischen den einzelnen BFS-Kategorien gibt es auch bei der Frage nach der Qualität der Behandlung (Frage 2). Hier liegt das Spektrum der erreichten Mittelwerte im Jahr 2013 zwischen 8.6 (BFS-Kategorie: K234) und 9.3 (BFS-Kategorien: K231 und K235). Bei der Frage 3 (Arzt: verständliche Antworten) erreichten die BFS-Kategorien K231 und K232 einen Mittelwert von 9.4, während die BFS-Kategorien K111 und K234 die tiefsten Mittelwerte mit jeweils 8.7 aufweisen. Ein ähnliches Bild zeigt die Verteilung der Mittelwerte bei Frage 4 (Pflege: verständliche Antworten). Das Spektrum der Mittelwerte entspricht der Frage 3, jedoch werden die höchsten und tiefsten Mittelwerte bei dieser Frage durch andere BFS-Kategorien (K235: 9.4; K111 und K234: 8.6) belegt. Bei der Frage nach der Behandlung mit Respekt und Würde (Frage 5) liegt das Spektrum der erreichten Mittelwerte zwischen 9.6 (BFS-Kategorien: K231 und K235) und 9.2 (BFS-Kategorien: K111 und K234).

Die hohe Rücklaufquote, die geringe Anzahl fehlender Werte (Missings) und die Ausnutzung des Antwortspektrums weisen darauf hin, dass sich die Organisation der Befragung und der Fragebogen insgesamt bewährt haben.

Die Durchführung der Befragung gelang ohne nennenswerte Probleme. Die an das auswertende Institut gelieferten Daten waren von guter Qualität und es mussten keine nennenswerten Datenbereinigungen vorgenommen werden. Hinweise auf Unregelmässigkeiten konnten nicht gefunden werden. Wie bei anderen Patientenzufriedenheitsbefragungen zeigen sich auch in der vorliegenden Befragung ausgeprägte Deckeneffekte. Als Deckeneffekt wird das Phänomen bezeichnet, wenn viele Patient/innen die bestmögliche Antwort gewählt haben. Der vorhandene Deckeneffekt des ANQ Fragebogens 2013 wird bei späteren Spitalvergleichenden Messungen einen Teil dazu beitragen, dass die Unterschiede zwischen den von den Spitälern erreichten Mittelwerten minimal sind. Auffallend ist, dass bei allen Fragen, bezogen auf das Gesamtkollektiv, der Median (50%-Perzentil) auf dem Wert 10 liegt und somit auch das 75%-Perzentil, 90%-Perzentil und das Maximum.

5 Anhang 1

Tabelle14: Rücklauf pro BFS-Kategorie

BFS-Kategorie ¹¹	Mittelwert pro Spital	Mittelwert pro BFS-Kategorie (auf Datensatzebene)
K111	43.3%	43.2%
K112	45.7%	46.8%
K121	50.3%	50.5%
K122	50.3%	50.5%
K123	51.1%	51.4%
K231	62.6%	62.0%
K232	48.4%	53.8%
K234	37.9%	34.7%
K235	53.9%	51.0%

¹¹ Zentrumsversorgung: K111: Versorgungsniveau 1 (Universitätsspitäler), K112: Versorgungsniveau 2; Grundversorgung: K121 Versorgungsniveau 3, K122 Versorgungsniveau 4, K123 Versorgungsniveau 5, Andere Spezialkliniken: K231 Chirurgie, K232 Gynäkologie/Neonatalogie, K234 Geriatrie, K 235 Diverse Spezialkliniken

6 Anhang 2

Tabelle 15: Spitalmittelwerte der 5 Fragen unadjustiert in Abhängigkeit der Anzahl eingetroffener Fragebogen

Spital Nr	Anzahl eingeg. FB		Rücklauf		F1_MW		F2_MW		F3_MW		F4_MW		F5_MW	
	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013
1*	118	-	43.7%	-	9.29	-	9.15	-	9.14	-	9.00	-	9.57	-
2*	439	-	59.0%	-	9.47	-	9.23	-	9.38	-	9.24	-	9.59	-
3	59	Rest-gruppe	51.3%	Rest-gruppe	9.19	Rest-gruppe	8.98	Rest-gruppe	9.44	Rest-gruppe	9.27	Rest-gruppe	9.27	Rest-gruppe
4	92	Rest-gruppe	54.4%	Rest-gruppe	8.90	Rest-gruppe	9.02	Rest-gruppe	9.07	Rest-gruppe s	9.43	Rest-gruppe	9.63	Rest-gruppe
5	64	Rest-gruppe	62.1%	Rest-gruppe	9.13	Rest-gruppe	8.89	Rest-gruppe	8.91	Rest-gruppe	9.25	Rest-gruppe	9.55	Rest-gruppe
6	52	50	61.9%	59.5%	9.81	9.58	9.77	9.35	9.67	9.69	9.72	9.65	9.92	9.68
7	65	51	44.2%	28.5%	8.83	7.76	8.62	8.31	8.85	8.40	8.45	8.17	9.29	8.78
8	123	53	49.2%	16.1%	9.32	9.83	9.07	9.47	9.31	9.70	9.19	9.40	9.58	9.79
9	78	55	43.8%	36.4%	8.94	8.74	8.90	8.98	8.90	8.72	8.86	8.92	9.43	9.43
10	53	56	67.1%	43.4%	8.40	9.29	8.51	9.16	8.71	9.33	8.51	9.13	8.89	9.52
11	52	57	74.3%	72.2%	9.75	9.61	9.63	9.54	9.69	9.63	9.65	9.65	9.75	9.84
12	54	58	56.3%	65.9%	9.76	9.74	9.70	9.76	9.68	9.50	9.43	9.54	9.81	9.79
13	119	59	42.0%	25.8%	9.04	8.72	8.72	8.84	9.03	9.14	8.93	9.06	9.34	9.34
14	-	61	-	38.1%	-	8.92	-	8.95	-	9.00	-	8.83	-	9.12
15	61	65	37.7%	35.1%	8.51	9.16	8.66	9.27	8.61	9.30	8.18	9.43	9.05	9.65

Spital Nr	Anzahl eingeg. FB		Rücklauf		F1_MW		F2_MW		F3_MW		F4_MW		F5_MW	
	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013
16	68	67	56.7%	55.4%	9.35	8.76	9.23	8.74	9.28	9.21	9.27	9.25	9.53	9.45
17	Rest-gruppe	67	Rest-gruppe	56.8%	Rest-gruppe	9.41	Rest-gruppe	9.30	Rest-gruppe	9.19	Rest-gruppe	9.42	Rest-gruppe	9.67
18	85	68	50.9%	48.2%	9.46	9.15	9.20	8.88	9.13	9.03	9.15	8.98	9.37	9.54
19	55	68	62.5%	75.6%	9.60	9.72	9.50	9.56	9.63	9.57	9.63	9.35	9.82	9.72
20	73	69	65.2%	61.6%	9.25	9.12	9.18	9.28	9.29	9.25	8.89	9.13	9.40	9.44
21	59	69	53.2%	57.0%	9.53	9.61	9.43	9.56	9.63	9.69	9.57	9.64	9.66	9.75
22	75	70	39.5%	38.5%	9.39	9.06	9.20	8.89	9.23	9.32	8.99	9.13	9.53	9.17
23	60	71	50.8%	54.2%	8.83	8.94	8.87	8.75	9.14	9.23	9.07	8.85	9.40	9.20
24	66	73	55.0%	52.9%	9.38	9.30	9.03	8.93	9.11	8.70	9.17	8.99	9.52	9.38
25	74	77	46.8%	50.7%	9.49	9.38	9.43	9.21	9.51	9.36	9.37	9.48	9.58	9.71
26	78	79	57.4%	67.5%	9.74	9.52	9.40	9.18	9.48	9.45	8.92	9.14	9.36	9.44
27	Rest-gruppe	80	Rest-gruppe	74.8%	Rest-gruppe	9.63	Rest-gruppe	9.58	Rest-gruppe	9.57	Rest-gruppe	9.35	Rest-gruppe	9.73
28	77	82	48.1%	56.2%	9.26	9.17	9.05	9.15	9.32	9.29	9.24	9.28	9.52	9.55
29	77	85	51.3%	62.5%	9.59	9.49	9.32	9.29	9.41	9.34	9.24	9.16	9.61	9.75
30	66	85	33.7%	40.1%	8.91	8.95	8.94	8.99	9.03	9.05	8.98	9.34	9.38	9.66
31	81	90	47.9%	50.6%	8.79	9.44	8.95	9.18	9.01	9.02	9.20	9.29	9.53	9.53
32	91	91	39.7%	36.5%	8.96	9.07	8.87	9.21	9.29	8.82	9.28	9.02	9.55	9.60
33	84	91	38.2%	54.5%	9.46	9.61	9.43	9.39	9.15	9.43	9.25	9.28	9.63	9.63
34	95	92	49.7%	48.4%	8.63	8.90	8.88	8.73	9.05	8.68	8.80	8.51	9.22	9.24
35	131	93	47.6%	44.5%	8.70	8.92	8.80	8.80	8.82	8.61	8.80	8.39	9.20	9.28
36	74	94	37.6%	47.0%	9.23	9.31	9.30	9.10	8.99	9.14	9.29	9.22	9.52	9.54
37	97	95	63.8%	62.9%	9.41	9.52	9.14	9.47	9.34	9.59	8.99	9.20	9.34	9.71

Spital Nr	Anzahl eingeg. FB		Rücklauf		F1_MW		F2_MW		F3_MW		F4_MW		F5_MW	
	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013
38	113	98	62.1%	52.1%	9.53	9.34	9.35	9.11	9.30	9.09	9.21	9.36	9.58	9.54
39	104	100	56.5%	54.9%	9.16	9.17	9.21	9.30	8.98	9.21	8.96	9.20	9.39	9.40
40	74	100	55.2%	60.2%	9.00	9.42	8.91	9.25	8.97	9.27	9.07	9.36	9.41	9.72
41	79	102	61.7%	62.6%	9.73	9.45	9.56	9.41	9.40	9.57	9.36	9.34	9.73	9.70
42	109	103	55.1%	41.9%	9.44	9.67	9.27	9.48	9.33	9.34	9.28	9.60	9.61	9.77
43	135	104	64.0%	44.6%	9.27	9.61	9.20	9.43	9.00	9.34	8.92	9.22	9.40	9.52
44	132	104	56.9%	52.0%	9.76	9.51	9.37	9.42	9.41	9.30	9.29	9.14	9.68	9.62
45	-	106	-	70.7%	-	9.78	-	9.81	-	9.68	-	9.51	-	9.79
46	155	108	44.3%	17.3%	9.22	9.54	8.97	9.39	8.86	9.37	9.05	9.51	9.49	9.70
47	74	108	61.2%	58.1%	9.03	8.98	8.94	8.86	9.09	9.18	8.79	9.03	9.47	9.38
48	108	108	62.1%	31.6%	9.07	8.93	8.75	8.93	8.83	8.72	9.14	8.86	9.34	9.39
49	125	109	46.5%	37.1%	9.05	8.94	8.83	8.79	8.81	8.99	8.97	9.09	9.43	9.57
50	103	110	40.7%	40.6%	9.13	9.01	8.91	8.90	9.18	9.09	8.86	8.91	9.33	9.32
51	113	110	70.6%	63.6%	9.74	9.55	9.56	9.41	9.61	9.60	9.45	9.10	9.58	9.54
52	111	112	56.3%	59.3%	9.24	9.28	9.00	9.21	9.40	9.37	9.00	9.12	9.51	9.50
53	163	113	46.6%	34.9%	9.32	8.99	9.14	8.84	9.29	9.02	9.22	8.93	9.57	9.46
54	68	114	34.3%	50.2%	9.08	9.19	9.08	9.16	8.82	9.03	9.32	9.18	9.61	9.50
55	136	118	52.7%	52.9%	9.07	9.23	8.84	9.03	8.98	9.06	8.86	8.95	9.25	9.42
56	119	122	41.9%	45.9%	8.77	9.18	8.61	8.85	8.99	9.23	8.60	8.81	9.36	9.31
57	68	125	42.0%	54.8%	9.29	9.54	9.06	9.37	9.21	9.37	9.13	9.27	9.40	9.61
58	134	128	41.5%	45.4%	9.04	8.90	8.89	8.84	9.04	8.39	8.66	8.83	9.20	9.19
59	165	130	47.7%	41.4%	8.89	9.02	8.86	8.91	8.97	9.13	8.85	8.88	9.34	9.36
60	109	131	48.9%	53.3%	9.03	9.21	9.07	9.02	9.12	9.11	9.22	9.12	9.52	9.49

Spital Nr	Anzahl eingeg. FB		Rücklauf		F1_MW		F2_MW		F3_MW		F4_MW		F5_MW	
	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013
61	175	137	58.5%	64.9%	9.57	9.38	9.30	9.13	9.20	9.31	9.16	9.47	9.68	9.55
62	136	139	59.4%	53.3%	9.37	9.30	9.31	9.14	9.41	9.33	9.34	9.07	9.59	9.56
63	135	139	62.5%	65.3%	9.25	9.58	9.31	9.41	9.61	9.62	9.24	9.18	9.56	9.65
64	142	140	42.6%	39.2%	9.46	9.27	9.33	9.04	9.36	9.04	9.45	9.11	9.73	9.36
65	151	141	48.7%	53.6%	9.12	8.99	9.01	9.01	8.86	8.78	9.12	9.05	9.63	9.45
66	117	141	44.0%	46.2%	9.08	8.94	8.91	9.09	9.06	8.77	8.75	8.77	9.20	9.43
67	105	142	46.7%	53.0%	9.26	9.34	9.23	9.24	9.42	9.45	9.10	9.06	9.52	9.54
68	128	142	55.4%	58.0%	9.46	9.49	9.28	9.30	9.39	9.45	9.25	9.24	9.51	9.62
69	160	142	44.2%	44.5%	8.49	8.34	8.55	8.34	8.48	8.59	8.52	8.30	9.15	9.01
70	114	143	54.5%	58.6%	9.11	9.36	8.92	9.08	9.08	9.05	8.94	9.18	9.19	9.49
71	149	147	53.2%	55.1%	9.64	9.53	9.36	9.30	9.55	9.41	9.23	9.11	9.73	9.63
72	125	150	35.2%	48.5%	9.19	8.85	8.91	8.84	9.34	9.02	9.34	9.00	9.48	9.40
73	117	151	44.5%	49.5%	9.30	9.18	9.15	9.18	9.38	9.25	9.23	8.66	9.40	9.27
74	122	153	56.7%	63.2%	9.17	9.22	9.11	9.07	9.11	9.11	9.15	9.19	9.55	9.64
75	146	155	47.6%	49.8%	9.17	9.20	8.83	8.94	9.13	9.20	9.03	9.20	9.27	9.46
76	157	156	75.5%	65.3%	9.56	9.61	9.50	9.40	9.39	9.32	9.36	9.38	9.57	9.71
77	166	156	52.4%	52.9%	9.32	9.53	9.36	9.42	9.35	9.37	9.24	9.15	9.58	9.57
78	189	157	46.4%	36.8%	8.62	8.66	8.65	8.72	8.51	8.63	8.64	8.73	9.03	9.19
79	169	163	45.9%	40.6%	9.10	9.09	8.91	9.00	9.14	9.14	8.88	9.06	9.42	9.39
80	153	163	48.3%	49.8%	8.83	8.94	8.74	8.92	8.50	8.75	8.70	8.73	9.23	9.25
81	181	176	52.5%	60.9%	9.32	9.58	9.11	9.40	9.48	9.67	9.14	9.37	9.55	9.69
82	189	176	44.4%	43.9%	9.21	8.86	8.80	8.75	9.02	8.86	8.84	8.60	9.39	9.33
83	170	179	41.7%	42.2%	9.40	9.34	9.20	9.15	9.20	9.23	9.10	8.99	9.49	9.48

Spital Nr	Anzahl eingeg. FB		Rücklauf		F1_MW		F2_MW		F3_MW		F4_MW		F5_MW	
	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013
84	164	180	55.8%	56.1%	9.22	9.50	8.98	9.03	8.97	8.99	8.94	9.18	9.33	9.50
85	120	186	41.2%	50.3%	9.06	9.27	8.85	9.08	9.07	9.08	9.05	9.33	9.43	9.56
86	184	187	50.4%	45.4%	9.03	8.87	8.98	8.68	8.84	8.81	8.72	8.68	9.23	9.15
87	170	190	44.4%	47.0%	8.92	8.78	8.90	8.67	8.64	8.70	8.79	8.76	9.39	9.30
88	281	200	44.5%	34.2%	9.06	9.06	8.93	8.83	9.08	9.06	8.84	8.71	9.36	9.26
89	-	205	-	60.7%	-	9.63	-	9.33	-	9.41	-	9.37	-	9.51
90	148	208	39.5%	48.0%	9.26	9.18	9.00	8.86	9.14	9.03	9.27	9.03	9.51	9.45
91	203	209	63.4%	62.6%	9.70	9.67	9.53	9.50	9.47	9.64	9.33	9.43	9.79	9.76
92	226	210	43.1%	45.9%	8.93	8.96	8.77	8.98	9.00	9.20	8.55	8.61	9.14	9.28
93	230	211	44.3%	40.6%	9.07	9.17	8.96	9.05	8.95	9.07	9.11	9.24	9.50	9.54
94	189	216	48.7%	50.7%	9.17	8.88	8.94	8.63	8.92	8.78	9.01	8.94	9.42	9.21
95	248	218	48.2%	42.2%	8.79	8.66	8.64	8.50	8.84	8.63	8.92	8.66	9.23	9.00
96	227	219	42.0%	43.6%	8.93	9.05	8.94	9.11	9.07	9.28	8.84	9.03	9.32	9.44
97	196	224	45.2%	49.6%	8.98	9.34	8.75	9.21	8.83	9.11	8.69	9.25	9.39	9.66
98	261	225	65.3%	62.7%	9.31	9.19	9.19	9.06	9.23	9.32	9.29	9.00	9.60	9.45
99	262	228	66.2%	63.2%	9.50	9.60	9.42	9.48	9.60	9.50	9.18	9.36	9.65	9.67
100	227	228	61.2%	60.3%	9.15	9.22	8.94	9.04	8.76	8.96	8.84	9.00	9.27	9.46
101	-	232	-	52.5%	-	9.63	-	9.37	-	9.49	-	9.27	-	9.61
102	215	236	48.6%	45.5%	9.23	9.05	8.91	8.85	9.03	8.87	9.06	9.04	9.35	9.39
103	228	243	59.4%	57.7%	9.45	9.31	9.31	9.13	9.49	9.39	9.09	8.93	9.57	9.42
104	208	243	45.8%	53.1%	9.42	9.43	9.21	9.15	9.07	9.20	9.27	9.30	9.51	9.56
105	237	244	62.0%	60.8%	9.39	9.55	9.22	9.27	9.40	9.49	9.00	9.34	9.53	9.57
106	-	250	-	52.9%	-	9.71	-	9.58	-	9.61	-	9.39	-	9.78

Spital Nr	Anzahl eingeg. FB		Rücklauf		F1_MW		F2_MW		F3_MW		F4_MW		F5_MW	
	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013
107	293	257	59.8%	50.2%	9.19	9.09	8.99	8.92	9.02	8.70	8.99	8.80	9.35	9.37
108	276	261	62.7%	58.7%	9.55	9.39	9.43	9.27	9.50	9.55	9.27	9.07	9.63	9.42
109	230	261	48.8%	47.2%	9.09	8.66	8.85	8.61	9.00	8.85	9.03	8.87	9.51	9.15
110	257	264	50.9%	57.1%	9.07	9.11	8.87	9.04	8.96	8.85	8.62	8.97	9.04	9.46
111	206	267	29.6%	43.8%	8.92	8.77	8.83	8.74	8.96	8.87	8.91	8.60	9.45	9.15
112	312	276	49.3%	48.7%	8.68	8.49	8.64	8.52	8.51	8.57	8.59	8.58	9.13	9.09
113	252	279	40.0%	46.4%	8.93	9.21	8.74	9.01	8.85	9.16	8.77	9.08	9.20	9.33
114	246	283	40.6%	39.6%	8.91	8.80	8.82	8.74	8.85	8.91	8.77	8.66	9.33	9.11
115	353	297	46.4%	48.1%	8.91	8.86	8.78	8.70	8.99	8.84	8.75	8.72	9.23	9.28
116	317	305	43.6%	42.1%	8.94	8.94	8.89	8.81	9.00	9.05	8.74	8.70	9.31	9.26
117	326	307	64.0%	64.2%	9.71	9.58	9.50	9.42	9.66	9.45	9.38	9.38	9.71	9.72
118	298	310	42.6%	44.9%	8.88	8.63	8.72	8.64	8.88	8.52	8.69	8.63	9.20	9.09
119	297	311	40.7%	41.8%	8.93	8.84	8.77	8.83	8.78	8.85	8.94	9.07	9.32	9.22
120	310	313	51.8%	51.8%	9.12	9.39	8.91	9.13	9.10	9.19	8.82	9.09	9.31	9.55
121	271	314	48.2%	44.9%	8.80	9.14	8.70	8.92	8.53	9.03	8.85	9.01	9.25	9.40
122	345	314	62.2%	62.8%	9.35	9.26	9.25	9.20	9.47	9.50	9.05	8.89	9.51	9.39
123	298	344	54.9%	50.2%	9.09	9.07	9.05	8.88	8.97	8.97	9.05	9.07	9.50	9.33
124	467	349	68.5%	59.9%	9.47	9.36	9.29	9.22	9.38	9.48	9.22	9.24	9.50	9.58
125	324	360	52.8%	49.7%	9.24	9.07	9.04	8.86	9.11	8.92	9.20	8.92	9.54	9.41
126	358	363	46.7%	49.8%	9.18	9.15	9.02	8.89	9.05	8.93	9.07	9.11	9.33	9.38
127	350	363	52.4%	53.6%	9.17	9.18	9.04	8.96	9.20	9.10	9.14	9.09	9.41	9.39
128	324	376	44.4%	53.4%	8.80	8.90	8.88	8.91	8.87	8.79	8.92	8.89	9.29	9.35
129	370	384	66.2%	68.7%	9.64	9.55	9.41	9.21	9.37	9.34	9.19	8.88	9.57	9.41

Spital Nr	Anzahl eingeg. FB		Rücklauf		F1_MW		F2_MW		F3_MW		F4_MW		F5_MW	
	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013
130	399	390	59.9%	54.7%	9.51	9.48	9.25	9.28	9.40	9.42	9.15	9.17	9.49	9.50
131	352	401	60.7%	62.3%	9.52	9.57	9.34	9.33	9.35	9.34	9.11	9.13	9.56	9.48
132	387	404	43.2%	46.7%	8.74	8.82	8.64	8.77	8.54	8.66	8.74	8.70	9.10	9.01
133	371	410	51.1%	49.3%	8.91	8.81	8.83	8.67	8.94	8.83	8.99	8.86	9.33	9.16
134	404	428	54.3%	53.5%	9.30	9.14	9.07	8.94	9.02	9.16	9.28	9.03	9.57	9.45
135	288	435	44.0%	51.3%	9.26	9.17	9.15	8.97	9.22	8.86	9.19	8.89	9.60	9.32
136	438	436	50.0%	49.3%	9.02	8.92	8.91	8.82	8.90	8.88	8.94	8.78	9.39	9.24
137	507	471	66.8%	71.0%	9.56	9.46	9.35	9.34	9.50	9.45	9.04	9.11	9.49	9.58
138	556	485	49.8%	51.4%	9.16	9.01	8.83	8.77	9.06	9.02	8.86	8.96	9.35	9.36
139	504	509	52.7%	51.0%	9.31	9.15	9.11	8.97	9.16	9.13	9.19	9.12	9.54	9.46
140	660	565	42.3%	34.2%	9.10	8.81	8.87	8.63	8.98	8.72	8.93	8.66	9.34	9.03
141	832	627	51.1%	40.0%	9.27	9.11	9.07	8.86	9.14	8.99	9.03	8.91	9.39	9.29
142	691	645	57.0%	58.1%	9.38	9.45	9.25	9.32	9.48	9.46	8.88	8.88	9.42	9.44
143	663	661	64.0%	59.9%	9.55	9.55	9.33	9.35	9.31	9.40	9.35	9.35	9.61	9.63
144	979	838	41.1%	39.2%	9.02	8.95	8.86	8.82	8.94	8.85	8.89	8.69	9.27	9.18
145	691	847	49.4%	55.1%	9.00	9.08	8.92	8.86	8.94	8.97	8.82	8.89	9.24	9.33
146	907	924	37.4%	38.9%	9.05	9.12	8.92	8.98	8.93	9.00	8.83	8.81	9.30	9.31
147	894	954	42.0%	44.4%	9.23	9.16	9.08	9.06	8.92	8.84	8.97	8.91	9.38	9.44
148	765	961	41.5%	48.2%	9.26	9.18	9.09	8.99	9.15	9.11	9.13	9.00	9.51	9.38
149	1011	984	48.9%	48.6%	8.90	8.79	8.81	8.71	8.65	8.60	8.63	8.49	9.17	9.06
150	538	992	21.4%	45.6%	8.57	8.64	8.65	8.66	8.42	8.39	8.48	8.37	9.03	8.96
151**)	1013	1114	51.1%	46.8%	9.37	9.25	9.20	9.14	9.29	9.18	9.18	9.21	9.51	9.56
Gesamt-kollektiv CH	34042	35003	48.2%	48.6%	9.18	9.15	9.03	9.01	9.09	9.06	9.00	8.97	9.41	9.39



Bemerkungen zur Tabelle:

* Im Jahr 2012 wurden die Ergebnisse pro Spitalgruppe, ab 2013 pro Standort dargestellt

** Restgruppe Spitäler < 50 eingegangene Fragebögen