



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



# Nationale Patientenbefragung Akutsomatik

---

Nationaler Vergleichsbericht Messung 2014 - Erwachsene

Mai 2015, Version 1.0



## Impressum

---

Titel	Nationale Patientenbefragung Akutbereich - Erwachsene Nationaler Vergleichsbericht Messung 2014, Version 1.0
Jahr	Mai 2015
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, <a href="mailto:regula.heller@anq.ch">regula.heller@anq.ch</a> , <a href="http://www.anq.ch">www.anq.ch</a>
Copyright	Nationaler Verein für Qualitätsentwicklung in Spitälern und Kliniken (ANQ)

## Inhaltsverzeichnis

---

Impressum.....	2
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.....	8
3. Ergebnisse.....	8
3.1 Rücklauf und Beschreibung der Stichprobe.....	8
3.2 Hauptergebnisse im Überblick.....	12
3.3 Auswertung der einzelnen Fragen pro BFS-Kategorie.....	13
3.4 Ergebnisse der einzelnen Fragen unadjustiert pro Spital bzw. Spitalstandort.....	18
4. Schlussfolgerungen.....	24
Anhang 1.....	26
Anhang 2:.....	27

## 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 Patientinnen und Patienten mit Austritt im September 2014. Ausgeschlossen wurden verstorbene Patientinnen und Patienten/innen und diejenigen ohne festen Wohnsitz in der Schweiz. Mehrfachhospitalisierte Patientinnen und Patienten 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 Spitäler erstellt werden konnte. Die finalen Ergebnisse wurden für jedes teilnehmende Spital Anfang Februar 2015 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 Spitäler/Zeitfilter der Messperiode) und die Art der Skalierung online auswählen. Spitäler von Spitalgruppen konnten auch auf Referenzwerte innerhalb der Gruppe zurückgreifen.

### Ergebnisse

197 Spitäler (Spitalstandorte) beteiligten sich an der nationalen Patientenbefragung des ANQ. Während der Befragungsperiode wurden 75'088 Fragebogen ausgesendet, von denen 34'552 retourniert wurden. Das entspricht einem Rücklauf von 46,0%. Der Mittelwert bzgl. des Alters betrug 59.5 Jahre für das Gesamtkollektiv. Von allen Personen, die geantwortet haben, betrug der Anteil Frauen 55% (Anteil Männer 45%). 69% aller antwortenden Personen waren allgemein versichert, 31% hatten eine Zusatzversicherung abgeschlossen.

Die Ergebnisse der einzelnen Fragen bewegten sich auf einem sehr hohen Zufriedenheitsniveau. Das mögliche Antwortspektrum wurde durch die Patientinnen und Patienten 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 2013 und 2014 zeigen gesamthaft betrachtet keine grösseren Unterschiede. Das heisst, die Ergebnisse des Jahres 2014 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 vorgebenkonform umsetzen<sup>1</sup>. 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-Fragebogen 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 Patientinnen und 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:

---

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

[http://www.anq.ch/fileadmin/redaktion/deutsch/Konzept\\_Nationale\\_Patientenbefragung\\_def\\_dt.pdf](http://www.anq.ch/fileadmin/redaktion/deutsch/Konzept_Nationale_Patientenbefragung_def_dt.pdf)

## 2.2 Patientenkollektiv

In die Befragung wurden die im Monat September austretenden stationär behandelten erwachsenen Patientinnen und Patienten ( $\geq 18$  Jahre) der Akutsomatik eingeschlossen. Mehrfachhospitalisierte Patientinnen und Patienten wurden nur einmal befragt. Personen mit Wohnsitz im Ausland und verstorbene Patientinnen und Patienten 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 Patientinnen und Patienten abgegeben werden, mit dem Ziel, die Befragung nach Austritt anzukündigen.

Der ausgefüllte Papierfragebogen wurde mit dem 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 retournierten 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 Auswertungsinstituten 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.

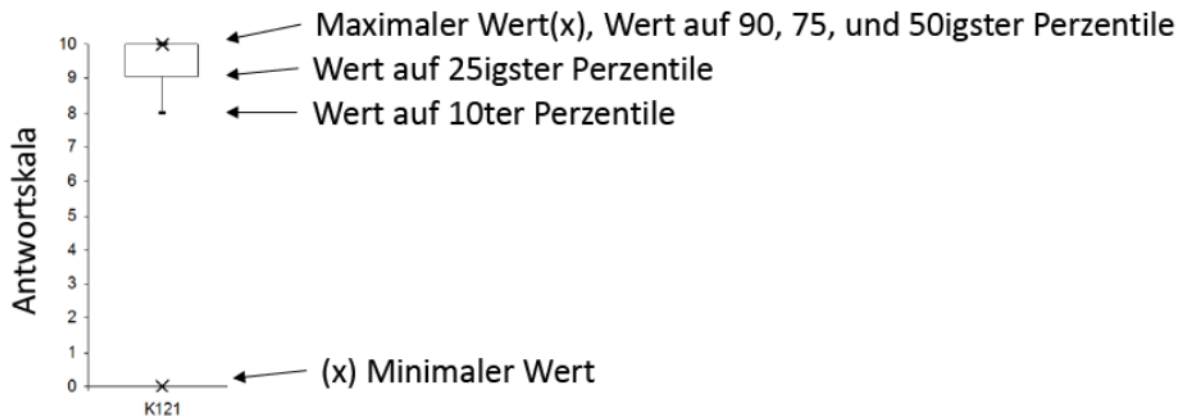
## 2.6 Analyserichtlinien

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

Die aggregierten 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 zum Vorjahreswert 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 (= Bruttorecklauf). 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-Kategorien<sup>2</sup>**



\* Universitätsspitäler

<sup>2</sup> Quelle: [http://www.bfs.admin.ch/bfs/portal/de/index/infothek/erhebungen\\_quellen/blank/blank/kh/02.html](http://www.bfs.admin.ch/bfs/portal/de/index/infothek/erhebungen_quellen/blank/blank/kh/02.html), 17.07.2013



## 2.7 Berichterstattung

Die finalen Ergebnisse wurden für jedes teilnehmende Spital bzw. Spitalstandort Anfang Februar 2015 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. [http://www.anq.ch/fileadmin/redaktion/deutsch/201508\\_Auswertungskonzept\\_PatZu\\_V\\_3\\_1\\_de.pdf](http://www.anq.ch/fileadmin/redaktion/deutsch/201508_Auswertungskonzept_PatZu_V_3_1_de.pdf)

Die Ergebnisse der Befragung 2014 wurden national vergleichend auf Spital-, bzw. Standortebene ausgewertet. Es wurde keine Auswertung nach Sprachregion oder Kanton vorgenommen. Für die nationale vergleichende Auswertung 2014 wurde keine Risikoadjustierung vorgenommen. Die im Jahr 2012 durchgeführte Risikoadjustierung mit den Merkmalen Alter, Geschlecht und Versicherungsstatus zeigten nur geringfügige Abweichungen im Kommabereich.

## 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 Auswertungsinstitut übergebenen Daten.

# 3. Ergebnisse

---

## 3.1 Rücklauf und Beschreibung der Stichprobe

An der nationalen Patientenbefragung 2014 haben 197 Spitäler bzw. Spitalstandorte teilgenommen. Von den 75'088 versandten Fragebogen im September 2014 wurden 34'552 retourniert, was mit einem Rücklauf von durchschnittlich 46,0% einhergeht (min. 11,1%, max. 100%). Der Rücklauf pro BFS-Kategorie ist in der Tabelle 13 im Anhang ersichtlich. Eine differenzierte Darstellung des Rücklaufs pro Spital ist der Tabelle 14 im Anhang zu entnehmen. Die Tabelle 1 zeigt den Rücklauf der teilnehmenden Befragungsinstitute. Die Datensatzzahl variiert zwischen den einzelnen Befragungsinstituten sehr stark.



**Tabelle 1: Rücklauf pro Befragungsinstitut 2014**

	<b>Anz. eingetroffene FB</b>	<b>Anz. Versendete FB</b>	<b>Rücklauf</b>
Mecon GmbH	15327	33298	46.0%
hcri AG	15941	34084	46.8%
ESOPE	1261	2638	47.8%
NPO PLUS	40	78	51.3%
Stevemarco sagl	1643	4021	40.9%
QM Riedo	340	969	35.1%
<b>Gesamtkollektiv</b>	<b>34552</b>	<b>75088</b>	<b>46.0%</b>

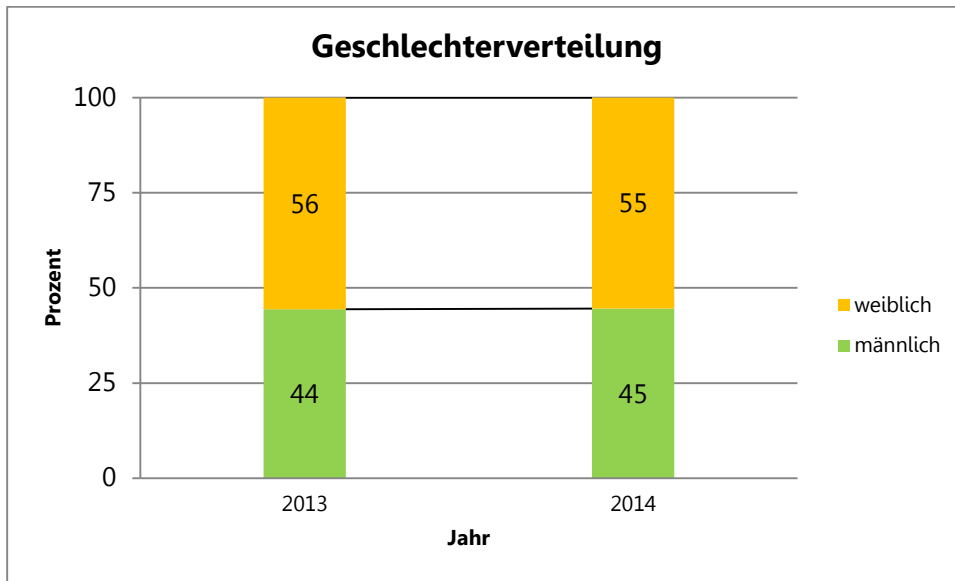
30 Prozent der Spitäler haben im Jahr 2014 den ANQ Fragebogen zeitgleich mit eigenen Zusatzfragen oder einer umfassenderen Patientenzufriedenheitsbefragung kombiniert. Drei der 197 Spitäler entschieden sich für eine Kombination der Papier- und Onlinebefragung.

## Geschlecht, Alter und Versicherungsstatus der Teilnehmenden

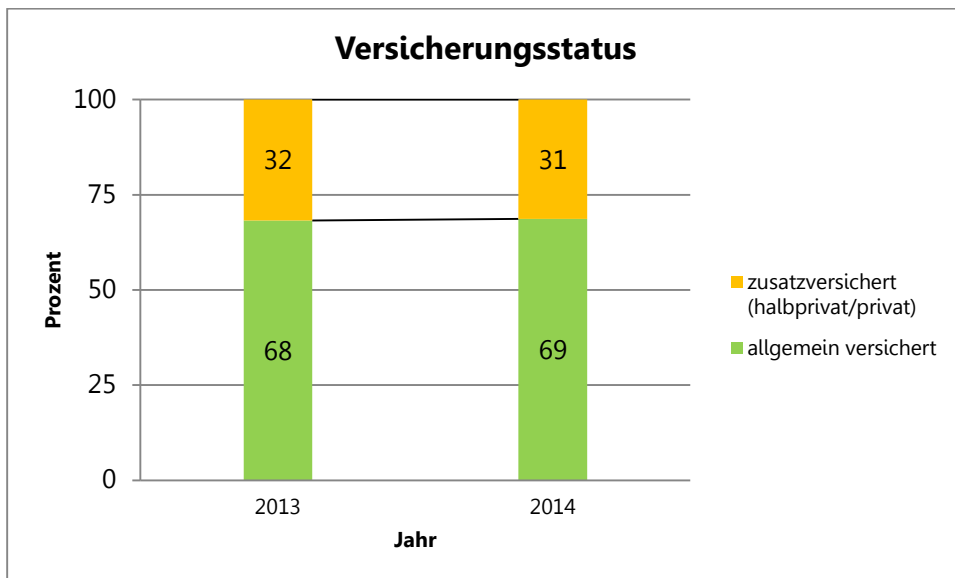
Der Frauenanteil lag im Jahr 2014 bei 55% (n=18'802), (s. Abb. 3a). 69% der Personen waren allgemeinversichert (n=22'977) und 31% waren zusatzversichert (n=10'502), (s. Abb. 3b).

Die Altersstruktur der Patientinnen und Patienten (s. Abb. 4) zeigt ein Mittelwert von 59,5 Jahren mit einer Standardabweichung von 18,9 Jahren.

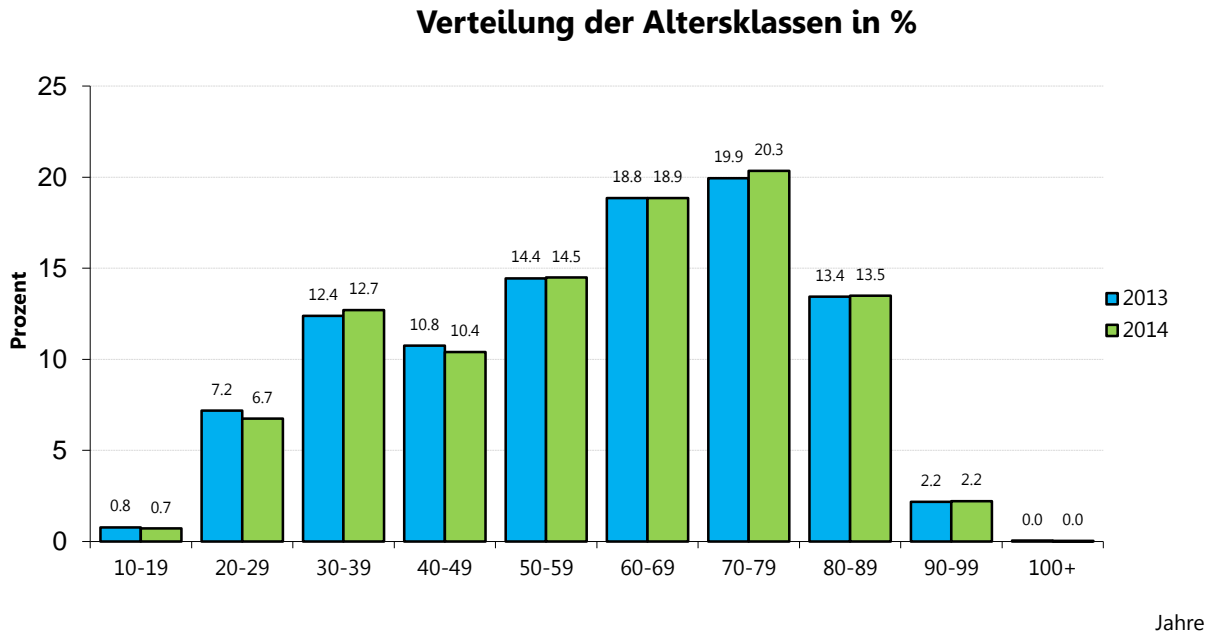
**Abbildung 3a: Geschlechterverteilung**



**Abbildung 3b: Versicherungsstatus**



**Abbildung 3: Altersstruktur der Patientinnen und Patienten**



Hinweis zur Abbildung 4: In der Altersklasse 10-19 wurden effektiv nur Patientinnen und Patienten gemäss Kollektivdefinition eingeschlossen, s.a. Kapitel 4. (Patientinnen und Patienten  $\geq$  18 Jahre).

Die Stichprobe des Befragungskollektivs 2014 kann hinsichtlich Alters- und Geschlechterverteilung als repräsentativ beschrieben werden, da sich bei der nationalen Patientenbefragung in der Schweiz, im Jahr 2013, Alter (Mittelwert: 59,3 Jahre) und Geschlechter (Anteil Frauen: 56%) ähnlich verteilten.<sup>3</sup>

<sup>3</sup> ANQ, Nationaler Vergleichsbericht zur Patientenbefragung 2013 des ANQ

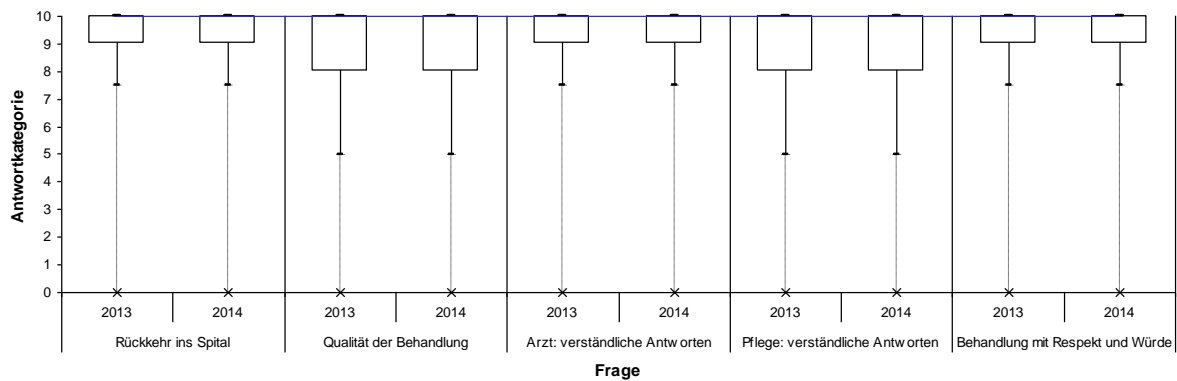
### 3.2 Hauptergebnisse im Überblick

Im Folgenden werden die Hauptergebnisse deskriptiv und aggregiert auf nationaler Ebene dargestellt. Die Mittelwerte der Antworten der Patientinnen und Patienten lagen für alle fünf Fragen im Jahr 2014 in einem Bereich von 8.96 bis 9.39 bei minimal 0 bis maximal 10 Punkte (vgl. 2013: 8.97 bis 9.39). Dabei zeigten die einzelnen Fragen folgende Werte:

**Tabelle 2: Hauptergebnisse im Überblick**

Frage	Mittelwert		Std.abw.		Median		Oberes Quartil		Unteres Quartil		Prozent Missings	
	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014
Würden Sie für dieselbe Behandlung wieder in dieses Spital kommen?	9.15	9.12	1.74	1.76	10.00	10.00	10.00	10.00	9.00	9.00	1.4	1.6
Wie beurteilen Sie die Qualität der Behandlung, die Sie erhalten haben?	9.01	9.00	1.54	1.55	10.00	10.00	10.00	10.00	8.00	8.00	1.3	1.5
Wenn Sie Fragen an einen Arzt oder eine Ärztin stellten, bekamen Sie verständliche Antworten?	9.06	9.05	1.60	1.61	10.00	10.00	10.00	10.00	9.00	9.00	1.7	2.1
Wenn Sie Fragen an das Pflegepersonal stellten, bekamen Sie verständliche Antworten?	8.97	8.96	1.57	1.57	10.00	10.00	10.00	10.00	8.00	8.00	1.4	2.0
Wurden Sie während des Spitalaufenthaltes mit Respekt und Würde behandelt?	9.39	9.39	1.37	1.36	10.00	10.00	10.00	10.00	9.00	9.00	1.2	1.3

**Abbildung 4: Boxplot Hauptergebnisse (mit Median)**



Boxplot (mit Median)

### 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 Patientinnen und Patienten des Gesamtkollektivs in den Antwortkategorien 9 (11.4%) oder 10 (65.4%). Der errechnete Mittelwert liegt bei 9.1 mit einer Standardabweichung von 1.8. Die Verteilung der Ergebnisse innerhalb der BFS-Kategorien zeigt ein ähnliches Bild.

Abbildung 6: Boxplot Frage 1

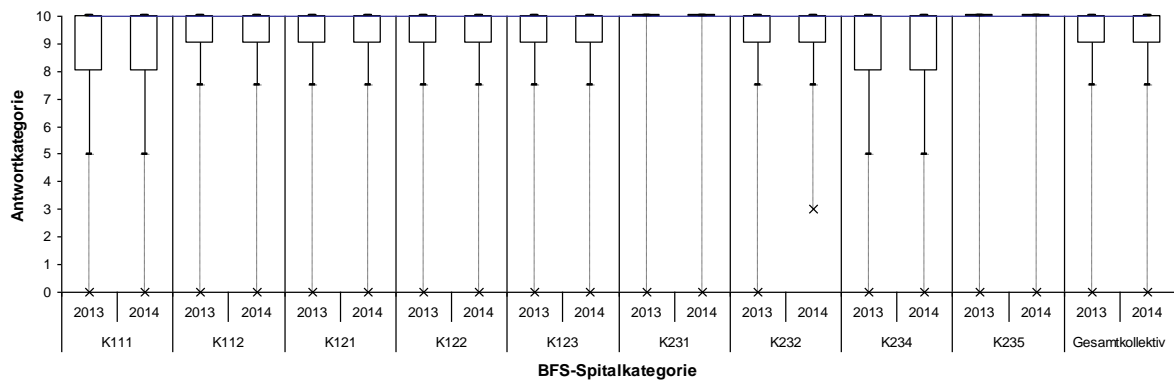


Tabelle 3: Werte Frage 1<sup>4</sup>

Rückkehr ins Spital	Mittelwert		Std.abw.		Max		Median		Min		Valid		Missing	
	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014
K111	8.9	8.9	1.9	2.0	10	10	10.0	10.0	0	0	4582	4486	110	106
K112	9.1	9.1	1.8	1.8	10	10	10.0	10.0	0	0	12728	12558	197	192
K121	9.2	9.1	1.7	1.8	10	10	10.0	10.0	0	0	6261	6044	75	97
K122	9.3	9.3	1.6	1.6	10	10	10.0	10.0	0	0	6051	5683	74	91
K123	9.3	9.3	1.6	1.6	10	10	10.0	10.0	0	0	1997	2437	17	26
K231	9.5	9.5	1.2	1.2	10	10	10.0	10.0	0	0	2383	2278	15	24
K232	9.3	9.2	1.7	1.3	10	10	10.0	10.0	0	3	136	106	0	0
K234	8.3	8.4	2.7	2.6	10	10	10.0	10.0	0	0	142	159	1	3
K235	9.5	9.4	1.3	1.5	10	10	10.0	10.0	0	0	228	256	6	6
Gesamtkollektiv	9.2	9.1	1.7	1.8	10.0	10.0	10.0	10.0	0	0	34508	34007	495	545

<sup>4</sup> 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

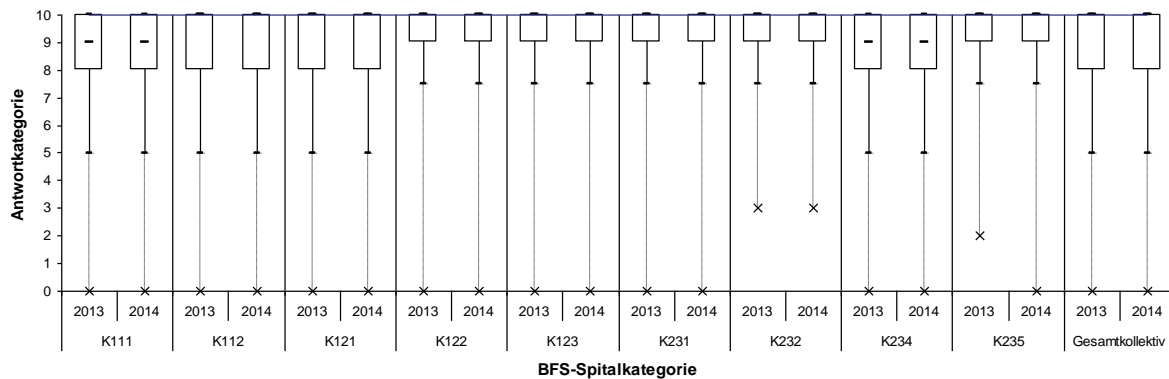
**Tabelle 4: Antwortverteilung in den verschiedenen BFS-Kategorien Frage 1<sup>5</sup>**

Rückkehr ins Spital	10		9		8		7		6		5		4		3		2		1		0		Missings		Total	
	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014
K111	59.8%	58.8%	12.5%	12.6%	12.1%	13.3%	4.6%	4.4%	1.9%	1.5%	2.6%	2.8%	0.9%	0.6%	0.8%	0.7%	0.5%	0.9%	0.4%	0.4%	1.5%	1.7%	2.3%	2.3%	100.0%	100.0%
K112	64.9%	63.6%	11.0%	12.0%	11.5%	12.2%	3.8%	3.5%	1.7%	1.5%	2.2%	2.5%	0.6%	0.6%	0.7%	0.6%	0.5%	0.6%	0.3%	0.3%	1.2%	1.2%	1.5%	1.5%	100.0%	100.0%
K121	67.4%	64.4%	10.5%	10.9%	11.3%	12.7%	3.3%	3.6%	1.4%	1.3%	2.2%	2.0%	0.6%	0.6%	0.5%	0.8%	0.5%	0.6%	0.2%	0.3%	0.9%	1.2%	1.2%	1.6%	100.0%	100.0%
K122	70.0%	68.5%	10.8%	11.4%	10.3%	10.6%	2.2%	3.0%	1.2%	1.2%	1.7%	1.5%	0.4%	0.5%	0.3%	0.2%	0.4%	0.2%	0.2%	0.3%	1.0%	1.0%	1.2%	1.6%	100.0%	100.0%
K123	71.2%	71.6%	9.8%	9.7%	9.9%	10.3%	2.8%	3.0%	1.6%	0.9%	1.6%	1.4%	0.3%	0.3%	0.3%	0.4%	0.4%	0.2%	0.2%	0.3%	1.0%	1.0%	0.8%	1.1%	100.0%	100.0%
K231	76.9%	76.9%	9.6%	9.6%	7.8%	8.1%	2.1%	2.0%	0.7%	0.4%	1.0%	0.9%	0.3%	0.3%	0.1%	0.2%	0.4%	0.1%	0.1%	0.0%	0.3%	0.3%	0.6%	1.0%	100.0%	100.0%
K232	75.0%	63.2%	7.4%	14.2%	9.6%	12.3%	2.2%	5.7%	0.0%	2.8%	2.9%	0.9%	0.7%	0.0%	0.0%	0.9%	1.5%	0.0%	0.0%	0.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	100.0%
K234	53.8%	52.5%	9.1%	6.2%	14.7%	21.0%	6.3%	3.7%	2.1%	1.2%	4.2%	6.2%	0.7%	1.2%	0.7%	0.0%	0.7%	1.2%	2.8%	0.6%	4.2%	4.3%	0.7%	1.9%	100.0%	100.0%
K235	74.8%	74.8%	7.7%	8.8%	9.8%	7.6%	3.0%	2.3%	0.0%	1.1%	0.4%	1.5%	0.9%	0.4%	0.0%	0.0%	0.4%	0.0%	0.0%	0.4%	1.1%	2.6%	2.3%	100.0%	100.0%	
Gesamtkollektiv	66.8%	65.4%	10.9%	11.4%	11.0%	11.7%	3.4%	3.4%	1.5%	1.3%	2.1%	2.1%	0.6%	0.5%	0.6%	0.5%	0.5%	0.5%	0.3%	0.3%	1.1%	1.1%	1.4%	1.6%	100.0%	100.0%

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

Bei Frage 2 antworteten knapp 3/4 aller Patientinnen und Patienten des Gesamtkollektivs in den Antwortkategorien 9 (19.5%) oder 10 (52.3%). Der errechnete Mittelwert liegt bei 9.0 mit einer Standardabweichung von 1.6. Die Verteilung der Ergebnisse innerhalb der BFS-Kategorien zeigt ein ähnliches Bild.

**Abbildung 7: Boxplot Frage 2**



**Tabelle 5: Werte Frage 2**

Qualität der Behandlung	Mittelwert		Std.abw.		Max		Median		Min		Valid		Missing	
	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014
K111	8.8	8.8	1.6	1.7	10	10	9.0	9.0	0	0	4595	4506	97	86
K112	8.9	8.9	1.6	1.6	10	10	10.0	10.0	0	0	12751	12568	174	182
K121	9.0	9.0	1.5	1.6	10	10	10.0	10.0	0	0	6258	6048	78	93
K122	9.1	9.1	1.5	1.4	10	10	10.0	10.0	0	0	6064	5685	61	89
K123	9.1	9.2	1.4	1.3	10	10	10.0	10.0	0	0	1999	2438	15	25
K231	9.3	9.3	1.2	1.1	10	10	10.0	10.0	0	0	2372	2273	26	29
K232	9.2	9.1	1.3	1.4	10	10	10.0	10.0	3	3	135	105	1	1
K234	8.6	8.4	1.8	2.2	10	10	9.0	9.0	0	0	141	158	2	4
K235	9.3	9.3	1.2	1.3	10	10	10.0	10.0	2	0	230	259	4	3
Gesamtkollektiv	9.0	9.0	1.5	1.6	10.0	10.0	10.0	10.0	0	0	34545	34040	458	512

<sup>5</sup> Zentrumsversorgung: K111: Versorgungsniveau 1 (Universitäts-spitäler), 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

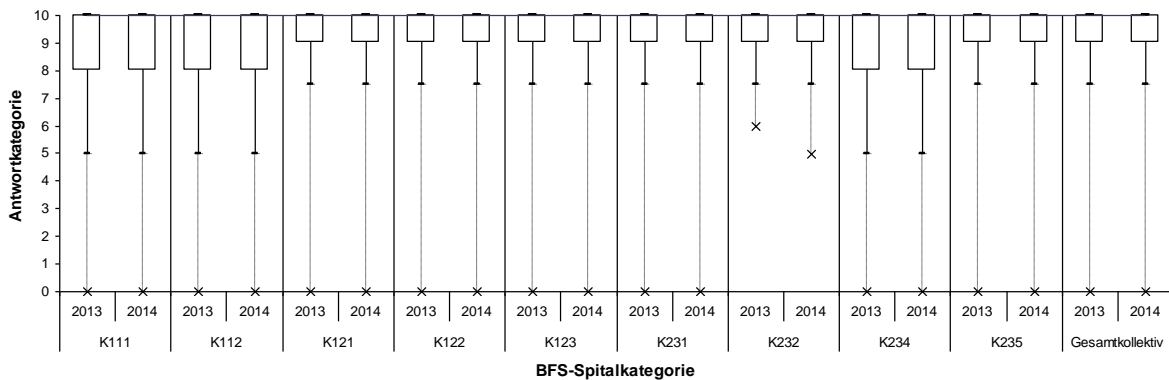
**Tabelle 6: Antwortverteilung in den verschiedenen BFS-Kategorien Frage 2<sup>6</sup>**

Qualität der Behandlung	10		9		8		7		6		5		4		3		2		1		0		Missings		Total	
	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014
K111	47.6%	47.1%	19.4%	20.3%	17.8%	18.1%	5.8%	5.5%	2.5%	2.0%	2.1%	2.1%	0.7%	0.7%	0.8%	0.7%	0.5%	0.6%	0.4%	0.3%	0.3%	0.7%	2.1%	1.9%	100.0%	100.0%
K112	51.8%	50.7%	18.8%	19.3%	16.4%	17.1%	5.2%	4.8%	1.8%	2.0%	2.0%	2.0%	0.8%	0.7%	0.6%	0.6%	0.5%	0.5%	0.3%	0.3%	0.5%	0.5%	1.3%	1.4%	100.0%	100.0%
K121	52.2%	50.5%	19.4%	20.6%	17.1%	17.2%	4.5%	4.3%	1.6%	1.7%	1.8%	1.9%	0.6%	0.6%	0.7%	0.6%	0.4%	0.5%	0.2%	0.2%	0.3%	0.4%	1.2%	1.5%	100.0%	100.0%
K122	56.8%	55.5%	18.2%	19.1%	15.5%	16.0%	3.7%	3.2%	1.6%	1.5%	1.2%	1.5%	0.7%	0.4%	0.4%	0.4%	0.4%	0.2%	0.2%	0.2%	0.4%	0.5%	1.0%	1.5%	100.0%	100.0%
K123	56.6%	56.9%	18.8%	18.9%	15.3%	15.6%	4.5%	3.8%	1.2%	1.2%	1.3%	1.1%	0.4%	0.4%	0.3%	0.3%	0.2%	0.3%	0.3%	0.3%	0.3%	0.1%	0.7%	1.0%	100.0%	100.0%
K231	63.5%	62.5%	18.4%	18.5%	11.5%	13.1%	2.8%	2.1%	0.9%	1.2%	0.9%	0.4%	0.4%	0.3%	0.3%	0.3%	0.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.1%	0.1%	1.1%	1.3%	100.0%	100.0%
K232	61.0%	52.8%	15.4%	31.1%	14.0%	5.7%	5.1%	4.7%	0.7%	0.9%	2.2%	0.0%	0.0%	1.9%	0.7%	1.9%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.7%	0.9%	100.0%	100.0%
K234	41.3%	43.2%	18.2%	13.0%	21.0%	20.4%	8.4%	8.0%	2.8%	1.9%	2.8%	5.6%	0.7%	0.6%	2.1%	0.6%	0.7%	1.9%	0.0%	0.0%	0.7%	2.5%	1.4%	2.5%	100.0%	100.0%
K235	62.0%	64.5%	18.8%	13.7%	12.0%	13.4%	2.6%	3.8%	1.3%	1.5%	0.4%	0.8%	0.4%	0.4%	0.0%	0.0%	0.9%	0.0%	0.0%	0.4%	0.0%	0.4%	1.7%	1.1%	100.0%	100.0%
Gesamtkollektiv	53.3%	52.3%	18.8%	19.5%	16.1%	16.7%	4.7%	4.3%	1.7%	1.7%	1.7%	1.8%	0.7%	0.6%	0.6%	0.5%	0.4%	0.4%	0.2%	0.2%	0.4%	0.5%	1.3%	1.5%	100.0%	100.0%

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

Bei Frage 3 antworteten knapp 70% aller Patientinnen und Patienten des Gesamtkollektivs in der Antwortkategorie 9 (15.0%) oder 10 (53.7%). Der errechnete Mittelwert liegt bei 9.0 mit einer Standardabweichung von 1.6.

**Abbildung 8: Boxplot Frage 3**



**Tabelle 7: Werte Frage 3**

Arzt: verständliche Antworten	Mittelwert		Std.abw.		Max		Median		Min		Valid		Missing	
	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014
K111	8.7	8.8	1.9	1.8	10	10	10.0	10.0	0	0	4306	4261	386	331
K112	9.0	9.0	1.7	1.7	10	10	10.0	10.0	0	0	11911	11704	1014	1046
K121	9.1	9.1	1.6	1.6	10	10	10.0	10.0	0	0	5727	5536	609	605
K122	9.2	9.2	1.5	1.5	10	10	10.0	10.0	0	0	5577	5230	548	544
K123	9.3	9.3	1.3	1.3	10	10	10.0	10.0	0	0	1819	2245	195	218
K231	9.4	9.4	1.3	1.2	10	10	10.0	10.0	0	0	2213	2097	185	205
K232	9.4	9.4	1.0	1.0	10	10	10.0	10.0	6	5	119	94	17	12
K234	8.7	8.5	2.1	2.3	10	10	10.0	10.0	0	0	126	141	17	21
K235	9.1	9.2	1.7	1.4	10	10	10.0	10.0	0	0	210	241	24	21
Gesamtkollektiv	9.1	9.0	1.6	1.6	10.0	10.0	10.0	10.0	0	0	32008	31549	2995	3003

<sup>6</sup> Zentrumsversorgung: K111: Versorgungsniveau 1 (Universitätskliniken), 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

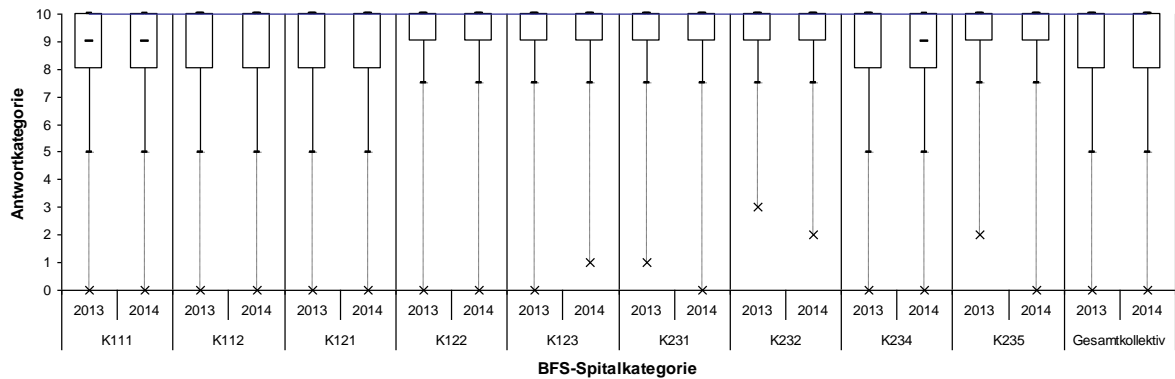
**Tabelle 8: Antwortverteilung in den verschiedenen BFS-Kategorien Frage 3<sup>7</sup>**

Arzt: verständliche Antworten	10		9		8		7		6		5		4		3		2		1		0		Ich habe keine Fragen gestellt		Missings		Total	
	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014
K111	46.0%	46.8%	15.6%	17.0%	15.2%	14.2%	5.2%	6.8%	3.0%	2.1%	3.1%	2.5%	1.0%	1.0%	1.3%	0.6%	0.6%	0.7%	0.5%	0.5%	0.4%	0.6%	6.1%	5.0%	2.2%	2.2%	100.0%	100.0%
K112	53.4%	52.3%	15.0%	15.4%	12.6%	12.9%	4.5%	4.8%	2.1%	2.0%	1.9%	1.6%	0.8%	0.7%	0.7%	0.7%	0.5%	0.7%	0.3%	0.3%	0.4%	0.4%	6.1%	6.3%	1.8%	1.9%	100.0%	100.0%
K121	54.7%	52.8%	14.3%	15.3%	11.8%	11.8%	4.1%	4.4%	1.8%	1.9%	1.6%	1.5%	0.6%	0.7%	0.6%	0.7%	0.4%	0.4%	0.3%	0.2%	0.3%	0.4%	7.7%	7.5%	1.9%	2.4%	100.0%	100.0%
K122	58.3%	57.0%	14.1%	13.6%	10.6%	11.7%	3.7%	3.3%	1.3%	1.8%	1.3%	1.4%	0.5%	0.5%	0.6%	0.5%	0.4%	0.4%	0.1%	0.2%	0.2%	0.3%	7.5%	6.8%	1.4%	2.6%	100.0%	100.0%
K123	59.6%	60.4%	13.1%	14.3%	10.1%	9.3%	4.0%	3.0%	1.4%	1.3%	1.2%	1.4%	0.3%	0.6%	0.2%	0.4%	0.2%	0.2%	0.1%	0.2%	0.1%	0.0%	8.4%	7.3%	1.2%	1.5%	100.0%	100.0%
K231	64.3%	62.2%	12.9%	13.0%	9.5%	10.5%	2.6%	2.6%	1.0%	1.2%	0.8%	0.7%	0.3%	0.5%	0.3%	0.2%	0.2%	0.1%	0.2%	0.0%	0.2%	0.1%	6.5%	6.9%	1.2%	2.0%	100.0%	100.0%
K232	55.9%	58.5%	16.2%	15.1%	10.3%	9.4%	2.9%	3.8%	2.2%	0.9%	0.0%	0.9%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	12.5%	11.3%	0.0%	0.0%	100.0%	100.0%	
K234	47.6%	43.8%	13.3%	10.5%	11.9%	15.4%	4.9%	4.3%	2.8%	3.1%	2.8%	3.7%	0.7%	0.6%	1.4%	1.9%	0.7%	1.9%	0.7%	0.6%	1.4%	1.2%	10.5%	9.9%	1.4%	3.1%	100.0%	100.0%
K235	56.8%	58.0%	13.2%	14.9%	9.8%	10.3%	3.4%	3.4%	2.6%	1.9%	1.7%	1.9%	0.0%	1.1%	0.9%	0.0%	0.4%	0.0%	0.4%	0.0%	0.4%	0.4%	7.3%	5.3%	3.0%	2.7%	100.0%	100.0%
Gesamtkollektiv	54.6%	53.7%	14.5%	15.0%	12.0%	12.2%	4.2%	4.4%	1.9%	1.9%	1.8%	1.6%	0.6%	0.7%	0.7%	0.6%	0.4%	0.5%	0.3%	0.3%	0.3%	0.3%	6.8%	6.6%	1.7%	2.1%	100.0%	100.0%

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

Bei Frage 4 antworteten ca. 2/3 aller Patientinnen und Patienten des Gesamtkollektivs in der Antwortkategorie 9 (17.4%) oder 10 (49.4%). Der entsprechende Mittelwert liegt bei 9.0 mit einer Standardabweichung von 1.6.

**Abbildung 9: Boxplot Frage 4**



**Tabelle 9: Werte Frage 4**

Pflege: verständliche Antworten	Mittelwert		Std.abw.		Max		Median		Min		Valid		Missing	
	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014
K111	8.6	8.7	1.8	1.8	10	10	9.0	9.0	0	0	4369	4279	323	313
K112	8.9	8.9	1.6	1.6	10	10	10.0	10.0	0	0	12123	11933	802	817
K121	9.0	8.9	1.5	1.6	10	10	10.0	10.0	0	0	5869	5634	467	507
K122	9.1	9.1	1.5	1.4	10	10	10.0	10.0	0	0	5760	5342	365	432
K123	9.1	9.1	1.4	1.4	10	10	10.0	10.0	0	1	1867	2285	147	178
K231	9.2	9.2	1.3	1.3	10	10	10.0	10.0	1	0	2261	2137	137	165
K232	9.2	9.1	1.4	1.5	10	10	10.0	10.0	3	2	131	105	5	1
K234	8.6	8.5	2.1	2.2	10	10	10.0	9.0	0	0	134	151	9	11
K235	9.4	9.3	1.2	1.2	10	10	10.0	10.0	2	0	220	239	14	23
Gesamtkollektiv	9.0	9.0	1.6	1.6	10.0	10.0	10.0	10.0	0	0	32734	32105	2269	2447

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



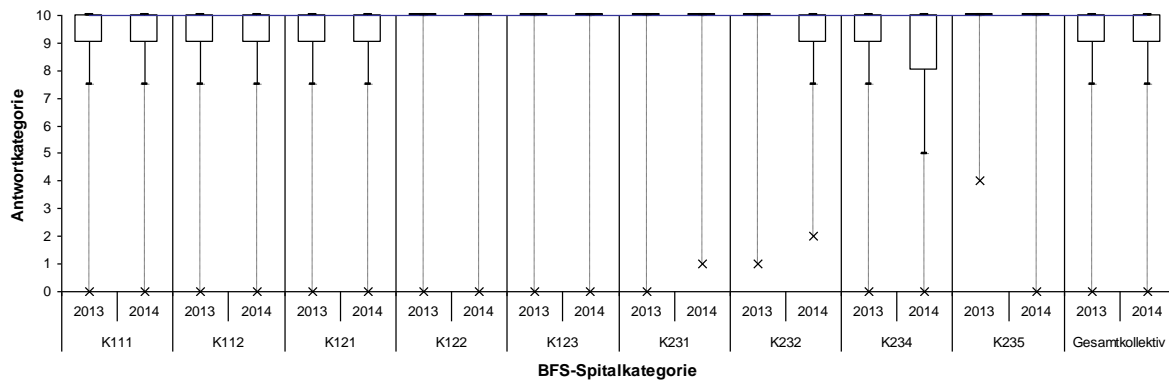
**Tabelle 10: Antwortverteilung in den verschiedenen BFS-Kategorien Frage 4<sup>8</sup>**

Pflege: verständliche Antworten	10		9		8		7		6		5		4		3		2		1		0		Ich habe keine Fragen gestellt		Missings		Total	
	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014
K111	42.1%	42.1%	17.2%	17.9%	16.8%	17.5%	6.8%	6.4%	3.8%	3.0%	3.2%	2.8%	1.0%	0.9%	0.8%	0.9%	0.7%	0.9%	0.2%	0.4%	0.4%	0.4%	5.2%	4.7%	1.7%	2.2%	100.0%	100.0%
K112	50.5%	49.3%	16.5%	17.6%	14.6%	14.8%	5.5%	5.1%	2.4%	2.4%	1.8%	2.0%	0.8%	0.7%	0.7%	0.7%	0.4%	0.5%	0.3%	0.2%	0.3%	0.3%	4.7%	4.9%	1.5%	1.5%	100.0%	100.0%
K121	50.2%	47.5%	16.2%	17.5%	14.8%	15.3%	5.3%	5.4%	2.3%	2.1%	2.1%	1.6%	0.6%	1.0%	0.5%	0.7%	0.4%	0.4%	0.2%	0.2%	0.2%	5.9%	5.5%	1.5%	2.8%	100.0%	100.0%	
K122	55.6%	52.9%	16.3%	16.9%	13.3%	13.4%	3.9%	4.5%	1.5%	1.7%	1.5%	1.4%	0.7%	0.6%	0.4%	0.5%	0.4%	0.2%	0.2%	0.1%	0.2%	0.3%	4.9%	4.8%	1.1%	2.6%	100.0%	100.0%
K123	55.5%	53.1%	15.1%	16.7%	12.1%	14.1%	4.5%	4.6%	2.6%	1.3%	1.4%	1.6%	0.4%	0.4%	0.5%	0.6%	0.1%	0.2%	0.0%	0.2%	0.2%	0.0%	5.9%	5.7%	1.4%	1.5%	100.0%	100.0%
K231	57.4%	55.7%	15.3%	16.6%	14.1%	13.4%	3.7%	3.7%	1.5%	1.3%	1.3%	1.1%	0.5%	0.3%	0.3%	0.3%	0.1%	0.2%	0.1%	0.1%	0.0%	4.5%	5.2%	1.2%	2.0%	100.0%	100.0%	
K232	58.8%	62.3%	18.4%	16.0%	8.1%	9.4%	5.1%	4.7%	2.2%	1.9%	1.5%	2.8%	0.7%	0.0%	1.5%	0.9%	0.0%	0.9%	0.0%	0.0%	0.0%	3.7%	0.9%	0.0%	0.0%	100.0%	100.0%	
K234	50.3%	45.1%	13.3%	14.8%	11.9%	14.2%	4.9%	5.6%	2.8%	1.9%	4.9%	3.7%	2.8%	2.5%	0.7%	2.5%	0.0%	2.5%	0.7%	0.0%	1.4%	4.9%	5.6%	1.4%	1.2%	100.0%	100.0%	
K235	63.7%	54.6%	12.4%	18.7%	12.0%	11.8%	2.6%	3.8%	1.7%	1.5%	0.9%	0.0%	0.4%	0.0%	0.0%	0.4%	0.4%	0.0%	0.0%	0.0%	0.4%	4.3%	7.3%	1.7%	1.5%	100.0%	100.0%	
Gesamtkollektiv	51.1%	49.4%	16.3%	17.4%	14.5%	14.8%	5.1%	5.1%	2.4%	2.2%	1.9%	1.8%	0.7%	0.7%	0.6%	0.7%	0.4%	0.4%	0.2%	0.2%	0.3%	5.1%	5.0%	1.4%	2.0%	100.0%	100.0%	

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

Bei Frage 5 antworteten knapp 85% aller Patientinnen und Patienten des Gesamtkollektivs in der Antwortkategorie 9 oder 10. Der Mittelwert liegt bei 9.4 mit einer Standardabweichung von 1.4.

**Abbildung 10: Boxplot Frage 5**



**Tabelle 11: Werte Frage 5**

Behandlung mit Respekt und Würde	Mittelwert		Std.abw.		Max		Median		Min		Valid		Missing	
	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014
K111	9.2	9.2	1.6	1.6	10	10	10.0	10.0	0	0	4604	4503	88	89
K112	9.3	9.4	1.4	1.4	10	10	10.0	10.0	0	0	12756	12607	169	143
K121	9.4	9.3	1.3	1.4	10	10	10.0	10.0	0	0	6271	6061	65	80
K122	9.5	9.5	1.2	1.2	10	10	10.0	10.0	0	0	6058	5692	67	82
K123	9.5	9.5	1.2	1.1	10	10	10.0	10.0	0	0	1998	2435	16	28
K231	9.6	9.6	0.9	1.0	10	10	10.0	10.0	0	1	2384	2276	14	26
K232	9.5	9.4	1.2	1.3	10	10	10.0	10.0	1	2	136	106	0	0
K234	9.2	9.0	1.7	1.8	10	10	10.0	10.0	0	0	141	157	2	5
K235	9.6	9.6	0.8	1.1	10	10	10.0	10.0	4	0	231	257	3	5
Gesamtkollektiv	9.4	9.4	1.4	1.4	10.0	10.0	10.0	10.0	0	0	34579	34094	424	458

<sup>8</sup> 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, K 235 Diverse Spezialkliniken

**Tabelle 12: Antwortverteilung in den verschiedenen BFS-Kategorien Frage 5<sup>9</sup>**

Behandlung mit Respekt und Würde	10		9		8		7		6		5		4		3		2		1		0		Missings		Total	
	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014
K111	64.4%	63.4%	14.5%	15.2%	10.0%	10.4%	3.3%	3.4%	1.4%	1.4%	1.8%	1.8%	0.9%	0.5%	0.4%	0.6%	0.7%	0.5%	0.3%	0.4%	0.4%	0.5%	1.9%	1.9%	100.0%	100.0%
K112	69.9%	69.7%	13.4%	14.0%	8.1%	8.3%	2.5%	2.4%	1.3%	1.2%	1.4%	1.4%	0.5%	0.5%	0.4%	0.5%	0.5%	0.3%	0.3%	0.3%	0.3%	0.3%	1.3%	1.1%	100.0%	100.0%
K121	71.1%	69.1%	13.4%	14.4%	7.9%	8.3%	2.5%	2.6%	1.0%	1.0%	1.3%	1.4%	0.6%	0.6%	0.4%	0.4%	0.4%	0.5%	0.1%	0.2%	0.3%	0.2%	1.0%	1.3%	100.0%	100.0%
K122	74.7%	75.0%	12.7%	11.7%	6.5%	7.2%	1.8%	1.8%	0.7%	0.8%	1.1%	0.8%	0.4%	0.3%	0.4%	0.3%	0.2%	0.3%	0.2%	0.3%	0.2%	1.1%	1.4%	100.0%	100.0%	
K123	75.6%	75.3%	12.7%	12.1%	6.4%	6.7%	1.6%	2.3%	0.5%	0.9%	1.0%	0.8%	0.3%	0.4%	0.3%	0.2%	0.2%	0.1%	0.2%	0.1%	0.3%	0.1%	0.8%	1.1%	100.0%	100.0%
K231	78.6%	78.3%	11.2%	11.7%	6.1%	5.4%	1.8%	1.6%	0.5%	0.5%	0.7%	0.6%	0.3%	0.3%	0.2%	0.3%	0.0%	0.2%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.6%	1.1%	100.0%	100.0%
K232	80.1%	74.5%	5.1%	10.4%	10.3%	10.4%	2.9%	0.0%	0.0%	2.8%	0.0%	0.0%	0.7%	0.0%	0.0%	0.9%	0.0%	0.9%	0.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	100.0%
K234	67.8%	62.3%	9.1%	8.6%	11.9%	14.8%	2.1%	4.3%	2.1%	0.0%	2.8%	3.1%	1.4%	0.6%	0.0%	1.9%	0.7%	0.0%	0.0%	0.7%	1.2%	1.4%	3.1%	100.0%	100.0%	
K235	76.1%	77.5%	14.5%	11.8%	6.0%	4.2%	0.9%	2.3%	0.4%	1.5%	0.4%	0.0%	0.4%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.4%	0.0%	0.4%	1.3%	1.9%	100.0%	100.0%	
Gesamtkollektiv	71.2%	70.7%	13.2%	13.5%	7.8%	8.1%	2.4%	2.4%	1.1%	1.1%	1.3%	1.3%	0.5%	0.4%	0.4%	0.4%	0.4%	0.3%	0.2%	0.3%	0.3%	0.2%	1.2%	1.3%	100.0%	100.0%

### 3.4 Ergebnisse der einzelnen Fragen unadjustiert pro Spital bzw. Spitalstandort

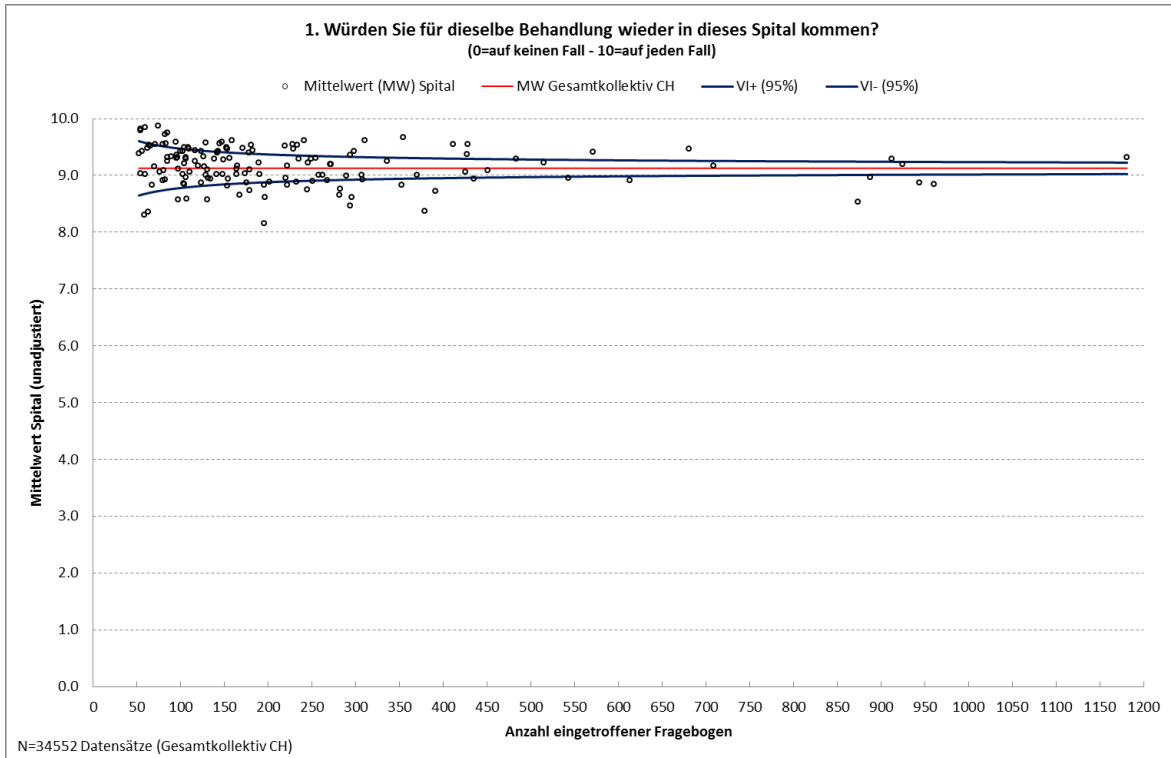
Abbildungen 11a bis 15b stellen die Ergebnisse des Spitalvergleichs anhand sogenannter Funnel Plots grafisch dar. Pro Frage werden zwei Funnel Plots ausgewiesen. Der einzige Unterschied zwischen den beiden Abbildungen liegt in der Skalierung bzw. im Achsenausschnitt. Zunächst wird jeweils immer der ganze Achsenbereich dargestellt, bevor in der zweiten Grafik ein gezoomter Bereich (Skalierung von 7.0-10.0) ausgewiesen wird.

In den Funnel Plots werden die unadjustierten Mittelwerte verwendet. Auf der y-Achse (vertikale Achse) wird der erreichte Mittelwert abgetragen. Die x-Achse stellt die Anzahl retournierter Fragebogen dar. Der Wertebereich liegt dabei zwischen 52 - 1181. Spitäler mit weniger als 50 retournierten Fragebogen wurden in „einem Spital“ zusammengefasst. 48 Spitäler wurden dieser Kategorie zugeordnet und sind in den Funnel Plots des Nationalen Vergleichsberichts ebenfalls nur als „ein Spital“ (n=1181) dargestellt.

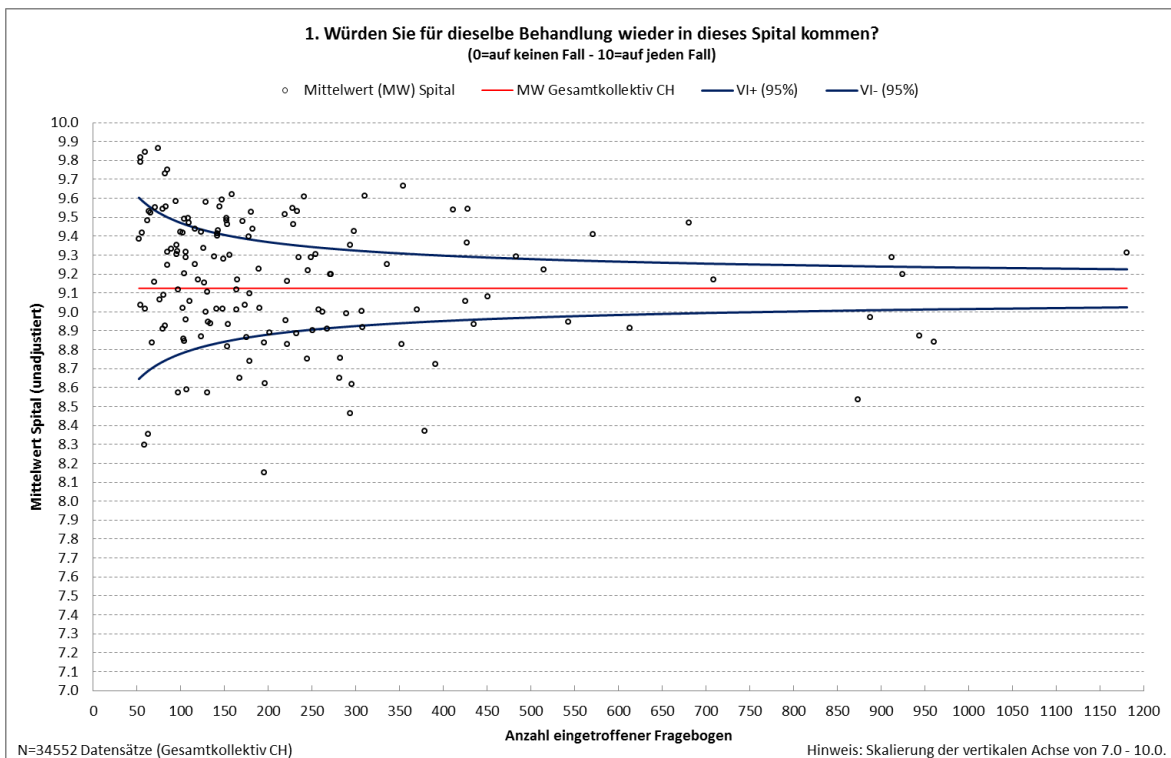
Der Mittelwert des Gesamtkollektives bildet den Referenzmittelwert (rote horizontale Linie). Die blauen Linien (Funnel) stellen das 95% Konfidenzintervall in Relation zur Anzahl retournierter Fragebogen dar. Die schwarzen Kreise stehen jeweils für ein Spital. Grosse Spitäler mit vielen Fragebogen stehen je nach Anzahl Fragebogen rechts in der Abbildung, kleinere Spitäler mit wenigen Fragebogen 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 14) angefügt.

<sup>9</sup> 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

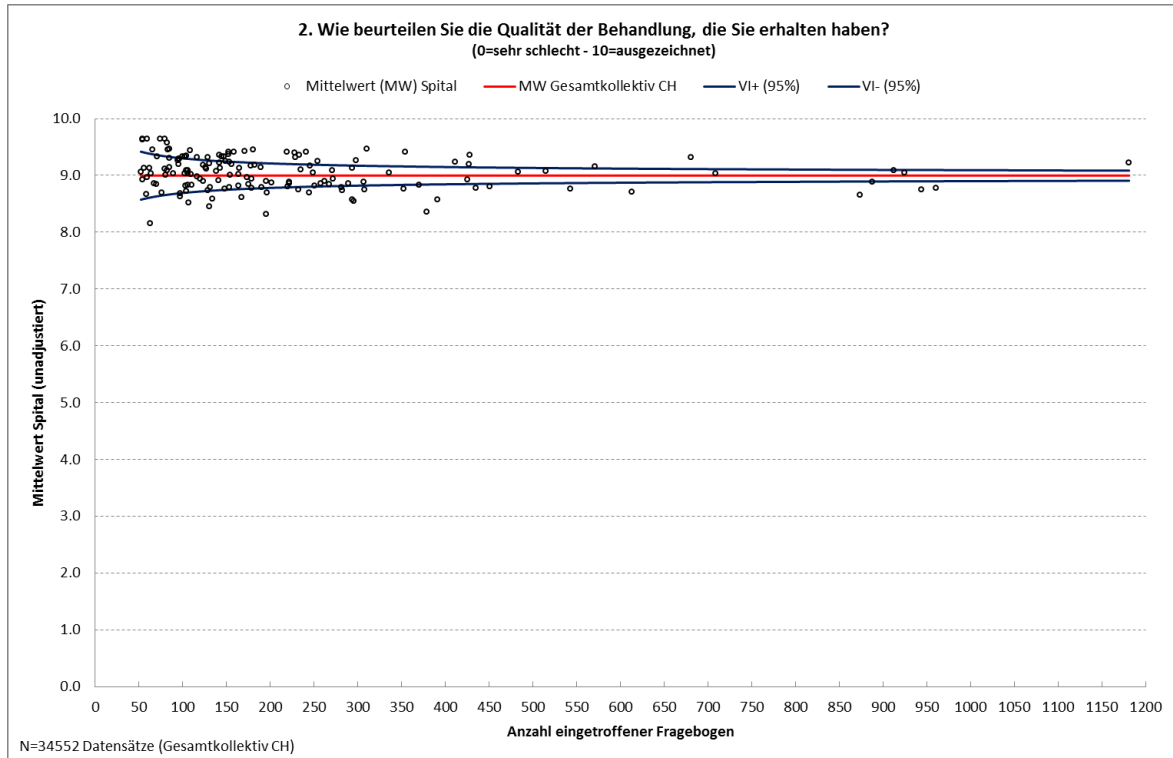
**Abbildung 11a: Spitalmittelwerte der Frage 1 unadjustiert in Abhängigkeit der Anzahl eingetreffener Fragebogen (Funnel-Plot)**



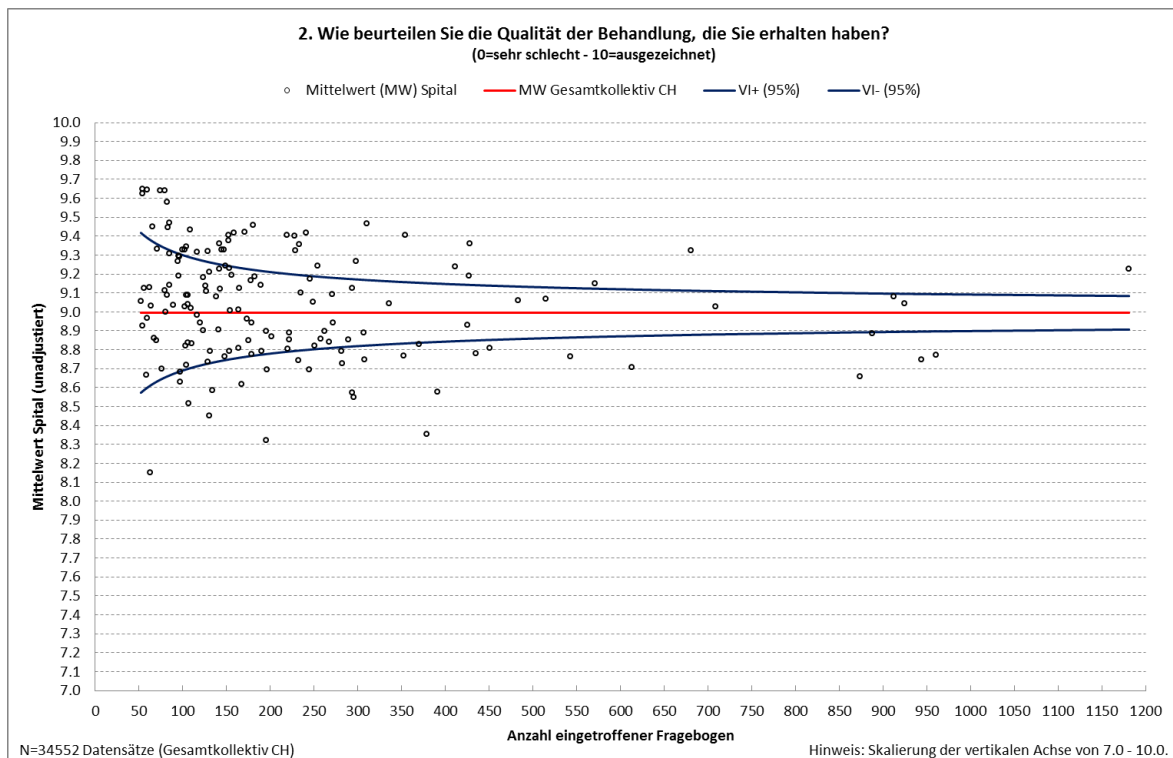
**Abbildung 11b: Spitalmittelwerte der Frage 1 unadjustiert in Abhängigkeit der Anzahl eingetreffener Fragebogen (Funnel-Plot)**



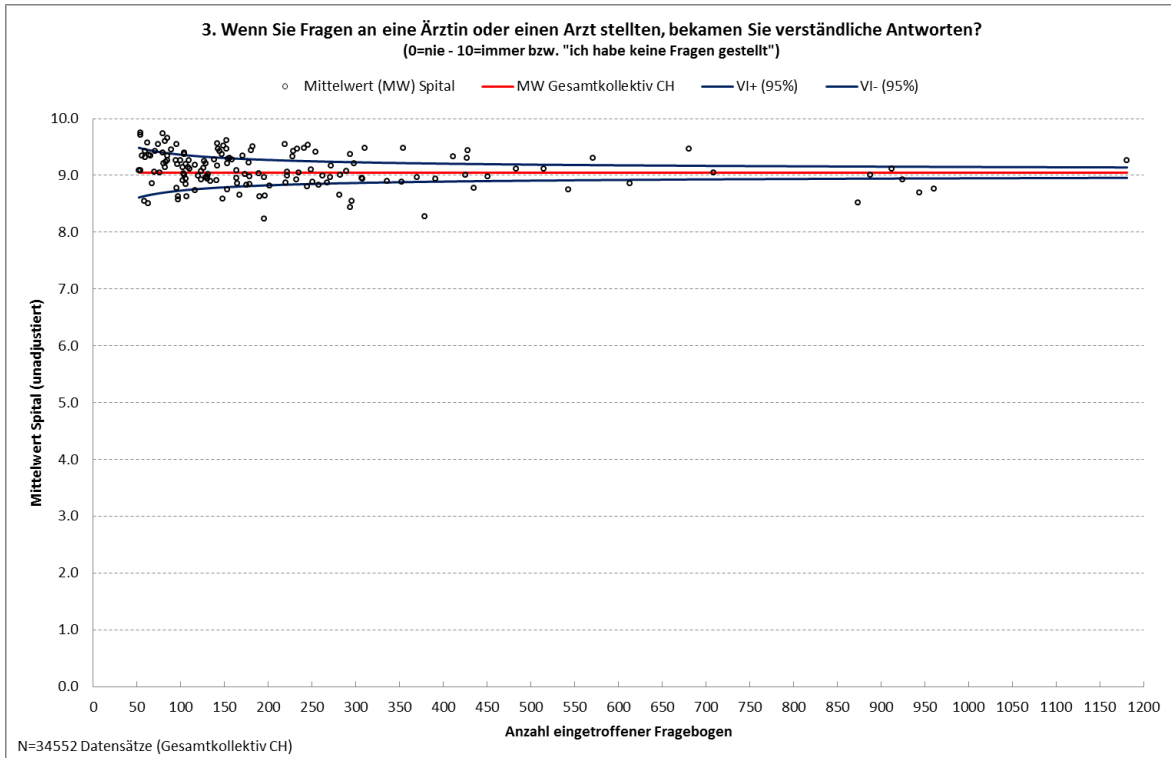
**Abbildung 12a: Spitalmittelwerte der Frage 2 unadjustiert in Abhängigkeit der Anzahl eingetreffener Fragebogen (Funnel-Plot)**



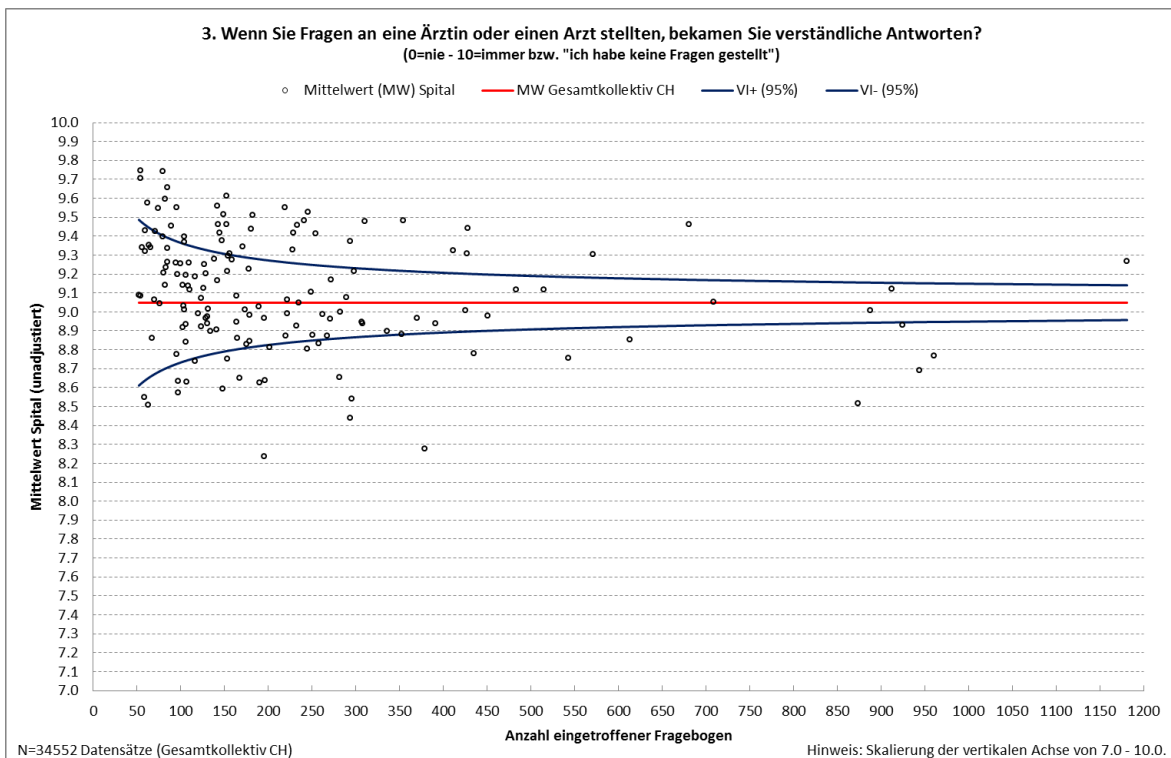
**Abbildung 12b: Spitalmittelwerte der Frage 2 unadjustiert in Abhängigkeit der Anzahl eingetreffener Fragebogen (Funnel-Plot)**



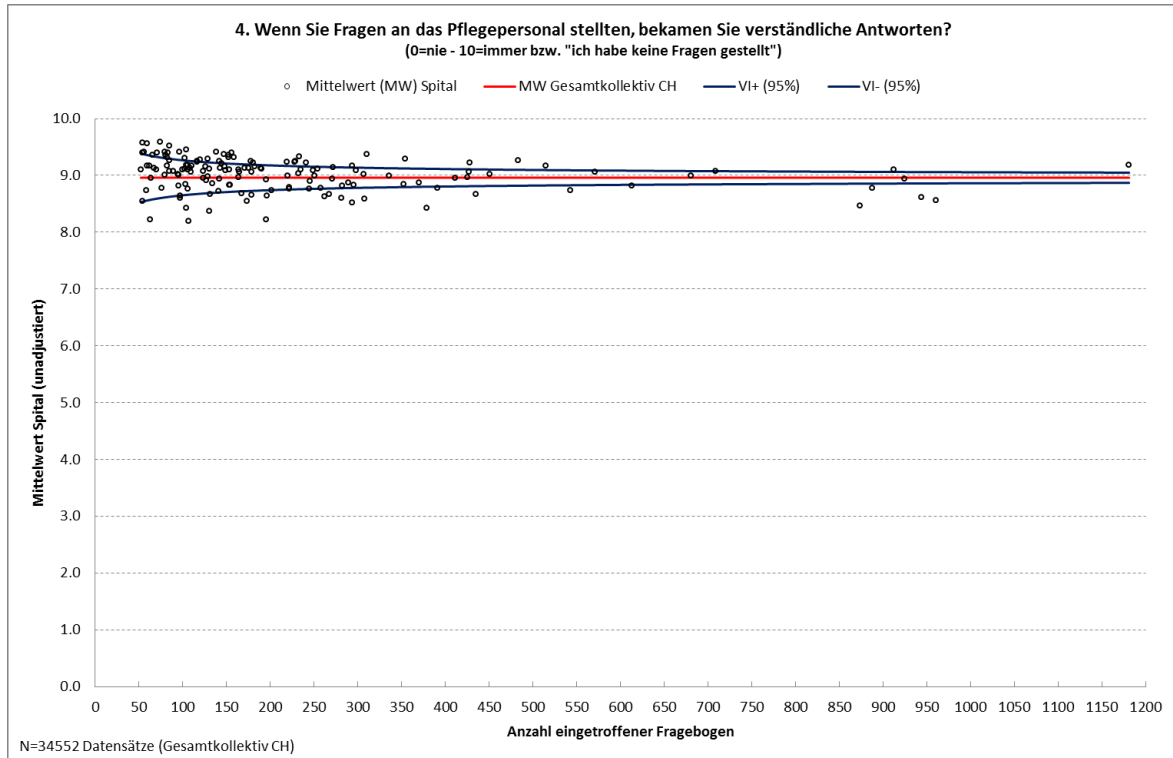
**Abbildung 13a: Spitalmittelwerte der Frage 3 unadjustiert in Abhängigkeit der Anzahl eingetroffener Fragebogen (Funnel-Plot)**



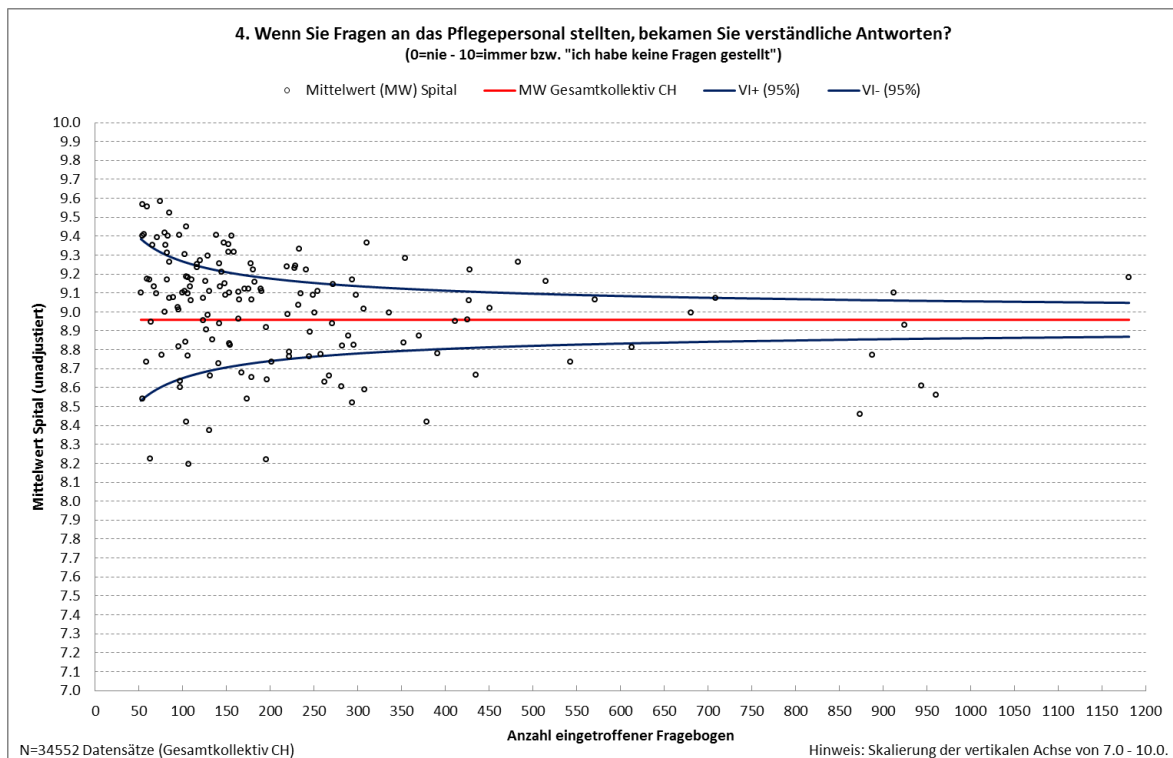
**Abbildung 13b: Spitalmittelwerte der Frage 3 unadjustiert in Abhängigkeit der Anzahl eingetroffener Fragebogen (Funnel-Plot)**



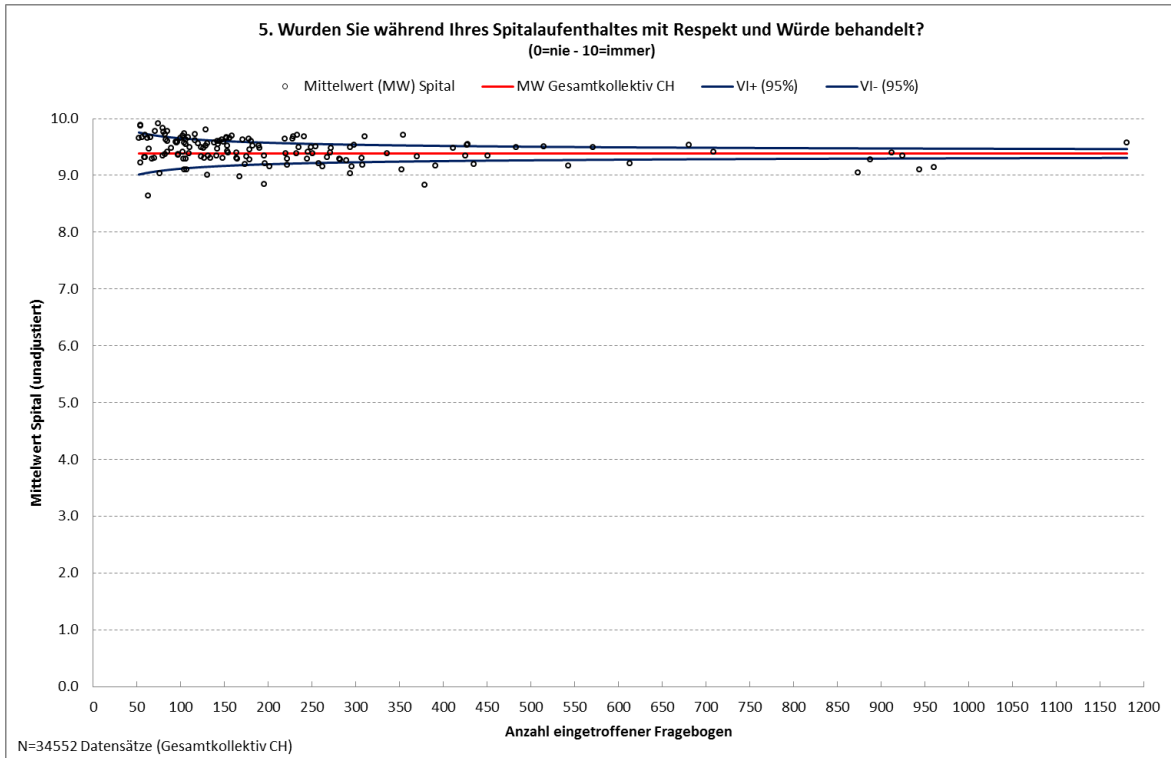
**Abbildung 14a: Spitalmittelwerte der Frage 4 unadjustiert in Abhängigkeit der Anzahl eingetroffener Fragebogen (Funnel-Plot)**



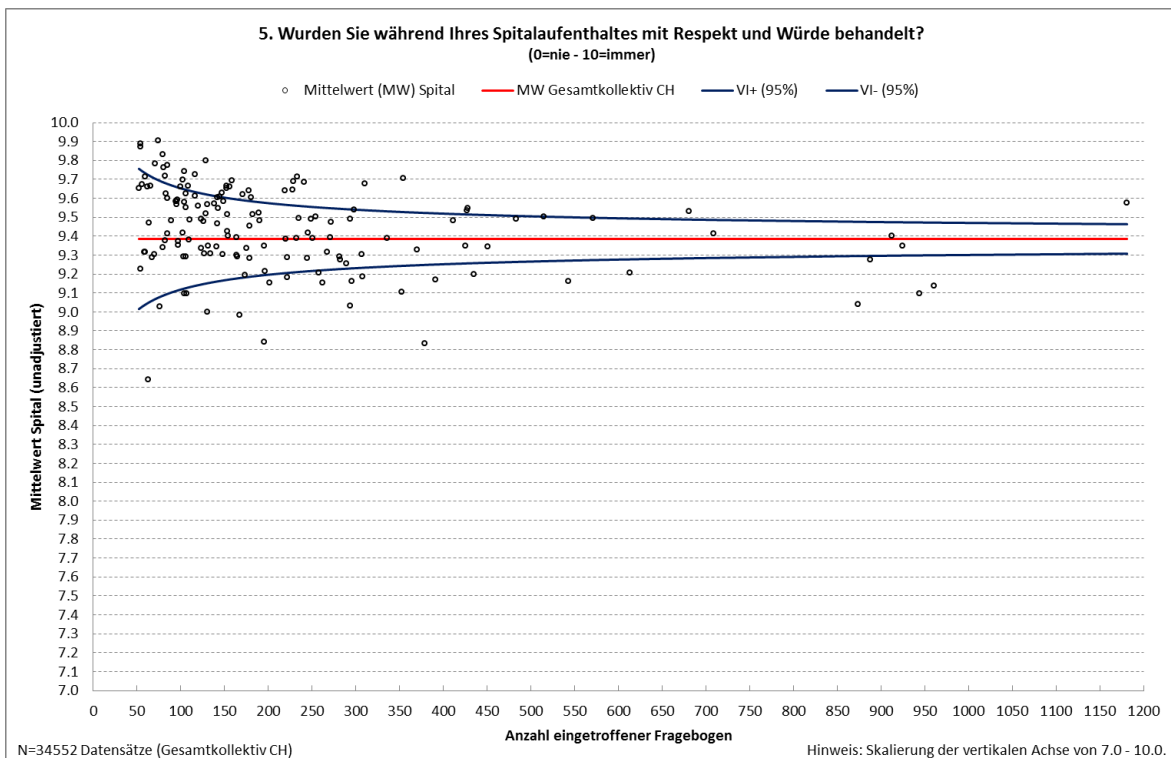
**Abbildung 14b: Spitalmittelwerte der Frage 4 unadjustiert in Abhängigkeit der Anzahl eingetroffener Fragebogen (Funnel-Plot)**



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



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



## 4. Schlussfolgerungen

---

An der im September 2014 durchgeführten nationalen Patientenbefragung beteiligten sich 197 Spitäler mit insgesamt 75'088 angeschriebenen Patientinnen und Patienten (ohne Erinnerungsaussand). Retourneriert wurden 34'552 ausgefüllte Fragebogen, was einem Rücklauf von 46.0 % (vgl. 2013 48.6%) entspricht. Die Spitalbeteiligung kann als sehr gut bewertet werden, da sich maximal 214 Schweizer Spitäler inkl. Standorte (gemäss dem Beitritt zum nationalen Qualitätsvertrag) hätten beteiligen können.<sup>10</sup> Ein Teil dieser Diskrepanz liegt darin begründet, dass einige Spitäler ihren Beitritt zum Nationalen Qualitätsvertrag erst im zweiten Halbjahr unterzeichnet haben. Zudem gibt es vereinzelt Spitalgruppen, die die Erhebung noch nicht pro Standort durchgeführt haben.

Der Rücklauf der Befragung liegt bei 46%, was einem durchschnittlichen Rücklaufwert ohne Erinnerungsschreiben entspricht. Das Spektrum der erreichten Rücklaufraten von 11.1 % bis 100% weist jedoch auf eine beträchtliche Variabilität zwischen den Spitälern hin. Spitäler mit eher geringeren Rücklaufraten sollten Massnahmen zur Erhöhung ihrer Rücklaufquote prüfen.

Im Vergleich zu 2013 hat der Anteil derjenigen Spitäler zugenommen (+11%), die den Fragebogen mit Zusatzfragen oder einem ausführlichem Fragebogen kombiniert haben.

Die Zufriedenheitswerte der Patientinnen und Patienten (Mittelwerte) lagen für alle fünf Fragen in einem Bereich von 8.96 bis 9.39 (min. 0, max. 10). Die Anzahl von nicht ausgefüllten Fragen („Missing“) lag bei den Fragen 3 und 4 bei knapp 2%, bei allen anderen Fragen (1; 2; 5) deutlich unter 2%.

Die Resultate der nationalen Patientenbefragung bewegen sich auf einem sehr hohen Niveau. Die Ergebnisse der Jahre 2013 und 2014 zeigen gesamthaft betrachtet keine grösseren Unterschiede. Das heisst, die Ergebnisse des Jahres 2014 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 retournerter 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. Die Restgruppe wird im Nationalen Vergleichsbericht auf den Grafiken (Funnel plots) dargestellt, jedoch nicht bei der transparenten Publikation.

Obschon die Ergebnisse sich auf einem sehr hohen Zufriedenheitsniveau bewegen (Deckeneffekt), zeigen die Tabellen der Antwortverteilung in den verschiedenen BFS-Kategorien, dass die Patientinnen und Patienten 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: 9.1), Qualität der Behandlung (Mittelwert: 9.0) und Kommunikation zwischen den Professionellen und den Patientinnen und Patienten (Mittelwert Arzt: 9.1; Mittelwert Pflege: 9.0).

Unterschiede bestehen zwischen den einzelnen BFS-Kategorien<sup>11</sup> bzgl. der Ausprägung der Mittelwerte. Bei der Interpretation der Mittelwerte der einzelnen BFS-Gruppen sollte beachtet werden, dass

---

<sup>10</sup> ANQ, 214 Spitäler inkl. Standorte sind dem Qualitätsvertrag des ANQ beigetreten, Stand: 31.12.2014

<sup>11</sup> 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



die Anzahl gültiger Fragebogen bei einzelnen BFS-Gruppen deutlich tiefer liegt als anderen BFS-Gruppen, s.a. Tabelle 4.

Bei der Frage nach der Rückkehr ins Spital (Frage 1) liegt das Spektrum der erreichten Mittelwerte im Jahr 2014 zwischen 8.9 (BFS-Kategorie: K111) und 9.5 (BFS-Kategorie: K231). 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 2014 zwischen 8.4 (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-Kategorie K234 den tiefsten Mittelwert mit 8.5 aufweist. Ein ähnliches Bild zeigt die Verteilung der Mittelwerte bei Frage 4 (Pflege: verständliche Antworten). Den höchsten Mittelwert erreicht die BFS-Kategorie K235 mit 9.3, während die tiefsten Mittelwerte bei dieser Frage durch die BFS-Kategorie K234 mit 8.6 belegt werden. 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-Kategorie: K111).

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 Auswertungsinstitut 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 Patientinnen und Patienten die bestmögliche Antwort gewählt haben. Der vorhandene Deckeneffekt des ANQ Fragebogens 2014 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.

## Anhang 1

---

**Tabelle13: Rücklauf 2014 pro BFS-Kategorie**

BFS-Kategorie <sup>12</sup>	Mittelwert pro Spital	Mittelwert pro BFS-Kategorie (auf Datensatzebene)
K111	40.4%	40.0%
K112	43.3%	44.1%
K121	48.5%	47.8%
K122	47.9%	48.2%
K123	52.6%	52.6%
K231	58.1%	57.7%
K232	45.3%	49.5%
K234	37.1%	36.2%
K235	57.4%	51.2%

<sup>12</sup> 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

## Anhang 2:

**Tabelle 14: Spitalmittelwerte der 5 Fragen unadjustiert in Abhängigkeit der Anzahl eingetroffener Fragebogen**

Nr	Anzahl einge. FB		Rücklauf		F1_MW		F2_MW		F3_MW		F4_MW		F5_MW	
	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014
a*	297	stand-ortsp.	48.1%	stand-ortsp.	8.86	stand-ortsp.	8.70	stand-ortsp.	8.84	stand-ortsp.	8.72	stand-ortsp.	9.28	stand-ortsp.
b*	142	Rest-gruppe	58.0%	Rest-gruppe	9.49	Rest-gruppe	9.30	Rest-gruppe	9.45	Rest-gruppe	9.24	Rest-gruppe	9.62	Rest-gruppe
c*	56	Rest-gruppe	43.4%	Rest-gruppe	9.29	Rest-gruppe	9.16	Rest-gruppe	9.33	Rest-gruppe	9.13	Rest-gruppe	9.52	Rest-gruppe
d*	57	Rest-gruppe	72.2%	Rest-gruppe	9.61	Rest-gruppe	9.54	Rest-gruppe	9.63	Rest-gruppe	9.65	Rest-gruppe	9.84	Rest-gruppe
e*	50	Rest-gruppe	59.5%	Rest-gruppe	9.58	Rest-gruppe	9.35	Rest-gruppe	9.69	Rest-gruppe	9.65	Rest-gruppe	9.68	Rest-gruppe
1	71	52	54.2%	35.1%	8.94	9.38	8.75	9.06	9.23	9.09	8.85	9.10	9.20	9.65
2	55	54	36.4%	35.5%	8.74	9.04	8.98	8.92	8.72	9.09	8.92	8.54	9.43	9.23
3	58	54	65.9%	69.2%	9.74	9.79	9.76	9.62	9.50	9.71	9.54	9.57	9.79	9.89
4	68	54	75.6%	60.0%	9.72	9.81	9.56	9.65	9.57	9.75	9.35	9.40	9.72	9.87
5	Rest-gruppe	56	Rest-gruppe	50.9%	Rest-gruppe	9.42	Rest-gruppe	9.13	Rest-gruppe	9.34	Rest-gruppe	9.41	Rest-gruppe	9.67
6	-	58	-	46.4%	-	8.30	-	8.67	-	8.55	-	8.74	-	9.32
7	67	59	55.4%	52.7%	8.76	9.02	8.74	8.97	9.21	9.32	9.25	9.17	9.45	9.32
8	-	59	-	53.2%	-	9.84	-	9.64	-	9.43	-	9.55	-	9.71
9	-	62	-	59.0%	-	9.48	-	9.13	-	9.58	-	9.17	-	9.66
10	51	63	28.5%	31.5%	7.76	8.35	8.31	8.15	8.40	8.51	8.17	8.22	8.78	8.64
11	80	64	74.8%	55.7%	9.63	9.53	9.58	9.03	9.57	9.35	9.35	8.95	9.73	9.47
12	65	65	35.1%	38.5%	9.16	9.52	9.27	9.45	9.30	9.34	9.43	9.35	9.65	9.67
13	Rest-gruppe	67	Rest-gruppe	59.3%	Rest-gruppe	8.84	Rest-gruppe	8.86	Rest-gruppe	8.86	Rest-gruppe	9.13	Rest-gruppe	9.29

Nr	Anzahl einge. FB		Rücklauf		F1_MW		F2_MW		F3_MW		F4_MW		F5_MW	
	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014
14	68	70	48.2%	39.5%	9.15	9.16	8.88	8.85	9.03	9.06	8.98	9.10	9.54	9.30
15	67	71	56.8%	56.3%	9.41	9.55	9.30	9.33	9.19	9.43	9.42	9.39	9.67	9.78
16	85	74	62.5%	53.2%	9.49	9.86	9.29	9.64	9.34	9.55	9.16	9.59	9.75	9.91
17	73	76	52.9%	50.0%	9.30	9.07	8.93	8.70	8.70	9.04	8.99	8.77	9.38	9.03
18	106	79	70.7%	66.4%	9.78	9.54	9.81	9.64	9.68	9.74	9.51	9.42	9.79	9.83
19	82	79	56.2%	49.7%	9.17	8.91	9.15	9.11	9.29	9.40	9.28	9.00	9.55	9.34
20	70	80	38.5%	41.0%	9.06	9.09	8.89	9.00	9.32	9.21	9.13	9.35	9.17	9.76
21	69	82	61.6%	62.6%	9.12	9.73	9.28	9.58	9.25	9.59	9.13	9.31	9.44	9.72
22	85	82	40.1%	35.0%	8.95	8.93	8.99	9.09	9.05	9.14	9.34	9.17	9.66	9.38
23	90	83	50.6%	44.6%	9.44	9.55	9.18	9.45	9.02	9.23	9.29	9.40	9.53	9.63
24	102	85	62.6%	51.5%	9.45	9.75	9.41	9.47	9.57	9.66	9.34	9.52	9.70	9.77
25	91	85	54.5%	48.6%	9.61	9.25	9.39	9.31	9.43	9.26	9.28	9.27	9.63	9.60
26	112	85	59.3%	54.5%	9.28	9.32	9.21	9.14	9.37	9.34	9.12	9.07	9.50	9.41
27	261	89	58.7%	50.3%	9.39	9.33	9.27	9.03	9.55	9.46	9.07	9.08	9.42	9.48
28	95	94	62.9%	56.0%	9.52	9.59	9.47	9.27	9.59	9.26	9.20	9.02	9.71	9.59
29	79	95	67.5%	66.9%	9.52	9.35	9.18	9.29	9.45	9.55	9.14	9.01	9.44	9.59
30	61	95	38.1%	48.7%	8.92	9.31	8.95	9.19	9.00	8.78	8.83	8.82	9.12	9.57
31	69	96	57.0%	54.9%	9.61	9.32	9.56	9.29	9.69	9.20	9.64	9.41	9.75	9.59
32	141	97	53.6%	36.1%	8.99	9.12	9.01	8.68	8.78	8.57	9.05	8.63	9.45	9.35
33	92	97	48.4%	48.5%	8.90	8.57	8.73	8.63	8.68	8.63	8.51	8.60	9.24	9.37
34	98	100	52.1%	49.8%	9.34	9.42	9.11	9.33	9.09	9.26	9.36	9.10	9.54	9.66
35	94	102	47.0%	42.9%	9.31	9.02	9.10	9.03	9.14	8.92	9.22	9.11	9.54	9.42
36	77	102	50.7%	69.4%	9.38	9.42	9.21	9.33	9.36	9.14	9.48	9.31	9.71	9.70
37	93	103	44.5%	43.3%	8.92	8.86	8.80	8.82	8.61	9.03	8.39	8.84	9.28	9.29
38	110	104	40.6%	43.9%	9.01	8.85	8.90	8.72	9.09	9.01	8.91	8.42	9.32	9.10

Nr	Anzahl einge. FB		Rücklauf		F1_MW		F2_MW		F3_MW		F4_MW		F5_MW	
	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014
39	100	104	60.2%	57.5%	9.42	9.49	9.25	9.35	9.27	9.40	9.36	9.45	9.72	9.74
40	108	104	58.1%	44.4%	8.98	9.20	8.86	9.09	9.18	9.37	9.03	9.19	9.38	9.58
41	59	106	25.8%	44.7%	8.72	8.96	8.84	8.83	9.14	8.93	9.06	8.77	9.34	9.29
42	131	106	53.3%	37.5%	9.21	9.32	9.02	9.09	9.11	9.19	9.12	9.10	9.49	9.55
43	114	106	50.2%	45.7%	9.19	9.29	9.16	9.04	9.03	8.84	9.18	9.18	9.50	9.62
44	122	107	45.9%	38.4%	9.18	8.59	8.85	8.51	9.23	8.63	8.81	8.20	9.31	9.10
45	156	108	52.9%	51.9%	9.53	9.50	9.42	9.44	9.37	9.14	9.15	9.13	9.57	9.66
46	104	109	52.0%	49.3%	9.51	9.47	9.42	9.02	9.30	9.26	9.14	9.06	9.62	9.38
47	961	110	48.2%	48.2%	9.18	9.06	8.99	8.83	9.11	9.12	9.00	9.17	9.38	9.49
48	143	116	58.6%	51.3%	9.36	9.25	9.08	8.98	9.05	8.74	9.18	9.25	9.49	9.72
49	125	116	54.8%	47.5%	9.54	9.44	9.37	9.32	9.37	9.19	9.27	9.23	9.61	9.61
50	150	120	48.5%	33.7%	8.85	9.17	8.84	8.94	9.02	8.99	9.00	9.27	9.40	9.56
51	100	123	54.9%	60.3%	9.17	9.42	9.30	9.18	9.21	9.07	9.20	9.07	9.40	9.49
52	113	123	34.9%	43.5%	8.99	8.87	8.84	8.90	9.02	8.92	8.93	8.96	9.46	9.34
53	103	126	41.9%	58.9%	9.67	9.34	9.48	9.14	9.34	9.13	9.60	9.16	9.77	9.48
54	151	127	49.5%	47.2%	9.18	9.15	9.18	9.11	9.25	9.25	8.66	8.91	9.27	9.31
55	53	129	16.1%	40.3%	9.83	9.58	9.47	9.32	9.70	9.20	9.40	9.30	9.79	9.80
56	109	129	37.1%	39.2%	8.94	9.00	8.79	8.74	8.99	8.97	9.09	8.98	9.57	9.52
57	128	130	45.4%	51.2%	8.90	9.10	8.84	9.21	8.39	8.98	8.83	9.11	9.19	9.57
58	118	130	52.9%	43.0%	9.23	8.57	9.03	8.45	9.06	8.94	8.95	8.37	9.42	9.00
59	130	131	41.4%	32.7%	9.02	8.95	8.91	8.79	9.13	9.02	8.88	8.66	9.36	9.35
60	153	134	63.2%	56.8%	9.22	8.94	9.07	8.59	9.11	8.90	9.19	8.85	9.64	9.31
61	140	138	39.2%	36.4%	9.27	9.29	9.04	9.08	9.04	9.28	9.11	9.41	9.36	9.57
62	163	141	49.8%	42.7%	8.94	9.01	8.92	8.91	8.75	8.91	8.73	8.73	9.25	9.34
63	104	142	44.6%	57.7%	9.61	9.41	9.43	9.36	9.34	9.16	9.22	8.94	9.52	9.47

Nr	Anzahl einge. FB		Rücklauf		F1_MW		F2_MW		F3_MW		F4_MW		F5_MW	
	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014
64	-	142	-	60.2%	-	9.40	-	9.23	-	9.56	-	9.25	-	9.61
65	205	143	60.7%	54.8%	9.63	9.43	9.33	9.12	9.41	9.46	9.37	9.13	9.51	9.55
66	147	144	55.1%	51.8%	9.53	9.56	9.30	9.33	9.41	9.42	9.11	9.21	9.63	9.61
67	137	147	64.9%	60.0%	9.38	9.59	9.13	9.33	9.31	9.38	9.47	9.37	9.55	9.63
68	186	148	50.3%	45.7%	9.27	9.01	9.08	8.76	9.08	8.59	9.33	9.15	9.56	9.30
69	139	149	65.3%	53.4%	9.58	9.28	9.41	9.24	9.62	9.51	9.18	9.09	9.65	9.58
70	142	152	53.0%	46.9%	9.34	9.49	9.24	9.38	9.45	9.61	9.06	9.32	9.54	9.65
71	110	152	63.6%	57.8%	9.55	9.48	9.41	9.41	9.60	9.46	9.10	9.36	9.54	9.66
72	139	153	53.3%	53.9%	9.30	9.46	9.14	9.23	9.33	9.21	9.07	9.10	9.56	9.52
73	142	153	44.5%	50.5%	8.34	8.82	8.34	8.79	8.59	8.75	8.30	8.83	9.01	9.42
74	-	154	-	57.2%	-	8.93	-	9.01	-	9.30	-	8.83	-	9.40
75	243	156	53.1%	39.7%	9.43	9.30	9.15	9.20	9.20	9.31	9.30	9.40	9.56	9.66
76	156	158	65.3%	57.2%	9.61	9.62	9.40	9.42	9.32	9.27	9.38	9.31	9.71	9.69
77	163	164	40.6%	40.2%	9.09	9.01	9.00	8.81	9.14	8.95	9.06	8.96	9.39	9.30
78	155	164	49.8%	50.2%	9.20	9.12	8.94	9.01	9.20	9.08	9.20	9.10	9.46	9.39
79	108	165	31.6%	43.2%	8.93	9.17	8.93	9.12	8.72	8.86	8.86	9.06	9.39	9.29
80	141	167	46.2%	47.2%	8.94	8.65	9.09	8.62	8.77	8.65	8.77	8.68	9.43	8.98
81	176	171	60.9%	47.0%	9.58	9.48	9.40	9.42	9.67	9.35	9.37	9.12	9.69	9.62
82	210	173	45.9%	38.9%	8.96	9.04	8.98	8.96	9.20	9.01	8.61	8.54	9.28	9.20
83	208	175	48.0%	38.2%	9.18	8.86	8.86	8.85	9.03	8.83	9.03	9.12	9.45	9.34
84	108	178	17.3%	36.9%	9.54	9.40	9.39	9.16	9.37	9.23	9.51	9.25	9.70	9.64
85	179	179	42.2%	36.3%	9.34	8.74	9.15	8.78	9.23	8.85	8.99	8.65	9.48	9.28
86	180	179	56.1%	55.2%	9.50	9.10	9.03	8.94	8.99	8.98	9.18	9.07	9.50	9.46
87	-	180	-	49.5%	-	9.53	-	9.46	-	9.44	-	9.22	-	9.60
88	250	182	52.9%	56.0%	9.71	9.44	9.58	9.19	9.61	9.51	9.39	9.16	9.78	9.52

Nr	Anzahl einge. FB		Rücklauf		F1_MW		F2_MW		F3_MW		F4_MW		F5_MW	
	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014
89	228	189	60.3%	46.9%	9.22	9.23	9.04	9.14	8.96	9.03	9.00	9.12	9.46	9.52
90	216	190	50.7%	46.1%	8.88	9.02	8.63	8.79	8.78	8.63	8.94	9.11	9.21	9.48
91	187	195	45.4%	48.3%	8.87	8.84	8.68	8.90	8.81	8.97	8.68	8.92	9.15	9.35
92	157	195	36.8%	48.8%	8.66	8.15	8.72	8.32	8.63	8.24	8.73	8.22	9.19	8.84
93	190	196	47.0%	47.1%	8.78	8.62	8.67	8.69	8.70	8.64	8.76	8.64	9.30	9.21
94	-	201	-	45.5%	-	8.89	-	8.87	-	8.81	-	8.74	-	9.16
95	209	219	62.6%	63.7%	9.67	9.52	9.50	9.41	9.64	9.55	9.43	9.24	9.76	9.64
96	261	220	47.2%	43.1%	8.66	8.95	8.61	8.80	8.85	8.87	8.87	8.99	9.15	9.38
97	219	222	43.6%	39.9%	9.05	8.83	9.11	8.85	9.28	8.99	9.03	8.77	9.44	9.18
98	176	222	43.9%	50.1%	8.86	9.16	8.75	8.89	8.86	9.06	8.60	8.79	9.33	9.29
99	232	228	52.5%	54.4%	9.63	9.55	9.37	9.40	9.49	9.33	9.27	9.23	9.61	9.64
100	228	229	63.2%	50.3%	9.60	9.46	9.48	9.32	9.50	9.42	9.36	9.24	9.67	9.69
101	236	232	45.5%	44.5%	9.05	8.89	8.85	8.74	8.87	8.93	9.04	9.04	9.39	9.39
102	225	233	62.7%	62.0%	9.19	9.53	9.06	9.36	9.32	9.46	9.00	9.33	9.45	9.72
103	224	235	49.6%	50.6%	9.34	9.29	9.21	9.10	9.11	9.05	9.25	9.10	9.66	9.49
104	244	241	60.8%	59.1%	9.55	9.61	9.27	9.42	9.49	9.48	9.34	9.22	9.57	9.69
105	310	244	44.9%	35.7%	8.63	8.75	8.64	8.70	8.52	8.81	8.63	8.76	9.09	9.28
106	314	245	62.8%	46.8%	9.26	9.22	9.20	9.17	9.50	9.53	8.89	8.89	9.39	9.42
107	211	249	40.6%	49.3%	9.17	9.29	9.05	9.05	9.07	9.10	9.24	9.09	9.54	9.49
108	311	251	41.8%	30.3%	8.84	8.90	8.83	8.82	8.85	8.88	9.07	9.00	9.22	9.39
109	243	254	57.7%	56.1%	9.31	9.31	9.13	9.24	9.39	9.41	8.93	9.11	9.42	9.50
110	264	258	57.1%	56.3%	9.11	9.01	9.04	8.86	8.85	8.83	8.97	8.78	9.46	9.21
111	200	262	34.2%	38.8%	9.06	9.00	8.83	8.90	9.06	8.99	8.71	8.63	9.26	9.15
112	283	267	39.6%	37.0%	8.80	8.91	8.74	8.84	8.91	8.88	8.66	8.66	9.11	9.31
113	257	271	50.2%	50.7%	9.09	9.20	8.92	9.09	8.70	8.96	8.80	8.94	9.37	9.39

Nr	Anzahl einge. FB		Rücklauf		F1_MW		F2_MW		F3_MW		F4_MW		F5_MW	
	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014
114	279	272	46.4%	39.1%	9.21	9.20	9.01	8.94	9.16	9.17	9.08	9.15	9.33	9.47
115	376	281	53.4%	37.2%	8.90	8.65	8.91	8.79	8.79	8.66	8.89	8.61	9.35	9.29
116	305	282	42.1%	38.0%	8.94	8.76	8.81	8.73	9.05	9.00	8.70	8.82	9.26	9.28
117	314	289	44.9%	45.3%	9.14	8.99	8.92	8.85	9.03	9.08	9.01	8.87	9.40	9.26
118	349	294	59.9%	48.8%	9.36	9.35	9.22	9.12	9.48	9.37	9.24	9.17	9.58	9.49
119	276	294	48.7%	46.9%	8.49	8.46	8.52	8.57	8.57	8.44	8.58	8.52	9.09	9.03
120	218	295	42.2%	50.5%	8.66	8.62	8.50	8.55	8.63	8.54	8.66	8.82	9.00	9.16
121	313	298	51.8%	47.5%	9.39	9.42	9.13	9.27	9.19	9.21	9.09	9.09	9.55	9.54
122	435	307	51.3%	35.7%	9.17	9.00	8.97	8.89	8.86	8.95	8.89	9.01	9.32	9.30
123	267	308	43.8%	43.3%	8.77	8.92	8.74	8.75	8.87	8.94	8.60	8.59	9.15	9.19
124	307	310	64.2%	60.7%	9.58	9.61	9.42	9.47	9.45	9.48	9.38	9.36	9.72	9.68
125	344	336	50.2%	51.2%	9.07	9.25	8.88	9.04	8.97	8.90	9.07	9.00	9.33	9.39
126	360	352	49.7%	46.2%	9.07	8.83	8.86	8.77	8.92	8.88	8.92	8.84	9.41	9.11
127	401	354	62.3%	60.0%	9.57	9.66	9.33	9.41	9.34	9.48	9.13	9.28	9.48	9.71
128	363	370	53.6%	45.6%	9.18	9.01	8.96	8.83	9.10	8.97	9.09	8.88	9.39	9.33
129	404	379	46.7%	42.3%	8.82	8.37	8.77	8.36	8.66	8.28	8.70	8.42	9.01	8.83
130	410	391	49.3%	46.7%	8.81	8.72	8.67	8.58	8.83	8.94	8.86	8.78	9.16	9.17
131	384	411	68.7%	67.0%	9.55	9.54	9.21	9.24	9.34	9.33	8.88	8.95	9.41	9.48
132	847	425	55.1%	35.4%	9.08	9.06	8.86	8.93	8.97	9.01	8.89	8.96	9.33	9.35
133	390	427	54.7%	56.9%	9.48	9.36	9.28	9.19	9.42	9.31	9.17	9.06	9.50	9.54
134	471	428	71.0%	52.5%	9.46	9.54	9.34	9.36	9.45	9.44	9.11	9.22	9.58	9.55
135	436	435	49.3%	49.1%	8.92	8.94	8.82	8.78	8.88	8.78	8.78	8.67	9.24	9.20
136	363	451	49.8%	49.5%	9.15	9.08	8.89	8.81	8.93	8.98	9.11	9.02	9.38	9.35
137	428	483	53.5%	58.4%	9.14	9.29	8.94	9.06	9.16	9.12	9.03	9.26	9.45	9.49
138	509	515	51.0%	52.9%	9.15	9.22	8.97	9.07	9.13	9.12	9.12	9.16	9.46	9.50



Nr	Anzahl einge. FB		Rücklauf		F1_MW		F2_MW		F3_MW		F4_MW		F5_MW	
	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014
139	565	543	34.2%	33.8%	8.81	8.95	8.63	8.76	8.72	8.75	8.66	8.73	9.03	9.16
140	661	571	59.9%	57.6%	9.55	9.41	9.35	9.15	9.40	9.30	9.35	9.06	9.63	9.49
141	485	613	51.4%	51.8%	9.01	8.91	8.77	8.71	9.02	8.85	8.96	8.81	9.36	9.21
142	645	681	58.1%	55.3%	9.45	9.47	9.32	9.32	9.46	9.46	8.88	9.00	9.44	9.53
143	627	709	40.0%	42.4%	9.11	9.17	8.86	9.03	8.99	9.05	8.91	9.07	9.29	9.41
144	992	874	45.6%	42.9%	8.64	8.53	8.66	8.66	8.39	8.51	8.37	8.46	8.96	9.04
145	924	888	38.9%	36.2%	9.12	8.97	8.98	8.88	9.00	9.01	8.81	8.77	9.31	9.27
146	91	912	36.5%	47.5%	9.07	9.29	9.21	9.08	8.82	9.12	9.02	9.10	9.60	9.40
147	954	925	44.4%	40.6%	9.16	9.20	9.06	9.04	8.84	8.93	8.91	8.93	9.44	9.35
148	838	944	39.2%	35.4%	8.95	8.87	8.82	8.75	8.85	8.69	8.69	8.61	9.18	9.10
149	984	961	48.6%	46.9%	8.79	8.84	8.71	8.77	8.60	8.77	8.49	8.56	9.06	9.14
150**	1114	1181	46.8%	47.8%	9.25	9.31	9.14	9.23	9.18	9.27	9.21	9.18	9.56	9.58
	<b>35003</b>	<b>34552</b>	<b>48.6%</b>	<b>46.0%</b>	<b>9.15</b>	<b>9.12</b>	<b>9.01</b>	<b>9.00</b>	<b>9.06</b>	<b>9.05</b>	<b>8.97</b>	<b>8.96</b>	<b>9.39</b>	<b>9.39</b>

**Bemerkungen zur Tabelle:**

\*Obschon die Spitäler a-e im Jahr 2014 standortspezifisch erhoben haben bzw. zur Restgruppe gehören, wird die Anzahl eingetroffener Fragebögen 2013 ausgewiesen, um auf das Gesamttotal 2013 von 35003 eingetroffener Fragebögen zu kommen.

\*\*Restgruppe Spitäler < 50 DS.