

Patientenzufriedenheit Akutsomatik Erwachsene

Nationaler Vergleichsbericht

Messung 2017

Oktober 2018, Version 1.1

Inhaltsverzeichnis

Zusammenfassung.....	3
1 Einleitung.....	4
1.1 Ausgangslage.....	4
1.2 Ziele des Berichts.....	4
2 Methode.....	5
2.1 Stichprobe.....	5
2.2 Messungen.....	6
2.3 Statistische Analysen.....	6
3 Ergebnisse.....	8
3.1 Beschreibung der Stichprobe.....	8
3.1.1 Rücklauf.....	8
3.1.2 Alter, Geschlecht, Versicherungsstatus und Sprache der Umfrageteilnehmenden.....	9
3.1.3 Selbst wahrgenommener Gesundheitszustand und Aufenthaltsort bei Spitalaustritt.....	11
3.2 Zufriedenheitsgrad der Patientinnen und Patientinnen im Akutbereich: Gesamtergebnisse 2017.....	13
3.3 Entwicklung des Patientenzufriedenheitsgrades seit 2016.....	15
3.4 Ergebnisse nach BFS-Spitalkategorie.....	16
3.4.1 Kategorie K111 : Zentrumsversorgung – Versorgungsniveau 1 (Universitäts spitäler).....	16
3.4.2 Kategorie K112 : Zentrumsversorgung – Versorgungsniveau 2.....	18
3.4.3 Kategorie K121 : Spitäler mit Grundversorgung – Versorgungsniveau 3.....	20
3.4.4 Kategorie K122 : Spitäler mit Grundversorgung – Versorgungsniveau 4.....	22
3.4.5 Kategorie K123 : Spitäler mit Grundversorgung – Versorgungsniveau 5.....	24
3.4.6 Kategorie K231 : Spezialkliniken – Chirurgie.....	26
3.4.7 Kategorie K234 : Spezialkliniken – Geriatrie.....	28
3.4.8 Kategorie K235 : Spezialkliniken: Diverse Spezialkliniken.....	30
3.5 Funnel Plots mit den adjustierten Mittelwerten der einzelnen Zufriedenheitsfragen.....	32
4 Zusammenfassung und Schlussfolgerung.....	41
Literatur.....	43
Abbildungsverzeichnis.....	44
Tabellenverzeichnis.....	45
Anhang.....	46
Impressum.....	69

Zusammenfassung

Dieser Bericht präsentiert die Ergebnisse der nationalen Zufriedenheitsbefragung der 2017 im stationären Bereich der Akutsomatik behandelten erwachsenen Patientinnen und Patienten. Für die Befragung wurde zum zweiten Mal die neue, 2016 erstmals eingesetzte Version 2.0 des Fragebogens mit sechs Fragen verwendet.

Der Rücklauf der Erhebung 2017 war mit 45,7% leicht tiefer als im Vorjahr (46,5%), die soziodemografischen Merkmale der Umfrageteilnehmenden haben sich hingegen seit 2011 kaum verändert. Zu erwähnen sind lediglich ein leichter Anstieg des Durchschnittsalters und ein Rückgang der Privat- oder Halbprivatversicherten, deren Anteil 2017 29,6% betrug. Der 2016 erstmals erhobene selbst wahrgenommene Gesundheitszustand zeigt, dass knapp die Hälfte (48,4%) der Umfrageteilnehmenden ihren Gesundheitszustand zum Zeitpunkt der Befragung als mittelmässig und über ein Drittel (38,3%) als gut oder sehr gut empfanden. Diese Anteile sind mit jenen im Jahr 2016 vergleichbar. Schliesslich ist anzumerken, dass die meisten Patientinnen und Patienten (88,5%) wie schon 2016 aus dem Spital nach Hause ausgetreten sind.

Die Zufriedenheit bewegt sich auf einem hohen Niveau. Mindestens drei von fünf Umfrageteilnehmenden gaben bei den Fragen zwei und drei zur Kommunikation (62,6% und 62,1%) und bei der Frage vier zur Medikation (66,7%) die höchsten Zufriedenheitswerte an. Weniger hoch fiel der Zufriedenheitsgrad in Bezug auf die Organisation des Spitalaustritts und die Behandlungsqualität aus: Sie erhielten von rund einem Drittel der Umfrageteilnehmenden (31,6% und 37,1%) den höchsten Wert. Anzumerken ist, dass der Zufriedenheitsgrad bei diesen fünf Fragen seit 2016 stabil geblieben ist. Die auf einer dreistufigen Skala beurteilte Dauer des Spitalaufenthalts wurde von 89,2% der Patientinnen und Patienten als genau richtig eingestuft (2016: 89,6%). Vergleichbare Resultate ergeben sich bei den Analysen nach Spitalkategorie.

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

Bei der Interpretation dieser Umfrageergebnisse gilt es zwei Einschränkungen zu beachten. Zum einen sind die Merkmale der Grundgesamtheit, das heisst der akutstationär behandelten Patientinnen und Patienten, nicht bekannt, sodass die Repräsentativität der Ergebnisse nicht gewährleistet werden kann. Anhand einiger soziodemografischer Daten (Alter, Geschlecht, Versicherungsstatus) kann lediglich die Entwicklung der Patientenmerkmale im Zeitverlauf nachverfolgt werden. Zum anderen wurden die Ergebnisse nur für eine begrenzte und für die Analysen verfügbare Zahl der Variablen adjustiert.

1 Einleitung

1.1 Ausgangslage

Die patientenseitige Beurteilung¹ der Leistungsqualität eines Spitals ist ein wichtiger und anerkannter Qualitätsindikator (Patientenzufriedenheit). Die Patientenzufriedenheit bildet die Qualität der Versorgung und anderer in den Spitälern erbrachter Dienstleistungen indirekt ab. Sie kann zum Beispiel die Gesundheit der Patientinnen und Patienten, ihre spätere Inanspruchnahme von Dienstleistungen und die Befolgung ärztlicher therapeutischer Ratschläge beeinflussen (9). Die Erhebung der Patientenzufriedenheit liegt daher sowohl im Interesse der Leistungserbringer (z.B. Spitäler, Zuweisende), als auch der Leistungsträger (Kantone und Versicherer) und der breiten Öffentlichkeit.

Die Zufriedenheitsbefragung der im stationären Bereich der Akutsomatik behandelten Patientinnen und Patienten ist Bestandteil des ANQ-Messplans. Spitäler und Kliniken, die dem Nationalen Qualitätsvertrag beigetreten sind, sind verpflichtet, die Nationale Patientenbefragung durchzuführen. Sie wurde 2017 unter vergleichbaren Bedingungen realisiert wie die seit 2011 jährlich erfolgten Umfragen und richtet sich nach dem ANQ-Datenreglement (11).

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

1.2 Ziele des Berichts

Hauptziel des Berichts ist es, die Zufriedenheit der im September 2017 im akutstationären Bereich der Schweizer Spitäler behandelten Patientinnen und Patienten abzubilden. Er präsentiert zunächst die Ergebnisse für alle Spitäler/Kliniken zusammen und anschliessend pro BFS-Spitalkategorie. Ausserdem zeigt er die Entwicklung der Ergebnisse seit 2016 für sämtliche Spitäler/Kliniken in der Schweiz sowie nach Spitalkategorie auf.

¹ In diesem Bericht bezeichnen die Begriffe «Patientinnen bzw. Patienten» und «Umfrageteilnehmende» Personen, die 2017 akutstationär behandelt wurden und an der ANQ-Patientenbefragung teilgenommen haben. Sie werden daher als Synonyme verwendet, wobei der Begriff «Patientin bzw. Patient» auch allgemeiner gefasst sein kann.

2 Methode

In diesem Abschnitt wird kurz auf die wichtigsten Elemente der für die Durchführung dieser Umfrage in Betracht gezogenen Vorgehensweise eingegangen. Detaillierte Angaben sind im «Auswertungskonzept ANQ» zu finden (17).

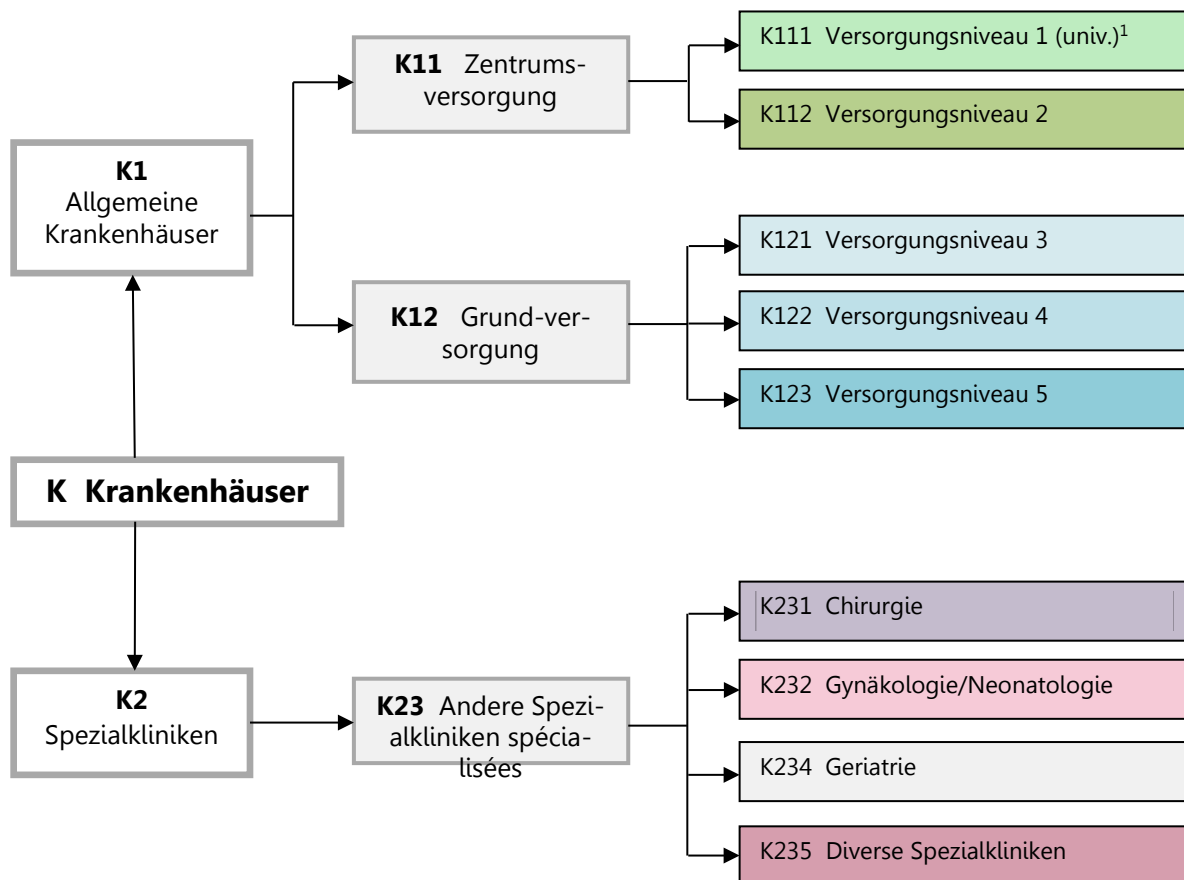
2.1 Stichprobe

Zur Zielpopulation dieser Befragung gehören alle erwachsenen Patientinnen und Patienten, die zwischen dem 1. und 30. September 2017 aus dem akutstationären Bereich von Spitälern/Kliniken in der Schweiz ausgetreten sind. Ausgeschlossen wurden verstorbene Patientinnen und Patienten und diejenigen ohne festen Wohnsitz in der Schweiz.

Spitalkategorien des Bundesamtes für Statistik (BFS)

Nachfolgend sind die BFS-Kategorien für Spitäler/Kliniken mit akutsomatischer Versorgung Erwachsener aufgeführt (Abbildung 1 und Anhänge S. 71).

Abbildung 1: Typologie der Spitäler/Kliniken mit akutsomatischer Versorgung Erwachsener



¹ Universitätsspitäler

2.2 Messungen

Die Daten wurden mithilfe eines Papierfragebogens erhoben. Er enthält sechs Fragen zur Patientenzufriedenheit:

- (1) Qualität der Spitalbehandlung
- (2) Möglichkeit, der Ärzteschaft oder dem Pflegefachpersonal Fragen zu stellen
- (3) Verständlichkeit der Antworten
- (4) Verständliche Erklärungen zu den Medikamenten
- (5) Organisation des Spitalaustritts
- (6) Aufenthaltsdauer

Die Zufriedenheit mit den Aspekten der Fragen 1 bis 5 wurde anhand einer fünfstufigen Ordinalskala gemessen.

Zusätzlich zur Zufriedenheit lagen folgende Informationen vor: Alter, Geschlecht, Krankenversicherungsstatus (halbprivat/privat vs. allgemein versichert), Sprache des Fragebogens (Deutsch, Französisch, Italienisch), selbst wahrgenommener Gesundheitszustand der Patientinnen und Patienten (sehr gut, gut, mittelmässig, schlecht, sehr schlecht) und Aufenthaltsort bei Spitalaustritt (nach Hause vs. an einen anderen Ort).

2.3 Statistische Analysen

Beschreibung der Stichprobe

Die deskriptiven Analysen der Stichprobe beziehen sich auf (a) die Qualität der Daten (Rücklauf pro Befragungsinstitut und Antwortquote pro Frage bei den eingegangenen Fragebogen) und (b) die Zusammensetzung der Stichprobe nach Alter, Geschlecht, Versicherungsstatus, Sprache des Fragebogens, selbst wahrgenommenem Gesundheitszustand und Aufenthaltsort der Patientinnen und Patienten bei Spitalaustritt. Für diese Variablen (Alter, Geschlecht und Versicherungsstatus seit dem Jahr der ersten Befragung, Sprache des Fragebogens seit 2011, selbst wahrgenommener Gesundheitszustand und Aufenthaltsort nach Spitalaustritt seit 2016) werden zudem seit letztem Jahr zeitliche Vergleiche angestellt. Darüber hinaus werden die Ergebnisse für den selbst wahrgenommenen Gesundheitszustand und den Aufenthaltsort bei Spitalaustritt nach Altersklasse stratifiziert dargestellt.

Auswertung der Antworten (insgesamt und pro BFS-Spitalkategorie)

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

In einem ersten Schritt werden diese Analysen für sämtliche Patientinnen und Patienten sowie für alle Spitäler/Kliniken durchgeführt, danach für jede BFS-Spitalkategorie, sofern diese mindestens zwei teilnehmende Spitäler/Kliniken umfasst.

Da die Befragung auf grossen Stichproben beruht, ist der Interpretation von statistisch signifikanten Ergebnissen Grenzen gesetzt. Unter solchen Umständen kann es vorkommen, dass sich selbst minimale Unterschiede als statistisch signifikant erweisen. Daher muss bei der Interpretation solcher Resultate nicht nur die statistische (P-Wert von <0.05) sondern auch die «klinische» Signifikanz des Unterschiedes in Betracht gezogen werden (d.h. für den Patienten). Aus diesem Grund werden die Tests zurückhaltend angewandt und nur relevante Ergebnisse aufgeführt.

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

Zeitliche Vergleiche

Für jede der sechs Zufriedenheitsfragen wurden für sämtliche Spitäler/Kliniken in der Schweiz zeitliche Vergleiche (2016 und 2017) angestellt. Diese Vergleiche können nicht auf eine längere Zeitperiode ausgedehnt werden, weil seit 2016 eine veränderte Fassung des Fragebogens (Fragen und Modalitäten der Antworten) eingesetzt wird. Der Vergleich zwischen den beiden Erhebungsjahren erfolgte mithilfe des Student's t-Tests (t-Test) bzw. für die Frage 6 mithilfe des Proportionentests.

Die zeitlichen Vergleiche pro Spitalategorie bzw. pro Spital/Klinik sind im Anhang zu finden (Abbildungen 25 bis 30 und Tabellen 15 und 16).

Berechnung der Mittelwerte für die Fragen 1 bis 5

Der Mittelwert wird berechnet, indem jeder Antwortkategorie ein Zahlenwert zwischen 1 und 5 zugeordnet wird (1 = negativste Antwort oder Antwort mit der geringsten Häufigkeit; 5 = positivste Antwort oder Antwort mit der höchsten Häufigkeit). Für Frage 6 zur Dauer des Spitalaufenthalts standen nur drei Antworten zur Auswahl (zu kurz, genau richtig, zu lang), weshalb die Ergebnisse zu dieser Frage prozentual angegeben sind und nicht mit den Ergebnissen zu den Fragen 1 bis 5 verglichen werden.

Für die in diesem Bericht angegebenen Mittelwerte wurde eine Ordinalskala (z.B. immer, sehr häufig, ..., nie) in Nummernwerte umgewandelt. Obwohl dieses Verfahren aufgrund des Postulats der psychometrischen Äquidistanz zwischen den Antworten umstritten ist (12; 13; 14), rechtfertigt es sich angesichts der verfügbaren Alternativen.

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

Funnel Plots

Für die Fragen 1 bis 5 werden die adjustierten Mittelwerte der Zufriedenheit für jedes Spital bzw. jede Klinik mithilfe von Funnel Plots (Trichterdiagrammen) dargestellt. Sie eignen sich besonders gut, um die Ergebnisse von Stichproben unterschiedlicher Grösse gleichzeitig aufzuzeigen (2, 16). Bei der Adjustierung wurden die möglichen Störfaktoren, d.h. Alter, Geschlecht, Versicherungsstatus, selbst wahrgenommener Gesundheitszustand und Aufenthaltsort bei Spitalaustritt, berücksichtigt.

Abschnitt 3.5 enthält einleitend eine Lesehilfe zu den Funnel Plots. Die adjustierten und unadjustierten Mittelwerte pro Spital/Klinik sind im Anhang (Tabelle 15) zu finden.

3 Ergebnisse

3.1 Beschreibung der Stichprobe

3.1.1 Rücklauf

2017 beteiligten sich 199 Spitäler/Kliniken an der nationalen Patientenbefragung. Von den 76'326 im September 2017 versandten Fragebogen wurden 34'910 retourniert. Dies entspricht einem Rücklauf von insgesamt 45,7% (Spektrum der Rücklaufquoten von 12,5% bis 100%; 47 Spitäler haben weniger als 50 Antworten erhalten). Der Rücklauf ist somit leicht tiefer als 2016 (46,5%). Die absolute Zahl der versandten und retournierten Fragebogen ist kleiner als 2016 (78'600 bzw. 36'551), was auf die geringere Anzahl Hospitalisierungen im gleichen Zeitraum des Jahres zurückzuführen ist.

Die grosse Mehrheit der Patientinnen und Patienten (85%) hat den Fragebogen vollständig ausgefüllt und 92% haben mindestens alle Zufriedenheitsfragen vervollständigt (vgl. Tabelle 14 im Anhang).

Tabelle 1 zeigt den Rücklauf der teilnehmenden Befragungsinstitute sowie die entsprechenden Zähler und Nenner. Tabelle 2 bildet den Rücklauf pro BFS-Spitalkategorie ab.

Tabelle 1: Rücklauf pro Befragungsinstitut, Jahr 2017

Befragungsinstitute	Anzahl versandte Fragebogen	Anzahl retournierte Fragebogen	Rücklaufquote
ESOPE	2'461	1'173	47.7%
Mecon GmbH	34'892	16'223	46.5%
NPO PLUS	80	39	48.8%
Post CH AG	33'080	14'987	45.3%
QM Riedo	951	443	46.6%
Stevemarco sagl	4'057	1'731	42.7%
ValueQuest	805	314	39.0%
Kollektiv	76'326	34'910	45.7%

Tabelle 2: Rücklauf pro BFS-Spitalkategorie, Jahr 2017

BFS Spitalkategorie	Anzahl versandte Fragebogen	Anzahl retournierte Fragebogen	Rücklaufquote
K111	11'882	4'838	40.7%
K112	31'419	13'747	43.8%
K121	13'981	6'561	46.9%
K122	9'613	4'678	48.7%
K123	4'050	2'149	53.1%
K231	4'631	2'602	56.2%
K232	60	24	40.0%
K234	268	103	38.4%
K235	422	208	49.3%

47 Spitäler/Kliniken haben den ANQ Fragebogen mit weiteren Zufriedenheitsfragen kombiniert. 2017 entschieden sich kein Spital und keine Klinik für eine Kombination von Papier und Onlinebefragung.

3.1.2 Alter, Geschlecht, Versicherungsstatus und Sprache der Umfrageteilnehmenden

In den Abbildungen 2 bis 5 sind die Ergebnisse der einzelnen Variablen und der letzten vier Erhebungsjahre dargestellt. Die Tabelle zur Verteilung der Altersklassen in den einzelnen Befragungsjahren ist im Anhang zu finden.

Abbildung 2: Verteilung nach Altersklasse und Durchschnittsalter der Umfrageteilnehmenden (2014-2017)

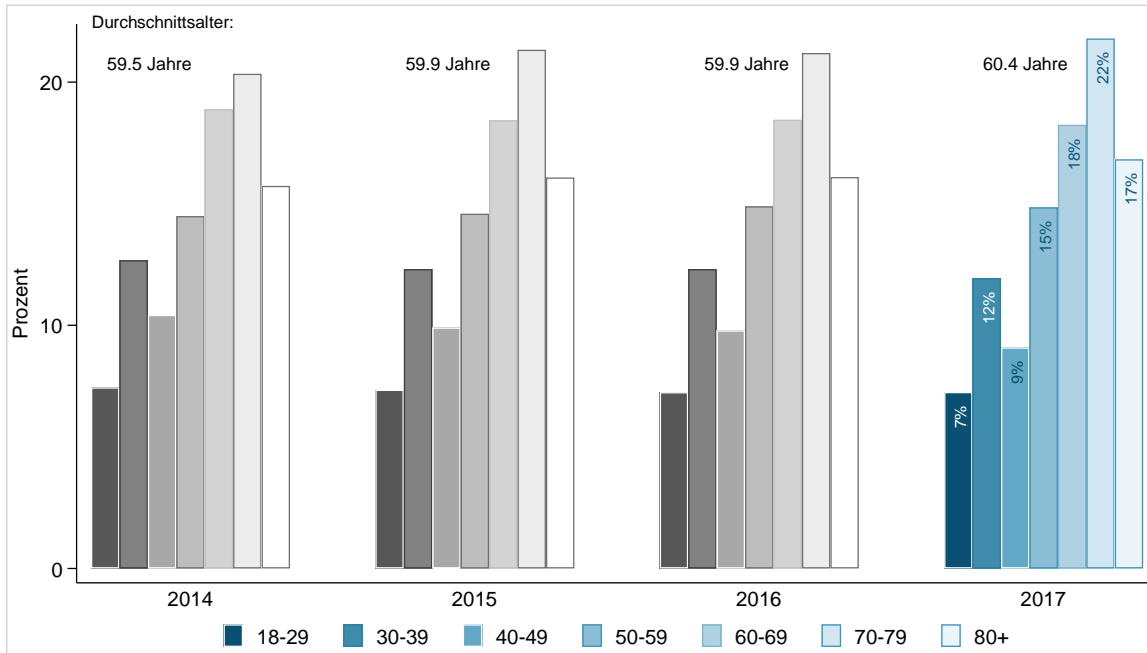
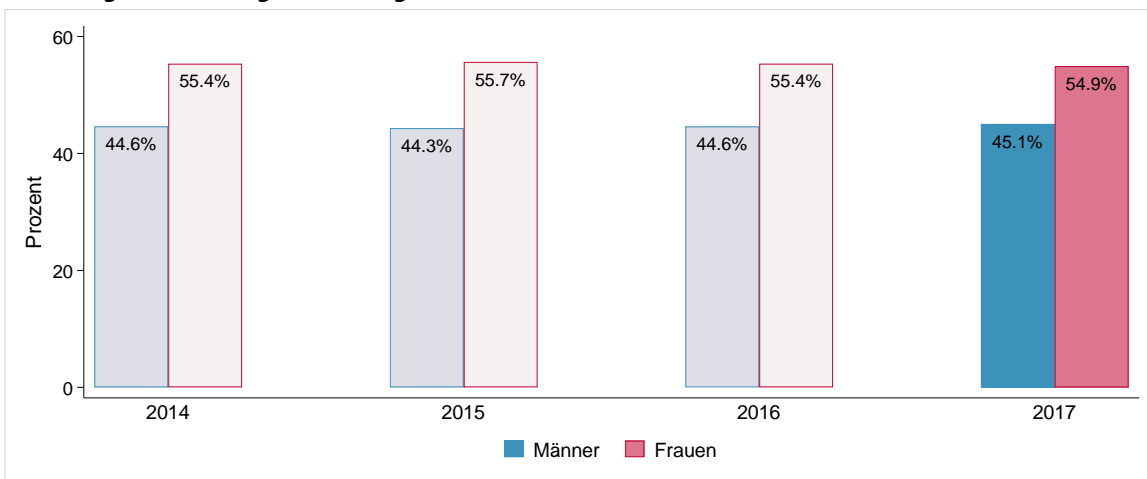


Abbildung 3: Verteilung der Umfrageteilnehmenden nach Geschlecht (2014-2017)



Anmerkungen:

- Das Durchschnittsalter ist 2017 erneut leicht gestiegen. Die Verteilung der Altersklassen hat sich kaum verändert.
- Der Frauen- und Männeranteil war in den Erhebungsjahren ebenfalls konstant.

Abbildung 4: Verteilung der Umfrageteilnehmenden nach Versicherungsstatus (2014-2017)

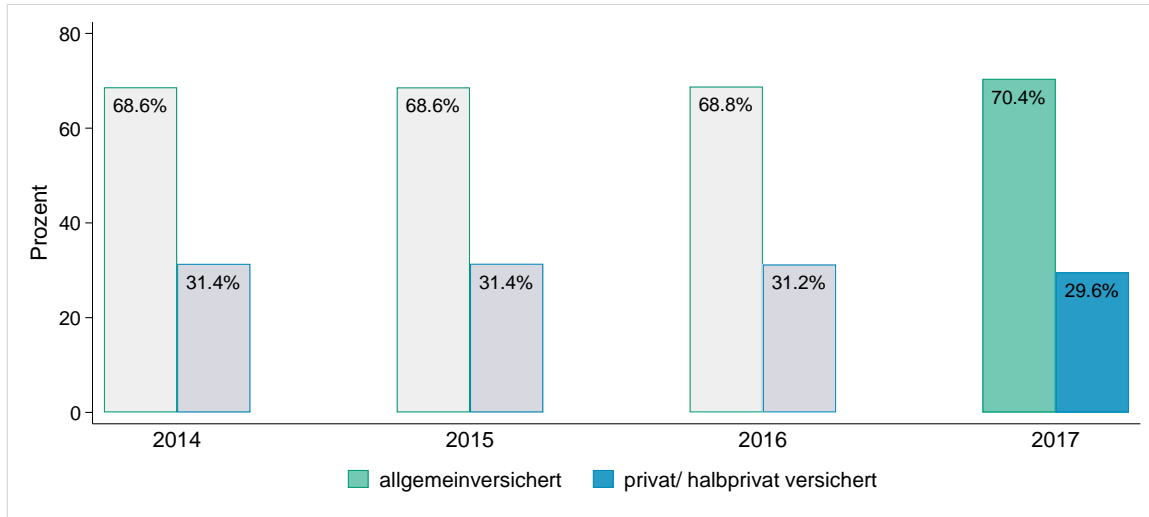
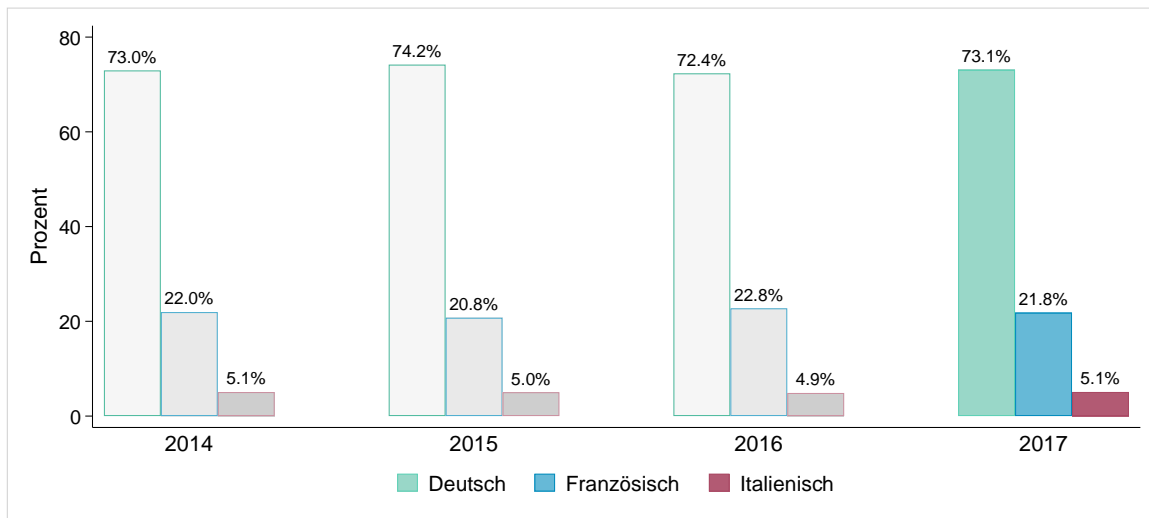


Abbildung 5: Verteilung der Anzahl eingegangener Fragebogen nach Sprache (2014-2017)



Anmerkungen:

- Der Anteil der Allgemeinversicherten ist erneut leicht gestiegen. Zwischen 2011 und 2017 beträgt die absolute Differenz fast 7,8 Prozentpunkte.
- Der nach Sprache des Fragebogens aufgeschlüsselte Rücklauf war nicht in allen Jahren gleich hoch, eine klare Tendenz ist nicht festzustellen.

3.1.3 Selbst wahrgenommener Gesundheitszustand und Aufenthaltsort bei Spitalaustritt

Die folgenden Ergebnisse (Abbildung 6, 7 und 8) betreffen den von den Patientinnen und Patienten selbst wahrgenommenen Gesundheitszustand sowie ihren Aufenthaltsort nach dem Spitalaufenthalt. Sie liegen erst seit 2016 vor und werden für 2017 pro Jahr und pro Altersklasse dargestellt.

Abbildung 6: Verteilung des selbst wahrgenommenen Gesundheitszustands der Patientinnen und Patienten, 2016 und 2017

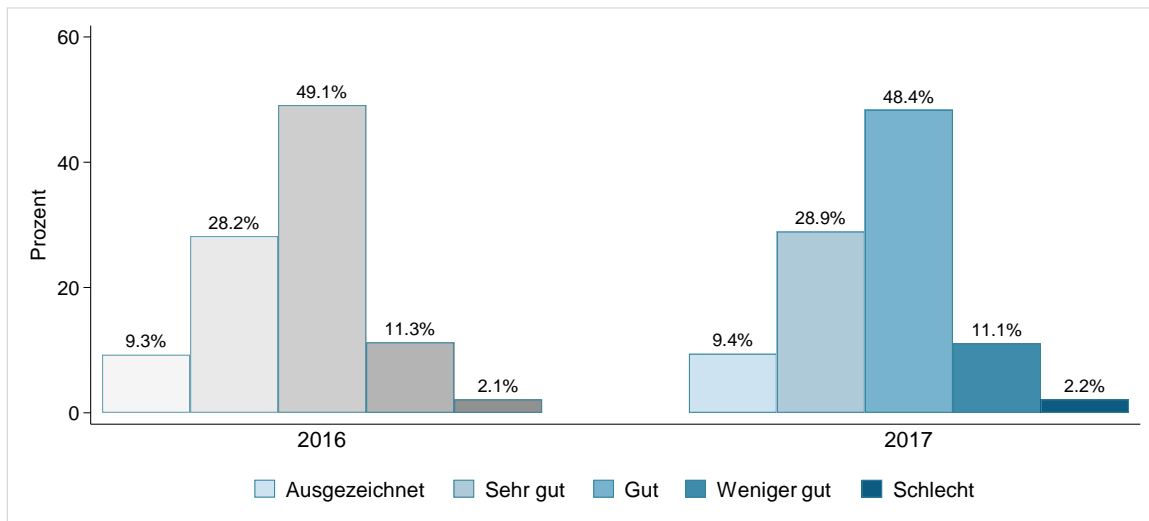


Abbildung 7: Verteilung des selbst wahrgenommenen Gesundheitszustands der Patientinnen und Patienten, nach Altersklasse 2017

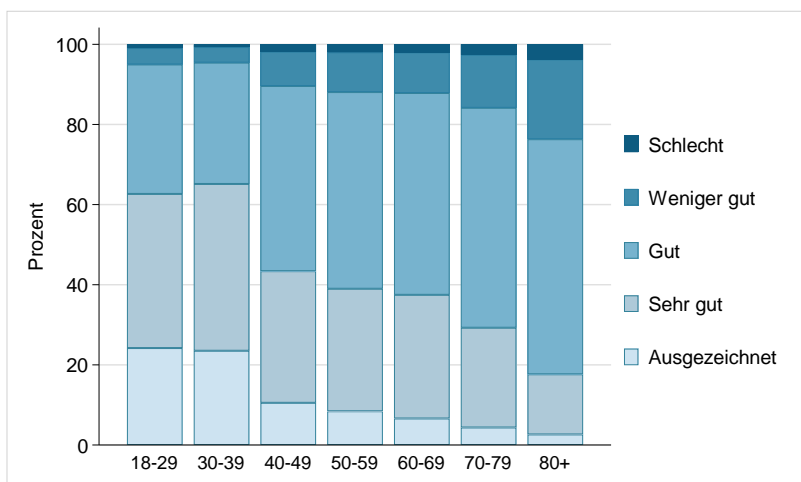
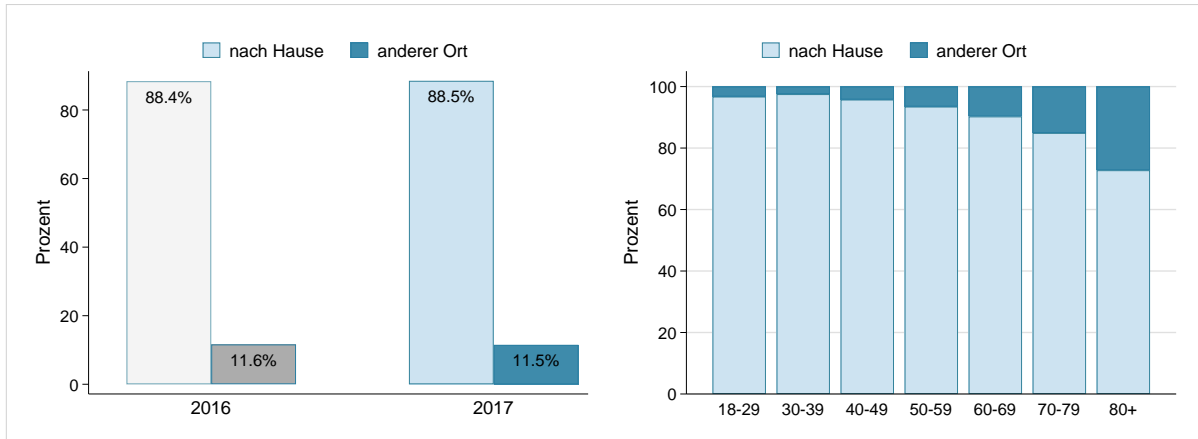


Abbildung 8: Verteilung der Patientinnen und Patienten nach Aufenthaltsort bei Spitalaustritt, insgesamt und nach Altersklasse



Anmerkungen:

- Die Umfrageteilnehmenden (48,4%) bezeichneten ihren Gesundheitszustand mehrheitlich als mittelmässig, über ein Drittel (38,3%) sogar als gut oder sehr gut. Diese Anteile haben sich seit 2016 praktisch nicht verändert.
- Der selbst wahrgenommene Gesundheitszustand variiert mit dem Alter: Während ihn nur 5% der 18- bis 29-Jährigen als schlecht oder sehr schlecht einstuften, waren es bei den 80-Jährigen und Älteren 24%.
- Die überwiegende Mehrheit der Umfrageteilnehmenden ist nach ihrem Spitalaufenthalt nach Hause ausgetreten. Dieser Anteil ist seit 2016 unverändert geblieben.
- Ab Altersklasse 40–49 wurde als Aufenthaltsort bei Spitalaustritt zunehmend weniger häufig «nach Hause» angegeben.

3.2 Zufriedenheitsgrad der Patientinnen und Patientinnen im Akutbereich: Gesamtergebnisse 2017

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

Sie zeigen die Anteile der Antworten auf die fünf Fragen mit dem jeweiligen 95%-Konfidenzintervall (Abbildung 9) sowie die Mittelwerte der Antworten auf die einzelnen Fragen im Detail (Tabelle 3). Für die Frage 6, die nur drei Antwortmöglichkeiten enthält, sind die Ergebnisse in der Tabelle in Prozenten angegeben.

Abbildung 9: Patientenzufriedenheitsgrad: Verteilung der Antworten pro Frage

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

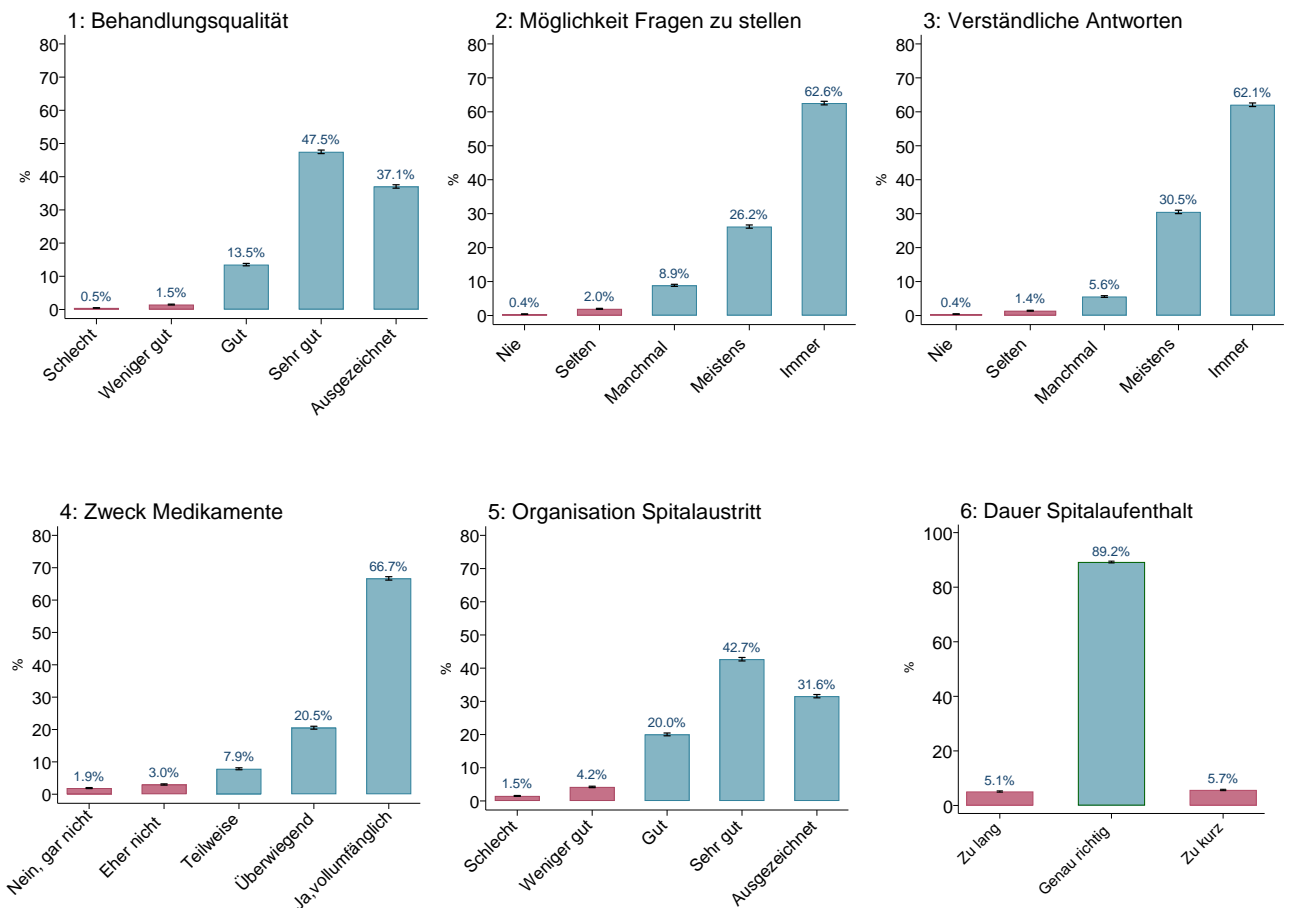


Tabelle 3: Deskriptive Gesamtergebnisse pro Frage

Frage	N	Mittelwert	Konfidenzintervall 95%	Problematische Antworten %	Ohne Antwort %	Ausweichfrage beantwortet %
1. Wie beurteilen Sie die Qualität der Behandlung (durch die Ärztinnen/Ärzte und Pflegefachpersonen)?	34'053	4.19	[4.18, 4.20]	1.9%	2.5%	-
2. Hatten Sie die Möglichkeit, Fragen zu stellen?	32'865	4.49	[4.48, 4.49]	2.4%	1.6%	4.2%
3. Erhielten Sie verständliche Antworten auf Ihre Fragen?	32'867	4.52	[4.52, 4.53]	1.8%	1.8%	4.1%
4. Wurde Ihnen der Zweck der Medikamente, die Sie zu Hause einnehmen sollten, verständlich erklärt?	30'673	4.47	[4.46, 4.48]	4.9%	2.9%	9.2%
5. Wie war die Organisation Ihres Spitalaustritts?	34'362	3.99	[3.98, 4.00]	5.7%	1.6%	-
6. Wie empfanden Sie die Dauer Ihres Spitalaufenthaltes?*	34'157	89.2%*	[88.9, 89.5%]	10.8%*	2.2%	-

* Die Antwortskala für die Frage 6 ist für die Berechnung des Mittelwertes nicht geeignet. Das in dieser Spalte angegebene Resultat entspricht dem Anteil der Personen, die mit «genau richtig» geantwortet haben, in der Spalte «problematische Antworten» steht der Anteil der Antworten «zu kurz» und «zu lang».

N: Anzahl Patientinnen und Patienten, die die Frage beantwortet haben: unter Ausschluss der Personen, die die Ausweichfragen beantwortet haben: «Ich hatte keine Fragen» (Fragen 2 und 3); «Ich musste zu Hause keine Medikamente einnehmen» (Frage 4).

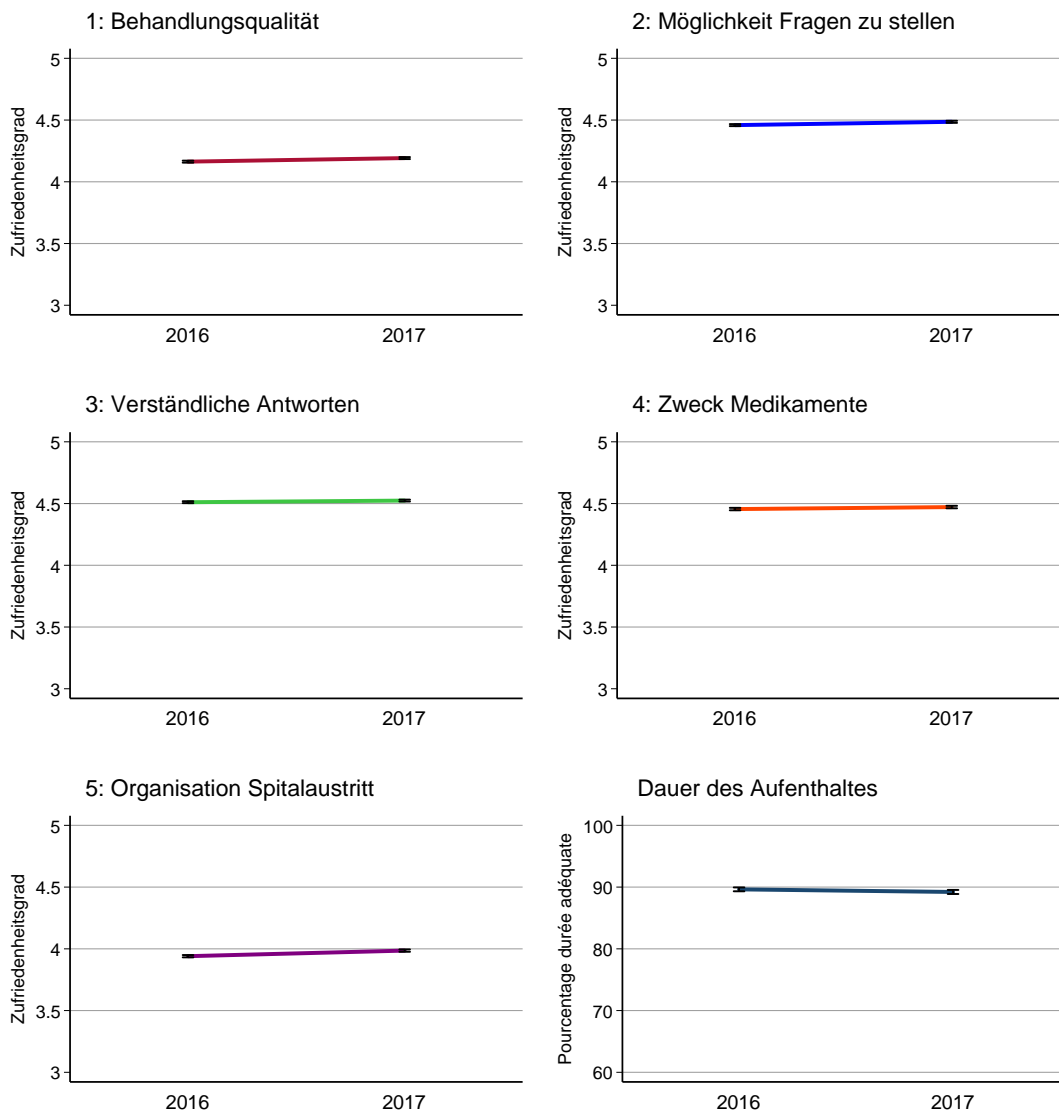
Anmerkungen zu den Gesamtergebnissen

- Die Patientenzufriedenheit ist in Bezug auf alle Fragen sehr hoch.
- Die höchsten Bewertungen erhielten die Information und die Kommunikation (Fragen 2 und 3) sowie die Medikation (Frage 4).
- Am wenigsten hoch wurden die Zufriedenheit mit der Organisation des Spitalaustritts (Frage 5) und der Behandlungsqualität (Frage 1) beurteilt.
- Die Fragen 2, 3 und 4 weisen einen starken Deckeneffekt auf: Über 62% der Patientinnen und Patienten gaben den höchsten Zufriedenheitswert an. Bei den Fragen 1 und 5 ist hingegen kein Deckeneffekt zu erkennen.
- Die Fragen 4 und 5 weisen die höchsten Anteile an problematischen Antworten auf (kein Vergleich mit Frage 6, vgl. § 2.2). Bei der Frage zur Organisation des Spitalaustritts liegt dieser Anteil bei über 5%.
- Die Spitalaufenthaltsdauer wurde von fast 90% der Umfrageteilnehmenden als genau richtig erachtet, nur 10% fanden sie zu lang oder zu kurz.
- Die problematischen Antworten zur Dauer des Spitalaufenthalts sind ziemlich gleichmässig auf «zu kurz» und «zu lang» verteilt.

3.3 Entwicklung des Patientenzufriedenheitsgrades seit 2016

Abbildung 10 zeigt für alle Patientinnen und Patienten die Mittelwerte von 2016 und 2017 der Antworten auf die fünf Fragen (vgl. Tabelle 13 im Anhang) mit ihrem 95%-Konfidenzintervall. Das Ergebnis zu Frage 6 (Dauer des Spitalaufenthalts) entspricht dem Anteil der Person, die mit «genau richtig» geantwortet haben.

Abbildung 10: Entwicklung des Patientenzufriedenheitsgrades seit 2016



Anmerkungen:

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

3.4 Ergebnisse nach BFS-Spitalkategorie

In diesem Kapitel sind für die einzelnen BFS-Spitalkategorien die Anteile und Mittelwerte der Antworten auf die fünf Fragen mit dem jeweiligen 95%-Konfidenzintervall (Abbildung 8) sowie die Antworten auf die einzelnen Fragen im Detail aufgeführt. Für Frage 6, die nur drei Antwortmöglichkeiten enthält, sind die Ergebnisse in Prozenten angegeben.

Die Kategorie K232 (Spezialkliniken – Gynäkologie/Neonatalogie) wurde weggelassen, da nur ein Spital teilgenommen hat und auch die erforderlichen 50 Antworten nicht erreicht wurden.

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

Diese Kategorie umfasst die fünf Schweizer Universitätsspitäler. Insgesamt sind für diese Kategorie 4'838 Fragebogen eingegangen (14% der Gesamtstichprobe), der Rücklauf betrug 40,7%.

Abbildung 11: Patientenzufriedenheitsgrad in der Kategorie K111: Verteilung der Antworten pro Frage

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

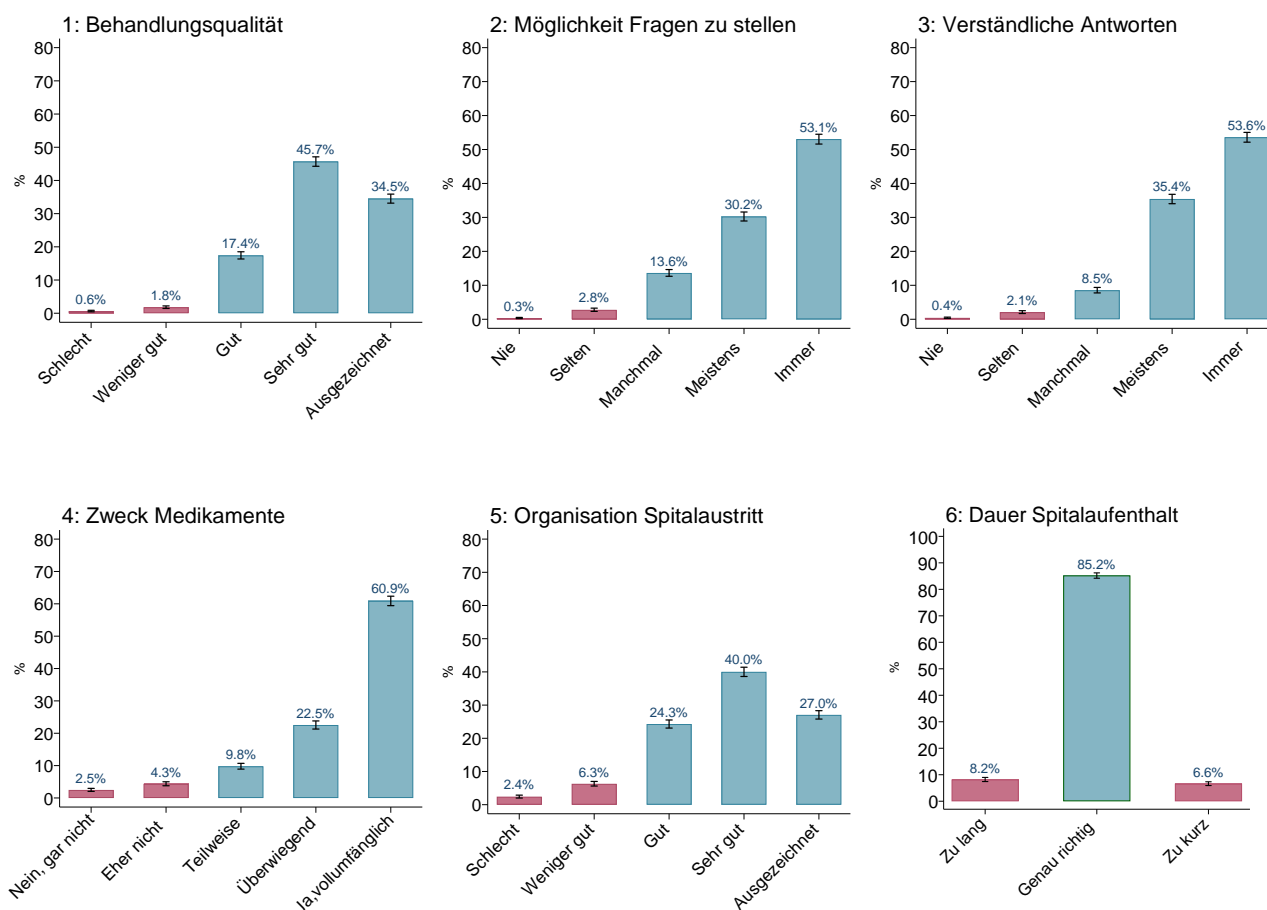


Tabelle 4 : Deskriptive Ergebnisse der Kategorie K111 (Zentrumsversorgung Versorgungsniveau 1 : Universitätsspitäler)

Kategorie K111	N	Mittelwert	Konfidenzintervall 95%	Problematische Antworten %	Ohne Antwort %	Ausweichfrage beantwortet %
1. Wie beurteilen Sie die Qualität der Behandlung (durch die Ärztinnen/Ärzte und Pflegefachpersonen)?	4'706	4.12	[4.09, 4.14]	2.4%	2.7%	-
2. Hatten Sie die Möglichkeit, Fragen zu stellen?	4'605	4.33	[4.31, 4.35]	3.1%	1.9%	3.0%
3. Erhielten Sie verständliche Antworten auf Ihre Fragen?	4'595	4.40	[4.38, 4.42]	2.5%	1.9%	3.1%
4. Wurde Ihnen der Zweck der Medikamente, die Sie zu Hause einnehmen sollten, verständlich erklärt?	4'279	4.35	[4.32, 4.38]	6.8%	3.0%	8.5%
5. Wie war die Organisation Ihres Spitalaustritts?	4'749	3.83	[3.80, 3.86]	8.7%	1.8%	-
6. Wie empfanden Sie die Dauer Ihres Spitalaufenthaltes?*	4'732	85.2%*	[84.2, 86.2%]	14.8%*	2.2%	-

* Die Antwortskala für die Frage 6 ist für die Berechnung des Mittelwertes nicht geeignet. Das in dieser Spalte angegebene Resultat entspricht dem Anteil der Personen, die mit «genau richtig» geantwortet haben, in der Spalte «problematische Antworten» steht der Anteil der Antworten «zu kurz» und «zu lang».

N: Anzahl Patientinnen und Patienten, die die Frage beantwortet haben: unter Ausschluss der Personen, die die Ausweichfragen beantwortet haben: «Ich hatte keine Fragen» (Fragen 2 und 3); «Ich musste zu Hause keine Medikamente einnehmen» (Frage 4).

Anmerkungen zu Kategorie K111:

- Die Patientenzufriedenheit ist in Bezug auf alle Fragen hoch.
- Die höchsten Bewertungen erhielten die Information und die Kommunikation (Fragen 2 und 3) sowie die Medikation (Frage 4).
- Am wenigsten hoch wurde die Zufriedenheit mit der Organisation des Spitalaustritts (Frage 5) und der Behandlungsqualität (Frage 1) beurteilt.
- Die Fragen 2, 3 und 4 weisen einen starken Deckeneffekt auf. Über 50% der Patientinnen und Patienten gaben den höchsten Zufriedenheitswert an, bei der Frage zur Medikation waren es 60%. Bei den Fragen 1 und 5 ist kein Deckeneffekt vorhanden.
- Die Fragen 4 (6,8%) und 5 (8,7%) erhielten die meisten problematischen Antworten (kein Vergleich mit Frage 6).
- Die Spitalaufenthaltsdauer (Frage 6) wurde von fast 85% der Umfrageteilnehmenden als genau richtig erachtet, knapp 15% fanden sie zu lang oder zu kurz.
- Etwas mehr Umfrageteilnehmende fanden die Spitalaufenthaltsdauer zu lang (8,2%) als zu kurz (6,6%).
- Entwicklung 2016–2017: Die Patientenzufriedenheit ist in dieser Kategorie stabil geblieben. Der Anteil der Patientinnen und Patienten, die mit der Dauer des Spitalaufenthalts zufrieden waren, ging um 1,1 Prozentpunkte zurück (vgl. Abbildung 25 im Anhang).

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

Für die Kategorie K112 sind am meisten Fragebogen eingegangen. Auf sie entfallen 13'747 Umfrageteilnehmende bzw. 39% der Gesamtstichprobe. Die Kategorie umfasst 53 Spitäler/Kliniken, wovon sieben weniger als 50 Antworten erhielten. Der Rücklauf dieser Kategorie beträgt somit 43,8%.

Abbildung 12: Patientenzufriedenheitsgrad in der Kategorie K112: Verteilung der Antworten pro Frage

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

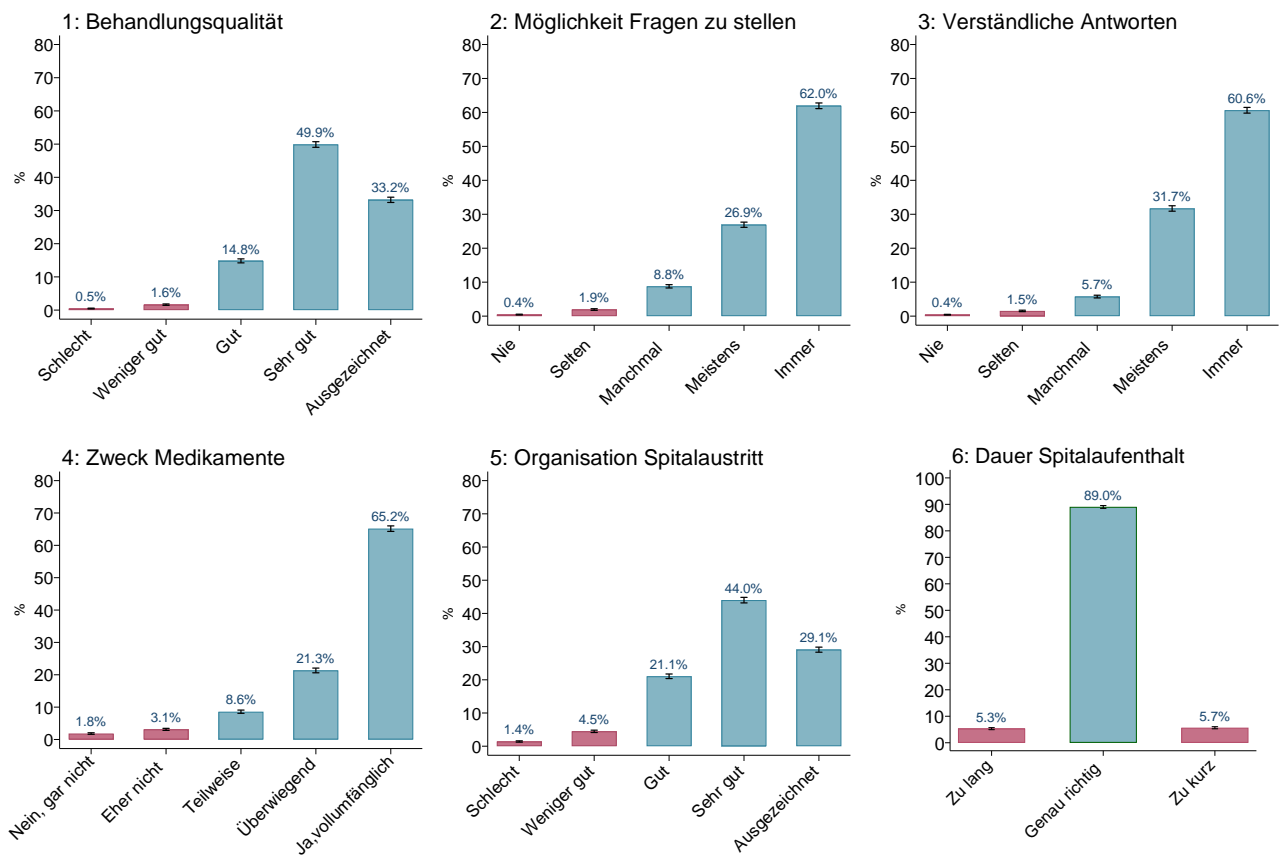


Tabelle 5: Deskriptive Ergebnisse der Kategorie K112 (Zentrumsversorgung – Versorgungsniveau 2)

Kategorie K112	N	Mittelwert	Konfidenzintervall 95%	Problematische Antworten %	Ohne Antwort %	Ausweichfrage beantwortet %
1. Wie beurteilen Sie die Qualität der Behandlung (durch die Ärztinnen/Ärzte und Pflegefachpersonen)?	13'408	4.14	[4.12, 4.15]	2.1%	2.5%	-
2. Hatten Sie die Möglichkeit, Fragen zu stellen?	12'963	4.48	[4.47, 4.49]	2.4%	1.5%	4.2%
3. Erhielten Sie verständliche Antworten auf Ihre Fragen?	12'969	4.51	[4.49, 4.52]	1.9%	1.8%	3.9%
4. Wurde Ihnen der Zweck der Medikamente, die Sie zu Hause einnehmen sollten, verständlich erklärt?	12'120	4.45	[4.43, 4.47]	4.9%	2.8%	9.1%
5. Wie war die Organisation Ihres Spitalaustritts?	13'545	3.95	[3.93, 3.96]	5.9%	1.5%	-
6. Wie empfanden Sie die Dauer Ihres Spitalaufenthaltes?*	13'472	89.0%*	[88.5, 89.6%]	11.0%*	2.0%	-

* Die Antwortskala für die Frage 6 ist für die Berechnung des Mittelwertes nicht geeignet. Das in dieser Spalte angegebene Resultat entspricht dem Anteil der Personen, die mit «genau richtig» geantwortet haben, in der Spalte «problematische Antworten» steht der Anteil der Antworten «zu kurz» und «zu lang».

N: Anzahl Patientinnen und Patienten, die die Frage beantwortet haben: unter Ausschluss der Personen, die die Ausweichfragen beantwortet haben: «Ich hatte keine Fragen» (Fragen 2 und 3); «Ich musste zu Hause keine Medikamente einnehmen» (Frage 4).

Anmerkungen zu Kategorie K112:

- Die Patientenzufriedenheit ist in Bezug auf alle Fragen hoch.
- Die höchsten Bewertungen erhielten die Information und die Kommunikation (Fragen 2 und 3) sowie die Medikation (Frage 4).
- Am wenigsten hoch wurden die Zufriedenheit mit der Organisation des Spitalaustritts (Frage 5) und der Behandlungsqualität (Frage 1) beurteilt.
- Die Fragen 2, 3 und 4 weisen einen starken Deckeneffekt auf: Mindestens 60% der Patientinnen und Patienten gaben den höchsten Zufriedenheitswert an. Bei den Fragen 1 und 5 ist hingegen kein Deckeneffekt vorhanden.
- Die Fragen 4 und 5 (4,9% bzw. 5,9%) verzeichnen einen höheren Anteil an problematischen Antworten (kein Vergleich mit Frage 6).
- Die Spitalaufenthaltsdauer (Frage 6) wurde von 89,0% der Umfrageteilnehmenden als genau richtig erachtet, 11,0% fanden sie zu lang oder zu kurz.
- Die problematischen Antworten auf die Frage zur Spitalaufenthaltsdauer sind gleichmässig auf die als zu lang oder zu kurz eingestuften Aufenthalte verteilt.
- Entwicklung 2016–2017: Die Patientenzufriedenheit in Bezug auf die Fragen 1 bis 5 hat sich in dieser Kategorie seit 2016 kaum verändert. Auch der Anteil der Patientinnen und Patienten, die mit der Dauer des Spitalaufenthalts zufrieden waren, ist stabil geblieben (vgl. Abbildung 26 im Anhang).

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

Diese Kategorie umfasst 34 Spitäler/Kliniken, zwei erhielten weniger als 50 Fragebogen zurück. Insgesamt sind für diese Kategorie 6'561 Fragebogen eingegangen (19% der Gesamtstichprobe), der Rücklauf beträgt somit 46,9%.

Abbildung 13: Patientenzufriedenheitsgrad in der Kategorie K121: Verteilung der Antworten pro Frage

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

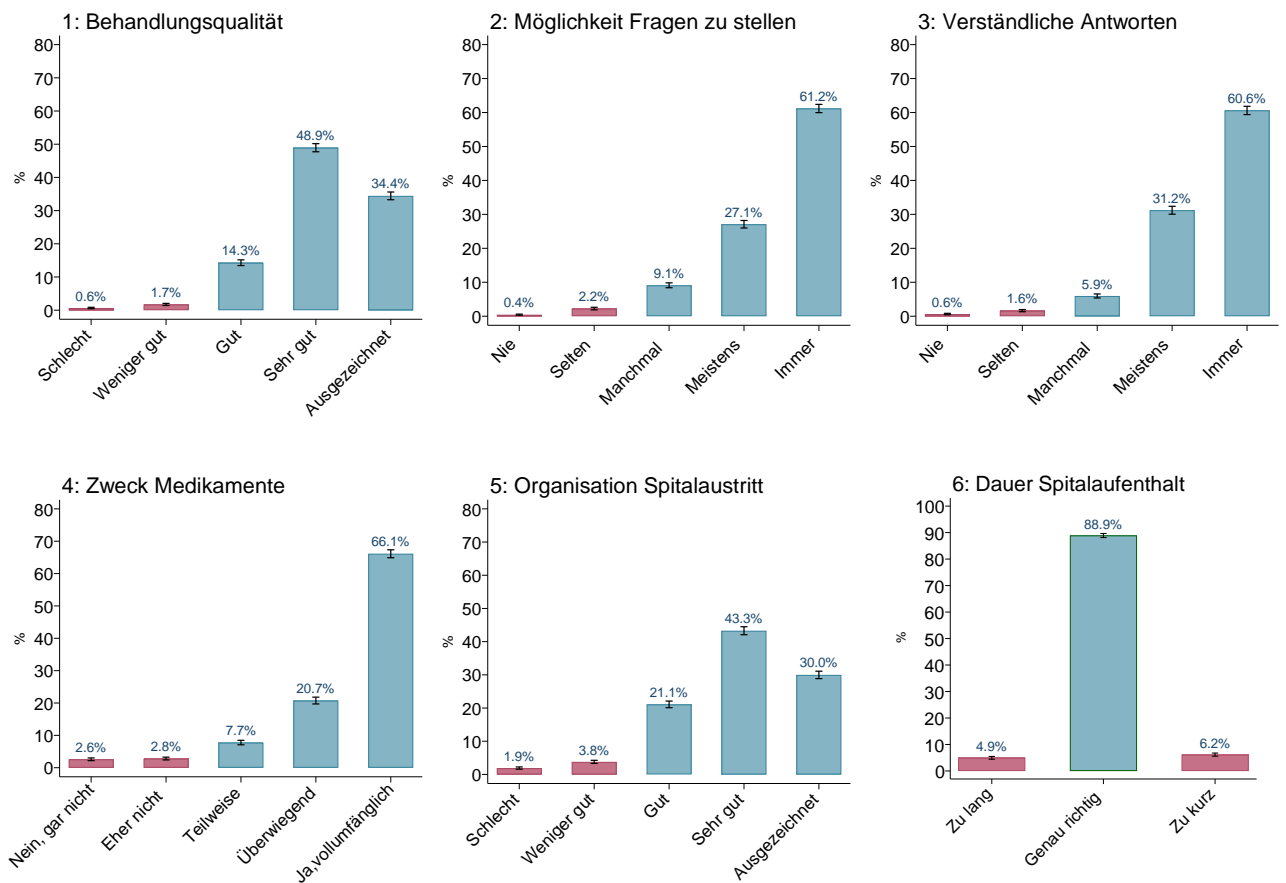


Tabelle 6: Deskriptive Ergebnisse der Kategorie K121 (Grundversorgung – Versorgungsniveau 3)

Kategorie K121	N	Mittelwert	Konfidenzintervall 95%	Problematische Antworten %	Ohne Antwort %	Ausweichfrage beantwortet %
1. Wie beurteilen Sie die Qualität der Behandlung (durch die Ärztinnen/Ärzte und Pflegefachpersonen)?	6'393	4.15	[4.13, 4.17]	2.3%	2.6%	-
2. Hatten Sie die Möglichkeit, Fragen zu stellen?	6'145	4.46	[4.44, 4.48]	2.7%	2.0%	4.4%
3. Erhielten Sie verständliche Antworten auf Ihre Fragen?	6'146	4.50	[4.48, 4.51]	2.2%	2.1%	4.2%
4. Wurde Ihnen der Zweck der Medikamente, die Sie zu Hause einnehmen sollten, verständlich erklärt?	5'705	4.45	[4.43, 4.47]	5.4%	3.5%	9.5%
5. Wie war die Organisation Ihres Spitalaustritts?	6'450	3.96	[3.93, 3.98]	5.7%	1.7%	-
6. Wie empfanden Sie die Dauer Ihres Spitalaufenthaltes?*	6'390	88.9%*	[88.1, 89.7%]	11.1%*	2.6%	-

* Die Antwortskala für die Frage 6 ist für die Berechnung des Mittelwertes nicht geeignet. Das in dieser Spalte angegebene Resultat entspricht dem Anteil der Personen, die mit «genau richtig» geantwortet haben, in der Spalte «problematische Antworten» steht der Anteil der Antworten «zu kurz» und «zu lang».

N: Anzahl Patientinnen und Patienten, die die Frage beantwortet haben: unter Ausschluss der Personen, die die Ausweichfragen beantwortet haben: «Ich hatte keine Fragen» (Fragen 2 und 3); «Ich musste zu Hause keine Medikamente einnehmen» (Frage 4).

Anmerkungen zu Kategorie K121:

- Die Patientenzufriedenheit ist in Bezug auf alle Fragen sehr hoch.
- Die höchsten Bewertungen erhielten die Information und die Kommunikation (Fragen 2 und 3) sowie die Medikation (Frage 4).
- Am wenigsten hoch wurden die Zufriedenheit mit der Organisation des Spitalaustritts (Frage 5) und der Behandlungsqualität (Frage 1) beurteilt.
- Die Fragen 2, 3 und 4 weisen einen starken Deckeneffekt auf. Mindestens 60% der Patientinnen und Patienten gaben den höchsten Zufriedenheitswert an, bei der Frage zur Medikation waren es 66%. Bei den Fragen 1 und 5 ist kein Deckeneffekt vorhanden.
- Die Fragen 4 und 5 erhielten mit 5,4% bzw. 5,7% die meisten problematischen Antworten (kein Vergleich mit Frage 6).
- Die Spitalaufenthaltsdauer wurde von fast 88,9% der Umfrageteilnehmenden als genau richtig eingestuft, während sie 11,1% zu lang oder zu kurz fanden.
- Etwas mehr Umfrageteilnehmende fanden die Spitalaufenthaltsdauer zu kurz (6,2%) als zu lang (4,9%).
- Entwicklung 2016–2017: Die Patientenzufriedenheit in Bezug auf die Fragen 1 bis 5 hat sich in dieser Kategorie kaum verändert. Auch der Anteil der Patientinnen und Patienten, die mit der Dauer des Spitalaufenthalts zufrieden waren, ist stabil geblieben (vgl. Abbildung 27 im Anhang).

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

In diese Kategorie fallen 35 Spitäler/Kliniken, ein(e) erhielt weniger als 50 Antworten. Insgesamt sind für diese Kategorie 4'678 Fragebogen eingegangen (13% der Gesamtstichprobe), der Rücklauf beträgt somit 48,7%.

Abbildung 14: Patientenzufriedenheitsgrad in der Kategorie K122: Verteilung der Antworten pro Frage

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

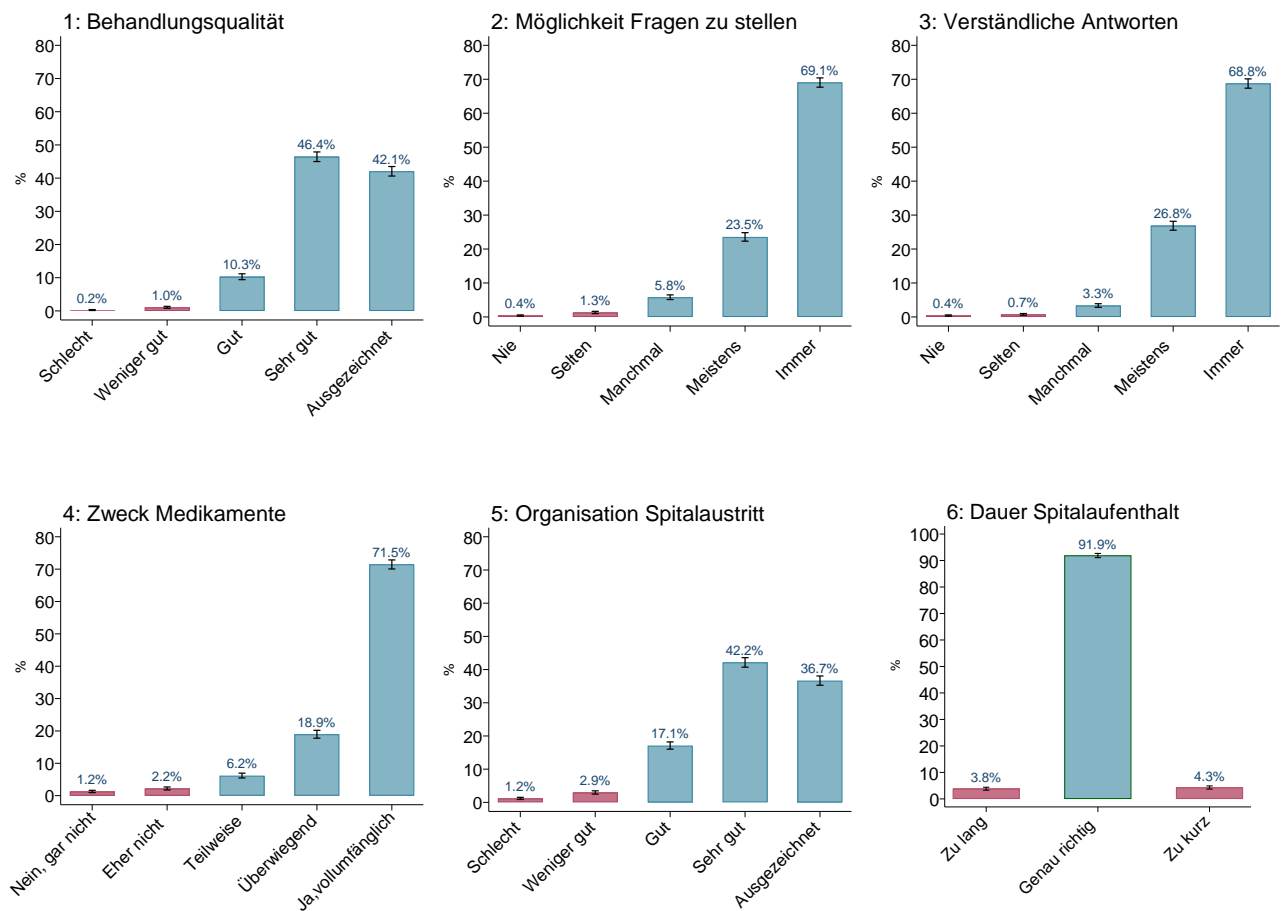


Tabelle 7: Deskriptive Ergebnisse der Kategorie K122 (Grundversorgung – Versorgungsniveau 4)

Kategorie K122	N	Mittelwert	Konfidenzintervall 95%	Problematische Antworten %	Ohne Antwort %	Ausweichfrage beantwortet %
1. Wie beurteilen Sie die Qualität der Behandlung (durch die Ärztinnen/Ärzte und Pflegefachpersonen)?	4'561	4.29	[4.27, 4.31]	1.2%	2.5%	-
2. Hatten Sie die Möglichkeit, Fragen zu stellen?	4'404	4.60	[4.58, 4.62]	1.6%	1.8%	4.1%
3. Erhielten Sie verständliche Antworten auf Ihre Fragen?	4'396	4.63	[4.61, 4.65]	1.1%	1.8%	4.3%
4. Wurde Ihnen der Zweck der Medikamente, die Sie zu Hause einnehmen sollten, verständlich erklärt?	4'007	4.57	[4.55, 4.60]	3.4%	2.9%	11.4%
5. Wie war die Organisation Ihres Spitalaustritts?	4'593	4.10	[4.08, 4.13]	4.1%	1.8%	-
6. Wie empfanden Sie die Dauer Ihres Spitalaufenthaltes?*	4'568	91.9%*	[91.1, 92.7%]	8.1%*	2.4%	-

* Die Antwortskala für die Frage 6 ist für die Berechnung des Mittelwertes nicht geeignet. Das in dieser Spalte angegebene Resultat entspricht dem Anteil der Personen, die mit «genau richtig» geantwortet haben, in der Spalte «problematische Antworten» steht der Anteil der Antworten «zu kurz» und «zu lang».

N: Anzahl Patientinnen und Patienten, die die Frage beantwortet haben: unter Ausschluss der Personen, die die Ausweichfragen beantwortet haben: «Ich hatte keine Fragen» (Fragen 2 und 3); «Ich musste zu Hause keine Medikamente einnehmen» (Frage 4).

Anmerkungen zu Kategorie K122:

- Die Patientenzufriedenheit ist in Bezug auf alle Fragen sehr hoch.
- Die höchsten Bewertungen erhielten die Information und die Kommunikation (Fragen 2 und 3) sowie die Medikation (Frage 4).
- Am wenigsten hoch wurden die Zufriedenheit mit der Organisation des Spitalaustritts (Frage 5) und der Behandlungsqualität (Frage 1) beurteilt.
- Die Fragen 2, 3 und 4 weisen einen starken Deckeneffekt auf: Rund 70% der Patientinnen und Patienten gaben den höchsten Zufriedenheitswert an. Bei den Fragen 1 und 5 ist hingegen kein Deckeneffekt vorhanden.
- Die Fragen 4 (3,4%) und 5 (4,1%) erhielten die meisten problematischen Antworten (kein Vergleich mit Frage 6).
- Die Spitalaufenthaltsdauer (Frage 6) wurde von 92,0% der Umfrageteilnehmenden als genau richtig erachtet, 8,1% fanden sie zu lang oder zu kurz.
- Die problematischen Antworten auf die Frage zur Spitalaufenthaltsdauer sind gleichmässig auf die als zu lang oder zu kurz eingestuften Aufenthalte verteilt.
- Entwicklung 2016–2017: Die Patientenzufriedenheit hat sich in dieser Kategorie bei allen Fragen kaum verändert. Auch der Anteil der zufriedenen Patientinnen und Patienten ist stabil geblieben (vgl. Abbildung 28 im Anhang).

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

In diese Kategorie fallen 30 Spitäler/Kliniken, zwölf erhielten weniger als 50 Antworten. Insgesamt sind für diese Kategorie 2'149 Fragebogen eingegangen (6% der Gesamtstichprobe), der Rücklauf beträgt somit 53,1%.

Abbildung 15: Patientenzufriedenheitsgrad in der Kategorie K123: Verteilung der Antworten pro Frage

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

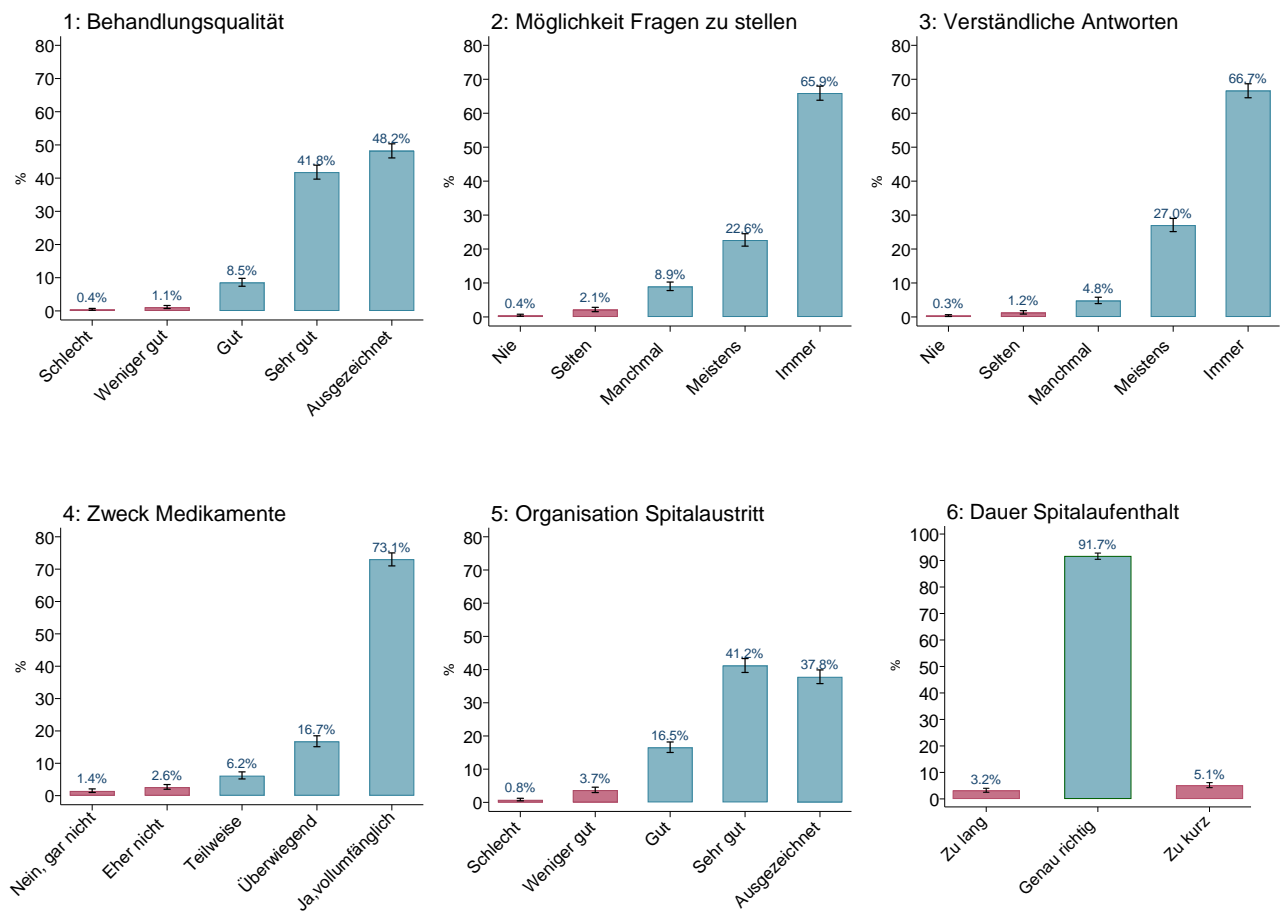


Tabelle 8: Deskriptive Ergebnisse der Kategorie K123 (Grundversorgung – Versorgungsniveau 5)

Kategorie K123	N	Mittelwert	Konfidenzintervall 95%	Problematische Antworten %	Ohne Antwort %	Ausweichfrage beantwortet %
1. Wie beurteilen Sie die Qualität der Behandlung (durch die Ärztinnen/Ärzte und Pflegefachpersonen)?	2'118	4.36	[4.33, 4.39]	1.5%	1.4%	-
2. Hatten Sie die Möglichkeit, Fragen zu stellen?	2'002	4.52	[4.48, 4.55]	2.5%	0.9%	6.0%
3. Erhielten Sie verständliche Antworten auf Ihre Fragen?	2'009	4.58	[4.56, 4.61]	1.5%	1.3%	5.3%
4. Wurde Ihnen der Zweck der Medikamente, die Sie zu Hause einnehmen sollten, verständlich erklärt?	1'882	4.57	[4.54, 4.61]	4.0%	1.9%	10.5%
5. Wie war die Organisation Ihres Spitalaustritts?	2'121	4.12	[4.08, 4.15]	4.4%	1.3%	-
6. Wie empfanden Sie die Dauer Ihres Spitalaufenthaltes?*	2'112	91.7%*	[90.5, 92.8%]	8.3%*	1.7%	-

* Die Antwortskala für die Frage 6 ist für die Berechnung des Mittelwertes nicht geeignet. Das in dieser Spalte angegebene Resultat entspricht dem Anteil der Personen, die mit «genau richtig» geantwortet haben, in der Spalte «problematische Antworten» steht der Anteil der Antworten «zu kurz» und «zu lang».

N: Anzahl Patientinnen und Patienten, die die Frage beantwortet haben: unter Ausschluss der Personen, die die Ausweichfragen beantwortet haben: «Ich hatte keine Fragen» (Fragen 2 und 3); «Ich musste zu Hause keine Medikamente einnehmen» (Frage 4).

Anmerkungen zu Kategorie K123:

- Die Patientenzufriedenheit ist in Bezug auf alle Fragen sehr hoch.
- Die höchsten Bewertungen erhielten die Information und die Kommunikation (Fragen 2 und 3) sowie die Medikation (Frage 4).
- Am wenigsten hoch (aber noch immer über 4 Punkte) wurde die Zufriedenheit mit der Organisation des Spitalaustritts (Frage 5) und der Behandlungsqualität (Frage 1) beurteilt.
- Die Fragen 2, 3 und 4 weisen einen hohen Deckeneffekt auf. Über 65% der Patientinnen und Patienten gaben den höchsten Zufriedenheitswert an, bei der Frage zur Medikation waren es über 70%. Bei den Fragen 1 und 5 ist kein Deckeneffekt vorhanden.
- Die Fragen 4 und 5 erhielten mit über 4% die meisten problematischen Antworten (kein Vergleich mit Frage 6).
- Die Spitalaufenthaltsdauer wurde von 91,7% der Umfrageteilnehmenden als genau richtig erachtet, 8,3% fanden sie zu lang oder zu kurz.
- Etwas mehr Umfrageteilnehmende fanden die Spitalaufenthaltsdauer zu kurz (5,1%) als zu lang (3,2%).
- Entwicklung 2016–2017: Die Patientenzufriedenheit hat sich in dieser Kategorie bei allen Fragen kaum verändert. Auch der Anteil der zufriedenen Patientinnen und Patienten ist stabil geblieben (vgl. Abbildung 29 im Anhang).

3.4.6 Kategorie **K231**: Spezialkliniken – Chirurgie

In diese Kategorie fallen 27 Spitäler/Kliniken, sieben erhielten weniger als 50 Antworten. Insgesamt sind für diese Kategorie 2'602 Fragebogen eingegangen (7% der Gesamtstichprobe), der Rücklauf beträgt somit 56,2%.

Abbildung 16: Patientenzufriedenheitsgrad in der Kategorie K231 (Spezialkliniken für Chirurgie): Verteilung der Antworten pro Frage

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

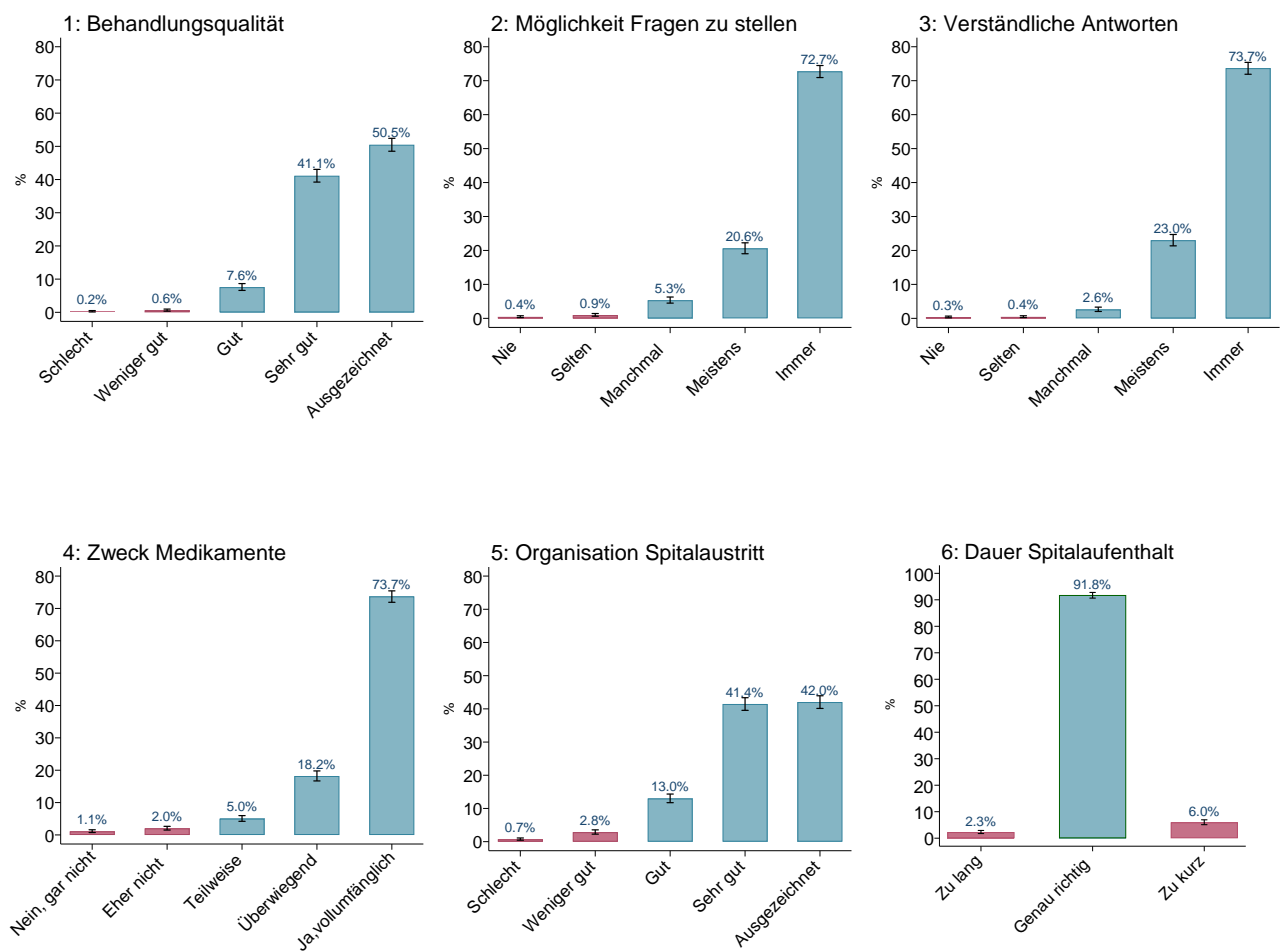


Tabelle 9: Deskriptive Ergebnisse der Kategorie K231 (Spezialkliniken für Chirurgie)

Kategorie K231	N	Mittelwert	Konfidenzintervall 95%	Problematische Antworten %	Ohne Antwort %	Ausweichfrage beantwortet %
1. Wie beurteilen Sie die Qualität der Behandlung (durch die Ärztinnen/Ärzte und Pflegefachpersonen)?	2'538	4.41	[4.38, 4.44]	0.8%	2.5%	-
2. Hatten Sie die Möglichkeit, Fragen zu stellen?	2'428	4.64	[4.62, 4.67]	1.4%	1.5%	5.2%
3. Erhielten Sie verständliche Antworten auf Ihre Fragen?	2'432	4.69	[4.67, 4.72]	0.7%	1.4%	5.1%
4. Wurde Ihnen der Zweck der Medikamente, die Sie zu Hause einnehmen sollten, verständlich erklärt?	2'392	4.61	[4.58, 4.64]	3.1%	2.2%	5.8%
5. Wie war die Organisation Ihres Spitalaustritts?	2'572	4.21	[4.18, 4.24]	3.5%	1.2%	-
6. Wie empfanden Sie die Dauer Ihres Spitalaufenthaltes?*	2'553	91.8%*	[90.6, 92.8%]	8.2%*	1.9%	-

* Die Antwortskala für die Frage 6 ist für die Berechnung des Mittelwertes nicht geeignet. Das in dieser Spalte angegebene Resultat entspricht dem Anteil der Personen, die mit «genau richtig» geantwortet haben, in der Spalte «problematische Antworten» steht der Anteil der Antworten «zu kurz» und «zu lang».

N: Anzahl Patientinnen und Patienten, die die Frage beantwortet haben: unter Ausschluss der Personen, die die Ausweichfragen beantwortet haben: «Ich hatte keine Fragen» (Fragen 2 und 3); «Ich musste zu Hause keine Medikamente einnehmen» (Frage 4).

Anmerkungen zu Kategorie K231:

- Die Patientenzufriedenheit ist in Bezug auf alle Fragen sehr hoch.
- Die höchsten Bewertungen erhielten die Information und die Kommunikation (Fragen 2 und 3) sowie die Medikation (Frage 4).
- Am wenigsten hoch (aber noch immer über 4 Punkte) wurde die Zufriedenheit mit der Organisation des Spitalaustritts (Frage 5) und der Behandlungsqualität (Frage 1) beurteilt.
- Die Fragen 2, 3 und 4 weisen einen starken Deckeneffekt auf. Nahezu drei Viertel der Patientinnen und Patienten gaben den höchsten Zufriedenheitswert an. Auch bei Frage 1 besteht ein Deckeneffekt: Sie erhielt von über 50% der Umfrageteilnehmenden die höchstmögliche Bewertung.
- Frage 4 und 5 verzeichnen einen leicht höheren Anteil an problematischen Antworten (über 3%) (kein Vergleich mit Frage 6).
- Die Spitalaufenthaltsdauer (Frage 6) wurde von 91,8% der Umfrageteilnehmenden als genau richtig erachtet, 6,0% fanden sie zu kurz, 2,3% zu lang.
- Entwicklung 2016–2017: Die Patientenzufriedenheit hat sich in dieser Kategorie bei allen Fragen kaum verändert. Auch der Anteil der zufriedenen Patientinnen und Patienten ist stabil geblieben (vgl. Abbildung 30 im Anhang).

3.4.7 Kategorie **K234**: Spezialkliniken – Geriatrie

In diese Kategorie fallen vier Spitäler/Kliniken, ein(e) einzige erhielt mehr als 50 Antworten. Insgesamt sind für diese Kategorie 103 Fragebogen eingegangen (0,3% der Gesamtstichprobe), der Rücklauf beträgt somit 38,4%. Die Tatsache, dass die Analysen auf knapp 100 Fragebogen beruhen, beeinflusst die Antwortverteilung und wirkt sich folglich auch auf die Genauigkeit der geschätzten Parameter (Anteile und Mittelwerte) aus, weshalb die Konfidenzintervalle grösser sind.

Abbildung 17: Patientenzufriedenheitsgrad in der Kategorie K234 (Spezialkliniken für Geriatrie): Verteilung der Antworten pro Frage

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

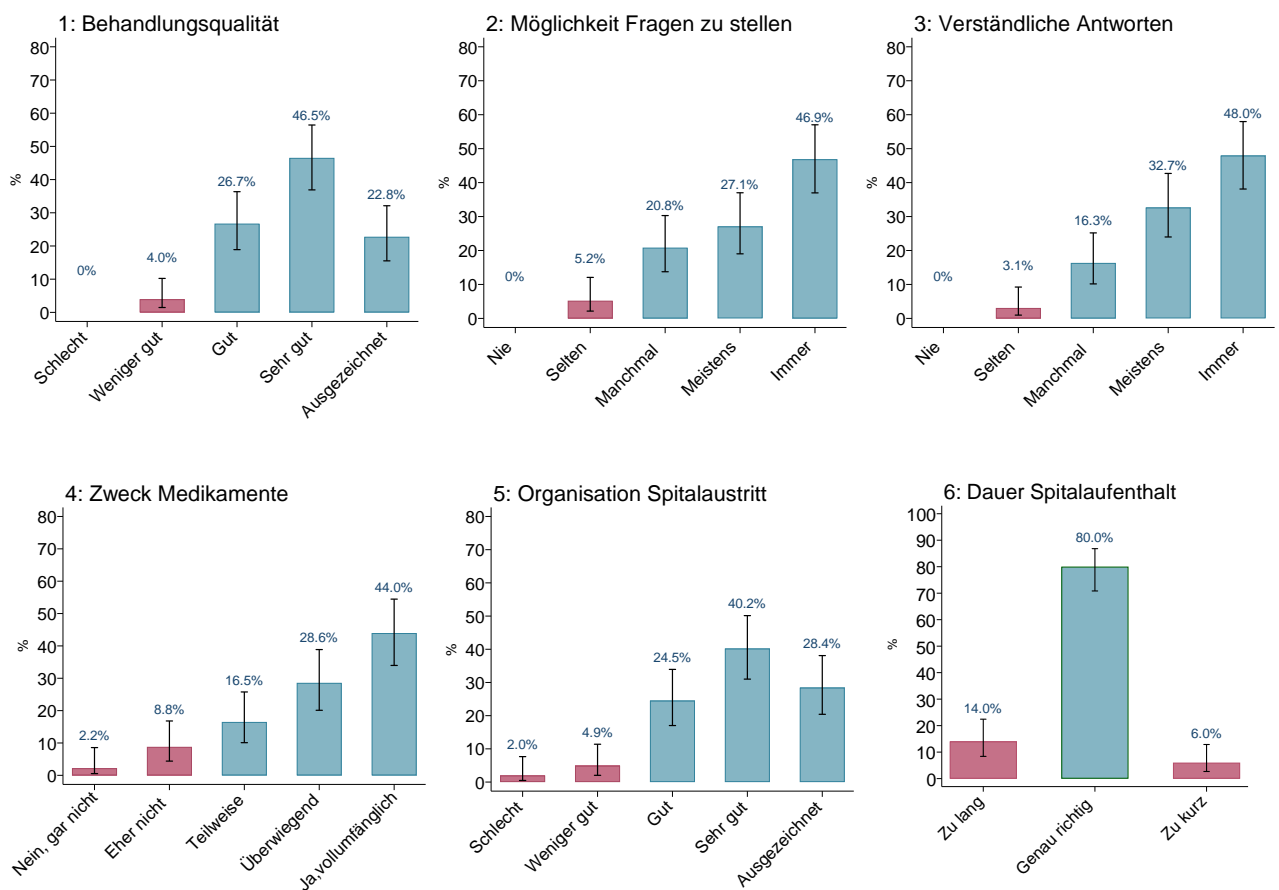


Tabelle 10: Deskriptive Ergebnisse der Kategorie K234 (Spezialkliniken für Geriatrie)

Kategorie K234	N	Mittelwert	Konfidenzintervall 95%	Problematische Antworten %	Ohne Antwort %	Ausweichfrage beantwortet %
1. Wie beurteilen Sie die Qualität der Behandlung (durch die Ärztinnen/Ärzte und Pflegefachpersonen)?	101	3.88	[3.72, 4.04]	4.0%	1.9%	-
2. Hatten Sie die Möglichkeit, Fragen zu stellen?	96	4.16	[3.97, 4.35]	5.2%	2.9%	3.9%
3. Erhielten Sie verständliche Antworten auf Ihre Fragen?	98	4.26	[4.09, 4.42]	3.1%	1.0%	3.9%
4. Wurde Ihnen der Zweck der Medikamente, die Sie zu Hause einnehmen sollten, verständlich erklärt?	91	4.03	[3.81, 4.26]	11.0%	5.8%	5.8%
5. Wie war die Organisation Ihres Spitalaustritts?	102	3.88	[3.70, 4.07]	6.9%	1.0%	-
6. Wie empfanden Sie die Dauer Ihres Spitalaufenthaltes?*	100	80.0%*	[70.8, 86.8%]	20.0%*	2.9%	-

* Die Antwortskala für die Frage 6 ist für die Berechnung des Mittelwertes nicht geeignet. Das in dieser Spalte angegebene Resultat entspricht dem Anteil der Personen, die mit «genau richtig» geantwortet haben, in der Spalte «problematische Antworten» steht der Anteil der Antworten «zu kurz» und «zu lang».

N: Anzahl Patientinnen und Patienten, die die Frage beantwortet haben: unter Ausschluss der Personen, die die Ausweichfragen beantwortet haben: «Ich hatte keine Fragen» (Fragen 2 und 3); «Ich musste zu Hause keine Medikamente einnehmen» (Frage 4).

Anmerkungen zu Kategorie K234:

- Die Patientenzufriedenheit ist in Bezug auf alle Fragen ziemlich hoch.
- Die Bandbreiten der Konfidenzintervalle sind für diese BFS-Spitalkategorie aufgrund des kleinen Bestands (≈ 100) grösser. Dadurch sind auch die Schätzungen der Parameter (Anteile, Mittelwerte) weniger genau.
- Die höchsten Bewertungen erhielten die Information und die Kommunikation (Fragen 2 und 3) sowie die Medikation (Frage 4).
- Am wenigsten hoch wurden die Zufriedenheit mit der Organisation des Spitalaustritts (Frage 5) und der Behandlungsqualität (Frage 1) beurteilt.
- Deckeneffekt ist bei keiner Frage vorhanden. Weniger als 50% gaben den höchsten Zufriedenheitswert an. Die Fragen 2 bis 4 erhielten jedoch mehrheitlich den höchsten Zufriedenheitswert.
- Die Fragen 4 (11,0%) und 5 (6,9%) erhielten die meisten problematischen Antworten (kein Vergleich mit Frage 6).
- Die Spitalaufenthaltsdauer wurde von 80,0% der Umfrageteilnehmenden als genau richtig erachtet. 14,0% fanden sie zu lang, 6,0% zu kurz.
- Aufgrund der zu geringen Anzahl retournierter Fragebogen wurde die zeitliche Entwicklung des Zufriedenheitsgrads nicht untersucht.

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

In diese Kategorie fallen zehn Kliniken, alle erhielten weniger als 50 Antworten. Insgesamt sind für diese Kategorie 208 Fragebogen eingegangen (0,6% der Gesamtstichprobe), der Rücklauf beträgt somit 49,3%.

Abbildung 18: Patientenzufriedenheitsgrad in der Kategorie K235 (diverse Spezialkliniken): Verteilung der Antworten pro Frage

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

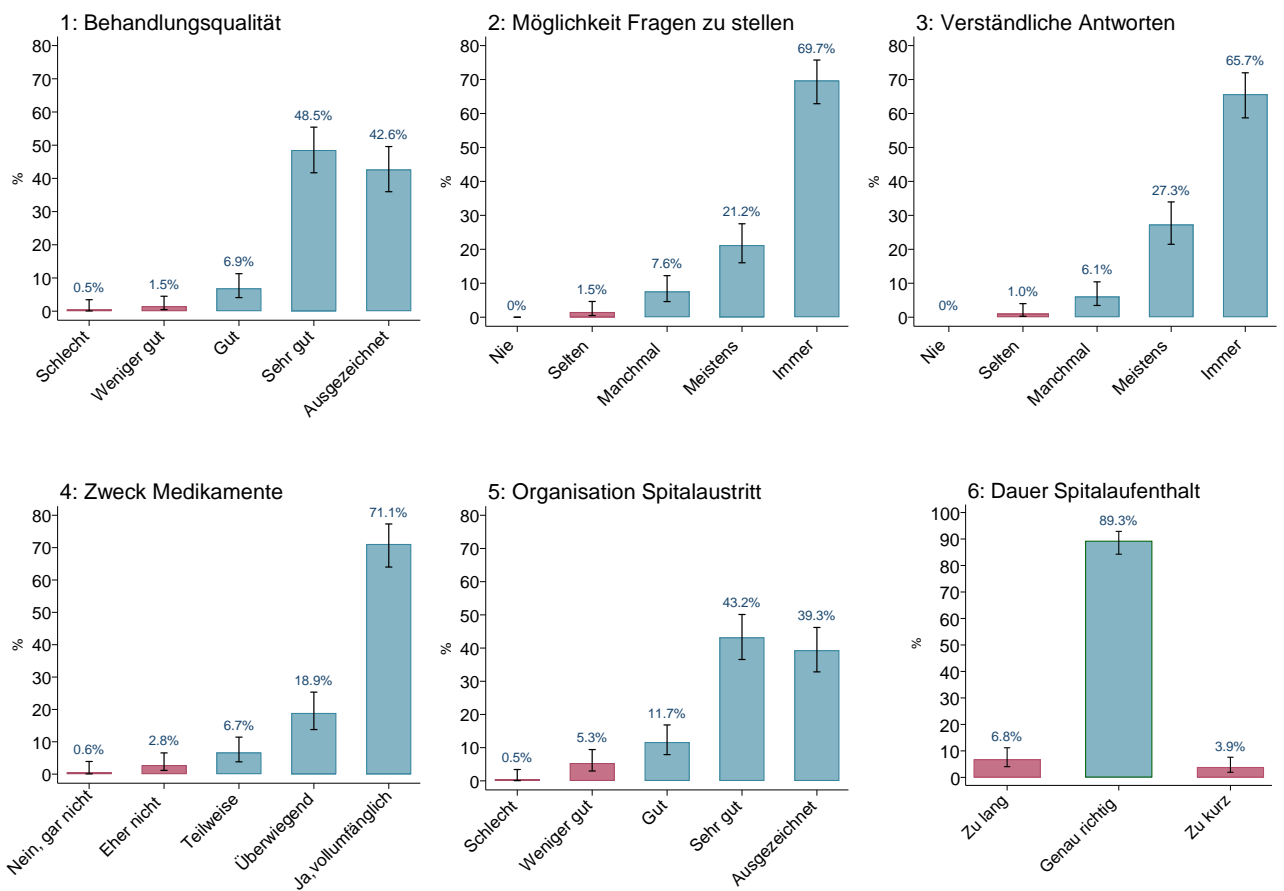


Tabelle 11: Deskriptive Ergebnisse der Kategorie K235 (Spezialkliniken – diverse)

Kategorie K235	N	Mittelwert	Konfidenzintervall 95%	Problematische Antworten %	Ohne Antwort %	Ausweichfrage beantwortet %
1. Wie beurteilen Sie die Qualität der Behandlung (durch die Ärztinnen/Ärzte und Pflegefachpersonen)?	204	4.31	[4.22, 4.41]	2.0%	1.9%	-
2. Hatten Sie die Möglichkeit, Fragen zu stellen?	198	4.59	[4.49, 4.69]	1.5%	1.0%	3.8%
3. Erhielten Sie verständliche Antworten auf Ihre Fragen?	198	4.58	[4.48, 4.67]	1.0%	2.4%	2.4%
4. Wurde Ihnen der Zweck der Medikamente, die Sie zu Hause einnehmen sollten, verständlich erklärt?	180	4.57	[4.46, 4.69]	3.3%	4.3%	9.1%
5. Wie war die Organisation Ihres Spitalaustritts?	206	4.16	[4.04, 4.27]	5.8%	1.0%	-
6. Wie empfanden Sie die Dauer Ihres Spitalaufenthaltes?*	206	89.32*	[84.26, 92.89]	10.7%*	1.0%	-

* Die Antwortskala für die Frage 6 ist für die Berechnung des Mittelwertes nicht geeignet. Das in dieser Spalte angegebene Resultat entspricht dem Anteil der Personen, die mit «genau richtig» geantwortet haben, in der Spalte «problematische Antworten» steht der Anteil der Antworten «zu kurz» und «zu lang».

N: Anzahl Patientinnen und Patienten, die die Frage beantwortet haben: unter Ausschluss der Personen, die die Ausweichfragen beantwortet haben: «Ich hatte keine Fragen» (Fragen 2 und 3); «Ich musste zu Hause keine Medikamente einnehmen» (Frage 4).

Anmerkungen zu Kategorie K235:

- Die Patientenzufriedenheit ist in Bezug auf alle Fragen sehr hoch.
- Die Bandbreiten der Konfidenzintervalle sind für diese BFS-Spitalkategorie aufgrund des kleinen Bestands (208) grösser. Dadurch sind auch die Schätzungen der Parameter (Anteile, Mittelwerte) weniger genau.
- Die höchsten Bewertungen erhielten die Information und die Kommunikation (Fragen 2 und 3) sowie die Medikation (Frage 4).
- Am wenigsten hoch wurden die Zufriedenheit mit der Organisation des Spitalaustritts (Frage 5) und der Behandlungsqualität (Frage 1) beurteilt.
- Die Fragen 2, 3 und 4 weisen den stärksten Deckeneffekt aller Spitalkategorien auf. Mehr als 65% oder sogar 70% der Patientinnen und Patienten gaben den höchsten Zufriedenheitswert an. Bei den Fragen 1 und 5 ist hingegen kein Deckeneffekt vorhanden.
- Die Fragen 4 (3,3%) und 5 (5,8%) verzeichnen den höchsten Anteil an problematischen Antworten (kein Vergleich mit Frage 6).
- Die Spitalaufenthaltsdauer wurde von 89,3% der Umfrageteilnehmenden als genau richtig erachtet, 6,3% fanden sie zu lang, 3,9% zu kurz.
- Aufgrund der zu geringen Anzahl retournierter Fragebogen wurde die zeitliche Entwicklung des Zufriedenheitsgrads nicht untersucht.

3.5 Funnel Plots mit den adjustierten Mittelwerten der einzelnen Zufriedenheitsfragen

Die Funnel Plots (Trichterdiagramme) der Abbildungen 19 bis 24 zeigen die Ergebnisse sämtlicher Spitäler und Kliniken auf einen Blick. Darin sind für die Fragen 1 bis 5 jeweils die adjustierten Mittelwerte (Alter, Geschlecht, Versicherungsstatus, selbst wahrgenommener Gesundheitszustand und Aufenthaltsort bei Spitalaustritt) sämtlicher Spitäler/Kliniken angegeben. Für Frage 6, die nur drei Antwortmöglichkeiten enthält, ist der Anteil der positiven Antworten in Bezug auf die Dauer des Spitalaufenthalts aufgeführt.

In den drei folgenden Abschnitten wird erklärt, wie die Funnel Plots richtig gelesen werden (Abbildungen 19 bis 24). Der erste erörtert die allgemeine Darstellung der Ergebnisse und die in den Grafiken enthaltenen Elemente. Der zweite Abschnitt enthält Ausführungen zu den Elementen der Konfidenzintervalle – dem Mittelwert des Gesamtkollektivs und den einzelnen Mittelwerten der Spitäler/Kliniken – und legt fest, welche Schlüsse aus den Ergebnissen gezogen werden können und welche nicht. Der dritte beschreibt das Prinzip der Adjustierung der Mittelwerte der Spitäler, einschliesslich der dazu verwendeten Variablen.

Lesehilfe für die Funnel Plots (Abbildungen 19 bis 24)

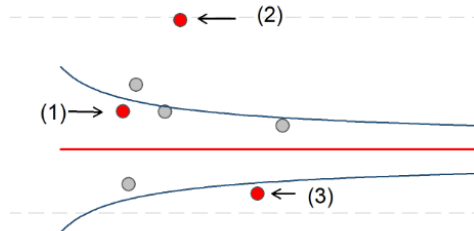
- Die vertikale Achse (Ordinate) gibt die adjustierten Mittelwerte (1 bis 5) der Spitäler/Kliniken für die Patientenzufriedenheit an.
- Die horizontale Achse (Koordinate) steht für die Anzahl der eingegangenen Fragebogen, die für alle Adjustierungsvariablen der jeweiligen Fragen vollständige Daten enthalten (vgl. Tabelle 15 im Anhang).
- Die horizontale rote Linie zeigt den Mittelwert des Gesamtkollektivs und bildet den Referenzwert. Der Mittelwert des Gesamtkollektivs ist die Basis für die Adjustierung der Mittelwerte der Spitäler, er wird selber nicht adjustiert.
- Die beiden blauen Linien stehen für die Kontrollgrenzen (95%-Vertrauensbereich – KI95%). Je kleiner die Anzahl der eingegangenen Fragebogen, desto grösser ist das Konfidenzintervall. Deshalb bilden die beiden Linien auch einen Trichter (*Funnel*).
- Die Punkte stehen jeweils für ein Spital oder eine Klinik und die Farben für eine BFS-Spitalkategorie. Spitäler/Kliniken mit weniger als 50 eingegangenen Fragebogen wurden in der Kategorie «Übrige» zusammengefasst.
- Spitäler/Kliniken mit vielen eingegangenen Fragebogen, die vollständige Adjustierungsdaten enthalten, stehen je nach Anzahl Fragebogen rechts in der Grafik.
- Die verschiedenen Standorte eines Spitals oder einer Klinik werden einer einzigen BFS-Kategorie zugeordnet, auch wenn sie unterschiedlich gross sind und nur wenige Fragebogen erhalten haben. Eine Spitalkategorie (z.B. K112) kann daher sowohl rechts wie links in der Grafik stehen.
- Aus Gründen der Lesbarkeit bildet die vertikale Achse (Ordinate) nur einen Teil der Skala von 1 bis 5 ab.

Nähere Informationen zur Interpretation der Konfidenzintervalle

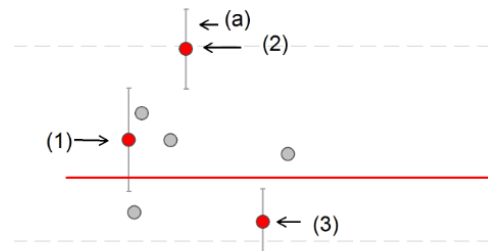
Die folgenden Erläuterungen helfen, die blau markierten Kontrollgrenzen (KI95%) der Funnel Plots sowie die 95%-Konfidenzintervalle der adjustierten Mittelwerte der Spitäler/Kliniken von Tabelle 15 im Anhang zu interpretieren. Aus Gründen der Lesbarkeit sind die Konfidenzintervalle der Spitäler/Kliniken in den Funnel Plots (Abbildungen 19 bis 24) nicht abgebildet.

Die folgenden Erläuterungen beziehen sich auf einen Funnel Plot (unten links) sowie auf die in Tabelle 15 aufgeführten Konfidenzintervalle (unten rechts).

Funnel Plot



Grafische Darstellung der adjustierten Mittelwerte und KI95% der Tabelle 14



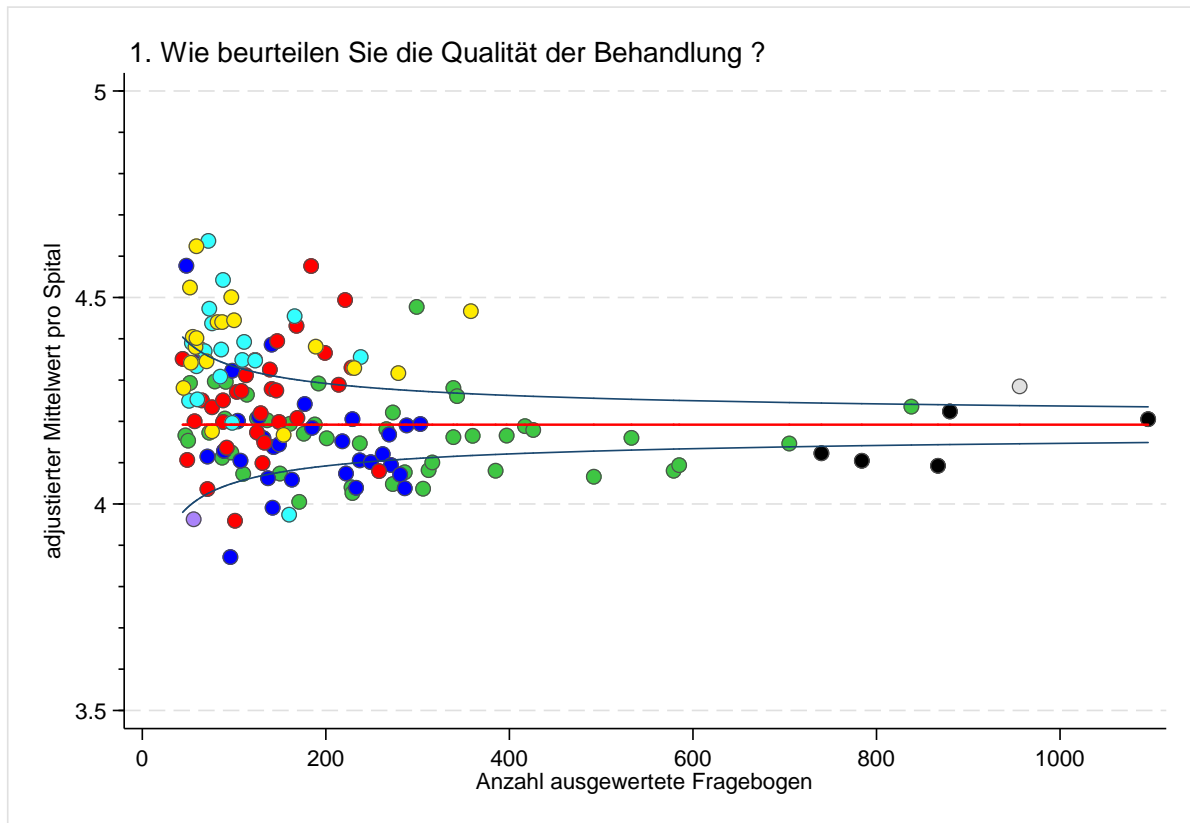
- Die Werte der Spitäler/Kliniken, die *innerhalb* des von blauen Linien (1) begrenzten Funnels liegen, unterscheiden sich statistisch *nicht* signifikant vom Mittelwert des Gesamtkollektivs. Die adjustierten Mittelwerte der Spitäler/Kliniken, die sich ausserhalb des Trichters (darüber (2) oder darunter (3)) befinden, weichen statistisch signifikant vom Mittelwert des Gesamtkollektivs ab.
- Anhand der statistisch signifikanten Differenz vom Mittelwert des Gesamtkollektivs lässt sich abschätzen, wie stark die beiden Werte voneinander abweichen (die genaue Differenz kann nicht ermittelt werden).
- Für jedes Spital bzw. jede Klinik ist das Konfidenzintervall anhand der Distanz zwischen den beiden Grenzlinien des KI95% sichtbar (a).
- Überschneidet das KI95% eines Spitals bzw. einer Klinik den Mittelwert des Gesamtkollektivs (rote Linie; Punkt (1)), unterscheidet sich der adjustierte Mittelwert des Spitals statistisch nicht vom Mittelwert des Gesamtkollektivs (d.h., er liegt weder weiter oben noch weiter unten). Umgekehrt weichen die adjustierten Mittelwerte der Spitäler (2) und (3) vom Mittelwert des Gesamtkollektivs ab (ihre KI95% überschneiden den Mittelwert des Gesamtkollektivs (rote Linie) nicht).

Die in den Funnel Plots und in Tabelle 15 dargestellten Ergebnisse (adjustierte Mittelwerte pro Spital/Klinik mit den entsprechenden, oben grafisch veranschaulichten Konfidenzintervallen) vermitteln die gleiche Information, aber in einer anderen Form.

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

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

Abbildung 19: Funnel Plot zu Frage 1 (adjustierte Mittelwerte der Spitäler/Kliniken)

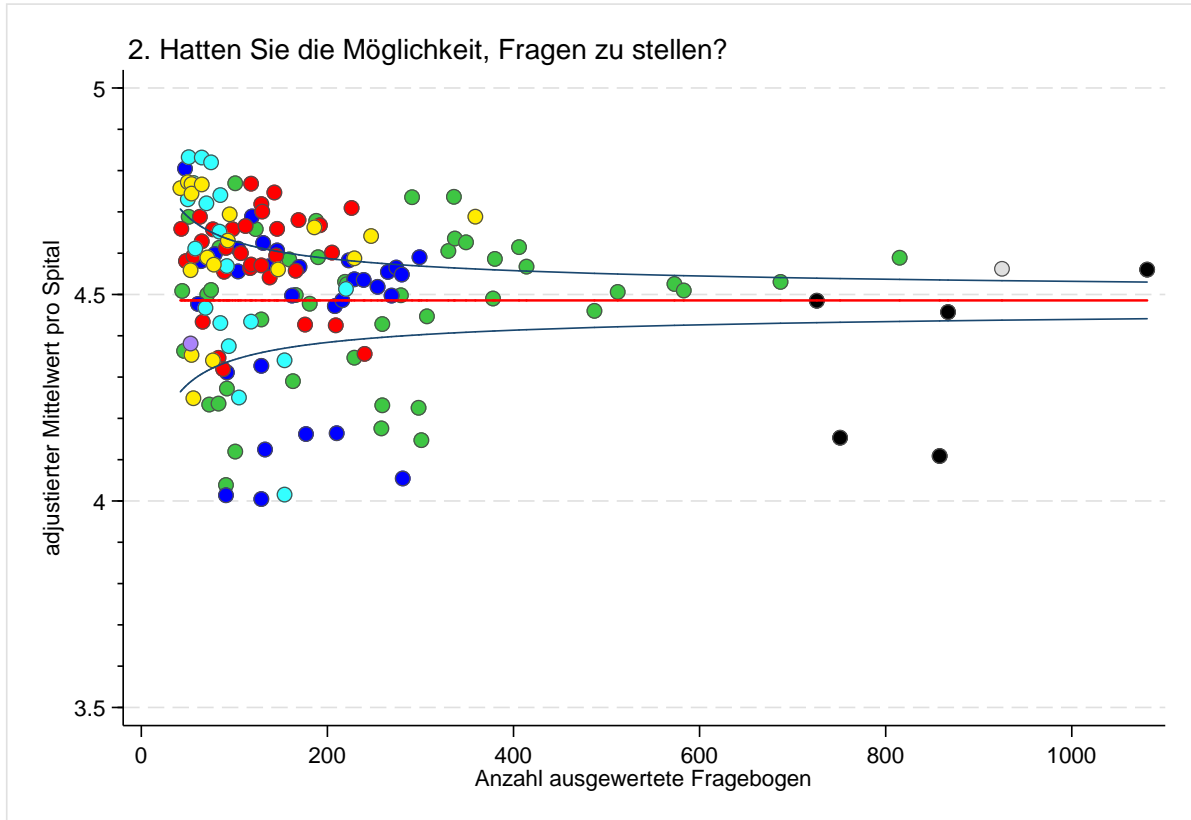


- K111 (Universitätsspitäler) ● K112 (Niveau 2) ● K121 (Niveau 3) ● K122 (Niveau 4)
- K123 (Niveau 5) ● K231 (Chirurgie) ● K234 (Geriatric) ● Übrige
- Mittelwert Gesamtkollektiv - 95% Limiten

Anmerkungen:

- Die erste Frage erreicht einen Mittelwert (Gesamtkollektiv) von knapp 4,2 (rote Linie).
- Der tiefste adjustierte Mittelwert beträgt 3,9, der höchste 4,6.
- Der adjustierte Mittelwert der Spitäler/Kliniken mit einer geringen Anzahl Umfrageteilnehmenden liegt häufig sowohl über dem Mittelwert des Gesamtkollektivs als auch über der oberen Limite.

Abbildung 20: Funnel Plot zu Frage 2 (adjustierte Mittelwerte der Spitäler/Kliniken)

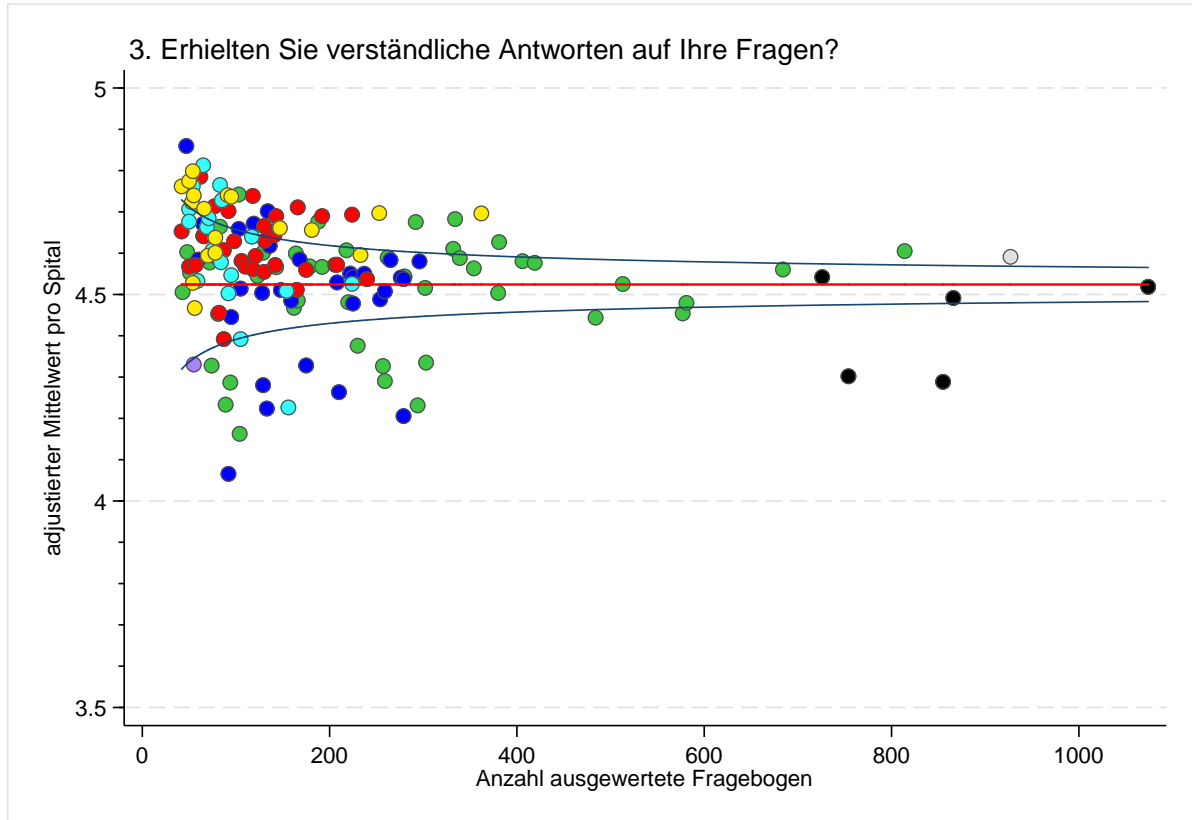


● K111 (Universitätsspitäler) ● K112 (Niveau 2) ● K121 (Niveau 3) ● K122 (Niveau 4)
 ● K123 (Niveau 5) ● K231 (Chirurgie) ● K234 (Geriatric) ● Übrige
 - Mittelwert Gesamtkollektiv - 95% Limiten

Anmerkungen:

- Die zweite Frage erreicht einen hohen Mittelwert des Gesamtkollektivs von rund 4,5.
- Der tiefste adjustierte Mittelwert der Spitäler/Kliniken beträgt 4,0, der höchste 4,8. Die Differenz ist etwas höher als in der vorherigen Frage (Abbildung 19).
- Der adjustierte Mittelwert der Spitäler/Kliniken mit einer geringen Anzahl Umfrageteilnehmenden liegt häufig sowohl über dem Mittelwert des Gesamtkollektivs als auch über der oberen Limite.

Abbildung 21: Funnel Plot zu Frage 3 (adjustierte Mittelwerte der Spitäler/Kliniken)

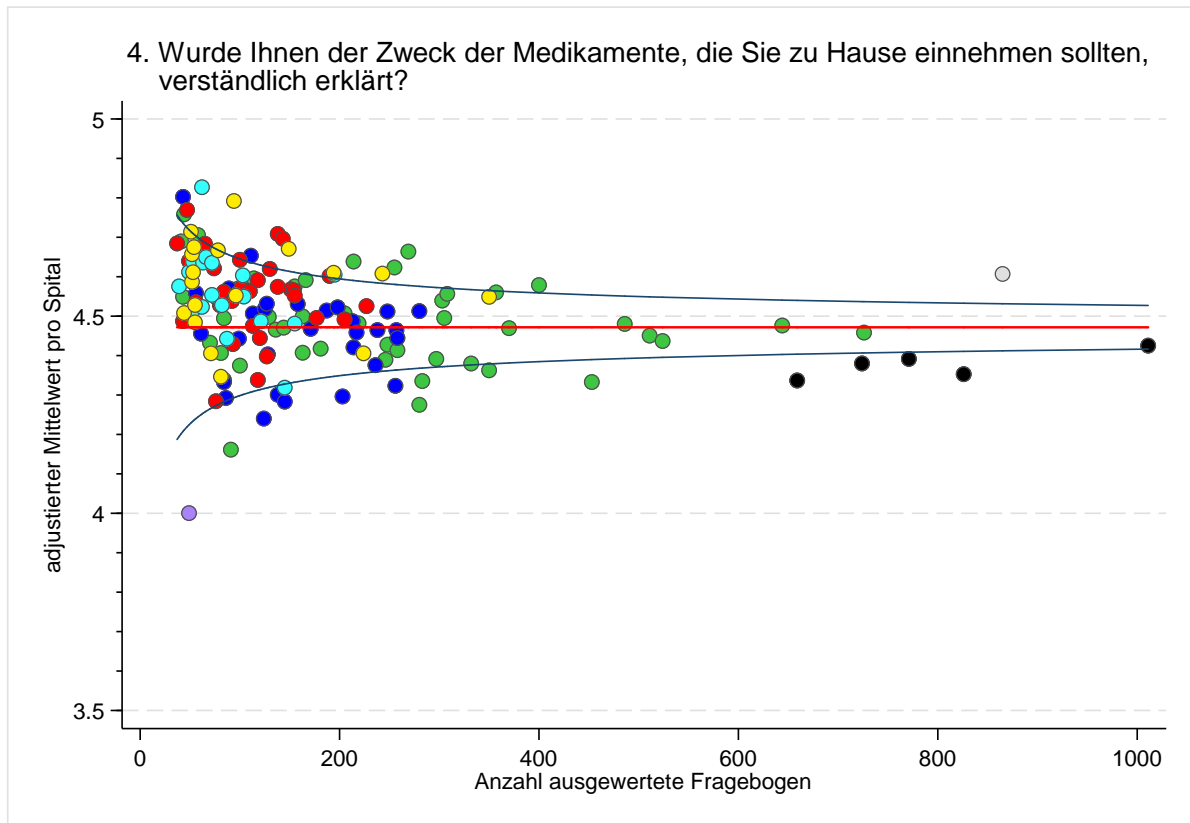


- K111 (Universitätsspitäler) ● K112 (Niveau 2) ● K121 (Niveau 3) ● K122 (Niveau 4)
- K123 (Niveau 5) ● K231 (Chirurgie) ● K234 (Geriatric) ● Übrige
- Mittelwert Gesamtkollektiv - 95% Limiten

Anmerkungen:

- Die zweite Frage erreicht einen hohen Mittelwert des Gesamtkollektivs von rund 4,5.
- Der tiefste adjustierte Mittelwert der Spitäler/Kliniken beträgt 4,1, der höchste 4,9. Die Differenz fällt ähnlich aus wie bei Frage 2.
- Der adjustierte Mittelwert der Spitäler/Kliniken mit einer geringen Anzahl Umfrageteilnehmenden liegt häufig sowohl über dem Mittelwert des Gesamtkollektivs als auch über der oberen Limite.

Abbildung 22: Funnel Plot zu Frage 4 (adjustierte Mittelwerte der Spitäler/Kliniken)

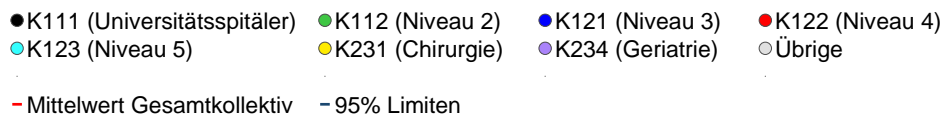
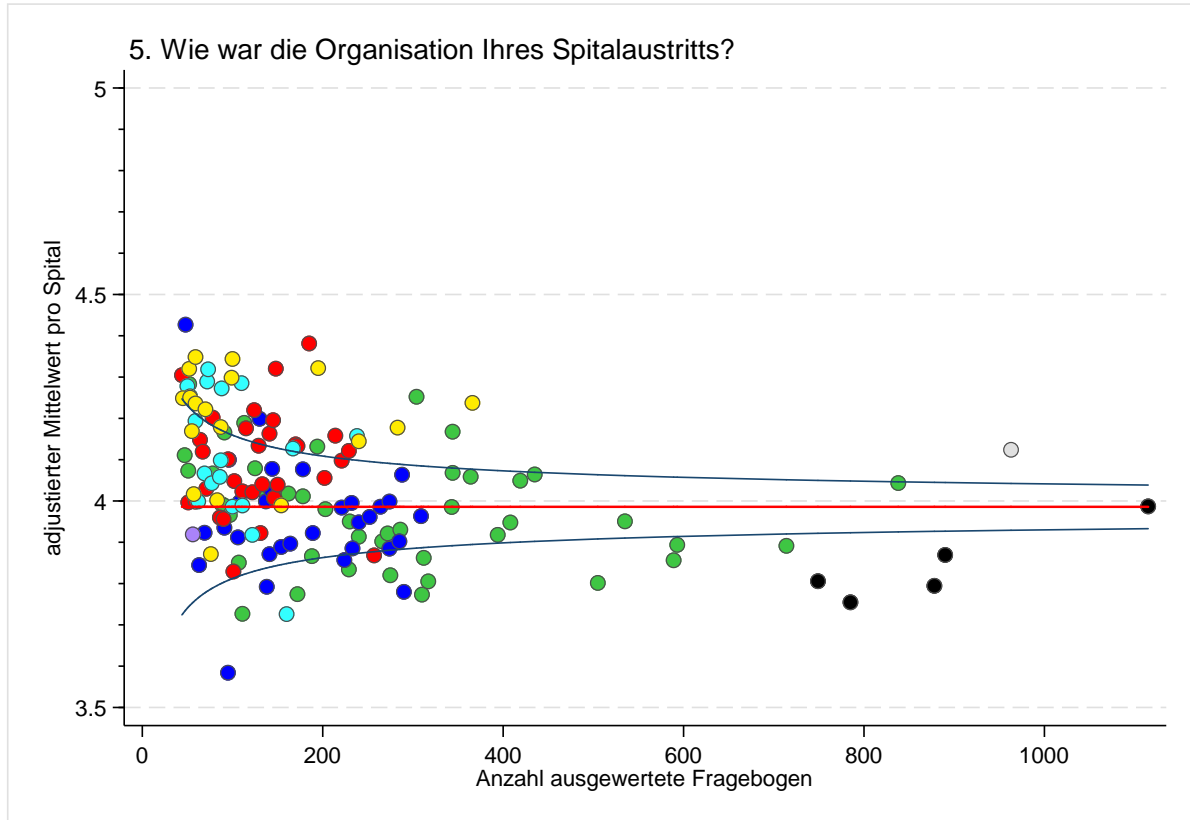


- K111 (Universitätsspitäler) ● K112 (Niveau 2) ● K121 (Niveau 3) ● K122 (Niveau 4)
- K123 (Niveau 5) ● K231 (Chirurgie) ● K234 (Geriatric) ● Übrige
- Mittelwert Gesamtkollektiv - 95% Limiten

Anmerkungen:

- Die vierte Frage erreicht einen hohen Mittelwert des Gesamtkollektivs von rund 4,5.
- Der tiefste adjustierte Mittelwert der Spitäler/Kliniken beträgt 4,0, der höchste 4,8. Die Differenz fällt ähnlich aus wie bei den Fragen 2 und 3.
- Der adjustierte Mittelwert der Spitäler/Kliniken mit einer geringen Anzahl Umfrageteilnehmenden liegt häufig über dem Mittelwert des Gesamtkollektivs.

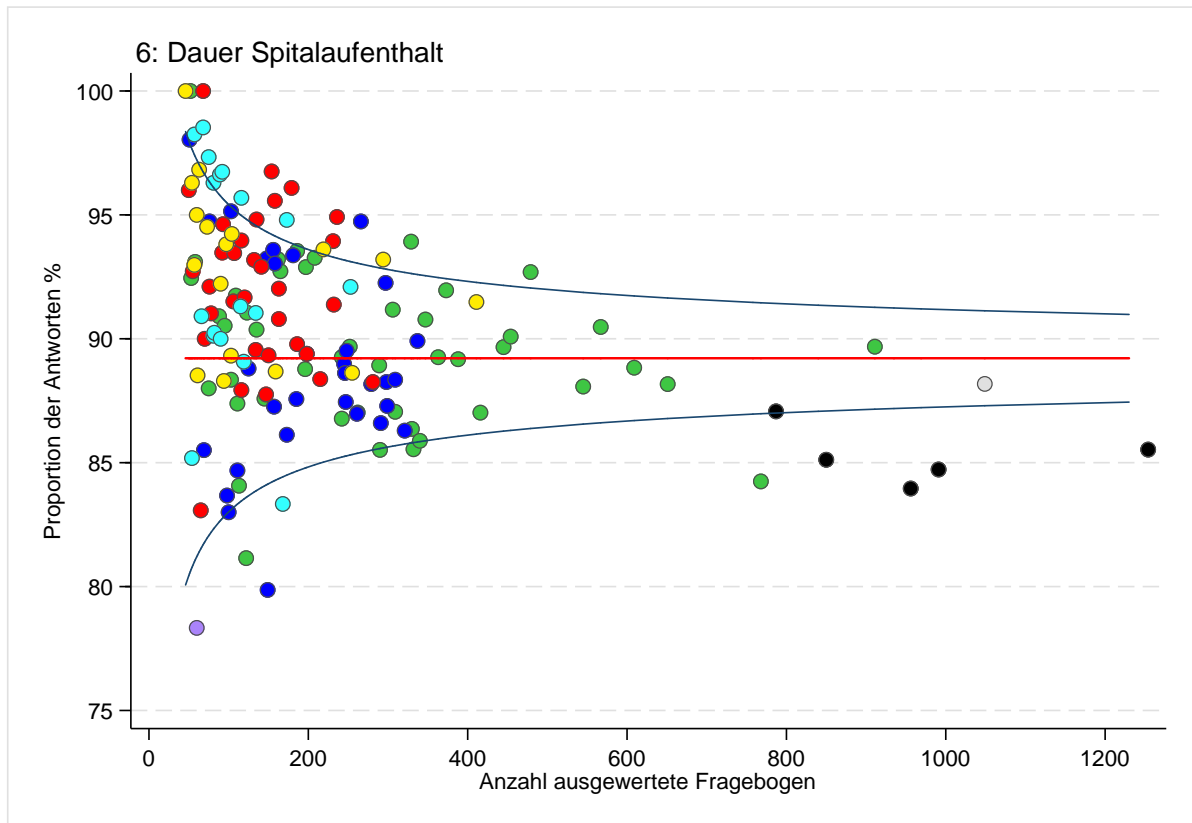
Abbildung 23: Funnel Plot zu Frage 5 (adjustierte Mittelwerte der Spitäler/Kliniken)



Anmerkungen:

- Frage 5 wurde insgesamt am wenigsten hoch bewertet. Sie erreichte 4,0 Punkte (Mittelwert des Gesamtkollektivs).
- Der tiefste adjustierte Mittelwert beträgt 3,6, der höchste 4,4. Die Differenz fällt ähnlich aus wie bei den Fragen 2 bis 4.
- Der adjustierte Mittelwert der Spitäler/Kliniken mit einer geringen Anzahl Umfrageteilnehmenden liegt häufig sowohl über dem Mittelwert des Gesamtkollektivs als auch über der oberen Limite.

Abbildung 24: Funnel Plot zu Frage 6 (Anteil positive Antworten pro Spital/Klinik)



● K111 (Universitätsspitäler) ● K112 (Niveau 2) ● K121 (Niveau 3) ● K122 (Niveau 4)
 ● K123 (Niveau 5) ● K231 (Chirurgie) ● K234 (Geriatric) ● Übrige
 - Mittelwert Gesamtkollektiv - 95% Limiten

Anmerkungen:

- Der Zufriedenheitsgrad in Bezug auf die Spitalaufenthaltsdauer liegt bei 89,2% (Gesamtkollektiv).
- Zwischen dem Spital bzw. der Klinik mit dem höchsten und dem tiefsten Zufriedenheitswert besteht eine Differenz von 22 Prozentpunkten (absoluter Wert).
- Im Spital bzw. in der Klinik mit dem höchsten Zufriedenheitsgrad erachteten alle Patientinnen und Patienten die Dauer ihres Aufenthalts als genau richtig. Im Spital bzw. in der Klinik mit dem tiefsten Zufriedenheitsgrad war das bei 79% der Umfrageteilnehmenden der Fall.

4 Zusammenfassung und Schlussfolgerung

Zusammenfassung

Dieser Bericht präsentiert die Ergebnisse 2017 der Patientenzufriedenheitsumfrage Erwachsene im stationären Bereich der Akutsomatik.

Gegenüber dem Vorjahr war der Rücklauf der Erhebung 2017 leicht höher, die soziodemografischen Merkmale der Umfrageteilnehmenden haben sich hingegen seit 2011 kaum verändert. Das Durchschnittsalter hat sich leicht erhöht, die oberen Altersklassen sind insgesamt etwas stärker vertreten und der Anteil der Privat- oder Halbprivatversicherten ist zurückgegangen. Der selbst wahrgenommene Gesundheitszustand hat sich seit 2016 (erstes Messjahr) nicht verändert. Nahezu die Hälfte der Umfrageteilnehmenden beurteilte ihren Gesundheitszustand zum Zeitpunkt der Befragung als mittelmässig und über ein Drittel als gut oder sehr gut. Wie schon 2016 traten auch 2017 die meisten Patientinnen und Patienten aus dem Spital nach Hause aus.

Der Zufriedenheitsgrad, der seit 2016 mit einer fünfstufigen Ordinalskala gemessen wird, ist allgemein sehr hoch. Die besten Ergebnisse erzielten die beiden Fragen zur Kommunikation und zur Medikation (sie erhielten bei mehr als 60% der Umfrageteilnehmenden die höchsten Zufriedenheitswerte). Weniger hoch ist der Zufriedenheitsgrad in Bezug auf die Organisation des Spitalaustritts und die Behandlungsqualität: Lediglich 32% bzw. 37% der Umfrageteilnehmenden gaben hier den höchsten Wert an. Die auf einer dreistufigen Skala beurteilte Dauer des Spitalaufenthalts wurde von einer überwiegenden Mehrheit der Patientinnen und Patienten als genau richtig beurteilt. Nahezu identische Resultate ergeben sich bei den Analysen nach BFS-Spitalkategorie.

Wie der Vergleich mit 2016 zeigt, ist die Zufriedenheit in Bezug auf alle sechs Fragen des Fragebogens stabil geblieben. Da sich die Ergebnisse aber nur auf zwei Jahre beziehen, lässt sich kein Trend ableiten.

Die Funnel Plots enthalten viele Fälle, die ausserhalb des 95%-Konfidenzintervalls liegen. Folglich ist die Streuung nicht nur zufallsbedingt. Die Daten der Spitäler/Kliniken mit nur wenigen Umfrageteilnehmenden (<100) sind in diesen Grafiken zudem asymmetrisch verteilt; ihre Werte liegen mehrheitlich über dem Gesamtdurchschnitt. Bei Spitälern/Kliniken mit mehr eingegangenen Fragebogen ist diese Asymmetrie weniger ausgeprägt.

Ein signifikanter Unterschied zwischen dem adjustierten Wert eines Spitals bzw. einer Klinik und dem Mittelwert des Gesamtkollektivs deutet darauf hin, dass der Patientenzufriedenheitsgrad im entsprechenden Spital tatsächlich über oder unter dem Mittelwert des Gesamtkollektivs liegt. Voraussetzung ist eine angemessene Adjustierung der Mittelwerte (z.B. Merkmale sämtlicher Patientinnen und Patienten eines Spitals (*Case Mix*), Grösse, Leistungen, Spitalabteilungen). Folglich sind sowohl statistisch signifikante als auch nicht signifikante Differenzen zwischen den adjustierten Mittelwerten der Spitäler/Kliniken und dem Mittelwert des Gesamtkollektivs mit Vorsicht zu interpretieren. Die in diesem Bericht präsentierten Zufriedenheitswerte wurden nur für eine kleine Anzahl potenzieller Einflussfaktoren auf den Zufriedenheitsgrad der Patientinnen und Patienten adjustiert. Weitere nicht gemessene oder nicht messbare Einflussfaktoren konnten nicht berücksichtigt werden. Zusätzlich zu den nicht gemessenen Faktoren können unter Umständen auch geografische/kulturelle Unterschiede die Ergebnisse beeinflussen (15).

Die bei der Adjustierung berücksichtigten Faktoren enthalten einen unterschiedlichen Anteil fehlende Daten. Werden die Zufriedenheitsfragen oder Patientenmerkmale separat betrachtet, fehlen nur wenige Daten. Umgekehrt ist ein erheblicher Anteil (15%) der Fragebogen unvollständig, das heisst es fehlt mindestens eine Angabe. Dies hat insofern Auswirkungen auf die Analysen der adjustierten Mit-

telwerte, als sie nur für die Patientinnen und Patienten vorliegen, die alle Fragen zu den Adjustierungsvariablen beantwortet haben. Aus diesem Grund muss dafür gesorgt werden, dass der Anteil der fehlenden Daten möglichst gering bleibt.

Schliesslich sei daran erinnert, dass die Ergebnisse einer Patientenzufriedenheitsmessung keine Schlüsse über die Qualität der medizinischen Versorgung während des Spitalaufenthalts zulassen. Vielmehr informieren Sie darüber, wie die Patientinnen und Patienten die Kommunikation mit dem Pflegepersonal und der Ärzteschaft, die Betreuung während des Spitalaufenthalts und die Qualität der Behandlung wahrnehmen.

Diskussion und Schlussfolgerung

Der neue, von ANQ 2016 entwickelte Fragebogen mit fünfstufiger Skala (statt der elfstufigen) beeinflusst den Deckeneffekt der Pilotbefragung (1) und der beiden ersten Befragungen (2016-2017). Die Fragen 1 und 5 weisen eine nahezu normale Verteilung auf, was gegenüber den früheren Befragungen (2015 und davor) eine Verbesserung darstellt. Drei weitere Fragen (2, 3 und 4) mit den besten Ergebnissen weisen hingegen noch immer einen starken Deckeneffekt auf (erheblicher Anteil der Umfrageteilnehmenden, die den höchstmöglichen Zufriedenheitswert angeben; >60%).

Der Deckeneffekt konnte somit auch durch Änderung der Antwortskala nicht ganz ausgeschaltet werden. Dafür gibt es verschiedene Gründe. Erstens liess sich der Deckeneffekt auch durch die Validierungsstudie nicht bei allen Fragen vermeiden. Zweitens sind die Fragen relativ allgemein formuliert. Würden spezifischere Patientenerfahrungen beurteilt, würden die Ergebnisse zweifellos differenzierter ausfallen.

Für diese Zufriedenheitsbefragung lagen nur die soziodemografischen Daten der Umfrageteilnehmenden vor. Die Merkmale der Grundgesamtheit (d.h. Patientinnen und Patienten, die im massgebenden Zeitraum in Frage kamen) der Spitäler/Kliniken sind nicht bekannt. Dadurch ist es zwar möglich, die Stichprobe 2017 in Bezug auf Alter, Geschlecht, Versicherungsstatus, Gesundheitszustand und Aufenthaltsort nach Spitaliaustritt mit denjenigen der Vorjahre zu vergleichen. Ob sie für die Gesamtstichprobe repräsentativ ist, kann jedoch nicht gewährleistet werden (9). Um verlässliche Aussagen über die Repräsentativität der Stichprobe zu erhalten, müssten die Unterschiede zwischen den Umfrageteilnehmenden und der Grundgesamtheit berücksichtigt werden. Wie bereits erwähnt (9) empfehlen wir daher, künftig die Daten der Grundgesamtheit der Spitäler zu erheben. Ungeachtet dessen ist ein Rücklauf von über 44% als positiv zu bewerten, weil damit die Aussagen eines relativ grossen Teils der Patienten berücksichtigt werden können.

Obwohl die Datenqualität insgesamt gut ist muss betont werden, dass die Vollständigkeit der soziodemografischen Angaben für die Berücksichtigung der Antwort eines Patienten unerlässlich ist. Es muss daher sichergestellt werden, dass der Anteil der fehlenden Daten begrenzt bleibt.

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

Literatur

1. Berlin, C.U., *Pilotstudie zur Überprüfung eines bereits entwickelten Fragebogens – Projekt «PatZu»*. ANQ-Zufriedenheitsmessungen in der Akutsomatik und Psychiatrie. Institut für Medizinische Soziologie und Rehabilitationswissenschaft, 2016 Charité Berlin.
2. Griffen, D., et al., *Application of statistical process control to physician-specific emergency department patient satisfaction scores: a novel use of the funnel plot*. Acad Emerg Med, 2012. **19**(3): S. 348-55.
3. Neuburger, J., et al., *Funnel plots for comparing provider performance based on patient-reported outcome measures*. BMJ Qual Saf, 2011. **20**(12): S. 1020-6.
4. Xiao, H. and J.P. Barber, *The effect of perceived health status on patient satisfaction*. Value Health, 2008. **11**(4): S. 719-25.
5. Cohen, G., *Age and health status in a patient satisfaction survey*. Soc Sci Med, 1996. **42**(7): S. 1085-93.
6. Crow, R., et al., *The measurement of satisfaction with healthcare: implications for practice from a systematic review of the literature*. Health Technol Assess, 2002. **6**(32): S. 1-244.
7. Garratt, A.M., J. Helgeland, and P. Gulbrandsen, *Five-point scales outperform 10-point scales in a randomized comparison of item scaling for the Patient Experiences Questionnaire*. J Clin Epidemiol, 2011. **64**(2): S. 200-7.
8. Dell-Kuster, S., et al., *Designing questionnaires: healthcare survey to compare two different response scales*. BMC Med Res Methodol, 2014. **14**: S. 96.
9. ESOPÉ, *Offerte für die nationale Auswertung und Berichterstattungen der ANQ-Patientenzufriedenheitsmessungen in der Akutsomatik, Rehabilitation und Psychiatrie*. IUMSP Lausanne, 2016.
10. Hcri. 2016. *Nationale Patientenbefragung Akutsomatik. Nationaler Vergleichsbericht Messung 2015 - Erwachsene*. Bern.
11. ANQ. 2011. *ANQ-Datenreglement*, Abgerufen unter http://www.anq.ch/fileadmin/redaktion/deutsch/20111005_QVertrag_Anhang6_DatenreglementV10_def_de.pdf
12. Townsend, J.-T., Ashby, F.G., *Measurment scales and statistics: The Misconception Misconcieved*. Psychological Bulletin, 1984. **96**(2): S. 394.
13. Norman, G. *Likert scales, levels of measurment and the "laws" of statistics*. Advances in Health Sciences Education, 2010. **15**: S. 629.
14. Gaito, G. *Measurment scales and statistics: Resurgence of an old misconception*. Psychological Bulletin, 1980. **87**: S. 564-567.
15. Irwin Press. *Quality conundrum. Patient satisfaction cannot be judged on just one measure*. Mod Healthc 41(41),26 2011 Oct10.
16. Spiegelhalter D.J., *Funnel plots for comparing instiutional performance*. Statist. Med. 2005; 24: 1185-1202.
17. ANQ 2017. *Auswertungskonzept ANQ. Nationale Patientenbefragung Akutsomatik ab 2016*. Abgerufen unter: https://www.anq.ch/wp-content/uploads/2017/12/ANQ_AKUT_Patientenzufriedenheit_Auswertungskonzept.pdf

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Typologie der Spitäler/Kliniken mit akutsomatischer Versorgung Erwachsener.....	5
Abbildung 2: Verteilung nach Altersklasse und Durchschnittsalter der Umfrageteilnehmenden (2014-2017).....	9
Abbildung 3: Verteilung der Umfrageteilnehmenden nach Geschlecht (2014-2017).....	9
Abbildung 4: Verteilung der Umfrageteilnehmenden nach Versicherungsstatus (2014-2017)	10
Abbildung 5: Verteilung der Anzahl eingegangener Fragebogen nach Sprache (2014-2017)	10
Abbildung 6: Verteilung des selbst wahrgenommenen Gesundheitszustands der Patientinnen und Patienten, 2016 und 2017	11
Abbildung 7: Verteilung des selbst wahrgenommenen Gesundheitszustands der Patientinnen und Patienten, nach Altersklasse 2017.....	11
Abbildung 8: Verteilung der Patientinnen und Patienten nach Aufenthaltsort bei Spitalaustritt, insgesamt und nach Altersklasse	12
Abbildung 9: Patientenzufriedenheitsgrad: Verteilung der Antworten pro Frage	13
Abbildung 10: Entwicklung des Patientenzufriedenheitsgrades seit 2016.....	15
Abbildung 11: Patientenzufriedenheitsgrad in der Kategorie K111: Verteilung der Antworten pro Frage.....	16
Abbildung 12: Patientenzufriedenheitsgrad in der Kategorie K112: Verteilung der Antworten pro Frage.....	18
Abbildung 13: Patientenzufriedenheitsgrad in der Kategorie K121: Verteilung der Antworten pro Frage.....	20
Abbildung 14: Patientenzufriedenheitsgrad in der Kategorie K122: Verteilung der Antworten pro Frage.....	22
Abbildung 15: Patientenzufriedenheitsgrad in der Kategorie K123: Verteilung der Antworten pro Frage	24
Abbildung 16: Patientenzufriedenheitsgrad in der Kategorie K231 (Spezialkliniken für Chirurgie): Verteilung der Antworten pro Frage.....	26
Abbildung 17: Patientenzufriedenheitsgrad in der Kategorie K234 (Spezialkliniken für Geriatrie): Verteilung der Antworten pro Frage.....	28
Abbildung 18: Patientenzufriedenheitsgrad in der Kategorie K235 (diverse Spezialkliniken): Verteilung der Antworten pro Frage	30
Abbildung 19: Funnel Plot zu Frage 1 (adjustierte Mittelwerte der Spitäler/Kliniken).....	35
Abbildung 20: Funnel Plot zu Frage 2 (adjustierte Mittelwerte der Spitäler/Kliniken).....	36
Abbildung 21: Funnel Plot zu Frage 3 (adjustierte Mittelwerte der Spitäler/Kliniken).....	37
Abbildung 22: Funnel Plot zu Frage 4 (adjustierte Mittelwerte der Spitäler/Kliniken).....	38
Abbildung 23: Funnel Plot zu Frage 5 (adjustierte Mittelwerte der Spitäler/Kliniken).....	39
Abbildung 24: Funnel Plot zu Frage 6 (Anteil positive Antworten pro Spital/Klinik)	40
Abbildung 25: Entwicklung des Zufriedenheitsgrades für die Spitäler der Kategorie K111	47
Abbildung 26: Entwicklung des Zufriedenheitsgrades für die Spitäler der Kategorie K112	47
Abbildung 27: Entwicklung des Zufriedenheitsgrades für die Spitäler der Kategorie K121	48
Abbildung 28: Entwicklung des Zufriedenheitsgrades für die Spitäler der Kategorie K122	48
Abbildung 29: Entwicklung des Zufriedenheitsgrades für die Spitäler der Kategorie K123	49
Abbildung 30: Entwicklung des Zufriedenheitsgrades für die Spitäler der Kategorie K231	49

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Rücklauf pro Befragungsinstitut, Jahr 2017	8
Tabelle 2: Rücklauf pro BFS-Spitalkategorie, Jahr 2017	8
Tabelle 3: Deskriptive Gesamtergebnisse pro Frage	14
Tabelle 4 : Deskriptive Ergebnisse der Kategorie K111 (Zentrumsversorgung Versorgungsniveau 1 : Universitätsspitäler)	17
Tabelle 5: Deskriptive Ergebnisse der Kategorie K112 (Zentrumsversorgung – Versorgungsniveau 2)..	19
Tabelle 6: Deskriptive Ergebnisse der Kategorie K121 (Grundversorgung – Versorgungsniveau 3).....	21
Tabelle 7: Deskriptive Ergebnisse der Kategorie K122 (Grundversorgung – Versorgungsniveau 4).....	23
Tabelle 8: Deskriptive Ergebnisse der Kategorie K123 (Grundversorgung – Versorgungsniveau 5).....	25
Tabelle 9: Deskriptive Ergebnisse der Kategorie K231 (Spezialkliniken für Chirurgie)	27
Tabelle 10: Deskriptive Ergebnisse der Kategorie K234 (Spezialkliniken für Geriatrie).....	29
Tabelle 11: Deskriptive Ergebnisse der Kategorie K235 (Spezialkliniken – diverse)	31
Tabelle 12: Patientenalter : Verteilung in % nach Altersklasse und Jahr	50
Tabelle 13: Gesamtergebnisse der Zufriedenheitsbefragungen für 2016 und 2017	50
Tabelle 14: Vollständigkeit der retournierten Fragebogen nach Spitalkategorie.....	51
Tabelle 15: Ergebnisse nach Spital/Klinik: Rücklauf, Datenqualität, adjustierte und unadjustierte Mittelwerte oder Anteil positiver Antworten (Konfidenzintervall 95% [KI 95%] für das adjustierte Mittel; n-a: nicht adjustiert).....	52
Tabelle 16: Ergebnisse nach Spital/Klinik mit weniger als 50 retournierten Fragebogen: Anzahl retournierte Fragebogen, Retourquote, nicht adjustierte Mittelwerte (Fragen 1-5) und Anteil positive Antworten (Frage 6); die Ergebnisse der Spitäler/Kliniken < 50 Fragebogen, werden pseudonymisiert publiziert, nicht aber transparent.....	65

Anhang

Glossar

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

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

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

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

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

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

Abbildung 25: Entwicklung des Zufriedenheitsgrades für die Spitäler der Kategorie K111

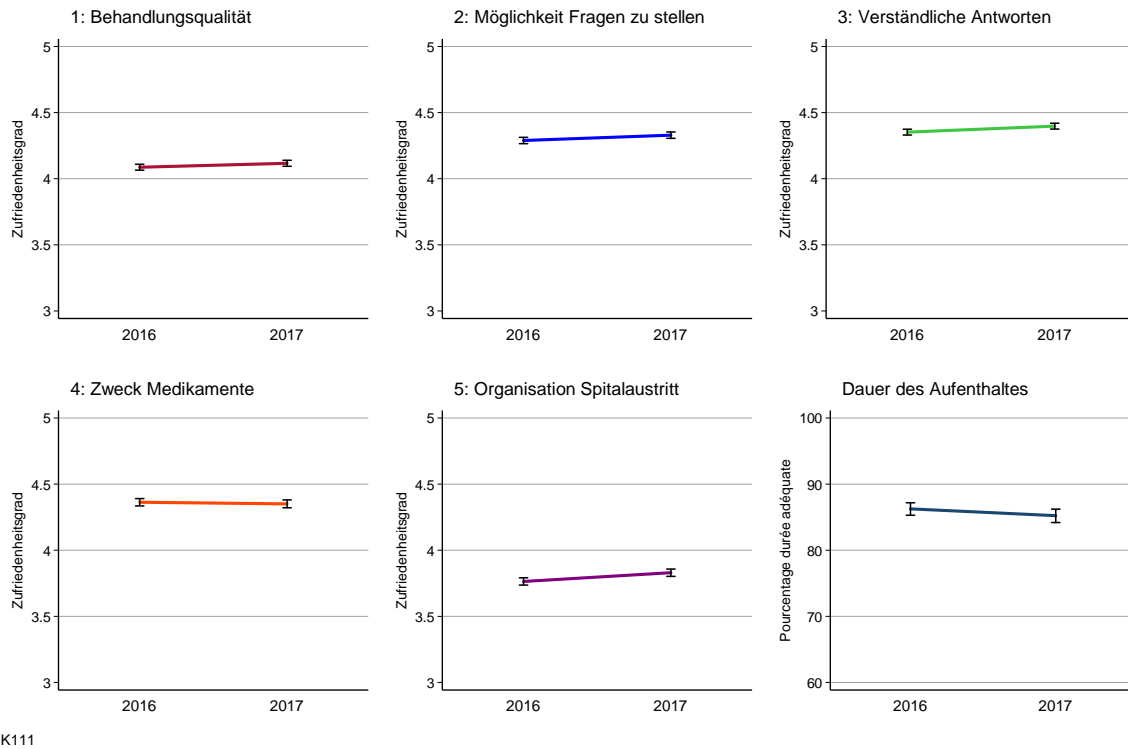


Abbildung 26: Entwicklung des Zufriedenheitsgrades für die Spitäler der Kategorie K112

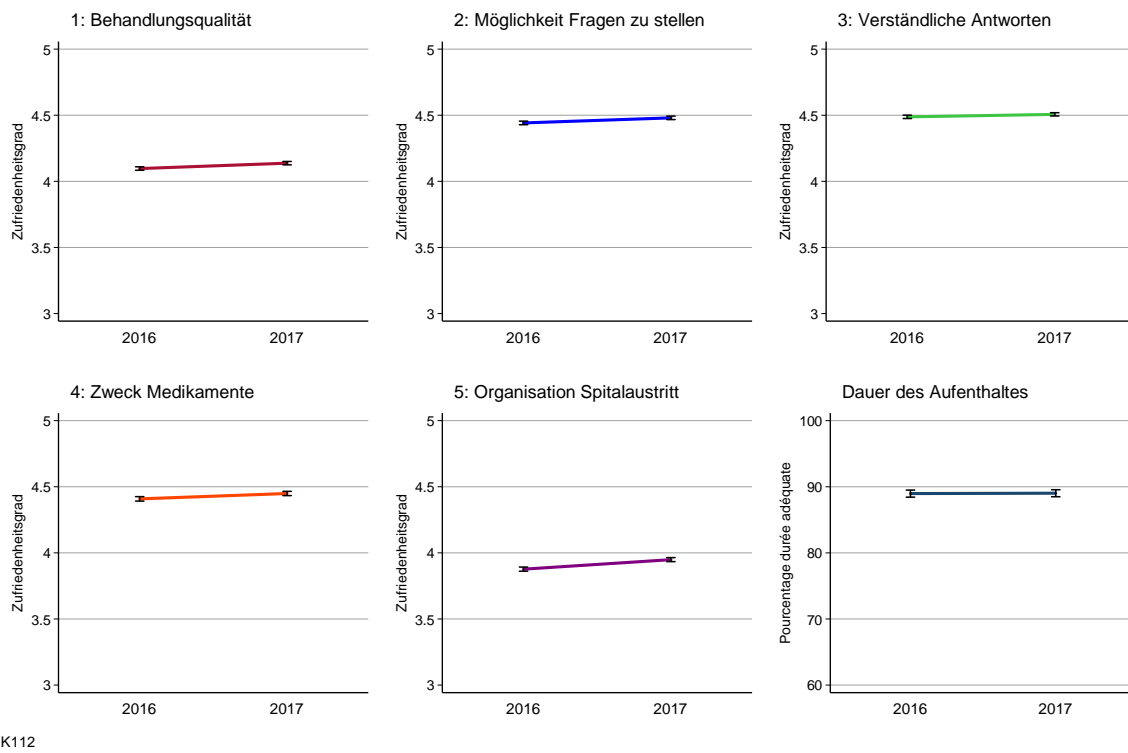


Abbildung 27: Entwicklung des Zufriedenheitsgrades für die Spitäler der Kategorie K121

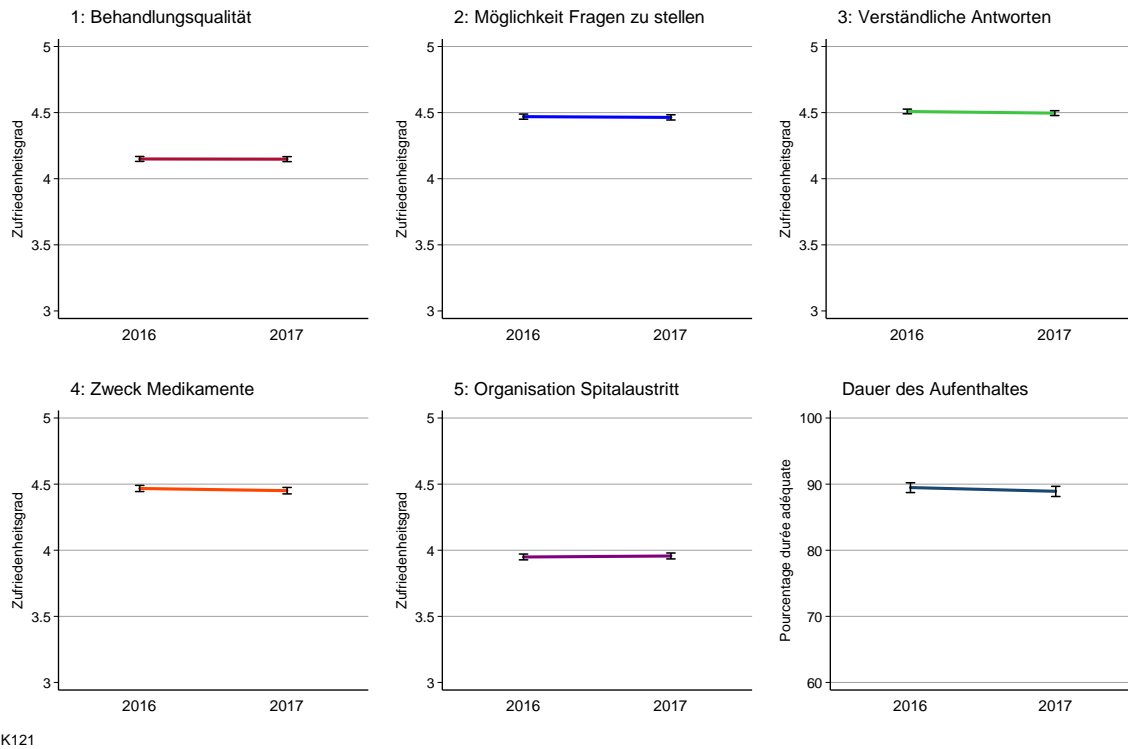


Abbildung 28: Entwicklung des Zufriedenheitsgrades für die Spitäler der Kategorie K122

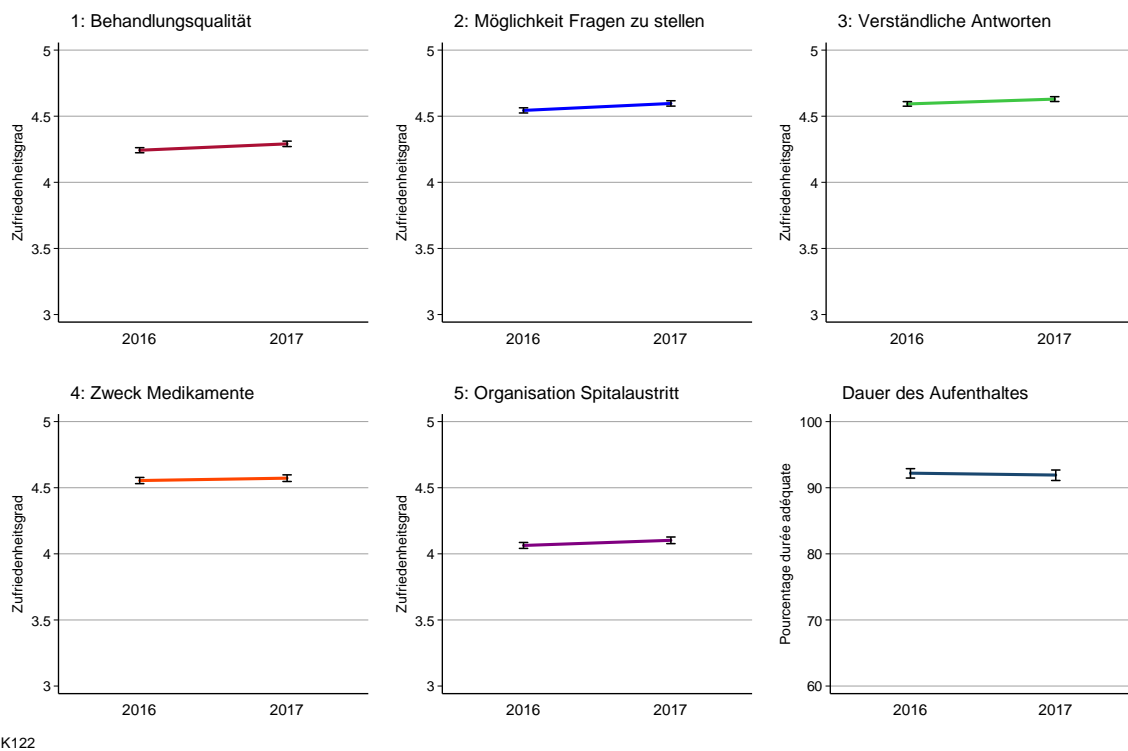


Abbildung 29: Entwicklung des Zufriedenheitsgrades für die Spitäler der Kategorie K123

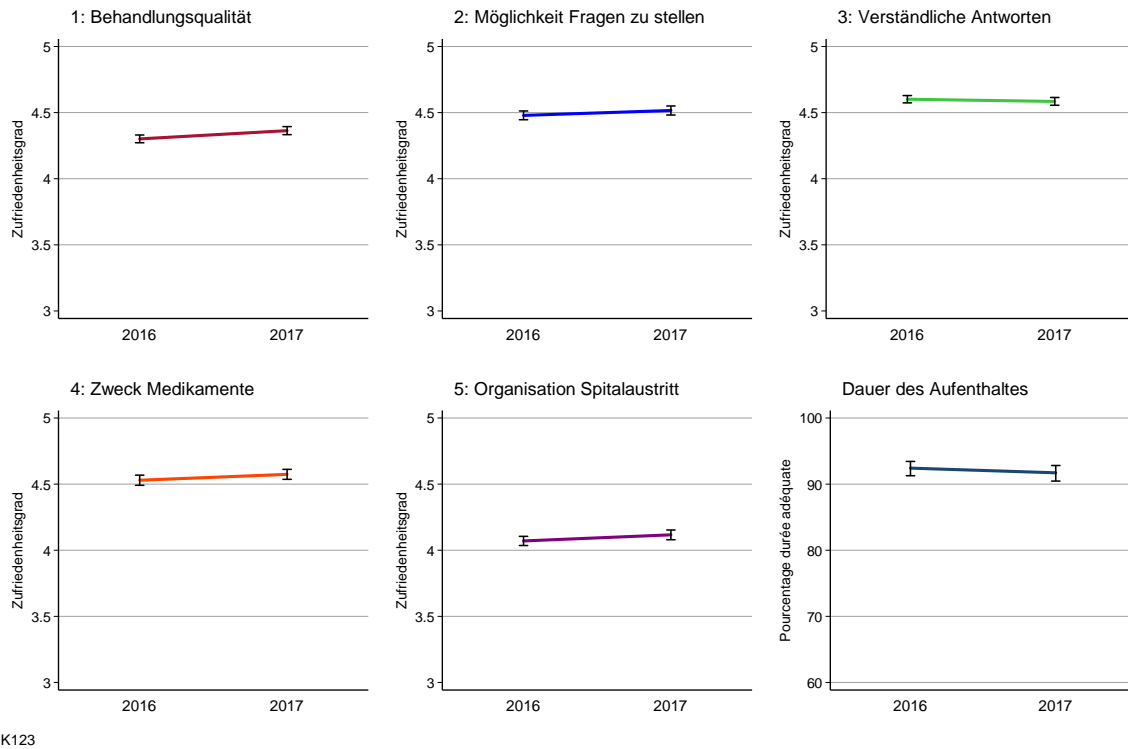


Abbildung 30: Entwicklung des Zufriedenheitsgrades für die Spitäler der Kategorie K231

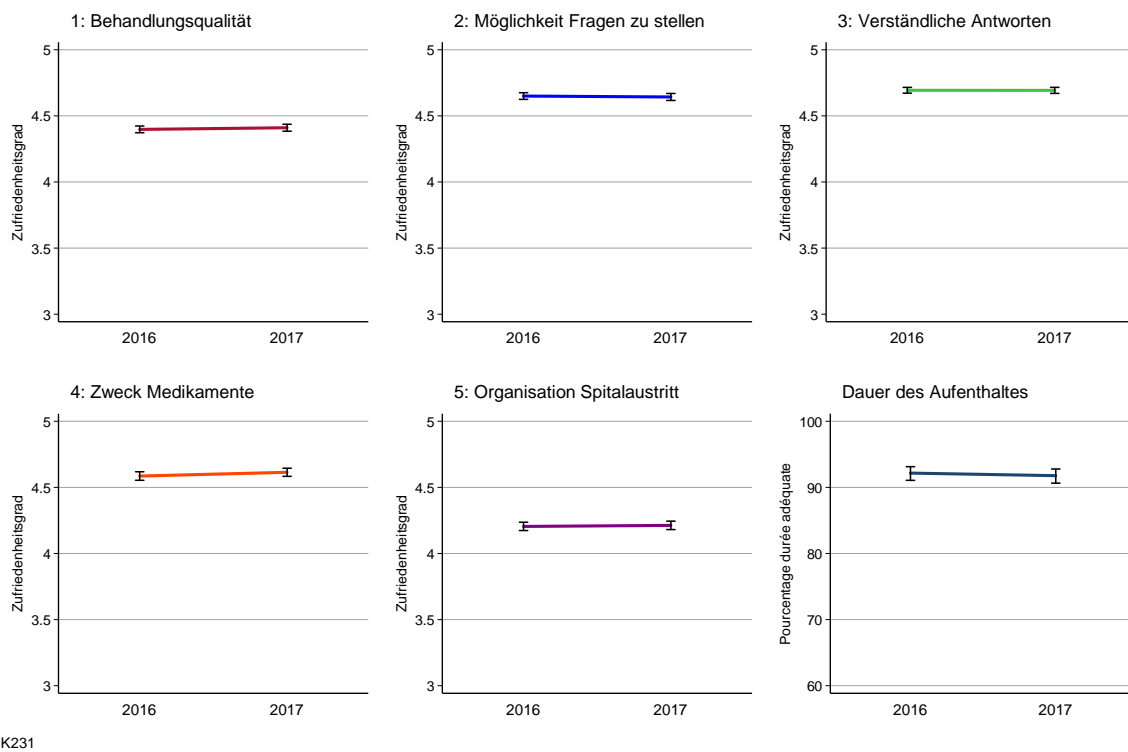


Tabelle 12: Patientenalter : Verteilung in % nach Altersklasse und Jahr

	N	Altersgruppen in Prozent pro Jahr						
		18-29	30-39	40-49	50-59	60-69	70-79	80+
2011	32'806	6.9	10.8	11.4	15.4	21.5	20.6	13.4
2012	33'396	7.7	12.6	11.0	14.6	19.8	19.9	14.4
2013	34'415	8.0	12.4	10.8	14.4	18.8	19.9	15.7
2014	33'903	7.4	12.7	10.4	14.5	18.9	20.3	15.7
2015	34'866	7.4	12.3	9.9	14.6	18.4	21.3	16.1
2016	35'962	7.3	12.3	9.8	14.9	18.5	21.2	16.1
2017	34'308	7.3	11.9	9.1	14.8	18.2	21.8	16.8

Tabelle 13: Gesamtergebnisse der Zufriedenheitsbefragungen für 2016 und 2017

Frage	N		Mittelwert Gesamtkollektiv		Problematische Antworten %		Ohne Antwort %		Ausweichfrage beantwortet %	
	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017
1. Behandlungsqualität	35'696	34'053	4.16	4.19	2.1%	1.9%	2.3%	2.5%		
2. Möglichkeit Fragen zu stellen	34'470	32'865	4.46	4.49	2.5%	2.4%	1.5%	1.6%	4.2%	4.2%
3. Verständliche Antworten	34'342	32'867	4.51	4.52	1.9%	1.8%	1.8%	1.8%	4.3%	4.1%
4. Zweck Medikamente	32'215	30'673	4.46	4.47	5.0%	4.9%	2.9%	2.9%	8.9%	9.2%
5. Organisation Spitalaustritt	35'960	34'362	3.94	3.99	6.2%	5.7%	1.6%	1.6%		
6. Dauer Spitalaufenthalt	35'699	34'157	89.6%*	89.2%*	10.4%*	10.8%*	2.3%	2.2%		

*Anteil der positiven Antworten in %

Tabelle 14: Vollständigkeit der retournierten Fragebogen nach Spitalkategorie

*Spital- kategorie	Anzahl re- tournerter Fragebogen	Vollständige Daten pro Frage					Vollständige Adjustierungs- faktoren	Vollständige Fragebogen
		1	2	3	4	5		
K111	4'838	90.3%	88.5%	88.4%	82.5%	91.3%	92.6%	85.8%
K112	13'747	90.1%	87.2%	87.3%	81.5%	91.0%	91.7%	86.1%
K121	6'561	85.8%	82.7%	82.6%	76.8%	86.7%	87.5%	81.3%
K122	4'678	90.4%	87.4%	87.3%	79.4%	91.1%	91.7%	86.7%
K123	2'149	91.3%	86.5%	86.7%	81.4%	91.6%	92.1%	88.4%
K231	2'602	90.0%	86.0%	86.3%	84.9%	91.2%	91.6%	86.8%
K234	103	88.3%	83.5%	85.4%	77.7%	88.3%	88.3%	80.6%
K235	208	90.9%	88.5%	88.0%	79.8%	91.3%	91.8%	86.1%
Total	34'910	89.4%	86.4%	86.5%	80.7%	90.3%	91.0%	85.4%

Vollständigkeit der Daten pro Frage: Anteil in % der Fragebogen die für das Adjustierungsverfahren verwendet werden können (vollständig ausgefüllte Adjustierungsvariablen und eine gültige Antwort auf die entsprechende Frage (beantwortete Ausweichfragen ausgeschlossen))

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

Vollständige Fragebogen: vollständig ausgefüllte Fragebogen (Ausweichfragen eingeschlossen)

*Die Kategorie K232 wird nicht dargestellt (zu wenig retournierte Fragebogen)

Tabelle 15: Ergebnisse nach Spital/Klinik: Rücklauf, Datenqualität, adjustierte und unadjustierte Mittelwerte oder Anteil positiver Antworten (Konfidenzintervall 95% [KI 95%] für das adjustierte Mittel; n-a: nicht adjustiert)

Code	Rücklaufquote		Antworten 2017		Frage 1 Mittelwert			Frage 2 Mittelwert			Frage 3 Mittelwert			Frage 4 Mittelwert			Frage 5 Mittelwert			Frage 6 Anteil positiver Antworten	
					(Kollektiv: 4.19)			(Kollektiv: 4.49)			(Kollektiv: 4.52)			(Kollektiv: 4.47)			(Kollektiv: 3.99)			(Kollektiv: 89.2%)	
	2016	2017	Anzahl	Anteil	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	<<genau richtig>>	
1	60.2%	57.5%	61	95.1%	4.29	4.46	4.38	4.30	4.28	4.25	4.57	4.53	4.47	4.41	4.59	4.48	4.08	4.12	4.02	87.8%	95.0%
							[4.20, 4.56]			[4.06, 4.44]			[4.29, 4.64]			[4.26, 4.71]			[3.79, 4.24]		
4	73.6%	56.0%	51	94.1%	4.48	4.62	4.58	4.78	4.86	4.80	4.84	4.92	4.86	4.69	4.87	4.80	4.40	4.50	4.43	94.0%	98.0%
							[4.38, 4.78]			[4.60, 5.01]			[4.67, 5.05]			[4.54, 5.06]			[4.18, 4.67]		
5	52.0%	59.2%	58	87.9%	4.25	4.28	4.25	4.77	4.76	4.83	4.69	4.71	4.68	4.80	4.64	4.58	4.11	4.28	4.28	96.0%	98.2%
							[4.06, 4.44]			[4.64, 5.03]			[4.49, 4.86]			[4.30, 4.85]			[4.04, 4.52]		
6	51.4%	29.4%	52	86.5%	4.40	4.21	4.28	4.74	4.77	4.76	4.78	4.69	4.76	4.62	4.50	4.51	4.20	4.19	4.25	90.6%	100.0%
							[4.08, 4.49]			[4.54, 4.97]			[4.56, 4.96]			[4.25, 4.76]			[4.00, 4.50]		
7	41.4%	54.4%	68	91.2%	4.08	4.30	4.25	4.53	4.61	4.61	4.60	4.54	4.53	4.63	4.67	4.64	4.13	4.04	4.00	94.3%	90.9%
							[4.08, 4.43]			[4.43, 4.80]			[4.36, 4.70]			[4.41, 4.87]			[3.78, 4.21]		
10	71.3%	64.4%	76	92.1%	4.35	4.42	4.35	4.73	4.73	4.77	4.65	4.74	4.71	4.55	4.60	4.59	4.12	4.25	4.22	98.0%	94.5%
							[4.18, 4.51]			[4.59, 4.94]			[4.55, 4.87]			[4.35, 4.82]			[4.02, 4.43]		
12	36.3%	42.0%	97	90.7%	4.07	4.08	4.11	4.46	4.40	4.51	4.55	4.57	4.64	4.38	4.31	4.41	4.08	4.01	3.99	80.0%	90.5%
							[3.96, 4.26]			[4.35, 4.67]			[4.49, 4.79]			[4.22, 4.59]			[3.81, 4.17]		
14	37.2%	42.8%	77	92.2%	3.96	4.14	4.11	4.40	4.58	4.58	4.41	4.68	4.67	4.31	4.41	4.46	3.82	3.95	3.92	88.1%	94.7%
							[3.95, 4.28]			[4.41, 4.76]			[4.51, 4.83]			[4.24, 4.67]			[3.72, 4.13]		
15	73.1%	69.9%	58	91.4%	4.61	4.51	4.52	4.77	4.66	4.56	4.73	4.74	4.72	4.72	4.66	4.61	4.36	4.32	4.32	89.4%	93.0%
							[4.33, 4.72]			[4.37, 4.75]			[4.54, 4.90]			[4.38, 4.84]			[4.08, 4.56]		
17	50.0%	53.6%	59	88.1%	4.36	4.29	4.29	4.70	4.63	4.69	4.73	4.56	4.55	4.53	4.78	4.76	4.08	4.22	4.28	91.4%	93.1%
							[4.10, 4.48]			[4.49, 4.88]			[4.37, 4.73]			[4.50, 5.01]			[4.05, 4.52]		
18	36.0%	36.1%	78	96.2%	4.06	4.12	4.17	4.42	4.49	4.50	4.58	4.51	4.58	4.55	4.63	4.71	4.00	4.03	4.06	97.1%	88.0%
							[4.01, 4.33]			[4.33, 4.67]			[4.42, 4.73]			[4.48, 4.93]			[3.86, 4.25]		

Code	Rücklaufquote		Antworten 2017		Frage 1 Mittelwert (Kollektiv: 4.19)			Frage 2 Mittelwert (Kollektiv: 4.49)			Frage 3 Mittelwert (Kollektiv: 4.52)			Frage 4 Mittelwert (Kollektiv: 4.47)			Frage 5 Mittelwert (Kollektiv: 3.99)			Frage 6 Anteil positiver Antworten (Kollektiv: 89.2%)	
	2016	2017	Anzahl	Anteil vollst.	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	«genau richtig»	
					2016	2017	2017	2016	2017	2017	2016	2017	2017	2016	2017	2017	2016	2017	2017	2016	2017
19	47.1%	58.6%	68	86.8%	4.24	4.39	4.33 [4.15, 4.51]	4.58	4.77	4.77 [4.58, 4.96]	4.65	4.76	4.76 [4.59, 4.94]	4.62	4.53	4.51 [4.28, 4.75]	4.30	4.26	4.19 [3.97, 4.41]	87.5%	98.5%
20	68.9%	70.0%	77	94.8%	4.70	4.68	4.64 [4.47, 4.80]	4.91	4.80	4.72 [4.55, 4.89]	4.90	4.73	4.68 [4.53, 4.84]	4.69	4.69	4.64 [4.44, 4.84]	4.40	4.36	4.32 [4.12, 4.52]	98.6%	97.3%
21	51.4%	47.9%	70	90.0%	4.30	4.37	4.37 [4.20, 4.54]	4.45	4.47	4.48 [4.30, 4.66]	4.55	4.57	4.58 [4.42, 4.75]	4.58	4.63	4.56 [4.33, 4.79]	3.93	3.80	3.84 [3.63, 4.06]	91.9%	85.5%
22	66.4%	70.0%	63	93.7%	4.45	4.43	4.40 [4.22, 4.58]	4.67	4.79	4.77 [4.58, 4.96]	4.80	4.75	4.74 [4.56, 4.92]	4.74	4.59	4.53 [4.30, 4.76]	4.20	4.25	4.24 [4.02, 4.46]	91.8%	88.5%
23	54.3%	50.5%	54	94.4%	4.05	4.12	4.15 [3.96, 4.35]	4.30	4.31	4.36 [4.16, 4.57]	4.43	4.54	4.60 [4.41, 4.79]	4.49	4.63	4.69 [4.42, 4.95]	3.95	4.06	4.07 [3.84, 4.31]	95.8%	92.5%
24	53.1%	52.3%	68	95.6%	4.28	4.45	4.37 [4.20, 4.55]	4.78	4.77	4.69 [4.51, 4.87]	4.68	4.85	4.79 [4.62, 4.95]	4.61	4.88	4.77 [4.52, 5.02]	4.20	4.19	4.15 [3.94, 4.36]	93.4%	100.0%
25	37.1%	55.3%	146	94.5%	4.21	4.19	4.20 [4.08, 4.32]	4.60	4.36	4.44 [4.32, 4.56]	4.69	4.58	4.60 [4.49, 4.72]	4.53	4.45	4.50 [4.35, 4.65]	4.14	4.03	4.01 [3.87, 4.16]	97.4%	87.6%
26	62.7%	54.4%	98	88.8%	4.53	4.52	4.44 [4.29, 4.59]	4.55	4.31	4.34 [4.18, 4.50]	4.68	4.66	4.64 [4.49, 4.78]	4.69	4.68	4.67 [4.48, 4.86]	4.24	4.27	4.18 [4.00, 4.36]	85.9%	93.8%
27	75.5%	71.5%	93	94.6%	4.51	4.66	4.54 [4.40, 4.69]	4.88	4.82	4.74 [4.59, 4.89]	4.80	4.84	4.77 [4.62, 4.91]	4.76	4.75	4.64 [4.42, 4.85]	4.38	4.40	4.27 [4.09, 4.45]	95.0%	96.7%
28	41.7%	48.2%	109	83.5%	4.26	4.24	4.21 [4.06, 4.35]	4.69	4.62	4.61 [4.46, 4.77]	4.69	4.70	4.66 [4.52, 4.81]	4.57	4.41	4.34 [4.15, 4.52]	4.12	4.21	4.17 [3.99, 4.34]	92.5%	91.7%
29	42.5%	42.3%	83	89.2%	4.43	4.66	4.47 [4.31, 4.63]	4.45	4.55	4.47 [4.30, 4.64]	4.59	4.77	4.66 [4.51, 4.82]	4.45	4.75	4.65 [4.44, 4.86]	4.20	4.47	4.29 [4.09, 4.49]	92.9%	96.3%
30	42.7%	52.1%	100	91.0%	4.16	4.05	4.13 [3.98, 4.27]	4.68	4.53	4.60 [4.44, 4.76]	4.75	4.53	4.59 [4.44, 4.73]	4.58	4.29	4.33 [4.15, 4.52]	4.05	3.86	3.94 [3.76, 4.11]	90.8%	83.0%

Code	Rücklaufquote		Antworten 2017		Frage 1 Mittelwert (Kollektiv: 4.19)			Frage 2 Mittelwert (Kollektiv: 4.49)			Frage 3 Mittelwert (Kollektiv: 4.52)			Frage 4 Mittelwert (Kollektiv: 4.47)			Frage 5 Mittelwert (Kollektiv: 3.99)			Frage 6 Anteil positiver Antworten (Kollektiv: 89.2%)	
	2016	2017	Anzahl	Anteil vollst.	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	«genau richtig»	
					2016	2017	2017	2016	2017	2017	2016	2017	2017	2016	2017	2017	2016	2017	2017	2016	2017
31	35.2%	51.0%	51	86.3%	4.20	4.36	4.35 [4.14, 4.56]	4.59	4.63	4.66 [4.44, 4.87]	4.64	4.66	4.65 [4.45, 4.85]	4.60	4.55	4.68 [4.41, 4.96]	4.10	4.24	4.30 [4.05, 4.56]	87.5%	96.0%
32	58.4%	51.1%	95	88.4%	4.39	4.41	4.44 [4.29, 4.59]	4.67	4.43	4.57 [4.41, 4.73]	4.63	4.55	4.60 [4.45, 4.75]	4.40	4.31	4.35 [4.16, 4.53]	4.09	3.99	4.00 [3.82, 4.19]	94.3%	88.3%
33	52.8%	57.4%	58	94.8%	4.40	4.48	4.40 [4.22, 4.59]	4.86	4.81	4.74 [4.55, 4.94]	4.85	4.88	4.80 [4.62, 4.98]	4.68	4.81	4.71 [4.48, 4.95]	4.35	4.25	4.17 [3.94, 4.40]	95.7%	93.0%
34	54.1%	56.6%	82	93.9%	4.35	4.46	4.44 [4.28, 4.60]	4.62	4.85	4.82 [4.66, 4.98]	4.70	4.60	4.61 [4.46, 4.76]	4.26	4.57	4.52 [4.31, 4.74]	3.96	4.00	4.04 [3.85, 4.24]	93.5%	90.2%
35	46.5%	38.7%	55	98.2%	4.26	4.38	4.34 [4.15, 4.53]	4.68	4.80	4.77 [4.57, 4.97]	4.69	4.80	4.77 [4.59, 4.96]	4.76	4.71	4.66 [4.42, 4.89]	4.23	4.28	4.25 [4.02, 4.48]	93.4%	96.3%
36	60.1%	55.9%	104	87.5%	4.15	4.30	4.30 [4.15, 4.44]	4.06	4.22	4.24 [4.08, 4.39]	4.42	4.45	4.45 [4.31, 4.60]	4.40	4.49	4.49 [4.31, 4.68]	3.88	3.99	3.99 [3.81, 4.17]	83.5%	88.3%
37	45.7%	46.5%	94	93.6%	4.15	4.22	4.20 [4.05, 4.35]	4.33	4.35	4.35 [4.19, 4.50]	4.57	4.45	4.46 [4.31, 4.60]	4.37	4.58	4.53 [4.34, 4.72]	3.98	3.97	3.96 [3.78, 4.14]	95.7%	94.6%
38	74.4%	68.0%	104	96.2%	4.56	4.63	4.50 [4.36, 4.64]	4.86	4.78	4.63 [4.48, 4.78]	4.81	4.85	4.74 [4.60, 4.88]	4.86	4.90	4.79 [4.62, 4.97]	4.46	4.40	4.30 [4.13, 4.47]	92.6%	94.2%
39	46.3%	31.5%	57	89.5%	4.27	4.02	4.11 [3.91, 4.30]	4.68	4.44	4.58 [4.38, 4.78]	4.66	4.52	4.57 [4.38, 4.75]	4.51	4.53	4.49 [4.23, 4.75]	4.04	3.88	4.00 [3.76, 4.23]	91.7%	92.7%
40	55.2%	66.7%	116	94.8%	4.14	4.41	4.35 [4.22, 4.48]	4.09	4.41	4.37 [4.23, 4.52]	4.45	4.59	4.55 [4.41, 4.68]	4.30	4.67	4.60 [4.44, 4.77]	3.82	4.36	4.29 [4.12, 4.45]	89.0%	91.3%
41	64.1%	53.9%	83	83.1%	4.21	4.26	4.37 [4.20, 4.54]	4.66	4.71	4.83 [4.66, 5.01]	4.70	4.71	4.81 [4.65, 4.97]	4.34	4.69	4.83 [4.61, 5.04]	3.97	4.04	4.07 [3.86, 4.27]	93.9%	90.1%
42	45.1%	48.2%	92	82.6%	4.09	4.19	4.18 [4.02, 4.33]	4.61	4.60	4.59 [4.42, 4.76]	4.52	4.62	4.59 [4.44, 4.75]	4.35	4.52	4.41 [4.20, 4.61]	3.98	3.98	3.87 [3.68, 4.07]	89.1%	92.2%

Code	Rücklaufquote		Antworten 2017		Frage 1 Mittelwert (Kollektiv: 4.19)			Frage 2 Mittelwert (Kollektiv: 4.49)			Frage 3 Mittelwert (Kollektiv: 4.52)			Frage 4 Mittelwert (Kollektiv: 4.47)			Frage 5 Mittelwert (Kollektiv: 3.99)			Frage 6 Anteil positiver Antworten (Kollektiv: 89.2%)	
	2016	2017	Anzahl	Anteil vollst.	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	«genau richtig»	
					2016	2017	2017	2016	2017	2017	2016	2017	2017	2016	2017	2017	2016	2017	2017	2016	2017
43	41.7%	43.3%	107	88.8%	4.19	4.15	4.14 [3.99, 4.28]	4.66	4.53	4.56 [4.41, 4.70]	4.68	4.60	4.61 [4.47, 4.75]	4.48	4.55	4.56 [4.38, 4.75]	4.10	4.07	4.10 [3.93, 4.28]	94.1%	93.5%
44	47.9%	48.3%	102	94.1%	3.95	3.91	3.87 [3.73, 4.01]	3.74	4.03	4.01 [3.87, 4.16]	4.05	4.10	4.07 [3.93, 4.20]	3.99	4.32	4.29 [4.11, 4.48]	3.65	3.63	3.58 [3.41, 3.76]	87.4%	83.7%
45	48.1%	50.9%	89	91.0%	4.03	4.30	4.30 [4.14, 4.45]	4.05	4.25	4.23 [4.07, 4.40]	4.35	4.35	4.33 [4.18, 4.48]	4.48	4.46	4.43 [4.23, 4.64]	3.87	4.08	4.07 [3.87, 4.26]	85.9%	90.9%
46	50.5%	57.9%	95	91.6%	4.54	4.43	4.37 [4.23, 4.52]	4.31	4.48	4.43 [4.28, 4.58]	4.63	4.68	4.58 [4.44, 4.72]	4.75	4.66	4.53 [4.34, 4.71]	4.24	4.16	4.10 [3.92, 4.28]	93.5%	90.0%
47	40.9%	36.5%	77	92.2%	4.01	3.93	4.04 [3.87, 4.20]	4.44	4.54	4.63 [4.45, 4.80]	4.64	4.59	4.64 [4.48, 4.80]	4.75	4.61	4.68 [4.47, 4.89]	3.89	3.91	4.03 [3.83, 4.23]	92.8%	92.1%
48	47.7%	63.8%	157	92.4%	4.29	4.31	4.28 [4.16, 4.39]	4.71	4.75	4.75 [4.63, 4.86]	4.66	4.70	4.69 [4.58, 4.80]	4.72	4.75	4.71 [4.56, 4.85]	4.17	4.22	4.20 [4.05, 4.34]	92.9%	96.8%
49	47.5%	35.0%	71	94.4%	4.13	4.28	4.25 [4.08, 4.42]	4.58	4.48	4.43 [4.26, 4.61]	4.73	4.67	4.64 [4.48, 4.80]	4.74	4.54	4.54 [4.31, 4.76]	3.99	4.13	4.12 [3.91, 4.33]	93.9%	90.0%
50	46.6%	35.9%	80	97.5%	4.27	4.28	4.23 [4.08, 4.39]	4.56	4.70	4.66 [4.50, 4.82]	4.59	4.75	4.71 [4.57, 4.86]	4.77	4.68	4.62 [4.42, 4.82]	4.23	4.23	4.20 [4.01, 4.39]	95.5%	91.0%
51	59.7%	54.9%	89	96.6%	4.46	4.38	4.31 [4.16, 4.46]	4.74	4.70	4.65 [4.50, 4.81]	4.81	4.78	4.73 [4.59, 4.87]	4.67	4.60	4.55 [4.35, 4.75]	4.26	4.09	4.06 [3.88, 4.24]	94.1%	96.6%
52	57.1%	54.3%	120	84.2%	4.20	4.16	4.20 [4.06, 4.34]	4.69	4.50	4.57 [4.42, 4.72]	4.66	4.50	4.50 [4.37, 4.64]	4.64	4.30	4.44 [4.26, 4.62]	4.03	3.97	3.99 [3.82, 4.16]	91.6%	89.1%
53	58.0%	44.2%	65	90.8%	4.18	4.21	4.20 [4.02, 4.38]	4.61	4.55	4.59 [4.41, 4.78]	4.64	4.56	4.57 [4.40, 4.74]	4.63	4.60	4.64 [4.40, 4.88]	4.10	3.98	4.00 [3.78, 4.22]	93.4%	83.1%
54	53.9%	56.3%	134	91.8%	4.17	4.31	4.35 [4.22, 4.47]	4.37	4.38	4.43 [4.31, 4.56]	4.66	4.61	4.64 [4.52, 4.76]	4.61	4.43	4.49 [4.33, 4.64]	4.02	3.88	3.92 [3.76, 4.07]	93.4%	91.0%

Code	Rücklaufquote		Antworten 2017		Frage 1 Mittelwert			Frage 2 Mittelwert			Frage 3 Mittelwert			Frage 4 Mittelwert			Frage 5 Mittelwert			Frage 6 Anteil positiver Antworten	
					(Kollektiv: 4.19)			(Kollektiv: 4.49)			(Kollektiv: 4.52)			(Kollektiv: 4.47)			(Kollektiv: 3.99)			(Kollektiv: 89.2%)	
	2016	2017	Anzahl	Anteil vollst.	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	2016	2017
55	44.8%	45.1%	120	95.8%	4.33	4.36	4.31 [4.18, 4.44]	4.66	4.71	4.67 [4.53, 4.80]	4.66	4.61	4.57 [4.44, 4.69]	4.50	4.73	4.64 [4.47, 4.81]	4.16	4.22	4.18 [4.02, 4.33]	95.2%	94.0%
56	44.4%	54.0%	115	93.0%	3.95	4.15	4.20 [4.06, 4.34]	3.93	4.22	4.27 [4.13, 4.42]	4.15	4.24	4.29 [4.15, 4.42]	4.24	4.40	4.44 [4.27, 4.61]	3.82	3.81	3.85 [3.69, 4.01]	84.0%	84.1%
57	58.1%	57.9%	135	91.9%	4.23	4.34	4.35 [4.22, 4.47]	4.63	4.76	4.77 [4.64, 4.90]	4.68	4.73	4.74 [4.62, 4.86]	4.60	4.60	4.56 [4.39, 4.73]	4.12	4.23	4.22 [4.07, 4.37]	92.2%	94.8%
58	52.6%	56.4%	159	96.9%	4.13	4.18	4.17 [4.06, 4.28]	4.47	4.56	4.56 [4.44, 4.68]	4.73	4.68	4.66 [4.55, 4.77]	4.55	4.67	4.67 [4.53, 4.81]	3.79	4.00	3.99 [3.85, 4.13]	93.1%	88.7%
59	47.1%	37.0%	121	91.7%	4.64	4.50	4.39 [4.26, 4.52]	4.35	4.39	4.25 [4.11, 4.39]	4.65	4.45	4.39 [4.26, 4.52]	4.72	4.63	4.55 [4.38, 4.72]	4.28	4.06	3.99 [3.83, 4.15]	96.9%	95.7%
60	42.8%	39.5%	149	89.9%	4.04	4.14	4.15 [4.03, 4.27]	4.54	4.59	4.57 [4.45, 4.69]	4.54	4.57	4.55 [4.44, 4.67]	4.60	4.47	4.44 [4.29, 4.60]	4.04	4.02	4.04 [3.89, 4.19]	90.8%	87.8%
61	45.5%	47.8%	120	84.2%	3.90	3.97	3.96 [3.82, 4.10]	4.33	4.53	4.61 [4.47, 4.76]	4.39	4.67	4.70 [4.57, 4.84]	4.39	4.45	4.43 [4.25, 4.60]	3.76	3.86	3.83 [3.66, 4.00]	90.1%	87.9%
62	45.9%	47.1%	136	93.4%	4.22	4.27	4.21 [4.08, 4.33]	4.61	4.70	4.66 [4.53, 4.78]	4.55	4.58	4.55 [4.43, 4.66]	4.68	4.65	4.60 [4.44, 4.75]	3.92	4.12	4.08 [3.93, 4.23]	91.0%	90.4%
63	48.9%	51.2%	103	87.4%	4.49	4.41	4.25 [4.10, 4.40]	4.35	4.48	4.32 [4.17, 4.47]	4.47	4.50	4.39 [4.25, 4.53]	4.54	4.42	4.28 [4.09, 4.48]	4.08	4.09	3.96 [3.78, 4.14]	95.5%	93.5%
64	50.9%	54.1%	164	90.2%	4.09	4.22	4.27 [4.16, 4.39]	4.55	4.49	4.54 [4.42, 4.66]	4.56	4.61	4.64 [4.53, 4.75]	4.65	4.57	4.62 [4.47, 4.77]	4.13	3.98	4.01 [3.87, 4.15]	91.9%	92.0%
65	44.2%	43.8%	165	91.5%	4.26	4.23	4.20 [4.09, 4.31]	4.65	4.60	4.59 [4.48, 4.71]	4.63	4.59	4.57 [4.46, 4.68]	4.46	4.45	4.40 [4.25, 4.55]	3.99	4.04	4.04 [3.90, 4.18]	95.6%	90.8%
66	56.0%	55.6%	109	91.7%	4.50	4.50	4.44 [4.31, 4.58]	4.73	4.69	4.69 [4.55, 4.84]	4.74	4.77	4.74 [4.60, 4.87]	4.67	4.62	4.55 [4.38, 4.73]	4.27	4.34	4.34 [4.17, 4.51]	94.2%	89.3%

Code	Rücklauf- quote		Antworten 2017		Frage 1 Mittelwert			Frage 2 Mittelwert			Frage 3 Mittelwert			Frage 4 Mittelwert			Frage 5 Mittelwert			Frage 6 Anteil positiver Antworten	
					(Kollektiv: 4.19)			(Kollektiv: 4.49)			(Kollektiv: 4.52)			(Kollektiv: 4.47)			(Kollektiv: 3.99)			(Kollektiv: 89.2%)	
	2016	2017	Anzahl	Anteil vollst.	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	«genau richtig»	
67	34.3%	43.7%	155	92.9%	4.09	4.13	4.14 [4.02, 4.25]	4.55	4.56	4.57 [4.45, 4.69]	4.49	4.60	4.62 [4.51, 4.73]	4.53	4.52	4.52 [4.37, 4.67]	3.98	4.03	4.03 [3.88, 4.17]	88.6%	93.2%
68	44.8%	43.5%	114	86.0%	3.97	4.10	4.12 [3.98, 4.26]	3.88	4.02	4.04 [3.89, 4.19]	4.11	4.24	4.23 [4.10, 4.37]	4.16	4.19	4.16 [3.98, 4.34]	3.73	3.88	3.97 [3.79, 4.14]	91.3%	87.4%
69	48.0%	48.2%	124	90.3%	3.77	4.00	4.07 [3.94, 4.20]	3.93	4.02	4.12 [3.98, 4.26]	4.09	4.10	4.16 [4.03, 4.29]	4.25	4.28	4.37 [4.20, 4.54]	3.59	3.67	3.73 [3.57, 3.89]	80.0%	81.1%
70	50.0%	54.8%	121	91.7%	4.18	4.27	4.27 [4.14, 4.41]	4.52	4.60	4.60 [4.46, 4.74]	4.58	4.58	4.58 [4.45, 4.71]	4.49	4.59	4.57 [4.40, 4.74]	3.87	4.04	4.02 [3.86, 4.18]	93.2%	91.7%
71	51.9%	56.7%	221	88.7%	4.42	4.44	4.38 [4.28, 4.48]	4.64	4.71	4.66 [4.56, 4.77]	4.64	4.72	4.66 [4.56, 4.75]	4.62	4.69	4.61 [4.49, 4.73]	4.23	4.36	4.32 [4.20, 4.44]	93.9%	93.6%
72	53.4%	44.4%	126	87.3%	4.41	4.28	4.20 [4.07, 4.34]	4.75	4.67	4.61 [4.47, 4.75]	4.74	4.72	4.66 [4.53, 4.79]	4.80	4.66	4.55 [4.35, 4.74]	4.15	3.92	3.91 [3.75, 4.08]	93.2%	88.8%
73	52.4%	41.2%	173	93.6%	3.93	3.96	3.97 [3.87, 4.08]	3.97	4.01	4.02 [3.90, 4.13]	4.11	4.22	4.23 [4.12, 4.33]	4.23	4.31	4.32 [4.18, 4.46]	3.77	3.71	3.73 [3.59, 3.86]	85.0%	83.3%
74	39.3%	50.8%	155	91.6%	4.19	4.28	4.33 [4.21, 4.44]	4.66	4.70	4.70 [4.58, 4.82]	4.64	4.62	4.63 [4.52, 4.74]	4.63	4.50	4.56 [4.40, 4.72]	4.03	4.12	4.16 [4.02, 4.31]	86.6%	89.3%
75	46.2%	46.8%	132	94.7%	4.16	4.18	4.17 [4.05, 4.30]	4.59	4.57	4.56 [4.43, 4.69]	4.55	4.60	4.59 [4.48, 4.71]	4.56	4.60	4.59 [4.44, 4.75]	4.05	4.04	4.02 [3.87, 4.17]	93.5%	93.2%
76	42.6%	42.9%	157	91.7%	4.51	4.53	4.39 [4.27, 4.50]	4.41	4.44	4.33 [4.20, 4.45]	4.68	4.61	4.50 [4.39, 4.62]	4.72	4.61	4.51 [4.35, 4.67]	4.15	4.18	4.08 [3.94, 4.22]	96.9%	93.6%
77	38.3%	49.6%	189	91.0%	3.86	3.96	4.01 [3.90, 4.11]	4.34	4.25	4.29 [4.18, 4.40]	4.52	4.56	4.60 [4.50, 4.70]	4.54	4.53	4.58 [4.44, 4.71]	3.61	3.72	3.77 [3.64, 3.90]	95.0%	93.5%
78	51.9%	54.8%	125	91.2%	4.17	4.22	4.26 [4.14, 4.39]	4.63	4.70	4.77 [4.63, 4.91]	4.64	4.70	4.74 [4.61, 4.87]	4.40	4.54	4.57 [4.40, 4.74]	4.05	4.16	4.19 [4.03, 4.35]	92.0%	91.1%

Code	Rücklaufquote		Antworten 2017		Frage 1 Mittelwert (Kollektiv: 4.19)			Frage 2 Mittelwert (Kollektiv: 4.49)			Frage 3 Mittelwert (Kollektiv: 4.52)			Frage 4 Mittelwert (Kollektiv: 4.47)			Frage 5 Mittelwert (Kollektiv: 3.99)			Frage 6 Anteil positiver Antworten (Kollektiv: 89.2%)	
	2016	2017	Anzahl	Anteil vollst.	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	«genau richtig»	
					2016	2017	2017	2016	2017	2017	2016	2017	2017	2016	2017	2017	2016	2017	2017	2016	2017
79	42.4%	38.7%	151	92.1%	3.96	4.07	4.06 [3.94, 4.18]	4.09	3.99	4.00 [3.88, 4.13]	4.20	4.28	4.28 [4.17, 4.39]	4.25	4.24	4.24 [4.09, 4.39]	3.72	3.83	3.79 [3.65, 3.94]	89.2%	79.9%
80	60.4%	60.5%	159	93.7%	4.28	4.38	4.39 [4.28, 4.51]	4.72	4.65	4.66 [4.54, 4.78]	4.70	4.66	4.66 [4.55, 4.77]	4.80	4.59	4.57 [4.43, 4.72]	4.23	4.28	4.32 [4.18, 4.46]	93.5%	95.6%
81	59.2%	36.2%	105	94.3%	4.45	4.42	4.32 [4.18, 4.46]	4.28	4.42	4.31 [4.16, 4.46]	4.48	4.51	4.45 [4.31, 4.58]	4.52	4.60	4.57 [4.39, 4.75]	4.07	4.18	4.10 [3.93, 4.27]	91.1%	95.1%
82	45.6%	45.5%	200	89.5%	4.11	4.18	4.17 [4.07, 4.27]	4.54	4.50	4.50 [4.39, 4.61]	4.47	4.48	4.49 [4.38, 4.59]	4.45	4.37	4.41 [4.27, 4.54]	3.92	4.05	4.01 [3.88, 4.14]	88.6%	88.8%
83	50.7%	46.5%	145	91.0%	4.06	4.06	4.10 [3.98, 4.22]	4.46	4.50	4.57 [4.44, 4.70]	4.47	4.52	4.56 [4.44, 4.68]	4.38	4.33	4.34 [4.18, 4.49]	3.88	3.87	3.92 [3.77, 4.07]	86.5%	92.9%
84	60.6%	55.8%	184	93.5%	4.51	4.53	4.43 [4.32, 4.54]	4.76	4.78	4.68 [4.57, 4.79]	4.71	4.78	4.71 [4.61, 4.81]	4.77	4.76	4.70 [4.55, 4.84]	4.23	4.21	4.13 [4.00, 4.26]	94.9%	96.1%
85	37.1%	48.7%	252	94.0%	4.22	4.02	4.04 [3.95, 4.13]	4.61	4.56	4.58 [4.49, 4.68]	4.60	4.50	4.54 [4.46, 4.63]	4.43	4.49	4.52 [4.40, 4.64]	4.03	3.87	3.89 [3.77, 4.00]	89.7%	88.6%
86	46.8%	43.0%	165	84.8%	4.35	4.15	4.16 [4.04, 4.28]	4.69	4.63	4.62 [4.50, 4.75]	4.72	4.70	4.70 [4.59, 4.81]	4.60	4.56	4.53 [4.38, 4.68]	4.14	3.99	4.00 [3.85, 4.14]	91.6%	93.0%
87	59.2%	56.5%	173	96.5%	4.35	4.48	4.45 [4.35, 4.56]	4.27	4.39	4.34 [4.23, 4.45]	4.55	4.54	4.51 [4.40, 4.61]	4.57	4.54	4.48 [4.35, 4.62]	3.98	4.16	4.13 [4.00, 4.26]	94.4%	94.8%
88	39.9%	43.4%	180	86.1%	3.88	4.04	4.14 [4.03, 4.26]	4.26	4.54	4.61 [4.49, 4.72]	4.35	4.48	4.51 [4.40, 4.62]	4.32	4.24	4.30 [4.16, 4.44]	3.81	3.85	3.89 [3.75, 4.03]	83.6%	86.1%
89	57.0%	55.9%	142	91.5%	4.28	4.27	4.21 [4.09, 4.33]	4.66	4.69	4.69 [4.56, 4.82]	4.63	4.72	4.67 [4.55, 4.79]	4.61	4.68	4.65 [4.49, 4.81]	4.02	4.25	4.20 [4.05, 4.35]	88.1%	93.0%
90	44.7%	48.7%	187	89.8%	3.86	4.09	4.06 [3.95, 4.17]	4.32	4.49	4.50 [4.39, 4.61]	4.36	4.49	4.48 [4.38, 4.59]	4.21	4.30	4.28 [4.14, 4.42]	3.69	3.96	3.90 [3.76, 4.03]	85.3%	87.6%

Code	Rücklaufquote		Antworten 2017		Frage 1 Mittelwert (Kollektiv: 4.19)			Frage 2 Mittelwert (Kollektiv: 4.49)			Frage 3 Mittelwert (Kollektiv: 4.52)			Frage 4 Mittelwert (Kollektiv: 4.47)			Frage 5 Mittelwert (Kollektiv: 3.99)			Frage 6 Anteil positiver Antworten (Kollektiv: 89.2%)	
	2016	2017	Anzahl	Anteil vollst.	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	«genau richtig»	
					2016	2017	2017	2016	2017	2017	2016	2017	2017	2016	2017	2017	2016	2017	2017	2016	2017
91	38.9%	35.8%	199	94.5%	4.05	4.13	4.19 [4.09, 4.29]	4.41	4.41	4.48 [4.37, 4.58]	4.55	4.50	4.57 [4.47, 4.67]	4.41	4.55	4.59 [4.46, 4.72]	3.68	3.83	3.87 [3.74, 3.99]	91.4%	92.9%
92	42.4%	38.3%	159	89.3%	3.95	3.95	3.99 [3.88, 4.11]	3.97	4.04	4.12 [4.00, 4.25]	4.19	4.16	4.22 [4.11, 4.34]	4.27	4.31	4.40 [4.25, 4.55]	3.76	3.85	3.87 [3.73, 4.01]	85.6%	87.3%
93	52.6%	42.1%	209	93.3%	4.19	4.33	4.29 [4.19, 4.39]	4.67	4.73	4.68 [4.58, 4.78]	4.66	4.71	4.68 [4.58, 4.77]	4.44	4.56	4.50 [4.37, 4.63]	4.08	4.18	4.13 [4.01, 4.25]	89.7%	93.3%
94	53.1%	51.7%	199	95.0%	4.21	4.16	4.18 [4.08, 4.29]	4.21	4.13	4.16 [4.06, 4.27]	4.36	4.28	4.33 [4.23, 4.43]	4.53	4.42	4.47 [4.34, 4.60]	4.01	3.90	3.92 [3.80, 4.05]	90.6%	89.4%
95	65.1%	62.7%	237	93.7%	4.56	4.56	4.49 [4.40, 4.59]	4.43	4.50	4.43 [4.33, 4.52]	4.59	4.61	4.57 [4.48, 4.66]	4.55	4.65	4.60 [4.48, 4.73]	4.11	4.16	4.10 [3.98, 4.21]	95.0%	94.9%
96	49.3%	51.8%	250	89.6%	3.98	4.09	4.07 [3.98, 4.17]	4.02	4.16	4.16 [4.07, 4.26]	4.27	4.29	4.26 [4.17, 4.35]	4.31	4.31	4.30 [4.18, 4.42]	3.70	3.84	3.86 [3.74, 3.97]	86.3%	89.0%
97	51.6%	46.4%	116	89.7%	4.37	4.29	4.27 [4.14, 4.41]	4.63	4.66	4.66 [4.52, 4.80]	4.70	4.66	4.63 [4.50, 4.76]	4.54	4.59	4.54 [4.36, 4.72]	4.23	4.08	4.05 [3.88, 4.22]	93.6%	91.5%
98	51.0%	41.6%	121	90.1%	4.45	4.16	4.10 [3.97, 4.24]	4.71	4.61	4.56 [4.42, 4.69]	4.63	4.57	4.51 [4.39, 4.64]	4.64	4.45	4.44 [4.27, 4.61]	4.16	4.06	4.00 [3.83, 4.16]	94.2%	84.7%
99	53.9%	62.1%	261	92.0%	4.21	4.26	4.33 [4.24, 4.42]	4.50	4.55	4.59 [4.49, 4.68]	4.55	4.55	4.60 [4.51, 4.68]	4.28	4.40	4.41 [4.29, 4.52]	4.01	4.09	4.14 [4.03, 4.25]	88.7%	88.6%
100	34.4%	30.5%	167	92.2%	3.93	4.06	4.07 [3.96, 4.19]	4.37	4.56	4.60 [4.49, 4.72]	4.44	4.56	4.57 [4.46, 4.67]	4.24	4.41	4.47 [4.32, 4.61]	3.69	3.99	4.00 [3.87, 4.14]	86.9%	93.2%
101	52.2%	48.0%	191	89.5%	4.28	4.21	4.21 [4.10, 4.31]	4.63	4.56	4.56 [4.45, 4.67]	4.69	4.53	4.51 [4.41, 4.61]	4.66	4.59	4.57 [4.43, 4.70]	4.27	4.15	4.14 [4.01, 4.27]	92.9%	89.8%
102	41.1%	52.5%	258	89.5%	4.00	4.04	4.04 [3.95, 4.13]	4.52	4.54	4.53 [4.44, 4.63]	4.54	4.49	4.48 [4.39, 4.57]	4.45	4.52	4.51 [4.39, 4.63]	3.84	3.97	3.95 [3.84, 4.06]	87.8%	89.7%

Code	Rücklaufquote		Antworten 2017		Frage 1 Mittelwert (Kollektiv: 4.19)			Frage 2 Mittelwert (Kollektiv: 4.49)			Frage 3 Mittelwert (Kollektiv: 4.52)			Frage 4 Mittelwert (Kollektiv: 4.47)			Frage 5 Mittelwert (Kollektiv: 3.99)			Frage 6 Anteil positiver Antworten (Kollektiv: 89.2%)	
	2016	2017	Anzahl	Anteil vollst.	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	«genau richtig»	
					2016	2017	2017	2016	2017	2017	2016	2017	2017	2016	2017	2017	2016	2017	2017	2016	2017
103	45.4%	42.4%	167	98.2%	4.09	4.21	4.19 [4.09, 4.30]	4.53	4.58	4.58 [4.47, 4.70]	4.49	4.48	4.47 [4.37, 4.57]	4.49	4.49	4.47 [4.33, 4.61]	3.91	4.02	4.02 [3.88, 4.15]	91.1%	92.7%
104	49.8%	40.6%	203	91.6%	4.72	4.72	4.58 [4.47, 4.68]	4.54	4.55	4.43 [4.32, 4.53]	4.73	4.67	4.56 [4.46, 4.66]	4.79	4.63	4.55 [4.41, 4.69]	4.45	4.46	4.38 [4.26, 4.51]	92.9%	89.4%
105	46.7%	48.9%	268	90.3%	4.01	4.05	4.11 [4.02, 4.20]	4.54	4.49	4.54 [4.44, 4.63]	4.53	4.44	4.48 [4.39, 4.56]	4.43	4.44	4.49 [4.37, 4.60]	3.96	3.89	3.95 [3.84, 4.06]	88.2%	87.0%
106	57.4%	56.8%	237	91.6%	4.25	4.32	4.29 [4.19, 4.38]	4.60	4.64	4.60 [4.50, 4.70]	4.62	4.61	4.57 [4.48, 4.66]	4.59	4.52	4.50 [4.37, 4.62]	4.10	4.17	4.16 [4.04, 4.27]	93.7%	93.9%
107	41.9%	39.7%	244	94.3%	3.84	3.95	4.03 [3.94, 4.12]	4.36	4.48	4.53 [4.43, 4.62]	4.60	4.56	4.61 [4.52, 4.70]	4.54	4.59	4.64 [4.52, 4.75]	3.76	3.78	3.83 [3.72, 3.95]	93.7%	89.3%
108	46.5%	46.6%	248	89.9%	3.96	4.16	4.15 [4.06, 4.25]	4.44	4.50	4.47 [4.37, 4.57]	4.50	4.54	4.53 [4.44, 4.62]	4.37	4.52	4.51 [4.39, 4.64]	3.88	3.98	3.98 [3.87, 4.10]	90.9%	89.5%
109	45.9%	47.5%	145	90.3%	4.34	4.24	4.22 [4.10, 4.34]	4.67	4.75	4.72 [4.60, 4.84]	4.68	4.68	4.67 [4.55, 4.78]	4.48	4.55	4.48 [4.32, 4.63]	4.19	4.15	4.13 [3.98, 4.28]	95.0%	89.6%
110	46.9%	49.4%	286	91.3%	3.98	4.03	4.08 [3.99, 4.17]	4.31	4.29	4.36 [4.27, 4.45]	4.54	4.50	4.54 [4.45, 4.62]	4.44	4.44	4.53 [4.41, 4.64]	3.76	3.84	3.87 [3.76, 3.97]	94.1%	88.3%
111	46.7%	47.1%	285	88.4%	4.12	4.06	4.10 [4.01, 4.19]	4.61	4.50	4.54 [4.44, 4.63]	4.57	4.53	4.55 [4.47, 4.63]	4.46	4.43	4.46 [4.34, 4.57]	3.92	3.94	3.96 [3.85, 4.07]	90.3%	88.2%
112	62.2%	56.0%	219	92.7%	4.23	4.37	4.37 [4.27, 4.46]	4.65	4.72	4.67 [4.57, 4.77]	4.58	4.71	4.69 [4.60, 4.78]	4.51	4.63	4.57 [4.43, 4.71]	3.96	4.04	4.06 [3.94, 4.18]	86.8%	88.4%
113	50.1%	54.9%	300	91.7%	4.10	4.17	4.17 [4.08, 4.25]	4.53	4.56	4.55 [4.47, 4.64]	4.49	4.57	4.58 [4.50, 4.66]	4.38	4.45	4.46 [4.35, 4.57]	3.89	3.98	4.00 [3.90, 4.10]	90.9%	86.6%
114	31.8%	43.2%	426	93.0%	3.98	4.05	4.08 [4.01, 4.15]	4.48	4.47	4.49 [4.42, 4.56]	4.49	4.50	4.50 [4.44, 4.57]	4.37	4.35	4.36 [4.27, 4.45]	3.83	3.91	3.92 [3.83, 4.00]	89.2%	87.0%

Code	Rücklauf- quote		Antworten 2017		Frage 1 Mittelwert			Frage 2 Mittelwert			Frage 3 Mittelwert			Frage 4 Mittelwert			Frage 5 Mittelwert			Frage 6 Anteil positiver Antworten	
					(Kollektiv: 4.19)			(Kollektiv: 4.49)			(Kollektiv: 4.52)			(Kollektiv: 4.47)			(Kollektiv: 3.99)			(Kollektiv: 89.2%)	
	2016	2017	Anzahl	Anteil vollst.	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	<<genau richtig>>	2016
115	37.7%	36.4%	252	81.3%	4.07	4.06	4.16 [4.06, 4.26]	4.37	4.52	4.59 [4.49, 4.69]	4.52	4.50	4.57 [4.47, 4.66]	4.44	4.32	4.42 [4.29, 4.54]	3.95	3.94	3.98 [3.86, 4.10]	87.0%	86.8%
116	41.9%	45.9%	365	94.5%	4.09	4.14	4.16 [4.09, 4.24]	4.55	4.58	4.61 [4.53, 4.68]	4.54	4.57	4.59 [4.52, 4.66]	4.43	4.48	4.50 [4.40, 4.59]	4.09	4.05	4.07 [3.98, 4.16]	90.6%	89.3%
117	59.1%	58.8%	255	93.7%	4.39	4.43	4.36 [4.27, 4.45]	4.40	4.60	4.51 [4.42, 4.61]	4.53	4.57	4.53 [4.44, 4.61]	4.58	4.70	4.61 [4.48, 4.73]	4.06	4.22	4.16 [4.05, 4.27]	92.6%	92.1%
118	48.3%	43.0%	198	89.9%	4.29	4.26	4.24 [4.14, 4.35]	4.60	4.59	4.57 [4.46, 4.67]	4.63	4.61	4.58 [4.48, 4.69]	4.65	4.55	4.53 [4.40, 4.67]	4.22	4.11	4.08 [3.95, 4.20]	93.0%	93.4%
119	56.2%	55.5%	300	95.7%	4.31	4.36	4.32 [4.23, 4.40]	4.68	4.68	4.64 [4.55, 4.73]	4.74	4.75	4.70 [4.62, 4.78]	4.70	4.66	4.61 [4.50, 4.72]	4.23	4.22	4.18 [4.08, 4.28]	93.2%	93.2%
120	52.9%	55.2%	306	94.8%	4.17	4.03	4.04 [3.96, 4.12]	4.21	4.04	4.05 [3.97, 4.14]	4.41	4.20	4.21 [4.13, 4.28]	4.32	4.31	4.32 [4.22, 4.43]	3.85	3.77	3.78 [3.68, 3.88]	89.4%	87.3%
121	55.3%	56.0%	293	93.2%	4.05	4.19	4.22 [4.14, 4.31]	4.01	4.16	4.18 [4.09, 4.26]	4.19	4.28	4.29 [4.21, 4.37]	4.24	4.42	4.43 [4.32, 4.54]	3.74	3.91	3.92 [3.82, 4.02]	86.6%	88.9%
122	50.5%	49.2%	254	92.1%	4.08	4.20	4.21 [4.11, 4.30]	4.54	4.51	4.49 [4.39, 4.58]	4.51	4.55	4.55 [4.46, 4.64]	4.40	4.41	4.42 [4.31, 4.54]	3.99	4.00	4.00 [3.88, 4.11]	91.3%	87.4%
123	45.8%	51.5%	319	90.3%	4.07	4.11	4.07 [3.99, 4.15]	4.44	4.55	4.55 [4.46, 4.63]	4.54	4.53	4.54 [4.46, 4.62]	4.37	4.48	4.44 [4.34, 4.55]	3.92	3.93	3.90 [3.80, 4.00]	86.4%	88.3%
124	44.8%	45.0%	306	90.5%	4.06	4.10	4.09 [4.01, 4.18]	4.50	4.49	4.50 [4.41, 4.58]	4.50	4.49	4.51 [4.43, 4.59]	4.46	4.51	4.51 [4.40, 4.62]	3.87	3.87	3.88 [3.78, 3.99]	85.9%	88.3%
125	47.3%	49.8%	325	89.8%	4.28	4.24	4.19 [4.11, 4.27]	4.69	4.61	4.57 [4.48, 4.65]	4.64	4.57	4.54 [4.46, 4.62]	4.60	4.51	4.46 [4.36, 4.57]	4.08	4.10	4.06 [3.96, 4.16]	89.1%	86.3%
126	51.7%	45.2%	295	90.8%	4.14	4.16	4.18 [4.10, 4.27]	4.26	4.23	4.23 [4.14, 4.32]	4.38	4.30	4.33 [4.25, 4.41]	4.41	4.41	4.39 [4.28, 4.50]	3.88	3.89	3.90 [3.80, 4.01]	86.3%	85.5%

Code	Rücklaufquote		Antworten 2017		Frage 1 Mittelwert			Frage 2 Mittelwert			Frage 3 Mittelwert			Frage 4 Mittelwert			Frage 5 Mittelwert			Frage 6 Anteil positiver Antworten	
					(Kollektiv: 4.19)			(Kollektiv: 4.49)			(Kollektiv: 4.52)			(Kollektiv: 4.47)			(Kollektiv: 3.99)			(Kollektiv: 89.2%)	
	2016	2017	Anzahl	Anteil vollst.	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	2016	2017
127	45.0%	39.0%	314	91.4%	4.02	4.05	4.08 [4.00, 4.16]	4.48	4.49	4.50 [4.41, 4.58]	4.43	4.52	4.54 [4.47, 4.62]	4.36	4.38	4.41 [4.31, 4.52]	3.79	3.90	3.93 [3.83, 4.03]	90.0%	87.1%
128	62.2%	59.1%	333	92.2%	4.38	4.47	4.48 [4.40, 4.56]	4.64	4.71	4.74 [4.65, 4.82]	4.73	4.66	4.68 [4.60, 4.75]	4.58	4.63	4.66 [4.56, 4.77]	4.21	4.24	4.25 [4.15, 4.35]	91.2%	93.9%
129	44.8%	40.9%	266	91.0%	4.19	4.12	4.15 [4.06, 4.24]	4.45	4.28	4.35 [4.25, 4.44]	4.44	4.36	4.38 [4.29, 4.46]	4.35	4.41	4.48 [4.37, 4.60]	3.90	3.90	3.91 [3.80, 4.02]	88.7%	87.0%
130	38.2%	37.4%	307	89.9%	3.91	4.01	4.05 [3.96, 4.13]	4.35	4.38	4.43 [4.34, 4.52]	4.51	4.55	4.59 [4.51, 4.67]	4.44	4.54	4.62 [4.52, 4.73]	3.61	3.79	3.82 [3.72, 3.92]	91.0%	91.2%
131	44.4%	43.2%	352	88.6%	4.04	4.16	4.19 [4.11, 4.27]	4.51	4.59	4.59 [4.51, 4.67]	4.52	4.58	4.58 [4.50, 4.66]	4.58	4.50	4.51 [4.41, 4.61]	3.92	3.96	3.96 [3.87, 4.06]	87.1%	89.9%
132	49.3%	46.4%	244	94.7%	4.31	4.37	4.33 [4.24, 4.42]	4.60	4.74	4.71 [4.62, 4.80]	4.61	4.74	4.69 [4.61, 4.78]	4.51	4.56	4.49 [4.37, 4.61]	4.15	4.16	4.12 [4.01, 4.23]	91.0%	91.4%
133	46.8%	47.8%	336	92.6%	3.80	3.99	4.04 [3.96, 4.12]	3.87	4.10	4.15 [4.07, 4.23]	4.02	4.21	4.23 [4.16, 4.31]	4.22	4.25	4.28 [4.17, 4.38]	3.45	3.74	3.77 [3.68, 3.87]	85.5%	85.5%
134	39.0%	36.0%	337	93.5%	4.02	4.10	4.08 [4.00, 4.16]	4.47	4.45	4.45 [4.37, 4.53]	4.47	4.53	4.52 [4.44, 4.59]	4.36	4.35	4.34 [4.23, 4.44]	3.81	3.88	3.86 [3.77, 3.96]	87.0%	86.4%
135	48.8%	49.7%	285	19.3%	4.37	4.26	4.27 [4.09, 4.46]	4.68	4.64	4.53 [4.34, 4.72]	4.63	4.59	4.44 [4.26, 4.62]	4.53	4.46	4.44 [4.20, 4.68]	4.00	4.05	4.06 [3.83, 4.29]	92.9%	94.7%
136	46.8%	46.5%	395	92.9%	4.11	4.16	4.17 [4.09, 4.24]	4.54	4.61	4.63 [4.55, 4.70]	4.48	4.56	4.56 [4.49, 4.63]	4.43	4.39	4.38 [4.29, 4.47]	3.94	4.06	4.06 [3.97, 4.15]	87.1%	89.2%
137	47.6%	41.1%	299	88.6%	4.15	4.13	4.12 [4.04, 4.21]	4.52	4.53	4.52 [4.43, 4.61]	4.51	4.49	4.49 [4.41, 4.57]	4.51	4.42	4.38 [4.27, 4.49]	3.96	4.01	3.99 [3.88, 4.09]	88.1%	92.3%
138	44.0%	38.8%	583	93.0%	4.12	4.15	4.16 [4.10, 4.22]	4.42	4.49	4.51 [4.44, 4.57]	4.45	4.51	4.53 [4.47, 4.58]	4.28	4.45	4.48 [4.40, 4.56]	3.85	3.96	3.95 [3.88, 4.02]	89.6%	90.5%

Code	Rücklaufquote		Antworten 2017		Frage 1 Mittelwert			Frage 2 Mittelwert			Frage 3 Mittelwert			Frage 4 Mittelwert			Frage 5 Mittelwert			Frage 6 Anteil positiver Antworten	
					(Kollektiv: 4.19)			(Kollektiv: 4.49)			(Kollektiv: 4.52)			(Kollektiv: 4.47)			(Kollektiv: 3.99)			(Kollektiv: 89.2%)	
	2016	2017	Anzahl	Anteil vollst.	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	2016	2017
139	48.2%	43.0%	378	92.1%	4.17	4.21	4.26 [4.19, 4.34]	4.60	4.70	4.74 [4.66, 4.81]	4.56	4.63	4.68 [4.61, 4.75]	4.55	4.53	4.56 [4.46, 4.65]	3.98	4.13	4.17 [4.08, 4.26]	91.3%	92.0%
140	36.6%	45.0%	561	91.1%	4.03	4.03	4.07 [4.00, 4.13]	4.52	4.44	4.46 [4.40, 4.52]	4.53	4.42	4.44 [4.38, 4.50]	4.30	4.29	4.33 [4.25, 4.41]	3.84	3.78	3.80 [3.73, 3.88]	90.4%	88.1%
141	64.2%	66.3%	415	88.2%	4.52	4.48	4.47 [4.39, 4.54]	4.70	4.70	4.69 [4.61, 4.76]	4.69	4.69	4.70 [4.63, 4.76]	4.47	4.55	4.55 [4.46, 4.64]	4.25	4.22	4.24 [4.15, 4.33]	92.8%	91.5%
142	46.8%	42.9%	345	92.5%	4.00	4.09	4.10 [4.02, 4.18]	4.10	4.23	4.23 [4.14, 4.31]	4.29	4.32	4.34 [4.26, 4.41]	4.41	4.40	4.39 [4.29, 4.49]	3.68	3.77	3.81 [3.71, 3.90]	87.8%	85.9%
143	49.9%	50.1%	464	94.0%	4.11	4.16	4.18 [4.11, 4.25]	4.57	4.53	4.57 [4.50, 4.64]	4.59	4.57	4.58 [4.51, 4.64]	4.59	4.55	4.58 [4.49, 4.66]	4.02	4.06	4.06 [3.98, 4.15]	88.3%	90.1%
144	41.7%	43.3%	494	84.2%	4.35	4.15	4.17 [4.10, 4.23]	4.68	4.58	4.59 [4.51, 4.66]	4.71	4.62	4.63 [4.56, 4.69]	4.63	4.59	4.56 [4.47, 4.65]	4.07	3.96	3.95 [3.86, 4.03]	91.9%	92.7%
145	51.8%	48.2%	455	92.7%	4.19	4.19	4.19 [4.12, 4.26]	4.56	4.62	4.61 [4.54, 4.68]	4.57	4.58	4.58 [4.52, 4.65]	4.42	4.46	4.47 [4.38, 4.56]	4.03	4.04	4.05 [3.97, 4.13]	90.5%	89.7%
146	51.6%	41.7%	377	91.2%	4.43	4.33	4.28 [4.21, 4.36]	4.70	4.67	4.64 [4.56, 4.71]	4.65	4.63	4.61 [4.54, 4.68]	4.49	4.54	4.54 [4.44, 4.64]	4.10	4.02	3.99 [3.89, 4.08]	92.0%	90.8%
147	44.9%	44.4%	623	94.9%	4.15	4.10	4.08 [4.02, 4.14]	4.52	4.53	4.53 [4.47, 4.58]	4.50	4.45	4.45 [4.40, 4.51]	4.39	4.46	4.44 [4.36, 4.51]	3.74	3.87	3.86 [3.79, 3.93]	87.5%	88.8%
148	40.8%	45.5%	924	91.7%	4.19	4.21	4.24 [4.19, 4.28]	4.58	4.56	4.59 [4.54, 4.64]	4.56	4.59	4.61 [4.56, 4.65]	4.38	4.43	4.46 [4.40, 4.52]	3.97	4.03	4.04 [3.98, 4.10]	90.3%	89.7%
149	44.7%	39.9%	667	90.1%	3.90	4.07	4.09 [4.04, 4.15]	4.34	4.48	4.51 [4.45, 4.57]	4.37	4.47	4.48 [4.43, 4.53]	4.20	4.41	4.45 [4.38, 4.53]	3.76	3.87	3.89 [3.82, 3.96]	84.0%	88.2%
150	44.9%	43.1%	784	92.0%	4.11	4.12	4.15 [4.09, 4.20]	4.53	4.49	4.53 [4.48, 4.58]	4.52	4.54	4.56 [4.51, 4.61]	4.41	4.43	4.48 [4.41, 4.54]	3.87	3.86	3.89 [3.83, 3.95]	87.8%	84.2%

Code	Rücklaufquote		Antworten 2017		Frage 1 Mittelwert (Kollektiv: 4.19)			Frage 2 Mittelwert (Kollektiv: 4.49)			Frage 3 Mittelwert (Kollektiv: 4.52)			Frage 4 Mittelwert (Kollektiv: 4.47)			Frage 5 Mittelwert (Kollektiv: 3.99)			Frage 6 Anteil positiver Antworten (Kollektiv: 89.2%)	
	2016	2017	Anzahl	Anteil vollst.	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	«genau richtig»	
					2016	2017	2017	2016	2017	2017	2016	2017	2017	2016	2017	2017	2016	2017	2017	2016	2017
151	34.6%	34.1%	787	98.7%	4.03	4.08	4.12 [4.07, 4.17]	4.41	4.45	4.48 [4.43, 4.54]	4.45	4.51	4.54 [4.49, 4.59]	4.27	4.30	4.34 [4.27, 4.40]	3.74	3.77	3.81 [3.74, 3.87]	86.3%	87.1%
152	35.9%	34.0%	956	92.8%	4.05	4.05	4.09 [4.05, 4.14]	4.44	4.43	4.46 [4.41, 4.51]	4.43	4.46	4.49 [4.45, 4.54]	4.46	4.35	4.39 [4.33, 4.45]	3.74	3.77	3.79 [3.74, 3.85]	85.6%	84.0%
153	.%	44.2%	1068	90.9%	.	4.27	4.28 [4.24, 4.33]	.	4.53	4.56 [4.52, 4.61]	.	4.59	4.59 [4.55, 4.63]	.	4.59	4.61 [4.55, 4.66]	.	4.11	4.12 [4.07, 4.18]	.%	88.2%
154	45.9%	44.5%	991	90.7%	4.10	4.20	4.22 [4.18, 4.27]	4.06	4.09	4.11 [4.06, 4.16]	4.22	4.27	4.29 [4.24, 4.33]	4.34	4.37	4.35 [4.29, 4.41]	3.76	3.86	3.87 [3.81, 3.93]	87.1%	84.7%
155	48.5%	45.4%	850	93.1%	4.07	4.06	4.10 [4.06, 4.15]	4.04	4.12	4.15 [4.10, 4.20]	4.22	4.26	4.30 [4.25, 4.35]	4.33	4.35	4.38 [4.32, 4.44]	3.68	3.71	3.75 [3.69, 3.82]	84.3%	85.1%
156	49.3%	47.1%	1254	89.6%	4.16	4.16	4.21 [4.16, 4.25]	4.50	4.51	4.56 [4.52, 4.60]	4.45	4.47	4.52 [4.48, 4.56]	4.39	4.37	4.43 [4.37, 4.48]	3.87	3.96	3.99 [3.94, 4.04]	87.7%	85.5%
157	.%	65.5%	55	98.2%	.	4.40	4.39 [4.20, 4.58]	.	4.73	4.73 [4.53, 4.93]	.	4.69	4.71 [4.52, 4.89]	.	4.60	4.61 [4.37, 4.85]	.	4.28	4.25 [4.02, 4.49]	.%	85.2%
158	.%	53.0%	61	91.8%	.	3.77	3.96 [3.78, 4.15]	.	4.16	4.38 [4.19, 4.57]	.	4.20	4.33 [4.15, 4.51]	.	3.80	4.00 [3.76, 4.24]	.	3.82	3.92 [3.69, 4.15]	.%	78.3%
159	.%	59.1%	52	90.4%	.	4.19	4.17 [3.96, 4.37]	.	4.51	4.51 [4.30, 4.72]	.	4.52	4.51 [4.31, 4.70]	.	4.53	4.55 [4.29, 4.81]	.	4.15	4.11 [3.86, 4.36]	.%	100.0%
160	.%	68.5%	63	93.7%	.	4.63	4.62 [4.44, 4.80]	.	4.38	4.35 [4.16, 4.54]	.	4.59	4.53 [4.35, 4.70]	.	4.71	4.68 [4.44, 4.91]	.	4.40	4.35 [4.13, 4.57]	.%	96.8%

Anzahl: Anzahl retournierte Fragebogen 2017

Anteil vollst.: Anteil der Fragebogen mit vollständig ausgefüllten Adjustierungsvariablen

** : adjustierter Mittelwert basierend auf nur 25% der Daten (unvollständige Adjustierungsvariablen), mit Vorsicht zu interpretieren

np: nicht teilnehmendes Spital oder mit weniger als 50 Antworten im Jahr 2016;

n-a: nicht adjustiert

GR : Gruppierung <50 Antworten

Tabelle 16: Ergebnisse nach Spital/Klinik mit weniger als 50 retournierten Fragebogen: Anzahl retournierte Fragebogen, Retourquote, nicht adjustierte Mittelwerte (Fragen 1-5) und Anteil positive Antworten (Frage 6); die Ergebnisse der Spitäler/Kliniken < 50 Fragebogen, werden pseudonymisiert publiziert, nicht aber transparent

Code	Anzahl Antworten		Retourquote		Frage 1 Mittelwert		Frage 2 Mittelwert		Frage 3 Mittelwert		Frage 4 Mittelwert		Frage 5 Mittelwert		Frage 6 Anteil positiver Antworten	
	2016	2017	2016	2017	(Kollektiv: 4.19)		(Kollektiv: 4.49)		(Kollektiv: 4.52)		(Kollektiv: 4.47)		(Kollektiv: 3.99)		(Kollektiv: 89.2%)	
					2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017
2	50	48	38.2%	37.2%	4.2	4.3	4.0	4.4	4.3	4.6	4.3	4.6	3.7	4.0	86.0%	89.6%
3	52	37	61.9%	67.3%	4.4	4.6	4.8	4.7	4.8	4.9	4.8	4.6	4.4	4.3	92.2%	91.9%
8	57	42	50.9%	42.4%	4.1	4.3	4.6	4.7	4.6	4.6	4.5	4.7	4.1	4.3	96.4%	90.5%
9	57	45	55.3%	41.7%	4.2	4.4	4.7	4.7	4.8	4.8	4.6	4.8	4.1	4.3	92.9%	88.9%
11	58	24	48.3%	38.7%	4.3	4.1	4.8	4.7	4.5	4.6	4.2	4.3	4.1	3.7	80.0%	81.0%
13	62	48	77.5%	69.6%	4.5	4.5	4.8	4.9	4.7	4.7	4.7	4.8	4.4	4.3	95.2%	91.5%
16	69	47	64.5%	49.5%	4.7	4.3	4.8	4.8	4.8	4.8	4.9	4.7	4.5	4.2	94.1%	86.4%
161	17	40	34.7%	51.3%	4.1	4.4	4.9	4.8	4.8	4.8	4.6	4.8	3.8	4.2	81.3%	94.9%
162	35	39	57.4%	55.7%	3.8	4.2	3.6	4.3	4.0	4.4	4.1	4.6	3.5	4.0	85.7%	76.3%
163	49	38	53.8%	41.8%	4.4	4.6	4.7	4.8	4.7	4.7	4.6	4.8	3.9	4.3	87.2%	86.8%
164	42	36	43.3%	48.6%	4.3	4.1	4.8	4.4	4.7	4.6	4.4	4.7	4.2	4.1	95.1%	97.2%
165	44	34	30.3%	25.8%	3.9	4.1	4.5	4.6	4.4	4.5	4.6	4.6	3.7	4.1	86.4%	88.2%
166	22	32	41.5%	65.3%	4.0	4.3	4.6	4.6	4.7	4.8	4.7	4.7	4.0	4.2	86.4%	96.9%
167	34	32	41.5%	40.0%	4.5	4.3	4.8	4.8	4.8	4.8	4.8	4.6	4.2	4.0	81.3%	83.9%
168	21	31	56.8%	64.6%	4.3	4.3	4.0	4.3	4.6	4.6	4.4	4.7	4.1	4.0	95.2%	90.3%
169	33	31	48.5%	62.0%	4.5	4.6	4.4	4.5	4.5	4.9	4.7	4.8	4.4	4.3	96.8%	96.8%
170	46	30	41.4%	39.5%	4.0	4.0	4.5	4.3	4.5	4.3	4.5	4.3	3.9	3.9	95.6%	89.7%
171	34	28	54.8%	56.0%	4.0	4.1	3.9	4.0	4.1	4.1	4.3	4.1	3.9	3.5	87.9%	92.9%
172	38	24	79.2%	40.0%	4.4	4.4	4.8	4.8	4.9	4.8	4.7	4.5	4.3	4.3	94.4%	87.5%
173	23	24	54.8%	77.4%	4.5	4.4	4.9	4.6	4.9	4.6	4.8	4.5	4.4	4.5	95.7%	95.7%
174	18	23	23.4%	34.8%	3.9	3.5	4.3	4.4	4.4	4.5	4.1	4.6	3.5	3.6	68.8%	82.6%
175	19	23	42.2%	53.5%	4.1	4.1	4.4	4.4	4.4	4.3	4.7	4.2	3.6	3.6	89.5%	82.6%
176	16	19	57.1%	63.3%	4.4	4.0	4.4	3.6	4.5	4.2	4.2	4.1	4.0	4.0	81.3%	94.4%
177	22	18	36.1%	34.6%	4.2	4.1	4.7	4.4	4.6	4.2	4.5	4.3	3.8	3.7	86.4%	66.7%
178	18	18	32.1%	24.7%	3.7	3.9	4.2	4.1	4.3	4.2	4.0	4.0	3.8	3.7	76.5%	87.5%

Code	Anzahl Antworten		Retourquote		Frage 1 Mittelwert		Frage 2 Mittelwert		Frage 3 Mittelwert		Frage 4 Mittelwert		Frage 5 Mittelwert		Frage 6 Anteil positiver Antworten	
	2016	2017	2016	2017	(Kollektiv: 4.19)		(Kollektiv: 4.49)		(Kollektiv: 4.52)		(Kollektiv: 4.47)		(Kollektiv: 3.99)		(Kollektiv: 89.2%)	
					2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017
179*		18		56.3%		4.5		4.6		4.6		4.9		4.2		94.4%
180	12	18	24.0%	37.5%	3.7	4.0	3.7	3.9	4.1	4.3	4.3	4.6	3.6	3.8	91.7%	72.2%
181	25	18	45.5%	37.5%	4.3	4.0	4.8	4.3	4.6	4.4	4.6	4.4	4.3	4.0	96.0%	83.3%
182	15	18	36.6%	56.3%	4.3	4.1	4.5	4.1	4.5	4.4	4.6	4.8	3.9	4.3	93.3%	77.8%
183	25	17	55.6%	51.5%	4.5	4.7	4.2	4.8	4.4	4.6	4.4	4.6	4.2	4.4	83.3%	94.1%
184	27	17	55.1%	35.4%	3.8	4.1	3.8	4.4	3.9	4.5	4.0	4.3	3.4	3.8	92.3%	82.4%
185	23	16	67.6%	53.3%	4.4	4.5	4.9	4.7	4.8	4.7	4.8	5.0	4.4	4.8	90.9%	93.8%
186	19	16	61.3%	47.1%	4.1	4.2	4.5	4.4	4.7	4.5	4.7	4.6	4.0	4.1	100.0%	87.5%
187	9	15	52.9%	57.7%	3.9	4.3	4.6	4.7	4.6	4.7	4.4	4.7	3.7	4.3	88.9%	78.6%
188	16	13	34.8%	46.4%	3.3	4.2	3.6	4.1	3.8	4.6	3.6	4.7	3.2	3.9	93.3%	84.6%
189	20	12	80.0%	46.2%	4.3	4.9	4.7	4.9	4.7	4.8	4.3	4.9	4.0	4.8	100.0%	91.7%
190	7	11	43.8%	73.3%	4.0	4.0	4.7	4.6	4.6	4.3	4.4	4.7	3.7	3.9	57.1%	100.0%
191	10	11	41.7%	36.7%	4.7	4.6	4.7	4.4	4.9	4.9	4.8	5.0	4.5	4.7	80.0%	81.8%
192	15	11	31.9%	35.5%	3.7	4.2	3.6	4.4	4.2	4.7	4.3	4.5	3.4	4.2	93.3%	90.9%
193	28	9	59.6%	50.0%	4.0	4.0	4.3	4.6	4.2	4.0	4.3	3.9	3.8	3.6	88.5%	62.5%
194	3	8	21.4%	47.1%	3.7	4.3	4.0	4.4	3.7	4.4	4.0	4.4	3.3	4.1	100.0%	100.0%
195	27	8	52.9%	12.5%	4.3	4.7	4.1	4.4	4.4	4.6	4.5	4.6	4.2	4.1	88.9%	100.0%
196	2	6	50.0%	33.3%	5.0	4.0	5.0	4.2	5.0	4.2	5.0	4.4	5.0	3.8	100.0%	66.7%
197	18	6	32.7%	12.5%	3.8	4.3	4.1	4.5	4.2	4.5	3.9	4.5	3.7	3.8	83.3%	83.3%
198	8	5	53.3%	41.7%	3.8	4.0	4.4	4.6	4.6	4.4	4.0	4.4	4.1	3.8	100.0%	80.0%
199*		2		100.0%		4.0		4.5		5.0		5.0		3.5		100.0%
200	10	2	55.6%	50.0%	3.9	4.0	3.3	4.0	3.5	5.0	3.8	5.0	3.4	4.5	77.8%	100.0%

*Spital/Klinik hat 2016 nicht teilgenommen oder keine Fragebogen wurden retourniert
Mittelwert: der Mittelwert ist nicht adjustiert

Krankenhaustypologie

Erläuterungen zur Klassifikation der «Allgemeinen Krankenhäuser»

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

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

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

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

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

Erläuterungen zur Klassifikation der «Spezialkliniken»

Die weitere Unterteilung der Spezialkliniken erfolgt aufgrund der Leistungsstelle mit der grössten Anzahl an Pfl egetagen (ohne gesunde Neugeborene und Gesunde). Die Spezialkliniken werden in die drei Unterkategorien «Psychiatrische Kliniken» **K21**, «Rehabilitationskliniken» **K22** und «Andere Spezialkliniken» **K23** unterteilt (Akutsomatik).

Die «anderen Spezialkliniken» K23 werden je nach Spezialisierung, d.h. je nach Leistungsstelle mit der maximalen Anzahl an Pfl egetagen, in folgende Kategorien unterteilt:

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

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

Nach: Krankenhaustypologie, Bundesamt für Statistik, Version 5.2 Neuchâtel, November 2006

<https://www.bfs.admin.ch/bfs/de/home/statistiken/gesundheits/erhebungen/ks.assetdetail.169879.html>

Fragebogen Akutsomatik Erwachsene

Zufriedenheit der Patientinnen und Patienten mit dem Spitalaufenthalt

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

Bitte Felder sauber und kräftig markieren.

richtig falsch

Spital:

Allgemeine Fragen zu Ihrem Spitalaufenthalt

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

<input type="checkbox"/> Ausgezeichnet	<input type="checkbox"/> Sehr gut	<input type="checkbox"/> Gut	<input type="checkbox"/> Weniger gut	<input type="checkbox"/> Schlecht
--	-----------------------------------	------------------------------	--------------------------------------	-----------------------------------
2. Hatten Sie die Möglichkeit, Fragen zu stellen?

<input type="checkbox"/> Immer	<input type="checkbox"/> Meistens	<input type="checkbox"/> Manchmal	<input type="checkbox"/> Selten	<input type="checkbox"/> Nie
<input type="checkbox"/> Ich hatte keine Fragen				
3. Erhielten Sie verständliche Antworten auf Ihre Fragen?

<input type="checkbox"/> Immer	<input type="checkbox"/> Meistens	<input type="checkbox"/> Manchmal	<input type="checkbox"/> Selten	<input type="checkbox"/> Nie
<input type="checkbox"/> Ich hatte keine Fragen				
4. Wurde Ihnen der Zweck der Medikamente, die Sie zu Hause einnehmen sollten, verständlich erklärt?

<input type="checkbox"/> Ja, vollumfänglich	<input type="checkbox"/> Überwiegend	<input type="checkbox"/> Teilweise	<input type="checkbox"/> Eher nicht	<input type="checkbox"/> Nein, gar nicht
<input type="checkbox"/> Ich musste zu Hause keine Medikamente einnehmen				
5. Wie war die Organisation Ihres Spitalaustritts?

<input type="checkbox"/> Ausgezeichnet	<input type="checkbox"/> Sehr gut	<input type="checkbox"/> Gut	<input type="checkbox"/> Weniger gut	<input type="checkbox"/> Schlecht
--	-----------------------------------	------------------------------	--------------------------------------	-----------------------------------
6. Wie empfanden Sie die Dauer Ihres Spitalaufenthaltes?

<input type="checkbox"/> Zu lang	<input type="checkbox"/> Genau richtig	<input type="checkbox"/> Zu kurz
----------------------------------	--	----------------------------------

Fragen zu Ihrer Person

Wie würden Sie Ihren derzeitigen Gesundheitszustand beschreiben?

<input type="checkbox"/> Ausgezeichnet	<input type="checkbox"/> Sehr gut	<input type="checkbox"/> Gut	<input type="checkbox"/> Weniger gut	<input type="checkbox"/> Schlecht
--	-----------------------------------	------------------------------	--------------------------------------	-----------------------------------

Geburtsjahr

1 9

Geschlecht

- Männlich
 Weiblich

Versicherungsklasse für diesen Spitalaufenthalt

- Allgemein
 Halbprivat / privat

Wohin wurden Sie unmittelbar nach Ihrem Spitalaufenthalt entlassen?

- Nach Hause
 Anderer Ort
(z.B. Rehabilitation, anderes Spital/Klinik, Pflegeheim, etc.)

Wir danken Ihnen sehr herzlich für das Ausfüllen des Fragebogens.

Impressum

Titel	Patientenzufriedenheit Akutsomatik Erwachsene Nationaler Vergleichsbericht, Messung 2017
Jahr	Oktober 2018
Redaktion	Dr. ès sc. Anita Savidan-Niederer ESOPÉ, IUMSP Lausanne Prof. Isabelle Peytremann-Bridevaux ESOPÉ, IUMSP Lausanne Unter Einbezug des Qualitätssausschusses Patientenzufriedenheit des ANQ
Mitglieder des Qualitäts- ausschusses Patientenzu- friedenheit	Dr med. Pierre Chopard, Hôpitaux Universitaires, Genève Adriana Degiorgi, Ente Ospedaliero Cantonale Andrea Dobrin Schippers, Psychiatrische Dienste Thurgau Michel Délitroz, Spitalzentrum Oberwallis Prof. Armin Gemperli, Schweizer Paraplegieforschung Nottwil u. Universität Luzern Janick Gross, Swiss Medical Network – Clinique Générale, Fribourg Dr. Francesca Giuliani, Universitätsspital Zürich Stefan Kuhn, Luzerner Psychiatrie Dr. phil. Tima Plank, Kantonsspital Graubünden Klaus Schmitt, Schweizer Paraplegiker Zentrum, Nottwil PD Dr. med. Anastasia Theodoridou, Psychiatrische Universitätsklinik, Zürich Stephan Tobler, Kliniken Valens PD Dr. med. Daniel Uebelhart, Spital Wallis (RSV), Walliser Zentrum für Pneumologie
Übersetzung	Deutsche Fassung: Sabine Dröschel Italienische Fassung: Martina De Bartolomei
Auftraggeberin vertreten durch	Nationaler Verein für Qualitätsentwicklung in Spitälern und Kliniken (ANQ) Daniela Zahnd Geschäftsstelle ANQ Weltpoststrasse 5, 3015 Bern T 031 511 38 48, daniela.zahnd@anq.ch , www.anq.ch
Copyright	Nationaler Verein für Qualitätsentwicklung in Spitälern und Kliniken (ANQ)
Verabschiedung	Dieser nationale Vergleichsbericht 2017 wurde am 13.07.2018 durch den ANQ Vorstand verabschiedet.