



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

unisanté
Centre universitaire
de médecine générale
et santé publique • Lausanne

Patientenzufriedenheit Akutsomatik Erwachsene

Nationaler Vergleichsbericht

Messung 2018

Oktober 2019, Version 1.0

Inhaltsverzeichnis

Zusammenfassung	3
1 Einleitung.....	4
1.1 Ausgangslage	4
1.2 Ziele des Berichts	4
2 Methode	5
2.1 Stichprobe.....	5
2.2 Messungen.....	6
2.3 Statistische Analysen	6
3 Ergebnisse	8
3.1 Beschreibung der Stichprobe.....	8
3.1.1 Rücklauf.....	8
3.1.2 Datenqualität.....	9
3.1.3 Alter, Geschlecht, Versicherungsstatus und Sprache der Umfrageteilnehmenden.....	9
3.1.4 Selbst wahrgenommener Gesundheitszustand und Aufenthaltsort nach Spitalaustritt.....	11
3.2 Zufriedenheitsgrad der Patientinnen und Patientinnen im Akutbereich: Gesamtergebnisse.....	13
3.3 Entwicklung des Patientenzufriedenheitsgrades seit 2016.....	15
3.4 Ergebnisse nach BFS-Spitalkategorie.....	17
3.4.1 Kategorie K111 : Zentrumsversorgung – Versorgungsniveau 1 (Universitätsspitäler)	17
3.4.2 Kategorie K112 : Zentrumsversorgung – Versorgungsniveau 2	19
3.4.3 Kategorie K121 : Spitäler mit Grundversorgung – Versorgungsniveau 3	21
3.4.4 Kategorie K122 : Spitäler mit Grundversorgung – Versorgungsniveau 4	23
3.4.5 Kategorie K123 : Spitäler mit Grundversorgung – Versorgungsniveau 5	25
3.4.6 Kategorie K231 : Spezialkliniken – Chirurgie.....	27
3.4.7 Kategorie K234 : Spezialkliniken – Geriatrie	29
3.4.8 Kategorie K235 : Spezialkliniken: Diverse Spezialkliniken.....	31
3.5 Funnel Plots mit den adjustierten Mittelwerten der einzelnen Zufriedenheitsfragen.....	34
4 Zusammenfassung und Schlussfolgerung	44
Literatur.....	47
Abbildungsverzeichnis.....	48
Tabellenverzeichnis.....	49
Anhang	50
Impressum	77

Zusammenfassung

Dieser Bericht präsentiert die Ergebnisse der nationalen Zufriedenheitsbefragung der 2018 im stationären Bereich der Akutsomatik behandelten erwachsenen Patientinnen und Patienten. Für diese Befragung wurde zum dritten Mal die Version mit den sechs Zufriedenheitsfragen (Version 2.0 des Fragebogens) verwendet.

Der Rücklauf der Erhebung 2018 war mit 43,5% geringfügig tiefer als im Vorjahr (45,7%), die soziodemografischen Merkmale der Umfrageteilnehmenden haben sich hingegen seit 2011 kaum verändert. Zu erwähnen sind lediglich ein sehr leichter Aufwärtstrend beim Durchschnittsalter und ein Rückgang der Privat- oder Halbprivatversicherten seit der ersten Umfrage 2011, deren Anteil 2018 28,8% betrug. Der 2016 erstmals erhobene selbst wahrgenommene Gesundheitszustand zeigt, dass knapp die Hälfte (49,2%) der Umfrageteilnehmenden ihren Gesundheitszustand zum Zeitpunkt der Befragung als gut und über ein Drittel (38,1%) als sehr gut oder ausgezeichnet empfanden. Diese Anteile sind mit jenen der Jahre 2016 und 2017 vergleichbar. Schliesslich ist anzumerken, dass die meisten Patientinnen und Patienten (88,9%) wie schon in den Vorjahren aus dem Spital direkt nach Hause ausgetreten sind.

Die Zufriedenheit bewegt sich auf einem hohen Niveau und ist im Vergleich zu 2017 und 2016 insgesamt stabil. Bei vier der fünf Fragen mit einer fünfstufigen Antwortskala ist der durchschnittliche Zufriedenheitsgrad höher als 4. Die besten Ergebnisse erzielten die beiden Fragen zur Möglichkeit Fragen zu stellen und zur Verständlichkeit der Antworten sowie die Frage zum Zweck der Medikamente. An vierter Stelle folgt die Frage zur Behandlungsqualität. Einzig bei der Frage zur Organisation des Spitalaustritts blieb der Mittelwert knapp unter 4. Problematische Antworten, die einen bestimmten Grad an Unzufriedenheit ausdrücken, sind sehr selten (<3%), ausgenommen bei den Fragen zum Zweck der Medikamente und der Organisation des Spitalaustritts, wo sie je rund 5% erreichen (4,9% bzw. 5,6%). Die auf einer dreistufigen Skala beurteilte Dauer des Spitalaufenthalts wurde wie schon 2017 von einer grossen Mehrheit (89,5%) der Patientinnen und Patienten als genau richtig beurteilt. Die Analysen nach Spitalkategorie ergeben ähnliche Resultate.

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 akutstationar behandelten Patientinnen und Patienten, nicht bekannt, sodass die Repräsentativität der Ergebnisse nicht gewährleistet werden kann. Anhand einiger soziodemografischer Daten (Alter, Geschlecht, Versicherungsstatus, selbst wahrgenommener Gesundheitszustand und Aufenthaltsort nach Spitalaustritt) 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 patientenseitige¹ Beurteilung 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 2018 unter vergleichbaren Bedingungen realisiert wie die seit 2011 jährlich erfolgten Umfragen und richtet sich nach dem ANQ-Datenreglement (11).

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

1.2 Ziele des Berichts

Hauptziel des Berichts ist es, die Zufriedenheit der 2018 im akutstationären Bereich der Schweizer Spitäler behandelten Patientinnen und Patienten darzustellen. 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 für sämtliche Spitalkategorien auf.

¹ In diesem Bericht bezeichnen die Begriffe «Patientinnen bzw. Patienten» und «Umfrageteilnehmende» Personen, die 2018 akutstationär behandelt wurden und an der ANQ-Patientenbefragung teilgenommen haben. Sie werden daher als Synonyme verwendet, wobei der Begriff «Patientin bzw. Patient» auch allgemeiner gefasst sein kann.

2 Methode

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

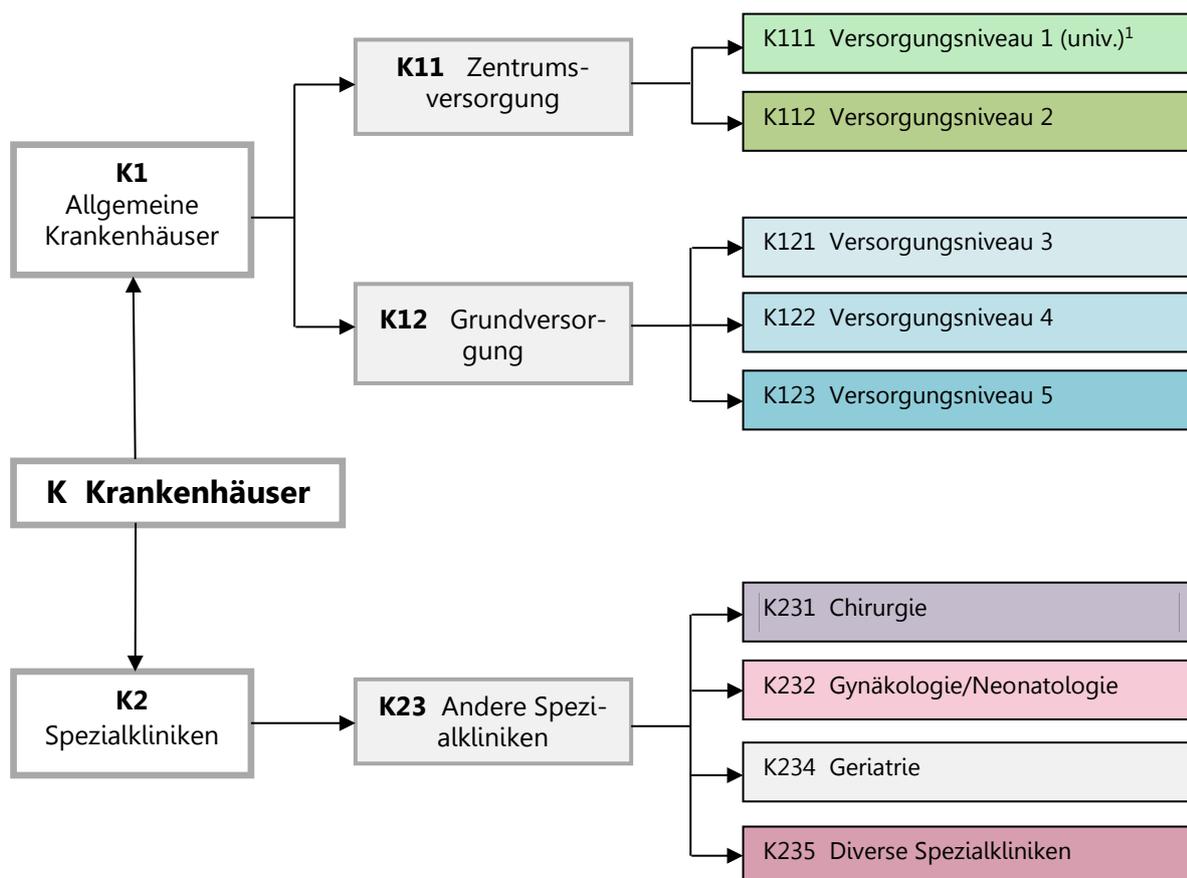
2.1 Stichprobe

Zur Zielpopulation dieser Befragung gehören alle erwachsenen Patientinnen und Patienten, die zwischen dem 1. und 30. September 2018 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 Anhang S. 75).

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, die zu Frage 6 anhand einer dreistufigen Ordinalskala gemessen.

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

2.3 Statistische Analysen

Beschreibung der Daten und der Stichprobe

Die deskriptiven Analysen beziehen sich auf (a) die Qualität der Daten (Rücklauf pro Befragungsinstitut und Antwortquote pro Frage) und (b) die Beschreibung der Stichprobe nach Alter, Geschlecht, Versicherungsstatus, Sprache des Fragebogens, selbst wahrgenommenem Gesundheitszustand und Aufenthaltsort der Patientinnen und Patienten nach Spitalaustritt. Für diese Variablen werden zudem seit dem ersten Erhebungsjahr Vergleiche angestellt; Ausnahmen bilden der selbst wahrgenommene Gesundheitszustand und der Aufenthaltsort nach Spitalaustritt, die erst seit 2016 verfügbar sind. Darüber hinaus werden die Ergebnisse für den selbst wahrgenommenen Gesundheitszustand und den Aufenthaltsort nach Spitalaustritt nach Altersklasse stratifiziert dargestellt.

Auswertung der Antworten (insgesamt und pro BFS-Spitalkategorie)

Die Ergebnisse der Zufriedenheitsfragen werden grafisch und tabellarisch dargestellt. Die Grafiken zeigen die Verteilung der Antwortkategorien mit ihrem 95%-Konfidenzintervall (KI95%). Zur Hervorhebung ist der Anteil der problematischen Antworten (z. B. Anteil der zwei Antwortkategorien mit dem niedrigsten Zufriedenheitsgrad) rot markiert. Die anderen Informationen zu diesen Antworten (Anzahl Patient/innen, die die Frage beantwortet haben, nicht adjustierter 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 diesen Voraussetzungen kann sogar ein winziger Unterschied statistisch signifikant sein. Bei der Interpretation der Ergebnisse muss daher zusätzlich zur Schwelle der statistischen Signifikanz ($P\text{-Wert} < 0.05$) die klinische Bedeutung (für die Patient/innen) einer Differenz berücksichtigt werden. Aus diesem Grund werden die Tests zurückhaltend angewandt und nur relevante Ergebnisse aufgeführt. Die Anteile und Mittelwerte sind wiederum mit ihrem 95%-Konfidenzintervall angegeben. Letztere bilden die Bandbreite der möglichen Werte ab und vermitteln so eine Idee über die Präzision der erhaltenen Antworten. Werden zwei Mittelwerte verglichen, deren 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 (2016–2018) angestellt. Da der Fragebogen (Fragen und Antwortmöglichkeiten) 2016 geändert wurde, sind die Vergleiche auf diesen Zeitraum begrenzt. Der Vergleich zwischen den beiden letzten Erhebungsjahren erfolgte mithilfe des Student's t-Tests (t-Test) bzw. für die Frage 6 mithilfe des Proportientests.

Die zeitlichen Vergleiche (2016–2018) pro Spitalkategorie bzw. pro Spital/Klinik sind im Anhang zu finden (Abbildungen 25 bis 32 und Tabelle 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; 5 = positivste Antwort). Für Frage 6 zur Dauer des Spitalaufenthalts standen nur drei Antworten zur Auswahl (zu kurz, genau richtig, zu lang), weshalb die Ergebnisse zu dieser Frage prozentual angegeben sind.

Für die in diesem Bericht angegebenen Mittelwerte wurde eine Ordinalskala (z. B. immer, sehr häufig, ..., nie) in Nummernwerte umgewandelt (1 bis 5). Obwohl dieses Verfahren aufgrund des Postulats der psychometrischen Äquidistanz zwischen den Antworten umstritten ist (12; 13; 14), rechtfertigt es sich angesichts der verfügbaren Alternativen.

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

Funnel Plots

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

Abschnitt 3.5 enthält einleitend eine Lesehilfe zu den Funnel Plots. Die adjustierten und nicht adjustierten Mittelwerte pro Klinik sind im Anhang (Tabelle 16) zu finden.

3 Ergebnisse

3.1 Beschreibung der Stichprobe

3.1.1 Rücklauf

2018 beteiligten sich 194 Spitäler/Kliniken an der nationalen Patientenbefragung (2017: 199). Von den 74'927 im September 2018 versandten Fragebogen wurden 32'617 retourniert. Das entspricht einem Rücklauf von insgesamt 43,5% (Spektrum der Rücklaufquoten in den Spitälern/Kliniken von 17,4% bis 73,9%); 146 Spitäler haben weniger als 50 Antworten erhalten und 18 weniger als 20. Der Rücklauf ist somit geringfügig tiefer als 2017 (45,7%) und 2016 (46,5%). Die absolute Zahl der versandten und retournierten Fragebogen ist ebenfalls kleiner als 2017 (76'326 bzw. 34'910), was auf die geringere Anzahl Hospitalisierungen im gleichen Zeitraum des Jahres zurückzuführen ist.

2018 entschieden sich 20 Spitäler/Kliniken für eine Kombination von Papier- und Onlinebefragung. Es sei auch darauf hingewiesen, dass 26 englischsprachige Fragebogen von den Auswertungen ausgeschlossen wurden. Der ANQ hat weder die Erlaubnis für eine englische Übersetzung erteilt noch andere Versionen genehmigt als die in den drei offiziellen Landessprachen (Deutsch, Französisch und Italienisch), die im Rahmen eines Pilotprojekts (1) ordnungsgemäss getestet und freigegeben wurden.

Tabelle 1 zeigt den Rücklauf bei den teilnehmenden Befragungsinstituten sowie die entsprechenden Zähler und Nenner. Tabelle 2 bildet den Rücklauf pro BFS-Spitalkategorie ab. Die tiefsten Rückläufe verzeichnen Spitäler mit Zentrumsversorgung (K111 und K112).

Tabelle 1: Rücklauf pro Befragungsinstitut, Jahr 2018

Messinstitute	Anzahl versendete Fragebogen	Anzahl retournierte Fragebogen	Rücklauf
ESOPE	2'450	1'169	47.7%
Mecon GmbH	35'659	15'582	43.7%
NPO PLUS	62	23	37.1%
Post CH AG	30'637	13'393	43.7%
QM Riedo	1'458	596	40.9%
Stevemarco sagl	3'871	1'558	40.2%
ValueQuest	790	296	37.5%
Gesamtkollektiv	74'927	32'617	43.5%

Tabelle 2: Rücklauf pro BFS Spitalategorie, Jahr 2018

Kliniktyp	Anzahl verschickte Fragebogen	Anzahl retournierte Fragebogen	Rücklauf
K111	11'640	4'616	39.7%
K112	32'771	13'917	42.5%
K121	12'099	5'321	44.0%
K122	9'322	4'106	44.0%
K123	3'622	1'793	49.5%
K231	4'782	2'546	53.2%
K234	272	105	38.6%
K235	364	174	47.8%

3.1.2 Datenqualität

Die grosse Mehrheit der Patientinnen und Patienten (73,1%) hat den Fragebogen vollständig ausgefüllt (Fragen zur Person – Alter, Geschlecht, Versicherungsstatus, selbst wahrgenommener Gesundheitszustand, Aufenthaltsort nach Spitalaustritt – und Fragen zur Zufriedenheit). 79,7% haben mindestens alle sechs Zufriedenheitsfragen beantwortet (vgl. Tabelle 15 im Anhang) und 90,2% alle Fragen zu ihrer Person. Der Anteil fehlender Werte ist insgesamt ähnlich wie 2017. Beim Alter beträgt er 3,5% (2017: 1,7%), beim Geschlecht 1,0% (2017: 1,3%), beim Versicherungsstatus 2,0% (2017: 2,7%), beim selbst wahrgenommenen Gesundheitszustand 3,9% (2017: 4,1%) und beim Aufenthaltsort nach Spitalaustritt 2,3% (2017: 2,8%). Für die Analysen der adjustierten Mittelwerte fehlen somit 9,8% der Angaben zur Person. Um die Zahl der fehlenden Werte zu reduzieren, wurden die Angaben zur Person (Alter, Geschlecht, Versicherungsstatus und Aufenthaltsort nach Spitalaustritt) für eine geringe Anzahl Spitäler/Kliniken vom Befragungsinstitut ausgefüllt, wenn die Angaben zur Verfügung standen.

3.1.3 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 (2015–2018)

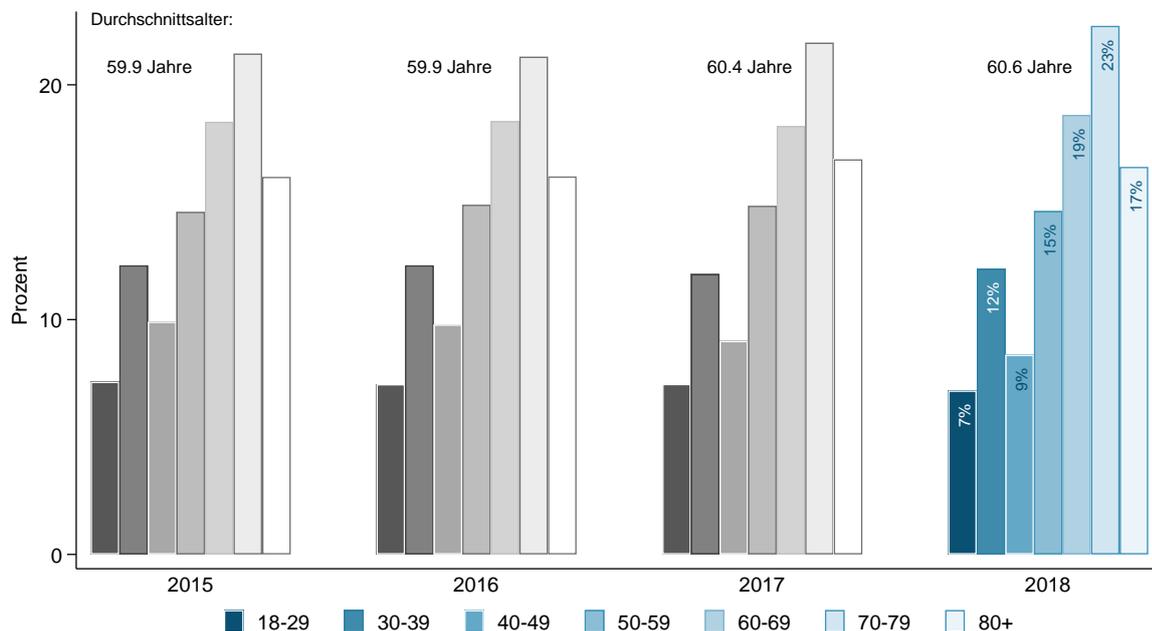
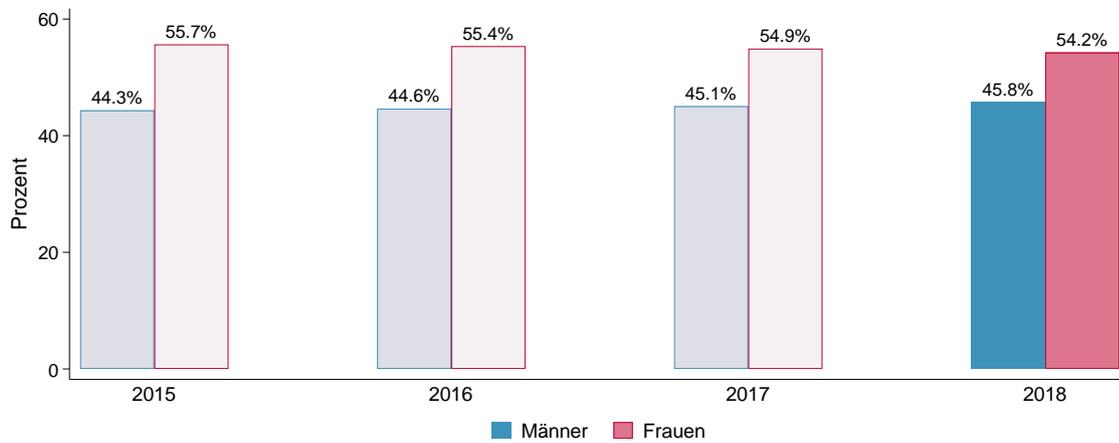


Abbildung 3: Verteilung der Umfrageteilnehmenden nach Geschlecht (2015–2018)



Anmerkungen:

- Das Durchschnittsalter ist 2018 weiter gestiegen, allerdings nur sehr leicht. 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 (2015–2018)

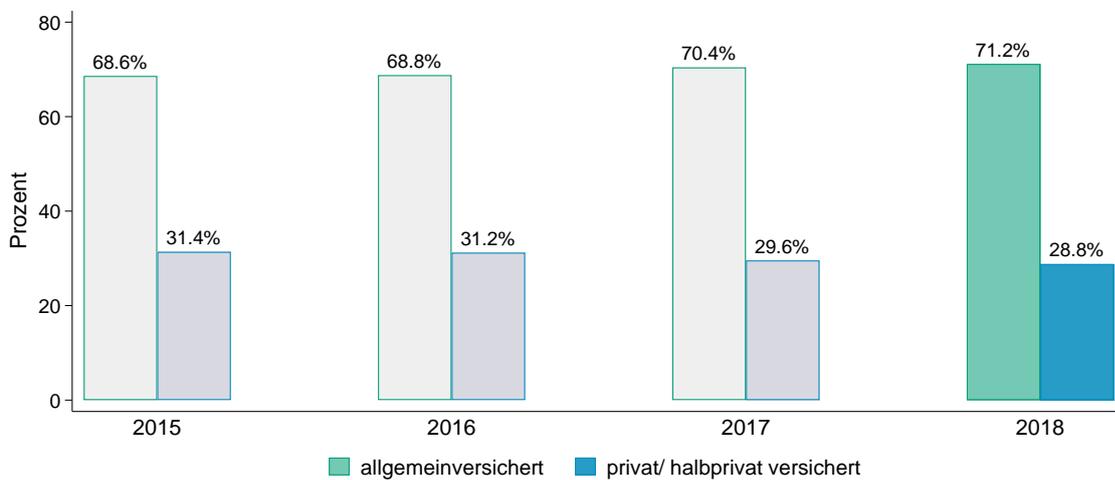
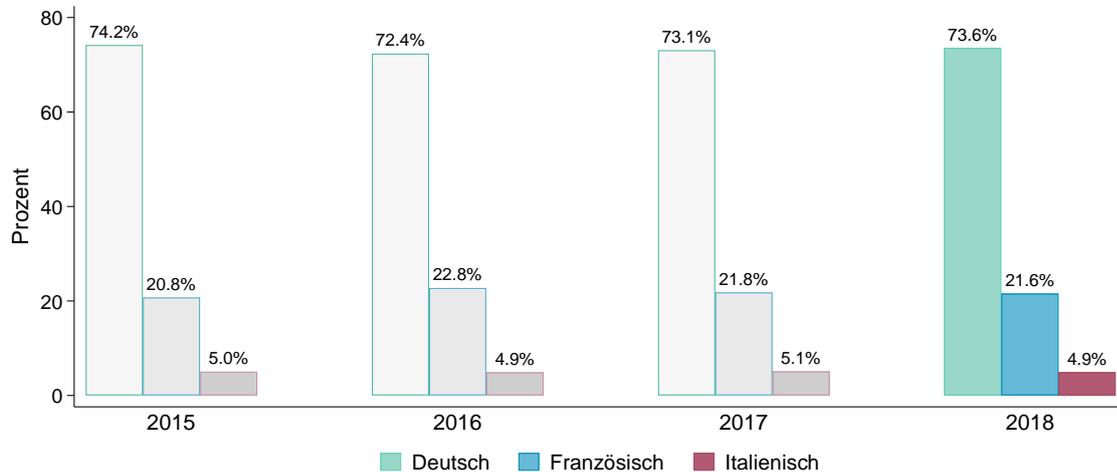


Abbildung 5: Verteilung der Anzahl eingegangener Fragebogen nach Sprache (2015–2018)



Anmerkungen:

- Der Anteil der Allgemeinversicherten ist erneut leicht gestiegen. Zwischen 2015 und 2018 beträgt die absolute Differenz knapp 2,6 Prozentpunkte.
- Der nach Sprache des Fragebogens aufgeschlüsselte Rücklauf war nicht in allen Jahren gleich hoch, eine klare Tendenz ist nicht festzustellen.

3.1.4 Selbst wahrgenommener Gesundheitszustand und Aufenthaltsort nach Spitalaustritt

Die folgenden Ergebnisse betreffen den von den Patientinnen und Patienten selbst wahrgenommenen Gesundheitszustand sowie ihren Aufenthaltsort nach Spitalaustritt (Abbildung 6, 7 und 8). Sie liegen erst seit 2016 vor und werden für 2018 pro Jahr und pro Altersklasse dargestellt.

Abbildung 6: Verteilung des selbst wahrgenommenen Gesundheitszustands der Patientinnen und Patienten, 2016–2018

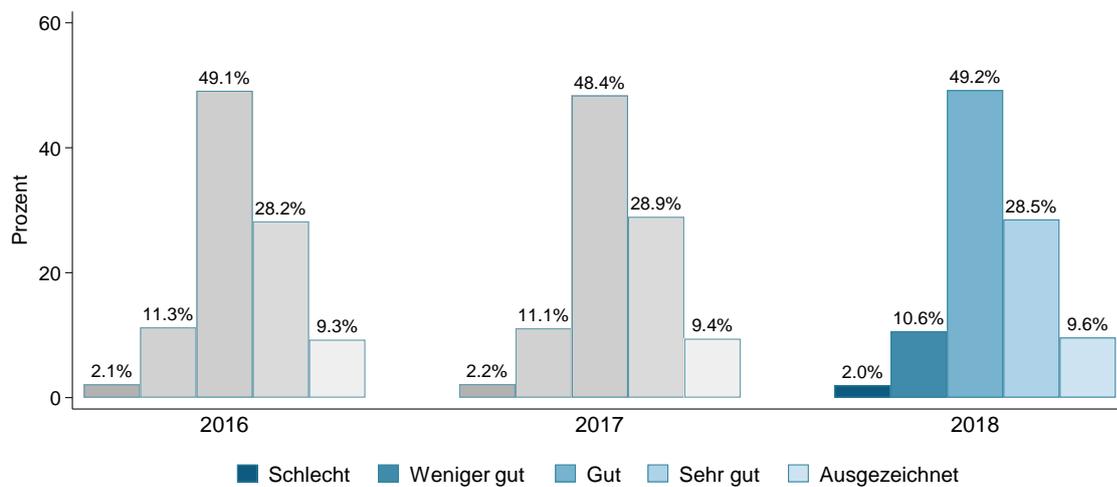


Abbildung 7: Verteilung des selbst wahrgenommenen Gesundheitszustands der Patientinnen und Patienten, nach Altersklasse, 2018

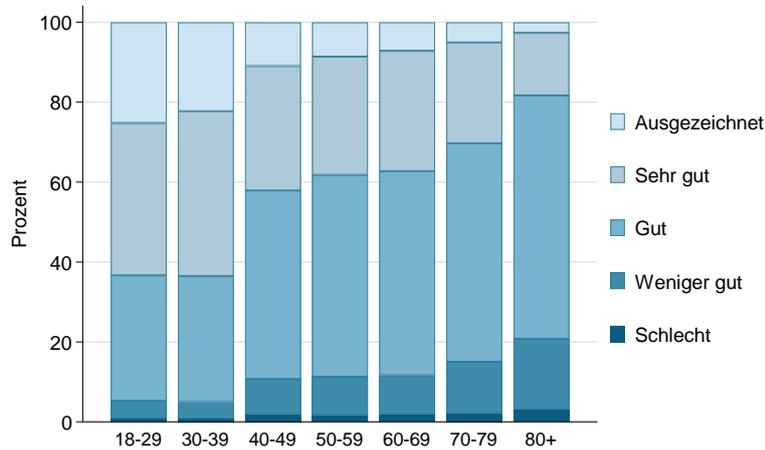
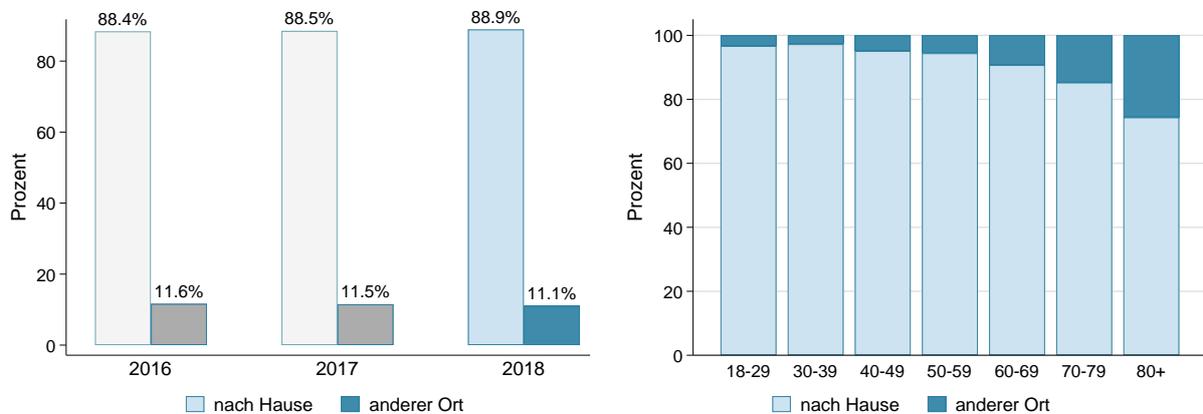


Abbildung 8: Verteilung der Patientinnen und Patienten nach Aufenthaltsort nach Spitalaustritt, insgesamt und nach Altersklasse



Anmerkungen:

- Die Umfrageteilnehmenden (49,2%) bezeichneten ihren Gesundheitszustand mehrheitlich als gut, über ein Drittel (38,1%) sogar als sehr gut oder ausgezeichnet. Diese Anteile haben sich seit 2017 praktisch nicht verändert.
- Der selbst wahrgenommene Gesundheitszustand variiert mit dem Alter: Während ihn nur 5,3% der 18- bis 29-Jährigen als weniger gut oder schlecht einstufen, waren es bei den 80-Jährigen und Älteren 20,8%.
- Die überwiegende Mehrheit (88,9%) der Umfrageteilnehmenden ist nach ihrem Spitalaufenthalt nach Hause ausgetreten. Dieser Anteil ist ähnlich wie im Vorjahr.
- Ab Altersklasse 40–49 wurde als Aufenthaltsort nach Spitalaustritt zunehmend weniger häufig «nach Hause» angegeben.

3.2 Zufriedenheitsgrad der Patientinnen und Patientinnen im Akutbereich: Gesamtergebnisse 2018

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

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

Abbildung 9: Patientenzufriedenheitsgrad: Verteilung der Antworten pro Frage

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

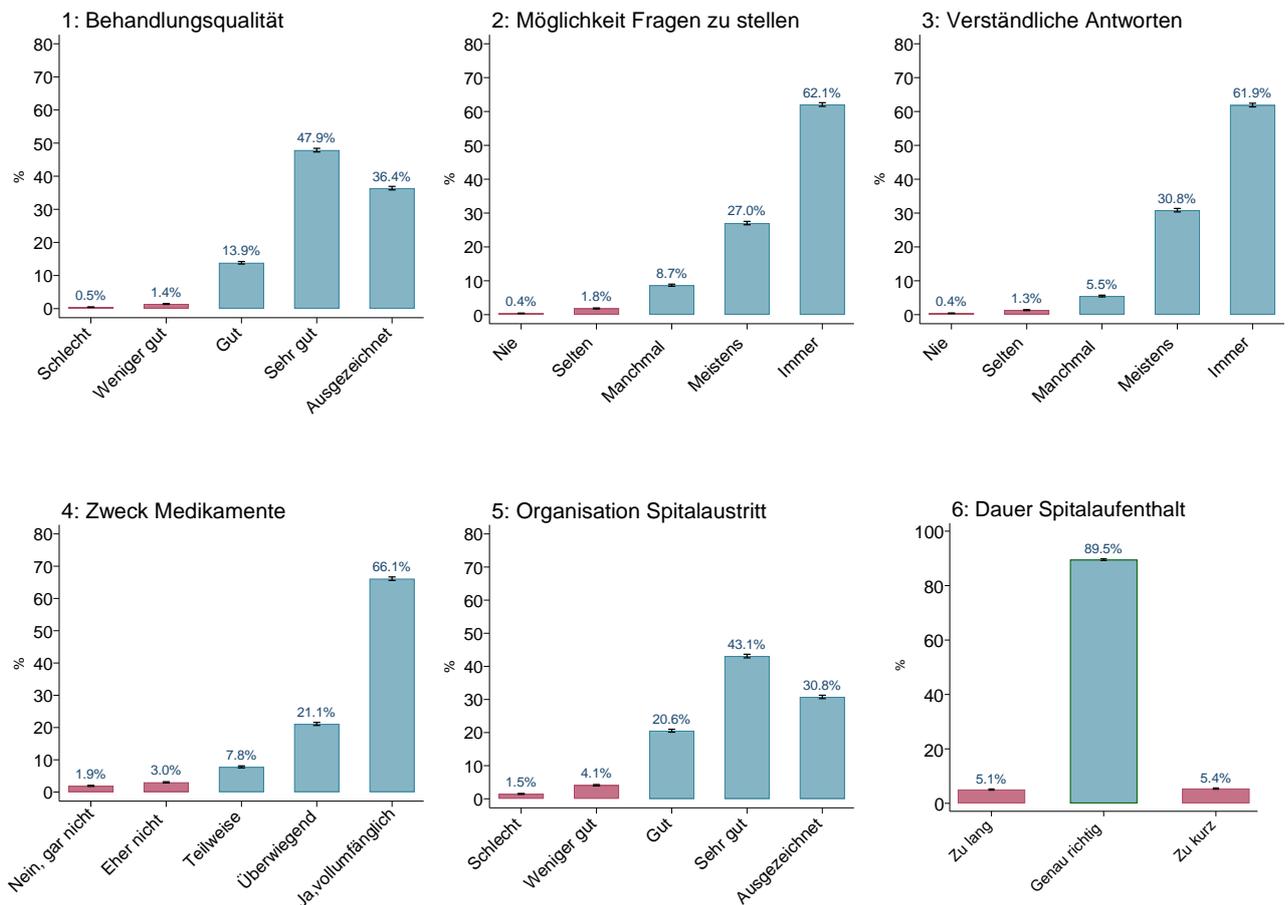


Tabelle 3: Deskriptive Gesamtergebnisse pro Frage

Anzahl retournierte Fragebogen: 32'617	N ausgewertet	Mittelwert	Konfidenzintervall 95%	Problematische Antworten	Keine Antwort* (N= 32'617)	
					miss.	alt.
1. Wie beurteilen Sie die Qualität der Behandlung (durch die Ärztinnen/Ärzte und Pflegefachpersonen)?	31'716	4.18	[4.18, 4.19]	1.9%	2.8%	
2. Hatten Sie die Möglichkeit, Fragen zu stellen?	30'692	4.49	[4.48, 4.49]	2.2%	5.9%	4.2%
3. Erhielten Sie verständliche Antworten auf Ihre Fragen?	30'775	4.52	[4.52, 4.53]	1.8%	5.6%	3.9%
4. Wurde Ihnen der Zweck der Medikamente, die Sie zu Hause einnehmen sollten, verständlich erklärt?	28'719	4.47	[4.45, 4.48]	4.9%	12.0%	9.2%
5. Wie war die Organisation Ihres Spitalaustritts?	32'052	3.98	[3.97, 3.99]	5.6%	1.7%	
6. Wie empfanden Sie die Dauer Ihres Spitalaufenthaltes?*	31'914	89.53*	[89.19, 89.87]	10.5%*	2.2%	

N evaluiert: Anzahl für die Ergebnisse ausgewertete Antworten

Problematische Antworten: Anteil der zwei Antwortmöglichkeiten mit dem tiefsten Zufriedenheitsgrad (z.B. «schlecht» und «weniger gut»)

Keine Antwort*: Anteil der nicht verwendeten retournierten Fragebogen, da kein Zufriedenheitsgrad angekreuzt.

Abkürzungen: miss: keine Antwort auf die Frage; alt: angekreuzte Ausweichantwort: «Ich hatte keine Fragen» (Fragen 2 und 3) oder «Ich musste zu Hause keine Medikamente einnehmen» (Frage 4)

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

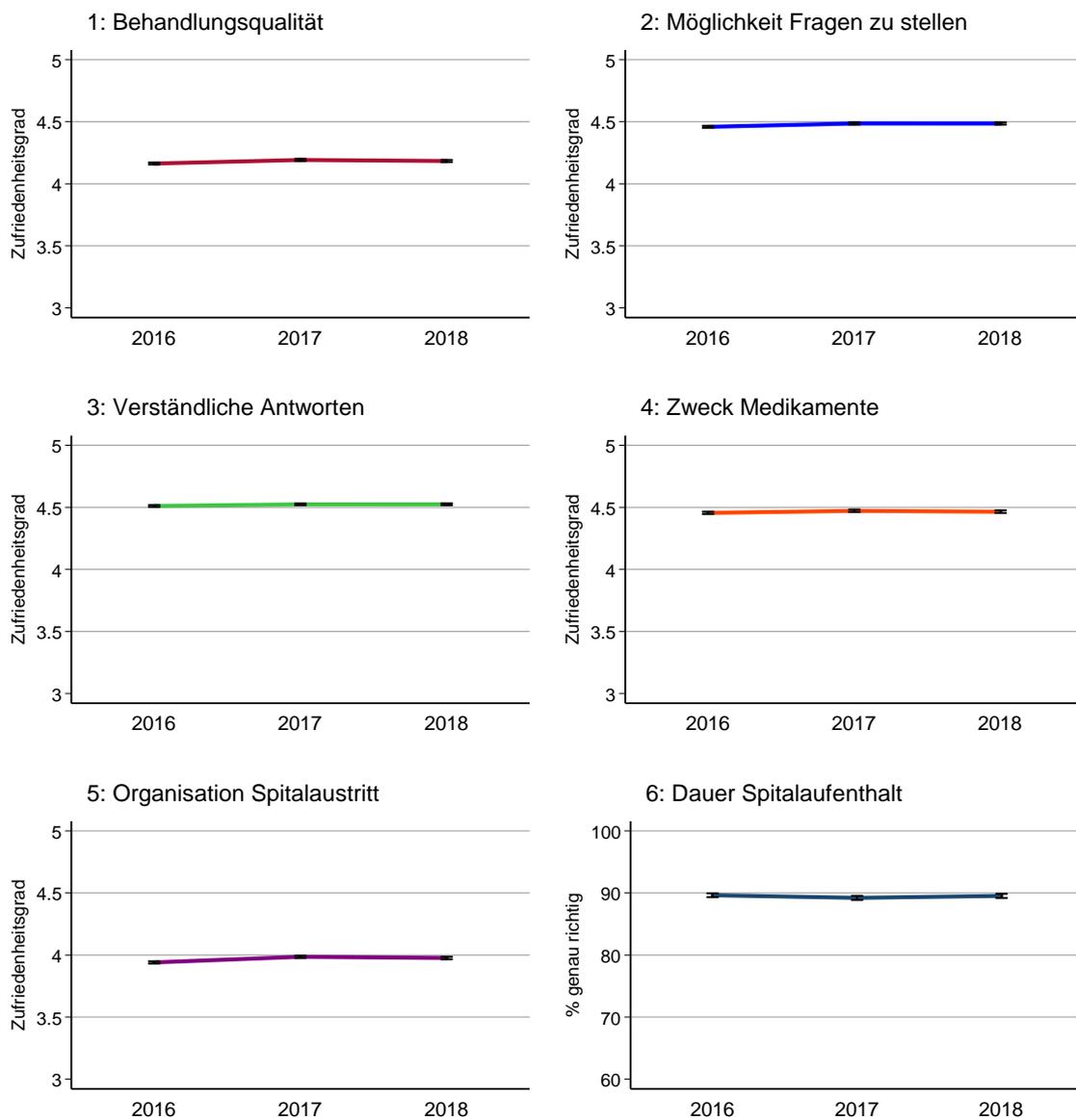
Anmerkungen zu den Gesamtergebnissen:

- Die Patientenzufriedenheit ist in Bezug auf alle Fragen sehr hoch.
- Die höchsten Bewertungen erhielten die Möglichkeit Fragen zu stellen und die Verständlichkeit der Antworten (Fragen 2 und 3) sowie der Zweck der Medikamente (Frage 4).
- Am wenigsten gut wurde die Zufriedenheit mit der Organisation des Spitalaustritts (Frage 5) und der Behandlungsqualität (Frage 1) beurteilt. Frage 5 und auch Frage 4 verzeichnen mit 5,6% bzw. 4,9% überdies die höchsten Anteile an problematischen Antworten auf (keine Vergleichsmöglichkeit mit Frage 6 da die Antwortskala dort auf 3 Stufen beschränkt ist, siehe letzte Anmerkung).
- 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 Spitalaufenthaltsdauer wurde von fast 89,5% der Umfrageteilnehmenden als genau richtig erachtet, nur 10,5% fanden sie zu lang oder zu kurz. Die problematischen Antworten zur Dauer des Spitalaufenthalts verteilen sich ziemlich gleichmässig auf «zu kurz» und «zu lang».

3.3 Entwicklung des Patientenzufriedenheitsgrades seit 2016

Abbildung 10 zeigt für alle Patientinnen und Patienten die Mittelwerte von 2016 bis 2018 der Antworten auf die fünf Zufriedenheitsfragen mit ihren fünf Antwortmöglichkeiten (vgl. Tabelle 14 im Anhang) und mit ihrem 95%-Konfidenzintervall. Die Ergebnisse zu Frage 6 (Dauer des Spitalaufenthalts) entsprechen dem Anteil der Personen, die mit «genau richtig» geantwortet haben.

Abbildung 10: Entwicklung des Patientenzufriedenheitsgrads im Akutbereich, 2016–2018



Anmerkungen:

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

3.4 Ergebnisse nach BFS-Spitalkategorie

In diesem Kapitel sind für die einzelnen BFS-Spitalkategorien die Anteile und Mittelwerte der Antworten auf die fünf Fragen mit dem jeweiligen 95%-Konfidenzintervall (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. Am Ende dieses Kapitels werden die Ergebnisse der Kategorien in einer Tabelle zusammengefasst (Tabelle 12). Die Entwicklung der Ergebnisse von 2016 bis 2018 wird im Anhang für jede BFS-Spitalkategorie separat dargestellt.

Die Kategorie K232 (Spezialkliniken – Gynäkologie/Neonatalogie) und K221 (Rehabilitationskliniken) wurde weggelassen, da nur eine Klinik teilgenommen hat. Zwischen 2017 und 2018 haben zudem sechs Spitäler/Kliniken die BFS-Kategorie gewechselt.

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

Diese Kategorie umfasst die fünf Schweizer Universitätsspitäler. Insgesamt sind für diese Kategorie 4'616 Fragebogen eingegangen (14% der Gesamtstichprobe), der Rücklauf betrug 39,7%.

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

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

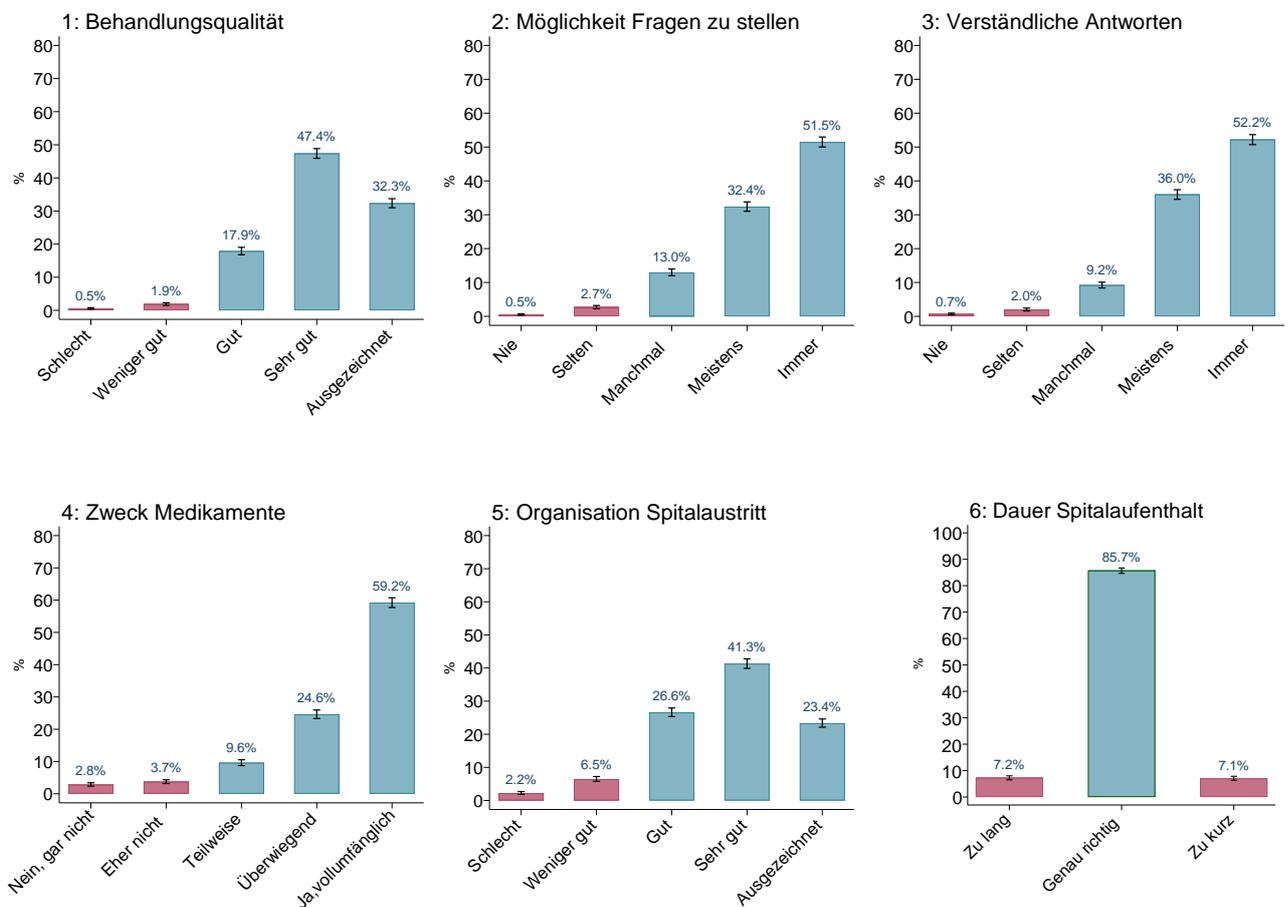


Tabelle 4: Deskriptive Ergebnisse der Kategorie K111 (Zentrumsversorgung Versorgungsniveau 1: Universitäts-spitäler)

K111: 4'616 retournierte Fragebogen:	N ausge-wertet	Mittelwert	Konfidenz-intervall 95%	Problema-tische Antworten	Keine Antwort* (N=4'616)	
					miss.	alt.
1. Wie beurteilen Sie die Qualität der Behandlung (durch die Ärztinnen/Ärzte und Pflegefachpersonen)?	4'472	4.09	[4.07, 4.11]	2.4%	3.1%	
2. Hatten Sie die Möglichkeit, Fragen zu stellen?	4'405	4.32	[4.29, 4.34]	3.2%	4.6%	2.6%
3. Erhielten Sie verständliche Antworten auf Ihre Fragen?	4'401	4.37	[4.35, 4.39]	2.6%	4.7%	2.6%
4. Wurde Ihnen der Zweck der Medikamente, die Sie zu Hause einnehmen sollten, verständ-lich erklärt?	4'094	4.34	[4.31, 4.37]	6.5%	11.3%	8.5%
5. Wie war die Organisation Ihres Spitalaustritts?	4'531	3.77	[3.74, 3.80]	8.7%	1.8%	
6. Wie empfanden Sie die Dauer Ihres Spitalaufenthaltes?*	4'504	85.72*	[84.67, 86.72]	14.3%*	2.4%	

N evaluiert: Anzahl für die Ergebnisse ausgewertete Antworten

Problematische Antworten: Anteil der zwei Antwortmöglichkeiten mit dem tiefsten Zufriedenheitsgrad (z.B. «schlecht» und «weniger gut»)

Keine Antwort*: Anteil der nicht verwendeten retournierten Fragebogen, da kein Zufriedenheitsgrad angekreuzt.

Abkürzungen: miss: keine Antwort auf die Frage; alt: angekreuzte Ausweichantwort: «Ich hatte keine Fragen» (Fragen 2 und 3) oder «Ich musste zu Hause keine Medikamente einnehmen» (Frage 4)

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

Anmerkungen zu Kategorie K111:

- Die höchsten Bewertungen erhielten die Möglichkeit Fragen zu stellen und die Verständlichkeit der Antworten (Fragen 2 und 3) sowie der Zweck der Medikamente (Frage 4).
- Deutlich am wenigsten hoch war die Zufriedenheit mit der Organisation des Spitalaustritts (Frage 5), an zweitletzter Stelle steht die Behandlungsqualität (Frage 1). Die Fragen 5 und 4 erhielten mit 8,7% bzw. 6,5% die meisten problematischen Antworten.
- Die Fragen 2, 3 und 4 weisen einen starken Deckeneffekt auf. Über 50% der Patientinnen und Patienten gaben den höchsten Zufriedenheitswert an, bei der Frage zum Zweck der Medikamente waren es fast 60%. Bei den Fragen 1 und 5 ist kein Deckeneffekt vorhanden.
- Die Spitalaufenthaltsdauer (Frage 6) wurde von 85,7% der Umfrageteilnehmenden als genau richtig erachtet. Die problematischen Antworten (14,3%) zur Dauer des Spitalaufenthalts verteilen sich gleichmässig auf «zu kurz» und «zu lang».
- Entwicklung 2016–2018: Die Patientenzufriedenheit ist in dieser BFS-Spitalkategorie stabil geblieben, einschliesslich bei der Frage zur Dauer des Spitalaufenthalts (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 13'917 Umfrageteilnehmende bzw. 42,7% der Gesamtstichprobe. Die Kategorie umfasst 56 Spitäler/Kliniken. Der Rücklauf dieser Kategorie beträgt 42,5%.

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

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

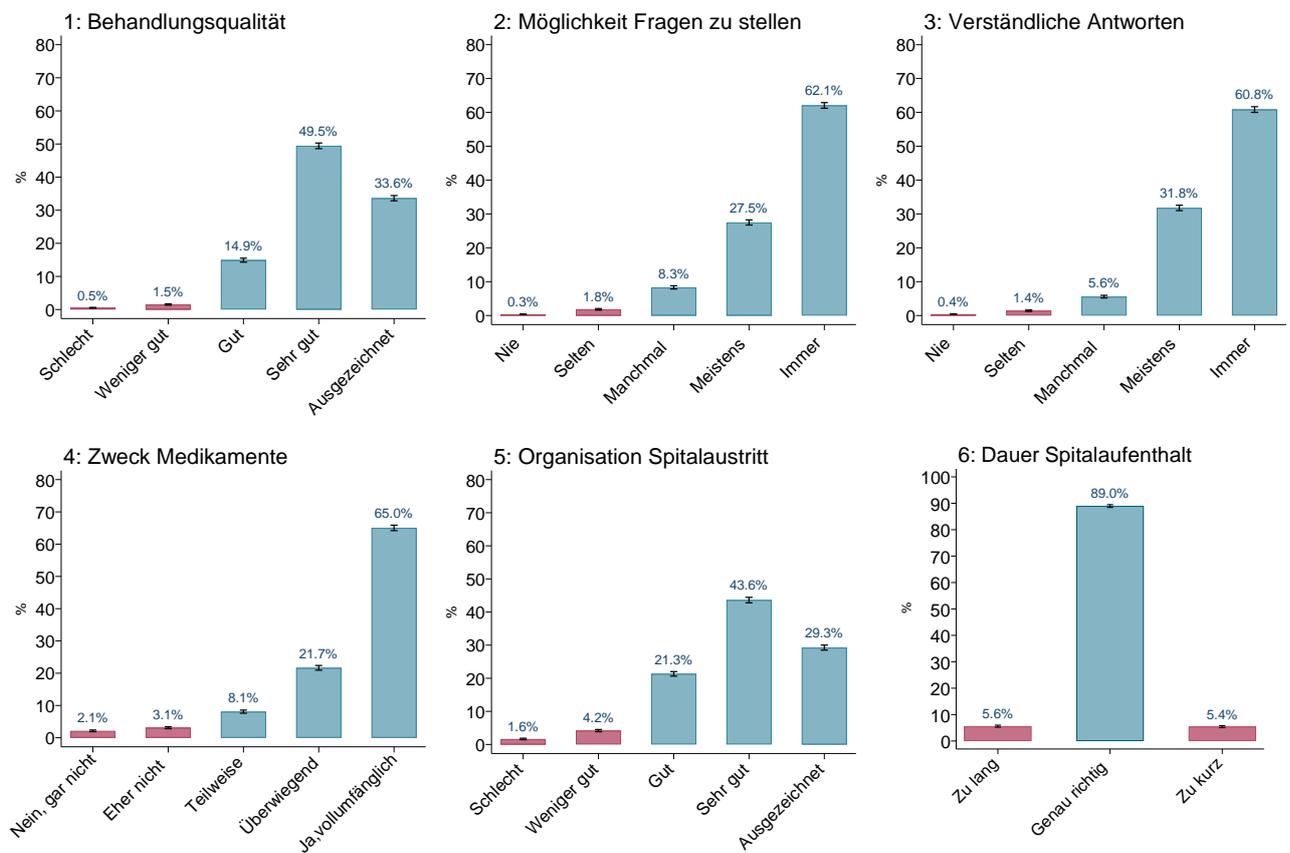


Tabelle 5: Deskriptive Ergebnisse der Kategorie K112 (Zentrumsversorgung – Versorgungsniveau 2)

K112: 13'917 retournierte Fragebogen	N ausgewertet	Mittelwert	Konfidenzintervall 95%	Problematische Antworten	Keine Antwort* (N=13'917)	
					miss.	alt.
1. Wie beurteilen Sie die Qualität der Behandlung (durch die Ärztinnen/Ärzte und Pflegefachpersonen)?	13'534	4.14	[4.13, 4.15]	2.0%	2.8%	
2. Hatten Sie die Möglichkeit, Fragen zu stellen?	13'166	4.49	[4.48, 4.50]	2.2%	5.4%	3.9%
3. Erhielten Sie verständliche Antworten auf Ihre Fragen?	13'225	4.51	[4.50, 4.52]	1.8%	5.0%	3.5%
4. Wurde Ihnen der Zweck der Medikamente, die Sie zu Hause einnehmen sollten, verständlich erklärt?	12'353	4.44	[4.43, 4.46]	5.2%	11.2%	8.6%
5. Wie war die Organisation Ihres Spitalaustritts?	13'688	3.95	[3.93, 3.96]	5.8%	1.6%	
6. Wie empfanden Sie die Dauer Ihres Spitalaufenthaltes?*	13'634	88.97*	[88.43, 89.48]	11.0%*	2.0%	

N evaluiert: Anzahl für die Ergebnisse ausgewertete Antworten

Problematische Antworten: Anteil der zwei Antwortmöglichkeiten mit dem tiefsten Zufriedenheitsgrad (z.B. «schlecht» und «weniger gut»)

Keine Antwort*: Anteil der nicht verwendeten retournierten Fragebogen, da kein Zufriedenheitsgrad angekreuzt.

Abkürzungen: miss: keine Antwort auf die Frage; alt: angekreuzte Ausweichantwort: «Ich hatte keine Fragen» (Fragen 2 und 3) oder «Ich musste zu Hause keine Medikamente einnehmen» (Frage 4)

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

Anmerkungen zu Kategorie K112:

- Die Patientenzufriedenheit ist in Bezug auf alle Fragen hoch.
- Die höchsten Bewertungen erhielten die Möglichkeit Fragen zu stellen und die Verständlichkeit der Antworten (Fragen 2 und 3) sowie der Zweck der Medikamente (Frage 4).
- Am wenigsten hoch war die Zufriedenheit mit der Organisation des Spitalaustritts (Frage 5) und der Behandlungsqualität (Frage 1). Die Fragen 5 und 4 erhielten mit 5,8% bzw. 5,2% die meisten problematischen Antworten.
- Die Fragen 2, 3 und 4 weisen einen starken Deckeneffekt auf: Mindestens 60% der Patientinnen und Patienten gaben den höchsten Zufriedenheitswert an. Bei den Fragen 1 und 5 ist hingegen kein Deckeneffekt vorhanden.
- Die Spitalaufenthaltsdauer wurde von 89,0% der Umfrageteilnehmenden als genau richtig erachtet. Die problematischen Antworten (11,0%) zur Dauer des Spitalaufenthalts verteilen sich gleichmässig auf «zu kurz» und «zu lang».
- Entwicklung 2016–2018: Die Patientenzufriedenheit in Bezug auf die Fragen 1 bis 5 hat sich in dieser BFS-Spitalkategorie seit 2016 kaum verändert. Auch der Anteil der Patientinnen und Patienten, die mit der Dauer des Spitalaufenthalts zufrieden waren, ist in diesen drei Jahren stabil geblieben (vgl. Abbildung 26 im Anhang).

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

Diese Kategorie umfasst 32 Spitäler/Kliniken. Insgesamt sind für diese Kategorie 5'321 Fragebogen eingegangen (16% der Gesamtstichprobe), der Rücklauf beträgt somit 44,0%.

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

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

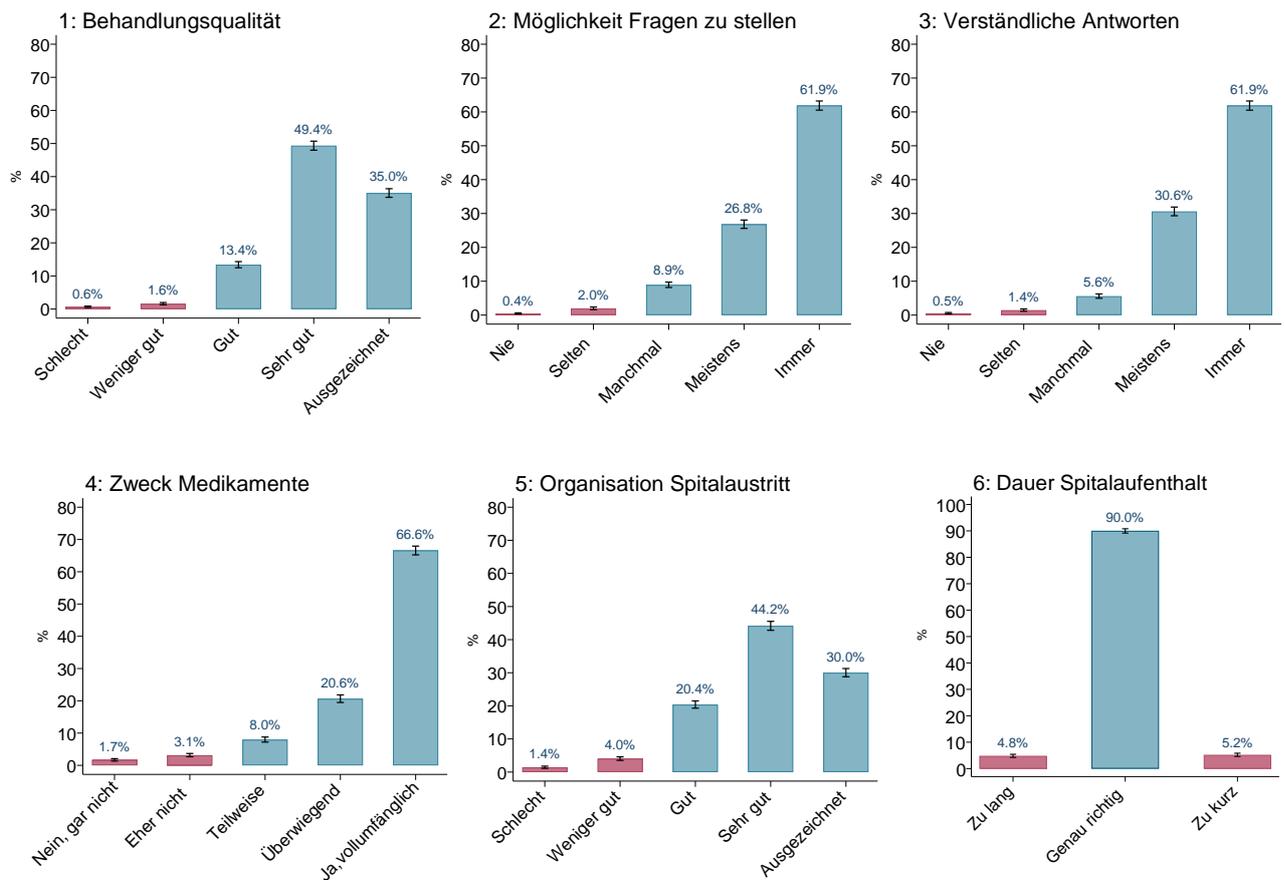


Tabelle 6: Deskriptive Ergebnisse der Kategorie K121 (Grundversorgung – Versorgungsniveau 3)

K121: 5'321 retournierte Fragebogen	N ausgewertet	Mittelwert	Konfidenzintervall 95%	Problematische Antworten	Keine Antwort* (N=5'321)	
					miss.	alt.
1. Wie beurteilen Sie die Qualität der Behandlung (durch die Ärztinnen/Ärzte und Pflegefachpersonen)?	5'165	4.17	[4.14, 4.19]	2.2%	2.9%	
2. Hatten Sie die Möglichkeit, Fragen zu stellen?	4'948	4.48	[4.46, 4.50]	2.4%	7.0%	5.1%
3. Erhielten Sie verständliche Antworten auf Ihre Fragen?	4'937	4.52	[4.50, 4.54]	1.9%	7.2%	4.7%
4. Wurde Ihnen der Zweck der Medikamente, die Sie zu Hause einnehmen sollten, verständlich erklärt?	4'623	4.47	[4.45, 4.50]	4.8%	13.1%	9.7%
5. Wie war die Organisation Ihres Spitalaustritts?	5'214	3.97	[3.95, 4.00]	5.4%	2.0%	
6. Wie empfanden Sie die Dauer Ihres Spitalaufenthaltes?*	5'167	90.01*	[89.17, 90.80]	10.0%*	2.9%	

N evaluiert: Anzahl für die Ergebnisse ausgewertete Antworten

Problematische Antworten: Anteil der zwei Antwortmöglichkeiten mit dem tiefsten Zufriedenheitsgrad (z.B. «schlecht» und «weniger gut»)

Keine Antwort*: Anteil der nicht verwendeten retournierten Fragebogen, da kein Zufriedenheitsgrad angekreuzt.

Abkürzungen: miss: keine Antwort auf die Frage; alt: angekreuzte Ausweichantwort: «Ich hatte keine Fragen» (Fragen 2 und 3) oder «Ich musste zu Hause keine Medikamente einnehmen» (Frage 4)

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

Anmerkungen zu den Kliniken zur Behandlung von Abhängigkeitserkrankungen

- Die Patientenzufriedenheit ist in Bezug auf alle Fragen hoch.
- Die höchsten Bewertungen erhielten die Möglichkeit Fragen zu stellen und die Verständlichkeit der Antworten (Fragen 2 und 3) sowie der Zweck der Medikamente (Frage 4).
- Am wenigsten hoch war die Zufriedenheit mit der Organisation des Spitalaustritts (Frage 5) und der Behandlungsqualität (Frage 1). Die Fragen 5 und 4 erhielten mit 5,4% bzw. 4,8% die meisten problematischen Antworten.
- Die Fragen 2, 3 und 4 weisen einen starken Deckeneffekt auf. Mindestens 60% der Patientinnen und Patienten gaben den höchsten Zufriedenheitswert an, bei der Frage zum Zweck der Medikamente waren es 67%. Bei den Fragen 1 und 5 ist kein Deckeneffekt vorhanden.
- 90% der Umfrageteilnehmenden beurteilten die Dauer des Spitalaufenthalts als genau richtig. Die problematischen Antworten (10%) zur Dauer des Spitalaufenthalts verteilen sich gleichmässig auf «zu kurz» und «zu lang».
- Entwicklung 2016–2018: Die Patientenzufriedenheit in Bezug auf die Fragen 1 bis 5 hat sich in dieser BFS-Spalkategorie kaum verändert. Auch der Anteil der Patientinnen und Patienten, die mit der Dauer des Spitalaufenthalts zufrieden waren, ist in den drei Jahren stabil geblieben (vgl. Abbildung 27 im Anhang).

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

Diese Kategorie umfasst 34 Spitäler/Kliniken. Insgesamt sind für diese Kategorie 4'106 Fragebogen eingegangen (13% der Gesamtstichprobe), der Rücklauf beträgt somit 44%.

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

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

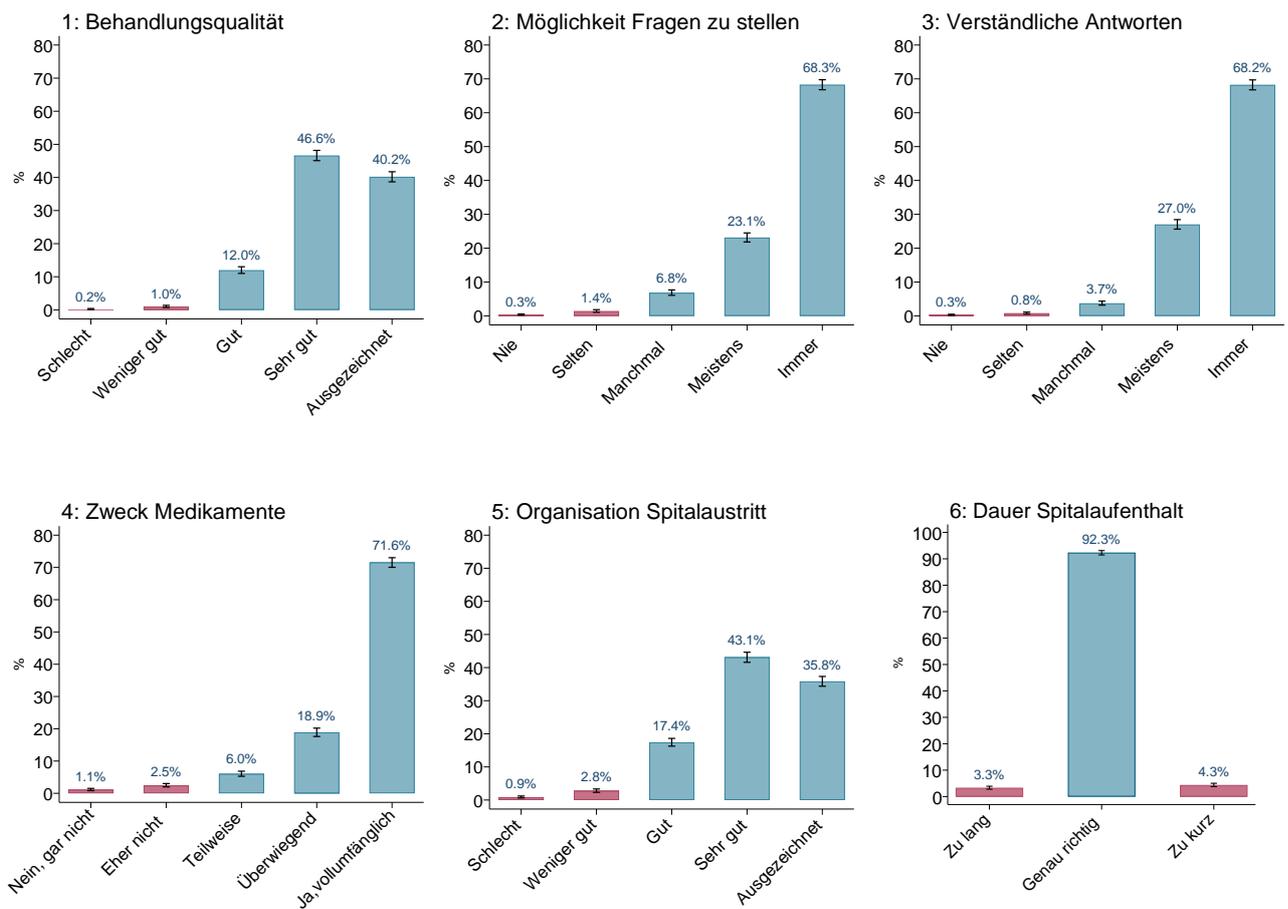


Tabelle 7: Deskriptive Ergebnisse der Kategorie K122 (Grundversorgung – Versorgungsniveau 4)

K122: 4'106 retournierte Fragebogen	N ausgewertet	Mittelwert	Konfidenzintervall 95%	Problematische Antworten	Keine Antwort* (N=4'106)	
					miss.	alt.
1. Wie beurteilen Sie die Qualität der Behandlung (durch die Ärztinnen/Ärzte und Pflegefachpersonen)?	3'996	4.26	[4.23, 4.28]	1.2%	2.7%	
2. Hatten Sie die Möglichkeit, Fragen zu stellen?	3'838	4.58	[4.55, 4.60]	1.7%	6.5%	4.7%
3. Erhielten Sie verständliche Antworten auf Ihre Fragen?	3'848	4.62	[4.60, 4.64]	1.0%	6.3%	4.4%
4. Wurde Ihnen der Zweck der Medikamente, die Sie zu Hause einnehmen sollten, verständlich erklärt?	3'508	4.57	[4.55, 4.60]	3.6%	14.6%	11.6%
5. Wie war die Organisation Ihres Spitalaustritts?	4'038	4.10	[4.08, 4.13]	3.6%	1.7%	
6. Wie empfanden Sie die Dauer Ihres Spitalaufenthaltes?*	4'023	92.34*	[91.48, 93.13]	7.7%*	2.0%	

N evaluiert: Anzahl für die Ergebnisse ausgewertete Antworten

Problematische Antworten: Anteil der zwei Antwortmöglichkeiten mit dem tiefsten Zufriedenheitsgrad (z.B. «schlecht» und «weniger gut»)

Keine Antwort*: Anteil der nicht verwendeten retournierten Fragebogen, da kein Zufriedenheitsgrad angekreuzt.

Abkürzungen: miss: keine Antwort auf die Frage; alt: angekreuzte Ausweichantwort: «Ich hatte keine Fragen» (Fragen 2 und 3) oder «Ich musste zu Hause keine Medikamente einnehmen» (Frage 4)

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

Anmerkungen zu Kategorie K122:

- Die Patientenzufriedenheit ist in Bezug auf alle Fragen sehr hoch.
- Die höchsten Bewertungen erhielten die Möglichkeit Fragen zu stellen und die Verständlichkeit der Antworten (Fragen 2 und 3) sowie der Zweck der Medikamente (Frage 4).
- Am wenigsten hoch war die Zufriedenheit mit der Organisation des Spitalaustritts (Frage 5) und der Behandlungsqualität (Frage 1); der Zufriedenheitsgrad liegt aber auch hier deutlich über 4 Punkten. Die Fragen 4 und 5 erhielten mit je 3,6% die meisten problematischen Antworten.
- 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.
- 92,3% der Umfrageteilnehmenden bezeichneten die Dauer des Spitalaufenthalts als genau richtig. Die problematischen Antworten (7,7%) zur Dauer des Spitalaufenthalts verteilen sich gleichmässig auf «zu kurz» und «zu lang».
- Entwicklung 2016–2018: Die Patientenzufriedenheit hat sich in dieser BFS-Spalkategorie bei allen Fragen kaum verändert. Auch der Anteil der zufriedenen Patientinnen und Patienten ist in den drei Jahren stabil geblieben (vgl. Abbildung 28 im Anhang).

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

Diese Kategorie umfasst 26 Spitäler/Kliniken (4 weniger als 2017). Insgesamt sind für diese Kategorie 1'793 Fragebogen eingegangen (6% der Gesamtstichprobe), der Rücklauf beträgt somit 49,5%.

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

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

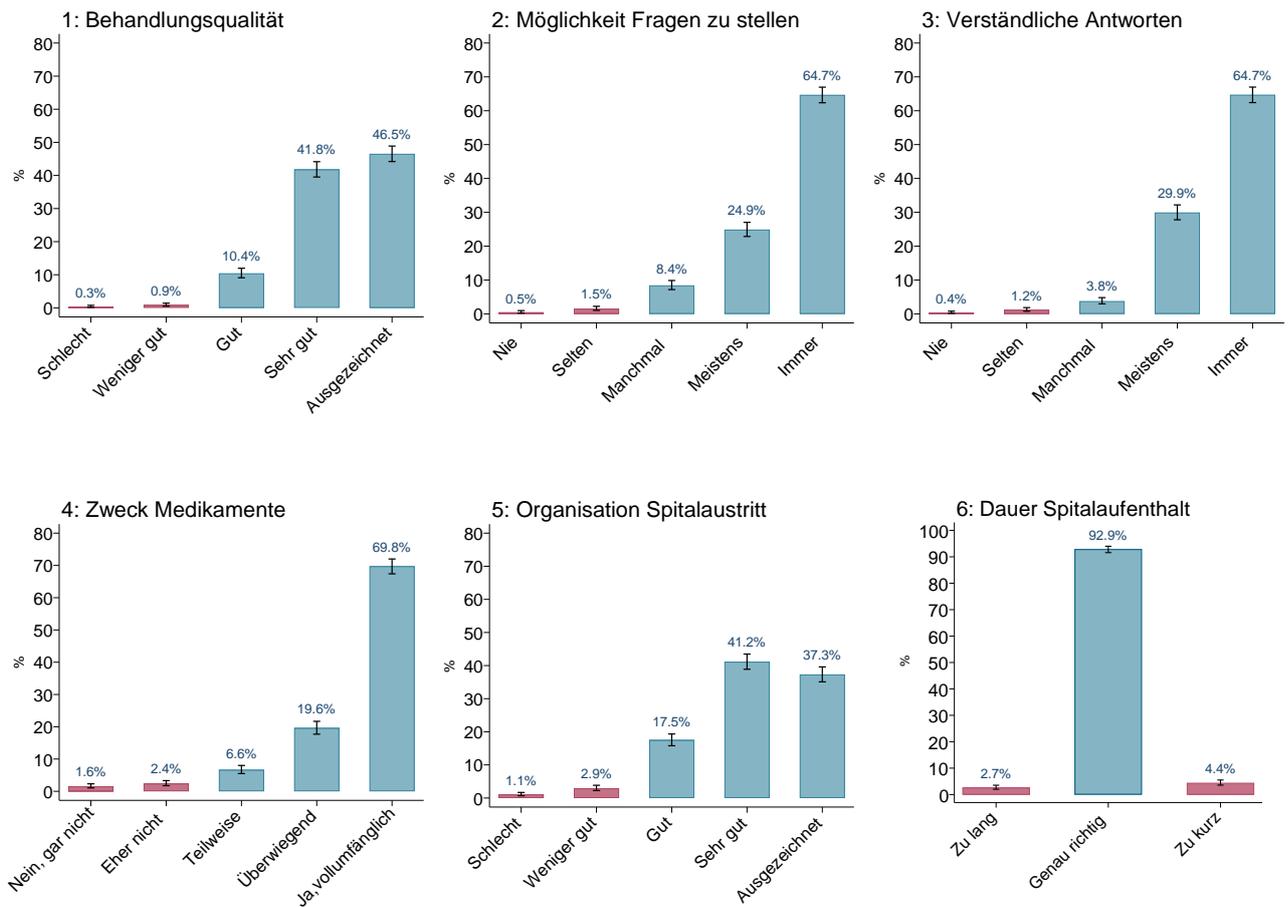


Tabelle 8: Deskriptive Ergebnisse der Kategorie K123 (Grundversorgung – Versorgungsniveau 5)

K123: 1'793 retournierte Fragebogen	N ausge- wertet	Mittelwert	Konfidenz- intervall 95%	Problema- tische Antworten	Keine Antwort* (N=1'793)	
					miss.	alt.
1. Wie beurteilen Sie die Qualität der Behandlung (durch die Ärztinnen/Ärzte und Pflegefachpersonen)?	1'743	4.33	[4.30, 4.37]	1.2%	2.8%	
2. Hatten Sie die Möglichkeit, Fragen zu stellen?	1'651	4.52	[4.48, 4.55]	2.0%	7.9%	6.0%
3. Erhielten Sie verständliche Antworten auf Ihre Fragen?	1'670	4.57	[4.54, 4.61]	1.6%	6.9%	5.4%
4. Wurde Ihnen der Zweck der Medikamente, die Sie zu Hause einnehmen sollten, verständlich erklärt?	1'534	4.54	[4.49, 4.58]	4.0%	14.4%	12.0%
5. Wie war die Organisation Ihres Spitalaustritts?	1'766	4.11	[4.07, 4.15]	4.0%	1.5%	
6. Wie empfanden Sie die Dauer Ihres Spitalaufenthaltes?*	1'759	92.89*	[91.59, 94.01]	7.1%*	1.9%	

N evaluiert: Anzahl für die Ergebnisse ausgewertete Antworten

Problematische Antworten: Anteil der zwei Antwortmöglichkeiten mit dem tiefsten Zufriedenheitsgrad (z.B. «schlecht» und «weniger gut»)

Keine Antwort*: Anteil der nicht verwendeten retournierten Fragebogen, da kein Zufriedenheitsgrad angekreuzt.

Abkürzungen: miss: keine Antwort auf die Frage; alt: angekreuzte Ausweichantwort: «Ich hatte keine Fragen» (Fragen 2 und 3) oder «Ich musste zu Hause keine Medikamente einnehmen» (Frage 4)

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

Anmerkungen zu Kategorie K123:

- Die Patientenzufriedenheit ist in Bezug auf alle Fragen sehr hoch.
- Die höchsten Bewertungen erhielten die Möglichkeit Fragen zu stellen und die Verständlichkeit der Antworten (Fragen 2 und 3) sowie der Zweck der Medikamente (Frage 4).
- Am wenigsten hoch war die Zufriedenheit mit der Organisation des Spitalaustritts (Frage 5) und der Behandlungsqualität (Frage 1). Die Fragen 4 und 5 erhielten mit je 4% die meisten problematischen Antworten.
- Die Fragen 2, 3 und 4 weisen einen starken Deckeneffekt auf. Über 60% der Patientinnen und Patienten gaben den höchsten Zufriedenheitswert an, bei der Frage zum Zweck der Medikamente waren es fast 70%. Nur bei Fragen 5 ist kein Deckeneffekt vorhanden.
- 92,9% der Umfrageteilnehmenden beurteilten die Dauer des Spitalaufenthalts als genau richtig. Etwas mehr Umfrageteilnehmende fanden die Spitalaufenthaltsdauer zu kurz (4,4%) als zu lang (2,7%).
- Entwicklung 2016–2018: Die Patientenzufriedenheit hat sich in dieser BFS-Spitalkategorie bei allen Fragen kaum verändert. Auch der Anteil der mit der Aufenthaltsdauer zufriedenen Patientinnen und Patienten ist in den drei Jahren stabil geblieben (vgl. Abbildung 29 im Anhang).

3.4.6 Kategorie **K231**: Spezialkliniken – Chirurgie

Diese Kategorie umfasst 27 Spitäler/Kliniken. Insgesamt sind für diese Kategorie 2'546 Fragebogen eingegangen (8% der Gesamtstichprobe), der Rücklauf beträgt somit 53,2%.

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.

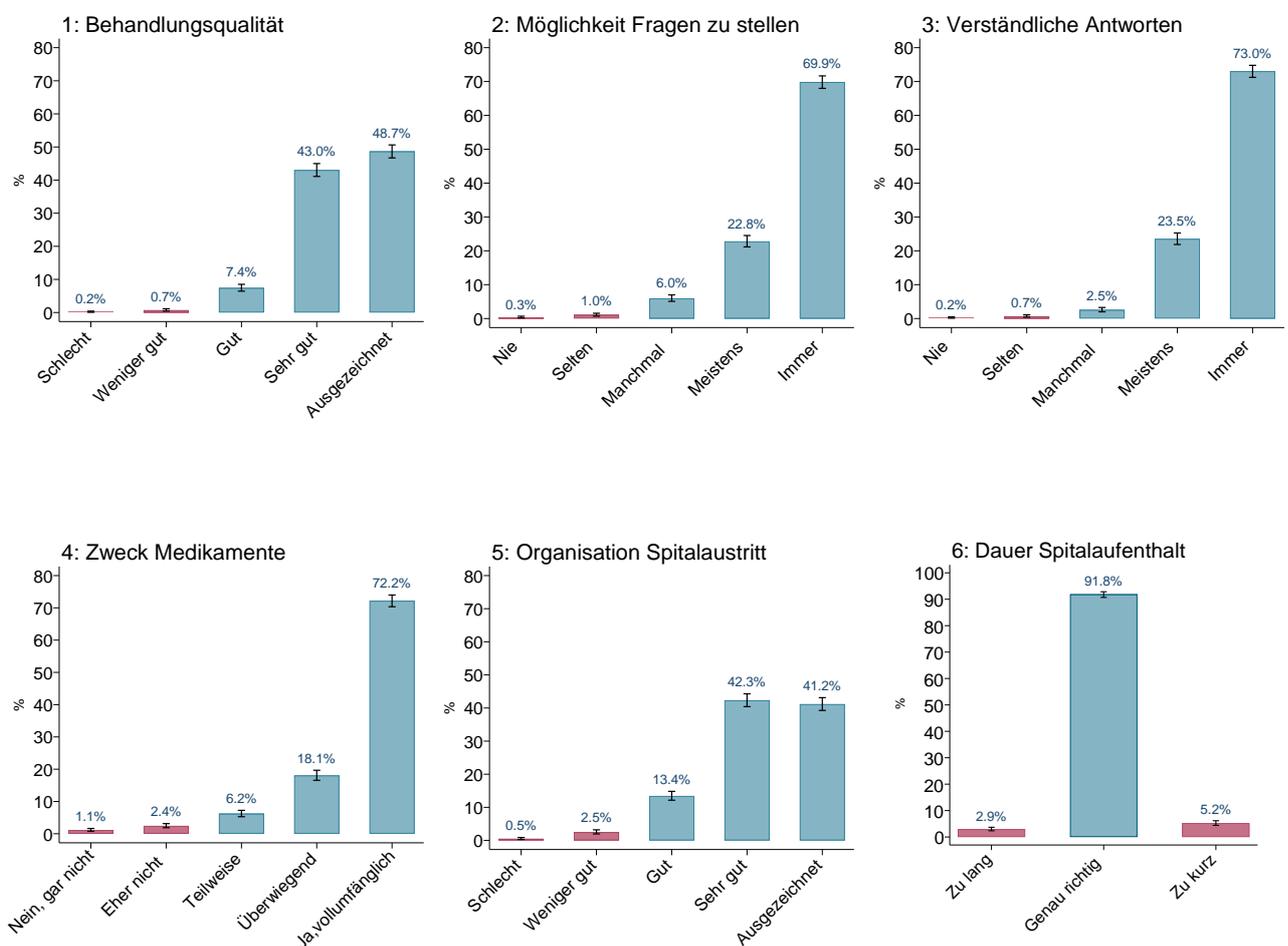


Tabelle 9: Deskriptive Ergebnisse der Kategorie K231 (Spezialkliniken für Chirurgie)

K231: 2'546 retournierte Fragebogen	N ausgewertet	Mittelwert	Konfidenzintervall 95%	Problematische Antworten	Keine Antwort* (N=2'546)	
					miss.	alt.
1. Wie beurteilen Sie die Qualität der Behandlung (durch die Ärztinnen/Ärzte und Pflegefachpersonen)?	2'493	4.39	[4.37, 4.42]	0.9%	2.1%	
2. Hatten Sie die Möglichkeit, Fragen zu stellen?	2'382	4.61	[4.58, 4.64]	1.4%	6.4%	5.0%
3. Erhielten Sie verständliche Antworten auf Ihre Fragen?	2'393	4.69	[4.66, 4.71]	0.9%	6.0%	4.6%
4. Wurde Ihnen der Zweck der Medikamente, die Sie zu Hause einnehmen sollten, verständlich erklärt?	2'342	4.58	[4.55, 4.61]	3.5%	8.0%	6.0%
5. Wie war die Organisation Ihres Spitalaustritts?	2'501	4.21	[4.18, 4.24]	3.0%	1.8%	
6. Wie empfanden Sie die Dauer Ihres Spitalaufenthaltes?*	2'511	91.84*	[90.70, 92.85]	8.2%*	1.4%	

N evaluiert: Anzahl für die Ergebnisse ausgewertete Antworten

Problematische Antworten: Anteil der zwei Antwortmöglichkeiten mit dem tiefsten Zufriedenheitsgrad (z.B. «schlecht» und «weniger gut»)

Keine Antwort*: Anteil der nicht verwendeten retournierten Fragebogen, da kein Zufriedenheitsgrad angekreuzt.

Abkürzungen: miss: keine Antwort auf die Frage; alt: angekreuzte Ausweichantwort: «Ich hatte keine Fragen» (Fragen 2 und 3) oder «Ich musste zu Hause keine Medikamente einnehmen» (Frage 4)

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

Anmerkungen zu Kategorie K231:

- Die Patientenzufriedenheit ist in Bezug auf alle Fragen sehr hoch.
- Die höchsten Bewertungen erhielten die Möglichkeit Fragen zu stellen und die Verständlichkeit der Antworten (Fragen 2 und 3) sowie der Zweck der Medikamente (Frage 4).
- Am wenigsten hoch (aber noch immer deutlich über 4 Punkte) war die Zufriedenheit mit der Organisation des Spitalaustritts (Frage 5) und der Behandlungsqualität (Frage 1). Die Fragen 4 und 5 erhielten mit 3,5% bzw. 3,0% die meisten problematischen Antworten.
- Die Fragen 2, 3 und 4 weisen einen besonders starken Deckeneffekt auf: Rund 70% der Patientinnen und Patienten gaben den höchsten Zufriedenheitswert an. Bei Frage 1 wurde ebenfalls mehrheitlich (48,7%) der höchste Zufriedenheitswert angegeben. Nur bei Frage 5 ist kein Deckeneffekt vorhanden.
- Die Spitalaufenthaltsdauer (Frage 6) wurde von 91,8% der Umfrageteilnehmenden als genau richtig erachtet. 5,2% fanden sie zu kurz, 2,9% zu lang.
- Entwicklung 2016–2018: Die Patientenzufriedenheit hat sich in dieser BFS-Spitalkategorie bei allen Fragen kaum verändert. Auch der Anteil der zufriedenen Patientinnen und Patienten ist in den drei Jahren stabil geblieben (vgl. Abbildung 30 im Anhang).

3.4.7 Kategorie **K234**: Spezialkliniken – Geriatrie

Diese Kategorie umfasst lediglich 4 Spitäler/Kliniken. Insgesamt sind für diese Kategorie 105 Fragebogen eingegangen (>1% der Gesamtstichprobe), der Rücklauf beträgt somit 38,6%. 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.

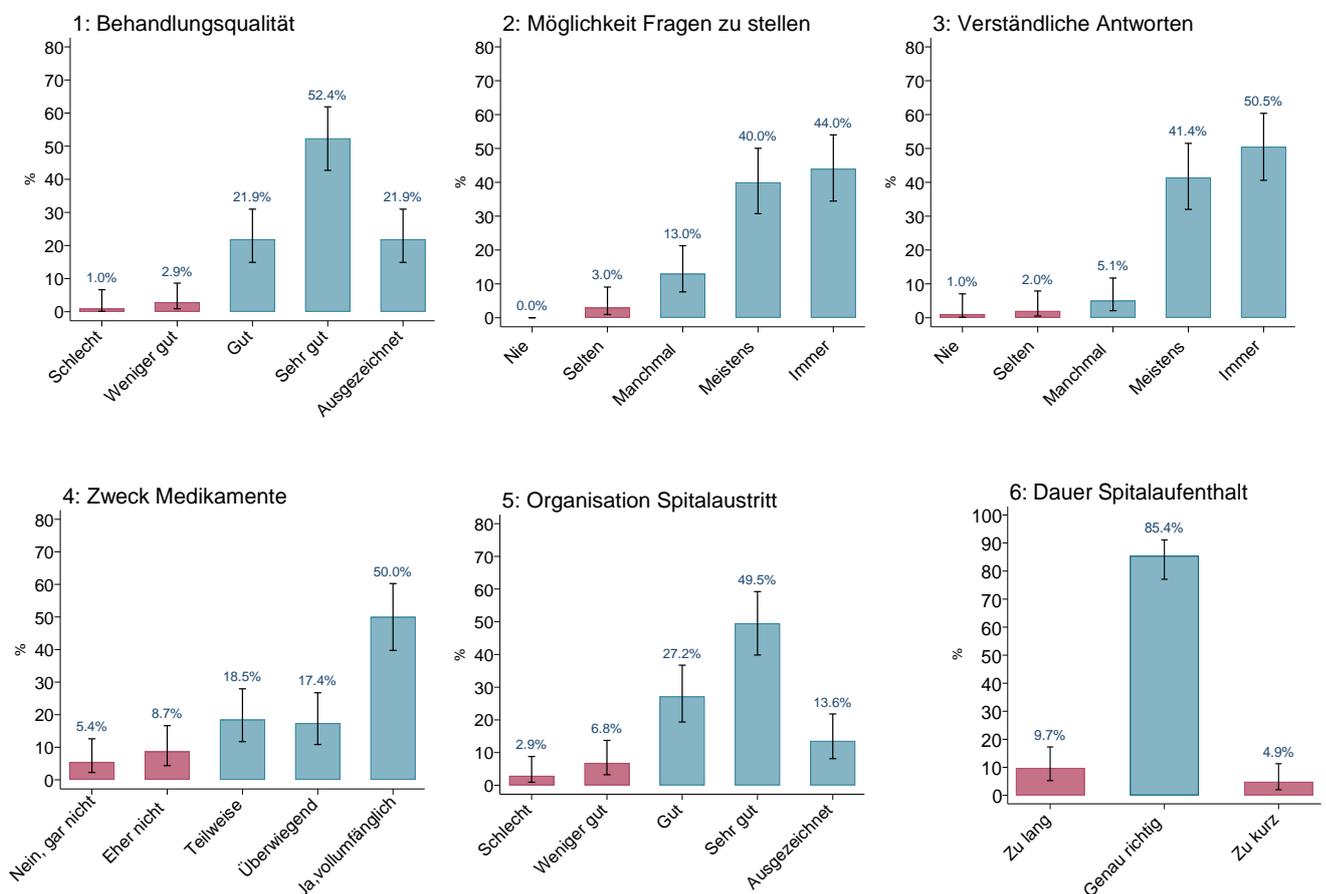


Tabelle 10: Deskriptive Ergebnisse der Kategorie K234 (Spezialkliniken für Geriatrie)

K234: 105 retournierte Fragebogen	N ausge- wertet	Mittelwert	Konfidenz- intervall 95%	Problema- tische Antworten	Keine Antwort* (N=105)	
					miss.	alt.
1. Wie beurteilen Sie die Qualität der Behandlung (durch die Ärztinnen/Ärzte und Pflegefachpersonen)?	105	3.91	[3.76, 4.07]	3.8%	0.0%	
2. Hatten Sie die Möglichkeit, Fragen zu stellen?	100	4.25	[4.09, 4.41]	3.0%	4.8%	4.8%
3. Erhielten Sie verständliche Antworten auf Ihre Fragen?	99	4.38	[4.23, 4.54]	3.0%	5.7%	4.8%
4. Wurde Ihnen der Zweck der Medikamente, die Sie zu Hause einnehmen sollten, verständlich erklärt?	92	3.98	[3.72, 4.24]	14.1%	12.4%	4.8%
5. Wie war die Organisation Ihres Spitalaustritts?	103	3.64	[3.46, 3.82]	9.7%	1.9%	
6. Wie empfanden Sie die Dauer Ihres Spitalaufenthaltes?*	103	85.44*	[77.07, 91.10]	14.6%*	1.9%	

N evaluiert: Anzahl für die Ergebnisse ausgewertete Antworten

Problematische Antworten: Anteil der zwei Antwortmöglichkeiten mit dem tiefsten Zufriedenheitsgrad (z.B. «schlecht» und «weniger gut»)

Keine Antwort*: Anteil der nicht verwendeten retournierten Fragebogen, da kein Zufriedenheitsgrad angekreuzt.

Abkürzungen: miss: keine Antwort auf die Frage; alt: angekreuzte Ausweichantwort: «Ich hatte keine Fragen» (Fragen 2 und 3) oder «Ich musste zu Hause keine Medikamente einnehmen» (Frage 4)

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

Anmerkungen zu Kategorie K234:

- Die Patientenzufriedenheit ist in Bezug auf alle Fragen ziemlich hoch, bei zwei Fragen liegen die Mittelwerte allerdings unter 4.
- 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 beiden Fragen zur Möglichkeit Fragen zu stellen und zur Verständlichkeit der Antworten (Fragen 2 und 3) weisen den geringsten Anteil problematischer Antworten auf (je 3%).
- Am wenigsten hoch war die Zufriedenheit mit der Organisation des Spitalaustritts (Frage 5) und der Behandlungsqualität (Frage 1). Die Fragen 4 und 5 erhielten mit 14,1% und 9,7% die meisten problematischen Antworten.
- Die Fragen 2, 3 und 4 weisen einen Deckeneffekt auf: 50% oder mehr Patientinnen und Patienten gaben den höchsten Zufriedenheitswert an. Bei den Fragen 1 und 5 ist hingegen kein Deckeneffekt vorhanden.
- 85,4% der Umfrageteilnehmenden beurteilten die Dauer des Spitalaufenthalts als genau richtig. 9,7% fanden sie zu lang, 4,9% zu kurz.
- Entwicklung 2016–2018: Die Patientenzufriedenheit hat sich in dieser BFS-Spitalkategorie bei allen Fragen kaum verändert. Auch der Anteil der zufriedenen Patientinnen und Patienten ist in den drei Jahren stabil geblieben (vgl. Abbildung 31 im Anhang).

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

Diese Kategorie umfasst 8 Spitäler/Kliniken. Insgesamt sind für diese Kategorie 174 Fragebogen eingegangen (<1% der Gesamtstichprobe), der Rücklauf beträgt somit 47,8%. Wie bei Kategorie K234 basieren diese Zahlen auf einer kleinen Anzahl Fragebogen, was die Präzision der geschätzten Parameter (Anteile und Mittelwerte) beeinträchtigt und die Konfidenzintervalle vergrößert.

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

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

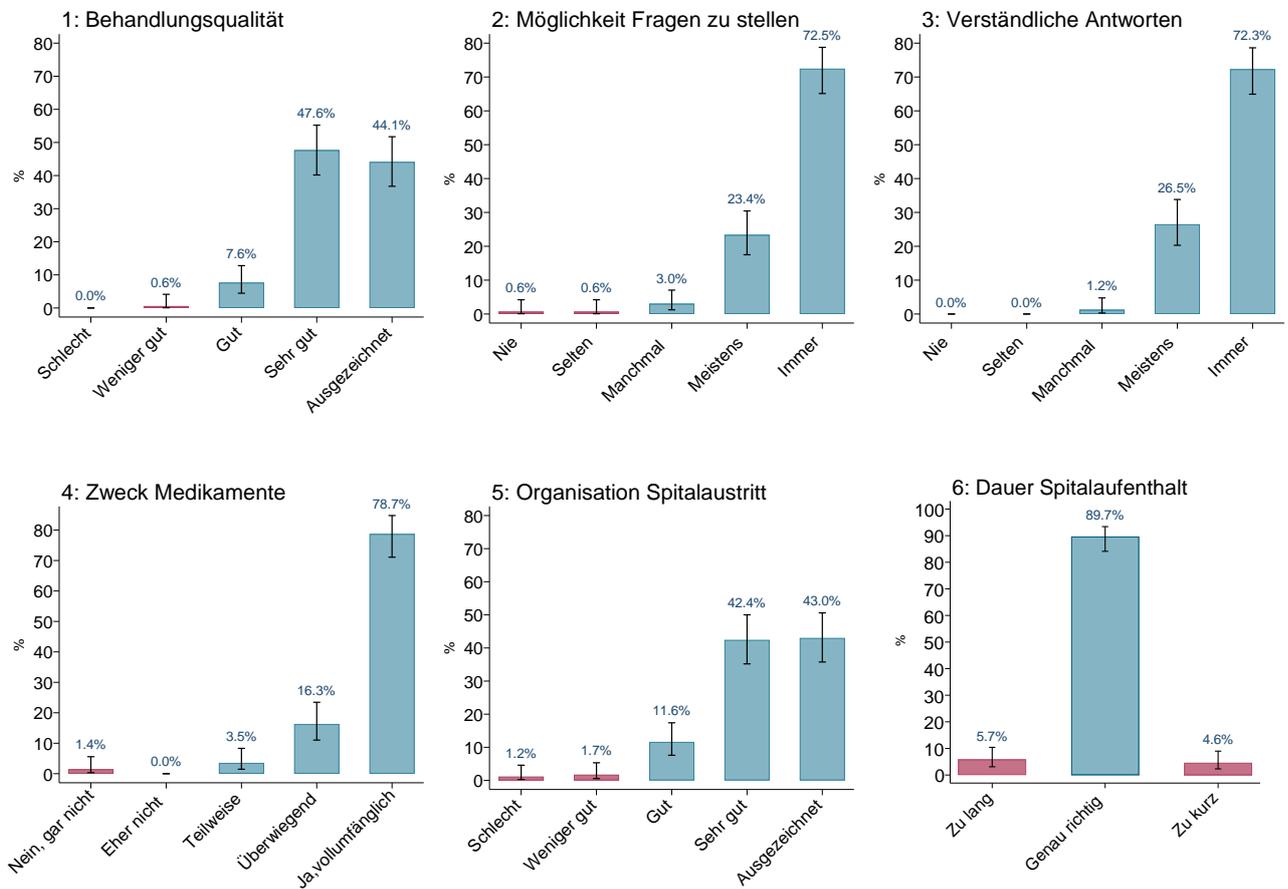


Tabelle 11: Deskriptive Ergebnisse der Kategorie K235 (Spezialkliniken – diverse)

K235: 174 retournierte Fragebogen	N ausge- wertet	Mittelwert	Konfidenz- intervall 95%	Problema- tische Antworten	Keine Antwort* (N=174)	
					miss.	alt.
1. Wie beurteilen Sie die Qualität der Behandlung (durch die Ärztinnen/Ärzte und Pflegefachpersonen)?	170	4.35	[4.25, 4.45]	0.6%	2.3%	
2. Hatten Sie die Möglichkeit, Fragen zu stellen?	167	4.66	[4.57, 4.76]	1.2%	4.0%	4.0%
3. Erhielten Sie verständliche Antworten auf Ihre Fragen?	166	4.71	[4.64, 4.78]	0.0%	4.6%	4.0%
4. Wurde Ihnen der Zweck der Medikamente, die Sie zu Hause einnehmen sollten, verständlich erklärt?	141	4.71	[4.60, 4.82]	1.4%	19.0%	17.2%
5. Wie war die Organisation Ihres Spitalaustritts?	172	4.24	[4.12, 4.37]	2.9%	1.1%	
6. Wie empfanden Sie die Dauer Ihres Spitalaufenthaltes?*	174	89.66*	[84.11, 93.41]	10.3%*	0.0%	

N evaluiert: Anzahl für die Ergebnisse ausgewertete Antworten

Problematische Antworten: Anteil der zwei Antwortmöglichkeiten mit dem tiefsten Zufriedenheitsgrad (z.B. «schlecht» und «weniger gut»)

Keine Antwort*: Anteil der nicht verwendeten retournierten Fragebogen, da kein Zufriedenheitsgrad angekreuzt.

Abkürzungen: miss: keine Antwort auf die Frage; alt: angekreuzte Ausweichantwort: «Ich hatte keine Fragen» (Fragen 2 und 3) oder «Ich musste zu Hause keine Medikamente einnehmen» (Frage 4)

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

Anmerkungen zu Kategorie K235:

- Die Patientenzufriedenheit ist in Bezug auf alle Fragen sehr hoch.
- Die Konfidenzintervalle für diese BFS-Spitalkategorie haben aufgrund des kleinen Bestands (≈ 174) haben eine grössere Bandbreite. Dadurch sind auch die Schätzungen der Parameter (Anteile, Mittelwerte) weniger genau.
- Die höchsten Bewertungen erhielten die Möglichkeit Fragen zu stellen und die Verständlichkeit der Antworten (Fragen 2 und 3) sowie der Zweck der Medikamente (Frage 4).
- Am wenigsten war die Zufriedenheit mit der Organisation des Spitalaustritts (Frage 5) und der Behandlungsqualität (Frage 1).
- Die Fragen 2, 3 und 4 weisen den stärksten Deckeneffekt aller Spitalkategorien auf. Mehr als 70% der Patientinnen und Patienten gaben den höchsten Zufriedenheitswert an.
- 89,7% der Umfrageteilnehmenden beurteilten die Dauer des Spitalaufenthalts als genau richtig, 5,7% fanden sie zu lang, 4,6% zu kurz.
- Entwicklung 2016–2018: Die Patientenzufriedenheit hat sich in dieser BFS-Spitalkategorie bei allen Fragen kaum verändert. Auch der Anteil der zufriedenen Patientinnen und Patienten ist in den drei Jahren stabil geblieben (vgl. Abbildung 32 im Anhang).

Tabelle 12: Zusammenfassung der Ergebnisse nach Spitalkategorie (BfS)

Kategorie	K111	K112	K121	K122	K123	K231	K234	K235
Frage 1	4.09	4.14	4.17	4.26	4.33	4.39	3.91	4.35
Frage 2	4.32	4.49	4.48	4.58	4.52	4.61	4.25	4.66
Frage 3	4.37	4.51	4.52	4.62	4.57	4.69	4.38	4.71
Frage 4	4.34	4.44	4.47	4.57	4.54	4.58	3.98	4.71
Frage 5	3.77	3.95	3.97	4.10	4.11	4.21	3.64	4.24
Frage 6	85.7%	89.0%	90.0%	92.3%	92.9%	91.8%	85.4%	89.7%
Anzahl Spitäler/Kliniken	5	56	32	34	26	27	4	8
N versendet (Mittel)	2328	585	378	274	139	177	68	46

Anmerkung : Fragen 1-5 : Mittelwerte Zufriedenheitsfragen ;

Frage 6 : Anteil der positiven Antworten ;

Anzahl Spitäler/Kliniken (Standorte) in dieser Kategorie;

N versendet: mittlere Anzahl Fragebogen die pro Spital/Klinik dieser Spitalkategorie versendet wurden

3.5 Funnel Plots mit den adjustierten Mittelwerten der einzelnen Zufriedenheitsfragen

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

In den drei folgenden Abschnitten wird erklärt, wie die Funnel Plots richtig gelesen werden (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)

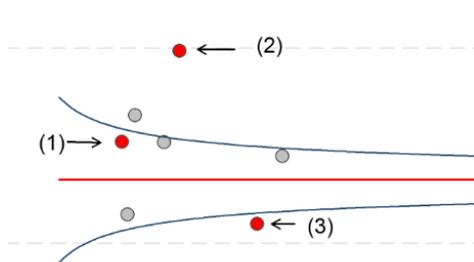
- Die vertikale Achse (Ordinate) gibt die adjustierten Mittelwerte (1 bis 5) der Spitäler/Kliniken für die Patientenzufriedenheit an. Adjustierte Mittelwerte werden auf Wert 5 gesetzt, wenn es bei kleinen Stichproben paradoxe Ergebnisse (>5) gibt.
- Die horizontale Achse (Koordinate) steht für die Anzahl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

Nähere Informationen zur Interpretation der Konfidenzintervalle

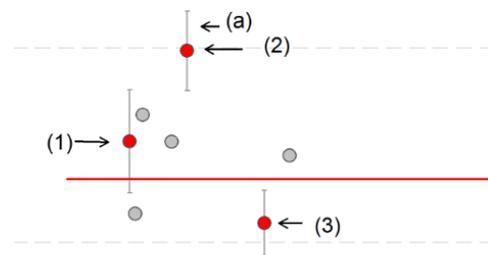
Die folgenden Erläuterungen helfen, die blau dargestellten Kontrolllimiten (KI von 95%) der Funnel Plots sowie die 95%-Konfidenzintervalle der adjustierten Mittelwerte der Kliniken von Tabelle 16 im Anhang zu interpretieren. Aus Gründen der Lesbarkeit sind die Konfidenzintervalle der Spitäler/Kliniken in den Funnel Plots nicht abgebildet.

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

Funnel Plot



Grafische Darstellung der adjustierten Mittelwerte und KI95%



- Die Werte der Kliniken, die *innerhalb* des von blauen Linien (1) begrenzten Funnels liegen, unterscheiden sich statistisch *nicht* signifikant vom Mittelwert des Gesamtkollektivs. Die adjustierten Mittelwerte der Kliniken, die sich ausserhalb des Funnels (darüber [2] oder darunter [3]) befinden, weichen statistisch signifikant vom Mittelwert des Gesamtkollektivs ab.
- Anhand der statistisch signifikanten Differenz zum Mittelwert des Gesamtkollektivs lässt sich abschätzen, wie stark die beiden Werte voneinander abweichen (die genaue Differenz kann nicht ermittelt werden).

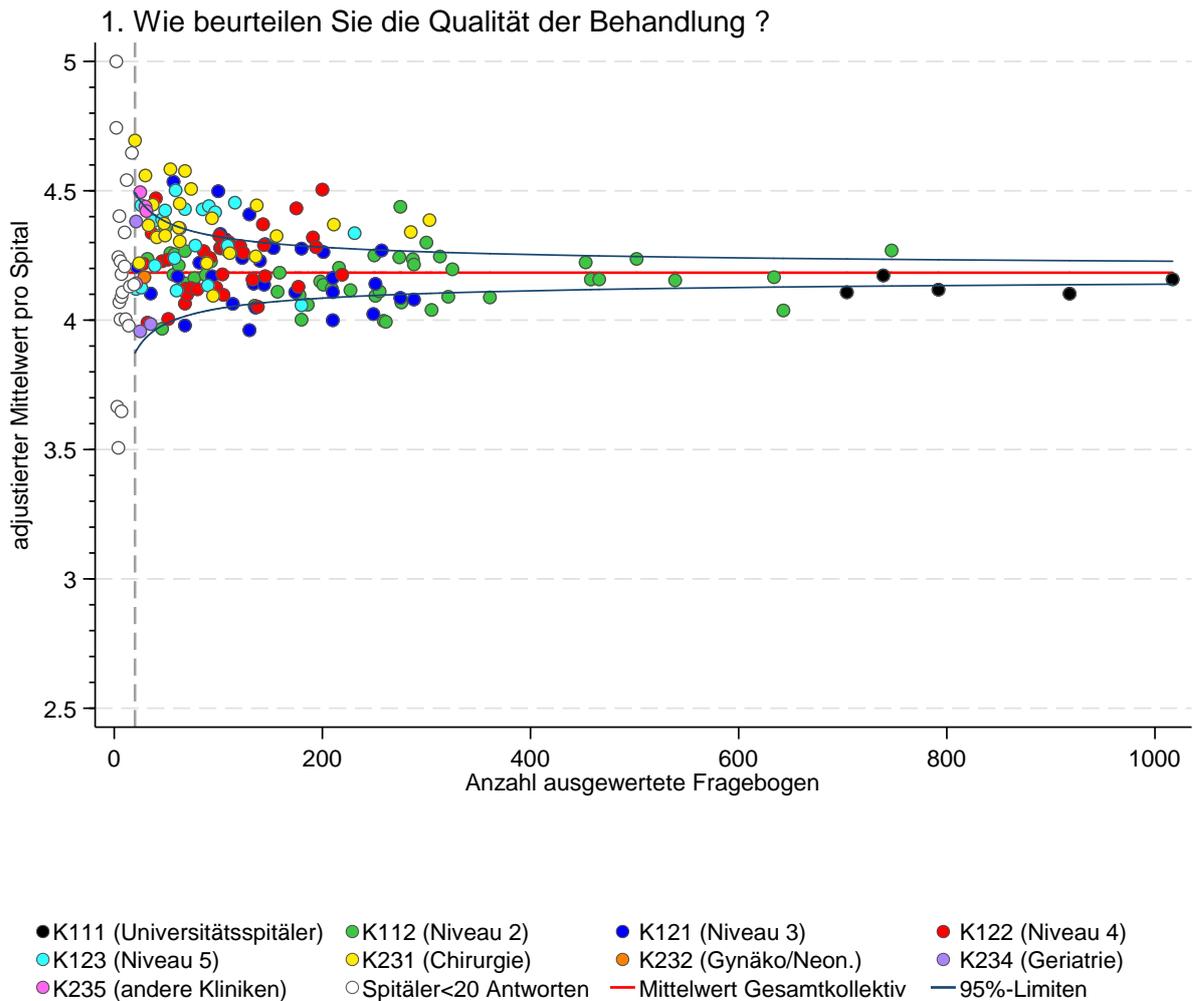
- Für jedes Spital bzw. jede Klinik (Koordinate) ist das Konfidenzintervall anhand der Distanz zwischen den beiden Grenzlinien des KI95% sichtbar (a).
- Überschneidet das KI95% des Spitals bzw. der Klinik den Mittelwert des Gesamtkollektivs (rote Linie; Punkt [1]), unterscheidet sich der adjustierte Mittelwert des Spitals bzw. der Klinik statistisch nicht vom Mittelwert des Gesamtkollektivs (d. h., er liegt weder weiter oben noch weiter unten). Umgekehrt weichen die adjustierten Mittelwerte der Spitäler/Kliniken (2) und (3) vom Mittelwert des Gesamtkollektivs ab (ihre KI95% überschneiden den Mittelwert des Gesamtkollektivs [rote Linie] nicht).

Die in den Funnel Plots und in Tabelle 16 dargestellten Ergebnisse (adjustierte Mittelwerte pro Spital/Klinik mit den entsprechenden, oben grafisch veranschaulichten Konfidenzintervallen) vermitteln die gleiche Information, aber in anderer Form.

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

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

Abbildung 19: Funnel Plot zu Frage 1 (adjustierte Mittelwerte der Kliniken, N= 28'797)

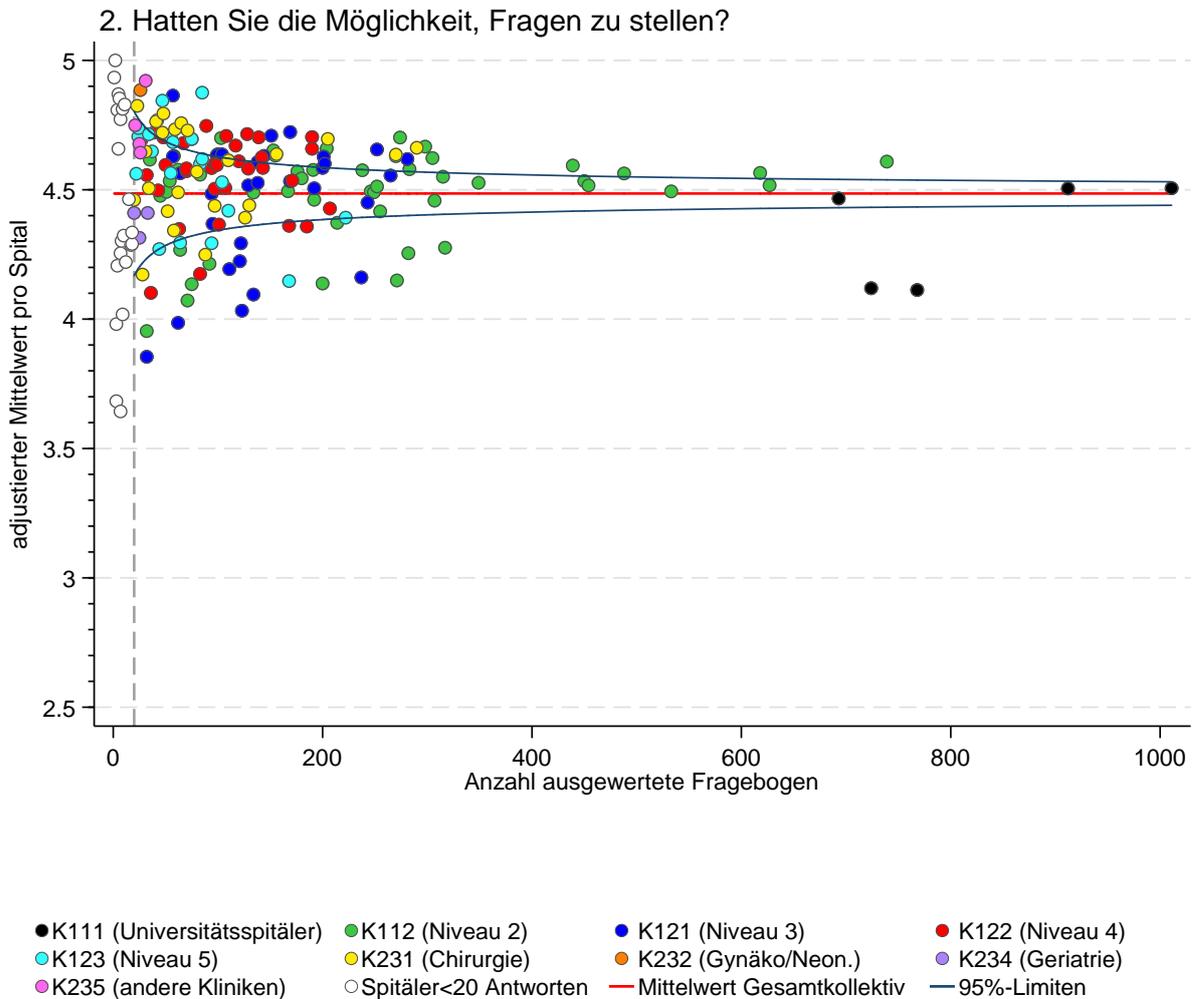


N: Anzahl ausgewertete Fragebogen mit gültiger Antwort und vollständigen Adjustierungsfaktoren. Die Werte der Spitäler/Kliniken mit weniger als 20 ausgewerteten Fragebogen sind weiss gefärbt und die 95%-Limiten wurden nicht eingezeichnet.

Anmerkungen:

- Der Mittelwert des Gesamtkollektivs für die Frage 1 beträgt 4,2. Der tiefste Mittelwert liegt bei 4,0, der höchste bei 4,7, somit beträgt die maximale Abweichung 0,7 (für die 173 Spitäler/Kliniken mit mindestens 20 ausgewerteten Fragebogen).

Abbildung 20: Funnel Plot zu Frage 2 (adjustierte Mittelwerte der Kliniken N=27'948)



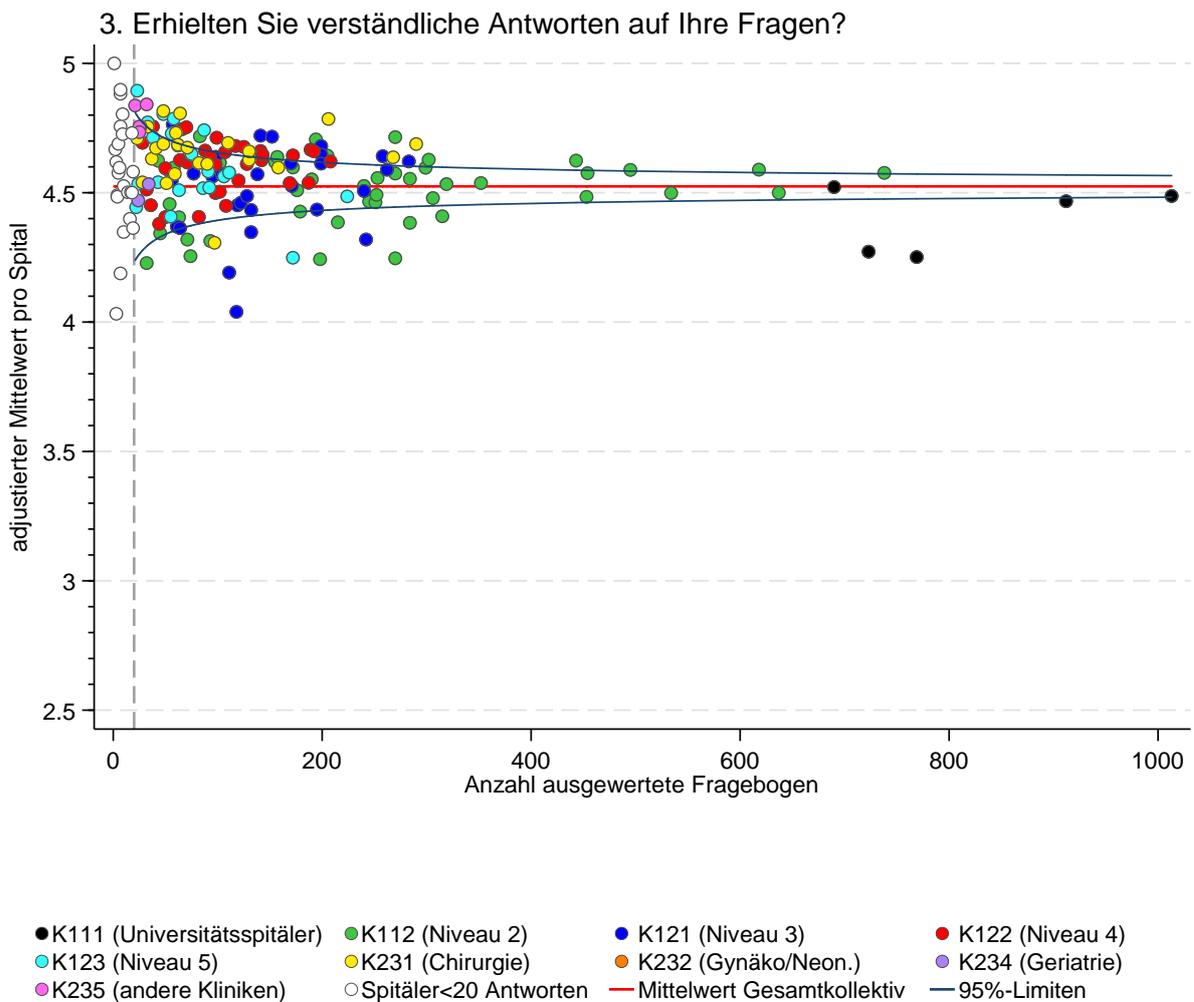
N: Anzahl ausgewertete Fragebogen mit gültiger Antwort und vollständigen Adjustierungsfaktoren. Die Werte der Spitäler/Kliniken mit weniger als 20 ausgewerteten Fragebogen sind weiss gefärbt und die 95%-Limiten wurden nicht eingezeichnet.

Anmerkungen:

- Der Mittelwert des Gesamtkollektivs für die Frage 2 beträgt 4,5. Der tiefste Mittelwert liegt bei 3,9, der höchste bei 4,9, somit beträgt die maximale Abweichung $1,1^2$ (für die 172 Spitäler/Kliniken mit mindestens 20 ausgewerteten Fragebogen).

² Diese Zahlen wurden gerundet und ihre Summen oder Differenzen können nicht übereinstimmen.

Abbildung 21: Funnel Plot zu Frage 3 (adjustierte Mittelwerte der Kliniken, N=28'012)

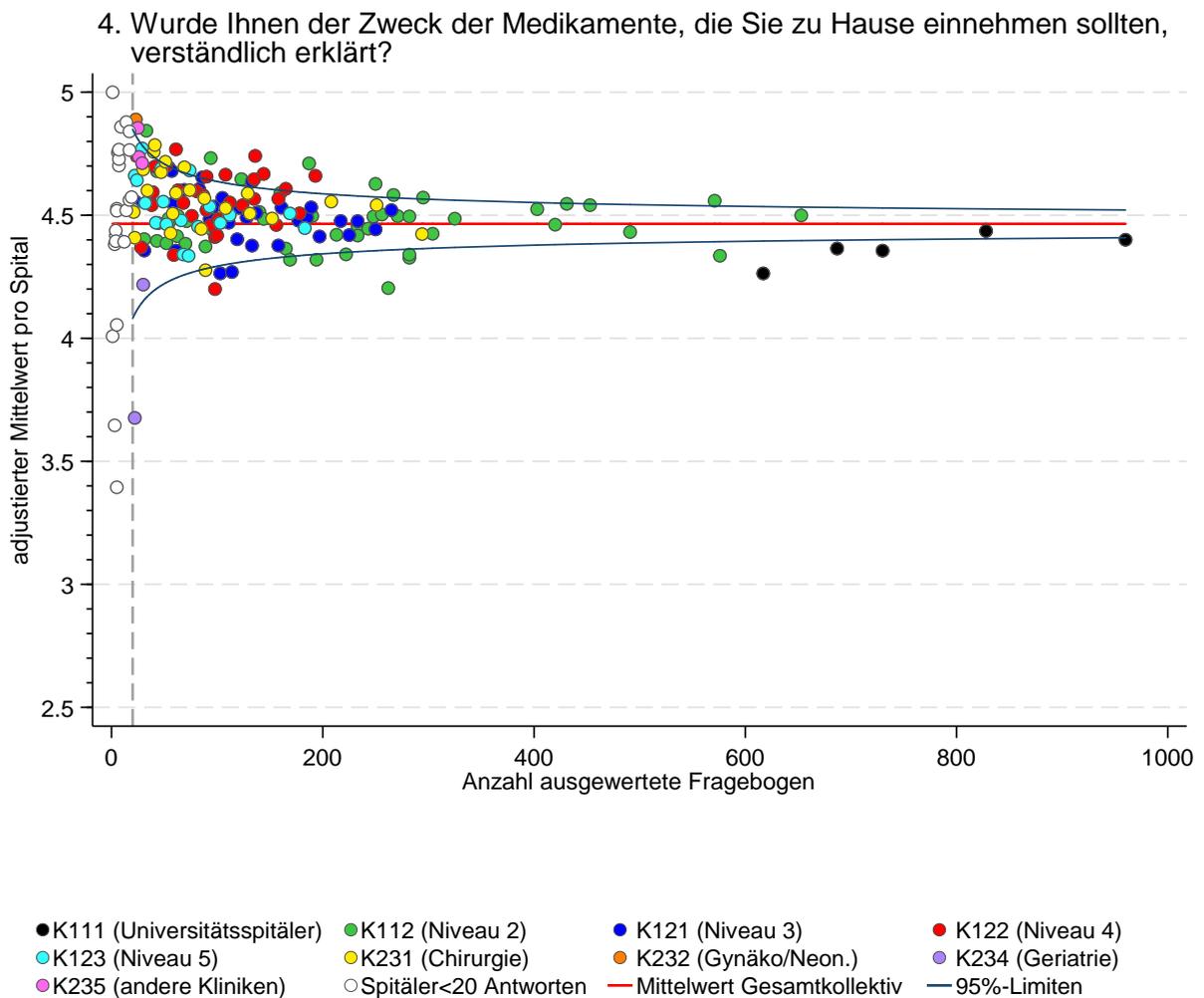


N: Anzahl ausgewertete Fragebogen mit gültiger Antwort und vollständigen Adjustierungsfaktoren. Die Werte der Spitäler/Kliniken mit weniger als 20 ausgewerteten Fragebogen sind weiss gefärbt und die 95%-Limiten wurden nicht eingezeichnet.

Anmerkungen:

- Der Mittelwert des Gesamtkollektivs für die Frage 3 beträgt 4,5. Der tiefste Mittelwert liegt bei 4,0, der höchste bei 4,9, somit beträgt die maximale Abweichung 0,9 (für die 170 Spitäler/Kliniken mit mindestens 20 ausgewerteten Fragebogen).

Abbildung 22: Funnel Plot zu Frage 4 (adjustierte Mittelwerte der Kliniken, N=26'114)

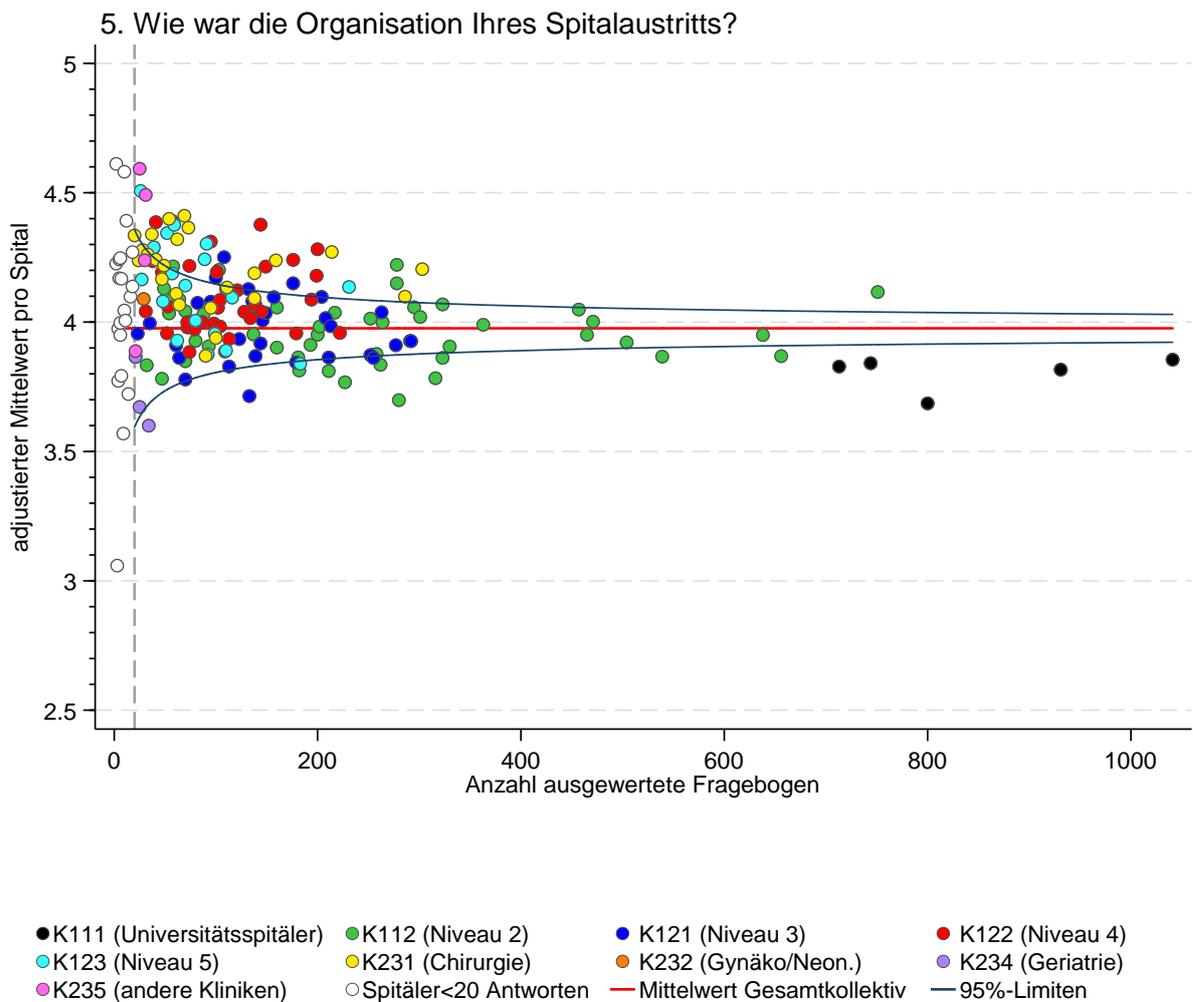


N: Anzahl ausgewertete Fragebogen mit gültiger Antwort und vollständigen Adjustierungsfaktoren. Die Werte der Spitäler/Kliniken mit weniger als 20 ausgewerteten Fragebogen sind weiss gefärbt und die 95%-Limiten wurden nicht eingezeichnet.

Anmerkungen:

- Der Mittelwert des Gesamtkollektivs für die Frage 4 beträgt 4,5. Der tiefste Mittelwert liegt bei 3,7, der höchste bei 4,9, somit beträgt die maximale Abweichung 1,2 (für die 170 Spitäler/Kliniken mit mindestens 20 ausgewerteten Fragebogen).

Abbildung 23: Funnel Plot zu Frage 5 (adjustierte Mittelwerte der Kliniken, N=29'137)

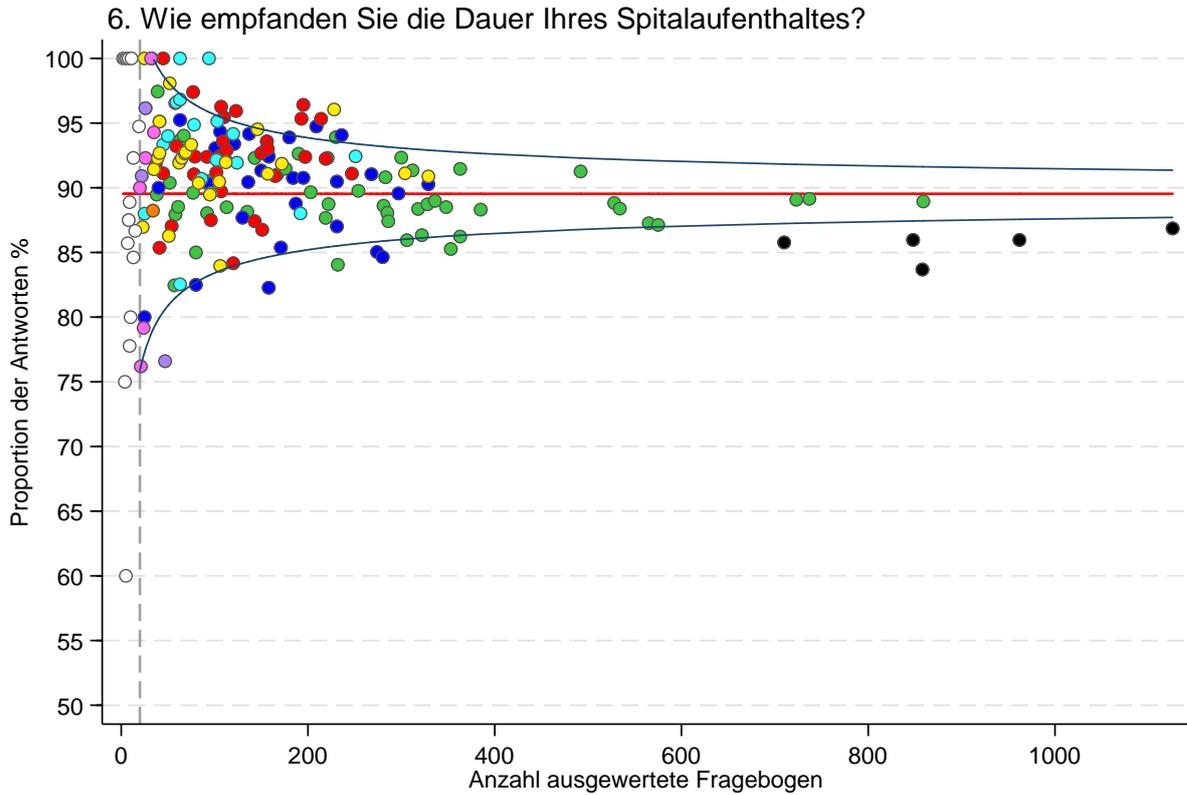


N: Anzahl ausgewertete Fragebogen mit gültiger Antwort und vollständigen Adjustierungsfaktoren. Die Werte der Spitäler/Kliniken mit weniger als 20 ausgewerteten Fragebogen sind weiss gefärbt und die 95%-Limiten wurden nicht eingezeichnet.

Anmerkungen:

- Der Mittelwert des Gesamtkollektivs für die Frage 5 beträgt 4,0. Der tiefste Mittelwert liegt bei 3,6, der höchste bei 4,6, somit beträgt die maximale Abweichung 1,0 (für die 173 Spitäler/Kliniken mit mindestens 20 ausgewerteten Fragebogen).

Abbildung 24: Funnel Plot zu Frage 6 (prozentualer Anteil der positiven Antworten, N=31'914)



- K111 (Universitätsspitäler)
- K112 (Niveau 2)
- K121 (Niveau 3)
- K122 (Niveau 4)
- K123 (Niveau 5)
- K231 (Chirurgie)
- K232 (Gynäko/Neon.)
- K234 (Geriatric)
- K235 (andere Kliniken)
- Spitäler < 20 Antworten
- Proportion Gesamtkollektiv
- 95%-Limiten

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

Anmerkungen:

- Der Anteil an positiven Antworten insgesamt zur Frage 6 beträgt 89,5%, das tiefste Ergebnis eines Spitals/Klinik liegt bei 76,2%, der höchste bei 100%, die maximale Abweichung beträgt somit 23,8 Prozentpunkte (absoluter Wert; Für die 175 Spitäler/Kliniken mit mindestens 20 ausgewerteten Fragebogen.

Anmerkungen:

- In allen Grafiken liegen die Werte mehrheitlich zwischen den beiden Grenzen des 95%-Konfidenzintervalls. Ein variabler Anteil der Kliniken befindet sich ausserhalb des Trichters, was die bei ausschliesslich zufallsbedingten Schwankungen erwarteten 5% übersteigt. Bei den Fragen 1 bis 5 liegen die meisten dieser Kliniken über der oberen Limite.
- Der adjustierte Mittelwert der Spitäler/Kliniken mit einer geringen Anzahl Umfrageteilnehmenden liegt häufig sowohl über dem Mittelwert des Gesamtkollektivs als auch über der oberen Limite.
- Mit einer maximalen Bandbreite von 1,2 Punkten zwischen den adjustierten Mittelwerten der Spitäler/Kliniken ist die Streuung bei Frage 4 zum Zweck der Medikamente am grössten. Diese Frage erzielt einen sehr hohen Zufriedenheitswert, weist aber gleichzeitig auch einen hohen Anteil an problematischen Antworten auf (fast 5%). Die kleinste Bandbreite (0,7 von 5 Punkten) wurde bei Frage 1 (Behandlungsqualität) beobachtet.
- Den höchsten adjustierten Mittelwert erreicht mit 4,9 Punkten Frage 2 zur Möglichkeit Fragen zu stellen. Sie weist auch den stärksten Deckeneffekt auf. Am wenigsten hoch ist der adjustierte Mittelwert mit 3,3 bei Frage 5 zum Zweck der Medikamente.
- Am grössten ist die Bandbreite der Zufriedenheitswerte (sehr tiefe oder sehr hohe Werte) in der Regel bei Spitäler/Kliniken mit wenigen Antworten. Dies zeigt auch die grosse Streuung bei den Spitälern/Kliniken mit weniger als 20 ausgewerteten Fragebogen (für die Adjustierung).
- In die Berechnung der adjustierten Mittelwerte wurden nur vollständige Daten einbezogen. Die Gesamtzahl der für diese Berechnung berücksichtigten Fragebogen reicht von 26'114 (Frage 4) bis 29'137 (Frage 5), was 80,1% bzw. 89,3% der retournierten Fragebogen entspricht. Verantwortlich dafür waren vor allem die fehlenden Werte bei den für die Adjustierung verwendeten Fragen zur Person (Alter, Geschlecht usw.).
- Im Funnel Plot für die Frage 6, die nur drei anstelle von fünf Antwortmöglichkeiten enthält ist der Anteil an positiven Antworten dargestellt. Es befindet sich etwas weniger Punkte ausserhalb der Kontrolllimiten und sie sind auch gleichmässiger verteilt.

4 Zusammenfassung und Schlussfolgerung

Dieser Bericht präsentiert die Ergebnisse 2018 der Patientenzufriedenheitsumfrage Erwachsene im stationären Bereich der Akutsomatik sowie einen Vergleich der Ergebnisse mit den Befragungen von 2016 und 2017 für sämtliche Schweizer Spitäler/Kliniken.

Im Gegensatz zu den beiden Vorjahren enthält dieser Bericht die Ergebnisse sämtlicher Spitäler/Kliniken, also auch solcher mit weniger als 50 Umfrageteilnehmenden. Die entsprechenden Ergebnisse sind aufgrund der zu erwartenden Zufallsschwankungen mit grosser Vorsicht zu interpretieren. Zudem haben sechs der 194 teilnehmenden Spitäler/Kliniken zwischen 2017 und 2018 die Spitalkategorie gewechselt.

Zusammenfassung der wichtigsten Ergebnisse

Der Rücklauf der Erhebung 2018 war mit 43,5% geringfügig tiefer als im Vorjahr (45,7%), die soziodemografischen Merkmale der Umfrageteilnehmenden haben sich hingegen seit 2011 kaum verändert. Das Durchschnittsalter hat sich leicht erhöht und der Anteil der Privat- oder Halbprivatversicherten ist zurückgegangen. Der selbst wahrgenommene Gesundheitszustand wurde ähnlich eingestuft wie 2017 und 2016. Nahezu die Hälfte der Umfrageteilnehmenden beurteilte ihren Gesundheitszustand zum Zeitpunkt der Befragung als gut und über ein Drittel als sehr gut oder ausgezeichnet. Wie schon 2017 traten auch 2018 die meisten Patientinnen und Patienten aus dem Spital nach Hause aus.

Der mit einer fünfstufigen Ordinalskala gemessene Zufriedenheitsgrad ist allgemein sehr hoch. Die besten Ergebnisse erzielten die beiden Fragen zur Möglichkeit Fragen zu stellen und zur Verständlichen der Antworten sowie zum Zweck der Medikamente (sie erhielten bei mehr als 60% der Umfrageteilnehmenden die höchsten Zufriedenheitswerte). Weniger hoch ist der Zufriedenheitsgrad in Bezug auf die Organisation des Spitalaustritts und die Behandlungsqualität: Lediglich 32% bzw. 36% der Umfrageteilnehmenden gaben hier den höchsten Wert an. Die auf einer dreistufigen Skala beurteilte Dauer des Spitalaufenthalts wurde von einer überwiegenden Mehrheit der Patientinnen und Patienten (89,5%) als genau richtig beurteilt.

Ähnliche Resultate ergeben sich bei den Analysen nach BFS-Spitalkategorie.

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

Die Funnel Plots enthalten viele Fälle, die ausserhalb des 95%-Konfidenzintervalls liegen. Folglich ist die Streuung nicht nur zufallsbedingt. Die Daten der Spitäler/Kliniken mit nur wenigen Umfrageteilnehmenden (<100) 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. Am grössten ist die Streuung der Ergebnisse in den Funnel Plots bei den Spitälern/Kliniken mit einer geringen Anzahl Antworten (<20) und einer geringen Genauigkeit der geschätzten Parameter.

Diskussion

Die Antworten der Patienten auf die Fragen in Bezug auf die Organisation des Spitalaustritts und der Behandlungsqualität lassen ein Verbesserungspotential bei diesen Themen vermuten, für diese zwei Fragen wurden die tiefsten Ergebnisse erreicht. Allerdings verunmöglichen die sehr allgemein gehaltenen Fragen eine Identifizierung von spezifischen Aspekten die verbessert werden könnten; nur eine detaillierte Evaluation, durch eine Reihe von zusätzlichen präzisen Fragen, z.B. zu Ablauf und Organisation des Austritts, könnte die dazu notwendige Information liefern. Es wurden auch abweichende Zufriedenheitswerte bei Standorten mit unterschiedlichen Fallzahlen beobachtet. Dies ist nicht weiter erstaunlich da man weiss, dass sich institutionelle Merkmale, wie die z.B. die Grösse der Krankenhäuser, auf die Zufriedenheit der Patienten auswirken können, Patienten von grossen Spitälern/Kliniken zeigen sich weniger zufrieden als solche von kleineren (18). Dies lässt sich insbesondere durch die höhere Komplexität der Organisation der Patientenversorgung und

Behandlung erklären. Die Krankenhaustypologie des BFS ist jedoch nicht das geeignetste Mittel zur institutionellen Charakterisierung, weil alle Standorte eines Spitals/Klinik einer einzigen BFS Kategorie zugeordnet werden, auch wenn sie sehr unterschiedlich gross sind. Es gibt aber zurzeit keine geeignetere Klassifikation. 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). Daher sind sowohl statistisch signifikante als auch nicht signifikante Differenzen zwischen den adjustierten Mittelwerten der Spitäler/Kliniken und dem Mittelwert des Gesamtkollektivs mit Vorsicht zu interpretieren. Die in diesem Bericht präsentierten Zufriedenheitswerte wurden nur für eine kleine Anzahl potenzieller Einflussfaktoren auf den Zufriedenheitsgrad der Patientinnen und Patienten adjustiert. Weitere nicht gemessene oder nicht messbare Einflussfaktoren konnten nicht berücksichtigt werden. Zusätzlich zu den nicht gemessenen Faktoren können unter Umständen auch geografische/kulturelle Unterschiede die Ergebnisse beeinflussen (15).

Die bei der Adjustierung berücksichtigten Faktoren enthalten einen unterschiedlichen Anteil fehlender Daten. 9,8% der Fragebogen sind unvollständig, das heisst es fehlt mindestens eine Angabe (bei den Adjustierungsfaktoren). Damit die Antwort einer Patientin oder eines Patienten berücksichtigt werden kann, müssen alle soziodemografischen Merkmale vorhanden sein. 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. Ferner 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 Spitalaustritt und dem Versand des Fragebogens je nach Fall unterschiedlich viel Zeit vergangen ist.

Die Fragen 2, 3 und 4 weisen einen starken Deckeneffekt auf (>60% der Umfrageteilnehmenden haben den höchstmöglichen Zufriedenheitswert angegeben), was die Differenzierung der Spitäler/Kliniken erschwert. Der von ANQ 2016 geänderte Fragebogen mit fünfstufiger Skala (statt der Skala von 0 bis 10) hat sich insofern auf den Deckeneffekt ausgewirkt, als die Fragen 1 und 5 eine nahezu normale Verteilung aufweisen, was gegenüber den früheren Befragungen (2015 und davor) eine Verbesserung darstellt. Ganz konnte der Deckeneffekt jedoch auch durch Änderung der Antwortskala nicht ausgeschaltet werden. Dafür gibt es mehrere Gründe. Erstens liess sich der Deckeneffekt auch durch die Validierungsstudie nicht bei allen Fragen vermeiden. Zweitens sind die Fragen relativ allgemein formuliert. Würden spezifischere Patientenerfahrungen beurteilt, würden die Ergebnisse möglicherweise differenzierter ausfallen.

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 2018 in Bezug auf Alter, Geschlecht, Versicherungsstatus, Gesundheitszustand und Aufenthaltsort nach Spitalaustritt 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. Es wird daher empfohlen, künftig die Daten der Grundgesamtheit der Spitäler zum Vergleich zu erheben. Ungeachtet dessen ist ein Rücklauf von über 43% als positiv zu bewerten, weil damit die Aussagen eines relativ grossen Teils der Patientinnen und Patienten berücksichtigt werden können. Die grössten Einschränkungen bei der Interpretation der Ergebnisse dieser Befragung stellen die fehlenden Merkmale des



Patientenkollektivs sowie die Adjustierung der Ergebnisse für eine begrenzte Anzahl Variablen (d.h. für die Analysen verfügbaren) dar.

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. *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., *Measurement scales and statistics: The Misconception Misconceived.* Psychological Bulletin, 1984. **96**(2): S. 394.
13. Norman, G. *Likert scales, levels of measurement and the "laws" of statistics.* Advances in Health Sciences Education, 2010. **15**: S. 629.
14. Gaito, G. *Measurement 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 institutional 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
18. McFarland, D.C. et al.. *Does Hospital Size Affect Patient Satisfaction?* 2017. Qual.Manag.Health Care ; 26 (4) : 205-209

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Typologie der Spitäler/Kliniken mit akutsomatischer Versorgung Erwachsener	5
Abbildung 2: Verteilung nach Altersklasse und Durchschnittsalter der Umfrageteilnehmenden (2015–2018).....	9
Abbildung 3: Verteilung der Umfrageteilnehmenden nach Geschlecht (2015–2018).....	10
Abbildung 4: Verteilung der Umfrageteilnehmenden nach Versicherungsstatus (2015–2018).....	10
Abbildung 5: Verteilung der Anzahl eingegangener Fragebogen nach Sprache (2015–2018).....	11
Abbildung 6: Verteilung des selbst wahrgenommenen Gesundheitszustands der Patientinnen und Patienten, 2016–2018.....	11
Abbildung 7: Verteilung des selbst wahrgenommenen Gesundheitszustands der Patientinnen und Patienten, nach Altersklasse, 2018.....	12
Abbildung 8: Verteilung der Patientinnen und Patienten nach Aufenthaltsort nach Spitalaustritt, insgesamt und nach Altersklasse.....	12
Abbildung 9: Patientenzufriedenheitsgrad: Verteilung der Antworten pro Frage.....	13
Abbildung 10: Entwicklung des Patientenzufriedenheitsgrads im Akutbereich, 2016–2018.....	15
Abbildung 11: Patientenzufriedenheitsgrad in der Kategorie K111: Verteilung der Antworten pro Frage.....	17
Abbildung 12: Patientenzufriedenheitsgrad in der Kategorie K112: Verteilung der Antworten pro Frage.....	19
Abbildung 13: Patientenzufriedenheitsgrad in der Kategorie K121: Verteilung der Antworten pro Frage.....	21
Abbildung 14: Patientenzufriedenheitsgrad in der Kategorie K122: Verteilung der Antworten pro Frage.....	23
Abbildung 15: Patientenzufriedenheitsgrad in der Kategorie K123: Verteilung der Antworten pro Frage.....	25
Abbildung 16: Patientenzufriedenheitsgrad in der Kategorie K231 (Spezialkliniken für Chirurgie): Verteilung der Antworten pro Frage.....	27
Abbildung 17: Patientenzufriedenheitsgrad in der Kategorie K234 (Spezialkliniken für Geriatrie): Verteilung der Antworten pro Frage.....	29
Abbildung 18: Patientenzufriedenheitsgrad in der Kategorie K235 (diverse Spezialkliniken): Verteilung der Antworten pro Frage.....	31
Abbildung 19: Funnel Plot zu Frage 1 (adjustierte Mittelwerte der Kliniken, N= 28'797)	37
Abbildung 20: Funnel Plot zu Frage 2 (adjustierte Mittelwerte der Kliniken N=27'948).....	38
Abbildung 21: Funnel Plot zu Frage 3 (adjustierte Mittelwerte der Kliniken, N=28'012).....	39
Abbildung 22: Funnel Plot zu Frage 4 (adjustierte Mittelwerte der Kliniken, N=26'114).....	40
Abbildung 23: Funnel Plot zu Frage 5 (adjustierte Mittelwerte der Kliniken, N=29'137).....	41
Abbildung 24: Funnel Plot zu Frage 6 (prozentualer Anteil der positiven Antworten, N=31'914)	42
Abbildung 25: Entwicklung des Zufriedenheitsgrades für die Spitäler der Kategorie K111.....	51
Abbildung 26: Entwicklung des Zufriedenheitsgrades für die Spitäler der Kategorie K112.....	51
Abbildung 27: Entwicklung des Zufriedenheitsgrades für die Spitäler der Kategorie K121.....	52
Abbildung 28: Entwicklung des Zufriedenheitsgrades für die Spitäler der Kategorie K122.....	52
Abbildung 29: Entwicklung des Zufriedenheitsgrades für die Spitäler der Kategorie K123.....	53
Abbildung 30: Entwicklung des Zufriedenheitsgrades für die Spitäler der Kategorie K231.....	53
Abbildung 31: Entwicklung des Zufriedenheitsgrades für die Spitäler der Kategorie K234.....	54
Abbildung 32: Entwicklung des Zufriedenheitsgrades für die Spitäler der Kategorie K235.....	54

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Rücklauf pro Befragungsinstitut, Jahr 2018.....	8
Tabelle 2: Rücklauf pro BFS Spitalkategorie, Jahr 2018.....	8
Tabelle 3: Deskriptive Gesamtergebnisse pro Frage.....	14
Tabelle 4: Deskriptive Ergebnisse der Kategorie K111 (Zentrumsversorgung Versorgungsniveau 1: Universitätsspitäler).....	18
Tabelle 5: Deskriptive Ergebnisse der Kategorie K112 (Zentrumsversorgung – Versorgungsniveau 2).....	20
Tabelle 6: Deskriptive Ergebnisse der Kategorie K121 (Grundversorgung – Versorgungsniveau 3).....	22
Tabelle 7: Deskriptive Ergebnisse der Kategorie K122 (Grundversorgung – Versorgungsniveau 4).....	24
Tabelle 8: Deskriptive Ergebnisse der Kategorie K123 (Grundversorgung – Versorgungsniveau 5).....	26
Tabelle 9: Deskriptive Ergebnisse der Kategorie K231 (Spezialkliniken für Chirurgie).....	28
Tabelle 10: Deskriptive Ergebnisse der Kategorie K234 (Spezialkliniken für Geriatrie).....	30
Tabelle 11: Deskriptive Ergebnisse der Kategorie K235 (Spezialkliniken – diverse).....	32
Tabelle 12: Zusammenfassung der Ergebnisse nach Spitalkategorie (BfS).....	33
Tabelle 13: Patientenalter: Verteilung in % nach Altersklasse und Jahr.....	55
Tabelle 14: Gesamtergebnisse der Zufriedenheitsbefragungen für die Jahre 2016–2018.....	55
Tabelle 15: Vollständigkeit der retournierten Fragebogen nach Spitalkategorie.....	56
Tabelle 16: Ergebnisse nach Spital/Klinik.....	57

Anhang

Glossar

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

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

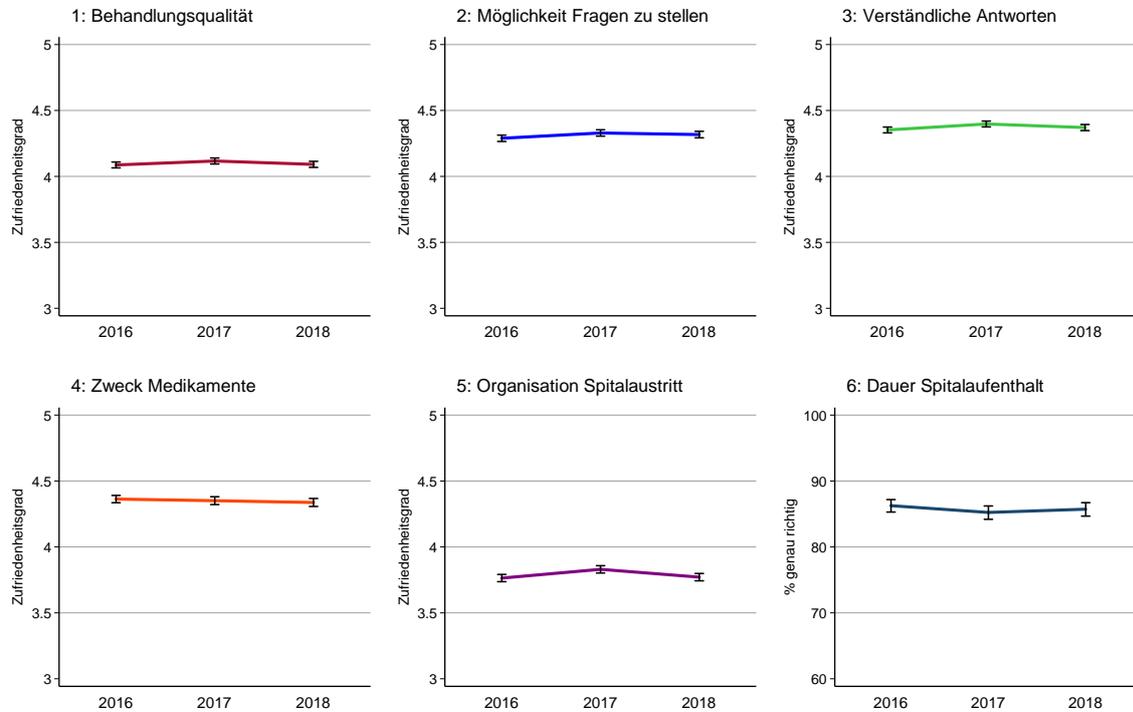
Median: Der Median oder Zentralwert ist der Wert, der genau in der Mitte einer Datenverteilung liegt. 50% der Einzelwerte sind immer kleiner oder gleich dem Median, die anderen 50% grösser als der Median.

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.

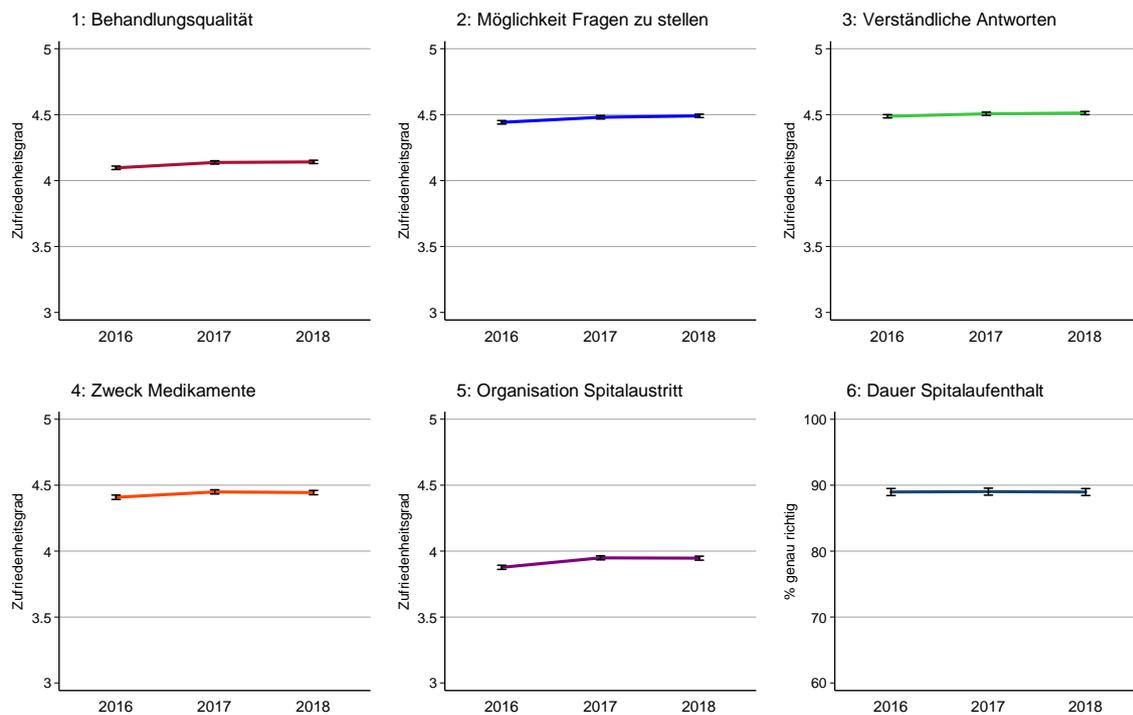
Deckeneffekt: Ein Deckeneffekt liegt dann vor, wenn eine Verteilung positiv asymmetrisch ist, das heisst, wenn sich eine Mehrheit der Messwerte im oberen Teil der Skala, in unserem Beispiel der Zufriedenheitsskala, befindet. In einem solchen Fall sind die meisten Messwerte um die höchsten Werte gruppiert, 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



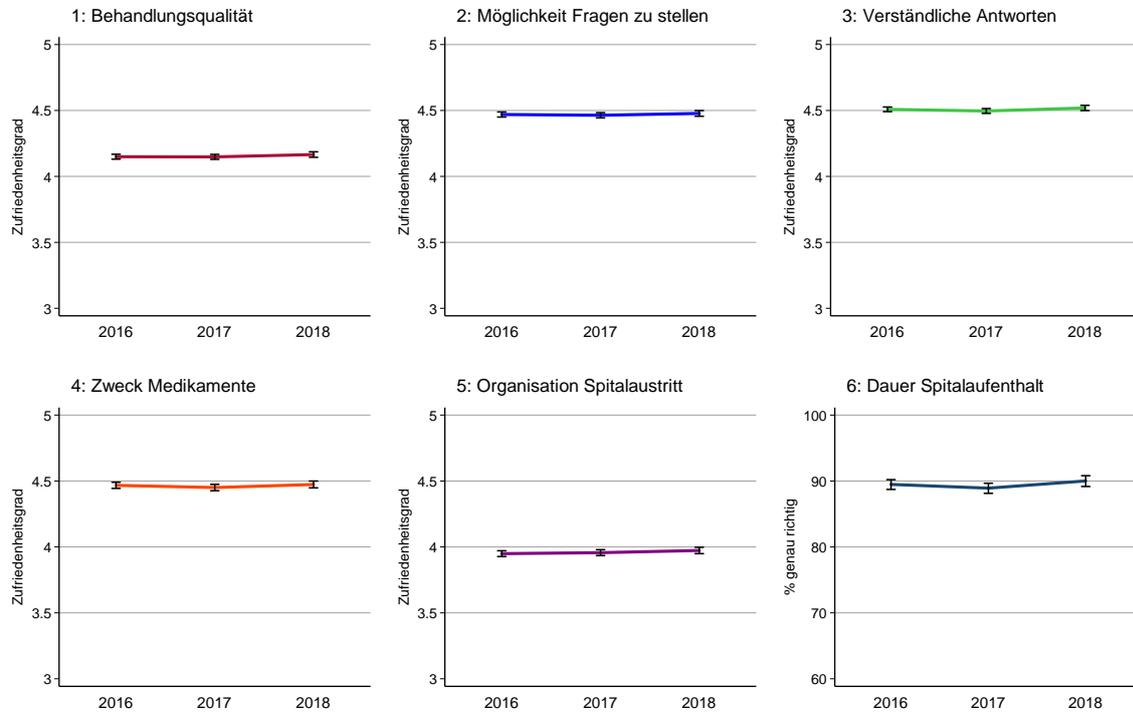
K111

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



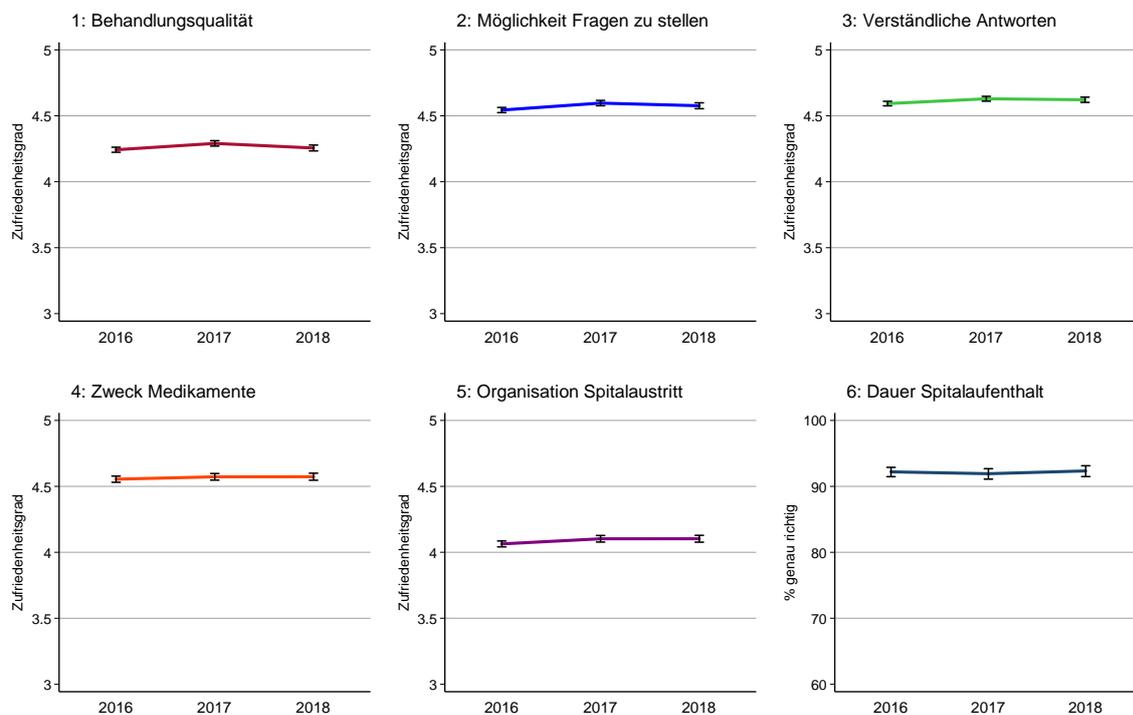
K112

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



K121

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



K122

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

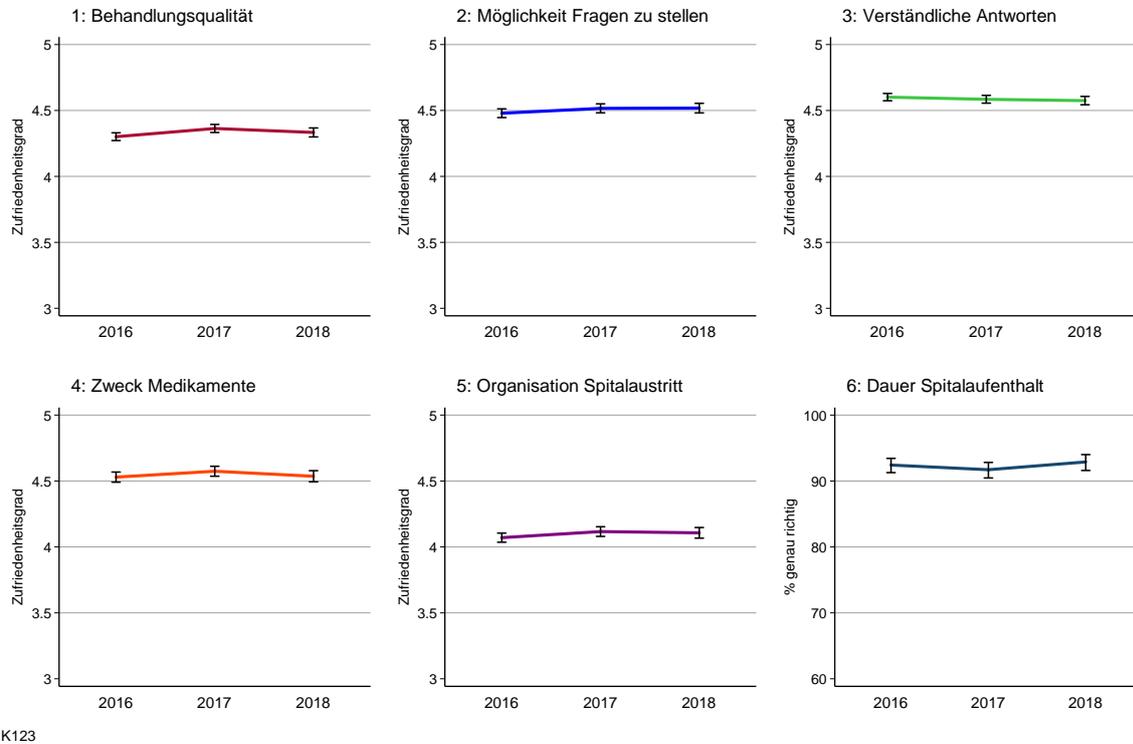


Abbildung 30: Entwicklung des Zufriedenheitsgrades für die Spitäler der Kategorie K231

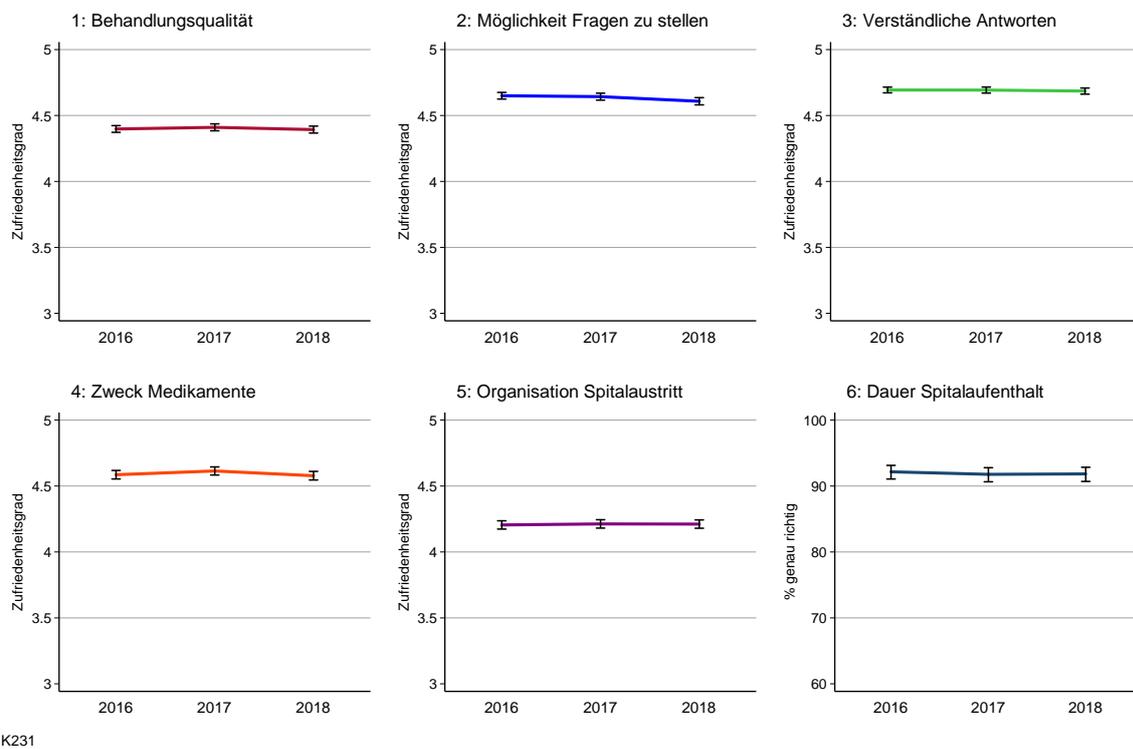


Abbildung 31: Entwicklung des Zufriedenheitsgrades für die Spitäler der Kategorie K234

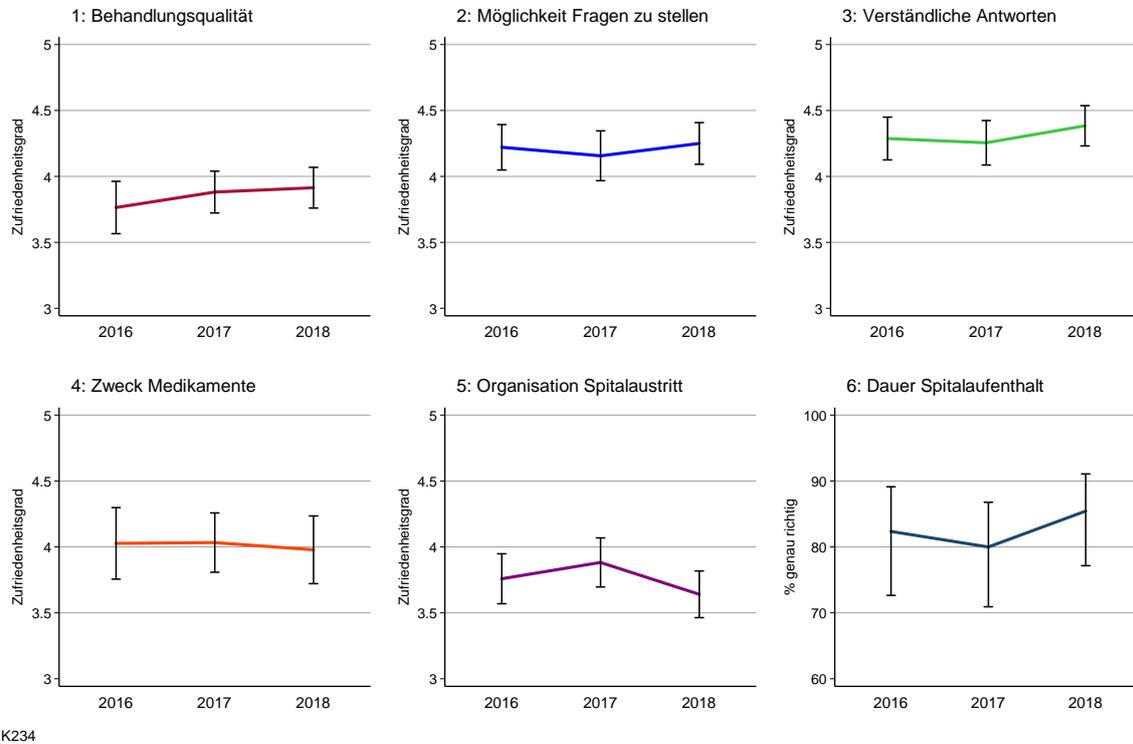


Abbildung 32: Entwicklung des Zufriedenheitsgrades für die Spitäler der Kategorie K235

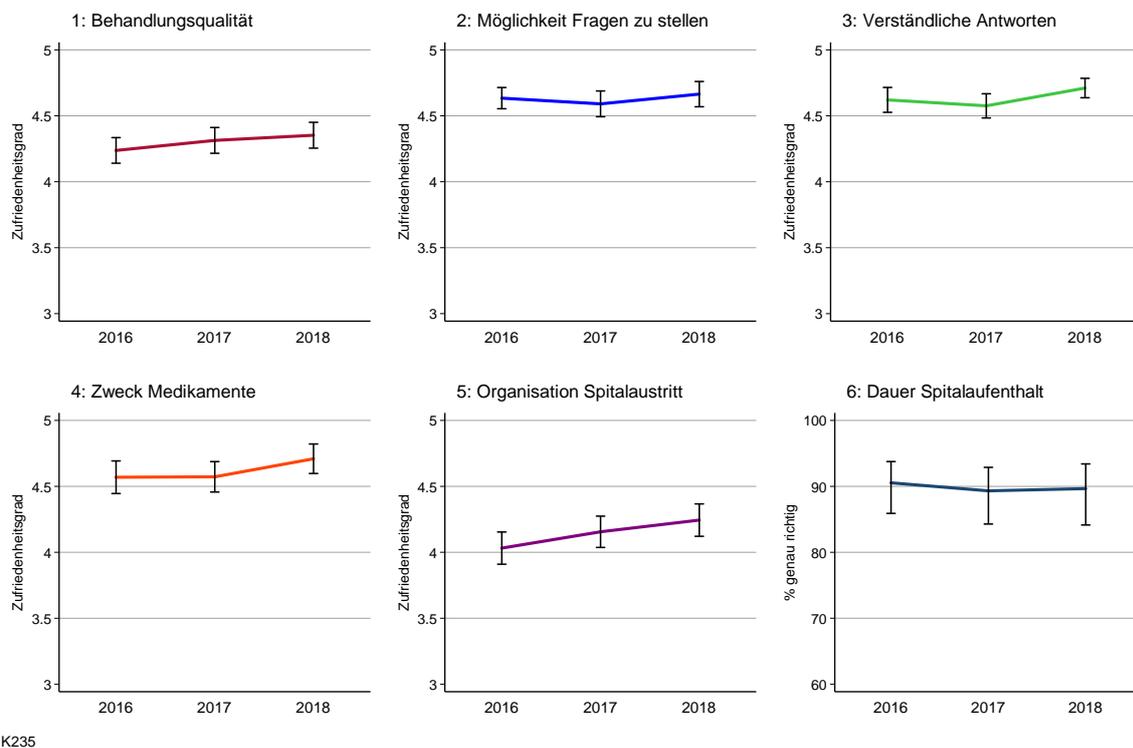


Tabelle 13: Patientenalter: Verteilung in % nach Altersklasse und Jahr

	N	Alltersgruppe %						
		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
2018	31'485	7.0	12.2	8.5	14.6	18.7	22.5	16.5

Tabelle 14: Gesamtergebnisse der Zufriedenheitsbefragungen für die Jahre 2016–2018

	N			Mittelwert Gesamtkollektiv (Proportion für Frage 6)			Problematische Antworten			Ohne Antwort auf die Frage		
	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018
1. Behandlungsqualität	35'696	34'053	31'716	4.16	4.19	4.18	2.1%	1.9%	1.9%	2.3%	2.5%	2.8%
2. Möglichkeit Fragen zu stellen	34'470	32'865	30'692	4.46	4.49	4.49	2.5%	2.4%	2.2%	5.7%	5.9%	5.9%
3. Verständliche Antworten	34'342	32'867	30'775	4.51	4.52	4.52	1.9%	1.8%	1.8%	6.0%	5.9%	5.6%
4. Zweck Medikamente	32'215	30'673	28'719	4.46	4.47	4.47	5.0%	4.9%	4.9%	11.9%	12.1%	12.0%
5. Organisation Spitalaustritt	35'960	34'362	32'052	3.94	3.99	3.98	6.2%	5.7%	5.6%	1.6%	1.6%	1.7%
6. Dauer Spitalaufenthalt*	35'699	34'157	31'914	89.6%	89.2%	89.5%	10.4%	10.8%	10.5%	2.3%	2.2%	2.2%

*Prozentualer Anteil positiver Antworten

Tabelle 15: Vollständigkeit der retournierten Fragebogen nach Spitalkategorie

Kategorie BfS	Anzahl Frage- bogen	Anteil vollständige Daten pro Frage					Vollständige Adjustierungs- faktoren	Vollständig- keit Frage- bogen
		1	2	3	4	5		
K111	4'616	90.3%	89.0%	89.0%	82.8%	91.6%	92.6%	86.1%
K112	13'917	87.2%	85.1%	85.4%	79.6%	88.3%	89.2%	83.1%
K121	5'321	87.3%	84.2%	83.9%	78.4%	88.3%	89.2%	82.0%
K122	4'106	89.0%	85.7%	86.0%	78.2%	90.2%	90.8%	84.4%
K123	1'793	89.5%	84.8%	85.9%	79.1%	90.8%	91.4%	86.1%
K231	2'546	90.7%	87.0%	87.5%	85.3%	91.2%	92.4%	86.1%
K234	105	82.9%	80.0%	79.0%	72.4%	81.9%	82.9%	74.3%
K235	174	89.7%	86.8%	86.2%	75.9%	89.7%	90.8%	86.8%
Total	32'617	88.3%	85.7%	85.9%	80.1%	89.3%	90.2%	83.9%

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

*Die Kategorien K221 und K232 werden nicht dargestellt (zu wenig retournierte Fragebogen).

Tabelle 16: Ergebnisse nach Spital/Klinik: Rücklauf, Datenqualität, adjustierte und nicht adjustierte Mittelwerte oder Anteil positiver Antworten (Konfidenzintervall 95% [KI 95%] für das adjustierte Mittel; n-a: nicht adjustiert)

Code	Rücklauf		Antworten 2018		Frage 1 Mittelwert			Frage 2 Mittelwert			Frage 3 Mittelwert			Frage 4 Mittelwert			Frage 5 Mittelwert			Frage 6 Anteil positiver Antworten	
					(Kollektiv: 4.18)			(Kollektiv: 4.49)			(Kollektiv: 4.52)			(Kollektiv: 4.47)			(Kollektiv: 3.98)			(Kollektiv: 89.5%)	
			N	Anteil	n-a	n-a	adjustiert [IC95%]	«adäquat»													
	2017	2018	total	vollst.	2017	2018	2018	2017	2018	2018	2017	2018	2018	2017	2018	2018	2017	2018	2018	2017	2018
1	57.5%	70.8%	68	94.1%	4.46	4.55	4.45	4.28	4.39	4.34	4.53	4.68	4.57	4.59	4.61	4.51	4.12	4.44	4.32	95.0%	92.6%
							[4.28, 4.62]			[4.16, 4.53]			[4.41, 4.74]			[4.29, 4.73]			[4.11, 4.53]		
2	37.2%	43.4%	46	82.6%	4.31	4.33	4.34	4.43	4.12	4.10	4.59	4.42	4.45	4.59	4.49	4.57	4.02	4.18	4.24	89.6%	91.1%
							[4.11, 4.56]			[3.87, 4.33]			[4.24, 4.67]			[4.29, 4.85]			[3.96, 4.51]		
3	67.3%	61.8%	47	87.2%	4.56	4.50	4.47	4.71	4.82	4.72	4.91	4.82	4.76	4.62	4.67	4.59	4.33	4.38	4.39	91.9%	100.0%
							[4.26, 4.69]			[4.50, 4.94]			[4.55, 4.96]			[4.32, 4.86]			[4.13, 4.65]		
4	56.0%	65.3%	64	90.6%	4.62	4.57	4.53	4.86	4.92	4.86	4.92	4.83	4.76	4.87	4.79	4.68	4.50	4.48	4.39	98.0%	95.2%
							[4.35, 4.71]			[4.68, 5.05]			[4.59, 4.93]			[4.46, 4.90]			[4.17, 4.61]		
5	59.2%	59.6%	59	88.1%	4.28	4.32	4.42	4.76	4.83	4.84	4.71	4.73	4.80	4.64	4.49	4.56	4.28	4.28	4.34	98.2%	96.6%
							[4.23, 4.62]			[4.64, 5.05]			[4.62, 4.99]			[4.31, 4.80]			[4.11, 4.58]		
7	54.4%	47.1%	65	89.2%	4.30	4.27	4.24	4.61	4.70	4.71	4.54	4.74	4.73	4.67	4.67	4.68	4.04	4.21	4.19	90.9%	96.8%
							[4.06, 4.42]			[4.52, 4.89]			[4.56, 4.90]			[4.43, 4.93]			[3.97, 4.41]		
8	42.4%	54.1%	59	91.5%	4.27	4.27	4.26	4.71	4.45	4.49	4.60	4.47	4.46	4.71	4.36	4.39	4.29	4.03	4.03	90.5%	87.9%
							[4.07, 4.44]			[4.30, 4.69]			[4.28, 4.63]			[4.15, 4.62]			[3.81, 4.26]		
9	41.7%	47.9%	35	91.4%	4.36	4.41	4.42	4.72	4.91	4.92	4.79	4.83	4.84	4.77	4.74	4.71	4.29	4.53	4.49	88.9%	94.3%
							[4.18, 4.67]			[4.67, 5.17]			[4.61, 5.07]			[4.40, 5.02]			[4.19, 4.79]		
10	64.4%	58.9%	53	94.3%	4.42	4.47	4.37	4.73	4.80	4.79	4.74	4.86	4.82	4.60	4.84	4.79	4.25	4.31	4.22	94.5%	98.1%
							[4.18, 4.57]			[4.59, 5.00]			[4.63, 5.00]			[4.52, 5.05]			[3.98, 4.46]		
11	38.7%	42.4%	28	78.6%	4.13	4.15	4.12	4.65	4.46	4.56	4.58	4.54	4.44	4.35	4.48	4.53	3.73	3.85	3.86	81.0%	88.0%
							[3.82, 4.42]			[4.27, 4.86]			[4.17, 4.72]			[4.15, 4.90]			[3.50, 4.23]		
12	42.0%	29.0%	53	92.5%	4.08	4.25	4.35	4.40	4.65	4.77	4.57	4.55	4.62	4.31	4.57	4.68	4.01	4.08	4.13	90.5%	90.4%
							[4.16, 4.55]			[4.55, 4.98]			[4.43, 4.82]			[4.42, 4.94]			[3.89, 4.37]		

Code	Rücklauf		Antworten 2018		Frage 1 Mittelwert			Frage 2 Mittelwert			Frage 3 Mittelwert			Frage 4 Mittelwert			Frage 5 Mittelwert			Frage 6 Anteil positiver Antworten	
					(Kollektiv: 4.18)			(Kollektiv: 4.49)			(Kollektiv: 4.52)			(Kollektiv: 4.47)			(Kollektiv: 3.98)			(Kollektiv: 89.5%)	
	2017	2018	N	Anteil	n-a	n-a	adjustiert [IC95%]	«adäquat»													
total	vollst.	2017	2018	2017	2018	2018	2017	2018	2018	2017	2018	2018	2017	2018	2018	2017	2018	2018	2017	2018	
13	69.6%	58.2%	39	87.2%	4.52	4.38	4.37 [4.13, 4.60]	4.93	4.69	4.65 [4.40, 4.90]	4.74	4.76	4.76 [4.53, 4.98]	4.79	4.71	4.69 [4.38, 4.99]	4.33	4.21	4.26 [3.97, 4.55]	91.5%	92.3%
14	42.8%	45.2%	98	85.7%	4.14	4.19	4.22 [4.07, 4.37]	4.58	4.58	4.70 [4.54, 4.86]	4.68	4.48	4.57 [4.43, 4.72]	4.41	4.46	4.60 [4.40, 4.81]	3.95	4.03	4.07 [3.89, 4.26]	94.7%	90.3%
15	69.9%	67.7%	84	89.3%	4.51	4.52	4.51 [4.35, 4.67]	4.66	4.74	4.73 [4.56, 4.89]	4.74	4.66	4.67 [4.52, 4.83]	4.66	4.66	4.60 [4.41, 4.80]	4.32	4.29	4.36 [4.17, 4.56]	93.0%	90.4%
16	49.5%	35.1%	26	92.3%	4.34	4.35	4.22 [3.94, 4.50]	4.79	4.88	4.82 [4.53, 5.11]	4.79	4.80	4.71 [4.44, 4.98]	4.68	4.65	4.51 [4.15, 4.88]	4.18	4.36	4.24 [3.90, 4.58]	86.4%	100.0%
17	53.6%	56.4%	66	87.9%	4.29	4.22	4.18 [4.00, 4.36]	4.63	4.66	4.63 [4.45, 4.81]	4.56	4.65	4.60 [4.43, 4.77]	4.78	4.55	4.47 [4.24, 4.70]	4.22	4.09	4.09 [3.87, 4.31]	93.1%	93.8%
18	36.1%	39.6%	63	92.1%	4.12	4.24	4.25 [4.08, 4.43]	4.49	4.53	4.53 [4.34, 4.72]	4.51	4.63	4.58 [4.41, 4.76]	4.63	4.48	4.49 [4.26, 4.72]	4.03	4.23	4.22 [4.00, 4.43]	88.0%	88.5%
19	58.6%	37.9%	47	80.9%	4.39	4.36	4.38 [4.16, 4.60]	4.77	4.76	4.71 [4.48, 4.95]	4.76	4.73	4.77 [4.55, 5.00]	4.53	4.72	4.77 [4.46, 5.08]	4.26	4.21	4.28 [4.01, 4.55]	98.5%	93.3%
20	70.0%	54.7%	64	92.2%	4.68	4.59	4.50 [4.32, 4.68]	4.80	4.77	4.68 [4.50, 4.87]	4.73	4.86	4.79 [4.62, 4.96]	4.69	4.73	4.69 [4.44, 4.94]	4.36	4.42	4.38 [4.16, 4.59]	97.3%	100.0%
21	47.9%	48.6%	68	94.1%	4.37	4.46	4.36 [4.18, 4.53]	4.47	4.66	4.56 [4.39, 4.74]	4.57	4.44	4.36 [4.20, 4.52]	4.63	4.70	4.55 [4.33, 4.77]	3.80	3.94	3.86 [3.65, 4.07]	85.5%	92.5%
22	70.0%	58.6%	65	95.4%	4.43	4.37	4.36 [4.18, 4.53]	4.79	4.77	4.73 [4.55, 4.91]	4.75	4.77	4.73 [4.57, 4.90]	4.59	4.69	4.59 [4.38, 4.81]	4.25	4.16	4.11 [3.90, 4.32]	88.5%	92.3%
23	50.5%	44.3%	58	82.8%	4.12	3.91	3.97 [3.77, 4.17]	4.31	4.40	4.48 [4.27, 4.68]	4.54	4.32	4.34 [4.15, 4.53]	4.63	4.41	4.40 [4.14, 4.65]	4.06	3.75	3.78 [3.54, 4.03]	92.5%	82.5%
24	52.3%	56.7%	59	89.8%	4.45	4.33	4.23 [4.05, 4.42]	4.77	4.78	4.70 [4.50, 4.90]	4.85	4.66	4.59 [4.41, 4.78]	4.88	4.82	4.70 [4.43, 4.96]	4.19	4.10	4.06 [3.83, 4.29]	100.0%	96.6%

Code	Rücklauf		Antworten 2018		Frage 1 Mittelwert			Frage 2 Mittelwert			Frage 3 Mittelwert			Frage 4 Mittelwert			Frage 5 Mittelwert			Frage 6 Anteil positiver Antworten		
					(Kollektiv: 4.18)			(Kollektiv: 4.49)			(Kollektiv: 4.52)			(Kollektiv: 4.47)			(Kollektiv: 3.98)			(Kollektiv: 89.5%)		
					N	Anteil	n-a	n-a	adjustiert [IC95%]	n-a	n-a	adjustiert [IC95%]	n-a									
2017	2018	total	vollst.	2017	2018	2018	2017	2018	2018	2017	2018	2018	2017	2018	2018	2017	2018	2018	2017	2018	2017	2018
25	55.3%	49.1%	138	80.4%	4.19	4.18	4.27 [4.14, 4.40]	4.36	4.60	4.64 [4.50, 4.78]	4.58	4.58	4.62 [4.49, 4.74]	4.45	4.38	4.44 [4.27, 4.61]	4.03	4.11	4.13 [3.97, 4.29]	87.6%	88.1%	
26	54.4%	59.9%	106	89.6%	4.52	4.47	4.39 [4.25, 4.53]	4.31	4.30	4.25 [4.10, 4.40]	4.66	4.69	4.61 [4.48, 4.75]	4.68	4.69	4.57 [4.39, 4.75]	4.27	4.16	4.06 [3.88, 4.23]	93.8%	90.5%	
27	71.5%	69.1%	103	88.3%	4.66	4.49	4.44 [4.30, 4.58]	4.82	4.90	4.88 [4.72, 5.03]	4.84	4.79	4.74 [4.60, 4.88]	4.75	4.76	4.68 [4.49, 4.88]	4.40	4.38	4.30 [4.13, 4.48]	96.7%	95.1%	
28	48.2%	34.0%	71	91.5%	4.24	4.18	4.21 [4.04, 4.38]	4.62	4.53	4.58 [4.40, 4.75]	4.70	4.65	4.68 [4.52, 4.85]	4.41	4.48	4.55 [4.33, 4.77]	4.21	4.11	4.09 [3.88, 4.30]	91.7%	94.0%	
29	42.3%	46.4%	51	94.1%	4.66	4.55	4.39 [4.19, 4.59]	4.55	4.40	4.27 [4.06, 4.48]	4.77	4.67	4.54 [4.34, 4.74]	4.75	4.56	4.47 [4.21, 4.73]	4.47	4.22	4.08 [3.84, 4.32]	96.3%	94.0%	
30	52.1%	38.2%	65	93.8%	4.05	4.16	4.17 [3.99, 4.34]	4.53	4.62	4.63 [4.44, 4.81]	4.53	4.58	4.55 [4.38, 4.72]	4.29	4.72	4.69 [4.47, 4.92]	3.86	3.91	3.91 [3.70, 4.12]	83.0%	92.1%	
31	51.0%	52.6%	82	90.2%	4.36	4.15	4.12 [3.96, 4.29]	4.63	4.60	4.58 [4.42, 4.75]	4.66	4.65	4.64 [4.49, 4.79]	4.55	4.59	4.60 [4.39, 4.81]	4.24	4.20	4.22 [4.02, 4.41]	96.0%	92.4%	
32	51.1%	59.1%	97	94.8%	4.41	4.22	4.22 [4.08, 4.36]	4.43	4.52	4.57 [4.41, 4.73]	4.55	4.59	4.61 [4.47, 4.76]	4.31	4.39	4.44 [4.26, 4.63]	3.99	3.86	3.87 [3.69, 4.05]	88.3%	89.5%	
33	57.4%	38.7%	43	95.3%	4.48	4.45	4.32 [4.11, 4.53]	4.81	4.86	4.76 [4.55, 4.98]	4.88	4.76	4.67 [4.47, 4.87]	4.81	4.85	4.76 [4.49, 5.02]	4.25	4.34	4.24 [3.98, 4.50]	93.0%	92.7%	
34	56.6%	48.5%	65	95.4%	4.46	4.10	4.11 [3.94, 4.29]	4.85	4.60	4.56 [4.38, 4.75]	4.60	4.40	4.41 [4.23, 4.58]	4.57	4.52	4.46 [4.23, 4.70]	4.00	3.89	3.93 [3.72, 4.14]	90.2%	82.5%	
35	38.7%	32.3%	51	96.1%	4.38	4.24	4.33 [4.13, 4.52]	4.80	4.69	4.72 [4.52, 4.92]	4.80	4.60	4.69 [4.50, 4.87]	4.71	4.65	4.67 [4.43, 4.92]	4.28	4.08	4.17 [3.92, 4.41]	96.3%	86.3%	
36	55.9%	24.5%	38	84.2%	4.30	4.29	4.24 [4.00, 4.48]	4.22	4.00	3.95 [3.71, 4.20]	4.45	4.30	4.23 [4.00, 4.45]	4.49	4.36	4.40 [4.10, 4.71]	3.99	3.86	3.83 [3.54, 4.13]	88.3%	89.5%	

Code	Rücklauf		Antworten 2018		Frage 1 Mittelwert			Frage 2 Mittelwert			Frage 3 Mittelwert			Frage 4 Mittelwert			Frage 5 Mittelwert			Frage 6 Anteil positiver Antworten		
					(Kollektiv: 4.18)			(Kollektiv: 4.49)			(Kollektiv: 4.52)			(Kollektiv: 4.47)			(Kollektiv: 3.98)			(Kollektiv: 89.5%)		
					N	Anteil	n-a	n-a	adjustiert [IC95%]	n-a	n-a	adjustiert [IC95%]	n-a									
2017	2018	total	vollst.	2017	2018	2018	2017	2018	2018	2017	2018	2018	2017	2018	2018	2017	2018	2018	2017	2018	2017	2018
37	46.5%	49.2%	97	88.7%	4.22	4.30	4.27	4.35	4.23	4.17	4.45	4.45	4.41	4.58	4.56	4.50	3.97	4.04	4.00	94.6%	87.5%	
							[4.12, 4.41]			[4.02, 4.33]			[4.26, 4.55]			[4.30, 4.69]			[3.82, 4.18]			
38	68.0%	69.1%	76	90.8%	4.63	4.69	4.58	4.78	4.87	4.76	4.85	4.89	4.81	4.90	4.74	4.70	4.40	4.49	4.41	94.2%	93.3%	
							[4.41, 4.74]			[4.58, 4.93]			[4.65, 4.97]			[4.49, 4.90]			[4.21, 4.61]			
39	31.5%	43.2%	41	78.0%	4.02	3.93	3.99	4.44	4.47	4.56	4.52	4.43	4.51	4.53	4.30	4.37	3.88	3.97	4.04	92.7%	85.4%	
							[3.75, 4.23]			[4.31, 4.80]			[4.29, 4.74]			[4.05, 4.69]			[3.74, 4.34]			
40	66.7%	53.8%	78	89.7%	4.41	4.46	4.43	4.41	4.24	4.30	4.59	4.51	4.51	4.67	4.36	4.34	4.36	4.21	4.14	91.3%	94.9%	
							[4.26, 4.59]			[4.12, 4.47]			[4.35, 4.67]			[4.14, 4.54]			[3.94, 4.34]			
41	53.9%	66.4%	89	89.9%	4.26	4.34	4.29	4.71	4.72	4.70	4.71	4.71	4.65	4.69	4.51	4.48	4.04	4.07	4.01	90.1%	90.7%	
							[4.13, 4.44]			[4.54, 4.86]			[4.50, 4.80]			[4.27, 4.69]			[3.82, 4.19]			
42	48.2%	47.8%	110	90.9%	4.19	4.03	4.09	4.60	4.36	4.44	4.62	4.27	4.31	4.52	4.19	4.28	3.98	3.89	3.94	92.2%	84.0%	
							[3.95, 4.23]			[4.30, 4.58]			[4.18, 4.44]			[4.10, 4.46]			[3.77, 4.11]			
43	43.3%	32.0%	62	85.5%	4.15	4.00	4.00	4.53	4.55	4.60	4.60	4.43	4.41	4.55	4.51	4.47	4.07	4.00	3.96	93.5%	93.2%	
							[3.82, 4.19]			[4.40, 4.79]			[4.22, 4.59]			[4.21, 4.72]			[3.73, 4.19]			
44	48.3%	38.4%	83	84.3%	3.91	3.86	3.98	4.03	3.89	3.99	4.10	4.24	4.37	4.32	4.19	4.36	3.63	3.71	3.78	83.7%	82.5%	
							[3.81, 4.14]			[3.81, 4.16]			[4.21, 4.53]			[4.14, 4.57]			[3.58, 3.98]			
45	50.9%	48.7%	77	90.9%	4.30	4.28	4.27	4.25	4.23	4.27	4.35	4.43	4.41	4.46	4.51	4.50	4.08	4.08	4.04	90.9%	89.6%	
							[4.10, 4.43]			[4.09, 4.44]			[4.24, 4.57]			[4.28, 4.71]			[3.84, 4.24]			
46	57.9%	57.9%	124	93.5%	4.43	4.55	4.45	4.48	4.50	4.42	4.68	4.65	4.58	4.66	4.59	4.50	4.16	4.14	4.09	90.0%	94.2%	
							[4.33, 4.58]			[4.29, 4.55]			[4.46, 4.70]			[4.34, 4.66]			[3.94, 4.25]			
47	36.5%	38.1%	82	91.5%	3.93	4.05	4.12	4.54	4.54	4.58	4.59	4.70	4.75	4.61	4.65	4.77	3.91	3.85	3.88	92.1%	91.0%	
							[3.97, 4.28]			[4.41, 4.74]			[4.60, 4.91]			[4.55, 4.98]			[3.69, 4.08]			
48	63.8%	46.3%	107	88.8%	4.31	4.29	4.24	4.75	4.79	4.75	4.70	4.71	4.66	4.75	4.66	4.60	4.22	4.35	4.31	96.8%	96.3%	
							[4.10, 4.38]			[4.60, 4.89]			[4.53, 4.80]			[4.41, 4.78]			[4.14, 4.48]			

Code	Rücklauf		Antworten 2018		Frage 1 Mittelwert			Frage 2 Mittelwert			Frage 3 Mittelwert			Frage 4 Mittelwert			Frage 5 Mittelwert			Frage 6 Anteil positiver Antworten	
					(Kollektiv: 4.18)			(Kollektiv: 4.49)			(Kollektiv: 4.52)			(Kollektiv: 4.47)			(Kollektiv: 3.98)			(Kollektiv: 89.5%)	
	2017	2018	N	Anteil	n-a	n-a	adjustiert [IC95%]	«adäquat»													
total	vollst.	2017	2018	2017	2018	2018	2017	2018	2018	2017	2018	2018	2017	2018	2018	2017	2018	2018	2017	2018	
49	35.0%	39.6%	78	92.3%	4.28	4.15	4.10	4.48	4.38	4.35	4.67	4.67	4.63	4.54	4.77	4.70	4.13	4.04	4.00	90.0%	91.0%
							[3.94, 4.26]			[4.17, 4.52]			[4.47, 4.79]			[4.47, 4.93]			[3.80, 4.20]		
50	35.9%	41.7%	113	96.5%	4.28	4.13	4.10	4.70	4.53	4.51	4.75	4.47	4.45	4.68	4.45	4.41	4.23	3.88	3.89	91.0%	89.7%
							[3.96, 4.23]			[4.37, 4.64]			[4.33, 4.57]			[4.24, 4.58]			[3.73, 4.05]		
51	54.9%	53.7%	95	93.7%	4.38	4.49	4.43	4.70	4.65	4.60	4.78	4.56	4.52	4.60	4.52	4.45	4.09	4.29	4.24	96.6%	100.0%
							[4.28, 4.58]			[4.45, 4.75]			[4.38, 4.66]			[4.27, 4.64]			[4.07, 4.42]		
52	54.3%	46.9%	99	96.0%	4.16	4.06	4.13	4.50	4.56	4.62	4.50	4.53	4.58	4.30	4.29	4.34	3.97	3.83	3.87	89.1%	89.6%
							[3.99, 4.28]			[4.47, 4.77]			[4.45, 4.72]			[4.14, 4.53]			[3.70, 4.05]		
53	44.2%	38.9%	56	83.9%	4.21	4.31	4.23	4.55	4.61	4.50	4.56	4.44	4.38	4.60	4.65	4.54	3.98	4.23	4.19	83.1%	87.0%
							[4.03, 4.43]			[4.29, 4.71]			[4.19, 4.57]			[4.27, 4.81]			[3.95, 4.44]		
54	56.3%	54.9%	124	90.3%	4.31	4.27	4.29	4.38	4.47	4.53	4.61	4.53	4.56	4.43	4.42	4.47	3.88	3.89	3.89	91.0%	91.9%
							[4.16, 4.42]			[4.39, 4.67]			[4.44, 4.69]			[4.30, 4.63]			[3.73, 4.05]		
55	45.1%	46.1%	112	90.2%	4.36	4.38	4.33	4.71	4.64	4.60	4.61	4.76	4.71	4.73	4.68	4.66	4.22	4.24	4.19	94.0%	95.5%
							[4.19, 4.46]			[4.46, 4.74]			[4.58, 4.84]			[4.48, 4.83]			[4.03, 4.36]		
56	54.0%	43.0%	92	87.0%	4.15	4.22	4.16	4.22	4.20	4.14	4.24	4.30	4.25	4.40	4.48	4.38	3.81	3.99	3.93	84.1%	88.0%
							[4.01, 4.32]			[3.97, 4.30]			[4.11, 4.40]			[4.18, 4.59]			[3.74, 4.11]		
57	57.9%	43.3%	78	92.3%	4.34	4.07	4.06	4.76	4.67	4.68	4.73	4.72	4.75	4.60	4.38	4.34	4.23	3.99	3.98	94.8%	97.4%
							[3.90, 4.23]			[4.51, 4.85]			[4.59, 4.90]			[4.12, 4.56]			[3.78, 4.18]		
58	56.4%	55.7%	147	94.6%	4.18	4.24	4.25	4.56	4.46	4.44	4.68	4.69	4.66	4.67	4.53	4.51	4.00	4.10	4.09	88.7%	94.5%
							[4.13, 4.36]			[4.32, 4.56]			[4.55, 4.77]			[4.36, 4.65]			[3.95, 4.23]		
59	37.0%	32.2%	105	94.3%	4.50	4.53	4.42	4.39	4.37	4.29	4.45	4.59	4.52	4.63	4.55	4.54	4.06	4.05	3.96	95.7%	92.2%
							[4.28, 4.56]			[4.15, 4.44]			[4.39, 4.65]			[4.36, 4.71]			[3.79, 4.12]		
60	39.5%	42.3%	151	88.7%	4.14	4.10	4.16	4.59	4.68	4.72	4.57	4.60	4.68	4.47	4.47	4.54	4.02	3.99	4.02	87.8%	92.7%
							[4.04, 4.28]			[4.59, 4.84]			[4.56, 4.79]			[4.39, 4.69]			[3.87, 4.16]		

Code	Rücklauf		Antworten 2018		Frage 1 Mittelwert			Frage 2 Mittelwert			Frage 3 Mittelwert			Frage 4 Mittelwert			Frage 5 Mittelwert			Frage 6 Anteil positiver Antworten			
					(Kollektiv: 4.18)			(Kollektiv: 4.49)			(Kollektiv: 4.52)			(Kollektiv: 4.47)			(Kollektiv: 3.98)			(Kollektiv: 89.5%)			
	N	Anteil	n-a	n-a	adjustiert [IC95%]	n-a	n-a	adjustiert [IC95%]	n-a	n-a	adjustiert [IC95%]	n-a	n-a	adjustiert [IC95%]	n-a	n-a	adjustiert [IC95%]	n-a	n-a	adjustiert [IC95%]	«adäquat»		
2017	2018	total	vollst.	2017	2018	2018	2017	2018	2018	2017	2018	2018	2017	2018	2018	2017	2018	2018	2017	2018	2018	2017	2018
61	47.8%	43.5%	93	86.0%	3.97	4.08	4.12	4.53	4.53	4.57	4.67	4.60	4.62	4.45	4.48	4.55	3.86	3.91	3.97	87.9%	92.4%		
							[3.97, 4.27]			[4.41, 4.74]			[4.46, 4.77]			[4.35, 4.75]			[3.78, 4.16]				
62	47.1%	48.0%	109	94.5%	4.27	4.36	4.28	4.70	4.75	4.70	4.58	4.68	4.62	4.65	4.77	4.73	4.12	4.22	4.20	90.4%	93.6%		
							[4.14, 4.41]			[4.56, 4.84]			[4.49, 4.74]			[4.56, 4.91]			[4.04, 4.37]				
63	51.2%	48.7%	111	94.6%	4.41	4.38	4.29	4.48	4.44	4.37	4.50	4.57	4.50	4.42	4.55	4.46	4.09	4.19	4.09	93.5%	93.6%		
							[4.16, 4.42]			[4.23, 4.50]			[4.38, 4.63]			[4.29, 4.63]			[3.92, 4.25]				
64	54.1%	53.7%	167	88.0%	4.22	4.18	4.17	4.49	4.64	4.63	4.61	4.64	4.63	4.57	4.71	4.74	3.98	4.02	4.04	92.0%	90.9%		
							[4.06, 4.28]			[4.51, 4.74]			[4.52, 4.73]			[4.60, 4.89]			[3.90, 4.18]				
65	43.8%	42.8%	200	90.5%	4.23	4.14	4.13	4.60	4.55	4.54	4.59	4.65	4.64	4.45	4.59	4.57	4.04	3.96	3.96	90.8%	95.3%		
							[4.03, 4.23]			[4.43, 4.64]			[4.55, 4.74]			[4.43, 4.70]			[3.83, 4.08]				
66	55.6%	41.6%	114	97.4%	4.50	4.28	4.26	4.69	4.65	4.61	4.77	4.72	4.69	4.62	4.58	4.53	4.34	4.18	4.13	89.3%	92.0%		
							[4.13, 4.39]			[4.48, 4.75]			[4.57, 4.82]			[4.37, 4.69]			[3.98, 4.29]				
67	43.7%	43.5%	192	82.3%	4.13	4.20	4.28	4.56	4.65	4.71	4.60	4.61	4.72	4.52	4.57	4.64	4.03	4.03	4.10	93.2%	90.8%		
							[4.17, 4.39]			[4.60, 4.82]			[4.61, 4.82]			[4.49, 4.78]			[3.96, 4.23]				
68	43.5%	43.2%	114	83.3%	4.10	4.09	4.23	4.02	4.13	4.21	4.24	4.23	4.31	4.19	4.36	4.37	3.88	3.91	3.91	87.4%	88.5%		
							[4.09, 4.37]			[4.07, 4.36]			[4.18, 4.45]			[4.19, 4.55]			[3.73, 4.08]				
69	48.2%	38.8%	81	87.7%	4.00	4.01	4.14	4.02	3.91	4.07	4.10	4.21	4.32	4.28	4.20	4.42	3.67	3.75	3.85	81.1%	85.0%		
							[3.98, 4.31]			[3.91, 4.24]			[4.17, 4.47]			[4.20, 4.63]			[3.65, 4.05]				
70	54.8%	49.3%	109	90.8%	4.27	4.13	4.13	4.60	4.59	4.58	4.58	4.66	4.64	4.59	4.59	4.58	4.04	4.01	3.99	91.7%	92.5%		
							[3.99, 4.26]			[4.44, 4.73]			[4.51, 4.77]			[4.40, 4.76]			[3.83, 4.16]				
71	56.7%	60.1%	232	93.5%	4.44	4.45	4.37	4.71	4.76	4.70	4.72	4.85	4.79	4.69	4.65	4.56	4.36	4.34	4.27	93.6%	96.1%		
							[4.28, 4.46]			[4.60, 4.79]			[4.70, 4.87]			[4.44, 4.67]			[4.16, 4.39]				
72	44.4%	51.5%	123	89.4%	4.28	4.35	4.31	4.67	4.68	4.64	4.72	4.61	4.57	4.66	4.70	4.65	3.92	4.24	4.25	88.8%	93.4%		
							[4.18, 4.44]			[4.50, 4.77]			[4.44, 4.70]			[4.47, 4.84]			[4.09, 4.41]				

Code	Rücklauf		Antworten 2018		Frage 1 Mittelwert			Frage 2 Mittelwert			Frage 3 Mittelwert			Frage 4 Mittelwert			Frage 5 Mittelwert			Frage 6 Anteil positiver Antworten		
					(Kollektiv: 4.18)			(Kollektiv: 4.49)			(Kollektiv: 4.52)			(Kollektiv: 4.47)			(Kollektiv: 3.98)			(Kollektiv: 89.5%)		
					N	Anteil	n-a	n-a	adjustiert [IC95%]	n-a	n-a	adjustiert [IC95%]	n-a									
2017	2018	total	vollst.	2017	2018	2018	2017	2018	2018	2017	2018	2018	2017	2018	2018	2017	2018	2018	2017	2018	2017	2018
73	41.2%	47.0%	195	94.9%	3.96	4.06	4.06	4.01	4.14	4.15	4.22	4.24	4.25	4.31	4.50	4.51	3.71	3.81	3.84	83.3%	88.0%	
							[3.96, 4.16]			[4.04, 4.25]			[4.15, 4.35]			[4.38, 4.64]			[3.72, 3.96]			
74	50.8%	43.8%	154	90.9%	4.28	4.00	4.05	4.70	4.56	4.58	4.62	4.60	4.61	4.50	4.40	4.48	4.12	4.02	4.07	89.3%	86.8%	
							[3.94, 4.17]			[4.46, 4.70]			[4.50, 4.72]			[4.32, 4.65]			[3.92, 4.21]			
75	46.8%	47.2%	145	88.3%	4.18	4.23	4.26	4.57	4.63	4.61	4.60	4.55	4.55	4.60	4.56	4.55	4.04	4.02	4.04	93.2%	87.4%	
							[4.14, 4.38]			[4.48, 4.74]			[4.43, 4.66]			[4.39, 4.71]			[3.89, 4.19]			
76	42.9%	41.8%	140	95.0%	4.53	4.61	4.41	4.44	4.44	4.29	4.61	4.59	4.46	4.61	4.65	4.57	4.18	4.30	4.13	93.6%	94.2%	
							[4.29, 4.53]			[4.17, 4.42]			[4.34, 4.58]			[4.41, 4.74]			[3.98, 4.27]			
77	49.6%	36.8%	146	95.2%	3.96	3.99	4.06	4.25	4.40	4.49	4.56	4.59	4.65	4.53	4.59	4.65	3.72	3.90	3.95	93.5%	92.3%	
							[3.94, 4.17]			[4.37, 4.61]			[4.54, 4.76]			[4.49, 4.80]			[3.81, 4.10]			
78	54.8%	35.8%	96	92.7%	4.22	4.23	4.17	4.70	4.58	4.56	4.70	4.76	4.72	4.54	4.51	4.48	4.16	4.05	4.03	91.1%	90.5%	
							[4.03, 4.32]			[4.41, 4.71]			[4.58, 4.86]			[4.28, 4.68]			[3.85, 4.21]			
79	38.7%	39.6%	133	85.7%	4.07	4.05	4.06	3.99	4.17	4.19	4.28	4.15	4.19	4.24	4.26	4.26	3.83	3.79	3.83	79.9%	87.7%	
							[3.94, 4.19]			[4.06, 4.33]			[4.07, 4.31]			[4.10, 4.43]			[3.67, 3.99]			
80	60.5%	56.4%	158	91.8%	4.38	4.38	4.37	4.65	4.73	4.70	4.66	4.66	4.66	4.59	4.67	4.65	4.28	4.35	4.38	95.6%	93.0%	
							[4.26, 4.48]			[4.58, 4.82]			[4.55, 4.77]			[4.50, 4.79]			[4.24, 4.52]			
81	36.2%	38.1%	114	87.7%	4.42	4.64	4.50	4.42	4.44	4.37	4.51	4.65	4.56	4.60	4.55	4.48	4.18	4.31	4.17	95.1%	92.0%	
							[4.36, 4.63]			[4.23, 4.51]			[4.43, 4.69]			[4.31, 4.66]			[4.00, 4.34]			
82	45.5%	47.9%	179	90.5%	4.18	4.18	4.18	4.50	4.64	4.65	4.48	4.63	4.62	4.37	4.52	4.51	4.05	4.07	4.06	88.8%	91.5%	
							[4.08, 4.29]			[4.54, 4.76]			[4.52, 4.72]			[4.37, 4.66]			[3.92, 4.19]			
83	46.5%	47.5%	125	86.4%	4.06	4.10	4.18	4.50	4.50	4.60	4.52	4.54	4.61	4.33	4.17	4.20	3.87	3.95	3.98	92.9%	84.2%	
							[4.04, 4.31]			[4.46, 4.74]			[4.48, 4.74]			[4.03, 4.37]			[3.82, 4.15]			
84	55.8%	58.0%	159	93.7%	4.53	4.43	4.29	4.78	4.67	4.58	4.78	4.73	4.65	4.76	4.63	4.57	4.21	4.30	4.21	96.1%	93.6%	
							[4.18, 4.40]			[4.47, 4.70]			[4.54, 4.75]			[4.42, 4.71]			[4.08, 4.35]			

Code	Rücklauf		Antworten 2018		Frage 1 Mittelwert			Frage 2 Mittelwert			Frage 3 Mittelwert			Frage 4 Mittelwert			Frage 5 Mittelwert			Frage 6 Anteil positiver Antworten	
					(Kollektiv: 4.18)			(Kollektiv: 4.49)			(Kollektiv: 4.52)			(Kollektiv: 4.47)			(Kollektiv: 3.98)			(Kollektiv: 89.5%)	
	2017	2018	N	Anteil	n-a	n-a	adjustiert [IC95%]	«adäquat»													
total	vollst.	2017	2018	2017	2018	2018	2017	2018	2018	2017	2018	2018	2017	2018	2018	2017	2018	2018	2017	2018	
85	48.7%	37.2%	192	93.8%	4.02	4.09	4.11	4.56	4.52	4.53	4.50	4.51	4.53	4.49	4.40	4.38	3.87	3.84	3.84	88.6%	88.8%
							[4.01, 4.21]			[4.43, 4.64]			[4.43, 4.62]			[4.24, 4.51]			[3.72, 3.97]		
86	43.0%	50.5%	186	82.3%	4.15	4.32	4.29	4.63	4.65	4.63	4.70	4.75	4.72	4.56	4.55	4.51	3.99	4.09	4.03	93.0%	93.9%
							[4.18, 4.41]			[4.52, 4.75]			[4.61, 4.83]			[4.37, 4.65]			[3.90, 4.17]		
87	56.5%	55.8%	159	88.1%	4.48	4.51	4.44	4.39	4.44	4.39	4.54	4.69	4.63	4.54	4.70	4.59	4.16	4.28	4.19	94.8%	91.1%
							[4.33, 4.56]			[4.27, 4.52]			[4.51, 4.74]			[4.44, 4.74]			[4.05, 4.33]		
88	43.4%	38.6%	157	89.2%	4.04	3.99	4.05	4.54	4.45	4.53	4.48	4.38	4.43	4.24	4.23	4.40	3.85	3.84	3.87	86.1%	91.3%
							[3.93, 4.16]			[4.41, 4.65]			[4.32, 4.55]			[4.25, 4.56]			[3.73, 4.01]		
89	55.9%	44.8%	107	89.7%	4.27	4.22	4.17	4.69	4.48	4.48	4.72	4.62	4.60	4.68	4.64	4.61	4.25	4.10	4.08	93.0%	94.3%
							[4.03, 4.31]			[4.34, 4.63]			[4.47, 4.73]			[4.42, 4.79]			[3.91, 4.25]		
90	48.7%	45.2%	175	84.6%	4.09	4.15	4.14	4.49	4.57	4.61	4.49	4.57	4.57	4.30	4.44	4.49	3.96	4.01	4.01	87.6%	85.4%
							[4.02, 4.25]			[4.49, 4.73]			[4.46, 4.68]			[4.34, 4.64]			[3.87, 4.14]		
91	35.8%	37.9%	192	94.3%	4.13	4.06	4.10	4.41	4.47	4.49	4.50	4.58	4.60	4.55	4.54	4.59	3.83	3.82	3.86	92.9%	92.6%
							[3.99, 4.20]			[4.39, 4.60]			[4.50, 4.70]			[4.46, 4.72]			[3.74, 3.99]		
92	38.3%	41.8%	165	81.8%	3.95	3.87	3.96	4.04	3.97	4.03	4.16	3.99	4.04	4.31	4.24	4.27	3.85	3.66	3.71	87.3%	82.3%
							[3.84, 4.08]			[3.91, 4.16]			[3.92, 4.16]			[4.11, 4.43]			[3.57, 3.86]		
93	42.1%	42.9%	233	94.8%	4.33	4.21	4.20	4.73	4.67	4.66	4.71	4.65	4.64	4.56	4.51	4.50	4.18	4.03	4.04	93.3%	93.9%
							[4.11, 4.30]			[4.56, 4.76]			[4.55, 4.73]			[4.37, 4.62]			[3.92, 4.15]		
94	51.7%	37.8%	143	86.0%	4.16	4.26	4.24	4.13	4.17	4.22	4.28	4.41	4.45	4.42	4.46	4.47	3.90	3.94	3.93	89.4%	90.4%
							[4.12, 4.36]			[4.10, 4.35]			[4.33, 4.57]			[4.31, 4.63]			[3.78, 4.09]		
95	62.7%	55.4%	200	88.5%	4.56	4.51	4.43	4.50	4.47	4.36	4.61	4.63	4.54	4.65	4.72	4.67	4.16	4.29	4.24	94.9%	92.4%
							[4.33, 4.54]			[4.25, 4.47]			[4.44, 4.64]			[4.53, 4.81]			[4.11, 4.37]		
96	51.8%	44.3%	168	86.3%	4.09	4.17	4.23	4.16	4.05	4.10	4.29	4.31	4.35	4.31	4.36	4.38	3.84	3.91	3.92	89.0%	92.4%
							[4.11, 4.34]			[3.98, 4.22]			[4.24, 4.46]			[4.23, 4.52]			[3.78, 4.06]		

Code	Rücklauf		Antworten 2018		Frage 1 Mittelwert			Frage 2 Mittelwert			Frage 3 Mittelwert			Frage 4 Mittelwert			Frage 5 Mittelwert			Frage 6 Anteil positiver Antworten		
					(Kollektiv: 4.18)			(Kollektiv: 4.49)			(Kollektiv: 4.52)			(Kollektiv: 4.47)			(Kollektiv: 3.98)			(Kollektiv: 89.5%)		
					N	Anteil	n-a	n-a	adjustiert [IC95%]	n-a	n-a	adjustiert [IC95%]	n-a									
2017	2018	total	vollst.	2017	2018	2018	2017	2018	2018	2017	2018	2018	2017	2018	2018	2017	2018	2018	2017	2018	2017	2018
97	46.4%	40.6%	119	95.0%	4.29	4.25	4.30	4.66	4.65	4.71	4.66	4.65	4.66	4.59	4.41	4.42	4.08	3.92	3.93	91.5%	92.9%	
							[4.17, 4.43]			[4.57, 4.84]			[4.53, 4.78]			[4.25, 4.59]			[3.78, 4.09]			
98	41.6%	32.8%	105	97.1%	4.16	4.39	4.33	4.61	4.68	4.63	4.57	4.67	4.64	4.45	4.54	4.53	4.06	4.10	4.07	84.7%	93.1%	
							[4.20, 4.47]			[4.49, 4.77]			[4.51, 4.77]			[4.36, 4.71]			[3.90, 4.23]			
99	62.1%	43.1%	172	93.0%	4.26	4.32	4.33	4.55	4.65	4.64	4.55	4.58	4.60	4.40	4.51	4.49	4.09	4.22	4.24	88.6%	91.9%	
							[4.22, 4.43]			[4.53, 4.75]			[4.50, 4.70]			[4.35, 4.62]			[4.11, 4.37]			
100	30.5%	39.6%	224	87.1%	4.06	4.02	4.06	4.56	4.45	4.54	4.56	4.39	4.43	4.41	4.26	4.32	3.99	3.88	3.91	93.2%	88.7%	
							[3.96, 4.16]			[4.44, 4.65]			[4.33, 4.52]			[4.19, 4.45]			[3.79, 4.03]			
101	48.0%	44.7%	196	91.8%	4.21	4.28	4.28	4.56	4.73	4.72	4.53	4.62	4.61	4.59	4.57	4.53	4.15	4.16	4.15	89.8%	90.8%	
							[4.18, 4.38]			[4.62, 4.83]			[4.52, 4.71]			[4.40, 4.66]			[4.02, 4.28]			
102	52.5%	36.9%	211	86.7%	4.04	3.97	4.00	4.54	4.54	4.57	4.49	4.45	4.51	4.52	4.35	4.36	3.97	3.78	3.81	89.7%	89.7%	
							[3.90, 4.10]			[4.47, 4.68]			[4.41, 4.61]			[4.23, 4.50]			[3.69, 3.94]			
103	42.4%	41.8%	169	95.3%	4.21	4.15	4.11	4.58	4.67	4.63	4.48	4.64	4.64	4.49	4.53	4.49	4.02	3.93	3.90	92.7%	91.0%	
							[4.00, 4.22]			[4.52, 4.74]			[4.54, 4.74]			[4.35, 4.63]			[3.77, 4.03]			
104	40.6%	43.4%	217	92.2%	4.72	4.67	4.50	4.55	4.49	4.36	4.67	4.64	4.54	4.63	4.69	4.61	4.46	4.41	4.28	89.4%	95.3%	
							[4.41, 4.60]			[4.26, 4.46]			[4.44, 4.63]			[4.48, 4.74]			[4.16, 4.40]			
105	48.9%	47.5%	241	89.6%	4.05	4.06	4.11	4.49	4.59	4.60	4.44	4.62	4.65	4.44	4.40	4.41	3.89	3.94	3.98	87.0%	90.5%	
							[4.01, 4.20]			[4.50, 4.70]			[4.56, 4.74]			[4.29, 4.53]			[3.87, 4.10]			
106	56.8%	23.1%	107	95.3%	4.32	4.26	4.28	4.64	4.48	4.50	4.61	4.50	4.50	4.52	4.53	4.52	4.17	4.04	4.06	93.9%	91.2%	
							[4.15, 4.42]			[4.36, 4.65]			[4.37, 4.63]			[4.34, 4.70]			[3.89, 4.22]			
107	39.7%	37.9%	224	91.5%	3.95	4.05	4.14	4.48	4.50	4.58	4.56	4.63	4.71	4.59	4.66	4.71	3.78	3.88	3.95	89.3%	92.3%	
							[4.04, 4.23]			[4.48, 4.68]			[4.61, 4.80]			[4.59, 4.83]			[3.83, 4.07]			
108	46.6%	48.0%	240	89.6%	4.16	3.94	4.00	4.50	4.46	4.51	4.54	4.41	4.43	4.52	4.43	4.48	3.98	3.81	3.86	89.5%	87.0%	
							[3.91, 4.09]			[4.41, 4.61]			[4.34, 4.53]			[4.35, 4.60]			[3.75, 3.98]			

Code	Rücklauf		Antworten 2018		Frage 1 Mittelwert			Frage 2 Mittelwert			Frage 3 Mittelwert			Frage 4 Mittelwert			Frage 5 Mittelwert			Frage 6 Anteil positiver Antworten		
					(Kollektiv: 4.18)			(Kollektiv: 4.49)			(Kollektiv: 4.52)			(Kollektiv: 4.47)			(Kollektiv: 3.98)			(Kollektiv: 89.5%)		
	N	Anteil	n-a	n-a	adjustiert [IC95%]	n-a	n-a	adjustiert [IC95%]	n-a	n-a	adjustiert [IC95%]	n-a	n-a	adjustiert [IC95%]	n-a	n-a	adjustiert [IC95%]	n-a	n-a	adjustiert [IC95%]	«adäquat»	
2017	2018	total	vollst.	2017	2018	2018	2017	2018	2018	2017	2018	2018	2017	2018	2018	2017	2018	2018	2017	2018	2017	2018
109	47.5%	32.9%	124	99.2%	4.24	4.34	4.29	4.75	4.73	4.67	4.68	4.73	4.68	4.55	4.74	4.66	4.15	4.17	4.12	89.6%	95.9%	
							[4.16, 4.41]			[4.54, 4.80]			[4.56, 4.80]			[4.50, 4.83]			[3.97, 4.27]			
110	49.4%	44.5%	248	90.7%	4.03	4.10	4.18	4.29	4.34	4.43	4.50	4.54	4.62	4.44	4.54	4.66	3.84	3.91	3.96	88.3%	91.1%	
							[4.08, 4.27]			[4.33, 4.52]			[4.53, 4.71]			[4.54, 4.78]			[3.85, 4.07]			
111	47.1%	46.1%	294	88.8%	4.06	3.94	4.00	4.50	4.46	4.51	4.53	4.44	4.49	4.43	4.40	4.45	3.94	3.81	3.88	88.2%	88.1%	
							[3.91, 4.08]			[4.43, 4.60]			[4.41, 4.57]			[4.34, 4.57]			[3.77, 3.98]			
112	56.0%	48.4%	221	91.0%	4.37	4.25	4.28	4.72	4.67	4.66	4.71	4.65	4.66	4.63	4.50	4.46	4.04	4.11	4.18	88.4%	92.2%	
							[4.18, 4.38]			[4.56, 4.76]			[4.57, 4.75]			[4.33, 4.60]			[4.06, 4.30]			
113	54.9%	51.2%	241	88.4%	4.17	4.15	4.16	4.56	4.58	4.58	4.57	4.69	4.68	4.45	4.49	4.49	3.98	4.03	4.02	86.6%	94.1%	
							[4.07, 4.26]			[4.49, 4.68]			[4.59, 4.77]			[4.37, 4.61]			[3.90, 4.13]			
114	43.2%	38.7%	323	82.4%	4.05	4.07	4.11	4.47	4.43	4.49	4.50	4.44	4.46	4.35	4.35	4.45	3.91	3.97	4.00	87.0%	88.4%	
							[4.03, 4.20]			[4.40, 4.58]			[4.38, 4.54]			[4.34, 4.55]			[3.90, 4.10]			
115	36.4%	35.8%	228	90.8%	4.06	4.04	4.15	4.52	4.38	4.46	4.50	4.48	4.55	4.32	4.32	4.49	3.94	3.92	3.98	86.8%	87.7%	
							[4.05, 4.25]			[4.36, 4.56]			[4.46, 4.65]			[4.36, 4.61]			[3.86, 4.10]			
116	45.9%	40.7%	330	85.2%	4.14	4.21	4.24	4.58	4.59	4.63	4.57	4.55	4.57	4.48	4.50	4.49	4.05	4.12	4.15	89.3%	88.7%	
							[4.16, 4.32]			[4.55, 4.71]			[4.50, 4.65]			[4.39, 4.60]			[4.05, 4.25]			
117	58.8%	51.8%	253	92.1%	4.43	4.45	4.34	4.60	4.47	4.39	4.57	4.55	4.49	4.70	4.58	4.45	4.22	4.22	4.14	92.1%	92.4%	
							[4.25, 4.43]			[4.30, 4.49]			[4.40, 4.57]			[4.32, 4.57]			[4.03, 4.25]			
118	43.0%	45.3%	216	95.4%	4.26	4.25	4.26	4.59	4.63	4.63	4.61	4.62	4.61	4.55	4.55	4.53	4.11	4.09	4.10	93.4%	94.7%	
							[4.17, 4.36]			[4.53, 4.73]			[4.52, 4.70]			[4.41, 4.65]			[3.98, 4.21]			
119	55.5%	51.9%	308	94.2%	4.36	4.37	4.34	4.68	4.66	4.64	4.75	4.68	4.64	4.66	4.58	4.54	4.22	4.13	4.10	93.2%	91.1%	
							[4.26, 4.42]			[4.55, 4.72]			[4.56, 4.72]			[4.44, 4.65]			[4.00, 4.20]			
120	55.2%	48.1%	274	92.3%	4.03	4.13	4.14	4.04	4.16	4.16	4.20	4.31	4.32	4.31	4.42	4.42	3.77	3.84	3.87	87.3%	85.0%	
							[4.05, 4.23]			[4.07, 4.25]			[4.24, 4.40]			[4.31, 4.53]			[3.77, 3.98]			

Code	Rücklauf		Antworten 2018		Frage 1 Mittelwert			Frage 2 Mittelwert			Frage 3 Mittelwert			Frage 4 Mittelwert			Frage 5 Mittelwert			Frage 6 Anteil positiver Antworten	
					(Kollektiv: 4.18)			(Kollektiv: 4.49)			(Kollektiv: 4.52)			(Kollektiv: 4.47)			(Kollektiv: 3.98)			(Kollektiv: 89.5%)	
	2017	2018	N	Anteil	n-a	n-a	adjustiert [IC95%]	«adäquat»													
total	vollst.	2017	2018	2017	2018	2018	2017	2018	2018	2017	2018	2018	2017	2018	2018	2017	2018	2018	2017	2018	
121	56.0%	42.9%	235	90.2%	4.19	4.12	4.12	4.16	4.13	4.14	4.28	4.24	4.24	4.42	4.31	4.32	3.91	3.82	3.81	88.9%	84.1%
							[4.03, 4.22]			[4.04, 4.24]			[4.15, 4.33]			[4.20, 4.44]			[3.70, 3.93]		
122	49.2%	37.6%	160	85.0%	4.20	4.18	4.14	4.51	4.55	4.52	4.55	4.50	4.49	4.41	4.51	4.53	4.00	4.10	4.08	87.4%	92.9%
							[4.02, 4.26]			[4.39, 4.64]			[4.37, 4.60]			[4.38, 4.68]			[3.94, 4.22]		
123	51.5%	49.9%	307	90.6%	4.11	4.07	4.09	4.55	4.54	4.55	4.53	4.58	4.59	4.48	4.43	4.44	3.93	3.91	3.91	88.3%	89.6%
							[4.00, 4.17]			[4.47, 4.64]			[4.51, 4.67]			[4.34, 4.55]			[3.81, 4.01]		
124	45.0%	45.5%	284	89.8%	4.10	3.95	4.02	4.49	4.39	4.45	4.49	4.43	4.51	4.51	4.45	4.48	3.87	3.81	3.86	88.3%	84.6%
							[3.94, 4.11]			[4.36, 4.54]			[4.42, 4.59]			[4.36, 4.59]			[3.76, 3.97]		
125	49.8%	45.5%	286	88.5%	4.24	4.26	4.25	4.61	4.56	4.58	4.57	4.53	4.53	4.51	4.42	4.42	4.10	4.02	4.01	86.3%	88.6%
							[4.16, 4.34]			[4.49, 4.67]			[4.44, 4.61]			[4.31, 4.53]			[3.91, 4.12]		
126	45.2%	47.6%	366	90.4%	4.16	4.20	4.20	4.23	4.30	4.28	4.30	4.42	4.41	4.41	4.45	4.42	3.89	3.89	3.91	85.5%	86.2%
							[4.12, 4.27]			[4.20, 4.35]			[4.34, 4.48]			[4.33, 4.52]			[3.81, 4.00]		
127	39.0%	37.5%	296	85.8%	4.05	4.04	4.09	4.49	4.44	4.49	4.52	4.43	4.47	4.38	4.27	4.34	3.90	3.83	3.87	87.1%	87.4%
							[4.01, 4.18]			[4.41, 4.58]			[4.38, 4.55]			[4.23, 4.45]			[3.77, 3.98]		
128	59.1%	53.4%	315	88.9%	4.47	4.42	4.44	4.71	4.68	4.70	4.66	4.71	4.72	4.63	4.61	4.63	4.24	4.22	4.22	93.9%	91.3%
							[4.36, 4.52]			[4.62, 4.79]			[4.64, 4.79]			[4.52, 4.73]			[4.12, 4.32]		
129	40.9%	35.5%	265	86.4%	4.12	4.07	4.12	4.28	4.32	4.37	4.36	4.36	4.39	4.41	4.36	4.42	3.90	3.72	3.77	87.0%	89.8%
							[4.03, 4.21]			[4.28, 4.47]			[4.30, 4.47]			[4.31, 4.54]			[3.66, 3.88]		
130	37.4%	34.7%	285	92.6%	4.01	3.95	3.99	4.38	4.38	4.42	4.55	4.50	4.56	4.54	4.43	4.50	3.79	3.79	3.83	91.2%	90.8%
							[3.91, 4.08]			[4.33, 4.50]			[4.48, 4.64]			[4.40, 4.61]			[3.73, 3.94]		
131	43.2%	42.4%	335	88.4%	4.16	4.06	4.08	4.59	4.57	4.62	4.58	4.60	4.62	4.50	4.53	4.52	3.96	3.91	3.93	89.9%	90.3%
							[4.00, 4.16]			[4.54, 4.70]			[4.54, 4.70]			[4.42, 4.62]			[3.83, 4.02]		
132	46.4%	37.1%	199	98.0%	4.37	4.38	4.32	4.74	4.77	4.70	4.74	4.72	4.67	4.56	4.57	4.51	4.16	4.14	4.09	91.4%	96.4%
							[4.22, 4.42]			[4.60, 4.80]			[4.57, 4.76]			[4.38, 4.63]			[3.97, 4.21]		

Code	Rücklauf		Antworten 2018		Frage 1 Mittelwert			Frage 2 Mittelwert			Frage 3 Mittelwert			Frage 4 Mittelwert			Frage 5 Mittelwert			Frage 6 Anteil positiver Antworten		
					(Kollektiv: 4.18)			(Kollektiv: 4.49)			(Kollektiv: 4.52)			(Kollektiv: 4.47)			(Kollektiv: 3.98)			(Kollektiv: 89.5%)		
					N	Anteil	n-a	n-a	adjustiert [IC95%]	n-a	n-a	adjustiert [IC95%]	n-a									
2017	2018	total	vollst.	2017	2018	2018	2017	2018	2018	2017	2018	2018	2017	2018	2018	2017	2018	2018	2017	2018	2017	2018
133	47.8%	44.6%	311	90.4%	3.99	4.05	4.07	4.10	4.15	4.15	4.21	4.23	4.25	4.25	4.21	4.20	3.74	3.70	3.70	85.5%	85.9%	
							[3.99, 4.15]			[4.07, 4.23]			[4.17, 4.32]			[4.10, 4.31]			[3.60, 3.80]			
134	36.0%	41.4%	359	88.9%	4.10	4.01	4.04	4.45	4.41	4.46	4.53	4.44	4.48	4.35	4.26	4.33	3.88	3.78	3.78	86.4%	85.3%	
							[3.96, 4.12]			[4.38, 4.54]			[4.41, 4.55]			[4.23, 4.43]			[3.69, 3.88]			
135	49.7%	42.0%	280	94.3%	4.26	4.32	4.27	4.64	4.67	4.66	4.59	4.68	4.64	4.46	4.49	4.48	4.05	4.07	4.04	94.7%	91.0%	
							[4.18, 4.35]			[4.57, 4.74]			[4.56, 4.72]			[4.37, 4.59]			[3.93, 4.14]			
136	46.5%	43.4%	359	91.1%	4.16	4.05	4.09	4.61	4.53	4.55	4.56	4.52	4.53	4.39	4.32	4.34	4.06	3.83	3.86	89.2%	88.5%	
							[4.01, 4.17]			[4.47, 4.63]			[4.46, 4.61]			[4.24, 4.44]			[3.77, 3.95]			
137	41.1%	45.5%	330	90.3%	4.13	4.21	4.24	4.53	4.58	4.58	4.49	4.54	4.55	4.42	4.55	4.58	4.01	4.07	4.06	92.3%	86.3%	
							[4.16, 4.32]			[4.50, 4.66]			[4.48, 4.63]			[4.48, 4.69]			[3.96, 4.15]			
138	38.8%	36.7%	571	89.7%	4.15	4.24	4.24	4.49	4.55	4.56	4.51	4.57	4.59	4.45	4.50	4.54	3.96	3.94	3.92	90.5%	87.3%	
							[4.18, 4.30]			[4.50, 4.63]			[4.53, 4.65]			[4.46, 4.62]			[3.85, 4.00]			
139	43.0%	43.8%	389	94.9%	4.21	4.04	4.09	4.70	4.49	4.53	4.63	4.49	4.54	4.53	4.46	4.49	4.13	3.94	3.99	92.0%	88.3%	
							[4.02, 4.16]			[4.45, 4.60]			[4.47, 4.61]			[4.39, 4.58]			[3.90, 4.08]			
140	45.0%	48.9%	544	86.6%	4.03	4.15	4.16	4.44	4.55	4.53	4.42	4.47	4.48	4.29	4.42	4.46	3.78	3.95	3.95	88.1%	88.8%	
							[4.09, 4.22]			[4.47, 4.60]			[4.42, 4.54]			[4.38, 4.54]			[3.87, 4.03]			
141	66.3%	59.1%	336	91.4%	4.48	4.38	4.39	4.70	4.67	4.66	4.69	4.71	4.69	4.55	4.43	4.42	4.22	4.22	4.20	91.5%	90.9%	
							[4.31, 4.46]			[4.58, 4.74]			[4.61, 4.76]			[4.33, 4.52]			[4.11, 4.30]			
142	42.9%	44.3%	338	87.0%	4.09	4.17	4.22	4.23	4.20	4.25	4.32	4.36	4.38	4.40	4.50	4.50	3.77	3.93	3.93	85.9%	89.0%	
							[4.14, 4.30]			[4.17, 4.34]			[4.31, 4.46]			[4.39, 4.60]			[3.83, 4.03]			
143	50.1%	44.6%	368	88.0%	4.16	4.22	4.25	4.53	4.59	4.62	4.57	4.61	4.63	4.55	4.54	4.57	4.06	4.05	4.07	90.1%	91.5%	
							[4.17, 4.32]			[4.54, 4.70]			[4.55, 4.70]			[4.47, 4.67]			[3.98, 4.16]			
144	43.3%	46.4%	512	91.4%	4.15	4.24	4.22	4.58	4.62	4.59	4.62	4.65	4.62	4.59	4.54	4.52	3.96	4.07	4.05	92.7%	91.3%	
							[4.16, 4.29]			[4.53, 4.66]			[4.56, 4.69]			[4.44, 4.61]			[3.97, 4.13]			

Code	Rücklauf		Antworten 2018		Frage 1 Mittelwert			Frage 2 Mittelwert			Frage 3 Mittelwert			Frage 4 Mittelwert			Frage 5 Mittelwert			Frage 6 Anteil positiver Antworten	
					(Kollektiv: 4.18)			(Kollektiv: 4.49)			(Kollektiv: 4.52)			(Kollektiv: 4.47)			(Kollektiv: 3.98)			(Kollektiv: 89.5%)	
	2017	2018	N	Anteil	n-a	n-a	adjustiert [IC95%]	«adäquat»													
total	vollst.	2017	2018	2017	2018	2018	2017	2018	2018	2017	2018	2018	2017	2018	2018	2017	2018	2018	2017	2018	
145	48.2%	51.7%	551	86.2%	4.19	4.15	4.16 [4.09, 4.22]	4.62	4.53	4.52 [4.45, 4.58]	4.58	4.57	4.58 [4.52, 4.64]	4.46	4.54	4.55 [4.47, 4.63]	4.04	4.00	4.00 [3.92, 4.08]	89.7%	88.4%
146	41.7%	36.2%	314	96.5%	4.33	4.34	4.30 [4.22, 4.38]	4.67	4.70	4.67 [4.59, 4.75]	4.63	4.63	4.60 [4.52, 4.67]	4.54	4.51	4.50 [4.39, 4.60]	4.02	4.05	4.02 [3.92, 4.12]	90.8%	92.3%
147	44.4%	42.5%	585	93.2%	4.10	4.16	4.15 [4.10, 4.21]	4.53	4.50	4.49 [4.43, 4.55]	4.45	4.51	4.50 [4.44, 4.55]	4.46	4.44	4.43 [4.36, 4.51]	3.87	3.86	3.87 [3.79, 3.94]	88.8%	87.1%
148	45.5%	44.7%	873	87.2%	4.21	4.25	4.27 [4.22, 4.32]	4.56	4.60	4.61 [4.56, 4.66]	4.59	4.57	4.58 [4.53, 4.62]	4.43	4.47	4.50 [4.43, 4.57]	4.03	4.10	4.12 [4.06, 4.18]	89.7%	88.9%
149	39.9%	45.0%	741	89.5%	4.07	3.97	4.04 [3.98, 4.09]	4.48	4.48	4.52 [4.46, 4.57]	4.47	4.45	4.50 [4.45, 4.55]	4.41	4.26	4.34 [4.27, 4.41]	3.87	3.81	3.87 [3.80, 3.93]	88.2%	89.1%
150	43.1%	42.9%	756	85.2%	4.12	4.16	4.17 [4.11, 4.22]	4.49	4.55	4.57 [4.51, 4.62]	4.54	4.58	4.59 [4.54, 4.64]	4.43	4.52	4.56 [4.49, 4.63]	3.86	3.96	3.95 [3.88, 4.02]	84.2%	89.1%
151	34.1%	34.3%	742	97.8%	4.08	4.05	4.11 [4.06, 4.16]	4.45	4.43	4.47 [4.41, 4.52]	4.51	4.48	4.52 [4.47, 4.57]	4.30	4.21	4.26 [4.20, 4.33]	3.77	3.79	3.83 [3.77, 3.89]	87.1%	85.8%
152	34.0%	35.0%	986	95.0%	4.05	4.05	4.10 [4.06, 4.15]	4.43	4.46	4.51 [4.46, 4.55]	4.46	4.42	4.47 [4.42, 4.51]	4.35	4.39	4.44 [4.38, 4.49]	3.77	3.76	3.82 [3.76, 3.87]	84.0%	86.0%
154	44.5%	39.2%	865	87.1%	4.20	4.18	4.17 [4.12, 4.22]	4.09	4.10	4.12 [4.07, 4.17]	4.27	4.28	4.27 [4.22, 4.32]	4.37	4.37	4.36 [4.30, 4.43]	3.86	3.84	3.84 [3.78, 3.90]	84.7%	86.0%
155	45.4%	47.3%	875	92.0%	4.06	4.07	4.12 [4.07, 4.17]	4.12	4.07	4.11 [4.06, 4.16]	4.26	4.20	4.25 [4.21, 4.30]	4.35	4.31	4.36 [4.29, 4.42]	3.71	3.65	3.69 [3.63, 3.75]	85.1%	83.7%
156	47.1%	44.0%	1148	91.6%	4.16	4.11	4.16 [4.12, 4.20]	4.51	4.47	4.51 [4.46, 4.55]	4.47	4.46	4.49 [4.45, 4.53]	4.37	4.36	4.40 [4.35, 4.45]	3.96	3.81	3.85 [3.80, 3.91]	85.5%	86.9%
157	65.5%	52.4%	43	90.7%	4.40	4.10	4.21 [3.99, 4.43]	4.73	4.65	4.65 [4.42, 4.88]	4.69	4.68	4.71 [4.51, 4.92]	4.60	4.60	4.55 [4.25, 4.85]	4.28	4.21	4.29 [4.02, 4.56]	85.2%	95.1%

Code	Rücklauf		Antworten 2018		Frage 1 Mittelwert			Frage 2 Mittelwert			Frage 3 Mittelwert			Frage 4 Mittelwert			Frage 5 Mittelwert			Frage 6 Anteil positiver Antworten	
					(Kollektiv: 4.18)			(Kollektiv: 4.49)			(Kollektiv: 4.52)			(Kollektiv: 4.47)			(Kollektiv: 3.98)			(Kollektiv: 89.5%)	
	2017	2018	N	Anteil	n-a	n-a	adjustiert [IC95%]	«adäquat»													
total	vollst.	2017	2018	2017	2018	2018	2017	2018	2018	2017	2018	2018	2017	2018	2018	2017	2018	2018	2017	2018	
158	53.0%	43.2%	48	72.9%	3.77	3.83	3.98	4.16	4.16	4.41	4.20	4.35	4.53	3.80	4.07	4.22	3.82	3.59	3.60	78.3%	76.6%
							[3.75, 4.21]			[4.17, 4.65]			[4.31, 4.75]			[3.91, 4.53]			[3.31, 3.89]		
159	59.1%	44.1%	41	87.8%	4.19	4.31	4.38	4.51	4.59	4.62	4.52	4.74	4.76	4.53	4.76	4.84	4.15	4.23	4.25	100.0%	97.4%
							[4.15, 4.60]			[4.38, 4.85]			[4.54, 4.97]			[4.55, 5.14]			[3.97, 4.53]		
160	68.5%	60.2%	62	88.7%	4.63	4.64	4.58	4.38	4.41	4.42	4.59	4.60	4.54	4.71	4.77	4.72	4.40	4.41	4.40	96.8%	91.9%
							[4.40, 4.77]			[4.22, 4.61]			[4.36, 4.72]			[4.48, 4.95]			[4.17, 4.63]		
161	51.3%	49.1%	26	100.0%	4.36	4.50	4.44	4.79	4.75	4.71	4.79	4.91	4.89	4.75	4.75	4.64	4.23	4.54	4.51	94.9%	96.2%
							[4.18, 4.71]			[4.42, 4.99]			[4.63, 5.16]			[4.30, 4.99]			[4.18, 4.83]		
162	55.7%	57.3%	43	81.4%	4.19	4.07	4.10	4.27	3.86	3.85	4.39	4.49	4.52	4.62	4.38	4.36	3.97	3.97	4.00	76.3%	90.0%
							[3.87, 4.33]			[3.61, 4.10]			[4.29, 4.75]			[4.05, 4.66]			[3.71, 4.28]		
163	41.8%	53.9%	69	94.2%	4.55	4.36	4.30	4.83	4.55	4.49	4.72	4.70	4.69	4.77	4.50	4.43	4.32	4.10	4.07	86.8%	92.8%
							[4.13, 4.48]			[4.31, 4.67]			[4.52, 4.85]			[4.20, 4.65]			[3.86, 4.28]		
164	48.6%	41.1%	39	71.8%	4.14	4.26	4.22	4.42	4.63	4.69	4.57	4.59	4.69	4.70	4.65	4.74	4.11	4.22	4.25	97.2%	91.9%
							[3.96, 4.47]			[4.43, 4.96]			[4.45, 4.94]			[4.40, 5.08]			[3.93, 4.57]		
165	25.8%	28.6%	20	80.0%	4.06	4.05	4.13	4.56	4.44	4.46	4.52	4.32	4.40	4.63	4.75	4.88	4.12	4.11	4.10	88.2%	94.7%
166	65.3%	53.3%	32	93.8%	4.31	4.50	4.44	4.64	4.71	4.64	4.83	4.78	4.73	4.69	4.81	4.74	4.22	4.25	4.24	96.9%	100.0%
							[4.19, 4.69]			[4.37, 4.92]			[4.48, 4.99]			[4.41, 5.07]			[3.93, 4.54]		
167	40.0%	50.0%	42	90.5%	4.34	4.49	4.45	4.80	4.61	4.51	4.80	4.68	4.63	4.64	4.71	4.60	3.97	4.44	4.34	83.9%	95.1%
							[4.22, 4.67]			[4.27, 4.74]			[4.42, 4.84]			[4.31, 4.89]			[4.06, 4.61]		
168	64.6%	53.3%	24	83.3%	4.30	4.63	4.69	4.32	4.58	4.46	4.57	4.65	4.58	4.67	4.81	4.77	4.00	4.25	4.34	90.3%	87.0%
							[4.39, 5.00]			[4.15, 4.77]									[3.96, 4.71]		
169	62.0%	48.6%	35	85.7%	4.61	4.60	4.56	4.52	4.15	4.17	4.86	4.58	4.54	4.75	4.48	4.41	4.32	4.33	4.28	96.8%	91.4%
							[4.31, 4.81]			[3.91, 4.44]			[4.30, 4.78]			[4.05, 4.77]			[3.96, 4.59]		

Code	Rücklauf		Antworten 2018		Frage 1 Mittelwert			Frage 2 Mittelwert			Frage 3 Mittelwert			Frage 4 Mittelwert			Frage 5 Mittelwert			Frage 6 Anteil positiver Antworten	
					(Kollektiv: 4.18)			(Kollektiv: 4.49)			(Kollektiv: 4.52)			(Kollektiv: 4.47)			(Kollektiv: 3.98)			(Kollektiv: 89.5%)	
	2017	2018	N	Anteil	n-a	n-a	adjustiert [IC95%]	«adäquat»													
total	vollst.	2017	2018	2017	2018	2018	2017	2018	2018	2017	2018	2018	2017	2018	2018	2017	2018	2018	2017	2018	
170	39.5%	37.5%	33	81.8%	4.03	4.00	4.13	4.28	4.66	4.74	4.31	4.55	4.53	4.32	4.46	4.66	3.93	4.03	4.16	89.7%	100.0%
							[3.86, 4.39]			[4.45, 5.02]			[4.27, 4.80]			[4.30, 5.02]			[3.84, 4.49]		
171	56.0%	43.3%	26	88.5%	4.11	4.04	4.21	4.00	4.14	4.29	4.12	4.43	4.50	4.12	4.54	4.55	3.54	3.84	3.96	92.9%	80.0%
							[3.92, 4.50]									[4.20, 4.91]			[3.61, 4.30]		
172	40.0%	73.9%	34	85.3%	4.38	4.15	4.17	4.75	4.83	4.89	4.79	4.71	4.76	4.53	4.78	4.89	4.33	4.06	4.09	87.5%	88.2%
							[3.91, 4.42]			[4.61, 5.16]			[4.50, 5.01]			[4.54, 5.24]			[3.78, 4.40]		
173	77.4%	60.5%	26	96.2%	4.39	4.54	4.49	4.61	4.69	4.68	4.64	4.77	4.76	4.55	4.88	4.86	4.48	4.62	4.59	95.7%	92.3%
							[4.22, 4.77]			[4.40, 4.96]			[4.50, 5.01]			[4.52, 5.19]			[4.26, 4.93]		
174	34.8%	21.9%	7	100.0%	3.50	3.86	4.09	4.41	4.00	4.25	4.52	4.71	4.90	4.64	4.43	4.73	3.64	4.00	4.17	82.6%	85.7%
175	53.5%	42.1%	24	87.5%	4.14	4.04	4.14	4.39	4.63	4.75	4.26	4.67	4.84	4.19	4.47	4.56	3.57	3.75	3.89	82.6%	79.2%
							[3.85, 4.44]			[4.45, 5.05]			[4.56, 5.12]						[3.52, 4.25]		
176	63.3%	27.3%	6	83.3%	4.00	4.17	4.07	3.65	3.50	3.68	4.19	4.50	4.62	4.05	4.40	4.44	4.00	4.33	4.24	94.4%	100.0%
177	34.6%	40.4%	21	90.5%	4.12	4.05	4.14	4.39	4.40	4.34	4.17	4.70	4.73	4.29	4.38	4.39	3.72	3.90	4.14	66.7%	76.2%
178	24.7%	32.5%	27	92.6%	3.88	3.70	3.96	4.13	4.15	4.31	4.20	4.35	4.47	4.00	3.46	3.68	3.71	3.44	3.67	87.5%	96.2%
							[3.69, 4.23]			[4.04, 4.59]			[4.21, 4.73]			[3.32, 4.04]			[3.34, 4.01]		
180	37.5%	50.0%	16	87.5%	4.00	3.94	3.98	3.94	3.86	4.22	4.25	4.19	4.50	4.60	4.36	4.52	3.78	3.81	3.72	72.2%	86.7%
181	37.5%	35.1%	13	84.6%	4.00	4.08	4.00	4.33	4.77	4.83	4.44	4.50	4.53	4.40	4.33	4.53	4.00	4.08	4.01	83.3%	84.6%
182	56.3%	52.4%	22	95.5%	4.11	4.36	4.38	4.06	4.40	4.41	4.41	4.42	4.36	4.75	4.50	4.57	4.28	3.91	3.87	77.8%	90.9%
							[4.08, 4.68]			[4.10, 4.72]									[3.50, 4.23]		

Code	Rücklauf		Antworten 2018		Frage 1 Mittelwert			Frage 2 Mittelwert			Frage 3 Mittelwert			Frage 4 Mittelwert			Frage 5 Mittelwert			Frage 6 Anteil positiver Antworten	
					(Kollektiv: 4.18)			(Kollektiv: 4.49)			(Kollektiv: 4.52)			(Kollektiv: 4.47)			(Kollektiv: 3.98)			(Kollektiv: 89.5%)	
	2017	2018	N	Anteil	n-a	n-a	adjustiert [IC95%]	«adäquat»													
total	vollst.	2017	2018	2017	2018	2018	2017	2018	2018	2017	2018	2018	2017	2018	2018	2017	2018	2018	2017	2018	
183	51.5%	66.7%	20	90.0%	4.71	4.63	4.65	4.76	4.37	4.29	4.59	4.58	4.50	4.59	4.89	4.84	4.41	4.35	4.27	94.1%	90.0%
184	35.4%	44.4%	8	87.5%	4.07	4.25	4.18	4.35	4.75	4.77	4.47	4.88	4.88	4.33	4.71	4.76	3.82	4.00	4.00	82.4%	87.5%
185	53.3%	59.1%	13	92.3%	4.50	4.69	4.54	4.73	4.90	4.81	4.67	4.90	4.80	5.00	4.86	4.77	4.80	4.54	4.39	93.8%	92.3%
186	47.1%	33.3%	9	66.7%	4.19	4.13	4.23	4.36	4.67	4.66	4.53	4.67	4.69	4.62	4.33	4.42	4.13	4.00	4.25	87.5%	100.0%
187	57.7%	40.9%	9	77.8%	4.27	3.67	3.65	4.73	3.89	3.64	4.67	4.22	4.19	4.71	4.57	4.52	4.31	4.00	3.79	78.6%	77.8%
190	73.3%	25.0%	3	66.7%	4.00	4.33	4.74	4.63	4.67	5.00	4.25	4.33	4.67	4.67	4.00	4.01	3.90	4.00	4.23	100.0%	100.0%
192	35.5%	28.1%	9	100.0%	4.18	3.88	4.11	4.40	4.13	4.30	4.73	4.57	4.76	4.45	4.43	4.76	4.18	3.44	3.57	90.9%	88.9%
193	50.0%	47.6%	10	100.0%	4.00	4.10	4.21	4.56	3.89	4.02	4.00	4.30	4.35	3.88	4.78	4.86	3.56	4.00	4.05	62.5%	80.0%
194	47.1%	55.6%	5	60.0%	4.25	3.80	3.67	4.38	4.40	3.98	4.38	4.40	4.03	4.38	3.80	3.65	4.13	3.80	3.06	100.0%	60.0%
195	12.5%	17.4%	4	100.0%	4.71	4.25	4.24	4.43	4.25	4.21	4.57	4.50	4.48	4.57	4.33	4.38	4.14	3.75	3.77	100.0%	75.0%
196	33.3%	38.5%	5	80.0%	4.00	3.60	3.51	4.20	4.80	4.81	4.20	4.60	4.49	4.40	4.40	4.39	3.83	4.00	3.97	66.7%	100.0%
197	12.5%	22.2%	8	75.0%	4.33	3.88	4.00	4.50	4.75	4.85	4.50	4.63	4.60	4.50	3.71	3.39	3.83	3.88	3.95	83.3%	87.5%

Code	Rücklauf		Antworten 2018		Frage 1 Mittelwert			Frage 2 Mittelwert			Frage 3 Mittelwert			Frage 4 Mittelwert			Frage 5 Mittelwert			Frage 6 Anteil positiver Antworten	
					(Kollektiv: 4.18)			(Kollektiv: 4.49)			(Kollektiv: 4.52)			(Kollektiv: 4.47)			(Kollektiv: 3.98)			(Kollektiv: 89.5%)	
	2017	2018	N	Anteil	n-a	n-a	adjustiert [IC95%]	«adäquat»													
total	vollst.	2017	2018	2017	2018	2018	2017	2018	2018	2017	2018	2018	2017	2018	2018	2017	2018	2018	2017	2018	
198	41.7%	20.0%	2	100.0%	4.00	5.00	5.00	4.60	5.00	4.93	4.40	5.00	5.00	4.40	5.00	5.00	3.80	4.50	4.61	80.0%	100.0%
200	50.0%	41.7%	5	100.0%	4.00	4.40	4.40	4.00	4.80	4.87	5.00	4.60	4.58	5.00	4.00	4.05	4.50	4.20	4.17	100.0%	100.0%
201		50.0%	11	90.9%		4.64	4.34		4.55	4.32		4.90	4.73		4.75	4.70		4.73	4.58		100.0%

N total: Anzahl retournierte Fragebogen 2018

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

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

Krankenhaustypologie

Erläuterungen zur Klassifikation der «Allgemeinen Krankenhäuser»

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

- Summe der gewichteten FMH-Weiterbildungskategorien des Spitals: \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 \geq 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



Ihre Zufriedenheit mit dem Spitalaufenthalt

Spital:

ID-Nummer:

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

Allgemeine Fragen zu Ihrem Spitalaufenthalt

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

- Ausgezeichnet
 Sehr gut
 Gut
 Weniger gut
 Schlecht

2. Hatten Sie die Möglichkeit, Fragen zu stellen?

- Immer
 Meistens
 Manchmal
 Selten
 Nie
 Ich hatte keine Fragen

3. Erhielten Sie verständliche Antworten auf Ihre Fragen?

- Immer
 Meistens
 Manchmal
 Selten
 Nie
 Ich hatte keine Fragen

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

- Ja, vollumfänglich
 Überwiegend
 Teilweise
 Eher nicht
 Nein, gar nicht
 Ich musste zu Hause keine Medikamente einnehmen

5. Wie war die Organisation Ihres Spitalaustritts?

- Ausgezeichnet
 Sehr gut
 Gut
 Weniger gut
 Schlecht

6. Wie empfanden Sie die Dauer Ihres Spitalaufenthaltes?

- Zu lang
 Genau richtig
 Zu kurz

Fragen zu Ihrer Person

Wie würden Sie Ihren derzeitigen Gesundheitszustand beschreiben?

- Ausgezeichnet
 Sehr gut
 Gut
 Weniger gut
 Schlecht

Geburtsjahr

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.)

Herzlichen Dank für das Ausfüllen des Fragebogens.

Impressum

Titel	Patientenzufriedenheit Akutsomatik Erwachsene Nationaler Vergleichsbericht, Messung 2018
Jahr	Oktober 2019
Redaktion	Dr. ès sc. Anita Savidan-Niederer ESOPE, Unisanté Lausanne Prof. Isabelle Peytremann-Bridevaux ESOPE, Unisanté 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, Locarno 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 Anastasia Theodoridou, Psychiatrische Universitätsklinik, Zürich Stephan Tobler, Kliniken Valens PD Dr. med. Daniel Uebelhart, Spital Wallis (RSV), Walliser Zentrum für Pneumologie Eric Veya, CNP – Centre Neuchâtelois de Psychiatrie
Übersetzung	Deutsche Fassung: Sabine Dröschel Italienische Fassung: Martina De Bartolomei
Auftraggeberin vertreten durch	Nationaler Verein für Qualitätsentwicklung in Spitälern und Kliniken (ANQ) 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 2018 wurde am 09.08.2019 durch den ANQ Vorstand verabschiedet.