
Patientenzufriedenheit Rehabilitation

Nationaler Vergleichsbericht
Messung 2017

Version 1.0, Januar 2018

Impressum

Titel	Patientenzufriedenheit Rehabilitation Nationaler Vergleichsbericht, Messung 2017.
Jahr	Januar 2018
Autoren	Dr. ès sc. Anita Savidan-Niederer ESOPE, IUMSP Lausanne Dr. phil. Hakim Ben Salah ESOPE, IUMSP Lausanne Prof. Isabelle Peytremann-Bridevaux ESOPE, IUMSP Lausanne Unter Einbezug des Qualitätsausschusses Patientenzufriedenheit des ANQ
Mitglieder des Qualitätsausschusses Patientenzufriedenheit	Dr. med. Pierre Chopard, Hôpitaux Universitaires, Genève Adriana Degiorgi, Ospedali Regionali di Lugano Andrea Dobrin, Psychiatrische Dienste Thurgau Michel Délitroz, Spitalzentrum Oberwallis Prof. Armin Gemperli, Schweizer Paraplegiker-Forschung. 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 Dr. Anastasia Theodoridou, Psychiatrische Universitätsklinik, Zürich Stephan Tobler, Klinik Valens PD Dr. med. Daniel Uebelhart, Spital Wallis (HVS), Walliser Zentrum für Pneumologie
Übersetzung	Deutsche Version: Sabine Dröschel Italienische Version: Martina De Bartolomei
Auftraggeberin vertreten durch	Nationaler Verein für Qualitätsentwicklung in Spitälern und Kliniken (ANQ) Stephanie Studer Geschäftsstelle ANQ Weltpoststrasse 5, 3015 Bern T 031 511 38 49, stephanie.studer@anq.ch www.anq.ch
Copyright	Nationaler Verein für Qualitätsentwicklung in Spitälern und Kliniken (ANQ)

Inhaltsverzeichnis

Impressum.....	2
Liste der Tabellen und Abbildungen.....	4
Zusammenfassung.....	5
1. Einleitung	6
1.1 Ausgangslage.....	6
1.2 Ziele des Berichts.....	6
2. Methode	7
2.1 Stichprobe	7
2.2 Messung	7
2.3 Statistische Analysen.....	7
3. Ergebnisse.....	9
3.1 Beschreibung der Stichprobe	9
3.1.1 Teilnahme der Rehabilitationskliniken und Rücklauf 2017	9
3.1.2 Merkmale der Umfrageteilnehmenden (Alter, Geschlecht, Versicherungsstatus) und Sprache des Fragebogens	10
3.2 Zufriedenheitsgrad der Patientinnen und Patienten in den Rehabilitationskliniken: Gesamtergebnisse 2017.....	12
3.3 Entwicklung 2013–2017 der Patientenzufriedenheit in der Rehabilitation.....	16
3.4 Stratifizierte Ergebnisse 2017	18
3.4.1 Alter der Umfrageteilnehmenden	18
3.4.2 Geschlecht	19
3.4.3 Versicherungsstatus	20
3.4.4 Sprache des Fragebogens	21
3.5 Funnel Plot mit den Mittelwerten der einzelnen Zufriedenheitsfragen.....	22
4. Schlussfolgerung	28
Literatur	30
Anhang.....	31

Liste der Tabellen und Abbildungen

Tabelle 1: Rücklauf pro Befragungsinstitut, 2017	9
Tabelle 2: Deskriptive Gesamtergebnisse 2017 pro Frage	15
Tabelle 3: Alter der Umfrageteilnehmenden: Verteilung in % nach Altersklasse und Median (2013–2017)	32
Tabelle 4: Stratifizierte Ergebnisse: Mittelwert (MW) und 95%-Konfidenzintervall (KI), nach Altersgruppe	32
Tabelle 5: Stratifizierte Ergebnisse: Mittelwert (MW) und 95%-Konfidenzintervall (KI), nach Geschlecht	32
Tabelle 6: Stratifizierte Ergebnisse: Mittelwert (MW) und 95%-Konfidenzintervall (KI), nach Versicherungsstatus	33
Tabelle 7: Stratifizierte Ergebnisse: Mittelwert (MW) und 95%-Konfidenzintervall (KI), nach Sprache des Fragebogens	33
Tabelle 8: Rücklaufquoten und Mittelwerte (nicht adjustiert) pro Rehabilitationsklinik/Standort 2016 und 2017	34
Tabelle 9: Wortlaut der Fragen und Antwortskalen	38
Abbildung 1: Verteilung nach Altersklasse und Durchschnittsalter der Umfrageteilnehmenden (2013–2017)	10
Abbildung 2: Verteilung nach Geschlecht der Umfrageteilnehmenden (2013–2017)	10
Abbildung 3: Verteilung nach Versicherungsstatus der Umfrageteilnehmenden (2013–2017)	11
Abbildung 4: Verteilung der eingegangenen Fragebogen nach Sprache (2013–2017)	11
Abbildung 5: Patientenzufriedenheitsgrad Frage 1	12
Abbildung 6: Patientenzufriedenheitsgrad Frage 2	13
Abbildung 7: Patientenzufriedenheitsgrad Frage 3	13
Abbildung 8: Patientenzufriedenheitsgrad Frage 4	14
Abbildung 9: Patientenzufriedenheitsgrad Frage 5	14
Abbildung 10: Entwicklung der Patientenzufriedenheit in der Rehabilitation (2013–2017)	16
Abbildung 11: Nach Altersgruppe (<65 Jahre vs. ≥ 65 Jahre) stratifizierte Ergebnisse >	18
Abbildung 12: Nach Geschlecht stratifizierte Ergebnisse	19
Abbildung 13: Nach Versicherungsstatus stratifizierte Ergebnisse	20
Abbildung 14: Nach Sprache des Fragebogens stratifizierte Ergebnisse	21
Abbildung 15: Funnel Plot zu Frage 1 (unadjustierte Mittelwerte)	23
Abbildung 16: Funnel Plot zu Frage 2 (unadjustierte Mittelwerte)	24
Abbildung 17: Funnel Plot zu Frage 3 (unadjustierte Mittelwerte)	25
Abbildung 18: Funnel Plot zu Frage 4 (unadjustierte Mittelwerte)	26
Abbildung 19: Funnel Plot zu Frage 5 (unadjustierte Mittelwerte)	27

Zusammenfassung

Die nationale Zufriedenheitsbefragung der erwachsenen Patientinnen und Patienten, die in Rehabilitationskliniken und Rehabilitationsabteilungen von Akutspitälern (folgend: Kliniken) stationär behandelt wurden, erfolgte 2017 bereits zum fünften Mal. Sie ist ein wesentlicher Teil der ANQ-Qualitätsmessungen, die es den Kliniken und Spitälern ermöglichen, geeignete Massnahmen zur Verbesserung der Patientenbetreuung zu ergreifen. Dieser Bericht präsentiert die Analyse der Daten der Befragung für das Jahr 2017 und den Vergleich mit den Ergebnissen der Vorjahre.

Der Rücklauf der Erhebung fiel mit 52,3% nur geringfügig tiefer aus als im Vorjahr (53,1%). Die soziodemografischen Merkmale der Umfrageteilnehmenden sind seit 2013 insgesamt stabil geblieben. Das durchschnittliche Alter hat sich leicht erhöht auf 72 Jahre. Der Frauenanteil liegt bei 55% und rund 34% der Umfrageteilnehmenden sind privat oder halbprivat versichert. Mehr als 68% der Fragebogen wurden in deutscher, 28% in französischer und weniger als 4% in italienischer Sprache retourniert.

Die Patientenzufriedenheit in der Rehabilitation bewegt sich insgesamt auf einem sehr hohen Niveau. Der Mittelwert liegt bei allen Fragen bei über 8,8 von zehn möglichen Punkten. Die höchste Bewertung erhielt die Frage zur respekt- und würdevollen Behandlung (9,38), am wenigsten hoch waren die Werte bei der Frage nach der Qualität der Rehabilitation (8,81).

Wie der zeitliche Vergleich zeigt, haben sich die Ergebnisse in Bezug auf die Fragen zur Rückkehrbereitschaft in dieselbe Klinik, die Qualität der Rehabilitation und die Betreuung durch das Personal seit 2013 verbessert, allerdings nur sehr geringfügig (kaum mehr als 0,1 Punkte auf einer Skala von 0–10). Bei den beiden anderen Fragen hat sich der Zufriedenheitsgrad nicht verändert.

Werden die Ergebnisse nach möglichen Einflussfaktoren für die Zufriedenheit stratifiziert, fällt auf, dass sich ältere, privat- oder halbprivat versicherte Patientinnen und Patienten zu einigen Fragen etwas zufriedener äusserten.

Die Darstellung der Ergebnisse mithilfe von Funnel Plots (Trichterdiagramme) bezieht sich auf 74 der 100 Kliniken. Ein Viertel (26 Kliniken) mussten aufgrund der geringen Anzahl retournierter Fragebogen (<30) in einer Gruppe zusammengefasst werden. Die Funnel Plots zeigen eine starke Streuung der Ergebnisse um ihren Mittelwert; besonders betroffen sind die Kliniken mit einer geringen Anzahl Umfrageteilnehmende.

Die Ergebnisse dieser Befragung sind mit Vorsicht und unter Berücksichtigung zweier Einschränkungen zu interpretieren. Zum einen müssten die Ergebnisse aufgrund der sehr spezifischen Tätigkeitsgebiete der Kliniken risikoadjustiert werden, um aussagekräftigere Vergleiche zu erhalten. Zum anderen sind die Merkmale der Grundgesamtheit, das heisst der in der Rehabilitation stationär behandelten Patientinnen und Patienten, nicht bekannt, sodass die Repräsentativität der Ergebnisse nicht gewährleistet werden kann.

1. Einleitung

1.1 Ausgangslage

Die patientenseitige¹ Beurteilung der Leistungsqualität einer Klinik 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 (1). Die Erhebung der Patientenzufriedenheit liegt daher sowohl im Interesse der Leistungserbringer (z.B. Kliniken, Zuweisende) als auch der Leistungsträger (Kantone und Versicherer) und der breiten Öffentlichkeit.

Die Zufriedenheitsbefragung der Patientinnen und Patienten der Rehabilitation ist Bestandteil des ANQ-Messplans (2). Rehabilitationskliniken und Rehabilitationsabteilungen von Akutspitälern (im Folgenden Kliniken genannt), die dem Nationalen Qualitätsvertrag beigetreten sind, sind verpflichtet, die nationale Patientenbefragung durchzuführen. Sie wurde 2017 unter vergleichbaren Bedingungen realisiert wie die seit 2013 jährlich erfolgten Umfragen und richtet sich nach dem ANQ-Datenreglement (3). Die Fragebogen werden von den beauftragten Befragungsinstituten oder von den Kliniken innerhalb von zwei bis sieben Wochen nach Austritt an die Patientinnen und Patienten verschickt. Es werden keine Erinnerungsschreiben versendet.

Dadurch, dass sich der Fragebogen auf eine kleine Anzahl von Kernfragen beschränkt, haben die Kliniken die Möglichkeit, ihn mit eigenen Zusatzfragen oder einer umfassenderen Zufriedenheitsbefragung zu kombinieren.

1.2 Ziele des Berichts

Hauptziel dieses Vergleichsberichts ist es, die Zufriedenheit der 2017 in einer Schweizer Klinik für Rehabilitation behandelten Patientinnen und Patienten abzubilden sowie die Ergebnisse mit denjenigen der Vorjahre zu vergleichen. Er präsentiert die Ergebnisse für sämtliche Schweizer Kliniken mit stationär erbrachten Leistungen zur Rehabilitation.

¹ In diesem Bericht bezeichnen die Begriffe «Patientinnen bzw. Patienten» und «Umfrageteilnehmende» Personen, die 2017 in einer Rehabilitationsklinik /Abteilung stationär 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

Diese Vergleichsstudie basiert auf den Daten der ANQ-Zufriedenheitsbefragung von Patientinnen und Patienten, die 2017 stationär in einer Rehabilitationsklinik in der Schweiz behandelt wurden, sowie auf den Ergebnissen der Vorjahre (2013–2016). Die Patientenbefragung fand im 2017 das fünfte Mal in Folge statt.

2.1 Stichprobe

In diese Befragung eingeschlossen wurden alle erwachsenen Patientinnen und Patienten, die in einer Klinik oder einer Abteilung für Rehabilitation stationär behandelt wurden und zwischen dem 1. April 2017 und dem 31. Mai 2017 ausgetreten sind. Ausgeschlossen wurden verstorbene Patientinnen und Patienten und diejenigen ohne festen Wohnsitz in der Schweiz.

2.2 Messung

Die Daten wurden mithilfe eines Papierfragebogens für die ANQ erhoben. Er enthält fünf Fragen zur Patientenzufriedenheit:

- (1) Rückkehrbereitschaft in dieselbe Klinik
- (2) Qualität der Rehabilitation
- (3) Verständlichkeit der Ärzteschaft
- (4) Betreuung durch therapeutisches Personal, Pflegepersonal und Sozialdienst
- (5) respekt- und würdevolle Behandlung

Die Zufriedenheit dieser Aspekte wird mit einer Antwortskala von 0 bis 10 gemessen.

2.3 Statistische Analysen

Beschreibung der Stichprobe

Die deskriptiven Analysen der Stichprobe beziehen sich auf (a) die Qualität der Daten (Rücklauf pro Befragungsinstitut und, bei den eingegangenen Fragebogen, Antwortquote pro Frage) und (b) die Zusammensetzung der Stichprobe nach Alter, Geschlecht, Versicherungsstatus und Sprache des Fragebogens.

Für alle diese Variablen und für alle fünf Befragungsjahre (2013–2017) werden zeitliche Vergleiche angestellt.

Auswertung der Ergebnisse

Die Ergebnisse der Zufriedenheitsfragen werden grafisch und tabellarisch dargestellt. Die Grafiken zeigen die Verteilung der Antwortkategorien mit ihren entsprechenden 95%-Konfidenzintervallen (KI 95%). Zur Hervorhebung ist der Anteil der problematischen Antworten (z.B. Anteil der fünf Antwortkategorien mit dem niedrigsten Zufriedenheitsgrad) rot markiert. Die anderen Informationen zu diesen Antworten (Anzahl Personen, die die Frage beantwortet haben, Mittelwert und 95%-Konfidenzintervall, Anteil problematischer Antworten und fehlende Werte) können der Tabelle nach den Grafiken entnommen werden. Es wurde keine Adjustierung der Mittelwerte vorgenommen.

Zeitliche Vergleiche

Für jede der fünf Zufriedenheitsfragen wird ein zeitlicher Vergleich (2013–2017) der Ergebnisse gezeigt. Um mögliche Trends der Zufriedenheitsentwicklung zu prüfen, wurden die Daten dem nichtparametrischen Vorzeichenrangtest von Wilcoxon (Stata 15) unterzogen. Mit diesem Test kann ermittelt werden, ob die Daten einem linearen Trend folgen (Cuzick, 1985, S. 543–547). Er sagt aber nichts über die Richtung (auf- oder absteigend) und die Stärke des Trends aus.

Stratifizierte Analysen

Die stratifizierten Analysen präsentieren die Ergebnisse (Mittelwerte und KI 95%) für jede Frage nach den möglicherweise die Zufriedenheit beeinflussenden Faktoren, d.h. nach patientenbezogenen Merkmalen (Alter, Geschlecht und Versicherungsstatus (allgemein oder privat/halbprivat) und Sprache des Fragebogens. Diese Analysen wurden nur bei den 2017 erhobenen Daten durchgeführt.

Funnel Plots

Wie bereits in den vorhergehenden Jahren wurden die Mittelwerte der einzelnen Kliniken für jede Frage mithilfe von Funnel-Plots (*Trichterdiagramme*) dargestellt. Sie eignen sich besonders gut, um die Ergebnisse von Stichproben unterschiedlicher Grösse gleichzeitig aufzuzeigen (4). Kliniken mit weniger als 30 retournierten Fragebogen wurden für diese Analyse gruppiert.

Abschnitt 3.5 enthält einleitend eine Lesehilfe zu den Funnel Plots. Die deskriptiven Resultate, d.h. die (nicht adjustierten) Mittelwerte pro Klinik sind im Anhang zu finden (Tabelle 8).

3. Ergebnisse

3.1 Beschreibung der Stichprobe

3.1.1 Teilnahme der Rehabilitationskliniken und Rücklauf 2017

Alle Rehabilitationskliniken und Rehabilitationsabteilungen von Spitälern, die dem Nationalen Qualitätsvertrag beigetreten sind – insgesamt 100 –, haben an der Zufriedenheitsbefragung im Frühjahr 2017 teilgenommen. Von den im April oder Mai 2017 aus einer Rehabilitationsklinik ausgetretenen Personen beantworteten 52,3% den ihnen zugestellten Fragebogen (mit einem Spektrum der Rücklaufquoten von 28%–83%). Für 26 Kliniken blieb die Anzahl der retournierten Fragebogen unter 30.

Die Kliniken beauftragten ein Befragungsinstitut ihrer Wahl mit der Durchführung der Umfrage (Tabelle 1). Die Anzahl der Kliniken pro dezentrales Befragungsinstitut war sehr unterschiedlich (1 bis 60). Eine einzige Klinik bot die Umfrage auch online an, aber alle retournierten Fragebogen waren in Papierform.

Tabelle 1 zeigt den Rücklauf pro beauftragtes Befragungsinstitut, Tabelle 8 im Anhang den Rücklauf pro Klinikstandort.

Tabelle 1: Rücklauf pro Befragungsinstitut, 2017

	Anzahl Kliniken	Anzahl verschickte Fragebogen	Anzahl retournierte Fragebogen	Rücklaufquote %
ESOPE	4	546	275	50.4%
Mecon GmbH	60	8'237	4'178	50.7%
NPO PLUS	1	33	16	48.5%
Post CH AG (hcri AG)	26	2'740	1'486	54.2%
Qualitest AG	9	1'115	674	60.4%
Total	100	12'671	6'629	52.3%

Anmerkungen:

- Die Rücklaufquote insgesamt (52,3%) liegt leicht unter dem Wert von 2016 (53,1%).
- Die Anzahl der verschickten Fragebogen bleibt ebenfalls unter derjenigen des Vorjahres (13'799).

3.1.2 Merkmale der Umfrageteilnehmenden (Alter, Geschlecht, Versicherungsstatus) und Sprache des Fragebogens

Auf den Abbildungen 1 bis 4 sind die Ergebnisse der im Titel erwähnten Variablen für jedes Erhebungsjahr grafisch dargestellt. Die zur Abbildung 1 gehörende Tabelle befindet sich im Anhang.

Abbildung 1: Verteilung nach Altersklasse und Durchschnittsalter der Umfrageteilnehmenden (2013–2017)

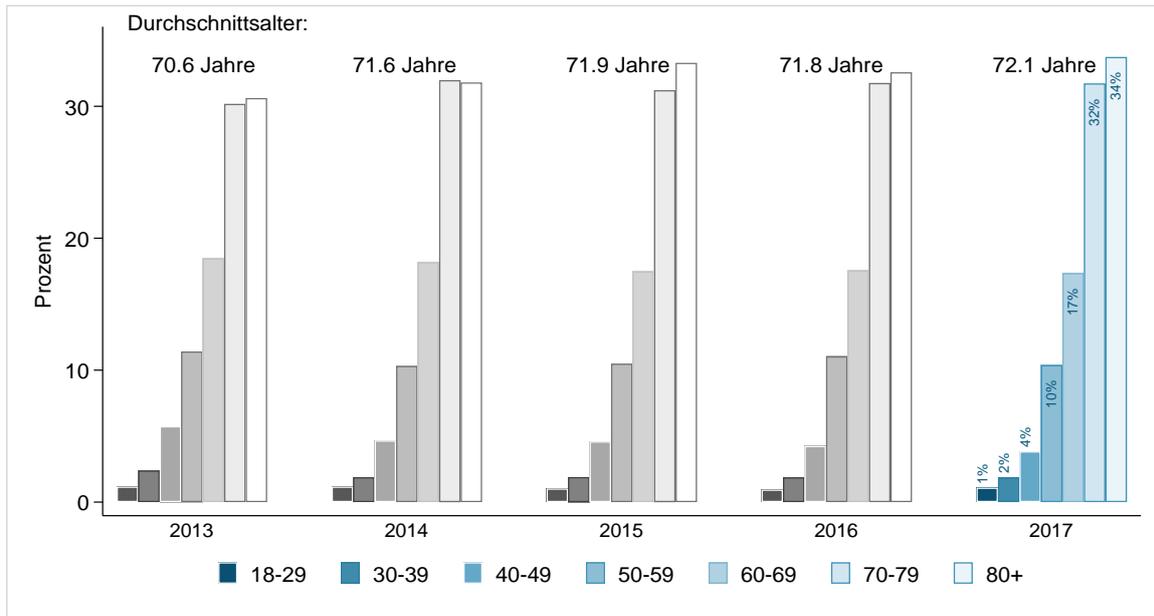
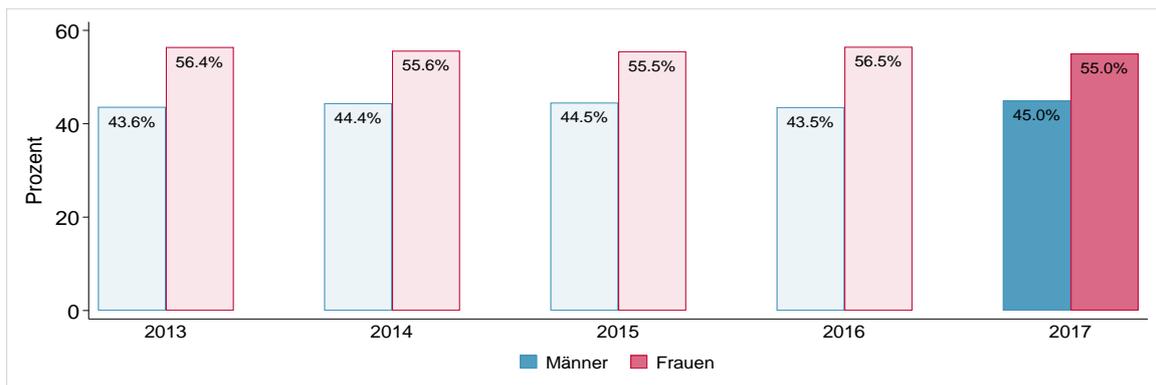


Abbildung 2: Verteilung nach Geschlecht der Umfrageteilnehmenden (2013–2017)



Anmerkungen:

- Sowohl das Durchschnittsalter als auch der Median des Alters der Umfrageteilnehmenden ist in den fünf Jahren angestiegen. 2017 betrug das mittlere Alter 72,1 Jahre und der Median des Alters 75 Jahre.
- Im Jahr 2017 waren 60% der Patientinnen und Patienten 70 Jahre alt oder älter und nur 7% jünger als 50 Jahre.
- Der Anteil der Frauen (55%) blieb zwischen 2013 und 2017 stabil.

Abbildung 3: Verteilung nach Versicherungsstatus der Umfrageteilnehmenden (2013–2017)

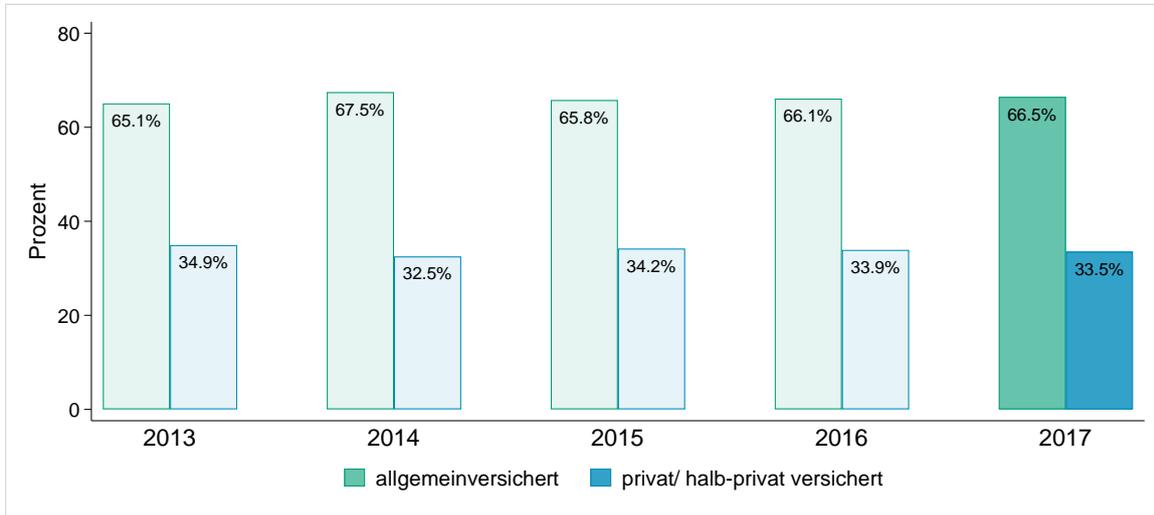
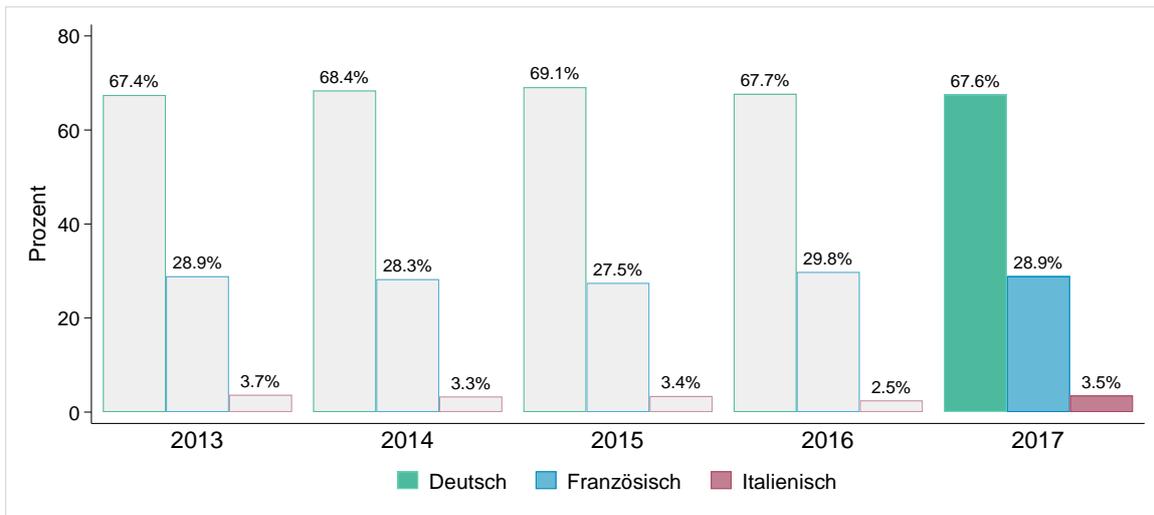


Abbildung 4: Verteilung der eingegangenen Fragebogen nach Sprache (2013–2017)



Anmerkungen:

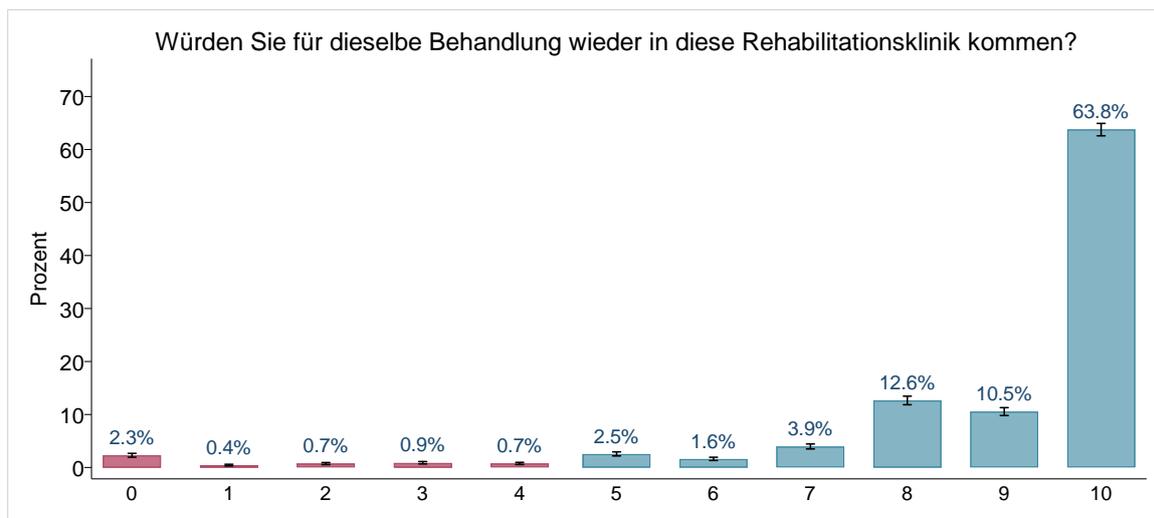
- Im Jahr 2017 war ein Drittel der Umfrageteilnehmenden (33.5%) privat oder halbprivat versichert. Dieser Anteil ist seit 2013 stabil geblieben.
- Etwa zwei Drittel der retournierten Fragebogen sind in deutscher Sprache. Der Anteil der Fragebogen in französischer Sprache liegt unter 30% und weniger als 4% sind in italienischer Sprache. Diese Anteile variieren leicht im Laufe der Zeit, aber ohne klar ersichtliche Entwicklungstendenz.

3.2 Zufriedenheitsgrad der Patientinnen und Patienten in den Rehabilitationskliniken: Gesamtergebnisse 2017

Die in den Abbildungen 5 bis 9 dargestellten Ergebnisse zeigen die prozentualen Anteile der Antworten für jede der fünf Fragen und ihr Konfidenzintervall (95%). Die Anteile der problematischen Antworten sind rot markiert. Die Anzahl der Umfrageteilnehmenden, die Mittelwerte der Antworten und ihr entsprechendes Konfidenzintervall sowie der prozentuale Anteil an problematischen und fehlenden Antworten werden in Tabelle 2 präsentiert.

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

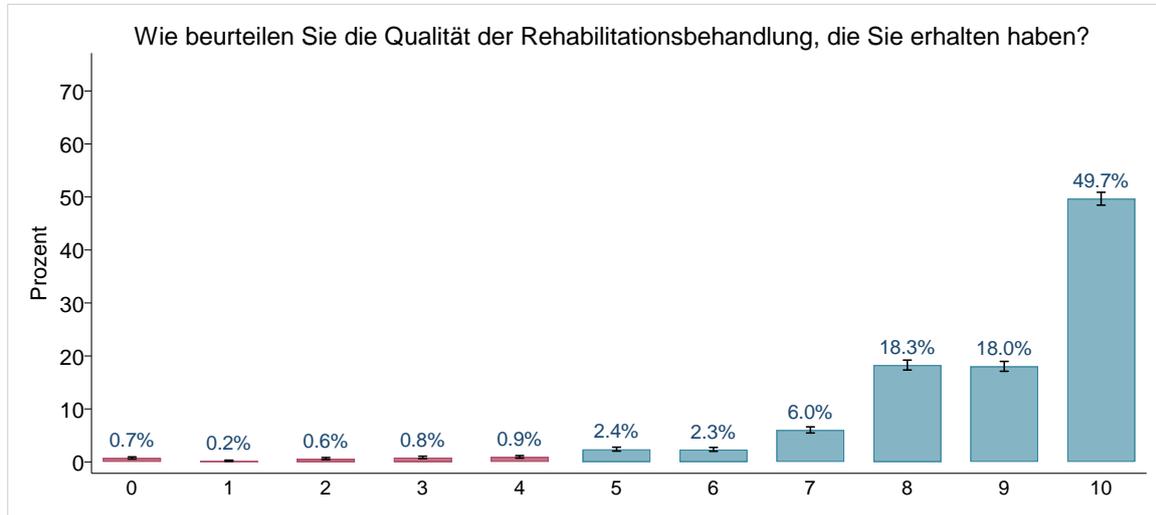
Abbildung 5: Patientenzufriedenheitsgrad Frage 1



Hinweis:

- Problematische Antworten (d.h. Anteil der fünf Modalitäten mit dem tiefsten Zufriedenheitsniveau): 5,0%
- Antwortmodus: 0 = auf keinen Fall; 10 = auf jeden Fall

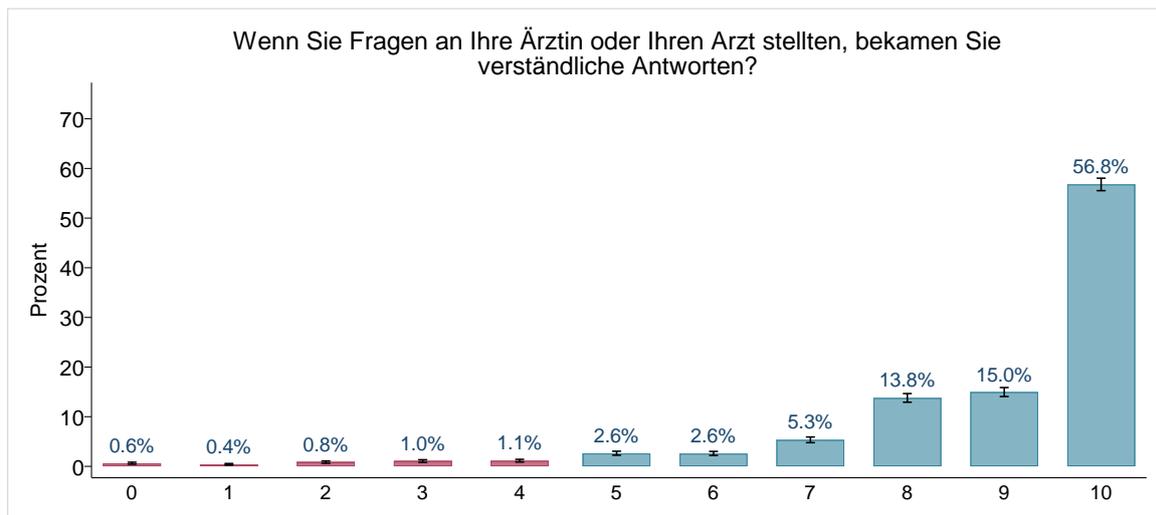
Abbildung 6: Patientenzufriedenheitsgrad Frage 2



Hinweis:

- Problematische Antworten (d.h. Anteil der fünf Modalitäten mit dem tiefsten Zufriedenheitsniveau): 3,3%
- Antwortmodus: 0 = sehr schlecht; 10 = ausgezeichnet

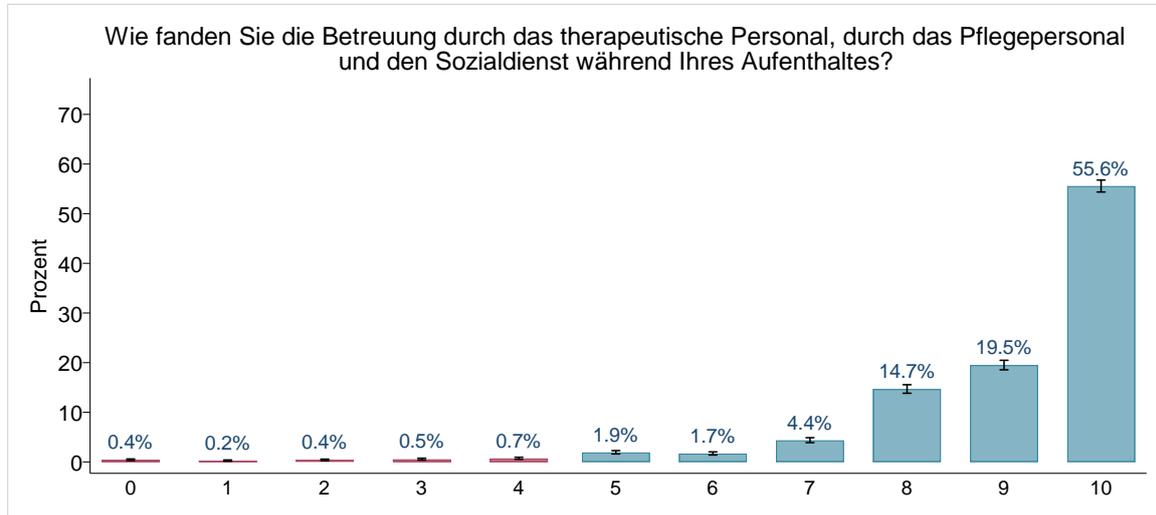
Abbildung 7: Patientenzufriedenheitsgrad Frage 3



Hinweis:

- Problematische Antworten (d.h. Anteil der fünf Modalitäten mit dem tiefsten Zufriedenheitsniveau): 4,0%
- Antwortmodus: 0 = nie; 10 = immer

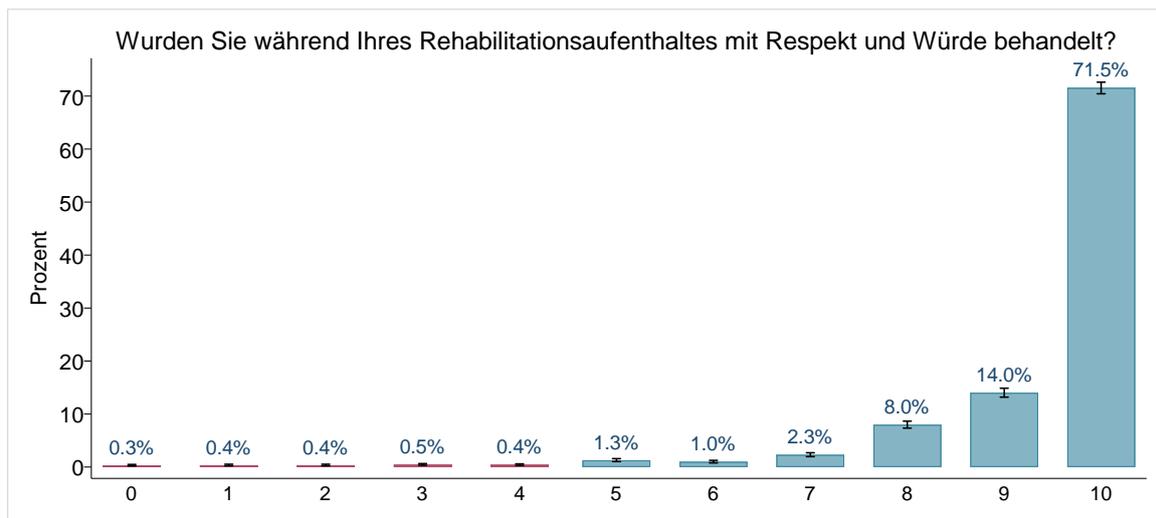
Abbildung 8: Patientenzufriedenheitsgrad Frage 4



Hinweis:

- Problematische Antworten (d.h. Anteil der fünf Modalitäten mit dem tiefsten Zufriedenheitsniveau): 2,3%
- Antwortmodus: 0 = sehr schlecht; 10 = ausgezeichnet

Abbildung 9: Patientenzufriedenheitsgrad Frage 5



Hinweis:

- Problematische Antworten (d.h. Anteil der fünf Modalitäten mit dem tiefsten Zufriedenheitsniveau): 1,9%
- Antwortmodus: 0 = nie; 10 = immer

Tabelle 2: Deskriptive Gesamtergebnisse 2017 pro Frage

Fragen	N	Mittelwert	Konfidenzintervall 95%	Problematische Antworten ¹ %	Ohne Antwort %	Ausweich- antwort ² %
1) Würden Sie für dieselbe Behandlung wieder in diese Rehabilitationsklinik kommen? 0 = auf keinen Fall; 10 = auf jeden Fall	6'546	8.91	[8.86, 8.96]	5.0%	1.3%	-
2) Wie beurteilen Sie die Qualität der Rehabilitationsbehandlung, die Sie erhalten haben? 0 = sehr schlecht ; 10 = ausgezeichnet	6'531	8.81	[8.77, 8.85]	3.3%	1.5%	-
3) Wenn Sie Fragen an Ihre Ärztin oder Ihren Arzt stellten, bekamen Sie verständliche Antworten? 0 = nie ; 10 = immer	6'013	8.88	[8.83, 8.93]	4.0%	1.5%	7.8%
4) Wie fanden Sie die Betreuung durch das therapeutische Personal, durch das Pflegepersonal und den Sozialdienst während Ihres Aufenthaltes? 0 = sehr schlecht ; 10 = ausgezeichnet	6'514	9.04	[9.01, 9.08]	2.3%	1.7%	-
5) Wurden Sie während Ihres Rehabilitationsaufenthaltes mit Respekt und Würde behandelt? 0 = nie ; 10 = immer	6'553	9.38	[9.34, 9.41]	1.9%	1.1%	-

Hinweis:

¹ Problematische Antworten: Anteil der fünf Modalitäten mit dem tiefsten Zufriedenheitsniveau, entspricht den Modalitäten 0–4

² Ausweichantwort: Anstatt die Frage 3 zu beantworten, konnte die Kategorie «Ich habe keine Fragen gestellt» angekreuzt werden

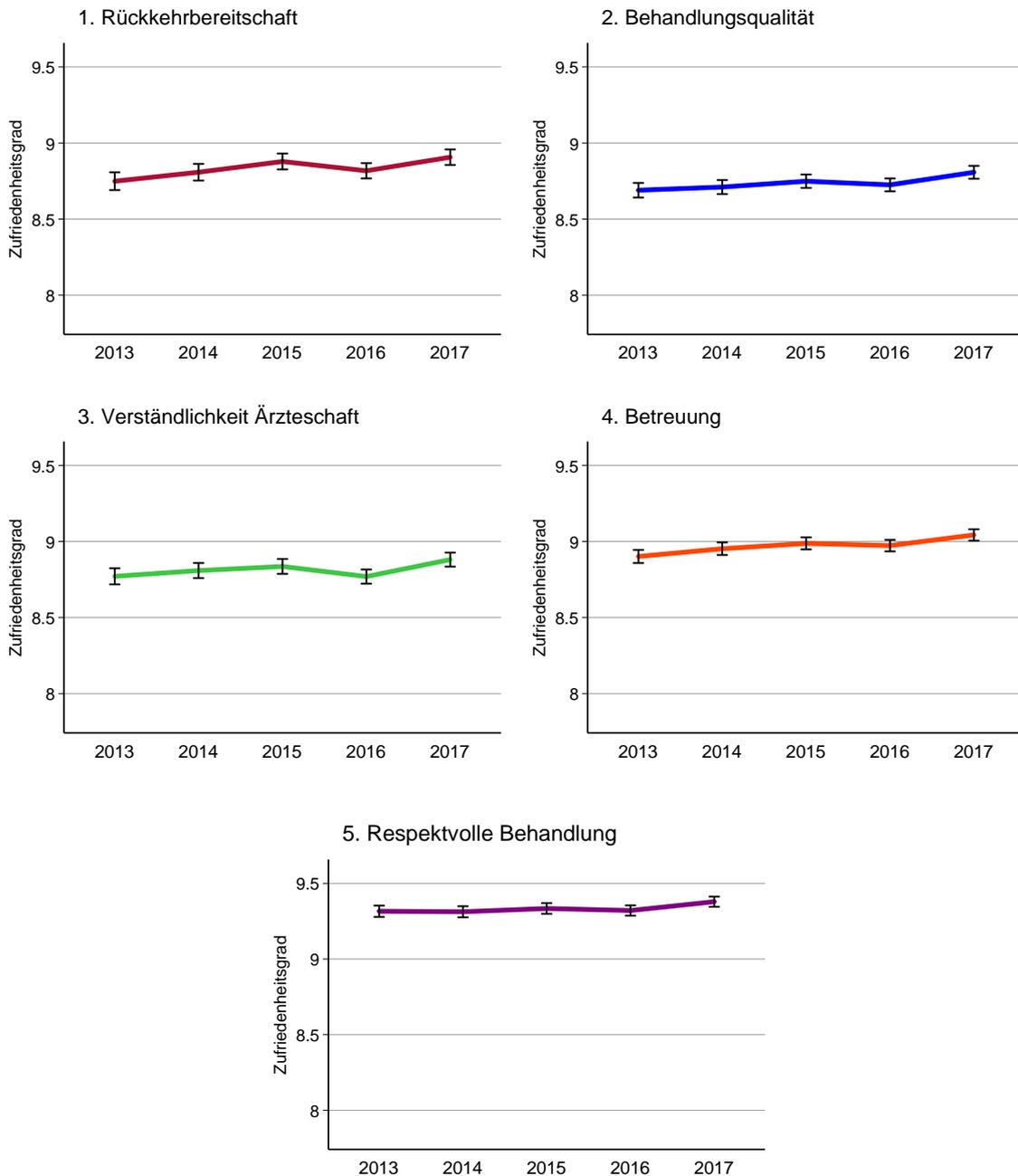
Anmerkungen:

- Die Patientenzufriedenheit ist in Bezug auf alle Fragen sehr hoch.
- Die höchste Bewertung erhielt die Frage nach der respektvollen Behandlung (Frage 5) mit einem Mittelwert von deutlich über 9 Punkten. Bei den anderen vier Fragen liegt das Zufriedenheitsniveau immer über 8,8 (und knapp über 9 für die Frage 4 [9,04]).
- Alle Fragen weisen hohe Deckeneffekte auf (Konzentration der Antworten im oberen Teil der Skala, siehe Abbildungen 5–9). Die höchsten Deckeneffekte können bei Frage 5 und bei Frage 1 beobachtet werden.
- Der Anteil der beiden Modalitäten am oberen Ende der Skala (9 und 10) ist am höchsten (85%) bei der Frage nach der respektvollen Behandlung (Frage 5) und am tiefsten (68%) bei der Frage der Behandlungsqualität (Frage 2).
- Die Frage nach der Rückkehrbereitschaft in dieselbe Rehabilitationsklinik erhielt den höchsten Anteil an problematischen Antworten (5%) und die Frage nach der respektvollen Behandlung den niedrigsten (1,9%).
- Der Anteil an fehlenden Antworten liegt immer unter 2%. Beinahe 8% haben die Ausweichantwort der Frage 3 angekreuzt («Ich habe keine Fragen gestellt»).

3.3 Entwicklung 2013–2017 der Patientenzufriedenheit in der Rehabilitation

Abbildung 10 zeigt die Mittelwerte (2013–2017) der Antworten auf die fünf Fragen mit ihrem jeweiligen 95% Konfidenzintervall für alle Umfrageteilnehmenden. Für eine optimale Darstellung der Ergebnisse wurde die Zufriedenheitsskala begrenzt (7,8–9,5).

Abbildung 10: Entwicklung der Patientenzufriedenheit in der Rehabilitation (2013–2017)



Anmerkungen:

- Die Mittelwerte der Patientenzufriedenheit sind im Laufe der Zeit insgesamt stabil geblieben.
- Die Mittelwerte des Zufriedenheitsgrades für die Fragen 1, 2 und 4 sind in den fünf Jahre ganz leicht angestiegen (statistisch signifikanter Trend $P < 0,05$, nicht-parametrischer Test nach Wilcoxon [5]).
- Die Fragen 4 und 5 weisen seit dem Beginn der Messungen die höchsten Zufriedenheitswerte auf.

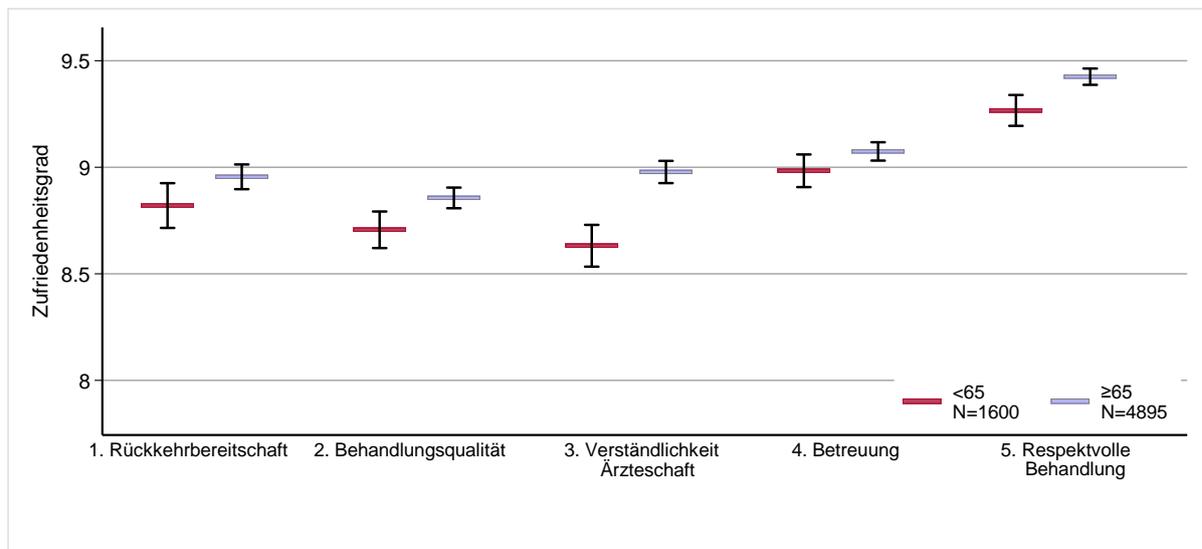
3.4 Stratifizierte Ergebnisse 2017

In diesem Abschnitt werden die nach soziodemografischen Faktoren (Alter, Geschlecht, Versicherungsstatus) und nach Sprache des Fragebogens stratifizierten Ergebnisse dargestellt (für nähere Angaben siehe Tabellen 4–7 im Anhang).

3.4.1 Alter der Umfrageteilnehmenden

Zur Darstellung des Zufriedenheitsgrads nach Alter der Patientinnen und Patienten wurden sie ausgehend vom offiziellen Rentenalter bzw. dem Erwerbsalter in zwei Gruppen unterteilt: ≥ 65 Jahre und < 65 Jahre).

Abbildung 11: Nach Altersgruppe (< 65 Jahre vs. ≥ 65 Jahre) stratifizierte Ergebnisse



Mittelwert und Konfidenzintervall 95%

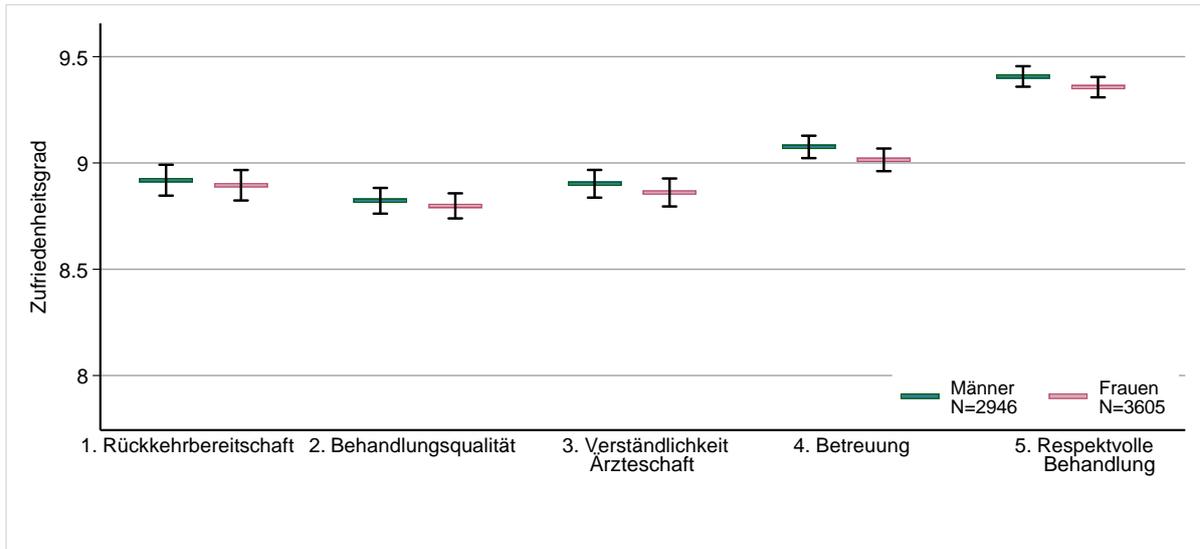
Anmerkung:

- In der Rehabilitation behandelte Patientinnen und Patienten ab 65 Jahren sind in Bezug auf alle Fragen etwas zufriedener, wobei die Unterschiede nur bei den Fragen 3 und 5 (Differenz von 0,3 und 0,2 Punkten) statistisch signifikant sind.

3.4.2 Geschlecht

Die untenstehenden Ergebnisse sind nach dem Geschlecht der Umfrageteilnehmenden stratifiziert.

Abbildung 12: Nach Geschlecht stratifizierte Ergebnisse



Mittelwert und Konfidenzintervall 95%

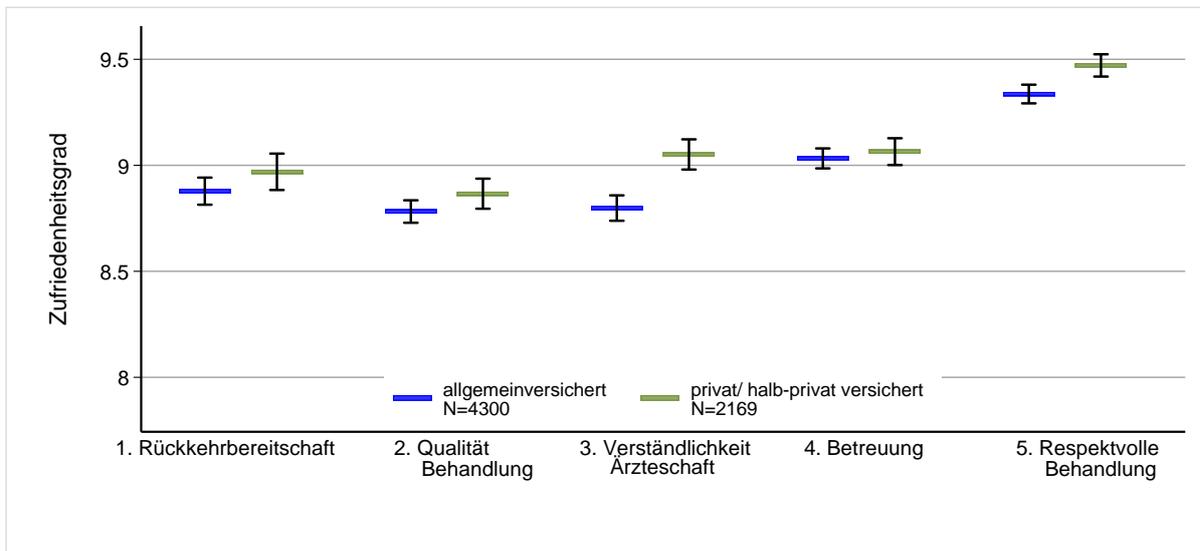
Anmerkung:

- Der Zufriedenheitsgrad ist bei Männern und Frauen in etwa gleich hoch.

3.4.3 Versicherungsstatus

Die folgenden Ergebnisse sind nach Versicherungsstatus (allgemein bzw. privat/halbprivat versichert) der Patientinnen und Patienten zum Zeitpunkt ihres Spitalaufenthalts zur Rehabilitation stratifiziert.

Abbildung 13: Nach Versicherungsstatus stratifizierte Ergebnisse



Mittelwert und Konfidenzintervall 95%

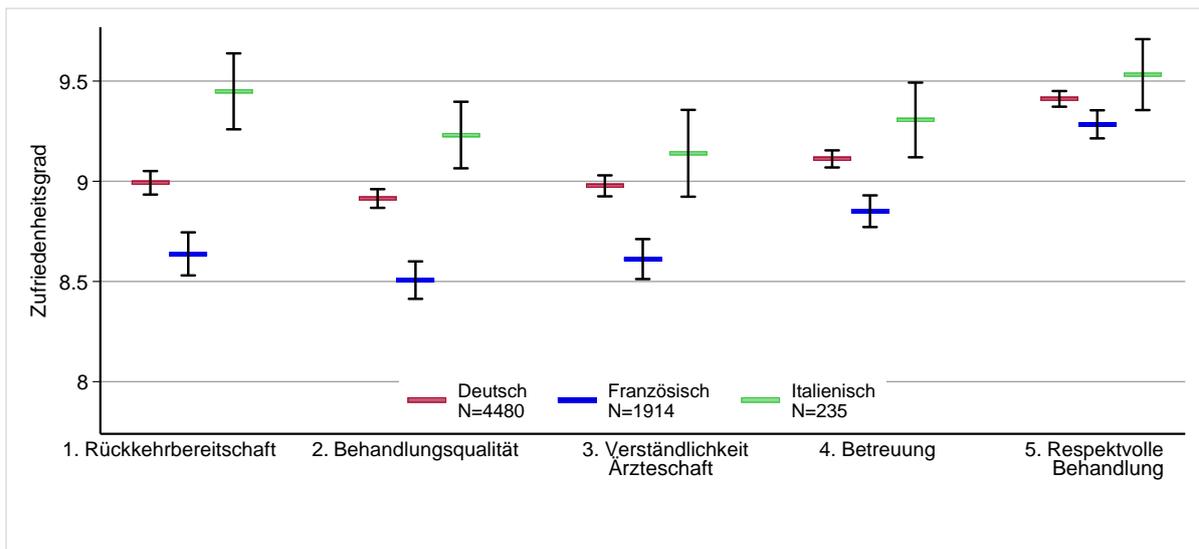
Anmerkungen:

- Der Zufriedenheitsgrad der Privat- oder Halbprivatversicherten ist im Vergleich zu den Allgemeinversicherten bei allen Fragen leicht höher.
- Mit Ausnahme bei den Fragen 3 und 5 (statistisch signifikante Unterschiede) sind die Unterschiede insgesamt aber unerheblich.

3.4.4 Sprache des Fragebogens

Dieser Abschnitt zeigt die stratifizierten Ergebnisse nach Sprache des Fragebogens, den die Patientinnen und Patienten nach ihrem stationären Aufenthalt in der Rehabilitation erhalten haben.

Abbildung 14: Nach Sprache des Fragebogens stratifizierte Ergebnisse



Mittelwert und Konfidenzintervall 95%

Anmerkungen:

- Bei den Fragen 1 und 2 zeigen sich je nach Sprache des Fragebogens statistisch signifikante Unterschiede des Zufriedenheitsgrades. Die höchsten Werte verzeichnen die Patientinnen und Patienten mit italienischem Fragebogen, gefolgt von jenen mit deutschem bzw. französischem Fragebogen.
- Bei den Fragen 3, 4 und 5 liegt der Mittelwert der Umfrageteilnehmenden in französischer Sprache signifikant tiefer (allerdings nur knapp bei Frage 5).
- Das 95% Konfidenzintervall der Mittelwerte ist bei den Umfrageteilnehmenden mit italienischem Fragebogen aufgrund ihrer geringen Anzahl relativ gross.

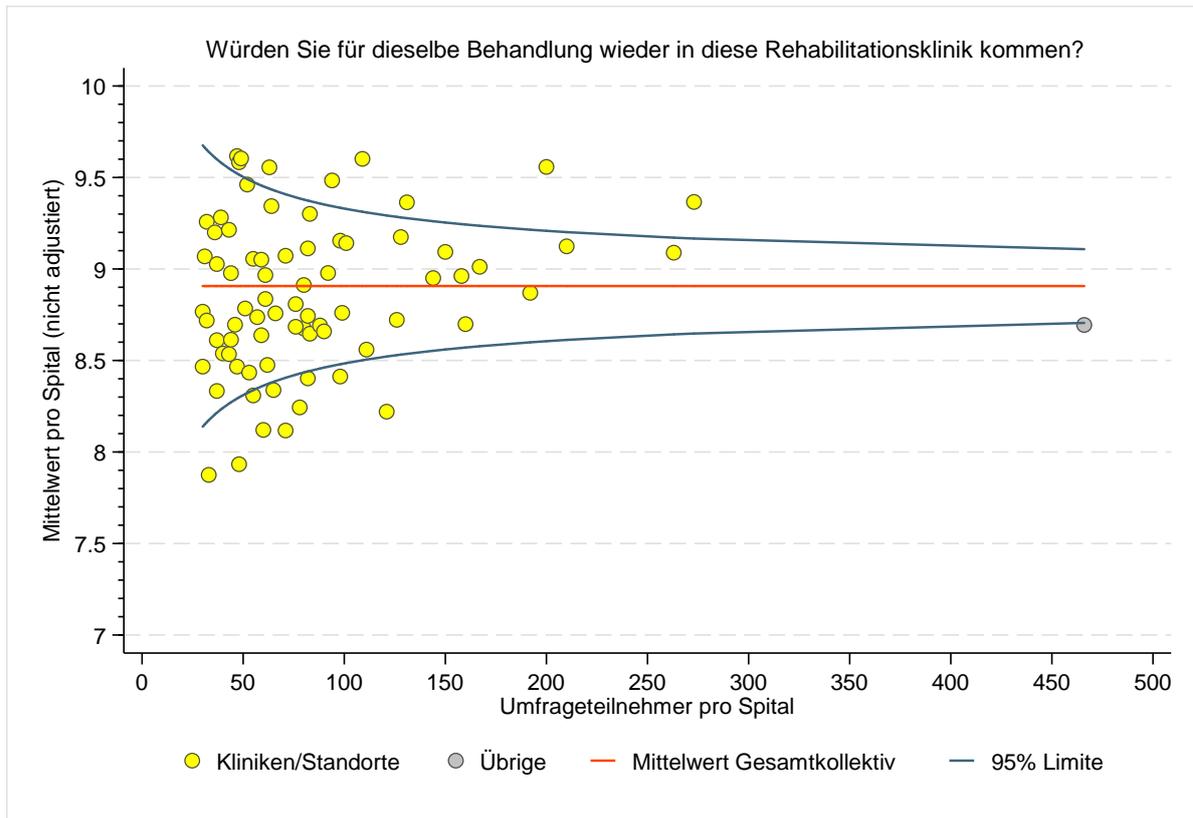
3.5 Funnel Plot mit den Mittelwerten der einzelnen Zufriedenheitsfragen

Die Funnel Plots (Trichterdiagramme) der Abbildungen 15 bis 19 zeigen die Ergebnisse sämtlicher Klinikstandorte im Überblick. Darin sind für die Fragen 1 bis 5 die Mittelwerte sämtlicher Kliniken jeweils separat dargestellt.

Lesehilfe für die Funnel Plots

- Die vertikale Achse (Ordinate) gibt die Mittelwerte der Patientenzufriedenheit an. Aus Gründen der Lesbarkeit bildet die Y-Achse nur einen Teil der Skala von 0 bis 10 ab (7,0–10).
- Die horizontale Achse (Koordinate) steht für die Anzahl der eingegangenen Fragebogen.
- Die horizontale rote Linie zeigt den Mittelwert des Gesamtkollektivs und bildet den Referenzwert.
- Die beiden blauen Linien stellen die Ober- und die Untergrenze der 95%-Kontrolllimiten dar (*control limits*, nach Spiegelhalter [4]). Je kleiner die Anzahl der eingegangenen Fragebogen, desto grösser ist das Intervall. Deshalb bilden die beiden Linien auch einen Trichter (*Funnel*).
- Die Punkte stehen jeweils für eine(n) Klinik/Standort. Der Punkt in grauer Farbe (Übrige) fasst die Kliniken mit weniger als 30 eingegangenen Fragebogen zusammen.
- Kliniken mit vielen eingegangenen Fragebogen stehen je nach Anzahl Fragebogen rechts in der Grafik. Kliniken mit Mittelwerten ausserhalb des *Funnel plots* haben statistisch entsprechend signifikant tiefere Werte (Bereich unterhalb der unteren blauen Linie) oder höhere Werte (Bereich oberhalb der oberen blauen Linie) als das Gesamtkollektiv.

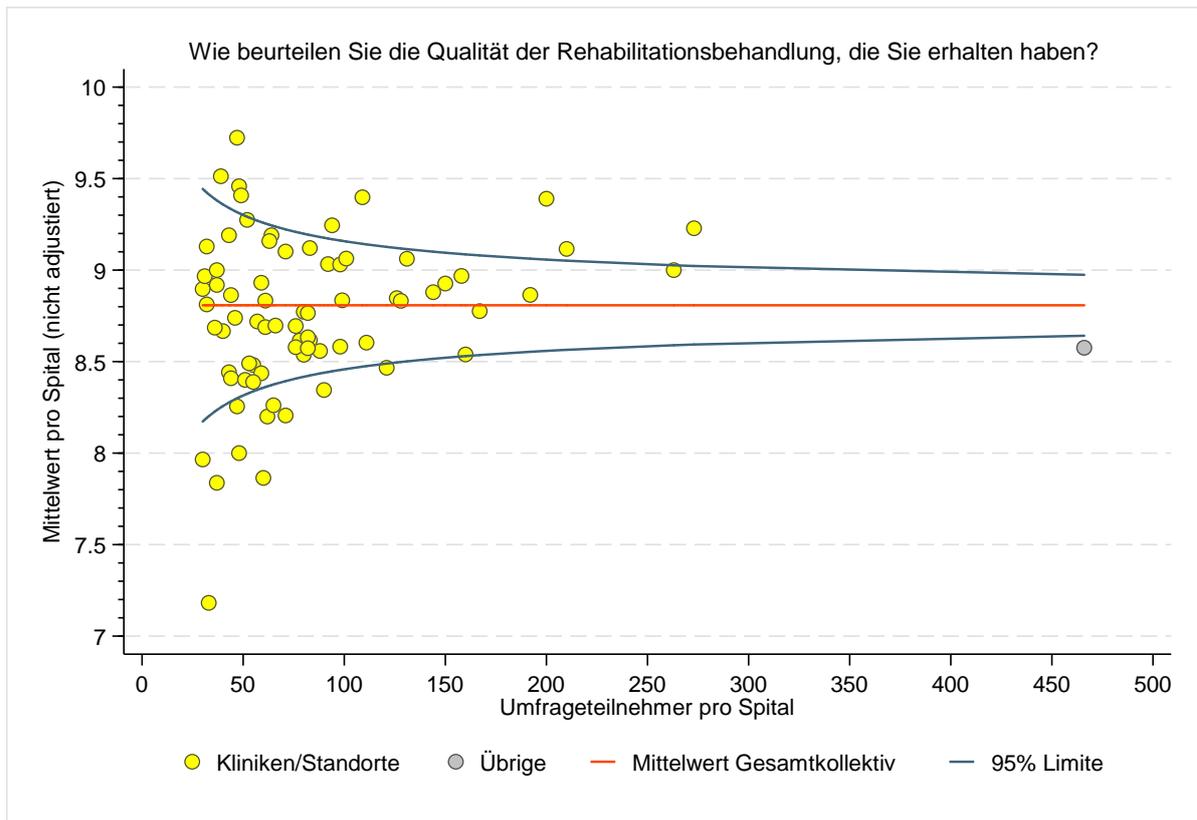
Abbildung 15: Funnel Plot zu Frage 1 (unadjustierte Mittelwerte)



Anmerkungen:

- Bei dieser ersten Frage beläuft sich der Mittelwert des Gesamtkollektivs auf 8,91 (rote Linie).
- Der tiefste Mittelwert liegt bei 7,9, der höchste bei 9,6; somit beträgt die maximale Abweichung 1,7 Punkte.
- Die Ergebnisse sind weit um ihren Mittelwert herum gestreut. Der Anteil der Kliniken, die ausserhalb des Trichters, das heisst ausserhalb des Vertrauensbereiches liegen, übersteigt die bei ausschliesslich zufallsbedingten Schwankungen erwarteten 5%.

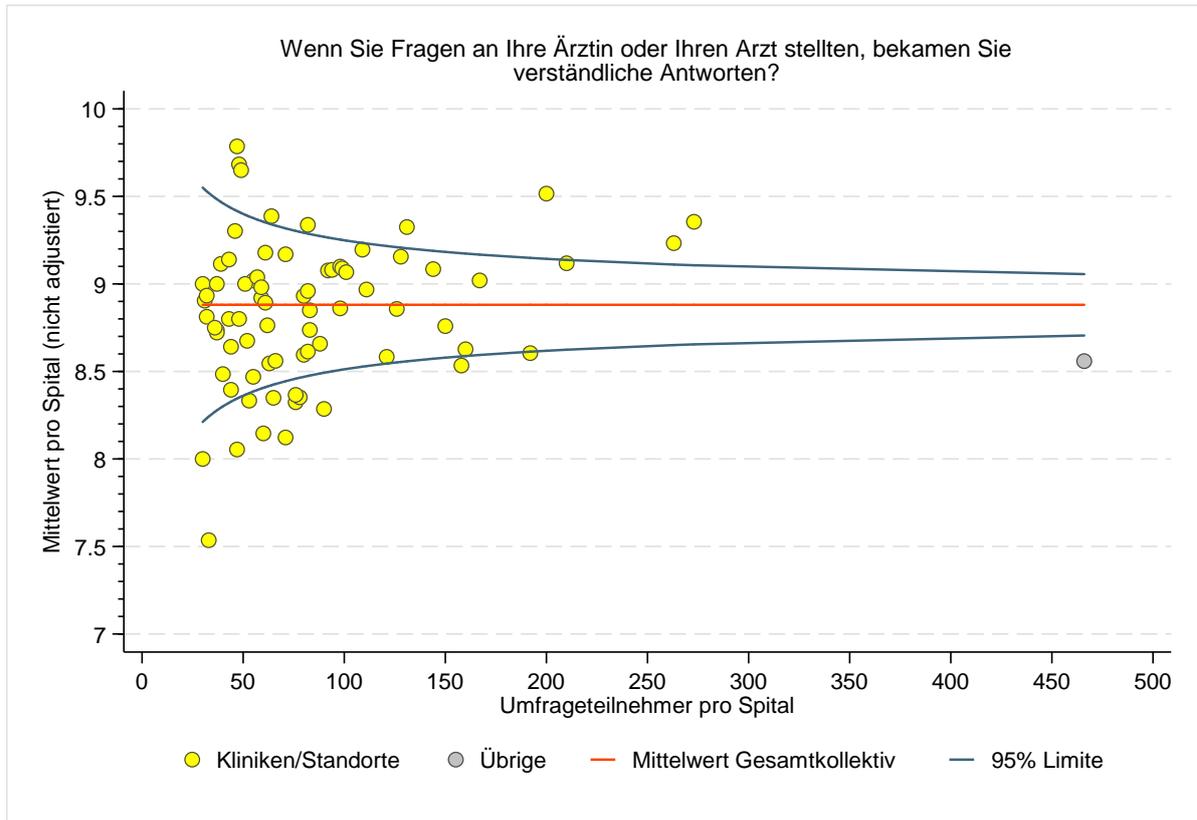
Abbildung 16: Funnel Plot zu Frage 2 (unadjustierte Mittelwerte)



Anmerkungen:

- Bei der zweiten Frage beläuft sich der Mittelwert des Gesamtkollektivs auf 8,81 (rote Linie).
- Der tiefste Mittelwert liegt bei 7,2, der höchste bei 9,7. Die somit beträchtliche maximale Abweichung von 2,5 Punkten ist auf einen Ausreisser (mehr als 0,5 Punkte unter dem nächstgelegenen Mittelwert) zurückzuführen.
- Die Ergebnisse sind weit um ihren Mittelwert herum gestreut. Der Anteil der Kliniken, die ausserhalb des Trichters, das heisst ausserhalb des Vertrauensbereiches liegen, übersteigt die bei ausschliesslich zufallsbedingten Schwankungen erwarteten 5%.

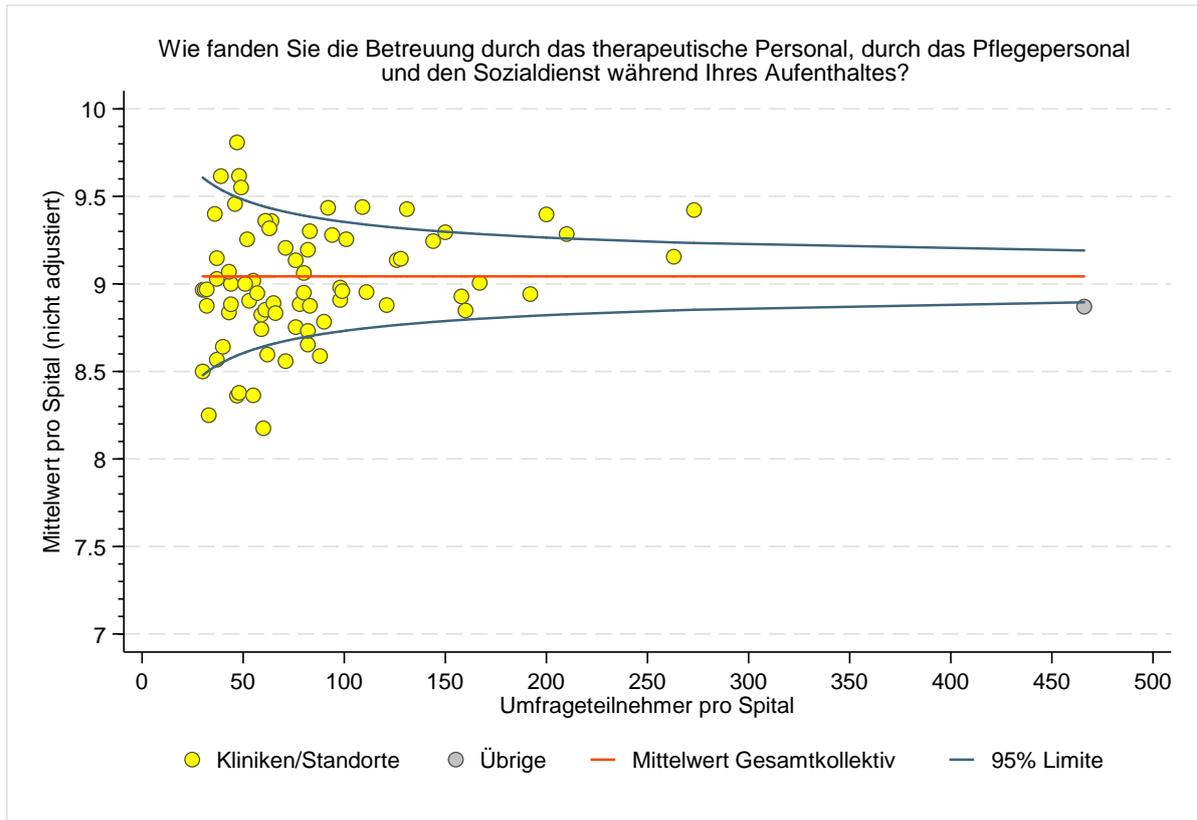
Abbildung 17: Funnel Plot zu Frage 3 (unadjustierte Mittelwerte)



Anmerkung:

- Bei der dritten Frage beläuft sich der Mittelwert des Gesamtkollektivs auf 8,88 (rote Linie).
- Der tiefste Mittelwert liegt bei 7,5, der höchste bei 9,8; somit beträgt die maximale Abweichung 2,3 Punkte. Diese beträchtliche Abweichung ist auf einen Ausreisser (0,5 Punkte unter dem nächstgelegenen Mittelwert) zurückzuführen.
- Die Ergebnisse sind weit um ihren Mittelwert herum gestreut. Der Anteil der Kliniken, die ausserhalb des Trichters, das heisst ausserhalb des Vertrauensbereiches liegen, übersteigt die bei ausschliesslich zufallsbedingten Schwankungen erwarteten 5%.

Abbildung 18: Funnel Plot zu Frage 4 (unadjustierte Mittelwerte)



Anmerkungen:

- Bei der vierten Frage beläuft sich der Mittelwert des Gesamtkollektivs auf 9,04 (rote Linie).
- Der am wenigsten hohe Mittelwert liegt bei 8,2, der höchste bei 9,8; somit beträgt die maximale Abweichung 1,6 Punkte.
- Die Ergebnisse sind weit um ihren herum Mittelwert gestreut. Der Anteil der Kliniken, die ausserhalb des Trichters, das heisst ausserhalb des Vertrauensbereiches liegen, übersteigt die bei ausschliesslich zufallsbedingten Schwankungen erwarteten 5%.

Abbildung 19: Funnel Plot zu Frage 5 (unadjustierte Mittelwerte)



Anmerkungen:

- Bei der fünften Frage liegt der Mittelwert des Gesamtkollektivs mit 9,38 (rote Linie) sehr hoch.
- Der am wenigsten hohe Mittelwert liegt bei 8,4, der höchste bei 10; somit beträgt die maximale Abweichung 1,6 Punkte, ähnlich wie bei den Fragen 1 und 4.
- Die Ergebnisse sind weit um ihren Mittelwert herum gestreut. Der Anteil der Kliniken, die ausserhalb des Trichters, das heisst ausserhalb des Vertrauensbereiches liegen, übersteigt die bei ausschliesslich zufallsbedingten Schwankungen erwarteten 5%.

4. Schlussfolgerung

Seit 2013 wird bei Patientinnen und Patienten, die in der Rehabilitation stationär behandelt wurden, jedes Jahr eine nationale ANQ-Patientenzufriedenheitsbefragung durchgeführt. Dieser Bericht analysiert die Daten der Befragung von 2017 und vergleicht sie mit den Ergebnissen der Vorjahre.

Der Rücklauf der Befragung 2017 war leicht tiefer als im Vorjahr. Der Anteil fehlender Antworten auf die Zufriedenheitsfragen war sehr gering (unter 2%).

Die Analyse der Merkmale der Umfrageteilnehmenden hat gezeigt, dass sich das Durchschnittsalter seit 2013 leicht erhöht hat. Relativ stabil geblieben sind hingegen die Geschlechterverteilung (Männer: 45%; Frauen: 55%) sowie der Anteil der Privat- oder Halbprivatversicherten. Ebenfalls kaum verändert hat sich der Anteil der retournierten Fragebogen in deutscher (67%), französischer (29%) und italienischer (4%) Sprache.

Der Patientenzufriedenheitsgrad in der Rehabilitation ist sehr hoch. Er liegt bei allen Fragen bei mindestens 8,8 von 10 Punkten. Die höchste Bewertung erhielt die Frage zur respekt- und würdevollen Behandlung (9,38), am wenigsten hoch waren die Werte bei der Frage nach der Qualität der Rehabilitation (8,81). Die meisten problematischen Antworten (Werte 0-4) verzeichneten die Fragen zur Rückkehrbereitschaft in dieselbe Klinik (5%) und zur Verständlichkeit der Ärzteschaft (4%). Auf letztere entfällt eine hohe Zahl an Ausweich-Antworten (7,8%) («Ich habe keine Fragen gestellt»).

Seit 2013 ist der Zufriedenheitsgrad bei den Fragen zur Rückkehrbereitschaft in die Klinik, zur Qualität der Rehabilitation und zur Betreuung durch das Personal statistisch signifikant leicht gestiegen. Bei den beiden anderen Fragen ist er stabil geblieben.

Die stratifizierten Ergebnisse machen deutlich, dass ältere Patientinnen und Patienten und Privat- oder Halbprivatversicherte insgesamt zufriedener sind. Aufgeschlüsselt nach Sprache der Fragebogen fällt auf, dass die italienischsprachigen Antworten insgesamt positiver ausfielen, gefolgt von den deutsch- und den französischsprachigen. Nach Geschlecht sind keine nennenswerten Unterschiede auszumachen.

Beim nationalen Vergleich der Klinikstandorte mithilfe von Funnel Plots (Trichterdiagramme) zeigt sich eine weite Streuung der Ergebnisse um den Mittelwert des Gesamtkollektivs. Der Anteil der Kliniken, die ausserhalb des Trichters, das heisst im Bereich der statistischen Unsicherheit liegen, übersteigt die bei ausschliesslich zufallsbedingten Schwankungen erwarteten 5%. Ausserdem ist die maximale Abweichung zwischen den Kliniken bei allen Fragen relativ gross (zwischen 1,6 und 2,5 Punkten).

Als wesentliches Element der ANQ-Qualitätsmessungen liefert die nationale Patientenzufriedenheitsbefragung den Kliniken wichtige Hinweise zu den qualitativen Stärken und Schwächen ihrer Versorgungsleistungen. Dennoch sind die Ergebnisse dieser Befragung mit Vorsicht und unter Berücksichtigung der folgend beschriebenen Einschränkungen zu interpretieren.

Erstens wurde keine Risikoadjustierung der Ergebnisse vorgenommen. Um aussagekräftigere Vergleiche des Zufriedenheitsgrads zu erhalten wäre eine angemessene Adjustierung zu prüfen. Aufgrund der sehr spezifischen Tätigkeitsgebiete der Kliniken bestehen entsprechend grosse Unterschiede bei soziodemografischen Merkmalen und dem Gesundheitszustand der Patientinnen und Patienten. Diese und andere Faktoren können die Ergebnisse beeinflussen, worauf auch die in diesem Bericht dargelegten stratifizierten Resultate hinweisen. Anhand der wenigen erhobenen soziodemografischen Daten könnte eine

Teiladjustierung durchgeführt werden, wie sie im Rahmen der nationalen ANQ-Patientenzufriedenheitsbefragungen in der Akutsomatik erfolgt. Es ist darauf hinzuweisen, dass nicht immer alle Risikofaktoren erfasst werden oder auch nicht bekannt sind (4).

Zweitens befinden sich wie bei zahlreichen Zufriedenheitsumfragen die meisten Ergebnisse im oberen Bereich der Skala. Diese asymmetrische Verteilung (Deckeneffekt) zeigt sich bei allen Fragen und schränkt die Möglichkeiten ein, bei den sehr zufriedenen Umfrageteilnehmenden Unterschiede zu erkennen.

Drittens müsste sichergestellt werden, dass die untersuchte Stichprobe für die Grundgesamtheit repräsentativ ist, um die Ergebnisse dieser Umfrage verallgemeinern zu können. Da die Patientenmerkmale der Grundgesamtheit dieser Umfrage aber nicht verfügbar sind, kann auch nicht abgeklärt werden, ob die Stichprobe der Grundgesamtheit entspricht. Fest steht allerdings, dass die Merkmale der Stichprobe von einem Jahr zum nächsten stabil geblieben sind.

Viertens und letztens ist auf den reduzierten Umfang des Fragebogens hinzuweisen. Eine vertiefte und detailliertere Zufriedenheitsbefragung würde aussagekräftigere Ergebnisse liefern, sodass die spezifischen Probleme der Kliniken besser identifiziert werden könnten. Davon würde auch die Qualität der Patientenversorgung und -betreuung profitieren. Der ANQ empfiehlt den Kliniken daher, zusätzlich eine umfassendere Zufriedenheitsbefragung durchzuführen.

Ab 2018 wird der weiterentwickelte Fragebogen Version 2.0 eingesetzt. Die Empfehlungen, die sich aus der Auswertung der bisherigen Patientenzufriedenheitsbefragungen (2013-2017) ergeben, werden in der Auswertung der Patientenzufriedenheit 2018 berücksichtigt.

Literatur

1. ESOPÉ, *Offerte für die nationale Auswertung und Berichterstattungen der ANQ-Patientenzufriedenheitsmessungen in der Akutsomatik, Rehabilitation und Psychiatrie*. . IUMSP Lausanne, 2016.
2. ANQ *Nationaler Messplan Rehabilitation* (Modul2 und Modul 3) Verfahrenshandbuch, Heruntergeladen von http://www.anq.ch/fileadmin/redaktion/deutsch/20170831_ANQ_Reha_VerfahrensHandbuch_v6.0_20180101.pdf
3. ANQ. 2011. *Datenreglement ANQ*, Heruntergeladen von http://www.anq.ch/fileadmin/redaktion/deutsch/20111005_Datenreglement_ANQ_V10definitiv_de_01.pdf
4. Spiegelhalter D.J. 2004. *Funnel plots for comparing institutional performance*. *Statistics in Medicine*, 24 (8), p. 1185-1202
5. Cuzick, J. 1985. A Wilcoxon-type test for trend. *Statistics in Medicine*, Vol 4,4 p 543-547)

Anhang

Glossar

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

Adjustierter Mittelwert: Es handelt sich um einen berechneten Mittelwert, bei dem der Einfluss der unterschiedlichen Zusammensetzung (z.B. Alter, Geschlecht) der zu vergleichenden Gruppen eliminiert wurde. Die Mittelwerte in diesem Bericht wurden nicht adjustiert.

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% gleich oder 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 ist ein Intervall von Werten, das den gesuchten wahren Wert (z.B. Mittelwert) mit einer Wahrscheinlichkeit von 95% enthält.

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. In diesem Bericht ist bei allen Fragen ein Deckeneffekt zu beobachten, am meisten bei Frage 5.

Tabelle 3: Alter der Umfrageteilnehmenden: Verteilung in % nach Altersklasse und Median (2013–2017)

Altersklasse	18–29	30–39	40–49	50–59	60–69	70–79	80+	Median
2013	1.2%	2.4%	5.8%	11.4%	18.5%	30.2%	30.6%	74
2014	1.2%	1.9%	4.7%	10.3%	18.2%	32.0%	31.8%	74
2015	1.0%	1.9%	4.6%	10.5%	17.5%	31.2%	33.3%	75
2016	0.9%	1.9%	4.3%	11.0%	17.5%	31.8%	32.6%	74
2017	1.1%	1.9%	3.8%	10.4%	17.4%	31.7%	33.7%	75

Tabelle 4: Stratifizierte Ergebnisse: Mittelwert (MW) und 95%-Konfidenzintervall (KI), nach Altersgruppe

Alter	Rückkehrbereitschaft		Qualität der Behandlung		Verständlichkeit Ärzteschaft		Betreuung		Respektvolle Behandlung	
	MW	KI	MW	KI	MW	KI	MW	KI	MW	KI
<65 Jahre	8.82	[8.72, 8.93]	8.71	[8.62, 8.79]	8.63	[8.53, 8.73]	8.98	[8.91, 9.06]	9.27	[9.19, 9.34]
≥65 Jahre	8.96	[8.90, 9.01]	8.86	[8.81, 8.90]	8.98	[8.93, 9.03]	9.07	[9.03, 9.12]	9.43	[9.39, 9.46]

Tabelle 5: Stratifizierte Ergebnisse: Mittelwert (MW) und 95%-Konfidenzintervall (KI), nach Geschlecht

Geschlecht	Rückkehrbereitschaft		Qualität der Behandlung		Verständlichkeit Ärzteschaft		Betreuung		Respektvolle Behandlung	
	MW	KI	MW	KI	MW	KI	MW	KI	MW	KI
Männer	8.92	[8.85, 8.99]	8.82	[8.76, 8.88]	8.90	[8.84, 8.97]	9.08	[9.02, 9.13]	9.41	[9.36, 9.46]
Frauen	8.90	[8.82, 8.97]	8.80	[8.74, 8.86]	8.86	[8.80, 8.93]	9.01	[8.96, 9.07]	9.36	[9.31, 9.40]

Tabelle 6: Stratifizierte Ergebnisse: Mittelwert (MW) und 95%-Konfidenzintervall (KI), nach Versicherungsstatus

Versicherung	Rückkehrbereitschaft		Qualität der Behandlung		Verständlichkeit Ärzteschaft		Betreuung		Respektvolle Behandlung	
	MW	KI	MW	KI	MW	KI	MW	KI	MW	KI
allgemein	8.88	[8.81, 8.94]	8.78	[8.73, 8.83]	8.80	[8.74, 8.86]	9.03	[8.99, 9.08]	9.34	[9.29, 9.38]
privat/ halbprivat	8.97	[8.88, 9.06]	8.87	[8.80, 8.94]	9.05	[8.98, 9.12]	9.06	[9.00, 9.13]	9.47	[9.42, 9.52]

Tabelle 7: Stratifizierte Ergebnisse: Mittelwert (MW) und 95%-Konfidenzintervall (KI), nach Sprache des Fragebogens

Sprache	Rückkehrbereitschaft		Qualität der Behandlung		Verständlichkeit Ärzteschaft		Betreuung		Respektvolle Behandlung	
	MW	KI	MW	KI	MW	KI	MW	KI	MW	KI
Deutsch	8.99	[8.93, 9.05]	8.91	[8.87, 8.96]	8.98	[8.92, 9.03]	9.11	[9.07, 9.15]	9.41	[9.37, 9.45]
Französisch	8.64	[8.53, 8.74]	8.51	[8.41, 8.60]	8.61	[8.51, 8.71]	8.85	[8.77, 8.93]	9.28	[9.21, 9.35]
Italienisch	9.45	[9.26, 9.64]	9.23	[9.06, 9.40]	9.14	[8.92, 9.36]	9.31	[9.12, 9.49]	9.53	[9.36, 9.71]

Tabelle 8: Rücklaufquoten und Mittelwerte (nicht adjustiert) pro Rehabilitationsklinik/Standort 2016 und 2017

Klinik/ Standort	Anzahl retournerter Fragebogen		Rücklaufquote		Frage 1 Mittelwert		Frage 2 Mittelwert		Frage 3 Mittelwert		Frage 4 Mittelwert		Frage 5 Mittelwert	
	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017
1	51	48	38.1%	34.5%	7.4	7.9	7.5	8.0	8.1	8.8	7.8	8.4	8.2	8.6
2	99	82	57.2%	59.9%	9.0	8.7	8.9	8.6	8.6	9.0	9.0	8.7	9.1	9.2
3	132	121	55.9%	56.5%	8.7	8.2	8.6	8.5	8.4	8.6	8.6	8.9	8.9	9.1
4	293	263	60.2%	56.7%	9.3	9.1	9.1	9.0	9.2	9.2	9.2	9.2	9.5	9.5
5	54	44	55.1%	53.0%	9.3	9.0	9.0	8.9	9.6	8.4	9.5	9.0	9.7	9.3
6	105	98	57.4%	59.8%	8.7	8.4	8.8	8.6	8.6	8.9	9.1	9.0	9.4	9.3
7	134	160	56.5%	58.4%	8.8	8.7	8.4	8.5	8.6	8.6	8.8	8.8	9.3	9.3
8	54	94	41.2%	52.8%	9.4	9.5	9.3	9.2	9.2	9.1	9.0	9.3	9.6	9.5
9	80	55	48.8%	37.7%	8.4	8.3	8.6	8.4	8.9	8.5	9.0	8.4	9.3	8.9
10	117	99	48.8%	49.7%	9.2	8.8	8.8	8.8	9.1	9.1	9.0	9.0	9.5	9.4
11	138	128	58.7%	55.2%	9.5	9.2	9.2	8.8	9.3	9.2	9.3	9.1	9.8	9.7
12	65	63	56.0%	70.0%	9.4	9.6	9.3	9.2	9.3	8.5	9.6	9.3	9.8	9.8
13	114	90	50.9%	49.7%	8.8	8.7	8.5	8.3	8.6	8.3	8.7	8.8	9.3	9.4
14	109	65	36.9%	36.3%	8.5	8.3	8.3	8.3	8.2	8.3	8.7	8.9	9.2	9.0
15	79	80	38.0%	47.3%	9.2	8.9	8.7	8.8	8.4	8.6	9.2	9.1	9.4	9.5
16	33	37	39.3%	50.7%	7.6	8.3	7.9	7.8	8.4	8.7	8.3	8.6	9.2	9.4
17	91	109	48.9%	56.2%	9.5	9.6	9.5	9.4	9.6	9.2	9.5	9.4	9.7	9.7
18	33	32	54.1%	50.8%	9.2	8.7	8.9	8.8	9.3	8.9	9.2	8.9	9.5	9.0
19	68	62	58.6%	49.6%	8.5	8.5	8.7	8.2	8.8	8.8	8.8	8.6	9.6	9.0
20	47	43	59.5%	59.7%	8.2	8.5	8.4	8.4	8.2	8.8	8.7	8.8	9.1	9.2
21	84	83	35.3%	35.0%	8.0	8.6	8.3	8.6	8.7	8.8	8.7	8.9	8.8	9.4
22	44	46	50.0%	52.3%	8.7	8.7	8.8	8.7	8.7	9.3	9.0	9.5	9.2	9.7
23	38	64	44.7%	55.7%	7.2	9.3	7.5	9.2	8.1	9.4	8.3	9.4	8.6	9.5
24	39	44	44.8%	44.0%	8.1	8.6	8.4	8.4	8.0	8.6	8.3	8.9	9.0	9.2

Klinik/ Standort	Anzahl retournierte Fragebogen		Rücklaufquote		Frage 1 Mittelwert		Frage 2 Mittelwert		Frage 3 Mittelwert		Frage 4 Mittelwert		Frage 5 Mittelwert	
	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017
25	68	51	55.7%	48.1%	8.8	8.8	8.7	8.4	9.3	9.0	8.8	9.0	9.5	9.3
26	88	55	56.1%	45.1%	8.7	9.1	8.7	8.5	8.3	9.0	8.7	9.0	9.2	9.2
27	76	78	52.1%	51.0%	8.3	8.2	8.5	8.6	8.4	8.4	8.7	8.9	9.2	9.3
28	72	80	52.6%	71.4%	8.9	8.7	8.7	8.5	9.2	8.9	9.1	8.9	9.6	9.5
29*		39		54.9%		9.3		9.5		9.1		9.6		9.7
30	46	40	47.9%	40.0%	8.6	8.5	8.6	8.7	8.5	8.5	8.8	8.6	9.0	9.1
31	86	71	86.9%	64.5%	8.2	8.1	8.1	8.2	8.1	8.1	8.4	8.6	8.9	8.7
32*		47		44.3%		8.5		8.3		8.1		8.4		9.0
33	92	88	34.8%	33.7%	8.6	8.7	8.4	8.6	8.5	8.7	8.6	8.6	9.1	9.3
34*		33		32.4%		7.9		7.2		7.5		8.3		9.0
35	88	60	35.9%	28.2%	7.6	8.1	7.7	7.9	8.0	8.1	8.2	8.2	8.8	9.2
36	64	61	50.4%	44.5%	9.2	8.8	9.0	8.8	9.3	9.2	9.0	8.9	9.3	9.4
37	114	111	54.0%	50.5%	8.6	8.6	8.5	8.6	8.6	9.0	9.0	9.0	9.3	9.3
38	190	200	67.9%	68.0%	9.3	9.6	9.0	9.4	9.1	9.5	9.2	9.4	9.5	9.7
39	152	144	51.5%	44.0%	8.6	9.0	8.5	8.9	8.8	9.1	8.8	9.2	9.2	9.5
40	77	76	56.6%	48.1%	8.8	8.8	8.8	8.7	8.1	8.3	9.0	8.8	9.3	9.3
41	206	82	66.5%	67.8%	9.2	9.1	8.9	8.8	8.7	9.3	9.1	9.2	9.5	9.6
42	35	37	47.3%	43.5%	8.0	8.6	8.5	9.0	8.0	9.0	8.7	9.1	9.1	9.3
43	247	273	74.8%	76.7%	9.3	9.4	9.3	9.2	9.2	9.4	9.4	9.4	9.6	9.7
44	153	131	46.6%	52.8%	9.0	9.4	8.7	9.1	9.1	9.3	9.0	9.4	9.4	9.7
45	45	30	88.2%	30.3%	7.8	8.8	7.8	8.9	8.8	9.0	8.3	9.0	8.8	9.1
46	168	101	70.0%	56.4%	9.1	9.1	9.1	9.1	9.0	9.1	9.3	9.3	9.5	9.5
47	44	47	65.7%	75.8%	9.6	9.6	9.3	9.7	9.1	9.8	9.5	9.8	9.9	10.0
48	101	71	59.4%	44.7%	8.6	9.1	8.5	9.1	8.8	9.2	9.1	9.2	9.4	9.5
49	165	158	55.0%	52.1%	9.0	9.0	8.7	9.0	8.6	8.5	9.1	8.9	9.2	9.2

Klinik/ Standort	Anzahl retournierte Fragebogen		Rücklaufquote		Frage 1 Mittelwert		Frage 2 Mittelwert		Frage 3 Mittelwert		Frage 4 Mittelwert		Frage 5 Mittelwert	
	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017
50	200	167	57.1%	54.4%	8.6	9.0	8.8	8.8	8.3	9.0	8.9	9.0	9.2	9.5
51	58	61	43.3%	47.3%	8.3	9.0	8.4	8.7	8.2	8.9	9.1	9.4	9.3	9.4
52*		31		50.8%		9.1		9.0		8.9		9.0		9.6
53*		30		53.6%		8.5		8.0		8.0		8.5		8.4
54	62	48	56.4%	44.4%	9.2	9.6	9.2	9.5	9.4	9.7	9.3	9.6	9.7	9.9
55	99	83	61.5%	58.9%	8.9	9.3	9.0	9.1	8.6	8.7	9.0	9.3	9.4	9.7
56	177	192	53.3%	59.1%	9.3	8.9	9.1	8.9	8.7	8.6	9.2	8.9	9.5	9.3
57	82	92	57.7%	59.4%	9.0	9.0	8.7	9.0	8.7	9.1	9.0	9.4	9.5	9.6
58	59	52	41.3%	41.6%	9.8	9.5	9.7	9.3	9.6	8.7	9.6	9.3	9.8	9.5
59	169	98	52.3%	54.7%	8.7	9.2	8.6	9.0	8.5	9.1	8.9	8.9	9.1	9.5
60	89	82	74.2%	59.4%	8.6	8.4	8.7	8.6	8.9	8.6	8.9	8.7	9.2	9.0
61*		43		75.4%		9.2		9.2		9.1		9.1		9.3
62	66	57	82.5%	73.1%	8.9	8.7	8.9	8.7	9.2	9.0	8.9	8.9	9.3	9.4
63	120	66	47.2%	37.3%	8.4	8.8	8.6	8.7	8.5	8.6	8.9	8.8	9.1	9.0
64	102	59	53.1%	57.3%	8.8	9.1	9.0	8.9	9.1	9.0	9.2	8.7	9.4	9.2
65	75	76	50.3%	54.7%	8.8	8.7	8.6	8.6	7.8	8.4	9.2	9.1	9.2	9.3
66	73	53	57.5%	48.6%	9.0	8.4	9.0	8.5	8.9	8.3	9.3	8.9	9.5	9.1
67	40	36	69.0%	60.0%	9.5	9.2	9.1	8.7	8.9	8.8	9.3	9.4	9.7	9.7
68*		32		57.1%		9.3		9.1		8.8		9.0		9.5
69	50	59	53.8%	74.7%	9.2	8.6	8.9	8.4	9.1	8.9	9.1	8.8	9.2	8.9
70	50	49	70.4%	75.4%	9.9	9.6	9.7	9.4	9.7	9.6	9.7	9.6	9.9	9.8
71	35	37	63.6%	61.7%	8.9	9.0	8.6	8.9	8.9	8.7	9.0	9.0	9.0	9.3
72	136	126	49.3%	57.0%	8.8	8.7	8.7	8.8	8.8	8.9	9.1	9.1	9.3	9.5
73	212	210	59.4%	63.3%	8.6	9.1	8.8	9.1	9.0	9.1	9.0	9.3	9.2	9.5
74	173	150	74.6%	65.5%	8.9	9.1	9.0	8.9	8.9	8.8	9.1	9.3	9.5	9.5

Klinik/ Standort	Anzahl retournierte Fragebogen		Rücklaufquote		Frage 1 Mittelwert		Frage 2 Mittelwert		Frage 3 Mittelwert		Frage 4 Mittelwert		Frage 5 Mittelwert	
	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017
75**	427	466	42.5%	43.9%	8.5	8.7	8.3	8.6	8.6	8.6	8.8	8.9	9.2	9.2

* Kliniken mit weniger als 30 retournierten Fragebogen oder solche, die 2016 nicht teilgenommen hatten

** Kliniken mit weniger als 30 retournierten Fragebogen gruppiert; diese Anzahl schwankt nach Messjahr

Tabelle 9: Wortlaut der Fragen und Antwortskalen

Rückkehrbereitschaft	Würden Sie für dieselbe Behandlung wieder in diese Rehabilitationsklinik kommen? Antwortskala: 0 =«auf keinen Fall»; 10=«auf jeden Fall»
Behandlungsqualität:	Wie beurteilen Sie die Qualität der Rehabilitationsbehandlung, die Sie erhalten haben? Antwortskala: 0=«sehr schlecht»; 10=«ausgezeichnet»
Verständlichkeit Ärzteschaft	Wenn Sie Fragen an Ihre Ärztin oder Ihren Arzt stellten, bekamen Sie verständliche Antworten? Antwortskala: 0=«nie»; 10=«immer»
Betreuung	Wie fanden Sie die Betreuung durch das therapeutische Personal, durch das Pflegepersonal und den Sozialdienst während Ihres Aufenthaltes? Antwortskala: 0= «sehr schlecht»; 10=«ausgezeichnet»
Respektvolle Behandlung	Wurden Sie während Ihres Rehabilitationsaufenthaltes mit Respekt und Würde behandelt? Antwortskala: 0= «nie»; 10=«immer»