



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 Rehabilitation

Nationaler Vergleichsbericht

Messung 2022

Januar 2023, Version 1.0

Inhaltsverzeichnis

Zusammenfassung	3
1 Einleitung.....	4
1.1 Ausgangslage	4
1.2 Ziele des Berichts	4
2 Methode.....	5
2.1 Grundgesamtheit.....	5
2.2 Messungen.....	5
3 Ergebnisse	6
3.1 Beschreibung der Stichprobe	6
3.1.1 Rücklauf und Datenqualität 2022	6
3.1.2 Alter, Geschlecht, Versicherungsklasse und Sprache der Umfrageteilnehmenden.....	8
3.1.3 Selbst wahrgenommener Gesundheitszustand der Umfrageteilnehmenden	10
3.2 Zufriedenheitsgrad der Patientinnen und Patientinnen in der Rehabilitation: Gesamtergebnisse 2022	11
3.3 Funnel Plots mit den adjustierten Mittelwerten der einzelnen Zufriedenheitsfragen	13
4 Zusammenfassung und Schlussfolgerung	20
Literaturverzeichnis	22
Abbildungsverzeichnis.....	23
Tabellenverzeichnis.....	24
Anhänge.....	25
Impressum	38

Zusammenfassung

Ausgangslage

Dieser Bericht präsentiert die Ergebnisse der nationalen ANQ-Zufriedenheitsbefragung 2022 der erwachsenen Patientinnen und Patienten, die in Rehabilitationskliniken und Rehabilitationsabteilungen von Akutspitälern (nachfolgend «Kliniken») stationär behandelt wurden. Es handelt sich um die neunte nationale Zufriedenheitsbefragung seit 2013 und um die vierte mit dem ANQ-Kurzfragebogen (Version 2.0, sechs Fragen).

Seit der Erhebung 2019 versendet das Messlogistikzentrum w hoch 2 die Fragebogen an alle teilnehmenden Spitäler und Kliniken, bearbeitet die retournierten Fragebogen und stellt den Kliniken die Ergebnisse online zur Verfügung. Die Erhebung 2022 ist die dritte, bei der die Patientinnen und Patienten die Wahl zwischen einer Papier- und Onlinebefragung hatten.

Beschreibung der Grundgesamtheit

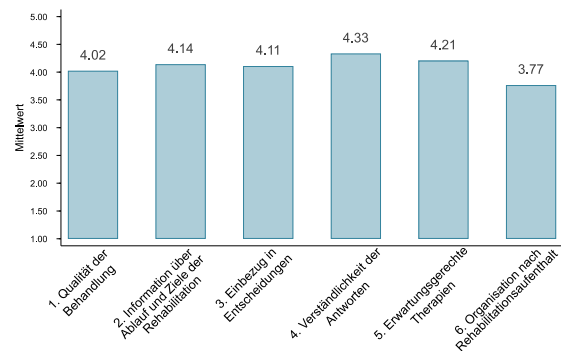
Der Rücklauf der Erhebung 2022 war mit 42,1% leicht höher als 2021 (39,0%). Im Jahr 2022 beteiligten sich 104 Kliniken an der Patientenzufriedenheitsbefragung. Sie versendeten 15'142 Fragebogen, wovon 6'379 in den Analysen berücksichtigt wurden. Die soziodemografischen Merkmale der Umfrageteilnehmenden haben sich insgesamt kaum verändert: Frauen (54,3%) und Personen mit einer Grundversicherung (67,0%) waren in der Mehrheit. Der zum dritten Mal erhobene selbstwahrgenommene Gesundheitszustand zeigt, dass mehr als die Hälfte (58,1%) der Umfrageteilnehmenden ihren Gesundheitszustand zum Zeitpunkt der Befragung als gut und nahezu ein Viertel (24,5%) ihn als sehr gut oder ausgezeichnet beurteilte.

Gesamtergebnisse

Die Patientenzufriedenheit in der Rehabilitation bewegt sich weiterhin auf einem hohen Niveau. Bei 5 der 6 Fragen liegt sie auf einer Skala von 1 bis 5 im Durchschnitt höher als 4. Ausserdem kreuzte nahezu die Hälfte der Patientinnen und Patienten bei 4 der 6 Fragen den höchstmöglichen Zufriedenheitswert an.

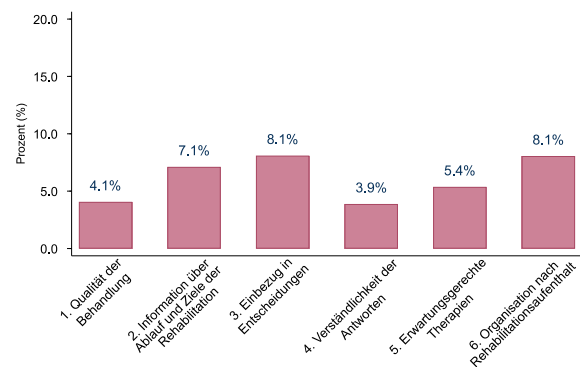
Das beste Resultat erzielte die Frage zur Verständlichkeit der Antworten (Mittelwert des Gesamtkollektivs: 4,33), gefolgt von den Fragen zu den Erwartungsgerechten Therapien (4,21), zur Information über Ablauf und Ziele der Rehabilitation (4,14), zum Einbezug in Entscheidungen (4,11), zur Qualität der Behandlung (4,02) sowie zur Organisation nach dem Rehabilitationsaufenthalt (3,77).

Globale Mittelwerte der Patientenzufriedenheit in Bezug auf die einzelnen Fragen, 2022



Problematische Antworten¹, die auf eine bestimmte Unzufriedenheit hinweisen, wurden nur von einer begrenzten Anzahl der Umfrageteilnehmenden gewählt. Ihr Anteil reicht von 3,9% bei der Frage der Verständlichkeit der Antworten (Frage 4) bis zu maximal 8,1% bei der Frage zum Einbezug in die Entscheidungen (Frage 3).

Anteil problematischer Antworten pro Zufriedenheitsfrage, 2022



¹ Die problematischen Antworten betreffen die beiden Antwortmöglichkeiten mit dem tiefsten Zufriedenheitsgrad (d. h. Werte 1 und 2 auf der fünfstufigen Skala).

1 Einleitung

1.1 Ausgangslage

Die patientenseitige Beurteilung² der Leistungsqualität einer Rehabilitationsklinik oder einer Rehabilitationsabteilung eines Akutspitals (im Folgenden «Kliniken» genannt) ist ein wichtiger und anerkannter Qualitätsindikator (Patientenzufriedenheit). Die Patientenzufriedenheit bildet die Qualität der Versorgung und anderer in den Kliniken erbrachten Dienstleistungen indirekt ab. Sie kann zum Beispiel die Gesundheit der Patientinnen und Patienten, ihre spätere Inanspruchnahme von Dienstleistungen und die Befolgung 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 erwachsenen Patientinnen und Patienten der Rehabilitation ist Bestandteil des ANQ-Messplans. Kliniken, die dem Nationalen Qualitätsvertrag [2] beigetreten sind, sind verpflichtet, die nationale Patientenbefragung durchzuführen. Die Zufriedenheitsbefragung wurde 2022 unter vergleichbaren Bedingungen realisiert wie die seit 2013 jährlich und ab 2020 im 2-Jahresrhythmus erfolgten Befragungen und richtet sich nach dem ANQ-Auswertungskonzept [3, 4]. Die nächste Messung ist für 2024 geplant. 2020 konnte die Erhebung nicht durchgeführt werden und wurde auf 2021 verschoben. Zur Darstellung dieses pandemiebedingten zeitlichen «Sprungs» zwischen den Befragungen wurde in den Grafiken eine gestrichelte Linie eingefügt.

2018 wurde erstmals der neue ANQ-Kurzfragebogen (Version 2.0) eingesetzt, der vom zuständigen Qualitätsausschuss Patientenzufriedenheit ausgearbeitet und 2022 zum vierten Mal verwendet wurde. Seit der Erhebung von 2019 haben die Patientinnen und Patienten die Wahl zwischen Papier- und Onlinebefragung.

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

1.2 Ziele des Berichts

Das Hauptziel dieses Vergleichsberichts besteht darin, die Zufriedenheit der 2022 in allen Schweizer Rehabilitationskliniken behandelten Patientinnen und Patienten zu evaluieren. Der Bericht präsentiert zudem die Entwicklung der Patientenzufriedenheit, die Merkmale der Umfrageteilnehmenden (Alter, Geschlecht, Versicherungsklasse) sowie deren selbstwahrgenommenen Gesundheitszustand seit 2018.

² In diesem Bericht bezeichnen die Begriffe «Patientinnen bzw. Patienten» und «Umfrageteilnehmende» Personen, die 2022 in der stationären Rehabilitation 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 [5] und in der zusätzlichen Lese- und Interpretationshilfe auf dem [ANQ-Webportal](#).

2.1 Grundgesamtheit

Befragt wurden alle in einer Klinik stationär behandelten und zwischen dem 1. April 2022 und dem 31. Mai 2022 ausgetretenen erwachsenen Personen. Ausgeschlossen wurden verstorbene Personen und diejenigen ohne festen Wohnsitz in der Schweiz.

2.2 Messungen

Die Daten wurden mithilfe eines Fragebogens erhoben. Er enthält sechs Fragen zur Patientenzufriedenheit (siehe Anhang):

	(1) <i>Qualität der Behandlung</i> Wie beurteilen Sie die Qualität der Behandlung durch das Reha-Team (ärztliches und therapeutisches Personal, Pflegefachpersonen, Sozialdienst)?
	(2) <i>Information über Ablauf und Ziele der Rehabilitation</i> Wurden Sie zu Beginn Ihres Reha-Aufenthalts verständlich über Ablauf und Ziele Ihrer Rehabilitation informiert?
	(3) <i>Einbezug in Entscheidungen</i> Wurden Sie während Ihres Reha-Aufenthalts ausreichend in Entscheidungen einbezogen?
	(4) <i>Verständlichkeit der Antworten</i> Erhielten Sie verständliche Antworten auf Ihre Fragen?
	(5) <i>Erwartungsgerechte Therapien</i> Entsprachen die Therapien Ihren Erwartungen (Umfang, Ablauf usw.)?
	(6) <i>Organisation nach Rehabilitationsaufenthalt</i> Wie war die Organisation aller für Sie und Ihre Angehörigen wichtigen Massnahmen für die Zeit nach dem Reha-Aufenthalt (Betreuung, Spitex, Therapien usw.)?

Die Zufriedenheit mit den genannten Aspekten der Fragen 1 bis 6 wurde anhand einer fünfstufigen Ordinalskala gemessen (1 = negativste Antwort oder Antwort mit der geringsten Häufigkeit; 5 = positivste Antwort oder Antwort mit der höchsten Häufigkeit). Für die Auswertung wurde die Ordinalskala in intervallskalierte Nummernwerte von 1 bis 5 umgewandelt. Obwohl dieses Verfahren aufgrund des Postulats der psychometrischen Äquidistanz zwischen den Antworten umstritten ist [6, 7, 8], rechtfertigt es sich angesichts der verfügbaren Alternativen.

Zusätzlich zur Zufriedenheit wurden folgende Angaben abgefragt: Alter, Geschlecht, Versicherungsklasse (halbprivat/privat vs. allgemein versichert), Sprache des Fragebogens (Deutsch, Französisch, Italienisch) und selbst wahrgenommener Gesundheitszustand der Patientinnen und Patienten (ausgezeichnet, sehr gut, gut, weniger gut, schlecht). Anhand dieser Angaben (Adjustierungsfaktoren) wurden die adjustierten Mittelwerte des Zufriedenheitsgrads für die einzelnen Kliniken berechnet. Da die Merkmale der Grundgesamtheit der berücksichtigten Kliniken nicht bekannt sind, ist es nicht möglich, die adjustierten Mittelwerte des Gesamtkollektivs zu berechnen.

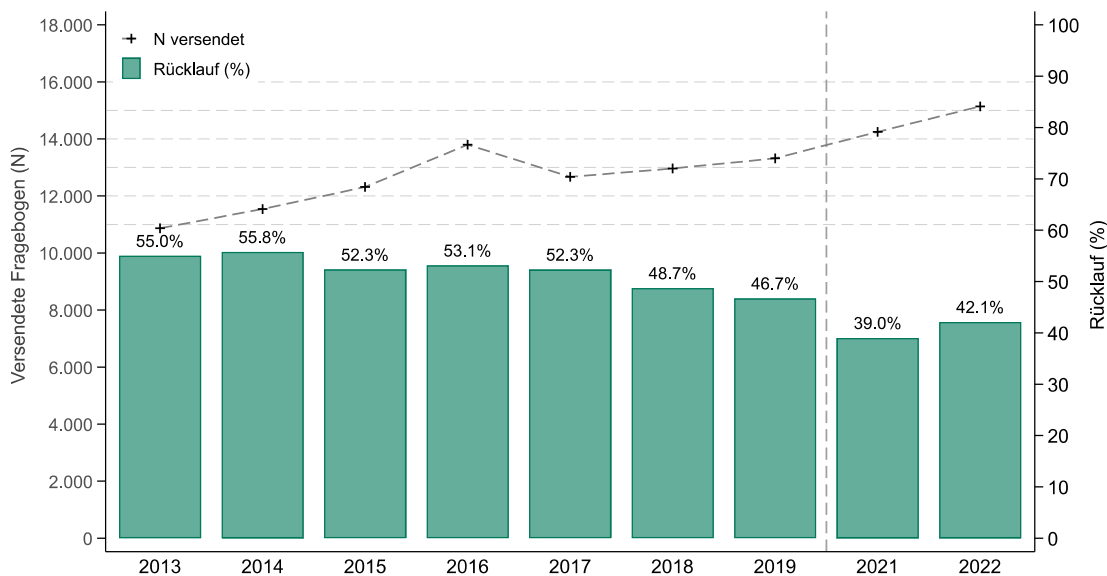
3 Ergebnisse

3.1 Beschreibung der Stichprobe

3.1.1 Rücklauf und Datenqualität 2022

Insgesamt sind 40 (0,6%) komplett leere Fragebogen (ohne Antwort, weder auf die Zufriedenheitsfragen noch auf die soziodemografischen Fragen) eingegangen. Sie wurden für die Messung 2022 aus der Datenbank entfernt. Im Jahr 2022 beteiligten sich 104³ Kliniken an der nationalen Patientenzufriedenheitsbefragung. An die im April oder Mai 2022 ausgetretenen Personen wurden insgesamt 15'142 Fragebogen versandt. 6'379 Fragebogen wurden retourniert, was einem Rücklauf von 42,1% entspricht. Dieser ist somit leicht höher als 2021 (39,0%), aber immer noch tiefer als in den Jahren davor. Der Rücklauf der einzelnen Kliniken reicht von 18,1% bis 80,0% (2021: 11,6% bzw. 72,4%). Für das Jahr 2022 hat die Hälfte der teilnehmenden Kliniken mehr als 50 Fragebogen zurückerhalten, bei 15 Kliniken waren es hingegen weniger als 20 Fragebogen. Die folgende Abbildung zeigt die Entwicklung des Rücklaufs seit 2013 sowie die Anzahl der in den einzelnen Jahren versendeten Fragebogen.

Abbildung 1: Rücklauf und Anzahl versendete Fragebogen, 2013–2022



Von den 6'379 Umfrageteilnehmenden haben 292 (2021: 324) bzw. 4,6% (2021: 5,8%) den Fragebogen online ausgefüllt. Nur 25 Kliniken (24,3%) haben keine einzige online ausgefüllte Antwort erhalten (2021: 19 bzw. 18,6%).

81,5% der Patientinnen und Patienten haben alle Zufriedenheitsfragen und 86,0% alle Fragen zu den soziodemografischen Merkmalen, d. h. Alter, Geschlecht, Versicherungsklasse und selbst wahrgenommener Gesundheitszustand, beantwortet (ähnliche Zahlen wie 2021; vgl. Tabelle 2 im Anhang).

³ Eine teilnehmende Klinik meldete keinen Austritt und hat daher auch keinen Fragebogen retourniert.

Der Anteil der fehlenden Werte bei den einzelnen Zufriedenheitsfragen und den soziodemografischen Merkmalen für 2021 und 2022 sind in den Abbildungen 2 und 3 ersichtlich.

Abbildung 2 : Anteil der fehlenden Antworten für die Zufriedenheitsfragen, 2021–2022

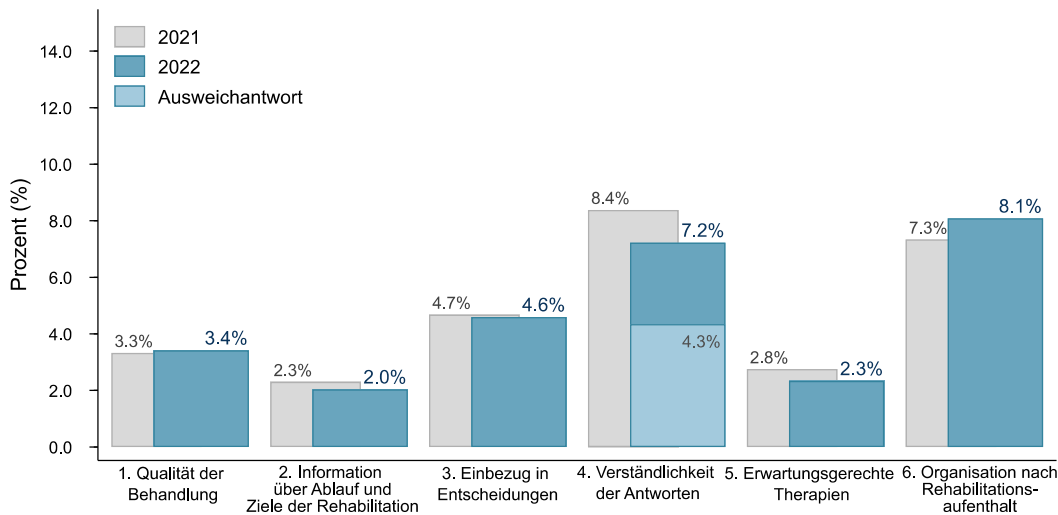
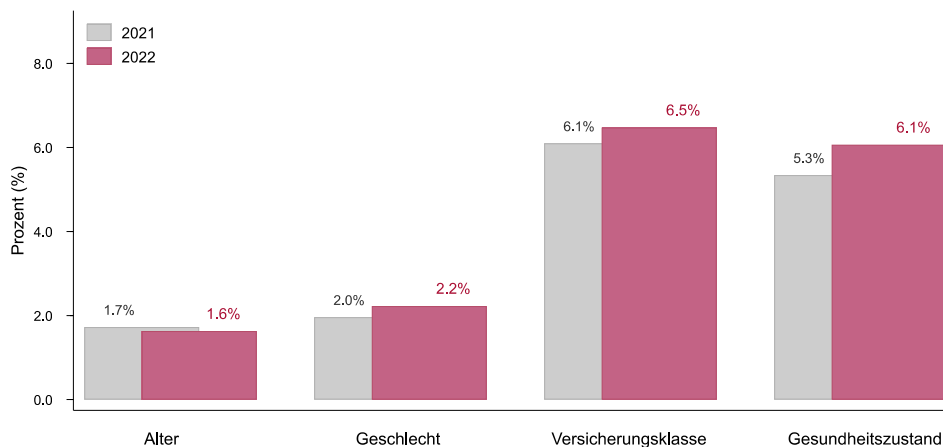


Abbildung 3 : Anteil der fehlenden Antworten für die soziodemografischen Merkmale, 2021–2022



Anmerkungen:

- Der Rücklauf (42,1%) ist leicht höher als 2021, aber tiefer als in den Jahren davor. Der geringfügige Anstieg im Jahr 2022 allein lässt daher noch keine Rückschlüsse auf eine mögliche Trendumkehr der seit 2013 rückläufigen Entwicklung zu.
- Der Anteil der Umfrageteilnehmenden, die den Fragebogen online ausgefüllt haben, hat sich zwischen 2021 und 2022 kaum verändert (5,8% gegenüber 4,6%).
- Die am Anteil der fehlenden Daten gemessene Datenqualität ist gegenüber 2021 insgesamt stabil geblieben. 18,5% der Umfrageteilnehmenden haben mindestens eine Zufriedenheitsfrage nicht beantwortet (2021: 18,7%). Bei den anderen Variablen sind die Werte mit 2021 und 2022 vergleichbar.

3.1.2 Alter, Geschlecht, Versicherungsklasse und Sprache der Umfrageteilnehmenden

In den Abbildungen 4 bis 7 sind die Ergebnisse der genannten Variablen und der letzten vier Erhebungsjahre dargestellt (die Verteilung nach Altersklasse für die vier Erhebungsjahre ist in Tabelle 3 im Anhang zu finden). Der Anteil der fehlenden Daten liegt bei 1,6% für das Alter, bei 2,2% für das Geschlecht und bei 6,5% für die Versicherungsklasse.

Abbildung 4: Verteilung nach Altersklasse und Durchschnittsalter der Umfrageteilnehmenden, 2018–2022

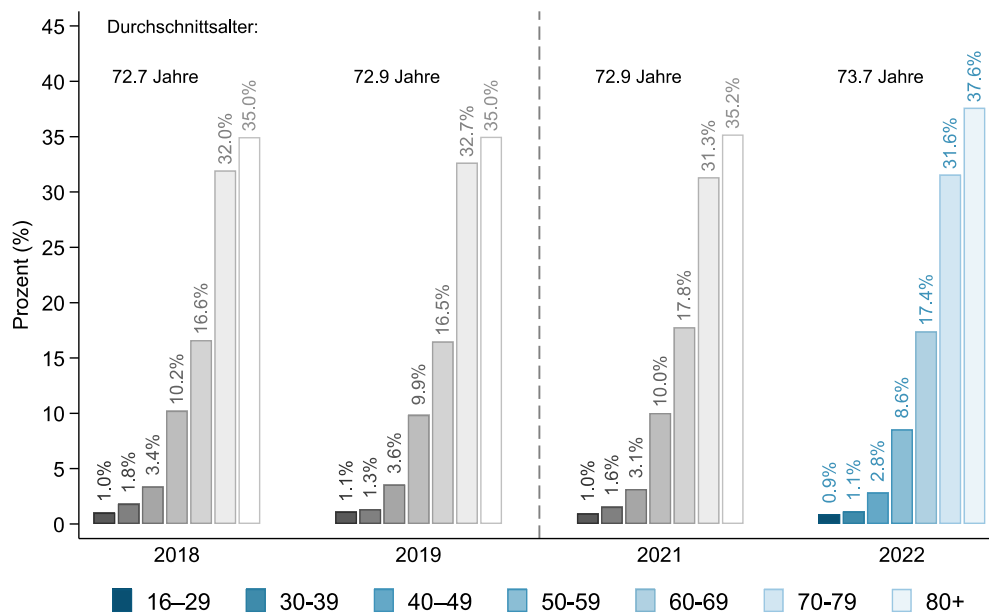
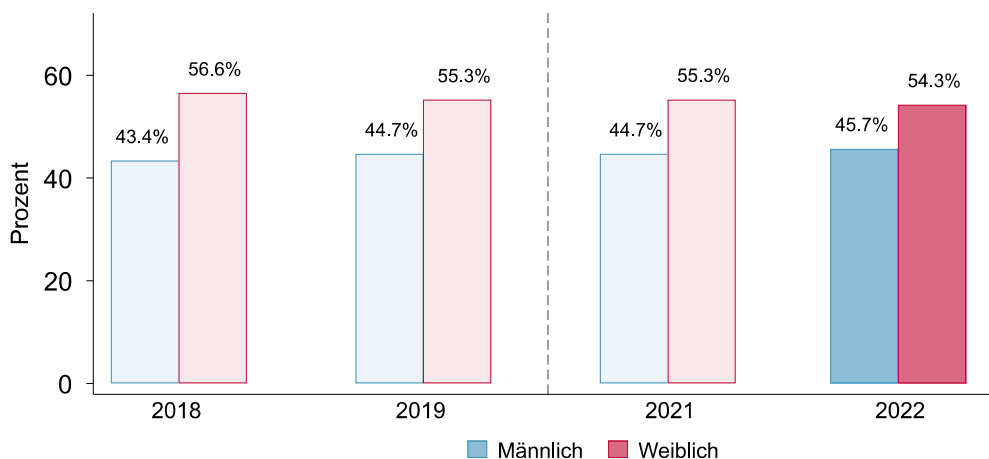


Abbildung 5: Verteilung der Umfrageteilnehmenden nach Geschlecht, 2018–2022



Anmerkungen:

- Das Durchschnittsalter hat sich 2022 gegenüber 2021 kaum verändert. Das Gleiche gilt für die Verteilung der Altersklassen. Der zeitliche Vergleich zeigt jedoch einen leichten, aber kontinuierlichen Anstieg des Durchschnittsalters im Lauf der Jahre.
- Der Frauen- und Männeranteil war in den Erhebungsjahren konstant.

Abbildung 6: Verteilung der Umfrageteilnehmenden nach Versicherungsklasse, 2018–2022

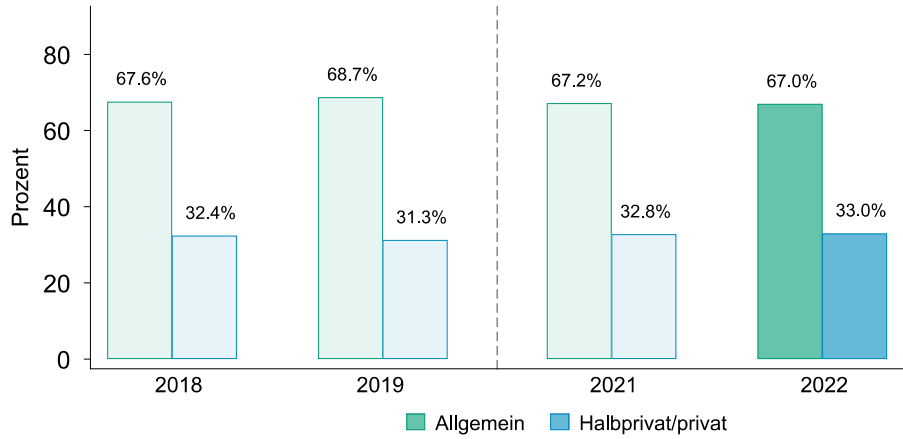
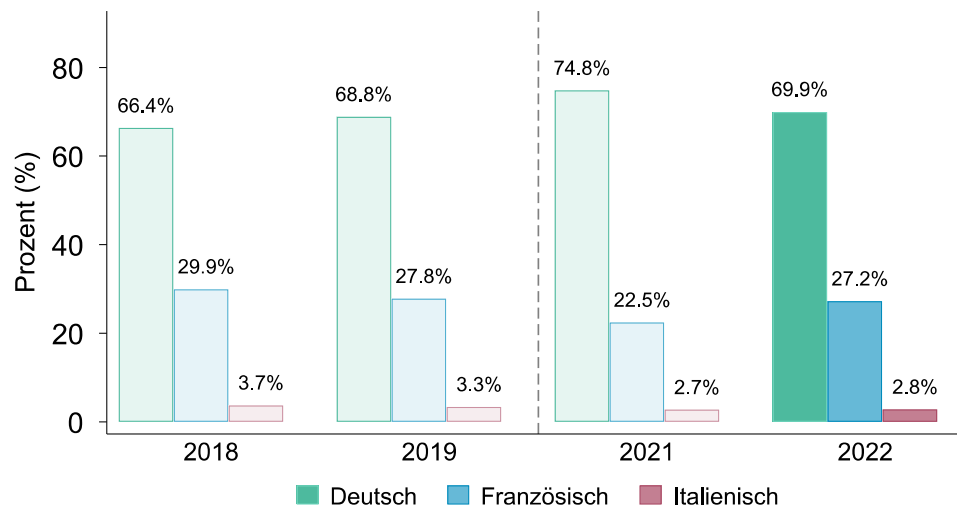


Abbildung 7: Verteilung der eingegangenen Fragebogen nach Sprache, 2018–2022



Anmerkungen:

- Der Anteil der Allgemeinversicherten ist stabil geblieben.
- Der nach Sprache des Fragebogens aufgeschlüsselte Rücklauf zeigt eine leichte Abnahme der Fragebogen in deutscher Sprache (-4,9%) und eine Zunahme der Fragebogen in französischer Sprache (+4,8%). Somit nähert sich die Verteilung wieder jener vor 2019 an.

3.1.3 Selbst wahrgenommener Gesundheitszustand der Umfrageteilnehmenden

Die folgenden Ergebnisse (Abbildungen 8 und 9) zeigen den von den Patientinnen und Patienten selbst wahrgenommenen Gesundheitszustand insgesamt für die Jahre 2018, 2019, 2021 und 2022 sowie nach Altersklasse. Der Anteil der fehlenden Daten (6,1%) ist höher als beim Alter und beim Geschlecht.

Abbildung 8: Verteilung des selbst wahrgenommenen Gesundheitszustands der Patientinnen und Patienten, 2018–2022

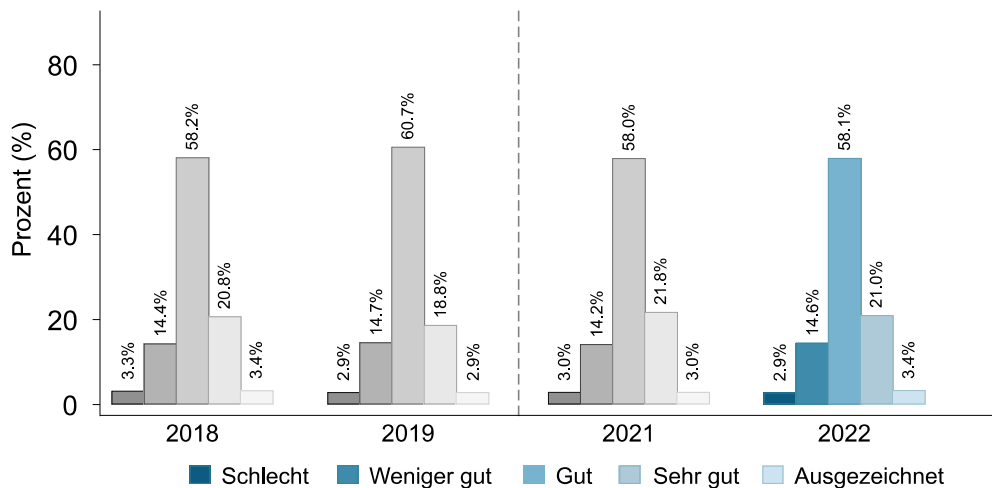
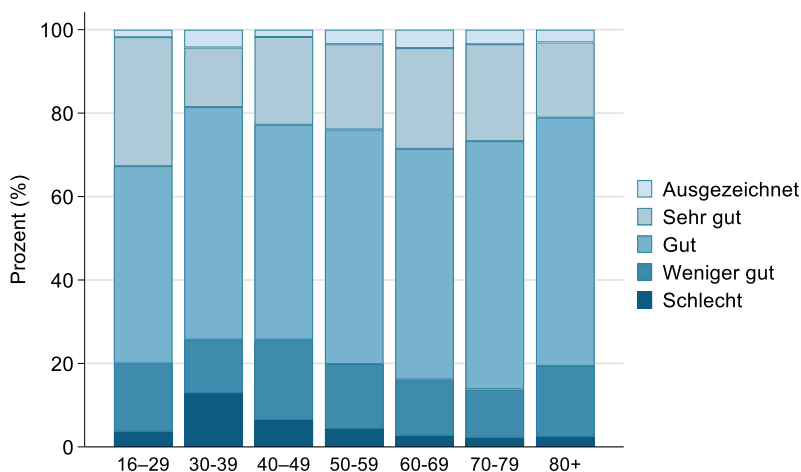


Abbildung 9: Verteilung des selbst wahrgenommenen Gesundheitszustands der Patientinnen und Patienten, nach Altersklasse, 2022



Anmerkungen:

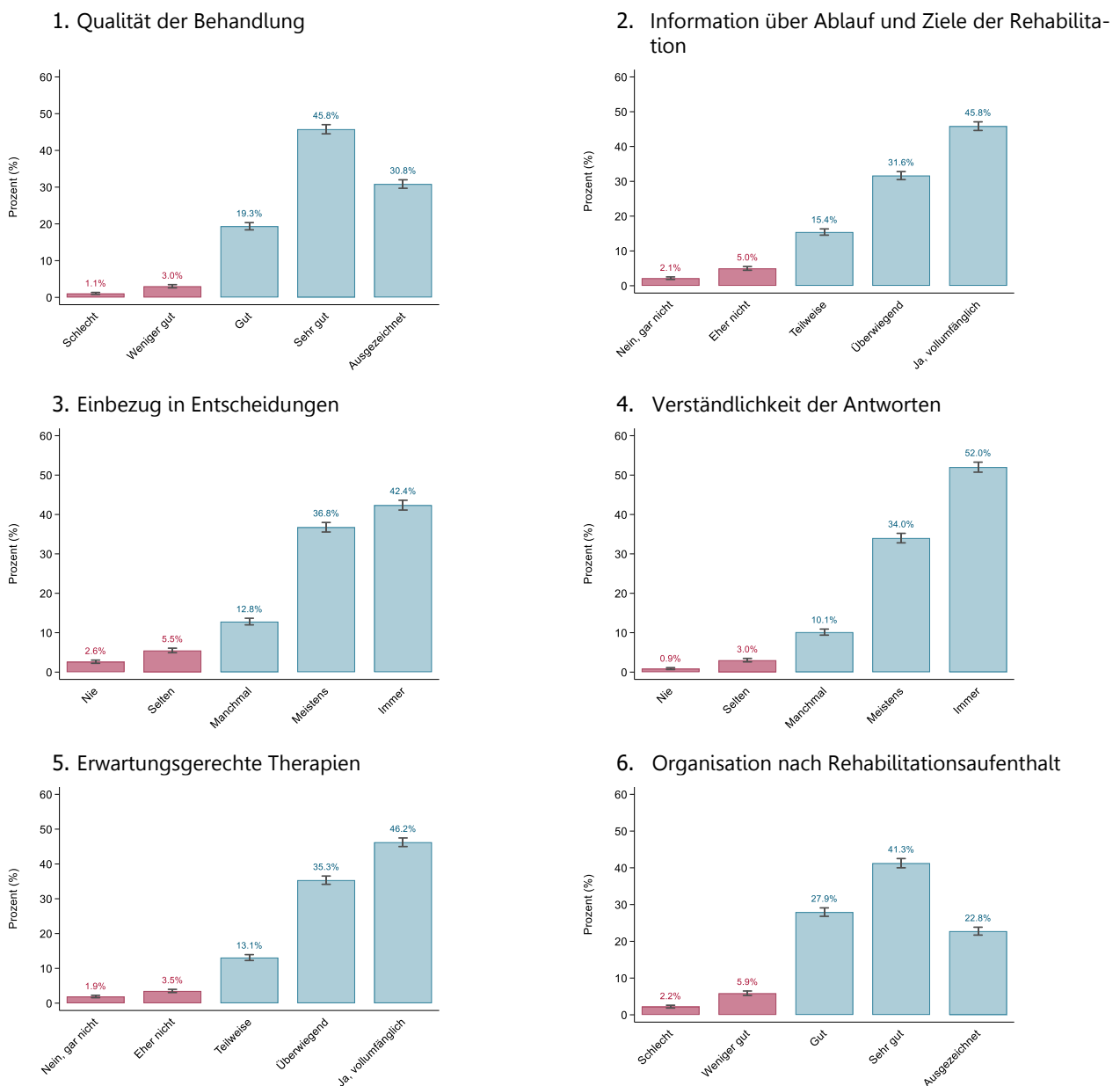
- Die Umfrageteilnehmenden bezeichneten ihren Gesundheitszustand mehrheitlich als gut (58,1%) und mehr als ein Viertel (24,5%) sogar als sehr gut oder ausgezeichnet.
- Der selbst wahrgenommene Gesundheitszustand variiert mit dem Alter: Personen unter 60 Jahren stufen ihren Gesundheitszustand häufiger als weniger gut oder schlecht ein als Personen ab 60 Jahren. Alle Altersklassen beurteilten ihren Gesundheitszustand häufiger als ausgezeichnet oder sehr gut als die Gruppe der 30- bis 39-Jährigen (18,6%). In den anderen Kategorien übersteigt der Anteil 20,0%.

3.2 Zufriedenheitsgrad der Patientinnen und Patientinnen in der Rehabilitation: Gesamtergebnisse 2022

In den folgenden Ergebnissen sind sämtliche Daten zur globalen Zufriedenheit der Umfrageteilnehmenden berücksichtigt. Sie zeigen die Anteile der Antworten auf die sechs Fragen mit dem jeweiligen 95%-Konfidenzintervall (Abbildung 10) sowie die Mittelwerte der Antworten auf die einzelnen Fragen im Detail (Tabelle 1).

Abbildung 10: Patientenzufriedenheitsgrad: Verteilung der Antworten pro Frage, 2022

Anteile der Antwortkategorien mit 95%-Konfidenzintervallen. Problematische Antworten: rote Balken⁴.



⁴ Die problematischen Antworten betreffen die beiden Antwortmöglichkeiten mit dem tiefsten Zufriedenheitsgrad (d. h. Werte 1 und 2 auf der fünfstufigen Skala).

Tabelle 1: Deskriptive Gesamtergebnisse pro Frage, 2022

Anzahl retournierte Fragebogen: 6'379	N evaluiert	Mittelwert	Konfidenzintervall 95%	Problematische Antworten	Keine Antwort (N = 6'379)	
					miss.	alt.
1. Wie beurteilen Sie die Qualität der Behandlung durch das Reha-Team (ärztliches und therapeutisches Personal, Pflegefachpersonen, Sozialdienst)?	6'161	4,02	[4,00; 4,04]	4,1%	3,4%	
2. Wurden Sie zu Beginn Ihres Reha-Aufenthalts verständlich über Ablauf und Ziele Ihrer Rehabilitation informiert?	6'249	4,14	[4,12; 4,17]	7,1%	2,0%	
3. Wurden Sie während Ihres Reha-Aufenthalts ausreichend in Entscheidungen einbezogen?	6'086	4,11	[4,08; 4,13]	8,1%	4,6%	
4. Erhielten Sie verständliche Antworten auf Ihre Fragen?	5'918	4,33	[4,31; 4,35]	3,9%	2,9%	4,3%
5. Entsprachen die Therapien Ihren Erwartungen (Umfang, Ablauf usw.)?	6'230	4,21	[4,18; 4,23]	5,4%	2,3%	
6. Wie war die Organisation aller für Sie und Ihre Angehörigen wichtigen Massnahmen für die Zeit nach dem Reha-Aufenthalt (Betreuung, Spitex, Therapien usw.)?	5'863	3,77	[3,74; 3,79]	8,1%	8,1%	

N evaluiert: Anzahl für die Ergebnisse ausgewertete Antworten.

Problematische Antworten: Anteil der zwei Antwortmöglichkeiten mit dem tiefsten Zufriedenheitsgrad (z. B. «schlecht» und «weniger gut»). Da die Zahlen gerundet wurden, entspricht die Summe der Anteile nicht zwingend 100%.

Keine Antwort: Anteil der nicht verwendeten retournierten Fragebogen, da kein Zufriedenheitsgrad angekreuzt wurde (bei einem Total von 6'379 Fragebogen).

Abkürzungen: miss: keine Antwort auf die Frage; alt: angekreuzte Ausweichantwort: «Ich hatte keine Fragen» oder «Ich konnte keine Fragen stellen». Diese alternative Antwortmöglichkeit ist ausschliesslich bei der Frage 4 möglich, weshalb die anderen Felder leer bleiben.

Anmerkungen zu den Gesamtergebnissen:

- Die Patientenzufriedenheit ist in Bezug auf alle Fragen mittel bis hoch; die höchsten Bewertungen erhielten die Fragen 4 (Verständlichkeit der Antworten) und 5 (Erwartungsgerechte Therapien).
- Am wenigsten hoch war die Zufriedenheit bei der Qualität der Behandlung und der Organisation nach dem Rehabilitationsaufenthalt (Fragen 1 und 6).
- Die Fragen 2 (Information über Ablauf und Ziele der Rehabilitation), 3 (Einbezug in Entscheidungen) und 6 (Organisation nach Rehabilitationsaufenthalt) weisen die höchsten Anteile problematischer Antworten auf (über 6%).
- Am meisten Antworten fehlen bei den Fragen 3 und 6 (4,6% bzw. 8,1%). 4,3% der Umfrageteilnehmenden haben zudem bei Frage 4 (Verständlichkeit der Antworten) die Ausweichantwort angekreuzt.
- Die Fragen 2, 3, 4 und 5 weisen einen Deckeneffekt auf. Bei Frage 5 liegt er bei über 50%⁵.
- Entwicklung 2018–2022: Die Mittelwerte des Zufriedenheitsgrads haben sich seit der Einführung des neuen Fragebogens im Jahr 2018 bei allen sechs Fragen kaum verändert (vgl. Abbildung 17 im Anhang). Die Anteile problematischer Antworten sind bei den Fragen 2, 3 und 6 leicht angestiegen (um 0,6% bei Frage 2 und 3 und um 0,9% bei Frage 6; vgl. Tabelle 5 im Anhang).

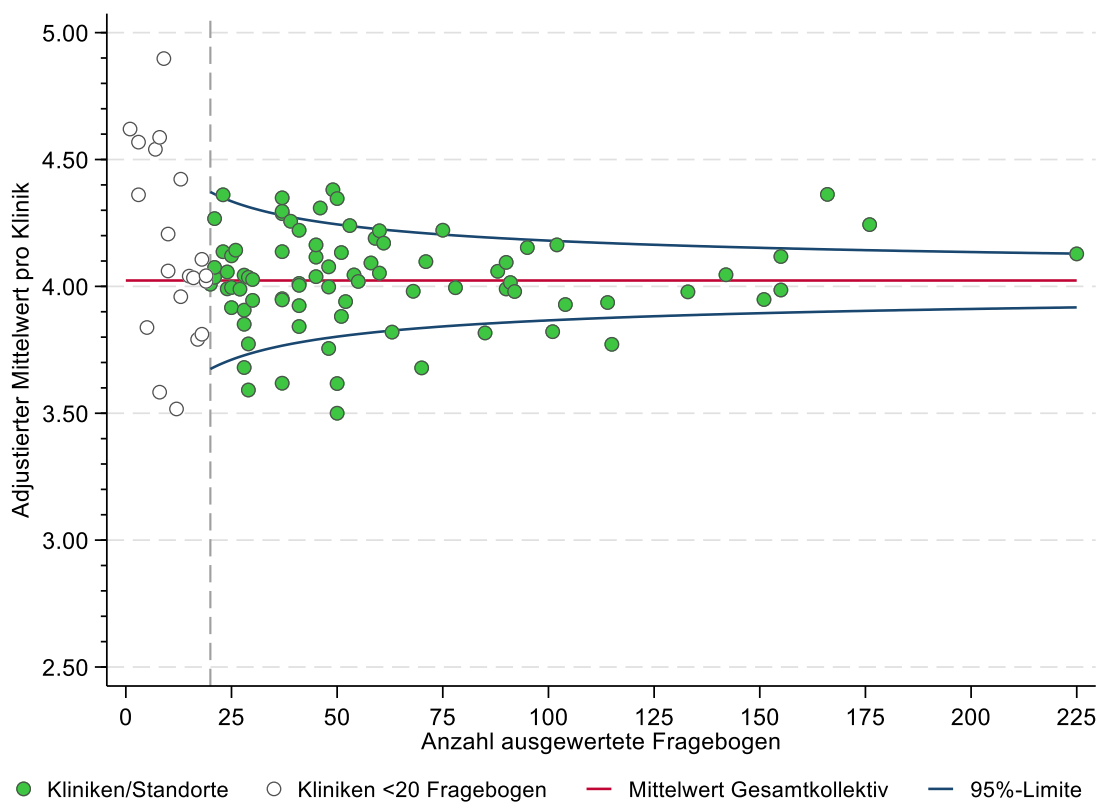
⁵Ein Deckeneffekt liegt dann vor, wenn eine Verteilung positiv asymmetrisch ist, d. h., wenn sich eine Mehrheit der Messwerte im oberen Teil der Skala, in unserem Beispiel der Zufriedenheitsskala, befindet. In einem solchen Fall sind die meisten Messwerte um die höchsten Werte gruppiert, z. B.: 90% der Umfrageteilnehmenden erreichen auf einer Skala von 1 bis 5 den Wert 5. könnte man daher annehmen, dass die verwendete Skala nicht sehr angemessen ist, da einige Befragte vielleicht einen höheren Wert als den vorgeschlagenen (5) gewählt hätten, wenn es möglich gewesen wäre. Die Gründe dafür sind unter anderem in den relativ allgemein formulierten Fragen zu suchen. Ein Fragebogen mit spezifischeren Fragen zur Patientenerfahrung würde wahrscheinlich differenziertere Ergebnisse liefern.

3.3 Funnel Plots mit den adjustierten Mittelwerten der einzelnen Zufriedenheitsfragen

Die *Funnel Plots* (Trichtergrafiken) der Abbildungen 11 bis 16 zeigen die Ergebnisse sämtlicher Kliniken im Überblick. Für die Fragen 1 bis 6 sind die adjustierten Mittelwerte der Kliniken jeweils separat dargestellt. Die Zahl der Umfrageteilnehmenden entspricht nicht jener in Tabelle 1, da in diesem Fall nur die Patientinnen und Patienten berücksichtigt wurden, die sowohl die Zufriedenheitsfrage als auch die soziodemografischen Fragen für die Adjustierung (Alter, Geschlecht, Versicherungsklasse und selbst wahrgenommener Gesundheitszustand) beantwortet haben.

Abbildung 11: Funnel Plot zu Frage 1 (adjustierte Mittelwerte der Kliniken, N=5'324)

1. Qualität des Behandlung



N: Anzahl ausgewertete Fragebogen mit gültiger Antwort und vollständigen Adjustierungsfaktoren. Kliniken mit weniger als 20 ausgewerteten Antworten werden als unausgefüllte Kreise und ohne 95%-Limite dargestellt.

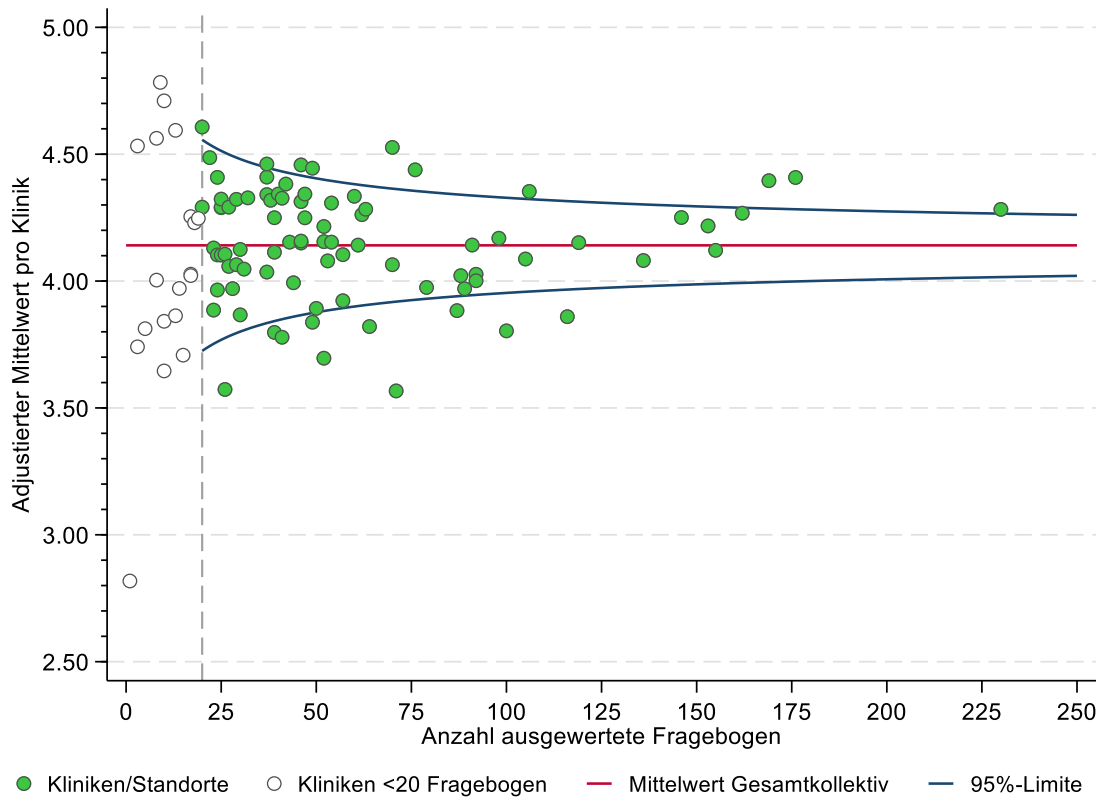
Anmerkungen:

- Bei Frage 1 beträgt der Mittelwert des Gesamtkollektivs 4,02.
- Der tiefste Mittelwert liegt bei 3,50, der höchste bei 4,38; somit beträgt die Abweichung 0,88⁶ Punkte (für Kliniken mit 20 oder mehr Antworten).

⁶Da die Zahlen gerundet wurden, weichen die Unterschiede oder Summen unter Umständen ab.

Abbildung 12: Funnel Plot zu Frage 2 (adjustierte Mittelwerte der Kliniken, N=5'402)

2. Information über Ablauf und Ziele der Rehabilitation



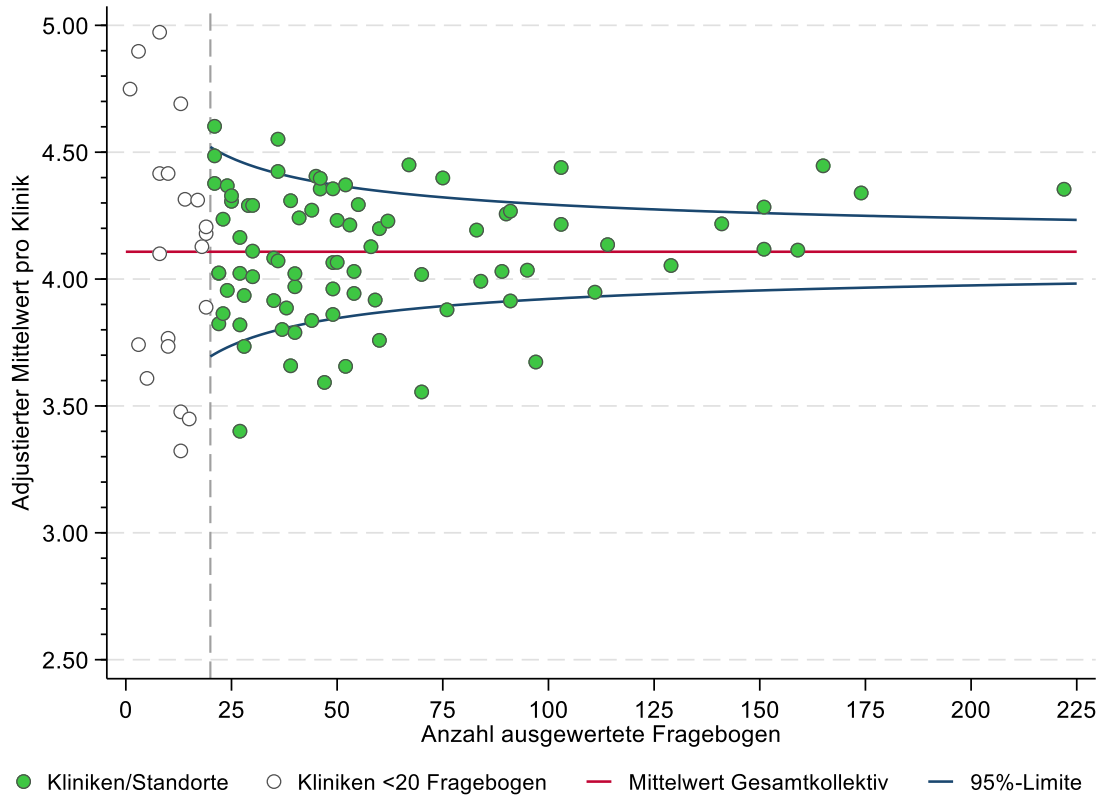
N: Anzahl ausgewertete Fragebogen mit gültiger Antwort und vollständigen Adjustierungsfaktoren. Kliniken mit weniger als 20 ausgewerteten Antworten werden als unausgefüllte Kreise und ohne 95%-Limite dargestellt.

Anmerkungen:

- Bei Frage 2 beträgt der Mittelwert des Gesamtkollektivs 4,14.
- Der tiefste Mittelwert liegt bei 3,57, der höchste bei 4,61; somit beträgt die Abweichung 1,04 Punkte (für Kliniken mit 20 oder mehr Antworten).

Abbildung 13: Funnel Plot zu Frage 3 (adjustierte Mittelwerte der Kliniken, N=5'262)

3. Einbezug in Entscheidungen



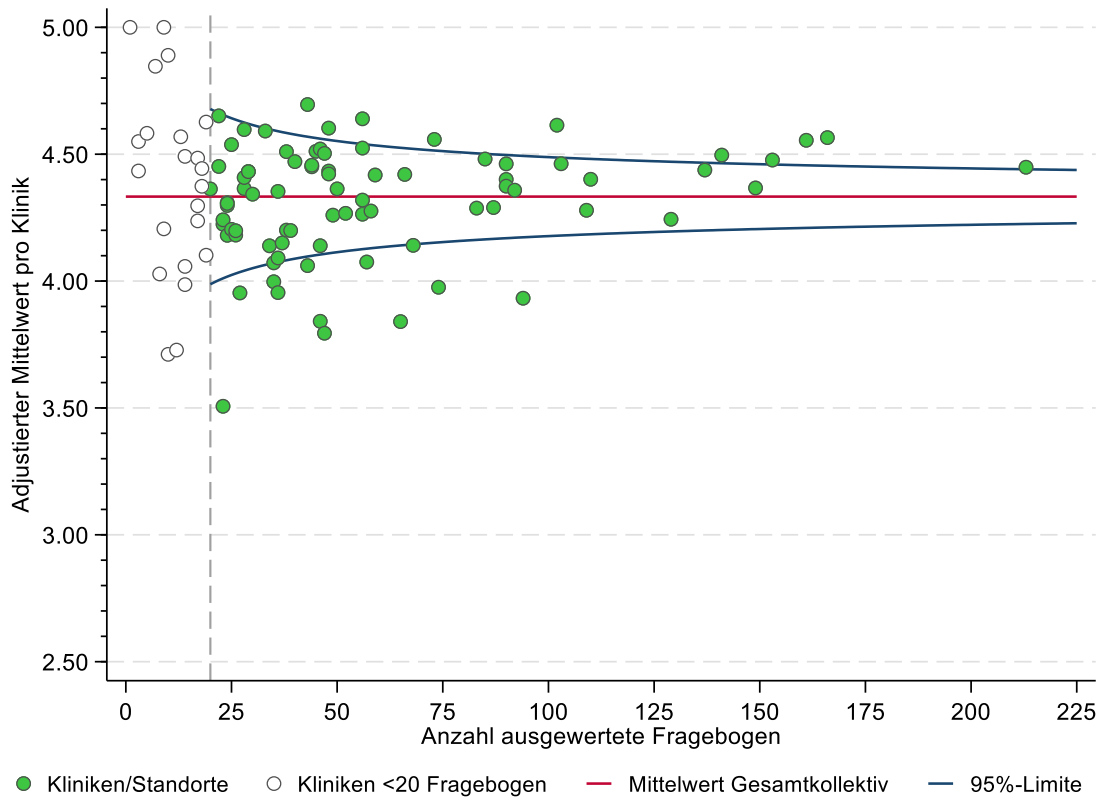
N: Anzahl ausgewertete Fragebogen mit gültiger Antwort und vollständigen Adjustierungsfaktoren. Kliniken mit weniger als 20 ausgewerteten Antworten werden als unausgefüllte Kreise und ohne 95%-Limite dargestellt.

Anmerkungen:

- Bei Frage 3 beträgt der Mittelwert des Gesamtkollektivs 4,11.
- Der tiefste Mittelwert liegt bei 3,40, der höchste bei 4,60; somit beträgt die Abweichung 1,20 Punkte (für Kliniken mit 20 oder mehr Antworten).

Abbildung 14: Funnel Plot zu Frage 4 (adjustierte Mittelwerte der Kliniken, N=5'098)

4. Verständlichkeit der Antworten



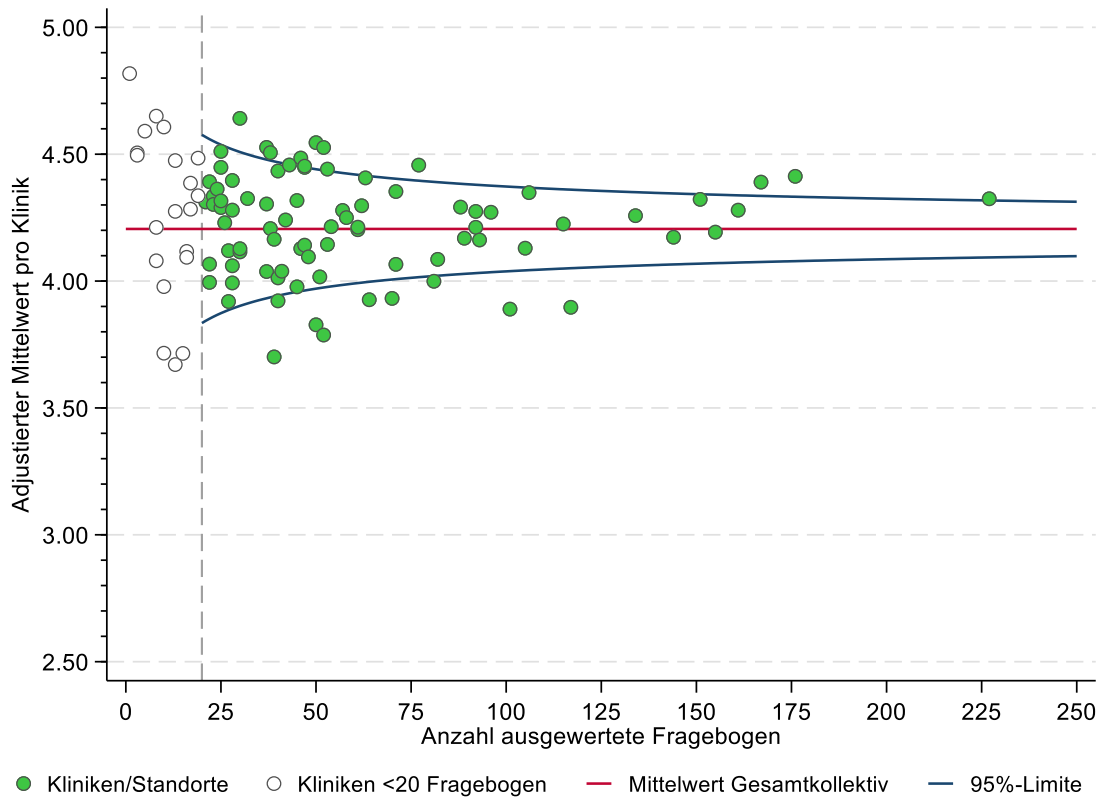
N: Anzahl ausgewertete Fragebogen mit gültiger Antwort und vollständigen Adjustierungsfaktoren. Kliniken mit weniger als 20 ausgewerteten Antworten werden als unausgefüllte Kreise und ohne 95%-Limite dargestellt.

Anmerkungen:

- Bei Frage 4 beträgt der Mittelwert des Gesamtkollektivs 4,33.
- Der tiefste Mittelwert liegt bei 3,51, der höchste bei 4,70; somit beträgt die Abweichung 1,19 Punkte (für Kliniken mit 20 oder mehr Antworten).

Abbildung 15: Funnel Plot zu Frage 5 (adjustierte Mittelwerte der Kliniken, N=5'379)

5. Erwartungsgerechte Therapien



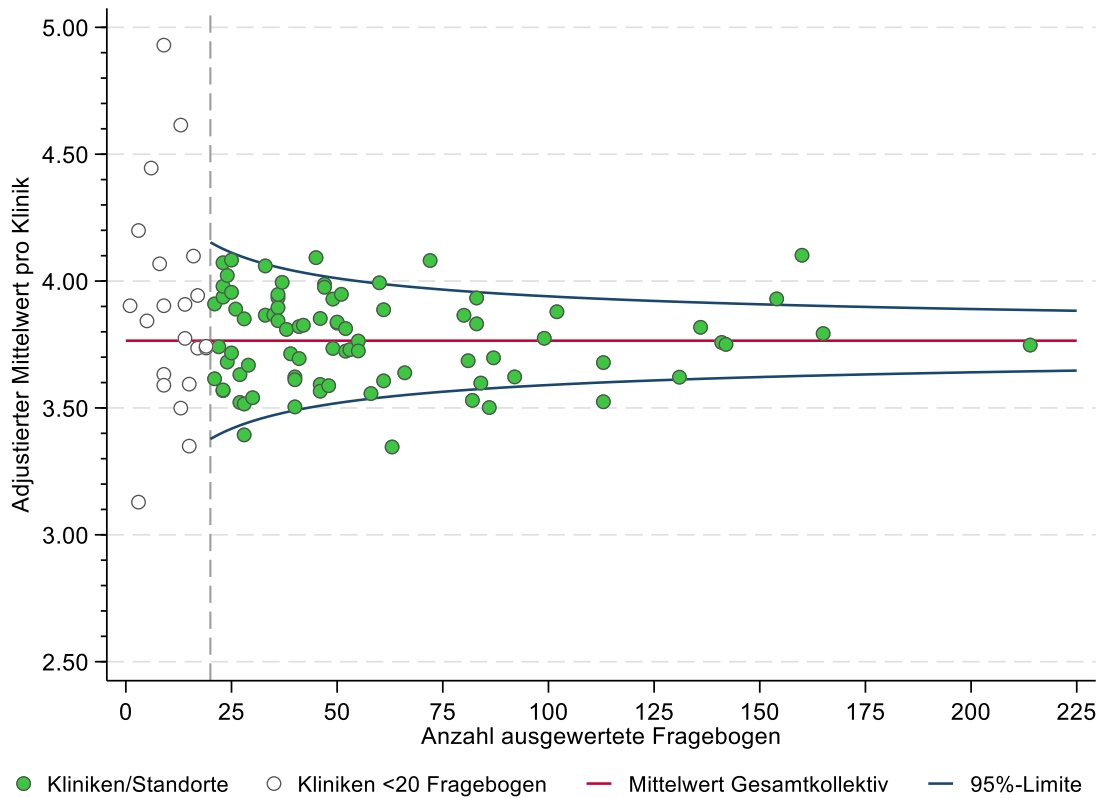
N: Anzahl ausgewertete Fragebogen mit gültiger Antwort und vollständigen Adjustierungsfaktoren. Kliniken mit weniger als 20 ausgewerteten Antworten werden als unausgefüllte Kreise und ohne 95%-Limite dargestellt.

Anmerkungen:

- Bei Frage 5 beträgt der Mittelwert des Gesamtkollektivs 4,21.
- Der tiefste Mittelwert liegt bei 3,70, der höchste bei 4,64; somit beträgt die Abweichung 0,94 Punkte (für Kliniken mit 20 oder mehr Antworten).

Abbildung 16: Funnel Plot zu Frage 6 (adjustierte Mittelwerte der Kliniken, N=5'072)

6. Organisation nach Rehabilitationsaufenthalt



N: Anzahl ausgewertete Fragebogen mit gültiger Antwort und vollständigen Adjustierungsfaktoren. Kliniken mit weniger als 20 ausgewerteten Antworten werden als unausgefüllte Kreise und ohne 95%-Limite dargestellt.

Anmerkungen:

- Bei Frage 6 beträgt der Mittelwert des Gesamtkollektivs 3,77.
- Der tiefste Mittelwert liegt bei 3,35, der höchste bei 4,10; somit beträgt die Abweichung 0,75 Punkte (für Kliniken mit 20 oder mehr Antworten).

Anmerkungen zu den Funnel Plots⁷:

- Für die Kliniken mit mehr als 20 Antworten; den höchsten adjustierten Mittelwert aller Fragen erreicht Frage 4 (Verständlichkeit der Antworten) mit 4,70, den tiefsten verzeichnet Frage 6 (Organisation nach Rehabilitationsaufenthalt) mit 3,35.
- Der Anteil der adjustierten Mittelwerte, die sich ausserhalb des Trichters (ausserhalb 95%-Kontrolllimiten) befinden, reicht von maximal 28,9% (Einbezug in Entscheidungen) bis 12,2% (Frage 6, Organisation nach Rehabilitationsaufenthalt), was die bei ausschliesslich zufallsbedingten Schwankungen erwarteten 5% übersteigt. Das bedeutet: Die Abweichung dieser adjustierten Mittelwerte vom Mittelwert des Gesamtkollektivs ist zu gross, um dem Zufall geschuldet zu sein und daher vermutlich auf andere Faktoren zurückzuführen. Diese Streuung der adjustierten Mittelwerte gegenüber dem globalen Mittelwert ist bei allen Zufriedenheitsfragen in unterschiedlich starker Ausprägung zu beobachten.
- Die stärkste Streuung der Antworten zeigt sich bei Frage 3 (Einbezug in Entscheidungen), wobei die grösste Bandbreite (1,20 Punkte auf einer fünfstufigen Skala) zwischen den adjustierten Werten der Kliniken auftritt. Am kleinsten ist die Differenz zwischen den Minimal- und Maximalwerten mit 0,75 bei Frage 6 (Organisation nach Rehabilitationsaufenthalt).
- Sehr tiefe oder sehr hohe adjustierte Mittelwerte betreffen im Allgemeinen Kliniken mit weniger als 20 Antworten; dort sind grössere zufallsbedingte Schwankungen zu erwarten. Sie sollten daher statistisch nicht mit dem Mittelwert des Gesamtkollektivs verglichen werden.
- Die Gesamtzahl der für die Berechnung der adjustierten Mittelwerte berücksichtigten Fälle reicht von 5'072 (Frage 6, Organisation nach Rehabilitationsaufenthalt) bis 5'402 (Frage 2, Information über Ablauf und Ziele der Rehabilitation), was 79,5% bzw. 84,7% der 6'379 retournierten Fragebogen entspricht. Dieser Unterschied ist auf die fehlenden Antworten zurückzuführen. Hauptgrund für den relativ tiefen Anteil der auswertbaren Fragebogen mit den adjustierten Variablen ist jedoch der Umstand, dass viele soziodemografischen Variablen fehlen.

⁷ Die Anmerkungen beziehen sich ausschliesslich auf die Ergebnisse von Kliniken mit ≥ 20 Antworten.

4 Zusammenfassung und Schlussfolgerung

Zusammenfassung

Seit 2013 führt der ANQ regelmässig eine nationale Zufriedenheitsbefragung der erwachsenen Patientinnen und Patienten der Rehabilitation durch. Im Jahr 2022 wurde zum vierten Mal der ANQ-Kurzfragebogen (Version 2.0) verwendet. Dieser Bericht präsentiert die Ergebnisse dieser letzten Befragung im Detail.

Die Prozesse der Befragung wurden in einem Messlogistikzentrum (w hoch 2) zentralisiert. Diese Organisationsform vereinfacht die Abwicklung der Erhebung und ermöglicht eine zeitnahe Lieferung der Ergebnisse. Jede Patientin und jeder Patient hat die Wahl zwischen einer Papier- und Onlinebefragung.

Der Rücklauf der Befragung im Jahr 2022 war mit 42,1% leicht höher als 2021 (39,0%). Der geringfügige Anstieg im Jahr 2022 allein lässt allerdings noch keine Rückschlüsse auf eine mögliche Trendumkehr der seit 2013 rückläufigen Entwicklung zu. Der Anteil der Umfrageteilnehmenden, die den Fragebogen online ausgefüllt haben, hat sich zwischen 2021 und 2022 kaum verändert (2022: 4,6%; 2021: 5,8%) und die Anzahl ist weiterhin in einem tiefen Bereich (2022: N = 292; 2021: N = 324).

Die Datenqualität (gemessen an den fehlenden Antworten) ist stabil geblieben. In den Jahren 2021 und 2022 sind ähnlich viele Zufriedenheitsfragen unbeantwortet geblieben. Bei den soziodemografischen Variablen ist die Situation insgesamt stabil.

Die soziodemografischen Merkmale der Umfrageteilnehmenden haben sich gegenüber den Vorjahren kaum verändert. Der 2022 zum vierten Mal erhobene selbst wahrgenommene Gesundheitszustand zeigt, dass knapp sechs von zehn Patientinnen und Patienten ihre Gesundheit als gut und nahezu ein Viertel sogar als sehr gut oder ausgezeichnet einstufen. Etwas mehr als ein Sechstel der Umfrageteilnehmenden beurteilte den eigenen Gesundheitszustand hingegen als schlecht oder weniger gut, wobei der Anteil bei den Personen im erwerbsfähigen Alter (16- bis 59 Jahre) am höchsten war.

Der Zufriedenheitsgrad ist allgemein sehr hoch und mit demjenigen von 2021 vergleichbar. Bei fünf der sechs Fragen liegt er auf einer Skala von 1 bis 5 über 4. Analog zu 2021 wurden die besten Ergebnisse bei Frage 4 zur Verständlichkeit der Antworten erzielt und auch der am wenigsten hohe Zufriedenheitsgrad wurde wie schon 2021 bei der Organisation nach dem Rehabilitationsaufenthalt (Frage 6) beobachtet. So hat weniger als ein Viertel der Patientinnen und Patienten bei der Frage 6 den höchsten Wert angegeben. Die zeitlichen Vergleiche seit 2018 zeigen insgesamt stabile Zufriedenheitswerte.

In den Funnel Plots, in denen die Ergebnisse der Kliniken mit mindestens 20 analysierten Fragebogen diskutiert sind, liegt rund ein Drittel (Frage 3, Einbezug in Entscheidungen) bis ein Zehntel (Frage 6, Organisation nach Rehabilitationsaufenthalt) der adjustierten Mittelwerte der Kliniken ausserhalb der 95%-Limiten des Trichters. Folglich kann angenommen werden, dass die Wahrscheinlichkeit, dass der Unterschied zwischen den Mittelwerten dieser Kliniken und dem Mittelwert des Gesamtkollektivs zufallsbedingt ist, über 5% ist. Das bedeutet, dass die Abweichung dieser adjustierten Mittelwerte zum Mittelwert des Gesamtkollektivs zu gross ist, um dem Zufall geschuldet zu sein. Diese Streuung der adjustierten Mittelwerte gegenüber dem globalen Mittelwert ist bei allen Zufriedenheitsfragen in unterschiedlich starker Ausprägung zu beobachten.

Diskussion und Fazit

Unterschiede bei der Zufriedenheit mit den Kliniken lassen sich unter Umständen mit Faktoren erklären, die nicht mit der Qualität der Dienstleistungen und der Versorgung in der Klinik zu tun haben, sondern auch von den soziodemografischen Merkmalen der Patientinnen und Patienten oder ihrem selbst wahrgenommenen Gesundheitszustand abhängen. Aus diesem Grund werden die Ergebnisse (im Fall der ANQ-Patientenzufriedenheitsbefragungen die Mittelwerte des Zufriedenheitsgrads) mittels solcher Faktoren bei Vergleichen (z. B. zwischen Institutionen, Abteilungen oder Diensten) üblicherweise - wie im vorliegenden Bericht - adjustiert, sodass mögliche Unterschiede im Patientenklintel zwischen Kliniken berücksichtigt werden können.

Allerdings sind solche adjustierten Mittelwerte mit Vorsicht zu interpretieren, da die Adjustierung meist nur für eine kleine Anzahl Faktoren berücksichtigt. Aufgrund fehlender Angaben sind der Adjustierung der in diesem Bericht berücksichtigten Variablen (Alter, Geschlecht, Versicherungsklasse, Gesundheitszustand) Grenzen gesetzt. Ebenfalls zu berücksichtigen gilt, dass weitere in den ANQ-Befragungen nicht erhobene, für die Patientenzufriedenheit aber potenziell relevante Einflussfaktoren wie der in der Pilotstudie der Charité [4] genannte Aufenthaltsort vor dem Eintritt nicht berücksichtigt werden konnten. Zudem können zusätzlich zu den nicht erhobenen Faktoren unter Umständen auch geografische/kulturelle Unterschiede einen Einfluss auf die Ergebnisse haben können [9].

Wenn die Ergebnisse der Zufriedenheitsmessung dem internen Monitoring und nicht Vergleichszwecken dienen (z. B. zwischen Institutionen, Abteilungen oder Diensten), werden in der Regel die nicht adjustierten Mittelwerte herangezogen [9, 10]. Auf diese Weise lässt sich Verbesserungspotenzial erkennen und die Wirkung von Massnahmen zur Verbesserung der Patientenzufriedenheit dokumentieren.

Für die ANQ-Erhebungen sind die soziodemografischen Angaben der Umfrageteilnehmenden vorhanden, jedoch nicht jene der Grundgesamtheit, da Kliniken nicht verpflichtet sind, diese Angaben zu übermitteln. Daher können zwischen den beiden Populationen auch keine Vergleiche gezogen werden. Zu erwähnen ist weiter, dass die Meinung von bestimmten Patientengruppen nicht in den Ergebnissen berücksichtigt werden z. B. aufgrund ihres Wohnorts im Ausland oder fehlender Kenntnisse einer Amtssprache. Je nach Klinik können diese Personen einen grossen Anteil des Patientenguts ausmachen. Dies ist beispielsweise bei Kliniken mit vielen Patientinnen und Patienten mit Wohnsitz im Ausland der Fall.

Schliesslich ist zu beachten, dass die Ergebnisse einer Patientenzufriedenheitsmessung keine Schlüsse über die Qualität der therapeutischen Massnahmen während des Aufenthalts in der Rehabilitation zulassen. Vielmehr informieren sie darüber, wie die Patientinnen und Patienten bestimmte Aspekte wie die allgemeine Qualität der Behandlung, die zur Organisation des Aufenthalts und der nachfolgenden Behandlungen, bei Fragen erhaltenen Informationen sowie die angebotenen Therapien wahrnehmen.

Abschliessend ist anzumerken, dass wie für andere Befragungen in diesem Bereich, weitere Faktoren die Ergebnisse beeinflussen können, wie die Tatsache, dass zwischen dem Klinikaustritt und dem Versand des Fragebogens je nach Fall unterschiedlich viel Zeit vergangen ist.

Literaturverzeichnis

1. ESOPE, *Offerte für die nationale Auswertung und Berichterstattungen der ANQ-Patientenzufriedenheitsmessungen in der Akutsomatik, Rehabilitation und Psychiatrie*. IUMSP Lausanne, 2016.
2. *ANQ-Messplan. Basis: Nationaler Qualitätsvertrag*. Stand: Januar 2022. Abgerufen auf https://www.anq.ch/wp-content/uploads/2017/12/ANQ_Messplan.pdf
3. *Patientenzufriedenheitsmessung ANQ*. Konzept für die Messungen in der Akutsomatik, Rehabilitation und Psychiatrie. August 2019. <https://www.anq.ch/de/fachbereiche/rehabilitation/messinformation-rehabilitation/patientenzufriedenheit-rehabilitation/>
4. *ANQ-Zufriedenheitsmessungen in der Akutsomatik, der Psychiatrie und der Rehabilitation. Abschlussbericht, Teile 1 und 2*. Charité Berlin. <https://www.anq.ch/de/fachbereiche/rehabilitation/download-rehabilitation/>
5. *Auswertungskonzept ANQ. Nationale Patientenzufriedenheitsmessungen Akutsomatik (inkl. Elternbefragung im Kinderbereich), Erwachsenenpsychiatrie und Rehabilitation ab 2018*. Version 5.2, Februar 2022 https://www.anq.ch/wp-content/uploads/2017/12/ANQ_Patientenzufriedenheit_Auswertungskonzept.pdf
6. Townsend, J.-T., Ashby, F.G., *Measurement scales and statistics: The Misconception Misconcieved*. Psychological Bulletin, 1984. **96**: S. 394.
7. Norman, G. *Likert scales, levels of measurement and the "laws" of statistics*. Advances in Health Sciences Education, 2010. **15**: S. 629.
8. Gaito, G. *Measurement scales and statistics: Resurgence of an old misconception*. Psychological Bulletin, 1980. **87**: S. 564–567.
9. Irwin Press. *Quality conundrum. Patient satisfaction cannot be judged on just one measure*. Mod Healthc 2011; **41**, 26.
10. Pernegger V. T., *Adjustment for patient characteristics in satisfaction surveys*. 2004. International Journal for Quality in Health Care 2004. **16** (6): S.433–435.

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Rücklauf und Anzahl versendete Fragebogen, 2013–2022.....	6
Abbildung 2 : Anteil der fehlenden Antworten für die Zufriedenheitsfragen, 2021–2022.....	7
Abbildung 3 : Anteil der fehlenden Antworten für die soziodemografischen Merkmale, 2021–2022	7
Abbildung 4: Verteilung nach Altersklasse und Durchschnittsalter der Umfrageteilnehmenden, 2018–2022 .	8
Abbildung 5: Verteilung der Umfrageteilnehmenden nach Geschlecht, 2018–2022	8
Abbildung 6: Verteilung der Umfrageteilnehmenden nach Versicherungsklasse, 2018–2022.....	9
Abbildung 7: Verteilung der eingegangenen Fragebogen nach Sprache, 2018–2022	9
Abbildung 8: Verteilung des selbst wahrgenommenen Gesundheitszustands der Patientinnen und Patienten, 2018–2022	10
Abbildung 9: Verteilung des selbst wahrgenommenen Gesundheitszustands der Patientinnen und Patienten, nach Altersklasse, 2022	10
Abbildung 10: Patientenzufriedenheitsgrad: Verteilung der Antworten pro Frage, 2022	11
Abbildung 11: Funnel Plot zu Frage 1 (adjustierte Mittelwerte der Kliniken, N=5'324)	13
Abbildung 12: Funnel Plot zu Frage 2 (adjustierte Mittelwerte der Kliniken, N=5'402)	14
Abbildung 13: Funnel Plot zu Frage 3 (adjustierte Mittelwerte der Kliniken, N=5'262)	15
Abbildung 14: Funnel Plot zu Frage 4 (adjustierte Mittelwerte der Kliniken, N=5'098)	16
Abbildung 15: Funnel Plot zu Frage 5 (adjustierte Mittelwerte der Kliniken, N=5'379)	17
Abbildung 16: Funnel Plot zu Frage 6 (adjustierte Mittelwerte der Kliniken, N=5'072)	18
Abbildung 17: Entwicklung des durchschnittlichen Patientenzufriedenheitsgrads in der Rehabilitation, 2018–2022.....	27

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Deskriptive Gesamtergebnisse pro Frage, 2022	12
Tabelle 2: Datenqualität der retournierten Fragebogen, 2021–2022.....	25
Tabelle 3: Alter der Patientinnen und Patienten, Entwicklung 2018–2022	25
Tabelle 4: Selbst wahrgenommener Gesundheitszustand, 2022	25
Tabelle 5: Gesamtergebnisse der Zufriedenheitsbefragungen, 2021–2022	26
Tabelle 6: Ergebnisse pro Klinik: Rücklauf, Datenqualität, Mittelwerte adjustiert und nicht adjustiert, 2022..	28

Anhänge

Tabelle 2: Datenqualität der retournierten Fragebogen, 2021–2022

Gesamtkollektiv	Anzahl Fragebogen (N)	Vollständige Daten pro Frage ^a						Vollständige Adjustierungsfaktoren ^b
		1	2	3	4	5	6	
2021	5'559	84,2	85,2	83,4	84,2	84,9	81,0	86,8
2022	6'379	83,5	84,7	82,5	83,7	84,3	79,5	86,0

^a Anteil (%) der Fragebogen, die für die Adjustierung verwendet werden können. Nur Fragebogen mit vollständigen Adjustierungsvariablen (Alter, Geschlecht, Gesundheitszustand und Versicherungsklasse) und einer auswertbaren Antwort auf die zu analysierende Frage (Werte 1 bis 5: angekreuzte Ausweichantworten sind ausgeschlossen) wurden bei der Adjustierung berücksichtigt.

^b Anteil (%) der Fragebogen mit vollständigen Angaben für alle Faktoren (Alter, Geschlecht, Gesundheitszustand und Versicherungsklasse).

Tabelle 3: Alter der Patientinnen und Patienten, Entwicklung 2018–2022

Jahr	Anzahl Fragebogen (N)	Mittelwert	Standardabweichung ^a	Median ^b	Altersklassen (%) und pro Jahr						
					16–29	30–39	40–49	50–59	60–69	70–79	80+
2018	5'934	72,7	13,7	75	1,0	1,8	3,4	10,2	16,6	32,0	35,0
2019	6'099	72,9	13,4	75	1,1	1,3	3,6	9,9	16,5	32,7	35,0
2021	5'463	72,9	13,5	75	1,0	1,6	3,1	10,0	17,8	31,3	35,2
2022	6'379	73,7	13,1	76	0,9	1,1	2,8	8,6	17,4	31,6	37,6

^a Mit der Standardabweichung wird die Datenstreuung gemessen. Je kleiner die Standardabweichung, desto näher liegen die einzelnen Messwerte am Mittelwert. Umgekehrt, je grösser die Standardabweichung, desto weiter liegen die Messwerte vom Mittelwert entfernt.

^b Der Median oder Zentralwert ist der Wert, der genau in der Mitte einer Datenverteilung liegt. Das bedeutet, dass 50% der Einzelwerte darunter oder darüber liegen oder gleich wie der Median sind.

Tabelle 4: Selbst wahrgenommener Gesundheitszustand, 2022

	Ergebnisse pro Altersklasse (%)						
	16–29	30–39	40–49	50–59	60–69	70–79	80+
Ausgezeichnet	1,8	4,3	1,8	3,5	4,4	3,5	3,0
Sehr gut	30,9	14,3	21,1	20,4	24,1	23,2	18,0
Gut	47,3	55,7	51,5	56,2	55,3	59,5	59,5
Weniger gut	16,4	12,9	19,3	15,6	13,5	11,6	17,0
Schlecht	3,6	12,9	6,4	4,3	2,7	2,2	2,4

Tabelle 5: Gesamtergebnisse der Zufriedenheitsbefragungen, 2021–2022

	Anzahl Fragebogen (N)		Gesamtdurchschnitt		Problematische Antworten (%)		Keine Antwort auf die Frage* (%)	
	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022
1. Qualität der Behandlung	5'374	6'161	4,07	4,02	3,9	4,1	3,3	3,4
2. Information über Ablauf und Ziele der Rehabilitation	5'431	6'249	4,20	4,14	6,5	7,1	2,3	2,0
3. Einbezug in Entscheidungen	5'299	6'086	4,17	4,11	7,5	8,1	4,7	4,6
4. Verständliche Antworten	5'366	5'918	4,39	4,33	3,6	3,9	3,5	2,9
5. Therapieerwartungen erfüllt	5'406	6'230	4,27	4,21	4,9	5,4	2,8	2,3
6. Organisation nach Reha-Aufenthalt	5'151	5'863	3,80	3,77	7,2	8,1	7,3	8,1

N: Anzahl Fragebogen mit einer Antwort auf die Zufriedenheitsfrage. In diesem Fall, Fragebogen ohne vollständigen Adjustierungsvariablen (Alter, Geschlecht, Gesundheitszustand und Versicherungs-kategorie) wurden berücksichtigt.

* Dieser Anteil bezieht sich auf die Anzahl retournierter Fragebogen, 5'559 im Jahr 2021 und 6'379 im Jahr 2022.

Abbildung 17: Entwicklung des durchschnittlichen Patientenzufriedenheitsgrads in der Rehabilitation, 2018–2022

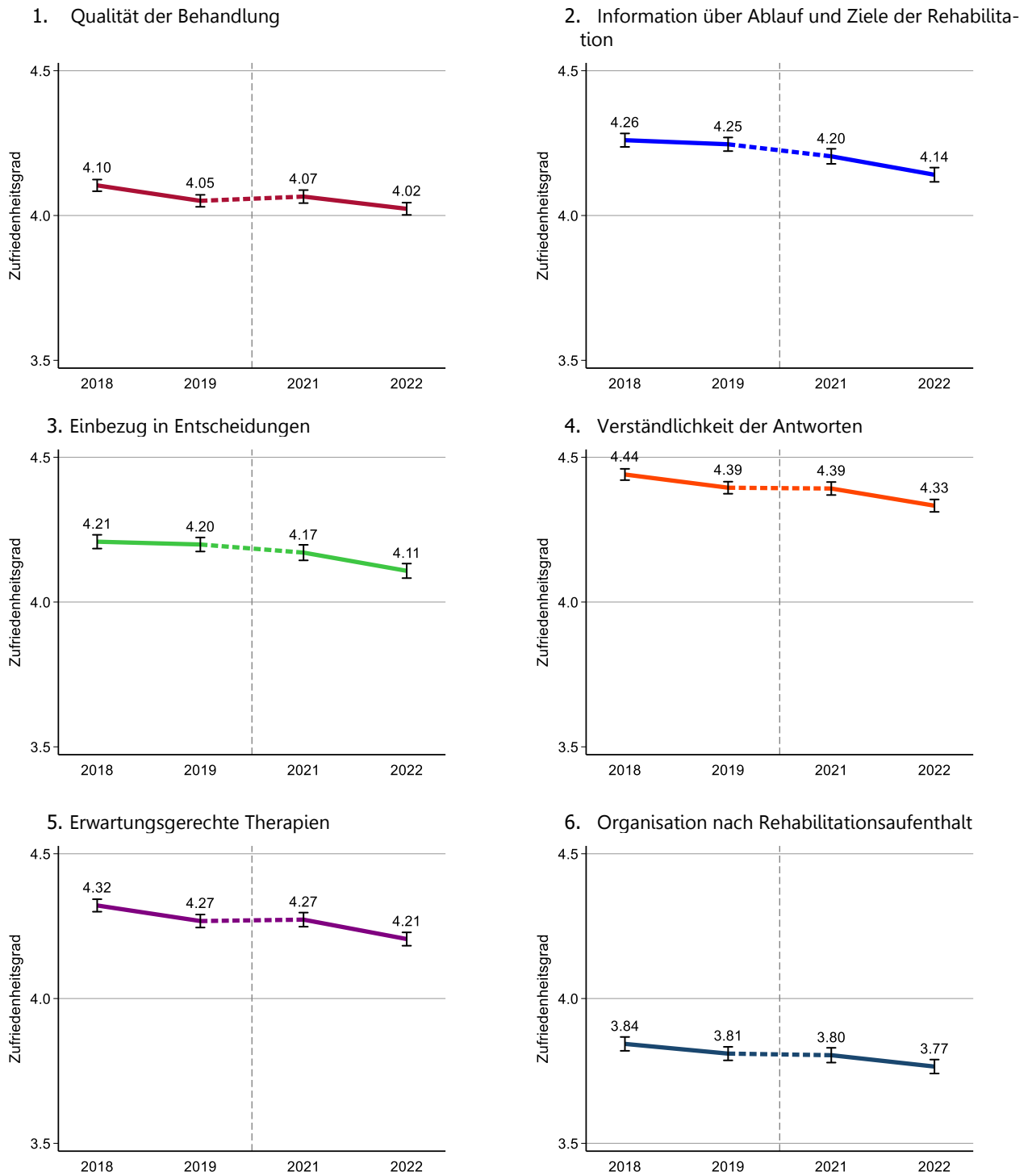


Tabelle 6: Ergebnisse pro Klinik: Rücklauf, Datenqualität, Mittelwerte adjustiert und nicht adjustiert, 2022

Mit 95% Konfidenzintervall [KI95%] für die adjustierten Mittelwerte; n-a: nicht adjustiert; **Faktoren Adjust.:** Anteil in % der Fragebogen mit vollständig ausgefüllten Adjustierungsfaktoren (Alter, Geschlecht, Versicherungsklasse;

N: Anzahl verwendete Fragebogen für die Berechnung des adjustierten Mittelwerts (pro Frage)

Klinikcode	Rücklauf		Adjustierungsfaktoren %	Frage 1 Mittelwert (Kollektiv: 4,02)				Frage 2 Mittelwert (Kollektiv: 4,14)				Frage 3 Mittelwert (Kollektiv: 4,11)				Frage 4 Mittelwert (Kollektiv: 4,33)				Frage 5 Mittelwert (Kollektiv: 4,21)				Frage 6 Mittelwert (Kollektiv: 3,77)			
	2021	2022		2021		2022		2021		2022		2021		2022		2021		2022		2021		2022					
	%	%		n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N				
1	48,8%	38,4%	75,0%	3,95	3,83	3,84	41	4,21	3,87	3,78	41	4,16	3,92	3,97	40	7	4,25	4,20	39	4,29	3,92	3,92	40	3,71	3,53	3,50	40
						[3,60;4,08]				[3,49;4,06]				[3,68;4,26]				[3,96;4,44]			[3,67;4,18]			[3,24;3,77]			
2	51,1%	54,7%	84,2%	4,17	4,18	4,19	59	4,24	4,25	4,28	63	4,50	4,24	4,23	62	4,59	4,57	4,52	56	4,58	4,40	4,41	63	3,68	3,72	3,76	55
						[3,99;4,39]				[4,05;4,51]				[4,00;4,46]				[4,32;4,73]			[4,20;4,61]			[3,53;3,99]			
3	44,8%	40,5%	83,5%	4,14	3,96	3,98	68	4,11	4,08	4,06	70	3,99	4,00	4,02	70	4,12	4,10	4,14	68	4,32	4,06	4,07	71	3,71	3,53	3,64	66
						[3,80;4,17]				[3,85;4,28]				[3,80;4,23]				[3,96;4,32]			[3,87;4,26]			[3,43;3,85]			
4	45,2%	51,7%	86,2%	4,09	4,16	4,13	225	4,31	4,31	4,28	230	4,31	4,35	4,35	222	4,52	4,47	4,45	213	4,35	4,35	4,32	227	3,86	3,79	3,75	214
						[4,03;4,23]				[4,16;4,40]				[4,23;4,48]				[4,35;4,55]			[4,22;4,43]			[3,63;3,86]			
5	56,3%	57,3%	92,2%	4,19	4,32	4,31	46	4,25	4,37	4,34	47	4,31	4,45	4,41	45	4,55	4,53	4,52	46	4,31	4,33	4,32	45	3,91	4,10	4,09	45
						[4,08;4,53]				[4,08;4,61]				[4,14;4,67]				[4,30;4,74]			[4,08;4,56]			[3,84;4,34]			
7	35,0%	47,9%	89,1%	4,05	3,98	3,99	78	4,27	4,00	3,97	79	3,81	3,85	3,88	76	4,11	3,98	3,98	74	4,28	4,01	4,00	81	3,75	3,87	3,87	80
						[3,82;4,17]				[3,77;4,18]				[3,67;4,09]				[3,80;4,15]			[3,82;4,18]			[3,68;4,05]			
8	37,3%	33,3%	86,9%	3,98	3,93	3,88	51	4,19	4,28	4,22	52	4,14	4,28	4,21	53	4,47	4,41	4,36	50	4,51	4,55	4,53	52	3,91	3,83	3,72	52
						[3,67;4,09]				[3,96;4,47]				[3,97;4,46]				[4,15;4,58]			[4,30;4,75]			[3,49;3,96]			
9	30,3%	50,0%	84,6%	3,83	3,97	4,05	54	3,41	4,06	4,15	54	3,38	3,84	3,94	54	4,00	4,25	4,27	52	4,17	4,22	4,21	54	3,64	3,74	3,83	50
						[3,84;4,25]				[3,90;4,40]				[3,70;4,19]				[4,06;4,48]			[3,99;4,44]			[3,59;4,08]			
10	35,6%	48,6%	90,7%	4,05	4,18	4,15	95	4,27	4,17	4,17	98	4,03	4,04	4,04	95	4,33	4,37	4,36	92	4,32	4,29	4,27	96	3,82	3,74	3,70	87
						[4,00;4,31]				[3,99;4,35]				[3,85;4,22]				[4,20;4,52]			[4,11;4,44]			[3,52;3,88]			
11	34,7%	46,0%	86,2%	4,32	4,10	3,99	90	4,35	4,04	3,97	89	4,38	3,96	3,91	91	4,40	4,31	4,29	87	4,46	4,17	4,16	93	3,92	3,77	3,60	84
						[3,83;4,15]				[3,78;4,16]				[3,72;4,10]				[4,13;4,45]			[3,99;4,33]			[3,41;3,78]			
12	46,3%	25,2%	82,1%	4,21	4,17	4,01	20	4,31	4,18	4,13	23	4,09	4,25	4,24	23	4,39	4,26	4,22	23	4,45	4,33	4,33	23	3,80	3,78	3,74	22
						[3,67;4,35]				[3,75;4,51]				[3,86;4,61]				[3,91;4,54]			[4,00;4,67]			[3,38;4,10]			

Klinikcode	Rücklauf		Adjustierungs-faktoren	Frage 1 Mittelwert				Frage 2 Mittelwert				Frage 3 Mittelwert				Frage 4 Mittelwert				Frage 5 Mittelwert				Frage 6 Mittelwert			
	2021	2022		(Kollektiv: 4,02)				(Kollektiv: 4,14)				(Kollektiv: 4,11)				(Kollektiv: 4,33)				(Kollektiv: 4,21)				(Kollektiv: 3,77)			
	%	%		2021	2022			2021	2022			2021	2022			2021	2022			2021	2022			2021	2022		
				n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N
13	20,9%	37,4%	93,0%	4,13	4,07	4,14	37	4,30	4,12	4,11	39	4,07	3,83	3,80	37	4,22	4,05	4,07	35	4,29	4,12	4,16	39	3,96	3,84	3,87	35
						[3,89;4,39]				[3,82;4,41]				[3,50;4,10]				[3,82;4,33]			[3,91;4,42]				[3,58;4,15]		
14	16,5%	34,0%	89,7%	4,29	4,00	4,05	60	4,21	4,12	4,14	61	4,04	4,08	4,13	58	4,30	4,20	4,28	58	4,36	4,06	4,20	61	3,52	3,63	3,73	53
						[3,85;4,25]				[3,91;4,38]				[3,89;4,37]				[4,08;4,48]			[3,99;4,41]				[3,49;3,96]		
15	21,7%	32,4%	83,3%	4,21	4,22	4,35	50	4,51	4,27	4,44	49	4,19	4,07	4,23	50	4,14	4,22	4,43	48	3,81	4,23	4,55	50	3,72	3,64	3,93	49
						[4,13;4,57]				[4,18;4,71]				[3,97;4,49]				[4,21;4,66]			[4,31;4,78]				[3,68;4,18]		
16	24,7%	37,8%	85,3%	4,00	3,44	3,59	29	4,16	3,35	3,57	26	3,79	3,16	3,40	27	4,22	3,36	3,51	23	4,00	3,69	3,92	27	3,68	3,48	3,52	27
						[3,31;3,88]				[3,22;3,93]				[3,05;3,75]				[3,19;3,82]			[3,61;4,23]				[3,20;3,85]		
17	45,0%	42,5%	86,6%	4,22	4,09	4,10	71	4,55	4,51	4,53	70	4,46	4,43	4,45	67	4,70	4,42	4,42	66	4,59	4,38	4,35	71	3,98	3,87	3,89	61
						[3,92;4,28]				[4,31;4,74]				[4,23;4,67]				[4,24;4,61]			[4,16;4,54]				[3,67;4,10]		
18	36,7%	36,2%	94,1%	4,06	3,88	3,94	30	4,39	4,26	4,33	32	4,42	4,03	4,11	30	4,60	4,39	4,43	29	4,55	4,29	4,33	32	3,91	3,61	3,67	29
						[3,67;4,22]				[4,01;4,65]				[3,78;4,44]				[4,15;4,71]			[4,04;4,61]				[3,35;3,98]		
19	13,7%	33,5%	80,3%	3,60	3,54	3,76	48	3,32	3,64	3,84	49	3,50	3,41	3,59	47	3,80	3,68	3,84	46	3,95	3,78	4,10	48	3,25	3,45	3,59	46
						[3,54;3,98]				[3,58;4,10]				[3,33;3,86]				[3,62;4,06]			[3,86;4,33]				[3,34;3,84]		
21	39,7%	22,3%	85,5%	3,86	3,68	3,82	63	3,97	3,66	3,82	64	3,95	3,66	3,76	60	4,32	4,15	4,26	56	4,09	3,77	3,93	64	3,55	3,47	3,61	61
						[3,63;4,01]				[3,59;4,05]				[3,53;3,99]				[4,06;4,47]			[3,72;4,13]				[3,39;3,82]		
22	23,1%	50,0%	84,3%	3,85	4,13	4,22	41	4,21	4,42	4,38	42	3,70	4,23	4,24	41	4,53	4,43	4,47	40	4,15	4,35	4,46	43	3,22	3,91	3,99	37
						[3,98;4,46]				[4,10;4,66]				[3,96;4,52]				[4,23;4,71]			[4,21;4,70]				[3,72;4,27]		
23	51,0%	46,0%	88,5%	4,27	4,13	4,09	90	4,38	4,08	4,03	92	4,47	4,25	4,26	90	4,58	4,43	4,40	90	4,34	4,13	4,17	89	3,80	3,70	3,69	81
						[3,93;4,26]				[3,84;4,22]				[4,06;4,45]				[4,24;4,56]			[4,00;4,34]				[3,50;3,88]		
24	27,4%	37,0%	81,1%	4,04	4,11	4,04	29	3,83	3,97	3,87	30	3,69	3,71	3,73	28	3,92	4,00	3,95	27	4,04	4,16	4,12	30	3,62	3,57	3,52	28
						[3,75;4,32]				[3,53;4,20]				[3,39;4,08]				[3,66;4,24]			[3,82;4,41]				[3,20;3,84]		
25	27,1%	55,0%	86,4%	4,07	4,21	4,29	37	4,29	4,24	4,34	37	4,21	4,02	4,07	36	4,19	4,29	4,35	36	4,36	4,30	4,30	37	4,00	3,81	3,93	36
						[4,04;4,54]				[4,04;4,64]				[3,77;4,37]				[4,10;4,60]			[4,04;4,57]				[3,65;4,22]		
26	28,9%	37,4%	83,8%	4,00	4,03	4,17	61	4,06	4,07	4,26	62	3,94	3,83	3,92	59	4,09	3,99	4,08	57	4,02	4,08	4,21	61	3,73	3,85	3,99	60
						[3,98;4,37]				[4,03;4,49]				[3,68;4,15]				[3,88;4,27]			[4,00;4,42]				[3,77;4,21]		

Klinikcode	Rücklauf		Adjustier- ungs-fakto- ren	Frage 1 Mittelwert (Kollektiv: 4,02)				Frage 2 Mittelwert (Kollektiv: 4,14)				Frage 3 Mittelwert (Kollektiv: 4,11)				Frage 4 Mittelwert (Kollektiv: 4,33)				Frage 5 Mittelwert (Kollektiv: 4,21)				Frage 6 Mittelwert (Kollektiv: 3,77)			
	2021	2022		2021		2022		2021		2022		2021		2022		2021		2022		2021		2022					
	%	%		%	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N			
29*	29,2%	33,3%	82,6%	4,43	3,91	4,11	18	4,38	4,00	4,23	18	4,19	4,00	4,18	19	4,47	4,14	4,37	18	4,62	4,10	4,39	17	4,25	3,65	3,74	19
30	14,7%	29,3%	77,8%	3,88	3,89	3,91	28	4,25	4,03	4,06	27	4,07	3,91	3,94	28	4,00	4,18	4,18	26	4,25	4,03	4,06	28	3,40	3,59	3,63	27
						[3,62;4,19]				[3,71;4,41]				[3,60;4,28]				[3,89;4,48]				[3,75;4,37]			[3,31;3,96]		
31	36,8%	50,0%	84,0%	4,21	4,19	4,26	39	4,41	4,35	4,34	40	4,10	3,98	4,02	40	4,31	4,18	4,15	37	4,30	4,26	4,24	42	3,97	3,76	3,83	42
						[4,01;4,50]				[4,06;4,63]				[3,74;4,31]				[3,90;4,40]				[3,99;4,49]			[3,57;4,09]		
32	29,8%	39,1%	88,4%	3,92	3,86	3,95	37	4,14	4,23	4,32	38	3,60	3,87	3,92	35	4,18	3,95	4,00	35	4,00	4,09	4,21	38	3,94	3,71	3,87	33
						[3,70;4,20]				[4,02;4,61]				[3,61;4,22]				[3,74;4,25]				[3,94;4,47]			[3,57;4,16]		
33	15,8%	24,2%	92,9%	4,06	3,39	3,50	50	4,00	3,81	3,89	50	3,82	3,59	3,66	52	4,12	3,68	3,79	47	3,91	3,64	3,79	52	3,66	3,48	3,57	46
						[3,28;3,72]				[3,63;4,15]				[3,41;3,91]				[3,57;4,01]				[3,56;4,01]			[3,32;3,82]		
34	14,3%	27,1%	84,8%	4,00	3,55	3,62	37	4,00	3,80	3,80	39	3,96	3,61	3,66	39	4,26	3,88	3,95	36	3,96	3,67	3,70	39	3,73	3,85	3,90	36
						[3,37;3,87]				[3,51;4,09]				[3,37;3,95]				[3,70;4,21]				[3,44;3,96]			[3,61;4,18]		
35	11,6%	23,8%	86,6%	3,91	3,77	3,82	101	3,76	3,74	3,80	100	3,42	3,62	3,67	97	3,92	3,91	3,93	94	3,78	3,81	3,89	101	3,49	3,57	3,62	92
						[3,67;3,98]				[3,62;3,99]				[3,49;3,86]				[3,77;4,09]				[3,73;4,05]			[3,44;3,80]		
36	32,6%	41,6%	86,0%	3,86	3,96	4,08	48	4,02	4,39	4,46	46	4,16	4,31	4,36	46	4,44	4,63	4,70	43	4,21	4,40	4,45	47	3,60	3,91	3,99	47
						[3,86;4,30]				[4,19;4,73]				[4,09;4,62]				[4,47;4,93]				[4,21;4,68]			[3,74;4,23]		
37	33,5%	39,4%	83,0%	3,73	3,71	3,82	85	3,71	3,78	3,88	87	3,78	3,89	3,99	84	4,21	4,24	4,29	83	3,95	4,03	4,09	82	3,54	3,43	3,53	82
						[3,65;3,98]				[3,69;4,08]				[3,79;4,19]				[4,12;4,45]				[3,91;4,26]			[3,34;3,72]		
38	55,0%	63,9%	85,9%	4,31	4,34	4,36	166	4,45	4,43	4,40	169	4,49	4,48	4,45	165	4,54	4,56	4,55	161	4,38	4,43	4,39	167	4,09	4,15	4,10	160
						[4,24;4,48]				[4,26;4,54]				[4,31;4,59]				[4,44;4,67]				[4,26;4,52]			[3,97;4,24]		
39	48,1%	44,6%	81,6%	4,09	3,98	4,05	142	4,36	4,21	4,25	146	4,26	4,20	4,22	141	4,52	4,41	4,44	137	4,19	4,13	4,17	144	3,81	3,76	3,82	136
						[3,92;4,17]				[4,10;4,40]				[4,07;4,37]				[4,31;4,57]				[4,04;4,31]			[3,67;3,96]		
40	43,0%	34,9%	81,1%	3,90	3,86	4,01	41	3,94	4,04	4,15	43	3,71	3,68	3,89	38	4,05	4,04	4,20	38	4,02	3,86	4,01	40	3,47	3,48	3,62	40
						[3,77;4,25]				[3,88;4,43]				[3,59;4,18]				[3,96;4,45]				[3,76;4,27]			[3,35;3,89]		
41	45,5%	44,6%	83,9%	4,16	3,95	3,98	92	4,09	4,03	4,00	92	3,93	4,05	4,03	89	4,26	4,45	4,46	90	4,05	4,13	4,21	92	3,58	3,56	3,50	86
						[3,82;4,14]				[3,81;4,19]				[3,84;4,22]				[4,30;4,62]				[4,04;4,38]			[3,32;3,68]		

Klinikcode	Rücklauf		Adjustier- faktoren	Frage 1 Mittelwert (Kollektiv: 4,02)				Frage 2 Mittelwert (Kollektiv: 4,14)				Frage 3 Mittelwert (Kollektiv: 4,11)				Frage 4 Mittelwert (Kollektiv: 4,33)				Frage 5 Mittelwert (Kollektiv: 4,21)				Frage 6 Mittelwert (Kollektiv: 3,77)			
	2021	2022		2021		2022		2021		2022		2021		2022		2021		2022		2021		2022					
	%	%		n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N
42	42,6%	40,8%	75,0%	3,86	4,08	4,03	30	4,05	4,05	4,06	29	3,95	3,95	4,02	27	4,16	4,43	4,36	28	4,05	4,16	4,28	28	3,76	3,79	3,85	28
						[3,75;4,30]				[3,73;4,40]				[3,68;4,37]				[4,08;4,65]			[3,97;4,59]				[3,53;4,17]		
43	63,4%	60,5%	88,6%	4,31	4,30	4,24	176	4,44	4,47	4,41	176	4,50	4,41	4,34	174	4,67	4,60	4,57	166	4,52	4,50	4,41	176	3,96	3,86	3,79	165
						[4,13;4,36]				[4,27;4,55]				[4,20;4,48]				[4,45;4,68]			[4,29;4,54]				[3,66;3,93]		
44	56,4%	58,3%	86,8%	4,10	4,08	3,99	155	4,28	4,22	4,12	155	4,33	4,38	4,28	151	4,48	4,59	4,50	141	4,45	4,34	4,19	155	3,96	3,87	3,76	141
						[3,86;4,11]				[3,97;4,27]				[4,14;4,43]				[4,37;4,62]			[4,06;4,32]				[3,61;3,90]		
45	36,5%	44,7%	80,6%	3,75	3,98	3,94	52	3,93	4,06	4,08	53	4,00	4,08	4,07	50	4,29	4,35	4,42	48	4,02	4,05	4,02	51	3,54	3,79	3,73	49
						[3,73;4,15]				[3,83;4,33]				[3,81;4,32]				[4,20;4,64]			[3,79;4,24]				[3,49;3,98]		
46	43,0%	52,8%	93,0%	4,10	4,21	4,16	102	4,30	4,39	4,35	106	4,18	4,48	4,44	103	4,44	4,63	4,61	102	4,27	4,39	4,35	106	4,00	3,82	3,77	99
						[4,01;4,31]				[4,18;4,53]				[4,26;4,62]				[4,47;4,76]			[4,19;4,51]				[3,60;3,94]		
47	66,7%	80,0%	87,5%	4,67	4,52	4,38	49	4,81	4,45	4,31	46	4,85	4,48	4,36	49	4,90	4,65	4,50	47	4,86	4,65	4,45	47	4,38	4,15	3,98	47
						[4,16;4,60]				[4,04;4,58]				[4,10;4,62]				[4,28;4,73]			[4,21;4,69]				[3,73;4,23]		
48	47,9%	54,7%	82,8%	4,02	4,19	4,22	75	4,38	4,43	4,44	76	4,24	4,38	4,40	75	4,45	4,53	4,56	73	4,46	4,42	4,46	77	3,78	4,08	4,08	72
						[4,05;4,40]				[4,23;4,65]				[4,19;4,61]				[4,38;4,73]			[4,27;4,64]				[3,88;4,28]		
49		55,8%	89,1%	4,08	4,08	4,12	155	4,23	4,20	4,27	162	4,22	4,05	4,11	159	4,45	4,41	4,48	153	4,15	4,21	4,28	161	3,78	3,83	3,93	154
						[3,99;4,24]				[4,12;4,41]				[3,97;4,26]				[4,35;4,60]			[4,15;4,41]				[3,79;4,07]		
50	37,2%	33,0%	87,4%	3,75	3,80	3,77	115	3,69	3,95	3,86	116	3,86	3,99	3,95	111	4,42	4,32	4,28	109	4,00	3,99	3,90	117	3,74	3,60	3,52	113
						[3,63;3,91]				[3,69;4,03]				[3,78;4,12]				[4,13;4,42]			[3,75;4,05]				[3,37;3,68]		
51	57,7%	48,0%	84,9%	4,20	4,11	4,22	60	4,32	4,24	4,33	60	4,45	4,10	4,20	60	4,62	4,33	4,42	59	4,38	4,24	4,30	62	3,82	3,52	3,56	58
						[4,02;4,42]				[4,10;4,57]				[3,97;4,43]				[4,22;4,61]			[4,09;4,50]				[3,33;3,78]		
52	49,2%	52,8%	89,3%	4,26	4,07	4,06	24	4,09	4,29	4,29	25	4,19	4,33	4,37	24	4,40	4,30	4,31	24	4,23	4,46	4,51	25	3,90	4,04	4,07	23
						[3,75;4,37]				[3,93;4,65]				[4,00;4,74]				[4,00;4,62]			[4,19;4,83]				[3,72;4,42]		
53	41,4%	57,0%	95,9%	4,45	4,23	4,12	45	4,21	4,23	4,15	46	4,46	4,37	4,27	44	4,69	4,60	4,51	45	4,36	4,29	4,13	46	3,89	3,76	3,61	40
						[3,89;4,34]				[3,88;4,42]				[4,00;4,54]				[4,29;4,74]			[3,89;4,37]				[3,34;3,88]		
54	72,4%	38,0%	83,3%	3,36	3,90	4,00	25	3,22	4,14	4,29	25	3,18	4,16	4,38	21	3,58	4,38	4,45	22	3,22	4,21	4,29	25	2,81	3,48	3,57	23
						[3,69;4,30]				[3,93;4,65]				[3,98;4,77]				[4,13;4,77]			[3,97;4,61]				[3,22;3,92]		

Klinikcode	Rücklauf		Adjustier- faktoren	Frage 1 Mittelwert (Kollektiv: 4,02)				Frage 2 Mittelwert (Kollektiv: 4,14)				Frage 3 Mittelwert (Kollektiv: 4,11)				Frage 4 Mittelwert (Kollektiv: 4,33)				Frage 5 Mittelwert (Kollektiv: 4,21)				Frage 6 Mittelwert (Kollektiv: 3,77)			
	2021	2022		2021		2022		2021		2022		2021		2022		2021		2022		2021		2022					
	%	%		n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N				
55	34,9%	46,9%	86,6%	4,05	3,71	3,68	70	3,88	3,57	3,57	71	3,82	3,53	3,56	70	4,21	3,83	3,84	65	4,22	4,00	3,93	70	3,79	3,42	3,35	63
						[3,50;3,86]				[3,35;3,78]				[3,34;3,77]				[3,65;4,03]			[3,74;4,13]				[3,13;3,56]		
56	44,7%	40,6%	89,0%	3,95	3,92	3,98	133	4,14	4,01	4,08	136	4,13	4,01	4,05	129	4,28	4,20	4,24	129	4,34	4,17	4,26	134	3,86	3,60	3,62	131
						[3,85;4,11]				[3,93;4,24]				[3,90;4,21]				[4,11;4,38]			[4,12;4,40]				[3,47;3,77]		
57	60,0%	56,5%	84,3%	4,34	4,22	4,09	58	4,29	4,26	4,10	57	4,29	4,42	4,29	55	4,60	4,73	4,64	56	4,49	4,35	4,28	57	3,93	3,97	3,84	50
						[3,89;4,29]				[3,86;4,35]				[4,05;4,54]				[4,44;4,84]			[4,06;4,49]				[3,60;4,08]		
58	58,0%	52,3%	81,0%	4,18	4,20	4,16	45	4,48	4,36	4,25	47	4,60	4,46	4,40	46	4,71	4,56	4,45	44	4,66	4,59	4,48	46	3,98	3,90	3,82	41
						[3,94;4,39]				[3,98;4,51]				[4,13;4,66]				[4,22;4,68]			[4,25;4,72]				[3,56;4,08]		
59	39,1%	34,7%	84,9%	3,85	3,84	3,93	104	4,08	3,99	4,09	105	4,18	4,13	4,22	103	4,30	4,36	4,46	103	3,99	4,03	4,13	105	3,50	3,76	3,88	102
						[3,78;4,08]				[3,91;4,26]				[4,04;4,39]				[4,31;4,61]			[3,97;4,29]				[3,71;4,05]		
60	38,5%	35,4%	88,6%	3,72	3,81	3,77	29	4,00	4,00	4,05	31	4,00	4,21	4,29	30	4,24	4,36	4,43	29	4,09	4,09	4,13	30	3,63	3,38	3,39	28
						[3,49;4,06]				[3,72;4,37]				[3,96;4,62]				[4,15;4,71]			[3,83;4,42]				[3,07;3,71]		
61	39,5%	39,4%	81,1%	3,93	3,81	3,85	28	4,31	4,03	4,12	30	4,32	3,95	4,01	30	4,35	4,30	4,34	30	4,34	4,54	4,64	30	3,67	3,46	3,54	30
						[3,56;4,14]				[3,79;4,46]				[3,68;4,34]				[4,07;4,62]			[4,35;4,94]				[3,23;3,85]		
62	58,6%	52,2%	87,2%	3,85	4,00	4,00	41	4,14	4,38	4,33	41	4,33	4,29	4,31	39	4,36	4,57	4,51	38	4,32	4,48	4,43	40	3,46	3,73	3,71	39
						[3,77;4,24]				[4,04;4,61]				[4,02;4,60]				[4,27;4,75]			[4,18;4,69]				[3,44;3,98]		
63	36,9%	33,5%	89,2%	4,00	4,05	4,02	55	4,20	3,97	3,92	57	4,13	4,02	4,03	54	4,31	4,27	4,32	56	4,17	4,22	4,25	58	3,64	3,72	3,72	55
						[3,81;4,23]				[3,68;4,17]				[3,78;4,28]				[4,11;4,52]			[4,03;4,47]				[3,49;3,96]		
64	38,3%	45,3%	83,9%	4,03	3,52	3,62	50	4,20	3,59	3,70	52	4,15	3,76	3,86	49	4,45	4,00	4,14	46	4,24	3,68	3,83	50	4,03	3,42	3,59	48
						[3,40;3,83]				[3,44;3,95]				[3,60;4,12]				[3,92;4,36]			[3,60;4,06]				[3,34;3,83]		
65	50,3%	38,7%	94,7%	3,91	3,98	4,06	88	4,03	3,95	4,02	88	4,10	4,07	4,19	83	4,17	4,36	4,48	85	4,28	4,15	4,29	88	3,90	3,73	3,83	83
						[3,90;4,22]				[3,83;4,22]				[3,99;4,39]				[4,32;4,64]			[4,12;4,46]				[3,65;4,02]		
66	48,8%	44,1%	87,5%	3,96	4,02	4,00	48	4,13	4,20	4,16	46	4,04	4,09	4,07	49	4,29	4,45	4,46	44	4,03	4,17	4,14	47	3,69	3,87	3,85	46
						[3,78;4,22]				[3,89;4,42]				[3,81;4,32]				[4,23;4,68]			[3,91;4,38]				[3,60;4,10]		
67	62,3%	63,0%	85,7%	4,27	4,42	4,24	53	4,35	4,48	4,31	54	4,19	4,52	4,37	52	4,49	4,72	4,60	48	4,32	4,66	4,44	53	4,02	4,14	3,95	51
						[4,03;4,45]				[4,06;4,56]				[4,12;4,62]				[4,38;4,82]			[4,22;4,66]				[3,71;4,19]		

Klinikcode	Rücklauf		Adjustier- ungs-fakto- ren	Frage 1 Mittelwert (Kollektiv: 4,02)				Frage 2 Mittelwert (Kollektiv: 4,14)				Frage 3 Mittelwert (Kollektiv: 4,11)				Frage 4 Mittelwert (Kollektiv: 4,33)				Frage 5 Mittelwert (Kollektiv: 4,21)				Frage 6 Mittelwert (Kollektiv: 3,77)			
	2021	2022		2021		2022		2021		2022		2021		2022		2021		2022		2021		2022					
	%	%		n-a	n-a	n-a	n-a	n-a	n-a	n-a	n-a	n-a	n-a	n-a	n-a	n-a	n-a	n-a	n-a	n-a	n-a	n-a	n-a				
					adjustiert [KI95%]	N		adjustiert [KI95%]	N		adjustiert [KI95%]	N		adjustiert [KI95%]	N		adjustiert [KI95%]	N		adjustiert [KI95%]	N		adjustiert [KI95%]	N			
69	36,8%	28,1%	87,5%	3,74	3,50	3,68	28	3,78	3,75	3,97	28	3,88	3,97	4,16	27	4,26	4,18	4,30	24	3,88	3,78	3,99	28	3,92	3,71	3,89	26
						[3,39;3,97]				[3,63;4,31]				[3,82;4,51]				[3,99;4,61]				[3,69;4,30]				[3,56;4,22]	
70	67,3%	74,1%	86,0%	4,21	4,47	4,30	37	4,64	4,53	4,41	37	4,69	4,52	4,42	36	4,65	4,74	4,59	33	4,68	4,69	4,53	37	4,28	4,17	3,95	36
						[4,05;4,55]				[4,11;4,71]				[4,12;4,72]				[4,33;4,85]				[4,26;4,79]				[3,67;4,23]	
71*	43,9%	28,2%	81,8%	4,46	4,73	4,90	9	4,62	4,64	4,78	9	4,54	4,80	4,97	8	4,42	4,73	5,00	9	4,32	4,30	4,65	8	4,07	4,60	4,93	9
72	33,9%	45,8%	89,4%	3,98	3,92	4,01	91	4,32	4,08	4,14	91	4,28	4,20	4,27	91	4,28	4,32	4,37	90	4,39	4,16	4,27	92	3,63	3,83	3,93	83
						[3,85;4,18]				[3,95;4,33]				[4,08;4,46]				[4,21;4,53]				[4,11;4,44]				[3,75;4,12]	
73	16,5%	48,5%	86,9%	4,00	3,95	3,95	151	4,11	4,20	4,22	153	4,19	4,09	4,12	151	4,32	4,33	4,37	149	4,33	4,29	4,32	151	3,78	3,73	3,75	142
						[3,82;4,07]				[4,07;4,36]				[3,97;4,26]				[4,24;4,49]				[4,19;4,45]				[3,61;3,89]	
74	51,4%	46,3%	87,0%	3,97	3,99	3,94	114	4,21	4,24	4,15	119	4,30	4,23	4,14	114	4,47	4,47	4,40	110	4,24	4,33	4,22	115	3,83	3,77	3,68	113
						[3,79;4,08]				[3,99;4,32]				[3,97;4,30]				[4,26;4,54]				[4,07;4,38]				[3,52;3,84]	
75	58,3%	61,0%	76,0%	4,22	4,33	4,35	37	4,40	4,45	4,46	37	4,44	4,48	4,55	36	4,47	4,63	4,60	28	4,35	4,55	4,51	38	3,78	4,11	4,06	33
						[4,10;4,60]				[4,16;4,76]				[4,25;4,85]				[4,31;4,88]				[4,24;4,77]				[3,77;4,35]	
76*	29,3%	33,3%	50,0%	3,91	4,00	4,36	3	3,58	3,33	3,74	3	3,92	3,67	3,74	3	4,00	3,83	4,43	3	4,08	4,20	4,51	3	3,40	2,80	3,13	3
77	24,6%	38,6%	85,2%	3,53	4,27	4,36	23	3,67	4,04	3,89	23	3,27	4,12	4,02	22	3,91	4,22	4,10	19	3,73	4,15	4,07	22	3,43	4,07	3,94	23
						[4,04;4,68]				[3,51;4,26]				[3,64;4,41]								[3,72;4,41]				[3,58;4,29]	
79*	68,4%	50,0%	72,7%	4,46	4,27	4,59	8	4,38	4,27	4,56	8	4,46	4,18	4,42	8	4,54	4,44	4,85	7	4,15	3,73	4,21	8	3,38	3,78	4,45	6
81	28,7%	29,0%	89,7%	3,96	3,96	3,92	25	4,04	4,32	4,32	25	3,91	3,96	3,96	24	4,24	4,19	4,18	24	4,22	4,46	4,45	25	3,87	4,14	4,08	25
						[3,61;4,22]				[3,96;4,69]				[3,59;4,32]				[3,87;4,49]				[4,12;4,77]				[3,74;4,42]	
82*	40,0%	33,3%	60,0%	4,50	4,20	4,57	3	4,50	3,20	4,53	3	4,75	4,20	4,90	3	4,25	3,60	4,55	3	5,00	4,20	4,50	3	4,75	4,00	4,20	3
83	36,0%	34,9%	78,8%	4,11	3,84	3,92	41	4,31	4,08	4,25	39	3,88	3,68	3,79	40	4,16	3,96	4,09	36	4,35	3,92	4,04	41	3,85	3,86	3,81	38
						[3,69;4,16]				[3,96;4,54]				[3,50;4,07]				[3,84;4,34]				[3,79;4,29]				[3,53;4,08]	

Klinikcode	Rücklauf		Adjustier- ungs-fakto- ren	Frage 1 Mittelwert (Kollektiv: 4,02)				Frage 2 Mittelwert (Kollektiv: 4,14)				Frage 3 Mittelwert (Kollektiv: 4,11)				Frage 4 Mittelwert (Kollektiv: 4,33)				Frage 5 Mittelwert (Kollektiv: 4,21)				Frage 6 Mittelwert (Kollektiv: 3,77)			
	2021	2022		2021		2022		2021		2022		2021		2022		2021		2022		2021		2022					
	%	%		n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N				
84*	27,0%	18,1%	78,9%	4,00	3,84	4,04	15	4,00	3,53	3,71	15	3,73	3,41	3,48	13	4,03	3,94	3,99	14	4,20	3,56	3,71	15	3,76	3,76	3,91	14
85	47,4%	31,7%	84,4%	4,03	4,08	4,13	51	3,95	4,08	4,16	52	3,90	3,88	3,96	49	4,29	4,14	4,26	49	4,27	4,08	4,14	53	3,77	3,74	3,81	52
						[3,92;4,35]				[3,90;4,41]				[3,70;4,22]				[4,04;4,47]				[3,92;4,37]				[3,58;4,05]	
86	37,3%	34,7%	85,3%	4,17	4,03	4,04	28	4,30	4,24	4,32	29	4,14	4,29	4,29	29	4,63	4,50	4,41	28	4,31	4,42	4,40	28	4,03	3,80	3,96	25
						[3,76;4,33]				[3,99;4,66]				[3,96;4,62]				[4,12;4,69]				[4,09;4,70]				[3,62;4,29]	
87	24,6%	37,1%	84,9%	3,88	4,08	4,04	45	3,88	4,04	3,99	44	3,47	3,92	3,84	44	3,69	4,16	4,06	43	3,69	4,08	3,98	45	3,53	3,80	3,69	41
						[3,81;4,26]				[3,72;4,27]				[3,57;4,11]				[3,83;4,29]				[3,74;4,22]				[3,43;3,96]	
88*	22,4%	22,1%	86,7%	3,71	3,29	3,52	12	3,31	3,60	3,86	13	3,82	3,20	3,32	13	3,76	3,57	3,73	12	3,71	3,29	3,67	13	3,56	3,27	3,50	13
89*	36,0%	36,1%	76,9%	4,33	3,92	4,06	10	4,22	3,77	3,65	10	4,56	3,85	3,77	10	4,67	3,77	3,71	10	4,78	3,77	3,72	10	4,25	3,75	3,63	9
90*	38,8%	36,7%	94,4%	4,26	4,06	4,03	16	4,53	4,28	4,25	17	4,50	4,33	4,31	17	4,68	4,28	4,30	17	4,63	4,33	4,28	17	4,16	3,78	3,74	17
91*	28,9%	47,8%	86,4%	4,09	4,09	4,02	19	4,10	4,18	4,25	19	4,18	4,00	3,89	19	4,45	4,38	4,44	18	4,45	4,50	4,48	19	3,73	4,11	4,10	16
93*	43,3%	65,2%	93,3%	4,46	4,00	3,96	13	4,54	4,00	3,97	14	4,54	4,33	4,31	14	4,75	4,53	4,49	14	4,77	4,36	4,27	13	4,15	3,80	3,77	14
95*	31,9%	28,9%	90,9%	4,07	4,27	4,21	10	4,50	4,64	4,71	10	4,50	4,36	4,42	10	4,38	4,82	4,89	10	4,29	4,64	4,61	10	4,15	3,90	3,90	9
96*	20,0%	20,0%	90,9%	3,80	3,50	3,58	8	3,70	3,70	3,84	10	3,78	3,60	3,73	10	4,20	4,11	4,21	9	4,60	3,80	3,98	10	3,88	3,44	3,59	9
97	46,5%	38,8%	100,0%	4,27	4,12	4,14	26	4,55	4,08	4,11	26	4,41	4,28	4,31	25	4,48	4,12	4,20	26	4,27	4,12	4,23	26	4,21	3,60	3,72	25
						[3,84;4,44]				[3,75;4,46]				[3,94;4,67]				[3,90;4,50]				[3,91;4,55]				[3,38;4,06]	
98	33,3%	32,9%	89,3%	4,12	4,25	4,12	25	4,48	4,41	4,41	24	4,40	4,43	4,33	25	4,31	4,57	4,54	25	4,28	4,35	4,30	23	3,77	4,08	3,98	23
						[3,81;4,43]				[4,03;4,78]				[3,96;4,69]				[4,23;4,84]				[3,96;4,64]				[3,62;4,34]	

Klinikcode	Rücklauf		Adjustier- ungs-fakto- ren	Frage 1 Mittelwert (Kollektiv: 4,02)				Frage 2 Mittelwert (Kollektiv: 4,14)				Frage 3 Mittelwert (Kollektiv: 4,11)				Frage 4 Mittelwert (Kollektiv: 4,33)				Frage 5 Mittelwert (Kollektiv: 4,21)				Frage 6 Mittelwert (Kollektiv: 3,77)			
	2021	2022		2021		2022		2021		2022		2021		2022		2021		2022		2021		2022					
	%	%		n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N				
99*	51,4%	72,2%	76,9%	4,35	4,04	4,04	19	4,44	4,46	4,29	20	4,27	4,42	4,21	19	4,67	4,55	4,48	17	4,50	4,40	4,34	19	4,18	3,91	3,74	19
						[3,89;4,70]																					
100*	31,1%	58,6%	82,4%	4,07	4,38	4,42	13	4,43	4,56	4,59	13	4,09	4,56	4,69	13	4,58	4,60	4,57	13	4,14	4,38	4,47	13	4,21	4,56	4,61	13
101	43,4%	38,6%	81,5%	4,10	4,23	4,27	21	4,41	4,44	4,49	22	4,47	4,58	4,60	21	4,65	4,63	4,65	22	4,45	4,33	4,39	22	3,84	3,92	3,91	21
						[3,94;4,60]			[4,10;4,87]				[4,21;5,00]				[4,33;4,97]			[4,05;4,74]			[3,54;4,28]				
103*	41,7%	33,3%	100,0%	4,20	3,80	3,84	5	4,20	3,80	3,81	5	4,00	3,60	3,61	5	4,50	4,60	4,58	5	4,80	4,60	4,59	5	3,80	3,80	3,84	5
104*	27,7%	33,8%	77,3%	3,54	3,73	3,79	17	4,08	3,91	4,03	17	3,92	3,41	3,45	15	4,46	4,00	4,06	14	3,69	4,10	4,12	16	3,36	3,53	3,59	15
105	38,6%	53,3%	87,5%	4,26	4,00	4,04	21	4,54	4,57	4,61	20	4,56	4,50	4,49	21	4,82	4,35	4,36	20	4,22	4,33	4,31	21	4,04	3,95	3,94	17
						[3,70;4,37]			[4,20;5,01]				[4,09;4,88]				[4,03;4,70]			[3,96;4,66]							
107	47,9%	37,5%	83,3%	3,94	4,07	4,14	23	4,20	4,14	4,10	25	4,06	3,96	3,82	22	4,56	4,65	4,63	19	4,12	4,34	4,32	25	3,85	3,75	3,68	24
						[3,82;4,45]			[3,74;4,47]				[3,44;4,21]							[3,99;4,64]			[3,34;4,03]				
109*	66,7%	25,0%	100,0%	4,00	5,00	4,62	1	4,00	3,00	2,82	1	4,50	5,00	4,75	1	4,50	5,00	5,00	1	3,50	5,00	4,82	1	4,00	4,00	3,90	1
110*	17,1%	36,4%	66,7%	3,83	4,11	4,54	7	3,75	3,42	4,00	8	4,50	3,67	4,10	8	3,80	3,83	4,03	8	4,17	4,00	4,08	8	3,33	3,50	4,07	8
112	34,8%	29,4%	87,5%	4,36	4,13	3,99	27	4,57	4,39	4,29	27	4,11	4,00	3,82	27	4,30	4,34	4,20	25	4,36	4,29	4,12	27	4,00	4,15	4,02	24
						[3,69;4,28]			[3,94;4,64]				[3,47;4,17]				[3,90;4,51]			[3,81;4,43]			[3,67;4,37]				
113	29,8%	28,7%	96,0%	4,04	4,12	3,99	24	4,24	4,20	4,10	24	3,52	4,00	3,86	23	3,78	4,38	4,24	23	4,17	4,52	4,36	24	3,55	3,77	3,61	21
						[3,68;4,30]			[3,73;4,47]				[3,49;4,24]				[3,93;4,56]			[4,03;4,69]			[3,25;3,98]				
114	50,0%	46,0%	82,6%	3,91	3,87	3,95	37	4,02	3,98	4,04	37	4,23	4,05	4,08	35	4,41	4,14	4,14	34	4,38	4,02	4,04	37	3,78	3,76	3,84	36
						[3,70;4,20]			[3,74;4,33]				[3,78;4,39]				[3,88;4,40]			[3,77;4,30]			[3,56;4,13]				

Klinikcode	Rücklauf		Adjustier- faktoren	Frage 1 Mittelwert (Kollektiv: 4,02)				Frage 2 Mittelwert (Kollektiv: 4,14)				Frage 3 Mittelwert (Kollektiv: 4,11)				Frage 4 Mittelwert (Kollektiv: 4,33)				Frage 5 Mittelwert (Kollektiv: 4,21)				Frage 6 Mittelwert (Kollektiv: 3,77)			
	2021	2022		2021		2022		2021		2022		2021		2022		2021		2022		2021		2022					
	%	%		n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N				
	115*			52,1%	72,0%		4,00	3,81	18		4,04	4,02	17		4,16	4,13	18		4,33	4,24	17		4,13	4,09	16		3,64
116		52,7%	82,8%		4,08	4,07	21		4,00	3,96	24		4,04	4,02	22		4,34	4,31	24		4,11	3,99	22		3,71	3,57	23
						[3,74;4,41]				[3,59;4,34]				[3,64;4,41]				[4,00;4,61]			[3,65;4,34]				[3,22;3,92]		

* Kliniken/Klinikstandorte mit mindestens 20 ausgewerteten Antworten. Achtung: Aufgrund der geringen Anzahl der berücksichtigten Antworten sind diese Ergebnisse nur bedingt zuverlässig und daher mit Vorsicht zu interpretieren

Fragebogen

Ihre Zufriedenheit mit dem Reha-Aufenthalt

Bitte kreuzen Sie diejenige Antwort an, die Ihre persönlichen Einschätzungen und Erfahrungen am besten beschreibt. Falls Sie diese Umfrage online ausfüllen möchten, geben Sie bitte die aufgedruckte URL in einen Webbrowser ein oder benutzen Sie einen QR-Code Scanner auf einem mobilen Gerät.

Diese Umfrage online ausfüllen:

URL:
www.patzu.ch/mcomi



Allgemeine Fragen zu Ihrem Reha-Aufenthalt

1. **Wie beurteilen Sie die Qualität der Behandlung durch das Reha-Team (ärztliches und therapeutisches Personal, Pflegefachpersonen, Sozialdienst)?**
 Ausgezeichnet Sehr gut Gut Weniger gut Schlecht
2. **Wurden Sie zu Beginn Ihres Reha-Aufenthalts verständlich über Ablauf und Ziele Ihrer Rehabilitation informiert?**
 Ja, vollumfänglich Überwiegend Teilweise Eher nicht Nein, gar nicht
3. **Wurden Sie während Ihres Reha-Aufenthalts ausreichend in Entscheidungen einbezogen?**
 Immer Meistens Manchmal Selten Nie
4. **Erhielten Sie verständliche Antworten auf Ihre Fragen?**
 Immer Meistens Manchmal Selten Nie
 Ich hatte keine Fragen
5. **Entsprachen die Therapien Ihren Erwartungen (Umfang, Ablauf usw.)?**
 Ja, vollumfänglich Überwiegend Teilweise Eher nicht Nein, gar nicht
6. **Wie war die Organisation aller für Sie und Ihre Angehörigen wichtigen Massnahmen für die Zeit nach dem Reha-Aufenthalt (Betreuung, Spitex, Therapien usw.)?**
 Ausgezeichnet Sehr gut Gut Weniger gut Schlecht

Fragen zu Ihrer Person

Wie würden Sie Ihren derzeitigen Gesundheitszustand beschreiben?				
<input type="checkbox"/> Ausgezeichnet	<input type="checkbox"/> Sehr gut	<input type="checkbox"/> Gut	<input type="checkbox"/> Weniger gut	<input type="checkbox"/> Schlecht
Geburtsjahr	Geschlecht	Versicherungsklasse für diesen Reha-Aufenthalt		
<input type="text"/>	<input type="checkbox"/> Männlich	<input type="checkbox"/> Allgemein		
<input type="text"/>	<input type="checkbox"/> Weiblich	<input type="checkbox"/> Halbprivat / privat		

Herzlichen Dank für das Ausfüllen des Fragebogens

Impressum

Titel	Patientenzufriedenheit Rehabilitation Nationaler Vergleichsbericht, Messung 2022
Jahr	Januar 2023
Redaktion	Dr. sc. nat. Julien Junod, Unisanté Lausanne (Groupe ESOPE) Ph.D. Chiara C. Storari, Unisanté Lausanne (Groupe ESOPE) Prof. Isabelle Peytremann-Bridevaux, Unisanté Lausanne (Groupe ESOPE) Unter Einbezug des Qualitätssausschusses Patientenzufriedenheit des ANQ
Mitglieder des Qualitäts- ausschusses Patientenzu- friedenheit	Prof. Delphine Courvoisier, Hôpitaux Universitaires de Genève Adriana Degiorgi, Ente ospedaliero cantonale, Bellinzona Michel Délitroz, Spitalzentrum Oberwallis Andrea Dobrin Schippers, Psychiatrische Dienste Thurgau Prof. Armin Gemperli, Schweiz. Paraplegiker-Forschung u. Universität Luzern Dr. sc. nat. Francesca Giuliani, Universitätsspital Zürich Stefan Kuhn, Luzerner Psychiatrie PD Dr. med. Anastasia Theodoridou, Psychiatrie Baselland Dr. phil. Stephan Tobler, Kliniken Valens 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) Muriel Haldemann Geschäftsstelle ANQ Weltpoststrasse 5, 3015 Bern T 031 511 38 48, muriel.haldemann-scheuner@anq.ch , www.anq.ch
Copyright	Nationaler Verein für Qualitätsentwicklung in Spitälern und Kliniken (ANQ)