

Patientenzufriedenheit Psychiatrie Erwachsene

Nationaler Vergleichsbericht

Messung 2019

März 2020, Version 1.0

Inhaltsverzeichnis

Zusammenfassung.....	3
1. Einleitung	5
1.1 Ausgangslage	5
1.2 Ziele des Berichts	5
2 Methode	6
2.1 Zielpopulation	6
2.2 Messungen.....	6
2.3 Statistische Analysen	7
3 Ergebnisse.....	9
3.1 Beschreibung der Stichprobe.....	9
3.1.1 Rücklauf und Datenqualität 2019	9
3.1.2 Alter, Geschlecht, Versicherungsstatus und Sprache der Umfrageteilnehmenden	12
3.1.3 Selbst wahrgenommener Gesundheitszustand der Umfrageteilnehmenden	14
3.1.4 Fürsorgerische Unterbringung	15
3.2 Zufriedenheitsgrad der Patientinnen und Patienten in der stationären Psychiatrie: Gesamtergebnisse 2019	16
3.3 Ergebnisse nach Kliniktyp.....	18
3.3.1 Kliniktyp I: Akut- und Grundversorger	18
3.3.2 Kliniktyp II: Kliniken mit Schwerpunktversorgung	20
3.3.3 Kliniktyp III: Kliniken zur Behandlung von Abhängigkeitserkrankungen	22
3.4 Ergebnisse der Erhebungen 2018 und 2019	24
3.5 Funnel Plots mit den adjustierten Mittelwerten der einzelnen Zufriedenheitsfragen.....	25
4 Zusammenfassung und Schlussfolgerung.....	35
Literatur	38
Abbildungsverzeichnis	40
Tabellenverzeichnis	41
Anhang.....	42
Impressum.....	54

Zusammenfassung

Dieser Bericht präsentiert die Ergebnisse der dritten nationalen ANQ-Zufriedenheitsbefragung der im Frühling 2019 in der stationären Psychiatrie behandelten erwachsenen Patientinnen und Patienten. Es handelt sich um die zweite Befragung mit geändertem Abgabemodus (Übergabe des Fragebogens an die Patientinnen und Patienten vor ihrem Klinikaustritt statt Postversand). Zudem wurde die 2018 von den Kliniken erhobene Variable der fürsorgerischen Unterbringung erstmals über eine im Fragebogen enthaltene Frage erfasst.

Um den Aufwand der Kliniken zu minimieren und ihre Teilnahme zu vereinfachen, wurden die Messstrukturen und -prozesse im Jahr 2019 für alle ANQ-Zufriedenheitsbefragungen neu definiert. Ein Messlogistikzentrum (w hoch 2) versendet die Fragebogen neu an alle teilnehmenden Kliniken, wertet die retournierten Fragebogen aus und stellt den Kliniken die Ergebnisse online zur Verfügung. Ausserdem hat jede Patientin bzw. jeder Patient die Wahl zwischen Papier- und Onlinebefragung.

Der Rücklauf dieser Befragung war mit 49,6% höher als bei der letzten Befragung (44,1%). Darin nicht enthalten sind die Kliniken/Standorte, die nicht in der Lage waren, die Anzahl der abgegebenen Fragebogen zu bestimmen (2019 war das nur bei einer Klinik der Fall).

Das durchschnittliche Alter der Befragten lag bei 47 Jahren, es nahmen etwas mehr Frauen (53,2%) als Männer an der Befragung teil und 15,3% der Patientinnen und Patienten waren während ihres Aufenthalts in der Psychiatrie privat oder halbprivat versichert. Über 80% der Umfrageteilnehmenden bewerteten ihren Gesundheitszustand zum Zeitpunkt der Befragung als gut, sehr gut oder ausgezeichnet. 17% der befragten Patientinnen und Patienten waren nach eigenen Angaben fürsorgerisch untergebracht, eine Variable, die 2018 erstmals, aber unter anderen Bedingungen erhoben wurde. 2018 lag dieser Anteil bei 9%.

Die Zufriedenheit bewegt sich insgesamt auf einem hohen Niveau. Den höchsten Zufriedenheitswert erhielt die Frage «Möglichkeit Fragen zu stellen» (4,4 Punkte auf einer Skala von 1 bis 5), gefolgt von der Frage zur Verständlichkeit der Antworten (4,3 Punkte). Die Fragen zur Vorbereitung des Klinikaustritts und zum Einbezug in den Behandlungsplan erzielten beide 4,2 Punkte. Weniger hoch war der Zufriedenheitsgrad in Bezug auf die Erklärungen zum Zweck der Medikamente (4,0) und zur Behandlungsqualität (3,9).

Den höchsten Anteil problematischer Antworten (Antwortkategorien mit den beiden niedrigsten Zufriedenheitswerten) verzeichneten die Fragen «Zweck der Medikamente» (11,1%), «Einbezug in den Behandlungsplan» (6,8%) und «Vorbereitung des Austritts» (6,3%).

Die Funnel Plots, die über den Zufriedenheitsgrad nach Anzahl Antworten pro Klinik Aufschluss geben, verdeutlichen die relativ starke Streuung der nach Störfaktoren adjustierten Ergebnisse. Ausnahme bildet die Frage zur Vorbereitung des Austritts, bei der die Unterschiede zwischen den Kliniken weniger ausgeprägt sind.

Bei der Interpretation der Ergebnisse der Patientenzufriedenheitsbefragung 2019 in der stationären Psychiatrie gilt es einige Einschränkungen zu beachten. Die zwei ersten beschriebenen Aspekte betreffen alle nationalen Zufriedenheitsbefragungen, die zwei letzten Aspekte nur die Zufriedenheitsbefragung in der Psychiatrie.

- Die Merkmale der Grundgesamtheit, das heisst der stationär behandelten Patientinnen und Patienten der Psychiatrie, sind nicht bekannt, sodass die Repräsentativität der Ergebnisse nicht gewährleistet werden kann,
- Die Ergebnisse wurden nur für eine begrenzte und für die Analysen verfügbare Zahl der Variablen adjustiert.

- Die Patientinnen und Patienten erhalten den Fragebogen im Gegensatz zu den anderen Zufriedenheitsbefragungen vor ihrem Austritt (d. h. noch während des Klinikaufenthalts) und unter möglicherweise unterschiedlichen Bedingungen und Umständen. Diese Variabilität in der Art und Weise der Abgabe erschwert Vergleiche zwischen Kliniken.
- Die Aussagekraft der Antworten auf die Frage zur Vorbereitung auf den Klinikaustritt durch die Abgabe des Fragebogens bis 72 Stunden vor dem erfolgten Austritt eingeschränkt.

1. Einleitung

1.1 Ausgangslage

Die patientenseitige¹ Beurteilung der Leistungsqualität einer Klinik ist ein wichtiger und anerkannter Qualitätsindikator (Patientenzufriedenheit) und Bestandteil des ANQ-Messplans. Die Patientenzufriedenheit bildet die Qualität der Versorgung und anderer in den Kliniken 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 (3, 5). Die Erhebung der Patientenzufriedenheit liegt daher sowohl im Interesse der Leistungserbringer, da diese Optimierungsmöglichkeiten erkennen können, als auch der Leistungsträger (Kantone und Versicherer) und der breiten Öffentlichkeit.

Der von ANQ erstellte Kurzfragebogen für Patientinnen und Patienten der stationären Psychiatrie wurde erstmals für die nationale Zufriedenheitsbefragung 2017 verwendet. Um den Rücklauf zu verbessern, versendet ANQ den Fragebogen seit der Umfrage 2018 den Patientinnen und Patienten nicht mehr postalisch zwei Wochen nach deren Austritt, sondern gibt ihn in den letzten drei Tagen vor Klinikaustritt direkt an sie ab.

Dadurch, dass sich der ANQ-Fragebogen auf eine kleine Anzahl Kernfragen beschränkt, können ihn die Kliniken mit einem ausführlicheren Fragebogen kombinieren.

1.2 Ziele des Berichts

In diesem Bericht wird die Zufriedenheit der zwischen April und Juni 2019 in der stationären Psychiatrie der Schweiz behandelten Patientinnen und Patienten dargestellt. Er präsentiert zunächst die Ergebnisse für alle Kliniken zusammen und anschliessend pro Kliniktyp.

¹ In diesem Bericht bezeichnen die Begriffe «Patientinnen bzw. Patienten» und «Umfrageteilnehmende» Personen, die 2019 in der stationären Psychiatrie 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

2.1 Zielpopulation

Zur Zielpopulation dieser Befragung gehören alle erwachsenen Patientinnen und Patienten (≥ 16 Jahre), die zwischen dem 1. April und 30. Juni 2019 aus der stationären Psychiatrie in der Schweiz ausgetreten sind. Ausgeschlossen wurden Patientinnen und Patienten in einer forensischen Abteilung, die im Rahmen einer strafrechtlich angeordneten therapeutischen Massnahme in eine psychiatrische Klinik eingewiesen wurden (gemäss Art. 59ff. Strafgesetzbuch). Ebenfalls nicht berücksichtigt wurden während des Klinikaufenthalts verstorbene Patientinnen und Patienten und solche ohne festen Wohnsitz in der Schweiz. Mehrfach hospitalisierte Patientinnen und Patienten füllen den Fragebogen nur einmal aus. Die Frage, ob und nach welchen Kriterien Patientinnen und Patienten mit eingeschränkter Urteilsfähigkeit an dieser Zufriedenheitsumfrage teilnehmen sollen ist zurzeit noch ausstehend. Eine Expertengruppe Alterspsychiatrie diskutiert diese Frage, da diese auch für die anderen Messungen in der Psychiatrie von Bedeutung ist. Eine Klärung dieser Frage wird im laufenden Jahr erwartet.

Kliniktypen:

Die Befragung wurde in psychiatrischen Kliniken der drei folgenden Typen durchgeführt:

- Akut- und Grundversorger
- Kliniken mit Schwerpunktversorgung
- Kliniken zur Behandlung von Abhängigkeitserkrankungen

Die Zuteilung zu «Akut- und Grundversorgern» und «Kliniken mit Schwerpunktversorgung» erfolgt anhand von neun Kriterien, die vom ANQ bei den Kliniken erhoben werden. Die Zuordnung zum Kliniktyp «Kliniken zur Behandlung von Abhängigkeitserkrankungen» richtet sich nach den aktuellen Hauptdiagnosedaten. Detaillierte Angaben zur Einteilung in die drei Kliniktypen sind im «Auswertungskonzept ANQ, Nationale Messungen stationäre Psychiatrie für Erwachsene» (20), zu finden.

2.2 Messungen

Die Daten wurden mithilfe eines Papier-Fragebogens erhoben (4). Er wurde allen Patientinnen und Patienten der Grundgesamtheit ausgehändigt. Für die Ab- und Rückgabe des Fragebogens galten folgende Vorgaben: Der Fragebogen durfte frühestens 72 Stunden vor Austritt und spätestens am Austrittstag abgegeben werden. Die Rückgabe konnte auf folgende Arten erfolgen:

- direkte Abgabe an das Klinikpersonal in einem verschlossenen Kuvert
- Einwurf in einen klinikinternen Briefkasten
- online ausfüllen anhand des auf dem Fragebogen integrierten Links

Die in der Klinik gesammelten Fragebogen mussten anschliessend bis spätestens 5. Juli an das dezentralisierte Befragungsinstitut w hoch 2 geschickt werden.

Der Fragebogen enthält sechs Fragen zur Patientenzufriedenheit:

- (1) Wie beurteilen Sie die Qualität der Behandlung (durch das ärztliche und therapeutische Personal und die Pflegefachpersonen)? (*Behandlungsqualität*)
- (2) Hatten Sie die Möglichkeit, Fragen zu stellen? (*Möglichkeit Fragen zu stellen*)
- (3) Erhielten Sie verständliche Antworten auf Ihre Fragen? (*Verständliche Antworten*)

- (4) Hat man Ihnen in verständlicher Weise Wirkung, Nebenwirkung, Dosierung und Einnahmezeitpunkt der Medikamente erklärt, die Sie während Ihres Klinikaufenthalts erhielten? (*Zweck Medikamente*)
- (5) Wurden Sie in die Entscheidung Ihres Behandlungsplans ausreichend einbezogen? (*Einbezug Behandlungsplan*)
- (6) Entspricht die Vorbereitung Ihres Klinikaustritts Ihren Bedürfnissen? (*Vorbereitung Austritt*)

Die Zufriedenheit wurde anhand einer fünfstufigen Ordinalskala gemessen.

Zusätzlich zur Zufriedenheit wurden folgende Informationen erhoben: Alter, Geschlecht, Versicherungsstatus (halbprivat/privat vs. allgemein versichert), selbst wahrgenommener Gesundheitszustand (ausgezeichnet, sehr gut, gut, weniger gut, schlecht), Sprache des Fragebogens (Deutsch, Französisch, Italienisch) und fürsorgerische Unterbringung (FU).

Anmerkungen in Zusammenhang mit dem Abgabemodus:

- Durch die Abgabe während des Klinikaufenthalts wurden die meisten Fragebogen vermutlich vor dem Klinikaustritt ausgefüllt. Die Vorbereitung des Klinikaustritts (Frage 6) konnte in diesem Fall von den Patientinnen und Patienten nicht im ursprünglich vorgesehenen Ausmass beurteilt werden, was bei der Interpretation der Resultate zu berücksichtigen ist.
- Allgemein können die persönliche Aushändigung des Fragebogens sowie die eigenhändige Rückgabe an das Pflegepersonal oder in den dafür vorgesehenen Briefkasten vor dem Klinikaustritt das Risiko einer Verzerrung durch soziale Erwünschtheit (Social Desirability Effect) erhöhen. Möglicherweise geben die Patienten Antworten, von denen sie glauben, sie werden von ihnen erwartet, gern gehört oder treffen auf soziale Zustimmung, statt ehrlich zu antworten (22). Dieses Risiko ist bei der Interpretation der Ergebnisse zu berücksichtigen.

2.3 Statistische Analysen

Beschreibung der Stichprobe

Die deskriptiven Analysen der Stichprobe beziehen sich auf (a) die Qualität der Daten (Rücklauf pro Kliniktyp, Antwortquote pro Zufriedenheitsfrage und bei den Fragen zur Person [Alter, Geschlecht, Versicherungsstatus, selbst wahrgenommener Gesundheitszustand, fürsorgerische Unterbringung FU] und (b) die Zusammensetzung der Stichprobe nach den genannten Fragen zur Person.

Auswertung der Antworten (insgesamt und pro Kliniktyp)

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

In einem ersten Schritt werden diese Auswertungen für sämtliche Patientinnen und Patienten sowie für alle Kliniken durchgeführt, danach für jeden Kliniktyp.

Da die Befragung auf grossen Stichproben beruht, ist der Interpretation von statistisch signifikanten Ergebnissen Grenzen gesetzt. Es kann vorkommen, dass sich die Testergebnisse als statistisch signifikant erweisen, aber keine aussagekräftigen Schlussfolgerungen zulassen. Aus diesem Grund werden die statistischen Tests zurückhaltend angewandt und nur relevante Ergebnisse aufgeführt.

Die Anteile und Mittelwerte sind hingegen mit ihrem 95%-Konfidenzintervall angegeben. Letztere bilden die Bandbreite der möglichen Werte ab und vermitteln so eine Idee über die Präzision der erhaltenen

Resultate. Werden zwei Mittelwerte verglichen, deren Konfidenzintervalle nicht übereinstimmen, so kann die Differenz als statistisch signifikant erachtet werden.

Berechnung der Mittelwerte für die Fragen

Der Mittelwert wird berechnet, indem jeder Antwortkategorie ein Zahlenwert zwischen 1 und 5 zugeordnet wird (1 = negativste Antwort oder Antwort mit der geringsten Häufigkeit; 5 = positivste Antwort oder Antwort mit der höchsten Häufigkeit).

Für die in diesem Bericht angegebenen Mittelwerte wurde eine Ordinalskala (z. B. immer, meistens, manchmal, selten, nie) in Nummernwerte von 1 bis 5 umgewandelt. Obwohl dieses Verfahren aufgrund der möglichen psychometrischen Äquidistanz zwischen den Antworten umstritten ist (6, 7, 8), rechtfertigt es sich angesichts der verfügbaren Alternativen.

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

Vergleich zwischen den Befragungen

Der Ablauf der Befragung wurde 2018 geändert (direkte Abgabe der Fragebogen an die Patientinnen und Patienten statt Postversand; Befragung im Frühling statt im Herbst). In diesem Bericht werden daher nur die Ergebnisse der unter vergleichbaren Bedingungen durchgeführten Befragungen vom Frühling 2018 und 2019 präsentiert.

Funnel Plots

Für sämtliche Zufriedenheitsfragen werden die adjustierten Mittelwerte der Zufriedenheit für jede Klinik mithilfe von Funnel Plots (Trichterdiagrammen) dargestellt. Sie eignen sich besonders gut, um die Ergebnisse von Stichproben unterschiedlicher Grösse gleichzeitig aufzuzeigen (9, 10, 11). Bei der Adjustierung wurden die zuvor identifizierten und verfügbaren Störfaktoren, d. h. Alter, Geschlecht, Versicherungsstatus, selbst wahrgenommener Gesundheitszustand und fürsorgliche Unterbringung, berücksichtigt. Der Einfluss dieser Faktoren wurde mit multivariaten Regressionsanalysen bestimmt.

Abschnitt 3.5 enthält einleitend eine Lesehilfe zu den Funnel Plots. Die nicht adjustierten und die adjustierten Mittelwerte pro Klinik sind im Anhang (Tabellen 10 und 11) zu finden.

Fehlende Werte (Missing)

Alle Auswertungen erfolgen mit den zur Verfügung stehenden Daten, das heisst mit den vollständigen Daten, ohne Imputation. Für die Berechnung von Mittelwerten (Gesamtmittelwert oder nicht adjustierte Mittelwerte) werden alle validen Antworten auf eine bestimmte Frage einbezogen. Bei adjustierten Mittelwerten hingegen werden nur die Umfrageteilnehmenden mit vollständigen Daten für alle Adjustierungsvariablen berücksichtigt.

3 Ergebnisse

3.1 Beschreibung der Stichprobe

3.1.1 Rücklauf und Datenqualität 2019

78 Kliniken haben sich an dieser dritten nationalen Zufriedenheitsbefragung von Patientinnen und Patienten der stationären Psychiatrie beteiligt. Für 77 von ihnen konnte der Rücklauf (retournierte und gültige Fragebogen/abgegebene Fragebogen) berechnet werden, bei einer Klinik war es nicht möglich, die Anzahl der abgegebenen Fragebogen zu bestimmen. Da die Anzahl der abgegebenen Fragebogen bei einigen Kliniken zwischen 2018 und 2019 trotz stabiler Patientenzahlen stark variiert, muss der Rücklauf mit Vorsicht interpretiert werden. Die 77 berücksichtigten Kliniken haben den Patientinnen und Patienten am Ende ihres Aufenthalts insgesamt 14'662 Fragebogen abgegeben, 7'274² wurden retourniert. Dies entspricht einem Rücklauf von insgesamt 49,6%. Er liegt höher als 2018 (44,1%), wobei zwischen den Kliniken grosse Unterschiede bestehen (Bandbreite von 13% bis 100%).

46 Kliniken haben mehr als 50 Antworten erhalten. Bei 23 Kliniken lag der Rücklauf zwischen 20 und 49 Antworten und bei 9 Kliniken gingen weniger als 20 Antworten ein. Nur 1% der eingegangenen Fragebogen wurde online ausgefüllt. Die folgende Abbildung zeigt den Rücklauf von 2018 und 2019 sowie die Zahl der abgegebenen Fragebogen.

Abbildung 1: Rücklauf und Anzahl abgegebene Fragebogen 2018 und 2019

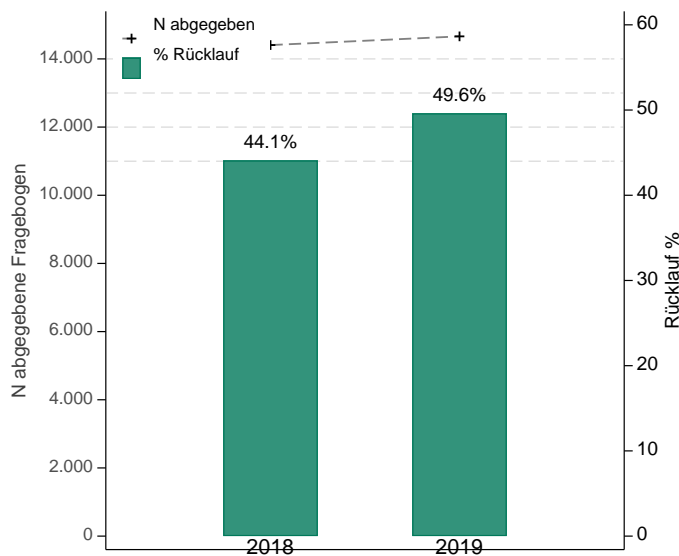


Tabelle 1 bildet den Rücklauf pro psychiatrischen Kliniktyp im Jahr 2018 und 2019 ab.

² 113 retournierte Fragebogen sind in dieser Zahl nicht enthalten, da die Anzahl der an die Patientinnen und Patienten abgegebenen Fragebogen nicht bestimmt werden konnte. Neun Fragebogen wurden zudem aufgrund des zu tiefen Alters der Befragten nicht berücksichtigt.

Tabelle 1: Rücklauf pro Kliniktyp, Jahre 2018 und 2019

Kliniktyp	2018			2019		
	Anzahl abgegebene Fragebogen	Anzahl retournierte Fragebogen	Rücklauf	Anzahl abgegebene Fragebogen	Anzahl retournierte Fragebogen	Rücklauf
Akut- und Grundversorger	11'812	4'837	40.9%	11'870	5'427	45.7%
Kliniken mit Schwerpunktversorgung	2'161	1'199	55.5%	2'309	1'510	65.4%
Kliniken zur Behandlung von Abhängigkeits-erkrankungen	434	315	72.6%	483	337	69.8%
Total	14'407	6'351	44.1%	14'662	7'274	49.6%

Rund 80% der Patientinnen und Patienten haben alle Zufriedenheitsfragen und mehr als drei Viertel der Patientinnen und Patienten alle Fragen zu den soziodemografischen Merkmalen, d.h. Alter, Geschlecht, Versicherungsstatus, selbst wahrgenommener Gesundheitszustand und fürsorgliche Unterbringung, beantwortet. Der Anteil der fehlenden Werte bei den einzelnen Zufriedenheitsfragen und den soziodemografischen Merkmalen für 2018 und 2019 sind aus den Abbildungen 2 und 3 ersichtlich

Abbildung 2: Anteil der fehlenden Antworten für die Zufriedenheitsfragen

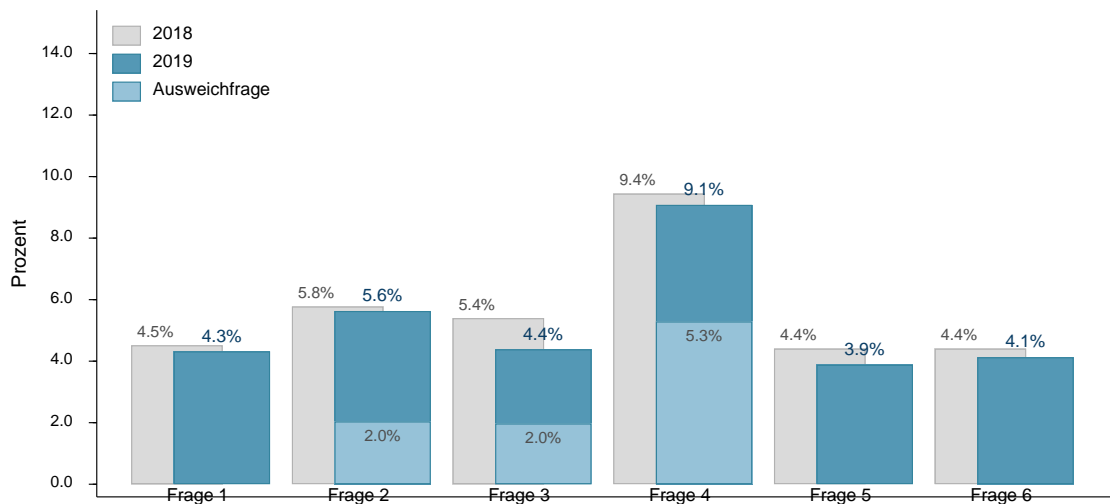
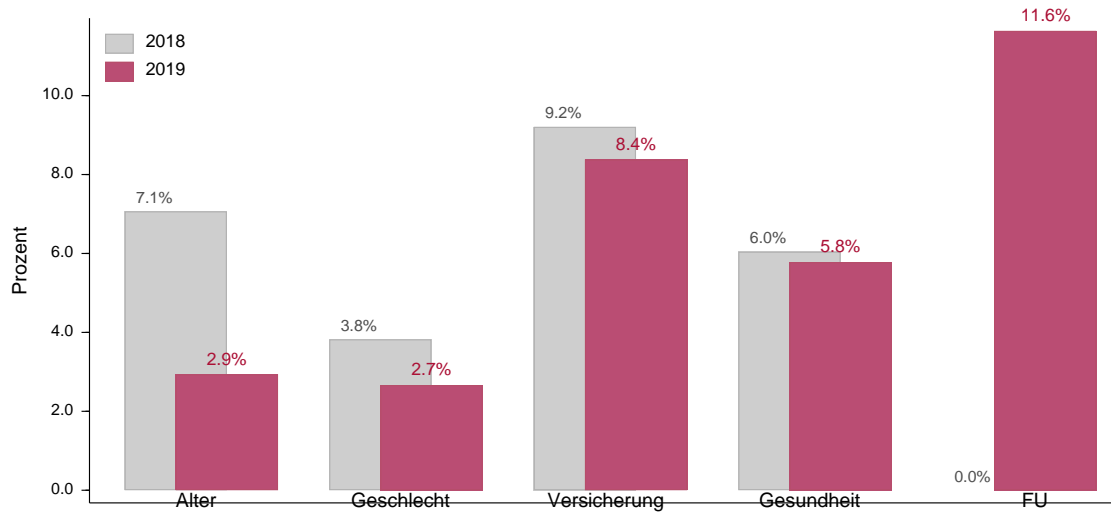


Abbildung 3: Anteil der fehlenden Antworten für die soziodemografischen Merkmale



Anmerkungen:

- Der Rücklauf (49,7%) ist insgesamt höher als bei der letzten Befragung.
- Die Datenqualität der Zufriedenheitsfragen hat sich im Vergleich zu 2018 etwas verschlechtert. 20,9% der Umfrageteilnehmenden haben mindestens eine Zufriedenheitsfrage nicht beantwortet (2018: 17,4%).
- Bei den soziodemografischen Merkmalen (Alter, Geschlecht, Versicherungsstatus, selbst wahrgenommener Gesundheitszustand), insbesondere beim Alter, ist der Anteil fehlender Werte gesunken. Die Variable der fürsorglichen Unterbringung, die 2018 von den Klinken und 2019 von den Patientinnen und Patienten angegeben wurde, weist den höchsten Anteil fehlender Werte auf.

3.1.2 Alter, Geschlecht, Versicherungsstatus und Sprache der Umfrageteilnehmenden

In den Abbildungen 4 bis 7 sind die Ergebnisse der einzelnen Variablen für die Erhebungen 2018 und 2019 dargestellt. Die entsprechende Tabelle zur Altersverteilung ist im Anhang zu finden (Tabelle 7). Das Medianalter beträgt 47 Jahre. Der Anteil der fehlenden Daten liegt bei 2,9% für das Alter, 2,7% für das Geschlecht und 8,4% für den Versicherungsstatus

Abbildung 4: Verteilung der Umfrageteilnehmenden nach Altersklasse 2018–2019

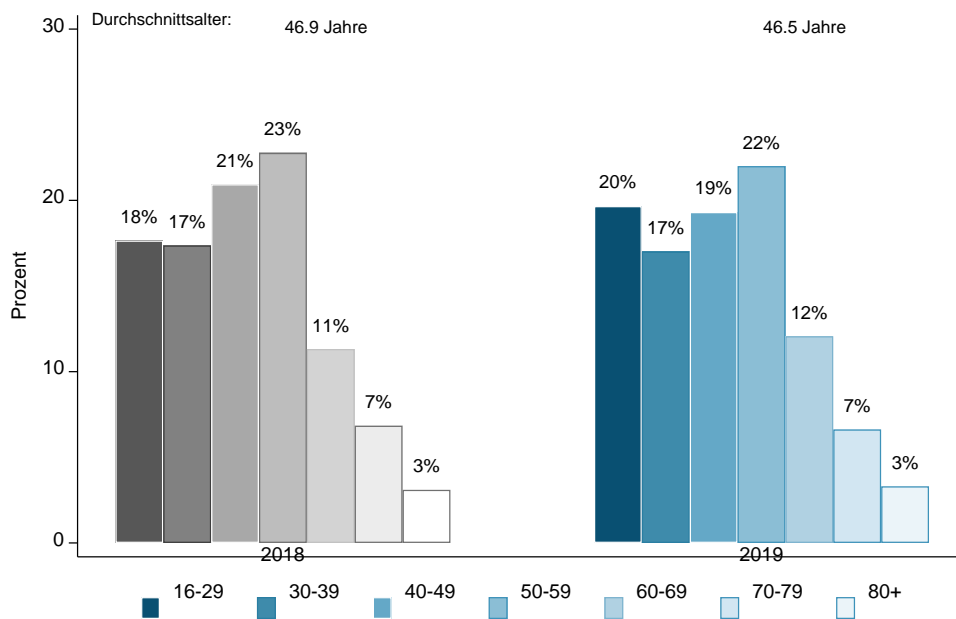
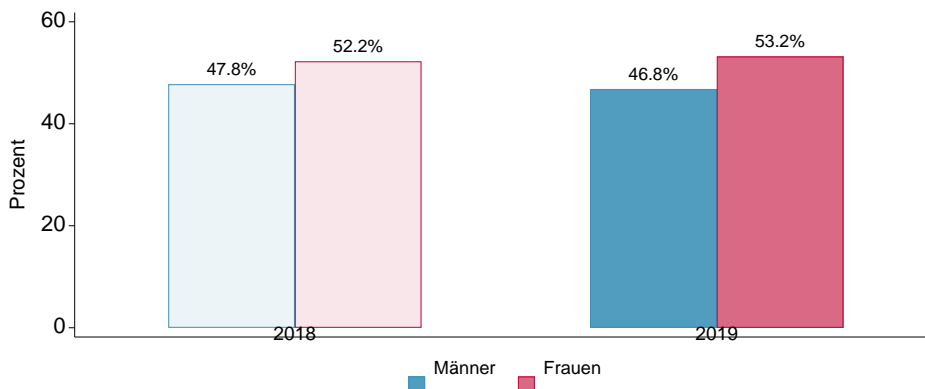


Abbildung 5: Verteilung der Umfrageteilnehmenden nach Geschlecht 2018–2019



Anmerkungen:

- Das Durchschnittsalter, der Frauen- und Männeranteil und die Altersverteilung haben sich 2019 gegenüber dem Vorjahr kaum verändert.

Abbildung 6: Verteilung der Umfrageteilnehmenden nach Versicherungsstatus 2018–2019

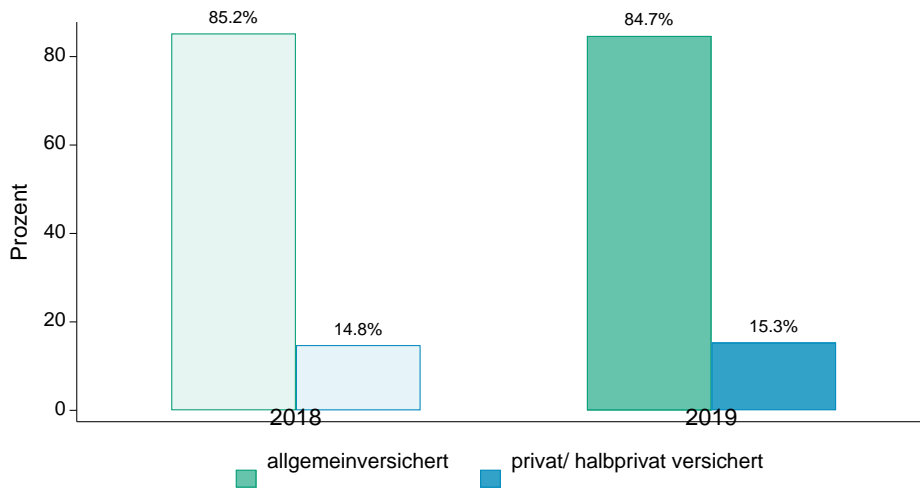
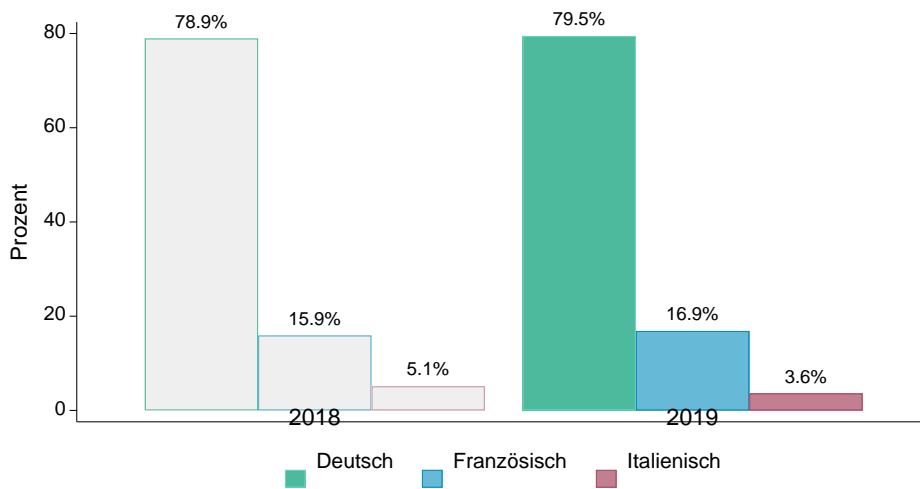


Abbildung 7: Verteilung der Anzahl eingegangener Fragebogen nach Sprache 2018–2019



Anmerkungen:

- Der Anteil der Umfrageteilnehmende, die für diesen stationären Aufenthalt privat- oder halbprivat versichert waren, hat sich gegenüber 2018 kaum verändert.
- Im Vergleich zu 2018 sind die Anteile der Fragebogen in den drei Sprachen insgesamt stabil geblieben.

3.1.3 Selbst wahrgenommener Gesundheitszustand der Umfrageteilnehmenden

Die folgenden Ergebnisse beziehen sich auf den selbst wahrgenommenen Gesundheitszustand der Patientinnen und Patienten bei den Befragungen 2018 und 2019. Abbildung 8 zeigt die globale Verteilung der Antworten auf diese Frage. Abbildung 9 differenziert die Antworten nach Altersklasse. Der Anteil der fehlenden Antworten für diese Variable liegt bei 5,8%.

Abbildung 8: Verteilung des selbst wahrgenommenen Gesundheitszustands 2018–2019

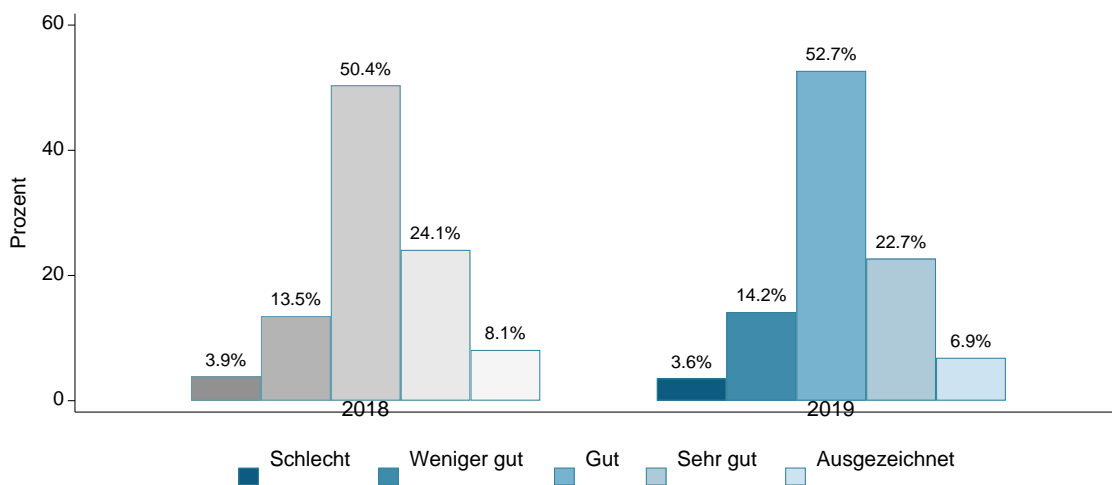
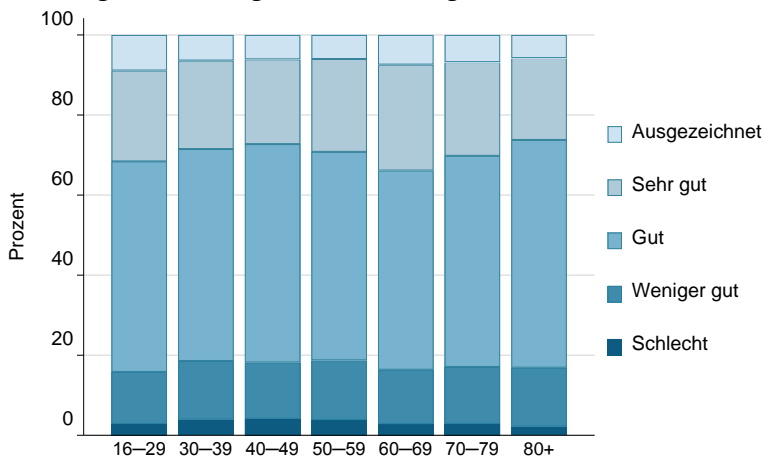


Abbildung 9: Verteilung des selbst wahrgenommenen Gesundheitszustands, nach Altersklasse (2019)



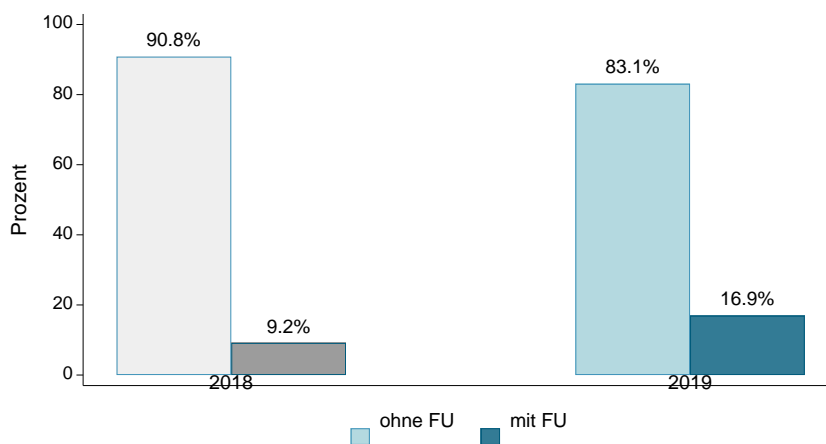
Anmerkungen:

- 2019 bezeichneten 82,3% der Umfrageteilnehmenden und somit praktisch gleich viele wie 2018 ihren Gesundheitszustand als ausgezeichnet, sehr gut oder gut.
- Altersabhängig variiert der selbst wahrgenommene Gesundheitszustand kaum.

3.1.4 Fürsorgerische Unterbringung

Die folgende Abbildung zeigt den Anteil der Patientinnen und Patienten, die zur fürsorgerischen Unterbringung (FU) in eine psychiatrische Klinik eingewiesen wurden. Die Angabe des FU-Status stammt 2018 von den Kliniken und 2019 von den Patientinnen und Patienten selbst. Der Anteil der fehlenden Werte beträgt 11,6%.

Abbildung 10: Verteilung der Umfrageteilnehmer nach dem Status der fürsorgerischen Unterbringung 2018–2019



Anmerkung:

- Sowohl der Anteil der fürsorgerisch untergebrachten Patientinnen und Patienten als auch der Anteil der fehlenden Werte ist deutlich höher als bei der Befragung 2018. Hierzu ist anzumerken, dass der FU-Status 2019 nicht mehr von den Kliniken, sondern von den Patientinnen und Patienten selbst angegeben wurde.

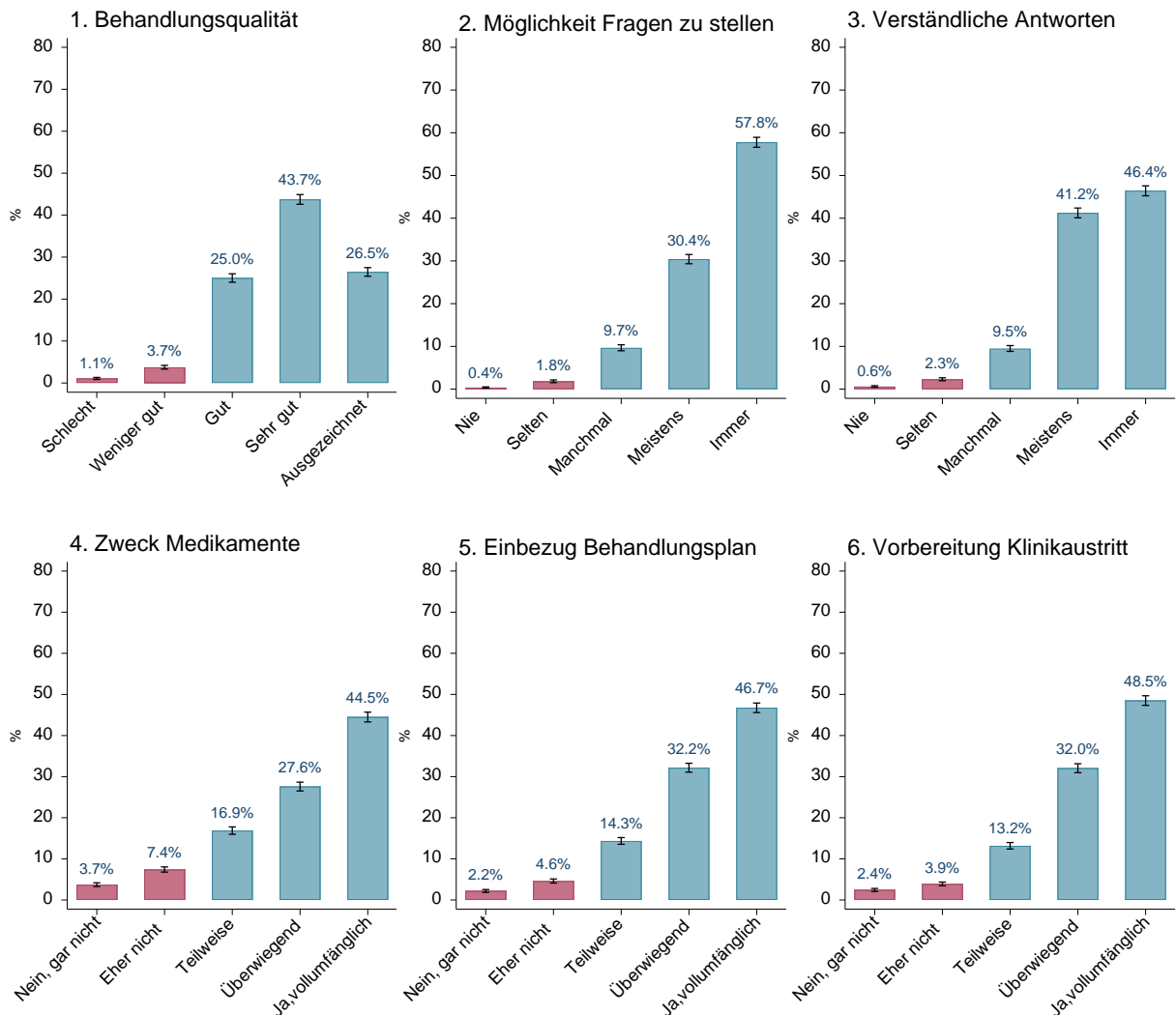
3.2 Zufriedenheitsgrad der Patientinnen und Patienten in der stationären Psychiatrie: Gesamtergebnisse 2019

Die folgenden Ergebnisse berücksichtigen sämtliche Daten zur Zufriedenheit der Umfrageteilnehmenden.

Nachfolgend sind für die sechs Fragen die Anteile der Antwortkategorien mit den jeweiligen 95%-Konfidenzintervallen grafisch dargestellt (Abbildung 11). Die Mittelwerte und die Details der Antworten auf die einzelnen Fragen sind aus Tabelle 2 ersichtlich. Die problematischen Antworten wurden in Tabelle 2 übertragen und sind in Abbildung 11 rot markiert.

Abbildung 11: Patientenzufriedenheitsgrad Gesamtkollektiv: Verteilung der Antworten pro Frage, 2019

Anteile der Antwortkategorien mit 95%-Konfidenzintervallen. Problematische Antworten: rote Balken.³



³ Da die Zahlen gerundet wurden, entspricht die Summe der Anteile nicht zwingend 100%.

Tabelle 2: Deskriptive Gesamtergebnisse pro Frage⁴

Anzahl retournierte Fragebogen: 7387	N ausgewertet	Mittelwert	Konfidenzintervall 95%	Problematische Antworten	Keine Antwort* (N=7387)	
					miss.	alt.
1. Wie beurteilen Sie die Qualität der Behandlung (durch das ärztliche und therapeutische Personal und die Pflegefachpersonen)?	7'068	3.91	[3.89, 3.93]	4.8%	4.3%	
2. Hatten Sie die Möglichkeit Fragen zu stellen?	6'971	4.43	[4.42, 4.45]	2.2%	5.6%	2.0%
3. Erhielten Sie verständliche Antworten auf Ihre Fragen?	7'063	4.31	[4.29, 4.32]	2.9%	4.4%	2.0%
4. Hat man Ihnen in verständlicher Weise Wirkung, Nebenwirkungen, Dosierung und Einnahmezeitpunkt der Medikamente erklärt, die Sie während Ihres Klinikaufenthalts erhielten?	6'716	4.02	[3.99, 4.04]	11.1%	9.1%	5.3%
5. Wurden Sie in die Entscheidung Ihres Behandlungsplans ausreichend einbezogen?	7'100	4.17	[4.14, 4.19]	6.8%	3.9%	
6. Entsprach die Vorbereitung Ihres Klinikaustritts Ihren Bedürfnissen?	7'082	4.20	[4.18, 4.23]	6.3%	4.1%	

N ausgewertet: Anzahl für die Ergebnisse ausgewertete Antworten

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

Keine Antwort*: Anteil der nicht verwendeten retournierten Fragebogen, da kein Zufriedenheitsgrad angekreuzt (bei einem Total von 7'387 Fragebogen)

Abkürzungen: miss: keine Antwort auf die Frage; alt: angekreuzte Ausweichantwort: «Ich hatte keine Fragen» oder «Ich habe keine Medikamente erhalten» (Frage 2, 3 und 4)

Anmerkungen zu den Gesamtergebnissen:

- Die Patientenzufriedenheit ist in Bezug auf alle Fragen relativ hoch.
- Die beiden Fragen zur Möglichkeit Fragen zu stellen und zur Verständlichkeit der Antworten (Fragen 2 und 3) wurden am besten bewertet und weisen den geringsten Anteil problematischer Antworten auf (2,2% bzw. 2,9%).
- Am wenigsten hoch wurde die Zufriedenheit in Bezug auf die Behandlungsqualität (Frage 1) beurteilt, gefolgt vom Zweck der Medikamente (Frage 4).
- Frage 4 zum Zweck der Medikamente verzeichnet mit mehr als 11% den höchsten Anteil problematischer Antworten, gefolgt von Frage 5 zum Einbezug in den Behandlungsplan (6,8%), Frage 6 zur Vorbereitung des Austritts (6,3%) und Frage 1 zur Behandlungsqualität (4,8%).
- Mit Ausnahme von Frage 1 weisen alle Fragen einen Deckeneffekt auf, d. h. die Mehrheit der Patientinnen und Patienten gab den höchsten Zufriedenheitswert an.
- Der Anteil der fehlenden Werte liegt zwischen 3,9% und 9,1%.
- Die Ausweichantwort auf die Fragen 2 und 3 wurde nur von wenigen Patientinnen und Patienten angekreuzt. Bei Frage 4 waren es mit 5,3% etwas mehr.

⁴ Frage 6 konnte vor dem Klinikaustritt beantwortet werden.

3.3 Ergebnisse nach Kliniktyp

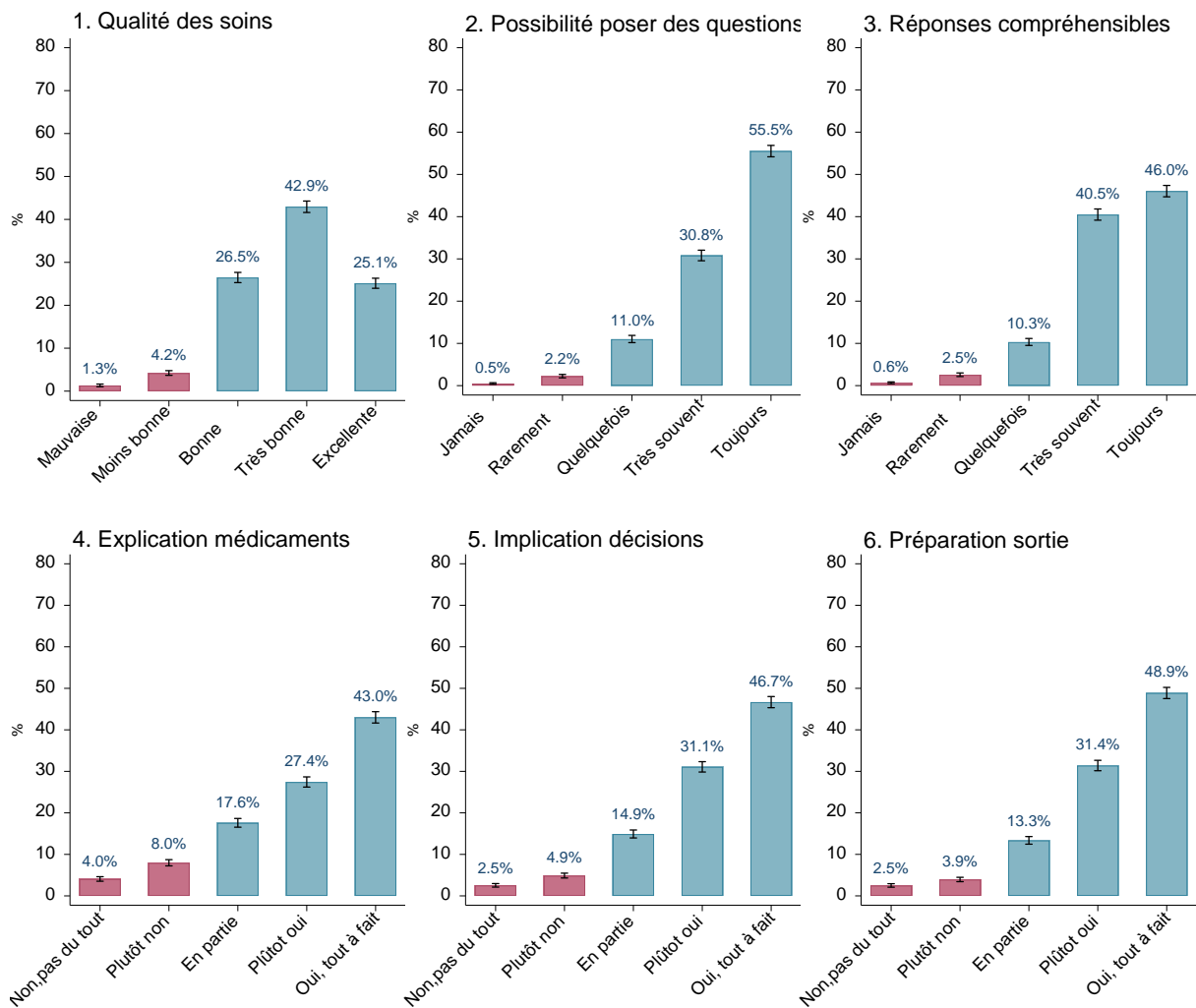
In diesem Kapitel sind für jede der drei psychiatrischen Kliniktypen die Anteile und Mittelwerte der Antworten auf die sechs Fragen mit dem jeweiligen 95%-Konfidenzintervall sowie die Antworten auf die einzelnen Fragen im Detail aufgeführt.

3.3.1 Kliniktyp I: Akut- und Grundversorger

Diesem Typ gehören 37 Kliniken an. Die Patientinnen und Patienten dieser Kliniken haben insgesamt 5'540 Fragebogen retourniert, was 75% der Gesamtstichprobe entspricht. Der Rücklauf betrug somit 46%.

Abbildung 12: Patientenzufriedenheitsgrad Kliniktyp I: Akut- und Grundversorger, 2019

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



I

Tabelle 3: Deskriptive Ergebnisse pro Frage: Kliniktyp I

Anzahl retournierte Fragebogens: 5'540	N ausgewertet	Mittelwert	Konfidenzintervall 95%	Problematische Antworten	Keine Antwort* (N= 5'540)	
					miss.	alt.
1. Behandlungsqualität	5'293	3.86	[3.84, 3.89]	5.5%	4.5%	
2. Möglichkeit Fragen zu stellen	5'198	4.39	[4.37, 4.41]	2.7%	6.2%	2.2%
3. Verständliche Antworten	5'269	4.29	[4.27, 4.31]	3.2%	4.9%	2.1%
4. Zweck Medikamente	5'069	3.97	[3.94, 4.01]	12.0%	8.5%	4.4%
5. Einbezug Behandlungsplan	5'292	4.15	[4.12, 4.17]	7.4%	4.5%	
6. Vorbereitung Klinikaustritt	5'289	4.20	[4.18, 4.23]	6.4%	4.5%	

N ausgewertet: Anzahl für die Ergebnisse ausgewertete Antworten

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

Keine Antwort*: Anteil der nicht verwendeten retournierten Fragebogen, da kein Zufriedenheitsgrad angekreuzt (bei einem Total von 5'540 Fragebogen)

Abkürzungen: miss: keine Antwort auf die Frage; alt: angekreuzte Ausweichantwort: «Ich hatte keine Fragen» oder «Ich habe keine Medikamente erhalten» (Fragen 2, 3 und 4)

Anmerkungen zu den Akut- und Grundversorgern:

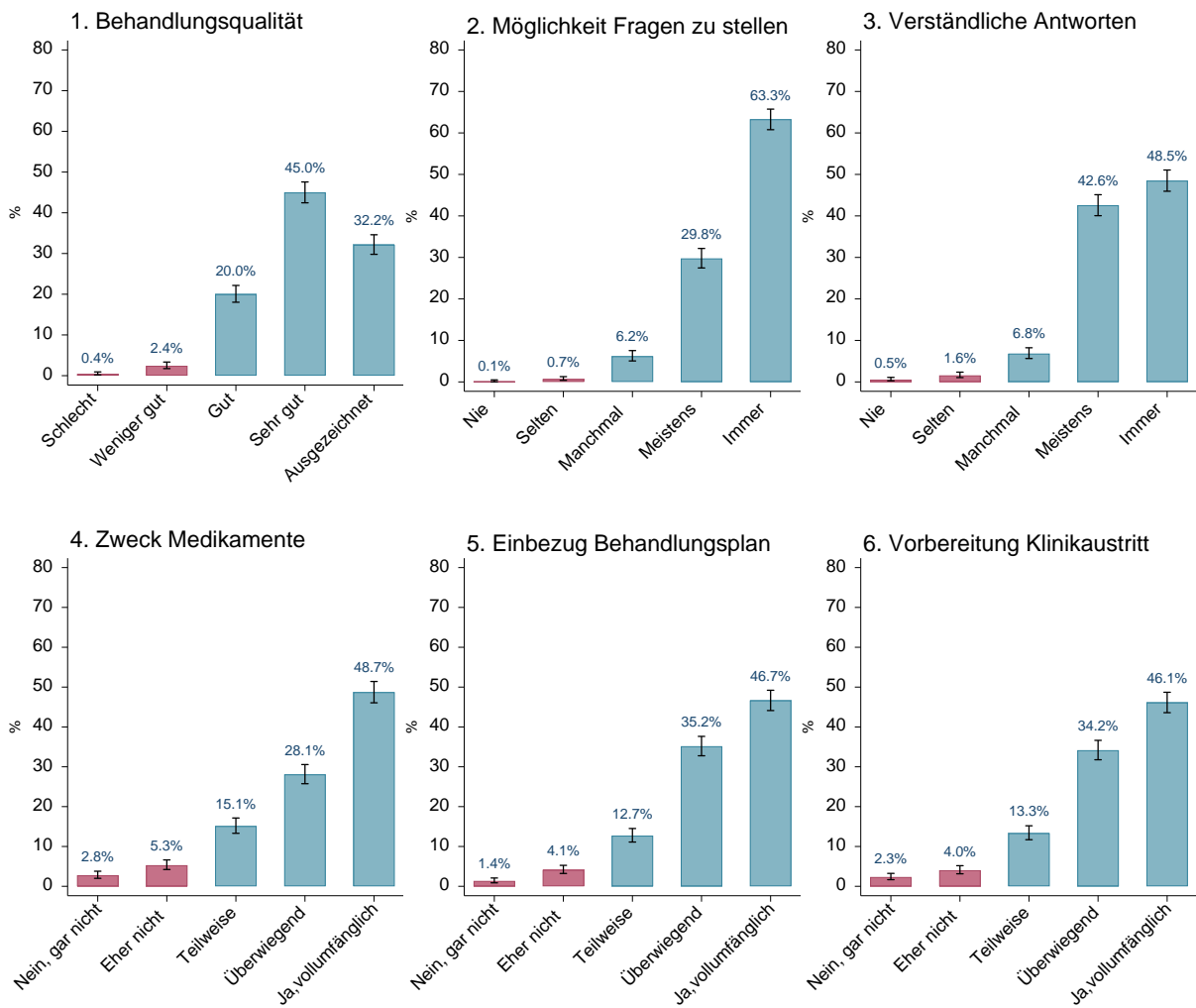
- Die Patientenzufriedenheit in diesem Kliniktyp ist in Bezug auf alle Fragen etwa gleich hoch wie beim Gesamtkollektiv.
- Die beiden Fragen zur Möglichkeit Fragen zu stellen und zur Verständlichkeit der Antworten (Fragen 2 und 3) wurden am besten bewertet und weisen den geringsten Anteil problematischer Antworten auf (2,7% bzw. 3,2%).
- Am wenigsten hoch ist die Zufriedenheit in Bezug auf die Behandlungsqualität (Frage 1), gefolgt vom Zweck der Medikamente (Frage 4). Der Mittelwert der Antworten auf die beiden Fragen lag auf einer Skala von 5 etwas unter 4.
- Frage 4 zum Zweck der Medikamente verzeichnet mit 12% den höchsten Anteil problematischer Antworten, gefolgt von Frage 5 zum Einbezug in den Behandlungsplan (7,4%), Frage 6 zur Vorbereitung des Klinikaustritts (6,4%) und Frage 1 zur Behandlungsqualität (5,5%).
- Der Anteil der problematischen Antworten bei den Akut- und Grundversorgern ist insgesamt leicht höher als beim Gesamtkollektiv.
- Mit Ausnahme von Frage 1 weisen alle Fragen einen Deckeneffekt auf, d. h. die Mehrheit der Patientinnen und Patienten gab den höchsten Zufriedenheitswert an.
- Am höchsten ist der Anteil der fehlenden Werte mit 8,5% bei Frage 4 zum Zweck der Medikamente.
- Nur wenige Patientinnen und Patienten haben bei den Fragen 2, 3 und 4 die Ausweichantwort angekreuzt.

3.3.2 Kliniktyp II: Kliniken mit Schwerpunktversorgung

In dieser Befragung sind 32 Kliniken mit Schwerpunktversorgung vertreten. Insgesamt wurden für diesen Kliniktyp 1'510 Fragebogen retourniert, was 20% der Gesamtstichprobe entspricht. Der Rücklauf für diesen Kliniktyp lag mit 65% über dem Wert des Gesamtkollektivs.

Abbildung 13: Patientenzufriedenheitsgrad Kliniktyp II: Kliniken mit Schwerpunktversorgung, 2019

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



II

Tabelle 4: Deskriptive Ergebnisse pro Frage: Kliniktyp II

Anzahl retournierte Fragebogens: 1'510	N ausgewertet	Mittelwert	Konfidenzintervall 95%	Problematische Antworten	Keine Antwort* (N= 1'510)	
					miss.	alt.
1. Behandlungsqualität	1'449	4.06	[4.02, 4.10]	2.8%	4.0%	
2. Möglichkeit Fragen zu stellen	1'455	4.56	[4.52, 4.59]	0.8%	3.6%	1.4%
3. Verständliche Antworten	1'466	4.37	[4.33, 4.41]	2.1%	2.9%	1.5%
4. Zweck Medikamente	1'342	4.15	[4.09, 4.20]	8.0%	11.1%	8.2%
5. Einbezug Behandlungsplan	1'479	4.22	[4.17, 4.26]	5.5%	2.1%	
6. Vorbereitung Klinikaustritt	1'461	4.18	[4.13, 4.23]	6.4%	3.2%	

N ausgewertet: Anzahl für die Ergebnisse ausgewertete Antworten

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

Keine Antwort*: Anteil der nicht verwendeten retournierten Fragebogen, da kein Zufriedenheitsgrad angekreuzt (bei einem Total von 1'510 Fragebogen)

Abkürzungen: miss: keine Antwort auf die Frage; alt: angekreuzte Ausweichantwort: «Ich hatte keine Fragen» oder «Ich habe keine Medikamente erhalten» (Fragen 2, 3 und 4)

Anmerkungen zu den Kliniken mit Schwerpunktversorgung

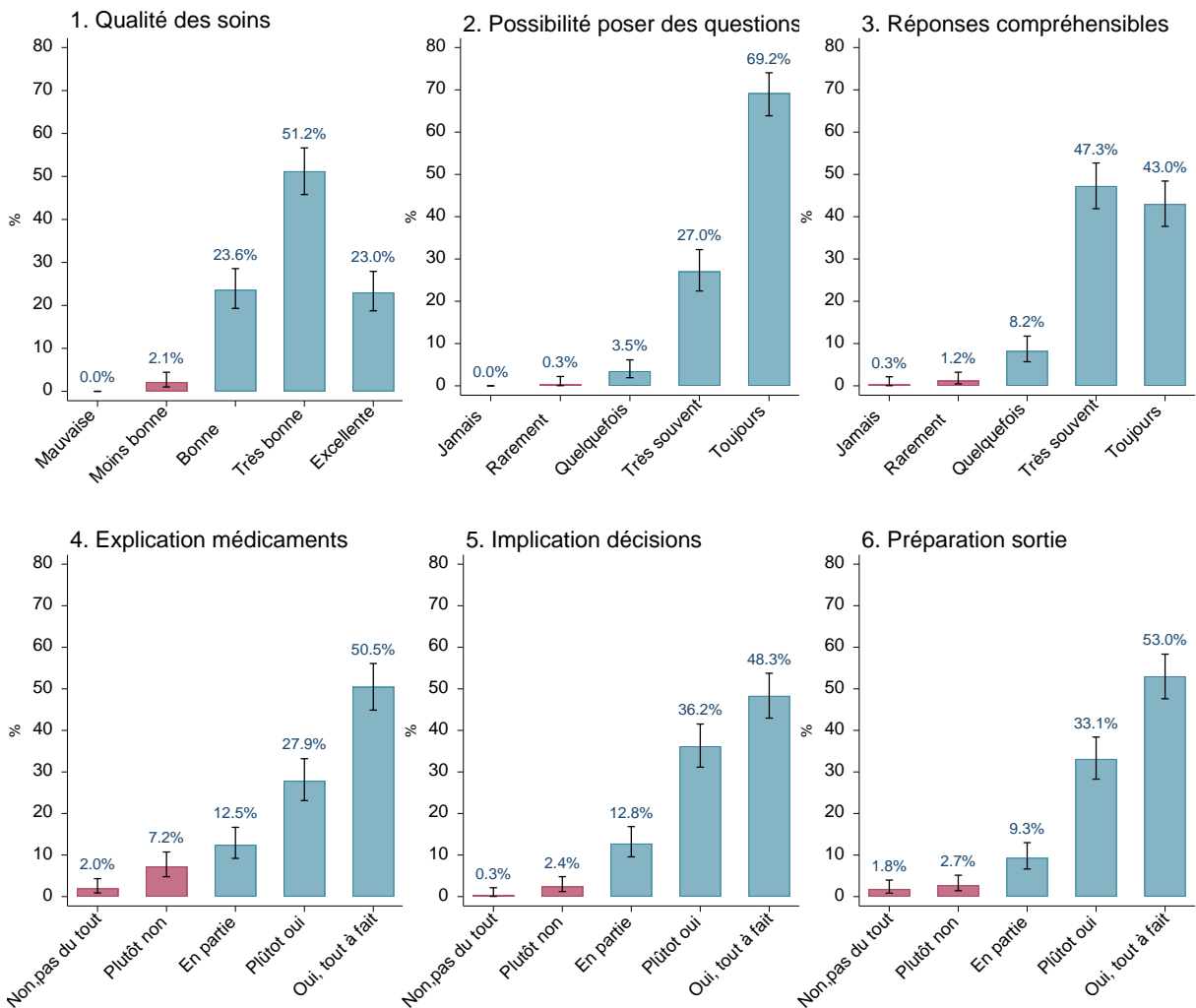
- Die Patientenzufriedenheit in diesem Kliniktyp ist in Bezug auf alle Fragen hoch und sehr ähnlich wie beim Gesamtkollektiv.
- Die beiden Fragen zur Möglichkeit Fragen zu stellen und zur Verständlichkeit der Antworten (Fragen 2 und 3) wurden am besten bewertet und weisen den geringsten Anteil problematischer Antworten auf (0,8% bzw. 2,1%).
- Am wenigsten hoch ist die Zufriedenheit in Bezug auf die Behandlungsqualität (Frage 1), gefolgt vom Zweck der Medikamente (Frage 4).
- Frage 4 zum Zweck der Medikamente verzeichnet mit 8,0% den höchsten Anteil problematischer Antworten, gefolgt von Frage 6 zur Vorbereitung des Austritts (6,4%) und Frage 5 zum Einbezug in den Behandlungsplan (5,5%).
- Der Anteil problematischer Antworten ist etwas weniger hoch als beim Gesamtkollektiv.
- Mit Ausnahme von Frage 1 weisen alle Fragen einen Deckeneffekt auf, d. h. die Mehrheit der Patientinnen und Patienten gab den höchsten Zufriedenheitswert an. Bei Frage 2 wählten über 50% die höchste Antwortkategorie.
- Am höchsten ist der Anteil der fehlenden Werte mit 11,1% bei Frage 4 zum Zweck der Medikamente.
- Die Ausweichantwort auf die Fragen 2 und 3 wurde nur von wenigen Patientinnen und Patienten angekreuzt. Bei Frage 4 waren es mit 8% deutlich mehr.

3.3.3 Kliniktyp III: Kliniken zur Behandlung von Abhängigkeitserkrankungen

Neun Kliniken zur Behandlung von Abhängigkeitserkrankungen haben an der Befragung teilgenommen. Ihre Patientinnen und Patienten haben insgesamt 337 Fragebogen retourniert, was 5% der Gesamtstichprobe und einem Rücklauf von 70% entspricht.

Abbildung 14: Patientenzufriedenheitsgrad Kliniktyp III: Kliniken zur Behandlung von Abhängigkeitserkrankungen, 2019

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



III

Tabelle 5: Deskriptive Resultate Kliniktyp III

Anzahl retournierte Fragebogen: 337	N ausgewertet	Mittelwert	Konfidenzintervall 95%	Problematische Antworten	Keine Antwort* (N= 337)	
					miss.	alt.
1. Behandlungsqualität	326	3.95	[3.87, 4.03]	2.1%	3.3%	
2. Möglichkeit Fragen zu stellen	318	4.65	[4.59, 4.71]	0.3%	5.6%	2.1%
3. Verständliche Antworten	328	4.31	[4.24, 4.39]	1.5%	2.7%	1.8%
4. Zweck Medikamente	305	4.18	[4.06, 4.29]	9.2%	9.5%	7.7%
5. Einbezug Behandlungsplan	329	4.30	[4.21, 4.39]	2.7%	2.4%	
6. Vorbereitung Klinikaustritt	332	4.33	[4.23, 4.42]	4.5%	1.5%	

N ausgewertet: Anzahl für die Ergebnisse ausgewertete Antworten

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

Keine Antwort*: Anteil der nicht verwendeten retournierten Fragebogen, da kein Zufriedenheitsgrad angekreuzt (bei einem Total von 337 Fragebogen)

Abkürzungen: miss: keine Antwort auf die Frage; alt: angekreuzte Ausweichantwort: «Ich hatte keine Fragen» oder «Ich habe keine Medikamente erhalten» (Fragen 2, 3 und 4)

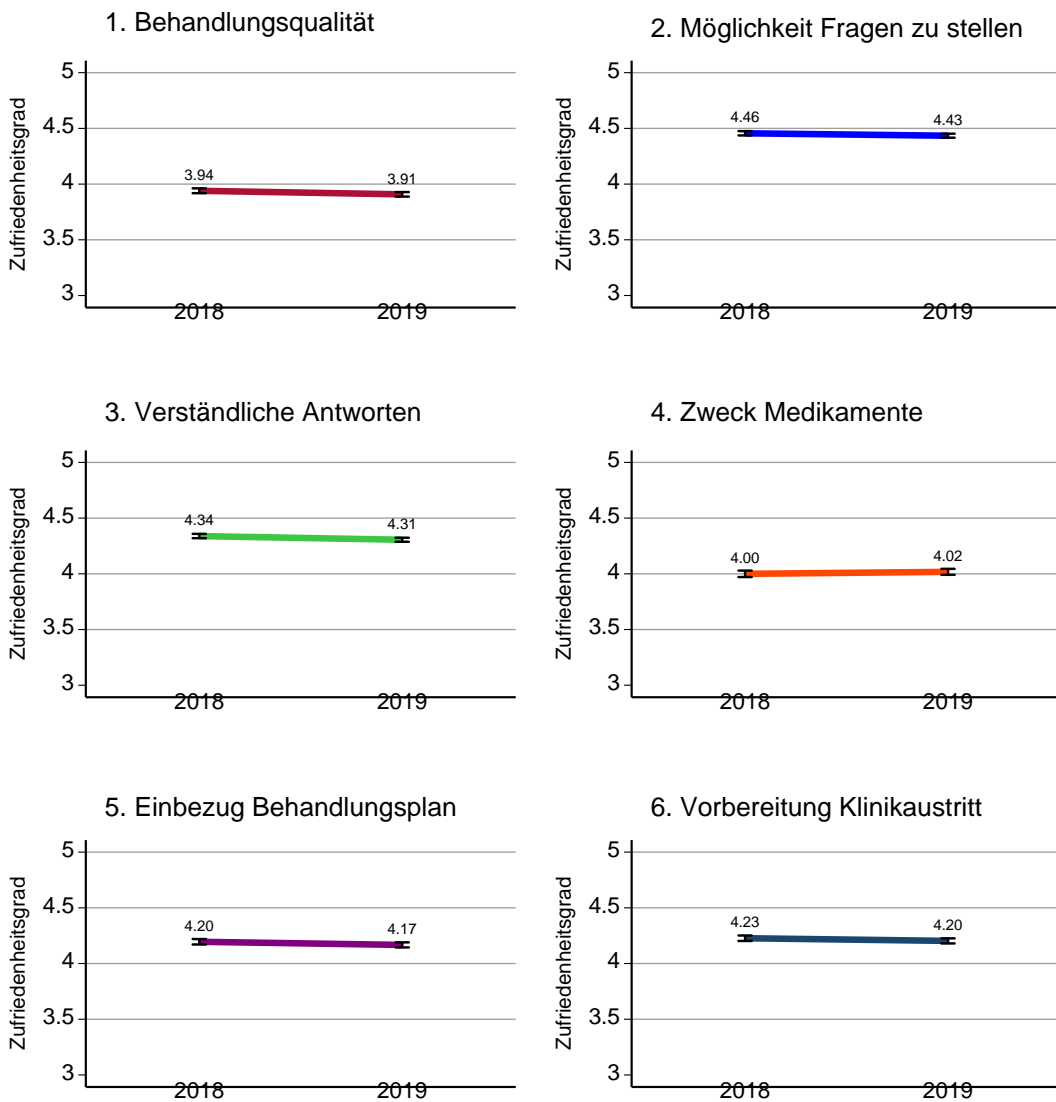
Kliniken zur Behandlung von Abhängigkeitserkrankungen

- Die Patientenzufriedenheit in diesem Kliniktyp ist in Bezug auf alle Fragen gleich hoch oder leicht höher als beim Gesamtkollektiv.
- Die höchsten Bewertungen erhielten die Fragen 2 «Möglichkeit Fragen zu stellen» und 6 «Vorbereitung Klinikaustritt».
- Die Fragen zur Möglichkeit Fragen zu stellen und zur Verständlichkeit der Antworten (Fragen 2 und 3) weisen den geringsten Anteil problematischer Antworten auf (0,3% bzw. 1,5%).
- Am wenigsten hoch ist die Zufriedenheit in Bezug auf die Behandlungsqualität (Frage 1), gefolgt vom Zweck der Medikamente (Frage 4).
- Frage 4 zum Zweck der Medikamente verzeichnet mit 9,2% den höchsten Anteil problematischer Antworten, gefolgt von Frage 6 zur Vorbereitung des Austritts.
- Mit Ausnahme von Frage 1 und 3 weisen alle Fragen einen Deckeneffekt auf, d. h. die Mehrheit der Patientinnen und Patienten gab den höchsten Zufriedenheitswert an, bei drei Fragen (2, 4 und 6) wurde er von über der Hälfte der Umfrageteilnehmenden gewählt.
- Am höchsten ist der Anteil der fehlenden Werte mit 9,5% bei Frage 4 «Zweck Medikamente», gefolgt von Frage 2 «Verständliche Antworten».
- Die Ausweichantwort auf die Fragen 2 und 3 wurde nur von wenigen Patientinnen und Patienten angekreuzt. Bei Frage 4 waren es mit knapp 8% deutlich mehr.

3.4 Ergebnisse der Erhebungen 2018 und 2019

Die folgende Grafik zeigt den Zufriedenheitsgrad des Gesamtkollektivs für die einzelnen Fragen bei den Erhebungen 2018 und 2019. Wie erwähnt werden die Ergebnisse der Erhebung 2017 nicht präsentiert, da die Daten unter anderen Bedingungen erhoben wurden.

Abbildung 15: Zufriedenheitsgrad bei den Befragungen 2018 und 2019



Anmerkungen:

- Die Mittelwerte des Zufriedenheitsgrads haben sich gegenüber 2018 bei allen sechs Fragen kaum verändert.

3.5 Funnel Plots mit den adjustierten Mittelwerten der einzelnen Zufriedenheitsfragen

Die Funnel Plots (Trichterdiagramme) der Abbildungen 16 bis 21 zeigen die Ergebnisse sämtlicher Kliniken auf einen Blick. Darin sind für die Fragen 1 bis 6 jeweils die adjustierten Mittelwerte (Alter, Geschlecht, Versicherungsstatus, selbst wahrgenommener Gesundheitszustand, fürsorgliche Unterbringung) sämtlicher Kliniken separat angegeben.

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

Lesehilfe für die Funnel Plots (Abbildungen 16 bis 21)

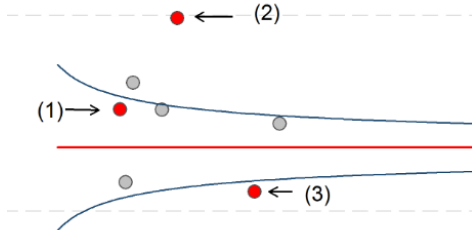
- Die vertikale Achse (Ordinate) gibt die adjustierten Mittelwerte (1 bis 5) der Kliniken für die Patientenzufriedenheit an.
- Die horizontale Achse (Koordinate) steht für die Anzahl der eingegangenen Fragebogen, die für alle Adjustierungsvariablen und die Antwort auf die jeweilige Frage die vollständigen Daten enthalten.
- Die horizontale rote Linie zeigt den Mittelwert des Gesamtkollektivs und bildet den Referenzwert. Der Mittelwert des Gesamtkollektivs ist die Basis für die Adjustierung der Mittelwerte der Kliniken, er wird selber nicht adjustiert.
- Die beiden blauen Linien stehen für die Kontrollgrenzen (95%). Je kleiner die Anzahl der eingegangenen Fragebogen, desto grösser ist das Konfidenzintervall. Deshalb bilden die beiden Linien auch einen Trichter (*Funnel*).
- Die Punkte stehen jeweils für eine Klinik und die Farben für einen Kliniktyp: Typ I: Akut- und Grundversorger; Typ II: Kliniken mit Schwerpunktversorgung; Typ III: Kliniken zur Behandlung von Abhängigkeitserkrankungen. Kliniken mit wenigen Antworten (<20) auf die betreffende Frage sind in der Grafik mit weissen Kreisen und ohne Kontrollgrenzen abgebildet.
- Kliniken mit vielen eingegangenen Fragebogen, die die vollständigen Adjustierungsdaten enthalten, stehen je nach Anzahl Fragebogen rechts in der Grafik.
- Aus Gründen der Lesbarkeit bildet die vertikale Achse (Ordinate) nur einen Teil der Skala von 1 bis 5 ab.

Nähere Informationen zur Interpretation der Konfidenzintervalle

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

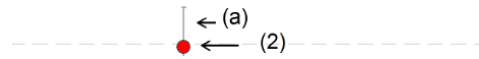
Die folgenden Erläuterungen beziehen sich auf einen Funnel Plot (unten links) sowie auf die in Tabelle 9 aufgeführten Konfidenzintervalle (unten rechts).

Funnel Plot



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

Grafische Darstellung der adjustierten Mittelwerte und KI95% der Tabelle 10



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

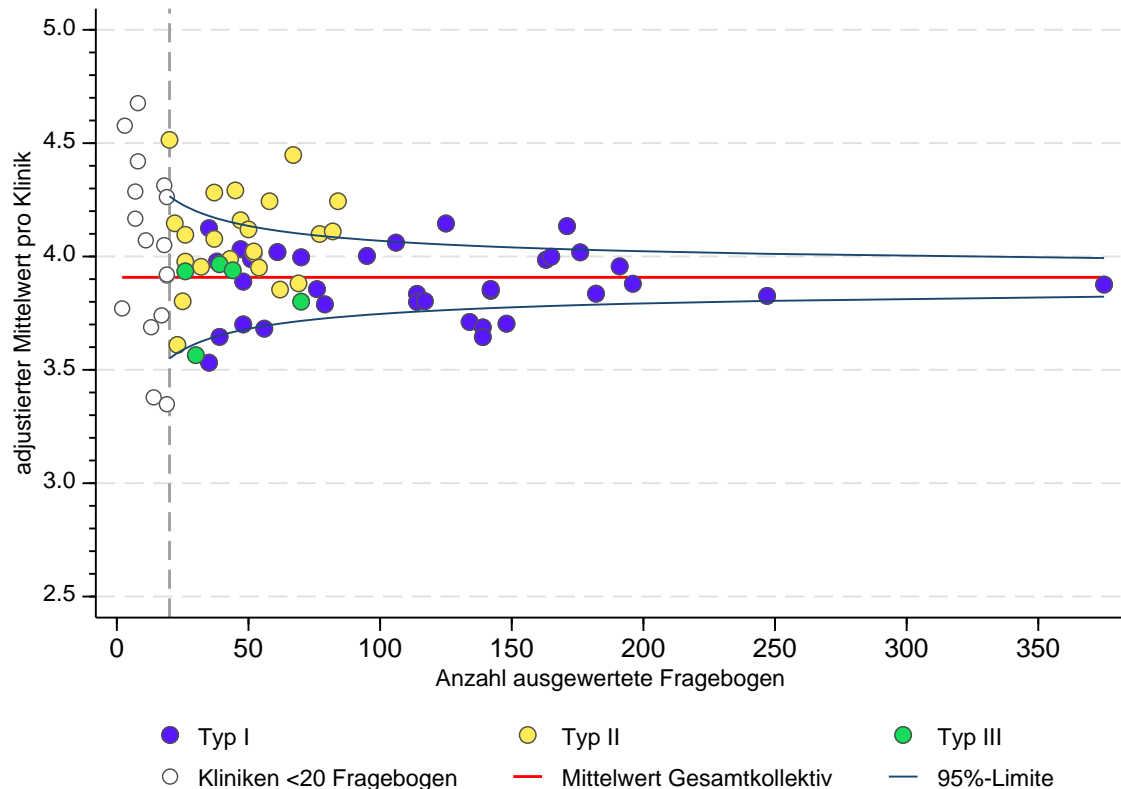
Die in den Funnel Plots und in Tabelle 9 grafisch dargestellten Ergebnisse (adjustierte Mittelwerte pro Klinik mit den jeweiligen Konfidenzintervallen) vermitteln die gleiche Information, aber in anderer Form.

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

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

Abbildung 16: Funnel Plot zu Frage 1 (adjustierte Mittelwerte Kliniken, N=5'565)

1. Wie beurteilen Sie die Qualität der Behandlung (durch das ärztliche und therapeutische Personal und die Pflegefachpersonen)?



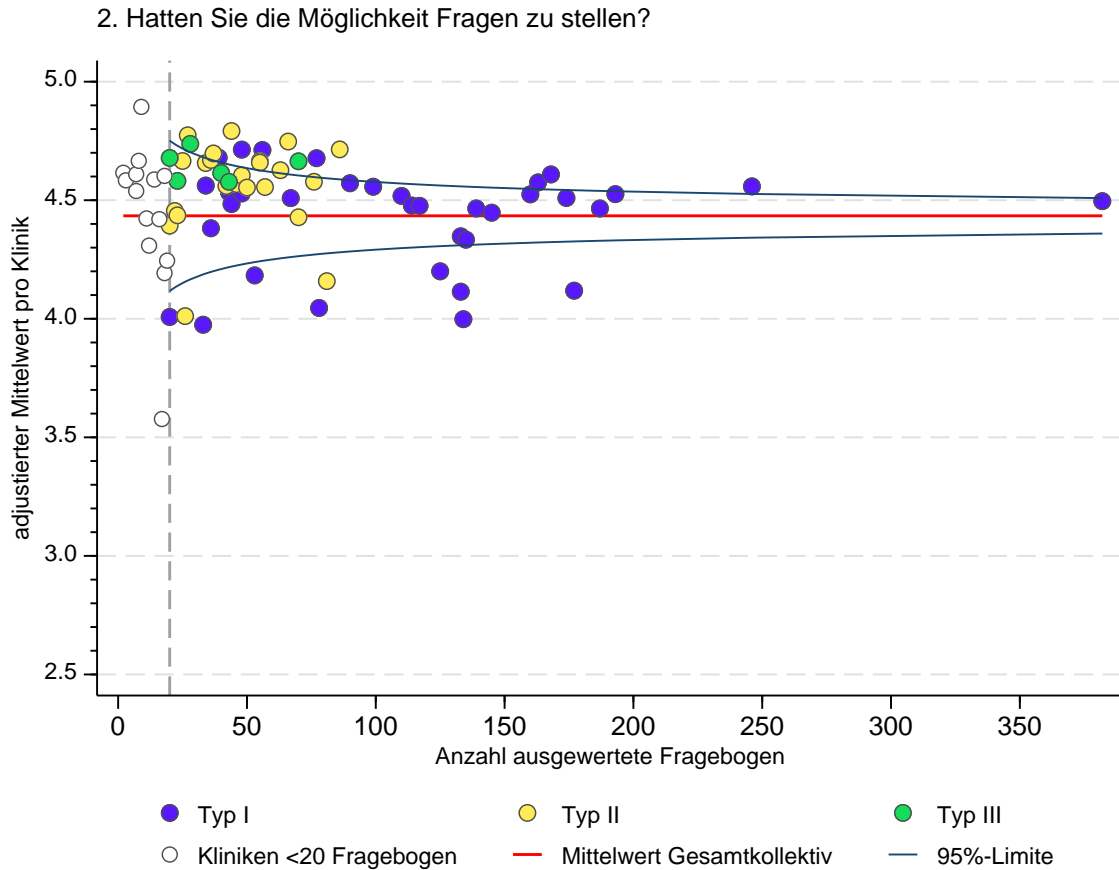
N: Anzahl ausgewertete Fragebogen mit valider Antwort und vollständig verfügbaren Adjustierungsfaktoren. Die Werte der Kliniken mit weniger als 20 ausgewerteten Antworten sind weiss und ohne 95%-Limite dargestellt.

Anmerkungen:

- Bei Frage 1 beträgt der Mittelwert des Gesamtkollektivs 3,9.
- Der tiefste Mittelwert liegt bei 3,5, der höchste bei 4,5; somit beträgt der Unterschied 1,0⁵ Punkte (für Kliniken mit 20 oder mehr Antworten).

⁵ Da die Zahlen gerundet wurden, weichen die Unterschiede oder Summen unter Umständen ab.

Abbildung 17: Funnel Plot zu Frage 2 (adjustierte Mittelwerte Kliniken, N=5'474)



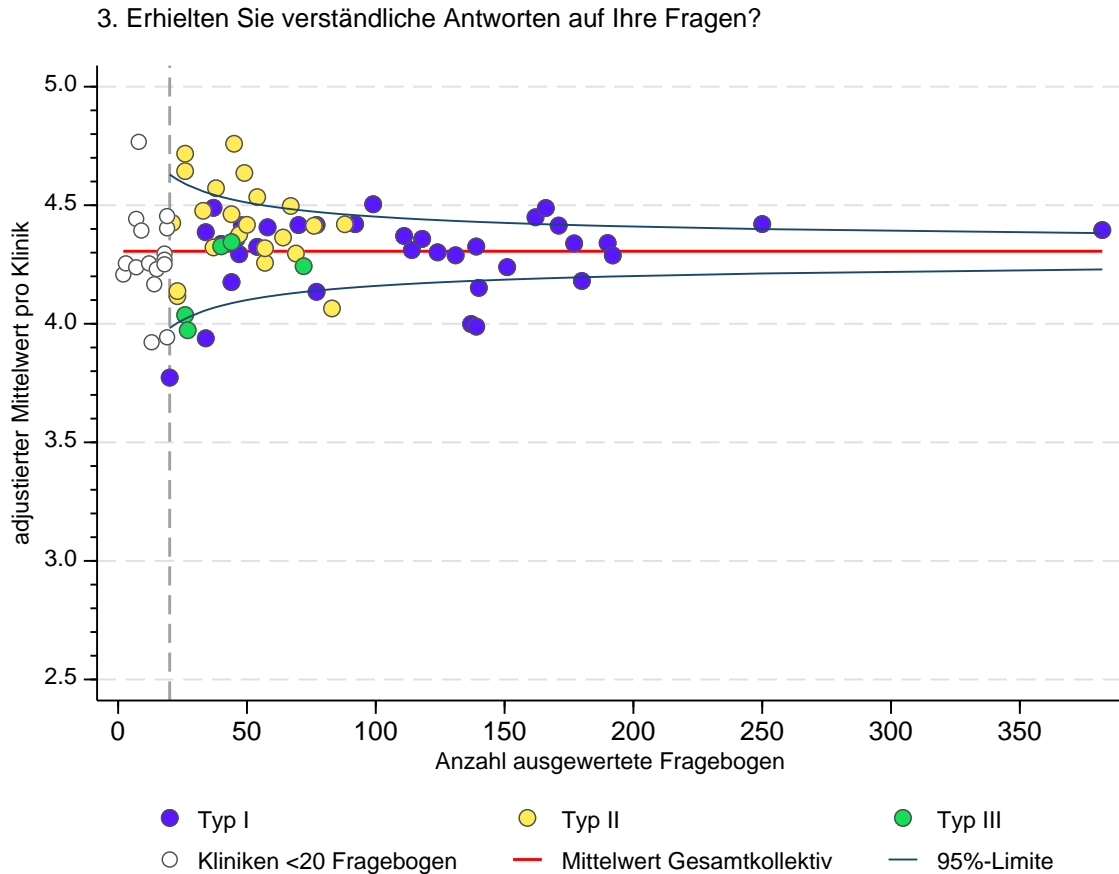
N: Anzahl ausgewertete Fragebogen mit valider Antwort und vollständig verfügbaren Adjustierungsfaktoren. Die Werte der Kliniken mit weniger als 20 ausgewerteten Antworten sind weiss und ohne 95%-Limite dargestellt.

Anmerkungen:

- Bei Frage 2 beträgt der Mittelwert des Gesamtkollektivs 4,4.
- Der tiefste Mittelwert liegt bei 4,0, der höchste bei 4,8; somit beträgt der Unterschied 0,8⁶ Punkte (für Kliniken mit 20 oder mehr Antworten).

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

Abbildung 18: Funnel Plot zu Frage 3 (adjustierte Mittelwerte Kliniken, N=5'538)



N: Anzahl ausgewertete Fragebogen mit valider Antwort und vollständig verfügbaren Adjustierungsfaktoren. Die Werte der Kliniken mit weniger als 20 ausgewerteten Antworten sind weiss und ohne 95%-Grenze dargestellt.

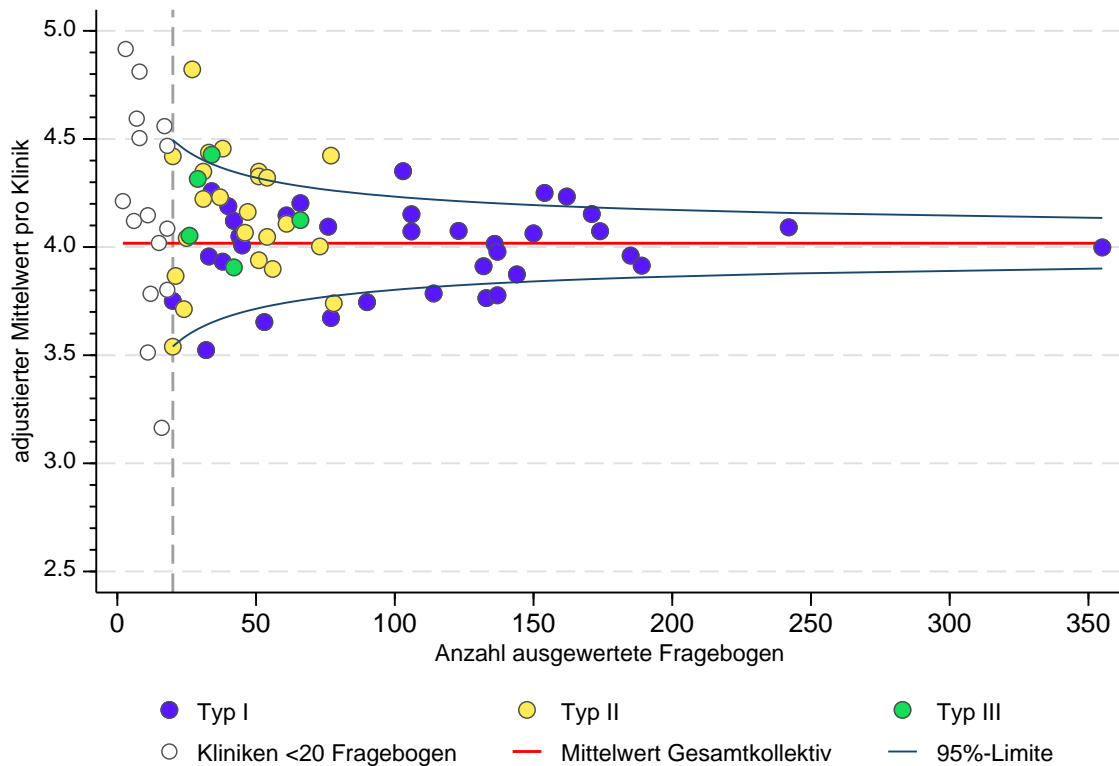
Anmerkungen:

- Bei Frage 3 beträgt der Mittelwert des Gesamtkollektivs 4,3.
- Der tiefste Mittelwert liegt bei 3,8, der höchste bei 4,8; somit beträgt der Unterschied 1,0⁷ Punkte (für Kliniken mit 20 oder mehr Antworten).

⁷ Da die Zahlen gerundet wurden, weichen die Unterschiede oder Summen unter Umständen ab.

Abbildung 19: Funnel Plot zu Frage 4 (adjustierte Mittelwerte Kliniken, N=5'277)

4. Hat man Ihnen in verständlicher Weise Wirkung, Nebenwirkungen, Dosierung und Einnahmezeitpunkt der Medikamente erklärt, die Sie während Ihres Klinikaufenthalts erhielten?



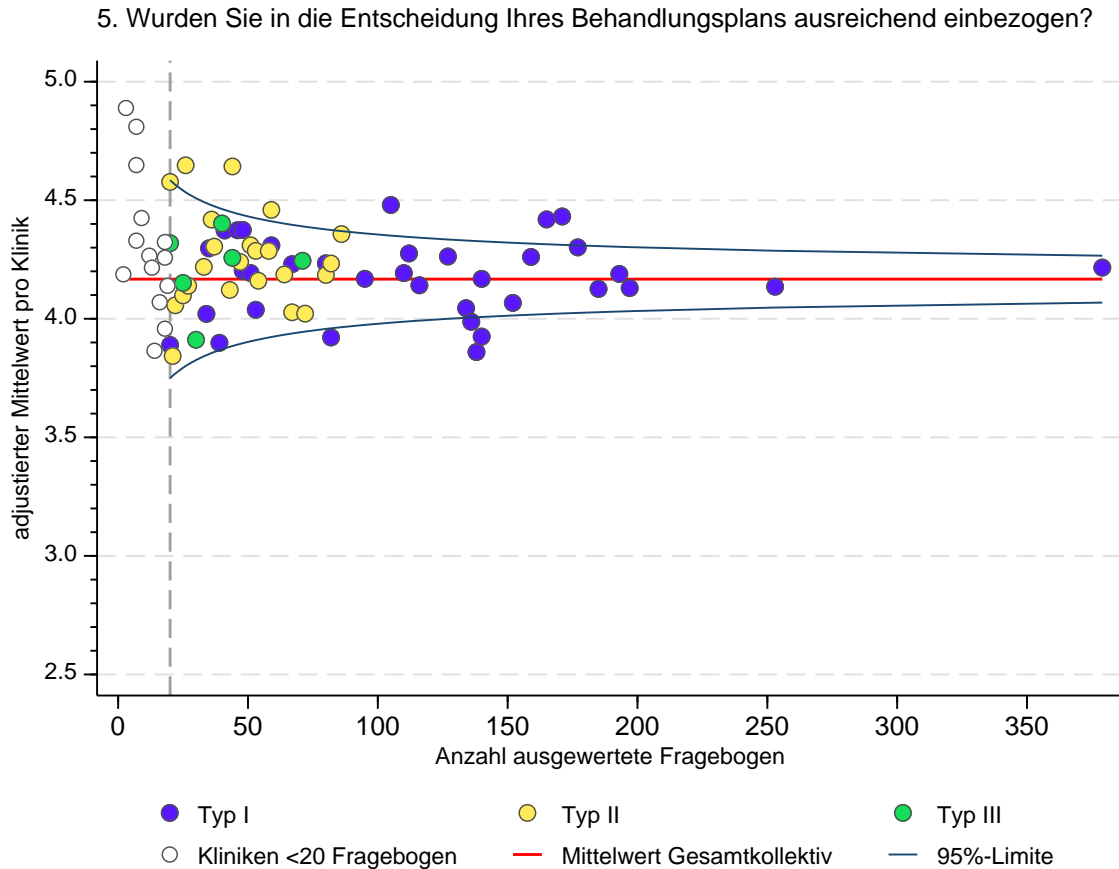
N: Anzahl ausgewertete Fragebogen mit valider Antwort und vollständig verfügbaren Adjustierungsfaktoren. Die Werte der Kliniken mit weniger als 20 ausgewerteten Antworten sind weiss und ohne 95%-Grenze dargestellt.

Anmerkungen:

- Bei Frage 4 beträgt der Mittelwert des Gesamtkollektivs 4,0.
- Der tiefste Mittelwert liegt bei 3,5, der höchste bei 4,8; somit beträgt der Unterschied 1,3⁸ Punkte (für Kliniken mit 20 oder mehr Antworten).

⁸ Da die Zahlen gerundet wurden, weichen die Unterschiede oder Summen unter Umständen ab.

Abbildung 20: Funnel Plot zu Frage 5 (adjustierte Mittelwerte Kliniken, N=5'587)



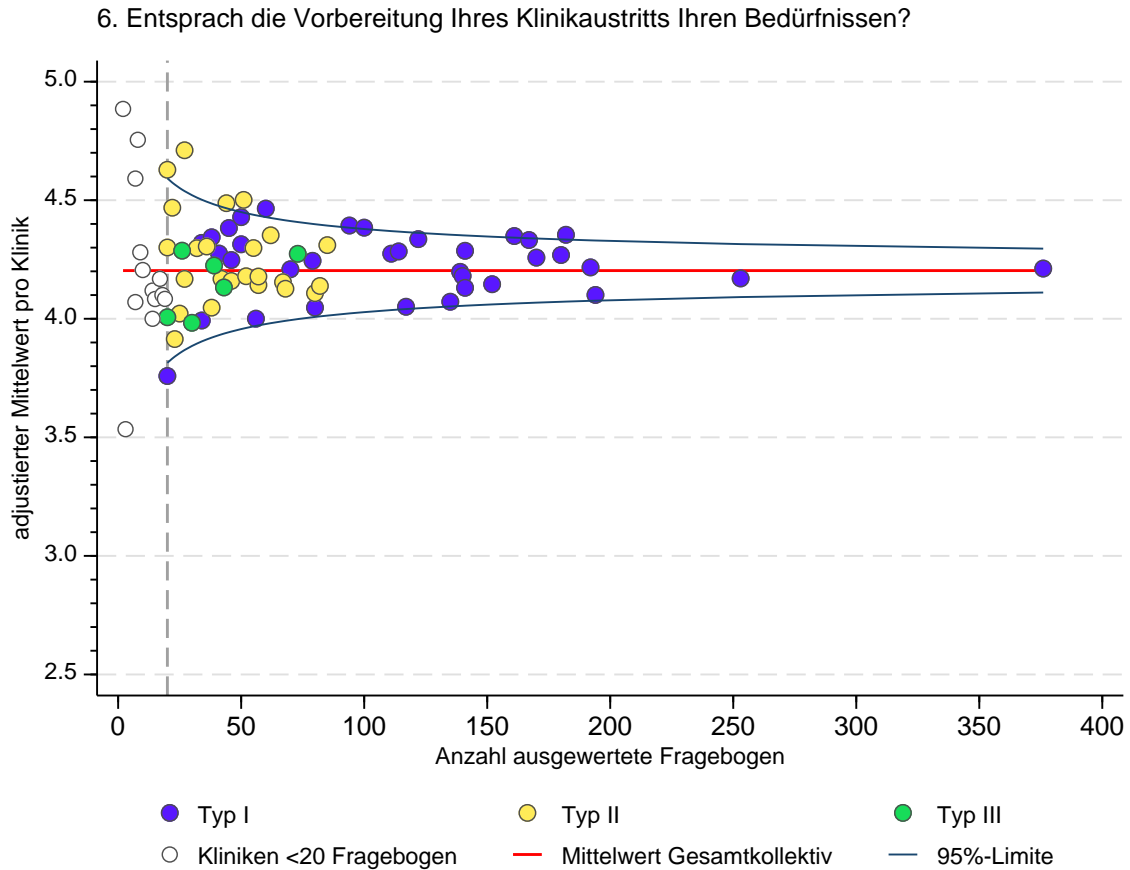
N: Anzahl ausgewertete Fragebogen mit valider Antwort und vollständig verfügbaren Adjustierungsfaktoren. Die Werte der Kliniken mit weniger als 20 ausgewerteten Antworten sind weiss und ohne 95%-Grenze dargestellt.

Anmerkungen:

- Bei Frage 5 beträgt der Mittelwert des Gesamtkollektivs 4,2.
- Der tiefste Mittelwert liegt bei 3,8, der höchste bei 4,6; somit beträgt der Unterschied 0,8⁹ Punkte (für Kliniken mit 20 oder mehr Antworten).

⁹ Da die Zahlen gerundet wurden, weichen die Unterschiede oder Summen unter Umständen ab.

Abbildung 21: Funnel Plot zu Frage 6 (adjustierte Mittelwerte Kliniken, N=5'576)



N: Anzahl ausgewertete Fragebogen mit valider Antwort und vollständig verfügbaren Adjustierungsfaktoren. Die Werte der Kliniken mit weniger als 20 ausgewerteten Antworten sind weiss und ohne 95%-Grenze dargestellt.

Anmerkungen:

- Bei Frage 6 beträgt der Mittelwert des Gesamtkollektivs 4,2.
- Der tiefste Mittelwert liegt bei 3,8, der höchste bei 4,7; somit beträgt der Unterschied 1,0¹⁰ Punkte (für Kliniken mit 20 oder mehr Antworten).

¹⁰ Da die Zahlen gerundet wurden, weichen die Unterschiede oder Summen unter Umständen ab.

Anmerkungen zu den Ergebnissen von sechs Funnel Plots (für Kliniken mit ≥ 20 Antworten):

- Die Werte liegen in allen Grafiken mehrheitlich zwischen den beiden 95%- Kontrollgrenzen. Ein variabler Anteil (je nach Frage) der Kliniken befindet sich ausserhalb des Trichters, was die bei ausschliesslich zufallsbedingten Schwankungen erwarteten 5% übersteigt. Die meisten dieser Kliniken liegen oberhalb des Trichters.
- Mit einer maximalen Bandbreite von 1,3 Punkten zwischen den adjustierten Mittelwerten der Kliniken ist die Streuung bei Frage 4 zum Zweck der Medikamente am grössten. Die kleinste Bandbreite (0,8 von 5 Punkten) wurde bei den Fragen 2 «Verständliche Antworten» und 5 «Einbezug Behandlungsplan» beobachtet.
- Den höchsten adjustierten Mittelwert erreichen mit 4,8 Punkten die Fragen 2 «Möglichkeit Fragen zu stellen», 3 «Verständliche Antworten» und 4 «Zweck Medikamente». Frage 2 weist auch den stärksten Deckeneffekt auf. Der tiefste adjustierte Mittelwert beträgt 3,5 (Frage 1 «Behandlungsqualität» und Frage 4 «Zweck Medikamente»).
- Am grössten ist die Bandbreite der Zufriedenheitswerte (sehr tiefe oder sehr hohe Werte) in der Regel bei Kliniken mit wenigen Antworten.
- In die Berechnung der adjustierten Mittelwerte wurden nur vollständige Daten einbezogen (ohne fehlende Werte). Die Gesamtzahl der zur Berechnung der adjustierten Mittelwerte berücksichtigten Fälle reicht von 5'277 (Frage 4) bis 5'587 (Frage 5), was 71% bzw. 76% der 7'387 retournierten Fragebogen entspricht (Tabelle 6). Problematisch waren vor allem die fehlenden Werte bei den für die Adjustierung verwendeten Fragen zur Person (FU-Status, selbst wahrgenommener Gesundheitszustand, Versicherungsstatus, Alter und Geschlecht). Sie haben bei den Berechnungen der adjustierten Mittel dazu beigetragen, dass nicht alle Fragebogen berücksichtigt werden konnten.

4 Zusammenfassung und Schlussfolgerung

Dieser Bericht präsentiert die Ergebnisse der dritten nationalen ANQ-Patientenzufriedenheitsbefragung in der stationären Psychiatrie. Es handelt sich um die zweite Befragung, bei der die Fragebogen am Ende des Klinikaufenthalts direkt an die Patientinnen und Patienten abgegeben und nicht mehr nach dem Klinikaufenthalt postalisch versandt wurden. Bei den anderen nationalen Patientenzufriedenheitsbefragungen kommt der postalische Abgabemodus zur Anwendung.

Zusammenfassung der wichtigsten Ergebnisse

Der Rücklauf der Befragung 2019 liegt bei 49,6%, variiert mit einer Bandbreite von 13% bis 100% zwischen den Kliniken jedoch stark. Die Umfrageteilnehmenden hatten ein Durchschnittsalter von 47 Jahren, wobei über die Hälfte der Patientinnen und Patienten jünger war als 50. Frauen (53,2%) sind etwas stärker vertreten als Männer und rund jede sechste Patientin bzw. jeder sechste Patient (15,3%) war für diesen stationären Aufenthalt privat oder halbprivat versichert. Acht von zehn Patientinnen und Patienten (82,3%) stuften ihre Gesundheit als gut, sehr gut oder ausgezeichnet ein. Rund 17% der Umfrageteilnehmenden waren fürsorglicher untergebracht.

Insgesamt bewegt sich der durchschnittliche Zufriedenheitsgrad in Bezug auf die einzelnen Fragen zwischen 3,9 und 4,4 von fünf möglichen Punkten. Knapp 60% der Umfrageteilnehmenden gaben bei der Frage «Möglichkeit Fragen zu stellen» den höchsten Zufriedenheitswert an. Bei der Frage zur Behandlungsqualität waren es lediglich 26%. Im Übrigen weisen mit Ausnahme von Frage 1 zur Behandlungsqualität alle Fragen einen starken Deckeneffekt auf (d. h., die Mehrheit der Patientinnen und Patienten gab den höchsten Zufriedenheitswert an). Der Anteil problematischer Antworten reicht von 2,2% für die Frage «Möglichkeit Fragen zu stellen» bis 11,1% für die Frage «Zweck der Medikamente».

Die Zufriedenheitsergebnisse der Akut- und Grundversorger sowie der Kliniken mit Schwerpunktversorgung decken sich im Grossen und Ganzen mit dem Durchschnitt des Gesamtkollektivs. Die Kliniken zur Behandlung von Abhängigkeitserkrankungen erzielen leicht höhere Werte.

Die Funnel Plots enthalten viele Fälle, die ausserhalb der 95%-Kontrollgrenzen liegen. Folglich ist die Streuung nicht nur zufallsbedingt. Bei der Frage zur Vorbereitung des Klinikaustritts sind diese Unterschiede weniger ausgeprägt.

Diskussion der Ergebnisse und Anmerkungen zur Befragung 2019

Der **Rücklauf** dieser dritten nationalen Patientenzufriedenheitsbefragung in der stationären Psychiatrie ist höher als bei der zweiten Befragung (2018) mit dem gleichen Abgabemodus der Fragebogen, d. h. der direkten Abgabe an die Patientinnen und Patienten vor Ende des Aufenthalts. Eine Klinik, bei der die Anzahl der abgegebenen Fragebogen nicht bestimmt werden konnte, ist in diesem Gesamtrücklauf nicht enthalten. Für eine Reihe von Kliniken wurden zudem grosse Unterschiede bei der Anzahl der abgegebenen Fragebogen zwischen den Befragungen von 2018 und 2019 festgestellt. Eine Klinik hat 2019 zum Beispiel 40% mehr und eine andere 50% weniger Fragebogen abgegeben als 2018. Diese Unterschiede, die den Rücklauf beeinflussen können (da die Anzahl der abgegebenen Fragebogen bei der Berechnung den Nenner darstellt), können unmöglich mit Schwankungen der Patientenzahl innerhalb eines Jahres erklärt werden. Vielmehr deuten sie darauf hin, dass der Ablauf der Fragebogenabgabe noch nicht optimal ist. Die direkte Abgabe der Fragebogen an die Patientinnen und Patienten ist organisatorisch anspruchsvoller als ein postalischer Versand, denn ihre Anzahl lässt sich nicht einfach von den Patientenlisten ableiten. Eine klar definierte Organisation der Befragung und präzise Anweisungen sind nötig, um die Anzahl abgegebener Fragebogen einheitlich und zuverlässig zu ermitteln.

Zur **Datenqualität** im Jahr 2019 ist anzumerken, dass der Anteil der fehlenden Antworten (missings) zu den Adjustierungsvariablen zwischen 2018 und 2019 leicht zugenommen hat. Mehr als jede zehnte Person hat keine Angaben zu einer allfälligen fürsorgerischen Unterbringung (FU) gemacht. 2018 hatten die Kliniken und nicht die Patientinnen und Patienten den FU-Status angegeben.

Dieser Anteil fehlender Werte hat insofern Auswirkungen auf die Auswertungen der adjustierten Mittelwerte, als diese nur für die Patientinnen und Patienten vorliegen, die alle Fragen zu den Adjustierungsvariablen beantwortet haben. Folglich konnten in den adjustierten Modellen dieses Jahr nur 8 von 10 Patientinnen und Patienten berücksichtigt werden.

Im Hinblick auf die Validität der Messung ist zur Datenqualität anzumerken, dass der Fragebogen vor dem Austritt der Patientin oder des Patienten abgegeben wurde. In diesem Kontext erhöht sich das Risiko einer Verzerrung durch soziale Erwünschtheit, die bei selbstberichteten Bewertungen ein bekanntes Phänomen ist. Ein solcher «Social Desirability Effect» liegt vor, wenn die Befragten positiv wahrgenommen werden wollen und daher eine Antwort geben, von der sie glauben, dass sie auf soziale Zustimmung stösst. Wenn der Fragebogen statt zu Hause in der Klinik ausgefüllt wird, kann dieses Phänomen verstärkt auftreten (22).

Im Weiteren verursacht die Abgabe des Fragebogens vor dem Klinikaustritt Interpretationsprobleme bei Frage 6 zur Vorbereitung des Austritts. Es kann für die Patientinnen und Patienten schwierig sein, eine aussagekräftige Antwort zu geben, wenn die Vorbereitung des Klinikaustritts noch nicht stattgefunden hat oder nicht abgeschlossen ist. Bei Patientinnen und Patienten, die früher bereits einmal einen Klinikaustritt erlebt haben, ist ausserdem nicht auszuschliessen, dass ihre Antwort durch frühere Erfahrungen beeinflusst wird, falls die Frage diesbezüglich nicht präzisiert wird.

Die soziodemografischen Merkmale der Grundgesamtheit wurden nicht erhoben, weshalb keine Aussage zur Repräsentativität dieser Stichproben gemacht werden kann. Die soziodemografischen Merkmale (Alter, Frauen- und Männeranteil, Anteil der halbprivat/privat versicherten und der allgemein versicherten Patientinnen und Patienten, selbst wahrgenommener Gesundheitszustand) unterscheiden sich nicht von denjenigen der letzten Messung. Einzige Ausnahme ist die fürsorgerische Unterbringung (FU), deren Anteil stark zugenommen hat (von 9% im Jahr 2018 auf 17% im Jahr 2019). Wie erwähnt wurde der FU-Status zuvor von den Kliniken erhoben. Diese Erhebungsmethode, die aus ethischen und moralischen Gründen auf Kritik gestossen war, weil die Kliniken die Variable ohne Wissen der Patientinnen und Patienten erfassten, wurde 2019 aufgegeben. Stattdessen wurde die Information direkt bei den Patientinnen und Patienten erfragt. Seither entspricht der Anteil der fürsorgerisch untergebrachten Patientinnen und Patienten eher den 20% der in Schweizer Psychiatrien mit FU eingewiesenen Personen (23).

Bei der Befragung 2019 waren die **durchschnittlichen Zufriedenheitswerte** und die Anteile der problematischen Antworten etwa gleich wie 2018. Nach einer leichten Erhöhung der Zufriedenheitswerte zwischen 2017 und 2018 ist diese Ergebnisstabilität mit derjenigen der nationalen Zufriedenheitsbefragungen in der Rehabilitation und in der Akutsomatik vergleichbar.

Die Ergebnisse dieser Zufriedenheitsbefragung 2019 bei stationär behandelten Patientinnen und Patienten in psychiatrischen Kliniken müssen unter Berücksichtigung einiger Einschränkungen betrachtet werden. Einige sind allen nationalen Zufriedenheitsumfragen gemein, andere beziehen sich spezifisch auf die Befragung in der Psychiatrie. Erstens schränkt der weiterhin vorhandene Deckeneffekt die Möglichkeiten der Diskriminierung zwischen Kliniken ein. Die Gründe dafür sind unter anderem in den relativ allgemein formulierten Fragen zu suchen. Ein Fragebogen mit spezifischeren Fragen zur Patientenerfahrung würde wahrscheinlich differenzierte Ergebnisse liefern. Zweitens ist trotz eines

Rücklaufs von über 50% die Repräsentativität dieser Stichprobe nicht gewährleistet, weil die soziodemografischen Merkmale der Grundgesamtheit (d. h. alle zur Befragung zugelassenen Patientinnen und Patienten) fehlen. Drittens kann die direkte Abgabe der Fragebogen an Patientinnen und Patienten zu einer höheren Verzerrung durch soziale Erwünschtheit (Social Desirability Effect) und/oder einer Verzerrung durch die Auswahl der Patientinnen und Patienten führen (Selektionsbias; unterschiedliche Merkmale der Umfrageteilnehmenden [15, 16 und 17]). Viertens wurden die Zufriedenheitswerte nur für eine kleine Anzahl potenzieller Faktoren, die den Zufriedenheitsgrad der Patientinnen und Patienten beeinflussen können, adjustiert. Weitere nicht gemessene oder nicht messbare Einflussfaktoren konnten nicht berücksichtigt werden. Diese Einschränkung bezieht sich nur auf die adjustierten Mittelwerte, die dem Vergleich zwischen Kliniken dienen. Informationen über Verbesserungspotenziale der Kliniken lassen sich von den nicht adjustierten Ergebnissen und dem Anteil problematischer Antworten ableiten. Ferner wird darauf hingewiesen, dass die Ergebnisse einer Patientenzufriedenheitsmessung keine Schlüsse über die Qualität der Versorgung während des Aufenthalts in der Psychiatrie zulassen. Vielmehr informieren sie darüber, wie die Patientinnen und Patienten die Kommunikation mit dem Personal, ihren Einbezug in Entscheidungen bezüglich des Behandlungsplans und der Vorbereitung des Klinikaustritts und weiterer Aspekte wahrnehmen (17). Darüber hinaus können auch geografische und/oder kulturelle Unterschiede die Ergebnisse beeinflussen (18). Schliesslich gilt es weitere für Befragungen in der Psychiatrie spezifische Einschränkungen zu berücksichtigen, insbesondere die oben bereits ausführlich erläuterten Einschränkungen, die sich aus dem modifizierten Abgabemodus ergeben und die zu einer geringeren Datenqualität und einer begrenzten Validität der Messungen führen können.

Schlussfolgerungen

Gegenüber der zweiten Patientenzufriedenheitsbefragung in der stationären Psychiatrie zeichnet sich die dritte durch einen wenig veränderten Rücklauf, einigen Unsicherheiten in Bezug auf die tatsächliche Anzahl abgegebener Fragebogen und eine tendenziell schlechtere Qualität der erhobenen Daten aus (in Bezug auf den Anteil der fehlenden Angaben, aber auch auf Unsicherheiten hinsichtlich des Abgabemodus der Fragebogen und damit der Validität der Messungen).

Idealerweise sind sowohl eine hohe Rücklaufquote als auch eine gute Datenqualität erwünscht. Die Entscheidung, die Fragebogen nicht mehr postalisch zu versenden, sondern direkt an die Patientinnen und Patienten abzugeben, hat den Rücklauf erhöht, kann aber allein noch keine bessere Repräsentativität gewährleisten. Alle Kliniken müssen sich strikt an die Vorgaben und Empfehlungen des ANQ halten, um eine gute Abwicklung der Befragung zu gewährleisten, für eine bessere Datenqualität zu sorgen und die genannten Einschränkungen wenigstens teilweise zu vermeiden.

Um ethische Probleme zu umgehen, wurde zudem beschlossen, die Patientinnen und Patienten zu bitten, eine allfällige fürsorgliche Unterbringung (FU) selbst anzugeben. Diese Erhebungsmethode hat zu einem hohen Anteil fehlender Antworten geführt, aber der so festgestellte Anteil an FU-Patienten kommt der Realität wesentlich näher.

Literatur

1. Berlin, C.U., *Pilotstudie zur Überprüfung eines bereits entwickelten Fragebogens – Projekt «PatZu»*. ANQ-Zufriedenheitsmessungen in der Akutsomatik und Psychiatrie. Institut für Medizinische Soziologie und Rehabilitationswissenschaft, 2016 Charité Berlin.
https://www.anq.ch/wp-content/uploads/2018/02/ANQ_PatZU_Abschlussbericht_Akut-Psych_1.0_de.pdf
2. *Patientenzufriedenheitsmessung in der Psychiatrie Erwachsene mit dem ANQ-Kurzfragebogen. Informationen zu den Anpassungen Frühling 2018*. https://www.anq.ch/wp-content/uploads/2018/01/ANQ-Info_PSY_Patientenzufriedenheit_Jan18.pdf
3. ESOPÉ, *Offerte für die nationale Auswertung und Berichterstattungen der ANQ-Patientenzufriedenheitsmessungen in der Akutsomatik, Rehabilitation und Psychiatrie*. IUMSP Lausanne, 2016.
4. ANQ. 2011. *ANQ-Datenreglement*, abgerufen auf http://www.anq.ch/fileadmin/redaktion/deutsch/20111005_QVertrag_Anhang6_DatenreglementV10_def_de.pdf
5. Duss, BG., Rosenheck, RA. and Stolar, M.1999. *Patient satisfaction and administrative measures as indicators of the quality of mental health care*. Psychiatr Serv 50:1053–8.
6. Townsend, J.-T., Ashby, F.G., *Measurment scales and statistics: The Misconception Misconcieved*. Psychological Bulletin, 1984. **96**(2): S. 394.
7. Norman, G. *Likert scales, levels of measurment and the "laws" of statistics*. Advances in Health Sciences Education, 2010. **15**: S. 629.
8. Gaito, G. *Measurment scales and statistics: Resurgence of an old misconception*. Psychological Bulletin, 1980. **87**: S. 564–567.
9. Spiegelhalter, D.J., *Funnel plots for comparing instiutional performance*. Statist. Med. 2005; 24: 1185–1202.
10. Griffen, D., et al., *Application of statistical process control to physician-specific emergency department patient satisfaction scores: a novel use of the funnel plot*. Acad Emerg Med, 2012. **19**(3): S. 348–55.
11. Neuburger, J., et al., *Funnel plots for comparing provider performance based on patient-reported outcome measures*. BMJ Qual Saf, 2011. **20**(12): S. 1020–6.
12. Patient/innen, Hospitalisierungen: Website des Bundesamte für Statistik, abgerufen am 15.06.2019
<https://www.bfs.admin.ch/bfs/de/home/statistiken/gesundheit/gesundheitswesen/spitaeler/patienten-hospitalisierungen.html>
13. Gayet-Ageron, A., Agorsitas, T., Schiesari, L., Kolly, V. and Pernegger T.V. 2011. *Barriers to Participation in a Patient Satisfaction Survey: Who are we missing?* PloS ONE 6(10): e26852 doi: 10.1371/journal.pone.0026852. Epub 2011 Oct 26.
14. Peytremann-Bridevaux, I., Scherer, F., Peer, L., Cathieni, F., Bonsack, C., Cléopas, A., Kolly V., Pernegger T.V., and Burnand B. *Satisfaction of patients hospitalised in psychiatric hospitals: a randomized comparison of two psychiatric-specific and one generic satisfaction questionnaires*. 2006. BMC Health Serv Res. 2006, Aug 28; 6: 108.
15. Xiao, H. and J.P. Barber, *The effect of perceived health status on patient satisfaction*. Value Health, 2008. **11**(4): S. 719–25.
16. Cohen, G., *Age and health status in a patient satisfaction survey*. Soc Sci Med, 1996. **42**(7): S. 1085–93.

17. Crow, R., et al., *The measurement of satisfaction with healthcare: implications for practice from a systematic review of the literature*. Health Technol Assess, 2002. **6**(32): S. 1–244.
18. Irwin Press. *Quality conundrum. Patient satisfaction cannot be judged on just one measure*. Mod Healthc 41(41), 26 2011 Oct10.
19. Pernegger, T.V., Chamot, E. und Bovier, P.A. 2005. *Non response bias in a survey of patient perceptions of hospital care*. Med Care43: 374–380.
20. ANQ 2018 Auswertungskonzept ANQ, Nationale Messungen stationäre Psychiatrie für Erwachsene, https://www.anq.ch/wp-content/uploads/2017/12/ANQ_PSY_EP_Auswertungskonzept.pdf
21. Herrmann, H., Hoff P., Hotzy F., Schneller L., Theodoridou A., Jäger M. 2018 *Fürsorgerische Unterbringung in psychiatrische Kliniken*. Schweizerische Ärztezeitung. 2018; 99(16): 524–526.
22. Visser, A.Ph., Breemhaar & J.G.V.M. Kleijnen. 1989. *Social desirability and program evaluation in health care*. Impact Assessment, 7:2–3, 99–112.
23. Obsan-Bulletin 2/2018 Fürsorgerische Unterbringung in Schweizer Psychiatrien https://www.obsan.admin.ch/sites/default/files/publications/2019/obsan_bulletin_2018-02_d.pdf

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Rücklauf und Anzahl versendete Fragebogen 2018 und 2019	9
Abbildung 2: Anteil der fehlenden Antworten für die Zufriedenheitsfragen	10
Abbildung 3: Anteil der fehlenden Antworten für die soziodemografischen Merkmale	11
Abbildung 4: Verteilung der Umfrageteilnehmenden nach Altersklasse 2018–2019	12
Abbildung 5: Verteilung der Umfrageteilnehmenden nach Geschlecht 2018–2019	12
Abbildung 6: Verteilung der Umfrageteilnehmenden nach Versicherungsstatus 2018–2019.....	13
Abbildung 7: Verteilung der Anzahl eingegangener Fragebogen nach Sprache 2018–2019.....	13
Abbildung 8: Verteilung des selbst wahrgenommenen Gesundheitszustands 2018–2019.....	14
Abbildung 9: Verteilung des selbst wahrgenommenen Gesundheitszustands, nach Altersklasse (2019)	14
Abbildung 10: Verteilung der Umfrageteilnehmer nach dem Status der fürsorgerischen Unterbringung 2018–2019.....	15
Abbildung 11: Patientenzufriedenheitsgrad Gesamtkollektiv: Verteilung der Antworten pro Frage, 2019	16
Abbildung 12: Patientenzufriedenheitsgrad Kliniktyp I: Akut- und Grundversorger, 2019	18
Abbildung 13: Patientenzufriedenheitsgrad Kliniktyp II: Kliniken mit Schwerpunktversorgung, 2019....	20
Abbildung 14: Patientenzufriedenheitsgrad Kliniktyp III: Kliniken zur Behandlung von Abhängigkeitserkrankungen, 2019	22
Abbildung 15: Zufriedenheitsgrad bei den Befragungen 2018 und 2019	24
Abbildung 16: Funnel Plot zu Frage 1 (adjustierte Mittelwerte Kliniken, N=5'565).....	28
Abbildung 17: Funnel Plot zu Frage 2 (adjustierte Mittelwerte Kliniken, N=5'474).....	29
Abbildung 18: Funnel Plot zu Frage 3 (adjustierte Mittelwerte Kliniken, N=5'538).....	30
Abbildung 19: Funnel Plot zu Frage 4 (adjustierte Mittelwerte Kliniken, N=5'277).....	31
Abbildung 20: Funnel Plot zu Frage 5 (adjustierte Mittelwerte Kliniken, N=5'587).....	32
Abbildung 21: Funnel Plot zu Frage 6 (adjustierte Mittelwerte Kliniken, N=5'576).....	33

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Rücklauf pro Kliniktyp, Jahre 2018 und 2019.....	10
Tabelle 2: Deskriptive Gesamtergebnisse pro Frage	17
Tabelle 3: Deskriptive Ergebnisse pro Frage: Kliniktyp I.....	19
Tabelle 5: Deskriptive Resultate Kliniktyp III	23
Tabelle 6: Vollständigkeit der retournierten Fragebogen nach Kliniktyp, 2019.....	43
Tabelle 7: Patientenalter: Verteilung nach Anzahl und Prozent, 2018 und 2019.....	43
Tabelle 8: Ergebnisse der Befragungen 2018 und 2019.....	43
Tabelle 9 : Ergebnisse nach Klinik: Rücklauf, Anzahl Fragebogen, adjustierte und nicht adjustierte Mittelwerte.....	45

Anhang

Glossar

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

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

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

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

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

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

Problematische Antworten: Als problematische Antworten werden jeweils die zwei Antwortkategorien mit dem niedrigsten Zufriedenheitsgrad einer Frage bezeichnet, zum Beispiel die Kategorien «schlecht» und «weniger gut», «nein, gar nicht» und «eher nicht» oder «nie» und «selten».

Fehlende Werte (Missing): Retournierte Fragebogen können eine oder mehrere fehlende (nicht ausgefüllte) Antworten enthalten, zum Beispiel, wenn eine Frage nicht beantwortet wurde oder die Ausweichantwort (z. B. «Ich hatte keine Fragen») angekreuzt wurde. Für die Auswertung werden keine Imputationen oder Gewichtungen verwendet, um fehlende Werte oder nicht retournierte Fragebogen zu kompensieren, es werden nur vollständigen Daten ausgewertet («complete case analysis»). Zur Berechnung der nicht adjustierten Mittelwerte werden alle Fragebogen mit einer validen Antwort einbezogen, für die Berechnung von adjustierten Mittelwerten können hingegen nur Fragebogen mit vollständigen Daten für alle Adjustierungsvariablen berücksichtigt werden.

Tabelle 6: Vollständigkeit der retournierten Fragebogen nach Kliniktyp, 2019

Kliniktyp	Anzahl Fragebogen	Anteil vollständige Daten pro Frage						Vollständige Adjustierungsfaktoren	Vollständigkeit Fragebogen
		1	2	3	4	5	6		
Typ I	5'540	74.4%	72.8%	73.8%	71.1%	74.4%	74.4%	76.4%	67.9%
Typ II	1'510	77.3%	77.2%	77.8%	71.6%	78.5%	77.8%	79.7%	71.8%
Typ III	337	82.5%	81.0%	81.9%	76.0%	82.5%	82.8%	84.0%	78.0%
Total	7'387	75.3%	74.1%	75.0%	71.4%	75.6%	75.5%	77.4%	69.2%

Anteil vollständige Daten pro Frage: Anteil der Fragebogen in %, die für die Berechnung des adjustierten Mittelwertes verwendet werden konnten (d. h. die Fragebogen, die vollständige Angaben für die Adjustierungsvariablen sowie eine Antwort auf die entsprechende Frage enthalten (Ausweichantwort ausgeschlossen))

Vollständige Adjustierungsfaktoren: Anteil der Fragebogen in % mit vollständigen Angaben für die Adjustierungsvariablen (Alter, Geschlecht, Versicherungsstatus, selbst wahrgenommener Gesundheitszustand und fürsorgliche Unterbringung)

Tabelle 7: Patientenalter: Verteilung nach Anzahl und Prozent, 2018 und 2019

		Alters gruppe						
		18–29	30–39	40–49	50–59	60–69	70–79	80+
N	2018	1042	1025	1236	1344	668	404	183
	2019	1410	1219	1385	1577	865	475	237
%	2018	17.7%	17.4%	20.9%	22.8%	11.3%	6.8%	3.1%
	2019	19.7%	17.0%	19.3%	22.0%	12.1%	6.6%	3.3%

Tabelle 8: Ergebnisse der Befragungen 2018 und 2019

Frage	2018		2019	
	Mittelwert	Konfidenzintervall 95%	Mittelwert	Konfidenzintervall 95%
1: Behandlungsqualität	3.94	[3.92-3.96]	3.91	[3.89-3.93]
2: Möglichkeit Fragen zu stellen	4.46	[4.44-4.48]	4.43	[4.42-4.45]
3: Verständliche Antworten	4.34	[4.32-4.36]	4.31	[4.29-4.32]
4: Zweck Medikamente	4.00	[3.97-4.03]	4.02	[3.99-4.04]
5: Einbezug Behandlungsplan	4.20	[4.17-4.22]	4.17	[4.14-4.19]
6: Vorbereitung Klinikaustritt	4.23	[4.20-4.25]	4.20	[4.18-4.23]

Mittelwert: Mittelwert Gesamtkollektiv

Tabelle 9 : Ergebnisse nach Klinik: Rücklauf, Anzahl Fragebogen, adjustierte und nicht adjustierte Mittelwerte

Faktoren Adjust.: Anteil in % der Fragebogen mit vollständig ausgefüllten Adjustierungsfaktoren (Alter, Geschlecht, Versicherungsstatus, Gesundheitszustand und FU); **N:**Anzahl für die Adjustierung verwendete Fragebogen (d. h. mit vollständigen Angaben zu den Adjustierungsfaktoren) und einer Antwort auf die Zufriedenheitsfrage). **n-a/adjustiert** : nicht adjustiertes/adjustiertes Mittel; **KI95%:** Konfidenzintervall 95%. Die KI sind nicht angegeben, wenn weniger als 20 Antworten auswertbar sind. Diese Zahlen, die auf einer kleinen Anzahl Fragebogen beruhen, müssen mit Vorsicht interpretiert werden!

Code Klinik	Rücklauf		Faktoren Adjust. %	Frage 1 Mittelwert (Kollektiv: 3.91)				Frage 2 Mittelwert (Kollektiv: 4.43)				Frage 3 Mittelwert (Kollektiv: 4.31)				Frage n 4 Mittelwert (Kollektiv: 4.02)				Frage 5 Mittelwert (Kollektiv: 4.17)				Frage 6 Mittelwert (Kollektiv: 4.20)			
	2018	2019		2018		2019		2018		2019		2018		2019		2018		2019		2018		2019					
	%	%		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	29.8	36.8	79.2	3.99	3.80	3.88	375	4.55	4.42	4.50	382	4.43	4.33	4.40	382	4.06	3.92	4.00	355	4.35	4.16	4.22	379	4.32	4.15	4.21	376
						[3.80, 3.96]				[4.43, 4.57]				[4.32, 4.47]				[3.89, 4.11]			[4.12, 4.31]				[4.12, 4.30]		
2	43.5	46.5	75.7	3.78	3.83	3.83	247	4.46	4.54	4.56	246	4.31	4.43	4.42	250	3.89	4.05	4.09	242	4.09	4.11	4.14	253	4.17	4.18	4.17	253
						[3.73, 3.93]				[4.47, 4.65]				[4.33, 4.51]				[3.96, 4.23]			[4.02, 4.25]				[4.06, 4.28]		
3	52.7	70.6	80.4	4.02	3.89	3.88	196	4.57	4.52	4.53	193	4.43	4.30	4.29	192	4.08	3.99	3.96	185	4.33	4.21	4.19	193	4.22	4.13	4.10	194
						[3.77, 3.99]				[4.43, 4.63]				[4.19, 4.39]				[3.81, 4.11]			[4.06, 4.32]				[3.98, 4.22]		
4	28.0	33.4	74.4	3.87	3.65	3.70	148	4.55	4.36	4.45	145	4.32	4.15	4.24	151	3.98	3.70	3.87	144	4.18	3.93	4.07	152	4.20	4.04	4.15	152
						[3.57, 3.83]				[4.33, 4.56]				[4.12, 4.35]				[3.70, 4.05]			[3.92, 4.22]				[4.01, 4.28]		
6	52.4	51.2	87.6	3.96	4.01	4.02	176	4.58	4.51	4.51	174	4.40	4.33	4.34	177	4.03	4.12	4.15	171	4.16	4.29	4.30	177	4.05	4.23	4.27	180
						[3.90, 4.14]				[4.40, 4.61]				[4.23, 4.45]				[3.99, 4.31]			[4.16, 4.44]				[4.14, 4.40]		
7	80.6	44.3	84.1	3.97	4.07	4.13	171	4.58	4.57	4.61	168	4.36	4.35	4.41	171	4.03	4.17	4.23	162	4.32	4.39	4.43	171	4.16	4.18	4.26	170
						[4.01, 4.25]				[4.50, 4.72]				[4.31, 4.52]				[4.07, 4.40]			[4.29, 4.57]				[4.13, 4.39]		
8	49.4	77.2	79.7	4.08	4.01	3.99	163	4.54	4.53	4.52	160	4.33	4.46	4.45	162	4.11	4.11	4.06	150	4.31	4.30	4.26	159	4.27	4.35	4.35	161
						[3.86, 4.11]				[4.42, 4.63]				[4.34, 4.56]				[3.89, 4.23]			[4.12, 4.41]				[4.21, 4.48]		
9	31.3	43.0	74.6	3.82	3.79	3.85	142	4.42	4.41	4.47	139	4.32	4.28	4.33	139	3.81	3.94	4.01	136	3.93	4.11	4.17	140	4.10	4.11	4.18	140
						[3.72, 3.98]				[4.35, 4.58]				[4.21, 4.45]				[3.84, 4.19]			[4.01, 4.32]				[4.04, 4.32]		
10	29.7	23.1	69.7	3.99	3.83	3.86	142	4.05	4.05	4.11	133	4.09	3.96	4.00	137	3.91	3.94	3.98	137	4.00	3.89	3.92	140	4.35	4.18	4.29	141
						[3.73, 3.99]				[3.99, 4.23]				[3.88, 4.12]				[3.80, 4.16]			[3.77, 4.08]				[4.14, 4.43]		
11	73.9	61.0	84.3	4.04	3.95	3.96	191	4.57	4.46	4.47	187	4.47	4.36	4.34	190	4.02	3.92	3.91	189	4.31	4.13	4.13	197	4.17	4.22	4.22	192
						[3.84, 4.07]				[4.36, 4.57]				[4.24, 4.44]				[3.76, 4.07]			[4.00, 4.26]				[4.09, 4.34]		
12	43.7	63.7	71.5	4.00	4.08	4.24	84	4.63	4.66	4.71	86	4.32	4.37	4.42	88	4.20	4.39	4.42	77	4.22	4.24	4.36	86	4.16	4.15	4.31	85
						[4.07, 4.42]				[4.56, 4.86]				[4.27, 4.57]				[4.18, 4.66]			[4.16, 4.56]				[4.12, 4.50]		

Code Klinik	Rücklauf		Faktoren Adjust.	Frage 1 Mittelwert (Kollektiv: 3.91)				Frage 2 Mittelwert (Kollektiv: 4.43)				Frage 3 Mittelwert (Kollektiv: 4.31)				Frage n 4 Mittelwert (Kollektiv: 4.02)				Frage 5 Mittelwert (Kollektiv: 4.17)				Frage 6 Mittelwert (Kollektiv: 4.20)			
	2018	2019		2018		2019		2018		2019		2018		2019		2018		2019		2018		2019					
	%	%		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	89.6	80.9	66.1	3.93	3.87	3.84	182	4.10	4.02	4.12	177	4.10	4.17	4.18	180	3.87	4.07	4.07	174	4.10	4.13	4.13	185	4.24	4.43	4.35	182
						[3.72, 3.95]				[4.01, 4.22]				[4.07, 4.29]				[3.91, 4.23]			[3.99, 4.26]			[4.23, 4.48]			
14	32.9	13.4	83.0	3.95	3.83	3.65	39	4.46	4.44	4.38	36	4.35	4.57	4.49	37	4.25	4.11	3.93	38	4.25	4.07	3.90	39	4.47	4.57	4.34	38
						[3.39, 3.90]				[4.15, 4.61]				[4.26, 4.72]				[3.59, 4.27]			[3.61, 4.19]			[4.07, 4.62]			
15	27.1	36.6	74.4	3.81	3.90	4.02	61	4.43	4.63	4.71	56	4.36	4.34	4.41	58	4.02	4.05	4.15	61	4.08	4.22	4.31	59	4.05	4.28	4.46	60
						[3.82, 4.22]				[4.53, 4.90]				[4.22, 4.59]				[3.88, 4.41]			[4.07, 4.55]			[4.24, 4.68]			
16	19.8	63.8	72.4	3.66	3.63	3.64	139	4.26	4.31	4.33	135	4.12	4.12	4.15	140	3.88	3.76	3.76	133	4.06	3.83	3.86	138	4.16	4.07	4.13	141
						[3.51, 3.78]				[4.21, 4.45]				[4.03, 4.27]				[3.58, 3.95]			[3.70, 4.02]			[3.99, 4.27]			
17	34.1	36.1	84.6	4.02	4.04	3.99	43	4.51	4.53	4.56	42	4.34	4.47	4.46	44	4.33	4.50	4.44	33	4.27	4.18	4.12	43	4.41	4.20	4.17	42
						[3.75, 4.23]				[4.35, 4.77]				[4.25, 4.68]				[4.07, 4.80]			[3.84, 4.40]			[3.91, 4.43]			
18	37.3	36.7	82.1	4.03	3.83	3.80	114	4.57	4.50	4.52	110	4.42	4.36	4.37	111	4.04	4.14	4.15	106	4.31	4.18	4.19	110	4.37	4.31	4.27	111
						[3.65, 3.95]				[4.39, 4.65]				[4.24, 4.50]				[3.95, 4.35]			[4.02, 4.37]			[4.11, 4.44]			
19		53.5	78.6		3.79	3.80	117		4.42	4.48	117		4.34	4.36	118		3.78	3.79	114		4.13	4.14	116		4.10	4.05	117
						[3.66, 3.95]				[4.35, 4.60]				[4.23, 4.49]				[3.59, 3.98]			[3.97, 4.31]			[3.89, 4.21]			
20	29.4	28.6	80.7	3.85	3.67	3.71	134	4.56	4.34	4.35	133	4.44	4.25	4.29	131	3.90	3.87	3.91	132	4.19	4.01	4.04	134	4.22	4.00	4.07	135
						[3.58, 3.85]				[4.23, 4.47]				[4.17, 4.41]				[3.73, 4.09]			[3.89, 4.20]			[3.93, 4.22]			
21	78.3	95.1	87.0	4.34	4.47	4.45	67	4.82	4.78	4.75	66	4.59	4.51	4.50	67	4.47	4.41	4.33	51	3.98	4.06	4.03	67	4.30	4.14	4.15	67
						[4.26, 4.64]				[4.58, 4.92]				[4.32, 4.67]				[4.03, 4.62]			[3.80, 4.25]			[3.95, 4.36]			
22	96.7	69.5	48.8	3.67	4.11	4.26	19	3.85	3.63	3.58	17	4.00	4.11	4.30	18	3.70	3.88	3.80	18	3.86	4.03	4.14	19	4.05	4.32	4.30	20
																									[3.91, 4.69]		
23		67.0	70.7		4.09	4.15	125		4.12	4.20	125		4.28	4.30	124		4.02	4.07	123		4.13	4.26	127		4.25	4.34	122
						[4.01, 4.29]				[4.08, 4.32]				[4.17, 4.43]				[3.89, 4.26]			[4.10, 4.42]			[4.18, 4.49]			
24	23.0	31.7	70.7	3.84	3.90	4.00	70	4.49	4.45	4.51	67	4.24	4.31	4.42	70	3.95	4.14	4.20	66	4.02	4.23	4.23	67	3.82	4.16	4.21	70
						[3.81, 4.18]				[4.34, 4.68]				[4.25, 4.59]				[3.95, 4.46]			[4.01, 4.45]			[4.01, 4.41]			
25	28.2	39.2	71.8	3.83	3.85	3.84	114	4.44	4.44	4.48	114	4.35	4.34	4.31	114	3.66	4.03	4.07	106	4.28	4.24	4.28	112	4.19	4.25	4.28	114
						[3.69, 3.98]				[4.35, 4.61]				[4.18, 4.44]				[3.87, 4.28]			[4.10, 4.45]			[4.12, 4.44]			

Code Klinik	Rücklauf		Faktoren Adjust.	Frage 1 Mittelwert (Kollektiv: 3.91)				Frage 2 Mittelwert (Kollektiv: 4.43)				Frage 3 Mittelwert (Kollektiv: 4.31)				Frage n 4 Mittelwert (Kollektiv: 4.02)				Frage 5 Mittelwert (Kollektiv: 4.17)				Frage 6 Mittelwert (Kollektiv: 4.20)			
	2018	2019		2018		2019		2018		2019		2018		2019		2018		2019		2018		2019					
	%	%		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				
26	56.3	56.8	79.1	3.94	4.09	4.06	106	4.51	4.56	4.56	99	4.58	4.48	4.50	99	4.40	4.30	4.35	103	4.54	4.46	4.48	105	4.50	4.40	4.38	100
						[3.91, 4.21]				[4.42, 4.70]					[4.36, 4.65]				[4.15, 4.56]			[4.30, 4.66]				[4.21, 4.55]	
27	72.8	80.3	86.2	3.95	4.10	4.10	77	4.54	4.61	4.58	76	4.38	4.44	4.41	76	3.98	4.10	4.00	73	4.04	4.16	4.18	80	4.19	4.10	4.11	80
						[3.92, 4.28]				[4.42, 4.74]					[4.25, 4.58]				[3.76, 4.25]			[3.98, 4.39]				[3.92, 4.30]	
28	6.0	36.4	63.6	3.83	3.77	3.68	56	4.28	4.20	4.18	53	4.44	4.38	4.32	54	4.06	3.79	3.65	53	4.00	4.02	4.04	53	4.06	4.07	4.00	56
						[3.47, 3.89]				[3.99, 4.37]					[4.13, 4.52]				[3.37, 3.94]			[3.79, 4.29]				[3.77, 4.23]	
29	45.7	81.1	80.6	4.11	4.20	4.11	82	4.29	4.27	4.16	81	4.36	4.14	4.06	83	3.88	3.85	3.74	78	3.98	4.31	4.23	82	4.14	4.16	4.14	82
						[3.94, 4.29]				[4.00, 4.31]					[3.91, 4.22]				[3.50, 3.98]			[4.03, 4.44]				[3.95, 4.33]	
30	45.8	57.6	86.8	4.37	4.27	4.24	58	4.87	4.61	4.56	57	4.56	4.42	4.32	57	4.19	4.41	4.32	54	4.57	4.40	4.46	59	4.41	4.14	4.14	57
						[4.03, 4.46]				[4.37, 4.75]					[4.12, 4.51]				[4.03, 4.61]			[4.21, 4.71]				[3.91, 4.38]	
31	23.5	31.3	77.0	3.96	4.07	4.03	47	4.56	4.56	4.53	43	4.48	4.38	4.36	46	4.16	4.07	4.01	45	4.53	4.39	4.37	46	4.37	4.32	4.38	45
						[3.80, 4.26]				[4.32, 4.74]					[4.15, 4.57]				[3.70, 4.32]			[4.10, 4.64]				[4.13, 4.64]	
32	84.4		72.6	3.87	3.69	3.79	79	4.04	3.95	4.05	78	4.14	4.07	4.13	77	3.77	3.55	3.67	77	3.90	3.84	3.92	82	4.12	4.06	4.05	80
						[3.61, 3.96]				[3.89, 4.20]					[3.97, 4.30]				[3.43, 3.91]			[3.72, 4.12]				[3.86, 4.24]	
34	53.1	65.4	83.9	3.91	4.02	3.80	70	4.70	4.76	4.66	70	4.47	4.36	4.24	72	4.20	4.27	4.12	66	4.32	4.38	4.24	71	4.23	4.52	4.27	73
						[3.61, 3.99]				[4.50, 4.83]					[4.08, 4.41]				[3.87, 4.38]			[4.03, 4.46]				[4.07, 4.47]	
35	32.1	54.5	86.6	3.88	4.07	4.01	52	4.56	4.67	4.66	55	4.32	4.29	4.26	57	3.77	3.92	3.90	56	4.26	4.32	4.29	58	4.20	4.18	4.18	57
						[3.80, 4.23]				[4.48, 4.85]					[4.07, 4.45]				[3.62, 4.18]			[4.05, 4.53]				[3.95, 4.40]	
36	44.0	58.0	81.1	3.95	4.01	4.00	165	4.48	4.55	4.58	163	4.28	4.46	4.49	166	3.95	4.25	4.25	154	4.19	4.40	4.42	165	4.08	4.37	4.33	167
						[3.88, 4.12]				[4.47, 4.68]					[4.38, 4.60]				[4.08, 4.42]			[4.28, 4.56]				[4.20, 4.46]	
37	77.0	87.7	73.4	4.37	4.02	4.16	47	4.71	4.55	4.57	46	4.69	4.32	4.38	47	4.50	4.02	4.07	46	4.51	4.16	4.24	47	4.54	4.05	4.16	46
						[3.93, 4.39]				[4.36, 4.77]					[4.17, 4.58]				[3.76, 4.37]			[3.97, 4.51]				[3.91, 4.41]	
38	85.7	95.2	76.3	4.22	4.12	4.29	45	4.58	4.67	4.79	44	4.53	4.66	4.76	45	3.90	4.33	4.46	38	4.53	4.48	4.64	44	4.37	4.25	4.49	44
						[4.06, 4.52]				[4.58, 5.00]					[4.55, 4.97]				[4.12, 4.79]			[4.37, 4.92]				[4.23, 4.74]	
39	93.8	60.0	83.3	4.00	4.15	3.97	39	4.69	4.67	4.61	40	4.48	4.44	4.33	40	4.40	4.48	4.43	34	4.34	4.48	4.40	40	4.51	4.43	4.22	39
						[3.71, 4.22]				[4.40, 4.83]					[4.10, 4.55]				[4.07, 4.79]			[4.11, 4.69]				[3.95, 4.50]	

Code Klinik	Rücklauf		Faktoren Adjust.	Frage 1 Mittelwert (Kollektiv: 3.91)				Frage 2 Mittelwert (Kollektiv: 4.43)				Frage 3 Mittelwert (Kollektiv: 4.31)				Frage n 4 Mittelwert (Kollektiv: 4.02)				Frage 5 Mittelwert (Kollektiv: 4.17)				Frage 6 Mittelwert (Kollektiv: 4.20)			
	2018	2019		2018		2019		2018		2019		2018		2019		2018		2019		2018		2019					
	%	%		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				
40	68.9	65.5	71.4	3.77	3.83	3.85	62	4.29	4.50	4.63	63	4.27	4.19	4.36	64	3.99	4.00	4.11	61	4.17	4.02	4.19	64	4.20	4.26	4.35	62
						[3.66, 4.05]				[4.45, 4.80]				[4.19, 4.54]				[3.84, 4.38]			[3.96, 4.42]				[4.14, 4.57]		
41	41.0	19.3	74.5	3.73	3.76	3.53	35	4.01	4.04	3.97	33	4.10	4.04	3.94	34	4.07	3.60	3.52	32	4.25	4.13	4.02	34	4.30	4.44	4.32	34
						[3.27, 3.80]				[3.73, 4.22]				[3.70, 4.18]				[3.15, 3.89]			[3.71, 4.33]				[4.03, 4.61]		
42	73.6	35.5	77.5	3.82	3.86	3.95	54	4.42	4.59	4.66	55	4.41	4.42	4.53	54	3.99	4.06	4.16	47	4.21	4.22	4.29	53	4.16	4.13	4.30	55
						[3.74, 4.16]				[4.47, 4.85]				[4.34, 4.73]				[3.86, 4.47]			[4.04, 4.54]				[4.07, 4.53]		
43	86.0	78.2	68.4	3.98	3.81	4.02	52	4.42	4.45	4.55	50	4.30	4.19	4.42	50	4.10	3.84	3.94	51	4.19	3.96	4.16	54	4.35	3.92	4.18	52
						[3.81, 4.24]				[4.36, 4.75]				[4.22, 4.62]				[3.65, 4.23]			[3.91, 4.41]				[3.94, 4.42]		
44		65.0	63.1		3.95	3.98	38		4.55	4.68	39		4.33	4.34	40		4.13	4.19	40		4.28	4.37	41		4.18	4.27	41
						[3.72, 4.23]				[4.46, 4.90]				[4.11, 4.56]				[3.86, 4.52]			[4.09, 4.66]				[4.01, 4.54]		
45	50.8	71.0	84.1	3.90	4.00	4.08	37	4.67	4.65	4.67	36	4.40	4.32	4.32	37	4.17	4.11	4.22	31	3.97	4.43	4.42	36	4.10	4.24	4.30	36
						[3.82, 4.33]				[4.44, 4.90]				[4.09, 4.55]				[3.85, 4.60]			[4.11, 4.72]				[4.02, 4.59]		
46	84.2	84.8	91.1	4.40	4.25	4.12	50	4.73	4.69	4.60	48	4.77	4.77	4.64	49	4.61	4.45	4.35	51	4.49	4.43	4.31	51	4.73	4.64	4.50	51
						[3.90, 4.34]				[4.40, 4.81]				[4.43, 4.84]				[4.06, 4.64]			[4.05, 4.57]				[4.26, 4.74]		
47	41.8	72.4	80.9	3.74	3.85	3.88	69	4.64	4.46	4.43	70	4.45	4.25	4.30	69	4.27	4.02	4.05	54	4.00	3.93	4.02	72	4.13	4.04	4.13	68
						[3.69, 4.07]				[4.26, 4.59]				[4.13, 4.47]				[3.76, 4.33]			[3.81, 4.24]				[3.92, 4.33]		
48	23.6	38.1	71.6	3.63	3.69	3.70	48	4.33	4.52	4.48	44	4.10	4.19	4.18	44	4.00	3.98	4.05	44	4.05	4.14	4.20	48	4.17	4.17	4.25	46
						[3.47, 3.93]				[4.28, 4.69]				[3.96, 4.39]				[3.74, 4.36]			[3.94, 4.47]				[4.00, 4.50]		
49	34.7	90.3	78.5	4.08	3.76	3.99	51	4.48	4.40	4.53	48	4.40	4.15	4.29	47	4.17	3.92	4.12	42	4.33	3.94	4.19	51	4.31	4.11	4.43	50
						[3.77, 4.21]				[4.33, 4.73]				[4.09, 4.50]				[3.80, 4.44]			[3.94, 4.45]				[4.19, 4.67]		
50	20.4	98.6	69.4	3.95	3.85	3.89	48	4.65	4.66	4.71	48	4.59	4.39	4.42	48	4.33	4.26	4.26	34	4.47	4.41	4.37	48	4.21	4.23	4.31	50
						[3.66, 4.12]				[4.51, 4.91]				[4.21, 4.62]				[3.90, 4.62]			[4.11, 4.64]				[4.07, 4.55]		
51	54.9	72.1	80.7	3.85	3.98	4.00	95	4.38	4.53	4.57	90	4.30	4.39	4.42	92	3.61	3.74	3.75	90	3.93	4.15	4.17	95	4.18	4.36	4.39	94
						[3.84, 4.16]				[4.43, 4.72]				[4.27, 4.57]				[3.53, 3.97]			[3.98, 4.36]				[4.22, 4.57]		
52	81.5	96.1	89.8	4.05	4.08	3.94	44	4.75	4.63	4.58	43	4.31	4.43	4.34	44	4.24	4.02	3.91	42	4.52	4.33	4.26	44	4.37	4.19	4.13	43
						[3.70, 4.18]				[4.37, 4.79]				[4.13, 4.56]				[3.58, 4.23]			[3.98, 4.53]				[3.87, 4.39]		

Code Klinik	Rücklauf		Faktoren Adjust.	Frage 1 Mittelwert (Kollektiv: 3.91)				Frage 2 Mittelwert (Kollektiv: 4.43)				Frage 3 Mittelwert (Kollektiv: 4.31)				Frage n 4 Mittelwert (Kollektiv: 4.02)				Frage 5 Mittelwert (Kollektiv: 4.17)				Frage 6 Mittelwert (Kollektiv: 4.20)			
	2018	2019		2018		2019		2018		2019		2018		2019		2018		2019		2018		2019					
	%	%		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				
53	42.3	31.0	81.8	4.36	3.95	4.05	18	4.86	4.59	4.60	18	4.62	4.29	4.25	18	4.07	4.05	4.09	18	4.50	4.18	4.26	18	4.43	4.00	4.10	18
54	69.4	97.2	74.3	4.00	4.09	3.93	26	4.67	4.65	4.58	23	4.21	4.27	4.04	26	4.39	4.15	4.05	26	3.83	4.32	4.15	25	4.38	4.54	4.29	26
						[3.63, 4.24]				[4.29, 4.87]				[3.76, 4.32]				[3.64, 4.46]			[3.79, 4.52]			[3.95, 4.62]			
55	2.0	70.0	92.9	4.00	3.96	3.80	25	4.00	4.11	4.01	26	4.00	4.24	4.12	23	4.00	3.92	3.71	24	4.00	4.26	4.10	25	3.00	4.15	4.02	25
						[3.49, 4.11]				[3.74, 4.28]				[3.82, 4.41]				[3.29, 4.14]			[3.73, 4.46]			[3.68, 4.36]			
56	26.5	87.2	79.4	3.85	4.00	4.10	26	4.42	4.71	4.77	27	4.50	4.70	4.72	26	4.00	4.76	4.82	27	3.92	4.64	4.65	26	4.38	4.68	4.71	27
						[3.79, 4.40]				[4.51, 5.00]				[4.44, 5.00]				[4.42, 5.00]			[4.29, 5.00]			[4.38, 5.00]			
57	41.7	69.2	77.8	3.57	3.69	3.69	13	4.43	4.27	4.31	12	4.00	3.71	3.92	13	4.13	3.73	4.15	11	4.00	4.12	4.22	13	3.60	4.00	4.12	14
58	56.3	55.0	90.9	4.22	4.55	4.51	20	4.56	4.50	4.39	20	4.56	4.52	4.45	19	4.67	4.50	4.42	20	4.67	4.55	4.58	20	4.22	4.67	4.63	20
						[4.16, 4.87]				[4.08, 4.70]				[3.95, 4.89]				[3.95, 4.89]			[4.17, 4.99]			[4.25, 5.00]			
59	71.0	71.9	82.9	3.94	4.03	3.95	32	4.56	4.71	4.66	34	4.34	4.49	4.48	33	3.91	4.32	4.35	31	4.52	4.28	4.22	33	4.12	4.38	4.30	32
						[3.68, 4.23]				[4.42, 4.89]				[4.23, 4.72]				[3.97, 4.72]			[3.90, 4.54]			[4.00, 4.60]			
60	56.4	74.0	73.0	4.07	3.83	3.98	26	4.61	4.51	4.67	25	4.47	4.44	4.64	26	3.90	3.86	4.04	25	4.34	3.95	4.14	27	4.42	4.08	4.17	27
						[3.67, 4.28]				[4.39, 4.94]				[4.37, 4.92]				[3.62, 4.46]			[3.79, 4.49]			[3.84, 4.49]			
61	91.7	75.9	90.9	3.91	3.81	3.92	19	4.55	4.00	4.01	20	3.91	3.64	3.77	20	4.27	3.59	3.75	20	4.00	3.82	3.89	20	3.73	3.68	3.76	20
										[3.70, 4.32]				[3.45, 4.09]				[3.28, 4.22]			[3.48, 4.30]			[3.38, 4.14]			
62	82.5	55.9	90.9	3.79	3.61	3.56	30	4.38	4.71	4.74	28	4.17	4.03	3.97	27	3.42	4.31	4.32	29	3.82	4.00	3.91	30	4.00	4.00	3.98	30
						[3.28, 3.85]				[4.48, 5.00]				[3.70, 4.25]				[3.93, 4.70]			[3.58, 4.24]			[3.67, 4.29]			
63	76.5	100.0	100.0	4.00	3.64	3.38	14	4.83	4.71	4.59	14	4.54	4.36	4.17	14	4.58	3.73	3.51	11	4.77	4.07	3.87	14	4.23	4.29	4.00	14
64	12.9	54.0	81.5	4.44	4.15	4.15	22	4.78	4.50	4.45	22	4.44	4.42	4.43	21	4.43	3.96	3.87	21	4.86	4.15	4.06	22	4.56	4.48	4.47	22
						[3.81, 4.48]				[4.16, 4.75]				[4.12, 4.73]				[3.41, 4.32]			[3.67, 4.45]			[4.11, 4.83]			
65	91.7	53.3	87.5	3.73	4.13	4.29	7	4.55	4.63	4.54	7	3.91	4.13	4.24	7	3.64	4.50	4.59	7	3.70	4.38	4.33	7	3.64	3.88	4.07	7

Code Klinik	Rücklauf		Faktoren Adjust.	Frage 1 Mittelwert (Kollektiv: 3.91)				Frage 2 Mittelwert (Kollektiv: 4.43)				Frage 3 Mittelwert (Kollektiv: 4.31)				Frage n 4 Mittelwert (Kollektiv: 4.02)				Frage 5 Mittelwert (Kollektiv: 4.17)				Frage 6 Mittelwert (Kollektiv: 4.20)			
	2018	2019		2018		2019		2018		2019		2018		2019		2018		2019		2018		2019					
	%	%		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				
66	60.0	100.0	81.8	4.50	4.50	4.68	8	4.83	4.73	4.89	9	4.83	4.36	4.39	9	4.20	4.70	4.81	8	4.50	4.18	4.42	9	4.80	4.40	4.28	9
67	50.0	64.9	70.8	4.40	3.96	3.74	17	4.70	4.39	4.42	16	4.65	4.27	4.23	15	4.50	4.00	4.02	15	4.79	4.24	4.07	16	4.55	4.23	4.08	15
68	51.4	85.3	79.3	4.17	3.41	3.61	23	4.67	4.32	4.44	23	4.35	3.93	4.14	23	3.50	3.44	3.54	20	4.06	3.63	3.84	21	4.44	3.61	3.91	23
						[3.28, 3.94]				[4.15, 4.72]				[3.84, 4.43]				[3.07, 4.01]			[3.45, 4.24]			[3.56, 4.27]			
70	100.0	16.0	87.5	4.17	3.88	4.17	7	4.90	4.63	4.61	7	4.33	4.25	4.44	7	4.08	3.86	4.12	6	4.36	4.75	4.81	7	4.75	4.25	4.59	7
71		52.2	66.7		3.92	4.42	8		4.67	4.67	8		4.75	4.77	8		4.45	4.50	8		4.64	4.65	7		4.33	4.75	8
72	87.5	66.7	86.4	3.90	3.41	3.35	19	4.44	4.27	4.25	19	4.12	3.95	3.94	19	3.56	3.26	3.16	16	3.90	3.95	3.96	18	4.19	4.18	4.08	19
74	100.0	62.5	80.0	4.27	4.00	3.92	19	4.82	4.76	4.68	20	4.73	4.42	4.40	19	4.44	4.64	4.56	17	4.55	4.44	4.32	20	4.36	4.12	4.01	20
										[4.37, 4.99]											[3.91, 4.73]			[3.63, 4.39]			
80		33.3	50.0		3.50	3.77	2		3.75	4.62	2		4.00	4.21	2		3.50	4.21	2		3.75	4.19	2		4.00	4.89	2
81		97.7	83.3		4.05	4.12	35		4.53	4.56	34		4.35	4.39	34		3.97	3.96	33		4.22	4.30	35		3.95	3.99	34
						[3.86, 4.39]				[4.32, 4.80]				[4.14, 4.63]				[3.59, 4.32]			[3.99, 4.61]			[3.70, 4.28]			
82		83.6	82.6		4.31	4.28	37		4.73	4.70	37		4.61	4.57	38		4.24	4.23	37		4.33	4.30	37		4.00	4.05	38
						[4.02, 4.54]				[4.47, 4.93]				[4.34, 4.80]				[3.89, 4.57]			[4.00, 4.60]			[3.77, 4.32]			
83	48.7	63.6	72.7	4.09	3.91	3.86	76	4.70	4.66	4.68	77	4.51	4.43	4.42	77	4.09	4.11	4.09	76	4.31	4.20	4.23	80	4.45	4.27	4.24	79
						[3.68, 4.03]				[4.52, 4.83]				[4.26, 4.58]				[3.86, 4.33]			[4.03, 4.44]			[4.05, 4.44]			
85		81.8	33.3		4.25	4.58	3		4.67	4.58	3		4.56	4.25	3		4.57	4.92	3		4.78	4.89	3		4.11	3.53	3
87		44.1	80.0		4.07	4.07	11		4.29	4.42	11		4.13	4.25	12		3.80	3.78	12		4.00	4.27	12		4.38	4.21	10

Code Klinik	Rücklauf		Faktoren Adjst. %	Frage 1 Mittelwert (Kollektiv: 3.91)				Frage 2 Mittelwert (Kollektiv: 4.43)				Frage 3 Mittelwert (Kollektiv: 4.31)				Frage n 4 Mittelwert (Kollektiv: 4.02)				Frage 5 Mittelwert (Kollektiv: 4.17)				Frage 6 Mittelwert (Kollektiv: 4.20)			
	2018	2019		2018		2019		2018		2019		2018		2019		2018		2019		2018		2019					
	%	%		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				
	91			94.6	73.4		3.64	3.69	139		3.93	4.00	134		3.92	3.99	139		3.66	3.78	137		3.94	3.99	136		4.14
						[3.55, 3.82]				[3.88, 4.12]				[3.87, 4.11]				[3.60, 3.96]			[3.83, 4.14]				[4.05, 4.34]		
95		72.7	75.0		4.50	4.31	18		4.32	4.19	18		4.38	4.27	18		4.58	4.47	18		4.46	4.32	18		4.30	4.17	17

Fragebogen

Ihre Zufriedenheit mit dem Klinikaufenthalt

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 Klinikaufenthalt

1. Wie beurteilen Sie die Qualität der Behandlung (durch das ärztliche und therapeutische Personal und die Pflegefachpersonen)?

- Ausgezeichnet Sehr gut Gut Weniger gut Schlecht

2. Hatten Sie die Möglichkeit, Fragen zu stellen?

- Immer Meistens Manchmal Selten Nie
 Ich hatte keine Fragen

3. Erhielten Sie verständliche Antworten auf Ihre Fragen?

- Immer Meistens Manchmal Selten Nie
 Ich hatte keine Fragen

4. Hat man Ihnen in verständlicher Weise Wirkung, Nebenwirkung, Dosierung und Einnahmezeitpunkt der Medikamente erklärt, die Sie während Ihres Klinikaufenthalts erhielten?

- Ja, vollumfänglich Überwiegend Teilweise Eher nicht Nein, gar nicht
 Ich habe keine Medikamente erhalten

5. Wurden Sie in die Entscheidung Ihres Behandlungsplans ausreichend einbezogen?

- Ja, vollumfänglich Überwiegend Teilweise Eher nicht Nein, gar nicht

6. Entspricht die Vorbereitung Ihres Klinikaustritts Ihren Bedürfnissen ?

- Ja, vollumfänglich Überwiegend Teilweise Eher nicht Nein, gar nicht

Fragen zu Ihrer Person

Wie würden Sie Ihren derzeitigen Gesundheitszustand beschreiben?

- Ausgezeichnet Sehr gut Gut Weniger gut Schlecht

Sind Sie während dieses Aufenthalts per fürsorgliche Unterbringung (FU) in die Klinik eingewiesen oder in der Klinik zurückbehalten worden?

- Ja
 Nein

Geburtsjahr

--	--	--	--

Geschlecht

- Männlich
 Weiblich

Versicherungsklasse für diesen Klinikaufenthalt

- Allgemein
 Halbprivat / privat

Herzlichen Dank für das Ausfüllen des Fragebogens

Impressum

Titel	Patientenzufriedenheit Psychiatrie Erwachsene Nationaler Vergleichsbericht, Messung 2019
Jahr	2020
Redaktion	Dr. ès sc. Anita Savidan-Niederer ESOPE, Unisanté Lausanne Prof. Isabelle Peytremann-Bridevaux ESOPE, Unisanté Lausanne Unter Einbezug des Qualitätssausschusses Patientenzufriedenheit des ANQ
Mitglieder des Qualitätsausschusses Patientenzufriedenheit	Dr. med. Pierre Chopard, Hôpitaux Universitaires, Genève Adriana Degiorgi, Ente ospedaliero cantonale, Bellinzona Andrea Dobrin Schippers, Psychiatrische Dienste Thurgau Michel Délitroz, Spitalzentrum Oberwallis Prof. Armin Gemperli, Schweizerische Paraplegiker-Forschung Nottwil u. Universität Luzern Janick Gross, Hôpital fribourgeois, Fribourg Dr. Francesca Giuliani, Universitätsspital Zürich Stefan Kuhn, Luzerner Psychiatrie Dr. phil. Tima Plank, Kantonsspital Graubünden PD Dr. med. Anastasia Theodoridou, Psychiatrische Universitätsklinik, Zürich Stephan Tobler, Kliniken Valens PD Dr. med. Daniel Uebelhart, Spital Wallis (RSV), Walliser Zentrum für Pneumologie Eric Veya, CNP – Centre Neuchâtelois de Psychiatrie
Übersetzung	Deutsche Fassung: Sabine Dröschel Italienische Fassung: Martina De Bartolomei
Auftraggeberin vertreten durch	Nationaler Verein für Qualitätsentwicklung in Spitälern und Kliniken (ANQ) Regula Heller Geschäftsstelle ANQ Weltpoststrasse 5, 3015 Bern T 031 511 38 41, regula.heller@anq.ch , www.anq.ch
Copyright	Nationaler Verein für Qualitätsentwicklung in Spitälern und Kliniken (ANQ)