

Patientenzufriedenheit Psychiatrie - Erwachsene

Nationaler Vergleichsbericht

Messung 2021

März 2022, Version 1.0

Inhaltsverzeichnis

Zusammenfassung	3
1. Einleitung	5
1.1 Ausgangslage	5
1.2 Ziele des Berichts	5
2 Methode	6
2.1 Stichprobe	6
2.2 Messungen	6
2.3 Statistische Analysen	7
3 Ergebnisse	10
3.1 Beschreibung der Stichprobe	10
3.1.1 Rücklauf und Datenqualität 2021	10
3.1.2 Alter, Geschlecht, Versicherungsstatus und Sprache der Umfrageteilnehmenden	13
3.1.3 Subjektiv wahrgenommener Gesundheitszustand der Umfrageteilnehmenden	15
3.1.4 Fürsorgerische Unterbringung	16
3.2 Zufriedenheitsgrad der Patientinnen und Patienten in der stationären Psychiatrie: Gesamtergebnisse 2021	17
3.3 Ergebnisse nach Kliniktyp	19
3.3.1 Kliniktyp I: Akut- und Grundversorger	19
3.3.2 Kliniktyp II: Kliniken mit Schwerpunktversorgung	21
3.3.3 Kliniktyp III: Kliniken zur Behandlung von Abhängigkeitserkrankungen	23
3.4 Ergebnisse der Befragungen seit 2018	25
3.5 Funnel Plots mit den adjustierten Mittelwerten der einzelnen Zufriedenheitsfragen	26
4 Zusammenfassung und Schlussfolgerung	36
Literatur	39
Abbildungsverzeichnis	40
Tabellenverzeichnis	41
Anhang	42
Impressum	54

Zusammenfassung

Dieser Bericht präsentiert die Ergebnisse der vierten nationalen ANQ-Zufriedenheitsbefragung der in der stationären Psychiatrie der Schweiz behandelten erwachsenen Patientinnen und Patienten. Es handelt sich um die dritte Befragung mit transparenter Darlegung der Ergebnisse und um die zweite, bei der bis 2018 noch von den Kliniken erhobene Variable der fürsorgerischen Unterbringung über eine im Fragebogen enthaltene Frage erfasst wurde. Zudem ist es die dritte Befragung mit geändertem Abgabemodus (Übergabe des Fragebogens an die Patientinnen und Patienten vor ihrem Klinikaustritt statt Postversand). Aufgrund der Covid-19-Pandemie wurde die für 2020 geplante Erhebung auf 2021 verschoben.

Seit der Erhebung 2019 versendet das Messlogistikzentrum w hoch 2 die Fragebogen an alle teilnehmenden Spitäler und Kliniken, wertet die retournierten Fragebogen aus und stellt den Kliniken die Ergebnisse online zur Verfügung. Bei der Erhebung 2021 hatte jede Patientin bzw. jeder Patient zum zweiten Mal seit Beginn der Messung die Wahl zwischen der Papier- und Onlinebefragung.

Der Rücklauf dieser Befragung 2021 war mit 56.1% höher als bei der Befragung von 2019 (49.6%). Darin nicht enthalten sind die Kliniken/Standorte, die nicht in der Lage waren, die Anzahl der abgegebenen Fragebogen anzugeben (2021 war das bei sieben Kliniken, 2019 bei einer Klinik der Fall).

Das durchschnittliche Alter der Befragten lag bei 45.8 Jahren, es nahmen etwas mehr Frauen (54.3%) als Männer an der Befragung teil und 15.0% der beantwortenden 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. Rund 18.2% der befragten Patientinnen und Patienten waren nach eigenen Angaben fürsorgerisch untergebracht.

Die Zufriedenheit bewegt sich insgesamt auf einem hohen Niveau. Den höchsten Zufriedenheitswert erhielt Frage 2 zur Möglichkeit Fragen zu stellen (4.45 Punkte auf einer Skala von 1 bis 5), gefolgt von Frage 3 zur Verständlichkeit der Antworten (4.32 Punkte). Die am wenigsten hohen Zufriedenheitsgrade erreichten die Fragen 4 zu Informationen zu Medikamenten (3.98) und 1 zur Behandlungsqualität (3.95). Den höchsten Anteil problematischer Antworten (Antwortkategorien mit den beiden niedrigsten Zufriedenheitswerten) verzeichneten die Fragen 4 «Informationen zu Medikamenten» (12.1%), 5 «Einbezug in den Behandlungsplan» (7.6%), 6 «Vorbereitung des Austritts» (6.5%) und 1 «Behandlungsqualität» (4.4%).

Die Zeitvergleiche zwischen 2018, 2019 und 2021 zeigen stabile Zufriedenheitswerte.

Die Funnel Plots, die über den adjustierten Zufriedenheitsgrad für jede Klinik Aufschluss geben, zeigen eine relativ starke Streuung der 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 2021 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, d. h. 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 könnte durch die Abgabe des Fragebogens bis 72 Stunden vor dem erfolgten Austritt eingeschränkt sein.

1. Einleitung

1.1 Ausgangslage

Die patientenseitige¹ Beurteilung der Leistungsqualität einer Klinik ist ein wichtiger und anerkannter Qualitätsindikator (Patientenzufriedenheit) und Bestandteil des ANQ-Messplans [1]. 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 [2, 3]. 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, versenden die Kliniken den Fragebogen seit der Umfrage 2018 den Patientinnen und Patienten nicht mehr postalisch zwei Wochen nach deren Austritt, sondern geben ihn in den letzten drei Tagen vor Klinikaustritt direkt an sie ab.

Da sich der ANQ-Kurzfragebogen 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 2021 in der stationären Psychiatrie der Schweiz behandelten Patientinnen und Patienten dargestellt. Er präsentiert zunächst die Gesamtergebnisse aller Kliniken und anschliessend pro Kliniktyp.

¹ In diesem Bericht bezeichnen die Begriffe «Patientinnen bzw. Patienten» und «Umfrageteilnehmende» Personen, die 2021 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 Stichprobe

Zur Zielpopulation dieser Befragung gehören alle erwachsenen Patientinnen und Patienten (≥ 16 Jahre), die zwischen dem 1. April und 30. Juni 2021 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 sowie 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 offen. Eine Expertengruppe Alterspsychiatrie diskutiert diese Frage, da diese auch für die anderen Messungen in der Psychiatrie von Bedeutung ist. Eine Klärung 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» [4] zu finden.

2.2 Messungen

Die Daten wurden mithilfe eines Papier-Fragebogens erhoben [5]. Er wurde allen Patientinnen und Patienten der Grundgesamtheit durch die Kliniken ausgehändigt. Für die Ab- und Rückgabe des Fragebogens gelten folgende Vorgaben: Der Fragebogen darf frühestens 72 Stunden vor Austritt und spätestens bei Austritt abgegeben werden. Die Rückgabe kann 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 müssen anschliessend bis spätestens 5. Juli des gleichen Jahres an das Befragungsinstitut w hoch 2 geschickt werden. Die online ausgefüllten Fragebogen werden direkt an w hoch 2 übermittelt.

Der Fragebogen enthält sechs Fragen zur Patientenzufriedenheit (siehe Anhang):

- (1) Wie beurteilen Sie die Qualität der Behandlung (durch das ärztliche und therapeutische Personal und die Pflegefachpersonen)? (*Qualität der Behandlung*)
- (2) Hatten Sie die Möglichkeit, Fragen zu stellen? (*Möglichkeit Fragen zu stellen*)
- (3) Erhielten Sie verständliche Antworten auf Ihre Fragen? (*Verständlichkeit der Antworten*)
- (4) Hat man Ihnen in verständlicher Weise Wirkung, Nebenwirkung, Dosierung und Einnahmezeitpunkt der Medikamente erklärt, die Sie während Ihres Klinikaufenthalts erhielten? (*Informationen zu den Medikamenten*)

- (5) Wurden Sie in die Entscheidung Ihres Behandlungsplans ausreichend einbezogen? (*Einbezug in den 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).

2.3 Statistische Analysen

Beschreibung der Stichprobe

Die deskriptiven Analysen beziehen sich auf:

- die Qualität der Daten (Rücklauf und Antwortquote pro Frage);
- die Beschreibung der Stichprobe nach Alter, Geschlecht, Versicherungsstatus, Sprache des Fragebogens, subjektiv wahrgenommenem Gesundheitszustand und fürsorgerische Unterbringung (FU). Für diese Variablen werden zudem seit der Befragung 2018 Vergleiche angestellt.

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 (KI95%). 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 beantwortenden 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 teilnehmenden Patientinnen und Patienten sowie für alle Kliniken durchgeführt, danach für jeden Kliniktyp.

Die Anteile und Mittelwerte sind 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.

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.

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 Daten in diesem Bericht 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 Befragung ab 2018 präsentiert. Zur Darstellung dieses zeitlichen «Sprungs» zwischen den Befragungen wurde in den Grafiken eine gestrichelte vertikale Linie eingefügt. Für den statistischen Vergleich der Ergebnisse der beiden letzten Jahre (2019 vs. 2021) wurde der t-Test verwendet.

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, subjektiv wahrgenommener Gesundheitszustand und fürsorgliche Unterbringung, berücksichtigt. Der Einfluss dieser Faktoren wurde mit multivariaten Regressionsanalysen bestimmt. Abschnitt 3.50 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. Die Grafiken umfassen sämtliche Kliniken, Kliniken mit wenigen Antworten (< 20) auf die betreffende Frage sind in der Grafik jedoch mit einem ungefüllten Kreis und ohne Kontrollgrenzen abgebildet, da die Ergebnisse in diesem Fall mit Vorsicht zu interpretieren sind.

Fehlende Werte

Alle Auswertungen erfolgen mit den zur Verfügung stehenden Daten, d. h. 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. Zudem wurden vollkommen leere Fragebogen (ohne jegliche Antwort, weder auf die Zufriedenheitsfragen noch auf die soziodemografischen Fragen) für die Messung 2021 aus der Datenbank entfernt (N = 183, d. h. 2.3% der retournierten Fragebogen). Diese Entscheidung wurde in Absprache mit der ANQ-Geschäftsstelle getroffen, um eine einheitliche Behandlung solcher Fragebogen in allen Zufriedenheitsbefragungen sicherzustellen.

3 Ergebnisse

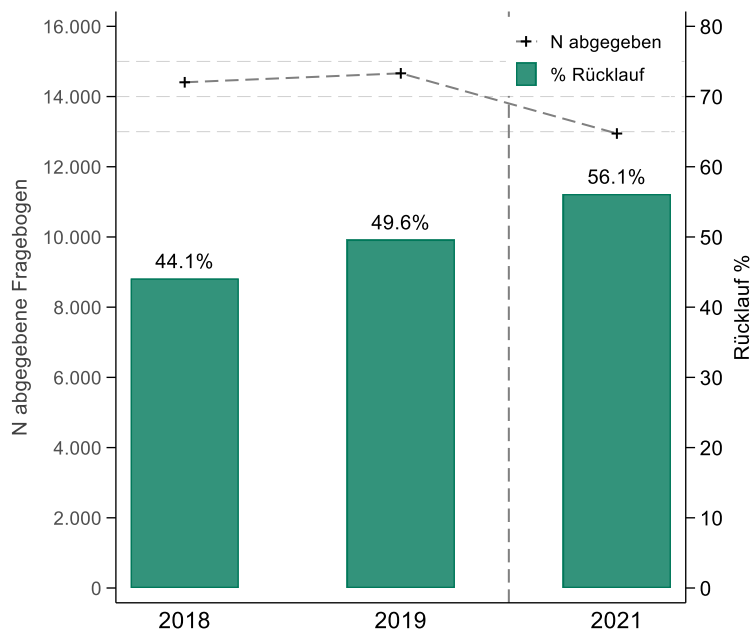
3.1 Beschreibung der Stichprobe

3.1.1 Rücklauf und Datenqualität 2021

89 Kliniken haben sich an dieser vierten nationalen Zufriedenheitsbefragung von Patientinnen und Patienten der stationären Psychiatrie beteiligt. Für 83 von ihnen konnte der Rücklauf (retournierte und gültige Fragebogen/abgegebene Fragebogen) berechnet werden, bei sechs war es nicht möglich, die Anzahl der abgegebenen Fragebogen zu bestimmen. Da die Anzahl der abgegebenen Fragebogen bei einigen Kliniken zwischen 2019 und 2021 trotz stabiler Patientenzahlen stark variiert, muss der Rücklauf mit Vorsicht interpretiert werden. Die 83 berücksichtigten Kliniken haben den Patientinnen und Patienten am Ende ihres Aufenthalts insgesamt 12'947 Fragebogen abgegeben, 7'265² wurden retourniert. Dies entspricht einem Rücklauf von insgesamt 56.1%. Er liegt höher als 2019 (49.6%), wobei zwischen den Kliniken grosse Unterschiede bestehen (Bandbreite von 1.4% bis 100%).

46 Kliniken haben mehr als 50 Antworten erhalten. Bei 25 Kliniken lag der Rücklauf zwischen 20 und 49 Antworten und bei 12 Kliniken gingen weniger als 20 Antworten ein. Nur 2.0% der eingegangenen Fragebogen wurde online ausgefüllt. Die folgende Abbildung zeigt den Rücklauf seit 2018 sowie die Zahl der abgegebenen Fragebogen.

Abbildung 1: Rücklauf und Anzahl abgegebene Fragebogen, 2018–2021



² 423 retournierte Fragebogen sind in dieser Zahl nicht enthalten, da die Anzahl der an die Patientinnen und Patienten abgegebenen Fragebogen nicht bestimmt werden konnte. Sie wurden aber in den folgenden Auswertungen berücksichtigt, was die abweichenden Gesamtwerte erklärt.

Tabelle 1 bildet den Rücklauf pro Kliniktyp im Jahr 2019 und 2021 ab.

Tabelle 1: Rücklauf pro Kliniktyp, 2019 und 2021

Kliniktyp	2019			2021		
	Anzahl abgegebene Fragebogen ^a	Anzahl retournierte Fragebogen ^a	Rücklauf (%)	Anzahl abgegebene Fragebogen ^b	Anzahl retournierte Fragebogen ^b	Rücklauf (%)
Akut- und Grundversorger	11'870	5'427	45.7	10'306	5'481	53.2
Kliniken mit Schwerpunktversorgung	2'309	1'510	65.4	2'266	1'534	67.7
Kliniken zur Behandlung von Abhängigkeits-erkrankungen	483	337	69.8	375	250	66.7
Total	14'662	7'274	49.6	12'947	7'265	56.1

^a Für eine Klinik konnte die Anzahl der abgegebenen Fragebogen nicht mit Sicherheit bestimmt werden. Sie wurde daher bei der Berechnung des Rücklaufs nicht berücksichtigt.

^b Für sechs Kliniken konnte die Anzahl der abgegebenen Fragebogen nicht mit Sicherheit bestimmt werden. Sie wurden daher bei der Berechnung des Rücklaufs nicht berücksichtigt. Bei der Auswertung der Zufriedenheitsfragen wurden die retournierten Fragebogen jedoch einbezogen, was die abweichenden Gesamtwerte erklärt.

Eine grosse Mehrheit (89.0%) der beantwortenden Patientinnen und Patienten hat alle Zufriedenheitsfragen und 79,9% der beantwortenden Patientinnen und Patienten haben alle Fragen zu den soziodemografischen Merkmalen, d. h. Alter, Geschlecht, Versicherungsstatus, subjektiv wahrgenommener Gesundheitszustand und fürsorglicher Unterbringung (FU), beantwortet (siehe Tabelle 6 im Anhang für Informationen zu den einzelnen Kliniktypen). Der Anteil der fehlenden Werte bei den einzelnen Zufriedenheitsfragen und den soziodemografischen Merkmalen für 2019 und 2021 sind aus den Abbildungen 2 und 3 ersichtlich.

Abbildung 2: Anteil der fehlenden und alternativen Antworten für die Zufriedenheitsfragen, 2019 und 2021

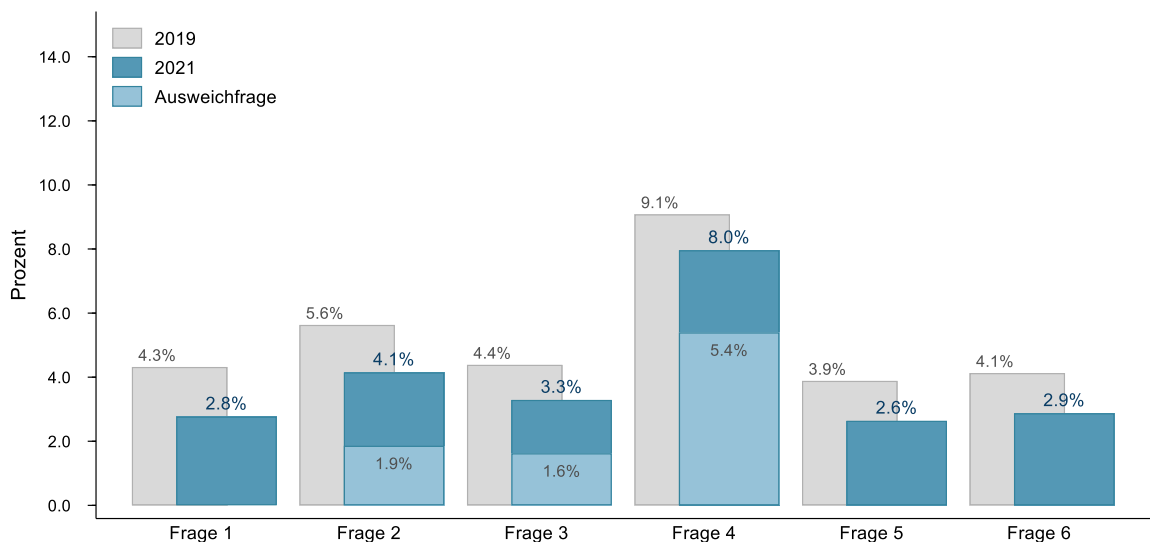
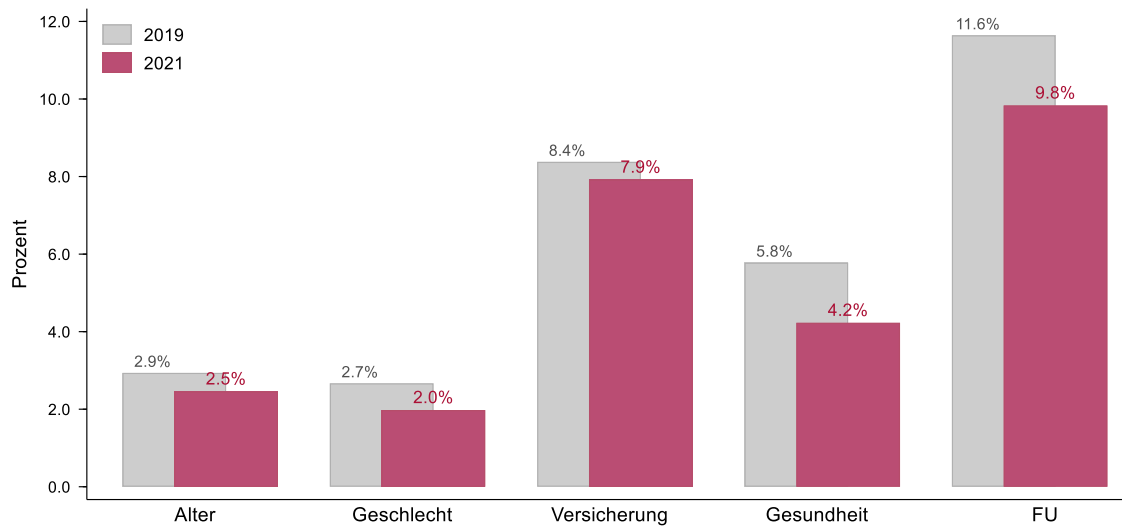


Abbildung 3: Anteil der fehlenden Antworten für die soziodemografischen Merkmale



Anmerkungen:

- Der Rücklauf (56.1%) ist insgesamt höher als bei der Befragung von 2019 (49.6%).
- Die Datenqualität der Zufriedenheitsfragen hat sich im Vergleich zu 2019 etwas verbessert. 27.2% der Umfrageteilnehmenden haben mindestens eine Zufriedenheitsfrage nicht beantwortet (2019: 37.1%).
- Bei den soziodemografischen Merkmalen Alter, Geschlecht und Versicherungsstatus sind die Anteile fehlender Werte ziemlich stabil geblieben, während sie beim subjektiv wahrgenommenen Gesundheitszustand und bei der fürsorgerischen Unterbringung gesunken sind.
- Die Variable der fürsorgerischen Unterbringung, die seit 2019 von den Patientinnen und Patienten angegeben wird, weist den höchsten Anteil fehlender Werte auf (9.8%).

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 bis 2021 dargestellt. Die entsprechende Tabelle zur Altersverteilung ist im Anhang zu finden (Tabelle 7). Das Medianalter beträgt 46 Jahre (Durchschnitt: 45.8 Jahre). 54.3% der Umfrageteilnehmenden waren Frauen und 15.0% privat- oder halbprivat versichert.

Abbildung 4: Verteilung der Umfrageteilnehmenden nach Altersklasse und Durchschnittsalter, 2018–2021

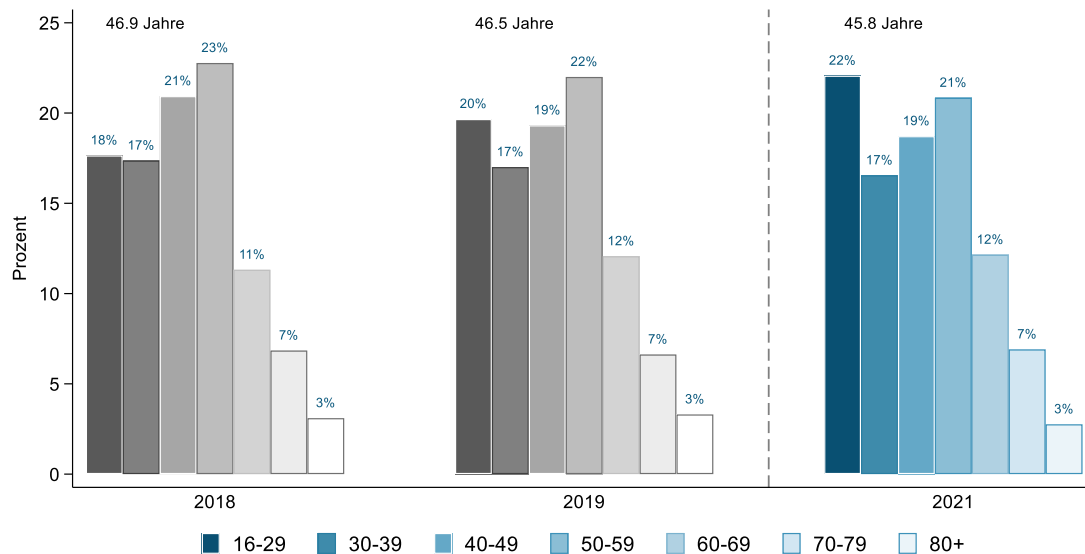
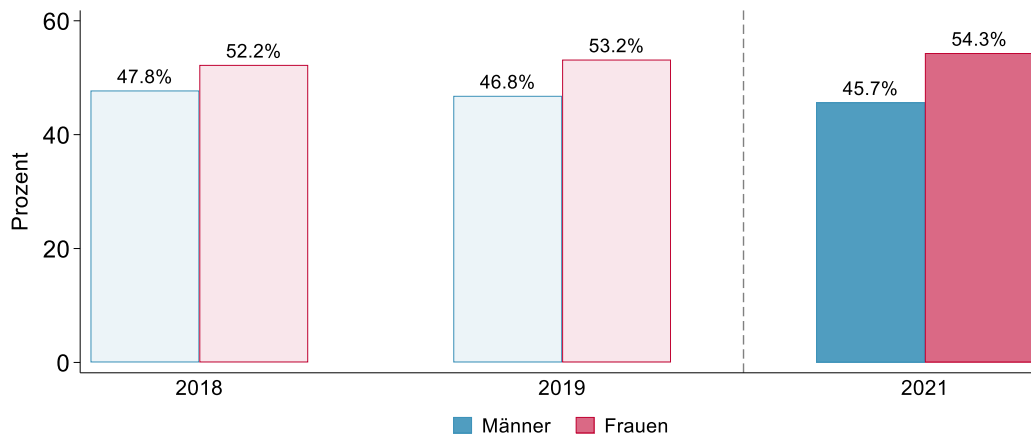


Abbildung 5: Verteilung der Umfrageteilnehmenden nach Geschlecht, 2018–2021



Anmerkungen:

- Das Durchschnittsalter, der Frauen- und Männeranteil und die Altersverteilung haben sich seit 2018 kaum verändert.

Abbildung 6: Verteilung der Umfrageteilnehmenden nach Versicherungsstatus, 2018–2021

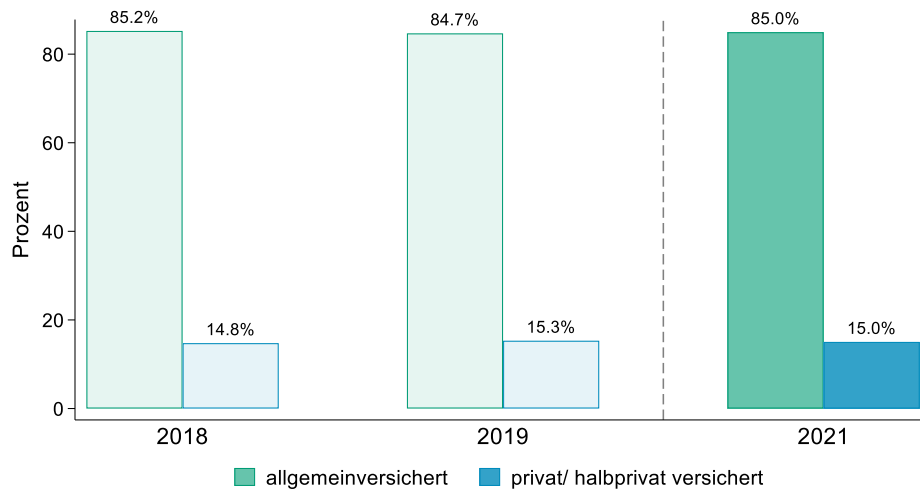
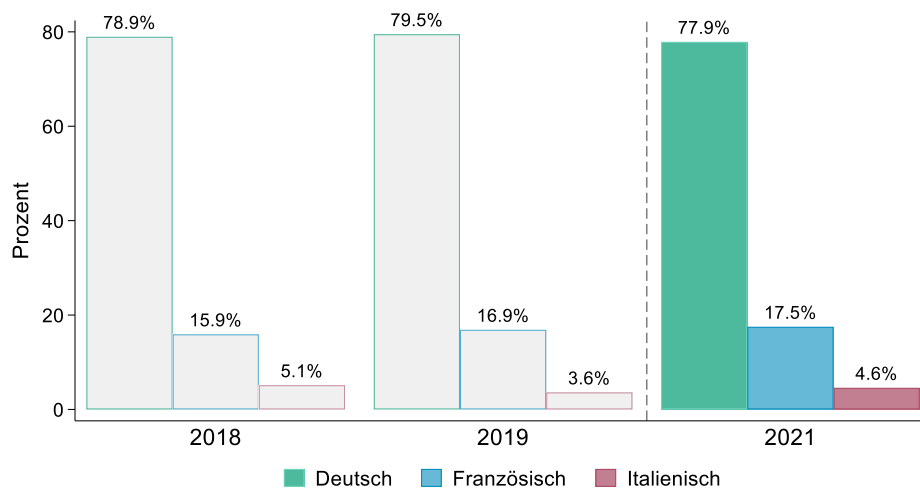


Abbildung 7: Verteilung der Anzahl eingegangener Fragebogen nach Sprache, 2018–2021



Anmerkungen:

- Der Anteil der Umfrageteilnehmenden, die für diesen stationären Aufenthalt privat- oder halbprivat versichert waren, hat sich gegenüber 2019 und 2018 kaum verändert.
- Im Vergleich zu 2018 sind die Anteile der Fragebogen in den drei Sprachen insgesamt stabil geblieben.

3.1.3 Subjektiv wahrgenommener Gesundheitszustand der Umfrageteilnehmenden

Die folgenden Ergebnisse beziehen sich auf den subjektiv wahrgenommenen Gesundheitszustand der teilnehmenden Patientinnen und Patienten ab der Befragung von 2018. Abbildung 8 zeigt die globale Verteilung der Antworten auf diese Frage, Abbildung 9 differenziert die Antworten nach Altersklasse.

Abbildung 8: Verteilung des subjektiv wahrgenommenen Gesundheitszustands, 2018–2021

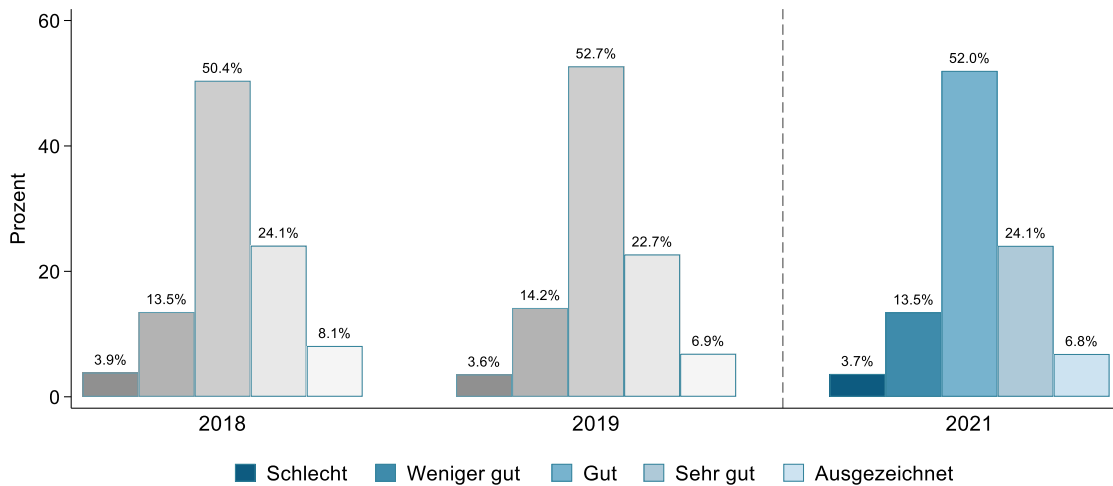
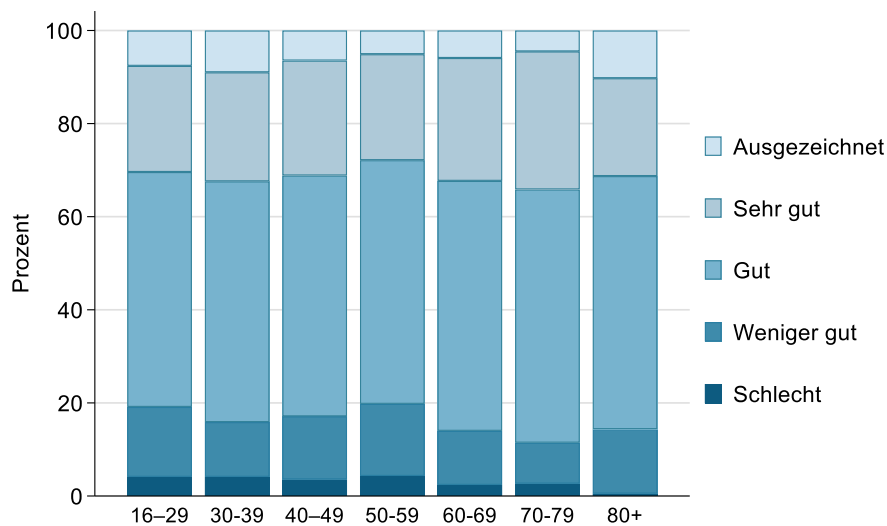


Abbildung 9: Verteilung des subjektiv wahrgenommenen Gesundheitszustands, nach Altersklasse, 2021



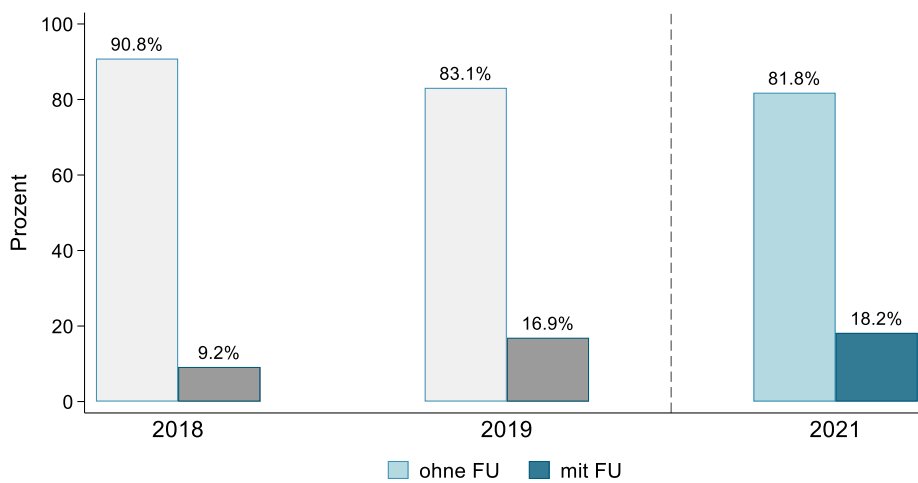
Anmerkungen:

- 2021 bezeichnen 82.9% der Umfrageteilnehmenden und somit praktisch gleich viele wie 2018 und 2019 ihren Gesundheitszustand als ausgezeichnet, sehr gut oder gut.
- Altersabhängig variiert der subjektiv wahrgenommene Gesundheitszustand kaum.

3.1.4 Fürsorgerische Unterbringung

Die folgende Abbildung zeigt den Anteil der beantwortenden Patientinnen und Patienten, die nach ihren eigenen Angaben zur fürsorgerischen Unterbringung (FU) in eine psychiatrische Klinik eingewiesen wurden. Der Anteil der fehlenden Werte beträgt 9.8%. Zu beachten ist, dass die Angabe des FU-Status 2018 von den Kliniken und ab 2019 von den Patientinnen und Patienten selbst stammte.

Abbildung 10: Verteilung der Umfrageteilnehmer nach dem Status der fürsorgerischen Unterbringung, 2018–2021



Anmerkung:

- Sowohl der Anteil der fürsorgerisch untergebrachten Patientinnen und Patienten als auch der Anteil der fehlenden Werte haben sich im Vergleich zur Erhebung 2019 kaum verändert.

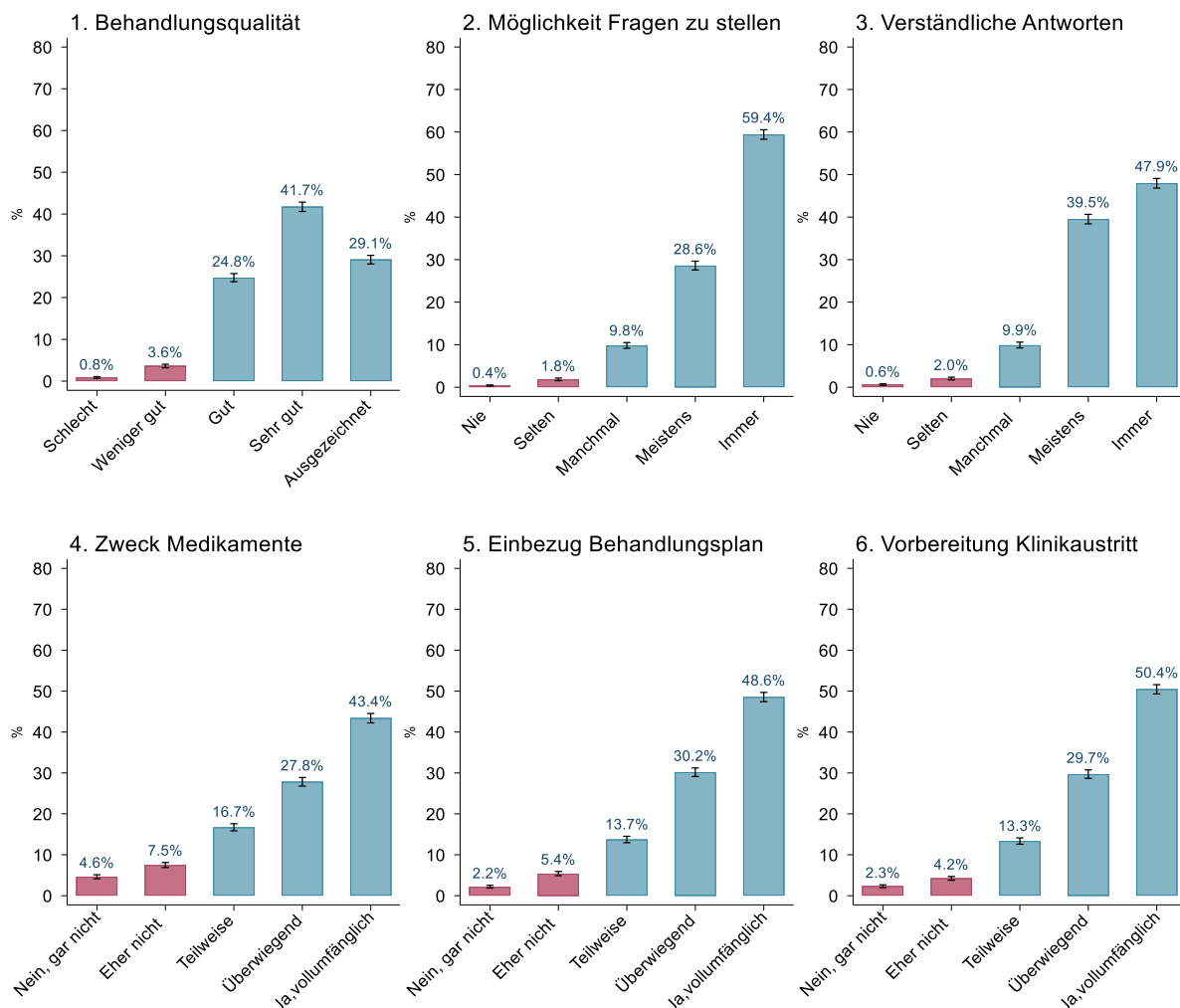
3.2 Zufriedenheitsgrad der Patientinnen und Patienten in der stationären Psychiatrie: Gesamtergebnisse 2021

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, 2021

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: 7'688	N evaluiert	Mittelwert	Konfidenz- intervall 95%	Problema- tische Antworten (%)	Keine Antwort (%) (N= 7'688)	
					miss.	alt.
1. Wie beurteilen Sie die Qualität der Behandlung (durch das ärztliche und therapeutische Personal und die Pflegefachpersonen)?	7'475	3.95	[3.93, 3.97]	4.4	2.8	
2. Hatten Sie die Möglichkeit Fragen zu stellen?	7'369	4.45	[4.43, 4.47]	2.2	4.1	1.9
3. Erhielten Sie verständliche Antworten auf Ihre Fragen?	7'435	4.32	[4.30, 4.34]	2.6	3.3	1.6
4. Hat man Ihnen in verständlicher Weise Wirkung, Nebenwirkungen, Dosierung und Einnahmezeitpunkt der Medikamente erklärt, die Sie während Ihres Klinikaufenthalts erhielten?	7'076	3.98	[3.95, 4.01]	12.1	8.0	5.4
5. Wurden Sie in die Entscheidung Ihres Behandlungsplans ausreichend einbezogen?	7'485	4.18	[4.15, 4.20]	7.6	2.6	
6. Entsprach die Vorbereitung Ihres Klinikaustritts Ihren Bedürfnissen?	7'467	4.22	[4.20, 4.24]	6.5	2.9	

N evaluiert: Anzahl für die Ergebnisse ausgewertete Antworten

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

Keine Antwort: Anteil der nicht verwendeten retournierten Fragebogen, da kein Zufriedenheitsgrad angekreuzt (bei einem Total von 7'688 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 Gesamtergebnissen:

- Die durchschnittliche Patientenzufriedenheit ist in Bezug auf alle Fragen 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. 2.6%).
- Am wenigsten hoch ist die Zufriedenheit in Bezug auf die Behandlungsqualität (Frage 1), gefolgt von den Informationen zu Medikamenten (Frage 4).
- Frage 4 zu Informationen zu Medikamenten verzeichnet mit 12.1% den höchsten Anteil problematischer Antworten, gefolgt von Frage 5 zum Einbezug in den Behandlungsplan (7.6%), Frage 6 zur Vorbereitung des Austritts (6.5%) und Frage 1 zur Behandlungsqualität (4.4%).
- Mit Ausnahme von Frage 1 weisen alle Fragen einen Deckeneffekt auf, d. h. die Mehrheit der teilnehmenden Patientinnen und Patienten gab den höchsten Zufriedenheitswert an.
- Der Anteil der fehlenden Werte liegt zwischen 2.6% und 8.0%.
- Die Ausweichantwort auf die Fragen 2 und 3 wurde von weniger als 2% der beantwortenden Patientinnen und Patienten angekreuzt. Bei Frage 4 waren es mit 5.4% etwas mehr.

⁴ Frage 6 konnte vor dem Klinikaustritt beantwortet werden.

3.3 Ergebnisse nach Kliniktyp

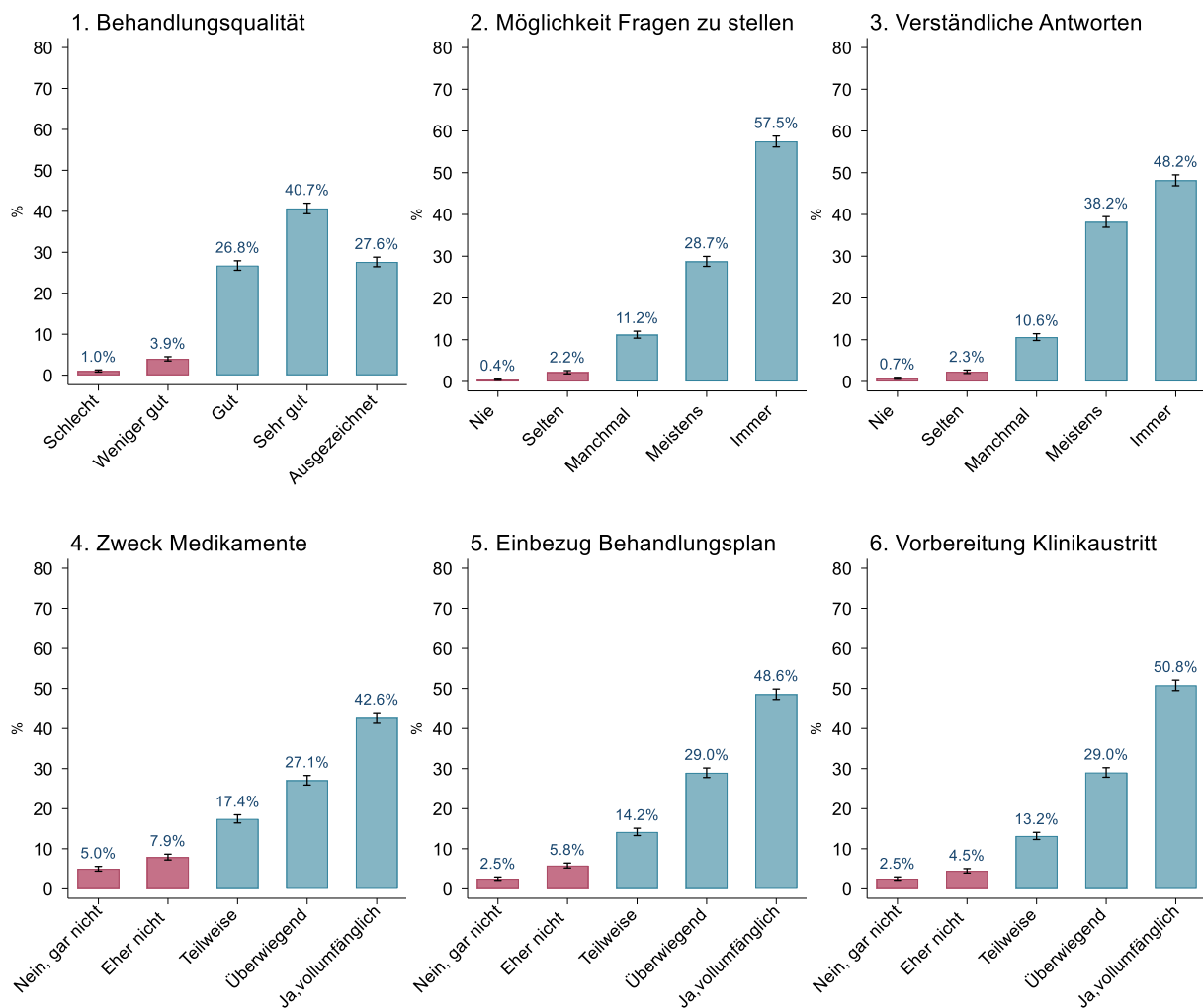
In diesem Kapitel sind für jede der drei psychiatrischen Kliniktypen die Anteile und Mittelwerte der Antworten auf die sechs Fragen mit dem jeweiligen 95%-Konfidenzintervall sowie die Antworten auf die einzelnen Fragen im Detail aufgeführt.

3.3.1 Kliniktyp I: Akut- und Grundversorger

Diesem Typ gehören 41 Kliniken an. Die Patientinnen und Patienten dieser Kliniken haben insgesamt 5'754 Fragebogen retourniert, was 74.8% der Gesamtstichprobe entspricht. Der Rücklauf betrug 53.2%.

Abbildung 12: Patientenzufriedenheitsgrad Kliniktyp I: Akut- und Grundversorger, 2021

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



I

Tabelle 3: Deskriptive Ergebnisse pro Frage: Kliniktyp I

Anzahl retournierte Fragebogen: 5'754	N evaluiert	Mittelwert	Konfidenz- intervall 95%	Problema- tische Antworten (%)	Keine Antwort (%) (N= 5'754)	
					miss.	alt.
1. Wie beurteilen Sie die Qualität der Behandlung (durch das ärztliche und therapeutische Personal und die Pflegefachpersonen)?	5'596	3.90	[3.88, 3.92]	4.9	2.7	
2. Hatten Sie die Möglichkeit Fragen zu stellen?	5'490	4.41	[4.39, 4.43]	2.6	4.6	2.1
3. Erhielten Sie verständliche Antworten auf Ihre Fragen?	5'546	4.31	[4.29, 4.33]	3.0	3.6	1.8
4. Hat man Ihnen in verständlicher Weise Wirkung, Nebenwirkungen, Dosierung und Einnahmezeitpunkt der Medikamente erklärt, die Sie während Ihres Klinikaufenthalts erhielten?	5'341	3.94	[3.91, 3.98]	12.9	7.2	4.5
5. Wurden Sie in die Entscheidung Ihres Behandlungsplans ausreichend einbezogen?	5'588	4.15	[4.13, 4.18]	8.3	2.9	
6. Entsprach die Vorbereitung Ihres Klinikaustritts Ihren Bedürfnissen?	5'587	4.21	[4.18, 4.24]	7.0	2.9	

N evaluiert: Anzahl für die Ergebnisse ausgewertete Antworten

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

Keine Antwort: Anteil der nicht verwendeten retournierten Fragebogen, da kein Zufriedenheitsgrad angekreuzt (bei einem Total von 5'754 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 für alle Fragen 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 (2.6% bzw. 3.0%).
- Am wenigsten hoch ist die Zufriedenheit in Bezug auf die Behandlungsqualität (Frage 1), gefolgt von den Informationen zu den Medikamenten (Frage 4). Der durchschnittliche Zufriedenheitsgrad in Bezug auf diese beiden Fragen lag auf einer Skala von 5 etwas unter 4.
- Die Frage 4 zu Informationen zu den Medikamenten verzeichnet mit 12.9% den höchsten Anteil problematischer Antworten, gefolgt von Frage 5 zum Einbezug in den Behandlungsplan (8.3%), weiter die Frage 6 zur Vorbereitung des Klinikaustritts (7.0%) und zuletzt die Frage 1 zur Behandlungsqualität (4.9%).
- Der Anteil der problematischen Antworten bei den Akut- und Grundversorgern ist insgesamt mit jenem des Gesamtkollektiv vergleichbar.
- Mit Ausnahme von Frage 1 weisen alle Fragen einen Deckeneffekt auf, d. h. die Mehrheit der teilnehmenden Patientinnen und Patienten gaben den höchsten Zufriedenheitswert an.
- Am höchsten ist der Anteil der fehlenden Antworten mit 7.2% bei Frage 4 zu Informationen zu den Medikamenten.
- Nur wenige teilnehmende 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 38 Kliniken mit Schwerpunktversorgung vertreten. Insgesamt wurden für diesen Kliniktyp 1'649 Fragebogen retourniert, was 21.4% der Gesamtstichprobe entspricht. Der Rücklauf für diesen Kliniktyp lag mit 67.7% über dem Wert des Gesamtkollektivs (+11.6%).

Abbildung 13: Patientenzufriedenheitsgrad Kliniktyp II: Kliniken mit Schwerpunktversorgung, 2021

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

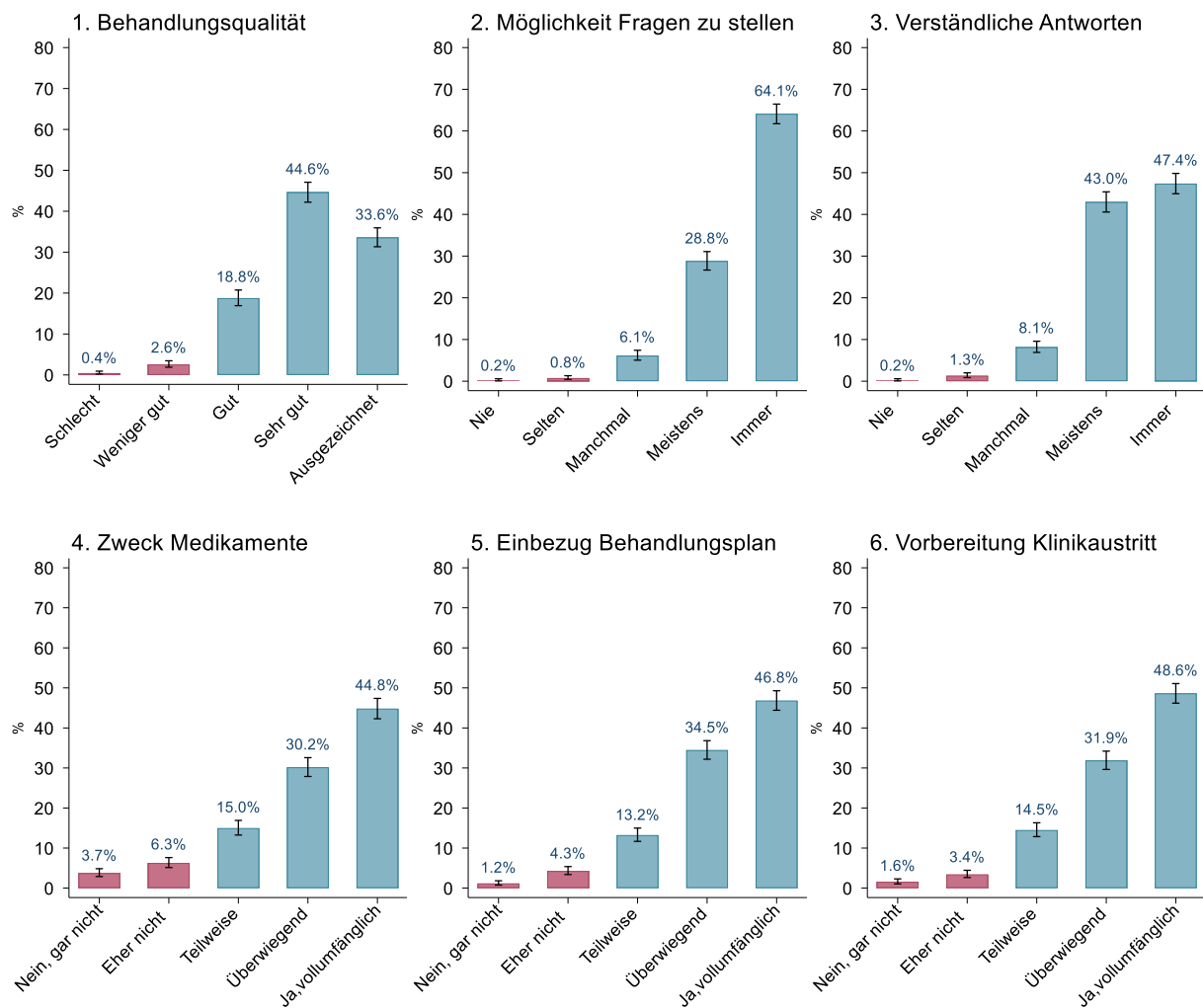


Tabelle 4: Deskriptive Ergebnisse pro Frage: Kliniktyp II

Anzahl retournierte Fragebogen: 1'649	N evaluiert	Mittelwert	Konfidenzintervall 95%	Problematische Antworten (%)	Keine Antwort (%) (N= 1'649)	
					miss.	alt.
1. Wie beurteilen Sie die Qualität der Behandlung (durch das ärztliche und therapeutische Personal und die Pflegefachpersonen)?	1'604	4.08	[4.04, 4.12]	3.0	2.7	
2. Hatten Sie die Möglichkeit Fragen zu stellen?	1'600	4.56	[4.53, 4.59]	1.0	3.0	1.5
3. Erhielten Sie verständliche Antworten auf Ihre Fragen?	1'608	4.36	[4.33, 4.40]	1.5	2.5	1.2
4. Hat man Ihnen in verständlicher Weise Wirkung, Nebenwirkungen, Dosierung und Einnahmezeitpunkt der Medikamente erklärt, die Sie während Ihres Klinikaufenthalts erhielten?	1'468	4.06	[4.00, 4.12]	10.0	11.0	8.4
5. Wurden Sie in die Entscheidung Ihres Behandlungsplans ausreichend einbezogen?	1'616	4.22	[4.17, 4.26]	5.5	2.0	
6. Entsprach die Vorbereitung Ihres Klinikaustritts Ihren Bedürfnissen?	1'600	4.23	[4.18, 4.27]	5.0	3.0	

N evaluiert: Anzahl für die Ergebnisse ausgewertete Antworten

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

Keine Antwort: Anteil der nicht verwendeten retournierten Fragebogen, da kein Zufriedenheitsgrad angekreuzt (bei einem Total von 1'649 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:

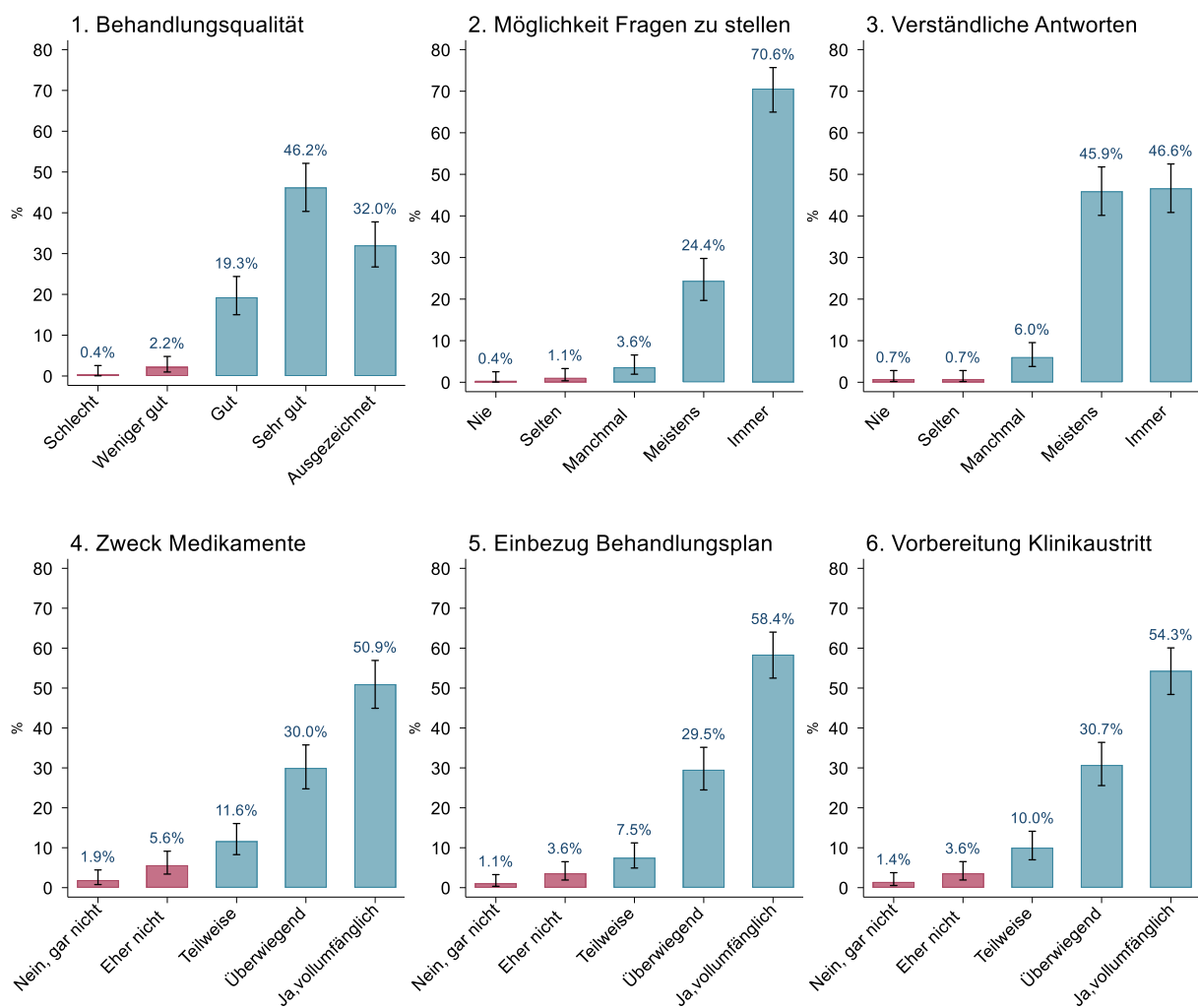
- Die Patientenzufriedenheit ist in Bezug auf alle Fragen hoch.
- Die beiden Fragen zur Möglichkeit Fragen zu stellen und zur Verständlichkeit der Antworten (Fragen 2 und 3) wurden am besten bewertet und weisen den geringsten Anteil problematischer Antworten auf (1.0% bzw. 1.5%).
- Am wenigsten hoch ist die Zufriedenheit in Bezug auf Frage 4 «Informationen zu Medikamenten», gefolgt von der Behandlungsqualität (Frage 1).
- Frage 4 Informationen zu Medikamenten verzeichnet mit 10.0% den höchsten Anteil problematischer Antworten, gefolgt von Frage 5 zum Einbezug in den Behandlungsplan (5.5%) und Frage 6 zur Vorbereitung des Austritts (5.0%).
- Der Anteil problematischer Antworten für die Kliniken mit Schwerpunktversorgung ist weniger hoch als beim Gesamtkollektiv.
- Die Fragen 2, 4 und 6 weisen einen eindeutigen Deckeneffekt auf, d. h. die Mehrheit der teilnehmenden Patientinnen und Patienten gab den höchsten Zufriedenheitswert an. Dieser Deckeneffekt zeigt sich auch bei Frage 3, allerdings weniger stark. Frage 1 ist die einzige ohne Deckeneffekt.
- Am höchsten ist der Anteil der fehlenden Werte mit 11.0% bei Frage 4 zu Informationen zu Medikamenten.
- Die Ausweichantwort auf die Fragen 2 und 3 wurde nur von wenigen teilnehmenden Patientinnen und Patienten angekreuzt. Bei Frage 4 waren es mit 8.4% deutlich mehr.

3.3.3 Kliniktyp III: Kliniken zur Behandlung von Abhängigkeitserkrankungen

Zehn Kliniken zur Behandlung von Abhängigkeitserkrankungen haben an der Befragung teilgenommen. Ihre Patientinnen und Patienten haben insgesamt 285 Fragebogen retourniert, was 3.7% der Gesamtstichprobe und einem Rücklauf von 66.7% (+10.6% gegenüber dem Gesamtrücklauf) entspricht.

Abbildung 14: Patientenzufriedenheitsgrad Kliniktyp III: Kliniken zur Behandlung von Abhängigkeitserkrankungen, 2021

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



I

Tabelle 5: Deskriptive Resultate Kliniktyp III

Anzahl retournierte Fragebogen: 285	N evaluiert	Mittelwert	Konfidenzintervall 95%	Problematische Antworten (%)	Keine Antwort (%) (N= 285)	
					miss.	alt.
1. Wie beurteilen Sie die Qualität der Behandlung (durch das ärztliche und therapeutische Personal und die Pflegefachpersonen)?	275	4.07	[3.98, 4.17]	2.6	3.5	
2. Hatten Sie die Möglichkeit Fragen zu stellen?	279	4.64	[4.56, 4.71]	1.5	2.1	0.4
3. Erhielten Sie verständliche Antworten auf Ihre Fragen?	281	4.37	[4.29, 4.45]	1.4	1.4	0.7
4. Hat man Ihnen in verständlicher Weise Wirkung, Nebenwirkungen, Dosierung und Einnahmezeitpunkt der Medikamente erklärt, die Sie während Ihres Klinikaufenthalts erhielten?	267	4.22	[4.11, 4.34]	7.5	6.3	5.6
5. Wurden Sie in die Entscheidung Ihres Behandlungsplans ausreichend einbezogen?	281	4.41	[4.31, 4.51]	4.7	1.4	
6. Entsprach die Vorbereitung Ihres Klinikaustritts Ihren Bedürfnissen?	280	4.33	[4.22, 4.43]	5.0	1.7	

N evaluiert: Anzahl für die Ergebnisse ausgewertete Antworten

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

Keine Antwort: Anteil der nicht verwendeten retournierten Fragebogen, da kein Zufriedenheitsgrad angekreuzt (bei einem Total von 285 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)

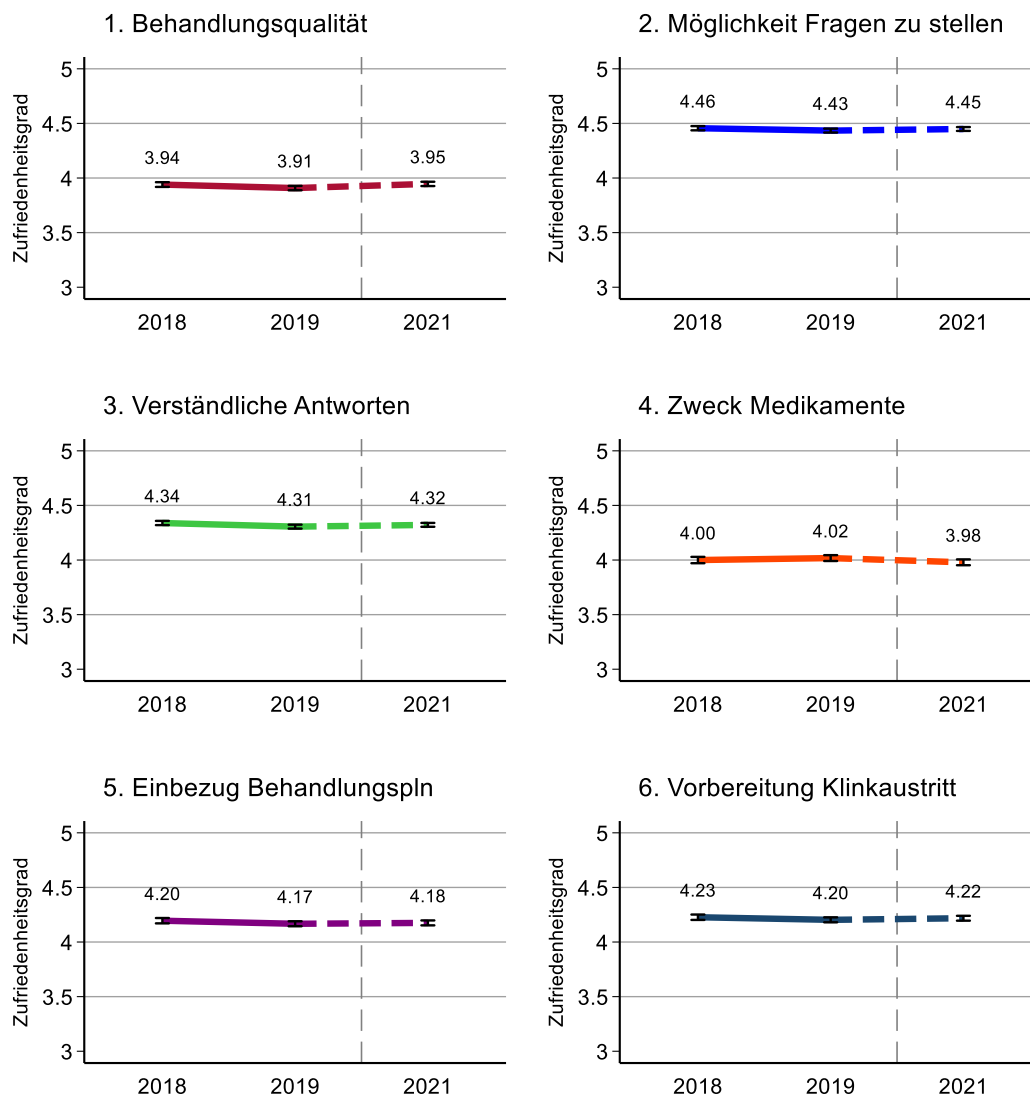
Kliniken zur Behandlung von Abhängigkeitserkrankungen

- Die Patientenzufriedenheit ist in Bezug auf alle Fragen hoch.
- Die höchsten Bewertungen erhielten die Fragen 2 «Möglichkeit Fragen zu stellen» und 5 «Einbezug Behandlungsplan».
- Die Fragen zur Möglichkeit Fragen zu stellen und zur Verständlichkeit der Antworten (Fragen 2 und 3) weisen den geringsten Anteil problematischer Antworten auf (1.5% bzw. 1.4%).
- Am wenigsten hoch ist die Zufriedenheit in Bezug auf die Behandlungsqualität (Frage 1), gefolgt von den Informationen zu Medikamenten (Frage 4).
- Frage 4 zu Informationen zu Medikamenten verzeichnet mit 7.5% den höchsten Anteil problematischer Antworten, gefolgt von Frage 6 zur Vorbereitung des Austritts (5.0%) und Frage 5 zum Einbezug in den Behandlungsplan (4.7%).
- Mit Ausnahme der Fragen 1 und 3 weisen alle Fragen einen Deckeneffekt auf, d. h. die Mehrheit der teilnehmenden Patientinnen und Patienten gab den höchsten Zufriedenheitswert an, bei drei Fragen (2, 4, 5 und 6) wurde er von über der Hälfte der Umfrageteilnehmenden gewählt.
- Am höchsten ist der Anteil der fehlenden Werte mit 6.3% bei Frage 4 «Informationen zu Medikamenten», gefolgt von Frage 1 «Verständliche Antworten» (3.5%).
- Die Ausweichantwort auf die Fragen 2 und 3 wurde nur von wenigen beantwortenden Patientinnen und Patienten angekreuzt. Bei Frage 4 waren es mit knapp 5.6% deutlich mehr.

3.4 Ergebnisse der Befragungen seit 2018

Die folgende Grafik zeigt den Zufriedenheitsgrad des Gesamtkollektivs für die einzelnen Fragen der Befragungen seit 2018. Wie erwähnt werden die Ergebnisse der Befragung 2017 nicht präsentiert, da die Daten unter anderen Bedingungen erhoben wurden (d.h. Versand der Fragebogen an die Patientinnen und Patienten).

Abbildung 15: Zufriedenheitsgrad bei den Befragungen, 2018–2021



Anmerkungen:

- Die Mittelwerte des Zufriedenheitsgrads der sechs Fragen sind sowohl im Vergleich zur Messung 2019 (maximale absolute Veränderung von 0.04 Punkten auf einer Skala von 1 bis 5), als auch im Vergleich zur Messung 2018 (maximale absolute Veränderung von 0.02 Punkten) stabil.

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, subjektiv wahrgenommener Gesundheitszustand, fürsorgerische 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 Kontrolllimiten (95%-Konfidenzintervall – KI95%)⁵. 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; Type III: Kliniken zur Behandlung von Abhängigkeitserkrankungen. Kliniken mit wenigen Antworten (< 20) auf die betreffende Frage sind in der Grafik mit weissen Kreisen und ohne Kontrolllimiten 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.

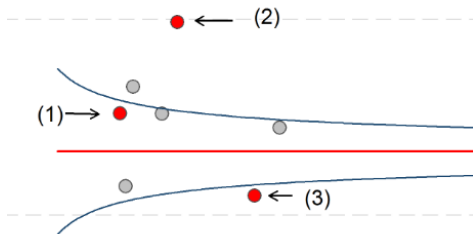
⁵ 95% bedeutet, dass die Aussage, dass sich der Mittelwert eines Spitals bzw. einer Klinik vom Mittelwert des Gesamtkollektivs unterscheidet, zu 5% falsch sein kann, wenn sich der erste Mittelwert ausserhalb der Kontrolllimiten befindet.

Nähere Informationen zur Interpretation der Konfidenzintervalle

Die folgenden Erläuterungen sind eine Interpretationshilfe für die blau markierten Kontrolllimiten (95%) der Funnel Plots sowie die 95%-Konfidenzintervalle der adjustierten Mittelwerte der Kliniken von Tabelle 9 im Anhang (KI95%). Aus Gründen der Lesbarkeit sind die Konfidenzintervalle der Kliniken in den Funnel Plots (Abbildungen 16 bis 21) nicht abgebildet.

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

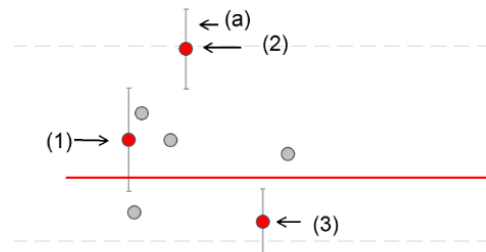
Funnel Plot



Die adjustierten 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 9



Für jede Klinik (Koordinate) ist das Konfidenzintervall anhand der Distanz zwischen den beiden Grenzlinien des KI95% sichtbar (a).

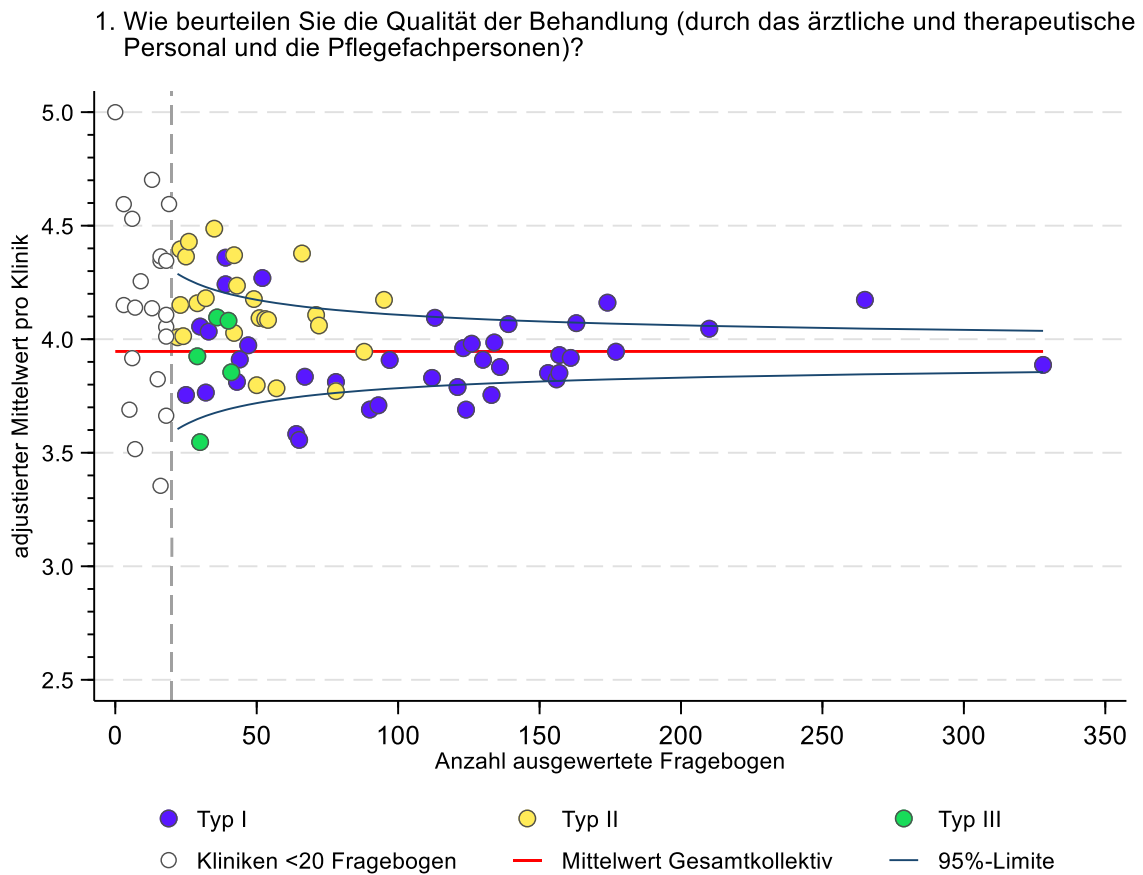
Überschneidet das KI95% der Klinik den Mittelwert des Gesamtkollektivs (rote Linie; Punkt (1)), unterscheidet sich der adjustierte Mittelwert der Klinik statistisch nicht vom Mittelwert des Gesamtkollektivs (d. h., er liegt weder weiter oben noch weiter unten). Umgekehrt weichen die adjustierten Mittelwerte der Spitäler/Kliniken (2) und (3) vom Mittelwert des Gesamtkollektivs ab (ihre KI95% überschneiden den Mittelwert des Gesamtkollektivs [rote Linie] nicht).

Die in den Funnel Plots und in Tabelle 9 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, subjektiv wahrgenommenem Gesundheitszustand und fürsorgerischer Unterbringung. Dadurch können die Unterschiede zwischen den einzelnen Kliniken in Bezug auf diese Merkmale berücksichtigt werden. 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 beantwortenden 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. Bei der Berechnung der adjustierten Mittelwerte wurden nur die Umfrageteilnehmenden berücksichtigt, für die sämtliche Adjustierungsvariablen vorliegen.

Abbildung 16: Funnel Plot zu Frage 1 (adjustierte Mittelwerte der Kliniken, N = 6'000)



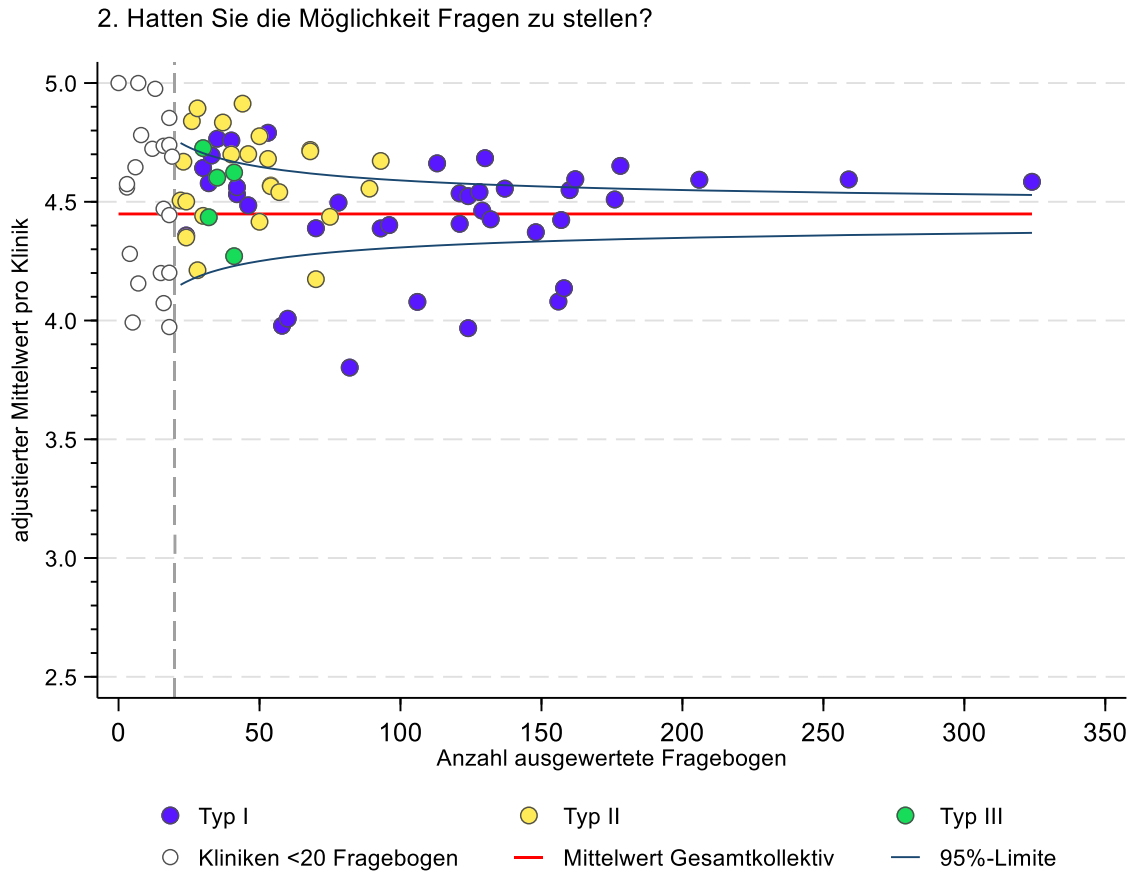
N: Anzahl ausgewertete Fragebogen mit valider Antwort und vollständig verfügbaren Adjustierungsfaktoren. Die Werte der Kliniken mit weniger als 20 ausgewerteten Antworten sind weiss und ohne 95%-Limite dargestellt.

Anmerkungen:

- Bei Frage 1 beträgt der Mittelwert des Gesamtkollektivs 3.97⁶.
- Der tiefste Mittelwert liegt bei 3.55, der höchste bei 4.49; somit beträgt der Unterschied 0.94 Punkte (für Kliniken mit 20 oder mehr Antworten).

⁶ Da die Werte gerundet und adjustierte wurden, können sie unter Umständen von den Zahlen in den Tabellen abweichen.

Abbildung 17: Funnel Plot zu Frage 2 (adjustierte Mittelwerte der Kliniken, N = 5'935)

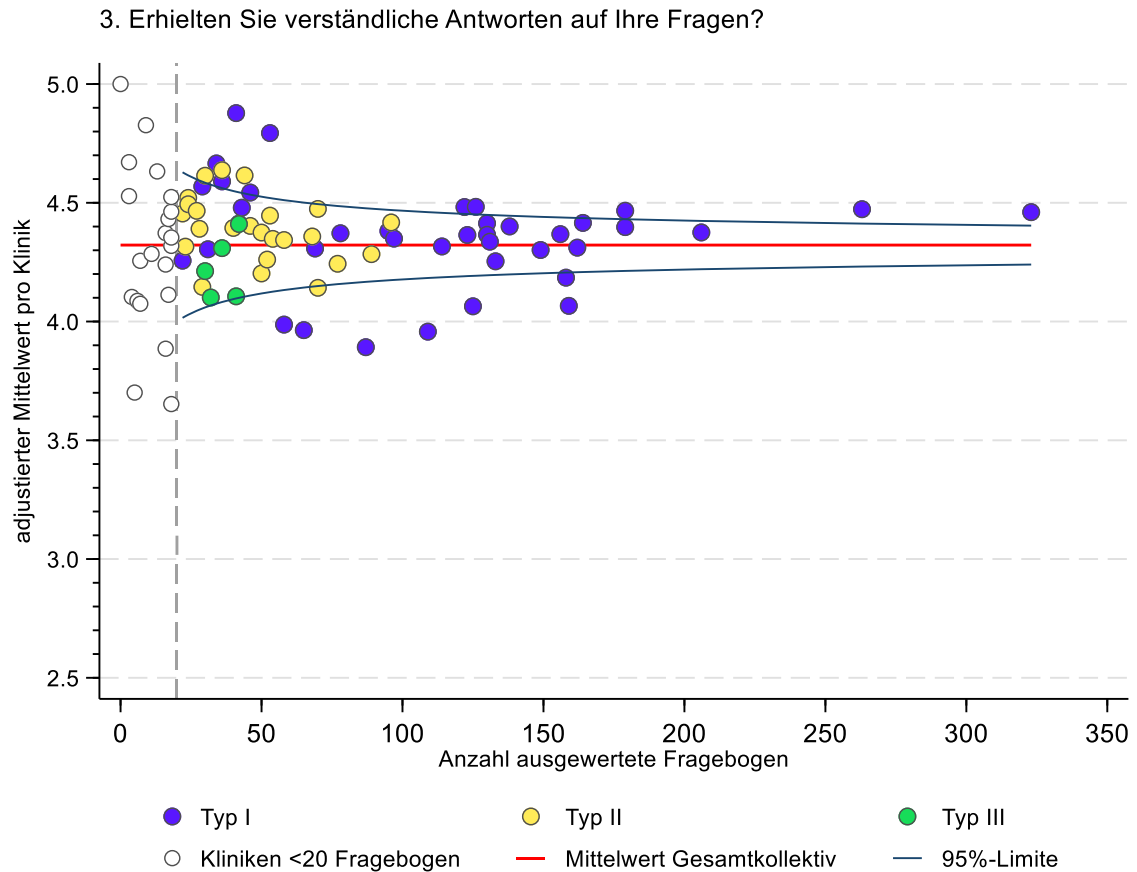


N: Anzahl ausgewertete Fragebogen mit valider Antwort und vollständig verfügbaren Adjustierungsfaktoren. Die Werte der Kliniken mit weniger als 20 ausgewerteten Antworten sind weiss und ohne 95%-Limite dargestellt.

Anmerkungen:

- Bei Frage 2 beträgt der Mittelwert des Gesamtkollektivs 4.49.
- Der tiefste Mittelwert liegt bei 3.80, der höchste bei 4.91; somit beträgt der Unterschied 1.11 Punkte (für Kliniken mit 20 oder mehr Antworten).

Abbildung 18: Funnel Plot zu Frage 3 (adjustierte Mittelwerte der Kliniken, N = 5'986)



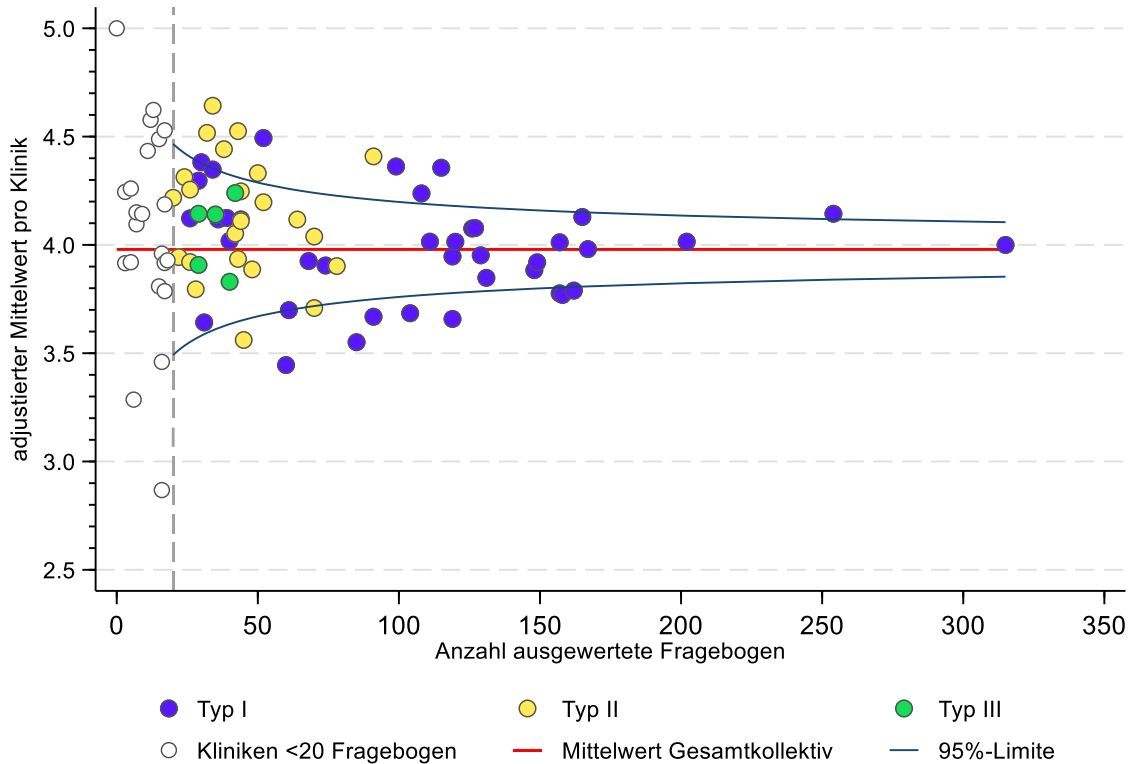
N: Anzahl ausgewertete Fragebogen mit valider Antwort und vollständig verfügbaren Adjustierungsfaktoren. Die Werte der Kliniken mit weniger als 20 ausgewerteten Antworten sind weiss und ohne 95%-Limite dargestellt.

Anmerkungen:

- Bei Frage 3 beträgt der Mittelwert des Gesamtkollektivs 4.34.
- Der tiefste Mittelwert liegt bei 3.89, der höchste bei 4,88; somit beträgt der Unterschied 0.99 Punkte (für Kliniken mit 20 oder mehr Antworten).

Abbildung 19: Funnel Plot zu Frage 4 (adjustierte Mittelwerte der Kliniken, N = 5'696)

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

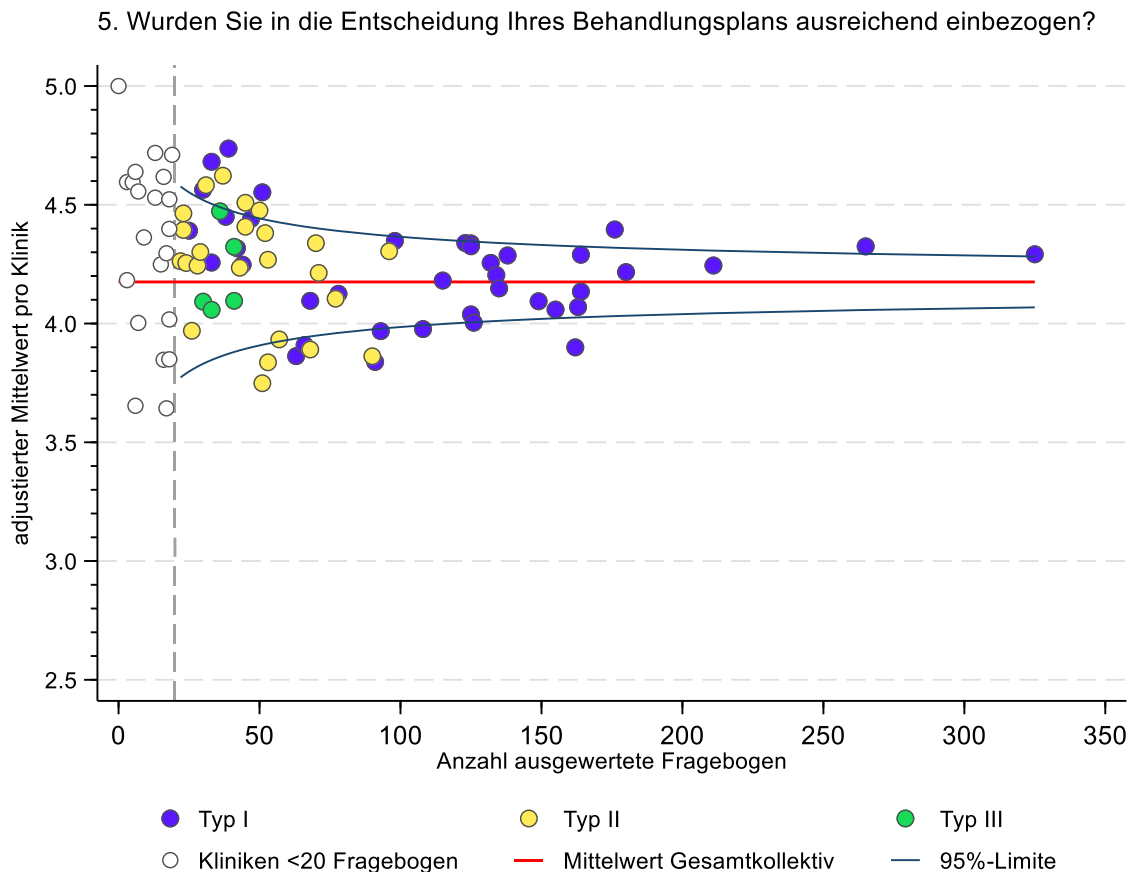


N: Anzahl ausgewertete Fragebogen mit valider Antwort und vollständig verfügbaren Adjustierungsfaktoren. Die Werte der Kliniken mit weniger als 20 ausgewerteten Antworten sind weiss und ohne 95%-Limite dargestellt.

Anmerkungen:

- Bei Frage 4 beträgt der Mittelwert des Gesamtkollektivs 4.00.
- Der tiefste Mittelwert liegt bei 3.45, der höchste bei 4.64; somit beträgt der Unterschied 1.19 Punkte (für Kliniken mit 20 oder mehr Antworten).

Abbildung 20: Funnel Plot zu Frage 5 (adjustierte Mittelwerte der Kliniken, N = 6'028)

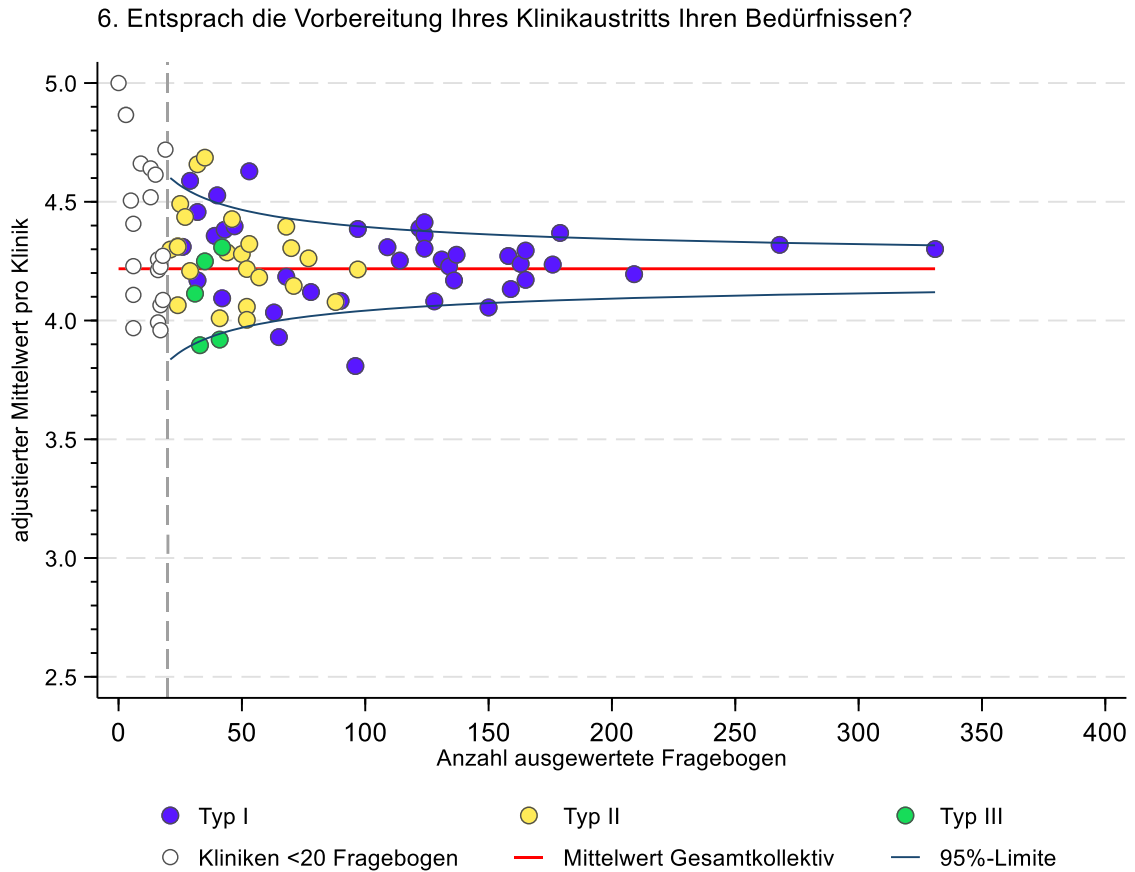


N: Anzahl ausgewertete Fragebogen mit valider Antwort und vollständig verfügbaren Adjustierungsfaktoren. Die Werte der Kliniken mit weniger als 20 ausgewerteten Antworten sind weiss und ohne 95%-Limite dargestellt.

Anmerkungen:

- Bei Frage 5 beträgt der Mittelwert des Gesamtkollektivs 4.20.
- Der tiefste Mittelwert liegt bei 3.75, der höchste bei 4.74; somit beträgt der Unterschied 0.99 Punkte (für Kliniken mit 20 oder mehr Antworten).

Abbildung 21: Funnel Plot zu Frage 6 (adjustierte Mittelwerte der Kliniken, N = 6'026)



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 6 beträgt der Mittelwert des Gesamtkollektivs 4.25.
- Der tiefste Mittelwert liegt bei 3.81, der höchste bei 4.69; somit beträgt der Unterschied 0.88 Punkte (für Kliniken mit 20 oder mehr Antworten).

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

- Die Werte liegen in allen Grafiken mehrheitlich zwischen den beiden 95%-Kontrolllimiten. 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.
- Die Streuung der adjustierten Mittelwerte variiert kaum zwischen den Fragen. Die grösste Abweichung der Mittelwerte zwischen den Kliniken ist bei der Frage 4 «Informationen zu den Medikamenten» zu beobachten, sie beträgt 1.19 Punkte auf einer Skala von 1 bis 5. Bei der Frage 2 «Möglichkeit Fragen zu stellen» sind es 1.11 Punkte, bei der Frage 3 «Verständlichkeit der Antworten» und Frage 5 «Einbezug in den Behandlungsplan» beträgt die Bandbreite 0.99 Punkte, bei der Frage 1 zur «Qualität der Behandlung» sind es 0.94 Punkte, und bei Frage 6 zur «Vorbereitung des Austritts» 0.88 Punkte.
- Den höchsten adjustierten Mittelwert erreicht mit 4,5 Punkten die Frage 2 «Möglichkeit Fragen zu stellen». Sie weist auch den stärksten Deckeneffekt auf. Der tiefste adjustierte Mittelwert beträgt 3,9 (Frage 1 zur Behandlungsqualität).
- 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 reichen von 5'696 (Frage 4) bis 6'028 (Frage 5), was 74,1% bzw. 78,4% der 7'688 retournierten Fragebogen entspricht (Tabelle 6). Problematisch waren vor allem die fehlenden Werte bei den für die Adjustierung verwendeten Fragen zur Person (Alter, Geschlecht, Versicherungsstatus, subjektiv wahrgenommener Gesundheitszustand, FU-Status). Sie haben bei den Berechnungen der adjustierten Mittelwerte dazu beigetragen, dass nicht alle Fragebogen berücksichtigt werden konnten.

4 Zusammenfassung und Schlussfolgerung

Dieser Bericht präsentiert die Ergebnisse der vierten nationalen ANQ-Patientenzufriedenheitsbefragung in der stationären Psychiatrie der Schweiz. 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.

Zusammenfassung der wichtigsten Ergebnisse

Der Rücklauf der Befragung 2021 liegt bei 56,1%, variiert mit einer Bandbreite von 1,4% bis 100% zwischen den Kliniken jedoch stark. Die Umfrageteilnehmenden hatten ein Durchschnittsalter von 46 Jahren, wobei über die Hälfte der beantwortenden Patientinnen und Patienten jünger war als 50. Frauen sind unter den Umfrageteilnehmenden etwas stärker vertreten als Männer und rund jede sechste teilnehmende Patientin bzw. jeder sechste Patient (15,0%) war für diesen stationären Aufenthalt privat oder halbprivat versichert. Acht von zehn beantwortenden Patientinnen und Patienten (82,9%) stufen ihre Gesundheit als gut, sehr gut oder ausgezeichnet ein. 18,2% der Umfrageteilnehmenden waren gemäss eigener Angabe fürsorgerisch untergebracht.

Insgesamt bewegt sich der durchschnittliche Zufriedenheitsgrad in Bezug auf die einzelnen Fragen zwischen 3,9 und 4,5 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 29,1%. Im Übrigen weisen mit Ausnahme von Frage 1 zur Behandlungsqualität alle Fragen einen starken Deckeneffekt auf (d. h., die Mehrheit der beantwortenden Patientinnen und Patienten gab den höchsten Zufriedenheitswert an). Der Anteil problematischer Antworten reicht von 2,2% bei der Frage «Möglichkeit Fragen zu stellen» bis 12,1% bei der Frage «Informationen zu Medikamenten».

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 erzielten leicht höhere Werte.

Die Funnel Plots enthalten viele Fälle, die ausserhalb der 95%-Kontrolllimiten 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 2021

Der **Rücklauf** dieser vierten 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. Sechs Kliniken, bei denen die Anzahl der abgegebenen Fragebogen nicht bestimmt werden konnte, sind in diesem Gesamtrücklauf nicht enthalten.

Zur **Datenqualität im Jahr 2021** ist anzumerken, dass der Anteil der fehlenden Antworten (missings) zu den Adjustierungsvariablen zwischen 2019 und 2021 stabil geblieben ist. 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 beantwortenden Patientinnen und Patienten vorliegen, die alle Fragen zu den Adjustierungsvariablen beantwortet haben. Folglich konnten in den adjustierten Modellen in dieser Messung nur rund 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 einer 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 [12].

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 der teilnehmenden Patientinnen und Patienten von 2021 (Alter, Frauen- und Männeranteil, Anteil der halbprivat/privat versicherten und der allgemein versicherten Patientinnen und Patienten, subjektiv wahrgenommener Gesundheitszustand) unterscheiden sich nicht grundsätzlich von denjenigen der letzten Messung. Einzige Ausnahme ist die fürsorgerische Unterbringung (FU), deren Anteil zwischen 2018 und 2019 stark zugenommen hat (von 9% im Jahr 2018 auf 17% im Jahr 2019; 2021 stabilisierte sich der Anteil bei 18,2%). Wie oben 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 [11].

Bei der Befragung 2021 waren die **durchschnittlichen Zufriedenheitswerte** und die Anteile der problematischen Antworten etwa gleich wie 2018 und 2019. Nach einer leichten Erhöhung der Zufriedenheitswerte zwischen 2017 und 2018 haben sich die Ergebnisse stabilisiert.

Die Ergebnisse dieser Zufriedenheitsbefragung 2021 bei stationär behandelten Patientinnen und Patienten in psychiatrischen Kliniken müssen unter Berücksichtigung einiger Einschränkungen betrachtet werden. Einige treten bei allen nationalen Zufriedenheitsumfragen auf, 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 differenziertere 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 einen Einfluss auf die Antworten haben. Nämlich, durch die Abgabe während des Klinikaufenthalts wurden die meisten Fragebogen vermutlich vor dem Klinikaustritt ausgefüllt. Deshalb konnte die Vorbereitung des Klinikaustritts (Frage 6) in diesem Fall von den Patientinnen und Patienten nicht im ursprünglich vorgesehenen Ausmass beurteilt werden. Ausserdem können die persönliche Aushändigung des Fragebogens, sowie die eigenhändige Rückgabe an das Pflegepersonal oder in den dafür vorgesehenen Briefkasten, zu einer höheren Verzerrung durch soziale Erwünschtheit (Social Desirability Effect) [12] und/oder einer Verzerrung durch die Auswahl der Patientinnen und Patienten führen (Selektionsbias; unterschiedliche Merkmale der Umfrageteilnehmenden [13, 14 und 15]). Diese Risiken sind bei der Interpretation der Ergebnisse zu

berücksichtigen. 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 direkten Schlüsse über die Qualität und die Angemessenheit 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 [15]. Darüber hinaus können auch geografische und/oder kulturelle Unterschiede die Ergebnisse beeinflussen [16]. 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 Fragebogenabgabemodus ergeben und die zu einer geringeren Datenqualität und einer begrenzten Validität der Messungen führen können.

Schlussfolgerungen

Gegenüber der dritten Patientenzufriedenheitsbefragung in der stationären Psychiatrie zeichnet sich die vierte durch einen kaum unveränderten Rücklauf, einige Unsicherheiten in Bezug auf die tatsächliche Anzahl abgegebener Fragebogen und eine sich tendenziell stabilisierende 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 vom 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 (d.h. die Kommunikation von medizinischen Daten an Dritte), wurde zudem beschlossen, die Patientinnen und Patienten zu bitten, eine allfällige fürsorgerische Unterbringung (FU) selbst anzugeben.

Literatur

1. ANQ-Messplan. *Basis: Nationaler Qualitätsvertrag*. Stand: November 2021. Abgerufen auf https://www.anq.ch/wp-content/uploads/2017/12/ANQ_Messplan.pdf
2. ESOPE, *Offerte für die nationale Auswertung und Berichterstattungen der ANQ-Patientenzufriedenheitsmessungen in der Akutsomatik, Rehabilitation und Psychiatrie*. IUMSP Lausanne, 2016.
3. Duss, BG., Rosenheck, RA. & Stolar, M.1999. *Patient satisfaction and administrative measures as indicators of the quality of mental health care*. Psychiatr Serv 50:1053–8
4. *Auswertungskonzept ANQ. Nationale Patientenzufriedenheitsmessungen Akutsomatik (inkl. Elternbefragung im Kinderbereich), Erwachsenenpsychiatrie und Rehabilitation ab 2018*. Version 5.1, April 2019 https://www.anq.ch/wp-content/uploads/2018/02/ANQ_Satisfaction-patients_Concept-evaluation.pdf
5. ANQ. 2011. *ANQ-Datenreglement*, abgerufen auf http://www.anq.ch/fileadmin/redaktion/deutsch/20111005_QVertrag_Anhang6_DatenreglementV10_def_de.pdf
6. Townsend, J.-T., Ashby, F.G., *Measurement scales and statistics: The Misconception Misconceived*. Psychological Bulletin, 1984. 96(2): S. 394.
7. Norman, G. *Likert scales levels of measurement and the "laws" of statistics*. Advances in Health Sciences Education, 2010. 15: S. 629.
8. Gaito, G. *Measurement scales and statistics: Resurgence of an old misconception*. Psychological Bulletin, 1980. 87: S. 564-567.
9. Spiegelhalter, D.J., *Funnel plots for comparing institutional 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. 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.
13. Xiao, H. and J.P. Barber, *The effect of perceived health status on patient satisfaction*. Value Health, 2008. 11(4): S. 719-25.
14. Cohen, G., *Age and health status in a patient satisfaction survey*. Soc Sci Med, 1996. 42(7): S. 1085–93.
15. 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.
16. Irwin Press. Quality conundrum. *Patient satisfaction can not be judged on just one measure*. Mod Healthc 41(41),26 2011 Oct10

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Rücklauf und Anzahl abgegebene Fragebogen, 2018–2021	10
Abbildung 2: Anteil der fehlenden und alternativen Antworten für die Zufriedenheitsfragen, 2019 und 2021	11
Abbildung 3: Anteil der fehlenden Antworten für die soziodemografischen Merkmale	12
Abbildung 4: Verteilung der Umfrageteilnehmenden nach Altersklasse und Durchschnittsalter, 2018–2021.....	13
Abbildung 5: Verteilung der Umfrageteilnehmenden nach Geschlecht, 2018–2021	13
Abbildung 6: Verteilung der Umfrageteilnehmenden nach Versicherungsstatus, 2018–2021.....	14
Abbildung 7: Verteilung der Anzahl eingegangener Fragebogen nach Sprache, 2018–2021.....	14
Abbildung 8: Verteilung des subjektiv wahrgenommenen Gesundheitszustands, 2018–2021	15
Abbildung 9: Verteilung des subjektiv wahrgenommenen Gesundheitszustands, nach Altersklasse, 2021.....	15
Abbildung 10: Verteilung der Umfrageteilnehmer nach dem Status der fürsorgerischen Unterbringung, 2018–2021	16
Abbildung 11: Patientenzufriedenheitsgrad Gesamtkollektiv: Verteilung der Antworten pro Frage, 2021	17
Abbildung 12: Patientenzufriedenheitsgrad Kliniktyp I: Akut- und Grundversorger, 2021	19
Abbildung 13: Patientenzufriedenheitsgrad Kliniktyp II: Kliniken mit Schwerpunktversorgung, 2021	21
Abbildung 14: Patientenzufriedenheitsgrad Kliniktyp III: Kliniken zur Behandlung von Abhängigkeitserkrankungen, 2021	23
Abbildung 15: Zufriedenheitsgrad bei den Befragungen, 2018–2021	25
Abbildung 16: Funnel Plot zu Frage 1 (adjustierte Mittelwerte der Kliniken, N = 6'000)	29
Abbildung 17: Funnel Plot zu Frage 2 (adjustierte Mittelwerte der Kliniken, N = 5'935)	30
Abbildung 18: Funnel Plot zu Frage 3 (adjustierte Mittelwerte der Kliniken, N = 5'986)	31
Abbildung 19: Funnel Plot zu Frage 4 (adjustierte Mittelwerte der Kliniken, N = 5'696)	32
Abbildung 20: Funnel Plot zu Frage 5 (adjustierte Mittelwerte der Kliniken, N = 6'028)	33
Abbildung 21: Funnel Plot zu Frage 6 (adjustierte Mittelwerte der Kliniken, N = 6'026)	34

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Rücklauf pro Kliniktyp, 2019 und 2021.....	11
Tabelle 2: Deskriptive Gesamtergebnisse pro Frage	18
Tabelle 3: Deskriptive Ergebnisse pro Frage: Kliniktyp I.....	20
Tabelle 4: Deskriptive Ergebnisse pro Frage: Kliniktyp II	22
Tabelle 5: Deskriptive Resultate Kliniktyp III	24
Tabelle 6: Vollständigkeit der retournierten Fragebogen nach Kliniktyp, 2021	44
Tabelle 7: Patientenalter: Verteilung nach Anzahl und Prozent, 2019 und 2021	44
Tabelle 8: Ergebnisse der Befragungen, 2019 und 2021.....	44
Tabelle 9: Ergebnisse pro Klinik: Rücklauf, Anteil der Adjustierungsfaktoren, adjustierte und nicht adjustierte Mittelwerte und Anzahl Fragebogen.....	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 Spitätern/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 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.

Adjustierungsfaktoren: Diese Faktoren können die Ergebnisse einer Befragung beeinflussen. Bei Kliniken mit einer Patientenschaft, die sich in Bezug auf diese Faktoren von denjenigen anderen Kliniken unterscheidet, können die Ergebnisse verzerrt sein. Bei der Adjustierung werden diese Faktoren daher berücksichtigt, sodass ein aussagekräftiger Vergleich möglich ist (adjustierter Mittelwert).

Konfidenzintervall: Ein 95%-Konfidenzintervall bedeutet, dass mindestens 95% der gemessenen Werte (z. B. Mittelwert) den wahren Wert beinhalten oder 5% (1 Fall von 20) ihn nicht beinhalten. Er gibt folglich Auskunft über die Genauigkeit der Schätzungen eines Parameters (in diesem Bericht: Mittelwert des Zufriedenheitsgrads).

Kontrolllimiten: Kontrolllimiten definieren die statistische Wahrscheinlichkeit, dass gemessene Werte (z. B. Mittelwert) sich statistisch voneinander unterscheiden. In diesem Bericht bedeuten die 95%-Kontrolllimiten, dass sich der Mittelwert eines Spitals bzw. einer Klinik vom Mittelwert des Gesamtkollektivs unterscheidet, zu 5% falsch sein kann, wenn sich der erste Mittelwert ausserhalb der Kontrolllimiten befindet.

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, z. B. 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, 2021

Kliniktyp	Anzahl Fragebogen	Anteil vollständige Daten pro Frage (%)						Vollständige Adjustierungsfaktoren (%)	Vollständigkeit Fragebogen (%)
		1	2	3	4	5	6		
Typ I	5'754	77.3	76.1	76.9	74.4	77.4	77.6	21.0	16.6
Typ II	1'649	79.7	79.6	80.1	73.2	80.7	80.1	18.1	15.5
Typ III	285	83.5	84.6	85.3	80.7	85.3	85.6	13.7	11.6
Total	7'688	78.0	77.2	77.9	74.1	78.4	78.4	20.1	16.2

Anteil vollständige Daten pro Frage: Anteil der Fragebogen in %, die für die Berechnung des adjustierten Mittelwertes verwendet werden konnten. Bei der Adjustierung wurden nur Fragebogen mit vollständigen Adjustierungsvariablen (Alter, Geschlecht, Gesundheitszustand und Versicherungsstatus) und einer auswertbaren Antwort auf die zu analysierende Frage (Werte 1 bis 5: angekreuzte Ausweichantworten sind ausgeschlossen) berücksichtigt.

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

Vollständige Fragebogen: Anteil der vollständig ausgefüllten Fragebogen in %

Tabelle 7: Patientenalter: Verteilung nach Anzahl und Prozent, 2019 und 2021

			Altersgruppen						
Total			18–29	30–39	40–49	50–59	60–69	70–79	80+
2019	N	7'168	1'410	1'219	1'385	1'577	865	475	237
	%	100	19.7	17.0	19.3	22.0	12.1	6.6	3.3
2021	N	7'499	1'655	1'241	1'404	1'563	911	518	207
	%	100	22.1	16.5	18.7	20.8	12.1	6.9	2.8

Tabelle 8: Ergebnisse der Befragungen, 2019 und 2021

Frage	2019		2021	
	Mittelwert	Konfidenzintervall 95%	Mittelwert	Konfidenzintervall 95%
1: Behandlungsqualität	3.91	[3.83, 3.93]	3.95	[3.93, 3.97]
2: Möglichkeit Fragen zu stellen	4.43	[4.42, 4.45]	4.45	[4.43, 4.47]
3: Verständliche Antworten	4.31	[4.29, 4.32]	4.32	[4.30, 4.34]
4: Informationen zu Medikamenten	4.02	[3.99, 4.04]	3.98	[3.95, 4.01]
5: Einbezug Behandlungsplan	4.17	[4.14, 4.19]	4.18	[4.15, 4.20]
6: Vorbereitung Klinikaustritt	4.20	[4.18, 4.23]	4.22	[4.20, 4.24]

Mittelwert: Mittelwert Gesamtkollektiv

Tabelle 9: Ergebnisse pro Klinik: Rücklauf, Anteil der Adjustierungsfaktoren, adjustierte und nicht adjustierte Mittelwerte und Anzahl Fragebogen

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

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

Code Klinik	Rücklauf-		Adjustierungs- faktoren	Frage 1 Mittelwert (Kollektiv: 3.95)				Frage 2 Mittelwert (Kollektiv: 4.45)				Frage 3 Mittelwert (Kollektiv: 4.32)				Frage 4 Mittelwert (Kollektiv: 3.98)				Frage 5 Mittelwert (Kollektiv: 4.18)				Frage 6 Mittelwert (Kollektiv: 4.22)			
	2019	2021 ^a		2019	2021	2019	2021	2019	2021	2019	2021	2019	2021	2019	2021	2019	2021	2019	2021	2019	2021	2019	2021				
	%	%		n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N
1	36.8	21.7	74.5	3.80	3.64	3.85	157	4.42	4.33	4.42	157	4.33	4.25	4.37	156	3.92	3.85	3.92	149	4.16	3.96	4.06	155	4.15	3.88	4.13	159
						[3.73, 3.98]				[4.31, 4.53]				[4.26, 4.48]				[3.74, 4.09]				[3.91, 4.21]			[4.00, 4.27]		
2	46.5	68.4	79.6	3.83	3.90	3.89	328	4.54	4.56	4.58	324	4.43	4.43	4.46	323	4.05	3.99	4.00	315	4.11	4.29	4.29	325	4.18	4.27	4.30	331
						[3.80, 3.97]				[4.51, 4.66]				[4.38, 4.54]				[3.88, 4.12]				[4.19, 4.39]			[4.21, 4.40]		
3	70.6	76.5	85.4	3.89	4.20	4.17	265	4.52	4.59	4.59	259	4.30	4.47	4.47	263	3.99	4.14	4.14	254	4.21	4.33	4.32	265	4.13	4.34	4.32	268
						[4.08, 4.27]				[4.51, 4.68]				[4.39, 4.56]				[4.01, 4.28]				[4.21, 4.44]			[4.21, 4.42]		
4	33.4	60.9	81.4	3.65	3.73	3.75	133	4.36	4.39	4.43	132	4.15	4.25	4.25	133	3.70	3.86	3.85	131	3.93	4.17	4.20	134	4.04	4.12	4.17	136
						[3.62, 3.89]				[4.31, 4.55]				[4.13, 4.38]				[3.66, 4.03]				[4.04, 4.36]			[4.02, 4.32]		
5		32.1	74.7		3.76	3.83	112		3.96	4.08	106		3.94	3.96	109		3.67	3.68	104		3.92	3.98	108		4.32	4.31	109
						[3.68, 3.98]				[3.95, 4.21]				[3.82, 4.09]				[3.48, 3.89]				[3.80, 4.15]			[4.14, 4.47]		
6	51.2	56.5	82.4	4.01	4.08	4.07	139	4.51	4.55	4.56	137	4.33	4.35	4.40	138	4.12	3.99	4.08	127	4.29	4.25	4.29	138	4.23	4.26	4.28	137
						[3.93, 4.20]				[4.44, 4.67]				[4.28, 4.52]				[3.89, 4.27]				[4.13, 4.44]			[4.13, 4.42]		
7	44.3	76.3	84.4	4.07	4.11	4.16	174	4.57	4.61	4.65	178	4.35	4.44	4.47	179	4.17	3.97	3.98	167	4.39	4.38	4.40	176	4.18	4.31	4.37	179
						[4.04, 4.28]				[4.55, 4.75]				[4.36, 4.57]				[3.82, 4.15]				[4.26, 4.53]			[4.24, 4.50]		
8	77.2	64.5	82.2	4.01	4.03	4.07	163	4.53	4.55	4.60	162	4.46	4.39	4.42	164	4.11	4.01	4.01	157	4.30	4.29	4.29	164	4.35	4.32	4.29	165
						[3.95, 4.19]				[4.49, 4.70]				[4.31, 4.53]				[3.84, 4.18]				[4.15, 4.43]			[4.16, 4.43]		
9	43.0	45.9	80.1	3.79	3.84	3.85	153	4.41	4.34	4.37	148	4.28	4.28	4.30	149	3.94	3.90	3.88	148	4.11	4.05	4.09	149	4.11	4.03	4.05	150
						[3.72, 3.98]				[4.26, 4.48]				[4.19, 4.42]				[3.71, 4.06]				[3.94, 4.24]			[3.92, 4.19]		
10	23.1	64.7	69.3	3.83	3.90	3.92	161	4.05	4.08	4.08	156	3.96	3.99	4.07	159	3.94	3.80	3.79	162	3.89	4.01	4.13	164	4.18	4.08	4.24	163
						[3.79, 4.04]				[3.97, 4.19]				[3.95, 4.18]				[3.62, 3.96]				[3.99, 4.28]			[4.10, 4.37]		
11	61.0	75.2	81.6	3.95	4.05	4.05	210	4.46	4.57	4.59	206	4.36	4.39	4.38	206	3.92	4.06	4.01	202	4.13	4.25	4.24	211	4.22	4.23	4.20	209
						[3.94, 4.15]				[4.50, 4.69]				[4.28, 4.47]				[3.87, 4.16]				[4.12, 4.37]			[4.08, 4.31]		

Code Klinik	Rücklauf-		Adjustierungs- faktoren	Frage 1 Mittelwert (Kollektiv: 3.95)				Frage 2 Mittelwert (Kollektiv: 4.45)				Frage 3 Mittelwert (Kollektiv: 4.32)				Frage 4 Mittelwert (Kollektiv: 3.98)				Frage 5 Mittelwert (Kollektiv: 4.18)				Frage 6 Mittelwert (Kollektiv: 4.22)			
	2019	2021 ^a		2019	2021	2019	2021	2019	2021	2019	2021	2019	2021	2019	2021	2019	2021	2019	2021	2019	2021						
	%	%		n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N
12	63.7	68.0	80.2	4.08	4.14	4.17	95	4.66	4.68	4.67	93	4.37	4.43	4.42	96	4.39	4.38	4.41	91	4.24	4.28	4.30	96	4.15	4.22	4.22	97
						[4.01, 4.33]				[4.53, 4.81]					[4.27, 4.56]								[4.12, 4.49]				[4.04, 4.39]
13	80.9	65.2	75.7	3.87	3.84	3.82	156	4.02	4.15	4.14	158	4.17	4.18	4.18	158	4.07	3.76	3.77	158	4.13	3.85	3.90	162	4.43	4.32	4.27	158
						[3.70, 3.95]				[4.03, 4.25]					[4.07, 4.30]								[3.75, 4.04]				[4.14, 4.41]
14	13.4	38.1	82.5	3.83	3.95	3.91	97	4.44	4.44	4.40	96	4.57	4.41	4.35	97	4.11	4.42	4.36	99	4.07	4.35	4.35	98	4.57	4.38	4.39	97
						[3.75, 4.07]				[4.26, 4.54]					[4.21, 4.49]								[4.16, 4.53]				[4.21, 4.56]
15	36.6	70.9	83.1	3.90	3.76	3.88	136	4.63	4.58	4.68	130	4.34	4.32	4.41	130	4.05	3.95	4.08	126	4.22	4.01	4.15	135	4.28	4.14	4.23	134
						[3.74, 4.01]				[4.56, 4.80]					[4.29, 4.54]								[3.99, 4.31]				[4.08, 4.38]
16	63.8	82.1	79.4	3.63	3.96	3.99	134	4.31	4.49	4.54	128	4.12	4.33	4.37	130	3.76	3.93	3.95	129	3.83	4.22	4.26	132	4.07	4.27	4.26	131
						[3.85, 4.12]				[4.42, 4.66]					[4.24, 4.49]								[3.76, 4.14]				[4.11, 4.41]
17	36.1	49.7	78.4	4.04	3.86	3.78	57	4.53	4.53	4.54	57	4.47	4.39	4.34	58	4.50	4.15	4.11	44	4.18	4.01	3.93	57	4.20	4.22	4.18	57
						[3.58, 3.99]				[4.36, 4.72]					[4.16, 4.53]								[3.79, 4.43]				[3.96, 4.41]
18	36.7	58.9	81.5	3.83	3.98	3.91	130	4.50	4.43	4.46	129	4.36	4.35	4.34	131	4.14	4.02	3.95	119	4.18	4.11	4.04	125	4.31	4.22	4.08	128
						[3.77, 4.05]				[4.34, 4.58]					[4.21, 4.46]								[3.75, 4.14]				[3.93, 4.23]
19	53.5	46.3	80.3	3.79	3.75	3.79	121	4.42	4.49	4.54	121	4.34	4.32	4.36	123	3.78	4.01	4.01	111	4.13	4.22	4.34	125	4.10	4.25	4.30	124
						[3.65, 3.93]				[4.41, 4.66]					[4.24, 4.49]								[3.81, 4.22]				[4.15, 4.46]
20	28.6		78.6	3.67	3.87	3.93	157	4.34	4.53	4.55	160	4.25	4.32	4.31	162	3.87	3.77	3.78	157	4.01	4.03	4.07	163	4.00	4.16	4.17	165
						[3.81, 4.06]				[4.44, 4.66]					[4.20, 4.42]								[3.61, 3.95]				[4.04, 4.30]
21	95.1	82.6	95.8	4.47	4.43	4.38	66	4.78	4.75	4.72	68	4.51	4.42	4.36	68	4.41	4.35	4.33	50	4.06	3.97	3.89	68	4.14	4.44	4.40	68
						[4.18, 4.57]				[4.55, 4.88]					[4.19, 4.53]								[4.03, 4.63]				[4.19, 4.60]
22	69.5	63.3	72.2	4.11	3.61	3.69	124	3.63	3.95	3.97	124	4.11	3.97	4.06	125	3.88	3.52	3.66	119	4.03	3.90	4.00	126	4.32	4.33	4.41	124
						[3.55, 3.83]				[3.84, 4.09]					[3.94, 4.19]								[3.46, 3.85]				[4.26, 4.57]
24	31.7	34.8	67.2	3.90	3.94	3.81	43	4.45	4.53	4.53	42	4.31	4.45	4.48	43	4.14	4.08	4.02	40	4.23	4.27	4.32	42	4.16	4.24	4.09	42
						[3.57, 4.05]				[4.32, 4.74]					[4.27, 4.69]								[3.68, 4.35]				[3.83, 4.36]

Code Klinik	Rücklauf-		Adjustierungs- faktoren	Frage 1 Mittelwert (Kollektiv: 3.95)				Frage 2 Mittelwert (Kollektiv: 4.45)				Frage 3 Mittelwert (Kollektiv: 4.32)				Frage 4 Mittelwert (Kollektiv: 3.98)				Frage 5 Mittelwert (Kollektiv: 4.18)				Frage 6 Mittelwert (Kollektiv: 4.22)			
	2019	2021 ^a		2019	2021	2019	2021	2019	2021	2019	2021	2019	2021	2019	2021	2019	2021	2019	2021	2019	2021						
	%	%		%	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			
25	39.2	50.3	69.9	3.85	3.90	3.98 [3.84, 4.12]	126	4.44	4.51	4.52 [4.40, 4.65]	124	4.34	4.39	4.48 [4.36, 4.61]	126	4.03	3.97	4.01 [3.82, 4.21]	120	4.24	4.26	4.33 [4.16, 4.49]	125	4.25	4.29	4.36 [4.21, 4.51]	124
26	56.8	66.5	88.7	4.09	4.05	3.96 [3.82, 4.10]	123	4.56	4.47	4.41 [4.28, 4.53]	121	4.48	4.53	4.48 [4.35, 4.61]	122	4.30	4.39	4.36 [4.16, 4.55]	115	4.46	4.36	4.34 [4.17, 4.51]	123	4.40	4.46	4.39 [4.23, 4.54]	122
27	80.3	80.0	89.8	4.10	4.08	4.09 [3.95, 4.24]	113	4.61	4.63	4.66 [4.53, 4.79]	113	4.44	4.29	4.32 [4.18, 4.45]	114	4.10	4.18	4.24 [4.03, 4.44]	108	4.16	4.18	4.18 [4.01, 4.35]	115	4.10	4.20	4.25 [4.09, 4.41]	114
28	36.4	63.8	71.3	3.77	3.68	3.71 [3.55, 3.87]	93	4.20	4.30	4.39 [4.25, 4.53]	93	4.38	4.29	4.38 [4.24, 4.53]	95	3.79	3.66	3.67 [3.45, 3.89]	91	4.02	3.88	3.97 [3.78, 4.16]	93	4.07	3.79	3.81 [3.63, 3.98]	96
29	81.1	64.6	89.0	4.20	4.20	4.06 [3.87, 4.25]	72	4.27	4.22	4.17 [4.01, 4.34]	70	4.14	4.22	4.14 [3.97, 4.31]	70	3.85	4.12	4.04 [3.78, 4.30]	70	4.31	4.32	4.21 [3.99, 4.43]	71	4.16	4.28	4.15 [3.94, 4.35]	71
30	57.6	43.4	80.4	4.27	4.59	4.49 [4.22, 4.76]	35	4.61	4.87	4.83 [4.60, 5.00]	37	4.42	4.64	4.64 [4.40, 4.88]	36	4.41	4.60	4.64 [4.27, 5.00]	34	4.40	4.59	4.62 [4.31, 4.93]	37	4.14	4.57	4.69 [4.39, 4.98]	35
31	31.3	40.1	64.4	4.07	3.97	3.97 [3.74, 4.20]	47	4.56	4.50	4.48 [4.28, 4.69]	46	4.38	4.47	4.54 [4.34, 4.75]	46	4.07	4.10	4.12 [3.80, 4.44]	44	4.39	4.28	4.44 [4.17, 4.71]	47	4.32	4.19	4.40 [4.15, 4.65]	47
32		91.3	67.4	3.69	3.68	3.58 [3.39, 3.78]	64	3.95	3.97	3.98 [3.80, 4.16]	58	4.07	4.06	3.99 [3.80, 4.17]	58	3.55	3.54	3.45 [3.17, 3.72]	60	3.84	3.89	3.86 [3.63, 4.10]	63	4.06	4.06	4.03 [3.82, 4.25]	63
34	65.4	66.7	85.4	4.02	3.96	3.85 [3.61, 4.10]	41	4.76	4.36	4.27 [4.06, 4.49]	41	4.36	4.23	4.11 [3.89, 4.33]	41	4.27	4.06	3.83 [3.49, 4.17]	40	4.38	4.29	4.10 [3.81, 4.38]	41	4.52	4.11	3.92 [3.65, 4.19]	41
35	54.5	56.4	86.8	4.07	4.12	4.24 [4.00, 4.48]	43	4.67	4.64	4.70 [4.50, 4.90]	46	4.29	4.40	4.40 [4.20, 4.61]	46	3.92	3.80	3.94 [3.61, 4.26]	43	4.32	4.44	4.41 [4.13, 4.68]	45	4.18	4.40	4.43 [4.17, 4.68]	46
36	58.0	55.0	82.0	4.01	3.92	3.95 [3.83, 4.06]	177	4.55	4.46	4.51 [4.41, 4.61]	176	4.46	4.41	4.40 [4.29, 4.50]	179	4.25	4.02	4.13 [3.96, 4.29]	165	4.40	4.20	4.22 [4.08, 4.35]	180	4.37	4.21	4.24 [4.11, 4.36]	176
37	87.7	61.9	71.8	4.02	4.26	4.36 [4.05, 4.68]	25	4.55	4.76	4.89 [4.63, 5.00]	28	4.32	4.26	4.39 [4.13, 4.66]	28	4.02	4.06	3.92 [3.50, 4.34]	26	4.16	4.30	4.24 [3.90, 4.59]	28	4.05	4.19	4.44 [4.11, 4.77]	27

Code Klinik	Rücklauf-		Adjustierungs- faktoren	Frage 1 Mittelwert (Kollektiv: 3.95)				Frage 2 Mittelwert (Kollektiv: 4.45)				Frage 3 Mittelwert (Kollektiv: 4.32)				Frage 4 Mittelwert (Kollektiv: 3.98)				Frage 5 Mittelwert (Kollektiv: 4.18)				Frage 6 Mittelwert (Kollektiv: 4.22)			
	2019	2021 ^a		2019	2021	2019	2021	2019	2021	2019	2021	2019	2021	2019	2021	2019	2021	2019	2021	2019	2021						
	%	%		%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%					
	n-a	n-a		adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N		
38	95.2	75.6	87.1	4.12	3.97	4.09	54	4.67	4.52	4.57	54	4.66	4.23	4.26	52	4.33	4.10	4.20	52	4.48	4.32	4.38	52	4.25	4.10	4.22	52
						[3.87, 4.30]				[4.38, 4.75]				[4.07, 4.46]				[3.90, 4.49]				[4.13, 4.64]			[3.98, 4.45]		
39	60.0	39.6	94.7	4.15	4.21	4.10	36	4.67	4.68	4.60	35	4.44	4.39	4.31	36	4.48	4.27	4.14	35	4.48	4.61	4.47	36	4.43	4.43	4.25	35
						[3.83, 4.36]				[4.37, 4.83]				[4.08, 4.54]				[3.78, 4.50]				[4.17, 4.78]			[3.96, 4.54]		
40	65.5	75.6	78.9	3.83	3.78	3.83	67	4.50	4.31	4.39	70	4.19	4.27	4.31	69	4.00	3.94	3.93	68	4.02	4.04	4.10	68	4.26	4.11	4.18	68
						[3.64, 4.03]				[4.22, 4.55]				[4.14, 4.48]				[3.67, 4.18]				[3.87, 4.32]			[3.98, 4.39]		
41	19.3	18.1	74.3	3.76	3.74	3.75	25	4.04	4.18	4.36	24	4.04	4.19	4.26	22	3.60	4.03	4.12	26	4.13	4.18	4.39	25	4.44	4.15	4.31	26
						[3.44, 4.07]				[4.08, 4.64]				[3.96, 4.56]				[3.71, 4.54]				[4.02, 4.76]			[3.98, 4.65]		
42	35.5	72.9	83.7	3.86	4.07	4.11	71	4.59	4.68	4.71	68	4.42	4.46	4.47	70	4.06	4.15	4.12	64	4.22	4.32	4.34	70	4.13	4.21	4.30	70
						[3.92, 4.29]				[4.55, 4.88]				[4.31, 4.64]				[3.85, 4.38]				[4.12, 4.56]			[4.10, 4.51]		
43	78.2	71.9	75.4	3.81	3.69	3.80	50	4.45	4.33	4.42	50	4.19	4.13	4.20	50	3.84	3.53	3.56	45	3.96	3.62	3.75	51	3.92	3.87	4.00	52
						[3.58, 4.02]				[4.22, 4.61]				[4.00, 4.40]				[3.24, 3.88]				[3.49, 4.01]			[3.77, 4.24]		
44	65.0	38.6	84.6	3.95	3.82	3.77	32	4.55	4.57	4.58	32	4.33	4.46	4.30	31	4.13	3.77	3.64	31	4.28	4.28	4.26	33	4.18	4.32	4.17	32
						[3.49, 4.04]				[4.34, 4.82]				[4.05, 4.56]				[3.26, 4.02]				[3.94, 4.58]			[3.87, 4.47]		
45	71.0	79.7	84.7	4.00	4.12	4.18	49	4.65	4.73	4.78	50	4.32	4.34	4.37	50	4.11	4.23	4.44	38	4.43	4.42	4.48	50	4.24	4.19	4.28	50
						[3.95, 4.40]				[4.58, 4.97]				[4.18, 4.57]				[4.10, 4.79]				[4.21, 4.74]			[4.04, 4.52]		
46	84.8		84.1	4.25	4.32	4.27	52	4.69	4.79	4.79	53	4.77	4.79	4.79	53	4.45	4.47	4.49	52	4.43	4.54	4.55	51	4.64	4.68	4.63	53
						[4.05, 4.49]				[4.60, 4.98]				[4.60, 4.99]				[4.20, 4.79]				[4.29, 4.81]			[4.39, 4.86]		
47	72.4	84.0	82.7	3.85	3.91	3.94	88	4.46	4.52	4.56	89	4.25	4.26	4.28	89	4.02	3.85	3.90	78	3.93	3.86	3.86	90	4.04	4.08	4.08	88
						[3.78, 4.11]				[4.41, 4.70]				[4.13, 4.43]				[3.66, 4.14]				[3.67, 4.06]			[3.90, 4.26]		
48	38.1	39.7	78.6	3.69	3.91	3.91	44	4.52	4.48	4.56	42	4.19	4.43	4.41	42	3.98	4.17	4.12	39	4.14	4.32	4.25	44	4.17	4.30	4.38	43
						[3.67, 4.15]				[4.35, 4.77]				[4.20, 4.63]				[3.78, 4.47]				[3.97, 4.53]			[4.12, 4.64]		
49	90.3	75.0	80.0	3.76	3.75	4.01	22	4.40	4.43	4.51	22	4.15	4.32	4.45	22	3.92	4.09	4.19	17	3.94	4.28	4.39	23	4.11	4.03	4.31	24
						[3.67, 4.34]				[4.21, 4.80]				[4.16, 4.75]								[4.01, 4.78]			[3.96, 4.66]		

Code Klinik	Rücklauf-		Adjustierungs- faktoren	Frage 1 Mittelwert (Kollektiv: 3.95)				Frage 2 Mittelwert (Kollektiv: 4.45)				Frage 3 Mittelwert (Kollektiv: 4.32)				Frage 4 Mittelwert (Kollektiv: 3.98)				Frage 5 Mittelwert (Kollektiv: 4.18)				Frage 6 Mittelwert (Kollektiv: 4.22)			
	2019	2021 ^a		2019	2021	2019	2021	2019	2021	2019	2021	2019	2021	2019	2021	2019	2021	2019	2021	2019	2021						
	%	%		n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N
50	98.6	47.6	83.7	3.85	4.11	4.24	39	4.66	4.64	4.76	40	4.39	4.69	4.88	41	4.26	4.00	4.35	34	4.41	4.48	4.74	39	4.23	4.23	4.53	40
						[3.99, 4.49]				[4.54, 4.97]				[4.66, 5.00]				[3.98, 4.71]				[4.44, 5.00]				[4.26, 4.80]	
51	72.1	75.6	77.5	3.98	3.75	3.81	78	4.53	4.46	4.50	78	4.39	4.31	4.37	78	3.74	3.86	3.90	74	4.15	3.96	4.13	78	4.36	4.08	4.12	78
						[3.63, 3.99]				[4.34, 4.65]				[4.21, 4.53]				[3.66, 4.15]				[3.92, 4.33]				[3.93, 4.31]	
52	96.1	90.4	89.4	4.08	4.14	4.08	40	4.63	4.67	4.62	41	4.43	4.45	4.41	42	4.02	4.23	4.24	42	4.33	4.38	4.32	41	4.19	4.43	4.31	42
						[3.83, 4.33]				[4.41, 4.84]				[4.19, 4.63]				[3.91, 4.57]				[4.03, 4.61]				[4.04, 4.57]	
53	31.0	60.3	82.9	3.95	4.05	4.03	33	4.59	4.61	4.69	33	4.29	4.64	4.67	34	4.05	4.30	4.38	30	4.18	4.74	4.68	33	4.00	4.44	4.46	32
						[3.76, 4.31]				[4.46, 4.93]				[4.43, 4.91]				[3.99, 4.77]				[4.36, 5.00]				[4.15, 4.76]	
54	97.2		88.6	4.09	4.12	3.92	29	4.65	4.76	4.73	30	4.27	4.29	4.21	30	4.15	4.24	4.14	29	4.32	4.24	4.09	30	4.54	4.34	4.11	31
						[3.63, 4.22]				[4.48, 4.98]				[3.96, 4.47]				[3.75, 4.54]				[3.76, 4.43]				[3.81, 4.42]	
55	70.0		85.3	3.96	4.06	4.16	29	4.11	4.29	4.21	28	4.24	4.12	4.15	29	3.92	3.91	3.80	28	4.26	4.32	4.30	29	4.15	4.24	4.21	29
						[3.87, 4.45]				[3.95, 4.47]				[3.89, 4.41]				[3.39, 4.20]				[3.96, 4.64]				[3.89, 4.53]	
56	87.2	97.2	91.4	4.00	4.11	4.18	32	4.71	4.42	4.44	30	4.70	4.64	4.61	30	4.76	4.54	4.52	32	4.64	4.56	4.58	31	4.68	4.69	4.66	32
						[3.90, 4.46]				[4.19, 4.69]				[4.36, 4.87]				[4.14, 4.89]				[4.25, 4.91]				[4.36, 4.96]	
57*	69.2	81.8	94.4	3.69	3.24	3.35	16	4.27	4.13	4.20	15	3.71	3.76	3.89	16	3.73	2.65	2.87	16	4.12	3.67	3.64	17	4.00	3.94	4.06	17
58	55.0	67.4	82.8	4.55	4.43	4.40	23	4.50	4.46	4.50	24	4.52	4.57	4.52	24	4.50	4.38	4.31	24	4.55	4.52	4.46	23	4.67	4.38	4.31	24
						[4.07, 4.72]				[4.22, 4.78]				[4.23, 4.81]				[3.88, 4.75]				[4.08, 4.85]				[3.96, 4.66]	
59	71.9	88.6	74.2	4.03	4.06	4.15	23	4.71	4.65	4.67	23	4.49	4.31	4.32	23	4.32	4.08	4.22	20	4.28	4.29	4.26	22	4.38	4.37	4.30	21
						[3.82, 4.48]				[4.38, 4.95]				[4.02, 4.61]				[3.74, 4.69]				[3.87, 4.66]				[3.93, 4.67]	
60	74.0	67.9	77.2	3.83	3.93	4.03	42	4.51	4.63	4.70	40	4.44	4.40	4.39	40	3.86	3.93	4.05	42	3.95	4.23	4.24	43	4.08	3.85	4.01	41
						[3.79, 4.27]				[4.48, 4.92]				[4.17, 4.62]				[3.72, 4.38]				[3.95, 4.52]				[3.74, 4.28]	
61*	75.9	33.3	83.3	3.81	3.67	3.69	5	4.00	4.17	3.99	5	3.64	3.67	3.70	5	3.59	3.67	3.92	5	3.82	4.50	4.59	5	3.68	4.17	4.51	5

Code Klinik	Rücklauf-		Adjustierungs- faktoren	Frage 1 Mittelwert (Kollektiv: 3.95)				Frage 2 Mittelwert (Kollektiv: 4.45)				Frage 3 Mittelwert (Kollektiv: 4.32)				Frage 4 Mittelwert (Kollektiv: 3.98)				Frage 5 Mittelwert (Kollektiv: 4.18)				Frage 6 Mittelwert (Kollektiv: 4.22)			
	2019	2021 ^a		2019	2021	2019	2021	2019	2021	2019	2021	2019	2021	2019	2021	2019	2021	2019	2021	2019	2021						
	%	%		n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N
62	55.9	100.0	78.6	3.61	3.69	3.55 [3.26, 3.83]	30	4.71	4.51	4.44 [4.19, 4.68]	32	4.03	4.27	4.10 [3.85, 4.35]	32	4.31	4.00	3.91 [3.51, 4.30]	29	4.00	4.17	4.06 [3.74, 4.38]	33	4.00	3.98	3.90 [3.60,4.19]	33
64*	54.0	37.3	64.3	4.15	3.82	3.66	18	4.50	4.56	4.44	18	4.42	4.33	4.35	18	3.96	3.50	3.46	16	4.15	4.14	3.85	18	4.48	4.00	3.99	16
65*	53.3	90.0	66.7	4.13	4.11	3.92	6	4.63	4.78	4.65	6	4.13	4.22	4.09	6	4.50	2.75	3.29	6	4.38	3.89	3.65	6	3.88	3.78	3.97	6
67*	64.9	75.0	75.0	3.96	4.26	4.01	18	4.39	4.88	4.74	18	4.27	4.67	4.46	18	4.00	4.79	4.62	13	4.24	4.79	4.52	18	4.23	4.63	4.27	18
68*	85.3	58.8	70.0	3.41	3.90	4.14	7	4.32	4.70	5.00	7	3.93	4.20	4.26	7	3.44	3.89	4.10	7	3.63	4.40	4.56	7	3.61	4.22	4.41	6
70*	16.0		86.7	3.88	4.13	4.14	13	4.63	4.71	4.72	12	4.25	4.23	4.28	11	3.86	4.36	4.58	12	4.75	4.53	4.53	13	4.25	4.40	4.52	13
72*	66.7	50.0	84.2	3.41	3.94	3.82	15	4.27	4.79	4.74	16	3.95	4.32	4.24	16	3.26	4.00	3.81	15	3.95	4.33	4.25	15	4.18	4.39	4.21	16
73*		50.0	75.0		4.25	4.15	3		4.75	4.56	3		4.75	4.67	3		4.33	4.24	3		4.75	4.60	3		5.00	4.87	3
74*	62.5	84.0	90.5	4.00	4.57	4.60	19	4.76	4.85	4.85	18	4.42	4.53	4.52	18	4.64	4.53	4.53	17	4.44	4.76	4.71	19	4.12	4.57	4.72	19
80*	33.3	62.5	60.0	3.50	4.20	4.59	3	3.75	4.40	4.57	3	4.00	4.40	4.53	3	3.50	3.40	3.92	3	3.75	4.00	4.18	3	4.00	4.20	4.87	3
81	97.7	68.0	76.5	4.05	4.04	4.36 [4.11, 4.61]	39	4.53	4.61	4.77 [4.53, 5.00]	35	4.35	4.40	4.59 [4.36, 4.82]	36	3.97	3.93	4.12 [3.76, 4.47]	36	4.22	4.18	4.45 [4.15, 4.75]	38	3.95	3.96	4.36 [4.08,4.63]	39
82	83.6	87.9	88.2	4.31	4.33	4.37 [4.13, 4.61]	42	4.73	4.80	4.91 [4.71, 5.00]	44	4.61	4.56	4.62 [4.40, 4.83]	44	4.24	4.35	4.53 [4.20, 4.85]	43	4.33	4.47	4.51 [4.23, 4.78]	45	4.00	4.12	4.29 [4.03,4.55]	44

Code Klinik	Rücklauf-		Adjustierungs- faktoren	Frage 1 Mittelwert (Kollektiv: 3.95)				Frage 2 Mittelwert (Kollektiv: 4.45)				Frage 3 Mittelwert (Kollektiv: 4.32)				Frage 4 Mittelwert (Kollektiv: 3.98)				Frage 5 Mittelwert (Kollektiv: 4.18)				Frage 6 Mittelwert (Kollektiv: 4.22)			
	2019	2021 ^a		2019	2021	2019	2021	2019	2021	2019	2021	2019	2021	2019	2021	2019	2021	2019	2021	2019	2021						
	%	%		n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N
83	63.6	59.5	85.7	3.91	3.85	3.77	78	4.66	4.47	4.44	75	4.43	4.32	4.24	77	4.11	3.80	3.71	70	4.20	4.21	4.10	77	4.27	4.36	4.26	77
						[3.59, 3.95]				[4.28, 4.59]				[4.08, 4.40]				[3.45, 3.96]				[3.89, 4.31]				[4.07, 4.46]	
84			80.3		4.06	4.09	53		4.63	4.68	53		4.44	4.45	53		3.83	3.89	48		4.25	4.27	53		4.32	4.32	53
						[3.87, 4.30]				[4.49, 4.87]				[4.25, 4.64]				[3.58, 4.19]				[4.02, 4.52]				[4.09, 4.56]	
85	81.8	90.0	83.3	4.25	3.94	4.06	30	4.67	4.47	4.64	30	4.56	4.49	4.57	29	4.57	4.21	4.30	29	4.78	4.47	4.56	30	4.11	4.37	4.59	29
						[3.77, 4.34]				[4.39, 4.89]				[4.31, 4.83]				[3.90, 4.69]				[4.23, 4.90]				[4.27, 4.91]	
86*		100.0	59.3		4.52	4.35	16		4.59	4.47	16		4.52	4.37	16		4.58	4.49	15		4.67	4.62	16		4.69	4.61	15
87*	44.1	50.0	42.9	4.07	4.14	4.53	6	4.29	4.33	4.28	4	4.13	4.33	4.10	4	3.80	4.00	4.26	5	4.00	4.57	4.64	6	4.38	4.36	4.23	6
88		29.6	81.5		3.62	3.56	65		3.94	4.01	60		3.90	3.96	65		3.72	3.70	61		3.92	3.91	66		3.94	3.93	65
						[3.36, 3.75]				[3.83, 4.18]				[3.79, 4.14]				[3.43, 3.97]				[3.68, 4.14]				[3.72, 4.14]	
89*		95.8	78.3		4.22	4.11	18		4.13	4.20	18		4.09	4.11	17		4.04	3.93	18		4.13	4.02	18		4.05	3.96	17
90		38.3	79.1		3.66	3.69	90		3.74	3.80	82		3.90	3.89	87		3.51	3.55	85		3.81	3.84	91		4.04	4.08	90
						[3.52, 3.86]				[3.65, 3.95]				[3.74, 4.04]				[3.32, 3.78]				[3.65, 4.03]				[3.90, 4.26]	
91*	94.6	36.7	62.1	3.64	3.74	4.05	18	3.93	3.73	3.97	18	3.92	3.50	3.65	18	3.66	3.81	3.79	17	3.94	3.64	3.85	16	4.14	4.23	4.26	16
93		75.0	80.0		3.97	4.01	24		4.31	4.35	24		4.34	4.49	24		3.92	3.94	22		4.23	4.25	24		4.04	4.06	24
						[3.69, 4.33]				[4.07, 4.63]				[4.21, 4.78]				[3.49, 4.40]				[3.88, 4.63]				[3.72, 4.41]	
94*		100.0	64.3		4.07	4.26	9		4.54	4.78	8		4.71	4.83	9		4.23	4.14	9		4.21	4.36	9		4.38	4.66	9
95*	72.7	33.8	65.4	4.50	4.12	4.36	16	4.32	4.12	4.07	16	4.38	4.35	4.43	17	4.58	3.81	3.92	17	4.46	4.27	4.30	17	4.30	4.24	4.23	17

Code Klinik	Rücklauf-		Adjustierungs- faktoren	Frage 1 Mittelwert (Kollektiv: 3.95)				Frage 2 Mittelwert (Kollektiv: 4.45)				Frage 3 Mittelwert (Kollektiv: 4.32)				Frage 4 Mittelwert (Kollektiv: 3.98)				Frage 5 Mittelwert (Kollektiv: 4.18)				Frage 6 Mittelwert (Kollektiv: 4.22)			
	2019	2021 ^a		2019	2021	2019	2021	2019	2021	2019	2021	2019	2021	2019	2021	2019	2021	2019	2021	2019	2021						
	%	%		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				
96*		70.0	100.0		3.71	3.52	7		4.29	4.16	7		4.14	4.08	7		4.29	4.15	7		4.14	4.00	7		4.33	4.11	6
97		89.7	80.0		4.52	4.43	26		4.84	4.84	26		4.53	4.47	27		4.34	4.26	26		4.03	3.97	26		4.61	4.49	25
						[4.12, 4.74]				[4.57, 5.00]				[4.19, 4.74]				[3.84, 4.67]			[3.61, 4.33]				[4.15, 4.83]		
98*		100.0	95.0		4.26	4.35	18		4.65	4.69	19		4.32	4.32	18		3.82	3.96	16		4.37	4.40	18		4.05	4.09	18
99*		1.4	0		5.00		0		4.00		0		4.00		0		5.00		0		3.00		0		3.00		0
101*		77.8	92.9		4.64	4.70	13		4.93	4.98	13		4.64	4.63	13		4.33	4.43	11		4.64	4.72	13		4.57	4.64	13
102		77.6	91.5		4.14	4.09	51		4.58	4.57	54		4.40	4.35	54		4.23	4.25	44		3.88	3.84	53		4.04	4.06	52
						[3.87, 4.31]				[4.38, 4.75]				[4.16, 4.54]				[3.93, 4.57]			[3.58, 4.09]				[3.82, 4.30]		

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

^a Für sechs Kliniken konnte die Anzahl der abgegebenen Fragebogen nicht mit Sicherheit bestimmt werden. Sie wurden daher bei der Berechnung des Rücklaufs nicht berücksichtigt. Bei der Auswertung der Zufriedenheitsfragen wurden die retournierten Fragebogen jedoch einbezogen, was die abweichenden Gesamtwerte erklärt.

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 2021
Jahr	März 2022
Redaktion	Ph.D. Chiara C. Storari, Unisanté Lausanne (Groupe ESOPE) Dr sc. nat. Julien Junod, Unisanté Lausanne (Groupe ESOPE) Dr. ès sc. Anita Savidan-Niederer, Unisanté Lausanne (Groupe ESOPE) Prof. Prof. Isabelle Peytremann-Bridevaux, Unisanté Lausanne (Groupe ESOPE) Unter Einbezug des Qualitätssausschusses Patientenzufriedenheit des ANQ
Mitglieder des Qualitätsausschusses Patientenzufriedenheit	Prof. Delphine Courvoisier, Hôpitaux Universitaires de Genève Adriana Degiorgi, Ente ospedaliero cantonale, Bellinzona Michel Délitroz, Spitalzentrum Oberwallis Andrea Dobrin Schippers, Psychiatrische Dienste Thurgau Prof. Armin Gemperli, Schweiz. Paraplegiker-Forschung u. Universität Luzern Dr. sc. nat. Francesca Giuliani, Universitätsspital Zürich Stefan Kuhn, Luzerner Psychiatrie Julia Pappacena, Reha Rheinfelden PD Dr. med. Anastasia Theodoridou, Psychiatrie Baselland Dr. phil. Stephan Tobler, Kliniken Valens PD Dr. med. Daniel Uebelhart, Leukerbad Clinic Eric Veya, CNP – Centre Neuchâtelois de Psychiatrie
Übersetzung	Deutsche Fassung: Sabine Dröschel Italienische Fassung: Martina De Bartolomei
Auftraggeberin vertreten durch	Nationaler Verein für Qualitätsentwicklung in Spitälern und Kliniken (ANQ) Daniela Zahnd Geschäftsstelle ANQ Weltpoststrasse 5, 3015 Berne T 031 511 38 48, daniela.zahnd@anq.ch , www.anq.ch
Copyright	Nationaler Verein für Qualitätsentwicklung in Spitälern und Kliniken (ANQ)