

---

# Auswertungskonzept ANQ

---

Nationale Patientenzufriedenheitsbefragung Rehabilitation ab  
Datenjahr 2015

Version 1.2, Februar 2016

## Inhaltsverzeichnis

---

|          |   |           |
|----------|---|-----------|
| <b>1</b> | <b>Einleitung.....</b>  | <b>4</b>  |
| 1.1      | Ausgangslage.....   | 4         |
| <b>2</b> | <b>Abwicklung der Befragung .....</b>   | <b>5</b>  |
| 2.1      | Organisation .....  | 5         |
| 2.2      | Fragebogen.....   | 5         |
| 2.3      | Zielgruppe und Befragungsmethode .....  | 5         |
| 2.4      | Erfassung und Aufbereitung der Daten.....   | 6         |
| <b>3</b> | <b>Bereitstellung der klinikspezifischen Ergebnisse auf der Online-<br/>Plattform Q1.....</b> | <b>7</b>  |
| 3.1      | Überblick.....  | 7         |
| 3.2      | Darstellung der Ergebnisse.....   | 7         |
| <b>4</b> | <b>Nationale vergleichende Auswertung .....</b>   | <b>11</b> |
| 4.1      | Einleitung.....   | 11        |
| 4.2      | Struktur des Nationalen Vergleichsberichts .....  | 11        |
| 4.3      | Erläuterungen zum Kapitel Ergebnisse und zu den übrigen Kapitel .....                         | 11        |
|          | <b>Anhang I .....</b>   | <b>14</b> |



## Impressum

|                                   |  |
|-----------------------------------|--|
| Titel                             | Auswertungskonzept ANQ<br>Nationale Patientenzufriedenheitsbefragung Rehabilitation ab 2015<br>Version 1.2, inkl. Anpassungen aus der Vernehmlassung 2014  |
| Jahr                              | Februar 2016   |
| Autor/innen                       | Dirk Wiedenhöfer, hcri AG<br>Béatrice Schwark, hcri AG<br>Dr. Luise Menzi, Leitung Rehabilitation<br>Unter Einbezug des Qualitätsausschusses Rehabilitation  |
| Auftraggeberin<br>vertreten durch | Nationaler Verein für Qualitätsentwicklung in Spitälern und Kliniken (ANQ)<br>Dr. Luise Menzi, Leitung Rehabilitation, ANQ<br>Geschäftsstelle ANQ<br>Thunstrasse 17, 3000 Bern 6<br><a href="http://www.anq.ch">www.anq.ch</a> |
| Copyright                         | Nationaler Verein für Qualitätsentwicklung in Spitälern und Kliniken (ANQ)   |

# 1 Einleitung

---

## 1.1 Ausgangslage

Die patientenseitige Beurteilung der Leistungsqualität eines Spitals bzw. einer Klinik ist ein wichtiger und anerkannter Qualitätsindikator. Entsprechend ist die Erhebung der Patientenzufriedenheit Bestandteil des ANQ Messplans.

Seit 2011 führt hcri AG / MECON GmbH im Auftrag des ANQ im Bereich der Akutsomatik jährlich eine Patientenzufriedenheitsbefragung durch. Die Ergebnisse wurden jeweils national vergleichend ausgewertet und publiziert. Zur fachlichen und konzeptionellen Begleitung dieser Arbeiten setzte der ANQ eine Expertengruppe ein. Diese wirkte zusammen mit der Geschäftsstelle ANQ und dem Qualitätsausschuss Akutsomatik an der Erarbeitung des Auswertungskonzepts mit. Das Konzept wurde bei den Partnern des ANQ vernehmlicht und vom Vorstand des ANQ genehmigt und dient als Basis für die Umsetzung der Befragung im Bereich der Akutsomatik (Abwicklung der Befragung, Auswertung und Berichterstattung).

Anfang 2013 wurde die Arbeitsgemeinschaft hcri AG / MECON GmbH mit der Abwicklung der ANQ-Befragung und der dazugehörigen Auswertung und Berichterstattung zusätzlich im Bereich der Rehabilitation betraut. Um Synergien zu nutzen, wurde die Patientenzufriedenheitsbefragung im Bereich der Rehabilitation nach demselben Grundkonzept wie in der Akutsomatik durchgeführt. Für die Rehabilitation gibt der ANQ ein separates Auswertungskonzept vor. Berichterstattung und Veröffentlichung erfolgen für den Bereich der Rehabilitation ebenfalls separat.

## 2 Abwicklung der Befragung

---

### 2.1 Organisation

Die Befragung wird wie im Bereich der Akutsomatik mit einer Kombination aus Auswertungsinstituten und Befragungsinstituten abgewickelt. hcri AG und MECON GmbH koordinieren die Abwicklung der Befragungen und stellen dabei sicher, dass die von den Rehabilitationskliniken gewählten Befragungsinstitute die Befragung vorgabekonform umsetzen. Die Befragungsinstitute stellen ihrerseits den Kliniken die Fragebogen und Begleitschreiben bereit, verarbeiten die retournierten Fragebogen und sind für den Datentransfer an hcri AG und MECON GmbH verantwortlich. Zum Auftrag von hcri AG gehört auch die Einrichtung der zentralen Datenbank, die Online-Auswertung und Berichterstattung.

Aus Datenschutzgründen erfolgt der Versand des Fragebogens an die Patientinnen und Patienten durch die Klinik selbst.

### 2.2 Fragebogen

Der ANQ-Fragebogen Rehabilitation stimmt bezüglich der Themen und der Länge mit dem ANQ-Fragebogen Akutsomatik überein. Die Begrifflichkeiten wurden vom ANQ an die Besonderheiten der Rehabilitation angepasst. In den ersten zwei Fragen wird die allgemeine Zufriedenheit mit der Rehabilitationsbehandlung erfasst. Anhand zwei weiterer Fragen beurteilen die Patienten die Verständlichkeit der Information der Ärztinnen und Ärzte sowie die Betreuung durch das therapeutische Fachpersonal, das Pflegefachpersonal und den Sozialdienst während des Aufenthalts. Schliesslich beurteilen die Patienten, ob sie sich in der Rehabilitationsklinik respekt- und würdevoll behandelt fühlten.

Die Fragen werden jeweils auf einer 11-stufigen Antwortskala mit den Ausprägungen 0 bis 10 beantwortet. Die Pole der Antwortskala (Wert 0 bzw. Wert 10) erhielten unterschiedliche Beschreibungen (Häufigkeit, Güte). Ein niedriger Wert wird im Rahmen dieser Befragung als geringe Zufriedenheit des Patienten interpretiert. Ein hoher Wert wird als hohe Patientenzufriedenheit interpretiert und stellt einen positiven Befund für die Klinik bzw. das Spital dar. Der Fragebogen liegt im Anhang vor.

Dank seiner Fokussierung auf wenige, für alle Rehabilitationskliniken relevanten Themen können auch die Rehabilitationskliniken den nationalen Fragebogen in Ergänzung zu den bestehenden Patientenzufriedenheitsbefragungen einsetzen – genauso wie im Akutbereich. Der ANQ-Fragebogen liegt in den Sprachen Deutsch, Französisch und Italienisch vor.

Die Kliniken können in Absprache mit dem Befragungsinstitut zusätzliche Gruppenvariablen wie z.B. Organisationseinheiten in den ANQ-Fragebogen integrieren.

### 2.3 Zielgruppe und Befragungsmethode

Zielgruppe der Patientenzufriedenheitsbefragung sind jeweils die im April und Mai austretenden stationär behandelten erwachsenen Patienten, das heisst im konkreten Fall in der Schweiz wohnhafte Patienten, welche zum Austrittszeitpunkt 18 Jahre alt oder älter und zwischen dem 1. April und 31. Mai nach einem stationären Aufenthalt aus der Rehabilitationsklinik ausgetreten sind. Mehrfachhospitalisierte wurden nur einmal angeschrieben.

Grundsätzlich erfolgt die Befragung mit einem schriftlichen Fragebogen. Mit den Kliniken, welche mit PZ-Benchmark® messen – kurz: den PZ-Benchmark®-Kliniken – wurde eine Vereinbarung geschlossen, wonach die ANQ-Zufriedenheitsbefragung telefonisch durchgeführt wird. Dabei ist sichergestellt, dass die für die schriftliche Befragung gesetzten Bedingungen (Vollerhebung während zwei Monaten, Auswertung, Berichterstattung) eingehalten werden.

Den Kliniken wird empfohlen, die Patientinnen und Patienten während des Klinikaufenthaltes über die bevorstehende Patientenzufriedenheitsbefragung schriftlich zu informieren. Der ANQ stellt ein dafür geeignetes Informationsschreiben bereit.

Der Versand des rehabilitationsspezifischen ANQ-Fragebogens an die Patientinnen und Patienten (bzw. die telefonische Befragung) erfolgt 2 bis 7 Wochen nach dem Austritt mit A-Post. Dem Versand liegt ein vom zuständigen Spitaldirektor unterzeichnetes Begleitschreiben zur Motivation zur Teilnahme bei. Auf ein Erinnerungsschreiben wird verzichtet. Für den Rückversand des ausgefüllten Fragebogens erhalten die Befragten ein vorfrankiertes und adressiertes Rückantwortkuvert.

Die an der telefonischen Befragung teilnehmenden Kliniken haben ihre Patientinnen und Patienten während des Klinikaufenthalts schriftlich vorinformiert. Zur Kontaktierung der Befragten werden jeweils maximal fünf Anrufversuche getätigt.

Weitere Informationen zum Ablauf der Befragung sind im Messmanual festgehalten. Das Messmanual wurde vom Auswertungsinstitut in Zusammenarbeit mit dem ANQ erstellt. Für die schriftliche und telefonische Durchführung der Befragung liegt je eine separate Version des Messmanuals vor. Das Messmanual stellt sicher, dass die Befragungsinstitute die Befragung ANQ-konform durchführen.

## 2.4 Erfassung und Aufbereitung der Daten

Folgende Variablen werden je Fragebogen erfasst und für die Berichterstattung ausgewertet:

- die Antworten zu den fünf Fragen
- Soziodemographische Angaben zur befragten Person: Alter, Geschlecht, Versicherungsstatus (allgemein- vs. privatversichert)
- Befragungsmethode (schriftlich, telefonisch)

Ergänzend werden für jede Klinik die Anzahl der versandten Fragebogen und die Kontaktangaben des für die Durchführung der Patientenzufriedenheitsbefragung Messverantwortlichen erhoben.

Das Einscannen und Erfassen der Angaben auf den retournierten Fragebogen sowie eine erste Datenbereinigung erfolgt durch das Befragungsinstitut auf Basis eines vorgegebenen Reglements zum Einscannen der Daten (siehe Anhang). Die Befragungsinstitute bereiten die Daten konform zu den Vorgaben im Codebuch, das die Variablenformate und die Variablenreihenfolge definiert, auf. Die Daten werden über einen Webservice, per CD oder über den gesicherten FTP Zugang an die hcri AG übermittelt.

Bei hcri AG findet erneut eine Datenbereinigung statt, zu der auch eine Plausibilisierung der erhaltenen Daten anhand der von den Kliniken gelieferten Angaben gehört.

hcri AG hosted die Daten auf eigenen Servern. Die Daten werden täglich einmal gesichert. Dadurch wird der notwendige Ausfallschutz gewährleistet.

Für die Erfassung, Aufbereitung und Übermittlung der Daten sowie Datenhosting und Auswertung gelten schriftlich festgehaltene Bestimmungen, welche für die Befragungsinstitute und die hcri AG bzw. sämtliche in diesen Instituten beteiligten Personen bindend sind (Datenreglement des ANQ sowie ergänzende datenschutzrechtliche Bestimmungen der Auswertungs- und Befragungsinstitute).

## 3 Bereitstellung der klinikspezifischen Ergebnisse auf der Online-Plattform Q1

### 3.1 Überblick

hcri AG wertet die Daten aus und stellt die Ergebnisse mithilfe der Online-Plattform Q1 den teilnehmenden Kliniken zur Verfügung. Sie erhalten rund vier Monate nach Abwicklung der Befragung einen klinikspezifischen passwortgeschützten Zugang (Benutzernamen und Passwort) zur Online-Plattform Q1 von hcri AG.

Darin können die Nutzer die klinikspezifischen Befragungsergebnisse jeweils mit selbst wählbaren Referenzwerten anderer Rehabilitationskliniken vergleichen. Dargestellt werden sowohl die soziodemographischen Merkmale der Stichprobe der Befragten (Alter, Geschlecht, Versicherungsstatus) (Abbildung 3) als auch die Zufriedenheitswerte der fünf Fragen. Ergänzend umfasst die spitalspezifische Auswertung Angaben zur Datenqualität (Rücklauf, Missing zu den einzelnen Fragen).

Die Ergebnisse werden mit Kennwerten aus der deskriptiven Statistik beschrieben (Verteilung, Mittelwerte, Streuung) und in Form von Grafiken und Tabellen dargestellt. Für die Zufriedenheitswerte der Fragen werden Mittelwerte, Standardabweichung sowie Rangierung und Perzentil angegeben (siehe Abbildung 5).

### 3.2 Darstellung der Ergebnisse

Die folgenden Seiten vermitteln einen Überblick über die Online-Plattform Q1, auf welcher die klinikspezifischen Ergebnisse aus der Patientenzufriedenheitsbefragung Akutsomatik und Rehabilitation dargestellt werden.

#### 3.2.1 Navigationsleiste

Die Navigationsleiste zeigt an, welche Einstellungen aktiv sind. Hier können unter Navigation der Fachbereich „Rehabilitation“, falls vorhanden „Akut“ und „Akut Pädi“ sowie der Auswertungsbereich „Demografie“ und „Fragen“ sowie verschiedene Filter gewählt werden<sup>1</sup>. Im untenstehenden Beispiel wurde der Fachbereich Rehabilitation und Demographie gewählt.



| Q1 Auswertung ANQ - Rehabilitation |                                       |
|------------------------------------|---------------------------------------|
| Filter 1. Wert                     | 94                                    |
| Filter 2. Wert                     | 5'979                                 |
| Lokalität                          | Aktueller Standort                    |
| Abteilung                          | Alle                                  |
| Geschlecht                         | Alle                                  |
| Periode                            | 01.01.2013 - 31.12.2014               |
| Navigation                         | Rehabilitation, Demografie            |
| Dokumente                          | Fragebogen, Erklärungen, Definitionen |
| Filter ändern                      |                                       |

Abbildung 1: Navigationsleiste

Abbildung 1 zeigt die Daten der gewählten Auswertungsperiode für das eigene Spital bzw. die Klinik (Wert 1) im Vergleich mit den Daten der Messung des jeweiligen Fachbereichs (z.B. Rehabilitation) für alle Spitäler bzw. Kliniken (Wert 2). Eine Anzeige im rechten Teil der Navigationsleiste zeigt, wie viele Probanden die beiden Vergleichsgruppen umfassen.

<sup>1</sup> Der Listeneintrag Abteilungen kann nur gewählt werden, wenn die entsprechenden Angaben auf dem Fragebogen angebracht und die Daten an das zuständige Befragungsinstitut übermittelt wurden. Die Auswertung zusätzlicher Gruppenvariablen erfolgt auf Kosten der Spitäler bzw. Kliniken, vgl. Abschnitt 2.2.

In die Navigationsleiste (Abbildung 1) integriert sind drei Links: diese führen zur Hilfsfunktion für die Nutzung der Plattform Q1, zu den Definitionen der einzelnen statistischen Werte und zum Fragebogen in der jeweiligen Landessprache.

Durch das Anklicken der Option „Filter ändern“ links in Abbildung 1 erscheint das in Abbildung 2 abgebildete Menü. Hier können verschiedene Filter für den 1. Wert – das eigene Spital – und 2. Wert – den Referenzwert – gewählt werden. Damit der gewählte Filter aktiv wird und die entsprechenden Daten ausgewertet werden, ist auf den Button „Filter anwenden“ zu klicken:




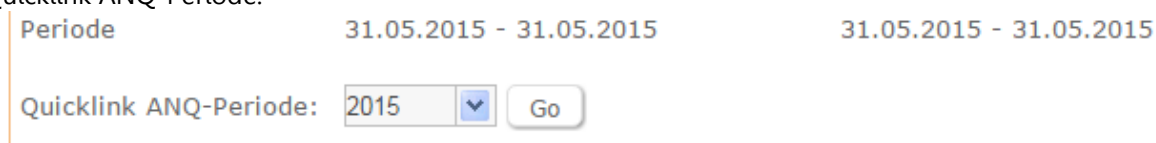
Abbildung 2: Filter ändern

Sofern ein Spital oder eine Klinik einer Spitalgruppe angehört, kann im Menü „Filter ändern“ die Spital- bzw. Klinikgruppe ausgewählt werden.

Quicklink zur ANQ-Periode:

In der Universalauswertung kann neu seit dem Jahr 2015 über einen Quicklink die ANQ-Messperiode mit einem Mausklick exakt eingestellt werden. Dazu muss nur das entsprechende Jahr ausgewählt und dann mit „Go“ bestätigt werden. Automatisch wird für den jeweiligen Fachbereich die Messperiode der nationalen Patientenbefragung hinterlegt. Alternativ kann immer noch der entsprechende Zeitstempel Rehabilitation 31.05.20xx-31.05.20xx in den Filtereinstellungen angewählt und bestätigt werden. Beide Wege sind möglich.

Quicklink ANQ-Periode:



### 3.2.2 Art der Auswertung: Demographie

Bei Wahl dieser Einstellung werden die soziodemographischen Angaben der Befragten (Geschlecht, Versicherungsstatus, Alter) für die eigene Klinik (1. Wert) bzw. die Referenzgruppe (2. Wert) dargestellt. Zusätzlich wird der Rücklauf ausgewiesen (siehe Abbildung 3).

Die Geschlechterverteilung, der Versicherungsmix und die Altersverteilung werden grafisch dargestellt. Sobald mit der Maus über die Abbildung für die Geschlechterverteilung und den Versicherungsmix gefahren wird, erscheint der genaue prozentuale Wert.



Die Altersverteilung wird anhand eines Säulendiagramms dargestellt. Dafür werden die Antwortenden der Befragten in Altersgruppen von jeweils zehn Jahren zusammengefasst. Die orange Säule stellt den Wert des einzelnen Spitals dar, die grüne Säule den der Referenzgruppe.

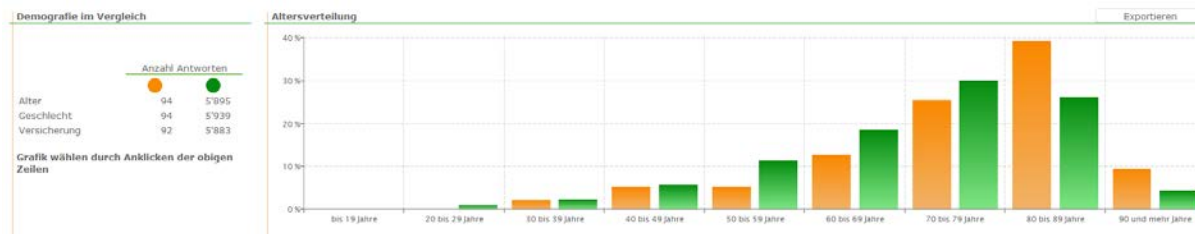


Abbildung 3: Auswertung Demographie

Die Darstellung der statistischen Kennzahlen zu den soziodemographischen Angaben, der Anzahl versendeten und retournierten Fragebogen sowie die Rücklaufquote erfolgt in tabellarischer Form, siehe Abbildung 4.

#### Beschreibung des Kollektivs und des Rücklaufs

|                                  | Wert 1 <span style="color: orange;">●</span> | Wert 2 <span style="color: green;">●</span> |
|----------------------------------|--|---|
| Alter (Mittelwert)               | 74.9   | 70.6  |
| Alter (St. Abw.)                 | 14.0   | 14.3  |
| Frauen (Anzahl)                  | 57   | 3350  |
| Männer (Anzahl)                  | 37   | 2589  |
| Versendete Fragebogen (Anzahl)   | 182  | 10867                                       |
| Retournierte Fragebogen (Anzahl) | 94   | 5979  |
| Rücklauf in Prozent              | 51.6   | 55.0  |

Abbildung 4: Kollektiv und Rücklauf

### 3.2.3 Art der Auswertung: Detailangaben

Bei Wahl dieser Einstellung werden die Antworten auf die fünf Fragen des ANQ-Fragebogens dargestellt: In Abb. 5 ist ersichtlich, dass zu allen fünf Fragen jeweils der Mittelwert, das 95% CI, die Standardabweichung, die Anzahl Antworten, den Rang und die Anzahl Spitäler/Kliniken dargestellt werden. In der orangenen Spalte befinden sich die Werte des eigenen Spitals bzw. der eigenen Klinik (1. Wert), in der grünen Spalte diejenigen der Referenzgruppe (2. Wert).

| Frage                         | Mittelwert                            |                                      | 95% CI                                |                                      | Stand. Abw.                           |                                      | Anzahl Antw.                          |                                      | Rang | Anzahl |
|-------------------------------|---------------------------------------|--------------------------------------|---------------------------------------|--------------------------------------|---------------------------------------|--------------------------------------|---------------------------------------|--------------------------------------|------|--------|
|                               | <span style="color: orange;">●</span> | <span style="color: green;">●</span> | <span style="color: orange;">●</span> | <span style="color: green;">●</span> | <span style="color: orange;">●</span> | <span style="color: green;">●</span> | <span style="color: orange;">●</span> | <span style="color: green;">●</span> |      |        |
| Rückkehr                      | 8.83                                  | 8.75                                 | 8.35 - 9.30                           | 8.69 - 8.81                          | 2.30                                  | 2.30                                 | 92                                    | 5920                                 | 38   | 83     |
| Qualität der Behandlung       | 8.70                                  | 8.69                                 | 8.36 - 9.05                           | 8.64 - 8.74                          | 1.64                                  | 1.87                                 | 91                                    | 5913                                 | 44   | 83     |
| Arzt: verständliche Antworten | 8.86                                  | 8.77                                 | 8.46 - 9.26                           | 8.72 - 8.82                          | 1.86                                  | 1.98                                 | 87                                    | 5437                                 | 40   | 83     |
| Betreuung                     | 9.09                                  | 8.90                                 | 8.81 - 9.37                           | 8.86 - 8.94                          | 1.32                                  | 1.69                                 | 89                                    | 5895                                 | 31   | 83     |
| Behandlung mit Respekt        | 9.51                                  | 9.32                                 | 9.31 - 9.71                           | 9.28 - 9.35                          | 0.97                                  | 1.48                                 | 94                                    | 5939                                 | 26   | 83     |

Skalierung:

Abbildung 5: Detailangaben

Mit einem Klick auf die betreffende Frage erscheint die grafische Darstellung der Antwortverteilung (siehe Abbildung 6). Während die orange Säule die Ergebnisse des eigenen Spitals bzw. der eigenen Klinik aufzeigt (1. Wert), sind in der grünen Säule die Werte der Referenzgruppe (2. Wert) dargestellt. Ein Klick auf die Säule genügt, um die Prozentwerte einzublenden.

Ebenfalls dargestellt pro Frage wird die Rangierung des Spitals/der Klinik. Unterschieden werden die oberen 25%, mittleren 26-74% und die untersten 25%.

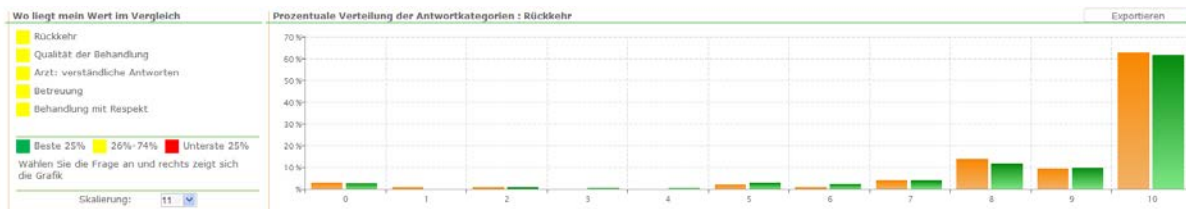


Abbildung 6: Antwortverteilung der gewählten Frage

In der Auswertung gibt es die Möglichkeit, die Inhalte der Grafiken und Tabellen zur individuellen Weiterverarbeitung z.B. für Präsentationen in das Excel, zu exportieren. Um diese Funktion zu nutzen muss der Button „Exportieren“ gewählt werden (Abbildung 7).

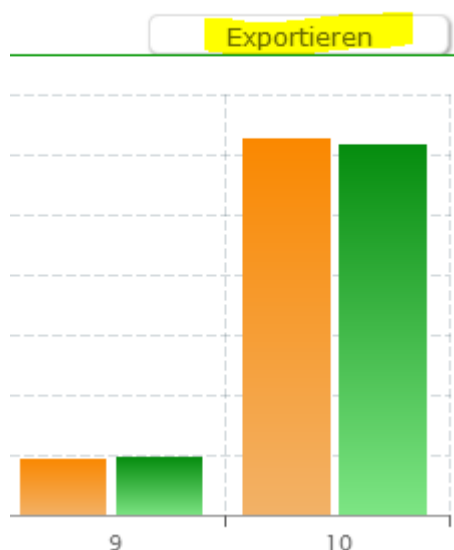


Abbildung 7: Exportfunktion

Optional gibt es für die Spitäler und Kliniken die Möglichkeit, die Funktion „Alles Exportieren“ anzuwählen. Dabei werden alle Grafiken und Tabellen in ein Excel-File zur Weiterverarbeitung exportiert. Diese Möglichkeit bietet die hcri AG allen Spitalern und Kliniken für einen geringen Aufpreis an und beinhaltet ausserdem den automatischen Export der Ergebnisse zum H+-Qualitätsbericht. Diese Dienstleistung liegt ausserhalb des Rahmenvertrages des ANQ.

## 4 Nationale vergleichende Auswertung

### 4.1 Einleitung

Rund vier Monate nach der Aufschaltung der klinikspezifischen Ergebnisse auf der Q1 Plattform, erstellt hcri AG den Nationalen Vergleichsbericht Rehabilitation nach den Vorgaben des ANQ. Der Bericht wird dem Qualitätsausschuss Rehabilitation zur Prüfung vorgelegt, wenn nötig überarbeitet und dem Vorstand des ANQ zur Verabschiedung vorgelegt.

### 4.2 Struktur des Nationalen Vergleichsberichts

Die Struktur des Nationalen Vergleichsberichts umfasst folgende Kapitel:

1. Zusammenfassung
  2. Einleitung: Ziel und Auftrag, Organisation der Datenerhebung, Fragebogen, Zielgruppe und Befragungsmethode, Berichterstattung
  3. Klinikteilnahme, Rücklauf und Beschreibung der Stichprobe
  4. Ergebnisse: Nationale Ergebnisse nach Fragen, Nationaler Klinikvergleich nach Fragen, Längsschnittvergleich nach Fragen
  5. Methodische Erkenntnisse
  6. Aussagekraft der Ergebnisse
- Anhang

### 4.3 Erläuterungen zum Kapitel Ergebnisse und zu den übrigen Kapitel

Zentrale Erkenntnisse werden grafisch und / oder tabellarisch aufbereitet und mit Fliesstext beschrieben. Dabei werden die Kliniken in pseudonymisierter Form dargestellt.

Im Kapitel **Klinikteilnahme, Rücklauf und Stichprobe** werden Angaben zur Anzahl teilnehmenden Kliniken, den von ihnen gewählten Befragungsinstituten und der Befragungsmethode (schriftlich bzw. telefonische Befragung) präsentiert (siehe Tabelle 1). Der Rücklauf wird analysiert und die Stichprobe beschrieben (Alter, Geschlecht, Versicherungsstatus). Zu diesem Kapitel gehört ferner eine auf Rücklauf-raten und fragenspezifischen Missings basierende Würdigung der Datenqualität.

| Befragungsinstitut | Anzahl Kliniken | Befragungs- methode     | Retournierte Fragebogen | Verschickte Fragebogen | Rücklauf in Prozent |
|--------------------|-----------------|-------------------------|-------------------------|------------------------|---------------------|
| i                  | 4               | Papier                  | 179                     | 349                    | 51.3%               |
| ii                 | 16              | Papier                  | 1'247                   | 1'995                  | 62.5%               |
| i-te               | 48              | Papier                  | 3'524                   | 6'881                  | 51.2%               |
| Insgesamt          | <b>83</b>       | <b>Papier / Telefon</b> | <b>5'979</b>            | <b>10'867</b>          | <b>55.0%</b>        |

Tabelle 1: Klinikteilnahme und Rücklauf nach Befragungsinstitut 2013 (Beispieldaten)

Im Kapitel **Ergebnisse** werden die nationalen Zufriedenheitswerte aggregiert für alle teilnehmenden Kliniken präsentiert. Für die Zufriedenheitswerte der Fragen werden Median, Mittelwert, Standardabweichung sowie der Prozentwert für die beiden positivsten Antworten (Werte 9 und 10) ausgewiesen. Zwecks Einschätzung der Datenqualität wird für jede Frage auch die Anzahl der fehlenden Antworten dokumentiert (Missings). Die Ergebnisse werden tabellarisch dargestellt (siehe Tabelle 2). Ergänzend werden Säulendiagramme zur Darstellung der Verteilung der Antworten verwendet (siehe Abbildung 7).

| Frage [Kurzform der Frage] und Antwortskala  | Jahr | n     | Mittelwert | Std. abw. | Median | Antworten 9 oder 10 (%-Anteil) | Fehlende Werte Missings |
|--|------|-------|------------|-----------|--------|--------------------------------|-------------------------|
| 1) Beispielfrage Langform?<br>[Beispielfrage Kurzform]<br>0 = „auf keinen Fall“; 10=„auf jeden Fall“ | 2015 | 3'708 | 8.9        | 2.3       | 10     | 73%                            | ...                     |
|  | 2014 | ...   | ...        | ...       | ...    | ...                            | ...                     |
| ...  | ...  | ...   | ...        | ...       | ...    | ...                            | ...                     |
| 5) Beispielfrage Langform?<br>[Beispielfrage Kurzform]<br>0 = „auf keinen Fall“; 10=„auf jeden Fall“ | ...  | ...   | ...        | ...       | ...    | ...                            | ...                     |

Tabelle 2: Nationale Ergebnisse nach Fragen (Beispieldaten)

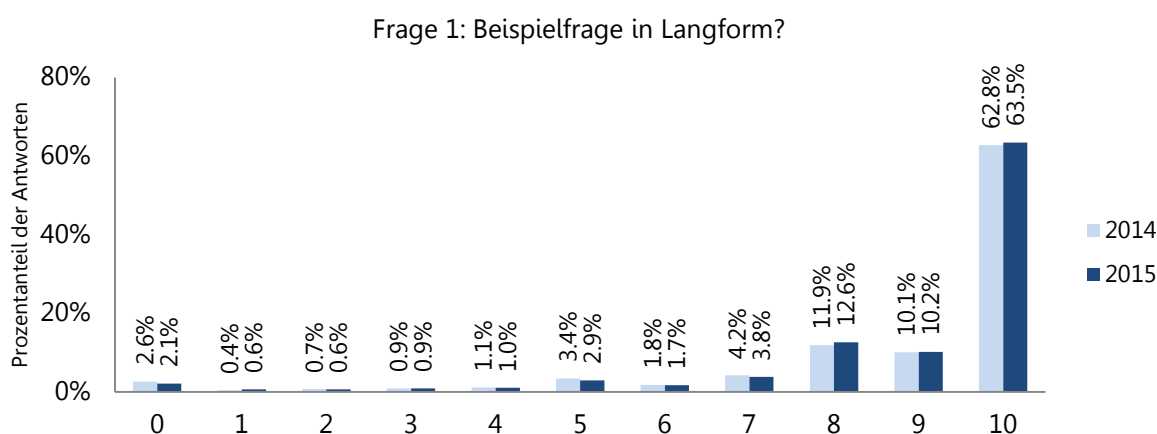


Abbildung 7: Antwortverteilung für die Frage „Beispielfrage Langform“

Zudem werden die Kliniken bzw. die einzelnen Standorte anhand der Zufriedenheitswerte verglichen (Funnelplots). Funnelplots zeigen die Bandbreite an, in der sich mit einer angenommenen Wahrscheinlichkeit (95%) der Mittelwert der Grundgesamtheit befindet. Klinikspezifische Mittelwerte, welche innerhalb der Bandbreite – auch Konfidenzintervall genannt – liegen, haben einen Mittelwert, welcher sich nicht statistisch signifikant vom nationalen Mittelwert unterscheidet; klinikspezifische Mittelwerte, welche über bzw. unter dem Konfidenzintervall liegen, sind demgegenüber statistisch signifikant höher bzw. tiefer als der nationale Mittelwert (siehe Abbildung 8).

Auf eine Risikoadjustierung wurde bewusst verzichtet, weil die Fallzahlen und die für eine Adjustierung vorliegenden Angaben als kritisch beurteilt werden. Ausserdem zeigten sich im Bereich der Akutsomatik nur geringfügige Unterschiede zwischen adjustierten und unadjustierten Zufriedenheitswerten. Klinikvergleiche innerhalb einer Rehabilitationsart (muskuloskelettale, neurologische, kardiale und pulmonale und andere Rehabilitation) sind aus methodischen Gründen (geringe Fallzahl) nicht möglich. Ab der zweiten Durchführung der Befragung (Datenjahr 2014) werden die Zufriedenheitswerte mit den Vorjahreswerten verglichen, das heisst mittels Tabellen und Grafiken veranschaulicht und kommentiert.

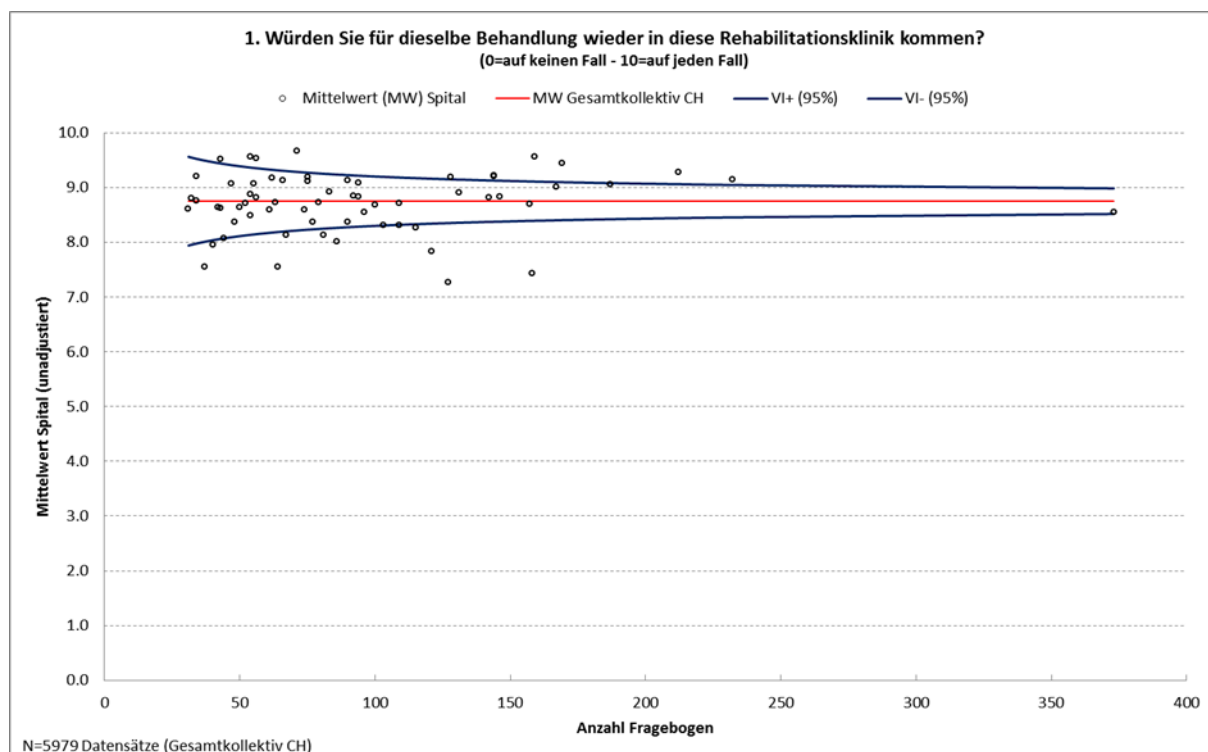


Abbildung 8: Funnelplot für die Frage Beispielfrage Kurzform [Beispieldaten]

Im **Anhang** zum Nationalen Vergleichsbericht sind die detaillierten Ergebnisse für die Kliniken tabellarisch in pseudonymisierter Form aufgeführt (siehe Tabelle 3). Ab Datenjahr 2014 wird der Vorjahresvergleich ausgewiesen.

| Klinik/<br>Klinikstandort | Fragebogen |      | Rücklafrate |       | Rückkehr* |      | Behandlungs-<br>qualität* |      | Verständlichkeit<br>Informationen* |      | Betreuung* |      | Respekt und<br>Würde* |      |
|---------------------------|------------|------|-------------|-------|-----------|------|---------------------------|------|------------------------------------|------|------------|------|-----------------------|------|
|                           | n          |      | %           |       | MW        |      | MW                        |      | MW                                 |      | MW         |      | MW                    |      |
|                           | 2014       | 2015 | 2014        | 2015  | 2014      | 2015 | 2014                      | 2015 | 2014                               | 2015 | 2014       | 2015 | 2014                  | 2015 |
| i                         | 106        | 80   | 52.8%       | 41.8% | 7.94      | 8.05 | 8.18                      | 8.21 | 8.27                               | 8.77 | 8.29       | 8.55 | 8.86                  | 9.05 |
| ii                        | 40         | 32   | 79.6%       | 42.2% | 8.35      | 8.71 | 8.44                      | 8.16 | 8.30                               | 8.23 | 8.74       | 8.59 | 9.21                  | 9.31 |
| iii                       | 85         | 75   | 59.7%       | 55.1% | 9.19      | 8.84 | 8.94                      | 8.76 | 9.42                               | 9.08 | 9.26       | 9.41 | 9.69                  | 9.61 |

Tabelle 3: Nationale Ergebnisse nach Kliniken (Beispieldaten)

## Anhang I

---

### **5 Reglement zum Einscannen und Verarbeiten des nationalen Patientenfragebogens in der Rehabilitation im Jahr 2015**

Der nationale Patientenfragebogen wird von den vom ANQ definierten zentralen Instituten (hcri AG: Deutschschweiz; Mecon: Romandie und Tessin) bzw. von Befragungsinstitut (sep. vertragliche Vereinbarung mit dem zentralen Institut) für Spitäler und Kliniken angeboten. Um eine Einheitlichkeit der Verarbeitung des nationalen Patientenfragebogens gewährleisten zu können, wurde dieses Reglement zum Einscannen und Verarbeiten entworfen. Dieses umfasst folgende Punkte, die einzuhalten sind:

- 1) Nicht ausgefüllte Felder werden auf „missing“ (leer) gesetzt, d.h. es bleiben fehlende Werte.
- 2) Sollten Felder nicht angekreuzt, eine Antwortausprägung jedoch unterstrichen sein, wird die Antwortmöglichkeit der äussersten Ausprägung verwendet. D.h. bei unterstrichenem „auf keinen Fall / sehr schlecht / nie / “ wird die Antwortkategorie 0 verwendet, bei unterstrichenem „auf jeden Fall / ausgezeichnet / immer“ die Antwortkategorie 10.<sup>2</sup>
- 3) Mehrfach angekreuzte Antworten werden bis auf eine Ausnahme ebenfalls auf „missing“ gesetzt. Dies hat den Grund, da in der Datenerfassung nicht nachvollzogen werden kann, welche Antwort genau zutrifft.

Ausnahmen:

- a. Sind bei der Frage nach dem „Versicherungsstatus“ beide Felder angekreuzt, wird die Antwort „halbprivat/privat“ verwendet.
- 4) Sollten weitere Unklarheiten auftreten, so bedarf es der Abklärung mit dem zentralen Institut, um die Einheitlichkeit weiter gewährleisten zu können.
- 5) Es gelten die Plausibilitätsregeln gemäss Codebuch.

Erstellt am 09.01.2015

---

<sup>2</sup> Falls nicht die äusserste Antwortkategorie unterstrichen ist, sondern eine andere Antwortkategorie (z.B. 3) benutzt wird, gilt diese.