

Patientenzufriedenheit Akutsomatik Erwachsene

Nationaler Vergleichsbericht

Messung 2016

August 2018, Version 1.1

Anpassungen in der Version 1.1 betreffen die Rücklauftrate (Seiten 5 und 10)

Impressum

Titel	Patientenzufriedenheit Akutsomatik, Erwachsene Nationaler Vergleichsbericht Messung 2016
Jahr	August 2018
Redaktion	Dr. ès sc. Anita Savidan-Niederer ESOPE, IUMSP Lausanne Dr. phil. Hakim Ben Salah ESOPE, IUMSP Lausanne Prof. Isabelle Peytremann-Bridevaux ESOPE, IUMSP Lausanne Unter Einbezug des Qualitätssausschusses Patientenzufriedenheit des ANQ
Mitglieder des Qualitäts- ausschusses Patientenzu- friedenheit	Dr. med. Pierre Chopard, Hôpitaux Universitaires, Genève Anne Claussen, Universitätsspital Basel Adriana Degiorgi, Ente Ospedaliero Cantonale Andrea Dobrin Schippers, Psychiatrische Dienste Thurgau Michel Délitroz, Spitalzentrum Oberwallis, ab April 2017 Prof. Armin Gemperli, Schweiz. Paraplegieforschung Nottwil u. Universität Luzern Janick Gross, Swiss Medical Network - Clinique Générale, Fribourg, ab April 2017 Dr. Francesca Giuliani, Universitätsspital Zürich Stefan Kuhn, Luzerner Psychiatrie Dr. phil. Tima Plank, Kantonsspital Graubünden Dr. med. Norbert Rose, Kantonsspital St. Gallen, bis April 2017 Klaus Schmitt, Schweizer Paraplegiker Zentrum, Nottwil Dr. Anastasia Theodoridou, Psychiatrische Universitätsklinik, Zürich Stephan Tobler, Klinik Valens
Auftraggeberin vertreten durch	Nationaler Verein für Qualitätsentwicklung in Spitälern und Kliniken (ANQ) Daniela Zahnd Geschäftsstelle ANQ Thunstrasse 17, 3000 Bern 6 T 031 511 38 48, daniela.zahnd@anq.ch , www.anq.ch
Copyright	Nationaler Verein für Qualitätsentwicklung in Spitälern und Kliniken (ANQ)

Inhaltsverzeichnis

Impressum.....	2
Liste der Abbildungen und Tabellen.....	4
Zusammenfassung.....	5
1. Einleitung.....	6
1.1 Ausgangslage.....	6
1.2 Ziele des Berichts.....	6
2. Methode.....	7
2.1 Stichprobe.....	7
2.2 Messungen.....	8
2.3 Statistische Analysen.....	8
3. Ergebnisse.....	10
3.1 Beschreibung der Stichprobe.....	10
3.1.1 Rücklauf.....	10
3.1.2 Alter, Geschlecht, Versicherungsstatus und Sprache des Patientenkollektivs.....	11
3.1.3 Selbst wahrgenommener Gesundheitszustand und Aufenthaltsort bei Spitalaustritt.....	13
3.2 Zufriedenheitsgrad der Patientinnen und Patientinnen im Akutbereich: Gesamtergebnisse.....	14
3.3 Ergebnisse nach BFS-Spalkategorie.....	16
3.3.1 Kategorie K111 : Zentrumsversorgung – Versorgungsniveau 1 (Universitäts spitäler).....	16
3.3.2 Kategorie K112 : Zentrumsversorgung – Versorgungsniveau 2.....	18
3.3.3 Kategorie K121 : Spitäler mit Grundversorgung – Versorgungsniveau 3.....	20
3.3.4 Kategorie K122 : Spitäler mit Grundversorgung – Versorgungsniveau 4.....	22
3.3.5 Kategorie K123 : Spitäler mit Grundversorgung – Versorgungsniveau 5.....	24
3.3.6 Kategorie K231 : Spezialkliniken – Chirurgie.....	26
3.3.7 Kategorie K234 : Spezialkliniken – Geriatrie.....	28
3.3.8 Kategorie K235 : Spezialkliniken: Diverse Spezialkliniken.....	30
3.4 Funnel Plots mit den adjustierten Mittelwerten der einzelnen Zufriedenheitsfragen.....	32
4. Zusammenfassung und Schlussfolgerung.....	41
Literatur.....	43
Anhänge.....	44

Liste der Abbildungen und Tabellen

Tabelle 1: Rücklauf pro Befragungsinstitut, Jahr 2016	10
Tabelle 2: Rücklauf pro BFS-Spitalkategorie.....	10
Tabelle 3: Deskriptive Gesamtergebnisse pro Frage.....	15
Tabelle 4: Deskriptive Ergebnisse der Kategorie K111 (Zentrumsversorgung – Versorgungsniveau 1: Universitäts spitäler).....	17
Tabelle 5: Deskriptive Ergebnisse der Kategorie K112 (Zentrumsversorgung – Versorgungsniveau 2).....	19
Tabelle 6: Deskriptive Ergebnisse der Kategorie K121 (Grundversorgung – Versorgungsniveau 3).....	21
Tabelle 7: Deskriptive Ergebnisse der Kategorie K122 (Grundversorgung – Versorgungsniveau 4).....	23
Tabelle 8: Deskriptive Ergebnisse der Kategorie K123 (Grundversorgung – Versorgungsniveau 5).....	25
Tabelle 9: Deskriptive Ergebnisse der Kategorie K231 (Spezialkliniken für Chirurgie).....	27
Tabelle 10: Deskriptive Ergebnisse der Kategorie K234 (Spezialkliniken für Geriatrie).....	29
Tabelle 11: Deskriptive Ergebnisse der Kategorie K235 (Spezialkliniken – diverse).....	31
Tabelle 12: Patientenalter: Verteilung in % nach Altersklasse und Jahr.....	45
Tabelle 13: Ergebnisse nach Spital/Klinik: Anzahl und Rücklauf 2015 und 2016, adjustierte und nicht adjustierte Mittelwerte der Spitäler für die Fragen 1-5 und Anteil der positiven Antworten auf Frage 6 Konfidenzintervall 95% [KI95%] für das adjustierte Mittel).....	46
Abbildung 1 : Typologie der Spitäler/Kliniken mit akutsomatischer Versorgung Erwachsener.....	7
Abbildung 2: Verteilung nach Altersklasse und Durchschnittsalter der Umfrageteilnehmenden (2011–2016)	11
Abbildung 3: Verteilung der Umfrageteilnehmenden nach Geschlecht (2011–2016).....	11
Abbildung 4: Verteilung der Umfrageteilnehmenden nach Versicherungsstatus (2011–2016)	12
Abbildung 5: Verteilung der Anzahl eingegangener Fragebogen nach Sprache (2011–2016).....	12
Abbildung 6: Verteilung des selbst wahrgenommenen Gesundheitszustands der Patientinnen und Patienten, insgesamt und nach Altersklasse	13
Abbildung 7: Verteilung der Patientinnen und Patienten nach Aufenthaltsort bei Spitalaustritt, insgesamt und nach Altersklasse	13
Abbildung 8: Patientenzufriedenheitsgrad: Verteilung der Antworten pro Frage	14
Abbildung 9: Patientenzufriedenheitsgrad in der Kategorie K111: Verteilung der Antworten pro Frage	16
Abbildung 10: Patientenzufriedenheitsgrad in der Kategorie K112: Verteilung der Antworten pro Frage.....	18
Abbildung 11: Patientenzufriedenheitsgrad in der Kategorie K121: Verteilung der Antworten pro Frage.....	20
Abbildung 12: Patientenzufriedenheitsgrad in der Kategorie K122: Verteilung der Antworten pro Frage.....	22
Abbildung 13: Patientenzufriedenheitsgrad in der Kategorie K123: Verteilung der Antworten pro Frage.....	24
Abbildung 14: Patientenzufriedenheitsgrad in der Kategorie K231 (Spezialkliniken für Chirurgie): Verteilung der Antworten pro Frage	26
Abbildung 15: Patientenzufriedenheitsgrad in der Kategorie K234 (Spezialkliniken für Geriatrie): Verteilung der Antworten pro Frage	28
Abbildung 16: Patientenzufriedenheitsgrad in der Kategorie K235 (diverse Spezialkliniken): Verteilung der Antworten pro Frage	30
Abbildung 17: Funnel Plot zu Frage 1 (adjustierte Mittelwerte der Spitäler/Kliniken)	35
Abbildung 18: Funnel Plot zu Frage 2 (adjustierte Mittelwerte der Spitäler/Kliniken)	36
Abbildung 19: Funnel Plot zu Frage 3 (adjustierte Mittelwerte der Spitäler/Kliniken)	37
Abbildung 20: Funnel Plot zu Frage 4 (adjustierte Mittelwerte der Spitäler/Kliniken)	38
Abbildung 21: Funnel Plot zu Frage 5 (adjustierte Mittelwerte der Spitäler/Kliniken)	39
Abbildung 22: Funnel Plot zu Frage 6 (Anteil positive Antworten nach Spital / Klinik).....	40

Zusammenfassung

Dieser Bericht präsentiert die Ergebnisse der nationalen Zufriedenheitsbefragung der 2016 im stationären Bereich der Akutsomatik behandelten erwachsenen Patientinnen und Patienten. Er stützt sich auf die neue Version des nationalen Fragebogens zur Patientenzufriedenheit, der insgesamt sechs Fragen umfasst. Um differenzierte Aussagen zu erhalten, wurden die Fragen neu erstellt. Ausserdem wurde die 11-stufige Zahlenskala (0 bis 10) durch eine zuvor validierte 5-stufige Ordinalskala ersetzt.

Der Rücklauf der Erhebung 2016 war mit 46.5% ähnlich wie in den Vorjahren, die soziodemografischen Merkmale der Umfrageteilnehmenden haben sich seit 2011 ebenfalls kaum verändert. Zu erwähnen sind lediglich eine leichte Zunahme der oberen Altersklassen und ein Rückgang der Privat- oder Halbprivatversicherten, deren Anteil 2016 31,2% betrug. Der 2016 erstmals erhobene selbst wahrgenommene Gesundheitszustand zeigt, dass knapp die Hälfte (49,1%) der Umfrageteilnehmenden ihren Gesundheitszustand zum Zeitpunkt der Befragung als mittelmässig und über ein Drittel (37,5%) als gut oder sehr gut empfanden. Schliesslich ist anzumerken, dass die meisten Patientinnen und Patienten (88%) aus dem Spital nach Hause austreten.

Die Zufriedenheit bewegt sich auf einem hohen Niveau. Mindestens drei von fünf Umfrageteilnehmenden gaben bei den Fragen zur Kommunikation (60,7% und 61,2%) und bei der Frage zur Medikation (66%) die höchsten Zufriedenheitswerte an. Weniger hoch ist der Zufriedenheitsgrad in Bezug auf die Organisation des Spitalaustritts und die Behandlungsqualität: Rund ein Drittel (29,6% und 35,6%) haben hier den höchsten Wert angegeben. Die auf einer dreistufigen Skala beurteilte Dauer des Spitalaufenthalts wurde von 90% der Patientinnen und Patienten als genau richtig eingestuft. Vergleichbare Resultate ergeben sich bei den Analysen nach Spitalkategorie.

Die Funnel Plots verdeutlichen die starke Streuung der Daten. Die Daten der Spitäler/Kliniken mit nur wenigen Umfrageteilnehmenden (<100) sind zudem asymmetrisch verteilt; ihre Werte liegen mehrheitlich über dem Gesamtdurchschnitt.

Bei der Interpretation dieser Umfrageergebnisse gilt es zwei Einschränkungen zu beachten. Zum einen sind die Merkmale der Grundgesamtheit, das heisst der akutstationär behandelten Patientinnen und Patienten, nicht bekannt, sodass die Repräsentativität der Ergebnisse nicht gewährleistet werden kann. Anhand einiger soziodemografischer Daten (Alter, Geschlecht, Versicherungsstatus) kann lediglich die Entwicklung der Patientenmerkmale im Zeitverlauf nachverfolgt werden. Zum anderen wurden die Ergebnisse nur für eine begrenzte und für die Analysen verfügbare Zahl der Variablen adjustiert.

1. Einleitung

1.1 Ausgangslage

Die patientenseitige Beurteilung¹ der Leistungsqualität eines Spitals ist ein wichtiger und anerkannter Qualitätsindikator (Patientenzufriedenheit). Die Patientenzufriedenheit bildet die Qualität der Versorgung und anderer in den Spitälern erbrachter Dienstleistungen indirekt ab. Sie kann zum Beispiel die Gesundheit der Patientinnen und Patienten, ihre spätere Inanspruchnahme von Dienstleistungen und die Befolgung ärztlicher therapeutischer Ratschläge beeinflussen (9). Die Erhebung der Patientenzufriedenheit liegt daher sowohl im Interesse der Leistungserbringer (z.B. Spitäler, Zuweisende), als auch der Leistungsträger (Kantone und Versicherer) und der breiten Öffentlichkeit.

Die Zufriedenheitsbefragung der im stationären Bereich der Akutsomatik behandelten Patientinnen und Patienten ist Bestandteil des ANQ-Messplans. Spitäler und Kliniken, die dem Nationalen Qualitätsvertrag beigetreten sind, sind verpflichtet, die Nationale Patientenbefragung durchzuführen. Sie wurde 2016 unter vergleichbaren Bedingungen realisiert wie die seit 2011 jährlich erfolgten Umfragen und richtet sich nach dem ANQ-Datenreglement (11).

Um die Mängel des von 2011 bis 2015 verwendeten Fragebogens zu beheben (Verwendung einer wenig differenzierenden numerischen Antwortskala von 0 bis 10; starker Deckeneffekt), hat die für die Patientenbefragung zuständige Expertengruppe für 2016 einen neuen Fragebogen ausgearbeitet. Die während der Pilotphase angepasste und validierte Endversion (1) enthält sechs Fragen zur Zufriedenheit und fünfstufige Nominalskalen. Vom alten Fragebogen wurde nur eine Frage übernommen. Dadurch, dass sich der Fragebogen auf eine kleine Anzahl von Kernfragen beschränkt, können ihn die Spitäler/Kliniken mit ausführlicheren Fragebogen kombinieren.

1.2 Ziele des Berichts

Hauptziel des Berichts ist es, die Zufriedenheit der 2016 im akutstationären Bereich der Schweizer Spitäler behandelten Patientinnen und Patienten abzubilden. Er präsentiert zunächst die Ergebnisse für alle Spitäler/Kliniken zusammen und anschliessend pro BFS-Spitalkategorie.

¹ In diesem Bericht bezeichnen die Begriffe «Patientinnen bzw. Patienten» und «Umfrageteilnehmende» Personen, die 2016 akutstationär 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

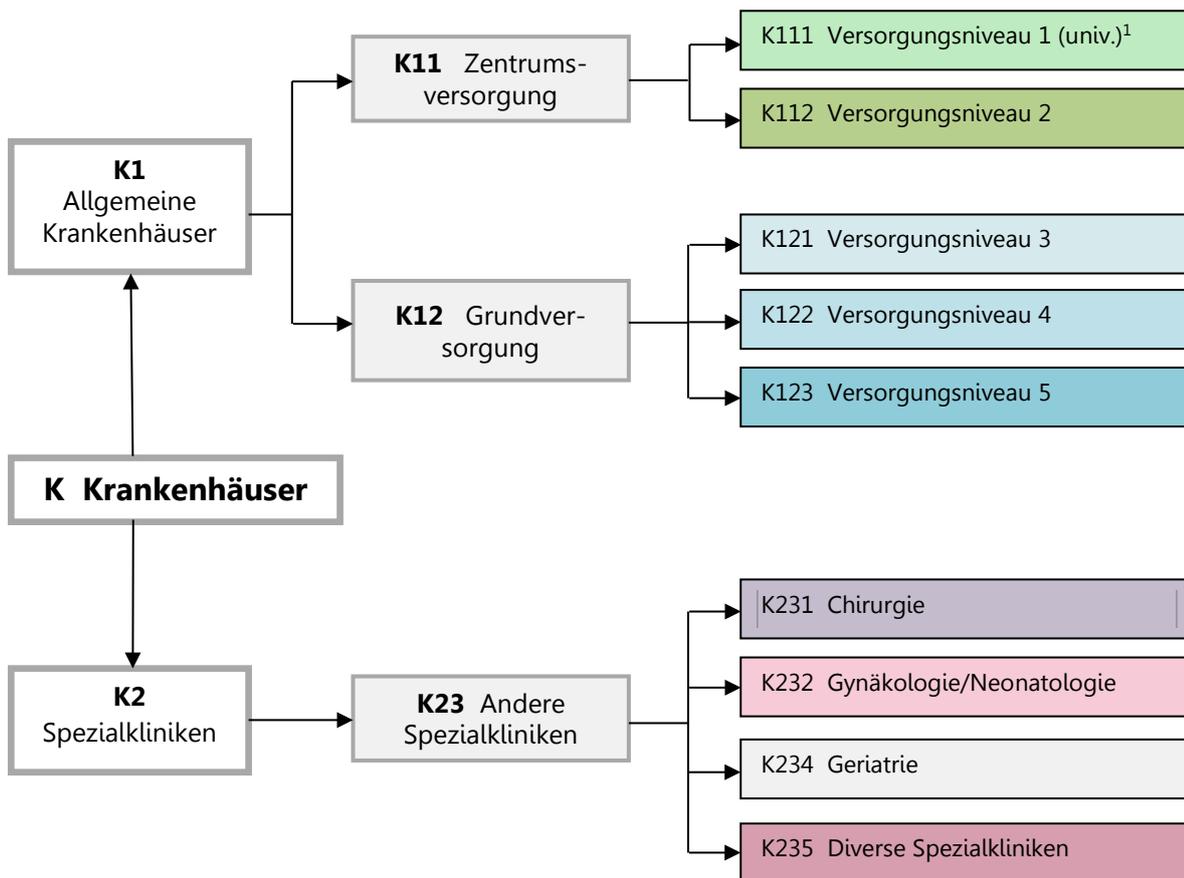
2.1 Stichprobe

Zur Zielpopulation dieser Befragung gehören alle erwachsenen Patientinnen und Patienten, die zwischen dem 1. und 30. September 2016 aus dem akutstationären Bereich von Spitälern/Kliniken in der Schweiz ausgetreten sind. Ausgeschlossen wurden verstorbene Patientinnen und Patienten und diejenigen ohne festen Wohnsitz in der Schweiz.

Spitalkategorien des Bundesamtes für Statistik (BFS)

Nachfolgend sind die BFS-Kategorien für Spitäler/Kliniken mit akutsomatischer Versorgung Erwachsener aufgeführt (Abbildung 1 und im Anhang „[Krankhaustypologie](#)“).

Abbildung 1 : Typologie der Spitäler/Kliniken mit akutsomatischer Versorgung Erwachsener



¹ Universitätsspitäler

2.2 Messungen

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

- (1) Qualität der Spitalbehandlung
- (2) Möglichkeit, der Ärzteschaft oder dem Pflegefachpersonal Fragen zu stellen
- (3) Verständlichkeit der Antworten
- (4) Verständliche Erklärungen zu den Medikamenten
- (5) Organisation des Spitalaustritts
- (6) Aufenthaltsdauer

Die Zufriedenheit mit den Aspekten der Fragen 1 bis 5 wurde anhand einer fünfstufigen Ordinalskala gemessen.

Zusätzlich zur Zufriedenheit lagen folgende Informationen vor: Alter, Geschlecht, Krankenversicherungsstatus (halbprivat/privat vs. allgemein versichert), Sprache des Fragebogens (Deutsch, Französisch, Italienisch), selbst wahrgenommener Gesundheitszustand der Patientinnen und Patienten (sehr gut, gut, mittelmässig, schlecht, sehr schlecht) und Aufenthaltsort bei Spitalaustritt (nach Hause vs. an einen anderen Ort).

2.3 Statistische Analysen

Beschreibung der Stichprobe

Die deskriptiven Analysen der Stichprobe beziehen sich auf (a) die Qualität der Daten (Rücklauf pro Befragungsinstitut und Antwortquote pro Frage bei den eingegangenen Fragebogen) und (b) die Zusammensetzung der Stichprobe nach Alter, Geschlecht, Versicherungsstatus, Sprache des Fragebogens, selbst wahrgenommenem Gesundheitszustand und Aufenthaltsort der Patientinnen und Patienten bei Spitalaustritt. Für die von 2011 bis 2016 erhobenen Variablen (Alter, Geschlecht, Versicherungsstatus, Sprache des Fragebogens) wurden zudem zeitliche Vergleiche angestellt. Für die anderen Variablen, für die keine zeitlichen Vergleiche möglich sind, d.h. für den selbst wahrgenommenen Gesundheitszustand und den Aufenthaltsort bei Spitalaustritt, werden die Ergebnisse nach Altersklasse stratifiziert dargestellt.

Auswertung der Antworten (insgesamt und pro BFS-Spitalkategorie)

Die Ergebnisse der Zufriedenheitsfragen werden grafisch und tabellarisch dargestellt. Die Grafiken zeigen die Verteilung der Antwortkategorien mit ihren entsprechenden 95%-Konfidenzintervallen (KI 95%). Zur Hervorhebung ist der Anteil der problematischen Antworten (z.B. Anteil der beiden Antwortkategorien mit dem tiefsten Zufriedenheitsgrad) rot markiert. Die anderen Informationen zu diesen Antworten (Anzahl Patient/innen, 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 Analysen für sämtliche Patientinnen und Patienten sowie für alle Spitäler/Kliniken durchgeführt, danach für jede BFS-Spitalkategorie, sofern diese mindestens zwei teilnehmenden Spitäler/Kliniken umfassen.

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 klinisch aussagekräftigen Schlussfolgerungen zulassen. Aus diesem Grund werden die Tests zurückhaltend angewandt und nur relevante Ergebnisse aufgeführt.

Die Anteile und Mittelwerte sind hingegen mit ihren 95%-Konfidenzintervallen angegeben. Letztere bilden die Bandbreite der möglichen Werte ab und vermitteln so eine Idee über die Präzision der erhaltenen Antworten. Werden zwei Mittelwerte verglichen, deren Konfidenzintervalle nicht übereinstimmen, so kann die Differenz als statistisch signifikant erachtet werden.

Berechnung der Mittelwerte für die Fragen 1 bis 5

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 Frage 6 zur Dauer des Spitalaufenthalts standen nur drei Antworten zur Auswahl (zu kurz, genau richtig, zu lang), weshalb die Ergebnisse zu dieser Frage prozentual angegeben sind und nicht mit den Ergebnissen zu den Fragen 1 bis 5 verglichen werden.

Für die in diesem Bericht angegebenen Mittelwerte wurde eine Ordinalskala (z.B. immer, sehr häufig, nie) in Nummernwerte umgewandelt (1 bis 5). Obwohl dieses Verfahren aufgrund der Voraussetzung der psychometrischen Äquidistanz zwischen den Antworten umstritten ist (12; 13; 14), rechtfertigt es sich angesichts der verfügbaren Alternativen.

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

Funnel Plots

Für die Fragen 1 bis 5 werden die adjustierten Mittelwerte der Zufriedenheit für jedes Spital bzw. jede Klinik mithilfe von Funnel Plots (*Trichterdiagrammen*) dargestellt. Sie eignen sich besonders gut, um die Ergebnisse von Stichproben unterschiedlicher Grösse gleichzeitig aufzuzeigen (2). Bei der Adjustierung wurden die möglichen Störfaktoren, d.h. Alter, Geschlecht, Versicherungsstatus, selbst wahrgenommener Gesundheitszustand und Aufenthaltsort bei Spitalaustritt, berücksichtigt.

Abschnitt 3.4 enthält einleitend eine Lesehilfe zu den Funnel Plots. Die adjustierten und nicht adjustierten Mittelwerte pro Spital/Klinik sind im Anhang (Tabelle 17) zu finden.

Vergleich im Zeitverlauf

Die neue Version des Fragebogens für die Zufriedenheitsmessung der in der Akutsomatik hospitalisierten Patientinnen und Patienten wurde 2016 erstmals verwendet. Ein zeitlicher Vergleich ist daher erst ab 2017 möglich.

3 Ergebnisse

3.1 Beschreibung der Stichprobe

3.1.1 Rücklauf

2016 beteiligten sich 198 Spitäler/Kliniken an der nationalen Patientenbefragung. Von den 78'600 im September 2016 versandten Fragebogen wurden 36'551 retourniert. Das entspricht einem Rücklauf von insgesamt 46,5% (Spektrum der Rücklaufquoten von 21% bis 80%; 43 Spitäler haben weniger als 50 Antworten erhalten). Er liegt damit gleich hoch wie 2015 (46,5%).

Die grosse Mehrheit der Patientinnen und Patienten (85%) hat sämtliche Fragen beantwortet und 92% haben mindestens alle Zufriedenheitsfragen vervollständigt.

Tabelle 1 zeigt den Rücklauf der teilnehmenden Befragungsinstitute sowie die entsprechenden Zähler und Nenner. Tabelle 2 bildet den Rücklauf pro BFS-Spitalkategorie ab.

Tabelle 1: Rücklauf pro Befragungsinstitut, Jahr 2016

Befragungsinstitute	Anzahl versandte Fragebogen	Anzahl retournierte Fragebogen	Rücklaufquote %
ESOPE	2'791	1'382	49.5%
Mecon GmbH	32'571	14'995	46.0%
NPO Plus	52	30	57.7%
QM Riedo	1'319	668	50.6%
hcri AG	37'728	17'742	47.0%
stevemarco sagl	4'139	1'734	41.9%
Kollektiv	78'600	36'551	46.5%

Tabelle 2: Rücklauf pro BFS-Spitalkategorie

BFS Spitalkategorie	Anzahl versandte Fragebogen	Anzahl retournierte Fragebogen	Rücklaufquote %
K111	12'271	5'217	42.5%
K112	30'767	13'640	44.3%
K121	14'261	6'664	46.7%
K122	11'519	5'654	49.1%
K123	4'393	2'356	53.6%
K231	4'616	2'667	57.8%
K232	48	38	79.2%
K234	264	91	34.5%
K235	461	224	48.6%

50 Spitäler/Kliniken haben den ANQ-Fragebogen mit weiteren Zufriedenheitsfragen kombiniert. 2016 entschieden sich kein Spital und keine Klinik für eine Kombination von Papier- und Onlinebefragung.

3.1.2 Alter, Geschlecht, Versicherungsstatus und Sprache des Patientenkollektivs

In den Abbildungen 2 bis 5 sind die Ergebnisse der einzelnen Variablen pro Erhebungsjahr dargestellt. Die entsprechenden Tabellen sind im Anhang zu finden.

Abbildung 2: Verteilung nach Altersklasse und Durchschnittsalter der Umfrageteilnehmenden (2011–2016)

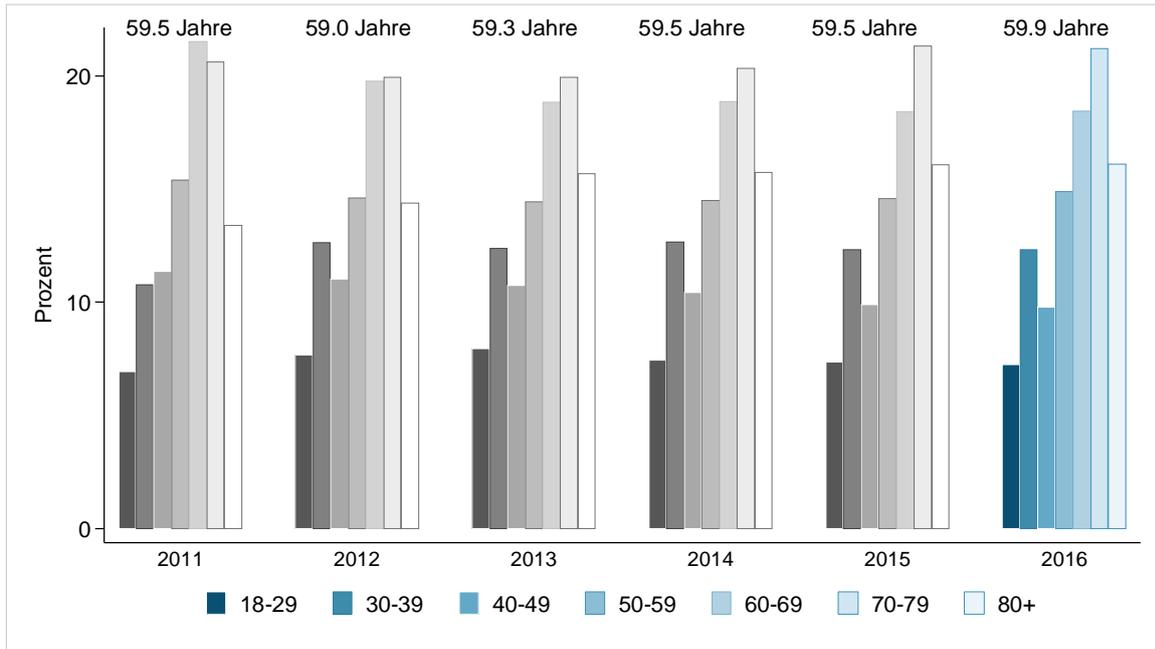
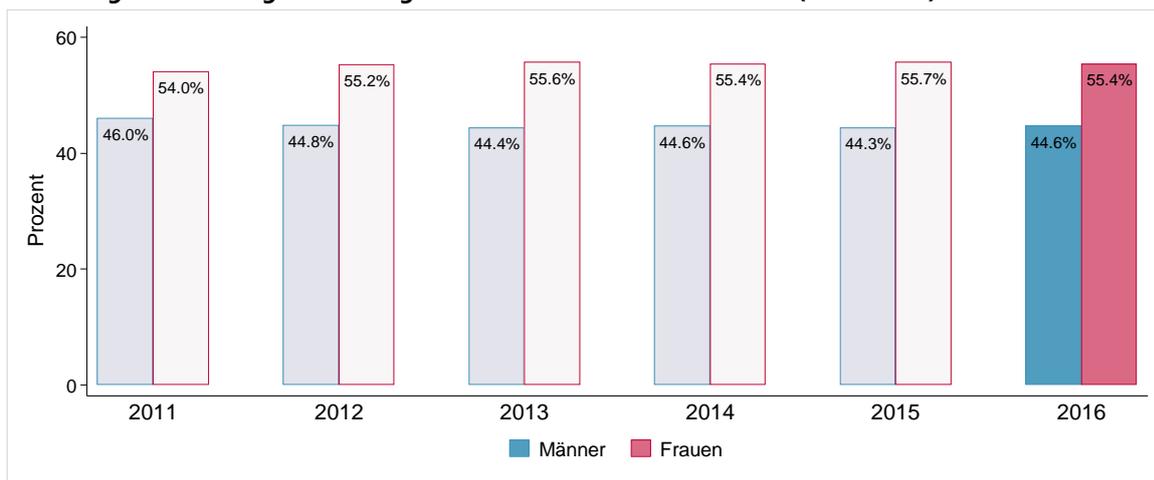


Abbildung 3: Verteilung der Umfrageteilnehmenden nach Geschlecht (2011–2016)



Anmerkungen:

- Das Durchschnittsalter hat sich zwischen 2011 und 2016 kaum verändert. Auch die Verteilung auf die Altersklassen ist stabil geblieben, wobei 2011 eine Ausnahme bildet (weniger 30- bis 39-jährige und über 80-jährige Umfrageteilnehmende).
- Der Frauen- und Männeranteil war abgesehen von einer kleinen Abweichung im Jahr 2011 ebenfalls konstant.

Abbildung 4: Verteilung der Umfrageteilnehmenden nach Versicherungsstatus (2011–2016)

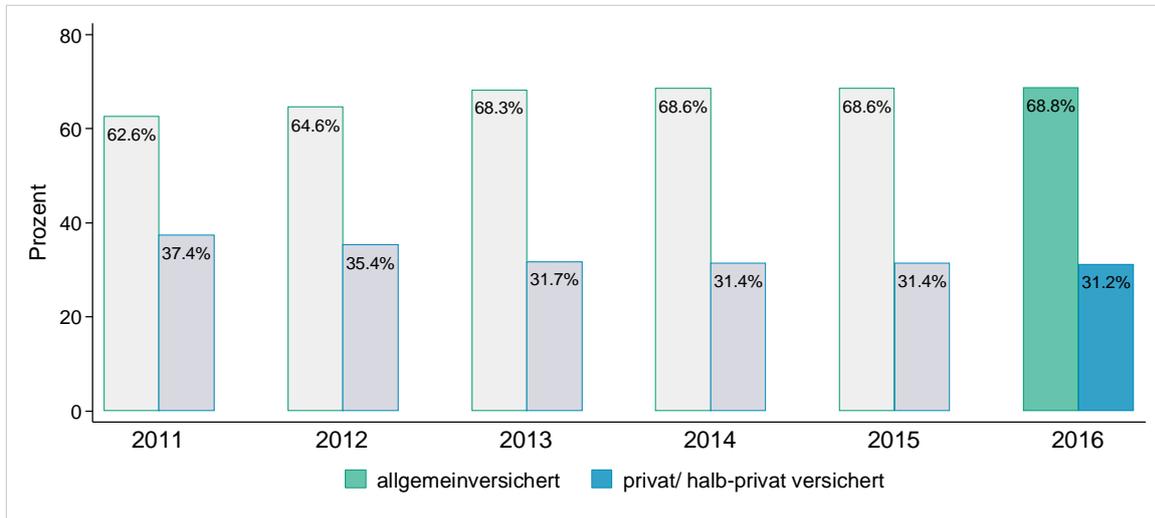
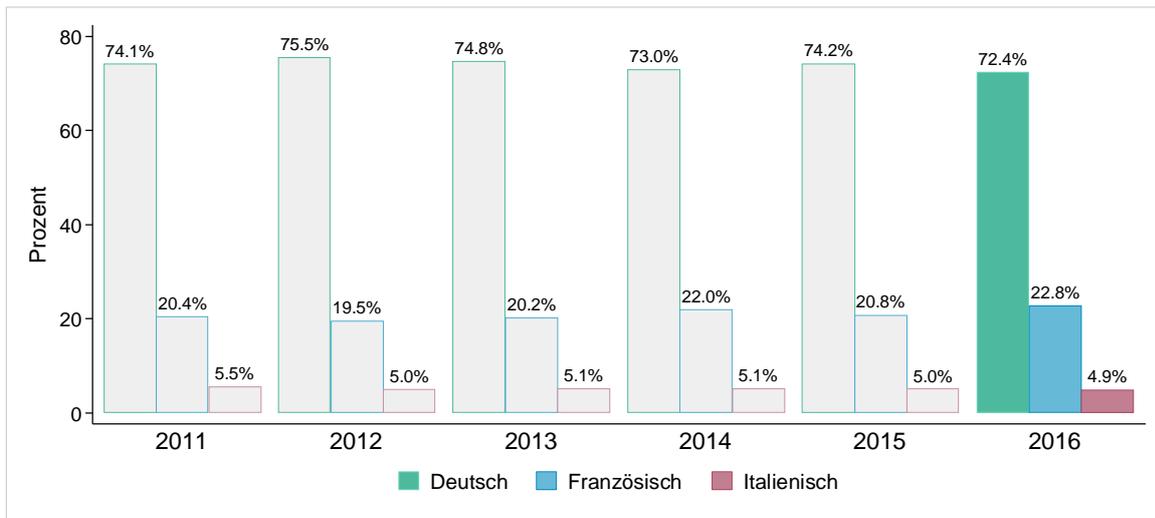


Abbildung 5: Verteilung der Anzahl eingegangener Fragebogen nach Sprache (2011–2016)



Anmerkungen:

- 2011 und 2012 waren die Allgemeinversicherten weniger stark vertreten. Seither ist ihr Anteil stabil geblieben.
- Der nach Sprache des Fragebogens aufgeschlüsselte Rücklauf war nicht in allen Jahren gleich hoch, eine klare Tendenz ist nicht festzustellen.

3.1.3 Selbst wahrgenommener Gesundheitszustand und Aufenthaltsort bei Spitalaustritt

Die folgenden Ergebnisse (Abbildung 6 und 7) betreffen den von den Patientinnen und Patienten selbst wahrgenommenen Gesundheitszustand sowie ihr Aufenthaltsort nach ihrem Spitalaufenthalt. Sie liegen nur für 2016 vor und werden gesamthaft sowie pro Altersklasse dargestellt.

Abbildung 6: Verteilung des selbst wahrgenommenen Gesundheitszustands der Patientinnen und Patienten, insgesamt und nach Altersklasse

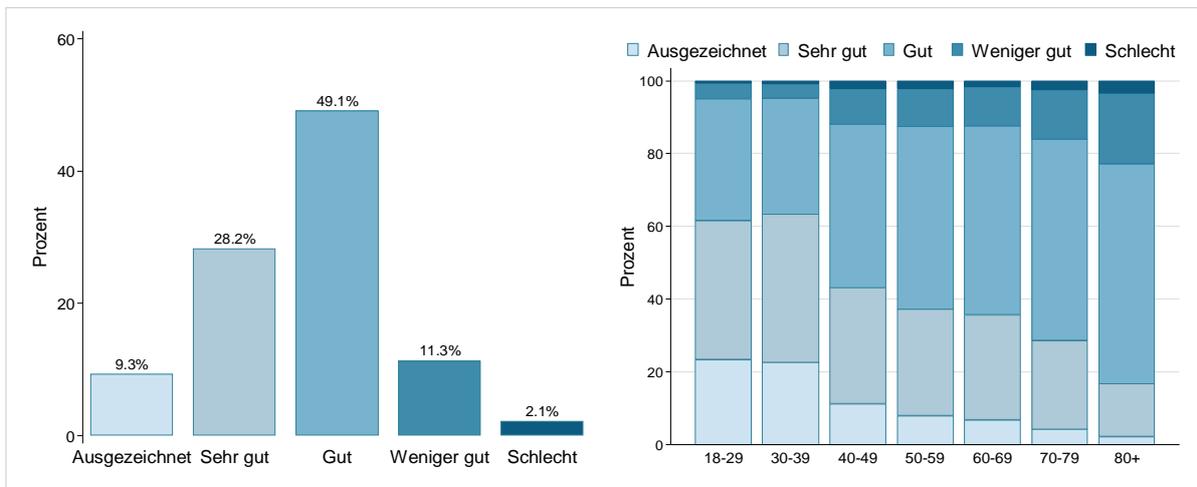
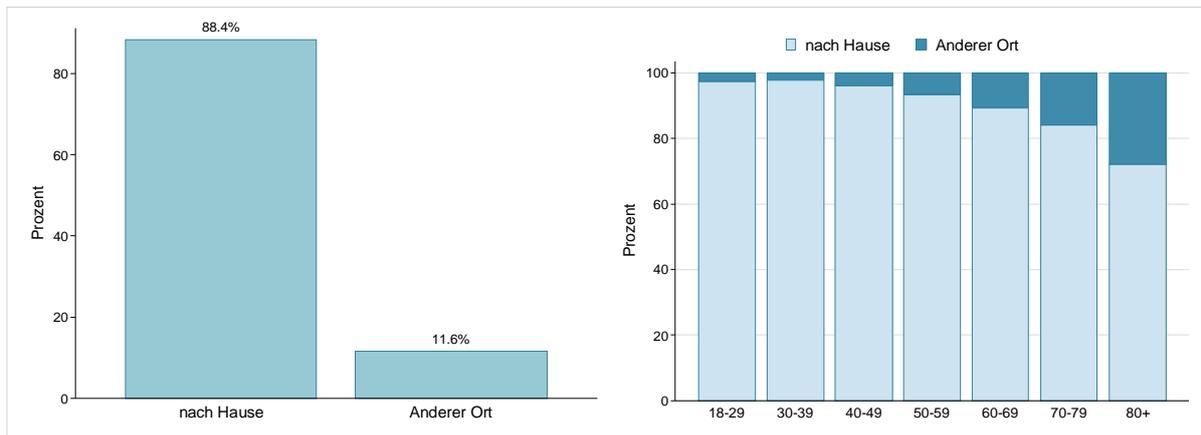


Abbildung 7: Verteilung der Patientinnen und Patienten nach Aufenthaltsort bei Spitalaustritt, insgesamt und nach Altersklasse



Anmerkungen:

- Die Umfrageteilnehmenden (49%) bezeichneten ihren Gesundheitszustand mehrheitlich als gut, über ein Drittel (37,5%) sogar als sehr gut oder ausgezeichnet.
- Der selbst wahrgenommene Gesundheitszustand variiert mit dem Alter: Während ihn nur 5% der 18- bis 29-Jährigen als schlecht oder sehr schlecht einstufen, waren es bei den ab 80-Jährigen 23%.
- Die überwiegende Mehrheit der Umfrageteilnehmenden ist nach ihrem Spitalaufenthalt nach Hause ausgetreten.

- Ab Altersklasse 40–49 wurde als Aufenthaltsort bei Spitalaustritt zunehmend weniger häufig «nach Hause» angegeben.

3.2 Zufriedenheitsgrad der Patientinnen und Patientinnen im Akutbereich: Gesamtergebnisse

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

Sie zeigen die Anteile der Antworten auf die fünf Fragen mit dem jeweiligen 95%-Konfidenzintervall (Abbildung 8) sowie die Mittelwerte der Antworten auf die einzelnen Fragen im Detail (Tabelle 3). Für Frage 6, die nur drei Antwortmöglichkeiten enthält, sind die Ergebnisse in Prozenten angegeben.

Abbildung 8: Patientenzufriedenheitsgrad: Verteilung der Antworten pro Frage

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

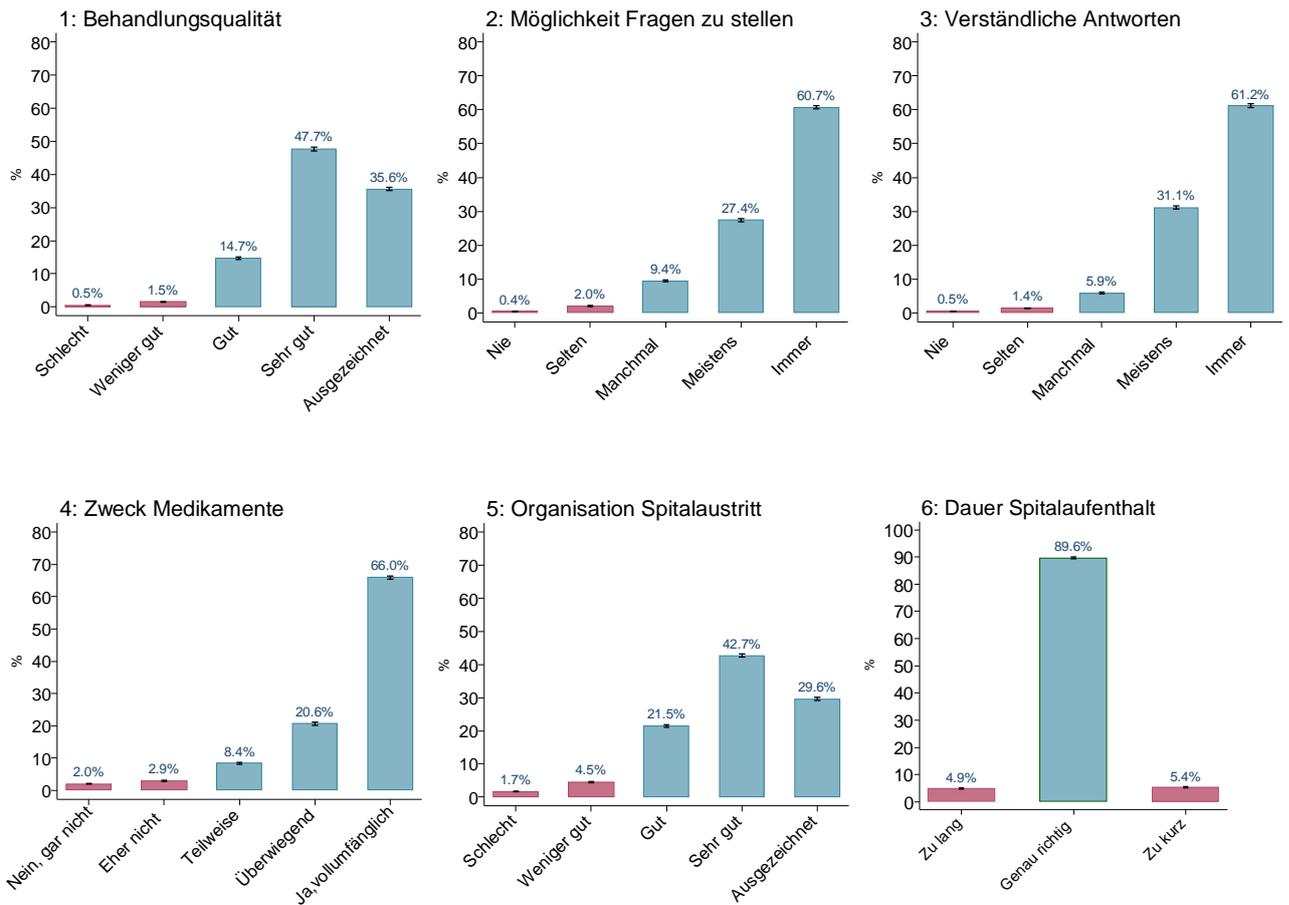


Tabelle 3: Deskriptive Gesamtergebnisse pro Frage

Frage	N	Mittelwert	Konfidenzintervall 95%	Problematische Antworten %	Ohne Antwort %	Ausweichfrage beantwortet %
1. Wie beurteilen Sie die Qualität der Behandlung (durch die Ärztinnen/Ärzte und Pflegefachpersonen)?	35'696	4.16	[4.16, 4.17]	2.1%	2.3%	-
2. Hatten Sie die Möglichkeit, Fragen zu stellen?	34'470	4.46	[4.45, 4.47]	2.5%	1.5%	4.2%
3. Erhielten Sie verständliche Antworten auf Ihre Fragen?	34'342	4.51	[4.50, 4.52]	1.9%	1.8%	4.3%
4. Wurde Ihnen der Zweck der Medikamente, die Sie zu Hause einnehmen sollten, verständlich erklärt?	32'215	4.46	[4.45, 4.47]	5.0%	2.9%	8.9%
5. Wie war die Organisation Ihres Spitalaustritts?	35'960	3.94	[3.93, 3.95]	6.2%	1.6%	-
6. Wie empfanden Sie die Dauer Ihres Spitalaufenthaltes?*	35'699	89.64%*	[89.32, 89.95]	10.4%*	2.3%	-

* Die Antwortskala für die Frage 6 ist für die Berechnung des Mittelwertes nicht geeignet. Das in dieser Spalte angegebene Resultat entspricht dem Anteil der Personen die mit « genau richtig » geantwortet haben, in der Spalte « problematische Antworten » steht der Anteil der Antworten « zu kurz » und « zu lang »
 N: Anzahl Patienten welche die Frage beantwortet haben: unter Ausschluss der Patienten welche die Ausweichfragen beantwortet haben: « Ich hatte keine Fragen » (Fragen 2 und 3); « Ich musste zu Hause keine Medikamente einnehmen » (Frage 4).

Anmerkungen zu den Gesamtergebnissen

- Die Patientenzufriedenheit ist in Bezug auf alle Fragen sehr hoch.
- Die höchsten Bewertungen erhielten die Information und die Kommunikation (Fragen 2 und 3) sowie die Medikation (Frage 4).
- Am wenigsten hoch wurde die Zufriedenheit mit der Organisation des Spitalaustritts (Frage 5) beurteilt, gefolgt von der Behandlungsqualität (Frage 1).
- Die Fragen 2, 3 und 4 weisen hohe Deckeneffekte auf: Über 60% der Patientinnen und Patienten gaben den höchsten Zufriedenheitswert an. Bei den Fragen 1 und 5 ist hingegen kein Deckeneffekt zu erkennen.
- Die Spitalaufenthaltsdauer wurde von fast 90% der Umfrageteilnehmenden als genau richtig erachtet, 10% fanden sie zu lang oder zu kurz.
- Frage 4 und 5 weisen die höchsten Anteile an problematischen Antworten auf (kein Vergleich mit Frage 6, vgl. § 2.2). Bei der Frage zur Organisation des Spitalaustritts liegt er bei über 6%.
- Die problematischen Antworten zur Dauer des Spitalaufenthalts sind gleichmässig auf « zu kurz » und « zu lang » verteilt.

3.3 Ergebnisse nach BFS-Spitalkategorie

In diesem Kapitel sind für die einzelnen BFS-Spitalkategorien die Anteile und Mittelwerte der Antworten auf die fünf Fragen mit dem jeweiligen 95%-Konfidenzintervall (Abbildung 8) sowie die Antworten auf die einzelnen Fragen im Detail aufgeführt. Für Frage 6, die nur drei Antwortmöglichkeiten enthält, sind die Ergebnisse in Prozenten angegeben.

Die Kategorie K232 (Spezialkliniken – Gynäkologie/Neonatalogie) wurde weggelassen, da nur ein Spital teilgenommen hat und auch die erforderlichen 50 Antworten nicht erreicht wurden.

3.3.1 Kategorie **K111**: Zentrumsversorgung – Versorgungsniveau 1 (Universitätsspitäler)

Diese Kategorie umfasst die fünf Schweizer Universitätsspitäler. Insgesamt sind für diese Kategorie 5217 Fragebogen eingegangen (14% der Gesamtstichprobe), der Rücklauf betrug 42,5%.

Abbildung 9: Patientenzufriedenheitsgrad in der Kategorie K111: Verteilung der Antworten pro Frage

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

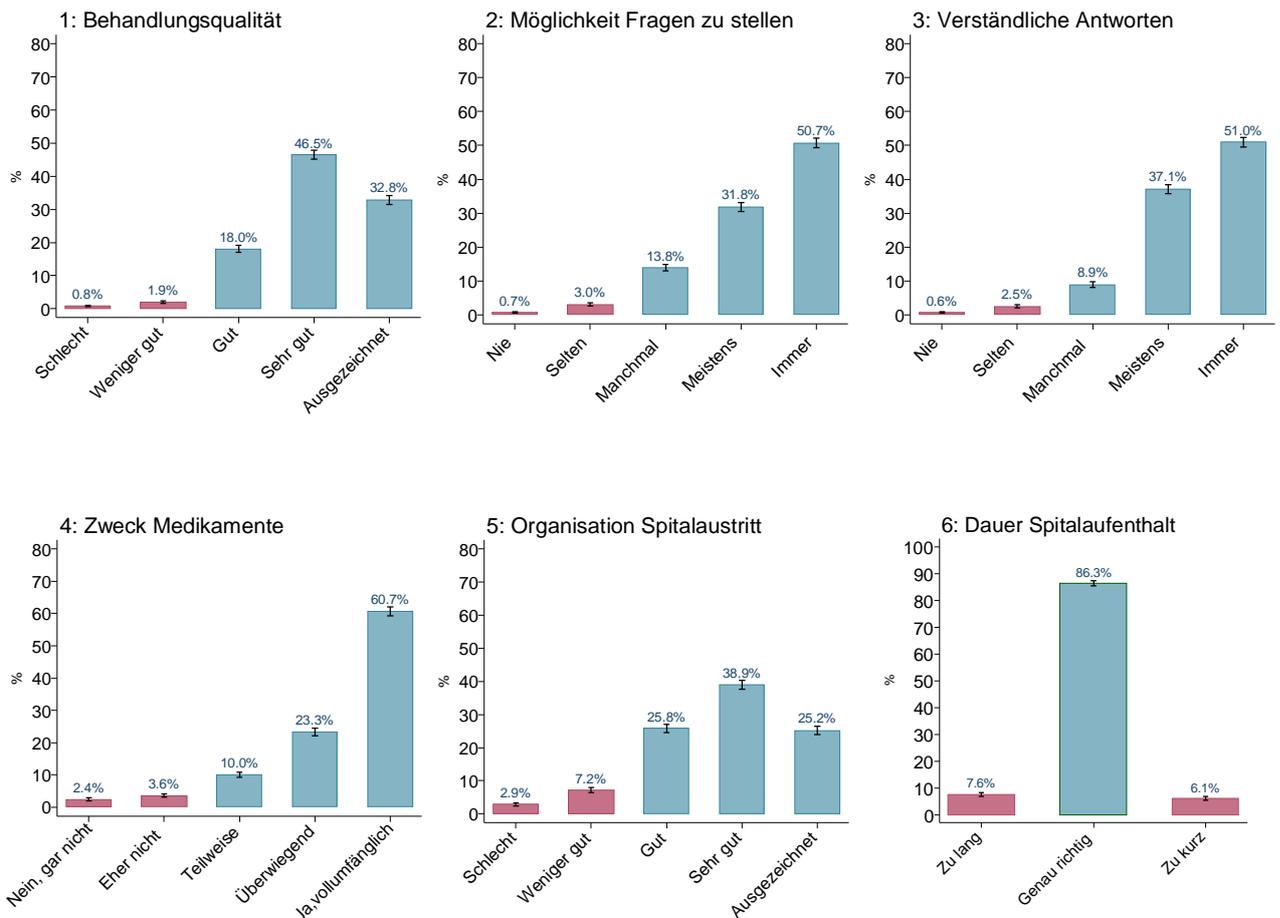


Tabelle 4: Deskriptive Ergebnisse der Kategorie K111 (Zentrumsversorgung – Versorgungsniveau 1: Universitätsspitaler)

Kategorie K111	N	Mittelwert	Konfidenzintervall 95%	Problematische Antworten %	Ohne Antwort %	Ausweichfrage beantwortet %
1. Wie beurteilen Sie die Qualität der Behandlung (durch die Ärztinnen/Ärzte und Pflegefachpersonen)?	5'076	4.09	[4.06, 4.11]	2.7%	2.7%	-
2. Hatten Sie die Möglichkeit, Fragen zu stellen?	4'946	4.29	[4.27, 4.31]	3.6%	2.0%	3.2%
3. Erhielten Sie verständliche Antworten auf Ihre Fragen?	4'940	4.35	[4.33, 4.37]	3.1%	2.0%	3.4%
4. Wurde Ihnen der Zweck der Medikamente, die Sie zu Hause einnehmen sollten, verständlich erklärt?	4'682	4.36	[4.34, 4.39]	6.0%	5.4%	4.8%
5. Wie war die Organisation Ihres Spitalaustritts?	5'113	3.76	[3.74, 3.79]	10.1%	2.0%	-
6. Wie empfanden Sie die Dauer Ihres Spitalaufenthaltes?*	5'073	86.3%*	[85.29, 87.18]	13.7%*	2.8%	-

* Die Antwortskala für die Frage 6 ist für die Berechnung des Mittelwertes nicht geeignet. Das in dieser Spalte angegebene Resultat entspricht dem Anteil der Personen die mit « genau richtig » geantwortet haben, in der Spalte « problematische Antworten » steht der Anteil der Antworten « zu kurz » und « zu lang »
 N: Anzahl Patienten welche die Frage beantwortet haben: unter Ausschluss der Patienten welche die Ausweichfrage beantwortet haben: « Ich hatte keine Fragen » (Fragen 2 und 3); « Ich musste zu Hause keine Medikamente einnehmen » (Frage 4).

Anmerkungen zur Kategorie K111:

- Die Patientenzufriedenheit ist in Bezug auf alle Fragen sehr hoch.
- Die höchsten Bewertungen erhielten die Information und die Kommunikation (Fragen 2 und 3) sowie die Medikation (Frage 4).
- Am wenigsten hoch wurde die Zufriedenheit mit der Organisation des Spitalaustritts (Frage 5) beurteilt, gefolgt von der Behandlungsqualität (Frage 1).
- Die Fragen 2, 3 und 4 weisen einen mittleren bis hohen Deckeneffekt auf. Mindestens 50% der Umfrageteilnehmenden gaben den höchsten Zufriedenheitswert an, bei der Frage zur Medikation waren es sogar 60%. Bei den Fragen 1 und 5 ist kein Deckeneffekt vorhanden.
- Die Fragen 4 (6%) und 5 (10.1%) erhielten die meisten problematischen Antworten (kein Vergleich mit Frage 6)
- Bei den problematischen Antworten auf Frage 6 sind kaum Unterschiede zwischen den als « zu lang » oder als « zu kurz » eingestuften Aufenthalten festzustellen.

3.3.2 Kategorie **K112**: Zentrumsversorgung – Versorgungsniveau 2

Für die Kategorie K112 sind am meisten Fragebogen eingegangen. Auf sie entfallen 13'640 Umfrageteilnehmende bzw. 37% der Gesamtstichprobe. Die Kategorie umfasst 52 Spitäler/Kliniken, wovon 7 weniger als 50 Antworten erhielten. Der Rücklauf dieser Kategorie beträgt somit 44,3%.

Abbildung 10: Patientenzufriedenheitsgrad in der Kategorie K112: Verteilung der Antworten pro Frage

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

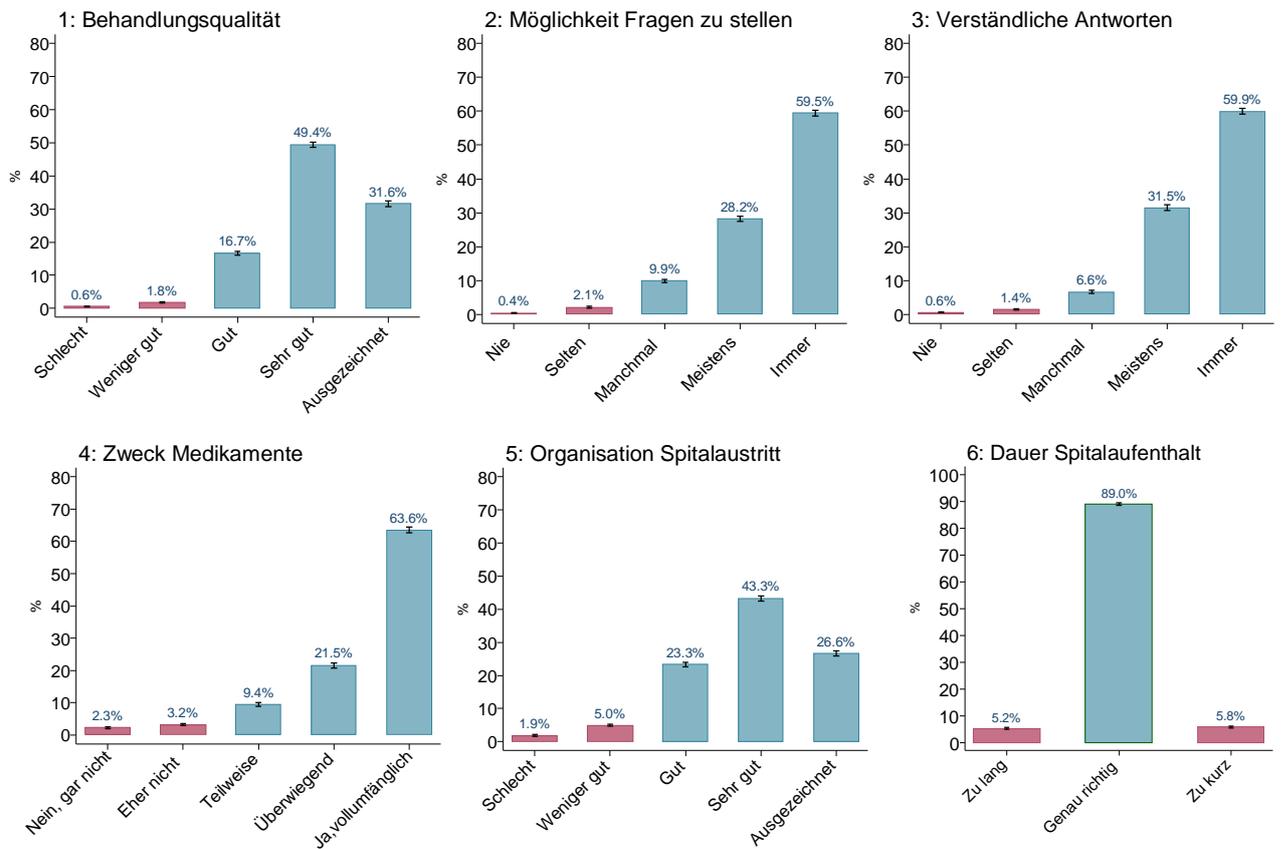


Tabelle 5: Deskriptive Ergebnisse der Kategorie K112 (Zentrumsversorgung – Versorgungsniveau 2)

Kategorie K112	N	Mittelwert	Konfidenzintervall 95%	Problematische Antworten %	Ohne Antwort %	Ausweichfrage beantwortet %
1. Wie beurteilen Sie die Qualität der Behandlung (durch die Ärztinnen/Ärzte und Pflegefachpersonen)?	13'316	4.10	[4.08, 4.11]	2.3%	2.4%	-
2. Hatten Sie die Möglichkeit, Fragen zu stellen?	12'919	4.44	[4.43, 4.46]	2.5%	1.5%	3.8%
3. Erhielten Sie verständliche Antworten auf Ihre Fragen?	12'867	4.49	[4.48, 4.50]	2.0%	1.7%	3.9%
4. Wurde Ihnen der Zweck der Medikamente, die Sie zu Hause einnehmen sollten, verständlich erklärt?	12'124	4.41	[4.39, 4.43]	5.5%	2.5%	8.6%
5. Wie war die Organisation Ihres Spitalaustritts?	13'424	3.88	[3.86, 3.89]	6.8%	1.6%	-
6. Wie empfanden Sie die Dauer Ihres Spitalaufenthaltes?*	13'291	89.0%*	[88.43, 89.49]	11.0%*	2.6%	-

* Die Antwortskala für die Frage 6 ist für die Berechnung des Mittelwertes nicht geeignet. Das in dieser Spalte angegebene Resultat entspricht dem Anteil der Personen die mit «genau richtig» geantwortet haben, in der Spalte «problematische Antworten» steht der Anteil der Antworten «zu kurz» und «zu lang»

N: Anzahl Patienten welche die Frage beantwortet haben: unter Ausschluss der Patienten welche die Ausweichfrage beantwortet haben: «Ich hatte keine Fragen» (Fragen 2 und 3); «Ich musste zu Hause keine Medikamente einnehmen»(Frage 4).

Anmerkungen zur Kategorie K112:

- Die Patientenzufriedenheit ist in Bezug auf alle Fragen sehr hoch.
- Die höchsten Bewertungen erhielten die Information und die Kommunikation (Fragen 2 und 3) sowie die Medikation (Frage 4).
- Am wenigsten hoch wurde die Zufriedenheit mit der Organisation des Spitalaustritts (Frage 5) beurteilt, gefolgt von der Behandlungsqualität (Frage 1).
- Die Fragen 2, 3 und 4 weisen einen hohen Deckeneffekt auf. Fast 60% der Patientinnen und Patienten gaben den höchsten Zufriedenheitswert an, bei der Frage zur Medikation waren es sogar noch mehr. Bei den Fragen 1 und 5 ist kein Deckeneffekt vorhanden.
- Die Spitalaufenthaltsdauer (Frage 6) wurde von 89% der Umfrageteilnehmenden als genau richtig erachtet, 14% fanden sie zu lang oder zu kurz.
- Frage 4 und 5 (5,5% bzw. 6,8%) verzeichnen einen höheren Anteil an problematischen Antworten (kein Vergleich mit Frage 6).
- Die problematischen Antworten auf die Frage zur Spitalaufenthaltsdauer sind gleichmässig auf die als «zu lang» oder «zu kurz» eingestuften Aufenthalte verteilt.

3.3.3 Kategorie **K121**: Spitäler mit Grundversorgung – Versorgungsniveau 3

Diese Kategorie umfasst 31 Spitäler/Kliniken, zwei erhielten weniger als 50 Fragebogen zurück. Insgesamt sind für diese Kategorie 6664 Fragebogen eingegangen (18% der Gesamtstichprobe), der Rücklauf beträgt somit 46,7%.

Abbildung 11: Patientenzufriedenheitsgrad in der Kategorie K121: Verteilung der Antworten pro Frage

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

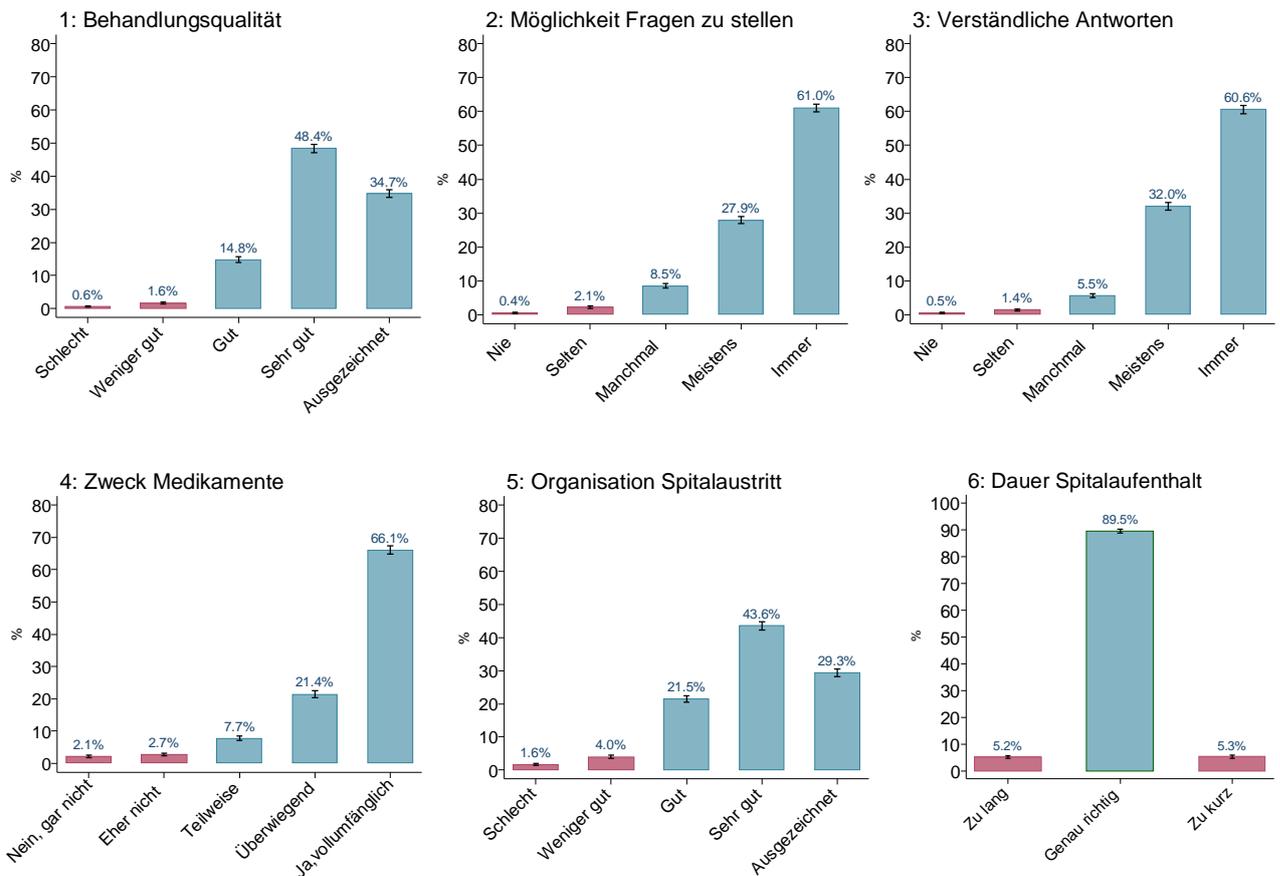


Tabelle 6: Deskriptive Ergebnisse der Kategorie K121 (Grundversorgung – Versorgungsniveau 3)

Kategorie K121	N	Mittelwert	Konfidenzintervall 95%	Problematische Antworten %	Ohne Antwort %	Ausweichfrage beantwortet %
1. Wie beurteilen Sie die Qualität der Behandlung (durch die Ärztinnen/Ärzte und Pflegefachpersonen)?	6'503	4.15	[4.13, 4.17]	2.2%	2.4%	-
2. Hatten Sie die Möglichkeit, Fragen zu stellen?	6'257	4.47	[4.45, 4.49]	2.6%	1.6%	4.5%
3. Erhielten Sie verständliche Antworten auf Ihre Fragen?	6'211	4.51	[4.49, 4.53]	1.9%	1.9%	4.9%
4. Wurde Ihnen der Zweck der Medikamente, die Sie zu Hause einnehmen sollten, verständlich erklärt?	5'825	4.47	[4.44, 4.49]	4.8%	2.7%	9.9%
5. Wie war die Organisation Ihres Spitalaustritts?	6'553	3.95	[3.93, 3.97]	5.6%	1.7%	-
6. Wie empfanden Sie die Dauer Ihres Spitalaufenthaltes?*	6'515	89.5%*	[88.72, 90.21]	10.5%*	2.2%	-

* Die Antwortskala für die Frage 6 ist für die Berechnung des Mittelwertes nicht geeignet. Das in dieser Spalte angegebene Resultat entspricht dem Anteil der Personen die mit «genau richtig» geantwortet haben, in der Spalte «problematische Antworten» steht der Anteil der Antworten «zu kurz» und «zu lang»
 N: Anzahl Patienten welche die Frage beantwortet haben: unter Ausschluss der Patienten welche die Ausweichfrage beantwortet haben: «Ich hatte keine Fragen» (Fragen 2 und 3); «Ich musste zu Hause keine Medikamente einnehmen»(Frage 4).

Anmerkungen zur Kategorie K121:

- Die Patientenzufriedenheit ist in Bezug auf alle Fragen sehr hoch.
- Die höchsten Bewertungen erhielten die Information und die Kommunikation (Fragen 2 und 3) sowie die Medikation (Frage 4).
- Am wenigsten hoch wurde die Zufriedenheit mit der Organisation des Spitalaustritts (Frage 5) beurteilt, gefolgt von der Behandlungsqualität (Frage 1).
- Die Fragen 2, 3 und 4 weisen einen hohen Deckeneffekt auf. Mindestens 60% der Patientinnen und Patienten gaben den höchsten Zufriedenheitswert an, bei der Frage zur Medikation waren es 66%. Bei den Fragen 1 und 5 ist kein Deckeneffekt vorhanden.
- Die Spitalaufenthaltsdauer wurde von fast 90% der Umfrageteilnehmenden als genau richtig eingestuft, während sie 10,5% zu lang oder zu kurz fanden.
- Frage 4 und 5 erhielten mit 4,8% bzw. 5,6% die meisten problematischen Antworten (kein Vergleich mit Frage 6).
- Die problematischen Antworten auf die Frage zur Spitalaufenthaltsdauer sind gleichmässig auf die als «zu lang» oder «zu kurz» eingestuften Aufenthalte verteilt.

3.3.4 Kategorie **K122**: Spitäler mit Grundversorgung – Versorgungsniveau 4

In diese Kategorie fallen 36 Spitäler/Kliniken, ein(e) erhielt weniger als 50 Antworten. Insgesamt sind für diese Kategorie 5654 Fragebogen eingegangen (15% der Gesamtstichprobe), der Rücklauf beträgt somit 49,1%.

Abbildung 12: Patientenzufriedenheitsgrad in der Kategorie K122: Verteilung der Antworten pro Frage

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

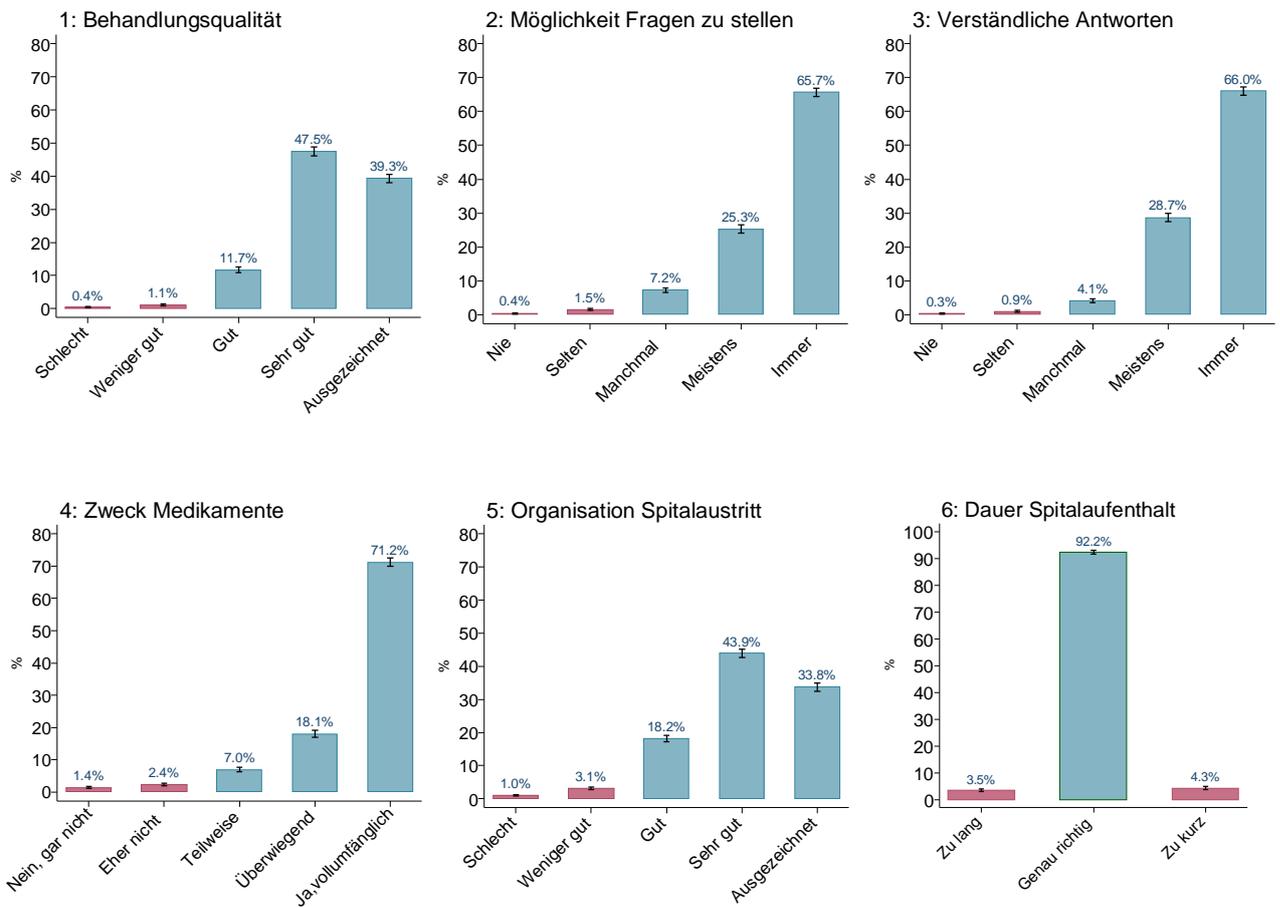


Tabelle 7: Deskriptive Ergebnisse der Kategorie K122 (Grundversorgung – Versorgungsniveau 4)

Kategorie K122	N	Mittelwert	Konfidenzintervall 95%	Problematische Antworten %	Ohne Antwort %	Ausweichfrage beantwortet %
1. Wie beurteilen Sie die Qualität der Behandlung (durch die Ärztinnen/Ärzte und Pflegefachpersonen)?	5'545	4.24	[4.22, 4.26]	1.5%	1.9%	-
2. Hatten Sie die Möglichkeit, Fragen zu stellen?	5'314	4.54	[4.52, 4.56]	1.9%	1.4%	4.6%
3. Erhielten Sie verständliche Antworten auf Ihre Fragen?	5'310	4.59	[4.58, 4.61]	1.2%	1.5%	4.6%
4. Wurde Ihnen der Zweck der Medikamente, die Sie zu Hause einnehmen sollten, verständlich erklärt?	4'851	4.55	[4.53, 4.58]	3.7%	2.2%	12.0%
5. Wie war die Organisation Ihres Spitalaustritts?	5'582	4.06	[4.04, 4.09]	4.1%	1.3%	-
6. Wie empfanden Sie die Dauer Ihres Spitalaufenthaltes?*	5'554	92.2%*	[91.47, 92.88]	7.8%*	1.8%	-

* Die Antwortskala für die Frage 6 ist für die Berechnung des Mittelwertes nicht geeignet. Das in dieser Spalte angegebene Resultat entspricht dem Anteil der Personen die mit «genau richtig» geantwortet haben, in der Spalte «problematische Antworten» steht der Anteil der Antworten «zu kurz» und «zu lang»

N: Anzahl Patienten welche die Frage beantwortet haben: unter Ausschluss der Patienten welche die Ausweichfrage beantwortet haben: «Ich hatte keine Fragen» (Fragen 2 und 3); «Ich musste zu Hause keine Medikamente einnehmen»(Frage 4).

Anmerkungen zur Kategorie K122:

- Die Patientenzufriedenheit ist in Bezug auf alle Fragen sehr hoch.
- Die höchsten Bewertungen erhielten die Information und die Kommunikation (Fragen 2 und 3) sowie die Medikation (Frage 4).
- Am wenigsten hoch wurde die Zufriedenheit mit der Organisation des Spitalaustritts (Frage 5) beurteilt, gefolgt von der Behandlungsqualität (Frage 1).
- Die Fragen 2, 3 und 4 weisen einen hohen Deckeneffekt auf. Über 65% der Patientinnen und Patienten gaben den höchsten Zufriedenheitswert an, bei der Frage zur Medikation waren es über 70%. Bei den Fragen 1 und 5 ist kein Deckeneffekt vorhanden.
- Die Spitalaufenthaltsdauer (Frage 6) wurde von 92% der Umfrageteilnehmenden als genau richtig erachtet, weniger als 8% fanden sie zu lang oder zu kurz.
- Frage 4 (3,7%) und 5 (4,1%) erhielten die meisten problematischen Antworten (kein Vergleich mit Frage 6).
- Die problematischen Antworten auf die Frage zur Spitalaufenthaltsdauer sind gleichmässig auf die als «zu lang» oder «zu kurz» eingestuften Aufenthalte verteilt.

3.3.5 Kategorie **K123**: Spitäler mit Grundversorgung – Versorgungsniveau 5

In diese Kategorie fallen 36 Spitäler / Kliniken, zehn erhielten weniger als 50 Antworten. Insgesamt sind für diese Kategorie 2356 Fragebogen eingegangen (6% der Gesamtstichprobe), der Rücklauf beträgt somit 53,6%.

Abbildung 13: Patientenzufriedenheitsgrad in der Kategorie K123: Verteilung der Antworten pro Frage

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

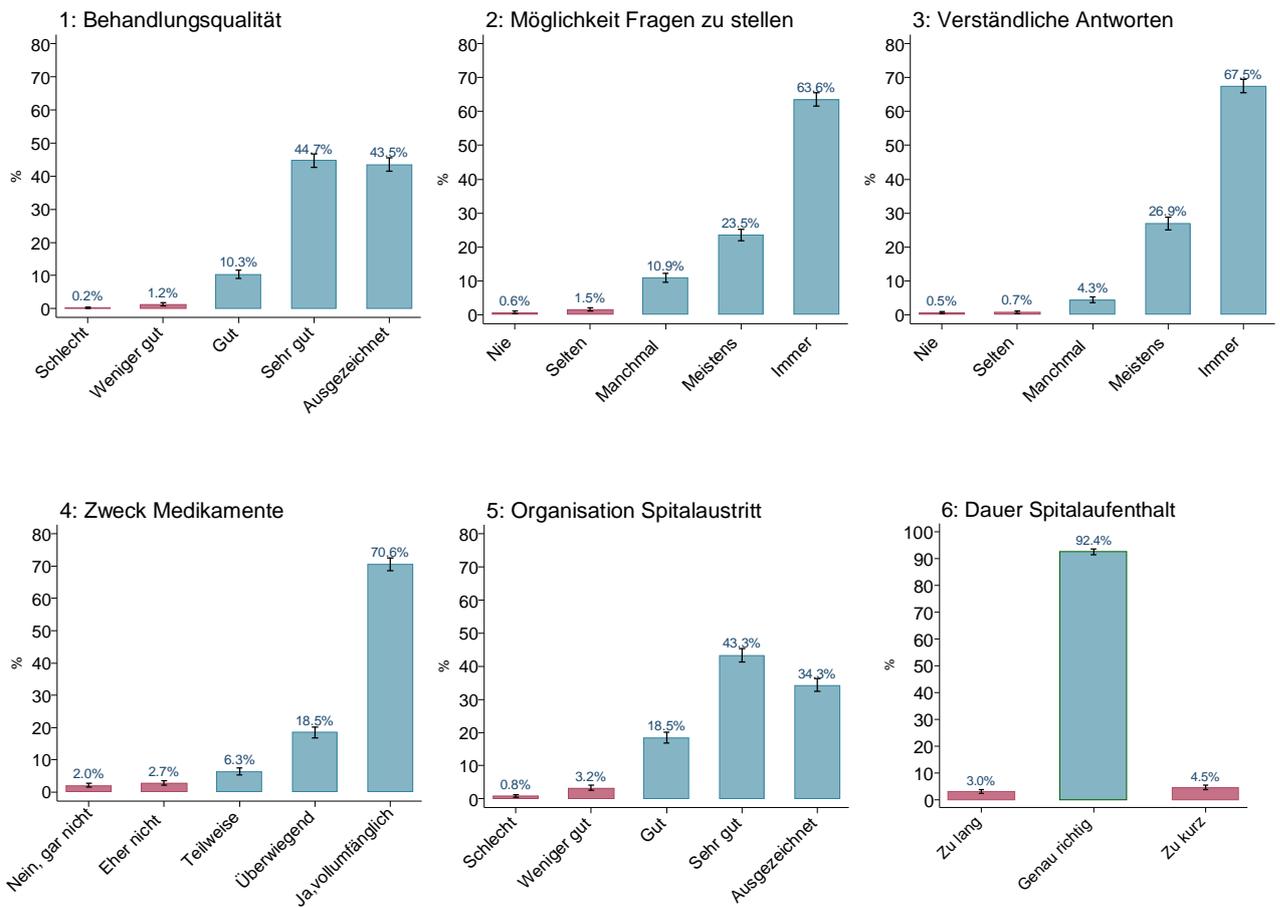


Tabelle 8: Deskriptive Ergebnisse der Kategorie K123 (Grundversorgung – Versorgungsniveau 5)

Kategorie K123	N	Mittelwert	Konfidenzintervall 95%	Problematische Antworten %	Ohne Antwort %	Ausweichfrage beantwortet %
1. Wie beurteilen Sie die Qualität der Behandlung (durch die Ärztinnen/Ärzte und Pflegefachpersonen)?	2'304	4.30	[4.27, 4.33]	1.4%	2.2%	-
2. Hatten Sie die Möglichkeit, Fragen zu stellen?	2'198	4.48	[4.45, 4.51]	2.1%	1.2%	5.5%
3. Erhielten Sie verständliche Antworten auf Ihre Fragen?	2'188	4.60	[4.57, 4.63]	1.2%	1.7%	5.4%
4. Wurde Ihnen der Zweck der Medikamente, die Sie zu Hause einnehmen sollten, verständlich erklärt?	2'014	4.53	[4.49, 4.57]	4.7%	2.4%	12.1%
5. Wie war die Organisation Ihres Spitalaustritts?	2'319	4.07	[4.04, 4.10]	4.0%	1.6%	-
6. Wie empfanden Sie die Dauer Ihres Spitalaufenthaltes?*	2'309	92.4%*	[91.27, 93.43]	7.6%*	2.0%	-

* Die Antwortskala für die Frage 6 ist für die Berechnung des Mittelwertes nicht geeignet. Das in dieser Spalte angegebene Resultat entspricht dem Anteil der Personen die mit «genau richtig» geantwortet haben, in der Spalte «problematische Antworten» steht der Anteil der Antworten «zu kurz» und «zu lang»

N: Anzahl Patienten welche die Frage beantwortet haben: unter Ausschluss der Patienten welche die Ausweichfrage beantwortet haben: «Ich hatte keine Fragen» (Fragen 2 und 3); «Ich musste zu Hause keine Medikamente einnehmen» (Frage 4).

Anmerkungen zur Kategorie K123:

- Die Patientenzufriedenheit ist in Bezug auf alle Fragen sehr hoch.
- Die höchsten Bewertungen erhielten die Information und die Kommunikation (Fragen 2 und 3) sowie die Medikation (Frage 4).
- Am wenigsten hoch wurde die Zufriedenheit mit der Organisation des Spitalaustritts (Frage 5) beurteilt, gefolgt von der Behandlungsqualität (Frage 1).
- Die Fragen 2, 3 und 4 weisen einen hohen Deckeneffekt auf. Über 60% der Patientinnen und Patienten gaben den höchsten Zufriedenheitswert an, bei der Frage zur Medikation waren es über 70%. Bei den Fragen 1 und 5 ist kein Deckeneffekt vorhanden.
- Die Spitalaufenthaltsdauer wurde von 92% der Umfrageteilnehmenden als genau richtig erachtet, weniger als 8% fanden sie zu lang oder zu kurz.
- Frage 4 und 5 weisen die höchsten Anteile an problematischen Antworten auf (kein Vergleich mit Frage 6). Bei der Frage zur Medikation beträgt dieser Wert rund 5%.
- Die Dauer des Spitalaufenthalts war nach Meinung der Umfrageteilnehmenden häufiger zu kurz als zu lang.

3.3.6 Kategorie **K231**: Spezialkliniken – Chirurgie

In diese Kategorie fallen 29 Spitäler/Kliniken, sieben erhielten weniger als 50 Antworten. Insgesamt sind für diese Kategorie 2667 Fragebogen eingegangen (7% der Gesamtstichprobe), der Rücklauf beträgt somit 57,8%.

Abbildung 14: Patientenzufriedenheitsgrad in der Kategorie K231 (Spezialkliniken für Chirurgie): Verteilung der Antworten pro Frage

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

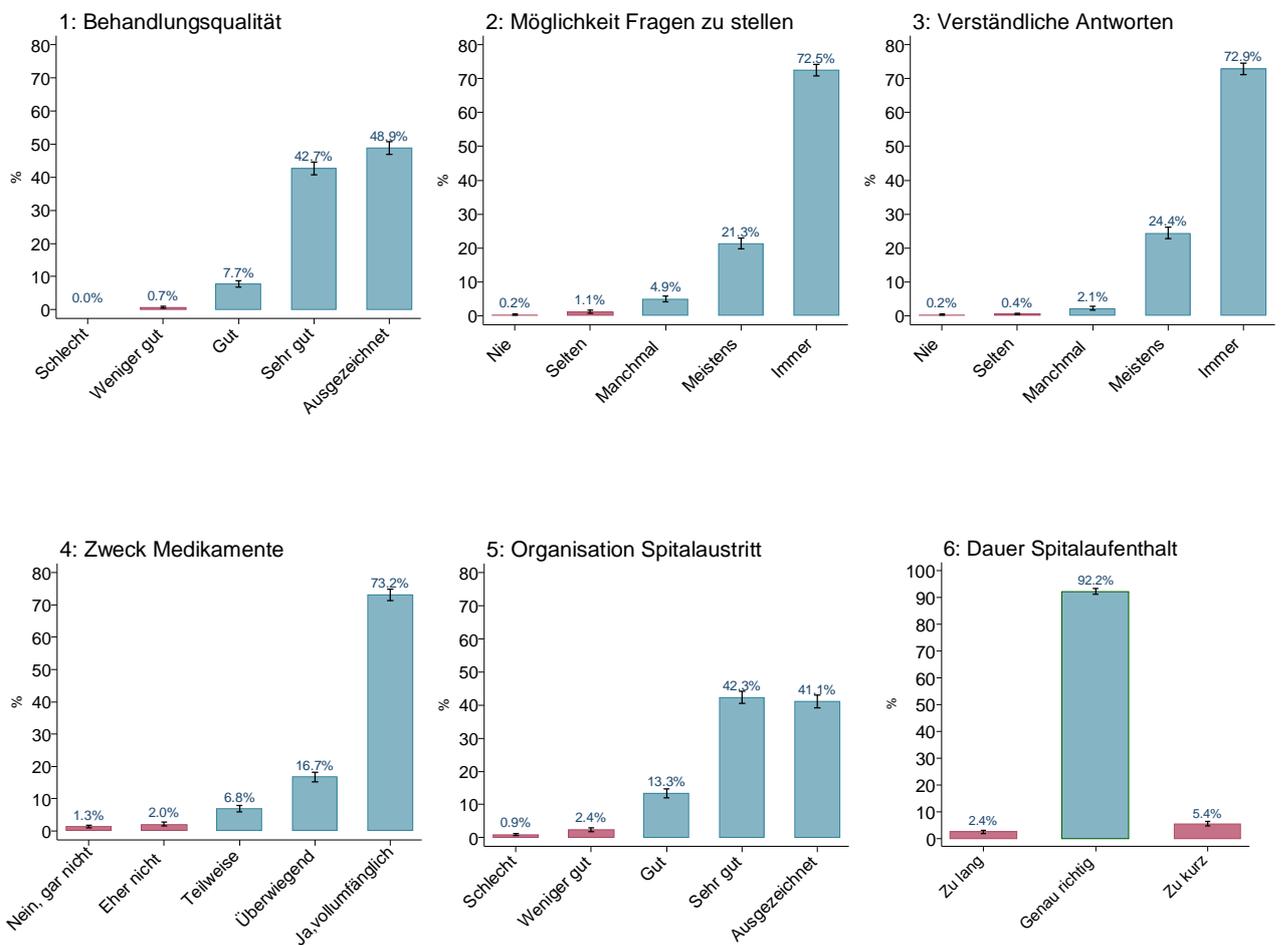


Tabelle 9: Deskriptive Ergebnisse der Kategorie K231 (Spezialkliniken für Chirurgie)

Kategorie K231	N	Mittelwert	Konfidenzintervall 95%	Problematische Antworten %	Ohne Antwort %	Ausweichfrage beantwortet %
1. Wie beurteilen Sie die Qualität der Behandlung (durch die Ärztinnen/Ärzte und Pflegefachpersonen)?	2'605	4.40	[4.37, 4.42]	0.7%	2.3%	-
2. Hatten Sie die Möglichkeit, Fragen zu stellen?	2'510	4.65	[4.62, 4.67]	1.3%	1.2%	4.6%
3. Erhielten Sie verständliche Antworten auf Ihre Fragen?	2'492	4.69	[4.67, 4.72]	0.6%	1.7%	4.9%
4. Wurde Ihnen der Zweck der Medikamente, die Sie zu Hause einnehmen sollten, verständlich erklärt?	2'428	4.59	[4.55, 4.62]	3.3%	2.5%	6.5%
5. Wie war die Organisation Ihres Spitalaustritts?	2'626	4.20	[4.17, 4.24]	3.2%	1.5%	-
6. Wie empfanden Sie die Dauer Ihres Spitalaufenthaltes?*	2'614	92.2%*	[91.06, 93.13]	7.8%*	2.0%	-

* Die Antwortskala für die Frage 6 ist für die Berechnung des Mittelwertes nicht geeignet. Das in dieser Spalte angegebene Resultat entspricht dem Anteil der Personen die mit «genau richtig» geantwortet haben, in der Spalte «problematische Antworten» steht der Anteil der Antworten «zu kurz» und «zu lang»

N: Anzahl Patienten welche die Frage beantwortet haben: unter Ausschluss der Patienten welche die Ausweichfrage beantwortet haben: «Ich hatte keine Fragen» (Fragen 2 und 3); «Ich musste zu Hause keine Medikamente einnehmen»(Frage 4).

Anmerkungen zur Kategorie K231:

- Die Patientenzufriedenheit ist in Bezug auf alle Fragen sehr hoch.
- Die höchsten Bewertungen erhielten die Information und die Kommunikation (Fragen 2 und 3) sowie die Medikation (Frage 4).
- Am wenigsten hoch wurde die Zufriedenheit mit der Organisation des Spitalaustritts (Frage 5) beurteilt, gefolgt von der Behandlungsqualität (Frage 1).
- Die Fragen 2, 3 und 4 weisen einen hohen Deckeneffekt auf. Nahezu zwei Drittel der Patientinnen und Patienten gaben den höchsten Zufriedenheitswert an. Bei den Fragen 1 und 5 ist kein Deckeneffekt vorhanden.
- Die Spitalaufenthaltsdauer (Frage 6) wurde von 92% der Umfrageteilnehmenden als genau richtig erachtet, 8% fanden sie zu lang oder zu kurz.
- Frage 4 und 5 verzeichnen einen leicht höheren Anteil an problematischen Antworten (über 3%) (kein Vergleich mit Frage 6).
- 92,2% der Umfrageteilnehmenden bezeichneten die Dauer des Spitalaufenthalts als genau richtig. Das Verhältnis zwischen den als zu kurz und als zu lang erachteten Aufenthalten beträgt rund 2:1.

3.3.7 Kategorie **K234**: Spezialkliniken – Geriatrie

In diese Kategorie fallen 4 Spitäler/Kliniken, keine(s) erhielt mehr als 50 Antworten. Insgesamt sind für diese Kategorie 91 Fragebogen eingegangen (0,3% der Gesamtstichprobe), der Rücklauf beträgt somit 34,5%. Die Tatsache, dass die Analysen auf weniger als 100 Fragebogen beruhen, beeinflusst die Antwortverteilung und wirkt sich folglich auch auf die Genauigkeit der geschätzten Parameter (Anteile und Mittelwerte) aus, weshalb die Konfidenzintervalle grösser sind.

Abbildung 15: Patientenzufriedenheitsgrad in der Kategorie K234 (Spezialkliniken für Geriatrie): Verteilung der Antworten pro Frage

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

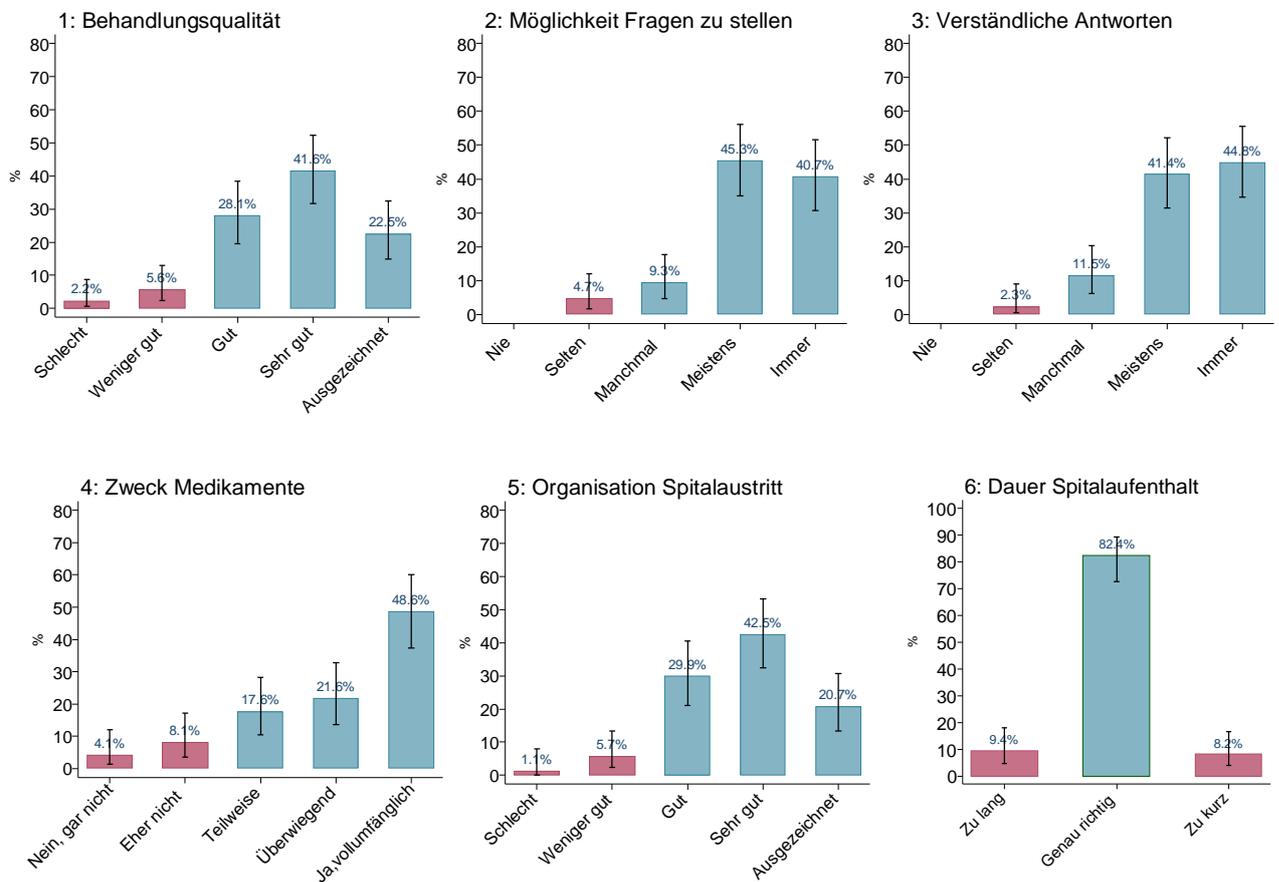


Tabelle 10: Deskriptive Ergebnisse der Kategorie K234 (Spezialkliniken für Geriatrie)

Kategorie K234	N	Mittelwert	Konfidenzintervall 95%	Problematische Antworten %	Ohne Antwort %	Ausweichfrage beantwortet %
1. Wie beurteilen Sie die Qualität der Behandlung (durch die Ärztinnen/Ärzte und Pflegefachpersonen)?	89	3.76	[3.57, 3.96]	7.9%	2.2%	-
2. Hatten Sie die Möglichkeit, Fragen zu stellen?	86	4.22	[4.05, 4.39]	4.7%	2.2%	3.3%
3. Erhielten Sie verständliche Antworten auf Ihre Fragen?	87	4.29	[4.13, 4.45]	2.3%	0.0%	4.4%
4. Wurde Ihnen der Zweck der Medikamente, die Sie zu Hause einnehmen sollten, verständlich erklärt?	74	4.03	[3.76, 4.30]	12.2%	6.6%	12.1%
5. Wie war die Organisation Ihres Spitalaustritts?	87	3.76	[3.57, 3.95]	6.9%	4.4%	-
6. Wie empfanden Sie die Dauer Ihres Spitalaufenthaltes?*	85	82.4%*	[72.70, 89.10]	17.6%*	6.6%	-

* Die Antwortskala für die Frage 6 ist für die Berechnung des Mittelwertes nicht geeignet. Das in dieser Spalte angegebene Resultat entspricht dem Anteil der Personen die mit «genau richtig» geantwortet haben, in der Spalte «problematische Antworten» steht der Anteil der Antworten «zu kurz» und «zu lang»

N: Anzahl Patienten welche die Frage beantwortet haben: unter Ausschluss der Patienten welche die Ausweichfragen beantwortet haben: «Ich hatte keine Fragen» (Fragen 2 und 3); «Ich musste zu Hause keine Medikamente einnehmen» (Frage 4).

Anmerkungen zur Kategorie K234:

- Die Patientenzufriedenheit ist in Bezug auf alle Fragen sehr hoch.
- Die Bandbreiten der Konfidenzintervalle sind für diese BFS-Spitalkategorie aufgrund des kleinen Bestands (<100) grösser. Dadurch sind auch die Schätzungen der Parameter (Anteile, Mittelwerte) weniger genau.
- Die höchsten Bewertungen erhielten die Information und die Kommunikation (Fragen 2 und 3) sowie die Medikation (Frage 4).
- Am wenigsten hoch wurde die Zufriedenheit mit der Organisation des Spitalaustritts (Frage 5) und die Behandlungsqualität (Frage 1) beurteilt.
- Deckeneffekt ist bei keiner Frage vorhanden.
- Die Fragen 1 (7,9%), 4 (12,2%) und 5 (6,9%) erhielten die meisten problematischen Antworten (kein Vergleich mit Frage 6).
- Die Spitalaufenthaltsdauer wurde von 82% der Umfrageteilnehmenden als genau richtig erachtet, mehr als 17% fanden sie zu lang oder zu kurz.

3.3.8 Kategorie **K235**: Spezialkliniken: Diverse Spezialkliniken

In diese Kategorie fallen elf Kliniken, zehn erhielten weniger als 50 Antworten. Insgesamt sind für diese Kategorie 224 Fragebogen eingegangen (0,6% der Gesamtstichprobe), der Rücklauf beträgt somit 48,6%.

Abbildung 16: Patientenzufriedenheitsgrad in der Kategorie K235 (diverse Spezialkliniken): Verteilung der Antworten pro Frage

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

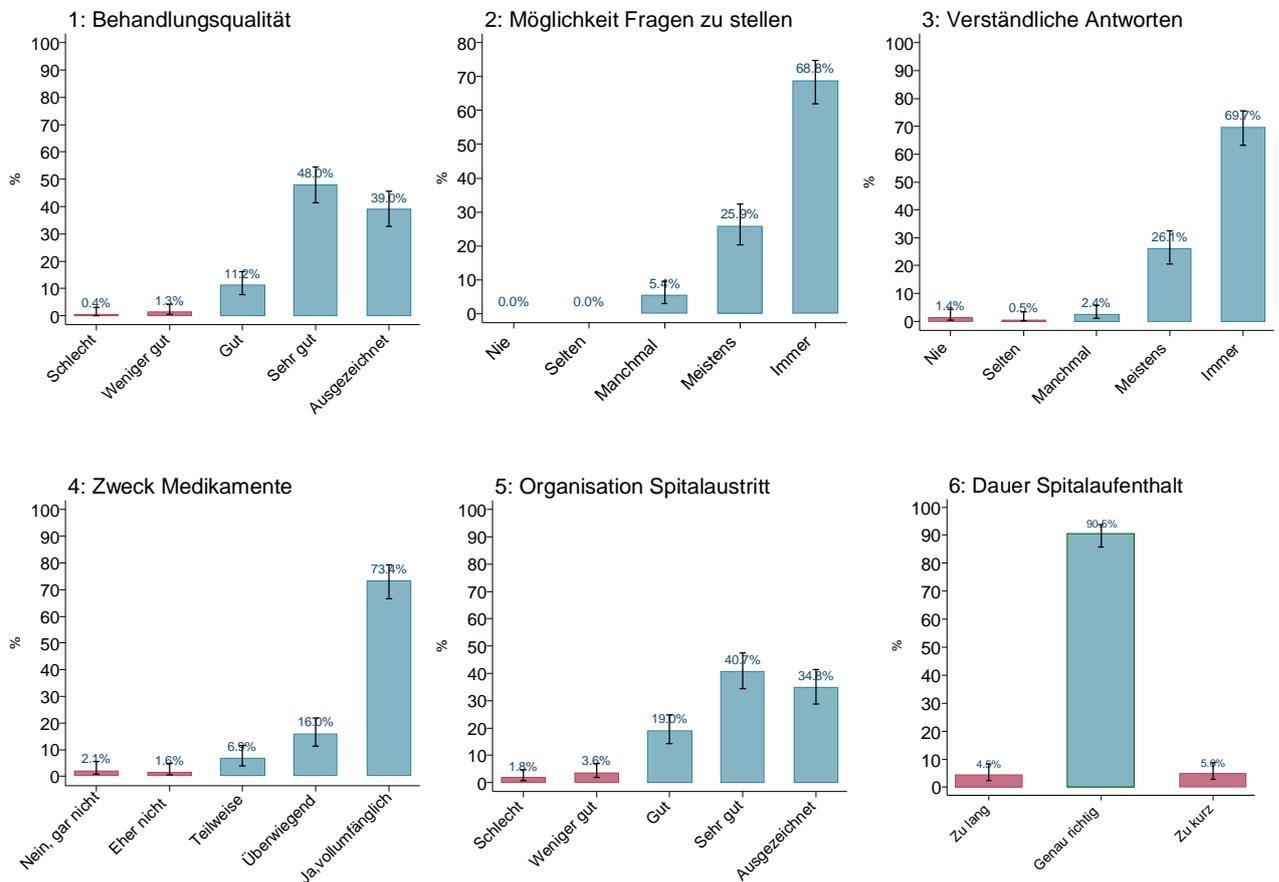


Tabelle 11: Deskriptive Ergebnisse der Kategorie K235 (Spezialkliniken – diverse)

Kategorie K235	N	Mittelwert	Konfidenzintervall 95%	Problematische Antworten %	Ohne Antwort %	Ausweichfrage beantwortet %
1. Wie beurteilen Sie die Qualität der Behandlung (durch die Ärztinnen/Ärzte und Pflegefachpersonen)?	223	4.24	[4.14, 4.33]	1.8%	0.4%	-
2. Hatten Sie die Möglichkeit, Fragen zu stellen?	205	4.63	[4.55, 4.71]	0.0%	1.8%	6.7%
3. Erhielten Sie verständliche Antworten auf Ihre Fragen?	211	4.62	[4.53, 4.72]	1.9%	1.3%	4.5%
4. Wurde Ihnen der Zweck der Medikamente, die Sie zu Hause einnehmen sollten, verständlich erklärt?	188	4.57	[4.45, 4.69]	3.7%	2.2%	13.8%
5. Wie war die Organisation Ihres Spitalaustritts?	221	4.03	[3.91, 4.15]	5.4%	1.3%	-
6. Wie empfanden Sie die Dauer Ihres Spitalaufenthaltes?*	222	90.5%*	[85.92, 93.76]	9.5%*	0.9%	-

* Die Antwortskala für die Frage 6 ist für die Berechnung des Mittelwertes nicht geeignet. Das in dieser Spalte angegebene Resultat entspricht dem Anteil der Personen die mit «genau richtig» geantwortet haben, in der Spalte «problematische Antworten» steht der Anteil der Antworten «zu kurz» und «zu lang»

N: Anzahl Patienten welche die Frage beantwortet haben: unter Ausschluss der Patienten welche die Ausweichfragen beantwortet haben: «Ich hatte keine Fragen» (Fragen 2 und 3); «Ich musste zu Hause keine Medikamente einnehmen» (Frage 4).

Anmerkungen zur Kategorie K235:

- Die Patientenzufriedenheit ist in Bezug auf alle Fragen sehr hoch.
- Die Bandbreiten der Konfidenzintervalle sind für diese BFS-Spitalkategorie aufgrund des kleinen Bestands (224) grösser. Dadurch sind auch die Schätzungen der Parameter (Anteile, Mittelwerte) weniger genau.
- Die höchsten Bewertungen erhielten die Information und die Kommunikation (Fragen 2 und 3) sowie die Medikation (Frage 4).
- Am wenigsten hoch wurde die Zufriedenheit mit der Organisation des Spitalaustritts (Frage 5) beurteilt, gefolgt von der Behandlungsqualität (Frage 1).
- Die Spitalaufenthaltsdauer wurde von 91% der Umfrageteilnehmenden als genau richtig erachtet, 8.9% fanden sie zu lang oder zu kurz.
- Die Fragen 2, 3 und 4 weisen den höchsten Deckeneffekt aller Spitalkategorien auf. 70% oder mehr der Patientinnen und Patienten gaben den höchsten Zufriedenheitswert an. Bei den Fragen 1 und 5 ist hingegen kein Deckeneffekt vorhanden.
- Frage 4 (3,7%) und 5 (5,4%) verzeichnen den höchsten Anteil an problematischen Antworten (kein Vergleich mit Frage 6).
- Die problematischen Antworten auf die Frage zur Spitalaufenthaltsdauer sind gleichmässig auf die als «zu lang» oder «zu kurz» eingestuften Aufenthalte verteilt.

3.4 Funnel Plots mit den adjustierten Mittelwerten der einzelnen Zufriedenheitsfragen

Die Funnel Plots (*Trichterdiagramme*) der Abbildungen 15 bis 19 zeigen die Ergebnisse sämtlicher Spitäler auf einen Blick. Darin sind für die Fragen 1 bis 5 jeweils die adjustierten Mittelwerte (Alter, Geschlecht, Versicherungsstatus, selbst wahrgenommener Gesundheitszustand und Aufenthaltsort bei Spitalaustritt) sämtlicher Spitäler/Kliniken angegeben. Für Frage 6, die nur drei Antwortmöglichkeiten enthält, ist der Anteil der positiven Antworten in Bezug auf die Dauer des Spitalaufenthalts aufgeführt.

In den drei folgenden Abschnitten wird erklärt, wie die Funnel Plots richtig gelesen werden (Abbildungen 17 bis 22). Der erste erörtert die allgemeine Darstellung der Ergebnisse und die in den Grafiken enthaltenen Elemente. Der zweite Abschnitt enthält Ausführungen zu den Elementen der Konfidenzintervalle – dem Mittelwert des Gesamtkollektivs und den einzelnen Mittelwerten der Spitäler/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 Spitäler, einschliesslich der dazu verwendeten Variablen.

Lesehilfe für die Funnel Plots

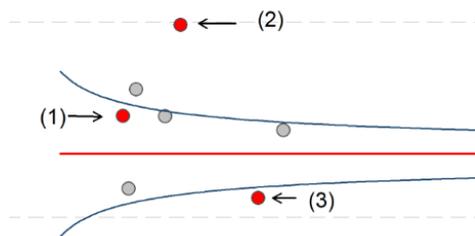
- Die vertikale Achse (Ordinate) gibt die adjustierten Mittelwerte der Spitäler/Kliniken (1 bis 5) für die Patientenzufriedenheit an.
- Die horizontale Achse (Koordinate) steht für die Anzahl der eingegangenen Fragebogen.
- Die horizontale rote Linie zeigt den Mittelwert des Gesamtkollektivs und bildet den Referenzwert. Der Mittelwert des Gesamtkollektivs ist die Basis für die Adjustierung der Mittel der Spitäler, er wird selber nicht adjustiert.
- Die beiden blauen Linien stehen für die Kontrollgrenzen (95%-Konfidenzintervall – KI95%). 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 ein Spital oder eine Klinik und die Farben für eine BFS-Spitalkategorie. Spitäler/Kliniken mit weniger als 50 eingegangenen Fragebogen wurden in der Kategorie «Übrige» zusammengefasst.
- Spitäler/Kliniken mit vielen eingegangenen Fragebogen stehen je nach Anzahl Fragebogen rechts in der Grafik. Spitäler/Kliniken mit Mittelwerten ausserhalb des *Funnel Plots* haben entsprechend signifikant tiefere Werte (Bereich unterhalb der unteren blauen Linie) oder höhere Werte (Bereich oberhalb der oberen blauen Linie) als das Gesamtkollektiv.
- Die verschiedenen Standorte eines Spitals oder einer Klinik werden einer einzigen BFS-Kategorie zugeordnet, auch wenn sie unterschiedlich gross sind und nur wenige Fragebogen erhalten haben. Eine Spitalkategorie (z.B. K111) kann daher sowohl rechts wie links der Grafik stehen.
- Aus Gründen der Lesbarkeit bildet die Y-Achse (Ordinate) nur einen Teil der Skala von 1 bis 5 ab.

Nähere Informationen zur Interpretation der Konfidenzintervalle

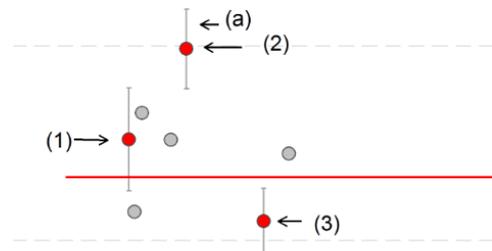
Die folgenden Erläuterungen helfen, die blau dargestellten Kontrollgrenzen (KI von 95%) der Funnel Plots sowie die 95%-Konfidenzintervalle der adjustierten Mittelwerte der Spitäler/Kliniken von Tabelle 13 im Anhang zu interpretieren. Aus Gründen der Lesbarkeit sind die Konfidenzintervalle der Spitäler/Kliniken in den Grafiken (Abbildungen 17 bis 22) nicht abgebildet.

Die folgenden Erläuterungen beziehen sich auf einen Funnel Plot (unten links) sowie auf die in Tabelle 13 aufgeführten Konfidenzintervalle (unten rechts).

Funnel Plot



Grafische Darstellung der adjustierten Mittelwerte und KI95% der Tabelle 13



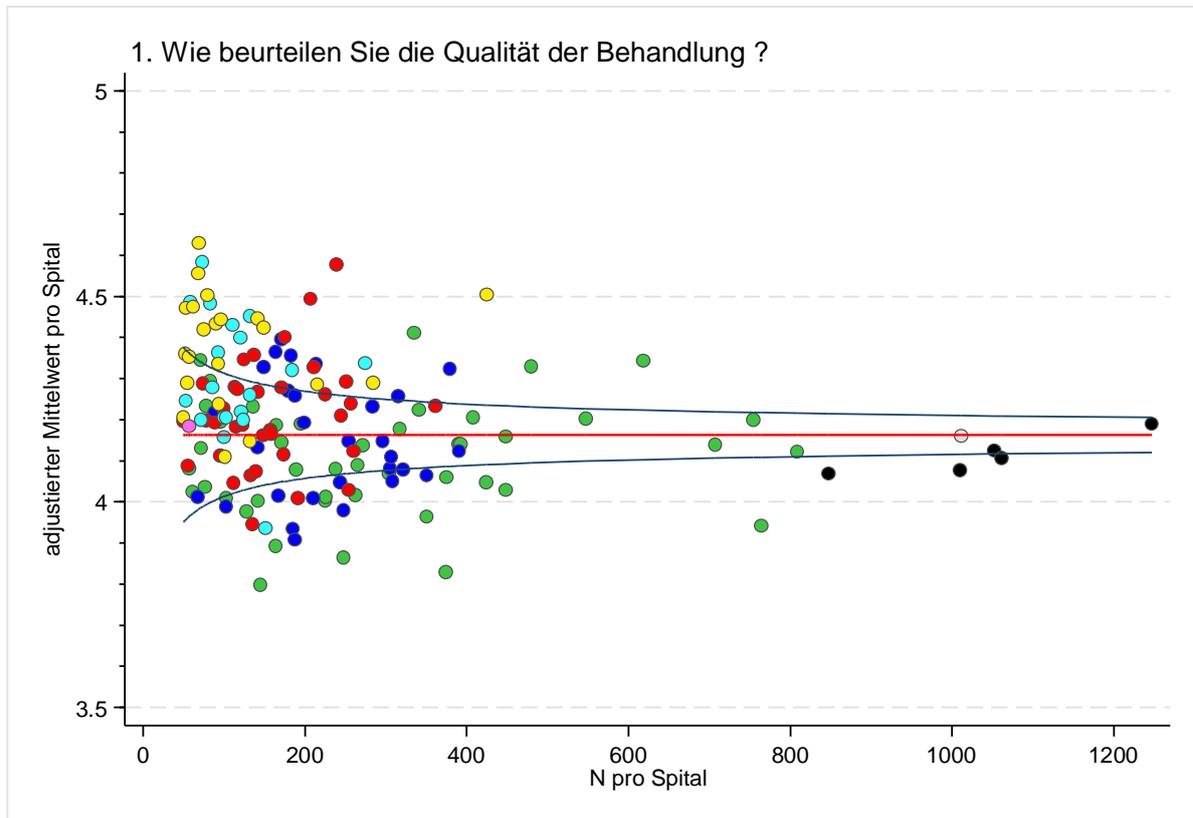
- Die Werte der Spitäler/Kliniken, die *innerhalb* des von den blauen Linien begrenzten Funnel liegen (1), unterscheiden sich statistisch *nicht* signifikant vom Mittelwert des Gesamtkollektivs. Die adjustierten Mittelwerte der Spitäler/Kliniken, die sich *ausserhalb* des Funnels (darüber (2) oder darunter (3)) befinden, weichen statistisch signifikant vom Mittelwert des Gesamtkollektivs ab.
- Anhand der statistisch signifikanten Differenz vom Mittelwert des Gesamtkollektivs lässt sich abschätzen, wie stark die beiden Werte voneinander abweichen (die genaue Differenz kann aber nicht ermittelt werden).
- Für jedes Spital bzw. jede Klinik (Koordinate) ist das Konfidenzintervall anhand der Distanz zwischen den beiden Grenzlinien des KI95% sichtbar (a).
- Überschneidet das KI95% des Spitals den Mittelwert des Gesamtkollektivs (rote Linie; Punkt (1)), unterscheidet sich der adjustierte Mittelwert des Spitals statistisch nicht vom Mittelwert des Gesamtkollektivs (d.h., er liegt weder weiter oben noch weiter unten). Umgekehrt weichen die adjustierten Mittelwerte der Spitäler (2) und (3) vom Mittelwert des Gesamtkollektivs ab.

Die in den Funnel Plots und in Tabelle 13 dargestellten Ergebnisse (adjustierte Mittelwerte pro Spital/Klinik mit den entsprechenden, oben grafisch veranschaulichten Konfidenzintervallen) vermitteln die gleiche Information, aber in anderer Form.

Die statistisch signifikanten oder nicht signifikanten Unterschiede der adjustierten Mittelwerte müssen mit Vorsicht interpretiert werden. Insbesondere sind potentielle 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 Spital/Klinik. Adjustiert wurde nach Alter, Geschlecht, Versicherungsstatus, selbst wahrgenommenem Gesundheitszustand und Aufenthaltsort bei Spitalaustritt. Dadurch können die Unterschiede zwischen den einzelnen Spitälern/Kliniken in Bezug auf diese Merkmale berücksichtigt werden. Beispiel: Jüngere Patientinnen und Patienten schätzen die Qualität des Spitalaufenthalts kritischer ein. Die Adjustierung trägt diesem Umstand Rechnung, indem Spitäler mit einem hohen Anteil an jungen Patientinnen und Patienten nach oben und solche mit einem geringen Anteil nach unten angepasst werden. Das gleiche Prinzip gilt auch für die anderen Variablen.

Abbildung 17: Funnel Plot zu Frage 1 (adjustierte Mittelwerte der Spitäler/Kliniken)

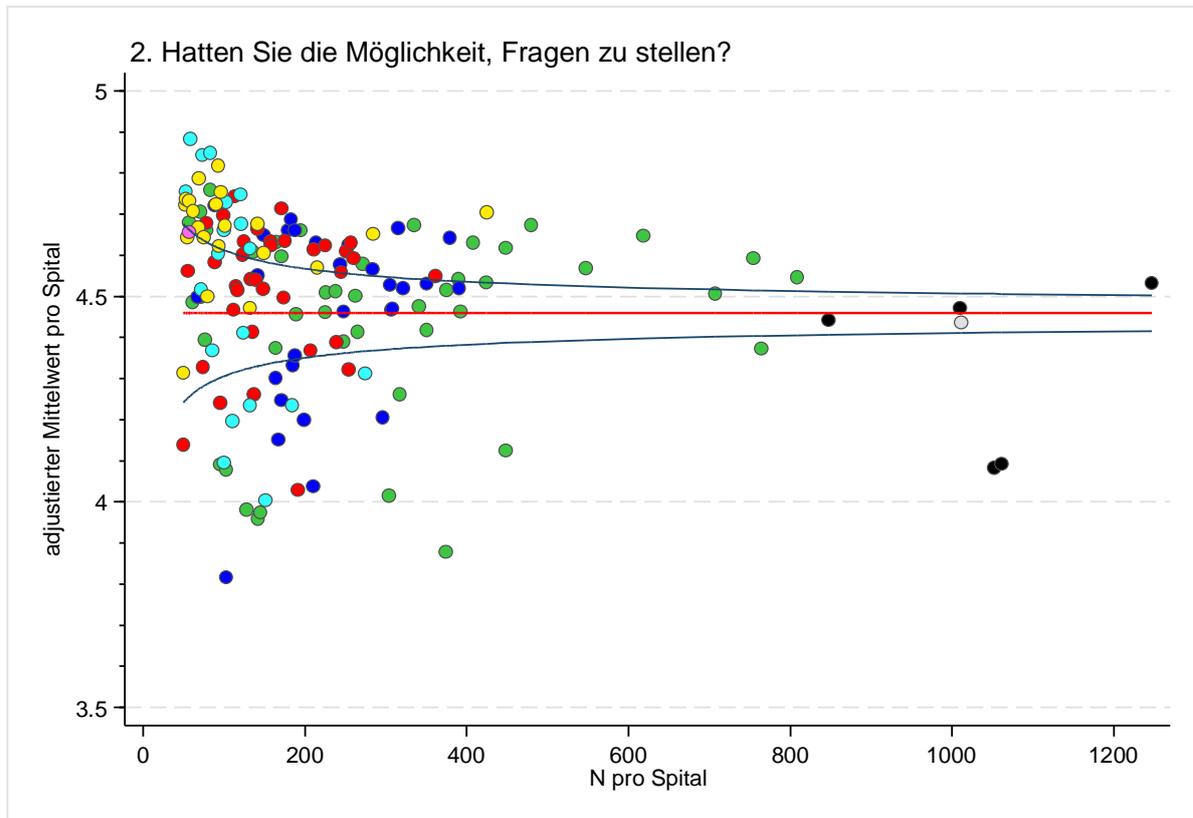


- K111 (Universitätsspitäler)
- K112 (Niveau 2)
- K121 (Niveau 3)
- K122 (Niveau 4)
- K123 (Niveau 5)
- K231 (Chirurgie)
- K235 (Div. Kliniken)
- Übrige
- Mittelwert Gesamtkollektiv
- 95% Limiten

Anmerkungen:

- Die erste Frage erreicht einen Mittelwert (Gesamtkollektiv) von knapp 4.2 (rote Linie).
- Der tiefste adjustierte Mittelwert beträgt 3.8, der höchste 4.6. Somit ergibt sich eine Abweichung von 0.8 Punkten; sie ist mit der Differenz von Frage 3 (vgl. S. 35) und 4 (vgl. S. 36) vergleichbar.
- Der adjustierte Mittelwert der Spitäler/Kliniken mit einer geringen Anzahl eingegangener Fragebogen liegt häufig sowohl über dem Mittel des Gesamtkollektivs als auch über der oberen Limite.

Abbildung 18: Funnel Plot zu Frage 2 (adjustierte Mittelwerte der Spitäler/Kliniken)

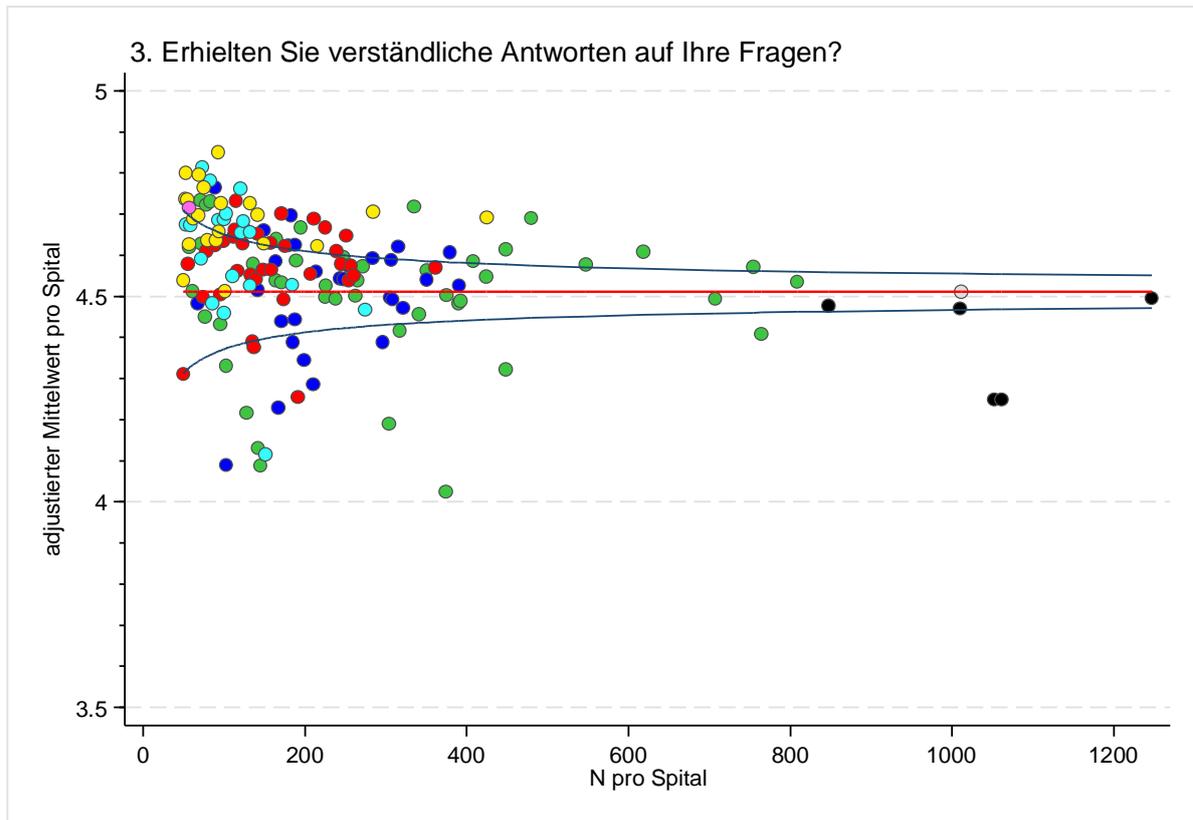


- K111 (Universitätsspitäler) ● K112 (Niveau 2) ● K121 (Niveau 3) ● K122 (Niveau 4)
- K123 (Niveau 5) ● K231 (Chirurgie) ● K235 (Div. Kliniken) ● Übrige
- Mittelwert Gesamtkollektiv - 95% Limiten

Anmerkungen:

- Die zweite Frage erreicht einen hohen Mittelwert (Gesamtkollektiv) von rund 4.5.
- Der tiefste adjustierte Mittelwert beträgt 3.8, der höchste nahezu 4.9. Somit ergibt sich eine Gesamtabweichung von knapp 1.1 Punkten. Es handelt sich hinter derjenigen von Frage 5 um die grösste Abweichung (Abbildung 21).
- Der adjustierte Mittelwert der Spitäler/Kliniken mit einer geringen Anzahl eingegangener Fragebogen liegt häufig sowohl über dem Mittelwert des Gesamtkollektivs als auch über der oberen Limite.

Abbildung 19: Funnel Plot zu Frage 3 (adjustierte Mittelwerte der Spitäler/Kliniken)

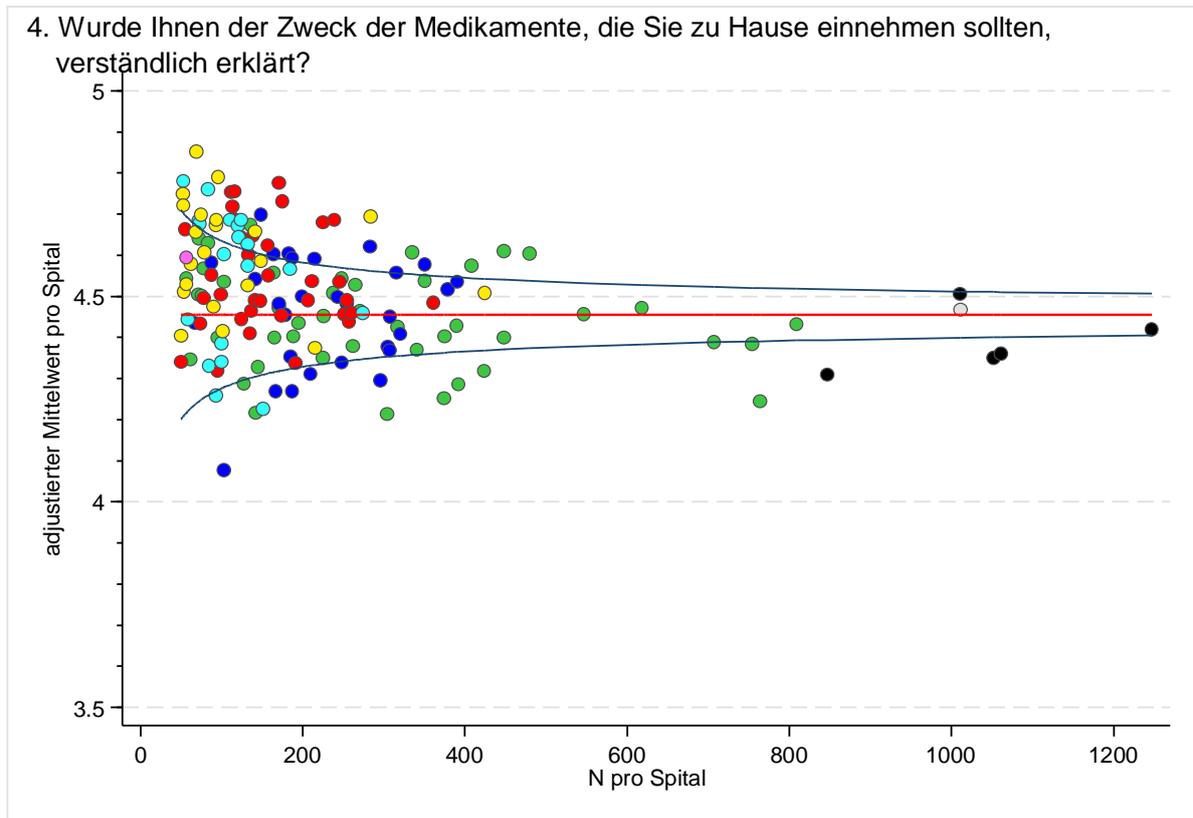


- K111 (Universitätsspitäler) ● K112 (Niveau 2) ● K121 (Niveau 3) ● K122 (Niveau 4)
- K123 (Niveau 5) ● K231 (Chirurgie) ● K235 (Div. Kliniken) ● Übrige
- Mittelwert Gesamtkollektiv - 95% Limiten

Anmerkungen:

- Die dritte Frage weist mit 4.5 Punkten einen hohen Mittelwert (Gesamtkollektiv) auf.
- Der tiefste adjustierte Mittelwert beträgt 4.0, der höchste nahezu 4.9. Die Abweichung ist mit 0.8 Punkten relativ klein. Nur Frage 5 (vgl. S. 36) verzeichnet eine kleinere Differenz.
- Der adjustierte Mittelwert der Spitäler/Kliniken mit einer geringen Anzahl eingegangener Fragebogen liegt häufig sowohl über dem Mittelwert des Gesamtkollektivs als auch über der oberen Limite.

Abbildung 20: Funnel Plot zu Frage 4 (adjustierte Mittelwerte der Spitäler/Kliniken)

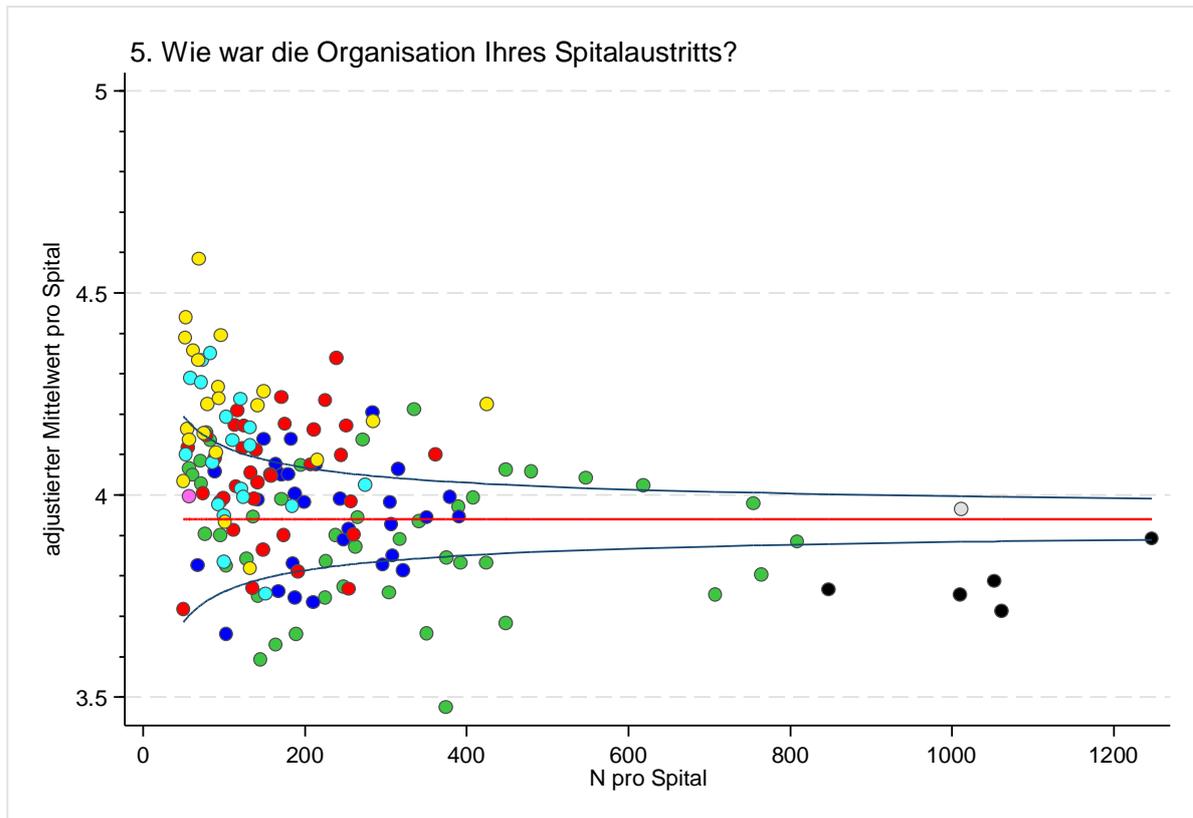


- K111 (Universitätsspitäler) ● K112 (Niveau 2) ● K121 (Niveau 3) ● K122 (Niveau 4)
- K123 (Niveau 5) ● K231 (Chirurgie) ● K235 (Div. Kliniken) ● Übrige
- Mittelwert Gesamtkollektiv - 95% Limiten

Anmerkungen:

- Die vierte Frage erreicht einen hohen Mittelwert (Gesamtkollektiv) von rund 4.5.
- Der tiefste adjustierte Mittelwert eines Spitals/Klinik beträgt 4.1, der höchste 4.9. Mit einer Gesamtabweichung von etwas weniger als 0.8 Punkten verzeichnet Frage 4 die kleinste Differenz aller Fragen.
- Der adjustierte Mittelwert der Spitäler/Kliniken mit einer geringen Anzahl eingegangener Fragebogen liegt häufig sowohl über dem Mittel des Gesamtkollektivs als auch über der oberen Limite.

Abbildung 21: Funnel Plot zu Frage 5 (adjustierte Mittelwerte der Spitäler/Kliniken)

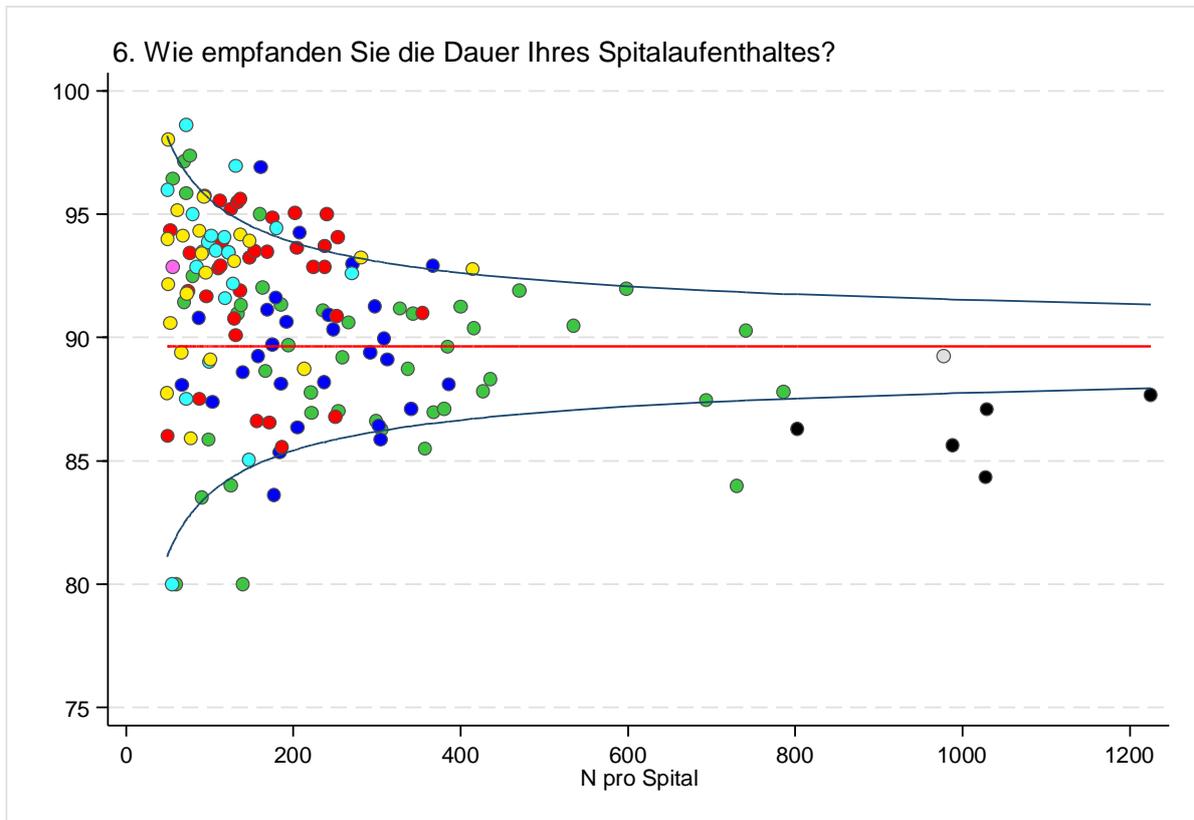


- K111 (Universitätsspitäler) ● K112 (Niveau 2) ● K121 (Niveau 3) ● K122 (Niveau 4)
- K123 (Niveau 5) ● K231 (Chirurgie) ● K235 (Div. Kliniken) ● Übrige
- Mittelwert Gesamtkollektiv - 95% Limiten

Anmerkungen:

- Frage 5 wurde insgesamt am wenigsten hoch bewertet. Sie erreichte 3.9 Punkte (Mittelwert Gesamtkollektiv).
- Die adjustierten Mittelwerte der Spitäler bewegen sich zwischen 3.5 und 4.6, was eine Abweichung von 1.1 Punkten ergibt. Damit weist Frage 5 die grösste Differenz auf.
- Der adjustierte Mittelwert der Spitäler/Kliniken mit einer geringen Anzahl eingegangener Fragebogen liegt häufig sowohl über dem Mittelwert des Gesamtkollektivs als auch über der oberen Limite.

Abbildung 22: Funnel Plot zu Frage 6 (Anteil positive Antworten nach Spital / Klinik)



● K111 (Universitätsspitäler) ● K112 (Niveau 2) ● K121 (Niveau 3) ● K122 (Niveau 4)
 ● K123 (Niveau 5) ● K231 (Chirurgie) ● K235 (Div. Kliniken) ○ Übrige
 - globaler Anteil - 95% Limiten

Anmerkungen:

- Der Zufriedenheitsgrad in Bezug auf die Spitalaufenthaltsdauer liegt bei 89,6% (Gesamtkollektiv).
- Zwischen dem Spital bzw. der Klinik mit dem höchsten und dem tiefsten Zufriedenheitswert besteht eine Differenz von 18,6 Punkten.
- Im Spital bzw. in der Klinik mit dem höchsten Zufriedenheitsgrad erachteten 1,4% der Patientinnen und Patienten ihren Aufenthalt als zu lang oder zu kurz. Im Spital bzw. in der Klinik mit dem tiefsten Zufriedenheitsgrad beträgt dieser Wert 20%.

4 Zusammenfassung und Schlussfolgerung

Zusammenfassung

Dieser Bericht präsentiert die Ergebnisse 2016 der Zufriedenheitsumfrage bei den im stationären Bereich der Akutsomatik behandelten erwachsenen Patientinnen und Patienten. Gegenüber den Vorjahren war der Rücklauf der Erhebung 2016 leicht tiefer, die soziodemografischen Merkmale der Umfrageteilnehmenden haben sich hingegen seit 2011 kaum verändert. Die oberen Altersklassen sind insgesamt etwas stärker vertreten und der Anteil der Privat- oder Halbprivatversicherten ist zurückgegangen. Wie die Erhebung des selbst wahrgenommenen Gesundheitszustands zeigt, beurteilte die Hälfte der Umfrageteilnehmenden ihren Gesundheitszustand zum Zeitpunkt der Befragung als mittelmässig und über ein Drittel als gut oder sehr gut. Ferner ist anzumerken, dass die meisten Patientinnen und Patienten aus dem Spital nach Hause austreten.

Der Zufriedenheitsgrad, der 2016 erstmals mit einer fünfstufigen (und nicht mehr elfstufigen) Ordinalskala gemessen wurde, ist allgemein sehr hoch. Die besten Ergebnisse erzielten die Fragen zur Kommunikation und zur Medikation (sie erhielten bei mindestens drei von fünf Umfrageteilnehmenden die höchsten Zufriedenheitswerte). Weniger hoch ist der Zufriedenheitsgrad in Bezug auf die Organisation des Spitalaustritts und die Behandlungsqualität: Rund ein Drittel haben hier den höchsten Wert angegeben. Die auf einer dreistufigen Skala beurteilte Dauer des Spitalaufenthalts wurde von einer überwiegenden Mehrheit der Patientinnen und Patienten als genau richtig beurteilt. Nahezu identische Resultate ergeben sich bei den Analysen nach BFS-Spittalkategorie.

Die Funnel Plots enthalten viele Fälle, die ausserhalb des 95%-Konfidenzintervalls liegen. Folglich ist die Streuung nicht nur zufallsbedingt. Die Daten der Spitäler/Kliniken mit nur wenigen Umfrageteilnehmenden (<100) sind in diesen Grafiken zudem asymmetrisch verteilt; ihre Werte liegen mehrheitlich über dem Gesamtdurchschnitt. Bei Spitälern/Kliniken mit mehr eingegangenen Fragebogen ist diese Asymmetrie weniger ausgeprägt.

Ein signifikanter Unterschied zwischen dem adjustierten Mittelwert eines Spitals und dem Mittelwert des Gesamtkollektivs deutet darauf hin, dass der Patientenzufriedenheitsgrad im entsprechenden Spital tatsächlich über oder unter dem Mittelwert des Gesamtkollektivs liegt. Allerdings müssen die Mittelwerte der Spitäler/Kliniken angemessen adjustiert worden sein (nach Merkmalen der Patientinnen und Patienten eines Spitals (*Case Mix*), Grösse, Leistungen, Spitalabteilungen). Deshalb sind statistisch signifikante oder nicht signifikante Differenzen zwischen den adjustierten Mittelwerten der Spitäler und dem Mittelwert des Gesamtkollektivs mit Vorsicht zu interpretieren. Die in diesem Bericht präsentierten Zufriedenheitswerte wurden nur für eine kleine Anzahl potenzieller Faktoren adjustiert. Weitere nicht gemessene oder nicht messbare Einflussfaktoren konnten nicht berücksichtigt werden. Zusätzlich können auch geografische/kulturelle Unterschiede die Ergebnisse beeinflussen (15).

Ferner sei daran erinnert, dass die Ergebnisse einer Patientenzufriedenheitsmessung keine Schlüsse über die Qualität der medizinischen Versorgung während des Spitalaufenthalts zulassen. Vielmehr informieren sie darüber, wie die Patientinnen und Patienten die Kommunikation mit dem Pflegepersonal und der Ärzteschaft, die Betreuung während des Spitalaufenthalts und die Qualität der Behandlung wahrnehmen.

Diskussion und Schlussfolgerung

Bei der Pilotauswertung der neuen, von ANQ entwickelten Fragebogen hat sich gezeigt, dass der Deckeneffekt mit der fünfstufigen Skala am stärksten reduziert werden kann (1). Aufgrund dieses Erkenntnis wurde die Antwortskala angepasst. Welche Auswirkungen hatte diese Änderung auf den in den bisherigen Erhebungen beobachteten Deckeneffekt?

Einerseits wiesen die am besten bewerteten Fragen (2, 3 und 4) einen hohen Deckeneffekt auf, wobei ein erheblicher Anteil (>60%) der Umfrageteilnehmenden den höchsten Zufriedenheitswert angab. Andererseits zeigen die Ergebnisse des neuen Fragebogens aber auch einen Rückgang des Deckeneffekts. Die Verteilung der Antworten auf die Fragen 1 und 5 entspricht nahezu einer normalen Verteilung. Diesbezüglich liegt eine Verbesserung gegenüber den früheren Erhebungen vor, in denen der Deckeneffekt noch bei allen Fragen vorhanden war.

Der Deckeneffekt konnte somit auch durch Änderung der Antwortskala nicht ganz ausgeschaltet werden. Dafür gibt es verschiedene Gründe. Erstens konnte der Deckeneffekt auch durch die Validierungsstudie nicht bei allen Fragen vermieden werden. Zweitens sind die Fragen relativ allgemein formuliert. Würden spezifischere Patientenerfahrungen beurteilt, würden die Ergebnisse zweifellos differenzierter ausfallen.

Für diese Zufriedenheitsbefragung lagen nur die soziodemografischen Daten der Umfrageteilnehmenden vor. Die Merkmale der Grundgesamtheit (d.h. Patientinnen und Patienten, die im massgebenden Zeitraum in Frage kamen) der Kliniken und Spitäler waren nicht bekannt. Dadurch ist es zwar möglich, die Stichprobe 2016 in Bezug auf Alter, Geschlecht und Versicherungsstatus mit denjenigen der Vorjahre zu vergleichen. Ob sie für die Gesamtstichprobe repräsentativ ist, kann jedoch nicht gewährleistet werden (9).

Versuchsweise wurden die Umfrageteilnehmenden mit der Grundgesamtheit eines Universitätsspitals, für das Alter und Geschlecht der Patientinnen und Patienten vorlagen, verglichen. Die Analyse ergab, dass das Durchschnittsalter der Umfrageteilnehmenden signifikant höher ist ($p=0,005$) als das der Grundgesamtheit des Spitals (60,5 Jahre gegenüber 58,4 Jahre), der Frauen- und Männeranteil sich hingegen statistisch nicht unterscheidet. Um verlässliche Aussagen über die Repräsentativität der Stichprobe zu erhalten, müssten die Unterschiede zwischen den Umfrageteilnehmenden und der Grundgesamtheit berücksichtigt werden. Wie bereits erwähnt (9) empfehlen wir daher, künftig die Daten der Grundgesamtheit der Spitäler zu erheben. Andernfalls lassen sich die Ergebnisse der Erhebung nur bedingt verallgemeinern.

Abschliessend ist anzumerken, dass weitere Parameter die Ergebnisse beeinflussen können. So haben zum Beispiel 50 Spitäler/Kliniken ihren Patientinnen und Patienten zusammen mit den ANQ-Fragebogen einen weiteren Fragebogen zugestellt und zwischen dem Spitalaustritt und dem Versand der Fragebogen ist je nach Fall unterschiedlich viel Zeit vergangen.

Literatur

1. Berlin, C.U., *Pilotstudie zur Überprüfung eines bereits entwickelten Fragebogens -Projekt "PatZu". ANQ-Zufriedenheitsmessungen in der Akutsomatik und Psychiatrie.* Institut für Medizinische Soziologie und Rehabilitationswissenschaft, 2016.
2. 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): p. 348-55.
3. Neuburger, J., et al., *Funnel plots for comparing provider performance based on patient-reported outcome measures.* BMJ Qual Saf, 2011. **20**(12): p. 1020-6.
4. Xiao, H. and J.P. Barber, *The effect of perceived health status on patient satisfaction.* Value Health, 2008. **11**(4): p. 719-25.
5. Cohen, G., *Age and health status in a patient satisfaction survey.* Soc Sci Med, 1996. **42**(7): p. 1085-93.
6. 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): p. 1-244.
7. Garratt, A.M., J. Helgeland, and P. Gulbrandsen, *Five-point scales outperform 10-point scales in a randomized comparison of item scaling for the Patient Experiences Questionnaire.* J Clin Epidemiol, 2011. **64**(2): p. 200-7.
8. Dell-Kuster, S., et al., *Designing questionnaires: healthcare survey to compare two different response scales.* BMC Med Res Methodol, 2014. **14**: p. 96.
9. ESOPÉ, *Offre pour l'évaluation nationale et l'établissement de rapports en lien avec l'enquête de satisfaction des patient-e-s de l'ANQ en médecine somatique aigüe, réadaptation et psychiatrie.* . IUMSP Lausanne, 2016.
10. Hcri. 2016. *Enquête nationale sur la satisfaction des patients. Médecine somatique aigüe: Rapport comparatif national 2015.* Berne.
11. ANQ. 2011. *Règlement des données de l'ANQ*, Récupéré de http://www.anq.ch/fileadmin/redaktion/francais/20111005_QVertrag_Anhang6_DatenreglementV10_def_fr.pdf (01.05.2017)
12. Townsend, J.-T., Ashby, F.G., *Measurment scales and statistics: The Misconception Misconcieved.* Psychological Bulletin, 1984. **96**(2): p. 394.
13. Norman, G. *Likert scales, levels of measurment and the "laws" of statistics.* Advances in Health Sciences Education, 2010. **15**: p.629.
14. Gaito, G. *Measurment scales and statistics: Resurgence of an old misconception.* Psychological Bulletin, 1980. **87**: pp. 564-567.

Anhänge

Glossar

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

Adjustierter Mittelwert: Um den Einfluss der unterschiedlichen Zusammensetzung (z.B. Alter, Geschlecht) der zu vergleichenden Gruppen bereinigter Mittelwert. Beispiel: Beim Vergleich des Zufriedenheitsgrads der Patientinnen und Patienten von zwei Spitälern 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. Adjustierte Mittelwerte (für die einzelnen Spitäler) können anschliessend miteinander verglichen werden.

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

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

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

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

Tabelle 12: Patientenalter: Verteilung in % nach Altersklasse und Jahr

	N	Altersgruppen im Prozent pro Jahr						
		18-29	30-39	40-49	50-59	60-69	70-79	80+
2011	32'806	6.9	10.8	11.4	15.4	21.5	20.6	13.4
2012	33'396	7.7	12.6	11.0	14.6	19.8	19.9	14.4
2013	34'415	8.0	12.4	10.8	14.4	18.8	19.9	15.7
2014	33'903	7.4	12.7	10.4	14.5	18.9	20.3	15.7
2015	34'866	7.4	12.3	9.9	14.6	18.4	21.3	16.1
2016	35'962	7.3	12.3	9.8	14.9	18.5	21.2	16.1

Tabelle 13: Ergebnisse nach Spital/Klinik: Anzahl und Rücklauf 2015 und 2016, adjustierte und nicht adjustierte Mittelwerte der Spitäler für die Fragen 1-5 und Anteil der positiven Antworten auf Frage 6
(Konfidenzintervall 95% [KI95%] für das adjustierte Mittel)

N°	Anzahl retournierte Fragebogen		Rücklaufquote %		Frage 1 Mittelwert		Frage 2 Mittelwert		Frage 3 Mittelwert		Frage 4 Mittelwert		Frage 5 Mittelwert		Frage 6 Anteil positive Antworten
	2015	2016	2015	2016	adjustiert [KI 95%]	nicht adjust.	« genau richtig »								
1	np	50	np	60.2%	4.21 [3.99, 4.42]	4.29	4.31 [4.09, 4.53]	4.30	4.54 [4.34, 4.74]	4.57	4.40 [4.14, 4.67]	4.41	4.03 [3.77, 4.30]	4.08	87.8%
2	np	50	np	38.2%	4.20 [3.99, 4.40]	4.20	4.14 [3.93, 4.35]	4.04	4.31 [4.11, 4.51]	4.32	4.34 [4.07, 4.61]	4.29	3.72 [3.47, 3.97]	3.68	86.0%
3	62	52	56.9%	61.9%	4.36 [4.16, 4.56]	4.38	4.72 [4.52, 4.93]	4.77	4.74 [4.55, 4.93]	4.77	4.75 [4.49, 5.00]	4.80	4.39 [4.14, 4.64]	4.39	92.2%
4	np	53	np	73.6%	4.47 [4.28, 4.67]	4.48	4.74 [4.53, 4.94]	4.78	4.80 [4.61, 4.99]	4.84	4.72 [4.48, 4.97]	4.69	4.44 [4.20, 4.68]	4.40	94.0%
5	65	53	68.4%	52.0%	4.25 [4.04, 4.45]	4.25	4.75 [4.55, 4.96]	4.77	4.68 [4.48, 4.87]	4.69	4.78 [4.49, 5.07]	4.80	4.10 [3.85, 4.35]	4.11	96.0%
6	np	54	np	51.4%	4.29 [4.09, 4.49]	4.40	4.64 [4.43, 4.86]	4.74	4.74 [4.54, 4.93]	4.78	4.51 [4.26, 4.77]	4.62	4.16 [3.92, 4.41]	4.20	90.6%
7	76	55	58.5%	41.4%	4.09 [3.89, 4.29]	4.08	4.56 [4.36, 4.76]	4.53	4.58 [4.39, 4.76]	4.60	4.66 [4.41, 4.92]	4.63	4.12 [3.88, 4.36]	4.13	94.3%
8	65	57	55.6%	50.9%	4.08 [3.90, 4.27]	4.05	4.68 [4.49, 4.87]	4.63	4.62 [4.44, 4.79]	4.60	4.54 [4.31, 4.78]	4.50	4.07 [3.84, 4.30]	4.05	96.4%
9	np	57	np	55.3%	4.18 [3.99, 4.38]	4.21	4.66 [4.45, 4.86]	4.68	4.71 [4.53, 4.90]	4.76	4.59 [4.33, 4.86]	4.62	4.00 [3.75, 4.24]	4.05	92.9%
10	np	57	np	71.3%	4.35 [4.15, 4.56]	4.35	4.73 [4.52, 4.95]	4.73	4.63 [4.43, 4.82]	4.65	4.53 [4.26, 4.80]	4.55	4.14 [3.88, 4.39]	4.12	98.0%
11	np	58	np	48.3%	4.49 [4.29, 4.68]	4.31	4.88 [4.68, 5.08]	4.75	4.67 [4.49, 4.86]	4.53	4.44 [4.20, 4.69]	4.22	4.29 [4.05, 4.53]	4.09	80.0%
12	107	61	44.4%	36.3%	4.02 [3.83, 4.22]	4.07	4.49 [4.28, 4.69]	4.46	4.51 [4.32, 4.70]	4.55	4.35 [4.09, 4.60]	4.38	4.05 [3.81, 4.29]	4.08	80.0%
Mittelwert des Gesamtkollektivs					4.16		4.46		4.51		4.46		3.94		89.6%

N°	Anzahl retournierte Fragebogen		Rücklaufquote %		Frage 1 Mittelwert		Frage 2 Mittelwert		Frage 3 Mittelwert		Frage 4 Mittelwert		Frage 5 Mittelwert		Frage 6 Anteil positive Antworten
	2015	2016	2015	2016	adjustiert [KI 95%]	nicht adjust.	adjustiert KI 95%	nicht adjust.	adjustiert [KI 95%]	nicht adjust.	adjustiert [KI 95%]	nicht adjust.	adjustiert [KI 95%]	nicht adjust.	« genau richtig »
13	np	62		77.5%	4.47 [4.29, 4.66]	4.55	4.71 [4.52, 4.90]	4.77	4.69 [4.52, 4.86]	4.72	4.58 [4.35, 4.80]	4.66	4.36 [4.13, 4.58]	4.39	95.2%
14	59	67	39.9%	37.2%	4.01 [3.84, 4.19]	3.96	4.50 [4.31, 4.68]	4.40	4.48 [4.31, 4.66]	4.41	4.44 [4.21, 4.66]	4.31	3.83 [3.61, 4.04]	3.82	88.1%
15	59	68	52.7%	73.1%	4.56 [4.38, 4.73]	4.61	4.67 [4.49, 4.85]	4.77	4.70 [4.53, 4.86]	4.73	4.66 [4.44, 4.88]	4.72	4.33 [4.12, 4.55]	4.36	89.4%
16	66	69	64.7%	64.5%	4.63 [4.44, 4.82]	4.65	4.79 [4.59, 4.98]	4.79	4.80 [4.62, 4.97]	4.83	4.85 [4.62, 5.08]	4.88	4.58 [4.36, 4.81]	4.54	94.1%
17	72	71	47.1%	50.0%	4.35 [4.17, 4.52]	4.36	4.71 [4.52, 4.89]	4.70	4.73 [4.56, 4.91]	4.73	4.50 [4.27, 4.74]	4.53	4.08 [3.87, 4.30]	4.08	91.4%
18	92	72	39.5%	36.0%	4.13 [3.96, 4.30]	4.06	4.50 [4.31, 4.69]	4.42	4.63 [4.46, 4.80]	4.58	4.64 [4.42, 4.86]	4.55	4.03 [3.82, 4.24]	4.00	97.1%
19	69	72	51.1%	47.1%	4.20 [4.03, 4.37]	4.24	4.52 [4.34, 4.70]	4.58	4.59 [4.42, 4.76]	4.65	4.68 [4.45, 4.92]	4.62	4.28 [4.06, 4.50]	4.30	87.5%
20	58	73	56.9%	68.9%	4.58 [4.40, 4.76]	4.70	4.84 [4.65, 5.03]	4.91	4.81 [4.64, 4.99]	4.90	4.68 [4.44, 4.91]	4.69	4.33 [4.11, 4.55]	4.40	98.6%
21	84	74	67.7%	51.4%	4.29 [4.12, 4.46]	4.30	4.33 [4.16, 4.50]	4.45	4.50 [4.34, 4.66]	4.55	4.43 [4.22, 4.65]	4.58	4.00 [3.80, 4.21]	3.93	91.9%
22	52	75	68.4%	66.4%	4.42 [4.26, 4.58]	4.45	4.64 [4.46, 4.82]	4.67	4.77 [4.60, 4.93]	4.80	4.70 [4.48, 4.92]	4.74	4.15 [3.95, 4.36]	4.20	91.8%
23	92	76	51.7%	54.3%	4.04 [3.86, 4.21]	4.05	4.39 [4.22, 4.57]	4.30	4.45 [4.29, 4.61]	4.43	4.50 [4.28, 4.72]	4.49	3.90 [3.69, 4.11]	3.95	95.8%
24	96	78	66.7%	53.1%	4.20 [4.04, 4.36]	4.28	4.68 [4.51, 4.85]	4.78	4.61 [4.46, 4.76]	4.68	4.50 [4.28, 4.71]	4.61	4.15 [3.95, 4.34]	4.20	93.4%
Mittelwert des Gesamtkollektivs					4.16		4.46		4.51		4.46		3.94		89.6%

N°	Anzahl retournierte Fragebogen		Rücklaufquote %		Frage 1 Mittelwert		Frage 2 Mittelwert		Frage 3 Mittelwert		Frage 4 Mittelwert		Frage 5 Mittelwert		Frage 6 Anteil positive Antworten
	2015	2016	2015	2016	adjustiert [KI 95%]	nicht adjust.	« genau richtig »								
25	123	78	47.9%	37.1%	4.23 [4.07, 4.40]	4.21	4.66 [4.49, 4.83]	4.60	4.72 [4.57, 4.88]	4.69	4.57 [4.35, 4.78]	4.53	4.16 [3.96, 4.35]	4.14	97.4%
26	97	79	58.4%	62.7%	4.50 [4.34, 4.66]	4.53	4.50 [4.33, 4.67]	4.55	4.64 [4.48, 4.79]	4.68	4.61 [4.39, 4.82]	4.69	4.23 [4.03, 4.42]	4.24	85.9%
27	70	83	67.3%	75.5%	4.48 [4.33, 4.64]	4.51	4.85 [4.68, 5.02]	4.88	4.78 [4.63, 4.94]	4.80	4.76 [4.54, 4.98]	4.76	4.35 [4.16, 4.55]	4.38	95.0%
28	84	83	42.2%	41.7%	4.30 [4.13, 4.46]	4.26	4.76 [4.58, 4.94]	4.69	4.73 [4.57, 4.89]	4.69	4.63 [4.42, 4.84]	4.57	4.13 [3.93, 4.34]	4.12	92.5%
29	np	85	np	42.5%	4.28 [4.11, 4.44]	4.43	4.37 [4.19, 4.54]	4.45	4.48 [4.32, 4.64]	4.59	4.33 [4.12, 4.55]	4.45	4.08 [3.88, 4.28]	4.20	92.9%
30	71	88	32.1%	42.7%	4.22 [4.07, 4.37]	4.16	4.72 [4.56, 4.88]	4.68	4.77 [4.62, 4.91]	4.75	4.58 [4.39, 4.77]	4.58	4.06 [3.87, 4.25]	4.05	90.8%
31	105	88	52.0%	35.2%	4.19 [4.04, 4.35]	4.20	4.58 [4.42, 4.75]	4.59	4.62 [4.47, 4.77]	4.64	4.55 [4.34, 4.76]	4.60	4.09 [3.90, 4.28]	4.10	87.5%
32	102	90	59.6%	58.4%	4.43 [4.28, 4.59]	4.39	4.72 [4.57, 4.88]	4.67	4.64 [4.49, 4.78]	4.63	4.47 [4.28, 4.67]	4.40	4.10 [3.92, 4.29]	4.09	94.3%
33	153	93	60.5%	52.8%	4.34 [4.18, 4.49]	4.40	4.82 [4.65, 4.98]	4.86	4.85 [4.70, 5.01]	4.85	4.67 [4.47, 4.88]	4.68	4.27 [4.08, 4.46]	4.35	95.7%
34	93	93	49.2%	54.1%	4.36 [4.22, 4.51]	4.35	4.60 [4.45, 4.76]	4.62	4.69 [4.54, 4.83]	4.70	4.26 [4.06, 4.45]	4.26	3.98 [3.80, 4.16]	3.96	93.5%
35	92	94	50.5%	46.5%	4.24 [4.08, 4.39]	4.26	4.62 [4.46, 4.78]	4.68	4.66 [4.51, 4.80]	4.69	4.69 [4.49, 4.88]	4.76	4.24 [4.05, 4.43]	4.23	93.4%
36	116	95	52.3%	60.1%	4.19 [4.04, 4.35]	4.15	4.09 [3.93, 4.25]	4.06	4.43 [4.29, 4.57]	4.42	4.40 [4.21, 4.59]	4.40	3.90 [3.72, 4.09]	3.88	83.5%
Mittelwert des Gesamtkollektivs					4.16		4.46		4.51		4.46		3.94		89.6%

N°	Anzahl retournierte Fragebogen		Rücklaufquote %		Frage 1 Mittelwert		Frage 2 Mittelwert		Frage 3 Mittelwert		Frage 4 Mittelwert		Frage 5 Mittelwert		Frage 6 Anteil positive Antworten
	2015	2016	2015	2016	adjustiert [KI 95%]	nicht adjust.	« genau richtig »								
37	89	95	40.6%	45.7%	4.11 [3.96, 4.27]	4.15	4.24 [4.08, 4.41]	4.33	4.50 [4.35, 4.66]	4.57	4.32 [4.12, 4.52]	4.37	3.98 [3.79, 4.17]	3.98	95.7%
38	91	96	64.5%	74.4%	4.44 [4.30, 4.59]	4.56	4.75 [4.60, 4.91]	4.86	4.73 [4.58, 4.87]	4.81	4.79 [4.61, 4.97]	4.86	4.40 [4.21, 4.58]	4.46	92.6%
39	76	99	46.1%	46.3%	4.23 [4.08, 4.38]	4.27	4.70 [4.54, 4.86]	4.68	4.64 [4.49, 4.78]	4.66	4.50 [4.31, 4.69]	4.51	3.99 [3.81, 4.17]	4.04	91.7%
40	98	100	49.2%	55.2%	4.16 [4.02, 4.30]	4.14	4.09 [3.94, 4.24]	4.09	4.46 [4.32, 4.60]	4.45	4.34 [4.16, 4.52]	4.30	3.83 [3.66, 4.01]	3.82	89.0%
41	63	100	47.0%	64.1%	4.21 [4.06, 4.35]	4.21	4.66 [4.51, 4.81]	4.66	4.69 [4.54, 4.83]	4.70	4.39 [4.18, 4.59]	4.34	3.95 [3.77, 4.13]	3.97	93.9%
42	83	101	48.3%	45.1%	4.11 [3.96, 4.25]	4.09	4.67 [4.51, 4.83]	4.61	4.51 [4.37, 4.66]	4.52	4.42 [4.23, 4.60]	4.35	3.93 [3.75, 4.12]	3.98	89.1%
43	80	103	46.5%	41.7%	4.21 [4.05, 4.36]	4.19	4.73 [4.57, 4.89]	4.66	4.70 [4.55, 4.85]	4.68	4.60 [4.40, 4.80]	4.48	4.19 [4.00, 4.38]	4.10	94.1%
44	83	103	43.0%	47.9%	3.99 [3.85, 4.13]	3.95	3.82 [3.67, 3.96]	3.74	4.09 [3.95, 4.22]	4.05	4.08 [3.89, 4.26]	3.99	3.66 [3.48, 3.83]	3.65	87.4%
45	117	103	46.8%	48.1%	4.01 [3.87, 4.15]	4.03	4.08 [3.93, 4.23]	4.05	4.33 [4.19, 4.47]	4.35	4.54 [4.35, 4.72]	4.48	3.83 [3.65, 4.00]	3.87	85.9%
46	108	110	44.1%	50.5%	4.43 [4.29, 4.57]	4.54	4.20 [4.05, 4.34]	4.31	4.55 [4.41, 4.69]	4.63	4.69 [4.51, 4.86]	4.75	4.13 [3.96, 4.30]	4.24	93.5%
47	102	112	46.2%	40.9%	4.05 [3.91, 4.18]	4.01	4.47 [4.32, 4.61]	4.44	4.65 [4.51, 4.78]	4.64	4.75 [4.56, 4.94]	4.75	3.91 [3.75, 4.08]	3.89	92.8%
48	135	113	57.7%	47.7%	4.28 [4.14, 4.42]	4.29	4.74 [4.60, 4.89]	4.71	4.66 [4.53, 4.79]	4.66	4.72 [4.54, 4.89]	4.72	4.17 [4.01, 4.34]	4.17	92.9%
Mittelwert des Gesamtkollektivs					4.16		4.46		4.51		4.46		3.94		89.6%

N°	Anzahl retournierte Fragebogen		Rücklaufquote %		Frage 1 Mittelwert		Frage 2 Mittelwert		Frage 3 Mittelwert		Frage 4 Mittelwert		Frage 5 Mittelwert		Frage 6 Anteil positive Antworten
	2015	2016	2015	2016	adjustiert [KI 95%]	nicht adjust.	« genau richtig »								
49	117	115	44.8%	47.5%	4.18 [4.05, 4.32]	4.13	4.53 [4.38, 4.67]	4.58	4.73 [4.60, 4.86]	4.73	4.69 [4.50, 4.88]	4.74	4.02 [3.86, 4.19]	3.99	93.9%
50	115	116	46.0%	46.6%	4.27 [4.13, 4.41]	4.27	4.52 [4.37, 4.66]	4.56	4.56 [4.43, 4.69]	4.59	4.75 [4.58, 4.93]	4.77	4.21 [4.04, 4.38]	4.23	95.5%
51	124	120	63.9%	59.7%	4.40 [4.27, 4.53]	4.46	4.75 [4.61, 4.89]	4.74	4.76 [4.63, 4.89]	4.81	4.67 [4.50, 4.84]	4.67	4.24 [4.07, 4.40]	4.26	94.1%
52	125	121	49.6%	57.1%	4.22 [4.08, 4.35]	4.20	4.68 [4.54, 4.81]	4.69	4.65 [4.52, 4.78]	4.66	4.64 [4.46, 4.83]	4.64	4.02 [3.85, 4.18]	4.03	91.6%
53	np	123	np	58.0%	4.19 [4.06, 4.32]	4.18	4.60 [4.46, 4.74]	4.61	4.63 [4.50, 4.75]	4.64	4.64 [4.47, 4.82]	4.63	4.12 [3.96, 4.28]	4.10	93.4%
54	153	124	64.6%	53.9%	4.20 [4.07, 4.33]	4.17	4.41 [4.28, 4.55]	4.37	4.68 [4.56, 4.81]	4.66	4.69 [4.52, 4.85]	4.61	4.00 [3.84, 4.15]	4.02	93.4%
55	101	125	42.8%	44.8%	4.35 [4.22, 4.48]	4.33	4.63 [4.50, 4.77]	4.66	4.67 [4.54, 4.79]	4.66	4.45 [4.28, 4.61]	4.50	4.17 [4.01, 4.33]	4.16	95.2%
56	130	128	49.2%	44.4%	3.98 [3.84, 4.11]	3.95	3.98 [3.84, 4.12]	3.93	4.22 [4.09, 4.34]	4.15	4.29 [4.12, 4.45]	4.24	3.84 [3.68, 4.01]	3.82	84.0%
57	71	132	52.2%	58.1%	4.26 [4.13, 4.39]	4.23	4.62 [4.48, 4.75]	4.63	4.66 [4.53, 4.78]	4.68	4.58 [4.38, 4.77]	4.60	4.12 [3.96, 4.29]	4.12	92.2%
58	168	132	55.6%	52.6%	4.15 [4.02, 4.27]	4.13	4.47 [4.34, 4.60]	4.47	4.73 [4.61, 4.85]	4.73	4.53 [4.37, 4.68]	4.55	3.82 [3.66, 3.97]	3.79	93.1%
59	125	132	45.8%	47.1%	4.45 [4.32, 4.58]	4.64	4.24 [4.10, 4.37]	4.35	4.53 [4.40, 4.65]	4.65	4.63 [4.46, 4.79]	4.72	4.17 [4.01, 4.32]	4.28	96.9%
60	156	133	40.6%	42.8%	4.06 [3.93, 4.19]	4.04	4.54 [4.40, 4.68]	4.54	4.55 [4.43, 4.68]	4.54	4.60 [4.43, 4.77]	4.60	4.06 [3.90, 4.21]	4.04	90.8%
Mittelwert des Gesamtkollektivs					4.16		4.46		4.51		4.46		3.94		89.6%

N°	Anzahl retournierte Fragebogen		Rücklaufquote %		Frage 1 Mittelwert		Frage 2 Mittelwert		Frage 3 Mittelwert		Frage 4 Mittelwert		Frage 5 Mittelwert		Frage 6 Anteil positive Antworten
	2015	2016	2015	2016	adjustiert [KI 95%]	nicht adjust.	« genau richtig »								
61	111	135	41.4%	45.5%	3.95 [3.82, 4.08]	3.90	4.41 [4.28, 4.55]	4.33	4.39 [4.26, 4.52]	4.39	4.41 [4.24, 4.58]	4.39	3.77 [3.61, 3.93]	3.76	90.1%
62	142	136	40.3%	45.9%	4.23 [4.11, 4.36]	4.22	4.61 [4.48, 4.74]	4.61	4.58 [4.46, 4.70]	4.55	4.67 [4.51, 4.83]	4.68	3.95 [3.79, 4.10]	3.92	91.0%
63	127	137	52.5%	48.9%	4.36 [4.23, 4.48]	4.49	4.26 [4.13, 4.40]	4.35	4.38 [4.25, 4.50]	4.47	4.46 [4.30, 4.63]	4.54	3.99 [3.83, 4.15]	4.08	95.5%
64	150	139	53.2%	50.9%	4.07 [3.95, 4.20]	4.09	4.54 [4.41, 4.67]	4.55	4.54 [4.42, 4.66]	4.56	4.65 [4.49, 4.81]	4.65	4.11 [3.96, 4.26]	4.13	91.9%
65	163	141	43.4%	44.2%	4.27 [4.14, 4.40]	4.26	4.66 [4.53, 4.80]	4.65	4.65 [4.53, 4.77]	4.63	4.49 [4.33, 4.65]	4.46	4.03 [3.88, 4.19]	3.99	95.6%
66	120	141	52.9%	56.0%	4.45 [4.32, 4.57]	4.50	4.68 [4.55, 4.81]	4.73	4.70 [4.58, 4.82]	4.74	4.66 [4.50, 4.81]	4.67	4.22 [4.07, 4.37]	4.27	94.2%
67	149	141	47.2%	34.3%	4.13 [4.01, 4.25]	4.09	4.55 [4.43, 4.68]	4.55	4.52 [4.40, 4.63]	4.49	4.54 [4.38, 4.70]	4.53	3.99 [3.84, 4.14]	3.98	88.6%
68	98	142	36.7%	44.8%	4.00 [3.88, 4.13]	3.97	3.96 [3.83, 4.09]	3.88	4.13 [4.01, 4.25]	4.11	4.22 [4.05, 4.38]	4.16	3.75 [3.60, 3.91]	3.73	91.3%
69	158	145	47.7%	48.0%	3.80 [3.68, 3.92]	3.77	3.97 [3.84, 4.11]	3.93	4.09 [3.96, 4.21]	4.09	4.33 [4.17, 4.49]	4.25	3.59 [3.44, 3.74]	3.59	80.0%
70	97	148	35.8%	50.0%	4.16 [4.04, 4.28]	4.18	4.52 [4.40, 4.64]	4.52	4.57 [4.45, 4.68]	4.58	4.49 [4.33, 4.65]	4.49	3.86 [3.72, 4.01]	3.87	93.2%
71	90	149	64.3%	51.9%	4.42 [4.30, 4.54]	4.42	4.61 [4.48, 4.73]	4.64	4.63 [4.51, 4.74]	4.64	4.58 [4.43, 4.74]	4.62	4.26 [4.11, 4.40]	4.23	93.9%
72	156	149	63.2%	53.4%	4.33 [4.21, 4.45]	4.41	4.65 [4.52, 4.77]	4.75	4.66 [4.54, 4.78]	4.74	4.70 [4.54, 4.86]	4.80	4.14 [3.99, 4.28]	4.15	93.2%
Mittelwert des Gesamtkollektivs					4.16		4.46		4.51		4.46		3.94		89.6%

N°	Anzahl retournierte Fragebogen		Rücklaufquote %		Frage 1 Mittelwert		Frage 2 Mittelwert		Frage 3 Mittelwert		Frage 4 Mittelwert		Frage 5 Mittelwert		Frage 6 Anteil positive Antworten
	2015	2016	2015	2016	adjustiert [KI 95%]	nicht adjust.	« genau richtig »								
73	148	151	46.5%	52.4%	3.94 [3.81, 4.06]	3.93	4.00 [3.88, 4.13]	3.97	4.12 [4.00, 4.23]	4.11	4.23 [4.07, 4.38]	4.23	3.75 [3.60, 3.91]	3.77	85.0%
74	189	157	55.6%	39.3%	4.17 [4.06, 4.29]	4.19	4.63 [4.51, 4.76]	4.66	4.63 [4.52, 4.74]	4.64	4.62 [4.47, 4.78]	4.63	4.05 [3.91, 4.19]	4.03	86.6%
75	147	158	49.0%	46.2%	4.17 [4.05, 4.28]	4.16	4.62 [4.50, 4.74]	4.59	4.56 [4.45, 4.67]	4.55	4.55 [4.40, 4.70]	4.56	4.05 [3.91, 4.19]	4.05	93.5%
76	173	164	44.0%	42.6%	4.37 [4.25, 4.48]	4.51	4.30 [4.18, 4.42]	4.41	4.59 [4.48, 4.70]	4.68	4.60 [4.44, 4.77]	4.72	4.08 [3.94, 4.21]	4.15	96.9%
77	180	164	42.4%	38.3%	3.89 [3.78, 4.00]	3.86	4.37 [4.26, 4.49]	4.34	4.54 [4.43, 4.64]	4.52	4.56 [4.41, 4.70]	4.54	3.63 [3.49, 3.76]	3.61	95.0%
78	137	165	43.1%	51.9%	4.19 [4.07, 4.30]	4.17	4.63 [4.51, 4.75]	4.63	4.64 [4.53, 4.75]	4.64	4.40 [4.25, 4.55]	4.40	4.06 [3.92, 4.20]	4.05	92.0%
79	167	167	46.0%	42.4%	4.01 [3.90, 4.13]	3.96	4.15 [4.03, 4.28]	4.09	4.23 [4.11, 4.34]	4.20	4.27 [4.11, 4.42]	4.25	3.76 [3.62, 3.91]	3.72	89.2%
80	161	171	59.6%	60.4%	4.28 [4.17, 4.39]	4.28	4.71 [4.60, 4.83]	4.72	4.70 [4.60, 4.81]	4.70	4.78 [4.63, 4.92]	4.80	4.24 [4.11, 4.38]	4.23	93.5%
81	192	171	58.2%	59.2%	4.40 [4.28, 4.51]	4.45	4.25 [4.13, 4.36]	4.28	4.44 [4.33, 4.55]	4.48	4.48 [4.34, 4.63]	4.52	4.05 [3.91, 4.19]	4.07	91.1%
82	212	171	48.1%	45.6%	4.15 [4.03, 4.26]	4.11	4.60 [4.48, 4.72]	4.54	4.53 [4.42, 4.65]	4.47	4.47 [4.32, 4.62]	4.45	3.99 [3.85, 4.13]	3.92	88.6%
83	209	174	51.2%	50.7%	4.12 [4.00, 4.23]	4.06	4.50 [4.38, 4.62]	4.46	4.49 [4.38, 4.60]	4.47	4.45 [4.31, 4.60]	4.38	3.90 [3.76, 4.04]	3.88	86.5%
84	163	175	59.3%	60.6%	4.40 [4.29, 4.51]	4.51	4.64 [4.52, 4.75]	4.76	4.62 [4.52, 4.73]	4.71	4.73 [4.59, 4.87]	4.77	4.18 [4.04, 4.31]	4.23	94.9%
Mittelwert des Gesamtkollektivs					4.16		4.46		4.51		4.46		3.94		89.6%

N°	Anzahl retournierte Fragebogen		Rücklaufquote %		Frage 1 Mittelwert		Frage 2 Mittelwert		Frage 3 Mittelwert		Frage 4 Mittelwert		Frage 5 Mittelwert		Frage 6 Anteil positive Antworten
	2015	2016	2015	2016	adjustiert [KI 95%]	nicht adjust.	« genau richtig »								
85	284	179	54.3%	37.1%	4.27 [4.16, 4.38]	4.22	4.66 [4.55, 4.77]	4.61	4.62 [4.52, 4.73]	4.60	4.46 [4.31, 4.60]	4.43	4.05 [3.92, 4.19]	4.03	89.7%
86	217	183	59.9%	46.8%	4.36 [4.25, 4.46]	4.35	4.69 [4.57, 4.80]	4.69	4.70 [4.59, 4.80]	4.72	4.60 [4.47, 4.74]	4.60	4.14 [4.01, 4.27]	4.14	91.6%
87	161	184	47.9%	59.2%	4.32 [4.22, 4.43]	4.35	4.24 [4.12, 4.35]	4.27	4.53 [4.42, 4.63]	4.55	4.57 [4.43, 4.70]	4.57	3.97 [3.84, 4.10]	3.98	94.4%
88	139	185	29.3%	39.9%	3.93 [3.82, 4.04]	3.88	4.33 [4.22, 4.45]	4.26	4.39 [4.28, 4.49]	4.35	4.35 [4.21, 4.50]	4.32	3.83 [3.70, 3.97]	3.81	83.6%
89	153	187	47.5%	57.0%	4.26 [4.15, 4.36]	4.28	4.66 [4.55, 4.77]	4.66	4.63 [4.52, 4.73]	4.63	4.59 [4.45, 4.73]	4.61	4.00 [3.87, 4.13]	4.02	88.1%
90	204	187	47.4%	44.7%	3.91 [3.80, 4.02]	3.86	4.36 [4.25, 4.47]	4.32	4.44 [4.34, 4.55]	4.36	4.27 [4.12, 4.41]	4.21	3.75 [3.62, 3.88]	3.69	85.3%
91	169	189	35.7%	38.9%	4.08 [3.97, 4.19]	4.05	4.46 [4.35, 4.57]	4.41	4.59 [4.48, 4.69]	4.55	4.40 [4.26, 4.54]	4.41	3.66 [3.52, 3.79]	3.68	91.4%
92	173	191	44.5%	42.4%	4.01 [3.90, 4.11]	3.95	4.03 [3.92, 4.14]	3.97	4.25 [4.15, 4.36]	4.19	4.34 [4.20, 4.47]	4.27	3.81 [3.68, 3.94]	3.76	85.6%
93	163	195	43.9%	52.6%	4.19 [4.09, 4.29]	4.19	4.66 [4.55, 4.77]	4.67	4.67 [4.57, 4.77]	4.66	4.43 [4.29, 4.57]	4.44	4.07 [3.95, 4.20]	4.08	89.7%
94	203	199	46.6%	53.1%	4.19 [4.09, 4.29]	4.21	4.20 [4.09, 4.31]	4.21	4.34 [4.25, 4.44]	4.36	4.50 [4.37, 4.63]	4.53	3.98 [3.86, 4.11]	4.01	90.6%
95	225	207	65.2%	65.1%	4.49 [4.39, 4.59]	4.56	4.37 [4.26, 4.48]	4.43	4.55 [4.46, 4.65]	4.59	4.49 [4.35, 4.63]	4.55	4.08 [3.95, 4.20]	4.11	95.0%
96	208	210	50.7%	49.3%	4.01 [3.91, 4.11]	3.98	4.04 [3.93, 4.14]	4.02	4.29 [4.19, 4.38]	4.27	4.31 [4.18, 4.44]	4.31	3.73 [3.61, 3.86]	3.70	86.3%
Mittelwert des Gesamtkollektivs					4.16		4.46		4.51		4.46		3.94		89.6%

N°	Anzahl retournierte Fragebogen		Rücklaufquote %		Frage 1 Mittelwert		Frage 2 Mittelwert		Frage 3 Mittelwert		Frage 4 Mittelwert		Frage 5 Mittelwert		Frage 6 Anteil positive Antworten
	2015	2016	2015	2016	adjustiert [KI 95%]	nicht adjust.	« genau richtig »								
97	204	211	55.1%	51.6%	4.33 [4.23, 4.43]	4.37	4.62 [4.51, 4.72]	4.63	4.69 [4.59, 4.79]	4.70	4.54 [4.40, 4.67]	4.54	4.16 [4.04, 4.29]	4.23	93.6%
98	220	214	52.4%	51.0%	4.34 [4.23, 4.44]	4.45	4.63 [4.53, 4.74]	4.71	4.56 [4.46, 4.66]	4.63	4.59 [4.46, 4.72]	4.64	4.08 [3.95, 4.20]	4.16	94.2%
99	223	215	61.1%	53.9%	4.29 [4.19, 4.38]	4.21	4.57 [4.47, 4.67]	4.50	4.62 [4.53, 4.72]	4.55	4.37 [4.25, 4.50]	4.28	4.09 [3.97, 4.21]	4.01	88.7%
100	218	225	37.8%	34.4%	4.00 [3.90, 4.10]	3.93	4.46 [4.36, 4.56]	4.37	4.50 [4.40, 4.59]	4.44	4.35 [4.23, 4.48]	4.24	3.75 [3.63, 3.87]	3.69	86.9%
101	248	225	54.3%	52.2%	4.26 [4.16, 4.36]	4.28	4.62 [4.52, 4.73]	4.63	4.67 [4.57, 4.76]	4.69	4.68 [4.55, 4.81]	4.66	4.23 [4.11, 4.35]	4.27	92.9%
102	237	226	44.5%	41.1%	4.01 [3.92, 4.11]	4.00	4.51 [4.41, 4.61]	4.52	4.53 [4.43, 4.62]	4.54	4.45 [4.33, 4.58]	4.45	3.84 [3.72, 3.95]	3.84	87.8%
103	208	238	38.7%	45.4%	4.08 [3.99, 4.17]	4.09	4.51 [4.42, 4.61]	4.53	4.49 [4.40, 4.58]	4.49	4.51 [4.39, 4.63]	4.49	3.90 [3.79, 4.02]	3.91	91.1%
104	199	239	51.8%	49.8%	4.58 [4.48, 4.67]	4.72	4.39 [4.29, 4.49]	4.54	4.61 [4.52, 4.70]	4.73	4.69 [4.55, 4.82]	4.79	4.34 [4.22, 4.46]	4.45	92.9%
105	184	243	34.6%	46.7%	4.05 [3.95, 4.14]	4.01	4.58 [4.48, 4.68]	4.54	4.54 [4.45, 4.64]	4.53	4.50 [4.37, 4.62]	4.43	3.99 [3.87, 4.11]	3.96	88.2%
106	217	245	53.2%	57.4%	4.21 [4.12, 4.30]	4.25	4.56 [4.46, 4.66]	4.60	4.58 [4.49, 4.67]	4.62	4.54 [4.41, 4.66]	4.59	4.10 [3.99, 4.21]	4.10	93.7%
107	220	248	37.7%	41.9%	3.86 [3.77, 3.96]	3.84	4.39 [4.29, 4.49]	4.36	4.60 [4.51, 4.68]	4.60	4.54 [4.43, 4.66]	4.54	3.77 [3.66, 3.89]	3.76	93.7%
108	206	248	41.2%	46.5%	3.98 [3.89, 4.08]	3.96	4.46 [4.36, 4.56]	4.44	4.54 [4.45, 4.63]	4.50	4.34 [4.21, 4.47]	4.37	3.89 [3.77, 4.00]	3.88	90.9%
Mittelwert des Gesamtkollektivs					4.16		4.46		4.51		4.46		3.94		89.6%

N°	Anzahl retournierte Fragebogen		Rücklaufquote %		Frage 1 Mittelwert		Frage 2 Mittelwert		Frage 3 Mittelwert		Frage 4 Mittelwert		Frage 5 Mittelwert		Frage 6 Anteil positive Antworten
	2015	2016	2015	2016	adjustiert [KI 95%]	nicht adjust.	« genau richtig »								
109	262	251	57.3%	45.9%	4.29 [4.20, 4.39]	4.34	4.61 [4.51, 4.71]	4.67	4.65 [4.56, 4.74]	4.68	4.46 [4.33, 4.58]	4.48	4.17 [4.06, 4.29]	4.19	95.0%
110	209	254	39.7%	46.9%	4.03 [3.94, 4.12]	3.98	4.32 [4.23, 4.42]	4.31	4.54 [4.45, 4.63]	4.54	4.49 [4.37, 4.61]	4.44	3.77 [3.65, 3.88]	3.76	94.1%
111	204	254	37.2%	46.7%	4.15 [4.06, 4.24]	4.12	4.63 [4.53, 4.72]	4.61	4.57 [4.49, 4.66]	4.57	4.48 [4.36, 4.60]	4.46	3.92 [3.80, 4.03]	3.92	90.3%
112	225	257	57.8%	62.2%	4.24 [4.15, 4.33]	4.23	4.63 [4.54, 4.72]	4.65	4.57 [4.49, 4.66]	4.58	4.44 [4.31, 4.57]	4.51	3.98 [3.87, 4.09]	3.96	86.8%
113	191	260	39.5%	50.1%	4.12 [4.03, 4.22]	4.10	4.59 [4.50, 4.69]	4.53	4.55 [4.46, 4.64]	4.49	4.46 [4.34, 4.58]	4.38	3.90 [3.79, 4.02]	3.89	90.9%
114	353	262	40.7%	31.8%	4.02 [3.93, 4.11]	3.98	4.50 [4.41, 4.60]	4.48	4.50 [4.41, 4.59]	4.49	4.38 [4.26, 4.50]	4.37	3.87 [3.76, 3.98]	3.83	89.2%
115	289	265	44.5%	37.7%	4.09 [3.99, 4.19]	4.07	4.41 [4.31, 4.52]	4.37	4.54 [4.44, 4.63]	4.52	4.53 [4.40, 4.65]	4.44	3.95 [3.83, 4.06]	3.95	87.0%
116	330	271	47.1%	41.9%	4.14 [4.05, 4.23]	4.09	4.58 [4.49, 4.67]	4.55	4.57 [4.49, 4.66]	4.54	4.46 [4.35, 4.58]	4.43	4.14 [4.03, 4.24]	4.09	90.6%
117	251	274	57.7%	59.1%	4.34 [4.25, 4.42]	4.39	4.31 [4.22, 4.41]	4.40	4.47 [4.38, 4.55]	4.53	4.46 [4.34, 4.58]	4.58	4.03 [3.92, 4.13]	4.06	92.6%
118	290	283	50.7%	48.3%	4.23 [4.15, 4.32]	4.29	4.57 [4.48, 4.66]	4.60	4.59 [4.51, 4.68]	4.63	4.62 [4.51, 4.73]	4.65	4.21 [4.10, 4.31]	4.22	93.0%
119	304	284	62.3%	56.2%	4.29 [4.20, 4.38]	4.31	4.65 [4.56, 4.74]	4.68	4.71 [4.62, 4.79]	4.74	4.69 [4.58, 4.81]	4.70	4.18 [4.08, 4.29]	4.23	93.2%
120	np	296	np	52.9%	4.15 [4.06, 4.23]	4.17	4.21 [4.12, 4.29]	4.21	4.39 [4.31, 4.47]	4.41	4.30 [4.19, 4.40]	4.32	3.83 [3.72, 3.93]	3.85	89.4%
Mittelwert des Gesamtkollektivs					4.16		4.46		4.51		4.46		3.94		89.6%

N°	Anzahl retournierte Fragebogen		Rücklaufquote %		Frage 1 Mittelwert		Frage 2 Mittelwert		Frage 3 Mittelwert		Frage 4 Mittelwert		Frage 5 Mittelwert		Frage 6 Anteil positive Antworten
	2015	2016	2015	2016	adjustiert [KI 95%]	nicht adjust.	« genau richtig »								
121	234	304	49.5%	55.3%	4.07 [3.98, 4.15]	4.05	4.02 [3.93, 4.10]	4.01	4.19 [4.11, 4.27]	4.19	4.21 [4.10, 4.32]	4.24	3.76 [3.65, 3.86]	3.74	86.6%
122	292	305	50.8%	50.5%	4.08 [4.00, 4.16]	4.08	4.53 [4.44, 4.61]	4.54	4.50 [4.42, 4.58]	4.51	4.38 [4.27, 4.48]	4.40	3.98 [3.88, 4.08]	3.99	91.3%
123	299	307	44.2%	45.8%	4.11 [4.03, 4.20]	4.07	4.47 [4.38, 4.55]	4.44	4.59 [4.51, 4.67]	4.54	4.37 [4.26, 4.48]	4.37	3.93 [3.82, 4.03]	3.92	86.4%
124	251	308	41.4%	44.8%	4.05 [3.97, 4.13]	4.06	4.47 [4.38, 4.56]	4.50	4.49 [4.41, 4.57]	4.50	4.45 [4.34, 4.56]	4.46	3.85 [3.75, 3.95]	3.87	85.9%
125	326	315	51.9%	47.3%	4.26 [4.17, 4.34]	4.28	4.67 [4.58, 4.75]	4.69	4.62 [4.54, 4.70]	4.64	4.56 [4.45, 4.66]	4.60	4.07 [3.96, 4.17]	4.08	89.1%
126	356	317	49.9%	51.7%	4.18 [4.10, 4.26]	4.14	4.26 [4.18, 4.35]	4.26	4.42 [4.34, 4.50]	4.38	4.43 [4.32, 4.53]	4.41	3.89 [3.79, 3.99]	3.88	86.3%
127	385	321	48.4%	45.0%	4.08 [3.99, 4.16]	4.02	4.52 [4.43, 4.61]	4.48	4.47 [4.39, 4.55]	4.43	4.41 [4.30, 4.52]	4.36	3.81 [3.71, 3.92]	3.79	90.0%
128	353	335	61.2%	62.2%	4.41 [4.33, 4.49]	4.38	4.67 [4.59, 4.76]	4.64	4.72 [4.64, 4.79]	4.73	4.61 [4.50, 4.71]	4.58	4.21 [4.11, 4.31]	4.21	91.2%
129	331	341	42.5%	44.8%	4.22 [4.14, 4.30]	4.19	4.48 [4.39, 4.56]	4.45	4.46 [4.38, 4.53]	4.44	4.37 [4.27, 4.47]	4.35	3.94 [3.84, 4.03]	3.90	88.7%
130	355	351	39.4%	38.2%	3.96 [3.89, 4.04]	3.91	4.42 [4.34, 4.50]	4.35	4.56 [4.49, 4.64]	4.51	4.54 [4.44, 4.64]	4.44	3.66 [3.56, 3.75]	3.61	91.0%
131	334	351	45.1%	44.4%	4.06 [3.98, 4.15]	4.04	4.53 [4.45, 4.61]	4.51	4.54 [4.46, 4.62]	4.52	4.58 [4.47, 4.68]	4.58	3.94 [3.85, 4.04]	3.92	87.1%
132	329	361	52.9%	49.3%	4.23 [4.16, 4.31]	4.31	4.55 [4.47, 4.63]	4.60	4.57 [4.50, 4.65]	4.61	4.48 [4.38, 4.59]	4.51	4.10 [4.01, 4.20]	4.15	91.0%
Mittelwert des Gesamtkollektivs					4.16		4.46		4.51		4.46		3.94		89.6%

N°	Anzahl retournierte Fragebogen		Rücklaufquote %		Frage 1 Mittelwert		Frage 2 Mittelwert		Frage 3 Mittelwert		Frage 4 Mittelwert		Frage 5 Mittelwert		Frage 6 Anteil positive Antworten
	2015	2016	2015	2016	adjustiert [KI 95%]	nicht adjust.	« genau richtig »								
133	335	374	45.8%	46.8%	3.83 [3.75, 3.90]	3.80	3.88 [3.80, 3.96]	3.87	4.02 [3.95, 4.10]	4.02	4.25 [4.15, 4.35]	4.22	3.47 [3.38, 3.57]	3.45	85.5%
134	328	375	38.6%	39.0%	4.06 [3.99, 4.13]	4.02	4.52 [4.44, 4.59]	4.47	4.50 [4.43, 4.57]	4.47	4.40 [4.31, 4.50]	4.36	3.84 [3.75, 3.94]	3.81	87.0%
135	344	379	51.2%	48.8%	4.32 [4.25, 4.40]	4.37	4.64 [4.56, 4.72]	4.68	4.61 [4.53, 4.68]	4.63	4.52 [4.42, 4.62]	4.53	4.00 [3.90, 4.09]	4.00	92.9%
136	375	390	42.8%	46.8%	4.14 [4.07, 4.22]	4.11	4.54 [4.46, 4.62]	4.54	4.48 [4.41, 4.56]	4.48	4.43 [4.33, 4.52]	4.43	3.97 [3.88, 4.06]	3.94	87.1%
137	375	391	52.2%	47.6%	4.12 [4.05, 4.20]	4.15	4.52 [4.44, 4.60]	4.52	4.53 [4.45, 4.60]	4.51	4.54 [4.44, 4.63]	4.51	3.95 [3.85, 4.04]	3.96	88.1%
138	376	392	43.4%	44.0%	4.14 [4.07, 4.22]	4.12	4.46 [4.38, 4.54]	4.42	4.49 [4.42, 4.56]	4.45	4.29 [4.19, 4.38]	4.28	3.83 [3.74, 3.92]	3.85	89.6%
139	406	408	50.5%	48.2%	4.21 [4.13, 4.28]	4.17	4.63 [4.56, 4.71]	4.60	4.59 [4.52, 4.65]	4.56	4.58 [4.48, 4.67]	4.55	3.99 [3.91, 4.08]	3.98	91.3%
140	614	424	50.5%	36.6%	4.05 [3.98, 4.12]	4.03	4.53 [4.46, 4.61]	4.52	4.55 [4.48, 4.62]	4.53	4.32 [4.23, 4.41]	4.30	3.83 [3.75, 3.92]	3.84	90.4%
141	381	425	63.9%	64.2%	4.50 [4.43, 4.58]	4.52	4.70 [4.63, 4.78]	4.70	4.69 [4.62, 4.76]	4.69	4.51 [4.42, 4.60]	4.47	4.22 [4.14, 4.31]	4.25	92.8%
142	385	448	47.1%	46.8%	4.03 [3.96, 4.10]	4.00	4.13 [4.05, 4.20]	4.10	4.32 [4.26, 4.39]	4.29	4.40 [4.31, 4.49]	4.41	3.68 [3.60, 3.77]	3.68	87.8%
143	426	448	50.4%	49.9%	4.16 [4.09, 4.23]	4.11	4.62 [4.55, 4.69]	4.57	4.61 [4.55, 4.68]	4.59	4.61 [4.52, 4.70]	4.59	4.06 [3.98, 4.15]	4.02	88.3%
144	520	480	54.5%	41.7%	4.33 [4.26, 4.40]	4.35	4.67 [4.60, 4.74]	4.68	4.69 [4.63, 4.76]	4.71	4.60 [4.52, 4.69]	4.63	4.06 [3.98, 4.14]	4.07	91.9%
Mittelwert des Gesamtkollektivs					4.16		4.46		4.51		4.46		3.94		89.6%

N°	Anzahl retournierte Fragebogen		Rücklaufquote %		Frage 1 Mittelwert		Frage 2 Mittelwert		Frage 3 Mittelwert		Frage 4 Mittelwert		Frage 5 Mittelwert		Frage 6 Anteil positive Antworten
	2015	2016	2015	2016	adjustiert [KI 95%]	nicht adjust.	« genau richtig »								
145	511	547	52.5%	51.8%	4.20 [4.14, 4.27]	4.19	4.57 [4.50, 4.64]	4.56	4.58 [4.52, 4.64]	4.57	4.46 [4.37, 4.54]	4.42	4.04 [3.96, 4.12]	4.03	90.5%
146	595	618	51.7%	51.6%	4.34 [4.28, 4.40]	4.43	4.65 [4.58, 4.71]	4.70	4.61 [4.55, 4.67]	4.65	4.47 [4.39, 4.55]	4.49	4.02 [3.95, 4.10]	4.10	92.0%
147	612	707	36.2%	44.9%	4.14 [4.09, 4.19]	4.15	4.51 [4.45, 4.56]	4.52	4.49 [4.44, 4.54]	4.50	4.39 [4.32, 4.46]	4.39	3.75 [3.69, 3.82]	3.74	87.5%
148	991	754	46.4%	40.8%	4.20 [4.15, 4.25]	4.19	4.59 [4.54, 4.65]	4.58	4.57 [4.52, 4.62]	4.56	4.38 [4.32, 4.45]	4.38	3.98 [3.92, 4.04]	3.97	90.3%
149	708	764	41.6%	44.7%	3.94 [3.89, 3.99]	3.90	4.37 [4.32, 4.43]	4.34	4.41 [4.36, 4.46]	4.37	4.24 [4.18, 4.31]	4.20	3.80 [3.74, 3.87]	3.76	84.0%
150	755	809	41.9%	44.9%	4.12 [4.07, 4.17]	4.11	4.55 [4.49, 4.60]	4.53	4.54 [4.49, 4.59]	4.52	4.43 [4.36, 4.50]	4.41	3.88 [3.82, 3.95]	3.87	87.8%
151	823	847	32.9%	34.6%	4.07 [4.02, 4.12]	4.03	4.44 [4.39, 4.49]	4.41	4.48 [4.43, 4.53]	4.45	4.31 [4.24, 4.37]	4.27	3.77 [3.71, 3.83]	3.74	86.3%
152	946	1010	37.9%	35.9%	4.08 [4.03, 4.12]	4.05	4.47 [4.42, 4.52]	4.44	4.47 [4.43, 4.51]	4.43	4.51 [4.45, 4.56]	4.46	3.75 [3.70, 3.81]	3.74	85.6%
153	GR	1011	GR	45.7%	4.16 [4.11, 4.21]	4.13	4.44 [4.39, 4.49]	4.40	4.51 [4.47, 4.56]	4.49	4.47 [4.41, 4.53]	4.43	3.97 [3.91, 4.02]	3.94	89.3%
154	909	1052	42.0%	45.9%	4.12 [4.08, 4.17]	4.10	4.08 [4.04, 4.13]	4.06	4.25 [4.21, 4.29]	4.22	4.35 [4.29, 4.41]	4.34	3.79 [3.73, 3.84]	3.76	87.1%
155	1043	1061	48.8%	48.5%	4.11 [4.06, 4.15]	4.07	4.09 [4.05, 4.14]	4.04	4.25 [4.21, 4.29]	4.22	4.36 [4.30, 4.42]	4.33	3.71 [3.66, 3.77]	3.68	84.3%
156	1026	1247	40.2%	49.3%	4.19 [4.15, 4.23]	4.16	4.53 [4.49, 4.58]	4.50	4.50 [4.46, 4.54]	4.45	4.42 [4.37, 4.47]	4.39	3.89 [3.84, 3.94]	3.87	87.7%
Mittelwert des Gesamtkollektivs					4.16		4.46		4.51		4.46		3.94		89.6%

np: nicht teilnehmendes Spital, oder mit weniger als 50 Antworten 2015; nicht adjust: nicht adjustiert
GR: Gruppierung < 50 Antworten

Krankenhaustypologie

Erläuterungen zur Klassifikation der « Allgemeinen Krankenhäuser »

Die allgemeinen Krankenhäuser werden nach den beiden Hauptkategorien « Zentrumsversorgung » und « Grundversorgung » unterschieden. Die weitere Unterteilung dieser Hauptkategorien erfolgt aufgrund der folgenden beiden Kriterien:

- Summe der gewichteten FMH-Weiterbildungskategorien des Spitals: \sum FMH. Die Weiterbildungskategorien werden wie folgt unterteilt :
A = 3 - 3 ½ Jahre; B = 2 Jahre; C = 1 Jahr, D=6 Monate
Gewichtete Summe FMH: \sum FMH = 3xa+2xb+c(oder d)
(a, b, c et d=Anzahl Leistungsstellen der FMH Kategorie A, B, C oder D)
- Anzahl der behandelten stationären Fälle (ohne gesunde Neugeborene und Gesunde)

Für die Zuteilung in die Kategorie X muss ein Betrieb mindestens **entweder** die geforderte Summe der FMH-Kategorien **oder** die definierte Anzahl stationärer Fälle aufweisen.

Summe der gewichteten FMH-Kategorien (\sum FMH)	Anzahl Fälle stationär (F)	Bezeichnung	Typ
\sum FMH \geq (100)	(>30'000)	Versorgungsniveau 1* (Universitätsspitäler)	K111
(100>) \sum FMH \geq 20	(30'000 >) F \geq 9'000	Versorgungsniveau 2	K112
20 > \sum FMH \geq 10	9'000 > F \geq 6'000	Versorgungsniveau 3	K121
10 > \sum FMH \geq 5	6'000 > F \geq 3'000	Versorgungsniveau 4	K122
5 > \sum FMH \geq 0	3'000 > F \geq 0	Versorgungsniveau 5	K123

*Das Versorgungsniveau 1 (K111) umfasst ausschliesslich die fünf Universitätsspitäler

Erläuterungen zur Klassifikation der « Spezialkliniken »

Die weitere Unterteilung der Spezialkliniken erfolgt aufgrund der Leistungsstelle mit der grössten Anzahl an Pflgetagen (ohne gesunde Neugeborene und Gesunde).

Die Spezialkliniken werden in die drei Unterkategorien « Psychiatrische Kliniken » K21, « Rehabilitationskliniken » K22 und « Andere Spezialkliniken » **K23** unterteilt (Akutsomatik).

Die « anderen Spezialkliniken » K23 werden je nach Spezialisierung, d.h. je nach Leistungsstelle mit der **maximalen Anzahl** an Pflgetagen, in folgende Kategorien unterteilt:

- Gynäkologie / Neonatologie **K232**
- Pädiatrie **K233**
- Geriatrie **K234**
- Diverse Spezialkliniken **K235** (z. B., Ophthalmologie, Hals-/Nasen-/Ohrenkrankheiten (HNO), Dermatologie)

In diesem Bericht werden nur die Spezialkliniken mit akutsomatischer Behandlung von Erwachsenen berücksichtigt: K231, K232, K234 et K235

Nach: Krankenhaustypologie, Bundesamt für Statistik, Version 5.2 Neuchâtel, November 2006

<https://www.bfs.admin.ch/bfs/de/home/statistiken/gesundheit/erhebungen/ks.assetdetail.169879.html>