

---

# Nationale Patientenzufriedenheits- befragung Rehabilitation

---

Nationaler Vergleichsbericht Messung 2013

Juni 2014, Version 1.0

## Inhaltsverzeichnis

---

1. Zusammenfassung .....	4
2. Einleitung .....	5
2.1 Ziel und Auftrag .....	5
2.2 Organisation .....	5
2.3 Fragebogen .....	5
2.5 Berichterstattung .....	6
3. Klinikteilnahme und Beschreibung der Stichprobe .....	7
3.1 Klinikteilnahme und Rücklauf .....	7
3.2 Beschreibung der Stichprobe .....	8
4. Ergebnisse .....	9
4.1 Nationale Ergebnisse nach Fragen .....	9
4.2 Nationaler Klinikvergleich .....	12
5. Methodische Erkenntnisse .....	15
6. Aussagekraft der Ergebnisse .....	16
Anhang .....	17



## Impressum

Titel	Nationaler Vergleichsbericht Patientenzufriedenheitsbefragung Rehabilitation 2013 Version 1.0
Jahr	Juni 2014
Autor/innen	Dirk Wiedenhöfer, hcri AG Nicolas Matzinger, hcri AG Béatrice Schwark, hcri AG PD Dr. med. Urs Müller, hcri AG Vinciane Vouets, Leiterin Rehabilitation Regula Heller, Leitung Akutsomatik Unter Einbezug des Qualitätsausschusses Rehabilitation
Auftraggeberin vertreten durch	Nationaler Verein für Qualitätsentwicklung in Spitälern und Kliniken (ANQ) Regula Heller, Leiterin Akutbereich, ANQ Geschäftsstelle ANQ Thunstrasse 17, 3000 Bern 6 <a href="http://www.anq.ch">www.anq.ch</a>
Copyright	Nationaler Verein für Qualitätsentwicklung in Spitälern und Kliniken (ANQ)

## 1. Zusammenfassung

---

Die erstmalige Durchführung der Patientenzufriedenheitsbefragung im Bereich Rehabilitation erfolgte im Jahr 2013 nach dem bewährten Konzept, das der Befragung im Bereich der Akutsomatik zugrunde gelegt wurde. Der ANQ führte die Befragung in Zusammenarbeit mit hcri AG und MECON GmbH durch.

83 Rehabilitationskliniken bzw. Klinikstandorte haben im Frühjahr 2013 an der Patientenzufriedenheitsbefragung teilgenommen; das sind 90% aller Ende 2013 beim ANQ für die Messungen im Bereich der Rehabilitation registrierten Kliniken. 13 Kliniken führten die Befragung telefonisch und 70 Kliniken schriftlich durch.

Von den 10'867 angeschriebenen Patientinnen und Patienten, welche im April oder Mai 2013 aus der Klinik ausgetreten waren, beteiligten sich 5'979 Personen an der Befragung. Damit beträgt der Rücklauf 55% (ohne Erinnerungsschreiben). Dies wird aus Sicht des ANQ als erwartungsgemässer Rücklauf bewertet.

Das Durchschnittsalter der Befragten beträgt 70.6 Jahre (Standardabweichung: 14.3 Jahre). Der Frauenanteil liegt bei rund 56%, der Männeranteil bei 44%. Rund 65% der Personen sind allgemein- und 35% zusatzversichert.

Der an die Besonderheiten der Rehabilitation angepasste Fragebogen erfasst die Rückkehrbereitschaft der Patientinnen und Patienten sowie die subjektive Beurteilung der Behandlungsqualität. Anhand zwei weiterer Fragen beurteilen die Befragten die Verständlichkeit der Informationen der Ärztinnen und Ärzte sowie die Betreuung durch das therapeutische Fachpersonal, das Pflegefachpersonal und den Sozialdienst während des Aufenthalts. Schliesslich geben die Befragten an, ob sie sich in der Rehabilitationsklinik respekt- und würdevoll behandelt fühlten.

Die befragten Patientinnen und Patienten beurteilten die fünf Fragen insgesamt positiv: die fünf Fragen (Rückkehr, Behandlungsqualität, Verständlichkeit der Informationen der Ärztinnen und des Ärzte, Betreuung, Respekt und Würde) erreichten Zufriedenheitswerte zwischen 8.7 und 9.3 auf der Antwortskala von 0 = „geringe Zufriedenheit“ bis 10 = „hohe Zufriedenheit“. Je nach Frage gaben 64% bis 84% der Befragten den höchsten oder zweithöchsten Zufriedenheitswert an.

Für den nationalen Klinikvergleich konnten von den 83 Rehabilitationskliniken 62 Kliniken berücksichtigt werden. 21 Kliniken konnten aufgrund einer zu niedrigen Anzahl eingetroffener Fragebögen (<30) nicht in den Klinikvergleich eingeschlossen werden. Trotz eingeschränkter Aussagekraft (Selektivität der Stichprobe, fehlende Risikoadjustierung) dokumentiert die vorliegende Zufriedenheitsbefragung des ANQ schweizweit eine insgesamt hohe Zufriedenheit der befragten Personen mit ihrer Klinik.

Die Patientenzufriedenheitsbefragung leistet einen Beitrag zur Rechenschaftslegung gegenüber den Kostenträgern wie den Versicherern, den Kantonen und der breiten Öffentlichkeit. Zur Unterstützung von Zuweisern und potentiellen Patientinnen und Patienten bei der Wahl von möglichen Rehabilitationskliniken ist die vorliegende Zufriedenheitsbefragung nicht geeignet: die Ergebnisse sind für spezifische Personengruppen mit einem bestimmten Rehabilitationsbedarf nicht aussagekräftig.

Die Zufriedenheitsbefragung ist als globales Urteil und als Quelle für Hinweise auf allgemeine und klinikspezifische Verbesserungsmöglichkeiten nutzbar. Die erstmalige Durchführung ist der Grundstein („Baseline“) einer gesamtschweizerischen Zeitreihe über die Zufriedenheit der Patientinnen und Patienten von Rehabilitationskliniken. Für spezifische Hinweise auf Verbesserungsmöglichkeiten empfiehlt der ANQ den Kliniken die Durchführung von umfassenden Patientenzufriedenheitsbefragungen.

## 2. Einleitung

---

### 2.1 Ziel und Auftrag

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

Seit 2011 führt hcri AG / MECON GmbH im Auftrag des ANQ im Bereich der Akutsomatik jährlich eine Patientenzufriedenheitsmessung durch. Die Ergebnisse wurden jeweils national vergleichend ausgewertet und publiziert. Anfang 2013 wurden hcri AG und MECON GmbH mit der Abwicklung der ANQ-Befragung und der dazugehörigen Auswertung und Berichterstattung in der Akutsomatik und Rehabilitation betraut. Um Synergien zu nutzen, wurde die Patientenzufriedenheitsbefragung im Bereich der Rehabilitation nach dem Grundkonzept aus dem Bereich der Akutsomatik durchgeführt. Dabei gibt der ANQ den rehabilitationsspezifischen Fragebogen, die Organisation der Befragung, Zielgruppe und Befragungsmethode sowie das Auswertungskonzept vor.

### 2.2 Organisation

Die Befragung wurde wie im Bereich der Akutsomatik mit einer Kombination aus Auswertungsinstituten und Befragungsinstituten abgewickelt. hcri AG und MECON GmbH koordinierten die Abwicklung der Befragungen und stellten dabei sicher, dass die von den Rehabilitationskliniken gewählten Befragungsinstitute die Befragung vorgabenkonform umsetzen<sup>1</sup>. Die Befragungsinstitute stellten ihrerseits den Kliniken die Fragebogen und Begleitschreiben bereit, verarbeiteten die retournierten Fragebogen und waren für den Datentransfer an hcri AG und MECON GmbH verantwortlich. Zum Auftrag von hcri AG gehörte auch die Einrichtung der zentralen Datenbank, die Online-Auswertung und Berichterstellung.

### 2.3 Fragebogen

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

Die Fragen werden jeweils auf einer 11-stufigen Antwortskala mit den Ausprägungen 0 bis 10 beantwortet. Die Pole der Antwortskala (Wert 0 bzw. Wert 10) erhielten unterschiedliche Beschreibungen (Häufigkeit, Güte). Ein niedriger Wert wird im Rahmen dieser Befragung aus pragmatischen Gründen als geringe Patientenzufriedenheit interpretiert. Ein hoher Wert wird als hohe Zufriedenheit interpretiert.

---

<sup>1</sup> Die detaillierten Vorgaben bezüglich des Versands der Fragebogen, Datenerfassung, Übermittlung und Aufbereitung der Daten, einschliesslich Aspekte des Datenschutzes sind im Auswertungskonzept und im Messmanual festgehalten.



Die Fokussierung auf wenige, jedoch für alle Rehabilitationskliniken relevante Themen ermöglicht den Rehabilitationskliniken, den ANQ-Fragebogen in Ergänzung zu den bestehenden umfassenderen Patientenzufriedenheitsbefragungen einzusetzen. Der ANQ-Fragebogen liegt in den Sprachen Deutsch, Französisch und Italienisch vor.

## 2.5 Berichterstattung

Wie im Akutbereich werden die Ergebnisse für jede teilnehmende Klinik rund 5 Monate nach Abwicklung der Befragung auf der Online-Plattform von hcri AG nach Vorgaben des ANQ<sup>2</sup> bereitgestellt. Jede teilnehmende Klinik hat am 11. November 2013 einen passwortgeschützten Zugang zu den Ergebnissen erhalten.

Der vorliegende Nationale Vergleichsbericht trägt den Empfehlungen der SAMW (2009) zur „Erhebung, Analyse und Veröffentlichung von Daten über die medizinische Behandlungsqualität“ Rechnung. Er entstand auf der Grundlage des Berichts des Auftragnehmers, welcher sich auf Vorgaben des ANQ<sup>2</sup> stützte. Der Bericht wurde am 24.6.2014 vom Vorstand genehmigt und anschliessend den Kliniken zur Kommentierung der Ergebnisse (Datenreglement, Artikel 9) zugestellt. Eine Publikation der Ergebnisse für die breite Öffentlichkeit ist für den Herbst 2014 geplant.

---

<sup>2</sup> Auswertungskonzept zur Patientenzufriedenheitsbefragung Rehabilitation

### 3. Klinikteilnahme und Beschreibung der Stichprobe

#### 3.1 Klinikteilnahme und Rücklauf

83 Kliniken bzw. Klinikstandorte haben im Frühjahr 2013 an der Befragung teilgenommen. Das sind 90% aller beim ANQ für die Messungen im Bereich der Rehabilitation per Ende 2013 registrierten Standorte<sup>3</sup>.

Tabelle 1 zeigt, dass die Kliniken für die Durchführung der Befragung insgesamt sechs verschiedene Befragungsinstitute gewählt haben. 48 Kliniken (58% aller Kliniken) haben die Befragung mit MECON GmbH durchgeführt, welche auch den grössten Teil der insgesamt retournierten Fragebogen bearbeitet hat (63% aller retournierten Fragebogen). Knapp 20% der Kliniken haben die Befragung mit hcri AG und Qualitest AG durchgeführt. Die restlichen Kliniken wurden durch ESOPE, NPO Plus oder RehabNET AG unterstützt.

Je nach Befragungsinstitut variiert der Rücklauf zwischen 47.5% und 63.2%. Den höchsten Rücklauf erreichten die Klinikstandorte, welche die Befragung telefonisch zusammen mit Qualitest durchgeführt haben (Tabelle 1). Die anderen Befragungsinstitute führten die Befragung papiergestützt durch. Dabei erreichten die hcri AG und RehabNET AG angeschlossenen Kliniken mit einem Rücklauf von 62.5% einen ähnlich hohen Rücklauf wie Qualitest AG.

**Tabelle 1:** Klinikteilnahme und Rücklauf nach Befragungsinstitut 2013

Befragungsinstitut	Anzahl Kliniken	Erhebungsmethode	Retournierte Fragebogen	Ausgesandte Fragebogen	Rücklauf
ESOPE	4	Papier	179	349	51.3%
hcri AG	16	Papier	1'247	1'995	62.5%
Mecon GmbH	48	Papier	3'524	6'881	51.2%
NPO Plus	1	Papier	19	40	47.5%
Qualitest AG	13	Telefon	920	1'455	63.2%
RehabNET AG	1	Papier	90	147	61.2%
<b>Insgesamt</b>	<b>83</b>	<b>Papier / Telefon</b>	<b>5'979</b>	<b>10'867</b>	<b>55.0%</b>

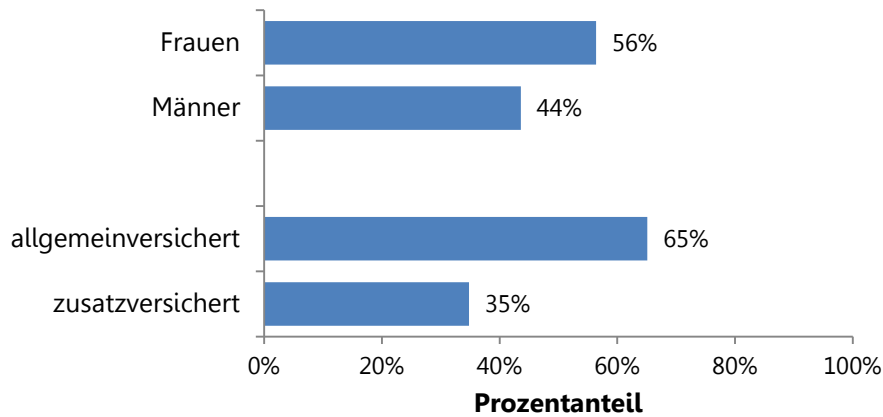
Von den insgesamt 10'867 Personen, welche in den Monaten April und Mai aus den Rehabilitationskliniken ausgetreten sind, haben 5'979 Personen an der Befragung teilgenommen. Dies entspricht einem Rücklauf von durchschnittlich 55%. Die klinikspezifische Rücklaufquote variiert zwischen 10% und 90%. Durchschnittlich entfallen auf jede Klinik 72 retournierte Fragebogen (Min: 1; Max: 232 Fragebogen). Für 21 der 83 Kliniken – also einem Viertel der Kliniken – liegen weniger als 30 retournierte Fragebogen vor. In Tabelle 3 im Anhang sind die einzelnen klinikspezifischen Rücklaufquoten und Anzahl retournierten Fragebogen aufgeführt.

<sup>3</sup> Im Frühjahr 2013 waren beim ANQ 78 Klinikstandorte registriert. Ende 2013 waren beim ANQ 92 Klinikstandorte registriert.

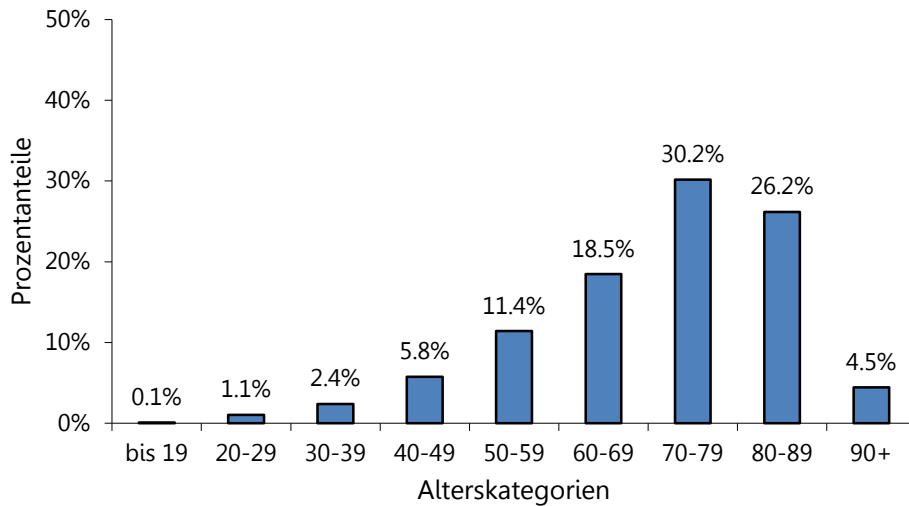
### 3.2 Beschreibung der Stichprobe

Die Stichprobe umfasst 5'979 Personen. Das Durchschnittsalter beträgt 70.6 Jahre (Standardabweichung: 14.3 Jahre). Der Frauenanteil liegt bei 56.4%, der Männeranteil bei 44.8. 65.1% der Personen sind allgemeinversichert, 34.8% zusatzversichert. In Abbildung 1 und 2 sind die soziodemographischen Angaben grafisch dargestellt

**Abbildung 1:** Geschlecht und Versicherungsstatus der Befragten



**Abbildung 2:** Altersverteilung der Befragten





## 4. Ergebnisse

### 4.1 Nationale Ergebnisse nach Fragen

Aus Tabelle 2 geht hervor, dass die fünf gestellten Fragen von den befragten Personen jeweils hohe Antwortwerte erhalten haben. Auf der Antwortskala von 0 bis 10 (0 gilt als geringer Zufriedenheitswert und 10 als ein hoher Zufriedenheitswert) erhalten die Fragen Antwortwerte zwischen 8.7 und 9.3. Der Anteil der Personen, welche hohe Zufriedenheitswerte (Antworten 9 und 10) angegeben haben, beläuft sich je nach Frage zwischen 64% und 84%.

**Tabelle 2:** Nationale Ergebnisse nach Fragen

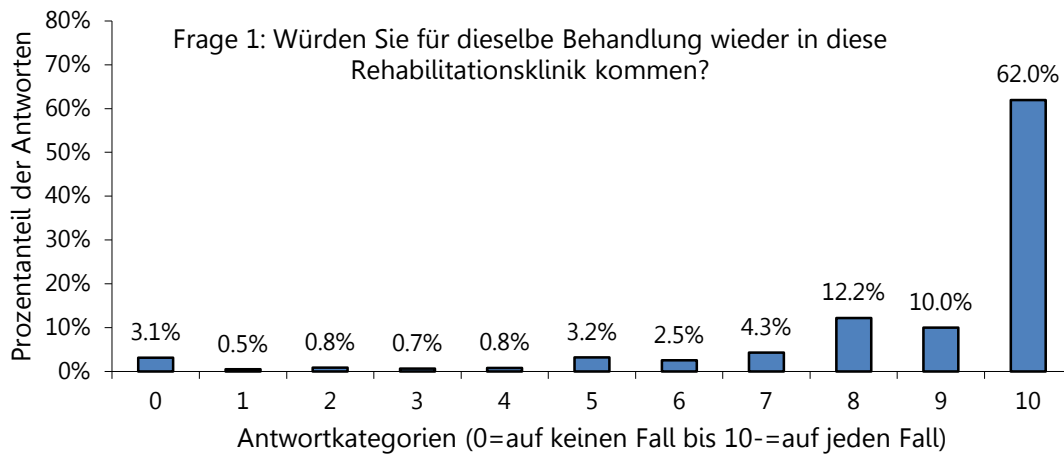
Frage [Kurzform der Frage] und Antwortskala	n	Mittelwert	Std. abw.	Median	Häufigkeit Antworten 9 und 10 (%-Anteil)	Fehlende Werte (Missings)
1) Würden Sie für dieselbe Behandlung wieder in diese Rehabilitationsklinik kommen? [Rückkehr] 0 = „auf keinen Fall“; 10= „auf jeden Fall“	5'920	8.7	2.3	10	70%	1.0
2) Wie beurteilen Sie die Qualität der Rehabilitationsbehandlung, die Sie erhalten haben? [Behandlungsqualität] 0= „sehr schlecht“; 10= „ausgezeichnet“	5'913	8.7	1.9	9	65%	1.1
3) Wenn Sie Fragen an Ihre Ärztin oder ihren Arzt stellen, bekamen Sie verständliche Antworten? [Verständlichkeit der Informationen der Ärztinnen und Ärzte] 0= „nie“; 10= „immer“	5'437	8.8	2.0	10	64%	1.3
4) Wie fanden Sie die Betreuung durch das therapeutische Personal, durch das Pflegepersonal und den Sozialdienst während Ihres Aufenthaltes? [Betreuung] 0= „sehr schlecht“; 10= „ausgezeichnet“	5'895	8.9	1.7	10	71%	1.4
5) Wurden Sie während Ihres Rehabilitationsaufenthaltes mit Respekt und Würde behandelt? [Respekt und Würde] 0= „nie“; 10= „immer“	5'939	9.3	1.5	10	84%	0.7

Den höchsten durchschnittlichen Zufriedenheitswert von 9.3 (Median: 10) erhält die Frage, ob der Patient mit Respekt und Würde behandelt wurde. 84% der Befragten haben die Frage anhand der beiden höchsten Zufriedenheitswerte beantwortet (Antworten 9 und 10). Danach folgt mit einem durchschnittlichen Zufriedenheitswert von 8.9 (Median: 10) die Frage nach der Betreuung durch das Personal. 71% der Befragten vergaben für ihre Betreuung die beiden höchsten Zufriedenheitswerte (Antworten 9 und 10). Die Frage nach der Verständlichkeit der Informationen der Ärztinnen und Ärzte wurde ähnlich positiv beurteilt: Der Mittelwert beträgt 8.8 (Median: 10); die beiden höchsten Zufriedenheits-

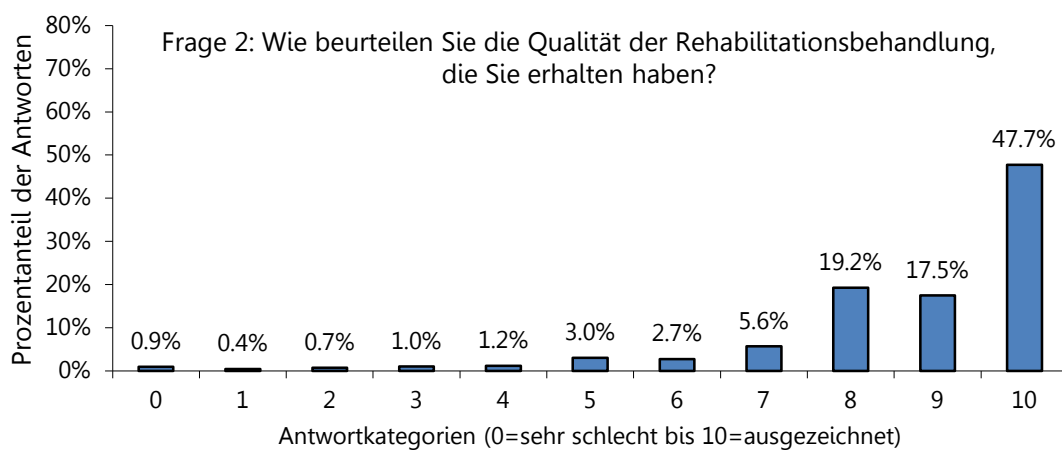
werte (Antworten 9 und 10) wurden von 64% der Befragten gewählt. Die Frage nach der Rückkehr erhielt ebenfalls einen hohen durchschnittlichen Zufriedenheitswert von 8.7 (Median: 10). 70% der Befragten geben auf die Frage, ob sie für dieselbe Behandlung in dieselbe Klinik gehen würden, die beiden höchsten Zufriedenheitswerte an. Auch die Frage nach der Behandlungsqualität erhielt einen hohen Zufriedenheitswert von 8.7 (Median: 9); die beiden höchsten Zufriedenheitswerte (Antworten 9 und 10) wurden von 65% der Patientinnen und Patienten gewählt. Die fehlenden Werte (missing values) der einzelnen Fragen bewegen sich in einem Spektrum von 0.7 bis 1.4%.

Abbildungen 3 bis 7 zeigen, dass die Antworten asymmetrisch verteilt sind und die Befragten unter Ausnutzung des gesamten Antwortspektrums die hohen Antwortwerte häufiger gewählt haben:

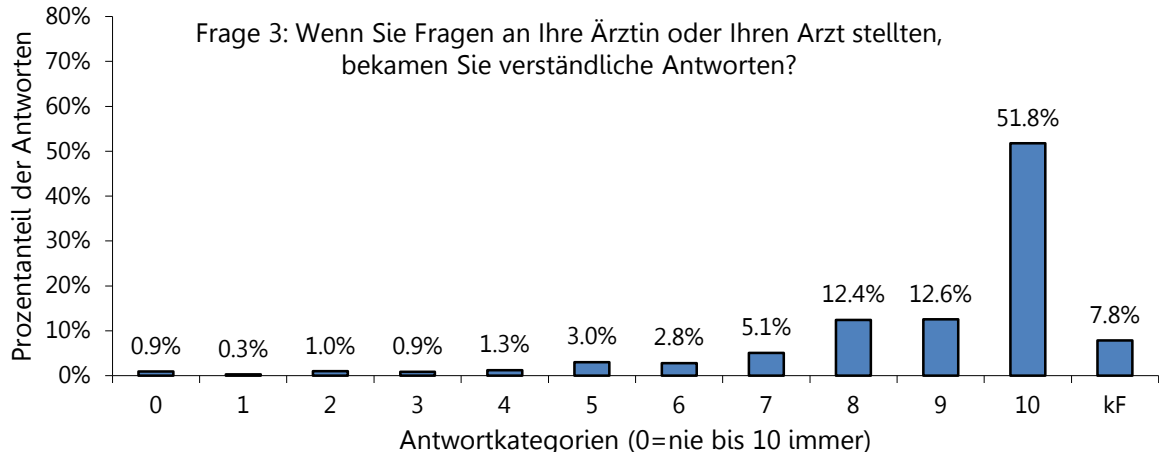
**Abbildung 3:** Antwortverteilung für die Frage nach der Rückkehr



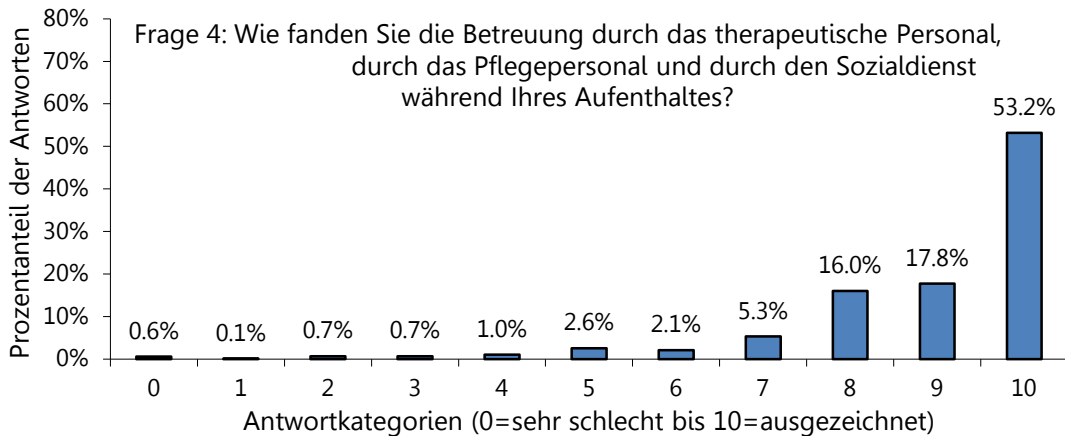
**Abbildung 4:** Antwortverteilung für die Frage nach der Behandlungsqualität



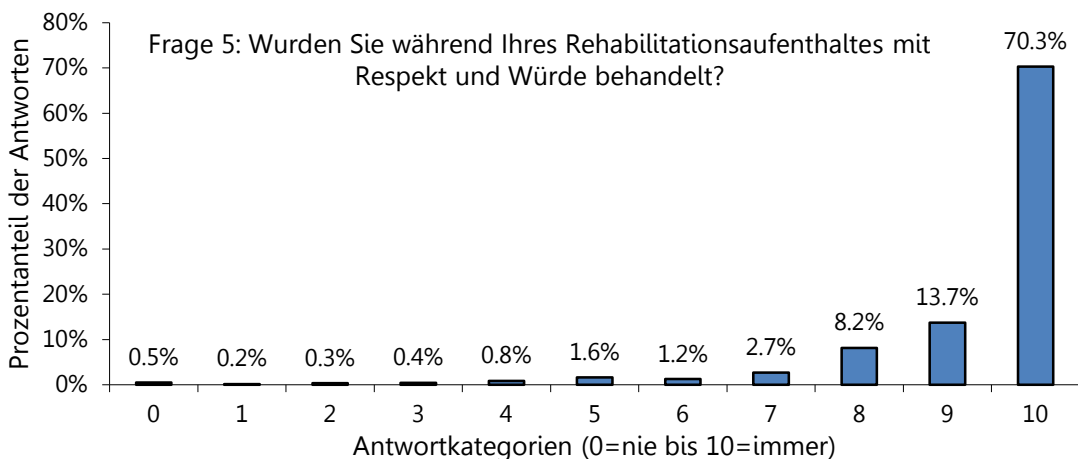
**Abbildung 5:** Antwortverteilung für die Frage nach der Verständlichkeit der Informationen der Ärztinnen und Ärzte (kF = Antwortkategorie: Ich habe keine Fragen gestellt)



**Abbildung 6:** Antwortverteilung für die Frage nach der Betreuung



**Abbildung 7:** Antwortverteilung für die Frage nach der Behandlung mit Respekt und Würde



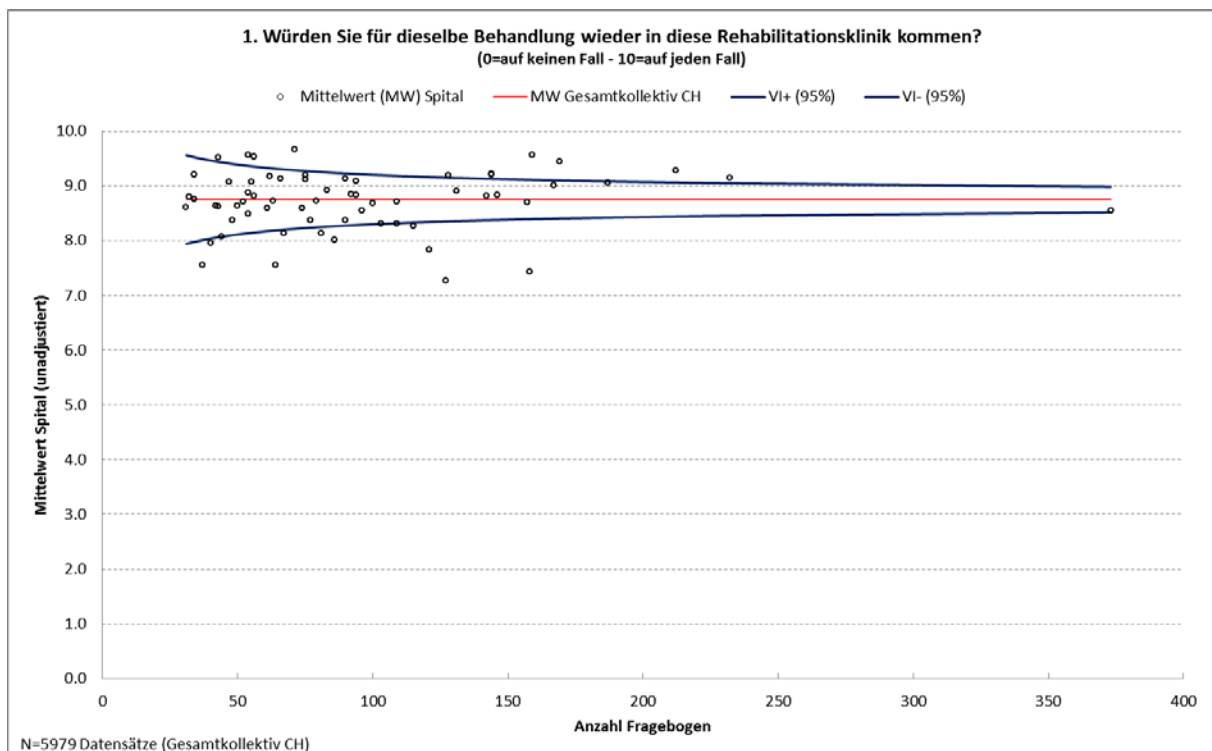
## 4.2 Nationaler Klinikvergleich

Abbildungen 8 bis 12 stellen die Ergebnisse des Klinikvergleichs anhand sogenannter Funnel Plots grafisch dar. In den Grafiken sind jeweils 62 Kliniken mit 30 oder mehr Fragebogen abgebildet. 21 Kliniken, für welche jeweils weniger als 30 Fragebogen vorlagen, wurden zu einer Gruppe (n 373 zusammengefasst). Der entsprechende Punkt ist in den Grafiken rechts zu finden.

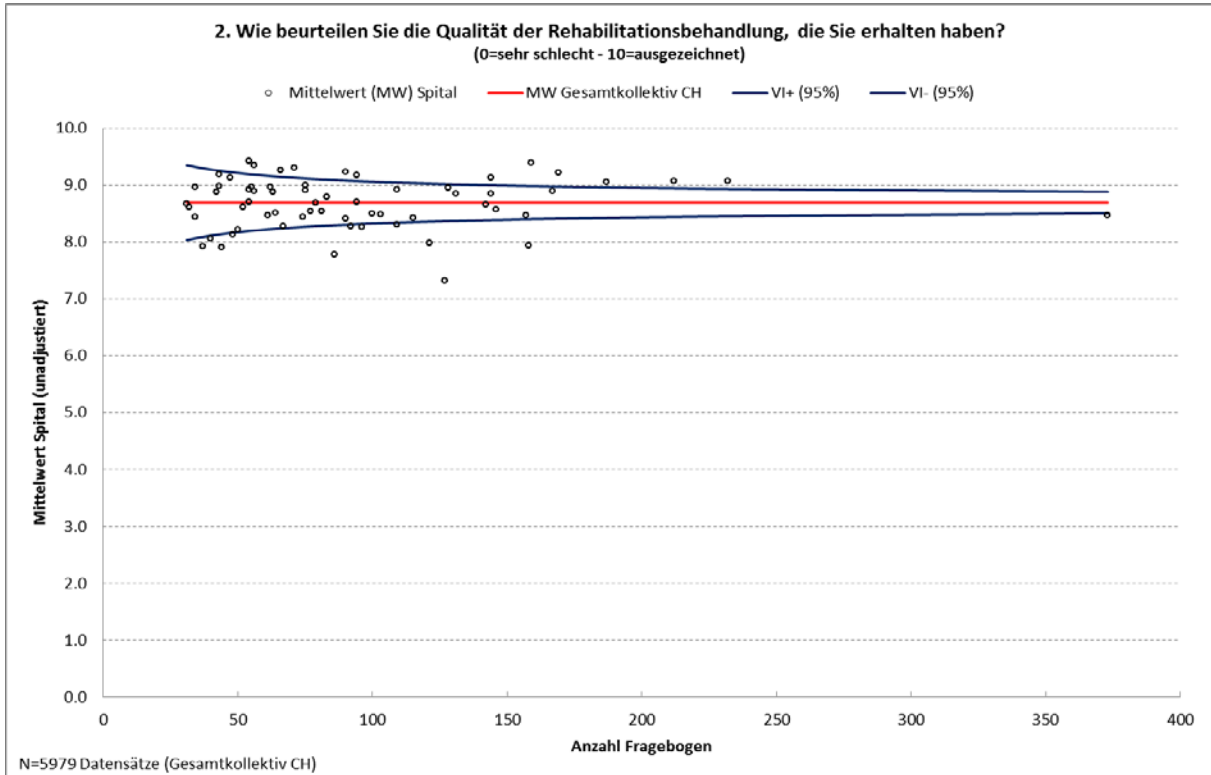
Die y-Achse des Funnel Plots bildet die Antwortskala von 0 bis 10 ab, die x-Achse die Anzahl der retournierten Fragebogen (in aufsteigender Reihenfolge sortiert). Der von der Klinik für die betreffende Frage erreichte Zufriedenheitswert wird in Abhängigkeit der Anzahl retournierter Fragebogen eingetragen. Jeder schwarze Kreis steht für eine Klinik. Die rote horizontale Linie entspricht dem Mittelwert aller Fragebogen für die betreffende Frage. Die blauen Linien stellen das 95%-Konfidenzintervall für den gesamtschweizerischen Zufriedenheitswert in Abhängigkeit der Anzahl retournierter Fragebogen dar. In diesem Bereich, dem Funnel (englisch für Trichter) liegt mit einer 95%-Wahrscheinlichkeit der gesamtschweizerische Zufriedenheitswert. Liegt der Zufriedenheitswert einer Klinik im Funnel, unterscheidet sich dieser nicht signifikant vom gesamtschweizerischen Zufriedenheitswert. Kliniken mit Werten ausserhalb des Funnels haben „statistisch signifikant“ höhere bzw. „statistisch signifikant“ tiefere Zufriedenheitswerte.

Zusammenfassend kann festgehalten werden, dass die Zufriedenheitswerte bei rund 60% der 62 einzeln abgebildeten Kliniken innerhalb des Funnels liegen. Die Werte von rund 40% der abgebildeten Kliniken liegen ausserhalb des Funnel Plots und weisen somit entweder signifikant höhere oder tiefere Werte aus.

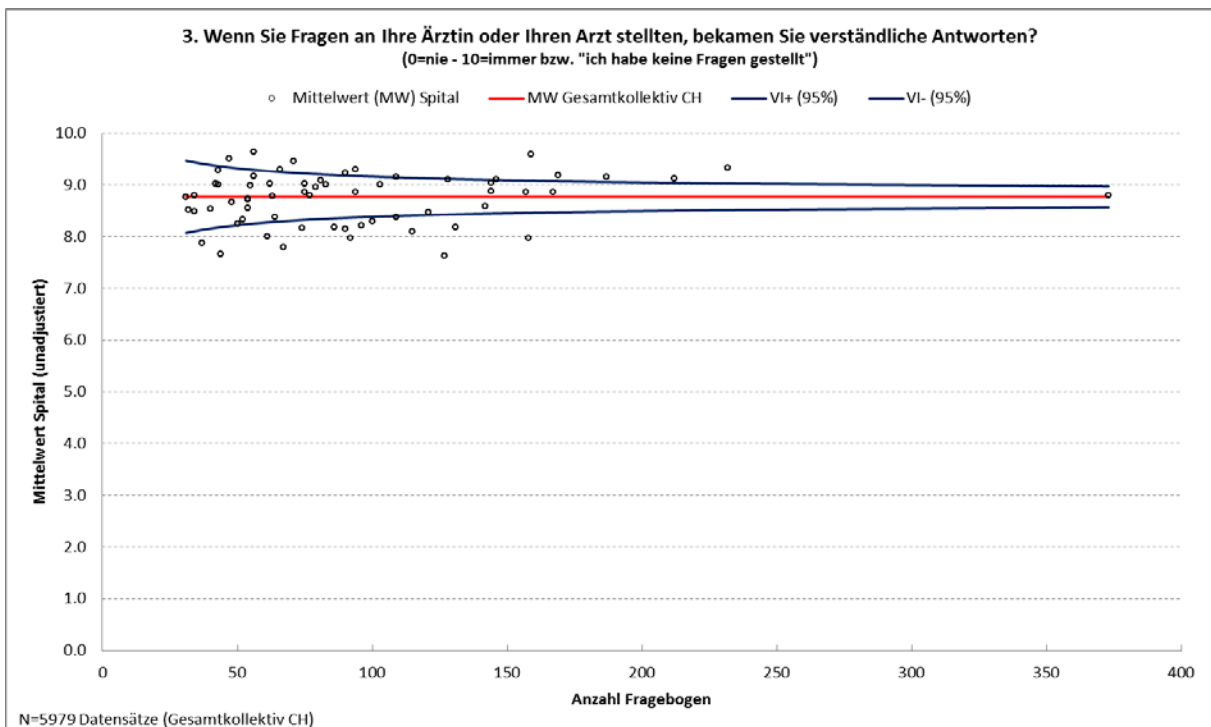
**Abbildung 8:** Funnel Plot für die Frage nach der Rückkehr



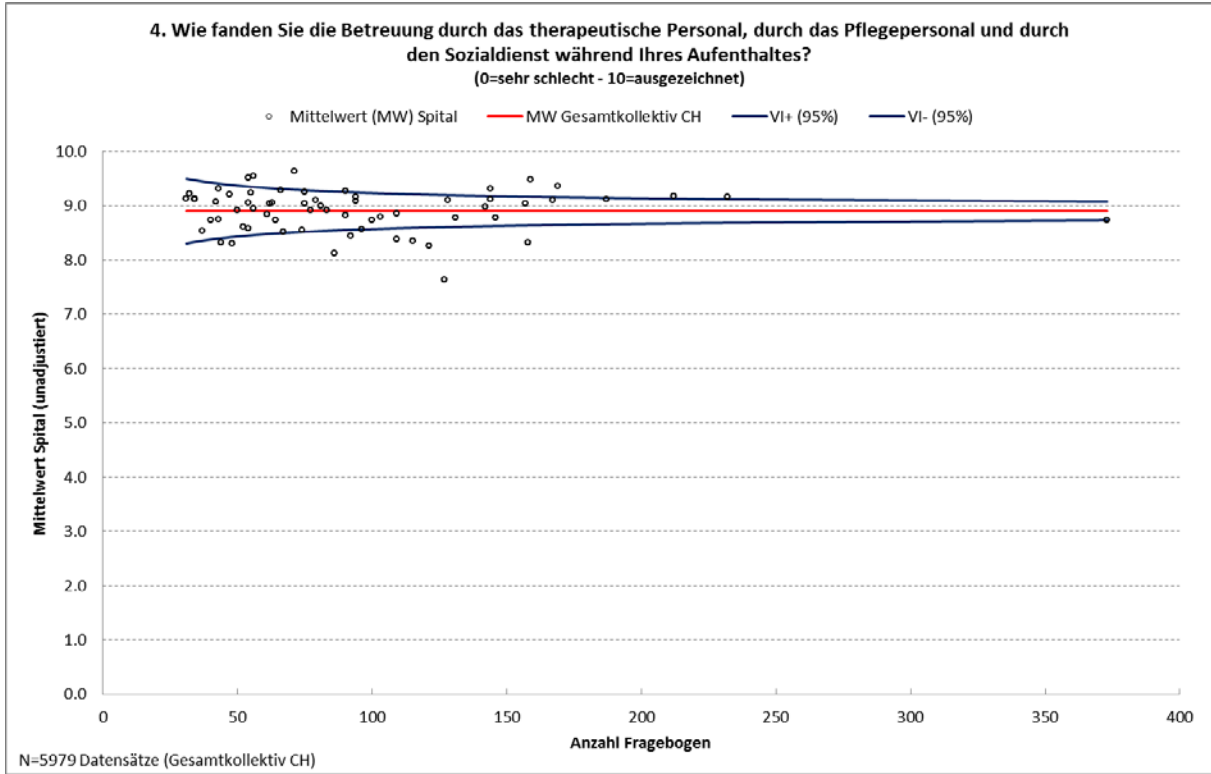
**Abbildung 9:** Funnel Plot für die Frage nach der Behandlungsqualität



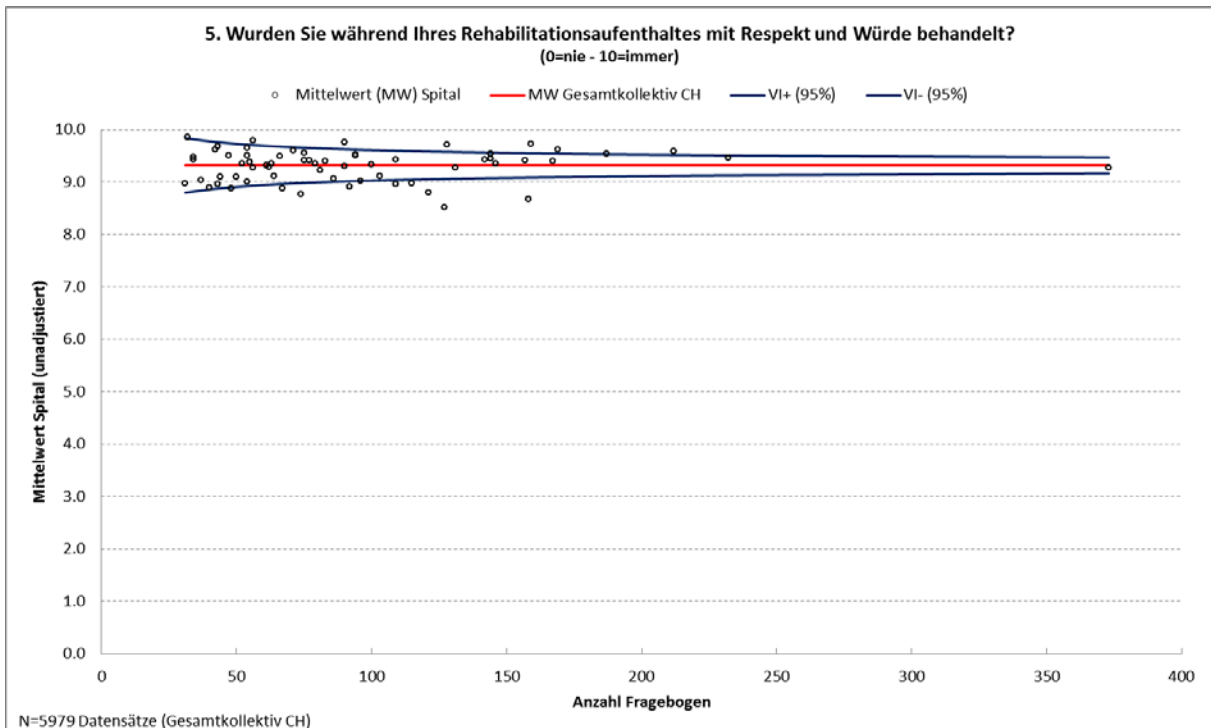
**Abbildung 10:** Funnel Plot für die Frage nach der Verständlichkeit der Informationen der Ärztinnen und Ärzte



**Abbildung 11:** Funnel Plot für die Frage nach der Betreuung



**Abbildung 12:** Funnel Plot für die Frage nach Respekt und Würde



## 5. Methodische Erkenntnisse

---

Die hohe Teilnahmequote der Rehabilitationskliniken, der hohe Rücklauf, die geringe Anzahl an fehlenden Werten („Missings“) und die Ausnutzung des Antwortspektrums weisen darauf hin, dass sich Organisation der Befragung und Fragebogen insgesamt bewährt haben. Manche Rehabilitationskliniken haben den ANQ-Fragebogen mit einer umfassenden Patientenbefragung kombiniert.

Die Analyse der Ergebnisse nach Befragungsmethode zeigt, dass telefonisch befragte Personen statistisch signifikant geringere Zufriedenheitswerte angeben als Personen, welche sich schriftlich an der Befragung beteiligten. Die Mittelwertsunterschiede betragen je nach Frage zwischen 0.25 und 0.52 Punkte auf der Antwortskala von 0 bis 10.<sup>4</sup> Sollte dies bei der Wiederholung der Befragung im Jahr 2014 im selben Mass eintreten, wäre die Zulassung der Telefonbefragung aus methodischen Gesichtspunkten zu überprüfen.

In Bezug auf den nationalen Klinikvergleich anhand von Funnel Plots ist zu erwähnen, dass trotz zweimonatigem Befragungsintervall die gewünschte Mindestfallzahl an retournierten Fragebogen von 50 auf 30 herabgesetzt wurde. Dies ermöglichte die Berücksichtigung einer angemessenen Anzahl an Kliniken für den Vergleich (Funnel Plot): Von insgesamt 83 Kliniken konnten 62 Kliniken im Funnel Plot dargestellt werden. 21 Kliniken – also rund ein Viertel der Kliniken – wurden für den Klinikvergleich zu einer Gruppe zusammengefasst (insgesamt mit 373 Fragebogen). Die geringen Fallzahlen dieser Kliniken sind sowohl auf die Klinikgrösse als auch auf die geringere durchschnittliche Rücklaufquote (Rücklaufquote der 21 Kliniken: 49%) zurückzuführen. Besonders kleine Kliniken mit tendenziell unterdurchschnittlichen Rücklaufquoten sollten mit ihrem Befragungsinstitut Massnahmen zur Erhöhung der Rücklaufquote prüfen. Sollten wiederholt vergleichsweise viele Kliniken im Funnel Plot als Gruppe dargestellt werden, wäre eine Ausdehnung des Befragungsintervalls zu prüfen.

---

<sup>4</sup> Statistisch signifikante Mittelwertsunterschiede zwischen schriftlicher und telefonischer Teilnahme an der Befragung (ANOVA,  $\alpha=0.05$ ):

Frage nach der Rückkehr: Mittelwert schriftliche Teilnahme=8.83; Mittelwert telefonische Teilnahme=8.31; p-Wert=0.000.

Frage nach der Rehabilitationsbehandlung: Mittelwert schriftliche Teilnahme=8.73; Mittelwert telefonische Teilnahme=8.49; p-Wert=0.001.

Frage nach der Verständlichkeit der Informationen der Ärztinnen und Ärzte: Mittelwert schriftliche Teilnahme=8.85; Mittelwert telefonische Teilnahme=8.37; p-Wert=0.000.

Frage nach der Betreuung: Mittelwert schriftliche Teilnahme=8.95; Mittelwert telefonische Teilnahme=8.66; p-Wert=0.000.

Frage nach Respekt und Würde: Mittelwert schriftliche Teilnahme=9.35; Mittelwert telefonische Teilnahme=9.1; p-Wert=0.000.

## 6. Aussagekraft der Ergebnisse

---

Die Patientenzufriedenheitsbefragung im Bereich der Rehabilitation dokumentiert hohe Zufriedenheitswerte und bestätigt die Erfahrung, wonach bei solchen Befragungen generell hohe Werte ermittelt werden.

Aus der Befragung können Hinweise auf allgemeine und klinikspezifische Verbesserungsmöglichkeiten gewonnen werden. Es muss jedoch beachtet werden, dass der Kurzfragebogen eine ausführliche Zufriedenheitsbefragung nicht ersetzen kann. Eine ausführliche Befragung liefert detaillierte Erkenntnisse über die jeweiligen Bereiche der Patientenzufriedenheit, die ein Kurzfragebogen nur im Sinne eines Tracers aufspüren kann. Bei der Interpretation der klinikspezifischen Zufriedenheitswerte ist zu berücksichtigen, dass die dargestellten Zufriedenheitswerte nicht risikoadjustiert sind. Die im Akutbereich durchgeführte Risikoadjustierung mit den Merkmalen Geschlecht, Alter und Versicherungsstatus zeigten nur geringfügige Abweichungen gegenüber den nicht adjustierten Ergebnissen. Aufgrund dieser Erkenntnis wurde im Bereich der Rehabilitation auf eine Risikoadjustierung verzichtet.

Trotz eingeschränkter Aussagekraft sind die Ergebnisse aus der Patientenzufriedenheitsbefragung Rehabilitation und der dazugehörige nationale Klinikvergleich als globales Urteil nutzbar. Die erstmalige Durchführung ist der Grundstein („Baseline“) einer gesamtschweizerischen Zeitreihe über die Zufriedenheit der Patientinnen und Patienten von Rehabilitationskliniken.



## Anhang

**Tabelle 3:** Klinikspezifische Rücklaufraten und Zufriedenheitswerte für die fünf Fragen

Klinik / Klinik- standort	Frage- bogen	Rücklauf- rate	Rückkehr*	Behand- lungs- qualität*	Verständ- lichkeit der Informatio- nen*	Betreu- ung*	Respekt und Würde*
	n	%	MW	MW	MW	MW	MW
1	109	61.6%	8.71	8.92	9.15	8.86	9.43
2	71	59.2%	9.67	9.31	9.46	9.63	9.59
3	115	61.8%	8.26	8.42	8.11	8.35	8.97
4	167	47.7%	9.01	8.89	8.86	9.11	9.39
5	37	43.5%	7.56	7.92	7.88	8.53	9.03
6	94	51.6%	8.83	8.70	8.86	9.09	9.51
7	83	53.5%	8.92	8.80	9.00	8.92	9.40
8	66	56.9%	9.12	9.26	9.30	9.28	9.49
9	109	47.4%	8.31	8.30	8.37	8.38	8.95
10	100	43.3%	8.69	8.50	8.29	8.74	9.33
11	144	59.5%	9.20	8.84	9.04	9.11	9.44
12	128	73.1%	9.20	8.95	9.10	9.10	9.71
13	62	55.4%	9.18	8.97	9.02	9.03	9.29
14	56	53.3%	8.82	8.89	9.17	8.95	9.27
15	121	50.6%	7.83	7.98	8.47	8.25	8.79
16	40	37.7%	7.95	8.05	8.53	8.73	8.89
17	146	53.3%	8.83	8.57	9.10	8.79	9.34
18	79	61.2%	8.73	8.69	8.95	9.10	9.35
19	54	54.0%	8.87	8.70	8.73	9.06	9.51
20	47	59.5%	9.07	9.13	9.50	9.21	9.51
21	43	68.3%	8.62	9.19	9.28	8.74	8.95
22	96	56.5%	8.54	8.26	8.21	8.56	9.02
23	34	53.1%	8.76	8.44	8.48	9.13	9.42
24	52	50.0%	8.71	8.61	8.33	8.62	9.35
25	32	49.2%	8.81	8.61	8.52	9.23	9.84
26	50	62.5%	8.64	8.22	8.25	8.92	9.10
27	48	53.9%	8.36	8.13	8.66	8.30	8.88

Klinik / Klinik- standort	Frage- bogen	Rücklauf- rate	Rückkehr*	Behand- lungs- qualität*	Verständ- lichkeit der Informatio- nen*	Betreu- ung*	Respekt und Würde*
	n	%	MW	MW	MW	MW	MW
28	44	40.7%	8.07	7.91	7.66	8.33	9.09
29	86	35.2%	8.01	7.78	8.18	8.12	9.07
30	127	31.8%	7.26	7.31	7.63	7.63	8.52
31	77	41.4%	8.36	8.55	8.80	8.92	9.42
32	159	65.7%	9.55	9.39	9.58	9.48	9.72
33	169	67.9%	9.44	9.22	9.19	9.37	9.62
34	74	60.7%	8.59	8.44	8.16	8.55	8.76
35	157	62.3%	8.69	8.46	8.86	9.04	9.41
36	232	72.0%	9.15	9.06	9.33	9.16	9.45
37	142	54.6%	8.82	8.65	8.59	8.97	9.42
38	81	51.3%	8.14	8.54	9.09	9.00	9.23
39	212	66.0%	9.28	9.07	9.11	9.18	9.58
40	54	75.0%	9.57	9.42	8.56	9.52	9.64
41	75	47.8%	9.19	8.91	9.03	9.26	9.55
42	34	54.0%	9.21	8.97	8.79	9.12	9.47
43	90	61.2%	9.13	9.23	9.23	9.27	9.76
44	103	52.0%	8.31	8.48	9.00	8.79	9.11
45	131	62.7%	8.91	8.85	8.18	8.77	9.27
46	94	61.0%	9.09	9.17	9.30	9.16	9.52
47	64	54.7%	7.55	8.52	8.37	8.73	9.11
48	54	60.7%	8.48	8.93	8.72	8.57	9.00
49	158	67.5%	7.44	7.94	7.96	8.32	8.67
50	90	81.1%	8.37	8.40	8.14	8.82	9.30
51	67	43.8%	8.14	8.27	7.79	8.52	8.88
52	61	58.1%	8.59	8.46	8.00	8.84	9.31
53	63	58.9%	8.73	8.87	8.79	9.05	9.35
54	55	64.0%	9.07	8.96	8.98	9.24	9.38
55	75	62.0%	9.11	9.00	8.86	9.04	9.41
56	43	70.5%	9.51	8.98	9.00	9.32	9.67
57	42	54.5%	8.64	8.88	9.03	9.07	9.62

Klinik / Klinik- standort	Frage- bogen  n	Rücklauf- rate  %	Rückkehr*  MW	Behand- lungs- qualität*  MW	Verständ- lichkeit der Informatio- nen*  MW	Betreu- ung*  MW	Respekt und Würde*  MW
58	92	58.6%	8.85	8.28	7.97	8.45	8.90
59	56	81.2%	9.54	9.34	9.64	9.55	9.78
60	31	53.4%	8.61	8.67	8.77	9.13	8.97
61	144	54.5%	9.22	9.13	8.88	9.32	9.54
62	187	53.6%	9.05	9.05	9.16	9.12	9.54
Restgruppe Kliniken <30 DS	373	47.1%	8.54	8.46	8.80	8.73	9.27
<b>Insge- samt</b>	<b>5979</b>	<b>55.0%</b>	<b>8.75</b>	<b>8.69</b>	<b>8.77</b>	<b>8.90</b>	<b>9.32</b>

\* Wortlaut der Fragen und Antwortskalen:

Rückkehr:	Würden Sie für dieselbe Behandlung wieder in diese Rehabilitationsklinik kommen? Antwortskala: 0 = „auf keinen Fall“; 10= „auf jeden Fall“
Behandlungsqualität:	Wie beurteilen Sie die Qualität der Rehabilitationsbehandlung, die Sie erhalten haben? Antwortskala: 0= „sehr schlecht“; 10= „ausgezeichnet“
Verständlichkeit der Informationen der Ärztinnen und Ärzte:	Wenn Sie Fragen an Ihre Ärztin oder ihren Arzt stellten, bekamen Sie verständliche Antworten? Antwortskala: 0= „nie“; 10= „immer“
Betreuung:	Wie fanden Sie die Betreuung durch das therapeutische Personal, durch das Pflegepersonal und den Sozialdienst während Ihres Aufenthaltes? Antwortskala: 0= „sehr schlecht“; 10= „ausgezeichnet“
Respekt und Würde:	Wurden Sie während Ihres Rehabilitationsaufenthaltes mit Respekt und Würde behandelt? Antwortskala: 0= „nie“; 10= „immer“