

---

# Nationale Patientenzufriedenheits- befragung Rehabilitation

---

Nationaler Vergleichsbericht Messung 2014

Januar 2015, Version 1.0

## Inhaltsverzeichnis

---

1. Zusammenfassung .....	4
2. Einleitung .....	5
2.1 Ziel und Auftrag .....	5
2.2 Organisation .....	5
2.3 Fragebogen .....	5
2.4 Berichterstattung .....	6
3. Klinikteilnahme und Beschreibung der Stichprobe .....	7
3.1 Klinikteilnahme und Rücklauf .....	7
3.2 Beschreibung der Stichprobe .....	8
4. Ergebnisse .....	10
4.1 Nationale Ergebnisse nach Fragen .....	10
4.2 Nationaler Klinikvergleich .....	13
5. Methodische Erkenntnisse .....	19
6. Aussagekraft der Ergebnisse .....	20
Anhang .....	21



## Impressum

Titel	Nationaler Vergleichsbericht Patientenzufriedenheitsbefragung Rehabilitation 2014 Version 1.0
Jahr	Januar 2015
Autor/innen	Dirk Wiedenhöfer, hcri AG Nicolas Matzinger, hcri AG Béatrice Schwark, hcri AG PD Dr. med. Urs Müller, hcri AG 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

---

Im Jahr 2014 erfolgte die zweite Durchführung der nationalen Patientenzufriedenheitsbefragung im Bereich Rehabilitation. Der ANQ führte die Befragung in Zusammenarbeit mit hcri AG und MECON GmbH durch.

85 Rehabilitationskliniken bzw. Klinikstandorte haben im Frühjahr 2014 an der Patientenzufriedenheitsbefragung teilgenommen; das sind ca. 90% aller beim ANQ Ende 2014 für die Messungen im Bereich der Rehabilitation registrierten Kliniken. 13 Kliniken führten die Befragung telefonisch und 72 Kliniken schriftlich durch.

Von den 11'542 angeschriebenen Patientinnen und Patienten, welche im April oder Mai 2014 aus der Klinik ausgetreten waren, beteiligten sich 6'435 Personen an der Befragung. Damit beträgt der Rücklauf 56% (ohne Erinnerungsschreiben). Dies wird aus Sicht des ANQ als erwartungsgemässer Rücklauf bewertet.

Das Durchschnittsalter der Befragten beträgt 71.6 Jahre (Standardabweichung: 13.8 Jahre). Der Frauenanteil liegt bei rund 56%, der Männeranteil bei 44%. Rund 68% der Personen sind allgemein- und 32% 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 der 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 82% der Befragten den höchsten oder zweithöchsten Zufriedenheitswert an.

Für den nationalen Klinikvergleich konnten von den 85 Rehabilitationskliniken 66 Kliniken berücksichtigt werden. 19 Kliniken konnten aufgrund einer zu niedrigen Anzahl eingetroffener Fragebögen (<30) nicht in den Klinikvergleich eingeschlossen werden. Diese Kliniken wurden zu einer Gruppe zusammengefasst. 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. Für spezifische Hinweise auf Verbesserungsmöglichkeiten empfiehlt der ANQ den Kliniken die Durchführung von umfassenden Patientenzufriedenheitsbefragungen.

## 2. Einleitung

---

### 2.1 Ziel und Auftrag

Die Beurteilung der Leistungsqualität eines Spitals bzw. einer Klinik durch die Patientinnen und Patienten 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.

## 2.4 Berichterstattung

Wie im Akutbereich werden die Ergebnisse für jede teilnehmende Klinik rund fünf Monate nach Abwicklung der Befragung auf der Online-Plattform von hcri AG nach Vorgaben des ANQ bereitgestellt. Jede teilnehmende Klinik hat am 29. September 2014 einen passwortgeschützten Zugang zu den Ergebnissen erhalten.

Die Darstellungsform sowie weitere Details sind im Auswertungskonzept beschrieben.

[www.anq.ch/fileadmin/redaktion/deutsch/20150225\\_PAZU\\_REHA\\_Auswertungskonzept\\_final\\_de.pdf](http://www.anq.ch/fileadmin/redaktion/deutsch/20150225_PAZU_REHA_Auswertungskonzept_final_de.pdf)

### 3. Klinikteilnahme und Beschreibung der Stichprobe

#### 3.1 Klinikteilnahme und Rücklauf

85 Kliniken bzw. Klinikstandorte haben im Frühjahr 2014 an der Befragung teilgenommen. Das sind ca. 90% aller beim ANQ per Ende 2014 für die Messungen im Bereich der Rehabilitation registrierten Standorte<sup>2</sup>.

Tabelle 1 zeigt, dass die Kliniken für die Durchführung der Befragung insgesamt sechs verschiedene Befragungsinstitute gewählt haben. 50 Kliniken (59% aller Kliniken) haben die Befragung mit MECON GmbH durchgeführt, welche auch den grössten Teil der insgesamt retournierten Fragebogen bearbeitet hat (60% 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 28.6% und 64.3%. Den höchsten Rücklauf erreichten die Klinikstandorte, welche die Befragung mit hcri AG durchgeführt haben (Tabelle 1). Einen ähnlich hohen Rücklauf erreichten die von Qualitest AG und RehabNET AG angeschlossenen Kliniken mit jeweils knapp 61%. Die Mehrzahl der Befragungsinstitute führte die Befragung papiergestützt durch. Qualitest AG führte die Befragung telefonisch durch.

**Tabelle 1:** Klinikteilnahme und Rücklauf nach Befragungsinstitut 2014

Befragungsinstitut	Anzahl Kliniken	Erhebungsmethode	Retournierte Fragebogen	Ausgesandte Fragebogen	Rücklauf
ESOPE	4	Papier	208	406	51.2%
hcri AG	16	Papier	1'318	2'051	64.3%
Mecon GmbH	50	Papier	3'882	7'363	52.7%
NPO Plus	1	Papier	12	42	28.6%
Qualitest AG	13	Telefon	920	1'524	60.4%
RehabNET AG	1	Papier	95	156	60.9%
<b>Insgesamt</b>	<b>85</b>	<b>Papier / Telefon</b>	<b>6'435</b>	<b>11'542</b>	<b>55.8%</b>

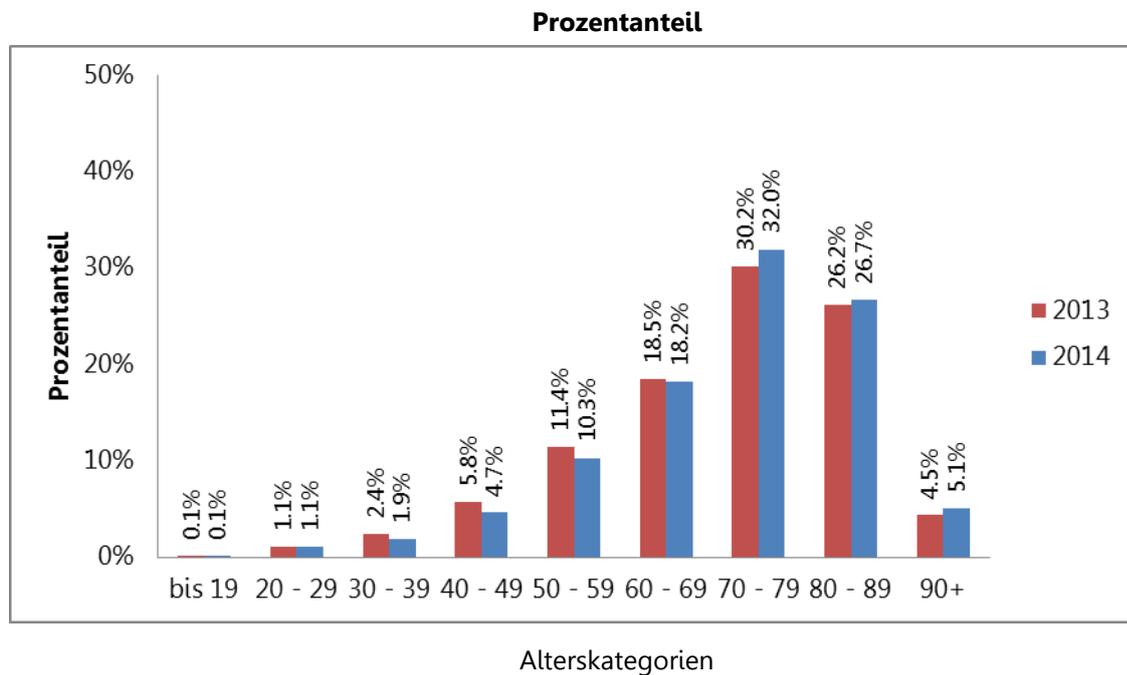
Von den insgesamt 11'542 Personen, welche in den Monaten April und Mai aus den Rehabilitationskliniken ausgetreten sind, haben 6'435 Personen an der Befragung teilgenommen. Dies entspricht einem Rücklauf von durchschnittlich 55.8%. Die klinikspezifische Rücklaufquote variiert zwischen 28% und 94%. Durchschnittlich entfallen auf jede Klinik 76 retournierte Fragebogen (Min: 5; Max: 246 Fragebogen). Für 19 der 85 Kliniken – also knapp 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>2</sup> Ende 2014 waren beim ANQ 96 Klinikstandorte registriert.

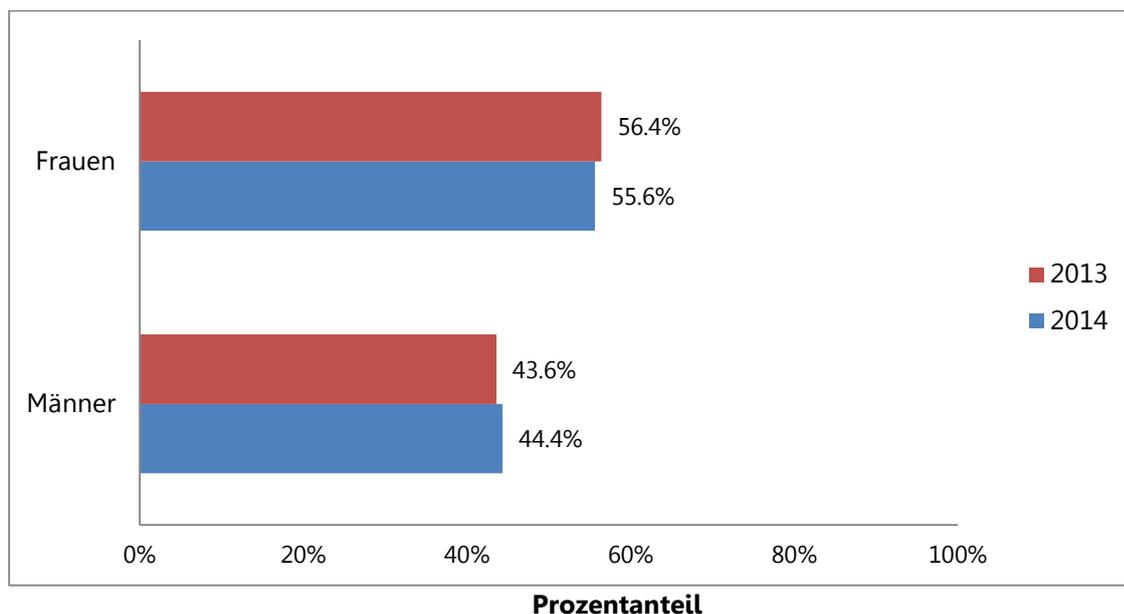
### 3.2 Beschreibung der Stichprobe

Die Stichprobe im Jahr 2014 umfasst 6'453 Personen. Das Durchschnittsalter beträgt 71.6 Jahre (2013: 70.6 Jahre) (Standardabweichung 2014: 13.8 Jahre; 2013: 14.3 Jahre). Der Frauenanteil liegt bei 55.6% (2013: 56.4%), der Männeranteil bei 44.4% (2013: 43.6%). 67.5% (2013: 65.1%) der Personen sind allgemeinversichert, 32.5% (2013: 34.8%) zusatzversichert. In Abbildung 1, 2 und 3 sind die soziodemographischen Angaben grafisch dargestellt.

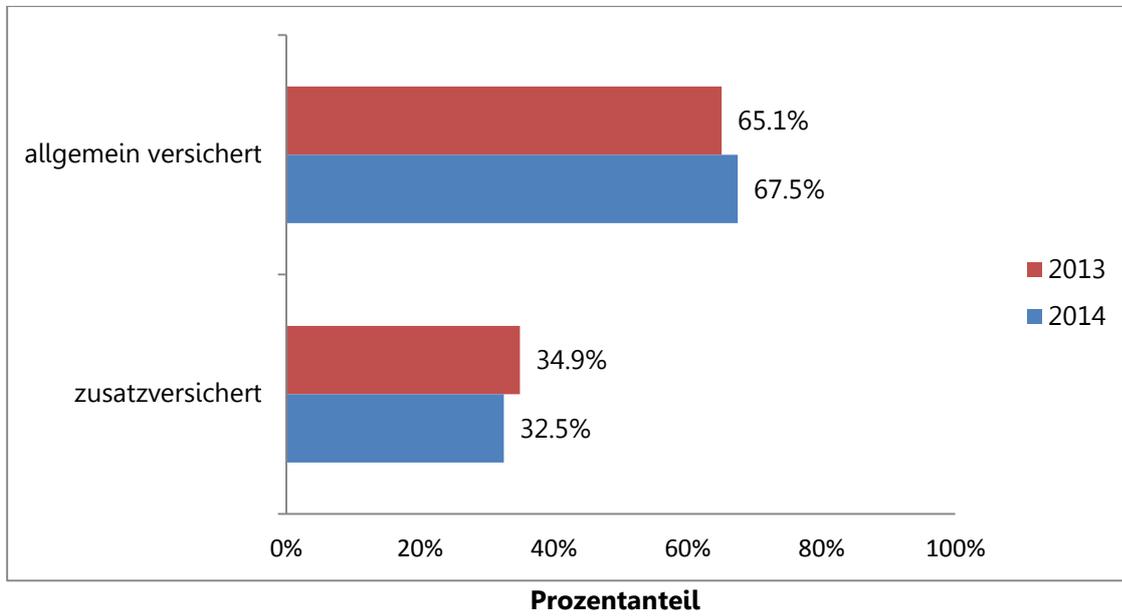
**Abbildung 1:** Altersverteilung der Befragten



**Abbildung 2:** Geschlecht der Befragten



**Abbildung 3:** Versicherungsstatus der Befragten



## 4. Ergebnisse

### 4.1 Nationale Ergebnisse nach Fragen

Aus Tabelle 2 geht hervor, dass die fünf gestellten Fragen von den befragten Personen auch im Jahr 2014 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 82%.

**Tabelle 2:** Nationale Ergebnisse nach Fragen

Frage [Kurzform der Frage] und Antwortskala	Jahr	n	Mittelwert	Std. abw.	Median	Häufigkeit Antworten 9 und 10 (%-Anteil) <sup>3</sup>	Fehlende Werte (Missings)
1) Würden Sie für dieselbe Behandlung wieder in diese Rehabilitationsklinik kommen? [Rückkehr] 0 = „auf keinen Fall“; 10 = „auf jeden Fall“	<b>2014</b> 2013	<b>6'338</b> 5'920	<b>8.8</b> 8.7	<b>2.2</b> 2.3	<b>10</b> 10	<b>72%</b> 71%	<b>1.5</b> 1.0
2) Wie beurteilen Sie die Qualität der Rehabilitationsbehandlung, die Sie erhalten haben? [Behandlungsqualität] 0 = „sehr schlecht“; 10 = „ausgezeichnet“	<b>2014</b> 2013	<b>6'344</b> 5'913	<b>8.7</b> 8.7	<b>1.9</b> 1.9	<b>9</b> 9	<b>65%</b> 65%	<b>1.4</b> 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“	<b>2014</b> 2013	<b>5'854</b> 5'437	<b>8.8</b> 8.8	<b>1.9</b> 2.0	<b>10</b> 10	<b>64%</b> 64%	<b>1.8</b> 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“	<b>2014</b> 2013	<b>6'319</b> 5'895	<b>9.0</b> 8.9	<b>1.7</b> 1.7	<b>10</b> 10	<b>71%</b> 70%	<b>1.8</b> 1.4
5) Wurden Sie während Ihres Rehabilitationsaufenthaltes mit Respekt und Würde behandelt? [Respekt und Würde] 0 = „nie“; 10 = „immer“	<b>2014</b> 2013	<b>6'359</b> 5'939	<b>9.3</b> 9.3	<b>1.5</b> 1.5	<b>10</b> 10	<b>82%</b> 83%	<b>1.2</b> 0.7

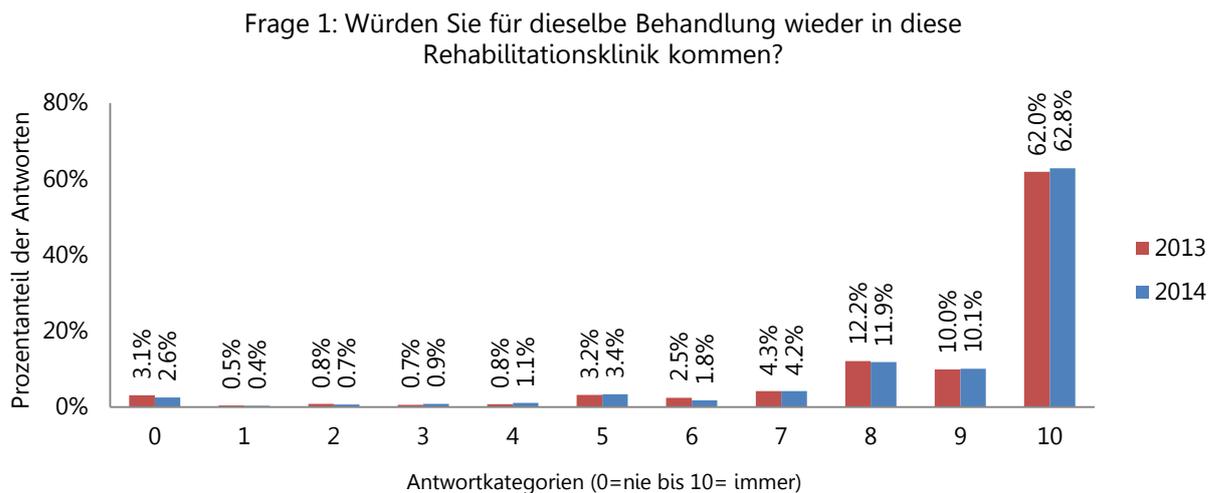
Den höchsten durchschnittlichen Zufriedenheitswert von 9.3 (Median: 10) erhält die Frage, ob der Patient mit Respekt und Würde behandelt wurde. 82% der Befragten haben die Frage anhand der beiden höchsten Zufriedenheitswerte beantwortet (Antworten 9 und 10). Danach folgt mit einem durch-

<sup>3</sup> Beim Ausweis der häufigsten Antworten 9 und 10 wurden als Basis für die Berechnung sämtliche 6435 Angaben einbezogen, d.h. inkl. Missings, dies analog zur Berechnung des Anteils Missings. Hingegen bilden bei der Darstellung der Abbildungen 4-8 alle effektiven Antworten pro Frage die Berechnungsgrundlage, d.h. ohne Missings.

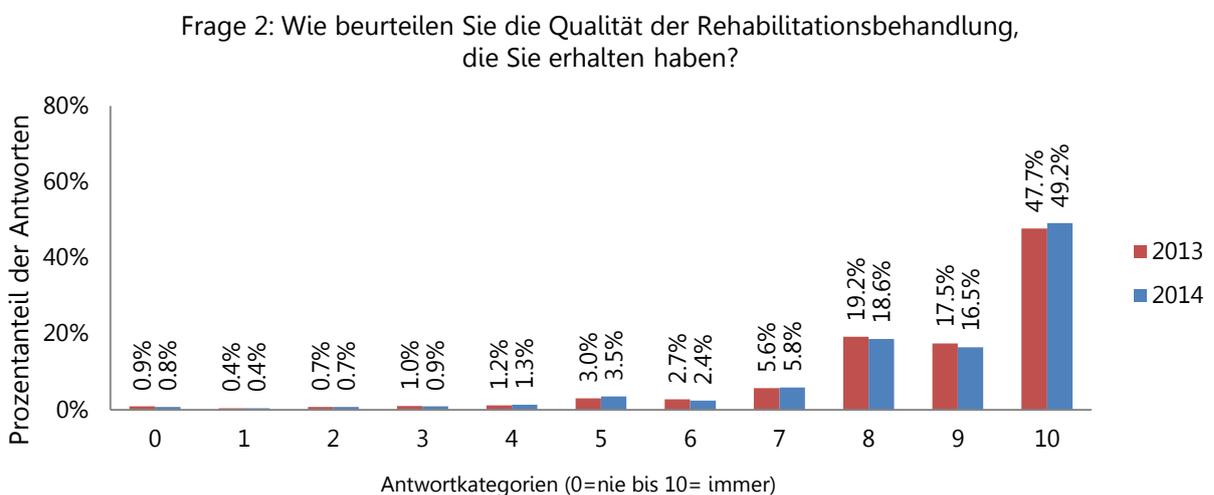
schnittlichen Zufriedenheitswert von 9.0 (Median: 10) die Frage nach der Betreuung durch das Personal. 71% der Befragten vergaben für ihre Betreuung die beiden höchsten Zufriedenheitswerte (Antworten 9 und 10). Die Frage nach der Verständlichkeit der Informationen der Ärztinnen und Ärzte wurde ähnlich positiv beurteilt: Der Mittelwert beträgt 8.8 (Median: 10); die beiden höchsten Zufriedenheitswerte (Antworten 9 und 10) wurden von 64% der Befragten gewählt. Die Frage nach der Rückkehr erhielt ebenfalls einen hohen durchschnittlichen Zufriedenheitswert von 8.8 (Median: 10). 72% der Befragten gaben 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 1.2 bis 1.8%.

Abbildungen 4 bis 8 zeigen, dass die Antworten asymmetrisch verteilt sind und die Befragten unter Ausnutzung des gesamten Antwortspektrums die hohen Antwortwerte häufiger gewählt haben:

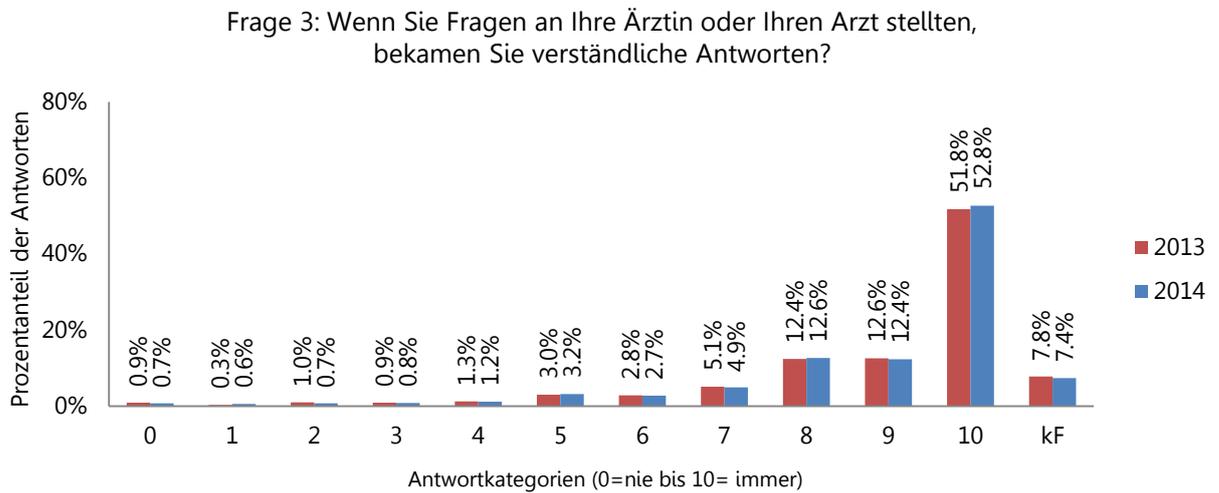
**Abbildung 1:** Antwortverteilung für die Frage nach der Rückkehr



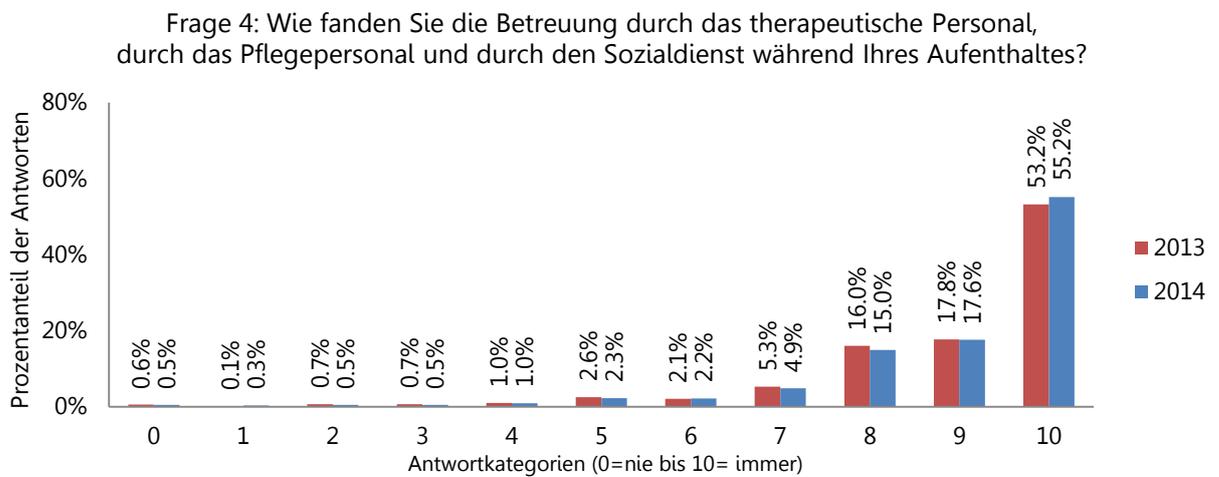
**Abbildung 2:** Antwortverteilung für die Frage nach der Behandlungsqualität



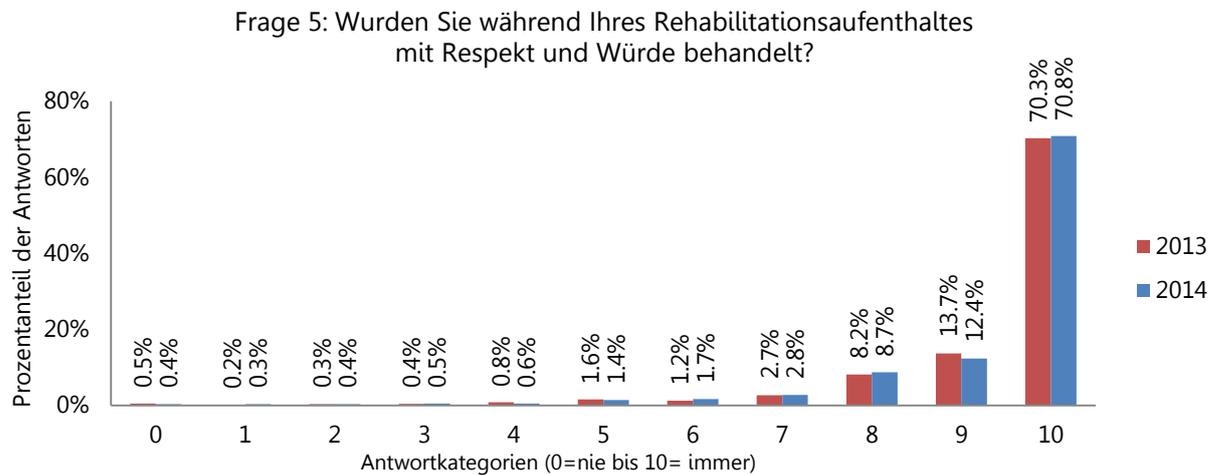
**Abbildung 3:** Antwortverteilung für die Frage nach der Verständlichkeit der Informationen der Ärztinnen und Ärzte (kF = Antwortkategorie: Ich habe keine Fragen gestellt)



**Abbildung 7:** Antwortverteilung für die Frage nach der Betreuung



**Abbildung 8:** Antwortverteilung für die Frage nach der Behandlung mit Respekt und Würde



Zusammenfassend kann gesagt werden, dass sich die Ergebnisse in der Zeitreihe 2013/2014 kaum unterscheiden. Das trifft sowohl für die Mittelwerte als auch für die Antwortverteilung der Jahre 2013/2014 zu.

## 4.2 Nationaler Klinikvergleich

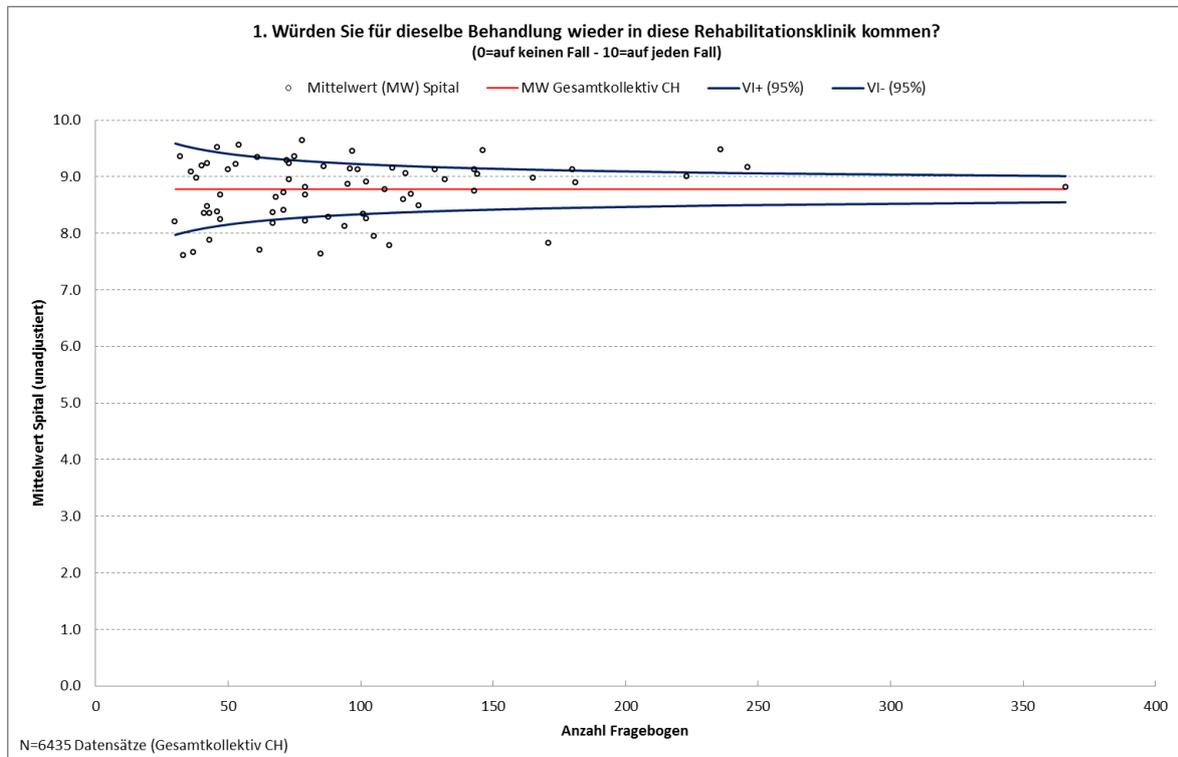
Abbildungen 9a bis 13b stellen die Ergebnisse des Klinikvergleichs anhand sogenannter Funnel Plots grafisch dar. Dabei werden pro Frage zwei Funnel Plots ausgewiesen. Der einzige Unterschied zwischen den beiden Abbildungen liegt in der Skalierung bzw. im Achsenausschnitt. Zunächst wird jeweils immer der ganze Achsenbereich dargestellt, bevor in der zweiten Grafik ein gezoomter Bereich (Skalierung von 5.0-10.0) ausgewiesen wird.

In den Grafiken sind jeweils 66 Kliniken mit 30 oder mehr Fragebogen abgebildet. 19 Kliniken, für welche jeweils weniger als 30 Fragebogen vorlagen, wurden zu einer Gruppe (n=366) zusammengefasst. Der entsprechende Punkt ist in den Grafiken rechts zu finden.

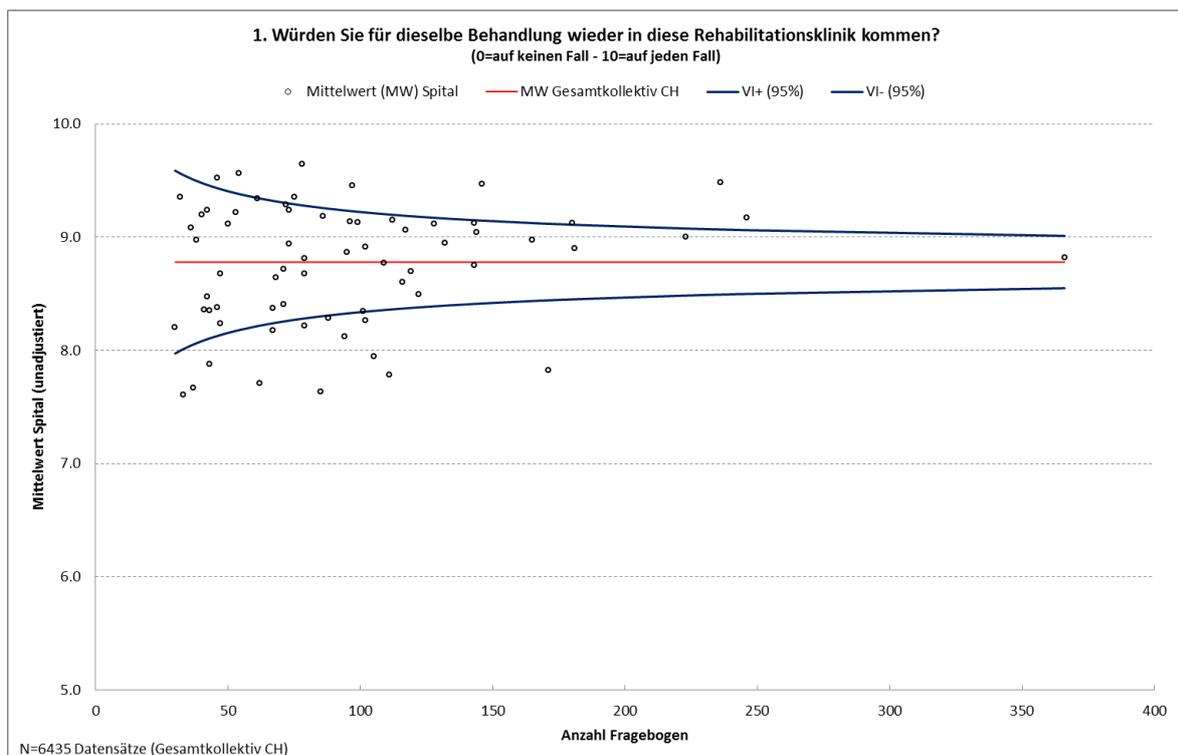
Die y-Achse des Funnel Plots bildet die Antwortskala von 0 bis 10 ab, die x-Achse die Anzahl der retournierten Fragebogen (in aufsteigender Reihenfolge sortiert). Der von der Klinik für die betreffende Frage erreichte Zufriedenheitswert wird in Abhängigkeit der Anzahl retournierter Fragebogen eingetragen. 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 66 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.

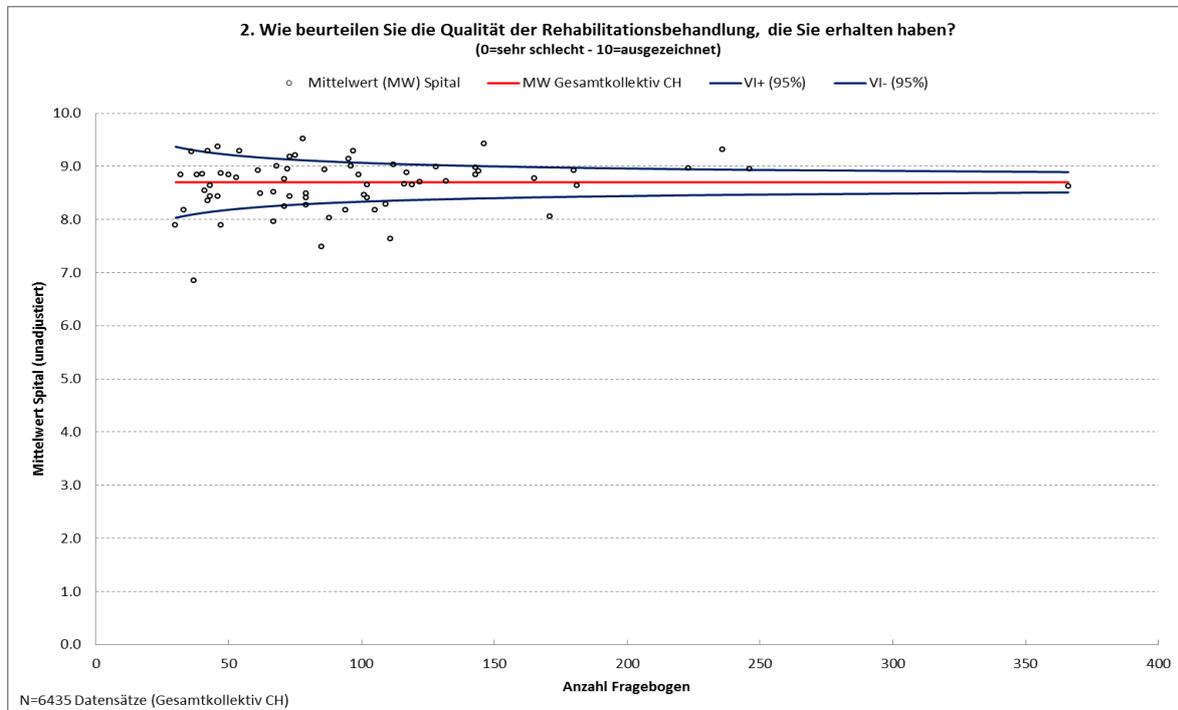
**Abbildung 9a:** Funnel Plot Frage nach der Rückkehr



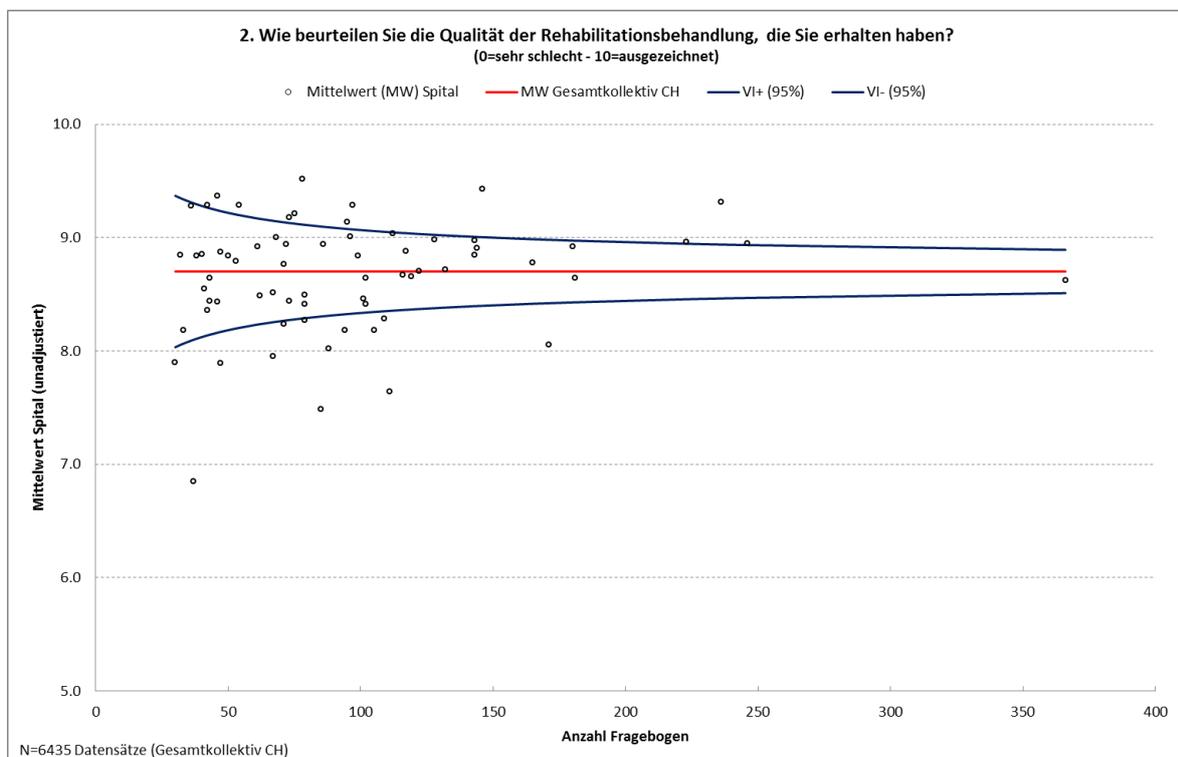
**Abbildung 9b:** Funnel Plot Frage nach der Rückkehr (*Achtung: Skalierung von 5.0-10.0*)



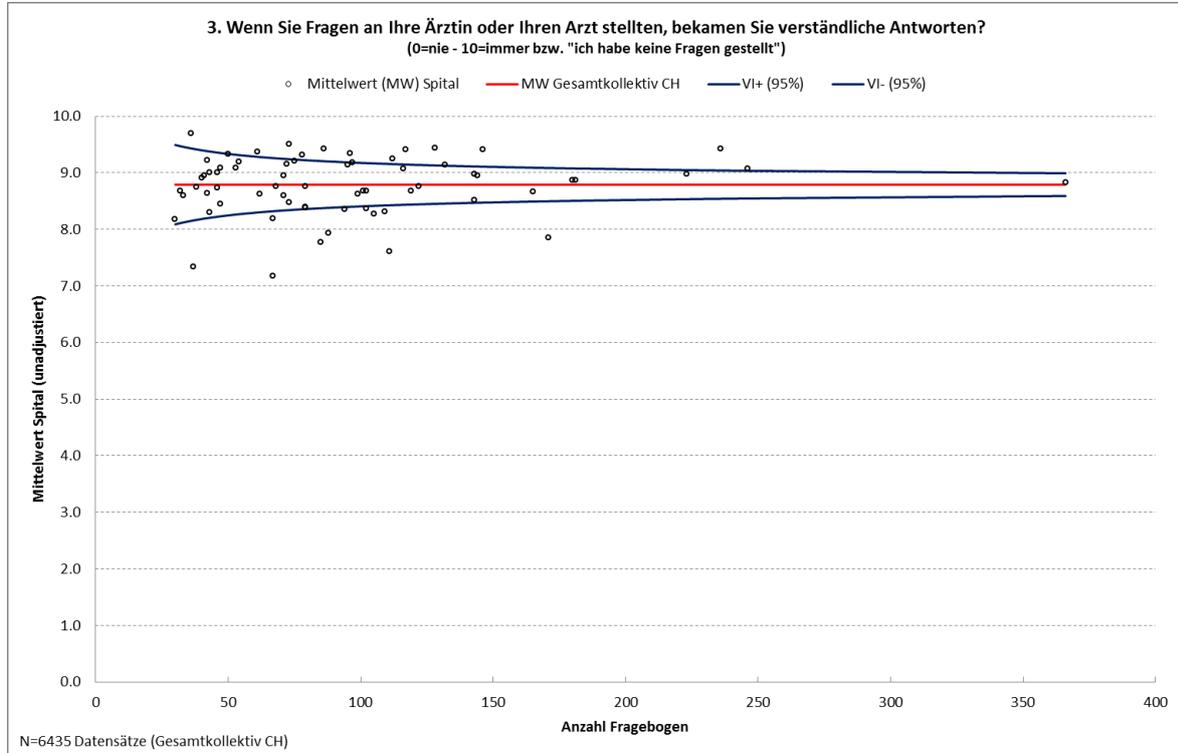
**Abbildung 10a:** Funnel Plot Frage nach der Behandlungsqualität



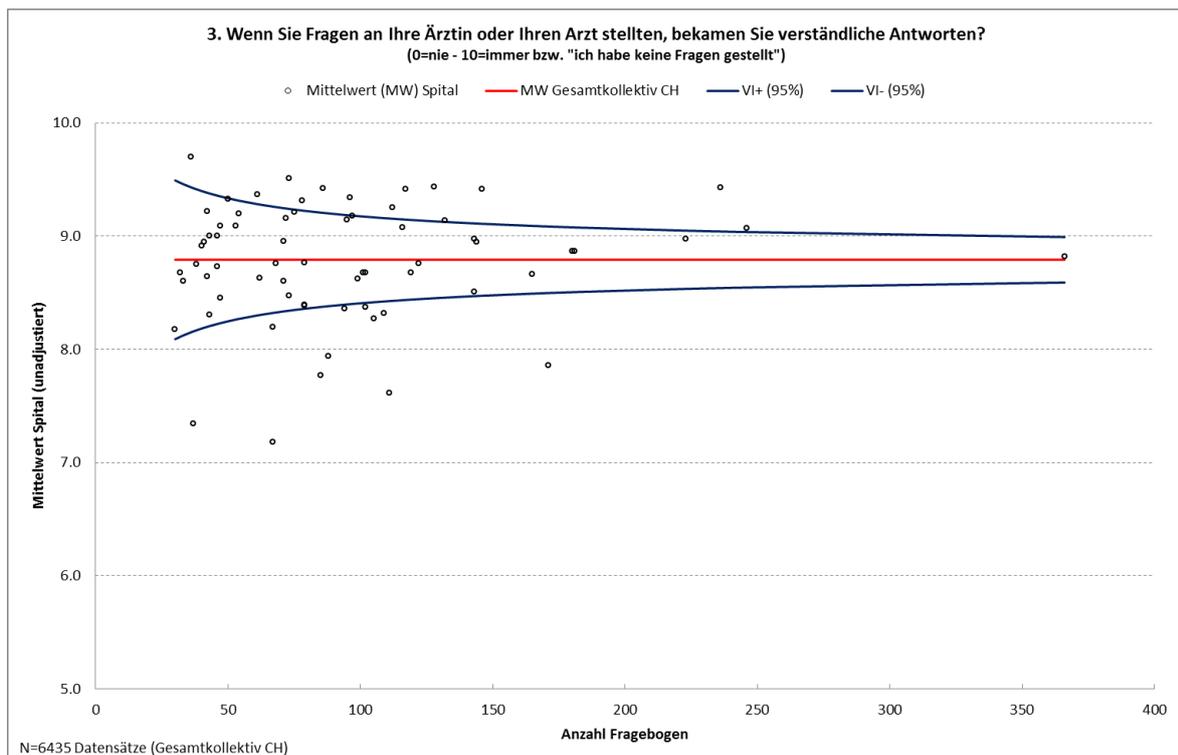
**Abbildung 10b:** Funnel Plot Frage nach der Behandlungsqualität (*Achtung: Skalierung von 5.0-10.0*)



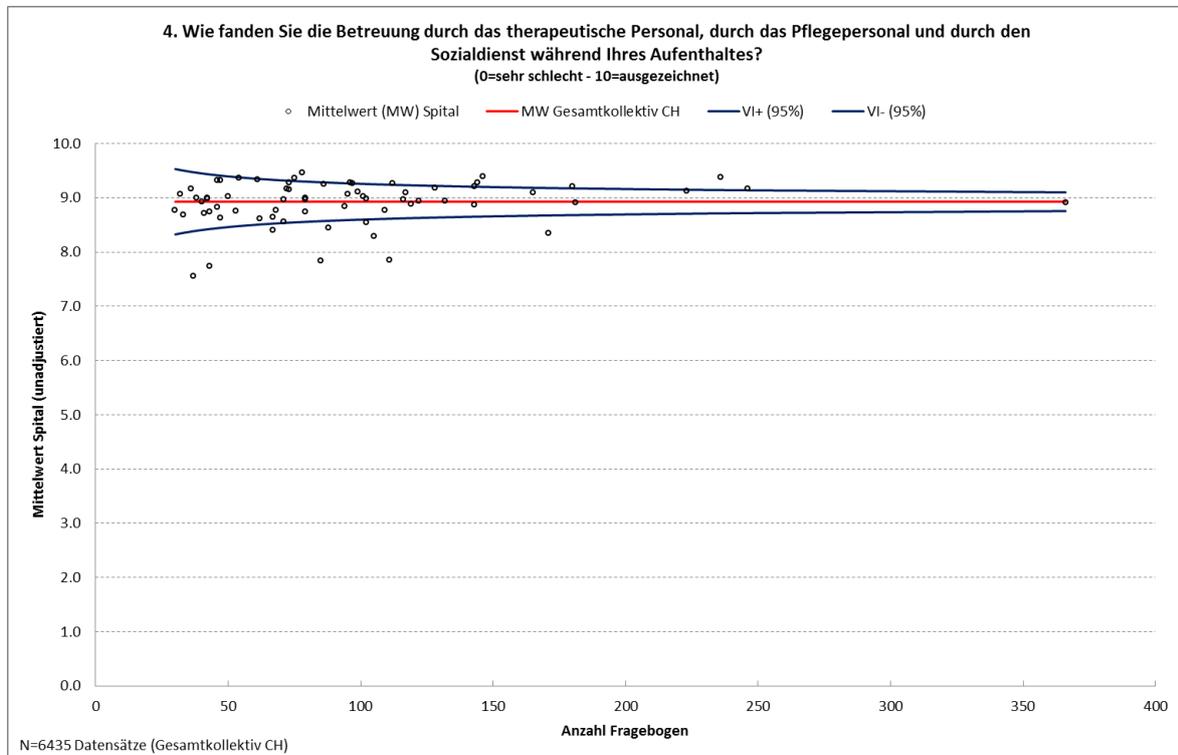
**Abbildung 11a:** Funnel Plot Frage nach Verständlichkeit der Informationen der Ärztinnen und Ärzte



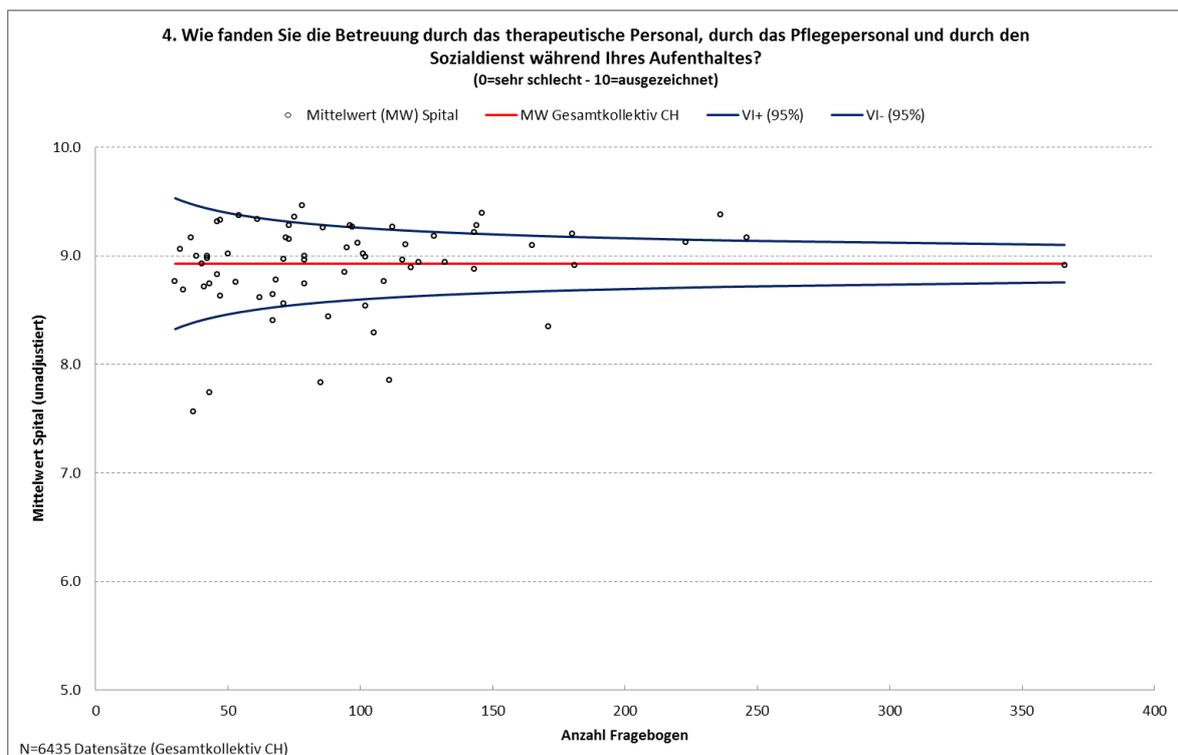
**Abbildung 11b:** Funnel Plot Frage nach Verständlichkeit der Informationen der Ärztinnen und Ärzte  
(Achtung: Skalierung von 5.0-10.0)



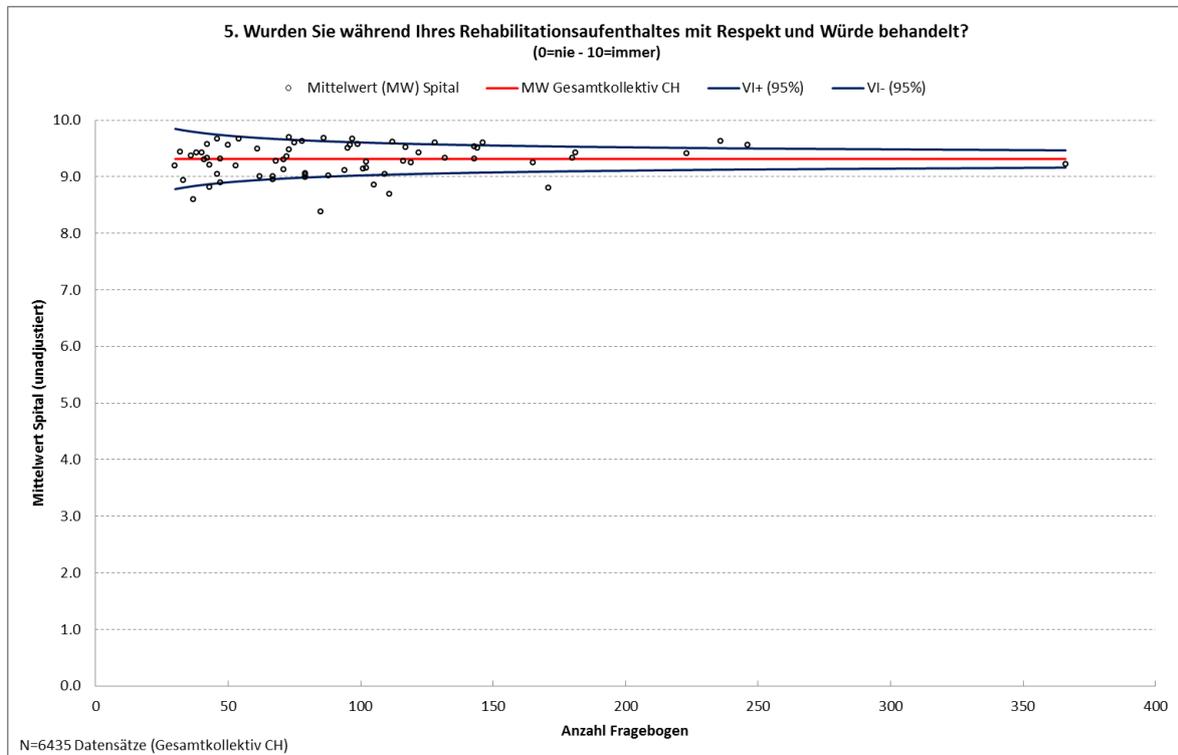
**Abbildung 12a:** Funnel Plot Frage nach der Betreuung



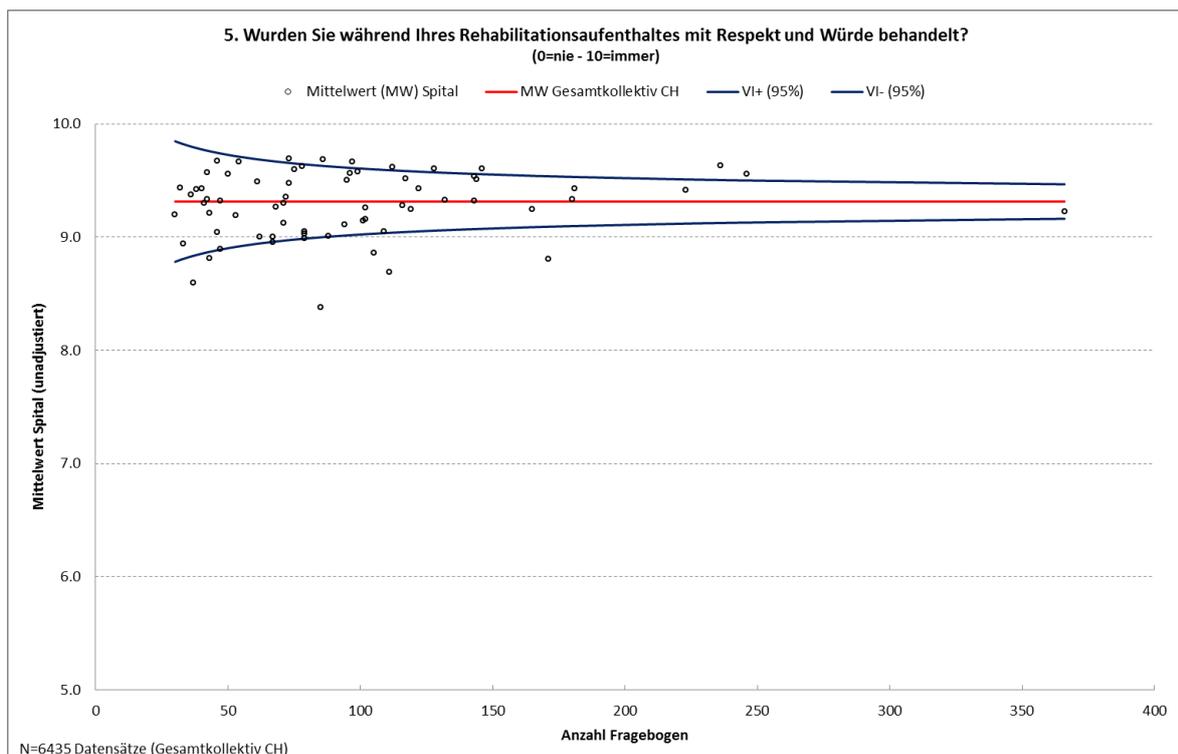
**Abbildung 12b:** Funnel Plot Frage nach der Betreuung (*Achtung: Skalierung von 5.0-10.0*)



**Abbildung 13a:** Funnel Plot Frage nach Respekt und Würde



**Abbildung 13b:** Funnel Plot Frage nach Respekt und Würde (*Achtung: Skalierung von 5.0-10.0*)



## 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 die Organisation der Befragung und der Fragebogen insgesamt bewährt haben. Manche Rehabilitationskliniken haben den ANQ-Fragebogen mit einer umfassenden Patientenbefragung kombiniert.

Die Analyse der Ergebnisse nach Befragungsmethode zeigt, dass auch im Jahr 2014 telefonisch befragte Personen statistisch signifikant geringere Zufriedenheitswerte angeben als Personen, welche sich schriftlich an der Befragung beteiligten. Die Mittelwertunterschiede betragen je nach Frage zwischen 0.23 und 0.54 Punkte auf der Antwortskala von 0 bis 10.<sup>4</sup> (2013: Mittelwertunterschiede je nach Frage zwischen 0.25 und 0.52). Aus Gründen der Vergleichbarkeit stellt sich die Frage, ob die telefonische Befragung ab 2015 noch zugelassen sein soll. Da die telefonische Befragung bei der Mehrzahl der involvierten Kliniken schlechtere Zufriedenheitswerte zeigt, ist eine Verzerrung durch die angewandte Methodik wahrscheinlich. Aufgrund dieser Tatsache empfiehlt der Qualitätssausschuss Rehabilitation den Kliniken, welche die Befragung telefonisch durchführen, zu prüfen, ob sie aufgrund der besseren Vergleichbarkeit auf eine schriftliche Befragung umstellen sollen.

Unabhängig davon kann gesagt werden, dass die Ergebnisse des Gesamtkollektivs der fünf Zufriedenheitsfragen in der Zeitreihe 2013/2014 vergleichbar sind und sich kaum unterscheiden. Das trifft sowohl für die Mittelwerte als auch für die Antwortverteilung zu. Der Anteil Missings hat sich im Vergleich zu 2013 (Spektrum 2013: 0.7-1.4 vs. Spektrum 2014: 1.2-1.8) erhöht, liegt aber immer noch unter 2%.

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 85 Kliniken konnten 66 Kliniken im Funnel Plot dargestellt werden. 19 Kliniken – also rund ein Viertel der Kliniken – wurden für den Klinikvergleich zu einer Gruppe zusammengefasst (insgesamt mit 366 Fragebogen). Die geringen Fallzahlen dieser Kliniken sind sowohl auf die Klinikgrösse als auch auf die geringere durchschnittliche Rücklaufquote (Rücklaufquote der 19 Kliniken: 49%) zurückzuführen. Besonders kleine Kliniken mit tendenziell unterdurchschnittlichen Rücklaufquoten sollten mit ihrem Befragungsinstitut Massnahmen zur Erhöhung der Rücklaufquote prüfen.

---

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

Frage nach der Rückkehr: Mittelwert schriftliche Teilnahme=8.89; Mittelwert telefonische Teilnahme=8.35; p-Wert=0.000.

Frage nach der Qualität der Rehabilitationsbehandlung: Mittelwert schriftliche Teilnahme=8.75; Mittelwert telefonische Teilnahme=8.47; p-Wert=0.000.

Frage nach der Verständlichkeit der Informationen der Ärztinnen und Ärzte: Mittelwert schriftliche Teilnahme=8.88; Mittelwert telefonische Teilnahme=8.40; p-Wert=0.000.

Frage nach der Betreuung: Mittelwert schriftliche Teilnahme=9.00; Mittelwert telefonische Teilnahme=8.68; p-Wert=0.000.

Frage nach Respekt und Würde: Mittelwert schriftliche Teilnahme=9.35; Mittelwert telefonische Teilnahme=9.12; p-Wert=0.000.

## 6. Aussagekraft der Ergebnisse

---

Die zweite Patientenzufriedenheitsbefragung im Bereich der Rehabilitation dokumentiert erneut hohe Zufriedenheitswerte und bestätigt die hohe Zufriedenheit der Patientinnen und Patienten in den Schweizer Rehabilitationskliniken.

Aus der Befragung können Hinweise auf allgemeine und klinikspezifische Verbesserungsmöglichkeiten gewonnen werden. Es gilt jedoch zu beachten, 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.

## Anhang

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

Klinik/ Klinik- standort	Fragebogen		Rücklaufzeit		Rückkehr*		Behandlungs- qualität*		Verständlichkeit Informationen*		Betreuung*		Respekt und Würde*	
	n		%		MW		MW		MW		MW		MW	
	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014
1	109	119	61.6%	62.6%	8.71	8.70	8.92	8.66	9.15	8.68	8.86	8.89	9.43	9.24
2	40	47	37.7%	34.8%	7.95	8.24	8.05	7.89	8.53	8.45	8.73	8.63	8.89	8.89
3	115	102	61.8%	55.4%	8.26	8.26	8.42	8.41	8.11	8.68	8.35	8.54	8.97	9.16
4	167	246	47.7%	61.5%	9.01	9.17	8.89	8.95	8.86	9.07	9.11	9.17	9.39	9.56
5	37	47	43.5%	61.0%	7.56	8.67	7.92	8.87	7.88	9.09	8.53	9.33	9.03	9.32
6	Rest- gruppe	43	Rest- gruppe	45.7%	Rest- gruppe	7.88	Rest- gruppe	8.64	Rest- gruppe	9.00	Rest- gruppe	7.74	Rest- gruppe	8.81
7	Rest- gruppe	36	Rest- gruppe	63.2%	Rest- gruppe	9.08	Rest- gruppe	9.28	Rest- gruppe	9.70	Rest- gruppe	9.17	Rest- gruppe	9.37
8	96	88	56.5%	52.1%	8.54	8.29	8.26	8.02	8.21	7.94	8.56	8.44	9.02	9.01
9	94	102	51.6%	52.3%	8.83	8.92	8.70	8.65	8.86	8.37	9.09	8.99	9.51	9.26
10	83	96	53.5%	60.0%	8.92	9.14	8.80	9.01	9.00	9.34	8.92	9.28	9.40	9.56
11	66	75	56.9%	53.6%	9.12	9.35	9.26	9.21	9.30	9.21	9.28	9.36	9.49	9.59
12	109	99	47.4%	45.0%	8.31	9.13	8.30	8.84	8.37	8.63	8.38	9.11	8.95	9.58
13	100	109	43.3%	49.5%	8.69	8.77	8.50	8.29	8.29	8.32	8.74	8.76	9.33	9.05
14	144	128	59.5%	51.2%	9.20	9.12	8.84	8.98	9.04	9.43	9.11	9.18	9.44	9.61
15	128	117	73.1%	60.0%	9.20	9.06	8.95	8.88	9.10	9.42	9.10	9.10	9.71	9.51

Klinik/ Klinik- standort	Fragebogen		Rücklauftrate		Rückkehr*		Behandlungs- qualität*		Verständlichkeit Informationen*		Betreuung*		Respekt und Würde*	
	n		%		MW		MW		MW		MW		MW	
	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014
16	62	68	55.4%	63.0%	9.18	8.64	8.97	9.00	9.02	8.76	9.03	8.78	9.29	9.27
17	56	71	53.3%	56.3%	8.82	8.71	8.89	8.76	9.17	8.96	8.95	8.97	9.27	9.30
18	121	105	50.6%	52.8%	7.83	7.94	7.98	8.18	8.47	8.27	8.25	8.29	8.79	8.86
19	146	132	53.3%	56.4%	8.83	8.95	8.57	8.72	9.10	9.14	8.79	8.94	9.34	9.33
20	Rest- gruppe	43	Rest- gruppe	79.6%	Rest- gruppe	8.35	Rest- gruppe	8.44	Rest- gruppe	8.30	Rest- gruppe	8.74	Rest- gruppe	9.21
21	79	86	61.2%	59.7%	8.73	9.19	8.69	8.94	8.95	9.42	9.10	9.26	9.35	9.69
22	54	71	54.0%	59.2%	8.87	8.41	8.70	8.24	8.73	8.60	9.06	8.56	9.51	9.13
23	47	41	59.5%	51.9%	9.07	8.36	9.13	8.55	9.50	8.94	9.21	8.72	9.51	9.30
24	43	38	68.3%	52.8%	8.62	8.97	9.19	8.84	9.28	8.75	8.74	9.00	8.95	9.42
25	52	40	50.0%	50.6%	8.71	9.20	8.61	8.85	8.33	8.91	8.62	8.93	9.35	9.43
26	50	50	62.5%	65.8%	8.64	9.12	8.22	8.84	8.25	9.33	8.92	9.02	9.10	9.56
27	48	30	53.9%	49.2%	8.36	8.20	8.13	7.90	8.66	8.18	8.30	8.77	8.88	9.20
28	Rest- gruppe	33	Rest- gruppe	48.5%	Rest- gruppe	7.61	Rest- gruppe	8.18	Rest- gruppe	8.60	Rest- gruppe	8.69	Rest- gruppe	8.94
29	44	53	40.7%	45.7%	8.07	9.22	7.91	8.79	7.66	9.09	8.33	8.75	9.09	9.19
30	86	85	35.2%	36.5%	8.01	7.63	7.78	7.48	8.18	7.77	8.12	7.83	9.07	8.38
31	Rest- gruppe	37	Rest- gruppe	29.6%	Rest- gruppe	7.67	Rest- gruppe	6.85	Rest- gruppe	7.34	Rest- gruppe	7.56	Rest- gruppe	8.59
32	127	111	31.8%	30.1%	7.26	7.78	7.31	7.64	7.63	7.61	7.63	7.85	8.52	8.69
33	Rest- gruppe	32	Rest- gruppe	78.0%	Rest- gruppe	9.35	Rest- gruppe	8.84	Rest- gruppe	8.68	Rest- gruppe	9.06	Rest- gruppe	9.44

Klinik/ Klinik- standort	Fragebogen		Rücklauftrate		Rückkehr*		Behandlungs- qualität*		Verständlichkeit Informationen*		Betreuung*		Respekt und Würde*	
	n		%		MW		MW		MW		MW		MW	
	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014
34	77	94	41.4%	47.2%	8.36	8.12	8.55	8.18	8.80	8.36	8.92	8.85	9.42	9.11
35	159	146	65.7%	60.8%	9.55	9.47	9.39	9.43	9.58	9.42	9.48	9.39	9.72	9.61
36	169	143	67.9%	94.1%	9.44	9.12	9.22	8.97	9.19	8.98	9.37	9.21	9.62	9.54
37	74	67	60.7%	50.0%	8.59	8.37	8.44	8.52	8.16	8.20	8.55	8.65	8.76	9.00
38	157	181	62.3%	66.5%	8.69	8.90	8.46	8.64	8.86	8.87	9.04	8.91	9.41	9.43
39	232	236	72.0%	68.0%	9.15	9.48	9.06	9.31	9.33	9.43	9.16	9.38	9.45	9.63
40		122		70.9%		8.50		8.70		8.75		8.94		9.43
41	142	165	54.6%	57.7%	8.82	8.98	8.65	8.78	8.59	8.66	8.97	9.09	9.42	9.25
42	81	101	51.3%	57.7%	8.14	8.34	8.54	8.46	9.09	8.67	9.00	9.02	9.23	9.14
43	212	223	66.0%	70.6%	9.28	9.00	9.07	8.96	9.11	8.97	9.18	9.13	9.58	9.42
44	54	78	75.0%	80.4%	9.57	9.64	9.42	9.51	8.56	9.31	9.52	9.47	9.64	9.63
45	75	73	47.8%	28.3%	9.19	8.94	8.91	8.44	9.03	8.47	9.26	9.15	9.55	9.47
46		61		64.9%		9.34		8.92		9.37		9.33		9.49
47	90	95	61.2%	60.9%	9.13	8.86	9.23	9.14	9.23	9.14	9.27	9.07	9.76	9.50
48	103	116	52.0%	88.5%	8.31	8.60	8.48	8.67	9.00	9.08	8.79	8.96	9.11	9.28
49	131	143	62.7%	61.1%	8.91	8.75	8.85	8.85	8.18	8.51	8.77	8.87	9.27	9.32
50	94	112	61.0%	61.5%	9.09	9.15	9.17	9.04	9.30	9.25	9.16	9.27	9.52	9.62
51	64	62	54.7%	50.8%	7.55	7.71	8.52	8.48	8.37	8.63	8.73	8.61	9.11	9.00
52	54	42	60.7%	58.3%	8.48	9.24	8.93	9.29	8.72	9.22	8.57	8.98	9.00	9.57

Klinik/ Klinik- standort	Fragebogen		Rücklauftrate		Rückkehr*		Behandlungs- qualität*		Verständlichkeit Informationen*		Betreuung*		Respekt und Würde*	
	n		%		MW		MW		MW		MW		MW	
	2013	<b>2014</b>	2013	<b>2014</b>	2013	<b>2014</b>	2013	<b>2014</b>	2013	<b>2014</b>	2013	<b>2014</b>	2013	<b>2014</b>
53	158	171	67.5%	59.8%	7.44	7.82	7.94	8.05	7.96	7.86	8.32	8.35	8.67	8.81
54	90	79	81.1%	90.8%	8.37	8.22	8.40	8.49	8.14	8.38	8.82	8.96	9.30	8.99
55	67	97	43.8%	64.7%	8.14	9.45	8.27	9.29	7.79	9.18	8.52	9.27	8.88	9.67
56	61	67	58.1%	62.0%	8.59	8.18	8.46	7.96	8.00	7.18	8.84	8.40	9.31	8.96
57	63	79	58.9%	55.6%	8.73	8.68	8.87	8.41	8.79	8.76	9.05	9.00	9.35	9.05
58	55	42	64.0%	50.6%	9.07	8.48	8.96	8.36	8.98	8.64	9.24	9.00	9.38	9.33
59	75	72	62.0%	60.5%	9.11	9.29	9.00	8.94	8.86	9.16	9.04	9.17	9.41	9.35
60	43	46	70.5%	65.7%	9.51	9.52	8.98	9.37	9.00	9.00	9.32	9.32	9.67	9.67
61	42	46	54.5%	59.0%	8.64	8.38	8.88	8.43	9.03	8.73	9.07	8.83	9.62	9.05
62	92	79	58.6%	50.6%	8.85	8.81	8.28	8.27	7.97	8.39	8.45	8.74	8.90	9.03
63	71	73	59.2%	53.7%	9.67	9.24	9.31	9.18	9.46	9.51	9.63	9.28	9.59	9.69
64	56	54	81.2%	75.0%	9.54	9.57	9.34	9.28	9.64	9.20	9.55	9.37	9.78	9.67
65	144	144	54.5%	55.2%	9.22	9.04	9.13	8.91	8.88	8.95	9.32	9.28	9.54	9.51
66	187	180	53.6%	49.3%	9.05	9.12	9.05	8.92	9.16	8.87	9.12	9.20	9.54	9.34
Rest- gruppe Kliniken < 30 DS	373	366	45.7%	45.8%	8.54	8.82	8.46	8.62	8.80	8.82	8.73	8.91	9.27	9.23
<b>Gesamt- kollektiv CH</b>	5979	<b>6435</b>	55.0%	<b>55.8%</b>	8.75	<b>8.81</b>	8.69	<b>8.71</b>	8.77	<b>8.81</b>	8.90	<b>8.95</b>	9.32	<b>9.31</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“