

Nationale Patientenbefragung Akutsomatik

Nationaler Vergleichsbericht Messung 2015 - Erwachsene

April 2016, Version 1.0



Impressum

Titel	Nationale Patientenbefragung Akutbereich - Erwachsene Nationaler Vergleichsbericht Messung 2015, Version 1.0
Jahr	April 2016
Autor/innen	Dirk Wiedenhöfer, hcri AG-Ein Unternehmen der Post CH AG Nicolas Matzinger, hcri AG-Ein Unternehmen der Post CH AG Béatrice Schwark, hcri AG-Ein Unternehmen der Post CH AG PD Dr. med. Urs Müller, hcri AG-Ein Unternehmen der Post CH AG Unter Einbezug des Qualitätssausschusses Patientenzufriedenheit des ANQ
Auftraggeberin vertreten durch	Nationaler Verein für Qualitätsentwicklung in Spitälern und Kliniken (ANQ) Frau Daniela Zahnd, wissenschaftliche Mitarbeiterin Akutsomatik, ANQ 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

Zusammenfassung.....	4
1. Einleitung	5
1.1 Ziel und Auftrag	5
1.2 Organisation	5
2. Methode	5
2.1 Entwicklung des Fragebogens.....	5
2.2 Patientenkollektiv	6
2.3 Ablauf der Befragung.....	6
2.4 Datenerfassung	6
2.5 Regeln der Datenaufbereitung.....	6
2.6 Analyserichtlinien	6
2.7 Berichterstattung	8
2.8 Datenqualität.....	8
3. Ergebnisse.....	9
3.1 Rücklauf und Beschreibung der Stichprobe	9
3.2 Hauptergebnisse im Überblick.....	12
3.3 Auswertung der einzelnen Fragen pro BFS-Kategorie	13
3.4 Ergebnisse der einzelnen Fragen unadjustiert pro Spital bzw. Spitalstandort	18
4. Schlussfolgerungen	24
Anhang 1.....	26
Anhang 2:.....	27

Zusammenfassung

Ausgangslage und Zielsetzung

Der ANQ führt seit 2011 jährlich eine schweizweit flächendeckende Patientenbefragung zur Patientenzufriedenheit im akutstationären Bereich durch. Für die Erhebung wurde ein Fragebogen durch die Expertengruppe des ANQ entwickelt und bereitgestellt. Ziel ist es, die Patientenzufriedenheit im stationären Bereich in den Schweizer Spitälern abzubilden und die Ergebnisse national zu vergleichen.

Methode

Der ANQ-Fragebogen umfasst fünf Fragen zu relevanten Themen der Patientenzufriedenheit. Das 5-Fragen-Konzept konzentriert sich auf wenige Kernfragen, die den Spitälern/Kliniken¹ die Kombination mit bestehenden umfassenden Patientenzufriedenheitsbefragungen ermöglichen. Eingeschlossen in die nationale Patientenbefragung des ANQ wurden alle erwachsenen akutstationären Patientinnen und Patienten mit Austritt im September 2015. Ausgeschlossen wurden verstorbene Patientinnen und Patienten und diejenigen ohne festen Wohnsitz in der Schweiz. Mehrfachhospitalisierte Patientinnen und Patienten wurden nur einmal befragt. Auf den Einsatz eines Reminders wurde verzichtet. Die Datenerhebung erfolgte entweder auf Papier oder Online. Die anonyme Befragung wurde im Regelfall 14 Tage nach Austritt per A-Post oder, falls die elektronische Befragung gewünscht wurde, in elektronischer Form zugestellt.

Auswertung

Die Befragungsinstitute übermittelten ihre Daten an die hcri AG – ein Unternehmen der Post CH AG, damit die nationale Auswertung für die Spitäler erstellt werden konnte. Die finalen Ergebnisse wurden für jedes teilnehmende Spital Anfang Februar 2016 durch die hcri AG online aufgeschaltet. Dabei erhielten die registrierten Benutzerinnen und Benutzer des Spitals den Link zur Auswertung sowie ihre Logindaten. Jedes Spital konnte über die Auswertungsplattform seine eigenen Werte einsehen und bei Bedarf Ergebnisse und Reports downloaden. Das Spital konnte den Referenzwert (BFS-Kategorie/alle Spitäler/Zeitfilter der Messperiode) und die Art der Skalierung online auswählen. Spitäler von Spitalgruppen konnten auch auf Referenzwerte innerhalb der Gruppe zurückgreifen.

Ergebnisse

197 Spitäler beteiligten sich an der nationalen Patientenbefragung des ANQ². Während der Befragungsperiode wurden 76'392 Fragebogen ausgesendet, von denen 35'508 retourniert wurden. Das entspricht einem Rücklauf von 46.5%. Der Mittelwert bzgl. des Alters betrug 59.9 Jahre für das Gesamtkollektiv. Von allen Personen, die geantwortet haben, betrug der Anteil Frauen 56% (Anteil Männer 44%). 69% aller antwortenden Personen waren allgemein versichert, 31% hatten eine Zusatzversicherung abgeschlossen.

Die Ergebnisse der einzelnen Fragen bewegten sich auf einem sehr hohen Zufriedenheitsniveau. Das mögliche Antwortspektrum wurde durch die Patientinnen und Patienten ausgenutzt. Der Median (50%-Perzentil) liegt bei allen Fragen auf dem Wert 10 und somit auch das 75%-Perzentil, 90%-Perzentil und das Maximum. Eine Analyse der fehlenden Werte (missing values) pro Frage zeigt, dass alle Fragen sehr gut ausgefüllt worden sind.

Die Ergebnisse der Jahre 2014 und 2015 zeigen gesamthaft betrachtet keine grösseren Unterschiede. Das heisst, die Ergebnisse des Jahres 2015 liegen in einer ähnlichen Bandbreite.

¹ Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird nachfolgend nur noch der Begriff Spital verwendet. Trotzdem werden beide Institutionen gleichwertig angesprochen.

² 5 Spitäler haben ein Dispens für die Messung. 1 Spital hat nicht teilgenommen

1. Einleitung

1.1 Ziel und Auftrag

Die patientenseitige Beurteilung der Leistungsqualität eines Spitals ist ein wichtiger und anerkannter Qualitätsindikator (Patientenzufriedenheit). Die Erhebung der Patientenzufriedenheit liegt im Interesse der Leistungserbringer (z.B. Spitäler, Zuweisende), der Leistungsträger (Kantone und Versicherer) und der breiten Öffentlichkeit.

Oberstes Ziel der Nationalen Patientenumfrage des ANQ ist es, die Patientenzufriedenheit in den Schweizer Spitälern abzubilden und die Ergebnisse national zu vergleichen. Es ist ausdrücklich nicht das Ziel, Ranglisten zu bilden.

Seit 2011 führen die Firmen hcri AG sowie MECON measure & consult GmbH im Auftrag des ANQ die jährliche nationale Patientenbefragung zur Zufriedenheit im Akutbereich durch. Die Ergebnisse werden jeweils national vergleichend ausgewertet und transparent publiziert. Die Messung zur Patientenzufriedenheit ist Bestandteil des ANQ-Messplans, Spitäler und Kliniken die dem Nationalen Qualitätsvertrag beigetreten sind, sind verpflichtet, die Nationale Patientenbefragung durchzuführen.

1.2 Organisation

Die Befragung wurde wie in den Vorjahren mit einer Kombination aus Auswertungsinstituten und Befragungsinstituten abgewickelt. hcri AG und MECON measure & consult GmbH koordinierten die Abwicklung der Befragungen und stellten dabei sicher, dass die von den Spitälern und Kliniken gewählten Befragungsinstitute die Befragung vorgabenkonform umsetzen³. 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 measure & consult GmbH verantwortlich. Folgende Befragungsinstitute haben die Befragung koordiniert: hcri AG, Mecon measure & consult GmbH, NPO Plus, QM Riedo, ESOPE, stevemarco.

Alle erhobenen Daten wurden in die zentrale Datenbank der hcri AG eingespeist. hcri AG wurde mit der Führung der zentralen Datenbank, der Online-Auswertung sowie der Berichterstellung beauftragt.

2. Methode

2.1 Entwicklung des Fragebogens

Der ANQ hat in Zusammenarbeit mit einer Expertengruppe einen Fragebogen entwickelt mit dem Ziel, die Patientenzufriedenheit in den Schweizer Spitälern abzubilden und die Ergebnisse national zu vergleichen. Das 5-Fragen-Konzept konzentriert sich auf wenige Kernfragen, die den Spitälern die Kombination mit bestehenden umfassenden Patientenzufriedenheitsbefragungen ermöglichen. Der Fragebogen liegt in den drei Landessprachen deutsch, französisch und italienisch vor.

Die Fragen des ANQ-Fragebogens verfügen über eine Antwortskalierung 0-10. Bei den ersten zwei Fragen wird die allgemeine Zufriedenheit mit der Behandlung erfasst. Anhand zwei weiterer Fragen beurteilen die Patientinnen und Patienten die verständliche Informationsgabe der Ärzteschaft sowie der Pflegefachpersonen. Schliesslich beurteilen sie, ob sie sich im Spital respekt- und würdevoll behandelt fühlten.

Weitere Angaben zum Konzept sowie Fragebogen finden sich unter:

³ Die detaillierten Vorgaben bezüglich Versands der Fragebogen, Datenerfassung, Übermittlung und Aufbereitung der Daten, einschliesslich Aspekte des Datenschutzes sind im Auswertungskonzept und im Messmanual festgehalten.

http://www.anq.ch/fileadmin/redaktion/deutsch/Konzept_Nationale_Patientenbefragung_def_dt.pdf

2.2 Patientenkollektiv

In die Befragung wurden die im Monat September austretenden stationär behandelten erwachsenen Patientinnen und Patienten (≥ 18 Jahre) der Akutsomatik eingeschlossen. Mehrfachhospitalisierte Patientinnen und Patienten wurden nur einmal befragt. Personen mit Wohnsitz im Ausland und verstorbene Patientinnen und Patienten wurden nicht in die Befragung eingeschlossen.

2.3 Ablauf der Befragung

Der Versand des Fragebogens und eines Begleitschreibens des Spitals an die Patientinnen und Patienten erfolgte im Regelfall 14 Tage (jedoch maximal 7 Wochen) nach Austritt. Fakultativ konnte im Vorfeld durch das Spital eine Vororientierung an die Patientinnen und Patienten abgegeben werden, mit dem Ziel, die Befragung nach Austritt anzukündigen.

Der ausgefüllte Papierfragebogen wurde mit dem frankierten Antwortkuvert an das zuständige Befragungsinstitut retourniert. Um den administrativen Aufwand für die Spitäler möglichst gering zu halten, wurde kein Reminder versandt. Nebst der Papierversion stand optional auch eine Online-Befragung zur Verfügung. Spitäler, die dieses Angebot nutzten, holten bei den entsprechenden Patientinnen und Patienten bei Spitaleintritt die E-Mailadresse ein.

Die Spitäler hatten optional die Möglichkeit, Zusatzvariablen wie z.B. Austrittsabteilung oder Austrittsstation zu erfassen, um die Ergebnisse stratifizieren zu können.

2.4 Datenerfassung

Bei der Papierbefragung wurden die retournierten Fragebogen eingescannt. Ein Reglement zum Einscannverfahren lag vor und war für alle Befragungsinstitute bindend. Die Spitalkategorie und die Anzahl versandter Fragebogen wurde separat beim Spital erfragt und erfasst.

Datenlieferung an die hcri AG

Die Variablenformate und die Variablenreihenfolge waren in einem Codebuch beschrieben. Die Daten wurden durch die Befragungsinstitute 8-10 Wochen nach dem letzten Versand der Fragebogen übermittelt. Beim Datentransfer wurden die aktuellen Datenschutzrichtlinien sowohl von den Befragungsinstituten als auch von den Auswertungsinstituten eingehalten. Alle an der Datenerfassung und Datenverarbeitung beteiligten Institute berücksichtigten die vorhandenen Datenreglemente.

2.5 Regeln der Datenaufbereitung

Die ersten Datenbereinigungsschritte fanden beim Einlesen der Fragebogen statt. Doppelmarkierungen oder schlecht leserliche Altersangaben wurden manuell geprüft und korrigiert. Diese Validierungsschritte lagen in der Verantwortung der Befragungsinstitute.

In der Datenbank wurden fehlende Werte (missing values) als leer (nicht 0) behandelt. Damit konnte eine nicht beantwortete Frage die Resultate nicht negativ beeinflussen.

In der finalen Datenaggregation wurden die Daten plausibilisiert und bei Fehlangaben entsprechende Nachkontrollen und Korrekturen durch das Auswertungsinstitut hcri AG eingeleitet. Die Plausibilitätsregeln waren im Codebuch hinterlegt.

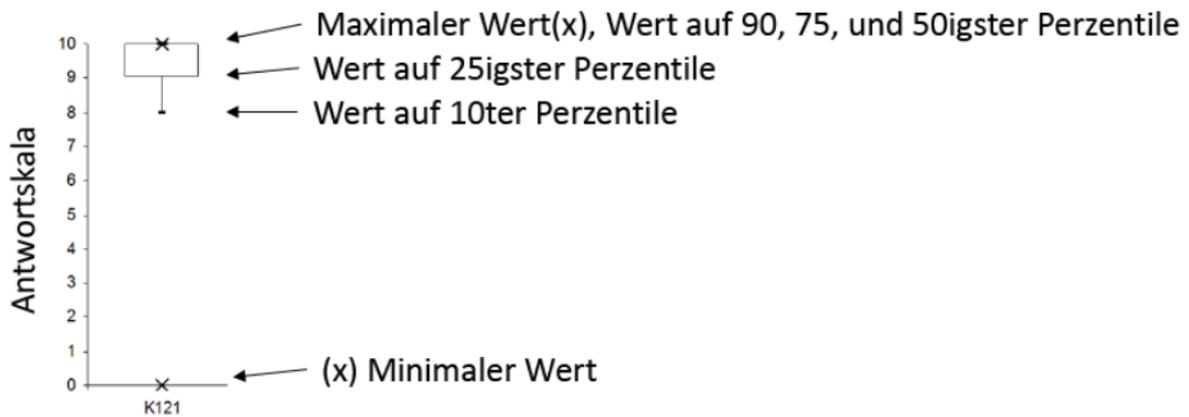
2.6 Analyserichtlinien

Die deskriptive Auswertung gibt einen Überblick über die Verteilung der Geschlechter, des Versicherungsstatus sowie des Alters nach Altersklassen.

Die aggregierten Mittelwerte der Antworten aller Fragen werden grafisch als Boxplot (Abb. 1) sowie tabellarisch pro BFS-Kategorie (Abb.2) dargestellt. Die Antwortverteilung der Antwortkategorien wird pro Frage ebenfalls tabellarisch pro BFS-Kategorie dargestellt. Die aktuellen Werte werden im Vergleich zum Vorjahreswert dargestellt.

Berechnung der Rücklaufquote: Die Rücklaufquote wurde aus der Anzahl versandter und der Anzahl retournierter, gültiger Fragebogen ermittelt und in Prozent angegeben (= Nettorücklauf). Zusätzlich wurde die Ausfüllrate für jede Frage separat ermittelt. Leere Fragebogen, die retour kamen, wurden eingescannt und zum Rücklauf gezählt (= Bruttoreücklauf). Für die Analyse wurden nur die gültigen Angaben pro Frage verwendet, fehlende Werte (missing values) wurden ausgeschlossen.

Abbildung 1: Boxplot



Infolge des grossen Deckeneffektes liegen der maximale Wert und die Werte der 75 und 50igsten Perzentile alle auf dem Wert 10.

Abbildung 2: Verwendete BFS-Kategorien⁴



* Universitätsspitäler

⁴ Quelle: http://www.bfs.admin.ch/bfs/portal/de/index/infothek/erhebungen_quellen/blank/blank/kh/02.html, 17.07.2013



2.7 Berichterstattung

Die finalen Ergebnisse wurden für jedes teilnehmende Spital bzw. Spitalstandort Anfang Februar 2016 durch die hcri AG online aufgeschaltet. Dabei erhielten die registrierten Benutzer/innen des Spitals den Link zur Auswertung sowie ihre Logindaten. Die Darstellungsform sowie weitere Details sind im Auswertungskonzept beschrieben. http://www.anq.ch/fileadmin/redaktion/deutsch/201508_Auswertungskonzept_PatZu_V_3_1_de.pdf

Die Ergebnisse der Befragung 2015 wurden national vergleichend auf Spital-, bzw. Standortebene ausgewertet. Es wurde keine Auswertung nach Sprachregion oder Kanton vorgenommen. Für die nationale vergleichende Auswertung 2015 wurde keine Risikoadjustierung vorgenommen. Die im Jahr 2012 durchgeführte Risikoadjustierung mit den Merkmalen Alter, Geschlecht und Versicherungsstatus zeigten nur geringfügige Abweichungen im Kommabereich.

2.8 Datenqualität

Zwecks Qualitätskontrolle der ausgeführten Befragung wurden gewisse Parameter erhoben. Diese Angaben betreffen den erreichten Rücklauf pro Befragungsinstitut, das Einhalten der vorgegebenen Meilensteine und die Qualität der an das Auswertungsinstitut übergebenen Daten.

3. Ergebnisse

3.1 Rücklauf und Beschreibung der Stichprobe

An der nationalen Patientenbefragung 2015 haben 197 Spitäler bzw. Spitalstandorte teilgenommen. Von den 76'392 versandten Fragebogen im September 2015 wurden 35'508 retourniert, was mit einem Rücklauf von durchschnittlich 46.5% einhergeht (min. 10%, max. 100%). Der Rücklauf pro BFS-Kategorie ist in der Tabelle 13 im Anhang ersichtlich. Eine differenzierte Darstellung des Rücklaufs pro Spital ist der Tabelle 14 im Anhang zu entnehmen. Die Tabelle 1 zeigt den Rücklauf der teilnehmenden Befragungsinstitute. Die Datensatzzahl variiert zwischen den einzelnen Befragungsinstituten sehr stark.

Tabelle 1: Rücklauf pro Befragungsinstitut 2015

	Anz. eingetroffene FB*	Anz. Versendete FB	Rücklauf
Mecon GmbH	16'088	34'404	46.8%
hcri AG	15'662	33'752	46.4%
ESOPE	1'357	2'725	49.8%
NPO PLUS	29	56	51.8%
Stevemarco sagl	1'740	4'110	42.3%
QM Riedo	632	1'345	47.0%
Gesamtkollektiv	35'508	76'392	46.5%

*FB: Fragebogen

30% der Spitäler haben im Jahr 2015 den ANQ Fragebogen zeitgleich mit eigenen Zusatzfragen oder einer umfassenderen Patientenzufriedenheitsbefragung kombiniert. Zwei der 197 Spitäler entschieden sich für eine Kombination der Papier- und Onlinebefragung.

Geschlecht, Alter und Versicherungsstatus des Patientenkollektivs

Der Frauenanteil lag im Jahr 2015 bei 56% (n=19'536), (s. Abb. 3a). 69% der Personen waren allgemeinversichert (n=23'854) und 31% waren zusatzversichert (n=10'911), (s. Abb. 3b).

Die Altersstruktur der Patientinnen und Patienten (s. Abb. 4) zeigt einen Mittelwert von 59.9 Jahren mit einer Standardabweichung von 18.9 Jahren.

Abbildung 3a: Geschlechterverteilung

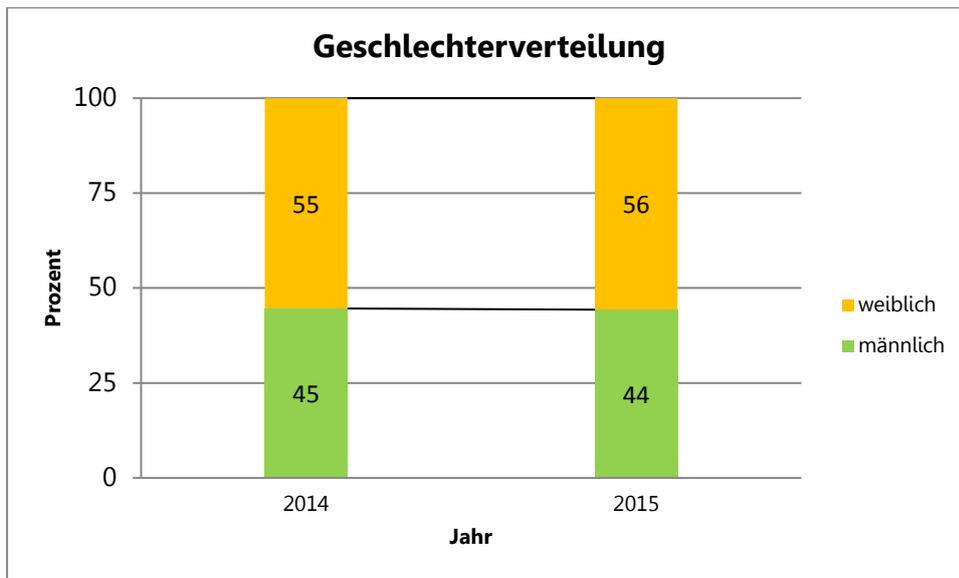


Abbildung 3b: Versicherungsstatus

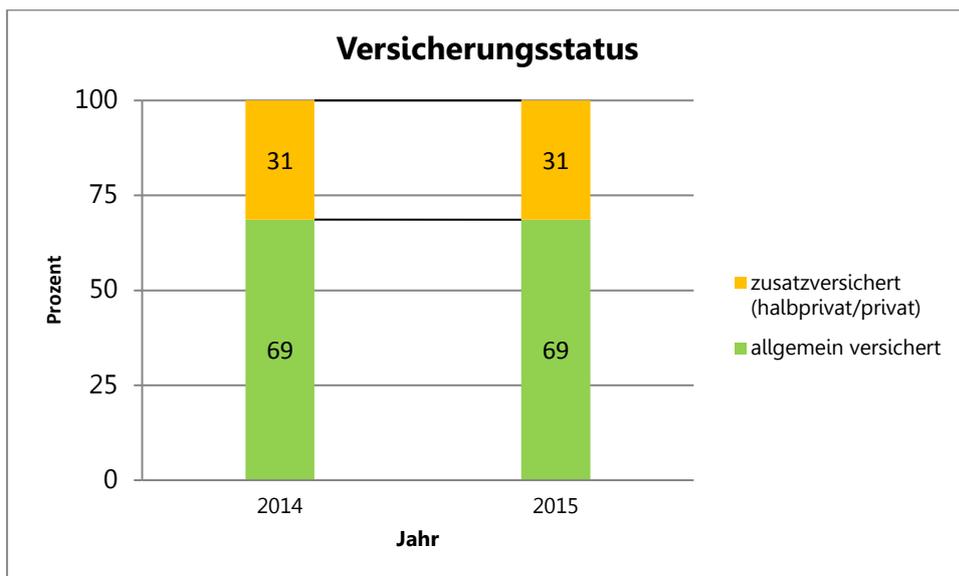
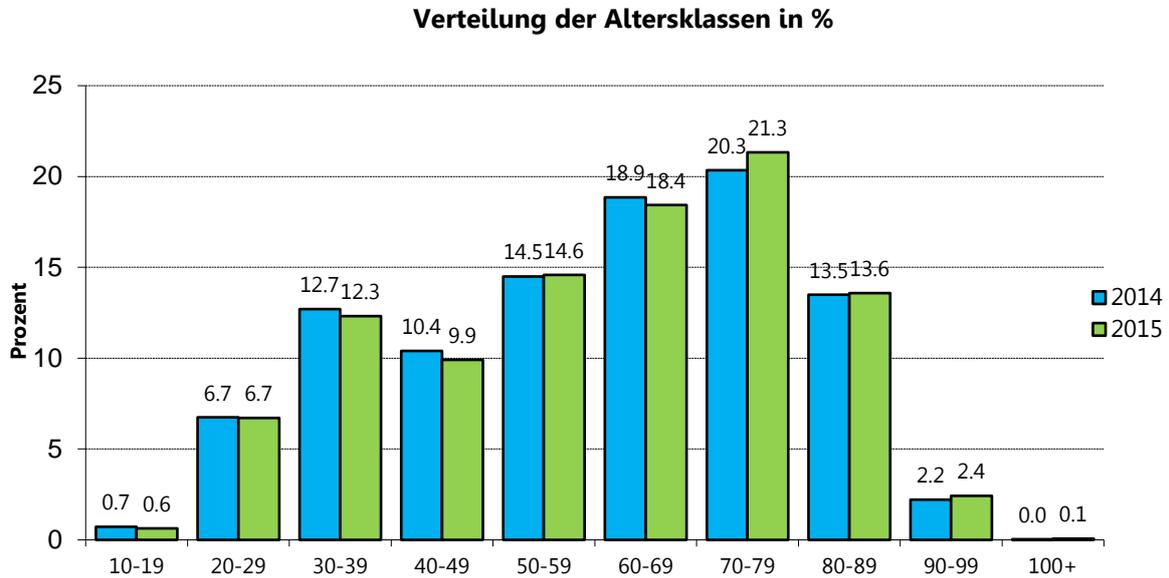


Abbildung 4: Altersstruktur der Patientinnen und Patienten



Jahre

Hinweis zur Abbildung 4: In der Altersklasse 10-19 wurden effektiv nur Patientinnen und Patienten gemäss Kollektivdefinition eingeschlossen, s.a. Kapitel 4. (Patientinnen und Patienten \geq 18 Jahre).

Die Stichprobe des Befragungskollektivs 2015 unterscheidet sich kaum bzgl. Alters- und Geschlechterverteilung zum Jahr 2014, da sich bei der nationalen Patientenbefragung in der Schweiz, im Jahr 2014, Alter (Mittelwert: 59.5 Jahre) und Geschlechter (Anteil Frauen: 55%) ähnlich verteilten.⁵

⁵ ANQ, Nationaler Vergleichsbericht zur Patientenbefragung 2014 des ANQ

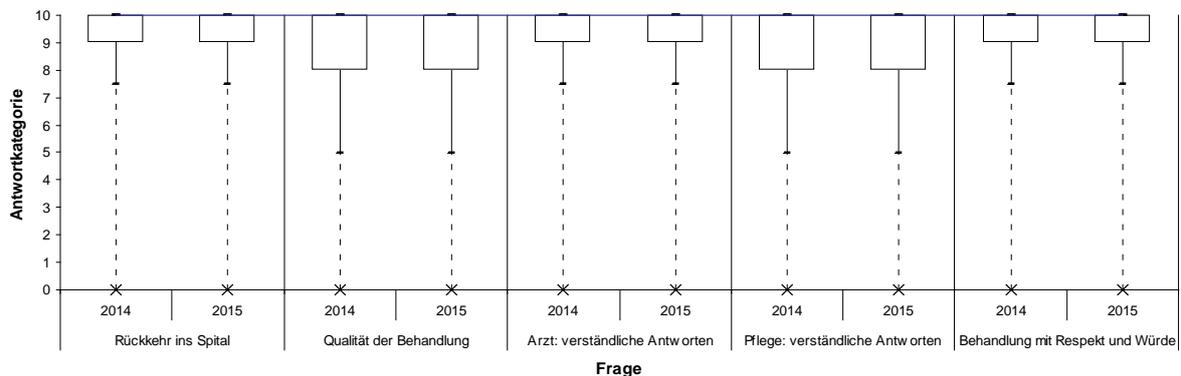
3.2 Hauptergebnisse im Überblick

Im Folgenden werden die Hauptergebnisse deskriptiv und aggregiert auf nationaler Ebene dargestellt. Die Mittelwerte der Antworten der Patientinnen und Patienten lagen für alle fünf Fragen im Jahr 2015 in einem Bereich von 9.00 bis 9.41 bei minimal 0 bis maximal 10 Punkte (vgl. 2014: 8.96 bis 9.39). Dabei zeigten die einzelnen Fragen folgende Werte:

Tabelle 2: Hauptergebnisse im Überblick

Frage	Mittelwert		Std.abw.		Median		Oberes Quartil		Unteres Quartil		Prozent Missings	
	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015
Würden Sie für dieselbe Behandlung wieder in dieses Spital kommen?	9.12	9.15	1.76	1.73	10.00	10.00	10.00	10.00	9.00	9.00	1.6	1.4
Wie beurteilen Sie die Qualität der Behandlung, die Sie erhalten haben?	9.00	9.03	1.55	1.50	10.00	10.00	10.00	10.00	8.00	8.00	1.5	1.5
Wenn Sie Fragen an eine Ärztin oder Arzt stellten, bekamen Sie verständliche Antworten?	9.05	9.08	1.61	1.55	10.00	10.00	10.00	10.00	9.00	9.00	2.1	1.7
Wenn Sie Fragen an das Pflegepersonal stellten, bekamen Sie verständliche Antworten?	8.96	9.00	1.57	1.52	10.00	10.00	10.00	10.00	8.00	8.00	2.0	1.4
Wurden Sie während des Spitalaufenthaltes mit Respekt und Würde behandelt?	9.39	9.41	1.36	1.33	10.00	10.00	10.00	10.00	9.00	9.00	1.3	1.4

Abbildung 5: Boxplot Hauptergebnisse (mit Median)



Boxplot (mit Median)

3.3 Auswertung der einzelnen Fragen pro BFS-Kategorie

Im Folgenden werden die Resultate der fünf Zufriedenheitsfragen auf die Subkollektive der verschiedenen BFS-Spalkategorien aufgeteilt.

Frage 1: Würden Sie für dieselbe Behandlung wieder in dieses Spital kommen?

Bei Frage 1 antworteten über 3/4 aller Patientinnen und Patienten des Gesamtkollektivs in den Antwortkategorien 9 (11.9%) oder 10 (66.1%). Der errechnete Mittelwert liegt bei 9.2 mit einer Standardabweichung von 1.7. Die Verteilung der Ergebnisse innerhalb der BFS-Kategorien zeigt ein ähnliches Bild.

Abbildung 6: Boxplot Frage 1

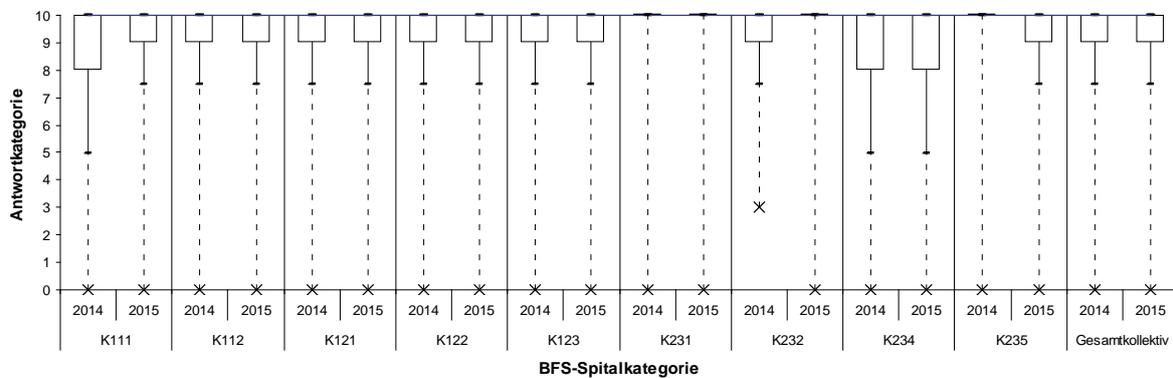


Tabelle 3: Werte Frage 1⁶

Rückkehr ins Spital	Mittelwert		Std.abw.		Max		Median		Min		Valid		Missing	
	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015
K111	8.9	9.0	2.0	1.9	10	10	10.0	10.0	0	0	4486	4636	106	111
K112	9.1	9.1	1.8	1.8	10	10	10.0	10.0	0	0	12558	13276	192	197
K121	9.1	9.1	1.8	1.8	10	10	10.0	10.0	0	0	6044	6410	97	86
K122	9.3	9.3	1.6	1.6	10	10	10.0	10.0	0	0	5683	5612	91	68
K123	9.3	9.4	1.6	1.6	10	10	10.0	10.0	0	0	2437	2048	26	22
K231	9.5	9.5	1.2	1.3	10	10	10.0	10.0	0	0	2278	2566	24	13
K232	9.2	9.5	1.3	1.3	10	10	10.0	10.0	3	0	106	147	0	1
K234	8.4	8.3	2.6	2.9	10	10	10.0	10.0	0	0	159	132	3	4
K235	9.4	9.2	1.5	1.9	10	10	10.0	10.0	0	0	256	176	6	3
Gesamtkollektiv	9.1	9.2	1.8	1.7	10.0	10.0	10.0	10.0	0	0	34007	35003	545	505

⁶ Zentrumsversorgung: K111: Versorgungsniveau 1 (Universitätskliniken), K112: Versorgungsniveau 2; Grundversorgung: K121 Versorgungsniveau 3, K122 Versorgungsniveau 4, K123 Versorgungsniveau 5, Andere Spezialkliniken: K231 Chirurgie, K232 Gynäkologie/Neonatologie, K234 Geriatrie, K 235 Diverse Spezialkliniken

Tabelle 4: Antwortverteilung in den verschiedenen BFS-Kategorien Frage 1⁷

Rückkehr ins Spital	10		9		8		7		6		5		4		3		2		1		0		Missings		Total	
	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015
K111	58.8%	60.2%	12.6%	13.5%	13.3%	11.3%	4.4%	4.7%	1.5%	1.6%	2.8%	2.4%	0.6%	1.0%	0.7%	0.7%	0.9%	0.9%	0.4%	0.4%	1.7%	1.0%	2.3%	2.3%	100.0%	100.0%
K112	63.6%	63.7%	12.0%	12.1%	12.2%	12.2%	3.5%	3.7%	1.5%	1.5%	2.5%	2.3%	0.6%	0.5%	0.6%	0.5%	0.6%	0.5%	0.3%	0.3%	1.2%	1.1%	1.5%	1.5%	100.0%	100.0%
K121	64.4%	65.2%	10.9%	12.1%	12.7%	11.0%	3.6%	3.8%	1.3%	1.4%	2.0%	2.0%	0.6%	0.4%	0.8%	0.7%	0.6%	0.6%	0.3%	0.2%	1.2%	1.2%	1.6%	1.3%	100.0%	100.0%
K122	68.5%	70.2%	11.4%	11.3%	10.6%	9.8%	3.0%	2.8%	1.2%	1.1%	1.5%	1.3%	0.5%	0.3%	0.2%	0.5%	0.2%	0.5%	0.3%	0.2%	1.0%	0.9%	1.6%	1.2%	100.0%	100.0%
K123	71.6%	72.9%	9.7%	10.5%	10.3%	9.4%	3.0%	2.0%	0.9%	0.7%	1.4%	1.2%	0.3%	0.3%	0.4%	0.3%	0.2%	0.3%	0.3%	0.4%	1.0%	1.0%	1.1%	1.1%	100.0%	100.0%
K231	76.9%	76.7%	9.6%	10.6%	8.1%	7.3%	2.0%	1.9%	0.4%	0.5%	0.9%	1.1%	0.3%	0.1%	0.2%	0.2%	0.1%	0.3%	0.0%	0.2%	0.3%	0.5%	1.0%	0.5%	100.0%	100.0%
K232	63.2%	75.7%	14.2%	9.5%	12.3%	8.8%	5.7%	2.0%	2.8%	2.0%	0.9%	0.0%	0.0%	0.0%	0.9%	0.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.7%	0.0%	0.7%	100.0%	100.0%
K234	52.5%	54.4%	6.2%	11.8%	21.0%	12.5%	3.7%	1.5%	1.2%	1.5%	6.2%	2.9%	1.2%	0.7%	0.0%	3.7%	1.2%	0.7%	0.6%	1.5%	4.3%	5.9%	1.9%	2.9%	100.0%	100.0%
K235	74.8%	71.5%	8.8%	8.9%	7.6%	7.8%	2.3%	3.4%	1.1%	1.7%	1.5%	1.1%	0.4%	0.6%	0.0%	1.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	1.1%	2.2%	2.3%	1.7%	100.0%	100.0%
Gesamtkollektiv	65.4%	66.1%	11.4%	11.9%	11.7%	10.9%	3.4%	3.4%	1.3%	1.3%	2.1%	1.9%	0.5%	0.5%	0.5%	0.6%	0.5%	0.5%	0.3%	0.3%	1.1%	1.0%	1.6%	1.4%	100.0%	100.0%

Frage 2: Wie beurteilen Sie die Qualität der Behandlung, die Sie erhalten haben?

Bei Frage 2 antworteten knapp 3/4 aller Patientinnen und Patienten des Gesamtkollektivs in den Antwortkategorien 9 (20.3%) oder 10 (52.7%). Der errechnete Mittelwert liegt bei 9.0 mit einer Standardabweichung von 1.5. Die Verteilung der Ergebnisse innerhalb der BFS-Kategorien zeigt ein ähnliches Bild.

Abbildung 7: Boxplot Frage 2

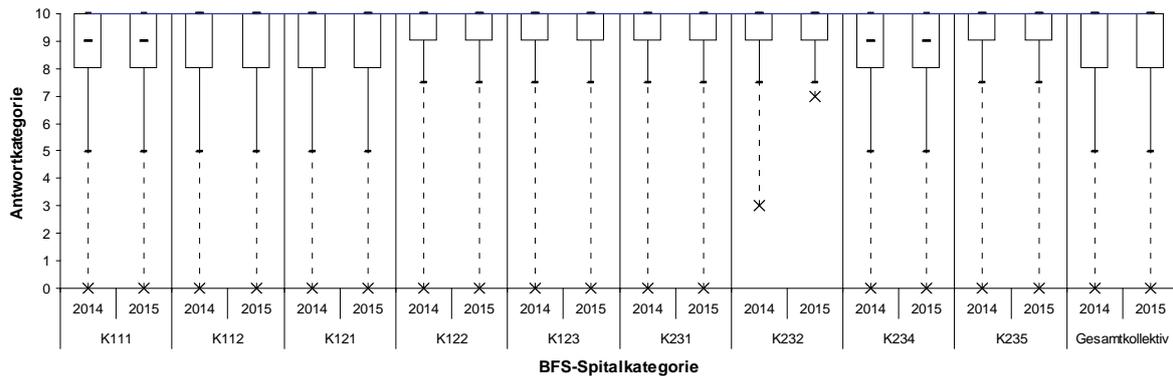


Tabelle 5: Werte Frage 2

Qualität der Behandlung	Mittelwert		Std.abw.		Max		Median		Min		Valid		Missing	
	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015
K111	8.8	8.9	1.7	1.6	10	10	9.0	9.0	0	0	4506	4629	86	118
K112	8.9	9.0	1.6	1.6	10	10	10.0	10.0	0	0	12568	13279	182	194
K121	9.0	9.0	1.6	1.5	10	10	10.0	10.0	0	0	6048	6390	93	106
K122	9.1	9.2	1.4	1.4	10	10	10.0	10.0	0	0	5685	5610	89	70
K123	9.2	9.2	1.3	1.3	10	10	10.0	10.0	0	0	2438	2051	25	19
K231	9.3	9.4	1.1	1.1	10	10	10.0	10.0	0	0	2273	2559	29	20
K232	9.1	9.5	1.4	0.9	10	10	10.0	10.0	3	7	105	148	1	0
K234	8.4	8.5	2.2	2.2	10	10	9.0	9.0	0	0	158	132	4	4
K235	9.3	9.0	1.3	1.8	10	10	10.0	10.0	0	0	259	175	3	4
Gesamtkollektiv	9.0	9.0	1.6	1.5	10.0	10.0	10.0	10.0	0	0	34040	34973	512	535

⁷ Zentrumsversorgung: K111: Versorgungsniveau 1 (Universitäts-spitäler), K112: Versorgungsniveau 2; Grundversorgung: K121 Versorgungsniveau 3, K122 Versorgungsniveau 4, K123 Versorgungsniveau 5, Andere Spezialkliniken: K231 Chirurgie, K232 Gynäkologie/Neonatologie, K234 Geriatrie, K 235 Diverse Spezialkliniken

Tabelle 6: Antwortverteilung in den verschiedenen BFS-Kategorien Frage 2⁸

Qualität der Behandlung	10		9		8		7		6		5		4		3		2		1		0		Missings		Total	
	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015
K111	47.1%	48.4%	20.3%	21.1%	18.1%	16.7%	5.5%	5.0%	2.0%	2.0%	2.1%	1.7%	0.7%	0.8%	0.7%	0.8%	0.6%	0.5%	0.3%	0.1%	0.7%	0.4%	1.9%	2.5%	100.0%	100.0%
K112	50.7%	50.5%	19.3%	20.3%	17.1%	17.1%	4.8%	4.5%	2.0%	1.9%	2.0%	1.9%	0.7%	0.7%	0.6%	0.6%	0.5%	0.6%	0.3%	0.1%	0.5%	0.4%	1.4%	1.4%	100.0%	100.0%
K121	50.5%	50.9%	20.6%	20.3%	17.2%	16.9%	4.3%	4.6%	1.7%	1.7%	1.9%	1.7%	0.6%	0.7%	0.6%	0.6%	0.5%	0.4%	0.2%	0.3%	0.4%	0.3%	1.5%	1.6%	100.0%	100.0%
K122	55.5%	56.8%	19.1%	19.8%	16.0%	14.6%	3.2%	3.5%	1.5%	1.2%	1.5%	1.2%	0.4%	0.4%	0.4%	0.5%	0.2%	0.2%	0.2%	0.2%	0.5%	0.3%	1.5%	1.2%	100.0%	100.0%
K123	56.9%	57.9%	18.9%	19.8%	15.6%	15.5%	3.8%	2.7%	1.2%	0.9%	1.1%	1.0%	0.4%	0.2%	0.3%	0.3%	0.3%	0.4%	0.3%	0.1%	0.1%	0.3%	1.0%	0.9%	100.0%	100.0%
K231	62.5%	62.7%	18.5%	20.6%	13.1%	11.0%	2.1%	2.4%	1.2%	0.8%	0.4%	1.0%	0.3%	0.2%	0.3%	0.2%	0.0%	0.2%	0.0%	0.1%	0.1%	0.1%	1.3%	0.8%	100.0%	100.0%
K232	52.8%	65.5%	31.1%	18.2%	5.7%	12.2%	4.7%	4.1%	0.9%	0.0%	0.0%	0.0%	1.9%	0.0%	1.9%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.9%	0.0%	100.0%	100.0%	
K234	43.2%	44.1%	13.0%	19.9%	20.4%	16.9%	8.0%	4.4%	1.9%	1.5%	5.6%	1.5%	0.6%	2.2%	0.6%	2.9%	1.9%	1.5%	0.0%	1.5%	2.5%	0.7%	2.5%	2.9%	100.0%	100.0%
K235	64.5%	56.4%	13.7%	19.6%	13.4%	11.2%	3.8%	2.2%	1.5%	3.4%	0.8%	1.7%	0.4%	1.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.6%	0.4%	0.0%	0.4%	1.7%	1.1%	2.2%	100.0%	100.0%
Gesamtkollektiv	52.3%	52.7%	19.5%	20.3%	16.7%	16.0%	4.3%	4.1%	1.7%	1.6%	1.8%	1.6%	0.6%	0.6%	0.5%	0.6%	0.4%	0.4%	0.2%	0.2%	0.5%	0.3%	1.5%	1.5%	100.0%	100.0%

Frage 3: Wenn Sie Fragen an eine Ärztin oder einen Arzt stellten, bekamen Sie verständliche Antworten?

Bei Frage 3 antworteten knapp 70% aller Patientinnen und Patienten des Gesamtkollektivs in der Antwortkategorie 9 (15.7%) oder 10 (54.1%). Der errechnete Mittelwert liegt bei 9.1 mit einer Standardabweichung von 1.6.

Abbildung 8: Boxplot Frage 3

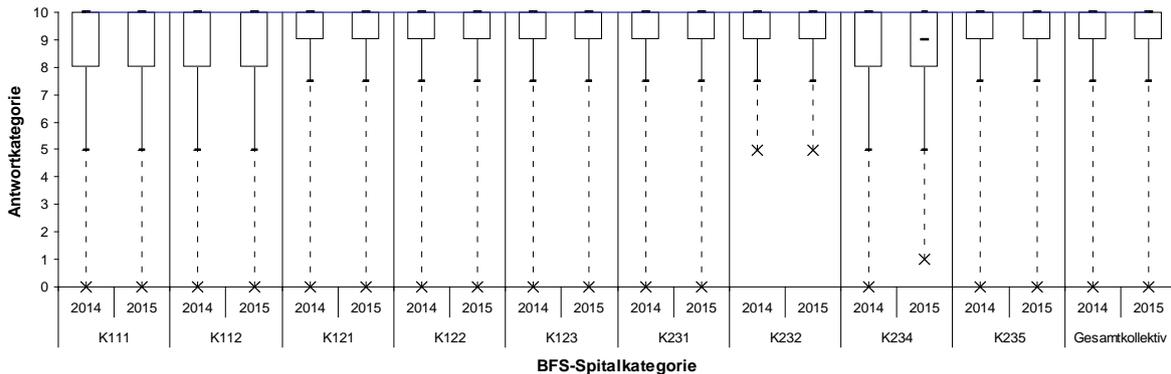


Tabelle 7: Werte Frage 3

Arzt: verständliche Antworten	Mittelwert		Std.abw.		Max		Median		Min		Valid		Missing	
	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015
K111	8.8	8.8	1.8	1.8	10	10	10.0	10.0	0	0	4261	4423	331	324
K112	9.0	9.0	1.7	1.6	10	10	10.0	10.0	0	0	11704	12340	1046	1133
K121	9.1	9.1	1.6	1.6	10	10	10.0	10.0	0	0	5536	5932	605	564
K122	9.2	9.3	1.5	1.4	10	10	10.0	10.0	0	0	5230	5211	544	469
K123	9.3	9.3	1.3	1.3	10	10	10.0	10.0	0	0	2245	1873	218	197
K231	9.4	9.4	1.2	1.2	10	10	10.0	10.0	0	0	2097	2368	205	211
K232	9.4	9.5	1.0	1.0	10	10	10.0	10.0	5	5	94	129	12	19
K234	8.5	8.6	2.3	2.0	10	10	10.0	9.0	0	1	141	114	21	22
K235	9.2	8.9	1.4	1.9	10	10	10.0	10.0	0	0	241	167	21	12
Gesamtkollektiv	9.0	9.1	1.6	1.6	10.0	10.0	10.0	10.0	0	0	31549	32557	3003	2951

⁸ Zentrumsversorgung: K111: Versorgungsniveau 1 (Universitätskliniken), K112: Versorgungsniveau 2; Grundversorgung: K121 Versorgungsniveau 3, K122 Versorgungsniveau 4, K123 Versorgungsniveau 5, Andere Spezialkliniken: K231 Chirurgie, K232 Gynäkologie/Neonatologie, K234 Geriatrie, K 235 Diverse Spezialkliniken

Tabelle 8: Antwortverteilung in den verschiedenen BFS-Kategorien Frage 3⁹

Arzt: verständliche Antworten	10		9		8		7		6		5		4		3		2		1		0		Ich habe keine Fragen gestellt		Missings		Total	
	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015
K111	46.8%	46.8%	17.0%	16.3%	14.2%	16.1%	6.8%	5.4%	2.1%	2.6%	2.5%	2.7%	1.0%	1.0%	0.6%	1.0%	0.7%	0.7%	0.5%	0.3%	0.6%	0.4%	5.0%	4.6%	2.2%	2.3%	100.0%	100.0%
K112	52.3%	52.7%	15.4%	15.6%	12.9%	12.7%	4.8%	4.3%	2.0%	2.1%	1.6%	1.8%	0.7%	0.6%	0.7%	0.6%	0.7%	0.5%	0.3%	0.2%	0.4%	0.4%	6.3%	6.7%	1.9%	1.7%	100.0%	100.0%
K121	52.8%	52.9%	15.3%	16.6%	11.8%	12.0%	4.4%	4.1%	1.9%	1.9%	1.5%	1.5%	0.7%	0.7%	0.7%	0.4%	0.5%	0.2%	0.3%	0.4%	0.2%	7.5%	7.0%	2.4%	1.7%	100.0%	100.0%	
K122	57.0%	58.6%	13.6%	15.3%	11.7%	10.8%	3.3%	3.2%	1.8%	1.1%	1.4%	1.0%	0.5%	0.4%	0.5%	0.7%	0.4%	0.2%	0.2%	0.2%	0.3%	0.2%	6.8%	7.0%	2.6%	1.3%	100.0%	100.0%
K123	60.4%	60.0%	14.3%	14.3%	9.3%	10.5%	3.0%	2.5%	1.3%	1.3%	1.4%	0.8%	0.6%	0.5%	0.4%	0.2%	0.2%	0.1%	0.2%	0.1%	0.0%	0.2%	7.3%	7.7%	1.5%	1.8%	100.0%	100.0%
K231	62.2%	63.7%	13.0%	14.4%	10.5%	8.3%	2.6%	2.9%	1.2%	0.7%	0.7%	0.7%	0.5%	0.3%	0.2%	0.4%	0.1%	0.0%	0.0%	0.1%	0.1%	0.2%	6.9%	7.0%	2.0%	1.2%	100.0%	100.0%
K232	58.5%	62.2%	15.1%	15.5%	9.4%	6.1%	3.8%	0.7%	0.9%	0.7%	0.9%	2.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	11.3%	12.8%	0.0%	0.0%	100.0%	100.0%
K234	43.8%	37.5%	10.5%	13.2%	15.4%	22.1%	4.3%	2.9%	3.1%	0.0%	3.7%	2.2%	0.6%	0.7%	1.9%	2.2%	1.9%	2.2%	0.6%	0.7%	1.2%	0.0%	9.9%	12.5%	3.1%	3.7%	100.0%	100.0%
K235	58.0%	55.3%	14.9%	16.8%	10.3%	8.9%	3.4%	3.9%	1.9%	1.1%	1.9%	2.8%	1.1%	1.7%	0.0%	0.0%	0.0%	2.2%	0.0%	0.0%	0.4%	0.6%	5.3%	5.0%	2.7%	1.7%	100.0%	100.0%
Gesamtkollektiv	53.7%	54.1%	15.0%	15.7%	12.2%	12.3%	4.4%	4.0%	1.9%	1.8%	1.6%	1.6%	0.7%	0.6%	0.6%	0.6%	0.5%	0.4%	0.3%	0.2%	0.3%	6.6%	6.6%	2.1%	1.7%	100.0%	100.0%	

Frage 4: Wenn Sie Fragen an das Pflegepersonal stellten, bekamen Sie verständliche Antworten?

Bei Frage 4 antworteten ca. 2/3 aller Patientinnen und Patienten des Gesamtkollektivs in der Antwortkategorie 9 (17.6%) oder 10 (50.6%). Der entsprechende Mittelwert liegt bei 9.0 mit einer Standardabweichung von 1.5.

Abbildung 9: Boxplot Frage 4

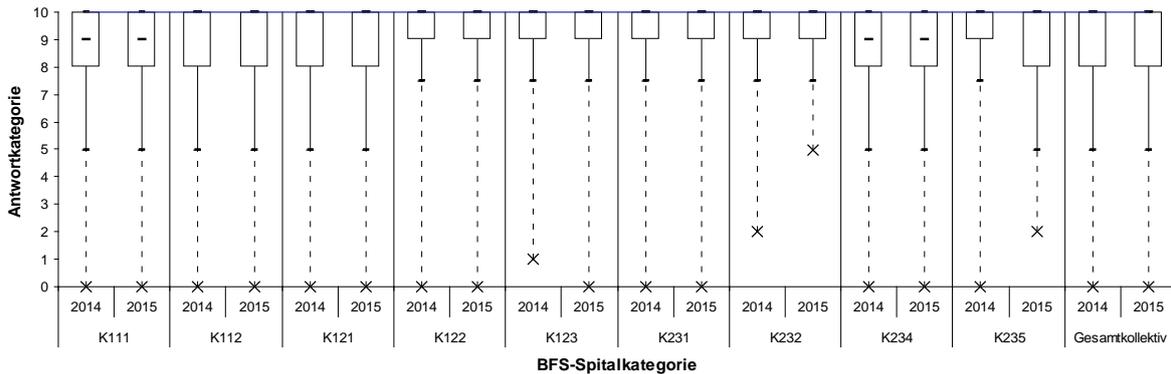


Tabelle 9: Werte Frage 4

Pflege: verständliche Antworten	Mittelwert		Std.abw.		Max		Median		Min		Valid		Missing	
	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015
K111	8.7	8.7	1.8	1.7	10	10	9.0	9.0	0	0	4279	4428	313	319
K112	8.9	9.0	1.6	1.6	10	10	10.0	10.0	0	0	11933	12625	817	848
K121	8.9	9.0	1.6	1.5	10	10	10.0	10.0	0	0	5634	6094	507	402
K122	9.1	9.1	1.4	1.4	10	10	10.0	10.0	0	0	5342	5340	432	340
K123	9.1	9.2	1.4	1.3	10	10	10.0	10.0	1	0	2285	1948	178	122
K231	9.2	9.3	1.3	1.2	10	10	10.0	10.0	0	0	2137	2450	165	129
K232	9.1	9.4	1.5	1.0	10	10	10.0	10.0	2	5	105	142	1	6
K234	8.5	8.7	2.2	2.0	10	10	9.0	9.0	0	0	151	124	11	12
K235	9.3	8.9	1.2	1.7	10	10	10.0	10.0	0	2	239	166	23	13
Gesamtkollektiv	9.0	9.0	1.6	1.5	10.0	10.0	10.0	10.0	0	0	32105	33317	2447	2191

⁹ Zentrumsversorgung: K111: Versorgungsniveau 1 (Universitätskliniken), K112: Versorgungsniveau 2; Grundversorgung: K121 Versorgungsniveau 3, K122 Versorgungsniveau 4, K123 Versorgungsniveau 5, Andere Spezialkliniken: K231 Chirurgie, K232 Gynäkologie/Neonatologie, K234 Geriatrie, K 235 Diverse Spezialkliniken

Tabelle 10: Antwortverteilung in den verschiedenen BFS-Kategorien Frage 4¹⁰

Pflege: verständliche Antworten	10		9		8		7		6		5		4		3		2		1		0		Ich habe keine Fragen gestellt	Missings	Total			
	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015			2014	2015		
K111	42.1%	43.2%	17.9%	18.1%	17.5%	17.0%	6.4%	6.6%	3.0%	2.5%	2.8%	2.6%	0.9%	1.2%	0.9%	0.8%	0.9%	0.5%	0.4%	0.4%	0.4%	0.3%	4.7%	4.3%	2.2%	2.4%	100.0%	100.0%
K112	49.3%	49.5%	17.6%	17.5%	14.8%	15.4%	5.1%	5.0%	2.4%	2.2%	2.0%	2.0%	0.7%	0.8%	0.7%	0.5%	0.5%	0.4%	0.2%	0.2%	0.3%	0.3%	4.9%	4.9%	1.5%	1.4%	100.0%	100.0%
K121	47.5%	49.8%	17.5%	18.3%	15.3%	14.7%	5.4%	5.3%	2.1%	2.1%	1.6%	1.6%	1.0%	0.7%	0.7%	0.6%	0.4%	0.4%	0.2%	0.2%	0.2%	0.2%	5.5%	4.9%	2.8%	1.3%	100.0%	100.0%
K122	52.9%	54.2%	16.9%	17.3%	13.4%	13.3%	4.5%	4.5%	1.7%	1.8%	1.4%	1.4%	0.6%	0.5%	0.5%	0.5%	0.2%	0.2%	0.1%	0.1%	0.3%	0.2%	4.8%	4.8%	2.6%	1.1%	100.0%	100.0%
K123	53.1%	56.6%	16.7%	16.5%	14.1%	13.2%	4.6%	3.6%	1.3%	1.6%	1.6%	1.3%	0.4%	0.4%	0.6%	0.4%	0.2%	0.3%	0.2%	0.0%	0.0%	0.1%	5.7%	4.7%	1.5%	1.2%	100.0%	100.0%
K231	55.7%	58.1%	16.6%	17.1%	13.4%	12.8%	3.7%	3.5%	1.3%	1.3%	1.1%	1.4%	0.3%	0.2%	0.3%	0.3%	0.2%	0.1%	0.1%	0.0%	0.0%	0.1%	5.2%	4.0%	2.0%	1.0%	100.0%	100.0%
K232	62.3%	62.2%	16.0%	20.3%	9.4%	9.5%	4.7%	1.4%	1.9%	2.0%	2.8%	0.7%	0.0%	0.0%	0.9%	0.0%	0.9%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.9%	4.1%	0.0%	0.0%	100.0%	100.0%
K234	45.1%	44.9%	14.8%	14.0%	14.2%	20.6%	5.6%	2.2%	1.9%	1.5%	3.7%	1.5%	2.5%	2.9%	2.5%	2.2%	2.5%	0.0%	0.0%	0.7%	0.6%	0.7%	5.6%	6.6%	1.2%	2.2%	100.0%	100.0%
K235	54.6%	54.7%	18.7%	11.7%	11.8%	13.4%	3.8%	4.5%	1.5%	1.7%	0.0%	3.4%	0.0%	1.1%	0.4%	1.7%	0.0%	0.6%	0.0%	0.0%	0.4%	0.0%	7.3%	6.1%	1.5%	1.1%	100.0%	100.0%
Gesamtkollektiv	49.4%	50.6%	17.4%	17.6%	14.8%	14.8%	5.1%	5.0%	2.2%	2.1%	1.8%	1.8%	0.7%	0.7%	0.7%	0.6%	0.4%	0.3%	0.2%	0.2%	0.2%	5.0%	4.7%	2.0%	1.4%	100.0%	100.0%	

Frage 5: Wurden Sie während Ihres Spitalaufenthaltes mit Respekt und Würde behandelt?

Bei Frage 5 antworteten knapp 85% aller Patientinnen und Patienten des Gesamtkollektivs in der Antwortkategorie 9 oder 10. Der Mittelwert liegt bei 9.4 mit einer Standardabweichung von 1.3.

Abbildung 10: Boxplot Frage 5

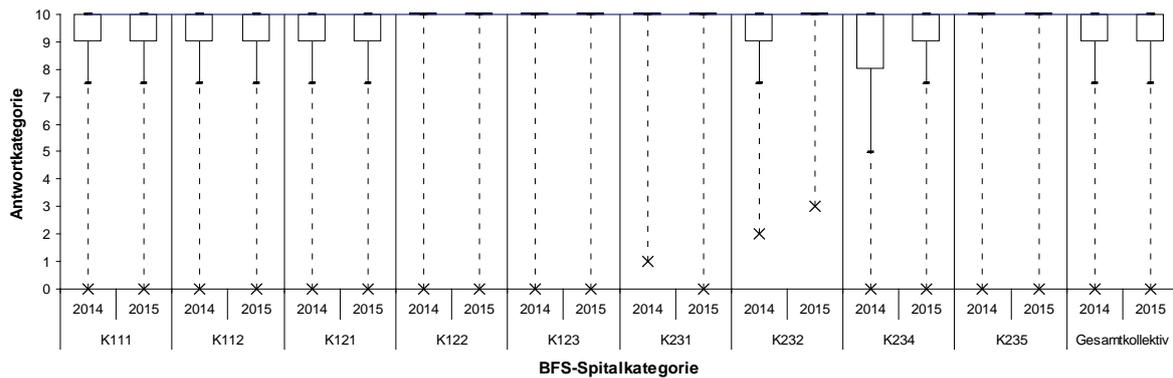


Tabelle 11: Werte Frage 5

Behandlung mit Respekt und Würde	Mittelwert		Std.abw.		Max		Median		Min		Valid		Missing	
	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015
K111	9.2	9.2	1.6	1.5	10	10	10.0	10.0	0	0	4'503	4'635	89	112
K112	9.4	9.4	1.4	1.4	10	10	10.0	10.0	0	0	12'607	13'291	143	182
K121	9.3	9.4	1.4	1.3	10	10	10.0	10.0	0	0	6'061	6'419	80	77
K122	9.5	9.5	1.2	1.2	10	10	10.0	10.0	0	0	5'692	5'616	82	64
K123	9.5	9.6	1.1	1.1	10	10	10.0	10.0	0	0	2'435	2'042	28	28
K231	9.6	9.6	1.0	1.0	10	10	10.0	10.0	1	0	2'276	2'564	26	15
K232	9.4	9.7	1.3	0.8	10	10	10.0	10.0	2	3	106	148	0	0
K234	9.0	8.9	1.8	2.1	10	10	10.0	10.0	0	0	157	132	5	4
K235	9.6	9.3	1.1	1.6	10	10	10.0	10.0	0	0	257	179	5	0
Gesamtkollektiv	9.4	9.4	1.4	1.3	10.0	10.0	10.0	10.0	0	0	34'094	35'026	458	482

¹⁰ Zentrumsversorgung: K111: Versorgungsniveau 1 (Universitätskliniken), K112: Versorgungsniveau 2; Grundversorgung: K121 Versorgungsniveau 3, K122 Versorgungsniveau 4, K123 Versorgungsniveau 5, Andere Spezialkliniken: K231 Chirurgie, K232 Gynäkologie/Neonatalogie, K234 Geriatrie, K 235 Diverse Spezialkliniken

Tabelle 12: Antwortverteilung in den verschiedenen BFS-Kategorien Frage 5¹¹

Behandlung mit Respekt und Würde	10		9		8		7		6		5		4		3		2		1		0		Missings		Total	
	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015
K111	63.4%	64.2%	15.2%	15.8%	10.4%	9.3%	3.4%	2.8%	1.4%	1.5%	1.8%	1.7%	0.5%	0.7%	0.6%	0.4%	0.5%	0.5%	0.4%	0.3%	0.5%	0.4%	1.9%	2.4%	100.0%	100.0%
K112	69.7%	69.9%	14.0%	14.1%	8.3%	8.1%	2.4%	2.5%	1.2%	1.2%	1.4%	1.2%	0.5%	0.5%	0.5%	0.4%	0.3%	0.4%	0.3%	0.3%	0.3%	0.2%	1.1%	1.4%	100.0%	100.0%
K121	69.1%	70.3%	14.4%	14.1%	8.3%	8.1%	2.6%	2.5%	1.0%	1.1%	1.4%	1.0%	0.6%	0.5%	0.4%	0.5%	0.5%	0.3%	0.2%	0.2%	0.2%	0.2%	1.3%	1.2%	100.0%	100.0%
K122	75.0%	74.9%	11.7%	12.0%	7.2%	6.8%	1.8%	2.3%	0.8%	1.0%	0.8%	0.8%	0.3%	0.3%	0.3%	0.3%	0.3%	0.3%	0.3%	0.2%	0.2%	0.1%	1.4%	1.1%	100.0%	100.0%
K123	75.3%	76.1%	12.1%	12.9%	6.7%	6.3%	2.3%	1.2%	0.9%	0.5%	0.8%	0.6%	0.4%	0.3%	0.2%	0.2%	0.1%	0.2%	0.1%	0.1%	0.1%	0.2%	1.1%	1.4%	100.0%	100.0%
K231	78.3%	78.1%	11.7%	12.7%	5.4%	4.7%	1.6%	1.6%	0.5%	0.6%	0.6%	0.9%	0.3%	0.1%	0.3%	0.3%	0.2%	0.1%	0.0%	0.1%	0.0%	0.1%	1.1%	0.6%	100.0%	100.0%
K232	74.5%	81.1%	10.4%	13.5%	10.4%	2.7%	0.0%	2.0%	2.8%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.9%	0.7%	0.9%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	100.0%
K234	62.3%	57.4%	8.6%	16.9%	14.8%	11.8%	4.3%	1.5%	0.0%	2.2%	3.1%	2.2%	0.6%	0.0%	1.9%	2.2%	0.0%	0.7%	0.0%	0.7%	1.2%	1.5%	3.1%	2.9%	100.0%	100.0%
K235	77.5%	75.4%	11.8%	9.5%	4.2%	6.7%	2.3%	2.2%	1.5%	1.1%	0.0%	2.8%	0.0%	0.6%	0.0%	0.6%	0.0%	0.0%	0.4%	0.6%	0.4%	0.6%	1.9%	0.0%	100.0%	100.0%
Gesamtkollektiv	70.7%	71.0%	13.5%	13.8%	8.1%	7.7%	2.4%	2.3%	1.1%	1.1%	1.3%	1.1%	0.4%	0.4%	0.4%	0.4%	0.3%	0.3%	0.3%	0.2%	0.2%	0.2%	1.3%	1.4%	100.0%	100.0%

3.4 Ergebnisse der einzelnen Fragen unadjustiert pro Spital bzw. Spitalstandort

Abbildungen 11a bis 15b stellen die Ergebnisse des Spitalvergleichs anhand sogenannter Funnel Plots grafisch dar. Pro Frage werden 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 7.0-10.0) ausgewiesen wird.

In den Funnel Plots werden die unadjustierten Mittelwerte verwendet. Auf der y-Achse (vertikale Achse) wird der erreichte Mittelwert abgetragen. Die x-Achse stellt die Anzahl retournierter Fragebogen dar. Der Wertebereich liegt dabei zwischen 52 - 1153. Spitäler mit weniger als 50 retournierten Fragebogen wurden in „einem Spital“ zusammengefasst. 48 Spitäler wurden dieser Kategorie zugeordnet und sind in den Funnel Plots des Nationalen Vergleichsberichts ebenfalls nur als „ein Spital“ (n=1153) dargestellt.

Der Mittelwert des Gesamtkollektives bildet den Referenzmittelwert (rote horizontale Linie). Die blauen Linien (Funnel) stellen das 95% Konfidenzintervall in Relation zur Anzahl retournierter Fragebogen dar. Die schwarzen Kreise stehen jeweils für ein Spital. Grosse Spitäler mit vielen Fragebogen stehen je nach Anzahl Fragebogen rechts in der Abbildung, kleinere Spitäler mit wenigen Fragebogen eher links. Spitäler mit Mittelwerten ausserhalb des Funnel Plots haben entsprechend signifikant schlechtere (unter der unteren blauen Linie) oder bessere Werte (über der oberen blauen Linie). Die Mittelwerte pro Spital pro Frage sind im Anhang 2 (Tabelle 14) angefügt.

Diese Darstellungen der Ergebnisse werden auch online auf der ANQ-Homepage zu finden sein.

¹¹ Zentrumsversorgung: K111: Versorgungsniveau 1 (Universitätsspitäler), K112: Versorgungsniveau 2; Grundversorgung: K121 Versorgungsniveau 3, K122 Versorgungsniveau 4, K123 Versorgungsniveau 5, Andere Spezialkliniken: K231 Chirurgie, K232 Gynäkologie/Neonatalogie, K234 Geriatrie, K 235 Diverse Spezialkliniken

Abbildung 11a: Spitalmittelwerte der Frage 1 unadjustiert in Abhängigkeit der Anzahl eingetreffener Fragebogen (Funnel-Plot)

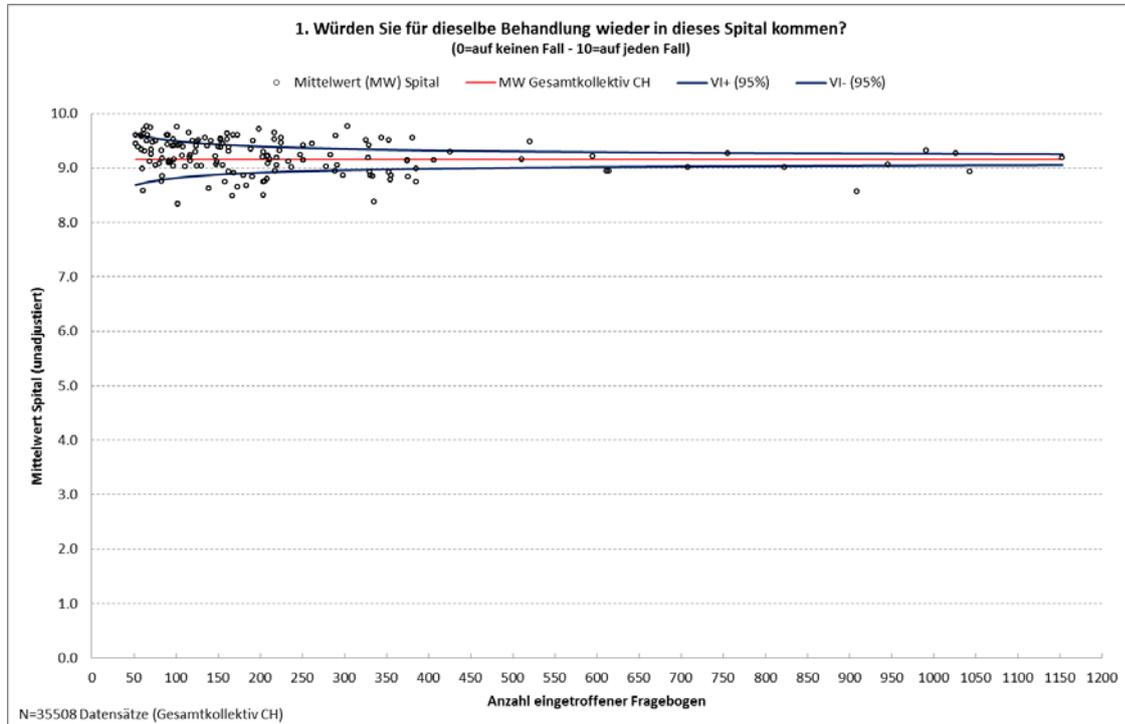


Abbildung 11b: Spitalmittelwerte der Frage 1 unadjustiert in Abhängigkeit der Anzahl eingetreffener Fragebogen (Funnel-Plot)

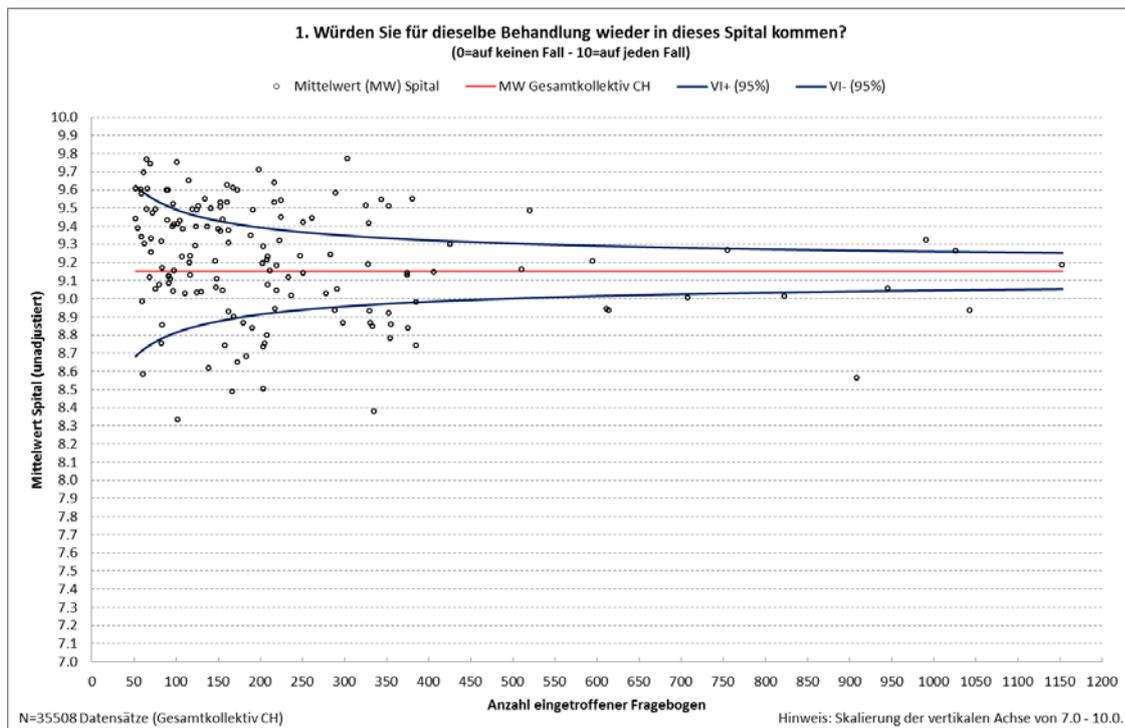


Abbildung 12a: Spitalmittelwerte der Frage 2 unadjustiert in Abhängigkeit der Anzahl eingetreffener Fragebogen (Funnel-Plot)

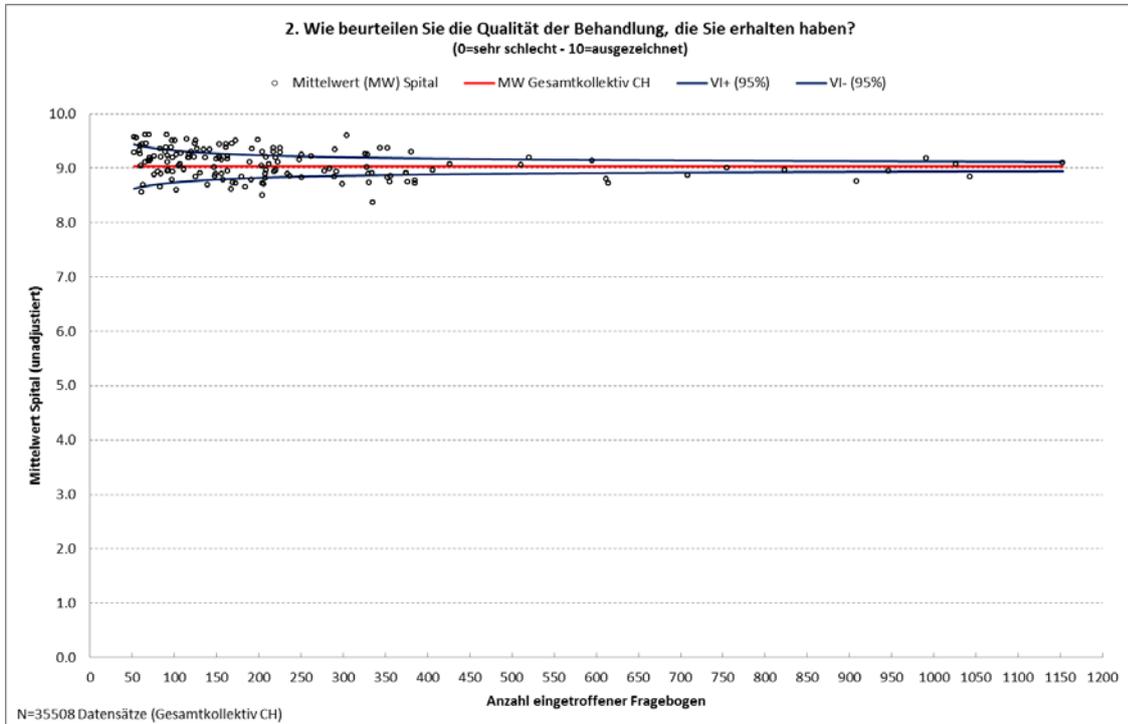


Abbildung 12b: Spitalmittelwerte der Frage 2 unadjustiert in Abhängigkeit der Anzahl eingetreffener Fragebogen (Funnel-Plot)

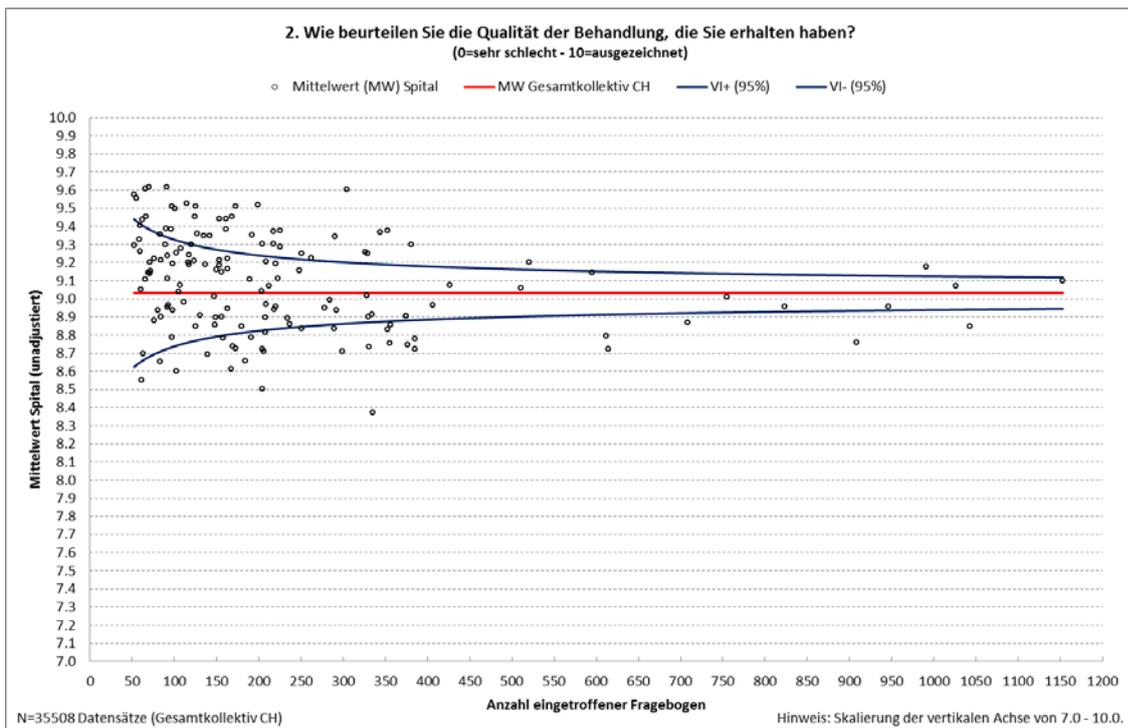


Abbildung 13a: Spitalmittelwerte der Frage 3 unadjustiert in Abhängigkeit der Anzahl eingetroffener Fragebogen (Funnel-Plot)

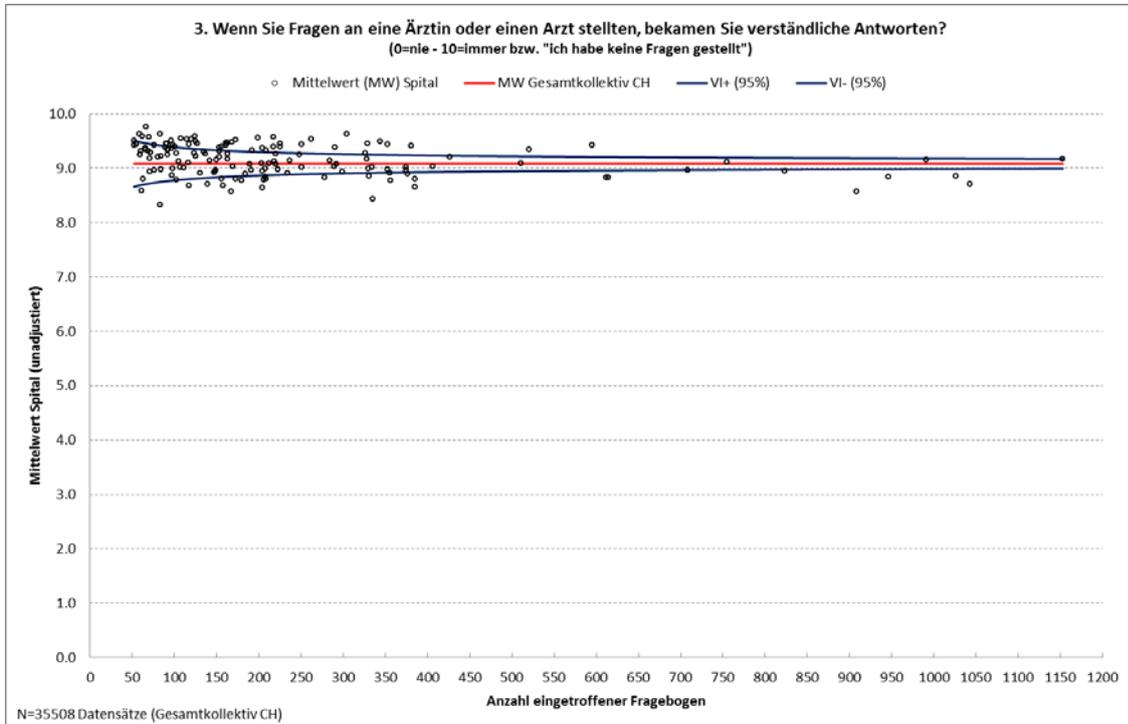


Abbildung 13b: Spitalmittelwerte der Frage 3 unadjustiert in Abhängigkeit der Anzahl eingetroffener Fragebogen (Funnel-Plot)

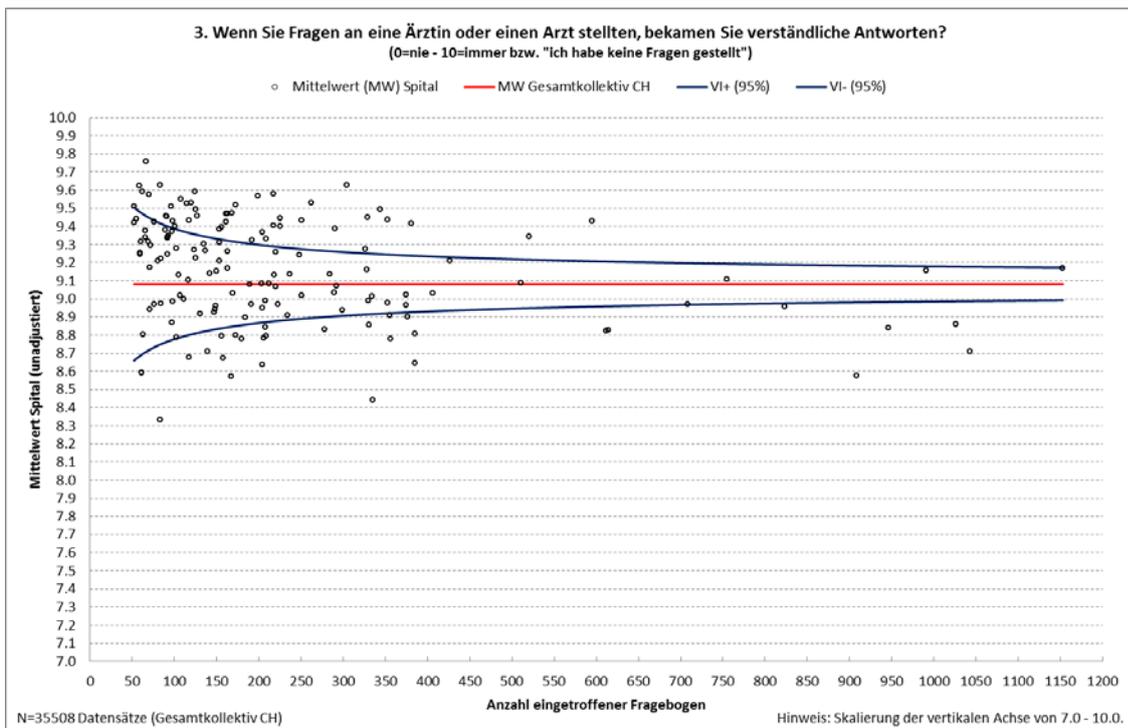


Abbildung 14a: Spitalmittelwerte der Frage 4 unadjustiert in Abhängigkeit der Anzahl eingetroffener Fragebogen (Funnel-Plot)

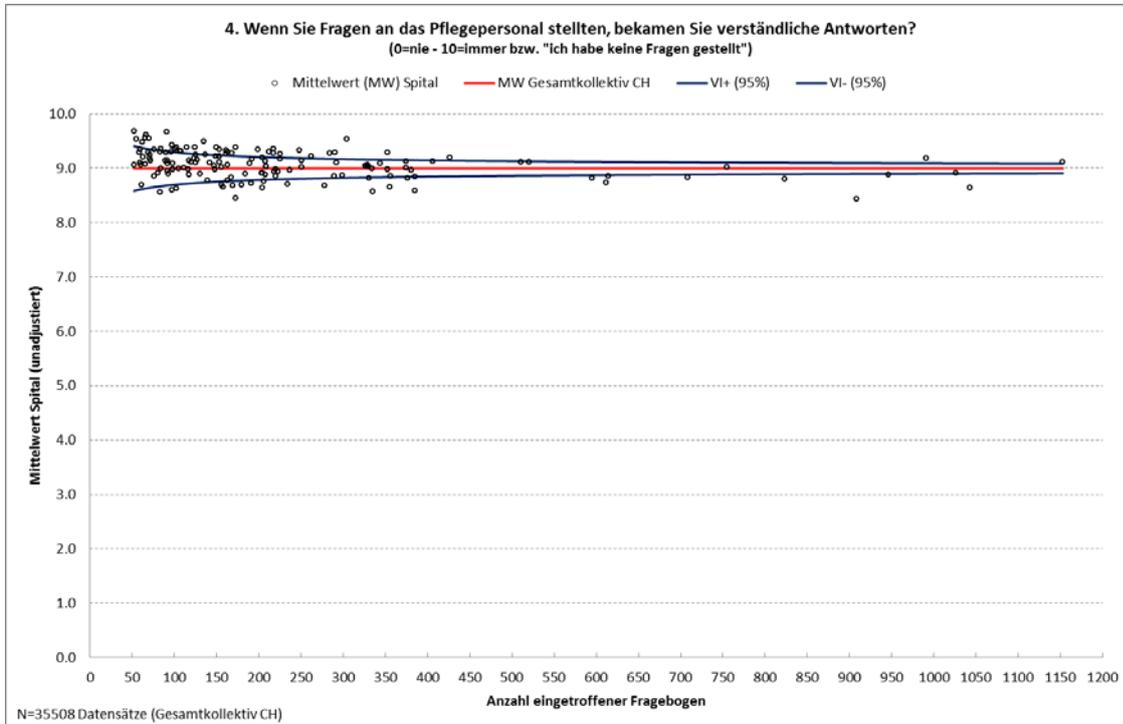


Abbildung 14b: Spitalmittelwerte der Frage 4 unadjustiert in Abhängigkeit der Anzahl eingetroffener Fragebogen (Funnel-Plot)

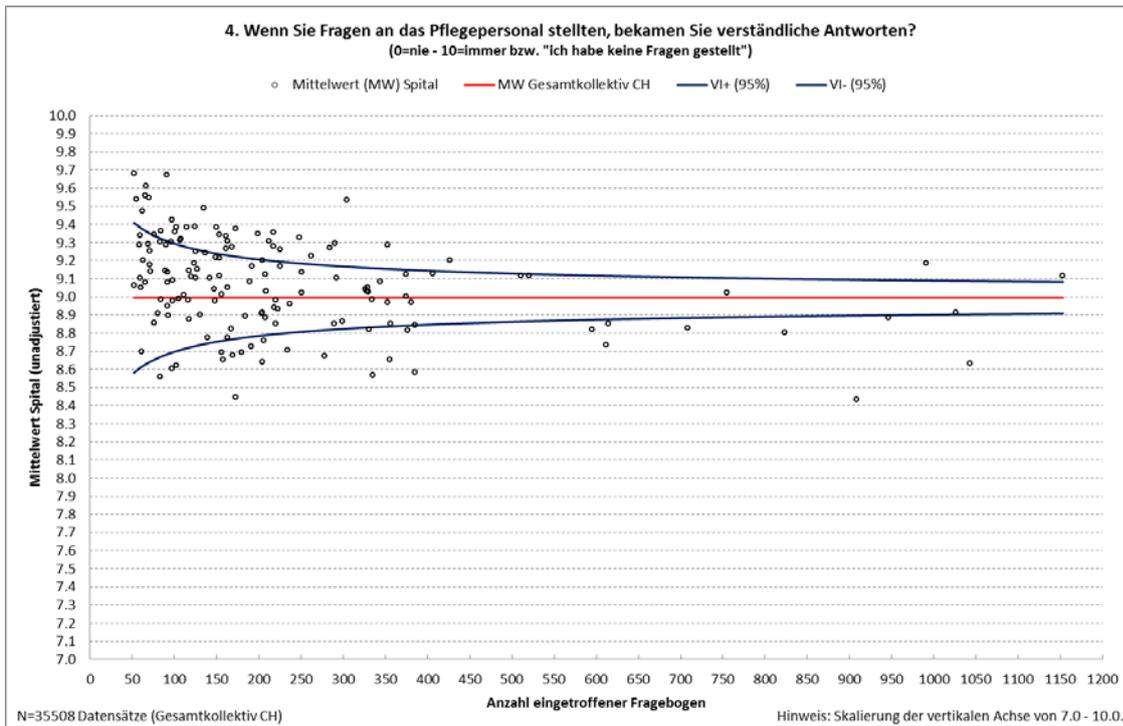


Abbildung 15a: Spitalmittelwerte der Frage 5 unadjustiert in Abhängigkeit der Anzahl eingetroffener Fragebogen (Funnel-Plot)

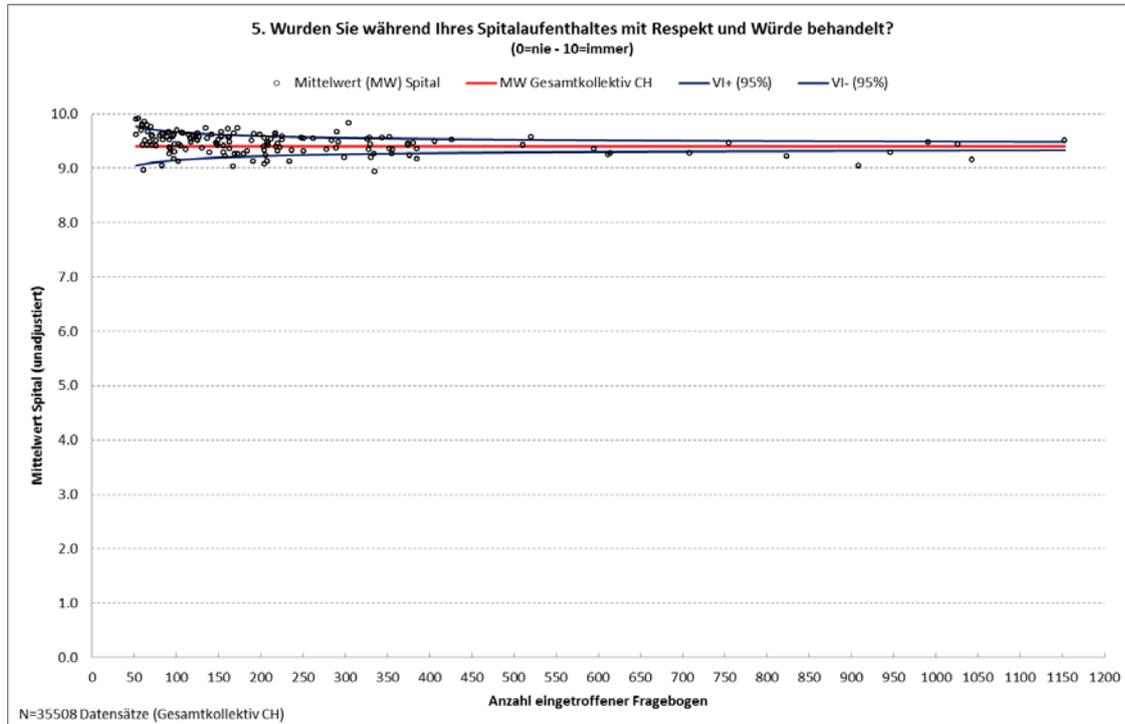
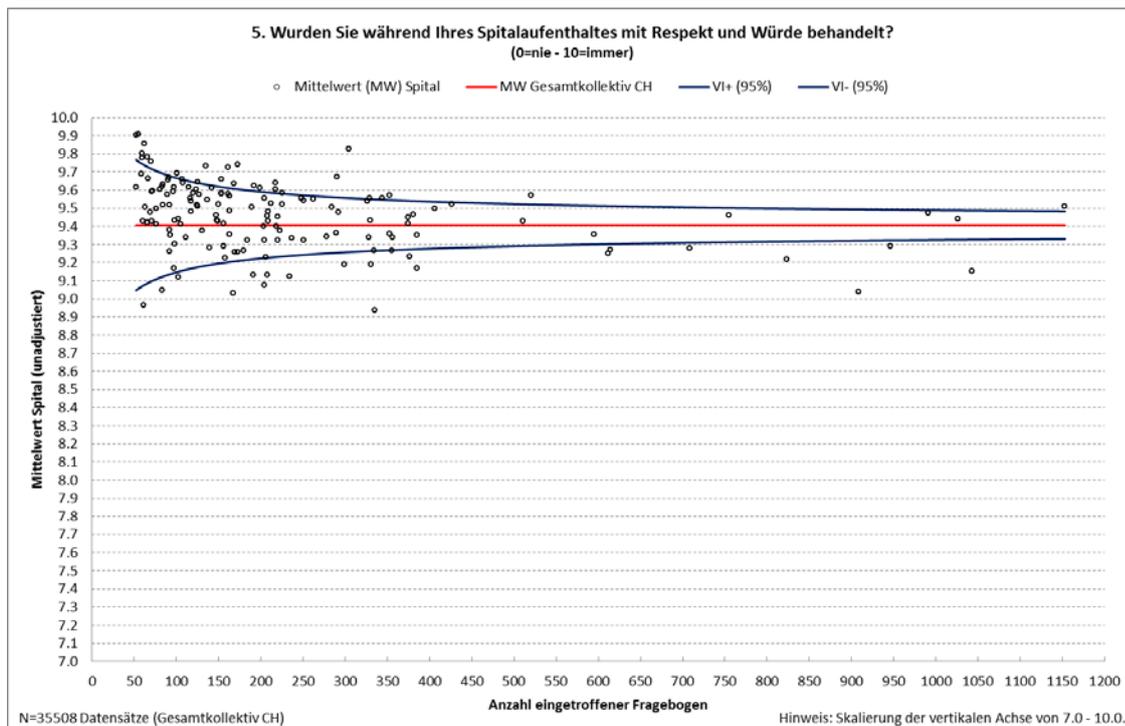


Abbildung 15b: Spitalmittelwerte der Frage 5 unadjustiert in Abhängigkeit der Anzahl eingetroffener Fragebogen (Funnel-Plot)



4. Schlussfolgerungen

An der im September 2015 durchgeführten nationalen Patientenbefragung beteiligten sich 197 Spitäler mit insgesamt 76'392 angeschriebenen Patientinnen und Patienten (ohne Erinnerungsaussand). Retourneriert wurden 35'508 ausgefüllte Fragebogen, was einem Rücklauf von 46.5% (vgl. 2014 46.0%) entspricht. Die Spitalbeteiligung kann als sehr gut bewertet werden, da sich maximal 202 Schweizer Spitäler inkl. Standorte (gemäss dem Beitritt zum nationalen Qualitätsvertrag) hätten beteiligen können.¹² Zudem gibt es vereinzelte Spitalgruppen, die die Erhebung noch nicht pro Standort durchgeführt haben.

Der Rücklauf der Befragung liegt bei 46.5%, was einem durchschnittlichen Rücklaufwert ohne Erinnerungsschreiben entspricht. Das Spektrum der erreichten Rücklaufraten von 10% bis 100% weist jedoch auf eine beträchtliche Variabilität zwischen den Spitälern hin. Spitäler mit eher geringeren Rücklaufraten sollten Massnahmen zur Erhöhung ihrer Rücklauftrate prüfen.

Der Anteil derjenigen Spitäler, die den Fragebogen mit Zusatzfragen oder einem ausführlichen Fragebogen kombiniert haben, ist im Vergleich zu 2014 unverändert geblieben, d.h. er liegt bei 30%.

Die Zufriedenheitswerte der Patientinnen und Patienten (Mittelwerte) lagen für alle fünf Fragen in einem Bereich von 9.00 bis 9.41 (min. 0, max. 10). Die Anzahl von nicht ausgefüllten Fragen („Missing“) lag bei allen Fragen deutlich unter 2%. Im Vergleich zum Jahr 2014 reduzierte sich der Anteil Missings am stärksten bei den Fragen 3 und 4.

Die Resultate der nationalen Patientenbefragung bewegen sich auf einem sehr hohen Niveau. Die Ergebnisse der Jahre 2014 und 2015 zeigen gesamthaft betrachtet keine grösseren Unterschiede. Das heisst, die Ergebnisse des Jahres 2015 liegen in einer ähnlichen Bandbreite.

Generell muss beachtet werden, dass der Kurzfragebogen eine ausführliche Patientenbefragung nicht ersetzen kann. Eine ausführliche Patientenbefragung liefert detaillierte Erkenntnisse über die jeweiligen Bereiche der Patientenzufriedenheit, die ein Kurzfragebogen nur im Sinne eines Tracers aufspüren kann.

Einen weiteren Aspekt stellt die Grösse der einzelnen Leistungserbringer dar. In 11 Häusern beträgt die Anzahl retournierter Fragebogen unter 10 Stück. Die statistische Aussagekraft ist somit limitiert. Der Grund liegt weniger im schlechten Rücklauf, sondern in der Grösse des Hauses, respektive in der Anzahl effektiv eingeschlossener Patientinnen und Patienten. Die Restgruppe wird im Nationalen Vergleichsbericht auf den Grafiken (Funnel plots) dargestellt, jedoch nicht bei der transparenten Publikation.

Obschon die Ergebnisse sich auf einem sehr hohen Zufriedenheitsniveau bewegen (Deckeneffekt), zeigen die Tabellen der Antwortverteilung in den verschiedenen BFS-Kategorien, dass die Patientinnen und Patienten das mögliche Antwortspektrum genutzt haben. Als sehr positiv zu bewerten ist das Ergebnis der Frage 5: „Respekt und Würde“. Der Mittelwert liegt hier beim Gesamtkollektiv bei 9.4. Das ist der höchste Mittelwert, der erreicht wurde. Verbesserungspotenzial könnte am ehesten bei den Fragen 1 bis 4 liegen. Diese Fragen beinhalten die Rückkehr ins Spital (Mittelwert: 9.1), Qualität der Behandlung (Mittelwert: 9.0) und Kommunikation zwischen den Professionellen und den Patientinnen und Patienten (Mittelwert Arzt: 9.1; Mittelwert Pflege: 9.0).

Unterschiede bestehen zwischen den einzelnen BFS-Kategorien¹³ bzgl. der Ausprägung der Mittelwerte. Bei der Interpretation der Mittelwerte der einzelnen BFS-Gruppen sollte beachtet werden, dass

¹² ANQ, 202 Spitäler inkl. Standorte sind dem Qualitätsvertrag des ANQ beigetreten, Stand: 31.12.2015

¹³ Zentrumsversorgung: K111: Versorgungsniveau 1 (Universitätsspitäler), K112: Versorgungsniveau 2; Grundversorgung: K121 Versorgungsniveau 3, K122 Versorgungsniveau 4, K123 Versorgungsniveau 5, Andere Spezialkliniken: K231 Chirurgie, K232 Gynäkologie/Neonatalogie, K234 Geriatrie, K 235 Diverse Spezialkliniken

die Anzahl gültiger Fragebogen bei einzelnen BFS-Gruppen deutlich tiefer liegt als anderen BFS-Gruppen, s.a. Tabelle 4.

Bei der Frage nach der Rückkehr ins Spital (Frage 1) liegt das Spektrum der erreichten Mittelwerte im Jahr 2015 zwischen 8.3 (BFS-Kategorie: K234) und 9.5 (BFS-Kategorien: K231 und K232). Unterschiedliche Ausprägungen der Mittelwerte zwischen den einzelnen BFS-Kategorien gibt es auch bei der Frage nach der Qualität der Behandlung (Frage 2). Hier liegt das Spektrum der erreichten Mittelwerte im Jahr 2015 zwischen 8.5 (BFS-Kategorie: K234) und 9.5 (BFS-Kategorie: K232). Bei der Frage 3 (Arzt: verständliche Antworten) erreichte die BFS-Kategorie K232 einen Mittelwert von 9.5, während die BFS-Kategorie K234 den tiefsten Mittelwert mit 8.6 aufweist. Ein ähnliches Bild zeigt die Verteilung der Mittelwerte bei Frage 4 (Pflege: verständliche Antworten). Den höchsten Mittelwert erreicht die BFS-Kategorie K232 mit 9.4, während die tiefsten Mittelwerte bei dieser Frage durch die BFS-Kategorien K234 und K111 mit 8.7 belegt werden. Bei der Frage nach der Behandlung mit Respekt und Würde (Frage 5) liegt das Spektrum der erreichten Mittelwerte zwischen 9.7 (BFS-Kategorie: K232) und 8.9 (BFS-Kategorie: K234).

Die hohe Rücklaufquote, die geringe Anzahl fehlender Werte (Missings) und die Ausnutzung des Antwortspektrums weisen darauf hin, dass sich die Organisation der Befragung und der Fragebogen insgesamt bewährt haben.

Die Durchführung der Befragung gelang ohne nennenswerte Probleme. Die an das Auswertungsinstitut gelieferten Daten waren von guter Qualität und es mussten keine nennenswerten Datenbereinigungen vorgenommen werden. Hinweise auf Unregelmässigkeiten konnten nicht gefunden werden. Wie bei anderen Patientenzufriedenheitsbefragungen zeigen sich auch in der vorliegenden Befragung ausgeprägte Deckeneffekte. Als Deckeneffekt wird das Phänomen bezeichnet, wenn viele Patientinnen und Patienten die bestmögliche Antwort gewählt haben. Auffallend ist, dass bei allen Fragen, bezogen auf das Gesamtkollektiv, der Median (50%-Perzentil) auf dem Wert 10 liegt und somit auch das 75%-Perzentil, 90%-Perzentil und das Maximum.

Anhang 1

Tabelle 13: Rücklauf 2015 pro BFS-Kategorie

BFS-Kategorie ¹⁴	Mittelwert pro Spital	Mittelwert pro BFS-Kategorie (auf Datensatzebene)
K111	40.4%	40.0%
K112	45.2%	45.0%
K121	47.1%	47.1%
K122	49.0%	49.2%
K123	52.2%	51.3%
K231	60.9%	59.8%
K232	62.2%	63.2%
K234	47.2%	45.5%
K235	48.6%	47.7%

¹⁴ Zentrumsversorgung: K111: Versorgungsniveau 1 (Universitätsspitäler), K112: Versorgungsniveau 2; Grundversorgung: K121 Versorgungsniveau 3, K122 Versorgungsniveau 4, K123 Versorgungsniveau 5, Andere Spezialkliniken: K231 Chirurgie, K232 Gynäkologie/Neonatologie, K234 Geriatrie, K 235 Diverse Spezialkliniken

Anhang 2:

Tabelle 14: Spitalmittelwerte der 5 Fragen unadjustiert in Abhängigkeit der Anzahl eingetroffener Fragebogen

Nr.	Anzahl einge. FB		Rücklauf		F1_MW		F2_MW		F3_MW		F4_MW		F5_MW	
	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015
1	RG*	52	36.2%	57.8%	8.81	9.61	9.14	9.58	9.65	9.51	9.43	9.68	9.52	9.90
2	RG	52	65.7%	68.4%	9.74	9.44	9.54	9.29	9.48	9.42	9.65	9.06	9.96	9.62
3	59	55	53.2%	50.0%	9.84	9.39	9.64	9.56	9.43	9.44	9.55	9.54	9.71	9.91
4	62	58	59.0%	56.9%	9.48	9.60	9.13	9.33	9.58	9.63	9.17	9.29	9.66	9.69
5	RG	59	49.5%	52.7%	9.57	9.34	9.66	9.41	9.23	9.25	9.13	9.10	9.81	9.78
6	106	59	45.7%	39.9%	9.29	9.58	9.04	9.26	8.84	9.25	9.18	9.34	9.62	9.80
7	RG	60	39.6%	57.1%	9.14	8.98	9.08	9.05	9.14	9.31	8.76	9.05	9.31	9.43
8	58	61	46.4%	47.3%	8.30	8.59	8.67	8.55	8.55	8.59	8.74	8.70	9.32	8.97
9	54	62	69.2%	56.9%	9.79	9.69	9.62	9.44	9.71	9.59	9.57	9.48	9.89	9.85
10	67	63	59.3%	47.0%	8.84	9.30	8.86	8.70	8.86	8.80	9.13	9.20	9.29	9.51
11	56	65	50.9%	55.6%	9.42	9.49	9.13	9.11	9.34	9.38	9.41	9.08	9.67	9.42
12	71	65	56.3%	68.4%	9.55	9.77	9.33	9.61	9.43	9.34	9.39	9.56	9.78	9.78
13	64	66	55.7%	64.7%	9.53	9.61	9.03	9.45	9.35	9.76	8.95	9.61	9.47	9.67
14	79	69	49.7%	51.1%	8.91	9.12	9.11	9.14	9.40	9.32	9.00	9.29	9.34	9.48
15	54	70	60.0%	67.3%	9.81	9.74	9.65	9.61	9.75	9.58	9.40	9.55	9.87	9.76
16	83	71	44.6%	32.1%	9.55	9.33	9.45	9.20	9.23	8.94	9.40	9.18	9.63	9.43
17	126	71	58.9%	52.2%	9.34	9.25	9.14	9.14	9.13	9.17	9.16	9.25	9.48	9.59
18	74	72	53.2%	47.1%	9.86	9.47	9.64	9.15	9.55	9.30	9.59	9.14	9.91	9.60
19	54	76	35.5%	46.1%	9.04	9.05	8.92	8.88	9.09	8.97	8.54	8.86	9.23	9.41
20	102	76	69.4%	58.5%	9.42	9.49	9.33	9.22	9.14	9.42	9.31	9.34	9.70	9.50
21	106	80	44.7%	46.5%	8.96	9.08	8.83	8.94	8.93	9.21	8.77	8.91	9.29	9.60
22	RG	83	50.5%	48.3%	9.28	9.32	9.11	9.36	9.32	9.63	9.35	9.30	9.64	9.62

Nr.	Anzahl einge. FB		Rücklauf		F1_MW		F2_MW		F3_MW		F4_MW		F5_MW	
	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015
23	97	83	48.5%	43.0%	8.57	8.75	8.63	8.65	8.63	8.33	8.60	8.56	9.37	9.05
24	76	84	50.0%	67.7%	9.07	8.85	8.70	8.90	9.04	8.97	8.77	8.99	9.03	9.52
25	82	84	35.0%	42.2%	8.93	9.17	9.09	9.21	9.14	9.22	9.17	9.36	9.38	9.63
26	95	89	48.7%	40.6%	9.31	9.60	9.19	9.30	8.78	9.38	8.82	9.14	9.57	9.57
27	94	90	56.0%	64.3%	9.59	9.43	9.27	9.39	9.26	9.46	9.02	9.29	9.59	9.66
28	79	91	66.4%	64.5%	9.54	9.60	9.64	9.62	9.74	9.45	9.42	9.67	9.83	9.67
29	70	92	39.5%	51.7%	9.16	9.13	8.85	8.96	9.06	9.34	9.10	8.95	9.30	9.38
30	102	92	42.9%	39.5%	9.02	9.12	9.03	9.11	8.92	9.25	9.11	9.08	9.42	9.52
31	109	92	49.3%	50.5%	9.47	9.09	9.02	9.24	9.26	9.34	9.06	9.14	9.38	9.26
32	52	93	35.1%	49.2%	9.38	9.11	9.06	8.97	9.09	9.35	9.10	8.90	9.65	9.35
33	85	96	54.5%	66.7%	9.32	9.40	9.14	9.39	9.34	9.51	9.07	9.31	9.41	9.59
34	85	97	51.5%	58.4%	9.75	9.52	9.47	9.51	9.66	9.37	9.52	9.42	9.77	9.61
35	130	97	43.0%	35.8%	8.57	9.04	8.45	8.79	8.94	8.87	8.37	8.60	9.00	9.17
36	95	98	66.9%	49.2%	9.35	9.41	9.29	9.19	9.55	9.43	9.01	8.98	9.59	9.43
37	103	98	43.3%	36.7%	8.86	9.15	8.82	8.94	9.03	8.99	8.84	9.09	9.29	9.30
38	116	101	47.5%	42.8%	9.44	9.75	9.32	9.50	9.19	9.40	9.23	9.36	9.61	9.69
39	82	102	62.6%	59.6%	9.73	9.41	9.58	9.25	9.59	9.28	9.31	9.38	9.72	9.44
40	104	102	43.9%	46.2%	8.85	8.33	8.72	8.60	9.01	8.79	8.42	8.62	9.10	9.12
41	100	105	49.8%	52.0%	9.42	9.43	9.33	9.04	9.26	9.13	9.10	8.99	9.66	9.41
42	110	107	48.2%	44.4%	9.06	9.23	8.83	9.08	9.12	9.02	9.17	9.31	9.49	9.66
43	153	108	53.9%	44.1%	9.46	9.38	9.23	9.28	9.21	9.55	9.10	9.32	9.52	9.64
44	106	111	37.5%	41.4%	9.32	9.03	9.09	8.98	9.19	9.00	9.10	9.01	9.55	9.34
45	RG	115	45.0%	46.0%	9.43	9.65	9.15	9.53	9.38	9.53	9.36	9.39	9.71	9.62
46	123	116	60.3%	52.3%	9.42	9.20	9.18	9.20	9.07	9.11	9.07	8.98	9.49	9.56
47	127	117	47.2%	44.8%	9.15	9.13	9.11	9.19	9.25	9.43	8.91	9.15	9.31	9.48

Nr.	Anzahl einge. FB		Rücklauf		F1_MW		F2_MW		F3_MW		F4_MW		F5_MW	
	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015
48	130	117	51.2%	46.8%	9.10	9.23	9.21	9.24	8.98	8.68	9.11	8.88	9.57	9.54
49	152	120	57.8%	52.9%	9.48	9.49	9.41	9.30	9.46	9.53	9.36	9.11	9.66	9.58
50	104	123	44.4%	47.9%	9.20	9.29	9.09	9.21	9.37	9.27	9.19	9.19	9.58	9.60
51	142	124	60.2%	63.9%	9.40	9.40	9.23	9.45	9.56	9.59	9.25	9.39	9.61	9.52
52	134	125	56.8%	49.6%	8.94	9.03	8.59	8.85	8.90	9.23	8.85	9.10	9.31	9.51
53	152	125	46.9%	45.8%	9.49	9.49	9.38	9.51	9.61	9.50	9.32	9.25	9.65	9.65
54	149	127	53.4%	52.5%	9.28	9.51	9.24	9.36	9.51	9.46	9.09	9.15	9.58	9.57
55	97	130	36.1%	49.2%	9.12	9.04	8.68	8.91	8.57	8.92	8.63	8.90	9.35	9.38
56	104	135	57.5%	57.7%	9.49	9.55	9.35	9.35	9.40	9.30	9.45	9.49	9.74	9.73
57	120	137	33.7%	43.1%	9.17	9.39	8.94	9.19	8.99	9.27	9.27	9.24	9.56	9.55
58	131	139	32.7%	29.3%	8.95	8.62	8.79	8.69	9.02	8.71	8.66	8.78	9.35	9.28
59	129	142	40.3%	40.3%	9.58	9.50	9.32	9.35	9.20	9.14	9.30	9.10	9.80	9.61
60	164	147	50.2%	49.0%	9.12	9.21	9.01	9.01	9.08	8.93	9.10	9.04	9.39	9.46
61	153	148	50.5%	46.5%	8.82	9.06	8.79	8.86	8.75	8.94	8.83	8.98	9.42	9.43
62	148	149	45.7%	47.2%	9.01	9.11	8.76	8.90	8.59	8.96	9.15	9.22	9.30	9.43
63	116	150	51.3%	53.2%	9.25	9.38	8.98	9.16	8.74	9.15	9.25	9.38	9.72	9.52
64	142	153	57.7%	64.6%	9.41	9.53	9.36	9.44	9.16	9.31	8.94	9.35	9.47	9.66
65	154	153	57.2%	47.5%	8.93	9.37	9.01	9.19	9.30	9.38	8.83	9.12	9.40	9.59
66	158	153	57.2%	60.5%	9.62	9.50	9.42	9.22	9.27	9.21	9.31	9.22	9.69	9.58
67	129	156	39.2%	40.6%	9.00	9.05	8.74	8.90	8.97	8.80	8.98	8.69	9.52	9.42
68	143	156	54.8%	63.2%	9.43	9.44	9.12	9.15	9.46	9.40	9.13	9.01	9.55	9.29
69	141	158	42.7%	47.7%	9.01	8.74	8.91	8.78	8.91	8.67	8.73	8.65	9.34	9.22
70	147	161	60.0%	59.6%	9.59	9.63	9.33	9.39	9.38	9.43	9.37	9.34	9.63	9.73
71	182	161	56.0%	47.9%	9.44	9.53	9.19	9.44	9.51	9.47	9.16	9.27	9.52	9.58
72	123	163	43.5%	43.4%	8.87	8.93	8.90	8.94	8.92	9.26	8.96	8.78	9.34	9.36

Nr.	Anzahl einge. FB		Rücklauf		F1_MW		F2_MW		F3_MW		F4_MW		F5_MW	
	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015
73	138	163	36.4%	43.9%	9.29	9.38	9.08	9.17	9.28	9.17	9.41	9.31	9.57	9.57
74	-	163	-	59.3%	-	9.31	-	9.22	-	9.47	-	9.05	-	9.48
75	167	167	47.2%	46.0%	8.65	8.49	8.62	8.61	8.65	8.57	8.68	8.83	8.98	9.03
76	144	168	51.8%	55.6%	9.56	9.61	9.33	9.45	9.42	9.47	9.21	9.27	9.61	9.63
77	179	169	36.3%	35.7%	8.74	8.90	8.78	8.74	8.85	9.03	8.65	8.68	9.28	9.26
78	171	173	47.0%	44.0%	9.48	9.60	9.42	9.51	9.35	9.52	9.12	9.38	9.62	9.74
79	196	173	47.1%	44.5%	8.62	8.65	8.69	8.73	8.64	8.80	8.64	8.45	9.21	9.26
80	164	180	40.2%	42.4%	9.01	8.87	8.81	8.85	8.95	8.78	8.96	8.69	9.30	9.27
81	232	184	44.5%	34.6%	8.89	8.68	8.74	8.66	8.93	8.90	9.04	8.89	9.39	9.32
82	179	189	55.2%	55.6%	9.10	9.35	8.94	9.11	8.98	9.08	9.07	9.09	9.46	9.51
83	222	191	50.1%	39.5%	9.16	8.84	8.89	8.79	9.06	8.97	8.79	8.73	9.29	9.13
84	108	192	51.9%	58.2%	9.50	9.49	9.44	9.35	9.14	9.32	9.13	9.17	9.66	9.63
85	180	199	49.5%	51.8%	9.53	9.71	9.46	9.52	9.44	9.57	9.22	9.35	9.60	9.61
86	195	203	48.3%	46.6%	8.84	9.20	8.90	9.05	8.97	9.08	8.92	8.91	9.35	9.40
87	190	204	46.1%	47.4%	9.02	8.50	8.79	8.50	8.63	8.64	9.11	8.64	9.48	9.07
88	229	204	50.3%	55.1%	9.46	9.29	9.32	9.31	9.42	9.37	9.24	9.20	9.69	9.56
89	295	204	50.5%	37.2%	8.62	8.74	8.55	8.72	8.54	8.95	8.82	8.92	9.16	9.32
90	201	206	45.5%	41.2%	8.89	8.75	8.87	8.71	8.81	8.78	8.74	8.76	9.16	9.23
91	178	208	36.9%	38.7%	9.40	9.21	9.16	8.90	9.23	8.99	9.25	9.13	9.64	9.46
92	195	208	48.8%	50.7%	8.15	8.80	8.32	8.82	8.24	8.84	8.22	8.89	8.84	9.13
93	165	209	43.2%	51.2%	9.17	9.08	9.12	8.97	8.86	8.80	9.06	9.03	9.29	9.43
94	173	209	38.9%	39.7%	9.04	9.23	8.96	9.21	9.01	9.33	8.54	9.03	9.20	9.48
95	235	212	50.6%	48.1%	9.29	9.15	9.10	9.07	9.05	9.09	9.10	9.31	9.49	9.53
96	228	217	54.4%	59.9%	9.55	9.64	9.40	9.37	9.33	9.40	9.23	9.28	9.64	9.64
97	241	217	59.1%	53.2%	9.61	9.53	9.42	9.30	9.48	9.58	9.22	9.36	9.69	9.60

Nr.	Anzahl einge. FB		Rücklauf		F1_MW		F2_MW		F3_MW		F4_MW		F5_MW	
	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015
98	282	218	38.0%	37.8%	8.76	8.94	8.73	8.94	9.00	9.13	8.82	8.94	9.28	9.40
99	222	220	39.9%	37.7%	8.83	9.05	8.85	8.96	8.99	9.07	8.77	8.98	9.18	9.32
100	245	220	46.8%	52.4%	9.22	9.18	9.17	9.19	9.53	9.26	8.89	8.85	9.42	9.45
101	189	223	46.9%	61.1%	9.23	9.32	9.14	9.11	9.03	8.97	9.12	8.93	9.52	9.38
102	219	225	63.7%	65.2%	9.52	9.54	9.41	9.38	9.55	9.40	9.24	9.26	9.64	9.59
103	233	225	62.0%	57.8%	9.53	9.45	9.36	9.29	9.46	9.45	9.33	9.17	9.72	9.52
104	258	234	56.3%	49.5%	9.01	9.12	8.86	8.89	8.83	8.91	8.78	8.71	9.21	9.13
105	220	237	43.1%	44.5%	8.95	9.02	8.80	8.86	8.87	9.14	8.99	8.96	9.38	9.33
106	156	248	39.7%	54.3%	9.30	9.23	9.20	9.16	9.31	9.24	9.40	9.33	9.66	9.55
107	254	251	56.1%	57.7%	9.31	9.42	9.24	9.25	9.41	9.43	9.11	9.14	9.50	9.54
108	262	251	38.8%	41.4%	9.00	9.14	8.90	8.84	8.99	9.02	8.63	9.02	9.15	9.32
109	89	262	50.3%	57.3%	9.33	9.45	9.03	9.23	9.46	9.53	9.08	9.22	9.48	9.55
110	271	278	50.7%	52.7%	9.20	9.03	9.09	8.95	8.96	8.83	8.94	8.67	9.39	9.34
111	175	284	38.2%	54.3%	8.86	9.24	8.85	9.00	8.83	9.14	9.12	9.27	9.34	9.51
112	308	289	43.3%	44.5%	8.92	8.94	8.75	8.84	8.94	9.04	8.59	8.85	9.19	9.37
113	294	290	48.8%	50.7%	9.35	9.58	9.12	9.34	9.37	9.39	9.17	9.29	9.49	9.67
114	249	292	49.3%	50.8%	9.29	9.05	9.05	8.94	9.10	9.07	9.09	9.11	9.49	9.48
115	289	299	45.3%	44.2%	8.99	8.87	8.85	8.71	9.08	8.94	8.87	8.86	9.26	9.19
116	310	304	60.7%	62.3%	9.61	9.77	9.47	9.60	9.48	9.63	9.36	9.54	9.68	9.83
117	298	326	47.5%	51.9%	9.42	9.51	9.27	9.26	9.21	9.28	9.09	9.04	9.54	9.54
118	307	328	35.7%	38.6%	9.00	9.19	8.89	9.02	8.95	9.16	9.01	9.03	9.30	9.34
119	427	329	56.9%	52.9%	9.36	9.42	9.19	9.25	9.31	9.45	9.06	9.05	9.54	9.55
120	272	330	39.1%	47.1%	9.20	8.93	8.94	8.90	9.17	8.99	9.15	9.03	9.47	9.43
121	244	331	35.7%	42.5%	8.75	8.87	8.70	8.73	8.81	8.85	8.76	8.82	9.28	9.19
122	352	334	46.2%	45.1%	8.83	8.85	8.77	8.91	8.88	9.02	8.84	8.99	9.11	9.27

Nr.	Anzahl einge. FB		Rücklauf		F1_MW		F2_MW		F3_MW		F4_MW		F5_MW	
	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015
123	294	335	46.9%	45.8%	8.46	8.38	8.57	8.37	8.44	8.44	8.52	8.57	9.03	8.94
124	428	344	52.5%	51.2%	9.54	9.55	9.36	9.37	9.44	9.49	9.22	9.09	9.55	9.56
125	251	353	30.3%	40.7%	8.90	8.92	8.82	8.83	8.88	8.98	9.00	8.97	9.39	9.36
126	354	353	60.0%	61.2%	9.66	9.51	9.41	9.38	9.48	9.44	9.28	9.29	9.71	9.57
127	267	355	37.0%	39.4%	8.91	8.78	8.84	8.75	8.88	8.91	8.66	8.65	9.31	9.27
128	281	356	37.2%	49.9%	8.65	8.86	8.79	8.86	8.66	8.78	8.61	8.85	9.29	9.34
129	336	375	51.2%	52.2%	9.25	9.14	9.04	8.91	8.90	8.97	9.00	9.00	9.39	9.42
130	451	375	49.5%	42.8%	9.08	9.13	8.81	8.91	8.98	9.02	9.02	9.13	9.35	9.45
131	435	376	49.1%	43.4%	8.94	8.84	8.78	8.75	8.78	8.90	8.67	8.81	9.20	9.24
132	411	381	67.0%	63.9%	9.54	9.55	9.24	9.30	9.33	9.42	8.95	8.97	9.48	9.47
133	379	385	42.3%	47.1%	8.37	8.74	8.36	8.72	8.28	8.65	8.42	8.58	8.83	9.17
134	391	385	46.7%	48.4%	8.72	8.98	8.58	8.78	8.94	8.81	8.78	8.84	9.17	9.35
135	370	406	45.6%	50.5%	9.01	9.14	8.83	8.97	8.97	9.03	8.88	9.13	9.33	9.50
136	483	426	58.4%	50.4%	9.29	9.30	9.06	9.08	9.12	9.21	9.26	9.20	9.49	9.52
137	515	511	52.9%	52.5%	9.22	9.16	9.07	9.06	9.12	9.09	9.16	9.12	9.50	9.43
138	571	520	57.6%	54.5%	9.41	9.48	9.15	9.20	9.30	9.34	9.06	9.12	9.49	9.57
139	681	595	55.3%	51.7%	9.47	9.21	9.32	9.15	9.46	9.43	9.00	8.82	9.53	9.35
140	425	612	35.4%	36.2%	9.06	8.95	8.93	8.80	9.01	8.82	8.96	8.74	9.35	9.25
141	613	614	51.8%	50.5%	8.91	8.94	8.71	8.72	8.85	8.83	8.81	8.85	9.21	9.27
142	543	708	33.8%	41.6%	8.95	9.00	8.76	8.87	8.75	8.97	8.73	8.83	9.16	9.28
143	709	755	42.4%	41.9%	9.17	9.27	9.03	9.01	9.05	9.11	9.07	9.02	9.41	9.46
144	888	823	36.2%	32.9%	8.97	9.01	8.88	8.96	9.01	8.96	8.77	8.80	9.27	9.22
145	874	909	42.9%	42.0%	8.53	8.57	8.66	8.76	8.51	8.58	8.46	8.44	9.04	9.04
146	944	946	35.4%	37.9%	8.87	9.06	8.75	8.96	8.69	8.84	8.61	8.88	9.10	9.29
147	912	991	47.5%	46.4%	9.29	9.32	9.08	9.18	9.12	9.16	9.10	9.19	9.40	9.47

Nr.	Anzahl einge. FB		Rücklauf		F1_MW		F2_MW		F3_MW		F4_MW		F5_MW	
	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015
148	925	1'026	40.6%	40.2%	9.20	9.26	9.04	9.07	8.93	8.86	8.93	8.91	9.35	9.44
149	961	1'043	46.9%	48.8%	8.84	8.93	8.77	8.85	8.77	8.71	8.56	8.63	9.14	9.15
150**	1'181	1'153	47.8%	47.3%	9.31	9.19	9.23	9.10	9.27	9.17	9.18	9.12	9.58	9.51
Gesamtkollektiv CH	34'552	35'508	46.0%	46.5%	9.12	9.15	9.00	9.03	9.05	9.08	8.96	9.00	9.39	9.41

Bemerkungen zur Tabelle:

*RG: Restgruppe

**Restgruppe Spitäler < 50 FB.



*Nationaler Verein für Qualitätsentwicklung in Spitälern und Kliniken
Association nationale pour le développement de la qualité dans les hôpitaux et les cliniques
Associazione nazionale per lo sviluppo della qualità in ospedali e cliniche*