



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

unisanté
Centre universitaire
de médecine générale
et santé publique • Lausanne

Patientenzufriedenheit Akutsomatik Erwachsene

Nationaler Vergleichsbericht

Messung 2021

März 2022 – Version 1.0

Inhaltsverzeichnis

Zusammenfassung	3
1 Einleitung.....	4
1.1 Ausgangslage	4
1.2 Ziele des Berichts	4
2 Methode.....	5
2.1 Stichprobe.....	5
2.2 Messungen.....	6
2.3 Statistische Analysen	6
3 Ergebnisse	8
3.1 Beschreibung der Stichprobe.....	8
3.1.1 Rücklauf und Datenqualität 2021.....	8
3.1.2 Alter, Geschlecht, Versicherungsstatus und Sprache der Umfrageteilnehmenden.....	10
3.1.3 Subjektiver Gesundheitszustand und Aufenthaltsort nach Spitalaustritt	12
3.2 Zufriedenheitsgrad der Patientinnen und Patientinnen im Akutbereich: Gesamtergebnisse 2021.....	14
3.3 Entwicklung des Patientenzufriedenheitsgrads seit 2016.....	16
3.4 Ergebnisse nach BFS-Spitalkategorie.....	18
3.4.1 Kategorie K111 : Zentrumsversorgung – Versorgungsniveau 1 (Universitätsspitäler)	18
3.4.2 Kategorie K112 : Zentrumsversorgung – Versorgungsniveau 2.....	20
3.4.3 Kategorie K121 : Spitäler mit Grundversorgung – Versorgungsniveau 3	22
3.4.4 Kategorie K122 : Spitäler mit Grundversorgung – Versorgungsniveau 4	24
3.4.5 Kategorie K123 : Spitäler mit Grundversorgung – Versorgungsniveau 5	26
3.4.6 Kategorie K231 : Spezialkliniken – Chirurgie.....	28
3.4.7 Kategorie K234 : Spezialkliniken – Geriatrie	30
3.4.8 Kategorie K235 : Spezialkliniken: Diverse Spezialkliniken.....	32
3.5 Funnel Plots mit den adjustierten Mittelwerten der einzelnen Zufriedenheitsfragen.....	35
4 Zusammenfassung und Schlussfolgerung	45
Literatur.....	48
Abbildungsverzeichnis.....	49
Tabellenverzeichnis.....	50
Anhänge.....	51
Impressum	77

Zusammenfassung

Dieser Bericht präsentiert die Ergebnisse der nationalen Zufriedenheitsbefragung der 2021 im stationären Bereich der Akutsomatik behandelten erwachsenen Patientinnen und Patienten. Seit 2019 wird diese Befragung alle zwei Jahre im Frühling durchgeführt. Aufgrund der Covid-19-Pandemie fand die Messung nicht wie geplant im April, sondern im Juni 2021 statt. Für diese Befragung wurde zum fünften Mal der ANQ-Kurzfragebogen (Version 2.0) mit den sechs Zufriedenheitsfragen verwendet.

Seit der Erhebung 2019 versendet das Messlogistikzentrum w hoch 2 die Fragebogen an alle teilnehmenden Spitäler und Kliniken, wertet die retournierten Fragebogen aus und stellt den Spitalern und Kliniken die Ergebnisse online zur Verfügung. Die Befragung 2021 ist die zweite, bei der die Patientinnen und Patienten die Wahl zwischen der Papier- und Onlinebefragung hatten.

Der Rücklauf der Erhebung 2021 war mit 38.4% leicht tiefer als 2019 (40.3%). Die soziodemografischen Merkmale der Umfrageteilnehmenden haben sich insgesamt kaum verändert. Zu erwähnen ist lediglich ein leichter Aufwärtstrend beim Durchschnittsalter im Lauf der Befragungen. Beim 2016 erstmals erhobenen subjektiven Gesundheitszustand zeigt sich, dass die Hälfte der Umfrageteilnehmenden ihren Gesundheitszustand als gut und rund ein Drittel als sehr gut oder ausgezeichnet empfanden. Diese Anteile sind mit jenen im Jahr 2019 vergleichbar. Schliesslich ist anzumerken, dass die meisten Umfrageteilnehmenden (88.9%) aus dem Spital nach Hause ausgetreten sind.

Die Patientenzufriedenheit bewegt sich auf einem hohen Niveau und ist im Vergleich zu den Vorjahren insgesamt stabil. Bei allen fünf Fragen mit einer fünfstufigen Antwortskala liegt der durchschnittliche Zufriedenheitsgrad bei über 4 Punkten. Die besten Ergebnisse erzielten die Fragen zur Verständlichkeit der Antworten, zur Möglichkeit Fragen zu stellen sowie die Frage zum Zweck der Medikamente. Am wenigsten hoch war der Zufriedenheitsgrad bei der Frage zur Organisation des Spitalaustritts, wobei er auch hier bei über 4 Punkten liegt. Problematische Antworten, die einen bestimmten Grad an Unzufriedenheit ausdrücken, sind sehr selten (< 2.3%), ausgenommen bei den Fragen zum Zweck der Medikamente (Frage 4) und der Organisation des Spitalaustritts (Frage 5), wo sie 4.8% bzw. 4.9% erreichen. Die auf einer dreistufigen Skala beurteilte Dauer des Spitalaufenthalts wurde von einer grossen Mehrheit (90.6%) der Umfrageteilnehmenden als genau richtig beurteilt. Dieser Anteil ist leicht höher als 2019 (89.5%). Die Analysen der Zufriedenheitsfragen nach Spitalkategorie ergeben ähnliche Resultate. Die Vergleiche der einzelnen Jahre zeigen insgesamt stabile Zufriedenheitsgrade. Es lässt sich keine signifikante zeitliche Veränderung erkennen. In den Grafiken ist zwischen 2019 und 2021 optisch ein minimaler Aufwärtstrend des Zufriedenheitsgrads auszumachen. In Zahlen beträgt er maximal 0.08 Punkte auf einer Skala von 1 bis 5 bzw. 1.1 Prozentpunkte.

Die Funnel Plots verdeutlichen die relativ starke Streuung der Daten. Zudem sind die Daten der Spitäler/Kliniken mit nur wenigen Umfrageteilnehmenden (< 100) asymmetrisch verteilt; ihre Werte liegen mehrheitlich über dem Gesamtdurchschnitt. Dafür könnte es verschiedene Gründe geben, z. B. können sich die Umfrageteilnehmenden dieser Spitäler/Kliniken in Bezug auf die soziodemografischen Merkmale von der Grundgesamtheit unterscheiden. Die genauen Gründe lassen sich jedoch nur schwer eruieren.

Bei der Interpretation dieser Umfrageergebnisse sind mehrere Einschränkungen zu beachten. Zum einen kann von den Ergebnissen nur beschränkt auf alle Patientinnen und Patienten geschlossen werden. Die Repräsentativität ist insofern beschränkt, als die Spitäler/Kliniken die soziodemografischen Merkmale der Grundgesamtheit nicht angeben müssen. Die 2019 auf freiwilliger Basis gelieferten Informationen von sechs Spitalern/Kliniken mit elf Standorten haben gezeigt, dass bei den Umfrageteilnehmenden Privat- und Halbprivatversicherte übervertreten, und Frauen und jüngere Patienten und Patientinnen untervertreten sind. Zum anderen werden die Ergebnisse nur für eine begrenzte, für die Analysen verfügbare Anzahl der Variablen (Alter, Geschlecht, Versicherungsstatus, subjektiver Gesundheitszustand und Aufenthaltsort nach Spitalaustritt) adjustiert.

1 Einleitung

1.1 Ausgangslage

Die patientenseitige¹ Beurteilung der Leistungsqualität eines Spitals ist ein wichtiger und anerkannter Qualitätsindikator (Patientenzufriedenheit). Die Patientenzufriedenheit bildet die Qualität der Versorgung und der anderen in den Spitälern erbrachten Dienstleistungen indirekt ab. Sie kann zum Beispiel die Gesundheit der Patientinnen und Patienten, ihre spätere Inanspruchnahme von Dienstleistungen und die Befolgung ärztlicher therapeutischer Ratschläge beeinflussen [1]. Die Erhebung der Patientenzufriedenheit liegt daher sowohl im Interesse der Leistungserbringer (z. B. Spitäler, Zuweisende), als auch der Leistungsträger (Kantone und Versicherer) und der breiten Öffentlichkeit.

Die Zufriedenheitsbefragung der im stationären Bereich der Akutsumatik behandelten Patientinnen und Patienten ist Bestandteil des ANQ-Messplans [2]. Spitäler und Kliniken, die dem Nationalen Qualitätsvertrag beigetreten sind, sind zur Durchführung der Nationalen Patientenbefragung verpflichtet. Aufgrund der Covid-19-Pandemie wurde die im April 2021 geplante Erhebung auf Juni 2021 verschoben. Zudem wurde der Zeitplan der Erhebung geändert. Seit 2019 finden die Messungen nur noch alle zwei Jahre statt. Zur Darstellung dieses zeitlichen «Sprungs» wurde in den Grafiken zu zeitlichen Vergleichen eine gestrichelte vertikale Linie hinzugefügt. Die Befragung wurde 2021 unter vergleichbaren Bedingungen wie die seit 2011 jährlich erfolgten Umfragen durchgeführt und richtet sich nach dem ANQ-Datenreglement [3] und dem Auswertungskonzept [4]. Die nächste Messung ist für 2023 geplant.

Da sich der Fragebogen auf eine kleine Anzahl von Kernfragen beschränkt, können ihn die Spitäler/Kliniken mit ausführlicheren Fragebogen kombinieren.

1.2 Ziele des Berichts

Hauptziel des Berichts ist die Evaluation der Zufriedenheit der Patientinnen und Patienten (≥16 Jahre), die im Juni 2021 im akutstationären Bereich der Schweizer Spitäler behandelt wurden. Er präsentiert zunächst die Ergebnisse für alle Spitäler/Kliniken und anschliessend pro BFS-Spitalkategorie. Ausserdem zeigt er die Entwicklung der Ergebnisse seit 2016 für sämtliche Spitäler/Kliniken in der Schweiz sowie für sämtliche Spitalkategorien mit mehr als einem Spital bzw. einer Klinik auf.

¹ In diesem Bericht bezeichnen die Begriffe «Patientinnen bzw. Patienten» und «Umfrageteilnehmende» Personen, die 2021 akutstationär behandelt wurden und an der ANQ-Patientenbefragung teilgenommen haben. Sie werden daher als Synonyme verwendet, wobei der Begriff «Patientin bzw. Patient» auch allgemeiner gefasst sein kann.

2 Methode

In diesem Abschnitt wird kurz auf die wichtigsten Elemente der Befragungsmethode eingegangen. Detaillierte Angaben sind im «Auswertungskonzept ANQ» [4] zu finden.

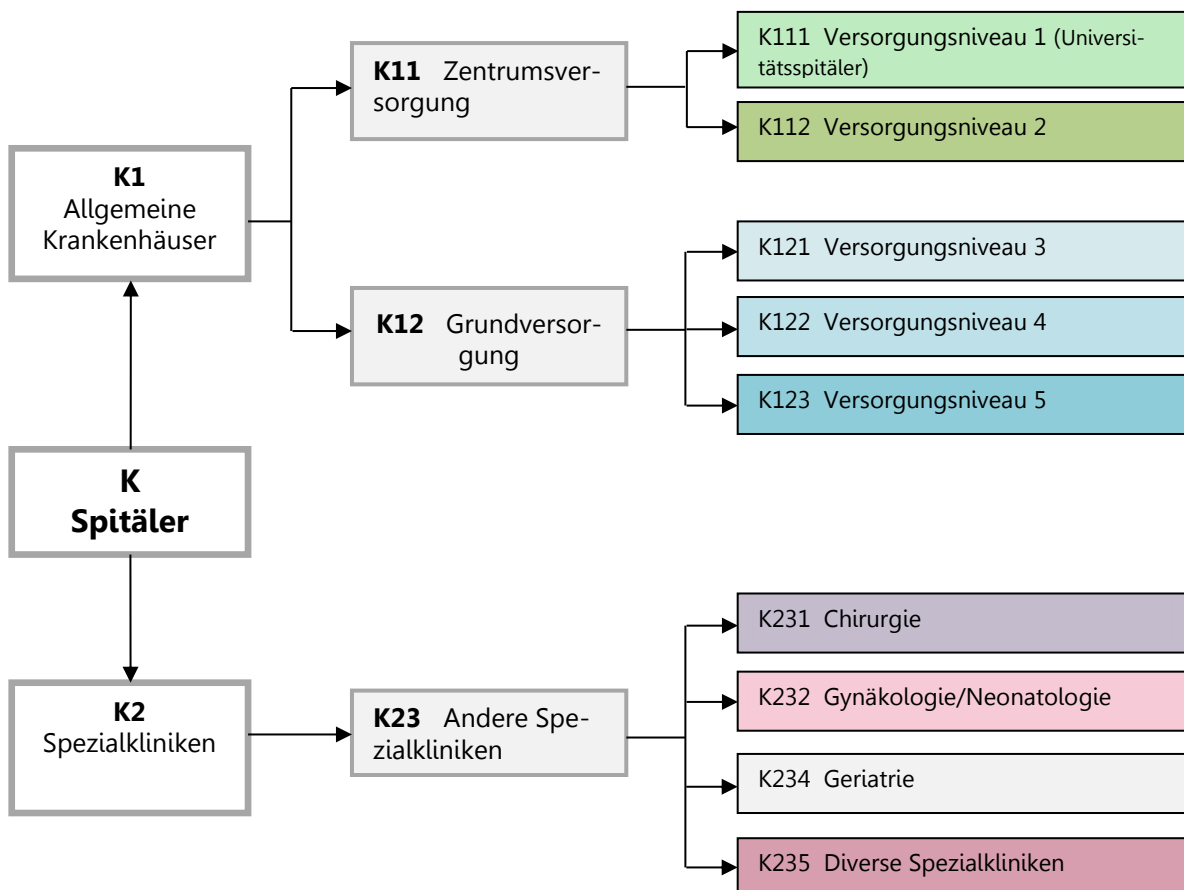
2.1 Stichprobe

Zur Zielpopulation dieser Befragung gehören alle erwachsenen Patientinnen und Patienten, die zwischen dem 1. und 30. Juni 2021 aus dem akutstationären Bereich von Spitälern/Kliniken in der Schweiz ausgetreten sind. Ausgeschlossen wurden verstorbene Patientinnen und Patienten und diejenigen ohne festen Wohnsitz in der Schweiz.

Spitalkategorien des Bundesamtes für Statistik (BFS)

Nachfolgend sind die BFS-Kategorien für Spitäler/Kliniken mit akutsomatischer Versorgung Erwachsener [5] aufgeführt (Abbildung 1 und Anhang S. 75).

Abbildung 1: Typologie der Akutspitäler für Erwachsene



2.2 Messungen

Die Daten wurden mithilfe eines per Post verschickten Fragebogens erhoben. Der Fragebogen enthält sechs Fragen zur Patientenzufriedenheit:

- (1) Wie beurteilen Sie die Qualität der Behandlung (durch die Ärztinnen/Ärzte und Pflegefachpersonen)? (*Behandlungsqualität*)
- (2) Hatten Sie die Möglichkeit, Fragen zu stellen? (*Möglichkeit Fragen zu stellen*)
- (3) Erhielten Sie verständliche Antworten auf Ihre Fragen? (*Verständliche Antworten*)
- (4) Wurde Ihnen der Zweck der Medikamente, die Sie zu Hause einnehmen sollten, verständlich erklärt? (*Zweck Medikamente*)
- (5) Wie war die Organisation Ihres Spitalaustritts? (*Organisation Spitalaustritt*)
- (6) Wie empfanden Sie die Dauer Ihres Spitalaufenthaltes? (*Dauer Spitalaufenthalt*)

Die Zufriedenheit mit den Aspekten der Fragen 1 bis 5 wurde anhand einer fünfstufigen Ordinalskala, diejenige zu Frage 6 anhand einer dreistufigen Ordinalskala gemessen.

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

Seit der Erhebung von 2019 haben die Patientinnen und Patienten die Wahl zwischen einer Papier- und einer Onlinebefragung.

2.3 Statistische Analysen

Beschreibung der Stichprobe

Die deskriptiven Analysen beziehen sich auf

- a) die Qualität der Daten (Rücklauf und Antwortquote pro Frage);
- b) die Beschreibung der Stichprobe nach Alter, Geschlecht, Versicherungsstatus, Sprache des Fragebogens, subjektiver Gesundheitszustand und Aufenthaltsort der Patientinnen und Patienten nach Spitalaustritt. Für diese Variablen werden zudem seit dem ersten Erhebungsjahr Vergleiche angestellt. Darüber hinaus werden die Ergebnisse für den subjektiven Gesundheitszustand und den Aufenthaltsort nach Spitalaustritt nach Altersklassen stratifiziert dargestellt.

Auswertung der Antworten (insgesamt und pro BFS-Spitalkategorie)

Die Ergebnisse der Zufriedenheitsfragen werden grafisch und tabellarisch dargestellt. Die Grafiken zeigen die Verteilung der Antwortkategorien mit ihrem 95%-Konfidenzintervall (KI95%). Zur Hervorhebung ist der Anteil der problematischen Antworten (z. B. Anteil der zwei Antwortkategorien mit dem niedrigsten Zufriedenheitsgrad) rot markiert. Die anderen Informationen zu diesen Antworten (Anzahl Patient/innen, die die Frage beantwortet haben, nicht adjustierter Mittelwert und 95%-Konfidenzintervall (siehe Glossar im Anhang), Anteil problematischer Antworten und fehlende Werte) können den Tabellen unter den Grafiken entnommen werden.

Die genannten Analysen werden zunächst für sämtliche Patientinnen und Patienten sowie für alle Spitäler/Kliniken und anschliessend für jede BFS-Spitalkategorie mit mindestens zwei teilnehmenden Spitälern/Kliniken durchgeführt. Da die Befragung auf grossen Stichproben beruht, ist der Interpretation von statistisch signifikanten Ergebnissen Grenzen gesetzt. Unter diesen Voraussetzungen kann sogar ein winziger Unterschied statistisch signifikant sein. Bei der Interpretation der Ergebnisse muss daher zusätzlich zur Schwelle der statistischen Signifikanz ($P\text{-Wert} < 0.05$) die klinische Bedeutung (für die Patient/innen) einer Differenz berücksichtigt werden. Aus diesem Grund werden die statistischen Tests zurückhaltend angewandt und nur relevante Ergebnisse aufgeführt. Die Anteile und Mittelwerte sind wiederum mit ihrem 95%-Konfidenzintervall angegeben. Letztere bilden die Bandbreite der möglichen Werte ab und vermitteln so eine Idee über die Präzision der erhaltenen Antworten. Werden zwei Mittelwerte verglichen, deren Konfidenzintervalle sich nicht überlappen, so kann ihre Differenz als statistisch signifikant erachtet werden.

Zeitliche Vergleiche

Für jede der sechs Zufriedenheitsfragen wurden für alle Spitäler/Kliniken in der Schweiz zeitliche Vergleiche (2017–2021) angestellt. Da der Fragebogen 2016 (Fragen und Antwortmöglichkeiten) geändert wurde, sind die Vergleiche auf diesen Zeitraum begrenzt. Die Vergleiche zwischen den beiden letzten Erhebungsjahren (2019 und 2021) sowie zwischen 2016 und 2021 erfolgten mithilfe des Student's t-Tests bzw. des Proportionentests für die Frage 6. Zur Darstellung dieses zeitlichen «Sprungs» zwischen den Befragungen wurde in den Grafiken eine gestrichelte vertikale Linie eingefügt. Die zeitlichen Vergleiche pro Spitalkategorie bzw. pro Spital/Klinik sind im Anhang zu finden (Abbildungen 28 bis 35 und Tabelle 16).

Berechnung der Mittelwerte für die Fragen 1 bis 5

Der Mittelwert wird berechnet, indem jeder Antwortkategorie ein Zahlenwert zwischen 1 und 5 zugeordnet wird (1 = negativste Antwort; 5 = positivste Antwort). Für Frage 6 zur Dauer des Spitalaufenthalts standen nur drei Antworten zur Auswahl (zu kurz, genau richtig, zu lang), weshalb die Ergebnisse zu dieser Frage prozentual angegeben werden. Für die in diesem Bericht angegebenen Mittelwerte wurde eine Ordinalskala (z. B. immer, meistens, manchmal, selten, nie) in Nummernwerte von 1 bis 5 umgewandelt. Obwohl dieses Verfahren aufgrund des Postulats der psychometrischen Äquidistanz zwischen den Antworten umstritten ist [6, 7, 8], rechtfertigt es sich angesichts der verfügbaren Alternativen. Man könnte die Ergebnisse einzig anhand der Anteile problematischer Antworten oder der Antwortkategorien mit dem höchsten Zufriedenheitsgrad miteinander vergleichen. Dadurch gingen aber im Vergleich zum Mittelwert, der alle eingegangenen Antworten berücksichtigt, zu viele Informationen verloren. Ausserdem hat auch der Medianwert als Vergleichsbasis seine Grenzen. Wenn sich die Antworten im oberen Bereich der Skala häufen, wie das für die in diesem Bericht ausgewerteten Daten typisch ist, liegt die Variabilität nahe Null. Wie bei vielen Zufriedenheitsanalysen, die auf einer semantischen Skala vom Typ einer «Likert»-Skala beruhen, drängt sich daher die Verwendung des Mittelwerts auf.

Funnel Plots

Für die Zufriedenheitsfragen 1 bis 5 werden die adjustierten Mittelwerte der Zufriedenheit für jedes Spital bzw. jede Klinik mithilfe von Funnel Plots (Trichterdiagrammen) dargestellt. Für Frage 6, die nur drei Antwortmöglichkeiten enthält, ist der Anteil der positiven Antworten in Bezug auf die Dauer des Spitalaufenthalts (d. h. genau richtige Dauer) aufgeführt. Diese Grafiken eignen sich besonders gut, um die Ergebnisse von Stichproben unterschiedlicher Grösse gleichzeitig aufzuzeigen [9, 10]. Bei der Adjustierung wurden die möglichen Störfaktoren, d. h. Alter, Geschlecht, Versicherungsstatus, subjektiver Gesundheitszustand und Aufenthaltsort nach Spitalaustritt, berücksichtigt. In den Grafiken wurden alle Spitäler und Kliniken einbezogen und dargestellt. Spitäler/Kliniken mit einer geringen Anzahl ausgefüllter Fragebogen ($N < 20$) sind jedoch deutlich gekennzeichnet, da die Interpretation von Ergebnissen mit geringen Fallzahlen eingeschränkt ist. Die Kontrolllimiten werden in diesen Fällen nicht dargestellt. Abschnitt 3.5 enthält einleitend eine Lesehilfe zu den Funnel Plots und eine Kurzerklärung zur Adjustierung. Die adjustierten und nicht adjustierten Mittelwerte pro Spital/Klinik sind im Anhang (Tabelle 16) zu finden.

Fehlende Werte

Sämtliche Analysen beruhen auf den verfügbaren, d. h. den vollständigen Daten. Es wurden keine Daten imputiert. Die Mittelwerte der Antworten auf die Fragen (Mittelwert des Gesamtkollektivs und nicht adjustierte Mittelwerte) wurden anhand der gültigen Antworten ermittelt. Folglich basieren die adjustierten Mittelwerte ausschliesslich auf den Antworten der Umfrageteilnehmenden, bei denen die Angaben bei den Adjustierungsvariablen vollständig waren. Zudem wurden vollkommen leere Fragebogen (ohne jegliche Antwort, weder auf die Zufriedenheitsfragen noch auf die soziodemografischen Fragen) für die Messung 2021 aus der Datenbank entfernt ($N = 209$, d. h. 0.7% der retournierten Fragebogen). Diese Entscheidung wurde in Absprache mit der ANQ Geschäftsstelle getroffen, um eine einheitliche Behandlung solcher Fragebogen in allen Zufriedenheitsbefragungen sicherzustellen.

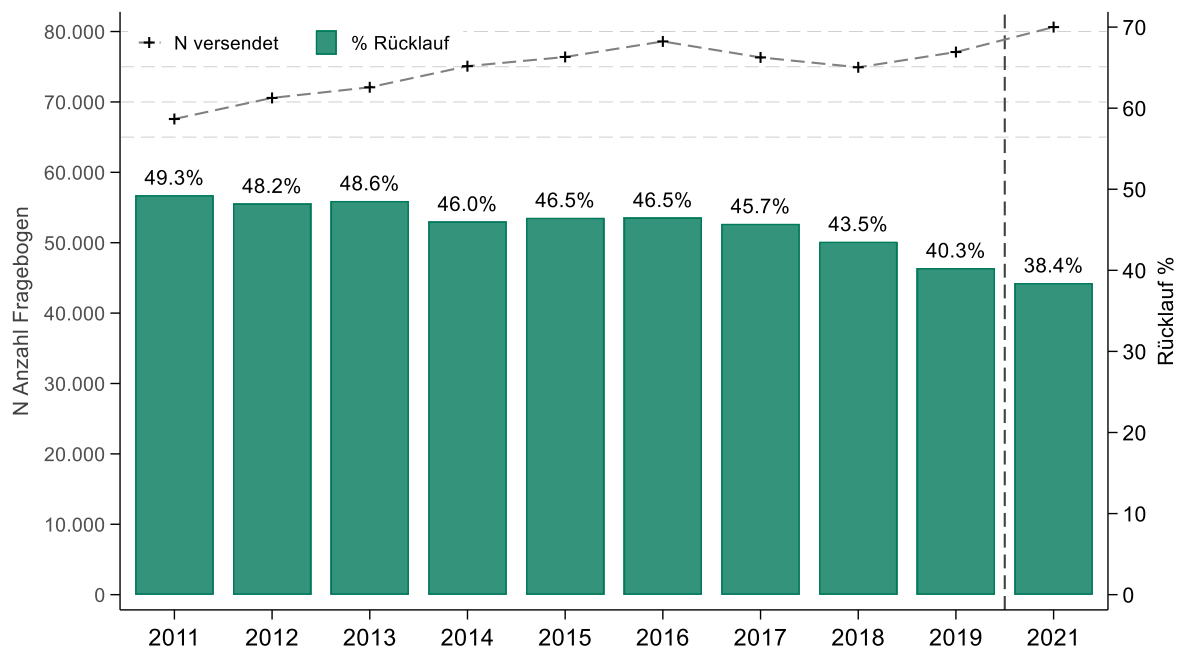
3 Ergebnisse

3.1 Beschreibung der Stichprobe

3.1.1 Rücklauf und Datenqualität 2021

2021 beteiligten sich 196 Spitäler/Kliniken an der nationalen Patientenbefragung (2019: 192). 7 Spitäler/Kliniken haben keinen Fragebogen mit mindestens einer validen Antwort retourniert. Somit bezieht dieser Bericht insgesamt 189 Spitäler/Kliniken ein. Von den 80'639² im Juni 2021 versendeten Fragebogen wurden 30'991 retourniert. Das entspricht einem Rücklauf von insgesamt 38.4% (Spektrum der Rücklaufquoten in den Spitälern/Kliniken von 12.5% bis 85.7%). 135 Spitäler haben mehr als 50 Antworten erhalten und 24 weniger als 20. Trotz tieferem Rücklauf als 2019 (-1.9%) war die absolute Zahl der versendeten und retournierten Fragebogen höher (2019: 77'092; +3'547). Die folgende Abbildung zeigt die Entwicklung des Rücklaufs seit 2011 sowie die Anzahl der in den einzelnen Jahren versendeten Fragebogen.

Abbildung 2: Rücklauf und Anzahl versendete Fragebogen, 2011–2021



3'133 Umfrageteilnehmende, d. h. 10.1%, haben sich für die Online-Befragung entschieden. Das Durchschnittsalter der Umfrageteilnehmenden, die online geantwortet haben, ist mit 49 Jahren deutlich tiefer als bei den Patientinnen und Patienten, die den Papierfragebogen ausgefüllt haben (65 Jahre).

² Zwei Spitäler/Kliniken konnten die Anzahl der versendeten Fragebogen nicht mit Sicherheit bestimmen und wurden daher bei der Berechnung des Rücklaufs nicht berücksichtigt. Deswegen, wurden retournierte Fragebogen (N = 29) bei der Berechnung des Rücklaufs nicht berücksichtigt. Bei den anderen Analysen hingegen, wurden diese Fragebogen einbezogen, da die Anzahl versendeter Fragebogen keine Rolle spielt, und der Rest der Informationen gültig ist. Das erklärt auch, warum die Anzahl der retournierten Fragebogen in diesen Kapiteln (N = 30'991) nicht mit der Anzahl übereinstimmt, die in den Auswertungen der Zufriedenheitsfragen angegeben ist (N = 31'020).

Tabelle 1 zeigt den Rücklauf pro BFS-Spitalkategorie. Die tiefsten Rückläufe verzeichnen Universitätsspitäler in der Kategorie der Zentrumsversorger (K111, 28.3%), die höchsten Spezialkliniken für Chirurgie (K231, 52.5%).

Tabelle 1: Rücklauf pro BFS-Spitalkategorie, 2021

Kliniktyp	Anzahl versendete Fragebogen	Anzahl retournierte Fragebogen	Rücklauf (%)
K111	12'596	3'559	28.3
K112	39'365	15'395	39.1
K121	14'097	5'337	37.9
K122	6'420	2'738	42.6
K123 ^a	1'982	802	40.5
K231	5'078	2'668	52.5
K234 ^b	285	86	30.2
K235	737	362	49.1

^a Eine Klinik wurde bei der Berechnung des Rücklaufs nicht berücksichtigt.

^b Eine Klinik wurde bei der Berechnung des Rücklaufs nicht berücksichtigt.

79.5% der Patientinnen und Patienten haben alle Zufriedenheitsfragen und 90.2% der Patientinnen und Patienten alle Fragen zu den soziodemografischen Merkmalen, d. h. Alter, Geschlecht, Versicherungsstatus, subjektiver Gesundheitszustand und Aufenthaltsort nach Spitalaustritt, beantwortet. Der Anteil der fehlenden Werte bei den einzelnen Zufriedenheitsfragen und den soziodemografischen Merkmalen für 2019 und 2021 sind aus den Abbildungen 3 und 4 ersichtlich, die Anteile der vollständigen Fragebogen nach Spitalkategorie in Tabelle 15 im Anhang.

Abbildung 3: Anteil der fehlenden Antworten für die Zufriedenheitsfragen, 2019–2021

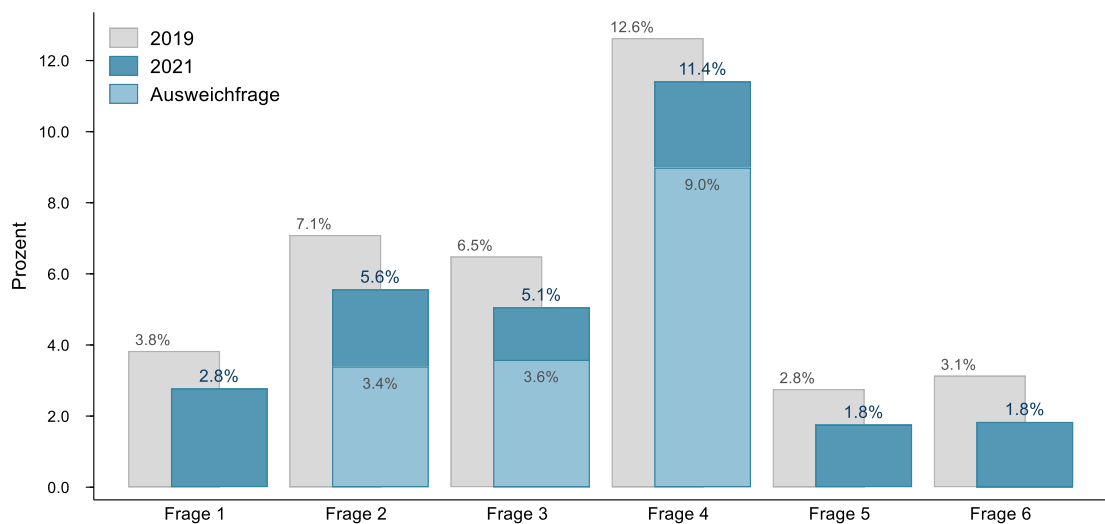
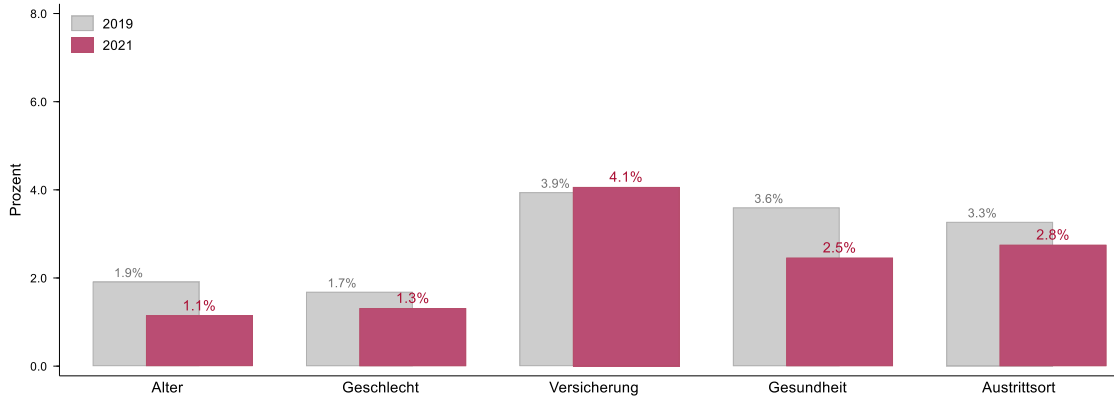


Abbildung 4: Anteil der fehlenden Antworten für die soziodemografischen Merkmale, 2019-2021



Anmerkungen:

- Der Rücklauf (38.4%) ist insgesamt tiefer als bei den früheren Befragungen.
- 10,1% der Umfrageteilnehmenden haben die Fragen 2021 online beantwortet; das sind doppelt so viele wie 2019 (5.0%).
- Die Datenqualität (in Bezug auf den Anteil der fehlenden Werte) hat sich gegenüber 2019 leicht verbessert. Der Anteil fehlender Antworten ist sowohl bei den Zufriedenheitsfragen als auch bei den soziodemografischen Merkmalen (ausser beim Versicherungsstatus) etwas zurückgegangen.

3.1.2 Alter, Geschlecht, Versicherungsstatus und Sprache der Umfrageteilnehmenden

In den Abbildungen 5 bis 8 sind die Ergebnisse der erwähnten Variablen von 2017 bis 2021 dargestellt. Die entsprechende Tabelle 12 zur Altersverteilung ist im Anhang zu finden.

Abbildung 5: Verteilung der Umfrageteilnehmenden nach Altersklasse und Durchschnittsalter, 2017–2021

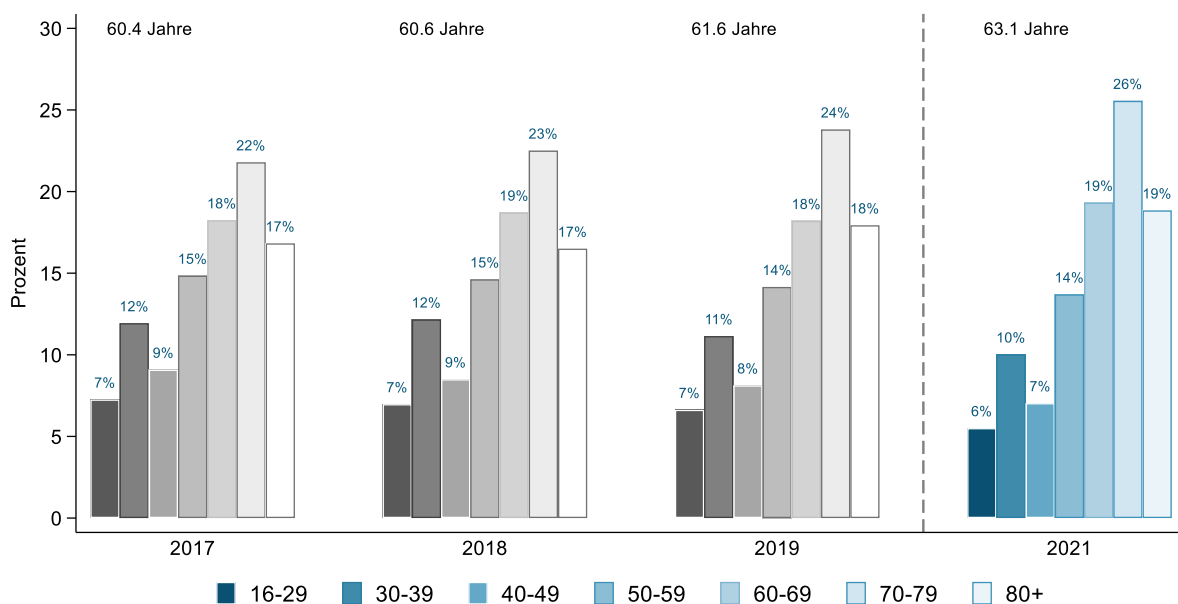
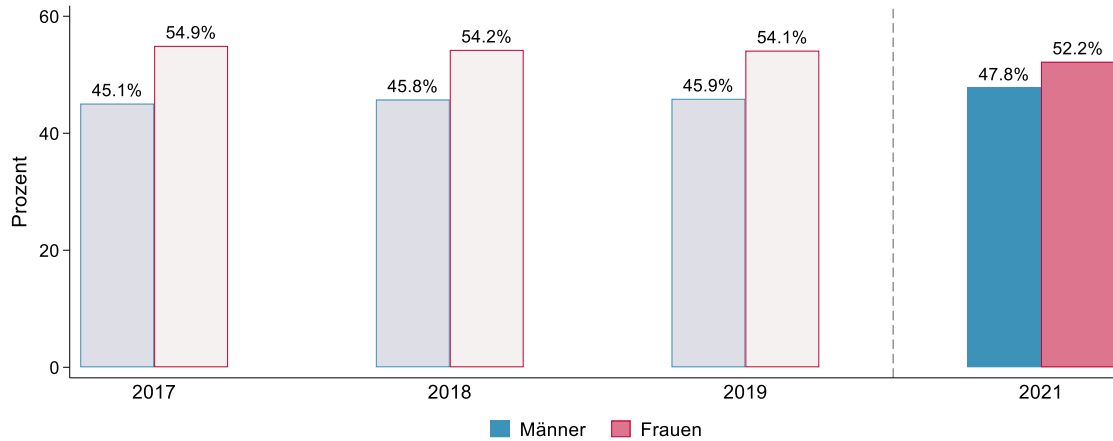


Abbildung 6: Verteilung der Umfrageteilnehmenden nach Geschlecht, 2017–2021



Anmerkungen:

- Das Durchschnittsalter liegt im Jahr 2021 bei 63.1 Jahren. Es steigt seit 2017 (+2.7 Jahre).
- Der Frauenanteil ist 2021 leicht zurückgegangen (–1.9% gegenüber 2019 und –2.7% gegenüber 2017), aber immer noch grösser als der Männeranteil.

Abbildung 7: Verteilung der Umfrageteilnehmenden nach Versicherungsstatus, 2017–2021

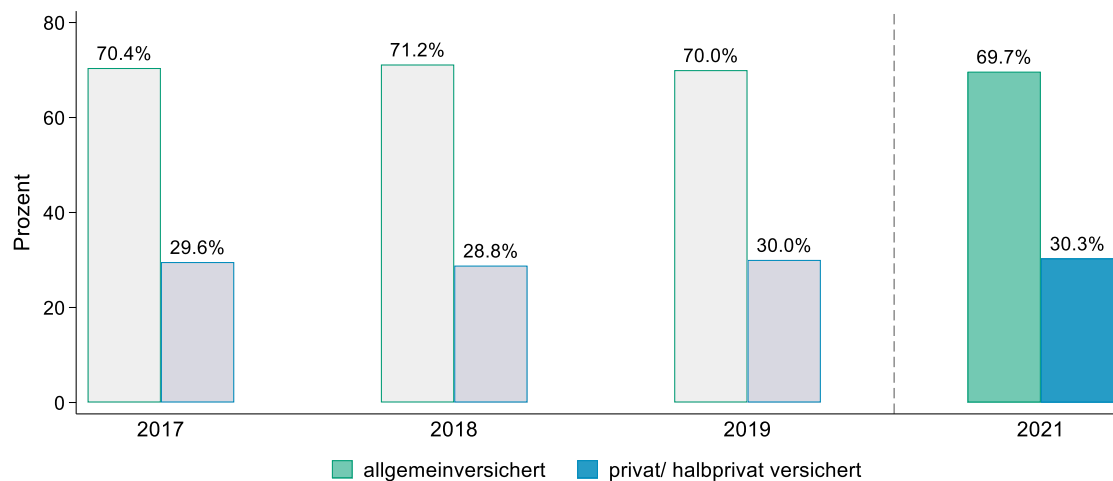
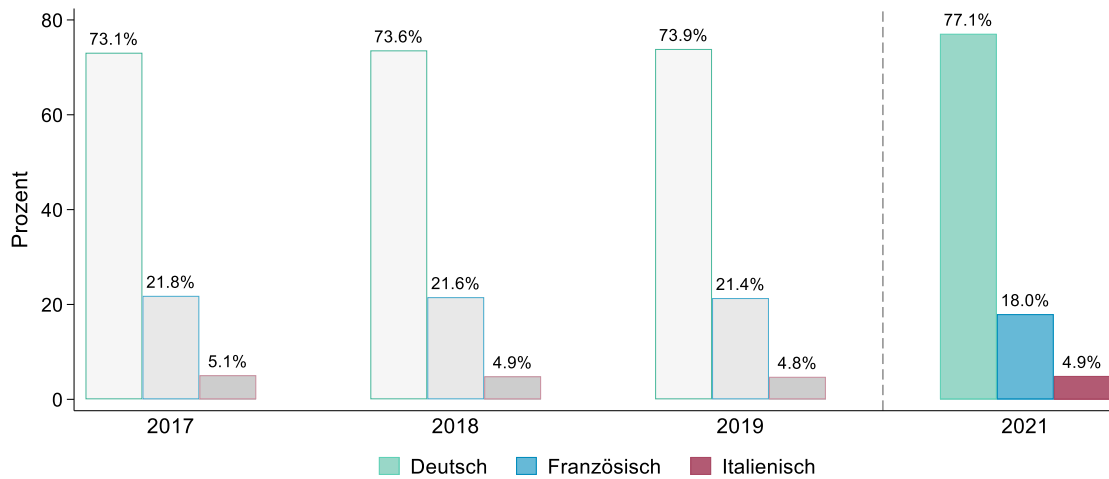


Abbildung 8: Verteilung der Anzahl eingegangener Fragebogen nach Sprache, 2017–2021



Anmerkungen:

- Der Anteil der Allgemeinversicherten ist zwischen 2019 und 2021 stabil geblieben. Zwischen 2017 und 2021 beträgt die absolute Differenz lediglich 0.7 Prozentpunkte.
- Der nach Sprache des Fragebogens aufgeschlüsselte Rücklauf zeigt eine leichte anteilmässige Zunahme der Fragebogen in deutscher Sprache (+3.2%) und eine leichte Abnahme der Fragebogen in französischer Sprache (-3.4%).

3.1.3 Subjektiver Gesundheitszustand und Aufenthaltsort nach Spitaliaustritt

Die folgenden Ergebnisse betreffen den von den Patientinnen und Patienten angegebenen subjektiven Gesundheitszustand sowie ihren Aufenthaltsort nach Spitaliaustritt (Abbildung 9, 10 und 11). Sie liegen erst seit 2016 vor und werden ab 2017 pro Jahr sowie ab 2021 zusätzlich pro Altersklasse dargestellt.

Abbildung 9: Verteilung des subjektiven Gesundheitszustands der Patientinnen und Patienten, 2017–2021

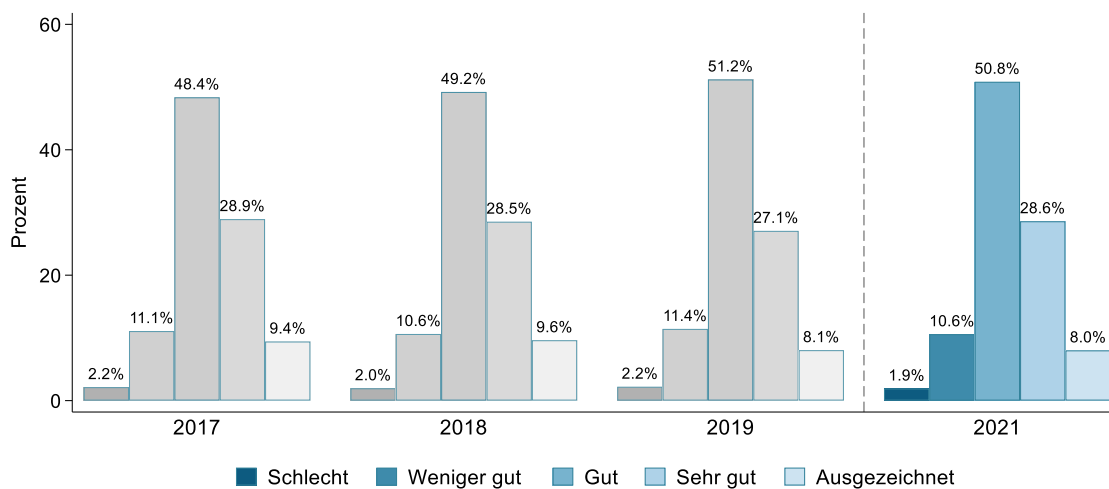


Abbildung 10: Verteilung des subjektiven Gesundheitszustands der Patientinnen und Patienten, nach Altersklasse, 2021

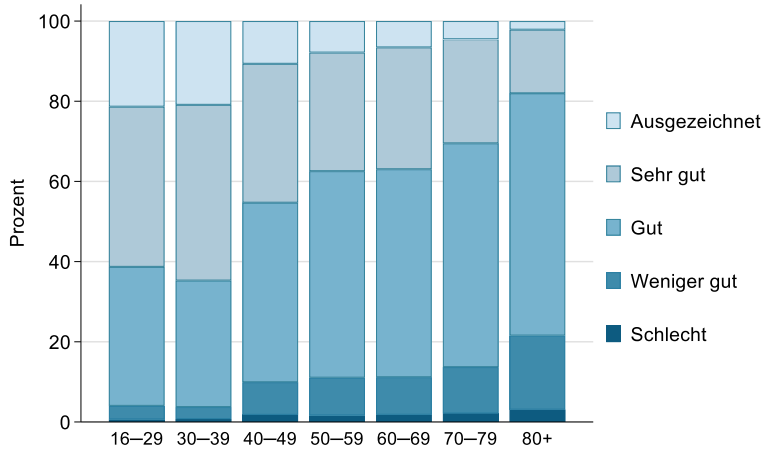
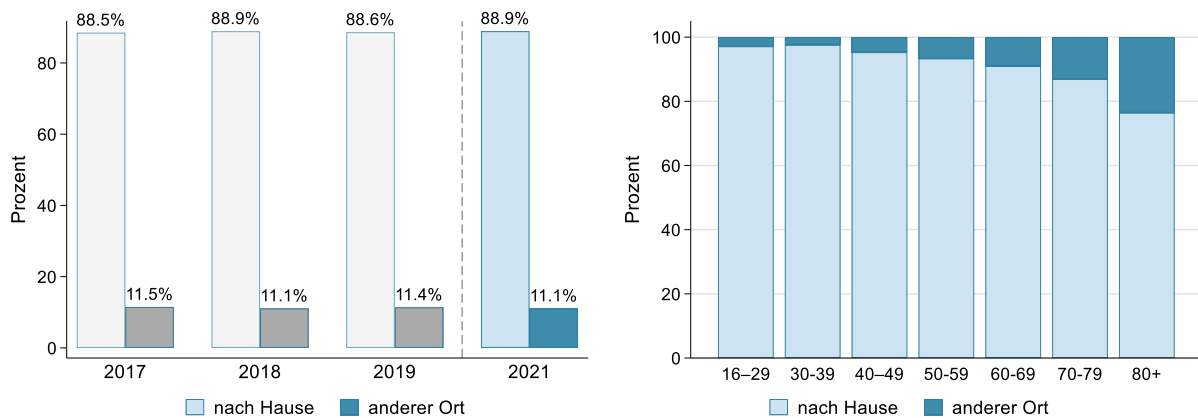


Abbildung 11: Verteilung der Patientinnen und Patienten nach Aufenthaltsort nach Spitalaustritt, pro Jahr und Altersklasse, 2021



Anmerkungen:

- Die Umfrageteilnehmenden bezeichneten ihren Gesundheitszustand mehrheitlich als gut und ein Drittel sogar als sehr gut oder ausgezeichnet. Diese Anteile haben sich im Vergleich zu den Vorjahren praktisch nicht verändert.
- Der subjektive Gesundheitszustand variiert mit dem Alter: Während ihn nur 4.0% der 16- bis 29-Jährigen als schlecht oder sehr schlecht einstufen, waren es bei den 80-Jährigen und Älteren 21.5%.
- Die überwiegende Mehrheit (88.9%) der Umfrageteilnehmenden ist nach ihrem Spitalaufenthalt nach Hause ausgetreten. Dieser Anteil ist ähnlich wie im Vorjahr.
- Ab Altersklasse 40-49 wurde als Aufenthaltsort nach Spitalaustritt zunehmend weniger häufig «nach Hause» angegeben.

3.2 Zufriedenheitsgrad der Patientinnen und Patientinnen im Akutbereich: Gesamtergebnisse 2021

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

Sie zeigen die Anteile der Antworten auf die fünf Fragen mit dem jeweiligen 95%-Konfidenzintervall (Abbildung 12) sowie die Mittelwerte der Antworten auf die einzelnen Fragen im Detail (Tabelle 2). Für Frage 6, die nur drei Antwortmöglichkeiten enthält, sind die Ergebnisse in Prozenten angegeben.

Abbildung 12: Patientenzufriedenheitsgrad – Verteilung der Antworten pro Frage, 2021

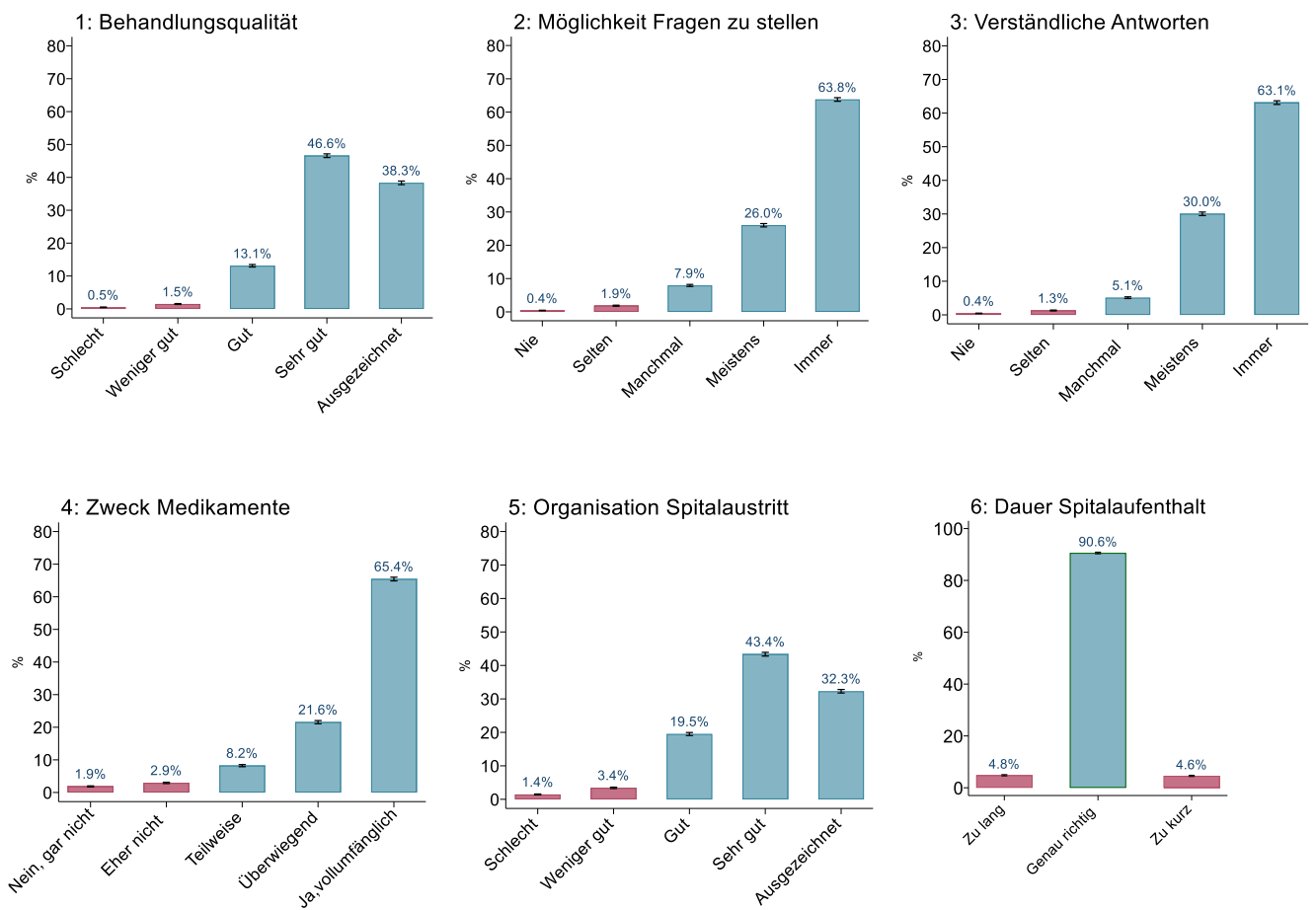


Tabelle 2: Deskriptive Gesamtergebnisse pro Frage, 2021

Anzahl retournierte Fragebogen: 31'020 ^a	N ausgewertet	Mittelwert	Konfidenzintervall 95%	Problematische Antworten ^b	Keine Antwort (N= 31'020)	
					miss.	alt.
1. Wie beurteilen Sie die Qualität der Behandlung (durch die Ärztinnen/Ärzte und Pflegefachpersonen)?	30'160	4.21	[4.20, 4.22]	2.0%	2.8%	
2. Hatten Sie die Möglichkeit, Fragen zu stellen?	29'295	4.51	[4.50, 4.52]	2.3%	5.6%	3.4%
3. Erhielten Sie verständliche Antworten auf Ihre Fragen?	29'451	4.54	[4.53, 4.55]	1.7%	5.1%	3.6%
4. Wurde Ihnen der Zweck der Medikamente, die Sie zu Hause einnehmen sollten, verständlich erklärt?	27'480	4.46	[4.45, 4.47]	4.8%	11.4%	9.0%
5. Wie war die Organisation Ihres Spitalaustritts?	30'475	4.02	[4.01, 4.03]	4.9%	1.8%	
6. Wie empfanden Sie die Dauer Ihres Spitalaufenthaltes?*	30'450	90.6%*	[90.26, 90.91]	9.4%*	1.8%	

^a Zwei Spitälern/Kliniken wurden bei der Berechnung des Rücklaufs nicht berücksichtigt, die Antworten wurden aber in diese Auswertungen einbezogen. Dies erklärt auch, warum das Total der retournierten Fragebogen vom Total in Tabelle 1 abweicht.

N ausgewertet: Anzahl für die Ergebnisse evaluierter Antworten.

Problematische Antworten: Anteil der zwei Antwortmöglichkeiten mit dem tiefsten Zufriedenheitsgrad (z. B. «schlecht» und «weniger gut»).

^b Da die Zahlen gerundet wurden, weichen die Summen unter Umständen ab.

Keine Antwort: Anteil der nicht verwendeten retournierten Fragebogen, da kein Zufriedenheitsgrad angekreuzt (bei einem Total von 31'020 Fragebogen).

Abkürzungen: miss: keine Antwort auf die Frage; alt: angekreuzte Ausweichantwort: «Ich hatte keine Fragen» (Fragen 2 und 3) oder «Ich habe keine Medikamente erhalten» (Frage 4).

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

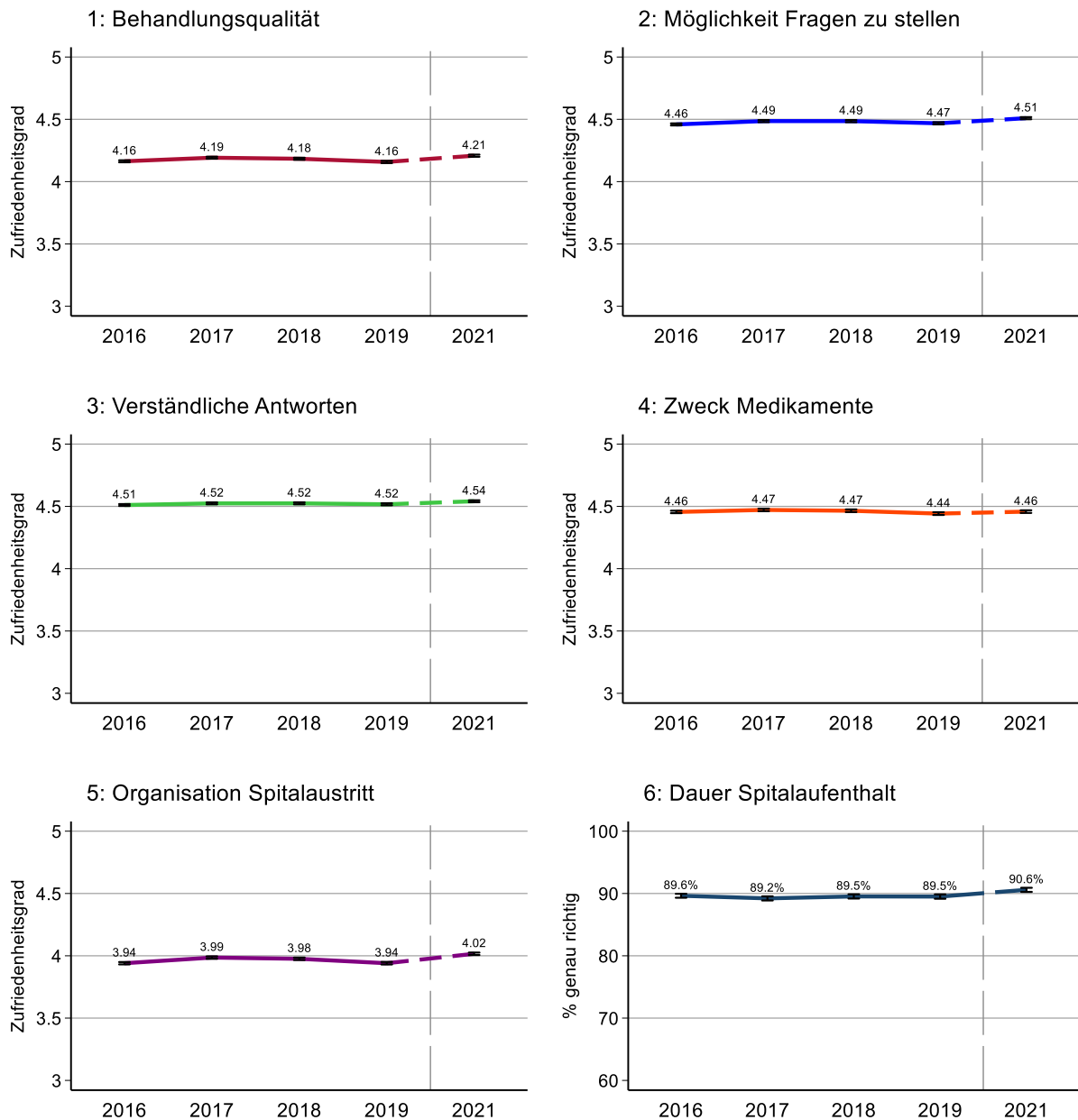
Anmerkungen zu den Gesamtergebnissen:

- Die Patientenzufriedenheit ist in Bezug auf alle Fragen sehr hoch (Mittelwerte höher als 4 auf einer Skala von 1 bis 5).
- Die höchsten Bewertungen erhielten die Fragen 2 und 3 (Möglichkeit Fragen zu stellen und die Verständlichkeit der Antworten) sowie die Frage 4 (Zweck der Medikamente).
- Am wenigsten hoch war die Zufriedenheit mit der Organisation des Spitalaustritts (Frage 5) und der Behandlungsqualität (Frage 1). Frage 4 und 5 verzeichnen mit 4.8% bzw. 4.9% die höchsten Anteile an problematischen Antworten (keine Vergleichsmöglichkeit mit Frage 6, da die Antwortskala dort auf drei Stufen beschränkt ist, siehe Anmerkung unten).
- Die Fragen 2, 3 und 4 weisen einen starken Deckeneffekt auf: Über 63% der Patientinnen und Patienten gaben den höchsten Zufriedenheitswert an.
- Die Spitalaufenthaltsdauer wurde von fast 90.6% der Umfrageteilnehmenden als genau richtig beurteilt, nur 4.8% fanden sie zu lang und 4.6% zu kurz.

3.3 Entwicklung des Patientenzufriedenheitsgrads seit 2016

Abbildung 13 zeigt für alle Patientinnen und Patienten die Mittelwerte von 2016 bis 2021 der Antworten auf die fünf Zufriedenheitsfragen mit ihren fünf Antwortmöglichkeiten (vgl. Tabelle 14 im Anhang) und mit ihrem 95%-Konfidenzintervall. Die Ergebnisse zu Frage 6 (Dauer des Spitalaufenthalts) entsprechen dem Anteil der Personen, die mit «genau richtig» geantwortet haben.

Abbildung 13: Entwicklung des Patientenzufriedenheitsgrads im Akutbereich, 2016–2021



Anmerkungen:

- Die Mittelwerte des Zufriedenheitsgrads in Bezug auf die fünf ersten Fragen haben sich kaum verändert, auch wenn die Grafiken optisch eine Erhöhung des Zufriedenheitsgrads zwischen 2019 und 2021 andeuten. In Zahlen beträgt sie maximal 0.08 Punkte auf einer Skala von 1 bis 5.
- Der Anteil der Patientinnen und Patienten, die auf Frage 6 «genau richtig» geantwortet haben, ist zwischen 2019 und 2021 leicht angestiegen (+1.1 Prozentpunkte).

3.4 Ergebnisse nach BFS-Spitalkategorie

In diesem Kapitel sind für die einzelnen BFS-Spitalkategorien die Anteile und Mittelwerte der Antworten auf die fünf Fragen mit dem jeweiligen 95%-Konfidenzintervall sowie die Antworten auf die einzelnen Fragen im Detail aufgeführt. Für Frage 6, die nur drei Antwortmöglichkeiten enthält, sind die Ergebnisse in Prozenten angegeben. Am Ende dieses Kapitels sind die Ergebnisse der Kategorien in einer Tabelle zusammengefasst (Tabelle 11). Die Entwicklung der Ergebnisse von 2016 bis 2021 ist im Anhang für jede BFS-Spitalkategorie separat dargestellt.

Die Kategorie K232 (Spezialkliniken – Gynäkologie/Neonatologie) wurde weggelassen, da nur eine Klinik teilgenommen hat und sie weniger als 50 Antworten erhalten hat. Zudem ist anzumerken, dass die Zuteilung der Spitäler/Kliniken in eine Kategorie aufgrund der von ihnen selbst gelieferten Informationen erfolgt.

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

Diese Kategorie umfasst die fünf Schweizer Universitätsspitäler. Insgesamt sind für diese Kategorie 3'559 Fragebogen eingegangen (11.5% der Gesamtstichprobe, 2019: 4'430). Der Rücklauf beträgt 28.3% (2019: 35.3%).

Abbildung 14: Patientenzufriedenheitsgrad in der Kategorie K111: Verteilung der Antworten pro Frage

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

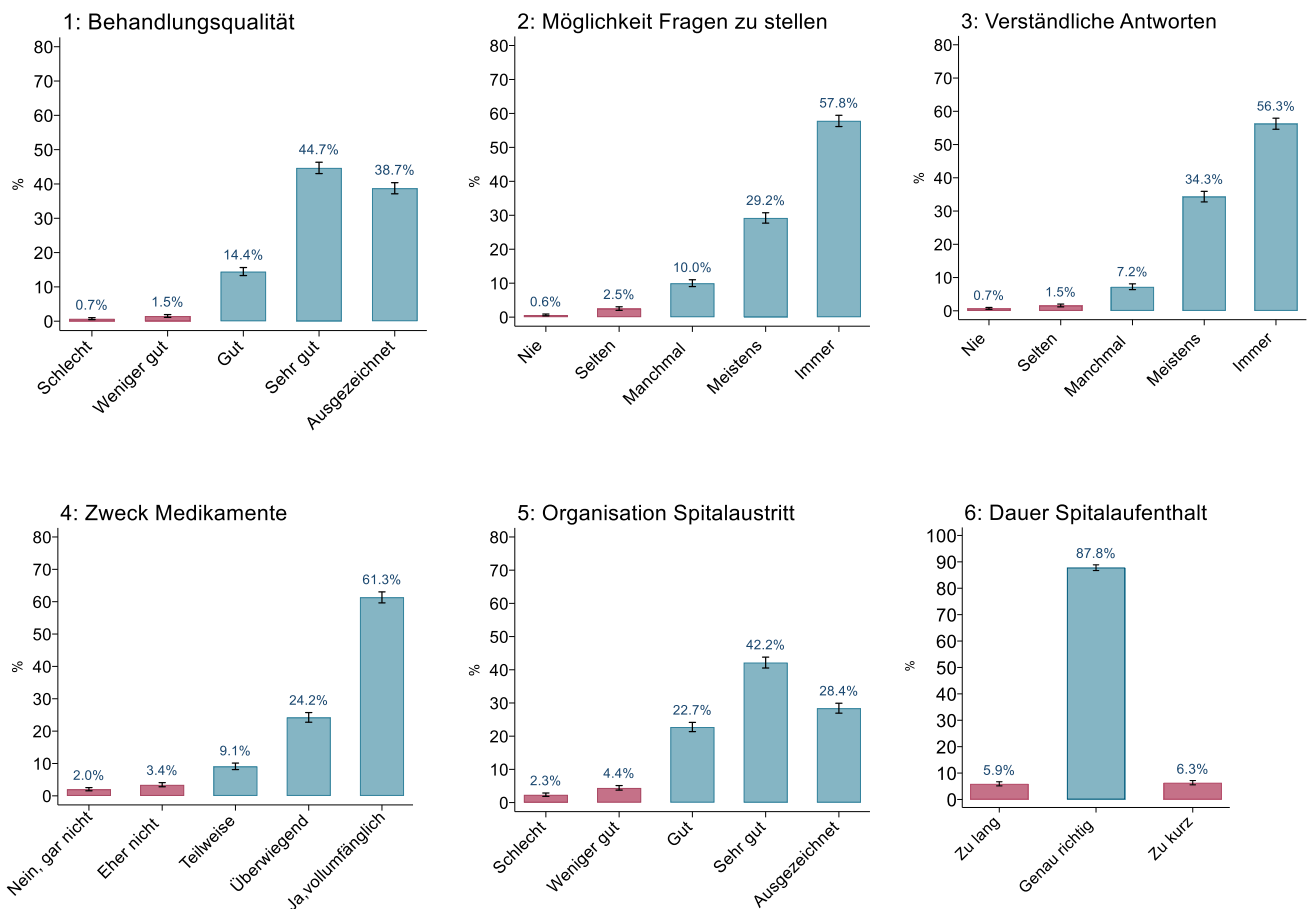


Tabelle 3: Deskriptive Ergebnisse der Kategorie K111 (Zentrumsversorgung – Versorgungsniveau 1: Universitätsspitaler)

K111: 3'559 retournierte Fragebogen	N ausgewertet	Mittelwert	Konfidenzintervall 95%	Problematische Antworten ^a	Keine Antwort (N= 3'559)	
					miss.	alt.
1. Behandlungsqualität	3'472	4.19	[4.17, 4.22]	2.2%	2.4%	
2. Möglichkeit Fragen zu stellen	3'405	4.41	[4.38, 4.44]	3.1%	4.3%	2.5%
3. Verständliche Antworten	3'421	4.44	[4.41, 4.46]	2.2%	3.9%	2.5%
4. Zweck Medikamente	3'164	4.40	[4.36, 4.43]	5.4%	11.1%	9.1%
5. Organisation Spitalaustritt	3'489	3.90	[3.87, 3.93]	6.7%	2.0%	
6. Dauer Spitalaufenthalt	3'490	87.8% [*]	[86.69, 88.87]	12.2% [*]	1.9%	

N ausgewertet: Anzahl für die Ergebnisse evaluierter Antworten.

Problematische Antworten: Anteil der zwei Antwortmöglichkeiten mit dem tiefsten Zufriedenheitsgrad (z. B. «schlecht» und «weniger gut»).

^bDa die Zahlen gerundet wurden, weichen die Summen unter Umständen ab.

Keine Antwort: Anteil der nicht verwendeten retournierten Fragebogen, da kein Zufriedenheitsgrad angekreuzt (bei einem Total von 3'559 Fragebogen).

Abkürzungen: miss: keine Antwort auf die Frage; alt: angekreuzte Ausweichantwort: «Ich hatte keine Fragen» (Fragen 2 und 3) oder «Ich habe keine Medikamente erhalten» (Frage 4).

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

Anmerkungen zu Kategorie K111:

- Die Patientenzufriedenheit ist in Bezug auf alle Fragen hoch.
- Die höchsten Bewertungen erhielten die Möglichkeit Fragen zu stellen, die Verständlichkeit der Antworten (Fragen 2 und 3) sowie der Zweck der Medikamente (Frage 4).
- Am wenigsten hoch war die Zufriedenheit mit der Organisation des Spitalaustritts (Frage 5) und mit der Behandlungsqualität (Frage 1). Die Fragen 4 und 5 erhielten mit 5.4% bzw. 6.7% die meisten problematischen Antworten.
- Die Fragen 2, 3 und 4 weisen einen starken Deckeneffekt auf. Mindestens 56% der Umfrageteilnehmenden gaben den höchsten Zufriedenheitswert an.
- Die Spitalaufenthaltsdauer (Frage 6) wurde von 87.8% der Umfrageteilnehmenden als genau richtig beurteilt. Die problematischen Antworten (12.2%) zur Dauer des Spitalaufenthalts verteilen sich ziemlich gleichmässig auf «zu kurz» und «zu lang» (5.9% bzw. 6.3%).
- Entwicklung 2016–2021: Die Patientenzufriedenheit hat in dieser BFS-Spalkategorie seit 2016 in Bezug auf die Fragen 5 (+0.14 Punkte auf einer Skala von 1 bis 5), 2 (+0.12 Punkte) und 1 (+0.10 Punkte) sehr leicht zugenommen, während sie bei den Fragen 3 und 4, die ebenfalls eine fünfstufige Skala verwenden, stabil geblieben ist (0.09 bzw. 0.04 Punkte). Der Anteil der Patientinnen und Patienten, die mit der Dauer des Spitalaufenthalts zufrieden waren, ist seit 2016 leicht gestiegen (+1.4 Prozentpunkte; vgl. Abbildung 28 im Anhang).

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

Für die Kategorie K112 sind 15'395 Fragebogen eingegangen (2019: 15'177). Das ist knapp die Hälfte (49.7%) der Gesamtstichprobe. Die Kategorie umfasst 61 Spitäler/Kliniken (2019: 67). Der Rücklauf beträgt 39.1% (2019: 40.4%).

Abbildung 15: Patientenzufriedenheitsgrad in der Kategorie K112 – Verteilung der Antworten pro Frage

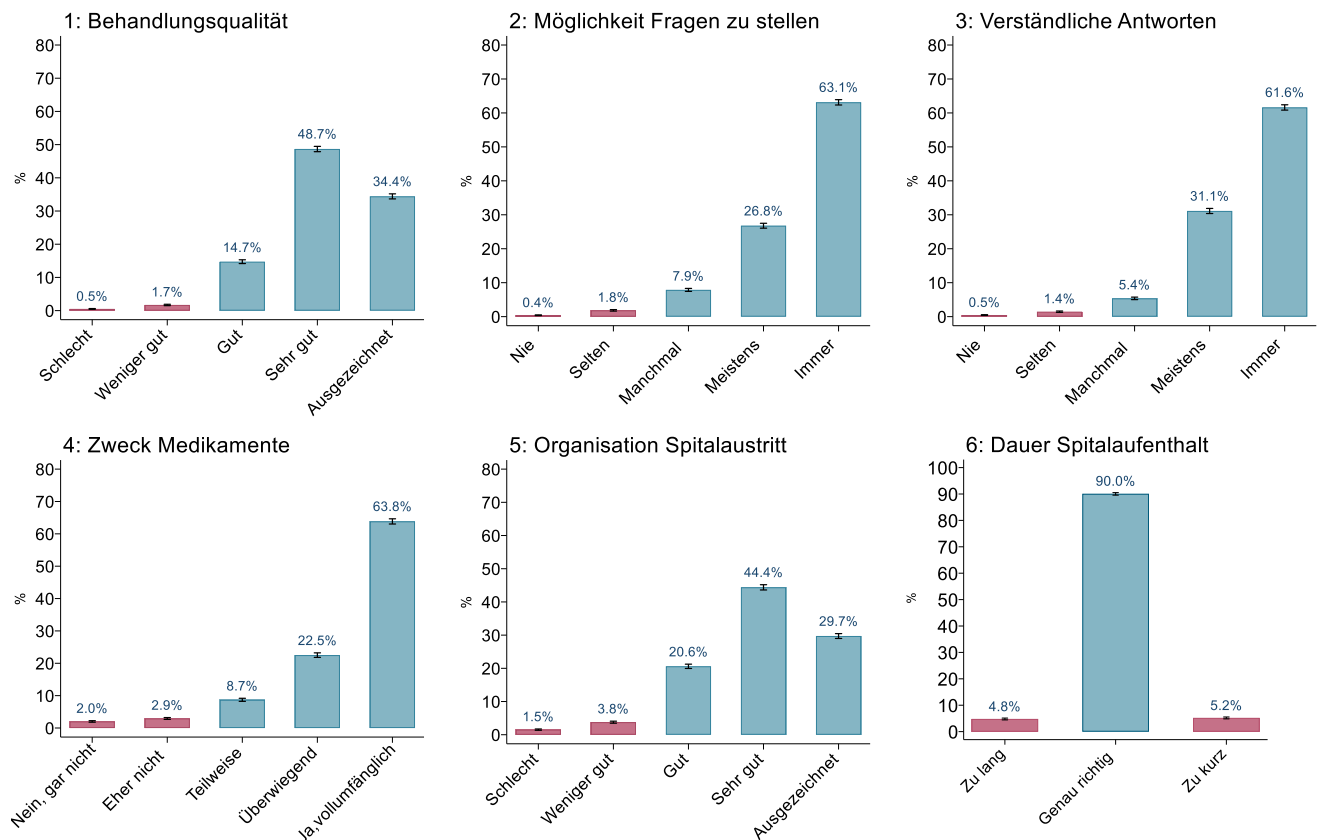


Tabelle 4: Deskriptive Ergebnisse der Kategorie K112 (Zentrumsversorgung – Versorgungsniveau 2)

K112: 15'395 retournierte Fragebogen	N ausgewertet	Mittelwert	Konfidenzintervall 95%	Problematische Antworten ^a	Keine Antwort (N= 15'395)	
					miss.	alt.
1. Behandlungsqualität	14'959	4.15	[4.14, 4.16]	2.2%	2.8%	
2. Möglichkeit Fragen zu stellen	14'571	4.50	[4.49, 4.52]	2.2%	5.4%	3.1%
3. Verständliche Antworten	14'658	4.52	[4.51, 4.53]	1.9%	4.8%	3.4%
4. Zweck Medikamente	13'717	4.43	[4.42, 4.45]	4.9%	10.9%	8.6%
5. Organisation Spitalaustritt	15'117	3.97	[3.96, 3.98]	5.3%	1.8%	
6. Dauer Spitalaufenthalt	15'102	90.0%*	[89.56, 90.52]	10.0%*	1.9%	

N ausgewertet: Anzahl für die Ergebnisse evaluierter Antworten.

Problematische Antworten: Anteil der zwei Antwortmöglichkeiten mit dem tiefsten Zufriedenheitsgrad (z. B. «schlecht» und «weniger gut»).

^aDa die Zahlen gerundet wurden, weichen die Summen unter Umständen ab.

Keine Antwort: Anteil der nicht verwendeten retournierten Fragebogen, da kein Zufriedenheitsgrad angekreuzt (bei einem Total von 15'395 Fragebogen).

Abkürzungen: miss: keine Antwort auf die Frage; alt: angekreuzte Ausweichantwort: «Ich hatte keine Fragen» (Fragen 2 und 3) oder «Ich habe keine Medikamente erhalten» (Frage 4).

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

Anmerkungen zu Kategorie K112:

- Die Patientenzufriedenheit ist in Bezug auf alle Fragen hoch.
- Die höchsten Bewertungen erhielten die Möglichkeit Fragen zu stellen und die Verständlichkeit der Antworten (Fragen 2 und 3) sowie der Zweck der Medikamente (Frage 4).
- Am wenigsten hoch war die Zufriedenheit mit der Organisation des Spitalaustritts (Frage 5) und der Behandlungsqualität (Frage 1). Die Fragen 5 und 4 erhielten mit 5.3% bzw. 4.9% die meisten problematischen Antworten.
- Die Fragen 2, 3 und 4 weisen einen starken Deckeneffekt auf: Mindestens 61% der Patientinnen und Patienten gaben den höchsten Zufriedenheitswert an.
- Die Spitalaufenthaltsdauer wurde von 90.0% der Umfrageteilnehmenden als genau richtig beurteilt. 4.8% fanden sie zu lang, 5.2% zu kurz.
- Entwicklung 2016–2021: Die Patientenzufriedenheit in Bezug auf die Fragen 1 bis 5 hat sich in dieser BFS-Spitalkategorie seit 2016 kaum verändert (maximale absolute Veränderung: 0,09 Punkte auf einer Skala von 1 bis 5, Frage 5). Der Anteil der Patientinnen und Patienten, die mit der Dauer des Spitalaufenthalts zufrieden waren, ist leicht gestiegen (+1.0 Prozentpunkte; vgl. Abbildung 29 im Anhang).

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

Diese Kategorie umfasst 32 Spitäler/Kliniken (2019: 31). Insgesamt sind für diese Kategorie 5'337 Fragebogen eingegangen (17,2% der Gesamtstichprobe, 2019: 5'085). Der Rücklauf beträgt 37.9% (2019: 39.8%).

Abbildung 16: Patientenzufriedenheitsgrad in der Kategorie K121 – Verteilung der Antworten pro Frage

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

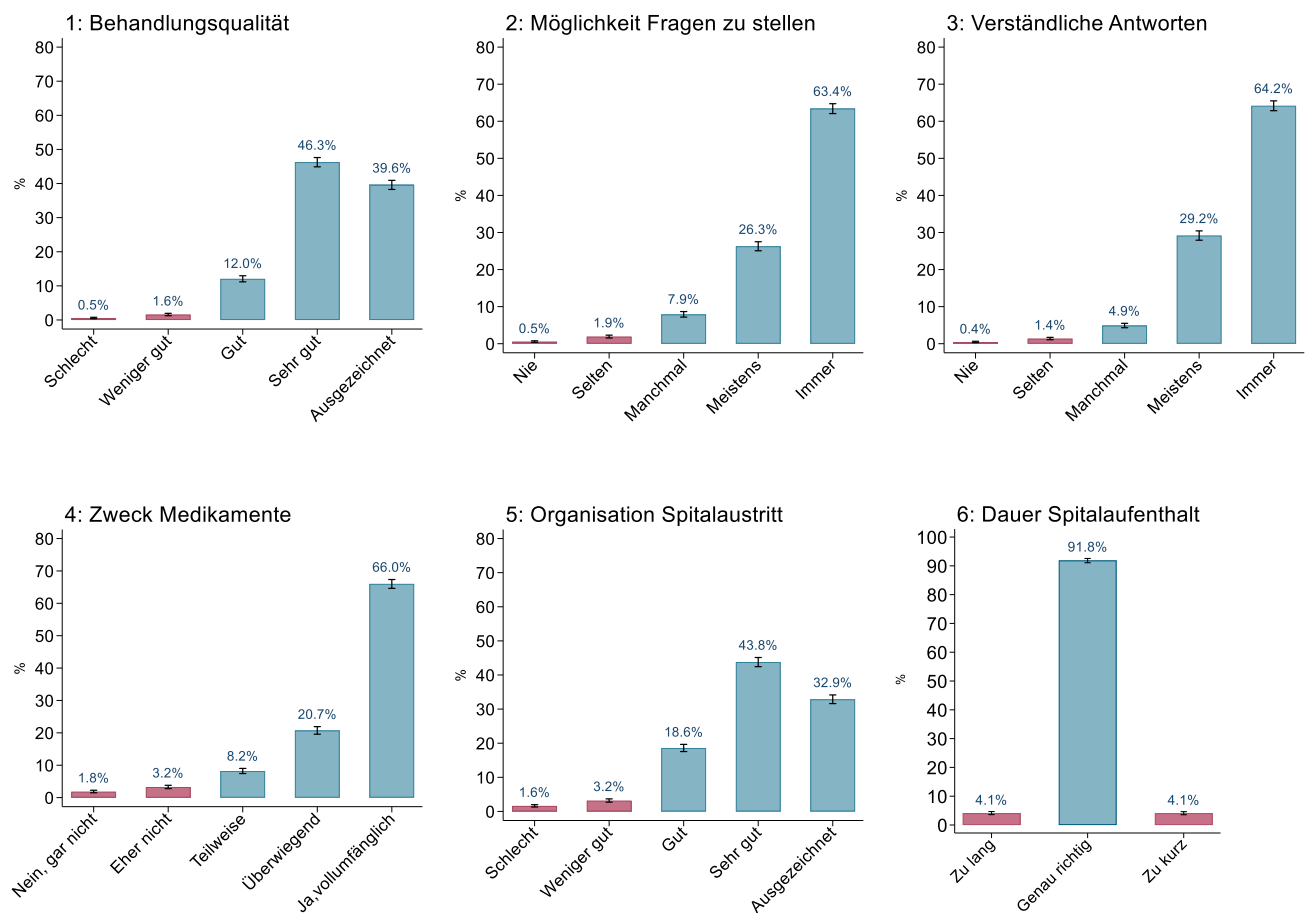


Tabelle 5: Deskriptive Ergebnisse der Kategorie K121 (Grundversorgung – Versorgungsniveau 3)

K121: 5'337 retournierte Fragebogen	N ausgewertet	Mittelwert	Konfidenzintervall 95%	Problematische Antworten ^a	Keine Antwort (N= 5'337)	
					miss.	alt.
1. Behandlungsqualität	5'175	4.23	[4.21, 4.25]	2.1%	3.0%	
2. Möglichkeit Fragen zu stellen	5'021	4.50	[4.48, 4.52]	2.4%	5.9%	3.7%
3. Verständliche Antworten	5'031	4.55	[4.53, 4.57]	1.8%	5.7%	3.8%
4. Zweck Medikamente	4'618	4.46	[4.43, 4.48]	5.0%	13.5%	10.7%
5. Organisation Spitalaustritt	5'242	4.03	[4.01, 4.06]	4.8%	1.8%	
6. Dauer Spitalaufenthalt	5'226	91.8%*	[91.07, 92.56]	8.2%*	2.1%	

N ausgewertet: Anzahl für die Ergebnisse evaluierter Antworten.

Problematische Antworten: Anteil der zwei Antwortmöglichkeiten mit dem tiefsten Zufriedenheitsgrad (z. B. «schlecht» und «weniger gut»).

^aDa die Zahlen gerundet wurden, weichen die Summen unter Umständen ab.

Keine Antwort: Anteil der nicht verwendeten retournierten Fragebogen, da kein Zufriedenheitsgrad angekreuzt (bei einem Total 5'337 Fragebogen) Fragebogen).

Abkürzungen: miss: keine Antwort auf die Frage; alt: angekreuzte Ausweichantwort: «Ich hatte keine Fragen» (Fragen 2 und 3) oder «Ich habe keine Medikamente erhalten» (Frage 4).

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

Anmerkungen zur Kategorie K121:

- Die Patientenzufriedenheit ist in Bezug auf alle Fragen hoch.
- Die höchsten Bewertungen erhielten die Möglichkeit Fragen zu stellen und die Verständlichkeit der Antworten (Fragen 2 und 3) sowie der Zweck der Medikamente (Frage 4).
- Am wenigsten hoch war die Zufriedenheit mit der Organisation des Spitalaustritts (Frage 5) und der Behandlungsqualität (Frage 1). Die Fragen 4 und 5 erhielten mit 5.0% bzw. 4.8% die meisten problematischen Antworten.
- Die Fragen 2, 3 und 4 weisen einen starken Deckeneffekt auf: Mindestens 63% der Patientinnen und Patienten gaben den höchsten Zufriedenheitswert an.
- Die Spitalaufenthaltsdauer wurde von 91.8% der Umfrageteilnehmenden als genau richtig beurteilt, nur 4,1% fanden sie zu lang oder zu kurz ebenso.
- Entwicklung 2016–2021: Die Patientenzufriedenheit in Bezug auf die Fragen 1 bis 5 hat sich in dieser BFS-Spitalkategorie seit 2016 kaum verändert (maximale absolute Veränderung: 0.08 Punkte auf einer Skala von 1 bis 5, Fragen 1 und 5). Der Anteil der Patientinnen und Patienten, die mit der Dauer des Spitalaufenthalts zufrieden waren, ist seit 2016 leicht gestiegen (+2.3 Prozentpunkte; vgl. Abbildung 30 im Anhang).

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

Diese Kategorie umfasst 25 Spitäler/Kliniken (2019: 24). Insgesamt sind für diese Kategorie 2'738 Fragebogen eingegangen (2019: 2'704), das entspricht 8.8% der Gesamtstichprobe. Der Rücklauf beträgt 42.6% (2019: 43.0%).

Abbildung 17: Patientenzufriedenheitsgrad in der Kategorie K122 – Verteilung der Antworten pro Frage

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

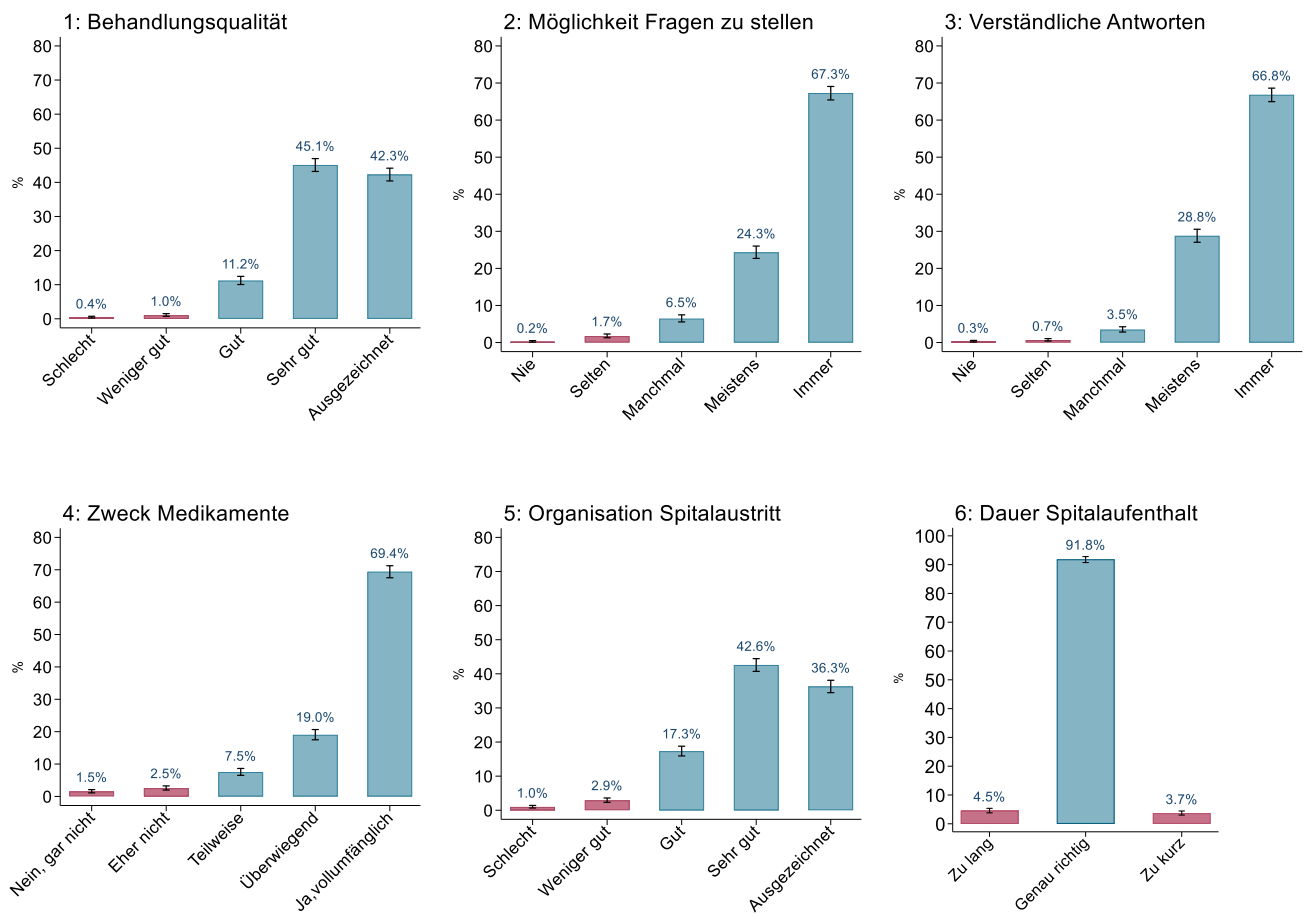


Tabelle 6: Deskriptive Ergebnisse der Kategorie K122 (Grundversorgung – Versorgungsniveau 4)

K122: 2'738 retournierte Fragebogen	N ausgewertet	Mittelwert	Konfidenzintervall 95%	Problematische Antworten ^a	Keine Antwort (N= 2'738)	
					miss.	alt.
1. Behandlungsqualität	2'673	4.28	[4.25, 4.31]	1.4%	2.4%	
2. Möglichkeit Fragen zu stellen	2'558	4.57	[4.54, 4.59]	1.9%	6.6%	4.4%
3. Verständliche Antworten	2'565	4.61	[4.59, 4.64]	1.0%	6.3%	4.7%
4. Zweck Medikamente	2'371	4.52	[4.49, 4.56]	4.0%	13.4%	10.6%
5. Organisation Spitalaustritt	2'699	4.1	[4.07, 4.14]	3.9%	1.4%	
6. Dauer Spitalaufenthalt	2'702	91.8%*	[90.73, 92.80]	8.2%*	1.3%	

N ausgewertet: Anzahl für die Ergebnisse evaluierter Antworten.

Problematische Antworten: Anteil der zwei Antwortmöglichkeiten mit dem tiefsten Zufriedenheitsgrad (z. B. «schlecht» und «weniger gut»).

^aDa die Zahlen gerundet wurden, weichen die Summen unter Umständen ab.

Keine Antwort: Anteil der nicht verwendeten retournierten Fragebogen, da kein Zufriedenheitsgrad angekreuzt (bei einem Total von 2'738 Fragebogen).

Abkürzungen: miss: keine Antwort auf die Frage; alt: angekreuzte Ausweichantwort: «Ich hatte keine Fragen» (Fragen 2 und 3) oder «Ich habe keine Medikamente erhalten» (Frage 4).

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

Anmerkungen zu Kategorie K122:

- Die Patientenzufriedenheit ist in Bezug auf alle Fragen sehr hoch.
- Die höchsten Bewertungen erhielten die Möglichkeit Fragen zu stellen und die Verständlichkeit der Antworten (Fragen 2 und 3) sowie der Zweck der Medikamente (Frage 4).
- Am wenigsten hoch war die Zufriedenheit mit der Organisation des Spitalaustritts (Frage 5) und der Behandlungsqualität (Frage 1); der Zufriedenheitsgrad liegt aber auch hier über 4 Punkten. Die Fragen 4 (4.0%) und 5 (3.9%) erhielten die meisten problematischen Antworten.
- Die Fragen 2, 3 und 4 weisen einen starken Deckeneffekt auf: Mindestens 66% der Patientinnen und Patienten gaben den höchsten Zufriedenheitswert an.
- Die Spitalaufenthaltsdauer wurde von 91.8% der Umfrageteilnehmenden als genau richtig beurteilt. Die problematischen Antworten (8.2%) zur Dauer des Spitalaufenthalts verteilen sich auf «zu kurz» und «zu lang» mit 4.5% bzw. 3.7%.
- Entwicklung 2016–2021: Die Patientenzufriedenheit in Bezug auf die Fragen 1 bis 5 hat sich in dieser BFS-Spitalkategorie seit 2016 kaum verändert (maximale absolute Veränderung: 0.04 Punkte auf einer Skala von 1 bis 5, Fragen 1 und 5). Auch der Anteil der Patientinnen und Patienten, die mit der Dauer des Spitalaufenthalts zufrieden waren, ist seit 2016 stabil geblieben (Veränderung von – 0.4 Prozentpunkten; vgl. Abbildung 31 im Anhang).

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

Diese Kategorie umfasst 16 Spitäler/Kliniken (2019: 19). Insgesamt sind für diese Kategorie 802 Fragebogen eingegangen (2019: 793), das entspricht 2.6% der Gesamtstichprobe. Der Rücklauf beträgt 40.5% (2019: 38.0%).

Abbildung 18: Patientenzufriedenheitsgrad in der Kategorie K123: Verteilung der Antworten pro Frage

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

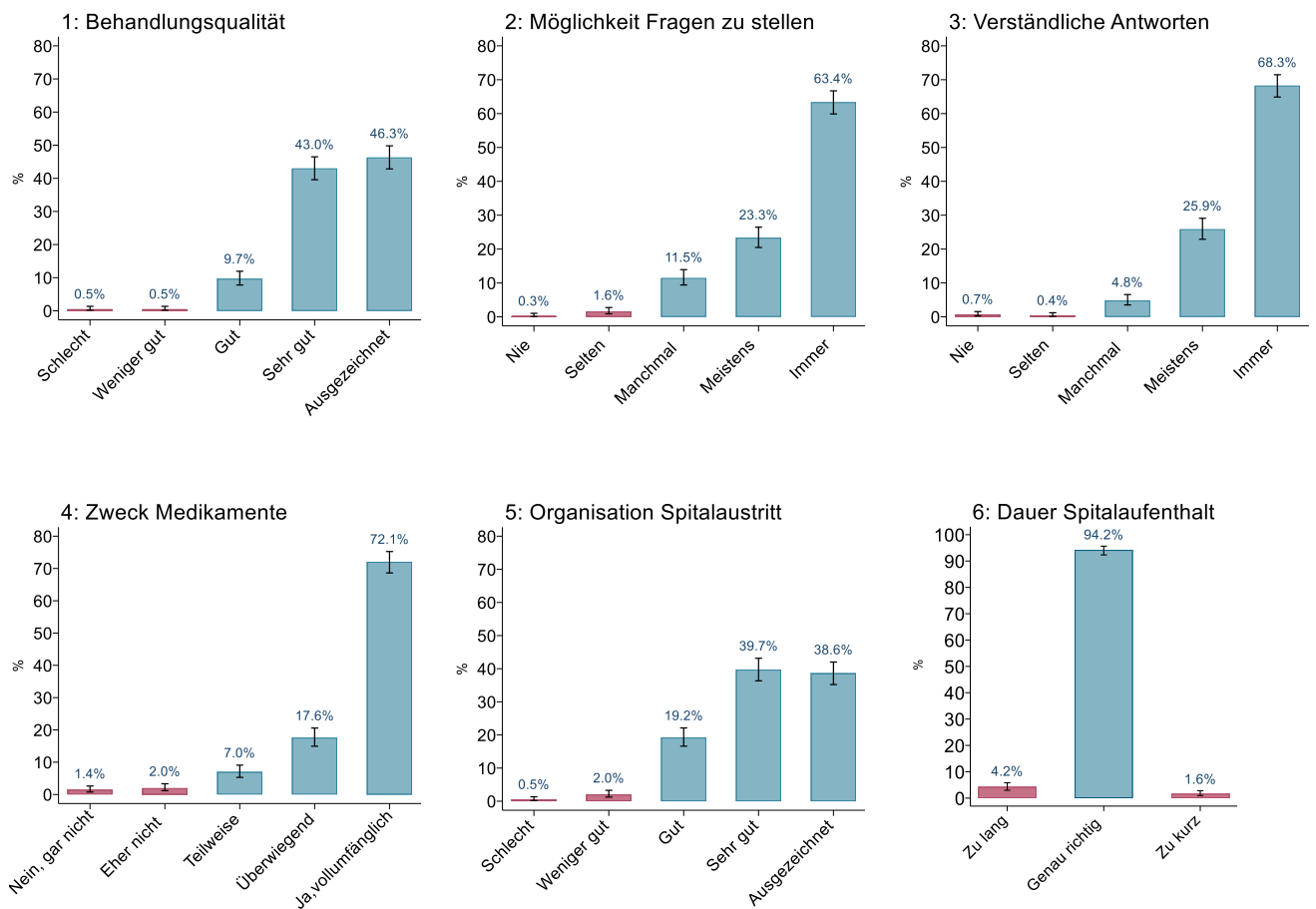


Tabelle 7: Deskriptive Ergebnisse der Kategorie K123 (Grundversorgung – Versorgungsniveau 5)

K123: 806 retournierte Fragebogen ^a	N ausge- wertet	Mittel- wert	Konfidenz- intervall 95%	Problema- tische Antwort- ten ^b	Keine Ant- wort (N= 806)	
					miss.	alt.
1. Behandlungsqualität	786	4.34	[4.29, 4.39]	1.0%	2.5%	
2. Möglichkeit Fragen zu stellen	767	4.48	[4.42, 4.53]	1.9%	4.8%	3.2%
3. Verständliche Antworten	769	4.61	[4.56, 4.65]	1.1%	4.6%	3.2%
4. Zweck Medikamente	705	4.57	[4.51, 4.63]	3.4%	12.5%	10.3%
5. Organisation Spitalaustritt	791	4.14	[4.08, 4.20]	2.5%	1.9%	
6. Dauer Spitalaufenthalt	790	94.2%*	[92.31, 95.61]	5.8%*	2.0%	

^a Eines Spitals bzw. einer Klinik wurde bei der Berechnung des Rücklaufs nicht berücksichtigt, die Antworten wurden aber in diese Auswertungen einbezogen. Dies erklärt auch, warum das Total der retournierten Fragebogen vom Total in der Tabelle 1 abweicht.

N ausgewertet: Anzahl für die Ergebnisse evaluierter Antworten.

Problematische Antworten: Anteil der zwei Antwortmöglichkeiten mit dem tiefsten Zufriedenheitsgrad (z. B. «schlecht» und «weniger gut»).

^b Da die Zahlen gerundet wurden, weichen die Summen unter Umständen ab.

Keine Antwort: Anteil der nicht verwendeten retournierten Fragebogen, da kein Zufriedenheitsgrad angekreuzt (bei einem Total von 806 Fragebogen).

Abkürzungen: miss: keine Antwort auf die Frage; alt: angekreuzte Ausweichantwort: «Ich hatte keine Fragen» (Fragen 2 und 3) oder «Ich habe keine Medikamente erhalten» (Frage 4).

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

Anmerkungen zu Kategorie K123:

- Die Patientenzufriedenheit ist in Bezug auf alle Fragen sehr hoch.
- Die höchsten Bewertungen erhielten die Möglichkeit Fragen zu stellen und die Verständlichkeit der Antworten (Fragen 2 und 3) sowie der Zweck der Medikamente (Frage 4).
- Am wenigsten hoch war die Zufriedenheit mit der Organisation des Spitalaustritts (Frage 5) und der Behandlungsqualität (Frage 1). Die Fragen 4 und 5 erhielten mit 3.4% bzw. 2.5% die meisten problematischen Antworten.
- Die Fragen 2, 3 und 4 weisen einen starken Deckeneffekt auf: Mindestens 63% der Patientinnen und Patienten gaben den höchsten Zufriedenheitswert an.
- Die Spitalaufenthaltsdauer wurde von 94.2% der Umfrageteilnehmenden als genau richtig beurteilt, nur 4.2% fanden sie zu lang und 1.6% zu kurz.
- Entwicklung 2016–2021: Die Patientenzufriedenheit in Bezug auf die Fragen 1 bis 5 hat sich in dieser BFS-Spitalkategorie seit 2016 kaum verändert (maximale absolute Veränderung: 0.07 Punkte auf einer Skala von 1 bis 5, Frage 5). Der Anteil der Patientinnen und Patienten, die mit der Dauer des Spitalaufenthalts zufrieden waren, ist seit 2016 leicht gestiegen (+1.8 Prozentpunkte; vgl. Abbildung 32 im Anhang).

3.4.6 Kategorie **K231**: Spezialkliniken – Chirurgie

Diese Kategorie umfasst 28 Spitäler/Kliniken (2019: 25). Insgesamt sind für diese Kategorie 2'668 Fragebogen eingegangen (2019: 2'081), das entspricht 8.6% der Gesamtstichprobe. Der Rücklauf beträgt 52,5% (2019: 48.9%)

Abbildung 19: Patientenzufriedenheitsgrad in der Kategorie K231 – Verteilung der Antworten pro Frage

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

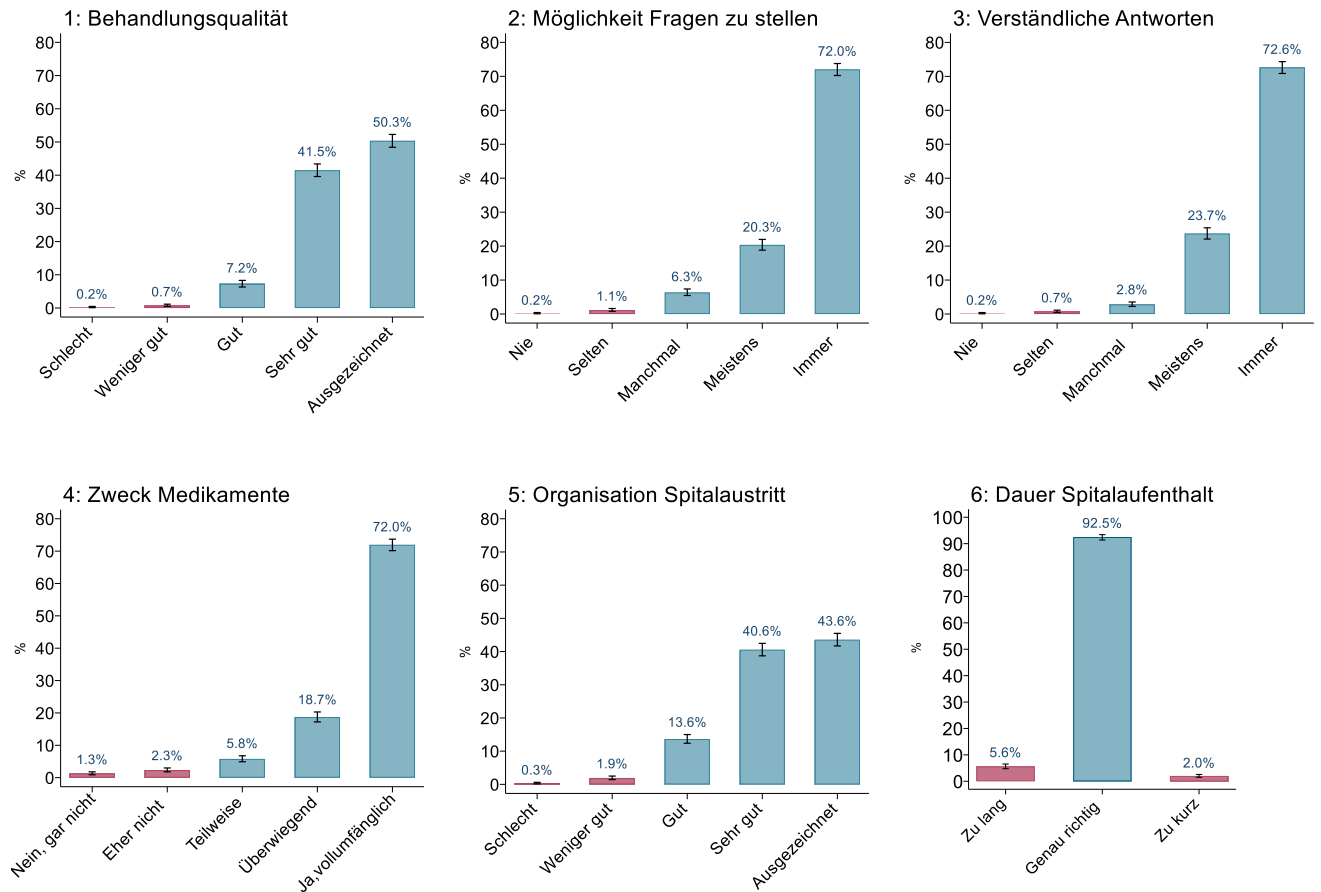


Tabelle 8: Deskriptive Ergebnisse der Kategorie K231 (Spezialkliniken für Chirurgie)

K231: 2'668 retournierte Fragebogen	N ausgewertet	Mittelwert	Konfidenzintervall 95%	Problematische Antworten ^a	Keine Antwort (N= 2'668)	
					miss.	alt.
1. Behandlungsqualität	2'594	4.41	[4.38, 4.44]	0.9%	2.8%	
2. Möglichkeit Fragen zu stellen	2'493	4.63	[4.60, 4.66]	1.3%	6.6%	4.5%
3. Verständliche Antworten	2'524	4.68	[4.66, 4.70]	0.9%	5.4%	4.5%
4. Zweck Medikamente	2'464	4.58	[4.55, 4.61]	3.6%	7.6%	5.4%
5. Organisation Spitalaustritt	2'632	4.25	[4.22, 4.28]	2.2%	1.3%	
6. Dauer Spitalaufenthalt	2'637	92.5%*	[91.38, 93.40]	7.6%*	1.2%	

N ausgewertet: Anzahl für die Ergebnisse evaluierter Antworten.

Problematische Antworten: Anteil der zwei Antwortmöglichkeiten mit dem tiefsten Zufriedenheitsgrad (z. B. «schlecht» und «weniger gut»).

^aDa die Zahlen gerundet wurden, weichen die Summen unter Umständen ab.

Keine Antwort: Anteil der nicht verwendeten retournierten Fragebogen, da kein Zufriedenheitsgrad angekreuzt (bei einem Total von 2'668 Fragebogen).

Abkürzungen: miss: keine Antwort auf die Frage; alt: angekreuzte Ausweichantwort: «Ich hatte keine Fragen» (Fragen 2 und 3) oder «Ich habe keine Medikamente erhalten» (Frage 4).

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

Anmerkungen zu Kategorie K231:

- Die Patientenzufriedenheit ist in Bezug auf alle Fragen sehr hoch.
- Die höchsten Bewertungen erhielten die Möglichkeit Fragen zu stellen und die Verständlichkeit der Antworten (Fragen 2 und 3) sowie der Zweck der Medikamente (Frage 4).
- Am wenigsten hoch (aber noch immer deutlich über 4 Punkte) war die Zufriedenheit mit der Organisation des Spitalaustritts (Frage 5) und der Behandlungsqualität (Frage 1). Die Fragen 4 und 5 erhielten mit 3.6% bzw. 2.2% die meisten problematischen Antworten.
- Die Fragen 2, 3 und 4 weisen einen starken Deckeneffekt auf: Über 70% der Patientinnen und Patienten gaben den höchsten Zufriedenheitswert an. Bei Frage 1 wurde von 50.3% der Umfrageteilnehmenden der höchste Zufriedenheitswert angegeben.
- Die Spitalaufenthaltsdauer wurde von 92.5% der Umfrageteilnehmenden als genau richtig beurteilt. Etwas mehr Umfrageteilnehmende fanden sie zu lang (5.6%) als zu kurz (2.0%).
- Entwicklung 2016–2021: Die Patientenzufriedenheit in Bezug auf die Fragen 1 bis 5 hat sich in dieser BFS-Spitalkategorie seit 2016 kaum verändert (maximale absolute Veränderung: 0.05 Punkte auf einer Skala von 1 bis 5, Frage 5). Auch der Anteil der Patientinnen und Patienten, die mit der Dauer des Spitalaufenthalts zufrieden waren, ist seit 2016 stabil geblieben (vgl. Abbildung 33 im Anhang).

3.4.7 Kategorie **K234**: Spezialkliniken – Geriatrie

Diese Kategorie umfasst lediglich 7 Spitäler/Kliniken (2019: 7). Insgesamt sind für diese Kategorie 86 Fragebogen eingegangen (0.4% der Gesamtstichprobe, 2019: 121). Der Rücklauf beträgt 30.2% (2019: 33.1%). Die Tatsache, dass die Analysen auf knapp über 100 Fragebogen beruhen, beeinflusst die Antwortverteilung und wirkt sich folglich auch auf die Genauigkeit der geschätzten Parameter (Anteile und Mittelwerte) aus, weshalb die Konfidenzintervalle grösser sind.

Abbildung 20: Patientenzufriedenheitsgrad in der Kategorie K234 – Verteilung der Antworten pro Frage

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

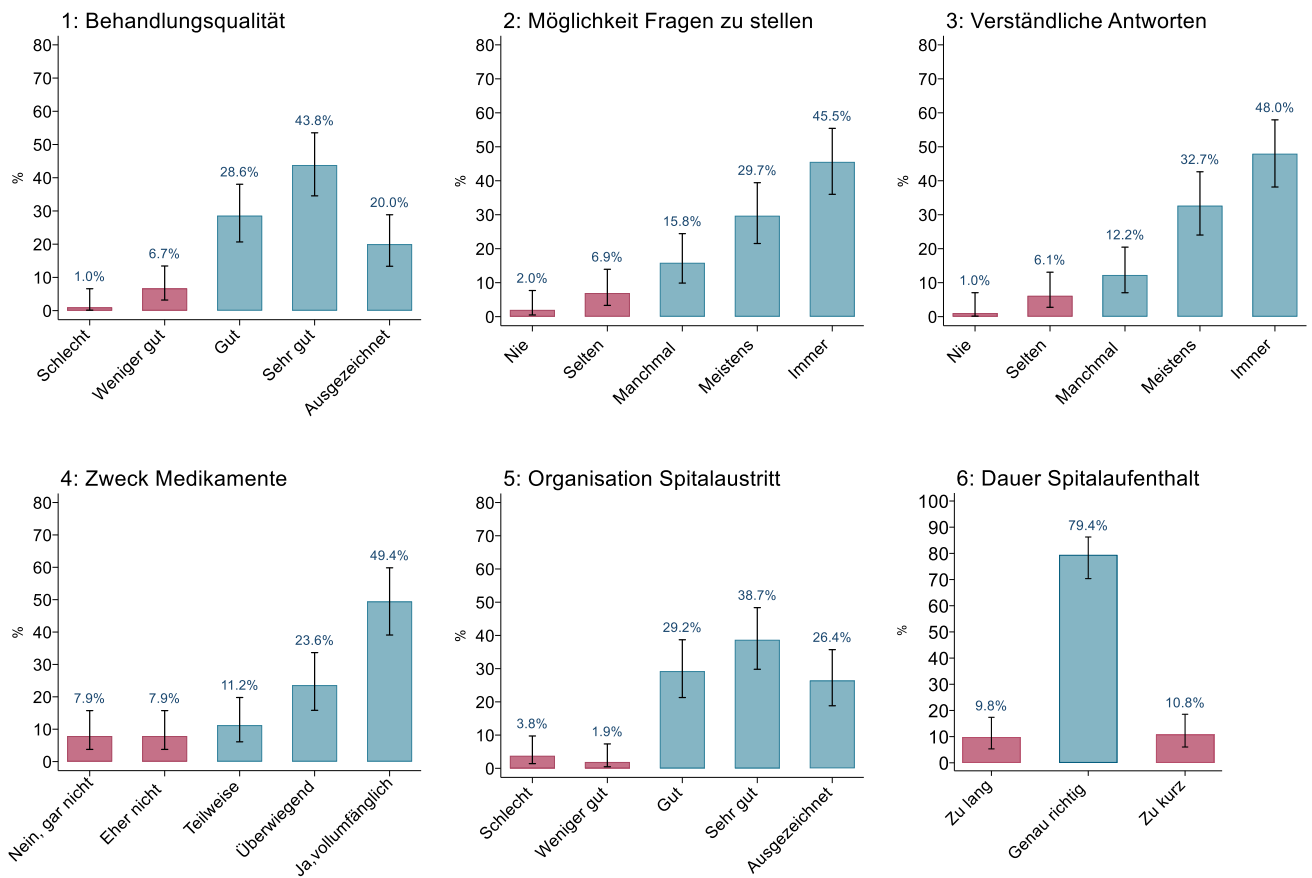


Tabelle 9: Deskriptive Ergebnisse der Kategorie K234 (Spezialkliniken für Geriatrie)

K234: 111 retournierte Fragebogen ^a	N ausgewertet	Mittelwert	Konfidenzintervall 95%	Problematische Antworten ^b	Keine Antwort (N= 111)	
					miss.	alt.
1. Behandlungsqualität	105	3.75	[3.58, 3.92]	7.7%	5.4%	
2. Möglichkeit Fragen zu stellen	101	4.1	[3.89, 4.30]	8.9%	9.0%	3.6%
3. Verständliche Antworten	98	4.2	[4.01, 4.39]	7.1%	11.7%	5.4%
4. Zweck Medikamente	89	3.99	[3.72, 4.26]	15.8%	19.8%	11.7%
5. Organisation Spitalaustritt	106	3.82	[3.63, 4.01]	5.7%	4.5%	
6. Dauer Spitalaufenthalt	102	79,4%*	[70.35, 86.24]	20.6%*	8.10%	

^a Einem Spitals bzw. einer Klinik wurde bei der Berechnung des Rücklaufs nicht berücksichtigt, die Antworten wurden aber in diese Auswertungen einbezogen. Dies erklärt auch, warum das Total der retournierten Fragebogen vom Total in der Tabelle 1 abweicht.

N ausgewertet: Anzahl für die Ergebnisse evaluierter Antworten.

Problematische Antworten: Anteil der zwei Antwortmöglichkeiten mit dem tiefsten Zufriedenheitsgrad (z. B. «schlecht» und «weniger gut»).

^b Da die Zahlen gerundet wurden, weichen die Summen unter Umständen ab.

Keine Antwort: Anteil der nicht verwendeten retournierten Fragebogen, da kein Zufriedenheitsgrad angekreuzt (bei einem Total von 111 Fragebogen).

Abkürzungen: miss: keine Antwort auf die Frage; alt: angekreuzte Ausweichantwort: «Ich hatte keine Fragen» (Fragen 2 und 3) oder «Ich habe keine Medikamente erhalten» (Frage 4).

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

Anmerkungen zu Kategorie K234:

- Die Patientenzufriedenheit ist in Bezug auf alle Fragen ziemlich hoch, bei den drei Fragen 1, 4 und 5 liegen die Mittelwerte allerdings unter 4 und alle Fragen haben einen Anteil problematischer Antworten von mehr als 5%.
- Die Bandbreiten der Konfidenzintervalle sind für diese BFS-Spitalkategorie aufgrund des kleinen Bestands (111 retournierte Fragebogen) grösser. Dadurch sind auch die Schätzungen der Parameter (Anteile, Mittelwerte) weniger genau.
- Am höchsten bewertet wurden die Fragen zur Möglichkeit Fragen zu stellen und zur Verständlichkeit der Antworten (Fragen 2 und 3). Die Fragen 4 und 2 erhielten mit 8.9% bzw. 15,8% die meisten problematischen Antworten.
- Am wenigsten hoch war die Zufriedenheit mit der Organisation des Spitalaustritts (Frage 5) und der Behandlungsqualität (Frage 1).
- Die Fragen 2, 3 und 4 weisen einen starken Deckeneffekt auf: Rund 50% der Patientinnen und Patienten gaben den höchsten Zufriedenheitswert an. Bei den Fragen 1 und 5 ist hingegen kein Deckeneffekt vorhanden.
- Die Spitalaufenthaltsdauer wurden von 79.4% der Umfrageteilnehmenden als genau richtig erachtet. 9.8% fanden sie zu lang, 10.8% zu kurz.
- Entwicklung 2016–2021: Die Patientenzufriedenheit ist in dieser BFS-Spitalkategorie seit 2016 bei Frage 2 (–0.14 Punkte auf einer Skala von 1 bis 5) leicht gesunken, bei den anderen Fragen, die ebenfalls eine fünfstufige Skala verwenden, aber stabil geblieben (maximale absolute Veränderung: 0.09 Punkte, Frage 3). Der Anteil der Patientinnen und Patienten, die mit der Dauer des Spitalaufenthalts zufrieden waren, hat sich seit 2016 verringert (–3.0 Prozentpunkte; Abbildung 34 im Anhang).

3.4.8 Kategorie **K235**: Spezialkliniken: Diverse Spezialkliniken

Diese Kategorie umfasst 14 Spitäler/Kliniken (2019: 13). Insgesamt sind für diese Kategorie 362 Fragebogen eingegangen (2019: 701), das entspricht 1.2% der Gesamtstichprobe. Der Rücklauf beträgt 49.1% (2019: 52.3%).

Abbildung 21: Patientenzufriedenheitsgrad in der Kategorie K235: Verteilung der Antworten pro Frage

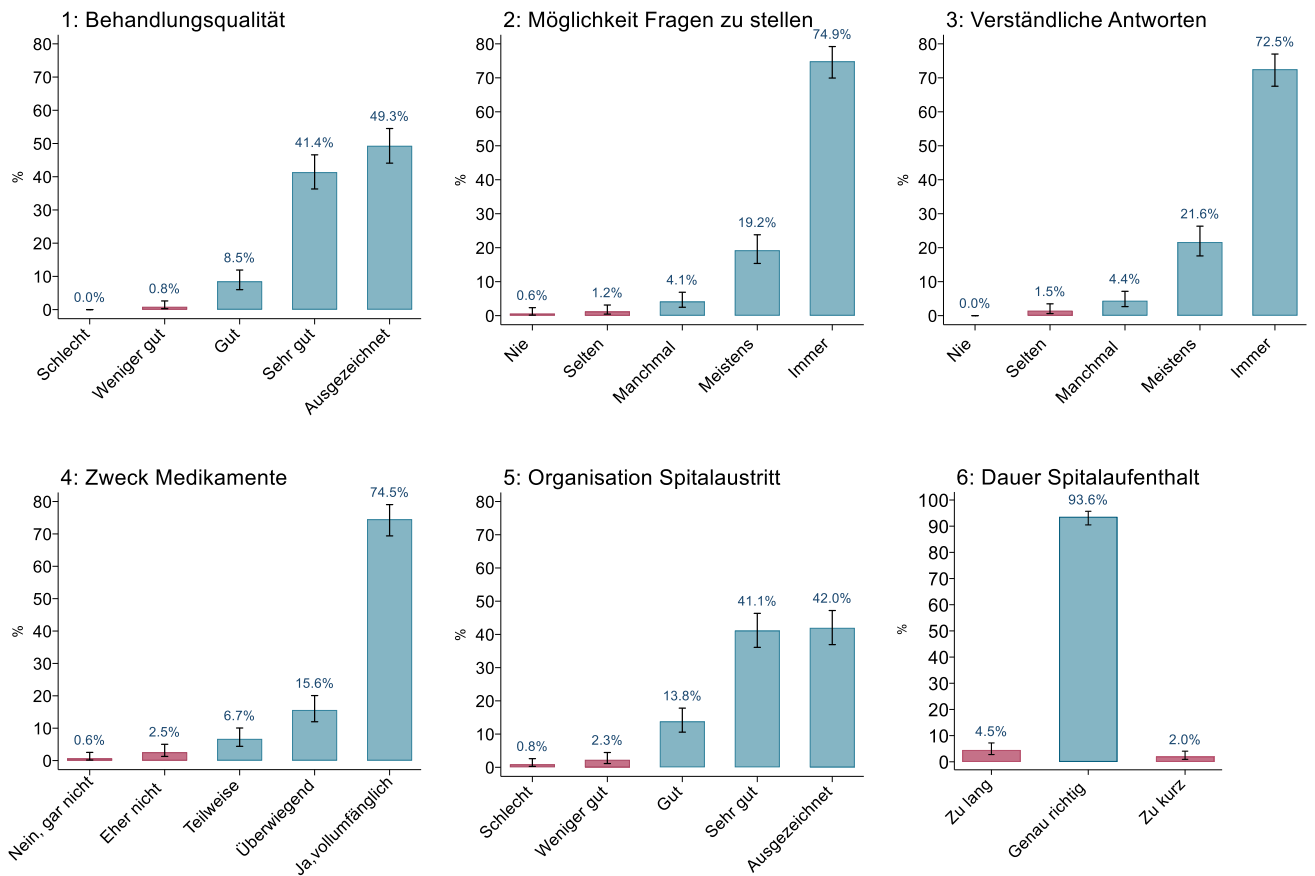


Tabelle 10: Deskriptive Ergebnisse der Kategorie K235 (Spezialkliniken – diverse)

K235: 362 retournierte Fragebogen	N ausgewertet	Mittelwert	Konfidenzintervall 95%	Problematische Antworten	Keine Antwort (N= 362)	
					miss.	alt.
1. Behandlungsqualität	353	4.39	[4.32, 4.46]	0.8%	2.5%	
2. Möglichkeit Fragen zu stellen	338	4.67	[4.59, 4.74]	1.8%	6.6%	4.7%
3. Verständliche Antworten	342	4.65	[4.58, 4.72]	1.5%	5.5%	4.4%
4. Zweck Medikamente	314	4.61	[4.52, 4.69]	3.1%	13.3%	10.5%
5. Organisation Spitalaustritt	355	4.21	[4.13, 4.30]	3.1%	1.9%	
6. Dauer Spitalaufenthalt	357	93,6%*	[90.48, 95.69]	6.5%*	1.4%	

N ausgewertet: Anzahl für die Ergebnisse evaluierter Antworten.

Problematische Antworten: Anteil der zwei Antwortmöglichkeiten mit dem tiefsten Zufriedenheitsgrad (z. B. «schlecht» und «weniger gut»).

*Da die Zahlen gerundet wurden, weichen die Summen unter Umständen ab.

Keine Antwort: Anteil der nicht verwendeten retournierten Fragebogen, da kein Zufriedenheitsgrad angekreuzt (bei einem Total von 362 Fragebogen).

Abkürzungen: miss: keine Antwort auf die Frage; alt: angekreuzte Ausweichantwort: «Ich hatte keine Fragen» (Fragen 2 und 3) oder «Ich habe keine Medikamente erhalten» (Frage 4).

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

Anmerkungen zu Kategorie K235:

- Die Patientenzufriedenheit ist in Bezug auf alle Fragen sehr hoch.
- Die höchsten Bewertungen erhielten die Möglichkeit Fragen zu stellen und die Verständlichkeit der Antworten (Fragen 2 und 3) sowie der Zweck der Medikamente (Frage 4).
- Am wenigsten hoch war die Zufriedenheit mit der Organisation des Spitalaustritts (Frage 5), gefolgt von der Behandlungsqualität (Frage 1). Den grössten Anteil problematischer Antworten weisen mit je 3.1% die Fragen zum Zweck der Medikamente (Frage 4) und der Organisation des Spitalaustritts (Frage 5) auf.
- Die Fragen 2, 3 und 4 weisen den stärksten Deckeneffekt aller Spitalkategorien auf. Mehr als 72% der Patientinnen und Patienten gaben den höchsten Zufriedenheitswert an.
- Die Spitalaufenthaltsdauer wurden von 93.6% der Umfrageteilnehmenden als genau richtig beurteilt, 4.5% fanden sie zu lang, 2.0% zu kurz.
- Entwicklung 2016–2021: Die Patientenzufriedenheit hat in dieser BFS-Spitalkategorie seit 2016 bei den Fragen 5 (+0.18 Punkte auf einer Skala von 1 bis 5) und 1 (+0.15 Punkte) sehr leicht zugenommen, während sie bei den Fragen 2, 3 und 4 stabil geblieben ist (maximale absolute Veränderung: 0.04 Punkte). Der Anteil der Patientinnen und Patienten, die mit der Dauer des Spitalaufenthalts zufrieden waren, ist seit 2016 gestiegen (–3.1 Prozentpunkte; Abbildung 35 im Anhang).

Tabelle 11: Zusammenfassung der Ergebnisse nach Spitalkategorie (BFS), 2021

Kategorie	K111	K112	K121	K122	K123	K231	K234	K235
Frage 1	4.19	4.15	4.23	4.28	4.34	4.41	3.75	4.39
Frage 2	4.41	4.50	4.50	4.57	4.48	4.63	4.10	4.67
Frage 3	4.44	4.52	4.55	4.61	4.61	4.68	4.20	4.65
Frage 4	4.40	4.43	4.46	4.52	4.57	4.58	3.99	4.61
Frage 5	3.90	3.97	4.03	4.10	4.14	4.25	3.82	4.21
Frage 6	87.8%	90.0%	91.8%	91.8%	94.2%	92.5%	79.4%	93.6%
Anzahl Spitäler/Kliniken	5	61	32	25	16	28	7	14
N versendet (Mittel)	2'519	645	441	257	124	181	66	53

Anmerkung: Fragen 1–5: Mittelwerte Zufriedenheitsfragen Die Kategorie K232 umfasst ein einziges Spital und wird daher in dieser Tabelle nicht dargestellt.

Frage 6: Anteil der positiven Antworten (d. h. genau richtige Aufenthaltsdauer).

Anzahl Spitäler/Kliniken: Anzahl Spitäler/Kliniken (Standorte), die nach eigenen Angaben zu dieser Kategorie gehören und deren Fragebogen in diese Auswertungen einbezogen wurden.

N versendet (Mittel): mittlere Anzahl Fragebogen, die pro Spital/Klinik dieser Spitalkategorie versendet wurden.

3.5 Funnel Plots mit den adjustierten Mittelwerten der einzelnen Zufriedenheitsfragen

Die Funnel Plots (Trichterdiagramme) der Abbildungen 22 bis 27 zeigen die Ergebnisse sämtlicher in den Analysen berücksichtigten Spitäler/Kliniken auf einen Blick³. Darin sind für die Fragen 1 bis 5 jeweils die adjustierten Mittelwerte (Alter, Geschlecht, Versicherungsstatus, subjektiver Gesundheitszustand und Aufenthaltsort nach Spitalaustritt) sämtlicher Spitäler/Kliniken angegeben. Für die Frage 6 mit drei Antwortmöglichkeiten, ist der Anteil der positiven Antworten in Bezug auf die Dauer des Spitalaufenthalts (d. h. genau richtige Dauer) aufgeführt.

In den drei folgenden Abschnitten wird erklärt, wie die Funnel Plots richtig gelesen werden. Der erste erörtert die allgemeine Darstellung der Ergebnisse und die in den Grafiken enthaltenen Elemente. Der zweite enthält Ausführungen zu den Elementen der Konfidenzintervalle – dem Mittelwert des Gesamtkollektivs und den einzelnen Mittelwerten der Spitäler/Kliniken – und legt fest, welche Schlüsse aus den Ergebnissen gezogen werden können und welche nicht. Der dritte Abschnitt beschreibt das Prinzip der Adjustierung der Mittelwerte der Spitäler, einschliesslich der dazu verwendeten Variablen.

Lesehilfe für die Funnel Plots (Abbildungen 22 bis 27)

- Die vertikale Achse (Ordinate) gibt die adjustierten Mittelwerte (1 bis 5) der Spitäler/Kliniken für die Patientenzufriedenheit an.
- Die horizontale Achse (Koordinate) steht für die Anzahl der Fragebogen, die die vollständigen Daten für alle Adjustierungsvariablen der jeweiligen Fragen enthalten.
- Die horizontale rote Linie zeigt den Mittelwert der Patientenzufriedenheit des Gesamtkollektivs und bildet den Referenzwert. Der Mittelwert des Gesamtkollektivs ist die Basis für die Adjustierung der Mittelwerte der Kliniken, er selber wird nicht adjustiert.
- Die beiden blauen Linien stehen für die 95%-Kontrolllimiten⁴. Je kleiner die Anzahl der ausgewerteten Fragebogen, desto grösser ist das Konfidenzintervall. Deshalb bilden die beiden Linien auch einen Trichter (*Funnel*).
- Die Punkte stehen jeweils für ein Spital oder eine Klinik und die Farben für eine BFS-Spitalkategorie. Spitäler/Kliniken mit weniger als 20 ausgewerteten Fragebogen pro Frage sind in der Grafik mit weissen Punkten und ohne Kontrolllimiten dargestellt.
- Je mehr Fragebogen mit vollständigen Adjustierungsdaten für ein Spital/Klinik retourniert wurden, desto weiter rechts befindet sie sich in der Grafik.
- Die verschiedenen Standorte eines Spitals oder einer Klinik werden einer einzigen BFS-Kategorie zugeordnet, auch wenn sie unterschiedlich gross sind und nur wenige Fragebogen erhalten haben. Eine Spitalkategorie (z. B. K112) kann daher sowohl rechts wie links der Grafik stehen.
- Aus Gründen der Lesbarkeit bildet die vertikale Achse (Ordinate) nur einen Teil der Skala von 1 bis 5 ab.

³ Sicherheitshalber wurden die Fragebogen einer Klinik nicht berücksichtigt (n=25), da in diesem Fall die Messung zu ungenau angewandt wurde.

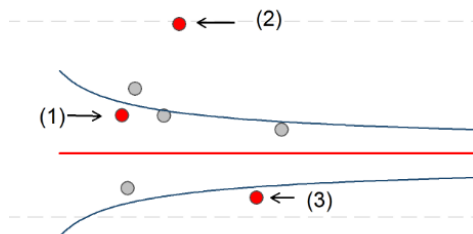
⁴ 95% bedeutet, dass der Mittelwert der Stichprobe in 19 von 20 Fällen (oder in 95 von 100 Fällen) zwischen den Kontrolllimiten liegt, wenn der wirkliche Mittelwert der Klinik dem Mittelwert des Gesamtkollektivs entspricht.

Nähere Informationen zur Interpretation der Konfidenzintervalle

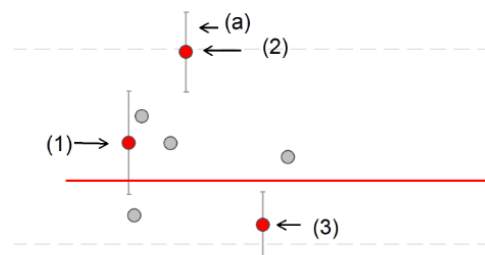
Die folgenden Erläuterungen sind eine Interpretationshilfe für die blau dargestellten 95%-Kontrolllimiten von der Funnel Plots sowie die 95%-Konfidenzintervalle (KI95%) der adjustierten Mittelwerte der Spitäler/Kliniken von Tabelle 16 im Anhang. Aus Gründen der Lesbarkeit sind die Konfidenzintervalle der Spitäler/Kliniken in den Funnel Plots nicht abgebildet.

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

Funnel Plot



Grafische Darstellung der adjustierten Mittelwerte und KI95%



- Die adjustierten Werte der Kliniken, die innerhalb des von blauen Linien (1) begrenzten Funnels liegen, unterscheiden sich statistisch *nicht* signifikant vom Mittelwert des Gesamtkollektivs. Die adjustierten Mittelwerte der Kliniken, die sich ausserhalb des Funnels (darüber (2) oder darunter (3)) befinden, weichen statistisch signifikant vom Mittelwert des Gesamtkollektivs ab.
- Anhand der signifikanten Differenz zum Mittelwert des Gesamtkollektivs lässt sich abschätzen, wie stark die beiden Werte voneinander abweichen (die genaue Differenz kann nicht ermittelt werden).

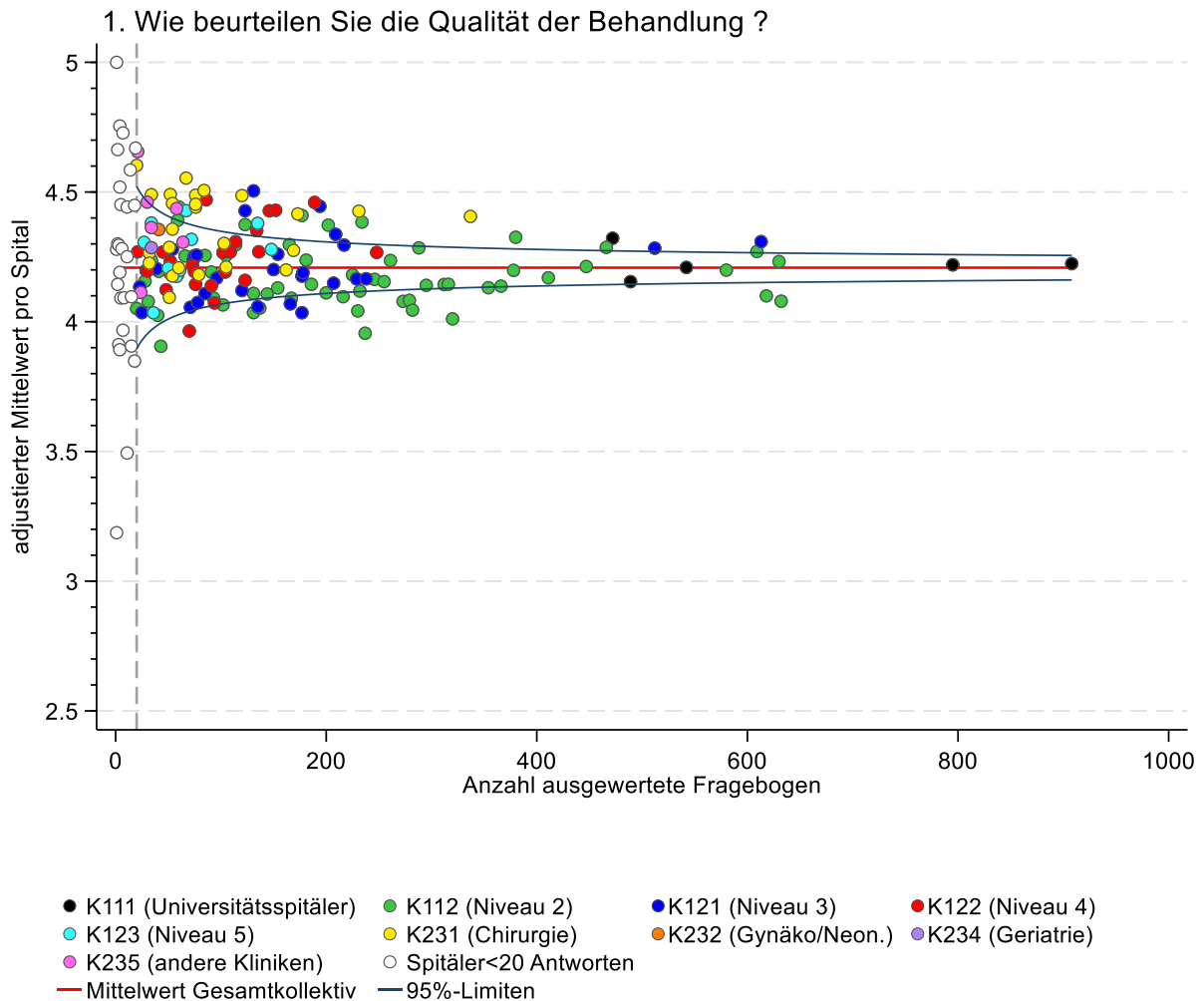
- Für jedes Spital bzw. jede Klinik (Koordinate) ist das Konfidenzintervall anhand der Distanz zwischen den beiden Grenzlinien des KI95% sichtbar (a).
- Überschneidet das KI95% der Klinik den Mittelwert des Gesamtkollektivs (rote Linie; Punkt [1]), unterscheidet sich der adjustierte Mittelwert der Klinik statistisch nicht vom Mittelwert des Gesamtkollektivs (d. h., er liegt weder weiter oben noch weiter unten). Umgekehrt weichen die adjustierten Mittelwerte der Spitäler/Kliniken (2) und (3) statistisch signifikant vom Mittelwert des Gesamtkollektivs ab (ihre KI95% überschneiden den Mittelwert des Gesamtkollektivs [rote Linie] nicht).

Die in den Funnel Plots und in Tabelle 16 dargestellten Ergebnisse (adjustierte Mittelwerte pro Spital/Klinik mit den entsprechenden, oben veranschaulichten Konfidenzintervallen) vermitteln die gleiche Information, aber in anderer Form.

Diese statistisch signifikanten oder nicht signifikanten Unterschiede der adjustierten Mittelwerte müssen mit Vorsicht interpretiert werden. Insbesondere sind potenzielle Störfaktoren zu berücksichtigen (siehe Diskussion des Berichts).

Erläuterung zu den adjustierten Mittelwerten: Bei den in den Funnel Plots dargestellten Werten handelt es sich um adjustierte Werte pro Spital/Klinik. Adjustiert wurde nach Alter, Geschlecht, Versicherungsstatus, subjektiver Gesundheitszustand und Aufenthaltsort nach Spitalaustritt. Dadurch können die Unterschiede zwischen den einzelnen Spitälern/Kliniken in Bezug auf diese Merkmale berücksichtigt werden. Die Adjustierung erfolgte mithilfe einer multiplen Regression, bei der die genannten Störfaktoren einbezogen wurden. Bei der Berechnung der adjustierten Mittelwerte werden jedoch nur die Umfrageteilnehmenden mit vollständigen Daten für alle Adjustierungsvariablen berücksichtigt. Beispiel: Die Analysen zeigen, dass jüngere Patientinnen und Patienten die Qualität des Spitalaufenthalts kritischer einschätzen als ältere. Die Adjustierung trägt diesem Umstand Rechnung, indem die Mittelwerte der Zufriedenheitsfragen in Spitälern mit einem hohen Anteil an jungen Patientinnen und Patienten nach oben und solche mit einem geringen Anteil nach unten angepasst werden. Das gleiche Prinzip gilt auch für die anderen Zufriedenheitsvariablen.

Abbildung 22: Funnel Plot zu Frage 1 (adjustierte Mittelwerte der Kliniken, N=27'320)

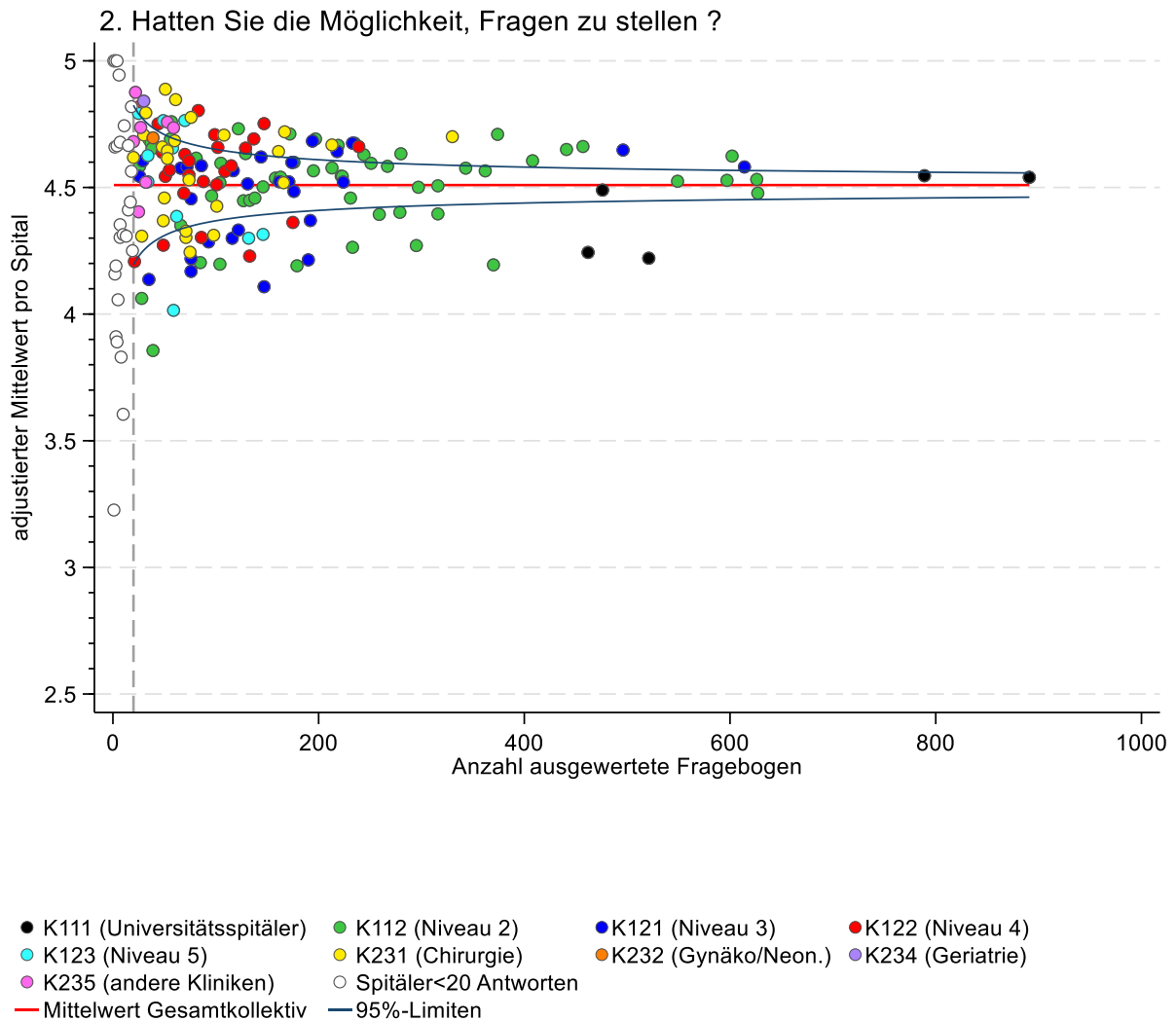


N: Anzahl ausgewertete Fragebogen mit gültiger Antwort und vollständigen Adjustierungsfaktoren. Die Werte der Spitäler/Kliniken mit weniger als 20 ausgewerteten Antworten werden als unausgefüllte Kreise und ohne 95%-Limiten dargestellt.

Anmerkungen:

- Bei Frage 1 beträgt der Mittelwert des Gesamtkollektivs 4.21. Der tiefste Mittelwert liegt bei 3.91, der höchste bei 4.66, somit beträgt die maximale Abweichung 0.75 (für die 161 Spitäler/Kliniken mit mindestens 20 ausgewerteten Fragebogen).

Abbildung 23: Funnel Plot zu Frage 2 (adjustierte Mittelwerte der Kliniken, N=26'534)

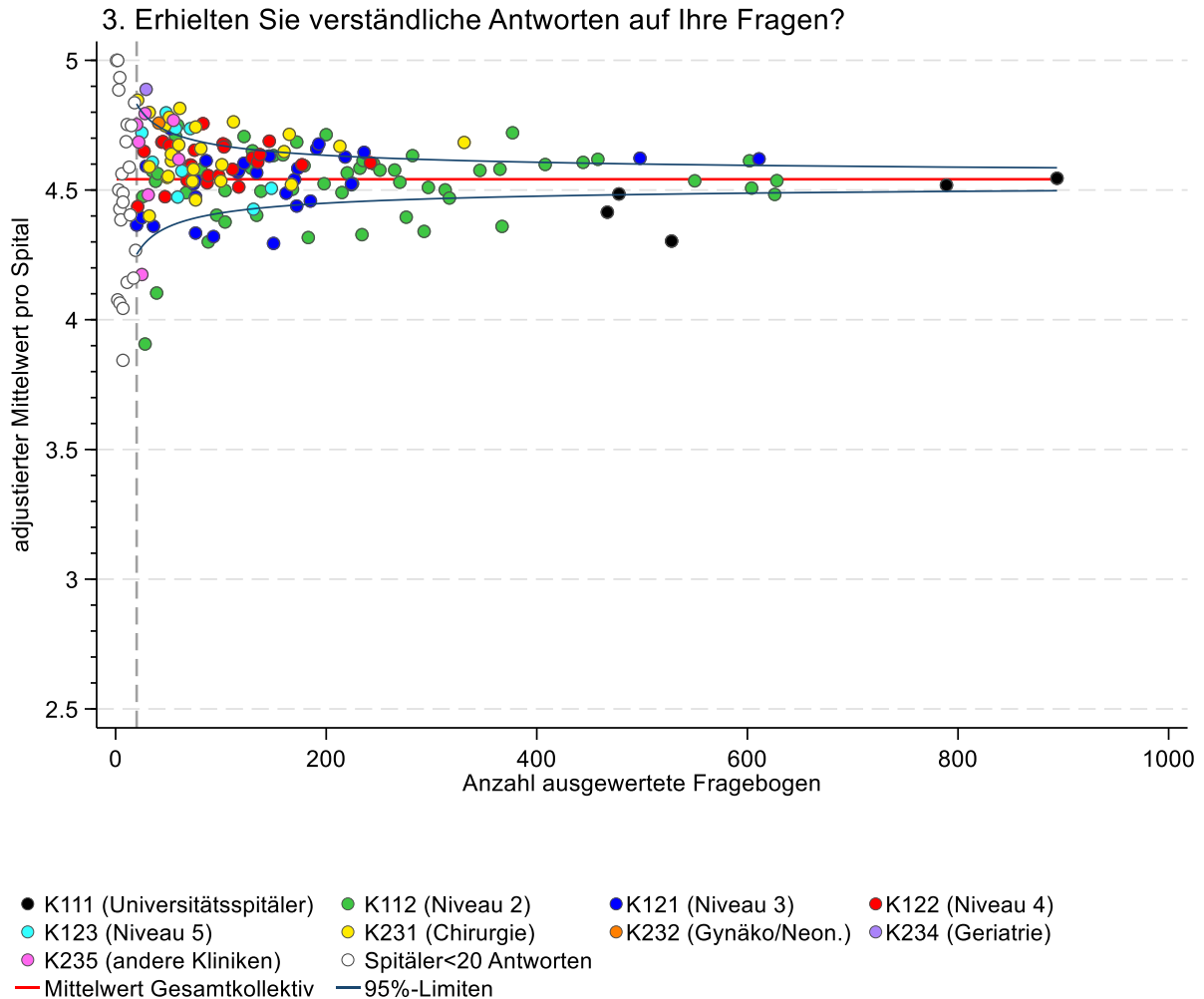


N: Anzahl ausgewertete Fragebogen mit gültiger Antwort und vollständigen Adjustierungsfaktoren. Die Werte der Spitäler/Kliniken mit weniger als 20 ausgewerteten Antworten werden als unausgefüllte Kreise und ohne 95%-Limiten dargestellt.

Anmerkungen:

- Bei Frage 2 beträgt der Mittelwert des Gesamtkollektivs 4.51. Der tiefste Mittelwert liegt bei 3.86, der höchste bei 4.89, somit beträgt die maximale Abweichung 1.03 (für die 160 Spitäler/Kliniken mit mindestens 20 ausgewerteten Fragebogen).

Abbildung 24: Funnel Plot zu Frage 3 (adjustierte Mittelwerte der Kliniken, N=26'660)

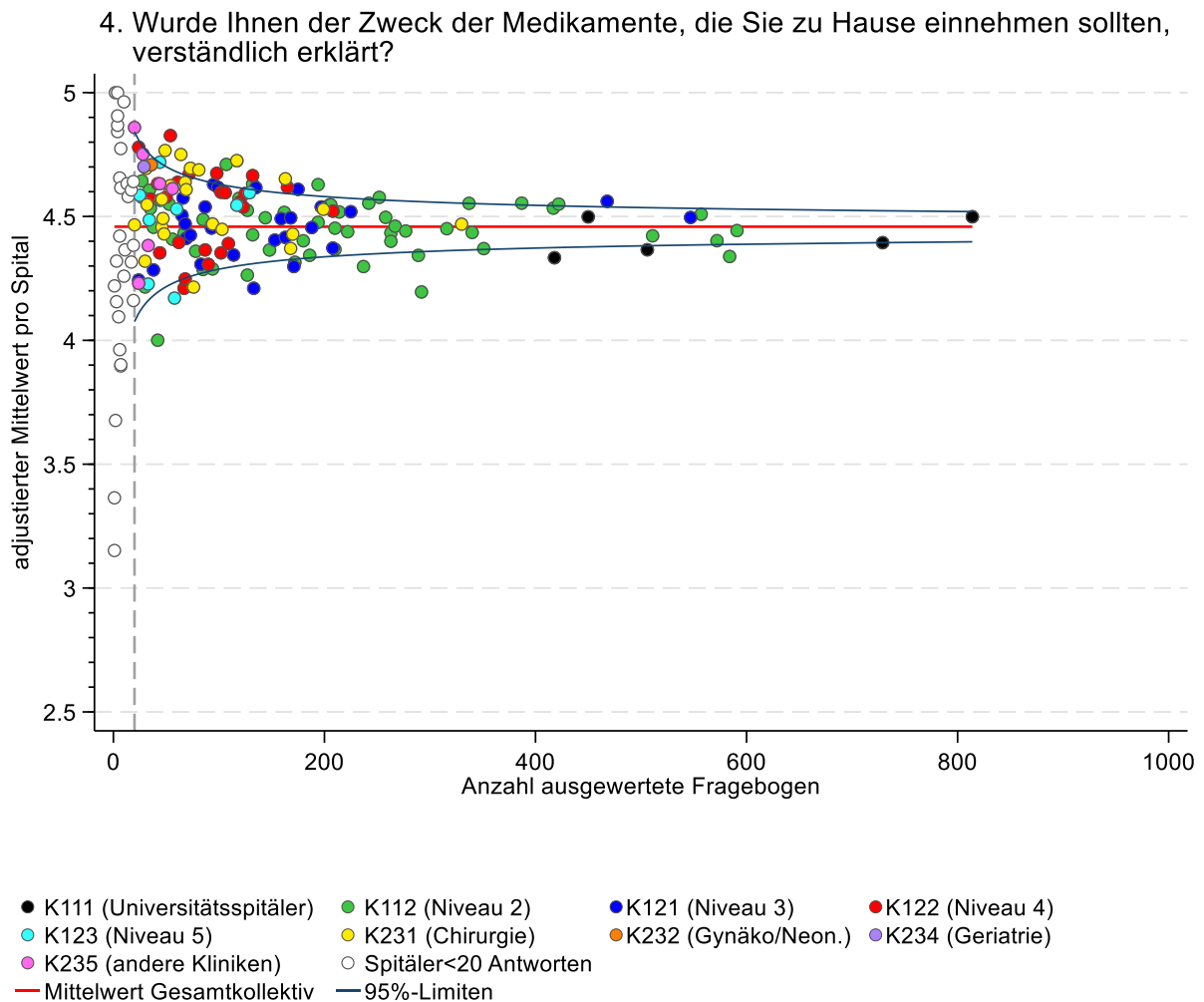


N: Anzahl ausgewertete Fragebogen mit gültiger Antwort und vollständigen Adjustierungsfaktoren. Die Werte der Spitäler/Kliniken mit weniger als 20 ausgewerteten Antworten werden als unausgefüllte Kreise und ohne 95%-Limiten dargestellt.

Anmerkungen:

- Bei Frage 3 beträgt der Mittelwert des Gesamtkollektivs 4,54. Der tiefste Mittelwert liegt bei 3,91, der höchste bei 4,89, somit beträgt die maximale Abweichung 0,98 (für die 161 Spitäler/Kliniken mit mindestens 20 ausgewerteten Fragebogen).

Abbildung 25: Funnel Plot zu Frage 4 (adjustierte Mittelwerte der Kliniken, N=24'892)

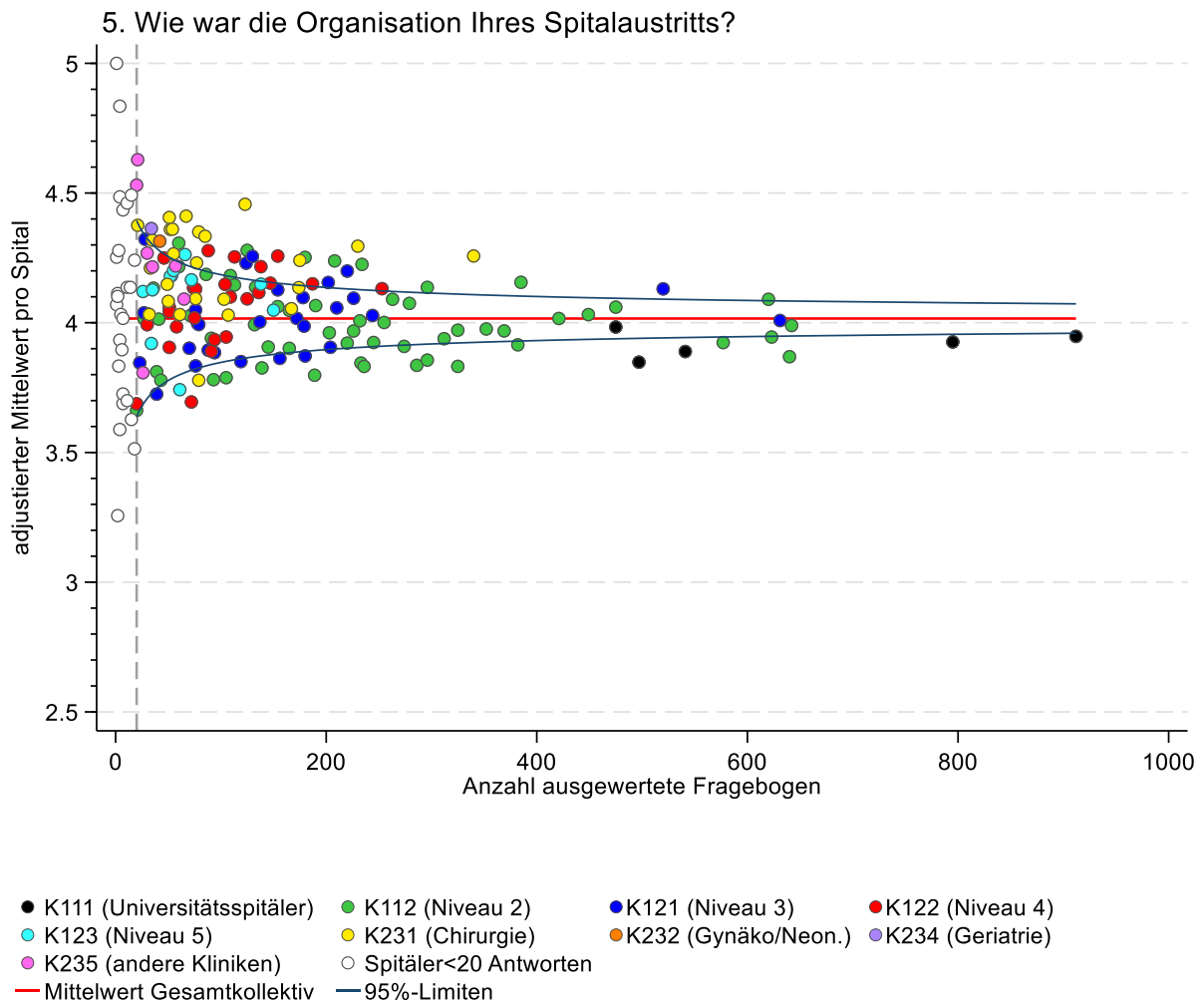


N: Anzahl ausgewertete Fragebogen mit gültiger Antwort und vollständigen Adjustierungsfaktoren. Die Werte der Spitäler/Kliniken mit weniger als 20 ausgewerteten Antworten werden als unausgefüllte Kreise und ohne 95%-Limiten dargestellt.

Anmerkungen:

- Bei Frage 4 beträgt der Mittelwert des Gesamtkollektivs 4.46. Der tiefste Mittelwert liegt bei 4.00, der höchste bei 4.86, somit beträgt die maximale Abweichung 0.86 (für die 158 Spitäler/Kliniken mit mindestens 20 ausgewerteten Fragebogen).

Abbildung 26: Funnel Plot zu Frage 5 (adjustierte Mittelwerte der Kliniken, N=27'587)

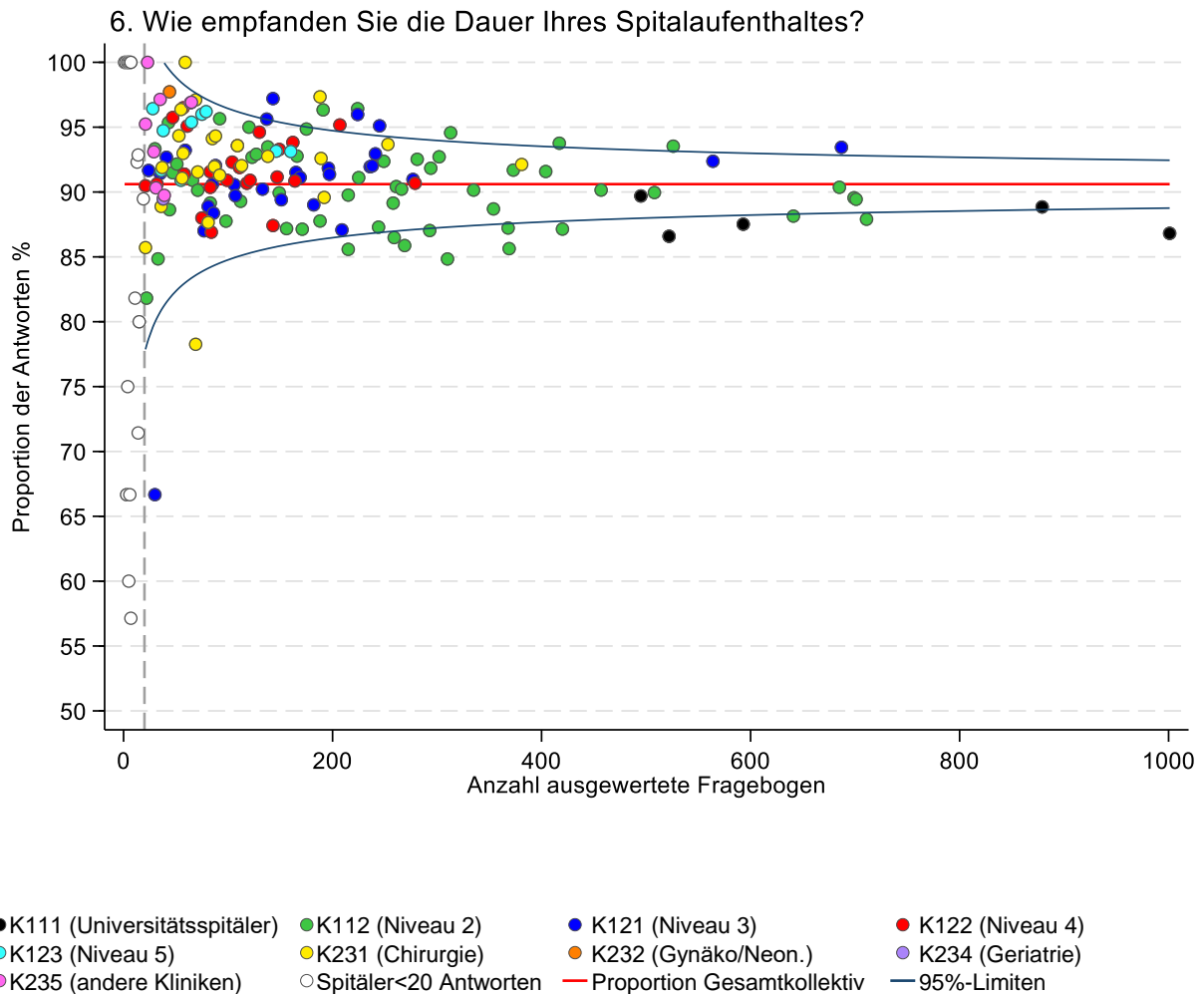


N: Anzahl ausgewertete Fragebogen mit gültiger Antwort und vollständigen Adjustierungsfaktoren. Die Werte der Spitäler/Kliniken mit weniger als 20 ausgewerteten Antworten werden als unausgefüllte Kreise und ohne 95%-Limiten dargestellt.

Anmerkungen:

- Bei Frage 5 beträgt der Mittelwert des Gesamtkollektivs 4.02. Der tiefste Mittelwert liegt bei 3.66, der höchste bei 4.63, somit beträgt die maximale Abweichung 0.97 (für die 162 Spitäler/Kliniken mit mindestens 20 ausgewerteten Fragebogen).

Abbildung 27: Funnel Plot zu Frage 6 (adjustierte Mittelwerte der Kliniken, N=30'427)



N: Anzahl ausgewertete Fragebogen mit gültiger Antwort und vollständigen Adjustierungsfaktoren. Die Werte der Spitäler/Kliniken mit weniger als 20 ausgewerteten Antworten werden als unausgefüllte Kreise und ohne 95%-Limiten dargestellt.

Anmerkungen:

- Bei Frage 6 beträgt der Anteil an positiven Antworten 90.6%. Das tiefste Ergebnis eines Spitals bzw. einer Klinik liegt bei 66.7%, das höchste bei 100%. Die maximale Abweichung beträgt somit 33.3 Prozentpunkte (absoluter Wert; für die 163 Spitäler/Kliniken mit mindestens 20 ausgewerteten Fragebogen).

Anmerkungen:

- Die Werte der Spitäler/Kliniken mit mehr als 20 ausgewerteten Fragebogen liegen in allen Grafiken mehrheitlich innerhalb der 95%-Kontrolllimiten (Anteile zwischen 52.2 und 82.2 Prozentpunkte). Ein variabler Anteil der Kliniken befindet sich ausserhalb des 95%-Trichters, was die bei ausschliesslich zufallsbedingten Schwankungen erwarteten 5% übersteigt. Bei den Fragen 1, 3, 4, und 5 liegen die meisten dieser Spitäler/Kliniken über der oberen Limite des Trichters (95%).
- Der adjustierte Mittelwert der Spitäler/Kliniken mit einer geringen Anzahl Umfrageteilnehmenden liegt häufig sowohl über dem Mittelwert des Gesamtkollektivs als auch über der oberen Limite (d. h. ausserhalb der 95%-Kontrolllimiten).
- Die Streuung der adjustierten Mittelwerte der Spitäler/Kliniken variiert kaum zwischen den Fragen. Sie liegt bei die Frage 2 bei 1.03 Punkten, bei den Fragen 5 und 3 bei 0.98 und 0.97, bei 0.86 Punkten bei Frage 4 und bei Frage 1 bei 0.75 Punkten.
- Den höchsten adjustierten Mittelwert erreichen mit 4.89 Punkten Frage 2 (Möglichkeit Fragen zu stellen) und Frage 3 (verständliche Antworten). Diese zwei Fragen weisen auch einen starken Deckeneffekt auf. Am wenigsten hoch ist der adjustierte Mittelwert mit 3.66 bei Frage 5 zur Organisation des Spitalaustritts.
- Am grössten ist die Bandbreite der Zufriedenheitswerte (sehr tiefe oder sehr hohe Werte) in der Regel bei Spitätern/Kliniken mit wenigen Antworten. Dies zeigt auch die grosse Streuung bei den Spitätern/Kliniken mit weniger als 20 vollständigen Fragebogen für die Adjustierung.
- In die Berechnung der adjustierten Mittelwerte wurden nur vollständige Daten zu den Adjustierungsvariablen (Alter, Geschlecht, Versicherungsstatus, subjektiver Gesundheitszustand und Aufenthaltsort nach Spitalaustritt) und zur Zufriedenheitsfrage einbezogen. Die Gesamtzahl der für diese Berechnung berücksichtigten Fragebogen reicht von 24'892 (Frage 4) bis 30'427 (Frage 6), was 80,3% bzw. 98.1% der retournierten Fragebogen entspricht. Verantwortlich für den rückläufigen Bestand waren vor allem die fehlenden Werte bei den für die Adjustierung verwendeten Fragen zur Person (Alter, Geschlecht usw.).
- Im Funnel Plot zu Frage 6, die nur drei anstelle von fünf Antwortmöglichkeiten enthält, ist der Anteil an positiven Antworten pro Spital/Klinik dargestellt. Es befinden sich etwas weniger Punkte ausserhalb der 95%-Kontrolllimiten als bei den Zufriedenheitsfragen und sie sind auch gleichmässiger verteilt.

4 Zusammenfassung und Schlussfolgerung

Dieser Bericht präsentiert die Ergebnisse 2021 der Patientenzufriedenheitsumfrage Erwachsene im stationären Bereich der Akutsomatik sowie einen Vergleich der Ergebnisse mit den Befragungen von 2016 bis 2019 für sämtliche Schweizer Spitäler/Kliniken.

Es wurden die Ergebnisse sämtlicher Spitäler/Kliniken mit mindestens einer validen Antwort berücksichtigt, also auch solcher mit sehr wenigen Umfrageteilnehmenden. Deren Ergebnisse sind jedoch aufgrund der zu erwartenden Zufallsschwankungen mit grosser Vorsicht zu interpretieren (die Beurteilung einer Patientin oder eines Patienten hat in solchen Fällen grössere Auswirkungen auf die Ergebnisse eines Spitals oder einer Klinik als bei einer grossen Anzahl Umfrageteilnehmenden).

Zusammenfassung der wichtigsten Ergebnisse

Der Rücklauf der Erhebung 2021 (38.4%) war der tiefste seit der ersten Befragung, wobei sich der Ausschluss der vollkommen leeren Fragebogen nur sehr geringfügig auf den Rücklauf auswirkte (-0.3 Prozentpunkte auf den gesamten Rücklauf) und dessen Abnahme nicht abschliessend erklären kann. 3'133 Umfrageteilnehmende haben den Fragebogen online ausgefüllt (10.1%). Das sind doppelt so viele wie 2019 (1'565 bzw. 5.0%). Diese Umfrageteilnehmenden sind jünger als jene, die den Papierfragebogen ausgefüllt haben (Durchschnittsalter von 48 bzw. 63 Jahren).

Die Datenqualität (fehlende Antworten) hat sich im Vergleich zu 2019 leicht verbessert. 2019 blieb bei einer etwas grösseren Anzahl Fragebogen mehr als eine Zufriedenheitsfrage unbeantwortet und bei den soziodemografischen Variablen blieben etwas weniger Fragen unbeantwortet.

Die soziodemografischen Merkmale der Umfrageteilnehmenden haben sich seit 2016 kaum verändert. Der subjektive Gesundheitszustand wurde ähnlich eingestuft wie in den Vorjahren: Mehr als die Hälfte der Umfrageteilnehmenden beurteilte ihren Gesundheitszustand zum Zeitpunkt der Befragung als gut und über ein Drittel als sehr gut oder ausgezeichnet. Wie schon 2019 traten auch 2021 die meisten Patientinnen und Patienten aus dem Spital nach Hause aus. Zu erwähnen ist lediglich ein leichter Aufwärtstrend des Durchschnittsalters der Umfrageteilnehmenden von 2021.

Der mit einer fünfstufigen Ordinalskala gemessene Zufriedenheitsgrad ist allgemein sehr hoch. Die besten Ergebnisse erzielten die beiden Fragen zur Möglichkeit Fragen zu stellen und zur Verständlichkeit der Antworten (Fragen 2 und 3) sowie zum Zweck der Medikamente (Frage 4); sie erhielten bei mehr als 63% der Umfrageteilnehmenden die höchsten Zufriedenheitswerte. Weniger hoch ist der Zufriedenheitsgrad in Bezug auf die Organisation des Spitalaustritts (Frage 5) und die Behandlungsqualität (Frage 1): Lediglich 32.3% bzw. 38.3% der Umfrageteilnehmenden gaben hier den höchsten Wert an. Die auf einer dreistufigen Skala beurteilte Dauer des Spitalaufenthalts wurde von einer überwiegenden Mehrheit der Patientinnen und Patienten (90.6%) als genau richtig beurteilt.

Ähnliche Resultate ergeben sich bei den Analysen nach BFS-Spitalkategorie.

Wie der Vergleich der Ergebnisse 2021 mit jenen von 2019 zeigt, ist die Zufriedenheit in Bezug auf alle sechs Fragen des Fragebogens stabil geblieben. Dies gilt auch für die Vergleiche zwischen 2021 und 2016 für die BFS-Spitalkategorien.

In den Funnel Plots liegt einige der Fälle ausserhalb der 95%-Kontrolllimiten (zwischen 17,2% und 42,1%). Folglich ist die Streuung nicht nur zufallsbedingt. Die Daten der Spitäler/Kliniken mit nur wenigen Umfrageteilnehmenden (< 100 Fragebogen) sind in diesen Grafiken zudem asymmetrisch verteilt; ihre adjustierten Werte liegen mehrheitlich über dem Gesamtdurchschnitt. Dafür kann es mehrere Gründe geben. Eine eindeutige Erklärung ist angesichts der verfügbaren Informationen nicht möglich. Am grössten ist die Streuung der Ergebnisse in den Funnel Plots bei den Spitälern/Kliniken mit einer geringen Anzahl Antworten (< 20) und einer geringen Genauigkeit der geschätzten Parameter. Sie werden daher nicht mit dem globalen Mittelwert verglichen.

Diskussion und Fazit

Die Antworten der Patientinnen und Patienten auf die Fragen in Bezug auf die Organisation des Spitalaustritts (Frage 5) und der Behandlungsqualität (Frage 1), bei denen die tiefsten Ergebnisse erreicht wurden, lassen bei diesen beiden Themen ein Verbesserungspotenzial vermuten. Allerdings ist es angesichts der allgemein gehaltenen Fragen nicht möglich, die spezifischen Aspekte zu identifizieren, die verbessert werden könnten. Nur eine detaillierte Evaluation, durch eine Reihe von zusätzlichen präzisen Fragen, z. B. zum Ablauf und zur Organisation des Austritts, könnte die dazu notwendige Information liefern. Es wurden auch abweichende Zufriedenheitswerte bei Standorten mit unterschiedlichen Fallzahlen beobachtet. Dieser Unterschied ist nicht weiter erstaunlich, denn man weiss, dass sich institutionelle Merkmale wie z. B. die Grösse der Krankenhäuser auf die Patientenzufriedenheit auswirken. Patientinnen und Patienten von grossen Spitälern/Kliniken zeigen sich weniger zufrieden als solche von kleineren [11]. Dies lässt sich insbesondere durch die komplexere Organisation der Patientenversorgung und Behandlung erklären. Die Krankenhaustypologie des BFS ist jedoch nicht das geeignetste Mittel zur institutionellen Charakterisierung, weil alle Standorte eines Spitals/Klinik einer einzigen BFS-Kategorie zugeordnet werden, auch wenn sie sich in Bezug auf ihre Grösse stark unterscheiden. Ausserdem liegen die offiziellen Angaben zur Zuordnung der Spitäler/Kliniken jeweils erst zwei Jahre nach der Zufriedenheitsumfrage vor. Die Auswertungen beruhen daher hauptsächlich auf den Angaben der Spitäler/Kliniken. Trotz der damit verbundenen Ungenauigkeiten gibt es zurzeit keine geeignetere Klassifikation.

Ein signifikanter Unterschied zwischen dem adjustierten Mittelwert eines Spitals bzw. einer Klinik und dem Mittelwert des Gesamtkollektivs deutet darauf hin, dass der Patientenzufriedenheitsgrad im entsprechenden Spital bzw. in der entsprechenden Klinik tatsächlich über oder unter dem Mittelwert des Gesamtkollektivs liegt. Voraussetzung ist eine angemessene Adjustierung der Mittelwerte (z. B. Merkmale sämtlicher Patientinnen und Patienten eines Spitals (*Case Mix*), Grösse, Leistungen, Spitalabteilungen). Statistisch signifikante, als auch nicht signifikante, Differenzen zwischen den adjustierten Mittelwerten der Spitäler/Kliniken und dem Mittelwert des Gesamtkollektivs sind mit Vorsicht zu interpretieren. Tatsächlich, die in diesem Bericht präsentierten Zufriedenheitswerte, wurden nur für eine kleine Anzahl potenzieller Einflussfaktoren auf den Zufriedenheitsgrad der Patientinnen und Patienten adjustiert. Weitere nicht gemessene oder nicht messbare Einflussfaktoren konnten nicht berücksichtigt werden. Zusätzlich zu den nicht gemessenen Faktoren können unter Umständen auch geografische/kulturelle Unterschiede die Ergebnisse beeinflussen [12]. Die bei der Adjustierung berücksichtigten Faktoren enthalten einen unterschiedlichen Anteil fehlender Daten. Damit die Antwort einer Patientin oder eines Patienten bei der Berechnung der adjustierten Mittelwerte berücksichtigt werden kann, müssen alle soziodemografischen Merkmale vorhanden sein. Aus diesem Grund muss dafür gesorgt werden, dass der Anteil der fehlenden Daten dieser Variablen möglichst gering bleibt.

Überdies sei daran erinnert, dass die Ergebnisse einer Patientenzufriedenheitsmessung keine Schlüsse über die Qualität der therapeutischen Massnahmen während des Spitalaufenthalts zulassen. Vielmehr informieren sie darüber, wie die Patientinnen und Patienten die Kommunikation mit dem Pflegepersonal und der Ärzteschaft, die Betreuung während des Spitalaufenthalts und die Qualität der Behandlung wahrnehmen. Anzumerken ist auch, dass weitere Parameter die Ergebnisse beeinflussen können, wie die Tatsache, dass zwischen dem Spitalaustritt und dem Versand des Fragebogens je nach Fall unterschiedlich viel Zeit vergangen ist.

Die Fragen (2, 3 und 4) weisen einen starken Deckeneffekt auf (> 63% der Umfrageteilnehmenden haben den höchstmöglichen Zufriedenheitswert angegeben), was die Differenzierung der Spitäler/Kliniken erschwert. Die von ANQ im Jahr 2016 eingeführte Skala-Änderung (fünfstufig statt einer Skala von 0 bis 10) hat sich positiv auf den Deckeneffekt ausgewirkt: Die Fragen 1 und 5 weisen eine nahezu normale Verteilung auf, was gegenüber den früheren Befragungen (2015 und davor) eine Verbesserung darstellt. Ganz konnte der Deckeneffekt jedoch auch durch die Änderung der Antwortskala nicht verhindert werden. Dafür gibt es mehrere Gründe. Erstens liess sich der Deckeneffekt auch durch die Validierungsstudie nicht bei allen Fragen vermeiden. Zweitens sind die Fragen relativ allgemein formuliert. Würden spezifischere Patientenerfahrungen beurteilt, würden die Ergebnisse möglicherweise differenzierter ausfallen.

Bei ANQ-Befragungen werden nur die soziodemografischen Angaben der teilnehmenden Patientinnen und Patienten erhoben. Die Merkmale der Grundgesamtheit, d. h. aller Patientinnen und Patienten, die den Fragebogen erhalten, werden nicht erfasst. Dadurch kann nicht mit Sicherheit bestimmt werden, ob die Ergebnisse für die Gesamtstichprobe repräsentativ sind. Bei der Befragung 2019 hatten sich sechs Spitäler/Kliniken mit elf Standorten bereit erklärt, die Daten der Grundgesamtheit zu erheben. Dabei hat sich gezeigt, dass bei den Umfrageteilnehmenden Privat- und Halbprivatversicherte übervertreten, und Frauen und jüngere Patienten und Patientinnen untervertreten sind. Diese Differenzen sind zwar nicht sehr gross, schränken aber die Repräsentativität der Ergebnisse ein, d. h. sie lassen sich nicht für alle aus einem Akutspital ausgetretenen Patientinnen und Patienten verallgemeinern. Da nur sechs Spitäler/Kliniken die Daten ihrer Grundgesamtheit geliefert haben, lässt sich nicht bestimmen, ob diese Unterschiede bei allen Spitälern/Kliniken auftreten.

Die tiefe Rücklaufquote (unter 40%) kann die Verallgemeinerung der Ergebnisse auf die Grundgesamtheit ebenfalls einschränken. Der Rücklauf nimmt seit 2013 kontinuierlich ab, was auch bei den anderen nationalen Erhebungen zu beobachten ist. Es gibt verschiedene Möglichkeiten, wie der Rücklauf und damit die Repräsentativität der Antworten der Patientinnen und Patienten verbessert werden könnte. Eine davon wäre die Einführung eines Erinnerungsschreibens während der Datenerhebungsperiode [13].

Zu erwähnen ist zudem, dass der Anteil der Patientinnen und Patienten, die den Fragebogen online beantwortet haben, stark zugenommen hat, obwohl diese Möglichkeit noch immer von einer Minderheit gewählt wird. Sie wurde 2019 erstmals allen Umfrageteilnehmenden angeboten und hat klare Vorteile gegenüber der Papierversion (einfachere Logistik, bessere Datenqualität, tiefere ökologische und finanzielle Kosten, attraktiver für junge Umfrageteilnehmende).

Literatur

1. ESOPE, *Offerte für die nationale Auswertung und Berichterstattungen der ANQ-Patientenzufriedenheitsmessungen in der Akutsomatik, Rehabilitation und Psychiatrie*. IUMSP Lausanne, 2016.
2. *ANQ-Messplan. Basis: Nationaler Qualitätsvertrag*. Stand: Januar 2021. Abgerufen auf https://www.anq.ch/wp-content/uploads/2017/12/ANQ_Messplan.pdf
3. *ANQ. 2011. ANQ-Datenreglement, Abgerufen auf* http://www.anq.ch/fileadmin/redaktion/deutsch/20111005_QVertrag_Anhang6_DatenreglementV10_def_de.pdf
4. *Auswertungskonzept ANQ. Nationale Patientenzufriedenheitsmessungen Akutsomatik (inkl. Elternbefragung im Kinderbereich), Erwachsenenpsychiatrie und Rehabilitation ab 2018*. Version 5.1, April 2019. https://www.anq.ch/wp-content/uploads/2017/12/ANQ_Patientenzufriedenheit_Auswertungskonzept.pdf
5. *Statistik der stationären Gesundheitsbetriebe. Krankenhaustypologie*. Bundesamt für Statistik, Version 5.2, Neuchâtel, 2006, Januar 2013. <https://www.bfs.admin.ch/bfs/de/home/statistiken/gesundheit/erhebungen/ks.assetdetail.169879.html>
6. Townsend, J.-T., Ashby, F.G., *Measurement scales and statistics: The Misconception Misconceived*. Psychological Bulletin, 1984. **96**: S. 394.
7. Norman, G. *Likert scales, levels of measurement and the "laws" of statistics*. Advances in Health Sciences Education, 2010. **15**: S. 629.
8. Gaito, G. *Measurement scales and statistics: Resurgence of an old misconception*. Psychological Bulletin, 1980. **87**: S. 564-567.
9. Griffen, D., et al., *Application of statistical process control to physician-specific emergency department patient satisfaction scores: a novel use of the funnel plot*. Acad Emerg Med, 2012. **19**: S. 348-55.
10. Spiegelhalter D.J., *Funnel plots for comparing institutional performance*. Statist. Med. 2005; 24: 1185-1202.
11. McFarland, D.C. et al. *Does Hospital Size Affect Patient Satisfaction?* 2017. Qual.Manag.Health Care; 26 (4): 205-209.
12. Irwin Press. *Quality conundrum. Patient satisfaction cannot be judged on just one measure*. Mod Healthc 2011; **41**, 26.
13. Barron, D.N., et al. *It takes patience and persistence to get negative feedback about patients' experiences: a secondary analysis of national inpatient survey data*. MBC, Health serv res, 2014; **14**: 153.

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Typologie der Akutspitäler für Erwachsene.....	5
Abbildung 2: Rücklauf und Anzahl versendete Fragebogen, 2011–2021	8
Abbildung 3: Anteil der fehlenden Antworten für die Zufriedenheitsfragen, 2019–2021.....	9
Abbildung 4: Anteil der fehlenden Antworten für die soziodemografischen Merkmale, 2019–2021.....	10
Abbildung 5: Verteilung der Umfrageteilnehmenden nach Altersklasse und Durchschnittsalter, 2017–2021.....	10
Abbildung 6: Verteilung der Umfrageteilnehmenden nach Geschlecht, 2017–2021.....	11
Abbildung 7: Verteilung der Umfrageteilnehmenden nach Versicherungsstatus, 2017–2021	11
Abbildung 8: Verteilung der Anzahl eingegangener Fragebogen nach Sprache, 2017–2021.....	12
Abbildung 9: Verteilung des subjektiven Gesundheitszustands der Patientinnen und Patienten, 2017–2021	12
Abbildung 10: Verteilung des subjektiven Gesundheitszustands der Patientinnen und Patienten, nach Altersklasse, 2021.....	13
Abbildung 11: Verteilung der Patientinnen und Patienten nach Aufenthaltsort nach Spitalaustritt, pro Jahr und Altersklasse, 2021.....	13
Abbildung 12: Patientenzufriedenheitsgrad – Verteilung der Antworten pro Frage, 2021.....	14
Abbildung 13: Entwicklung des Patientenzufriedenheitsgrads im Akutbereich, 2016–2021.....	16
Abbildung 14: Patientenzufriedenheitsgrad in der Kategorie K111: Verteilung der Antworten pro Frage	18
Abbildung 15: Patientenzufriedenheitsgrad in der Kategorie K112 – Verteilung der Antworten pro Frage.....	20
Abbildung 16: Patientenzufriedenheitsgrad in der Kategorie K121 – Verteilung der Antworten pro Frage.....	22
Abbildung 17: Patientenzufriedenheitsgrad in der Kategorie K122 – Verteilung der Antworten pro Frage.....	24
Abbildung 18: Patientenzufriedenheitsgrad in der Kategorie K123: Verteilung der Antworten pro Frage	26
Abbildung 19: Patientenzufriedenheitsgrad in der Kategorie K231 – Verteilung der Antworten pro Frage.....	28
Abbildung 20: Patientenzufriedenheitsgrad in der Kategorie K234 – Verteilung der Antworten pro Frage.....	30
Abbildung 21: Patientenzufriedenheitsgrad in der Kategorie K235: Verteilung der Antworten pro Frage	32
Abbildung 22: Funnel Plot zu Frage 1 (adjustierte Mittelwerte der Kliniken, N=27'320)	38
Abbildung 23: Funnel Plot zu Frage 2 (adjustierte Mittelwerte der Kliniken, N=26'534)	39
Abbildung 24: Funnel Plot zu Frage 3 (adjustierte Mittelwerte der Kliniken, N=26'660)	40
Abbildung 25: Funnel Plot zu Frage 4 (adjustierte Mittelwerte der Kliniken, N=24'892)	41
Abbildung 26: Funnel Plot zu Frage 5 (adjustierte Mittelwerte der Kliniken, N=27'587)	42
Abbildung 27: Funnel Plot zu Frage 6 (adjustierte Mittelwerte der Kliniken, N=30'427)	43
Abbildung 28: Entwicklung des Zufriedenheitsgrads für die Spitäler der Kategorie K111, 2016–2021.....	52
Abbildung 29: Entwicklung des Zufriedenheitsgrads für die Spitäler der Kategorie K112, 2016–2021.....	52
Abbildung 30: Entwicklung des Zufriedenheitsgrads für die Spitäler der Kategorie K121, 2016–2021.....	53
Abbildung 31: Entwicklung des Zufriedenheitsgrads für die Spitäler der Kategorie K122, 2016–2021.....	53
Abbildung 32: Entwicklung des Zufriedenheitsgrads für die Spitäler der Kategorie K123, 2016–2021.....	54
Abbildung 33: Entwicklung des Zufriedenheitsgrads für die Spitäler der Kategorie K231, 2016–2021.....	54
Abbildung 34: Entwicklung des Zufriedenheitsgrads für die Spitäler der Kategorie K234, 2016–2021.....	55
Abbildung 35: Entwicklung des Zufriedenheitsgrads für die Spitäler der Kategorie K235, 2016–2021.....	55

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Rücklauf pro BFS-Spitalkategorie, 2021.....	9
Tabelle 2: Deskriptive Gesamtergebnisse pro Frage, 2021	15
Tabelle 3: Deskriptive Ergebnisse der Kategorie K111 (Zentrumsversorgung – Versorgungsniveau 1: Universitätsspitäler)	19
Tabelle 4: Deskriptive Ergebnisse der Kategorie K112 (Zentrumsversorgung – Versorgungsniveau 2).....	21
Tabelle 5: Deskriptive Ergebnisse der Kategorie K121 (Zentrumsversorgung – Versorgungsniveau 3).....	23
Tabelle 6: Deskriptive Ergebnisse der Kategorie K122 (Zentrumsversorgung – Versorgungsniveau 4).....	25
Tabelle 7: Deskriptive Ergebnisse der Kategorie K123 (Zentrumsversorgung – Versorgungsniveau 5).....	27
Tabelle 8: Deskriptive Ergebnisse der Kategorie K231 (Spezialkliniken für Chirurgie)	29
Tabelle 9: Deskriptive Ergebnisse der Kategorie K234 (Spezialkliniken für Geriatrie)	31
Tabelle 10: Deskriptive Ergebnisse der Kategorie K235 (Spezialkliniken – diverse)	33
Tabelle 11: Zusammenfassung der Ergebnisse nach Spitalkategorie (BFS), 2021	34
Tabelle 12: Patientenalter: Verteilung in % nach Altersklasse und Jahr, 2017–2021.....	56
Tabelle 13 : Subjektiver Gesundheitszustand nach Altersklasse, 2021	56
Tabelle 14: Gesamtergebnisse der Zufriedenheitsbefragungen für die Jahre 2017–2021.....	56
Tabelle 15: Qualität der retournierten Fragebogen nach Spitalkategorie, 2021.....	57
Tabelle 16: Ergebnisse nach Spital/Klinik, 2019-2021.....	58

Anhänge

Glossar

Adjustierungsfaktoren: Diese Faktoren können die Ergebnisse einer Befragung, unabhängig von der Versorgungsqualität, beeinflussen. Bei Spitälern/Kliniken mit einem Patientengut, das sich in Bezug auf diese Faktoren von denjenigen anderen Institutionen unterscheidet, können die Ergebnisse verzerrt sein. Bei der Adjustierung werden diese Faktoren daher berücksichtigt, sodass ein aussagekräftiger Vergleich möglich ist (adjustierter Mittelwert).

Adjustierter Mittelwert: Um den Einfluss der unterschiedlichen Zusammensetzung (z. B. Alter, Geschlecht) der zu vergleichenden Gruppen bereinigter Mittelwert. Beispiel: Beim Vergleich des Zufriedenheitsgrads der Patientinnen und Patienten von zwei Spitälern können die beiden Patientengruppen unterschiedlich alt sein. Das Alter kann aber die Zufriedenheit beeinflussen, was bei nicht adjustierten Mittelwerten nicht berücksichtigt wird. Um dieses Problem zu beheben, wird ein Mittelwert berechnet, bei dem der Einfluss des Alters auf die Zufriedenheit neutralisiert wird. Bei der Berechnung der adjustierten Mittelwerte werden jedoch nur die Umfrageteilnehmenden mit vollständigen Daten für alle Adjustierungsvariablen berücksichtigt. Adjustierte Mittelwerte (für die einzelnen Spitäler) können anschliessend miteinander verglichen werden.

Case Mix: Ein Case Mix bezeichnet das gesamte Spektrum der in einer medizinischen Institution behandelten Patientinnen und Patienten (z. B. in Bezug auf die Patientendemografie, die Art und den Schweregrad der behandelten Krankheit).

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

Konfidenzintervall: Ein 95%-Konfidenzintervall bedeutet, dass mindestens 95% der gemessenen Werte (z. B. Mittelwert) den wahren Wert beinhalten oder 5% (1 Fall von 20) ihn nicht beinhalten. Er gibt folglich Auskunft über die Genauigkeit der Schätzungen eines Parameters (in diesem Bericht: Mittelwert des Zufriedenheitsgrads).

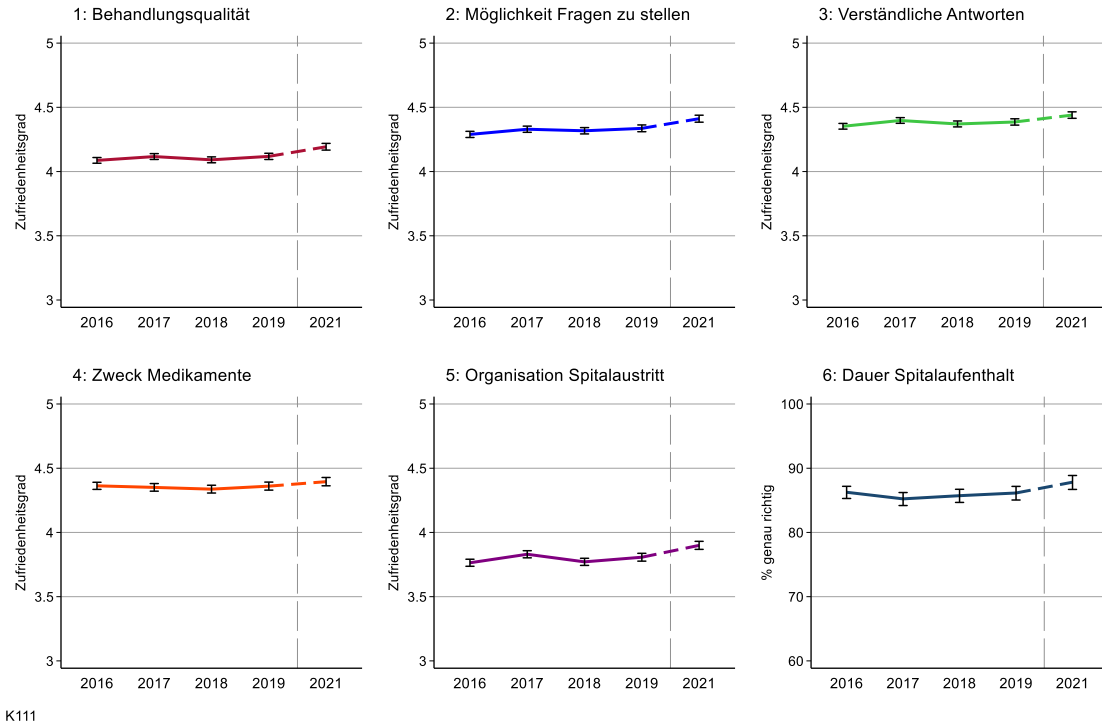
Kontrolllimiten: Kontrolllimiten definieren die statistische Wahrscheinlichkeit, dass gemessenen Werte (z. B. Mittelwert) sich statistisch voneinander unterscheiden. In diesem Bericht, 95%-Kontrolllimiten bedeutet, dass die Aussage, dass sich der Mittelwert eines Spitals bzw. einer Klinik vom Mittelwert des Gesamtkollektivs unterscheidet, zu 5% falsch sein kann, wenn sich der erste Mittelwert ausserhalb der Kontrolllimiten befindet.

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

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

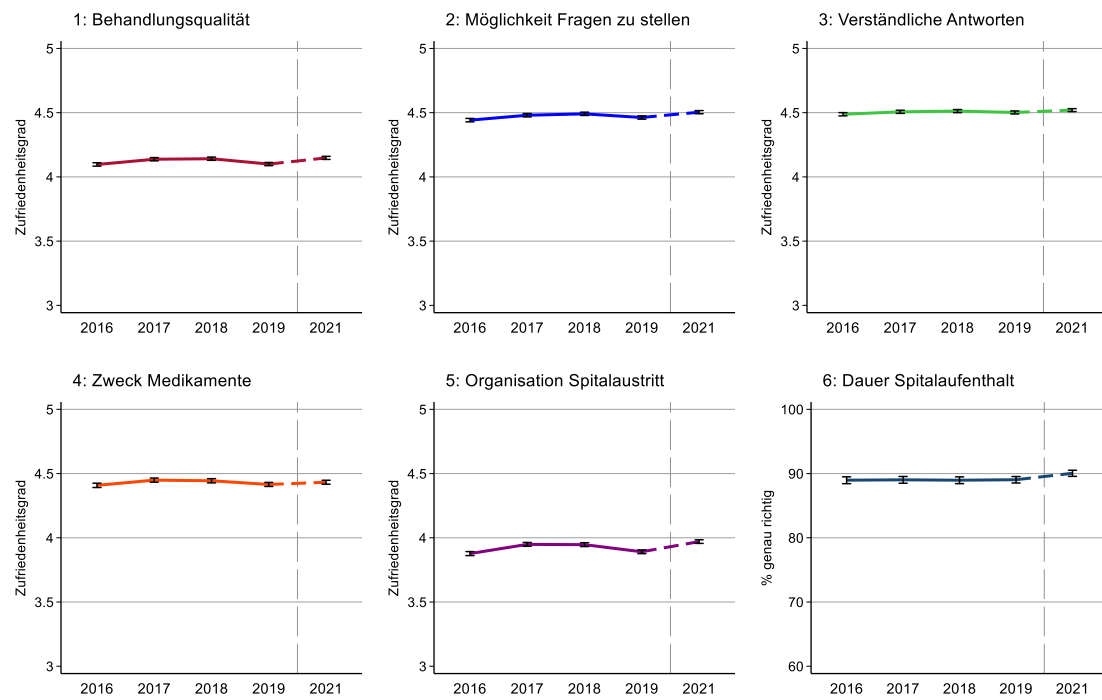
Standardabweichung: Mit der Standardabweichung wird die Datenstreuung gemessen. Je kleiner die Standardabweichung, desto näher liegen die einzelnen Messwerte am Mittelwert, je grösser die Standardabweichung, desto weiter liegen sie von ihm entfernt.

Abbildung 28: Entwicklung des Zufriedenheitsgrads für die Spitäler der Kategorie K111, 2016-2021



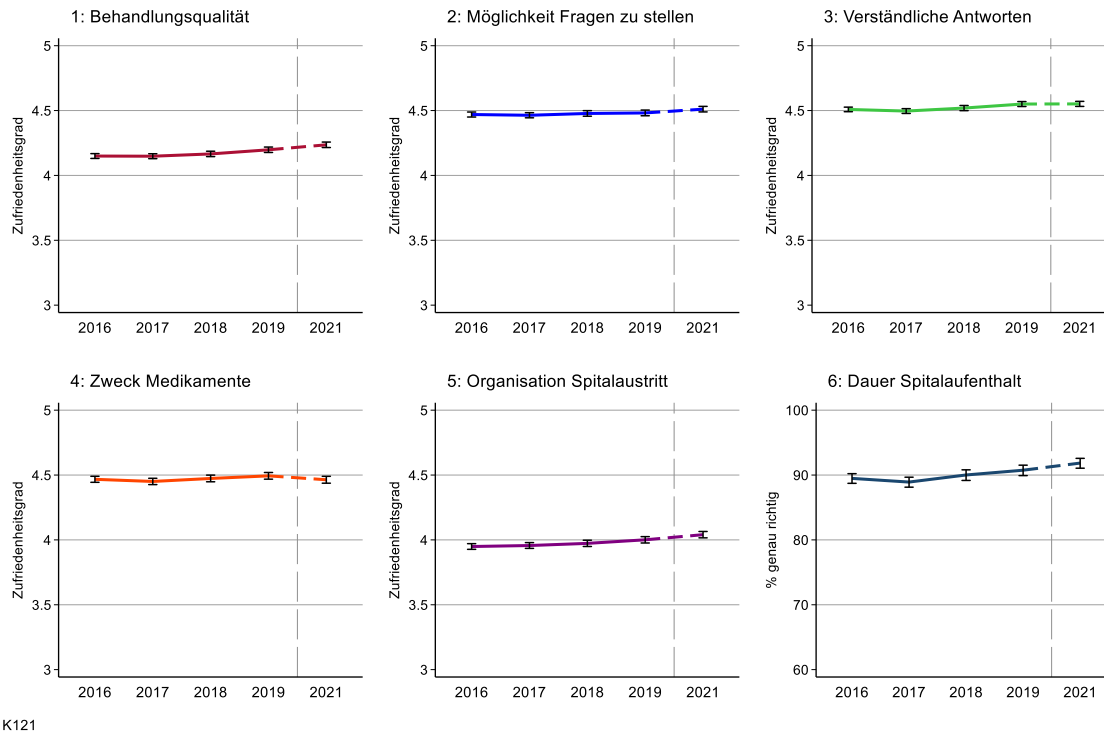
K111

Abbildung 29: Entwicklung des Zufriedenheitsgrads für die Spitäler der Kategorie K112, 2016-2021



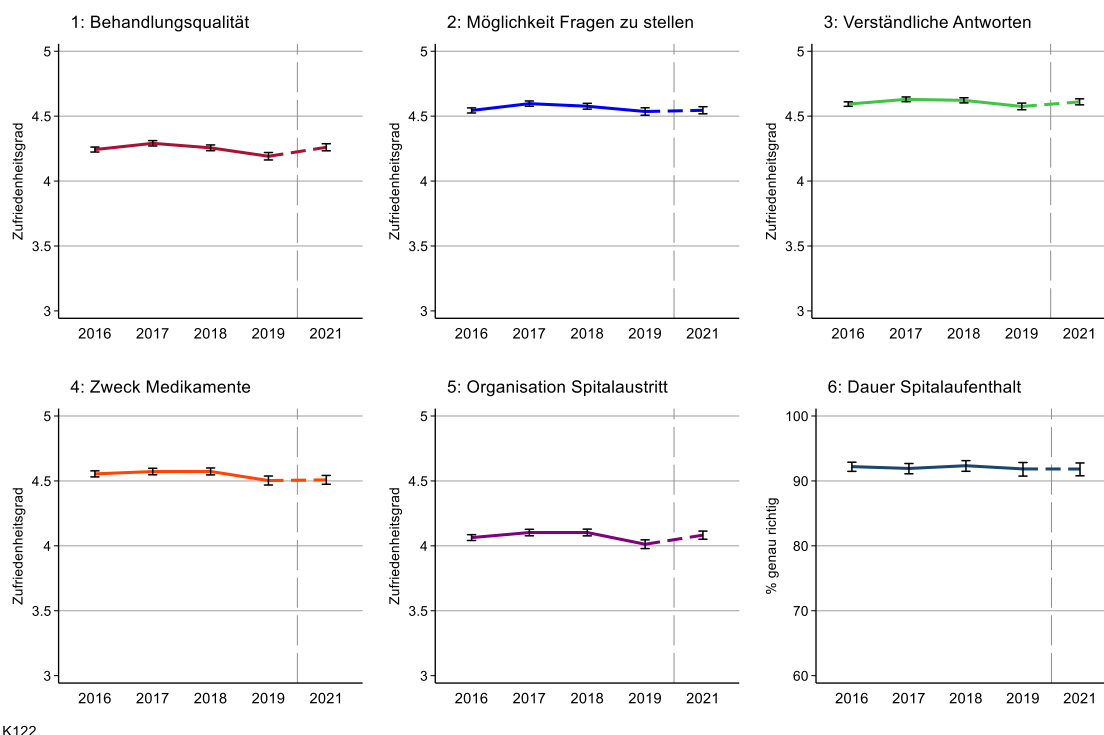
K112

Abbildung 30: Entwicklung des Zufriedenheitsgrads für die Spitäler der Kategorie K121, 2016-2021



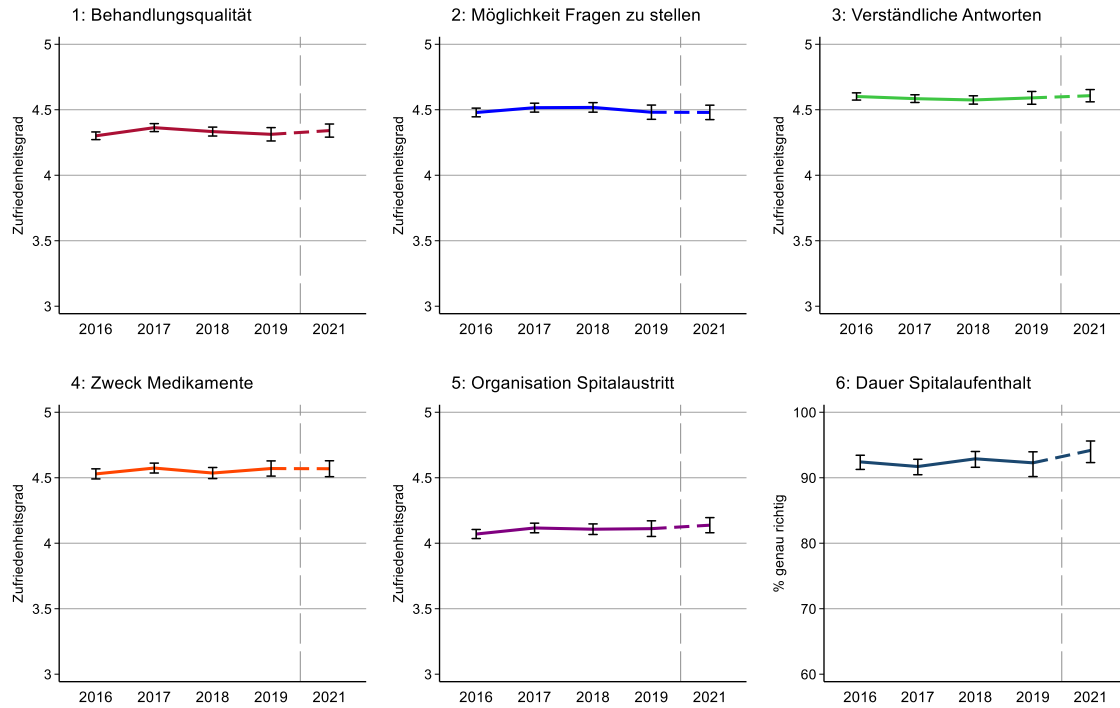
K121

Abbildung 31: Entwicklung des Zufriedenheitsgrads für die Spitäler der Kategorie K122, 2016-2021



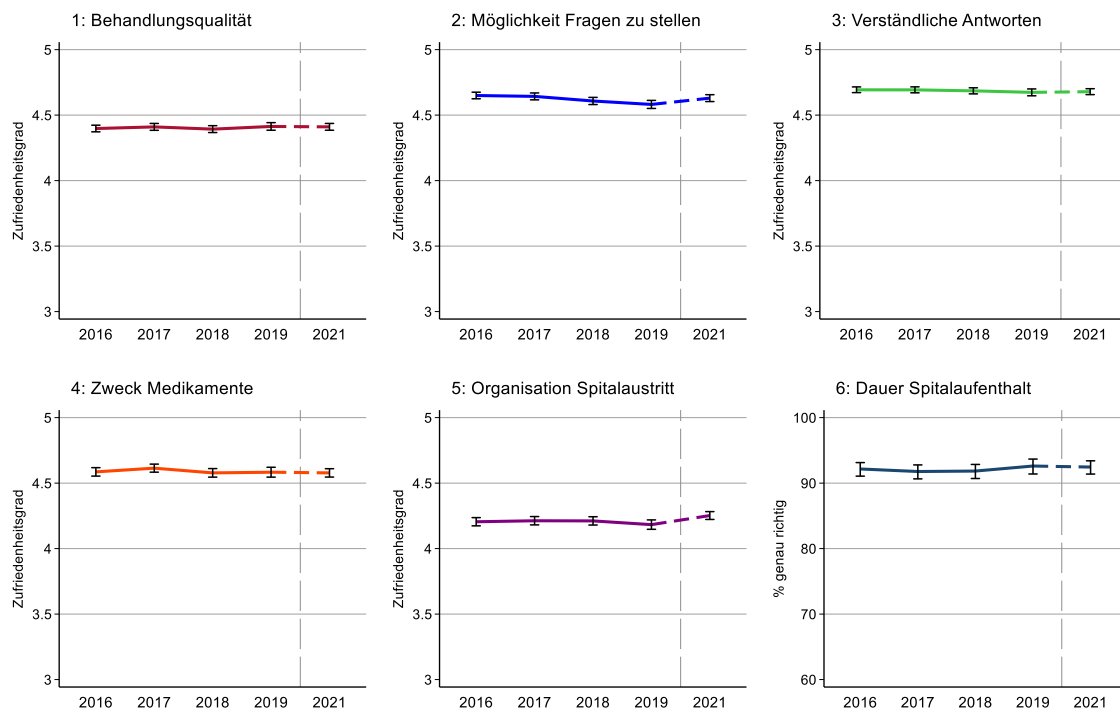
K122

Abbildung 32: Entwicklung des Zufriedenheitsgrads für die Spitäler der Kategorie K123, 2016-2021



K123

Abbildung 33: Entwicklung des Zufriedenheitsgrads für die Spitäler der Kategorie K231, 2016-2021



K231

Abbildung 34: Entwicklung des Zufriedenheitsgrads für die Spitäler der Kategorie K234, 2016-2021

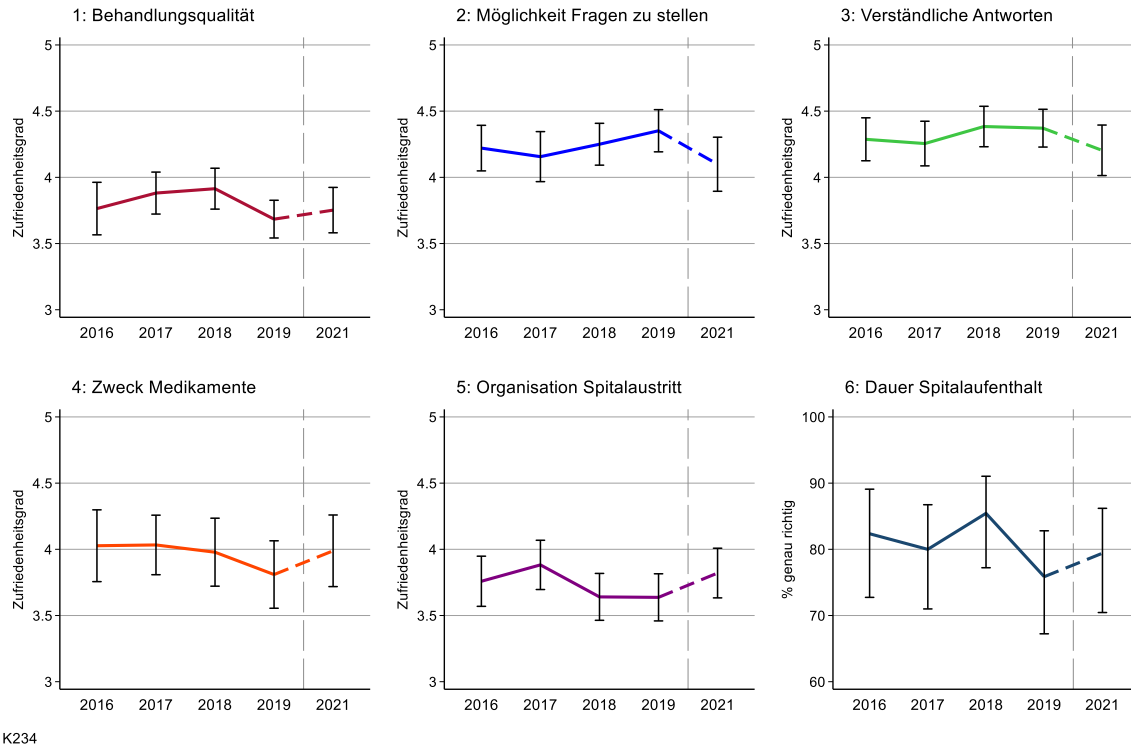


Abbildung 35: Entwicklung des Zufriedenheitsgrads für die Spitäler der Kategorie K235, 2016-2021

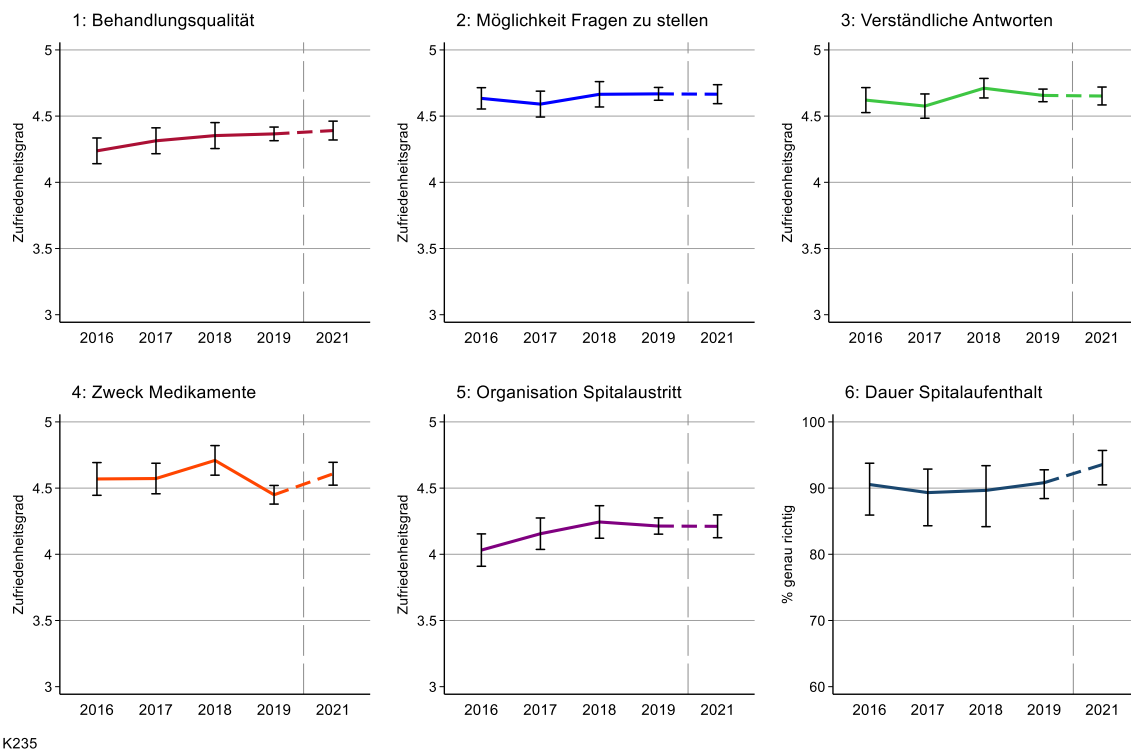


Tabelle 12: Patientenalter: Verteilung in % nach Altersklasse und Jahr, 2017–2021

N	Altersklasse %						
	18-29	30-39	40-49	50-59	60-69	70-79	80+
2017 34'308	7.3	11.9	9.1	14.8	18.2	21.8	16.8
2018 31'485	7.0	12.2	8.5	14.6	18.7	22.5	16.5
2019 30'528	6.6	11.1	8.1	14.2	18.2	23.8	17.9
2021 30'664	5.5	10.0	7.0	13.7	19.3	25.6	18.8

Tabelle 13 : Subjektiver Gesundheitszustand nach Altersklasse, 2021

	Ergebnisse pro Altersklasse (%)						
	16-29	30-39	40-49	50-59	60-69	70-79	80+
Ausgezeichnet	21.4	20.9	10.7	7.9	6.6	4.5	2.2
Sehr gut	40.0	43.8	34.6	29.6	30.4	26.0	15.9
Gut	34.7	31.6	44.8	51.5	51.9	55.8	60.4
Weniger gut	3.4	3.0	8.1	9.4	9.3	11.5	18.5
Schlecht	0.7	0.7	1.8	1.7	1.8	2.1	3.1

Tabelle 14: Gesamtergebnisse der Zufriedenheitsbefragungen für die Jahre 2017–2021

Frage	Mittelwert Gesamtkollektiv				Problematische Antworten (%)				Ohne Antwort auf die Frage (%)			
	2017	2018	2019	2021	2017	2018	2019	2021	2017	2018	2019	2021
1. Behandlungsqualität	4.19	4.18	4.16	4.21	1.94	1.87	2.14	1.97	2.45	2.76	3.83	2.77
2. Möglichkeit Fragen zu stellen	4.49	4.49	4.47	4.51	2.36	2.22	2.41	2.27	5.86	5.90	7.09	5.56
3. Verständliche Antworten	4.52	4.52	4.52	4.54	1.83	1.76	1.88	1.73	5.85	5.65	6.49	5.06
4. Zweck Medikamente	4.47	4.47	4.44	4.46	4.89	4.95	4.96	4.79	12.14	11.95	12.63	11.41
5. Organisation Spitalaustritt	3.99	3.98	3.94	4.02	5.72	5.57	5.92	4.86	1.57	1.73	2.76	1.76
6. Dauer Spitalaufenthalt*	89.2%	89.5%	89.5%	90.6%	10.79	10.47	10.49	9.41	2.16	2.16	3.14	1.84

* prozentualer Anteil positiver Antworten.

Tabelle 15: Qualität der retournierten Fragebogen nach Spalkategorie, 2021

Kategorie BfS*	Anzahl Fragebogen	Anteil vollständige Daten pro Frage (%)					Vollständige Adjustierungs- faktoren (%)	Vollständigkeit Fragebogen (%)
		1	2	3	4	5		
K111	3'559	90.1	88.2	88.7	82.0	90.5	91.9	85.3
K112	15'395	87.6	85.5	85.9	80.4	88.6	89.8	82.1
K121	5'337	87.5	85.0	85.1	78.1	88.6	89.8	81.8
K122	2'738	88.7	84.9	85.2	79.0	89.4	90.6	83.1
K123	806	90.2	87.6	87.8	80.5	90.3	91.8	84.4
K231	2'668	88.9	84.9	85.8	84.2	89.7	90.7	84.2
K234	111	82.0	78.4	76.6	67.6	82.0	85.6	68.5
K235	362	86.7	82.9	83.4	76.8	87.8	88.4	81.5
Total	31'020	88.1	85.6	86.0	80.3	89.0	90.2	82.7

Vollständigkeit der Daten pro Frage: Anteil in % der Fragebogen, die für das Adjustierungsverfahren verwendet werden konnten. Nur Fragebogen mit vollständigen Adjustierungsvariablen (Alter, Geschlecht, Versicherungsstatus, subjektiver Gesundheitszustand und Aus) und Aufenthaltsort nach Spitalaustritt) und einer auswertbaren Antwort auf die zu analysierende Frage (Werte 1 bis 5: angekreuzte Ausweichantworten sind ausgeschlossen) wurden bei der Adjustierung berücksichtigt.

Vollständige Adjustierungsfaktoren: Anteil in % der Fragebogen mit vollständig ausgefüllten Adjustierungsvariablen (Alter, Geschlecht, Versicherungsstatus, subjektiver Gesundheitszustand, Aufenthaltsort nach Spitalaustritt).

Vollständige Fragebogen: Anteil in % der vollständig ausgefüllten Fragebogen (die Patientinnen und Patienten haben alle Fragen beantwortet).

* Die Kategorie K232 ist nicht dargestellt (zu wenig retournierte Fragebogen).

Tabelle 16: Ergebnisse nach Spital/Klinik, 2019-2021

Rücklauf, Datenqualität, adjustierte und nicht adjustierte Mittelwerte oder Anteil positiver Antworten nach Frage (mit Konfidenzintervall 95% [KI95%] für das adjustierte Mittel; n-a: nicht adjustiert; N= Anzahl ausgewertete Fragebogen)

Code Spital/ Klinik	Rücklauf		Faktoren Adjustierung	Frage 1 Mittelwert (Kollektiv: 4.21)				Frage 2 Mittelwert (Kollektiv: 4.51)				Frage 3 Mittelwert (Kollektiv: 4.54)				Frage 4 Mittelwert (Kollektiv: 4.46)				Frage 5 Mittelwert (Kollektiv: 4.02)				Frage 6 Anteil positive Antworten (Kollektiv: 90.6%)							
	2019	2021		2019	2021	adjustiert [KI95%]	N	2019	2021	adjustiert [KI95%]	N	2019	2021	adjustiert [KI95%]	N	2019	2021	adjustiert [KI95%]	N	2019	2021	adjustiert [KI95%]	N	2019	2021	n-a [KI95%]	N				
	%	%		%	n-a	n-a		n-a	n-a		N	n-a	n-a		N	n-a	n-a		N	n-a	n-a		N	n-a	n-a		N	n-a	n-a		N
1	60.7	56.7	84.2	4.41	4.34	4.23 [3.98, 4.47]	32	4.35	4.35	4.31 [4.05, 4.57]	28	4.68	4.45	4.40 [4.18, 4.63]	32	4.64	4.76	4.69 [4.39, 5.00]	31	4.19	4.03	4.03 [3.74, 4.32]	32	95.7	89.5	89.5 [80.0,98.9]	38				
2	33.3	28.4	91.3	3.91	4.14	4.27 [3.97, 4.57]	21	4.38	4.10	4.21 [3.91, 4.51]	21	4.40	4.33	4.44 [4.16, 4.71]	21	4.33	4.50	4.61 [4.32, 4.90]	17	3.76	3.57	3.69 [3.32, 4.06]	20	90.9	90.5	90.5 [77.7,100]	21				
3	58.2	57.1	87.5	4.70	4.41	4.36 [4.13, 4.60]	34	4.87	4.49	4.52 [4.28, 4.76]	32	4.79	4.50	4.48 [4.25, 4.71]	31	4.84	4.43	4.38 [4.09, 4.67]	33	4.68	4.22	4.22 [3.94, 4.49]	35	92.3	89.7	89.7 [80.4,99.1]	39				
4	62.9	58.2	90.6	4.49	4.56	4.44 [4.26, 4.62]	58	4.85	4.83	4.76 [4.57, 4.95]	53	4.80	4.87	4.77 [4.60, 4.94]	55	4.75	4.73	4.61 [4.39, 4.84]	56	4.35	4.35	4.22 [4.00, 4.44]	57	93.4	96.9	96.9 [89.6,100]	64				
5	51.3	52.3	89.7	4.32	4.20	4.21 [4.01, 4.40]	50	4.65	4.73	4.76 [4.57, 4.96]	49	4.77	4.77	4.80 [4.61, 4.98]	48	4.58	4.59	4.57 [4.32, 4.82]	45	4.31	4.16	4.18 [3.95, 4.41]	52	97.4	90.9	90.9 [83.0,98.8]	55				
6		42.3	95.5		4.67	4.60 [4.30, 4.91]	20		4.71	4.62 [4.31, 4.93]	20		4.91	4.85 [4.57, 5.12]	21		4.48	4.47 [4.09, 4.84]	20		4.41	4.38 [4.01, 4.74]	21		85.7	85.7 [73.0,98.5]	21				
7	41.6	16.6	93.8	4.04	4.22	4.20 [3.94, 4.45]	30	4.63	4.85	4.82 [4.55, 5.09]	26	4.60	4.64	4.65 [4.40, 4.89]	27	4.49	4.81	4.78 [4.44, 5.12]	24	3.94	4.03	3.99 [3.69, 4.29]	30	90.0	90.6	90.6 [80.3,100]	32				
8	44.2	56.7	84.7	4.25	4.38	4.44 [4.27, 4.62]	60	4.62	4.70	4.76 [4.58, 4.94]	57	4.68	4.69	4.75 [4.58, 4.92]	59	4.37	4.40	4.41 [4.18, 4.63]	56	4.06	4.15	4.22 [4.00, 4.43]	60	80.6	90.1	90.1 [83.2,97.1]	71				
9	38.5	44.3	85.7	4.12	4.50	4.46 [4.21, 4.71]	30	4.58	4.78	4.74 [4.47, 5.00]	27	4.52	4.85	4.79 [4.55, 5.04]	28	4.87	4.81	4.75 [4.43, 5.07]	28	4.24	4.27	4.27 [3.97, 4.57]	30	92.0	97.1	97.1 [87.3,100]	35				
10	66.3	67.0	97.0	4.46	4.34	4.31 [4.13, 4.48]	64	4.71	4.73	4.74 [4.56, 4.92]	59	4.78	4.63	4.62 [4.45, 4.78]	60	4.63	4.62	4.63 [4.38, 4.89]	44	4.28	4.10	4.09 [3.89, 4.30]	65	94.7	96.9	96.9 [89.7,100]	65				
11	16.7	38.7	82.9	4.36	4.26	4.38 [4.15, 4.62]	34	4.67	4.49	4.52 [4.29, 4.76]	34	4.64	4.54	4.60 [4.38, 4.82]	34	4.69	4.26	4.23 [3.94, 4.52]	33	4.33	3.93	3.92 [3.64, 4.20]	34	85.7	94.7	94.7 [85.3,100]	38				

Code Spital/ Klinik	Rücklauf		Faktoren Adjustierung	Frage 1 Mittelwert				Frage 2 Mittelwert				Frage 3 Mittelwert				Frage 4 Mittelwert				Frage 5 Mittelwert				Frage 6 Anteil positive Antworten			
	2019	2021		(Kollektiv: 4.21)				(Kollektiv: 4.51)				(Kollektiv: 4.54)				(Kollektiv: 4.46)				(Kollektiv: 4.02)				(Kollektiv: 90.6%)			
	2019	2021		2019	2021			2019	2021			2019	2021			2019	2021			2019	2021			2019	2021		
	%	%		%	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]
13	59.3	83.1	79.7	4.52	4.21	4.18	54	4.77	4.62	4.61	53	4.71	4.67	4.61	53	4.86	4.59	4.57	46	4.47	4.29	4.27	55	100	78.3	69	
						[3.99, 4.36]				[4.43, 4.80]				[4.44, 4.79]				[4.32, 4.82]				[4.04, 4.49]			[71.2,85.3]		
14	44.0	26.5	75.0	4.09	3.91	4.03	25	4.57	4.41	4.54	26	4.59	4.35	4.39	25	4.47	4.09	4.24	24	3.95	3.94	4.04	27	87.3	91.4	35	
						[3.76, 4.31]				[4.27, 4.81]				[4.14, 4.65]				[3.90, 4.59]				[3.72, 4.36]			[81.6,100]		
15	59.1	50.0	96.5	4.66	4.48	4.36	54	4.75	4.76	4.64	53	4.82	4.69	4.64	53	4.86	4.75	4.62	53	4.60	4.43	4.36	54	96.9	93.0	57	
						[4.17, 4.54]				[4.46, 4.83]				[4.46, 4.81]				[4.39, 4.85]				[4.14, 4.59]			[85.2,100]		
16		48.6	97.2		4.54	4.49	34		4.71	4.71	30		4.61	4.59	32		4.32	4.32	30		4.36	4.32	35		88.9	36	
						[4.25, 4.73]				[4.46, 4.96]				[4.37, 4.81]				[4.01, 4.63]				[4.04, 4.60]			[79.2,98.6]		
17	50.0	46.5	87.0	4.44	4.07	4.02	40	4.61	4.66	4.65	38	4.70	4.43	4.53	38	4.60	4.54	4.53	35	4.15	3.84	3.81	39	92.5	88.6	44	
						[3.81, 4.24]				[4.43, 4.88]				[4.33, 4.74]				[4.25, 4.82]				[3.55, 4.08]			[79.8,97.4]		
19	37.8	35.3	86.6	4.17	4.15	4.17	58	4.69	4.61	4.66	58	4.70	4.68	4.74	57	4.40	4.57	4.72	44	4.12	4.17	4.20	55	89.5	95.4	65	
						[3.99, 4.36]				[4.47, 4.84]				[4.57, 4.91]				[4.47, 4.97]				[3.98, 4.42]			[88.1,100]		
20	64.3	55.1	88.1	4.59	4.53	4.49	52	4.86	4.91	4.89	51	4.84	4.79	4.78	51	4.83	4.80	4.77	49	4.39	4.42	4.41	51	95.8	100	59	
						[4.30, 4.68]				[4.69, 5.08]				[4.60, 4.96]				[4.53, 5.01]				[4.17, 4.64]			[92.4,100]		
22	61.7	67.6	88.4	4.29	4.19	4.21	60	4.76	4.71	4.68	60	4.76	4.66	4.67	60	4.54	4.57	4.62	54	3.96	4.03	4.03	61	93.1	97.1	69	
						[4.03, 4.38]				[4.51, 4.86]				[4.51, 4.84]				[4.40, 4.85]				[3.82, 4.24]			[90.1,100]		
23	46.7	35.8	83.3	3.97	3.88	4.05	20	4.46	4.18	4.25	19	4.43	4.14	4.27	19	4.50	4.26	4.38	19	3.85	3.67	3.66	20	87.1	81.8	22	
						[3.74, 4.36]																[3.29, 4.03]			[69.4,94.3]		
24	41.3	55.7	95.5	4.38	4.47	4.36	41	4.86	4.80	4.70	39	4.75	4.84	4.76	41	4.68	4.82	4.71	36	4.27	4.39	4.31	42	100	97.7	44	
						[4.14, 4.57]				[4.48, 4.92]				[4.56, 4.96]				[4.43, 4.99]				[4.06, 4.57]			[88.9,100]		
25	39.7	36.1	85.2	4.18	4.06	4.09	93	4.51	4.41	4.47	96	4.59	4.36	4.40	96	4.47	4.22	4.29	85	3.99	3.79	3.78	93	89.7	89.3	112	
						[3.95, 4.23]				[4.33, 4.61]				[4.27, 4.53]				[4.10, 4.47]				[3.61, 3.95]			[83.8,94.8]		
26	50.0	43.7	91.5	4.47	4.55	4.51	84	4.49	4.24	4.24	75	4.67	4.68	4.66	81	4.36	4.75	4.69	81	4.31	4.37	4.33	85	90.0	91.3	92	
						[4.36, 4.66]				[4.08, 4.40]				[4.52, 4.80]				[4.50, 4.87]				[4.15, 4.51]			[85.2,97.4]		

Code Spital/ Klinik	Rücklauf		Faktoren Adjustierung	Frage 1 Mittelwert				Frage 2 Mittelwert				Frage 3 Mittelwert				Frage 4 Mittelwert				Frage 5 Mittelwert				Frage 6 Anteil positive Antworten			
	2019	2021		(Kollektiv: 4.21)				(Kollektiv: 4.51)				(Kollektiv: 4.54)				(Kollektiv: 4.46)				(Kollektiv: 4.02)				(Kollektiv: 90.6%)			
	2019	2021		2019	2021			2019	2021			2019	2021			2019	2021			2019	2021			2019	2021		
	%	%		%	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]
27	63.6	62.9	89.8	4.62	4.53	4.44	76	4.81	4.84	4.78	76	4.84	4.78	4.74	76	4.76	4.75	4.64	68	4.55	4.42	4.35	79	96.0	94.3	88	
						[4.28, 4.60]				[4.62, 4.94]				[4.60, 4.89]				[4.43, 4.84]			[4.16, 4.54]			[88.1,100]			
28	34.9	30.9	89.6	4.13	4.36	4.39	59	4.50	4.68	4.69	56	4.41	4.70	4.71	57	4.02	4.52	4.55	53	3.95	4.30	4.31	60	86.1	90.9	66	
						[4.21, 4.57]				[4.51, 4.88]				[4.54, 4.88]				[4.32, 4.78]			[4.09, 4.52]			[83.7,98.1]			
29	45.6	37.1	90.7	4.34	4.55	4.43	67	4.29	4.42	4.39	62	4.44	4.64	4.57	63	4.31	4.62	4.53	60	4.11	4.34	4.26	66	92.9	96.0	75	
						[4.26, 4.60]				[4.21, 4.56]				[4.41, 4.73]				[4.31, 4.75]			[4.06, 4.47]			[89.3,100]			
30	38.0	40.2	88.8	4.14	3.96	4.06	71	4.65	4.45	4.58	66	4.67	4.45	4.57	66	4.62	4.34	4.47	68	4.14	3.85	3.90	70	90.9	87.0	77	
						[3.89, 4.22]				[4.41, 4.75]				[4.42, 4.73]				[4.27, 4.67]			[3.70, 4.10]			[80.4,93.7]			
31	51.2	37.2	95.8	3.97	4.26	4.27	45	4.56	4.80	4.75	44	4.53	4.69	4.68	44	4.65	4.61	4.57	35	3.89	4.23	4.25	46	91.9	95.7	47	
						[4.06, 4.47]				[4.54, 4.96]				[4.49, 4.88]				[4.29, 4.85]			[4.01, 4.49]			[87.2,100]			
32	42.8	52.0	91.0	4.10	4.16	4.18	79	4.45	4.48	4.53	74	4.56	4.43	4.46	76	3.86	4.20	4.21	76	3.74	3.81	3.78	79	95.4	92.0	87	
						[4.03, 4.34]				[4.37, 4.69]				[4.32, 4.61]				[4.02, 4.41]			[3.59, 3.96]			[85.7,98.2]			
33	26.2	61.2	88.5	4.41	4.53	4.49	120	4.76	4.77	4.71	108	4.71	4.80	4.76	112	4.76	4.78	4.73	117	4.20	4.47	4.46	123	90.2	92.8	138	
						[4.36, 4.61]				[4.57, 4.84]				[4.64, 4.88]				[4.57, 4.88]			[4.31, 4.61]			[87.8,97.7]			
35	40.5	48.8	90.9	4.21	4.27	4.26	105	4.58	4.63	4.60	105	4.60	4.69	4.67	104	4.45	4.74	4.71	107	3.98	4.19	4.18	109	85.4	95.0	120	
						[4.12, 4.39]				[4.46, 4.73]				[4.55, 4.80]				[4.55, 4.87]			[4.02, 4.34]			[89.7,100]			
36	53.1	32.1	90.7	4.24	4.16	4.20	39	4.13	4.05	4.14	35	4.44	4.32	4.36	36	4.39	4.24	4.28	38	4.09	3.74	3.72	39	82.7	92.7	41	
						[3.98, 4.42]				[3.90, 4.37]				[4.15, 4.57]				[4.01, 4.56]			[3.46, 3.99]			[83.6,100]			
37	35.6	36.7	89.7	4.28	4.34	4.23	52	4.43	4.35	4.27	49	4.39	4.55	4.47	47	4.55	4.43	4.35	44	4.08	4.02	3.91	51	95.8	91.4	58	
						[4.04, 4.42]				[4.07, 4.47]				[4.29, 4.66]				[4.10, 4.61]			[3.67, 4.14]			[83.7,99.0]			
38	54.3	60.0	93.1	4.67	4.65	4.55	67	4.75	4.91	4.85	61	4.83	4.83	4.81	61	4.90	4.81	4.75	64	4.53	4.46	4.41	67	95.1	91.5	71	
						[4.39, 4.72]				[4.67, 5.02]				[4.65, 4.98]				[4.54, 4.96]			[4.21, 4.61]			[84.6,98.5]			
39	37.3	30.2	88.5	4.03	4.08	4.13	23	4.54	4.52	4.56	18	4.59	4.36	4.37	20	4.50	4.14	4.16	19	3.92	3.80	3.85	23	92.1	91.7	24	
						[3.85, 4.42]				[4.08, 4.65]				[4.08, 4.65]				[3.50, 4.19]			[3.50, 4.19]			[79.7,100]			
40		38.8	93.9	4.48	4.25	4.20	61	4.23	4.08	4.01	59	4.61	4.53	4.47	59	4.55	4.21	4.17	58	4.28	3.80	3.74	61	90.0	96.9	65	

Code Spital/ Klinik	Rücklauf		Faktoren Adjustierung	Frage 1 Mittelwert				Frage 2 Mittelwert				Frage 3 Mittelwert				Frage 4 Mittelwert				Frage 5 Mittelwert				Frage 6 Anteil positive Antworten						
	2019	2021		(Kollektiv: 4.21)				(Kollektiv: 4.51)				(Kollektiv: 4.54)				(Kollektiv: 4.46)				(Kollektiv: 4.02)				(Kollektiv: 90.6%)						
	%	%		2019	2021	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	2019	2021	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	2019	2021	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	2019	2021	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	2019	2021	N
41	45.2	39.3	91.2	4.27	4.14	4.19	52	4.75	4.64	4.64	48	4.69	4.70	4.69	45	4.61	4.56	4.58	50	4.14	4.02	4.06	51	92.8	96.5	57				
						[3.99, 4.38]				[4.44, 4.84]				[4.50, 4.88]				[4.34, 4.82]				[3.83, 4.29]			[88.8,100]					
42*	29.9	21.3	88.2	3.81	3.82	4.10	15	4.35	4.12	4.41	15	4.45	4.13	4.40	14	3.70	3.77	4.37	11	3.85	3.47	3.63	15	71.4	80.0	15				
43	32.7	38.0	94.9	3.94	3.92	3.96	70	4.27	4.45	4.48	69	4.42	4.51	4.54	68	4.23	4.19	4.25	68	3.75	3.68	3.69	72	84.4	88.0	75				
						[3.80, 4.13]				[4.31, 4.64]				[4.38, 4.69]				[4.04, 4.45]				[3.50, 3.89]			[81.3,94.7]					
45	40.1	28.2	91.7	4.29	3.87	3.91	43	4.40	3.79	3.86	39	4.47	4.02	4.10	39	4.51	3.89	4.00	42	3.81	3.79	3.78	43	88.1	91.5	47				
						[3.70, 4.11]				[3.63, 4.08]				[3.90, 4.31]				[3.74, 4.26]				[3.53, 4.03]			[83.0,100]					
46	22.3	45.8	93.3	4.55	4.46	4.38	135	4.44	4.35	4.30	132	4.72	4.50	4.43	131	4.65	4.62	4.60	129	4.15	4.22	4.15	138	98.4	93.2	146				
						[4.26, 4.50]				[4.18, 4.42]				[4.31, 4.54]				[4.45, 4.74]				[4.01, 4.29]			[88.3,98.0]					
47		33.3	85.0		4.13	4.12	48		4.53	4.54	51		4.63	4.67	51		4.59	4.63	42		4.07	4.04	51		91.4	58				
						[3.93, 4.32]				[4.35, 4.74]				[4.49, 4.85]				[4.37, 4.89]				[3.81, 4.27]			[83.7,99.0]					
48	45.6	51.4	87.2	4.30	4.27	4.31	114	4.64	4.64	4.66	102	4.60	4.64	4.67	103	4.66	4.58	4.60	102	4.08	4.23	4.25	113	87.7	94.6	130				
						[4.18, 4.44]				[4.52, 4.79]				[4.54, 4.79]				[4.43, 4.76]				[4.10, 4.41]			[89.5,99.7]					
49	44.3	44.0	95.2	4.14	4.26	4.18	59	4.36	4.62	4.57	55	4.60	4.64	4.63	57	4.60	4.89	4.83	54	3.79	4.03	3.98	58	96.1	95.1	61				
						[4.00, 4.36]				[4.38, 4.75]				[4.46, 4.80]				[4.60, 5.06]				[3.77, 4.20]			[87.6,100]					
50		45.1	90.1		4.38	4.35	134		4.68	4.66	129		4.67	4.62	130		4.62	4.59	125		4.13	4.12	136		93.3	149				
						[4.23, 4.47]				[4.53, 4.78]				[4.51, 4.74]				[4.44, 4.74]				[3.97, 4.26]			[88.5,98.1]					
51	40.5	54.4	92.5	4.40	4.34	4.32	72	4.69	4.79	4.76	70	4.75	4.76	4.74	71	4.75	4.69	4.62	67	4.29	4.19	4.17	72	95.3	96.2	79				
						[4.16, 4.48]				[4.60, 4.93]				[4.59, 4.89]				[4.42, 4.83]				[3.97, 4.36]			[89.6,100]					
52	43.9	40.2	88.4	4.20	4.11	4.14	76	4.63	4.56	4.61	74	4.61	4.60	4.59	72	4.47	4.30	4.40	62	4.01	3.98	4.02	75	89.5	86.9	84				
						[3.99, 4.30]				[4.44, 4.77]				[4.44, 4.74]				[4.18, 4.61]				[3.83, 4.21]			[80.5,93.3]					
53	40.3	45.8	91.7	4.14	4.24	4.28	54	4.56	4.58	4.63	50	4.51	4.70	4.74	52	4.49	4.46	4.57	44	4.06	4.14	4.18	53	88.5	93.2	59				
						[4.09, 4.47]				[4.44, 4.83]				[4.56, 4.91]				[4.31, 4.82]				[3.95, 4.41]			[85.6,100]					
54	48.5	56.1	86.8	4.17	4.18	4.14	91	4.44	4.28	4.30	86	4.52	4.59	4.56	88	4.47	4.31	4.31	90	3.92	3.91	3.89	91	92.8	92.3	104				
						[4.00, 4.28]				[4.15, 4.45]				[4.42, 4.69]				[4.13, 4.48]				[3.72, 4.06]			[86.6,98.0]					

Code Spital/ Klinik	Rücklauf		Faktoren Adjustierung	Frage 1 Mittelwert				Frage 2 Mittelwert				Frage 3 Mittelwert				Frage 4 Mittelwert				Frage 5 Mittelwert				Frage 6 Anteil positive Antworten			
	2019	2021		(Kollektiv: 4.21)				(Kollektiv: 4.51)				(Kollektiv: 4.54)				(Kollektiv: 4.46)				(Kollektiv: 4.02)				(Kollektiv: 90.6%)			
	2019	2021		2019	2021			2019	2021			2019	2021			2019	2021			2019	2021			2019	2021		
	%	%		%	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]
55	52.7	38.4	92.9	4.21	4.20	4.19	75	4.59	4.53	4.55	74	4.62	4.64	4.65	75	4.54	4.25	4.21	67	4.08	4.11	4.13	76	94.0	91.6	83	
						[4.03, 4.35]				[4.39, 4.71]				[4.51, 4.80]				[4.00, 4.41]				[3.94, 4.32]			[85.2,98.0]		
56	36.7	20.1	93.9	3.97	3.91	4.08	31	4.05	3.90	4.06	28	4.21	3.83	3.91	28	4.21	4.00	4.22	30	3.84	3.91	4.03	31	90.7	84.8	33	
						[3.83, 4.32]				[3.80, 4.32]				[3.67, 4.15]				[3.91, 4.52]				[3.74, 4.33]			[74.7,95.0]		
57	48.8	43.9	88.1	4.19	4.43	4.47	86	4.62	4.81	4.80	83	4.76	4.74	4.76	83	4.66	4.54	4.67	72	4.24	4.25	4.28	88	98.0	90.9	99	
						[4.32, 4.62]				[4.65, 4.95]				[4.62, 4.90]				[4.47, 4.87]				[4.10, 4.45]			[85.0,96.8]		
58	49.8	56.1	96.4	4.14	4.17	4.21	105	4.38	4.40	4.43	101	4.59	4.59	4.60	101	4.72	4.44	4.45	103	3.90	3.97	4.03	107	89.8	93.6	109	
						[4.08, 4.34]				[4.29, 4.56]				[4.47, 4.72]				[4.28, 4.61]				[3.87, 4.19]			[88.0,99.2]		
59	55.2	40.3	90.6	4.45	4.55	4.45	76	4.29	4.38	4.33	71	4.52	4.64	4.58	74	4.65	4.72	4.69	73	4.06	4.31	4.23	77	91.2	94.1	85	
						[4.30, 4.61]				[4.16, 4.49]				[4.43, 4.73]				[4.50, 4.89]				[4.04, 4.42]			[87.8,100]		
60	44.2	36.9	93.4	4.18	4.18	4.20	150	4.59	4.62	4.62	144	4.65	4.64	4.63	146	4.55	4.64	4.62	135	4.12	4.08	4.13	154	92.9	91.5	165	
						[4.09, 4.31]				[4.51, 4.74]				[4.53, 4.74]				[4.47, 4.76]				[3.99, 4.26]			[87.0,96.1]		
61	41.7	42.5	85.6	3.95	4.00	4.07	94	4.38	4.47	4.52	88	4.41	4.50	4.53	87	4.28	4.36	4.36	87	3.80	3.90	3.93	94	91.7	93.6	109	
						[3.93, 4.21]				[4.38, 4.67]				[4.39, 4.66]				[4.18, 4.54]				[3.76, 4.11]			[88.0,99.2]		
62	47.9	47.4	87.0	4.34	4.14	4.11	131	4.69	4.64	4.63	129	4.72	4.57	4.58	129	4.66	4.50	4.52	127	4.12	4.10	4.14	133	92.6	89.9	149	
						[3.99, 4.23]				[4.51, 4.76]				[4.47, 4.70]				[4.38, 4.67]				[3.99, 4.28]			[85.1,94.7]		
63	25.4	42.3	90.2	4.46	4.48	4.43	146	4.48	4.28	4.23	133	4.59	4.64	4.61	135	4.31	4.58	4.56	120	4.16	4.18	4.15	147	95.3	93.8	162	
						[4.31, 4.54]				[4.11, 4.35]				[4.50, 4.72]				[4.40, 4.71]				[4.02, 4.29]			[89.2,98.4]		
64	43.6	42.7	94.6	4.03	4.21	4.19	104	4.53	4.70	4.71	99	4.38	4.69	4.68	102	4.43	4.66	4.67	98	3.83	4.15	4.15	104	89.9	91.9	111	
						[4.06, 4.33]				[4.57, 4.85]				[4.55, 4.80]				[4.50, 4.84]				[3.99, 4.31]			[86.3,97.4]		
65	36.1	37.3	88.2	4.11	4.21	4.18	177	4.51	4.55	4.52	171	4.59	4.59	4.58	173	4.42	4.51	4.49	159	3.90	4.09	4.10	178	87.3	91.4	197	
						[4.07, 4.28]				[4.42, 4.63]				[4.49, 4.68]				[4.36, 4.62]				[3.97, 4.22]			[87.2,95.5]		
66	48.5	56.4	90.0	4.37	4.22	4.20	162	4.75	4.66	4.64	161	4.80	4.69	4.65	160	4.63	4.70	4.65	163	4.16	4.08	4.05	167	93.2	92.6	189	
						[4.09, 4.31]				[4.53, 4.75]				[4.55, 4.75]				[4.52, 4.78]				[3.93, 4.18]			[88.3,96.8]		
67	38.4	29.1	87.2	4.18	4.15	4.12	120	4.54	4.59	4.57	117	4.56	4.60	4.58	117	4.39	4.51	4.45	93	4.03	3.90	3.85	119	90.1	90.2	133	
						[3.99, 4.25]				[4.44, 4.69]				[4.46, 4.69]				[4.28, 4.63]				[3.70, 4.00]			[85.2,95.3]		

Code Spital/ Klinik	Rücklauf		Faktoren Adjustierung	Frage 1 Mittelwert				Frage 2 Mittelwert				Frage 3 Mittelwert				Frage 4 Mittelwert				Frage 5 Mittelwert				Frage 6 Anteil positive Antworten			
	2019	2021		(Kollektiv: 4.21)				(Kollektiv: 4.51)				(Kollektiv: 4.54)				(Kollektiv: 4.46)				(Kollektiv: 4.02)				(Kollektiv: 90.6%)			
	%	%		%	2019	2021	adjustiert [KI95%]	N	2019	2021	adjustiert [KI95%]	N	2019	2021	adjustiert [KI95%]	N	2019	2021	adjustiert [KI95%]	N	2019	2021	adjustiert [KI95%]	N	2019	2021	N
					n-a	n-a			n-a	n-a			n-a	n-a			n-a	n-a			n-a	n-a			n-a	n-a	
68	28.6	32.2	84.7	4.16	4.29	4.25	66	4.00	4.29	4.35	66	4.28	4.47	4.49	67	4.28	4.43	4.43	67	3.86	3.95	4.03	71	90.3	89.2	83	
						[4.08, 4.42]				[4.18, 4.52]				[4.33, 4.64]				[4.23, 4.64]				[3.83, 4.22]			[82.7,95.6]		
69	38.3	46.8	92.1	3.93	4.08	4.19	91	4.02	4.10	4.20	85	4.24	4.22	4.30	88	4.28	4.34	4.49	85	3.81	3.88	3.94	91	77.9	87.8	98	
						[4.05, 4.34]				[4.05, 4.35]				[4.16, 4.44]				[4.31, 4.67]				[3.77, 4.11]			[81.9,93.7]		
70	45.4	40.1	89.2	4.07	4.16	4.22	73	4.47	4.57	4.63	70	4.50	4.55	4.60	71	4.59	4.59	4.64	61	3.99	4.10	4.13	74	84.1	90.4	83	
						[4.06, 4.38]				[4.47, 4.80]				[4.45, 4.75]				[4.42, 4.85]				[3.94, 4.33]			[84.0,96.8]		
71	49.3	54.6	93.2	4.50	4.50	4.42	173	4.71	4.77	4.72	167	4.70	4.77	4.71	165	4.39	4.49	4.43	170	4.38	4.32	4.24	175	91.9	97.3	188	
						[4.31, 4.52]				[4.61, 4.83]				[4.62, 4.81]				[4.30, 4.56]				[4.11, 4.37]			[93.1,100]		
72	35.1	44.6	90.6	4.17	4.34	4.30	114	4.58	4.57	4.52	104	4.67	4.56	4.50	104	4.42	4.37	4.29	94	3.96	4.16	4.15	113	83.8	92.9	127	
						[4.17, 4.42]				[4.38, 4.65]				[4.37, 4.62]				[4.11, 4.46]				[3.99, 4.30]			[87.7,98.1]		
73	35.4	30.7	86.4	4.07	4.08	4.06	102	4.12	4.18	4.20	104	4.24	4.35	4.38	104	4.36	4.48	4.47	93	3.75	3.79	3.79	105	85.9	92.7	123	
						[3.93, 4.20]				[4.06, 4.33]				[4.25, 4.50]				[4.29, 4.64]				[3.63, 3.95]			[87.4,97.9]		
74	40.0	44.9	87.0	4.09	4.15	4.16	123	4.58	4.53	4.59	115	4.54	4.50	4.51	117	4.39	4.39	4.39	109	3.98	4.10	4.09	125	93.9	87.4	143	
						[4.04, 4.28]				[4.46, 4.71]				[4.39, 4.63]				[4.23, 4.55]				[3.94, 4.24]			[82.5,92.3]		
75	41.8	38.5	92.6	3.98	4.21	4.27	109	4.56	4.50	4.56	109	4.52	4.55	4.58	111	4.50	4.54	4.60	106	3.82	4.06	4.10	109	81.7	90.9	121	
						[4.14, 4.40]				[4.43, 4.70]				[4.46, 4.70]				[4.43, 4.76]				[3.94, 4.26]			[85.6,96.2]		
76	41.5	40.9	91.0	4.59	4.67	4.50	131	4.43	4.45	4.33	122	4.63	4.70	4.60	122	4.68	4.74	4.62	99	4.26	4.37	4.26	130	93.6	97.2	143	
						[4.38, 4.63]				[4.21, 4.46]				[4.49, 4.72]				[4.45, 4.79]				[4.11, 4.40]			[92.3,100]		
77	42.2	44.6	88.7	3.85	3.99	4.04	131	4.21	4.38	4.45	127	4.51	4.57	4.65	130	4.41	4.62	4.72	117	3.66	3.95	3.99	132	91.3	93.2	147	
						[3.92, 4.16]				[4.33, 4.57]				[4.54, 4.76]				[4.57, 4.88]				[3.85, 4.14]			[88.4,98.0]		
78	43.4	28.7	80.8	4.08	4.08	4.19	41	4.61	4.61	4.68	37	4.64	4.55	4.56	40	4.46	4.43	4.46	38	4.16	4.02	4.01	41	92.2	92.2	51	
						[3.98, 4.41]				[4.45, 4.90]				[4.36, 4.76]				[4.18, 4.73]				[3.76, 4.27]			[84.0,100]		
80	55.4	46.4	94.6	4.35	4.28	4.27	136	4.71	4.69	4.69	137	4.67	4.63	4.64	137	4.61	4.64	4.67	132	4.30	4.20	4.22	138	91.2	91.2	147	
						[4.15, 4.39]				[4.57, 4.81]				[4.53, 4.75]				[4.52, 4.81]				[4.08, 4.36]			[86.3,96.0]		
81	41.9	35.0	89.1	4.47	4.52	4.45	194	4.40	4.28	4.21	190	4.58	4.51	4.46	185	4.60	4.54	4.49	168	4.15	4.24	4.16	202	92.7	96.0	224	
						[4.35, 4.54]				[4.11, 4.31]				[4.36, 4.55]				[4.36, 4.62]				[4.04, 4.27]			[92.1,99.9]		

Code Spital/ Klinik	Rücklauf		Faktoren Adjustierung	Frage 1 Mittelwert				Frage 2 Mittelwert				Frage 3 Mittelwert				Frage 4 Mittelwert				Frage 5 Mittelwert				Frage 6 Anteil positive Antworten			
	2019	2021		(Kollektiv: 4.21)				(Kollektiv: 4.51)				(Kollektiv: 4.54)				(Kollektiv: 4.46)				(Kollektiv: 4.02)				(Kollektiv: 90.6%)			
	%	%		%	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	N
82	41.8	46.8	88.4	4.16	4.21	4.24	181	4.56	4.54	4.60	176	4.48	4.57	4.59	179	4.33	4.41	4.40	180	3.94	4.04	4.07	190	87.5	89.8	215	
						[4.14, 4.34]				[4.50, 4.70]				[4.50, 4.69]				[4.28, 4.53]				[3.95, 4.19]			[85.8,93.7]		
83	38.0	40.9	89.9	3.98	4.22	4.27	102	4.46	4.48	4.51	101	4.39	4.49	4.56	98	4.08	4.35	4.35	102	3.82	3.94	3.95	105	89.0	90.7	118	
						[4.13, 4.40]				[4.37, 4.65]				[4.43, 4.68]				[4.19, 4.52]				[3.78, 4.11]			[85.3,96.1]		
84	47.6	43.1	92.5	4.44	4.40	4.26	85	4.79	4.74	4.62	81	4.74	4.68	4.58	81	4.63	4.46	4.36	78	4.24	4.26	4.19	86	97.8	95.7	92	
						[4.11, 4.41]				[4.46, 4.77]				[4.44, 4.72]				[4.17, 4.55]				[4.01, 4.37]			[89.6,100]		
85	42.2	51.5	86.9	4.01	4.04	4.17	238	4.43	4.59	4.67	233	4.40	4.54	4.65	236	4.31	4.46	4.52	225	3.85	3.92	4.03	244	91.6	91.0	277	
						[4.08, 4.25]				[4.58, 4.77]				[4.56, 4.73]				[4.41, 4.63]				[3.92, 4.13]			[87.5,94.5]		
86	65.8	51.4	87.5	4.23	4.37	4.37	123	4.60	4.75	4.73	122	4.58	4.71	4.71	122	4.53	4.60	4.57	119	4.18	4.29	4.28	125	92.4	93.5	138	
						[4.25, 4.50]				[4.61, 4.86]				[4.59, 4.82]				[4.42, 4.73]				[4.13, 4.43]			[88.5,98.4]		
87	53.6	50.0	91.2	4.46	4.38	4.30	103	4.33	4.35	4.31	98	4.57	4.60	4.53	100	4.58	4.55	4.47	94	4.14	4.18	4.09	103	89.2	92.0	113	
						[4.17, 4.44]				[4.17, 4.45]				[4.41, 4.66]				[4.30, 4.64]				[3.93, 4.25]			[86.5,97.5]		
88	31.6	31.8	80.9	3.88	4.06	4.11	85	4.32	4.46	4.59	86	4.39	4.52	4.61	86	4.23	4.20	4.31	83	3.72	3.82	3.89	88	83.1	89.7	107	
						[3.96, 4.26]				[4.44, 4.73]				[4.48, 4.75]				[4.12, 4.49]				[3.72, 4.07]			[84.1,95.4]		
89	51.3	40.2	90.9	4.34	4.27	4.24	74	4.68	4.65	4.58	72	4.79	4.59	4.52	74	4.83	4.56	4.50	65	4.14	4.06	4.00	78	92.9	92.0	88	
						[4.08, 4.40]				[4.42, 4.74]				[4.38, 4.67]				[4.30, 4.71]				[3.81, 4.18]			[85.8,98.3]		
90	35.6	22.7	91.9	4.01	4.08	4.07	78	4.45	4.43	4.46	76	4.47	4.51	4.54	76	4.29	4.39	4.41	69	3.77	4.01	3.99	79	91.5	90.6	85	
						[3.92, 4.23]				[4.30, 4.61]				[4.39, 4.68]				[4.21, 4.61]				[3.81, 4.18]			[84.3,96.9]		
91	37.9	38.2	92.9	4.03	4.06	4.13	154	4.42	4.42	4.50	146	4.50	4.57	4.63	150	4.49	4.55	4.63	132	3.87	4.02	4.06	154	86.7	92.8	166	
						[4.02, 4.24]				[4.39, 4.62]				[4.53, 4.74]				[4.49, 4.78]				[3.93, 4.20]			[88.2,97.3]		
93	43.2	33.2	90.9	4.27	4.45	4.41	177	4.71	4.77	4.71	172	4.71	4.74	4.68	172	4.46	4.60	4.52	162	4.05	4.28	4.25	180	91.2	96.3	191	
						[4.31, 4.51]				[4.61, 4.82]				[4.59, 4.78]				[4.38, 4.65]				[4.13, 4.38]			[92.1,100]		
94	41.8	35.1	90.8	4.27	4.26	4.26	154	4.14	4.11	4.11	147	4.40	4.30	4.29	150	4.52	4.26	4.21	133	3.95	3.91	3.86	156	85.1	91.1	169	
						[4.15, 4.37]				[3.99, 4.22]				[4.19, 4.40]				[4.06, 4.36]				[3.73, 3.99]			[86.6,95.6]		
95	53.2	54.0	91.9	4.63	4.54	4.46	189	4.49	4.42	4.36	175	4.68	4.65	4.60	177	4.67	4.65	4.62	165	4.24	4.21	4.15	187	93.6	95.2	207	
						[4.36, 4.56]				[4.26, 4.47]				[4.50, 4.69]				[4.49, 4.75]				[4.03, 4.27]			[91.1,99.2]		

Code Spital/ Klinik	Rücklauf		Faktoren Adjustierung	Frage 1 Mittelwert				Frage 2 Mittelwert				Frage 3 Mittelwert				Frage 4 Mittelwert				Frage 5 Mittelwert				Frage 6 Anteil positive Antworten			
	2019	2021		(Kollektiv: 4.21)				(Kollektiv: 4.51)				(Kollektiv: 4.54)				(Kollektiv: 4.46)				(Kollektiv: 4.02)				(Kollektiv: 90.6%)			
	%	%		%	2019	2021	adjustiert [KI95%]	N	2019	2021	adjustiert [KI95%]	N	2019	2021	adjustiert [KI95%]	N	2019	2021	adjustiert [KI95%]	N	2019	2021	adjustiert [KI95%]	N	2019	2021	N
	n-a	n-a		n-a	n-a	n-a	n-a	n-a	n-a	n-a	n-a	n-a	n-a	n-a	n-a	n-a	n-a	n-a	n-a	n-a	n-a	n-a	n-a	n-a	n-a	n-a	n-a
96	41.6	20.1	90.8	4.15	4.23	4.26	77	4.15	4.16	4.17	76	4.48	4.35	4.33	76	4.53	4.47	4.42	73	3.96	4.05	4.05	76	89.3	88.4	86	
						[4.10, 4.41]				[4.01, 4.33]				[4.19, 4.48]				[4.23, 4.62]				[3.86, 4.24]			[82.1,94.7]		
97	25.6	46.4	92.0	4.43	4.36	4.37	202	4.69	4.68	4.69	197	4.71	4.71	4.71	200	4.46	4.60	4.63	194	4.21	4.23	4.24	208	91.8	96.4	224	
						[4.28, 4.47]				[4.59, 4.79]				[4.62, 4.80]				[4.51, 4.75]				[4.12, 4.35]			[92.5,100]		
98	39.0	46.6	87.7	4.36	4.36	4.34	209	4.67	4.69	4.68	194	4.67	4.69	4.68	193	4.60	4.56	4.61	175	4.09	4.07	4.06	210	94.6	92.0	238	
						[4.24, 4.43]				[4.58, 4.78]				[4.59, 4.77]				[4.48, 4.74]				[3.94, 4.17]			[88.2,95.8]		
99	48.8	40.2	89.3	4.30	4.29	4.27	169	4.53	4.52	4.52	166	4.58	4.53	4.52	167	4.45	4.40	4.37	168	4.12	4.14	4.14	174	94.7	89.6	192	
						[4.17, 4.38]				[4.41, 4.63]				[4.42, 4.62]				[4.24, 4.50]				[4.01, 4.26]			[85.4,93.8]		
100	37.5	31.8	89.9	3.96	3.99	4.05	137	4.39	4.39	4.45	133	4.43	4.36	4.40	134	4.39	4.18	4.26	127	3.79	3.79	3.83	139	92.6	87.2	156	
						[3.94, 4.17]				[4.33, 4.57]				[4.29, 4.51]				[4.11, 4.41]				[3.69, 3.97]			[82.5,91.9]		
101	37.0	43.2	92.5	4.14	4.09	4.07	166	4.64	4.53	4.52	162	4.57	4.50	4.49	162	4.51	4.43	4.40	153	4.25	4.03	4.02	172	91.9	89.0	182	
						[3.96, 4.18]				[4.41, 4.63]				[4.39, 4.59]				[4.27, 4.54]				[3.89, 4.14]			[84.7,93.3]		
102	31.2	34.9	88.5	4.02	4.05	4.09	167	4.50	4.51	4.54	163	4.51	4.49	4.50	168	4.43	4.33	4.36	148	3.88	3.91	3.90	165	90.6	87.8	188	
						[3.98, 4.20]				[4.43, 4.65]				[4.40, 4.60]				[4.23, 4.50]				[3.77, 4.03]			[83.5,92.0]		
103	42.1	37.4	90.8	4.10	4.11	4.11	200	4.51	4.55	4.57	195	4.52	4.50	4.52	198	4.54	4.36	4.34	186	3.95	3.97	3.96	203	89.9	91.1	225	
						[4.01, 4.21]				[4.47, 4.66]				[4.43, 4.61]				[4.22, 4.47]				[3.85, 4.08]			[87.2,95.0]		
104	43.6	32.1	89.3	4.53	4.49	4.43	123	4.39	4.37	4.30	116	4.52	4.60	4.57	116	4.65	4.63	4.63	95	4.16	4.28	4.23	124	92.3	95.6	137	
						[4.30, 4.55]				[4.17, 4.43]				[4.45, 4.69]				[4.46, 4.80]				[4.08, 4.38]			[90.6,100]		
105	41.3	38.3	91.5	4.09	4.11	4.19	178	4.49	4.57	4.60	174	4.53	4.49	4.54	170	4.40	4.37	4.42	163	3.87	3.94	3.99	179	89.1	91.8	196	
						[4.09, 4.29]				[4.49, 4.70]				[4.44, 4.64]				[4.28, 4.55]				[3.86, 4.11]			[87.7,96.0]		
106	50.0	44.4	94.9	4.33	4.34	4.30	165	4.51	4.60	4.54	158	4.57	4.68	4.64	159	4.56	4.53	4.49	144	4.09	4.10	4.05	165	92.0	94.9	175	
						[4.19, 4.40]				[4.43, 4.65]				[4.53, 4.74]				[4.35, 4.63]				[3.92, 4.18]			[90.4,99.3]		
107	35.3	38.8	90.2	3.90	3.87	3.96	237	4.37	4.40	4.46	231	4.42	4.51	4.58	232	4.44	4.44	4.52	214	3.77	3.76	3.83	236	93.7	90.4	261	
						[3.87, 4.04]				[4.37, 4.55]				[4.50, 4.67]				[4.40, 4.63]				[3.72, 3.94]			[86.8,94.0]		

Code Spital/ Klinik	Rücklauf		Faktoren Adjustierung	Frage 1 Mittelwert				Frage 2 Mittelwert				Frage 3 Mittelwert				Frage 4 Mittelwert				Frage 5 Mittelwert				Frage 6 Anteil positive Antworten		
	2019	2021		(Kollektiv: 4.21)				(Kollektiv: 4.51)				(Kollektiv: 4.54)				(Kollektiv: 4.46)				(Kollektiv: 4.02)				(Kollektiv: 90.6%)		
	2019	2021		2019	2021	2019	2021	2019	2021	2019	2021	2019	2021	2019	2021	2019	2021	2019	2021	2019	2021	2019	2021	2019	2021	
	%	%		%	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a
108	35.4	29.6	88.5	4.00	4.01	4.06	135	4.48	4.49	4.51	131	4.44	4.53	4.57	134	4.33	4.35	4.34	114	3.78	3.95	4.00	137	90.9	89.4	151
						[3.94, 4.18]				[4.39, 4.63]				[4.46, 4.68]				[4.19, 4.50]				[3.86, 4.14]			[84.7,94.2]	
109	38.9	45.7	90.1	4.29	4.32	4.27	248	4.67	4.67	4.66	239	4.70	4.61	4.61	242	4.61	4.52	4.52	208	4.11	4.16	4.13	253	96.2	90.7	279
						[4.18, 4.35]				[4.57, 4.75]				[4.52, 4.69]				[4.41, 4.64]				[4.03, 4.24]			[87.2,94.2]	
110	43.8	44.4	88.2	3.95	4.06	4.15	207	4.27	4.29	4.37	192	4.52	4.59	4.66	191	4.46	4.34	4.46	188	3.83	3.84	3.91	204	94.7	91.9	236
						[4.05, 4.24]				[4.27, 4.47]				[4.57, 4.75]				[4.33, 4.58]				[3.79, 4.02]			[88.1,95.8]	
111	38.2	38.0	89.2	3.94	4.07	4.10	216	4.34	4.58	4.58	213	4.33	4.49	4.49	215	4.33	4.44	4.48	194	3.81	3.91	3.92	220	83.5	87.3	244
						[4.00, 4.19]				[4.48, 4.67]				[4.40, 4.58]				[4.36, 4.60]				[3.81, 4.03]			[83.6,91.0]	
112	45.7	44.1	93.4	4.42	4.45	4.43	152	4.74	4.78	4.75	147	4.70	4.70	4.69	146	4.60	4.60	4.54	123	4.10	4.25	4.26	154	89.7	90.9	164
						[4.32, 4.54]				[4.64, 4.87]				[4.58, 4.79]				[4.39, 4.69]				[4.12, 4.39]			[86.3,95.4]	
113	46.7	43.2	90.3	4.18	4.31	4.30	217	4.63	4.62	4.64	218	4.62	4.61	4.63	218	4.54	4.54	4.54	197	4.00	4.19	4.20	220	88.1	92.9	241
						[4.20, 4.39]				[4.55, 4.74]				[4.54, 4.71]				[4.42, 4.66]				[4.09, 4.31]			[89.2,96.7]	
114	40.2	35.8	87.8	3.98	3.96	4.01	320	4.41	4.36	4.40	316	4.43	4.43	4.47	317	4.42	4.16	4.20	292	3.86	3.80	3.83	325	85.3	85.6	369
						[3.93, 4.09]				[4.32, 4.47]				[4.40, 4.54]				[4.10, 4.29]				[3.74, 3.92]			[82.6,88.7]	
115	35.5	29.6	84.2	3.99	4.00	4.11	144	4.38	4.38	4.46	138	4.46	4.41	4.50	138	4.29	4.29	4.43	132	3.76	3.85	3.91	145	86.6	87.1	171
						[3.99, 4.22]				[4.34, 4.58]				[4.39, 4.60]				[4.28, 4.57]				[3.77, 4.04]			[82.7,91.6]	
116	34.8	37.0	91.2	4.08	4.08	4.08	273	4.52	4.55	4.58	267	4.52	4.51	4.53	270	4.35	4.40	4.40	263	3.91	4.07	4.07	279	91.7	92.7	302
						[4.00, 4.16]				[4.50, 4.67]				[4.45, 4.61]				[4.30, 4.50]				[3.98, 4.17]			[89.4,96.1]	
117	44.4	35.5	94.4	4.35	4.40	4.28	148	4.39	4.42	4.31	146	4.47	4.58	4.51	148	4.58	4.67	4.55	117	4.02	4.14	4.05	150	89.8	93.1	160
						[4.17, 4.39]				[4.20, 4.43]				[4.40, 4.61]				[4.39, 4.70]				[3.91, 4.18]			[88.5,97.7]	
118	36.2	48.6	93.7	4.24	4.30	4.28	288	4.60	4.65	4.63	280	4.67	4.65	4.63	282	4.51	4.53	4.50	258	4.09	4.14	4.14	296	95.2	94.6	313
						[4.20, 4.37]				[4.55, 4.72]				[4.56, 4.71]				[4.39, 4.60]				[4.04, 4.23]			[91.3,97.9]	
119	42.4	48.0	90.7	4.41	4.48	4.43	231	4.71	4.70	4.67	213	4.73	4.72	4.67	213	4.59	4.57	4.53	199	4.13	4.33	4.29	230	93.0	93.7	253
						[4.34, 4.52]				[4.57, 4.76]				[4.58, 4.76]				[4.41, 4.65]				[4.19, 4.40]			[90.0,97.3]	

Code Spital/ Klinik	Rücklauf		Faktoren Adjustierung	Frage 1 Mittelwert				Frage 2 Mittelwert				Frage 3 Mittelwert				Frage 4 Mittelwert				Frage 5 Mittelwert				Frage 6 Anteil positive Antworten			
	2019	2021		(Kollektiv: 4.21)				(Kollektiv: 4.51)				(Kollektiv: 4.54)				(Kollektiv: 4.46)				(Kollektiv: 4.02)				(Kollektiv: 90.6%)			
	2019	2021		2019	2021			2019	2021			2019	2021			2019	2021			2019	2021			2019	2021		
	%	%		%	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]
120	39.5	15.3	90.6	4.21	4.20	4.25	75	4.12	4.17	4.22	76	4.37	4.42	4.47	76	4.35	4.57	4.57	66	3.87	3.84	3.83	76	86.9	88.9	81	
						[4.10, 4.41]				[4.06, 4.38]				[4.33, 4.62]				[4.37, 4.78]				[3.64, 4.02]			[82.4,95.4]		
121	39.9	23.7	88.1	4.05	4.17	4.17	96	4.32	4.28	4.29	93	4.31	4.31	4.32	93	4.36	4.55	4.54	87	3.69	3.82	3.88	94	86.9	90.6	106	
						[4.03, 4.31]				[4.14, 4.43]				[4.19, 4.45]				[4.36, 4.72]				[3.71, 4.06]			[84.9,96.2]		
122	41.5	48.1	93.1	4.14	4.14	4.17	229	4.59	4.50	4.52	224	4.57	4.50	4.52	224	4.53	4.35	4.37	208	3.93	4.07	4.09	226	91.5	95.1	245	
						[4.07, 4.26]				[4.43, 4.61]				[4.44, 4.61]				[4.26, 4.49]				[3.98, 4.20]			[91.4,98.8]		
123	41.6	35.8	87.6	4.02	4.00	4.03	177	4.47	4.43	4.48	176	4.52	4.39	4.44	172	4.47	4.26	4.30	171	3.96	3.81	3.87	180	90.9	87.1	209	
						[3.93, 4.14]				[4.38, 4.59]				[4.34, 4.54]				[4.17, 4.43]				[3.75, 4.00]			[83.0,91.1]		
124	38.2	41.0	88.0	4.07	4.02	4.04	230	4.54	4.52	4.54	223	4.50	4.48	4.52	224	4.49	4.39	4.45	210	3.92	3.80	3.84	233	86.7	89.1	258	
						[3.95, 4.13]				[4.45, 4.64]				[4.44, 4.61]				[4.34, 4.57]				[3.74, 3.95]			[85.5,92.8]		
125	35.1	34.9	87.7	4.23	4.18	4.18	225	4.57	4.62	4.67	219	4.63	4.53	4.57	220	4.45	4.51	4.55	205	3.92	3.94	3.97	226	85.7	86.5	259	
						[4.09, 4.27]				[4.57, 4.76]				[4.48, 4.65]				[4.43, 4.66]				[3.86, 4.08]			[82.9,90.1]		
126	45.9	24.0	87.1	4.17	4.13	4.14	186	4.18	4.18	4.19	179	4.41	4.29	4.32	183	4.42	4.32	4.32	172	3.86	3.81	3.80	189	87.7	85.6	215	
						[4.04, 4.24]				[4.09, 4.29]				[4.22, 4.41]				[4.19, 4.44]				[3.68, 3.92]			[81.6,89.6]		
127	40.4	40.0	92.6	4.01	4.10	4.12	232	4.48	4.53	4.54	222	4.47	4.52	4.53	225	4.33	4.37	4.37	210	3.81	3.97	4.01	232	90.8	92.4	249	
						[4.03, 4.21]				[4.45, 4.64]				[4.44, 4.61]				[4.25, 4.48]				[3.90, 4.12]			[88.7,96.1]		
128	42.9	35.1	89.6	4.32	4.31	4.38	234	4.59	4.62	4.67	235	4.60	4.59	4.61	235	4.56	4.47	4.55	206	4.11	4.15	4.22	234	91.6	90.2	266	
						[4.29, 4.47]				[4.58, 4.76]				[4.53, 4.70]				[4.43, 4.66]				[4.12, 4.33]			[86.6,93.8]		
129	41.7	41.2	90.3	3.97	4.00	4.04	282	4.31	4.36	4.40	279	4.36	4.37	4.40	276	4.42	4.42	4.43	263	3.73	3.79	3.84	286	88.6	84.8	310	
						[3.96, 4.13]				[4.32, 4.48]				[4.32, 4.47]				[4.33, 4.54]				[3.74, 3.93]			[81.5,88.2]		
130	33.9	39.1	93.4	3.93	3.96	4.08	279	4.36	4.31	4.39	259	4.57	4.50	4.58	265	4.49	4.48	4.58	252	3.74	3.81	3.91	274	90.5	91.8	294	
						[4.00, 4.16]				[4.31, 4.48]				[4.50, 4.66]				[4.47, 4.68]				[3.81, 4.01]			[88.4,95.2]		
131	36.9	33.3	89.5	4.12	4.12	4.15	255	4.52	4.58	4.63	244	4.57	4.56	4.60	245	4.46	4.39	4.44	222	3.90	3.97	4.00	255	90.3	92.5	281	
						[4.07, 4.24]				[4.54, 4.72]				[4.52, 4.68]				[4.33, 4.55]				[3.90, 4.10]			[89.0,96.0]		
132	38.6	46.5	91.8	4.32	4.34	4.33	380	4.65	4.71	4.71	374	4.66	4.74	4.72	377	4.57	4.55	4.55	337	4.12	4.17	4.16	385	95.2	93.8	417	

Code Spital/ Klinik	Rücklauf		Faktoren Adjustierung	Frage 1 Mittelwert				Frage 2 Mittelwert				Frage 3 Mittelwert				Frage 4 Mittelwert				Frage 5 Mittelwert				Frage 6 Anteil positive Antworten			
	2019	2021		(Kollektiv: 4.21)				(Kollektiv: 4.51)				(Kollektiv: 4.54)				(Kollektiv: 4.46)				(Kollektiv: 4.02)				(Kollektiv: 90.6%)			
	%	%		%	2019	2021	adjustiert [KI95%]	N	2019	2021	adjustiert [KI95%]	N	2019	2021	adjustiert [KI95%]	N	2019	2021	adjustiert [KI95%]	N	2019	2021	adjustiert [KI95%]	N	2019	2021	N
					n-a	n-a	[4.26, 4.40]		n-a	n-a	[4.64, 4.78]		n-a	n-a	[4.66, 4.79]		n-a	n-a	[4.46, 4.64]		n-a	n-a	[4.07, 4.24]		n-a	n-a	[90.9,96.6]
133	43.9	39.4	91.2	3.89	4.11	4.16	246	3.97	4.24	4.26	233	4.16	4.30	4.33	234	4.22	4.31	4.30	237	3.52	3.89	3.92	245	83.1	85.9	269	
						[4.08, 4.25]				[4.17, 4.35]				[4.24, 4.41]				[4.19, 4.41]				[3.82, 4.03]			[82.3,89.4]		
134	38.2	37.3	89.1	3.99	4.09	4.14	312	4.48	4.47	4.50	297	4.44	4.49	4.51	297	4.35	4.34	4.34	289	3.77	3.90	3.94	312	89.1	88.7	354	
						[4.07, 4.22]				[4.42, 4.58]				[4.44, 4.58]				[4.24, 4.44]				[3.84, 4.03]			[85.6,91.8]		
135	44.0	50.5	90.5	4.27	4.27	4.28	512	4.66	4.63	4.65	496	4.70	4.62	4.62	498	4.58	4.52	4.56	468	4.13	4.12	4.13	520	92.7	92.4	564	
						[4.22, 4.34]				[4.59, 4.71]				[4.57, 4.68]				[4.48, 4.64]				[4.06, 4.20]			[89.9,94.8]		
136	39.9	46.9	90.4	4.10	4.12	4.14	366	4.44	4.57	4.57	362	4.53	4.57	4.58	365	4.33	4.44	4.44	340	3.86	3.96	3.97	369	87.8	91.6	404	
						[4.07, 4.21]				[4.49, 4.64]				[4.51, 4.65]				[4.34, 4.53]				[3.88, 4.05]			[88.7,94.5]		
137	43.8	45.1	89.5	4.09	4.25	4.24	261	4.48	4.61	4.60	251	4.49	4.58	4.58	251	4.43	4.59	4.55	242	3.95	4.09	4.09	263	90.7	87.0	293	
						[4.15, 4.32]				[4.51, 4.68]				[4.50, 4.66]				[4.45, 4.66]				[3.99, 4.19]			[83.6,90.4]		
138	41.4	40.5	90.1	4.13	4.17	4.20	580	4.50	4.50	4.52	549	4.52	4.53	4.54	550	4.41	4.39	4.42	511	3.91	3.91	3.92	577	88.1	88.1	641	
						[4.14, 4.26]				[4.47, 4.58]				[4.48, 4.59]				[4.35, 4.50]				[3.85, 3.99]			[85.8,90.4]		
139	45.8	41.1	88.2	4.06	4.09	4.14	316	4.52	4.46	4.51	316	4.55	4.46	4.50	313	4.40	4.37	4.44	277	3.94	3.91	3.97	325	92.1	87.2	368	
						[4.07, 4.22]				[4.43, 4.58]				[4.43, 4.57]				[4.34, 4.54]				[3.88, 4.06]			[84.2,90.3]		
140	36.9	30.3	93.5	4.10	4.10	4.13	354	4.59	4.54	4.58	343	4.53	4.56	4.58	346	4.40	4.44	4.45	316	3.89	3.95	3.98	352	88.4	91.7	373	
						[4.06, 4.20]				[4.50, 4.65]				[4.51, 4.64]				[4.36, 4.55]				[3.89, 4.06]			[88.7,94.7]		
141	56.8	60.9	88.7	4.31	4.42	4.41	337	4.65	4.72	4.70	330	4.63	4.69	4.68	331	4.31	4.48	4.47	330	4.13	4.27	4.26	340	89.6	92.1	381	
						[4.33, 4.48]				[4.62, 4.78]				[4.61, 4.75]				[4.38, 4.56]				[4.17, 4.35]			[89.1,95.1]		
142	36.6	36.7	87.2	4.08	4.10	4.14	295	4.18	4.25	4.27	295	4.25	4.30	4.34	293	4.23	4.45	4.46	267	3.72	3.80	3.86	296	87.4	90.1	335	
						[4.06, 4.22]				[4.19, 4.35]				[4.27, 4.41]				[4.36, 4.56]				[3.76, 3.95]			[87.0,93.3]		
143	42.2	46.2	91.4	4.07	4.13	4.17	411	4.53	4.57	4.61	408	4.47	4.57	4.60	408	4.42	4.54	4.55	387	3.92	4.00	4.02	421	88.3	90.2	457	
						[4.10, 4.24]				[4.54, 4.67]				[4.54, 4.66]				[4.47, 4.64]				[3.94, 4.10]			[87.4,92.9]		
144	46.3	48.7	89.7	4.31	4.29	4.29	466	4.68	4.67	4.66	457	4.68	4.63	4.62	458	4.64	4.57	4.55	422	4.10	4.07	4.06	475	92.0	93.5	526	
						[4.22, 4.35]				[4.60, 4.73]				[4.56, 4.68]				[4.47, 4.63]				[3.98, 4.14]			[91.0,96.1]		

Code Spital/ Klinik	Rücklauf		Faktoren Adjustierung	Frage 1 Mittelwert				Frage 2 Mittelwert				Frage 3 Mittelwert				Frage 4 Mittelwert				Frage 5 Mittelwert				Frage 6 Anteil positive Antworten			
	2019	2021		(Kollektiv: 4.21)				(Kollektiv: 4.51)				(Kollektiv: 4.54)				(Kollektiv: 4.46)				(Kollektiv: 4.02)				(Kollektiv: 90.6%)			
	%	%		2019	2021			2019	2021			2019	2021			2019	2021			2019	2021			2019	2021		
	n-a	n-a		adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a
145	46.4	41.1	88.8	4.13	4.18	4.21	447	4.58	4.63	4.65	441	4.59	4.60	4.61	444	4.47	4.48	4.53	417	3.97	4.02	4.03	449	89.1	90.0		508
						[4.15, 4.28]				[4.58, 4.72]				[4.55, 4.67]				[4.45, 4.62]			[3.95, 4.11]			[87.4,92.6]			
146	31.4	44.2	91.6	4.30	4.37	4.31	613	4.63	4.62	4.58	614	4.64	4.65	4.62	611	4.58	4.50	4.50	547	4.10	4.06	4.01	631	95.4	93.4		687
						[4.25, 4.36]				[4.52, 4.64]				[4.57, 4.67]				[4.42, 4.57]			[3.94, 4.07]			[91.2,95.7]			
147	43.1	41.1	90.8	4.05	4.23	4.23	630	4.45	4.52	4.53	626	4.45	4.52	4.54	628	4.35	4.45	4.44	591	3.73	3.98	3.99	642	86.7	89.6		699
						[4.18, 4.29]				[4.48, 4.59]				[4.49, 4.59]				[4.37, 4.51]			[3.92, 4.05]			[87.3,91.8]			
148	48.0	39.3	88.6	4.11	4.24	4.27	609	4.55	4.58	4.62	602	4.55	4.58	4.61	602	4.41	4.46	4.51	557	3.94	4.07	4.09	620	88.5	89.4		701
						[4.22, 4.33]				[4.57, 4.68]				[4.56, 4.66]				[4.44, 4.58]			[4.02, 4.16]			[87.2,91.6]			
149	39.7	38.9	90.1	4.03	4.06	4.08	632	4.43	4.47	4.48	627	4.47	4.47	4.48	626	4.29	4.33	4.34	584	3.80	3.85	3.87	640	88.1	87.9		711
						[4.02, 4.13]				[4.42, 4.53]				[4.43, 4.53]				[4.27, 4.41]			[3.80, 3.93]			[85.7,90.1]			
150	42.6	38.3	90.6	4.09	4.09	4.10	618	4.52	4.51	4.53	597	4.55	4.50	4.51	604	4.41	4.39	4.40	572	3.89	3.95	3.94	623	90.4	90.4		685
						[4.04, 4.16]				[4.47, 4.58]				[4.46, 4.56]				[4.33, 4.47]			[3.88, 4.01]			[88.1,92.6]			
151	29.8	18.9	99.2	4.12	4.13	4.15	489	4.45	4.46	4.49	476	4.49	4.46	4.48	478	4.27	4.30	4.33	418	3.87	3.83	3.85	497	88.3	89.7		495
						[4.09, 4.22]				[4.43, 4.55]				[4.43, 4.54]				[4.25, 4.42]			[3.77, 3.92]			[87.1,92.3]			
152	33.9	30.9	90.7	4.09	4.19	4.22	795	4.46	4.53	4.55	789	4.47	4.49	4.52	789	4.34	4.36	4.39	729	3.80	3.90	3.93	795	87.4	88.9		879
						[4.17, 4.27]				[4.50, 4.60]				[4.47, 4.56]				[4.33, 4.46]			[3.87, 3.98]			[86.9,90.8]			
154	33.4	23.1	90.4	4.13	4.29	4.32	472	4.09	4.23	4.24	462	4.21	4.39	4.41	467	4.37	4.49	4.50	450	3.79	3.95	3.98	475	81.8	86.6		522
						[4.26, 4.39]				[4.18, 4.31]				[4.36, 4.47]				[4.42, 4.58]			[3.91, 4.06]			[84.0,89.1]			
155	40.0	35.0	91.5	4.13	4.19	4.21	542	4.10	4.19	4.22	521	4.25	4.29	4.30	528	4.39	4.36	4.37	506	3.69	3.87	3.89	541	84.6	87.5		593
						[4.15, 4.27]				[4.16, 4.28]				[4.25, 4.36]				[4.29, 4.44]			[3.82, 3.96]			[85.1,89.9]			
156	40.1	34.2	90.3	4.13	4.18	4.22	908	4.50	4.50	4.54	891	4.48	4.50	4.55	894	4.39	4.44	4.50	814	3.88	3.92	3.95	912	88.3	86.8		1001
						[4.18, 4.27]				[4.49, 4.59]				[4.50, 4.59]				[4.44, 4.56]			[3.89, 4.00]			[85.0,88.7]			
157	38.6	42.6	93.1	4.32	4.24	4.31	27	4.81	4.74	4.79	25	4.77	4.70	4.72	25	4.59	4.56	4.59	25	4.27	4.07	4.12	26	96.6	96.4		28
						[4.04, 4.57]				[4.52, 5.07]				[4.47, 4.97]				[4.25, 4.92]			[3.80, 4.44]			[85.4,100]			

Code Spital/ Klinik	Rücklauf		Faktoren Adjustierung	Frage 1 Mittelwert				Frage 2 Mittelwert				Frage 3 Mittelwert				Frage 4 Mittelwert				Frage 5 Mittelwert				Frage 6 Anteil positive Antworten			
	2019	2021		(Kollektiv: 4.21)				(Kollektiv: 4.51)				(Kollektiv: 4.54)				(Kollektiv: 4.46)				(Kollektiv: 4.02)				(Kollektiv: 90.6%)			
	2019	2021		2019	2021			2019	2021			2019	2021			2019	2021			2019	2021			2019	2021		
	%	%		%	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]
158	34.5	39.4	82.9	3.47	4.00	4.29	34	4.28	4.54	4.84	30	4.17	4.58	4.89	29	3.76	4.38	4.70	29	3.54	4.15	4.36	34	75.7	89.5	38	
						[4.05, 4.52]				[4.59, 5.09]				[4.65, 5.12]				[4.39, 5.01]				[4.08, 4.65]			[80.0,98.9]		
159	48.9	38.4	84.8	3.93	4.12	4.16	28	4.68	4.55	4.58	26	4.55	4.45	4.48	26	4.45	4.60	4.64	27	3.91	4.03	4.01	27	86.7	93.3	30	
						[3.90, 4.42]				[4.31, 4.85]				[4.23, 4.72]				[4.32, 4.97]				[3.70, 4.33]			[82.7,100]		
160	44.4	50.0	93.8	4.43	4.59	4.49	76	4.28	4.36	4.30	71	4.53	4.62	4.53	73	4.71	4.72	4.61	69	4.09	4.22	4.09	76	89.2	87.7	81	
						[4.33, 4.64]				[4.14, 4.47]				[4.38, 4.68]				[4.41, 4.81]				[3.90, 4.28]			[81.2,94.1]		
162	35.6	40.3	93.5	4.04	4.10	4.20	29	4.13	4.45	4.61	29	4.42	4.53	4.59	29	4.28	4.48	4.58	27	3.96	4.20	4.32	28	73.1	66.7	30	
						[3.94, 4.45]				[4.35, 4.86]				[4.36, 4.83]				[4.26, 4.90]				[4.01, 4.63]			[56.0,77.3]		
163	36.3	32.1	94.4	4.28	4.42	4.29	51	4.63	4.76	4.66	48	4.62	4.82	4.75	47	4.55	4.65	4.49	47	4.11	4.27	4.15	49	84.1	94.3	53	
						[4.09, 4.48]				[4.46, 4.86]				[4.56, 4.93]				[4.25, 4.74]				[3.91, 4.38]			[86.3,100]		
164		43.0	83.7		4.22	4.24	34		4.69	4.69	35		4.57	4.57	35		4.57	4.61	34		4.14	4.13	36		95.3	43	
						[4.00, 4.47]				[4.46, 4.92]				[4.36, 4.79]				[4.32, 4.89]				[3.86, 4.41]			[86.4,100]		
166*	37.9	47.5	94.7	4.45	4.37	4.45	18	4.67	4.68	4.82	18	4.82	4.74	4.84	18	4.60	4.33	4.32	17	4.41	4.16	4.24	18	85.7	89.5	19	
167	52.2	56.1	89.2	4.43	4.29	4.27	32	4.75	4.72	4.80	32	4.69	4.81	4.80	32	4.36	4.49	4.55	32	4.17	4.19	4.21	33	97.2	91.9	37	
						[4.02, 4.51]				[4.55, 5.04]				[4.57, 5.02]				[4.25, 4.84]				[3.92, 4.50]			[82.3,100]		
168*	40.4	28.8	93.3	4.47	4.60	4.59	14	4.47	4.36	4.31	13	4.83	4.64	4.59	13	4.95	4.71	4.63	13	4.28	4.13	4.14	14	100	92.9	14	
169	47.6	57.7	96.4	4.72	4.63	4.46	54	4.45	4.51	4.37	49	4.53	4.67	4.55	50	4.67	4.56	4.43	48	4.34	4.52	4.36	52	90.0	96.4	55	
						[4.27, 4.64]				[4.17, 4.57]				[4.37, 4.73]				[4.19, 4.67]				[4.13, 4.59]			[88.5,100]		
170	37.5	38.5	97.3	4.28	3.95	4.03	36	4.62	4.54	4.63	34	4.62	4.53	4.61	35	4.66	4.43	4.49	34	4.05	4.08	4.13	35	92.3	91.7	36	
						[3.81, 4.26]				[4.39, 4.86]				[4.39, 4.82]				[4.20, 4.77]				[3.85, 4.41]			[81.9,100]		
173*	66.1	52.3	87.0	4.49	4.68	4.67	19	4.76	4.65	4.68	20	4.78	4.83	4.75	20	4.42	4.91	4.86	20	4.41	4.48	4.53	20	92.3	100	23	
										[4.37, 4.99]				[4.47, 5.04]				[4.48, 5.23]				[4.16, 4.90]			[87.8,100]		

Code Spital/ Klinik	Rücklauf		Faktoren Adjustierung	Frage 1 Mittelwert				Frage 2 Mittelwert				Frage 3 Mittelwert				Frage 4 Mittelwert				Frage 5 Mittelwert				Frage 6 Anteil positive Antworten			
	2019	2021		(Kollektiv: 4.21)				(Kollektiv: 4.51)				(Kollektiv: 4.54)				(Kollektiv: 4.46)				(Kollektiv: 4.02)				(Kollektiv: 90.6%)			
	2019	2021		2019	2021			2019	2021			2019	2021			2019	2021			2019	2021			2019	2021		
	%	%		%	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a [KI95%]	N
174*	33.3	28.6	83.3	3.80	4.33	4.45	5	4.33	4.00	4.06	5	4.86	4.50	4.38	5	4.38	4.17	4.09	5	3.70	3.83	4.03	5	90.0	100	6	
175	16.7	37.3	83.9	4.75	4.14	4.11	24	4.75	4.30	4.40	25	4.88	4.27	4.17	25	4.29	4.34	4.23	24	4.38	3.90	3.81	26	75.0	90.3	31	
						[3.83, 4.39]				[4.13, 4.68]															[79.8,100]		
176*	36.4	25.0	100.0	4.25	4.50	4.66	2	4.25	4.00	4.16	2	4.50	5.00	5.00	2	4.25	5.00	5.00	2	4.50	4.00	4.11	2	100	100	2	
177*	33.9	33.8	81.8	4.05	3.90	3.85	18	4.50	4.50	4.44	17	4.35	4.15	4.16	17	4.44	4.59	4.58	14	4.06	3.52	3.51	18	85.0	95.2	21	
																									[82.5,100]		
178*	27.8			3.53	3.59		18	4.33	4.04		19	4.47	3.96		19	3.58	3.45		17	3.57	3.75		19	71.4		23	
179*		33.3	80.0		4.40	4.19	4		4.80	4.66	4		4.60	4.43	4		5.00	4.91	4		4.60	4.49	4		100	5	
180*	45.2	31.8	100.0	3.89	3.71	3.97	7	4.50	4.43	4.68	7	4.44	4.29	4.49	7	4.60	3.57	3.90	7	3.69	3.86	4.02	7	93.8	100	7	
181*	38.6	40.5	100.0	3.94	3.73	3.91	15	4.41	4.53	4.67	15	4.47	4.60	4.75	15	4.27	4.20	4.26	10	3.44	4.33	4.49	15	88.2	80.0	15	
182*	60.0	24.2	100.0	4.27	3.88	4.09	8	4.57	3.63	3.83	8	4.64	3.86	4.04	7	4.62	4.17	4.42	6	3.73	3.57	3.73	7	80.0	57.1	7	
183*	39.6	14.0	100.0	4.63	4.86	4.73	7	4.44	4.43	4.35	7	4.61	4.57	4.45	7	4.58	4.71	4.62	7	4.53	4.57	4.43	7	94.7	100	7	
184*	22.0	13.3	25.0	4.15	3.00	4.28	1	4.50	3.67	5.00	1	4.23	3.50		0	4.50	3.67	4.22	1	3.92	3.00	4.25	1	92.3	66.7	3	
185*	53.8	68.8	100.0	4.36	4.45	4.25	11	5.00	4.91	4.74	11	4.77	4.91	4.75	11	4.64	5.00	4.77	7	4.15	4.64	4.46	11	92.9	81.8	11	

Code Spital/ Klinik	Rücklauf		Faktoren Adjustierung	Frage 1 Mittelwert				Frage 2 Mittelwert				Frage 3 Mittelwert				Frage 4 Mittelwert				Frage 5 Mittelwert				Frage 6 Anteil positive Antworten			
	2019	2021		(Kollektiv: 4.21)				(Kollektiv: 4.51)				(Kollektiv: 4.54)				(Kollektiv: 4.46)				(Kollektiv: 4.02)				(Kollektiv: 90.6%)			
	2019	2021		2019	2021			2019	2021			2019	2021			2019	2021			2019	2021			2019	2021		
	%	%		%	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a [KI95%]	N
186*	50.0	43.3	84.6	4.18	4.46	4.44	11	4.47	4.33	4.31	10	4.65	4.58	4.69	10	4.50	4.92	4.96	10	4.00	4.23	4.14	11	93.3	92.3	13	
187*	52.2	40.0	100.0	4.25	4.17	4.28	6	4.89	4.83	4.94	6	4.88	4.50	4.56	6	4.82	4.50	4.66	6	4.27	3.83	3.90	6	90.0	100	6	
190*	27.8	33.3	40.0	4.75	3.80	4.30	2	4.00	4.80	5.00	2	4.20	4.50	5.00	1	4.60	4.60	5.00	2	4.50	4.00	3.26	2	80.0	60.0	5	
192*	24.1	33.3	75.0	3.29	3.75	3.91	3	4.14	3.50	3.91	3	4.00	4.25	4.50	3	4.00	4.25	4.32	3	2.86	3.75	3.83	3	71.4	100	4	
193*	40.0	26.9	100.0	4.20	4.00	4.09	5	3.78	4.14	4.30	7	4.44	3.71	3.84	7	4.50	3.83	3.96	6	4.00	3.57	3.69	7	100	66.7	6	
194*	41.7	42.9	100.0	4.50	4.00	4.30	3	4.00	5.00	5.00	2	4.00	5.00	5.00	2	3.50	4.00	4.16	3	3.80	4.00	4.30	3	100	66.7	3	
197*	32.0	36.8	85.7	3.73	3.15	3.49	11	4.33	3.42	3.60	10	4.50	4.00	4.14	11	3.50	3.78	3.90	7	3.47	3.58	3.70	11	81.3	71.4	14	
198*	30.0	36.4	100.0	4.00	4.50	4.75	4	4.67	5.00	5.00	4	4.50	4.75	4.93	4	4.50	4.75	5.00	4	3.67	3.75	3.93	4	100	100	4	
199*	83.3		50.0	3.50	4.25	4.14	2	4.75	4.75	4.66	2	4.80	4.25	4.08	2	4.80	4.25	3.68	2	3.40	4.50	4.10	2	100	75.0	4	
201	45.9	61.5	91.1	4.09	4.15	4.09	51	4.59	4.55	4.46	50	4.67	4.61	4.55	49	4.43	4.58	4.46	46	3.74	4.11	4.08	50	93.0	91.1	56	
						[3.90, 4.29]				[4.26, 4.65]				[4.37, 4.73]				[4.21, 4.70]				[3.85, 4.32]			[83.3, 98.9]		
202*		50.0	100.0		5.00	5.00	1		5.00	5.00	1		5.00	5.00	1		3.00	3.15	1		5.00	5.00	1		100	1	
203*	50.0	12.5	100.0	4.00	3.00	3.19	1	4.00	3.00	3.23	1	4.50	5.00	5.00	1	4.50	3.00	3.36	1	4.50	4.00	4.07	1	100	100	1	
204		85.7	73.3		4.72	4.66	21		4.86	4.88	22		4.79	4.68	22		4.80	4.64	19		4.63	4.63	21		93.1	29	

Code Spital/ Klinik	Rücklauf		Faktoren Adjustierung	Frage 1 Mittelwert				Frage 2 Mittelwert				Frage 3 Mittelwert				Frage 4 Mittelwert				Frage 5 Mittelwert				Frage 6 Anteil positive Antworten			
	2019	2021		(Kollektiv: 4.21)				(Kollektiv: 4.51)				(Kollektiv: 4.54)				(Kollektiv: 4.46)				(Kollektiv: 4.02)				(Kollektiv: 90.6%)			
	2019	2021		2019	2021	2019	2021	2019	2021	2019	2021	2019	2021	2019	2021	2019	2021	2019	2021	2019	2021	2019	2021				
	%	%		%	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]
205*	75.0	57.1	100.0	4.50	4.75	4.52	4	4.50	4.33	4.19	3	4.83	5.00	4.89	3	4.67	5.00	4.84	4	4.17	5.00	4.83	4	100	100		4
209		37.6	89.1		4.17	4.20	378		4.18	4.19	370		4.36	4.36	367		4.39	4.37	351		3.89	3.92	382		87.1		420
						[4.13, 4.27]				[4.12, 4.27]				[4.29, 4.43]				[4.28, 4.46]				[3.83, 4.00]			[84.3,90.0]		
211*		22.7	100.0		3.75	3.89	4		3.75	3.89	4		4.00	4.06	4		4.75	4.87	4		3.50	3.59	4		100		4

*Spitales/Kliniken mit mindestens 20 ausgewerteten Antworten. Die Werte der KI95% sind für diese Fälle nicht angegeben. Achtung: Aufgrund der geringen Anzahl der berücksichtigten Antworten sind diese Ergebnisse nur bedingt zuverlässig und daher mit Vorsicht zu interpretieren.

Adjustierungsfaktoren: Anteil der Fragebogen mit vollständig ausgefüllten Adjustierungsvariablen (Alter, Geschlecht, Versicherungsstatus, subjektiver Gesundheitszustand und Aufenthaltsort nach Spitalaustritt).

Krankenhaustypologie

Erläuterungen zur Klassifikation der «Allgemeinen Krankenhäuser»

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

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

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

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

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

Erläuterungen zur Klassifikation der «Spezialkliniken»

Die weitere Unterteilung der Spezialkliniken erfolgt aufgrund der Leistungsstelle mit der grössten Anzahl an Pflgetagen (ohne gesunde Neugeborene und Gesunde). Die Spezialkliniken werden in die drei Unterkategorien «Psychiatrische Kliniken» **K21**, «Rehabilitationskliniken» **K22** und «Andere Spezialkliniken» **K23** unterteilt (Akutsomatik).

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

- Spezialkliniken für Chirurgie **K231**
- Gynäkologie/Neonatologie **K232**
- Pädiatrie **K233**
- Geriatrie **K234**
- Diverse Spezialkliniken **K235** (z. B., Ophthalmologie, Otorhinolaryngologie (HNO), Dermatologie)

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

Gemäss: Krankenhaustypologie, Bundesamt für Statistik, Version 5.2, Neuchâtel, 2006.

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

Fragebogen zur Zufriedenheit

Ihre Zufriedenheit mit dem Spitalaufenthalt

Bitte kreuzen Sie diejenige Antwort an, die Ihre persönlichen Einschätzungen und Erfahrungen am besten beschreibt. Falls Sie diese Umfrage online ausfüllen möchten, geben Sie bitte die aufgedruckte URL in einen Webbrowser ein oder benutzen Sie einen QR-Code Scanner auf einem mobilen Gerät.

Diese Umfrage online ausfüllen:



URL:
www.patzu.ch/mcomi

Allgemeine Fragen zu Ihrem Spitalaufenthalt

1. Wie beurteilen Sie die Qualität der Behandlung (durch die Ärztinnen/Ärzte und Pflegefachpersonen)?

- Ausgezeichnet Sehr gut Gut Weniger gut Schlecht

2. Hatten Sie die Möglichkeit, Fragen zu stellen?

- Immer Meistens Manchmal Selten Nie
 Ich hatte keine Fragen

3. Erhielten Sie verständliche Antworten auf Ihre Fragen?

- Immer Meistens Manchmal Selten Nie
 Ich hatte keine Fragen

4. Wurde Ihnen der Zweck der Medikamente, die Sie zu Hause einnehmen sollten, verständlich erklärt?

- Ja, vollumfänglich Überwiegend Teilweise Eher nicht Nein, gar nicht
 Ich musste zu Hause keine Medikamente einnehmen

5. Wie war die Organisation Ihres Spitalaustritts?

- Ausgezeichnet Sehr gut Gut Weniger gut Schlecht

6. Wie empfanden Sie die Dauer Ihres Spitalaufenthaltes?

- Zu lang Genau richtig Zu kurz

Fragen zu Ihrer Person

Wie würden Sie Ihren derzeitigen Gesundheitszustand beschreiben?

- Ausgezeichnet Sehr gut Gut Weniger gut Schlecht

Wohin wurden Sie unmittelbar nach Ihrem Spitalaufenthalt entlassen?

- Nach Hause
 Anderer Ort (z.B. Rehabilitation, anderes Spital/Klinik, Pflegeheim, etc.)

Geburtsjahr (Bsp. 1980)

--	--	--	--

Geschlecht

- Männlich
 Weiblich

Versicherungsklasse für diesen Spitalaufenthalt

- Allgemein
 Halbprivat/privat

Herzlichen Dank für das Ausfüllen des Fragebogens

Impressum

Titel	Patientenzufriedenheit Akutsomatik Erwachsene Nationaler Vergleichsbericht, Messung 2021
Jahr	März 2022
Redaktion	Ph.D. Chiara C. Storari, Unisanté Lausanne (Groupe ESOPE) Dr. ès sc. Anita Savidan-Niederer, Unisanté Lausanne (Groupe ESOPE) Dr sc. nat. Julien Junod, Unisanté Lausanne (Groupe ESOPE) Prof. Isabelle Peytremann-Bridevaux, Unisanté Lausanne (Groupe ESOPE) Unter Einbezug des Qualitätssausschusses Patientenzufriedenheit des ANQ
Mitglieder des Qualitätsausschusses Patientenzufriedenheit	Prof Delphine Courvoisier, Hôpitaux Universitaires de Genève Adriana Degiorgi, Ente ospedaliero cantonale, Bellinzona Michel Délitroz, Spitalzentrum Oberwallis Andrea Dobrin Schippers, Psychiatrische Dienste Thurgau Prof. Armin Gemperli, Schweiz. Paraplegiker-Forschung u. Universität Luzern Dr. sc. nat. Francesca Giuliani, Universitätsspital Zürich Stefan Kuhn, Luzerner Psychiatrie Julia Pappacena, Reha Rheinfelden PD Dr. med. Anastasia Theodoridou, Psychiatrie Baselland Dr. phil. Stephan Tobler, Kliniken Valens PD Dr. med. Daniel Uebelhart, Leukerbad Clinic Eric Veya, CNP – Centre Neuchâtelois de Psychiatrie
Übersetzung	Deutsche Fassung: Sabine Dröschel Italienische Fassung: Martina De Bartolomei
Auftraggeberin vertreten durch	Nationaler Verein für Qualitätsentwicklung in Spitälern und Kliniken (ANQ) Daniela Zahnd Geschäftsstelle ANQ Weltpoststrasse 5, 3015 Berne T 031 511 38 40, daniela.zahnd@anq.ch , www.anq.ch
Copyright	Nationaler Verein für Qualitätsentwicklung in Spitälern und Kliniken (ANQ)
Verabschiedung	Dieser nationale Vergleichsbericht 2021 wurde im März 2022 durch den ANQ-Qualitätsausschuss Patientenzufriedenheit verabschiedet.