
Nationale Patientenzufriedenheits- befragung Rehabilitation

Nationaler Vergleichsbericht Messung 2015

Januar 2016, Version 1.0

Inhaltsverzeichnis

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



Impressum

| | |
|-----------------------------------|--|
| Titel | Nationaler Vergleichsbericht Patientenzufriedenheitsbefragung Rehabilitation 2015 Version 1.0 |
| Jahr | Januar 2016 |
| Autor/innen | Dirk Wiedenhöfer, hcri AG Nicolas Matzinger, hcri AG Béatrice Schwark, hcri AG PD Dr. med. Urs Müller, hcri AG Dr. Luise Menzi, Leitung Rehabilitation Unter Einbezug des Qualitätsausschusses Rehabilitation |
| Auftraggeberin vertreten durch | Nationaler Verein für Qualitätsentwicklung in Spitälern und Kliniken (ANQ) Dr. Luise Menzi, Leitung Rehabilitation, ANQ Geschäftsstelle ANQ Thunstrasse 17, 3000 Bern 6 www.anq.ch |
| Copyright | Nationaler Verein für Qualitätsentwicklung in Spitälern und Kliniken (ANQ) |

1. Zusammenfassung

Im Jahr 2015 erfolgte die dritte Durchführung der nationalen Patientenzufriedenheitsbefragung im Bereich Rehabilitation. Der ANQ führte die Befragung in enger Zusammenarbeit mit hcri AG und MECON GmbH durch.

98 Rehabilitationskliniken bzw. Klinikstandorte haben im Frühjahr 2015 an der Patientenzufriedenheitsbefragung teilgenommen; das sind 98% aller beim ANQ Ende 2015 für die Messungen im Bereich der Rehabilitation registrierten Kliniken. 2 Kliniken führten die Befragung telefonisch und 96 Kliniken schriftlich durch.

Von den 12'316 angeschriebenen Patientinnen und Patienten, welche im April oder Mai 2015 aus der Klinik ausgetreten waren, beteiligten sich 6'446 Personen an der Befragung. Damit beträgt der Rücklauf 52.3% (ohne Erinnerungsschreiben). Dies wird aus Sicht des ANQ als erwartungsgemässer Rücklauf bewertet.

Das Durchschnittsalter der Befragten beträgt 71.9 Jahre (Standardabweichung: 13.9 Jahre). Der Frauenanteil liegt bei rund 56%, der Männeranteil bei 44%. Rund 66% der Personen sind allgemein- und 34% zusatzversichert.

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

Die befragten Patientinnen und Patienten beurteilten die fünf Fragen insgesamt positiv: die fünf Fragen (Rückkehr, Behandlungsqualität, Verständlichkeit der Informationen der Ärztinnen und der Ärzte, Betreuung, Respekt und Würde) erreichten Zufriedenheitswerte zwischen 8.7 und 9.3 auf der Antwortskala von 0 = „geringe Zufriedenheit“ bis 10 = „hohe Zufriedenheit“. Je nach Frage gaben 64% bis 83% der Befragten den höchsten oder zweithöchsten Zufriedenheitswert an.

Für den nationalen Klinikvergleich konnten von den 98 Rehabilitationskliniken 65 Kliniken berücksichtigt werden. 33 Kliniken konnten aufgrund einer zu niedrigen Anzahl eingetreffener Fragebögen (<30) nicht in den Klinikvergleich eingeschlossen werden. Diese Kliniken wurden zu einer Gruppe zusammengefasst. Trotz eingeschränkter Aussagekraft (Selektivität der Stichprobe, fehlende Risikoadjustierung) dokumentiert die vorliegende Zufriedenheitsbefragung des ANQ schweizweit eine insgesamt hohe Zufriedenheit der befragten Personen mit ihrer Klinik.

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

Die Zufriedenheitsbefragung ist als globales Urteil und als Quelle für Hinweise auf allgemeine und klinikspezifische Verbesserungsmöglichkeiten nutzbar. Für spezifische Hinweise auf Verbesserungsmöglichkeiten empfiehlt der ANQ den Kliniken die Durchführung von umfassenden Patientenzufriedenheitsbefragungen.

2. Einleitung

2.1 Ziel und Auftrag

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

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

2.2 Organisation

Die Befragung wird mit einer Kombination aus Auswertungsinstituten und Befragungsinstituten abgewickelt. hcri AG und MECON GmbH koordinieren die Abwicklung der Befragungen und stellen dabei sicher, dass die von den Rehabilitationskliniken gewählten Befragungsinstitute die Befragung vorgabenkonform umsetzen¹. Die Befragungsinstitute stellen ihrerseits den Kliniken die Fragebogen und Begleitschreiben bereit, verarbeiten die retournierten Fragebogen und sind für den Datentransfer an hcri AG und MECON GmbH verantwortlich. Zum Auftrag von hcri AG gehört auch die Einrichtung der zentralen Datenbank, die Online-Auswertung und Berichterstellung.

2.3 Fragebogen

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

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

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



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

2.4 Berichterstattung

Die Ergebnisse werden für jede teilnehmende Klinik rund fünf Monate nach Abwicklung der Befragung auf der Online-Plattform von hcri AG nach Vorgaben des ANQ bereitgestellt. Jede teilnehmende Klinik hat am 16. Oktober 2015 einen passwortgeschützten Zugang zu den Ergebnissen erhalten.

Die Darstellungsform sowie weitere Details sind im Auswertungskonzept beschrieben.

www.anq.ch/fileadmin/redaktion/deutsch/20160309_PAZU_REHA_Auswertungskonzept_final_de.pdf

3. Klinikteilnahme und Beschreibung der Stichprobe

3.1 Klinikteilnahme und Rücklauf

98 Kliniken bzw. Klinikstandorte haben im Frühjahr 2015 an der Befragung teilgenommen. Das sind 98% aller beim ANQ per Ende 2015 für die Messungen im Bereich der Rehabilitation registrierten Standorte².

Tabelle 1 zeigt, dass die Kliniken für die Durchführung der Befragung insgesamt sechs verschiedene Befragungsinstitute gewählt haben. 64 Kliniken (65% aller Kliniken) haben die Befragung mit MECON GmbH durchgeführt, welche auch den grössten Teil der insgesamt retournierten Fragebogen bearbeitet hat (67% aller retournierten Fragebogen). Knapp 25% der Kliniken haben die Befragung mit hcri AG durchgeführt. Die restlichen Kliniken wurden durch ESOPE, NPO Plus, Qualitest AG oder RehabNET AG unterstützt.

Je nach Befragungsinstitut variiert der Rücklauf zwischen 40.0% und 71.7%. Den höchsten Rücklauf erreichten die Klinikstandorte, welche die Befragung mit Qualitest AG durchgeführt haben (Tabelle 1). Einen Rücklauf von über 50% erreichten die von hcri AG, Mecon GmbH und RehabNET AG angeschlossenen Kliniken. Die Mehrzahl der Befragungsinstitute führte die Befragung papiergestützt durch. Qualitest AG führte die Befragung sowohl telefonisch als auch papiergestützt durch.

Tabelle 1: Klinikteilnahme und Rücklauf nach Befragungsinstitut 2015

| Befragungsinstitut | Anzahl Kliniken | Erhebungsmethode | Retournierte Fragebogen | Ausgesandte Fragebogen | Rücklauf |
|--------------------|-----------------|-----------------------------|-------------------------|------------------------|--------------|
| ESOPE | 4 | Papier | 210 | 439 | 47.8% |
| hcri AG | 24 | Papier | 1'456 | 2'585 | 56.3% |
| Mecon GmbH | 64 | Papier | 4'297 | 8'556 | 50.2% |
| NPO Plus | 1 | Papier | 10 | 25 | 40.0% |
| Qualitest AG | 2 | Telefon | 71 | 127 | 55.9% |
| Qualitest AG | 2 | Papier | 307 | 428 | 71.7% |
| RehabNET AG | 1 | Papier | 95 | 156 | 60.9% |
| Insgesamt | 98 | Papier / Telefon | 6'446 | 12'316 | 52.3% |

Von den insgesamt 12'316 Personen, welche in den Monaten April und Mai aus den Rehabilitationskliniken ausgetreten sind, haben 6'446 Personen an der Befragung teilgenommen. Dies entspricht einem Rücklauf von durchschnittlich 52.3%. Die klinikspezifische Rücklaufquote variiert zwischen 20.5% und 100%. Durchschnittlich entfallen auf jede Klinik 66 retournierte Fragebogen (Min: 4; Max: 238 Fragebogen). Für 33 der 98 Kliniken – also knapp einem Drittel der Kliniken – liegen weniger als 30 retournierte Fragebogen vor. In Tabelle 3 im Anhang sind die einzelnen klinikspezifischen Rücklaufquoten und Anzahl retournierten Fragebogen aufgeführt.

² Ende 2015 waren beim ANQ 100 Klinikstandorte registriert.

3.2 Beschreibung der Stichprobe

Die Stichprobe im Jahr 2015 umfasst 6'446 Personen. Das Durchschnittsalter beträgt 71.9 Jahre (2014: 71.6 Jahre) (Standardabweichung 2014: 13.9 Jahre (2014: 13.8 Jahre)). Der Frauenanteil liegt bei 55.5% (2014: 55.6%), der Männeranteil bei 44.5% (2014: 44.4%). 65.8% (2014: 67.5%) der Personen sind allgemeinversichert, 34.2% (2014: 32.5%) zusatzversichert. In Abbildung 1, 2 und 3 sind die soziodemographischen Angaben grafisch dargestellt.

Abbildung 1: Altersverteilung der Befragten

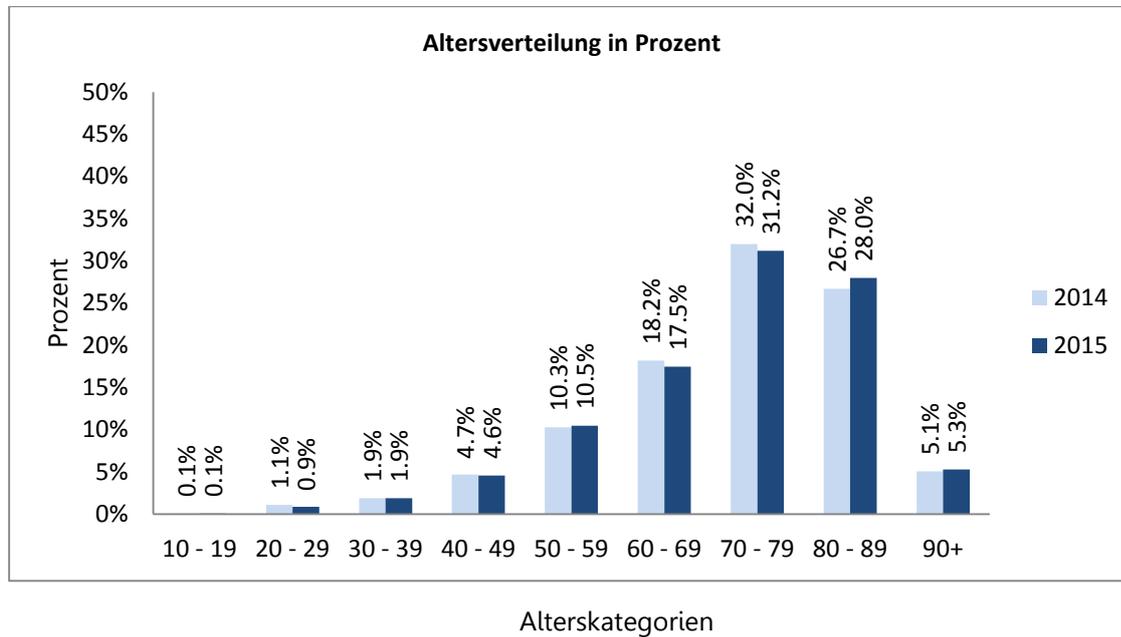


Abbildung 2: Geschlecht der Befragten

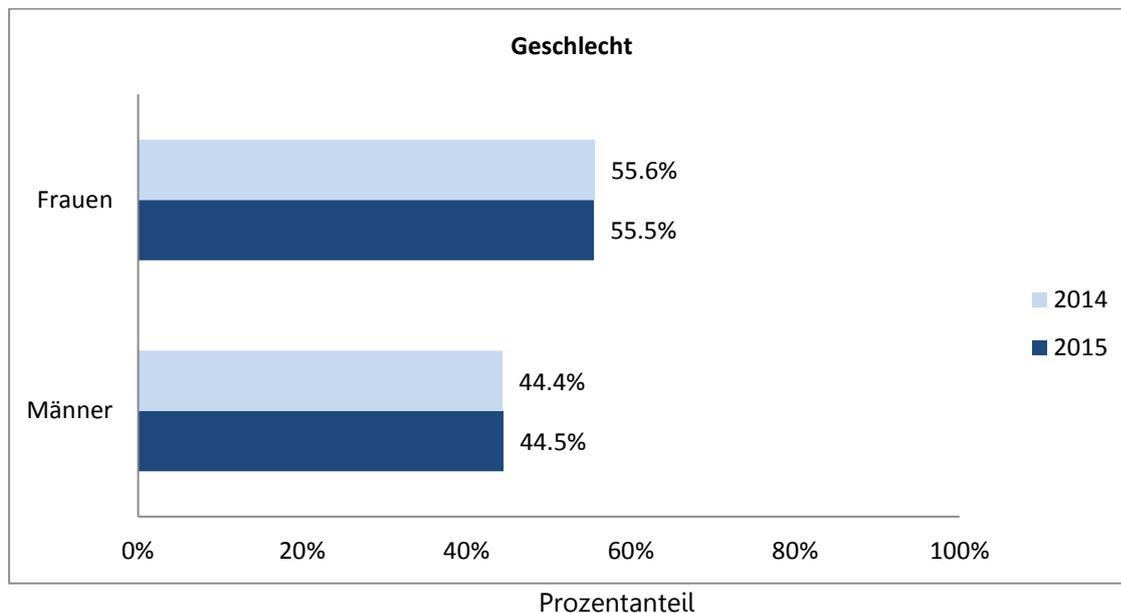
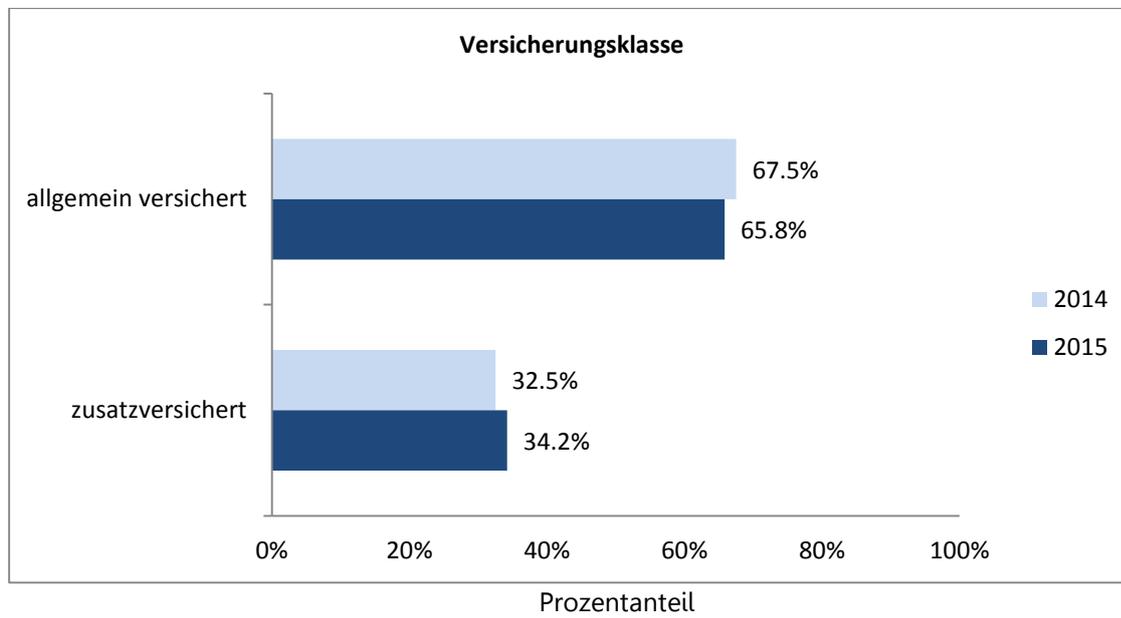


Abbildung 3: Versicherungsstatus der Befragten



4. Ergebnisse

4.1 Nationale Ergebnisse nach Fragen

Aus Tabelle 2 geht hervor, dass die fünf gestellten Fragen von den befragten Personen auch im Jahr 2015 jeweils hohe Antwortwerte erhalten haben. Auf der Antwortskala von 0 bis 10 (0 gilt als geringer Zufriedenheitswert und 10 als ein hoher Zufriedenheitswert) erhalten die Fragen Antwortwerte zwischen 8.7 und 9.3. Der Anteil der Personen, welche hohe Zufriedenheitswerte (Antworten 9 und 10) angegeben haben, beläuft sich je nach Frage zwischen 64% und 83%.

Tabelle 2: Nationale Ergebnisse nach Fragen

| Frage [Kurzform der Frage] und Antwortskala | Jahr | n | Mittelwert | Std. abw. | Median | Häufigkeit Antworten 9 und 10 (%-Anteil) ³ | Fehlende Werte (Missings) |
|--|-------------|--------------|------------|------------|-----------|---|---------------------------|
| 1) Würden Sie für dieselbe Behandlung wieder in diese Rehabilitationsklinik kommen? [Rückkehr] 0 = „auf keinen Fall“; 10 = „auf jeden Fall“ | 2015 | 6'355 | 8.9 | 2.1 | 10 | 73% | 1.4 |
| | 2014 | 6'338 | 8.8 | 2.2 | 10 | 72% | 1.5 |
| 2) Wie beurteilen Sie die Qualität der Rehabilitationsbehandlung, die Sie erhalten haben? [Behandlungsqualität] 0 = „sehr schlecht“; 10 = „ausgezeichnet“ | 2015 | 6'358 | 8.7 | 1.8 | 9 | 65% | 1.4 |
| | 2014 | 6'344 | 8.7 | 1.9 | 9 | 65% | 1.4 |
| 3) Wenn Sie Fragen an Ihre Ärztin oder ihren Arzt stellen, bekamen Sie verständliche Antworten? [Verständlichkeit der Informationen der Ärztinnen und Ärzte] 0 = „nie“; 10 = „immer“ | 2015 | 5'790 | 8.8 | 1.9 | 10 | 64% | 2.2 |
| | 2014 | 5'854 | 8.8 | 1.9 | 10 | 64% | 1.8 |
| 4) Wie fanden Sie die Betreuung durch das therapeutische Personal, durch das Pflegepersonal und den Sozialdienst während Ihres Aufenthaltes? [Betreuung] 0 = „sehr schlecht“; 10 = „ausgezeichnet“ | 2015 | 6'334 | 9.0 | 1.6 | 10 | 73% | 1.7 |
| | 2014 | 6'319 | 9.0 | 1.7 | 10 | 71% | 1.8 |
| 5) Wurden Sie während Ihres Rehabilitationsaufenthaltes mit Respekt und Würde behandelt? [Respekt und Würde] 0 = „nie“; 10 = „immer“ | 2015 | 6'359 | 9.3 | 1.4 | 10 | 83% | 1.3 |
| | 2014 | 6'359 | 9.3 | 1.5 | 10 | 82% | 1.2 |

Den höchsten durchschnittlichen Zufriedenheitswert von 9.3 (Median: 10) erhält die Frage, ob der Patient mit *Respekt und Würde* behandelt wurde. 83% der Befragten haben die Frage anhand der beiden höchsten Zufriedenheitswerte beantwortet (Antworten 9 und 10). Danach folgt mit einem durch-

³ Beim Ausweis der häufigsten Antworten 9 und 10 wurden als Basis für die Berechnung sämtliche 6446 Angaben einbezogen, d.h. inkl. Missings, dies analog zur Berechnung des Anteils Missings. Hingegen bilden bei der Darstellung der Abbildungen 4-8 alle effektiven Antworten pro Frage die Berechnungsgrundlage, d.h. ohne Missings.

schnittlichen Zufriedenheitswert von 9.0 (Median: 10) die Frage nach der Betreuung durch das Personal. 73% der Befragten vergaben für ihre *Betreuung* die beiden höchsten Zufriedenheitswerte (Antworten 9 und 10). Der Mittelwert der Frage nach *Verständlichkeit der Informationen der Ärztinnen und Ärzte* beträgt 8.8 (Median: 10); die beiden höchsten Zufriedenheitswerte (Antworten 9 und 10) wurden von 64% der Befragten gewählt. Die Frage nach der *Rückkehr* erhielt ebenfalls einen hohen durchschnittlichen Zufriedenheitswert von 8.9 (Median: 10). 73% der Befragten gaben auf die Frage, ob sie für dieselbe Behandlung in dieselbe Klinik gehen würden, die beiden höchsten Zufriedenheitswerte an. Auch die Frage nach der *Behandlungsqualität* erhielt einen hohen Zufriedenheitswert von 8.7 (Median: 9); die beiden höchsten Zufriedenheitswerte (Antworten 9 und 10) wurden von 65% der Patientinnen und Patienten gewählt. Die fehlenden Werte (missing values) der einzelnen Fragen bewegen sich in einem Spektrum von 1.3 bis 2.2%.

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

Abbildung 4: Antwortverteilung für die Frage nach der Rückkehr

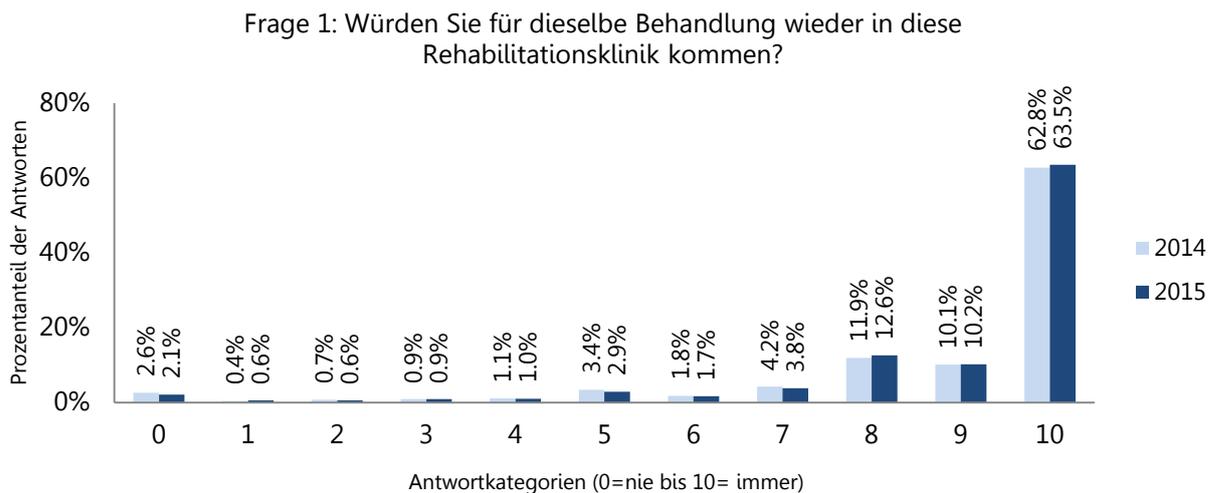


Abbildung 5: Antwortverteilung für die Frage nach der Behandlungsqualität

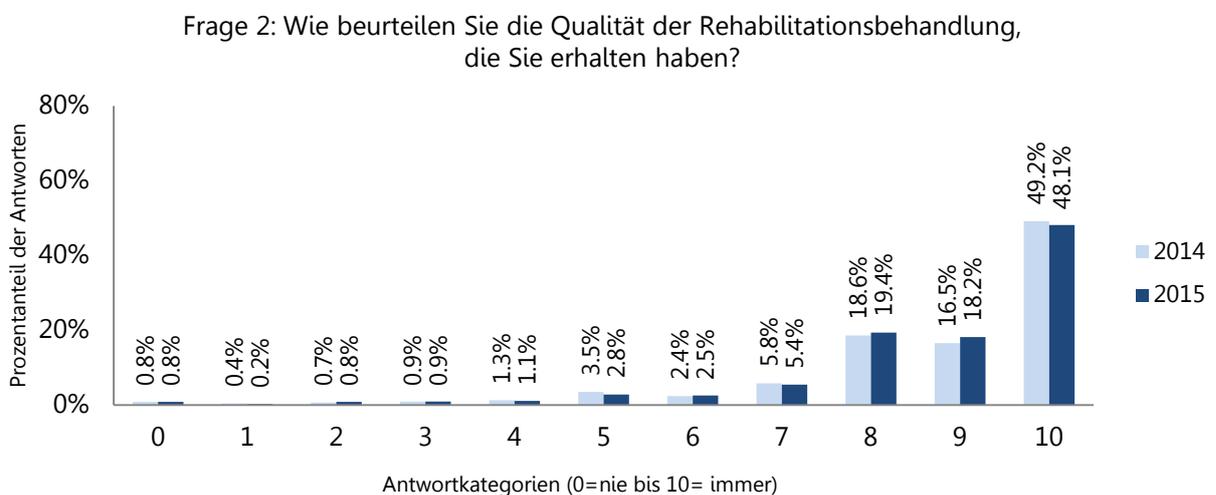


Abbildung 6: Antwortverteilung für die Frage nach der Verständlichkeit der Informationen der Ärztinnen und Ärzte (kF = Antwortkategorie: Ich habe keine Fragen gestellt)

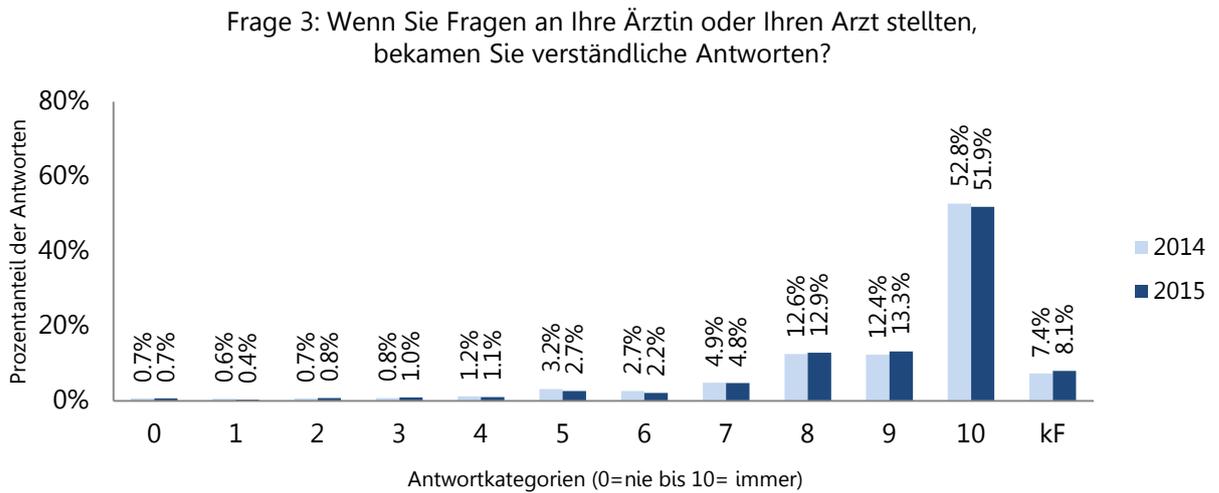


Abbildung 7: Antwortverteilung für die Frage nach der Betreuung

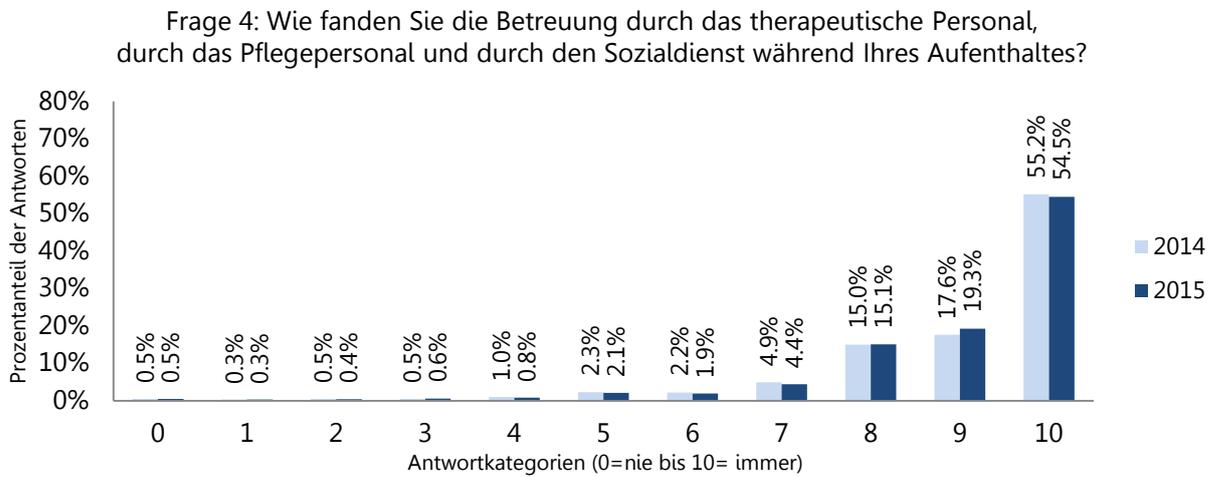
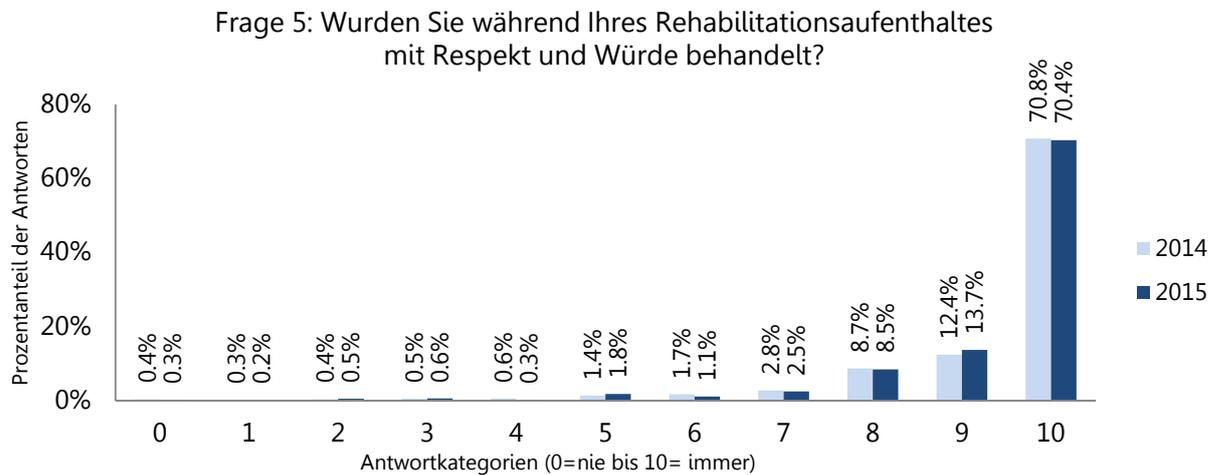


Abbildung 8: Antwortverteilung für die Frage nach der Behandlung mit Respekt und Würde



Zusammenfassend kann gesagt werden, dass sich die Ergebnisse in der Zeitreihe 2014/2015 kaum unterscheiden. Das trifft sowohl für die Mittelwerte als auch für die Antwortverteilung der Jahre 2014/2015 zu.

4.2 Nationaler Klinikvergleich

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

In den Grafiken sind jeweils 65 Kliniken mit 30 oder mehr Fragebogen abgebildet. 33 Kliniken, für welche jeweils weniger als 30 Fragebogen vorlagen, wurden zu einer Gruppe (n=593) zusammengefasst. Der entsprechende Punkt ist in den Grafiken rechts zu finden.

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

Abbildung 9a: Funnel Plot Frage nach der Rückkehr

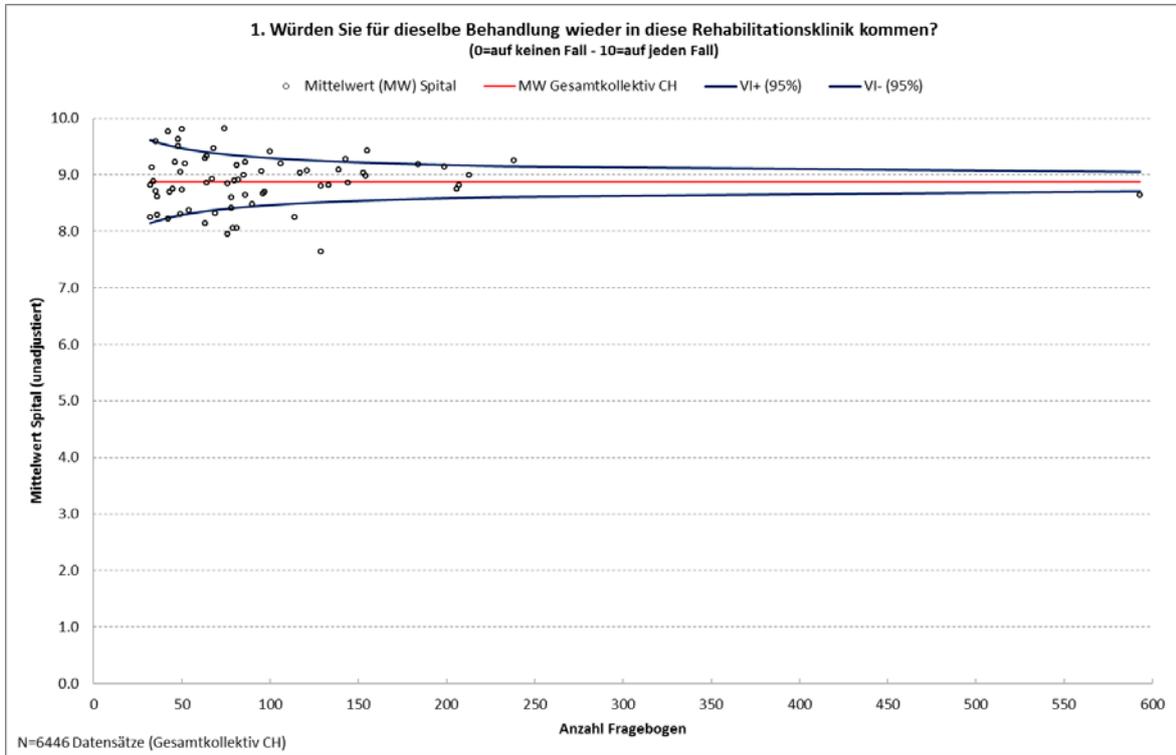


Abbildung 9b: Funnel Plot Frage nach der Rückkehr (*Achtung: Skalierung von 5.0-10.0*)

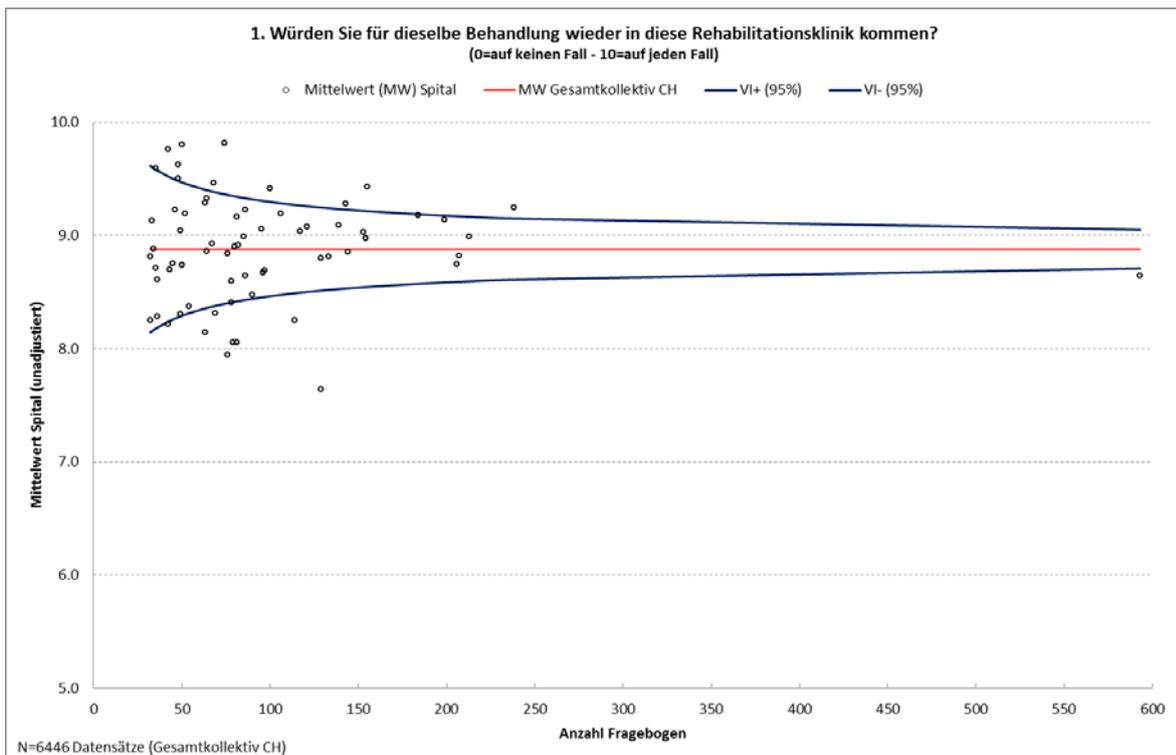


Abbildung 10a: Funnel Plot Frage nach der Behandlungsqualität

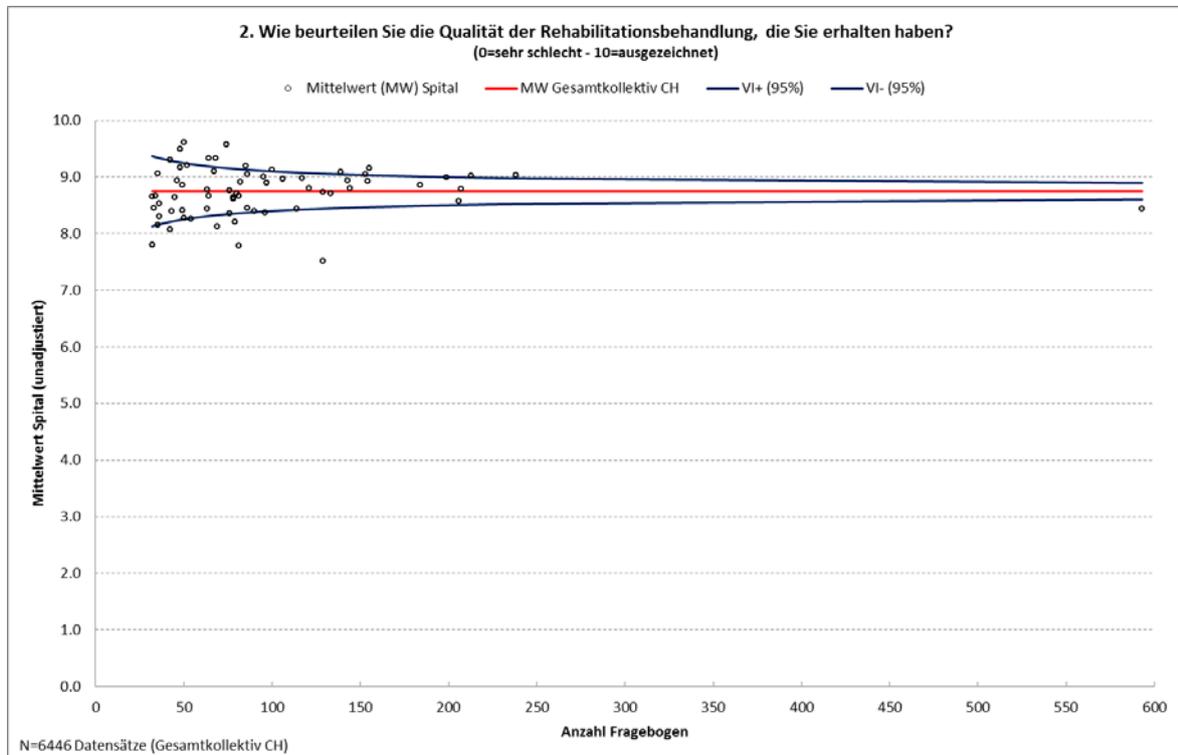


Abbildung 10b: Funnel Plot Frage nach der Behandlungsqualität (*Achtung: Skalierung von 5.0-10.0*)

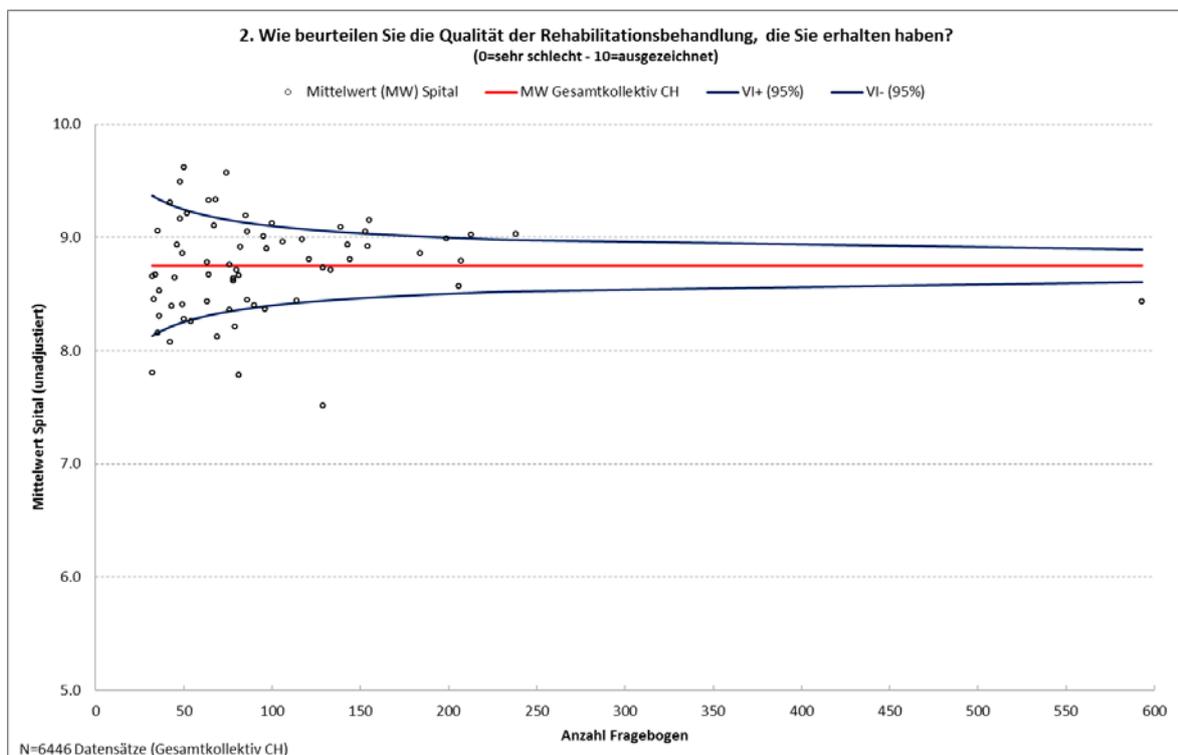


Abbildung 11a: Funnel Plot Frage nach Verständlichkeit der Informationen der Ärztinnen und Ärzte

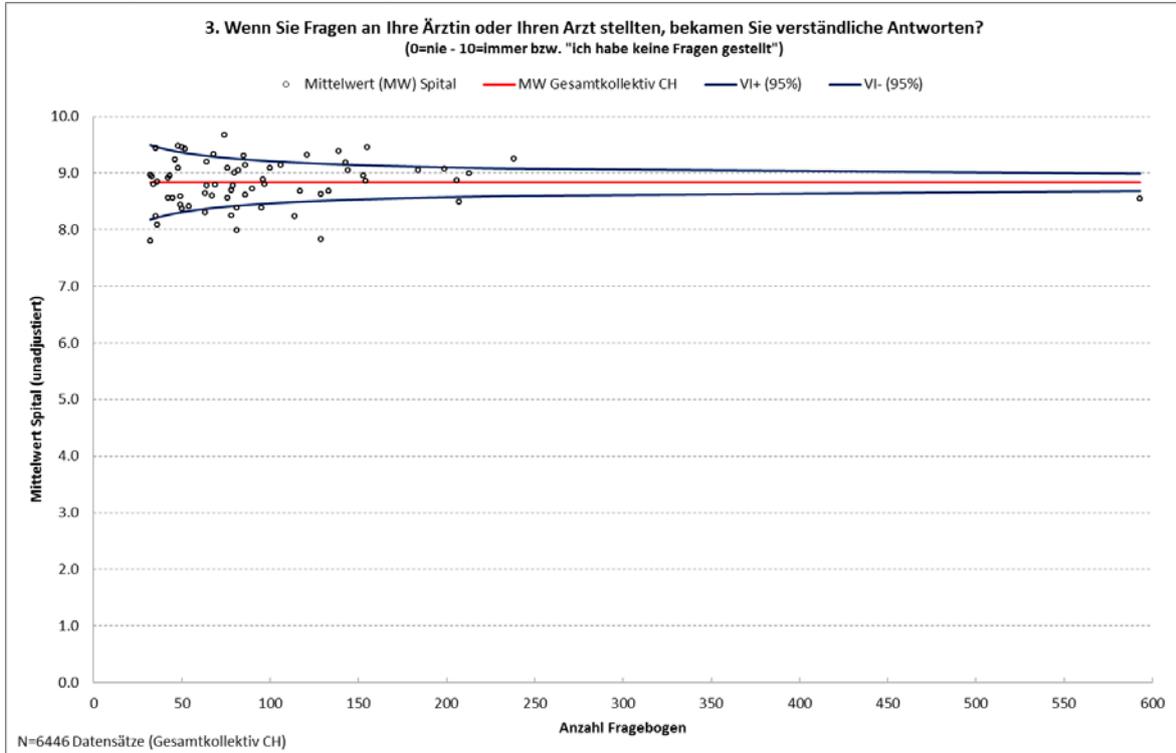


Abbildung 11b: Funnel Plot Frage nach Verständlichkeit der Informationen der Ärztinnen und Ärzte
(Achtung: Skalierung von 5.0-10.0)

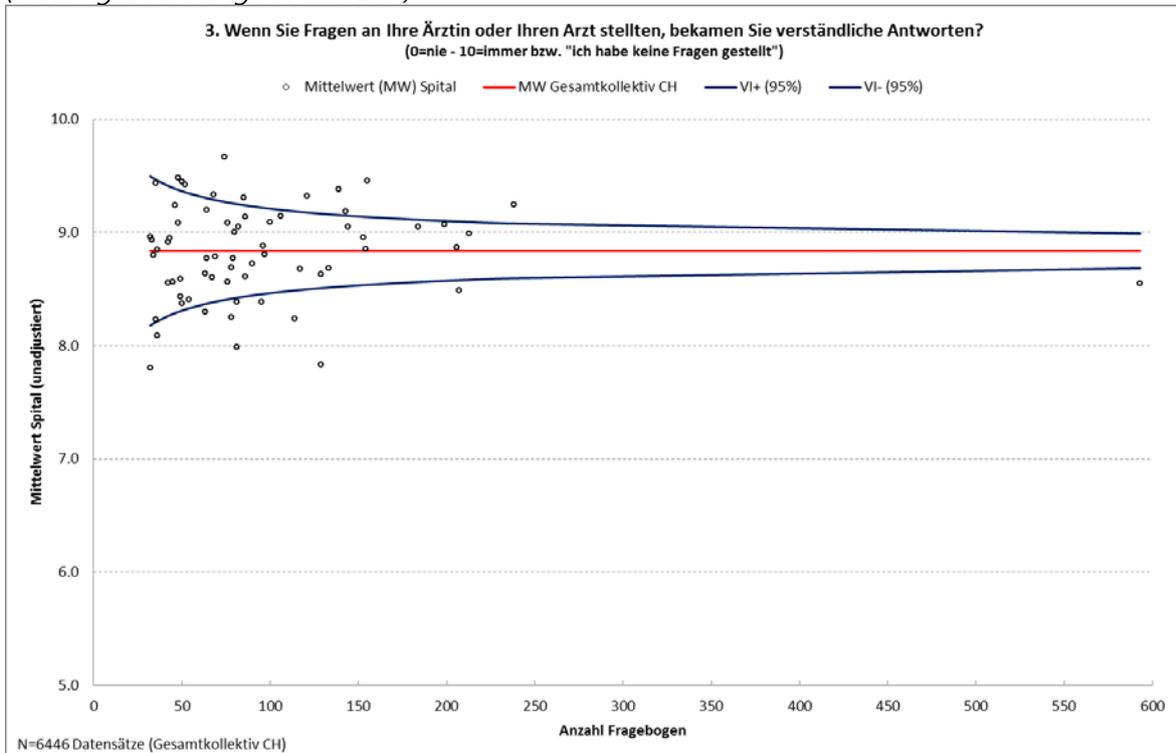


Abbildung 12a: Funnel Plot Frage nach der Betreuung

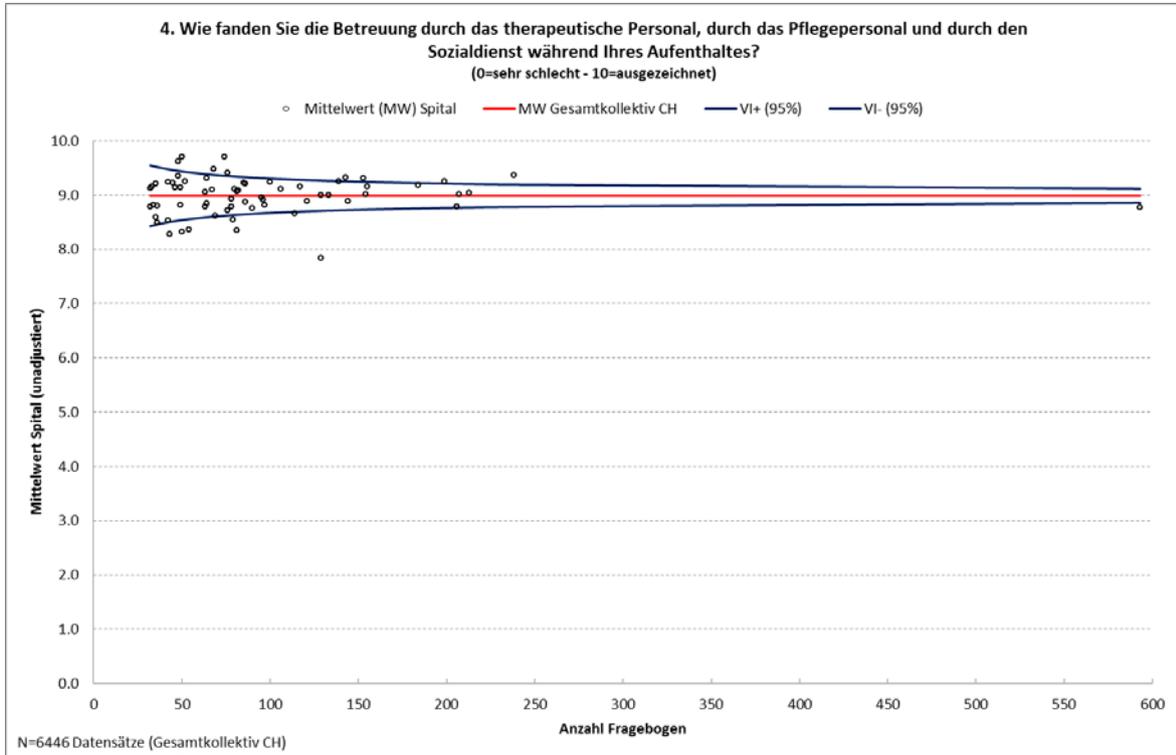


Abbildung 12b: Funnel Plot Frage nach der Betreuung (*Achtung: Skalierung von 5.0-10.0*)

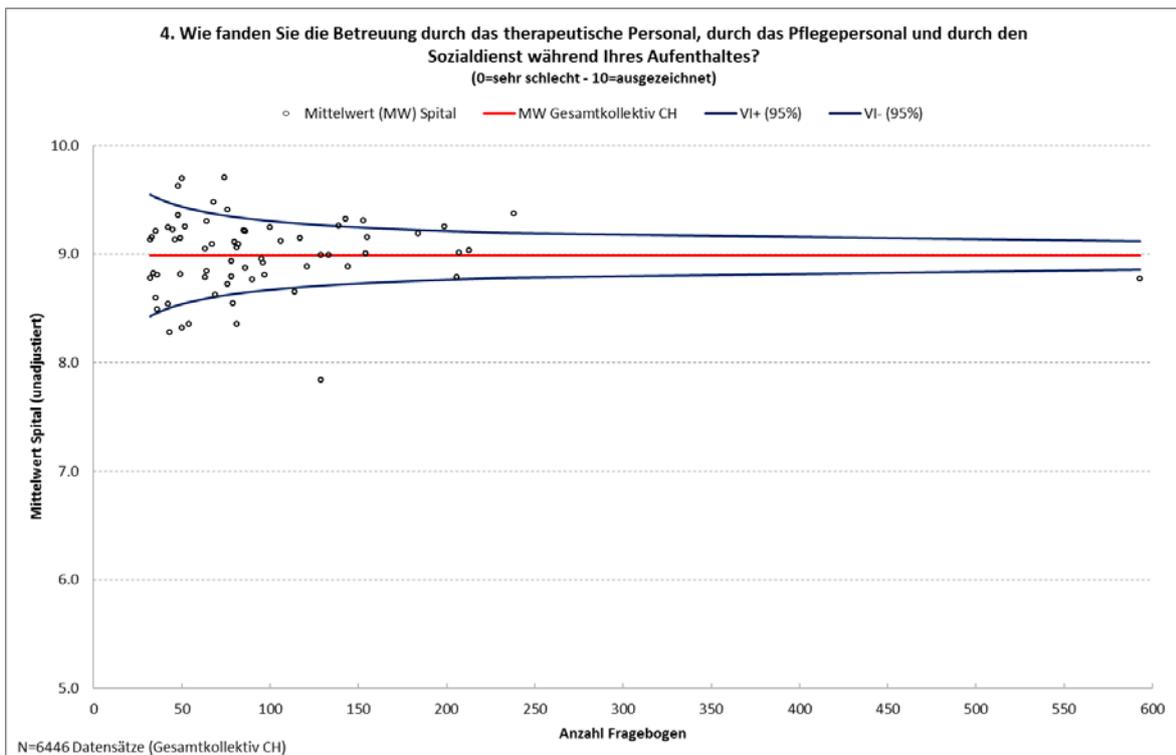


Abbildung 13a: Funnel Plot Frage nach Respekt und Würde

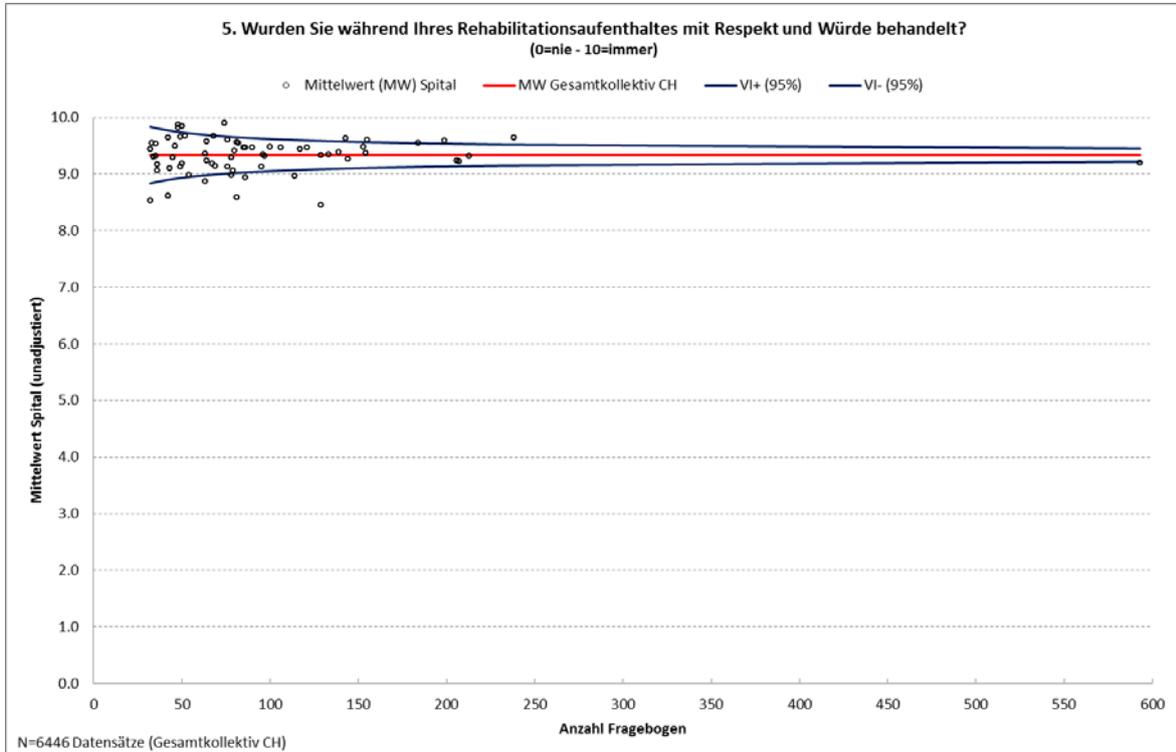
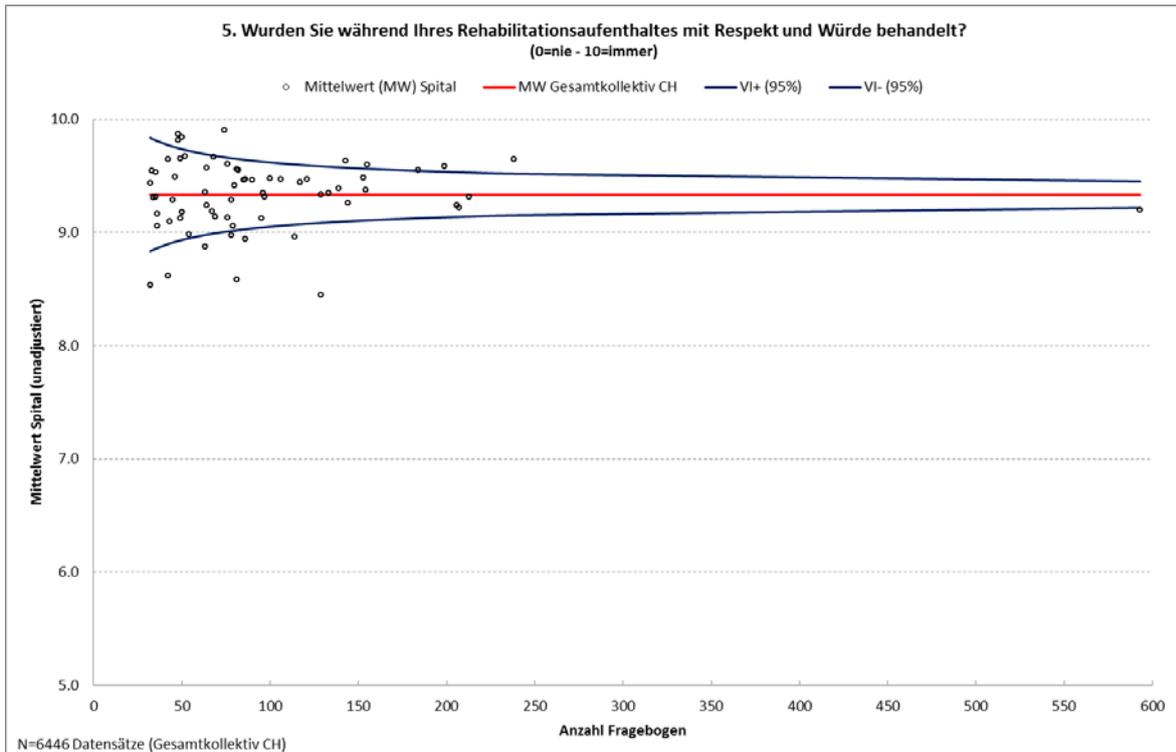


Abbildung 13b: Funnel Plot Frage nach Respekt und Würde (*Achtung: Skalierung von 5.0-10.0*)



5. Methodische Erkenntnisse

Die hohe Teilnahmequote der Rehabilitationskliniken, der hohe Rücklauf, die geringe Anzahl an fehlenden Werten („Missings“) und die Ausnutzung des Antwortspektrums weisen darauf hin, dass sich die Organisation der Befragung und der Fragebogen insgesamt bewährt haben. Manche Rehabilitationskliniken haben den ANQ-Fragebogen mit einer umfassenden Patientenbefragung kombiniert. Positiv ist ausserdem festzuhalten, dass die Klinikbeteiligung im Jahr 2015 bei 98% liegt.

Die Ergebnisse der fünf Zufriedenheitsfragen in der Zeitreihe 2013/2014/2015 unterscheiden sich kaum. Das trifft sowohl für die Mittelwerte als auch für die Antwortverteilung zu. Der Anteil Missings hat sich im Vergleich zu 2014 (2014: 1.2-1.8 vs. 2015: 1.3-2.2) leicht erhöht und liegt erstmals seit dem Jahr 2012 bei einer Frage (Frage 3) bei über 2%. Das tiefere N bei Frage 3 („Verständlichkeit der Informationen der Ärztinnen und Ärzte“) lässt sich dadurch erklären, dass es hier eine Ausweichkategorie „Ich habe keine Fragen gestellt“ gibt, was zu einem tieferen N bei Frage 3 in Tabelle 2 führt.

In Bezug auf den nationalen Klinikvergleich anhand von Funnel Plots ist zu erwähnen, dass die gewünschte Mindestfallzahl an retournierten Fragebogen pro Klinik bei 30 liegt. Dies ermöglichte die Berücksichtigung einer angemessenen Anzahl an Kliniken für den Vergleich (Funnel Plot): Von insgesamt 98 Kliniken konnten 65 Kliniken im Funnel Plot dargestellt werden. 33 Kliniken – also knapp 1/3 der Kliniken – wurden für den Klinikvergleich zu einer Gruppe zusammengefasst (insgesamt mit 593 Fragebogen). Die geringen Fallzahlen dieser Kliniken sind sowohl auf die Klinikgrösse als auch auf die geringere durchschnittliche Rücklaufquote (Rücklaufquote der 33 Kliniken: 42%) zurückzuführen. Besonders kleine Kliniken mit tendenziell unterdurchschnittlichen Rücklaufquoten sollten mit ihrem Befragungsinstitut Massnahmen zur Erhöhung der Rücklaufquote prüfen.

Eine aggregierte Betrachtung der Ergebnisse, geschichtet nach Fachrichtung Rehabilitation z.B. Muskuloskeletale Rehabilitation, Neurologische Rehabilitation, Pulmonale Rehabilitation etc., könnte weitere interessante Erkenntnisse bzgl. Patientenzufriedenheit in der Rehabilitation liefern.

6. Aussagekraft der Ergebnisse

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

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

Trotz eingeschränkter Aussagekraft sind die Ergebnisse aus der Patientenzufriedenheitsbefragung Rehabilitation und der dazugehörige nationale Klinikvergleich als globales Urteil nutzbar.

Anhang

Tabelle 3: Klinikspezifische Rücklaufzeiten und Zufriedenheitswerte für die fünf Fragen

| Klinik/ Klinikstandort | Fragebogen | | Rücklaufzeit | | Rückkehr* | | Behandlungs- qualität* | | Verständlichkeit Informationen* | | Betreuung* | | Respekt und Würde* | |
|---------------------------|------------|------|--------------|-------|-----------|------|---------------------------|------|------------------------------------|------|------------|------|-----------------------|------|
| | n | | % | | MW | | MW | | MW | | MW | | MW | |
| | 2014 | 2015 | 2014 | 2015 | 2014 | 2015 | 2014 | 2015 | 2014 | 2015 | 2014 | 2015 | 2014 | 2015 |
| 1 | 119 | 153 | 62.6% | 79.7% | 8.70 | 9.03 | 8.66 | 9.05 | 8.68 | 8.95 | 8.89 | 9.31 | 9.24 | 9.48 |
| 2 | Restgruppe | 36 | 31.7% | 48.6% | 9.35 | 8.61 | 9.33 | 8.53 | 9.07 | 8.09 | 9.21 | 8.81 | 9.45 | 9.06 |
| 3 | 102 | 144 | 55.4% | 57.6% | 8.26 | 8.85 | 8.41 | 8.80 | 8.68 | 9.05 | 8.54 | 8.89 | 9.16 | 9.26 |
| 4 | 246 | 213 | 61.5% | 47.4% | 9.17 | 8.99 | 8.95 | 9.02 | 9.07 | 8.98 | 9.17 | 9.03 | 9.56 | 9.32 |
| 5 | 47 | 64 | 61.0% | 61.5% | 8.67 | 9.33 | 8.87 | 9.33 | 9.09 | 9.20 | 9.33 | 9.30 | 9.32 | 9.57 |
| 6 | 43 | 43 | 45.7% | 45.7% | 7.88 | 8.70 | 8.64 | 8.40 | 9.00 | 8.95 | 7.74 | 8.28 | 8.81 | 9.09 |
| 7 | 102 | 96 | 52.3% | 51.1% | 8.92 | 8.67 | 8.65 | 8.36 | 8.37 | 8.88 | 8.99 | 8.92 | 9.26 | 9.34 |
| 8 | 96 | 100 | 60.0% | 62.1% | 9.14 | 9.41 | 9.01 | 9.12 | 9.34 | 9.09 | 9.28 | 9.24 | 9.56 | 9.47 |
| 9 | 75 | 85 | 53.6% | 63.9% | 9.35 | 8.99 | 9.21 | 9.19 | 9.21 | 9.30 | 9.36 | 9.22 | 9.59 | 9.46 |
| 10 | 99 | 81 | 45.0% | 43.5% | 9.13 | 9.16 | 8.84 | 8.66 | 8.63 | 8.38 | 9.11 | 9.06 | 9.58 | 9.56 |
| 11 | 109 | 69 | 49.5% | 39.9% | 8.77 | 8.31 | 8.29 | 8.12 | 8.32 | 8.79 | 8.76 | 8.62 | 9.05 | 9.13 |
| 12 | 128 | 106 | 51.2% | 45.9% | 9.12 | 9.19 | 8.98 | 8.96 | 9.43 | 9.14 | 9.18 | 9.12 | 9.61 | 9.47 |
| 13 | 117 | 121 | 60.0% | 56.5% | 9.06 | 9.07 | 8.88 | 8.81 | 9.42 | 9.32 | 9.10 | 8.88 | 9.51 | 9.47 |
| 14 | 67 | 63 | 62.0% | 37.5% | 8.18 | 9.29 | 7.96 | 8.78 | 7.18 | 8.64 | 8.40 | 9.05 | 8.96 | 9.35 |
| 15 | 68 | 86 | 63.0% | 63.7% | 8.64 | 9.23 | 9.00 | 9.05 | 8.76 | 9.13 | 8.78 | 9.21 | 9.27 | 9.47 |
| 16 | 71 | 54 | 56.3% | 58.7% | 8.71 | 8.37 | 8.76 | 8.26 | 8.96 | 8.41 | 8.97 | 8.36 | 9.30 | 8.98 |

| Klinik/ Klinikstandort | Fragebogen | | Rücklauftrate | | Rückkehr* | | Behandlungs- qualität* | | Verständlichkeit Informationen* | | Betreuung* | | Respekt und Würde* | |
|---------------------------|------------|------|---------------|-------|-----------|------|---------------------------|------|------------------------------------|------|------------|------|-----------------------|------|
| | n | | % | | MW | | MW | | MW | | MW | | MW | |
| | 2014 | 2015 | 2014 | 2015 | 2014 | 2015 | 2014 | 2015 | 2014 | 2015 | 2014 | 2015 | 2014 | 2015 |
| 17 | 105 | 79 | 52.8% | 41.8% | 7.94 | 8.05 | 8.18 | 8.21 | 8.27 | 8.77 | 8.29 | 8.55 | 8.86 | 9.05 |
| 18 | 43 | 35 | 79.6% | 42.2% | 8.35 | 8.71 | 8.44 | 8.16 | 8.30 | 8.23 | 8.74 | 8.59 | 9.21 | 9.31 |
| 19 | 86 | 76 | 59.7% | 55.1% | 9.19 | 8.84 | 8.94 | 8.76 | 9.42 | 9.08 | 9.26 | 9.41 | 9.69 | 9.61 |
| 20 | 71 | 90 | 59.2% | 70.3% | 8.41 | 8.47 | 8.24 | 8.40 | 8.60 | 8.72 | 8.56 | 8.76 | 9.13 | 9.46 |
| 21 | 41 | 35 | 51.9% | 45.5% | 8.36 | 9.59 | 8.55 | 9.06 | 8.94 | 9.44 | 8.72 | 9.21 | 9.30 | 9.53 |
| 22 | 38 | 46 | 52.8% | 52.9% | 8.97 | 9.22 | 8.84 | 8.93 | 8.75 | 9.24 | 9.00 | 9.13 | 9.42 | 9.49 |
| 23 | 88 | 33 | 52.1% | 50.0% | 8.29 | 9.13 | 8.02 | 8.45 | 7.94 | 8.93 | 8.44 | 9.15 | 9.01 | 9.55 |
| 24 | 40 | 42 | 50.6% | 42.9% | 9.20 | 8.22 | 8.85 | 8.07 | 8.91 | 8.56 | 8.93 | 8.54 | 9.43 | 8.62 |
| 25 | 50 | 32 | 65.8% | 43.8% | 9.12 | 8.81 | 8.84 | 8.66 | 9.33 | 8.96 | 9.02 | 9.13 | 9.56 | 9.43 |
| 26 | 30 | 50 | 49.2% | 56.8% | 8.20 | 8.74 | 7.90 | 8.28 | 8.18 | 8.37 | 8.77 | 8.32 | 9.20 | 9.18 |
| 27 | 53 | 49 | 45.7% | 46.7% | 9.22 | 9.04 | 8.79 | 8.86 | 9.09 | 8.43 | 8.75 | 9.14 | 9.19 | 9.65 |
| 28 | 85 | 81 | 36.5% | 37.2% | 7.63 | 8.05 | 7.48 | 7.78 | 7.77 | 7.99 | 7.83 | 8.35 | 8.38 | 8.58 |
| 29 | 111 | 129 | 30.1% | 32.7% | 7.78 | 7.64 | 7.64 | 7.51 | 7.61 | 7.83 | 7.85 | 7.84 | 8.69 | 8.44 |
| 30 | 94 | 86 | 47.2% | 47.0% | 8.12 | 8.64 | 8.18 | 8.45 | 8.36 | 8.61 | 8.85 | 8.87 | 9.11 | 8.94 |
| 31 | 146 | 139 | 60.8% | 61.8% | 9.47 | 9.09 | 9.43 | 9.09 | 9.42 | 9.38 | 9.39 | 9.26 | 9.61 | 9.38 |
| 32 | 143 | 143 | 94.1% | 47.7% | 9.12 | 9.28 | 8.97 | 8.94 | 8.98 | 9.18 | 9.21 | 9.32 | 9.54 | 9.63 |
| 33 | 67 | 67 | 50.0% | 54.9% | 8.37 | 8.93 | 8.52 | 9.11 | 8.20 | 8.60 | 8.65 | 9.09 | 9.00 | 9.18 |
| 34 | 181 | 184 | 66.5% | 64.8% | 8.90 | 9.18 | 8.64 | 8.86 | 8.87 | 9.05 | 8.91 | 9.19 | 9.43 | 9.55 |

| Klinik/ Klinikstandort | Fragebogen | | Rücklauffrate | | Rückkehr* | | Behandlungs- qualität* | | Verständlichkeit Informationen* | | Betreuung* | | Respekt und Würde* | |
|---------------------------|------------|------|---------------|-------|-----------|------|---------------------------|------|------------------------------------|------|------------|------|-----------------------|------|
| | n | | % | | MW | | MW | | MW | | MW | | MW | |
| | 2014 | 2015 | 2014 | 2015 | 2014 | 2015 | 2014 | 2015 | 2014 | 2015 | 2014 | 2015 | 2014 | 2015 |
| 35 ⁴ | | 50 | | 64.1% | | 9.80 | | 9.62 | | 9.45 | | 9.70 | | 9.84 |
| 36 ⁵ | | 36 | | 57.1% | | 8.29 | | 8.31 | | 8.84 | | 8.49 | | 9.17 |
| 37 | 236 | 238 | 68.0% | 67.4% | 9.48 | 9.25 | 9.31 | 9.03 | 9.43 | 9.25 | 9.38 | 9.37 | 9.63 | 9.65 |
| 38 | 132 | 155 | 56.4% | 48.4% | 8.95 | 9.43 | 8.72 | 9.15 | 9.14 | 9.46 | 8.94 | 9.15 | 9.33 | 9.60 |
| 39 | 165 | 129 | 57.7% | 49.6% | 8.98 | 8.80 | 8.78 | 8.73 | 8.66 | 8.63 | 9.09 | 8.99 | 9.25 | 9.33 |
| 40 | 101 | 78 | 57.7% | 45.9% | 8.34 | 8.60 | 8.46 | 8.64 | 8.67 | 8.69 | 9.02 | 8.79 | 9.14 | 9.29 |
| 41 | 72 | 80 | 60.5% | 60.2% | 9.29 | 8.90 | 8.94 | 8.71 | 9.16 | 9.00 | 9.17 | 9.11 | 9.35 | 9.41 |
| 42 | 223 | 207 | 70.6% | 60.0% | 9.00 | 8.82 | 8.96 | 8.79 | 8.97 | 8.49 | 9.13 | 9.01 | 9.42 | 9.22 |
| 43 | 78 | 48 | 80.4% | 46.2% | 9.64 | 9.63 | 9.51 | 9.49 | 9.31 | 9.09 | 9.47 | 9.63 | 9.63 | 9.87 |
| 44 | 73 | 45 | 28.3% | 39.1% | 8.94 | 8.75 | 8.44 | 8.64 | 8.47 | 8.56 | 9.15 | 9.22 | 9.47 | 9.29 |
| 45 | Restgruppe | 34 | 50.0% | 58.6% | 8.90 | 8.88 | 8.48 | 8.67 | 9.11 | 8.80 | 9.24 | 8.82 | 9.10 | 9.30 |
| 46 | 61 | 52 | 64.9% | 63.4% | 9.34 | 9.19 | 8.92 | 9.21 | 9.37 | 9.42 | 9.33 | 9.25 | 9.49 | 9.67 |
| 47 | 95 | 95 | 60.9% | 60.9% | 8.86 | 9.05 | 9.14 | 9.01 | 9.14 | 8.36 | 9.07 | 8.96 | 9.50 | 9.12 |
| 48 | 54 | 74 | 75.0% | 82.2% | 9.57 | 9.82 | 9.28 | 9.57 | 9.20 | 9.67 | 9.37 | 9.70 | 9.67 | 9.90 |
| 49 | 116 | 76 | 88.5% | 35.3% | 8.60 | 7.95 | 8.67 | 8.36 | 9.08 | 8.56 | 8.96 | 8.72 | 9.28 | 9.13 |
| 50 | 143 | 154 | 61.1% | 65.3% | 8.75 | 8.97 | 8.85 | 8.92 | 8.51 | 8.85 | 8.87 | 9.01 | 9.32 | 9.38 |
| 51 | 112 | 82 | 61.5% | 65.1% | 9.15 | 8.91 | 9.04 | 8.91 | 9.25 | 9.05 | 9.27 | 9.09 | 9.62 | 9.55 |
| 52 | 171 | 206 | 59.8% | 53.9% | 7.82 | 8.75 | 8.05 | 8.57 | 7.86 | 8.87 | 8.35 | 8.79 | 8.81 | 9.24 |

⁴ Diese Klinik ist neu ab 2015 hinzugekommen.

⁵ Diese Klinik ist neu ab 2015 hinzugekommen.

| Klinik/ Klinikstandort | Fragebogen | | Rücklauftrate | | Rückkehr* | | Behandlungs- qualität* | | Verständlichkeit Informationen* | | Betreuung* | | Respekt und Würde* | |
|---------------------------------|-------------------|-------------|---------------|--------------|-----------|-------------|---------------------------|-------------|------------------------------------|-------------|------------|-------------|-----------------------|-------------|
| | n | | % | | MW | | MW | | MW | | MW | | MW | |
| | 2014 | 2015 | 2014 | 2015 | 2014 | 2015 | 2014 | 2015 | 2014 | 2015 | 2014 | 2015 | 2014 | 2015 |
| 53 | 62 | 63 | 50.8% | 45.7% | 7.71 | 8.15 | 8.48 | 8.44 | 8.63 | 8.30 | 8.61 | 8.79 | 9.00 | 8.87 |
| 54 | 42 | 64 | 58.3% | 74.4% | 9.24 | 8.86 | 9.29 | 8.67 | 9.22 | 8.77 | 8.98 | 8.84 | 9.57 | 9.24 |
| 55 | 79 | 114 | 90.8% | 45.8% | 8.22 | 8.25 | 8.49 | 8.44 | 8.38 | 8.23 | 8.96 | 8.65 | 8.99 | 8.96 |
| 56 | 97 | 97 | 64.7% | 65.5% | 9.45 | 8.69 | 9.29 | 8.90 | 9.18 | 8.80 | 9.27 | 8.81 | 9.67 | 9.31 |
| 57 | 79 | 78 | 55.6% | 60.5% | 8.68 | 8.41 | 8.41 | 8.61 | 8.76 | 8.25 | 9.00 | 8.93 | 9.05 | 8.97 |
| 58 | 42 | 48 | 50.6% | 58.5% | 8.48 | 9.50 | 8.36 | 9.17 | 8.64 | 9.48 | 9.00 | 9.35 | 9.33 | 9.81 |
| 59 | 46 | 42 | 65.7% | 80.8% | 9.52 | 9.76 | 9.37 | 9.31 | 9.00 | 8.92 | 9.32 | 9.24 | 9.67 | 9.64 |
| 60 | 79 | 32 | 50.6% | 43.2% | 8.81 | 8.25 | 8.27 | 7.81 | 8.39 | 7.81 | 8.74 | 8.78 | 9.03 | 8.53 |
| 61 | 73 | 68 | 53.7% | 48.2% | 9.24 | 9.46 | 9.18 | 9.33 | 9.51 | 9.33 | 9.28 | 9.48 | 9.69 | 9.67 |
| 62 | 122 | 117 | 70.9% | 58.5% | 8.50 | 9.03 | 8.70 | 8.98 | 8.75 | 8.68 | 8.94 | 9.15 | 9.43 | 9.44 |
| 63 | 46 | 49 | 59.0% | 56.3% | 8.38 | 8.31 | 8.43 | 8.41 | 8.73 | 8.59 | 8.83 | 8.82 | 9.05 | 9.12 |
| 64 | 144 | 133 | 55.2% | 55.2% | 9.04 | 8.81 | 8.91 | 8.71 | 8.95 | 8.68 | 9.28 | 8.99 | 9.51 | 9.35 |
| 65 | 180 | 199 | 49.3% | 64.0% | 9.12 | 9.13 | 8.92 | 8.99 | 8.87 | 9.07 | 9.20 | 9.25 | 9.34 | 9.59 |
| Restgruppe Kliniken < 30 DS | 366 | 593 | 45.8% | 42.7% | 8.82 | 8.65 | 8.62 | 8.43 | 8.82 | 8.55 | 8.91 | 8.77 | 9.23 | 9.19 |
| Gesamt- kollektiv CH | 6435 ⁶ | 6446 | 55.8% | 52.3% | 8.81 | 8.88 | 8.71 | 8.75 | 8.81 | 8.84 | 8.95 | 8.99 | 9.31 | 9.33 |

⁶ Im Jahr 2014 gab es 5 Spitäler mit 185 Datensätzen, die nicht im Pool der Restgruppe waren, sondern in der Tabelle einzeln aufgelistet wurden. Diese Information dient der Vollständigkeit, damit das N des Gesamtkollektivs CH aus dem Jahr 2014 mit 6435 Datensätzen aufgeht. Im Jahr 2015 fielen diese 5 Spitäler in die Restgruppe und sind dort enthalten.

* Wortlaut der Fragen und Antwortskalen:

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