



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 Rehabilitation

---

Nationaler Vergleichsbericht

Messung 2021

Januar 2022, Version 1.0

## Inhaltsverzeichnis

---

Zusammenfassung .....	3
1 Einleitung.....	4
1.1 Ausgangslage .....	4
1.1 Ziele des Berichts .....	4
2 Methode.....	5
2.1 Grundgesamtheit.....	5
2.2 Messungen.....	5
2.3 Statistische Analysen .....	5
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 Selbst wahrgenommener Gesundheitszustand.....	12
3.2 Zufriedenheitsgrad der Patientinnen und Patienten in den Kliniken: Gesamtergebnisse 2021 ....	13
3.3 Entwicklung der Patientenzufriedenheit seit 2018 .....	15
3.4 Funnel Plots mit den adjustierten Mittelwerten der einzelnen Zufriedenheitsfragen .....	16
4 Zusammenfassung und Schlussfolgerung .....	26
Bibliografie.....	28
Abbildungsverzeichnis.....	29
Tabellenverzeichnis.....	29
Anhänge.....	30
Impressum .....	43

## Zusammenfassung

---

Dieser Bericht präsentiert die Ergebnisse der nationalen ANQ-Zufriedenheitsbefragung 2021 der erwachsenen Patientinnen und Patienten, die in Rehabilitationskliniken und Rehabilitationsabteilungen von Akutspitälern (nachfolgend «Kliniken») stationär behandelt wurden. Aufgrund der Covid-19-Pandemie wurde die für 2020 geplante Erhebung auf 2021 verschoben. Es handelt sich um die achte nationale Zufriedenheitsbefragung seit 2013 und um die dritte mit dem ANQ-Kurzfragebogen (Version 2.0, sechs Fragen).

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

Der Rücklauf der Erhebung 2021 war mit 39,0% tiefer als 2019 (46,7%). Die soziodemografischen Merkmale der Umfrageteilnehmenden haben sich hingegen insgesamt kaum verändert. Der zum dritten Mal erhobene selbst wahrgenommene Gesundheitszustand zeigt, dass mehr als die Hälfte (58,0%) der Umfrageteilnehmenden ihren Gesundheitszustand zum Zeitpunkt der Befragung als gut empfanden und nahezu ein Viertel (24,8%) ihn als sehr gut oder ausgezeichnet einstufte.

Die Patientenzufriedenheit in der Rehabilitation bewegt sich weiterhin auf einem hohen Niveau. Bei fünf der sechs Fragen liegt sie auf einer Skala von 1 bis 5 im Durchschnitt höher als 4. Ausserdem kreuzte nahezu die Hälfte der Patientinnen und Patienten bei vier der sechs Fragen den höchstmöglichen Zufriedenheitswert an. Das beste Resultat erzielte die Frage zur Verständlichkeit der Antworten, gefolgt von den Fragen zu den erfüllten Therapieerwartungen, zur Information über den Reha-Aufenthalt, zum Einbezug in Entscheidungen sowie zur Qualität der Behandlung. Problematische Antworten, die auf eine bestimmte Unzufriedenheit hinweisen, wurden nur von einer begrenzten Anzahl der Umfrageteilnehmenden gewählt. Ihr Anteil reicht von 3,4% bei den Fragen zur Verständlichkeit der Antworten (Frage 4) bis zu maximal 7,5% bei der Frage zum Einbezug in Entscheidungen (Frage 3).

Die zeitlichen Vergleiche seit der Einführung des ANQ-Kurzfragebogens (Version 2.0) 2018 zeigen stabile Zufriedenheitswerte.

Bei der Interpretation dieser Umfrageergebnisse sind einige Einschränkungen zu beachten. Zum einen kann die Repräsentativität der Ergebnisse nicht gewährleistet werden, da die soziodemografischen Merkmale der Grundgesamtheit nicht erhoben werden konnten, sondern von zehn Kliniken freiwillig und nur für das Jahr 2019 zur Verfügung gestellt wurden. Dabei hat sich gezeigt, dass Männer, ältere Personen und Halbprivat- oder Privatversicherte gemessen an der Grundgesamtheit übervertreten waren. Zum anderen werden die Ergebnisse nur für eine begrenzte, für die Analysen verfügbare Anzahl der Variablen (Alter, Geschlecht, Versicherungsstatus und selbst wahrgenommener Gesundheitszustand) adjustiert.

# 1 Einleitung

---

## 1.1 Ausgangslage

Die patientenseitige Beurteilung <sup>1</sup> der Leistungsqualität einer Rehabilitationsklinik oder einer Rehabilitationsabteilung eines Akutspitals (im Folgenden «Klinik» genannt) ist ein wichtiger und anerkannter Qualitätsindikator (Patientenzufriedenheit). Die Patientenzufriedenheit bildet die Qualität der Versorgung und anderer in den Kliniken erbrachter Dienstleistungen indirekt ab. Sie kann zum Beispiel die Gesundheit der Patientinnen und Patienten, ihre spätere Inanspruchnahme von Dienstleistungen und die Befolgung therapeutischer Ratschläge beeinflussen [1]. Die Erhebung der Patientenzufriedenheit liegt daher sowohl im Interesse der Leistungserbringer (z. B. Kliniken, Zuweisende), als auch der Leistungsträger (Kantone und Versicherer) und der breiten Öffentlichkeit.

Die Zufriedenheitsbefragung der erwachsenen Patientinnen und Patienten der Rehabilitation ist Bestandteil des ANQ-Messplans. Kliniken, die dem Nationalen Qualitätsvertrag beigetreten sind [2], sind verpflichtet, die nationale Patientenbefragung durchzuführen. Aufgrund der Covid-19-Pandemie wurde die für 2020 geplante Erhebung auf 2021 verschoben. Durch diese Verschiebung liegen zwischen der letzten und der aktuellen Befragung zwei Jahre. Zur Darstellung dieses zeitlichen «Sprungs» wurde in den Grafiken zu zeitlichen Vergleichen eine gestrichelte Linie hinzugefügt. Die Zufriedenheitsbefragung wurde 2021 unter vergleichbaren Bedingungen realisiert wie die seit 2013 jährlich erfolgten Umfragen und richtet sich nach dem ANQ Auswertungskonzept [3, 4]. Die nächste Messung ist für 2022 geplant.

2018 wurde erstmals der neue ANQ-Kurzfragebogen (Version 2.0) eingesetzt, der vom zuständigen Qualitätsausschuss Patientenzufriedenheit ausgearbeitet und 2021 zum dritten Mal verwendet wurde. Er enthält sechs Fragen zur Patientenzufriedenheit, die anhand einer fünfstufigen Ordinalskala gemessen wird, sowie vier Fragen zu den soziodemografischen Merkmalen der Umfrageteilnehmenden.

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

## 1.1 Ziele des Berichts

Das Hauptziel dieses Vergleichsberichts besteht darin, die Zufriedenheit der 2021 in allen Schweizer Rehabilitationskliniken behandelten Patientinnen und Patienten zu evaluieren. Der Bericht präsentiert zudem die Entwicklung der Patientenzufriedenheit seit 2018, die Merkmale der Umfrageteilnehmenden (Alter, Geschlecht, Versicherungsstatus) seit 2017 sowie deren selbst wahrgenommenen Gesundheitszustand seit 2019.

---

<sup>1</sup> In diesem Bericht bezeichnen die Begriffe «Patientinnen bzw. Patienten» und «Umfrageteilnehmende» Personen, die 2021 in der stationären Rehabilitation 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 «ANQ Auswertungskonzept» zu finden [5].

### 2.1 Grundgesamtheit

Befragt wurden alle in einer Klinik stationär behandelten und zwischen dem 1. April 2021 und dem 31. Mai 2021 ausgetretenen erwachsenen Personen. Ausgeschlossen wurden verstorbene Personen und diejenigen ohne festen Wohnsitz in der Schweiz.

### 2.2 Messungen

Die Daten wurden mithilfe eines Fragebogens erhoben. Er enthält sechs Fragen zur Patientenzufriedenheit (siehe Anhang):

- (1) Wie beurteilen Sie die Qualität der Behandlung durch das Reha-Team (ärztliches und therapeutisches Personal, Pflegefachpersonen, Sozialdienst)? (*Qualität der Behandlung*)
- (2) Wurden Sie zu Beginn Ihres Reha-Aufenthalts verständlich über Ablauf und Ziele Ihrer Rehabilitation informiert? (*Information Reha-Aufenthalt*)
- (3) Wurden Sie während Ihres Reha-Aufenthalts ausreichend in Entscheidungen einbezogen? (*Einbezug Entscheidungen*)
- (4) Erhielten Sie verständliche Antworten auf Ihre Fragen? (*Verständliche Antworten*)
- (5) Entsprachen die Therapien Ihren Erwartungen (Umfang, Ablauf usw.)? (*Therapieerwartungen erfüllt*)
- (6) Wie war die Organisation aller für Sie und Ihre Angehörigen wichtigen Massnahmen für die Zeit nach dem Reha-Aufenthalt (Betreuung, Spitex, Therapien usw.)? (*Organisation nach Reha-Aufenthalt*)

Die Zufriedenheit mit den genannten Aspekten der Fragen 1 bis 6 wurde anhand einer fünfstufigen Ordinalskala gemessen.

Zusätzlich zur Zufriedenheit lagen folgende Informationen vor: Alter, Geschlecht, Versicherungsstatus (halbprivat/privat vs. allgemein versichert), Sprache des Fragebogens (Deutsch, Französisch, Italienisch) und selbst wahrgenommener Gesundheitszustand der Patientinnen und Patienten (ausgezeichnet, sehr gut, gut, weniger gut, schlecht).

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

### 2.3 Statistische Analysen

#### *Beschreibung der Stichprobe*

Die deskriptiven Analysen der Stichprobe beziehen sich auf:

- a) die Qualität der Daten: 1. Rücklauf und 2. Antwortquote der retournierten Fragebogen, d. h. Anteil der fehlenden Antworten auf die Zufriedenheitsfragen einerseits und auf die demografischen Fragen andererseits;
- b) die Zusammensetzung der Stichprobe nach Alter, Geschlecht, Versicherungsstatus, Sprache des Fragebogens und selbst wahrgenommenem Gesundheitszustand (wird erst seit 2018 erhoben). Für diese Variablen werden zudem zeitliche Vergleiche für die letzten vier Messungen dargestellt. Darüber hinaus werden die Ergebnisse für den selbst wahrgenommenen Gesundheitszustand nach Altersklasse stratifiziert.

### *Auswertung der Ergebnisse*

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 Patientinnen und Patienten, die die Frage beantwortet haben, nicht adjustierter Mittelwert und 95%-Konfidenzintervall [siehe Glossar im Anhang], Anteil problematischer Antworten und fehlende Antworten) können den Tabellen unter den Grafiken entnommen werden.

Die Anteile und Mittelwerte sind 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 überschneiden, so kann die Differenz als statistisch signifikant erachtet werden.

### *Zeitliche Vergleiche*

Für jede der sechs Zufriedenheitsfragen wurden für alle Kliniken zeitliche Vergleiche angestellt. Da der Fragebogen 2018 geändert wurde, beschränken sich die Vergleiche der Ergebnisse auf die Jahre 2018, 2019 und 2021. Die Ergebnisse 2019 und 2021 sowie die nicht adjustierten Mittelwerte für die einzelnen Kliniken sind im Anhang zu finden (vgl. Tabelle 5 und 6). Für den statistischen Vergleich der Ergebnisse der beiden letzten Jahre (2019 vs. 2021) wurde der t-Test verwendet. Zur Darstellung des zeitlichen «Sprungs» zwischen den Befragungen wurde in den Grafiken eine gestrichelte vertikale Linie eingefügt.

### *Berechnung der Mittelwerte für die Fragen*

Der Mittelwert wird berechnet, indem jeder Antwortkategorie ein Zahlenwert zwischen 1 und 5 zugeordnet wird (1 = negativste Antwort oder Antwort mit der geringsten Häufigkeit; 5 = positivste Antwort oder Antwort mit der höchsten Häufigkeit).

Für die in diesem Bericht angegebenen Mittelwerte wurde eine Ordinalskala (z. B. immer, sehr häufig, ..., nie) in Nummernwerte umgewandelt (1 bis 5). 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 behandelten 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 6 werden die adjustierten Mittelwerte der Zufriedenheit für jede Klinik mithilfe von Funnel Plots (Trichterdiagrammen) dargestellt. Diese eignen sich besonders gut, um die Ergebnisse von Stichproben unterschiedlicher Grösse gleichzeitig aufzuzeigen [9, 10]. Bei der Adjustierung wurden die identifizierten potenziellen Störfaktoren, d. h. Alter, Geschlecht, Versicherungsstatus und selbst wahrgenommener Gesundheitszustand, berücksichtigt. Die Grafiken umfassen sämtliche Kliniken, wobei jene mit einer kleinen Anzahl ausgewerteter Fragebogen ( $N < 20$ ) mit einem ungefüllten Kreis dargestellt werden, da die Aussagekraft dieser Ergebnisse mit Vorsicht zu interpretieren ist. In diesen Fällen sind auch die Kontrolllimiten nicht abgebildet.

Abschnitt 3.4 enthält einleitend eine Lesehilfe zu den Funnel Plots und eine Kurzerklärung zur Adjustierung. Die adjustierten und nicht adjustierten Mittelwerte pro Klinik sind im Anhang (Tabelle 6) 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 Zufriedenheitsfrage noch auf die soziodemografischen Fragen) für die Messung 2021 aus der Datenbank entfernt (N = 43, d. h. 0,8% der retournierten Fragebogen). Diese Entscheidung wurde in Absprache mit der ANQ-Geschäftsstelle getroffen, um eine einheitliche Behandlung solcher Fragebogen in allen Zufriedenheitsbefragungen sicherzustellen.

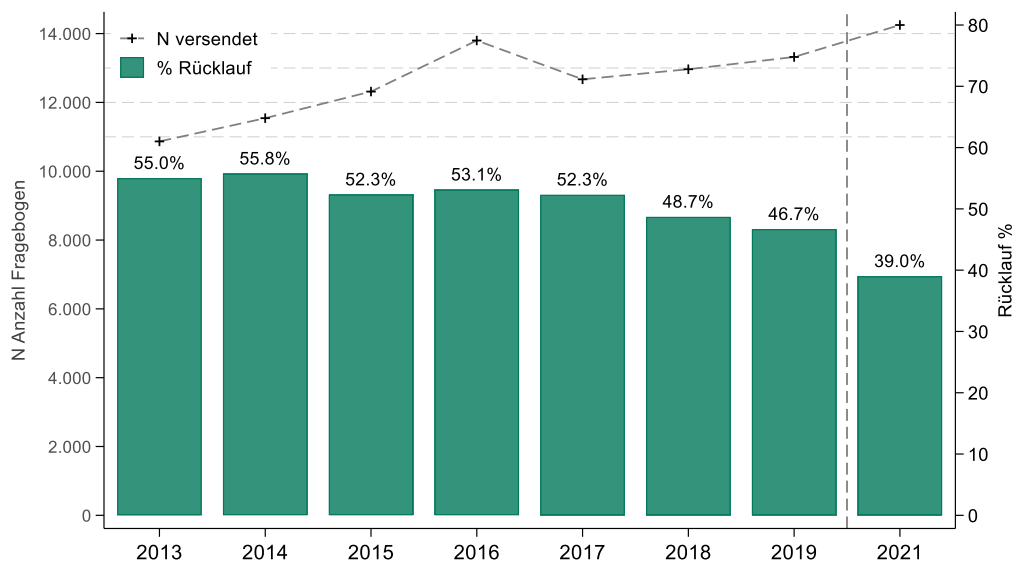
## 3 Ergebnisse

### 3.1 Beschreibung der Stichprobe

#### 3.1.1 Rücklauf und Datenqualität 2021

2021 beteiligten sich 103 Kliniken an der nationalen Patientenzufriedenheitsbefragung. An die im April oder Mai 2021 ausgetretenen Personen wurden insgesamt 14'250 Fragebogen versandt. 5'559 Fragebogen mit mindestens einer Antwort wurden retourniert, was einem Rücklauf von 39,0% entspricht. Dieser ist somit tiefer als 2019 (46,7%) und der tiefste seit Beginn der Patientenzufriedenheitsmessung in der Rehabilitation im Jahr 2013. Obwohl 2021 mehr Fragebogen verschickt wurden als 2019 (+929 Fragebogen), fiel der Rücklauf tiefer aus (-7,7%). Dieser Rückgang ist nicht ausschliesslich auf den Ausschluss der leeren Fragebogen zurückzuführen. Wie Abbildung 1 zeigt, nimmt der Rücklauf seit 2013 mit jeder Messung leicht, aber konstant ab. Der Rücklauf der einzelnen Kliniken reicht von 11,6% bis 72,4% (2019: 18,5% bzw. 88,1%). 2021 hat die Hälfte der teilnehmenden Kliniken mehr als 50 Fragebogen zurückerhalten, bei 20 Kliniken waren es hingegen weniger als 20. Die folgende Abbildung zeigt die Entwicklung des Rücklaufs seit 2013 sowie die Anzahl der in den einzelnen Jahren retournierten Fragebogen.

**Abbildung 1: Rücklauf und Anzahl versendete Fragebogen, 2013–2021**



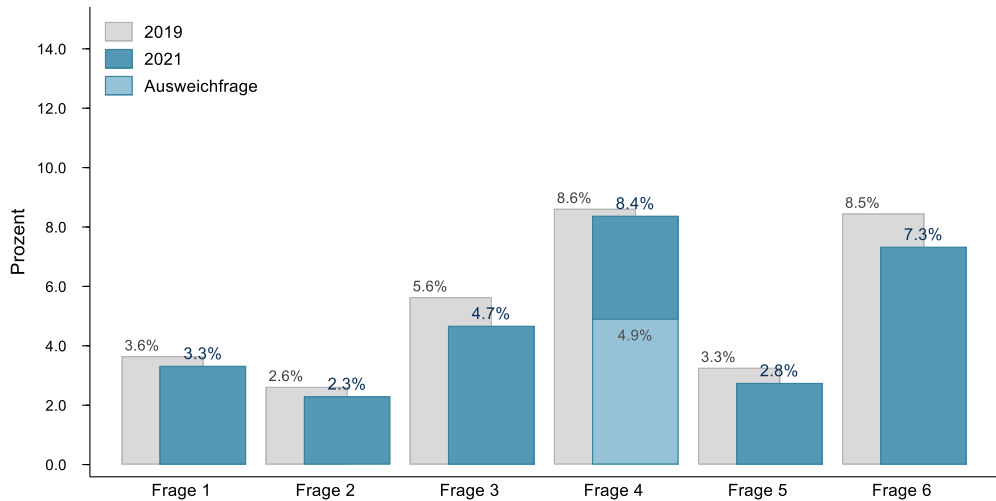
Von den 5'559 Umfrageteilnehmenden haben 324 bzw. 5,8% den Fragebogen online ausgefüllt (2019: 3,0%). Nur 19 Kliniken (18,6%) haben keine einzige elektronische Antwort erhalten (2019: 37 Kliniken bzw. 36,3%).

Mehr als zwei Drittel der Patientinnen und Patienten haben alle Zufriedenheitsfragen (81,3%) und mehr als acht von zehn Patientinnen und Patienten alle Fragen zu den soziodemografischen Merkmalen (86,8%), d. h. Alter, Geschlecht, Versicherungsstatus und selbst wahrgenommener Gesundheitszustand, beantwortet (ähnliche Zahlen wie 2019; vgl. Tabelle 2 im Anhang).

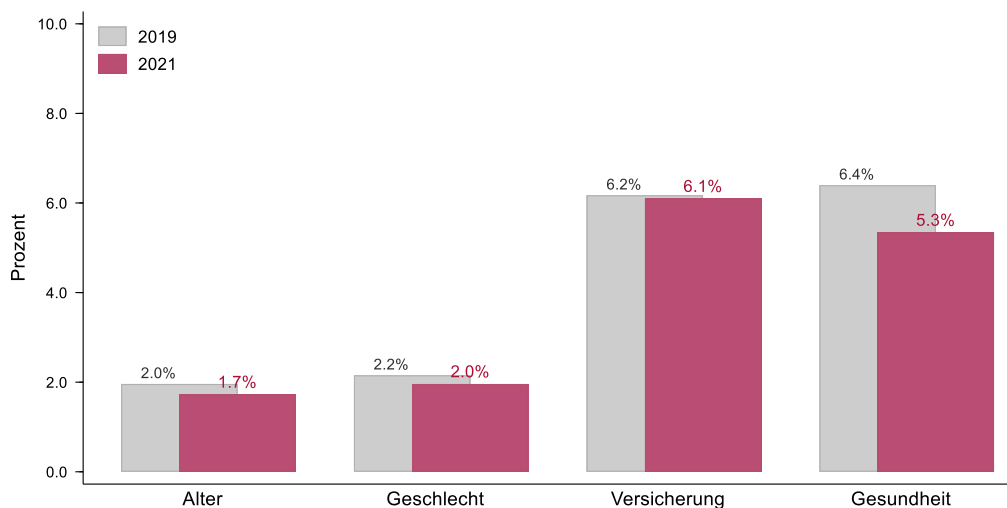


Die Anteile der fehlenden Werte bei den einzelnen Zufriedenheitsfragen und den soziodemografischen Merkmalen für 2019 und 2021 sind aus den Abbildungen 2 und 3 ersichtlich.

**Abbildung 2: Anteil der fehlenden Antworten für die Zufriedenheitsfragen, 2021**



**Abbildung 3: Anteil der fehlenden Antworten für die soziodemografischen Merkmale, 2021**



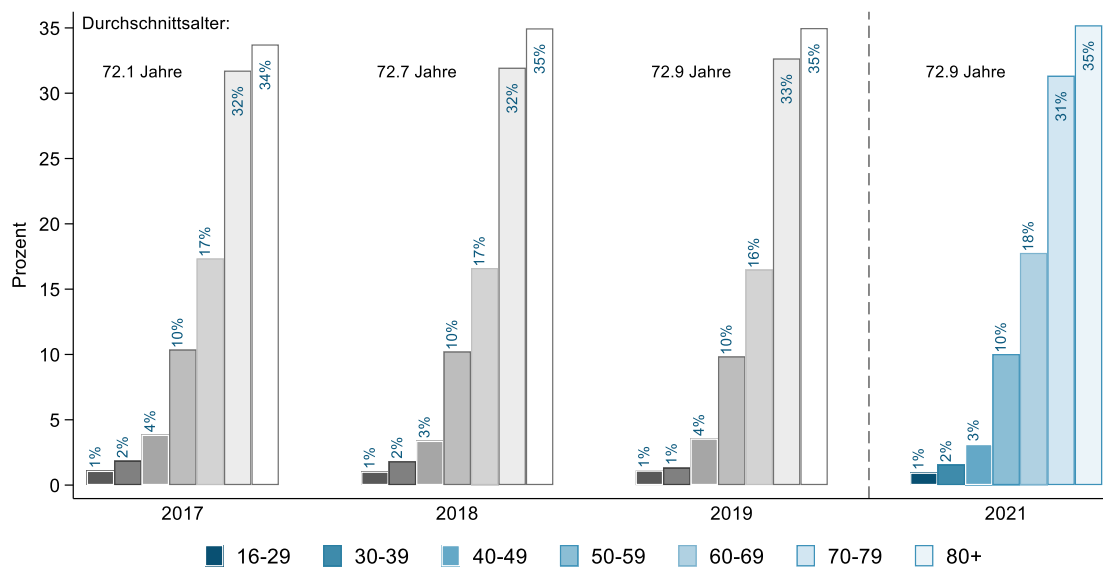
**Anmerkungen:**

- Der Rücklauf (39,0%) ist insgesamt tiefer als bei den früheren Befragungen und bestätigt die seit 2013 beobachtete rückläufige Tendenz.
- Der Anteil der Umfrageteilnehmenden, die den Fragebogen online ausgefüllt haben, hat sich zwischen 2019 und 2021 nahezu verdoppelt (von 3,0% auf 5,8%).
- Die am Anteil der fehlenden Daten gemessene Datenqualität hat sich gegenüber 2019 leicht verbessert. 18,7% der Umfrageteilnehmenden haben mindestens eine Zufriedenheitsfrage nicht beantwortet (2019: 20,3%). Bei den anderen Variablen sind die Werte mit 2019 vergleichbar.

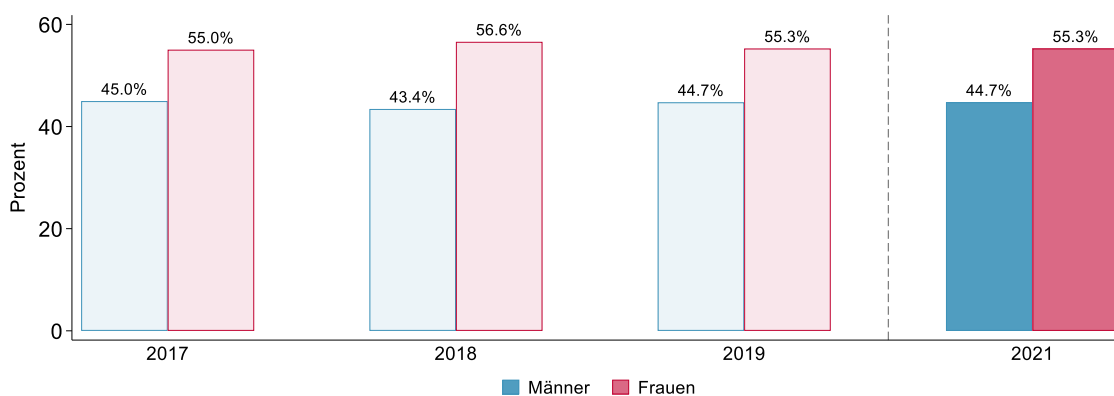
### 3.1.2 Alter, Geschlecht, Versicherungsstatus und Sprache der Umfrageteilnehmenden

In den Abbildungen 4 bis 7 sind die Ergebnisse der genannten Variablen und der letzten vier Erhebungsjahre dargestellt (die Verteilung nach Altersklasse für die vier Erhebungsjahre ist in Tabelle 3 im Anhang zu finden). Der Anteil der fehlenden Daten liegt bei 1,7% für das Alter, bei 2,0% für das Geschlecht und bei 6,1% für den Versicherungsstatus.

**Abbildung 4: Verteilung nach Altersklasse und Durchschnittsalter der Umfrageteilnehmenden, 2017–2021**



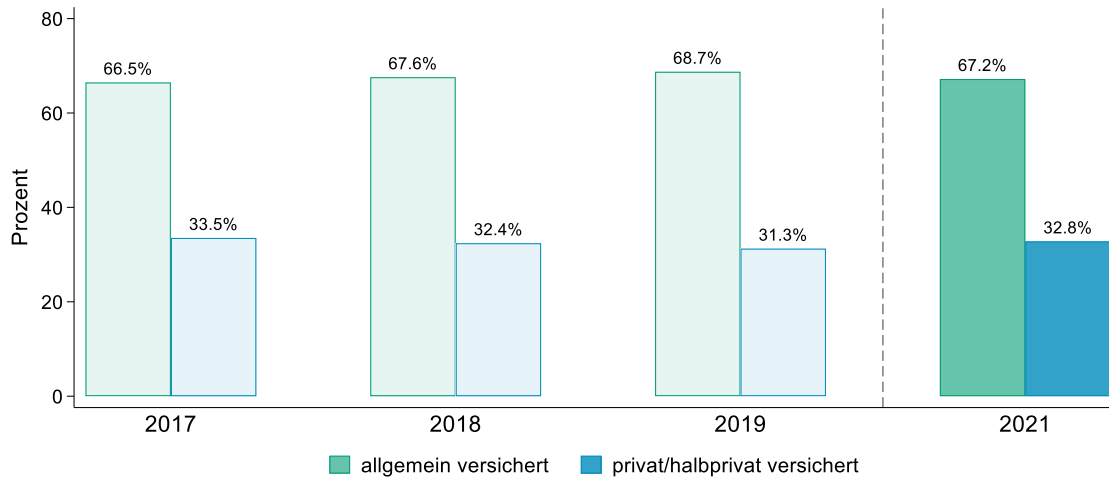
**Abbildung 5: Verteilung der Umfrageteilnehmenden nach Geschlecht, 2017–2021**



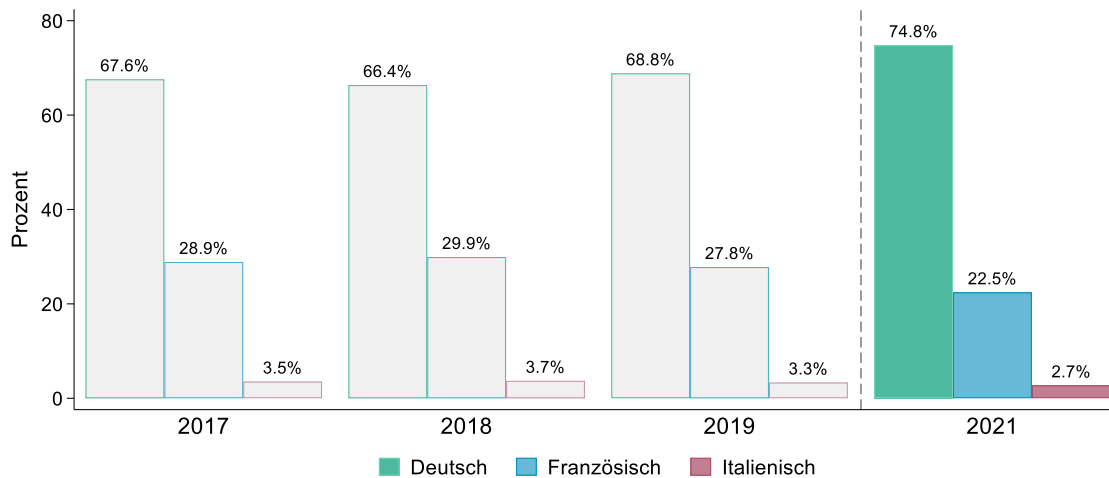
**Anmerkungen:**

- Das Durchschnittsalter hat sich 2021 gegenüber 2019 kaum verändert. Das Gleiche gilt für die Verteilung der Altersklassen.
- Der Frauen- und Männeranteil war in den Erhebungsjahren konstant.

**Abbildung 6: Verteilung der Umfrageteilnehmenden nach Versicherungsstatus, 2017–2021**



**Abbildung 7: Verteilung der eingegangenen Fragebogen nach Sprache, 2017–2021**



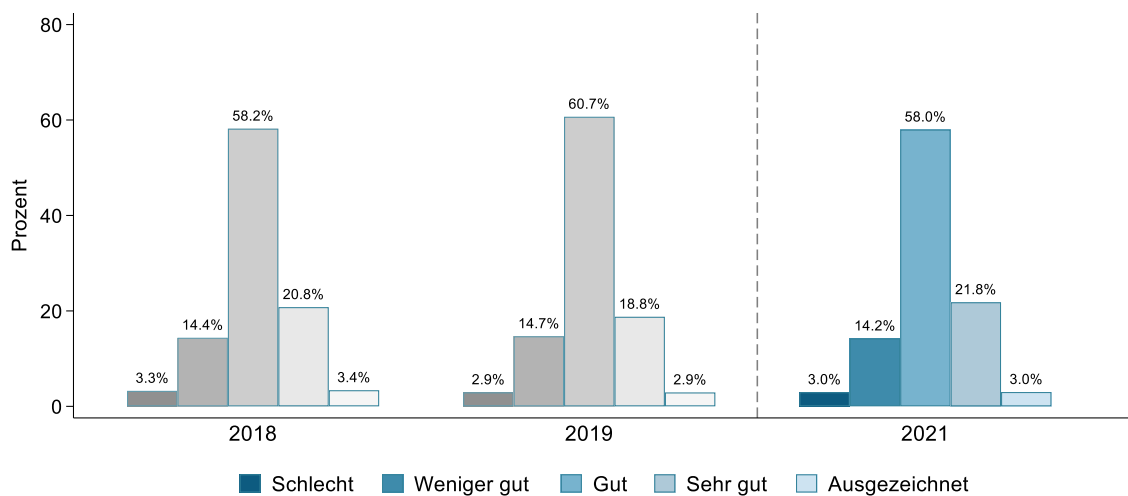
**Anmerkungen:**

- Der Anteil der Allgemeinversicherten ist zwischen 2019 und 2021 stabil geblieben. Zwischen 2017 und 2021 beträgt die absolute Differenz lediglich 0,7%.
- Der nach Sprache des Fragebogens aufgeschlüsselte Rücklauf zeigt eine anteilmässige Zunahme der Fragebogen in deutscher Sprache (+6,0%) und eine Abnahme der Fragebogen in französischer (-5,3%) und italienischer Sprache (-0,6%).

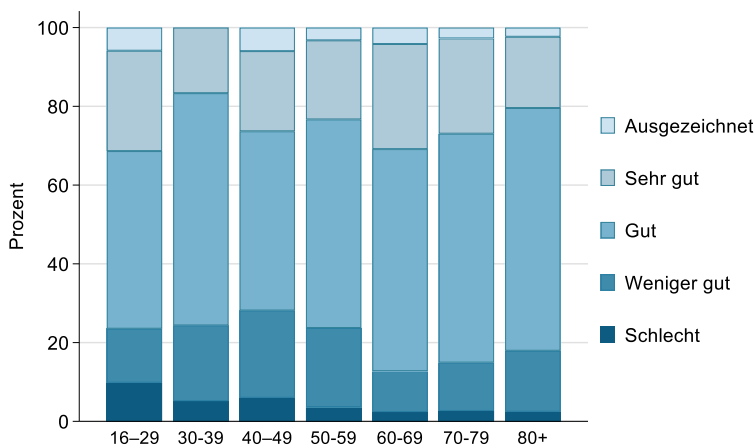
### 3.1.3 Selbst wahrgenommener Gesundheitszustand

Die folgenden Ergebnisse (Abbildungen 8 und 9) zeigen den von den Patientinnen und Patienten selbst wahrgenommenen Gesundheitszustand insgesamt für die Jahre 2018, 2019 und 2021 sowie nach Altersklasse. Der Anteil der fehlenden Daten (5,3%) ist höher als beim Alter und dem Geschlecht.

**Abbildung 8: Verteilung des selbst wahrgenommenen Gesundheitszustands der Patientinnen und Patienten, 2018-2021**



**Abbildung 9: Verteilung des selbst wahrgenommenen Gesundheitszustands der Patientinnen und Patienten, nach Altersklasse, 2021**



**Anmerkungen:**

- Die Umfrageteilnehmenden bezeichneten ihren Gesundheitszustand mehrheitlich als gut (58,0%) und ein Viertel (24,8%) sogar als sehr gut oder ausgezeichnet.
- Der selbst wahrgenommene Gesundheitszustand variiert mit dem Alter: Personen unter 60 Jahren stufen ihren Gesundheitszustand häufiger als weniger gut oder schlecht ein als Personen ab 60 Jahren. Alle Altersklassen beurteilten ihren Gesundheitszustand häufiger als ausgezeichnet oder sehr gut als die 30- bis 39-Jährigen (16,7%; in den anderen Kategorien übersteigt der Anteil 20,0%).

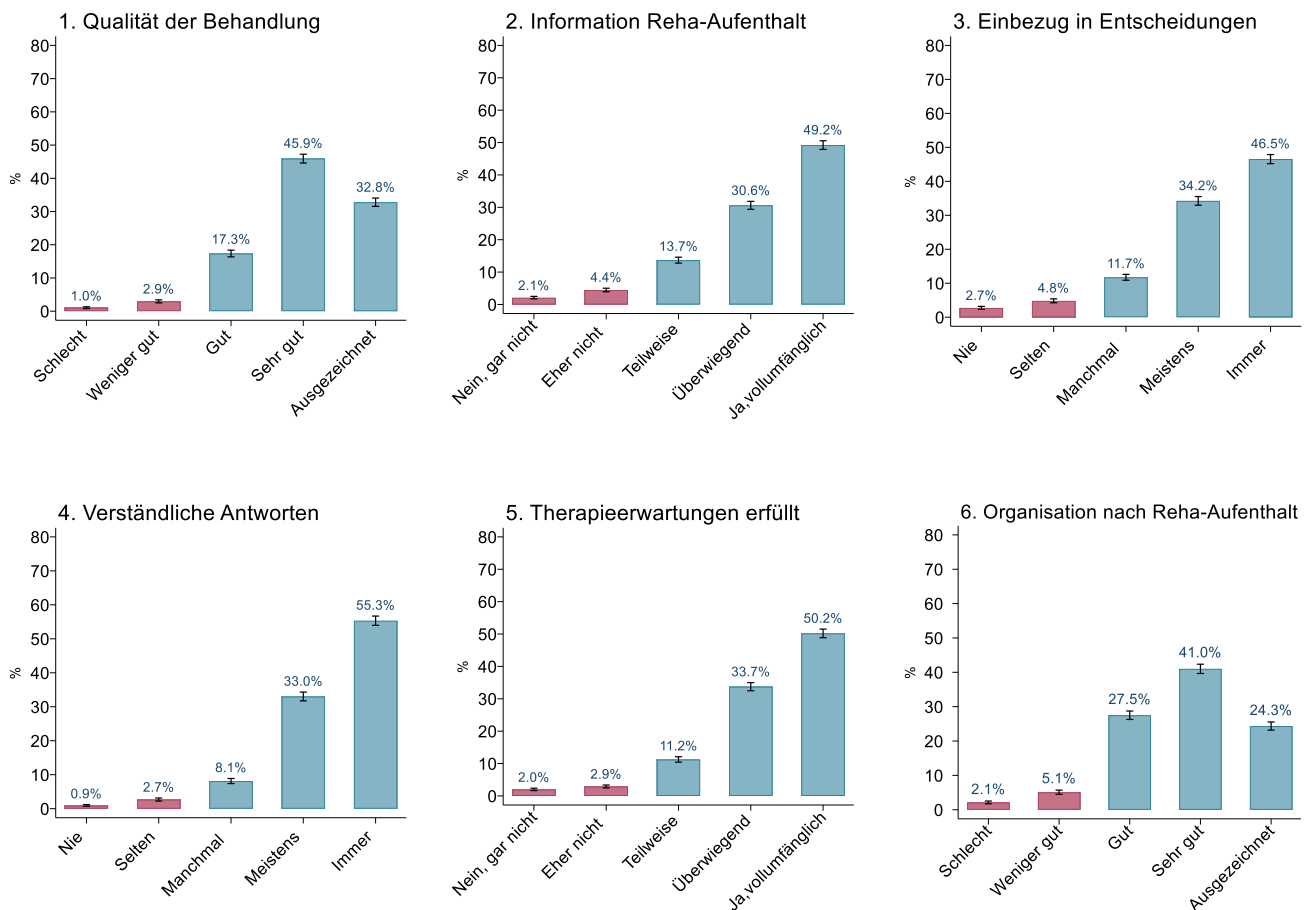
### 3.2 Zufriedenheitsgrad der Patientinnen und Patienten in den Kliniken: Gesamtergebnisse 2021

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

Sie zeigen die Anteile der Antworten auf die sechs Fragen mit dem jeweiligen 95%-Konfidenzintervall (Abbildung 10) sowie die Mittelwerte der Antworten auf die einzelnen Fragen im Detail (Tabelle 1).

**Abbildung 10: Patientenzufriedenheitsgrad: Verteilung der Antworten pro Frage, 2021**

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



**Tabelle 1: Deskriptive Gesamtergebnisse pro Frage, 2021**

Anzahl retournierte Fragebogen: 5'559	N evaluiert	Mittelwert	Konfidenz- intervall 95%	Problema- tische Antworten	Keine Antwort (N= 5'559)	
					miss.	alt.
<b>1. Wie beurteilen Sie die Qualität der Behandlung durch das Reha-Team (ärztliches und therapeutisches Personal, Pflegefachpersonen, Sozialdienst)?</b>	5'374	4.07	[4.04, 4.09]	3.9%	3.3%	
<b>2. Wurden Sie zu Beginn Ihres Reha-Aufenthalts verständlich über Ablauf und Ziele Ihrer Rehabilitation informiert?</b>	5'431	4.20	[4.18, 4.23]	6.5%	2.3%	
<b>3. Wurden Sie während Ihres Reha-Aufenthalts ausreichend in Entscheidungen einbezogen?</b>	5'299	4.17	[4.14, 4.20]	7.5%	4.7%	
<b>4. Erhielten Sie verständliche Antworten auf Ihre Fragen ?</b>	5'366	4.39	[4.37, 4.41]	3.6%	3.5%	4.9%
<b>5. Entsprachen die Therapien Ihren Erwartungen (Umfang, Ablauf usw.)?</b>	5'406	4.27	[4.25, 4.30]	4.9%	2.8%	
<b>6. Wie war die Organisation aller für Sie und Ihre Angehörigen wichtigen Massnahmen für die Zeit nach dem Reha-Aufenthalt (Betreuung, Spitex, Therapien usw.)?</b>	5'151	3.80	[3.78, 3.83]	7.2%	7.3%	

N **evaluiert**: Anzahl für die Ergebnisse ausgewertete Antworten

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

**Keine Antwort**: Anteil der nicht verwendeten retournierten Fragebogen, da kein Zufriedenheitsgrad angekreuzt (bei einem Total von 5'559 Fragebogen)

**Abkürzungen**: miss: keine Antwort auf die Frage; alt: angekreuzte Ausweichantwort: «Ich hatte keine Fragen» oder «Ich konnte keine Fragen stellen» (Frage 4).

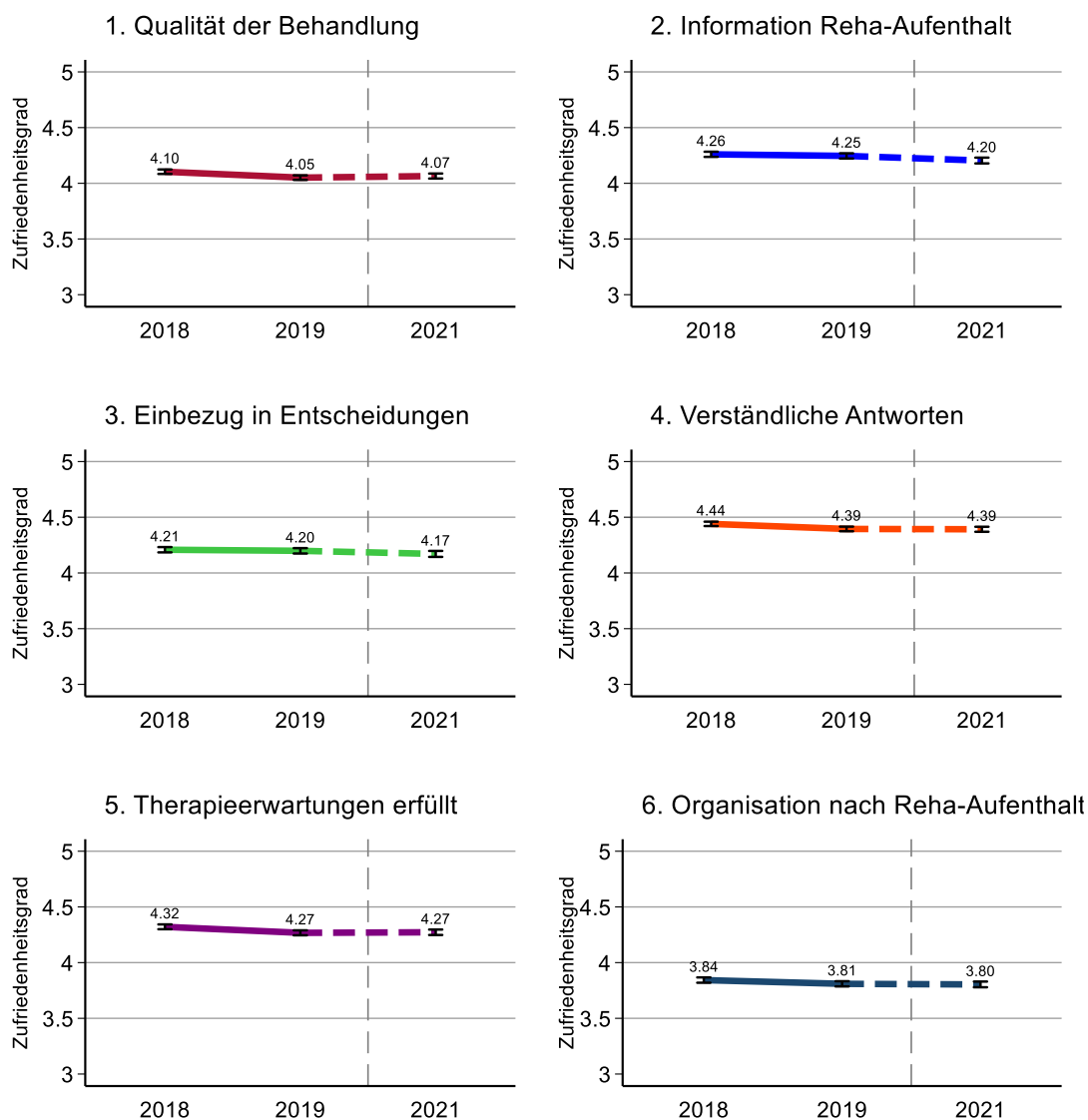
#### **Anmerkungen zu den Gesamtergebnissen:**

- Die Patientenzufriedenheit ist in Bezug auf alle Fragen mittel bis hoch; die höchsten Bewertungen erhielten die Fragen 4 (verständliche Antworten) und 5 (Therapieerwartungen erfüllt).
- Am wenigsten hoch wurden die Zufriedenheit mit der Organisation nach dem Reha-Aufenthalt (Frage 6) und mit der Qualität der Behandlung (Fragen 1) beurteilt.
- Die Fragen 2 (Information Reha-Aufenthalt), 3 (Einbezug in Entscheidungen) und 6 (Organisation nach Reha-Aufenthalt) weisen die höchsten Anteile an problematischen Antworten auf (über 6%).
- Am meisten Antworten fehlen bei den Fragen 3 und 6 (4,7% bzw. 7,3%); 4,9% der Umfrageteilnehmenden haben zudem bei Frage 4 die Ausweichantwort angekreuzt.
- Die Fragen 2, 3, 4 und 5 weisen einen Deckeneffekt auf: Die Mehrheit der Patientinnen und Patienten gab den höchsten Zufriedenheitswert an. Bei den Fragen 4 und 5 waren es sogar über 50%. Bei den Fragen 1 und 6 sind die Antworten besser verteilt und entsprechen eher einer Normalverteilung.

### 3.3 Entwicklung der Patientenzufriedenheit seit 2018

Die Mittelwerte der Antworten auf die sechs Zufriedenheitsfragen von 2018, 2019 und 2021 sowie ihre jeweiligen 95%-Konfidenzintervalle sind für sämtliche Patientinnen und Patienten in Abbildung 11 dargestellt (vgl. Tabelle 5 im Anhang).

**Abbildung 11: Entwicklung des Patientenzufriedenheitsgrads in der Rehabilitation, 2018–2021**



**Anmerkungen:**

- Die Mittelwerte des Zufriedenheitsgrads haben sich gegenüber 2018 bei allen sechs Fragen kaum verändert.
- Die Anteile problematischer Antworten sind bei den Fragen 2, 3 und 6 leicht angestiegen (Anstieg um 1,4%; 1,0% und 1,1%) (vgl. Tabelle 5 im Anhang).

### 3.4 Funnel Plots mit den adjustierten Mittelwerten der einzelnen Zufriedenheitsfragen

Die Funnel Plots (Trichterdiagramme) der Abbildungen 12 bis 17 zeigen die Ergebnisse sämtlicher Kliniken auf einen Blick. Darin sind für die Fragen 1 bis 6 jeweils die adjustierten Mittelwerte (Alter, Geschlecht, Versicherungsstatus, selbst wahrgenommener Gesundheitszustand) sämtlicher Kliniken separat dargestellt.

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 Konfidenzintervallen – dem Mittelwert des Gesamtkollektivs und den einzelnen Mittelwerten der 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 Kliniken, einschliesslich der dazu verwendeten Variablen.

#### **Lesehilfe für die Funnel Plots (Abbildungen 12 bis 17)**

- Die vertikale Achse (Ordinate) gibt die adjustierten Mittelwerte (1 bis 5) der Kliniken für die Patientenzufriedenheit an.
- Die horizontale Achse (Koordinate) steht für die Anzahl der eingegangenen Fragebogen, die für alle Adjustierungsvariablen der jeweiligen Fragen die vollständigen Daten enthalten (vgl. Tabelle 2 und 6 im Anhang).
- 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 wird selber nicht adjustiert.
- Die beiden blauen Linien stehen für die 95%-Kontrolllimite<sup>2</sup>. Je kleiner die Anzahl der eingegangenen Fragebogen, desto grösser ist das Konfidenzintervall zwischen den beiden Limiten. Deshalb bilden die beiden Linien auch einen Trichter (*Funnel*).
- Jeder Punkt steht für eine Klinik. Kliniken mit weniger als 20 ausgewerteten Fragebogen pro Frage sind in der Grafik mit weissen Symbolen und ohne Kontrolllimiten dargestellt.
- Je mehr Fragebogen mit vollständigen Adjustierungsdaten für eine Klinik retourniert wurden, desto weiter rechts befindet sie sich in der Grafik.
- Aus Gründen der Lesbarkeit bildet die vertikale Achse (Ordinate) nur einen Teil der Skala von 1 bis 5 ab.

<sup>2</sup> 95% 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.

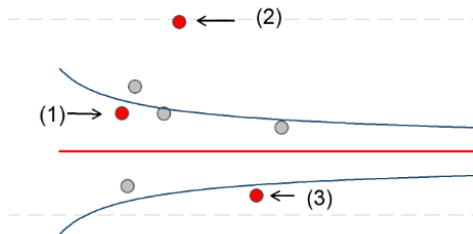


### Nähere Informationen zur Interpretation der Konfidenzintervalle

Die folgenden Erläuterungen sind eine Interpretationshilfe für die blau markierten 95%-Kontrolllimiten der Funnel Plots sowie die 95%-Konfidenzintervalle der adjustierten Mittelwerte der Kliniken von Tabelle 6 im Anhang. Aus Gründen der Lesbarkeit sind die Konfidenzintervalle der Kliniken in den Funnel Plots (Abbildungen 12 bis 17) nicht abgebildet.

Die folgenden Erläuterungen beziehen sich auf einen Funnel Plot (unten links) sowie auf die in Tabelle 6 aufgeführten Konfidenzintervalle (unten rechts).

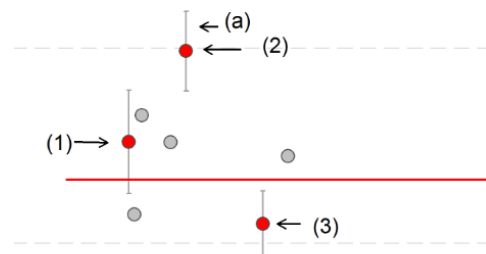
*Funnel Plot*



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).

*Grafische Darstellung der adjustierten Mittelwerte und KI95%*



Für jedes Spital bzw. jede Klinik (Koordinate) ist das Konfidenzintervall anhand der Distanz zwischen den beiden Grenzlinien des KI95% sichtbar (a).

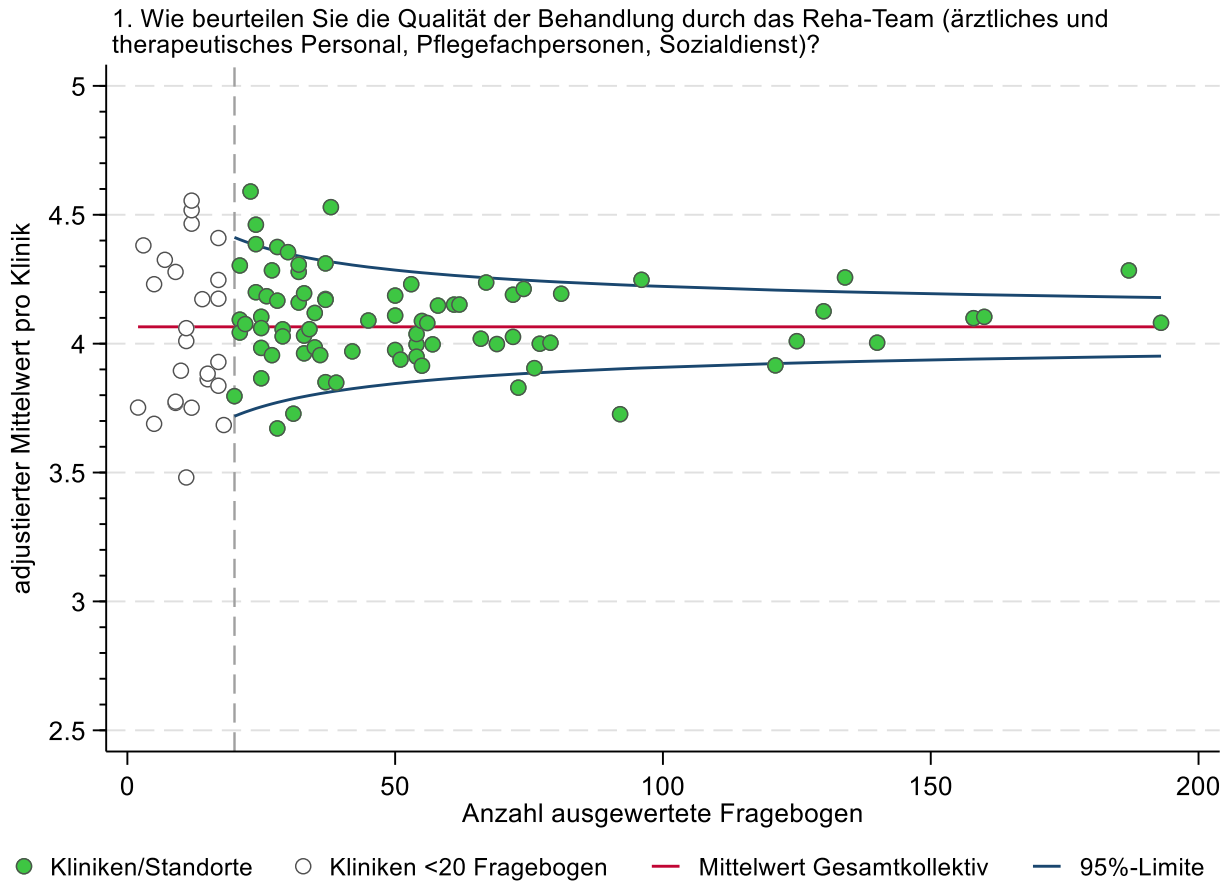
Überschneidet das KI95% der Klinik den Mittelwert des Gesamtkollektivs (rote Linie; Punkt (1)), unterscheidet sich der adjustierte Mittelwert der Klinik statistisch nicht vom Mittelwert des Gesamtkollektivs (d. h., er liegt weder weiter oben noch weiter unten). Umgekehrt weichen die adjustierten Mittelwerte der 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 6 dargestellten Ergebnisse (adjustierte Mittelwerte pro Klinik mit den jeweiligen 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 Klinik. Adjustiert wurde nach Alter, Geschlecht, Versicherungsstatus und selbst wahrgenommenem Gesundheitszustand. Dadurch kann den Unterschieden zwischen den einzelnen Kliniken in Bezug auf diese Merkmale Rechnung getragen werden. Die Adjustierung erfolgte mithilfe einer multiplen Regression, bei der die genannten Störfaktoren einbezogen wurden. Bei der Berechnung der adjustierten Mittelwerte wurden nur die Umfrageteilnehmenden berücksichtigt, für die sämtliche Adjustierungsvariablen vorliegen. Beispiel: Patientinnen und Patienten, die ihren Gesundheitszustand als weniger gut oder schlecht wahrnehmen, schätzen die Qualität des Klinikaufenthalts kritischer ein. Die Adjustierung trägt diesem Umstand Rechnung, indem Kliniken mit einem hohen Anteil an Patientinnen und Patienten, die ihren Gesundheitszustand als weniger gut oder schlecht bezeichnen, nach oben und solche mit einem geringen Anteil nach unten angepasst werden. Das gleiche Prinzip gilt auch für die anderen Variablen.

**Abbildung 12: Funnel Plot zu Frage 1 (adjustierte Mittelwerte der Kliniken, N=4'679)**



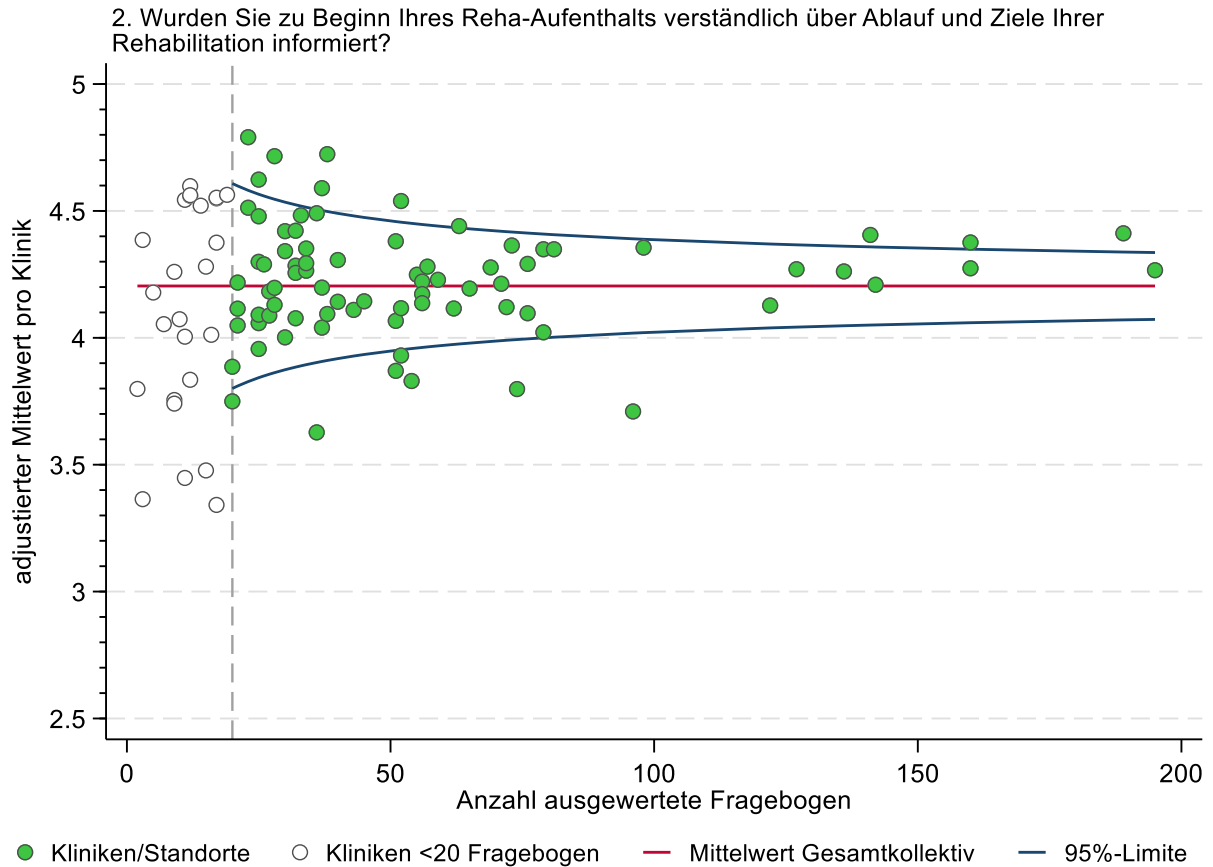
N: Anzahl ausgewertete Fragebogen mit gültiger Antwort und vollständigen Adjustierungsfaktoren. Kliniken mit weniger als 20 ausgewerteten Antworten werden als unausgefüllte Kreise und ohne 95%-Limite dargestellt.

**Anmerkungen:**

- Bei Frage 1 beträgt der Mittelwert des Gesamtkollektivs 4,08.
- Der tiefste Mittelwert liegt bei 3,67; der höchste bei 4,59; somit beträgt die Abweichung 0,92<sup>3</sup> Punkte (für Kliniken mit 20 oder mehr Antworten).

<sup>3</sup> Da die Zahlen gerundet wurden, weichen die Unterschiede oder Summen unter Umständen ab.

**Abbildung 13: Funnel Plot zu Frage 2 (adjustierte Mittelwerte der Kliniken, N=4'736)**

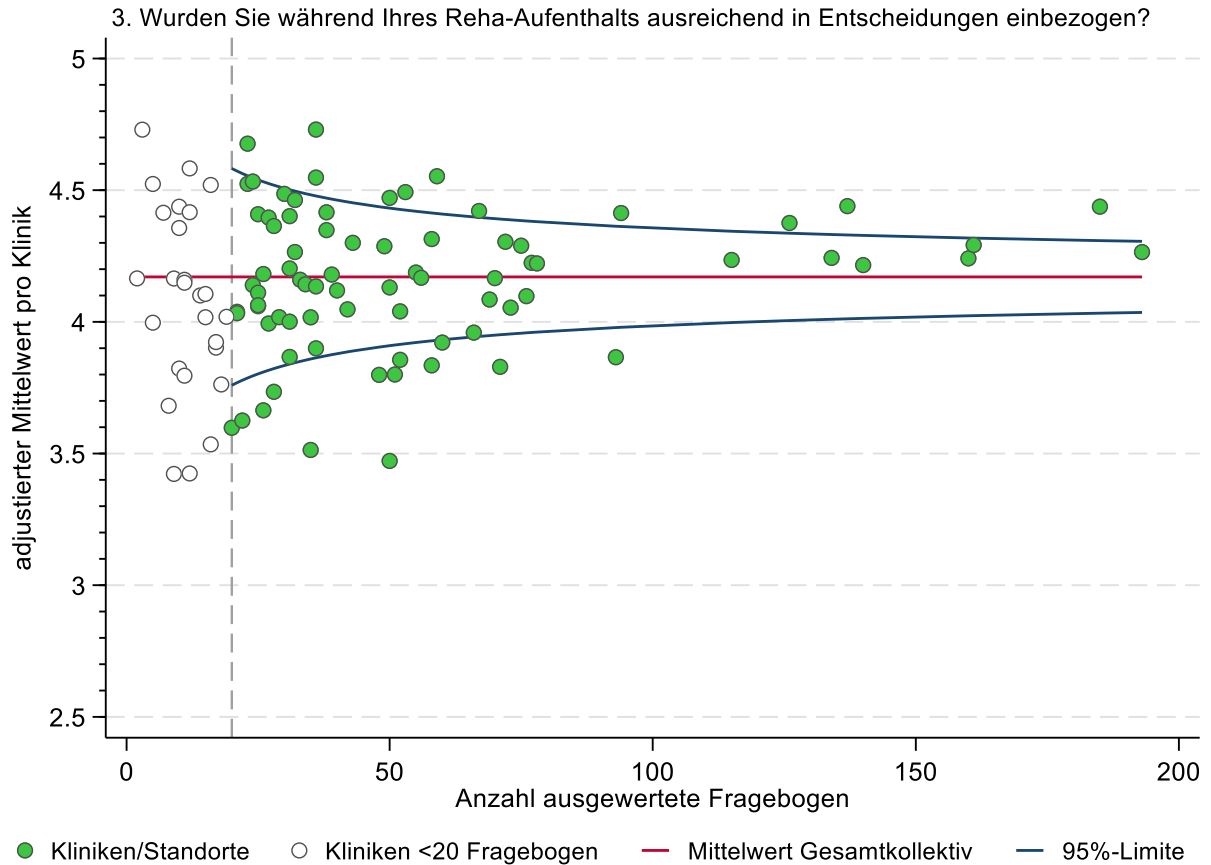


N: Anzahl ausgewertete Fragebogen mit gültiger Antwort und vollständigen Adjustierungsfaktoren. Kliniken mit weniger als 20 ausgewerteten Antworten werden als unausgefüllte Kreise und ohne 95%-Limite dargestellt.

**Anmerkungen:**

- Bei Frage 2 beträgt der Mittelwert des Gesamtkollektivs 4,23.
- Der tiefste Mittelwert liegt bei 3,63, der höchste bei 4,79; somit beträgt die Abweichung 1,16 Punkte (für Kliniken mit 20 oder mehr Antworten).

Abbildung 14: Funnel Plot zu Frage 3 (adjustierte Mittelwerte der Kliniken, N=4'635)

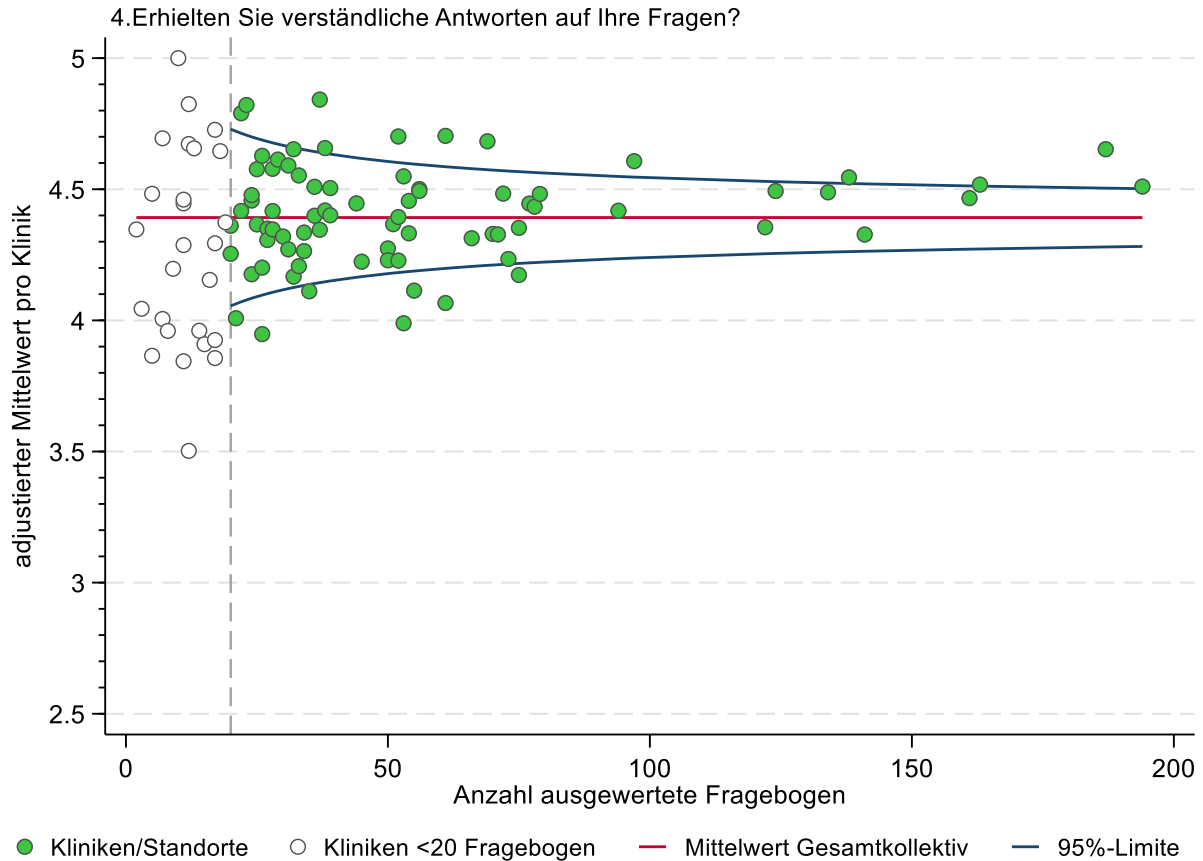


N: Anzahl ausgewertete Fragebogen mit gültiger Antwort und vollständigen Adjustierungsfaktoren. Kliniken mit weniger als 20 ausgewerteten Antworten werden als unausgefüllte Kreise und ohne 95%-Limite dargestellt.

**Anmerkungen:**

- Bei Frage 3 beträgt der Mittelwert des Gesamtkollektivs 4,18.
- Der tiefste Mittelwert liegt bei 3,37; der höchste bei 4,73; somit beträgt die Abweichung 1,36 Punkte (für Kliniken mit 20 oder mehr Antworten).

Abbildung 15: Funnel Plot zu Frage 4 (adjustierte Mittelwerte der Kliniken, N=4'678)

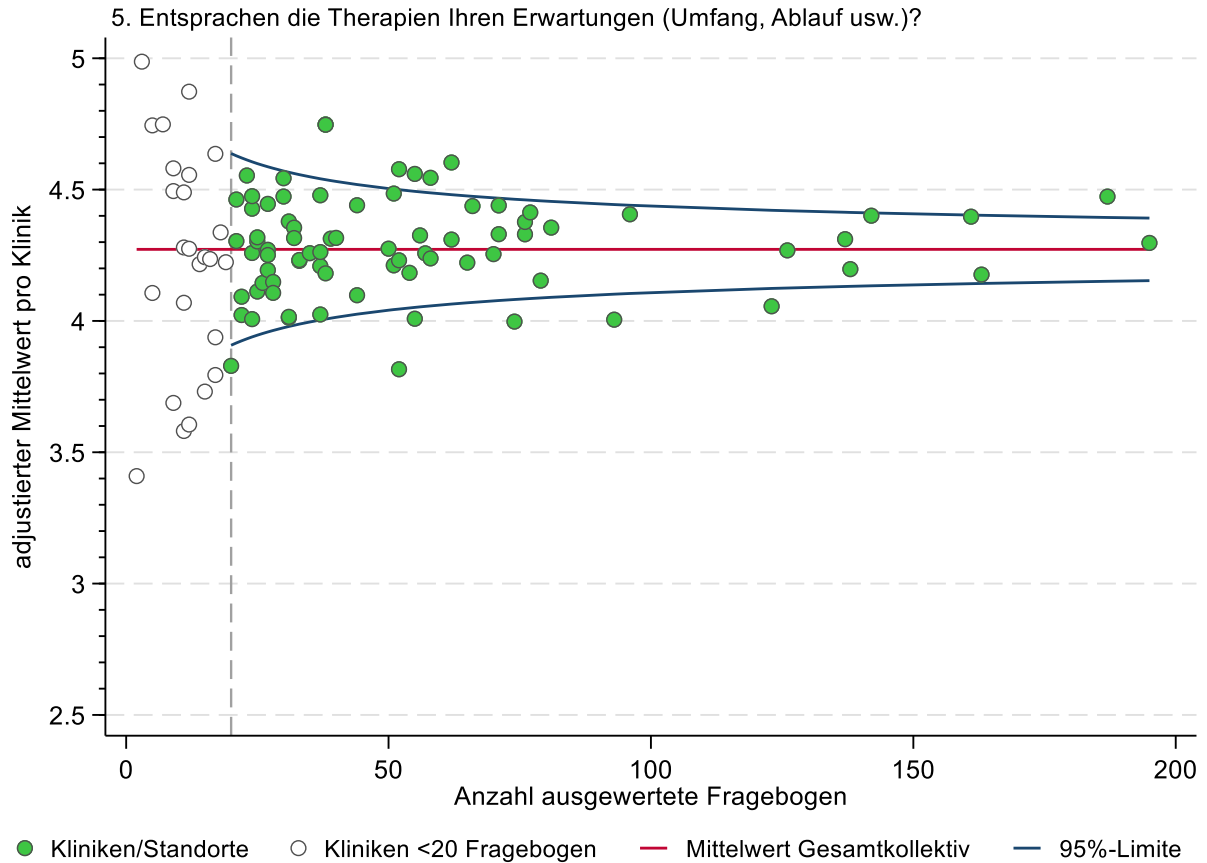


N: Anzahl ausgewertete Fragebogen mit gültiger Antwort und vollständigen Adjustierungsfaktoren. Kliniken mit weniger als 20 ausgewerteten Antworten werden als unausgefüllte Kreise und ohne 95%-Limite dargestellt.

**Anmerkungen:**

- Bei Frage 4 beträgt der Mittelwert des Gesamtkollektivs 4,42.
- Der tiefste Mittelwert liegt bei 3,95; der höchste bei 4,84; somit beträgt die Abweichung 0,89 Punkte (für Kliniken mit 20 oder mehr Antworten).

Abbildung 16: Funnel Plot zu Frage 5 (adjustierte Mittelwerte der Kliniken, N=4'718)

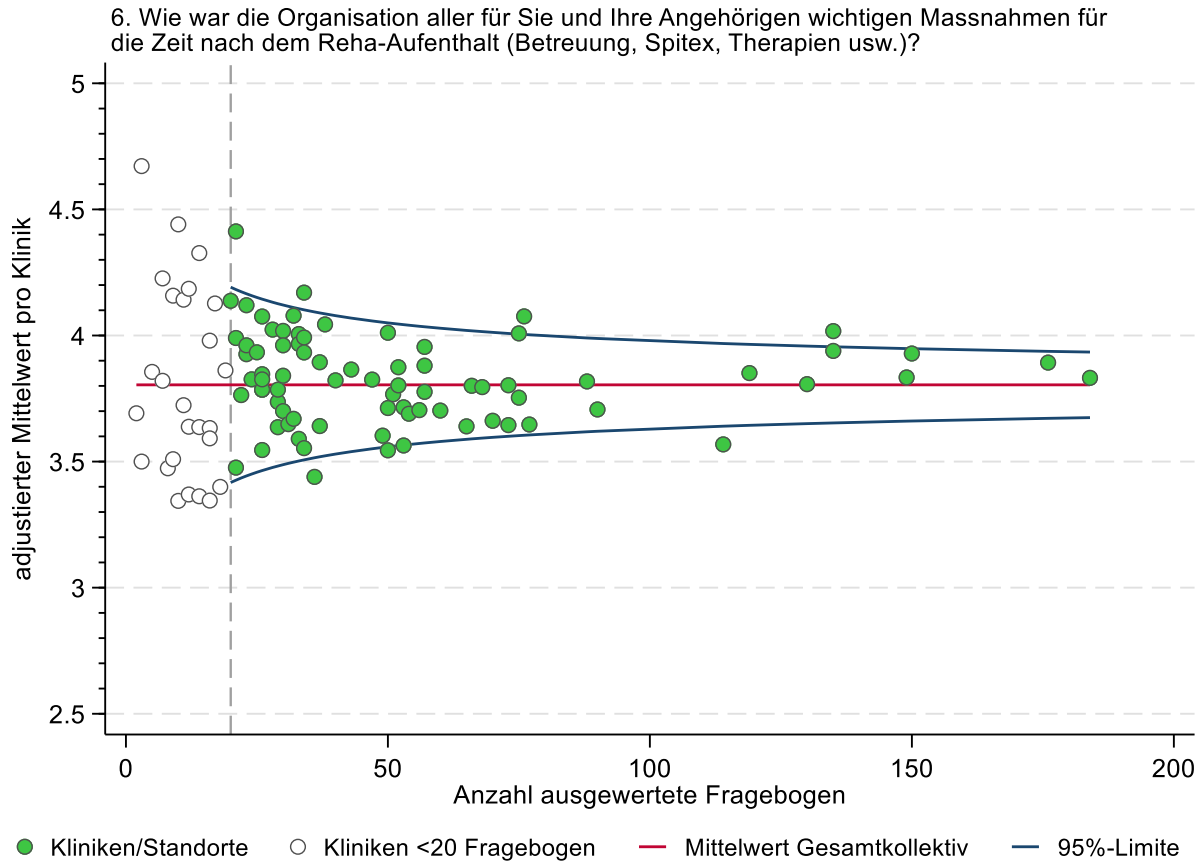


N: Anzahl ausgewertete Fragebogen mit gültiger Antwort und vollständigen Adjustierungsfaktoren. Kliniken mit weniger als 20 ausgewerteten Antworten werden als unausgefüllte Kreise und ohne 95%-Limite dargestellt.

**Anmerkungen:**

- Bei Frage 5 beträgt der Mittelwert des Gesamtkollektivs 4,29.
- Der tiefste Mittelwert liegt bei 3,82; der höchste bei 4,75; somit beträgt die Abweichung 0,93 Punkte (für Kliniken mit 20 oder mehr Antworten).

**Abbildung 17: Funnel Plot zu Frage 6 (adjustierte Mittelwerte der Kliniken N=4'502)**



N: Anzahl ausgewertete Fragebogen mit gültiger Antwort und vollständigen Adjustierungsfaktoren. Kliniken mit weniger als 20 ausgewerteten Antworten werden als unausgefüllte Kreise und ohne 95%-Limite dargestellt.

**Anmerkungen:**

- Bei Frage 6 beträgt der Mittelwert des Gesamtkollektivs 3,82.
- Der tiefste Mittelwert liegt bei 3,44 Punkten, der höchste bei 4,41; somit beträgt die Abweichung 0,97 Punkte (für Kliniken mit 20 oder mehr Antworten).



### **Anmerkungen zu den sechs Funnel Plots zu den Kliniken mit $\geq 20$ Antworten:**

- Den mit 4,84 höchsten adjustierten Mittelwert des Gesamtkollektivs aller Fragen erreicht Frage 4 (Verständlichkeit der Antworten), den tiefsten verzeichnet Frage 6 (Organisation nach Reha-Aufenthalt) mit 3,82.
- Ein Drittel (29,6%; Frage 3) bis ein Zehntel (12,3%; Frage 1) der Kliniken befindet sich ausserhalb des Trichters, was die bei ausschliesslich zufallsbedingten Schwankungen erwarteten 5% übersteigt.
- Die stärkste Streuung der Antworten ist bei Frage 3 (Einbezug in Entscheidungen) zu beobachten, wobei die grösste Bandbreite (1,36 Punkte) zwischen den adjustierten Werten der Kliniken auftritt. Am kleinsten (0,84) ist die Bandbreite bei Frage 4 (Verständliche Antworten). Die Fragen 1 (Qualität der Behandlung) und 5 (Therapieerwartungen erfüllt) weisen ähnliche Werte auf (0,92 bzw. 0,93).
- Sehr tiefe oder sehr hohe Werte betreffen im Allgemeinen Kliniken mit wenigen Antworten; dort sind grössere zufallsbedingte Schwankungen zu erwarten. Sie sollten daher statistisch nicht mit dem adjustierten Mittelwert des Gesamtkollektivs verglichen werden.
- Die Gesamtzahl der für die Berechnung der adjustierten Mittelwerte berücksichtigten Fälle reicht von 4'502 (Frage 6) bis 4'736 (Frage 2), was 81,0% bzw. 85,2% der 5'559 retournierten Fragebogen entspricht. Dieser Unterschied ist auf die fehlenden Antworten zurückzuführen. Hauptgrund für den relativ tiefen Anteil der auswertbaren Fragebogen mit den adjustierten Variablen ist jedoch der Umstand, dass viele soziodemografischen Variablen fehlen.

## 4 Zusammenfassung und Schlussfolgerung

---

### Zusammenfassung

Seit 2013 führt der ANQ jedes Jahr eine nationale Zufriedenheitsbefragung der erwachsenen Patientinnen und Patienten der Rehabilitation durch. Aufgrund der Covid-19-Pandemie wurde die für 2020 geplante Erhebung auf 2021 verschoben. 2021 wurde zum dritten Mal der ANQ-Kurzfragebogen (Version 2.0) verwendet. Dieser Bericht präsentiert die Ergebnisse dieser letzten Befragung im Detail.

Die Prozesse der Befragung wurden von einem Messlogistikzentrum (w hoch 2) zentralisiert. Diese Organisationsform vereinfacht die Abwicklung der Erhebung und ermöglicht eine zeitnähere Lieferung der Ergebnisse. Jede Patientin und jeder Patient hat zudem die Wahl zwischen einer Papier- und Onlinebefragung.

Der Rücklauf der Befragung 2021 (39,0%) war der tiefste seit der ersten Messung. Er nimmt seit 2013 fortlaufend ab. Der Ausschluss der vollkommen leeren Fragebogen wirkte sich nur sehr geringfügig auf den Rücklauf aus (-0,8%) und kann dessen Abnahme nicht abschliessend erklären. Bei den anderen nationalen Erhebungen ist der Trend ebenfalls rückläufig. Der Anteil der Umfrageteilnehmenden, die den Fragebogen online ausgefüllt haben, hat sich zwischen 2019 und 2021 nahezu verdoppelt (von 3,0% auf 5,8%), die Anzahl ist allerdings nach wie vor gering (N = 324).

Die Datenqualität (gemessen an den fehlenden Antworten) ist stabil geblieben und hat sich kaum verändert. 2019 und 2021 sind ähnlich viele Zufriedenheitsfragen unbeantwortet geblieben. Bei den soziodemografischen Variablen ist die Situation insgesamt stabil.

Die soziodemografischen Merkmale der Umfrageteilnehmenden haben sich gegenüber den Vorjahren insgesamt kaum verändert. Der 2021 zum dritten Mal erhobene selbst wahrgenommene Gesundheitszustand zeigt, dass knapp sechs von zehn Patientinnen und Patienten ihre Gesundheit als gut und nahezu ein Viertel sogar als sehr gut oder ausgezeichnet einstufen. Etwas weniger als ein Sechstel der Umfrageteilnehmenden beurteilte ihn hingegen als schlecht oder weniger gut, wobei ihr Anteil bei den Personen im Erwerbsalter (16- bis 59 Jahre) am höchsten war.

Der Zufriedenheitsgrad ist allgemein sehr hoch und mit demjenigen von 2019 vergleichbar. Bei fünf der sechs Fragen liegt er auf einer Skala von 1 bis 5 über 4. Die besten Ergebnisse erzielte Frage 4 zur Verständlichkeit der Antworten, gefolgt von Frage 5 zu den erfüllten Therapieerwartungen, Frage 2 zu den Informationen über den Reha-Aufenthalt, Frage 3 zum Einbezug in Entscheidungen und Frage 1 zur Qualität der Behandlung. Am wenigsten hoch ist der Zufriedenheitsgrad in Bezug auf die Organisation der Massnahmen nach dem Reha-Aufenthalt (Frage 6); weniger als ein Viertel der Patientinnen und Patienten hat hier den höchsten Wert angegeben. Die zeitlichen Vergleiche seit 2018 zeigen stabile Zufriedenheitswerte.

In den Funnel Plots, in denen die Ergebnisse der sechs Zufriedenheitsfragen aller Kliniken dargestellt sind, liegt rund ein Drittel bis ein Zehntel der Fälle (d. h. der Kliniken mit mehr als 20 auswertbaren Antworten) ausserhalb des 95%-Limiten. Folglich ist die Streuung nicht nur zufallsbedingt. Sie ist bei allen Fragen zu beobachten und mehr oder weniger breit.

## **Diskussion und Fazit**

Unterschiede bei der Zufriedenheit mit den Kliniken lassen sich unter Umständen mit ihrem spezifischen Patientengut erklären. Je nach Spezialisierung bietet eine Klinik andere Reha-Leistungen an, was die Zusammensetzung der Patientinnen und Patienten (Casemix) und somit die Zufriedenheit mit der Klinik beeinflussen kann, da diese nicht nur von der Qualität der Dienstleistungen und der Versorgung in der Klinik, sondern auch von den soziodemografischen Merkmalen der Patientinnen und Patienten oder ihrem selbst wahrgenommenen Gesundheitszustand abhängt. Aus diesem Grund werden die Ergebnisse (im Fall der ANQ-Patientenzufriedenheitsbefragungen die Mittelwerte des Zufriedenheitsgrads) solcher Faktoren bei Vergleichen (z. B. zwischen Institutionen, Abteilungen oder Diensten) üblicherweise adjustiert, so dass unterschiedliche Casemixes berücksichtigt werden können. Allerdings sind solchen adjustierten Mittelwerten mit Vorsicht zu interpretieren, da die Adjustierung meist nur für eine kleine Anzahl Faktoren möglich ist. Aufgrund fehlender Angaben sind der Adjustierung der in diesem Bericht berücksichtigten Variablen (Alter, Geschlecht, Versicherungsstatus, Gesundheitszustand) Grenzen gesetzt. Ebenfalls zu berücksichtigen gilt, dass weitere in den ANQ-Befragungen nicht erhobene, für die Patientenzufriedenheit aber potenziell relevante Einflussfaktoren wie der in der Pilotstudie der Charité [4] genannte Aufenthaltsort vor dem Eintritt nicht berücksichtigt werden konnten, und zudem zusätzlich zu den nicht erhobenen Faktoren unter Umständen auch geografische/kulturelle Unterschiede einen Einfluss auf die Ergebnisse hatten [11].

Wenn die Ergebnisse der Zufriedenheitsmessung dem internen Monitoring und nicht Vergleichszwecken dienen (z. B. zwischen Institutionen, Abteilungen oder Diensten), werden in der Regel die nicht adjustierten Mittelwerte herangezogen [11, 12]. Auf diese Weise lässt sich Verbesserungspotenzial erkennen und die Wirkung von Massnahmen zur Verbesserung der Patientenzufriedenheit dokumentieren.

Für die ANQ-Erhebungen sind nur die soziodemografischen Angaben der Umfrageteilnehmenden verfügbar, da die Kliniken nicht verpflichtet sind, diese Angaben für die Grundgesamtheit zu liefern. Daher können zwischen den beiden Populationen auch keine Vergleiche gezogen werden. 2019 haben zehn Kliniken diese Daten freiwillig zur Verfügung gestellt. Dabei hat sich gezeigt, dass Männer, ältere Personen und Halbprivat- oder Privatversicherte gemessen an der Grundgesamtheit übervertreten waren. Diese Unterschiede zwischen der Stichprobe der Befragten und der Grundgesamtheit der berücksichtigten Kliniken waren zwar nicht sehr gross, ihnen muss aber Rechnung getragen werden, weil sie die Repräsentativität der Ergebnisse etwas einschränken. Sie lassen sich unabhängig vom Rücklauf nicht für alle aus einer Klinik ausgetretenen Patientinnen und Patienten verallgemeinern. Zu erwähnen ist überdies, dass die Meinung der Patientinnen und Patienten, die nicht zur Grundgesamtheit der ANQ-Zufriedenheitsbefragungen zählen (z. B. aufgrund ihres ausländischen Wohnorts, oder fehlender Kenntnisse einer Amtssprache), de facto in den Ergebnissen nicht berücksichtigt wird. Je nach Klinik können sie aber einen grossen Anteil des Patientenguts ausmachen. Dies ist beispielsweise bei Kliniken mit vielen Patientinnen und Patienten mit Wohnsitz im Ausland der Fall.

Schliesslich ist zu beachten, dass die Ergebnisse einer Patientenzufriedenheitsmessung keine Schlüsse über die Qualität der therapeutischen Massnahmen während des Aufenthalts in der Rehabilitation zulassen. Vielmehr informieren Sie darüber, wie die Patientinnen und Patienten bestimmte Aspekte wie die Kommunikation mit der Ärzteschaft und dem Pflegepersonal, den Sozialdienst, die Organisation des Aufenthalts und die Qualität der Behandlung wahrnehmen.

Abschliessend ist anzumerken, dass, wie für andere Umfragen in diesem Bereich, weitere Parameter die Ergebnisse beeinflussen können, wie die Tatsache, dass zwischen dem Klinikaustritt und dem Versand des Fragebogens je nach Fall unterschiedlich viel Zeit vergangen ist.

## Bibliografie

---

1. ESOPÉ, *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. [https://www.anq.ch/wp-content/uploads/2017/12/ANQ\\_Messplan.pdf](https://www.anq.ch/wp-content/uploads/2017/12/ANQ_Messplan.pdf)
3. *Patientenzufriedenheitsmessung ANQ. Konzept für die Messungen in der Akutsomatik, Rehabilitation und Psychiatrie*. August 2019. <https://www.anq.ch/de/fachbereiche/rehabilitation/messinformation-rehabilitation/patientenzufriedenheit-rehabilitation/>
4. *ANQ-Zufriedenheitsmessungen in der Akutsomatik, der Psychiatrie und der Rehabilitation. Abschlussbericht, Teile 1 und 2*. Charité Berlin. <https://www.anq.ch/de/fachbereiche/rehabilitation/download-rehabilitation/>
5. *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](https://www.anq.ch/wp-content/uploads/2017/12/ANQ_Patientenzufriedenheit_Auswertungskonzept.pdf)
6. Townsend, J.-T., Ashby, F.G., *Measurment scales and statistics: The Misconception Misconcieved*. Psychological Bulletin, 1984. **96**: S. 394.
7. Norman, G. *Likert scales, levels of measurment and the "laws" of statistics*. Advances in Health Sciences Education, 2010. **15**: S.629.
8. Gaito, G. *Measurment scales and statistics: Resurgence of an old misconception*. Psychological Bulletin, 1980. **87**: S. 564–567.
9. Spiegelhalter D.J., *Funnel plots for comparing instiutional performance*. Statist. Med. 2005; 24: 1185–1202.
10. 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.
11. Irwin Press. *Quality conundrum. Patient satisfaction cannot be judged on just one measure*. Mod Healthc 2011; **41**, 26.
12. Pernegger V. T., *Adjustment for patient characteristics in satisfaction surveys*. 2004. International Journal for Quality in Health Care 2004. **16** (6): S.433–435.

## Abbildungsverzeichnis

---

Abbildung 1: Rücklauf und Anzahl versendete Fragebogen (2013–2021).....	8
Abbildung 2: Anteil der fehlenden Antworten für die Zufriedenheitsfragen.....	9
Abbildung 3: Anteil der fehlenden Antworten für die soziodemografischen Merkmale .....	9
Abbildung 4: Verteilung nach Altersklasse und Durchschnittsalter der Umfrageteilnehmenden (2017–2021).....	10
Abbildung 5: Verteilung der Umfrageteilnehmenden nach Geschlecht (2017–2021).....	10
Abbildung 6: Verteilung der Umfrageteilnehmenden nach Versicherungsstatus (2017–2021).....	11
Abbildung 7: Verteilung der eingegangenen Fragebogen nach Sprache (2017–2021) .....	11
Abbildung 8: Verteilung des selbst wahrgenommenen Gesundheitszustands der Patientinnen und Patienten (2018-2021) .....	12
Abbildung 9: Verteilung des selbst wahrgenommenen Gesundheitszustands der Patientinnen und Patienten, nach Altersklasse, 2021.....	12
Abbildung 10: Patientenzufriedenheitsgrad: Verteilung der Antworten pro Frage, 2021 .....	13
Abbildung 11: Entwicklung des Patientenzufriedenheitsgrads in der Rehabilitation von 2018–2021.....	15
Abbildung 12: Funnel Plot zu Frage 1 (adjustierte Mittelwerte der Kliniken, N=4'681) .....	19
Abbildung 13: Funnel Plot zu Frage 2 (adjustierte Mittelwerte der Kliniken, N=4'736) .....	20
Abbildung 14: Funnel Plot zu Frage 3 (adjustierte Mittelwerte der Kliniken, N=4'635) .....	21
Abbildung 15: Funnel Plot zu Frage 4 (adjustierte Mittelwerte der Kliniken, N=4'678) .....	22
Abbildung 16: Funnel Plot zu Frage 5 (adjustierte Mittelwerte der Kliniken, N=4'718) .....	23
Abbildung 17: Funnel Plot zu Frage 6 (adjustierte Mittelwerte der Kliniken N=4'502) .....	24

## Tabellenverzeichnis

---

Tabelle 1: Deskriptive Gesamtergebnisse pro Frage, 2021 .....	14
Tabelle 2: Datenqualität der retournierten Fragebogen .....	31
Tabelle 3: Alter der Patientinnen und Patienten: Entwicklung 2017–2021 .....	31
Tabelle 4: Selbst wahrgenommener Gesundheitszustand 2021 .....	31
Tabelle 5: Gesamtergebnisse der Zufriedenheitsbefragungen 2019 und 2021 .....	32
Tabelle 6: Ergebnisse pro Klinik: Rücklauf, Datenqualität, Mittelwerte adjustiert und nicht adjustiert .....	33

## Anhänge

---

### Glossar

**Casemix:** Ein Casemix 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).

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

**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.

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

**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 oder gleich dem Median.

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

**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 Kliniken können die beiden Patientengruppen im Durchschnitt 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 ausgeglichen wird. Bei der Berechnung der adjustierten Mittelwerte werden jedoch nur die Umfrageteilnehmenden mit vollständigen Daten für alle Adjustierungsvariablen berücksichtigt. Adjustierte Mittelwerte (für die einzelnen Kliniken) können anschliessend miteinander verglichen werden.

**Tabelle 2: Datenqualität der retournierten Fragebogen, 2019- 2021**

Gesamtkollektiv	Anzahl Fragebogen	Vollständige Daten pro Frage						Vollständige Adjustierungsfaktoren
		1	2	3	4	5	6	
2019	6'221	83.4	84.2	81.8	79.2	83.8	79.7	85.9%
2021	5'559	84.2	85.2	83.4	84.2	84.9	81.0	86.8%

Vollständige Daten pro Frage: Anteil (%) der Fragebogen, die für die Adjustierung verwendet werden können. Nur Fragebogen mit vollständigen Adjustierungsvariablen (Alter, Geschlecht, Gesundheitszustand und Versicherungsstatus) und einer auswertbaren Antwort auf die zu analysierende Frage (Werte 1 bis 5: angekreuzte Ausweichantworten sind ausgeschlossen) wurden bei der Adjustierung berücksichtigt.

Mit Adjustierungsfaktoren: Anteil (%) der Fragebogen mit vollständigen Angaben für alle Faktoren (Alter, Geschlecht, Gesundheitszustand und Versicherungsstatus).

**Tabelle 3: Alter der Patientinnen und Patienten: Entwicklung 2017–2021**

Jahr	N	Mittelwert	Standard-abweichung	Median	Altersklassen (%) und pro Jahr						
					18-29	30-39	40-49	50-59	60-69	70-79	80+
2017	6'495	72.1	13.7	75	1.1	1.9	3.8	10.4	17.4	31.7	33.7
2018	5'934	72.7	13.7	75	1.0	1.8	3.4	10.2	16.6	32.0	35.0
2019	6'099	72.9	13.4	75	1.1	1.3	3.6	9.9	16.5	32.7	35.0
2021	5'463	72.9	13.5	75	1.0	1.6	3.1	10.0	17.8	31.3	35.2

**Tabelle 4: Selbst wahrgenommener Gesundheitszustand, 2021**

	Ergebnisse pro Altersklasse (%)						
	18-29	30-39	40-49	50-59	60-69	70-79	80+
<b>Ausgezeichnet</b>	5.9	0.0	6.0	3.3	4.2	2.8	2.3
<b>Sehr gut</b>	25.5	16.7	20.4	20.1	26.7	24.2	18.1
<b>Gut</b>	45.1	59.0	45.5	53.0	56.4	58.1	61.6
<b>Weniger gut</b>	13.7	19.2	22.2	20.1	10.4	12.3	15.5
<b>Schlecht</b>	9.8	5.1	6.0	3.6	2.4	2.6	2.4

**Tabelle 5: Gesamtergebnisse der Zufriedenheitsbefragungen, 2019-2021**

	N		Gesamtdurchschnitt		Problematische Antworten (%)		Keine Antwort auf die Frage (%)	
	2019	2021	2019	2021	2019	2021	2019	2021
<b>1. Qualität der Behandlung</b>	5'994	5'374	4.05	4.07	3.3	3.9	3.6	3.3
<b>2. Information Reha-Aufenthalt</b>	6'058	5'431	4.25	4.20	5.1	6.5	2.6	2.3
<b>3. Einbezug in Entscheidungen</b>	5'870	5'299	4.20	4.17	6.6	7.5	5.6	4.7
<b>4. Verständliche Antworten</b>	5'685	5'366	4.39	4.39	3.3	3.4	8.6	3.5
<b>5. Therapieerwartungen erfüllt</b>	6'018	5'406	4.27	4.27	4.5	4.9	3.3	2.8
<b>6. Organisation nach Reha-Aufenthalt</b>	5'695	5'151	3.81	3.80	6.2	7.2	8.5	7.3

N: Anzahl Fragebogen mit einer Antwort auf die Zufriedenheitsfrage. In diesem Fall, Fragebogen ohne vollständigen Adjustierungsvariablen (Alter, Geschlecht, Gesundheitszustand und Versicherungsstatus) wurden berücksichtigt.

Keine Antwort auf die Frage: Dieser Anteil bezieht sich auf die Anzahl retournierter Fragebogen, 6'221 im Jahr 2019 und 5'559 im Jahr 2021.



**Tabelle 6: Ergebnisse pro Klinik: Rücklauf, Datenqualität, Mittelwerte adjustiert und nicht adjustiert**

Mit 95% Konfidenzintervall [KI95%] für die adjustierten Mittel; n-a: nicht adjustiert; **Faktoren Adjust.:** Anteil in % der Fragebogen mit vollständig ausgefüllten Adjustierungsfaktoren (Alter, Geschlecht, Gesundheitszustand und Versicherungsstatus);

**N:** Anzahl verwendete Fragebogen für die entsprechende Zufriedenheitsfrage.

Code Klinik	Rücklauf		Faktoren Adjust. %	Frage 1 Mittelwert (Kollektiv: 4.07)				Frage 2 Mittelwert (Kollektiv: 4.20)				Frage 3 Mittelwert (Kollektiv: 4.17)				Frage 4 Mittelwert (Kollektiv: 4.39)				Frage 5 Mittelwert (Kollektiv: 4.27)				Frage 6 Mittelwert (Kollektiv: 3.80)			
	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				
1	45.4	48.8	82.5	3.52	3.95	3.96	33	3.62	4.21	4.28	32	3.92	4.16	4.20	31	4.21	4.61	4.58	28	3.70	4.29	4.25	27	3.41	3.71	3.65	31
						[3.70, 4.23]				[3.97, 4.60]				[3.88, 4.53]				[4.30, 4.85]			[3.95, 4.56]				[3.35, 3.95]		
2	55.5	51.1	81.2	4.12	4.17	4.09	55	4.33	4.24	4.25	55	4.34	4.50	4.49	53	4.51	4.59	4.55	53	4.44	4.58	4.56	55	4.03	3.68	3.60	49
						[3.88, 4.29]				[4.01, 4.49]				[4.24, 4.74]				[4.34, 4.75]			[4.34, 4.78]				[3.36, 3.85]		
3	52.8	44.8	85.1	4.07	4.14	4.15	61	4.23	4.11	4.12	62	4.07	3.99	3.92	60	4.36	4.12	4.07	61	4.37	4.32	4.31	62	3.78	3.71	3.70	56
						[3.96, 4.34]				[3.89, 4.34]				[3.69, 4.15]				[3.88, 4.25]			[4.11, 4.51]				[3.48, 3.93]		
4	47.7	45.2	87.0	4.06	4.09	4.08	193	4.26	4.31	4.27	195	4.25	4.31	4.27	193	4.51	4.52	4.51	194	4.30	4.35	4.30	195	3.82	3.86	3.83	184
						[3.97, 4.19]				[4.14, 4.39]				[4.14, 4.39]				[4.41, 4.61]			[4.18, 4.41]				[3.71, 3.96]		
5	88.1	56.3	83.3	4.07	4.19	4.15	58	4.21	4.25	4.23	59	4.25	4.31	4.31	58	4.44	4.55	4.49	56	4.21	4.31	4.24	58	3.91	3.91	3.88	57
						[3.95, 4.35]				[4.00, 4.46]				[4.08, 4.55]				[4.30, 4.69]			[4.03, 4.45]				[3.66, 4.11]		
7	52.8	35.0	93.7	3.93	4.05	4.08	56	4.12	4.27	4.28	57	3.91	3.81	3.83	58	4.21	4.11	4.11	55	4.07	4.28	4.26	57	3.65	3.75	3.78	57
						[3.88, 4.28]				[4.05, 4.51]				[3.60, 4.07]				[3.92, 4.31]			[4.05, 4.47]				[3.55, 4.00]		
8	45.1	37.3	96.7	4.08	3.98	4.00	57	4.29	4.19	4.22	56	4.37	4.14	4.17	56	4.41	4.47	4.50	56	4.32	4.51	4.54	58	3.77	3.91	3.87	52
						[3.80, 4.20]				[3.99, 4.46]				[3.93, 4.41]				[4.31, 4.69]			[4.34, 4.75]				[3.64, 4.11]		
9	32.8	30.3	84.1	4.12	3.83	3.96	36	4.34	3.41	3.63	36	4.26	3.38	3.51	35	4.46	4.00	4.11	35	4.37	4.17	4.26	37	4.15	3.64	3.67	32
						[3.70, 4.21]				[3.33, 3.92]				[3.21, 3.82]				[3.85, 4.37]			[4.00, 4.53]				[3.37, 3.97]		
10	54.0	35.6	90.5	4.32	4.05	4.02	66	4.39	4.27	4.19	65	4.22	4.03	3.96	66	4.36	4.33	4.31	66	4.45	4.32	4.22	65	3.77	3.82	3.70	60
						[3.83, 4.21]				[3.98, 4.41]				[3.74, 4.18]				[4.13, 4.50]			[4.02, 4.42]				[3.48, 3.92]		
11	59.0	34.7	92.7	4.30	4.32	4.21	74	4.37	4.35	4.29	76	4.19	4.38	4.29	75	4.45	4.40	4.35	75	4.40	4.46	4.38	76	3.94	3.92	3.80	73
						[4.04, 4.39]				[4.09, 4.49]				[4.08, 4.50]				[4.18, 4.52]			[4.19, 4.56]				[3.60, 4.00]		
12	45.2	46.3	92.9	4.57	4.21	4.19	50	4.50	4.31	4.38	51	4.62	4.09	4.13	50	4.83	4.39	4.39	52	4.71	4.45	4.49	51	4.15	3.80	3.77	51
						[3.97, 4.40]				[4.13, 4.63]				[3.87, 4.39]				[4.18, 4.61]			[4.26, 4.71]				[3.53, 4.01]		

Code Klinik	Rücklauf		Faktoren Adjust.	Frage 1 Mittelwert (Kollektiv: 4.07)				Frage 2 Mittelwert (Kollektiv: 4.20)				Frage 3 Mittelwert (Kollektiv: 4.17)				Frage n 4 Mittelwert (Kollektiv: 4.39)				Frage 5 Mittelwert (Kollektiv: 4.27)				Frage 6 Mittelwert (Kollektiv: 3.80)				
	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
13	38.4	20.9	87.1	3.91	4.13	4.18	26	4.09	4.30	4.29	26	3.94	4.07	4.11	25	4.16	4.22	4.18	24	4.28	4.29	4.19	27	3.79	3.96	3.93	25	
						[3.89, 4.48]				[3.94, 4.63]				[3.75, 4.47]				[3.88, 4.47]				[3.89, 4.50]				[3.60, 4.27]		
14	32.3	16.5	96.4	4.02	4.29	4.28	27	4.25	4.21	4.18	27	3.77	4.04	3.99	27	4.02	4.30	4.31	27	3.83	4.36	4.44	27	3.47	3.52	3.55	26	
						[3.99, 4.58]				[3.84, 4.52]				[3.65, 4.34]				[4.02, 4.59]				[4.14, 4.75]				[3.21, 3.88]		
15	46.1	21.7	76.9	4.26	4.21	4.36	30	4.43	4.51	4.72	28	4.14	4.19	4.36	28	4.28	4.14	4.42	28	4.10	3.81	4.11	28	3.76	3.72	3.96	30	
						[4.08, 4.63]				[4.38, 5.00]				[4.02, 4.70]				[4.14, 4.69]				[3.80, 4.41]				[3.65, 4.27]		
16*	40.8	24.7	81.0	3.74	4.00	3.84	17	3.86	4.16	4.01	16	3.63	3.79	3.90	17	3.93	4.22	4.15	16	3.87	4.00	3.79	17	3.74	3.68	3.59	16	
17	54.8	45.0	89.8	4.27	4.22	4.23	53	4.65	4.55	4.54	52	4.54	4.46	4.47	50	4.75	4.70	4.70	52	4.53	4.59	4.58	52	3.96	3.98	4.01	50	
						[4.02, 4.44]				[4.30, 4.78]				[4.22, 4.72]				[4.50, 4.90]				[4.36, 4.80]				[3.77, 4.25]		
18	40.8	36.7	90.9	3.53	4.06	4.06	29	4.28	4.39	4.42	30	4.12	4.42	4.49	30	4.45	4.60	4.61	29	4.35	4.55	4.54	30	3.62	3.91	3.84	30	
						[3.77, 4.34]				[4.10, 4.74]				[4.16, 4.81]				[4.34, 4.89]				[4.25, 4.83]				[3.53, 4.15]		
19*	55.4	13.7	90.0	3.87	3.60	3.68	18	3.89	3.32	3.34	17	3.69	3.50	3.53	16	4.04	3.80	3.86	17	3.95	3.95	3.94	17	3.82	3.25	3.40	18	
20*	22.0	27.0	90.0	4.00	4.40	4.28	9	4.00	4.40	4.26	9	4.08	4.30	4.16	9	4.18	4.00	3.96	8	4.42	4.70	4.58	9	3.85	4.30	4.16	9	
21	33.1	39.7	82.3	3.54	3.86	3.91	76	3.61	3.97	4.02	79	3.59	3.95	4.05	73	3.84	4.32	4.43	78	3.82	4.09	4.15	79	3.50	3.55	3.65	77	
						[3.73, 4.08]				[3.82, 4.22]				[3.84, 4.27]				[4.26, 4.60]				[3.97, 4.33]				[3.45, 3.84]		
22*	34.0	23.1	85.7	4.33	3.85	3.93	17	4.28	4.21	4.38	17	4.07	3.70	3.92	17	4.34	4.53	4.65	18	4.36	4.15	4.34	18	3.62	3.22	3.35	16	
23	52.5	51.0	96.1	4.17	4.27	4.25	96	4.23	4.38	4.36	98	4.26	4.47	4.41	94	4.60	4.58	4.61	97	4.30	4.34	4.41	96	3.70	3.80	3.82	88	
						[4.09, 4.40]				[4.18, 4.54]				[4.22, 4.60]				[4.46, 4.75]				[4.24, 4.57]				[3.63, 4.00]		
24		27.4	84.6		4.04	4.08	22		3.83	3.89	20		3.69	3.63	22		3.92	4.01	21		4.04	4.02	22		3.62	3.76	22	
						[3.75, 4.40]				[3.49, 4.28]				[3.24, 4.01]				[3.70, 4.32]				[3.68, 4.36]				[3.40, 4.12]		
25	38.3	27.1	89.7	3.82	4.07	3.98	25	4.19	4.29	4.30	25	3.80	4.21	4.18	26	4.13	4.19	4.20	26	4.33	4.36	4.32	25	3.74	4.00	4.08	26	

Code Klinik	Rücklauf		Faktoren Adjust.	Frage 1 Mittelwert (Kollektiv: 4.07)				Frage 2 Mittelwert (Kollektiv: 4.20)				Frage 3 Mittelwert (Kollektiv: 4.17)				Frage n 4 Mittelwert (Kollektiv: 4.39)				Frage 5 Mittelwert (Kollektiv: 4.27)				Frage 6 Mittelwert (Kollektiv: 3.80)			
	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				
						[3.68, 4.29]				[3.95, 4.65]				[3.83, 4.54]				[3.90, 4.50]				[4.00, 4.64]			[3.74, 4.41]		
26	42.9	28.9	90.0	4.18	4.00	4.09	45	4.37	4.06	4.14	45	4.11	3.94	4.05	42	4.45	4.09	4.22	45	4.40	4.02	4.10	44	4.03	3.73	3.87	43
						[3.86, 4.32]				[3.88, 4.41]				[3.77, 4.32]				[4.00, 4.45]			[3.86, 4.34]			[3.61, 4.12]			
28	61.4	50.0	90.7	4.18	4.25	4.31	37	4.22	4.60	4.59	37	4.12	4.40	4.42	38	4.32	4.60	4.66	38	4.18	4.72	4.75	38	3.86	3.98	4.04	38
						[4.06, 4.56]				[4.30, 4.88]				[4.12, 4.71]				[4.42, 4.89]			[4.49, 5.00]			[3.77, 4.32]			
29	51.7	29.2	100.0	3.93	4.43	4.30	21	4.00	4.38	4.22	21	3.93	4.19	4.04	21	4.07	4.47	4.36	20	4.28	4.62	4.46	21	3.87	4.25	4.14	20
						[3.97, 4.63]				[3.83, 4.60]				[3.65, 4.43]				[4.03, 4.69]			[4.11, 4.81]			[3.76, 4.52]			
30*	29.3	14.7	88.2	3.67	3.88	3.88	15	3.98	4.25	4.28	15	3.60	4.07	4.10	14	3.87	4.00	3.96	14	3.86	4.25	4.24	15	3.67	3.40	3.36	14
31	38.1	36.8	89.7	3.84	4.21	4.12	35	4.02	4.41	4.35	34	4.02	4.10	4.02	35	4.13	4.31	4.26	34	4.20	4.30	4.23	33	3.57	3.97	3.97	33
						[3.86, 4.37]				[4.05, 4.65]				[3.71, 4.32]				[4.01, 4.52]			[3.95, 4.51]			[3.67, 4.26]			
32	38.2	29.8	77.8	3.57	3.92	4.17	28	3.72	4.14	4.20	28	3.45	3.60	3.73	28	3.60	4.18	4.35	28	3.62	4.00	4.15	28	3.65	3.94	4.02	28
						[3.88, 4.45]				[3.86, 4.53]				[3.40, 4.07]				[4.07, 4.62]			[3.85, 4.45]			[3.70, 4.34]			
33	23.8	15.8	91.9	3.58	4.06	4.16	32	3.60	4.00	4.08	32	3.60	3.82	3.87	31	3.63	4.12	4.17	32	3.52	3.91	4.01	31	3.40	3.66	3.70	30
						[3.89, 4.43]				[3.77, 4.39]				[3.54, 4.19]				[3.91, 4.43]			[3.73, 4.30]			[3.39, 4.01]			
34	31.6	14.3	92.9	3.87	4.00	4.06	25	4.34	4.00	4.09	25	3.77	3.96	4.06	25	4.21	4.26	4.37	25	4.16	3.96	4.01	24	3.70	3.73	3.83	24
						[3.76, 4.36]				[3.74, 4.44]				[3.70, 4.42]				[4.08, 4.65]			[3.68, 4.33]			[3.48, 4.17]			
35	20.6	11.6	91.5	3.57	3.91	3.95	54	3.44	3.76	3.83	54	3.44	3.42	3.47	50	3.79	3.92	3.99	53	3.64	3.78	3.82	52	3.44	3.49	3.56	53
						[3.74, 4.16]				[3.59, 4.07]				[3.22, 3.73]				[3.78, 4.20]			[3.59, 4.04]			[3.33, 3.80]			
36	51.7	32.6	88.6	4.08	3.86	3.85	39	4.37	4.02	4.04	37	4.47	4.16	4.18	39	4.54	4.44	4.40	39	4.49	4.21	4.18	38	3.89	3.60	3.64	37
						[3.61, 4.09]				[3.75, 4.33]				[3.89, 4.47]				[4.16, 4.65]			[3.92, 4.44]			[3.36, 3.92]			
37	36.5	33.5	87.4	3.71	3.73	3.83	73	3.87	3.71	3.80	74	3.82	3.78	3.83	71	4.22	4.21	4.23	73	4.04	3.95	4.00	74	3.58	3.54	3.64	73
						[3.65, 4.01]				[3.59, 4.00]				[3.62, 4.04]				[4.06, 4.41]			[3.81, 4.18]			[3.45, 3.84]			
38	62.5	55.0	86.7	4.28	4.31	4.26	134	4.61	4.45	4.41	141	4.52	4.49	4.44	137	4.65	4.54	4.55	138	4.49	4.38	4.31	137	4.09	4.09	4.02	135
						[4.13, 4.39]				[4.26, 4.55]				[4.29, 4.59]				[4.42, 4.67]			[4.18, 4.45]			[3.87, 4.16]			

Code Klinik	Rücklauf		Faktoren Adjust.	Frage 1 Mittelwert (Kollektiv: 4.07)				Frage 2 Mittelwert (Kollektiv: 4.20)				Frage 3 Mittelwert (Kollektiv: 4.17)				Frage n 4 Mittelwert (Kollektiv: 4.39)				Frage 5 Mittelwert (Kollektiv: 4.27)				Frage 6 Mittelwert (Kollektiv: 3.80)			
	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				
39	45.6	48.1	86.0	3.91	4.09	4.10	160	4.04	4.36	4.38	160	4.04	4.26	4.24	160	4.38	4.52	4.52	163	4.12	4.19	4.18	163	3.66	3.81	3.83	149
						[3.98, 4.22]				[4.24, 4.52]				[4.10, 4.38]				[4.40, 4.63]			[4.05, 4.30]				[3.69, 3.97]		
40	44.4	43.0	78.5	3.98	3.90	3.98	50	4.08	3.94	4.07	51	4.15	3.71	3.80	51	4.26	4.05	4.23	50	4.27	4.02	4.21	51	3.60	3.47	3.54	50
						[3.76, 4.19]				[3.82, 4.31]				[3.55, 4.05]				[4.01, 4.44]			[3.99, 4.43]				[3.30, 3.78]		
41	71.8	45.5	84.4	4.16	4.16	4.17	37	4.21	4.09	4.09	38	4.26	3.93	3.90	36	4.56	4.26	4.35	37	4.26	4.05	4.02	37	3.56	3.58	3.55	34
						[3.92, 4.42]				[3.81, 4.38]				[3.60, 4.20]				[4.11, 4.58]			[3.76, 4.29]				[3.26, 3.84]		
42	41.8	42.6	87.5	4.05	3.86	4.03	33	4.20	4.05	4.26	34	4.15	3.95	4.14	34	4.49	4.16	4.33	34	4.36	4.05	4.23	33	3.92	3.76	3.93	34
						[3.77, 4.29]				[3.96, 4.57]				[3.84, 4.45]				[4.09, 4.58]			[3.96, 4.51]				[3.64, 4.22]		
43	69.6	63.4	84.1	4.27	4.31	4.28	187	4.53	4.44	4.41	189	4.50	4.50	4.44	185	4.70	4.67	4.65	187	4.41	4.52	4.47	187	3.88	3.96	3.89	176
						[4.17, 4.40]				[4.28, 4.54]				[4.30, 4.57]				[4.54, 4.76]			[4.35, 4.59]				[3.76, 4.02]		
44	53.3	56.4	92.7	3.97	4.10	4.10	158	4.25	4.28	4.27	160	4.36	4.33	4.29	161	4.49	4.48	4.47	161	4.26	4.45	4.40	161	3.89	3.96	3.93	150
						[3.98, 4.22]				[4.13, 4.41]				[4.15, 4.43]				[4.35, 4.58]			[4.27, 4.52]				[3.79, 4.07]		
45	40.9	36.5	81.2	3.94	3.75	3.91	55	4.13	3.93	4.14	56	4.23	4.00	4.29	49	4.36	4.29	4.46	54	4.14	4.02	4.18	54	3.87	3.54	3.69	54
						[3.71, 4.12]				[3.90, 4.37]				[4.03, 4.55]				[4.26, 4.66]			[3.97, 4.40]				[3.46, 3.92]		
46	34.1	43.0	83.7	4.03	4.10	4.19	81	4.09	4.30	4.35	81	4.11	4.18	4.22	78	4.39	4.44	4.48	79	4.35	4.27	4.36	81	3.78	4.00	4.08	76
						[4.03, 4.36]				[4.15, 4.54]				[4.02, 4.43]				[4.32, 4.65]			[4.18, 4.53]				[3.88, 4.27]		
47	57.4	66.7	88.6	4.61	4.67	4.53	38	4.83	4.81	4.72	38	4.79	4.85	4.73	36	4.88	4.90	4.84	37	4.76	4.86	4.75	38	4.40	4.38	4.17	34
						[4.28, 4.78]				[4.44, 5.00]				[4.43, 5.00]				[4.60, 5.00]			[4.49, 5.00]				[3.88, 4.46]		
48	52.9	47.9	87.0	4.02	4.02	4.00	79	4.29	4.38	4.35	79	4.22	4.24	4.22	77	4.43	4.45	4.45	77	4.32	4.46	4.41	77	3.83	3.78	3.75	75
						[3.83, 4.17]				[4.15, 4.55]				[4.02, 4.43]				[4.28, 4.61]			[4.23, 4.59]				[3.56, 3.95]		
49	54.2	61.5	85.7	4.12	4.08	4.13	130	4.43	4.23	4.26	136	4.35	4.22	4.24	134	4.41	4.45	4.49	134	4.39	4.15	4.20	138	3.82	3.78	3.81	130
						[3.99, 4.26]				[4.11, 4.41]				[4.09, 4.40]				[4.36, 4.62]			[4.06, 4.33]				[3.66, 3.96]		
50	37.7	37.2	89.0	3.71	3.75	3.73	92	4.01	3.69	3.71	96	3.98	3.86	3.87	93	4.32	4.42	4.42	94	4.23	4.00	4.00	93	3.84	3.74	3.71	90
						[3.57, 3.88]				[3.53, 3.89]				[3.68, 4.05]				[4.27, 4.57]			[3.84, 4.17]				[3.53, 3.89]		
51	50.8	57.7	84.1	4.38	4.20	4.24	67	4.58	4.32	4.28	69	4.48	4.45	4.42	67	4.51	4.62	4.68	69	4.55	4.38	4.44	66	3.95	3.82	3.80	66

Code Klinik	Rücklauf		Faktoren Adjust.	Frage 1 Mittelwert (Kollektiv: 4.07)				Frage 2 Mittelwert (Kollektiv: 4.20)				Frage 3 Mittelwert (Kollektiv: 4.17)				Frage n 4 Mittelwert (Kollektiv: 4.39)				Frage 5 Mittelwert (Kollektiv: 4.27)				Frage 6 Mittelwert (Kollektiv: 3.80)				
	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
							[4.05, 4.42]				[4.06, 4.49]				[4.20, 4.64]				[4.50, 4.86]				[4.24, 4.63]				[3.59, 4.01]	
52	40.8	49.2	78.1	3.89	4.26	4.39	24	3.89	4.09	4.06	25	4.04	4.19	4.14	24	4.30	4.40	4.48	24	4.14	4.23	4.47	24	3.62	3.90	3.96	23	
						[4.08, 4.70]				[3.71, 4.41]				[3.77, 4.51]				[4.18, 4.78]				[4.15, 4.80]				[3.61, 4.31]		
53	32.0	41.4	96.6	4.28	4.45	4.37	28	4.22	4.21	4.13	28	4.45	4.46	4.40	27	4.63	4.69	4.63	26	4.33	4.36	4.27	27	3.87	3.89	3.79	26	
						[4.09, 4.66]				[3.80, 4.46]				[4.05, 4.74]				[4.34, 4.91]				[3.96, 4.58]				[3.45, 4.12]		
54	45.9	72.4	54.8	4.00	3.36	4.09	21	4.30	3.22	4.05	21	4.45	3.18	3.60	20	4.48	3.58	4.42	22	4.22	3.22	4.09	22	3.87	2.81	3.48	21	
						[3.76, 4.43]				[3.66, 4.43]				[3.20, 4.00]				[4.09, 4.75]				[3.75, 4.43]				[3.11, 3.85]		
55	48.3	34.9	83.6	4.20	4.05	4.11	50	4.29	3.88	3.87	51	4.18	3.82	3.80	48	4.35	4.21	4.37	51	4.49	4.22	4.28	50	3.75	3.79	3.83	47	
						[3.90, 4.32]				[3.62, 4.12]				[3.54, 4.06]				[4.16, 4.58]				[4.05, 4.50]				[3.58, 4.07]		
56	42.5	44.7	88.3	4.02	3.95	4.00	140	4.38	4.14	4.21	142	4.34	4.13	4.22	140	4.44	4.28	4.33	141	4.31	4.34	4.40	142	3.88	3.86	3.94	135	
						[3.88, 4.13]				[4.06, 4.36]				[4.06, 4.37]				[4.20, 4.45]				[4.27, 4.53]				[3.79, 4.08]		
57	62.0	60.0	93.6	4.39	4.34	4.19	72	4.35	4.29	4.12	72	4.49	4.29	4.17	70	4.67	4.60	4.48	72	4.43	4.49	4.33	71	3.94	3.93	3.80	68	
						[4.01, 4.37]				[3.91, 4.33]				[3.95, 4.38]				[4.31, 4.66]				[4.14, 4.52]				[3.59, 4.00]		
58	65.1	58.0	91.3	4.24	4.18	4.15	62	4.46	4.48	4.44	63	4.51	4.60	4.55	59	4.61	4.71	4.70	61	4.42	4.66	4.60	62	3.94	3.98	3.95	57	
						[3.96, 4.34]				[4.22, 4.66]				[4.32, 4.79]				[4.51, 4.89]				[4.40, 4.81]				[3.73, 4.18]		
59	53.0	39.1	90.5	4.00	3.85	3.92	121	4.17	4.08	4.13	122	4.21	4.18	4.24	115	4.42	4.30	4.36	122	4.15	3.99	4.06	123	3.69	3.50	3.57	114	
						[3.78, 4.05]				[3.97, 4.29]				[4.07, 4.40]				[4.22, 4.49]				[3.91, 4.20]				[3.41, 3.73]		
60	52.6	38.5	88.6	4.08	3.72	3.67	28	4.40	4.00	4.00	30	4.49	4.00	4.02	29	4.73	4.24	4.27	31	4.32	4.09	4.02	31	4.09	3.63	3.64	29	
						[3.39, 3.96]				[3.68, 4.32]				[3.69, 4.35]				[4.01, 4.53]				[3.73, 4.30]				[3.32, 3.95]		
61	38.8	39.5	77.8	3.89	3.93	3.73	31	3.92	4.31	4.26	32	4.05	4.32	4.27	32	4.32	4.35	4.21	33	4.33	4.34	4.26	35	3.62	3.67	3.59	33	
						[3.46, 4.00]				[3.94, 4.57]				[3.95, 4.58]				[3.95, 4.46]				[3.99, 4.53]				[3.30, 3.88]		
62	55.2	58.6	78.4	4.02	3.85	3.85	37	4.36	4.14	4.14	40	4.18	4.33	4.35	38	4.50	4.36	4.42	38	4.27	4.32	4.32	40	3.78	3.46	3.44	36	
						[3.60, 4.10]				[3.86, 4.42]				[4.06, 4.64]				[4.18, 4.65]				[4.06, 4.57]				[3.16, 3.72]		
63	45.1	36.9	86.6	4.02	4.00	4.00	69	4.32	4.20	4.21	71	4.24	4.13	4.08	69	4.46	4.31	4.33	70	4.18	4.17	4.25	70	3.79	3.64	3.64	65	
						[3.81, 4.18]				[4.00, 4.43]				[3.86, 4.31]				[4.15, 4.51]				[4.06, 4.45]				[3.42, 3.85]		

Code Klinik	Rücklauf		Faktoren Adjust.	Frage 1 Mittelwert (Kollektiv: 4.07)				Frage 2 Mittelwert (Kollektiv: 4.20)				Frage 3 Mittelwert (Kollektiv: 4.17)				Frage n 4 Mittelwert (Kollektiv: 4.39)				Frage 5 Mittelwert (Kollektiv: 4.27)				Frage 6 Mittelwert (Kollektiv: 3.80)				
	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
64	27.8	38.3	90.2	3.85	4.03	3.99	35	4.16	4.20	4.20	37	4.37	4.15	4.13	36	4.30	4.45	4.40	36	4.00	4.24	4.21	37	3.46	4.03	3.99	34	
						[3.73, 4.24]				[3.91, 4.49]				[3.84, 4.43]				[4.15, 4.64]				[3.95, 4.47]				[3.70, 4.28]		
65	46.7	50.3	83.9	4.05	3.91	4.00	77	4.22	4.03	4.10	76	4.18	4.10	4.10	76	4.42	4.17	4.17	75	4.16	4.28	4.33	76	3.77	3.90	4.01	75	
						[3.83, 4.17]				[3.89, 4.30]				[3.89, 4.30]				[4.01, 4.34]				[4.15, 4.51]				[3.81, 4.20]		
66	50.0	48.8	93.2	4.41	3.96	3.94	51	4.46	4.13	4.12	52	4.38	4.04	4.04	52	4.55	4.29	4.27	50	4.50	4.03	4.01	55	4.20	3.69	3.71	50	
						[3.73, 4.15]				[3.87, 4.36]				[3.79, 4.29]				[4.07, 4.48]				[3.79, 4.22]				[3.47, 3.95]		
67	64.6	62.3	83.3	4.24	4.27	4.17	37	4.33	4.35	4.31	40	4.39	4.19	4.12	40	4.55	4.49	4.50	39	4.55	4.32	4.31	39	3.74	4.02	3.89	37	
						[3.92, 4.42]				[4.03, 4.59]				[3.84, 4.40]				[4.28, 4.73]				[4.06, 4.57]				[3.62, 4.17]		
69	52.3	36.8	75.0	3.61	3.74	3.80	20	3.88	3.78	3.75	20	3.94	3.88	4.02	19	4.10	4.26	4.37	19	3.76	3.88	3.83	20	3.27	3.92	3.86	19	
						[3.46, 4.14]				[3.36, 4.14]												[3.47, 4.19]						
70	70.9	67.3	100.0	4.21	4.21	4.06	34	4.54	4.64	4.49	36	4.61	4.69	4.55	36	4.65	4.65	4.51	36	4.53	4.68	4.48	37	4.12	4.28	4.08	32	
						[3.80, 4.32]				[4.20, 4.78]				[4.25, 4.85]				[4.26, 4.76]				[4.22, 4.74]				[3.78, 4.38]		
71	46.6	43.9	86.2	4.11	4.46	4.46	24	4.30	4.62	4.62	25	4.42	4.54	4.53	24	4.50	4.42	4.46	24	4.46	4.32	4.43	24	3.79	4.07	4.12	23	
						[4.15, 4.77]				[4.27, 4.98]				[4.17, 4.90]				[4.16, 4.76]				[4.10, 4.75]				[3.77, 4.47]		
72	44.9	33.9	89.0	4.10	3.98	4.03	72	4.39	4.32	4.36	73	4.35	4.28	4.30	72	4.46	4.28	4.33	71	4.42	4.39	4.44	71	3.87	3.63	3.66	70	
						[3.85, 4.21]				[4.16, 4.57]				[4.09, 4.52]				[4.15, 4.50]				[4.25, 4.63]				[3.46, 3.86]		
73	44.9	16.5	88.9	3.92	4.00	4.04	54	4.21	4.11	4.17	56	4.14	4.19	4.19	55	4.35	4.32	4.33	54	4.34	4.33	4.33	56	3.76	3.78	3.80	52	
						[3.83, 4.24]				[3.94, 4.41]				[3.95, 4.43]				[4.13, 4.54]				[4.11, 4.54]				[3.57, 4.04]		
74	57.8	51.4	84.8	4.00	3.97	4.01	125	4.31	4.21	4.27	127	4.29	4.30	4.38	126	4.46	4.47	4.49	124	4.31	4.24	4.27	126	3.73	3.83	3.85	119	
						[3.87, 4.15]				[4.11, 4.43]				[4.22, 4.54]				[4.36, 4.63]				[4.13, 4.41]				[3.70, 4.01]		
75	59.6	58.3	81.0	4.39	4.22	4.28	32	4.55	4.40	4.48	33	4.53	4.44	4.46	32	4.70	4.47	4.55	33	4.59	4.35	4.36	32	4.19	3.78	3.74	29	
						[4.01, 4.55]				[4.18, 4.79]				[4.15, 4.78]				[4.30, 4.81]				[4.07, 4.64]				[3.42, 4.05]		
76*		29.3	91.7		3.91	3.90	10		3.58	3.45	11		3.92	3.80	11		4.00	3.84	11		4.08	4.07	11		3.40	3.34	10	
77*	41.1	24.6	56.3	3.82	3.53	3.77	9	4.00	3.67	3.74	9	3.68	3.27	3.42	9	3.79	3.91	4.01	7	4.00	3.73	3.69	9	3.65	3.43	3.47	8	

Code Klinik	Rücklauf		Faktoren Adjust.	Frage 1 Mittelwert (Kollektiv: 4.07)				Frage 2 Mittelwert (Kollektiv: 4.20)				Frage 3 Mittelwert (Kollektiv: 4.17)				Frage n 4 Mittelwert (Kollektiv: 4.39)				Frage 5 Mittelwert (Kollektiv: 4.27)				Frage 6 Mittelwert (Kollektiv: 3.80)				
	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
79*	52.9	68.4	92.3	3.67	4.46	4.55	12	4.00	4.38	4.56	12	4.00	4.46	4.42	12	4.33	4.54	4.67	12	3.88	4.15	4.27	12	3.22	3.38	3.37	12	
81		28.8	91.3		3.96	4.04	21		4.04	4.11	21		3.91	4.03	21		4.24	4.25	20		4.22	4.30	21		3.87	3.99	21	
						[3.71, 4.37]				[3.73, 4.50]				[3.64, 4.43]				[3.93, 4.58]				[3.96, 4.65]				[3.62, 4.36]		
82*	23.1	40.0	75.0	3.33	4.50	4.38	3	3.67	4.50	4.39	3	4.00	4.75	4.73	3	3.67	4.25	4.04	3	3.67	5.00	4.99	3	3.33	4.75	4.67	3	
83	40.4	36.0	88.9	4.31	4.11	4.31	32	4.54	4.31	4.42	32	4.39	3.88	4.00	31	4.52	4.16	4.32	30	4.36	4.35	4.47	30	4.14	3.85	4.02	30	
						[4.04, 4.58]				[4.11, 4.73]				[3.68, 4.33]				[4.05, 4.59]				[4.18, 4.77]				[3.71, 4.33]		
84	32.7	27.0	87.1	3.74	4.00	3.96	27	3.82	4.00	3.96	25	3.65	3.73	3.66	26	3.79	4.03	3.95	26	3.71	4.20	4.14	26	3.65	3.76	3.85	26	
						[3.66, 4.25]				[3.60, 4.31]				[3.31, 4.02]				[3.66, 4.23]				[3.83, 4.46]				[3.52, 4.18]		
85	35.1	47.4	83.1	3.85	4.03	4.00	54	3.91	3.95	3.93	52	3.90	3.90	3.86	52	3.83	4.29	4.23	52	3.81	4.27	4.23	52	3.55	3.77	3.72	53	
						[3.79, 4.20]				[3.69, 4.17]				[3.61, 4.10]				[4.02, 4.44]				[4.01, 4.45]				[3.48, 3.95]		
86	31.3	37.3	89.5	4.00	4.17	4.20	33	4.18	4.30	4.29	34	4.42	4.14	4.16	33	4.61	4.63	4.65	32	4.12	4.31	4.32	32	3.82	4.03	4.01	33	
						[3.93, 4.46]				[3.99, 4.60]				[3.85, 4.47]				[4.40, 4.91]				[4.03, 4.60]				[3.71, 4.30]		
87*	37.1	24.6	70.6	3.57	3.88	3.75	12	3.87	3.88	3.83	12	3.63	3.47	3.42	12	4.00	3.69	3.50	12	3.86	3.69	3.61	12	3.86	3.53	3.64	12	
88*	18.5	22.4	88.2	4.07	3.71	3.86	15	4.13	3.31	3.48	15	4.07	3.82	4.02	15	4.13	3.76	3.91	15	3.67	3.71	3.73	15	3.60	3.56	3.64	14	
89*	33.3	36.0	77.8	3.67	4.33	4.33	7	3.77	4.22	4.05	7	3.54	4.56	4.41	7	4.17	4.67	4.69	7	4.23	4.78	4.75	7	3.67	4.25	4.23	7	
90*	59.0	38.8	89.5	4.23	4.26	4.25	17	4.31	4.53	4.55	17	4.33	4.50	4.52	16	4.50	4.68	4.73	17	4.34	4.63	4.64	17	3.76	4.16	4.13	17	
91*	57.7	28.9	100.0	4.40	4.09	4.06	11	4.38	4.10	4.07	10	4.40	4.18	4.16	11	4.33	4.45	4.46	11	4.60	4.45	4.49	11	4.00	3.73	3.72	11	

Code Klinik	Rücklauf		Faktoren Adjust.	Frage 1 Mittelwert (Kollektiv: 4.07)				Frage 2 Mittelwert (Kollektiv: 4.20)				Frage 3 Mittelwert (Kollektiv: 4.17)				Frage n 4 Mittelwert (Kollektiv: 4.39)				Frage 5 Mittelwert (Kollektiv: 4.27)				Frage 6 Mittelwert (Kollektiv: 3.80)			
	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				
93*	50.0	43.3	92.3	4.29	4.46	4.52	12	4.29	4.54	4.60	12	4.46	4.54	4.58	12	4.62	4.75	4.82	12	4.36	4.77	4.87	12	4.15	4.15	4.19	12
95*	51.6	31.9	73.3	3.94	4.07	4.01	11	4.19	4.50	4.54	11	4.54	4.50	4.44	10	4.56	4.38	4.29	11	4.25	4.29	4.28	11	3.94	4.15	4.44	10
96*	57.6	20.0	90.0	3.89	3.80	3.78	9	4.33	3.70	3.77	9	4.32	3.78	3.68	8	4.00	4.20	4.20	9	4.39	4.60	4.50	9	3.50	3.88	3.82	7
97	37.0	46.5	69.7	3.96	4.27	4.59	23	4.03	4.55	4.79	23	3.86	4.41	4.68	23	4.20	4.48	4.82	23	4.30	4.27	4.55	23	3.55	4.21	4.41	21
						[4.27, 4.91]				[4.42, 5.00]				[4.30, 5.00]				[4.52, 5.00]			[4.22, 4.89]			[4.04, 4.78]			
98	37.0	33.3	100.0	3.88	4.12	4.10	25	4.16	4.48	4.48	25	4.17	4.40	4.41	25	4.35	4.31	4.35	27	4.00	4.28	4.30	25	3.90	3.77	3.83	26
						[3.80, 4.41]				[4.13, 4.83]				[4.05, 4.77]				[4.07, 4.63]			[3.98, 4.62]			[3.49, 4.16]			
99*	55.6	51.4	66.7	4.31	4.35	4.47	12	4.43	4.44	4.56	12	4.27	4.27	4.36	10	4.69	4.67	5.00	10	4.64	4.50	4.56	12	3.92	4.18	4.14	11
100*	64.3	31.1	100.0	4.00	4.07	4.17	14	4.22	4.43	4.52	14	4.11	4.09	4.15	11	3.89	4.58	4.66	13	4.22	4.14	4.22	14	3.86	4.21	4.33	14
101	52.4	43.4	93.9	3.97	4.10	4.03	29	4.50	4.41	4.34	30	4.30	4.47	4.40	31	4.53	4.65	4.59	31	4.19	4.45	4.38	31	3.90	3.84	3.79	29
						[3.75, 4.31]				[4.02, 4.66]				[4.08, 4.72]				[4.33, 4.85]			[4.09, 4.67]			[3.47, 4.10]			
103*	50.0	41.7	100.0	3.50	4.20	4.23	5	3.33	4.20	4.18	5	3.25	4.00	4.00	5	3.50	4.50	4.48	5	3.75	4.80	4.74	5	3.75	3.80	3.86	5
104*	57.1	27.7	84.6	4.13	3.54	3.48	11	4.13	4.08	4.00	11	3.88	3.92	3.82	10	4.25	4.46	4.45	11	4.25	3.69	3.58	11	3.86	3.36	3.51	9
105	46.2	38.6	88.9	4.00	4.26	4.20	24	4.45	4.54	4.51	23	4.55	4.56	4.52	23	4.65	4.82	4.79	22	4.59	4.22	4.26	24	3.95	4.04	3.93	23
						[3.89, 4.51]				[4.15, 4.88]				[4.15, 4.90]				[4.48, 5.00]			[3.93, 4.58]			[3.57, 4.28]			
107	52.0	47.9	77.1	4.06	3.94	3.87	25	4.49	4.20	4.09	27	4.46	4.06	4.06	25	4.51	4.56	4.58	25	4.51	4.12	4.11	25	3.94	3.85	3.78	26
						[3.56, 4.17]				[3.75, 4.43]				[3.70, 4.42]				[4.28, 4.87]			[3.79, 4.43]			[3.45, 4.12]			
109*		66.7	100.0		4.00	3.75	2		4.00	3.80	2		4.50	4.16	2		4.50	4.35	2		3.50	3.41	2		4.00	3.69	2



Code Klinik	Rücklauf		Faktoren Adjust.	Frage 1 Mittelwert (Kollektiv: 4.07)				Frage 2 Mittelwert (Kollektiv: 4.20)				Frage 3 Mittelwert (Kollektiv: 4.17)				Frage n 4 Mittelwert (Kollektiv: 4.39)				Frage 5 Mittelwert (Kollektiv: 4.27)				Frage 6 Mittelwert (Kollektiv: 3.80)			
	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				
110*	40.6	17.1	83.3	4.31	3.83	3.69	5	4.46	3.75	3.36	3	4.30	4.50	4.52	5	4.50	3.80	3.87	5	4.85	4.17	4.11	5	3.91	3.33	3.50	3
112*		34.8	73.9		4.36	4.41	17		4.57	4.55	17		4.11	4.11	15		4.30	4.29	17		4.36	4.24	16		4.00	3.98	16
113*		29.8	76.0		4.04	4.17	17		4.24	4.56	19		3.52	3.76	18		3.78	3.93	17		4.17	4.22	19		3.55	3.63	16
114		50.0	97.8		3.91	3.97	42		4.02	4.11	43		4.23	4.30	43		4.41	4.45	44		4.38	4.44	44		3.78	3.82	40
						[3.74, 4.20]				[3.84, 4.38]				[4.03, 4.58]				[4.21, 4.68]				[4.20, 4.68]				[3.56, 4.09]	

\*Kliniken/Klinikstandorte mit weniger als 20 ausgewerteten Antworten. Achtung: Diese Ergebnisse sind aufgrund der geringen Zahlen statistisch eingeschränkt belastbar und mit Vorsicht zu interpretieren.

## Fragebogen

### Ihre Zufriedenheit mit dem Reha-Aufenthalt

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](http://www.patzu.ch/mcomi)



QR-Code

#### Allgemeine Fragen zu Ihrem Reha-Aufenthalt

1. **Wie beurteilen Sie die Qualität der Behandlung durch das Reha-Team (ärztliches und therapeutisches Personal, Pflegefachpersonen, Sozialdienst)?**  
 Ausgezeichnet     Sehr gut     Gut     Weniger gut     Schlecht
2. **Wurden Sie zu Beginn Ihres Reha-Aufenthalts verständlich über Ablauf und Ziele Ihrer Rehabilitation informiert?**  
 Ja, vollumfänglich     Überwiegend     Teilweise     Eher nicht     Nein, gar nicht
3. **Wurden Sie während Ihres Reha-Aufenthalts ausreichend in Entscheidungen einbezogen?**  
 Immer     Meistens     Manchmal     Selten     Nie
4. **Erhielten Sie verständliche Antworten auf Ihre Fragen?**  
 Immer     Meistens     Manchmal     Selten     Nie  
 *Ich hatte keine Fragen*
5. **Entsprachen die Therapien Ihren Erwartungen (Umfang, Ablauf usw.)?**  
 Ja, vollumfänglich     Überwiegend     Teilweise     Eher nicht     Nein, gar nicht
6. **Wie war die Organisation aller für Sie und Ihre Angehörigen wichtigen Massnahmen für die Zeit nach dem Reha-Aufenthalt (Betreuung, Spitex, Therapien usw.)?**  
 Ausgezeichnet     Sehr gut     Gut     Weniger gut     Schlecht

#### Fragen zu Ihrer Person

**Wie würden Sie Ihren derzeitigen Gesundheitszustand beschreiben?**

Ausgezeichnet     Sehr gut     Gut     Weniger gut     Schlecht

<b>Geburtsjahr</b>	<b>Geschlecht</b>	<b>Versicherungsklasse für diesen Reha-Aufenthalt</b>
<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	<input type="checkbox"/> Männlich <input type="checkbox"/> Weiblich	<input type="checkbox"/> Allgemein <input type="checkbox"/> Halbprivat / privat

**Herzlichen Dank für das Ausfüllen des Fragebogens**

## Impressum

---

Titel	Patientenzufriedenheit Rehabilitation Nationaler Vergleichsbericht, Messung 2021
Jahr	Januar 2022
Redaktion	Dr. sc. nat. Julien Junod, Unisanté Lausanne (Groupe ESOPE) Ph.D. Chiara C. Storari, Unisanté Lausanne (Groupe ESOPE) Dr. ès sc. Anita Savidan-Niederer ESOPE, 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 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) Muriel Haldemann Geschäftsstelle ANQ Weltpoststrasse 5, 3015 Bern T 031 511 38 48, <a href="mailto:muriel.haldemann-scheuner@anq.ch">muriel.haldemann-scheuner@anq.ch</a> , <a href="http://www.anq.ch">www.anq.ch</a>
Copyright	Nationaler Verein für Qualitätsentwicklung in Spitälern und Kliniken (ANQ)