

Patientenzufriedenheit Psychiatrie Erwachsene

Nationaler Vergleichsbericht

Messung 2018

Juni 2019, Version 1.0

Inhaltsverzeichnis

Zusammenfassung.....	3
1. Einleitung	4
1.1 Ausgangslage.....	4
1.2 Ziele des Berichts.....	4
2 Methode	5
2.1 Stichprobe.....	5
2.2 Messungen.....	5
2.3 Statistische Analysen	6
3 Ergebnisse.....	8
3.1 Beschreibung der Stichprobe.....	8
3.1.1 Rücklauf	8
3.1.2 Datenqualität	9
3.1.3 Alter, Geschlecht, Versicherungsstatus und Sprache der Umfrageteilnehmenden	10
3.1.4 Selbst wahrgenommener Gesundheitszustand der Umfrageteilnehmenden	12
3.1.5 Fürsorgerische Unterbringung	13
3.2 Zufriedenheitsgrad der Patientinnen und Patientinnen in der stationären Psychiatrie: Gesamtergebnisse 2018	14
3.3 Ergebnisse nach Kliniktyp	16
3.3.1 Kliniktyp I: Akut- und Grundversorger	16
3.3.2 Kliniktyp II: Kliniken mit Schwerpunktversorgung	18
3.3.3 Kliniktyp III: Kliniken zur Behandlung von Abhängigkeitserkrankungen	20
3.4 Umfrageergebnisse für die Jahre 2017 und 2018.....	22
3.5 Funnel Plots mit den adjustierten Mittelwerten der einzelnen Zufriedenheitsfragen.....	23
4 Zusammenfassung und Schlussfolgerung.....	33
Literatur	37
Abbildungsverzeichnis	39
Tabellenverzeichnis	40
Anhänge	41
Impressum.....	52

Zusammenfassung

Dieser Bericht präsentiert die Ergebnisse der zweiten nationalen ANQ-Zufriedenheitsbefragung der im Frühling 2018 in der stationären Psychiatrie behandelten erwachsenen Patientinnen und Patienten. Aufgrund des geringen Rücklaufs bei der Befragung 2017 wurde der Abgabemodus der Fragebogen geändert. Die Fragebogen wurden nicht mehr postalisch zugestellt, sondern vor Klinikaustritt direkt an die Patientinnen und Patienten abgegeben. Die Ergebnisse der fünf Kliniken, die den Fragebogen dennoch per Post versandt haben, wurden in den national vergleichenden Auswertungen dieses Berichts nicht berücksichtigt. Die nichtadjustierten Ergebnisse dieser Kliniken sind im Anhang aufgeführt.

Der Rücklauf 2018 war mit 44,1% höher als bei der ersten Befragung (26,5%) mit postalischem Versand der Fragebogen.

Das durchschnittliche Alter der Befragten lag bei 47 Jahren, es nahmen etwas mehr Frauen an der Befragung teil (52,3%) als Männer und 14,8% der Patientinnen und Patienten waren während ihres Aufenthalts in der Psychiatrie privat oder halbprivat versichert. Über 80% der Umfrageteilnehmenden nahmen ihren Gesundheitszustand zum Zeitpunkt der Befragung als gut, sehr gut oder ausgezeichnet wahr. 10% der befragten Patientinnen und Patienten waren fürsorglich untergebracht, eine Variable, die 2018 erstmals erhoben wurde.

Die Zufriedenheit bewegt sich insgesamt auf einem hohen Niveau. Den höchsten Zufriedenheitswert erhielt die Frage «Möglichkeit Fragen zu stellen» (4,5 Punkte auf einer Skala von 1 bis 5), gefolgt von der Frage zur Verständlichkeit der Antworten (4,3 Punkte). Die Fragen zur Vorbereitung des Klinikaustritts und zum Einbezug in die Entscheidungen des Behandlungsplans erzielten beide 4,2 Punkte. Weniger hoch war der Zufriedenheitsgrad in Bezug auf die Verständlichkeit der Erklärungen zu den Medikamenten (4,0) und zur Behandlungsqualität (3,9).

Den höchsten Anteil problematischer Antworten (Antwortkategorien mit den beiden niedrigsten Zufriedenheitswerten) verzeichneten die Fragen «Zweck der Medikamente» (11,6%), «Einbezug in den Behandlungsplan» (6,6%) und «Vorbereitung des Klinikaustritts» (6,4%).

Die Funnel Plots, die über den Zufriedenheitsgrad nach Anzahl Antworten pro psychiatrische Klinik Aufschluss geben, verdeutlichen die relativ starke Streuung der nach Störfaktoren adjustierten Ergebnisse. Ausnahme bildet die Frage zur Vorbereitung des Klinikaustritts, bei der die Unterschiede zwischen den Kliniken weniger ausgeprägt sind.

Bei der Interpretation der Ergebnisse der Patientenzufriedenheitsbefragung 2018 in der stationären Psychiatrie gilt es folgende Einschränkungen zu beachten. Zunächst die beiden gemeinsamen Einschränkungen aller nationalen Zufriedenheitsbefragungen, erstens sind die Merkmale der Grundgesamtheit, das heisst der stationär behandelten Patientinnen und Patienten der Psychiatrie, nicht bekannt, sodass die Repräsentativität der Ergebnisse nicht gewährleistet werden kann und zweitens wurden die Ergebnisse nur für eine begrenzte und für die Analysen verfügbare Zahl der Variablen adjustiert. Dazu kommen Einschränkungen die sich nur auf die hier besprochene Umfrage beziehen. Erstens die Änderung des Abgabemodus der Fragebogen an die Patienten und Patientinnen vor dem Austritt und die mögliche Variabilität in der Art und Weise der Abgabe, sodass eine einheitliche Datenerfassung nicht mehr garantiert ist und Vergleiche zwischen Kliniken erschwert werden. Zweitens wird die Aussagekraft der Antworten auf die Frage zur «Vorbereitung auf den Klinikaustritt» durch die Abgabe der Umfrage bereits vor erfolgtem Austritt eingeschränkt.

Um einige dieser Einschränkungen möglichst zu reduzieren, den Abgabemodus zu standardisieren und zwischen den psychiatrischen Kliniken zu harmonisieren wurden vom ANQ bereits entsprechend überarbeitete und präzisere Abgabe-Anleitungen übermittelt.

1. Einleitung

1.1 Ausgangslage

Die patientenseitige¹ Beurteilung der Leistungsqualität einer Klinik ist ein wichtiger und anerkannter Qualitätsindikator (Patientenzufriedenheit) und Bestandteil des ANQ-Messplans. Die Patientenzufriedenheit bildet die Qualität der Versorgung und anderer in den psychiatrischen Kliniken erbrachter Dienstleistungen indirekt ab. Sie kann zum Beispiel die Gesundheit der Patientinnen und Patienten, ihre spätere Inanspruchnahme von Dienstleistungen und die Befolgung ärztlicher therapeutischer Ratschläge beeinflussen (3, 5). Die Erhebung der Patientenzufriedenheit liegt daher sowohl im Interesse der Leistungserbringer, da diese Optimierungsmöglichkeiten erkennen können, als auch der Leistungsträger (Kantone und Versicherer) und der breiten Öffentlichkeit.

Der vom ANQ erstellte Kurzfragebogen für Patientinnen und Patienten der stationären Psychiatrie wurde erstmals 2017 für die nationale Zufriedenheitsbefragung verwendet. Um den Rücklauf zu verbessern, hat der ANQ für die Messung 2018 beschlossen, den Fragebogen den Patientinnen und Patienten nicht mehr postalisch nach 2 bis 7 Wochen sondern in den letzten drei Tagen vor Klinikaustritt zu übergeben.

Dadurch, dass sich der ANQ-Fragebogen auf eine kleine Anzahl Kernfragen beschränkt, können die Kliniken ihn mit einem ausführlicheren Fragebogen zu kombinieren.

1.2 Ziele des Berichts

In diesem Bericht wird die Zufriedenheit der zwischen April und Juni 2018 in der stationären Psychiatrie der Schweiz behandelten Patientinnen und Patienten dargestellt. Er präsentiert zunächst die Ergebnisse für alle Kliniken zusammen und anschliessend pro Kliniktyp. Es wurden nur Kliniken berücksichtigt, die den Fragebogen während des Klinikaufenthalts persönlich an die Patientinnen und Patienten abgegeben haben.

¹ In diesem Bericht bezeichnen die Begriffe «Patientinnen bzw. Patienten» und «Umfrageteilnehmende» Personen, die 2018 in der stationären Psychiatrie 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

2.1 Stichprobe

Zur Zielpopulation dieser Befragung gehören alle erwachsenen Patientinnen und Patienten (≥ 18 Jahre), die zwischen dem 1. April und 30. Juni 2018 aus der stationären Psychiatrie in der Schweiz ausgetreten sind. Ausgeschlossen wurden Patientinnen und Patienten in einer forensischen Abteilung, die im Rahmen einer strafrechtlich angeordneten therapeutischen Massnahme in eine psychiatrische Klinik eingewiesen wurden (gemäss Art. 59ff. Strafgesetzbuch). Ebenfalls nicht berücksichtigt wurden während dem Klinikaufenthalt verstorbene Patientinnen und Patienten sowie solche ohne festen Wohnsitz in der Schweiz. Mehrfach hospitalisierte Patientinnen und Patienten füllen den Fragebogen nur einmal aus.

Kliniktypen

Die Befragung wurde in psychiatrischen Kliniken der drei folgenden Typen durchgeführt:

- Akut- und Grundversorger
- Kliniken mit Schwerpunktversorgung
- Kliniken zur Behandlung von Abhängigkeitserkrankungen

Die Zuteilung zu «Akut- und Grundversorgern» und «Kliniken mit Schwerpunktversorgung» erfolgt anhand von neun Kriterien, die von ANQ bei den Kliniken erhoben werden. Die Zuordnung zum Kliniktyp «Kliniken zur Behandlung von Abhängigkeitserkrankungen» richtet sich nach den aktuellen Hauptdiagnosedaten. Detaillierte Angaben zur Einteilung in die drei Kliniktypen sind im Auswertungskonzept ANQ, Nationale Messungen stationäre Psychiatrie für Erwachsene (20), zu finden.

2.2 Messungen

Die Daten wurden mithilfe eines Papier-Fragebogens erhoben (4). Er wurde allen Patientinnen und Patienten der Grundgesamtheit ausgehändigt. Für die Ab- und Rückgabe des Fragebogens galten folgende Vorgaben: Der Fragebogen durfte frühestens 72 Stunden vor Austritt und spätestens am Austrittstag abgegeben werden. Die Rückgabe konnte auf folgende Arten erfolgen:

- direkte Abgabe an das Klinikpersonal in einem verschlossenen Kuvert
- Einwurf in einen klinikinternen Briefkasten
- auf postalischem Weg

Die in der Klinik gesammelten Fragebogen mussten anschliessend bis spätestens 5. Juli 2018 an das dezentrale Befragungsinstitut geschickt werden. Eine Online-Befragung oder die Kombination von Papierfragebogen und Online-Befragung war grundsätzlich möglich.

Kliniken, die sich nicht an die genannten Anweisungen gehalten und die Fragebogen wie 2017 auf postalischem Weg an die Patientinnen und Patienten gesandt haben, wurden vom ANQ schriftlich informiert, dass ihre Daten in der nationalen vergleichenden Auswertung nicht berücksichtigt werden.

Der Fragebogen enthält sechs Fragen zur Patientenzufriedenheit:

1. Qualität der Behandlung in der Klinik
2. Möglichkeit Fragen zu stellen
3. Verständlichkeit der Antworten
4. Verständliche Erklärungen zu den Medikamenten
5. Einbezug in die Entscheidung des Behandlungsplans

6. Vorbereitung des Klinikaustritts

Die Zufriedenheit wurde anhand einer fünfstufigen Ordinalskala gemessen.

Zusätzlich zur Zufriedenheit wurden folgende Informationen erhoben: Alter, Geschlecht, Versicherungsstatus (halbprivat/privat vs. allgemein versichert), selbst wahrgenommener Gesundheitszustand der Patientinnen und Patienten (ausgezeichnet, sehr gut, gut, weniger gut, schlecht) und Sprache des Fragebogens (Deutsch, Französisch, Italienisch). In der Messung 2018 wurde zudem erstmals die fürsorgerische Unterbringung (FU) als Variable erfasst. Die FU-Codierung erfolgte über ein Codefeld auf dem ANQ-Fragebogen und wurde vom Klinikpersonal vor der Abgabe an die Patientin / den Patienten ausgefüllt.

Zwei Anmerkungen in Zusammenhang mit der Änderung des Abgabemodus:

- Durch den Abgabemodus während des Klinikaufenthaltes wurden die Fragebogen vermutlich zum Teil vor dem Klinikaustritt ausgefüllt. Die Frage 6 zur Vorbereitung des Klinikaustritts kann in diesem Fall von den Patienten nicht im ursprünglich vorgesehenem Ausmass beurteilt werden, was bei der Interpretation der Resultate zu berücksichtigen ist.
- Allgemein können die persönliche Aushändigung des Fragebogens sowie die eigenhändige Rückgabe durch die Patientin oder den Patienten an das Pflegepersonal oder in den dafür vorgesehenen Briefkasten vor dem Klinikaustritt das Risiko einer Verzerrung durch soziale Erwünschtheit (Social Desirability Effect) erhöhen, weil sie z.B. bevorzugt Antworten geben, von denen sie glauben, sie werden von ihnen erwartet, gern gehört oder treffen auf soziale Zustimmung, statt dass sie eine ehrliche Antwort geben (22). Dieses Risiko ist bei der Interpretation der Ergebnisse zu berücksichtigen.

2.3 Statistische Analysen

Beschreibung der Stichprobe

Die deskriptiven Analysen der Stichprobe beziehen sich auf (a) die Qualität der Daten (Rücklauf pro Kliniktyp, Antwortquote pro Zufriedenheitsfrage und bei den Fragen zur Person (Alter, Geschlecht, Versicherungsstatus und selbst wahrgenommener Gesundheitszustand)) und (b) die Zusammensetzung der Stichprobe nach Alter, Geschlecht, Versicherungsstatus, Sprache des Fragebogens, selbst wahrgenommenem Gesundheitszustand und Status der fürsorgerischen Unterbringung.

Auswertung der Antworten (insgesamt und pro Kliniktyp)

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 Werte) können den Tabellen unter den Grafiken entnommen werden.

In einem ersten Schritt werden diese Auswertungen für sämtliche Patientinnen und Patienten sowie für alle Kliniken durchgeführt, danach für jeden Kliniktyp.

Da die Befragung auf grossen Stichproben beruht, ist der Interpretation von statistisch signifikanten Ergebnissen Grenzen gesetzt. Es kann vorkommen, dass sich die Testergebnisse als statistisch signifikant erweisen, aber keine klinisch aussagekräftigen Schlussfolgerungen zulassen. Aus diesem Grund werden die statistischen Tests zurückhaltend angewandt und nur relevante Ergebnisse aufgeführt.

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

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 der möglichen 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 «Likert» beruhen, drängt sich daher die Verwendung des Mittelwerts auf.

Vergleich zwischen den Befragungen 2017 und 2018

Die Ergebnisse der Zufriedenheitsbefragungen 2017 und 2018 werden in einer Grafik (Tabelle im Anhang) dargestellt. Da 2018 mehrere Aspekte der Befragung geändert wurden (direkte Abgabe der Fragebogen an die Patientinnen und Patienten statt Postversand; Befragung im Frühling statt im Herbst), lassen sich an den Ergebnissen keine zeitlichen Trends ablesen. Vielmehr sind sie als Vergleiche von Ergebnissen zu werten, die auf Messungen beruhen die unter verschiedenen Bedingungen, im Abstand von sechs Monaten erhoben worden sind.

Funnel Plots

Für sämtliche Zufriedenheitsfragen werden die adjustierten Mittelwerte der Zufriedenheit für jede Klinik mithilfe von Funnel Plots (Trichterdiagrammen) dargestellt. Sie eignen sich besonders gut, um die Ergebnisse von Stichproben unterschiedlicher Grösse gleichzeitig aufzuzeigen (9, 10, 11). Bei der Adjustierung wurden die zuvor identifizierten und verfügbaren Störfaktoren, d. h. Alter, Geschlecht, Versicherungsstatus, selbst wahrgenommener Gesundheitszustand und fürsorgliche Unterbringung, berücksichtigt. Der Einfluss dieser Faktoren wurde mit multivariaten Regressionsanalysen bestimmt.

Abschnitt 3.5 enthält einleitend eine Lesehilfe zu den Funnel Plots. Die nicht adjustierten und die adjustierten Mittelwerte pro Klinik sind im Anhang (Tabellen 10 und 11) zu finden.

Fehlende Werte (Missing)

Alle Auswertungen erfolgen mit den zur Verfügung stehenden Daten, das heisst mit den vollständigen Daten, ohne Imputation. Für die Berechnung von Mittelwerten (Gesamtmittelwert oder nicht adjustierte Mittelwerte) werden alle validen Antworten auf eine bestimmte Frage einbezogen. Bei adjustierten Mittelwerten hingegen können nur die Umfrageteilnehmenden mit vollständigen Daten für alle Adjustierungsvariablen berücksichtigt werden.

3 Ergebnisse

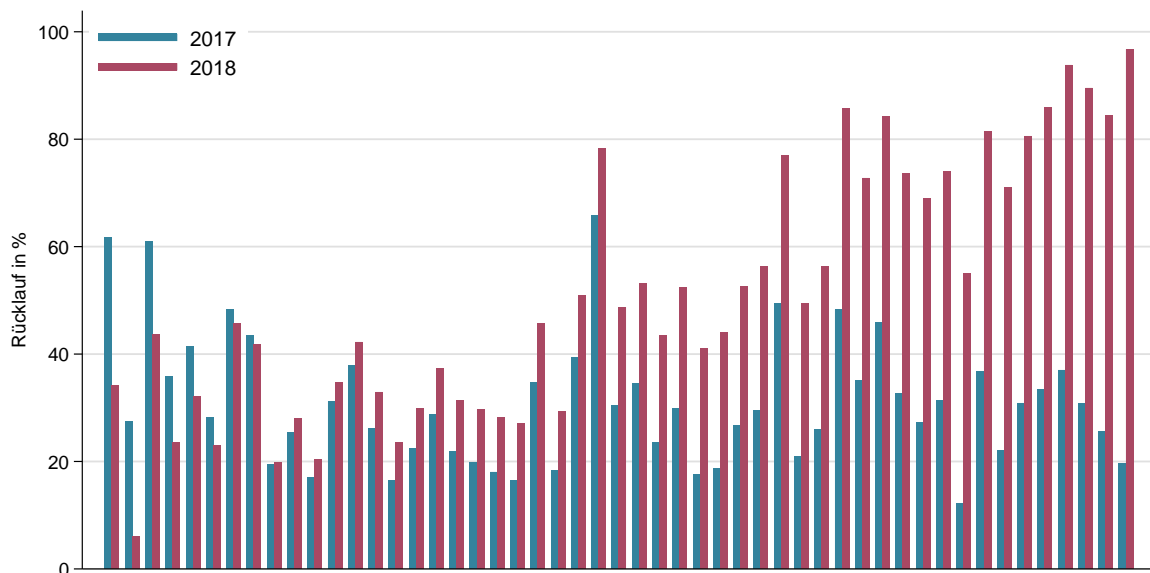
Im Folgenden wurden ausschliesslich die Ergebnisse von Kliniken berücksichtigt, die den Fragebogen direkt an ihre Patientinnen und Patienten abgegebenen haben. Die Ergebnisse der fünf Kliniken, die den Fragebogen wie 2017 den Patientinnen und Patienten nach Hause geschickt haben, wurden aus den folgenden Auswertungen ausgeschlossen, werden aber im Anhang präsentiert.

3.1 Beschreibung der Stichprobe

3.1.1 Rücklauf

In dieser zweiten nationalen Patientenzufriedenheitsbefragung in der stationären Psychiatrie wurden die Ergebnisse von 69 Kliniken berücksichtigt. Von den 14'407 abgegebenen Fragebogen wurden 6'351 retourniert. Das entspricht einem Rücklauf von insgesamt 44,1%, der somit höher ist als bei der Befragung 2017 (26,5%). Der Rücklauf der einzelnen Kliniken variiert jedoch stark; er reicht von 2% bis 100% (2017: 12%-89%). Bei den Rückläufen der einzelnen Kliniken zeigen sich zwischen 2017 und 2018 ebenfalls grosse Unterschiede (Abbildung 1). Während der Rücklauf bei den meisten Kliniken gegenüber 2017 stark gestiegen ist und teilweise sogar das Vierfache oder fast 100% beträgt, ging er bei einer kleinen Anzahl (8) zurück (siehe Abbildung 1). Ein weiterer wichtiger Hinweis betrifft die Zahl der an die Patientinnen und Patienten versandten (2017) bzw. abgegebenen (2018) Fragebogen. Obwohl die Gesamtzahlen von 2017 und 2018 nur wenig voneinander abweichen, variierte die Grundgesamtheit stark (in einer Klinik zum Beispiel erfüllten im Vergleich zu 2017 rund 36% mehr Patient/innen die Voraussetzungen für eine Teilnahme, in einer anderen 30% weniger).

Abbildung 1: Rücklauf pro Klinik, 2017 und 2018



Anmerkungen: Die Kliniken mit einem tieferen Rücklauf als 2017 befinden sich in der Grafik links aussen, die Kliniken mit einem deutlich höheren Rücklauf rechts aussen. Kliniken mit einer geringen Anzahl Patientinnen und Patienten (<50 im Jahr 2018 oder 2017 abgegebene Fragebogen) sind nicht abgebildet.

37 Kliniken haben mehr als 50 Antworten erhalten. Bei 17 Kliniken lag der Rücklauf zwischen 20 und 49 Antworten und bei 15 Kliniken gingen weniger als 20 Antworten ein. Sechs Kliniken haben die Befragung als Papierversion sowie auch online durchgeführt.

Tabelle 1 zeigt den Rücklauf bei den teilnehmenden Befragungsinstituten sowie die entsprechenden Zähler und Nenner. Tabelle 2 bildet den Rücklauf pro psychiatrischen Kliniktyp im Jahr 2017 und 2018 ab.

Tabelle 1: Rücklauf pro Befragungsinstitut, Jahr 2018

Messinstitute	Anzahl abgegebene Fragebogen	Anzahl retournierte Fragebogen	Rücklauf
CareMetrics Consulting GmbH	1'053	501	47.6%
ESOPE	664	432	65.1%
Mecon GmbH	5'258	2'458	46.7%
Post CH AG	7'432	2'960	39.8%
Gesamtkollektiv	14'407	6'351	44.1%

²

Tabelle 2: Rücklauf pro Kliniktyp, Jahre 2017 und 2018

Kliniktyp	2017			2018		
	Anzahl abgegebene Fragebogen	Anzahl retournierte Fragebogen	Rücklauf	Anzahl abgegebene Fragebogen	Anzahl retournierte Fragebogen	Rücklauf
Akut- und Grundversorger	10'270	2'426	23.6%	11'181	4'446	39.8%
Kliniken mit Schwerpunktversorgung	2'950	1'107	37.5%	2'792	1'590	56.9%
Kliniken zur Behandlung von Abhängigkeits-erkrankungen	507	167	32.9%	434	315	72.6%

3.1.2 Datenqualität

Die grosse Mehrheit der Patientinnen und Patienten (75,7%) hat sämtliche Fragen beantwortet (Fragen zur Person – Alter, Geschlecht, Versicherungsstatus und selbst wahrgenommener Gesundheitszustand – und Fragen zur Zufriedenheit). 82,6% haben mindestens alle sechs Zufriedenheitsfragen ausgefüllt (vgl. Tabelle 7 im Anhang) und 82,7% alle Fragen zu ihrer Person. Der Anteil fehlender Werte ist allerdings höher als 2017, insbesondere bei den Fragen zur Person. Beim Alter beträgt er 7,1% (2017: 3,6%), beim Geschlecht 3,8% (2017: 2,6%), beim Versicherungsstatus 9,2% (2017: 5,8%) und beim selbst wahrgenommenen Gesundheitszustand 6,0% (2017: 4,5%). Für die Auswertungen, die diese Angaben zur Person für die Adjustierung verwenden, liegt der Anteil der fehlenden Werte somit bei 17,3%. Im Weiteren wurde die Variable der fürsorglichen Unterbringung nicht in allen Kliniken einheitlich erhoben. Sie hätte über eine Markierung in einem dafür vorgesehen Feld angegeben werden müssen, aber diese Vorgabe wurde nicht überall korrekt befolgt.

² Alle Zahlen in diesem Bericht werden gerundet wiedergegeben, aufgrund von Rundungsdifferenzen oder Summen können die Zahlen unter Umständen nicht übereinstimmen

3.1.3 Alter, Geschlecht, Versicherungsstatus und Sprache der Umfrageteilnehmenden

In den Abbildungen 2 bis 5 sind die Ergebnisse der einzelnen Variablen für die Erhebungen 2017 und 2018 dargestellt. Die entsprechende Tabelle zur Altersverteilung ist im Anhang zu finden (Tabelle 8). Das Medianalter liegt bei 46,9 Jahren. Der Anteil der fehlenden Daten liegt bei 7,1% für das Alter, 3,8 % für das Geschlecht und 9,2% für den Versicherungsstatus.

Abbildung 2: Verteilung der Umfrageteilnehmenden nach Altersklasse 2017–2018

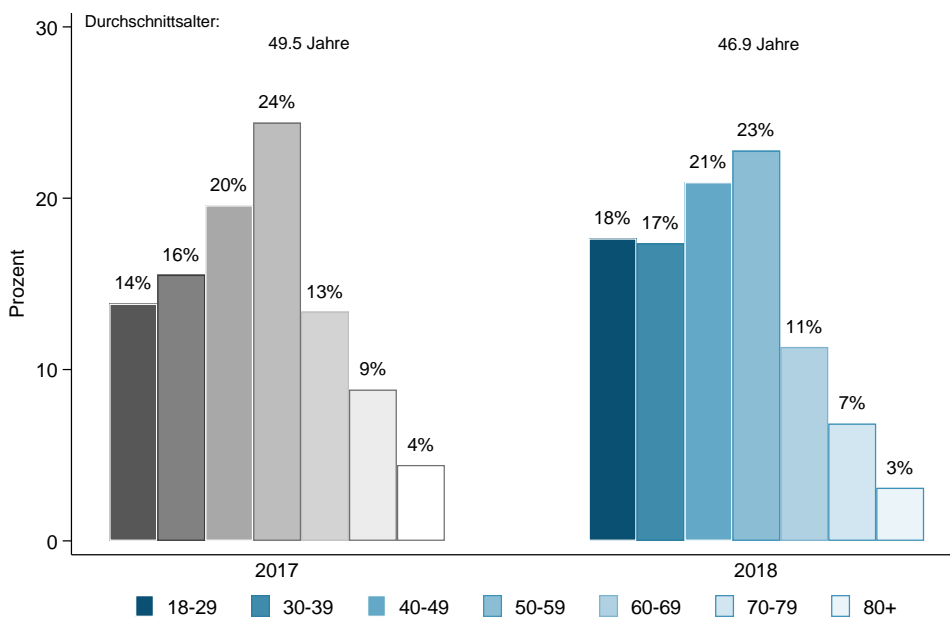
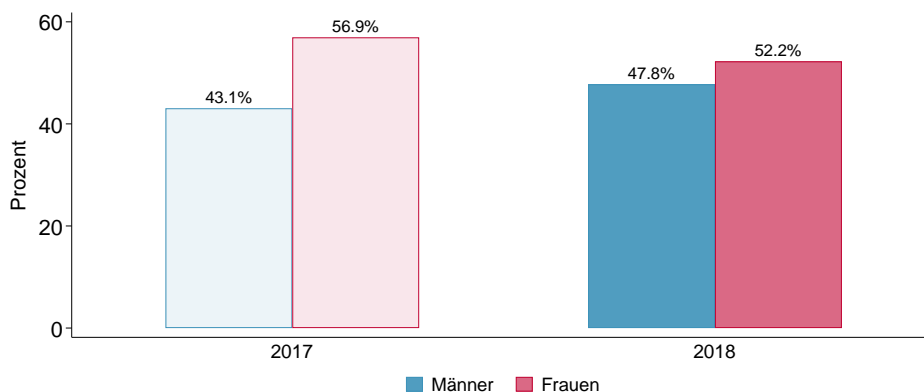


Abbildung 3: Verteilung der Umfrageteilnehmenden nach Geschlecht 2017–2018



Anmerkungen:

- 2018 lag das durchschnittliche Alter bei 46,9 Jahren und somit 2,5 Jahre tiefer als 2017. Die jüngeren Altersklassen sind stärker vertreten als 2017.
- Männer sind trotz eines Anstiegs um 5% im Vergleich zum Vorjahr noch immer leicht untervertreten.

Abbildung 4: Verteilung der Umfrageteilnehmenden nach Versicherungsstatus 2017–2018

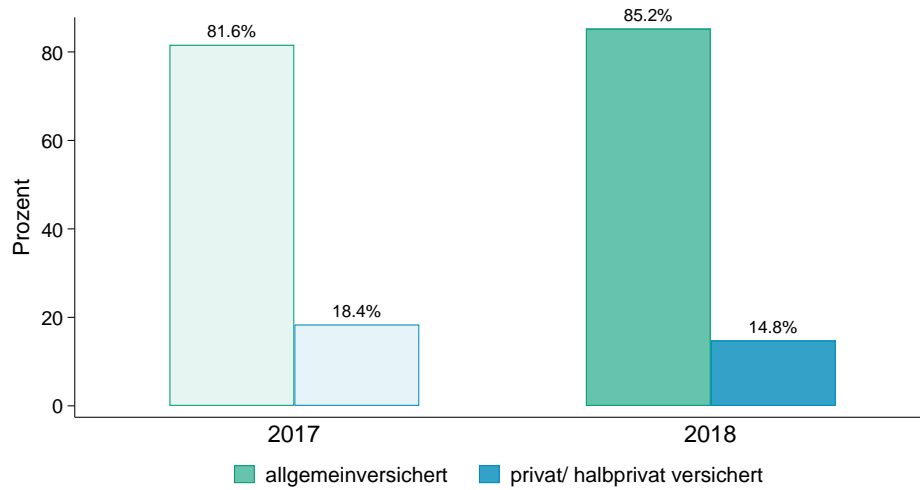
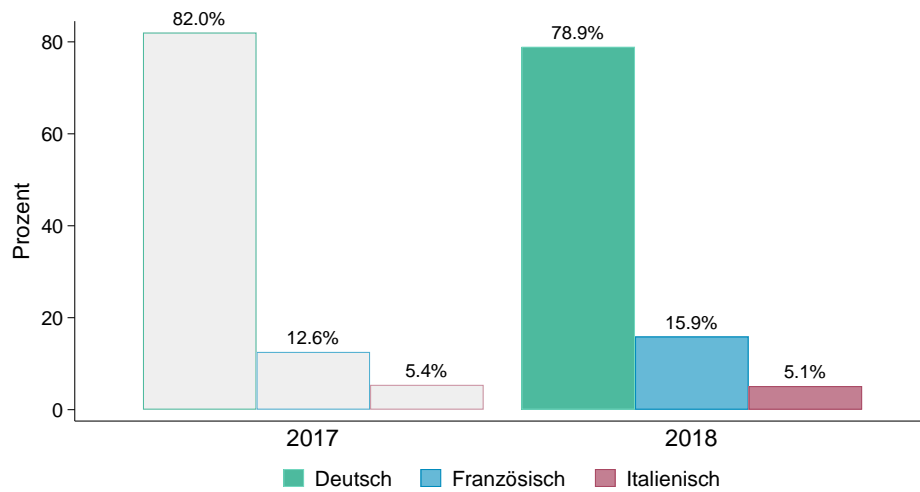


Abbildung 5: Verteilung der Anzahl eingegangener Fragebogen nach Sprache 2017–2018



Anmerkungen:

- 15% der Umfrageteilnehmenden waren für diesen stationären Aufenthalt privat- oder halbprivat versichert. 2017 waren es 18%.
- Im Vergleich zu 2017 sind die Anteile der Fragebogen in den drei Sprachen insgesamt stabil geblieben.

3.1.4 Selbst wahrgenommener Gesundheitszustand der Umfrageteilnehmenden

Die folgenden Ergebnisse beziehen sich auf den selbst wahrgenommenen Gesundheitszustand der Patientinnen und Patienten bei den Befragungen 2017 und 2018. Abbildung 6 zeigt die globale Verteilung der Antworten auf diese Frage, Abbildung 7 differenziert die Antworten nach Altersklasse. Der Anteil der fehlenden Antworten liegt bei 6,0%.

Abbildung 6: Verteilung des selbst wahrgenommenen Gesundheitszustands der Umfrageteilnehmenden 2017–2018

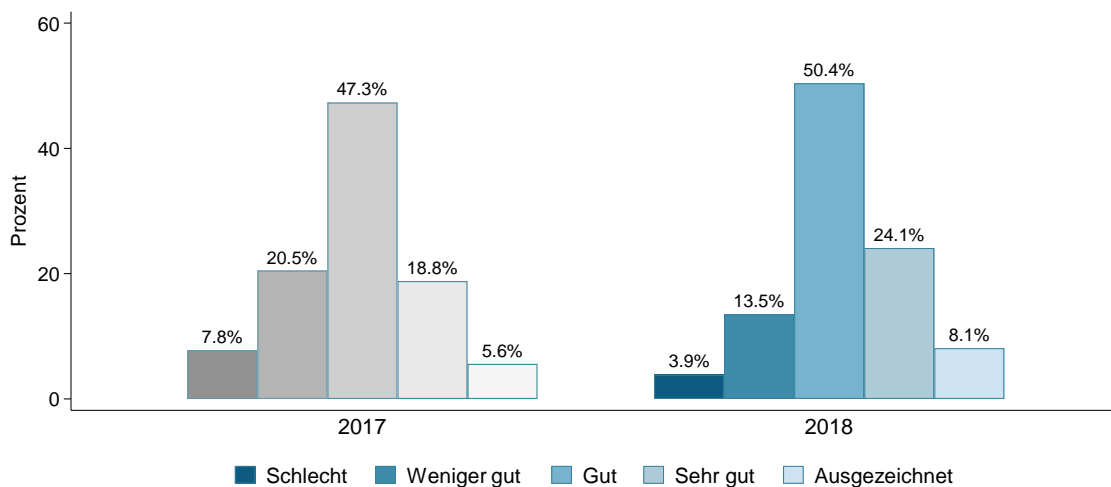
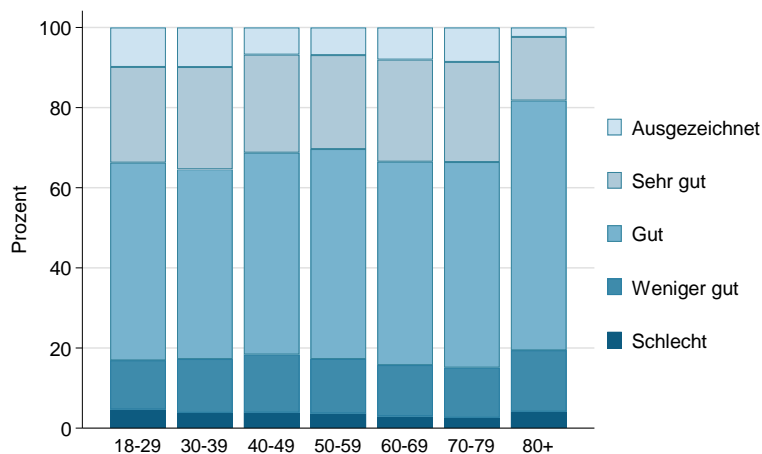


Abbildung 7: Verteilung des selbst wahrgenommenen Gesundheitszustands der Umfrageteilnehmenden, nach Altersklasse (2018)



Anmerkungen:

- 2018 bezeichneten 82,6% der Umfrageteilnehmenden ihren Gesundheitszustand als ausgezeichnet, sehr gut oder gut. 2017 betrug dieser Anteil 71,7% und somit 10,9 Prozentpunkte weniger als 2018. Der Anteil der Umfrageteilnehmenden, die ihren

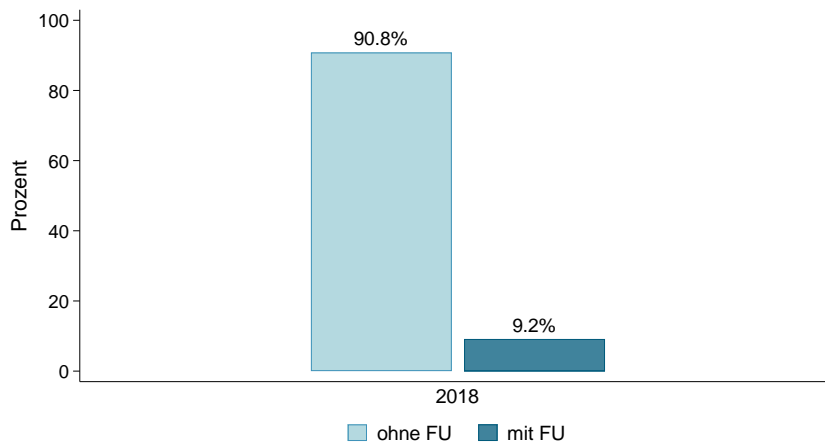
Gesundheitszustand als weniger gut oder schlecht beurteilten, ist also zurückgegangen (für die Antwortkategorie «schlecht» um fast die Hälfte).

- Altersabhängig variiert der selbst wahrgenommene Gesundheitszustand kaum, ausgenommen bei Patientinnen und Patienten in sehr hohem Alter.

3.1.5 Fürsorgerische Unterbringung

Die folgende Abbildung zeigt den Anteil der Patientinnen und Patienten, die zur fürsorgerischen Unterbringung in eine psychiatrische Klinik eingewiesen wurden. Der FU-Status wurde 2017 nicht erhoben.

Abbildung 8: Verteilung der Umfrageteilnehmer nach dem Status der fürsorgerischen Unterbringung



Anmerkungen:

- Die Kliniken haben bei rund 10% der Patientinnen und Patienten eine fürsorgerische Unterbringung vermerkt.

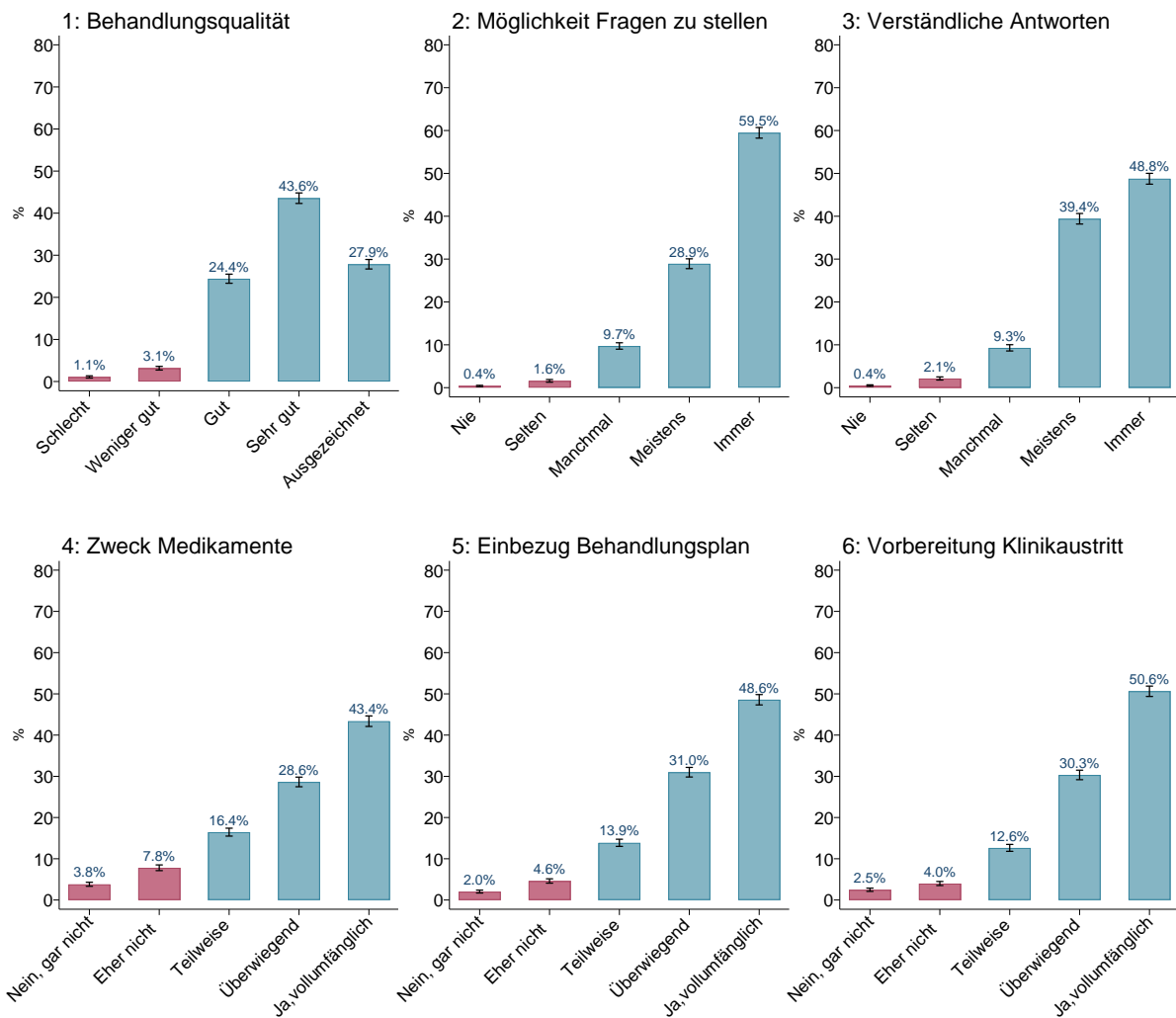
3.2 Zufriedenheitsgrad der Patientinnen und Patientinnen in der stationären Psychiatrie: Gesamtergebnisse 2018

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

Nachfolgend sind für die sechs Fragen die Anteile der Antwortkategorien mit den jeweiligen 95%-Konfidenzintervallen grafisch dargestellt (Abbildung 9). Die Mittelwerte und die Details der Antworten auf die einzelnen Fragen sind aus Tabelle 3 ersichtlich. Die problematischen Antworten wurden in Tabelle 3 übertragen und sind in Abbildung 9 rot markiert.

Abbildung 9: Patientenzufriedenheitsgrad Gesamtkollektiv: Verteilung der Antworten pro Frage, 2018

Anteile der Antwortkategorien mit 95%-Konfidenzintervallen. Problematische Antworten: rote Balken.³



³ Da die Zahlen gerundet wurden, entspricht die Summe der Anteile nicht zwingend 100%.

Tabelle 3: Deskriptive Gesamtergebnisse pro Frage⁴

Anzahl retournierte Fragebogens: 6'351	N ausgewertet	Mittelwert	Konfidenzintervall 95%	Problematische Antworten	Keine Antwort* (N= 6'351)	
					miss.	alt.
1. Wie beurteilen Sie die Qualität der Behandlung (durch das ärztliche und therapeutische Personal und die Pflegefachpersonen)?	6'064	3.94	[3.92, 3.96]	4.2%	4.5%	
2. Hatten Sie die Möglichkeit Fragen zu stellen?	5'984	4.46	[4.44, 4.48]	1.9%	5.8%	2.0%
3. Erhielten Sie verständliche Antworten auf Ihre Fragen ?	6'008	4.34	[4.32, 4.36]	2.6%	5.4%	1.5%
4. Hat man Ihnen in verständlicher Weise Wirkung, Nebenwirkungen, Dosierung und Einnahmezeitpunkt der Medikamente erklärt, die Sie während Ihres Klinikaufenthalts erhielten?	5'751	4.00	[3.97, 4.03]	11.6%	9.4%	4.3%
5. Wurden Sie in die Entscheidung Ihres Behandlungsplans ausreichend einbezogen?	6'071	4.20	[4.17, 4.22]	6.6%	4.4%	
6. Entsprach die Vorbereitung Ihres Klinikaustritts Ihren Bedürfnissen?	6'071	4.23	[4.20, 4.25]	6.4%	4.4%	

N ausgewertet: 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 6'315 Fragebogen)

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

Anmerkungen zu den Gesamtergebnissen:

- Die Patientenzufriedenheit ist in Bezug auf alle Fragen hoch.
- Die beiden Fragen zur Möglichkeit Fragen zu stellen und zur Verständlichkeit der Antworten (Fragen 2 und 3) wurden am besten bewertet und weisen den geringsten Anteil problematischer Antworten auf (1,9% bzw. 2,6%).
- Am wenigsten hoch wurde die Zufriedenheit in Bezug auf die Behandlungsqualität (Frage 1) beurteilt, gefolgt vom Zweck der Medikamente (Frage 4).
- Frage 4 zum Zweck der Medikamente verzeichnet mit mehr als 11% den höchsten Anteil problematischer Antworten, gefolgt von Frage 5 zum Einbezug in den Behandlungsplan (6,6%), Frage 6 zur Vorbereitung des Klinikaustritts (6,4%) und Frage 1 zur Behandlungsqualität (4,2%).
- Mit Ausnahme von Frage 1 weisen alle Fragen einen Deckeneffekt auf, d. h. die Mehrheit der Patientinnen und Patienten gab den höchsten Zufriedenheitswert an.
- Der Anteil der fehlenden Werte liegt zwischen 4,4% und 9,4%.
- Die Ausweichantwort auf die Fragen 2, 3 und 4 wurde nur von wenigen Patientinnen und Patienten angekreuzt.

⁴ Zur Erinnerung: Frage 6 konnte vor dem Klinikaustritt beantwortet werden.

3.3 Ergebnisse nach Kliniktyp

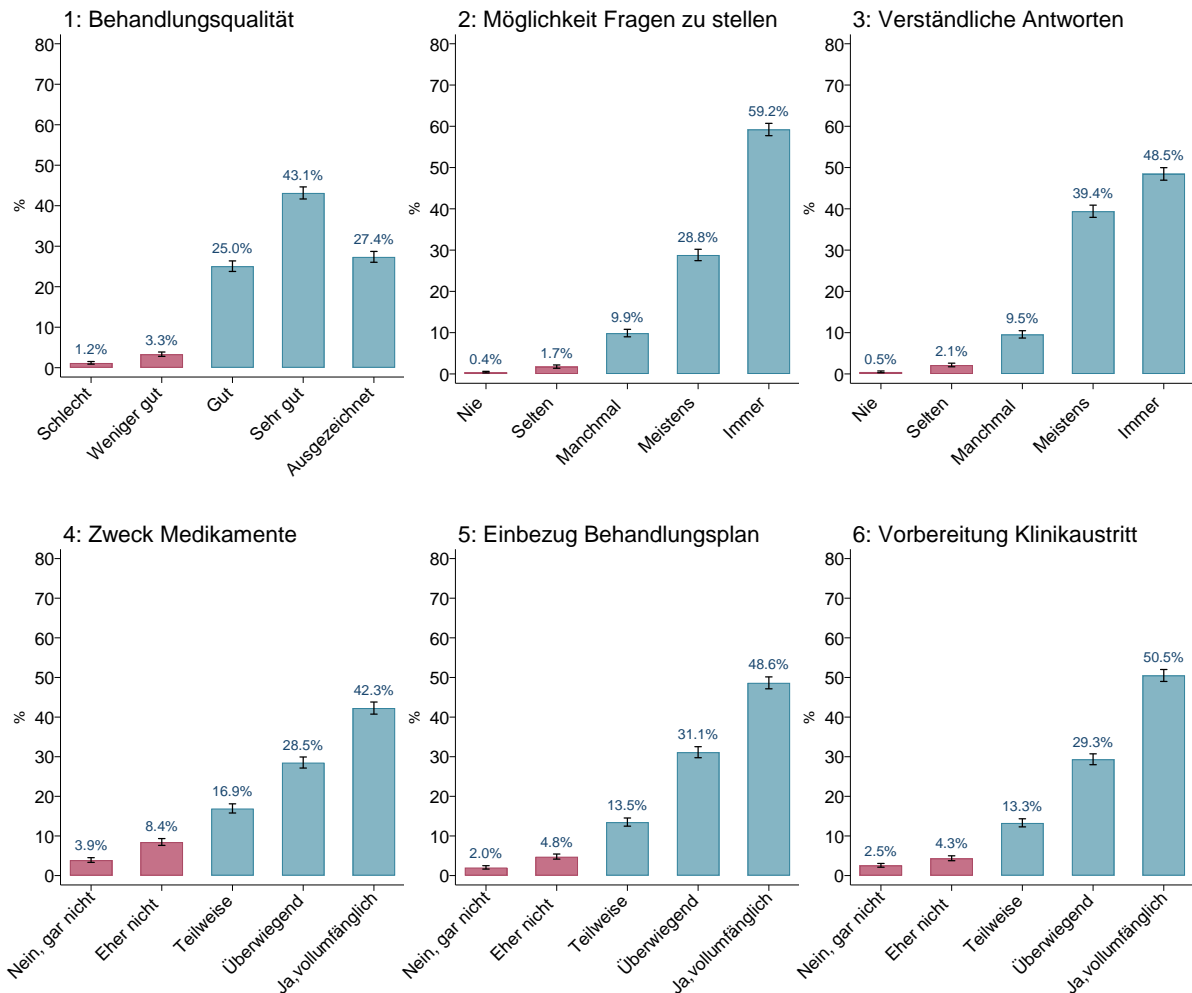
In diesem Kapitel sind für jede der drei psychiatrischen Kliniktypen die Anteile und Mittelwerte der Antworten auf die sechs Fragen mit dem jeweiligen 95%-Konfidenzintervall sowie die Antworten auf die einzelnen Fragen im Detail aufgeführt.

3.3.1 Kliniktyp I: Akut- und Grundversorger

Dieser Typ umfasst 29 Kliniken. Die Patientinnen und Patienten dieser Kliniken haben insgesamt 4'446 Fragebogen retourniert, was 70% der Gesamtstichprobe entspricht. Der Rücklauf bei den Akut- und Grundversorgern betrug somit 39,8%.

Abbildung 10: Patientenzufriedenheitsgrad Kliniktyp I: Akut- und Grundversorger, 2018

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



I

Tabelle 4: Deskriptive Ergebnisse pro Frage: Kliniktyp I

Anzahl retournierte Fragebogen: 4'446	N ausgewertet	Mittelwert	Konfidenzintervall 95%	Problematische Antworten	Keine Antwort* (N= 4'446)	
					miss.	alt.
1. Wie beurteilen Sie die Qualität der Behandlung (durch das ärztliche und therapeutische Personal und die Pflegefachpersonen)?	4'248	3.92	[3.90, 3.95]	4.4%	4.5%	
2. Hatten Sie die Möglichkeit Fragen zu stellen?	4'177	4.45	[4.42, 4.47]	2.1%	6.1%	2.2%
3. Erhielten Sie verständliche Antworten auf Ihre Fragen ?	4'189	4.33	[4.31, 4.36]	2.6%	5.8%	1.6%
4. Hat man Ihnen in verständlicher Weise Wirkung, Nebenwirkungen, Dosierung und Einnahmezeitpunkt der Medikamente erklärt, die Sie während Ihres Klinikaufenthalts erhielten?	4'020	3.97	[3.93, 4.00]	12.3%	9.6%	4.3%
5. Wurden Sie in die Entscheidung Ihres Behandlungsplans ausreichend einbezogen?	4'248	4.20	[4.17, 4.23]	6.8%	4.5%	
6. Entsprach die Vorbereitung Ihres Klinikaustritts Ihren Bedürfnissen?	4'247	4.21	[4.18, 4.24]	6.9%	4.5%	

N ausgewertet: 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 4'446 Fragebogen)

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

Anmerkungen zu den Akut- und Grundversorgern:

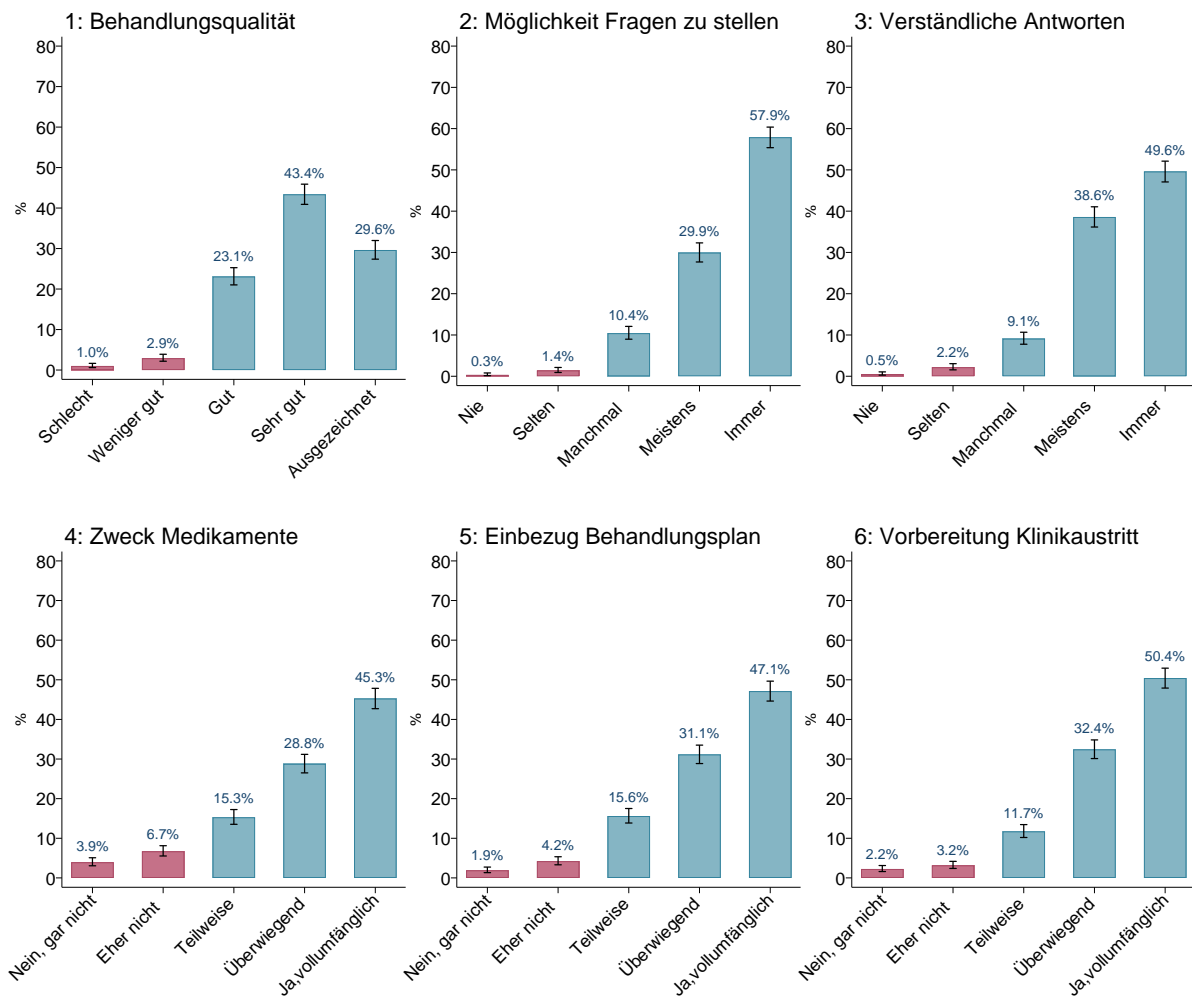
- Die Patientenzufriedenheit in diesem Kliniktyp ist in Bezug auf alle Fragen etwa gleich hoch wie beim Gesamtkollektiv.
- Die beiden Fragen zur Möglichkeit Fragen zu stellen und zur Verständlichkeit der Antworten (Fragen 2 und 3) wurden am besten bewertet und weisen den geringsten Anteil problematischer Antworten auf (2,1% bzw. 2,6%).
- Am wenigsten hoch ist die Zufriedenheit in Bezug auf die Behandlungsqualität (Frage 1), gefolgt vom Zweck der Medikamente (Frage 4). Der Mittelwert der Antworten auf die beiden Fragen lag auf einer Skala von 5 etwas unter 4.
- Frage 4 zum Zweck der Medikamente verzeichnet mit mehr als 12% den höchsten Anteil problematischer Antworten, gefolgt von Frage 6 zur Vorbereitung des Klinikaustritts (6,9%), Frage 5 zum Einbezug in den Behandlungsplan (6,8%) und Frage 1 zur Behandlungsqualität (4,4%).
- Der Anteil der problematischen Antworten der Akut- und Grundversorger ist insgesamt leicht höher als beim Gesamtkollektiv.
- Mit Ausnahme von Frage 1 weisen alle Fragen einen Deckeneffekt auf, d. h. die Mehrheit der Patientinnen und Patienten gab den höchsten Zufriedenheitswert an.
- Am höchsten ist der Anteil der fehlenden Werte mit 9,6% bei Frage 4 zum Zweck der Medikamente.
- Nur wenige Patientinnen und Patienten haben bei den Fragen 2, 3 und 4 die Ausweichantwort angekreuzt.

3.3.2 Kliniktyp II: Kliniken mit Schwerpunktversorgung

In dieser Befragung sind 30 Kliniken mit Schwerpunktversorgung vertreten. Insgesamt wurden für diesen Kliniktyp 1'590 Fragebogen retourniert, was 25% der Gesamtstichprobe entspricht. Der Rücklauf für diesen Kliniktyp lag mit 56,9% über dem Wert des Gesamtkollektivs.

Abbildung 11: Patientenzufriedenheitsgrad Kliniktyp II: Kliniken mit Schwerpunktversorgung

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



II

Tabelle 5: Deskriptive Ergebnisse pro Frage : Kliniktyp II

Anzahl retournierte Fragebogen: 1'590	N	Mittelwert	Konfidenzintervall 95%	Problematische Antworten	Keine Antwort* (N= 1'590)	
					miss.	alt.
1. Wie beurteilen Sie die Qualität der Behandlung (durch das ärztliche und therapeutische Personal und die Pflegefachpersonen)?	1'512	3.98	[3.93, 4.02]	3.9%	4.9%	
2. Hatten Sie die Möglichkeit Fragen zu stellen?	1'506	4.44	[4.40, 4.48]	1.7%	5.3%	1.6%
3. Erhielten Sie verständliche Antworten auf Ihre Fragen ?	1'516	4.35	[4.31, 4.38]	2.7%	4.7%	1.1%
4. Hat man Ihnen in verständlicher Weise Wirkung, Nebenwirkungen, Dosierung und Einnahmezeitpunkt der Medikamente erklärt, die Sie während Ihres Klinikaufenthalts erhielten?	1'445	4.05	[3.99, 4.10]	10.7%	9.1%	4.2%
5. Wurden Sie in die Entscheidung Ihres Behandlungsplans ausreichend einbezogen?	1'519	4.17	[4.13, 4.22]	6.1%	4.5%	
6. Entsprach die Vorbereitung Ihres Klinikaustritts Ihren Bedürfnissen?	1'517	4.26	[4.21, 4.30]	5.4%	4.6%	

N ausgewertet: 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 1'590 Fragebogen)

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

Anmerkungen zu den Kliniken mit Schwerpunktversorgung

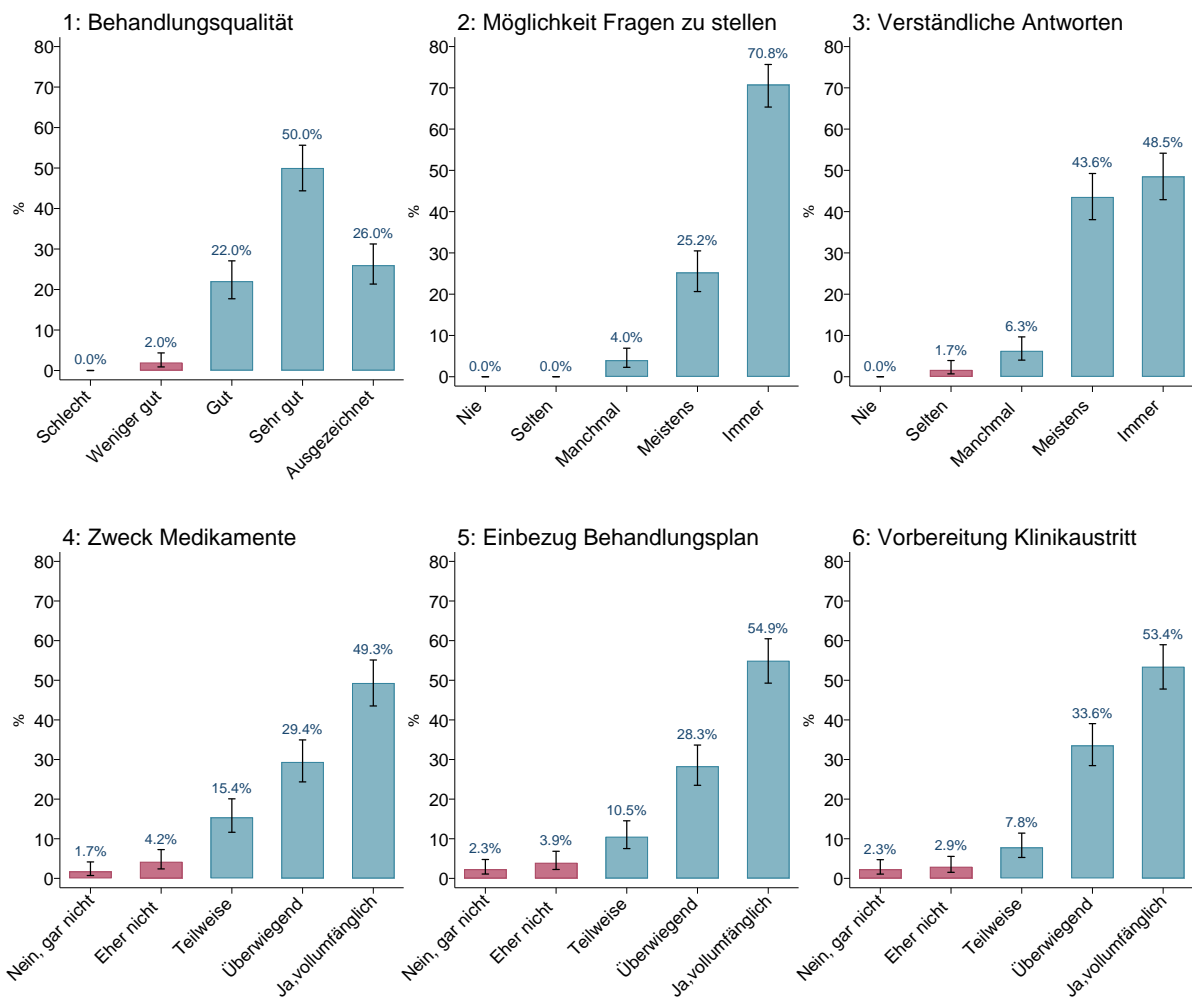
- Die Patientenzufriedenheit in diesem Kliniktyp ist in Bezug auf alle Fragen sehr ähnlich wie beim Gesamtkollektiv.
- Die beiden Fragen zur Möglichkeit Fragen zu stellen und zur Verständlichkeit der Antworten (Fragen 2 und 3) wurden am besten bewertet und weisen den geringsten Anteil problematischer Antworten auf (1,7% bzw. 2,7%).
- Am wenigsten hoch ist die Zufriedenheit in Bezug auf die Behandlungsqualität (Frage 1), gefolgt vom Zweck der Medikamente (Frage 4).
- Frage 4 zum Zweck der Medikamente verzeichnet mit 10,7% den höchsten Anteil problematischer Antworten, gefolgt von Frage 5 zum Einbezug in den Behandlungsplan (6,1%), Frage 6 zur Vorbereitung des Klinikaustritts (5,4%) und Frage 1 zur Behandlungsqualität (3,9%).
- Der Anteil problematischer Antworten ist weniger hoch als beim Gesamtkollektiv.
- Mit Ausnahme von Frage 1 weisen alle Fragen einen Deckeneffekt auf, d.h. die Mehrheit der Patientinnen und Patienten gab den höchsten Zufriedenheitswert an. Bei den Fragen 2 und 6 wählten über 50% die höchste Antwortkategorie.
- Am höchsten ist der Anteil der fehlenden Werte mit 9,1% bei Frage 4 zum Zweck der Medikamente.
- Nur wenige Patientinnen und Patienten haben bei den Fragen 2, 3 und 4 die Ausweichantwort angekreuzt.

3.3.3 Kliniktyp III: Kliniken zur Behandlung von Abhängigkeitserkrankungen

Elf Kliniken zur Behandlung von Abhängigkeitserkrankungen haben an der Befragung teilgenommen. Ihre Patientinnen und Patienten haben insgesamt 315 Fragebogen retourniert, was 5% der Gesamtstichprobe und einem Rücklauf von 72,6% entspricht.

Abbildung 12: Patientenzufriedenheitsgrad Kliniktyp III: Kliniken zur Behandlung von Abhängigkeitserkrankungen

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



III

Tabelle 6: Deskriptive Resultate Kliniktyp III

Anzahl retournierte Fragebogens: 315	N ausgewertet	Mittelwert	Konfidenzintervall 95%	Problematische Antworten	Keine Antwort* (N= 315)	
					miss.	alt.
1. Wie beurteilen Sie die Qualität der Behandlung (durch das ärztliche und therapeutische Personal und die Pflegefachpersonen)?	304	4.00	[3.92, 4.08]	2.0%	3.5%	
2. Hatten Sie die Möglichkeit Fragen zu stellen?	301	4.67	[4.61, 4.73]	0.0%	4.4%	1.6%
3. Erhielten Sie verständliche Antworten auf Ihre Fragen ?	303	4.39	[4.31, 4.47]	1.7%	3.8%	1.6%
4. Hat man Ihnen in verständlicher Weise Wirkung, Nebenwirkungen, Dosierung und Einnahmezeitpunkt der Medikamente erklärt, die Sie während Ihres Klinikaufenthalts erhielten?	286	4.20	[4.09, 4.32]	5.9%	9.2%	6.3%
5. Wurden Sie in die Entscheidung Ihres Behandlungsplans ausreichend einbezogen?	304	4.30	[4.19, 4.41]	6.3%	3.5%	
6. Entsprach die Vorbereitung Ihres Klinikaustritts Ihren Bedürfnissen?	307	4.33	[4.23, 4.43]	5.2%	2.5%	

N ausgewertet: 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 315 Fragebogen)

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

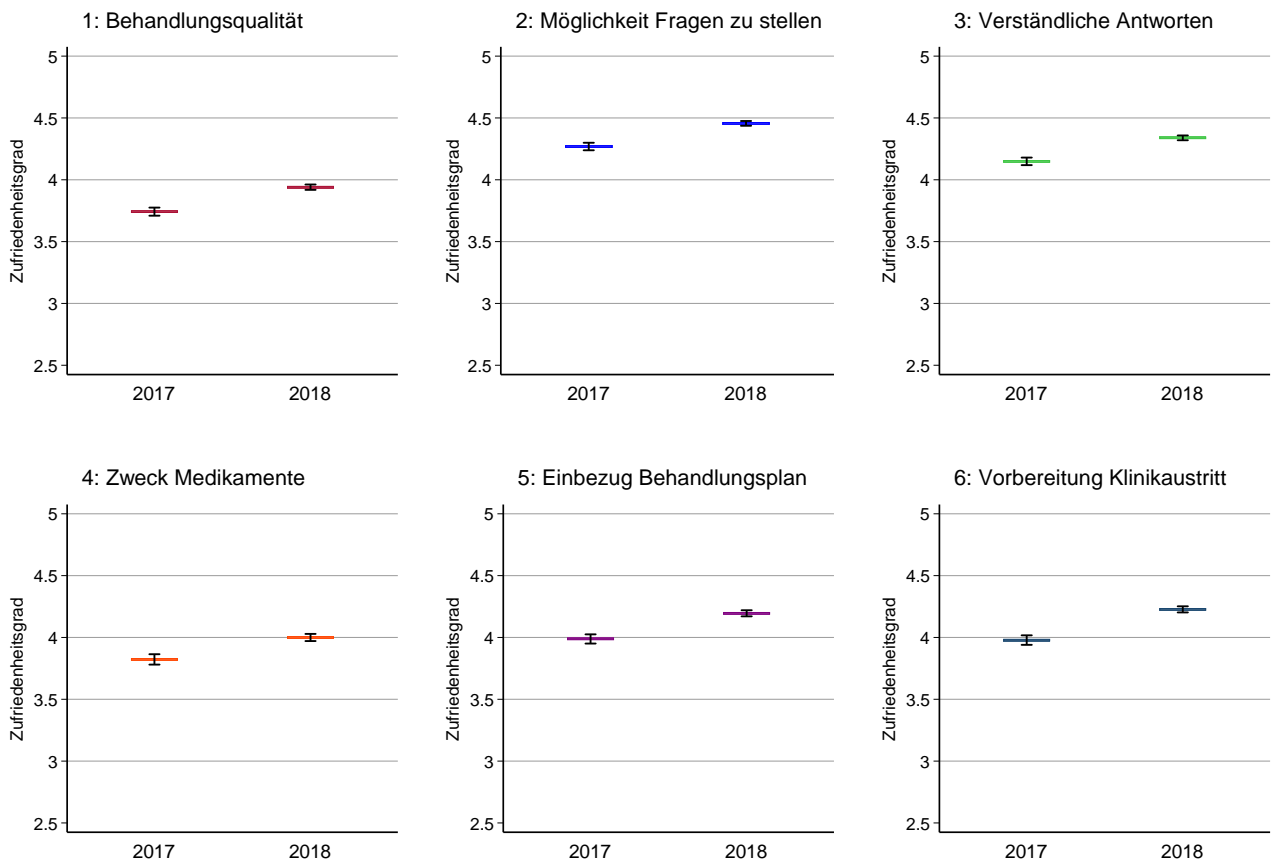
Kliniken zur Behandlung von Abhängigkeitserkrankungen

- Die Patientenzufriedenheit in diesem Kliniktyp ist in Bezug auf alle Fragen leicht höher als beim Gesamtkollektiv.
- Die höchsten Bewertungen erhielten die Fragen 2 Möglichkeit Fragen zu stellen, 3 Verständliche Antworten und 6 «Vorbereitung des Klinikaustritts».
- Die Fragen zur Möglichkeit Fragen zu stellen und zur Verständlichkeit der Antworten (Fragen 2 und 3) weisen den geringsten Anteil problematischer Antworten auf (0% bzw. 1,7%).
- Am wenigsten hoch ist die Zufriedenheit in Bezug auf die Behandlungsqualität (Frage 1), gefolgt vom Zweck der Medikamente (Frage 4).
- Frage 5 zum Einbezug in den Behandlungsplan verzeichnet mit 6,3% den höchsten Anteil problematischer Antworten, gefolgt von Frage 4 zum Zweck der Medikamente (5,9%) und Frage 6 zur Vorbereitung des Klinikaustritts (5,2%).
- Mit Ausnahme von Frage 1 weisen alle Fragen einen Deckeneffekt auf, d. h. die Mehrheit der Patientinnen und Patienten gab den höchsten Zufriedenheitswert an, bei drei Fragen (2, 5 und 6) wurde er von über der Hälfte der Umfrageteilnehmenden gewählt.
- Am höchsten ist der Anteil der fehlenden Werte mit 9,2% bei Frage 4 zum Zweck der Medikamente.
- Nur wenige Patientinnen und Patienten – weniger als 2% – haben bei den Fragen 2 und 3 (Möglichkeit Fragen zu stellen / Verständliche Antworten) die Ausweichantwort angekreuzt. Bei Frage 4 entfielen hingegen mehr als 6% der Antworten auf die Ausweichantwort «Ich habe keine Medikamente erhalten».

3.4 Umfrageergebnisse für die Jahre 2017 und 2018

Die folgende Grafik zeigt den Zufriedenheitsgrad des Gesamtkollektivs für die einzelnen Fragen bei der ersten und der zweiten Befragung, die im Abstand von sechs Monaten im Herbst 2017 und im Frühling 2018 durchgeführt wurden.

Abbildung 13: Zufriedenheitsgrad bei den beiden ersten Befragungen im Jahr 2017 und 2018



Anmerkungen:

- Der Zufriedenheitsgrad war 2018 bei allen Fragen höher als 2017, die unterschiedlichen Abgabemethoden schränken die Vergleichbarkeit allerdings ein.
- Dieser positive Trend wurde auch bei den Kliniken festgestellt, die den Patientinnen und Patienten den Fragebogen postalisch zugestellt haben (und die aus den Hauptanalysen in diesem Bericht ausgeschlossen wurden).

3.5 Funnel Plots mit den adjustierten Mittelwerten der einzelnen Zufriedenheitsfragen

Die Funnel Plots (Trichterdiagramme) der Abbildungen 14 bis 19 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, fürsorgliche Unterbringung) sämtlicher Kliniken separat angegeben.

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 Abschnitt 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 beschreibt das Prinzip der Adjustierung der Mittelwerte der Kliniken, einschliesslich der dazu verwendeten Variablen.

Lesehilfe für die Funnel Plots (Abbildungen 14–19)

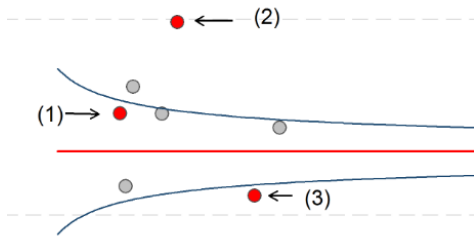
- Die vertikale Achse (Ordinate) gibt die adjustierten Mittelwerte (1 bis 5) der Kliniken für die Patientenzufriedenheit an.
- Die horizontale Achse (Koordinate) steht für die Anzahl der eingegangenen Fragebogen, die für alle Adjustierungsvariablen der jeweiligen Fragen die vollständigen Daten enthalten.
- Die horizontale rote Linie zeigt den Mittelwert 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 Kontrollgrenzen (95%-Vertrauensbereich – KI95%). Je kleiner die Anzahl der eingegangenen Fragebogen, desto grösser ist das Konfidenzintervall. Deshalb bilden die beiden Linien auch einen Trichter (*Funnel*).
- Die Punkte stehen jeweils für eine Klinik und die Farben für einen Kliniktyp: Typ I: Akut- und Grundversorger; Typ II: Kliniken mit Schwerpunktversorgung; Type III: Kliniken zur Behandlung von Abhängigkeitserkrankungen.
- Kliniken mit wenigen Antworten (<20) auf die betreffende Frage sind in der Grafik mit weissen Kreisen und ohne Kontrollgrenzen abgebildet.
- Kliniken mit vielen eingegangenen Fragebogen, die die vollständigen Adjustierungsdaten enthalten, stehen je nach Anzahl Fragebogen rechts in der Grafik.
- Aus Gründen der Lesbarkeit bildet die vertikale Achse (Ordinate) nur einen Teil der Skala von 1 bis 5 ab.

Nähere Informationen zur Interpretation der Konfidenzintervalle

Die folgenden Erläuterungen helfen, die blau dargestellten Limiten (KI von 95%) der Funnel Plots sowie die 95%-Konfidenzintervalle der adjustierten Mittelwerte der Kliniken im Anhang zu interpretieren. Aus Gründen der Lesbarkeit sind die Konfidenzintervalle der Kliniken in den Funnel Plots nicht abgebildet.

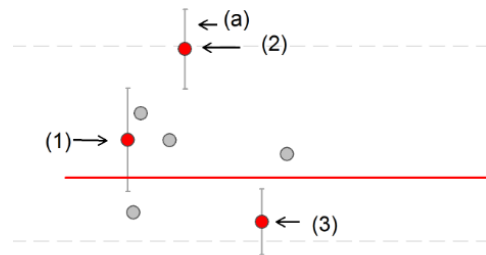
Die folgenden Erläuterungen beziehen sich auf einen Funnel Plot (unten links) sowie auf die in Tabelle 10 aufgeführten Konfidenzintervalle (unten rechts).

Funnel Plot



- Die 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 statistisch 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% der Tabelle 10



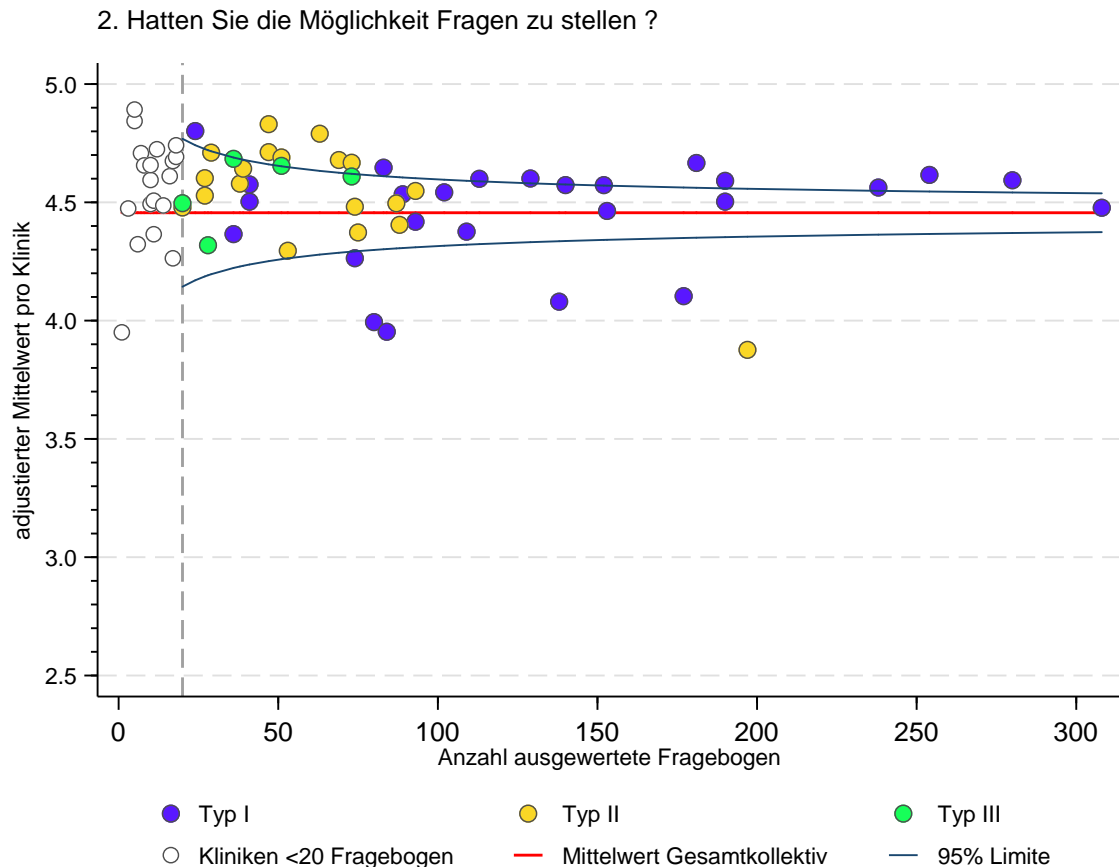
- Für jede Klinik (Koordinate) ist das Konfidenzintervall anhand der Distanz zwischen den beiden Grenzlinien des KI95% sichtbar (a).
- Überschneidet das KI95% der Klinik den Mittelwert des Gesamtkollektivs (rote Linie; Punkt [1]), unterscheidet sich der adjustierte Mittelwert der Klinik statistisch nicht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

Die in den Funnel Plots und in Tabelle 10 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, selbst wahrgenommenem Gesundheitszustand und fürsorglicher Unterbringung. Dadurch können die Unterschiede zwischen den einzelnen Kliniken in Bezug auf diese Merkmale berücksichtigt werden. Bei der Berechnung der adjustierten Mittelwerte werden jedoch nur die Umfrageteilnehmenden mit vollständigen Daten für alle Adjustierungsvariablen berücksichtigt. Ein Beispiel: Patientinnen und Patienten, die ihren Gesundheitszustand als weniger gut oder schlecht wahrnehmen, schätzen die Qualität des Klinikaufenthalts etwas kritischer ein. Die Adjustierung trägt diesem Umstand Rechnung, indem Kliniken mit einem hohen Anteil an Patientinnen und Patientinnen, 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 15: Funnel Plot zu Frage 2 (adjustierte Mittelwerte Kliniken, N=5'103)

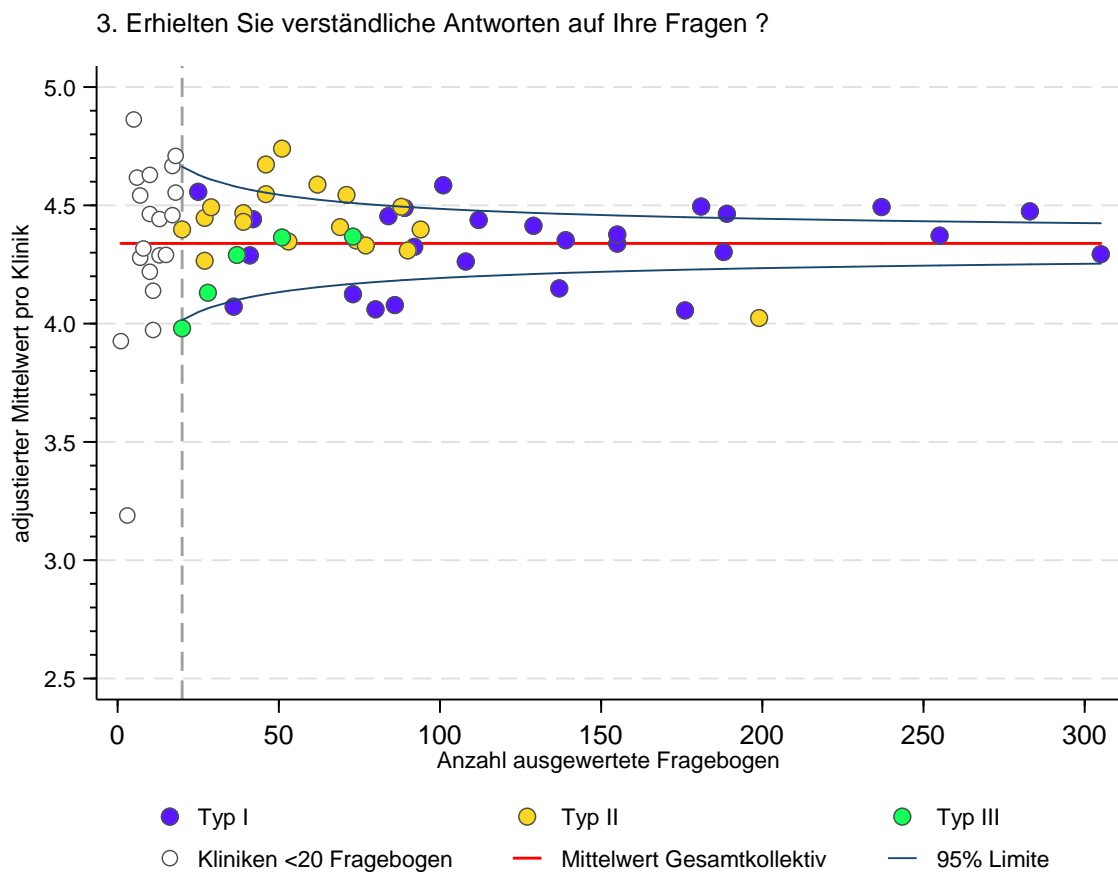


Anmerkungen:

- Die 50 Kliniken mit 20 oder mehr ausgewerteten Antworten erreichen bei Frage 2 einen Gesamtdurchschnitt von 4,5 auf. Der tiefste Mittelwert liegt bei 3,9, der höchste bei 4,8 (max. Unterschied: 1,0⁵).
- N: Anzahl ausgewertete Fragebogen mit gültiger Antwort und vollständig verfügbaren Adjustierungsfaktoren
- Die Werte der Kliniken mit weniger als 20 ausgewerteten Antworten sind weiss und ohne 95%–Limite dargestellt.

⁵ Da die Zahlen gerundet wurden, weichen die Unterschiede oder Summen unter Umständen ab.

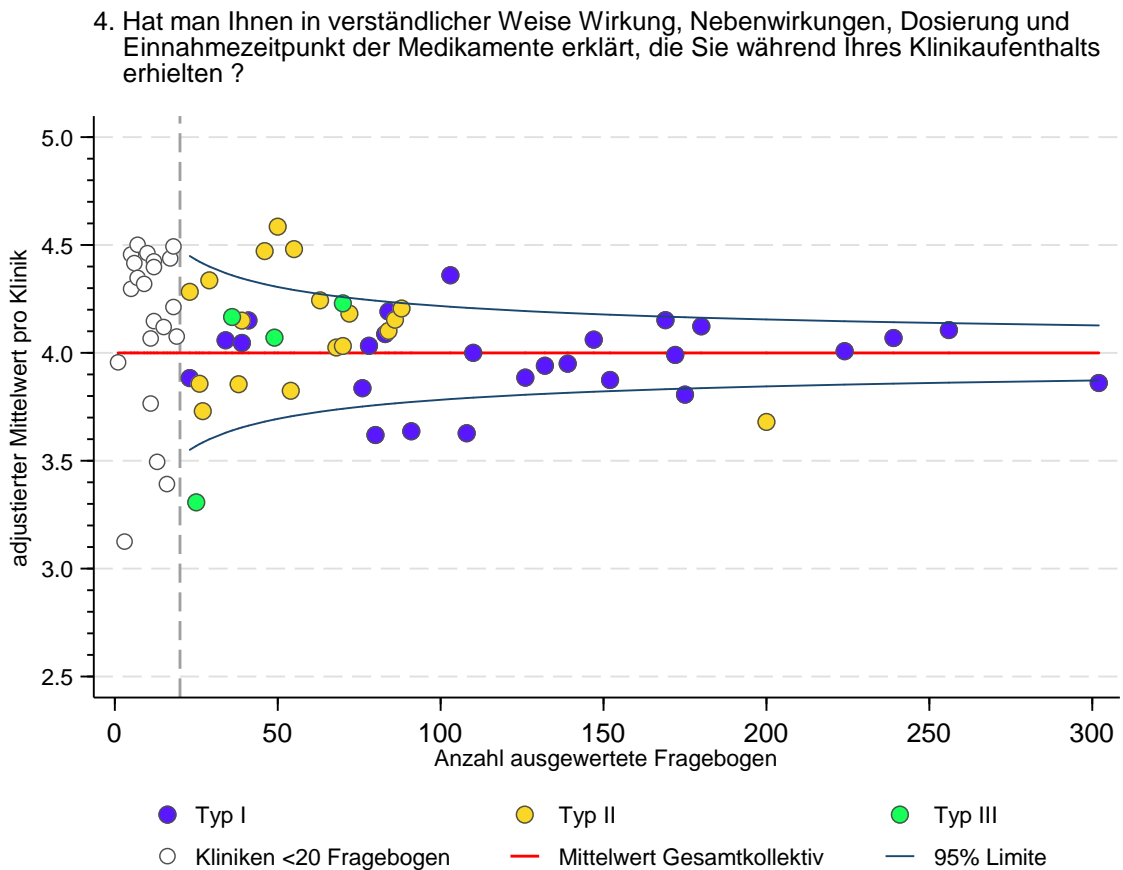
Abbildung 16: Funnel Plot zu Frage 3 (adjustierte Mittelwerte Kliniken, N=5'108)



Anmerkungen:

- Die 50 Kliniken mit 20 oder mehr ausgewerteten Antworten erreichen bei Frage 3 einen Gesamtdurchschnitt von 4,3 auf. Der tiefste Mittelwert liegt bei 4,0, der höchste bei 4,7 (max. Unterschied: 0,8).
- N: Anzahl ausgewertete Fragebogen mit gültiger Antwort und vollständig verfügbaren Adjustierungsfaktoren
- Die Werte der Kliniken mit weniger als 20 ausgewerteten Antworten sind weiss und ohne 95%–Limite dargestellt.

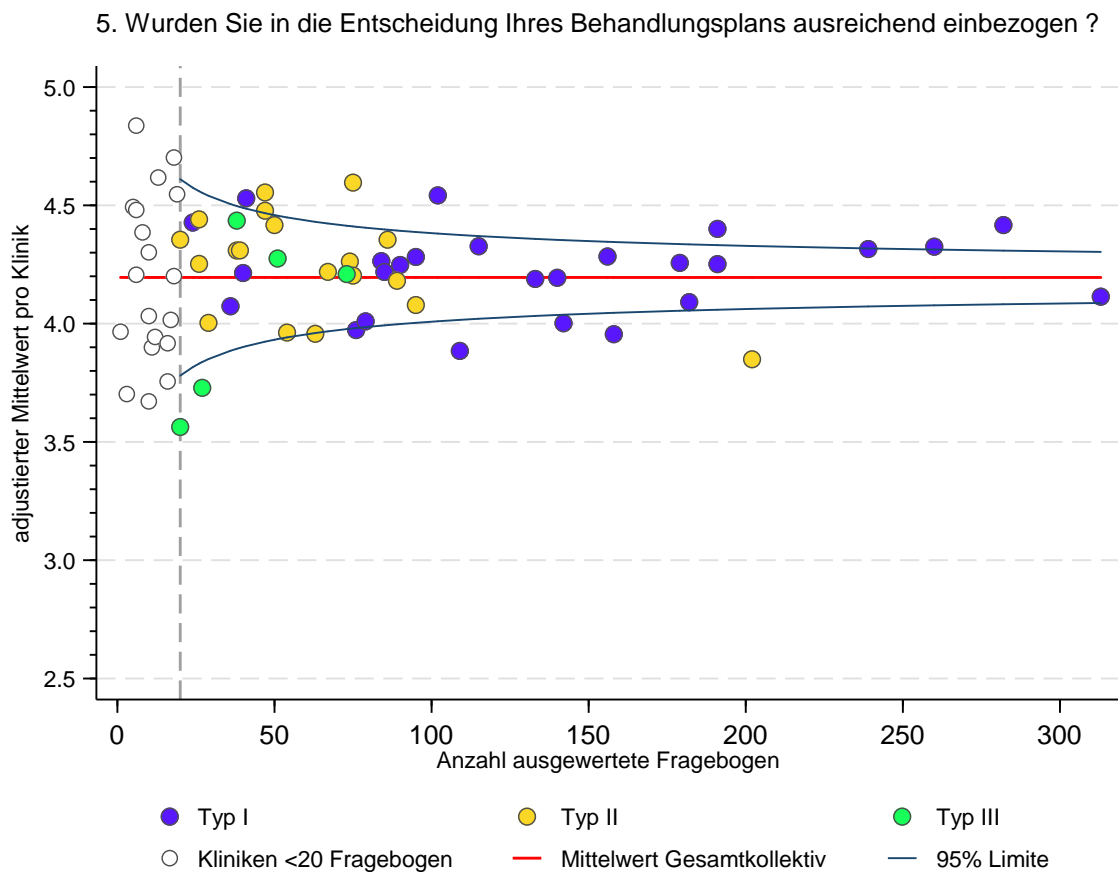
Abbildung 17: Funnel Plot zu Frage 4 (adjustierte Mittelwerte Kliniken, N=4'888)



Anmerkungen:

- Die 48 Kliniken mit 20 oder mehr ausgewerteten Antworten erreichen bei Frage 4 einen Gesamtdurchschnitt von 4,0 auf. Der tiefste Mittelwert liegt bei 3,3, der höchste bei 4,6 (max. Unterschied: 1,3).
- N: Anzahl ausgewertete Fragebogen mit gültiger Antwort und vollständig verfügbaren Adjustierungsfaktoren
- Die Werte der Kliniken mit weniger als 20 ausgewerteten Antworten sind weiss und ohne 95%–Limite dargestellt.

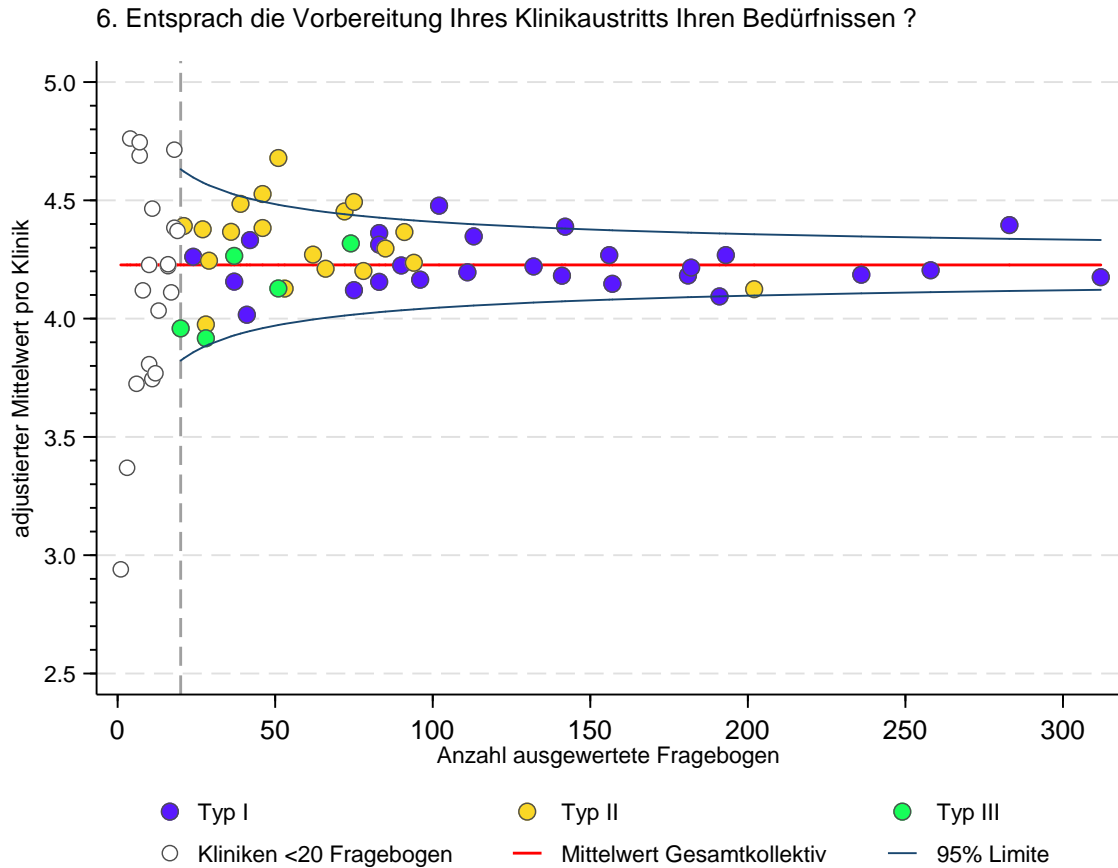
Abbildung 18: Funnel Plot zu Frage 5 (adjustierte Mittelwerte Kliniken, N=5'158)



Anmerkungen:

- Die 50 Kliniken mit 20 oder mehr ausgewerteten Antworten erreichen bei Frage 5 einen Gesamtdurchschnitt von 4,2 auf. Der tiefste Mittelwert liegt bei 3,6, der höchste bei 4,6 (max. Unterschied: 1,0).
- N: Anzahl ausgewertete Fragebogen mit gültiger Antwort und vollständig verfügbaren Adjustierungsfaktoren
- Die Werte der Kliniken mit weniger als 20 ausgewerteten Antworten sind weiss und ohne 95%–Limite dargestellt.

Abbildung 19: Funnel Plot zu Frage 6 (adjustierte Mittelwerte Kliniken, N=5'162)



Anmerkungen:

- Die 50 Kliniken mit 20 oder mehr ausgewerteten Antworten erreichen bei Frage 6 einen Gesamtdurchschnitt von 4,2 auf. Der tiefste Mittelwert liegt bei 3,9, der höchste bei 4,7 (max. Unterschied: 0,8).
- N: Anzahl ausgewertete Fragebogen mit gültiger Antwort und vollständig verfügbaren Adjustierungsfaktoren
- Die Werte der Kliniken mit weniger als 20 ausgewerteten Antworten sind weiss und ohne 95%–Limite dargestellt.

Anmerkungen zu den Ergebnissen von sechs Funnel Plots (für Kliniken mit ≥ 20 Antworten):

- In allen Grafiken liegen die Werte mehrheitlich zwischen den beiden Limiten des 95%-Konfidenzintervalls. Ein variabler Anteil der Kliniken befindet sich ausserhalb des Trichters, was die bei ausschliesslich zufallsbedingten Schwankungen erwarteten 5% übersteigt. Die meisten dieser Kliniken liegen oberhalb des Trichters.
- Mit einer maximalen Bandbreite von 1,3 Punkten zwischen den adjustierten Mittelwerten der Kliniken ist die Streuung bei Frage 4 zum Zweck der Medikamente am grössten. Die kleinste Bandbreite (0,8 von 5 Punkten) wurde bei den Fragen 1, 3 und 6 (Qualität der Behandlung, verständliche Antworten und Vorbereitung des Klinikaustritts) beobachtet.
- Den höchsten adjustierten Mittelwert erreicht mit 4,8 Punkten Frage 2 Möglichkeit Fragen zu stellen. Sie weist auch den stärksten Deckeneffekt auf. Der tiefste adjustierte Mittelwert beträgt 3,3 (Frage 4 zum Zweck der Medikamente).
- Am grössten ist die Bandbreite der Zufriedenheitswerte (sehr tiefe oder sehr hohe Werte) in der Regel bei Kliniken mit wenigen Antworten (aber mehr als 20).
- In die Berechnung der adjustierten Mittelwerte wurden nur vollständige Daten einbezogen (ohne fehlende Werte). Die Gesamtzahl der zur Berechnung der adjustierten Mittelwerte berücksichtigten Fälle reicht von 4'893 (Frage 4) bis 5'167 (Frage 6), was 77% bzw. 81% der 6'351 retournierten Fragebogen entspricht (Tabelle 7). Problematisch waren vor allem die fehlenden Werte bei den für die Adjustierung verwendeten Fragen zur Person (Alter, Geschlecht usw.). Sie führten bei den entsprechenden Auswertungen dazu, dass nicht alle Fragebogen berücksichtigt werden konnten.

4 Zusammenfassung und Schlussfolgerung

Dieser Bericht präsentiert die Ergebnisse der zweiten nationalen ANQ-Patientenzufriedenheitsbefragung in der stationären Psychiatrie. 2018 wurden die Fragebogen vor Ende des Klinikaufenthalts direkt an die Patientinnen und Patienten abgegeben und nicht mehr nach dem Klinikaufenthalt postalisch versandt (Vorgehen 2017). In den Auswertungen dieses Berichts wurden nur die Ergebnisse der Kliniken berücksichtigt, die sich an den neuen Abgabemodus gehalten haben.

Zusammenfassung der wichtigsten Ergebnisse

Der Rücklauf der Befragung 2018 liegt bei 44,1%; der Rücklauf der einzelnen Kliniken variiert jedoch stark; er reicht von 2% bis 100%. Die Umfrageteilnehmenden hatten ein Durchschnittsalter von 47 Jahren, wobei über die Hälfte der Patientinnen und Patienten jünger waren als 50. Frauen (52,2%) sind etwas stärker vertreten als Männer und rund jede sechste Patientin bzw. jeder sechste Patient (14,8%) war für diesen stationären Aufenthalt privat oder halbprivat versichert. Nahezu acht von zehn Patientinnen und Patienten (82,6%) stuften ihre Gesundheit als gut, sehr gut oder ausgezeichnet ein. 10% der Umfrageteilnehmenden waren fürsorgerisch untergebracht, eine Variable, die 2018 erstmals erhoben wurde.

Insgesamt bewegt sich der durchschnittliche Zufriedenheitsgrad in Bezug auf die einzelnen Fragen zwischen 3,9 und 4,5 von fünf möglichen Punkten. Knapp 60% der Umfrageteilnehmenden gaben bei der Frage zur Möglichkeit Fragen zu stellen den höchsten Zufriedenheitswert an. Bei der Frage zur Behandlungsqualität waren es lediglich 25%. Im Übrigen weisen mit Ausnahme von Frage 1 zur Behandlungsqualität alle Fragen einen starken Deckeneffekt auf (d. h., die Mehrheit der Patientinnen und Patienten gab den höchsten Zufriedenheitswert an). Der Anteil problematischer Antworten reicht von 1,9% für die Frage zur Möglichkeit Fragen zu stellen bis 11,6% für die Frage zum Zweck der Medikamente.

Die Zufriedenheitsergebnisse der Akut- und Grundversorger sowie der Kliniken mit Schwerpunktversorgung decken sich im Grossen und Ganzen mit dem Durchschnitt des Gesamtkollektivs. Die Kliniken zur Behandlung von Abhängigkeitserkrankungen erzielten leicht höhere Werte.

Die Funnel Plots enthalten viele Fälle, die ausserhalb des 95%-Konfidenzintervalls liegen. Folglich ist die Streuung nicht nur zufallsbedingt. Bei der Frage zur Vorbereitung des Klinikaustritts sind diese Unterschiede weniger ausgeprägt.

Diskussion der Ergebnisse und Anmerkungen zur Befragung 2018

Der **Rücklauf** dieser zweiten nationalen Patientenzufriedenheitsbefragung in der stationären Psychiatrie ist rund 1,7-mal höher als bei der ersten, d. h. 17,6 Prozentpunkte über dem Rücklauf der sechs Monate zuvor durchgeführten Befragung. Der veränderte Abgabemodus der Fragebogen, d. h. die direkte Abgabe an die Patientinnen und Patienten vor Ende des Aufenthaltes und nicht wie 2017 per Postversand, hatte offenbar den erwünschten Effekt: Der Rücklauf konnte deutlich erhöht werden. Es ist jedoch zu beachten, dass nicht bei allen Kliniken ein so starker Anstieg zu verzeichnen war; im Gegenteil, bei einigen Kliniken wurde ein Rückgang der Rücklaufquote beobachtet. Dies könnte das Ergebnis einer unterschiedlichen Abgabep Praxis der Fragebogen zwischen den Kliniken sein. Allenfalls hat die gleichzeitige Abgabe des ANQ-Fragebogens mit dem BSCL-Fragebogen (Brief Symptom Check List), der obligatorisch ist, bei diesen Kliniken zu einem hohen Rücklauf geführt. Ebenso könnten sich unterschiedliche Möglichkeiten der Retournierung des Fragebogens (Abgabe an das Klinikpersonal versus Einwerfen in einen Briefkasten in der Klinik oder Rücksendung per Post) auf den Rücklauf ausgewirkt haben; einige Patientinnen und Patienten fühlten sich möglicherweise zur Beantwortung verpflichtet. Für eine Reihe von Kliniken wurden auch grosse Unterschiede bei der Anzahl der

abgegebenen Fragebogen zwischen den beiden Umfragen festgestellt. Eine Klinik hat zum Beispiel 36% mehr und eine andere 30% weniger Fragebogen abgegeben als bei der Umfrage 2017. Diese Unterschiede, die den Rücklauf beeinflussen können (da diese Anzahl bei der Berechnung den Nenner darstellt), können unmöglich mit Schwankungen der Patientenzahl innerhalb von nur sechs Monaten erklärt werden. Probleme bei der Erfassung/Verwaltung der Patientendaten könnten zu diesen Unterschieden beigetragen haben. Für den postalischen Versand der Fragebogen (Umfrage 2017) wird eine gültige Adresse benötigt, diese ist aber für psychiatrische Patientinnen und Patienten nicht immer verfügbar. Bei der direkten Abgabe der Fragebogen an die Patientinnen und Patienten ist dies kein Hindernis und führt womöglich zu einer höheren Anzahl von abgegebenen Fragebogen. Personen mit einer Demenzerkrankung sind von der Umfrage ausdrücklich nicht ausgeschlossen; dies könnte ebenfalls zu Unterschieden bei der Bestimmung der Anzahl Fragebogen geführt haben. Der postalische Versand der Fragebogen (2017) stellt kein Problem dar, allerdings könnte sich das Klinikpersonal mit der direkten Abgabe (2018) von Fragebogen an Patientinnen und Patienten, die nicht in der Lage waren diesen auszufüllen, zurückgehalten haben, was die Anzahl abgegebener Fragebogen möglicherweise verringert hat. Klare Anweisungen und allenfalls Abklärungen sind notwendig, um die Anzahl abgegebener Fragebogen einheitlich und zuverlässig zu ermitteln.

Zur **Datenqualität** im Jahr 2018 ist zunächst anzumerken, dass der Anteil der fehlenden Antworten (missings) zwischen 2017 und 2018 zugenommen hat. Dies hat insofern Auswirkungen auf die Auswertungen der adjustierten Mittelwerte, als diese nur für die Patientinnen und Patienten vorliegen, die alle Fragen zu den Adjustierungsvariablen beantwortet haben. Während dies bei 9 von 10 Patientinnen und Patienten der Fall war, waren es 2018 nur 8 von 10.

Im Hinblick auf die Validität der Messung ist zur Datenqualität anzumerken, dass 2018 der Fragebogen während des Klinikaufenthalts, d. h. vor dem Austritt der Patientin oder des Patienten abgegeben wurde. In diesem Kontext kann das Risiko einer Verzerrung durch soziale Erwünschtheit, die bei selbstberichteten Bewertungen ein bekanntes Phänomen ist, potenziell erhöht sein. Ein solcher «Social Desirability Effect» liegt vor, wenn die Befragten positiv wahrgenommen werden wollen und daher eine Antwort geben, von der sie glauben, dass sie auf soziale Zustimmung stösst. Wenn der Fragebogen statt zu Hause in der Klinik ausgefüllt wird, kann dieses Phänomen verstärkt auftreten (22).

Im Weiteren verursacht die Abgabe des Fragebogens vor dem Klinikaustritt Interpretationsprobleme bei Frage 6 zur Vorbereitung des Klinikaustritts. Es kann für die Patientinnen und Patienten schwierig sein eine aussagekräftige Antwort zu geben, wenn die Vorbereitung des Klinikaustritts noch nicht stattgefunden hat oder nicht abgeschlossen ist. Bei Patientinnen und Patienten, die früher bereits einmal einen Klinikaustritt erlebt haben, ist ausserdem nicht auszuschliessen, dass ihre Antwort durch frühere Erfahrungen beeinflusst wird, falls die Frage diesbezüglich nicht präzisiert wird. Eine Neuformulierung oder Klarstellung der Frage könnte ins Auge gefasst werden, um dieses Problem anzugehen.

Hinsichtlich der **soziodemografischen Merkmale** der Umfrageteilnehmenden 2018 wurde beobachtet, dass sich diese leicht von denjenigen der letzten Umfrage unterscheiden (d. h. gegenüber 2017 waren die Umfrageteilnehmenden 2018 etwas jünger, wiesen ein ausgewogeneres Geschlechterverhältnis auf, waren weniger häufig privat oder halbprivat versichert und nach eigenen Aussagen bei besserer Gesundheit als während der ersten Umfrage). Es ist jedoch zu beachten, dass die soziodemografischen Merkmale der Grundgesamtheit nicht erhoben wurden und daher keine Aussage zur Repräsentativität dieser Stichproben gemacht werden kann. Fest steht aber zumindest, dass die bei der Umfrage 2018 beobachtete Geschlechterverteilung in etwa den Zahlen des Bundesamtes für Statistik (BFS) (12) entspricht. Diese lassen auf eine ausgeglichene Verteilung von Frauen und Männern in der stationären Psychiatrie schliessen (50,7% Frauen im Jahr 2017, gemäss BFS).

Bei der Erhebung der 2018 erstmals erfassten und für die Adjustierung verwendete Variable der fürsorglichen Unterbringung (FU) traten gleich mehrere Probleme auf. Zum einen wurde sie nicht von allen Kliniken gleich erfasst. Eigentlich hätte die FU über eine Codierung in dem dafür vorgesehenen Feld angegeben werden müssen, was aber nicht systematisch gemacht wurde und daher zu

Interpretationsproblemen geführt hat. Zudem kritisierten viele Kliniken diese Codierung aus ethischen und moralischen Gründen, weil die Variable ohne Wissen der Patientinnen und Patienten aufgenommen wurde. Ausserdem gibt es nach Angaben von Psychiatrie-Fachleuten bei der Anwendung der fürsorglichen Unterbringung trotz der Revision des Gesetzes über den Kindes- und Erwachsenenschutz im Jahr 2013 immer noch kantonale, aber auch klinikspezifische Unterschiede (21).

Wie stark sich diese Veränderungen bei der Datenqualität der Adjustierungsvariablen (Anteil fehlende Daten und Validität der Messung, FU-Status und andere Patientenmerkmale) auf den Zufriedenheitsgrad auswirken, kann nicht bestimmt werden.

Bei der Befragung 2018 waren die **durchschnittlichen Zufriedenheitswerte** leicht höher als 2017. Angesichts der zunehmenden Bemühungen, die institutionelle Versorgung zu verbessern, könnte die positive Entwicklung der Ergebnisse zwischen 2017 und 2018 durchaus auf eine höhere Zufriedenheit schliessen lassen. Diese wurde im Übrigen auch in den Kliniken beobachtet, die sich an der Datenerhebung 2018 beteiligt haben, aber in diesem Bericht nicht berücksichtigt wurden. Dennoch muss die Entwicklung insofern nicht zwingend auf einen positiven Entwicklungstrend hindeuten, sondern kann auch andere Ursachen haben. Erstens unterscheiden sich die soziodemografischen Merkmale der Teilnehmenden der beiden Umfragen leicht und es ist erwiesen, dass diese Merkmale, insbesondere der selbst wahrgenommene Gesundheitszustand, den Zufriedenheitsgrad der Patientinnen und Patienten erheblich beeinflussen können (15, 16, 17). Zweitens kann die direkte Abgabe des Fragebogens eine mögliche Zunahme der erwähnten potenziellen Verzerrungen nach sich ziehen und drittens können zufällige Schwankungen des Zufriedenheitsgrads, die nur mit zwei Messungen in diesem Zeitraum erfasst wurden, erklärt werden.

Die Ergebnisse dieser Zufriedenheitsumfrage 2018 bei stationär behandelten Patientinnen und Patienten in psychiatrischen Kliniken müssen unter Berücksichtigung einiger Einschränkungen betrachtet werden. Die zunächst beschriebenen Einschränkungen sind allen nationalen Zufriedenheitsumfragen gemein, weitere beziehen sich spezifisch auf die Umfrage 2018. Erstens ist der Deckeneffekt, der bei allen Zufriedenheitsumfragen vorhanden ist, bei der Umfrage 2018 sogar noch etwas ausgeprägter. Dieser Effekt schränkt die Möglichkeiten der Diskriminierung zwischen Kliniken ein. Die Gründe dafür sind unter anderem in den relativ allgemein formulierten Fragen zu suchen. Ein Fragebogen mit spezifischeren Fragen zur Patientenerfahrung würde wahrscheinlich differenzierte Ergebnisse liefern. Zweitens ist trotz des deutlich höheren Rücklaufs als bei der ersten Umfrage die Repräsentativität dieser Stichprobe nicht gewährleistet, weil die soziodemografischen Merkmale der Grundgesamtheit (d. h. alle zur Befragung zugelassenen Patientinnen und Patienten) fehlen. Drittens werden die Zufriedenheitswerte nur für eine kleine Anzahl potenzieller Faktoren, die den Zufriedenheitsgrad der Patientinnen und Patienten beeinflussen können, adjustiert. Weitere nicht gemessene oder nicht messbare Einflussfaktoren konnten nicht berücksichtigt werden. Diese Einschränkung bezieht sich nur auf die adjustierten Mittelwerte, die dem Vergleich zwischen Kliniken dienen. Informationen über Verbesserungspotenziale der Kliniken lassen sich von den nicht adjustierten Ergebnissen und dem Anteil problematischer Antworten ableiten. Ferner wird darauf hingewiesen, dass die Ergebnisse einer Patientenzufriedenheitsmessung keine Schlüsse über die Qualität der Versorgung während des Aufenthalts in der Psychiatrie zulassen. Vielmehr informieren sie darüber, wie die Patientinnen und Patienten die Kommunikation mit dem Personal, ihren Einbezug in Entscheidungen bezüglich des Behandlungsplans und der Vorbereitung des Klinikaustritts und weiterer Aspekte wahrnehmen (17). Darüber hinaus können auch geografische und/oder kulturelle Unterschiede die Ergebnisse beeinflussen (18).

Schliesslich sind auch die für die Umfrage 2018 spezifischen Einschränkungen zu berücksichtigen, insbesondere diejenigen, die sich aus dem modifizierten Abgabemodus ergeben und die weiter oben bereits ausführlich erläutert wurden und die zu einer geringeren Datenqualität und einer begrenzten Validität der Messungen führen können.

Schlussfolgerung

Gegenüber der ersten Patientenzufriedenheitsbefragung in der stationären Psychiatrie verzeichnet die zweite einen insgesamt höheren Rücklauf, aber auch beträchtliche Variationen zwischen Kliniken, höhere Zufriedenheitswerte und eine schlechtere Qualität der erhobenen Daten (in Bezug auf den Anteil der fehlenden Angaben, aber auch Unsicherheiten hinsichtlich der Homogenität der Datenerhebung und damit der Validität).

Idealerweise sind sowohl eine hohe Rücklaufquote als auch eine gute Datenqualität erwünscht. Die Entscheidung über den Abgabemodus der Fragebogen, direkt an die Patientinnen und Patienten oder per Postversand, erwies sich als sehr schwierig für den ANQ und wurde nach sorgfältigem Abwägen, nicht nur der methodischen Aspekte, sondern auch unter Berücksichtigung der verschiedenen Perspektiven der Beteiligten getroffen. Obwohl eine höhere Rücklaufquote allein keine bessere Repräsentativität gewährleisten kann, werden die Ergebnisse einer Umfrage mit geringer Beteiligung von der Öffentlichkeit als nicht sehr glaubwürdig oder gar als nicht relevant wahrgenommen.

Vor diesem Hintergrund hat ANQ entschieden, die direkte Abgabe des Fragebogens an die Patientinnen und Patienten noch vor dem Austritt, für die Umfrage 2019 beizubehalten.

Um die in diesem Bericht detaillierten Einschränkungen, die auf diesen Abgabemodus zurückzuführen sind zu vermeiden wird empfohlen den Kliniken präzise Anleitungen zu übermitteln um die Fragebogenabgabe zu standardisieren und zu harmonisieren sowie die Anzahl der abzugebenden Fragebogen auf der Grundlage objektiver und standardisierter Kriterien genau und zuverlässig zu bestimmen. Die Abgabe der Fragebogen sollte vorzugsweise durch administratives Personal erfolgen und für die Retournierung Briefkasten zur Verfügung stehen, um potentielle Verzerrungen möglichst einzuschränken. Für die nächste Umfrage 2019 wurden vom ANQ bereits einige Massnahmen im Sinne dieser Empfehlungen getroffen, mit dem Ziel die Datenqualität zu verbessern die Einschränkungen wenigstens teilweise zu vermeiden. Die praktische Umsetzung dieser neuen Anweisungen wird allerdings nicht einfach sein und die Kliniken tragen damit auch eine grössere Verantwortung bei der Gewährleistung eines reibungslosen und einheitlichen Ablaufs der Umfrage.

Um eine einheitliche Datenerhebung über den Status der fürsorgerischen Unterbringung (FU) zu gewährleisten, wird diese Frage in Zukunft von den Patientinnen und Patienten beantwortet.

Literatur

1. Berlin, C.U., *Pilotstudie zur Überprüfung eines bereits entwickelten Fragebogens – Projekt «PatZu»*. ANQ-Zufriedenheitsmessungen in der Akutsomatik und Psychiatrie. Institut für Medizinische Soziologie und Rehabilitationswissenschaft, 2016 Charité Berlin.
https://www.anq.ch/wp-content/uploads/2018/02/ANQ_Satisfaction-patients_Rapport-final-procedures-test.pdf
2. *Patientenzufriedenheitsmessung in der Psychiatrie Erwachsene mit dem ANQ-Kurzfragebogen. Informationen zu den Anpassungen Frühling 2018*. https://www.anq.ch/wp-content/uploads/2018/01/ANQ-Info_PSY_Patientenzufriedenheit_Jan18.pdf
3. ESOPE, *Offerte für die nationale Auswertung und Berichterstattungen der ANQ-Patientenzufriedenheitsmessungen in der Akutsomatik, Rehabilitation und Psychiatrie*. IUMSP Lausanne, 2016.
4. ANQ. 2011. *ANQ-Datenreglement*, abgerufen auf http://www.anq.ch/fileadmin/redaktion/deutsch/20111005_QVertrag_Anhang6_DatenreglementV10_def_de.pdf
5. Duss, BG., Rosenheck, RA. and Stolar, M.1999. *Patient satisfaction and administrative measures as indicators of the quality of mental health care*. Psychiatr Serv 50:1053–8
6. Townsend, J.-T., Ashby, F.G., *Measurment scales and statistics: The Misconception Misconcieved*. Psychological Bulletin, 1984. **96**(2): 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**(3): S. 348–355.
11. Neuburger, J., et al., *Funnel plots for comparing provider performance based on patient-reported outcome measures*. BMJ Qual Saf, 2011. **20**(12): S. 1020–1026
12. Patient/innen, Hospitalisierungen: Website des Bundesamte für Statistik, abgerufen am 15.06.2019
<https://www.bfs.admin.ch/bfs/de/home/statistiken/gesundheit/gesundheitswesen/spitaeler/patienten-hospitalisierungen.html>
13. Gayet-Ageron, A., Agorsitas, T., Schiesari, L., Kolly, V. and Pernegger T.V. 2011. *Barriers to Participation in a Patient Satisfaction Survey: Who are we missing?* PloS ONE 6(10): e26852 doi: 10.1371/journal.pone.0026852. Epub 2011 Oct 26.
14. Peytremann-Bridevaux, I., Scherer, F., Peer, L., Cathieni, F., Bonsack, C., Cléopas, A., Kolly V., Pernegger T.V., and Burnand B. *Satisfaction of patients hospitalised in psychiatric hospitals: a randomized comparison of two psychiatric-specific and one generic satisfaction questionnaires*. 2006. BMC Health Serv Res. 2006, Aug 28; 6: 108
15. Xiao, H. and J.P. Barber, *The effect of perceived health status on patient satisfaction*. Value Health, 2008. **11**(4): S. 719–725
16. Cohen, G., *Age and health status in a patient satisfaction survey*. Soc Sci Med, 1996. **42**(7): S. 1085–1093

17. Crow, R., et al., *The measurement of satisfaction with healthcare: implications for practice from a systematic review of the literature*. Health Technol Assess, 2002. **6**(32): S. 1–244
18. Irwin Press. *Quality conundrum. Patient satisfaction cannot be judged on just one measure*. Mod Healthc 41(41), 26 2011 Oct10
19. Pernegger, T.V., Chamot, E. et Bovier, P.A. 2005. *Non response bias in a survey of patient perceptions of hospital care*. Med Care 43: 374–380
20. ANQ 2018 Auswertungskonzept ANQ, Nationale Messungen stationäre Psychiatrie für Erwachsene, https://www.anq.ch/wp-content/uploads/2017/12/ANQ_PSY_EP_Auswertungskonzept.pdf
21. Herrmann, H., Hoff P., Hotzy F., Schneller L., Theodoridou A., Jäger M. 2018 Fürsorgerische Unterbringung in psychiatrische Kliniken. Schweizerische Ärztezeitung. 2018; 99(16): 524–526
22. Visser, A.Ph., Broomhaar & J.G.V.M. Kleijnen. 1989. Social desirability and program evaluation in health care. Impact Assessment, 7:2–3, 99–112. 23. Stigler S.M. 1997. Regression towards the mean, historically considered., Statistical Methods in Medical rREsearch, vol 6 (2), 1997 S. 103–114

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Rücklauf pro Klinik, 2017 und 2018	8
Abbildung 2: Verteilung der Umfrageteilnehmenden nach Altersklasse 2017–2018	10
Abbildung 3: Verteilung der Umfrageteilnehmenden nach Geschlecht 2017–2018.....	10
Abbildung 4: Verteilung der Umfrageteilnehmenden nach Versicherungsstatus 2017–2018.....	11
Abbildung 5: Verteilung der Anzahl eingegangener Fragebogen nach Sprache 2017–2018.....	11
Abbildung 6: Verteilung des selbst wahrgenommenen Gesundheitszustands der Umfrageteilnehmenden 2017–2018.....	12
Abbildung 7: Verteilung des selbst wahrgenommenen Gesundheitszustands der Umfrageteilnehmenden, nach Altersklasse (2018).....	12
Abbildung 8: Verteilung der Umfrageteilnehmer nach dem Status der fürsorgerischen Unterbringung	13
Abbildung 9: Patientenzufriedenheitsgrad Gesamtkollektiv: Verteilung der Antworten pro Frage, 2018	14
Abbildung 10: Patientenzufriedenheitsgrad Kliniktyp I: Akut- und Grundversorger, 2018	16
Abbildung 11: Patientenzufriedenheitsgrad Kliniktyp II: Kliniken mit Schwerpunktversorgung	18
Abbildung 12: Patientenzufriedenheitsgrad Kliniktyp III: Kliniken zur Behandlung von Abhängigkeitserkrankungen.....	20
Abbildung 13: Zufriedenheitsgrad bei den beiden ersten Befragungen im Jahr 2017 und 2018.....	22
Abbildung 14: Funnel Plot zu Frage 1 (adjustierte Mittelwerte Kliniken, N=5'152).....	26
Abbildung 15: Funnel Plot zu Frage 2 (adjustierte Mittelwerte Kliniken, N=5'103).....	27
Abbildung 16: Funnel Plot zu Frage 3 (adjustierte Mittelwerte Kliniken, N=5'108).....	28
Abbildung 17: Funnel Plot zu Frage 4 (adjustierte Mittelwerte Kliniken, N=4'888).....	29
Abbildung 18: Funnel Plot zu Frage 5 (adjustierte Mittelwerte Kliniken, N=5'158).....	30
Abbildung 19: Funnel Plot zu Frage 6 (adjustierte Mittelwerte Kliniken, N=5'162).....	31

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Rücklauf pro Befragungsinstitut, Jahr 2018.....	9
Tabelle 2: Rücklauf pro Kliniktyp, Jahre 2017 und 2018.....	9
Tabelle 3: Deskriptive Gesamtergebnisse pro Frage	15
Tabelle 4: Deskriptive Ergebnisse pro Frage: Kliniktyp I.....	17
Tabelle 5: Deskriptive Ergebnisse pro Frage : Kliniktyp II	19
Tabelle 6: Deskriptive Resultate Kliniktyp III	21
Tabelle 7: Vollständigkeit der retournierten Fragebogen nach Kliniktyp, 2018	42
Tabelle 8: Patientenalter: Verteilung nach Anzahl und Prozent, 2018.....	42
Tabelle 9: Ergebnisse der Umfragen 2017 und 2018.....	42
Tabelle 10: Ergebnisse nach Klinik 2018: Rücklauf Anzahl Fragebogen, adjustierte und nicht adjustierte Mittelwerte.....	43
Tabelle 11: Ergebnisse der Kliniken, die nicht in die Auswertungen dieses Berichts eingeschlossen wurden	49

Anhänge

Glossar

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 Spitälern/Kliniken können die beiden Patientengruppen unterschiedlich alt sein. Das Alter kann aber die Zufriedenheit beeinflussen, was bei nicht adjustierten Mittelwerten nicht berücksichtigt wird. Um dieses Problem zu beheben, wird ein Mittelwert berechnet, bei dem der Einfluss des Alters auf die Zufriedenheit neutralisiert wird. Bei der Berechnung der adjustierten Mittelwerte werden jedoch nur die Umfrageteilnehmenden mit vollständigen Daten für alle Adjustierungsvariablen berücksichtigt. Adjustierte Mittelwerte (für die einzelnen Spitäler/Kliniken) können anschliessend miteinander verglichen werden.

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

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

Konfidenzintervall: Ein 95%-Konfidenzintervall bedeutet, dass mindestens 95% der gemessenen Werte (z. B. Mittelwert) den wahren Wert beinhalten.

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.

Problematische Antworten: Als problematische Antworten werden jeweils die zwei Antwortkategorien mit dem niedrigsten Zufriedenheitsgrad einer Frage bezeichnet, zum Beispiel die Kategorien «schlecht» und «weniger gut», «nein, gar nicht» und «eher nicht» oder «nie» und «selten».

Fehlende Werte (Missing): Retournierte Fragebogen können eine oder mehrere fehlende (nicht ausgefüllte) Antworten enthalten, zum Beispiel wenn eine Frage nicht beantwortet wurde oder die Ausweichantwort (z. B. «Ich hatte keine Fragen») angekreuzt wurde. Für die Auswertung werden keine Imputationen oder Gewichtungen verwendet, um fehlende Werte oder nicht retournierte Fragebogen zu kompensieren, es werden nur vollständigen Daten ausgewertet («complete case analysis»). Zur Berechnung der nicht adjustierten Mittelwerte werden alle Fragebogen mit einer validen Antwort einbezogen, für die Berechnung von adjustierten Mittelwerten können hingegen nur Fragebogen mit vollständigen Daten für alle Adjustierungsvariablen berücksichtigt werden.

Tabelle 7: Vollständigkeit der retournierten Fragebogen nach Kliniktyp, 2018

Kliniktyp	Anzahl Fragebogen	Anteil vollständige Daten pro Frage						Vollständige Adjustierungsfaktoren	Vollständigkeit Fragebogen
		1	2	3	4	5	6		
Typ I	4'446	80.6%	79.5%	79.4%	76.2%	80.5%	80.5%	82.0%	74.6%
Typ II	1'590	81.4%	81.6%	81.9%	77.8%	81.9%	82.0%	83.5%	77.0%
Typ III	315	87.6%	86.7%	87.0%	82.9%	87.9%	88.3%	88.9%	84.4%
Total	6'351	81.1%	80.3%	80.4%	77.0%	81.2%	81.3%	82.7%	75.7%

Anteil vollständige Daten pro Frage: Anteil der Fragebogen in %, die für die Berechnung des adjustierten Mittelwertes verwendet werden konnten (d. h. die Fragebogen, die vollständige Angaben für die Adjustierungsvariablen sowie eine Antwort auf die entsprechende Frage enthalten (Ausweichantwort ausgeschlossen)

Vollständige Adjustierungsfaktoren: Anteil der Fragebogen in % mit vollständigen Angaben für die Adjustierungsvariablen (Alter, Geschlecht, Versicherungsstatus und selbst wahrgenommener Gesundheitszustand)

Tabelle 8: Patientenalter: Verteilung nach Anzahl und Prozent, 2018

		Total	Alltersgruppe						
			18-29	30-39	40-49	50-59	60-69	70-79	80+
2018	N	5'907	1042	1025	1236	1344	668	404	183
	%	100%	18%	17%	21%	23%	11%	7%	3%

Tabelle 9: Ergebnisse der Umfragen 2017 und 2018

Frage	2017		2018	
	Mittelwert	Konfidenzintervall 95%	Mittelwert	Konfidenzintervall 95%
1: Behandlungsqualität	3.74	[3.71-3.77]	3.94	[3.92-3.96]
2: Möglichkeit Fragen zu stellen	4.27	[4.24-4.30]	4.46	[4.44-4.47]
3: Verständliche Antworten	4.15	[4.12-4.18]	4.34	[4.32-4.36]
4: Zweck Medikamente	3.82	[3.78-3.86]	4.00	[3.97-4.03]
5: Einbezug Behandlungsplan	3.99	[3.95-4.02]	4.20	[4.17-4.22]
6: Vorbereitung Klinikaustritt	3.98	[3.94-4.02]	4.23	[4.20-4.25]

Mittelwert: Mittelwert Gesamtkollektiv

Tabelle 10: Ergebnisse nach Klinik 2018: Rücklauf Anzahl Fragebogen, adjustierte und nicht adjustierte Mittelwerte

N total: Anzahl retournierte Fragebogen; **adj. Fakt.:** Prozent der retournierten Fragebogen mit vollständig ausgefüllten Adjustierungsvariablen (Alter, Geschlecht, Versicherungsstatus, Gesundheitszustand, fürsorgerische Unterbringung); **n-a / adj. m:** Mittelwert nicht adjustiert/Mittelwert adjustiert; **KI 95%:** Konfidenzintervall 95%

Code	Rücklauf		Antworten 2018		Frage 1 Mittelwert			Frage 2 Mittelwert			Frage 3 Mittelwert			Frage 4 Mittelwert			Frage 5 Mittelwert			Frage 6 Mittelwert					
					(Kollektiv:3.94)			(Kollektiv: 4.46)			(Kollektiv: 4.34)			(Kollektiv: 4.00)			(Kollektiv: 4.20)			(Kollektiv: 4.23)					
					n-a	n-a	adj.-m [KI 95%]	n-a	n-a	adj.-m [KI 95%]	n-a	n-a	adj.-m [KI 95%]	n-a	n-a	adj.-m [KI 95%]	n-a	n-a	adj.-m [KI 95%]	n-a	n-a	adj.-m [KI 95%]	n-a	n-a	adj.-m [KI 95%]
2017	2018	N total	adj. Fakt.	2017	2018	2018	2017	2018	2018	2017	2018	2018	2017	2018	2018	2017	2018	2018	2017	2018	2018	2017	2018	2018	
1	22.4%	29.8%	362	79.8%	3.72	3.99	4.07	4.23	4.55	4.59	4.19	4.43	4.47	3.62	4.06	4.11	3.93	4.35	4.42	3.90	4.32	4.40			
							[3.98, 4.16]			[4.51, 4.68]			[4.39, 4.56]			[3.97, 4.24]			[4.31, 4.52]			[4.29, 4.50]			
2	23.6%	43.5%	395	80.8%	3.63	3.78	3.76	4.28	4.46	4.48	4.17	4.31	4.29	3.69	3.89	3.86	3.84	4.09	4.11	3.90	4.17	4.18			
							[3.67, 3.85]			[4.40, 4.55]			[4.21, 4.37]			[3.74, 3.98]			[4.01, 4.22]			[4.08, 4.28]			
3	26.6%	52.7%	237	82.3%	3.74	4.02	4.03	4.31	4.57	4.59	4.23	4.43	4.46	3.70	4.08	4.12	3.98	4.33	4.40	3.97	4.22	4.27			
							[3.91, 4.14]			[4.49, 4.69]			[4.36, 4.57]			[3.97, 4.28]			[4.27, 4.53]			[4.14, 4.40]			
4	25.3%	28.0%	172	82.6%	3.63	3.87	3.84	4.27	4.55	4.57	4.21	4.32	4.35	3.69	3.98	3.94	3.97	4.18	4.19	4.08	4.20	4.18			
							[3.71, 3.98]			[4.46, 4.69]			[4.23, 4.47]			[3.76, 4.12]			[4.04, 4.35]			[4.03, 4.33]			
6	29.9%	52.4%	220	85.5%	3.58	3.96	4.06	4.24	4.58	4.67	4.09	4.40	4.49	3.66	4.03	4.15	3.84	4.16	4.26	3.90	4.05	4.18			
							[3.94, 4.17]			[4.56, 4.77]			[4.39, 4.60]			[3.99, 4.31]			[4.12, 4.39]			[4.05, 4.31]			
7	30.9%	80.6%	295	89.2%	3.93	3.97	4.00	4.46	4.58	4.62	4.18	4.36	4.37	4.01	4.03	4.07	4.17	4.32	4.33	3.98	4.16	4.20			
							[3.90, 4.10]			[4.53, 4.70]			[4.28, 4.46]			[3.93, 4.21]			[4.21, 4.44]			[4.09, 4.31]			
8	20.9%	49.4%	202	77.7%	3.81	4.08	4.05	4.22	4.54	4.57	4.22	4.33	4.34	3.83	4.11	4.06	4.06	4.31	4.28	4.04	4.27	4.27			
							[3.93, 4.18]			[4.46, 4.68]			[4.22, 4.45]			[3.89, 4.23]			[4.14, 4.43]			[4.13, 4.41]			
9	21.8%	31.3%	196	82.7%	3.46	3.82	3.86	4.07	4.42	4.46	3.97	4.32	4.38	3.64	3.81	3.87	3.84	3.93	3.96	3.76	4.10	4.15			
							[3.74, 3.98]			[4.35, 4.57]			[4.26, 4.49]			[3.70, 4.05]			[3.81, 4.10]			[4.01, 4.29]			
10	19.9%	29.7%	204	70.6%	3.78	3.99	4.05	3.92	4.05	4.08	3.95	4.09	4.15	3.88	3.91	3.95	3.88	4.00	4.00	4.04	4.35	4.39			
							[3.91, 4.18]			[3.96, 4.20]			[4.03, 4.27]			[3.77, 4.13]			[3.85, 4.15]			[4.24, 4.54]			
11	31.3%	73.9%	278	87.1%	4.01	4.04	4.05	4.64	4.57	4.56	4.40	4.47	4.49	4.10	4.02	4.01	4.28	4.31	4.32	4.04	4.17	4.19			
							[3.95, 4.15]			[4.47, 4.65]			[4.40, 4.59]			[3.87, 4.15]			[4.20, 4.43]			[4.07, 4.30]			
12	60.9%	43.7%	83	83.1%	4.31	4.00	4.15	4.79	4.63	4.68	4.51	4.32	4.41	4.28	4.20	4.24	4.48	4.22	4.22	4.38	4.16	4.21			
							[3.96, 4.34]			[4.51, 4.84]			[4.24, 4.58]			[3.98, 4.51]			[4.00, 4.44]			[3.99, 4.43]			

Code	Rücklauf		Antworten 2018		Frage 1 Mittelwert			Frage 2 Mittelwert			Frage 3 Mittelwert			Frage 4 Mittelwert			Frage 5 Mittelwert			Frage 6 Mittelwert					
					(Kollektiv:3.94)			(Kollektiv: 4.46)			(Kollektiv: 4.34)			(Kollektiv: 4.00)			(Kollektiv: 4.20)			(Kollektiv: 4.23)					
					n-a	n-a	adj.-m [KI 95%]	n-a	n-a	adj.-m [KI 95%]	n-a	n-a	adj.-m [KI 95%]	n-a	n-a	adj.-m [KI 95%]	n-a	n-a	adj.-m [KI 95%]	n-a	n-a	adj.-m [KI 95%]	n-a	n-a	adj.-m [KI 95%]
2017	2018	N total	adj. Fakt.	2017	2018	2018	2017	2018	2018	2017	2018	2018	2017	2018	2018	2017	2018	2018	2017	2018	2018	2017	2018	2018	
13	30.8%	89.6%	240	76.2%	3.43	3.93	3.91	3.65	4.10	4.10	3.77	4.10	4.06	3.51	3.87	3.81	3.60	4.10	4.09	3.76	4.24	4.22			
							[3.80, 4.03]			[4.00, 4.21]			[3.95, 4.16]			[3.65, 3.97]			[3.96, 4.23]			[4.08, 4.35]			
14	26.2%	32.9%	113	80.5%	3.21	3.95	3.82	3.90	4.46	4.40	3.77	4.35	4.31	3.65	4.25	4.21	3.63	4.25	4.18	3.73	4.47	4.37			
							[3.65, 3.98]			[4.26, 4.55]			[4.16, 4.46]			[3.98, 4.43]			[3.99, 4.37]			[4.18, 4.55]			
15	16.5%	27.1%	99	90.9%	3.52	3.81	3.96	4.13	4.43	4.53	3.96	4.36	4.49	3.56	4.02	4.19	3.89	4.08	4.25	3.68	4.05	4.22			
							[3.80, 4.13]			[4.39, 4.68]			[4.34, 4.64]			[3.96, 4.42]			[4.06, 4.44]			[4.04, 4.41]			
16	19.4%	19.8%	95	82.1%	3.48	3.66	3.63	4.04	4.26	4.26	4.01	4.12	4.12	3.56	3.88	3.84	3.65	4.06	3.97	3.93	4.16	4.12			
							[3.45, 3.81]			[4.11, 4.42]			[3.96, 4.29]			[3.60, 4.08]			[3.76, 4.18]			[3.92, 4.32]			
17	61.7%	34.1%	44	88.6%	4.14	4.02	4.06	4.59	4.51	4.58	4.50	4.34	4.43	4.44	4.33	4.34	4.32	4.27	4.31	4.23	4.41	4.49			
							[3.80, 4.32]			[4.36, 4.80]			[4.20, 4.66]			[3.94, 4.73]			[4.02, 4.60]			[4.20, 4.77]			
18	28.8%	37.3%	137	84.7%	3.49	4.03	4.00	4.12	4.57	4.60	3.96	4.42	4.44	3.72	4.04	4.00	3.80	4.31	4.33	3.94	4.37	4.35			
							[3.85, 4.14]			[4.47, 4.73]			[4.30, 4.57]			[3.80, 4.20]			[4.16, 4.50]			[4.18, 4.51]			
20	18.3%	29.4%	160	83.7%	3.44	3.85	3.87	4.18	4.56	4.60	4.01	4.44	4.41	3.56	3.90	3.89	3.76	4.19	4.19	3.62	4.22	4.22			
							[3.73, 4.01]			[4.48, 4.72]			[4.29, 4.54]			[3.70, 4.07]			[4.03, 4.35]			[4.07, 4.37]			
21	65.7%	78.3%	65	96.9%	4.35	4.34	4.36	4.69	4.82	4.79	4.59	4.59	4.59	4.44	4.47	4.48	4.10	3.98	3.96	4.09	4.30	4.27			
							[4.15, 4.56]			[4.62, 4.96]			[4.41, 4.77]			[4.20, 4.77]			[3.73, 4.19]			[4.05, 4.50]			
22	19.6%	96.7%	267	76.4%	3.65	3.67	3.70	3.57	3.85	3.88	3.87	4.00	4.02	3.54	3.70	3.68	3.62	3.86	3.85	3.88	4.05	4.12			
							[3.59, 3.81]			[3.78, 3.97]			[3.92, 4.12]			[3.53, 3.83]			[3.72, 3.98]			[4.00, 4.25]			
24	28.3%	23.0%	45	91.1%	3.69	3.84	3.99	4.33	4.49	4.58	4.03	4.24	4.29	3.80	3.95	4.05	3.95	4.02	4.21	3.98	3.82	4.02			
							[3.74, 4.23]			[4.36, 4.79]			[4.07, 4.51]			[3.71, 4.38]			[3.93, 4.50]			[3.74, 4.29]			
25	18.1%	28.2%	117	83.8%	3.58	3.83	3.78	4.26	4.44	4.42	4.10	4.35	4.32	3.67	3.66	3.64	4.21	4.28	4.28	3.97	4.19	4.16			
							[3.62, 3.94]			[4.28, 4.56]			[4.18, 4.47]			[3.42, 3.86]			[4.10, 4.47]			[3.98, 4.35]			
26	29.5%	56.3%	134	76.9%	3.47	3.94	3.91	4.11	4.51	4.54	4.05	4.58	4.58	4.11	4.40	4.36	3.97	4.54	4.54	4.19	4.50	4.48			
							[3.75, 4.06]			[4.41, 4.68]			[4.44, 4.73]			[4.15, 4.57]			[4.36, 4.72]			[4.30, 4.65]			

Code	Rücklauf		Antworten 2018		Frage 1 Mittelwert			Frage 2 Mittelwert			Frage 3 Mittelwert			Frage 4 Mittelwert			Frage 5 Mittelwert			Frage 6 Mittelwert		
					(Kollektiv:3.94)			(Kollektiv: 4.46)			(Kollektiv: 4.34)			(Kollektiv: 4.00)			(Kollektiv: 4.20)			(Kollektiv: 4.23)		
					n-a	n-a	adj.-m [KI 95%]	n-a	n-a	adj.-m [KI 95%]	n-a	n-a	adj.-m [KI 95%]	n-a	n-a	adj.-m [KI 95%]	n-a	n-a	adj.-m [KI 95%]	n-a	n-a	adj.-m [KI 95%]
2017	2018	N total	adj. Fakt.	2017	2018	2018	2017	2018	2018	2017	2018	2018	2017	2018	2018	2017	2018	2018	2017	2018	2018	
27	35.0%	72.8%	115	83.5%	3.53	3.95	4.01 [3.84, 4.17]	4.37	4.54	4.55 [4.41, 4.69]	4.03	4.38	4.40 [4.25, 4.54]	3.47	3.98	4.10 [3.87, 4.33]	3.69	4.04	4.08 [3.89, 4.26]	3.89	4.19	4.24 [4.05, 4.42]
28	27.5%	6.0%	19	89.5%	3.58	3.83	3.83	4.21	4.28	4.26	3.98	4.44	4.46	3.71	4.06	4.12	3.75	4.00	4.02	3.75	4.06	4.11
29	34.7%	45.7%	58	94.8%	4.00	4.11	4.10 [3.88, 4.32]	4.34	4.29	4.30 [4.11, 4.48]	4.10	4.36	4.35 [4.15, 4.54]	3.93	3.88	3.82 [3.54, 4.11]	4.07	3.98	3.96 [3.71, 4.21]	4.19	4.14	4.13 [3.88, 4.37]
30	48.3%	45.8%	54	88.9%	4.38	4.37	4.36 [4.12, 4.60]	4.81	4.87	4.83 [4.63, 5.03]	4.48	4.56	4.55 [4.33, 4.76]	4.26	4.19	4.15 [3.80, 4.50]	4.60	4.57	4.55 [4.28, 4.83]	4.25	4.41	4.38 [4.12, 4.65]
31	35.9%	23.5%	46	91.3%	3.89	3.96	3.92 [3.68, 4.16]	4.42	4.56	4.50 [4.29, 4.72]	4.39	4.48	4.44 [4.22, 4.66]	3.69	4.16	4.15 [3.82, 4.48]	4.06	4.53	4.53 [4.25, 4.81]	4.06	4.37	4.33 [4.06, 4.61]
32	25.6%	84.4%	146	56.8%	3.41	3.87	3.85 [3.67, 4.02]	3.70	4.04	3.99 [3.84, 4.15]	3.64	4.14	4.06 [3.90, 4.22]	3.18	3.77	3.62 [3.38, 3.86]	3.41	3.90	4.01 [3.81, 4.21]	3.81	4.12	4.16 [3.96, 4.35]
33	30.4%	48.7%	94	90.4%	3.98	4.09	4.03 [3.85, 4.20]	4.49	4.70	4.65 [4.50, 4.80]	4.44	4.51	4.45 [4.30, 4.61]	4.04	4.09	4.03 [3.79, 4.27]	4.16	4.31	4.26 [4.07, 4.46]	4.30	4.45	4.36 [4.17, 4.56]
34	34.5%	53.1%	60	85.0%	3.78	3.91	3.78 [3.56, 4.00]	4.25	4.70	4.65 [4.46, 4.85]	4.08	4.47	4.36 [4.17, 4.56]	3.93	4.20	4.07 [3.77, 4.37]	4.10	4.32	4.28 [4.02, 4.53]	4.02	4.23	4.13 [3.88, 4.38]
35	41.4%	32.1%	44	88.6%	3.46	3.88	3.98 [3.73, 4.23]	4.04	4.56	4.64 [4.42, 4.86]	3.98	4.32	4.47 [4.24, 4.69]	3.75	3.77	3.85 [3.51, 4.20]	3.72	4.26	4.31 [4.01, 4.60]	3.47	4.20	4.37 [4.07, 4.66]
36	18.7%	44.0%	214	91.1%	3.60	3.95	3.98 [3.86, 4.09]	4.38	4.48	4.50 [4.40, 4.60]	4.09	4.28	4.30 [4.20, 4.41]	3.78	3.95	3.99 [3.83, 4.15]	3.96	4.19	4.25 [4.12, 4.38]	4.14	4.08	4.09 [3.97, 4.22]
37	49.4%	77.0%	57	82.5%	4.00	4.37	4.38 [4.14, 4.62]	4.62	4.71	4.71 [4.51, 4.91]	4.24	4.69	4.67 [4.46, 4.88]	4.12	4.50	4.47 [4.16, 4.78]	4.19	4.51	4.48 [4.21, 4.74]	4.21	4.54	4.53 [4.27, 4.79]
38	48.3%	85.7%	78	96.2%	4.10	4.22	4.32 [4.13, 4.50]	4.56	4.58	4.67 [4.51, 4.83]	4.37	4.53	4.54 [4.38, 4.71]	4.26	3.90	4.03 [3.78, 4.28]	4.48	4.53	4.60 [4.39, 4.81]	4.31	4.37	4.49 [4.29, 4.70]

Code	Rücklauf		Antworten 2018		Frage 1 Mittelwert			Frage 2 Mittelwert			Frage 3 Mittelwert			Frage 4 Mittelwert			Frage 5 Mittelwert			Frage 6 Mittelwert		
					(Kollektiv:3.94)			(Kollektiv: 4.46)			(Kollektiv: 4.34)			(Kollektiv: 4.00)			(Kollektiv: 4.20)			(Kollektiv: 4.23)		
					n-a	n-a	adj.-m [KI 95%]	n-a	n-a	adj.-m [KI 95%]	n-a	n-a	adj.-m [KI 95%]	n-a	n-a	adj.-m [KI 95%]	n-a	n-a	adj.-m [KI 95%]	n-a	n-a	adj.-m [KI 95%]
2017	2018	N total	adj. Fakt.	2017	2018	2018	2017	2018	2018	2017	2018	2018	2017	2018	2018	2017	2018	2018	2017	2018	2018	
39	37.0%	93.8%	76	97.4%	3.85	4.00	3.83 [3.65, 4.01]	4.38	4.69	4.61 [4.45, 4.77]	4.03	4.48	4.37 [4.20, 4.53]	3.97	4.40	4.23 [3.98, 4.48]	3.95	4.34	4.21 [4.00, 4.42]	3.92	4.51	4.32 [4.11, 4.52]
40	27.3%	68.9%	91	85.7%	3.70	3.77	3.82 [3.64, 4.00]	4.35	4.29	4.37 [4.21, 4.53]	4.36	4.27	4.33 [4.17, 4.49]	3.97	3.99	4.02 [3.77, 4.28]	4.08	4.17	4.26 [4.05, 4.47]	4.19	4.20	4.20 [4.00, 4.40]
41	17.6%	41.0%	107	80.4%	3.16	3.73	3.77 [3.60, 3.94]	3.35	4.01	3.95 [3.80, 4.10]	3.44	4.10	4.08 [3.93, 4.23]	3.08	4.07	4.09 [3.86, 4.32]	3.22	4.25	4.22 [4.02, 4.42]	3.53	4.30	4.31 [4.12, 4.51]
42	32.7%	73.6%	106	83.0%	4.08	3.82	3.98 [3.81, 4.16]	4.56	4.42	4.50 [4.35, 4.64]	4.44	4.41	4.49 [4.34, 4.65]	4.13	3.99	4.15 [3.93, 4.38]	4.36	4.21	4.35 [4.16, 4.55]	4.44	4.16	4.30 [4.10, 4.49]
43	33.3%	86.0%	92	81.5%	3.82	3.98	4.07 [3.89, 4.25]	4.29	4.42	4.48 [4.32, 4.64]	4.14	4.30	4.35 [4.19, 4.52]	4.12	4.10	4.18 [3.93, 4.43]	4.00	4.19	4.20 [3.99, 4.41]	4.00	4.35	4.45 [4.24, 4.66]
45	39.3%	50.8%	30	96.7%	4.38	3.90	4.00 [3.71, 4.29]	4.67	4.67	4.71 [4.46, 4.96]	4.52	4.40	4.49 [4.23, 4.75]	4.41	4.17	4.28 [3.84, 4.72]	4.52	3.97	4.00 [3.67, 4.34]	4.22	4.10	4.24 [3.92, 4.57]
46	45.8%	84.2%	64	79.7%	3.94	4.40	4.31 [4.09, 4.53]	4.25	4.73	4.69 [4.50, 4.88]	4.39	4.77	4.74 [4.54, 4.94]	4.10	4.61	4.58 [4.29, 4.88]	4.28	4.49	4.42 [4.16, 4.67]	4.31	4.73	4.68 [4.43, 4.93]
47	43.4%	41.8%	23	78.3%	3.81	3.74	4.03	4.39	4.64	4.74	4.12	4.45	4.55	3.84	4.27	4.44	3.76	4.00	4.20	3.55	4.13	4.38
48	16.5%	23.6%	42	88.1%	3.87	3.63	3.70 [3.44, 3.96]	4.50	4.33	4.37 [4.14, 4.59]	4.22	4.10	4.07 [3.84, 4.31]	3.90	4.00	4.06 [3.70, 4.42]	4.09	4.05	4.07 [3.77, 4.38]	4.13	4.17	4.16 [3.87, 4.45]
49	31.2%	34.7%	26	80.8%	3.63	4.08	4.08 [3.73, 4.43]	4.36	4.48	4.48 [4.17, 4.78]	4.29	4.40	4.40 [4.08, 4.71]	3.85	4.17	4.21 [3.95, 4.76]	4.03	4.33	4.35	4.07	4.31	4.39 [4.01, 4.78]
50	17.0%	20.4%	21	90.5%	3.69	3.95	4.08	4.41	4.65	4.67	4.37	4.59	4.67	4.29	4.33	4.42	4.36	4.47	4.55	4.03	4.21	4.37
51	12.3%	54.9%	139	81.3%	3.54	3.85	3.84 [3.70, 3.99]	3.96	4.38	4.38 [4.25, 4.51]	4.04	4.30	4.26 [4.13, 4.40]	3.92	3.61	3.63 [3.43, 3.83]	3.85	3.93	3.88 [3.71, 4.06]	3.73	4.18	4.20 [4.03, 4.36]

Code	Rücklauf		Antworten 2018		Frage 1 Mittelwert			Frage 2 Mittelwert			Frage 3 Mittelwert			Frage 4 Mittelwert			Frage 5 Mittelwert			Frage 6 Mittelwert					
					(Kollektiv:3.94)			(Kollektiv: 4.46)			(Kollektiv: 4.34)			(Kollektiv: 4.00)			(Kollektiv: 4.20)			(Kollektiv: 4.23)					
					n-a	n-a	adj.-m [KI 95%]	n-a	n-a	adj.-m [KI 95%]	n-a	n-a	adj.-m [KI 95%]	n-a	n-a	adj.-m [KI 95%]	n-a	n-a	adj.-m [KI 95%]	n-a	n-a	adj.-m [KI 95%]	n-a	n-a	adj.-m [KI 95%]
2017	2018	N total	adj. Fakt.	2017	2018	2018	2017	2018	2018	2017	2018	2018	2017	2018	2018	2017	2018	2018	2017	2018	2018	2017	2018	2018	
52	36.8%	81.5%	44	86.4%	3.56	4.05	3.90 [3.65, 4.16]	4.24	4.75	4.68 [4.46, 4.91]	3.92	4.31	4.29 [4.06, 4.52]	3.55	4.24	4.17 [3.82, 4.52]	4.36	4.52	4.44 [4.14, 4.73]	3.76	4.37	4.27 [3.97, 4.56]			
53	37.9%	42.3%	30	83.3%	4.48	4.36	4.27 [3.95, 4.59]	4.80	4.86	4.80 [4.52, 5.08]	4.72	4.62	4.56 [4.27, 4.84]	4.48	4.07	3.88 [3.45, 4.32]	4.84	4.50	4.43 [4.06, 4.80]	4.52	4.43	4.26 [3.90, 4.62]			
54	47.5%	69.4%	25	84.0%	4.11	4.00	3.66 [4.19, 4.80]	4.61	4.67	4.50 [3.66, 4.30]	4.56	4.21	3.98	4.69	4.39	4.08 [3.16, 3.97]	4.47	3.83	3.56 [3.16, 3.97]	4.47	4.38	3.96 [3.56, 4.35]			
55	41.5%	2.0%	1	100%	3.88	4.00	3.98	4.12	4.00	3.95	4.12	4.00	3.93	4.07	4.00	3.96	4.47	4.00	3.97	4.00	3.00	2.94			
56	43.6%	26.5%	13	84.6%	3.59	3.85	3.89	4.19	4.42	4.49	4.41	4.50	4.46	4.41	4.00	4.07	4.29	3.92	3.90	4.41	4.38	4.46			
57	48.1%	41.7%	15	80.0%	3.83	3.57	3.49	4.23	4.43	4.37	3.92	4.00	4.14	4.08	4.13	4.15	4.00	4.00	3.94	3.46	3.60	3.77			
58	35.1%	56.3%	9	66.7%	4.54	4.22	4.15	4.69	4.56	4.32	4.38	4.56	4.62	4.23	4.67	4.42	4.54	4.67	4.48	4.38	4.22	3.72			
59	22.0%	71.0%	44	63.6%	3.85	3.94	3.94 [3.63, 4.25]	4.50	4.56	4.53 [4.27, 4.79]	4.38	4.34	4.27 [3.99, 4.54]	3.92	3.91	3.73 [3.32, 4.13]	4.31	4.52	4.44 [4.09, 4.80]	4.46	4.12	3.98 [3.64, 4.31]			
60	26.0%	56.4%	31	87.1%	3.42	4.07	4.08 [3.78, 4.39]	4.15	4.61	4.60 [4.34, 4.86]	3.92	4.47	4.45 [4.17, 4.72]	3.23	3.90	3.86 [3.44, 4.27]	3.69	4.34	4.25 [3.90, 4.61]	3.31	4.42	4.38 [4.04, 4.72]			
61	45.8%	91.7%	11	90.9%	3.27	3.91	4.13	4.09	4.55	4.59	3.55	3.91	4.22	3.10	4.27	4.46	3.64	4.00	4.03	2.55	3.73	3.81			
62	25.6%	82.5%	33	84.8%	3.90	3.79	3.69 [3.39, 3.99]	4.50	4.38	4.32 [4.06, 4.58]	4.30	4.17	4.13 [3.86, 4.40]	4.25	3.42	3.31 [2.89, 3.73]	4.40	3.82	3.73 [3.38, 4.08]	4.40	4.00	3.92 [3.58, 4.25]			
63	58.8%	76.5%	13	100%	3.20	4.00	3.82	4.10	4.83	4.72	3.78	4.54	4.44	4.29	4.58	4.40	3.30	4.77	4.62	3.50	4.23	4.03			

Code	Rücklauf		Antworten 2018		Frage 1 Mittelwert			Frage 2 Mittelwert			Frage 3 Mittelwert			Frage 4 Mittelwert			Frage 5 Mittelwert			Frage 6 Mittelwert		
					(Kollektiv:3.94)			(Kollektiv: 4.46)			(Kollektiv: 4.34)			(Kollektiv: 4.00)			(Kollektiv: 4.20)			(Kollektiv: 4.23)		
					n-a	n-a	adj.-m [KI 95%]	n-a	n-a	adj.-m [KI 95%]	n-a	n-a	adj.-m [KI 95%]	n-a	n-a	adj.-m [KI 95%]	n-a	n-a	adj.-m [KI 95%]	n-a	n-a	adj.-m [KI 95%]
2017	2018	N total	adj. Fakt.	2017	2018	2018	2017	2018	2018	2017	2018	2018	2017	2018	2018	2017	2018	2018	2017	2018	2018	
64	29.4%	12.9%	9	77.8%	4.30	4.44	4.32	4.60	4.78	4.71	4.60	4.44	4.28	4.11	4.43	4.46	4.50	4.86	4.84	4.50	4.56	4.69
65	75.0%	91.7%	11	100%	3.78	3.73	3.81	4.22	4.55	4.51	3.89	3.91	3.97	3.00	3.64	3.77	3.67	3.70	3.67	3.33	3.64	3.74
66	88.9%	60.0%	6	83.3%	4.43	4.50	4.52	5.00	4.83	4.84	4.63	4.83	4.86	4.57	4.20	4.30	4.63	4.50	4.49	4.63	4.80	4.76
67	12.5%	50.0%	20	90.0%	3.40	4.40	4.34	4.00	4.70	4.69	3.80	4.65	4.71	3.75	4.50	4.49	4.00	4.79	4.70	3.80	4.55	4.71
68	15.6%	51.4%	18	88.9%	3.40	4.17	4.06	4.00	4.67	4.61	3.80	4.35	4.29	4.40	3.50	3.39	3.40	4.06	3.92	3.60	4.44	4.23
70	26.7%	100%	12	58.3%	4.33	4.17	3.72	4.50	4.90	4.89	4.67	4.33	4.54	4.00	4.08	4.50	4.67	4.36	4.21	4.67	4.75	4.75
72	13.9%	87.5%	21	76.2%	3.80	3.90	3.89	4.80	4.44	4.49	4.20	4.12	4.29	3.50	3.56	3.49	4.40	3.90	3.76	3.60	4.19	4.22
73	21.4%	64.3%	9	88.9%	4.33	4.11	3.86	4.67	4.78	4.66	4.33	4.33	4.32	3.67	4.25	4.35	4.00	4.44	4.39	4.33	4.33	4.12
74	33.3%	100%	11	90.9%	5.00	4.27	4.10	3.50	4.82	4.66	4.50	4.73	4.63	4.50	4.44	4.32	4.50	4.55	4.30	4.50	4.36	4.23
77		75.0%	3	100%		3.67	3.41		4.67	4.47		3.33	3.19		3.33	3.13		4.00	3.70		3.67	3.37

Achtung: Die KI sind nicht angegeben, wenn weniger als 20 Antworten ausgewertet werden konnten; diese Ergebnisse müssen mit äusserster Vorsicht interpretiert werden!

Tabelle 11: Ergebnisse der Kliniken, die nicht in die Auswertungen dieses Berichts eingeschlossen wurden

Code	Rücklauf		Fragebogen 2018		Frage 1 Mittelwert (nicht adjustiert)		Frage 2 Mittelwert (nicht adjustiert)		Frage 3 Mittelwert (nicht adjustiert)		Frage 4 Mittelwert (nicht adjustiert)		Frage 5 Mittelwert (nicht adjustiert)		Frage 6 Mittelwert (nicht adjustiert)	
					(Kollektiv: 3.93)		(Kollektiv: 4.43)		(Kollektiv: 4.32)		(Kollektiv: 3.99)		(Kollektiv :4.17)		(Kollektiv : 4.21)	
	2017	2018	N total	Adj. Fakt.	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018
5	22.2%	25.3%	185	87.0%	3.24	3.66	3.45	3.69	3.44	3.94	3.38	3.76	3.46	3.72	3.61	3.94
19	18.0%	20.9%	82	85.4%	3.31	3.70	3.80	4.22	3.87	4.10	3.38	3.84	3.56	3.76	3.53	3.80
23	23.1%	23.9%	72	76.4%	3.90	3.70	3.88	3.75	4.05	3.86	3.73	3.56	3.86	3.84	3.78	4.03
44	30.6%	49.1%	57	78.9%	3.94	4.21	4.33	4.63	4.18	4.61	4.03	4.36	3.94	4.42	4.26	4.49
69	25.0%	35.7%	5	100.0%	3.60	3.80	4.00	3.20	4.20	4.00	4.00	4.40	3.80	3.60	3.40	4.40

N total: Anzahl retournierte Fragebogen 2018. **Adj. Fakt.:** Prozent der retournierten Fragebogen mit vollständig ausgefüllten Adjustierungsvariablen (Alter, Geschlecht, Versicherungsstatus, Gesundheitszustand, fürsorgliche Unterbringung)

Zufriedenheit der Patientinnen und Patienten mit dem Klinikaufenthalt

Anleitung: Bitte kreuzen Sie jeweils diejenige Antwort an, die Ihre persönlichen Einschätzungen und Erfahrungen am besten beschreibt.

Bitte Felder sauber und kräftig markieren



richtig



falsch

Allgemeine Fragen zu Ihrem Klinikaufenthalt

1. Wie beurteilen Sie die Qualität der Behandlung (durch das ärztliche und therapeutische Personal und die Pflegefachpersonen)?

<input type="checkbox"/> Ausgezeichnet	<input type="checkbox"/> Sehr gut	<input type="checkbox"/> Gut	<input type="checkbox"/> Weniger gut	<input type="checkbox"/> Schlecht
--	-----------------------------------	------------------------------	--------------------------------------	-----------------------------------
2. Hatten Sie die Möglichkeit Fragen zu stellen?

<input type="checkbox"/> Immer	<input type="checkbox"/> Meistens	<input type="checkbox"/> Manchmal	<input type="checkbox"/> Selten	<input type="checkbox"/> Nie
<input type="checkbox"/> Ich hatte keine Fragen				
3. Erhielten Sie verständliche Antworten auf Ihre Fragen?

<input type="checkbox"/> Immer	<input type="checkbox"/> Meistens	<input type="checkbox"/> Manchmal	<input type="checkbox"/> Selten	<input type="checkbox"/> Nie
<input type="checkbox"/> Ich hatte keine Fragen				
4. Hat man Ihnen in verständlicher Weise Wirkung, Nebenwirkungen, Dosierung und Einnahmezeitpunkt der Medikamente erklärt, die Sie während Ihres Klinikaufenthalts erhielten?

<input type="checkbox"/> Ja, vollumfänglich	<input type="checkbox"/> Überwiegend	<input type="checkbox"/> Teilweise	<input type="checkbox"/> Eher nicht	<input type="checkbox"/> Nein, gar nicht
<input type="checkbox"/> Ich habe keine Medikamente erhalten				
5. Wurden Sie in die Entscheidung Ihres Behandlungsplans ausreichend einbezogen?

<input type="checkbox"/> Ja, vollumfänglich	<input type="checkbox"/> Überwiegend	<input type="checkbox"/> Teilweise	<input type="checkbox"/> Eher nicht	<input type="checkbox"/> Nein, gar nicht
---	--------------------------------------	------------------------------------	-------------------------------------	--
6. Entsprach die Vorbereitung Ihres Klinikaustritts Ihren Bedürfnissen?

<input type="checkbox"/> Ja, vollumfänglich	<input type="checkbox"/> Überwiegend	<input type="checkbox"/> Teilweise	<input type="checkbox"/> Eher nicht	<input type="checkbox"/> Nein, gar nicht
---	--------------------------------------	------------------------------------	-------------------------------------	--

Fragen zu Ihrer Person

Wie würden Sie Ihren derzeitigen Gesundheitszustand beschreiben?

<input type="checkbox"/> Ausgezeichnet	<input type="checkbox"/> Sehr gut	<input type="checkbox"/> Gut	<input type="checkbox"/> Weniger gut	<input type="checkbox"/> Schlecht
--	-----------------------------------	------------------------------	--------------------------------------	-----------------------------------

Geburtsjahr

1	9		
---	---	--	--

Geschlecht

- männlich
 weiblich

Versicherungsklasse für diesen Klinikaufenthalt

- allgemein
 halbprivat / privat

Wir danken Ihnen sehr herzlich für das Ausfüllen des Fragebogens.

ANQ-Kurzfragebogen Psychiatrie V 1.0 ©

Impressum

Titel	Patientenzufriedenheit Psychiatrie Erwachsene Nationaler Vergleichsbericht, Messung 2017
Jahr	Juli 2018
Redaktion	Dr. ès sc. Anita Savidan-Niederer ESOPE, Unisanté Lausanne Prof. Isabelle Peytremann-Bridevaux ESOPE, Unisanté Lausanne Unter Einbezug des Qualitätssausschusses Patientenzufriedenheit des ANQ
Mitglieder des Qualitätsausschusses Patientenzufriedenheit	Dr. med. Pierre Chopard, Hôpitaux Universitaires, Genève Adriana Degiorgi, Ente ospedaliero cantonale, Bellinzona Andrea Dobrin Schippers, Psychiatrische Dienste Thurgau Michel Délitroz, Spitalzentrum Oberwallis Prof. Armin Gemperli, Schweiz. Paraplegiker-Forschung AG, Nottwil und Universität Luzern Janick Gross, Swiss Medical Network – Clinique Générale, Fribourg Dr. Francesca Giuliani, Universitätsspital Zürich Stefan Kuhn, Luzerner Psychiatrie Dr. phil. Tima Plank, Kantonsspital Graubünden Klaus Schmitt, Schweizer Paraplegiker Zentrum, Nottwil Anastasia Theodoridou, Psychiatrische Universitätsklinik, Zürich Stephan Tobler, Kliniken Valens PD Dr. med. Daniel Uebelhart, Spital Wallis (RSV), Walliser Zentrum für Pneumologie 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) Fiona Gubler Geschäftsstelle ANQ Weltpoststrasse 5, 3015 Bern T 031 511 38 51, fiona.gubler@anq.ch , www.anq.ch
Copyright	Nationaler Verein für Qualitätsentwicklung in Spitälern und Kliniken (ANQ)