

Patientenzufriedenheit Psychiatrie - Erwachsene

Nationaler Vergleichsbericht

Messung 2022

März 2023, Version 1.0

Übersicht

Zusammenfassung	3
1 Einleitung	4
1.1 Ausgangslage.....	4
1.2 Ziele des Berichts.....	4
2 Methode	5
2.1 Grundgesamtheit.....	5
2.2 Messungen	5
3 Ergebnisse.....	7
3.1 Beschreibung der Stichprobe	7
3.1.1 Rücklauf und Datenqualität 2022	7
3.1.2 Alter, Geschlecht, Versicherungsklasse und Sprache der Umfrageteilnehmenden	9
3.1.3 Selbst wahrgenommener Gesundheitszustand der Umfrageteilnehmenden	11
3.1.4 Fürsorgerische Unterbringung	13
3.2 Zufriedenheitsgrad der Patientinnen und Patienten in der stationären Psychiatrie: Gesamtergebnisse 2022	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 Funnel Plots mit den adjustierten Mittelwerten der einzelnen Zufriedenheitsfragen	22
4 Zusammenfassung und Schlussfolgerung.....	29
Literatur	31
Abbildungsverzeichnis	32
Tabellenverzeichnis	33
Anhang.....	34
Impressum.....	46

Zusammenfassung

Ausgangslage

Dieser Bericht präsentiert die Ergebnisse der fünften nationalen ANQ-Zufriedenheitsbefragung der in der stationären Psychiatrie der Schweiz behandelten erwachsenen Patientinnen und Patienten. Es handelt sich um die vierte Befragung mit geändertem Abgabemodus (Übergabe des Fragebogens an die Patientinnen und Patienten vor ihrem Klinikaustritt statt Postversand) und um die dritte, bei der die Frage nach der fürsorglichen Unterbringung von den Patienten und Patientinnen selbst beantwortet wurde.

Seit der Erhebung 2019 versendet das Messlogistikzentrum w hoch 2 die Fragebogen an alle teilnehmenden Kliniken, bearbeitet die retournierten Fragebogen und stellt den Kliniken die Ergebnisse online zur Verfügung. Die Erhebung 2022 ist die dritte, bei der die Patientinnen und Patienten die Wahl zwischen einer Papier- und Onlinebefragung hatten (durch die Verwendung eines geeigneten Codes, der sich auf der ausgeteilten Papierversion befindet).

Beschreibung der Grundgesamtheit

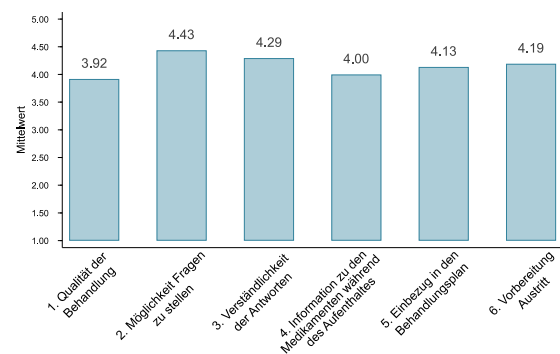
Der Rücklauf der Befragung 2022 war mit 56,6% ähnlich wie bei der Befragung 2021 (56,1%). 2022 beteiligten sich 94 Kliniken an der Patientenzufriedenheitsbefragung. 7'791 Fragebogen wurden in den Analysen berücksichtigt. Die soziodemografischen Merkmale der Umfrageteilnehmenden haben sich insgesamt kaum verändert. Das Durchschnittsalter der Umfrageteilnehmenden lag bei 45,77 Jahren. Es nahmen etwas mehr Frauen (54,9%) als Männer an der Befragung teil und die Mehrheit der Befragten war allgemeinversichert (85,1%). Über die Hälfte (52,8%) der Umfrageteilnehmenden bewertete ihren Gesundheitszustand zum Zeitpunkt der Befragung als gut und über ein Viertel (30,2%) als sehr gut oder ausgezeichnet. Rund 17,4% der befragten Patientinnen und Patienten waren nach eigenen Angaben fürsorglich untergebracht.

Gesamtergebnisse

Die Patientenzufriedenheit in der Psychiatrie bewegt sich weiterhin auf einem hohen Niveau. Bei 5 der 6 Fragen liegt sie auf einer fünfstufigen Skala im Durchschnitt höher als 4. Ausserdem kreuzte nahezu die Hälfte der Patientinnen und Patienten bei 5 der 6 Fragen den höchstmöglichen Zufriedenheitswert an.

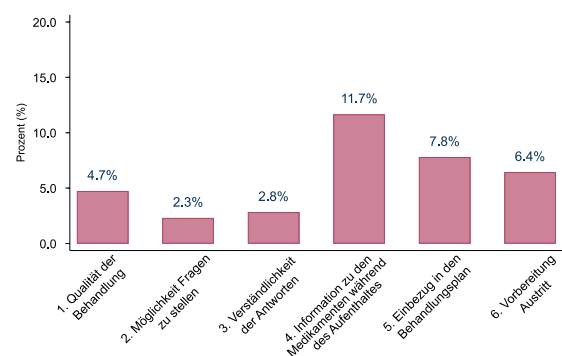
Den höchsten Zufriedenheitswert erzielte die Frage zur Möglichkeit Fragen zu stellen (globaler Mittelwert von 4,43), gefolgt von der Verständlichkeit der Antworten (4,29), der Vorbereitung Austritt (4,19), dem Einbezug in den Behandlungsplan (4,13), den Informationen zu den Medikamenten während des Aufenthaltes (4,00) und schliesslich zur Qualität der Behandlung (3,92).

Globale Mittelwerte der Patientenzufriedenheit in Bezug auf die einzelnen Fragen, 2022



Problematische Antworten¹, die auf eine bestimmte Unzufriedenheit hinweisen, wurden nur von einer begrenzten Anzahl der Umfrageteilnehmenden gewählt. Ihr Anteil reicht von 2,3% bei der Möglichkeit Fragen zu stellen (Frage 2) bis zu maximal 11,7% bei den Informationen zu den Medikamenten während des Aufenthaltes (Frage 4).

Anteil problematischer Antworten pro Zufriedenheitsfrage, 2022



¹ Die problematischen Antworten fassen die beiden Antwortmöglichkeiten mit dem tiefsten Zufriedenheitsgrad um (d. h. Werte 1 und 2 auf der fünfstufigen Skala).

1 Einleitung

1.1 Ausgangslage

Die patientenseitige² Beurteilung der Leistungsqualität einer Klinik ist ein wichtiger und anerkannter Qualitätsindikator (Patientenzufriedenheit) und Bestandteil des ANQ-Messplans [1]. Die Patientenzufriedenheit bildet die Qualität der Versorgung und anderer in den Kliniken erbrachter Dienstleistungen indirekt ab. Sie kann zum Beispiel die Gesundheit der Patientinnen und Patienten, ihre spätere Inanspruchnahme von Dienstleistungen und die Befolgung therapeutischer Ratschläge beeinflussen [2, 3]. Die Erhebung der Patientenzufriedenheit liegt daher sowohl im Interesse der Leistungserbringer (z. B. Kliniken und zuweisende Ärztinnen und Ärzte), 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 für die nationale Zufriedenheitsbefragung 2017 verwendet. Um den Rücklauf zu verbessern, versenden die Kliniken den Fragebogen seit der Umfrage 2018 den Patientinnen und Patienten nicht mehr postalisch zwei Wochen nach deren Austritt, sondern geben ihn in den letzten drei Tagen vor Klinikaustritt direkt an sie ab.

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

1.2 Ziele des Berichts

In diesem Bericht wird die Zufriedenheit der zwischen April und Juni 2022 in der stationären Psychiatrie der Schweiz behandelten Patientinnen und Patienten dargestellt. Er präsentiert zunächst die Ergebnisse für alle Kliniken zusammen und anschliessend pro Kliniktyp.

² In diesem Bericht bezeichnen die Begriffe «Patientinnen bzw. Patienten» und «Umfrageteilnehmende» Personen, die 2022 in der 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

In diesem Abschnitt wird kurz auf die wichtigsten Elemente der Befragungsmethode eingegangen. Detaillierte Angaben sind im «Auswertungskonzept ANQ» [4] zu finden und in der zusätzlichen Lese- und Interpretationshilfe auf dem [ANQ-Webportal](#).

2.1 Grundgesamtheit

Zur Zielpopulation dieser Befragung gehören:

- alle erwachsenen Patientinnen und Patienten (≥ 16 Jahre), die zwischen dem 1. April und 30. Juni 2022 aus der stationären Psychiatrie 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) sowie verstorbene Personen und diejenigen ohne festen Wohnsitz in der Schweiz.

Mehrfach hospitalisierte Patientinnen und Patienten füllen den Fragebogen nur einmal aus. Für die (Nicht)-Teilnahme an dieser Zufriedenheitsumfrage von Patientinnen und Patienten mit eingeschränkter Urteilsfähigkeit sind noch keine spezifischen Kriterien definiert worden.

Kliniktypen:

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

- Akut- und Grundversorger (Kliniktyp I)
- Kliniken mit Schwerpunktversorgung Kliniktyp II)
- Kliniken zur Behandlung von Abhängigkeitserkrankungen (Kliniktyp III)

2.2 Messungen

Die Daten wurden mithilfe eines Papier- / Onlinefragebogens erhoben. Er wurde den Patientinnen und Patienten vor der Entlassung aus dem Krankenhaus vom Klinikpersonal ausgehändigt. Der Fragebogen enthält sechs Fragen zu verschiedenen Aspekten des Klinikaufenthalts (siehe Anhang):



(1) *Qualität der Behandlung*

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



(2) *Möglichkeit Fragen zu stellen*

Hatten Sie die Möglichkeit, Fragen zu stellen?



(3) *Verständlichkeit der Antworten*

Erhielten Sie verständliche Antworten auf Ihre Fragen?



(4) *Informationen zu den Medikamenten während des Aufenthaltes*

Hat man Ihnen in verständlicher Weise Wirkung, Nebenwirkung, Dosierung und Einnahmezeitpunkt der Medikamente erklärt, die Sie während Ihres Klinikaufenthalts erhielten?



(5) *Einbezug in den Behandlungsplan*

Wurden Sie in die Entscheidung Ihres Behandlungsplans ausreichend einbezogen?



(6) *Vorbereitung Austritt*

Entspricht die Vorbereitung Ihres Klinikaustritts Ihren Bedürfnissen?

Die Zufriedenheit mit den genannten Aspekten der Fragen 1 bis 6 wurde anhand einer fünfstufigen Ordinalskala gemessen. Der Mittelwert der Antworten auf die Zufriedenheitsfragen wurde berechnet, indem jeder Antwortkategorie ein Zahlenwert zwischen 1 und 5 zugeordnet wurde (1 = negativste Antwort; 5 = positivste Antwort). Für die Mittelwerte wurde eine Ordinalskala (z. B. immer, ..., nie) in Nummernwerte von 1 bis 5 umgewandelt. Obwohl dieses Verfahren umstritten ist [5, 6, 7], da es den Grundsatz der psychometrischen Äquidistanz zwischen den Antworten nicht einhält, rechtfertigt es sich bei fehlenden Alternativen.

Zusätzlich zur Zufriedenheit wurden folgende Informationen erhoben: Alter, Geschlecht, Versicherungsklasse (halbprivat/privat vs. allgemein versichert), Sprache des Fragebogens (Deutsch, Französisch, Italienisch), selbst wahrgenommener Gesundheitszustand (ausgezeichnet, sehr gut, gut, weniger gut, schlecht) und fürsorgische Unterbringung (FU).

Anhand dieser Angaben wurden die adjustierten Mittelwerte des Zufriedenheitsgrads für die einzelnen Kliniken berechnet (Adjustierungsfaktoren). Da die Merkmale der Grundgesamtheit der berücksichtigten Kliniken nicht bekannt sind, ist es nicht möglich, die adjustierten Mittelwerte des Gesamtkollektivs zu berechnen.

Der Ablauf der Befragung wurde 2018 geändert (direkte Abgabe der Fragebogen an die Patientinnen und Patienten statt Postversand; Befragung im Frühling statt im Herbst). In diesem Bericht werden daher nur die Ergebnisse der unter vergleichbaren Bedingungen durchgeführten Befragungen ab 2018 präsentiert.

3 Ergebnisse

3.1 Beschreibung der Stichprobe

3.1.1 Rücklauf und Datenqualität 2022

Insgesamt sind 288 (3,6%) vollkommen leere (ohne jegliche Antwort, weder auf die Zufriedenheitsfragen noch auf die soziodemografischen Fragen) eingegangen. Sie wurden für die Messung 2022 aus der Datenbank entfernt. Nach dieser Adjustierung haben sich 94 Kliniken an dieser fünften Zufriedenheitsbefragung von Patientinnen und Patienten der stationären Psychiatrie beteiligt. Von den 13'761 an die im April bis Juni 2022 aus der Psychiatrie ausgetretenen Patientinnen und Patienten abgegebenen Fragebogen wurden 7'791 retourniert, was einem Rücklauf von 56,6% entspricht. Dieser ist somit gegenüber 2021 (56,1%) stabil geblieben und höher als in den Jahren davor. Der Rücklauf der einzelnen Kliniken reicht von 1,5% bis 100% (2021: 1,4% bzw. 100%). 2022 hat über die Hälfte der teilnehmenden Kliniken mehr als 50 Fragebogen zurückerhalten, bei 20 Kliniken waren es hingegen weniger als 20. Von den 7'791 Umfrageteilnehmenden haben 2,6% (2021: 1,9%) den Fragebogen online ausgefüllt. Dreiundvierzig Kliniken (45,7%) haben keine einzige elektronische Antwort erhalten (2021: 25 bzw. 24,3%). Die folgende Abbildung zeigt den Rücklauf seit 2018 sowie die Zahl der abgegebenen Fragebogen.

Abbildung 1: Rücklauf und Anzahl abgegebene Fragebogen, 2018–2022

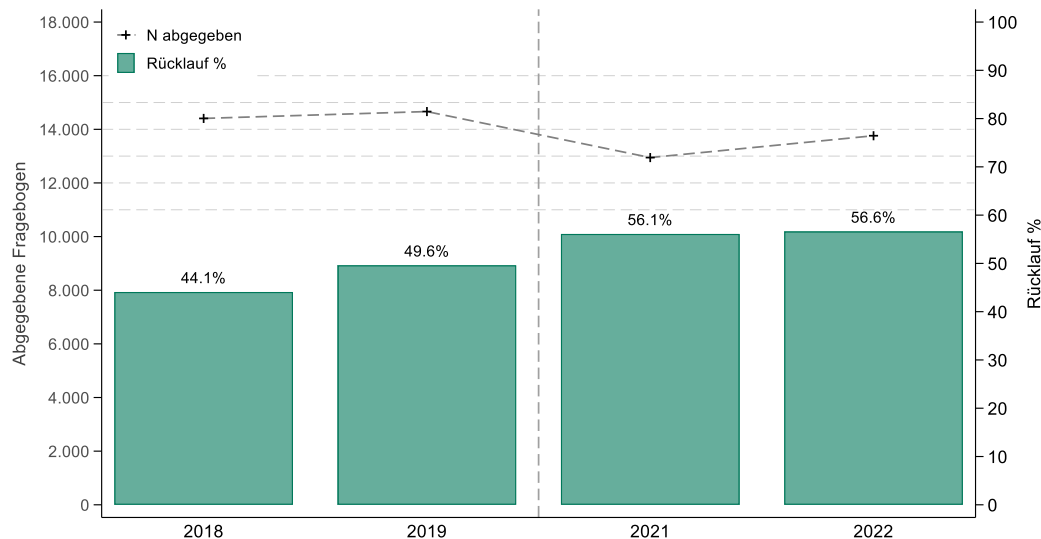


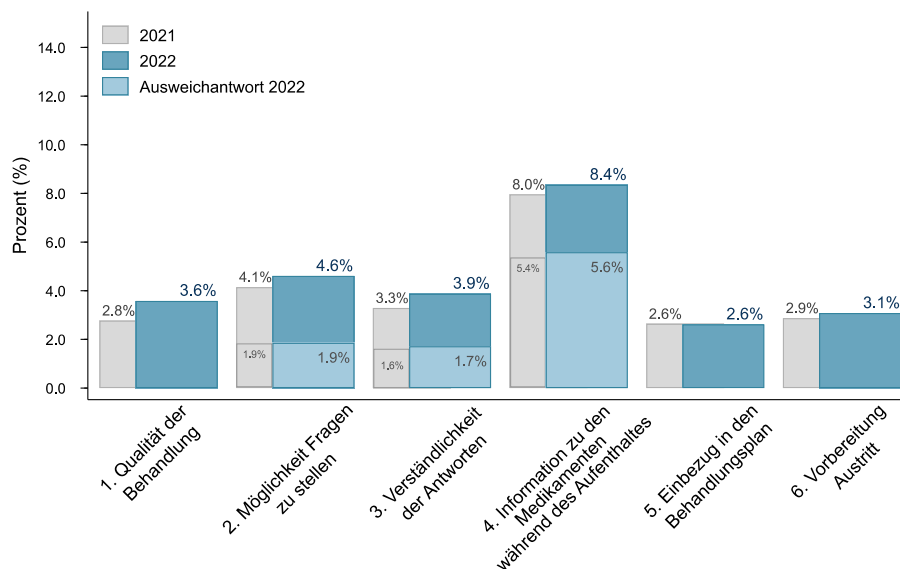
Tabelle 1 bildet den Rücklauf pro Kliniktyp im Jahr 2021 und 2022 ab.

Tabelle 1: Rücklauf pro Kliniktyp, 2021-2022

Kliniktyp	2021			2022		
	Anzahl abgegebene Fragebogen	Anzahl retournierte Fragebogen	Rücklauf (%)	Anzahl abgegebene Fragebogen	Anzahl retournierte Fragebogen	Rücklauf (%)
Akut- und Grundversorger (Kliniktyp I)	10'306	5'481	53,2	10'698	5'617	52,5
Kliniken mit Schwerpunktversorgung (Kliniktyp II)	2'266	1'534	67,7	2'528	1'782	70,5
Kliniken zur Behandlung von Abhängigkeits-erkrankungen (Kliniktyp III)	375	250	66,7	535	392	73,3
Total	12'947	7'265	56,1	13'761	7'791	56,6

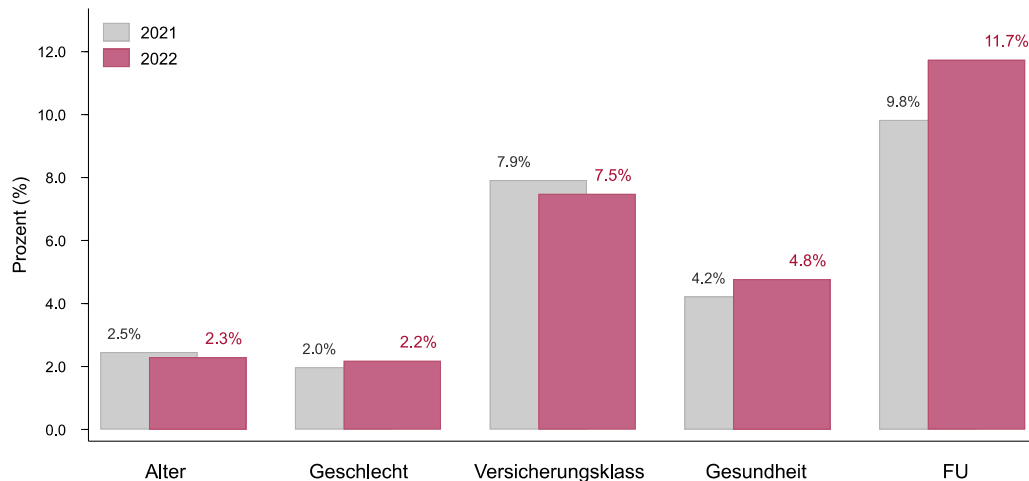
Eine grosse Mehrheit (87,7%) der Umfrageteilnehmenden hat alle Zufriedenheitsfragen und 78,1% der antwortenden Patientinnen und Patienten haben alle Fragen zu den soziodemografischen Merkmalen, d. h. Alter, Geschlecht, Versicherungsklasse, selbst wahrgenommener Gesundheitszustand und fürsorgliche Unterbringung (FU), beantwortet (siehe Tabelle 6 im Anhang für Informationen zu den einzelnen Kliniktypen). Der Anteil der fehlenden und alternativen³ Werte bei den einzelnen Zufriedenheitsfragen und den soziodemografischen Merkmalen für 2021 und 2022 sind aus den Abbildungen 2 und 3 ersichtlich.

Abbildung 2: Anteil der fehlenden und alternativen Antworten für die Zufriedenheitsfragen, 2021-2022



³ Eine alternative Antwort wird gegeben, wenn bei den Fragen 2, 3 oder 4 eine der folgenden Antwortmöglichkeiten angekreuzt ist: «Ich hatte keine Fragen» oder «Ich habe keine Medikamente erhalten».

Abbildung 3: Anteil der fehlenden Antworten für die soziodemografischen Merkmale, 2021-2022



Anmerkungen:

- Der Rücklauf (56,6%) ist mit jenem von 2021 vergleichbar, aber höher als bei den früheren Befragungen.
- Der Anteil der Personen, die den Fragebogen online beantwortet haben, ist gegenüber 2021 stabil geblieben (2,6% gegenüber 1,9%).
- Die am Anteil der fehlenden Daten gemessene Datenqualität ist gegenüber 2021 insgesamt stabil geblieben. 12,7% der Umfrageteilnehmenden haben mindestens eine Zufriedenheitsfrage nicht beantwortet (2021: 11,0%).
- Bei den soziodemografischen Merkmalen Alter, Geschlecht, Versicherungsklasse und selbst wahrgenommener Gesundheitszustand sind die Anteile fehlender Werte ziemlich stabil geblieben, während sie bei der fürsorglichen Unterbringung leicht gestiegen sind.

3.1.2 Alter, Geschlecht, Versicherungsklasse und Sprache der Umfrageteilnehmenden

In den Abbildungen 4 bis 7 sind die Ergebnisse der einzelnen Variablen der letzten vier Erhebungsjahre dargestellt. Die entsprechende Tabelle zur Altersverteilung ist im Anhang zu finden (siehe Tabelle 7). Der Anteil der fehlenden Daten liegt bei 2,3% für das Alter, bei 2,2% für das Geschlecht und bei 7,5% für die Versicherungsklasse.

Abbildung 4: Verteilung der Umfrageteilnehmenden nach Altersklasse und Durchschnittsalter, 2018–2022

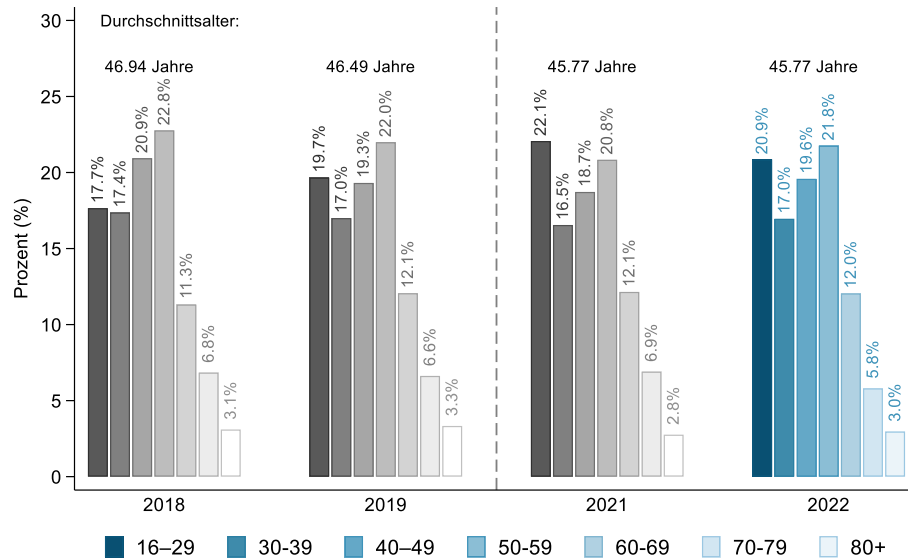
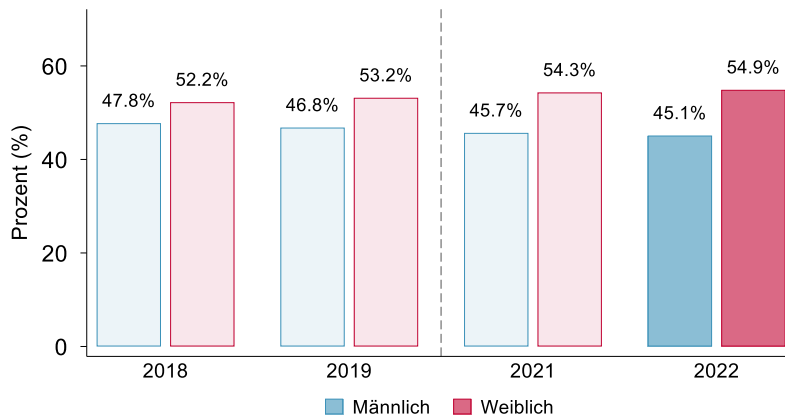


Abbildung 5: Verteilung der Umfrageteilnehmenden nach Geschlecht, 2018–2022



Anmerkungen:

- Das Durchschnittsalter, der Frauen- und Männeranteil und die Altersverteilung haben sich seit 2018 kaum verändert.

Abbildung 6: Verteilung der Umfrageteilnehmenden nach Versicherungsklasse, 2018–2022

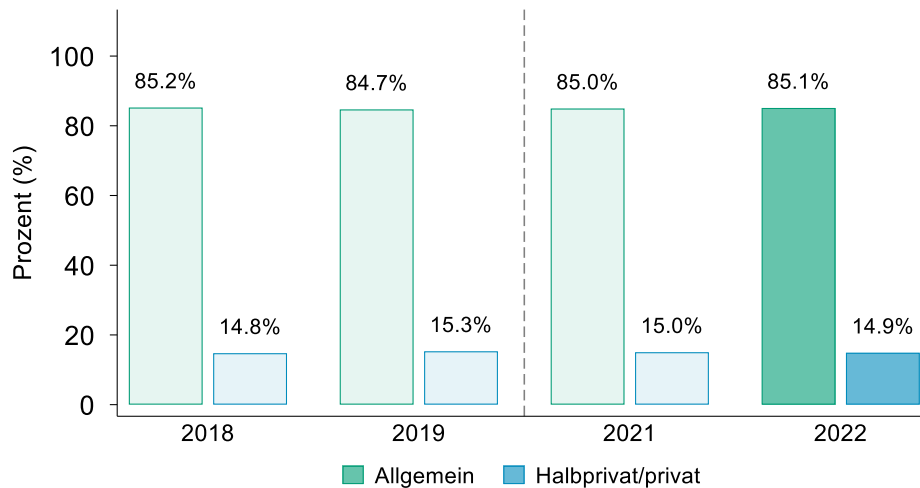
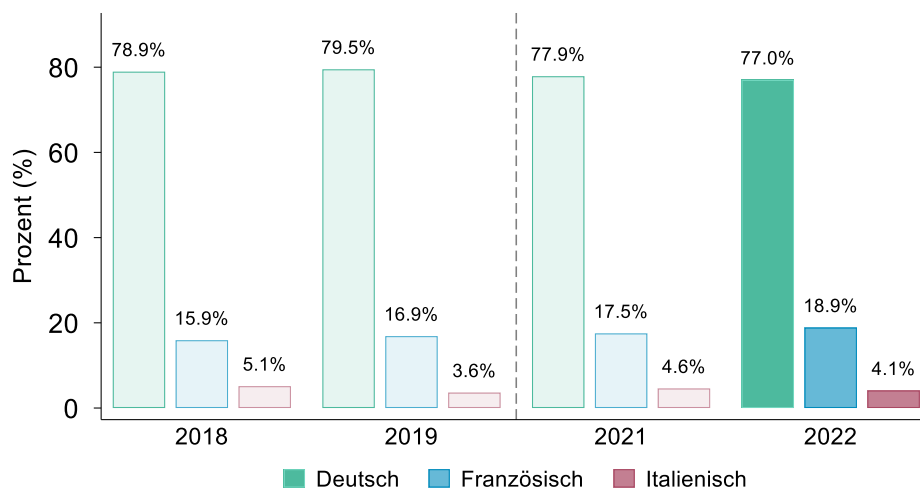


Abbildung 7: Verteilung der Anzahl eingegangener Fragebogen nach Sprache, 2018–2022



Anmerkungen:

- Der Anteil der Allgemeinversicherten ist stabil geblieben.
- Im Vergleich zu 2018 haben sich die Anteile der Fragebogen in den drei Sprachen in Bezug auf das jeweilige Gewicht der drei Sprachen kaum verändert (d. h. Mehrheit der Fragebogen in Deutsch, gefolgt von Französisch und Italienisch in einer deutlichen Minderheit).

3.1.3 Selbst wahrgenommener Gesundheitszustand der Umfrageteilnehmenden

Die folgenden Ergebnisse (Abbildungen 8 und 9) zeigen den von den Patientinnen und Patienten selbst wahrgenommenen Gesundheitszustand für die Jahre 2018, 2019, 2021 und 2022 sowie differenziert nach Altersklasse. Beim selbst wahrgenommenen Gesundheitszustand ist der Anteil der fehlenden Werte (4,8%) höher als beim Alter und beim Geschlecht.

Abbildung 8: Verteilung des selbst wahrgenommenen Gesundheitszustands, 2018–2022

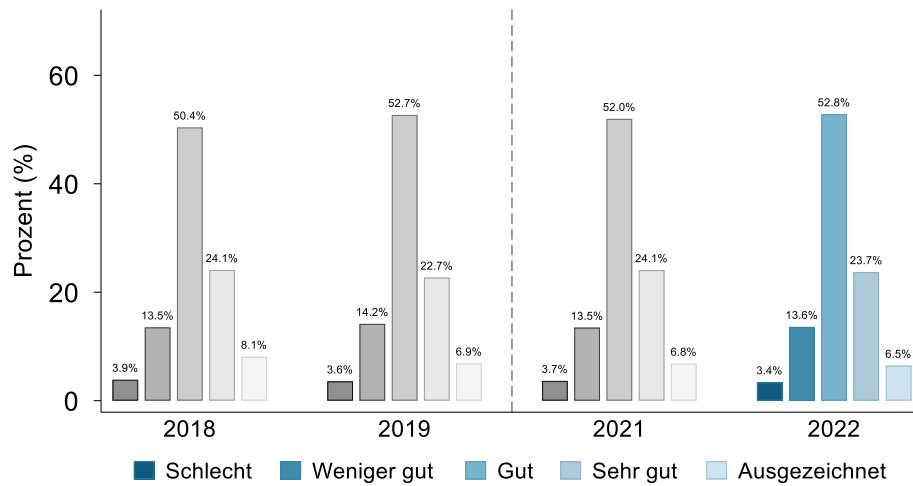
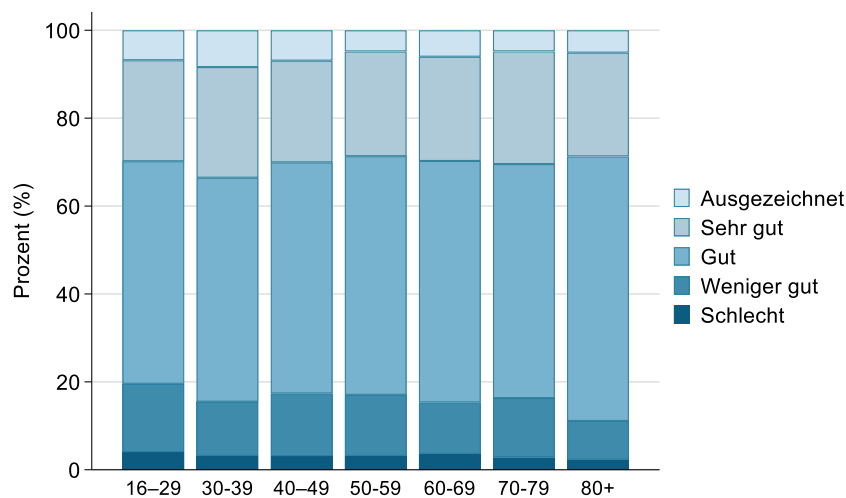


Abbildung 9: Verteilung des selbst wahrgenommenen Gesundheitszustands, nach Altersklasse, 2022



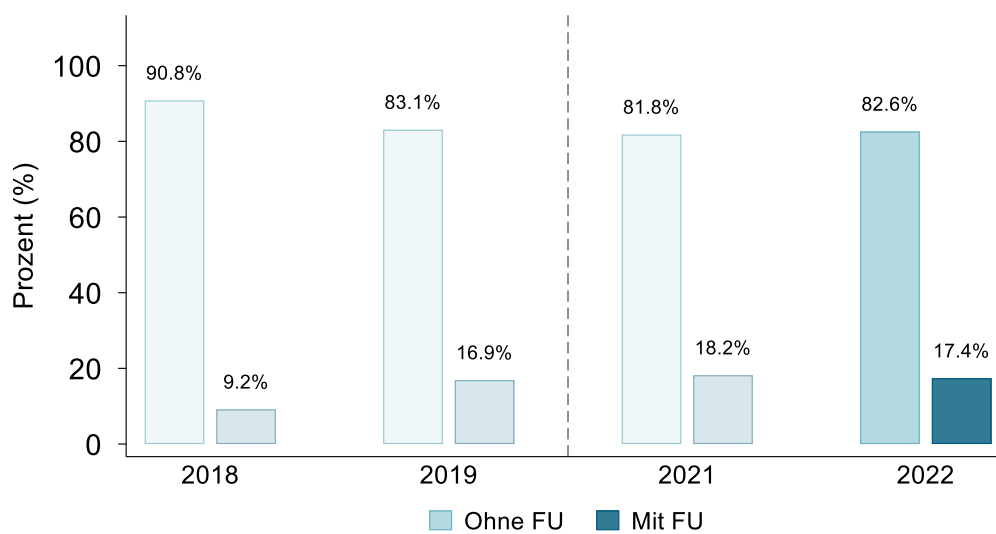
Anmerkungen:

- 2022 bezeichneten 83,0% der Umfrageteilnehmenden und somit praktisch gleich viele wie 2018, 2019 und 2021 ihren Gesundheitszustand als ausgezeichnet, sehr gut oder gut.
- Altersabhängig variiert der selbst wahrgenommene Gesundheitszustand kaum.

3.1.4 Fürsorgerische Unterbringung

Die Abbildung 10 zeigt den Anteil der Patientinnen und Patienten, die nach ihren eigenen Angaben zur fürsorgerischen Unterbringung (FU) in eine psychiatrische Klinik eingewiesen wurden. Der Anteil der fehlenden Werte beträgt 11,7% (+1,9%). Zu beachten ist, dass die Angabe des FU-Status 2018 von den Kliniken selbst stammte und seit 2019 von den Patientinnen und Patienten vermerkt wird.

Abbildung 10: Verteilung der Umfrageteilnehmenden nach dem Status der fürsorgerischen Unterbringung, 2018–2022



Anmerkung:

- Der Anteil der fürsorgerisch untergebrachten Patientinnen und Patienten hat sich im Vergleich zu den Erhebungen 2021 und 2019 kaum verändert. Gegenüber 2018 ist er höher.

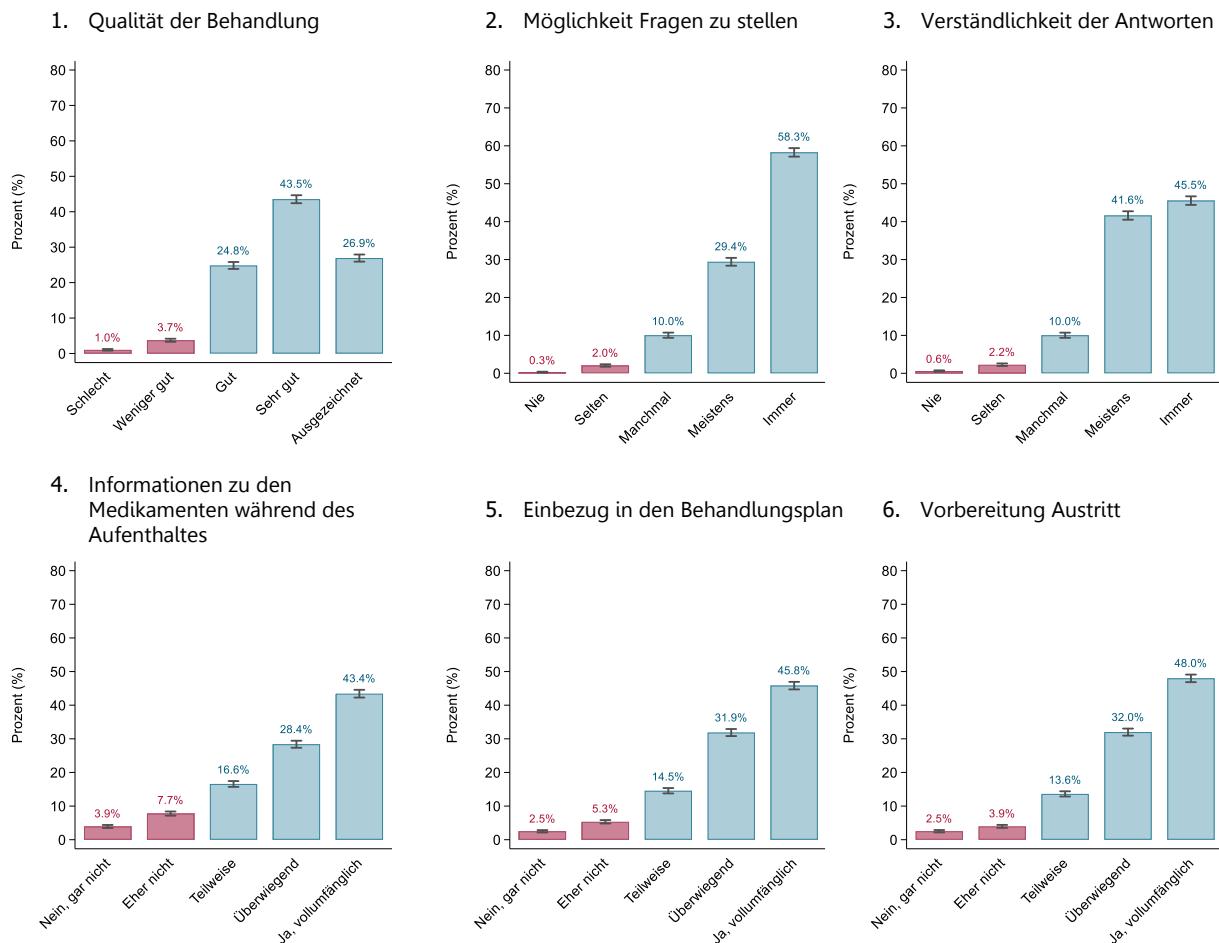
3.2 Zufriedenheitsgrad der Patientinnen und Patienten in der stationären Psychiatrie: Gesamtergebnisse 2022

Die folgenden Ergebnisse berücksichtigen sämtliche Daten zur Zufriedenheit der Umfrageteilnehmenden.

Nachfolgend sind für die sechs Fragen die Anteile und Mittelwerte der Antwortkategorien mit den jeweiligen 95%-Konfidenzintervallen (Abbildung 11) sowie die Details der Antworten auf die einzelnen Fragen dargestellt (Tabelle 2).

Abbildung 11: Patientenzufriedenheitsgrad Gesamtkollektiv: Verteilung der Antworten pro Frage, 2022

Anteile der Antwortkategorien mit 95%-Konfidenzintervallen. Problematische Antworten: rote Balken⁴.



⁴ Die problematischen Antworten betreffen die beiden Antwortmöglichkeiten mit dem tiefsten Zufriedenheitsgrad (d. h. Werte 1 und 2 auf der fünfstufigen Skala).

Tabelle 2: Deskriptive Gesamtergebnisse pro Frage, 2022

Anzahl retournierte Fragebogen: 7'791	N evaluiert	Mittelwert	Konfidenz- intervall 95%	Proble- matische Antworten (%)	Keine Antwort (%) (N= 7'791)	
					miss.	alt.
1. Wie beurteilen Sie die Qualität der Behandlung (durch das ärztliche und therapeutische Personal und die Pflegefachpersonen)?	7'512	3,92	[3,90; 3,94]	4,7%	3,6	--
2. Hatten Sie die Möglichkeit Fragen zu stellen?	7'432	4,43	[4,42; 4,45]	2,3%	4,6	1,9
3. Erhielten Sie verständliche Antworten auf Ihre Fragen?	7'489	4,29	[4,28; 4,31]	2,8%	3,9	1,7
4. Hat man Ihnen in verständlicher Weise Wirkung, Nebenwirkungen, Dosierung und Einnahmezeitpunkt der Medikamente erklärt, die Sie während Ihres Klinikaufenthalts erhielten?	7'140	4,00	[3,97; 4,02]	11,7%	8,4	5,6
5. Wurden Sie in die Entscheidung Ihres Behandlungsplans ausreichend einbezogen?	7'587	4,13	[4,11; 4,15]	7,8%	2,6	--
6. Entsprach die Vorbereitung Ihres Klinikaustritts Ihren Bedürfnissen?	7'551	4,19	[4,17; 4,21]	6,4%	3,1	--

N evaluiert: Anzahl für die Ergebnisse ausgewertete Antworten

Problematische Antworten: Anteil der zwei Antwortmöglichkeiten mit dem tiefsten Zufriedenheitsgrad (z. B. «schlecht» und «weniger gut»). Da die Zahlen gerundet wurden, entspricht die Summe der Anteile nicht zwingend jener in den Grafiken.

Keine Antwort: Anteil der nicht verwendeten retournierten Fragebogen, da kein Zufriedenheitsgrad angekreuzt (bei einem Total von 7'791 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 mittel bis hoch. Die im Durchschnitt höchsten Bewertungen erhielten die Fragen 2 (Möglichkeit Fragen zu stellen) und 3 (Verständlichkeit der Antworten).
- Am wenigsten hoch ist die Zufriedenheit in Bezug auf die Behandlungsqualität (Frage 1) und die Informationen zu den Medikamenten (Frage 4).
- Die Fragen 4 (Information zu Medikamenten), 5 (Einbezug in den Behandlungsplan) und 6 (Vorbereitung Klinikaustritt) verzeichnen die höchsten Anteile an problematischen Antworten (über 6%).
- Der Anteil fehlender Werte ist mit 4,6% bzw. 8,4% bei den Fragen 2 und 4 am grössten. Zudem haben 5,6% der Umfrageteilnehmenden bei Frage 4 die Ausweichantwort angekreuzt.
- Die Fragen 2, 3, 4, 5 und 6 weisen einen Deckeneffekt auf. Bei Frage 2 liegt er bei über 50%.⁵
- Entwicklung 2018–2022 (siehe Abbildung 21 im Anhang): Die Mittelwerte des Zufriedenheitsgrads haben sich seit 2018 bei allen sechs Fragen kaum verändert.

⁵ Ein Deckeneffekt liegt dann vor, wenn eine Verteilung positiv asymmetrisch ist, d. h., 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. Man könnte daher annehmen, dass die verwendete Skala nicht sehr angemessen ist, da einige Befragte vielleicht einen höheren Wert als den vorgeschlagenen (5) gewählt hätten, wenn es möglich gewesen wäre. Die Gründe dafür sind unter anderem in den relativ allgemein formulierten Fragen zu suchen. Ein Fragebogen mit spezifischeren Fragen zur Patientenerfahrung würde wahrscheinlich differenziertere Ergebnisse liefern.

3.3 Ergebnisse nach Kliniktyp

In diesem Kapitel sind für jeden 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

Diesem Typ gehören 44 Kliniken an (von 94 beteiligten Kliniken). Die Patientinnen und Patienten dieser Kliniken haben insgesamt 5'617 Fragebogen retourniert, was 72,1% der Gesamtstichprobe entspricht. Der Rücklauf betrug 52,5%.

Abbildung 12: Patientenzufriedenheitsgrad Kliniktyp I: Akut- und Grundversorger, 2022

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

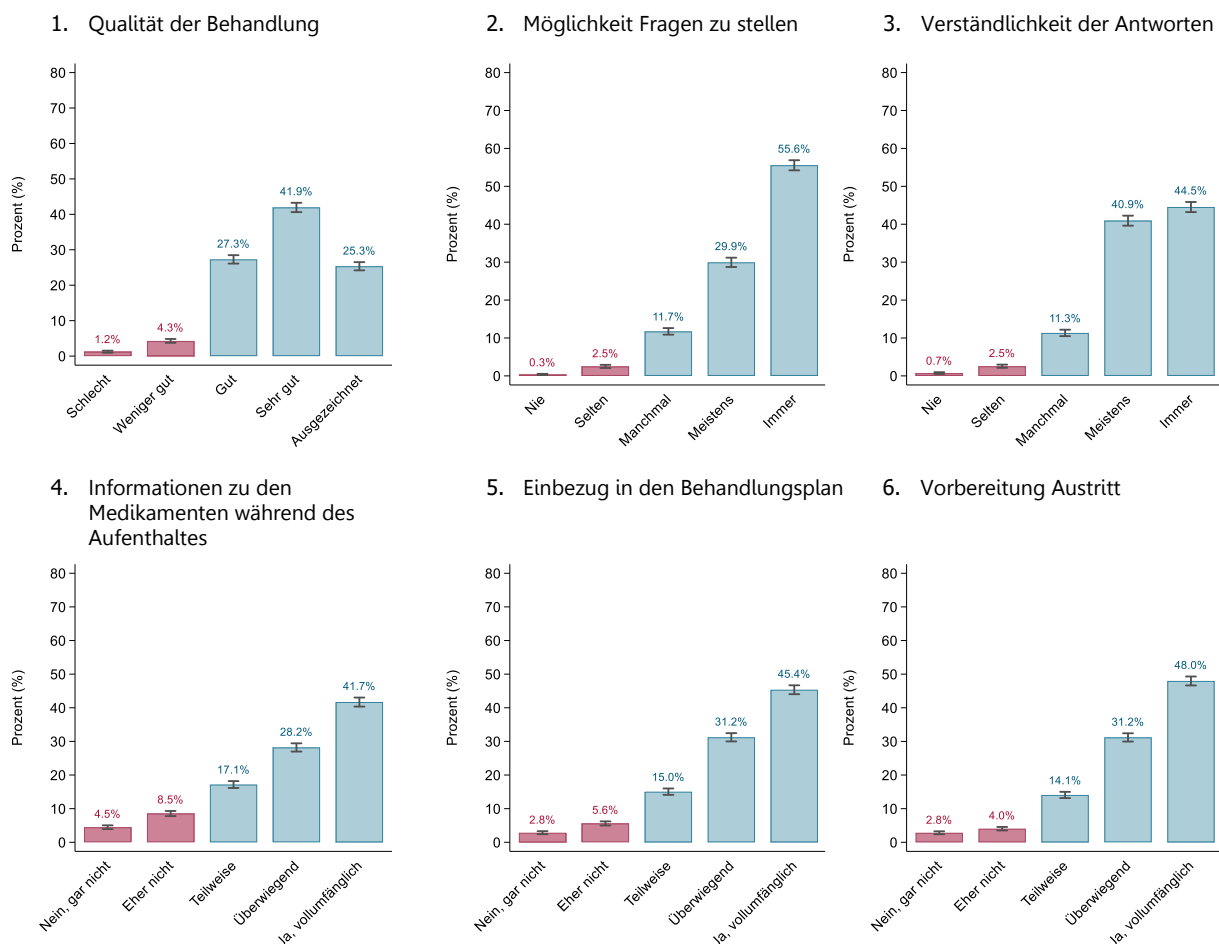


Tabelle 3: Deskriptive Ergebnisse pro Frage: Kliniktyp I, 2022

Anzahl retournierte Fragebogen: 5'617	N evaluiert	Mittelwert	Konfidenz- intervall 95%	Problema- tische Antworten (%)	Keine Antwort (%) (N= 5'617)	
					miss.	alt.
1. Wie beurteilen Sie die Qualität der Behandlung (durch das ärztliche und therapeutische Personal und die Pflegefachpersonen)?	5'617	3,86	[3,84; 3,88]	5,5	3,7	--
2. Hatten Sie die Möglichkeit Fragen zu stellen?	5'617	4,38	[4,36; 4,40]	2,8	5,3	2,1
3. Erhielten Sie verständliche Antworten auf Ihre Fragen?	5'617	4,26	[4,24; 4,28]	3,2	4,5	2,0
4. Hat man Ihnen in verständlicher Weise Wirkung, Nebenwirkungen, Dosierung und Einnahmezeitpunkt der Medikamente erklärt, die Sie während Ihres Klinikaufenthalts erhielten?	5'617	3,94	[3,91; 3,97]	13,0	7,6	4,5
5. Wurden Sie in die Entscheidung Ihres Behandlungsplans ausreichend einbezogen?	5'617	4,11	[4,08; 4,13]	8,4	3,0	--
6. Entsprach die Vorbereitung Ihres Klinikaustritts Ihren Bedürfnissen?	5'617	4,18	[4,15; 4,20]	6,8	3,2	--

N evaluiert: Anzahl für die Ergebnisse ausgewertete Antworten.

Problematische Antworten: Anteil der zwei Antwortmöglichkeiten mit dem tiefsten Zufriedenheitsgrad (z. B. «schlecht» und «weniger gut»). Da die Zahlen gerundet wurden, entspricht die Summe der Anteile nicht zwingend jener in den Grafiken.

Keine Antwort: Anteil der nicht verwendeten retournierten Fragebogen, da kein Zufriedenheitsgrad angekreuzt (bei einem Total von 5'617 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 ist in Bezug auf alle Fragen mittel bis hoch. Die im Durchschnitt höchsten Bewertungen erhielten die Fragen 2 (Möglichkeit Fragen zu stellen) und 3 (Verständlichkeit der Antworten).
- Am wenigsten hoch ist die Zufriedenheit in Bezug auf die Behandlungsqualität (Frage 1) und die Informationen zu den Medikamenten (Frage 4).
- Die Fragen 4 (Information zu Medikamenten), 5 (Einbezug in den Behandlungsplan) und 6 (Vorbereitung Klinikaustritt) verzeichnen die höchsten Anteile an problematischen Antworten (über 6%).
- Am höchsten ist der Anteil fehlender Antworten bei den Fragen 2 und 4 (5,3% bzw. 7,6%). 4,5% der Umfrageteilnehmenden haben zudem bei Frage 4 die Ausweichantwort angekreuzt.
- Die Fragen 2, 3, 4, 5 und 6 weisen einen Deckeneffekt auf. Bei Frage 2 liegt er bei über 50%.

3.3.2 Kliniktyp II: Kliniken mit Schwerpunktversorgung

In dieser Befragung sind 39 Kliniken (von 94 beteiligten Kliniken) mit Schwerpunktversorgung vertreten. Insgesamt wurden für diesen Kliniktyp 1'782 Fragebogen retourniert, was 22,9% der Gesamtstichprobe entspricht. Der Rücklauf für diesen Kliniktyp lag bei 70,5%.

Abbildung 13: Patientenzufriedenheitsgrad Kliniktyp II: Kliniken mit Schwerpunktversorgung, 2022

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

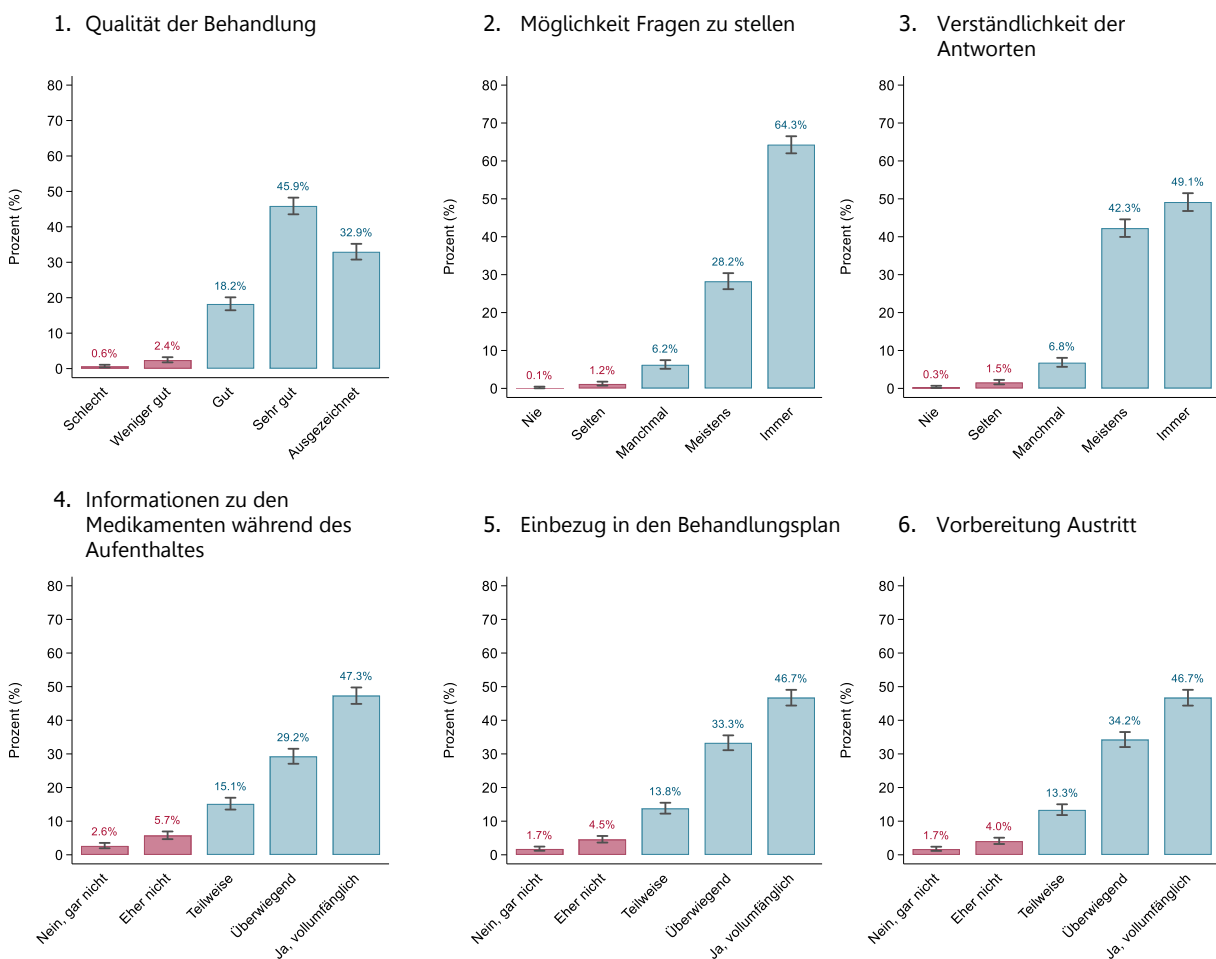


Tabelle 4: Deskriptive Ergebnisse pro Frage: Kliniktyp II, 2022

Anzahl retournierte Fragebogen: 1'782	N evaluiert	Mittelwert	Konfidenz- intervall 95%	Problema- tische Antworten (%)	Keine Antwort (%) (N= 1'782)	
					miss.	alt.
1. Wie beurteilen Sie die Qualität der Behandlung (durch das ärztliche und therapeutische Personal und die Pflegefachpersonen)?	1'724	4,08	[4,04; 4,12]	3,0	3,3	--
2. Hatten Sie die Möglichkeit Fragen zu stellen?	1'739	4,55	[4,52; 4,59]	1,3	2,4	1,2
3. Erhielten Sie verständliche Antworten auf Ihre Fragen?	1'742	4,38	[4,35; 4,42]	1,8	2,2	1,0
4. Hat man Ihnen in verständlicher Weise Wirkung, Nebenwirkungen, Dosierung und Einnahmezeitpunkt der Medikamente erklärt, die Sie während Ihres Klinikaufenthalts erhielten?	1'600	4,13	[4,08; 4,18]	8,3	10,2	8,1
5. Wurden Sie in die Entscheidung Ihres Behandlungsplans ausreichend einbezogen?	1'749	4,19	[4,14; 4,23]	6,2	1,9	--
6. Entsprach die Vorbereitung Ihres Klinikaustritts Ihren Bedürfnissen?	1'732	4,20	[4,16; 4,25]	5,7	0,8	--

N evaluiert: Anzahl für die Ergebnisse ausgewertete Antworten.

Problematische Antworten: Anteil der zwei Antwortmöglichkeiten mit dem tiefsten Zufriedenheitsgrad (z. B. «schlecht» und «weniger gut»). Da die Zahlen gerundet wurden, entspricht die Summe der Anteile nicht zwingend jener in den Grafiken.

Keine Antwort: Anteil der nicht verwendeten retournierten Fragebogen, da kein Zufriedenheitsgrad angekreuzt (bei einem Total von 1'782 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 ist in Bezug auf alle Fragen mittel bis hoch. Die im Durchschnitt höchsten Bewertungen erhielten die Fragen 2 (Möglichkeit Fragen zu stellen) und 3 (Verständlichkeit der Antworten).
- Am wenigsten hoch ist die Zufriedenheit in Bezug auf die Behandlungsqualität (Frage 1) und die Informationen zu den Medikamenten (Frage 4).
- Die Fragen 4 (Informationen zu den Medikamenten) und 5 (Einbezug in den Behandlungsplan) verzeichnen die höchsten Anteile an problematischen Antworten (über 6%).
- Am höchsten ist der Anteil fehlender Antworten bei den Fragen 1 und 4 (3,3% bzw. 10,2%). 8,1% der Umfrageteilnehmenden haben zudem bei Frage 4 die Ausweichantwort angekreuzt.
- Die Fragen 2, 3, 4, 5 und 6 weisen einen Deckeneffekt auf. Bei Frage 2 liegt er bei über 50%.

3.3.3 Kliniktyp III: Kliniken zur Behandlung von Abhängigkeitserkrankungen

Zehn Kliniken zur Behandlung von Abhängigkeitserkrankungen haben an der Befragung teilgenommen (von 94 beteiligten Kliniken). Ihre Patientinnen und Patienten haben insgesamt 392 Fragebogen retourniert, was 5,0% der Gesamtstichprobe und einem Rücklauf von 70,3% entspricht.

Abbildung 14: Patientenzufriedenheitsgrad Kliniktyp III: Kliniken zur Behandlung von Abhängigkeitserkrankungen, 2022

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

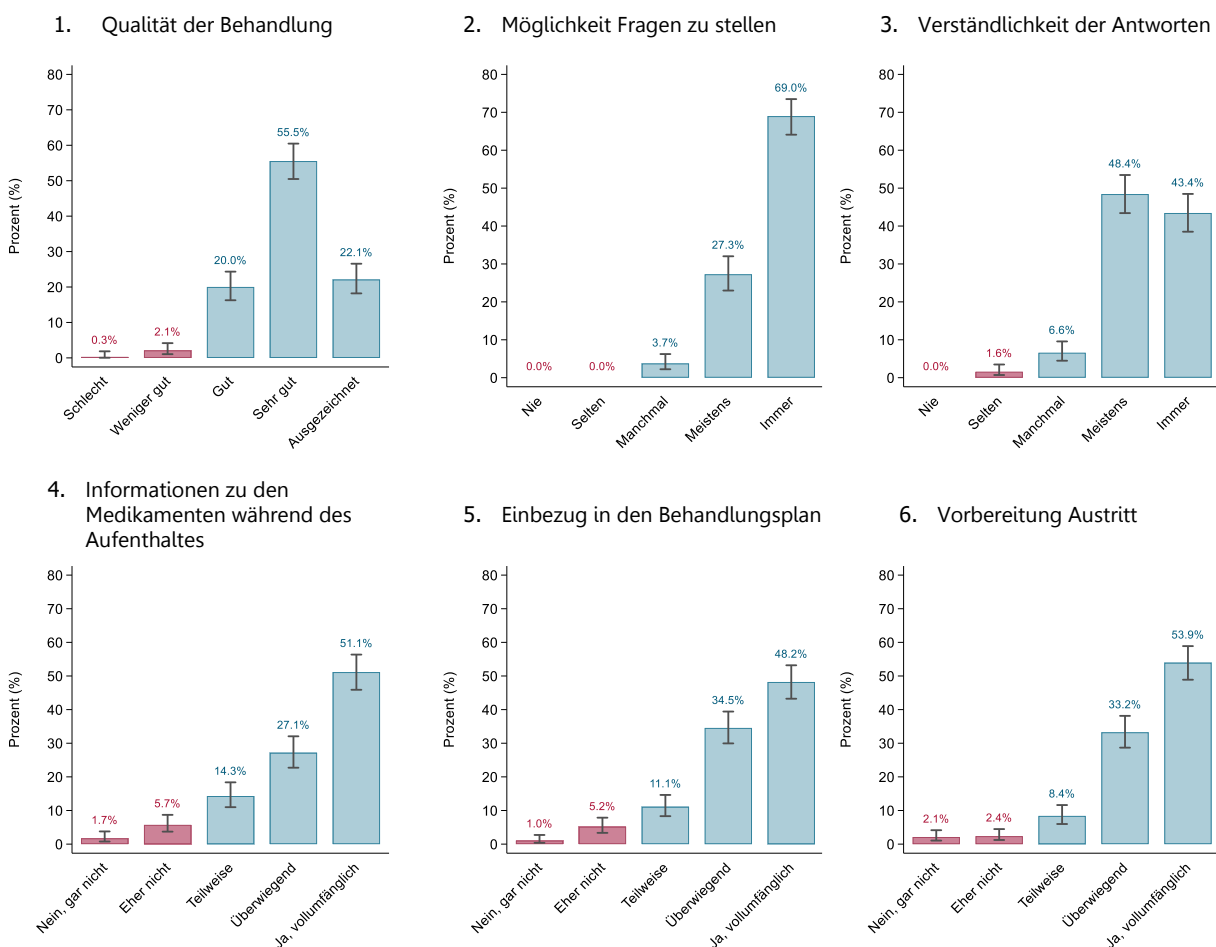


Tabelle 5: Deskriptive Resultate Kliniktyp III, 2022

Anzahl retournierte Fragebogen: 392	N evaluiert	Mittelwert	Konfidenzintervall 95%	Problematische Antworten (%)	Keine Antwort (%) (N= 392)	
					Miss.	Alt.
1. Wie beurteilen Sie die Qualität der Behandlung (durch das ärztliche und therapeutische Personal und die Pflegefachpersonen)?	380	3,97	[3,90; 4,04]	2,4	3,1	
2. Hatten Sie die Möglichkeit Fragen zu stellen?	374	4,65	[4,60; 4,71]	0,0	4,6	1,3
3. Erhielten Sie verständliche Antworten auf Ihre Fragen?	380	4,34	[4,27; 4,40]	1,6	3,1	1,3
4. Hat man Ihnen in verständlicher Weise Wirkung, Nebenwirkungen, Dosierung und Einnahmezeitpunkt der Medikamente erklärt, die Sie während Ihres Klinikaufenthalts erhielten?	350	4,20	[4,10; 4,31]	7,4	10,7	8,9
5. Wurden Sie in die Entscheidung Ihres Behandlungsplans ausreichend einbezogen?	388	4,24	[4,15; 4,33]	6,2	1,0	
6. Entsprach die Vorbereitung Ihres Klinikaustritts Ihren Bedürfnissen?	382	4,35	[4,26; 4,43]	4,5	2,6	

N evaluiert: Anzahl für die Ergebnisse ausgewertete Antworten.

Problematische Antworten: Anteil der zwei Antwortmöglichkeiten mit dem tiefsten Zufriedenheitsgrad (z. B. «schlecht» und «weniger gut»). Da die Zahlen gerundet wurden, entspricht die Summe der Anteile nicht zwingend jener in den Grafiken.

Keine Antwort: Anteil der nicht verwendeten retournierten Fragebogen, da kein Zufriedenheitsgrad angekreuzt (bei einem Total von 392 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:

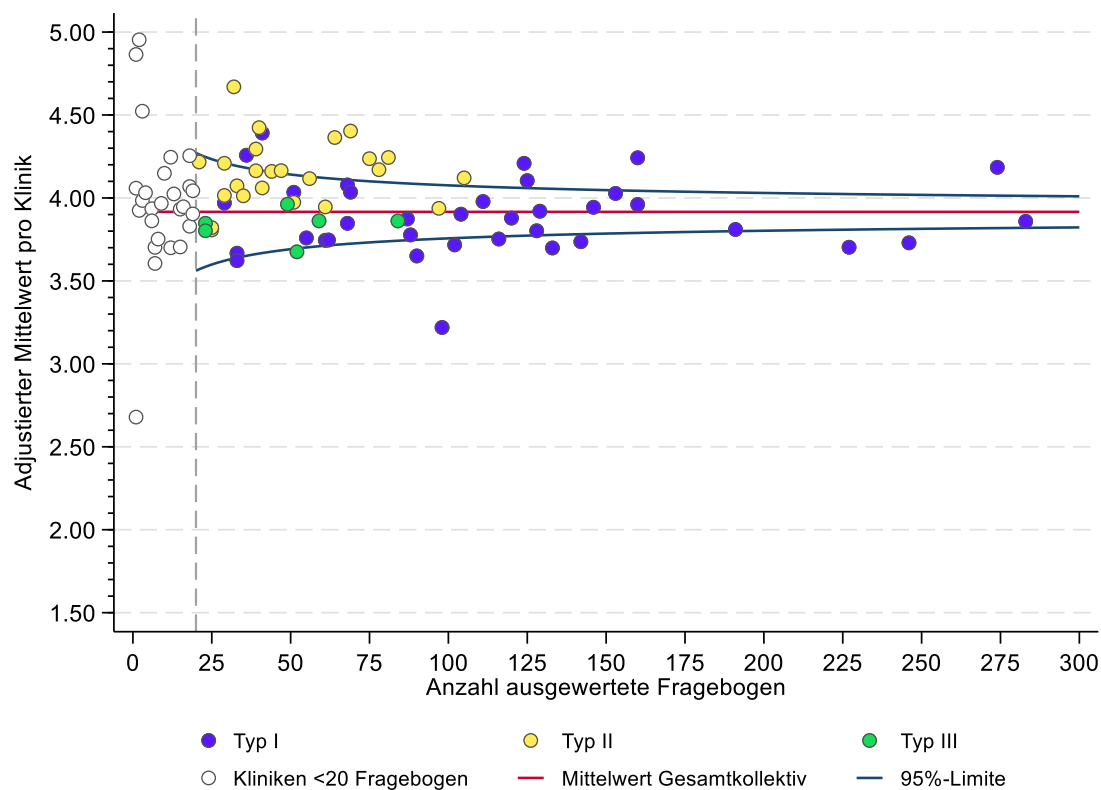
- Die Patientenzufriedenheit ist in Bezug auf alle Fragen mittel bis hoch; die im Durchschnitt höchsten Bewertungen erhielten die Fragen 2 (Möglichkeit Fragen zu stellen) und 6 (Vorbereitung Klinikaustritt).
- Am wenigsten hoch ist die Zufriedenheit in Bezug auf die Behandlungsqualität (Frage 1) und die Informationen zu den Medikamenten (Frage 4).
- Die Fragen 4 (Informationen zu den Medikamenten) und 5 (Einbezug in den Behandlungsplan) verzeichnen die höchsten Anteile an problematischen Antworten (über 6%).
- Der Anteil fehlender Werte ist mit 4,6% bzw. 10,7% bei den Fragen 2 und 4 am grössten. Zudem haben 8,9% der Umfrageteilnehmenden bei Frage 4 die Ausweichantwort angekreuzt.
- Die Fragen 2, 4, 5 und 6 weisen einen Deckeneffekt auf. Bei den Fragen 2, 4 und 6 liegt er bei über 50%.

3.4 Funnel Plots mit den adjustierten Mittelwerten der einzelnen Zufriedenheitsfragen

Die Funnel Plots (Trichterdiagramme) der Abbildungen 15 bis 20 zeigen die Ergebnisse sämtlicher Kliniken auf einen Blick. Darin sind für die Fragen 1 bis 6 jeweils die adjustierten Mittelwerte sämtlicher Kliniken separat angegeben. Die Gesamtzahl der Umfrageteilnehmenden entspricht nicht jener in Tabelle 1, da in diesen Abbildungen nur die Patientinnen und Patienten berücksichtigt wurden, die sowohl die entsprechende Zufriedenheitsfrage als auch die soziodemografischen Fragen für die Adjustierung (Alter, Geschlecht, Versicherungsklasse, selbst wahrgenommener Gesundheitszustand und fürsorgliche Unterbringung) beantwortet haben.

Abbildung 15: Funnel Plot zu Frage 1 (adjustierte Mittelwerte der Kliniken, N = 5'918)

1. Qualität der Behandlung



N: Anzahl ausgewertete Fragebogen mit valider Antwort und vollständig verfügbaren Adjustierungsfaktoren. Die Werte der Kliniken mit weniger als 20 ausgewerteten Antworten sind weiss und ohne 95%-Grenze dargestellt.

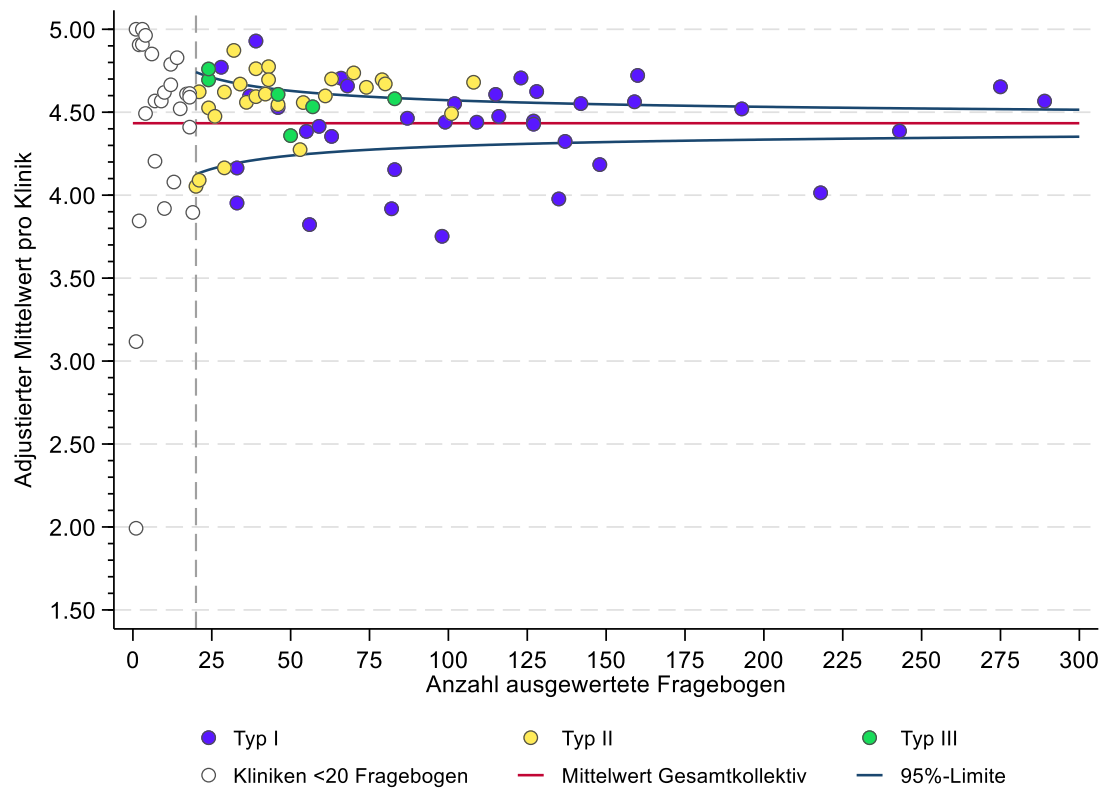
Anmerkungen:

- Bei Frage 1 beträgt der Mittelwert des Gesamtkollektivs 3,92.
- Der tiefste Mittelwert liegt bei 3,22, der höchste bei 4,67; somit beträgt der Unterschied 1,45⁶ Punkte (für Kliniken mit 20 oder mehr Antworten).

⁶ Da die Zahlen gerundet wurden, weichen die Unterschiede oder Summen unter Umständen ab.

Abbildung 16: Funnel Plot zu Frage 2 (adjustierte Mittelwerte der Kliniken, N = 5'855)

2. Möglichkeit Fragen zu stellen



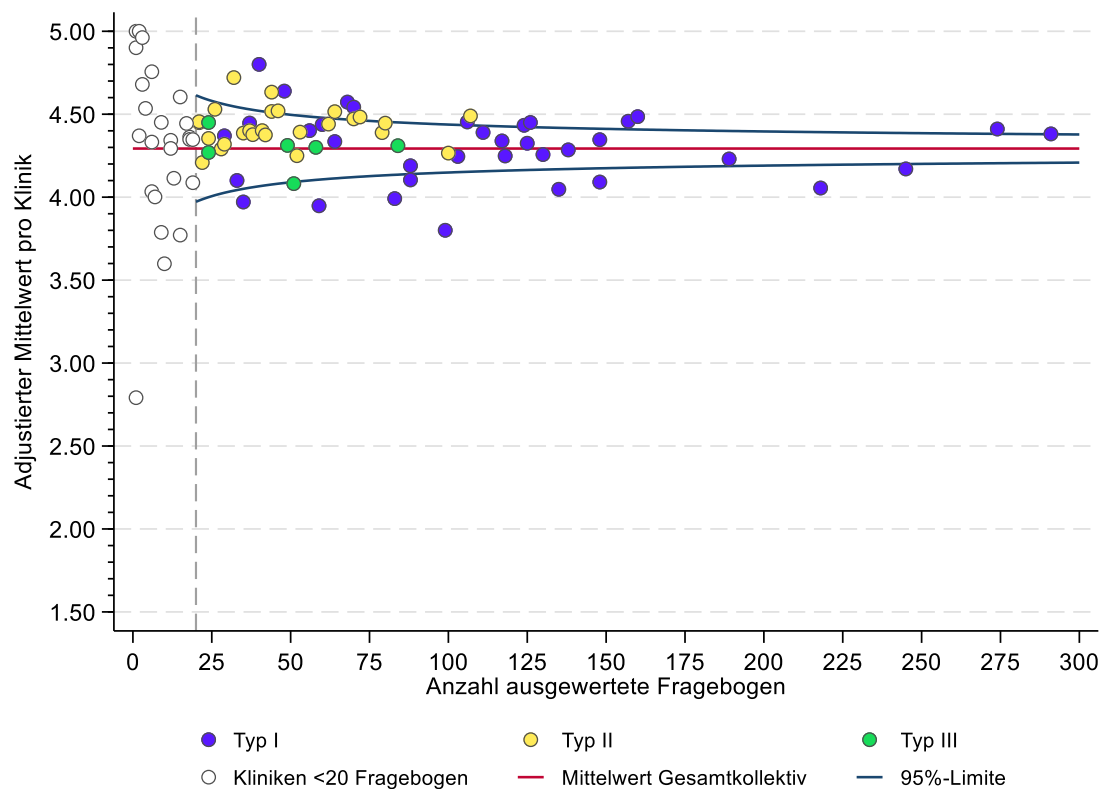
N: Anzahl ausgewertete Fragebogen mit valider Antwort und vollständig verfügbaren Adjustierungsfaktoren. Die Werte der Kliniken mit weniger als 20 ausgewerteten Antworten sind weiss und ohne 95%-Grenze dargestellt.

Anmerkungen:

- Bei Frage 2 beträgt der Mittelwert des Gesamtkollektivs 4,43.
- Der tiefste Mittelwert liegt bei 3,75, der höchste bei 4,93; somit beträgt der Unterschied 1,18 Punkte (für Kliniken mit 20 oder mehr Antworten).

Abbildung 17: Funnel Plot zu Frage 3 (adjustierte Mittelwerte der Kliniken, N = 5'907)

3. Verständlichkeit der Antworten



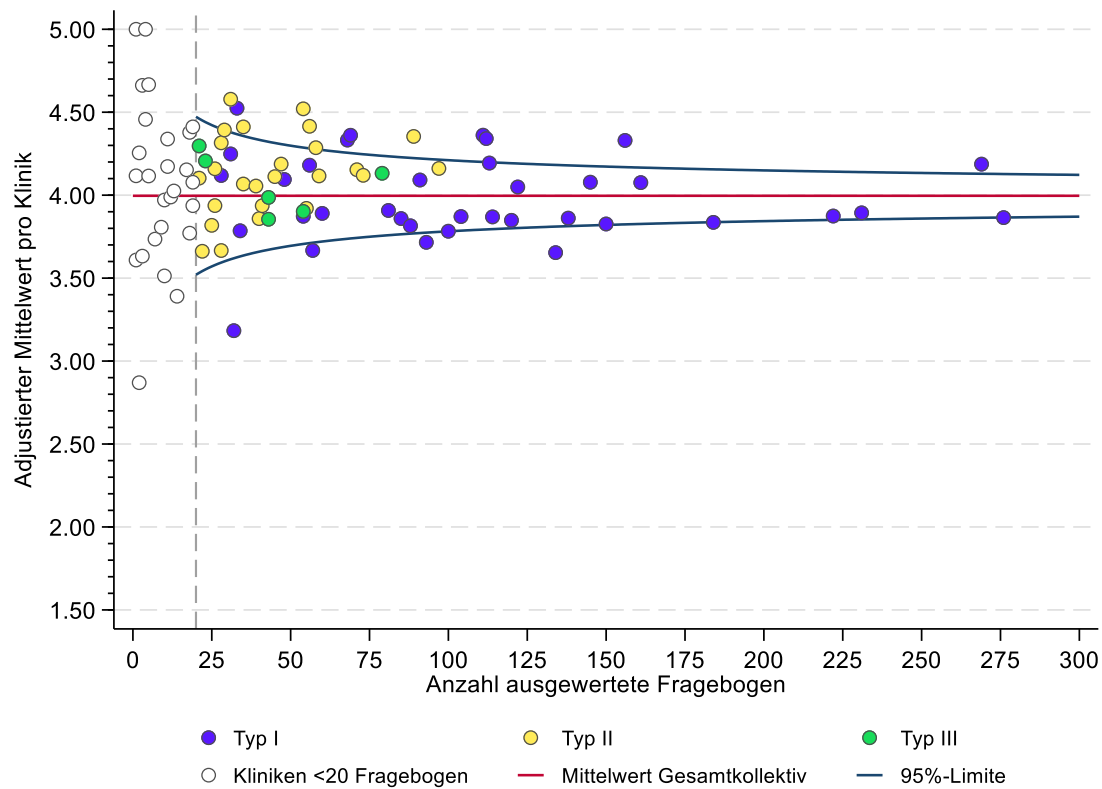
N: Anzahl ausgewertete Fragebogen mit valider Antwort und vollständig verfügbaren Adjustierungsfaktoren. Die Werte der Kliniken mit weniger als 20 ausgewerteten Antworten sind weiss und ohne 95%-Grenze dargestellt.

Anmerkungen:

- Bei Frage 3 beträgt der Mittelwert des Gesamtkollektivs 4,29.
- Der tiefste Mittelwert liegt bei 3,80, der höchste bei 4,80; somit beträgt der Unterschied 1,00 Punkte (für Kliniken mit 20 oder mehr Antworten).

Abbildung 18: Funnel Plot zu Frage 4 (adjustierte Mittelwerte der Kliniken, N = 5'601)

4. Informationen zu den Medikamenten während des Aufenthaltes



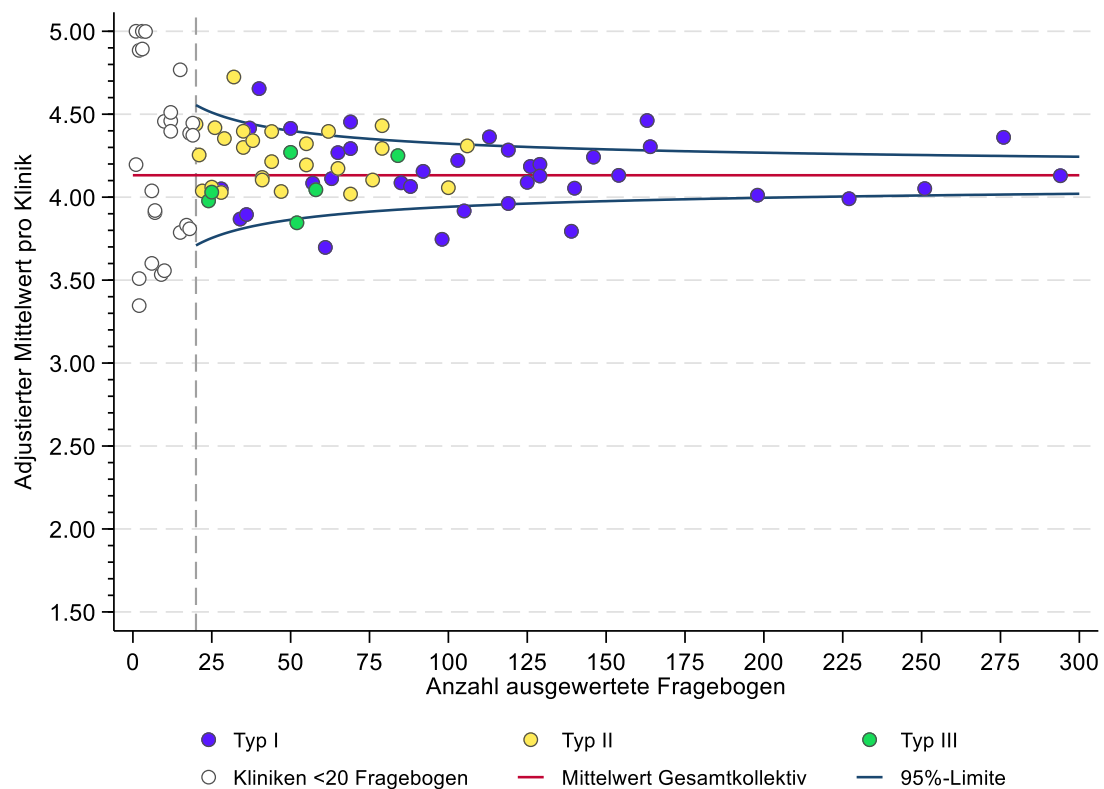
N: Anzahl ausgewertete Fragebogen mit valider Antwort und vollständig verfügbaren Adjustierungsfaktoren. Die Werte der Kliniken mit weniger als 20 ausgewerteten Antworten sind weiss und ohne 95%-Grenze dargestellt.

Anmerkungen:

- Bei Frage 4 beträgt der Mittelwert des Gesamtkollektivs 4,00.
- Der tiefste Mittelwert liegt bei 3,18, der höchste bei 4,58; somit beträgt der Unterschied 1,40 Punkte (für Kliniken mit 20 oder mehr Antworten).

Abbildung 19 : Funnel Plot zu Frage 5 (adjustierte Mittelwerte der Kliniken, N = 5'989)

5. Einbezug in den Behandlungsplan



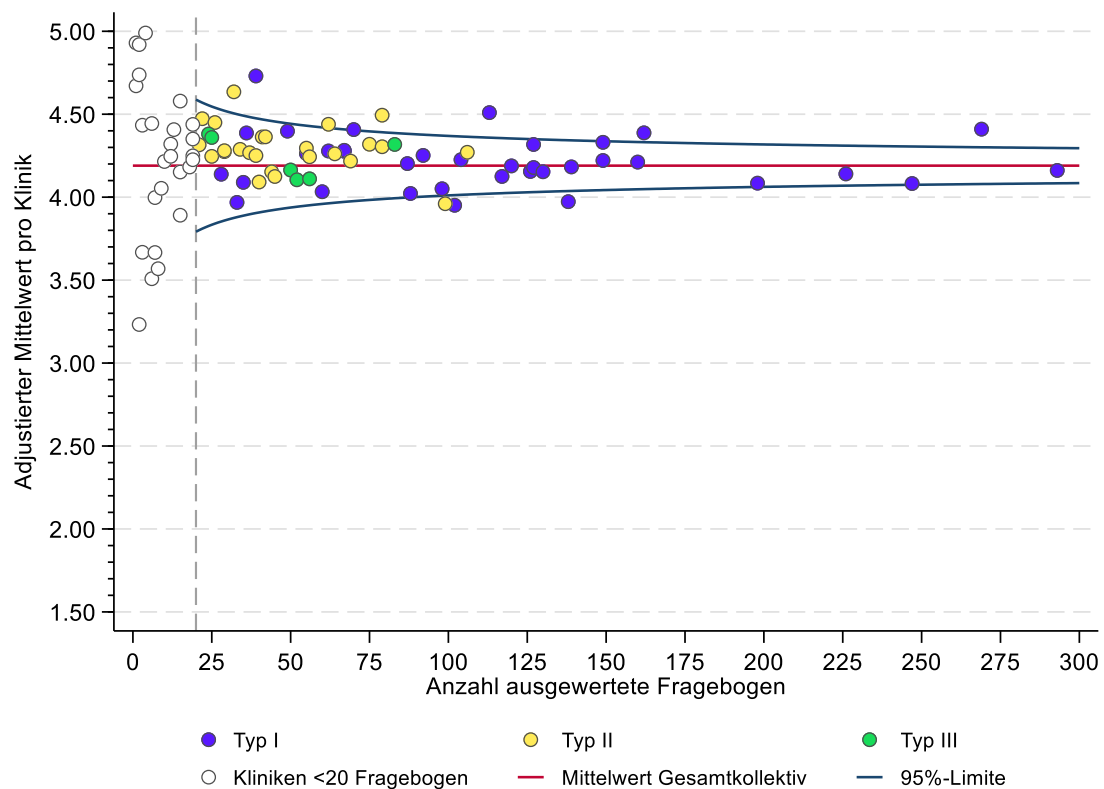
N: Anzahl ausgewertete Fragebogen mit valider Antwort und vollständig verfügbaren Adjustierungsfaktoren. Die Werte der Kliniken mit weniger als 20 ausgewerteten Antworten sind weiss und ohne 95%-Grenze dargestellt.

Anmerkungen:

- Bei Frage 5 beträgt der Mittelwert des Gesamtkollektivs 4,13.
- Der tiefste Mittelwert liegt bei 3,70, der höchste bei 4,72; somit beträgt der Unterschied 1,03 Punkte (für Kliniken mit 20 oder mehr Antworten).

Abbildung 20 : Funnel Plot zu Frage 6 (adjustierte Mittelwerte der Kliniken, N = 5'949)

6. Vorbereitung Austritt



N: Anzahl ausgewertete Fragebogen mit valider Antwort und vollständig verfügbaren Adjustierungsfaktoren. Die Werte der Kliniken mit weniger als 20 ausgewerteten Antworten sind weiss und ohne 95%-Grenze dargestellt.

Anmerkungen:

- Bei Frage 6 beträgt der Mittelwert des Gesamtkollektivs 4,19.
- Der tiefste Mittelwert liegt bei 3,95, der höchste bei 4,73; somit beträgt der Unterschied 0,78 Punkte (für Kliniken mit 20 oder mehr Antworten).

Anmerkungen zu den Funnel Plots⁷:

- Für Kliniken mit mehr als 20 Antworten, erreicht den höchsten adjustierten Mittelwert mit 4,93 Punkten Frage 2 (Möglichkeit Fragen zu stellen). Den tiefsten mit 3,18 Punkten Frage 4 (Informationen zu den Medikamenten).
- Die Bandbreite der adjustierten Mittelwerte, die sich ausserhalb des Trichters, d.h. der 95%-Kontrolllimiten, befinden, reicht von maximal 51,5% (Frage 2) bis 16,4% (Frage 6), was die bei ausschliesslich zufallsbedingten Schwankungen erwarteten 5% übersteigt. Die Abweichung dieser adjustierten Mittelwerte vom Mittelwert des Gesamtkollektivs ist somit zu gross, um dem Zufall geschuldet zu sein. Diese Streuung der adjustierten Mittelwerte der Kliniken mit mehr als 20 Antworten gegenüber dem globalen Mittelwert ist bei allen Zufriedenheitsfragen in unterschiedlich starker Ausprägung zu beobachten.
- Die stärkste Streuung der Antworten zeigt sich bei Frage 1 (Behandlungsqualität), wobei die grösste Bandbreite (1,45 Punkte auf einer fünfstufigen Skala) zwischen den adjustierten Werten der Kliniken auftritt. Am kleinsten ist die Differenz zwischen den Höchst- und Tiefstwerten mit 0,78 bei Frage 6 (Vorbereitung Klinikaustritt).
- Sehr tiefe oder sehr hohe adjustierte Mittelwerte betreffen im Allgemeinen Kliniken mit wenigen Antworten; dort sind grössere zufallsbedingte Schwankungen zu erwarten. Sie sollten daher statistisch nicht mit dem adjustierten Mittelwert des Gesamtkollektivs verglichen werden.
- Die Gesamtzahl der für die Berechnung der adjustierten Mittelwerte berücksichtigten Fälle reicht von 5'989 (Frage 6) bis 5'601 (Frage 4), was 76,9% bzw. 71,9% der 7'791 retournierten Fragebogen entspricht. Dieser Unterschied ist auf die fehlenden Antworten zurückzuführen. Hauptgrund für den relativ tiefen Anteil der auswertbaren Fragebogen mit den adjustierten Variablen ist jedoch der Umstand, dass viele soziodemografische Variablen fehlen.

⁷ Die Anmerkungen beziehen sich ausschliesslich auf die Ergebnisse von Kliniken mit ≥ 20 Antworten.

4 Zusammenfassung und Schlussfolgerung

Dieser Bericht präsentiert die Ergebnisse der fünften nationalen ANQ-Patientenzufriedenheitsbefragung in der stationären Psychiatrie der Schweiz. Es handelt sich um die vierte Befragung, bei der die Fragebogen am Ende des Klinikaufenthalts direkt an die Patientinnen und Patienten abgegeben und nicht mehr nach dem Klinikaufenthalt postalisch versandt wurden.

Zusammenfassung der wichtigsten Ergebnisse

Der Rücklauf der Befragung 2022 liegt bei 56,6%, variiert mit einer Bandbreite von 1,5% bis 100% zwischen den Kliniken jedoch stark. Der Rücklauf ist im Vergleich zur Erhebung 2021 (56,1%) stabil geblieben. Die Umfrageteilnehmenden hatten ein Durchschnittsalter von 46 Jahren, wobei über die Hälfte von ihnen jünger war als 50. Frauen sind unter den Umfrageteilnehmenden etwas stärker vertreten als Männer und rund jede sechste Patientin bzw. jeder sechste Patient (14,9%) war für diesen stationären Aufenthalt privat oder halbprivat versichert. Acht von zehn antwortenden Patientinnen und Patienten (83,0%) stufen ihre Gesundheit als gut, sehr gut oder ausgezeichnet ein. 18,2% der Umfrageteilnehmenden waren gemäss eigener Angabe fürsorglich untergebracht. Der Anteil fehlender Antworten zu den Adjustierungsvariablen ist im Vergleich zu 2021 stabil geblieben. Mehr als jede zehnte Person hat keine Angaben zu einer allfälligen fürsorglichen Unterbringung (FU) gemacht. Dieser Anteil fehlender Werte hat insofern Auswirkungen auf die Auswertung der adjustierten Mittelwerte, als diese nur für die Patientinnen und Patienten vorliegen, die alle Fragen zu den Adjustierungsvariablen beantwortet haben. Folglich konnten in den adjustierten Modellen dieser Messung nur rund 8 von 10 Patientinnen und Patienten berücksichtigt werden.

Insgesamt bewegt sich der durchschnittliche Zufriedenheitsgrad in Bezug auf die einzelnen Fragen zwischen 3,92 und 4,43 von fünf möglichen Punkten. Knapp 60% der Umfrageteilnehmenden gaben bei der Frage «Möglichkeit Fragen zu stellen» den höchsten Zufriedenheitswert an. Bei der Frage zur Behandlungsqualität waren es lediglich 26,9%. 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 2,3% bei der Frage «Möglichkeit Fragen zu stellen» bis 11,7% bei der Frage «Informationen zu den Medikamenten». Die Ergebnisse zeigen, dass die durchschnittlichen Zufriedenheitswerte ähnlich hoch sind wie im Jahr 2021.

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

Die Funnel Plots, in denen die Ergebnisse der Kliniken mit mindestens 20 analysierten Fragebogen dargestellt sind, enthalten viele Fälle, die ausserhalb der 95%-Kontrolllimiten liegen. Folglich ist die Differenz zwischen den Mittelwerten dieser Kliniken und dem Mittelwert des Gesamtkollektivs vermutlich nicht nur zufallsbedingt (die Zufallsschwankungen werden auf höchstens 5% geschätzt). Die Abweichung dieser adjustierten Mittelwerte vom Mittelwert des Gesamtkollektivs ist somit zu gross, um einzig dem Zufall geschuldet zu sein. Diese Streuung der adjustierten Mittelwerte gegenüber dem globalen Mittelwert ist bei allen Zufriedenheitsfragen in unterschiedlich starker Ausprägung zu beobachten.

Grenzen der Messung

Die Ergebnisse dieser Zufriedenheitsbefragung 2022 bei stationär behandelten Patientinnen und Patienten in psychiatrischen Kliniken müssen unter Berücksichtigung einiger Einschränkungen betrachtet werden. Einige treten bei allen nationalen Zufriedenheitsumfragen auf, andere beziehen sich spezifisch auf die Befragung in der Psychiatrie.

Erstens sind für die ANQ-Erhebungen die soziodemografischen Angaben der Umfrageteilnehmenden vorhanden, jedoch nicht jene der Grundgesamtheit, da Kliniken nicht verpflichtet sind, diese Angaben zu übermitteln. Daher können zwischen den beiden Populationen auch keine Vergleiche gezogen werden. Zu erwähnen ist weiter, dass die Meinung von bestimmten Patientengruppen nicht in den Ergebnissen berücksichtigt werden, z. B. aufgrund ihres Wohnorts im Ausland oder fehlender Kenntnisse einer Amtssprache. Je nach Klinik können diese Personen einen grossen Anteil des Patientenguts ausmachen. Dies ist beispielsweise bei Kliniken mit vielen Patientinnen und Patienten mit Wohnsitz im Ausland der Fall.

Zweitens schränkt der ausgeprägte Deckeneffekt bei fünf der sechs Fragen 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 differenziertere Ergebnisse liefern.

Drittens sind die adjustierten Mittelwerte mit Vorsicht zu interpretieren, da die Adjustierung meist nur für eine kleine Anzahl Faktoren berücksichtigt wird. Aufgrund fehlender Angaben sind der Adjustierung der in diesem Bericht berücksichtigten Variablen (Alter, Geschlecht, Versicherungsklasse, Gesundheitszustand) Grenzen gesetzt. Ebenfalls zu berücksichtigen gilt, dass weitere in den ANQ-Befragungen nicht erhobene, für die Patientenzufriedenheit aber potenziell relevante Einflussfaktoren, wie der in der Pilotstudie der Charité [8] genannte Aufenthaltsort vor dem Eintritt, nicht berücksichtigt werden konnten. Zudem können zusätzlich zu den nicht erhobenen Faktoren unter Umständen auch geografische/kulturelle Unterschiede einen Einfluss auf die Ergebnisse haben [9].

Viertens wird darauf hingewiesen, dass die Ergebnisse einer Patientenzufriedenheitsmessung keine direkten Schlüsse über die Qualität und Angemessenheit 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 sowie weitere Aspekte während des Aufenthalts wahrgenommen haben [10].

Schliesslich gilt für die Befragung in der Psychiatrie eine weitere Einschränkung, die damit zusammenhängt, dass der Fragebogen vor dem Austritt der Patientin oder des Patienten abgegeben wurde. In diesem Kontext erhöht sich das Risiko einer Verzerrung durch soziale Erwünschtheit, die bei selbstberichteten Bewertungen ein bekanntes Phänomen ist. 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 [11]. Im Weiteren verursacht die Abgabe des Fragebogens vor dem Klinikaustritt Interpretationsprobleme bei Frage 6 zur Vorbereitung des Austritts. 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.

Literatur

1. ANQ-Messplan. Basis: Nationaler Qualitätsvertrag. Stand: Januar 2023. Abgerufen auf https://www.anq.ch/wp-content/uploads/2017/12/ANQ_Messplan.pdf
2. ESOPÉ, *Offerte für die nationale Auswertung und Berichterstattungen der ANQ-Patientenzufriedenheitsmessungen in der Akutsomatik, Rehabilitation und Psychiatrie*. IUMSP Lausanne, 2016.
3. Duss, BG., Rosenheck, RA. & Stolar, M.1999. *Patient satisfaction and administrative measures as indicators of the quality of mental health care*. Psychiatr Serv 50:1053–8.
4. *Auswertungskonzept ANQ. Nationale Patientenzufriedenheitsmessungen Akutsomatik (inkl. Elternbefragung im Kinderbereich), Erwachsenenpsychiatrie und Rehabilitation ab 2018*. Version 5.2, Februar 2022 https://www.anq.ch/wp-content/uploads/2017/12/ANQ_Patientenzufriedenheit_Auswertungskonzept.pdf
5. Townsend, J.-T., Ashby, F.G., *Measurement scales and statistics: The Misconception Misconceived*. Psychological Bulletin, 1984. 96(2): S. 394.
6. Norman, G. *Likert scales levels of measurement and the "laws" of statistics*. Advances in Health Sciences Education, 2010. 15: S. 629.
7. Gaito, G. *Measurement scales and statistics: Resurgence of an old misconception*. Psychological Bulletin, 1980. 87: S. 564-567.
8. *ANQ-Zufriedenheitsmessungen in der Akutsomatik, der Psychiatrie und der Rehabilitation. Abschlussbericht, Teile 1 und 2*. Charité Berlin. <https://www.anq.ch/de/fachbereiche/rehabilitation/download-rehabilitation/>
9. Spiegelhalter, D.J., *Funnel plots for comparing institutional performance*. Statist. Med. 2005; 24: 1185–1202.
10. 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.
11. 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.

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Rücklauf und Anzahl abgegebene Fragebogen, 2018–2022	7
Abbildung 2: Anteil der fehlenden und alternativen Antworten für die Zufriedenheitsfragen, 2021–2022	8
Abbildung 3: Anteil der fehlenden Antworten für die soziodemografischen Merkmale, 2021–2022	9
Abbildung 4: Verteilung der Umfrageteilnehmenden nach Altersklasse und Durchschnittsalter, 2018–2022	10
Abbildung 5: Verteilung der Umfrageteilnehmenden nach Geschlecht, 2018–2022	10
Abbildung 6: Verteilung der Umfrageteilnehmenden nach Versicherungs-kategorie, 2018–2022	11
Abbildung 7: Verteilung der Anzahl eingegangener Fragebogen nach Sprache, 2018–2022	11
Abbildung 8: Verteilung des selbst wahrgenommenen Gesundheitszustands, 2018–2022	12
Abbildung 9: Verteilung des selbst wahrgenommenen Gesundheitszustands, nach Altersklasse, 2022	12
Abbildung 10: Verteilung der Umfrageteilnehmenden nach dem Status der fürsorgenden Unterbringung, 2018–2022	13
Abbildung 11: Patientenzufriedenheitsgrad Gesamtkollektiv: Verteilung der Antworten pro Frage, 2022	14
Abbildung 12: Patientenzufriedenheitsgrad Kliniktyp I: Akut- und Grundversorger, 2022	16
Abbildung 13: Patientenzufriedenheitsgrad Kliniktyp II: Kliniken mit Schwerpunktversorgung, 2022	18
Abbildung 14: Patientenzufriedenheitsgrad Kliniktyp III: Kliniken zur Behandlung von Abhängigkeitserkrankungen, 2022	20
Abbildung 15: Funnel Plot zu Frage 1 (adjustierte Mittelwerte der Kliniken, N = 5'918)	22
Abbildung 16: Funnel Plot zu Frage 2 (adjustierte Mittelwerte der Kliniken, N = 5'855)	23
Abbildung 17: Funnel Plot zu Frage 3 (adjustierte Mittelwerte der Kliniken, N = 5'907)	24
Abbildung 18: Funnel Plot zu Frage 4 (adjustierte Mittelwerte der Kliniken, N = 5'601)	25
Abbildung 19 : Funnel Plot zu Frage 5 (adjustierte Mittelwerte der Kliniken, N = 5'989)	26
Abbildung 20 : Funnel Plot zu Frage 6 (adjustierte Mittelwerte der Kliniken, N = 5'949)	27
Abbildung 21: Zufriedenheitsgrad bei den Befragungen, 2018–2022	35

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Rücklauf pro Kliniktyp, 2021-2022	8
Tabelle 2: Deskriptive Gesamtergebnisse pro Frage, 2022	15
Tabelle 3: Deskriptive Ergebnisse pro Frage: Kliniktyp I, 2022	17
Tabelle 4: Deskriptive Ergebnisse pro Frage: Kliniktyp II, 2022	19
Tabelle 5: Deskriptive Resultate Kliniktyp III, 2022	21
Tabelle 6: Vollständigkeit der retournierten Fragebogen nach Kliniktyp, 2021	34
Tabelle 7: Patientenalter: Verteilung nach Anzahl und Prozent, 2021-2022	34
Tabelle 8: Ergebnisse der Befragungen, 2021-2022	34
Tabelle 9: Ergebnisse pro Klinik: Rücklauf, Anteil der Adjustierungsfaktoren, adjustierte und nicht adjustierte Mittelwerte und Anzahl Fragebogen, 2022	36

Anhang

Tabelle 6: Vollständigkeit der retournierten Fragebogen nach Kliniktyp, 2021

Kliniktyp	Anzahl Fragebogen	Anteil vollständige Daten pro Frage ^a (%)						Vollständige Adjustierungsfaktoren ^b (%)	Vollständigkeit Fragebogen ^c (%)
		1	2	3	4	5	6		
Typ I (Akut- und Grundversorger)	5'617	74,6	73,4	74,2	71,4	75,5	75,0	76,7	64,1
Typ II (Kliniken mit Schwerpunktversorgung)	1'782	78,7	79,1	79,3	72,6	79,7	79,2	80,8	67,3
Typ III (Kliniken zur Behandlung von Abhängigkeitserkrankungen)	392	83,2	81,9	83,2	75,3	84,2	83,4	85,2	68,4
Total	7'791	76,0	75,2	75,8	71,9	76,9	76,4	78,1	65,1

^a Prozentualer Anteil der Fragebogen, die für die Berechnung des adjustierten Mittelwerts verwendet werden konnten. Bei der Adjustierung wurden nur Fragebogen mit vollständigen Adjustierungsvariablen (Alter, Geschlecht, Gesundheitszustand und Versicherungsklasse) und einer auswertbaren Antwort auf die zu analysierende Frage (Werte 1 bis 5: angekreuzte Ausweichantworten sind ausgeschlossen) berücksichtigt.

^b Prozentualer Anteil der Fragebogen mit vollständigen Angaben für die Adjustierungsvariablen (Alter, Geschlecht, Versicherungsklasse, selbst wahrgenommener Gesundheitszustand und fürsorgliche Unterbringung).

^c Prozentualer Anteil der vollständig ausgefüllten Fragebogen.

Tabelle 7: Patientenalter: Verteilung nach Anzahl und Prozent, 2021-2022

			Altersgruppen						
			16–29	30–39	40–49	50–59	60–69	70–79	80+
2021	N	7'499	1'655	1'241	1'404	1'563	911	518	207
	%	100,0	22,1	16,5	18,7	20,8	12,1	6,9	2,8
2022	N	7'791	1'588	1'291	1'491	1'657	917	442	226
	%	100,0	20,9	17,0	19,6	21,8	12,0	5,8	3,0

Tabelle 8: Ergebnisse der Befragungen, 2021-2022

	N		Mittelwert Gesamtkollektiv		Problematische Antworten (%)		Keine Antwort (%)*	
	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022
1: Qualität der Behandlung	7'475	7'512	3,95	3,92	4,4	4,7	2,8	3,6
2: Möglichkeit Fragen zu stellen	7'369	7'432	4,45	4,43	2,2	2,3	4,1	4,6
3: Verständliche Antworten	7'435	7'489	4,32	4,29	2,6	2,8	3,3	3,9
4: Informationen zu Medikamenten während des Aufenthaltes	7'076	7'140	3,98	4,00	12,1	11,7	8,0	8,4
5: Einbezug in den Behandlungsplan	7'485	7'587	4,18	4,13	7,6	7,8	2,6	2,6
6: Vorbereitung Austritt	7'467	7'551	4,22	4,19	6,5	6,4	2,9	3,1

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

* Dieser Anteil bezieht sich auf die Anzahl retournierter Fragebogen: 7'265 im Jahr 2021 und 7'791 im Jahr 2022.

Abbildung 21: Zufriedenheitsgrad bei den Befragungen, 2018–2022

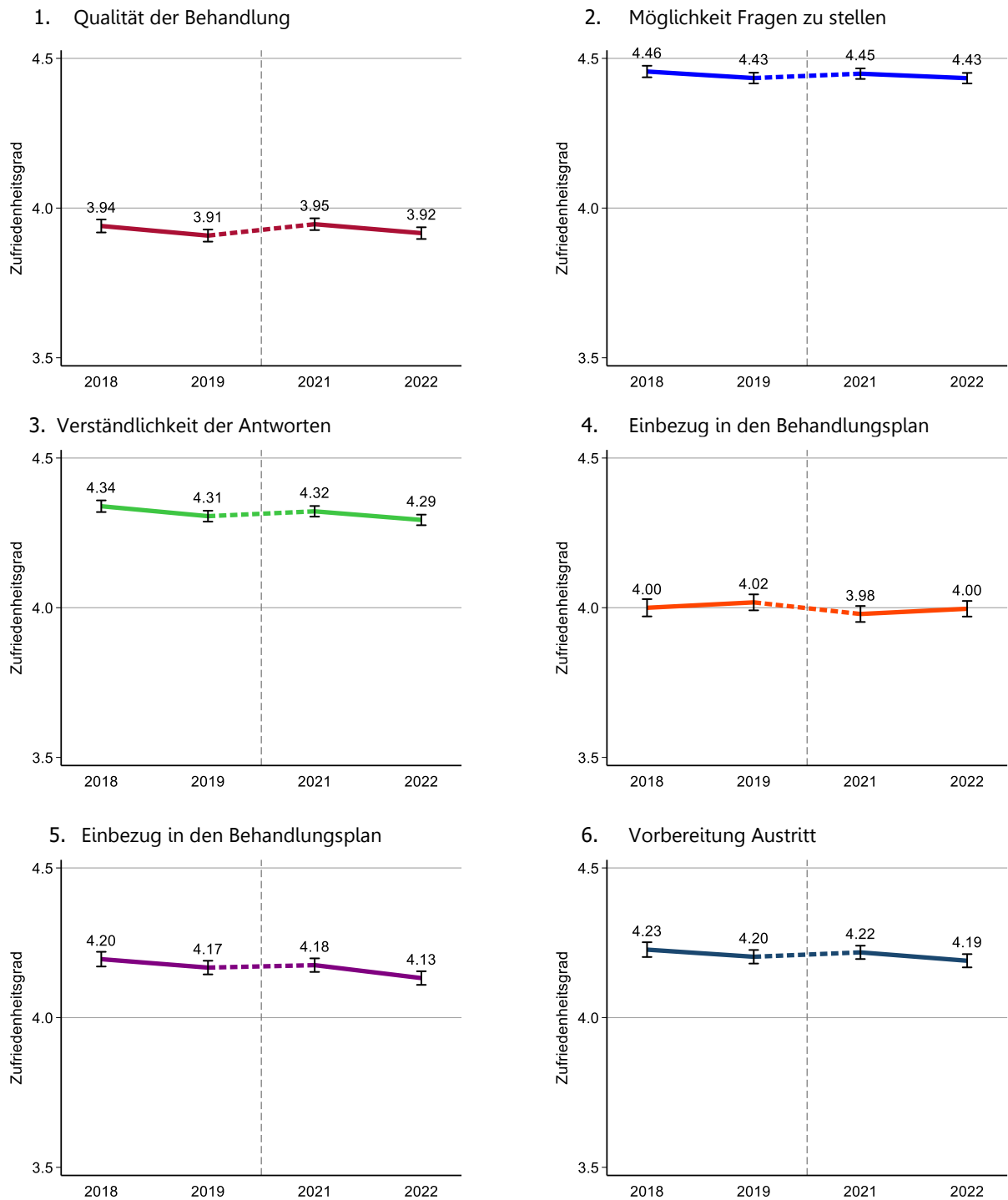


Tabelle 9: Ergebnisse pro Klinik: Rücklauf, Anteil der Adjustierungsfaktoren, adjustierte und nicht adjustierte Mittelwerte und Anzahl Fragebogen, 2022

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

N: Anzahl verwendbare Fragebogen für die Berechnung des adjustierten Mittelwerts (pro Frage).

Code Klinik	Rücklauf		Adjustierungsfaktoren	Frage 1 Mittelwert				Frage 2 Mittelwert				Frage 3 Mittelwert				Frage 4 Mittelwert				Frage 5 Mittelwert				Frage 6 Mittelwert			
	2021	2022		(Kollektiv: 3,92)				(Kollektiv: 4,43)				(Kollektiv: 4,29)				(Kollektiv: 4,00)				(Kollektiv: 4,13)				(Kollektiv: 4,19)			
				2021	2022			2021	2022			2021	2022			2021	2022			2021	2022			2021	2022		
	%	%		n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N
1	21,7	48,8	75,7	3,64	3,69	3,73 [3,63;3,83]	246	4,33	4,31	4,39 [4,30;4,47]	243	4,25	4,11	4,17 [4,08;4,26]	245	3,85	3,82	3,89 [3,76;4,03]	231	3,96	3,97	4,05 [3,94;4,17]	251	3,88	4,03	4,08 [3,97;4,19]	247
2	68,4	64,6	80,2	3,90	3,79	3,86 [3,77;3,95]	283	4,56	4,51	4,57 [4,49;4,65]	289	4,43	4,34	4,38 [4,30;4,46]	291	3,99	3,83	3,86 [3,74;3,99]	276	4,29	4,12	4,13 [4,02;4,24]	294	4,27	4,09	4,16 [4,06;4,26]	293
3	76,5	78,5	79,1	4,20	4,15	4,18 [4,09;4,28]	274	4,59	4,66	4,65 [4,57;4,73]	275	4,47	4,40	4,41 [4,33;4,50]	274	4,14	4,19	4,19 [4,06;4,31]	269	4,33	4,32	4,36 [4,25;4,47]	276	4,34	4,32	4,41 [4,30;4,52]	269
4	60,9	66,2	74,0	3,73	3,91	3,94 [3,82;4,07]	146	4,39	4,50	4,55 [4,44;4,67]	142	4,25	4,36	4,35 [4,23;4,46]	148	3,86	3,95	4,08 [3,91;4,25]	145	4,17	4,12	4,24 [4,09;4,39]	146	4,12	4,15	4,22 [4,08;4,36]	149
5	32,1	26,8	73,6	3,76	3,76	3,87 [3,71;4,04]	87	3,96	3,93	4,15 [4,01;4,30]	83	3,94	4,05	4,10 [3,95;4,25]	88	3,67	3,84	3,86 [3,63;4,09]	85	3,92	3,98	4,06 [3,87;4,26]	88	4,32	4,07	4,02 [3,84;4,21]	88
6	56,5	56,5	82,1	4,08	4,08	4,1 [3,97;4,24]	125	4,55	4,58	4,62 [4,51;4,74]	128	4,35	4,39	4,45 [4,33;4,58]	126	3,99	4,27	4,34 [4,14;4,54]	112	4,25	4,15	4,19 [4,02;4,35]	126	4,26	4,18	4,18 [4,02;4,33]	127
7	76,3	58,9	78,9	4,11	4,13	4,24 [4,12;4,36]	160	4,61	4,66	4,72 [4,62;4,83]	160	4,44	4,44	4,49 [4,37;4,60]	160	3,97	4,29	4,33 [4,16;4,50]	156	4,38	4,47	4,46 [4,32;4,61]	163	4,31	4,30	4,39 [4,25;4,52]	162
8	64,5	71,2	77,5	4,03	3,91	3,96 [3,84;4,08]	160	4,55	4,55	4,56 [4,46;4,67]	159	4,39	4,42	4,46 [4,35;4,57]	157	4,01	4,01	4,08 [3,91;4,24]	161	4,29	4,29	4,30 [4,16;4,45]	164	4,32	4,17	4,21 [4,07;4,35]	160
9	45,9	37,9	75,4	3,84	3,66	3,72 [3,56;3,87]	102	4,34	4,32	4,44 [4,30;4,58]	99	4,28	4,15	4,25 [4,11;4,38]	103	3,90	3,68	3,78 [3,57;3,99]	100	4,05	3,86	3,92 [3,74;4,10]	105	4,03	3,91	3,95 [3,78;4,12]	102
10	64,7	63,0	68,6	3,90	4,10	4,03 [3,90;4,15]	153	4,08	4,25	4,18 [4,07;4,30]	148	3,99	4,19	4,09 [3,98;4,21]	148	3,80	3,94	3,83 [3,66;4,00]	150	4,01	4,14	4,13 [3,98;4,28]	154	4,08	4,33	4,33 [4,19;4,47]	149
11	75,2	69,0	81,0	4,05	3,86	3,81 [3,70;3,92]	191	4,57	4,53	4,52 [4,42;4,62]	193	4,39	4,27	4,23 [4,13;4,33]	189	4,06	3,85	3,84 [3,68;3,99]	184	4,25	4,05	4,01 [3,88;4,14]	198	4,23	4,11	4,08 [3,96;4,21]	198

Code Klinik	Rücklauf		Adjustierungsfaktoren	Frage 1 Mittelwert				Frage 2 Mittelwert				Frage 3 Mittelwert				Frage 4 Mittelwert				Frage 5 Mittelwert				Frage 6 Mittelwert			
				(Kollektiv: 3,92)				(Kollektiv: 4,43)				(Kollektiv: 4,29)				(Kollektiv: 4,00)				(Kollektiv: 4,13)				(Kollektiv: 4,19)			
	2021	2022		2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022				
	%	%		%	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]
12	68,0	70,2	90,0	4,14	4,09	4,12	105	4,68	4,66	4,68	108	4,43	4,50	4,49	107	4,38	4,12	4,16	97	4,28	4,26	4,31	106	4,22	4,25	4,27	106
						[3,97;4,27]				[4,55;4,81]				[4,35;4,63]				[3,95;4,37]				[4,13;4,49]				[4,10;4,44]	
13	65,2	48,7	79,8	3,84	3,69	3,70	227	4,15	4,00	4,01	218	4,18	4,02	4,06	218	3,76	3,84	3,87	222	3,85	3,94	3,99	227	4,32	4,13	4,14	226
						[3,60;3,81]				[3,92;4,11]				[3,96;4,15]				[3,73;4,01]				[3,87;4,11]				[4,02;4,26]	
14	38,1	31,8	75,0	3,95	3,71	3,76	55	4,44	4,29	4,38	55	4,41	4,28	4,40	56	4,42	4,03	4,18	56	4,35	3,93	4,08	57	4,38	4,18	4,26	55
						[3,55;3,97]				[4,20;4,57]				[4,21;4,59]				[3,90;4,46]				[3,84;4,33]				[4,03;4,50]	
15	70,9	69,8	85,6	3,76	3,79	3,90	104	4,58	4,48	4,55	102	4,32	4,38	4,45	106	3,95	3,96	4,09	91	4,01	4,11	4,22	103	4,14	4,11	4,23	104
						[3,75;4,05]				[4,42;4,69]				[4,32;4,59]				[3,87;4,31]				[4,04;4,40]				[4,06;4,40]	
16	82,1	81,5	68,9	3,96	3,86	3,92	129	4,49	4,40	4,45	127	4,33	4,24	4,33	125	3,93	3,90	4,05	122	4,22	4,10	4,20	129	4,27	4,19	4,32	127
						[3,78;4,06]				[4,33;4,57]				[4,20;4,45]				[3,86;4,24]				[4,03;4,36]				[4,16;4,47]	
17	49,7	46,0	83,7	3,86	4,19	4,24	75	4,53	4,60	4,65	74	4,39	4,50	4,48	72	4,15	4,17	4,12	59	4,01	4,11	4,10	76	4,22	4,33	4,32	75
						[4,06;4,42]				[4,49;4,81]				[4,32;4,65]				[3,84;4,39]				[3,89;4,32]				[4,12;4,52]	
18	58,9	66,8	76,9	3,98	3,85	3,80	128	4,43	4,45	4,43	127	4,35	4,33	4,26	130	4,02	3,89	3,85	120	4,11	4,14	4,13	129	4,22	4,25	4,15	130
						[3,66;3,94]				[4,31;4,55]				[4,13;4,38]				[3,66;4,04]				[3,97;4,29]				[4,00;4,31]	
19	46,3	57,3	74,5	3,75	3,80	3,75	116	4,49	4,46	4,47	116	4,32	4,23	4,25	118	4,01	3,89	3,87	104	4,22	3,99	3,96	119	4,25	4,18	4,12	117
						[3,61;3,90]				[4,35;4,60]				[4,12;4,38]				[3,67;4,07]				[3,79;4,13]				[3,96;4,29]	
20		32,5	78,8	3,87	3,72	3,7	133	4,53	4,33	4,32	137	4,32	4,31	4,29	138	3,77	3,73	3,65	134	4,03	3,83	3,79	139	4,16	3,99	3,97	138
						[3,56;3,83]				[4,21;4,44]				[4,17;4,40]				[3,47;3,83]				[3,64;3,95]				[3,82;4,12]	
21	82,6	86,5	84,3	4,43	4,32	4,4	69	4,75	4,69	4,74	70	4,42	4,45	4,47	70	4,35	4,26	4,42	56	3,97	3,94	4,02	69	4,44	4,07	4,22	69
						[4,22;4,59]				[4,58;4,90]				[4,30;4,64]				[4,14;4,69]				[3,80;4,24]				[4,01;4,43]	
22	63,3	43,1	72,5	3,61	3,28	3,22	98	3,95	3,79	3,75	98	3,97	3,80	3,80	99	3,52	3,61	3,72	93	3,90	3,79	3,75	98	4,33	4,08	4,05	98
						[3,06;3,38]				[3,62;3,89]				[3,66;3,94]				[3,50;3,93]				[3,56;3,93]				[3,87;4,23]	
23		76,6	73,0		3,70	3,74	142		3,89	3,98	135		3,96	4,05	135		3,75	3,86	138		4,04	4,05	140		4,12	4,18	139
						[3,61;3,87]				[3,86;4,09]				[3,93;4,17]				[3,68;4,04]				[3,90;4,21]				[4,03;4,33]	
24	34,8	45,0	73,4	3,94	4,10	4,08	68	4,53	4,58	4,71	66	4,45	4,49	4,57	68	4,08	4,24	4,33	68	4,27	4,36	4,45	69	4,24	4,30	4,28	67
						[3,89;4,27]				[4,54;4,87]				[4,40;4,74]				[4,08;4,58]				[4,23;4,68]				[4,06;4,49]	

Code Klinik	Rücklauf		Adjustierungsfaktoren	Frage 1 Mittelwert				Frage 2 Mittelwert				Frage 3 Mittelwert				Frage 4 Mittelwert				Frage 5 Mittelwert				Frage 6 Mittelwert			
				(Kollektiv: 3,92)				(Kollektiv: 4,43)				(Kollektiv: 4,29)				(Kollektiv: 4,00)				(Kollektiv: 4,13)				(Kollektiv: 4,19)			
	2021	2022		2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022				
	%	%		%	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]
25	50,3	43,3	78,8	3,90	3,81	3,88	120	4,51	4,52	4,61	115	4,39	4,30	4,34	117	3,97	3,91	3,87	114	4,26	4,21	4,28	119	4,29	4,16	4,19	120
						[3,74;4,02]				[4,48;4,73]				[4,21;4,47]				[3,67;4,06]				[4,11;4,45]				[4,03;4,35]	
26	66,5	83,2	74,5	4,05	3,92	3,98	111	4,47	4,45	4,44	109	4,53	4,38	4,39	111	4,39	4,28	4,36	111	4,36	4,33	4,36	113	4,46	4,53	4,51	113
						[3,83;4,13]				[4,31;4,57]				[4,26;4,52]				[4,16;4,56]				[4,19;4,54]				[4,35;4,67]	
27	80,0	84,5	82,4	4,08	4,17	4,21	124	4,63	4,70	4,71	123	4,29	4,41	4,43	124	4,18	4,17	4,19	113	4,18	4,13	4,09	125	4,20	4,18	4,16	126
						[4,07;4,35]				[4,59;4,83]				[4,31;4,56]				[4,00;4,39]				[3,92;4,26]				[4,00;4,31]	
28	63,8	43,1	74,2	3,68	3,83	3,85	68	4,30	4,30	4,35	63	4,29	4,32	4,34	64	3,66	3,87	3,89	60	3,88	4,23	4,27	65	3,79	4,20	4,28	67
						[3,66;4,04]				[4,18;4,52]				[4,16;4,51]				[3,62;4,16]				[4,04;4,50]				[4,07;4,50]	
29	64,6	96,9	88,9	4,20	4,25	4,12	56	4,22	4,37	4,27	53	4,22	4,34	4,25	52	4,12	4,07	3,92	55	4,32	4,29	4,19	55	4,28	4,37	4,24	56
						[3,91;4,33]				[4,09;4,46]				[4,05;4,45]				[3,64;4,20]				[3,94;4,45]				[4,01;4,48]	
30	43,4	66,7	88,6	4,59	4,30	4,16	39	4,87	4,67	4,59	39	4,64	4,52	4,38	38	4,60	4,47	4,39	29	4,59	4,44	4,34	38	4,57	4,27	4,25	39
						[3,91;4,42]				[4,37;4,81]				[4,15;4,61]				[4,00;4,78]				[4,04;4,65]				[3,97;4,53]	
31	40,1	54,9	69,9	3,97	4,07	4,03	51	4,50	4,62	4,53	46	4,47	4,60	4,64	48	4,10	4,05	4,09	48	4,28	4,33	4,41	50	4,19	4,33	4,40	49
						[3,82;4,25]				[4,33;4,73]				[4,44;4,84]				[3,79;4,40]				[4,15;4,68]				[4,15;4,65]	
32	91,3	73,7	49,3	3,68	3,80	3,67	33	3,97	3,94	3,95	33	4,06	4,04	3,97	35	3,54	4,03	3,79	34	3,89	3,83	3,90	36	4,06	4,15	4,09	35
						[3,40;3,94]				[3,72;4,19]				[3,73;4,21]				[3,43;4,14]				[3,59;4,20]				[3,80;4,38]	
34	66,7	51,1	88,1	3,96	3,96	3,86	59	4,36	4,62	4,53	57	4,23	4,40	4,30	58	4,06	4,05	3,9	54	4,29	4,23	4,04	58	4,11	4,33	4,11	56
						[3,66;4,06]				[4,35;4,71]				[4,12;4,48]				[3,62;4,19]				[3,80;4,29]				[3,88;4,34]	
35	56,4	52,7	72,4	4,12	4,27	4,3	39	4,64	4,62	4,61	42	4,40	4,45	4,38	42	3,80	3,91	3,86	40	4,44	4,23	4,12	41	4,40	4,41	4,36	41
						[4,05;4,54]				[4,40;4,82]				[4,16;4,59]				[3,53;4,19]				[3,83;4,41]				[4,09;4,64]	
36*	55,0	2,1	100,0	3,92	3,83	3,93	6	4,46	4,83	4,85	6	4,41	4,67	4,76	6	4,02	4,00	4,12	5	4,20	4,00	4,04	6	4,21	4,33	4,44	6
37	61,9	100,0	78,0	4,26	4,46	4,67	32	4,76	4,80	4,87	32	4,26	4,63	4,72	32	4,06	4,46	4,58	31	4,30	4,55	4,72	32	4,19	4,53	4,63	32
						[4,40;4,94]				[4,63;5,11]				[4,47;4,97]				[4,20;4,95]				[4,40;5,05]				[4,33;4,94]	
38	75,6	91,3	84,2	3,97	4,09	4,17	78	4,52	4,60	4,67	80	4,23	4,39	4,45	80	4,10	4,07	4,12	73	4,32	4,39	4,43	79	4,10	4,22	4,30	79
						[3,99;4,35]				[4,52;4,82]				[4,29;4,60]				[3,88;4,36]				[4,22;4,64]				[4,11;4,50]	

Code Klinik	Rücklauf		Adjustierungsfaktoren	Frage 1 Mittelwert				Frage 2 Mittelwert				Frage 3 Mittelwert				Frage 4 Mittelwert				Frage 5 Mittelwert				Frage 6 Mittelwert			
				(Kollektiv: 3,92)				(Kollektiv: 4,43)				(Kollektiv: 4,29)				(Kollektiv: 4,00)				(Kollektiv: 4,13)				(Kollektiv: 4,19)			
	2021	2022		2021	2022			2021	2022			2021	2022			2021	2022			2021	2022			2021	2022		
	%	%		%	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]
39	39,6	66,9	86,9	4,21	3,96	3,86	84	4,68	4,65	4,58	83	4,39	4,39	4,31	84	4,27	4,23	4,13	79	4,61	4,33	4,25	84	4,43	4,40	4,32	83
						[3,69;4,03]				[4,43;4,73]				[4,16;4,46]				[3,90;4,37]				[4,05;4,45]				[4,13;4,51]	
40	75,6	64,7	83,0	3,78	3,64	3,65	90	4,31	4,39	4,46	87	4,27	4,16	4,19	88	3,94	3,78	3,82	88	4,04	4,06	4,16	92	4,11	4,19	4,25	92
						[3,49;3,81]				[4,32;4,61]				[4,04;4,34]				[3,59;4,04]				[3,96;4,35]				[4,07;4,43]	
41*	18,1	1,7	25,0	3,74	3,25	4,06	1	4,18	3,25	3,12	1	4,19	4,33	5,04	1	4,03	3,33	4,12	1	4,18	3,25	4,20	1	4,15	3,33	4,93	1
42	72,9	64,0	77,5	4,07	3,83	3,95	61	4,68	4,49	4,60	61	4,46	4,29	4,44	62	4,15	4,16	4,29	58	4,32	4,13	4,40	62	4,21	4,16	4,44	62
						[3,75;4,14]				[4,43;4,77]				[4,26;4,62]				[4,01;4,56]				[4,16;4,63]				[4,22;4,66]	
43	71,9	93,3	72,3	3,69	3,98	4,24	81	4,33	4,53	4,70	79	4,13	4,18	4,39	79	3,53	3,96	4,15	71	3,62	3,98	4,29	79	3,87	4,16	4,49	79
						[4,07;4,42]				[4,54;4,85]				[4,23;4,55]				[3,91;4,40]				[4,09;4,50]				[4,30;4,69]	
44*	38,6	23,5	75,0	3,82	4,25	3,98	3	4,57	5,00	5,12	3	4,46	5,00	4,96	3	3,77	4,67	4,25	2	4,28	5,00	5,03	3	4,32	4,75	4,43	3
45	79,7	57,9	84,1	4,12	3,98	4,01	35	4,73	4,54	4,56	36	4,34	4,35	4,4	37	4,23	4,02	4,07	35	4,42	4,34	4,30	35	4,19	4,16	4,27	37
						[3,75;4,28]				[4,34;4,78]				[4,17;4,63]				[3,72;4,42]				[3,99;4,61]				[3,98;4,55]	
46		97,3	98,6	4,32	4,09	4,03	69	4,79	4,67	4,66	68	4,79	4,59	4,54	70	4,47	4,41	4,36	69	4,54	4,33	4,29	69	4,68	4,48	4,41	70
						[3,85;4,22]				[4,50;4,82]				[4,37;4,71]				[4,11;4,61]				[4,07;4,52]				[4,20;4,62]	
47	84,0	89,0	79,1	3,91	3,92	3,94	97	4,52	4,54	4,49	101	4,26	4,33	4,27	100	3,85	4,32	4,35	89	3,86	4,11	4,06	100	4,08	3,94	3,96	99
						[3,78;4,10]				[4,36;4,63]				[4,13;4,41]				[4,13;4,58]				[3,87;4,24]				[3,79;4,14]	
48*	39,7	1,5	0,0	3,91	4,00		0	4,48	5,00	,	0	4,43	5,00		0	4,17	5,00	,	0	4,32	5,00	,	0	4,30	5,00	,	0
49	75,0	86,5	77,8	3,75	3,93	4,07	33	4,43	4,65	4,67	34	4,32	4,40	4,39	35	4,09	3,72	3,67	28	4,28	4,35	4,40	35	4,03	4,12	4,29	34
						[3,80;4,34]				[4,44;4,90]				[4,15;4,62]				[3,27;4,06]				[4,08;4,71]				[3,99;4,59]	
50	47,6	40,5	87,2	4,11	4,17	4,39	41	4,64	4,76	4,93	39	4,69	4,60	4,8	40	4,00	4,24	4,52	33	4,48	4,50	4,65	40	4,23	4,39	4,73	39
						[4,15;4,63]				[4,71;5,15]				[4,58;5,02]				[4,16;4,89]				[4,36;4,95]				[4,45;5,01]	
51	75,6	62,4	77,1	3,75	3,72	3,75	62	4,46	4,43	4,41	59	4,31	4,41	4,44	60	3,86	3,95	3,87	54	3,96	4,13	4,11	63	4,08	4,29	4,28	62
						[3,55;3,94]				[4,24;4,59]				[4,26;4,62]				[3,59;4,16]				[3,88;4,34]				[4,06;4,50]	

Code Klinik	Rücklauf		Adjustierungsfaktore	Frage 1 Mittelwert				Frage 2 Mittelwert				Frage 3 Mittelwert				Frage 4 Mittelwert				Frage 5 Mittelwert				Frage 6 Mittelwert			
				(Kollektiv: 3,92)				(Kollektiv: 4,43)				(Kollektiv: 4,29)				(Kollektiv: 4,00)				(Kollektiv: 4,13)				(Kollektiv: 4,19)			
	2021	2022		2021	2022			2021	2022			2021	2022			2021	2022			2021	2022			2021	2022		
	%	%		%	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]
52	90,4	92,4	83,6	4,14	4,16	3,96	49	4,67	4,67	4,61	46	4,45	4,31	4,31	49	4,23	4,17	3,99	43	4,38	4,33	4,27	50	4,43	4,22	4,16	50
						[3,74;4,18]				[4,41;4,81]				[4,11;4,51]				[3,67;4,30]				[4,01;4,53]				[3,92;4,41]	
53	60,3	44,8	76,9	4,05	3,97	3,97	29	4,61	4,71	4,77	28	4,64	4,31	4,37	29	4,30	4,03	4,12	28	4,74	4,00	4,05	28	4,44	4,08	4,14	28
						[3,68;4,26]				[4,52;5,03]				[4,11;4,63]				[3,73;4,51]				[3,70;4,40]				[3,81;4,47]	
55		100,0	85,3	4,06	4,26	4,21	29	4,29	4,18	4,16	29	4,12	4,21	4,29	28	3,91	4,00	3,94	26	4,32	4,53	4,35	29	4,24	4,26	4,27	29
						[3,92;4,50]				[3,91;4,41]				[4,03;4,56]				[3,53;4,35]				[4,01;4,70]				[3,95;4,60]	
56	97,2	62,0	83,9	4,11	3,77	3,81	25	4,42	4,45	4,48	26	4,64	4,52	4,53	26	4,54	4,10	4,16	26	4,56	4,29	4,42	26	4,69	4,39	4,45	26
						[3,50;4,12]				[4,21;4,74]				[4,25;4,80]				[3,75;4,57]				[4,06;4,78]				[4,11;4,79]	
57*	81,8	76,2	93,8	3,24	3,67	3,7	15	4,13	4,56	4,52	15	3,76	3,81	3,77	15	2,65	3,47	3,39	14	3,67	3,88	3,79	15	3,94	3,75	3,89	15
58*	67,4	43,1	81,8	4,43	4,41	4,25	18	4,46	4,45	4,41	18	4,57	4,45	4,36	18	4,38	4,52	4,38	18	4,52	4,50	4,38	18	4,38	4,27	4,18	18
59	88,6	80,0	75,0	4,06	3,94	3,82	24	4,65	4,63	4,53	24	4,31	4,41	4,35	24	4,08	3,89	3,66	22	4,29	4,13	4,04	22	4,37	4,50	4,47	22
						[3,50;4,14]				[4,25;4,80]				[4,07;4,64]				[3,22;4,11]				[3,64;4,43]				[4,10;4,84]	
60	67,9	89,9	66,1	3,93	3,89	4,06	41	4,63	4,58	4,76	39	4,40	4,26	4,4	41	3,93	3,95	4,06	39	4,23	4,02	4,10	41	3,85	4,00	4,09	40
						[3,82;4,30]				[4,55;4,98]				[4,18;4,62]				[3,72;4,39]				[3,82;4,39]				[3,82;4,37]	
61*	33,3	28,6	87,5	3,67	3,88	3,7	7	4,17	4,38	4,2	7	3,67	4,00	4	7	3,67	3,88	3,74	7	4,50	4,00	3,91	7	4,17	3,63	3,67	7
62	100,0	93,4	91,2	3,69	3,84	3,68	52	4,51	4,47	4,36	50	4,27	4,16	4,08	51	4,00	3,98	3,85	43	4,17	3,96	3,85	52	3,98	4,26	4,10	52
						[3,46;3,89]				[4,17;4,55]				[3,89;4,28]				[3,54;4,17]				[3,59;4,10]				[3,86;4,35]	
63*		66,7	70,0		3,90	3,61	7		4,60	4,57	7		4,00	4,03	6		4,71	4,46	4		3,90	3,92	7		4,20	4,00	7
64	37,3	60,2	79,7	3,82	4,03	4,16	47	4,56	4,48	4,55	46	4,33	4,36	4,52	46	3,50	4,02	4,11	45	4,14	3,92	4,03	47	4,00	3,96	4,12	45
						[3,94;4,39]				[4,35;4,74]				[4,31;4,73]				[3,80;4,42]				[3,76;4,30]				[3,86;4,38]	
65*	90,0	73,3	81,8	4,11	3,30	3,75	8	4,78	4,36	4,57	9	4,22	3,55	3,79	9	2,75	3,36	3,81	9	3,89	3,18	3,53	9	3,78	3,30	3,57	8

Code Klinik	Rücklauf		Adjustierungsfaktore %	Frage 1 Mittelwert (Kollektiv: 3,92)				Frage 2 Mittelwert (Kollektiv: 4,43)				Frage 3 Mittelwert (Kollektiv: 4,29)				Frage 4 Mittelwert (Kollektiv: 4,00)				Frage 5 Mittelwert (Kollektiv: 4,13)				Frage 6 Mittelwert (Kollektiv: 4,19)			
	2021	2022		2021	2022			2021	2022			2021	2022			2021	2022			2021	2022			2021	2022		
	%	%		n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N
66*		77,8	85,7		3,71	3,86	6		4,40	4,49	4		4,29	4,33	6		4,67	4,67	5		3,50	3,60	6		3,50	3,51	6
67	75,0	100,0	83,3	4,26	3,93	3,85	23	4,88	4,72	4,7	24	4,67	4,34	4,27	24	4,79	4,46	4,3	21	4,79	4,13	4,03	25	4,63	4,33	4,36	25
						[3,52;4,17]				[4,42;4,97]				[3,98;4,56]				[3,84;4,75]				[3,66;4,40]				[4,01;4,71]	
68*	58,8	100,0	67,9	3,90	3,81	3,83	18	4,70	4,69	4,61	18	4,20	4,46	4,35	18	3,89	4,04	3,94	19	4,40	4,46	4,45	19	4,22	4,59	4,35	19
70*		84,6	90,9	4,13	4,00	3,97	9	4,71	4,64	4,62	10	4,23	4,40	4,45	9	4,36	3,73	3,97	10	4,53	4,36	4,46	10	4,40	4,00	4,21	10
72*	50,0	68,2	80,0	3,94	3,73	3,7	12	4,79	4,86	4,79	12	4,32	4,40	4,34	12	4,00	4,14	4,34	11	4,33	4,53	4,46	12	4,39	4,40	4,32	12
73*	50,0	63,6	57,1	4,25	4,00	4,03	4	4,75	4,86	4,96	4	4,75	4,29	4,54	4	4,33	5,00	5,07	4	4,75	4,86	5,00	4	5,00	4,86	4,99	4
74*	84,0	94,1	75,0	4,57	4,56	4,25	12	4,85	4,81	4,67	12	4,53	4,38	4,29	12	4,53	4,53	4,17	11	4,76	4,81	4,51	12	4,57	4,50	4,25	12
80*	62,5	80,0	75,0	4,20	4,75	4,52	3	4,40	5,00	4,91	3	4,40	4,75	4,68	3	3,40	4,67	4,66	3	4,00	5,00	4,89	3	4,20	4,00	3,67	3
81*	68,0	41,3	78,9	4,04	3,74	3,93	15	4,61	4,67	4,83	14	4,40	4,37	4,6	15	3,93	3,71	3,99	12	4,18	4,53	4,77	15	3,96	4,16	4,58	15
82	87,9	83,3	88,0	4,33	4,50	4,42	40	4,80	4,84	4,77	43	4,56	4,56	4,52	44	4,35	4,59	4,41	35	4,47	4,46	4,40	44	4,12	4,43	4,36	42
						[4,18;4,67]				[4,57;4,98]				[4,30;4,73]				[4,06;4,76]				[4,12;4,67]				[4,09;4,63]	
83	59,5	58,8	82,1	3,85	4,03	3,97	51	4,47	4,58	4,56	54	4,32	4,47	4,39	53	3,80	4,24	4,19	47	4,21	4,26	4,32	55	4,36	4,48	4,30	55
						[3,76;4,19]				[4,37;4,74]				[4,20;4,58]				[3,88;4,49]				[4,07;4,57]				[4,06;4,53]	
84		100,0	81,5	4,06	4,06	4,16	44	4,63	4,64	4,7	43	4,44	4,50	4,63	44	3,83	3,90	3,94	41	4,25	4,17	4,21	44	4,32	4,02	4,15	44
						[3,93;4,39]				[4,49;4,90]				[4,42;4,84]				[3,61;4,26]				[3,94;4,49]				[3,89;4,42]	
85	90,0	82,5	78,7	3,94	4,28	4,26	36	4,47	4,49	4,6	37	4,49	4,51	4,45	37	4,21	4,29	4,25	31	4,47	4,50	4,42	37	4,37	4,43	4,39	36
						[4,00;4,52]				[4,38;4,82]				[4,22;4,68]				[3,88;4,62]				[4,11;4,72]				[4,10;4,68]	

Code Klinik	Rücklauf		Adjustierungsfaktore %	Frage 1 Mittelwert (Kollektiv: 3,92)				Frage 2 Mittelwert (Kollektiv: 4,43)				Frage 3 Mittelwert (Kollektiv: 4,29)				Frage 4 Mittelwert (Kollektiv: 4,00)				Frage 5 Mittelwert (Kollektiv: 4,13)				Frage 6 Mittelwert (Kollektiv: 4,19)			
	2021	2022		2021	2022			2021	2022			2021	2022			2021	2022			2021	2022			2021	2022		
	%	%		n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N
86*	100,0	96,7	72,4	4,52	3,85	3,9	19	4,59	3,93	4,05	20	4,52	4,38	4,45	21	4,58	4,14	4,1	21	4,67	4,14	4,25	21	4,69	4,24	4,32	21
										[3,75;4,35]				[4,14;4,76]				[3,65;4,56]				[3,85;4,66]				[3,94;4,70]	
87*	50,0	43,8	71,4	4,14	4,00	4,15	10	4,33	3,71	3,92	10	4,33	3,57	3,6	10	4,00	3,57	3,51	10	4,57	3,43	3,56	10	4,36	4,00	4,05	9
88	29,6	49,6	75,2	3,62	3,80	3,78	88	3,94	3,92	3,92	82	3,90	3,95	3,99	83	3,72	3,88	3,91	81	3,92	3,99	4,09	85	3,94	4,19	4,20	87
						[3,61;3,94]				[3,77;4,07]				[3,84;4,15]				[3,68;4,14]				[3,89;4,29]				[4,02;4,39]	
89*	95,8	100,0	61,9	4,22	4,05	4,02	13	4,13	3,95	4,08	13	4,09	4,19	4,11	13	4,04	4,10	4,03	13	4,13	4,15	4,40	12	4,05	4,05	4,41	13
90	38,3	33,1	73,5	3,66	3,70	3,74	61	3,74	3,77	3,82	56	3,90	3,92	3,95	59	3,51	3,64	3,67	57	3,81	3,77	3,70	61	4,04	4,05	4,03	60
						[3,55;3,94]				[3,64;4,00]				[3,77;4,13]				[3,39;3,94]				[3,46;3,93]				[3,81;4,26]	
91*	36,7	49,2	59,4	3,74	3,97	4,07	18	3,73	3,75	3,9	19	3,50	4,07	4,09	19	3,81	3,64	3,77	18	3,64	3,77	3,81	18	4,23	4,09	4,25	19
92*		13,6	100,0		5,00	4,95	2		5,00	4,91	2		5,00	5	2		3,67	3,63	3		5,00	4,89	2		5,00	4,92	2
93*	75,0	34,7	73,1	3,97	4,04	4,04	19	4,31	4,68	4,59	18	4,34	4,42	4,35	19	3,92	4,23	4,08	19	4,23	4,44	4,37	19	4,04	4,44	4,44	19
94*	100,0	6,3	50,0	4,07	4,50	4,86	1	4,54	5,00	5,06	1	4,71	5,00	4,9	1	4,23	4,50	5	1	4,21	4,50	5,16	1	4,38	4,50	4,67	1
95	33,8	78,0	78,1	4,12	3,88	3,82	25	4,12	4,04	4,09	21	4,35	4,24	4,21	22	3,81	3,88	3,82	25	4,27	4,06	4,06	25	4,24	4,19	4,25	25
						[3,51;4,13]				[3,80;4,38]				[3,91;4,51]				[3,40;4,23]				[3,69;4,43]				[3,90;4,59]	
96*	70,0	33,3	100,0	3,71	3,00	2,68	1	4,29	4,00	3,84	2	4,14	4,50	4,37	2	4,29	3,00	2,87	2	4,14	3,50	3,35	2	4,33	5,00	4,74	2
98	100,0	62,2	91,3	4,26	4,26	4,22	21	4,65	4,65	4,62	21	4,32	4,52	4,45	21	3,82	4,47	4,41	19	4,37	4,41	4,44	20	4,05	4,29	4,23	19
						[3,88;4,55]				[4,33;4,92]				[4,15;4,76]								[4,03;4,85]					
99*	1,4	100,0	50,0	5,00	4,00	3,93	2	4,00	2,00	1,99	1	4,00	4,00	2,79	1	5,00	4,00	3,61	1	3,00	3,67	3,51	2	3,00	3,67	3,23	2

Code Klinik	Rücklauf		Adjustieru ngsfaktore	Frage 1 Mittelwert				Frage 2 Mittelwert				Frage 3 Mittelwert				Frage 4 Mittelwert				Frage 5 Mittelwert				Frage 6 Mittelwert			
				(Kollektiv: 3,92)				(Kollektiv: 4,43)				(Kollektiv: 4,29)				(Kollektiv: 4,00)				(Kollektiv: 4,13)				(Kollektiv: 4,19)			
	2021	2022		2021	2022			2021	2022			2021	2022			2021	2022			2021	2022			2021	2022		
	%	%		%	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]
101*	77,8	60,0	81,0	4,64	4,05	3,95	16	4,93	4,62	4,61	17	4,64	4,43	4,44	17	4,33	4,14	4,15	17	4,64	3,95	3,83	17	4,57	4,16	4,15	15
102	77,6	75,0	84,6	4,14	4,39	4,36	64	4,58	4,67	4,7	63	4,40	4,50	4,52	64	4,23	4,50	4,52	54	3,88	4,19	4,17	65	4,04	4,25	4,26	64
						[4,17;4,56]				[4,53;4,87]				[4,34;4,69]				[4,24;4,80]				[3,94;4,40]				[4,04;4,48]	
103		55,7	85,3		4,03	4,02	29		4,65	4,62	29		4,41	4,32	29		4,39	4,32	28		4,09	4,03	28		4,26	4,28	29
						[3,73;4,30]				[4,37;4,87]				[4,06;4,58]				[3,92;4,71]				[3,68;4,38]				[3,96;4,60]	
104		92,0	73,9		3,58	3,62	33		4,27	4,16	33		4,16	4,1	33		3,32	3,18	32		3,96	3,87	34		4,02	3,97	33
						[3,35;3,89]				[3,93;4,40]				[3,86;4,34]				[2,82;3,55]				[3,55;4,18]				[3,67;4,27]	
105		100,0	85,7		3,81	3,8	23		4,79	4,76	24		4,46	4,45	24		4,26	4,21	23		3,93	3,98	24		4,39	4,38	24
						[3,48;4,13]				[4,49;5,04]				[4,16;4,74]				[3,77;4,64]				[3,60;4,36]				[4,03;4,74]	

* Kliniken/Standorte mit mindestens 20 ausgewerteten Antworten. Achtung: Aufgrund der geringen Anzahl der berücksichtigten Antworten sind diese Ergebnisse nur bedingt zuverlässig und daher mit Vorsicht zu interpretieren.

^a Für sechs Kliniken konnte die Anzahl der abgegebenen Fragebogen nicht mit Sicherheit bestimmt werden. Sie wurden daher bei der Berechnung des Rücklaufs nicht berücksichtigt. Bei der Auswertung der Zufriedenheitsfragen wurden die retournierten Fragebogen jedoch einbezogen, was die abweichenden Gesamtwerte erklärt.

Fragebogen



Ihre Zufriedenheit mit dem Klinikaufenthalt

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

Diese Umfrage online ausfüllen:

URL:
www.patzu.ch/mcomi



Allgemeine Fragen zu Ihrem Klinikaufenthalt

1. Wie beurteilen Sie die Qualität der Behandlung (durch das ärztliche und therapeutische Personal und die Pflegefachpersonen)?	Ausgezeichnet	Sehr gut	Gut	Weniger gut	Schlecht
2. Hatten Sie die Möglichkeit, Fragen zu stellen?	Immer	Meistens	Manchmal	Selten	Nie
<i>Ich hatte keine Fragen</i>					
3. Erhielten Sie verständliche Antworten auf Ihre Fragen?	Immer	Meistens	Manchmal	Selten	Nie
<i>Ich hatte keine Fragen</i>					
4. Hat man Ihnen in verständlicher Weise Wirkung, Nebenwirkung, Dosierung und Einnahmezeitpunkt der Medikamente erklärt, die Sie während Ihres Klinikaufenthalts erhielten?	Ja, vollumfänglich	Überwiegend	Teilweise	Eher nicht	Nein, gar nicht
<i>Ich habe keine Medikamente erhalten</i>					
5. Wurden Sie in die Entscheidung Ihres Behandlungsplans ausreichend einbezogen?	Ja, vollumfänglich	Überwiegend	Teilweise	Eher nicht	Nein, gar nicht
6. Entspricht die Vorbereitung Ihres Klinikaustritts Ihren Bedürfnissen ?	Ja, vollumfänglich	Überwiegend	Teilweise	Eher nicht	Nein, gar nicht

Fragen zu Ihrer Person

Wie würden Sie Ihren derzeitigen Gesundheitszustand beschreiben?					
Ausgezeichnet		Sehr gut		Gut	
Weniger gut		Schlecht			
Sind Sie während dieses Aufenthalts per fürsorgliche Unterbringung (FU) in die Klinik eingewiesen oder in der Klinik zurückbehalten worden?					
Ja					
Nein					
Geburtsjahr	Geschlecht	Versicherungskategorie für diesen Klinikaufenthalt			
	Männlich	Allgemein			
	Weiblich	Halbprivat / privat			

Herzlichen Dank für das Ausfüllen des Fragebogens

Impressum

Titel	Patientenzufriedenheit Psychiatrie Erwachsene Nationaler Vergleichsbericht, Messung 2022
Jahr	März 2023
Redaktion	Dr. sc. nat. Julien Junod, Unisanté Lausanne (Groupe ESOPE) Ph.D. Chiara C. Storari, Unisanté Lausanne (Groupe ESOPE) Prof. Prof. Isabelle Peytremann-Bridevaux, Unisanté Lausanne (Groupe ESOPE) Unter Einbezug des Qualitätssausschusses Patientenzufriedenheit des ANQ
Mitglieder des Qualitätsausschusses Patientenzufriedenheit	Prof. Delphine Courvoisier, Hôpitaux Universitaires de Genève Adriana Degiorgi, Ente ospedaliero cantonale, Bellinzona Michel Délitroz, Spitalzentrum Oberwallis Andrea Dobrin Schippers, Psychiatrische Dienste Thurgau Dr. Peter Erhart, Rehaklinik Bellikon Prof. Armin Gemperli, Schweiz. Paraplegiker-Forschung u. Universität Luzern Dr. sc. nat. Francesca Giuliani, Universitätsspital Zürich Dr. Aurélie Glerum, Hôpital Riviera Chablais HRC Stefan Kuhn, Luzerner Psychiatrie Anne Pouly, Centre hospitalier universitaire vaudois CHUV PD Dr. med. Anastasia Theodoridou, Psychiatrie Baselland Eric Veya, CNP – Centre Neuchâtelois de Psychiatrie
Übersetzung	Deutsche Fassung: Sabine Dröschel Italienische Fassung: Martina De Bartolomei
Auftraggeberin vertreten durch	Nationaler Verein für Qualitätsentwicklung in Spitälern und Kliniken (ANQ) Daniela Zahnd Geschäftsstelle ANQ Weltpoststrasse 5, 3015 Bern T 031 511 38 48, daniela.zahnd@anq.ch , www.anq.ch
Copyright	Nationaler Verein für Qualitätsentwicklung in Spitälern und Kliniken (ANQ)