

Patientenzufriedenheit Akutsomatik Erwachsene

Nationaler Vergleichsbericht

Messung 2023

November 2023, Version 1.0

Inhaltsverzeichnis

Zusammenfassung	3
1 Einleitung.....	4
1.1 Ausgangslage	4
1.2 Ziele des Berichts	4
2 Methode.....	5
2.1 Stichprobe.....	5
2.2 Messungen.....	6
3 Ergebnisse	7
3.1 Beschreibung der Stichprobe	7
3.1.1 Rücklauf und Datenqualität 2023	7
3.1.2 Alter, Geschlecht, Versicherungsstatus und Sprache der Umfrageteilnehmenden.....	9
3.1.3 Subjektiver Gesundheitszustand und Aufenthaltsort nach Spitalaustritt	11
3.2 Zufriedenheitsgrad der Patientinnen und Patientinnen im Akutbereich: Gesamtergebnisse 2023	13
3.3 Ergebnisse nach BFS-Spitalkategorie.....	15
3.3.1 Kategorie K111 : Zentrumsversorgung – Versorgungsniveau 1 (Universitätsspitäler)	15
3.3.2 Kategorie K112 : Zentrumsversorgung – Versorgungsniveau 2.....	17
3.3.3 Kategorie K121 : Grundversorgung – Versorgungsniveau 3.....	19
3.3.4 Kategorie K122 : Grundversorgung – Versorgungsniveau 4.....	21
3.3.5 Kategorie K123 : Grundversorgung – Versorgungsniveau 5.....	23
3.3.6 Kategorie K221 : Rehabilitationskliniken	25
3.3.7 Kategorie K231 : Spezialkliniken – Chirurgie.....	27
3.3.8 Kategorie K234 : Spezialkliniken – Geriatrie	29
3.3.9 Kategorie K235 : Spezialkliniken: Diverse Spezialkliniken.....	31
3.4 Funnel Plots mit den adjustierten Mittelwerten der einzelnen Zufriedenheitsfragen.....	33
4 Zusammenfassung und Schlussfolgerung	40
Literatur.....	42
Abbildungsverzeichnis.....	43
Tabellenverzeichnis.....	44
Anhänge.....	45
Impressum	70

Zusammenfassung

Ausgangslage

Dieser Bericht präsentiert die Ergebnisse der nationalen ANQ-Zufriedenheitsbefragung der 2023 im stationären Bereich der Akutsomatik behandelten erwachsenen Patientinnen und Patienten. Seit 2021 wird diese Befragung alle zwei Jahre im Frühling durchgeführt. Für diese Befragung wurde zum sechsten Mal der ANQ-Kurzfragebogen (Version 2.0) mit den sechs Zufriedenheitsfragen verwendet.

Seit der Erhebung 2019 versendet das Messlogistikzentrum w hoch 2 die Fragebogen an alle teilnehmenden Spitäler und Kliniken, wertet die retournierten Fragebogen aus und stellt den Spitälern und Kliniken die Ergebnisse online zur Verfügung. Zudem haben die Patientinnen und Patienten die Wahl zwischen einer Papier- oder einer Onlinebefragung (über einen Code auf der abgegebenen Papierversion).

Beschreibung der Grundgesamtheit

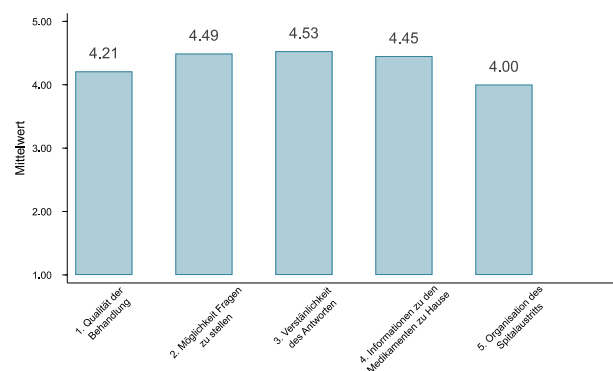
Der Rücklauf der Erhebung 2023 war mit 42,7% leicht höher als 2021 (38,4%). Insgesamt beteiligten sich 189 Spitäler/Kliniken an der Patientenbefragung. 32'378 Fragebogen wurden in den Analysen berücksichtigt. Die soziodemografischen Merkmale der Umfrageteilnehmenden haben sich insgesamt kaum verändert: Ihr Durchschnittsalter lag bei 64,3 Jahren, es nahmen etwas mehr Frauen (53,1%) als Männer teil und die Mehrheit der Befragten war allgemeinversichert (69,9%). Die Hälfte (50,9%) der Umfrageteilnehmenden stufte ihren Gesundheitszustand zum Zeitpunkt der Befragung als gut und über ein Viertel (35,7%) als sehr gut oder ausgezeichnet ein. Eine deutliche Mehrheit der Umfrageteilnehmenden ist aus dem Spital nach Hause ausgetreten.

Gesamtergebnisse

Die Patientenzufriedenheit im stationären Bereich der Akutsomatik bewegt sich weiterhin auf einem hohen Niveau. Bei allen fünf Fragen mit einer fünfstufigen Antwortskala liegt der durchschnittliche Zufriedenheitsgrad bei mindestens 4. Ausserdem kreuzte mindestens die Hälfte der Patientinnen und Patienten bei drei der fünf Fragen den höchstmöglichen Zufriedenheitswert an.

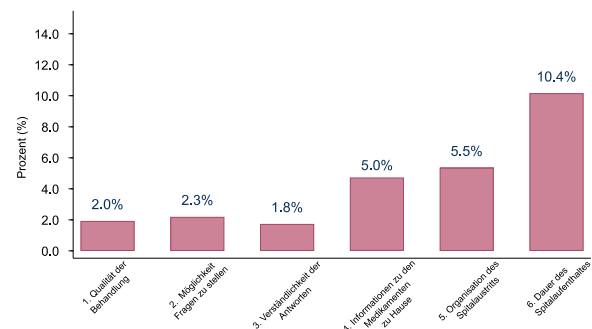
Die besten Ergebnisse erzielten die Fragen zur Verständlichkeit der Antworten, zur Möglichkeit Fragen zu stellen sowie die Frage in Bezug auf die Informationen zu den Medikamenten zu Hause. Dahinter folgt die Qualität der Behandlung und schliesslich die Organisation des Spitalaustritts. Die auf einer dreistufigen Skala beurteilte Dauer des Spitalaufenthaltes wurde von einer grossen Mehrheit der Umfrageteilnehmenden (89,6%) als genau richtig beurteilt.¹

Globale Mittelwerte der Patientenzufriedenheit in Bezug auf die einzelnen Fragen, 2023



Problematische Antworten, die auf eine bestimmte Unzufriedenheit hinweisen, wurden nur von einer begrenzten Anzahl der Umfrageteilnehmenden gewählt. Ihr Anteil reicht von 1,8% bei der Verständlichkeit der Antworten bis zu maximal 10,4% bei der Dauer des Spitalaufenthaltes.

Anteil problematischer Antworten pro Zufriedenheitsfrage, 2023



¹ Die Ergebnisse dieser Frage sind aufgrund der dreistufigen Messskala nicht in der Grafik dargestellt.

² Die problematischen Antworten betreffen die beiden Antwortmöglichkeiten mit dem tiefsten Zufriedenheitsgrad (d. h. Werte 1 und 2 auf der fünfstufigen Skala und die Werte 1 und 3 für die Dauer des Spitalaufenthaltes).

1 Einleitung

1.1 Ausgangslage

Die patientenseitige³ Beurteilung der Leistungsqualität eines Spitals/Klinik ist ein wichtiger und anerkannter Qualitätsindikator (Patientenzufriedenheit) und Bestandteil des ANQ-Messplans [1]. Spitäler und Kliniken, die dem Nationalen Qualitätsvertrag beigetreten sind, sind zur Durchführung der Nationalen Patientenbefragung verpflichtet. Die Patientenzufriedenheit bildet die Qualität der Versorgung und der anderen in den Spitälern und Kliniken erbrachten Dienstleistungen indirekt ab. Sie kann zum Beispiel die Gesundheit der Patientinnen und Patienten, ihre spätere Inanspruchnahme von Dienstleistungen und die Befolgung vorgeschlagener therapeutischer Massnahmen beeinflussen []. 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. Zudem wurde der Zeitplan der Erhebung geändert. Seit 2019 finden die Messungen nur noch alle zwei Jahre statt. Zur Darstellung dieses zeitlichen «Sprungs» wurde in den Grafiken zu zeitlichen Vergleichen eine gestrichelte vertikale Linie hinzugefügt. Die Befragung wurde 2023 unter vergleichbaren Bedingungen wie die seit 2011 jährlich erfolgten Befragungen durchgeführt und richtet sich nach dem ANQ-Datenreglement [3] und dem Auswertungskonzept [4]. Die nächste Messung ist für 2025 geplant.

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

1.2 Ziele des Berichts

Hauptziel des Berichts ist die Evaluation der Zufriedenheit Patientinnen und Patienten (≥16 Jahre), die im April 2023 im akutstationären Bereich der Schweizer Spitäler behandelt wurden. Er präsentiert zunächst die Ergebnisse für alle Spitäler/Kliniken und anschliessend pro BFS-Spitalkategorie.

³ In diesem Bericht bezeichnen die Begriffe «Patientinnen bzw. Patienten» und «Umfrageteilnehmende» Personen, die 2023 akutstationär behandelt wurden und an der ANQ-Patientenbefragung teilgenommen haben. Die beiden Begriffe werden abwechselnd verwendet, je nachdem, welche Umstände ihre Verwendung im Text erfordern. Der Begriff «Patientin bzw. Patient» kann auch eine allgemeine Bedeutung haben.

2 Methode

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

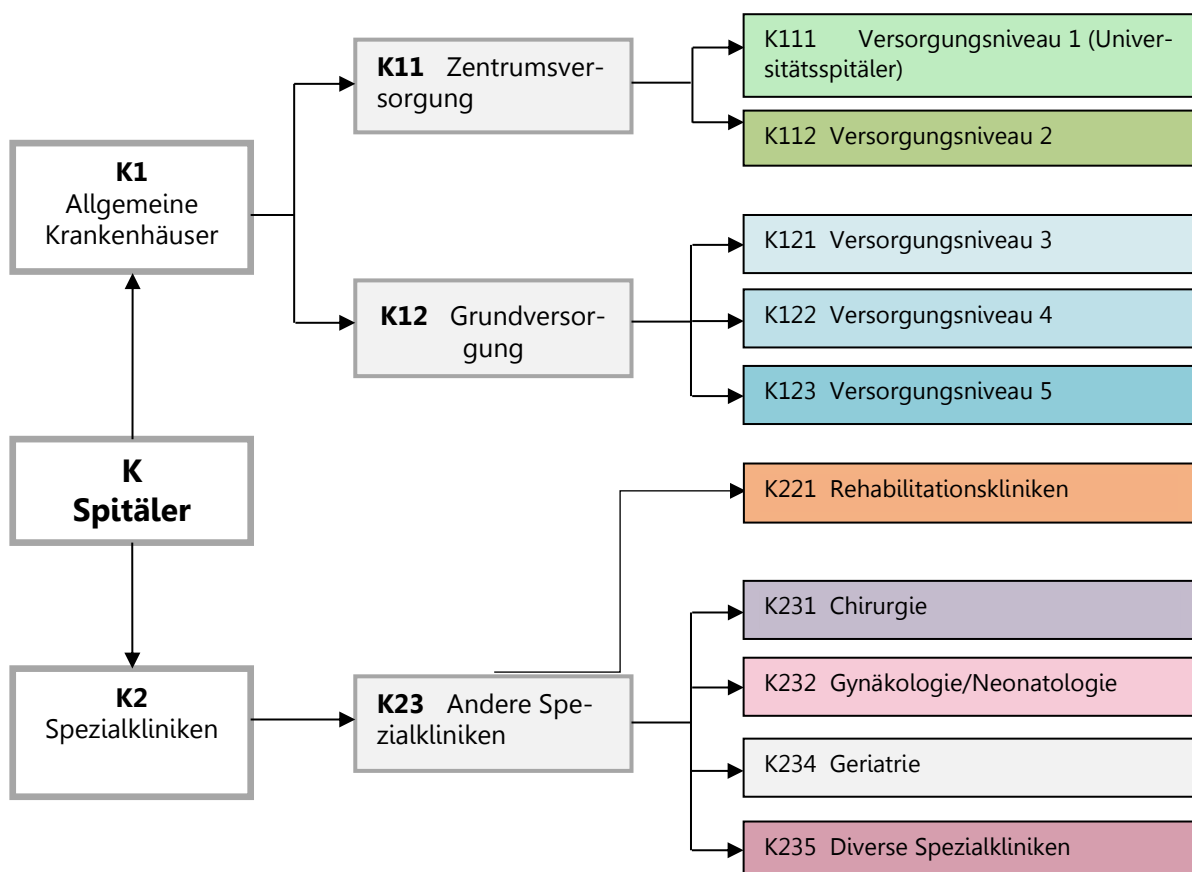
2.1 Stichprobe

Zur Zielpopulation dieser Befragung gehören alle erwachsenen Patientinnen und Patienten, die zwischen dem 1. und 30. April 2023 aus dem akutstationären Bereich von Spitälern/Kliniken in der Schweiz ausgetreten sind. Ausgeschlossen wurden verstorbene Patientinnen und Patienten und diejenigen ohne festen Wohnsitz in der Schweiz.

Spitalkategorien des Bundesamtes für Statistik (BFS)

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

Abbildung 1: Typologie der Akutspitäler für Erwachsene, 2023



2.2 Messungen

Die Daten wurden mithilfe eines per Post verschickten Papier-/Online-Fragebogens erhoben. Der Fragebogen enthält sechs Fragen zu verschiedenen Aspekten des Spitalaufenthalts (siehe Fragebogen im Anhang):



(1) *Qualität der Behandlung*

Wie beurteilen Sie die Qualität der Behandlung (durch die Ärztinnen/Ärzte und 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 zu Hause*

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



(5) *Organisation des Spitalaustritts*

Wie war die Organisation Ihres Spitalaustritts?



(6) *Dauer des Spitalaufenthaltes*

Wie empfanden Sie die Dauer Ihres Spitalaufenthaltes?

Die Zufriedenheit mit den Aspekten der Fragen 1 bis 5 wurde anhand einer fünfstufigen Ordinalskala, diejenige zu Frage 6 anhand einer dreistufigen Ordinalskala gemessen. Der auf einer fünfstufigen Skala basierende Mittelwert der Antworten auf die Zufriedenheitsfragen wird berechnet, indem jeder Antwortkategorie ein Zahlenwert zwischen 1 und 5 zugeordnet wird (1 = negativste Antwort; 5 = positivste Antwort). Obwohl dieses Verfahren umstritten ist [6, 7, 8], da es den Grundsatz der psychometrischen Äquidistanz zwischen den Antworten nicht einhält, rechtfertigt es sich angesichts der verfügbaren Alternativen. Für Frage 6 zur Dauer des Spitalaufenthaltes standen nur drei Antworten zur Auswahl (zu kurz, genau richtig, zu lang), weshalb die Ergebnisse zu dieser Frage prozentual angegeben werden.

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

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

3 Ergebnisse

3.1 Beschreibung der Stichprobe

3.1.1 Rücklauf und Datenqualität 2023

Insgesamt sind 162 (0,5%) vollkommen leere Fragebogen (ohne jegliche Antwort, weder auf die Zufriedenheitsfragen noch auf die soziodemografischen Fragen) eingegangen. Sie wurden für die Messung 2023 aus der Datenbasis entfernt. Unter Berücksichtigung dieser Adjustierung haben sich 189 Spitäler/Kliniken an der sechsten Zufriedenheitsbefragung von Patientinnen und Patienten im akutstationären Bereich beteiligt. Von den 75'808 an die im April 2023 aus der Akutsumatik ausgetretenen Patientinnen und Patienten abgegebenen Fragebogen wurden 32'378 retourniert, was einem Rücklauf von 42,7% entspricht. Der Rücklauf 2023 war leicht höher als 2021 (38,4%), jener der einzelnen Spitäler/Kliniken reicht von 23,6% bis maximal 80,0% (2021: 12,5% bzw. 85,7%). 2023 haben über zwei Drittel der teilnehmenden Spitäler/Kliniken mehr als 50 Fragebogen zurückerhalten, bei 30 Spitälern/Kliniken waren es hingegen weniger als 20. Von den 32'378 Umfrageteilnehmenden haben 3'150 bzw. 9,7% (2021: 10,1%) den Fragebogen online ausgefüllt. Die folgende Abbildung zeigt den Rücklauf seit 2018 sowie die Zahl der abgegebenen Fragebogen.

Abbildung 2: Rücklauf (%) und Anzahl versendete Fragebogen (2018–2023)

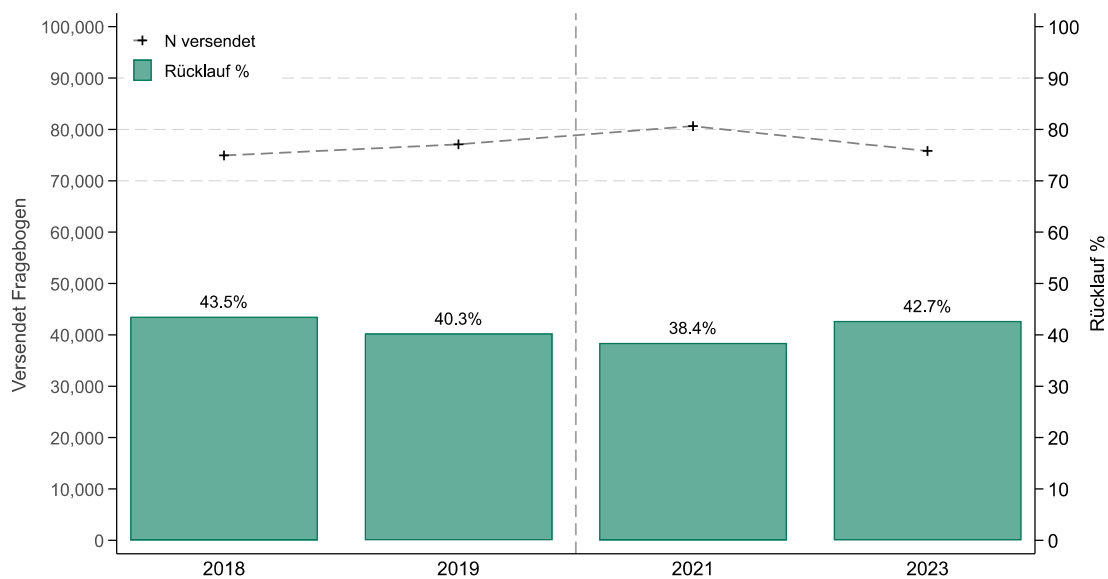


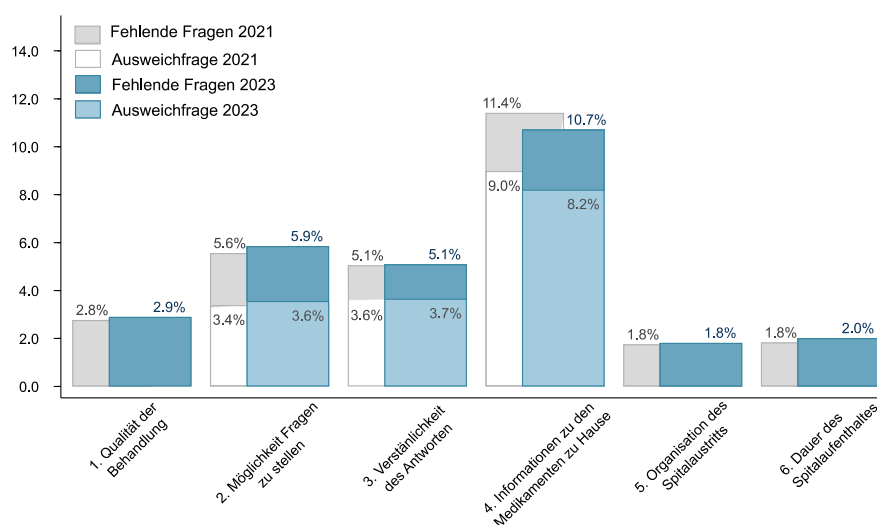
Tabelle 1 zeigt den Rücklauf pro BFS-Spitalkategorie. Die tiefsten Rückläufe bei den Kategorien mit über 1'000 Umfrageteilnehmenden verzeichnen die Universitätsspitäler (K111, 38.2%), die höchsten Spezialkliniken für Chirurgie (K231, 55.3%)

Tabelle 1: Rücklauf pro BFS-Spitalkategorie, 2023

Kliniktyp	Anzahl versendete Fragebogen	Anzahl retournierte Fragebogen	Rücklauf (%)
K111	11'871'	4'535	38,2
K112	42'421'	17'901'	42,2
K121	8'173	3'431	42,0
K122	6'266	2'831	45,2
K123	1'046	463	44,3
K221	55	21	38,2
K231	4'994	2'763	55,3
K234	448	147	32,8
K235	534	286	53,6

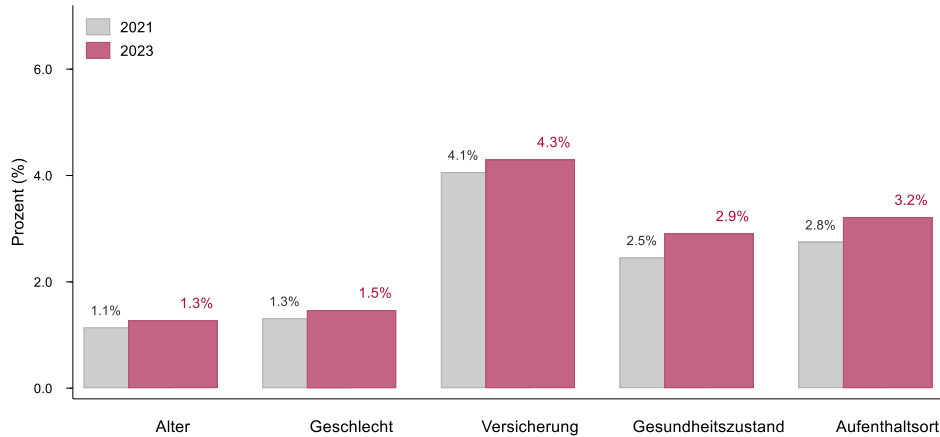
Eine grosse Mehrheit (79,6%) der Umfrageteilnehmenden hat alle Zufriedenheitsfragen und 89,0% der antwortenden Patientinnen und Patienten haben alle Fragen zu den soziodemografischen Merkmalen, d. h. Alter, Geschlecht, Versicherungsstatus, subjektiver Gesundheitszustand und Aufenthaltsort nach Spitalaustritt, beantwortet (für Informationen zu den einzelnen Kliniktypen siehe Tabelle 12 im Anhang). Der Anteil der fehlenden Werte und der Ausweichantworten⁴ bei den einzelnen Zufriedenheitsfragen und den soziodemografischen Merkmalen für 2021 und 2023 sind aus den Abbildungen 3 und 4 ersichtlich.

Abbildung 3: Anteil der fehlenden Antworten auf die Zufriedenheitsfragen, 2021–2023



⁴ Als Ausweichantwort gelten die folgenden angekreuzten Antworten bei den Fragen 2, 3 oder 4: «Ich hatte keine Fragen» oder «Ich habe keine Medikamente erhalten».

Abbildung 4: Anteil der fehlenden Antworten für die soziodemografischen Merkmale, 2021–2023



Anmerkungen:

- Der Rücklauf (42,7%) ist insgesamt leicht höher als 2021, aber mit jenem der früheren Befragungen vergleichbar.
- 9,7% der Umfrageteilnehmenden haben die Fragen 2023 online beantwortet (2021: 10,1%).
- Die Datenqualität (in Bezug auf den Anteil der fehlenden Werte) hat sich gegenüber 2021 wenig verschlechtert (vor allem beim subjektiven Gesundheitszustand und dem Aufenthaltsort nach dem Austritt).

3.1.2 Alter, Geschlecht, Versicherungsstatus und Sprache der Umfrageteilnehmenden

In den Abbildungen 5 bis 8 sind die Ergebnisse der einzelnen Variablen und der letzten vier Erhebungsjahre dargestellt. Die entsprechende Tabelle zur Altersverteilung ist im Anhang zu finden (vgl. Tabelle 13).

Abbildung 5: Verteilung der Umfrageteilnehmenden nach Altersklasse und Durchschnittsalter, 2018–2023

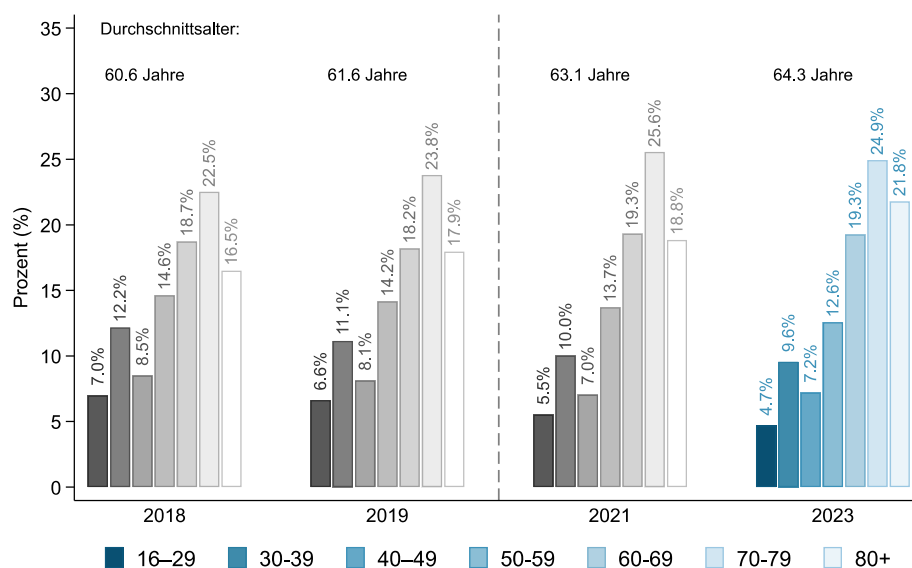
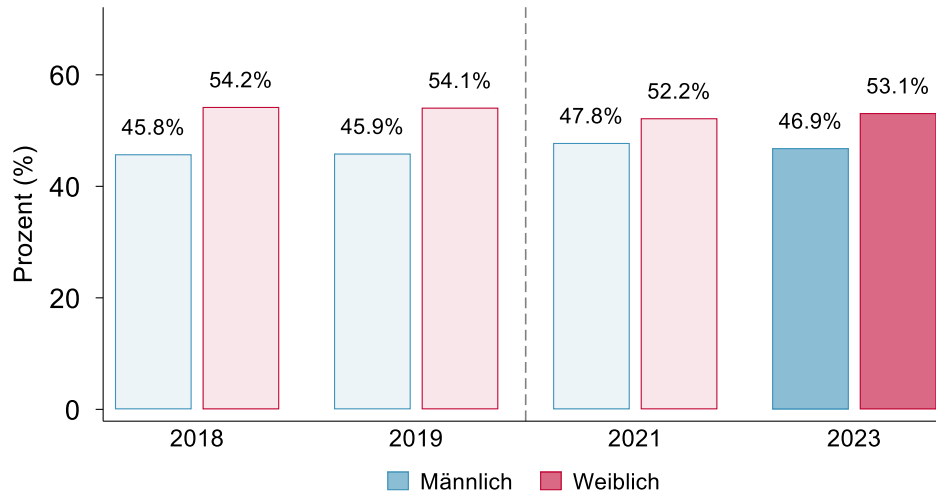


Abbildung 6: Verteilung der Umfrageteilnehmenden nach Geschlecht, 2018–2023



Anmerkungen:

- 2023 lag das Durchschnittsalter bei 64,3 Jahren.
- Der Frauenanteil ist 2023 leicht gestiegen (+0,9% gegenüber 2021) und bleibt grösser als der Männeranteil.
- Die Anteile der Altersklassen 60 Jahre und älter sind in der Mehrheit (66,0%).

Abbildung 7: Verteilung der Umfrageteilnehmenden nach Versicherungsstatus, 2018–2023

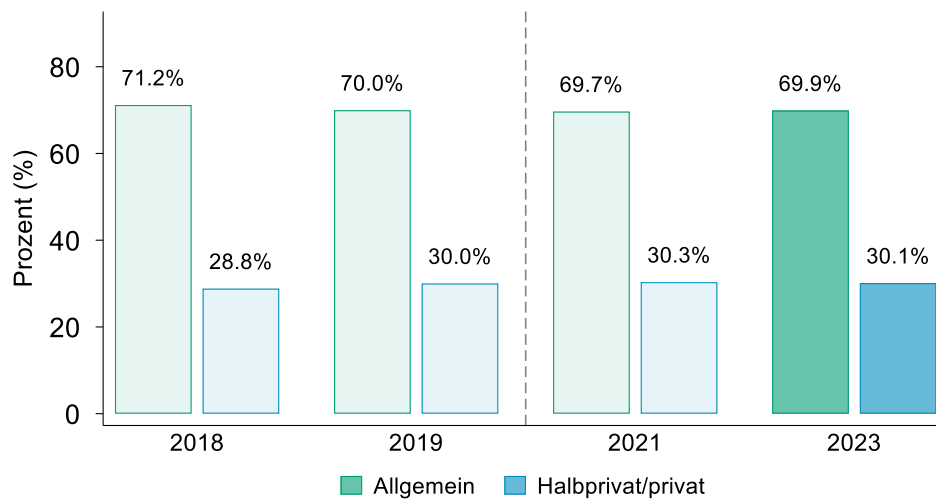
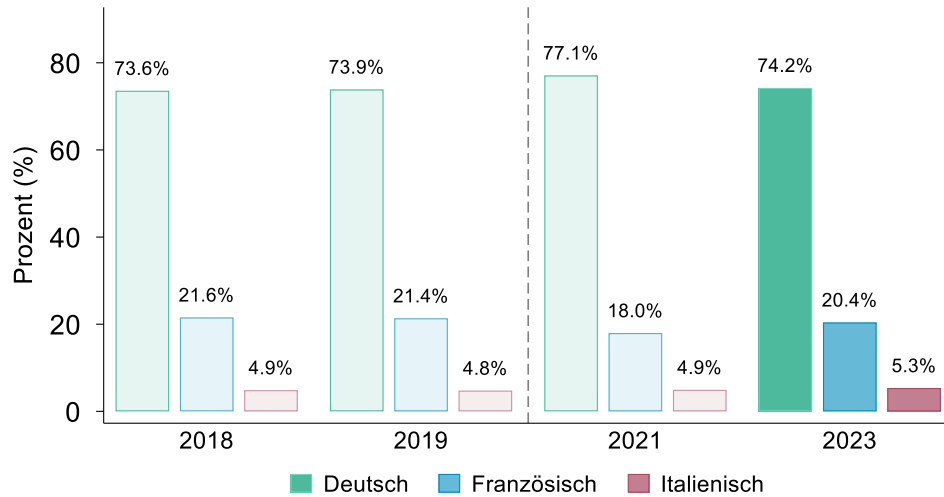


Abbildung 8: Verteilung der Anzahl eingegangener Fragebogen nach Sprache, 2018–2023



Anmerkungen:

- Der Anteil der Patientinnen und Patienten mit einer Allgemeinversicherung ist höher als der Anteil der Patientinnen und Patienten mit einer privaten oder halbprivaten Versicherung.
- Der nach Sprache des Fragebogens aufgeschlüsselte Rücklauf zeigte nahezu unveränderte Anteile (d. h. Mehrheit der Fragebogen auf Deutsch, gefolgt von den Fragebogen auf Französisch; die Fragebogen auf Italienisch sind deutlich in der Minderheit).

3.1.3 Subjektiver Gesundheitszustand und Aufenthaltsort nach Spitaliaustritt

Die folgenden Ergebnisse betreffen den von den Patientinnen und Patienten subjektiven Gesundheitszustand sowie ihren Aufenthaltsort nach Spitaliaustritt (Abbildungen 9, 10 und 11). Diese Variablen liegen erst seit 2016 vor und werden seit 2018 pro Jahr sowie seit 2023 zusätzlich pro Altersklasse dargestellt.

Abbildung 9: Verteilung des subjektiven Gesundheitszustands der Patientinnen und Patienten, 2018–2023

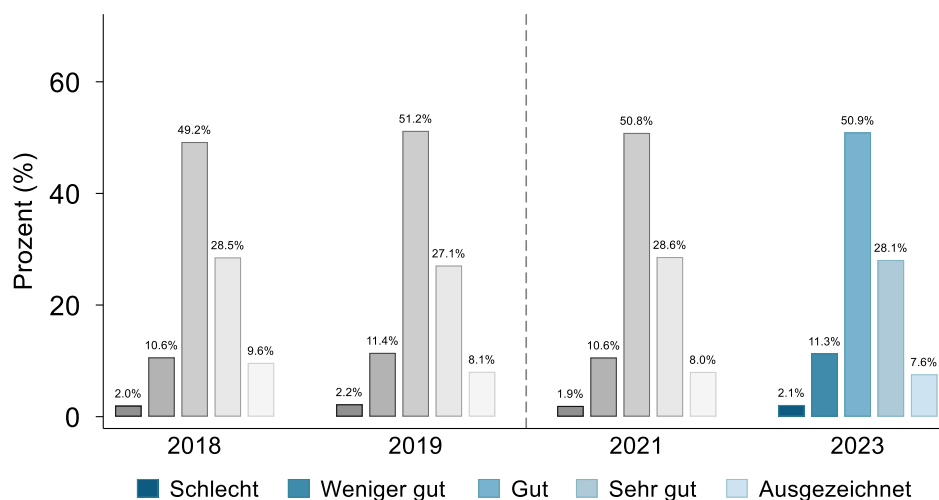


Abbildung 10: Verteilung des subjektiven Gesundheitszustands der Patientinnen und Patienten, nach Altersklasse, 2023

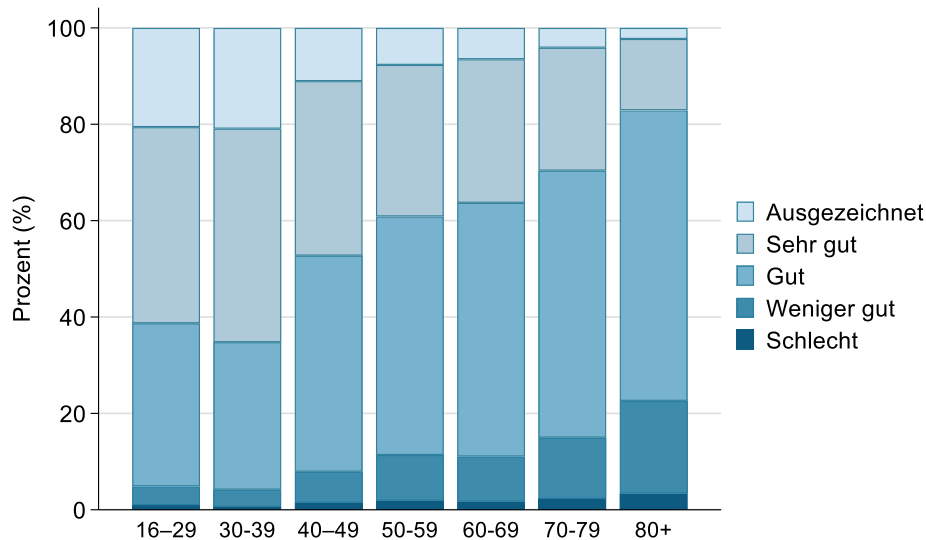
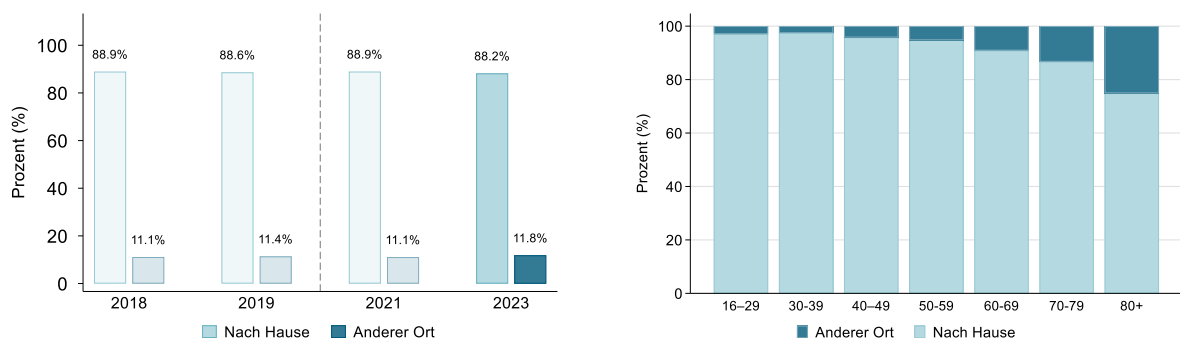


Abbildung 11: Verteilung der Patientinnen und Patienten nach Aufenthaltsort nach Spitalaustritt, pro Jahr und Altersklasse, 2023



Anmerkungen:

- Die Umfrageteilnehmenden bezeichneten ihren Gesundheitszustand mehrheitlich als gut und ein Drittel sogar als sehr gut oder ausgezeichnet.
- Der subjektive Gesundheitszustand variiert mit dem Alter: Je älter die Umfrageteilnehmenden sind, desto häufiger stufen sie ihren Gesundheitszustand als weniger gut, schlecht oder gut ein. Im Umkehrschluss bedeutet dies, dass der Anteil der Umfrageteilnehmenden, die ihren Gesundheitszustand als ausgezeichnet oder sehr gut empfinden, mit zunehmendem Alter zurückgeht.
- Die überwiegende Mehrheit (88,2%) der Umfrageteilnehmenden ist nach ihrem Spitalaufenthalt nach Hause zurückgekehrt. Dieser Anteil ist ähnlich wie 2021 (88,9%).
- Ab der Altersklasse 40–49 wurde als Aufenthaltsort nach dem Spitalaustritt zunehmend weniger häufig «nach Hause» angegeben.

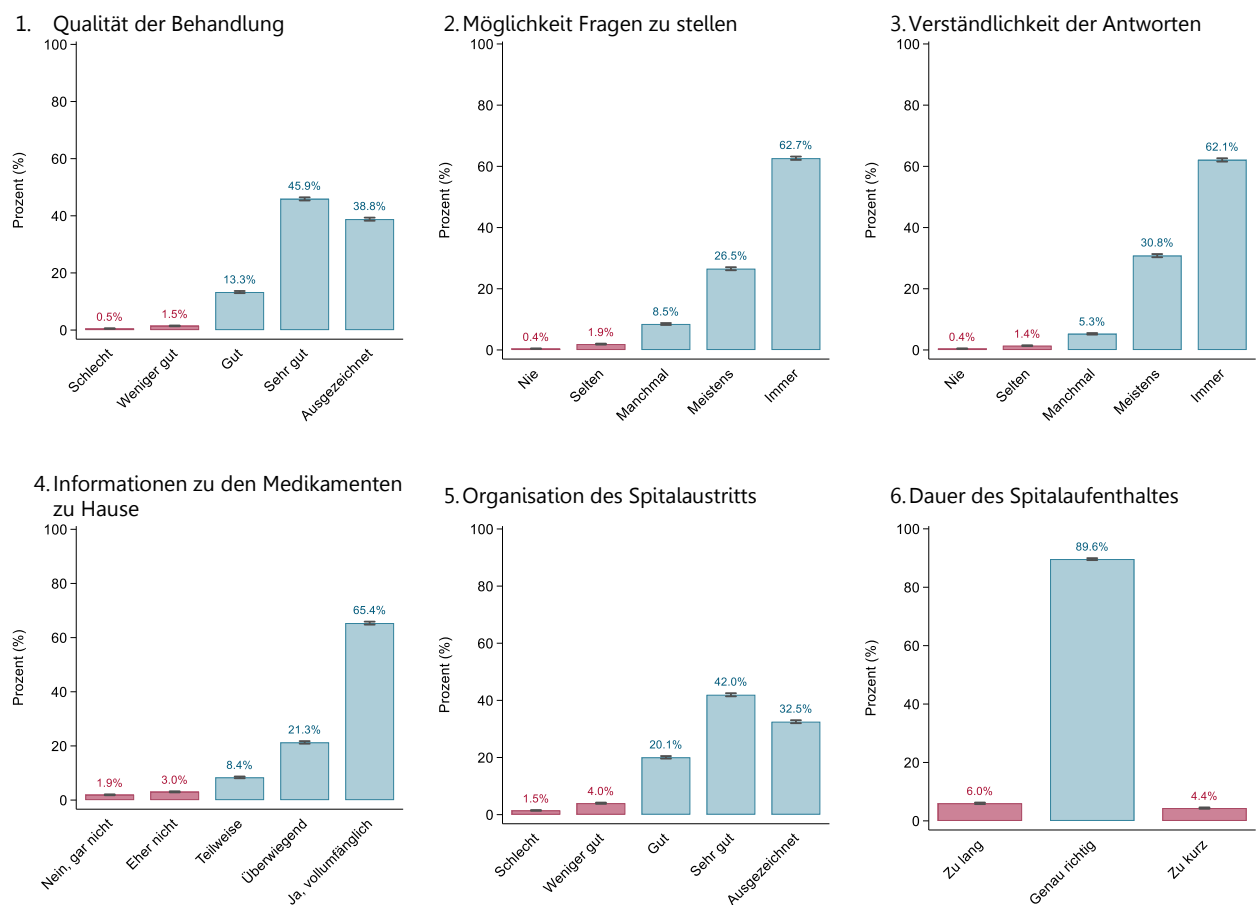
3.2 Zufriedenheitsgrad der Patientinnen und Patientinnen im Akutbereich: Gesamtergebnisse 2023

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

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

Abbildung 12: Patientenzufriedenheitsgrad – Verteilung der Antworten pro Frage, 2023

Anteile der Antwortkategorien mit 95%-Konfidenzintervallen. Problematische Antworten: rote Balken⁵.



⁵ Bei den Fragen 1 bis 5 betreffen die problematischen Antworten die beiden Antwortmöglichkeiten mit dem tiefsten Zufriedenheitsgrad (d. h. Werte 1 und 2 auf der fünfstufigen Skala). Bei Frage 6 entsprechen sie der Angabe einer zu langen oder zu kurzen Dauer des Spitalaufenthaltes (d. h. Werte 1 und 3).

Tabelle 2: Deskriptive Gesamtergebnisse pro Frage, 2023

Anzahl retournierte Fragebogen: 32'378	N ausge- wertet	Mittel- wert	Konfidenz- intervall 95%	Problema- tische Antwor- ten:	Keine Ant- wort (N= 32'378)	
					miss.	alt.
1. Wie beurteilen Sie die Qualität der Behand- lung (durch die Ärztinnen/Ärzte und Pflege- fachpersonen)?	31'438	4,21	[4,20; 4.22]	2.0%	2,9%	
2. Hatten Sie die Möglichkeit, Fragen zu stel- len?	30'482	4,49	[4,48; 4.50]	2.3%	5,9%	3,6%
3. Erhielten Sie verständliche Antworten auf Ihre Fragen?	30'728	4,53	[4,52; 4.54]	1.8%	5,1%	3,7%
4. Wurde Ihnen der Zweck der Medikamente, die Sie zu Hause einnehmen sollten, verständ- lich erklärt?	28'908	4,45	[4,44; 4.46]	5.0%	10,7%	8,2%
5. Wie war die Organisation Ihres Spitalaus- tritts?	31'788	4,00	[3,99; 4.01]	5.5%	1,8%	
6. Wie empfanden Sie die Dauer Ihres Spital- aufenthaltes?	31'727	89.6%*	[89,3; 90,0]	10.4%	2,0%	

N ausgewertet: Anzahl für die Ergebnisse ausgewertete Antworten

Problematische Antworten: Anteil der Antwortmöglichkeiten mit dem tiefsten Zufriedenheitsgrad (z. B. «schlecht» und «weniger gut» bei den Fragen 1 bis 5 und «zu kurz» oder «zu lang» bei Frage 6). Da die Zahlen gerundet wurden, weichen die Summen unter Umständen ab.

Keine Antwort: Anteil der nicht verwendeten retournierten Fragebogen, da kein Zufriedenheitsgrad angekreuzt (bei einem Total von 32'378 Fragebogen)

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

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

Anmerkungen zu den Gesamtergebnissen:

- Die auf einer fünfstufigen Skala gemessene Patientenzufriedenheit ist in Bezug auf alle Zufriedenheitsfragen hoch. Die höchsten Mittelwerte wurden bei den Fragen 3 (Verständlichkeit der Antworten), 2 (Möglichkeit Fragen zu stellen) und 4 (Informationen zu den Medikamenten zu Hause) beobachtet. 89,6% der Umfrageteilnehmenden beurteilten die Dauer des Spitalaufenthaltes als genau richtig.
- Am wenigsten hoch ist die Zufriedenheit mit der Qualität der Behandlung und der Organisation des Spitalaustritts (Fragen 1 und 5).
- Die Frage 6 zur Dauer des Spitalaufenthaltes verzeichnet mit 10,4% den höchsten Anteil problematischer Antworten, gefolgt von Frage 5 zur Organisation des Spitalaustritts (5,5%) und Frage 4 zu den Informationen zu den Medikamenten zu Hause (5,0%). Bei den Fragen 1 (Qualität der Behandlung), 2 (Möglichkeit Fragen zu stellen) und 3 (Verständlichkeit der Antworten) ist der Anteil der problematischen Antworten mit 2,0%, 2,3% bzw. 1,8% tiefer.
- Der Anteil fehlender Werte ist bei den Fragen 4 (Informationen zu den Medikamenten zu Hause), 2 (Möglichkeit Fragen zu stellen) und 3 (Verständlichkeit der Antworten) am höchsten (10,7%, 5,9% bzw. 5,1%). Bei Frage 4 haben zudem 9,2% der Umfrageteilnehmenden die Ausweichantwort angekreuzt. Bei den Fragen 2 und 3 liegt dieser Anteil tiefer (3,6% bzw. 3,7%).
- Die Fragen 2 (Möglichkeit Fragen zu stellen), 3 (Verständlichkeit der Antworten) und 4 (Informationen zu den Medikamenten zu Hause) weisen einen Deckeneffekt auf. Bei den Fragen 3 und 4 beträgt er über 50%.⁴

⁴Es kann davon ausgegangen werden, dass ein Deckeneffekt dann vorliegt, wenn eine Verteilung positiv asymmetrisch ist, d. h., wenn sich eine Mehrheit der Messwerte im oberen Teil der Skala befindet. In diesem 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. Möglicherweise ist die verwendete Skala nicht die geeignetste und einige Umfrageteilnehmende hätten einen höheren Wert als den vorgeschlagenen (5) gewählt. Die Gründe dafür sind unter anderem in den relativ allgemein formulierten Fragen zu suchen. Würden spezifischere Patientenerfahrungen beurteilt, würden die Ergebnisse möglicherweise differenzierter ausfallen.

3.3 Ergebnisse nach BFS-Spitalkategorie

In diesem Kapitel sind für die einzelnen BFS-Spitalkategorien die Anteile und Mittelwerte der Antworten auf die fünf Fragen mit dem jeweiligen 95%-Konfidenzintervall sowie die Antworten auf die einzelnen Fragen im Detail aufgeführt. Die Ergebnisse der Kategorien sind in einer Tabelle im Anhang zusammengefasst (Tabelle 12). Die Entwicklung der Ergebnisse von 2018 bis 2023 ist im Anhang für jede BFS-Spitalkategorie separat dargestellt.

Die Kategorie K232 (Spezialkliniken – Gynäkologie/Neonatalogie) wurde weggelassen, da keine Klinik teilgenommen hat. Zudem ist anzumerken, dass die Zuteilung der Spitäler/Kliniken in eine Kategorie aufgrund der von ihnen selbst gelieferten Informationen erfolgt.

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

Diese Kategorie umfasst die fünf Schweizer Universitätsspitäler. Insgesamt sind für diese Kategorie 4'535 Fragebogen eingegangen (14,0% der Gesamtstichprobe, 2021: 3559), der Rücklauf beträgt 38,2% (2021: 28,3%).

Abbildung 13: Patientenzufriedenheitsgrad in der Kategorie K111 – Verteilung der Antworten pro Frage

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

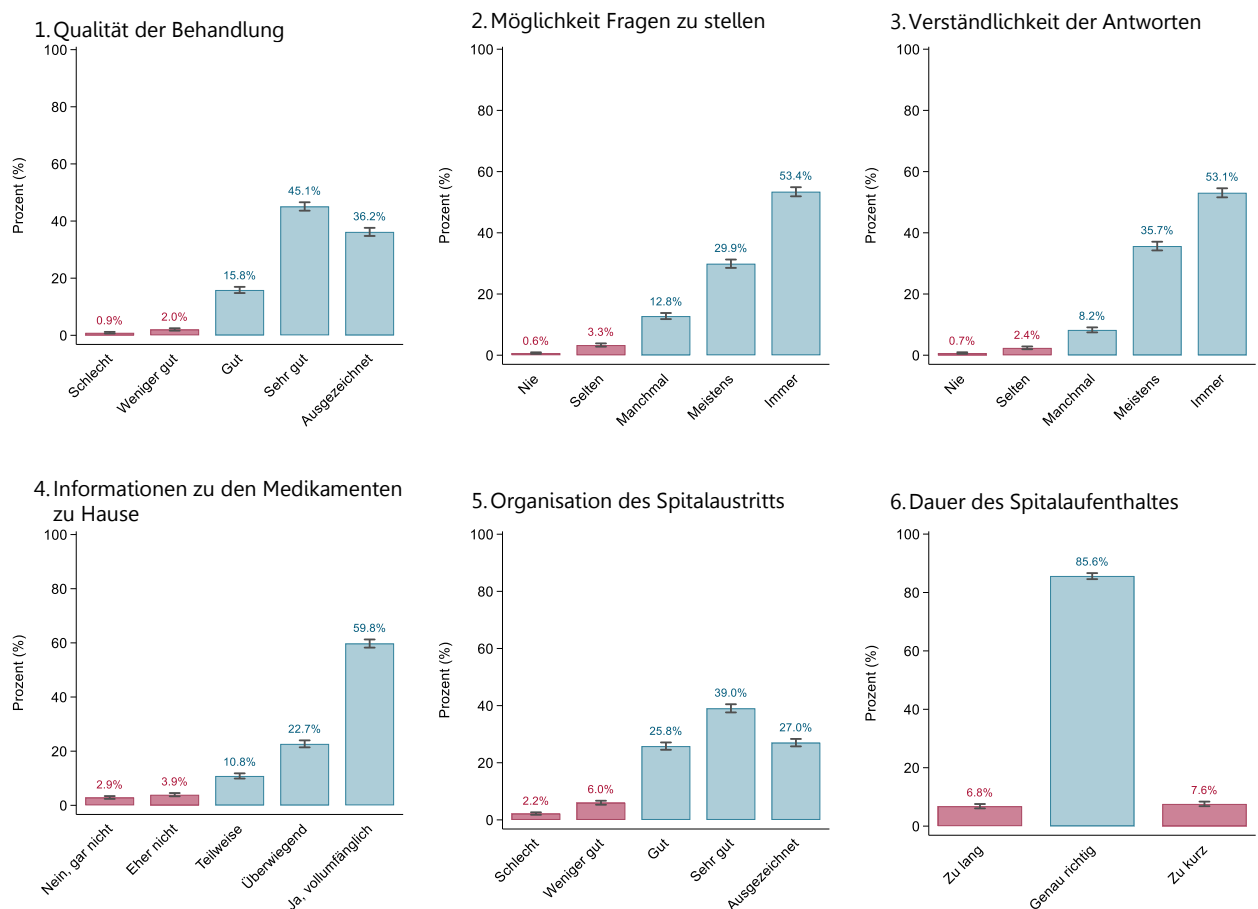


Tabelle 3: Deskriptive Ergebnisse der Kategorie K111 (Zentrumsversorgung – Versorgungsniveau 1: Universitätsspitaler)

K111: 4'535 retournierte Fragebogen	N ausge- wertet	Mittel- wert	Konfidenz- intervall 95%	Problema- tische Ant- worten	Keine Antwort (N= 4'535)	
					miss.	alt.
1. Qualität der Behandlung	4'386	4,14	[4,11; 4,16]	2,9%	3,3%	
2. Möglichkeit Fragen zu stellen	4'317	4,32	[4,30; 4,35]	3,9%	4,8%	2,8%
3. Verständlichkeit der Antworten	4'356	4,38	[4,36; 4,40]	3,0%	3,9%	2,7%
4. Informationen zu den Medikamen- ten zu Hause	4'058	4,33	[4,29; 4,36]	6,8%	10,5%	8,1%
5. Organisation des Spitalaustritts	4'457	3,83	[3,80; 3,86]	8,1%	1,7%	
6. Dauer des Spitalaufenthaltes*	4'435	85,6% *	[84,6; 86,7]	14,4%	2,2%	

N ausgewertet: Anzahl für die Ergebnisse ausgewertete Antworten

Problematische Antworten: Anteil der Antwortmöglichkeiten mit dem tiefsten Zufriedenheitsgrad (z. B. «schlecht» und «weniger gut» bei den Fragen 1 bis 5 und «zu kurz» oder «zu lang» bei Frage 6). Da die Zahlen gerundet wurden, weichen die Summen unter Umständen ab.

Keine Antwort: Anteil der nicht verwendeten retournierten Fragebogen, da kein Zufriedenheitsgrad angekreuzt (bei einem Total von 4535 Fragebogen)

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

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

Anmerkungen zu Kategorie K111:

- Die Patientenzufriedenheit ist in Bezug auf alle Fragen mittel bis hoch; die höchsten Bewertungen erhielten die Fragen 3 (Verständlichkeit der Antworten), 4 (Informationen zu den Medikamenten zu Hause) und 2 (Möglichkeit Fragen zu stellen). 85,6% der Umfrageteilnehmenden beurteilten die Dauer des Spitalaufenthaltes als genau richtig.
- Am wenigsten hoch ist die Zufriedenheit in Bezug auf die Qualität der Behandlung (Frage 1) und die Organisation des Spitalaustritts (Frage 5).
- Die Frage 6 zur Dauer des Spitalaufenthaltes verzeichnet mit 14,4% den höchsten Anteil an problematischen Antworten, gefolgt von Frage 5 zur Organisation des Spitalaustritts (8,1%) und Frage 4 zu den Informationen zu den Medikamenten zu Hause (6,8%). Bei den Fragen 1 (Qualität der Behandlung), 2 (Möglichkeit Fragen zu stellen) und 3 (Verständlichkeit der Antworten) ist der Anteil der problematischen Antworten mit 2,9%, 3,9% bzw. 3,0% tiefer.
- Der Anteil fehlender Werte ist bei den Fragen 4 (Informationen zu den Medikamenten zu Hause), 2 (Möglichkeit Fragen zu stellen) und 3 (Verständlichkeit der Antworten) am höchsten (10,5%, 4,8% bzw. 3,9%). Bei Frage 4 haben zudem 8,1% der Umfrageteilnehmenden die Ausweichantwort angekreuzt. Bei den Fragen 2 und 3 liegt dieser Anteil tiefer (2,8% bzw. 2,7%).
- Die Fragen 2 (Möglichkeit Fragen zu stellen), 3 (Verständlichkeit der Antworten) und 4 (Informationen zu den Medikamenten zu Hause) weisen einen Deckeneffekt auf, der bei allen drei Fragen 50% übersteigt.

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

Für die Kategorie K112 sind 17'901 Fragebogen eingegangen (2021: 15'395'). Das ist gut die Hälfte (55,3%) der Gesamtstichprobe. Die Kategorie umfasst 72 Spitäler/Kliniken (2021: 61). Der Rücklauf beträgt 42,2% (2021: 39,1%).

Abbildung 14: Patientenzufriedenheitsgrad in der Kategorie K112 – Verteilung der Antworten pro Frage

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

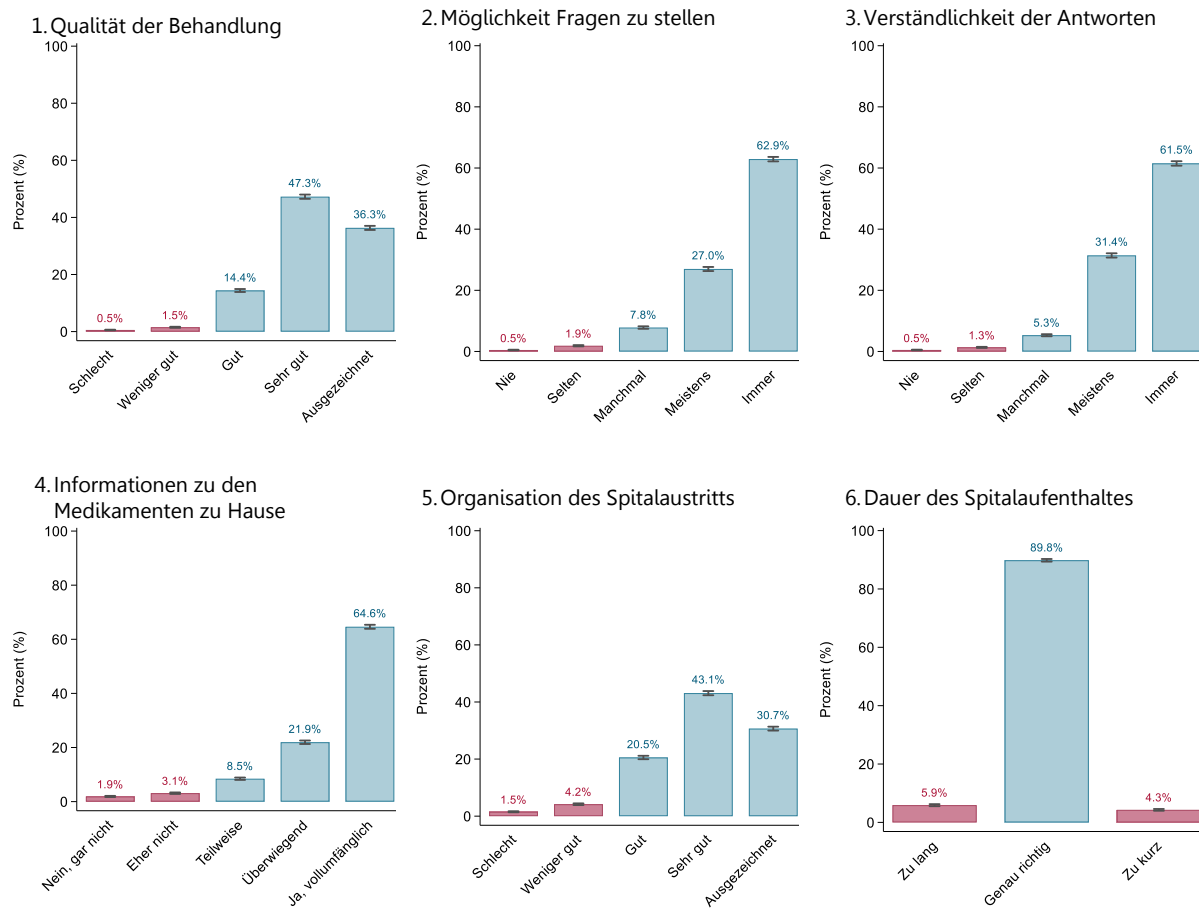


Tabelle 4: Deskriptive Ergebnisse der Kategorie K112 (Zentrumsversorgung – Versorgungsniveau 2)

K112: 17'901 retournierte Fragebogen	N ausge- wertet	Mittel- wert	Konfidenz- intervall 95%	Problema- tische Ant- worten	Keine Antwort (N= 17'901)	
					miss.	alt.
1. Qualität der Behandlung	17'343	4,17	[4,16; 4,18]	2,0%	3,1%	
2. Möglichkeit Fragen zu stellen	16'818	4,50	[4,49; 4,51]	2,3%	6,0%	3,5%
3. Verständlichkeit der Antworten	16'968	4,52	[4,51; 4,53]	1,8%	5,2%	3,8%
4. Informationen zu den Medikamenten zu Hause	15'952	4,44	[4,43; 4,46]	5,0%	10,9%	8,3%
5. Organisation des Spitalaustritts	17'570	3,97	[3,96; 3,99]	5,7%	1,8%	
6. Dauer des Spitalaufenthaltes*	17'524	89,8%*	[89,4; 90,52]	10,2%	2,1%	

N ausgewertet: Anzahl für die Ergebnisse ausgewertete Antworten

Problematische Antworten: Anteil der Antwortmöglichkeiten mit dem tiefsten Zufriedenheitsgrad (z. B. «schlecht» und «weniger gut» bei den Fragen 1 bis 5 und «zu kurz» oder «zu lang» bei Frage 6). Da die Zahlen gerundet wurden, weichen die Summen unter Umständen ab.

Keine Antwort: Anteil der nicht verwendeten retournierten Fragebogen, da kein Zufriedenheitsgrad angekreuzt (bei einem Total von 17 901 Fragebogen)

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

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

Anmerkungen zu Kategorie K112:

- Die Patientenzufriedenheit ist in Bezug auf alle Fragen mittel bis hoch; die höchsten Mittelwerte wurden bei den Fragen 3 (Verständlichkeit der Antworten), 2 (Möglichkeit Fragen zu stellen) und 4 (Informationen zu den Medikamenten zu Hause) beobachtet. 89,8% der Umfrageteilnehmenden beurteilten die Dauer des Spitalaufenthaltes als genau richtig.
- Am wenigsten hoch ist die Zufriedenheit in Bezug auf die Qualität der Behandlung (Frage 1) und die Organisation des Spitalaustritts (Frage 5).
- Die Frage 6 zur Dauer des Spitalaufenthaltes verzeichnet mit 10,2% den höchsten Anteil problematischer Antworten, gefolgt von Frage 5 zur Organisation des Spitalaustritts (5,7%) und Frage 4 zu den Informationen zu den Medikamenten zu Hause (5,0%). Bei den Fragen 1 (Qualität der Behandlung), 2 (Möglichkeit Fragen zu stellen) und 3 (Verständlichkeit der Antworten) ist der Anteil der problematischen Antworten mit 2,0%, 2,3% bzw. 1,8% tiefer.
- Der Anteil fehlender Werte ist bei den Fragen 4 (Informationen zu den Medikamenten zu Hause), 2 (Möglichkeit Fragen zu stellen) und 3 (Verständlichkeit der Antworten) am höchsten (10,9%, 6,0% bzw. 5,2%). Bei Frage 4 haben zudem 8,3% der Umfrageteilnehmenden die Ausweichantwort angekreuzt. Bei den Fragen 2 und 3 liegt dieser Anteil tiefer (3,5% bzw. 3,8%).
- Die Fragen 2 (Möglichkeit Fragen zu stellen), 3 (Verständlichkeit der Antworten) und 4 (Informationen zu den Medikamenten zu Hause) weisen einen Deckeneffekt auf, der bei allen drei Fragen 50% übersteigt.

3.3.3 Kategorie **K121**: Grundversorgung – Versorgungsniveau 3

Diese Kategorie umfasst 22 Spitäler/Kliniken (2021: 32). Insgesamt sind für diese Kategorie 3'431 Fragebogen eingegangen (10,6% der Gesamtstichprobe, 2021: 5337). Der Rücklauf beträgt 42,0% (2021: 37,9%).

Abbildung 15: Patientenzufriedenheitsgrad in der Kategorie K121 – Verteilung der Antworten pro Frage

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

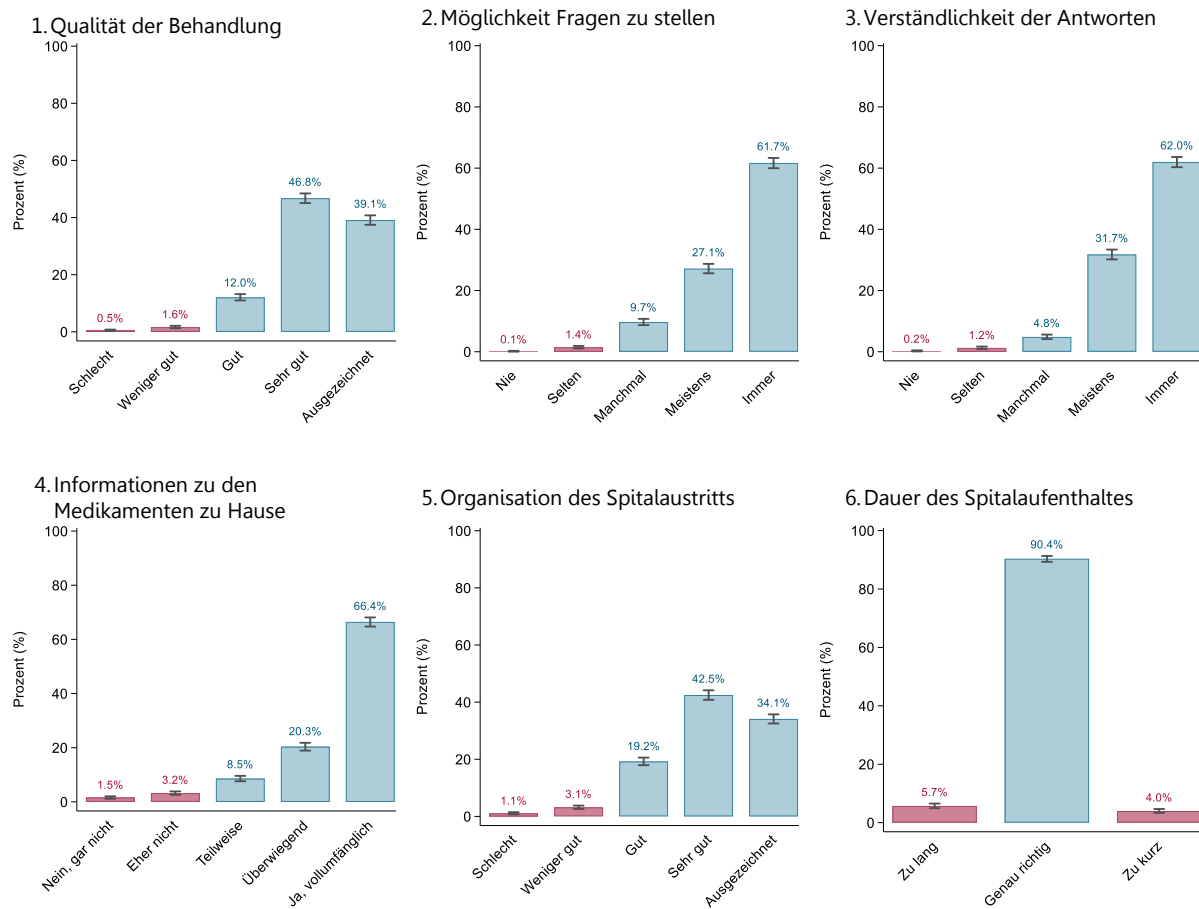


Tabelle 5: Deskriptive Ergebnisse der Kategorie K121 (Grundversorgung – Versorgungsniveau 3)

K121: 3'431 retournierte Fragebogen	N ausge- wertet	Mittel- wert	Konfidenz- intervall 95%	Proble- matische Antwor- ten	Keine Antwort (N= 3'431)	
					miss.	alt.
1. Qualität der Behandlung	3'345	4,22	[4,20; 4,25]	2,1%	2,5%	
2. Möglichkeit Fragen zu stellen	3'227	4,49	[4,46; 4,51]	1,5%	5,9%	4,1%
3. Verständlichkeit der Antworten	3'241	4,54	[4,52; 4,56]	1,5%	5,5%	4,0%
4. Informationen zu den Medikamenten zu Hause	3'006	4,47	[4,44; 4,50]	4,7%	12,4%	9,6%
5. Organisation des Spitalaustritts	3'372	4,05	[4,02; 4,08]	4,2%	1,7%	
6. Dauer des Spitalaufenthaltes*	3'359	90,4%*	[89,3; 91,3]	9,6%	2,1%	

N ausgewertet: Anzahl für die Ergebnisse ausgewertete Antworten

Problematische Antworten: Anteil der Antwortmöglichkeiten mit dem tiefsten Zufriedenheitsgrad (z. B. «schlecht» und «weniger gut» bei den Fragen 1 bis 5 und «zu kurz» oder «zu lang» bei Frage 6). Da die Zahlen gerundet wurden, weichen die Summen unter Umständen ab.

Keine Antwort: Anteil der nicht verwendeten retournierten Fragebogen, da kein Zufriedenheitsgrad angekreuzt (bei einem Total von 3431 Fragebogen)

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

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

Anmerkungen zur Kategorie K121:

- Die Patientenzufriedenheit ist in Bezug auf alle Fragen hoch; die höchsten Mittelwerte wurden bei den Fragen 3 (Verständlichkeit der Antworten), 2 (Möglichkeit Fragen zu stellen) und 4 (Informationen zu den Medikamenten zu Hause) beobachtet. 90,4% der Umfrageteilnehmenden beurteilten die Dauer des Spitalaufenthaltes als genau richtig.
- Am wenigsten hoch ist die Zufriedenheit in Bezug auf die Qualität der Behandlung (Frage 1) und die Organisation des Spitalaustritts (Frage 5).
- Die Frage 6 zur Dauer des Spitalaufenthaltes verzeichnet mit 9,6% den höchsten Anteil problematischen Antworten, gefolgt von Frage 4 zu den Informationen zu den Medikamenten zu Hause (4,7%) und Frage 5 zur Organisation des Spitalaustritts (4,2%). Bei den Fragen 1 (Qualität der Behandlung), 2 (Möglichkeit Fragen zu stellen) und 3 (Verständlichkeit der Antworten) ist der Anteil der problematischen Antworten tiefer (2,1% sowie je 1,5%).
- Der Anteil fehlender Werte ist bei den Fragen 4 (Informationen zu den Medikamenten zu Hause), 2 (Möglichkeit Fragen zu stellen) und 3 (Verständlichkeit der Antworten) am höchsten (12,4%, 5,9% bzw. 5,5%). Bei Frage 4 haben zudem 9,6% der Umfrageteilnehmenden die Ausweichantwort angekreuzt. Bei den Fragen 2 und 3 liegt dieser Anteil tiefer (4,1% bzw. 4,0%).
- Die Fragen 2 (Möglichkeit Fragen zu stellen), 3 (Verständlichkeit der Antworten) und 4 (Informationen zu den Medikamenten zu Hause) weisen einen Deckeneffekt auf, der bei allen drei Fragen 50% übersteigt.

3.3.4 Kategorie **K122**: Grundversorgung – Versorgungsniveau 4

Diese Kategorie umfasst 25 Spitäler/Kliniken (2021: 25). Insgesamt sind für diese Kategorie 2'831 Fragebogen eingegangen (2021: 2738), das entspricht 8,7% der Gesamtstichprobe. Der Rücklauf beträgt 45,2% (2021: 42,6%).

Abbildung 16: Patientenzufriedenheitsgrad in der Kategorie K122 – Verteilung der Antworten pro Frage

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

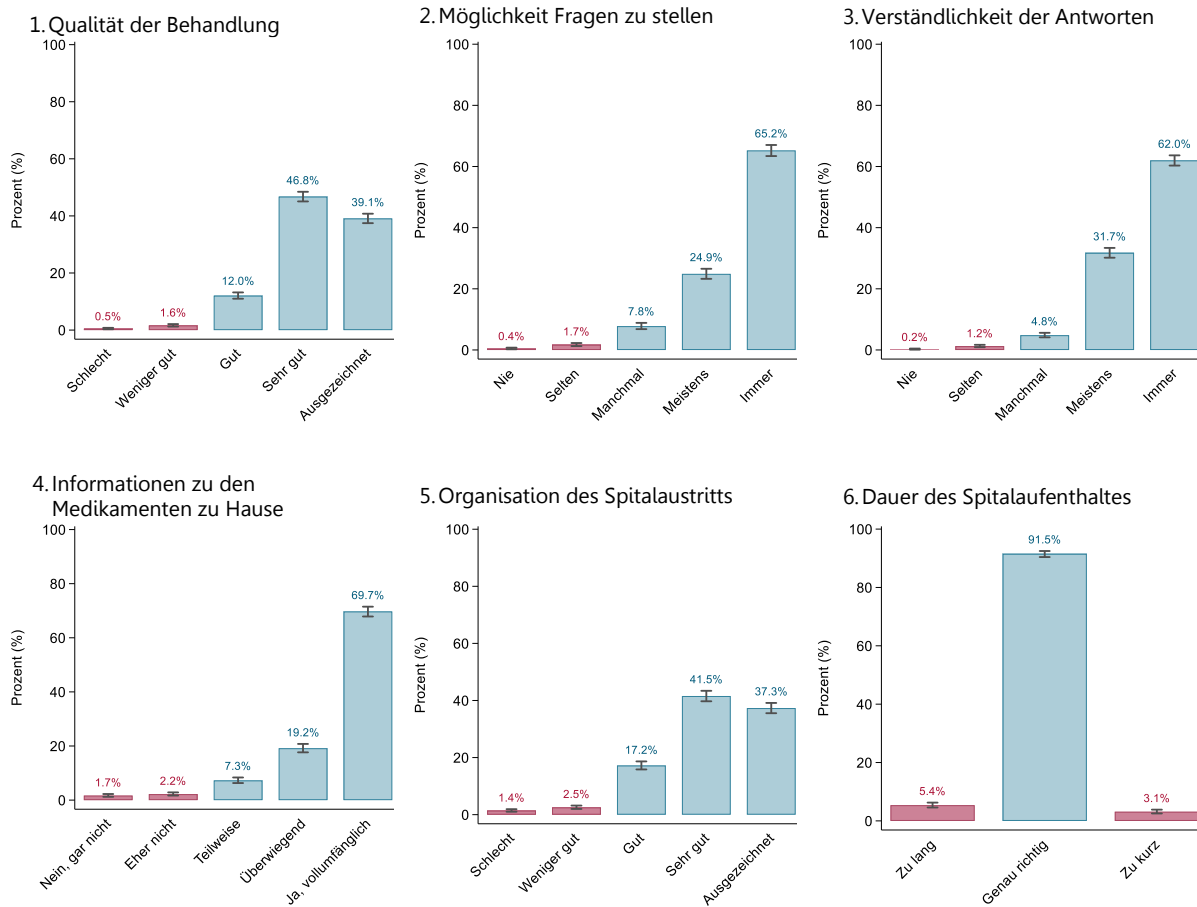


Tabelle 6: Deskriptive Ergebnisse der Kategorie K122 (Grundversorgung – Versorgungsniveau 4)

K122: 2'831 retournierte Fragebogen	N ausge- wertet	Mittel- wert	Konfidenz- intervall 95%	Problema- tische Ant- worten	Keine Antwort (N= 2'831)	
					miss.	alt.
1. Qualität der Behandlung	2'757	4,28	[4,25; 4,31]	1,6%	2,6%	
2. Möglichkeit Fragen zu stellen	2'650	4,53	[4,50; 4,56]	2,1%	6,4%	4,0%
3. Verständlichkeit der Antworten	2'667	4,59	[4,57; 4,62]	1,7%	5,8%	4,3%
4. Informationen zu den Medikamen- ten zu Hause	2'463	4,53	[4,50; 4,56]	3,9%	13,0%	10,5%
5. Organisation des Spitalaustritts	2'773	4,11	[4,08; 4,14]	3,9%	2,0%	
6. Dauer des Spitalaufenthaltes*	2'779	91,5%*	[90,4; 92,5]	8,5%	1,8%	

N ausgewertet: Anzahl für die Ergebnisse ausgewertete Antworten

Problematische Antworten: Anteil der Antwortmöglichkeiten mit dem tiefsten Zufriedenheitsgrad (z. B. «schlecht» und «weniger gut» bei den Fragen 1 bis 5 und «zu kurz» oder «zu lang» bei Frage 6). Da die Zahlen gerundet wurden, weichen die Summen unter Umständen ab.

Keine Antwort: Anteil der nicht verwendeten retournierten Fragebogen, da kein Zufriedenheitsgrad angekreuzt (bei einem Total von 2'831 Fragebogen)

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

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

Anmerkungen zu Kategorie K122:

- Die Patientenzufriedenheit ist in Bezug auf alle Fragen hoch; die höchsten Mittelwerte wurden bei den Fragen 3 (Verständlichkeit der Antworten), 2 (Möglichkeit Fragen zu stellen) und 4 (Informationen zu den Medikamenten zu Hause) beobachtet. 91,5% der Umfrageteilnehmenden beurteilten die Dauer des Spitalaufenthaltes als genau richtig.
- Am wenigsten hoch ist die Zufriedenheit mit der Qualität der Behandlung und der Organisation des Spitalaustritts (Fragen 1 und 5).
- Frage 6 zur Dauer des Spitalaufenthaltes verzeichnet mit 8,5% den höchsten Anteil problematischer Antworten, gefolgt von Frage 5 zur Organisation des Spitalaustritts (3,9%) und Frage 4 zu den Informationen zu den Medikamenten zu Hause (3,9%). Bei den Fragen 1 (Qualität der Behandlung), 2 (Möglichkeit Fragen zu stellen) und 3 (Verständlichkeit der Antworten) ist der Anteil der problematischen Antworten mit 1,6%, 2,1% bzw. 1,7% tiefer.
- Der Anteil fehlender Werte ist bei den Fragen 4 (Informationen zu den Medikamenten zu Hause), 2 (Möglichkeit Fragen zu stellen) und 3 (Verständlichkeit der Antworten) am höchsten (13,0%, 6,4% bzw. 5,8%). Bei Frage 4 haben zudem 10,5% der Umfrageteilnehmenden die Ausweichantwort angekreuzt. Bei den Fragen 2 und 3 liegt dieser Anteil tiefer (4,0% bzw. 4,3%).
- Die Fragen 2 (Möglichkeit Fragen zu stellen), 3 (Verständlichkeit der Antworten) und 4 (Informationen zu den Medikamenten zu Hause) weisen einen Deckeneffekt auf, der bei allen drei Fragen 50% übersteigt.

3.3.5 Kategorie **K123**: Grundversorgung – Versorgungsniveau 5

Diese Kategorie umfasst 16 Spitäler/Kliniken (2021: 16). Insgesamt sind für diese Kategorie 463 Fragebogen eingegangen (2021: 802), das entspricht 1,4% der Gesamtstichprobe. Der Rücklauf beträgt 44,3% (2021: 40,5%).

Abbildung 17: Patientenzufriedenheitsgrad in der Kategorie K123 – Verteilung der Antworten pro Frage

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

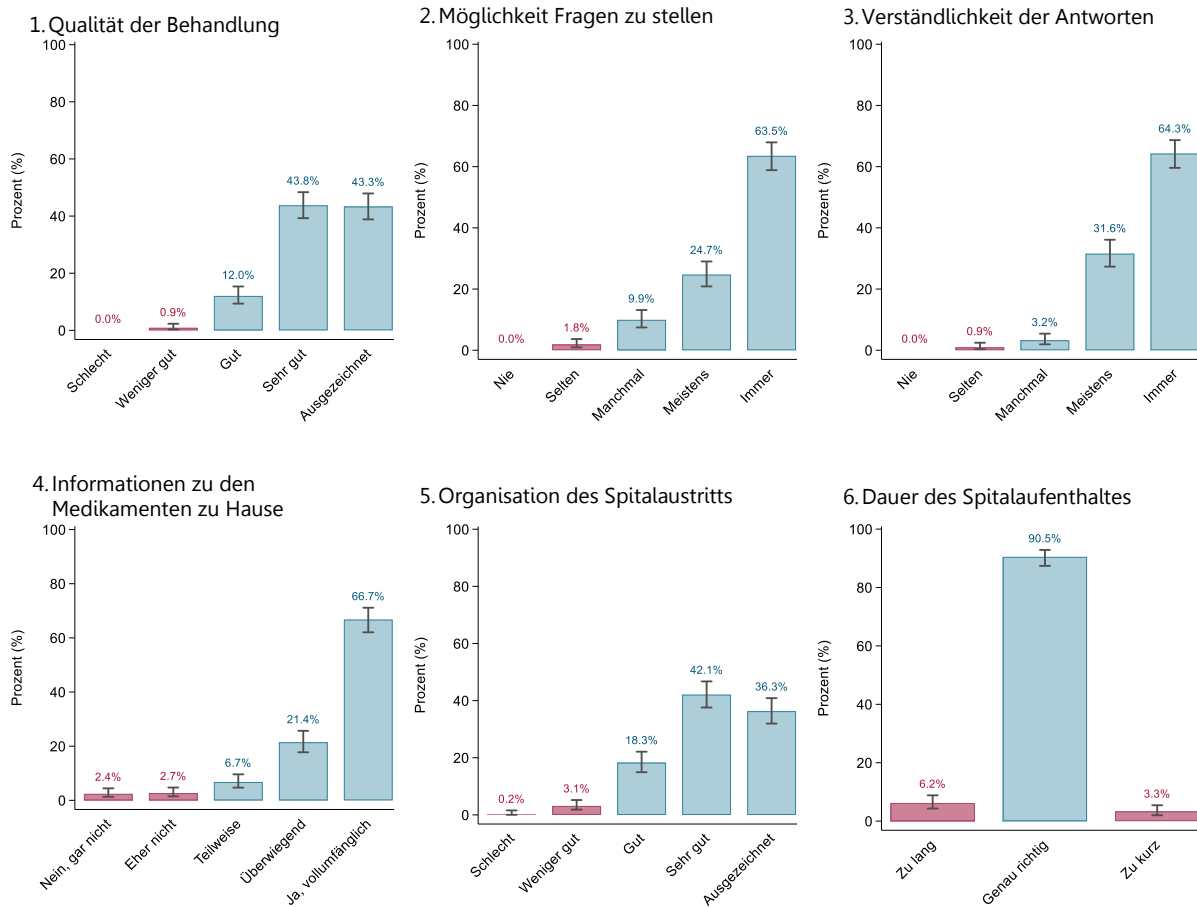


Tabelle 7: Deskriptive Ergebnisse der Kategorie K123 (Grundversorgung – Versorgungsniveau 5)

K123: 463 retournierte Fragebogen	N ausge- wertet	Mittel- wert	Konfidenz- intervall 95%	Problematische Ant- worten	Keine Antwort (N= 463)	
					miss.	alt.
1. Qualität der Behandlung	457	4,30	[4,23; 4,36]	0,9%	1,3%	
2. Möglichkeit Fragen zu stellen	433	4,50	[4,43; 4,57]	1,8%	6,5%	4,5%
3. Verständlichkeit der Antworten	431	4,59	[4,53; 4,65]	0,9%	6,9%	3,9%
4. Informationen zu den Medikamenten zu Hause	415	4,47	[4,39; 4,56]	5,1%	10,4%	7,1%
5. Organisation des Spitalaustritts	449	4,11	[4,03; 4,19]	3,3%	3,0%	
6. Dauer des Spitalaufenthaltes*	452	90,5%*	[87,4; 93,0]	9,5%	2,4%	

N ausgewertet: Anzahl für die Ergebnisse ausgewertete Antworten

Problematische Antworten: Anteil der Antwortmöglichkeiten mit dem tiefsten Zufriedenheitsgrad (z. B. «schlecht» und «weniger gut» bei den Fragen 1 bis 5 und «zu kurz» oder «zu lang» bei Frage 6). Da die Zahlen gerundet wurden, weichen die Summen unter Umständen ab.

Keine Antwort: Anteil der nicht verwendeten retournierten Fragebogen, da kein Zufriedenheitsgrad angekreuzt (bei einem Total von 463 Fragebogen)

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

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

Anmerkungen zu Kategorie K123:

- Die Patientenzufriedenheit ist in Bezug auf alle Fragen hoch; die höchsten Mittelwerte wurden bei den Fragen 3 (Verständlichkeit der Antworten), 2 (Möglichkeit Fragen zu stellen) und 4 (Informationen zu den Medikamenten zu Hause) beobachtet. 90,5% der Umfrageteilnehmenden beurteilten die Dauer des Spitalaufenthaltes als genau richtig.
- Am wenigsten hoch ist die Zufriedenheit mit der Qualität der Behandlung und der Organisation des Spitalaustritts (Fragen 1 und 5).
- Die Frage 6 zur Dauer des Spitalaufenthaltes verzeichnet mit 9,5% den höchsten Anteil problematischer Antworten, gefolgt von Frage 4 zu den Informationen zu den Medikamenten zu Hause (5,1%) und Frage 5 zur Organisation des Spitalaustritts (3,3%). Bei den Fragen 1 (Qualität der Behandlung) und 3 (Verständlichkeit der Antworten) ist der Anteil der problematischen Antworten mit je 0,9% und bei) bei Frage 2 (Möglichkeit Fragen zu stellen) mit 1,8% tiefer.
- Der Anteil fehlender Werte ist bei den Fragen 4 (Informationen zu den Medikamenten zu Hause), 3 (Verständlichkeit der Antworten) und 2 (Möglichkeit Fragen zu stellen) am höchsten (10,4%, 6,9% bzw. 6,5%). Bei Frage 4 haben zudem 7,1% der Umfrageteilnehmenden die Ausweichantwort angekreuzt. Bei den Fragen 2 und 3 liegt dieser Anteil tiefer (4,5% bzw. 3,9%).
- Die Fragen 2 (Möglichkeit Fragen zu stellen), 3 (Verständlichkeit der Antworten) und 4 (Informationen zu den Medikamenten zu Hause) weisen einen Deckeneffekt auf, der bei allen drei Fragen 50% übersteigt.

3.3.6 Kategorie **K221**: Rehabilitationskliniken

Diese Kategorie umfasst 3 Spitäler/Kliniken (2021: 0). Insgesamt sind für diese Kategorie 21 Fragebogen eingegangen, das entspricht 0,1% der Gesamtstichprobe. Der Rücklauf beträgt 38,2%. Die Tatsache, dass die Analysen auf knapp über 20 Fragebogen beruhen, beeinflusst die Antwortverteilung und wirkt sich folglich auch auf die Genauigkeit der geschätzten Parameter (Anteile und Mittelwerte) aus, weshalb die Konfidenzintervalle grösser sind.

Abbildung 18: Patientenzufriedenheitsgrad in der Kategorie K221 – Verteilung der Antworten pro Frage

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

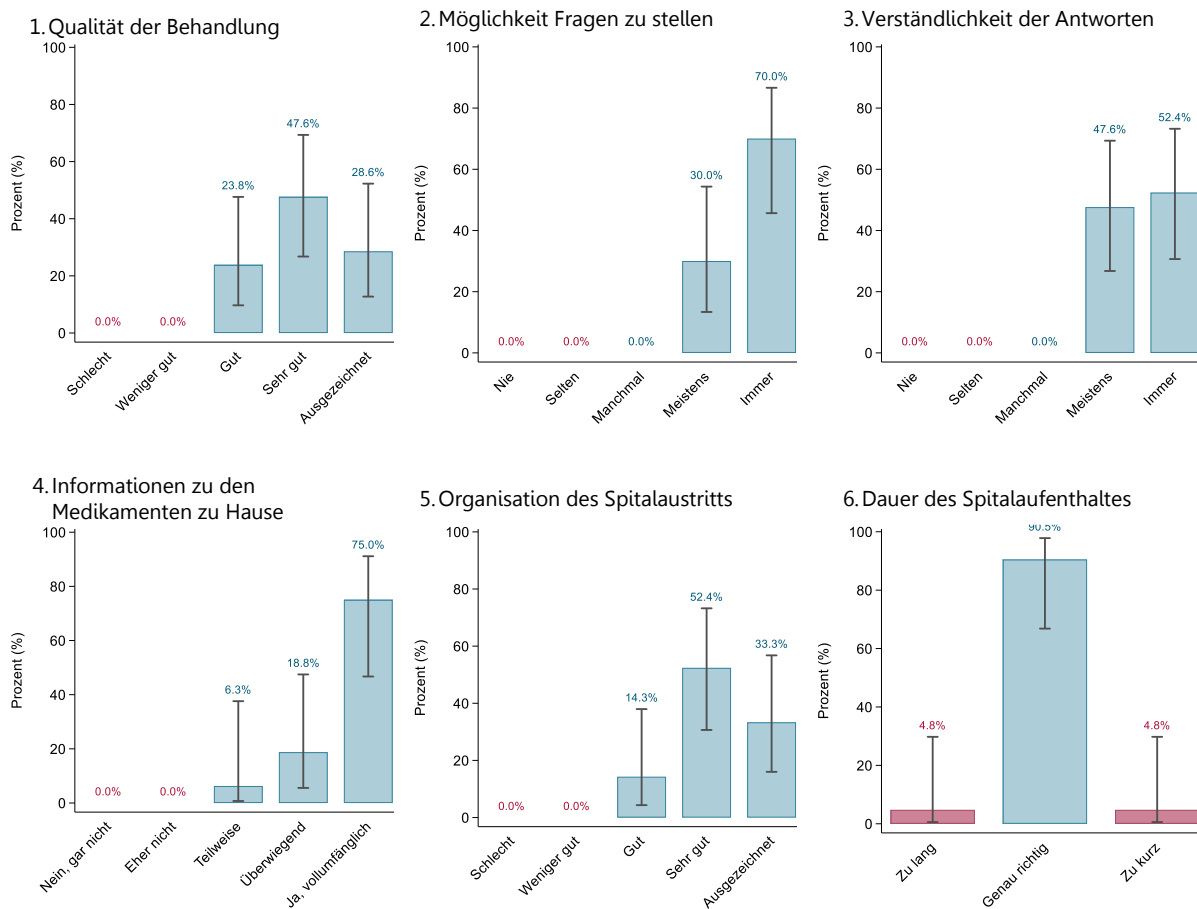


Tabelle 8: Deskriptive Ergebnisse der Kategorie K221 (Rehabilitationskliniken)

K221: 21 retournierte Fragebogen	N ausge- wertet	Mittel- wert	Konfidenzin- tervall 95%	Problema- tische Ant- worten	Keine Antwort (N= 21)	
					miss.	alt.
1. Qualität der Behandlung	21	4,05	[3,71; 4,38]	0,0%	0,0%	
2. Möglichkeit Fragen zu stellen	20	4,70	[4,48; 4,92]	0,0%	4,8%	4,8%
3. Verständlichkeit der Antworten	21	4,52	[4,29; 4,76]	0,0%	0,0%	0,0%
4. Informationen zu den Medikamenten zu Hause	16	4,69	[4,37; 5,01]	0,0%	23,8%	19,0%
5. Organisation des Spitalaustritts	21	4,19	[3,88; 4,50]	0,0%	0,0%	
6. Dauer des Spitalaufenthaltes*	21	90,5%*	[69,6; 98,8]	9,5%	0,0%	

N ausgewertet: Anzahl für die Ergebnisse ausgewertete Antworten

Problematische Antworten: Anteil der Antwortmöglichkeiten mit dem tiefsten Zufriedenheitsgrad (z. B. «schlecht» und «weniger gut» bei den Fragen 1 bis 5 und «zu kurz» oder «zu lang» bei Frage 6). Da die Zahlen gerundet wurden, weichen die Summen unter Umständen ab.

Keine Antwort: Anteil der nicht verwendeten retournierten Fragebogen, da kein Zufriedenheitsgrad angekreuzt (bei einem Total von 21 Fragebogen)

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

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

Anmerkungen zur Kategorie K221:

- Die Patientenzufriedenheit ist in Bezug auf alle Fragen hoch; die höchsten Mittelwerte wurden bei den Fragen 2 (Möglichkeit Fragen zu stellen), 4 (Informationen zu den Medikamenten zu Hause) und 3 (Verständlichkeit der Antworten) beobachtet. 90,5% der Umfrageteilnehmenden beurteilten die Dauer des Spitalaufenthaltes als genau richtig.
- Am wenigsten hoch ist die Zufriedenheit in Bezug auf die Organisation des Spitalaustritts (Frage 5) und die Qualität der Behandlung (Frage 1).
- Die Frage 6 zur Dauer des Spitalaufenthaltes verzeichnet mit 9,5% den höchsten Anteil problematischer Antworten, bei den übrigen Zufriedenheitsfragen beträgt dieser Anteil 0%⁵.
- Die Fragen 4 (Informationen zu den Medikamenten zu Hause) und 2 (Möglichkeit Fragen zu stellen) weisen den höchsten Anteil fehlender Antworten auf (23,8% bzw. 4,8%). Bei Frage 4 haben zudem 19,0% der Umfrageteilnehmenden die Ausweichantwort angekreuzt. Bei Frage 2 liegt dieser Anteil tiefer (4,8%).
- Die Fragen 2 (Möglichkeit Fragen zu stellen), 3 (Verständlichkeit der Antworten) und 4 (Informationen zu den Medikamenten zu Hause) weisen einen Deckeneffekt auf, der bei allen drei Fragen 50% übersteigt.

⁵ Dieses Ergebnis lässt sich höchstwahrscheinlich mit der kleinen Anzahl der Umfrageteilnehmenden in dieser Spitalkategorie erklären.

3.3.7 Kategorie **K231**: Spezialkliniken – Chirurgie

Diese Kategorie umfasst 30 Spitäler/Kliniken (2021: 28). Insgesamt sind für diese Kategorie 2'763 Fragebogen eingegangen (2021: 2'668), das entspricht 8,6% der Gesamtstichprobe. Der Rücklauf beträgt 55,3% (2021: 52,5%).

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

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

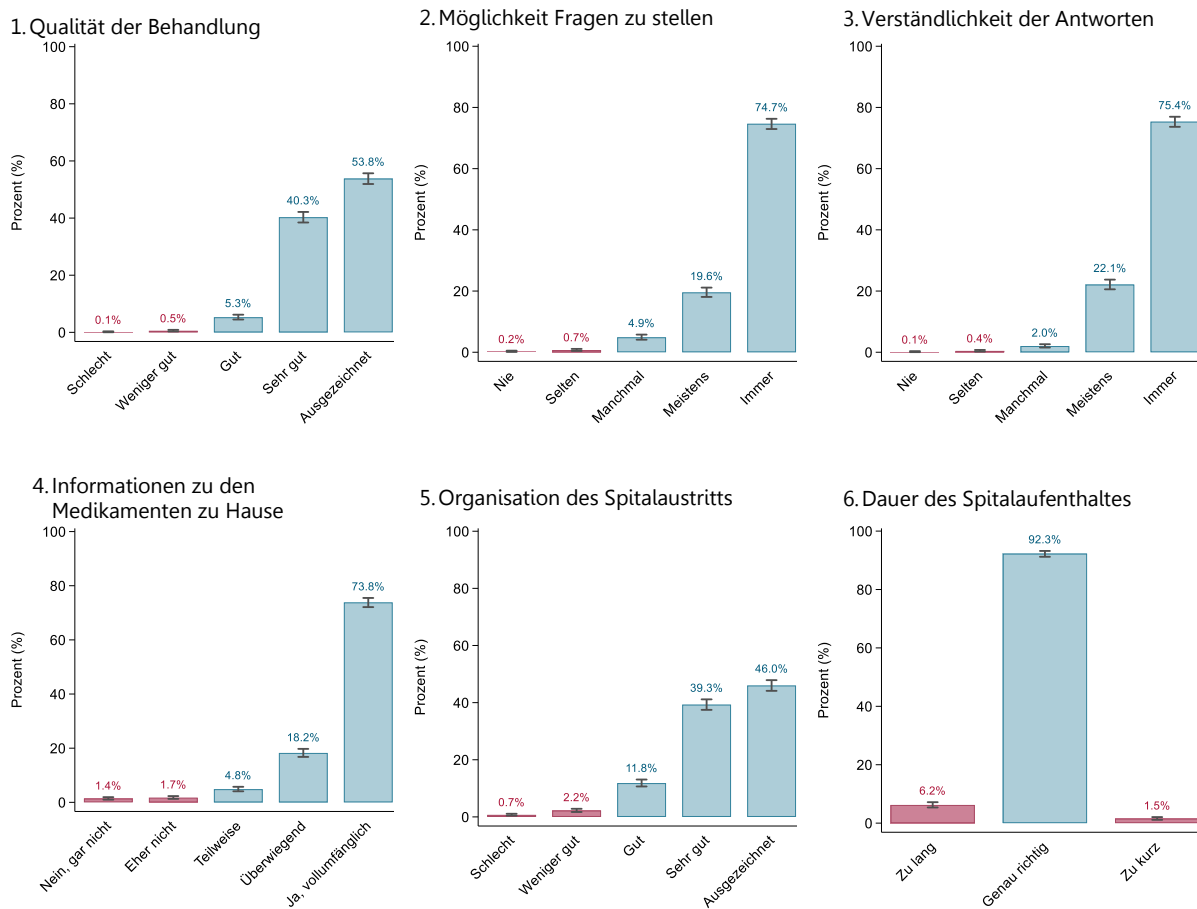


Tabelle 9: Deskriptive Ergebnisse der Kategorie K231 (Spezialkliniken für Chirurgie)

K231: 2'763 retournierte Fragebogen	N ausge- wertet	Mittel- wert	Konfidenz- intervall 95%	Problema- tische Ant- worten	Keine Antwort (N = 2'763)	
					miss.	alt.
1. Qualität der Behandlung	2'713	4,47	[4,45; 4,50]	0,6%	1,8%	
2. Möglichkeit Fragen zu stellen	2'608	4,68	[4,65; 4,70]	0,9%	5,6%	3,9%
3 Verständlichkeit der Antworten	2'637	4,72	[4,70; 4,74]	0,5%	4,6%	3,6%
4. Informationen zu den Medikamen- ten zu Hause	2'602	4,61	[4,58; 4,64]	3,1%	5,8%	4,5%
5. Organisation des Spitalaustritts	2'718	4,28	[4,25; 4,31]	2,9%	1,6%	
6. Dauer des Spitalaufenthaltes*	2'740	92,3%*	[91,2; 93,2]	7,7%	0,8%	

N ausgewertet: Anzahl für die Ergebnisse ausgewertete Antworten

Problematische Antworten: Anteil der Antwortmöglichkeiten mit dem tiefsten Zufriedenheitsgrad (z. B. «schlecht» und «weniger gut» bei den Fragen 1 bis 5 und «zu kurz» oder «zu lang» bei Frage 6). Da die Zahlen gerundet wurden, weichen die Summen unter Umständen ab.

Keine Antwort: Anteil der nicht verwendeten retournierten Fragebogen, da kein Zufriedenheitsgrad angekreuzt (bei einem Total von 2'763 Fragebogen)

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

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

Anmerkungen zu Kategorie K231:

- Die Patientenzufriedenheit ist in Bezug auf alle Fragen hoch; die höchsten Mittelwerte wurden bei den Fragen 3 (Verständlichkeit der Antworten), 2 (Möglichkeit Fragen zu stellen) und 4 (Informationen zu den Medikamenten zu Hause) beobachtet. 92,3% der Umfrageteilnehmenden beurteilten die Dauer des Spitalaufenthaltes als genau richtig.
- Am wenigsten hoch ist die Zufriedenheit mit der Qualität der Behandlung und der Organisation des Spitalaustritts (Fragen 1 und 5).
- Frage 6 zur Dauer des Spitalaufenthaltes verzeichnet mit 7,7% den höchsten Anteil problematischer Antworten, gefolgt von Frage 4 zu den Informationen zu den Medikamenten zu Hause (3,1%) und Frage 5 zur Organisation des Spitalaustritts (2,9%). Bei den Fragen 1 (Qualität der Behandlung), 2 (Möglichkeit Fragen zu stellen) und 3 (Verständlichkeit der Antworten) ist der Anteil der problematischen Antworten mit 0,6%, 0,9% bzw. 0,5% tiefer.
- Der Anteil fehlender Werte ist bei den Fragen 4 (Informationen zu den Medikamenten zu Hause), 2 (Möglichkeit Fragen zu stellen) und 3 (Verständlichkeit der Antworten) am höchsten (5,8%, 5,6% bzw. 4,6%). Bei Frage 4 haben zudem 4,5% der Umfrageteilnehmenden die Ausweichantwort angekreuzt. Bei den Fragen 2 und 3 liegt dieser Anteil tiefer (3,9% bzw. 3,6%).
- Die Fragen 1, 2, 3, 4 und 5 weisen einen starken Deckeneffekt auf: Die Mehrheit der Patientinnen und Patienten gab den höchsten Zufriedenheitswert an. Bei den Fragen 1, 2, 3 und 4 übersteigt der Deckeneffekt 50%.

3.3.8 Kategorie **K234**: Spezialkliniken – Geriatrie

Diese Kategorie umfasst lediglich 4 Spitäler/Kliniken (2021: 7). Insgesamt sind für diese Kategorie 147 Fragebogen eingegangen (2021: 86), was 0,5% der Gesamtstichprobe entspricht. Der Rücklauf beträgt 32,6% (2021: 30,2%). Die Tatsache, dass die Analysen auf weniger als 150 Fragebogen beruhen, beeinflusst die Antwortverteilung und wirkt sich folglich auch auf die Genauigkeit der geschätzten Parameter (Anteile und Mittelwerte) aus, weshalb die Konfidenzintervalle grösser sind.

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

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

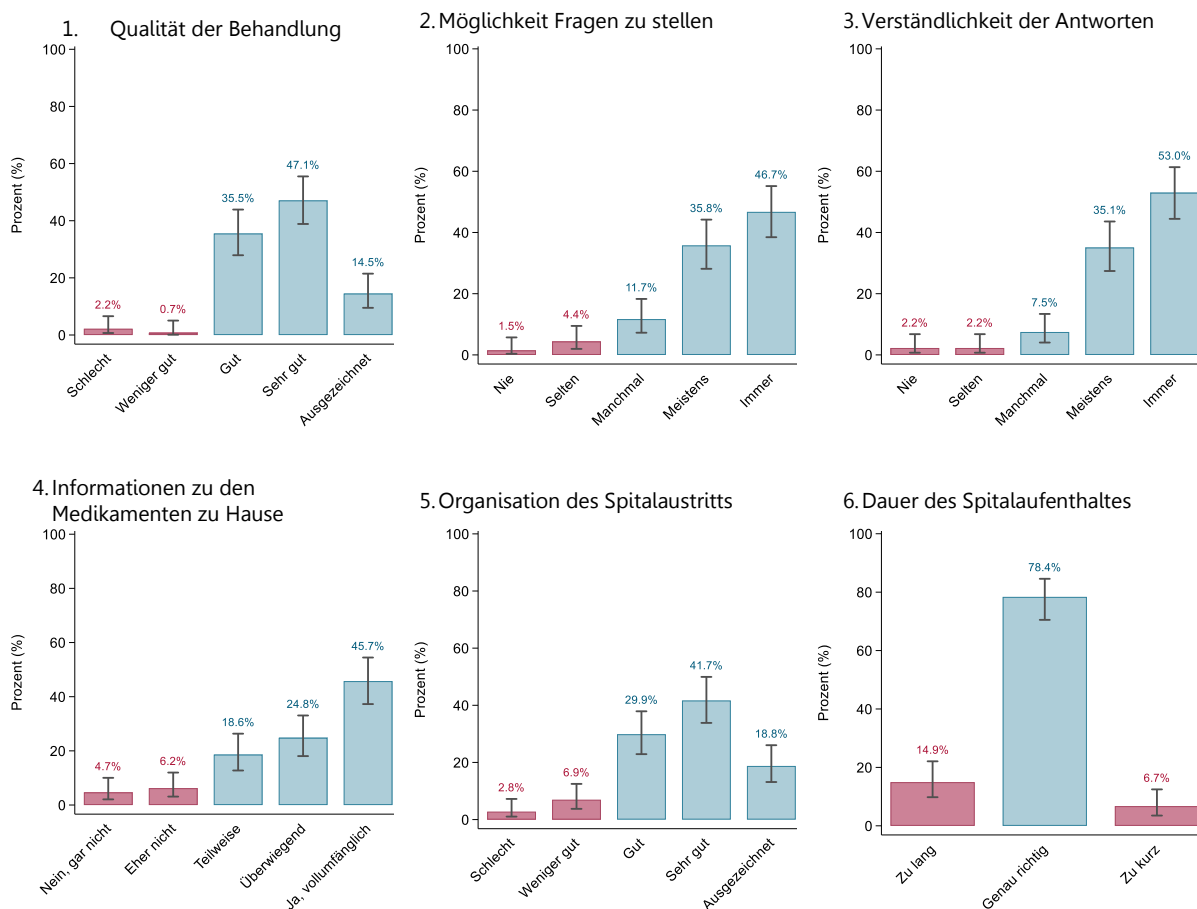


Tabelle 10: Deskriptive Ergebnisse der Kategorie K234 (Spezialkliniken für Geriatrie)

K234: 147 retournierte Fragebogen	N ausge- wertet	Mittel- wert	Konfidenz- intervall 95%	Problema- tische Ant- worten	Keine Antwort (N= 147)	
					miss.	alt.
1. Qualität der Behandlung	138	3,71	[3,57; 3,85]	2,9%	6,1%	
2. Möglichkeit Fragen zu stellen	137	4,22	[4,06; 4,37]	5,8%	6,8%	4,8%
3. Verständlichkeit der Antworten	134	4,34	[4,19; 4,49]	4,5%	8,8%	4,8%
4. Informationen zu den Medikamenten zu Hause	129	4,01	[3,81; 4,21]	10,9%	12,2%	5,4%
5. Organisation des Spitalaustritts	144	3,67	[3,51; 3,82]	9,7%	2,0%	
6. Dauer des Spitalaufenthaltes*	134	78,4%*	[70,4; 85,0]	21,6%	8,8%	

N ausgewertet: Anzahl für die Ergebnisse ausgewertete Antworten

Problematische Antworten: Anteil der Antwortmöglichkeiten mit dem tiefsten Zufriedenheitsgrad (z. B. «schlecht» und «weniger gut» bei den Fragen 1 bis 5 und «zu kurz» oder «zu lang» bei Frage 6). Da die Zahlen gerundet wurden, weichen die Summen unter Umständen ab.

Keine Antwort: Anteil der nicht verwendeten retournierten Fragebogen, da kein Zufriedenheitsgrad angekreuzt (bei einem Total von 147 Fragebogen)

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

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

Anmerkungen zu Kategorie K234:

- Die Patientenzufriedenheit ist in Bezug auf alle Fragen mittel bis hoch; die höchsten Mittelwerte wurden bei den Fragen 3 (Verständlichkeit der Antworten), 2 (Möglichkeit Fragen zu stellen) und 4 (Informationen zu den Medikamenten zu Hause) beobachtet. 78,4% der Umfrageteilnehmenden beurteilten die Dauer des Spitalaufenthaltes als genau richtig.
- Am wenigsten hoch ist die Zufriedenheit mit der Qualität der Behandlung und der Organisation des Spitalaustritts (Fragen 1 und 5).
- Frage 6 zur Dauer des Spitalaufenthaltes verzeichnet mit 21,6% den höchsten Anteil problematischer Antworten, gefolgt von Frage 4 zu den Informationen zu den Medikamenten zu Hause (10,9%) und Frage 5 zur Organisation des Spitalaustritts (9,7%). Bei den Fragen 1 (Qualität der Behandlung), 2 (Möglichkeit Fragen zu stellen) und 3 (Verständlichkeit der Antworten) ist der Anteil der problematischen Antworten mit 2,9%, 5,8% bzw. 4,5% tiefer.
- Der Anteil fehlender Werte ist bei den Fragen 4 (Informationen zu den Medikamenten zu Hause), 3 (Verständlichkeit der Antworten) und 2 (Möglichkeit Fragen zu stellen) am höchsten (12,2%, 8,8% bzw. 6,8%). Bei Frage 4 haben zudem 5,4% der Umfrageteilnehmenden die Ausweichantwort angekreuzt. Bei den Fragen 2 und 3 liegt dieser Anteil tiefer (je 4,8%).
- Die Fragen 2 (Möglichkeit Fragen zu stellen), 3 (Verständlichkeit der Antworten) und 4 (Informationen zu den Medikamenten zu Hause) weisen einen erheblichen Deckeneffekt auf. Bei Frage 3 übersteigt er 50%.

3.3.9 Kategorie **K235**: Spezialkliniken: Diverse Spezialkliniken

Diese Kategorie umfasst 12 Spitäler/Kliniken (2021: 14). Insgesamt sind für diese Kategorie 286 Fragebogen eingegangen (2021: 362), das entspricht 1,1% der Gesamtstichprobe. Der Rücklauf beträgt 53,6% (2021: 49,1%).

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

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

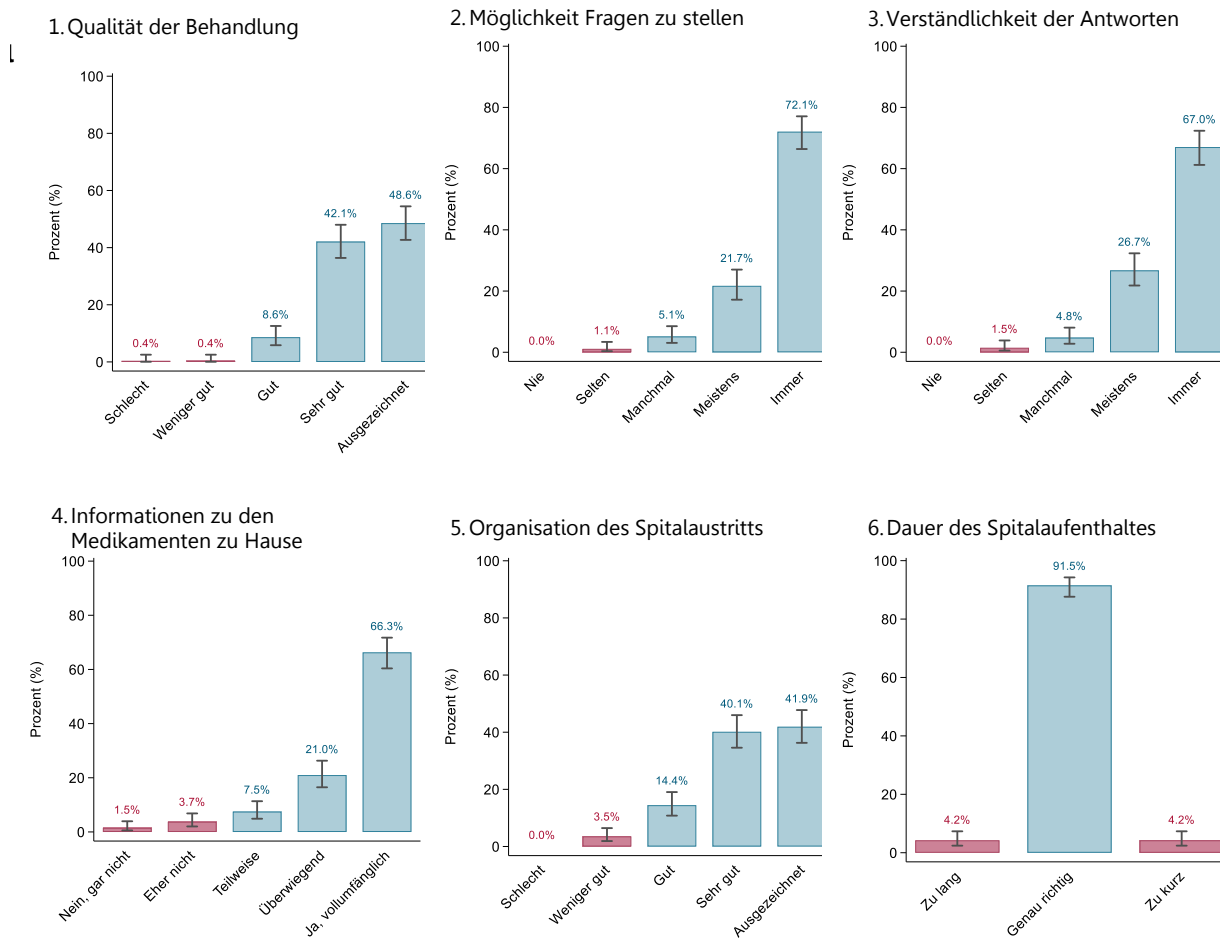


Tabelle 11: Deskriptive Ergebnisse der Kategorie K235 (Diverse Spezialkliniken)

K235: 286 retournierte Fragebogen	N ausge- wertet	Mittel- wert	Konfidenz- intervall 95%	Problema- tische Ant- worten	Keine Antwort (N= 286)	
					miss.	alt.
1. Qualität der Behandlung	278	4,38	[4,30, 4,46]	0,7%		2,8%
2. Möglichkeit Fragen zu stellen	272	4,65	[4,57, 4,72]	1,1%	4,9%	2,4%
3 Verständlichkeit der Antworten	273	4,59	[4,52, 4,67]	1,5%	4,5%	2,8%
4. Informationen zu den Medikamenten zu Hause	267	4,47	[4,36, 4,58]	5,2%	6,6%	5,9%
5. Organisation des Spitalaustritts	284	4,20	[4,11, 4,30.30]	3,5%	0,7%	
6. Dauer des Spitalaufenthaltes*	283	91,5%*	[87,6; 94,5]	8,5%	1,0%	

N ausgewertet: Anzahl für die Ergebnisse ausgewertete Antworten

Problematische Antworten: Anteil der Antwortmöglichkeiten mit dem tiefsten Zufriedenheitsgrad (z. B. «schlecht» und «weniger gut» bei den Fragen 1 bis 5 und «zu kurz» oder «zu lang» bei Frage 6). Da die Zahlen gerundet wurden, weichen die Summen unter Umständen ab.

Keine Antwort: Anteil der nicht verwendeten retournierten Fragebogen, da kein Zufriedenheitsgrad angekreuzt (bei einem Total von 286 Fragebogen)

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

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

Anmerkungen zu Kategorie K235:

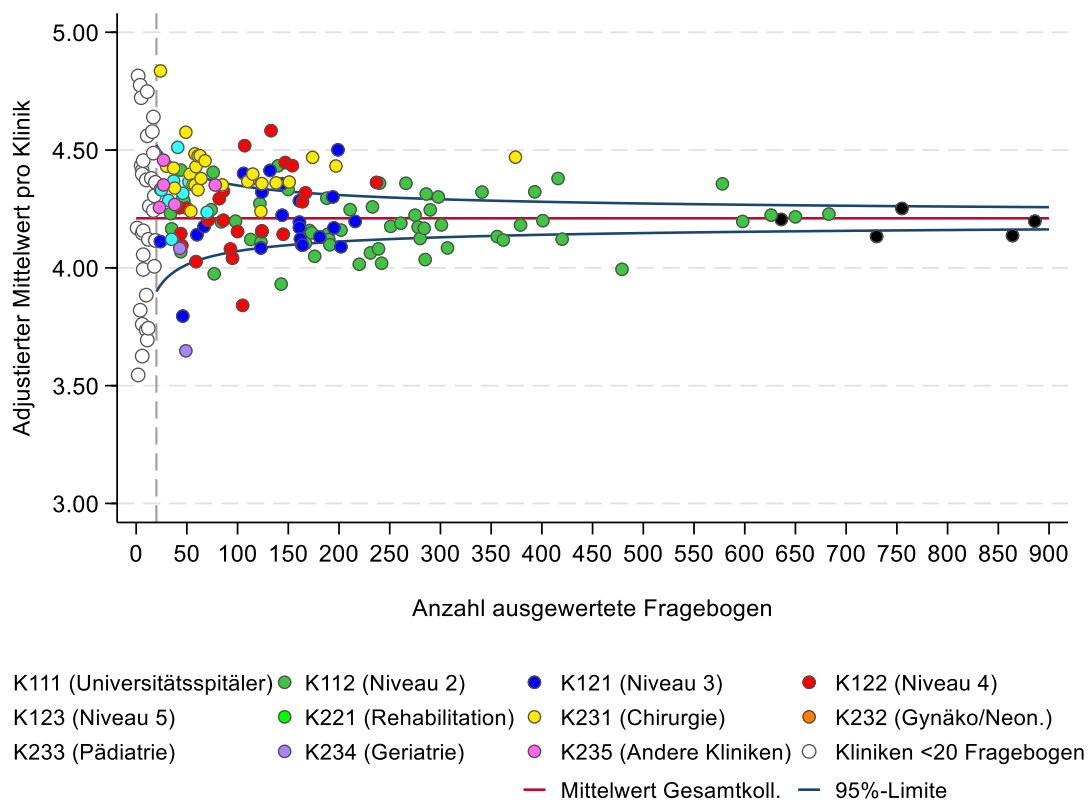
- Die Patientenzufriedenheit ist in Bezug auf alle Fragen hoch; die höchsten Mittelwerte wurden bei den Fragen 2 (Möglichkeit Fragen zu stellen), 3 (Verständlichkeit der Antworten), und 4 (Informationen zu den Medikamenten zu Hause) beobachtet. 91,5% der Umfrageteilnehmenden beurteilten die Dauer des Spitalaufenthaltes als genau richtig.
- Am wenigsten hoch ist die Zufriedenheit in Bezug auf die Qualität der Behandlung (Frage 1) und die Organisation des Spitalaustritts (Frage 5).
- Frage 6 zur Dauer des Spitalaufenthaltes verzeichnet mit 8,5% den höchsten Anteil an problematischen Antworten, gefolgt von Frage 4 zu den Informationen zu den Medikamenten zu Hause (5,2%) und Frage 5 zur Organisation des Spitalaustritts (3,5%). Bei den Fragen 1 (Qualität der Behandlung), 2 (Möglichkeit Fragen zu stellen) und 3 (Verständlichkeit der Antworten) ist der Anteil der problematischen Antworten mit 0,7%, 1,1% bzw. 1,5% tiefer.
- Der Anteil fehlender Werte ist bei den Fragen 4 (Informationen zu den Medikamenten zu Hause), 2 (Möglichkeit Fragen zu stellen) und 3 (Verständlichkeit der Antworten) am höchsten (6,6%, 4,9% bzw. 4,5%). Bei Frage 4 haben zudem 5,9% der Umfrageteilnehmenden die Ausweichantwort angekreuzt. Bei den Fragen 2 und 3 liegt dieser Anteil tiefer (2,4% bzw. 2,8%).
- Die Fragen 1 (Qualität der Behandlung), 2 (Möglichkeit Fragen zu stellen), 3 (Verständlichkeit der Antworten), 4 (Informationen zu den Medikamenten zu Hause) und 5 (Organisation des Spitalaustritts) weisen einen erheblichen Deckeneffekt auf. Bei den Fragen 2, 3 und 4 übersteigt er 50%.

3.4 Funnel Plots mit den adjustierten Mittelwerten der einzelnen Zufriedenheitsfragen

Die Funnel Plots (Trichterdiagramme) der Abbildungen 22 bis 27 zeigen die Ergebnisse sämtlicher in den Analysen berücksichtigten Spitäler/Kliniken auf einen Blick. Darin sind für die Fragen 1 bis 5 jeweils die adjustierten Mittelwerte sämtlicher Spitäler/Kliniken angegeben. Für die Frage 6 mit drei Antwortmöglichkeiten ist der Anteil der positiven Antworten in Bezug auf die Dauer des Spitalaufenthaltes (d. h. genau richtige Dauer) aufgeführt. Die Zahl der Umfrageteilnehmenden entspricht nicht jener in Tabelle 2, da in den Funnel Plots nur die Patientinnen und Patienten dargestellt werden, die sowohl die Zufriedenheitsfrage als auch die soziodemografischen Fragen für die Adjustierung (Alter, Geschlecht, Versicherungsstatus, subjektiver Gesundheitszustand und Aufenthaltsort nach Spitalaustritt) beantwortet haben.

Abbildung 22: Funnel Plot zu Frage 1 (adjustierte Mittelwerte der Spitäler/Kliniken, N=28'117)

1. Qualität der Behandlung



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

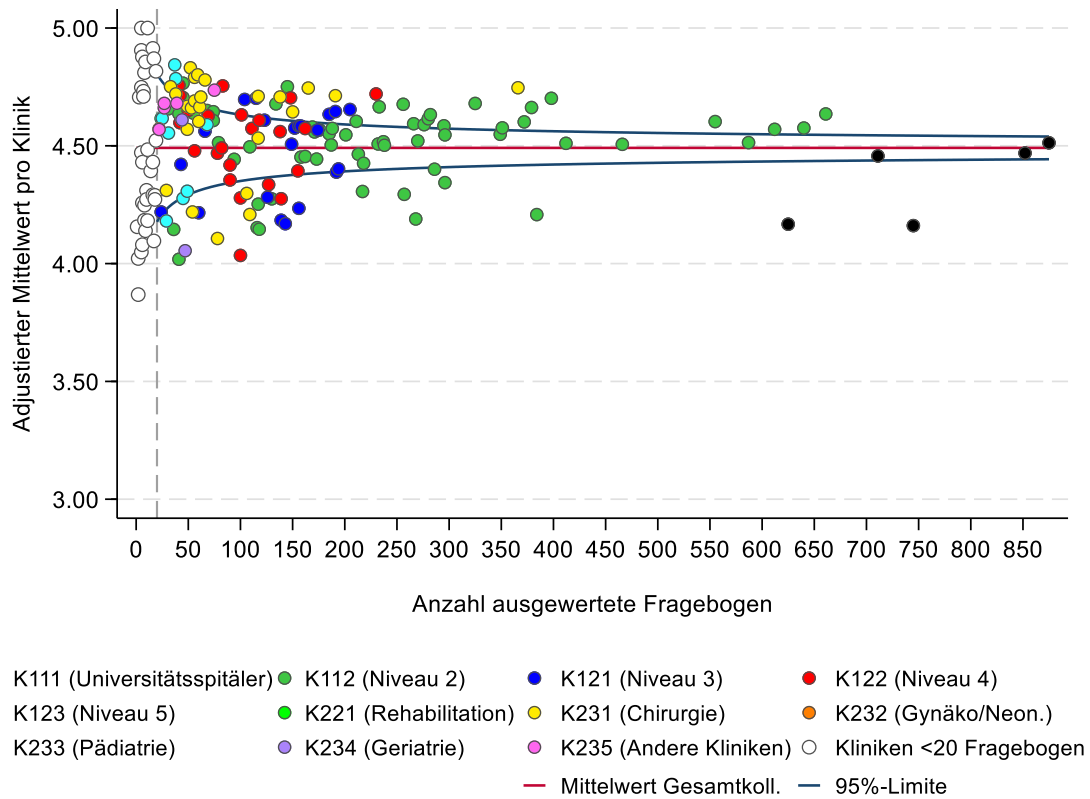
Anmerkungen:

- Bei Frage 1 beträgt der nicht adjustierte Mittelwert des Gesamtkollektivs 4,21.
- Der tiefste adjustierte Mittelwert liegt bei 3,65, der höchste bei 4,84; somit beträgt die maximale Differenz 1,2⁶ (für die 154 Spitäler/Kliniken mit mindestens 20 ausgewerteten Fragebogen).

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

Abbildung 23: Funnel Plot zu Frage 2 (adjustierte Mittelwerte der Spitäler/Kliniken, N=27'254)

2. Möglichkeit Fragen zu stellen



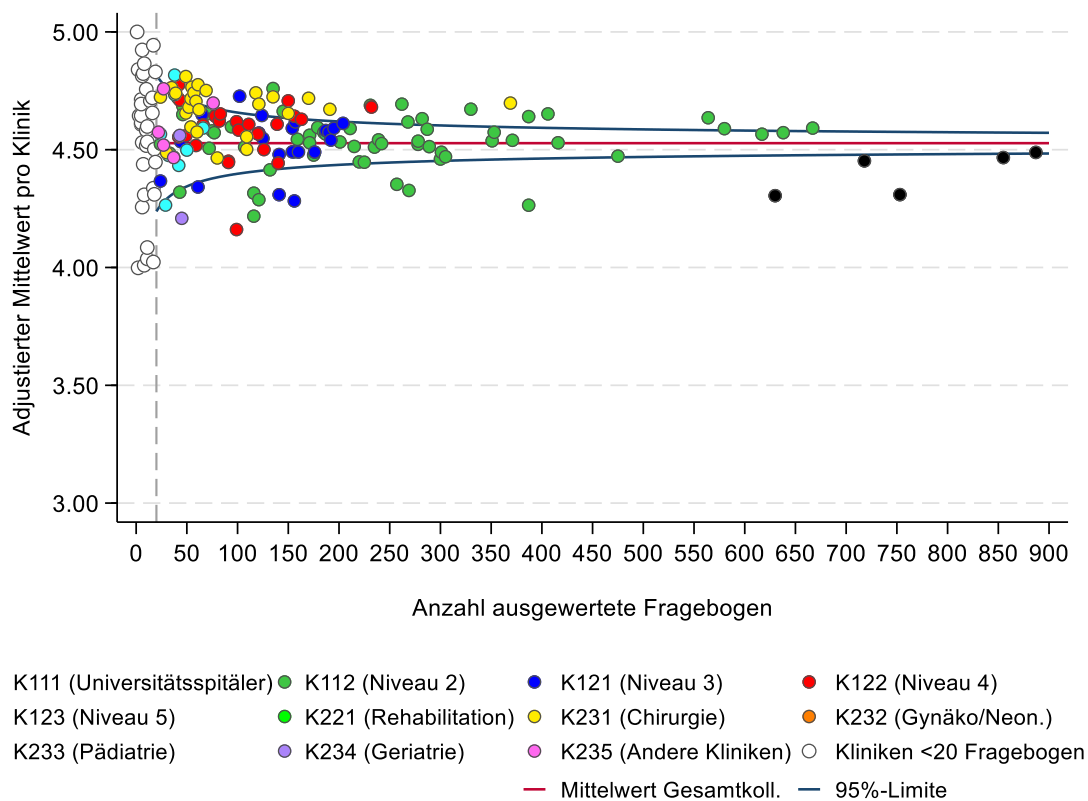
N: Anzahl ausgewertete Fragebogen mit gültiger Antwort und vollständigen Adjustierungsfaktoren. Die Werte der Spitäler/Kliniken mit weniger als 20 ausgewerteten Antworten werden als unausgefüllte Kreise und ohne 95%-Limiten dargestellt.

Anmerkungen:

- Bei Frage 2 beträgt der nicht adjustierte Mittelwert des Gesamtkollektivs 4,49.
- Der tiefste adjustierte Mittelwert liegt bei 4,02, der höchste bei 4,84; somit beträgt die maximale Differenz 0,8 (für die 154 Spitäler/Kliniken mit mindestens ausgewerteten 20 Fragebogen).

Abbildung 24: Funnel Plot zu Frage 3 (adjustierte Mittelwerte der Spitäler/Kliniken, N=27'470)

3. Verständlichkeit der Antworten



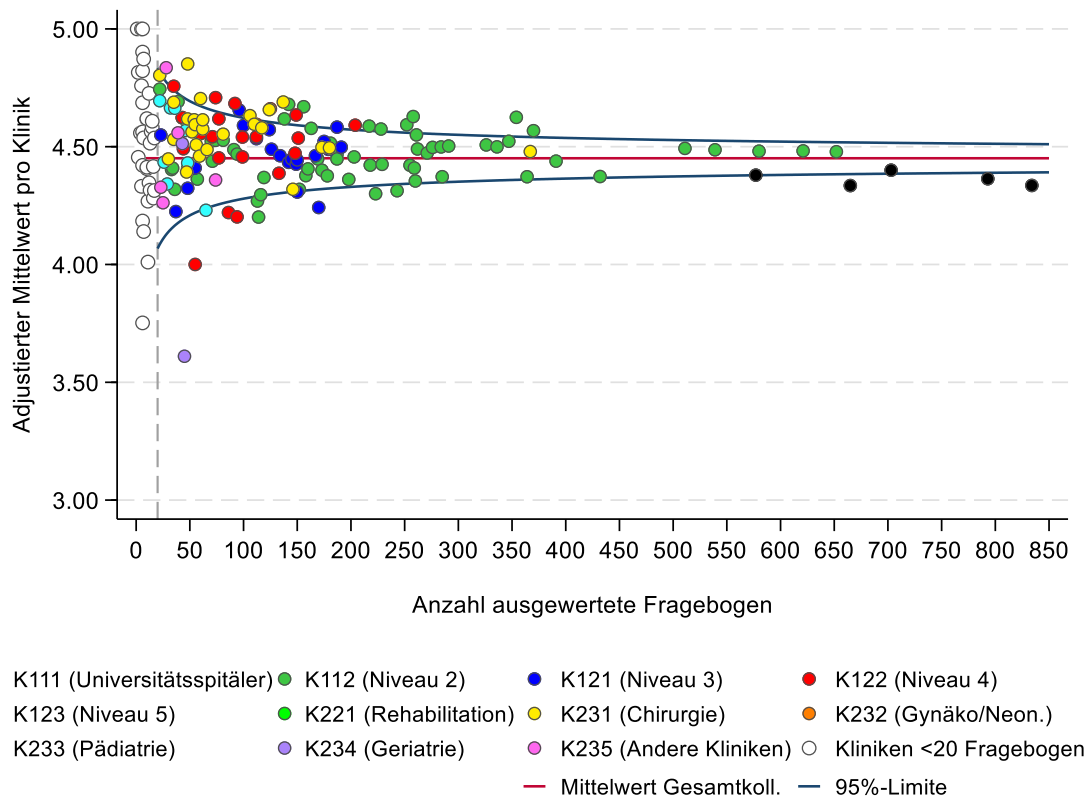
N: Anzahl ausgewertete Fragebogen mit gültiger Antwort und vollständigen Adjustierungsfaktoren. Die Werte der Spitäler/Kliniken mit weniger als 20 ausgewerteten Antworten werden als unausgefüllte Kreise und ohne 95%-Limiten dargestellt.

Anmerkungen:

- Bei Frage 3 beträgt der nicht adjustierte Mittelwert des Gesamtkollektivs 4,53.
- Der tiefste adjustierte Mittelwert liegt bei 4,16, der höchste bei 4,82; somit beträgt die maximale Differenz 0,7 (für die 154 Spitäler/ Kliniken mit mindestens 20 ausgewerteten Fragebogen).

Abbildung 25: Funnel Plot zu Frage 4 (adjustierte Mittelwerte der Spitäler/Kliniken, N=25'834)

4. Informationen zu den Medikamenten zu Hause



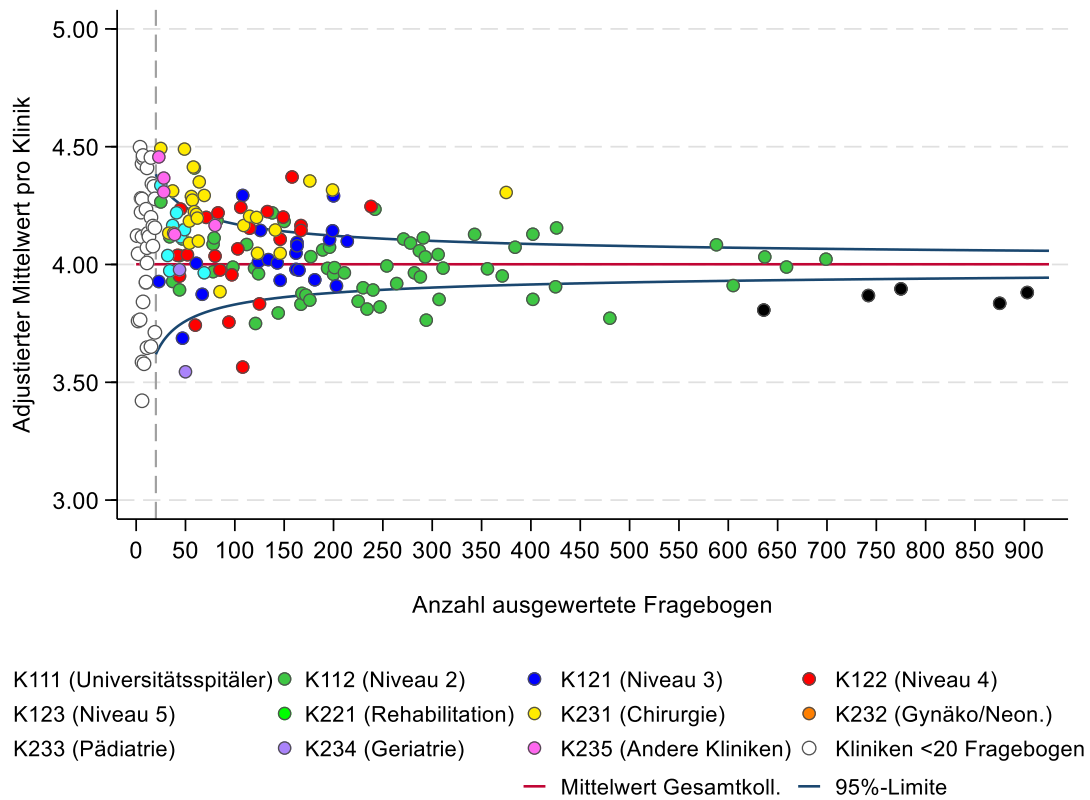
N: Anzahl ausgewertete Fragebogen mit gültiger Antwort und vollständigen Adjustierungsfaktoren. Die Werte der Spitäler/Kliniken mit weniger als 20 ausgewerteten Antworten werden als unausgefüllte Kreise und ohne 95%-Limiten dargestellt.

Anmerkungen:

- Bei Frage 4 beträgt der nicht adjustierte Mittelwert des Gesamtkollektivs 4,45.
- Der tiefste adjustierte Mittelwert liegt bei 3,61, der höchste bei 4,85; somit beträgt die maximale Differenz 1,2 (für die 154 Spitäler/Kliniken mit mindestens 20 ausgewerteten Fragebogen).

Abbildung 26: Funnel Plot zu Frage 5 (adjustierte Mittelwerte der Spitäler/Kliniken, N=28'424)

5. Organisation des Spitalaustritts



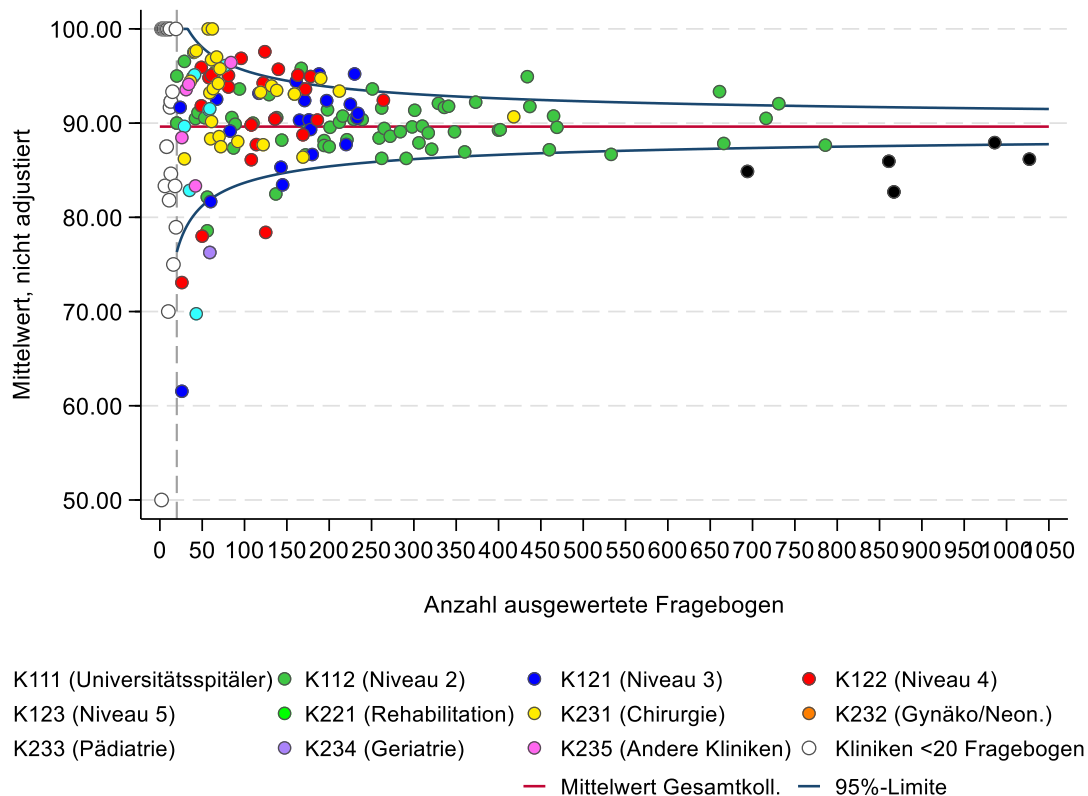
N: Anzahl ausgewertete Fragebogen mit gültiger Antwort und vollständigen Adjustierungsfaktoren. Die Werte der Spitäler/Kliniken mit weniger als 20 ausgewerteten Antworten werden als unausgefüllte Kreise und ohne 95%-Limiten dargestellt.

Anmerkungen:

- Bei Frage 5 beträgt der nicht adjustierte Mittelwert des Gesamtkollektivs 4,00.
- Der tiefste adjustierte Mittelwert liegt bei 3,54, der höchste bei 4,49; somit beträgt die maximale Differenz 1,0 (für die 154 Spitäler/Kliniken mit mindestens 20 ausgewerteten Fragebogen).

Abbildung 27: Funnel Plot zu Frage 6 (adjustierte Mittelwerte der Spitäler/Kliniken, N=31'727)

6. Dauer des Spitalaufenthaltes



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

Anmerkungen:

- Bei Frage 6 beträgt der Anteil an positiven Antworten (d. h. genau richtige Aufenthaltsdauer) 89,6%.
- Das tiefste Ergebnis eines Spitals bzw. einer Klinik liegt bei 61,5%, das höchste bei 100%. Die maximale Differenz beträgt somit 38,5 Prozentpunkte (für die 159 Spitäler/Kliniken mit mindestens 20 ausgewerteten Fragebogen).

Anmerkungen:

- Bei den anhand einer fünfstufigen Skala gemessenen Fragen (Fragen 1 bis 5) befindet sich ein variabler Anteil der Spitäler/Kliniken ausserhalb des Trichters, der von den 95%-Kontrolllimiten definiert wird (d. h. Höchstwert von 51,9% bei Frage 2 und Tiefstwert von 24,0% bei Frage 4). Die Abweichung dieser adjustierten Mittelwerte vom Mittelwert des Gesamtkollektivs ist folglich zu gross, um dem Zufall geschuldet zu sein. Die Mittelwerte der Spitäler/Kliniken weichen je nach Adjustierungsvariablen vom Gesamtdurchschnitt ab, d. h., es besteht eine gewisse Differenzierung.
- Am grössten fällt die Differenz zwischen den adjustierten Mittelwerten der Spitäler/Kliniken mit einer Abweichung von 1,25 auf der fünfstufigen Skala bei Frage 4 aus (Informationen zu den Medikamenten zu Hause). Am kleinsten ist die Differenz zwischen den Höchst- und Tiefstwerten mit 0,66 bei Frage 3 (Verständlichkeit der Antworten). Diese Ergebnisse geben Aufschluss über das Ausmass der Abweichungen zwischen den adjustierten Mittelwerten der Spitäler/Kliniken bei den Zufriedenheitsfragen.
- Bei den Spitälern/Kliniken mit mehr als 20 Antworten erhält Frage 4 (Informationen zu den Medikamenten zu Hause) mit 4,85 den höchsten adjustierten Mittelwert, dicht gefolgt von den Fragen 1 (Qualität der Behandlung) und 2 (Möglichkeit Fragen zu stellen). Der tiefste adjustierte Mittelwert wurde mit 3,54 bei Frage 5 (Organisation des Spitalaustritts) erzielt. Bei den Zufriedenheitsfragen besteht somit eine gewisse Variabilität zwischen den adjustierten Mittelwerten der Spitäler/Kliniken.
- Die unausgefüllten Kreise zeigen, dass sehr tiefe oder sehr hohe adjustierte Mittelwerte Spitäler/Kliniken mit wenigen Antworten (weniger als 20) betreffen; dort sind grössere zufallsbedingte Schwankungen zu erwarten. Sie sollten daher statistisch nicht mit dem adjustierten Mittelwert des Gesamtkollektivs verglichen werden. Bei einer kleinen Anzahl von Umfrageteilnehmenden steigt die Variabilität um den Mittelwert gezwungenermassen stärker an, wenn eine einzige Person eine höhere oder niedrigere Bewertung abgibt als die anderen. Im Umkehrschluss fällt die Variabilität bei einer grösseren Anzahl von Umfrageteilnehmenden deutlich kleiner aus, da die einzelnen Bewertungen einen kleineren Anteil am Ganzen ausmachen. Aufgrund dieser Abweichungen ist die Schätzung des adjustierten Mittelwerts weniger genau.
- Die Gesamtzahl der für die Berechnung der adjustierten Mittelwerte berücksichtigten Fälle reicht von 25'834 (Frage 4) bis 28'424 (Frage 5), was 79,8% bzw. 87,8% der 32'378 retournierten Fragebogen entspricht. Dieser Unterschied ist auf die fehlenden Antworten zurückzuführen. Hauptgrund für den relativ tiefen Anteil der auswertbaren Fragebogen mit den adjustierten Variablen ist jedoch der Umstand, dass viele soziodemografischen Variablen fehlen.
- Im Funnel Plot zu Frage 6, die nur drei anstelle von fünf Antwortmöglichkeiten enthält, ist der Anteil an positiven Antworten pro Spital/Klinik dargestellt. Es befinden sich etwas weniger Punkte ausserhalb der 95%-Kontrolllimiten als bei den Zufriedenheitsfragen und sie sind auch gleichmässiger verteilt.

4 Zusammenfassung und Schlussfolgerung

Zusammenfassung

Seit 2011 führt der ANQ regelmässig eine nationale Zufriedenheitsbefragung der erwachsenen Patientinnen und Patienten der stationären Akutsomatik durch, anfangs jährlich, seit 2021 alle zwei Jahre. 2023 wurde zum sechsten Mal der ANQ-Kurzfragebogen (Version 2.0) verwendet. Dieser Bericht präsentiert die Ergebnisse dieser letzten Befragung im Detail.

Der Rücklauf der Befragung 2023 war mit 42,7% leicht höher als 2021 (38,4%). Der Anteil der Umfrageteilnehmenden, die den Fragebogen online beantwortet haben, ist im Vergleich zur Befragung 2021 stabil geblieben (2023: 9,7%; 2021: 10,1%).

Die soziodemografischen Merkmale der Umfrageteilnehmenden haben sich seit 2018 insgesamt kaum verändert. Ihr Durchschnittsalter lag bei 64,3 Jahren, wobei über die Hälfte der Patientinnen und Patienten mindestens 50 Jahre alt war (78,5%). Frauen waren unter den Umfrageteilnehmenden unmerklich stärker vertreten als Männer und rund jede dritte Patientin bzw. jeder dritte Patient (30,1%) war für diesen stationären Aufenthalt privat oder halbprivat versichert. Etwas mehr als acht von zehn Patientinnen und Patienten (86,6%) beurteilen ihren Gesundheitszustand als sehr gut oder ausgezeichnet und 88,2% traten aus dem Spital nach Hause aus.

Der Anteil der Fragebogen mit mindestens einem fehlenden Wert bei den für die Adjustierungen verwendeten soziodemografischen Fragen ist 2023 leicht höher als 2021 (11,0% gegenüber 9,8%). Dieser Anteil fehlender Werte 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, ohne dass dadurch ihre Ergebnisse verzerrt sind.

Der mit einer fünfstufigen Ordinalskala gemessene durchschnittliche Zufriedenheitsgrad bewegt sich zwischen 4,00 und 4,53. Über 65% der Umfrageteilnehmenden gaben bei Frage 4 (Informationen zu den Medikamenten zu Hause) einen sehr hohen Zufriedenheitswert an. Bei Frage 5 zur Organisation des Spitalaustritts waren es lediglich 32,5%. Darüber hinaus weisen die Fragen 2 (Möglichkeit Fragen zu stellen), 3 (Verständlichkeit der Antworten) und 4 (Informationen zu den Medikamenten zu Hause) einen starken Deckeneffekt auf (d. h., die Mehrheit der Patientinnen und Patienten gab den höchsten Zufriedenheitswert an). Die Mittelwerte der Zufriedenheitsgrad entsprechen weitgehend jenen von 2021. Der Anteil problematischer Antworten reicht von 2,0% bei Frage 1 zur Qualität der Behandlung bis 5,5% bei Frage 5 zur Organisation des Spitalaustritts. Die auf einer dreistufigen Skala beurteilte Dauer des Spitalaufenthaltes wurde von einer überwiegenden Mehrheit der Patientinnen und Patienten (89,6%) als genau richtig beurteilt. Ähnliche Resultate ergeben sich bei den Analysen nach BFS-Spalkategorie, mit Ausnahme bei den Rehabilitationskliniken (K221), die bei Frage 4 (Informationen zu den Medikamenten zu Hause) einen höheren Anteil fehlender Werte und problematischer Antworten aufweisen.

In den Funnel Plots, in denen die Ergebnisse der Spitäler/Kliniken mit mindestens 20 ausgewerteten Fragebogen dargestellt sind, liegt rund die Hälfte (Frage 2: Möglichkeit Fragen zu stellen) bis ein Sechstel (Frage 6: Dauer des Spitalaufenthaltes) der adjustierten Mittelwerte der Kliniken ausserhalb der 95%-Limiten des Trichters. Folglich beträgt die Wahrscheinlichkeit, dass der Unterschied zwischen den Mittelwerten dieser Kliniken und dem Mittelwert des Gesamtkollektivs nur zufallsbedingt ist, weniger als 5%. 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.

Die Daten der Spitäler/Kliniken mit nur wenigen Umfrageteilnehmenden (<100 Fragebogen) sind in diesen Grafiken zudem asymmetrisch verteilt; ihre adjustierten Werte liegen mehrheitlich über dem Gesamtdurchschnitt. Dafür kann es mehrere Gründe geben. Eine eindeutige Erklärung ist angesichts

der verfügbaren Informationen nicht möglich. Am grössten ist die Streuung der Ergebnisse in den Funnel Plots bei den Spitälern/Kliniken mit einer geringen Anzahl Antworten (<20) und einer geringen Genauigkeit der geschätzten Parameter. Sie werden daher nicht mit dem globalen Mittelwert verglichen.

Grenzen der Messung

Unterschiede bei der Zufriedenheit mit den Kliniken lassen sich unter Umständen mit Faktoren erklären, die nicht mit der Qualität der Dienstleistungen und der Versorgung in der Klinik zu tun haben, sondern auch von den soziodemografischen Merkmalen der Patientinnen und Patienten oder ihrem subjektiven Gesundheitszustand abhängen. Aus diesem Grund werden die Ergebnisse (im Fall der ANQ-Patientenzufriedenheitsbefragungen die Mittelwerte des Zufriedenheitsgrads) solcher Faktoren bei Vergleichen (z. B. zwischen Institutionen, Abteilungen oder Diensten) üblicherweise adjustiert, sodass potenzielle Unterschiede im Spektrum der von den Spitälern/Kliniken behandelten Fälle berücksichtigt werden.

Allerdings sind solche adjustierten Mittelwerte mit Vorsicht zu interpretieren, da die Adjustierung meist nur für eine kleine Anzahl Faktoren möglich ist. Aufgrund fehlender Angaben sind der Adjustierung der in diesem Bericht berücksichtigten Variablen (Alter, Geschlecht, Versicherungsstatus, subjektiver Gesundheitszustand, Aufenthaltsort nach Spitalaustritt) Grenzen gesetzt. Ebenfalls zu berücksichtigen gilt, dass erstens weitere in den ANQ-Befragungen nicht erhobene, für die Patientenzufriedenheit aber potenziell relevante Einflussfaktoren wie der in der Pilotstudie der Charité [9] genannte Aufenthaltsort vor dem Eintritt nicht berücksichtigt werden konnten, und zudem zusätzlich zu den nicht erhobenen Faktoren unter Umständen auch geografische/kulturelle Unterschiede einen Einfluss auf die Ergebnisse hatten [10].

Wenn die Ergebnisse der Zufriedenheitsmessung dem internen Monitoring und nicht Vergleichszwecken dienen (z. B. zwischen Institutionen, Abteilungen oder Diensten), werden in der Regel die nicht adjustierten Mittelwerte herangezogen [10, 11]. Auf diese Weise lässt sich Verbesserungspotenzial erkennen und die Wirkung von Massnahmen zur Verbesserung der Patientenzufriedenheit dokumentieren.

Für die ANQ-Erhebungen sind die soziodemografischen Angaben der Umfrageteilnehmenden nicht verfügbar, da die Spitäler/Kliniken nicht verpflichtet sind, diese Angaben für die Grundgesamtheit zu liefern. Daher können zwischen den beiden Populationen auch keine Vergleiche gezogen werden. Zu erwähnen ist überdies, dass die Meinung der Patientinnen und Patienten, die nicht zur Grundgesamtheit der ANQ-Zufriedenheitsbefragungen zählen (z. B. aufgrund ihres ausländischen Wohnorts, oder fehlender Kenntnisse einer Amtssprache), de facto in den Ergebnissen nicht berücksichtigt wird. Je nach Klinik können sie aber einen grossen Anteil des Patientenguts ausmachen. Dies ist beispielsweise bei Kliniken mit vielen Patientinnen und Patienten mit Wohnsitz im Ausland der Fall.

Schliesslich ist zu beachten, dass die Ergebnisse einer Patientenzufriedenheitsmessung keine Schlüsse über die Qualität der therapeutischen Massnahmen und der medizinischen Versorgung während des Aufenthalts in der Akutsomatik zulassen. Sie geben die Wahrnehmung der Patientinnen und Patienten in Bezug auf eine begrenzte Anzahl Aspekte ihres Aufenthalts wieder, nämlich die allgemeine Qualität der Behandlung, die Möglichkeit Fragen zu stellen, die Verständlichkeit der Antworten auf ihre Fragen, die Informationen zu den Medikamenten, die sie zu Hause einnehmen müssen, die Organisation des Spitalaustritts und die Gesamtdauer des Spitalaufenthaltes.

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

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. *ANQ-Datenreglement*, abgerufen auf: http://www.anq.ch/fileadmin/redaktion/deutsch/20111005_QVertrag_Anhang6_DatenreglementV10_def_de.pdf
4. *Auswertungskonzept ANQ. Nationale Patientenzufriedenheitsmessungen Akutsomatik (inkl. Elternbefragung im Kinderbereich), Erwachsenenpsychiatrie und Rehabilitation ab 2018*. Version 5.1, April 2019 https://www.anq.ch/wp-content/uploads/2017/12/ANQ_Patientenzufriedenheit_Auswertungskonzept.pdf
5. Statistik der stationären Gesundheitsbetriebe. Krankenhaustypologie, Bundesamt für Statistik, Version 5.3, Neuchâtel, November 2022. <https://www.bfs.admin.ch/bfs/de/home/statistiken/gesundheit/erhebungen/ks.assetdetail.23546402.html>
6. Townsend, J.-T., Ashby, F.G., *Measurement scales and statistics: The Misconception Misconceived*. Psychological Bulletin, 1984. **96**: p. 394.
7. Norman, G. *Likert scales, levels of measurement and the "laws" of statistics*. Advances in Health Sciences Education, 2010. **15**: p.629.
8. Gaito, G. *Measurement scales and statistics: Resurgence of an old misconception*. Psychological Bulletin, 1980. **87**: pp. 564-567.
9. *Enquête nationale de l'ANQ sur la satisfaction en soins aigus, en psychiatrie et en réadaptation. Rapport final, parties 1et 2*. Charité Berlin (in francese) https://www.anq.ch/wp-content/uploads/2018/02/ANQ_Satisfaction-patients_Rapport-final-proc%C3%A9dures-test.pdf
10. Irwin Press. *Quality conundrum. Patient satisfaction cannot be judged on just one measure*. Mod Healthc 2011; **41**, 26.
11. Pernegger V. T., *Adjustment for patient characteristics in satisfaction surveys*. 2004. International Journal for Quality in Health Care 2004. **16** (6): pagg. 433-435 (in inglese).

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Typologie der Akutspitäler für Erwachsene, 2023.....	5
Abbildung 2: Rücklauf (%) und Anzahl versendete Fragebogen (2018–2023).....	7
Abbildung 3: Anteil der fehlenden Antworten auf die Zufriedenheitsfragen, 2021–2023.....	8
Abbildung 4: Anteil der fehlenden Antworten für die soziodemografischen Merkmale, 2021–2023.....	9
Abbildung 5: Verteilung der Umfrageteilnehmenden nach Altersklasse und Durchschnittsalter, 2018–2023.....	9
Abbildung 6: Verteilung der Umfrageteilnehmenden nach Geschlecht, 2018–2023.....	10
Abbildung 7: Verteilung der Umfrageteilnehmenden nach Versicherungsstatus, 2018–2023.....	10
Abbildung 8: Verteilung der Anzahl eingegangener Fragebogen nach Sprache, 2018–2023.....	11
Abbildung 9: Verteilung des subjektiven Gesundheitszustands der Patientinnen und Patienten, 2018–2023.....	11
Abbildung 10: Verteilung des subjektiven Gesundheitszustands der Patientinnen und Patienten, nach Altersklasse, 2023.....	12
Abbildung 11: Verteilung der Patientinnen und Patienten nach Aufenthaltsort nach Spitalaustritt, pro Jahr und Altersklasse, 2023.....	12
Abbildung 12: Patientenzufriedenheitsgrad – Verteilung der Antworten pro Frage, 2023.....	13
Abbildung 13: Patientenzufriedenheitsgrad in der Kategorie K111 – Verteilung der Antworten pro Frage.....	15
Abbildung 14: Patientenzufriedenheitsgrad in der Kategorie K112 – Verteilung der Antworten pro Frage.....	17
Abbildung 15: Patientenzufriedenheitsgrad in der Kategorie K121 – Verteilung der Antworten pro Frage.....	19
Abbildung 16: Patientenzufriedenheitsgrad in der Kategorie K122 – Verteilung der Antworten pro Frage.....	21
Abbildung 17: Patientenzufriedenheitsgrad in der Kategorie K123 – Verteilung der Antworten pro Frage.....	23
Abbildung 18: Patientenzufriedenheitsgrad in der Kategorie K221 – Verteilung der Antworten pro Frage.....	25
Abbildung 19: Patientenzufriedenheitsgrad in der Kategorie K231 – Verteilung der Antworten pro Frage.....	27
Abbildung 20: Patientenzufriedenheitsgrad in der Kategorie K234 – Verteilung der Antworten pro Frage.....	29
Abbildung 21: Patientenzufriedenheitsgrad in der Kategorie K235 – Verteilung der Antworten pro Frage.....	31
Abbildung 22: Funnel Plot zu Frage 1 (adjustierte Mittelwerte der Spitäler/Kliniken, N=28'117).....	33
Abbildung 23: Funnel Plot zu Frage 2 (adjustierte Mittelwerte der Spitäler/Kliniken, N=27'254).....	34
Abbildung 24: Funnel Plot zu Frage 3 (adjustierte Mittelwerte der Spitäler/Kliniken, N=27'470).....	35
Abbildung 25: Funnel Plot zu Frage 4 (adjustierte Mittelwerte der Spitäler/Kliniken, N=25'834).....	36
Abbildung 26: Funnel Plot zu Frage 5 (adjustierte Mittelwerte der Spitäler/Kliniken, N=28'424).....	37
Abbildung 27: Funnel Plot zu Frage 6 (adjustierte Mittelwerte der Spitäler/Kliniken, N=31'727).....	38
Abbildung 28: Entwicklung des Patientenzufriedenheitsgrads im Akutbereich, 2018–2023.....	46
Abbildung 29: Entwicklung des Zufriedenheitsgrads für die Spitäler der Kategorie K111, 2018–2023.....	47
Abbildung 30: Entwicklung des Zufriedenheitsgrads für die Spitäler der Kategorie K112, 2018–2023.....	47
Abbildung 31: Entwicklung des Zufriedenheitsgrads für die Spitäler der Kategorie K121, 2018–2023.....	48
Abbildung 32: Entwicklung des Zufriedenheitsgrads für die Spitäler der Kategorie K122, 2018–2023.....	48
Abbildung 33: Entwicklung des Zufriedenheitsgrads für die Spitäler der Kategorie K123, 2018–2023.....	49
Abbildung 34: Entwicklung des Zufriedenheitsgrads für die Spitäler der Kategorie K231, 2018–2023.....	49
Abbildung 35: Entwicklung des Zufriedenheitsgrads für die Spitäler der Kategorie K234, 2018–2023.....	50
Abbildung 36: Entwicklung des Zufriedenheitsgrads für die Spitäler der Kategorie K235, 2018–2023.....	50

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Rücklauf pro BFS-Spitalkategorie, 2023.....	8
Tabelle 2: Deskriptive Gesamtergebnisse pro Frage, 2023	14
Tabelle 3: Deskriptive Ergebnisse der Kategorie K111 (Zentrumsversorgung – Versorgungsniveau 1: Universitätsspitäler)	16
Tabelle 4: Deskriptive Ergebnisse der Kategorie K112 (Zentrumsversorgung – Versorgungsniveau 2).....	18
Tabelle 5: Deskriptive Ergebnisse der Kategorie K121 (Zentrumsversorgung – Versorgungsniveau 3).....	20
Tabelle 6: Deskriptive Ergebnisse der Kategorie K122 (Zentrumsversorgung – Versorgungsniveau 4).....	22
Tabelle 7: Deskriptive Ergebnisse der Kategorie K123 (Zentrumsversorgung – Versorgungsniveau 5).....	24
Tabelle 8: Deskriptive Ergebnisse der Kategorie K221 (Rehabilitationskliniken)	26
Tabelle 9: Deskriptive Ergebnisse der Kategorie K231 (Spezialkliniken für Chirurgie)	28
Tabelle 10: Deskriptive Ergebnisse der Kategorie K234 (Spezialkliniken für Geriatrie)	30
Tabelle 11: Deskriptive Ergebnisse der Kategorie K235 (Spezialkliniken – Diverse Spezialkliniken)	32
Tabelle 12: Zusammenfassung der Ergebnisse nach Spitalkategorie (BFS), 2023	45
Tabelle 13: Patientenalter: Verteilung in % nach Altersklasse und Jahr, 2018–2023.....	51
Tabelle 14: Subjektiver Gesundheitszustand nach Altersgruppe, 2023	51
Tabelle 15: Gesamtergebnisse der Zufriedenheitsbefragungen für die Jahre 2018–2023.....	51
Tabelle 16: Qualität der retournierten Fragebogen nach Spitalkategorie, 2023.....	52
Tabelle 17: Ergebnisse pro Spital/Klinik, 2021 und 2023.....	53

Anhänge

Tabelle 12: Zusammenfassung der Ergebnisse nach Spitalkategorie (BFS), 2023

Kategorie	K111	K112	K121	K122	K123	K221	K231	K234	K235
Frage 1	4,14	4,17	4,22	4,28	4,30	4,05	4,47	3,71	4,38
Frage 2	4,32	4,50	4,49	4,53	4,50	4,70	4,68	4,22	4,65
Frage 3	4,38	4,52	4,54	4,59	4,59	4,52	4,72	4,34	4,59
Frage 4	4,33	4,44	4,47	4,53	4,47	4,69	4,61	4,01	4,47
Frage 5	3,83	3,97	4,05	4,11	4,11	4,19	4,28	3,67	4,20
Frage 6*	85,6%	89,8%	90,4%	91,5%	90,5%	90,5%	92,3%	78,4%	91,5%
N Spitäler/Kliniken	5	72	22	25	16	3	30	4	12
N retournierte Fragebogen	4535	17 901	3431	2831	463	21	2763	147	286

Anmerkung: Fragen 1–5: Mittelwerte Zufriedenheitsfragen

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

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

Abbildung 28: Entwicklung des Patientenzufriedenheitsgrads im Akutbereich, 2018–2023

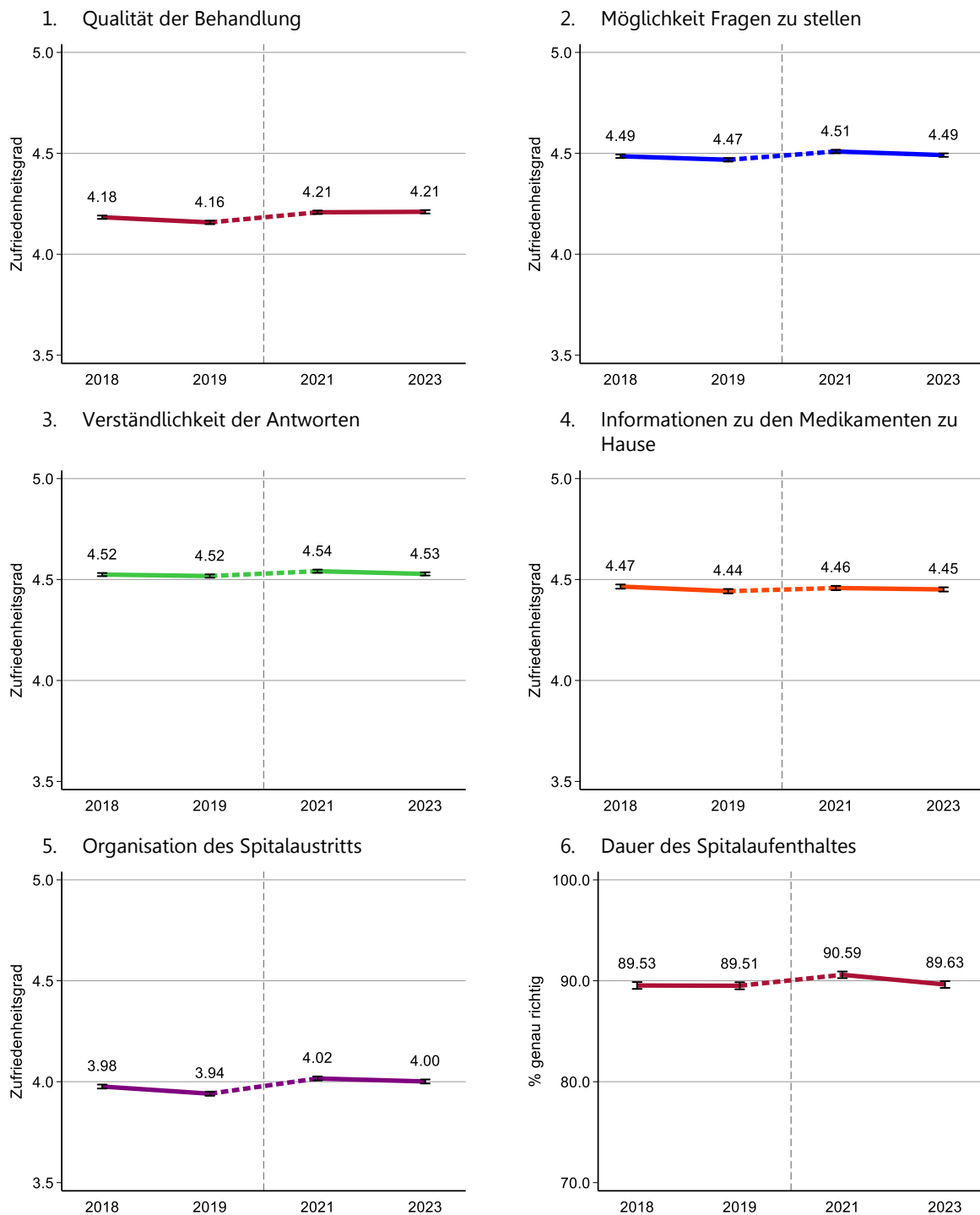


Abbildung 29: Entwicklung des Zufriedenheitsgrads für die Spitäler der Kategorie K111, 2018–2023

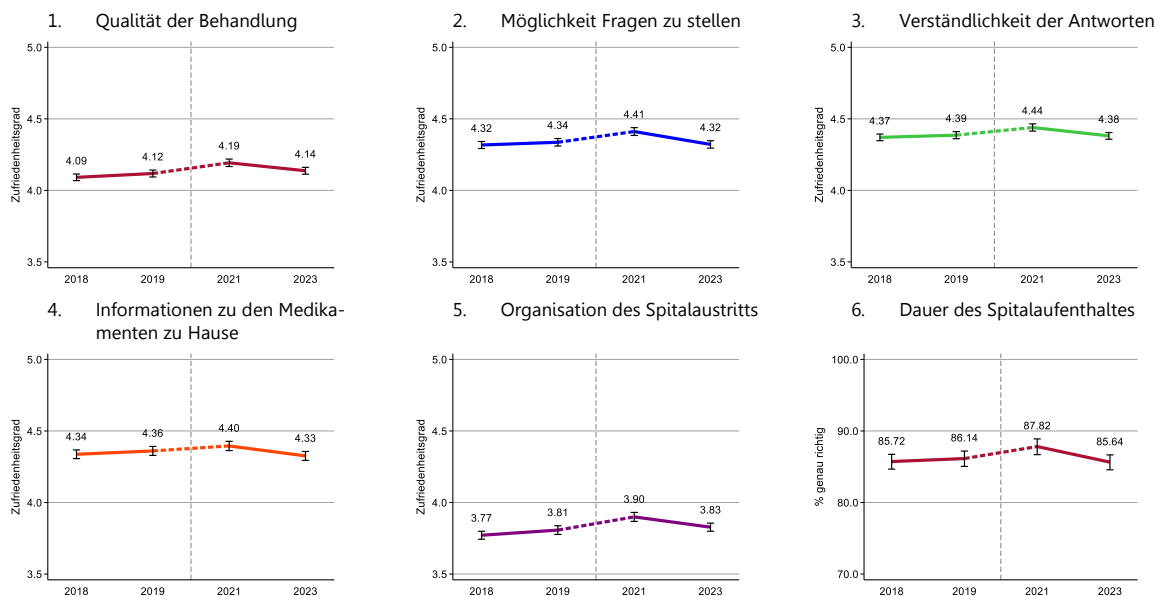


Abbildung 30: Entwicklung des Zufriedenheitsgrads für die Spitäler der Kategorie K112, 2018–2023

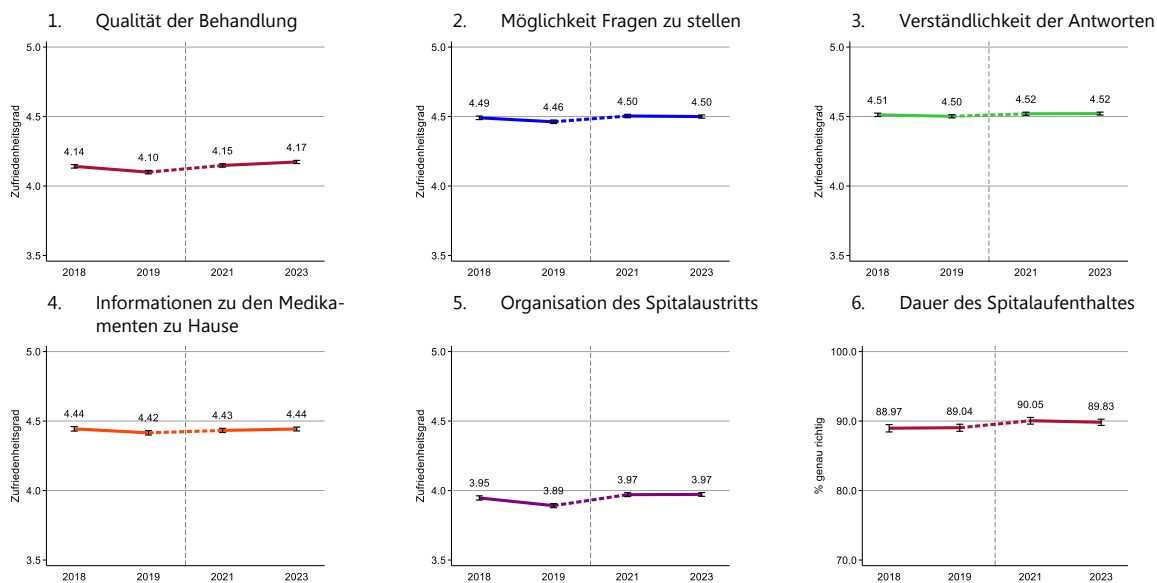


Abbildung 31: Entwicklung des Zufriedenheitsgrads für die Spitäler der Kategorie K121, 2018–2023

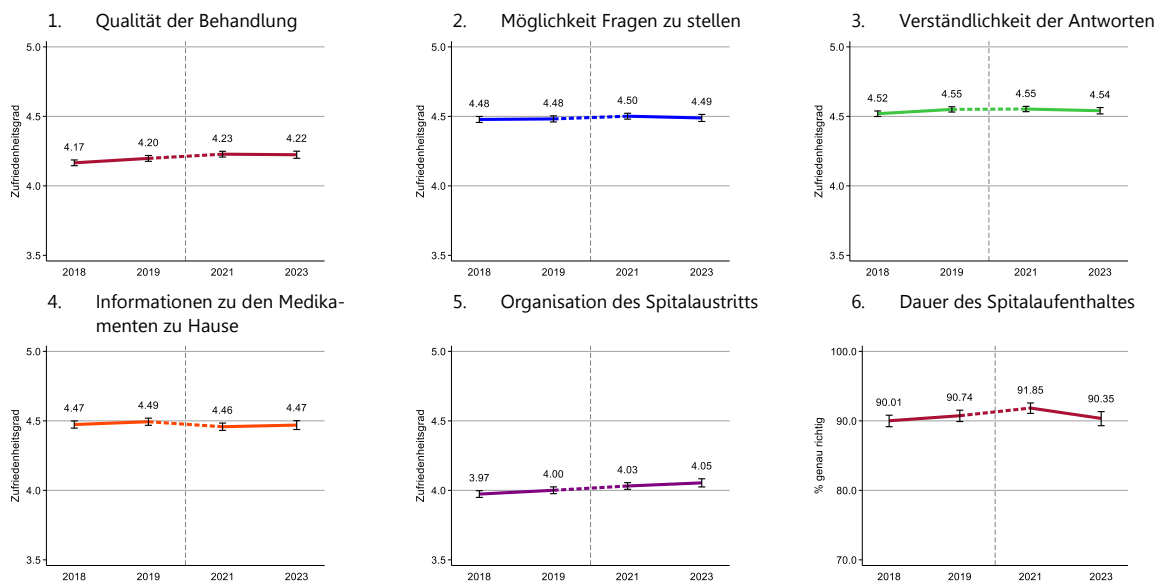


Abbildung 32: Entwicklung des Zufriedenheitsgrads für die Spitäler der Kategorie K122, 2018–2023

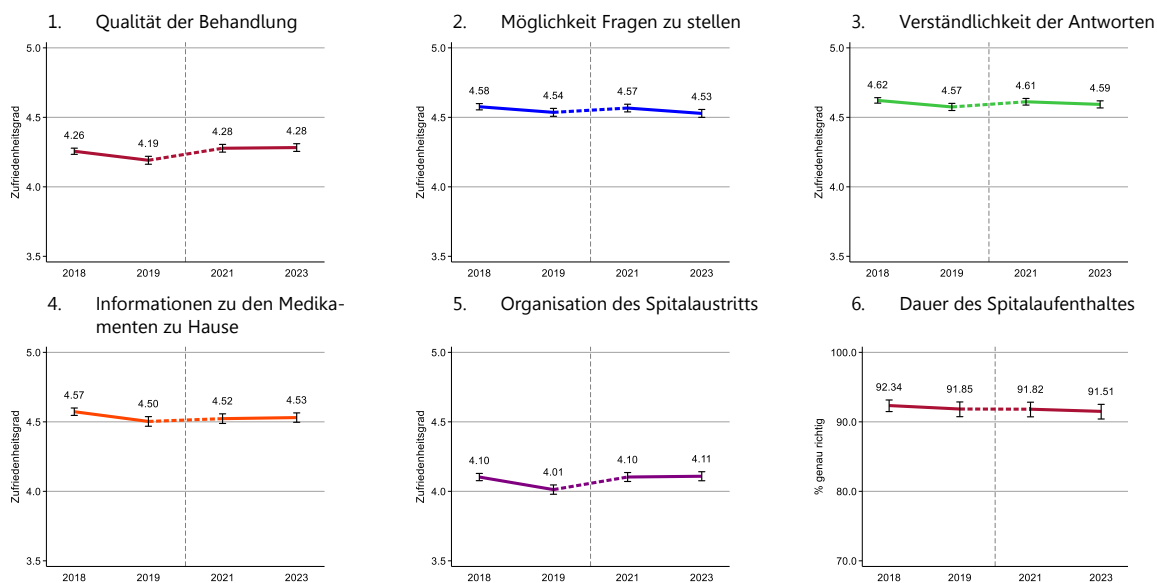


Abbildung 33: Entwicklung des Zufriedenheitsgrads für die Spitäler der Kategorie K123, 2018–2023

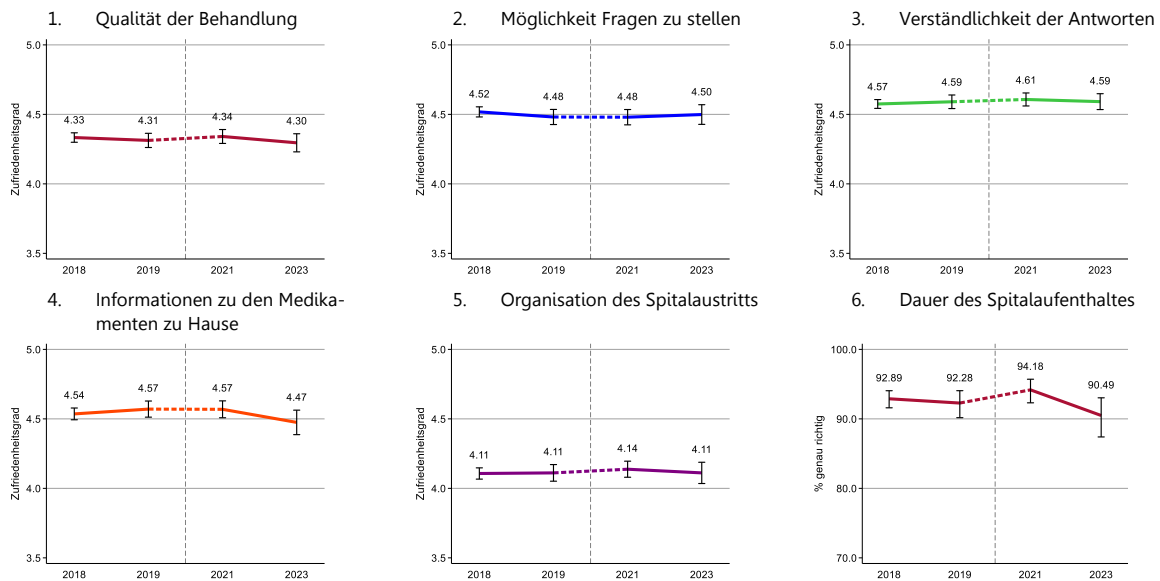


Abbildung 34: Entwicklung des Zufriedenheitsgrads für die Spitäler der Kategorie K231, 2018–2023

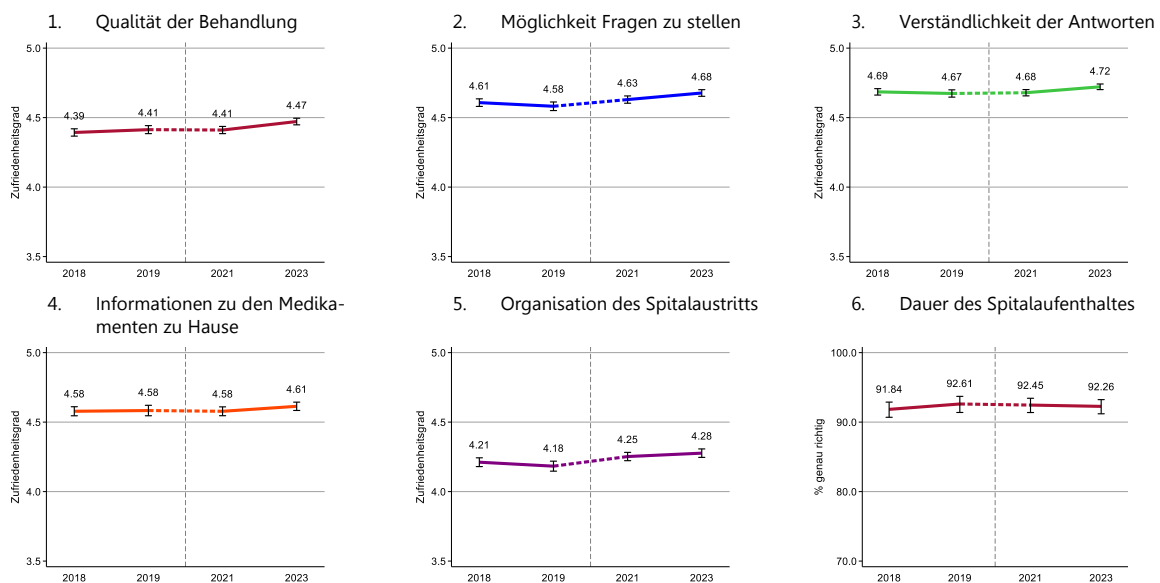


Abbildung 35: Entwicklung des Zufriedenheitsgrads für die Spitäler der Kategorie K234, 2018–2023

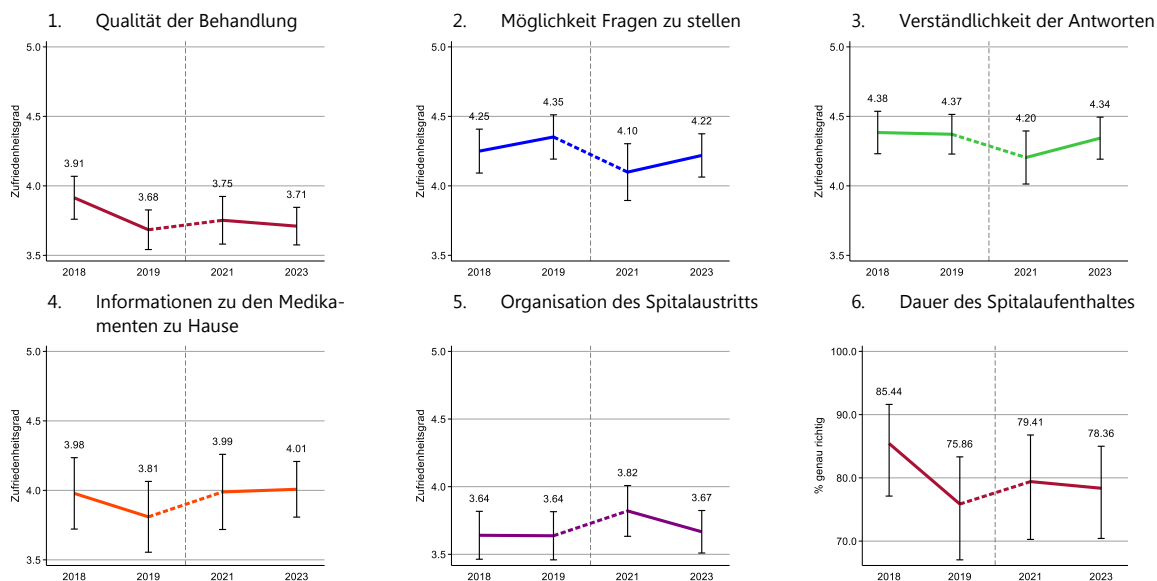


Abbildung 36: Entwicklung des Zufriedenheitsgrads für die Spitäler der Kategorie K235, 2018–2023

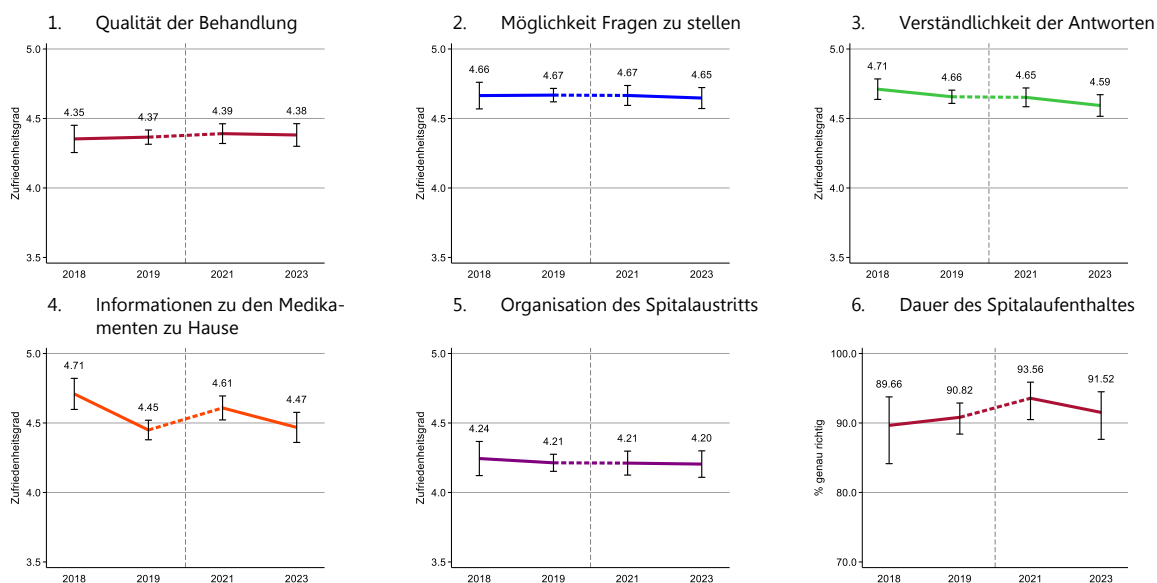


Tabelle 13: Patientenalter: Verteilung in % nach Altersklasse und Jahr, 2018–2023

N	Altersgruppe %						
	18–29	30–39	40–49	50–59	60–69	70–79	80+
2018 31'485'	7,0	12,2	8,5	14,6	18,7	22,5	16,5
2019 30'533'	6,6	11,1	8,1	14,2	18,2	23,8	17,9
2021 30'665'	5,5	10,0	7,0	13,7	19,3	25,6	18,8
2023 31'965'	4,7	9,6	7,2	12,6	19,3	24,9	21,8

Tabelle 14: Subjektiver Gesundheitszustand nach Altersgruppe, 2023

Antworten nach Altersgruppe (%)							
	16–29	30–39	40–49	50–59	60–69	70–79	80+
Ausgezeichnet	20,6	20,9	11,1	7,7	6,5	4,1	2,3
Sehr gut	40,7	44,3	36,2	31,5	29,8	25,5	14,8
Gut	33,8	30,6	44,8	49,5	52,6	55,4	60,3
Weniger gut	3,9	3,6	6,4	9,5	9,3	12,7	19,2
Schlecht	0,9	0,6	1,5	1,9	1,7	2,3	3,4

Tabelle 15: Gesamtergebnisse der Zufriedenheitsbefragungen für die Jahre 2018–2023

Frage	Mittelwert Gesamtkollektiv				Problematische Antworten (%)				Ohne Antwort auf die Frage (%)			
	2018	2019	2021	2023	2018	2019	2021	2023	2018	2019	2021	2023
1. Qualität der Behandlung	4,18	4,16	4,21	4,21	1,9	2,1	2,0	2,0	2,8	3,8	2,8	2,9
2. Möglichkeit Fragen zu stellen	4,49	4,47	4,51	4,49	2,2	2,4	2,3	2,3	5,9	7,1	5,6	5,9
3. Verständlichkeit der Antworten	4,52	4,52	4,54	4,53	1,8	1,9	1,7	1,8	5,6	6,5	5,1	5,1
4. Informationen zu den Medikamenten zu Hause	4,47	4,44	4,46	4,45	4,9	5,0	4,8	5,0	12,0	12,6	11,4	10,7
5. Organisation des Spitalaustritts	3,98	3,94	4,02	4,00	5,6	5,9	4,9	5,5	1,7	2,8	1,8	1,8
6. Dauer des Spitalaufenthaltes*	89,5%	89,5%	90,6%	89,6%	10,5	10,5	9,4	10,4	2,2	3,1	1,8	2,0

* prozentualer Anteil positiver Antworten

Tabelle 16: Qualität der retournierten Fragebogen nach Spitalkategorie, 2023

BFS-Kategorie *	Anzahl Fragebogen	Anteil vollständige Daten pro Frage (%)					Vollständige Adjustierungsfaktoren (%)	Vollständigkeit Fragebogen (%)
		1	2	3	4	5		
K111	4'535	85,4	86,4	87,0	86,1	86,7	87,9	71,8
K112	17'901'	86,7	87,2	88,1	87,2	87,9	89,1	71,6
K121	3'431	87,0	87,3	87,8	86,8	87,6	88,6	70,9
K122	2'831	87,6	87,7	88,4	87,8	88,2	89,7	69,8
K123	463	86,4	85,7	84,9	84,7	85,1	87,0	70,6
K221	21	90,5	90,5	90,5	85,7	90,5	90,5	66,7
K231	2'763	89,9	89,9	90,6	90,4	90,0	91,3	79,0
K234	147	71,4	74,8	73,5	71,4	73,5	75,5	57,1
K235	286	87,1	87,8	87,8	88,8	88,8	89,2	77,3
Total	32'378'	86,8	87,3	88,0	87,2	87,8	89,0	72,0

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

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

Tabelle 17: Ergebnisse pro Spital/Klinik, 2021 und 2023

Mit 95% Konfidenzintervall [KI95%] für die adjustierten Mittelwerte; n-a: nicht adjustiert; **Faktoren Adjust.:** Anteil der Fragebogen mit vollständig ausgefüllten Adjustierungsfaktoren (Alter, Geschlecht, subjektiver Gesundheitszustand, Versicherungsstatus und Aufenthaltsort nach Spitalaustritt)
N: Anzahl verwendbare Fragebogen für die Berechnung des adjustierten Mittelwerts (pro Frage)

Spital-/Klinikcode	Rücklauf		Adjustierungs-faktoren	Frage 1 Mittelwert				Frage 2 Mittelwert				Frage 3 Mittelwert				Frage 4 Mittelwert				Frage 5 Mittelwert				Frage 6 Anteil positive Antworten		
				(Kollektiv: 4,21)				(Kollektiv: 4,49)				(Kollektiv: 4,53)				(Kollektiv: 4,45)				(Kollektiv: 4,00)				(Kollektiv: 89,6%).		
	2021	2023				2021			2021			2021			2021			2021			2021			2021		
	%	%		%	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a [KI95%]
1	56.7	59.0	91.5	4.34	4.48	4.40	53	4.35	4.29	4.22	54	4.45	4.64	4.60	54	4.76	4.52	4.39	47	4.03	4.17	4.09	54	89.5	93.2	59
						[4.21;4.58]				[4.03;4.41]				[4.42;4.77]				[4.15;4.64]				[3.86;4.32]			[83.5;98.1]	
2	28.4	43.0	89.2	4.14	4.22	4.29	32	4.10	4.09	4.18	29	4.33	4.25	4.26	29	4.50	4.40	4.43	26	3.57	3.94	4.04	32	90.5	82.9	35
						[4.05;4.53]				[3.93;4.44]				[4.03;4.50]				[4.11;4.76]				[3.74;4.33]			[66.4;93.4]	
3	57.1	58.6	90.2	4.41	4.41	4.42	37	4.49	4.65	4.75	33	4.50	4.74	4.76	35	4.43	4.63	4.69	35	4.22	4.27	4.31	37	89.7	97.6	41
						[4.20;4.65]				[4.51;4.99]				[4.55;4.98]				[4.41;4.97]				[4.04;4.59]			[87.1;99.9]	
4	58.2	69.0	92.8	4.56	4.54	4.48	63	4.83	4.77	4.71	62	4.87	4.85	4.78	61	4.73	4.69	4.61	62	4.35	4.43	4.35	64	96.9	94.2	69
						[4.30;4.65]				[4.53;4.88]				[4.61;4.94]				[4.40;4.83]				[4.14;4.56]			[85.8;98.4]	
5	52.3	43.6	92.7	4.20	4.32	4.37	37	4.73	4.78	4.79	38	4.77	4.70	4.73	38	4.59	4.60	4.66	32	4.16	4.15	4.17	37	90.9	95.1	41
						[4.14;4.59]				[4.56;5.01]				[4.53;4.94]				[4.37;4.96]				[3.89;4.44]			[83.5;99.4]	
6	42.3	49.5	95.7	4.67	4.43	4.42	44	4.71	4.71	4.64	41	4.91	4.79	4.72	41	4.48	4.78	4.69	39	4.41	4.09	4.04	44	85.7	91.1	45
						[4.21;4.62]				[4.42;4.85]				[4.52;4.92]				[4.42;4.96]				[3.79;4.29]			[78.8;97.5]	
7	16.6	38.5	88.0	4.22	4.14	4.15	44	4.85	4.74	4.76	41	4.64	4.73	4.71	43	4.81	4.67	4.76	35	4.03	4.06	4.04	42	90.6	95.9	49
						[3.94;4.35]				[4.54;4.97]				[4.52;4.90]				[4.47;5.04]				[3.78;4.30]			[86.0;99.5]	
8	56.7	49.6	89.6	4.38	4.33	4.39	58	4.70	4.56	4.64	55	4.69	4.68	4.70	56	4.40	4.35	4.36	57	4.15	4.36	4.41	59	90.1	95.4	65
						[4.21;4.57]				[4.45;4.82]				[4.53;4.87]				[4.14;4.58]				[4.19;4.63]			[87.1;99.0]	
9	44.3	53.4	90.3	4.50	4.40	4.35	27	4.78	4.60	4.66	27	4.85	4.47	4.52	27	4.81	4.32	4.26	25	4.27	4.32	4.31	28	97.1	93.5	31
						[4.09;4.61]				[4.40;4.93]				[4.28;4.76]				[3.93;4.60]				[3.99;4.62]			[78.6;99.2]	
10	67.0	51.6	93.8	4.34	4.40	4.35	58	4.73	4.86	4.83	52	4.63	4.75	4.72	54	4.62	4.86	4.85	48	4.10	4.27	4.22	59	96.9	100.0	62
						[4.17;4.53]				[4.64;5.02]				[4.54;4.89]				[4.61;5.09]				[4.01;4.44]			[94.2;100.0]	
11	38.7	45.1	89.1	4.26	4.33	4.51	41	4.49	4.68	4.84	37	4.54	4.71	4.82	38	4.26	4.46	4.66	36	3.93	3.98	4.22	41	94.7	69.8	43
						[4.30;4.72]				[4.62;5.07]				[4.61;5.02]				[4.38;4.94]				[3.96;4.48]			[53.9;82.8]	

Spital-/Klinikcode	Rücklauf		Adjustierungs-faktoren	Frage 1 Mittelwert				Frage 2 Mittelwert				Frage 3 Mittelwert				Frage 4 Mittelwert				Frage 5 Mittelwert				Frage 6 Anteil positive Antworten		
				(Kollektiv: 4,21)				(Kollektiv: 4,49)				(Kollektiv: 4,53)				(Kollektiv: 4,45)				(Kollektiv: 4,00)				(Kollektiv: 89,6%).		
	2021	2023		2021		2023		2021		2023		2021		2023		2021		2023		2021		2023		2021	2023	
	%	%	%	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a [KI95%]	N
13	83.1	61.5	92.2	4.21	4.56	4.43	59	4.62	4.87	4.79	56	4.67	4.85	4.77	55	4.59	4.62	4.51	56	4.29	4.39	4.27	57	78.3	93.7	63
						[4.25;4.61]				[4.61;4.97]				[4.59;4.94]				[4.28;4.73]				[4.05;4.49]			[84.5;98.2]	
15	50.0	52.6	95.1	4.48	4.72	4.48	58	4.76	4.86	4.69	56	4.69	4.88	4.74	57	4.75	4.79	4.59	55	4.43	4.61	4.41	58	93.0	96.7	61
						[4.30;4.66]				[4.51;4.87]				[4.57;4.91]				[4.37;4.82]				[4.19;4.63]			[88.7;99.6]	
16	48.6	53.8	93.0	4.54	4.44	4.34	38	4.71	4.80	4.72	38	4.61	4.83	4.74	39	4.32	4.66	4.53	35	4.36	4.22	4.13	38	88.9	97.7	43
						[4.12;4.56]				[4.50;4.94]				[4.54;4.94]				[4.25;4.81]				[3.86;4.40]			[87.7;99.9]	
17	46.5	45.4	87.0	4.07	4.36	4.29	46	4.66	4.78	4.77	45	4.43	4.67	4.65	46	4.54	4.53	4.62	43	3.84	4.11	4.15	47	88.6	90.6	53
						[4.09;4.50]				[4.56;4.97]				[4.46;4.84]				[4.37;4.88]				[3.90;4.39]			[79.3;96.9]	
19	35.3	29.9	85.4	4.15	4.20	4.12	35	4.61	4.57	4.55	31	4.68	4.53	4.48	32	4.57	4.27	4.34	29	4.17	4.08	3.97	34	95.4	97.5	40
						[3.89;4.35]				[4.31;4.80]				[4.25;4.70]				[4.03;4.65]				[3.69;4.26]			[86.8;99.9]	
20	55.1	59.7	88.7	4.53	4.58	4.47	61	4.91	4.88	4.80	59	4.79	4.81	4.71	59	4.80	4.73	4.70	60	4.42	4.26	4.21	61	100.0	95.8	71
						[4.30;4.65]				[4.62;4.98]				[4.54;4.87]				[4.49;4.92]				[4.00;4.43]			[88.1;99.1]	
22	67.6	64.6	93.5	4.19	4.48	4.35	56	4.71	4.73	4.66	53	4.66	4.76	4.68	52	4.57	4.74	4.61	54	4.03	4.39	4.29	56	97.1	90.2	61
						[4.17;4.53]				[4.47;4.85]				[4.50;4.86]				[4.39;4.84]				[4.07;4.51]			[79.8;96.3]	
23*	35.8	37.0	100.0	3.88	3.95	4.12	19	4.18	4.11	4.29	18	4.14	4.17	4.31	18	4.26	4.12	4.31	17	3.67	4.00	4.16	19	81.8	95.0	20
																									[75.1;99.9]	
24	55.7	62.2	95.2	4.47	4.38	4.35	78	4.80	4.79	4.74	75	4.84	4.72	4.70	76	4.82	4.45	4.36	74	4.39	4.17	4.17	80	97.7	96.4	84
						[4.20;4.51]				[4.58;4.89]				[4.55;4.84]				[4.16;4.55]				[3.98;4.35]			[89.9;99.3]	
25	36.1	39.7	87.0	4.06	4.05	4.12	113	4.41	4.42	4.50	109	4.36	4.46	4.51	107	4.22	4.42	4.47	94	3.79	4.05	4.08	112	89.3	93.0	129
						[3.99;4.25]				[4.36;4.63]				[4.39;4.63]				[4.30;4.64]				[3.93;4.24]			[87.2;96.8]	
26	43.7	56.5	94.3	4.55	4.49	4.40	115	4.24	4.37	4.30	106	4.68	4.63	4.56	109	4.75	4.70	4.63	106	4.37	4.31	4.20	115	91.3	87.7	122
						[4.27;4.53]				[4.16;4.43]				[4.43;4.68]				[4.47;4.79]				[4.05;4.36]			[80.5;93.0]	
27	62.9	60.0	97.2	4.53	4.49	4.45	68	4.84	4.78	4.78	66	4.78	4.79	4.75	69	4.75	4.49	4.49	66	4.42	4.34	4.29	69	94.3	87.5	72
						[4.29;4.62]				[4.61;4.95]				[4.60;4.90]				[4.28;4.69]				[4.09;4.49]			[77.6;94.1]	

Spital-/Klinikcode	Rücklauf		Adjustierungs-faktoren	Frage 1 Mittelwert				Frage 2 Mittelwert				Frage 3 Mittelwert				Frage 4 Mittelwert				Frage 5 Mittelwert				Frage 6 Anteil positive Antworten		
				(Kollektiv: 4,21)				(Kollektiv: 4,49)				(Kollektiv: 4,53)				(Kollektiv: 4,45)				(Kollektiv: 4,00)				(Kollektiv: 89,6%).		
	2021	2023		2021	2023	2021	2023	2021	2023	2021	2023	2021	2023	2021	2023	2021	2023	2021	2023	2021	2023	2021	2023			
	%	%		%	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a [KI95%]
28	30.9	34.3	82.8	4.36	4.21	4.28	47	4.68	4.60	4.70	45	4.70	4.63	4.69	46	4.52	4.33	4.41	48	4.30	4.07	4.11	47	90.9	82.1	56
						[4.09;4.48]				[4.50;4.91]				[4.50;4.87]				[4.17;4.65]				[3.86;4.35]			[69.6;91.1]	
29	37.1	43.6	79.3	4.55	4.46	4.32	46	4.42	4.42	4.28	45	4.64	4.61	4.43	42	4.62	4.63	4.57	46	4.34	4.32	4.12	45	96.0	91.4	58
						[4.12;4.52]				[4.07;4.48]				[4.24;4.63]				[4.32;4.82]				[3.87;4.37]			[81.0;97.1]	
30	40.2	43.0	91.0	3.96	3.91	3.97	77	4.45	4.57	4.61	74	4.45	4.54	4.58	75	4.34	4.46	4.53	74	3.85	3.91	3.97	78	87.0	87.4	87
						[3.82;4.13]				[4.45;4.77]				[4.43;4.73]				[4.33;4.72]				[3.78;4.16]			[78.5;93.5]	
32	52.0	61.5	87.5	4.16	4.26	4.24	70	4.48	4.60	4.59	68	4.43	4.62	4.59	66	4.20	4.29	4.23	65	3.81	4.03	3.96	69	92.0	96.1	77
						[4.07;4.40]				[4.42;4.76]				[4.44;4.75]				[4.02;4.44]				[3.76;4.17]			[89.0;99.2]	
33	61.2	59.1	94.0	4.53	4.43	4.36	124	4.77	4.78	4.71	117	4.80	4.74	4.69	121	4.78	4.76	4.66	124	4.47	4.28	4.20	122	92.8	93.9	132
						[4.24;4.48]				[4.58;4.84]				[4.58;4.81]				[4.51;4.81]				[4.05;4.35]			[88.4;97.3]	
35	48.8	45.0	88.4	4.27	4.22	4.20	84	4.63	4.55	4.51	79	4.69	4.61	4.57	77	4.74	4.59	4.53	81	4.19	4.20	4.19	82	95.0	93.6	94
						[4.05;4.34]				[4.36;4.67]				[4.43;4.72]				[4.34;4.71]				[4.00;4.37]			[86.6;97.6]	
36	32.1	27.6	86.0	4.16	4.13	4.17	35	4.05	4.19	4.15	36	4.32	4.45	4.47	37	4.24	4.34	4.32	36	3.74	3.93	3.93	37	92.7	90.5	42
						[3.94;4.40]				[3.92;4.37]				[4.26;4.68]				[4.04;4.60]				[3.65;4.20]			[77.4;97.3]	
37	36.7	44.2	89.7	4.34	4.09	4.14	60	4.35	4.18	4.22	60	4.55	4.33	4.34	61	4.43	4.30	4.32	48	4.02	3.97	4.01	61	91.4	92.5	67
						[3.96;4.32]				[4.04;4.39]				[4.18;4.50]				[4.08;4.57]				[3.79;4.22]			[83.4;97.5]	
38	60.0	55.9	89.5	4.65	4.71	4.58	49	4.91	4.80	4.67	49	4.83	4.91	4.81	49	4.81	4.78	4.62	48	4.46	4.62	4.49	49	91.5	100.0	57
						[4.38;4.77]				[4.47;4.86]				[4.63;4.99]				[4.38;4.86]				[4.25;4.73]			[93.7;100.0]	
39*	30.2	33.3	76.0	4.08	4.04	4.01	18	4.52	4.44	4.52	19	4.36	4.36	4.45	19	4.14	4.33	4.61	15	3.80	4.09	4.08	17	91.7	91.7	24
																									[73.0;99.0]	
40	38.8	41.5	88.1	4.25	4.47	4.37	52	4.08	4.33	4.31	49	4.53	4.57	4.50	50	4.21	4.53	4.43	48	3.80	4.25	4.15	49	96.9	91.5	59
						[4.18;4.55]				[4.11;4.50]				[4.32;4.68]				[4.19;4.67]				[3.91;4.39]			[81.3;97.2]	
41	39.3	49.7	89.0	4.14	4.22	4.20	71	4.64	4.63	4.63	69	4.70	4.59	4.61	66	4.56	4.54	4.56	60	4.02	4.16	4.20	71	96.5	93.8	81
						[4.04;4.36]				[4.46;4.79]				[4.45;4.76]				[4.34;4.77]				[4.00;4.40]			[86.2;98.0]	
42*	21.3	40.3	69.0	3.82	3.89	4.31	18	4.12	4.48	4.82	19	4.13	4.61	4.83	19	3.77	4.16	4.54	17	3.47	3.93	4.28	19	80.0	73.1	26

Spital-/Klinikcode	Rücklauf		Adjustierungs-faktoren	Frage 1 Mittelwert				Frage 2 Mittelwert				Frage 3 Mittelwert				Frage 4 Mittelwert				Frage 5 Mittelwert				Frage 6 Anteil positive Antworten		
				(Kollektiv: 4,21)				(Kollektiv: 4,49)				(Kollektiv: 4,53)				(Kollektiv: 4,45)				(Kollektiv: 4,00)				(Kollektiv: 89,6%).		
	2021	2023		2021	2023	2021	2023	2021	2023	2021	2023	2021	2023	2021	2023	2021	2023	2021	2023	2021	2023	2021	2023			
	%	%		%	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a [KI95%]
																										[52.2;88.4]
43	38.0	31.5	96.8	3.92	3.97	4.03	59	4.45	4.45	4.48	56	4.51	4.52	4.52	59	4.19	4.02	4.00	55	3.68	3.69	3.74	60	88.0	95.1	61
						[3.85;4.20]				[4.30;4.66]				[4.35;4.68]				[3.77;4.23]				[3.53;3.96]				[86.3;99.0]
45	28.2	41.2	78.6	3.87	4.00	4.07	44	3.79	3.90	4.02	41	4.02	4.24	4.32	43	3.89	4.20	4.41	34	3.79	3.67	3.89	44	91.5	78.6	56
						[3.86;4.27]				[3.80;4.23]				[4.13;4.51]				[4.12;4.70]				[3.64;4.14]				[65.6;88.4]
46	45.8	53.7	91.8	4.46	4.51	4.41	132	4.35	4.38	4.28	126	4.50	4.64	4.55	125	4.62	4.65	4.57	124	4.22	4.14	4.02	134	93.2	83.4	145
						[4.29;4.53]				[4.16;4.40]				[4.43;4.66]				[4.42;4.72]				[3.88;4.17]				[76.4;89.1]
47	33.3	52.4	79.6	4.13	4.15	4.20	86	4.53	4.44	4.49	82	4.63	4.61	4.62	82	4.59	4.51	4.62	77	4.07	3.93	3.98	85	91.4	86.1	108
						[4.06;4.35]				[4.34;4.64]				[4.48;4.76]				[4.43;4.81]				[3.80;4.16]				[78.1;92.0]
48	51.4	50.8	90.8	4.27	4.38	4.40	106	4.64	4.70	4.70	104	4.64	4.73	4.73	102	4.58	4.65	4.66	96	4.23	4.24	4.29	108	94.6	93.2	117
						[4.27;4.53]				[4.56;4.83]				[4.60;4.85]				[4.48;4.83]				[4.13;4.45]				[87.0;97.0]
49	44.0	42.0	97.6	4.26	4.37	4.29	82	4.62	4.55	4.47	78	4.64	4.70	4.64	78	4.89	4.64	4.54	71	4.03	4.09	4.04	80	95.1	95.1	81
						[4.14;4.44]				[4.31;4.62]				[4.50;4.79]				[4.34;4.74]				[3.85;4.22]				[87.8;98.6]
50	45.1	53.4	90.4	4.38	4.34	4.28	164	4.68	4.64	4.57	162	4.67	4.70	4.63	163	4.62	4.75	4.63	149	4.13	4.22	4.17	167	93.3	90.3	186
						[4.17;4.39]				[4.47;4.68]				[4.53;4.73]				[4.50;4.77]				[4.04;4.29]				[85.1;94.2]
51	54.4	50.8	92.5	4.34	4.38	4.33	61	4.79	4.68	4.60	60	4.76	4.65	4.58	60	4.69	4.56	4.46	59	4.19	4.27	4.20	62	96.2	97.0	67
						[4.16;4.51]				[4.43;4.78]				[4.41;4.74]				[4.24;4.68]				[3.98;4.41]				[89.6;99.6]
52	40.2	39.0	88.7	4.11	3.88	4.09	45	4.56	4.43	4.60	42	4.60	4.37	4.55	42	4.30	4.28	4.53	39	3.98	4.02	4.24	45	86.9	78.0	50
						[3.89;4.30]				[4.39;4.81]				[4.36;4.75]				[4.26;4.80]				[3.99;4.48]				[64.0;88.5]
53	45.8	46.8	89.7	4.24	4.25	4.25	50	4.58	4.71	4.65	50	4.70	4.62	4.56	49	4.46	4.53	4.49	44	4.14	4.07	4.04	52	93.2	94.8	58
						[4.06;4.45]				[4.46;4.84]				[4.38;4.74]				[4.24;4.74]				[3.81;4.27]				[85.6;98.9]
54	56.1	55.5	88.3	4.18	4.19	4.20	98	4.28	4.40	4.44	94	4.59	4.56	4.60	94	4.31	4.48	4.49	91	3.91	3.99	3.99	98	92.3	90.0	110
						[4.06;4.34]				[4.30;4.58]				[4.47;4.73]				[4.31;4.66]				[3.82;4.16]				[82.8;94.9]
55	38.4	37.7	89.0	4.20	4.10	4.08	93	4.53	4.36	4.36	90	4.64	4.45	4.45	91	4.25	4.52	4.45	77	4.11	3.78	3.76	94	91.6	89.8	108
						[3.94;4.22]				[4.21;4.50]				[4.32;4.58]				[4.26;4.64]				[3.58;3.93]				[82.5;94.8]
56*	20.1	30.4	90.5	3.91	4.00	4.12	19	3.90	4.15	4.27	18	3.83	4.40	4.50	18	4.00	4.11	4.28	16	3.91	3.62	3.71	19	84.8	90.0	20

Spital-/Klinikcode	Rücklauf		Adjustierungs-faktoren	Frage 1 Mittelwert				Frage 2 Mittelwert				Frage 3 Mittelwert				Frage 4 Mittelwert				Frage 5 Mittelwert				Frage 6 Anteil positive Antworten		
				(Kollektiv: 4,21)				(Kollektiv: 4,49)				(Kollektiv: 4,53)				(Kollektiv: 4,45)				(Kollektiv: 4,00)				(Kollektiv: 89,6%).		
	2021	2023		2021	2023	2021	2023	2021	2023	2021	2023	2021	2023	2021	2023	2021	2023	2021	2023	2021	2023	2021	2023			
	%	%		%	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a [KI95%]
																										[68.3;98.8]
57	43.9	44.1	90.7	4.43	4.36	4.33	86	4.81	4.77	4.75	83	4.74	4.67	4.65	83	4.54	4.73	4.71	74	4.25	4.27	4.22	83	90.9	96.9	96
						[4.18;4.47]				[4.60;4.91]				[4.51;4.79]				[4.51;4.90]				[4.04;4.40]			[91.1;99.4]	
58	56.1	60.9	87.9	4.17	4.29	4.24	123	4.40	4.53	4.53	117	4.59	4.77	4.74	118	4.44	4.65	4.58	117	3.97	4.09	4.05	123	93.6	93.5	138
						[4.12;4.36]				[4.41;4.66]				[4.62;4.86]				[4.43;4.74]				[3.90;4.20]			[88.0;97.0]	
59*	40.3	36.5	89.5	4.55	4.53	4.64	17	4.38	4.35	4.29	16	4.64	4.59	4.66	16	4.72	4.57	4.51	13	4.31	4.12	4.20	15	94.1	100.0	19
60	36.9	43.7	90.3	4.18	4.04	4.10	164	4.62	4.52	4.58	158	4.64	4.44	4.49	160	4.64	4.39	4.43	149	4.08	3.90	3.98	165	91.5	86.7	180
						[3.99;4.20]				[4.47;4.69]				[4.39;4.59]				[4.29;4.56]				[3.85;4.11]			[80.8;91.3]	
61	42.5	42.9	88.6	4.00	4.16	4.25	74	4.47	4.57	4.65	68	4.50	4.45	4.51	72	4.36	4.33	4.44	71	3.90	3.98	4.09	78	93.6	90.6	85
						[4.09;4.41]				[4.48;4.82]				[4.36;4.66]				[4.24;4.64]				[3.90;4.28]			[82.3;95.8]	
62	47.4	53.0	91.0	4.14	4.36	4.33	150	4.64	4.76	4.75	145	4.57	4.66	4.66	145	4.50	4.69	4.68	142	4.10	4.22	4.18	150	89.9	95.8	167
						[4.22;4.44]				[4.64;4.87]				[4.56;4.77]				[4.54;4.82]				[4.05;4.32]			[91.6;98.3]	
63	42.3	49.2	90.7	4.48	4.44	4.36	144	4.28	4.26	4.18	139	4.64	4.57	4.48	141	4.58	4.56	4.49	126	4.18	4.08	4.01	143	93.8	94.4	161
						[4.24;4.47]				[4.07;4.30]				[4.37;4.59]				[4.34;4.64]				[3.87;4.15]			[89.7;97.4]	
64	42.7	49.3	92.7	4.21	4.16	4.16	124	4.70	4.59	4.61	118	4.69	4.56	4.57	120	4.66	4.55	4.54	112	4.15	3.86	3.83	125	91.9	90.4	136
						[4.03;4.28]				[4.48;4.73]				[4.45;4.68]				[4.38;4.70]				[3.68;3.98]			[84.2;94.8]	
65	37.3	34.2	91.2	4.21	4.16	4.17	161	4.55	4.55	4.58	152	4.59	4.59	4.59	154	4.51	4.31	4.31	150	4.09	4.07	4.08	163	91.4	90.3	176
						[4.06;4.28]				[4.46;4.69]				[4.49;4.69]				[4.17;4.44]				[3.95;4.21]			[85.0;94.3]	
66	56.4	50.8	88.1	4.22	4.39	4.36	138	4.66	4.74	4.71	138	4.69	4.77	4.72	135	4.70	4.75	4.69	137	4.08	4.21	4.15	141	92.6	93.1	159
						[4.24;4.48]				[4.59;4.82]				[4.62;4.83]				[4.55;4.83]				[4.01;4.29]			[88.0;96.5]	
67	29.1	34.6	89.9	4.15	4.05	4.08	123	4.59	4.64	4.70	115	4.60	4.53	4.57	121	4.51	4.50	4.53	112	3.90	3.97	4.01	124	90.2	90.4	136
						[3.96;4.21]				[4.57;4.83]				[4.46;4.69]				[4.38;4.69]				[3.86;4.16]			[84.2;94.8]	
68	32.2	48.3	86.9	4.29	4.15	4.15	124	4.29	4.15	4.15	118	4.47	4.30	4.29	121	4.43	4.34	4.37	119	3.95	3.94	3.96	124	89.2	88.2	144
						[4.03;4.28]				[4.02;4.27]				[4.17;4.40]				[4.22;4.52]				[3.81;4.11]			[81.8;93.0]	
69	46.8	44.2	87.9	4.08	4.06	4.11	123	4.10	4.05	4.15	116	4.22	4.18	4.22	116	4.34	4.11	4.20	114	3.88	3.70	3.75	121	87.8	82.5	137
						[3.99;4.23]				[4.02;4.28]				[4.10;4.34]				[4.04;4.36]				[3.60;3.90]			[75.1;88.4]	

Spital- /Klinikcode	Rücklauf		Adjustierungs- faktoren	Frage 1 Mittelwert				Frage 2 Mittelwert				Frage 3 Mittelwert				Frage 4 Mittelwert				Frage 5 Mittelwert				Frage 6 Anteil positive Antworten		
				(Kollektiv: 4,21)				(Kollektiv: 4,49)				(Kollektiv: 4,53)				(Kollektiv: 4,45)				(Kollektiv: 4,00)				(Kollektiv: 89,6%).		
	2021	2023		2021	2023	2021	2023	2021	2023	2021	2023	2021	2023	2021	2023	2021	2023	2021	2023	2021	2023	2021	2023			
	%	%		%	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a [KI95%]
71	54.6	50.5	93.2	4.50	4.52	4.47	174	4.77	4.79	4.75	165	4.77	4.77	4.72	170	4.49	4.56	4.50	173	4.32	4.39	4.35	176	97.3	94.7	190
						[4.37;4.57]				[4.64;4.85]				[4.62;4.82]				[4.37;4.62]				[4.23;4.48]			[90.5;97.4]	
72	44.6	50.8	86.8	4.34	4.35	4.41	76	4.57	4.61	4.64	74	4.56	4.65	4.65	70	4.37	4.48	4.52	70	4.16	4.09	4.11	79	92.9	89.9	89
						[4.25;4.56]				[4.49;4.80]				[4.50;4.80]				[4.32;4.72]				[3.92;4.30]			[81.7;95.3]	
73	30.7	36.0	87.3	4.08	3.82	3.84	105	4.18	3.98	4.03	100	4.35	4.11	4.16	99	4.48	4.15	4.20	94	3.79	3.55	3.56	108	92.7	78.4	125
						[3.71;3.97]				[3.90;4.17]				[4.03;4.29]				[4.03;4.38]				[3.40;3.73]			[70.2;85.3]	
74	44.9	23.6	78.8	4.15	4.20	4.18	67	4.53	4.58	4.56	66	4.50	4.65	4.65	65	4.39	4.41	4.41	55	4.10	3.90	3.87	67	87.4	89.2	83
						[4.01;4.34]				[4.39;4.73]				[4.49;4.81]				[4.18;4.64]				[3.67;4.08]			[80.4;94.9]	
75	38.5	41.3	92.1	4.21	4.08	4.15	100	4.50	4.58	4.63	101	4.55	4.58	4.62	99	4.54	4.42	4.46	99	4.06	3.99	4.07	103	90.9	89.8	108
						[4.02;4.29]				[4.49;4.77]				[4.49;4.75]				[4.29;4.63]				[3.90;4.23]			[82.5;94.8]	
76	40.9	40.9	87.8	4.67	4.63	4.52	107	4.45	4.43	4.28	100	4.70	4.66	4.58	101	4.74	4.78	4.68	92	4.37	4.36	4.24	106	97.2	94.3	122
						[4.39;4.65]				[4.14;4.42]				[4.46;4.71]				[4.51;4.86]				[4.08;4.41]			[88.5;97.7]	
77	44.6	41.8	95.5	3.99	3.99	4.10	167	4.38	4.36	4.45	162	4.57	4.47	4.54	159	4.62	4.57	4.67	156	3.95	3.74	3.83	167	93.2	90.1	172
						[4.00;4.21]				[4.35;4.56]				[4.44;4.65]				[4.54;4.80]				[3.70;3.96]			[84.6;94.1]	
80	46.4	53.3	90.3	4.28	4.45	4.43	154	4.69	4.70	4.70	148	4.63	4.71	4.71	150	4.64	4.54	4.54	151	4.20	4.36	4.37	158	91.2	93.6	172
						[4.32;4.54]				[4.59;4.82]				[4.60;4.81]				[4.40;4.67]				[4.24;4.50]			[88.8;96.8]	
81	35.0	41.3	89.0	4.52	4.51	4.50	199	4.28	4.42	4.40	194	4.51	4.60	4.59	195	4.54	4.56	4.52	175	4.24	4.31	4.29	200	96.0	92.0	225
						[4.40;4.60]				[4.30;4.50]				[4.50;4.68]				[4.39;4.65]				[4.17;4.41]			[87.7;95.2]	
82	46.8	42.2	90.4	4.21	4.11	4.15	173	4.54	4.52	4.56	171	4.57	4.52	4.53	171	4.41	4.33	4.38	158	4.04	4.01	4.03	177	89.8	88.1	194
						[4.05;4.25]				[4.45;4.66]				[4.43;4.63]				[4.24;4.51]				[3.91;4.16]			[82.7;92.3]	
83	40.9	43.8	82.4	4.22	4.01	4.04	95	4.48	4.32	4.42	90	4.49	4.39	4.45	91	4.35	4.17	4.22	86	3.94	3.89	3.96	97	90.7	87.7	114
						[3.90;4.18]				[4.27;4.56]				[4.31;4.58]				[4.04;4.40]				[3.79;4.13]			[80.3;93.1]	
84	43.1	51.4	92.9	4.40	4.50	4.38	114	4.74	4.72	4.57	111	4.68	4.72	4.61	111	4.46	4.65	4.54	99	4.26	4.31	4.15	115	95.7	97.6	124
						[4.25;4.51]				[4.44;4.70]				[4.49;4.73]				[4.37;4.71]				[4.00;4.31]			[93.1;99.5]	
85	51.5	43.9	89.2	4.04	4.20	4.25	211	4.59	4.57	4.60	211	4.54	4.55	4.59	211	4.46	4.43	4.45	187	3.92	3.93	3.96	211	91.0	90.4	239
						[4.15;4.34]				[4.51;4.70]				[4.50;4.68]				[4.33;4.57]				[3.85;4.08]			[85.9;93.8]	
86	51.4	54.4	87.0	4.37	4.46	4.43	140	4.75	4.69	4.68	134	4.71	4.79	4.76	135	4.60	4.63	4.62	138	4.29	4.23	4.22	138	93.5	93.1	159

Spital-/Klinikcode	Rücklauf		Adjustierungs-faktoren	Frage 1 Mittelwert				Frage 2 Mittelwert				Frage 3 Mittelwert				Frage 4 Mittelwert				Frage 5 Mittelwert				Frage 6 Anteil positive Antworten		
				(Kollektiv: 4,21)				(Kollektiv: 4,49)				(Kollektiv: 4,53)				(Kollektiv: 4,45)				(Kollektiv: 4,00)				(Kollektiv: 89,6%).		
	2021	2023		2021	2023	2021	2023	2021	2023	2021	2023	2021	2023	2021	2023	2021	2023	2021	2023	2021	2023	2021	2023			
	%	%		%	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a [KI95%]
						[4.32;4.55]				[4.56;4.80]				[4.65;4.87]				[4.48;4.76]				[4.08;4.36]			[88.0;96.5]	
87	50.0	53.8	92.6	4.38	4.47	4.37	110	4.35	4.27	4.21	109	4.60	4.56	4.50	109	4.55	4.69	4.60	110	4.18	4.21	4.17	109	92.0	93.3	119
						[4.24;4.50]				[4.08;4.34]				[4.38;4.62]				[4.44;4.76]				[4.01;4.33]			[87.2;97.1]	
90	22.7	42.9	85.5	4.08	4.06	4.14	145	4.43	4.52	4.56	138	4.51	4.58	4.61	139	4.39	4.37	4.39	133	4.01	4.04	4.11	146	90.6	88.8	169
						[4.03;4.26]				[4.44;4.68]				[4.50;4.72]				[4.24;4.53]				[3.97;4.25]			[83.0;93.1]	
91	38.2	42.8	91.8	4.06	3.95	4.05	176	4.42	4.35	4.44	173	4.57	4.40	4.48	175	4.55	4.47	4.58	163	4.02	3.76	3.85	176	92.8	87.6	194
						[3.95;4.15]				[4.34;4.55]				[4.38;4.57]				[4.45;4.71]				[3.72;3.97]			[82.2;91.9]	
93	33.2	44.2	91.4	4.45	4.38	4.36	240	4.77	4.67	4.67	233	4.74	4.69	4.69	231	4.60	4.60	4.59	217	4.28	4.24	4.23	242	96.3	91.6	262
						[4.27;4.45]				[4.58;4.76]				[4.60;4.77]				[4.47;4.70]				[4.13;4.34]			[87.6;94.7]	
94	35.1	39.4	86.5	4.26	4.27	4.22	144	4.11	4.18	4.17	143	4.30	4.32	4.31	141	4.26	4.50	4.46	134	3.91	3.96	3.93	146	91.1	90.3	165
						[4.11;4.34]				[4.05;4.28]				[4.20;4.42]				[4.32;4.61]				[3.79;4.07]			[84.7;94.4]	
95	54.0	52.2	93.7	4.54	4.62	4.58	133	4.42	4.35	4.34	127	4.65	4.55	4.50	126	4.65	4.62	4.59	112	4.21	4.28	4.22	133	95.2	95.7	140
						[4.46;4.70]				[4.21;4.46]				[4.39;4.61]				[4.44;4.75]				[4.08;4.37]			[90.9;98.4]	
96	20.1	42.2	88.5	4.23	4.14	4.12	162	4.16	4.24	4.23	156	4.35	4.30	4.28	156	4.47	4.49	4.44	150	4.05	3.97	3.98	162	88.4	89.3	178
						[4.02;4.23]				[4.12;4.34]				[4.18;4.38]				[4.31;4.58]				[3.85;4.11]			[83.8;93.4]	
97	46.4	50.4	92.7	4.36	4.32	4.30	188	4.68	4.52	4.57	176	4.71	4.62	4.59	179	4.60	4.47	4.45	169	4.23	4.09	4.06	189	96.4	89.6	201
						[4.20;4.40]				[4.46;4.67]				[4.50;4.69]				[4.32;4.58]				[3.94;4.18]			[84.5;93.4]	
98	46.6	47.0	89.2	4.36	4.38	4.30	194	4.69	4.69	4.63	185	4.69	4.64	4.58	187	4.56	4.46	4.46	167	4.07	4.18	4.11	196	92.0	87.7	220
						[4.20;4.40]				[4.53;4.74]				[4.49;4.68]				[4.33;4.59]				[3.99;4.23]			[82.6;91.8]	
99	40.2	50.7	90.1	4.29	4.35	4.36	151	4.52	4.63	4.64	150	4.53	4.63	4.65	150	4.40	4.29	4.32	146	4.14	4.03	4.05	146	89.6	86.4	169
						[4.25;4.48]				[4.53;4.76]				[4.55;4.76]				[4.18;4.46]				[3.91;4.19]			[80.3;91.2]	
100	31.8	37.0	83.1	3.99	4.05	4.10	163	4.39	4.36	4.45	158	4.36	4.45	4.49	156	4.18	4.23	4.32	152	3.79	3.85	3.88	168	87.2	87.5	200
						[3.99;4.21]				[4.34;4.56]				[4.39;4.59]				[4.18;4.45]				[3.75;4.01]			[82.1;91.7]	
101	43.2	44.5	85.8	4.09	4.20	4.19	161	4.53	4.59	4.58	156	4.50	4.62	4.62	157	4.43	4.47	4.45	145	4.03	4.11	4.09	163	89.0	95.2	188
						[4.09;4.30]				[4.47;4.69]				[4.52;4.72]				[4.31;4.59]				[3.96;4.22]			[91.1;97.8]	
102	34.9	37.9	86.1	4.05	4.13	4.16	171	4.51	4.51	4.58	169	4.49	4.51	4.56	171	4.33	4.36	4.41	160	3.91	3.85	3.87	172	87.8	91.4	198

Spital-/Klinikcode	Rücklauf		Adjustierungs-faktoren	Frage 1 Mittelwert				Frage 2 Mittelwert				Frage 3 Mittelwert				Frage 4 Mittelwert				Frage 5 Mittelwert				Frage 6 Anteil positive Antworten		
				(Kollektiv: 4,21)				(Kollektiv: 4,49)				(Kollektiv: 4,53)				(Kollektiv: 4,45)				(Kollektiv: 4,00)				(Kollektiv: 89,6%).		
	2021	2023		2021		2023		2021		2023		2021		2023		2021		2023		2021		2023		2021	2023	
	%	%	%	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a [KI95%]	N
						[4.05;4.26]				[4.47;4.69]				[4.46;4.66]				[4.27;4.54]				[3.74;4.00]			[86.6;94.9]	
103	37.4	39.9	87.2	4.11	4.18	4.16	202	4.55	4.59	4.55	201	4.50	4.55	4.53	201	4.36	4.46	4.47	187	3.97	3.97	3.96	200	91.1	90.4	229
						[4.06;4.26]				[4.45;4.64]				[4.44;4.62]				[4.34;4.59]				[3.84;4.08]			[85.8;93.9]	
104	32.1	45.1	91.5	4.49	4.55	4.45	147	4.37	4.39	4.28	139	4.60	4.55	4.44	140	4.63	4.76	4.66	125	4.28	4.31	4.20	149	95.6	95.1	163
						[4.33;4.56]				[4.16;4.39]				[4.34;4.55]				[4.51;4.81]				[4.06;4.34]			[90.6;97.9]	
105	38.3	46.4	85.2	4.11	4.18	4.17	195	4.57	4.65	4.65	191	4.49	4.57	4.57	190	4.37	4.50	4.49	179	3.94	4.15	4.14	199	91.8	90.6	233
						[4.07;4.27]				[4.55;4.75]				[4.48;4.67]				[4.36;4.61]				[4.02;4.26]			[86.1;94.0]	
106	44.4	43.9	91.1	4.34	4.31	4.28	161	4.60	4.51	4.51	149	4.68	4.51	4.49	154	4.53	4.46	4.43	142	4.10	4.06	4.05	162	94.9	92.4	171
						[4.18;4.39]				[4.39;4.62]				[4.39;4.59]				[4.29;4.57]				[3.92;4.18]			[87.4;95.9]	
107	38.8	42.8	92.2	3.87	3.95	4.02	242	4.40	4.47	4.52	237	4.51	4.46	4.54	239	4.44	4.52	4.57	228	3.76	3.76	3.82	247	90.4	89.4	265
						[3.93;4.11]				[4.43;4.61]				[4.46;4.62]				[4.46;4.69]				[3.71;3.93]			[85.1;92.9]	
108	29.6	41.1	88.5	4.01	4.01	4.02	220	4.04;4.9	4.43	4.46	213	4.53	4.49	4.51	215	4.35	4.34	4.36	198	3.95	3.83	3.84	225	89.4	93.6	251
						[3.92;4.11]				[4.37;4.56]				[4.43;4.60]				[4.24;4.48]				[3.73;3.96]			[89.9;96.3]	
109	45.7	46.0	90.3	4.32	4.39	4.36	237	4.67	4.72	4.72	230	4.61	4.69	4.68	232	4.52	4.58	4.59	204	4.16	4.27	4.25	238	90.7	92.4	264
						[4.27;4.45]				[4.63;4.81]				[4.60;4.76]				[4.47;4.71]				[4.14;4.35]			[88.5;95.3]	
110	44.4	41.0	88.4	4.06	4.02	4.09	202	4.29	4.34	4.39	192	4.59	4.50	4.54	192	4.34	4.44	4.50	191	3.84	3.89	3.91	203	91.9	95.2	230
						[3.99;4.19]				[4.29;4.49]				[4.45;4.63]				[4.38;4.62]				[3.79;4.03]			[91.6;97.6]	
111	38.0	41.8	87.5	4.07	4.00	4.08	239	4.58	4.43	4.51	232	4.49	4.45	4.51	235	4.44	4.25	4.30	223	3.91	3.82	3.89	240	87.3	88.6	272
						[3.99;4.17]				[4.42;4.60]				[4.43;4.59]				[4.19;4.41]				[3.78;4.00]			[84.2;92.1]	
112	44.1	48.4	85.8	4.45	4.30	4.32	124	4.78	4.65	4.61	123	4.70	4.66	4.65	124	4.60	4.63	4.59	100	4.25	4.17	4.14	126	90.9	85.3	143
						[4.20;4.44]				[4.48;4.73]				[4.53;4.76]				[4.42;4.76]				[4.00;4.29]			[78.4;90.7]	
113	43.2	41.9	91.6	4.31	4.17	4.20	216	4.62	4.62	4.65	205	4.61	4.61	4.61	204	4.54	4.52	4.58	187	4.19	4.06	4.10	214	92.9	91.0	234
						[4.10;4.29]				[4.56;4.75]				[4.52;4.70]				[4.46;4.71]				[3.98;4.21]			[86.6;94.4]	
114	35.8	33.8	85.3	3.96	4.05	4.08	307	4.36	4.49	4.55	296	4.43	4.44	4.47	305	4.16	4.30	4.37	285	3.80	3.85	3.85	307	85.6	86.9	360

Spital-/Klinikcode	Rücklauf		Adjustierungs-faktoren	Frage 1 Mittelwert				Frage 2 Mittelwert				Frage 3 Mittelwert				Frage 4 Mittelwert				Frage 5 Mittelwert				Frage 6 Anteil positive Antworten		
				(Kollektiv: 4,21)				(Kollektiv: 4,49)				(Kollektiv: 4,53)				(Kollektiv: 4,45)				(Kollektiv: 4,00)				(Kollektiv: 89,6%).		
	2021	2023		2021		2023		2021		2023		2021		2023		2021		2023		2021		2023		2021	2023	
	%	%	%	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a [KI95%]	N
						[4.01;4.16]				[4.47;4.63]				[4.40;4.54]				[4.27;4.47]				[3.76;3.95]			[83.0;90.2]	
115	29.6	28.9	82.3	4.00	3.80	3.93	143	4.38	4.14	4.27	130	4.41	4.29	4.41	132	4.29	4.10	4.30	116	3.85	3.71	3.79	144	87.1	86.6	172
						[3.82;4.05]				[4.15;4.40]				[4.30;4.53]				[4.14;4.45]				[3.65;3.93]			[80.6;91.3]	
116	37.0	31.4	87.5	4.08	4.17	4.18	251	4.55	4.51	4.50	238	4.51	4.54	4.53	242	4.40	4.45	4.43	229	4.07	4.01	3.99	254	92.7	86.3	291
						[4.09;4.26]				[4.41;4.59]				[4.44;4.61]				[4.31;4.54]				[3.89;4.10]			[81.8;90.0]	
117	35.5	51.1	93.3	4.40	4.41	4.32	167	4.42	4.47	4.39	155	4.58	4.69	4.64	156	4.67	4.61	4.47	148	4.14	4.22	4.14	167	93.1	94.9	178
						[4.21;4.42]				[4.28;4.50]				[4.54;4.74]				[4.33;4.61]				[4.02;4.27]			[90.6;97.7]	
118	48.6	53.4	90.4	4.30	4.36	4.36	266	4.65	4.69	4.68	256	4.65	4.70	4.69	262	4.53	4.65	4.63	258	4.14	4.12	4.11	271	94.6	89.6	298
						[4.28;4.44]				[4.59;4.76]				[4.61;4.77]				[4.52;4.73]				[4.01;4.21]			[85.6;92.8]	
119	48.0	51.8	93.0	4.48	4.50	4.43	197	4.70	4.78	4.71	191	4.72	4.73	4.67	191	4.57	4.57	4.50	180	4.33	4.39	4.32	199	93.7	93.4	212
						[4.34;4.53]				[4.61;4.81]				[4.58;4.76]				[4.37;4.62]				[4.20;4.44]			[89.2;96.3]	
120	15.3	46.7	88.3	4.20	4.22	4.26	233	4.17	4.26	4.31	217	4.42	4.40	4.45	225	4.57	4.46	4.46	203	3.84	3.91	3.90	230	88.9	88.4	259
						[4.17;4.35]				[4.21;4.40]				[4.36;4.53]				[4.34;4.57]				[3.79;4.01]			[83.9;92.0]	
121	23.7	38.8	86.6	4.17	4.27	4.27	122	4.28	4.22	4.25	117	4.31	4.31	4.32	116	4.55	4.24	4.27	113	3.82	3.96	3.98	120	90.6	90.6	138
						[4.15;4.40]				[4.13;4.38]				[4.20;4.43]				[4.11;4.43]				[3.83;4.14]			[84.4;94.9]	
122	48.1	41.6	90.2	4.14	4.12	4.13	181	4.50	4.55	4.57	174	4.50	4.50	4.49	176	4.35	4.23	4.24	170	4.07	3.93	3.94	181	95.1	92.4	197
						[4.03;4.23]				[4.46;4.67]				[4.39;4.59]				[4.11;4.37]				[3.81;4.06]			[87.8;95.7]	
123	35.8	41.7	89.0	4.00	4.05	4.14	189	4.43	4.51	4.55	185	4.39	4.53	4.58	189	4.26	4.45	4.51	181	3.81	3.92	3.99	201	87.1	88.2	221
						[4.04;4.24]				[4.45;4.65]				[4.48;4.67]				[4.39;4.64]				[3.87;4.10]			[83.2;92.2]	
124	41.0	35.1	89.6	4.02	4.07	4.12	190	4.52	4.52	4.57	188	4.48	4.53	4.57	187	4.39	4.39	4.40	173	3.80	4.02	4.07	196	89.1	90.7	216
						[4.02;4.22]				[4.47;4.67]				[4.47;4.66]				[4.27;4.53]				[3.95;4.19]			[86.1;94.3]	
125	34.9	42.0	88.4	4.18	4.20	4.22	275	4.62	4.58	4.59	266	4.53	4.60	4.62	268	4.51	4.42	4.42	255	3.94	4.05	4.09	278	86.5	89.7	310
						[4.14;4.31]				[4.51;4.68]				[4.54;4.70]				[4.32;4.53]				[3.99;4.19]			[85.7;92.8]	
126	24.0	35.8	92.7	4.13	4.21	4.19	261	4.18	4.30	4.29	257	4.29	4.37	4.35	257	4.32	4.33	4.31	243	3.81	3.94	3.92	264	85.6	89.1	284

Spital-/Klinikcode	Rücklauf		Adjustierungs-faktoren	Frage 1 Mittelwert				Frage 2 Mittelwert				Frage 3 Mittelwert				Frage 4 Mittelwert				Frage 5 Mittelwert				Frage 6 Anteil positive Antworten		
				(Kollektiv: 4,21)				(Kollektiv: 4,49)				(Kollektiv: 4,53)				(Kollektiv: 4,45)				(Kollektiv: 4,00)				(Kollektiv: 89,6%).		
	2021	2023		2021	2023	2021	2023	2021	2023	2021	2023	2021	2023	2021	2023	2021	2023	2021	2023	2021	2023	2021	2023			
	%	%		%	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a [KI95%]
						[4.10;4.27]				[4.21;4.38]				[4.27;4.43]				[4.21;4.42]				[3.82;4.02]			[84.9;92.5]	
127	40.0	40.0	90.7	4.10	4.07	4.10	191	4.53	4.50	4.50	187	4.52	4.57	4.57	185	4.37	4.41	4.38	178	3.97	3.97	3.98	194	92.4	90.1	212
						[4.00;4.20]				[4.40;4.60]				[4.48;4.67]				[4.25;4.50]				[3.86;4.10]			[85.3;93.8]	
128	35.1	46.8	85.2	4.31	4.28	4.31	286	4.62	4.58	4.61	280	4.59	4.62	4.63	282	4.47	4.50	4.59	252	4.15	4.11	4.11	291	90.2	91.7	336
						[4.23;4.39]				[4.53;4.70]				[4.56;4.71]				[4.49;4.70]				[4.01;4.21]			[88.2;94.4]	
129	41.2	37.8	87.7	4.00	4.03	4.06	231	4.36	4.38	4.43	218	4.37	4.40	4.45	220	4.42	4.40	4.42	218	3.79	3.78	3.81	234	84.8	86.3	262
						[3.97;4.15]				[4.33;4.52]				[4.36;4.53]				[4.31;4.54]				[3.70;3.92]			[81.5;90.2]	
130	39.1	39.9	92.0	3.96	3.96	4.04	285	4.31	4.33	4.40	286	4.50	4.43	4.51	289	4.48	4.36	4.47	271	3.81	3.68	3.76	294	91.8	89.0	317
						[3.95;4.12]				[4.32;4.48]				[4.44;4.59]				[4.37;4.58]				[3.67;3.86]			[85.0;92.2]	
131	33.3	40.2	87.7	4.12	4.13	4.18	301	4.58	4.54	4.59	295	4.56	4.46	4.49	301	4.39	4.45	4.50	284	3.97	3.92	3.98	311	92.5	89.1	348
						[4.10;4.26]				[4.50;4.67]				[4.42;4.56]				[4.40;4.60]				[3.89;4.08]			[85.3;92.2]	
132	46.5	47.4	92.6	4.34	4.36	4.32	341	4.71	4.70	4.68	325	4.74	4.69	4.67	330	4.55	4.51	4.50	291	4.17	4.16	4.13	343	93.8	92.2	373
						[4.25;4.40]				[4.60;4.76]				[4.60;4.74]				[4.40;4.60]				[4.04;4.22]			[89.0;94.7]	
133	39.4	45.3	91.3	4.11	4.13	4.17	278	4.24	4.16	4.19	268	4.30	4.28	4.33	269	4.31	4.34	4.35	260	3.89	3.95	3.96	282	85.9	91.4	301
						[4.09;4.25]				[4.11;4.27]				[4.25;4.40]				[4.25;4.46]				[3.87;4.06]			[87.6;94.3]	
134	37.3	39.2	88.6	4.09	4.05	4.12	280	4.47	4.43	4.52	270	4.49	4.45	4.52	278	4.34	4.32	4.41	259	3.90	3.87	3.95	288	88.7	87.2	321
						[4.04;4.21]				[4.44;4.60]				[4.45;4.60]				[4.31;4.51]				[3.85;4.05]			[83.1;90.7]	
135	50.5	52.9	91.3	4.27	4.39	4.38	416	4.63	4.70	4.70	398	4.62	4.64	4.65	406	4.52	4.55	4.57	370	4.12	4.15	4.16	426	92.4	90.8	465
						[4.31;4.45]				[4.63;4.77]				[4.59;4.72]				[4.48;4.66]				[4.07;4.24]			[87.7;93.2]	
136	46.9	45.2	89.7	4.12	4.10	4.13	356	4.57	4.53	4.55	349	4.57	4.55	4.57	353	4.44	4.48	4.51	326	3.96	3.94	3.98	356	91.6	89.3	400
						[4.06;4.21]				[4.48;4.62]				[4.51;4.64]				[4.41;4.60]				[3.89;4.07]			[85.8;92.1]	
137	45.1	44.5	86.1	4.25	4.23	4.25	290	4.61	4.59	4.63	282	4.58	4.56	4.59	287	4.59	4.52	4.55	261	4.09	4.04	4.03	293	87.0	91.8	341
						[4.17;4.33]				[4.55;4.71]				[4.51;4.66]				[4.45;4.65]				[3.93;4.13]			[88.4;94.5]	
138	40.5	43.3	90.2	4.17	4.19	4.20	598	4.50	4.50	4.51	587	4.53	4.57	4.59	580	4.39	4.47	4.49	539	3.91	3.92	3.91	605	88.1	87.8	666

Spital-/Klinikcode	Rücklauf		Adjustierungs-faktoren	Frage 1 Mittelwert				Frage 2 Mittelwert				Frage 3 Mittelwert				Frage 4 Mittelwert				Frage 5 Mittelwert				Frage 6 Anteil positive Antworten		
				(Kollektiv: 4,21)				(Kollektiv: 4,49)				(Kollektiv: 4,53)				(Kollektiv: 4,45)				(Kollektiv: 4,00)				(Kollektiv: 89,6%).		
	2021	2023		2021	2023	2021	2023	2021	2023	2021	2023	2021	2023	2021	2023	2021	2023	2021	2023	2021	2023	2021	2023			
	%	%		%	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a [KI95%]
						[4.14;4.25]				[4.46;4.57]				[4.54;4.64]				[4.41;4.56]				[3.84;3.98]			[85.1;90.2]	
139	41.1	41.1	93.3	4.09	4.11	4.17	284	4.46	4.53	4.59	276	4.46	4.49	4.54	278	4.37	4.41	4.49	262	3.91	3.99	4.06	287	87.2	87.9	306
						[4.09;4.25]				[4.51;4.67]				[4.46;4.61]				[4.39;4.59]				[3.96;4.16]			[83.7;91.3]	
140	30.3	37.9	91.4	4.10	4.09	4.12	420	4.54	4.50	4.51	412	4.56	4.51	4.53	416	4.44	4.40	4.44	391	3.95	3.89	3.91	425	91.7	89.6	469
						[4.06;4.19]				[4.44;4.58]				[4.47;4.59]				[4.35;4.52]				[3.82;3.99]			[86.4;92.2]	
141	60.9	61.1	89.2	4.42	4.49	4.47	374	4.72	4.77	4.75	366	4.69	4.70	4.70	369	4.48	4.51	4.48	367	4.27	4.30	4.31	375	92.1	90.7	418
						[4.40;4.54]				[4.67;4.82]				[4.63;4.76]				[4.39;4.57]				[4.22;4.39]			[87.5;93.3]	
142	36.7	43.4	90.8	4.10	4.28	4.30	298	4.25	4.34	4.34	296	4.30	4.44	4.46	300	4.45	4.53	4.50	276	3.80	4.02	4.04	306	90.1	92.1	329
						[4.22;4.38]				[4.26;4.42]				[4.39;4.53]				[4.40;4.60]				[3.95;4.14]			[88.6;94.8]	
143	46.2	44.8	90.3	4.13	4.13	4.12	362	4.57	4.55	4.58	351	4.57	4.54	4.54	351	4.54	4.49	4.50	336	4.00	3.97	3.95	371	90.2	89.3	402
						[4.05;4.19]				[4.50;4.65]				[4.47;4.61]				[4.41;4.59]				[3.86;4.04]			[85.9;92.2]	
144	48.7	49.7	92.3	4.29	4.38	4.32	393	4.67	4.70	4.66	379	4.63	4.67	4.64	387	4.57	4.68	4.62	354	4.07	4.18	4.13	402	93.5	94.9	434
						[4.25;4.39]				[4.59;4.73]				[4.58;4.71]				[4.54;4.71]				[4.05;4.21]			[92.4;96.8]	
145	41.1	38.2	87.1	4.18	4.21	4.18	379	4.63	4.61	4.60	372	4.60	4.54	4.54	371	4.48	4.52	4.52	347	4.02	4.10	4.07	384	90.0	91.8	437
						[4.11;4.25]				[4.53;4.67]				[4.47;4.61]				[4.43;4.61]				[3.99;4.16]			[88.8;94.2]	
146	44.2	44.5	88.7	4.37	4.39	4.36	578	4.62	4.64	4.60	555	4.65	4.68	4.64	564	4.50	4.50	4.49	511	4.06	4.13	4.08	588	93.4	93.3	661
						[4.30;4.41]				[4.54;4.66]				[4.58;4.69]				[4.42;4.57]				[4.01;4.15]			[91.2;95.1]	
147	41.1	46.2	89.5	4.23	4.24	4.22	650	4.52	4.58	4.58	640	4.52	4.59	4.57	638	4.45	4.49	4.48	621	3.98	4.02	3.99	659	89.6	92.1	731
						[4.16;4.27]				[4.52;4.63]				[4.52;4.62]				[4.42;4.55]				[3.92;4.05]			[89.9;93.9]	
148	39.3	39.3	87.7	4.24	4.21	4.22	626	4.58	4.55	4.57	612	4.58	4.55	4.57	617	4.46	4.46	4.48	580	4.07	4.02	4.03	637	89.4	90.5	716
						[4.17;4.28]				[4.51;4.63]				[4.51;4.62]				[4.41;4.55]				[3.97;4.10]			[88.1;92.5]	
149	38.9	37.6	89.8	4.06	3.94	3.99	479	4.47	4.45	4.51	466	4.47	4.42	4.47	475	4.33	4.31	4.37	432	3.85	3.71	3.77	480	87.9	86.7	533
						[3.93;4.06]				[4.44;4.57]				[4.41;4.53]				[4.29;4.45]				[3.70;3.85]			[83.5;89.4]	
150	38.3	47.0	88.4	4.09	4.22	4.23	683	4.51	4.62	4.64	661	4.50	4.58	4.59	667	4.39	4.45	4.48	652	3.95	4.01	4.02	699	90.4	87.7	786

Spital-/Klinikcode	Rücklauf		Adjustierungs-faktoren	Frage 1 Mittelwert				Frage 2 Mittelwert				Frage 3 Mittelwert				Frage 4 Mittelwert				Frage 5 Mittelwert				Frage 6 Anteil positive Antworten		
				(Kollektiv: 4,21)				(Kollektiv: 4,49)				(Kollektiv: 4,53)				(Kollektiv: 4,45)				(Kollektiv: 4,00)				(Kollektiv: 89,6%).		
	2021	2023		2021	2023	2021	2023	2021	2023	2021	2023	2021	2023	2021	2023	2021	2023	2021	2023	2021	2023	2021	2023			
	%	%		%	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a [KI95%]
						[4.18;4.28]				[4.58;4.69]				[4.54;4.64]				[4.41;4.54]				[3.96;4.09]			[85.2;89.9]	
151	18.9	39.6	85.4	4.13	4.07	4.13	730	4.46	4.38	4.46	711	4.46	4.41	4.45	718	4.30	4.24	4.34	665	3.83	3.82	3.87	742	89.7	85.9	861
						[4.08;4.18]				[4.41;4.51]				[4.41;4.50]				[4.27;4.40]				[3.81;3.93]			[83.4;88.2]	
152	30.9	38.4	87.9	4.19	4.10	4.14	864	4.53	4.42	4.47	852	4.49	4.42	4.47	855	4.36	4.34	4.36	793	3.90	3.82	3.84	875	88.9	87.9	986
						[4.09;4.18]				[4.42;4.52]				[4.42;4.51]				[4.30;4.42]				[3.78;3.89]			[85.7;89.9]	
154	23.1	33.8	89.0	4.29	4.21	4.25	755	4.23	4.12	4.16	745	4.39	4.29	4.31	753	4.49	4.37	4.40	703	3.95	3.86	3.90	775	86.6	82.7	867
						[4.20;4.30]				[4.11;4.21]				[4.26;4.36]				[4.34;4.46]				[3.84;3.96]			[80.0;85.2]	
155	35.0	42.3	91.1	4.19	4.17	4.21	636	4.19	4.15	4.17	625	4.29	4.29	4.30	630	4.36	4.38	4.38	577	3.87	3.77	3.81	636	87.5	84.9	694
						[4.15;4.26]				[4.11;4.22]				[4.25;4.36]				[4.31;4.45]				[3.74;3.87]			[82.0;87.5]	
156	34.2	38.5	86.9	4.18	4.15	4.20	886	4.50	4.46	4.51	875	4.50	4.45	4.49	887	4.44	4.31	4.34	834	3.92	3.86	3.88	903	86.8	86.2	1,027
						[4.15;4.24]				[4.47;4.56]				[4.45;4.53]				[4.28;4.39]				[3.83;3.94]			[83.9;88.2]	
157	42.6	39.7	86.2	4.24	4.28	4.33	25	4.74	4.62	4.62	25	4.70	4.57	4.57	24	4.56	4.73	4.70	22	4.07	4.28	4.34	25	96.4	89.7	29
						[4.06;4.60]				[4.34;4.89]				[4.31;4.83]				[4.34;5.05]				[4.00;4.67]			[72.6;97.8]	
158	39.4	42.1	73.8	4.00	3.97	4.08	43	4.54	4.44	4.61	44	4.58	4.48	4.56	43	4.38	4.28	4.51	43	4.15	3.93	3.98	44	89.5	76.3	59
						[3.87;4.29]				[4.40;4.82]				[4.37;4.75]				[4.26;4.77]				[3.73;4.23]			[63.4;86.4]	
159	38.4	36.6	83.3	4.12	4.21	4.33	24	4.55	4.56	4.62	24	4.45	4.48	4.52	24	4.60	4.77	4.74	22	4.03	4.17	4.27	25	93.3	96.6	29
						[4.06;4.61]				[4.34;4.90]				[4.26;4.78]				[4.39;5.10]				[3.93;4.60]			[82.2;99.9]	
160	50.0	62.6	93.5	4.59	4.47	4.35	85	4.36	4.23	4.11	78	4.62	4.56	4.46	80	4.72	4.67	4.55	81	4.22	4.02	3.88	85	87.7	88.0	92
						[4.20;4.50]				[3.95;4.26]				[4.32;4.61]				[4.37;4.74]				[3.70;4.07]			[79.6;93.9]	
162	40.3	43.5	88.9	4.10	4.00	4.11	24	4.45	4.11	4.22	24	4.53	4.37	4.37	24	4.48	4.50	4.55	23	4.20	3.81	3.93	23	66.7	61.5	26
						[3.83;4.39]				[3.94;4.50]				[4.11;4.63]				[4.20;4.90]				[3.58;4.28]			[40.6;79.8]	
163	32.1	40.0	90.0	4.42	4.35	4.24	54	4.76	4.65	4.57	49	4.82	4.67	4.66	49	4.65	4.60	4.56	52	4.27	4.22	4.18	54	94.3	88.3	60
						[4.05;4.43]				[4.37;4.77]				[4.47;4.84]				[4.33;4.80]				[3.96;4.41]			[77.4;95.2]	
164	43.0	41.7	90.0	4.22	4.25	4.26	43	4.69	4.71	4.71	42	4.57	4.74	4.78	42	4.57	4.50	4.62	43	4.14	3.96	3.95	44	95.3	91.8	49

Spital-/Klinikcode	Rücklauf		Adjustierungs-faktoren	Frage 1 Mittelwert				Frage 2 Mittelwert				Frage 3 Mittelwert				Frage 4 Mittelwert				Frage 5 Mittelwert				Frage 6 Anteil positive Antworten			
				(Kollektiv: 4,21)				(Kollektiv: 4,49)				(Kollektiv: 4,53)				(Kollektiv: 4,45)				(Kollektiv: 4,00)				(Kollektiv: 89,6%).			
	2021	2023		2021	2023			2021	2023			2021	2023			2021	2023			2021	2023			2021	2023		
	%	%		%	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a [KI95%]	N
						[4.05;4.46]				[4.50;4.93]				[4.58;4.97]				[4.37;4.88]				[3.70;4.20]				[80.4;97.7]	
166	47.5	54.0	82.4	4.37	4.47	4.46	27	4.68	4.75	4.68	27	4.74	4.73	4.76	27	4.33	4.74	4.84	28	4.16	4.35	4.37	28	89.5	94.1	34	
						[4.19;4.72]				[4.42;4.94]				[4.51;5.00]				[4.52;5.15]				[4.05;4.68]				[80.3;99.3]	
167*	56.1	40.9	88.9	4.29	4.67	4.58	16	4.72	4.94	4.91	16	4.81	4.78	4.72	16	4.49	4.61	4.42	16	4.19	4.44	4.34	16	91.9	83.3	18	
168*	28.8	41.9	92.3	4.60	4.31	4.12	12	4.36	4.33	4.18	11	4.64	4.67	4.53	11	4.71	4.54	4.35	12	4.13	4.31	4.13	12	92.9	92.3	13	
169	57.7	37.9	91.7	4.63	4.59	4.43	30	4.51	4.45	4.31	29	4.67	4.61	4.49	30	4.56	4.61	4.45	30	4.52	4.28	4.13	33	96.4	94.4	36	
						[4.18;4.68]				[4.06;4.57]				[4.26;4.72]				[4.14;4.75]				[3.84;4.42]				[81.3;99.3]	
170	38.5	42.6	85.0	3.95	4.15	4.23	34	4.54	4.57	4.66	31	4.53	4.49	4.49	33	4.43	4.37	4.40	33	4.08	4.13	4.12	34	91.7	94.9	39	
																										[82.7;99.4]	
172*		50.0	83.3		4.42	4.37	10		4.90	4.81	8		4.80	4.87	8		4.75	4.62	10		4.17	4.23	10		100.0	12	
173	52.3	65.0	88.5	4.68	4.35	4.26	23	4.65	4.60	4.57	22	4.83	4.68	4.57	22	4.91	4.44	4.33	23	4.48	4.50	4.46	23	100.0	88.5	26	
						[3.97;4.54]				[4.28;4.86]				[4.30;4.85]				[3.98;4.68]				[4.11;4.81]				[69.8;97.6]	
174*	28.6	46.7	78.6	4.33	3.43	3.69	11	4.00	4.07	4.48	11	4.50	3.86	4.08	11	4.17	3.86	4.01	11	3.83	3.43	3.65	11	100.0	84.6	13	
175	37.3	51.9	92.9	4.14	4.32	4.27	38	4.30	4.69	4.68	39	4.27	4.50	4.47	37	4.34	4.62	4.56	39	3.90	4.19	4.13	39	90.3	83.3	42	
						[4.05;4.49]				[4.46;4.90]				[4.26;4.68]				[4.29;4.83]				[3.86;4.40]				[68.6;93.0]	
176*	25.0	44.0	72.7	4.50	3.90	4.06	7	4.00	4.33	4.43	6	5.00	4.44	4.53	6	5.00	4.44	4.56	6	4.00	4.30	4.46	7	100.0	70.0	10	
177*	33.8	35.8	89.5	3.90	4.05	4.24	17	4.50	4.39	4.43	16	4.15	4.21	4.34	17	4.59	4.47	4.56	14	3.52	3.84	4.16	17	95.2	75.0	16	
178	13.9	26.9	77.6	3.59	3.44	3.65	49	4.04	3.97	4.05	47	3.96	4.19	4.21	45	3.45	3.54	3.61	45	3.75	3.40	3.54	50	69.6	76.3	59	

Spital-/Klinikcode	Rücklauf		Adjustierungs-faktoren	Frage 1 Mittelwert				Frage 2 Mittelwert				Frage 3 Mittelwert				Frage 4 Mittelwert				Frage 5 Mittelwert				Frage 6 Anteil positive Antworten		
				(Kollektiv: 4,21)				(Kollektiv: 4,49)				(Kollektiv: 4,53)				(Kollektiv: 4,45)				(Kollektiv: 4,00)				(Kollektiv: 89,6%).		
	2021	2023		2021		2023		2021		2023		2021		2023		2021		2023		2021		2023		2021	2023	
	%	%	%	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a [KI95%]	N
						[3.45;3.84]				[3.85;4.26]				[4.02;4.40]				[3.36;3.86]				[3.31;3.78]			[63.4;86.4]	
179*	33.3	60.0	91.7	4.40	4.83	4.75	11	4.80	4.30	4.14	9	4.60	4.64	4.52	10	5.00	4.25	4.14	7	4.60	4.08	4.01	11	100.0	100.0	12
180*	31.8	50.0	84.6	3.71	4.31	4.56	11	4.43	4.69	5.02	11	4.29	4.46	4.60	11	3.57	4.17	4.62	10	3.86	4.23	4.41	11	100.0	92.3	13
181*	40.5	31.6	83.3	3.73	3.92	3.74	10	4.53	4.82	4.86	9	4.60	4.67	4.58	10	4.20	4.86	4.90	6	4.33	4.08	3.93	10	80.0	91.7	12
182*	24.2	51.6	93.8	3.88	4.13	4.38	15	3.63	4.07	4.39	14	3.86	4.57	4.71	14	4.17	3.93	4.32	13	3.57	3.53	3.65	15	57.1	93.3	15
183*	14.0	57.1	75.0	4.86	4.25	4.40	6	4.43	4.29	4.08	6	4.57	4.43	4.26	6	4.71	3.88	3.75	6	4.57	3.75	3.59	6	100.0	100.0	8
184*	13.3	33.3	90.9	3.00	3.73	3.88	10	3.67	4.00	4.18	8	3.50	3.89	4.01	8	3.67	4.18	4.41	10	3.00	3.73	3.92	10	66.7	100.0	11
185*	68.8	70.4	89.5	4.45	4.53	4.49	17	4.91	4.95	4.87	17	4.91	4.95	4.94	17	5.00	4.79	4.73	12	4.64	4.53	4.45	15	81.8	78.9	19
186*	43.3	38.9	85.7	4.46	3.86	3.76	6	4.33	4.29	4.26	6	4.58	4.71	4.92	6	4.92	4.43	4.42	6	4.23	4.00	4.12	6	92.3	100.0	7
187*	40.0	47.4	77.8	4.17	4.11	4.16	7	4.83	4.75	4.73	7	4.50	4.89	4.82	7	4.50	4.88	4.82	6	3.83	4.00	3.84	7	100.0	100.0	9
190*	33.3	33.3	83.3	3.80	4.75	4.78	4	4.80	4.17	4.75	5	4.50	4.60	4.71	5	4.60	4.17	4.33	5	4.00	4.00	4.50	4	60.0	83.3	6
192*	33.3	35.0	85.7	3.75	3.57	3.63	6	3.50	3.80	4.05	5	4.25	4.40	4.61	5	4.25	4.00	4.18	6	3.75	3.43	3.42	6	100.0	100.0	7
193t*	26.9	46.7	85.7	4.00	3.86	3.74	12	4.14	4.17	4.27	10	3.71	4.08	4.04	11	3.83	4.31	4.27	11	3.57	4.00	4.07	11	66.7	81.8	11

Spital-/Klinikcode	Rücklauf		Adjustierungs-faktoren	Frage 1 Mittelwert				Frage 2 Mittelwert				Frage 3 Mittelwert				Frage 4 Mittelwert				Frage 5 Mittelwert				Frage 6 Anteil positive Antworten			
				(Kollektiv: 4,21)				(Kollektiv: 4,49)				(Kollektiv: 4,53)				(Kollektiv: 4,45)				(Kollektiv: 4,00)				(Kollektiv: 89,6%).			
	2021	2023		2021	2023			2021	2023			2021	2023			2021	2023			2021	2023			2021	2023		
	%	%		%	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a [KI95%]	N
194*	42.9	50.0	100.0	4.00	4.43	4.46	7	5.00	4.71	4.71	7	5.00	4.43	4.44	7	4.00	4.57	4.54	7	4.00	4.43	4.45	7	66.7	100.0	7	
196*		36.4	62.5		4.50	4.72	5		4.75	4.91	5		4.63	4.64	5		4.63	4.76	5		4.14	4.28	5		87.5	8	
197*	36.8	32.1	66.7	3.15	3.88	4.15	6	3.42	4.67	4.88	6	4.00	4.67	4.81	6	3.78	4.88	5.31	6	3.58	4.00	4.43	6	71.4	87.5	8	
198*	36.4	50.0	100.0	4.50	4.40	4.43	5	5.00	5.00	5.05	5	4.75	4.60	4.61	5	4.75	5.00	5.05	5	3.75	4.20	4.22	5	100.0	100.0	5	
199*		80.0	100.0	4.25	3.75	3.82	4	4.75	4.67	4.71	3	4.25	4.67	4.64	3	4.25	4.50	, 04:56	4	4.50	3.75	3.77	4	75.0	100.0	4	
201	61.5	61.2	90.1	4.15	4.35	4.38	64	4.55	4.60	4.66	61	4.61	4.65	4.67	62	4.58	4.54	4.57	62	4.11	4.03	4.10	63	91.1	88.6	70	
						[4.21;4.55]				[4.49;4.84]				[4.51;4.83]				[4.36;4.79]				[3.89;4.31]			[78.7;94.9]		
202*	50.0	66.7	100.0	5.00	3.50	3.55	2	5.00	4.00	4.02	2	5.00	4.00	4.00	2	3.00	4.50	4.46	2	5.00	4.00	4.05	2	100.0	50.0	2	
203*	12.5	40.4	82.6	3.00	4.09	4.36	19	3.00	3.78	4.10	17	5.00	3.89	4.02	17	3.00	4.25	4.58	15	4.00	4.20	4.33	18	100.0	90.0	20	
																									[68.3;98.8]		
204	85.7	70.7	86.2	4.72	4.89	4.84	24	4.86	4.69	4.57	22	4.79	4.79	4.72	24	4.80	4.92	4.80	22	4.63	4.48	4.49	25	93.1	86.2	29	
						[4.56;5.11]				[4.28;4.87]				[4.46;4.98]				[4.45;5.16]				[4.16;4.83]			[68.3;96.1]		
205*	57.1	70.0	85.7	4.75	4.43	4.41	6	4.33	4.50	4.47	5	5.00	4.50	4.69	5	5.00	4.71	4.69	6	5.00	4.33	4.28	6	100.0	100.0	7	
208*		75.0	66.7		4.67	4.81	2		4.00	3.87	2		4.67	4.84	2		5.00	4.82	2		4.33	3.76	2		100.0	3	
209	37.6	42.8	87.3	4.17	4.17	4.20	401	4.18	4.18	4.21	384	4.36	4.25	4.26	387	4.39	4.37	4.37	364	3.89	3.85	3.85	402	87.1	87.2	460	

Spital-/Klinikcode	Rücklauf		Adjustierungs-faktoren	Frage 1 Mittelwert				Frage 2 Mittelwert				Frage 3 Mittelwert				Frage 4 Mittelwert				Frage 5 Mittelwert				Frage 6 Anteil positive Antworten		
				(Kollektiv: 4,21)				(Kollektiv: 4,49)				(Kollektiv: 4,53)				(Kollektiv: 4,45)				(Kollektiv: 4,00)				(Kollektiv: 89,6%).		
	2021	2023		2021	2023	2021	2023	2021	2023	2021	2023	2021	2023	2021	2023	2021	2023	2021	2023	2021	2023	2021	2023			
	%	%		%	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a [KI95%]
						[4.13;4.27]				[4.14;4.28]				[4.20;4.33]				[4.28;4.46]				[3.77;3.94]			[83.8;90.1]	
211*	22.7	38.5	80.0	3.75	3.78	3.99	7	3.75	4.00	4.25	8	4.00	4.11	4.31	8	4.75	4.50	4.87	7	3.50	3.50	3.58	8	100.0	100.0	8
212		37.4	80.3		3.79	3.80	46		4.38	4.42	43		4.51	4.53	44		4.22	4.22	37		3.67	3.69	47		81.7	60
						[3.59;4.00]				[4.21;4.63]				[4.34;4.73]				[3.95;4.50]				[3.44;3.93]			[69.6;90.5]	
213*		56.0	92.9		4.00	4.26	13		4.09	4.31	10		4.55	4.76	10		4.00	4.41	10		3.86	4.12	13		92.3	13
214*		28.6	50.0		4.50	4.17	1		4.00	4.16	1		5.00	5.06	1		5.00	5.16	1		2.50	4.12	1		100.0	2

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

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

Fragebogen zur Zufriedenheit



Nationaler Verein für Qualitätsentwicklung in Spitälern und Kliniken
Association nationale pour le développement de la qualité dans les hôpitaux et les cliniques
Associazione nazionale per lo sviluppo della qualità in ospedali e cliniche

Ihre Zufriedenheit mit dem Spitalaufenthalt

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

Diese Umfrage online ausfüllen:

URL:

Allgemeine Fragen zu Ihrem Spitalaufenthalt

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

☐ Ausgezeichnet ☐ Sehr gut ☐ Gut ☐ Weniger gut ☐ Schlecht

2. Hatten Sie die Möglichkeit, Fragen zu stellen?

☐ Immer ☐ Meistens ☐ Manchmal ☐ Selten ☐ Nie
☐ Ich hatte keine Fragen

3. Erhielten Sie verständliche Antworten auf Ihre Fragen?

☐ Immer ☐ Meistens ☐ Manchmal ☐ Selten ☐ Nie
☐ Ich hatte keine Fragen

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

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

5. Wie war die Organisation Ihres Spitalaustritts?

☐ Ausgezeichnet ☐ Sehr gut ☐ Gut ☐ Weniger gut ☐ Schlecht

6. Wie empfanden Sie die Dauer Ihres Spitalaufenthaltes?

☐ Zu lang ☐ Genau richtig ☐ Zu kurz

Fragen zu Ihrer Person

Wie würden Sie Ihren derzeitigen Gesundheitszustand beschreiben?

☐ Ausgezeichnet ☐ Sehr gut ☐ Gut ☐ Weniger gut ☐ Schlecht

Wohin wurden Sie unmittelbar nach Ihrem Spitalaufenthalt entlassen?

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

Geburtsjahr (Bsp. 1980)

--	--	--	--

Geschlecht

☐ Männlich
☐ Weiblich

Versicherungsklasse für diesen Spitalaufenthalt

☐ Allgemein
☐ Halbprivat/privat

Herzlichen Dank für das Ausfüllen des Fragebogens

Impressum

Titel	Patientenzufriedenheit Akutsomatik Erwachsene Nationaler Vergleichsbericht, Messung 2023
Jahr	November 2023
Redaktion	Dr sc. nat. Julien Junod, Unisanté Lausanne (Groupe ESOPÉ) Ph.D. Chiara C. Storari, Unisanté Lausanne (Groupe ESOPÉ) MA Samantha Crupi, Unisanté Lausanne (Groupe ESOPÉ) Prof. Isabelle Peytremann-Bridevaux, Unisanté Lausanne (Groupe ESOPÉ) 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, Business Continuity Management, Suva-Kliniken Prof. Armin Gemperli, Schweiz. Paraplegiker-Forschung u. Universität Luzern Dr. sc. nat. Francesca Giuliani, Universitätsspital Zürich Dr. Aurélie Glerum, Statistikerin, Hôpital Riviera-Chablais Vaud-Valais Stefan Kuhn, Luzerner Psychiatrie Anne Pouly, Leiterin Gouvernance Qualité & Sécurité, 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 Berne T 031 511 38 40, daniela.zahnd@anq.ch, www.anq.ch
Copyright	Nationaler Verein für Qualitätsentwicklung in Spitälern und Kliniken (ANQ)
Verabschiedung	Dieser nationale Vergleichsbericht 2023 wurde im November 2023 durch den ANQ-Qualitätsausschuss Patientenzufriedenheit verabschiedet.