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

unisanté
Centre universitaire
de médecine générale
et santé publique • Lausanne

Patientenzufriedenheit Rehabilitation

Nationaler Vergleichsbericht

Messung 2024

Januar 2025, Version 1.0

Klinikcode Privat-Klinik Im Park: 2

Inhaltsverzeichnis

Zusammenfassung 3

1 Einleitung 5

1.1 Ausgangslage 5

1.2 Ziele des Berichts 5

2 Methode 6

2.1 Grundgesamtheit 6

2.2 Messungen 6

3 Ergebnisse 7

3.1 Beschreibung der Stichprobe 7

3.1.1 Rücklauf und Datenqualität 2024 7

3.1.2 Alter, Geschlecht, Versicherungsdeckung und Sprache der Umfrageteilnehmenden 9

3.1.3 Selbstberichteter Gesundheitszustand der Umfrageteilnehmenden 11

3.2 Zufriedenheitsgrad der Patientinnen und Patienten in der Rehabilitation: Gesamtergebnisse 12

3.3 Funnel Plots mit den adjustierten Mittelwerten der einzelnen Zufriedenheitsfragen 15

4 Zusammenfassung und Schlussfolgerung 22

Literaturverzeichnis 25

Abbildungsverzeichnis 26

Tabellenverzeichnis 27

Anhänge 28

Impressum 41

Zusammenfassung

Ausgangslage

Dieser Bericht präsentiert die Ergebnisse der nationalen ANQ-Zufriedenheitsbefragung 2024 der erwachsenen Patientinnen und Patienten, die in Rehabilitationskliniken und Rehabilitationsabteilungen von Akutspitälern (nachfolgend «Kliniken») stationär behandelt wurden. Es handelt sich um die zehnte nationale Zufriedenheitsbefragung seit 2013 und um die fünfte mit dem ANQ-Kurzfragebogen (Version 2, sechs Fragen).

Seit der Erhebung 2019 versendet das Messlogistikzentrum *w hoch 2* die Fragebogen an alle teilnehmenden Kliniken, bearbeitet die retournierten Fragebogen und stellt den Kliniken die Ergebnisse online zur Verfügung. Die Erhebung 2024 ist die vierte, bei der die Patientinnen und Patienten die Wahl zwischen einer Papier- und Onlinebefragung hatten.

Beschreibung des Gesamtkollektivs

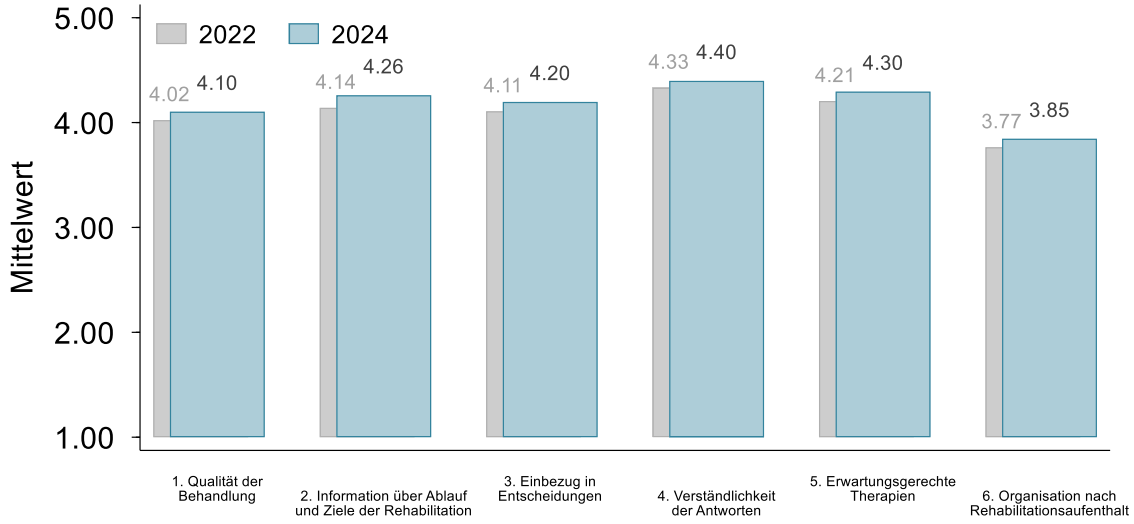
Der Rücklauf der Erhebung 2024 war mit 43.3% leicht höher als 2022 (42.1%). Insgesamt haben sich 103 Kliniken an der Messung beteiligt. Mit insgesamt 15'542 versendeten und 6'727 in den Analysen berücksichtigten Fragebogen deckt die Stichprobe fast die Hälfte der Grundgesamtheit ab. Die soziodemografischen Merkmale der Umfrageteilnehmenden blieben weitgehend stabil: Das Durchschnittsalter liegt bei 74.01 Jahren und Frauen (55.1%) sowie Personen mit einer Grundversicherung (67.8%) waren in der Mehrheit. Der selbstberichtete Gesundheitszustand, der zum fünften Mal erhoben wurde, zeigt, dass mehr als die Hälfte (58.9%) der Umfrageteilnehmenden ihren Gesundheitszustand zum Zeitpunkt der Befragung als gut und nahezu ein Viertel (24.3%) ihn als sehr gut oder ausgezeichnet bewerteten.

Gesamtergebnisse

Die Patientenzufriedenheit in der stationären Rehabilitation bewegt sich weiterhin auf einem hohen Niveau. Bei fünf der sechs Fragen wurde ein Mittelwert von über 4 auf einer Skala von 1 bis 5 erreicht. Ausserdem kreuzte nahezu die Hälfte der Patientinnen und Patienten bei vier der sechs Fragen den höchstmöglichen Zufriedenheitswert an.

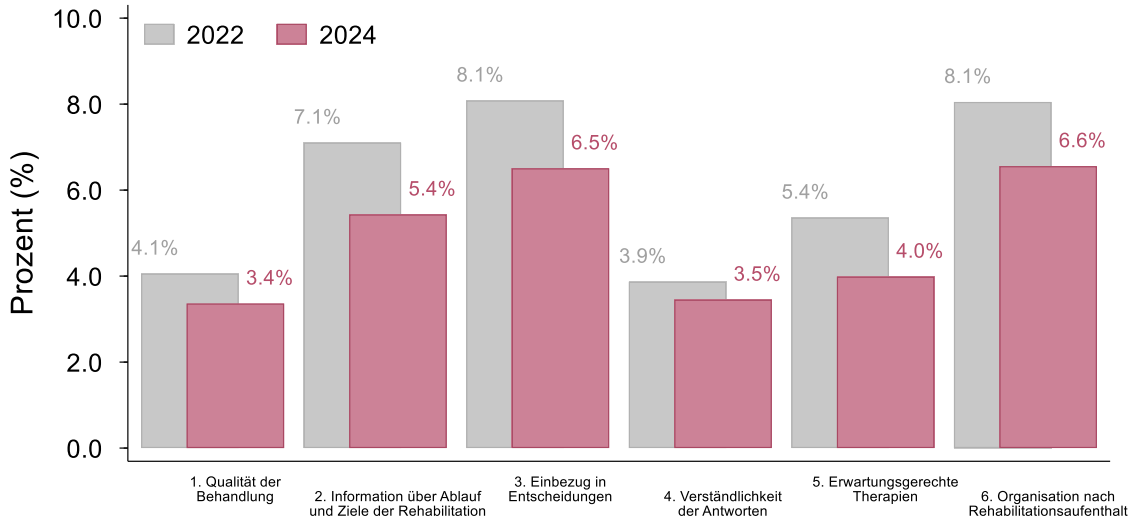
Das beste Resultat erzielte die Frage zur Verständlichkeit der Antworten (Mittelwert des Gesamtkollektivs: 4.40), gefolgt von den Fragen zu den erwartungsgerechten Therapien (4.30), zur Information über Ablauf und Ziele der Rehabilitation (4.26), zum Einbezug in Entscheidungen (4.20), zur Qualität der Behandlung (4.10) sowie zur Organisation nach dem Rehabilitationsaufenthalt (3.85).

Globale Mittelwerte der Patientenzufriedenheit in Bezug auf die einzelnen Fragen, 2022–2024



Problematische Antworten[1], die auf eine bestimmte Unzufriedenheit hinweisen, wurden nur von einer kleinen Anzahl der Umfrageteilnehmenden gewählt. Ihr Anteil reicht von 3.4% bei der *Qualität der Behandlung* (Frage 1) bis zu maximal 6.6% bei der *Organisation nach dem Rehabilitationsaufenthalt* (Frage 6).

Anteil problematischer Antworten pro Zufriedenheitsfrage, 2022–2024



Fazit

Aus den berechneten Mittelwerten und den Anteilen problematischer Antworten lässt sich schliessen, dass bei der *Organisation nach dem Rehabilitationsaufenthalt* (Frage 6) das grösste Verbesserungspotenzial besteht.

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

1 Einleitung

1.1 Ausgangslage

Die patientenseitige Beurteilung [2] der Leistungsqualität einer Rehabilitationsklinik oder einer Rehabilitationsabteilung eines Akutspitals (im Folgenden «Kliniken» genannt) ist ein wichtiger und anerkannter Qualitätsindikator (Patientenzufriedenheit). Die Patientenzufriedenheit bildet die Qualität der Versorgung und anderer in den Kliniken erbrachter Dienstleistungen indirekt ab. Sie kann zum Beispiel die Gesundheit der Patientinnen und Patienten, ihre spätere Inanspruchnahme von Dienstleistungen und die Befolgung therapeutischer Ratschläge beeinflussen [1]. Die Erhebung der Patientenzufriedenheit liegt daher sowohl im Interesse der Leistungserbringer (z.B. Kliniken, Zuweisende), als auch der Leistungsträger (Kantone und Versicherer) und der breiten Öffentlichkeit.

Die Zufriedenheitsbefragung der erwachsenen Patientinnen und Patienten der Rehabilitation ist Bestandteil des ANQ-Messplans. Kliniken, die dem Nationalen Qualitätsvertrag [2] beigetreten sind, sind verpflichtet, die nationale Patientenbefragung durchzuführen. Die Zufriedenheitsbefragung wurde 2024 unter vergleichbaren Bedingungen realisiert, wie sie seit 2013 jährlich und ab 2020 im 2-Jahresrhythmus durchgeführt wurde und richtet sich nach dem ANQ-Auswertungskonzept [3, 4]. Im Jahr 2020 konnte die Erhebung nicht durchgeführt werden und wurde auf 2021 verschoben. Zur Darstellung dieses zeitlichen «Sprungs» zwischen den Befragungen wurde in den Grafiken eine gestrichelte Linie eingefügt. Die nächste Messung ist für 2026 geplant. Sie wird einen neuen Fragebogen verwenden, bei dem die Patientenerfahrung bzw. die PREMs (Patient-Reported Experience Measures) im Zentrum stehen.

Der vom Qualitätsausschuss «Patientenzufriedenheit fachübergreifend» ausgearbeitete ANQ-Kurzfragebogen (Version 2.0) wurde 2018 eingeführt und 2024 zum fünften Mal verwendet. Seit der Erhebung 2019 versendet das Messlogistikzentrum *w hoch 2* die Fragebogen an alle teilnehmenden Kliniken, bearbeitet die retournierten Fragebogen und stellt den Kliniken die Ergebnisse online in Form eines Dashboards zur Verfügung. Die Erhebung 2024 ist die vierte, bei der die Patientinnen und Patienten die Wahl zwischen einer Papier- und Onlinebefragung hatten.

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

1.2 Ziele des Berichts

Das Hauptziel dieses Vergleichsberichts besteht darin, die Zufriedenheit der Patientinnen und Patienten zu evaluieren, die zwischen April und Mai 2024 in allen Schweizer Rehabilitationskliniken behandelt wurden. Der Bericht präsentiert zudem die Entwicklung der Patientenzufriedenheit, die Merkmale der Umfrageteilnehmenden (Alter, Geschlecht, Versicherungsdeckung) sowie deren selbstberichteten Gesundheitszustand seit 2018.

[2] In diesem Bericht bezeichnen die Begriffe «Patientinnen bzw. Patienten» und «Umfrageteilnehmende» Personen, die zwischen April und Mai 2024 in der stationären Rehabilitation behandelt wurden und an der ANQ-Patientenbefragung teilgenommen haben. Sie werden daher als Synonyme verwendet, wobei der Begriff «Patientin bzw. Patient» auch allgemeiner gefasst sein kann.

2 Methode

In diesem Abschnitt wird kurz auf die wichtigsten Elemente der für die Durchführung dieser Befragung in Betracht gezogenen Vorgehensweise eingegangen. Detaillierte Angaben sind im «Auswertungskonzept ANQ» [5] sowie in der Lese- und Interpretationshilfe auf dem ANQ-Webportal zu finden.

2.1 Grundgesamtheit

Befragt wurden alle zwischen dem 1. April und dem 31. Mai 2024 in einer Klinik stationär behandelten und ausgetretenen Erwachsenen. Ausgeschlossen wurden verstorbene Personen und diejenigen ohne festen Wohnsitz in der Schweiz oder in Liechtenstein.

2.2 Messungen

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

(1) *Qualität der Behandlung*
Wie beurteilen Sie die Qualität der Behandlung durch das Reha-Team (ärztliches und therapeutisches Personal, Pflegefachpersonen, Sozialdienst)?

(2) *Information über Ablauf und Ziele der Rehabilitation*
Wurden Sie zu Beginn Ihres Reha-Aufenthalts verständlich über Ablauf und Ziele Ihrer Rehabilitation informiert?

(3) *Einbezug in Entscheidungen*
Wurden Sie während Ihres Reha-Aufenthalts ausreichend in Entscheidungen einbezogen?

(4) *Verständlichkeit der Antworten*
Erhielten Sie verständliche Antworten auf Ihre Fragen?

(5) *Erwartungsgerechte Therapien*
Entsprachen die Therapien Ihren Erwartungen (Umfang, Ablauf usw.)?

(6) *Organisation nach Rehabilitationsaufenthalt*
Wie war die Organisation aller für Sie und Ihre Angehörigen wichtigen Massnahmen für die Zeit nach dem Reha-Aufenthalt (Betreuung, Spitex, Therapien usw.)?

Die Zufriedenheit mit den genannten Aspekten der Fragen 1 bis 6 wurde anhand einer fünfstufigen Ordinalskala gemessen (1 = negativste Antwort oder Antwort mit der geringsten Häufigkeit; 5 = positivste Antwort oder Antwort mit der höchsten Häufigkeit). Für die Auswertung wurde die Ordinalskala in intervallskalierte Nummernwerte von 1 bis 5 umgewandelt. Obwohl dieses Verfahren aufgrund des Postulats der psychometrischen Äquidistanz zwischen den Antworten umstritten ist [6, 7, 8], rechtfertigt es sich angesichts der verfügbaren Alternativen.

Zusätzlich zur Zufriedenheit wurden folgende Angaben abgefragt: Alter, Geschlecht, Versicherungsdeckung (halbprivat/privat vs. allgemein versichert), Sprache des Fragebogens (Deutsch, Französisch, Italienisch) und selbstberichteter Gesundheitszustand der Patientinnen und Patienten (ausgezeichnet, sehr gut, gut, weniger gut, schlecht). Anhand dieser Angaben (Adjustierungsfaktoren) wurden die adjustierten Mittelwerte des Zufriedenheitsgrads für die einzelnen Kliniken berechnet. Da die Merkmale der Grundgesamtheit der berücksichtigten Kliniken nicht bekannt sind, ist es nicht möglich, die adjustierten Mittelwerte des Gesamtkollektivs zu berechnen.

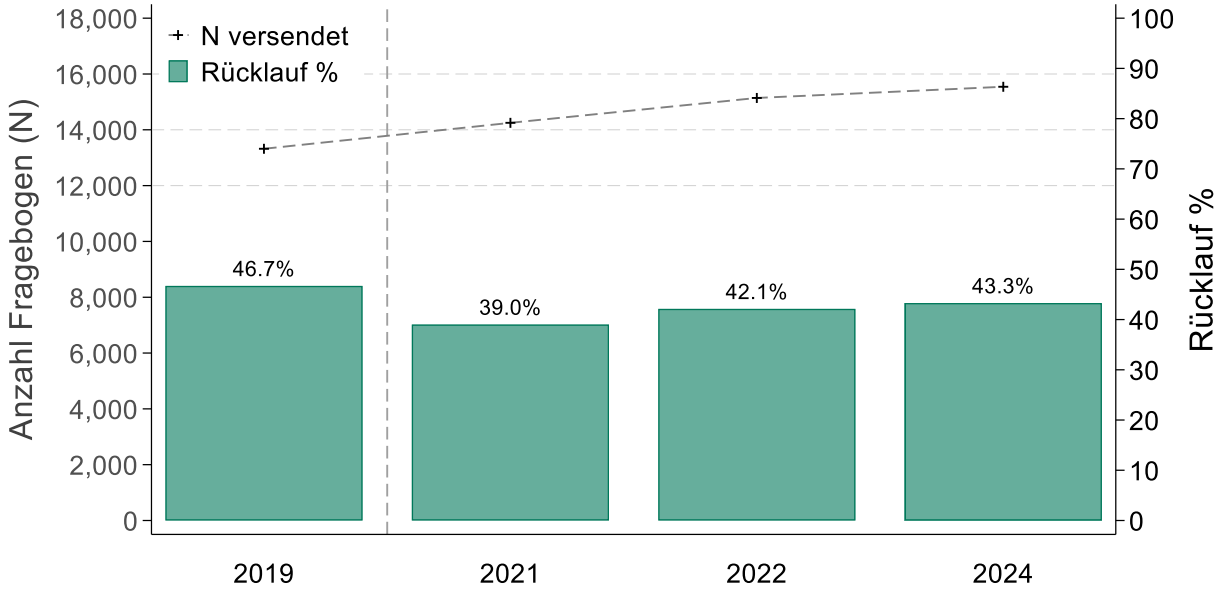
3 Ergebnisse

3.1 Beschreibung der Stichprobe

3.1.1 Rücklauf und Datenqualität 2024

2024 beteiligten sich 103[3] Kliniken an der nationalen Patientenzufriedenheitsbefragung. An die im April oder Mai 2024 ausgetretenen Personen wurden insgesamt 15'542 Fragebogen versandt. 6'727 Fragebogen wurden retourniert, was einem Rücklauf von 43.3% entspricht. Dieser ist somit leicht höher als 2022 (42.1%), aber noch immer tiefer als im Jahr 2019 und in den Vorjahren. Der Rücklauf der einzelnen Kliniken reicht von 15.1% bis 85.0% (2022: 18.1% bis 80.0%). Für das Jahr 2024 hat etwas weniger als die Hälfte der teilnehmenden Kliniken mehr als 50 Fragebogen zurückerhalten, bei 15 Kliniken waren es hingegen weniger als 20 Fragebogen. Insgesamt sind 18 (0.3%) komplett leere Fragebogen (ohne Antwort, weder auf die Zufriedenheitsfragen noch auf die soziodemografischen Fragen) eingegangen. Sie wurden für die Messung 2024 aus der Datenbank entfernt. Die folgende Abbildung zeigt die Entwicklung des Rücklaufs seit 2019 sowie die Anzahl der in den einzelnen Jahren versendeten Fragebogen.

Abbildung 1: Rücklauf (%) und Anzahl versendete Fragebogen, 2019–2024



Von den 6'727 Umfrageteilnehmenden haben 368 (2022: 292) bzw. 5.5% (2022: 4.6%; 2021: 5.8%; 2019: 2.9%) den Fragebogen online ausgefüllt. Nur 23 Kliniken (22.3%) haben keinen einzigen online ausgefüllten Fragebogen erhalten (2022: 25 bzw. 24.3%).

84.2% der Patientinnen und Patienten haben alle Zufriedenheitsfragen und 87.6% alle Fragen zu den soziodemografischen Merkmalen, d. h. Alter, Geschlecht, Versicherungsdeckung und selbstberichteter Gesundheitszustand, beantwortet (ähnliche Zahlen wie 2022; vgl. Tabelle 2 im Anhang).

[3] Eine teilnehmende Klinik hat keinen Fragebogen zurückerhalten. Sie hat nach eigenen Angaben allerdings nur fünf Fragebogen versendet.

Der Anteil der fehlenden Werte bei den einzelnen Zufriedenheitsfragen und den soziodemografischen Merkmalen für 2022 und 2024 sind aus den Abbildungen 2 und 3 ersichtlich.

Abbildung 2: Anteil der fehlenden Antworten auf die Zufriedenheitsfragen, 2022–2024

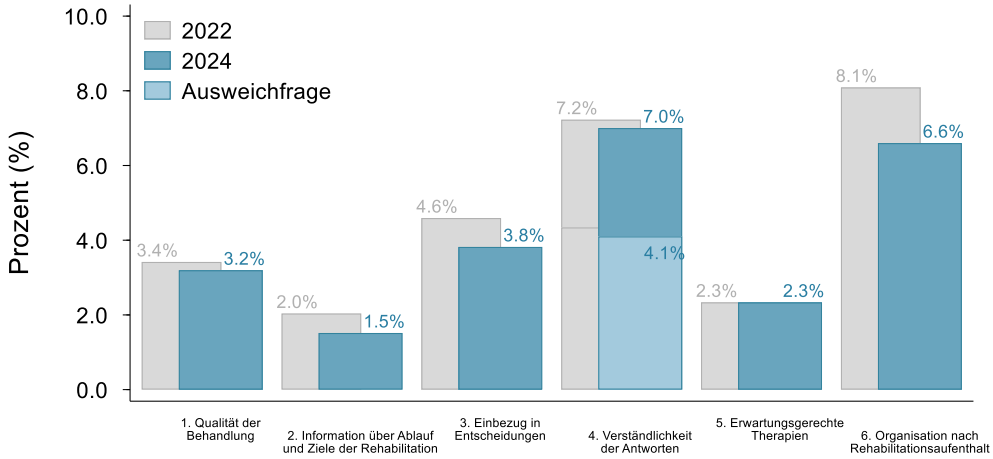
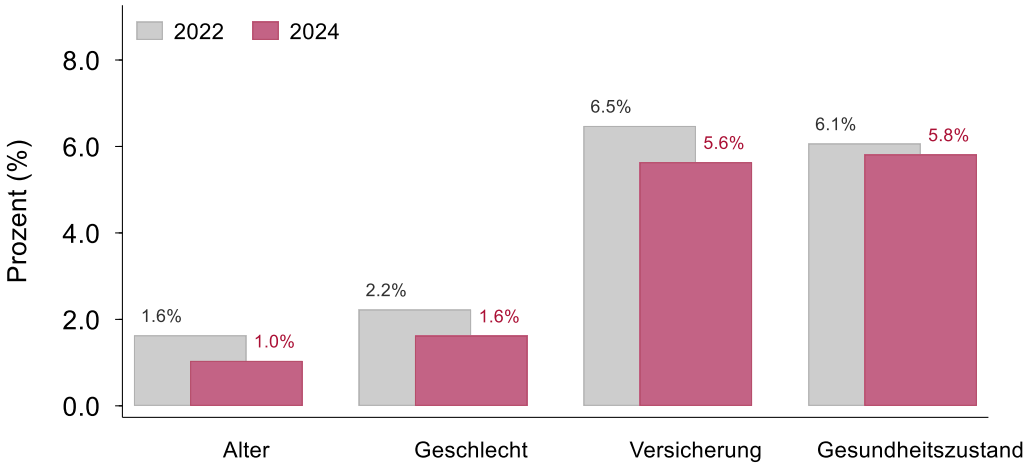


Abbildung 3: Anteil der fehlenden Antworten für die soziodemografischen Merkmale, 2022–2024



Anmerkungen:

- Der Rücklauf (43.3%) ist leicht höher als im Jahr 2022 (42.1%). Dennoch ist im Laufe der Zeit seit Beginn der Messungen ein Rückgang der Antwortrate zu verzeichnen (2013: 55.0%).
- Der Anteil der Umfrageteilnehmenden, die den Fragebogen online ausgefüllt haben, hat sich zwischen 2022 und 2024 leicht erhöht (von 4.6% auf 5.5%) und seit der Einführung des Online-Fragebogens nahezu verdoppelt (2019: 2.9%).
- Die Datenqualität (in Bezug auf den Anteil fehlender Daten) der Zufriedenheitsfragen und der soziodemografischen Merkmale hat sich gegenüber 2022 leicht verbessert. Im Jahr 2024 haben 84.2% der Umfrageteilnehmenden alle Zufriedenheitsfragen beantwortet, 2022 waren es 81.5%. Die soziodemografischen Merkmale wurden im Jahr 2024 von 87.6% der Umfrageteilnehmenden ausgefüllt, gegenüber 86.0% im Jahr 2022.

3.1.2 Alter, Geschlecht, Versicherungsdeckung und Sprache der Umfrageteilnehmenden

In den Abbildungen 4 bis 7 sind die Ergebnisse der genannten Variablen und der letzten vier Erhebungsjahre dargestellt (die Verteilung nach Altersklasse für die vier Erhebungsjahre ist in Tabelle 3 im Anhang zu finden). Der Anteil der fehlenden Daten liegt bei 1.0% für das Alter, bei 1.6% für das Geschlecht und bei 5.6% für die Versicherungsdeckung.

Abbildung 4: Verteilung nach Altersklasse und Durchschnittsalter der Umfrageteilnehmenden, 2019–2024

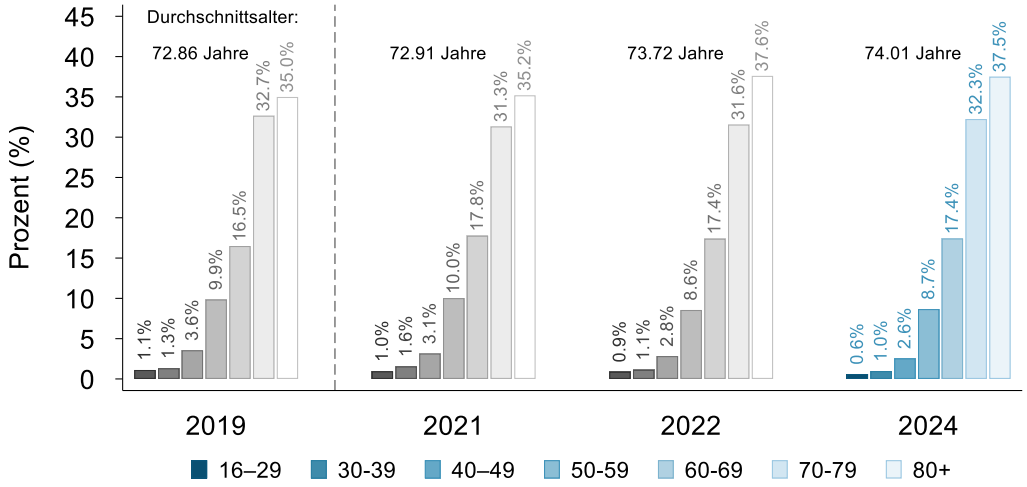
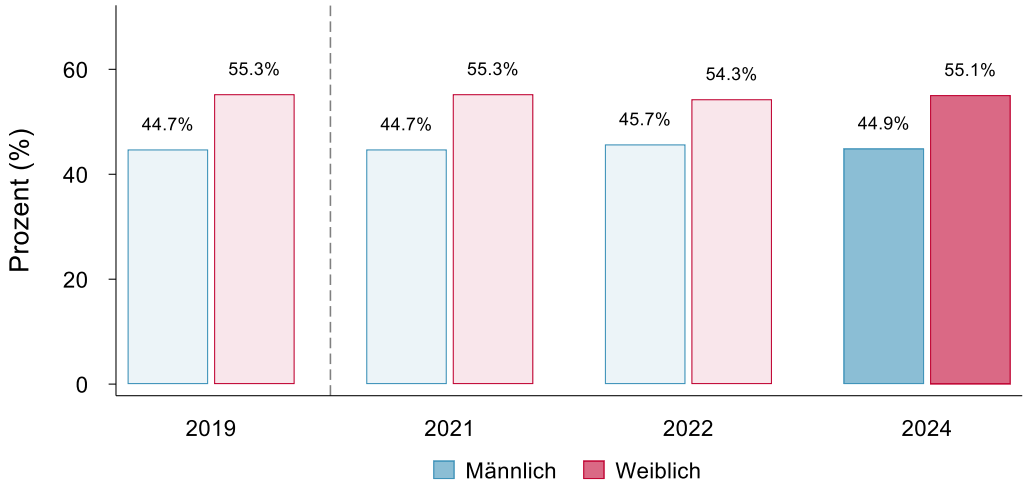


Abbildung 5: Verteilung der Umfrageteilnehmenden nach Geschlecht, 2019–2024



Anmerkungen:

- Das Durchschnittsalter hat sich 2024 gegenüber 2022 kaum verändert. Das Gleiche gilt für die Verteilung der Altersklassen. Der zeitliche Vergleich zeigt jedoch einen leichten, aber kontinuierlichen Anstieg des Durchschnittsalters im Lauf der Jahre (Durchschnittsalter 2013: 70.61 Jahre; 2024: 74.01 Jahre).
- Der Frauen- und Männeranteil war in den Erhebungsjahren konstant.

Abbildung 6: Verteilung der Umfrageteilnehmenden nach Versicherungsdeckung, 2019–2024

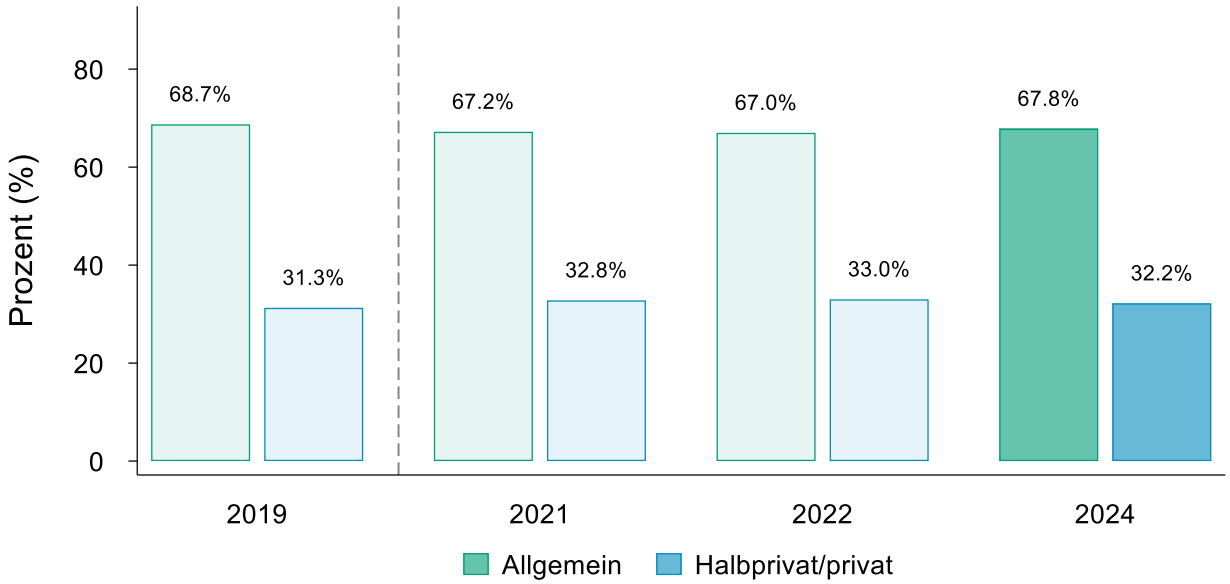
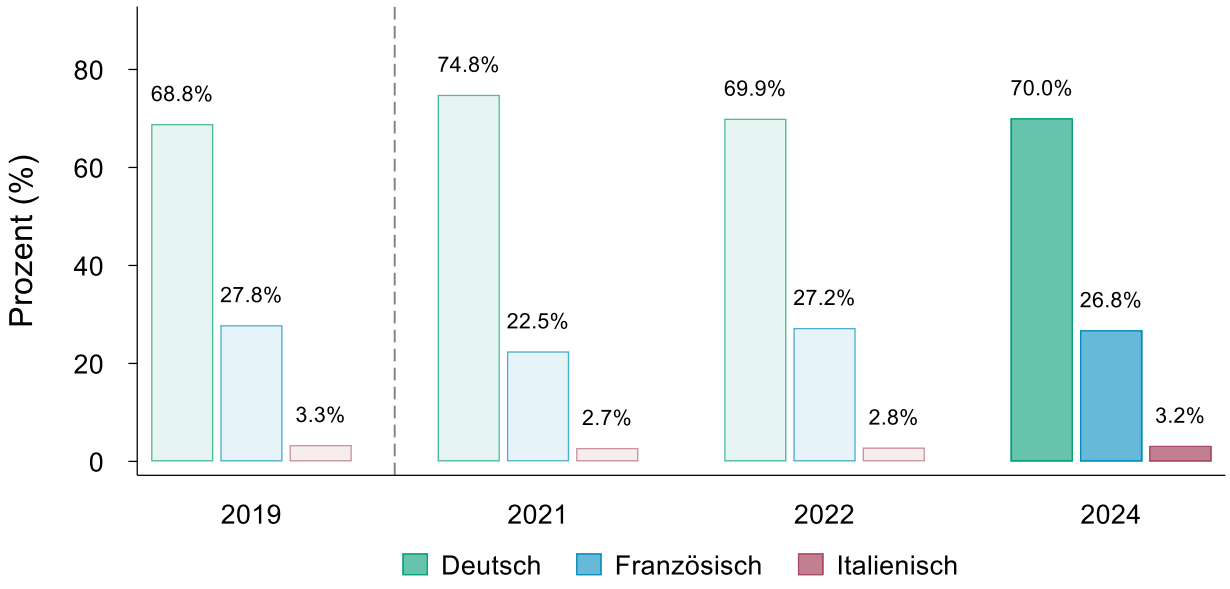


Abbildung 7: Verteilung der Anzahl eingegangener Fragebogen nach Sprache, 2019–2024



Anmerkungen:

- Der Anteil der Allgemeinversicherten ist im Lauf der Jahre stabil geblieben.
- Auch die Anzahl der retournierten Fragebogen nach Sprache hat sich zwischen 2022 und 2024 kaum verändert.

3.1.3 Selbstberichteter Gesundheitszustand der Umfrageteilnehmenden

Die folgenden Ergebnisse (Abbildungen 8 und 9) zeigen den von den Patientinnen und Patienten selbstberichteten Gesundheitszustand für die Jahre 2019, 2021, 2022 und 2024 insgesamt sowie differenziert nach Altersklasse. Der Anteil der fehlenden Daten (5.8%) ist höher als beim Alter, beim Geschlecht und bei der Versicherungsdeckung.

Abbildung 8: Verteilung des selbstberichteten Gesundheitszustands der Patientinnen und Patienten, 2019–2024

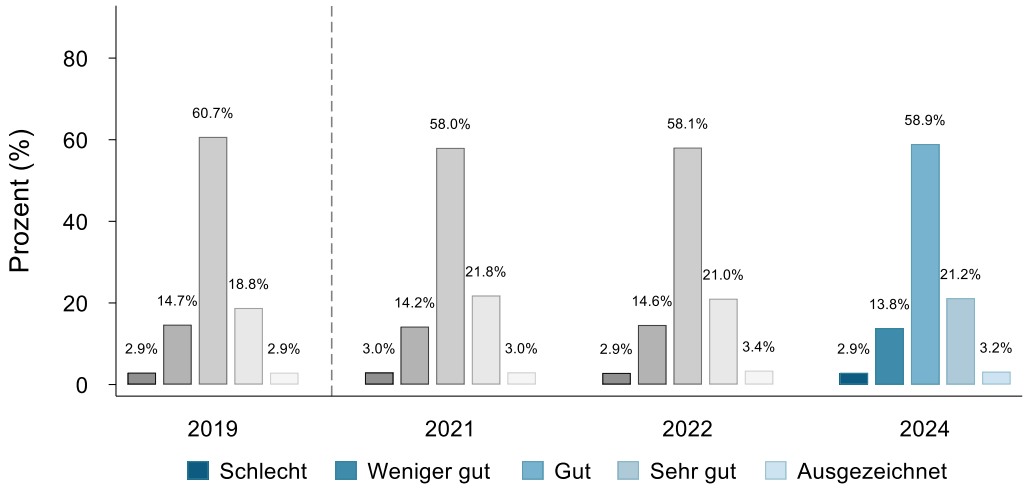
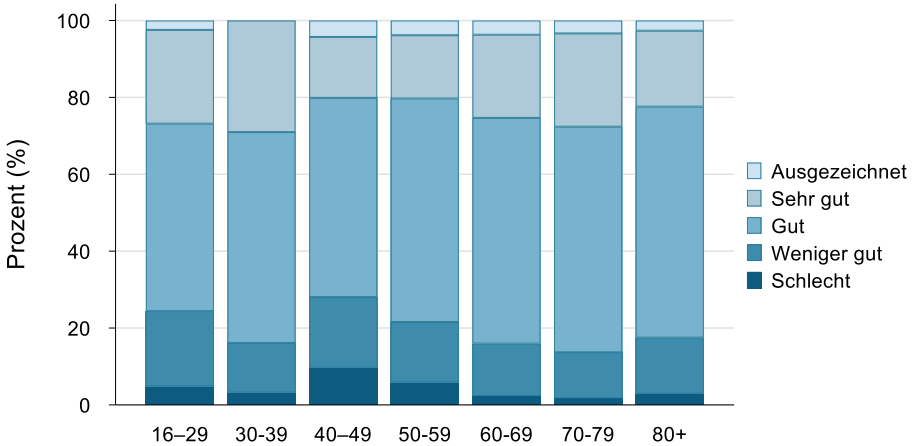


Abbildung 9: Verteilung des selbstberichteten Gesundheitszustands der Patientinnen und Patienten nach Altersklasse, 2024



Anmerkungen:

- Die Umfrageteilnehmenden bezeichneten ihren Gesundheitszustand mehrheitlich als gut (58.9%) und ein Viertel (24.4%) sogar als sehr gut oder ausgezeichnet.
- Der selbstberichtete Gesundheitszustand variiert mit dem Alter: Personen bis 59 Jahren (mit Ausnahme der 30- bis 39-Jährigen) stufen ihren Gesundheitszustand häufiger als weniger gut oder schlecht ein als Personen ab 60 Jahren. Die 30- bis 39-Jährigen beurteilen ihre Gesundheit häufiger als «ausgezeichnet» oder «sehr gut» als die Umfrageteilnehmenden der anderen Altersklassen (29.0% gegenüber 27.6%).

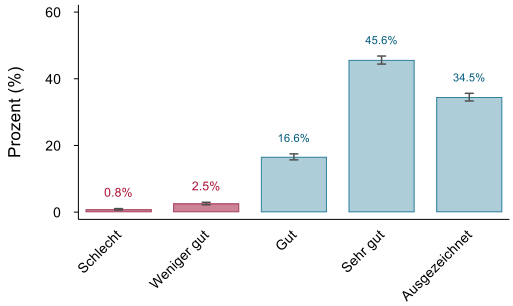
3.2 Zufriedenheitsgrad der Patientinnen und Patienten in der Rehabilitation: Gesamtergebnisse 2024

In den folgenden Ergebnissen sind sämtliche Daten zur globalen Zufriedenheit der Umfrageteilnehmenden berücksichtigt. Sie zeigen die Anteile der Antworten auf die sechs Fragen mit dem jeweiligen 95%-Konfidenzintervall (Abbildung 10) sowie die Mittelwerte der Antworten auf die einzelnen Fragen im Detail (Tabelle 1).

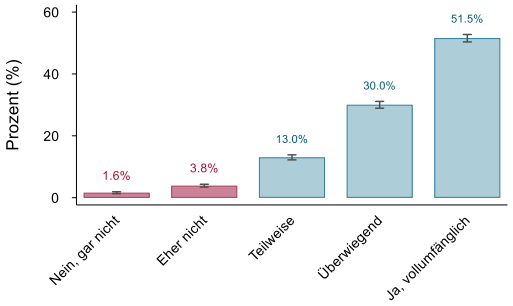
Abbildung 10: Patientenzufriedenheitsgrad: Verteilung der Antworten pro Frage, 2024

Anteile der Antwortkategorien mit 95%-Konfidenzintervallen. Problematische Antworten: rote Balken[4].

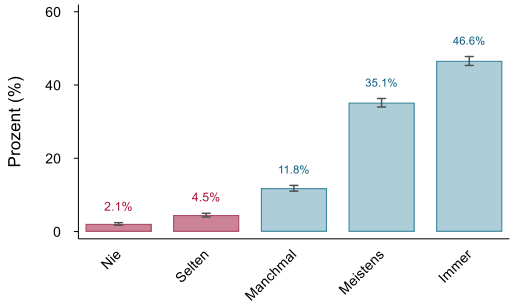
1. Qualität der Behandlung



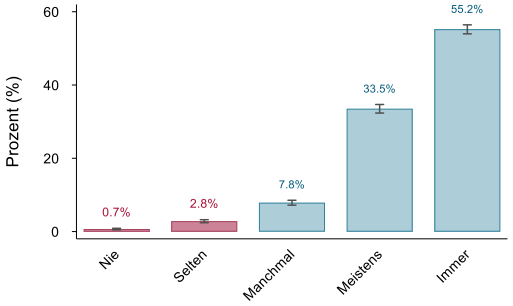
2. Information über Ablauf und Ziele der Rehabilitation



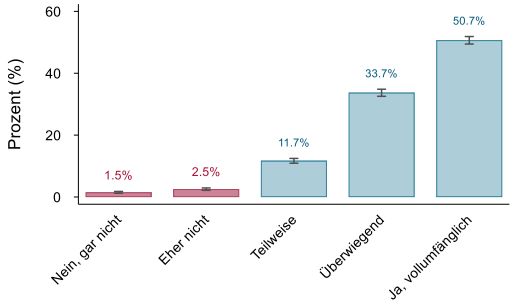
3. Einbezug in Entscheidungen



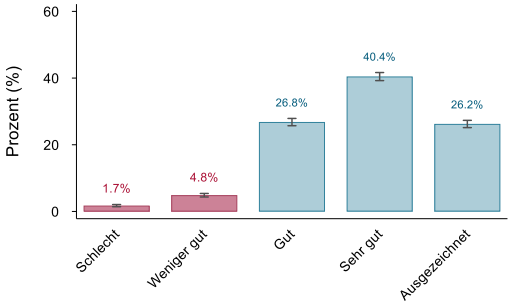
4. Verständlichkeit der Antworten



5. Erwartungsgerechte Therapien



6. Organisation nach Rehabilitationsaufenthalt



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

Tabelle 1: Deskriptive Gesamtergebnisse pro Frage, 2024

Anzahl retournierte Fragebogen: 6'727	N evaluiert	Mittelwert	Konfidenz-intervall 95%	Problematische Antworten	Keine Antwort (N= 6'727)	
					miss.	alt.
1. Wie beurteilen Sie die Qualität der Behandlung durch das Reha-Team (ärztliches und therapeutisches Personal, Pflegefachpersonen, Sozialdienst)?	6'512	4.10	[4.08; 4.12]	3.4%	3.2%	
2. Wurden Sie zu Beginn Ihres Reha-Aufenthalts verständlich über Ablauf und Ziele Ihrer Rehabilitation informiert?	6'625	4.26	[4.24; 4.28]	5.4%	1.5%	
3. Wurden Sie während Ihres Reha-Aufenthalts ausreichend in Entscheidungen einbezogen?	6'470	4.20	[4.17; 4.22]	6.5%	3.8%	
4. Erhielten Sie verständliche Antworten auf Ihre Fragen?	6'256	4.40	[4.38; 4.42]	3.5%	7.0%	4.1%
5. Entsprachen die Therapien Ihren Erwartungen (Umfang, Ablauf usw.)?	6'570	4.30	[4.27; 4.32]	4.0%	2.3%	
6. Wie war die Organisation aller für Sie und Ihre Angehörigen wichtigen Massnahmen für die Zeit nach dem Reha-Aufenthalt (Betreuung, Spitex, Therapien usw.)?	6'283	3.85	[3.82; 3.87]	6.6%	6.6%	

N evaluiert: Anzahl für die Ergebnisse ausgewertete Antworten.
Problematische Antworten: Anteil der zwei Antwortmöglichkeiten mit dem tiefsten Zufriedenheitsgrad (z. B. «schlecht» und «weniger gut»). Da die Zahlen gerundet wurden, entspricht die Summe der Anteile nicht zwingend jener in den Grafiken.
Keine Antwort: Anteil der nicht verwendeten retournierten Fragebogen, da kein Zufriedenheitsgrad angekreuzt (bei einem Total von 6'727 Fragebogen).
Abkürzungen: ***miss***: keine Antwort auf die Frage; ***alt***: angekreuzte Ausweichantwort: «Ich hatte keine Fragen» oder «Ich konnte keine Fragen stellen». Die alternative Antwortmöglichkeit ist ausschliesslich bei der Frage 4 möglich, weshalb die anderen Felder leer bleiben.

Anmerkungen zu den Gesamtergebnissen:

- Die Patientenzufriedenheit ist bei allen Fragen mittel bis hoch; die höchsten Mittelwerte finden sich bei den Fragen 4 (Verständlichkeit der Antworten) und 5 (erwartungsgerechte Therapien).
- Die Fragen 1 (Qualität der Behandlung) und 4 (Organisation nach dem Rehabilitationsaufenthalt) weisen die niedrigsten Zufriedenheitswerte auf.
- Die Fragen 3 (Einbezug in Entscheidungen) und 6 (Organisation nach Rehabilitationsaufenthalt) weisen die höchsten Anteile an problematischen Antworten auf (über 6%).
- Die Fragen 4 und 6 weisen den höchsten Anteil an fehlenden Antworten auf (7.0% bzw. 6.6%). 4.1% der Umfrageteilnehmenden haben zudem bei Frage 4 (Verständlichkeit der Antworten) die Ausweichantwort angekreuzt.
- Die Fragen 2, 3, 4 und 5 weisen einen Deckeneffekt auf. Bei den Fragen 2, 4 und 5 liegt er bei über 50%[5] (Abbildung 10).
- Die Mittelwerte des Zufriedenheitsgrads sind zwischen 2019 und 2024 bei allen sechs Fragen stabil geblieben (vgl. Abbildung 17 im Anhang). Die Anteile problematischer Antworten haben sich zwischen 2022 und 2024 bei allen Fragen leicht verringert (vgl. Tabelle 5 im Anhang).

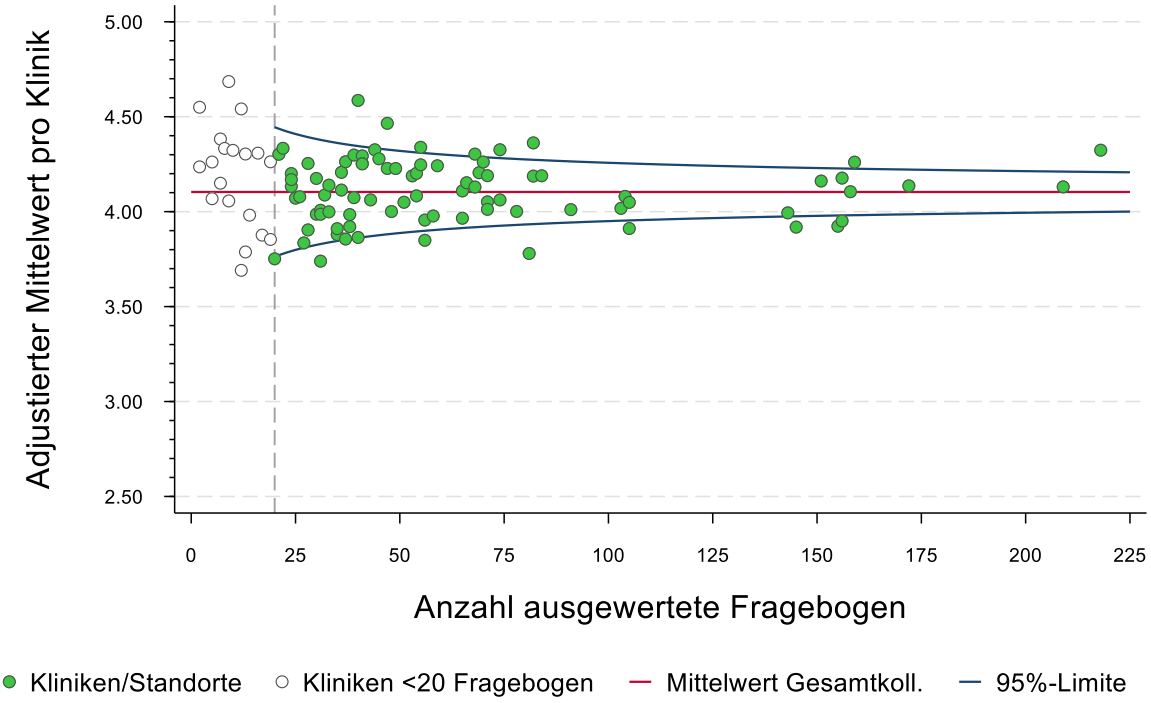
[5] Ein Deckeneffekt liegt dann vor, wenn eine Verteilung positiv asymmetrisch ist, d. h., wenn sich eine Mehrheit der Messwerte im oberen Teil der Skala, in unserem Beispiel der Zufriedenheitsskala, befindet. In einem solchen Fall sind die meisten Messwerte um die höchsten Werte gruppiert, z. B.: 90% der Umfrageteilnehmenden erreichen auf einer Skala von 1 bis 5 den Wert 5. Folglich ist davon auszugehen, dass sich die verwendete Skala nur bedingt eignet, da einige Befragte vielleicht einen höheren Wert als den vorgeschlagenen (5) gewählt hätten, wenn es möglich gewesen wäre. Die Gründe dafür sind unter anderem in den relativ allgemein formulierten Fragen zu suchen. Ein Fragebogen mit spezifischeren Fragen zur Patientenerfahrung würde wahrscheinlich differenzierte Ergebnisse liefern.

3.3 Funnel Plots mit den adjustierten Mittelwerten der einzelnen Zufriedenheitsfragen

Die *Funnel Plots* (Trichterdiagramme) der Abbildungen 11 bis 16 zeigen die Ergebnisse sämtlicher Kliniken im Überblick. Für die Fragen 1 bis 6 sind die adjustierten Mittelwerte der Kliniken jeweils separat dargestellt. Die Zahl der Umfrageteilnehmenden entspricht nicht jener in Tabelle 1, da in diesem Fall nur die Patientinnen und Patienten berücksichtigt wurden, die sowohl die Zufriedenheitsfrage als auch die soziodemografischen Fragen für die Adjustierung (Alter, Geschlecht, Versicherungsdeckung und selbstberichteter Gesundheitszustand) beantwortet haben.

Abbildung 11: Funnel Plot zu Frage 1 (adjustierte Mittelwerte der Kliniken, N=5'735)

1. Qualität der Behandlung



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

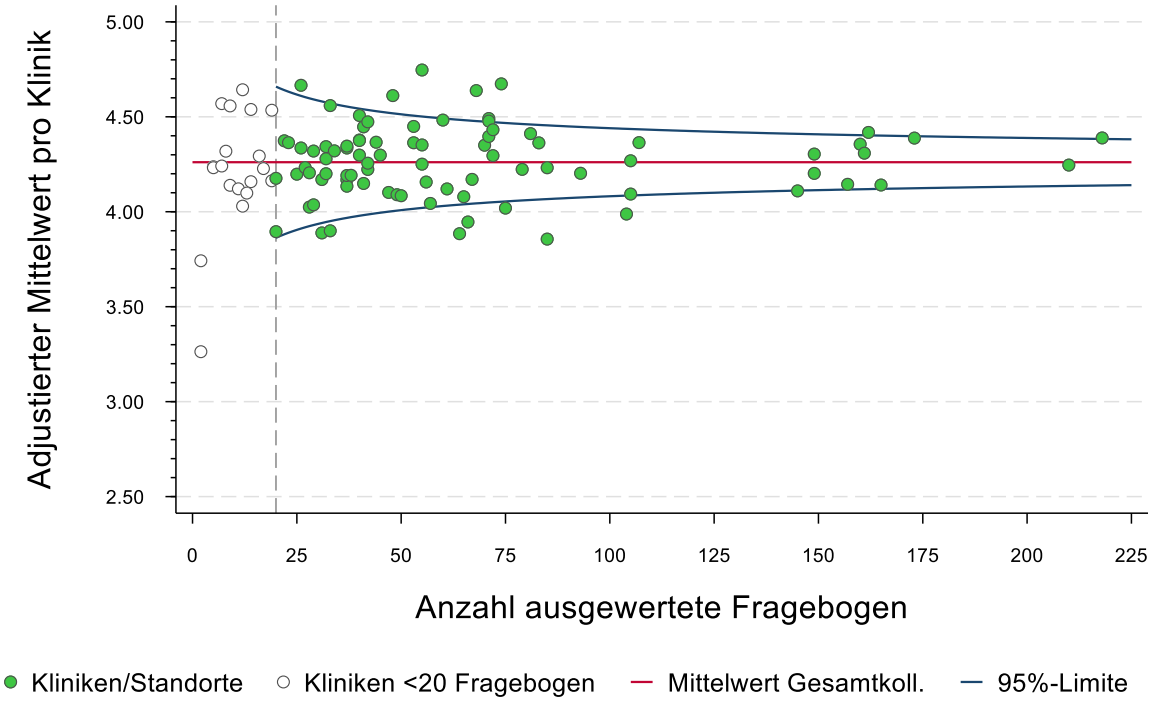
Anmerkungen:

- Bei Frage 1 beträgt der Mittelwert des Gesamtkollektivs 4.10.
- Der niedrigste beobachtete Mittelwert lag bei 3.74 und der höchste bei 4.59. Die Differenz zwischen diesen beiden Werten beträgt somit 0.85[6] (für Kliniken mit 20 oder mehr Antworten).

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

Abbildung 12: Funnel Plot zu Frage 2 (adjustierte Mittelwerte der Kliniken, N=5'823)

2. Information über Ablauf und Ziele der Rehabilitation



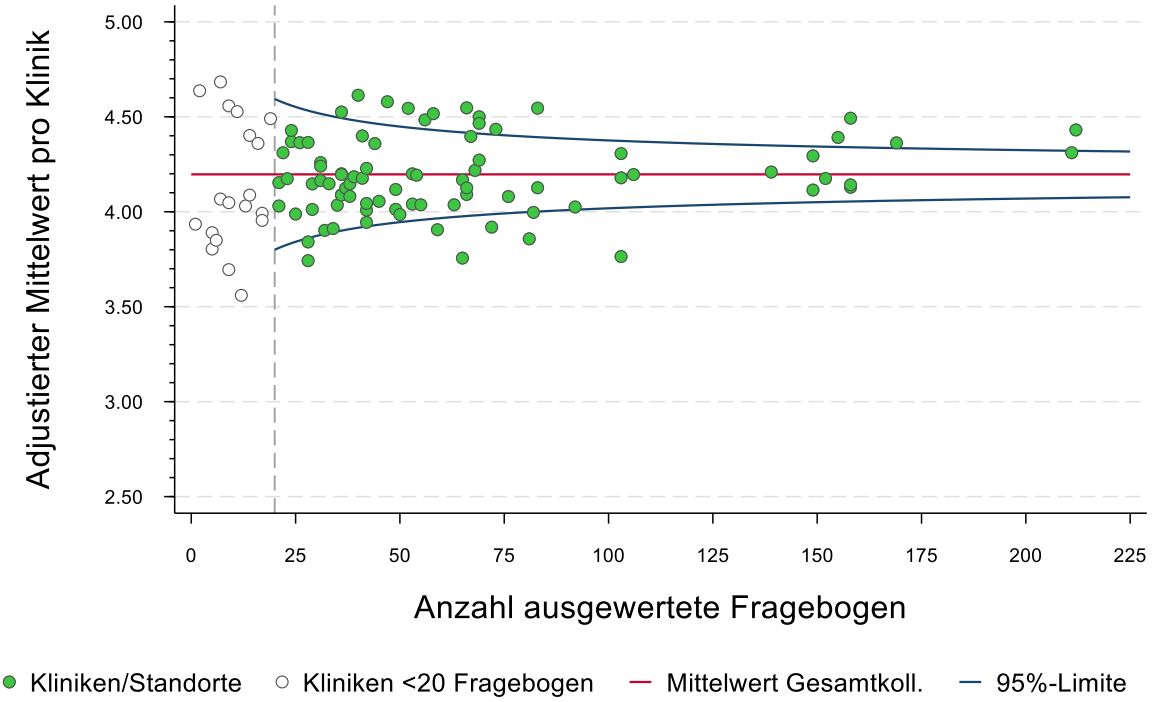
N: Anzahl ausgewertete Fragebogen mit valider Antwort und vollständigen Adjustierungsfaktoren. Kliniken mit weniger als 20 ausgewerteten Antworten werden als unausgefüllte Kreise und ohne 95%-Limite dargestellt.

Anmerkungen:

- Bei Frage 2 beträgt der Mittelwert des Gesamtkollektivs 4.26.
- Der niedrigste beobachtete Mittelwert liegt bei 3.86 und der höchste bei 4.75. Die Differenz zwischen diesen beiden Werten beträgt somit 0.89 (für Kliniken mit 20 oder mehr Antworten).

Abbildung 13: Funnel Plot zu Frage 3 (adjustierte Mittelwerte der Kliniken, N=5'694)

3. Einbezug in Entscheidungen



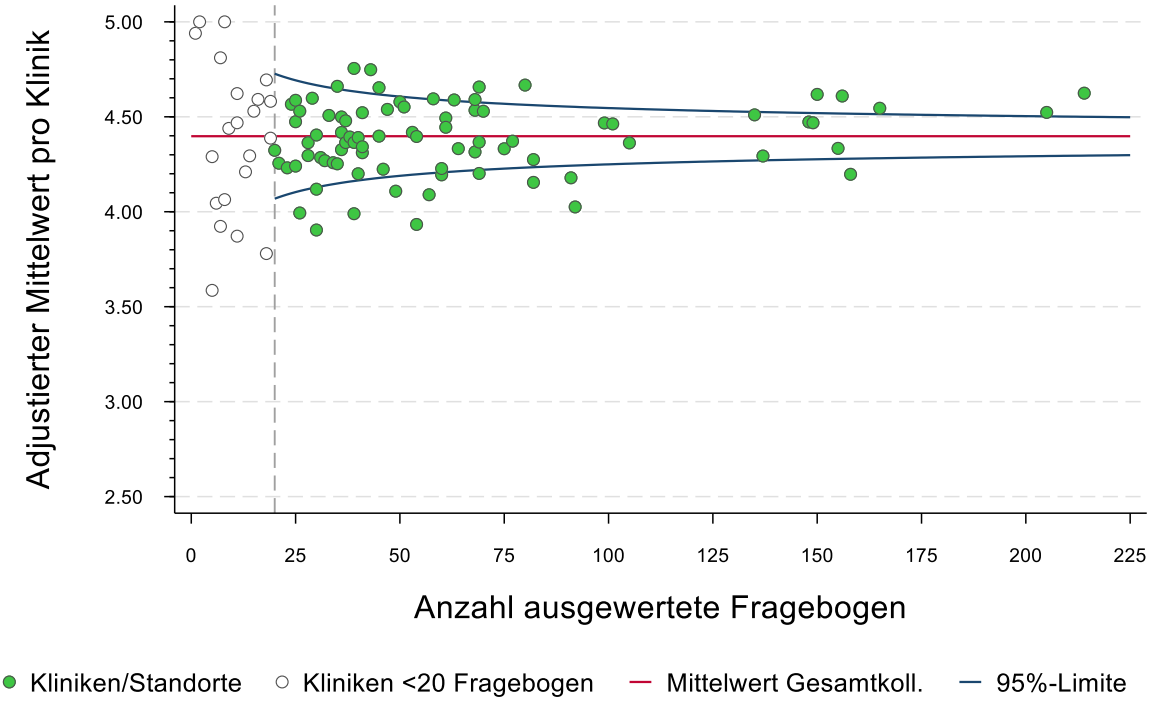
N: Anzahl ausgewertete Fragebogen mit valider Antwort und vollständigen Adjustierungsfaktoren. Kliniken mit weniger als 20 ausgewerteten Antworten werden als unausgefüllte Kreise und ohne 95%-Limite dargestellt.

Anmerkungen:

- Bei Frage 3 beträgt der Mittelwert des Gesamtkollektivs 4.20.
- Der niedrigste beobachtete Mittelwert liegt bei 3.74 und der höchste bei 4.61. Die Differenz zwischen diesen beiden Werten beträgt somit 0.87 (für Kliniken mit 20 oder mehr Antworten).

Abbildung 14: Funnel Plot zu Frage 4 (adjustierte Mittelwerte der Kliniken, N=5'511)

4. Verständlichkeit der Antworten



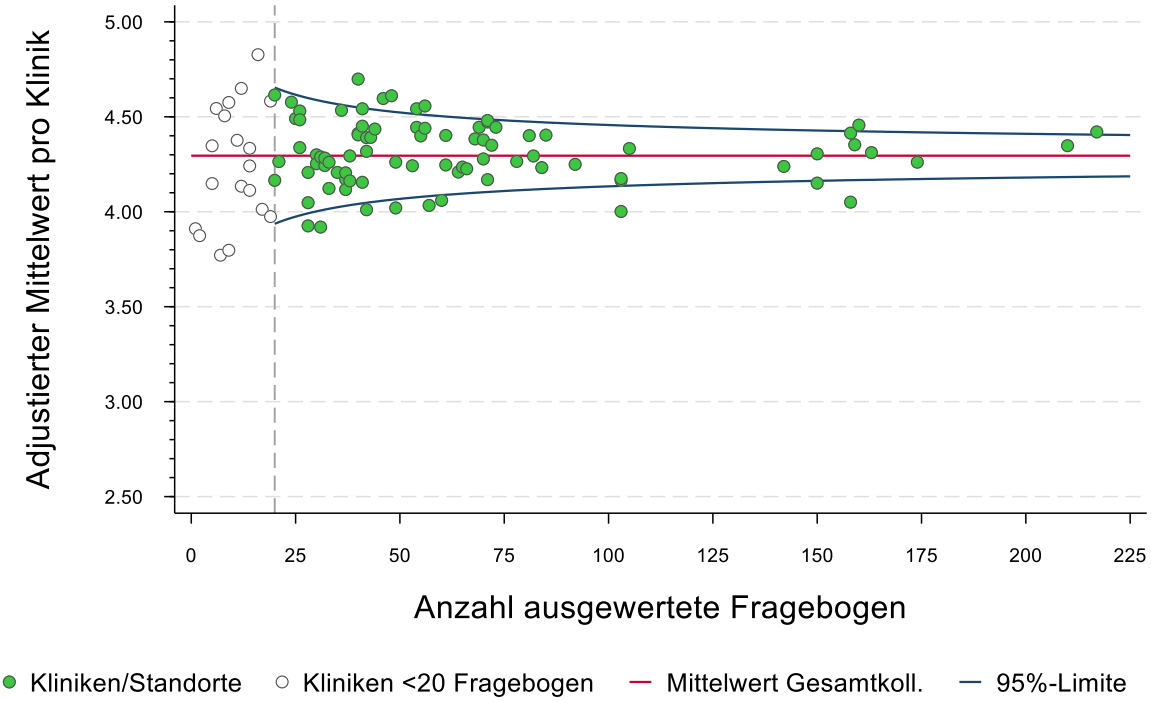
N: Anzahl ausgewertete Fragebogen mit valider Antwort und vollständigen Adjustierungsfaktoren. Kliniken mit weniger als 20 ausgewerteten Antworten werden als unausgefüllte Kreise und ohne 95%-Limite dargestellt.

Anmerkungen:

- Bei Frage 4 beträgt der Mittelwert des Gesamtkollektivs 4.40.
- Der niedrigste beobachtete Mittelwert liegt bei 3.90 und der höchste bei 4.75. Die Differenz zwischen diesen beiden Werten beträgt somit 0.85 (für Kliniken mit 20 oder mehr Antworten).

Abbildung 15: Funnel Plot zu Frage 5 (adjustierte Mittelwerte der Kliniken, N=5'784)

5. Erwartungsgerechte Therapien



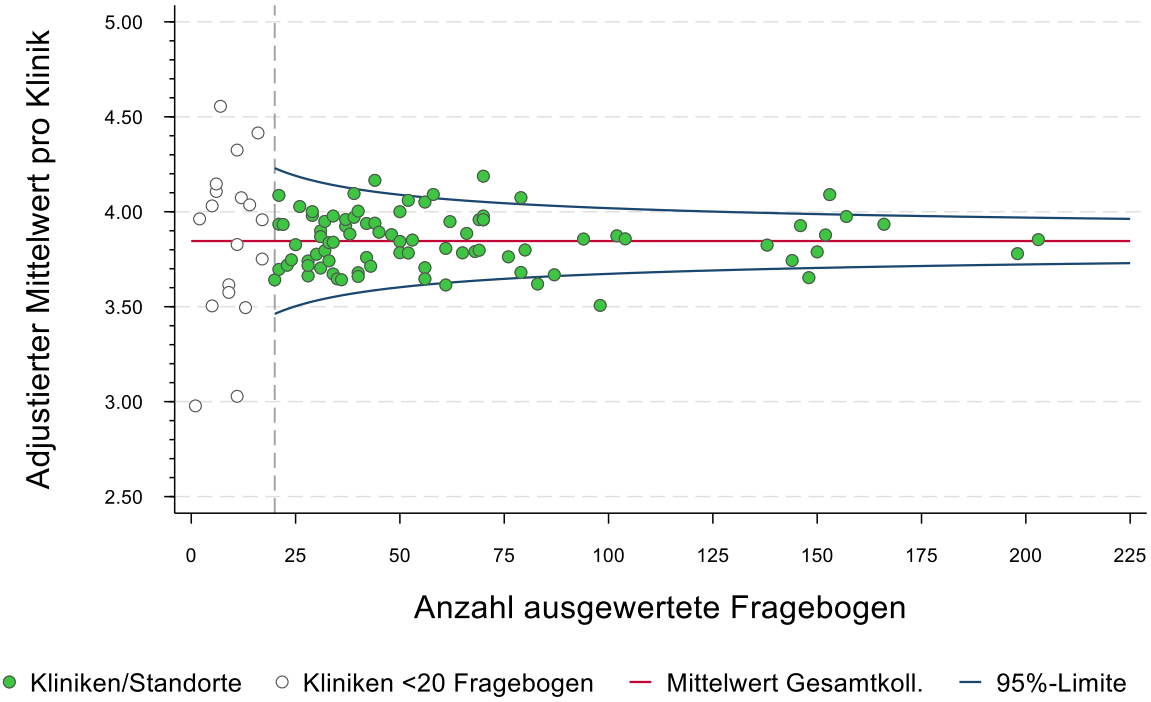
N: Anzahl ausgewertete Fragebogen mit valider Antwort und vollständigen Adjustierungsfaktoren. Kliniken mit weniger als 20 ausgewerteten Antworten werden als unausgefüllte Kreise und ohne 95%-Limite dargestellt.

Anmerkungen:

- Bei Frage 5 beträgt der Mittelwert des Gesamtkollektivs 4.30.
- Der niedrigste beobachtete Mittelwert liegt bei 3.92 und der höchste bei 4.70. Die Differenz zwischen diesen beiden Werten beträgt somit 0.78 (für Kliniken mit 20 oder mehr Antworten).

Abbildung 16: Funnel Plot zu Frage 6 (adjustierte Mittelwerte der Kliniken, N=5'532)

6. Organisation nach Rehabilitationsaufenthalt



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

Anmerkungen:

- Bei Frage 6 beträgt der Mittelwert des Gesamtkollektivs 3.85.
- Der niedrigste beobachtete Mittelwert liegt bei 3.51, der höchste bei 4.19; Die Differenz zwischen diesen beiden Werten beträgt somit 0.68 (für Kliniken mit 20 oder mehr Antworten).

Anmerkungen zu den Funnel Plots[7]:

- Bei den Kliniken mit mehr als 20 Antworten wurde der höchste adjustierte Mittelwert mit 4.75 bei den Fragen 2 (Information über Ablauf und Ziele der Rehabilitation) und 4 (Verständlichkeit der Antworten) erreicht. Der niedrigste wurde mit 3.51 bei Frage 6 (Organisation nach Rehabilitationsaufenthalt) verzeichnet.
- Der Anteil der adjustierten Mittelwerte, die sich ausserhalb des Trichters befinden, reicht von 10.6% (Frage 6, Organisation nach Rehabilitationsaufenthalt) bis 32.9% (Frage 4, Verständlichkeit der Antworten). Die Zahl der Kliniken, die ausserhalb der 95%-Kontrolllimiten liegen, übersteigt die bei ausschliesslich zufallsbedingten Schwankungen erwarteten 5%. Das bedeutet: Die Abweichung dieser adjustierten Mittelwerte vom Mittelwert des Gesamtkollektivs ist zu gross, um dem Zufall geschuldet zu sein und daher vermutlich auf andere Faktoren zurückzuführen. Diese Streuung der adjustierten Mittelwerte gegenüber dem globalen Mittelwert ist bei allen Zufriedenheitsfragen in unterschiedlich starker Ausprägung vorhanden.
- Die stärkste Streuung der Werte ist bei Frage 2 (Information über Ablauf und Ziele der Rehabilitation) zu beobachten, wobei die Differenz zwischen den adjustierten Werten der Kliniken mit 0.89 (auf einer 5-Punkte-Skala) am grössten ist. Am kleinsten ist die Differenz zwischen den Minimal- und Maximalwerten mit 0.68 bei Frage 6 (Organisation nach Rehabilitationsaufenthalt).
- Die niedrigsten oder höchsten adjustierten Mittelwerte betreffen im Allgemeinen Kliniken mit wenigen Antworten; dort sind grössere zufallsbedingte Schwankungen zu erwarten. Sie sollten daher statistisch nicht mit dem Mittelwert des Gesamtkollektivs verglichen werden.
- Die Gesamtzahl der Fälle, die für die Berechnung der adjustierten Mittelwerte berücksichtigt wurden, reicht von 5'511 (Frage 4) bis 5'823 (Frage 2), was 81.9% bzw. 86.6% der 6'727 retournierten Fragebogen entspricht. Diese Schwankungen sind auf fehlende Antworten bei den Fragen zur Zufriedenheit zurückzuführen. Die grössten Abstriche mussten aber aufgrund fehlender Antworten auf die soziodemografischen Fragen gemacht werden (12.4% im Jahr 2024 gegenüber 14.0% im Jahr 2022).

[7] Die Anmerkungen beziehen sich ausschliesslich auf die Ergebnisse von Spitälern/Abteilungen mit ≥ 20 Antworten.

4 Zusammenfassung und Schlussfolgerung

Dieser Bericht präsentiert die Ergebnisse der nationalen ANQ-Zufriedenheitsbefragung 2024 der erwachsenen Patientinnen und Patienten, die im April und Mai in Rehabilitationskliniken und Rehabilitationsabteilungen von Akutspitälern stationär behandelt wurden. Es ist die zehnte nationale Zufriedenheitsbefragung seit 2013 und die fünfte und letzte Ausgabe mit dem ANQ-Kurzfragebogen (Version 2, sechs Fragen).

Zusammenfassung der wichtigsten Ergebnisse

Der Rücklauf der Befragung von 2024 war mit 43.3% leicht höher als 2022 (42.1%), liegt aber noch immer unter den Werten der Jahre vor 2021. Der Anteil der Umfrageteilnehmenden, die den Fragebogen online ausgefüllt haben (5.5%), hat sich seit der Einführung des Online-Fragebogens fast verdoppelt (2019: 2.9%).

Die Datenqualität (in Bezug auf den Anteil fehlender Daten) der Zufriedenheitsfragen und der soziodemografischen Merkmale hat sich gegenüber 2022 leicht verbessert. Im Jahr 2024 haben 84.2% der Umfrageteilnehmenden alle Zufriedenheitsfragen beantwortet, 2022 waren es 81.5%. 87.6% der Patientinnen und Patienten haben alle erfragten Angaben zu den soziodemografischen Merkmalen geliefert, im Jahr 2022 waren es 86.0%.

Die soziodemografischen Merkmale (Alter, Geschlecht, Versicherungsdeckung und selbstberichteter Gesundheitszustand) sind zwischen 2024 (Durchschnittsalter: 74.01 Jahre; Frauenanteil: 55.1%; allgemein versichert: 67.8%; «guter» Gesundheitszustand: 58.9%) und 2022 (Durchschnittsalter: 73.72 Jahre; Frauenanteil: 54.3%; allgemein versichert: 67.0%; «guter» Gesundheitszustand: 58.1%) insgesamt stabil geblieben. Allerdings zeigen die zeitlichen Vergleiche eine leichte, aber konstante Erhöhung des Alters der Umfrageteilnehmenden im Lauf der Jahre (Durchschnittsalter 2013: 70.61 Jahre).

Die durchschnittliche Patientenzufriedenheit[8] in der stationären Rehabilitation ist auch 2024 sehr gut. Bei fünf der sechs Fragen liegt der Mittelwert auf über 4. Wie im Jahr 2022 wurde das beste Ergebnis bei Frage 4 zur Verständlichkeit der Antworten erzielt (2024: 4.40; 2022: 4.33) und der niedrigste Zufriedenheitswert wurde bei Frage 6 zur Organisation nach dem Rehabilitationsaufenthalt beobachtet (2024: 3.85; 2022: 3.77). Die zeitlichen Vergleiche seit 2019 zeigen bei allen Fragen stabile Zufriedenheitswerte.

In den Funnel Plots liegt eine grosse Anzahl Kliniken ausserhalb der 95%-Kontrolllimiten. Bei den Kliniken mit mindestens 20 analysierten Fragebogen variiert diese Anzahl zwischen 10.6% (Frage 4 zur *Verständlichkeit der Antworten*) bis 32.9% (Frage 6 zur *Organisation nach dem Rehabilitationsaufenthalt*). Grundsätzlich sollte der Unterschied zwischen den Mittelwerten dieser Kliniken und dem Mittelwert des Gesamtkollektivs nur zu 5% zufallsbedingt sein. Die Abweichung dieser adjustierten Mittelwerte vom Mittelwert des Gesamtkollektivs ist somit zu gross, um einzig dem Zufall geschuldet zu sein. Diese erhebliche Streuung der adjustierten Mittelwerte gegenüber dem globalen Mittelwert ist bei allen Zufriedenheitsfragen in unterschiedlich starker Ausprägung zu beobachten.

[8] Die Zufriedenheit wird anhand einer fünfstufigen Ordinalskala gemessen (1 = negativste Antwort oder Antwort mit der geringsten Häufigkeit; 5 = positivste Antwort oder Antwort mit der höchsten Häufigkeit).

Diskussion und Schlussfolgerung

Auf nationaler Ebene lassen sich aus den Ergebnissen der Zufriedenheitsbefragung 2024 der erwachsenen Patientinnen und Patienten in der Rehabilitation folgende Erkenntnisse gewinnen:

- Der Rücklauf der Umfrage ist kurzfristig leicht gestiegen.
- Die Datenqualität (in Bezug auf den Anteil fehlender Daten) der Zufriedenheitsfragen und der soziodemografischen Merkmale hat sich gegenüber 2022 leicht verbessert.
- Die soziodemografischen Merkmale (Alter, Geschlecht, Versicherungsdeckung und Gesundheitszustand) haben sich kurzfristig kaum verändert. Einzig beim Durchschnittsalter der Umfrageteilnehmenden ist ein geringfügiger, aber konstanter Aufwärtstrend zu beobachten.
- Die durchschnittliche Patientenzufriedenheit in der Rehabilitation ist weiterhin sehr hoch.
- Bei fünf der sechs Fragen liegt der Mittelwert über 4 auf einer Skala von 1 bis von 5.
- Der am wenigsten hohe Zufriedenheitsgrad wurde auch bei der diesjährigen Befragung bei der Organisation nach dem Rehabilitationsaufenthalt gemessen.

Auf der Ebene der Kliniken müssen die Ergebnisse jedoch unter Berücksichtigung mehrerer Einschränkungen betrachtet und interpretiert werden. 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 selbstberichteten Gesundheitszustand abhängen. Es ist daher üblich, die Ergebnisse (d. h. die Mittelwerte der Zufriedenheit im Falle der ANQ-Zufriedenheitsumfragen) für diese Art von Faktoren anzupassen, wenn Vergleiche (zum Beispiel zwischen Institutionen, Abteilungen oder Diensten) angestellt werden. Eine solche Adjustierung ermöglicht es, eventuelle Unterschiede in der Bandbreite der in den Kliniken behandelten Fälle zu berücksichtigen.

Diese adjustierten Mittelwerte sind mit Vorsicht zu vergleichen, da bei der Adjustierung meist nur eine kleine Anzahl Faktoren berücksichtigt wird. In diesem Bericht wurde die Adjustierung nach Alter, Geschlecht, Versicherungsdeckung und selbstberichtetem Gesundheitszustand vorgenommen. Alle Adjustierungsfaktoren weisen jedoch fehlende Daten auf. Ebenfalls zu berücksichtigen gilt, dass weitere in den ANQ-Befragungen nicht erhobene, für die Patientenzufriedenheit aber potenziell relevante Einflussfaktoren für die Patientenzufriedenheit [9] wie der in der Pilotstudie der Charité [4] genannte Aufenthaltsort vor dem Eintritt nicht berücksichtigt werden konnten. Nicht zuletzt können auch geografische oder kulturelle Unterschiede einen Einfluss auf die Zufriedenheit haben.

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 [9, 10]. Auf diese Weise lässt sich Verbesserungspotenzial erkennen und die Wirkung von Massnahmen zur Verbesserung der Patientenzufriedenheit dokumentieren.

In den Funnel Plots sollte bei Kliniken, die ausserhalb der Kontrolllimiten liegen, nicht voreilig geschlossen werden, dass sie wirklich vom nationalen Mittelwert abweichen. Die Fehlermarge von 5% ist hoch. Ein verlässlicher Hinweis für die Abweichung vom nationalen Mittelwert liegt dann vor, wenn eine Klinik mehrere Jahre in Folge ausserhalb des Trichters liegt.

Für die ANQ-Erhebungen sind die soziodemografischen Angaben der Umfrageteilnehmenden vorhanden, jedoch nicht jene der Grundgesamtheit, da Kliniken nicht verpflichtet sind, diese Angaben zu übermitteln. Daher können zwischen den beiden Populationen auch keine Vergleiche gezogen werden. Weiter ist zu erwähnen, dass die Meinung von bestimmten Patientengruppen nicht in den Ergebnissen berücksichtigt werden, z. B. aufgrund ihres Wohnorts im Ausland oder fehlender Kenntnisse einer Amtssprache. Je nach

Klinik können diese Personen einen grossen Anteil des Patientenguts ausmachen. Dies ist beispielsweise bei Kliniken mit vielen Patientinnen und Patienten mit Wohnsitz im Ausland der Fall.

Schliesslich ist zu beachten, dass die Ergebnisse einer Patientenzufriedenheitsmessung keine Schlüsse über die Qualität der therapeutischen Massnahmen während des Aufenthalts in der Rehabilitation zulassen. Vielmehr informieren sie darüber, wie die Patientinnen und Patienten bestimmte Aspekte ihres Aufenthalts wie die allgemeine Qualität der Behandlung, die Informationen zur Organisation des Aufenthalts, die auf Fragen erhaltenen Antworten, die angebotenen Therapien und die Organisation nach dem Rehabilitationsaufenthalt wahrnehmen.

Abschliessend ist anzumerken, dass, analog zu anderen Umfragen in diesem Bereich, viele weitere Faktoren die Ergebnisse beeinflussen können, wie die Tatsache, dass zwischen dem Klinikaustritt und dem Versand des Fragebogens je nach Fall unterschiedlich viel Zeit vergangen ist.

Literaturverzeichnis

1. ESOPE, *Offerte für die nationale Auswertung und Berichterstattungen der ANQ-Patientenzufriedenheitsmessungen in der Akutsomatik, Rehabilitation und Psychiatrie.* IUMSP Lausanne, 2016.
2. *ANQ-Messplan. Basis: Nationaler Qualitätsvertrag.* Stand: Januar 2022. Abgerufen auf https://www.anq.ch/de/nationaler-qualitaetsvertrag-anq/
3. *Patientenzufriedenheitsmessung ANQ.* Konzept für die Messungen in der Akutsomatik, Rehabilitation und Psychiatrie. August 2019. https://www.anq.ch/de/fachbereiche/rehabilitation/messinformation-rehabilitation/patientenzufriedenheit-rehabilitation/
4. *ANQ-Zufriedenheitsmessungen in der Akutsomatik, der Psychiatrie und der Rehabilitation. Abschlussbericht, Teile 1 und 2.* Charité Berlin. https://www.anq.ch/de/fachbereiche/rehabilitation/download-rehabilitation/
5. *Auswertungskonzept ANQ. Nationale Patientenzufriedenheitsmessungen Akutsomatik (inkl. Elternbefragung im Kinderbereich), Erwachsenenpsychiatrie und Rehabilitation ab 2018.* Version 5.2 Februar 2022. https://www.anq.ch/wp-content/uploads/2017/12/ANQ_Patientenzufriedenheit_Auswertungskonzept.pdf
6. Townsend, J.-T., Ashby, F.G., *Measurment scales and statistics: The Misconception Misconcieved*. Psychological Bulletin, 1984. **96**: S. 394.
7. Norman, G. *Likert scales, levels of measurment and the "laws" of statistics*. Advances in Health Sciences Education, 2010. **15**: S. 629.
8. Gaito, G. *Measurment scales and statistics: Resurgence of an old misconception*. Psychological Bulletin, 1980. **87**: S. 564–567.
9. Irwin Press. *Quality conundrum. Patient satisfaction cannot be judged on just one measure*. Mod Healthc 2011; **41**, 26.
10. Pernegger V. T., *Adjustment for patient characteristics in satisfaction surveys*. 2004. International Journal for Quality in Health Care 2004. **16** (6): S.433–435.

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Rücklauf (%) und Anzahl versendete Fragebogen, 2019–2024 7
Abbildung 2: Anteil der fehlenden Antworten auf die Zufriedenheitsfragen, 2022–2024 8
Abbildung 3: Anteil der fehlenden Antworten für die soziodemografischen Merkmale, 2022–2024 8
Abbildung 4: Verteilung nach Altersklasse und Durchschnittsalter der Umfrageteilnehmenden, 2019–2024 . 9
Abbildung 5: Verteilung der Umfrageteilnehmenden nach Geschlecht, 2019–2024 9
Abbildung 6: Verteilung der Umfrageteilnehmenden nach Versicherungsdeckung, 2019–2024 10
Abbildung 7: Verteilung der Anzahl eingegangener Fragebogen nach Sprache, 2019–2024 10
Abbildung 8: Verteilung des selbstberichteten Gesundheitszustands der Patientinnen und Patienten, 2019–2024 11
Abbildung 9: Verteilung des selbstberichteten Gesundheitszustands der Patientinnen und Patienten nach Altersklasse, 2024 11
Abbildung 10: Patientenzufriedenheitsgrad: Verteilung der Antworten pro Frage, 2024 12
Abbildung 11: Funnel Plot zu Frage 1 (adjustierte Mittelwerte der Kliniken, N=5'735) 15
Abbildung 12: Funnel Plot zu Frage 2 (adjustierte Mittelwerte der Kliniken, N=5'823) 16
Abbildung 13: Funnel Plot zu Frage 3 (adjustierte Mittelwerte der Kliniken, N=5'694) 17
Abbildung 14: Funnel Plot zu Frage 4 (adjustierte Mittelwerte der Kliniken, N=5'511) 18
Abbildung 15: Funnel Plot zu Frage 5 (adjustierte Mittelwerte der Kliniken, N=5'784) 19
Abbildung 16: Funnel Plot zu Frage 6 (adjustierte Mittelwerte der Kliniken, N=5'532) 20
Abbildung 17: Entwicklung des durchschnittlichen Patientenzufriedenheitsgrads in der Rehabilitation, 2019–2024 30

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Deskriptive Gesamtergebnisse pro Frage, 2024 13
Tabelle 2: Datenqualität 2022–2024 28
Tabelle 3: Alter der Patientinnen und Patienten: Entwicklung 2019–2024 28
Tabelle 4: Selbstberichteter Gesundheitszustand, 2024 28
Tabelle 5: Gesamtergebnisse der Zufriedenheitsbefragungen 2022–2024 29
Tabelle 6: Ergebnisse pro Klinik: Rücklauf, Datenqualität, Mittelwerte adjustiert und nicht adjustiert, 2024 31

Anhänge

Tabelle 2: Datenqualität 2022–2024

Jahr	Anzahl Fragebogen (N)	Vollständige Daten pro Frage[a]						Vollständige Adjustierungs faktoren (%)[b]
		1	2	3	4	5	6	
2022	6'379	83.5	84.7	82.5	79.9	84.3	79.5	86.0
2024	6'727	85.3	86.6	84.6	81.9	86.0	82.2	87.6

[a]Anteil (%) der Fragebogen, die für die Adjustierung verwendet werden können. Bei der Adjustierung wurden nur Fragebogen mit vollständigen Adjustierungsvariablen (Alter, Geschlecht, Gesundheitszustand und Versicherungsdeckung) und einer auswertbaren Antwort auf die zu analysierende Frage (Werte 1 bis 5: angekreuzte Ausweichantworten sind ausgeschlossen) berücksichtigt.
[b]Anteil (%) der Fragebogen mit vollständigen Angaben für alle Faktoren (Alter, Geschlecht, Gesundheitszustand und Versicherungsdeckung).

Tabelle 3: Alter der Patientinnen und Patienten: Entwicklung 2019–2024

Jahr	Anzahl Fragebogen (N)	Mittelwert	Standard-abweichung[a]	Median[b]	Altersklassen (%) und pro Jahr						
					16–29	30–39	40–49	50–59	60–69	70–79	80+
2019	6'099	72.9	13.4	75	1.1	1.3	3.6	9.9	16.5	32.7	35.0
2021	5'463	72.9	13.5	75	1.0	1.6	3.1	10.0	17.8	31.3	35.2
2022	6'379	73.7	13.1	76	0.9	1.1	2.8	8.6	17.4	31.6	37.6
2024	6'727	74.0	12.5	76	0.6	1.0	2.6	8.7	17.4	32.3	37.5

[a] Mit der Standardabweichung wird die Datenstreuung gemessen. Je kleiner die Standardabweichung, desto näher liegen die einzelnen Messwerte am Mittelwert, je grösser die Standardabweichung, desto weiter liegen sie von ihm entfernt.
[b] Der Median oder Zentralwert ist der Wert, der genau in der Mitte einer Datenverteilung liegt. Das bedeutet: 50% der Einzelwerte liegen unter dem Median oder entsprechen ihm, die anderen 50% liegen darüber oder entsprechen ihm.

Tabelle 4: Selbstberichteter Gesundheitszustand, 2024

	Ergebnisse nach Altersklasse (%)						
	16–29	30–39	40–49	50–59	60–69	70–79	80+
Ausgezeichnet	2.4	0.0	4.3	3.8	3.7	3.4	2.7
Sehr gut	24.4	29.0	15.9	16.5	21.6	24.3	19.7
Gut	48.8	54.8	51.8	58.1	58.7	58.7	60.1
Weniger gut	19.5	12.9	18.3	15.7	13.6	12.0	14.6
Schlecht	4.9	3.2	9.8	5.9	2.3	1.7	2.9

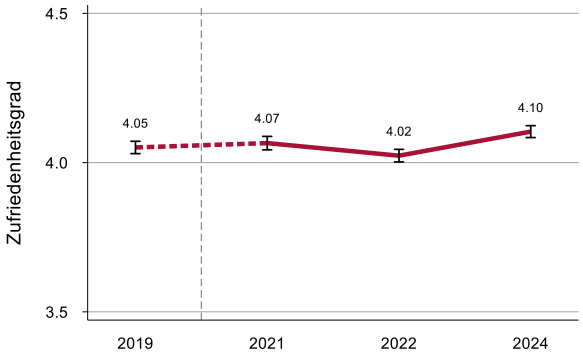
Tabelle 5: Gesamtergebnisse der Zufriedenheitsbefragungen 2022–2024

	Anzahl Fragebogen (N)		Gesamtdurchschnitt		Problematische Antworten (%)		Keine Antwort auf die Frage (%)*	
	2022	2024	2022	2024	2022	2024	2022	2024
1. Qualität der Behandlung	6’161	6’512	4.02	4.10	4.1	3.4	3.4	3.2
2. Information über Ablauf und Ziele der Rehabilitation	6’249	6’625	4.14	4.26	7.1	5.4	2.0	1.5
3. Einbezug in Entscheidungen	6’086	6’470	4.11	4.20	8.1	6.5	4.6	3.8
4. Verständlichkeit der Antworten	5'918	6’256	4.33	4.40	3.9	3.5	2.9	2.9
5. Erwartungsgerechte Therapien	6'230	6’570	4.21	4.30	5.4	4.0	2.3	2.3
6. Organisation nach Rehabilitationsaufenthalt	5'863	6’283	3.77	3.85	8.1	6.6	8.1	6.6

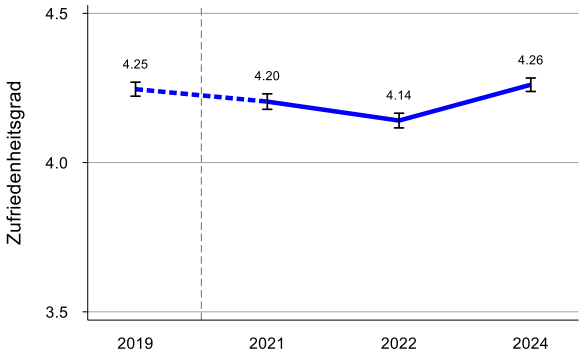
N: Anzahl Fragebogen mit einer Antwort auf die Zufriedenheitsfrage. In diesem Fall wurden Fragebogen ohne vollständige Adjustierungsvariablen (Alter, Geschlecht, selbstberichteter Gesundheitszustand und Versicherungsdeckung) berücksichtigt.
* Dieser Anteil bezieht sich auf die Anzahl retournierter Fragebogen: 6’379 im Jahr 2022 und 6'727 im Jahr 2024.

Abbildung 17: Entwicklung des durchschnittlichen Patientenzufriedenheitsgrads in der Rehabilitation, 2019–2024

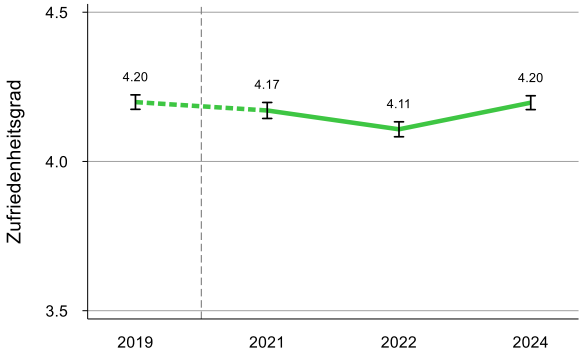
1. Qualität der Behandlung



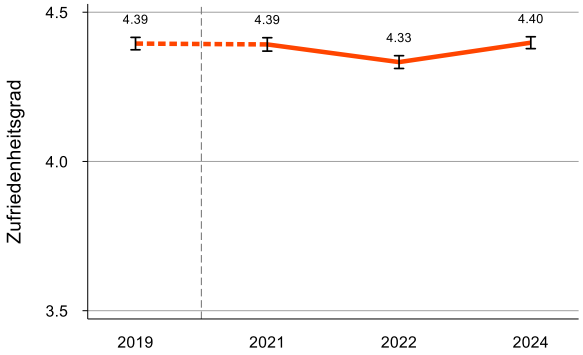
2. Information über Ablauf und Ziele der Rehabilitation



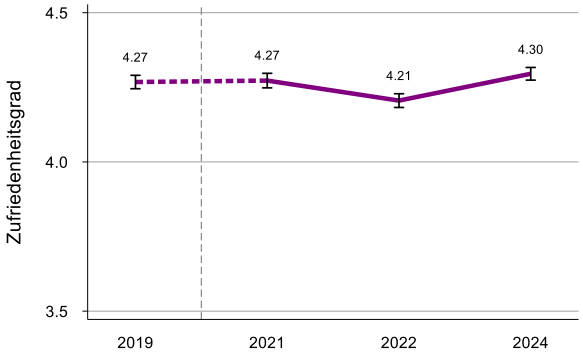
3. Einbezug in Entscheidungen



4. Verständlichkeit der Antworten



5. Erwartungsgerechte Therapien



6. Organisation nach Rehabilitationsaufenthalt

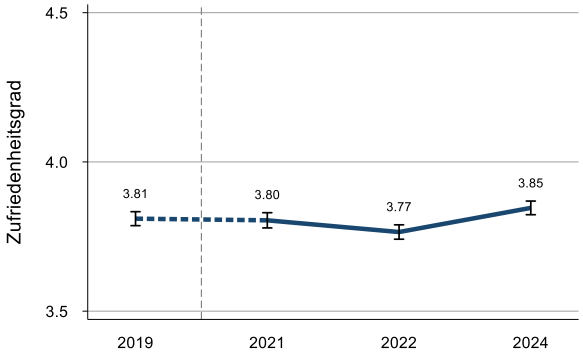


Tabelle 6: Ergebnisse pro Klinik: Rücklauf, Datenqualität, Mittelwerte adjustiert und nicht adjustiert, 2024

Tabellenlegende:

Adjustiert [KI 95%]: adjustierter Mittelwert mit 95%-Konfidenzintervall; **n-a:** nicht adjustiert; **Adjustierungsfaktoren:** Anteil der Fragebogen mit vollständig ausgefüllten Adjustierungsfaktoren (Alter, Geschlecht, selbstberichteter Gesundheitszustand, Versicherungsdeckung); **N**: Anzahl verwendete Fragebogen für die Berechnung des adjustierten Mittelwerts (pro Frage)

Klinikcode	Rücklauf löschen löschen		Adjustierungsfaktoren	Frage 1 Mittelwert (Kollektiv: 4.10)				Frage 2 Mittelwert (Kollektiv: 4.26)				Frage 3 Mittelwert (Kollektiv: 4.20)				Frage 4 Mittelwert (Kollektiv: 4.40)				Frage 5 Mittelwert (Kollektiv: 4.30)				Frage 6 Mittelwert (Kollektiv: 3.85)			
	2022	2024		2022	2024			2022	2024			2022	2024			2022	2024			2022	2024			2022	2024		
	%	%	%	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N
1	38.4%	39.8%	76.7%	3.83	3.92	3.99 [3.72;4.25]	31	3.87	3.98	3.90 [3.60;4.20]	33	3.92	4.15	4.16 [3.85;4.48]	31	4.25	4.35	4.36 [4.09;4.64]	28	3.92	4.17	4.24 [3.97;4.52]	32	3.53	3.78	3.78 [3.47;4.08]	30
2	54.7%	54.4%	87.7%	4.18	4.36	4.30 [4.12;4.48]	68	4.25	4.48	4.48 [4.27;4.68]	71	4.24	4.46	4.47 [4.26;4.68]	69	4.57	4.63	4.59 [4.42;4.77]	68	4.40	4.49	4.47 [4.29;4.66]	71	3.72	4.03	3.96 [3.76;4.16]	69
3	40.5%	53.4%	85.5%	3.96	4.00	4.01 [3.85;4.17]	91	4.08	4.20	4.20 [4.02;4.38]	93	4.00	4.04	4.03 [3.84;4.21]	92	4.10	4.17	4.18 [4.03;4.33]	91	4.06	4.16	4.25 [4.09;4.41]	92	3.53	3.66	3.67 [3.49;3.85]	87
4	51.7%	51.6%	88.7%	4.16	4.19	4.13 [4.03;4.23]	209	4.31	4.30	4.25 [4.13;4.37]	210	4.35	4.37	4.31 [4.19;4.43]	211	4.47	4.58	4.52 [4.42;4.62]	205	4.35	4.38	4.35 [4.24;4.46]	210	3.79	3.83	3.78 [3.66;3.90]	198
5	57.3%	55.7%	85.6%	4.32	4.28	4.36 [4.20;4.53]	82	4.37	4.33	4.41 [4.22;4.60]	81	4.45	4.46	4.55 [4.36;4.74]	83	4.53	4.63	4.67 [4.51;4.83]	80	4.33	4.33	4.40 [4.23;4.57]	81	4.10	4.02	4.07 [3.89;4.26]	79
7	47.9%	45.3%	87.8%	3.98	4.00	4.05 [3.87;4.23]	71	4.00	4.21	4.30 [4.09;4.50]	72	3.85	4.01	4.09 [3.88;4.30]	66	3.98	4.15	4.20 [4.03;4.37]	69	4.01	4.30	4.35 [4.17;4.54]	72	3.87	3.92	3.96 [3.76;4.16]	70
8	33.3%	48.1%	91.0%	3.93	4.25	4.26 [4.08;4.44]	70	4.28	4.38	4.40 [4.19;4.60]	71	4.28	4.44	4.50 [4.29;4.71]	69	4.41	4.47	4.53 [4.36;4.70]	70	4.55	4.47	4.48 [4.30;4.67]	71	3.83	3.95	3.98 [3.78;4.18]	70
9	50.0%	40.1%	87.3%	3.97	4.20	4.23 [4.01;4.45]	47	4.06	4.06	4.10 [3.85;4.36]	47	3.84	4.00	4.05 [3.79;4.32]	45	4.25	4.35	4.36 [4.13;4.60]	39	4.22	4.58	4.60 [4.36;4.83]	46	3.74	3.76	3.76 [3.50;4.02]	42
10	48.6%	45.2%	89.5%	4.18	4.27	4.19 [4.02;4.35]	82	4.17	4.28	4.23 [4.04;4.42]	85	4.04	4.05	4.00 [3.81;4.19]	82	4.37	4.40	4.37 [4.21;4.54]	77	4.29	4.48	4.40 [4.23;4.57]	85	3.74	3.86	3.80 [3.61;3.99]	80
11	46.0%	29.9%	90.2%	4.10	4.43	4.34 [4.14;4.54]	55	4.04	4.34	4.25 [4.02;4.49]	55	3.96	4.19	4.04 [3.80;4.28]	53	4.31	4.49	4.42 [4.22;4.62]	53	4.17	4.48	4.40 [4.19;4.61]	55	3.77	3.96	3.84 [3.61;4.08]	50
12	25.2%	42.9%	91.1%	4.17	4.36	4.25	41	4.18	4.36	4.30	40	4.25	4.21	4.08	38	4.26	4.59	4.48	37	4.33	4.64	4.54	41	3.78	4.19	4.10	39

Klinikcode	Rücklauf löschen löschen		Adjustierungsfaktoren	Frage 1 Mittelwert (Kollektiv: 4.10)				Frage 2 Mittelwert (Kollektiv: 4.26)				Frage 3 Mittelwert (Kollektiv: 4.20)				Frage 4 Mittelwert (Kollektiv: 4.40)				Frage 5 Mittelwert (Kollektiv: 4.30)				Frage 6 Mittelwert (Kollektiv: 3.85)			
	2022	2024		2022	2024			2022	2024			2022	2024			2022	2024			2022	2024			2022	2024		
	%	%	%	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N
						[4.02;4.49]				[4.02;4.57]				[3.80;4.36]				[4.24;4.72]				[4.30;4.79]				[3.83;4.37]	
13	37.4%	56.4%	91.9%	4.07	3.80	3.85	56	4.12	3.97	4.04	57	3.83	3.93	4.04	55	4.05	4.02	4.09	57	4.12	4.02	4.03	57	3.84	3.61	3.65	56
						[3.65;4.05]				[3.81;4.27]				[3.80;4.27]				[3.90;4.28]				[3.83;4.24]				[3.42;3.87]	
14	34.0%	21.3%	86.0%	4.00	4.23	4.26	37	4.12	4.37	4.35	37	4.08	4.19	4.20	36	4.20	4.20	4.25	35	4.06	4.00	4.12	37	3.63	3.64	3.64	36
						[4.02;4.51]				[4.06;4.63]				[3.91;4.49]				[4.01;4.50]				[3.86;4.38]				[3.36;3.92]	
15	32.4%	56.1%	91.3%	4.22	4.10	4.19	84	4.27	4.27	4.36	83	4.07	4.03	4.13	83	4.22	4.17	4.27	82	4.23	4.03	4.29	82	3.64	3.52	3.68	79
						[4.02;4.36]				[4.17;4.56]				[3.93;4.32]				[4.11;4.44]				[4.12;4.47]				[3.49;3.87]	
16*	37.8%	25.0%	80.0%	3.44	3.83	3.85	19	3.35	4.08	4.16	19	3.16	3.82	3.95	17	3.36	3.82	3.78	18	3.69	4.00	3.97	19	3.48	3.72	3.64	20
																										[3.27;4.02]	
17	42.5%	47.4%	84.1%	4.09	4.12	4.21	69	4.51	4.54	4.64	68	4.43	4.53	4.55	66	4.42	4.48	4.49	61	4.38	4.43	4.44	69	3.87	3.88	3.95	62
						[4.03;4.38]				[4.43;4.85]				[4.33;4.76]				[4.31;4.68]				[4.26;4.63]				[3.74;4.16]	
18	36.2%	35.1%	92.3%	3.88	4.13	4.11	36	4.26	4.50	4.56	33	4.03	4.51	4.53	36	4.39	4.65	4.66	35	4.29	4.55	4.53	36	3.61	3.95	3.98	34
						[3.87;4.36]				[4.26;4.86]				[4.24;4.81]				[4.42;4.90]				[4.27;4.79]				[3.69;4.26]	
19	33.5%	38.7%	80.6%	3.54	3.76	3.90	28	3.64	3.94	4.02	28	3.41	3.71	3.84	28	3.68	3.91	3.99	26	3.78	3.94	4.05	28	3.45	3.61	3.74	28
						[3.62;4.19]				[3.70;4.35]				[3.51;4.17]				[3.71;4.28]				[3.75;4.34]				[3.42;4.06]	
20		50.0%	92.6%		4.23	4.20	24		4.23	4.20	25		4.21	4.17	23		4.38	4.32	20		4.50	4.49	25		3.84	3.75	24
						[3.90;4.50]				[3.85;4.54]				[3.81;4.54]				[4.00;4.64]				[4.18;4.80]				[3.41;4.09]	
21	22.3%	23.8%	83.1%	3.68	3.84	3.98	58	3.66	3.79	3.88	64	3.66	3.92	4.04	63	4.15	4.11	4.19	60	3.77	4.14	4.25	61	3.47	3.78	3.85	53
						[3.78;4.17]				[3.67;4.10]				[3.82;4.26]				[4.01;4.38]				[4.05;4.45]				[3.62;4.08]	
22	50.0%	47.1%	85.7%	4.13	4.13	4.30	39	4.42	4.30	4.38	40	4.23	4.10	4.23	42	4.43	4.46	4.52	41	4.35	4.27	4.39	42	3.91	3.83	3.96	37
						[4.06;4.54]				[4.10;4.65]				[3.96;4.50]				[4.30;4.75]				[4.15;4.63]				[3.68;4.23]	
23	46.0%	66.4%	92.1%	4.13	4.29	4.16	151	4.08	4.41	4.30	149	4.25	4.41	4.29	149	4.43	4.54	4.47	148	4.13	4.37	4.31	150	3.70	3.88	3.74	144
						[4.04;4.28]				[4.16;4.45]				[4.15;4.44]				[4.35;4.59]				[4.18;4.43]				[3.60;3.88]	
25	55.0%	28.3%	97.1%	4.21	4.06	4.09	32	4.24	4.31	4.34	32	4.02	3.88	3.90	32	4.29	4.24	4.27	32	4.30	4.30	4.28	32	3.81	3.91	3.95	32
						[3.82;4.35]				[4.04;4.65]				[3.60;4.21]				[4.01;4.52]				[4.01;4.56]				[3.65;4.25]	

Klinikcode	Rücklauf löschen löschen		Adjustierungsfaktoren	Frage 1 Mittelwert (Kollektiv: 4.10)				Frage 2 Mittelwert (Kollektiv: 4.26)				Frage 3 Mittelwert (Kollektiv: 4.20)				Frage 4 Mittelwert (Kollektiv: 4.40)				Frage 5 Mittelwert (Kollektiv: 4.30)				Frage 6 Mittelwert (Kollektiv: 3.85)			
	2022	2024		2022	2024			2022	2024			2022	2024			2022	2024			2022	2024			2022	2024		
	%	%	%	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N
26	37.4%	40.6%	91.0%	4.03	4.12	4.19 [4.01;4.37]	71	4.07	4.41	4.49 [4.28;4.70]	71	3.83	4.14	4.22 [4.01;4.43]	68	3.99	4.27	4.32 [4.14;4.49]	68	4.08	4.34	4.38 [4.19;4.57]	70	3.85	4.11	4.19 [3.99;4.39]	70
29	33.3%	44.3%	81.5%	3.91	4.35	4.33 [4.10;4.55]	44	4.00	4.37	4.37 [4.10;4.63]	44	4.00	4.12	4.04 [3.78;4.31]	42	4.14	4.31	4.20 [3.97;4.43]	40	4.10	4.43	4.39 [4.15;4.63]	43	3.65	4.00	3.94 [3.68;4.20]	42
30	29.3%	30.6%	91.9%	3.89	4.06	4.00 [3.74;4.26]	33	4.03	4.23	4.20 [3.89;4.51]	32	3.91	3.92	3.91 [3.61;4.21]	34	4.18	4.03	4.12 [3.86;4.38]	30	4.03	4.25	4.26 [3.99;4.53]	33	3.59	3.62	3.70 [3.40;4.00]	31
31	50.0%	47.2%	84.7%	4.19	4.21	4.23 [4.01;4.44]	49	4.35	4.10	4.08 [3.84;4.33]	50	3.98	3.92	3.99 [3.74;4.23]	50	4.18	4.13	4.22 [4.01;4.44]	46	4.26	4.18	4.26 [4.04;4.49]	49	3.76	3.86	3.88 [3.64;4.12]	48
32	39.1%	48.5%	87.2%	3.86	4.20	4.25 [4.02;4.49]	41	4.23	4.32	4.45 [4.17;4.72]	41	3.87	4.02	4.18 [3.91;4.46]	39	3.95	4.33	4.34 [4.12;4.57]	41	4.09	4.37	4.41 [4.16;4.65]	40	3.71	3.93	3.97 [3.70;4.24]	39
33	24.2%	19.5%	87.8%	3.39	4.19	4.29 [4.06;4.53]	41	3.81	4.42	4.47 [4.20;4.74]	42	3.59	4.30	4.40 [4.13;4.67]	41	3.68	4.32	4.39 [4.16;4.63]	38	3.64	4.26	4.45 [4.21;4.70]	41	3.48	3.91	4.00 [3.74;4.27]	40
34*	27.1%	15.1%	92.3%	3.55	3.38	3.69	12	3.80	3.69	4.03	12	3.61	3.15	3.56	12	3.88	3.58	3.87	11	3.67	3.77	4.13	12	3.85	3.69	4.07	12
35	23.8%	24.5%	84.1%	3.77	3.93	4.08 [3.93;4.23]	104	3.74	3.91	3.99 [3.82;4.16]	104	3.62	3.66	3.76 [3.59;3.94]	103	3.91	3.95	4.03 [3.87;4.18]	92	3.81	3.96	4.00 [3.85;4.16]	103	3.57	3.80	3.87 [3.71;4.04]	102
36	41.6%	40.5%	83.8%	3.96	4.12	4.25 [4.05;4.45]	55	4.39	4.58	4.75 [4.51;4.98]	55	4.31	4.36	4.48 [4.25;4.72]	56	4.63	4.55	4.65 [4.44;4.87]	45	4.40	4.43	4.56 [4.35;4.77]	56	3.91	3.97	4.05 [3.83;4.28]	56
37	39.4%	21.8%	84.5%	3.71	3.88	4.00 [3.79;4.22]	48	3.78	4.02	4.09 [3.84;4.34]	49	3.89	4.02	4.12 [3.87;4.36]	49	4.24	4.44	4.54 [4.33;4.75]	47	4.03	3.97	4.02 [3.80;4.24]	49	3.43	3.76	3.89 [3.64;4.14]	45
38	63.9%	64.9%	87.3%	4.34	4.31	4.26 [4.14;4.38]	159	4.43	4.49	4.42 [4.28;4.55]	162	4.48	4.54	4.49 [4.35;4.63]	158	4.56	4.67	4.62 [4.50;4.74]	150	4.43	4.54	4.46 [4.33;4.58]	160	4.15	4.14	4.09 [3.95;4.23]	153
39	44.6%	50.5%	93.1%	3.98	4.16	4.14 [4.02;4.25]	172	4.21	4.42	4.39 [4.26;4.52]	173	4.20	4.37	4.36 [4.23;4.50]	169	4.41	4.57	4.54 [4.43;4.66]	165	4.13	4.28	4.26 [4.14;4.38]	174	3.76	3.96	3.93 [3.80;4.06]	166
40	34.9%	47.4%	91.7%	3.86	4.03	4.11	65	4.04	3.99	4.08	65	3.68	4.03	4.13	66	4.04	4.24	4.33	64	3.86	4.06	4.23	66	3.48	3.63	3.78	65

Klinikcode	Rücklauf löschen löschen		Adjustierungsfaktoren	Frage 1 Mittelwert (Kollektiv: 4.10)				Frage 2 Mittelwert (Kollektiv: 4.26)				Frage 3 Mittelwert (Kollektiv: 4.20)				Frage 4 Mittelwert (Kollektiv: 4.40)				Frage 5 Mittelwert (Kollektiv: 4.30)				Frage 6 Mittelwert (Kollektiv: 3.85)			
	2022	2024		2022	2024			2022	2024			2022	2024			2022	2024			2022	2024			2022	2024		
	%	%	%	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N
						[3.92;4.29]				[3.86;4.29]				[3.91;4.34]				[4.15;4.51]				[4.03;4.42]				[3.58;3.99]	
41	44.6%	41.8%	92.3%	3.95	3.95	3.91	105	4.03	4.11	4.09	105	4.05	4.21	4.20	106	4.45	4.34	4.36	105	4.13	4.13	4.17	103	3.56	3.49	3.51	98
						[3.77;4.06]				[3.92;4.26]				[4.03;4.36]				[4.22;4.50]				[4.01;4.32]				[3.34;3.68]	
42	40.8%	39.1%	88.4%	4.08	3.81	3.92	38	4.05	4.09	4.19	38	3.95	3.92	4.03	35	4.43	4.29	4.36	37	4.16	4.05	4.20	37	3.79	3.67	3.88	38
						[3.68;4.16]				[3.91;4.47]				[3.74;4.33]				[4.13;4.60]				[3.95;4.46]				[3.61;4.15]	
43	60.5%	63.8%	86.0%	4.30	4.31	4.32	218	4.47	4.38	4.39	218	4.41	4.41	4.43	212	4.60	4.64	4.62	214	4.50	4.41	4.42	217	3.86	3.86	3.85	203
						[4.22;4.43]				[4.27;4.51]				[4.31;4.55]				[4.52;4.72]				[4.31;4.53]				[3.73;3.97]	
44	58.3%	53.1%	85.7%	4.08	4.19	4.18	156	4.22	4.43	4.36	160	4.38	4.47	4.39	155	4.59	4.66	4.61	156	4.34	4.43	4.35	159	3.87	4.06	3.97	157
						[4.06;4.30]				[4.22;4.49]				[4.25;4.53]				[4.49;4.72]				[4.23;4.48]				[3.84;4.11]	
45*	44.7%	21.6%	87.5%	3.98	3.69	3.98	14	4.06	3.81	4.16	14	4.08	4.06	4.40	14	4.35	4.23	4.47	11	4.05	3.88	4.24	14	3.79	3.88	4.04	14
46	52.8%	48.8%	86.9%	4.21	4.05	4.02	103	4.39	4.30	4.27	105	4.48	4.25	4.18	103	4.63	4.48	4.47	99	4.39	4.23	4.17	103	3.82	3.84	3.86	94
						[3.87;4.16]				[4.10;4.44]				[4.01;4.35]				[4.32;4.61]				[4.02;4.33]				[3.68;4.03]	
47	80.0%	66.7%	87.0%	4.52	4.70	4.59	40	4.45	4.60	4.51	40	4.48	4.76	4.61	40	4.65	4.89	4.75	39	4.65	4.80	4.70	40	4.15	4.09	3.92	37
						[4.35;4.82]				[4.23;4.78]				[4.34;4.89]				[4.52;4.99]				[4.45;4.95]				[3.65;4.20]	
48	54.7%	51.2%	85.7%	4.19	3.94	4.01	71	4.43	4.37	4.43	72	4.38	4.20	4.27	69	4.53	4.47	4.53	68	4.42	4.23	4.28	70	4.08	3.72	3.80	69
						[3.84;4.19]				[4.23;4.64]				[4.06;4.48]				[4.36;4.71]				[4.09;4.47]				[3.60;4.00]	
49	55.8%	42.3%	87.5%	4.08	4.10	4.11	158	4.20	4.27	4.31	161	4.05	4.13	4.13	158	4.41	4.44	4.47	149	4.21	4.38	4.41	158	3.83	3.85	3.88	152
						[3.99;4.22]				[4.17;4.45]				[3.99;4.27]				[4.35;4.59]				[4.29;4.54]				[3.74;4.01]	
50	33.0%	41.1%	87.3%	3.80	3.91	3.92	145	3.95	4.20	4.20	149	3.99	4.13	4.11	149	4.32	4.48	4.51	135	3.99	4.18	4.15	150	3.60	3.89	3.93	146
						[3.80;4.04]				[4.06;4.34]				[3.97;4.26]				[4.39;4.63]				[4.02;4.28]				[3.79;4.07]	
51	48.0%	57.5%	78.3%	4.11	4.29	4.19	53	4.24	4.41	4.45	53	4.10	4.21	4.20	53	4.33	4.51	4.55	51	4.24	4.58	4.54	54	3.52	3.97	4.00	50
						[3.98;4.39]				[4.21;4.69]				[3.96;4.44]				[4.35;4.75]				[4.33;4.76]				[3.76;4.24]	
52*	52.8%	36.2%	76.2%	4.07	4.35	4.31	16	4.29	4.43	4.29	16	4.33	4.29	4.36	16	4.30	4.50	4.53	15	4.46	4.76	4.83	16	4.04	4.38	4.42	16

Klinikcode	Rücklauf löschen löschen		Adjustierungsfaktoren	Frage 1 Mittelwert (Kollektiv: 4.10)				Frage 2 Mittelwert (Kollektiv: 4.26)				Frage 3 Mittelwert (Kollektiv: 4.20)				Frage 4 Mittelwert (Kollektiv: 4.40)				Frage 5 Mittelwert (Kollektiv: 4.30)				Frage 6 Mittelwert (Kollektiv: 3.85)			
	2022	2024		2022	2024			2022	2024			2022	2024			2022	2024			2022	2024			2022	2024		
	%	%	%	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N
53	57.0%	54.4%	88.7%	4.23	4.28	4.20 [4.00;4.40]	54	4.23	4.48	4.35 [4.12;4.59]	55	4.37	4.57	4.54 [4.30;4.79]	52	4.60	4.68	4.58 [4.38;4.78]	50	4.29	4.55	4.44 [4.23;4.66]	54	3.76	3.88	3.78 [3.55;4.02]	52
54*	38.0%	41.4%	70.8%	3.90	3.75	3.88	17	4.14	4.08	4.23	17	4.16	3.92	3.99	17	4.38	4.43	4.59	16	4.21	3.79	4.01	17	3.48	3.71	3.75	17
55	46.9%	37.9%	91.7%	3.71	4.17	4.15 [3.97;4.34]	66	3.57	3.97	3.95 [3.73;4.16]	66	3.53	3.82	3.76 [3.54;3.97]	65	3.83	4.24	4.23 [4.04;4.41]	60	4.00	4.31	4.24 [4.04;4.43]	65	3.42	3.88	3.81 [3.59;4.02]	61
56	40.6%	46.3%	88.8%	3.92	3.95	3.95 [3.83;4.07]	156	4.01	4.12	4.14 [4.01;4.28]	165	4.01	4.10	4.14 [4.00;4.28]	158	4.20	4.16	4.20 [4.08;4.31]	158	4.17	4.25	4.31 [4.19;4.43]	163	3.60	3.70	3.79 [3.65;3.93]	150
57	56.5%	46.4%	93.3%	4.22	4.17	4.07 [3.83;4.31]	39	4.26	4.36	4.22 [3.95;4.49]	42	4.42	4.05	3.94 [3.68;4.21]	42	4.73	4.36	4.31 [4.09;4.54]	41	4.35	4.30	4.16 [3.91;4.40]	41	3.97	3.81	3.68 [3.41;3.94]	40
58	52.3%	59.8%	91.8%	4.20	3.99	3.97 [3.78;4.15]	65	4.36	4.21	4.17 [3.96;4.38]	67	4.46	4.21	4.17 [3.95;4.38]	65	4.56	4.52	4.44 [4.26;4.63]	61	4.59	4.23	4.21 [4.01;4.40]	64	3.90	3.69	3.61 [3.40;3.83]	61
59	34.7%	43.0%	85.6%	3.84	3.92	3.92 [3.80;4.04]	155	3.99	4.10	4.14 [4.01;4.28]	157	4.13	4.11	4.18 [4.03;4.32]	152	4.36	4.32	4.33 [4.22;4.45]	155	4.03	4.05	4.05 [3.93;4.18]	158	3.76	3.66	3.65 [3.52;3.79]	148
60	35.4%	48.4%	89.1%	3.81	3.78	3.86 [3.63;4.10]	40	4.00	4.07	4.15 [3.88;4.42]	41	4.21	4.00	4.15 [3.87;4.43]	38	4.36	4.44	4.50 [4.26;4.74]	36	4.09	4.45	4.41 [4.16;4.66]	40	3.38	3.66	3.66 [3.39;3.92]	40
61	39.4%	43.3%	80.8%	3.81	4.00	3.98 [3.74;4.23]	38	4.03	4.27	4.26 [3.99;4.52]	42	3.95	4.18	4.18 [3.91;4.45]	41	4.30	4.41	4.39 [4.16;4.62]	40	4.54	4.35	4.32 [4.08;4.56]	42	3.46	3.73	3.65 [3.36;3.93]	35
62	52.2%	53.3%	77.1%	4.00	3.98	3.91 [3.66;4.16]	35	4.38	4.21	4.19 [3.91;4.48]	37	4.29	4.28	4.20 [3.91;4.48]	36	4.57	4.43	4.33 [4.09;4.57]	36	4.48	4.15	4.21 [3.94;4.47]	35	3.73	3.84	3.84 [3.55;4.13]	33
63	33.5%	31.7%	90.5%	4.05	3.82	3.78 [3.61;3.95]	81	3.97	3.90	3.86 [3.67;4.05]	85	4.02	3.91	3.86 [3.66;4.05]	81	4.27	4.14	4.15 [3.99;4.31]	82	4.22	4.20	4.23 [4.06;4.40]	84	3.72	3.59	3.62 [3.43;3.81]	83
64	45.3%	47.3%	85.9%	3.52	4.12	4.24 [4.05;4.44]	59	3.59	4.36	4.48 [4.26;4.71]	60	3.76	4.44	4.52 [4.29;4.74]	58	4.00	4.45	4.59 [4.41;4.78]	58	3.68	4.34	4.40 [4.20;4.60]	61	3.42	3.96	4.09 [3.87;4.31]	58
65	38.7%	44.2%	85.2%	3.98	3.95	4.06	74	3.95	3.95	4.02	75	4.07	3.84	3.92	72	4.36	4.30	4.37	69	4.15	4.04	4.17	71	3.73	3.66	3.79	68

Klinikcode	Rücklauf löschen löschen		Adjustierungsfaktoren	Frage 1 Mittelwert (Kollektiv: 4.10)				Frage 2 Mittelwert (Kollektiv: 4.26)				Frage 3 Mittelwert (Kollektiv: 4.20)				Frage 4 Mittelwert (Kollektiv: 4.40)				Frage 5 Mittelwert (Kollektiv: 4.30)				Frage 6 Mittelwert (Kollektiv: 3.85)			
	2022	2024		2022	2024			2022	2024			2022	2024			2022	2024			2022	2024			2022	2024		
	%	%	%	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N
						[3.89;4.24]				[3.82;4.22]				[3.71;4.12]				[4.19;4.54]				[3.98;4.36]				[3.59;3.99]	
66	44.1%	48.5%	86.4%	4.02	4.03	4.08	54	4.20	4.14	4.16	56	4.09	4.18	4.19	54	4.45	4.32	4.40	54	4.17	4.39	4.44	56	3.87	4.02	4.06	52
						[3.88;4.29]				[3.92;4.39]				[3.96;4.43]				[4.20;4.59]				[4.23;4.65]				[3.83;4.29]	
67	63.0%	71.2%	88.1%	4.42	4.35	4.33	74	4.48	4.67	4.67	74	4.52	4.45	4.43	73	4.72	4.71	4.66	69	4.66	4.53	4.44	73	4.14	4.03	3.96	70
						[4.15;4.50]				[4.47;4.88]				[4.23;4.64]				[4.48;4.83]				[4.26;4.63]				[3.76;4.16]	
69	28.1%	38.1%	90.6%	3.50	3.69	3.84	27	3.75	3.87	4.04	29	3.97	4.00	4.15	29	4.18	4.39	4.53	26	3.78	3.80	3.93	28	3.71	3.45	3.66	28
						[3.55;4.12]				[3.71;4.36]				[3.82;4.47]				[4.25;4.81]				[3.63;4.22]				[3.35;3.98]	
70	74.1%	85.0%	94.1%	4.47	4.64	4.47	47	4.53	4.78	4.61	48	4.52	4.78	4.58	47	4.74	4.89	4.75	43	4.69	4.82	4.61	48	4.17	4.40	4.17	44
						[4.25;4.68]				[4.36;4.86]				[4.33;4.83]				[4.53;4.97]				[4.38;4.84]				[3.91;4.42]	
71*	28.2%	38.6%	82.4%	4.73	3.93	3.79	13	4.64	4.25	4.10	13	4.80	4.00	4.03	13	4.73	4.13	4.21	13	4.30	4.06	4.11	14	4.60	3.60	3.50	13
72	45.8%	52.4%	90.8%	3.92	3.99	4.00	78	4.08	4.24	4.22	79	4.20	4.07	4.08	76	4.32	4.33	4.33	75	4.16	4.21	4.26	78	3.83	3.75	3.76	76
						[3.83;4.17]				[4.03;4.42]				[3.88;4.28]				[4.17;4.50]				[4.09;4.44]				[3.57;3.95]	
73	48.5%	44.5%	86.4%	3.95	4.01	3.99	143	4.20	4.10	4.11	145	4.09	4.18	4.21	139	4.33	4.29	4.29	137	4.29	4.23	4.24	142	3.73	3.79	3.82	138
						[3.87;4.12]				[3.97;4.25]				[4.06;4.36]				[4.17;4.42]				[4.11;4.37]				[3.68;3.97]	
74	46.3%	44.5%	88.5%	3.99	4.03	4.05	105	4.24	4.35	4.36	107	4.23	4.30	4.31	103	4.47	4.43	4.46	101	4.33	4.35	4.33	105	3.77	3.83	3.86	104
						[3.90;4.19]				[4.20;4.53]				[4.14;4.48]				[4.32;4.61]				[4.18;4.49]				[3.69;4.02]	
75	61.0%	66.7%	97.2%	4.33	4.29	4.13	68	4.45	4.49	4.35	70	4.48	4.57	4.40	67	4.63	4.72	4.59	63	4.55	4.56	4.38	68	4.11	4.07	3.89	66
						[3.95;4.31]				[4.14;4.56]				[4.18;4.61]				[4.41;4.77]				[4.19;4.57]				[3.68;4.09]	
76	33.3%	38.0%	90.0%	4.00	3.93	4.07	25	3.33	4.03	4.23	27	3.67	4.11	4.37	24	3.83	4.29	4.47	25	4.20	4.28	4.48	26	2.80	3.60	3.72	23
						[3.77;4.37]				[3.90;4.57]				[4.02;4.72]				[4.19;4.76]				[4.18;4.79]				[3.37;4.07]	
77	38.6%	41.2%	93.9%	4.27	3.58	3.74	31	4.04	3.73	3.89	31	4.12	3.55	3.74	28	4.22	3.78	3.90	30	4.15	3.76	3.92	31	4.07	3.77	4.00	29
						[3.47;4.01]				[3.58;4.20]				[3.41;4.07]				[3.64;4.17]				[3.64;4.20]				[3.69;4.31]	
79*	50.0%	39.1%	55.6%	4.27	4.13	4.07	5	4.27	4.38	4.24	5	4.18	4.13	3.89	5	4.44	4.38	4.29	5	3.73	4.13	4.15	5	3.78	3.14	3.50	5

Klinikcode	Rücklauf löschen löschen		Adjustierungsfaktoren	Frage 1 Mittelwert (Kollektiv: 4.10)				Frage 2 Mittelwert (Kollektiv: 4.26)				Frage 3 Mittelwert (Kollektiv: 4.20)				Frage 4 Mittelwert (Kollektiv: 4.40)				Frage 5 Mittelwert (Kollektiv: 4.30)				Frage 6 Mittelwert (Kollektiv: 3.85)			
	2022	2024		2022	2024			2022	2024			2022	2024			2022	2024			2022	2024			2022	2024		
	%	%	%	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N
81	29.0%	28.3%	88.2%	3.96	4.00	3.99 [3.71;4.26]	30	4.32	4.19	4.21 [3.88;4.53]	28	3.96	4.00	4.01 [3.69;4.33]	29	4.19	4.22	4.30 [4.02;4.57]	28	4.46	4.29	4.30 [4.01;4.59]	30	4.14	3.81	3.72 [3.40;4.03]	28
82*	33.3%	53.3%	87.5%	4.20	4.00	4.15	7	3.20	4.38	4.57	7	4.20	3.88	4.07	7	3.60	3.86	4.05	6	4.20	4.17	4.54	6	4.00	3.67	4.15	6
83	34.9%	34.2%	85.0%	3.84	4.05	4.14 [3.88;4.40]	33	4.08	4.25	4.32 [4.02;4.62]	34	3.68	4.08	4.15 [3.85;4.45]	33	3.96	4.17	4.29 [4.03;4.54]	31	3.92	4.08	4.12 [3.85;4.40]	33	3.86	3.79	3.79 [3.50;4.09]	32
84	18.1%	35.6%	89.6%	3.84	3.96	4.06 [3.83;4.29]	43	3.53	4.29	4.38 [4.10;4.65]	40	3.41	3.91	4.01 [3.74;4.28]	42	3.94	3.84	3.99 [3.76;4.22]	39	3.56	3.96	4.01 [3.77;4.25]	42	3.76	3.65	3.71 [3.46;3.97]	43
85	31.7%	39.5%	84.9%	4.08	3.98	3.96 [3.76;4.15]	56	4.08	4.14	4.12 [3.90;4.34]	61	3.88	3.96	3.91 [3.68;4.13]	59	4.14	3.98	3.93 [3.74;4.13]	54	4.08	4.10	4.06 [3.86;4.26]	60	3.74	3.75	3.71 [3.48;3.93]	56
86	34.7%	32.5%	77.5%	4.03	4.10	4.18 [3.90;4.45]	30	4.24	4.21	4.17 [3.86;4.48]	31	4.29	4.13	4.24 [3.93;4.55]	31	4.50	4.61	4.60 [4.33;4.86]	29	4.42	4.24	4.29 [4.01;4.57]	31	3.80	3.92	3.90 [3.60;4.20]	31
87	37.1%	38.4%	91.4%	4.08	4.11	4.05 [3.84;4.26]	51	4.04	4.42	4.36 [4.12;4.60]	53	3.92	4.07	4.01 [3.77;4.26]	49	4.16	4.19	4.11 [3.90;4.31]	49	4.08	4.32	4.24 [4.03;4.46]	53	3.80	3.85	3.78 [3.55;4.02]	50
88*	22.1%	20.5%	77.8%	3.29	4.33	4.38	7	3.60	4.11	4.24	7	3.20	4.00	3.85	6	3.57	3.88	3.92	7	3.29	3.78	3.77	7	3.27	4.13	4.11	6
89	36.1%	38.0%	86.7%	3.92	4.07	4.08 [3.79;4.37]	26	3.77	4.30	4.34 [3.99;4.68]	26	3.85	3.97	3.99 [3.64;4.33]	25	3.77	4.26	4.23 [3.93;4.53]	23	3.77	4.33	4.34 [4.03;4.65]	26	3.75	3.83	3.83 [3.49;4.16]	25
90	36.7%	37.7%	92.3%	4.06	4.19	4.17 [3.87;4.47]	24	4.28	4.36	4.36 [4.00;4.73]	23	4.33	4.42	4.43 [4.07;4.78]	24	4.28	4.54	4.57 [4.27;4.86]	24	4.33	4.58	4.58 [4.26;4.90]	24	3.78	3.87	3.93 [3.58;4.29]	22
91*	47.8%	34.3%	75.0%	4.09	4.08	4.06	9	4.18	4.25	4.14	9	4.00	3.83	3.70	9	4.38	4.18	4.06	8	4.50	3.92	3.80	9	4.11	3.83	3.62	9
93*	65.2%	34.3%	66.7%	4.00	4.36	4.33	8	4.00	4.36	4.32	8	4.33	4.64	4.68	7	4.53	4.82	4.81	7	4.36	4.58	4.51	8	3.80	4.50	4.56	7
97	38.8%	32.9%	80.8%	4.12	4.42	4.30	21	4.08	4.04	3.90	20	4.28	4.19	4.15	21	4.12	4.38	4.39	19	4.12	4.60	4.61	20	3.60	4.04	4.09	21

Klinikcode	Rücklauf löschen löschen		Adjustierungsfaktoren	Frage 1 Mittelwert (Kollektiv: 4.10)				Frage 2 Mittelwert (Kollektiv: 4.26)				Frage 3 Mittelwert (Kollektiv: 4.20)				Frage 4 Mittelwert (Kollektiv: 4.40)				Frage 5 Mittelwert (Kollektiv: 4.30)				Frage 6 Mittelwert (Kollektiv: 3.85)			
	2022	2024		2022	2024			2022	2024			2022	2024			2022	2024			2022	2024			2022	2024		
	%	%	%	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N
						[3.98;4.63]				[3.51;4.28]				[3.78;4.53]								[4.26;4.97]				[3.72;4.45]	
98	32.9%	27.7%	93.8%	4.25	4.33	4.28	45	4.41	4.33	4.30	45	4.43	4.37	4.36	44	4.57	4.38	4.40	45	4.35	4.43	4.44	44	4.08	3.93	3.94	44
						[4.06;4.50]				[4.04;4.56]				[4.10;4.62]				[4.18;4.61]				[4.20;4.67]				[3.69;4.19]	
99	72.2%	60.5%	95.7%	4.04	4.39	4.33	22	4.46	4.43	4.37	22	4.42	4.35	4.31	22	4.55	4.79	4.69	18	4.40	4.29	4.17	20	3.91	4.05	3.93	21
						[4.02;4.65]				[4.00;4.74]				[3.94;4.68]								[3.82;4.52]				[3.57;4.30]	
100*	58.6%	37.5%	66.7%	4.38	4.33	4.24	2	4.56	4.00	3.74	2	4.56	4.50	3.93	1	4.60	5.00	4.94	1	4.38	4.50	3.91	1	4.56	4.00	2.98	1
101	38.6%	43.8%	94.9%	4.23	3.86	3.88	35	4.44	4.13	4.13	37	4.58	4.11	4.09	36	4.63	4.39	4.42	36	4.33	4.18	4.17	37	3.92	3.74	3.74	33
						[3.63;4.13]				[3.85;4.42]				[3.80;4.38]				[4.18;4.66]				[3.91;4.43]				[3.45;4.03]	
103*	33.3%	25.0%	100.0%	3.80	4.20	4.26	5	3.80	4.20	4.23	5	3.60	3.80	3.80	5	4.60	3.60	3.59	5	4.60	4.40	4.35	5	3.80	4.00	4.03	5
104*	33.8%	25.0%	92.3%	3.73	4.54	4.54	12	3.91	4.46	4.64	12	3.41	4.33	4.53	11	4.00	4.58	4.62	11	4.10	4.69	4.65	12	3.53	4.25	4.32	11
105	53.3%	63.0%	76.5%	4.00	4.25	4.13	24	4.57	4.71	4.67	26	4.50	4.50	4.36	26	4.35	4.69	4.59	25	4.33	4.58	4.53	26	3.95	4.12	4.03	26
						[3.83;4.44]				[4.33;5.01]				[4.02;4.70]				[4.30;4.87]				[4.22;4.84]				[3.70;4.36]	
107	37.5%	48.3%	90.5%	4.07	3.88	3.86	37	4.14	4.34	4.34	37	3.96	4.13	4.09	36	4.65	4.49	4.51	33	4.34	4.21	4.16	38	3.75	3.70	3.67	34
						[3.61;4.10]				[4.05;4.62]				[3.80;4.38]				[4.26;4.76]				[3.91;4.42]				[3.39;3.96]	
109*	25.0%	28.6%	100.0%	5.00	4.50	4.55	2	3.00	3.00	3.26	2	5.00	4.50	4.64	2	5.00	5.00	5.36	2	5.00	3.50	3.87	2	4.00	3.50	3.96	2
110*	36.4%	50.0%	91.7%	4.11	4.18	4.32	10	3.42	4.00	4.12	11	3.67	3.90	4.05	9	3.83	4.40	4.44	9	4.00	4.33	4.38	11	3.50	3.00	3.03	11
111		44.0%	95.5%		3.71	3.75	20		4.10	4.18	20		4.00	4.03	21		4.23	4.26	21		4.23	4.26	21		3.68	3.70	21
						[3.42;4.08]				[3.79;4.56]				[3.65;4.41]				[3.94;4.57]				[3.92;4.61]				[3.33;4.06]	
112*	29.4%	32.7%	82.4%	4.13	4.19	4.30	13	4.39	4.47	4.54	14	4.00	4.06	4.09	14	4.34	4.24	4.29	14	4.29	4.41	4.33	14	4.15	3.93	3.83	11

Klinikcode	Rücklauf löschen löschen		Adjustierungsfaktoren	Frage 1 Mittelwert (Kollektiv: 4.10)				Frage 2 Mittelwert (Kollektiv: 4.26)				Frage 3 Mittelwert (Kollektiv: 4.20)				Frage 4 Mittelwert (Kollektiv: 4.40)				Frage 5 Mittelwert (Kollektiv: 4.30)				Frage 6 Mittelwert (Kollektiv: 3.85)			
	2022	2024		2022	2024			2022	2024			2022	2024			2022	2024			2022	2024			2022	2024		
	%	%	%	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N	n-a	n-a	adjustiert [KI95%]	N
113	28.7%	44.0%	86.4%	4.12	4.18	4.21	36	4.20	4.16	4.17	37	4.00	4.02	4.12	37	4.38	4.28	4.26	34	4.52	4.34	4.29	38	3.77	3.87	3.84	34
						[3.96;4.46]				[3.88;4.45]				[3.84;4.41]				[4.01;4.51]				[4.04;4.55]				[3.55;4.13]	
114	46.0%	37.1%	88.9%	3.87	3.86	4.01	31	3.98	4.14	4.28	32	4.05	4.14	4.26	31	4.14	4.26	4.40	30	4.02	4.03	4.21	28	3.76	3.82	3.87	31
						[3.74;4.27]				[3.97;4.59]				[3.95;4.57]				[4.14;4.67]				[3.91;4.50]				[3.57;4.17]	
116*	52.7%			4.08		.	0	4.00		.	0	4.04		.	0	4.34		.	0	4.11		.	0	3.71		.	0
117*		32.8%	95.0%		4.30	4.26	19		4.55	4.53	19		4.50	4.49	19		4.60	4.58	19		4.60	4.58	19		3.94	3.96	17
118*		61.1%	81.8%		4.64	4.69	9		4.45	4.56	9		4.45	4.56	9		5.00	5.02	8		4.45	4.58	9		3.64	3.58	9
119		42.0%	71.4%		4.24	4.25	28		4.21	4.32	29		4.25	4.37	28		4.22	4.24	25		4.24	4.25	30		3.95	3.98	29
			76.7%			[3.97;4.54]				[4.00;4.64]				[4.04;4.69]				[3.95;4.53]				[3.97;4.54]				[3.67;4.29]	

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

Fragebogen

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 Reha-Aufenthalt

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

Diese Umfrage online ausfüllen:

URL:
www.patzu.ch/mcomi

QR-Code

Allgemeine Fragen zu Ihrem Reha-Aufenthalt

1. Wie beurteilen Sie die Qualität der Behandlung durch das Reha-Team (ärztliches und therapeutisches Personal, Pflegefachpersonen, Sozialdienst)?
☐ Ausgezeichnet ☐ Sehr gut ☐ Gut ☐ Weniger gut ☐ Schlecht

2. Wurden Sie zu Beginn Ihres Reha-Aufenthalts verständlich über Ablauf und Ziele Ihrer Rehabilitation informiert?
☐ Ja, vollumfänglich ☐ Überwiegend ☐ Teilweise ☐ Eher nicht ☐ Nein, gar nicht

3. Wurden Sie während Ihres Reha-Aufenthalts ausreichend in Entscheidungen einbezogen?
☐ Immer ☐ Meistens ☐ Manchmal ☐ Selten ☐ Nie

4. Erhielten Sie verständliche Antworten auf Ihre Fragen?
☐ Immer ☐ Meistens ☐ Manchmal ☐ Selten ☐ Nie
☐ *Ich hatte keine Fragen*

5. Entsprachen die Therapien Ihren Erwartungen (Umfang, Ablauf usw.)?
☐ Ja, vollumfänglich ☐ Überwiegend ☐ Teilweise ☐ Eher nicht ☐ Nein, gar nicht

6. Wie war die Organisation aller für Sie und Ihre Angehörigen wichtigen Massnahmen für die Zeit nach dem Reha-Aufenthalt (Betreuung, Spitex, Therapien usw.)?
☐ Ausgezeichnet ☐ Sehr gut ☐ Gut ☐ Weniger gut ☐ Schlecht

Fragen zu Ihrer Person

Wie würden Sie Ihren derzeitigen Gesundheitszustand beschreiben?
☐ Ausgezeichnet ☐ Sehr gut ☐ Gut ☐ Weniger gut ☐ Schlecht

Geburtsjahr ☐☐☐☐

Geschlecht
☐ Männlich
☐ Weiblich

Versicherungsklasse für diesen Reha-Aufenthalt
☐ Allgemein
☐ Halbprivat / privat

Impressum

Titel	Patientenzufriedenheit Rehabilitation Nationaler Vergleichsbericht, Messung 2024
Jahr	Januar 2025
Redaktion	Dr. sc. nat. Julien Junod, Unisanté Lausanne (Secteur S3S) MSc. André Frei, Unisanté Lausanne (Secteur S3S) Prof. Isabelle Peytremann-Bridevaux, Unisanté Lausanne (Secteur S3S) Unter Einbezug des Qualitätssauschusses Patientenzufriedenheit des ANQ
Mitglieder des Qualitätsausschusses Patientenzufriedenheit	Prof. Delphine Courvoisier, Hôpitaux Universitaires de Genève Adriana Degiorgi, Ente ospedaliero cantonale, Bellinzona Michel Délitroz, Spitalzentrum Oberwallis Andrea Dobrin Schippers, Psychiatrische Dienste Thurgau Prof. Armin Gemperli, Universität Luzern Dr. sc. nat. Francesca Giuliani, Universitätsspital Zürich Stefan Kuhn, Luzerner Psychiatrie PD Dr. med. Anastasia Theodoridou, Psychiatrie Baselland Eric Veya, CNP – Centre Neuchâtelois de Psychiatrie Anne Pouly, CHUV, Lausanne Andrea Ruprecht, Rehaklinik Bellikon Dr. Aurélie Glerum, Hôpital Riviera-Chablais Vaud-Valais
Übersetzung	Deutsche Fassung: Sabine Dröschel Italienische Fassung: Martina De Bartolomei
Auftraggeberin vertreten durch	ANQ Barbara Hänni Geschäftsstelle ANQ Weltpoststrasse 5, 3015 Bern T 031 511 38 50, barbara.haenni@anq.ch, www.anq.ch
Copyright	ANQ