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 Erwachsenenpsychiatrie

Nationaler Vergleichsbericht

Messung 2024

März 2025 – Version 1.5

Weltpoststrasse 5 / 3015 Bern / Tel. +41 31 511 38 40 / info@anq.ch / anq.ch
IBAN: CH45 0079 0016 2864 0545 0

Übersicht

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 7

3 Ergebnisse 8

3.1 Beschreibung der Stichprobe 8

3.1.1 Rücklauf und Datenqualität 2024 8

3.1.2 Alter, Geschlecht, Versicherungsklasse und Sprache der Umfrageteilnehmenden 11

3.1.3 Selbstberichteter Gesundheitszustand der Umfrageteilnehmenden 13

3.1.4 Fürsorgerische Unterbringung 14

3.2 Gesamtergebnisse 2024 15

3.3 Ergebnisse nach Kliniktyp 17

3.3.1 Kliniktyp I: Kliniken der Akut- und Grundversorgung 17

3.3.2 Kliniktyp II: Kliniken mit Schwerpunktversorgung 19

3.3.3 Kliniktyp III: Kliniken zur Behandlung von Abhängigkeitserkrankungen 21

3.4 Funnel Plots mit den adjustierten Mittelwerten der einzelnen Zufriedenheitsfragen 23

4 Zusammenfassung und Schlussfolgerung 30

Literaturverzeichnis 33

Abbildungsverzeichnis 34

Tabellenverzeichnis 35

Anhang 36

Impressum 48

Zusammenfassung

Ausgangslage

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

Seit der Erhebung 2019 versendet das Messlogistikzentrum w hoch 2 die Fragebogen an alle teilnehmenden Kliniken, bearbeitet die retournierten Fragebogen und stellt den Kliniken die Ergebnisse online zur Verfügung. Die Befragung 2024 ist die vierte, bei der die Patientinnen und Patienten die Wahl zwischen einer Papier- und Onlinebefragung hatten (durch die Verwendung eines Codes, der sich auf der Papierversion befindet).

Beschreibung der Grundgesamtheit

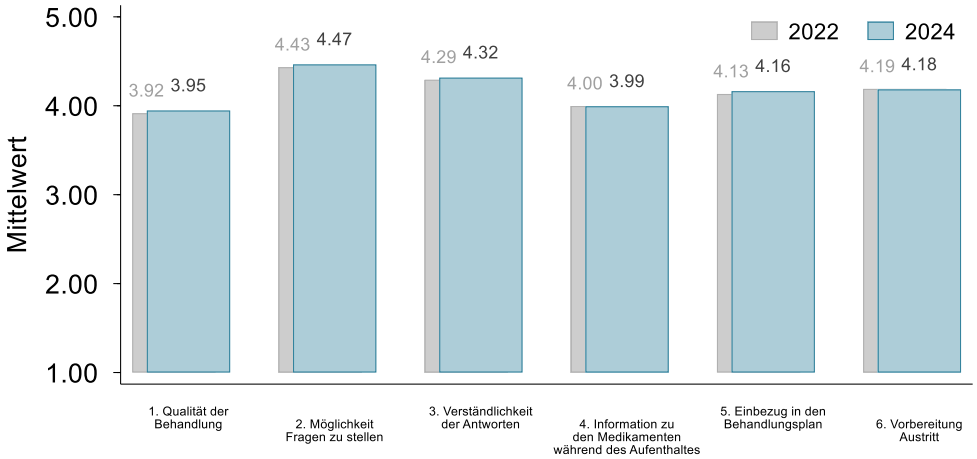
Der Rücklauf der Erhebung 2024 war mit 62.9% höher als 2022 (56.6%). 2024 beteiligten sich 97 Kliniken an der Patientenbefragung. 8'448 Fragebogen wurden in den Analysen berücksichtigt. Die soziodemografischen Merkmale der Umfrageteilnehmenden haben sich insgesamt kaum verändert: Das Durchschnittsalter der Umfrageteilnehmenden lag bei 46.2 Jahren. Es nahmen etwas mehr Frauen (54.4%) an der Befragung teil als Männer und die Mehrheit der Befragten (85.3%) war allgemeinversichert. Über die Hälfte (52.2%) der Umfrageteilnehmenden bewertete ihren Gesundheitszustand zum Zeitpunkt der Befragung als gut und über ein Viertel (28.3%) als sehr gut oder ausgezeichnet. 16.5% der befragten Patientinnen und Patienten waren nach eigenen Angaben fürsorgerisch untergebracht.

Gesamtergebnisse

Die Patientenzufriedenheit in der Psychiatrie bewegt sich weiterhin auf einem hohen Niveau. Bei vier der sechs Fragen liegt sie auf einer Skala von 1 bis 5 im Durchschnitt höher als 4. Ausserdem kreuzte nahezu die Hälfte der Patientinnen und Patienten bei fünf der sechs Fragen den höchstmöglichen Zufriedenheitswert an.

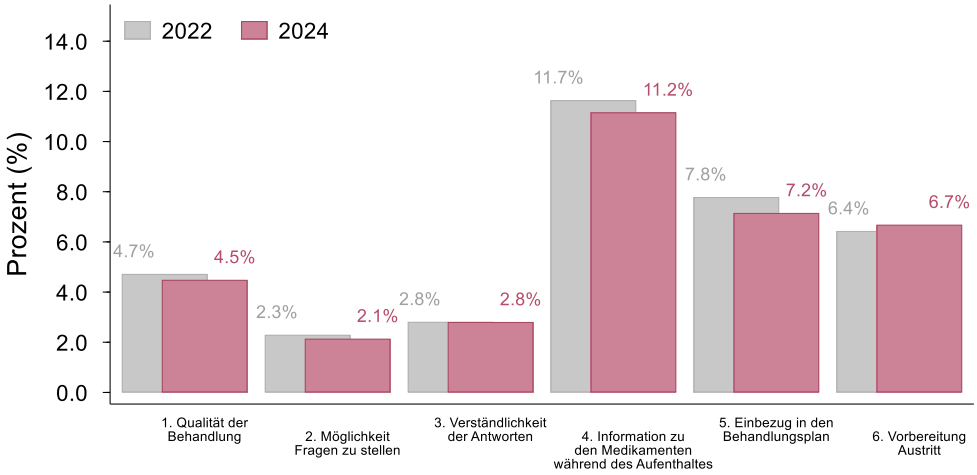
Den höchsten Zufriedenheitswert erzielte die Frage zur Möglichkeit Fragen zu stellen (globaler Mittelwert von 4.47), gefolgt von der Verständlichkeit der Antworten (4.32), der Vorbereitung des Austritts (4.18), dem Einbezug in den Behandlungsplan (4.16), den Informationen zu den Medikamenten (3.99) und schliesslich zur Qualität der Behandlung (3.95).

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 begrenzten Anzahl der Umfrageteilnehmenden gewählt. Ihr Anteil reicht von 2.1% bei der Möglichkeit Fragen zu stellen (Frage 2) bis zu maximal 11.2% bei den Informationen zu den Medikamenten während des Aufenthalts (Frage 4).

Anteil problematischer Antworten pro Zufriedenheitsfrage, 2022–2024



Fazit

Zusammengenommen lässt sich aus den berechneten Mittelwerten und den Anteilen problematischer Antworten schliessen, dass bei der *Qualität der Behandlung* (Frage 1) das grösste Verbesserungspotenzial besteht.

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

1 Einleitung

1.1 Ausgangslage

Die patientenseitige[2] Beurteilung der Leistungsqualität einer Klinik ist ein wichtiger und anerkannter Qualitätsindikator (Patientenzufriedenheit) und Bestandteil des ANQ-Messplans [1]. Die Patientenzufriedenheit bildet die Qualität der Versorgung und anderer in den Kliniken erbrachter Dienstleistungen indirekt ab. Sie kann zum Beispiel die Gesundheit der Patientinnen und Patienten, ihre spätere Inanspruchnahme von Dienstleistungen und die Befolgung therapeutischer Ratschläge beeinflussen [2, 3]. Die Erhebung der Patientenzufriedenheit liegt daher sowohl im Interesse der Leistungserbringer (z.B. Kliniken und zuweisende Ärztinnen und Ärzte), da diese Optimierungsmöglichkeiten erkennen können, als auch der Leistungsträger (Kantone und Versicherer) und der breiten Öffentlichkeit.

Der vom ANQ erstellte Kurzfragebogen für Patientinnen und Patienten der stationären Psychiatrie wurde erstmals für die nationale Zufriedenheitsbefragung 2017 verwendet. Um den Rücklauf zu verbessern, wird seit der Erhebung 2018 der Fragebogen den Patientinnen und Patienten nicht mehr zwei Wochen nach der Entlassung postalisch zugestellt, sondern in den letzten drei Tagen vor Klinikaustritt direkt ausgehändigt. 2020 konnte die Zufriedenheitsbefragung wegen der COVID-19 Pandemie nicht durchgeführt werden und wurde auf 2021 verschoben. Zur Darstellung dieses pandemiebedingten zeitlichen «Sprungs» zwischen den Befragungen wurde in den Grafiken eine gestrichelte Linie eingefügt. Die nächste Messung ist für 2026 geplant und wird einen neuen Fragebogen verwenden, der den Schwerpunkt auf die Erfahrungen der Patientinnen und Patienten legt, d.h. auf PREMs (Patient-Reported Experience Measures).

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

1.2 Ziele des Berichts

In diesem Bericht wird die Zufriedenheit der zwischen April und Juni 2024 in der stationären Psychiatrie der Schweiz und Liechtensteins behandelten Patientinnen und Patienten dargestellt. Er präsentiert zunächst die Ergebnisse für alle Kliniken zusammen und anschliessend pro Kliniktyp.

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

2 Methode

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

2.1 Grundgesamtheit

Zur Zielpopulation dieser Befragung gehören:

- alle erwachsenen Patientinnen und Patienten (≥16 Jahre), die zwischen dem 1. April und 30. Juni 2024 aus der stationären Psychiatrie ausgetreten sind.
- Ausgeschlossen wurden Patientinnen und Patienten in der Forensik (Kliniktyp IV), die im Rahmen einer strafrechtlich angeordneten therapeutischen Massnahme in eine psychiatrische Klinik eingewiesen wurden (gemäss Art. 59ff. Strafgesetzbuch) sowie
  verstorbene Personen und diejenigen ohne festen Wohnsitz in der Schweiz oder in Liechtenstein.

Mehrfach hospitalisierte Patientinnen und Patienten füllen den Fragebogen nur einmal aus. Es gibt noch keine speziellen Bestimmungen, die die (Nicht-)Teilnahme von Patientinnen und Patienten mit verminderter Urteilsfähigkeit an dieser Zufriedenheitsbefragung definieren.

Kliniktypen:

Die Befragung wurde in psychiatrischen Kliniken der folgenden Typen durchgeführt:

- Kliniken der Akut- und Grundversorgung (Kliniktyp I)
- Kliniken mit Schwerpunktversorgung (Kliniktyp II)
- Kliniken zur Behandlung von Abhängigkeitserkrankungen (Kliniktyp III)
- Kliniken der Alterspsychiatrie (Kliniktyp V)
  (Hinweis: Es erfolgte für das Messjahr 2024 keine separate Auswertung für diesen Kliniktyp)

2.2 Messungen

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

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

(2) *Möglichkeit Fragen zu stellen*
Hatten Sie die Möglichkeit, Fragen zu stellen?

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

(4) *Informationen zu den Medikamenten während des Aufenthalts*
Hat man Ihnen in verständlicher Weise Wirkung, Nebenwirkung, Dosierung und Einnahmezeitpunkt der Medikamente erklärt, die Sie während Ihres Klinikaufenthalts erhielten?

(5) *Einbezug in den Behandlungsplan*
Wurden Sie in die Entscheidung Ihres Behandlungsplans ausreichend einbezogen?

(6) *Vorbereitung Austritt*
Entsprach die Vorbereitung Ihres Klinikaustritts Ihren Bedürfnissen?

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 [5, 6, 7], rechtfertigt es sich angesichts der verfügbaren Alternativen.

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

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.

Der Ablauf der Befragung wurde 2018 geändert (direkte Abgabe der Fragebogen an die Patientinnen und Patienten statt Postversand; Befragung im Frühling statt im Herbst). In diesem Bericht werden daher nur die Ergebnisse der Befragungen ab 2019 präsentiert.

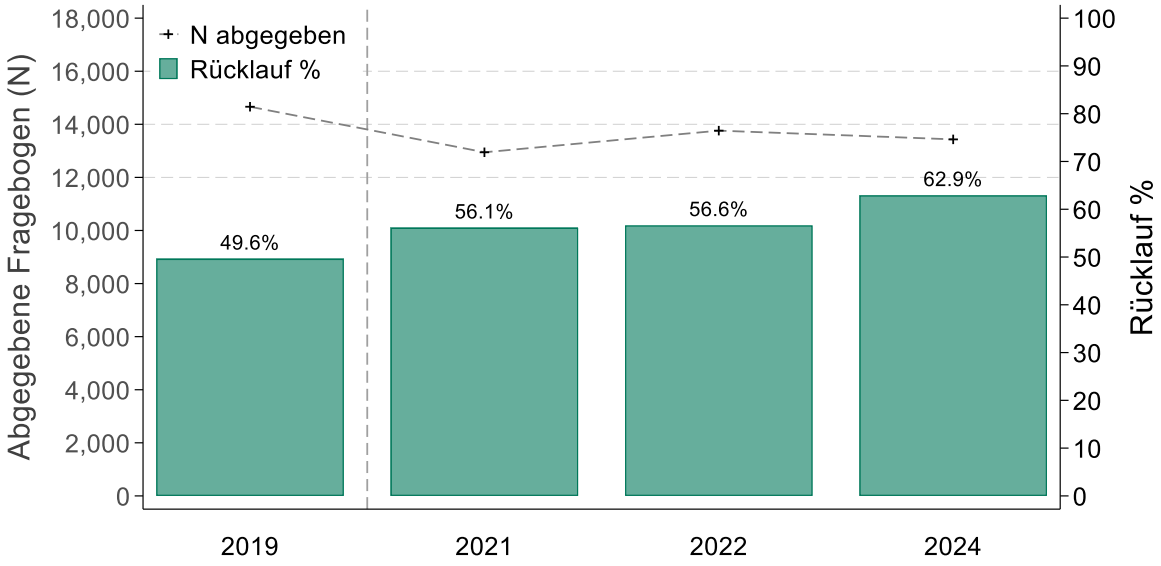
3 Ergebnisse

3.1 Beschreibung der Stichprobe

3.1.1 Rücklauf und Datenqualität 2024

2024 beteiligten sich 97 Kliniken an der nationalen Zufriedenheitsbefragung von Patientinnen und Patienten der stationären Psychiatrie. Von den 13'433 an die zwischen April und Juni 2024 aus der Psychiatrie ausgetretenen Patientinnen und Patienten abgegebenen Fragebogen wurden 8'448 retourniert, was einem Rücklauf von 62.9% entspricht. Dieser ist somit höher als 2022 (56.6%). Seit 2019 nimmt der Rücklauf tendenziell zu. Der Rücklauf der einzelnen Kliniken reicht von 9.1% bis 100% (2022: 1.5% bis 100%). 2024 hat über die Hälfte der teilnehmenden Kliniken mehr als 50 Fragebogen zurückerhalten, bei 16 Kliniken waren es hingegen weniger als 20. Insgesamt sind 288 (3.3%) vollkommen leere Fragebogen (ohne jegliche 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 den Rücklauf seit 2019 sowie die Zahl der abgegebenen Fragebogen.

Abbildung 1: Rücklauf und Anzahl abgegebene Fragebogen, 2019–2024



Von den 8'448 Umfrageteilnehmenden haben 300 (2022: 202) bzw. 3.6% (2022: 2.6%) den Fragebogen online ausgefüllt. 28 Kliniken (28.9%) haben keine einzige elektronische Antwort erhalten (2022: 43 Kliniken bzw. 45.7%).

Tabelle 1 bildet den Rücklauf pro Kliniktyp im Jahr 2022 und 2024 ab.

Tabelle 1: Rücklauf pro Kliniktyp, 2022 und 2024

	2022			2024		
Kliniktyp	Anzahl abgegebene Fragebogen	Anzahl retournierte Fragebogen	Rücklauf (%)	Anzahl abgegebene Fragebogen	Anzahl retournierte Fragebogen	Rücklauf (%)
Kliniken der Akut- und Grundversorgung (Kliniktyp I)	10'698	5'617	52.5	10'168	6'070	59.7
Kliniken mit Schwerpunktversorgung (Kliniktyp II)	2'528	1'782	70.5	2'783	2'017	72.5
Kliniken zur Behandlung von Abhängigkeitserkrankungen (Kliniktyp III)	535	392	73.3	482	361	74.9
Total	13'761	7'791	56.6	13'433	8'448	62.9

Eine grosse Mehrheit (89.1%) der Umfrageteilnehmenden hat alle Zufriedenheitsfragen und 78.6% der antwortenden Patientinnen und Patienten haben alle Fragen zu den soziodemografischen Merkmalen, d.h. Alter, Geschlecht, Versicherungsklasse, selbstberichteter Gesundheitszustand und fürsorgerische Unterbringung (FU), beantwortet (siehe Tabelle 6 im Anhang für Informationen zu den einzelnen Kliniktypen). Der Anteil der fehlenden Daten für jede Frage zur Zufriedenheit und der Anteil der Ausweichantworten (Fragen 2, 3 und 4) sowie für die soziodemografischen Faktoren für 2022 und 2024 sind in den Abbildungen 2 und 3 dargestellt.

Abbildung 2: Anteil der fehlenden oder Ausweichantworten auf die Zufriedenheitsfragen, 2022 und 2024

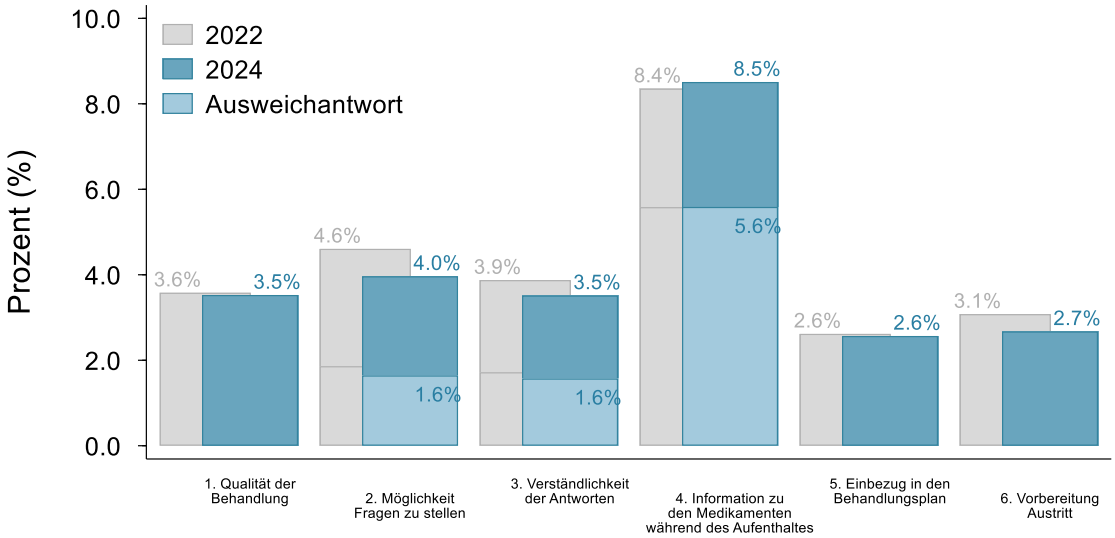
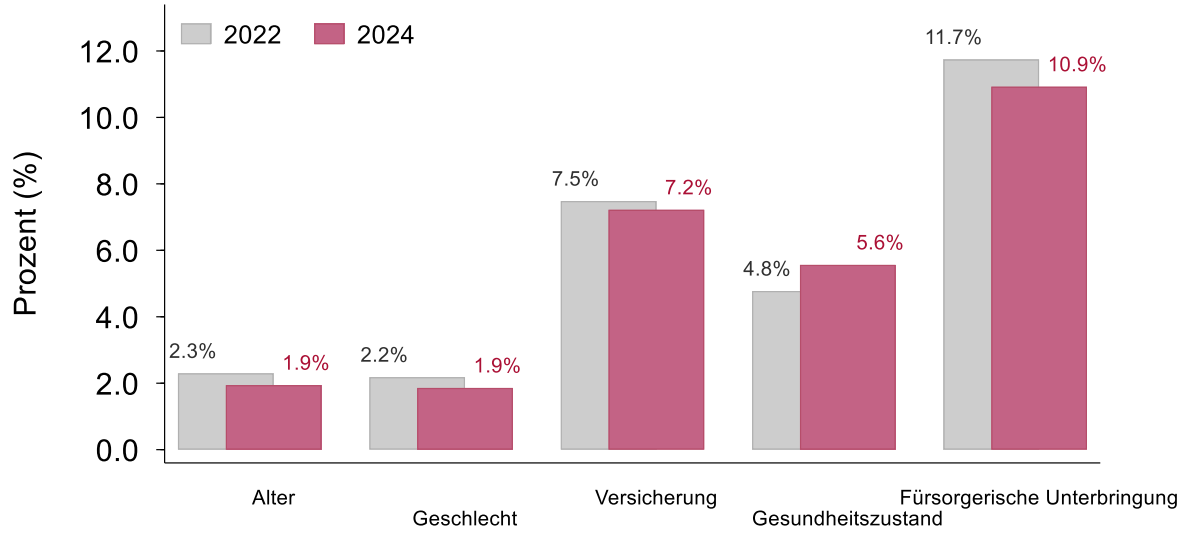


Abbildung 3: Anteil der fehlenden Antworten in Bezug auf die soziodemografischen Merkmale, 2022–2024



Anmerkungen:

- Der Rücklauf (62.9%) ist höher als 2022 (56.6%) und bestätigt somit den seit 2019 (49.6%) beobachteten Aufwärtstrend.
- Der Anteil der Personen, die den Fragebogen online ausgefüllt haben, ist zwischen 2022 und 2024 leicht gestiegen (von 2,6% auf 3,6%) und hat sich seit der Einführung des Online-Fragebogens mehr als verdreifacht (2019: 1,0%).
- Die Datenqualität (in Bezug auf den Anteil fehlender Daten) bei den Fragen zur Zufriedenheit und zu den soziodemografischen Merkmalen hat sich im Vergleich zu 2022 leicht verbessert. Im Jahr 2024 haben 89.1% der Umfrageteilnehmenden alle Zufriedenheitsfragen beantwortet, 2022 waren es 87.3%. Die soziodemografischen Merkmale wurden 2024 von 78.6% der Umfrageteilnehmenden ausgefüllt, 2022 waren es 78.1%.

3.1.2 Alter, Geschlecht, Versicherungsklasse und Sprache der Umfrageteilnehmenden

In den Abbildungen 4 bis 7 sind die Ergebnisse der einzelnen Variablen und der letzten vier Erhebungsjahre dargestellt. Die entsprechende Tabelle zur Altersverteilung ist im Anhang zu finden (siehe Tabelle 7). Der Anteil der fehlenden Daten liegt bei 1.9% für das Alter, bei 1.9% für das Geschlecht und bei 7.2% für die Versicherungsklasse.

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

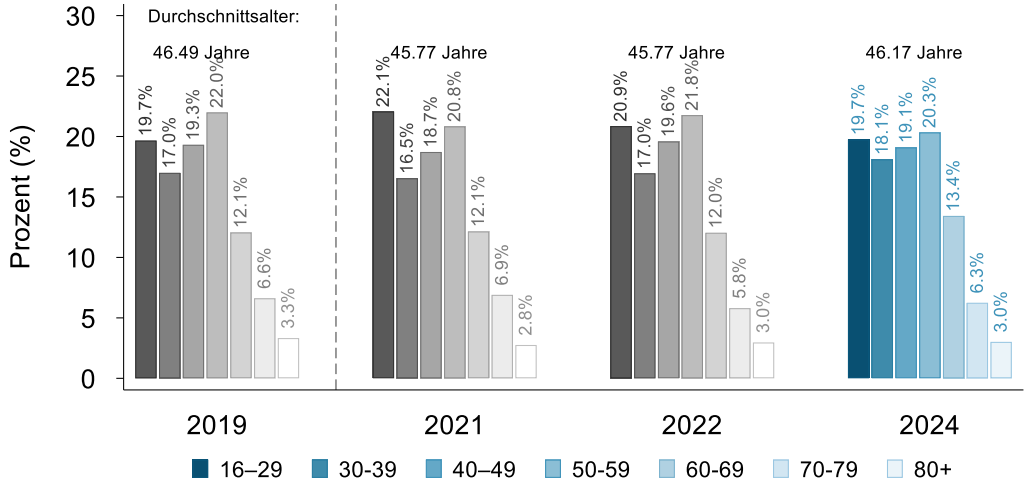
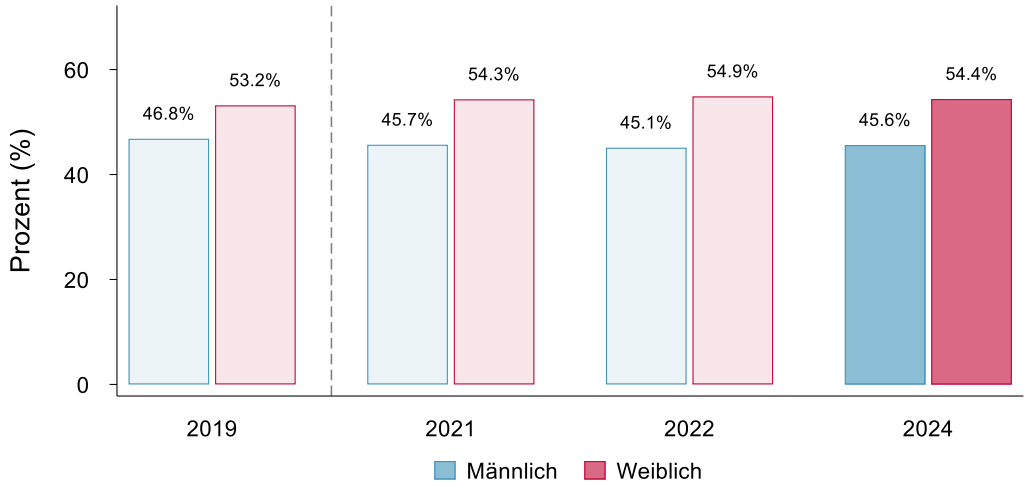


Abbildung 5: Verteilung der Umfrageteilnehmenden nach Geschlecht, 2019–2024



Anmerkungen:

- Das Durchschnittsalter, der Frauen- und Männeranteil und die Altersverteilung haben sich im Lauf der Jahre kaum verändert.

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

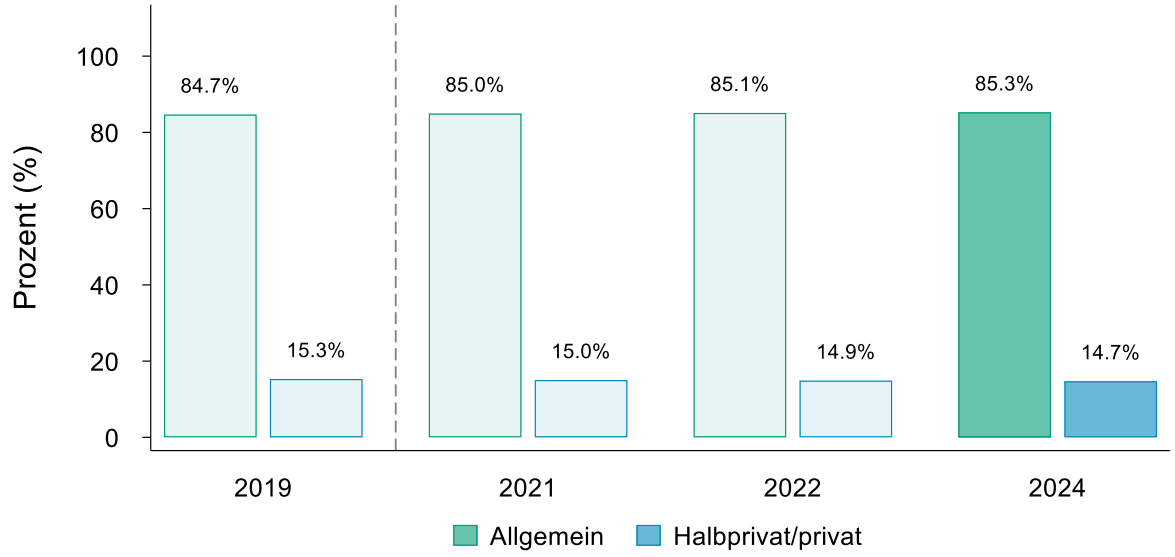
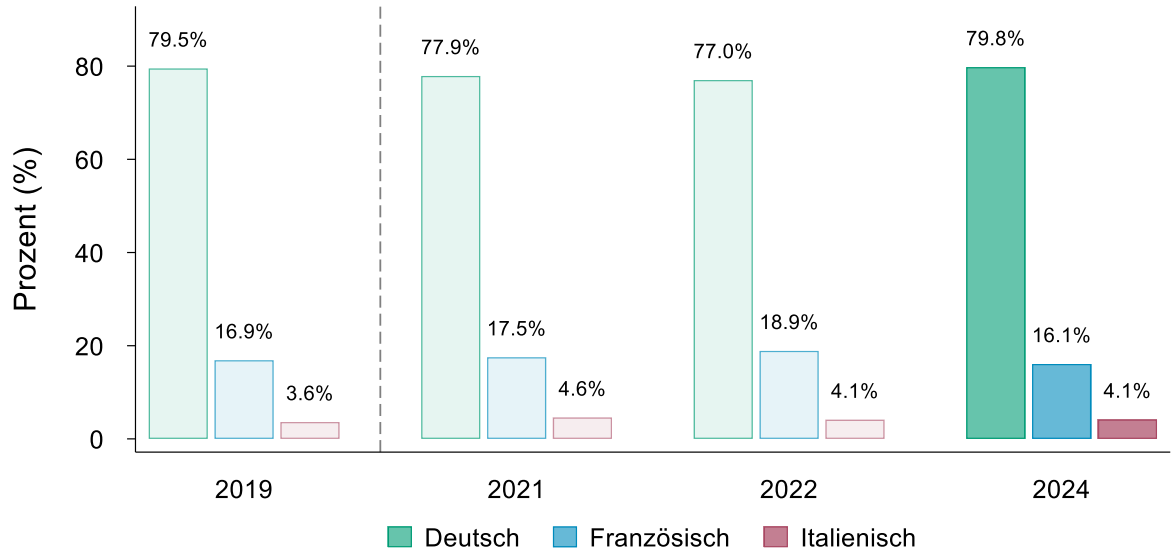


Abbildung 7: Verteilung der Anzahl retournierter Fragebogen nach Sprache, 2019–2024



Anmerkungen:

- Der Anteil der Allgemeinversicherten ist stabil geblieben (2022: 85.1%; 2024: 85.3%). Seit 2017 (82.2%) hat der Anteil der allgemeinversicherten Patientinnen und Patienten jedoch leicht zugenommen.
- Im Lauf der Jahre haben sich die Anteile der retournierten Fragebogen in den drei Sprachen gemessen an der Anzahl der in den jeweiligen Sprachen abgegebenen Fragebogen kaum verändert (d.h. Mehrheit der Fragebogen in Deutsch; Französisch und Italienisch deutlich in der Minderheit).

3.1.3 Selbstberichteter Gesundheitszustand der Umfrageteilnehmenden

Die folgenden Ergebnisse (Abbildungen 8 und 9) zeigen den von den Patientinnen und Patienten selbst wahrgenommenen Gesundheitszustand für die Jahre 2019, 2021, 2022 und 2024 sowie differenziert nach Altersklasse. Beim selbstberichteten Gesundheitszustand ist der Anteil der fehlenden Werte mit 5,6% höher als beim Alter und beim Geschlecht, aber niedriger als bei der Versicherungsklasse und der fürsorgerischen Unterbringung.

Abbildung 8: Verteilung des selbstberichteten Gesundheitszustands, 2019–2024

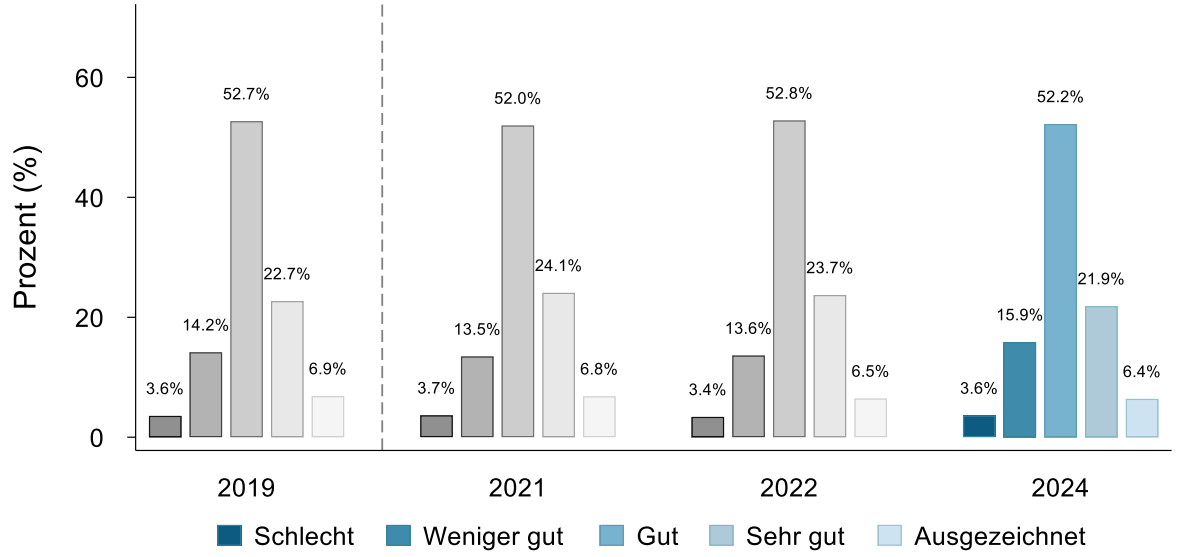
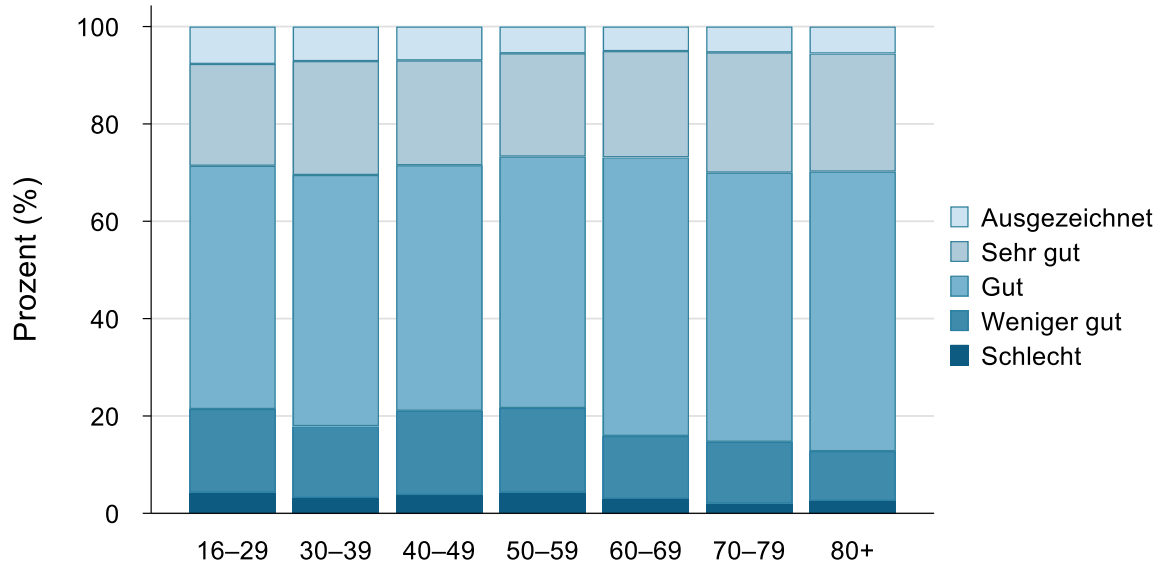


Abbildung 9: Verteilung des selbstberichteten Gesundheitszustands nach Altersklasse, 2024



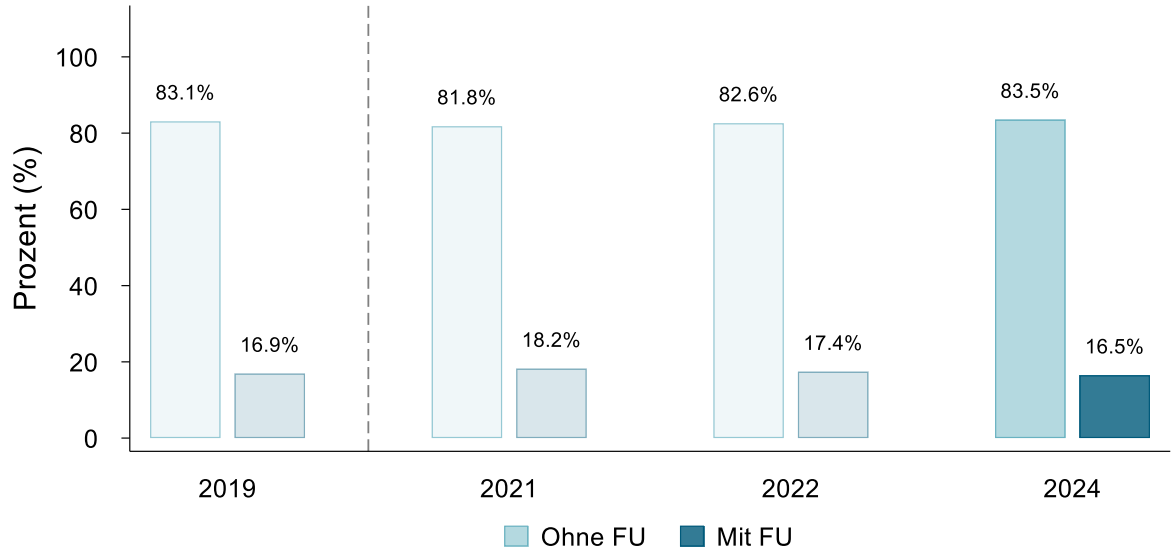
Anmerkungen:

- Die Umfrageteilnehmenden bezeichneten ihren Gesundheitszustand mehrheitlich als gut (52.2%) und mehr als ein Viertel (28.3%) sogar als sehr gut oder ausgezeichnet.
- Altersabhängig variiert der selbst wahrgenommene Gesundheitszustand kaum.

3.1.4 Fürsorgerische Unterbringung

Abbildung 10 zeigt den Anteil der Patientinnen und Patienten, die nach ihren eigenen Angaben zur fürsorgerischen Unterbringung (FU) in eine psychiatrische Klinik eingewiesen wurden. 2024 betrug der Anteil der fehlenden Werte 10.9% gegenüber 11.7% im Jahr 2022. Seit 2019 wird die Frage nach der FU von den Patientinnen und Patienten selbst beantwortet.

Abbildung 10: Verteilung der Umfrageteilnehmer nach dem Status der fürsorgerischen Unterbringung, 2019–2024



Anmerkung:

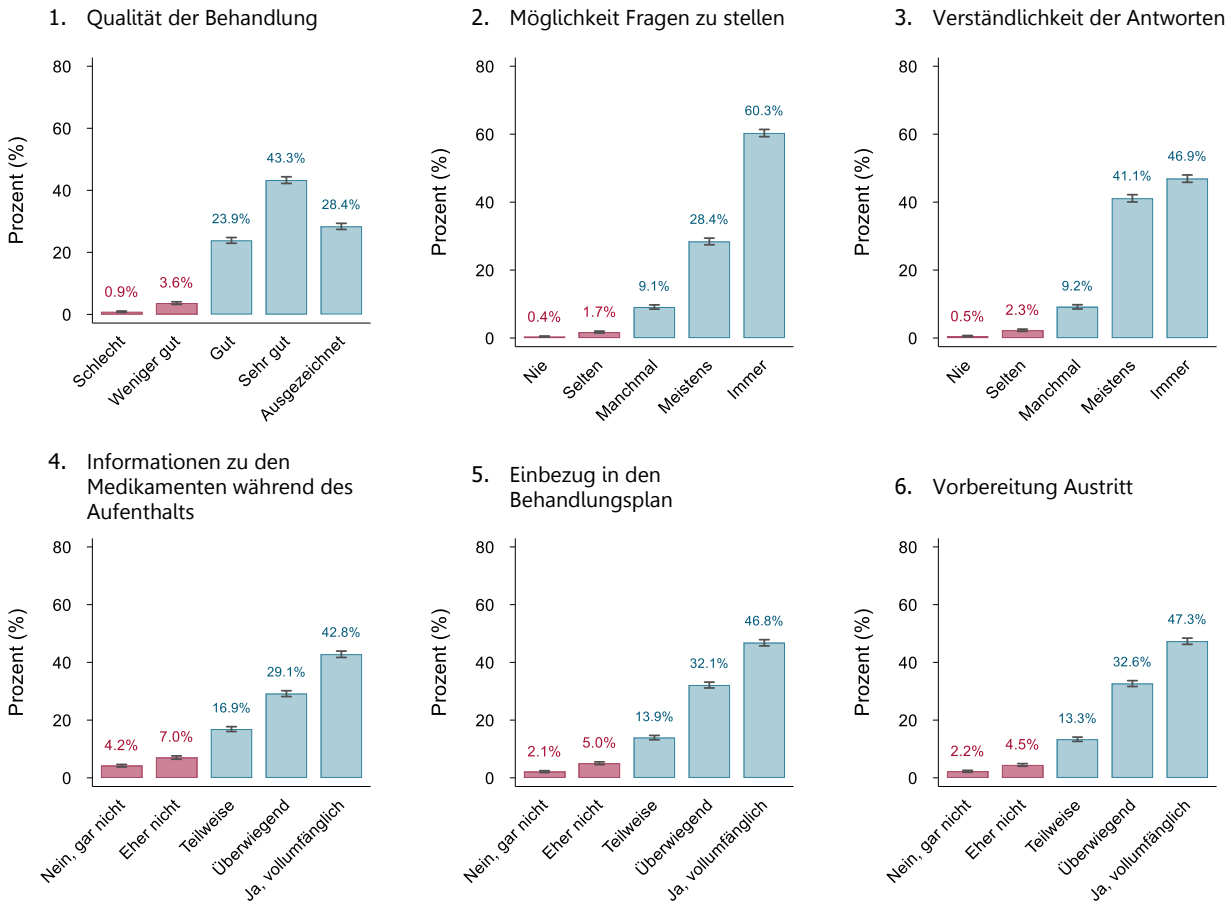
- Der Anteil der fürsorgerisch untergebrachten Patientinnen und Patienten, die an der Zufriedenheitsbefragung teilnahmen, hat sich im Zeitverlauf kaum verändert.

3.2 Gesamtergebnisse 2024

Die folgenden Ergebnisse berücksichtigen sämtliche Daten zur Zufriedenheit der Umfrageteilnehmenden. Nachfolgend sind für die sechs Fragen die Anteile und Mittelwerte der Antwortkategorien mit den jeweiligen 95%-Konfidenzintervallen (Abbildung 11) sowie die Details der Antworten auf die einzelnen Fragen dargestellt (Tabelle 2).

Abbildung 11: Patientenzufriedenheitsgrad Gesamtkollektiv: Verteilung der Antworten pro Frage, 2024

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



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

Tabelle 2: Deskriptive Gesamtergebnisse pro Frage, 2024

Anzahl retournierte Fragebogen: 8'448	N evaluiert	Mittelwert	Konfidenzintervall 95%	Problematische Antworten (%)	Keine Antwort (N=8'448)	
					miss.	alt.
1. Wie beurteilen Sie die Qualität der Behandlung (durch das ärztliche und therapeutische Personal und die Pflegefachpersonen)?	8'150	3.95	[3.93 ; 3.97]	4.5	3.5	--
2. Hatten Sie die Möglichkeit Fragen zu stellen?	8'113	4.47	[4.45 ; 4.48]	2.1	2.3	1.6
3. Erhielten Sie verständliche Antworten auf Ihre Fragen?	8'151	4.32	[4.30 ; 4.33]	2.8	1.9	1.6
4. Hat man Ihnen in verständlicher Weise Wirkung, Nebenwirkung, Dosierung und Einnahmezeitpunkt der Medikamente erklärt, die Sie während Ihres Klinikaufenthalts erhielten?	7'729	3.99	[3.97 ; 4.02]	11.2	2.9	5.6
5. Wurden Sie in die Entscheidung Ihres Behandlungsplans ausreichend einbezogen?	8'231	4.16	[4.14 ; 4.19]	7.2	2.6	--
6. Entsprach die Vorbereitung Ihres Klinikaustritts Ihren Bedürfnissen? [4]	8'222	4.18	[4.16 ; 4.20]	6.7	2.7	--

N evaluiert: Anzahl der ausgewerteten 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 8'448 Fragebogen).
Abkürzungen: ***miss***: keine Antwort auf die Frage; ***alt***: Ausweichantwort wurde angekreuzt: «Ich hatte keine Fragen» oder «Ich habe keine Medikamente erhalten» (Fragen 2, 3 und 4).

Anmerkungen zu den Gesamtergebnissen:

- Die Patientenzufriedenheit ist in Bezug auf alle Fragen mittel bis hoch. Die im Durchschnitt höchsten Bewertungen erhielten die Fragen 2 (Möglichkeit Fragen zu stellen) und 3 (Verständlichkeit der Antworten).
- Am wenigsten hoch ist die Zufriedenheit in Bezug auf die Qualität der Behandlung (Frage 1) und die Informationen zu den Medikamenten während des Aufenthalts (Frage 4).
- Die Fragen 4 (Informationen zu den Medikamenten), 5 (Einbezug in den Behandlungsplan) und 6 (Organisation Austritt) verzeichnen die höchsten Anteile an problematischen Antworten (über 6%).
- Der Anteil fehlender Werte ist mit 3.5% bei Frage 1 am grössten. Zudem haben 5.6% der Umfrageteilnehmenden bei Frage 4 die Ausweichantwort angekreuzt.
- Die Fragen 2, 3, 4, 5 und 6 weisen einen Deckeneffekt auf. Bei Frage 2 liegt er bei über 50%[5] (Abbildung 11).
- Entwicklung 2019–2024 (siehe Abbildung 21 im Anhang): Die Mittelwerte des Zufriedenheitsgrads haben sich im Lauf der Zeit bei allen sechs Fragen kaum verändert.

[4] Frage 6 konnte vor dem Klinikaustritt beantwortet werden.
[5] Es ist davon auszugehen, dass ein Deckeneffekt dann vorliegt, 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 konzentrieren sich die Werte im oberen Teil der Antwortskala, 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, falls dies möglich gewesen wäre, einen höheren Wert als den vorgeschlagenen (5) gewählt. 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 Ergebnisse nach Kliniktyp

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

3.3.1 Kliniktyp I: Kliniken der Akut- und Grundversorgung

Diesem Typ gehören 46 Kliniken an (von 97 beteiligten Kliniken). Die Patientinnen und Patienten dieser Kliniken haben insgesamt 6'070 Fragebogen retourniert, was 71.9% der Gesamtstichprobe entspricht. Der Rücklauf betrug 59.7%.

Abbildung 12: Patientenzufriedenheitsgrad Kliniktyp I: Kliniken der Akut- und Grundversorgung, 2024

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

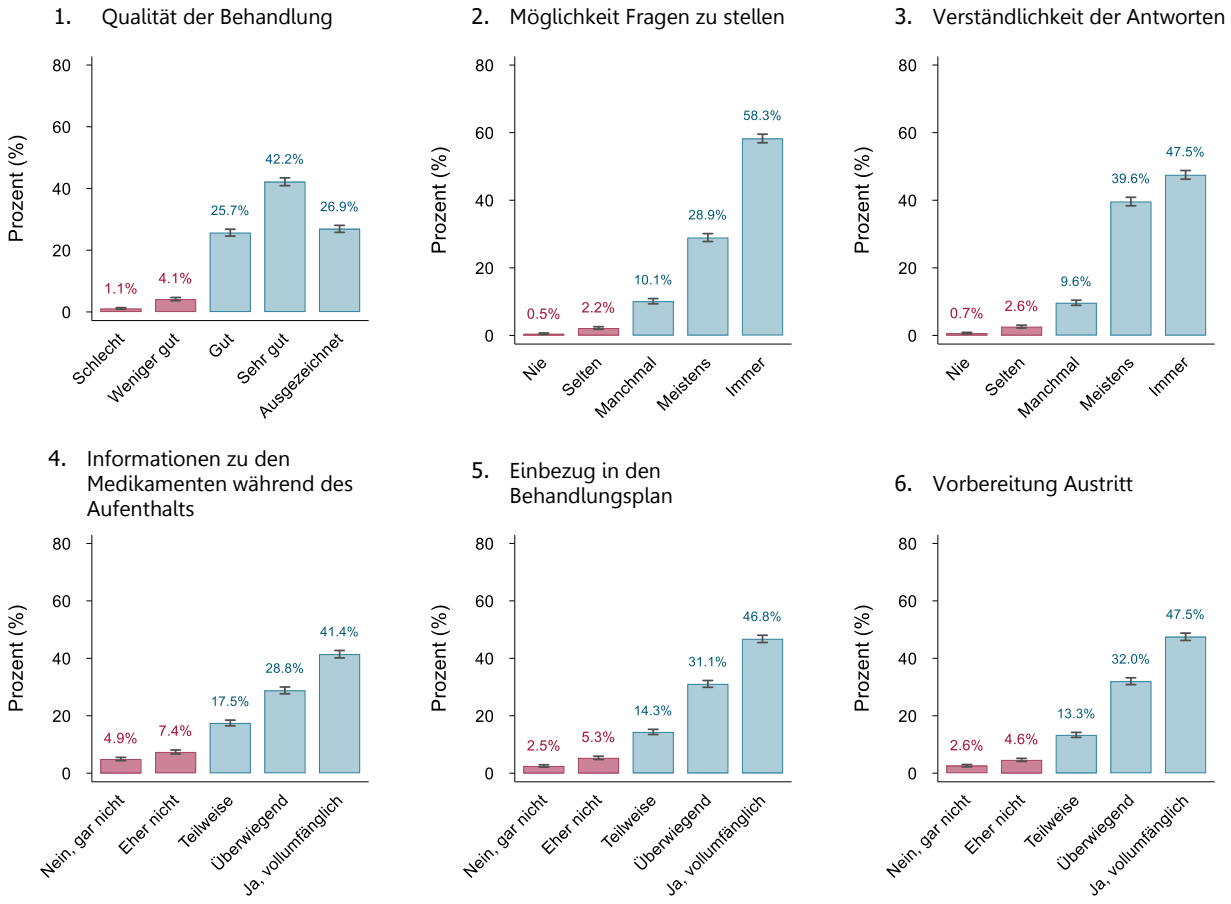


Tabelle 3: Deskriptive Ergebnisse der Akut- und Grundversorgung, 2024

Anzahl retournierte Fragebogen: 6'070	N evaluiert	Mittelwert	Konfidenzintervall 95%	Problematische Antworten (%)	Keine Antwort (%) (N=6'070)	
					miss.	alt.
1. Wie beurteilen Sie die Qualität der Behandlung (durch das ärztliche und therapeutische Personal und die Pflegefachpersonen)?	5'858	3.90	[3.87 ; 3.92]	5.2	3.5	--
2. Hatten Sie die Möglichkeit Fragen zu stellen?	5'797	4.42	[4.40 ; 4.44]	2.7	2.7	1.8
3. Erhielten Sie verständliche Antworten auf Ihre Fragen?	5'829	4.31	[4.29 ; 4.33]	3.2	2.1	1.8
4. Hat man Ihnen in verständlicher Weise Wirkung, Nebenwirkung, Dosierung und Einnahmezeitpunkt der Medikamente erklärt, die Sie während Ihres Klinikaufenthalts erhielten?	5'604	3.95	[3.91 ; 3.98]	12.3	3.3	4.4
5. Wurden Sie in die Entscheidung Ihres Behandlungsplans ausreichend einbezogen?	5'897	4.14	[4.12 ; 4.17]	7.8	2.9	--
6. Entsprach die Vorbereitung Ihres Klinikaustritts Ihren Bedürfnissen?	5'891	4.17	[4.15 ; 4.20]	7.2	2.9	--

N evaluiert: Anzahl der ausgewerteten 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 6'070 Fragebogen).
Abkürzungen: ***miss***: keine Antwort auf die Frage; ***alt***: Ausweichantwort wurde angekreuzt: «Ich hatte keine Fragen» oder «Ich habe keine Medikamente erhalten» (Fragen 2, 3 und 4).

Anmerkungen zu den Kliniken der Akut- und Grundversorgung:

- Die Patientenzufriedenheit ist in Bezug auf alle Fragen mittel bis hoch. Die im Durchschnitt höchsten Bewertungen erhielten die Fragen 2 (Möglichkeit Fragen zu stellen) und 3 (Verständlichkeit der Antworten).
- Am wenigsten hoch ist die Zufriedenheit in Bezug auf die Qualität der Behandlung (Frage 1) und die Informationen zu den Medikamenten während des Aufenthalts (Frage 4).
- Die Fragen 4 (Informationen zu den Medikamenten während des Aufenthalts), 5 (Einbezug in den Behandlungsplan) und 6 (Organisation Austritt) verzeichnen die höchsten Anteile an problematischen Antworten (über 6%).
- Am höchsten ist der Anteil fehlender Antworten bei den Fragen 1 und 4 (3.5% bzw. 3.3%). 4.4% der Umfrageteilnehmenden haben zudem bei Frage 4 die Ausweichantwort angekreuzt.
- Die Fragen 2, 3, 4, 5 und 6 weisen einen Deckeneffekt auf. Bei Frage 2 liegt er bei über 50%.

3.3.2 Kliniktyp II: Kliniken mit Schwerpunktversorgung

In dieser Befragung sind 40 Kliniken (von 97 beteiligten Kliniken) mit Schwerpunktversorgung vertreten. Insgesamt wurden für diesen Kliniktyp 2'017 Fragebogen retourniert, was 23.9% der Gesamtstichprobe entspricht. Der Rücklauf für diesen Kliniktyp lag bei 72.5%.

Abbildung 13: Patientenzufriedenheitsgrad Kliniktyp II: Kliniken mit Schwerpunktversorgung, 2024

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

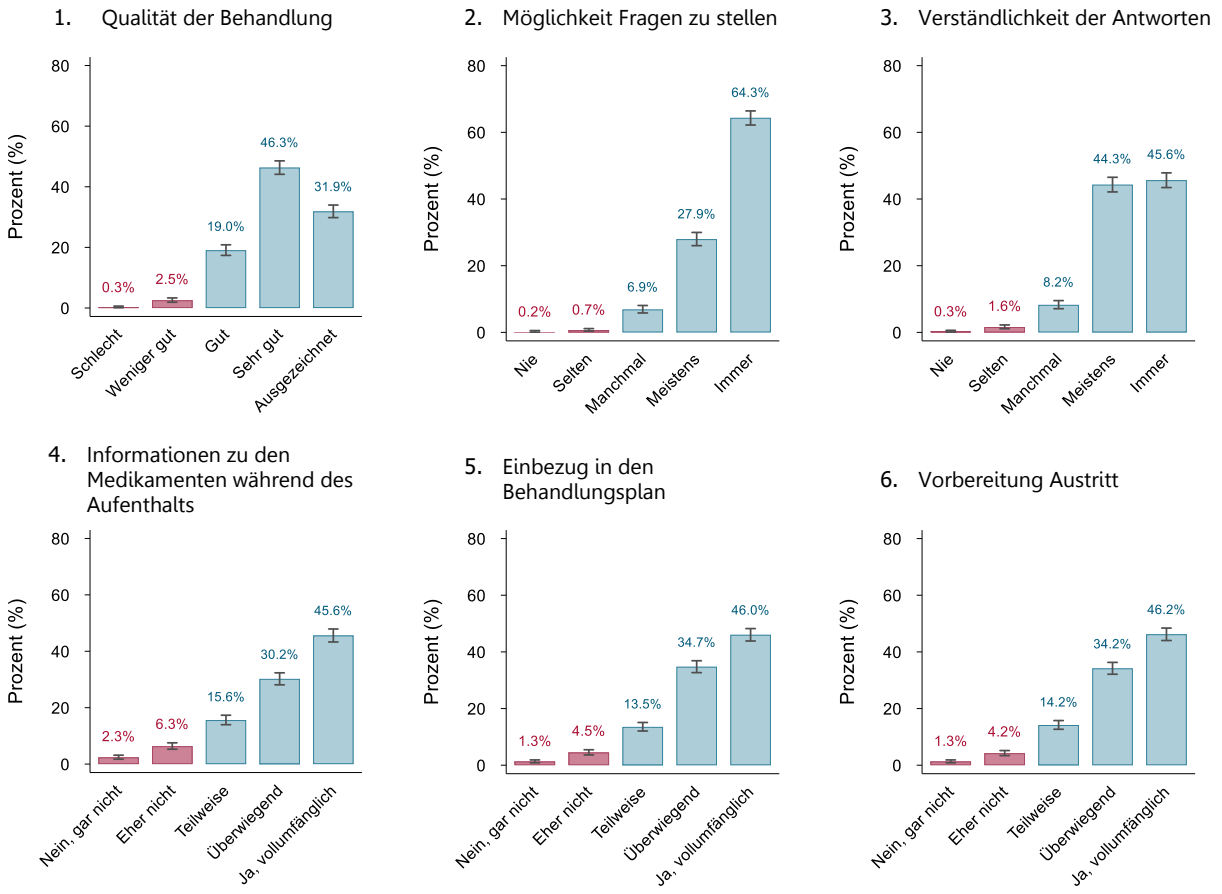


Tabelle 4: Deskriptive Ergebnisse pro Frage: der Kliniken mit Schwerpunktversorgung, 2024

Anzahl retournierte Fragebogen: 2'017	N evaluiert	Mittelwert	Konfidenzintervall 95%	Problematische Antworten (%)	Keine Antwort (%) (N=2'017)	
					miss.	alt.
1. Wie beurteilen Sie die Qualität der Behandlung (durch das ärztliche und therapeutische Personal und die Pflegefachpersonen)?	1'943	4.07	[4.03 ; 4.11]	2.8	3.7	--
2. Hatten Sie die Möglichkeit, Fragen zu stellen?	1'968	4.56	[4.53 ; 4.58]	0.9	1.1	1.3
3. Erhielten Sie verständliche Antworten auf Ihre Fragen?	1'968	4.33	[4.30 ; 4.37]	1.8	1.4	1.0
4. Hat man Ihnen in verständlicher Weise Wirkung, Nebenwirkung, Dosierung und Einnahmezeitpunkt der Medikamente erklärt, die Sie während Ihres Klinikaufenthalts erhielten?	1'792	4.10	[4.06 ; 4.15]	8.6	1.9	9.2
5. Wurden Sie in die Entscheidung Ihres Behandlungsplans ausreichend einbezogen?	1'977	4.20	[4.16 ; 4.24]	5.7	2.0	--
6. Entsprach die Vorbereitung Ihres Klinikaustritts Ihren Bedürfnissen?	1'978	4.20	[4.16 ; 4.24]	5.5	1.9	--

N evaluiert: Anzahl der ausgewerteten 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 2'017 Fragebogen).
Abkürzungen: miss: keine Antwort auf die Frage; alt: angekreuzte Ausweichantwort: «Ich hatte keine Fragen» oder «Ich habe keine Medikamente erhalten» (Fragen 2, 3 und 4).

Anmerkungen zu den Kliniken mit Schwerpunktversorgung

- Die Patientenzufriedenheit ist in Bezug auf alle Fragen hoch. Die im Durchschnitt höchsten Bewertungen erhielten die Fragen 2 (Möglichkeit Fragen zu stellen) und 3 (Verständlichkeit der Antworten).
- Am wenigsten hoch ist die Zufriedenheit in Bezug auf die Qualität der Behandlung (Frage 1) und die Informationen zu den Medikamenten während des Aufenthalts (Frage 4).
- Frage 4 (Informationen zu den Medikamenten während des Aufenthalts) verzeichnet die höchsten Anteile an problematischen Antworten (über 6%).
- Am höchsten ist der Anteil fehlender Antworten mit 3.7% bei Frage 1. 9.2% der Umfrageteilnehmenden haben zudem bei Frage 4 die Ausweichantwort angekreuzt.
- Die Fragen 2, 3, 4, 5 und 6 weisen einen Deckeneffekt auf. Bei Frage 2 liegt er bei über 50%.

3.3.3 Kliniktyp III: Kliniken zur Behandlung von Abhängigkeitserkrankungen

Elf Kliniken zur Behandlung von Abhängigkeitserkrankungen haben an der Befragung teilgenommen (von 97 beteiligten Kliniken). Ihre Patientinnen und Patienten haben insgesamt 361 Fragebogen retourniert, was 4.3% der Gesamtstichprobe und einem Rücklauf von 74.9% entspricht.

Abbildung 14: Patientenzufriedenheitsgrad Kliniktyp III: Kliniken zur Behandlung von Abhängigkeitserkrankungen, 2024

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

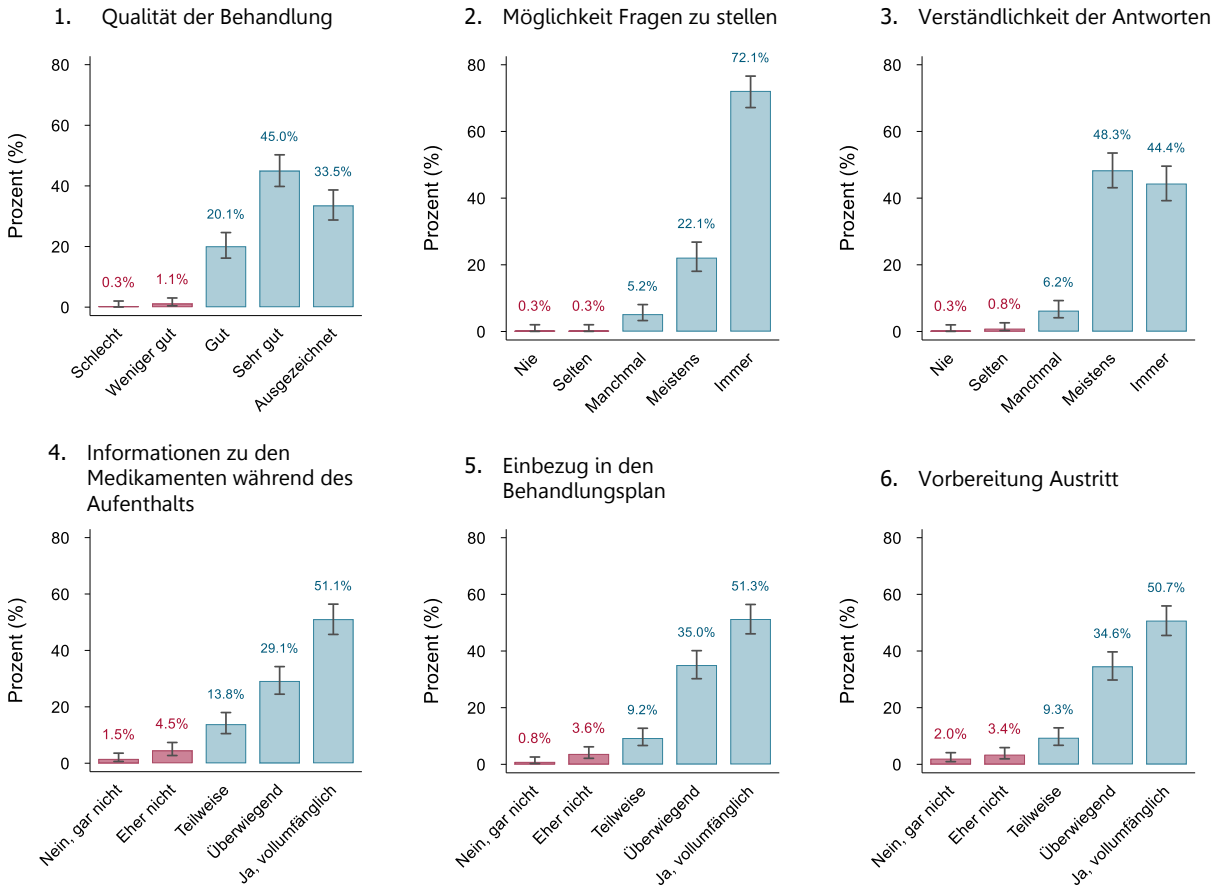


Tabelle 5: Deskriptive Resultate der Kliniken zur Behandlung von Abhängigkeitserkrankungen, 2024

Anzahl retournierte Fragebogen: 361	N evaluiert	Mittelwert	Konfidenzintervall 95%	Problematische Antworten (%)	Keine Antwort (%) (N=361)	
					miss.	alt.
1. Wie beurteilen Sie die Qualität der Behandlung (durch das ärztliche und therapeutische Personal und die Pflegefachpersonen)?	349	4.10	[4.02 ; 4.18]	1.4	3.3	--
2. Hatten Sie die Möglichkeit, Fragen zu stellen?	348	4.66	[4.59 ; 4.72]	0.6	2.5	1.1
3. Erhielten Sie verständliche Antworten auf Ihre Fragen?	354	4.36	[4.29 ; 4.43]	1.1	1.7	0.3
4. Hat man Ihnen in verständlicher Weise Wirkung, Nebenwirkung, Dosierung und Einnahmezeitpunkt der Medikamente erklärt, die Sie während Ihres Klinikaufenthalts erhielten?	333	4.24	[4.13 ; 4.34]	6.0	1.9	5.8
5. Wurden Sie in die Entscheidung Ihres Behandlungsplans ausreichend einbezogen?	357	4.32	[4.23 ; 4.41]	4.5	1.1	--
6. Entsprach die Vorbereitung Ihres Klinikaustritts Ihren Bedürfnissen?	353	4.29	[4.19 ; 4.38]	5.4	2.2	--

N evaluiert: Anzahl der ausgewerteten 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 361 Fragebogen).
Abkürzungen: miss: keine Antwort auf die Frage; alt: angekreuzte Ausweichantwort: «Ich hatte keine Fragen» oder «Ich habe keine Medikamente erhalten» (Fragen 2, 3 und 4).

Kliniken zur Behandlung von Abhängigkeitserkrankungen

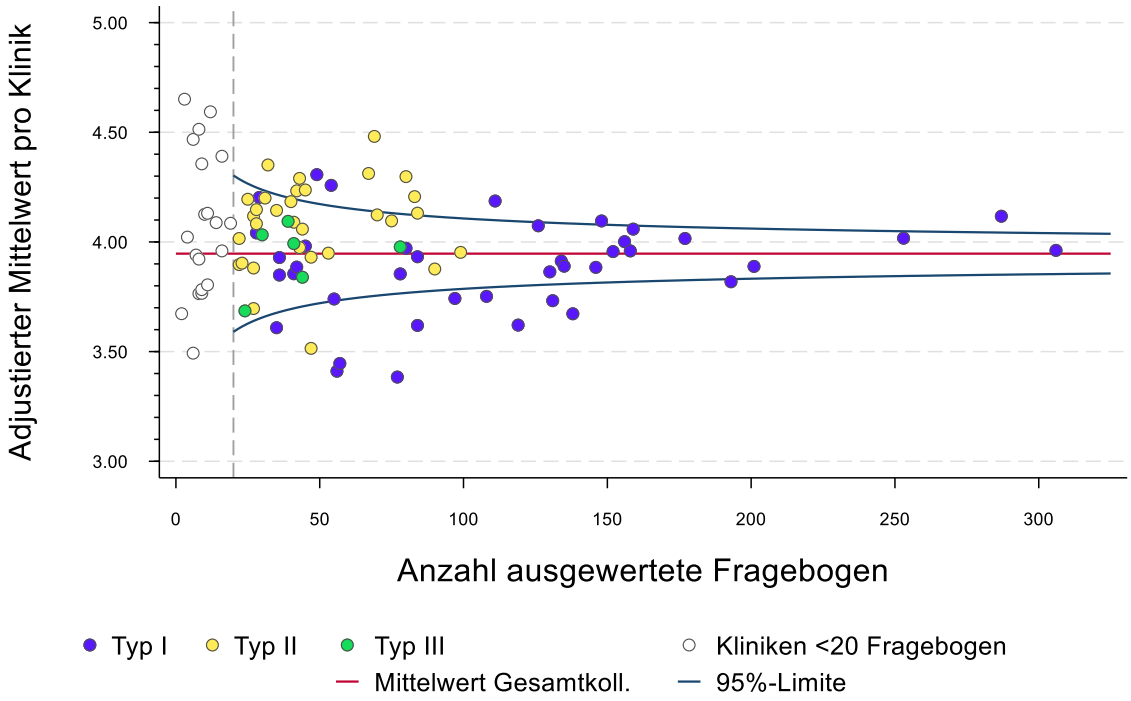
- Die Patientenzufriedenheit ist in Bezug auf alle Fragen hoch; die im Durchschnitt höchste Bewertung erhielt die Frage 2 (Möglichkeit Fragen zu stellen).
- Am geringsten ist die Zufriedenheit bei der Qualität der Behandlung (Frage 1).
- Frage 4 (Informationen zu den Medikamenten während des Aufenthalts) verzeichnet die höchsten Anteile an problematischen Antworten (6%).
- Der Anteil fehlender Werte ist mit 3.3% bei Frage 1 am grössten. Zudem haben 5.8% der Umfrageteilnehmenden bei Frage 4 die Ausweichantwort angekreuzt.
- Die Fragen 2, 4, 5 und 6 weisen einen Deckeneffekt auf. Bei allen vier Fragen liegt er bei über 50%.

3.4 Funnel Plots mit den adjustierten Mittelwerten der einzelnen Zufriedenheitsfragen

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

Abbildung 15: Funnel Plot zu Frage 1 (adjustierte Mittelwerte der Kliniken, N=6'464)

1. Qualität der Behandlung



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

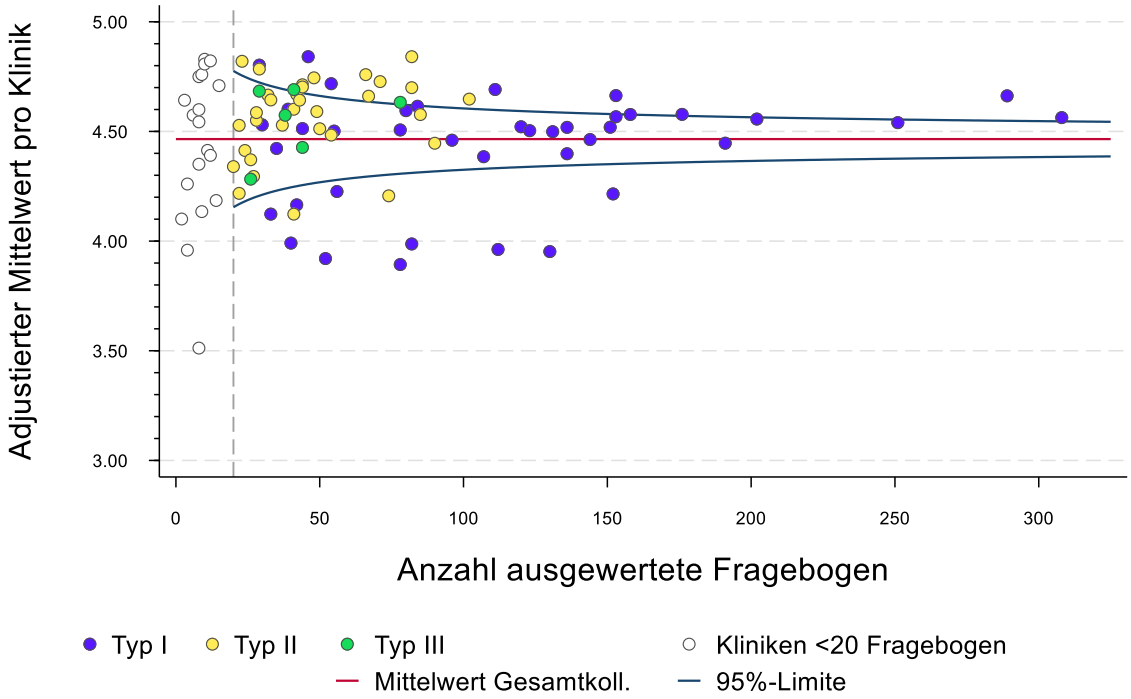
Anmerkungen:

- Bei Frage 1 beträgt der Mittelwert des Gesamtkollektivs 3.95.
- Der tiefste Mittelwert liegt bei 3.38, der höchste bei 4.48; somit beträgt der Unterschied 1.10[6] Punkte (für Kliniken mit 20 oder mehr Antworten).

[6] Da die Zahlen gerundet wurden, können sie unter Umständen von den Zahlen in den Tabellen abweichen.

Abbildung 16: Funnel Plot zu Frage 2 (adjustierte Mittelwerte der Kliniken, N=6'430)

2. Möglichkeit Fragen zu stellen



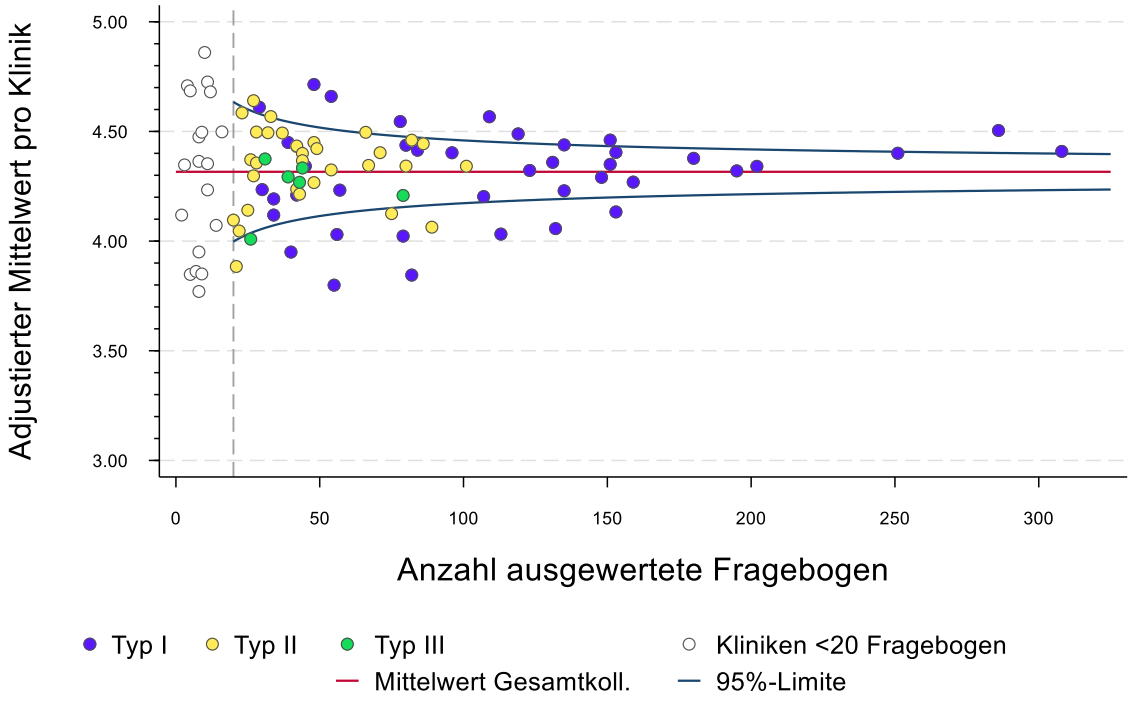
N: Anzahl ausgewerteter Fragebogen mit valider Antwort und vollständig verfügbaren Adjustierungsfaktoren. Die Werte der Kliniken mit weniger als 20 ausgewerteten Antworten sind weiss und ohne 95%-Grenze dargestellt.

Anmerkungen:

- Bei Frage 2 beträgt der Mittelwert des Gesamtkollektivs 4.47.
- Der tiefste Mittelwert liegt bei 3.89, der höchste bei 4.84; somit beträgt der Unterschied 0.95 Punkte (für Kliniken mit 20 oder mehr Antworten).

Abbildung 17: Funnel Plot zu Frage 3 (adjustierte Mittelwerte der Kliniken, N=6'448)

3. Verständlichkeit der Antworten



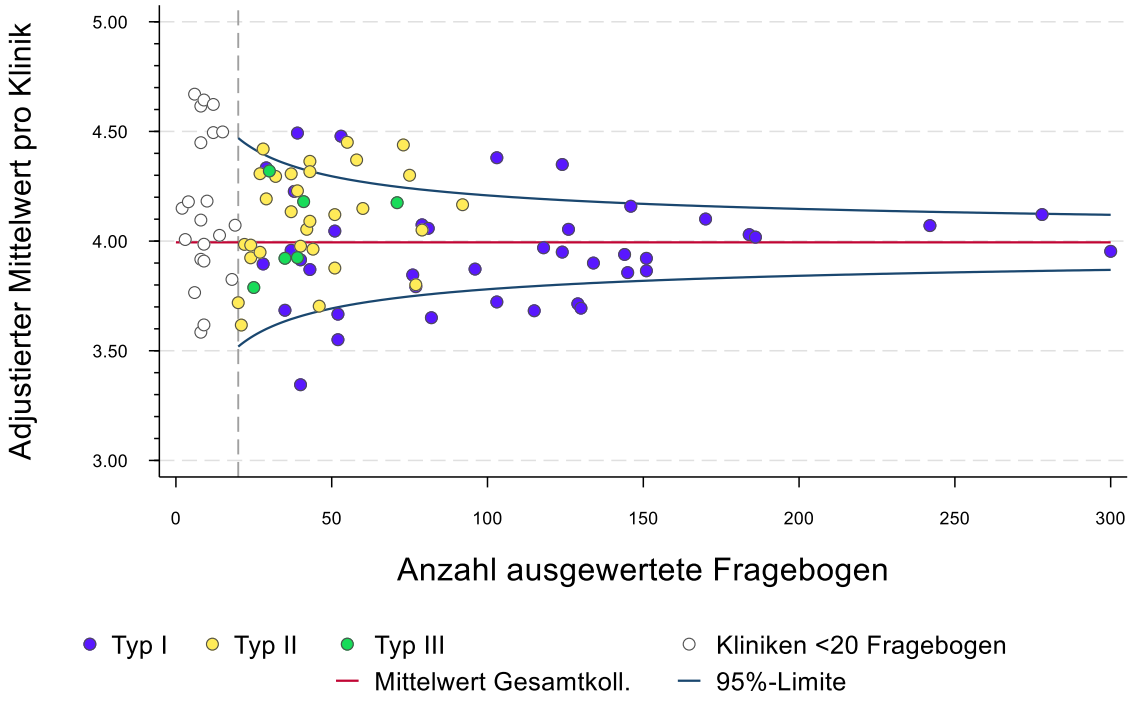
N: Anzahl ausgewerteter Fragebogen mit valider Antwort und vollständig verfügbaren Adjustierungsfaktoren. Die Werte der Kliniken mit weniger als 20 ausgewerteten Antworten sind weiss und ohne 95%-Grenze dargestellt.

Anmerkungen:

- Bei Frage 3 beträgt der Mittelwert des Gesamtkollektivs 4.32.
- Der tiefste Mittelwert liegt bei 3.80, der höchste bei 4.71; somit beträgt der Unterschied 0.91 Punkte (für Kliniken mit 20 oder mehr Antworten).

Abbildung 18: Funnel Plot zu Frage 4 (adjustierte Mittelwerte der Kliniken, N=6'108)

4. Informationen zu den Medikamenten während des Aufenthalts



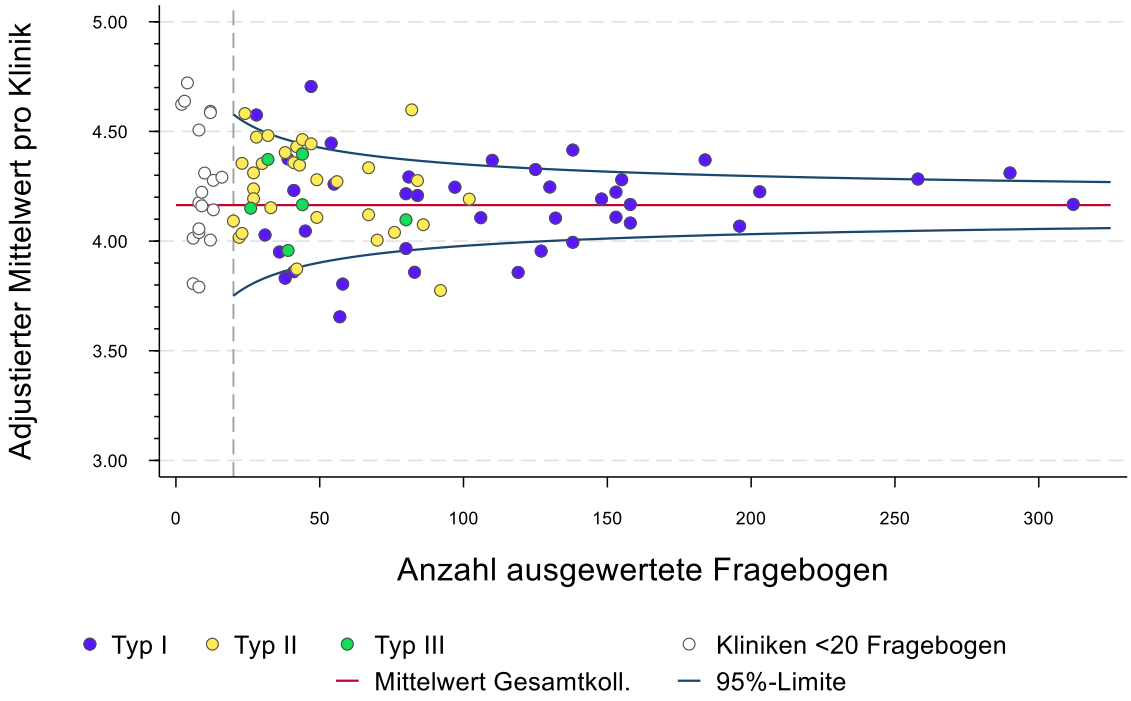
N: Anzahl ausgewerteter Fragebogen mit valider Antwort und vollständig verfügbaren Adjustierungsfaktoren. Die Werte der Kliniken mit weniger als 20 ausgewerteten Antworten sind weiss und ohne 95%-Grenze dargestellt.

Anmerkungen:

- Bei Frage 4 beträgt der Mittelwert des Gesamtkollektivs 3.99.
- Der tiefste Mittelwert liegt bei 3.35, der höchste bei 4.49; somit beträgt der Unterschied 1.14 Punkte (für Kliniken mit 20 oder mehr Antworten).

Abbildung 19: Funnel Plot zu Frage 5 (adjustierte Mittelwerte der Kliniken, N=6'537)

5. Einbezug in den Behandlungsplan



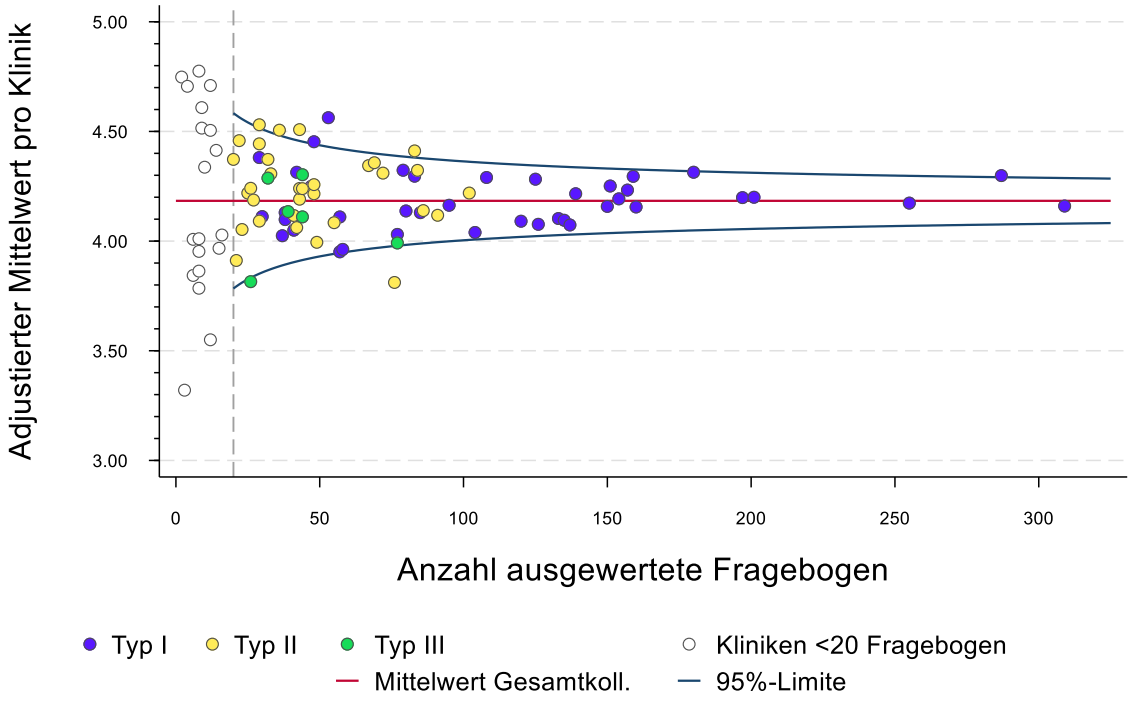
N: Anzahl ausgewerteter Fragebogen mit valider Antwort und vollständig verfügbaren Adjustierungsfaktoren. Die Werte der Kliniken mit weniger als 20 ausgewerteten Antworten sind weiss und ohne 95%-Grenze dargestellt.

Anmerkungen:

- Bei Frage 5 beträgt der Mittelwert des Gesamtkollektivs 4.16.
- Der tiefste Mittelwert liegt bei 3.66, der höchste bei 4.71; somit beträgt der Unterschied 1.05 Punkte (für Kliniken mit 20 oder mehr Antworten).

Abbildung 20: Funnel Plot zu Frage 6 (adjustierte Mittelwerte der Kliniken, N=6'531)

6. Vorbereitung Austritt



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

Anmerkungen:

- Bei Frage 6 beträgt der Mittelwert des Gesamtkollektivs 4.18.
- Der tiefste Mittelwert liegt bei 3.81, der höchste bei 4.56; somit beträgt der Unterschied 0.75 Punkte (für Kliniken mit 20 oder mehr Antworten).

Anmerkungen zu den Funnel Plots[7]:

- Den höchsten adjustierten Mittelwert erreicht mit 4.84 Punkten Frage 2 (Möglichkeit Fragen zu stellen), den tiefsten mit 3.35 Punkten Frage 4 (Informationen zu den Medikamenten während des Aufenthalts).
- Die Bandbreite der adjustierten Mittelwerte, die sich ausserhalb des Trichters befinden, reicht von 11.5% (Frage 6 zur Organisation Austritt) bis 43.6% (Frage 2 zur Möglichkeit Fragen zu stellen). Die Anzahl der Kliniken, die ausserhalb der 95%-Kontrolllimiten liegen, übersteigt die 5%, die zu erwarten wären, wenn die Unterschiede zwischen den Werten der Kliniken und dem Gesamtkollektiv allein auf Zufallsschwankungen zurückzuführen wären. Die Abweichung dieser adjustierten Mittelwerte vom Mittelwert des Gesamtkollektivs ist somit zu gross, um dem Zufall geschuldet zu sein und ist daher vermutlich auf andere Faktoren zurückzuführen. Diese Streuung der adjustierten Mittelwerte im Vergleich zum Mittelwert des Gesamtkollektivs ist bei allen Zufriedenheitsfragen in mehr oder weniger starkem Mass zu beobachten.
- Die stärkste Streuung der Antworten zeigt sich bei Frage 4 (Informationen zu den Medikamenten während des Aufenthalts) mit einer Bandbreite von 1.14. zwischen den adjustierten Werten der Kliniken. Am kleinsten ist die Differenz zwischen den Höchst- und Tiefstwerten mit 0.75 Punkten bei Frage 6 (Vorbereitung Austritt).
- Sehr tiefe oder sehr hohe adjustierte Mittelwerte betreffen im Allgemeinen Kliniken mit wenigen Antworten; dort sind grössere zufallsbedingte Schwankungen zu erwarten. Sie sollten daher statistisch nicht mit dem Mittelwert des Gesamtkollektivs verglichen werden.
- Die Gesamtzahl der für die Berechnung der adjustierten Mittelwerte berücksichtigten Fragebogen reicht von 6'108 (Frage 4) bis 6'537 (Frage 5), was 72.3% bzw. 77.4% der 8'448 retournierten Fragebogen entspricht. Diese Schwankungen sind auf die fehlenden Antworten auf die Zufriedenheitsfragen zurückzuführen, wobei der Hauptgrund für den relativ tiefen Anteil von auswertbaren Fragebogen der Umstand ist, dass viele soziodemografische Variablen fehlen (21.4% im Jahr 2024 gegenüber 21.9% im Jahr 2022).

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

4 Zusammenfassung und Schlussfolgerung

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

Zusammenfassung der wichtigsten Ergebnisse

Der Rücklauf (62.9%) ist höher als 2022 (56.6%) und bestätigt somit den seit 2019 (49.6%) beobachteten Aufwärtstrend. Der Rücklauf der einzelnen Kliniken reicht von 9.1% bis 100% (2022: 1.5% bzw. 100%). Der Anteil der Personen, die den Fragebogen online ausgefüllt haben, hat sich zwischen 2022 und 2024 leicht erhöht (von 2.6% auf 3.6%) und sich seit der Einführung des Online-Fragebogens nahezu vervierfacht (2019: 1.0%).

Die Datenqualität (in Bezug auf den Anteil fehlender Daten) bei den Zufriedenheitsfragen und den soziodemografischen Merkmalen hat sich gegenüber 2022 leicht verbessert. Im Jahr 2024 haben 89.1% der Umfrageteilnehmenden alle Zufriedenheitsfragen beantwortet, 2022 waren es 87.7%. Die soziodemografischen Merkmale wurden 2024 von 78.6% der Umfrageteilnehmenden ausgefüllt, gegenüber 78.1% im Jahr 2022.

Die soziodemografischen Merkmale (Alter, Geschlecht, Versicherungsklasse, selbstberichteter Gesundheitszustand, fürsorgerische Unterbringung) haben sich zwischen 2024 (Durchschnittsalter: 46.2 Jahre; Frauenanteil: 54.4%; allgemeinversichert: 85.3%; «guter» Gesundheitszustand: 52.2%; fürsorgerische Unterbringung: 16.5%) und 2022 (Durchschnittsalter: 45.8 Jahre; Frauenanteil: 54.9%; allgemeinversichert: 85.1%; «guter» Gesundheitszustand): 52.8%; fürsorgerische Unterbringung: 17.4%) kaum verändert.

Die durchschnittliche Patientenzufriedenheit[8] in der Erwachsenenpsychiatrie ist auch 2024 sehr gut. Bei vier der sechs Fragen liegt er höher als 4. Wie schon 2022 wurde das beste Ergebnis bei Frage 2 zur *Möglichkeit Fragen zu stellen* erzielt (2024: 4.47; 2022: 4.43), das am wenigsten hohe bei Frage 1 zur *Qualität der Behandlung* (2024: 3.95; 2022: 3.92).

Die Zufriedenheitsergebnisse der Kliniken der Akut- und Grundversorgung (Kliniktyp I), der Kliniken mit Schwerpunktversorgung (Kliniktyp II) sowie der Kliniken zur Behandlung von Abhängigkeitserkrankungen (Kliniktyp III) decken sich im Grossen und Ganzen mit dem Durchschnitt des Gesamtkollektivs.

In den Funnel Plots liegt eine grosse Anzahl Kliniken ausserhalb der 95%-Kontrolllimiten. Bei den Kliniken mit mindestens 20 analysierten Fragebogen reicht die Bandbreite von 11.5% (Frage 6 *Vorbereitung des Austritts*) bis 43.6% (Frage 2 *Möglichkeit Fragen zu stellen*). 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 wurde 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 Erwachsenenpsychiatrie folgende Erkenntnisse gewinnen:

- Der Rücklauf der Befragung nimmt weiter zu und bestätigt den in den letzten Jahren beobachteten Aufwärtstrend.
- Die Datenqualität der Zufriedenheitsfragen und der soziodemografischen Merkmale, gemessen am Anteil fehlender Daten, hat sich gegenüber 2022 leicht verbessert.
- Die soziodemografischen Merkmale (Alter, Geschlecht, Versicherungsklasse, selbstberichteter Gesundheitszustand und fürsorgerische Unterbringung) haben sich kaum verändert. Der Anteil der Allgemeinversicherten nimmt leicht, aber stetig zu.
- Die durchschnittliche Patientenzufriedenheit in der Erwachsenenpsychiatrie bewegt sich weiterhin auf einem hohen Niveau.
- Vier der sechs Fragen haben Mittelwerte über 4.
- Der am wenigsten hohe Zufriedenheitsgrad wurde erneut bei der Qualität der Behandlung gemessen.

Die Ergebnisse dieser Zufriedenheitsbefragung 2024 bei stationär behandelten Patientinnen und Patienten in psychiatrischen Kliniken müssen unter Berücksichtigung einiger Einschränkungen betrachtet werden. Einige treten bei allen nationalen Zufriedenheitsumfragen auf, andere beziehen sich spezifisch auf die Befragung in der Erwachsenenpsychiatrie.

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

Zweitens schränkt der ausgeprägte Deckeneffekt bei fünf der sechs Fragen die Möglichkeiten der Diskriminierung zwischen Kliniken ein. Die Gründe dafür sind unter anderem in den allgemein formulierten Fragen zu suchen. Ein Fragebogen mit spezifischeren Fragen zur Patientenerfahrung würde wahrscheinlich differenziertere Ergebnisse liefern.

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

Viertens wird darauf hingewiesen, dass die Ergebnisse einer Patientenzufriedenheitsmessung keine direkten Rückschlüsse über die Qualität und Angemessenheit der Versorgung während des Aufenthalts in der Psychiatrie zulassen. Vielmehr informieren sie darüber, wie die Patientinnen und Patienten die Kommunikation mit dem Personal, ihren Einbezug in Entscheidungen bezüglich des Behandlungsplans, die Vorbereitung des Klinikaustritts sowie weitere Aspekte des Aufenthalts wahrnehmen [10].

Schliesslich gilt für die Befragung in der Psychiatrie eine weitere Einschränkung, die damit zusammenhängt, dass der Fragebogen vor dem Austritt der Patientin oder dem Patienten abgegeben wurde. In diesem Kontext erhöht sich das Risiko einer Verzerrung durch soziale Erwünschtheit, die bei selbstberichteten Bewertungen ein bekanntes Phänomen ist. Ein solcher «Social Desirability Effect» liegt vor, wenn die Befragten positiv wahrgenommen werden wollen und daher eine Antwort geben, von der sie glauben, dass sie auf soziale Zustimmung stösst. Wenn der Fragebogen statt zu Hause in der Klinik ausgefüllt wird, kann dieses Phänomen verstärkt auftreten [11]. Im Weiteren verursacht die Abgabe des Fragebogens vor dem Klinikaustritt Interpretationsprobleme bei Frage 6 zur Vorbereitung des Austritts. Es kann für die Patientinnen und Patienten schwierig sein, eine aussagekräftige Antwort zu geben, wenn die Vorbereitung des Klinikaustritts noch nicht stattgefunden hat oder nicht abgeschlossen ist. Bei Patientinnen und Patienten, die früher bereits einmal einen Klinikaustritt erlebt haben, ist ausserdem nicht auszuschliessen, dass ihre Antwort durch frühere Erfahrungen beeinflusst wird, falls die Frage diesbezüglich nicht präzisiert wird.

Literaturverzeichnis

1. *ANQ-Messplan. Basis: Nationaler Qualitätsvertrag*. Stand: Januar 2024. Bern: ANQ. Abgerufen auf https://www.anq.ch/wp-content/uploads/2017/12/ANQ_Messungen_Messplan_Anhang-7.pdf
2. ESOPE, *Offerte für die nationale Auswertung und Berichterstattungen der ANQ-Patientenzufriedenheitsmessungen in der Akutsomatik, Rehabilitation und Psychiatrie.* IUMSP Lausanne, 2016.
3. Duss, BG., Rosenheck, RA. & Stolar, M.1999. *Patient satisfaction and administrative measures as indicators of the quality of mental health care*. Psychiatr Serv 50:1053–8.
4. *Auswertungskonzept ANQ. Nationale Patientenzufriedenheitsmessungen Akutsomatik (inkl. Elternbefragung im Kinderbereich), Erwachsenenpsychiatrie und Rehabilitation ab 2018.* Version 5.2 Februar 2022. Bern: ANQ. Abgerufen auf https://www.anq.ch/de/downloads/?category=3026&deepid=dc17a6787c82b1cb8ec29b4eb36c6d5d
5. Townsend, J.-T., Ashby, F.G., *Measurement scales and statistics: The Misconception Misconcieved*. Psychological Bulletin, 1984. 96(2): S. 394.
6. Norman, G. *Likert scales, levels of measurement and the «laws» of statistics*. Advances in Health Sciences Education, 2010. 15: S. 629.
7. Gaita, G. *Measurement scales and statistics: Resurgence of an old misconception*. Psychological Bulletin, 1980. 87: S. 564–567.
8. *Köhn, S., Oedekoven, M., Bernert, S., & Spyra, K. (2018). ANQ-Zufriedenheitsmessungen in der Akutsomatik, Psychiatrie und Rehabilitation: Forschungsstudie zur wissenschaftlichen Testung des neuen ANQ-Kurzfragebogens Patientenzufriedenheit, Abschlussbericht Teil 1 und 2. Berlin:* Charité.
9. Spiegelhalter, D.J., *Funnel plots for comparing institutional performance*. Statist. Med. 2005; 24: 1185–1202.
10. Crow, R., et al., *The measurement of satisfaction with healthcare: implications for practice from a systematic review of the literature.* Health Technol Assess, 2002. 6(32): S. 1–244.
11. Visser, A.Ph., Breemhaar & J.G.V.M. Kleijnen. 1989. *Social desirability and program evaluation in health care*. Impact Assessment, 7:2–3, 99–112.

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Rücklauf und Anzahl abgegebene Fragebogen, 2019–2024 8
Abbildung 2: Anteil der fehlenden oder Ausweichantworten auf die Zufriedenheitsfragen, 2022 und 2024 9
Abbildung 3: Anteil der fehlenden Antworten in Bezug auf die soziodemografischen Merkmale, 2022–2024 10
Abbildung 4: Verteilung der Umfrageteilnehmenden nach Altersklasse und Durchschnittsalter, 2019–2024 11
Abbildung 5: Verteilung der Umfrageteilnehmenden nach Geschlecht, 2019–2024 11
Abbildung 6: Verteilung der Umfrageteilnehmenden nach Versicherungsklasse, 2019–2024 12
Abbildung 7: Verteilung der Anzahl retournierter Fragebogen nach Sprache, 2019–2024 12
Abbildung 8: Verteilung des selbstberichteten Gesundheitszustands, 2019–2024 13
Abbildung 9: Verteilung des selbstberichteten Gesundheitszustands nach Altersklasse, 2024 13
Abbildung 10: Verteilung der Umfrageteilnehmer nach dem Status der fürsorgerischen Unterbringung, 2019–2024 14
Abbildung 11: Patientenzufriedenheitsgrad Gesamtkollektiv: Verteilung der Antworten pro Frage, 2024 15
Abbildung 12: Patientenzufriedenheitsgrad Kliniktyp I: Kliniken der Akut- und Grundversorgung, 2024 17
Abbildung 13: Patientenzufriedenheitsgrad Kliniktyp II: Kliniken mit Schwerpunktversorgung, 2024 19
Abbildung 14: Patientenzufriedenheitsgrad Kliniktyp III: Kliniken zur Behandlung von Abhängigkeitserkrankungen, 2024 21
Abbildung 15: Funnel Plot zu Frage 1 (adjustierte Mittelwerte der Kliniken, N=6'464) 23
Abbildung 16: Funnel Plot zu Frage 2 (adjustierte Mittelwerte der Kliniken, N=6'430) 24
Abbildung 17: Funnel Plot zu Frage 3 (adjustierte Mittelwerte der Kliniken, N=6'448) 25
Abbildung 18: Funnel Plot zu Frage 4 (adjustierte Mittelwerte der Kliniken, N=6'108) 26
Abbildung 19: Funnel Plot zu Frage 5 (adjustierte Mittelwerte der Kliniken, N=6'537) 27
Abbildung 20: Funnel Plot zu Frage 6 (adjustierte Mittelwerte der Kliniken, N=6'531) 28
Abbildung 21: Zufriedenheitsgrad bei den Befragungen 2019–2024 37

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Rücklauf pro Kliniktyp, 2022 und 2024 9
Tabelle 2: Deskriptive Gesamtergebnisse pro Frage, 2024 16
Tabelle 3: Deskriptive Ergebnisse der Akut- und Grundversorgung, 2024 18
Tabelle 4: Deskriptive Ergebnisse pro Frage: der Kliniken mit Schwerpunktversorgung, 2024 20
Tabelle 5: Deskriptive Resultate der Kliniken zur Behandlung von Abhängigkeitserkrankungen, 2024 22
Tabelle 6: Vollständigkeit der retournierten Fragebogen nach Kliniktyp, 2024 36
Tabelle 7: Alter der Patientinnen und Patienten: Absolute und anteilsmässige Verteilung nach Altersklasse, 2022 und 2024 36
Tabelle 8: Gesamtergebnisse der Zufriedenheitsbefragungen 2022–2024 36
Tabelle 9: Ergebnisse pro Klinik: Rücklauf, Datenqualität, adjustierte und nicht adjustierte Mittelwerte, 2024 38

Anhang

Tabelle 6: Vollständigkeit der retournierten Fragebogen nach Kliniktyp, 2024

Kliniktyp	Anzahl Frage-bogen	Vollständige Daten pro Frage[a] (%)						Vollständige Adjustierungs-faktoren[b] (%)	Vollständig-keit Fragebogen[c] (%)
		1	2	3	4	5	6		
Typ I (Kliniken der Akut- und Grundversorgung)	6'070	75.8	74.9	75.2	72.3	76.3	76.2	77.6	64.1
Typ II (Kliniken der Schwerpunktversorgung)	2'017	78.1	78.9	78.7	71.5	79.6	79.7	80.6	66.4
Typ III (Kliniken zur Behandlung von Abhängigkeitserkrankungen)	361	80.3	80.3	81.4	76.2	82.8	82.0	83.4	70.6
Total	8'448	76.5	76.1	76.3	72.3	77.4	77.3	78.6	66.6

[a]Anteil (%) der Fragebogen, die für die Adjustierung verwendet werden können. Bei der Adjustierung wurden nur Fragebogen mit vollständigen Adjustierungsvariablen (Alter, Geschlecht, selbstberichteter Gesundheitszustand, Versicherungsklasse und fürsorgerische Unterbringung) 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, selbstberichteter Gesundheitszustand, Versicherungsklasse und fürsorgerische Unterbringung).
[c]Anteil (%) der vollständig ausgefüllten Fragebogen (die Patient/innen haben alle Fragen beantwortet).

Tabelle 7: Alter der Patientinnen und Patienten: Absolute und anteilsmässige Verteilung nach Altersklasse, 2022 und 2024

			Altersgruppe						
		Total	16–29	30–39	40–49	50–59	60–69	70–79	80+
2022	N	7'612	1'588	1'291	1'491	1'657	917	442	226
	%	100.0	20.9	17.0	19.6	21.8	12.0	5.8	3.0
2024	N	8'284	1'636	1'500	1'582	1'685	1'113	518	250
	%	100.0	19.7	18.1	19.1	20.3	13.4	6.3	3.0

Tabelle 8: Gesamtergebnisse der Zufriedenheitsbefragungen 2022–2024

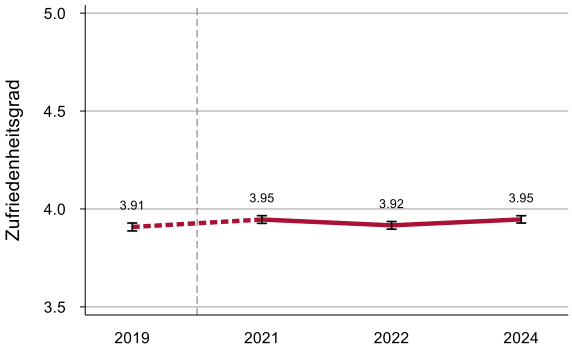
	N		Gesamt-durchschnitt		Problematische Antworten (%)		Keine Antwort auf die Frage (%)*	
	2022	2024	2022	2024	2022	2024	2022	2024
1. Qualität der Behandlung	7'512	8'150	3.92	3.95	4.7	4.5	3.6	3.5
2. Möglichkeit Fragen zu stellen	7'432	8'113	4.43	4.47	2.3	2.1	4.6	4.0
3. Verständlichkeit der Antworten	7'489	8'151	4.29	4.32	2.8	2.8	3.9	3.5
4. Information über Ablauf und Ziele der Rehabilitation	7'140	7'729	4.00	3.99	11.7	11.2	8.4	8.5
5. Einbezug in Entscheidungen	7'587	8'231	4.13	4.16	7.8	7.2	2.6	2.6
6. Vorbereitung Austritt	7'551	8'222	4.19	4.18	6.4	6.7	3.1	2.7

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

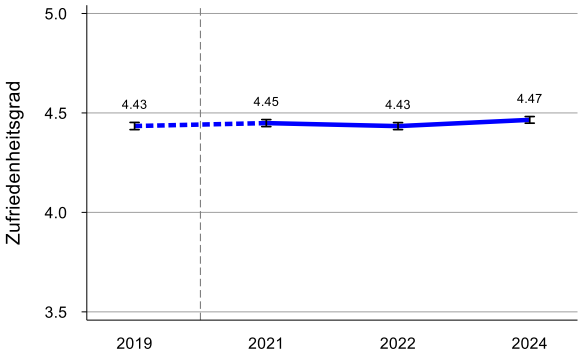
* Dieser Anteil bezieht sich auf die Anzahl retournierter Fragebogen: 7'791 im Jahr 2022 und 8'448 im Jahr 2024.

Abbildung 21: Zufriedenheitsgrad bei den Befragungen 2019–2024

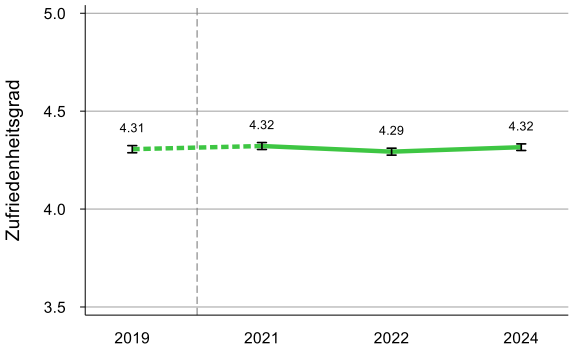
1. Qualität der Behandlung



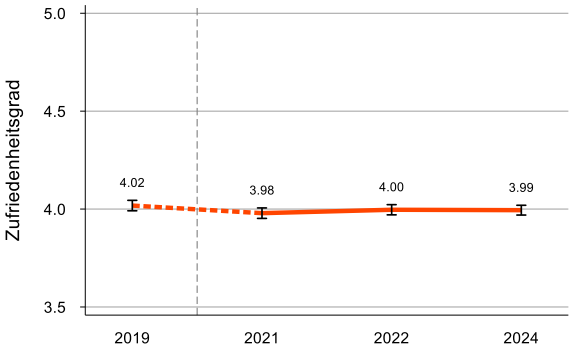
2. Möglichkeit Fragen zu stellen



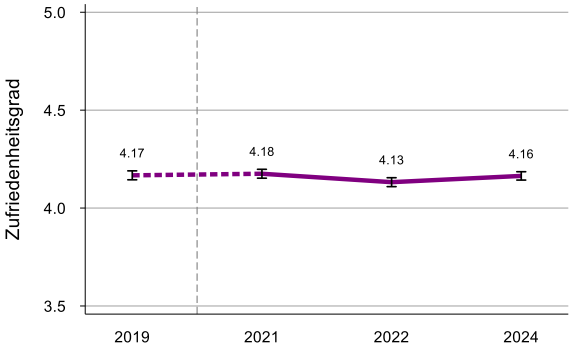
3. Verständlichkeit der Antworten



4. Informationen zu den Medikamenten während des Aufenthalts



5. Einbezug in den Behandlungsplan



6. Vorbereitung Austritt

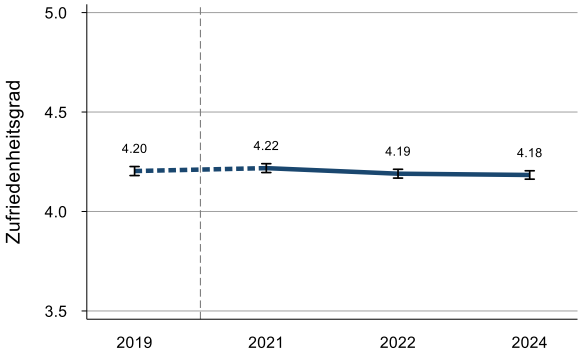


Tabelle 9: Ergebnisse pro Klinik: Rücklauf, Datenqualität, adjustierte und nicht adjustierte Mittelwerte, 2024

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, Versicherungsklasse und fürsorgerische Unterbringung); **N**: Anzahl verwendbare Fragebogen für die Berechnung des adjustierten Mittelwerts (pro Frage).

Klinikcode	Rücklauf		Adjustierungs-faktoren	Frage 1 Mittelwert (Kollektiv: 3.95)				Frage 2 Mittelwert (Kollektiv: 4.47)				Frage 3 Mittelwert (Kollektiv: 4.32)				Frage 4 Mittelwert (Kollektiv: 3.99)				Frage 5 Mittelwert (Kollektiv: 4.16)				Frage 6 Mittelwert (Kollektiv: 4.18)			
	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	48.8	62.0	76.5	3.69	3.98	4.02	253	4.31	4.52	4.54	251	4.11	4.38	4.40	251	3.82	4.03	4.07	242	3.97	4.24	4.28	258	4.03	4.16	4.17	255
						[3.92;4.12]				[4.45;4.63]				[4.31;4.49]				[3.94;4.20]				[4.17;4.40]				[4.06;4.28]	
2	64.6	77.0	80.2	3.79	3.93	3.96	306	4.51	4.55	4.56	308	4.34	4.39	4.41	308	3.83	3.93	3.95	300	4.12	4.13	4.17	312	4.09	4.12	4.16	309
						[3.87;4.05]				[4.49;4.64]				[4.33;4.49]				[3.83;4.07]				[4.07;4.27]				[4.06;4.26]	
3	78.5	69.6	81.9	4.15	4.06	4.12	287	4.66	4.62	4.66	289	4.40	4.46	4.50	286	4.19	4.12	4.12	278	4.32	4.28	4.31	290	4.32	4.22	4.30	287
						[4.02;4.21]				[4.58;4.74]				[4.42;4.59]				[4.00;4.25]				[4.20;4.42]				[4.20;4.40]	
4	66.2	50.9	80.4	3.91	4.01	4.00	156	4.50	4.52	4.57	153	4.36	4.40	4.40	153	3.95	3.96	3.92	151	4.12	4.26	4.28	155	4.15	4.31	4.30	159
						[3.88;4.13]				[4.46;4.68]				[4.29;4.52]				[3.75;4.09]				[4.13;4.42]				[4.16;4.43]	
5	26.8	34.5	71.4	3.76	3.70	3.62	84	3.93	3.84	3.99	82	4.05	3.89	3.85	82	3.84	3.63	3.65	82	3.98	3.81	3.86	83	4.07	4.23	4.13	85
						[3.45;3.79]				[3.84;4.14]				[3.69;4.00]				[3.42;3.88]				[3.66;4.06]				[3.94;4.32]	
6	56.5	64.3	83.5	4.08	4.16	4.19	111	4.58	4.65	4.69	111	4.39	4.55	4.57	109	4.27	4.23	4.38	103	4.15	4.30	4.37	110	4.18	4.25	4.29	108
						[4.04;4.33]				[4.56;4.82]				[4.43;4.70]				[4.17;4.59]				[4.20;4.54]				[4.12;4.46]	
7	58.9	65.5	80.9	4.13	3.88	3.91	134	4.66	4.54	4.52	136	4.44	4.43	4.44	135	4.29	4.05	4.05	126	4.47	4.43	4.42	138	4.30	4.17	4.22	139
						[3.78;4.05]				[4.40;4.64]				[4.32;4.56]				[3.87;4.24]				[4.26;4.57]				[4.07;4.36]	
8	71.2	62.1	78.0	3.91	4.00	4.02	177	4.55	4.54	4.58	176	4.42	4.37	4.38	180	4.01	4.03	4.10	170	4.29	4.34	4.37	184	4.17	4.26	4.31	180
						[3.90;4.13]				[4.48;4.68]				[4.27;4.48]				[3.94;4.26]				[4.24;4.50]				[4.18;4.44]	
9	37.9	36.4	78.2	3.66	3.68	3.67	138	4.32	4.38	4.40	136	4.15	4.21	4.23	135	3.68	3.66	3.71	129	3.86	3.94	3.99	138	3.91	4.06	4.07	137
						[3.54;3.81]				[4.28;4.51]				[4.11;4.35]				[3.53;3.90]				[3.84;4.15]				[3.92;4.22]	
10	63.0	61.0	74.6	4.10	4.05	4.06	159	4.25	4.21	4.22	152	4.19	4.08	4.13	153	3.94	3.86	3.86	151	4.14	4.01	4.08	158	4.33	4.17	4.23	157
						[3.93;4.18]				[4.10;4.33]				[4.02;4.25]				[3.70;4.03]				[3.94;4.23]				[4.09;4.37]	

Klinikcode	Rücklauf		Adjustierungs-faktoren	Frage 1 Mittelwert (Kollektiv: 3.95)				Frage 2 Mittelwert (Kollektiv: 4.47)				Frage 3 Mittelwert (Kollektiv: 4.32)				Frage 4 Mittelwert (Kollektiv: 3.99)				Frage 5 Mittelwert (Kollektiv: 4.16)				Frage 6 Mittelwert (Kollektiv: 4.18)			
	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
11	69.0	65.1	84.7	3.86	3.96	3.96	158	4.53	4.58	4.58	158	4.27	4.30	4.27	159	3.85	3.94	3.94	144	4.05	4.20	4.17	158	4.11	4.22	4.16	160
						[3.84;4.08]				[4.47;4.69]				[4.16;4.38]				[3.77;4.11]				[4.02;4.31]				[4.02;4.29]	
12	70.2	66.9	81.6	4.09	4.18	4.21	83	4.66	4.66	4.70	82	4.50	4.43	4.46	82	4.12	4.31	4.30	75	4.26	4.24	4.28	84	4.25	4.30	4.32	84
						[4.04;4.38]				[4.55;4.85]				[4.31;4.61]				[4.06;4.54]				[4.08;4.47]				[4.13;4.51]	
13	48.7	64.6	78.0	3.69	3.78	3.73	131	4.00	3.92	3.95	130	4.02	4.08	4.06	132	3.84	3.75	3.69	130	3.94	4.00	3.95	127	4.13	4.20	4.10	133
						[3.60;3.87]				[3.83;4.07]				[3.94;4.18]				[3.51;3.88]				[3.79;4.12]				[3.95;4.25]	
14	31.8	42.6	81.2	3.71	4.03	3.97	80	4.29	4.51	4.51	78	4.28	4.46	4.44	80	4.03	4.13	4.07	79	3.93	4.36	4.29	81	4.18	4.30	4.14	80
						[3.80;4.15]				[4.35;4.66]				[4.28;4.59]				[3.84;4.31]				[4.09;4.49]				[3.94;4.33]	
15	69.8	90.5	76.7	3.79	3.83	3.89	135	4.48	4.41	4.50	131	4.38	4.33	4.36	131	3.96	3.85	3.95	124	4.11	4.04	4.10	132	4.11	4.09	4.10	135
						[3.76;4.02]				[4.38;4.62]				[4.24;4.48]				[3.76;4.14]				[3.95;4.26]				[3.94;4.25]	
16	81.5	72.2	74.1	3.86	3.83	3.82	193	4.40	4.38	4.45	191	4.24	4.29	4.32	195	3.90	4.01	4.03	184	4.10	4.06	4.07	196	4.19	4.18	4.20	197
						[3.71;3.93]				[4.35;4.54]				[4.22;4.42]				[3.88;4.18]				[3.94;4.20]				[4.07;4.32]	
17	46.0	51.7	82.9	4.19	4.11	4.13	84	4.60	4.51	4.58	85	4.50	4.40	4.44	86	4.17	3.92	3.88	51	4.11	4.03	4.07	86	4.33	4.15	4.14	86
						[3.96;4.30]				[4.43;4.72]				[4.29;4.59]				[3.59;4.17]				[3.88;4.27]				[3.95;4.33]	
18	66.8	55.6	73.3	3.85	3.70	3.75	108	4.45	4.33	4.38	107	4.33	4.16	4.20	107	3.89	3.67	3.72	103	4.14	4.03	4.11	106	4.25	3.99	4.04	104
						[3.60;3.90]				[4.25;4.52]				[4.07;4.34]				[3.52;3.93]				[3.93;4.28]				[3.87;4.21]	
19	57.3	75.7	73.0	3.80	3.82	3.86	130	4.46	4.46	4.50	123	4.23	4.27	4.32	123	3.89	4.03	3.97	118	3.99	4.20	4.25	130	4.18	4.11	4.08	126
						[3.73;4.00]				[4.38;4.63]				[4.20;4.45]				[3.78;4.16]				[4.09;4.41]				[3.92;4.23]	
20	32.5	62.1	77.1	3.72	3.88	3.85	78	4.33	4.60	4.59	80	4.31	4.51	4.55	78	3.73	3.87	3.85	76	3.83	4.17	4.22	80	3.99	4.25	4.32	79
						[3.68;4.03]				[4.44;4.75]				[4.39;4.70]				[3.61;4.08]				[4.01;4.42]				[4.13;4.52]	
21	86.5	88.0	81.8	4.32	4.44	4.48	69	4.69	4.72	4.73	71	4.45	4.44	4.40	71	4.26	4.45	4.45	55	3.94	3.95	4.00	70	4.07	4.24	4.31	72
						[4.29;4.67]				[4.57;4.89]				[4.24;4.57]				[4.17;4.73]				[3.79;4.22]				[4.10;4.52]	
22	43.1	44.5	81.6	3.28	3.38	3.38	77	3.79	3.88	3.89	78	3.80	4.00	4.02	79	3.61	3.68	3.79	77	3.79	3.92	3.97	80	4.08	4.03	4.03	77

Klinikcode	Rücklauf		Adjustierungs-faktoren	Frage 1 Mittelwert (Kollektiv: 3.95)				Frage 2 Mittelwert (Kollektiv: 4.47)				Frage 3 Mittelwert (Kollektiv: 4.32)				Frage 4 Mittelwert (Kollektiv: 3.99)				Frage 5 Mittelwert (Kollektiv: 4.16)				Frage 6 Mittelwert (Kollektiv: 4.18)			
	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
						[3.21;3.56]				[3.74;4.05]				[3.87;4.18]				[3.56;4.03]				[3.76;4.17]				[3.83;4.23]	
23	76.6	62.8	66.5	3.70	3.62	3.62	119	3.89	3.85	3.96	112	3.96	3.97	4.03	113	3.75	3.60	3.68	115	4.04	3.76	3.86	119	4.12	4.01	4.09	120
						[3.48;3.76]				[3.83;4.09]				[3.90;4.16]				[3.49;3.88]				[3.69;4.02]				[3.93;4.25]	
24	45.0	83.2	75.4	4.10	3.93	3.88	146	4.58	4.51	4.46	144	4.49	4.36	4.29	148	4.24	3.94	3.90	134	4.36	4.19	4.19	148	4.30	4.20	4.16	150
						[3.76;4.01]				[4.35;4.58]				[4.18;4.40]				[3.72;4.08]				[4.04;4.34]				[4.02;4.30]	
25	43.3	67.1	76.2	3.81	3.94	3.96	152	4.52	4.49	4.52	151	4.30	4.35	4.35	151	3.91	3.89	3.86	145	4.21	4.21	4.22	153	4.16	4.22	4.19	154
						[3.83;4.08]				[4.41;4.63]				[4.24;4.46]				[3.68;4.03]				[4.08;4.37]				[4.05;4.33]	
26	83.2	71.0	82.9	3.92	4.08	4.07	126	4.45	4.54	4.52	120	4.38	4.53	4.49	119	4.28	4.39	4.35	124	4.33	4.33	4.33	125	4.53	4.27	4.28	125
						[3.94;4.21]				[4.40;4.65]				[4.36;4.62]				[4.16;4.54]				[4.17;4.49]				[4.13;4.44]	
27	84.5	77.0	81.8	4.17	4.07	4.10	148	4.70	4.64	4.66	153	4.41	4.42	4.46	151	4.17	4.08	4.16	146	4.13	4.02	4.11	153	4.18	4.18	4.25	151
						[3.97;4.22]				[4.55;4.77]				[4.35;4.57]				[3.99;4.33]				[3.96;4.26]				[4.11;4.39]	
28	43.1	56.0	79.4	3.83	3.71	3.74	97	4.30	4.39	4.46	96	4.32	4.35	4.40	96	3.87	3.83	3.87	96	4.23	4.16	4.25	97	4.20	4.14	4.16	95
						[3.58;3.90]				[4.32;4.60]				[4.26;4.55]				[3.66;4.08]				[4.06;4.43]				[3.98;4.34]	
29	96.9	88.1	80.2	4.25	4.11	4.10	75	4.37	4.26	4.21	74	4.34	4.16	4.13	75	4.07	3.87	3.80	77	4.29	4.04	4.04	76	4.37	3.92	3.81	76
						[3.92;4.28]				[4.05;4.37]				[3.96;4.29]				[3.56;4.04]				[3.83;4.25]				[3.61;4.01]	
30	66.7	64.4	86.5	4.30	4.37	4.30	80	4.67	4.87	4.84	82	4.52	4.46	4.34	80	4.47	4.49	4.44	73	4.44	4.65	4.60	82	4.27	4.43	4.41	83
						[4.12;4.48]				[4.69;4.99]				[4.18;4.50]				[4.19;4.69]				[4.39;4.80]				[4.21;4.61]	
31	54.9	53.6	76.0	4.07	3.75	3.74	55	4.62	4.50	4.50	55	4.60	4.29	4.23	57	4.05	3.94	4.05	51	4.33	4.21	4.26	55	4.33	4.04	4.11	57
						[3.53;3.95]				[4.32;4.68]				[4.05;4.42]				[3.75;4.34]				[4.02;4.50]				[3.88;4.34]	
32	73.7	74.6	82.0	3.80	3.90	3.86	41	3.94	3.96	3.99	40	4.04	4.02	3.95	40	4.03	3.91	3.91	40	3.83	3.89	3.86	41	4.15	4.08	4.05	41
						[3.61;4.10]				[3.78;4.21]				[3.73;4.17]				[3.59;4.24]				[3.58;4.14]				[3.78;4.32]	
34	51.1	41.7	88.0	3.96	4.19	3.99	41	4.62	4.58	4.43	44	4.40	4.50	4.33	44	4.05	4.20	3.92	39	4.23	4.33	4.17	44	4.33	4.39	4.11	44
						[3.75;4.24]				[4.22;4.63]				[4.12;4.54]				[3.59;4.26]				[3.89;4.44]				[3.85;4.37]	

Klinikcode	Rücklauf		Adjustierungs-faktoren	Frage 1 Mittelwert (Kollektiv: 3.95)				Frage 2 Mittelwert (Kollektiv: 4.47)				Frage 3 Mittelwert (Kollektiv: 4.32)				Frage 4 Mittelwert (Kollektiv: 3.99)				Frage 5 Mittelwert (Kollektiv: 4.16)				Frage 6 Mittelwert (Kollektiv: 4.18)			
	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
35	52.7	43.2	75.4	4.27	4.07	4.09	41	4.62	4.60	4.60	41	4.45	4.23	4.21	43	3.91	4.00	4.05	42	4.23	3.96	3.87	42	4.41	4.11	4.19	43
						[3.85;4.33]				[4.39;4.81]				[4.00;4.43]				[3.73;4.37]				[3.59;4.15]				[3.92;4.46]	
36	2.1	74.6	79.8	3.83	3.88	3.89	201	4.83	4.54	4.56	202	4.67	4.32	4.34	202	4.00	4.00	4.02	186	4.00	4.23	4.22	203	4.33	4.17	4.20	201
						[3.78;4.00]				[4.46;4.65]				[4.24;4.44]				[3.87;4.17]				[4.10;4.35]				[4.08;4.32]	
37	100.0	63.0	86.3	4.46	4.20	4.29	43	4.80	4.71	4.71	44	4.63	4.41	4.40	44	4.46	4.28	4.32	43	4.55	4.39	4.40	44	4.53	4.22	4.24	44
						[4.05;4.53]				[4.51;4.92]				[4.19;4.61]				[4.00;4.63]				[4.13;4.67]				[3.98;4.50]	
38	91.3	100.0	77.8	4.09	4.01	4.12	70	4.60	4.58	4.66	67	4.39	4.28	4.35	67	4.07	3.97	4.15	60	4.39	4.23	4.33	67	4.22	4.18	4.36	69
						[3.94;4.31]				[4.49;4.83]				[4.18;4.52]				[3.88;4.42]				[4.11;4.56]				[4.15;4.57]	
39	66.9	97.9	86.2	3.96	4.04	3.98	78	4.65	4.72	4.63	78	4.39	4.33	4.21	79	4.23	4.29	4.18	71	4.33	4.24	4.10	80	4.40	4.16	3.99	77
						[3.80;4.15]				[4.48;4.79]				[4.05;4.37]				[3.93;4.42]				[3.89;4.30]				[3.79;4.19]	
40	64.7	52.3	86.6	3.64	3.44	3.41	56	4.39	4.25	4.23	56	4.16	4.03	4.03	56	3.78	3.67	3.67	52	4.06	3.80	3.80	58	4.19	4.03	3.96	58
						[3.20;3.62]				[4.04;4.41]				[3.84;4.22]				[3.38;3.95]				[3.57;4.04]				[3.73;4.19]	
41*	1.7	9.1	82.4	3.25	4.00	4.09	14	3.25	4.12	4.19	14	4.33	4.06	4.07	14	3.33	3.88	4.03	14	3.25	4.25	4.28	13	3.33	4.35	4.41	14
42	64.0	65.3	70.9	3.83	3.88	3.95	53	4.49	4.56	4.48	54	4.29	4.38	4.32	54	4.16	4.18	4.12	51	4.13	4.23	4.27	56	4.16	4.15	4.08	55
						[3.73;4.16]				[4.30;4.67]				[4.14;4.51]				[3.83;4.41]				[4.03;4.51]				[3.85;4.32]	
43	93.3	78.8	85.2	3.98	3.82	3.88	90	4.53	4.41	4.45	90	4.18	4.00	4.06	89	3.96	3.86	4.05	79	3.98	3.68	3.77	92	4.16	4.00	4.12	91
						[3.71;4.04]				[4.30;4.59]				[3.92;4.21]				[3.82;4.28]				[3.59;3.96]				[3.93;4.30]	
44	23.5	56.4	71.7	4.25	3.61	3.61	35	5.00	4.39	4.42	35	5.00	4.13	4.12	34	4.67	3.98	3.96	37	5.00	3.94	3.95	36	4.75	4.16	4.02	37
						[3.34;3.87]				[4.19;4.65]				[3.88;4.36]				[3.61;4.30]				[3.65;4.25]				[3.74;4.31]	
45	57.9	80.3	85.7	3.98	4.27	4.23	42	4.54	4.69	4.67	42	4.35	4.43	4.43	42	4.02	4.33	4.31	37	4.34	4.43	4.43	42	4.16	4.13	4.06	42
						[3.99;4.47]				[4.46;4.88]				[4.22;4.65]				[3.97;4.65]				[4.15;4.71]				[3.79;4.33]	
46	97.3	75.0	85.7	4.09	4.29	4.26	54	4.67	4.73	4.72	54	4.59	4.63	4.66	54	4.41	4.58	4.48	53	4.33	4.48	4.45	54	4.48	4.68	4.56	53

Klinikcode	Rücklauf		Adjustierungs-faktoren	Frage 1 Mittelwert (Kollektiv: 3.95)				Frage 2 Mittelwert (Kollektiv: 4.47)				Frage 3 Mittelwert (Kollektiv: 4.32)				Frage 4 Mittelwert (Kollektiv: 3.99)				Frage 5 Mittelwert (Kollektiv: 4.16)				Frage 6 Mittelwert (Kollektiv: 4.18)			
	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
						[4.05;4.47]				[4.53;4.90]				[4.47;4.85]				[4.19;4.76]				[4.20;4.69]				[4.32;4.80]	
47	89.0	94.7	83.2	3.92	3.90	3.95	99	4.54	4.56	4.65	102	4.33	4.34	4.34	101	4.32	4.07	4.17	92	4.11	4.12	4.19	102	3.94	4.13	4.22	102
						[3.80;4.11]				[4.51;4.78]				[4.20;4.48]				[3.95;4.38]				[4.01;4.37]				[4.05;4.39]	
48	1.5	98.2	75.9	4.00	3.95	3.93	84	5.00	4.55	4.61	84	5.00	4.44	4.41	84	5.00	4.03	4.06	81	5.00	4.19	4.21	84	5.00	4.31	4.30	83
						[3.76;4.10]				[4.47;4.76]				[4.26;4.57]				[3.83;4.29]				[4.01;4.41]				[4.10;4.49]	
49	86.5	85.1	67.5	3.93	3.92	3.70	27	4.65	4.51	4.37	26	4.40	4.41	4.37	26	3.72	3.92	3.92	24	4.35	4.36	4.31	27	4.12	4.18	4.24	26
						[3.40;4.00]				[4.11;4.64]				[4.10;4.64]				[3.50;4.35]				[3.96;4.66]				[3.90;4.58]	
50	40.5	46.6	79.0	4.17	4.13	4.31	49	4.76	4.72	4.84	46	4.60	4.51	4.71	48	4.24	4.12	4.49	39	4.50	4.48	4.71	47	4.39	4.15	4.45	48
						[4.08;4.53]				[4.64;5.04]				[4.51;4.92]				[4.16;4.83]				[4.44;4.97]				[4.20;4.71]	
51	62.4	22.3	79.5	3.72	4.03	4.04	28	4.43	4.46	4.53	30	4.41	4.24	4.23	30	3.95	4.03	3.90	28	4.13	4.05	4.03	31	4.29	4.19	4.11	30
						[3.75;4.34]				[4.28;4.78]				[3.98;4.49]				[3.50;4.29]				[3.70;4.35]				[3.79;4.43]	
52	92.4	86.2	80.4	4.16	3.93	3.84	44	4.67	4.65	4.69	41	4.31	4.28	4.27	43	4.17	4.12	4.18	41	4.33	4.40	4.40	44	4.22	4.29	4.30	44
						[3.60;4.07]				[4.48;4.90]				[4.06;4.48]				[3.85;4.51]				[4.12;4.67]				[4.04;4.57]	
53	44.8	48.4	84.8	3.97	3.91	3.93	36	4.71	4.58	4.60	39	4.31	4.46	4.45	39	4.03	4.24	4.23	38	4.00	4.39	4.37	39	4.08	4.11	4.13	38
						[3.67;4.19]				[4.38;4.82]				[4.23;4.67]				[3.89;4.56]				[4.09;4.66]				[3.85;4.41]	
55	100.0	62.8	92.6	4.26	4.33	4.19	25	4.18	4.58	4.41	24	4.21	4.19	4.14	25	4.00	4.00	3.98	24	4.53	4.69	4.58	24	4.26	4.33	4.22	25
						[3.88;4.51]				[4.14;4.69]				[3.86;4.42]				[3.56;4.41]				[4.21;4.95]				[3.87;4.57]	
56	62.0	79.2	76.3	3.77	4.22	4.08	28	4.45	4.49	4.59	28	4.52	4.69	4.64	27	4.10	4.34	4.19	29	4.29	4.54	4.47	28	4.39	4.76	4.53	29
						[3.79;4.38]				[4.33;4.84]				[4.37;4.91]				[3.81;4.58]				[4.13;4.82]				[4.21;4.86]	
57*	76.2	40.9	100.0	3.67	3.78	3.77	9	4.56	4.63	4.54	8	3.81	3.75	3.77	8	3.47	4.00	4.10	8	3.88	4.13	4.04	8	3.75	4.56	4.52	9
58	43.1	68.2	90.0	4.41	4.23	4.12	27	4.45	4.33	4.29	27	4.45	4.40	4.30	27	4.52	4.07	3.95	27	4.50	4.27	4.19	27	4.27	4.33	4.19	27
						[3.82;4.42]				[4.03;4.56]				[4.03;4.57]				[3.55;4.35]				[3.84;4.54]				[3.85;4.53]	

Klinikcode	Rücklauf		Adjustierungs-faktoren	Frage 1 Mittelwert (Kollektiv: 3.95)				Frage 2 Mittelwert (Kollektiv: 4.47)				Frage 3 Mittelwert (Kollektiv: 4.32)				Frage 4 Mittelwert (Kollektiv: 3.99)				Frage 5 Mittelwert (Kollektiv: 4.16)				Frage 6 Mittelwert (Kollektiv: 4.18)			
	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
59	80.0	66.7	78.9	3.94	4.17	4.15	28	4.63	4.81	4.78	29	4.41	4.40	4.36	28	3.89	4.38	4.31	27	4.13	4.39	4.35	30	4.50	4.41	4.44	29
						[3.85;4.44]				[4.53;5.04]				[4.09;4.62]				[3.91;4.71]				[4.02;4.68]				[4.12;4.77]	
60	89.9	68.0	73.5	3.89	3.38	3.51	47	4.58	4.36	4.51	50	4.26	4.11	4.27	48	3.95	3.83	3.96	44	4.02	3.94	4.11	49	4.00	3.77	3.99	49
						[3.29;3.74]				[4.32;4.70]				[4.07;4.47]				[3.65;4.28]				[3.85;4.37]				[3.75;4.24]	
61	28.6	86.2	88.0	3.88	3.92	4.02	22	4.38	4.28	4.22	22	4.00	3.79	3.88	21	3.88	3.72	3.99	22	4.00	4.00	4.02	22	3.63	3.71	3.91	21
						[3.68;4.35]				[3.93;4.51]				[3.58;4.19]				[3.54;4.43]				[3.63;4.40]				[3.53;4.29]	
62*	93.4	39.1	100.0	3.84	4.33	4.36	9	4.47	4.78	4.76	9	4.16	4.44	4.50	9	3.98	3.89	3.91	9	3.96	4.22	4.22	9	4.26	4.56	4.61	9
63*	66.7	34.8	75.0	3.90	3.88	3.49	6	4.60	4.71	4.57	6	4.00	4.14	3.85	5	4.71	4.13	3.77	6	3.90	4.13	3.81	6	4.20	4.25	3.84	6
64	60.2	43.9	80.9	4.03	4.16	4.14	35	4.48	4.52	4.53	37	4.36	4.54	4.49	37	4.02	4.07	4.13	37	3.92	4.37	4.40	38	3.96	4.53	4.51	36
						[3.88;4.41]				[4.31;4.75]				[4.26;4.72]				[3.79;4.48]				[4.11;4.70]				[4.21;4.80]	
65*	73.3	84.6	81.8	3.30	3.64	3.78	9	4.36	4.09	4.13	9	3.55	3.73	3.85	9	3.36	3.36	3.62	9	3.18	4.00	4.16	9	3.30	3.50	3.79	8
66*	77.8			3.71		.	0	4.40		.	0	4.29		.	0	4.67		.	0	3.50		.	0	3.50		.	0
67	100.0	97.6	78.0	3.93	4.13	4.03	30	4.72	4.66	4.68	29	4.34	4.47	4.37	31	4.46	4.46	4.32	30	4.13	4.51	4.37	32	4.33	4.39	4.29	32
						[3.75;4.32]				[4.43;4.94]				[4.12;4.62]				[3.94;4.70]				[4.05;4.69]				[3.98;4.60]	
68	100.0	82.4	82.1	3.81	4.07	3.90	23	4.69	4.82	4.82	23	4.46	4.68	4.58	23	4.04	3.81	3.62	21	4.46	4.18	4.04	23	4.59	4.63	4.46	22
						[3.58;4.23]				[4.54;5.10]				[4.29;4.87]				[3.16;4.07]				[3.66;4.41]				[4.09;4.83]	
70*	84.6	100.0	75.0	4.00	4.69	4.59	12	4.64	4.88	4.82	12	4.40	4.63	4.68	12	3.73	4.56	4.62	12	4.36	4.73	4.59	12	4.00	4.69	4.71	12
72	68.2	100.0	83.9	3.73	3.90	3.69	24	4.86	4.45	4.28	26	4.40	4.16	4.01	26	4.14	3.97	3.79	25	4.53	4.29	4.15	26	4.40	4.06	3.82	26

Klinikcode	Rücklauf		Adjustierungs-faktoren	Frage 1 Mittelwert (Kollektiv: 3.95)				Frage 2 Mittelwert (Kollektiv: 4.47)				Frage 3 Mittelwert (Kollektiv: 4.32)				Frage 4 Mittelwert (Kollektiv: 3.99)				Frage 5 Mittelwert (Kollektiv: 4.16)				Frage 6 Mittelwert (Kollektiv: 4.18)			
	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
						[3.37;4.00]				[4.02;4.55]				[3.74;4.28]				[3.37;4.20]				[3.80;4.51]				[3.47;4.16]	
73*	63.6	75.0	88.9	4.00	4.11	3.76	8	4.86	4.67	4.60	8	4.29	4.00	3.86	7	5.00	4.67	4.45	8	4.86	4.44	4.18	8	4.86	4.22	3.86	8
74*	94.1	71.4	80.0	4.56	4.60	4.51	8	4.81	4.80	4.75	8	4.38	4.40	4.47	8	4.53	4.60	4.62	8	4.81	4.56	4.51	8	4.50	4.78	4.78	8
80*	80.0	100.0	66.7	4.75	3.67	3.67	2	5.00	4.00	4.10	2	4.75	4.00	4.12	2	4.67	4.33	4.15	2	5.00	4.67	4.62	2	4.00	4.33	4.75	2
82	83.3	100.0	82.8	4.50	4.24	4.24	45	4.84	4.69	4.74	48	4.56	4.43	4.45	48	4.59	4.42	4.36	43	4.46	4.46	4.44	47	4.43	4.28	4.26	48
						[4.00;4.47]				[4.55;4.94]				[4.25;4.65]				[4.05;4.68]				[4.18;4.71]				[4.01;4.51]	
83	58.8	80.8	72.9	4.03	3.93	3.97	43	4.58	4.52	4.64	43	4.47	4.29	4.43	42	4.24	4.09	4.09	43	4.26	4.26	4.35	43	4.48	4.50	4.51	43
						[3.74;4.21]				[4.44;4.85]				[4.22;4.65]				[3.77;4.41]				[4.07;4.62]				[4.24;4.77]	
84	100.0	85.3	84.5	4.06	3.77	3.93	47	4.64	4.54	4.59	49	4.50	4.33	4.42	49	3.90	3.58	3.70	46	4.17	4.19	4.28	49	4.02	4.00	4.22	48
						[3.70;4.16]				[4.40;4.78]				[4.22;4.62]				[3.40;4.01]				[4.02;4.54]				[3.96;4.47]	
85	82.5	58.0	72.5	4.28	4.15	4.20	29	4.49	4.75	4.80	29	4.51	4.63	4.61	29	4.29	4.26	4.33	29	4.50	4.44	4.58	28	4.43	4.28	4.38	29
						[3.91;4.49]				[4.55;5.05]				[4.35;4.87]				[3.95;4.72]				[4.23;4.92]				[4.06;4.71]	
86*	96.7	88.9	75.0	3.85	4.07	3.80	11	3.93	4.44	4.39	12	4.38	4.27	4.23	11	4.14	4.56	4.49	12	4.14	4.63	4.59	12	4.24	4.56	4.51	12
87*	43.8	52.0	46.2	4.00	3.77	4.47	6	3.71	3.27	3.96	4	3.57	3.55	4.69	5	3.57	3.92	4.67	6	3.43	3.46	4.01	6	4.00	4.08	4.01	6
88	49.6	49.6	64.4	3.80	3.75	3.85	36	3.92	3.98	4.12	33	3.95	4.07	4.19	34	3.88	3.72	3.68	35	3.99	3.69	3.83	38	4.19	4.00	4.10	38
						[3.59;4.11]				[3.89;4.36]				[3.95;4.43]				[3.33;4.04]				[3.54;4.12]				[3.81;4.38]	
89*	100.0	100.0	87.0	4.05	4.27	4.09	19	3.95	4.39	4.34	20	4.19	4.26	4.10	20	4.10	4.32	4.07	19	4.15	4.26	4.09	20	4.05	4.61	4.37	20
										[4.04;4.64]				[3.78;4.41]								[3.69;4.50]				[3.98;4.76]	

Klinikcode	Rücklauf		Adjustierungs-faktoren	Frage 1 Mittelwert (Kollektiv: 3.95)				Frage 2 Mittelwert (Kollektiv: 4.47)				Frage 3 Mittelwert (Kollektiv: 4.32)				Frage 4 Mittelwert (Kollektiv: 3.99)				Frage 5 Mittelwert (Kollektiv: 4.16)				Frage 6 Mittelwert (Kollektiv: 4.18)			
	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
90	33.1	34.5	76.3	3.70	3.51	3.45	57	3.77	3.91	3.92	52	3.92	3.78	3.80	55	3.64	3.54	3.55	52	3.77	3.62	3.66	57	4.05	3.96	3.95	57
						[3.24;3.65]				[3.73;4.11]				[3.61;3.99]				[3.26;3.84]				[3.42;3.89]				[3.72;4.18]	
91*	49.2	21.3	61.5	3.97	3.85	3.92	8	3.75	3.42	3.51	8	4.07	3.77	3.95	8	3.64	3.69	3.58	8	3.77	3.62	3.79	8	4.09	4.15	4.01	8
92*	13.6	22.2	100.0	5.00	4.00	4.02	4	5.00	4.25	4.26	4	5.00	4.75	4.71	4	3.67	4.25	4.18	4	5.00	4.75	4.72	4	5.00	4.75	4.71	4
93	34.7	96.4	83.0	4.04	4.04	4.06	44	4.68	4.69	4.70	44	4.42	4.34	4.37	44	4.23	4.13	4.23	39	4.44	4.40	4.46	44	4.44	4.23	4.24	43
						[3.82;4.29]				[4.50;4.91]				[4.16;4.58]				[3.90;4.56]				[4.19;4.74]				[3.97;4.51]	
94*	6.3	57.9	72.7	4.50	3.80	3.94	7	5.00	4.40	4.35	8	5.00	4.45	4.36	8	4.50	4.00	3.92	8	4.50	4.20	4.06	8	4.50	4.09	3.95	8
95	78.0	71.2	80.8	3.88	4.18	4.18	40	4.04	4.16	4.12	41	4.24	4.23	4.24	42	3.88	4.00	3.98	40	4.06	4.29	4.36	41	4.19	4.00	4.12	41
						[3.94;4.43]				[3.91;4.33]				[4.02;4.45]				[3.65;4.31]				[4.08;4.64]				[3.84;4.39]	
96*	33.3	60.0	100.0	3.00	4.67	4.65	3	4.00	4.67	4.64	3	4.50	4.33	4.35	3	3.00	4.00	4.01	3	3.50	4.67	4.64	3	5.00	3.33	3.32	3
97		100.0	91.7		4.26	4.20	31		4.71	4.67	32		4.57	4.49	32		4.40	4.42	28		4.49	4.48	32		4.40	4.37	32
						[3.92;4.48]				[4.42;4.91]				[4.25;4.74]				[4.03;4.81]				[4.16;4.80]				[4.06;4.68]	
98	62.2	100.0	87.9	4.26	3.77	3.88	27	4.65	4.45	4.55	28	4.52	4.48	4.50	28	4.47	3.86	3.83	18	4.41	4.19	4.24	27	4.29	3.94	4.09	29
						[3.58;4.18]				[4.29;4.81]				[4.23;4.76]								[3.89;4.59]				[3.77;4.42]	
99*	100.0	38.3	69.6	4.00	4.04	3.96	16	2.00	4.18	4.41	11	4.00	4.24	4.35	11	4.00	4.53	4.64	9	3.67	4.05	4.14	13	3.67	4.09	3.97	15
101*	60.0	53.3	75.0	4.05	3.80	4.13	11	4.62	4.57	4.83	10	4.43	4.40	4.73	11	4.14	3.92	3.99	9	3.95	4.00	4.00	12	4.16	3.56	3.55	12
102	75.0	77.4	81.7	4.39	4.25	4.31	67	4.67	4.69	4.76	66	4.50	4.47	4.50	66	4.50	4.28	4.37	58	4.19	4.06	4.12	67	4.25	4.26	4.34	67

Klinikcode	Rücklauf		Adjustierungs-faktoren	Frage 1 Mittelwert (Kollektiv: 3.95)				Frage 2 Mittelwert (Kollektiv: 4.47)				Frage 3 Mittelwert (Kollektiv: 4.32)				Frage 4 Mittelwert (Kollektiv: 3.99)				Frage 5 Mittelwert (Kollektiv: 4.16)				Frage 6 Mittelwert (Kollektiv: 4.18)			
	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
						[4.12;4.50]				[4.59;4.93]				[4.32;4.67]				[4.10;4.64]				[3.90;4.34]				[4.13;4.56]	
103	55.7	71.0	67.3	4.03	4.30	4.35	32	4.65	4.65	4.64	33	4.41	4.49	4.57	33	4.39	4.34	4.30	32	4.09	4.00	4.15	33	4.26	4.27	4.31	33
						[4.08;4.63]				[4.41;4.88]				[4.33;4.81]				[3.93;4.66]				[3.84;4.47]				[4.00;4.61]	
104	92.0	100.0	77.0	3.58	3.92	3.98	45	4.27	4.53	4.51	44	4.16	4.38	4.34	45	3.32	3.85	3.87	43	3.96	4.15	4.05	45	4.02	4.20	4.25	47
						[3.75;4.21]				[4.31;4.72]				[4.13;4.55]				[3.55;4.19]				[3.78;4.32]				[3.99;4.50]	
105	100.0	98.0	78.0	3.81	4.28	4.09	39	4.79	4.67	4.57	38	4.46	4.44	4.29	39	4.26	4.24	3.92	35	3.93	4.22	3.96	39	4.39	4.40	4.13	39
						[3.84;4.34]				[4.35;4.79]				[4.07;4.52]				[3.57;4.27]				[3.67;4.25]				[3.85;4.42]	
106		61.1	63.6		3.98	3.89	42		4.32	4.17	42		4.29	4.21	42		3.49	3.35	40		4.28	4.23	41		4.23	4.31	42
						[3.64;4.13]				[3.96;4.37]				[4.00;4.42]				[3.02;3.67]				[3.95;4.51]				[4.04;4.58]	
107		47.7	74.2		3.87	3.90	22		4.50	4.53	22		4.10	4.05	22		3.75	3.72	20		4.42	4.35	23		4.26	4.05	23
						[3.56;4.23]				[4.24;4.82]				[3.75;4.34]				[3.25;4.18]				[3.98;4.73]				[3.69;4.42]	
108*		92.3	66.7		3.92	4.39	16		4.50	4.71	15		4.04	4.50	16		3.95	4.50	15		3.87	4.29	16		3.45	4.03	16
109*		25.6	50.0		3.79	4.13	10		4.39	4.81	10		4.44	4.86	10		3.80	4.18	10		4.05	4.31	10		4.26	4.34	10

* 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 Klinikaufenthalt

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

Diese Umfrage online ausfüllen: QR_IMG

URL:
PLACEHOLDER_HEX

Allgemeine Fragen zu Ihrem Klinikaufenthalt

1. Wie beurteilen Sie die Qualität der Behandlung (durch das ärztliche und therapeutische Personal und die Pflegefachpersonen)?
☐ Ausgezeichnet ☐ Sehr gut ☐ Gut ☐ Weniger gut ☐ Schlecht

2. Hatten Sie die Möglichkeit, Fragen zu stellen?
☐ Immer ☐ Meistens ☐ Manchmal ☐ Selten ☐ Nie
☐ *Ich hatte keine Fragen*

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

4. Hat man Ihnen in verständlicher Weise Wirkung, Nebenwirkung, Dosierung und Einnahmezeitpunkt der Medikamente erklärt, die Sie während Ihres Klinikaufenthalts erhielten?
☐ Ja, vollumfänglich ☐ Überwiegend ☐ Teilweise ☐ Eher nicht ☐ Nein, gar nicht
☐ *Ich habe keine Medikamente erhalten*

5. Wurden Sie in die Entscheidung Ihres Behandlungsplans ausreichend einbezogen?
☐ Ja, vollumfänglich ☐ Überwiegend ☐ Teilweise ☐ Eher nicht ☐ Nein, gar nicht

6. Entspricht die Vorbereitung Ihres Klinikaustritts Ihren Bedürfnissen?
☐ Ja, vollumfänglich ☐ Überwiegend ☐ Teilweise ☐ Eher nicht ☐ Nein, gar nicht

Fragen zu Ihrer Person

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

Sind Sie während dieses Aufenthalts per fürsorgerische Unterbringung (FU) in die Klinik eingewiesen oder in der Klinik zurückbehalten worden?
☐ Ja
☐ Nein

Geburtsjahr
☐☐☐☐

Geschlecht
☐ Männlich
☐ Weiblich

Versicherungsklasse für diesen Klinikaufenthalt
☐ Allgemein
☐ Halbprivat / privat

Herzlichen Dank für das Ausfüllen des Fragebogens

ANQ-Kurzfragebogen Psychiatrie V 1.2 © 2021

Impressum

Titel	Patientenzufriedenheit: Erwachsenenpsychiatrie Nationaler Vergleichsbericht, Messung 2024
Jahr	März 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 HUG Adriana Degiorgi, Ente ospedaliero cantonale EOC, Bellinzona Michel Délitroz, Spitalzentrum Oberwallis Andrea Dobrin Schippers, Psychiatrische Dienste Thurgau Prof. Armin Gemperli, Universität Luzern Dr. sc. nat. Francesca Giuliani, Universitätsspital Zürich Dr. Aurélie Glerum, Hôpital Riviera Chablais HRC Stefan Kuhn, Luzerner Psychiatrie lups Anne Pouly, Centre hospitalier universitaire vaudois CHUV Andrea Ruprecht, Rehaklinik Bellikon PD Dr. med. Anastasia Theodoridou, Psychiatrie Baselland PBL Eric Veya, Centre Neuchâtelois de Psychiatrie CNP
Übersetzung	Deutsche Fassung: Sabine Dröschel Italienische Fassung: Martina De Bartolomei
Auftraggeberin vertreten durch	ANQ Muriel Haldemann Geschäftsstelle ANQ Weltpoststrasse 5, 3015 Bern T 031 511 38 47, muriel.haldemann@anq.ch, www.anq.ch
Copyright	ANQ