

Patientenzufriedenheit Akutsomatik Eltern

Nationaler Vergleichsbericht

Messung 2017

Oktober 2018, Version 1.1

Inhaltsverzeichnis

Zusammenfassung.....	3
1 Einleitung	4
1.1 Ausgangslage	4
1.2 Ziele des Berichts	4
2 Methode	5
2.1 Stichprobe.....	5
2.2 Messungen.....	5
2.3 Statistische Analysen	5
3 Ergebnisse.....	7
3.1 Beschreibung der Stichprobe.....	7
3.1.1 Rücklauf	7
3.1.2 Merkmale der Kinder (Alter, Geschlecht, Versicherungsstatus) und Sprache des Fragebogens	8
3.2 Zufriedenheit der Eltern, deren Kinder (<16 Jahre) im Akutbereich stationär behandelt wurden: wichtigste Ergebnisse	11
3.3 Entwicklung der Elternzufriedenheit 2013–2017.....	14
3.4 Stratifizierte Ergebnisse	16
3.4.1 Alter der betreuten Kinder	16
3.4.2 Art des Spitals/der Abteilung	17
3.5 Funnel Plots mit den Mittelwerten der einzelnen Zufriedenheitsfragen	18
4 Schlussfolgerung	24
Literatur	26
Abbildungsverzeichnis	27
Tabellenverzeichnis	27
Anhang.....	28
Impressum.....	32

Zusammenfassung

Seit 2013 wird bei Eltern, deren 0- bis 15-jährige Kinder im Akutbereich stationär behandelt wurden, jedes Jahr eine nationale ANQ-Befragung durchgeführt. Dieser Bericht analysiert die Daten der Befragung für das Jahr 2017 und vergleicht sie mit den Ergebnissen der Vorjahre.

Der Rücklauf der Erhebung 2017 (35,4%) ist der tiefste seit der ersten nationalen Befragung im Jahr 2013. Der höchste Rücklauf wurde 2013 mit 43,3% erzielt. Die soziodemografischen Merkmale der Kinder haben sich hingegen seit 2013 kaum verändert.

Der Zufriedenheitsgrad bewegt sich auf einem sehr hohen Niveau. Er liegt bei allen Fragen bei über acht von zehn möglichen Punkten. Die höchste Bewertung erhielt die Frage zur respekt- und würdevollen Behandlung, am wenigsten hoch waren die Werte bei den Fragen zur Weiterempfehlung des Spitals und der Qualität der Kinderbetreuung. Die Frage zur Weiterempfehlung verzeichnet auch den höchsten Anteil an problematischen Antworten. Wie der zeitliche Vergleich zeigt, sind die Ergebnisse seit 2013 stabil.

In diesem Bericht sind die Ergebnisse auch nach möglichen Einflussfaktoren (Alter des Kindes, Art des Spitals) für die Zufriedenheit stratifiziert. Dabei fällt auf, dass sich Eltern von Kindern ab 2 Jahren zu allen Fragen etwas zufriedener äussern als Eltern von jüngeren Kindern, die Unterschiede aber nicht signifikant sind.

In den Funnel Plots (Trichterdiagramme), die über den Zufriedenheitsgrad nach Anzahl Antworten pro Spital/Abteilung Aufschluss geben, ist zu erkennen, dass bei den Fragen 2 (Betreuungsqualität), 4 (Verständlichkeit des Pflegepersonals) und 5 (respekt- und würdevolle Behandlung) mindestens 95% der Ergebnisse innerhalb der Grenzen des 95%-Vertrauensbereichs liegen und die Zufriedenheit zwischen den Spitälern/Abteilungen folglich kaum variiert. Bei den Fragen 1 (Weiterempfehlung des Spitals) und 3 (Verständlichkeit der Ärzteschaft) weichen die Werte stärker voneinander ab als bei den anderen Fragen: Mehr als 5% der Spitäler/Abteilungen liegen ausserhalb des 95%-Vertrauensbereichs.

Bei der Interpretation dieser Umfrageergebnisse gilt es hauptsächlich eine Einschränkung zu beachten. Die Merkmale des Gesamtkollektivs, das heisst der akutstationär behandelten Kinder, sind nicht bekannt, sodass die Repräsentativität der Ergebnisse nicht gewährleistet werden kann. Zudem liegen nur wenige soziodemografische Daten (Alter, Geschlecht, Versicherungsstatus) vor, sodass sich lediglich die Entwicklung der Patientenmerkmale im Zeitverlauf nachverfolgen lässt.

1 Einleitung

1.1 Ausgangslage

Die patientenseitige Beurteilung der Leistungsqualität eines Spitals ist ein wichtiger und anerkannter Qualitätsindikator (Patientenzufriedenheit). Die Patientenzufriedenheit bildet die Qualität der Versorgung und anderer in den Spitälern erbrachter Dienstleistungen indirekt ab. Sie kann zum Beispiel die Gesundheit der Patientinnen und Patienten, ihre spätere Inanspruchnahme von Dienstleistungen und die Befolgung ärztlicher therapeutischer Ratschläge beeinflussen (1). Die Erhebung der Patientenzufriedenheit liegt daher sowohl im Interesse der Leistungserbringer (z.B. Spitäler, Zuweisende), als auch der Leistungsträger (Kantone und Versicherer) und der breiten Öffentlichkeit.

Die Zufriedenheitsbefragung der Eltern, deren Kinder im Akutbereich behandelt wurden, ist Bestandteil des ANQ-Messplans. Spitäler und Kliniken, die dem Nationalen Qualitätsvertrag beigetreten sind, sind zur Durchführung der nationalen Patientenbefragung verpflichtet. Sie wurde 2017 unter vergleichbaren Bedingungen realisiert wie die seit 2013 jährlich erfolgten Befragungen und richtet sich nach dem ANQ-Datenreglement (2).

Dadurch, dass sich der Fragebogen auf eine kleine Anzahl von Kernfragen beschränkt, können ihn die Spitäler/Abteilungen mit eigenen Zusatzfragen oder einer umfassenderen Zufriedenheitsbefragung kombinieren. Fünf Spitäler haben dies 2017 getan.

1.2 Ziele des Berichts

Hauptziel dieses Vergleichsberichts ist es, die Zufriedenheit der Eltern von 2017 im Akutbereich der Schweizer Spitäler behandelten Kindern abzubilden sowie die Ergebnisse mit denen der Vorjahre zu vergleichen. Er präsentiert die Ergebnisse für alle Schweizer Kinderspitäler und explizite Kinderabteilungen in Akutspitälern.

2 Methode

In diesem Abschnitt wird kurz auf die wichtigsten Elemente der für die Durchführung dieser Umfrage in Betracht gezogenen Vorgehensweise eingegangen. Detaillierte Angaben sind im «Auswertungskzept ANQ» zu finden (5).

2.1 Stichprobe

In diese Befragung eingeschlossen wurden die Eltern aller Kinder¹ von 0 bis 15 Jahren, die im Akutbereich stationär behandelt wurden und im September 2017 aus (a) einer Kinderabteilung in einem Akutspital oder aus (b) einem Kinderspital oder einer Kinderstation eines Universitätsspitals² ausgetreten sind. Ausgeschlossen wurden verstorbene Kinder und diejenigen ohne festen Wohnsitz in der Schweiz.

2.2 Messungen

Die Daten wurden mithilfe eines Papier-Fragebogens für den ANQ erhoben. Er enthält fünf Fragen zur Elternzufriedenheit:

- (1) Empfehlung des Spitals im Freundeskreis und in der Familie
- (2) Qualität der Betreuung
- (3) Verständlichkeit der Ärzteschaft
- (4) Verständlichkeit des Pflegepersonals
- (5) respekt- und würdevolle Behandlung

Die Zufriedenheit dieser Aspekte wird mit einer Antwortskala von 0 (tiefster Wert) bis 10 (höchster Wert) gemessen.

2.3 Statistische Analysen

Beschreibung der Stichprobe

Die deskriptiven Analysen der Stichprobe beziehen sich auf (a) die Qualität der Daten (Rücklauf pro Befragungsinstitut und, bei den eingegangenen Fragebogen, Antwortquote pro Frage) und (b) die Zusammensetzung der Stichprobe nach Alter, Geschlecht, Versicherungsstatus und Sprache des Fragebogens. Das Alter entspricht der Differenz zwischen dem Erhebungsjahr und dem Geburtsjahr der Kinder. Da die Befragung im September durchgeführt wurde, sind zweijährige Kinder zum Beispiel zwischen 1 Jahr und 9 Monate und 2 Jahren und 9 Monate alt. Diese Differenzen findet man in allen Altersklassen.

Für alle diese Variablen und für alle fünf Befragungsjahre (2013–2017) werden zeitliche Vergleiche angestellt.

Auswertung der Ergebnisse

Die Ergebnisse der Zufriedenheitsfragen werden grafisch und tabellarisch dargestellt. Die Grafiken zeigen die Verteilung der Antwortkategorien mit ihren entsprechenden 95%-Konfidenzintervallen (KI 95%). Zur Hervorhebung ist der Anteil der problematischen Antworten (z.B. Anteil der vier Antwortkategorien mit dem niedrigsten Zufriedenheitsgrad) rot markiert. Die anderen Informationen

¹ In diesem Bericht gelten als Kinder alle Patientinnen und Patienten von 0 bis 15 Jahren, die in einem Kinderspital oder in einer expliziten Kinderabteilung eines Akutspitals behandelt wurden.

² In diesem Bericht wird unterschieden zwischen Kinderabteilungen in Akutspitalern (Kinderabt.) und Kinderspitälern und Kinderstationen von Universitätsspitalern (Kindersp./Univ.). Spital/Abteilung wird als Oberbegriff ohne Unterscheidung der beiden Einheiten verwendet.

zu diesen Antworten (Anzahl Personen, die die Frage beantwortet haben, Mittelwert und 95%-Konfidenzintervall, Anteil problematischer Antworten und fehlende Werte) können den Tabellen unter den Grafiken entnommen werden.

Zeitliche Vergleiche

Für jede der fünf Zufriedenheitsfragen wurden zudem zeitliche Vergleiche (2013–2017) angestellt.

Stratifizierte Analysen

Die stratifizierten Analysen präsentieren die Ergebnisse (Mittelwerte und KI 95%) für jede Frage nach den möglicherweise die Zufriedenheit beeinflussenden Faktoren, d.h. nach kinderbezogenen Merkmalen (Alter) und Art des Spitals bzw. der Abteilung (Kinderabteilung in Akutspitälern vs. Kinderspitäler und Kinderstationen in Universitätsspitälern). Sie wurden nur bei den 2017 erhobenen Daten durchgeführt. Der Versicherungsstatus (allgemein oder privat-/halbprivat versichert) und die Sprache des Fragebogens wurden aufgrund der in einigen Kategorien zu kleinen Bestände (z.B. Fragebogen auf Italienisch; Privat-/Halbprivatversicherte) nicht berücksichtigt.

Funnel Plots

Die Mittelwerte der einzelnen Spitäler/Abteilungen werden für jede Frage mithilfe von *Funnel Plots* (Trichterdiagrammen) dargestellt. Sie eignen sich besonders gut, um die Ergebnisse von Stichproben unterschiedlicher Grösse gleichzeitig aufzuzeigen (3). Spitäler/Abteilungen mit weniger als 25 retournierten Fragebogen wurden für diese Analyse gruppiert.

Abschnitt 3.5 enthält einleitend eine Lesehilfe zu den Funnel Plots. Die unadjustierten Mittelwerte pro Spital/Abteilung sind im Anhang (Tabelle 7) zu finden.

3 Ergebnisse

3.1 Beschreibung der Stichprobe

3.1.1 Rücklauf

2017 wurden die Daten der 33 an der Elternbefragung teilnehmenden Spitäler/Abteilungen von fünf Instituten erhoben. Von den 4'518 im September 2017 versandten Fragebogen wurden 1'601 retourniert. Das entspricht einem durchschnittlichen Rücklauf von 35,4% (Spektrum der Rücklaufquoten von 6,3 % bis 53,8 %). Somit liegt der Rücklauf – bei einer stabilen Anzahl verschickter Fragebogen – deutlich tiefer als 2016 (40,3%). Ein Drittel (n=11) der Spitäler/Abteilungen erhielt weniger als 25 Fragebogen zurück.

Tabelle 1 zeigt den Rücklauf pro beteiligtes Befragungsinstitut, Tabelle 2 den Rücklauf nach Art des Spitals und Tabelle 7 im Anhang den Rücklauf pro Spital/Abteilung.

Tabelle 1: Rücklauf pro Befragungsinstitut, 2017

	Anzahl verschickte Fragebogen	Anzahl retournierte Fragebogen	Rücklauf
ESOPE	395	114	28.9%
Mecon GmbH	1'486	574	38.6%
Post CH AG	1'865	655	35.1%
QM Riedo	577	185	32.1%
Stevemarco sagl	195	73	37.4%
Total	4'518	1'601	35.4%

Tabelle 2: Rücklauf nach Art des Spitals, 2017

	Anzahl verschickte Fragebogen	Anzahl retournierte Fragebogen	Rücklauf
Kinderabteilung in Akutspital	2'457	883	35.9%
Kinderspital und Kinderstation in Universitätsspital	2'061	718	34.8%

Eine mögliche Erklärung für die stark voneinander abweichenden Rücklaufquoten ist die unterschiedliche Anzahl und Grösse der von den einzelnen Instituten bearbeiteten Spitäler/Abteilungen.

2017 haben fünf Spitäler/Kliniken den ANQ-Fragebogen mit weiteren Zufriedenheitsfragen kombiniert. Kein Spital und keine Abteilung haben sich für eine Kombination von Papier- und Onlinebefragung entschieden.

3.1.2 Merkmale der Kinder (Alter, Geschlecht, Versicherungsstatus) und Sprache des Fragebogens

Auf den Abbildungen 1 bis 4 sind die Ergebnisse der Variablen Alter, Geschlecht, Versicherungsstatus und Sprache des Fragebogens pro Erhebungsjahr dargestellt.

Das in den folgenden Grafiken angegebene Alter der Kinder entspricht der Differenz zwischen dem im Fragebogen aufgeführten Geburtsjahr und dem Messjahr. Es handelt sich somit um einen ungefähren Wert. Da die Befragung im September 2017 durchgeführt wurde, sind die Kinder der Altersklasse «0 Jahre» zwischen Januar und September 2017 geboren und demzufolge zwischen 0 und 9 Monate alt. 2017 betrug das Durchschnittsalter 4,9 Jahre und das Medianalter 3 Jahre.

Abbildung 1: Verteilung der Kinder nach Altersklasse (2013–2017)

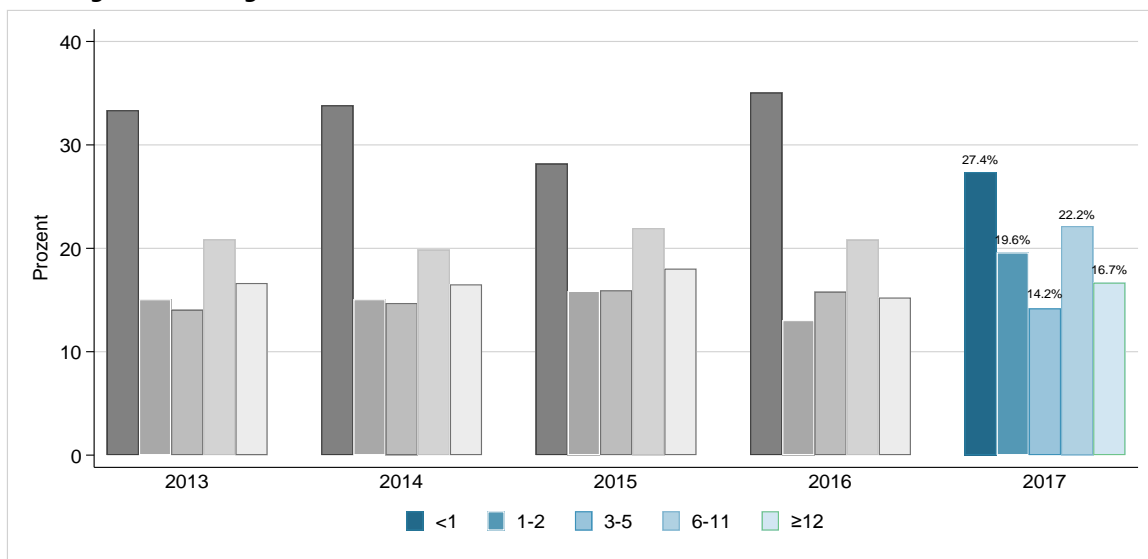
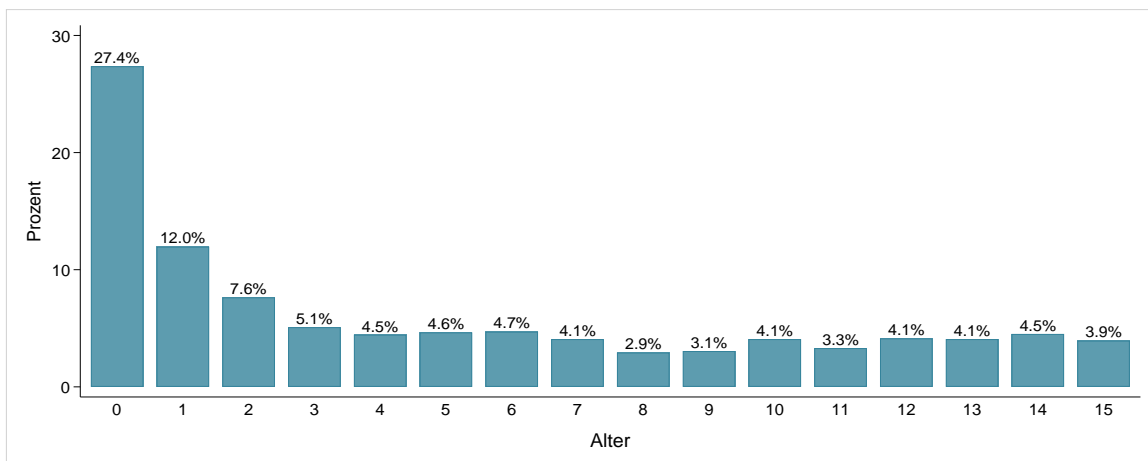


Abbildung 2: Altersverteilung der Kinder für das Jahr 2017



Anmerkungen:

- Die Altersklassen sind in den verschiedenen Jahren ähnlich verteilt (siehe Tabelle 4 im Anhang).
- Mit 27% bei weitem am stärksten vertreten sind nach wie vor die unter 1-Jährigen, wobei ihr Anteil weniger hoch ist als 2016 (35,1%; Tabelle 4).

Abbildung 3: Verteilung der Kinder nach Geschlecht (2013–2017)

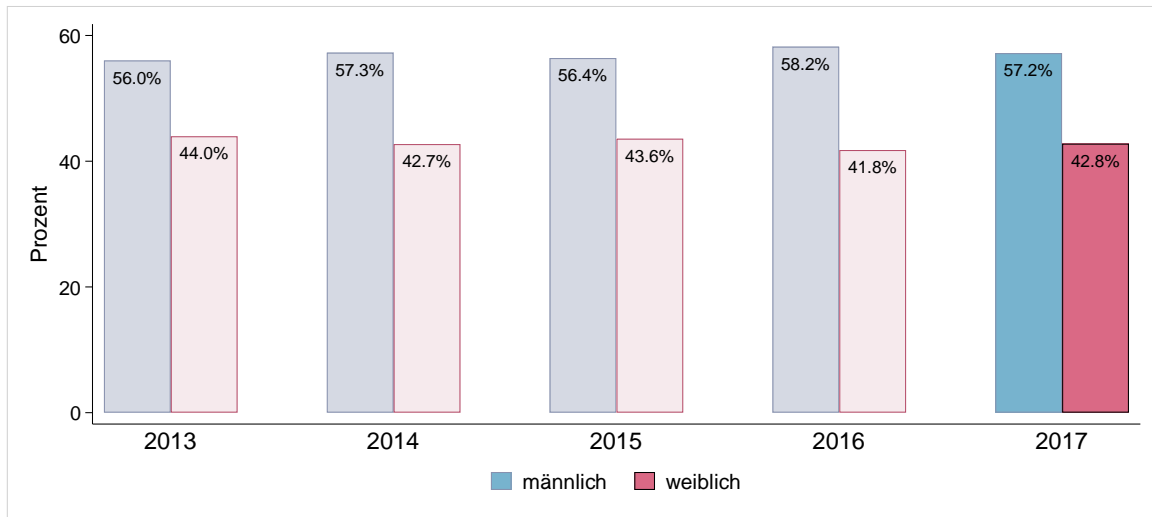
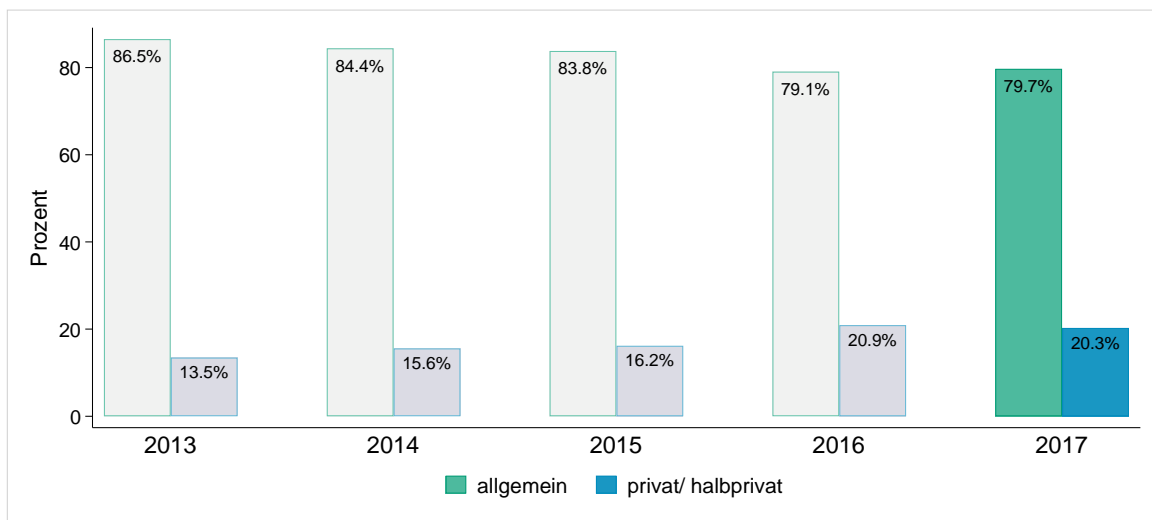


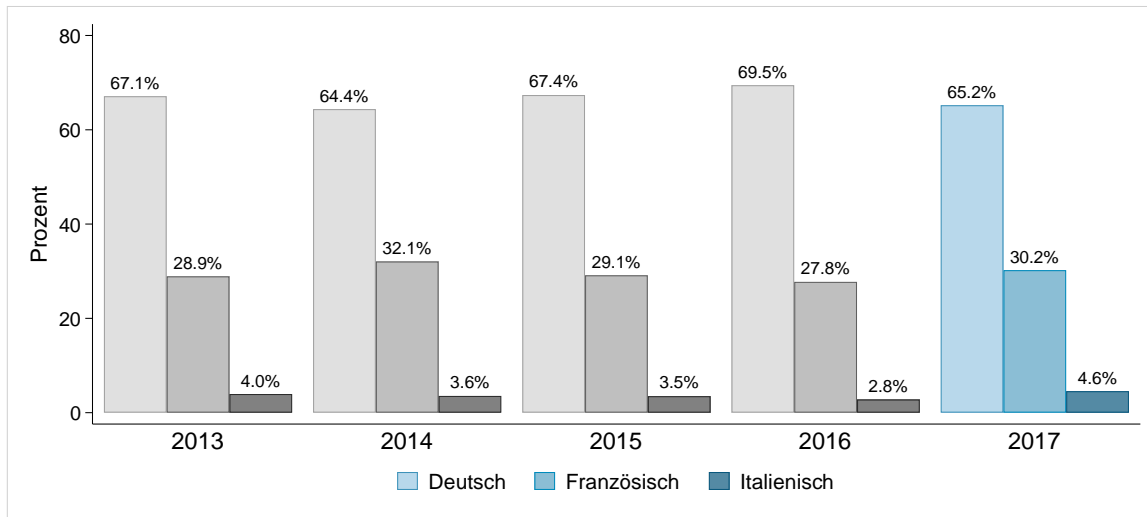
Abbildung 4: Verteilung der Kinder nach Versicherungsstatus (2013–2017)



Anmerkungen:

- 2017 waren 43% des Kinderkollektivs Mädchen. Dieser Anteil hat sich zwischen 2013 und 2017 kaum verändert.
- Der Anteil der Privat- und Halbprivatversicherten hat sich von Jahr zu Jahr leicht erhöht, ist zwischen 2016 und 2017 aber stabil geblieben.

Abbildung 5: Verteilung der Anzahl eingegangener Fragebogen nach Sprache (2013–2017)



Anmerkungen:

- Die Anteile der eingegangenen Fragebogen nach Sprache sind insgesamt stabil geblieben. Von einem Jahr zum anderen waren nur leichte Schwankungen zu beobachten. 2017 wurden anteilmässig weniger deutschsprachige Fragebogen retourniert als 2016, aber etwa gleich viel wie 2014.

3.2 Zufriedenheit der Eltern, deren Kinder (<16 Jahre) im Akutbereich stationär behandelt wurden: wichtigste Ergebnisse

In diesem Kapitel werden die Anteile und Mittelwerte der Antworten auf die fünf Fragen mit dem jeweiligen 95%-Konfidenzintervall sowie der Anteil der problematischen Antworten (rot markiert, Abbildungen 6 bis 10) und die Antworten auf die einzelnen Fragen im Detail (Tabelle 3) präsentiert.

Bei den im Folgenden aufgeführten Ergebnissen wurden die Daten des Gesamtkollektivs berücksichtigt.

Abbildung 6: Zufriedenheitsgrad der Eltern bei Frage 1

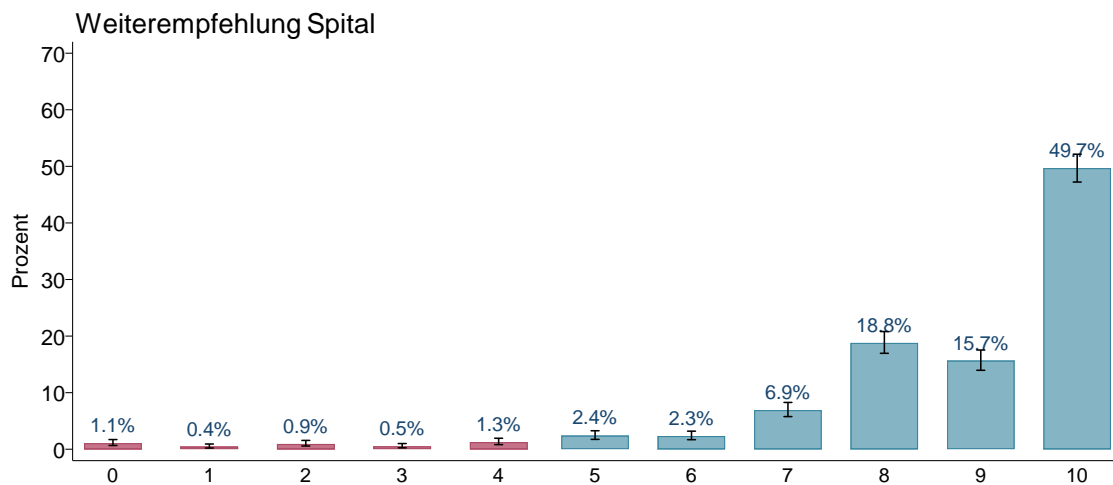


Abbildung 7: Zufriedenheitsgrad der Eltern bei Frage 2

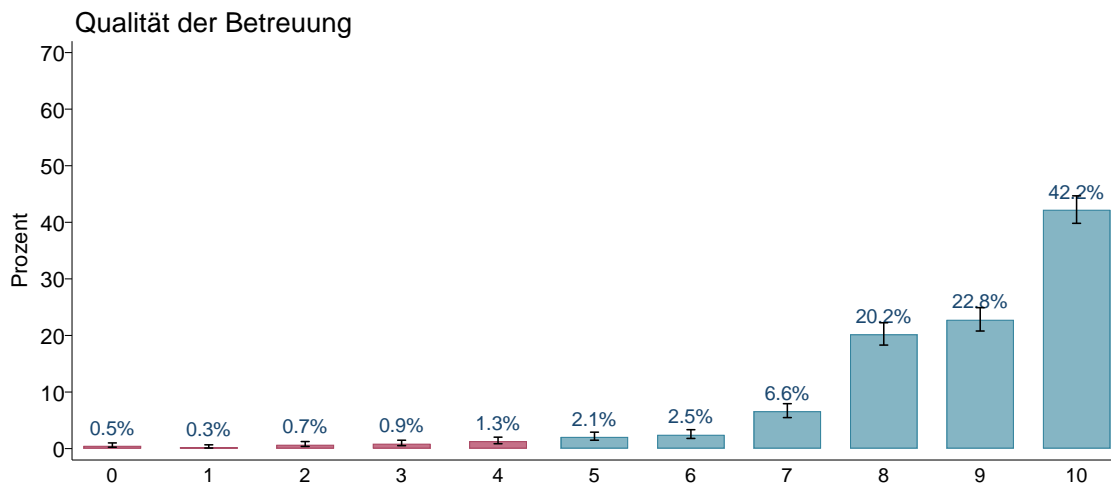


Abbildung 8: Zufriedenheitsgrad der Eltern bei Frage 3

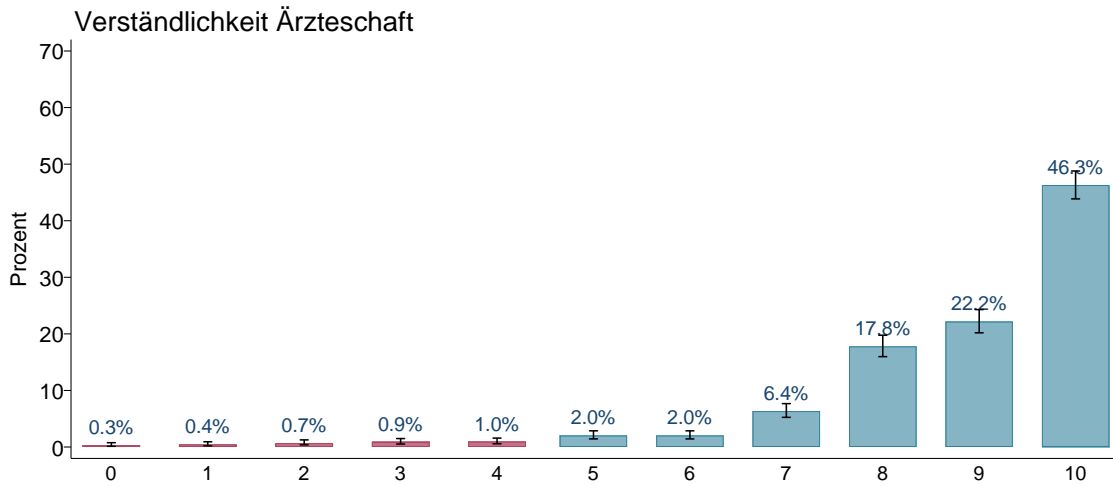


Abbildung 9: Zufriedenheitsgrad der Eltern bei Frage 4

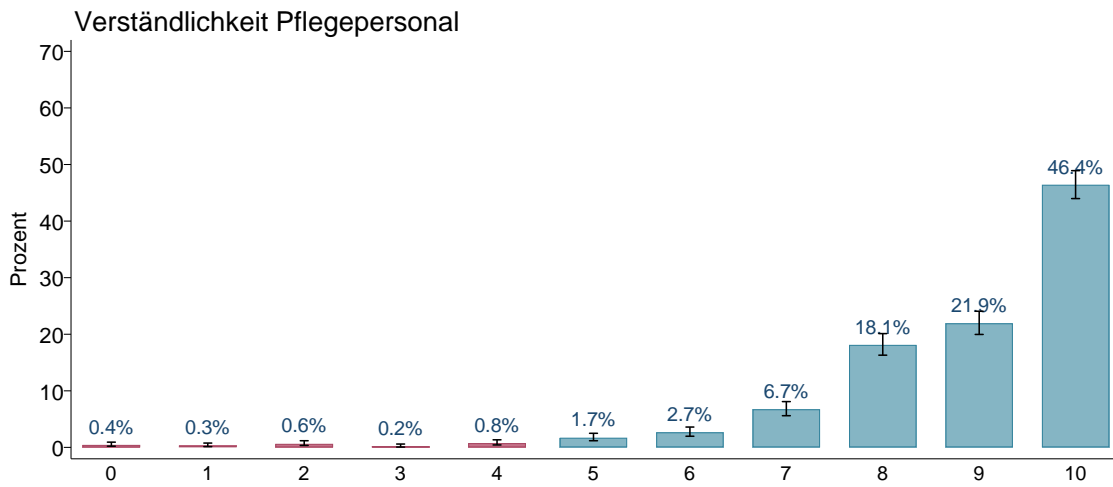


Abbildung 10: Zufriedenheitsgrad der Eltern bei Frage 5

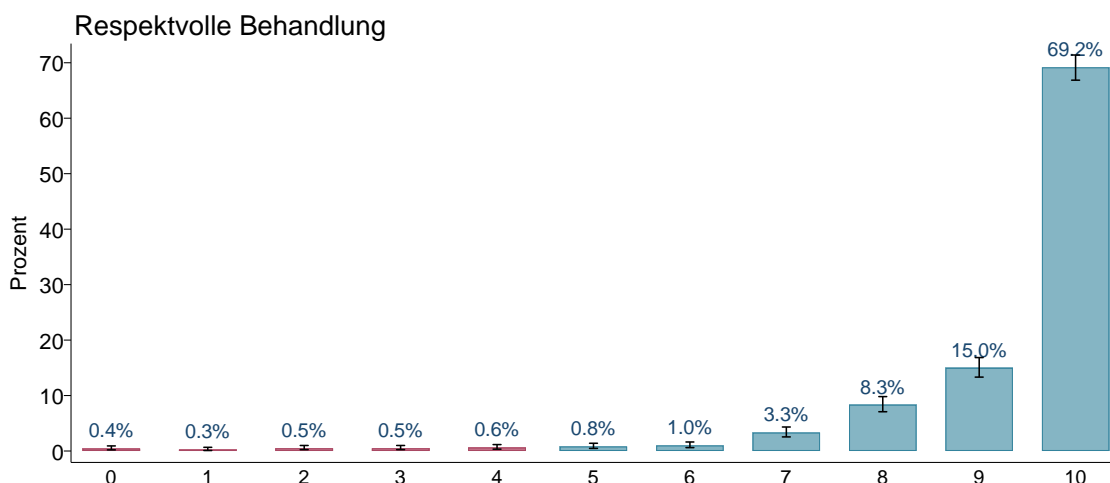


Tabelle 3: Deskriptive Gesamtergebnisse 2017 pro Frage

Fragen	N	Mittelwert	Konfidenzintervall 95%	Problematische Antworten %	Ohne Antwort %	Ausweichfrage beantwortet %
1. Würden Sie dieses Spital in Ihrem Freundeskreis und in Ihrer Familie weiterempfehlen?	1'590	8.71	[8.62, 8.81]	4.2%	0.7%	-
2. Wie beurteilen Sie die Qualität der Betreuung, die Ihr Kind erhalten hat?	1'589	8.70	[8.61, 8.78]	3.7%	0.7%	-
3. Wenn Sie den Ärztinnen und Ärzten wichtige Fragen über Ihr Kind stellten, bekamen Sie Antworten, die Sie verstehen konnten?	1'574	8.80	[8.72, 8.88]	3.3%	0.6%	1.1%
4. Wenn Sie dem Pflegepersonal wichtige Fragen über Ihr Kind stellten, bekamen Sie Antworten, die Sie verstehen konnten?	1'572	8.84	[8.76, 8.92]	2.4%	0.5%	1.3%
5. Wurde Ihr Kind während des Spitalaufenthaltes mit Respekt und Würde behandelt?	1'593	9.32	[9.25, 9.39]	2.3%	0.5%	-

Anmerkungen:

- Die Patientenzufriedenheit ist in Bezug auf alle Fragen sehr hoch. Sie erhielt 8,7 oder mehr Punkte.
- Mit einem Mittelwert von über 9,3 Punkten wurde die Frage zur respekt- und würdevollen Behandlung (Frage 5) am besten benotet. Ähnlich hoch fiel die Bewertung der vier anderen Fragen aus. Sie erreichte im Schnitt etwas mehr als 8,7 Punkte.
- Frage 5 zur respekt- und würdevollen Behandlung bekam am häufigsten die höchstmögliche Bewertung von 9 oder 10 (84%). Am wenigsten häufig war die höchstmögliche Bewertung bei

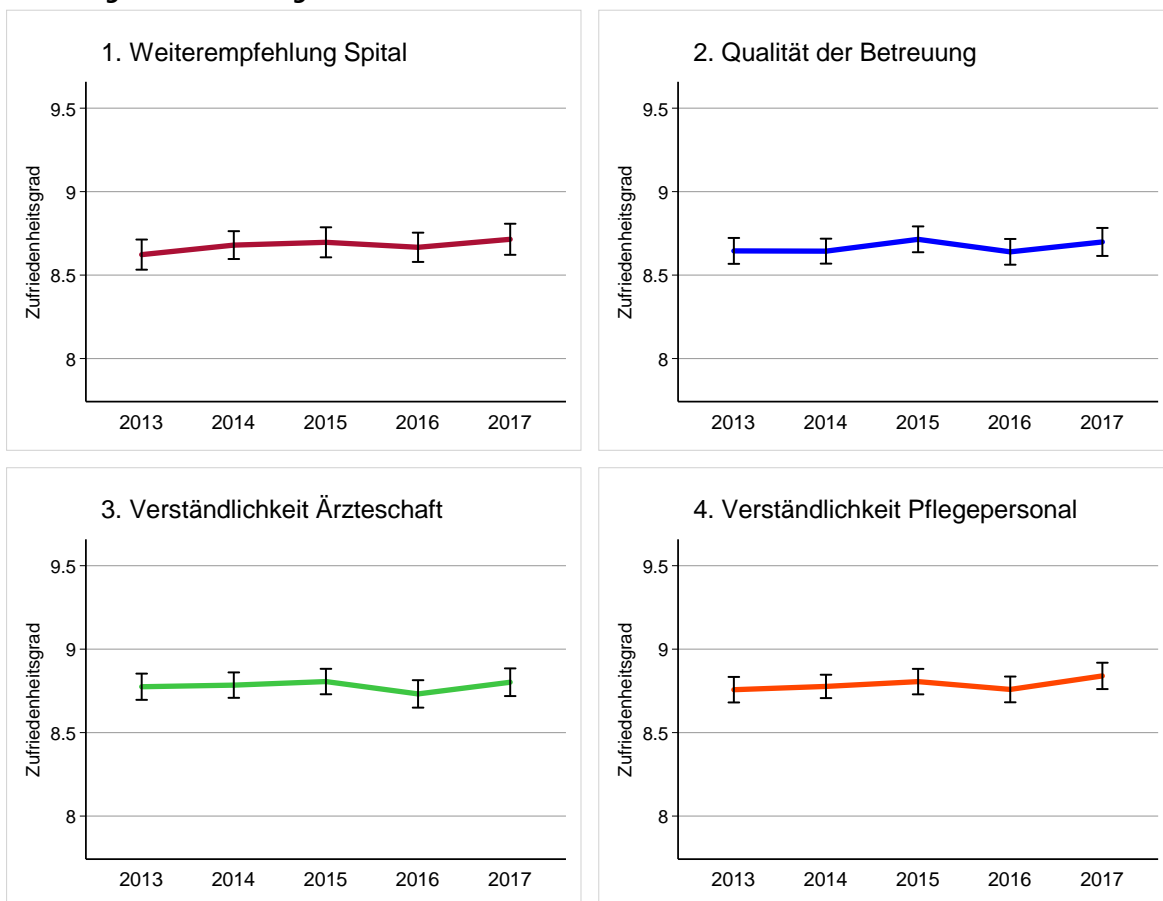
Frage 2 zur Betreuungsqualität (65%) und bei Frage 1 zur Weiterempfehlung des Spitals im Freundeskreis und in der Familie (65,4%).

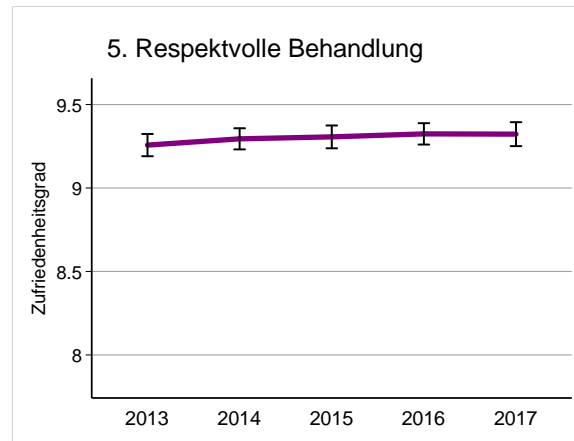
- Die Antworten auf alle Fragen sind sehr asymmetrisch verteilt (Anhäufung im oberen Bereich der Skala, Deckeneffekt). Den stärksten Deckeneffekt weist Frage 5 auf.
- Frage 1 zur Weiterempfehlung des Spitals erhielt die meisten problematischen Antworten, gefolgt von Frage 2 zur Verständlichkeit der Ärzteschaft und Frage 3 zur Betreuungsqualität.
- Die fehlenden Antworten machten weniger als 1% aus und sehr wenige Eltern (etwas mehr als 1%) beantworteten die Ausweichfrage (siehe Fragebogen im Anhang).

3.3 Entwicklung der Elternzufriedenheit 2013–2017

Abbildung 11 zeigt für alle Befragungen die Mittelwerte 2013–2017 der Antworten auf die fünf Fragen mit ihrem jeweiligen 95%-Konfidenzintervall. Für eine optimale Darstellung der Ergebnisse wurde die Zufriedenheitsskala begrenzt (7,8–9,5).

Abbildung 11: Entwicklung der Zufriedenheit der Eltern von akutsomatisch behandelten Kindern





Anmerkungen:

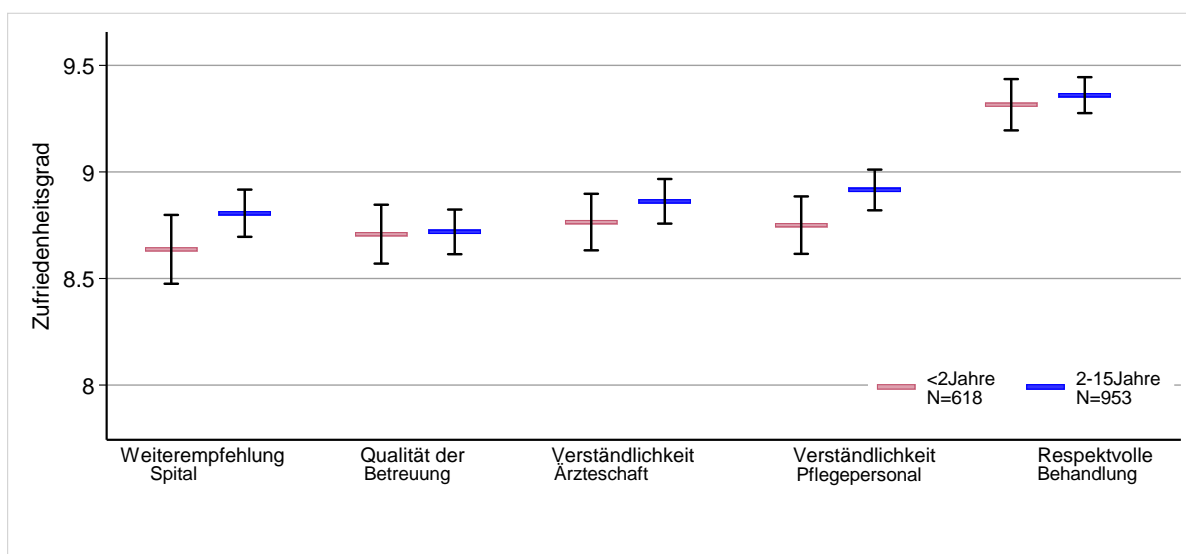
- Die Mittelwerte des Zufriedenheitsgrads haben sich im Lauf der Zeit kaum verändert.
- Die Konfidenzintervalle überschneiden sich bei allen Fragen. Dies bedeutet, dass sich die beobachteten Veränderungen durch Zufallsschwankungen erklären lassen.
- Die Frage zur respekt- und würdevollen Behandlung (Frage 5) erhielt deutlich höhere Zufriedenheitswerte als die anderen Fragen. Zwischen den anderen Fragen sind die Unterschiede weniger ausgeprägt.

3.4 Stratifizierte Ergebnisse

In diesem Abschnitt werden die Ergebnisse nach kinderbezogenen Faktoren (Alter des Kindes) und nach Art des Spitals/der Abteilung stratifiziert dargestellt (siehe auch Tabellen 5 und 6 im Anhang).

3.4.1 Alter der betreuten Kinder

Abbildung 12: Nach Alter der Kinder (< 2 Jahre vs. ≥ 2 Jahre) stratifizierte Ergebnisse



Unadjustierte Mittelwerte, und 95%-Konfidenzintervall

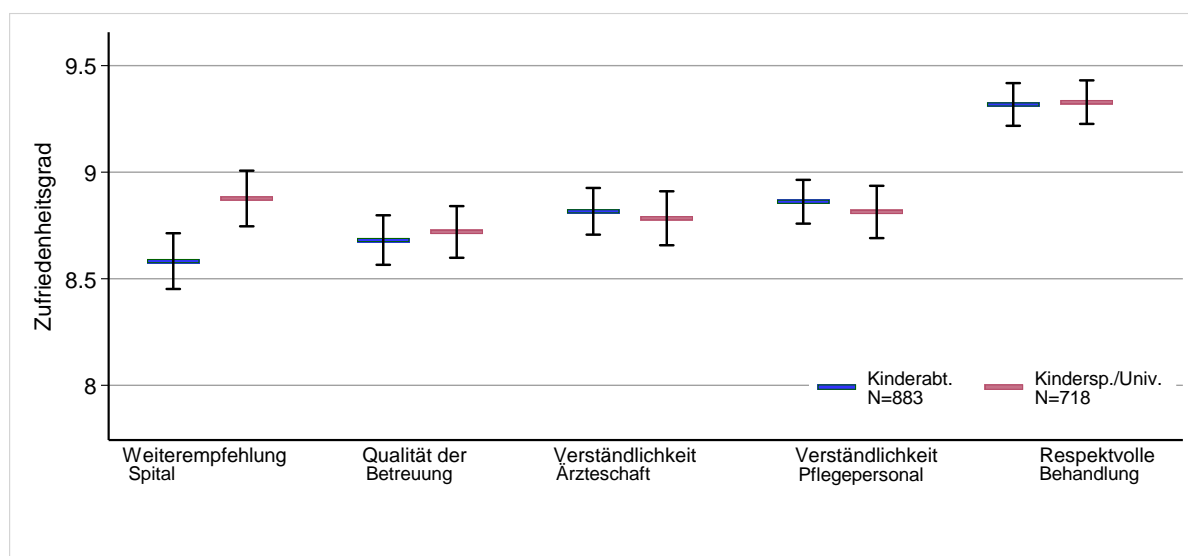
Anmerkungen:

- Eltern von Kindern ab 2 Jahren äusserten sich zu allen Fragen etwas zufriedener als Eltern von jüngeren Kindern. Diese Unterschiede sind allerdings statistisch nicht signifikant.

3.4.2 Art des Spitals/der Abteilung

Dieser Abschnitt präsentiert die Ergebnisse stratifiziert nach zwei Arten von Spitalern/Abteilungen: Kinderabteilungen in Akutspitalern (Kinderabt.) einerseits und Kinderspitäler und Kinderstationen von Universitätsspitalern (Kindersp./Univ.) andererseits (Tabelle 6).

Abbildung 13: Nach Art des Spitals bzw. der Abteilung stratifizierte Ergebnisse



Unadjustierte Mittelwerte und 95%-Konfidenzintervall

Anmerkungen:

- Zwischen diesen beiden Spital- bzw. Abteilungsarten bestehen in Bezug auf die Zufriedenheit nur unbedeutende Unterschiede, mit einer Ausnahme: Bei Frage 1 zur Weiterempfehlung des Spitals erreichen die Kinderspitäler und die Kinderstationen der Universitätsspitaler eine signifikant höhere Bewertung.

3.5 Funnel Plots mit den Mittelwerten der einzelnen Zufriedenheitsfragen

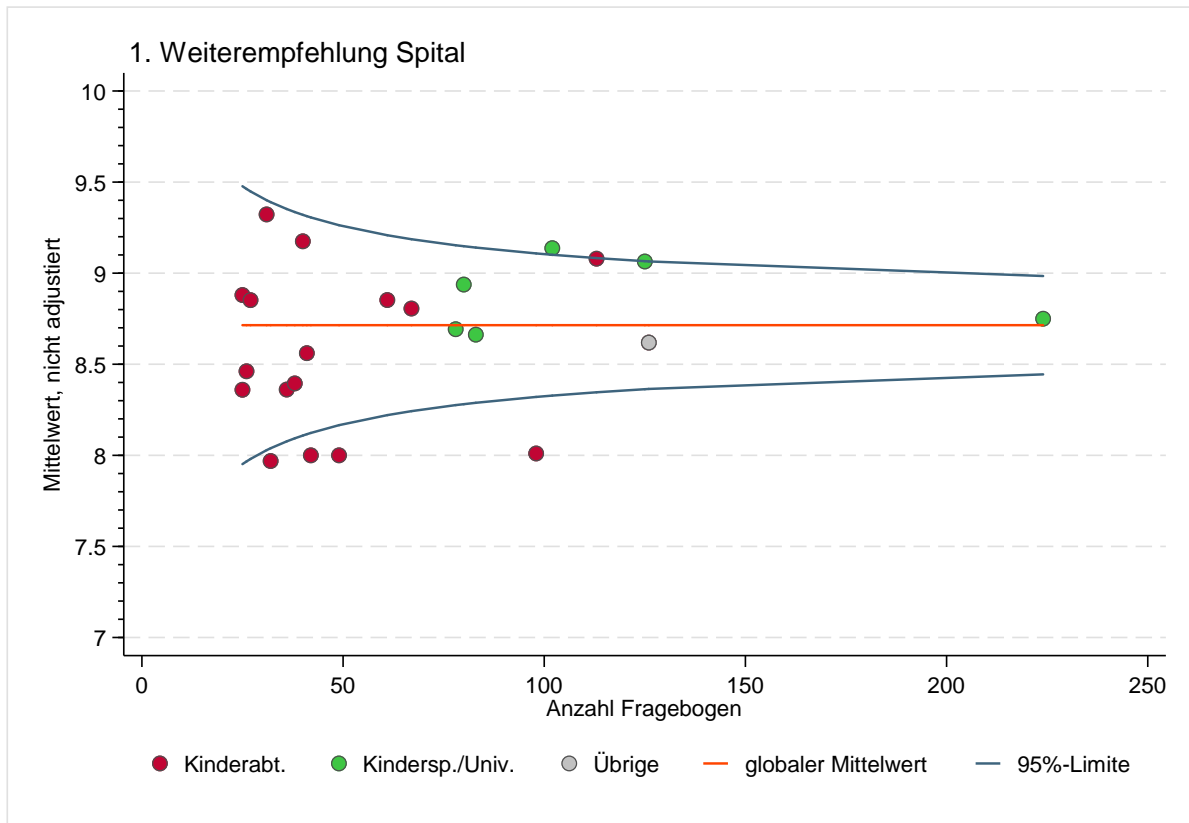
Die *Funnel Plots* (Trichterdiagramme) der Abbildungen 14 bis 18 zeigen die Ergebnisse sämtlicher Spitäler/Abteilungen im Überblick. Für die Fragen 1 bis 5 sind die Mittelwerte sämtlicher Spitäler/Abteilungen jeweils separat dargestellt.

Lesehilfe für die Funnel Plots

- Die vertikale Achse (Ordinate) gibt die Mittelwerte der Patientenzufriedenheit an. Aus Gründen der Lesbarkeit bildet die Y-Achse nur einen Teil der Skala von 0 bis 10 ab (7,0 bis 10).
- Die horizontale Achse (Koordinate) steht für die Anzahl Fragebogen.
- Die horizontale rote Linie zeigt den Mittelwert des Gesamtkollektivs und bildet den Referenzwert.
- Die beiden blauen Linien stellen die Ober- und die Untergrenze der 95% ³-Kontrolllimiten dar (Control Limits nach Spiegelhalter [3]). Je kleiner die Anzahl der Fragebogen, desto grösser ist das Intervall. Deshalb bilden die beiden Linien auch einen Trichter (*Funnel*).
- Die Punkte stehen jeweils für ein Spital oder eine Abteilung und die Farben für eine Spital-/Abteilungskategorie: Kinderabteilungen in Akutspitälern (Kinderabt.) sowie Kinderspitäler und Kinderstationen von Universitätsspitälern (Kindersp./Univ.). Die Kinderabteilungen der Akutspitäler (Kinderabt.) mit weniger als 25 retournierten Fragebogen sind unter «Übrige» zusammengefasst.
- Spitäler/Abteilungen mit vielen eingegangenen Fragebogen stehen je nach Anzahl Fragebogen rechts in der Grafik. Spitäler/Abteilungen mit Mittelwerten ausserhalb des Funnel Plots haben statistisch entsprechend signifikant tiefere Werte (Bereich unterhalb der unteren blauen Linie) oder höhere Werte (Bereich oberhalb der oberen blauen Linie) als das Gesamtkollektiv.

³ Ein Wert von 95% bedeutet, dass sich der Mittelwert einer Stichprobe in 19 von 20 Fällen (oder 95 von 100) innerhalb der Kontrolllimiten befindet (und in einem Fall von 20 nicht), wenn sich der wahre Mittelwert der Abteilung/Klinik nicht vom Mittelwert des Gesamtkollektivs unterscheidet.

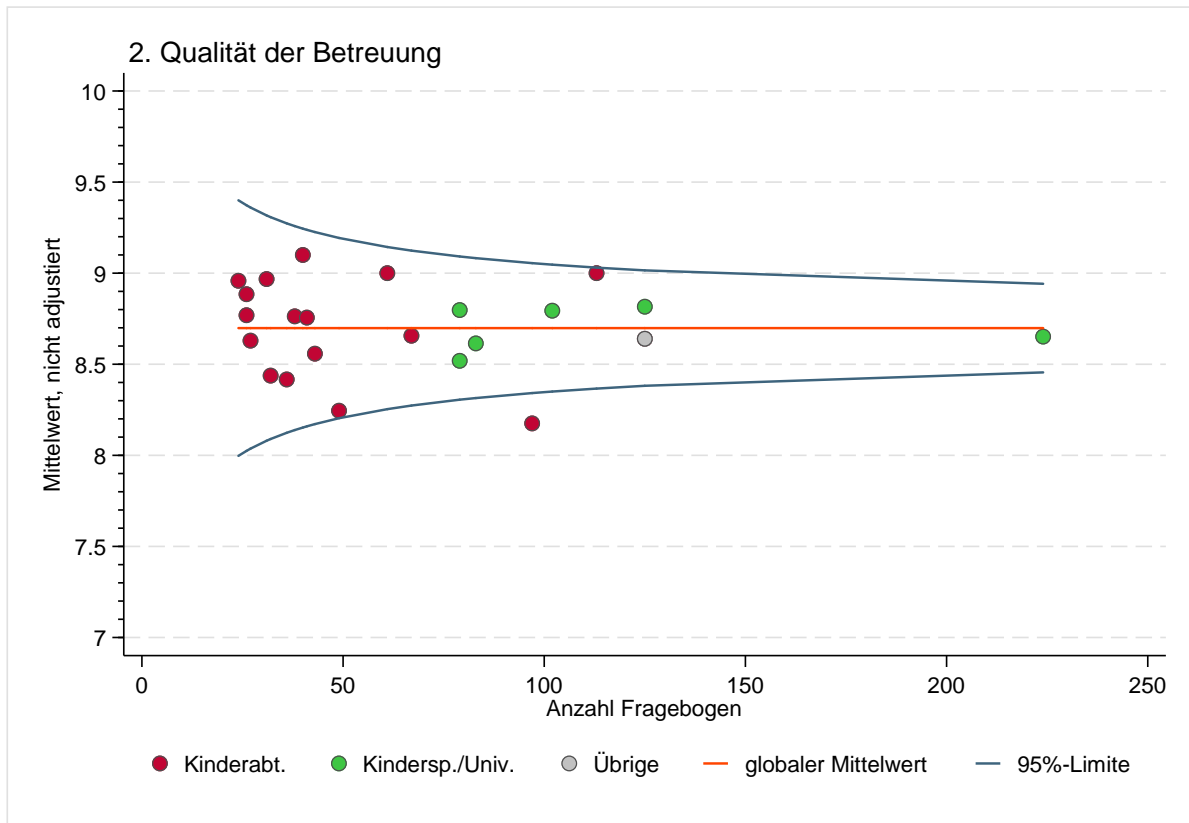
Abbildung 14: Funnel Plot zu Frage 1 (unadjustierte Mittelwerte)



Anmerkungen:

- Über 5% der Spitäler/Abteilungen liegen ausserhalb des Trichters (KI 95%). Diese Abweichungen sind somit möglicherweise nicht zufallsbedingt. Der tiefste Mittelwert ist 8.0, der höchste 9.3.

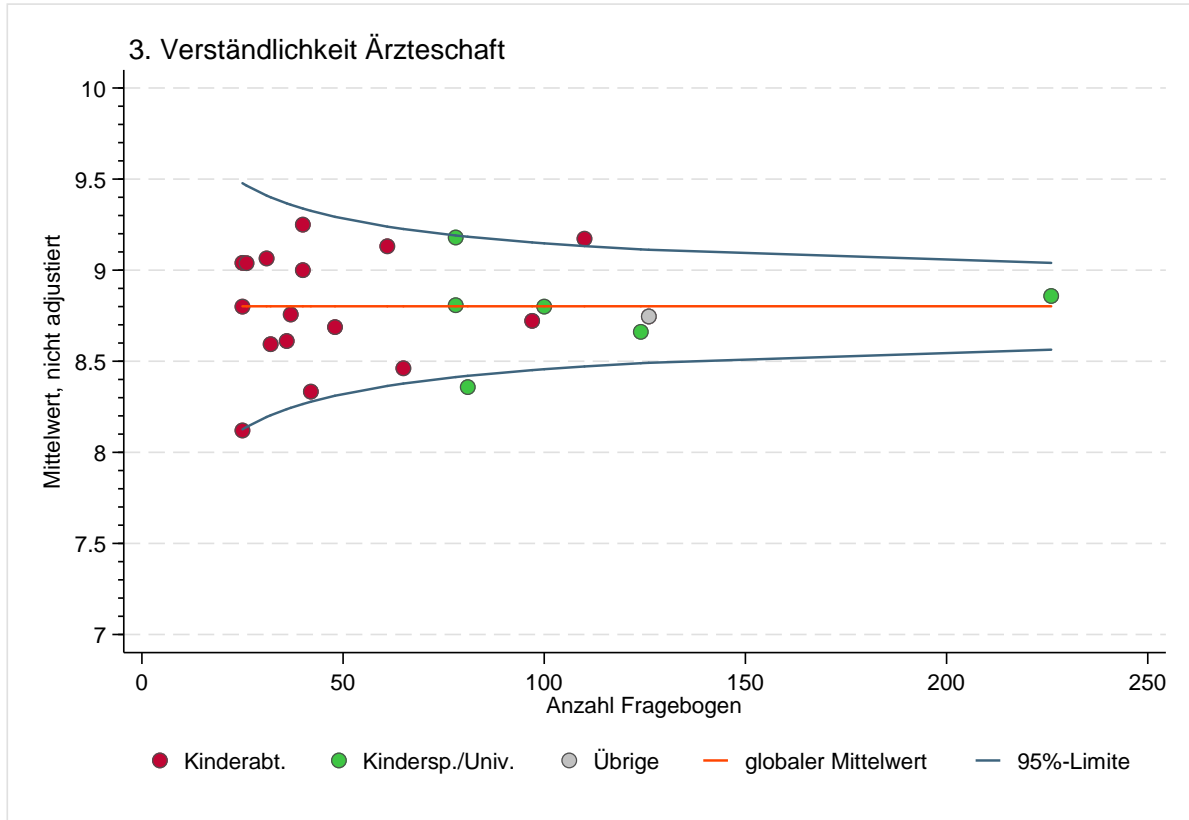
Abbildung 15: Funnel Plot zu Frage 2 (unadjustierte Mittelwerte)



Anmerkungen:

- In diesem Funnel Plot liegt nur ein Spital bzw. eine Abteilung ausserhalb des Trichters, d.h. ausserhalb des 95%-Konfidenzintervalls; die Abweichungen sind folglich wahrscheinlich zufallsbedingt.

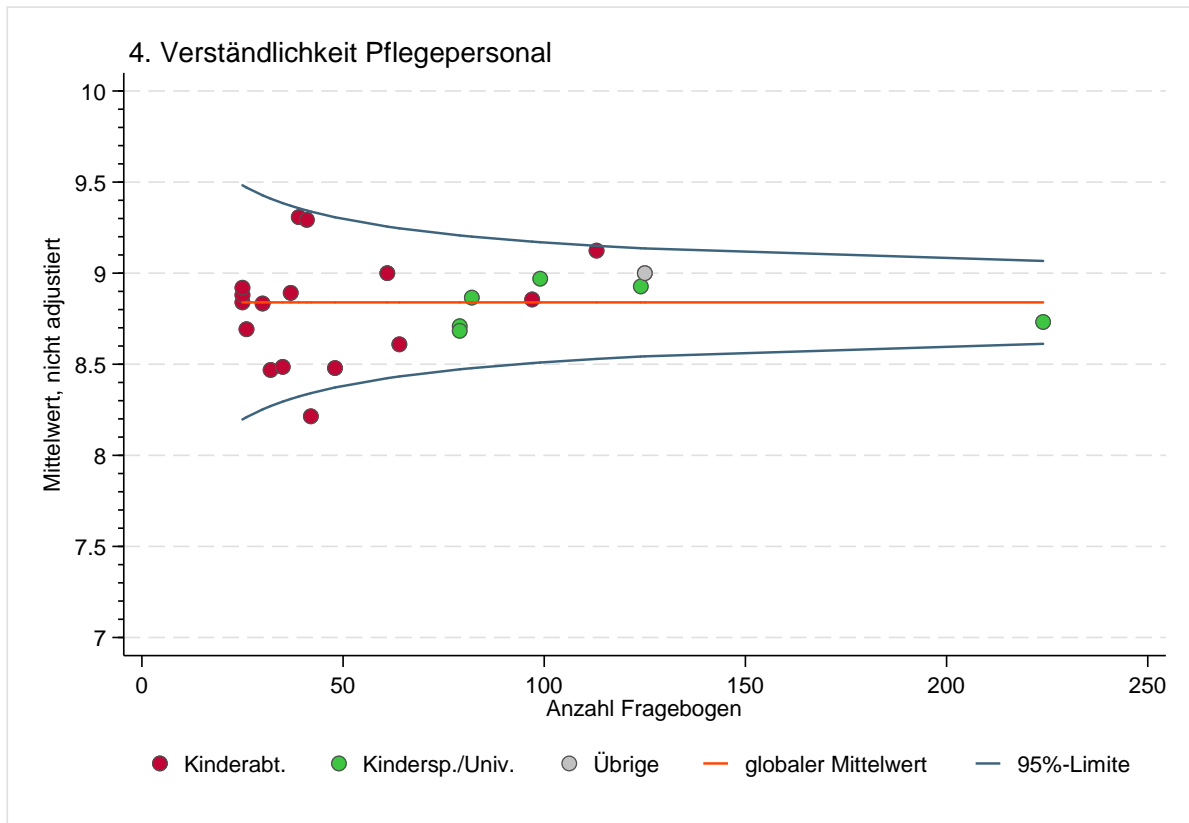
Abbildung 16 : Funnel Plot zu Frage 3 (unadjustierte Mittelwerte)



Anmerkungen:

- Über 5% der Spitäler/Abteilungen liegen ausserhalb des Trichters (KI 95%). Diese Abweichungen sind somit möglicherweise nicht zufallsbedingt.

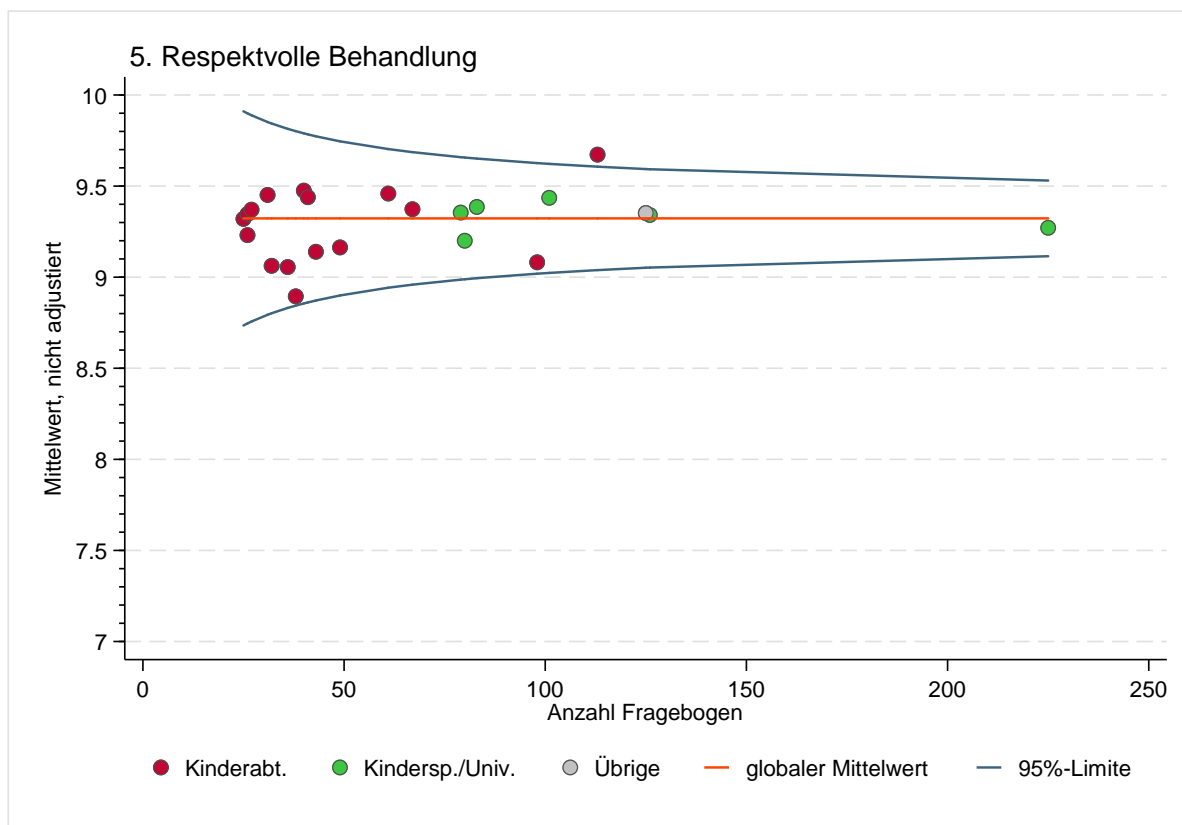
Abbildung 17: Funnel Plot zu Frage 4 (unadjustierte Mittelwerte)



Anmerkungen:

- In diesem Funnel Plot liegt nur ein Spital bzw. eine Abteilung ausserhalb des Trichters, d.h. ausserhalb des 95%-Konfidenzintervalls; die Abweichungen sind folglich wahrscheinlich zufallsbedingt.

Abbildung 18: Funnel Plot zu Frage 5 (unadjustierte Mittelwerte)



Anmerkungen:

- In diesem Funnel Plot liegen nur wenige Daten ausserhalb des Trichters, d.h. ausserhalb des 95%-Konfidenzintervalls; die Abweichungen sind folglich wahrscheinlich zufallsbedingt.

4 Schlussfolgerung

Seit 2013 wird bei Eltern, deren 0- bis 15-jährige Kinder im Akutbereich stationär behandelt wurden, jedes Jahr eine nationale ANQ-Befragung durchgeführt. Dieser Bericht analysiert die Daten der Befragung für das Jahr 2017 und vergleicht sie mit den Ergebnissen der Vorjahre.

Der Rücklauf der Erhebung von 2017 liegt mit 35,4% tiefer als 2016 (40,3%). Er hat seit der ersten Zufriedenheitsbefragung der Eltern im Jahr 2013 (43,3%) konstant abgenommen. Seit 2016 lässt sich dieser Rückgang bei praktisch allen Spitälern/Abteilungen beobachten, wobei die Kinder- und die Universitätsspitäler etwas stärker betroffen sind als die Kinderabteilungen. Diese Entwicklung gilt es im Auge zu behalten; bei einem weiteren Rückgang besteht Handlungsbedarf. Die soziodemografischen Merkmale der Kinder haben sich hingegen seit 2013 kaum verändert. Kinder unter einem Jahr sind jedoch nach wie vor sehr stark vertreten, wobei die Werte schwanken. Der Anteil der privat- oder halbprivat versicherten Kinder, der zwischen 2015 und 2016 von 16,2% auf 20,9% gestiegen war, ist 2017 stabil geblieben.

Der Zufriedenheitsgrad bewegt sich auf einem sehr hohen Niveau. Er liegt bei allen Fragen bei über acht von zehn möglichen Punkten. Die höchste Bewertung erhielt die Frage zur respekt- und würdevollen Behandlung (9,3), am wenigsten hoch waren die Werte bei den Fragen zur Weiterempfehlung des Spitals (8,7) und der Qualität der Betreuung (8,7). Auch die Verständlichkeit der Ärzteschaft (8,8) und die Verständlichkeit des Pflegepersonals (8,8) wurden sehr gut bewertet. Die Fragen zur Weiterempfehlung des Spitals (4,2%) und zur Qualität der Betreuung (3,7%) verzeichnen einen höheren Anteil problematischer Antworten als die anderen Fragen. Hier besteht somit trotz eines hohen Zufriedenheitsgrades Verbesserungspotenzial. Wie der zeitliche Vergleich zeigt, sind die Ergebnisse seit 2013 stabil.

Die stratifizierten Ergebnisse machen deutlich, dass Eltern von Kindern ab 2 Jahren wie schon 2016 in Bezug auf alle Fragen etwas zufriedener sind als Eltern von jüngeren Kindern. Dies kann von Faktoren abhängen, die im Rahmen dieser Erhebung nicht erfasst wurden. Wie schon 2016 decken die stratifizierten Ergebnisse nach Art des Spitals kaum Unterschiede auf, ausser für die Frage 1 (Weiterempfehlung des Spitals; statistisch signifikanter Unterschied), bei der die Kinderspitäler und die Kinderstationen der Universitätsspitäler eine etwas höhere Bewertung erhielten.

Wie bei vielen Zufriedenheitsumfragen konzentrieren sich die Werte im oberen Teil der Antwortskala. Diese asymmetrische Verteilung (Deckeneffekt) ist bei allen Fragen zu beobachten und beeinträchtigt die Differenzierung im Bereich hoher Zufriedenheit.

Die Funnel Plots, die über den Zufriedenheitsgrad nach Anzahl Antworten pro Spital/Abteilung Aufschluss geben, zeigen, dass bei den Fragen 2, 4 und 5 nur wenige Fälle ausserhalb der Grenzen des 95%-Konfidenzintervalls liegen. Folglich unterscheidet sich die durchschnittliche Zufriedenheit mit den Spitälern/Abteilungen bei diesen Fragen nur geringfügig. Deutlich höher ist die Differenz hingegen bei Frage 1 und 3. Da mehr als jedes 22. Spital (und somit mehr als 5% der Spitäler) ausserhalb des 95%-Konfidenzintervalls liegt, sind diese Abweichungen nicht zufallsbedingt.

Bei der Interpretation dieser Umfrageergebnisse gilt es einige Einschränkungen zu beachten. Da die Merkmale des Gesamtkollektivs, das heisst der akutstationär behandelten Kinder, nicht bekannt ist, kann die Repräsentativität der Ergebnisse nicht gewährleistet werden. Zudem liegen nur wenige soziodemografische Patientendaten (Alter, Geschlecht, Versicherungsstatus) vor, sodass sich lediglich die Entwicklung dieser Patientenmerkmale im Zeitverlauf nachverfolgen lässt. Ausserdem sind die Ergebnisse nicht adjustiert. Für einen aussagekräftigeren Vergleich der Zufriedenheit mit den einzelnen Spitälern/Abteilungen wird empfohlen, die Mittelwerte der Zufriedenheit nach Störfaktoren zu adjustieren.

Schliesslich sei daran erinnert, dass die Ergebnisse einer Elternbefragung keine Schlüsse über die Qualität der medizinischen Versorgung der Kinder zulassen. Die Fragen dieser nationalen Befragung

sind relativ allgemein formuliert und informieren darüber, wie die Eltern der hospitalisierten Kinder eine beschränkte Anzahl Aspekte wahrnehmen. Zudem kann sich die Wahrnehmung der Eltern von derjenigen der Kinder unterscheiden (4).

Literatur

1. ESOPÉ, *Offerte für die nationale Auswertung und Berichterstattungen der ANQ-Patientenzufriedenheitsmessungen in der Akutsomatik, Rehabilitation und Psychiatrie*. IUMSP Lausanne, 2016.
2. ANQ. 2011. *ANQ-Datenreglement*, Abgerufen auf http://www.anq.ch/fileadmin/redaktion/deutsch/20111005_QVertrag_Anhang6_DatenreglementV10_def_de.pdf
3. Spiegelhalter D.J. 2004. *Funnel plots for comparing institutional performance*. *Statistics in Medicine*, 24 (8), S. 1185–1202
4. Chesney M., Lindeke L., Johnson L., Jukkala A., Lynch S. 2005. *Comparison of Child and Parent Satisfaction Ratings of Ambulatory Pediatric Subspecialty Care*. *Journal of Pediatric Health Care*, 19 (4) S. 221–229
5. ANQ. 2017. *Auswertungskonzept ANQ. Nationale Patientenbefragung Akutsomatik ab 2016*, Abgerufen auf: https://www.anq.ch/wp-content/uploads/2017/12/ANQ_AKUT_Patientenzufriedenheit_Auswertungskonzept.pdf

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Verteilung der Kinder nach Altersklasse (2013–2017).....	8
Abbildung 2: Altersverteilung der Kinder für das Jahr 2017	8
Abbildung 3: Verteilung der Kinder nach Geschlecht (2013–2017).....	9
Abbildung 4: Verteilung der Kinder nach Versicherungsstatus (2013–2017).....	9
Abbildung 5: Verteilung der Anzahl eingegangener Fragebogen nach Sprache (2013–2017).....	10
Abbildung 6: Zufriedenheitsgrad der Eltern bei Frage 1	11
Abbildung 7: Zufriedenheitsgrad der Eltern bei Frage 2	11
Abbildung 8: Zufriedenheitsgrad der Eltern bei Frage 3	12
Abbildung 9: Zufriedenheitsgrad der Eltern bei Frage 4	12
Abbildung 10: Zufriedenheitsgrad der Eltern bei Frage 5.....	13
Abbildung 11: Entwicklung der Zufriedenheit der Eltern von akutsomatisch behandelten Kindern.....	14
Abbildung 12: Nach Alter der Kinder (< 2 Jahre vs. ≥ 2 Jahre) stratifizierte Ergebnisse	16
Abbildung 13: Nach Art des Spitals bzw. der Abteilung stratifizierte Ergebnisse	17
Abbildung 14: Funnel Plot zu Frage 1 (unadjustierte Mittelwerte)	19
Abbildung 15: Funnel Plot zu Frage 2 (unadjustierte Mittelwerte)	20
Abbildung 16 : Funnel Plot zu Frage 3 (unadjustierte Mittelwerte).....	21
Abbildung 17: Funnel Plot zu Frage 4 (unadjustierte Mittelwerte)	22
Abbildung 18: Funnel Plot zu Frage 5 (unadjustierte Mittelwerte)	23

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Rücklauf pro Befragungsinstitut, 2017	7
Tabelle 2: Rücklauf nach Art des Spitals, 2017	7
Tabelle 3: Deskriptive Gesamtergebnisse 2017 pro Frage	13
Tabelle 4: Verteilung der Kinder nach Altersklasse (2013–2017).....	28
Tabelle 5: Mittel und 95%-Konfidenzintervall nach Alter der Kinder.....	28
Tabelle 6: Mittel und 95%-Konfidenzintervall nach Art des Spitals bzw. der Abteilung	28
Tabelle 7: Rücklauf und unadjustierte Mittelwerte der Zufriedenheitsfragen pro Spital/Abteilung 2016 und 2017	29
Tabelle 8: Rücklauf und unadjustierte Mittelwerte der Zufriedenheitsfragen pro Spital/Abteilung 2016 und 2017 (<25 retournierte Fragebogen)	30

Anhang

Tabelle 4: Verteilung der Kinder nach Altersklasse (2013–2017)

Altersklassen	<1	1-2	3-5	6-11	≥12
2013	33.4%	15.1%	14.1%	20.9%	16.6%
2014	33.8%	15.1%	14.7%	19.9%	16.5%
2015	28.2%	15.9%	15.9%	22.0%	18.0%
2016	35.1%	13.1%	15.8%	20.8%	15.2%
2017	27.4%	19.6%	14.2%	22.2%	16.7%

Tabelle 5: Mittel und 95%-Konfidenzintervall nach Alter der Kinder

Alter	Weiterempfehlung Spital		Qualität der Betreuung		Verständlichkeit Ärzteschaft		Verständlichkeit Pflegepersonal		Respektvolle Behandlung	
	M	CI	M	CI	M	CI	M	CI	M	CI
<2 Jahre N=618	8.64	[8.48, 8.80]	8.71	[8.57, 8.85]	8.76	[8.63, 8.90]	8.75	[8.62, 8.89]	9.32	[9.20, 9.44]
2 Jahre und mehr N=953	8.81	[8.70, 8.92]	8.72	[8.61, 8.82]	8.86	[8.76, 8.97]	8.92	[8.82, 9.01]	9.36	[9.28, 9.44]

Tabelle 6: Mittel und 95%-Konfidenzintervall nach Art des Spitals bzw. der Abteilung

	Weiterempfehlung Spital		Qualität der Betreuung		Verständlichkeit Ärzteschaft		Verständlichkeit Pflegepersonal		Respektvolle Behandlung	
	M	CI	M	CI	M	CI	M	CI	M	CI
Kinderabt.* N=883	8.58	[8.45, 8.71]	8.68	[8.57, 8.80]	8.82	[8.71, 8.93]	8.86	[8.76, 8.96]	9.32	[9.22, 9.42]
Kindersp./ Univ.** N=718	8.88	[8.75, 9.01]	8.72	[8.60, 8.84]	8.78	[8.66, 8.91]	8.81	[8.69, 8.94]	9.33	[9.23, 9.43]

*Kinderabteilungen der Akutspitäler

**Kinderspitäler und Kinderstationen der Universitätsspitäler

Tabelle 7: Rücklauf und unadjustierte Mittelwerte der Zufriedenheitsfragen pro Spital/Abteilung 2016 und 2017

Code	Anzahl retournierte Fragebogen		Rücklaufquote %		Frage 1 Mittelwerte		Frage 2 Mittelwerte		Frage 3 Mittelwerte		Frage 4 Mittelwerte		Frage 5 Mittelwerte	
	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017
1	78	80	39.0	38.5	8.9	8.9	8.8	8.5	8.8	8.8	8.9	8.7	9.4	9.2
2	90	34	48.1	18.2	9.1	9.3	8.6	9.0	8.6	9.1	8.8	8.8	9.5	9.5
3	46	32	50.5	32.3	8.5	8.0	8.8	8.4	8.9	8.6	8.9	8.5	9.5	9.1
4	51	49	45.5	39.5	7.7	8.0	8.0	8.2	8.0	8.7	8.1	8.5	9.1	9.2
5	94	79	47.2	38.2	8.6	8.7	8.5	8.8	8.5	9.2	8.1	8.7	9.2	9.4
6	145	126	36.9	32.2	8.9	9.1	8.9	8.8	8.8	8.7	9.0	8.9	9.5	9.3
7	143	113	43.9	36.0	8.6	9.1	8.6	9.0	8.8	9.2	8.8	9.1	9.2	9.7
8	45	40	42.9	42.1	8.8	9.2	9.1	9.1	9.0	9.3	9.1	9.3	9.6	9.5
9	78	67	42.9	40.9	8.6	8.8	8.5	8.7	8.8	8.5	8.6	8.6	9.2	9.4
10	104	61	35.3	31.1	8.7	8.9	8.9	9.0	9.2	9.1	9.1	9.0	9.6	9.5
11	253	227	42.0	35.5	9.0	8.8	8.7	8.7	8.9	8.9	8.8	8.7	9.3	9.3
12	114	98	37.0	40.3	8.1	8.0	8.4	8.2	8.5	8.7	8.9	8.9	9.3	9.1
13	103	83	39.9	38.6	8.8	8.7	8.7	8.6	8.9	8.4	9.1	8.9	9.4	9.4
15	42	26	47.2	29.5	8.9	8.9	9.0	8.8	9.0	8.1	8.7	8.9	9.5	9.3
16	36	38	36.4	33.0	8.7	8.4	8.6	8.8	8.5	8.8	8.4	8.9	8.9	8.9
17	140	102	36.1	28.2	8.6	9.1	8.5	8.8	8.9	8.8	8.6	9.0	9.2	9.4
19**	209	148	35.5	34.3	8.5	8.7	8.6	8.7	8.6	8.7	8.7	9.0	9.4	9.4
20*		26		39.4		8.5		8.9		9.0		8.7		9.2
21*		27		43.5		8.9		8.6		9.0		8.9		9.4
22*		41		46.1		8.6		8.8		9.0		9.3		9.4
23*		25		48.1		8.4		9.0		8.8		8.8		9.3
24*		36		45.6		8.4		8.4		8.6		8.5		9.1
25*		43		47.3		8.0		8.6		8.3		8.2		9.1

* Spital/Abteilung mit weniger als 25 retournierten Fragebogen im Jahr 2016 und solche, die nicht teilgenommen hatten

** Gruppierte Spitäler/Abteilungen mit weniger als 25 retournierten Fragebogen; diese Anzahl schwankt nach Messjahr

Tabelle 8: Rücklauf und unadjustierte Mittelwerte der Zufriedenheitsfragen pro Spital/Abteilung 2016 und 2017 (<25 retournierte Fragebogen)

Code	Anzahl retournierte Fragebogen		Rücklaufquote %		Frage 1 Mittelwerte		Frage 2 Mittelwerte		Frage 3 Mittelwerte		Frage 4 Mittelwerte		Anzahl retournierte Fragebogen	
	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017
14	31	19	41.9	31.7	7.9	8.3	8.0	8.4	7.9	8.5	8.3	8.7	8.9	9.3
18	25	21	69.4	53.8	8.8	9.1	9.0	9.4	7.0	8.7	8.4	8.9	8.8	9.5
26	16	22	28.6	34.4	8.8	8.4	8.8	7.8	8.6	8.3	9.3	8.8	9.3	9.1
27	9	21	29.0	33.3	9.2	9.4	8.9	9.4	8.9	9.2	9.3	9.3	9.9	9.6
28	13	16	33.3	39.0	8.0	7.9	7.8	8.1	7.6	8.4	8.1	8.6	9.7	9.3
29	13	13	39.4	39.4	8.2	7.8	8.4	7.8	9.1	8.4	8.3	8.8	9.2	8.5
30	22	11	44.0	22.0	9.7	9.5	9.5	9.4	9.5	9.5	9.4	9.0	9.9	9.6
31	9	10	45.0	33.3	8.7	8.9	8.9	9.2	7.2	8.7	8.2	9.6	9.4	9.7
32	12	10	44.4	40.0	9.5	8.9	9.3	9.3	9.4	9.4	9.0	9.5	9.7	9.8
33	4	4	30.8	36.4	7.8	9.3	7.5	9.5	7.3	8.5	7.0	9.7	8.3	9.7
34	4	1	80.0	6.3	9.5	10.0	9.0	10.0	9.3	10.0	9.3	*	9.5	10.0

*keine Antwort auf die Frage

Fragebogen Akutsomatik Eltern

Allgemeine Fragen zum Spitalaufenthalt Ihres Kindes

1. Würden Sie dieses Spital in Ihrem Freundeskreis und in Ihrer Familie weiterempfehlen?

auf keinen Fall auf jeden Fall
0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

2. Wie beurteilen Sie die Qualität der Betreuung, die Ihr Kind erhalten hat?

sehr schlecht ausgezeichnet
0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

3. Wenn Sie den Ärztinnen und Ärzten wichtige Fragen über Ihr Kind stellten, bekamen Sie Antworten, die Sie verstehen konnten?

nie immer Ich habe keine Fragen gestellt

4. Wenn Sie dem Pflegepersonal wichtige Fragen über Ihr Kind stellten, bekamen Sie Antworten, die Sie verstehen konnten?

nie immer Ich habe keine Fragen gestellt

5. Wurde Ihr Kind während des Spitalaufenthaltes mit Respekt und Würde behandelt?

nie immer

6. Wie haben Sie diesen Fragebogen ausgefüllt?

Ich habe den Fragebogen... ... ohne mein Kind ausgefüllt
 ... zusammen mit meinem Kind ausgefüllt

Impressum

Titel	Patientenzufriedenheit Akutsomatik Eltern Nationaler Vergleichsbericht, Messung 2017
Jahr	Oktober 2018
Redaktion	Dr. ès sc. Anita Savidan-Niederer ESOPE, IUMSP Lausanne Prof. Isabelle Peytremann-Bridevaux ESOPE, IUMSP Lausanne Unter Einbezug des Qualitätssausschusses Elternzufriedenheit des ANQ
Mitglieder des Qualitätsausschusses Patientenzufriedenheit	Dr. med. Pierre Chopard, Hôpitaux Universitaires, Genève Adriana Degiorgi, Ente Ospedaliero Cantonale Andrea Dobrin Schippers, Psychiatrische Dienste Thurgau Michel Délitroz, Spitalzentrum Oberwallis Prof. Armin Gemperli, Schweiz. Paraplegieforschung u. Universität Luzern Janick Gross, Swiss Medical Network – Clinique Générale, Fribourg Dr. Francesca Giuliani, Universitätsspital Zürich Stefan Kuhn, Luzerner Psychiatrie Dr. phil. Tima Plank, Kantonsspital Graubünden Klaus Schmitt, Schweizer Paraplegiker Zentrum, Nottwil PD Dr. med. Anastasia Theodoridou, Psychiatrische Universitätsklinik, Zürich Stephan Tobler, Kliniken Valens PD Dr. med. Daniel Uebelhart, Spital Wallis (RSV), Walliser Zentrum für Pneumologie
Übersetzung	Deutsche Fassung: Sabine Dröschel Italienische Fassung: Martina De Bartolomei
Auftraggeberin vertreten durch	Nationaler Verein für Qualitätsentwicklung in Spitälern und Kliniken (ANQ) Daniela Zahnd Geschäftsstelle ANQ Weltpoststrasse 5, 3015 Bern T 031 511 38 48, daniela.zahnd@anq.ch , www.anq.ch
Copyright	Nationaler Verein für Qualitätsentwicklung in Spitälern und Kliniken (ANQ)
Verabschiedung	Dieser nationale Vergleichsbericht 2017 wurde am 10.08.2018 durch den ANQ Vorstand verabschiedet.