

Patientenzufriedenheit Akutsomatik Eltern

Nationaler Vergleichsbericht

Messung 2019

Juni 2020, Version 1.0

Inhaltsverzeichnis

Zusammenfassung.....	3
1 Einleitung	4
1.1 Ausgangslage	4
1.2 Ziele des Berichts	4
2 Methode	5
2.1 Stichprobe.....	5
2.2 Messungen.....	5
2.3 Statistische Analysen	5
3 Ergebnisse.....	7
3.1 Beschreibung der Stichprobe.....	7
3.1.1 Rücklauf und Datenqualität.....	7
3.1.2 Merkmale der Kinder (Alter, Geschlecht, Versicherungsstatus) und Sprache des Fragebogens.....	10
3.2 Zufriedenheit der Eltern, deren Kinder (<16 Jahre) im Akutbereich stationär behandelt wurden: wichtigste Ergebnisse.....	13
3.3 Entwicklung der Elternzufriedenheit 2013–2019.....	17
3.4 Stratifizierte Ergebnisse.....	19
3.4.1 Alter der Kinder	19
3.4.2 Art des Spitals bzw. der Abteilung	20
3.5 Funnel Plots mit den Mittelwerten der einzelnen Zufriedenheitsfragen	21
4 Schlussfolgerung	28
Literatur	30
Abbildungsverzeichnis	31
Tabellenverzeichnis	31
Anhang.....	32
Impressum.....	37

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 zur siebten Befragung analysiert die Daten von 2019 und vergleicht sie mit den Ergebnissen der Vorjahre.

Um den Aufwand der Spitäler zu minimieren und ihre Teilnahme zu vereinfachen, wurden die Messstrukturen und -prozesse neu definiert. Ein Messlogistikzentrum (w hoch 2) versendet die Fragebogen neu an alle teilnehmenden Spitäler, wertet die retournierten Fragebogen aus und stellt den Spitälern die Ergebnisse online zur Verfügung. Ausserdem haben die Umfrageteilnehmenden die Wahl zwischen Papier- und Onlinebefragung.

Der Rücklauf der Erhebung (30,1%) war der tiefste seit der ersten Befragung im Jahr 2013. Er liegt 7 Prozentpunkte unter dem Rücklauf von 2018 und 5 Prozentpunkte unter demjenigen von 2017. Rund 7% der Umfrageteilnehmenden haben den Fragebogen online ausgefüllt. Die soziodemografischen und versicherungsspezifischen Merkmale der Kinder haben sich seit Beginn der Messungen kaum verändert.

Der Zufriedenheitsgrad bewegt sich nach wie vor auf einem sehr hohen Niveau. Er liegt bei allen Fragen bei über acht von zehn möglichen Punkten (>8,8). Die höchste Bewertung erhielt die Frage zur respektvollen Behandlung, am wenigsten hoch waren die Werte bei den Fragen zur Weiterempfehlung des Spitals und der Qualität der Kinderbetreuung. Wie der zeitliche Vergleich zeigt, ist der Zufriedenheitsgrad seit der ersten Erhebung von 2013 stabil. Der Anteil problematischer Antworten (Werte 0–4 auf einer Skala von 0–10) ist im Vergleich zu 2018 bei allen Fragen etwas gestiegen, bleibt aber insgesamt eher tief. Die Frage zur Weiterempfehlung des Spitals verzeichnet den höchsten Anteil an problematischen Antworten.

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 der Zufriedenheitsgrad unter Berücksichtigung dieser beiden Variablen nicht signifikant verändert.

In den Funnel Plots (Trichterdiagrammen), die über den Zufriedenheitsgrad nach Anzahl Antworten pro Spital/Abteilung Aufschluss geben, ist zu erkennen, dass bei den Fragen 4 und 5 (Verständlichkeit des Pflegepersonals und respektvolle Behandlung) mindestens 95% der Ergebnisse innerhalb des Trichters liegen und sich die Zufriedenheit folglich nicht signifikant vom Mittelwert des Gesamtkollektivs unterscheidet. Bei den Fragen 1 bis 3 (Weiterempfehlung des Spitals, Qualität der Betreuung, Verständlichkeit der Ärzteschaft) weichen die Werte etwas stärker voneinander ab: mehr als 5% der Spitäler/Abteilungen (zwei oder drei Spitäler/Abteilungen, je nach Frage) liegen ausserhalb der 95%-Limiten des Funnel Plots.

Bei der Interpretation dieser Umfrageergebnisse ist zu beachten, dass die Merkmale des Gesamtkollektivs, das heisst der akutstationär behandelten Kinder, nicht bekannt sind, sodass die Repräsentativität der Ergebnisse nicht gewährleistet werden kann. Somit lässt sich lediglich die Entwicklung der Patientenmerkmale im Zeitverlauf nachverfolgen.

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 2019 unter vergleichbaren Bedingungen realisiert wie die seit 2013 jährlich erfolgten Befragungen und richtet sich nach dem [ANQ-Auswertungskonzept](#) (5).

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.

1.2 Ziele des Berichts

Hauptziel dieses Vergleichsberichts ist es, die Zufriedenheit der Eltern von 2019 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 «Auswertungskonzept 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 2019 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 Fragebogens erhoben. Seit 2019 haben die Teilnehmerinnen und Teilnehmer die Wahl zwischen Papier- und Onlinebefragung. Der Fragebogen enthält fünf Fragen zur Elternzufriedenheit:

- (1) Würden Sie dieses Spital in Ihrem Freundeskreis und in Ihrer Familie weiterempfehlen? (*Weiterempfehlung Spital*)
- (2) Wie beurteilen Sie die Qualität der Betreuung, die Ihr Kind erhalten hat? (*Qualität der Betreuung*)
- (3) Wenn Sie den Ärztinnen und Ärzten wichtige Fragen über Ihr Kind stellten, bekamen Sie Antworten, die Sie verstehen konnten? (*Verständlichkeit Ärzteschaft*)
- (4) Wenn Sie dem Pflegepersonal wichtige Fragen über Ihr Kind stellten, bekamen Sie Antworten, die Sie verstehen konnten? (*Verständlichkeit Pflegepersonal*)
- (5) Wurde Ihr Kind während des Spitalaufenthaltes mit Respekt und Würde behandelt? (*Respektvolle Behandlung*)

Die Zufriedenheit mit diesen Aspekten 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 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 Befragungsjahre (2013–2019 für den Rücklauf und 2016–2019 für die soziodemografischen Fragen) werden zeitliche Vergleiche angestellt.

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.

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 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 (2013–2019) 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 Universitätsspitalern). Sie wurden nur bei den 2019 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. Die Mittelwerte sind nicht adjustiert.

Funnel Plots

Die (nicht adjustierten) 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). In diesen Grafiken sind alle Spitäler/Abteilungen dargestellt, unabhängig von der Anzahl eingegangener Antworten. Abschnitt 3.5 enthält einleitend eine Lesehilfe zu den Funnel Plots. Die nicht adjustierten Mittelwerte pro Spital/Abteilung sind im Anhang ([Tabelle 6](#)) zu finden.

Fehlende Werte

Sämtliche Analysen beruhen auf den verfügbaren, d.h. den vollständigen Daten. Es wurden keine Daten imputiert. Die Mittelwerte wurden anhand der gültigen Antworten ermittelt.

3 Ergebnisse

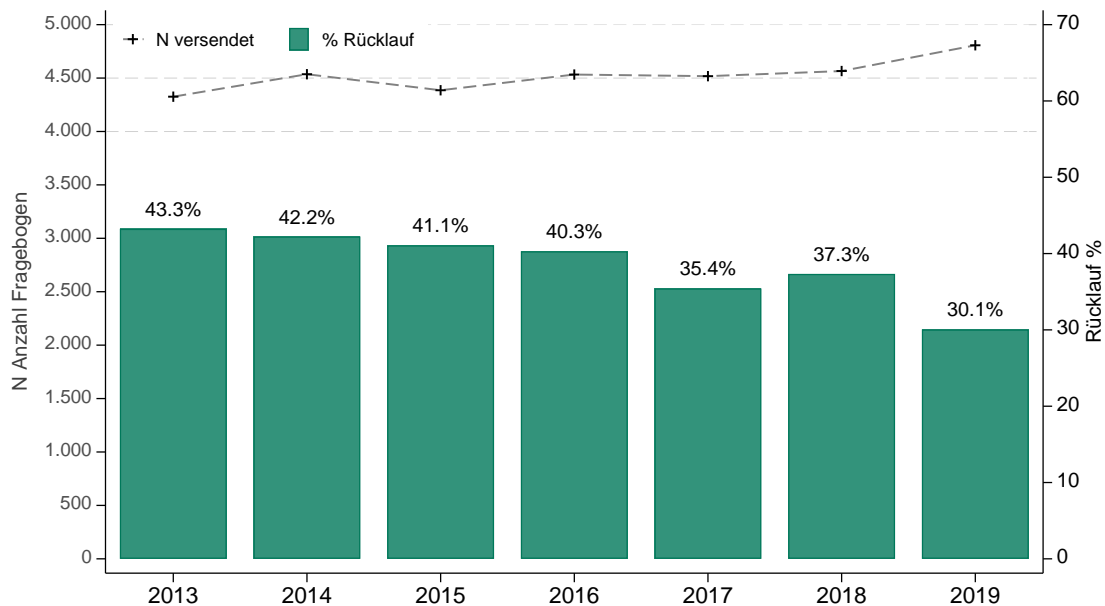
3.1 Beschreibung der Stichprobe

3.1.1 Rücklauf und Datenqualität

2019 beteiligten sich 33 Spitäler/Abteilungen an der nationalen Zufriedenheitsbefragung der Eltern, deren Kinder im Akutbereich stationär behandelt wurden. Von den 4'807 im September 2019 versandten Fragebogen (2018: 4'566) wurden 1'445 retourniert. Das entspricht einem Rücklauf von 30,1% (Spektrum der Rücklaufquoten von 14,3% bis 40%; 2018: von 18,2% bis 100%). Somit ist der Rücklauf – bei einer etwas grösseren Anzahl versendeter Fragebogen – tiefer als 2018 (37,3%). 13 Spitäler/Abteilungen erhielten weniger als 20 Fragebogen zurück.

Die folgende Abbildung zeigt die Entwicklung des Rücklaufs seit 2013 sowie die Anzahl der in den einzelnen Jahren versendeten Fragebogen.

Abbildung 1: Rücklauf und Anzahl versendete Fragebogen (2013–2019)



Lediglich 95 Umfrageteilnehmende, d.h. weniger als 7% des Gesamtkollektivs, haben den Fragebogen online ausgefüllt. Den höchsten Anteil verzeichnete ein Spital/Abteilung mit 17%.

Tabelle 1 zeigt den Rücklauf nach Art des Spitals und Tabelle 6 im [Anhang](#) den Rücklauf pro Spital/Abteilung.

Tabelle 1: Rücklauf nach Art des Spitals, 2019

Kliniktyp	Anzahl versendete Fragebogen	Anzahl retournierte Fragebogen	Rücklauf
Kinderabteilung in Akutspital	2'508	772	30.8%
Kinderspital und Kindersstation in Universitätsspital	2'299	673	29.3%
Total	4'807	1'445	30.1%

93,8% der retournierten Fragebogen enthielten auf jede Zufriedenheitsfrage eine gültige Antwort und 95,6% eine Antwort auf alle Fragen zur Person, d.h. Alter, Geschlecht und Versicherungsstatus der hospitalisierten Kinder. Der Anteil der fehlenden Werte bei den einzelnen Zufriedenheitsfragen und den soziodemografischen Merkmalen für 2018 und 2019 sind aus den Abbildungen 2 und 3 ersichtlich.

Abbildung 2: Anteil der fehlenden Antworten für die Zufriedenheitsfragen

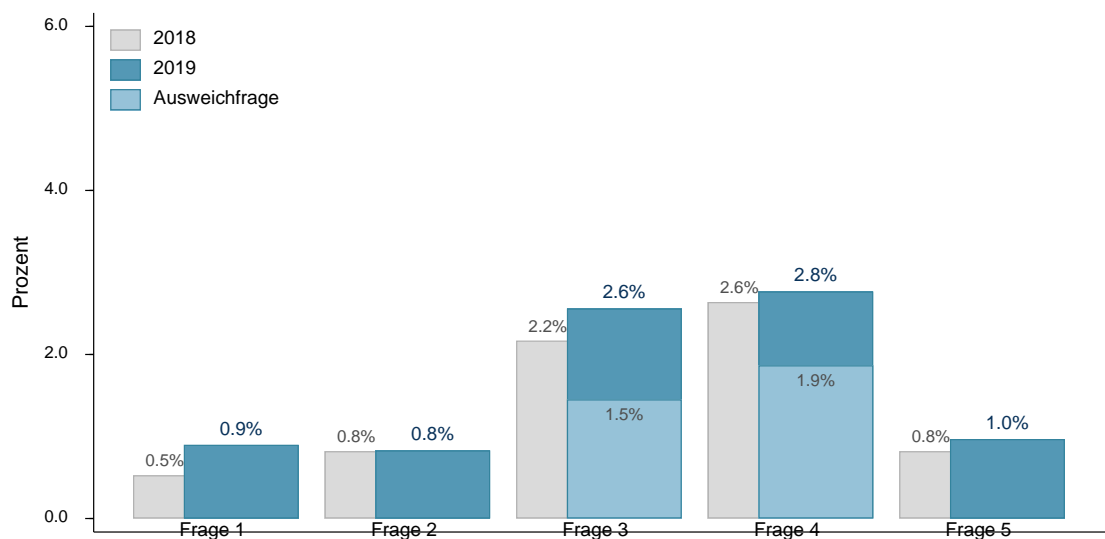
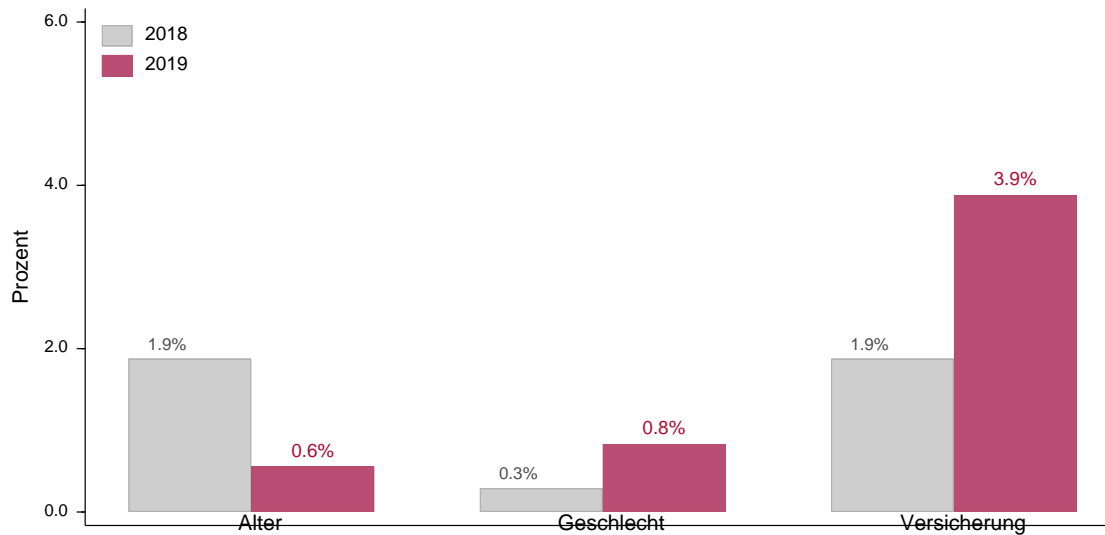


Abbildung 3: Anteil der fehlenden Antworten für die soziodemografischen Merkmale



Anmerkungen:

- Der Rücklauf (30,1%) ist insgesamt tiefer als bei den früheren Befragungen.
- Nur wenige Umfrageteilnehmende (7%) haben die Fragen online beantwortet.
- Die Datenqualität hat sich gegenüber 2018 sehr leicht verschlechtert. 6,2% der Umfrageteilnehmenden haben mindestens eine Zufriedenheitsfrage nicht beantwortet (2018: 5,6%). Bei der Variable Alter ist der Anteil der fehlenden Werte gesunken, bei den Variablen Geschlecht und Versicherungsstatus hingegen gestiegen.

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

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 annähernden Wert. Da die Befragung im September 2019 durchgeführt wurde, sind die Kinder der Altersklasse «0 Jahre» zwischen Januar und September 2019 geboren und demzufolge zwischen 0 und 9 Monate alt. 2019 betrug das Durchschnittsalter 4,8 Jahre und das Medianalter 3 Jahre (siehe [Tabelle 3 im Anhang](#)).

Abbildung 4: Verteilung der Kinder nach Altersklasse (2016–2019)

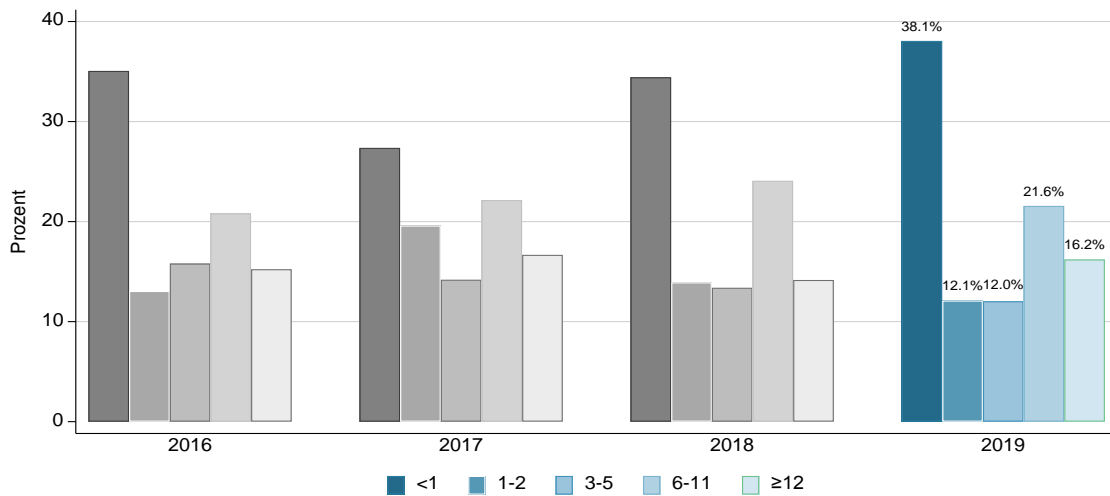
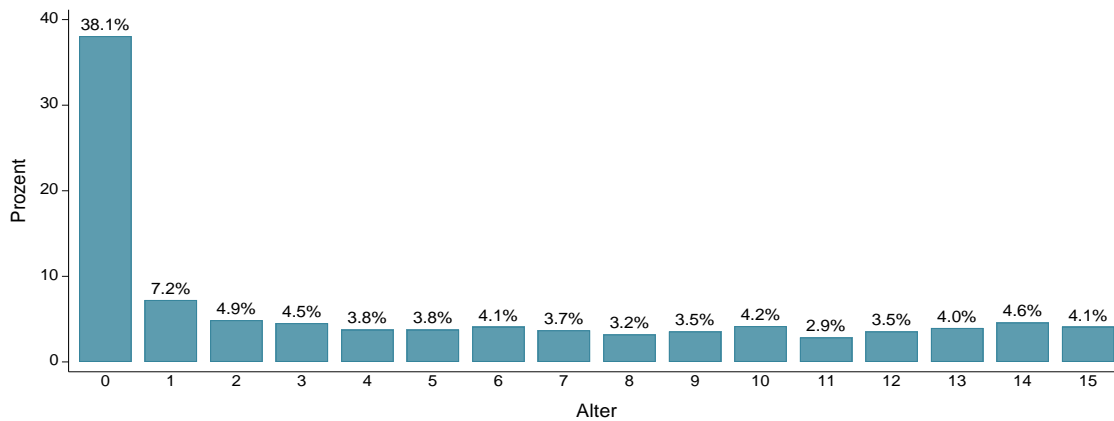


Abbildung 5: Altersverteilung der Kinder im Jahr 2019



Anmerkungen:

- Die Altersklassen sind in den verschiedenen Jahren ähnlich verteilt.
- Mit 38,1% bei weitem am stärksten vertreten sind nach wie vor die unter 1-Jährigen, wobei ihr Anteil etwas höher ist als 2018 (34,4%).

Abbildung 6: Verteilung der Kinder nach Geschlecht (2016–2019)

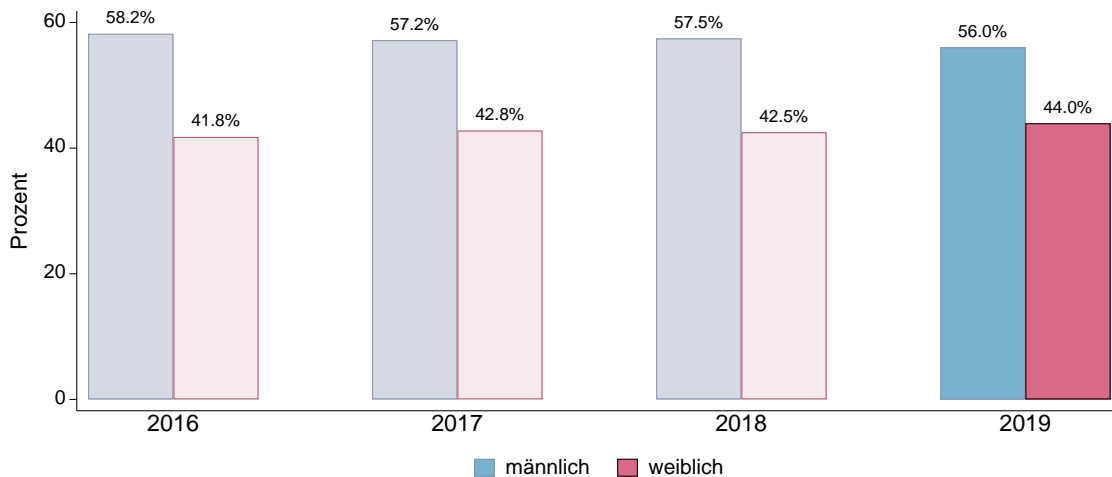
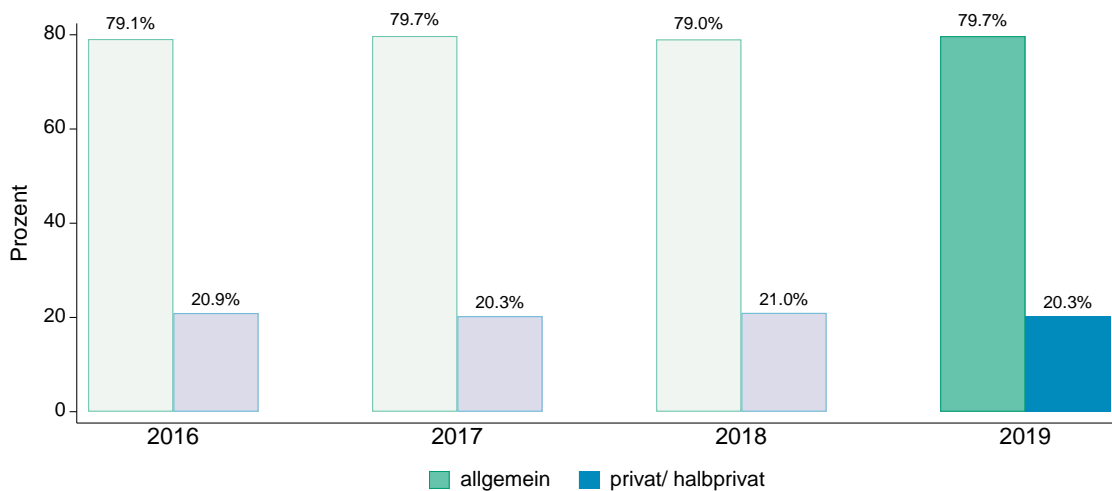


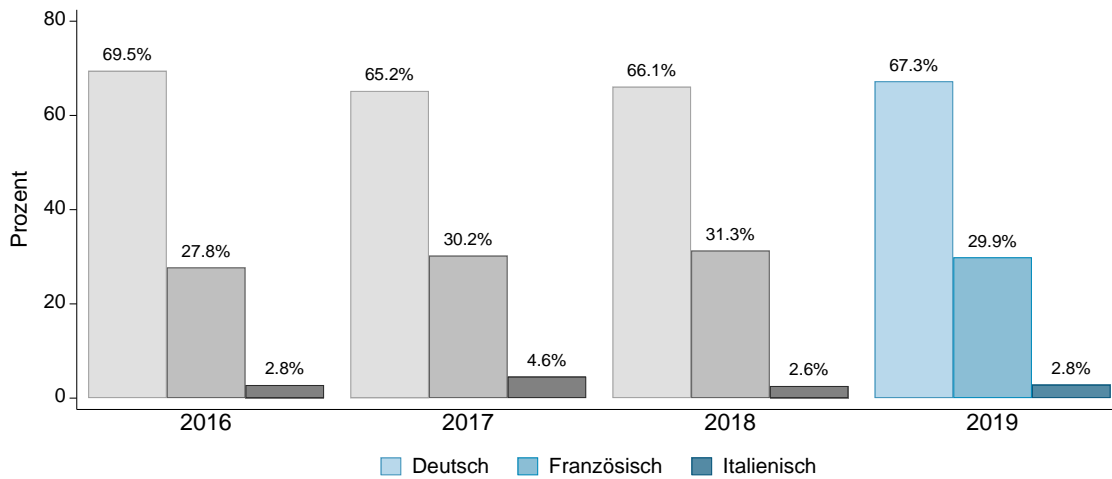
Abbildung 7: Verteilung der Kinder nach Versicherungsstatus (2016–2019)



Anmerkungen:

- 2019 waren 44% des Kinderkollektivs Mädchen. Dieser Anteil hat sich seit 2016 kaum verändert.
- Der Anteil der Privat- und Halbprivatversicherten ist seit 2016 stabil.

Abbildung 8: Verteilung der Anzahl eingegangener Fragebogen nach Sprache (2016–2019)



Anmerkungen:

- Die Anteile der eingegangenen Fragebogen nach Sprache sind insgesamt stabil geblieben.

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) in den Abbildungen 9 bis 13, und die Antworten auf die einzelnen Fragen im Detail (Tabelle 2) präsentiert.

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

Abbildung 9: Zufriedenheitsgrad der Eltern bei Frage 1

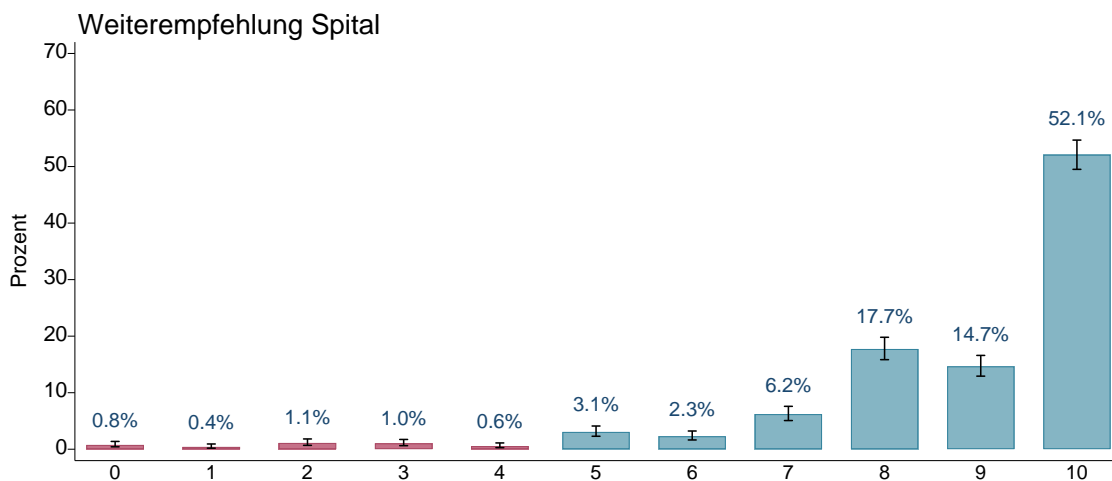


Abbildung 10: Zufriedenheitsgrad der Eltern bei Frage 2

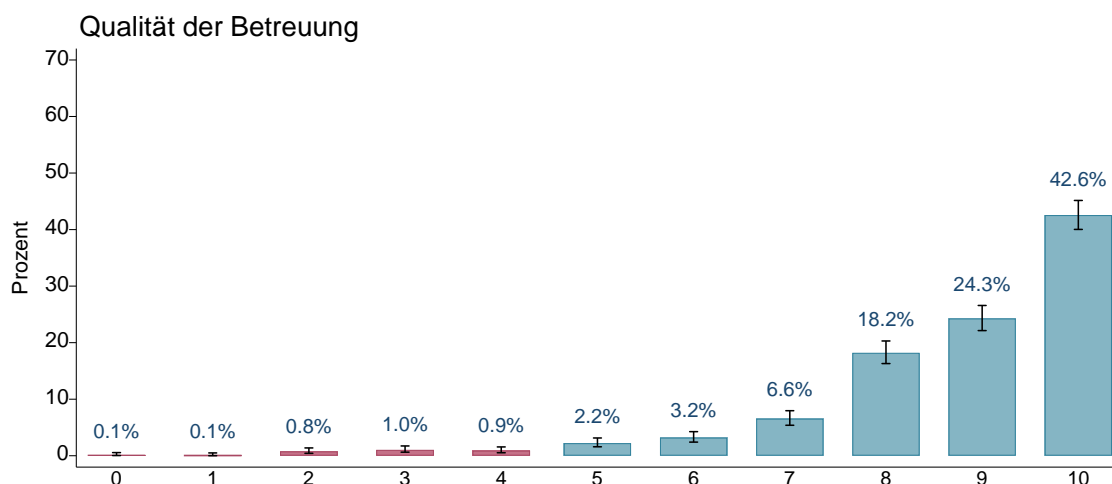


Abbildung 11: Zufriedenheitsgrad der Eltern bei Frage 3

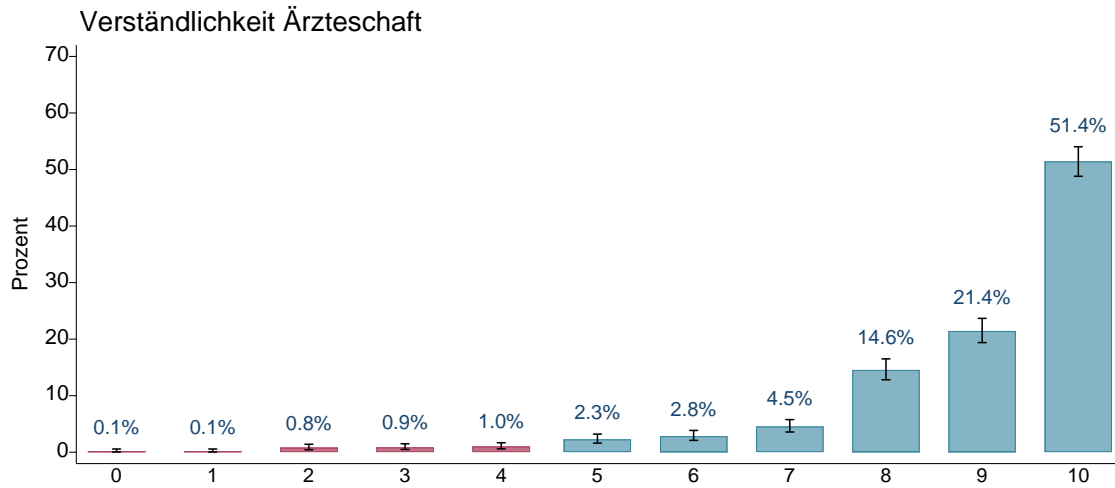


Abbildung 12: Zufriedenheitsgrad der Eltern bei Frage 4

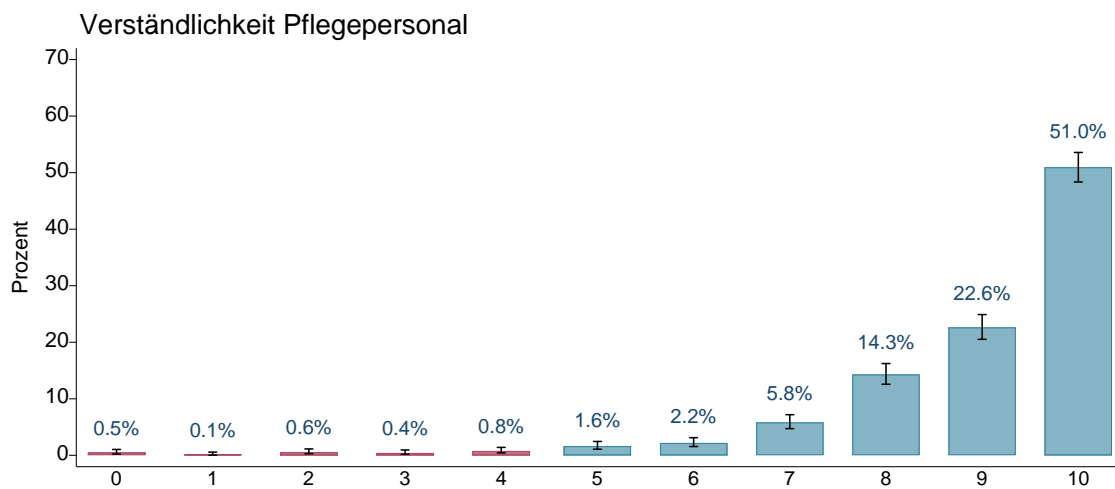


Abbildung 13: Zufriedenheitsgrad der Eltern bei Frage 5

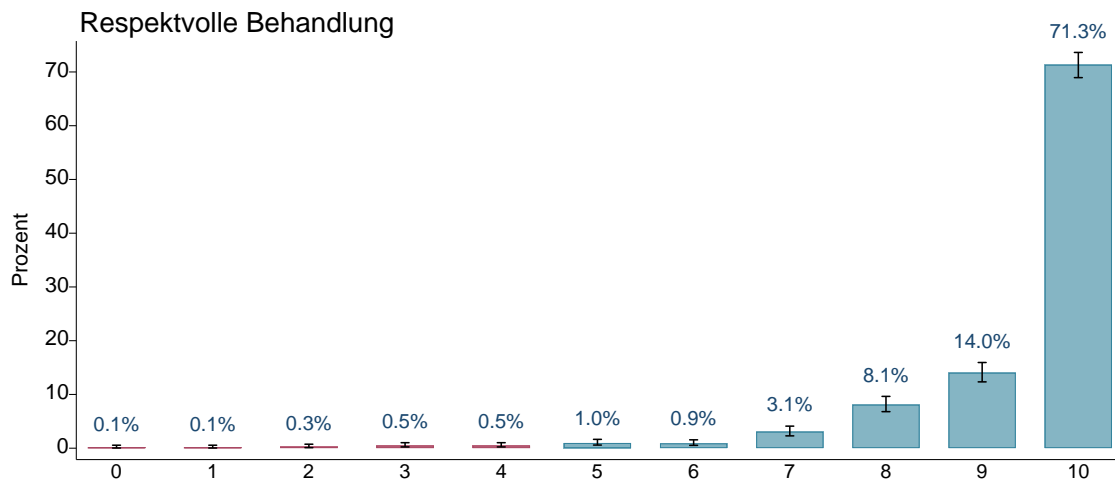


Tabelle 2: Deskriptive Gesamtergebnisse 2019 pro Frage

Anzahl retournierte Fragebogens : 1'445	N ausgewertet	Mittelwert	Konfidenzintervall 95%	Problematische Antworten	Keine Antwort* (N= 1'445)	
					miss.	alt
1. Würden Sie dieses Spital in Ihrem Freundeskreis und in Ihrer Familie weiterempfehlen?	1'432	8.76	[8.66, 8.85]	3.9%	0.9%	
2. Wie beurteilen Sie die Qualität der Betreuung, die Ihr Kind erhalten hat?	1'433	8.75	[8.66, 8.83]	2.9%	0.8%	
3. Wenn Sie den Ärztinnen und Ärzten wichtige Fragen über Ihr Kind stellten, bekamen Sie Antworten, die Sie verstehen konnten?	1'408	8.92	[8.84, 9.01]	2.9%	2.6%	1.5%
4. Wenn Sie dem Pflegepersonal wichtige Fragen über Ihr Kind stellten, bekamen Sie Antworten, die Sie verstehen konnten?	1'405	8.96	[8.88, 9.04]	2.4%	2.8%	1.9%
5. Wurde Ihr Kind während des Spitalaufenthaltes mit Respekt und Würde behandelt?	1'431	9.41	[9.34, 9.47]	1.5%	1.0%	

N ausgewertet: Anzahl für die Ergebnisse ausgewertete Antworten

Problematische Antworten: Anteil der fünf Antwortmöglichkeiten mit dem tiefsten Zufriedenheitsgrad (0–4)

Keine Antwort*: Anteil der nicht verwendeten retournierten Fragebogen, da kein Zufriedenheitsgrad angekreuzt

Abkürzungen: miss: keine Antwort auf die Frage; alt: angekreuzte Ausweichantwort: «Ich hatte keine Fragen» (Fragen 3 und 4)

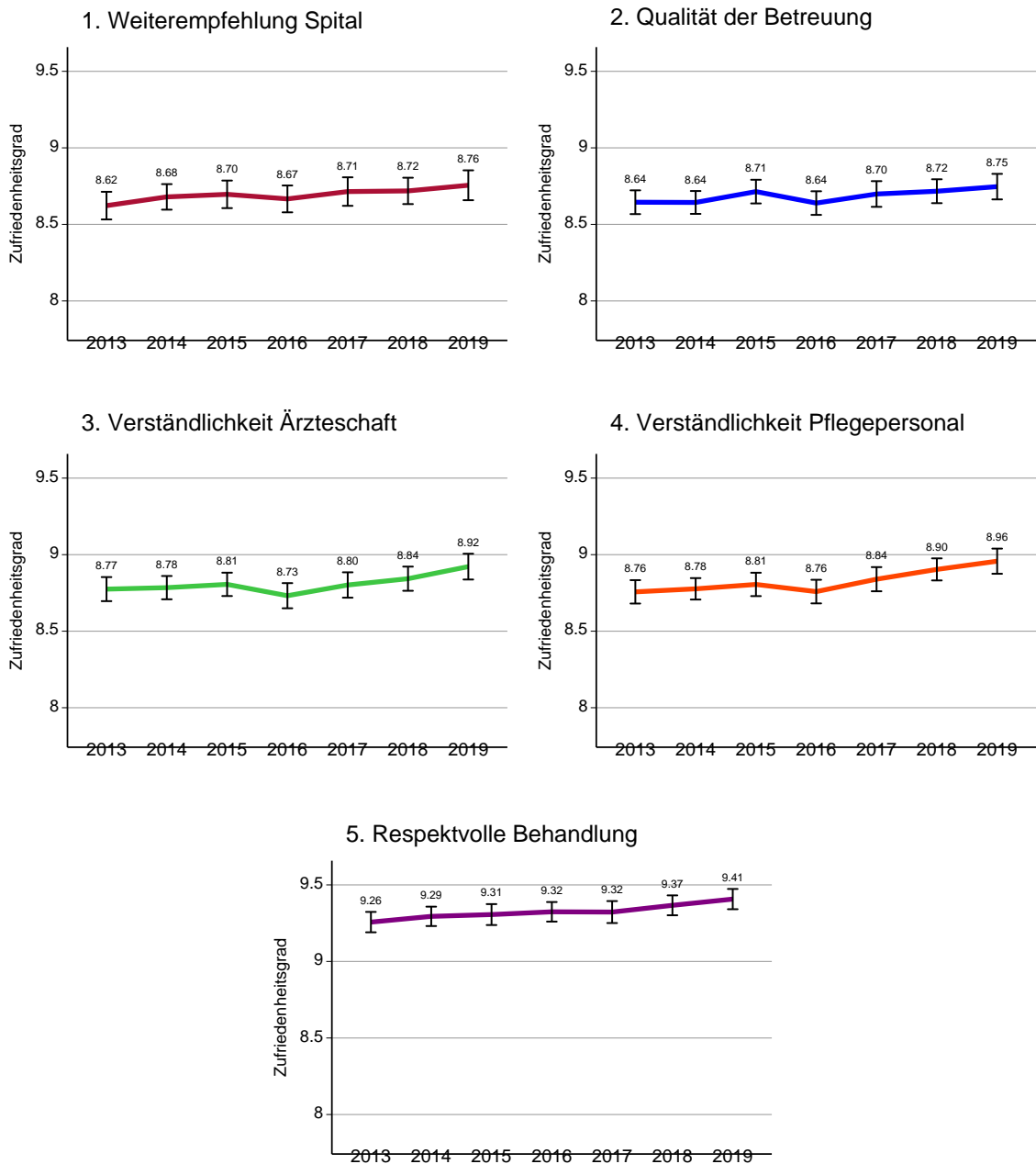
Anmerkungen:

- Die Patientenzufriedenheit ist in Bezug auf alle Fragen sehr hoch. Sie wurde mit über 8,7 Punkten bewertet.
- Mit einem Mittelwert von 9,4 Punkten wurde Frage 5 (respektvolle Behandlung) am besten benotet. Ähnlich hoch fiel die Bewertung der vier anderen Fragen aus. Sie erreichte 8,8 bis 9 Punkte.
- Frage 5 zur respektvollen Behandlung bekam am häufigsten die höchstmöglichen Bewertungen von 9 oder 10 (86%). Am wenigsten häufig (ca. 67%) bekamen die Fragen 1 und 2 die höchstmöglichen Bewertungen (Weiterempfehlung des Spitals und Qualität der Betreuung).
- Die Antworten sind bei allen Fragen 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 (3,9%), gefolgt von den Fragen 2 und 3 zur Qualität der Betreuung bzw. zur Verständlichkeit der Ärzteschaft.
- Es fehlten nur wenige Antworten. Bei Frage 3 und 4 kreuzten 1,5% bzw. 1,9% der Umfrageteilnehmenden die Ausweichantwort an (siehe Fragebogen im Anhang).

3.3 Entwicklung der Elternzufriedenheit 2013–2019

Abbildung 14 zeigt die Mittelwerte 2013–2019 der Antworten aller Eltern für die fünf Fragen mit ihrem jeweiligen 95%-Konfidenzintervall. Für eine optimale Darstellung der Ergebnisse wurde die Zufriedenheitsskala begrenzt (7,8–9,5).

Abbildung 14: Entwicklung der Zufriedenheit der Eltern von akutsomatisch behandelten Kindern



Anmerkungen:

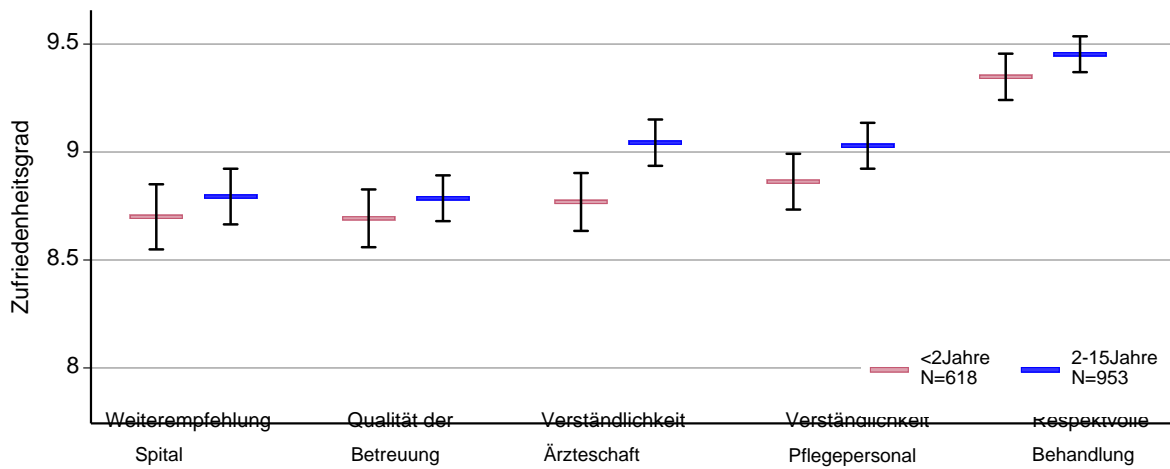
- Obschon die Grafiken auf eine zunehmende Zufriedenheit hindeuten, haben sich die Mittelwerte des Zufriedenheitsgrads im Lauf der Zeit kaum verändert. Zwischen 2013 und 2019 hat sich die Zufriedenheit auf einer Skala von 0 bis 10 um maximal 0,2 Punkte erhöht.
- Die Konfidenzintervalle überschneiden sich bei allen Fragen. Dies bedeutet, dass sich die beobachteten Veränderungen durch Zufallsschwankungen erklären lassen.
- Frage 5 zur respektvollen Behandlung erhielt deutlich höhere Zufriedenheitswerte als die anderen Fragen (Mittelwerte über 9). Zwischen den anderen Fragen sind die Unterschiede weniger ausgeprägt (alle Mittelwerte zwischen rund 8,5 und 9).

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 (Einzelheiten in den [Tabellen 4 und 5 im Anhang](#)).

3.4.1 Alter der Kinder

Abbildung 15: Nach Alter der Kinder (< 2 Jahre vs. ≥ 2 Jahre) stratifizierte Ergebnisse



Mittelwerte und 95%-Konfidenzintervall

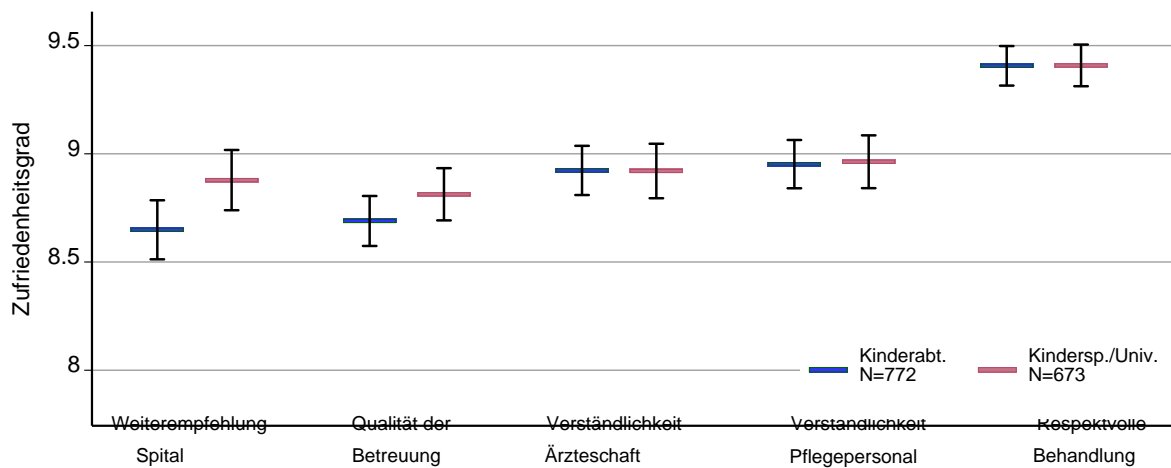
Anmerkungen:

- Eltern von Kindern unter 2 Jahren und solche von Kindern ab 2 Jahren waren in etwa gleich zufrieden. Die sich überschneidenden Konfidenzintervalle deuten darauf hin, dass es sich um Zufallsschwankungen handelt.

3.4.2 Art des Spitals bzw. 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 (siehe Tabelle 5 im Anhang).

Abbildung 16: Nach Art des Spitals bzw. der Abteilung stratifizierte Ergebnisse



Mittelwerte und 95%-Konfidenzintervall

Anmerkungen:

- Zwischen diesen beiden Spital- bzw. Abteilungsarten bestehen in Bezug auf die Zufriedenheit nur unbedeutende Unterschiede. Die sich überschneidenden Konfidenzintervalle deuten darauf hin, dass es sich um Zufallsschwankungen handelt.

3.5 Funnel Plots mit den Mittelwerten der einzelnen Zufriedenheitsfragen

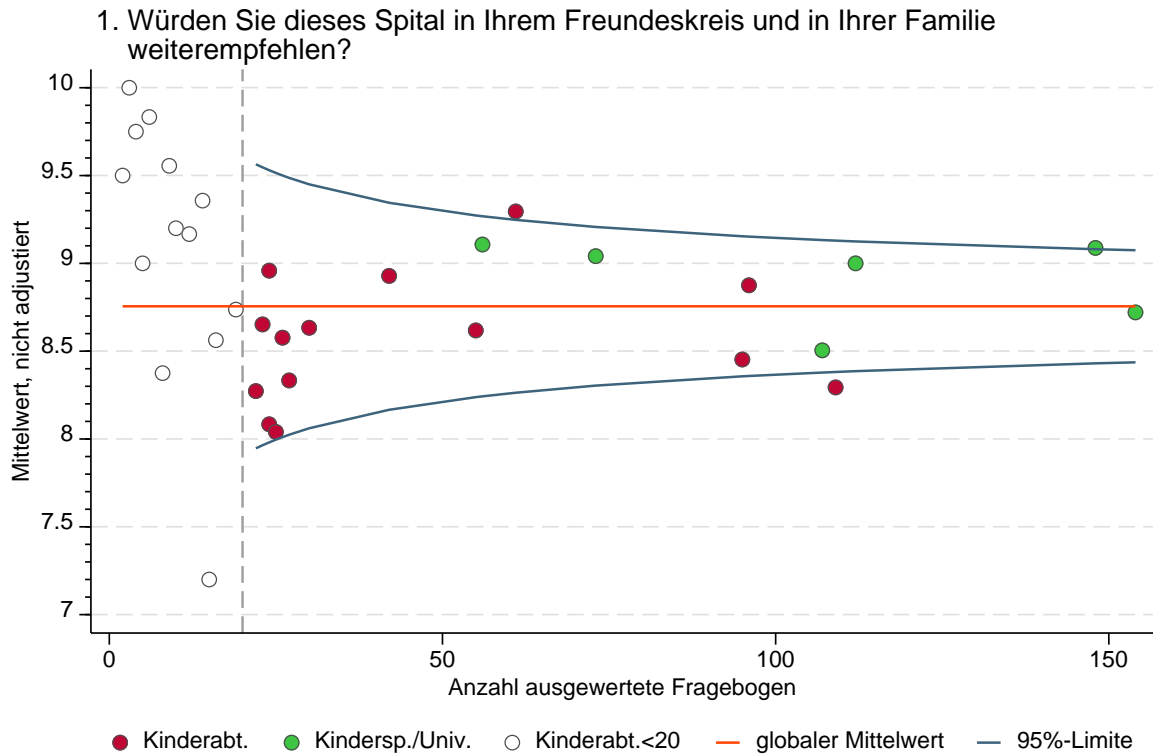
Die *Funnel Plots* (Trichterdiagramme) der Abbildungen 17 bis 21 zeigen die Ergebnisse sämtlicher Spitäler/Abteilungen im Überblick. Für die Fragen 1 bis 5 sind die Mittelwerte der Spitäler/Abteilungen jeweils separat dargestellt.

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.). Kinderabteilungen in Akutspitälern mit weniger als 20 Antworten auf eine Frage sind als weisse Kreise und ohne Kontrolllimiten dargestellt.
- Spitäler/Abteilungen mit vielen vollständigen Antworten stehen je nach Anzahl Fragebogen rechts in der Grafik. Spitäler/Abteilungen mit Mittelwerten ausserhalb des Funnel (des Trichters) 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 der Mittelwert einer Stichprobe in 19 von 20 (oder 95 von 100) Fällen innerhalb der Kontrolllimiten liegt (und in einem Fall von 20 nicht), wenn sich der wahre Mittelwert des Spitals bzw. der Abteilung nicht vom Mittelwert des Gesamtkollektivs unterscheidet.

Abbildung 17: Funnel Plot zu Frage 1 (nicht adjustierte Mittelwerte, N=1'432)



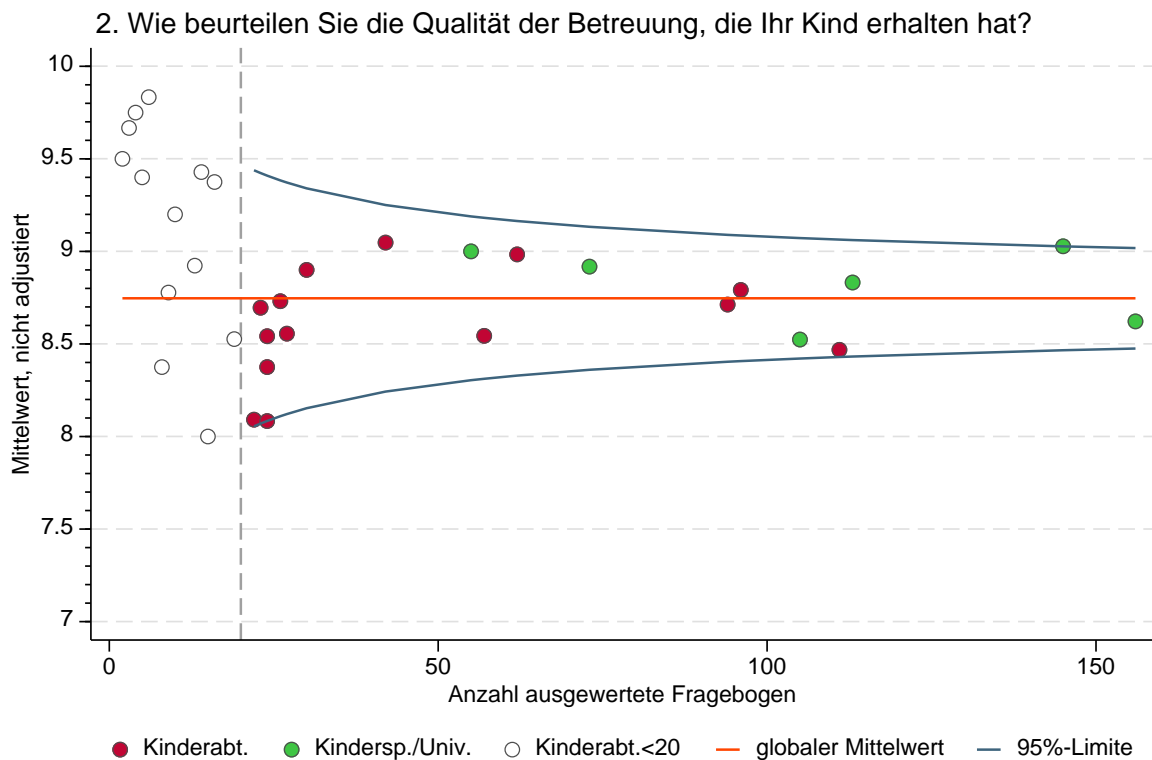
N: Anzahl ausgewertete Fälle (mit einer gültigen Antwort auf die Frage). Die Werte der Kinderabteilungen mit weniger als 20 ausgewerteten Antworten sind weiss dargestellt. Auf die Angabe der 95%-Limite wurde in diesem Fall verzichtet.

Anmerkungen:

- Bei den 20 Kinderabteilungen mit 20 oder mehr ausgewerteten Antworten liegt der tiefste Wert bei 8,0 und der höchste bei 9,3 (max. Unterschied von 1,3⁴); bei Frage 1 beträgt der Mittelwert des Gesamtkollektivs 8,8.

⁴ Da die Zahlen gerundet wurden, weichen die Unterschiede oder Summen unter Umständen ab.

Abbildung 18: Funnel Plot zu Frage 2 (nicht adjustierte Mittelwerte, N=1'433)



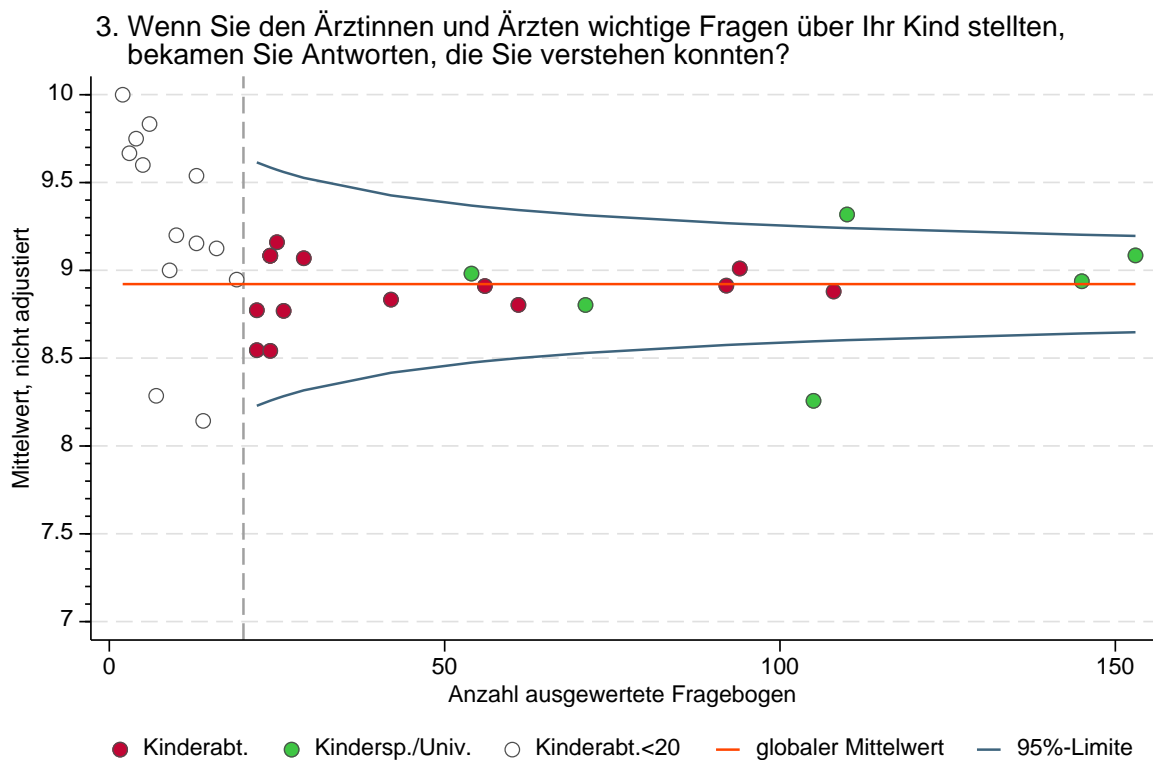
N: Anzahl ausgewertete Fälle (mit einer gültigen Antwort auf die Frage). Die Werte der Kinderabteilungen mit weniger als 20 ausgewerteten Antworten sind weiss dargestellt. Auf die Angabe der 95%-Limite wurde in diesem Fall verzichtet.

Anmerkungen:

- Bei den 20 Kinderabteilungen mit 20 oder mehr ausgewerteten Antworten liegt der tiefste Wert bei 8,1 und der höchste bei 9,1 (max. Unterschied von 1,0⁵); bei Frage 2 beträgt der Mittelwert des Gesamtkollektivs 8,8.

⁵ Da die Zahlen gerundet wurden, weichen die Unterschiede oder Summen unter Umständen ab.

Abbildung 19: Funnel Plot zu Frage 3 (nicht adjustierte Mittelwerte, N=1'408)



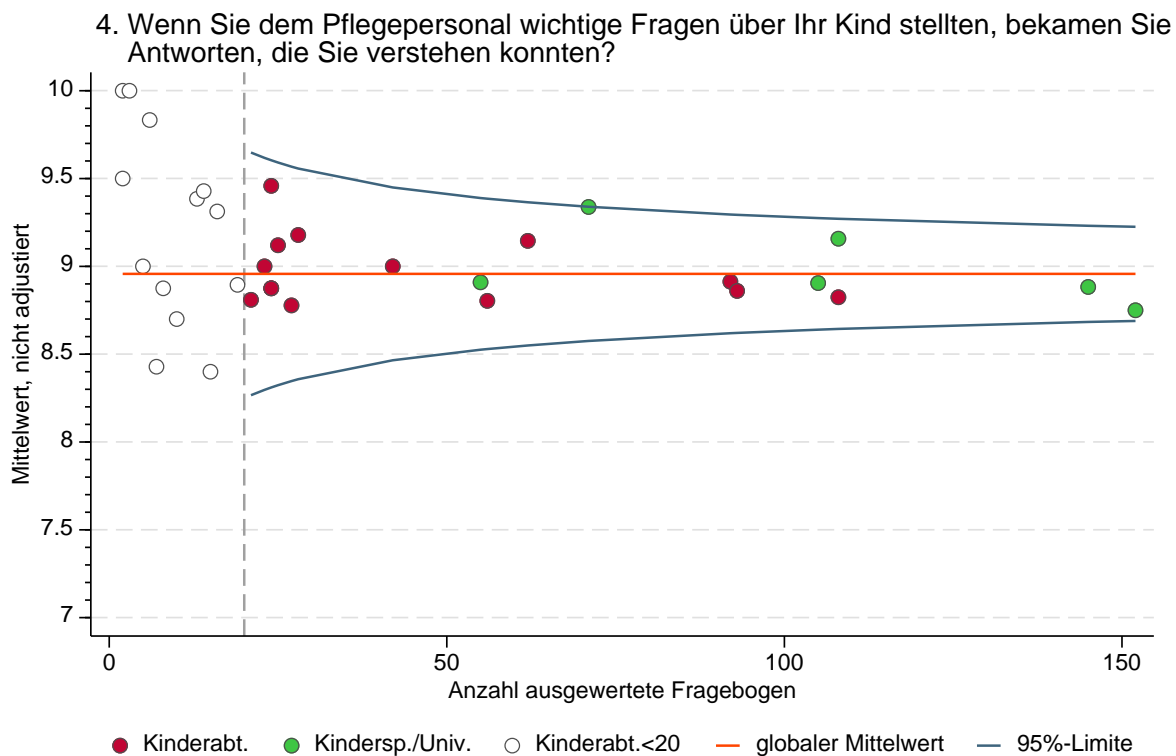
N: Anzahl ausgewertete Fälle (mit einer gültigen Antwort auf die Frage). Die Werte der Kinderabteilungen mit weniger als 20 ausgewerteten Antworten sind weiss dargestellt. Auf die Angabe der 95%-Limite wurde in diesem Fall verzichtet.

Anmerkungen:

- Bei den 20 Kinderabteilungen mit 20 oder mehr ausgewerteten Antworten liegt der tiefste Wert bei 8,3 und der höchste bei 9,3 (max. Unterschied von 1,1⁶); bei Frage 3 beträgt der Mittelwert des Gesamtkollektivs 8,9.

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

Abbildung 20: Funnel Plot zu Frage 4 (nicht adjustierte Mittelwerte, N=1'405)



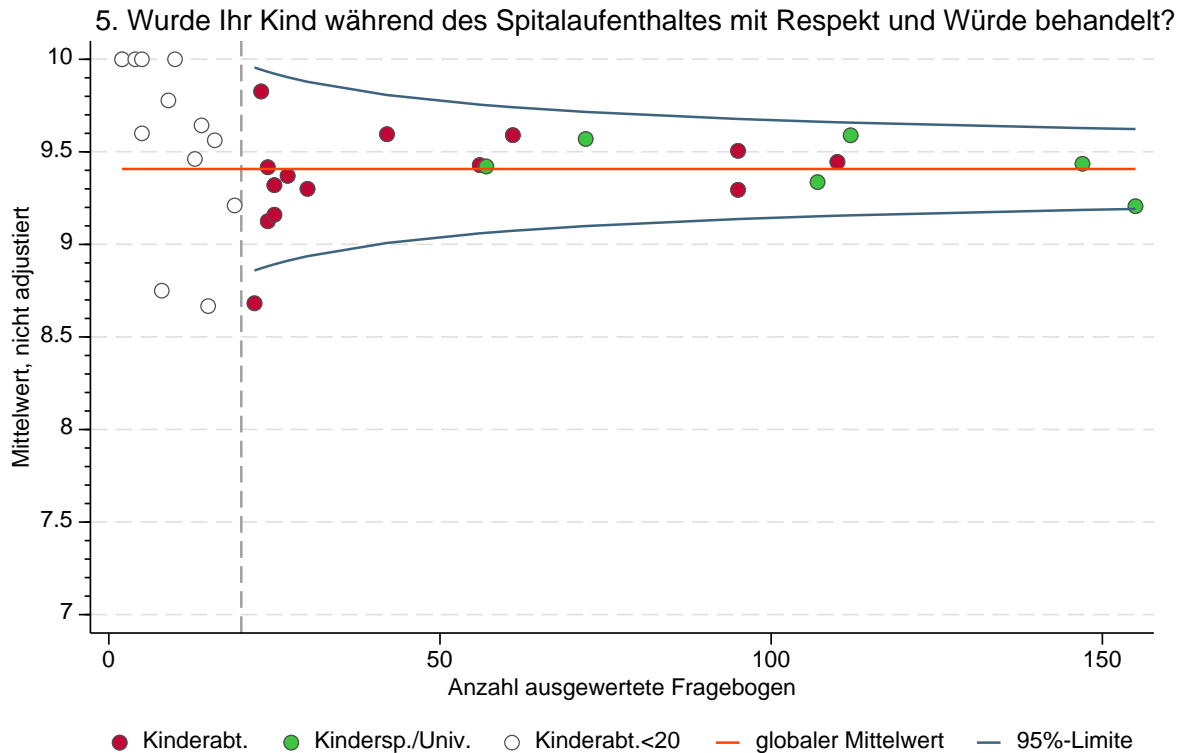
N: Anzahl ausgewertete Fälle (mit einer gültigen Antwort auf die Frage). Die Werte der Kinderabteilungen mit weniger als 20 ausgewerteten Antworten sind weiss dargestellt. Auf die Angabe der 95%-Limite wurde in diesem Fall verzichtet.

Anmerkungen:

- Bei den 20 Kinderabteilungen mit 20 oder mehr ausgewerteten Antworten liegt der tiefste Wert bei 8,8 und der höchste bei 9,5 (max. Unterschied von 0,7⁷); bei Frage 4 beträgt der Mittelwert des Gesamtkollektivs 9,0.

⁷ Da die Zahlen gerundet wurden, weichen die Unterschiede oder Summen unter Umständen ab.

Abbildung 21: Funnel Plot zu Frage 5 (nicht adjustierte Mittelwerte, N=1'431)



N: Anzahl ausgewertete Fälle (mit einer gültigen Antwort auf die Frage). Die Werte der Kinderabteilungen mit weniger als 20 ausgewerteten Antworten sind weiss dargestellt. Auf die Angabe der 95%-Limite wurde in diesem Fall verzichtet.

Anmerkungen:

- Bei den 20 Kinderabteilungen mit 20 oder mehr ausgewerteten Antworten liegt der tiefste Wert bei 8,7 und der höchste bei 9,8 (max. Unterschied von 1,1⁸); bei Frage 5 beträgt der Mittelwert des Gesamtkollektivs 9,4.

Anmerkungen:

- In allen Grafiken liegen die Werte grossmehrheitlich zwischen den beiden 95%-Limiten. Bei den Fragen 1 bis 3 befinden sich einige wenige Spitäler/Abteilungen (in der Regel 2 bis 3) ausserhalb des Trichters, d.h. die Abweichungen in diesen Spitälern/Abteilungen (gegenüber den anderen Spitälern) sind nicht zufallsbedingt. Bei den Fragen 4 und 5 hingegen liegt maximal ein Punkt ausserhalb des Trichters. Dies bedeutet, dass sich die Mittelwerte der einzelnen Spitäler/Abteilungen für diese beiden Fragen nicht signifikant vom Mittelwert des Gesamtkollektivs unterscheiden.
- Mit einer Bandbreite von 1,3 Punkten (auf einer Skala von 0 bis 10) zwischen den Mittelwerten der Spitäler/Abteilungen mit mehr als 20 Antworten ist die Streuung bei Frage 1 zur Weiterempfehlung des Spitals am grössten. Bei den Fragen 2, 3 und 5 ist die Streuung

⁸ Da die Zahlen gerundet wurden, weichen die Unterschiede oder Summen unter Umständen ab.

allerdings nur unwesentlich kleiner und bei Frage 4 beträgt die maximale Bandbreite lediglich 0,7.

- Der mit 9,8 höchste Mittelwert aller Spitäler/Abteilungen (mit ≥ 20 Antworten) wurde bei Frage 5 zur respektvollen Behandlung erzielt, der tiefste (8,0) bei Frage 1.
- Bei 13 Spitalern/Abteilungen basieren die Zufriedenheitswerte auf weniger als 20 Antworten und sind daher mit Vorsicht zu interpretieren.

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 2019 und vergleicht sie mit den Ergebnissen der Vorjahre.

Der Rücklauf der Erhebung 2019 (30,1%) ist der tiefste seit der ersten nationalen Zufriedenheitsbefragung der Eltern von hospitalisierten Kindern im Jahr 2013. Ausser in 2018 ging er jedes Jahr etwas zurück (Rücklauf 2013: 43,3%). Dieser tiefe Rücklauf ist bei Kinderspitälern und Kinderstationen in Universitätsspitalern gleichermaßen zu beobachten wie bei Kinderabteilungen in Akutspitalern.

Die Merkmale der Kinder (Alter, Geschlecht und Versicherungsstatus bei der Hospitalisierung) sind seit 2016 insgesamt stabil geblieben.

Der Zufriedenheitsgrad bewegt sich auf einem sehr hohen Niveau. Er liegt bei allen Zufriedenheitsfragen bei über acht von zehn möglichen Punkten. Die höchste Bewertung erhielt die Frage zur respektvollen Behandlung (9,4), am wenigsten hoch waren die Werte bei den Fragen zur Weiterempfehlung des Spitals und der Qualität der Betreuung (je 8,8). Auch die Verständlichkeit der Ärzteschaft (8,9) und die Verständlichkeit des Pflegepersonals (9,0) wurden sehr gut bewertet. Wie der zeitliche Vergleich zeigt, sind die Ergebnisse seit 2013 stabil. Der Anteil problematischer Antworten ist im Vergleich zu 2018 leicht gestiegen. Solche Abweichungen sind jedes Jahr zu beobachten, die Anteile bleiben aber insgesamt tief (unter 4%). Bei einer seit mehreren Jahren so hohen Zufriedenheit besteht kaum Verbesserungspotenzial.

Die nach den beiden verfügbaren Variablen (Alter der Kinder und Art des Spitals bzw. der Abteilung) stratifizierten Ergebnisse zeigen geringfügige, statistisch nicht signifikante Unterschiede.

In den Funnel Plots (Trichterdiagrammen), die über den Zufriedenheitsgrad nach Anzahl Antworten pro Spital/Abteilung Aufschluss geben, ist zu erkennen, dass bei den Fragen 1 bis 3 zwei bis drei der 20 Spitäler/Abteilungen (d.h. mehr als 5%) ausserhalb der 95%-Konfidenzintervalls liegen und die Unterschiede folglich nicht nur zufallsbedingt sind. Bei den Fragen 4 und 5 hingegen (Verständlichkeit Pflegepersonal und respektvolle Behandlung) liegen mindestens 95% der Ergebnisse (d.h. 19 von 20 Spitalern/Abteilungen) innerhalb der 95%-Limiten des Trichters, was bedeutet, dass sich die Zufriedenheit nicht signifikant vom Mittelwert des Gesamtkollektivs unterscheidet.

Wie bei vielen Zufriedenheitsumfragen konzentrieren sich die Werte im oberen Teil der Antwortskala. Diese asymmetrische Verteilung der Antworten, die im Übrigen auf einen Deckeneffekt hinweist, ist bei allen Fragen zu beobachten. Bei Frage 5 (respektvolle Behandlung) ist diese asymmetrische Verteilung jedoch besonders ausgeprägt: mehr als 70% der Umfrageteilnehmenden haben die positivste Antwort angekreuzt. Dieser Deckeneffekt schränkt die Möglichkeiten der Diskriminierung zwischen Spitalern/Abteilungen ein. Die Gründe dafür sind unter anderem in den sehr allgemeinen Formulierungen der Fragen zu suchen. Ein Fragebogen mit spezifischeren Fragen oder einer geeigneteren Messskala würde wahrscheinlich differenziertere Ergebnisse liefern.

Bei der Interpretation dieser Umfrageergebnisse sind einige Einschränkungen zu beachten. Erstens kann die Repräsentativität der Ergebnisse nicht gewährleistet werden, da die Merkmale des Gesamtkollektivs, das heisst der akutstationär behandelten Kinder, nicht bekannt ist. Zweitens liegen nur wenige soziodemografische Patientendaten (Alter, Geschlecht, Versicherungsstatus) vor, sodass sich lediglich die Entwicklung der Patientenmerkmale im Zeitverlauf nachverfolgen lässt. Drittens sind die Mittelwerte der Zufriedenheit nicht nach möglichen Störfaktoren adjustiert.

Schliesslich sei daran erinnert, dass die Ergebnisse einer Zufriedenheitsbefragung keine Schlüsse über die Qualität der medizinischen Versorgung 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. ESOPE, *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 2019. [Auswertungskonzept ANQ](#). Nationale Patientenbefragung Akutsomatik. Nationaler Vergleichsbericht Messung 2018, Version 5.1.

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Rücklauf und Anzahl versendete Fragebogen (2013–2019).....	7
Abbildung 2: Anteil der fehlenden Antworten für die Zufriedenheitsfragen	8
Abbildung 3: Anteil der fehlenden Antworten für die soziodemografischen Merkmale.....	9
Abbildung 4: Verteilung der Kinder nach Altersklasse (2016–2019).....	10
Abbildung 5: Altersverteilung der Kinder im Jahr 2019	10
Abbildung 6: Verteilung der Kinder nach Geschlecht (2016–2019).....	11
Abbildung 7: Verteilung der Kinder nach Versicherungsstatus (2016–2019).....	11
Abbildung 8: Verteilung der Anzahl eingegangener Fragebogen nach Sprache (2016–2019).....	12
Abbildung 9: Zufriedenheitsgrad der Eltern bei Frage 1	13
Abbildung 10: Zufriedenheitsgrad der Eltern bei Frage 2.....	13
Abbildung 11: Zufriedenheitsgrad der Eltern bei Frage 3.....	14
Abbildung 12: Zufriedenheitsgrad der Eltern bei Frage 4.....	14
Abbildung 13: Zufriedenheitsgrad der Eltern bei Frage 5.....	15
Abbildung 14: Entwicklung der Zufriedenheit der Eltern von akutsomatisch behandelten Kindern.....	17
Abbildung 15: Nach Alter der Kinder (< 2 Jahre vs. ≥ 2 Jahre) stratifizierte Ergebnisse	19
Abbildung 16: Nach Art des Spitals bzw. der Abteilung stratifizierte Ergebnisse	20
Abbildung 17: Funnel Plot zu Frage 1 (nicht adjustierte Mittelwerte, N=1'432).....	22
Abbildung 18: Funnel Plot zu Frage 2 (nicht adjustierte Mittelwerte, N=1'433	23
Abbildung 19: Funnel Plot zu Frage 3 (nicht adjustierte Mittelwerte, N=1'408).....	24
Abbildung 20: Funnel Plot zu Frage 4 (nicht adjustierte Mittelwerte, N=1'405).....	25
Abbildung 21: Funnel Plot zu Frage 5 (nicht adjustierte Mittelwerte, N=1'431).....	26

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Rücklauf nach Art des Spitals, 2019.....	8
Tabelle 2: Deskriptive Gesamtergebnisse 2019 pro Frage.....	16
Tabelle 3: Verteilung der Kinder nach Altersklasse (2016–2019).....	32
Tabelle 4: Mittelwert und 95%-Konfidenzintervall nach Alter der Kinder.....	32
Tabelle 5: Mittelwert und 95%-Konfidenzintervall nach Alter der Kinder.....	32
Tabelle 6: Rücklauf und nicht adjustierte Mittelwerte der Zufriedenheitsfragen pro Spital/Abteilung 2018 und 2019.....	33

Anhang

Tabelle 3: Verteilung der Kinder nach Altersklasse (2016–2019)

Altersklassen	<1	1-2	3-5	6-11	≥12
	%	%	%	%	%
2016	35.1	13.1	15.8	20.8	15.2
2017	27.4	19.6	14.2	22.2	16.7
2018	34.4	13.9	13.4	24.1	14.2
2019	38.1	12.1	12.0	21.6	16.2

Tabelle 4: Mittelwert und 95%-Konfidenzintervall nach Alter der Kinder

Alter	Weiterempfehlung Spital		Qualität der Betreuung		Verständlichkeit Ärzteschaft		Verständlichkeit Pflegepersonal		Respektvolle Behandlung	
	M	KI	M	KI	M	KI	M	KI	M	KI
<2 Jahre N=651	8.70	[8.55, 8.85]	8.69	[8.56, 8.83]	8.77	[8.63, 8.90]	8.86	[8.73, 8.99]	9.35	[9.24, 9.46]
2 Jahre und mehr N=786	8.79	[8.66, 8.92]	8.79	[8.68, 8.89]	9.04	[8.94, 9.15]	9.03	[8.92, 9.14]	9.45	[9.37, 9.54]

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

Spitaltyp	Weiterempfehlung Spital		Qualität der Betreuung		Verständlichkeit Ärzteschaft		Verständlichkeit Pflegepersonal		Respektvolle Behandlung	
	M	KI	M	KI	M	KI	M	KI	M	KI
Kinderabts.* N=772	8.65	[8.51, 8.79]	8.69	[8.57, 8.81]	8.92	[8.81, 9.04]	8.95	[8.84, 9.06]	9.41	[9.32, 9.50]
Kindersp./ Universitäts.** N=673	8.88	[8.74, 9.02]	8.81	[8.69, 8.93]	8.92	[8.79, 9.05]	8.96	[8.84, 9.09]	9.41	[9.31, 9.50]

M : Mittelwert

KI : Konfidenzintervall

*Kinderabteilungen der Akutspitäler

**Kinderspitäler und Kinderstationen der Universitätsspitäler

Tabelle 6: Rücklauf und nicht adjustierte Mittelwerte der Zufriedenheitsfragen pro Spital/Abteilung 2018 und 2019

m: Mittelwert; **m KI** Mittelwert und Konfidenzintervall (darunter); **N:** Anzahl ausgewertete Fragebogen

Code	Anzahl retournierte Fragebogen		Rücklauf		Frage 1 Mittelwerte Gesamtkollektiv: 8.76			Frage 2 Mittelwerte Gesamtkollektiv: 8.75			Frage 3 Mittelwerte Gesamtkollektiv: 8.92			Frage 4 Mittelwerte Gesamtkollektiv: 8.96			Frage 5 Mittelwerte Gesamtkollektiv: 9.41		
	2018	2019	2018	2019	2018	2019		2018	2019		2018	2019		2018	2019		2018	2019	
					m	m KI	N	m	m KI	N	m	m KI	N	m	m KI	N	m	m KI	N
1	80	57	38.6%	29.4%	8.61	9.11	56	8.43	9.00	55	8.50	8.98	54	8.51	8.91	55	9.09	9.42	57
						[8.69, 9.53]			[8.75, 9.25]			[8.59, 9.38]			[8.48, 9.34]			[9.11, 9.73]	
2	124	62	58.5%	35.2%	9.02	9.30	61	8.97	8.98	62	8.97	8.80	61	8.93	9.15	62	9.44	9.59	61
						[9.03, 9.56]			[8.65, 9.32]			[8.40, 9.20]			[8.87, 9.42]			[9.37, 9.81]	
3	25	26	33.3%	35.6%	8.76	8.58	26	8.92	8.73	26	9.08	9.16	25	8.96	9.12	25	9.44	9.16	25
						[7.54, 9.61]			[8.05, 9.41]			[8.68, 9.64]			[8.56, 9.68]			[8.50, 9.82]	
4	33	27	38.4%	29.3%	8.30	8.33	27	8.39	8.56	27	8.58	8.77	26	8.82	8.78	27	9.28	9.37	27
						[7.60, 9.07]			[7.82, 9.29]			[8.06, 9.48]			[8.02, 9.53]			[8.80, 9.94]	
5	67	150	31.8%	29.9%	8.79	9.09	148	8.88	9.03	145	8.67	8.94	145	8.64	8.88	145	9.15	9.44	147
						[8.84, 9.34]			[8.81, 9.25]			[8.67, 9.21]			[8.61, 9.15]			[9.25, 9.62]	
6	154	107	41.1%	30.1%	8.68	8.50	107	8.69	8.52	105	8.75	8.26	105	9.05	8.90	105	9.38	9.34	107
						[8.11, 8.90]			[8.16, 8.89]			[7.88, 8.64]			[8.59, 9.22]			[9.09, 9.58]	
7	110	57	33.8%	32.8%	8.75	8.62	55	8.62	8.54	57	8.96	8.91	56	8.90	8.80	56	9.31	9.43	56
						[8.07, 9.17]			[8.15, 8.94]			[8.48, 9.34]			[8.28, 9.32]			[9.15, 9.71]	
8	45	30	39.8%	23.3%	8.40	8.63	30	8.74	8.90	30	9.07	9.07	29	9.07	9.18	28	8.96	9.30	30
						[7.90, 9.37]			[8.44, 9.36]			[8.51, 9.63]			[8.52, 9.84]			[8.67, 9.93]	
9	108	96	48.0%	37.6%	8.88	8.88	96	8.86	8.79	96	8.95	9.01	94	8.90	8.91	92	9.61	9.51	95
						[8.53, 9.22]			[8.49, 9.09]			[8.72, 9.30]			[8.59, 9.23]			[9.32, 9.69]	
10	60	95	34.7%	29.8%	8.66	8.45	95	8.85	8.71	94	8.56	8.91	92	8.95	8.86	93	9.39	9.29	95
						[8.06, 8.85]			[8.39, 9.04]			[8.60, 9.23]			[8.52, 9.20]			[8.99, 9.60]	
11	196	157	31.4%	31.0%	8.75	8.72	154	8.54	8.62	156	8.88	9.08	153	8.84	8.75	152	9.20	9.21	155
						[8.40, 9.04]			[8.33, 8.92]			[8.84, 9.33]			[8.45, 9.05]			[8.94, 9.47]	

Code	Anzahl retournierte Fragebogen		Rücklauf		Frage 1 Mittelwerte			Frage 2 Mittelwerte			Frage 3 Mittelwerte			Frage 4 Mittelwerte			Frage 5 Mittelwerte		
	2018	2019	2018	2019	Gesamtkollektiv: 8.76			Gesamtkollektiv: 8.75			Gesamtkollektiv: 8.92			Gesamtkollektiv: 8.96			Gesamtkollektiv: 9.41		
					2018	2019		2018	2019		2018	2019		2018	2019		2018	2019	
				m	m KI	N	m	m KI	N	m	m KI	N	m	m KI	N	m	m KI	N	
12	100	111	37.0%	31.7%	8.11	8.29	109	8.56	8.47	111	8.70	8.88	108	8.76	8.82	108	9.31	9.45	110
						[7.92, 8.67]			[8.16, 8.77]			[8.56, 9.20]			[8.53, 9.12]			[9.27, 9.62]	
13	96	73	37.5%	28.6%	9.01	9.04	73	8.92	8.92	73	8.85	8.80	71	9.39	9.34	71	9.55	9.57	72
						[8.63, 9.45]			[8.56, 9.27]			[8.36, 9.24]			[9.06, 9.61]			[9.36, 9.78]	
14	18	23	33.3%	32.9%	8.44	8.65	23	9.06	8.70	23	8.72	8.77	22	8.71	9.00	23	9.56	9.83	23
						[7.93, 9.38]			[8.00, 9.39]			[8.04, 9.50]			[8.49, 9.51]			[9.67, 9.98]	
15	31	24	34.1%	31.6%	8.55	8.96	24	8.58	8.54	24	9.35	9.08	24	9.16	8.88	24	9.13	9.13	24
						[8.40, 9.52]			[7.87, 9.21]			[8.54, 9.62]			[8.24, 9.51]			[8.52, 9.73]	
16	54	42	45.0%	30.0%	8.87	8.93	42	8.78	9.05	42	8.89	8.83	42	9.00	9.00	42	9.59	9.60	42
						[8.54, 9.32]			[8.70, 9.39]			[8.38, 9.29]			[8.64, 9.36]			[9.29, 9.90]	
17	118	113	29.2%	25.5%	8.94	9.00	112	8.89	8.83	113	8.99	9.32	110	9.15	9.16	108	9.54	9.59	112
						[8.70, 9.30]			[8.58, 9.08]			[9.13, 9.50]			[8.93, 9.38]			[9.41, 9.77]	
18	11	16	29.7%	36.4%	8.90	8.56	16	9.00	9.38	16	7.91	9.13	16	8.55	9.31	16	9.09	9.56	16
20	25	22	38.5%	25.0%	9.20	8.27	22	8.92	8.09	22	9.24	8.55	22	9.08	8.81	21	9.80	8.68	22
						[7.26, 9.29]			[7.18, 9.00]			[7.65, 9.44]			[8.23, 9.39]			[7.87, 9.49]	
21	18	19	35.3%	25.0%	8.61	8.74	19	8.44	8.53	19	8.78	8.95	19	8.35	8.89	19	8.89	9.21	19
22	29	9	29.6%	20.0%	8.72	9.56	9	8.72	8.78	9	8.72	9.00	9	8.64	8.88	8	9.36	9.78	9
23	24	25	36.4%	32.5%	8.42	8.04	25	8.33	8.08	24	9.04	8.54	24	9.39	9.46	24	9.50	9.32	25
						[7.11, 8.97]			[7.08, 9.08]			[7.65, 9.43]			[9.09, 9.83]			[8.90, 9.74]	
24	30	24	45.5%	26.7%	8.17	8.08	24	8.43	8.38	24	8.57	9.08	24	8.76	8.88	24	9.20	9.42	24
						[7.15, 9.02]			[7.72, 9.03]			[8.61, 9.55]			[8.32, 9.43]			[8.90, 9.93]	
25	35	15	53.8%	25.4%	7.62	7.20	15	7.65	8.00	15	8.09	8.14	14	7.94	8.40	15	9.06	8.67	15

Code	Anzahl retournierte Fragebogen		Rücklauf		Frage 1 Mittelwerte			Frage 2 Mittelwerte			Frage 3 Mittelwerte			Frage 4 Mittelwerte			Frage 5 Mittelwerte		
	2018	2019	2018	2019	Gesamtkollektiv: 8.76			Gesamtkollektiv: 8.75			Gesamtkollektiv: 8.92			Gesamtkollektiv: 8.96			Gesamtkollektiv: 9.41		
					2018	2019		2018	2019		2018	2019		2018	2019		2018	2019	
				m	m KI	N	m	m KI	N	m	m KI	N	m	m KI	N	m	m KI	N	
26	22	13	53.7%	36.1%	8.00	9.17	12	8.14	8.92	13	8.36	9.15	13	8.68	9.38	13	9.50	9.46	13
27	5	6	18.5%	25.0%	9.80	9.83	6	9.40	9.83	6	9.00	9.83	6	9.00	9.83	6	9.40	10.00	5
28	12	8	31.6%	25.8%	9.00	8.38	8	9.27	8.38	8	9.08	8.29	7	9.18	8.43	7	9.67	8.75	8
29	10	10	38.5%	27.8%	8.40	9.20	10	8.00	9.20	10	8.10	9.20	10	8.40	8.70	10	9.10	10.00	10
30	40	2	40.0%	14.3%	9.43	9.50	2	9.32	9.50	2	9.62	10.00	2	8.95	9.50	2	9.67	10.00	2
31	11	14	52.4%	40.0%	9.36	9.36	14	9.45	9.43	14	9.45	9.54	13	9.45	9.43	14	9.82	9.64	14
32	2	4	18.2%	40.0%	9.50	9.75	4	9.00	9.75	4	9.00	9.75	4	9.50	10.00	3	10.00	10.00	4
33	4	3	33.3%	17.6%	9.00	10.00	3	9.00	9.67	3	9.00	9.67	3	8.75	10.00	2	9.50	10.00	2
34	7	5	36.8%	31.3%	9.57	9.00	5	9.57	9.40	5	9.71	9.60	5	9.00	9.00	5	10.00	9.60	5

* Spitäler/Abteilungen mit weniger als 20 Antworten: Achtung: Diese Ergebnisse beruhen auf sehr wenigen Angaben und sind daher mit äußerster Vorsicht zu interpretieren!

Fragebogen: Akutsomatik Eltern:

Zufriedenheit der Eltern mit dem Spitalaufenthalt ihres Kindes

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

Diese Umfrage online ausfüllen:

URL: www.patzu.ch/mcomi



Allgemeine Fragen zum Spitalaufenthalt Ihres Kindes

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

auf keinen Fall 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 auf jeden Fall
- 2. Wie beurteilen Sie die Qualität der Betreuung, die Ihr Kind erhalten hat?**

sehr schlecht 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 ausgezeichnet
- 3. Wenn Sie den Ärztinnen und Ärzten wichtige Fragen über Ihr Kind stellten, bekamen Sie Antworten, die Sie verstehen konnten?**

nie 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 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 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 immer Ich habe keine Fragen gestellt
- 5. Wurde Ihr Kind während des Spitalaufenthaltes mit Respekt und Würde behandelt?**

nie 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 immer
- 6. Wie haben Sie diesen Fragebogen ausgefüllt?**

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

Angaben zu Ihrem Kind

Geburtsjahr (Bsp. 2015)	Geschlecht	Versicherungsklasse für diesen Spitalaufenthalt
<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	<input type="checkbox"/> Männlich <input type="checkbox"/> Weiblich	<input type="checkbox"/> Allgemein <input type="checkbox"/> Halbprivat/privat

Herzlichen Dank für das Ausfüllen des Fragebogens

Impressum

Titel	Patientenzufriedenheit Akutsomatik Eltern Nationaler Vergleichsbericht, Messung 2019
Jahr	Juni 2020
Redaktion	Dr. ès sc. Anita Savidan-Niederer ESOPE, Unisanté Lausanne Prof. Isabelle Peytremann-Bridevaux ESOPE, Unisanté Lausanne Unter Einbezug des Qualitätssausschusses Patientenzufriedenheit des ANQ
Mitglieder des Qualitätsausschusses Patientenzufriedenheit	Dr. med. Pierre Chopard, Hôpitaux Universitaires, Genève Adriana Degiorgi, Ente Ospedaliero Cantonale, Locarno Andrea Dobrin Schippers, Psychiatrische Dienste Thurgau Michel Délitroz, Spitalzentrum Oberwallis Prof. Armin Gemperli, Schweiz. Paraplegieforschung u. Universität Luzern Janick Gross, Hôpital fribougeois, Fribourg Dr. Francesca Giuliani, Universitätsspital Zürich Stefan Kuhn, Luzerner Psychiatrie Dr. phil. Tima Plank, Kantonsspital Graubünden PD Dr. med. Anastasia Theodoridou, Psychiatrische Universitätsklinik, Zürich Stephan Tobler, Kliniken Valens PD Dr. med. Daniel Uebelhart, Leukerbad Clinic, Leukerbad Eric Veya, CNP - Centre Neuchâtelois de Psychiatrie
Übersetzung	Deutsche Fassung: Sabine Dröschel Italienische Fassung: Martina De Bartolomei
Auftraggeberin vertreten durch	Nationaler Verein für Qualitätsentwicklung in Spitälern und Kliniken (ANQ) Daniela Zahnd Geschäftsstelle ANQ Weltpoststrasse 5, 3015 Berne T 031 511 38 40, daniela.zahnd@anq.ch , www.anq.ch
Copyright	Nationaler Verein für Qualitätsentwicklung in Spitälern und Kliniken (ANQ)
Verabschiedung	Dieser nationale Vergleichsbericht 2019 wurde im März 2020 durch den Qualitätsausschuss Patientenzufriedenheit verabschiedet.