

# Patientenzufriedenheit Akutsomatik Eltern

---

Nationaler Vergleichsbericht

Messung 2018

Oktober 2019, Version 1.0

## Inhaltsverzeichnis

---

Zusammenfassung.....	3
<b>1 Einleitung .....</b>	<b>4</b>
1.1 Ausgangslage .....	4
1.2 Ziele des Berichts .....	4
<b>2 Methode .....</b>	<b>5</b>
2.1 Stichprobe.....	5
2.2 Messungen.....	5
2.3 Statistische Analysen .....	5
<b>3 Ergebnisse.....</b>	<b>7</b>
3.1 Beschreibung der Stichprobe.....	7
3.1.1 Rücklauf.....	7
3.1.2 Datenqualität.....	7
3.1.3 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 2013–2018.....	15
3.4 Stratifizierte Ergebnisse.....	17
3.4.1 Alter der betreuten Kinder.....	17
3.4.2 Art des Spitals/Abteilung .....	18
3.5 Funnel Plots mit den Mittelwerten der einzelnen Zufriedenheitsfragen .....	19
<b>4 Schlussfolgerung .....</b>	<b>26</b>
Literatur .....	28
Abbildungsverzeichnis .....	29
Tabellenverzeichnis .....	29
Anhang.....	30
Impressum.....	34

## 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 sechsten Befragung analysiert die Daten von 2018 und vergleicht sie mit den Ergebnissen der Vorjahre.

Der Rücklauf der Erhebung (37,3%) ist relativ tief, aber dennoch höher als 2017, als er seinen bisherigen Tiefststand erreicht hatte (Rücklauf 2013: 43,3%). Die soziodemografischen Merkmale der Kinder haben sich hingegen seit 2013 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. 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. 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 2017 bei allen Fragen zurückgegangen. 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 Frage 5 (respekt- und würdevolle Behandlung) alle Ergebnisse innerhalb der Grenzen des 95%-Vertrauensbereichs liegen und die Zufriedenheit zwischen den Spitälern/Abteilungen folglich nicht signifikant variiert. Bei den Fragen 1 bis 4 (Weiterempfehlung des Spitals, Qualität der Betreuung, Verständlichkeit der Ärzteschaft, Verständlichkeit des Pflegepersonals) weichen die Werte etwas stärker voneinander ab: Mehr als 5% der Spitäler/Abteilungen (zwei oder drei Spitäler/Abteilungen, je nach Frage) liegen ausserhalb des 95%-Vertrauensbereichs.

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 2018 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.

## 1.2 Ziele des Berichts

Hauptziel dieses Vergleichsberichts ist es, die Zufriedenheit der Eltern von 2018 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 Kinder<sup>1</sup> von 0 bis 15 Jahren, die im Akutbereich stationär behandelt wurden und im September 2018 aus (a) einer Kinderabteilung in einem Akutspital oder aus (b) einem Kinderspital oder einer Kinderstation eines Universitätsspitals<sup>2</sup> ausgetreten sind. Ausgeschlossen wurden verstorbene Kinder und diejenigen ohne festen Wohnsitz in der Schweiz.

### 2.2 Messungen

Die Daten wurden mithilfe eines Papier-Fragebogens (per Post verschickt) für 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 Befragungsjahre (2013–2018) 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

---

<sup>1</sup> 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.

<sup>2</sup> 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.

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 (2013–2018) 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 2018 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 Mittelwerte (nicht adjustiert) 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 7) zu finden.

## 3 Ergebnisse

### 3.1 Beschreibung der Stichprobe

#### 3.1.1 Rücklauf

2018 wurden die Daten der 34 an der Elternbefragung teilnehmenden Spitäler/Abteilungen von fünf Befragungsinstituten erhoben. Von den 4'566 im September 2018 versandten Fragebogen (2017: 4'518) wurden 1'705 retourniert. Das entspricht einem Rücklauf von 37,3% (Spektrum der Rücklaufquoten von 18,2% bis 100%; 2017: von 6,3% bis 100%). Somit ist der Rücklauf – bei einer stabilen Anzahl versendeter Fragebogen – höher als 2017 (35,4%). Elf Spitäler/Abteilungen erhielten weniger als 20 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, 2018**

Messinstitute	Anzahl versendete Fragebogen	Anzahl retournierte Fragebogen	Rücklauf
ESOPE	420	205	48.8%
Mecon GmbH	1'526	598	39.2%
Post CH AG	1'819	644	35.4%
QM Riedo	660	214	32.4%
Stevemarco sagl	141	44	31.2%
<b>Gesamtkollektiv</b>	<b>4'566</b>	<b>1'705</b>	<b>37.3%</b>

**Tabelle 2: Rücklauf nach Art des Spitals, 2018**

Kliniktyp	Anzahl versendete Fragebogen	Anzahl retournierte Fragebogen	Rücklauf
Kinderabteilung in Akutspital	2'451	983	40.1%
Kinderspital und Kinderstation in Universitätsspital	2'115	722	34.1%

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

2018 haben sich kein Spital und keine Abteilung für eine Kombination von Papier- und Onlinebefragung entschieden.

#### 3.1.2 Datenqualität

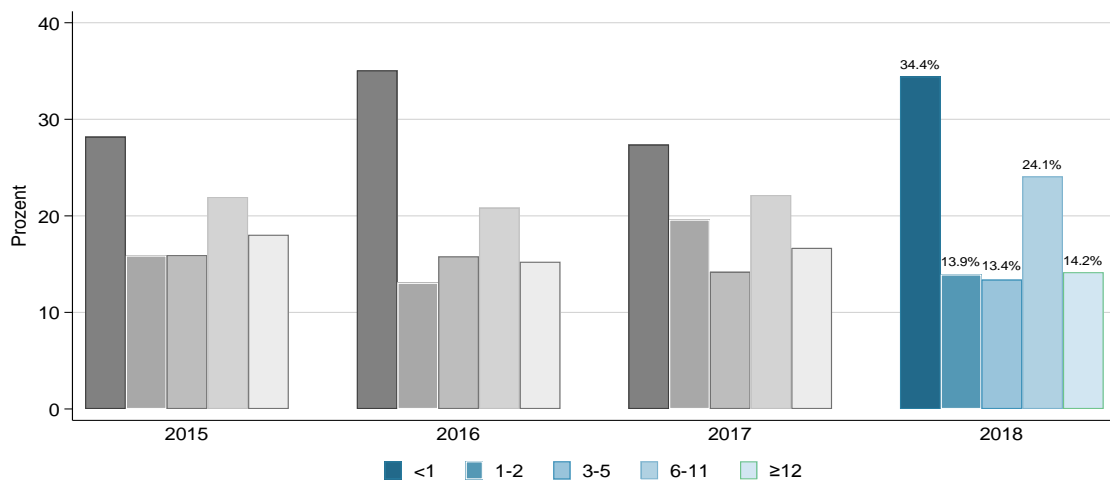
94,4% der retournierten Fragebogen enthielten auf jede Zufriedenheitsfrage eine gültige Antwort und 96,4% eine Antwort auf alle Fragen zur Person (fehlende Werte: Alter: 1,9%; Geschlecht: 0,3%; Versicherungsstatus: 1,9%).

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

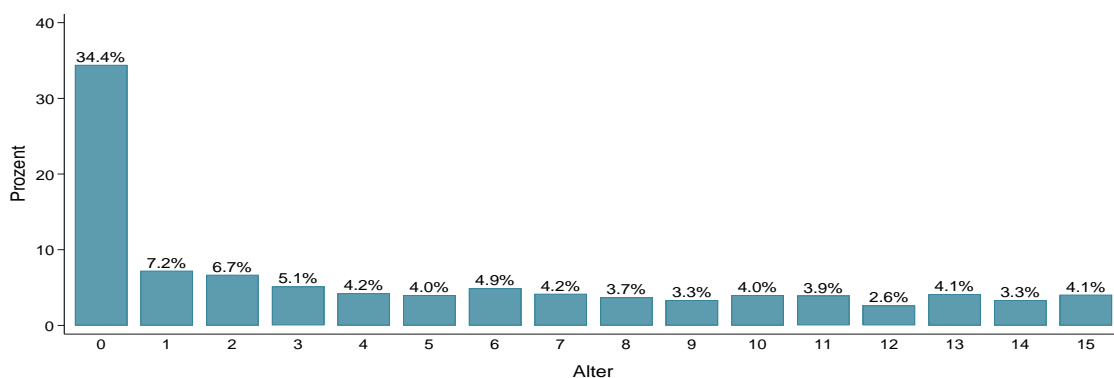
In den Abbildungen 1 bis 4 sind die Ergebnisse der Variablen Alter, Geschlecht, Versicherungsstatus und Sprache des Fragebogens pro Erhebungsjahr dargestellt.

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 2018 durchgeführt wurde, sind die Kinder der Altersklasse «0 Jahre» zwischen Januar und September 2018 geboren und demzufolge zwischen 0 und 9 Monate alt. 2018 betrug das Durchschnittsalter 4,7 Jahre und das Medianalter 3 Jahre.

**Abbildung 1: Verteilung der Kinder nach Altersklasse (2015–2018)**



**Abbildung 2: Altersverteilung der Kinder im Jahr 2018**

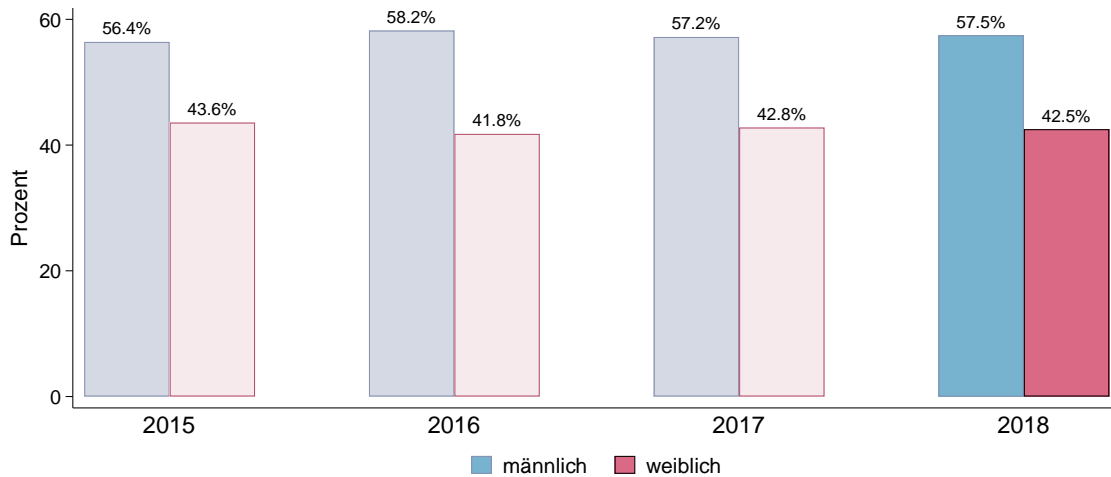


**Anmerkungen:**

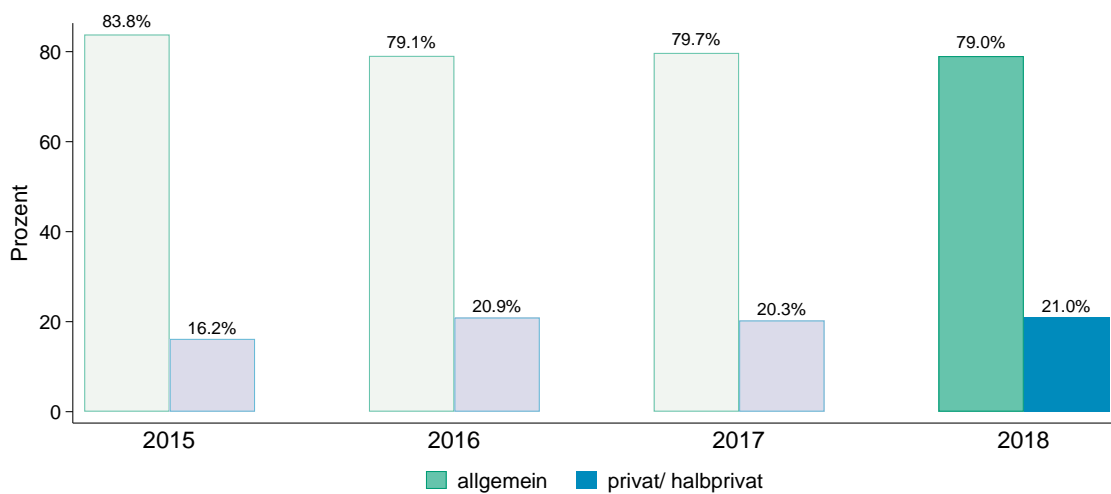
- Die Altersklassen sind in den verschiedenen Jahren ähnlich verteilt (siehe Tabelle 4 im Anhang).
- Mit 34,4% bei weitem am stärksten vertreten sind nach wie vor die unter 1-Jährigen, wobei ihr Anteil etwas höher ist als 2017 (27,4%).



**Abbildung 3: Verteilung der Kinder nach Geschlecht (2015–2018)**



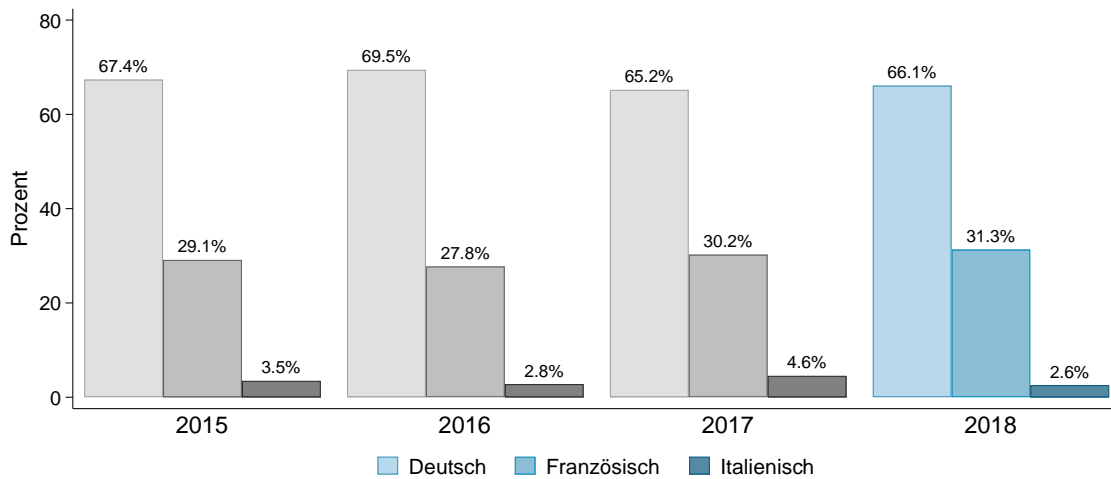
**Abbildung 4: Verteilung der Kinder nach Versicherungsstatus (2015–2018)**



**Anmerkungen:**

- 2018 waren 42,5% des Kinderkollektivs Mädchen. Dieser Anteil hat sich zwischen 2015 und 2018 kaum verändert.
- Der Anteil der Privat- und Halbprivatversicherten hat sich seit 2015 leicht erhöht, zwischen 2016 und 2018 ist er aber relativ stabil geblieben.

**Abbildung 5: Verteilung der Anzahl eingegangener Fragebogen nach Sprache (2015–2018)**



**Anmerkungen:**

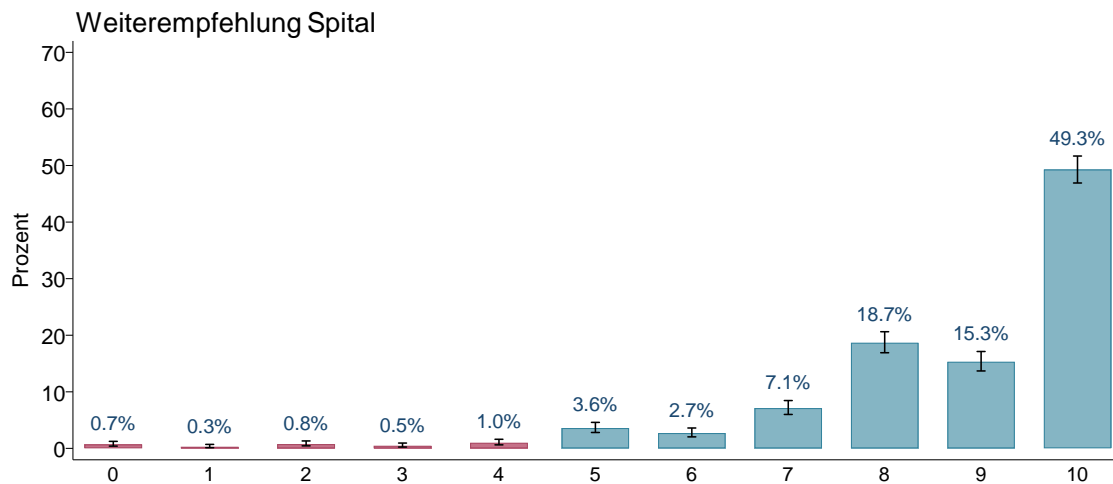
- Die Anteile der eingegangenen Fragebogen nach Sprache sind insgesamt stabil geblieben. Von einem Jahr zum anderen waren nur leichte Schwankungen zu beobachten. 2018 wurden anteilmässig mehr französischsprachige Fragebogen retourniert als in den Vorjahren, der Anteil der italienischsprachigen Fragebogen ist hingegen zurückgegangen.

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

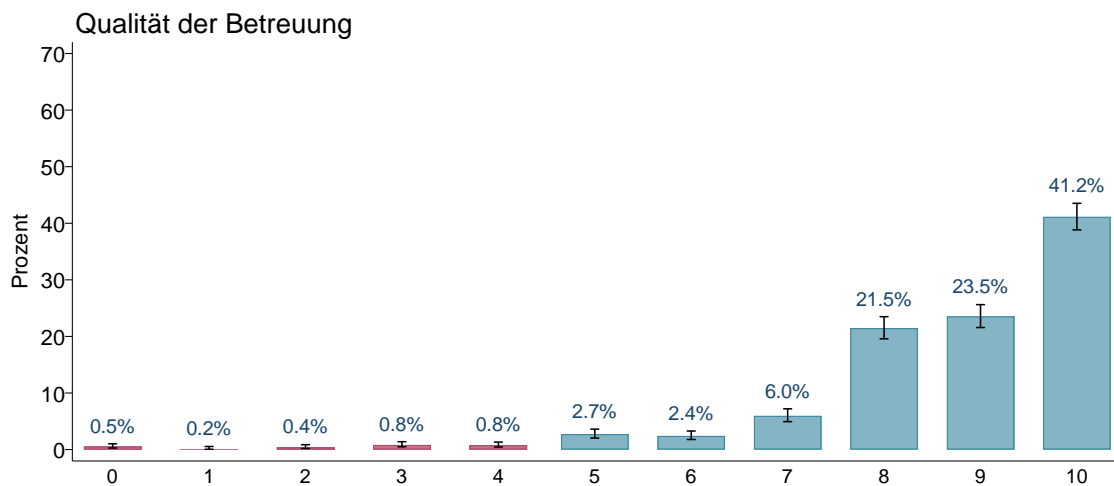
In diesem Kapitel werden die Anteile und Mittelwerte der Antworten auf die fünf Fragen mit dem jeweiligen 95%-Konfidenzintervall sowie der Anteil der problematischen Antworten (rot markiert, Abbildungen 6 bis 10) und die Antworten auf die einzelnen Fragen im Detail (Tabelle 3) präsentiert.

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

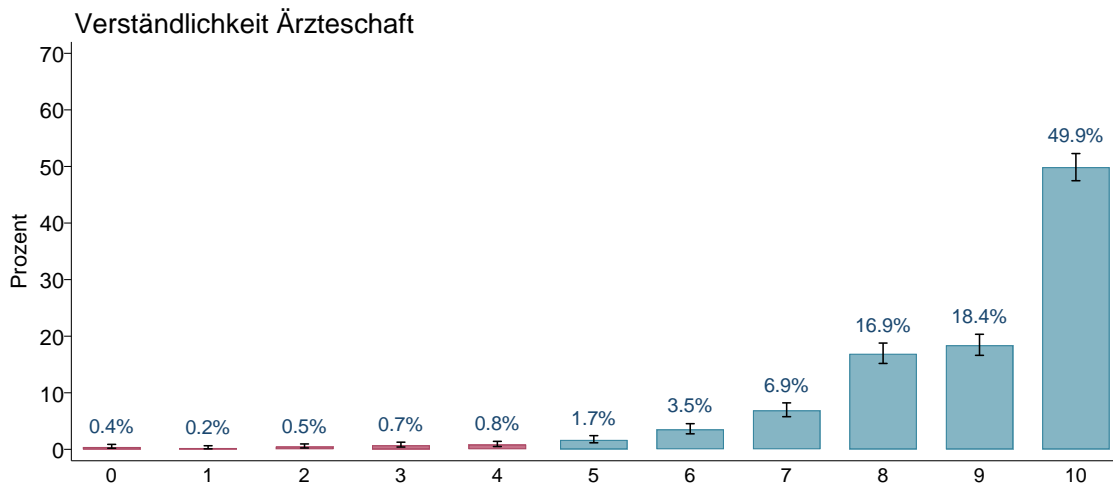
**Abbildung 6: Zufriedenheitsgrad der Eltern bei Frage 1**



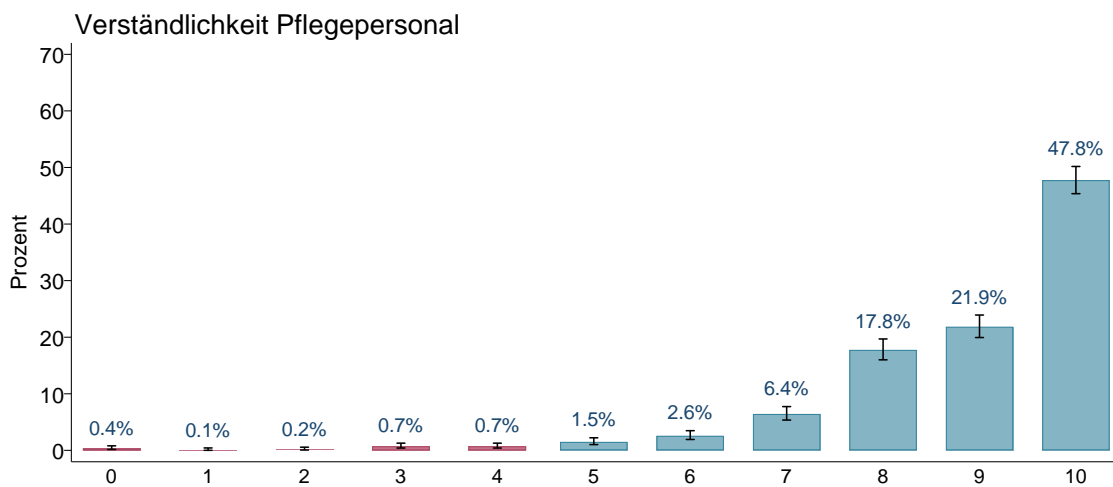
**Abbildung 7: Zufriedenheitsgrad der Eltern bei Frage 2**



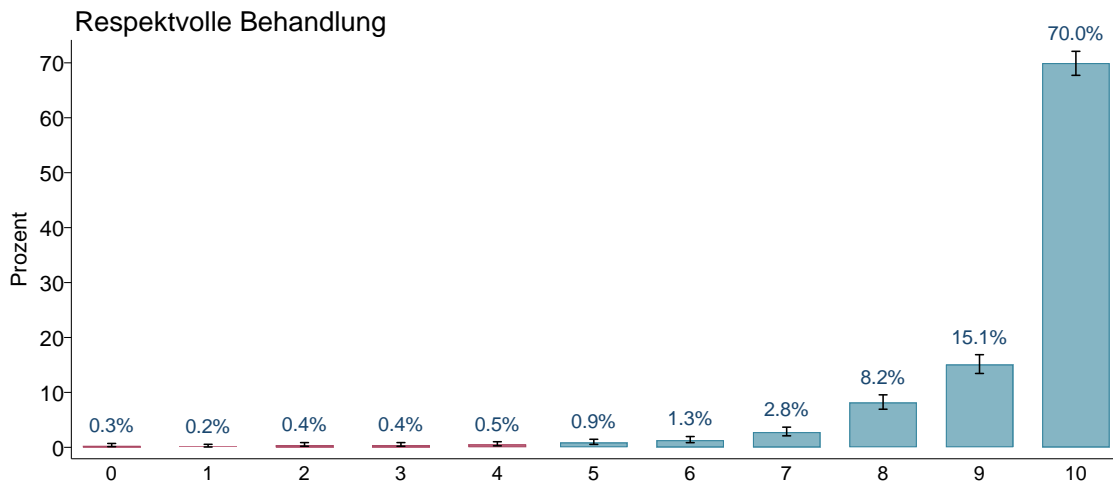
**Abbildung 8: Zufriedenheitsgrad der Eltern bei Frage 3**



**Abbildung 9: Zufriedenheitsgrad der Eltern bei Frage 4**



**Abbildung 10: Zufriedenheitsgrad der Eltern bei Frage 5**



**Tabelle 3: Deskriptive Gesamtergebnisse 2018 pro Frage**

Anzahl retournierte Fragebogen: 1'705	N ausgewertet	Mittelwert	Konfidenzintervall 95%	Problematische Antworten	Keine Antwort*	
					miss.	alt.
<b>1. Würden Sie dieses Spital in Ihrem Freundeskreis und in Ihrer Familie weiterempfehlen?</b>	1'696	8.72	[8.63, 8.80]	3.2%	0.5%	
<b>2. Wie beurteilen Sie die Qualität der Betreuung, die Ihr Kind erhalten hat?</b>	1'691	8.72	[8.64, 8.79]	2.7%	0.8%	
<b>3. Wenn Sie den Ärztinnen und Ärzten wichtige Fragen über Ihr Kind stellten, bekamen Sie Antworten, die Sie verstehen konnten?</b>	1'668	8.84	[8.76, 8.92]	2.7%	2.2%	1.5%
<b>4. Wenn Sie dem Pflegepersonal wichtige Fragen über Ihr Kind stellten, bekamen Sie Antworten, die Sie verstehen konnten?</b>	1'660	8.90	[8.83, 8.98]	2.0%	2.6%	2.2%
<b>5. Wurde Ihr Kind während des Spitalaufenthaltes mit Respekt und Würde behandelt?</b>	1'691	9.37	[9.30, 9.43]	1.8%	0.8%	

**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)

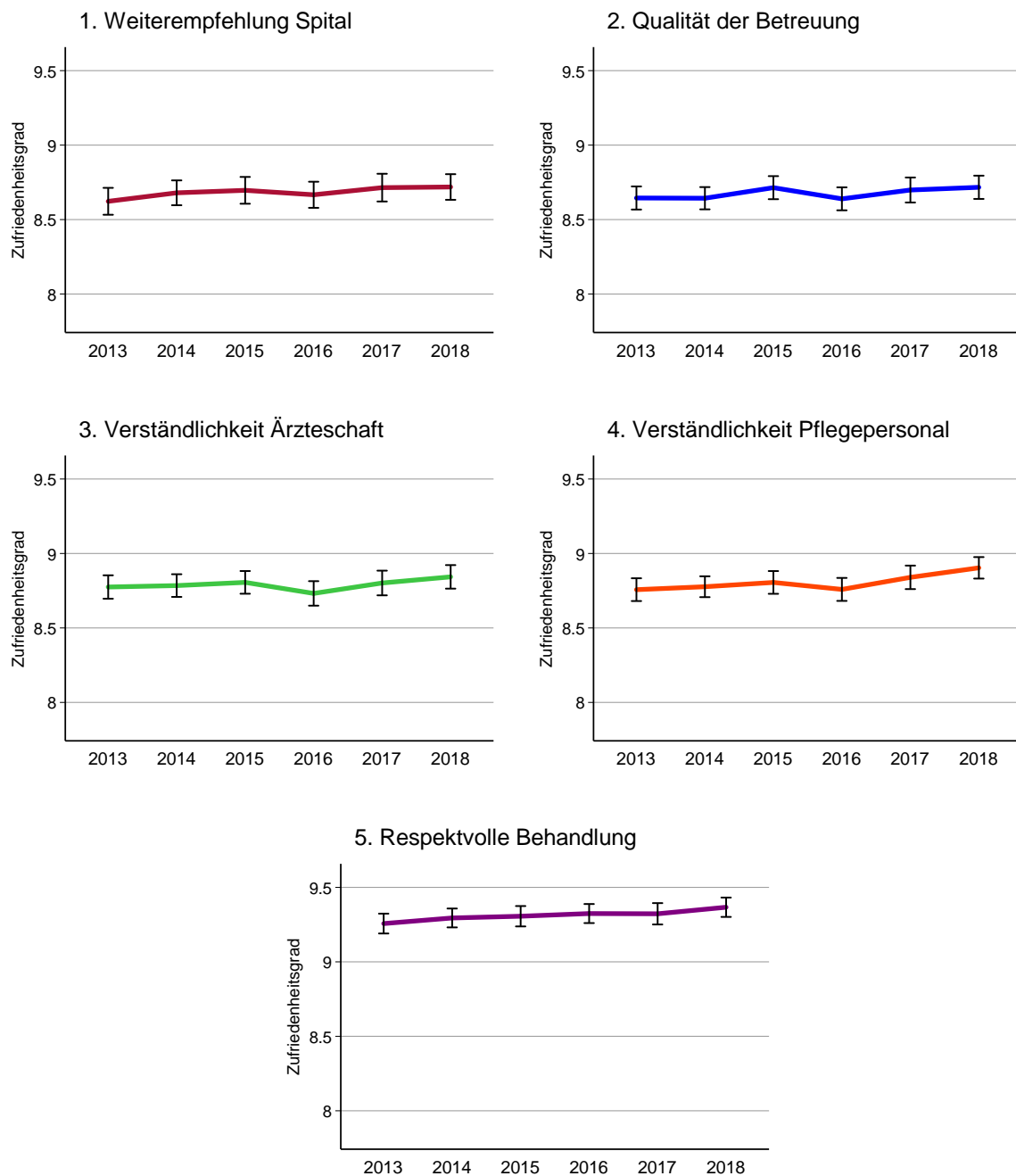
#### Anmerkungen:

- Die Patientenzufriedenheit ist in Bezug auf alle Fragen sehr hoch. Sie wurde mit 8,7 oder mehr Punkten bewertet.
- 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 8,7 Punkte oder mehr.
- Frage 5 zur respekt- und würdevollen Behandlung bekam am häufigsten die höchstmögliche Bewertung von 9 oder 10 (85%). Am wenigsten häufig war die höchstmögliche Bewertung bei Frage 2 zur Betreuungsqualität (64,7%) und bei Frage 1 zur Weiterempfehlung des Spitals im Freundeskreis und in der Familie (64,6%).
- 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, 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. 2,2% die Ausweichantwort an (siehe Fragebogen im Anhang).

### 3.3 Entwicklung der Elternzufriedenheit 2013–2018

Abbildung 11 zeigt für alle Kinder die Mittelwerte 2013–2018 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.
- Frage 5 zur respekt- und würdevollen Behandlung erhielt deutlich höhere Zufriedenheitswerte als die anderen Fragen (Mittelwert über 9). Zwischen den anderen Fragen sind die Unterschiede weniger ausgeprägt (Mittelwerte zwischen rund 8,5 und 9).

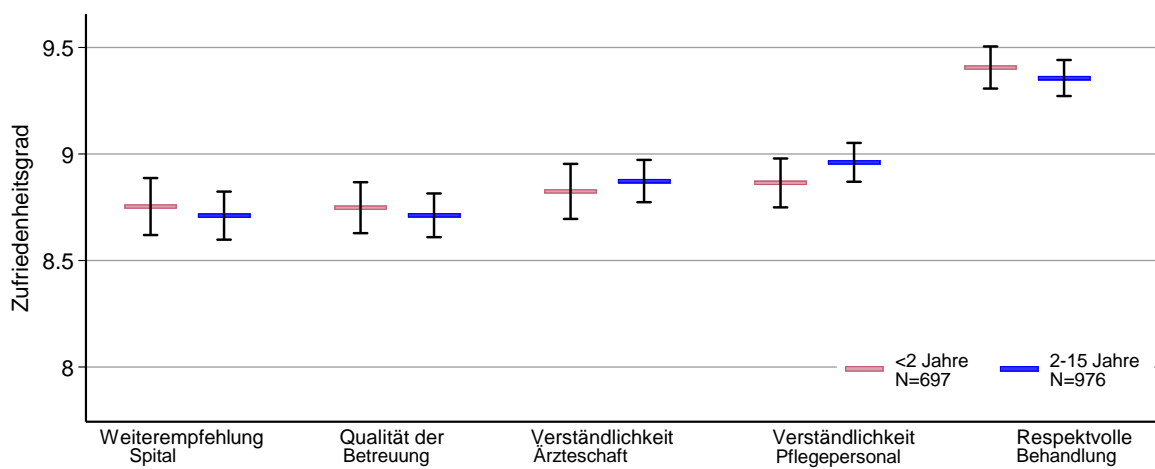


### 3.4 Stratifizierte Ergebnisse

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 5 und 6 im Anhang).

#### 3.4.1 Alter der Kinder

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



Mittelwerte und 95%-Konfidenzintervall

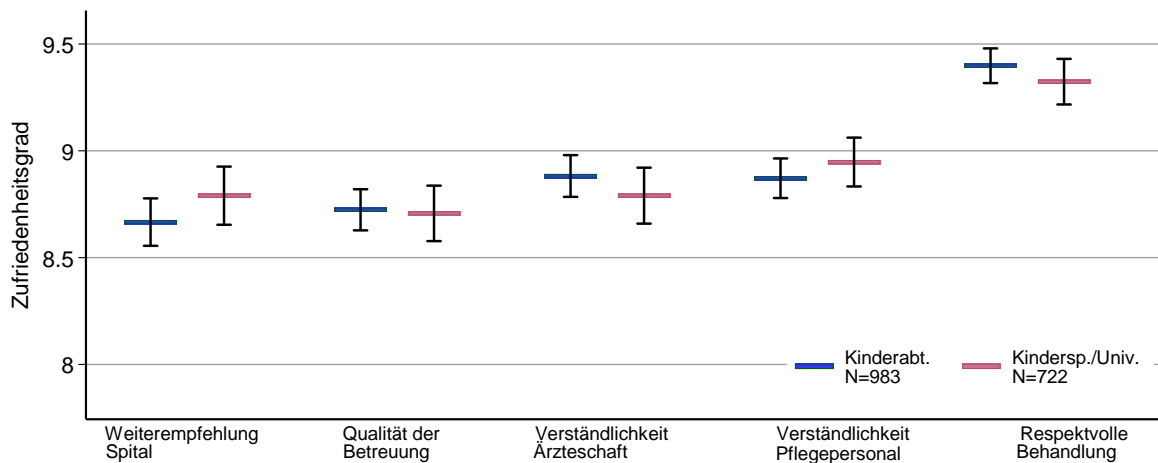
**Anmerkungen:**

- Eltern von Kindern unter 2 Jahren und solche von Kindern ab 2 Jahren waren in etwa gleich zufrieden. Die Unterschiede sind statistisch nicht signifikant.

### 3.4.2 Art des Spitals/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 im Anhang).

**Abbildung 13: 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, statistisch nicht signifikante Unterschiede.

### 3.5 Funnel Plots mit den Mittelwerten der einzelnen Zufriedenheitsfragen

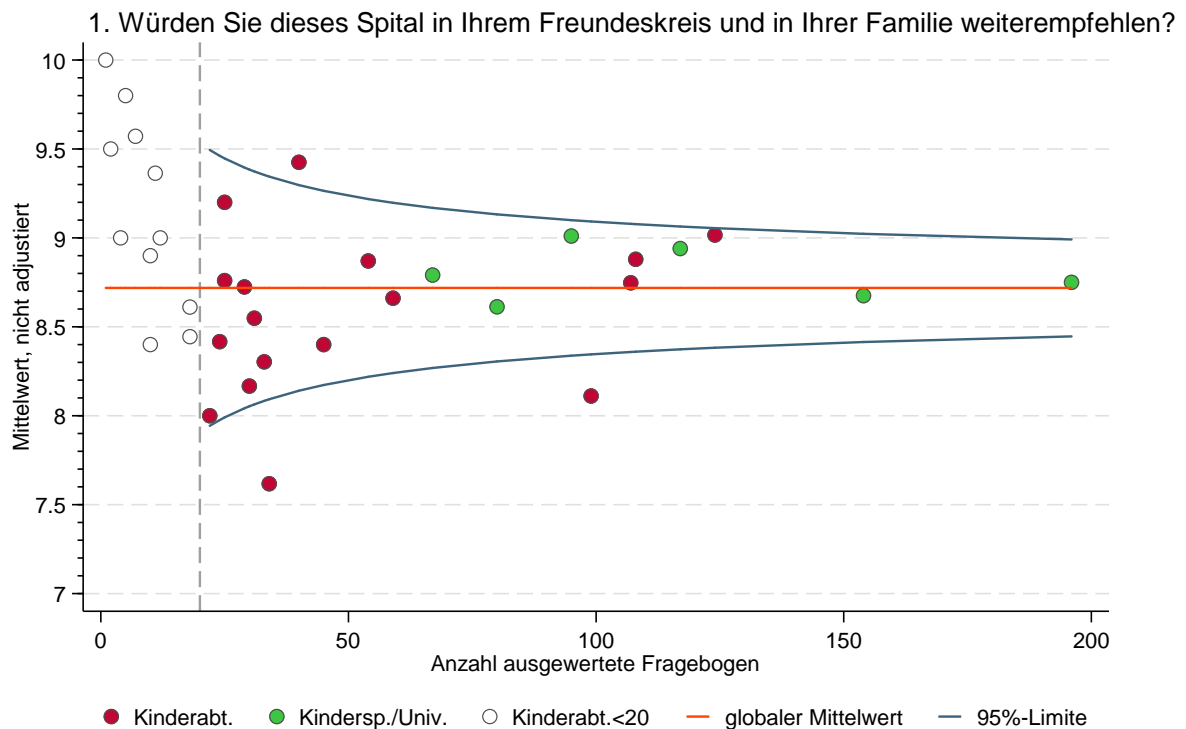
Die *Funnel Plots* (Trichterdiagramme) der Abbildungen 14 bis 18 zeigen die Ergebnisse sämtlicher Spitäler/Abteilungen im Überblick. Für die Fragen 1 bis 5 sind die Mittelwerte der Spitäler/Abteilungen jeweils separat dargestellt.

#### 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%<sup>3</sup>-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 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.

<sup>3</sup> Ein Wert von 95% bedeutet, dass sich der Mittelwert einer Stichprobe in 19 von 20 (oder 95 von 100) Fällen 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 (nicht adjustierte Mittelwerte, N=1'696)**



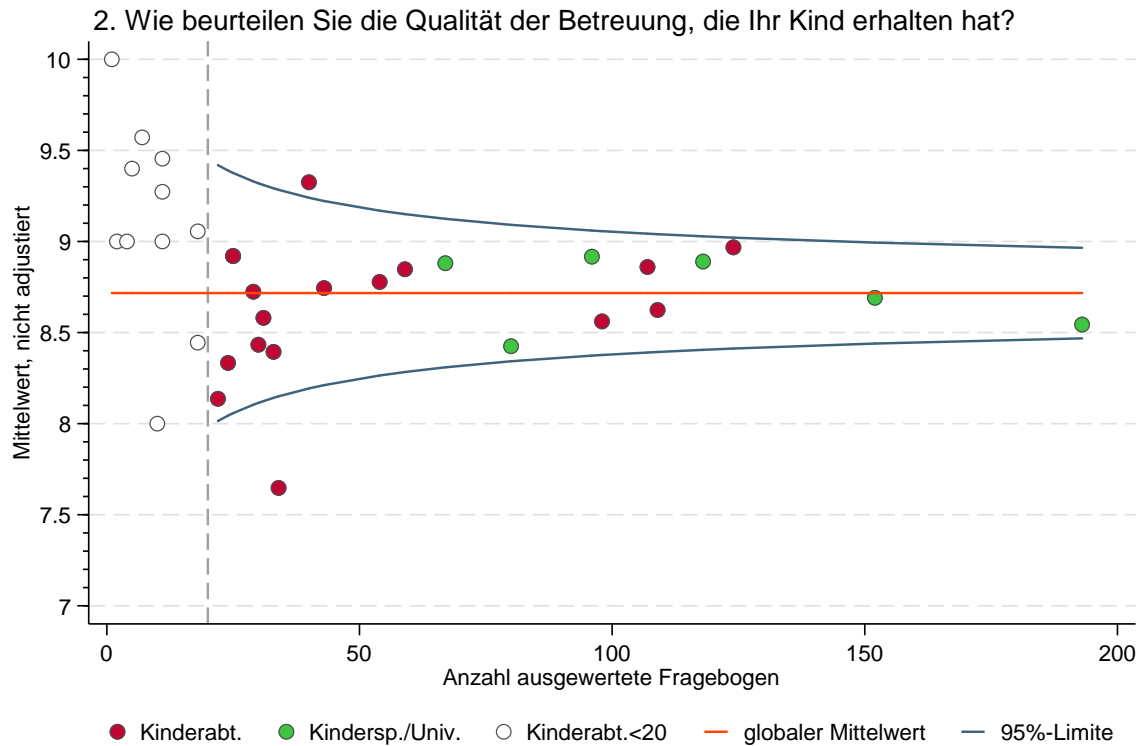
N: Anzahl ausgewertete Fälle (mit einer gültigen Antwort auf die Frage). Die Werte der Kinderabteilungen mit weniger als 20 ausgewerteten Antworten sind weiss dargestellt. Auf die Angabe der 95%-Limite wurden in diesem Fall verzichtet.

**Anmerkungen:**

- Bei den 23 Kinderabteilungen mit 20 oder mehr ausgewerteten Antworten liegt der tiefste Wert bei 7,6 und der höchste bei 9,4 (max. Unterschied von 1,8<sup>4</sup>); bei Frage 1 beträgt der Mittelwert des Gesamtkollektivs 8,7.

<sup>4</sup> Da die Zahlen gerundet wurden, weichen die Unterschiede oder Summen unter Umständen ab.

**Abbildung 15: Funnel Plot zu Frage 2 (nicht adjustierte Mittelwerte, N=1'691)**



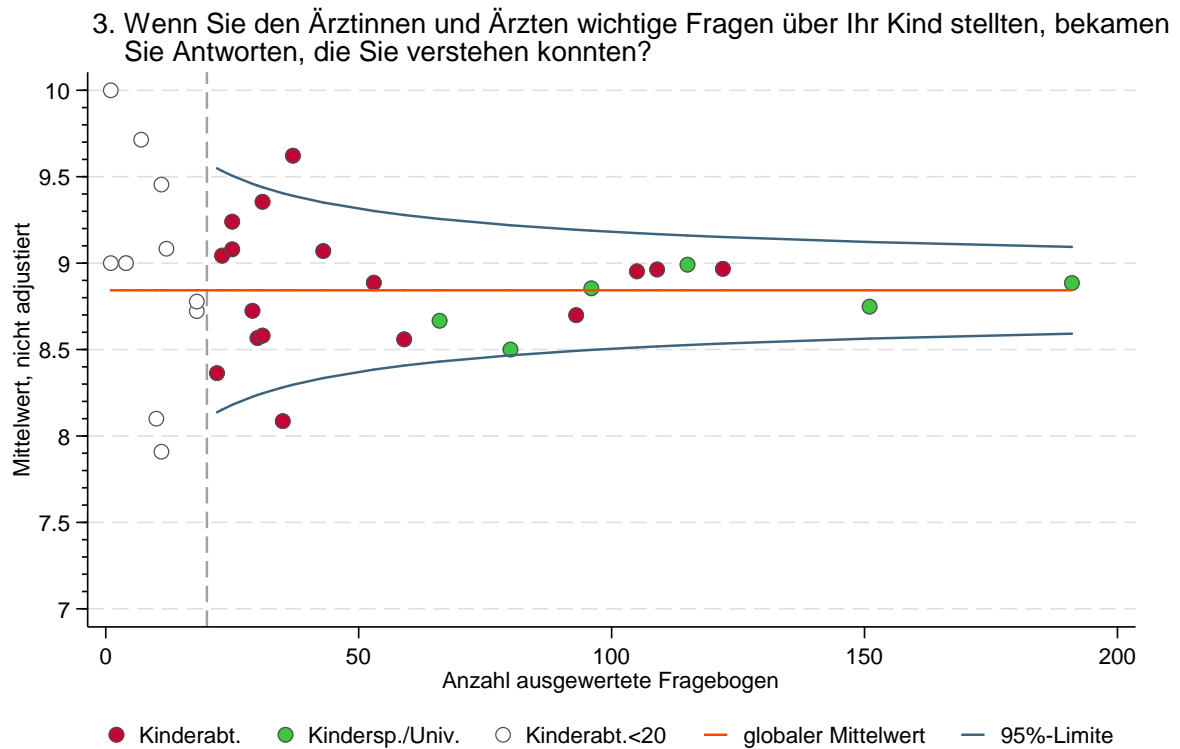
N: Anzahl ausgewertete Fälle (mit einer gültigen Antwort auf die Frage). Die Werte der Kinderabteilungen mit weniger als 20 ausgewerteten Antworten sind weiss dargestellt. Auf die Angabe der 95%-Limite wurden in diesem Fall verzichtet.

**Anmerkungen:**

- Bei den 23 Kinderabteilungen mit 20 oder mehr ausgewerteten Antworten liegt der tiefste Wert bei 7,6 und der höchste bei 9,4 (max. Unterschied von 1,7<sup>5</sup>); bei Frage 2 beträgt der Mittelwert des Gesamtkollektivs 8,7.

<sup>5</sup> Da die Zahlen gerundet wurden, weichen die Unterschiede oder Summen unter Umständen ab.

**Abbildung 16: Funnel Plot zu Frage 3 (nicht adjustierte Mittelwerte, N=1'668)**



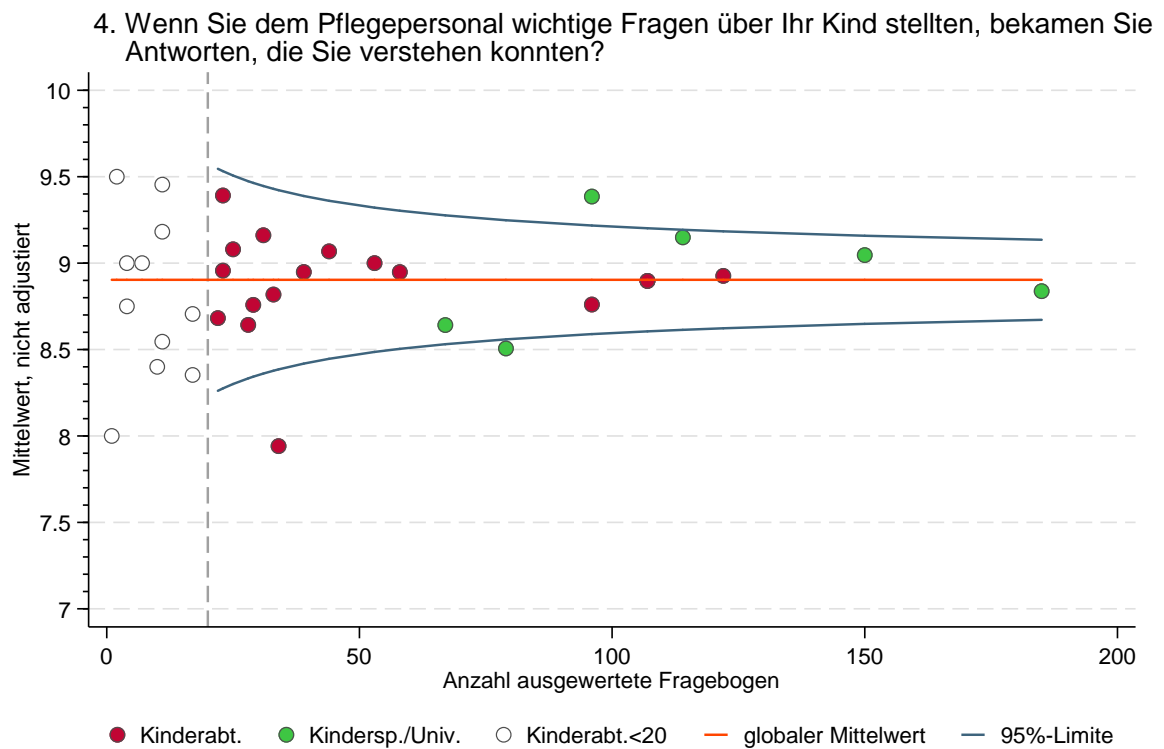
N: Anzahl ausgewertete Fälle (mit einer gültigen Antwort auf die Frage). Die Werte der Kinderabteilungen mit weniger als 20 ausgewerteten Antworten sind weiss dargestellt. Auf die Angabe der 95%-Limite wurden in diesem Fall verzichtet.

**Anmerkungen:**

- Bei den 23 Kinderabteilungen mit 20 oder mehr ausgewerteten Antworten liegt der tiefste Wert bei 8,1 und der höchste bei 9,6 (max. Unterschied von 1,5<sup>6</sup>); bei Frage 3 beträgt der Mittelwert des Gesamtkollektivs 8,8.

<sup>6</sup> Da die Zahlen gerundet wurden, weichen die Unterschiede oder Summen unter Umständen ab.

**Abbildung 17: Funnel Plot zu Frage 4 (nicht adjustierte Mittelwerte, N=1'660)**



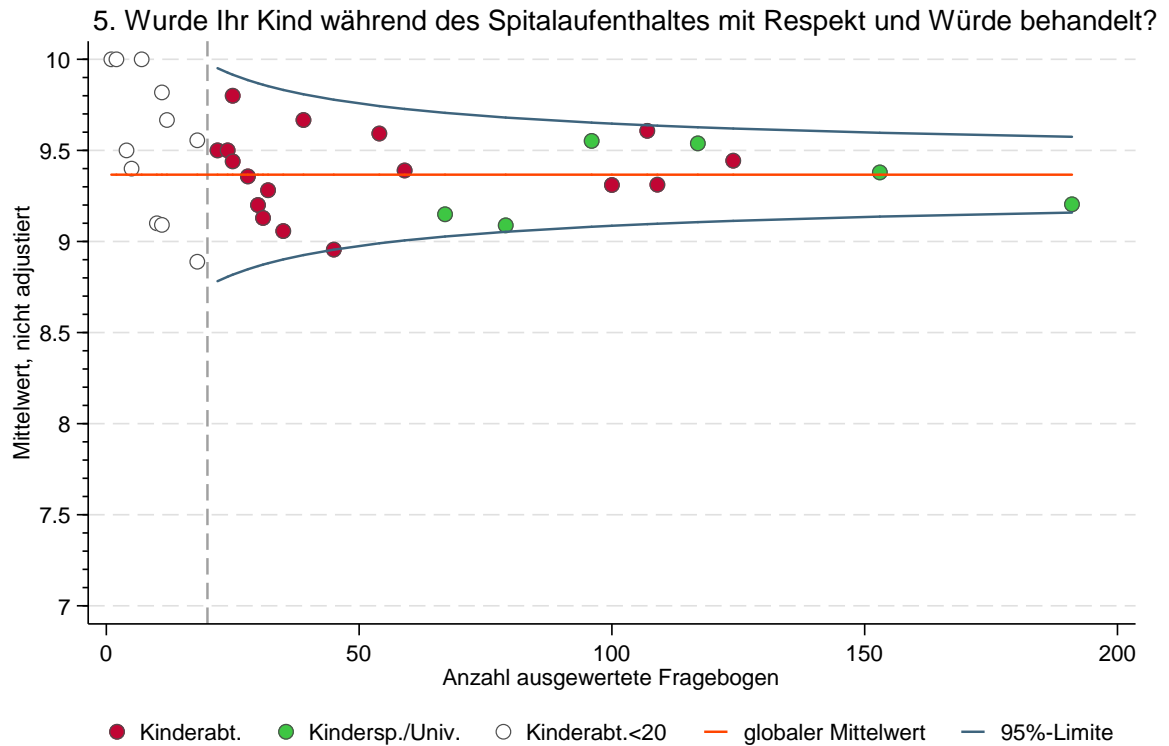
N: Anzahl ausgewertete Fälle (mit einer gültigen Antwort auf die Frage). Die Werte der Kinderabteilungen mit weniger als 20 ausgewerteten Antworten sind weiss dargestellt. Auf die Angabe der 95%-Limite wurden in diesem Fall verzichtet.

**Anmerkungen:**

- Bei den 23 Kinderabteilungen mit 20 oder mehr ausgewerteten Antworten liegt der tiefste Wert bei 7,9 und der höchste bei 9,4 (max. Unterschied von 1,5<sup>7</sup>); bei Frage 4 beträgt der Mittelwert des Gesamtkollektivs 8,9.

<sup>7</sup> Da die Zahlen gerundet wurden, weichen die Unterschiede oder Summen unter Umständen ab.

**Abbildung 18: Funnel Plot zu Frage 5 (nicht adjustierte Mittelwerte, N=1'691)**



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 wurden in diesem Fall verzichtet.

**Anmerkungen:**

- Bei den 23 Kinderabteilungen mit 20 oder mehr ausgewerteten Antworten liegt der tiefste Wert bei 9,0 und der höchste bei 9,8 (max. Unterschied von 1,5); bei Frage 5 beträgt der Mittelwert des Gesamtkollektivs 9,4.



### **Abschliessende Anmerkungen Funnel Plots:**

- In allen Grafiken liegen die Werte grossmehrheitlich zwischen den beiden Grenzen des 95%-Konfidenzintervalls. Einige wenige Spitäler/Kliniken (in der Regel 2 bis 3) befinden sich hingegen ausserhalb des Trichters (95%-Konfidenzintervall), d.h. die Abweichungen in diesen Spitälern/Abteilungen (gegenüber den anderen Spitälern) sind nicht zufallsbedingt. Nur bei Frage 5 liegen alle Punkte im Trichter. In Bezug auf diese Frage unterscheiden sich die Mittelwerte der einzelnen Spitäler/Abteilungen somit nicht signifikant vom Mittelwert des Gesamtkollektivs.
- Mit einer Bandbreite von 1,8 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 bis 4 ist die Streuung allerdings nur unwesentlich kleiner (1,7; 1,5; 1,5) und bei Frage 5 beträgt die maximale Bandbreite lediglich 0,8. Frage 5 erreicht auch den höchsten Zufriedenheitswert.
- Der mit 9,8 höchste Mittelwert aller Spitäler/Kliniken (mit  $\geq 20$  Antworten) wurde bei Frage 5 zur respekt- und würdevollen Behandlung erzielt, der tiefste (7,6) bei den Fragen 1 und 2 zur Weiterempfehlung des Spitals und zur Qualität der Betreuung.
- Bei elf Spitälern/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 2018 und vergleicht sie mit den Ergebnissen der Vorjahre.

Der Rücklauf der Erhebung (37,3%) ist nicht sehr hoch, aber höher als 2017 (35,4%). Er war seit der ersten Zufriedenheitsbefragung der Eltern von hospitalisierten Kindern im Jahr 2013 (43,3%) jedes Jahr leicht rückläufig. 2018 wurde dieser Rückwärtstrend dank des Rücklaufs der Fragebogen von Kinderabteilungen in Akutspitälern (40%) gebremst. Bei den Kinderspitälern und den Kinderstationen von Universitätsspitälern blieb der Rücklauf hingegen bescheiden (34%).

Die Merkmale der Kinder haben sich insgesamt kaum verändert. Der Anteil der privat- oder halbprivat versicherten Kinder, der zwischen 2015 und 2016 von 16,2% auf 20,9% gestiegen war, ist seither stabil geblieben.

Der Zufriedenheitsgrad bewegt sich auf einem sehr hohen Niveau. Er liegt bei allen Zufriedenheitsfragen bei über acht von zehn möglichen Punkten ( $>8,7$ ). Die höchste Bewertung erhielt die Frage zur respekt- und würdevollen Behandlung (9,4), 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 (8,9) wurden sehr gut bewertet. Wie der zeitliche Vergleich zeigt, sind die Ergebnisse seit 2013 stabil. Der Anteil problematischer Antworten ist im Vergleich zu 2017 um 1% gesunken. Besonders deutlich war der Rückgang bei den Fragen zur Weiterempfehlung des Spitals (3,2%) und zur Qualität der Betreuung (2,7%). Diese beiden Fragen sowie die Frage zur Verständlichkeit der Ärzteschaft erhielten die meisten problematischen Antworten. 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 4 zwei bis drei der 23 Spitäler/Abteilungen (d.h. mehr als 5%) ausserhalb der 95%-Konfidenzintervalls liegen und die Unterschiede folglich nicht nur zufallsbedingt sind.

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 (respekt- und würdevolle Behandlung) jedoch besonders ausgeprägt. Dort haben 70% der Umfrageteilnehmenden die positivste Antwort angekreuzt. Dieser Deckeneffekt schränkt die Möglichkeiten der Diskriminierung zwischen Kliniken/Abteilungen ein. Die Gründe dafür sind unter anderem in den sehr allgemein formulierten 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 Resultate 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 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](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. Nationaler Vergleichsbericht Messung 2016 – Erwachsene.

## Abbildungsverzeichnis

---

Abbildung 1: Verteilung der Kinder nach Altersklasse (2015–2018).....	8
Abbildung 2 : Altersverteilung der Kinder im Jahr 2018.....	8
Abbildung 3: Verteilung der Kinder nach Geschlecht (2015–2018).....	9
Abbildung 4: Verteilung der Kinder nach Versicherungsstatus (2015–2018).....	9
Abbildung 5: Verteilung der Anzahl eingegangener Fragebogen nach Sprache (2015–2018).....	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.....	15
Abbildung 12: Nach Alter der Kinder (< 2 Jahre vs. ≥ 2 Jahre) stratifizierte Ergebnisse.....	17
Abbildung 13: Nach Art des Spitals bzw. der Abteilung stratifizierte Ergebnisse.....	18
Abbildung 14: Funnel Plot zu Frage 1 (nicht adjustierte Mittelwerte, N=1'696).....	20
Abbildung 15: Funnel Plot zu Frage 2 (nicht adjustierte Mittelwerte, N=1'691).....	21
Abbildung 16: Funnel Plot zu Frage 3 (nicht adjustierte Mittelwerte, N=1'668).....	22
Abbildung 17: Funnel Plot zu Frage 4 (nicht adjustierte Mittelwerte, N=1'660).....	23
Abbildung 18: Funnel Plot zu Frage 5 (nicht adjustierte Mittelwerte, N=1'691).....	24

## Tabellenverzeichnis

---

Tabelle 1: Rücklauf pro Befragungsinstitut, 2018.....	7
Tabelle 2: Rücklauf nach Art des Spitals, 2018.....	7
Tabelle 3: Deskriptive Gesamtergebnisse 2018 pro Frage.....	14
Tabelle 4: Verteilung der Kinder nach Altersklasse (2013–2018).....	30
Tabelle 5: Mittelwert und 95%-Konfidenzintervall nach Alter der Kinder.....	30
Tabelle 6: Mittelwert und 95%-Konfidenzintervall nach Art des Spitals bzw. der Abteilung.....	30
Tabelle 7: Rücklauf und nicht adjustierte Mittelwerte der Zufriedenheitsfragen pro Spital/Abteilung...	31

## Anhang

**Tabelle 4: Verteilung der Kinder nach Altersklasse (2013–2018)**

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%
2018	34.4%	13.9%	13.4%	24.1%	14.2%

**Tabelle 5: Mittelwert 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=697	8.75	[8.62, 8.89]	8.75	[8.63, 8.87]	8.82	[8.70, 8.95]	8.86	[8.75, 8.98]	9.41	[9.31, 9.50]
2 Jahre und mehr N=976	8.71	[8.60, 8.82]	8.71	[8.61, 8.81]	8.87	[8.77, 8.97]	8.96	[8.87, 9.05]	9.36	[9.27, 9.44]

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

Spitaltyp	Weiterempfehlung Spital		Qualität der Betreuung		Verständlichkeit Ärzteschaft		Verständlichkeit Pflegepersonal		Respektvolle Behandlung	
	M	CI	M	CI	M	CI	M	CI	M	CI
Kinderabt.s* N=983	8.67	[8.56, 8.78]	8.72	[8.63, 8.82]	8.88	[8.78, 8.98]	8.87	[8.78, 8.96]	9.40	[9.32, 9.48]
Kindersp./ Universitäts.** N=722	8.79	[8.65, 8.93]	8.71	[8.58, 8.84]	8.79	[8.66, 8.92]	8.95	[8.83, 9.06]	9.32	[9.22, 9.43]

\*Kinderabteilungen der Akutspitäler

\*\*Kinderspitäler und Kinderstationen der Universitätsspitäler

**Tabelle 7: Rücklauf und nicht adjustierte Mittelwerte der Zufriedenheitsfragen pro Spital/Abteilung 2017 und 2018**

Code	Anzahl retournierte Fragebogen		Rücklauf		Frage 1 Mittelwerte Gesamtkollektiv: 8.72		Frage 2 Mittelwerte Gesamtkollektiv: 8.72		Frage 3 Mittelwerte Gesamtkollektiv: 8.84		Frage 4 Mittelwerte Gesamtkollektiv: 8.90		Frage 5 Mittelwerte Gesamtkollektiv: 9.37	
	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018
1	80	80	38.5%	38.6%	8.9	8.6	8.5	8.4	8.8	8.5	8.7	8.5	9.2	9.1
2	34	124	18.2%	58.5%	9.3	9.0	9.0	9.0	9.1	9.0	8.8	8.9	9.5	9.4
3	32	25	32.3%	33.3%	8.0	8.8	8.4	8.9	8.6	9.1	8.5	9.0	9.1	9.4
4	49	33	39.5%	38.4%	8.0	8.3	8.2	8.4	8.7	8.6	8.5	8.8	9.2	9.3
5	79	67	38.2%	31.8%	8.7	8.8	8.8	8.9	9.2	8.7	8.7	8.6	9.4	9.1
6	126	154	32.2%	41.1%	9.1	8.7	8.8	8.7	8.7	8.7	8.9	9.0	9.3	9.4
7	113	110	36.0%	33.8%	9.1	8.7	9.0	8.6	9.2	9.0	9.1	8.9	9.7	9.3
8	40	45	42.1%	39.8%	9.2	8.4	9.1	8.7	9.3	9.1	9.3	9.1	9.5	9.0
9	67	108	40.9%	48.0%	8.8	8.9	8.7	8.9	8.5	9.0	8.6	8.9	9.4	9.6
10	61	60	31.1%	34.7%	8.9	8.7	9.0	8.8	9.1	8.6	9.0	8.9	9.5	9.4
11	227	196	35.5%	31.4%	8.8	8.8	8.7	8.5	8.9	8.9	8.7	8.8	9.3	9.2
12	98	100	40.3%	37.0%	8.0	8.1	8.2	8.6	8.7	8.7	8.9	8.8	9.1	9.3
13	83	96	38.6%	37.5%	8.7	9.0	8.6	8.9	8.4	8.9	8.9	9.4	9.4	9.6
14*	19	18	31.7%	33.3%	8.3	8.4	8.4	9.1	8.5	8.7	8.7	8.7	9.3	9.6
15	26	31	29.5%	34.1%	8.9	8.5	8.8	8.6	8.1	9.4	8.9	9.2	9.3	9.1
16	38	54	33.0%	45.0%	8.4	8.9	8.8	8.8	8.8	8.9	8.9	9.0	8.9	9.6
17	102	118	28.2%	29.2%	9.1	8.9	8.8	8.9	8.8	9.0	9.0	9.1	9.4	9.5
18*	21	11	53.8%	29.7%	9.1	8.9	9.4	9.0	8.7	7.9	8.9	8.5	9.5	9.1
20	26	25	39.4%	38.5%	8.5	9.2	8.9	8.9	9.0	9.2	8.7	9.1	9.2	9.8
21*	27	18	43.5%	35.3%	8.9	8.6	8.6	8.4	9.0	8.8	8.9	8.4	9.4	8.9
22	41	29	46.1%	29.6%	8.6	8.7	8.8	8.7	9.0	8.7	9.3	8.6	9.4	9.4
23	25	24	48.1%	36.4%	8.4	8.4	9.0	8.3	8.8	9.0	8.8	9.4	9.3	9.5
24	36	30	45.6%	45.5%	8.4	8.2	8.4	8.4	8.6	8.6	8.5	8.8	9.1	9.2
25	43	35	47.3%	53.8%	8.0	7.6	8.6	7.6	8.3	8.1	8.2	7.9	9.1	9.1
26	22	22	34.4%	53.7%	8.4	8.0	7.8	8.1	8.3	8.4	8.8	8.7	9.1	9.5

Code	Anzahl retournierte Fragebogen		Rücklauf		Frage 1 Mittelwerte		Frage 2 Mittelwerte		Frage 3 Mittelwerte		Frage 4 Mittelwerte		Frage 5 Mittelwerte	
	2017	2018	2017	2018	Gesamtkollektiv: 8.72		Gesamtkollektiv: 8.72		Gesamtkollektiv: 8.84		Gesamtkollektiv: 8.90		Gesamtkollektiv: 9.37	
27*	21	5	33.3%	18.5%	9.4	9.8	9.4	9.4	9.2	9.0	9.3	9.0	9.6	9.4
28*	16	12	39.0%	31.6%	7.9	9.0	8.1	9.3	8.4	9.1	8.6	9.2	9.3	9.7
29*	13	10	39.4%	38.5%	7.8	8.4	7.8	8.0	8.4	8.1	8.8	8.4	8.5	9.1
30	11	40	22.0%	40.0%	9.5	9.4	9.4	9.3	9.5	9.6	9.0	8.9	9.6	9.7
31*	10	11	33.3%	52.4%	8.9	9.4	9.2	9.5	8.7	9.5	9.6	9.5	9.7	9.8
32*	10	2	40.0%	18.2%	8.9	9.5	9.3	9.0	9.4	9.0	9.5	9.5	9.8	10.0
33*	4	4	36.4%	33.3%	9.3	9.0	9.5	9.0	8.5	9.0	9.7	8.8	9.7	9.5
34*	1	7	6.3%	36.8%	10.0	9.6	10.0	9.6	10.0	9.7		9.0	10.0	10.0
35*		1		100.0%		10.0		10.0		10.0		8.0		10.0

\* 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

Spital:

ID-Nummer:

Bitte kreuzen Sie jeweils diejenige Antwort an, die Ihre persönlichen Einschätzungen und Erfahrungen am besten beschreibt.

#### 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

Geschlecht

Männlich  
 Weiblich

Versicherungsklasse für diesen Spitalaufenthalt

Allgemein  
 Halbprivat/privat

Herzlichen Dank für das Ausfüllen des Fragebogens.

## Impressum

---

Titel	Patientenzufriedenheit Akutsomatik Eltern Nationaler Vergleichsbericht, Messung 2018
Jahr	Oktober 2019
Redaktion	Dr. ès sc. Anita Savidan-Niederer ESOPE, Unisanté Lausanne Prof. Isabelle Peytremann-Bridevaux ESOPE, Unisanté Lausanne  Unter Einbezug des Qualitätssausschusses Elternzufriedenheit 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, 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 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 Bern T 031 511 38 41, <a href="mailto:daniela.zahnd@anq.ch">daniela.zahnd@anq.ch</a> , <a href="http://www.anq.ch">www.anq.ch</a>
Copyright	Nationaler Verein für Qualitätsentwicklung in Spitälern und Kliniken (ANQ)
Verabschiedung	Dieser nationale Vergleichsbericht 2017 wurde am 09.08.2019 durch den ANQ Vorstand verabschiedet.