

Patientenzufriedenheit Akutsomatik – Eltern

Nationaler Vergleichsbericht

Messung 2021

März 2022, 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.....	7
3.1.2 Merkmale der Kinder (Alter, Geschlecht, Versicherungsstatus) und Sprache des Fragebogens.....	10
3.2 Zufriedenheit der Eltern, deren Kinder (< 16 Jahre) in der Akutsomatik stationär behandelt wurden: wichtigste Ergebnisse.....	13
3.3 Entwicklung der Elternzufriedenheit 2013–2021.....	16
3.4 Stratifizierte Ergebnisse	18
3.4.1 Alter der betreuten Kinder.....	18
3.4.2 Art des Spitals/der Abteilung.....	19
3.5 Funnel Plots mit den Mittelwerten der einzelnen Zufriedenheitsfragen	20
4 Schlussfolgerung	27
Literatur	29
Abbildungsverzeichnis	30
Tabellenverzeichnis	30
Anhänge	31
Impressum.....	36

Zusammenfassung

Seit 2013 wird bei Eltern, deren 0- bis 15-jährige Kinder in der Akutsomatik stationär behandelt wurden, jedes Jahr eine nationale ANQ-Befragung durchgeführt. Seit 2019 findet diese Befragung alle zwei Jahre im Frühling statt. Aufgrund der Covid-19-Pandemie erfolgte die Messung im Juni 2021 statt wie geplant im April des gleichen Jahres. Dieser Bericht zur achten Befragung analysiert die Daten von 2021 und vergleicht sie mit den Ergebnissen der früheren Messungen.

Seit 2019 versendet das Messlogistikzentrum w hoch 2 die Fragebogen an alle teilnehmenden Spitäler, wertet die retournierten Fragebogen aus und stellt den Spitälern die Ergebnisse online zur Verfügung. Die Umfrageteilnehmenden können wählen, ob sie den Fragebogen auf Papier oder online ausfüllen möchten.

Der Rücklauf von 2021 war mit 28,0% der tiefste seit 2013. Er liegt 2,1 Prozentpunkte unter dem Rücklauf von 2019 und 15,3 Prozentpunkte unter demjenigen der ersten Messung von 2013. Rund ein Fünftel der Umfrageteilnehmenden hat den Fragebogen online ausgefüllt. Dieser Anteil hat sich seit 2019 mehr als verdoppelt. Die soziodemografischen und versicherungsspezifischen Merkmale der Kinder haben sich seit Beginn der Messungen kaum verändert, lediglich das Alter ist gesunken.

Der Zufriedenheitsgrad bewegt sich nach wie vor auf einem sehr hohen Niveau. Er liegt bei allen Fragen bei über acht von zehn möglichen Punkten ($> 8,80$). Wie schon 2019 erhielt die Frage 5 zur respektvollen Behandlung des Kindes die höchste Bewertung. Am wenigsten hoch waren die Werte bei den Fragen 1 und 2 zur Weiterempfehlung des Spitals bzw. der Qualität der Kinderbetreuung. Der zeitliche Vergleich zeigt, dass der Zufriedenheitsgrad insgesamt ziemlich stabil ist.

Der Anteil problematischer Antworten (Werte 0 bis 4 auf einer Skala von 0 bis 10) ist sehr tief. Die Frage 1 zur Weiterempfehlung des Spitals verzeichnet den höchsten Anteil an problematischen Antworten (4.3%).

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 sich bei den Fragen 4 und 5 (Verständlichkeit des Pflegepersonals bzw. respektvolle Behandlung) die Ergebnisse praktisch aller Spitäler nicht vom Mittelwert des Gesamtkollektivs unterscheiden und folglich innerhalb der Kontrolllimiten liegen. Auch bei den Fragen 1 bis 3 liegen die Zufriedenheitswerte der meisten Spitäler/Abteilungen nahe am Mittelwert des Gesamtkollektivs (zwischen 88.9% und 83.3%), wobei sie etwas stärker voneinander abweichen. Bei weniger als fünf Spitälern liegen sie ausserhalb der 95%-Kontrolllimiten.

Bei der Interpretation dieser Umfrageergebnisse ist zu beachten, dass die Merkmale des Gesamtkollektivs, d. h. 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 erbrachten 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 in der Akutsomatik behandelt wurden, ist Bestandteil des ANQ-Messplans [2]. Spitäler und Kliniken, die dem Nationalen Qualitätsvertrag beigetreten sind, sind zur Durchführung der Nationalen Patientenbefragung verpflichtet. Aufgrund der Covid-19-Pandemie wurde die im April 2021 geplante Erhebung auf Juni 2021 verschoben. Zur Darstellung dieses zeitlichen «Sprungs» wurde in den Grafiken zu zeitlichen Vergleichen eine gestrichelte vertikale Linie hinzugefügt. Mit Ausnahme dieser Terminänderung wurde die Befragung 2021 unter vergleichbaren Bedingungen realisiert wie die seit 2013 jährlich erfolgten Umfragen und richtet sich ebenfalls nach dem ANQ-Auswertungskonzept [3, 4]. Die nächste Messung ist für April 2023 geplant.

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 2021 in der Akutsomatik der Schweizer Spitäler behandelten Kindern abzubilden sowie die Ergebnisse mit denen der früheren Messungen 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 in der Akutsomatik stationär behandelt wurden und im Juni 2021 aus (a) einer Kinderabteilung in einem Akutspital oder aus (b) einem Kinderspital oder einer Kinderstation eines Universitätsspitals² ausgetreten sind. Ausgeschlossen wurden verstorbene Patientinnen und Patienten und diejenigen ohne festen Wohnsitz in der Schweiz.

2.2 Messungen

Die Daten wurden für ANQ mithilfe eines per Post verschickten Fragebogens erhoben. Seit 2019 haben die Eltern der Kinder 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);
- 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 Juni durchgeführt wurde, sind zweijährige Kinder zum Beispiel zwischen 1 Jahr und 6 Monate und 2 Jahren und 6 Monate alt. Diese Differenzen findet man in allen Altersklassen. Für die Befragungen vor 2021 gelten anderen Grenzwerte, da sie jeweils im September durchgeführt wurden. Dort waren zweijährige Kinder zum Beispiel zwischen 1 Jahr und 9 Monate und 2 Jahren und 9 Monate alt.

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.

Für alle diese Variablen und für alle Befragungsjahre (2013–2021 für den Rücklauf und 2017–2021 für die soziodemografischen Fragen) werden zeitliche Vergleiche angestellt.

Auswertung der Ergebnisse

Die Ergebnisse der Zufriedenheitsfragen werden grafisch und tabellarisch dargestellt. Die Grafiken zeigen die Verteilung der Antwortkategorien mit ihren entsprechenden 95%-Konfidenzintervallen (KI 95%). Zur Hervorhebung ist der Anteil der problematischen Antworten (z. B. Anteil der vier Antwortkategorien mit dem niedrigsten Zufriedenheitsgrad) rot markiert. Die anderen Informationen 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. Für die Zufriedenheitsfragen wurden die Mittelwerte nicht nach möglichen Einflussfaktoren (z. B. Geschlecht, Alter) adjustiert, da diese Angaben zu den Umfrageteilnehmenden (bzw. ihren Eltern) nicht bekannt sind.

Zeitliche Vergleiche

Für jede der fünf Zufriedenheitsfragen wurden zudem zeitliche Vergleiche (2013–2021) angestellt.

Stratifizierte Analysen

Die stratifizierten Analysen präsentieren die Ergebnisse (Mittelwerte und KI95%) 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 von Universitätsspitalern). Sie wurden nur bei den 2021 erhobenen Daten durchgeführt. Der Versicherungsstatus (allgemein oder privat-/halbprivat versichert) und die Sprache des Fragebogens wurden nicht berücksichtigt, da die Anzahl Antworten in einigen Kategorien zu klein war (z. B. Fragebogen auf Italienisch; Privat-/Halbprivatversicherte). 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. Diese eignen sich besonders gut, um die Ergebnisse von Stichproben unterschiedlicher Grösse gleichzeitig aufzuzeigen [6, 7]. 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. Zudem wurden vollkommen leere Fragebogen (ohne jegliche Antwort weder auf die Zufriedenheitsfrage noch auf die soziodemografischen Fragen) für die Messung 2021 aus der Datenbank entfernt (N = 14, d. h. 1.0% der retournierten Fragebogen). Diese Entscheidung wurde in Absprache mit ANQ getroffen, um eine einheitliche Behandlung solcher Fragebogen in allen Zufriedenheitsbefragungen sicherzustellen.

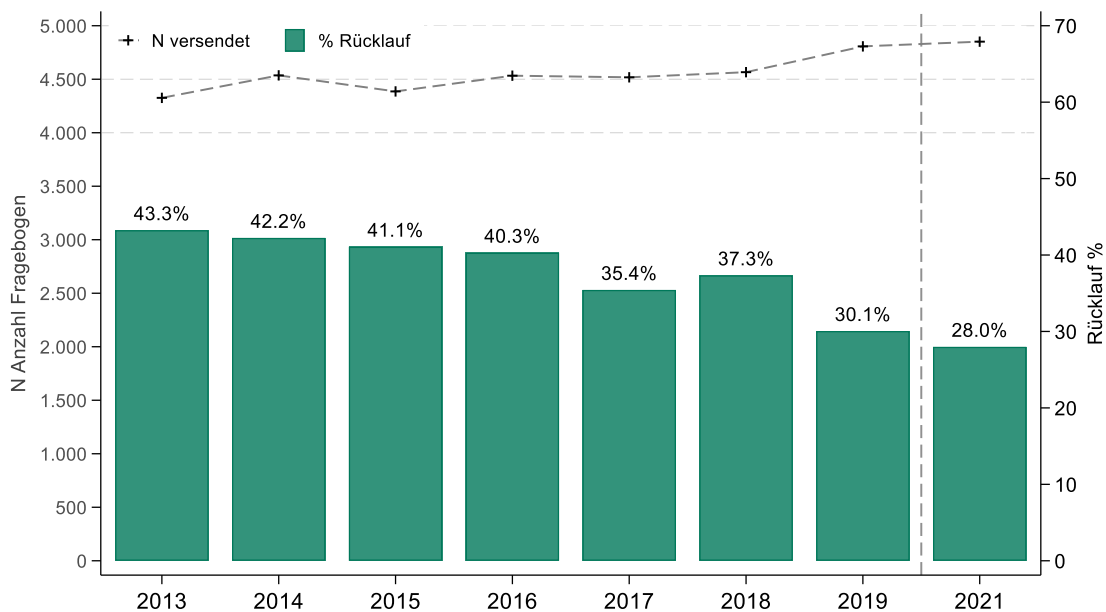
3 Ergebnisse

3.1 Beschreibung der Stichprobe

3.1.1 Rücklauf

2021 beteiligten sich 30 Spitäler/Abteilungen an der nationalen Zufriedenheitsbefragung der Eltern, deren Kinder in der Akutsomatik stationär behandelt wurden. Von den 4'851 im Juni 2021 versandten Fragebogen (2019: 4'807) wurden 1'358 retourniert. Das entspricht einem Rücklauf von 28,0% (Spektrum der Rücklaufquoten von 8.3% bis 66,7%; 2019: von 14.3% bis 40%). Abbildung 1 zeigt, dass der Rücklauf dieser Befragung seit 2013 konstant abnimmt. 2021 war er – bei einer etwas grösseren Anzahl versendeter Fragebogen (+44 Fragebogen) – tiefer als 2019 (30,1%, –2.1 Prozentpunkte) und der tiefste seit Beginn der Messungen im Jahr 2013 (Abbildung 1). Zwölf Spitäler/Abteilungen erhielten weniger als 20 Fragebogen zurück.

Abbildung 1: Rücklauf und Anzahl versendete Fragebogen, 2013–2021



19,4% des Gesamtkollektivs (N = 264) haben den Fragebogen online ausgefüllt. Dieser Anteil hat sich seit 2019 (7,0%) mehr als verdoppelt. Der höchste Anteil der online ausgefüllten Fragebogen in Spitälern/Abteilungen, die mindestens zehn Fragebogen retourniert haben, belief sich auf 38,9%.

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, 2021

Spitaltyp	Anzahl versendete Fragebogen	Anzahl retournierte Fragebogen	Rücklauf (%)
Kinderabteilung in Akutspital	2'274	707	31.1
Kinderspital und Kinderstation in Universitätsspital	2'577	651	25.3
Total	4'851	1'358	28.0

96.5% der retournierten Fragebogen enthielten auf jede Zufriedenheitsfrage eine gültige Antwort und 94.6% 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 2019 und 2021 sind aus den Abbildungen 2 und 3 ersichtlich.

Abbildung 2: Anteil der fehlenden Antworten für die Zufriedenheitsfragen, 2021

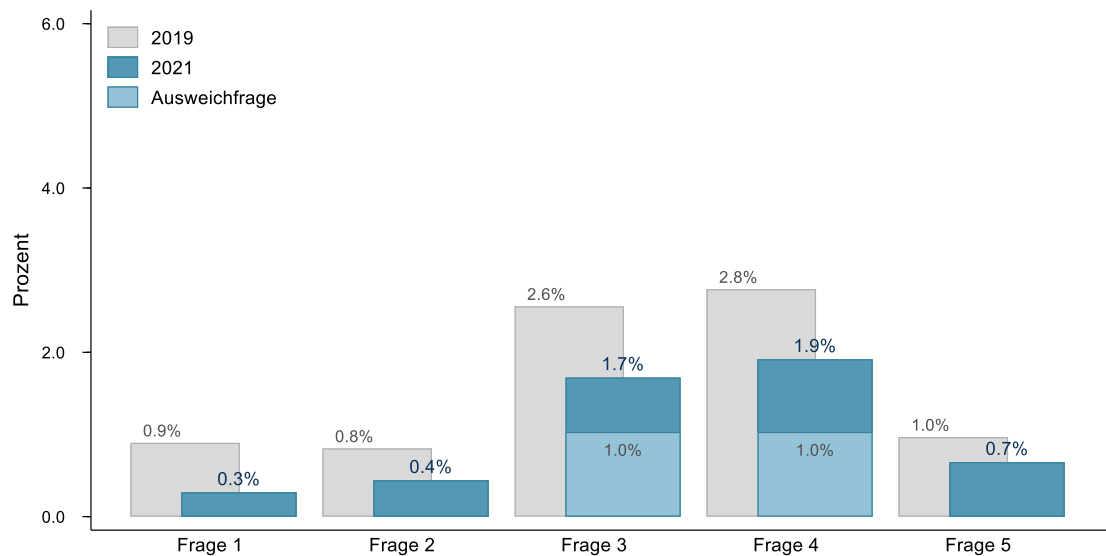
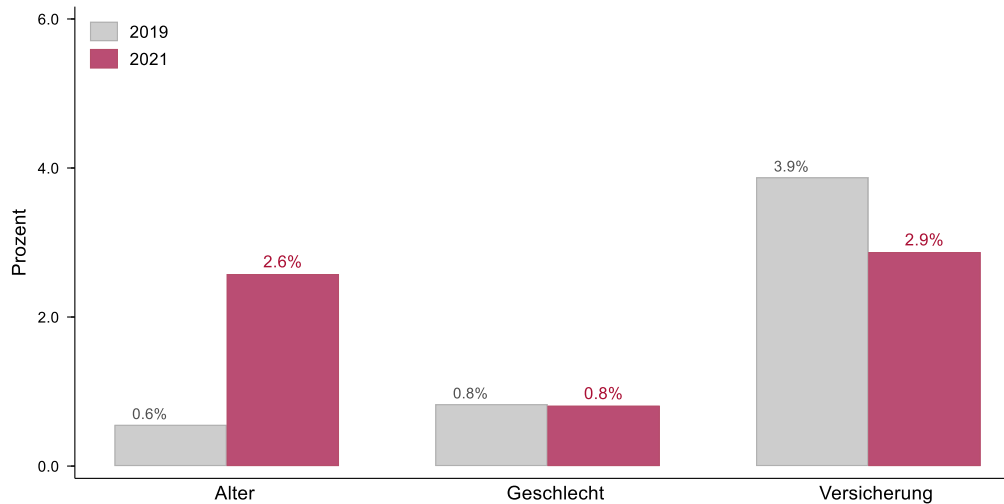


Abbildung 3: Anteil der fehlenden Antworten für die soziodemografischen Merkmale, 2021



Anmerkungen:

- Der Gesamtrücklauf (28.0%) ist seit 2013 konstant rückläufig und liegt mittlerweile bei weniger als 30%.
- Der Anteil der Umfrageteilnehmenden, die den Fragebogen online ausgefüllt haben, hat sich seit der letzten Befragung mehr als verdoppelt. Er beläuft sich auf 19.4% der retournierten und nicht vollständig leeren Fragebogen.
- Die Datenqualität hat sich gegenüber 2019 leicht verbessert. 3.5% der Umfrageteilnehmenden haben mindestens eine Zufriedenheitsfrage nicht beantwortet (2019: 6.2%). Bei den einzelnen Zufriedenheitsfragen ist der Anteil der fehlenden Antworten im Vergleich zu 2019 leicht zurückgegangen (-0.3% bis -0.9%). Er war auch bei der Frage zum Versicherungsstatus leicht rückläufig (-1.0%). Die Entscheidung, vollständig leere Fragebogen auszuschliessen, könnte diese Verbesserung erklären. Hierbei ist allerdings anzumerken, dass der Anteil fehlender Daten für die Variable Alter zugenommen hat (+2.0 Prozentpunkte) und für die Variable Geschlecht stabil geblieben ist.

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

In den Abbildungen 4 bis 8 sind die Ergebnisse der Variablen Alter, Geschlecht, Versicherungsstatus und Sprache des Fragebogens pro Erhebungsjahr ab 2017 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 annähernden Wert. Da die Befragung im Juni 2021 durchgeführt wurde, sind die Kinder der Altersklasse «0 Jahre» in Abbildung 5 zum Beispiel zwischen Januar und Juni 2021 geboren und demzufolge zwischen 0 und 6 Monate alt. In den früheren Befragungen, die jeweils im September durchgeführt wurden, waren die Kinder dieser Gruppe zwischen Januar und September des gleichen Jahres geboren und zwischen 0 und 9 Monaten alt. Dieser Unterschied schränkt die Vergleichbarkeit der Messungen etwas ein.

2021 betrug das Durchschnittsalter 4.3 Jahre und das Medianalter 2 Jahre (siehe Tabelle 3 im Anhang).

Abbildung 4: Verteilung der Kinder nach Altersklasse, 2017–2021

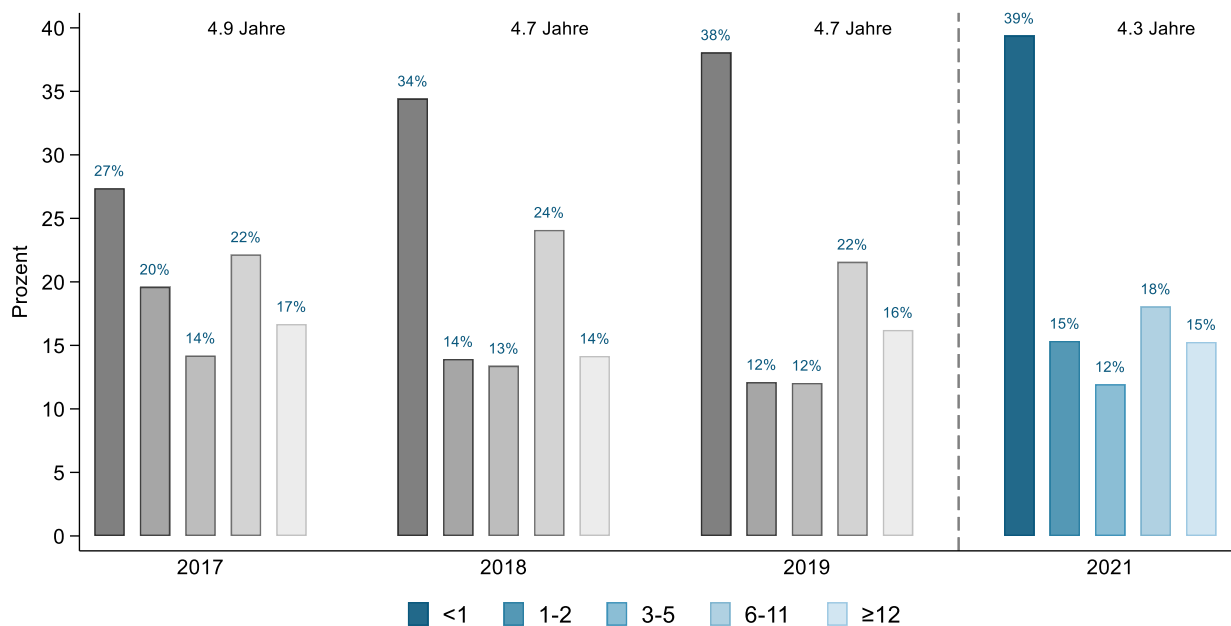
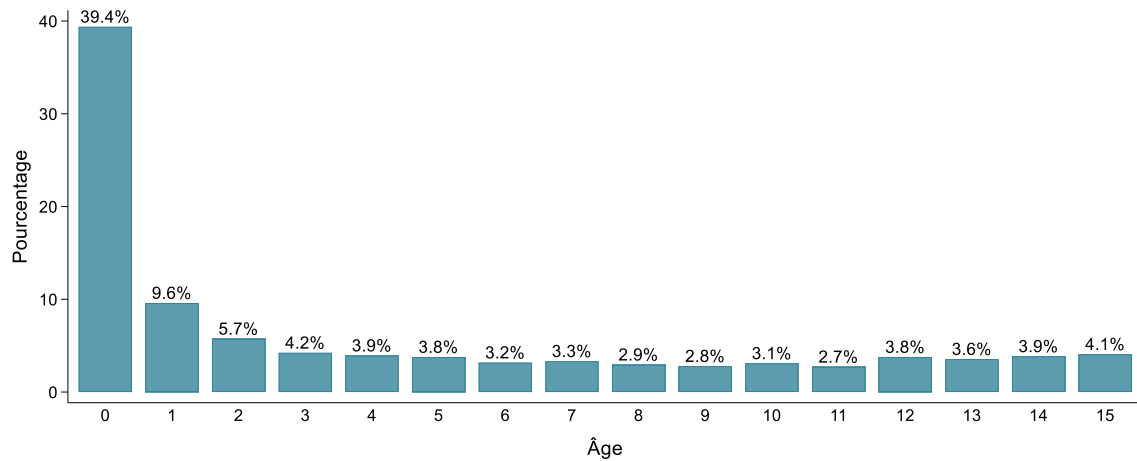


Abbildung 5: Altersverteilung der Kinder, 2021



Anmerkungen:

- Die Verteilung der Kinder nach Altersklasse hat sich im Lauf der Jahre deutlich verändert. Die Kategorie der unter 1-Jährigen ist grösser geworden (Abbildung 4).
- Mit 39.4% am stärksten vertreten ist die jüngste Altersklasse (Kategorie «0 Jahre»; Abbildung 5).

Abbildung 6: Verteilung der Kinder nach Geschlecht, 2017–2021

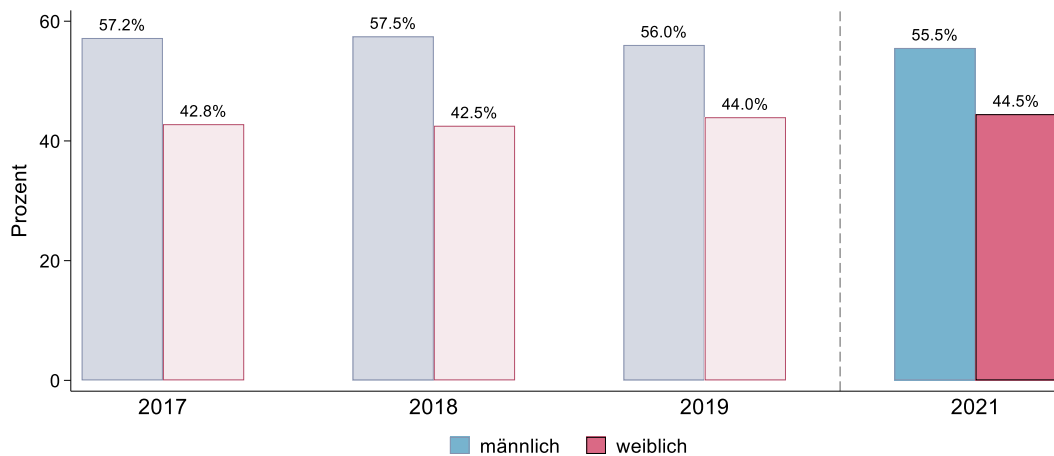
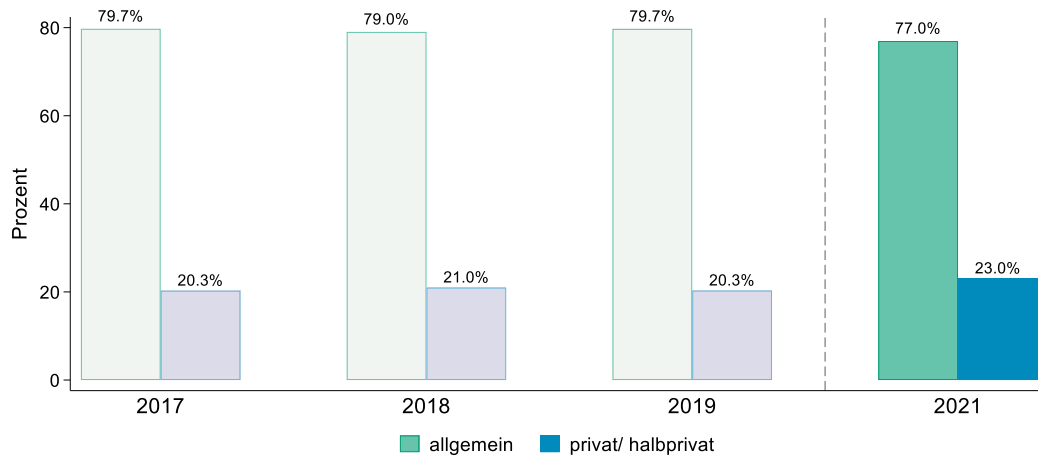


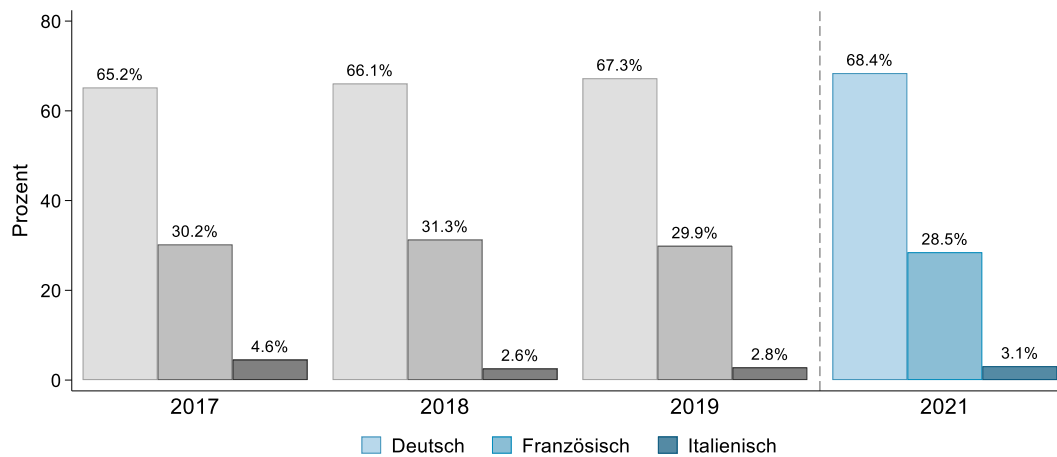
Abbildung 7: Verteilung der Kinder nach Versicherungsstatus, 2017–2021



Anmerkungen:

- 2021 waren 44.5% des Kinderkollektivs Mädchen. Dieser Anteil hat sich seit 2017 kaum verändert (–1.7%).
- Der Anteil der Privat- und Halbprivatversicherten ist seit 2017 stabil (+2.7%).

Abbildung 8: Verteilung der Anzahl eingegangener Fragebogen nach Sprache, 2017–2021



Anmerkungen:

- Die Anteile der retournierten Fragebogen nach Sprache sind zwischen 2019 und 2021 insgesamt stabil geblieben. Zwischen 2017 und 2021 hat sich der Anteil der Fragebogen auf Deutsch hingegen leicht erhöht (+3.2 Prozentpunkte).

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

In diesem Kapitel werden die Anteile und Mittelwerte der Antworten auf die fünf Zufriedenheitsfragen 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.

In den folgenden Ergebnissen sind sämtliche valide Antworten auf die Fragen zur Zufriedenheit der Umfrageteilnehmenden in der Schweiz berücksichtigt.

Abbildung 9: Zufriedenheitsgrad der Eltern bei Frage 1

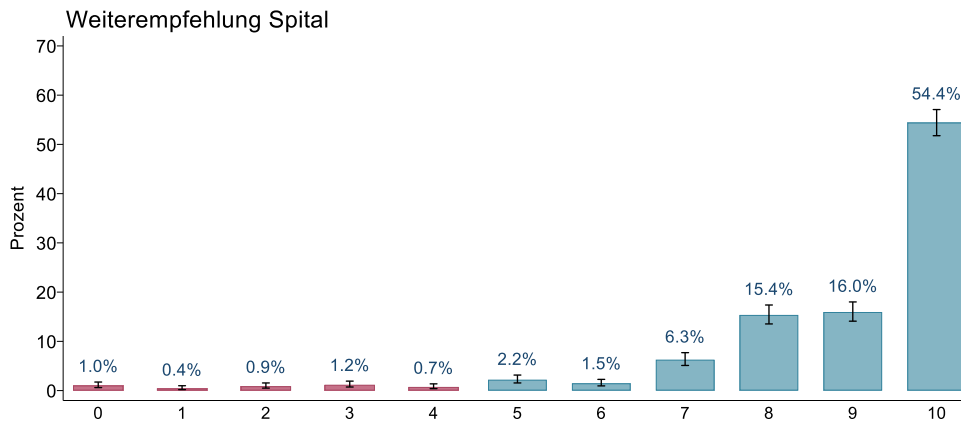


Abbildung 10: Zufriedenheitsgrad der Eltern bei Frage 2

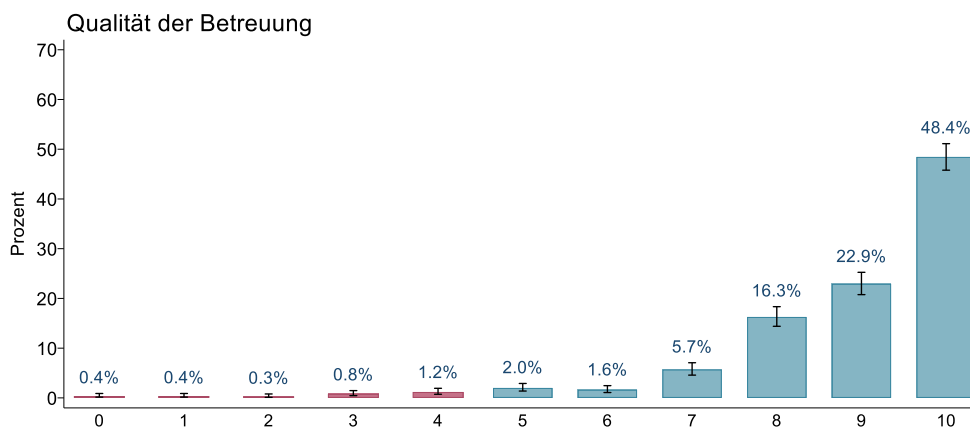


Abbildung 11: Zufriedenheitsgrad der Eltern bei Frage 3

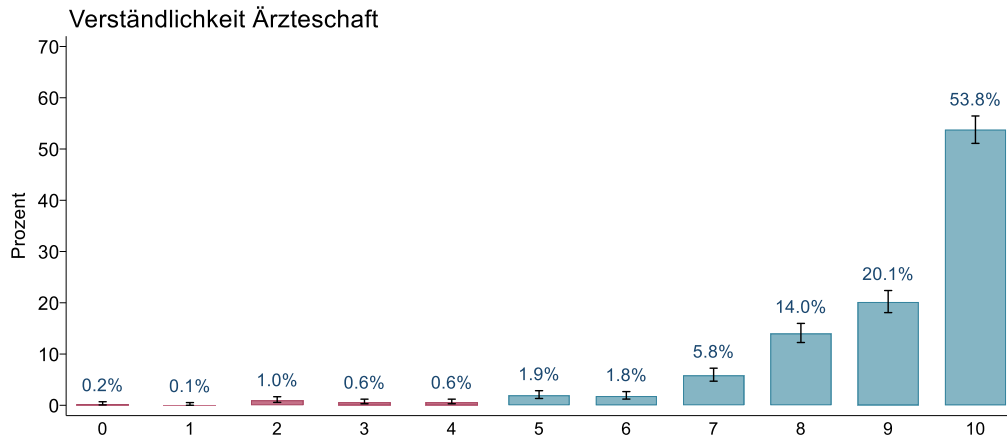


Abbildung 12: Zufriedenheitsgrad der Eltern bei Frage 4

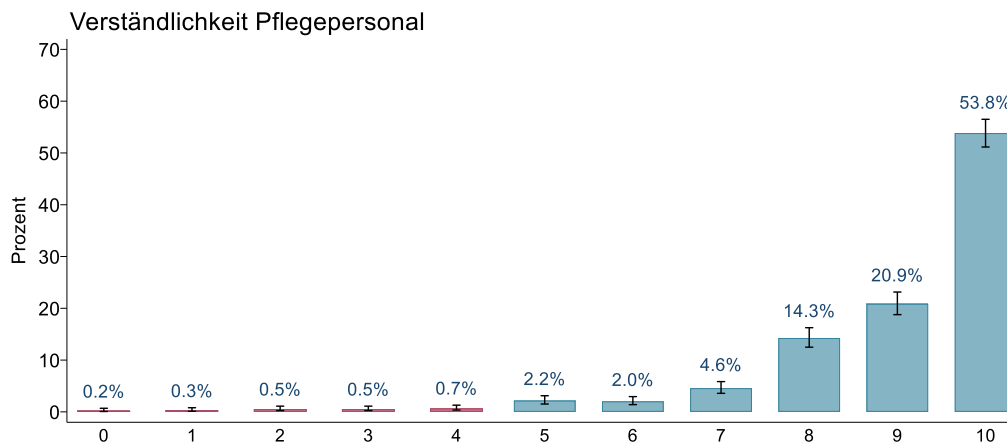


Abbildung 13: Zufriedenheitsgrad der Eltern bei Frage 5

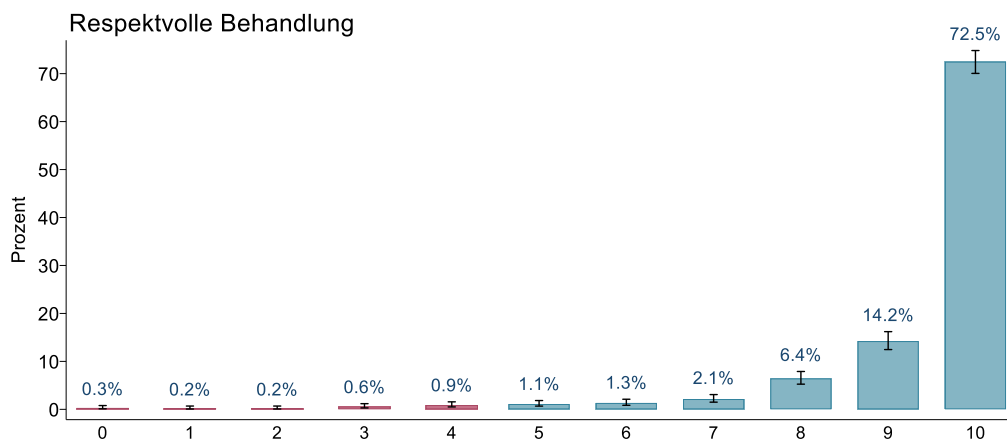


Tabelle 2: Deskriptive Gesamtergebnisse pro Frage, 2021

Anzahl retournierte Fragebogen: 1'358	N evaluiert	Mittelwert	Konfidenz- intervall 95%	Problema- tische Antworten*	Keine Antwort (N= 1'358)	
					miss.	alt.
1. Würden Sie dieses Spital in Ihrem Freundeskreis und in Ihrer Familie weiterempfehlen?	1'354	8.83	[8.73, 8.93]	4.3%	0.3%	
2. Wie beurteilen Sie die Qualität der Betreuung, die Ihr Kind erhalten hat?	1'352	8.89	[8.80, 8.97]	3.0%	0.4%	
3. Wenn Sie den Ärztinnen und Ärzten wichtige Fragen über Ihr Kind stellten, bekamen Sie Antworten, die Sie verstehen konnten?	1'335	8.99	[8.90, 9.07]	2.5%	1.70%	1.0%
4. Wenn Sie dem Pflegepersonal wichtige Fragen über Ihr Kind stellten, bekamen Sie Antworten, die Sie verstehen konnten?	1'332	9.01	[8.93, 9.09]	2.3%	1.9%	1.0%
5. Wurde Ihr Kind während des Spitalaufenthaltes mit Respekt und Würde behandelt?	1'349	9.39	[9.32, 9.47]	2.2%	0.7%	

N evaluiert: Anzahl für die Ergebnisse ausgewertete Antworten

Problematische Antworten: Anteil der fünf Antwortmöglichkeiten mit dem tiefsten Zufriedenheitsgrad

*Da die Zahlen gerundet wurden, weichen die Summen unter Umständen ab

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)

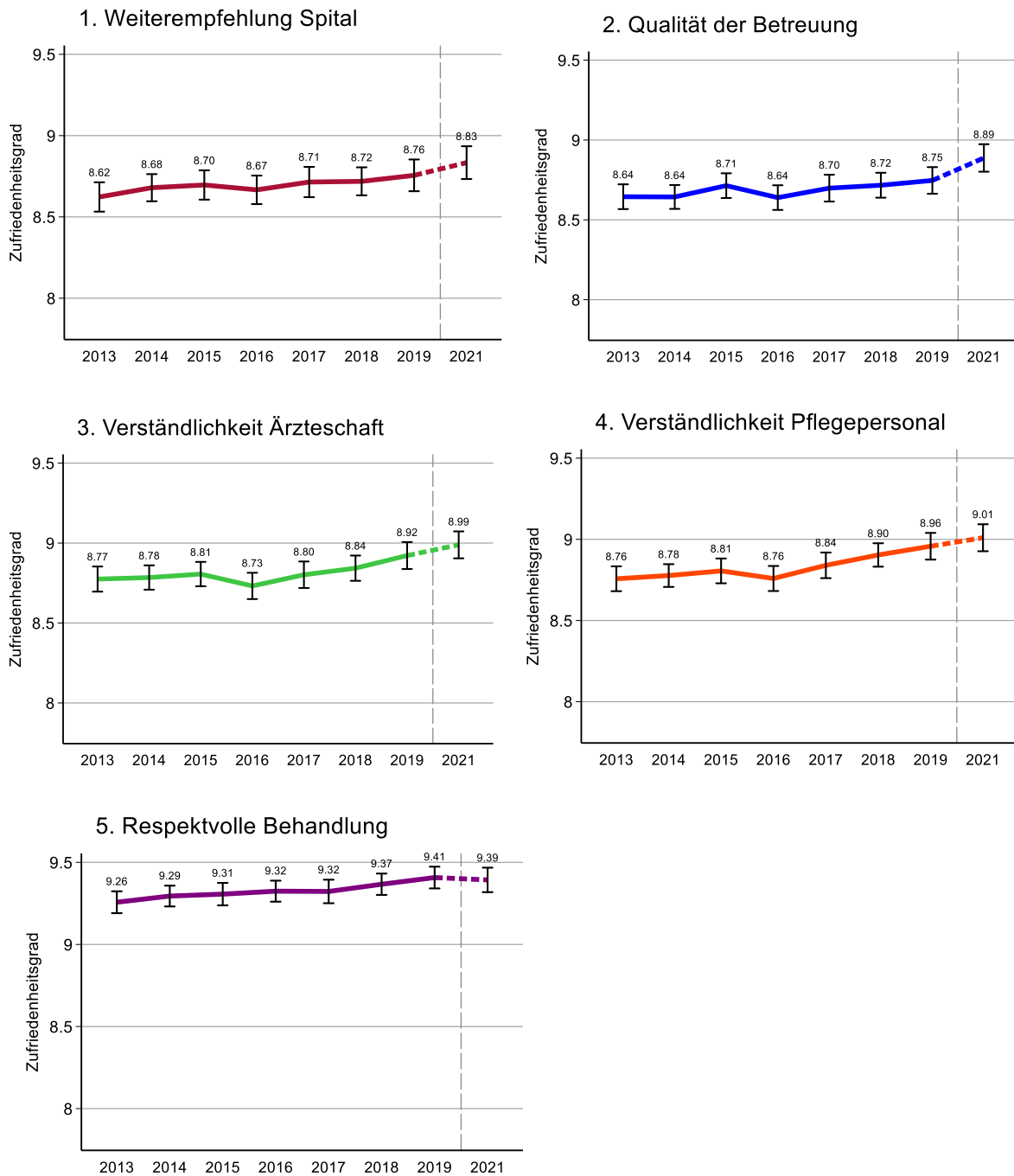
Anmerkungen:

- Alle Fragen weisen einen sehr hohen Zufriedenheitsgrad von mehr als 8.8 von 10 Punkten auf.
- Mit einem Mittelwert von 9.39 Punkten wurde Frage 5 (respektvolle Behandlung) am besten benotet. Bei den anderen vier Fragen sind die Zufriedenheitswerte sehr ähnlich und liegen zwischen 8.83 und 9.01 Punkten.
- Frage 5 zur respektvollen Behandlung bekam am häufigsten die höchstmöglichen Bewertungen von 9 oder 10 (rund 86,7%). Am wenigsten häufig (70.4% und 71.1%) bekamen die Fragen 1 und 2 (Weiterempfehlung des Spitals bzw. Qualität der Betreuung) die höchstmöglichen Bewertungen.
- Die Antworten sind bei allen Fragen sehr asymmetrisch verteilt (Verlagerung zum oberen Bereich der Skala, Deckeneffekt). Den stärksten Deckeneffekt weist die Frage 5 auf.
- Frage 1 zur Weiterempfehlung des Spitals erhielt die meisten problematischen Antworten (4.3%), gefolgt von Frage 2 zur Qualität der Betreuung (3.0%).
- Es fehlten nur wenige Antworten (zwischen 0.3% und 1.9%). Bei den Fragen 3 und 4 kreuzten jeweils 1.0% der Umfrageteilnehmenden die Ausweichantwort an (siehe Fragebogen im Anhang).

3.3 Entwicklung der Elternzufriedenheit 2013–2021

Abbildung 14 zeigt die Mittelwerte 2013–2021 der Antworten aller Eltern auf 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, 2013–2021



Anmerkungen:

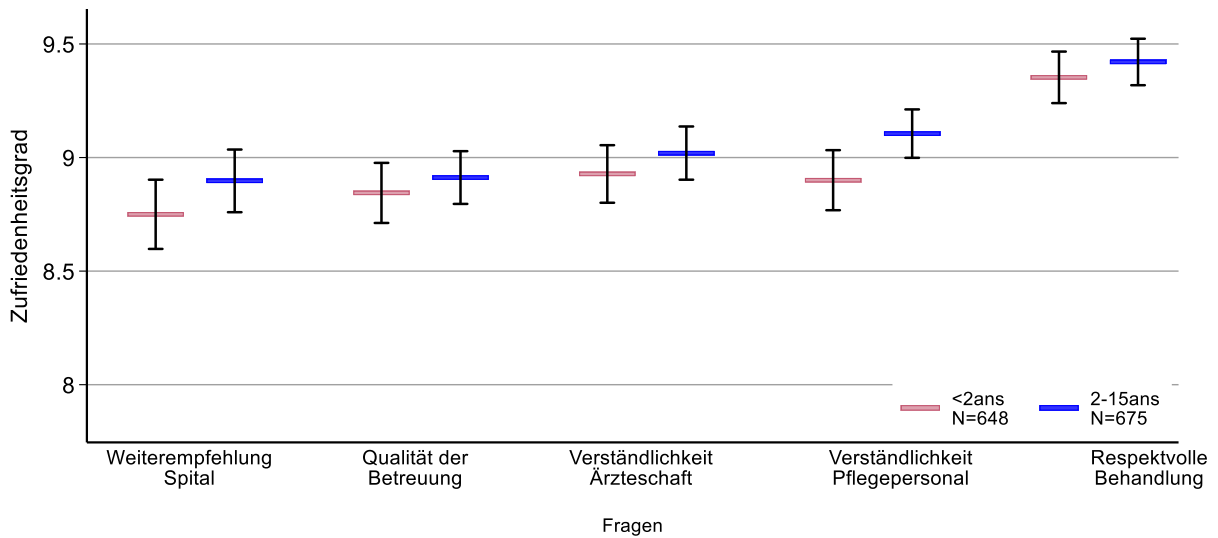
- Die Mittelwerte des Zufriedenheitsgrads haben sich im Lauf der Zeit zwar kaum verändert, dennoch ist seit 2013 in Bezug auf die Zufriedenheit ein leichter Aufwärtstrend auszumachen. Dieser ist allerdings vor allem grafisch bedingt, denn die Mittelwerte des Zufriedenheitsgrads haben sich in absoluten Werten so gut wie nicht verändert. Zwischen 2013 und 2021 hat sich die Zufriedenheit auf einer Skala von 0 bis 10 um maximal 0.25 Punkte erhöht.

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 betreuten Kinder

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



Mittelwerte und 95%-Konfidenzintervall

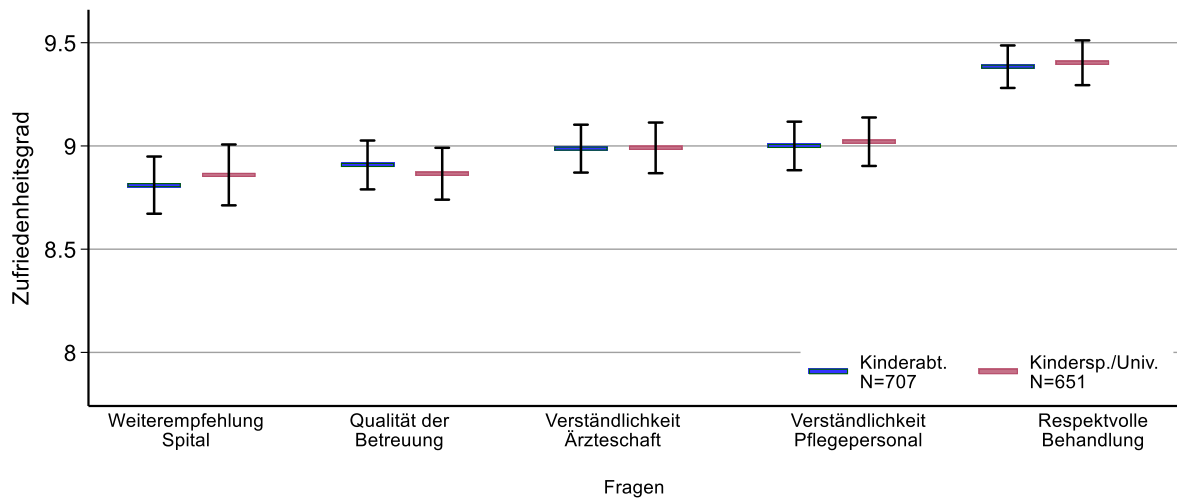
Anmerkungen:

- 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/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 sehr kleine Unterschiede. Die sich überschneidenden Konfidenzintervalle deuten darauf hin, dass es sich um Zufallsschwankungen handelt.

3.5 Funnel Plots mit den Mittelwerten der einzelnen Zufriedenheitsfragen

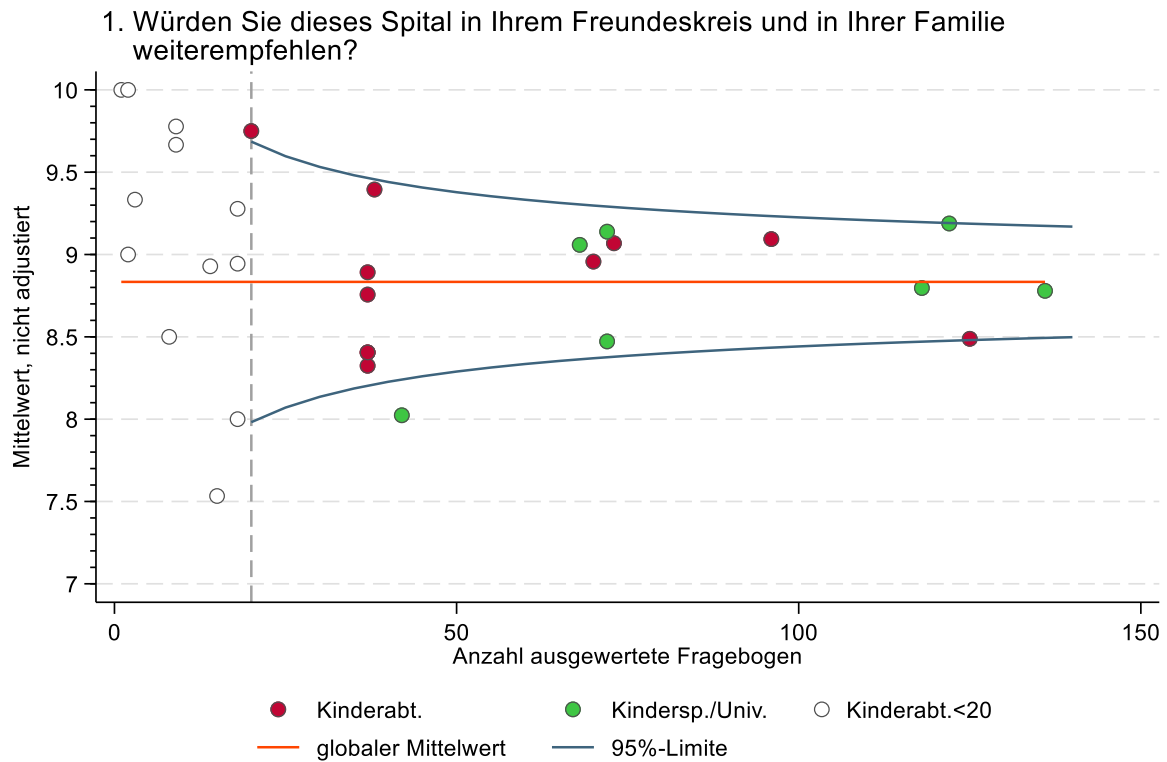
Die *Funnel Plots* (Trichterdiagramme) der Abbildungen 17 bis 21 zeigen die Ergebnisse sämtlicher Spitäler/Abteilungen im Überblick. Für die Fragen 1 bis 5 sind die Mittelwerte der Spitäler/Abteilungen jeweils separat dargestellt.

Lesehilfe für die Funnel Plots

- Die vertikale Achse (Ordinate) gibt die nicht-adjustierten 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 10,0).
- Die horizontale Achse (Koordinate) steht für die Anzahl ausgewerteter Fragebogen.
- Die horizontale rote Linie zeigt den Mittelwert des Gesamtkollektivs und bildet den Referenzwert.
- Die beiden blauen Linien stellen die 95%³-Kontrolllimiten dar (*Control Limits* nach Spiegelhalter [6]). Je kleiner die Anzahl der eingegangenen Fragebogen, desto grösser ist das Konfidenzintervall. 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 95% bedeutet, dass die Aussage, dass sich der Mittelwert eines Spitals bzw. einer Klinik vom Mittelwert des Gesamtkollektivs unterscheidet, zu 5% falsch sein kann, wenn sich der erste Mittelwert ausserhalb der Kontrolllimiten befindet.

Abbildung 17: Funnel Plot zu Frage 1 (nicht adjustierte Mittelwerte, N = 1'354)

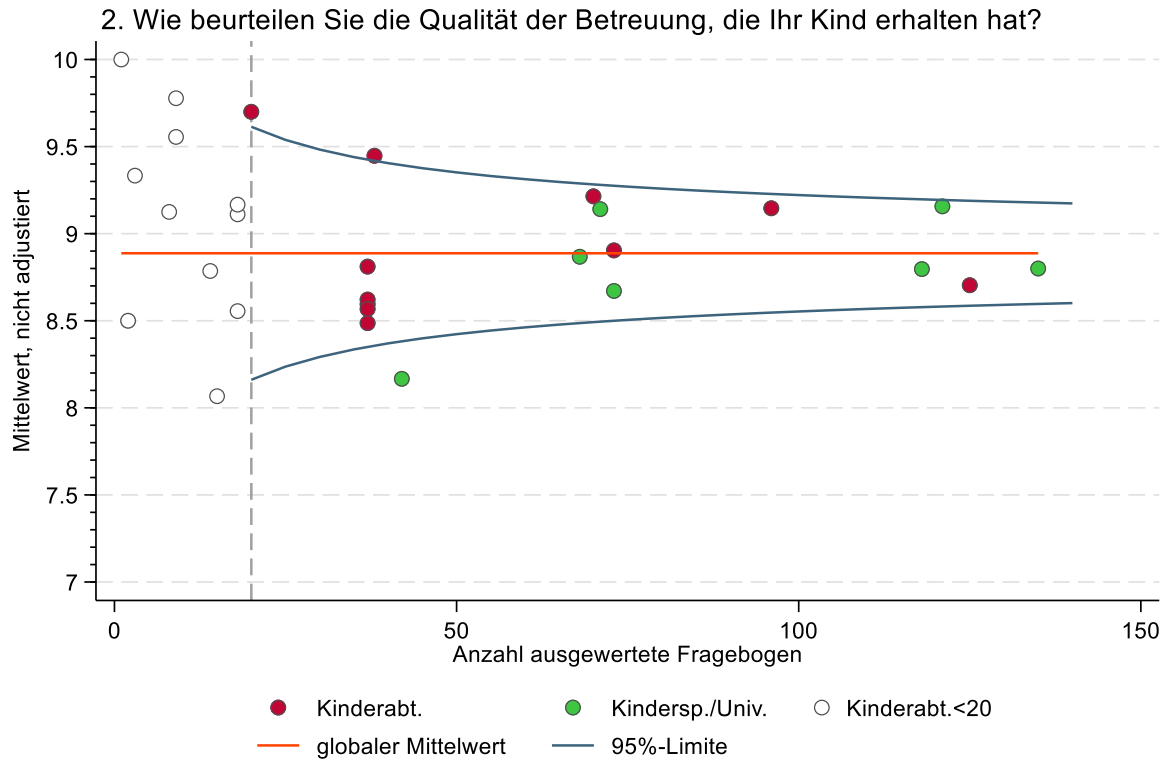


N: Anzahl ausgewertete Fälle (mit einer gültigen Antwort auf die Frage). Die Werte der Kinderabteilungen mit weniger als 20 ausgewerteten Antworten sind weiss dargestellt. Auf die Angabe der 95%-Limite wurden in diesem Fall verzichtet.

Anmerkungen:

- Bei den 18 Kinderabteilungen mit 20 oder mehr ausgewerteten Antworten liegt der tiefste Wert bei 8.02 und der höchste bei 9.75 (max. Unterschied von 1.73); bei Frage 1 beträgt der Mittelwert des Gesamtkollektivs 8.83.

Abbildung 18: Funnel Plot zu Frage 2 (nicht adjustierte Mittelwerte, N = 1'352)

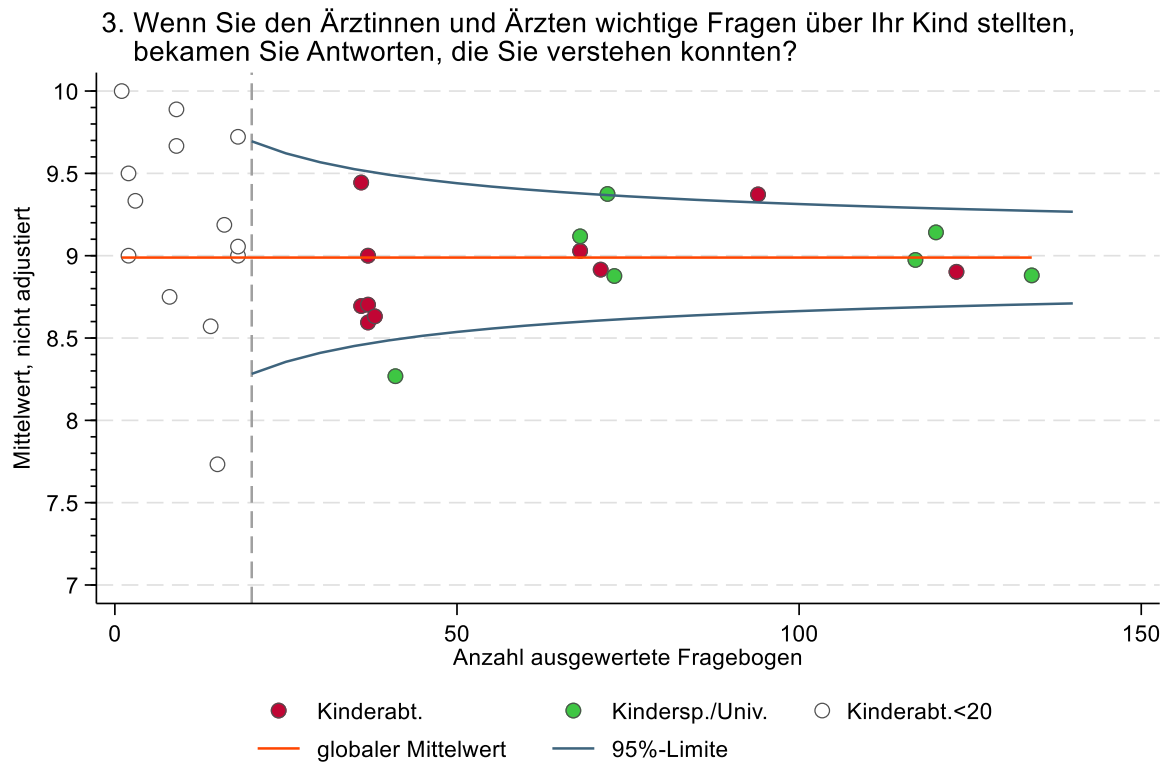


N: Anzahl ausgewertete Fälle (mit einer gültigen Antwort auf die Frage). Die Werte der Kinderabteilungen mit weniger als 20 ausgewerteten Antworten sind weiss dargestellt. Auf die Angabe der 95%-Limite wurden in diesem Fall verzichtet.

Anmerkungen:

- Bei den 18 Kinderabteilungen mit 20 oder mehr ausgewerteten Antworten liegt der tiefste Wert bei 8.17 und der höchste bei 9.70 (max. Unterschied von 1,58); bei Frage 2 beträgt der Mittelwert des Gesamtkollektivs 8.89.

Abbildung 19: Funnel Plot zu Frage 3 (nicht adjustierte Mittelwerte, N = 1'335)

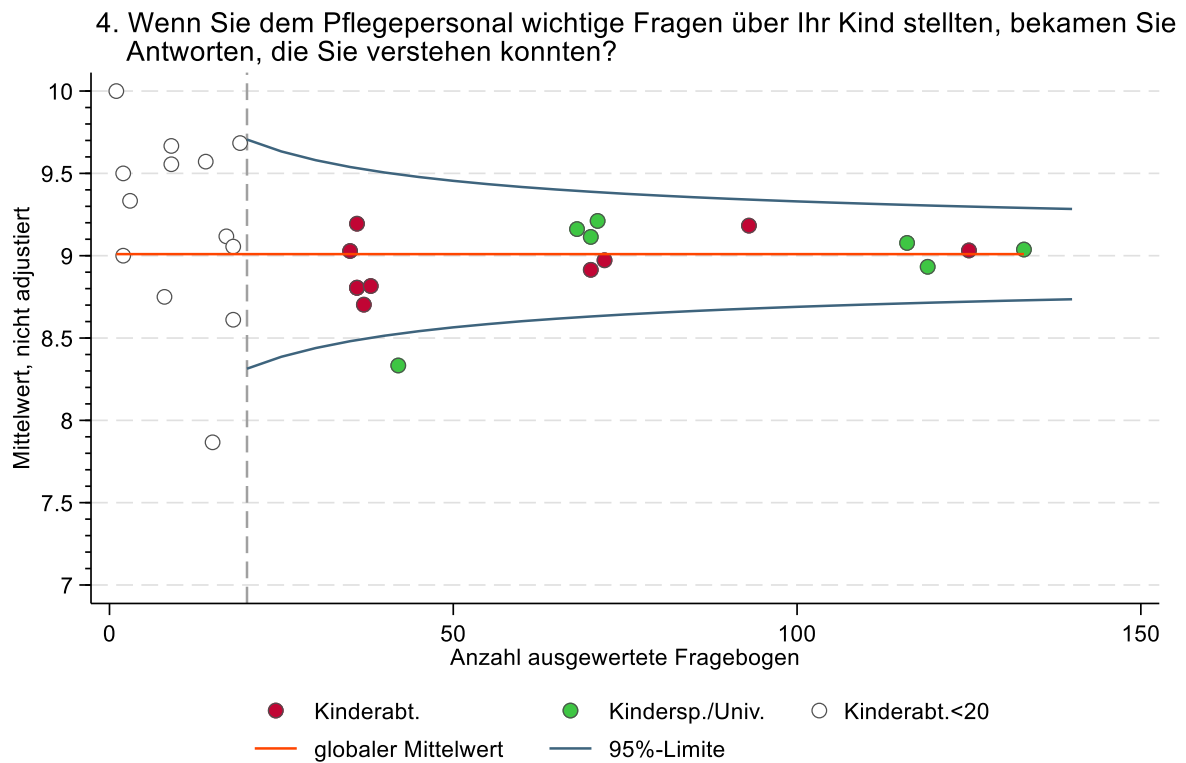


N: Anzahl ausgewertete Fälle (mit einer gültigen Antwort auf die Frage). Die Werte der Kinderabteilungen mit weniger als 20 ausgewerteten Antworten sind weiss dargestellt. Auf die Angabe der 95%-Limite wurden in diesem Fall verzichtet.

Anmerkungen:

- Bei den 17 Kinderabteilungen mit 20 oder mehr ausgewerteten Antworten liegt der tiefste Wert bei 8.27 und der höchste bei 9.44 (max. Unterschied von 1.17); bei Frage 3 beträgt der Mittelwert des Gesamtkollektivs 8.99.

Abbildung 20: Funnel Plot zu Frage 4 (nicht adjustierte Mittelwerte, N = 1'332)

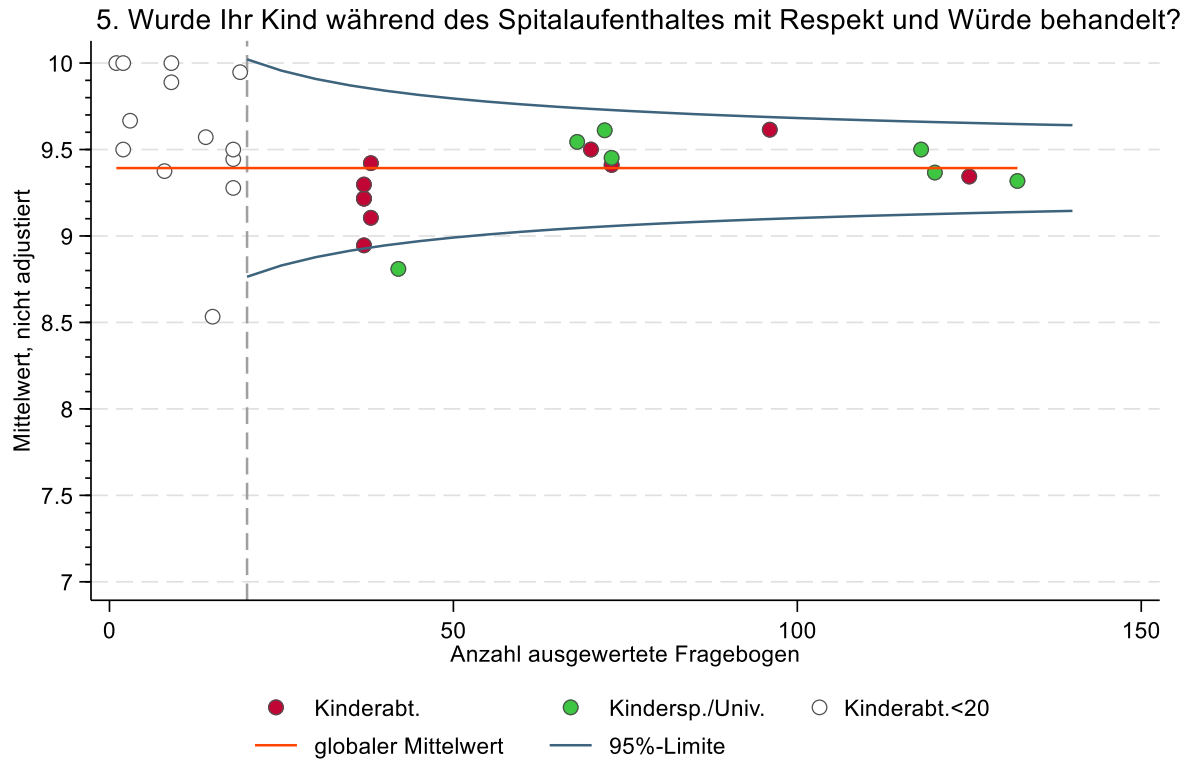


N: Anzahl ausgewertete Fälle (mit einer gültigen Antwort auf die Frage). Die Werte der Kinderabteilungen mit weniger als 20 ausgewerteten Antworten sind weiss dargestellt. Auf die Angabe der 95%-Limite wurden in diesem Fall verzichtet.

Anmerkungen:

- Bei den 17 Kinderabteilungen mit 20 oder mehr ausgewerteten Antworten liegt der tiefste Wert bei 8.33 und der höchste bei 9.21 (max. Unterschied von 0,88); bei Frage 4 beträgt der Mittelwert des Gesamtkollektivs 9.01.

Abbildung 21: Funnel Plot zu Frage 5 (nicht adjustierte Mittelwerte, N = 1'349)



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 17 Kinderabteilungen mit 20 oder mehr ausgewerteten Antworten liegt der tiefste Wert bei 8.81 und der höchste bei 9.61 (max. Unterschied von 0.80); bei Frage 5 beträgt der Mittelwert des Gesamtkollektivs 9.39.

Anmerkungen zu den fünf Funnel Plots zu den Spitälern/Abteilungen mit ≥ 20 Antworten:

- In allen Grafiken liegen die Werte mehrheitlich zwischen den beiden 95%-Limiten. Einige wenige Spitäler/Abteilungen (in der Regel 1 bis 3) befinden sich ausserhalb (unter- oder oberhalb) des 95%-Funnel Plots, d. h. die Abweichungen in diesen Spitälern/Abteilungen (gegenüber den anderen Spitälern) sind nicht zufallsbedingt.
- Mit einer Bandbreite von 1.73 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 Frage 2 ist die Streuung nur unwesentlich kleiner (1,58), wohingegen die maximale Bandbreite bei Frage 5 lediglich 0.80 beträgt.
- Sowohl der höchste adjustierte Mittelwert (9.75) in einem Spital bzw. einer Abteilung (mit ≥ 20 Antworten) als auch der tiefste (8.02) wurde bei Frage 1 zur Weiterempfehlung des Spitals erzielt.
- Bei 13 Spitälern/Abteilungen basieren die adjustierte Zufriedenheitswerte für die Fragen 3, 4 und 5 auf weniger als 20 Antworten. Sie dürfen daher nicht mit dem nicht adjustierten Mittelwert verglichen werden und sind mit Vorsicht zu interpretieren (12 Spitäler/Abteilungen für die Fragen 1 und 2).
- Im allgemeinen Spitäler/Abteilungen mit wenigen Antworten; sind grössere zufallsbedingte Schwankungen zu erwarten (sowohl für adjustierte als auch für nicht adjustierte Mittelwert). Daher ist es nicht empfehlenswert, sie statistisch mit dem Mittelwert des Gesamtkollektivs zu vergleichen.
- Die Gesamtzahl, der für die Berechnung der Mittelwerte berücksichtigten Fälle, reicht von 1'332 (Frage 4) bis 1'354 (Frage 1), was 98.1% bzw. 99.7% der 1'358 retournierten Fragebogen entspricht. Dieser Unterschied ist auf die fehlenden Antworten zurückzuführen.

4 Schlussfolgerung

Seit 2013 wird bei Eltern, deren 0- bis 15-jährige Kinder in der Akutsomatik stationär behandelt werden, eine nationale ANQ-Befragung durchgeführt. Bis 2019 erfolgte sie jährlich, seit 2019 alle zwei Jahre. Aufgrund der Covid-19-Pandemie wurde die im April 2021 geplante Erhebung auf Juni 2021 verschoben. Dieser Bericht analysiert die Daten der Befragung für das Jahr 2021 und vergleicht sie mit den Ergebnissen der früheren Messungen.

Der Rücklauf der Erhebung 2021 (28,0%) ist der tiefste seit der ersten nationalen Zufriedenheitsbefragung der Eltern von hospitalisierten Kindern im Jahr 2013. Fast jedes Jahr ist ein leichter Rückgang der Antwortquote zu erkennen (Rücklauf 2013: 43,3%). Bei Kinderspitälern und Kinderstationen in Universitätsspitalern ist er sogar noch tiefer (25,3%), bei Kinderabteilungen von Akutspitalern liegt er leicht darüber (30%). Der Ausschluss der vollkommen leeren Fragebogen wirkte sich auf den Rücklauf aus (-1,0%), kann dessen Abnahme aber nicht abschliessend erklären. Zudem ist der fortlaufend sinkende Rücklauf auch bei den anderen nationalen ANQ-Zufriedenheitsbefragungen zu beobachten.

Die Merkmale der Kinder (Alter, Geschlecht und Versicherungsstatus bei der Hospitalisierung) sind seit 2017 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 5 zur respektvollen Behandlung des Kindes (9.39), am wenigsten hoch waren die Werte bei den Fragen 1 und 2 zur Weiterempfehlung des Spitals (8.83) bzw. der Qualität der Betreuung (8.89). Auch die Fragen 3 und 4 zur Verständlichkeit der Ärzteschaft bzw. des Pflegepersonals wurden sehr gut bewertet (jeweils, 8,99 und 9.01). Bei den Fragen 1 bis 4 wurden sehr ähnliche Ergebnisse erzielt. Wie der zeitliche Vergleich zeigt, sind sie seit 2013 insgesamt stabil. Bei einer seit mehreren Jahren so hohen Zufriedenheit besteht kaum Verbesserungspotenzial. Auch der Anteil problematischer Antworten ist tief. Den höchsten Wert verzeichnet mit 4,3% Frage 1 zur Weiterempfehlung des Spitals.

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 nach wie vor nur wenige Spitäler/Abteilungen ausserhalb der 95%-Kontrolllimiten liegen (weniger als 5%) und die Unterschiede folglich nicht nur zufallsbedingt sind. Die Voraussetzung, für diese Auswertungen über mindestens 20 Fragebogen mit validen Antworten zu verfügen, schränkt die Anzahl der berücksichtigten Spitäler/Abteilungen ein, wodurch die Variabilität der Mittelwerte reduziert wird. Dies kann auch erklären, warum so wenige Punkte ausserhalb der 95%-Kontrolllimiten liegen.

Wie bei vielen Zufriedenheitsbefragungen 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) jedoch besonders ausgeprägt: Mehr als 72.5% der Umfrageteilnehmenden haben die positivste Antwortmöglichkeit angekreuzt. Dieser Deckeneffekt schränkt die Möglichkeiten der Diskriminierung zwischen Spitalern/Abteilungen ein. Grund dafür könnten zum Teil die allgemein formulierten Fragen sein. Um differenziertere Ergebnisse liefern, könnte spezifischeren Fragen gestellt oder eine veränderte Messskala verwendet werden [8].

Bei der Interpretation dieser Umfrageergebnisse sind einige Einschränkungen zu beachten. Erstens kann die Repräsentativität der Ergebnisse nicht gewährleistet werden, da die Merkmale des Gesamtkollektivs, d. h. 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 Einflussfaktoren wie den soziodemografischen Variablen der Umfrageteilnehmenden 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 [9].

Literatur

1. ESOPE, *Offerte für die nationale Auswertung und Berichterstattungen der ANQ-Patientenzufriedenheitsmessungen in der Akutsomatik, Rehabilitation und Psychiatrie*. IUMSP Lausanne, 2016.
2. ANQ-Messplan. *Basis: Nationaler Qualitätsvertrag*. Stand: Januar 2021. https://www.anq.ch/wp-content/uploads/2017/12/ANQ_Messplan.pdf
3. *Patientenzufriedenheitsmessung ANQ. Konzept für die Messungen in der Akutsomatik, Rehabilitation und Psychiatrie*. August 2019. <https://www.anq.ch/de/fachbereiche/rehabilitation/messinformation-rehabilitation/patientenzufriedenheit-rehabilitation/>
4. *ANQ-Zufriedenheitsmessungen in der Akutsomatik, der Psychiatrie und der Rehabilitation. Abschlussbericht, Teile 1 und 2*. Charité Berlin. <https://www.anq.ch/de/fachbereiche/rehabilitation/download-rehabilitation/>
5. *Auswertungskonzept ANQ. Nationale Patientenzufriedenheitsmessungen Akutsomatik (inkl. Elternbefragung im Kinderbereich), Erwachsenenpsychiatrie und Rehabilitation ab 2018*. Version 5.1, April 2019. https://www.anq.ch/wp-content/uploads/2017/12/ANQ_Patientenzufriedenheit_Auswertungskonzept.pdf
6. Spiegelhalter D.J., *Funnel plots for comparing institutional performance*. *Statist. Med.* 2005. 24: 1185–1202
7. Griffen D., et al., *Application of statistical process control to physician-specific emergency department patient satisfaction scores: a novel use of the funnel plot*. *Acad Emerg Med*, 2012. **19**: 348–55
8. Voutilainen A, Pitkäaho T, Kvist T, et al., *How to ask about patient satisfaction? The visual analogue scale is less vulnerable to confounding factors and ceiling effect than a symmetric Likert scale*. *J Adv Nurs*, 2016. **72**: 946–57
9. Chesney M, Lindeke L, Johnson L, Jukkala A, Lynch S, *Comparison of Child and Parent Satisfaction Ratings of Ambulatory Pediatric Subspecialty Care*. *J Pediatr Health Care*, 2005. **19**: 221–229

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Rücklauf und Anzahl versendete Fragebogen, 2013–2021	7
Abbildung 2: Anteil der fehlenden Antworten für die Zufriedenheitsfragen, 2021	8
Abbildung 3: Anteil der fehlenden Antworten für die soziodemografischen Merkmale, 2021	9
Abbildung 4: Verteilung der Kinder nach Altersklasse, 2017–2021.....	10
Abbildung 5: Altersverteilung der Kinder, 2021	11
Abbildung 6: Verteilung der Kinder nach Geschlecht, 2017–2021	11
Abbildung 7: Verteilung der Kinder nach Versicherungsstatus, 2017–2021.....	12
Abbildung 8: Verteilung der Anzahl eingegangener Fragebogen nach Sprache, 2017–2021.....	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.....	14
Abbildung 14: Entwicklung der Zufriedenheit der Eltern von akutsomatisch behandelten Kindern, 2013–2021.....	16
Abbildung 15: Nach Alter der Kinder (< 2 Jahre vs. ≥ 2 Jahre) stratifizierte Ergebnisse	18
Abbildung 16: Nach Art des Spitals bzw. der Abteilung stratifizierte Ergebnisse	19
Abbildung 17: Funnel Plot zu Frage 1 (nicht adjustierte Mittelwerte, N = 1'354)	21
Abbildung 18: Funnel Plot zu Frage 2 (nicht adjustierte Mittelwerte, N = 1'352)	22
Abbildung 19: Funnel Plot zu Frage 3 (nicht adjustierte Mittelwerte, N = 1'335)	23
Abbildung 20: Funnel Plot zu Frage 4 (nicht adjustierte Mittelwerte, N = 1'332)	24
Abbildung 21: Funnel Plot zu Frage 5 (nicht adjustierte Mittelwerte, N = 1'349)	25

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Rücklauf nach Art des Spitals, 2021.....	8
Tabelle 2: Deskriptive Gesamtergebnisse pro Frage, 2021	15
Tabelle 3: Verteilung der Kinder nach Altersklasse, 2017–2021.....	31
Tabelle 4: Mittelwert und 95%-Konfidenzintervall nach Alter der Kinder, 2021.....	31
Tabelle 5: Mittelwert und 95%-Konfidenzintervall nach Art des Spitals bzw. der Abteilung, 2021.....	31
Tabelle 6: Rücklauf und nicht adjustierte Mittelwerte der Zufriedenheitsfragen pro Spital/Abteilung 2019 und 2021.....	32

Anhänge

Tabelle 3: Verteilung der Kinder nach Altersklasse, 2017-2021

Altersklassen	<1	1-2	3-5	6-11	≥12
	%	%	%	%	%
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
2021	39.4	15.3	11.9	18.1	15.3

Tabelle 4: Mittelwert und 95%-Konfidenzintervall nach Alter der Kinder, 2021

Alter	Frage 1 Weiterempfehlung Spital		Frage 2 Qualität der Betreuung		Frage 3 Verständlichkeit Ärzeschaft		Frage 4 Verständlichkeit Pflegepersonal		Frage 5 Respektvolle Behandlung	
	M	KI	M	KI	M	KI	M	KI	M	KI
<2 Jahre N=648	8.75	[8.60, 8.90]	8.84	[8.71, 8.98]	8.93	[8.80, 9.05]	8.90	[8.77, 9.03]	9.35	[9.24, 9.47]
≥2 Jahre N=675	8.90	[8.76, 9.04]	8.91	[8.80, 9.03]	9.02	[8.90, 9.14]	9.11	[9.00, 9.21]	9.42	[9.32, 9.52]

Tabelle 5: Mittelwert und 95%-Konfidenzintervall nach Art des Spitals bzw. der Abteilung, 2021

Spitaltyp	Frage 1 Weiterempfehlung Spital		Frage 2 Qualität der Betreuung		Frage 3 Verständlichkeit Ärzeschaft		Frage 4 Verständlichkeit Pflegepersonal		Frage 5 Respektvolle Behandlung	
	M	KI	M	KI	M	KI	M	KI	M	KI
Kinderabt.* N=707	8.81	[8.67, 8.95]	8.91	[8.79, 9.03]	8.99	[8.87, 9.10]	9.00	[8.88, 9.12]	9.38	[9.28, 9.49]
Kindersp./ Universitäts.** N=651	8.86	[8.71, 9.01]	8.87	[8.74, 8.99]	8.99	[8.87, 9.11]	9.02	[8.90, 9.14]	9.40	[9.29, 9.51]

M: Mittelwerte

KI: 95%-Konfidenzintervall

*Kinderabteilungen der Akutspitäler

**Kinderspitäler und Kinderstationen der Universitätsspitäler

Tabelle 6: Rücklauf und nicht adjustierte Mittelwerte der Zufriedenheitsfragen pro Spital/Abteilung 2019 und 2021

Anzahl retournierte Fragebogen, Rücklauf, nicht adjustierte Mittelwerte **m** (mit 95%-Konfidenzintervall: [KI95%]) für den Mittelwert 2021: N = Anzahl für diese Frage ausgewertete Fragebogen

Code	Anzahl retournierte Fragebogen		Rücklauf		Frage 1 Mittelwerte Gesamtkollektiv: 8.83			Frage 2 Mittelwerte Gesamtkollektiv: 8.89			Frage 3 Mittelwerte Gesamtkollektiv: 8.99			Frage 4 Mittelwerte Gesamtkollektiv: 9.01			Frage 5 Mittelwerte Gesamtkollektiv: 9.39		
	2019	2021	2019	2021	2019	2021		2019	2021		2019	2021		2019	2021		2019	2021	
					m	m [KI95%]	N	m	m [KI95%]	N	m	m [KI95%]	N	m	m [KI95%]	N	m	m [KI95%]	N
1	57	42	29.4%	20.8%	9.11	8.02 [7.16, 8.88]	42	9.00	8.17 [7.47, 8.86]	42	8.98	8.27 [7.57, 8.97]	41	8.91	8.33 [7.68, 8.99]	42	9.42	8.81 [8.13, 9.49]	42
2	62	73	35.2%	35.1%	9.30	9.07 [8.71, 9.43]	73	8.98	8.90 [8.49, 9.31]	73	8.80	8.92 [8.53, 9.30]	71	9.15	8.97 [8.62, 9.32]	72	9.59	9.41 [9.08, 9.74]	73
3*	26	15	35.6%	40.5%	8.58	7.53	15	8.73	8.07	15	9.16	7.73	15	9.12	7.87	15	9.16	8.53	15
5	150	122	29.9%	26.5%	9.09	9.19 [8.88, 9.49]	122	9.03	9.16 [8.90, 9.42]	121	8.94	9.14 [8.85, 9.43]	120	8.88	8.93 [8.64, 9.23]	119	9.44	9.37 [9.11, 9.63]	120
6	107	118	30.1%	30.2%	8.50	8.80 [8.44, 9.15]	118	8.52	8.80 [8.50, 9.09]	118	8.26	8.97 [8.72, 9.23]	117	8.90	9.08 [8.84, 9.31]	116	9.34	9.50 [9.29, 9.71]	118
7	57	70	32.8%	27.7%	8.62	8.96 [8.67, 9.24]	70	8.54	9.21 [8.88, 9.55]	70	8.91	9.03 [8.73, 9.33]	68	8.80	8.91 [8.47, 9.36]	70	9.43	9.50 [9.26, 9.74]	70
8	30	37	23.3%	26.4%	8.63	8.41 [7.61, 9.20]	37	8.90	8.57 [7.86, 9.27]	37	9.07	8.59 [7.86, 9.32]	37	9.18	9.03 [8.33, 9.73]	35	9.30	9.22 [8.54, 9.90]	37
9	96	96	37.6%	33.1%	8.88	9.09 [8.74, 9.45]	96	8.79	9.15 [8.87, 9.42]	96	9.01	9.37 [9.16, 9.58]	94	8.91	9.18 [8.86, 9.51]	93	9.51	9.61 [9.39, 9.84]	96
10	95	125	29.8%	31.9%	8.45	8.49 [8.07, 8.90]	125	8.71	8.70 [8.39, 9.02]	125	8.91	8.90 [8.61, 9.19]	123	8.86	9.03 [8.78, 9.28]	125	9.29	9.34 [9.10, 9.59]	125
11	157	136	31.0%	25.5%	8.72	8.78 [8.46, 9.10]	136	8.62	8.80 [8.51, 9.09]	135	9.08	8.88 [8.59, 9.17]	134	8.75	9.04 [8.79, 9.28]	133	9.21	9.32 [9.06, 9.58]	132
12	111	74	31.7%	26.6%	8.29	8.47 [8.01, 8.93]	72	8.47	8.67 [8.34, 9.00]	73	8.88	8.88 [8.55, 9.21]	73	8.82	9.11 [8.87, 9.36]	70	9.45	9.45 [9.17, 9.73]	73

Code	Anzahl retournierte Fragebogen		Rücklauf		Frage 1 Mittelwerte Gesamtkollektiv: 8.83			Frage 2 Mittelwerte Gesamtkollektiv: 8.89			Frage 3 Mittelwerte Gesamtkollektiv: 8.99			Frage 4 Mittelwerte Gesamtkollektiv: 9.01			Frage 5 Mittelwerte Gesamtkollektiv: 9.39		
	2019	2021	2019	2021	2019	2021		2019	2021		2019	2021		2019	2021		2019	2021	
					m	m [KI95%]	N	m	m [KI95%]	N	m	m [KI95%]	N	m	m [KI95%]	N	m	m [KI95%]	N
13	73	68	28.6%	30.5%	9.04	9.06 [8.72, 9.40]	68	8.92	8.87 [8.50, 9.23]	68	8.80	9.12 [8.80, 9.43]	68	9.34	9.16 [8.84, 9.48]	68	9.57	9.54 [9.33, 9.76]	68
14	23	37	32.9%	35.9%	8.65	8.32 [7.64, 9.00]	37	8.70	8.49 [7.91, 9.06]	37	8.77	8.69 [8.07, 9.32]	36	9.00	8.81 [8.31, 9.30]	36	9.83	9.22 [8.75, 9.68]	37
15	24	38	31.6%	35.5%	8.96	9.39 [8.98, 9.81]	38	8.54	9.45 [9.09, 9.81]	38	9.08	9.44 [9.17, 9.72]	36	8.88	9.19 [8.75, 9.63]	36	9.13	9.42 [8.98, 9.86]	38
16	42	37	30.0%	24.2%	8.93	8.76 [8.10, 9.41]	37	9.05	8.59 [8.01, 9.18]	37	8.83	9.00 [8.51, 9.49]	37	9.00	8.81 [8.24, 9.37]	36	9.60	8.95 [8.35, 9.54]	37
17	113	73	25.5%	16.5%	9.00	9.14 [8.72, 9.56]	72	8.83	9.14 [8.79, 9.50]	71	9.32	9.38 [9.06, 9.69]	72	9.16	9.21 [8.80, 9.62]	71	9.59	9.61 [9.28, 9.94]	72
18	16	18	36.4%	39.1%	8.56	9.28	18	9.38	9.17	18	9.13	9.00	18	9.31	9.06	18	9.56	9.44	18
20	22	37	25.0%	39.8%	8.27	8.89 [8.44, 9.35]	37	8.09	8.81 [8.38, 9.25]	37	8.55	8.70 [8.21, 9.19]	37	8.81	8.70 [8.16, 9.25]	37	8.68	9.30 [8.87, 9.73]	37
21*	19	18	25.0%	23.7%	8.74	8.94	18	8.53	9.11	18	8.95	9.06	18	8.89	9.12	17	9.21	9.50	18
23*	25	14	32.5%	50.0%	8.04	8.93	14	8.08	8.79	14	8.54	8.57	14	9.46	9.57	14	9.32	9.57	14
24	24	38	26.7%	27.7%	8.08	8.41 [7.76, 9.05]	37	8.38	8.62 [8.15, 9.10]	37	9.08	8.63 [8.06, 9.20]	38	8.88	8.82 [8.32, 9.31]	38	9.42	9.11 [8.51, 9.70]	38
25*	15	18	25.4%	31.0%	7.20	8.00	18	8.00	8.56	18	8.14	9.19	16	8.40	8.61	18	8.67	9.28	18
28*	8	3	25.8%	23.1%	8.38	9.33	3	8.38	9.33	3	8.29	9.33	3	8.43	9.33	3	8.75	9.67	3

Code	Anzahl retournierte Fragebogen		Rücklauf		Frage 1 Mittelwerte Gesamtkollektiv: 8.83			Frage 2 Mittelwerte Gesamtkollektiv: 8.89			Frage 3 Mittelwerte Gesamtkollektiv: 8.99			Frage 4 Mittelwerte Gesamtkollektiv: 9.01			Frage 5 Mittelwerte Gesamtkollektiv: 9.39		
	2019	2021	2019	2021	2019	2021		2019	2021		2019	2021		2019	2021		2019	2021	
					m	m [KI95%]	N	m	m [KI95%]	N	m	m [KI95%]	N	m	m [KI95%]	N	m	m [KI95%]	N
29*	10	8	27.8%	29.6%	9.20	8.50	8	9.20	9.13	8	9.20	8.75	8	8.70	8.75	8	10.00	9.38	8
30*	2	9	14.3%	28.1%	9.50	9.78	9	9.50	9.78	9	10.00	9.89	9	9.50	9.56	9	10.00	9.89	9
31*	14	9	40.0%	32.1%	9.36	9.67	9	9.43	9.56	9	9.54	9.67	9	9.43	9.67	9	9.64	10.00	9
32*	4	2	40.0%	13.3%	9.75	9.00	2	9.75	8.50	2	9.75	9.50	2	10.00	9.50	2	10.00	10.00	2
33*	3	1	17.6%	8.3%	10.00	10.00	1	9.67	10.00	1	9.67	10.00	1	10.00	10.00	1	10.00	10.00	1
34*	5	20	31.3%	29.0%	9.00	9.75	20	9.40	9.70	20	9.60	9.72	18	9.00	9.68	19	9.60	9.95	19
						[9.47, 10.03]			[9.41, 9.99]										
35*		2		66.7%		10.00	2		8.50	2		9.00	2		9.00	2		9.50	2

* Spitäler/Abteilungen mit weniger als 20 ausgewerteten Antworten. Die Werte der KI95% sind für diese Fälle nicht angegeben. Achtung: Aufgrund der geringen Anzahl der berücksichtigten Antworten sind diese Ergebnisse nur bedingt zuverlässig und daher mit Vorsicht zu interpretieren.

Fragebogen

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

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

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

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

nie immer
0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 *ich habe keine Fragen gestellt*

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

nie immer
0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 *ich habe keine Fragen gestellt*

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

nie immer
0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

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

Männlich
 Weiblich

Versicherungsklasse für diesen Spitalaufenthalt

Allgemein
 Halbprivat/privat

Herzlichen Dank für das Ausfüllen des Fragebogens

Impressum

Titel	Patientenzufriedenheit Akutsomatik, Eltern Nationaler Vergleichsbericht, Messung 2021
Jahr	März 2022
Redaktion	Dr. ès sc. Anita Savidan-Niederer, Unisanté Lausanne (Groupe ESOPE) Ph.D. Chiara C. Storari, Unisanté Lausanne (Groupe ESOPE) Dr sc. nat. Julien Junod, Unisanté Lausanne (Groupe ESOPE) Prof. Isabelle Peytremann-Bridevaux, Unisanté Lausanne (Groupe ESOPE) Unter Einbezug des Qualitätssausschusses Patientenzufriedenheit des ANQ
Mitglieder des Qualitätsausschusses Patientenzufriedenheit	Prof. Delphine Courvoisier, Hôpitaux Universitaires de Genève Adriana Degiorgi, Ente ospedaliero cantonale, Bellinzona Andrea Dobrin Schippers, Psychiatrische Dienste Thurgau Michel Délitroz, Spitalzentrum Oberwallis Prof. Armin Gemperli, Schweiz. Paraplegieforschung Nottwil u. Universität Luzern Dr. sc. nat. Francesca Giuliani, Universitätsspital Zürich Stefan Kuhn, Luzerner Psychiatrie Julia Pappacena, Reha Rheinfelden PD Dr. med. Anastasia Theodoridou, Psychiatrie Baselland Dr. phil. Stephan Tobler, Kliniken Valens PD Dr. med. Daniel Uebelhart, Leukerbad Clinic 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, daniela.zahnd@anq.ch , www.anq.ch
Copyright	Nationaler Verein für Qualitätsentwicklung in Spitälern und Kliniken (ANQ)
Verabschiedung	Dieser nationale Vergleichsbericht 2021 wurde im März 2022 durch den ANQ- Qualitätsausschuss Patientenzufriedenheit verabschiedet.