

Patientenzufriedenheit Akutsomatik Eltern

Nationaler Vergleichsbericht

Messung 2016

Mai 2017, Version 1.0

Impressum

Titel	Patientenzufriedenheit Akutsomatik, Eltern Nationaler Vergleichsbericht, Messung 2016
Jahr	Mai 2017
Redaktion	Dr. phil. Hakim Ben Salah ESOPE, IUMSP Lausanne Dr. ès sc. Anita Savidan-Niederer ESOPE, IUMSP Lausanne Prof. Isabelle Peytremann-Bridevaux ESOPE, IUMSP Lausanne Unter Einbezug des Qualitätssausschusses Patientenzufriedenheit des ANQ
Mitglieder des Qualitäts- ausschusses Patientenzu- friedenheit	Dr. med. Pierre Chopard, Hôpitaux Universitaires, Genève Anne Claussen, Universitätsspital Basel Adriana Degiorgi, Ente Ospedaliero Cantonale Andrea Dobrin Schippers, Psychiatrische Dienste Thurgau Michel Délitroz, Spitalzentrum Oberwallis, ab April 2017 Prof. Armin Gemperli, Schweiz. Paraplegieforschung Nottwil u. Universität Luzern Janick Gross, Swiss Medical Network - Clinique Générale, Fribourg, ab April 2017 Dr. Francesca Giuliani, Universitätsspital Zürich Stefan Kuhn, Luzerner Psychiatrie Dr. phil. Tima Plank, Kantonsspital Graubünden Dr. med. Norbert Rose, Kantonsspital St. Gallen, bis April 2017 Klaus Schmitt, Schweizer Paraplegiker Zentrum, Nottwil Dr. Anastasia Theodoridou, Psychiatrische Universitätsklinik, Zürich Stephan Tobler, Klinik Valens
Auftraggeberin vertreten durch	Nationaler Verein für Qualitätsentwicklung in Spitälern und Kliniken (ANQ) Daniela Zahnd Geschäftsstelle ANQ Thunstrasse 17, 3000 Bern 6 T 031 511 38 48, daniela.zahnd@anq.ch , www.anq.ch
Copyright	Nationaler Verein für Qualitätsentwicklung in Spitälern und Kliniken (ANQ)

Inhaltsverzeichnis

Impressum.....	2
Liste der Abbildungen und Tabellen.....	4
Zusammenfassung.....	5
1 Einleitung	6
1.1 Ausgangslage	6
1.2 Ziele des Berichts	6
2 Methode	7
2.1 Art der Studie	7
2.2 Kollektiv	7
2.3 Messungen.....	7
2.4 Statistische Analysen	7
3 Ergebnisse.....	9
3.1 Beschreibung der Stichprobe.....	9
3.1.1 Rücklauf	9
3.1.2 Merkmale der Kinder (Alter, Geschlecht, Versicherungsstatus) und Sprache des Fragebogens	10
3.2 Zufriedenheit der Eltern, deren Kinder (<16 Jahre) im Akutbereich stationär behandelt wurden: wichtigste Ergebnisse.....	13
3.3 Entwicklung 2013–2016 der Elternzufriedenheit.....	17
3.4 Stratifizierte Ergebnisse	18
3.4.1 Alter der betreuten Kinder	18
3.4.2 Art des Spitals/der Abteilung	18
3.5 Funnel Plot mit den Mittelwerten der einzelnen Zufriedenheitsfragen	20
4 Schlussfolgerung	26
5 Anhang.....	28

Liste der Abbildungen und Tabellen

Abbildung 1 : Verteilung der Kinder nach Altersklasse (2013-2016)	10
Abbildung 2 : Altersverteilung der Kinder für das Jahr 2016	10
Abbildung 3 : Verteilung der Kinder nach Geschlecht (2013–2016)	11
Abbildung 4 : Verteilung der Kinder nach Versicherungsstatus (2013–2016).....	11
Abbildung 5 : Verteilung der Anzahl eingegangener Fragebogen nach Sprache (2013–2016).....	12
Abbildung 6 : Zufriedenheitsgrad der Eltern bei Frage 1	13
Abbildung 7 : Zufriedenheitsgrad der Eltern bei Frage 2	13
Abbildung 8 : Zufriedenheitsgrad der Eltern bei Frage 3	14
Abbildung 9 : Zufriedenheitsgrad der Eltern bei Frage 4	14
Abbildung 10 : Zufriedenheitsgrad der Eltern bei Frage 5.....	15
Abbildung 11 : Entwicklung der Zufriedenheit der Eltern von akutsomatisch behandelten Kindern.....	17
Abbildung 12 : Nach Alter der Kinder (< 2 Jahre vs. ≥ 2 Jahre) stratifizierte Ergebnisse	18
Abbildung 13 : Nach Art des Spitals bzw. der Abteilung stratifizierte Ergebnisse	19
Abbildung 14 : Funnel Plot zu Frage 1 (unadjustierte Mittelwerte)	21
Abbildung 15 : Funnel Plot zu Frage 2 (unadjustierte Mittelwerte)	22
Abbildung 16 : Funnel Plot zu Frage 3 (unadjustierte Mittelwerte)	23
Abbildung 17 : Funnel Plot zu Frage 4 (unadjustierte Mittelwerte)	24
Abbildung 18 : Funnel Plot zu Frage 5 (unadjustierte Mittelwerte)	25
Tabelle 1 : Rücklauf pro Befragungsinstitut, Jahr 2016	9
Tabelle 2 : Rücklauf nach Art des Spitals	9
Tabelle 3 : Deskriptive Gesamtergebnisse 2016 pro Frage	16
Tabelle 4 : Verteilung der Kinder nach Altersklasse (2013-2016)	28
Tabelle 5 : Mittel und 95%-Konfidenzintervall nach Alter der Kinder	28
Tabelle 6 : Mittel und 95%-Konfidenzintervall nach Art des Spitals bzw. der Abteilung.....	28
Tabelle 7 : Rücklaufquote und Mittelwerte der Zufriedenheitsfragen pro Spital/Abteilung 2015 und 2016.....	29
Fragebogen: Zufriedenheit der Eltern mit dem Spitalaufenthalt ihres Kindes.....	30

Zusammenfassung

Seit 2013 wird bei Eltern, deren 0- bis 15-jährige Kinder und Jugendliche im Akutbereich stationär behandelt wurden, jedes Jahr eine nationale ANQ-Befragung durchgeführt. Dieser Bericht analysiert die Daten der Elternbefragung 2016 und vergleicht sie mit den Ergebnissen der Vorjahre.

Mit 40,3% war der Rücklauf der Erhebung 2016 leicht tiefer als in den Vorjahren (mit einem Höchstwert von 43,3% im Jahr 2013), die soziodemografischen Merkmale der Kinder haben sich hingegen seit 2013 kaum verändert.

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

In diesem Bericht sind die Ergebnisse nach möglichen Einflussfaktoren für die Zufriedenheit stratifiziert. Dabei fällt zum einen auf, dass sich Eltern von Kindern ab 2 Jahren zu allen Fragen etwas zufriedener äussern als Eltern von jüngeren Kindern. In den Funnel Plots (Trichterdiagrammen), die über den Zufriedenheitsgrad nach Anzahl Antworten pro Spital/Abteilung Aufschluss geben, ist zu erkennen, dass bei den Fragen 2, 4 und 5 mindestens 95% der Ergebnisse innerhalb der Grenzen des 95%-Konfidenzintervalls liegen und die Zufriedenheit zwischen den Spitälern/Abteilungen folglich kaum variiert. Bei den Fragen 1 und 3 weichen die Werte stärker voneinander ab als bei den anderen Fragen: mehr als 5% der Spitäler/Abteilungen liegen ausserhalb des 95%-Konfidenzintervalls.

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

1 Einleitung

1.1 Ausgangslage

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

Die Zufriedenheitsbefragung der Eltern, deren Kinder im Akutbereich behandelt wurden, ist Bestandteil des ANQ-Messplans. Spitäler und Kliniken, die dem Nationalen Qualitätsvertrag beigetreten sind, sind verpflichtet, die nationale Patientenbefragung durchzuführen. Sie wurde 2016 unter vergleichbaren Bedingungen realisiert wie die seit 2013 jährlich erfolgten Umfragen 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. Sechs Spitäler haben dies 2016 getan.

1.2 Ziele des Berichts

Hauptziel dieses Vergleichsberichts ist es, die Zufriedenheit der Eltern von 2016 im Akutbereich der Schweizer Spitäler behandelten Patientinnen und Patienten 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

2.1 Art der Studie

Diese Vergleichsstudie basiert auf den Daten der ANQ-Zufriedenheitsbefragung von Eltern, deren Kinder im September 2016 in der Schweiz stationär behandelt wurden, sowie auf den Ergebnissen der Vorjahre (2013–2015). Die Elternbefragung 2016 ist insgesamt die vierte.

2.2 Kollektiv

In diese Befragung eingeschlossen wurden die Eltern aller Kinder¹ von 0 bis 15 Jahren, die im Akutbereich stationär behandelt wurden und im September 2016 aus (a) einer Kinderabteilung in einem Akutspital oder aus (b) einem Kinderspital oder einer Kinderstation eines Universitätsspitals² ausgetreten sind. Ausgeschlossen wurden verstorbene Kinder und diejenigen ohne festen Wohnsitz in der Schweiz.

2.3 Messungen

Die Daten wurden mithilfe eines Papier-Fragebogens 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 bis 10 gemessen.

2.4 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 vier Befragungsjahre (2013 bis 2016) 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,

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 (Kinder./Univ.). Spital/Abteilung wird als Oberbegriff ohne Unterscheidung der beiden Einheiten verwendet.

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 (2013–2016) durchgeführt.

Stratifizierte Analysen

Die stratifizierten Analysen präsentieren die Ergebnisse (Mittelwerte und KI 95%) für jede Frage nach den möglicherweise die Zufriedenheit beeinflussenden Faktoren, d.h. nach kinderbezogenen Merkmalen (Alter) und Art des Spitals bzw. der Abteilung (Kinderabteilung in Akutspitälern vs. Kinderspitäler und Kinderstationen in Universitätsspitälern). Sie wurden nur bei den 2016 erhobenen Daten durchgeführt. Der Versicherungsstatus (allgemein oder privat-/halbprivat versichert) und die Sprache des Fragebogens wurden aufgrund der in einigen Kategorien zu kleinen Bestände (z.B. Fragebogen auf Italienisch; Privat-/Halbprivatversicherte) nicht berücksichtigt.

Funnel Plots

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

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

3 Ergebnisse

3.1 Beschreibung der Stichprobe

3.1.1 Rücklauf

2016 wurden die Daten der 34 an der Elternbefragung teilnehmenden Spitäler/Abteilungen von vier Instituten erhoben. Von den 4'533 im September 2016 versandten Fragebogen wurden 1'827 retourniert. Das entspricht einem durchschnittlichen Rücklauf von 40,3% (Spektrum der Rücklaufquoten von 24% bis 80%). Für 16 Spitäler/Abteilungen blieb die Anzahl der retournierten Fragebogen unter 25.

Tabelle 1 zeigt den Rücklauf pro beteiligtes Befragungsinstitut, Tabelle 7 den Rücklauf pro Spital/Abteilung.

Tabelle 1: Rücklauf pro Befragungsinstitut, Jahr 2016

	Anzahl verschickte Fragebogen	Anzahl retournierte Fragebogen	Rücklaufquote %
ESOPE	389	169	43.4%
Mecon GmbH	1831	744	40.6%
hcri AG	2161	863	39.9%
Stevemarco sagl	152	51	33.6%
Total	4'533	1'827	40.3%

Tabelle 2: Rücklauf nach Art des Spitals

	Anzahl verschickte Fragebogen	Anzahl retournierte Fragebogen	Rücklaufquote %
Kinderabteilung in Akutspital	2'457	989	40.3%
Kinderspital und Kinderstation in Universitätsspital	2'076	838	40.4%

Eine mögliche Erklärung für die unterschiedlichen Rücklaufquoten ist die unterschiedliche Anzahl und Grösse der von den einzelnen Instituten betreuten Spitäler/Abteilungen.

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

Auf den Abbildungen 1 bis 5 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 2016 durchgeführt wurde, sind die Kinder der Altersklasse «0 Jahre» zwischen Januar und September 2016 geboren und demzufolge zwischen 0 und 9 Monate alt.

2016 betrug das Durchschnittsalter 4,6 Jahre und das Medianalter 3 Jahre.

Abbildung 1: Verteilung der Kinder nach Altersklasse (2013-2016)

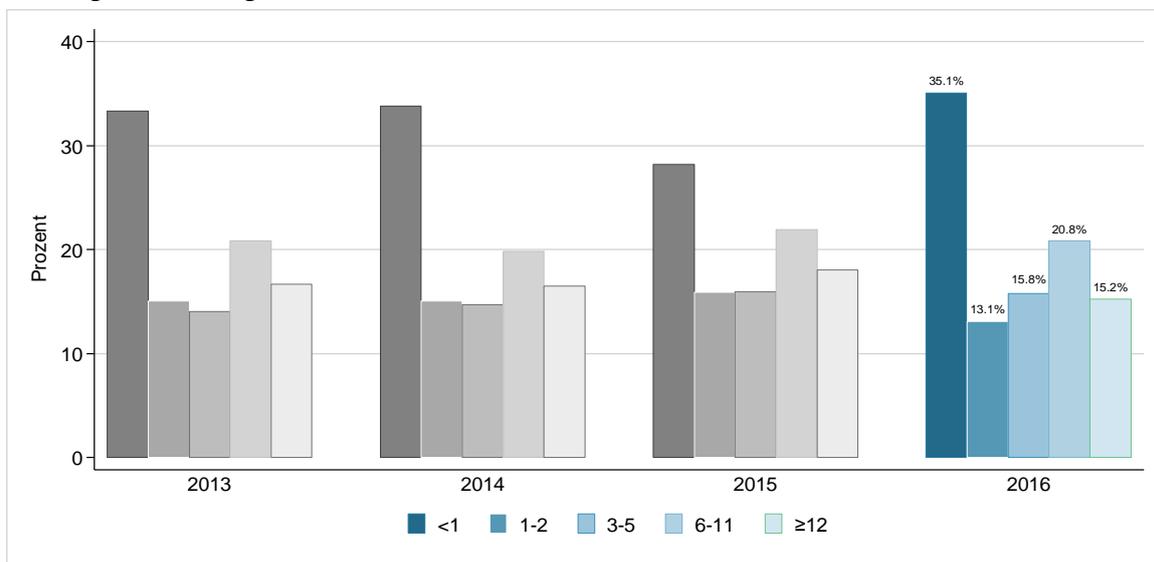
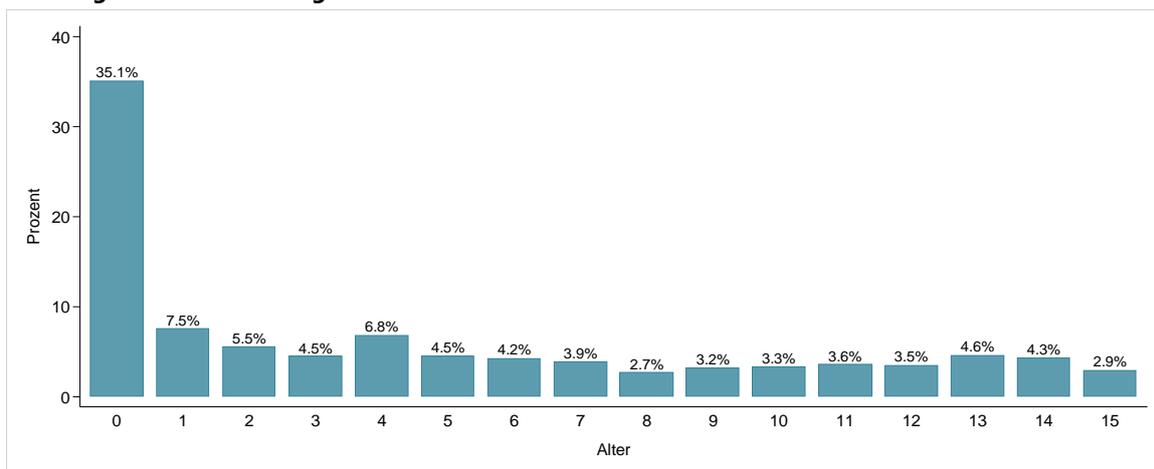


Abbildung 2: Altersverteilung der Kinder für das Jahr 2016



Anmerkungen:

- Die Altersklassen sind in den verschiedenen Jahren ähnlich verteilt (siehe Tabelle 4).
- Bei weitem am stärksten vertreten sind die unter 1-Jährigen.

Abbildung 3: Verteilung der Kinder nach Geschlecht (2013–2016)

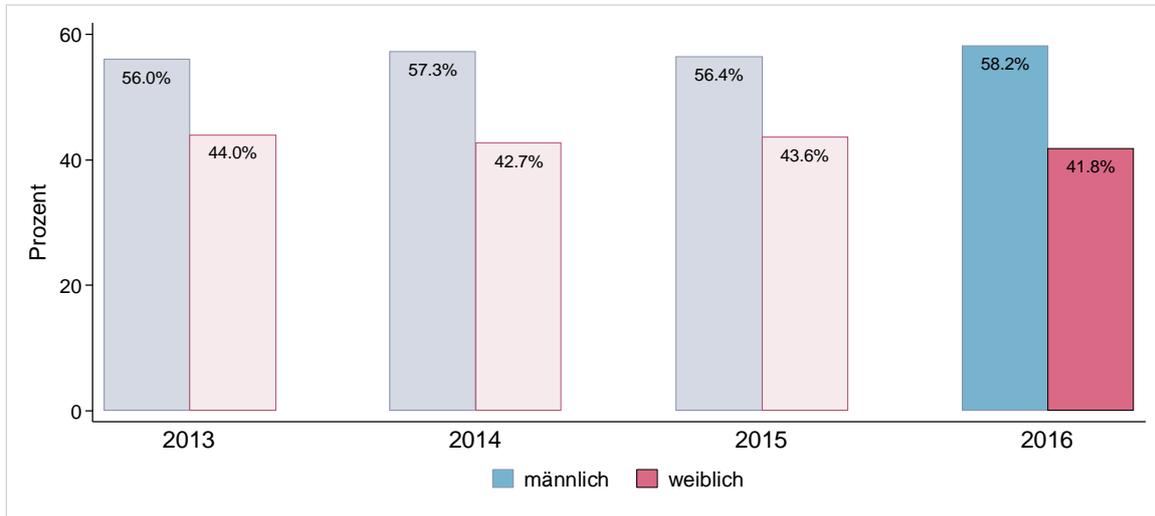
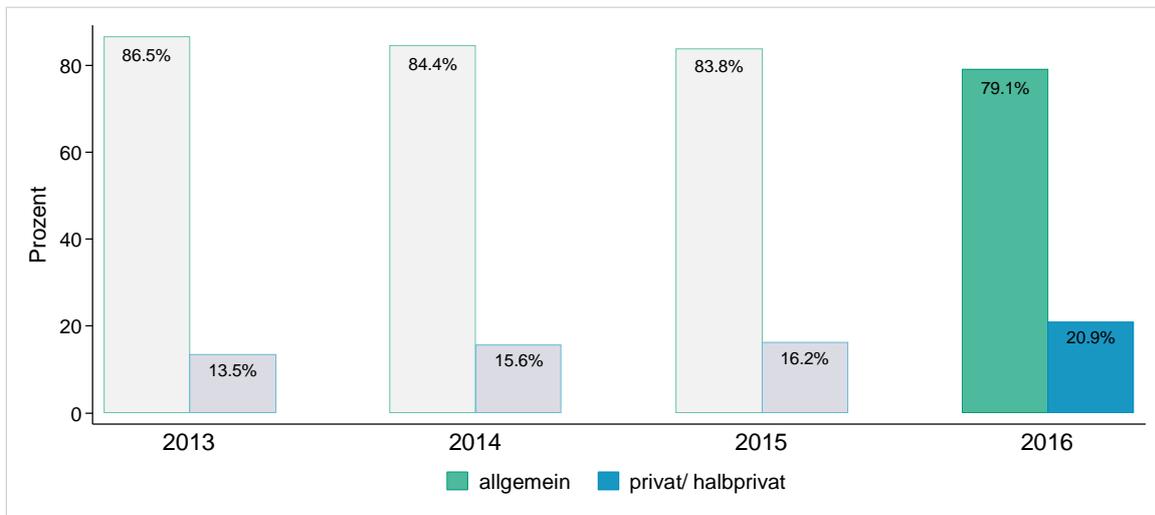


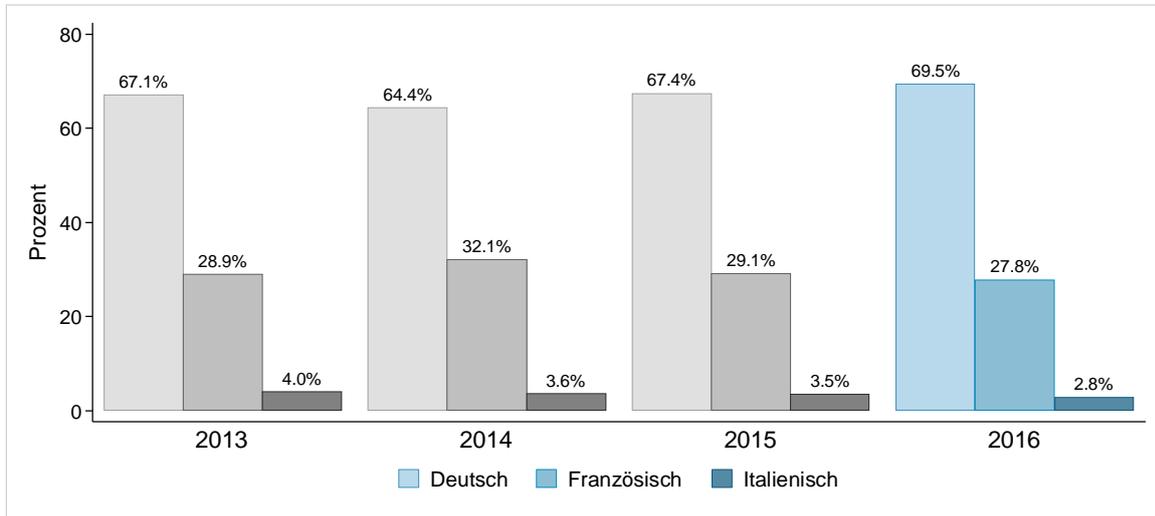
Abbildung 4: Verteilung der Kinder nach Versicherungsstatus (2013–2016)



Anmerkungen:

- 2016 waren 42% des Kinderkollektivs Mädchen. Dieser Anteil hat sich zwischen 2013 und 2016 kaum verändert.
- Der Anteil der Privat- und Halbprivatversicherten hat sich von Jahr zu Jahr leicht erhöht. Von 2015 bis 2016 nahm diese Differenz weiter zu.

Abbildung 5: Verteilung der Anzahl eingegangener Fragebogen nach Sprache (2013–2016)



Anmerkungen:

- Die Anteile der eingegangenen Fragebogen nach Sprache sind insgesamt stabil geblieben. Von einem Jahr zum anderen waren nur leichte Schwankungen zu beobachten.

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

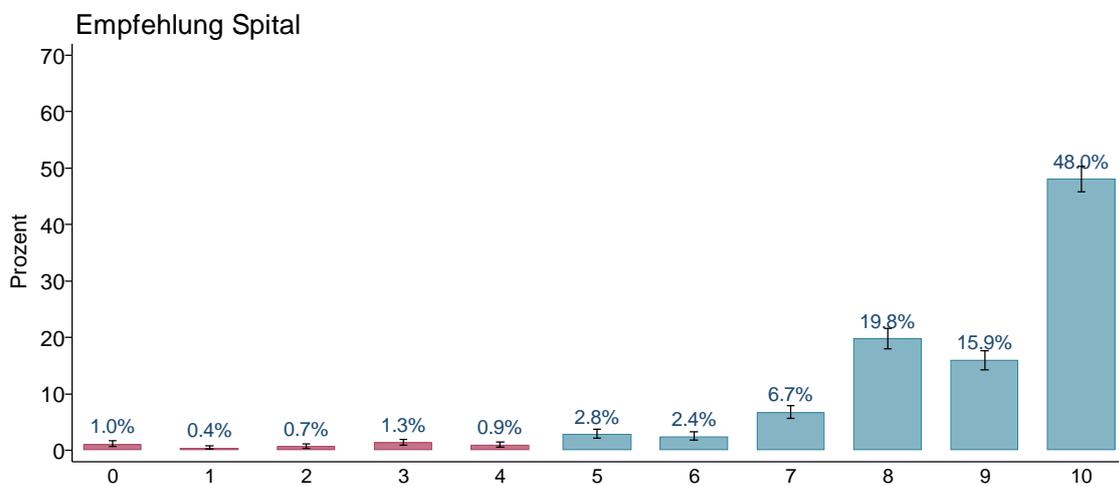


Abbildung 7: Zufriedenheitsgrad der Eltern bei Frage 2

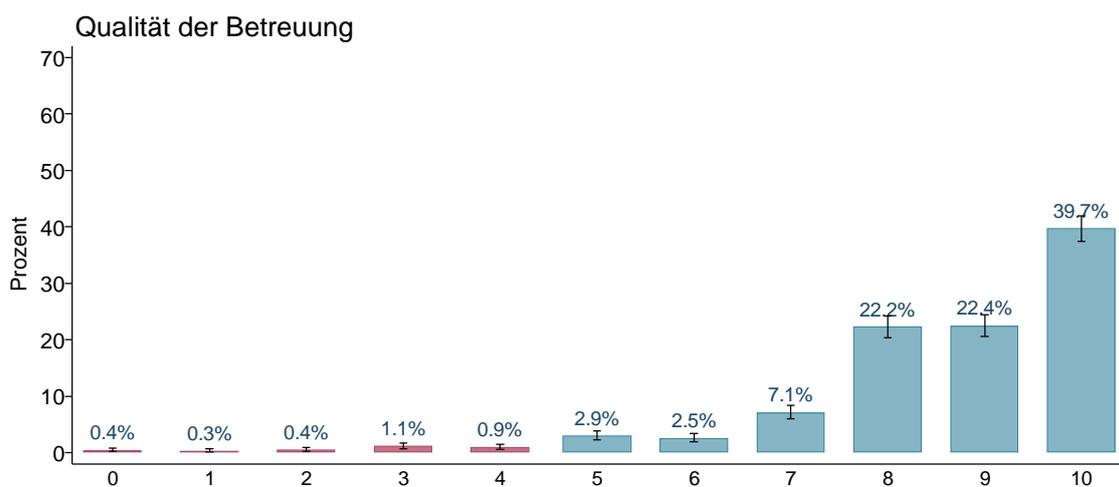


Abbildung 8: Zufriedenheitsgrad der Eltern bei Frage 3

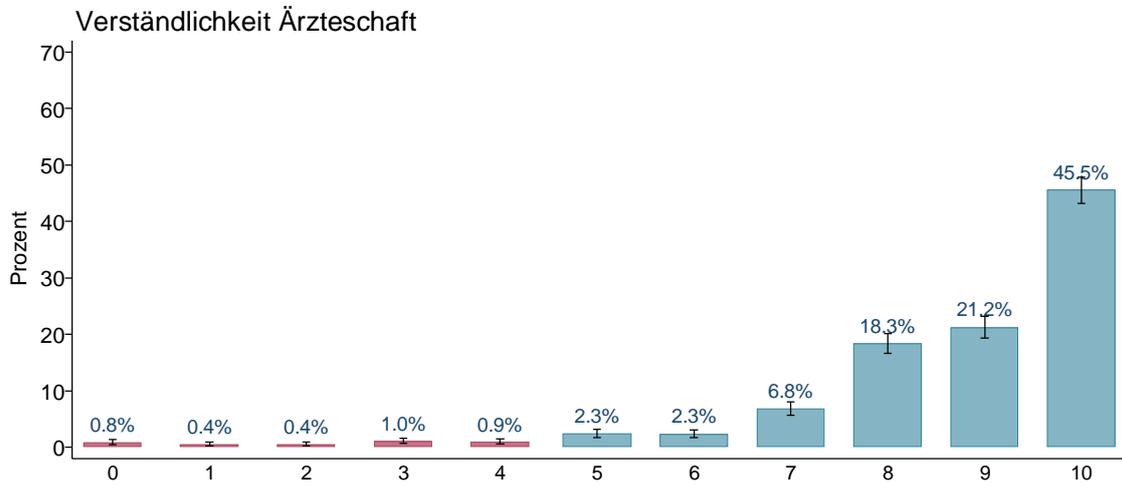


Abbildung 9: Zufriedenheitsgrad der Eltern bei Frage 4

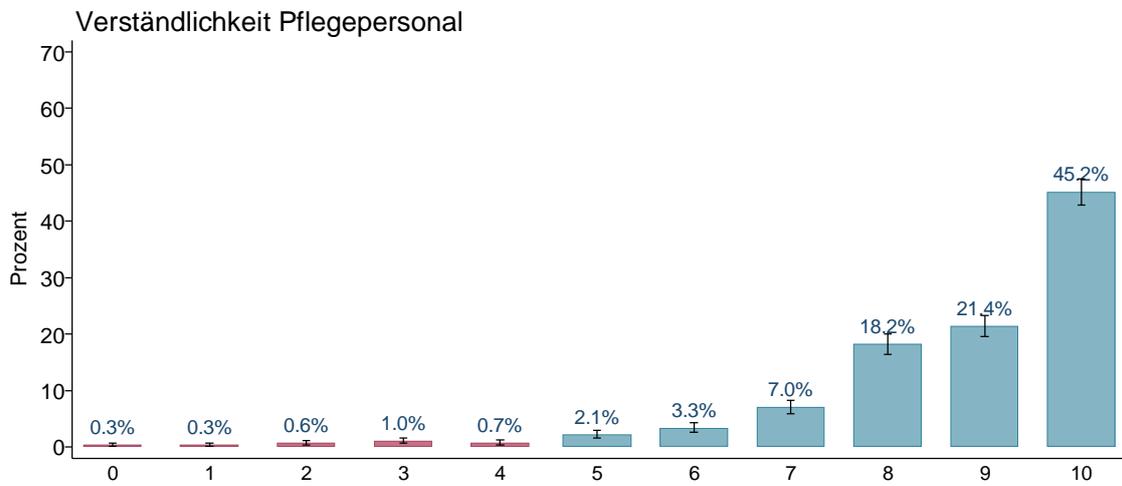


Abbildung 10: Zufriedenheitsgrad der Eltern bei Frage 5

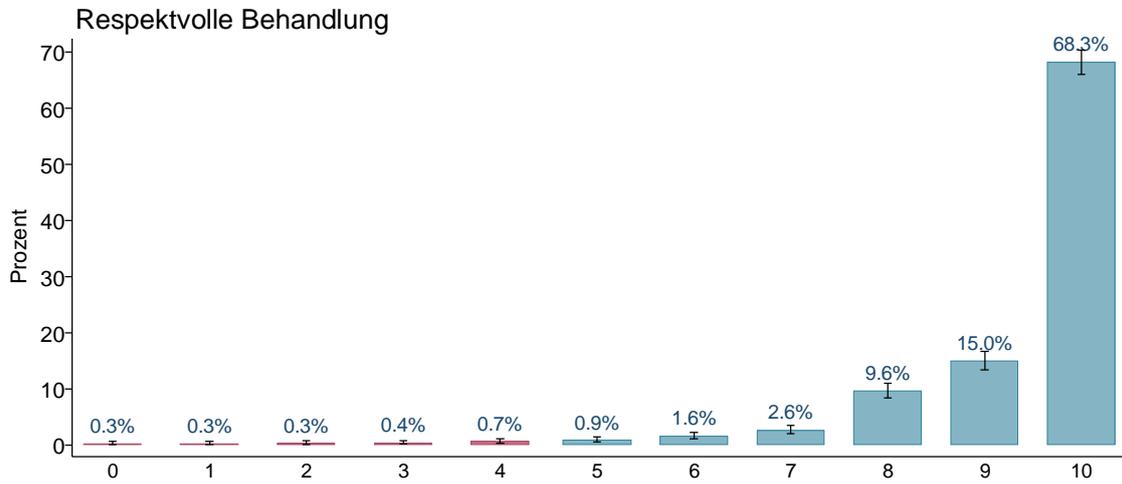


Tabelle 3: Deskriptive Gesamtergebnisse 2016 pro Frage

Fragen	N	Mittelwert	Konfidenzintervall 95%	Problematische Antworten %	Ohne Antwort %	Ausweichfrage beantwortet %
1. Würden Sie dieses Spital in Ihrem Freundeskreis und in Ihrer Familie weiterempfehlen?	1817	8.67	[8.58, 8.75]	4.3%	0.5%	-
2. Wie beurteilen Sie die Qualität der Betreuung, die Ihr Kind erhalten hat?	1813	8.64	[8.56, 8.72]	3.1%	0.8%	-
3. Wenn Sie den Ärztinnen und Ärzten wichtige Fragen über Ihr Kind stellten, bekamen Sie Antworten, die Sie verstehen konnten?	1790	8.73	[8.65, 8.81]	3.6%	1.0%	1.0%
4. Wenn Sie dem Pflegepersonal wichtige Fragen über Ihr Kind stellten, bekamen Sie Antworten, die Sie verstehen konnten?	1774	8.76	[8.68, 8.84]	2.9%	0.9%	2.0%
5. Wurde Ihr Kind während des Spitalaufenthaltes mit Respekt und Würde behandelt?	1816	9.32	[9.26, 9.39]	1.9%	0.6%	-

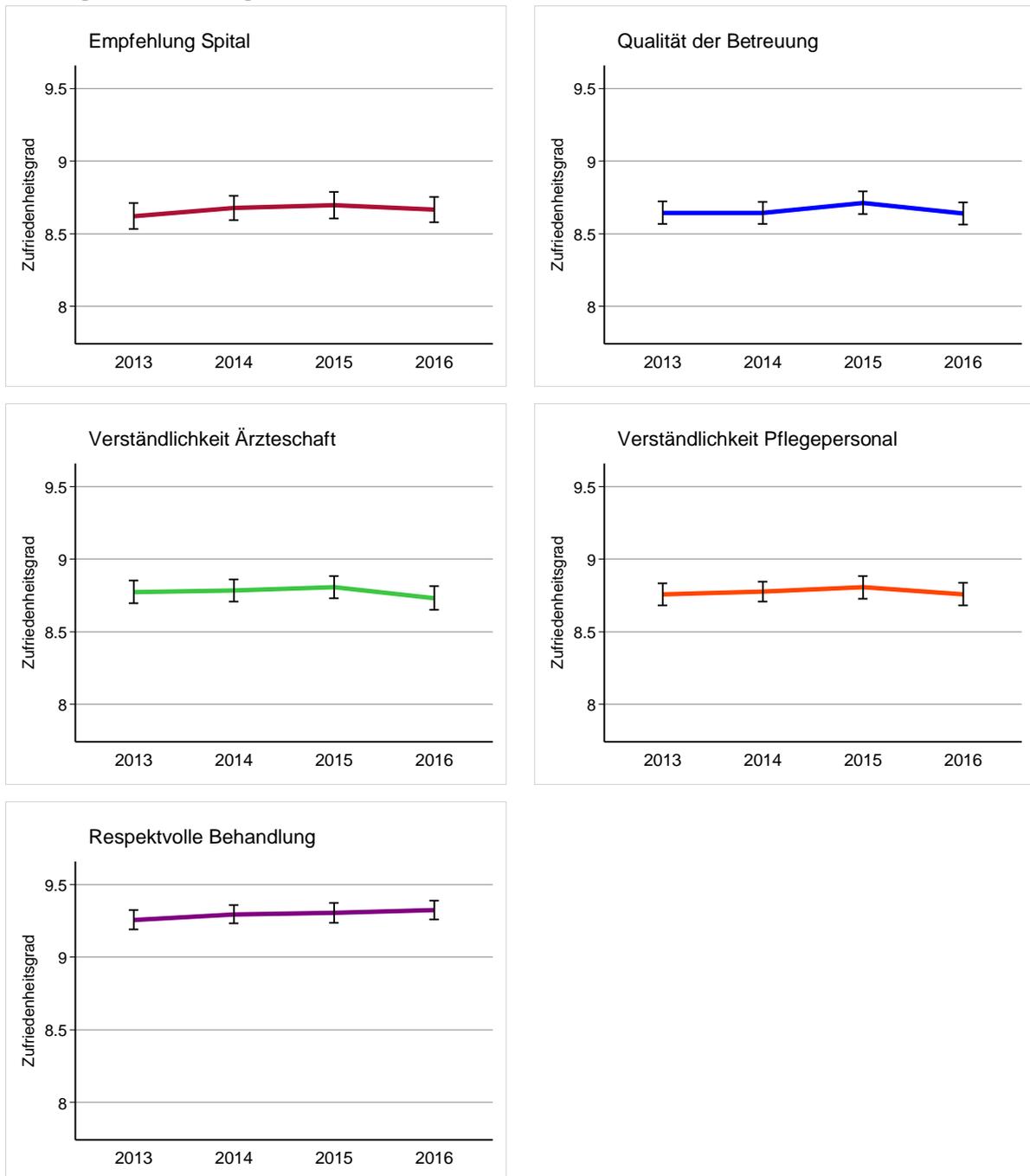
Anmerkungen:

- Die Patientenzufriedenheit ist in Bezug auf alle Fragen sehr hoch.
- Mit einem Mittelwert von über 9 Punkten wurde die Frage zur würdevollen Behandlung (Frage 5) am besten benotet. Ähnlich hoch fiel die Bewertung der vier anderen Fragen aus. Sie erreichte im Schnitt etwas mehr als 8,5 Punkte.
- Frage 5 zur respektvollen Behandlung bekam am häufigsten die höchstmögliche Bewertung von 9 oder 10 (83%). Am wenigsten hoch war dieser Anteil bei Frage 2 zur Betreuungsqualität (62%).
- Die Antworten auf alle Fragen sind sehr asymmetrisch verteilt (Anhäufung im oberen Bereich der Skala, Deckeneffekt). Den stärksten Deckeneffekt weist Frage 5 auf.
- Frage 1 zur Weiterempfehlung des Spitals erhielt die meisten problematischen Antworten, gefolgt von Frage 3 zur Verständlichkeit der Ärzteschaft, Frage 2 zur Betreuungsqualität und Frage 4 zur Verständlichkeit des Pflegepersonals.
- Die fehlenden Antworten machten nur 1% aus und sehr wenige Eltern (1% oder 2%) markierten die Ausweichantwort (siehe Fragebogen im Anhang).

3.3 Entwicklung 2013–2016 der Elternzufriedenheit

Abbildung 11 zeigt für alle Befragungen die Mittelwerte 2013–2016 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:

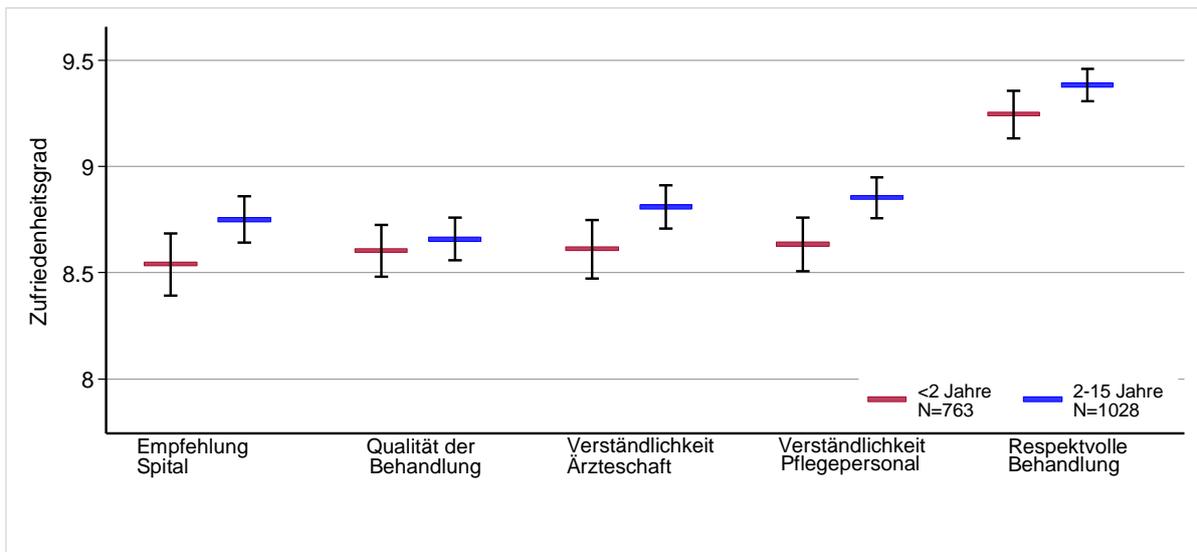
- Die Mittelwerte des Zufriedenheitsgrads haben sich im Lauf der Zeit kaum verändert.
- Die Konfidenzintervalle überschneiden sich bei allen Fragen. Dies bedeutet, dass sich die beobachteten Veränderungen durch Zufallsschwankungen erklären lassen könnten.
- Die Frage zur würdevollen Behandlung erhielt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

3.4 Stratifizierte Ergebnisse

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

3.4.1 Alter der betreuten Kinder

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



Mittelwerte, nicht adjustiert und Konfidenzintervall 95%

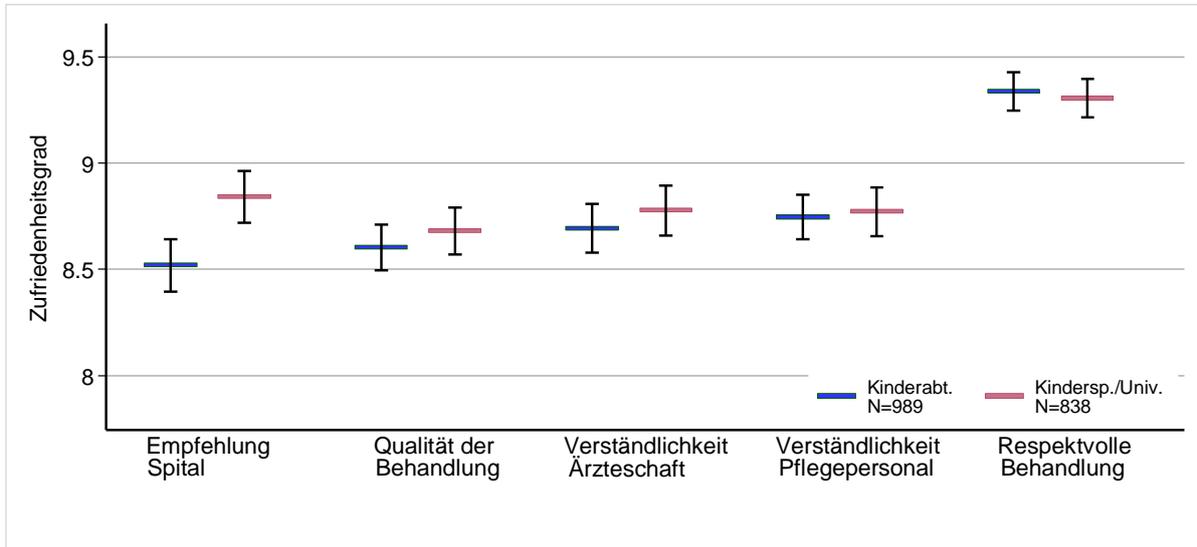
Anmerkungen:

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

3.4.2 Art des Spitals/der Abteilung

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

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



Mittelwerte, nicht adjustiert und 95%-Konfidenzintervall.

Anmerkungen:

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

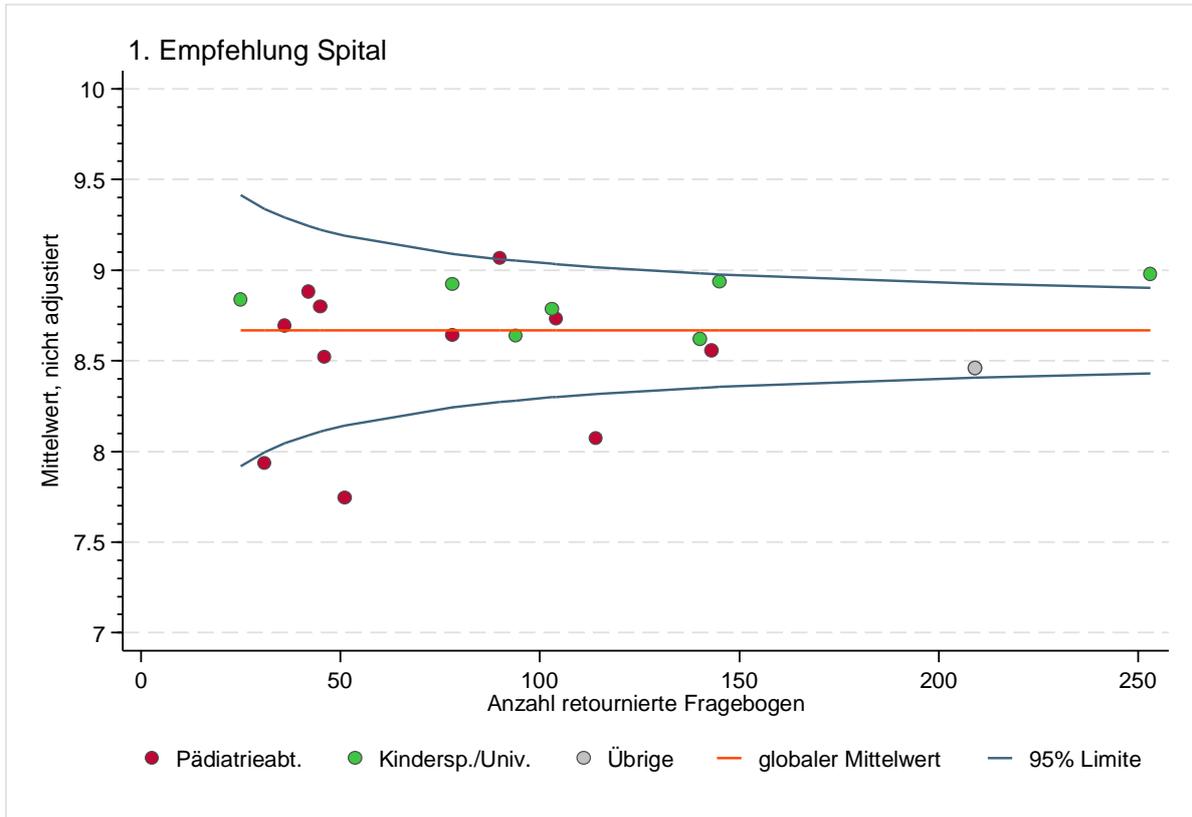
3.5 Funnel Plot mit den Mittelwerten der einzelnen Zufriedenheitsfragen

Die Funnel Plots der Abbildungen 14 bis 18 zeigen die Ergebnisse sämtlicher Spitäler/Abteilungen im Überblick. Darin sind für die Fragen 1 bis 5 die Mittelwerte sämtlicher Spitäler/Abteilungen jeweils separat dargestellt.

Lesehilfe für die Funnel Plots

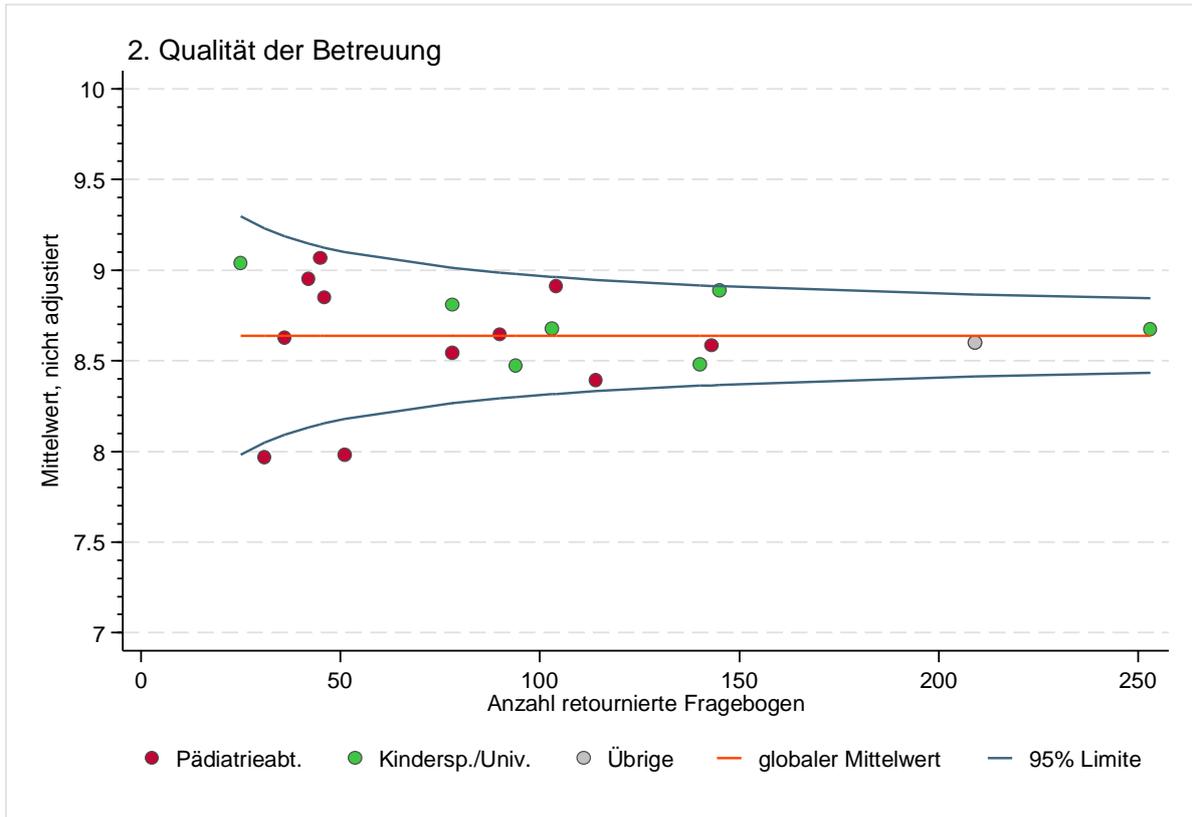
- Die vertikale Achse (Ordinate) gibt die Mittelwerte der Patientenzufriedenheit an. Aus Gründen der Lesbarkeit bildet die Y-Achse nur einen Teil der Skala von 0 bis 10 ab (7.0 bis 10).
- Die horizontale Achse (Koordinate) steht für die Anzahl der eingegangenen Fragebogen.
- Die horizontale rote Linie zeigt den globalen Mittelwert des Gesamtkollektivs und bildet den Referenzwert.
- Die beiden blauen Linien stellen die Ober- und die Untergrenze der 95%-Kontrolllimiten dar (*control limits*, nach Spiegelhalter (3)). Je kleiner die Anzahl der eingegangenen Fragebogen, desto grösser ist das Intervall. Deshalb bilden die beiden Linien auch einen Trichter (*Funnel*).
- Die Punkte stehen jeweils für ein Spital oder eine Abteilung und die Farben für eine Spital-/Abteilungskategorie: Kinderabteilungen in Akutspitälern (Kinderabt.) sowie Kinderspitäler und Kinderstationen von Universitätsspitälern (Kindersp./Univ.). Die Kinderabteilungen der Akutspitäler (Kinderabt.) mit weniger als 25 retournierten Fragebogen sind unter «Übrige» zusammengefasst.
- Spitäler/Abteilungen mit vielen eingegangenen Fragebogen stehen je nach Anzahl Fragebogen rechts in der Grafik. Spitäler/Abteilungen mit Mittelwerten ausserhalb des Funnel plots haben statistisch entsprechend signifikant tiefere Werte (Bereich unterhalb der unteren blauen Linie) oder höhere Werte (Bereich oberhalb der oberen blauen Linie) als das Gesamtkollektiv.

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



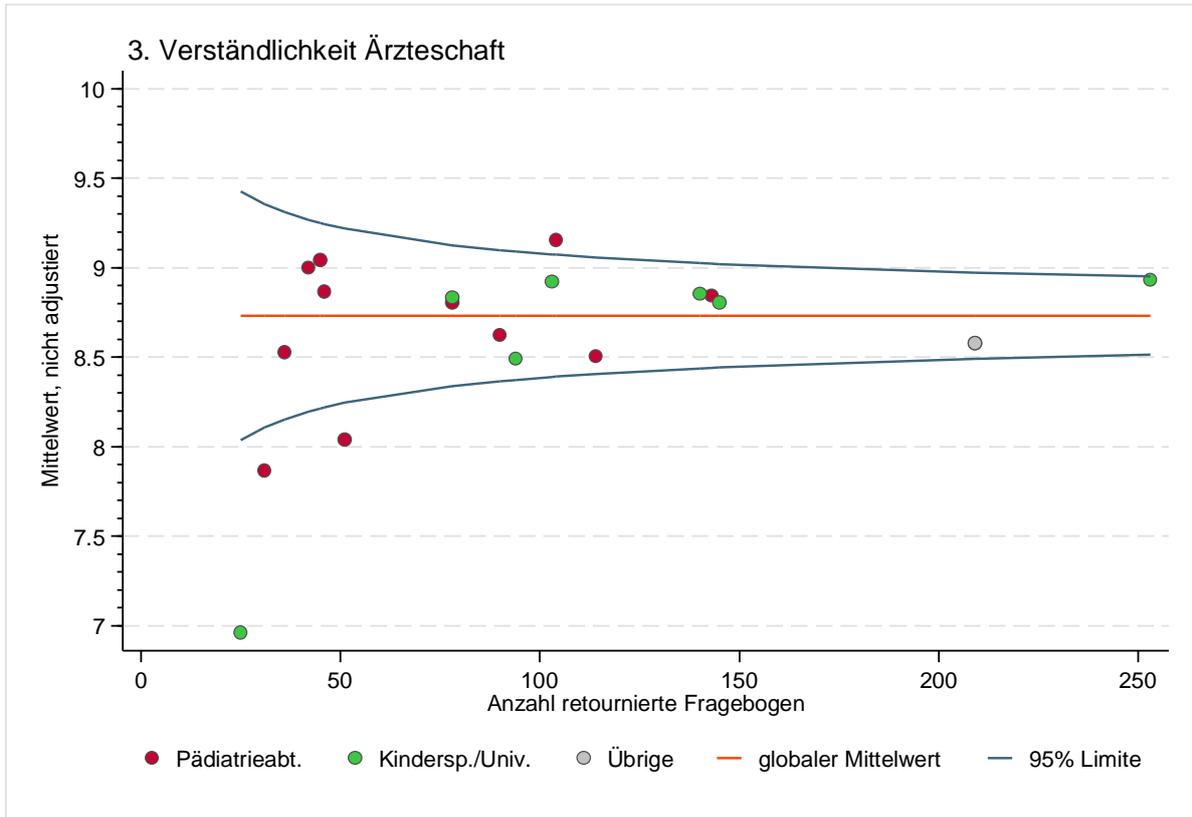
- Über 5% der Spitäler/Abteilungen liegen ausserhalb des Trichters (KI 95%). Diese Abweichungen sind somit möglicherweise nicht zufallsbedingt.

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



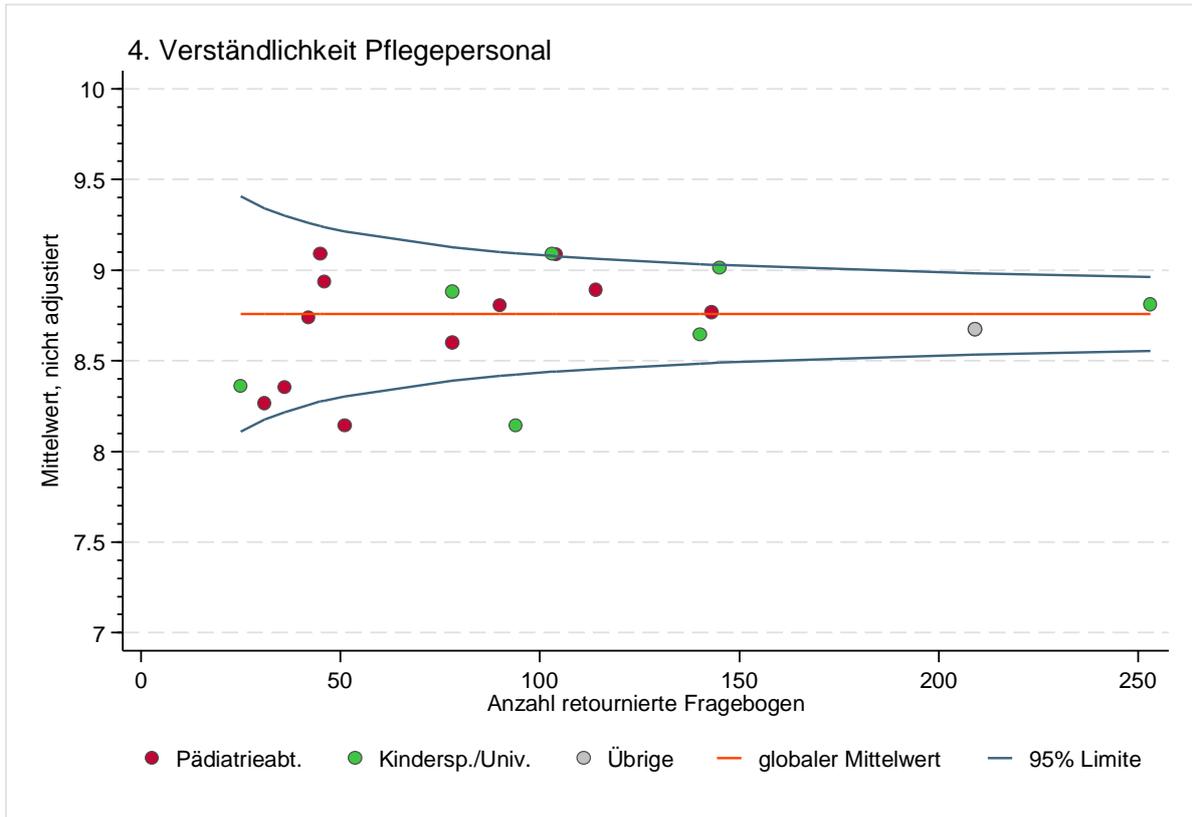
- In diesem Funnel Plot liegen nur wenige Daten ausserhalb des Trichters (*Funnel*) (d.h. ausserhalb des 95%-Konfidenzintervalls); die Abweichungen sind folglich wahrscheinlich zufallsbedingt.

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



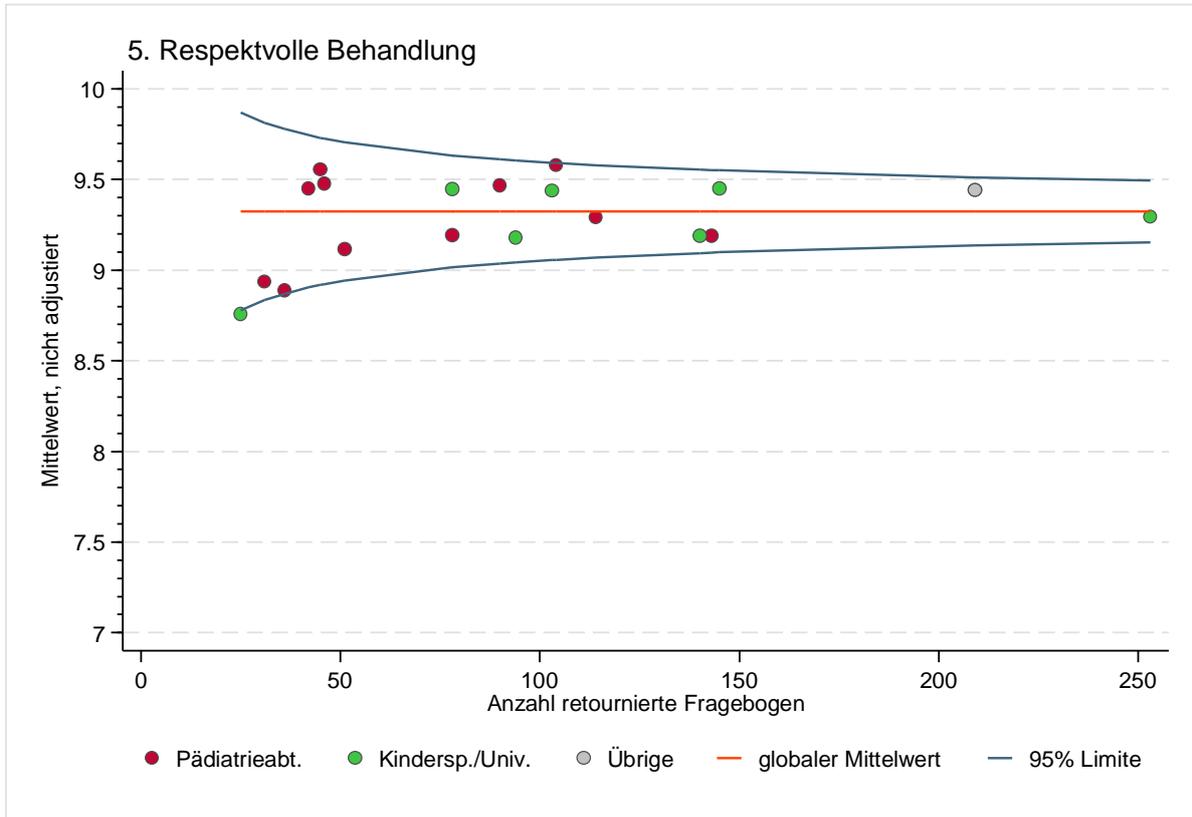
- Über 5% der Spitäler/Abteilungen liegen ausserhalb des Trichters (KI 95%). Diese Abweichungen sind somit möglicherweise nicht zufallsbedingt.

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



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

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



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

4 Schlussfolgerung

Seit 2013 wird bei Eltern, deren 0- bis 15-jährige Kinder im Akutbereich stationär behandelt wurden, jedes Jahr eine nationale ANQ-Befragung durchgeführt. Dieser Bericht analysiert die Daten der Elternbefragung 2016 und vergleicht sie mit den Ergebnissen der Vorjahre.

Der Rücklauf der Befragung von 2016 war mit 40,3% leicht tiefer als in den Vorjahren, die soziodemografischen Merkmale der Kinder haben sich hingegen seit 2013 kaum verändert. Kinder unter einem Jahr sind nach wie vor sehr stark vertreten und der Anteil der privat- oder halbprivat versicherten Kinder nimmt zu. Sie ist von 16,2% im Jahr 2015 auf 20,9% im Jahr 2016 gestiegen.

Der Zufriedenheitsgrad bewegt sich auf einem sehr hohen Niveau. Er liegt bei allen Fragen bei über acht von zehn möglichen Punkten. Die höchste Bewertung erhielt die Frage zur würdevollen Behandlung (9,3), am wenigsten hoch waren die Werte bei den Fragen zur Weiterempfehlung (8,7) und der Qualität der Kinderbetreuung (8,6). Auch die Verständlichkeit der Ärzteschaft (8,7) und die Verständlichkeit des Pflegepersonals (8,8) wurden sehr gut bewertet. Wie der zeitliche Vergleich zeigt, sind die Ergebnisse seit 2013 stabil.

Die stratifizierten Ergebnisse machen deutlich, dass Eltern von Kindern ab 2 Jahren in Bezug auf alle Fragen etwas zufriedener sind als Eltern von jüngeren Kindern. Dies hängt von Faktoren ab, die im Rahmen dieser Erhebung nicht erfasst wurden oder nicht erklärt werden können. Bei den Ergebnissen nach Art des Spitals bestehen kaum Unterschiede, ausser für die Frage 1 (Empfehlung Spital), für welche die Kinderspitäler und die Kinderstationen der Universitätsspitäler eine etwas höhere Bewertung erhielten.

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

Die Funnel Plots, die über den Zufriedenheitsgrad nach Anzahl Antworten pro Spital/Abteilung Aufschluss geben, machen deutlich, dass bei den Fragen 2, 4 und 5 nur wenige Fälle ausserhalb der Grenzen des 95%-Konfidenzintervalls liegen. Bei diesen Fragen unterscheidet sich die durchschnittliche Zufriedenheit somit nur geringfügig. Deutlich höher ist die Differenz hingegen bei Frage 1 und 3. Da mehr als jedes 20. Spital (5%) ausserhalb des 95%-Konfidenzintervalls liegt, sind diese Abweichungen nicht zufallsbedingt.

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

Literatur

1. ESOPÉ, *Offerte für die nationale Auswertung und Berichterstattungen der ANQ-Patientenzufriedenheitsmessungen in der Akutsomatik, Rehabilitation und Psychiatrie.* . IUMSP Lausanne, 2016.
2. ANQ. 2011. *ANQ-Datenreglement*, Abgerufen auf (01.05.2017)
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), p. 1185-1202

5 Anhang

Tabelle 4: Verteilung der Kinder nach Altersklasse (2013-2016)

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%

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

Alter	Empfehlung Spital		Qualität der Betreuung		Verständlichkeit Ärzteschaft		Verständlichkeit Pflegepersonal		Respektvolle Behandlung	
	M	KI	M	KI	M	KI	M	KI	M	KI
<2 Jahre N=763	8.54	[8.39, 8.69]	8.60	[8.48, 8.73]	8.61	[8.47, 8.75]	8.63	[8.51, 8.76]	9.25	[9.13, 9.36]
2 Jahre und mehr N=1028	8.75	[8.64, 8.86]	8.66	[8.56, 8.76]	8.81	[8.71, 8.91]	8.85	[8.76, 8.95]	9.38	[9.31, 9.46]

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

	Empfehlung Spital		Qualität der Betreuung		Verständlichkeit Ärzteschaft		Verständlichkeit Pflegepersonal		Respektvolle Behandlung	
	M	KI	M	KI	M	KI	M	KI	M	KI
Kinderabt.* N=989	8.52	[8.39, 8.64]	8.60	[8.50, 8.71]	8.69	[8.58, 8.81]	8.75	[8.64, 8.85]	9.34	[9.25, 9.43]
Kindersp./ Univ.** N=838	8.84	[8.72, 8.96]	8.68	[8.57, 8.79]	8.78	[8.66, 8.90]	8.77	[8.66, 8.89]	9.31	[9.22, 9.40]

*Kinderabteilungen in Akutspitälern

**Kinderspitäler und Kinderstationen von Universitätsspitälern

Tabelle 7 : Rücklaufquote und Mittelwerte der Zufriedenheitsfragen pro Spital/Abteilung 2015 und 2016

Spital N° (2016)	Anzahl retournierte Fragebogen		Rücklauf %		Frage 1 Mittelwerte		Frage 2 Mittelwerte		Frage 3 Mittelwerte		Frage 4 Mittelwerte		Frage 5 Mittelwerte	
	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016
1	102	78	49.5%	39.0%	8.7	8.9	8.7	8.8	8.6	8.8	8.3	8.9	8.9	9.4
2	72	90	48.3%	48.1%	9.0	9.1	8.9	8.6	8.6	8.6	8.8	8.8	9.4	9.5
3	40	46	40.0%	50.5%	8.2	8.5	8.6	8.8	8.3	8.9	8.5	8.9	9.1	9.5
4	42	51	36.5%	45.5%	8.0	7.7	8.4	8.0	8.6	8.0	8.6	8.1	9.0	9.1
5	90	94	43.5%	47.2%	8.7	8.6	8.7	8.5	8.7	8.5	8.5	8.1	9.0	9.2
6	120	145	32.1%	36.9%	9.0	8.9	8.9	8.9	8.8	8.8	9.1	9.0	9.4	9.5
7	132	143	43.9%	43.9%	8.8	8.6	8.7	8.6	8.8	8.8	8.9	8.8	9.2	9.2
8	42	45	40.0%	42.9%	8.5	8.8	8.7	9.1	8.8	9.0	8.9	9.1	9.0	9.6
9	82	78	53.9%	42.9%	9.1	8.6	8.9	8.5	8.7	8.8	8.8	8.6	9.5	9.2
10	76	104	38.4%	35.3%	8.2	8.7	8.4	8.9	8.8	9.2	8.8	9.1	9.1	9.6
11	251	253	43.6%	42.0%	9.0	9.0	8.8	8.7	9.1	8.9	8.9	8.8	9.5	9.3
12	143	114	46.1%	37.0%	7.9	8.1	8.7	8.4	8.7	8.5	9.0	8.9	9.3	9.3
13	86	103	38.7%	39.9%	9.2	8.8	8.9	8.7	9.2	8.9	9.3	9.1	9.5	9.4
14	30	31	42.9%	41.9%	7.8	7.9	8.3	8.0	8.3	7.9	8.2	8.3	9.1	8.9
15	31	42	30.7%	47.2%	8.5	8.9	8.3	9.0	9.1	9.0	8.7	8.7	9.2	9.5
16	31	36	32.6%	36.4%	8.3	8.7	8.9	8.6	9.2	8.5	9.1	8.4	9.6	8.9
17	165	140	35.2%	36.1%	9.0	8.6	8.8	8.5	8.9	8.9	8.8	8.6	9.5	9.2
18*		25		69.4%		8.8		9.0		7.0		8.4		8.8
19**	133	209	38.6%	35.5%	8.7	8.5	8.7	8.6	8.8	8.6	8.8	8.7	9.4	9.4

* Spital/Abteilung welche 2015 weniger als 25 retournierte Fragebogen oder nicht teilgenommen hatten

** Spital/Abteilung mit weniger als 25 retournierten Fragebogen gruppiert, diese Anzahl schwankt nach Messjahr

Fragebogen: Zufriedenheit der Eltern mit dem Spitalaufenthalt ihres Kindes

Allgemeine Fragen zum Spitalaufenthalt Ihres Kindes

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

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

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

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

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

nie immer Ich habe keine Fragen gestellt

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

nie immer Ich habe keine Fragen gestellt

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

nie immer

6. Wie haben Sie diesen Fragebogen ausgefüllt?

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