



Nationaler Verein für Qualitätsentwicklung in Spitälern und Kliniken  
Association nationale pour le développement de la qualité dans les hôpitaux et les cliniques  
Associazione nazionale per lo sviluppo della qualità in ospedali e cliniche

**unisanté**  
Centre universitaire  
de médecine générale  
et santé publique · Lausanne

# Patientenzufriedenheit Akutsomatik – Eltern

---

Nationaler Vergleichsbericht

Messung 2023

November 2023, 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
<b>3 Ergebnisse.....</b>	<b>7</b>
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 von akutstationär behandelten Kindern (< 16 Jahre): Gesamtergebnisse .....	13
3.3 Stratifizierte Ergebnisse .....	16
3.3.1 Alter der betreuten Kinder.....	16
3.3.2 Art des Spitals/der Abteilung.....	17
3.4 Funnel Plots mit den Mittelwerten der einzelnen Zufriedenheitsfragen .....	18
<b>4 Schlussfolgerung .....</b>	<b>24</b>
Literatur .....	26
Abbildungsverzeichnis .....	27
Tabellenverzeichnis .....	28
Anhänge .....	29
Impressum.....	35

## Zusammenfassung

### Ausgangslage

Dieser Bericht präsentiert die Ergebnisse der nationalen ANQ-Zufriedenheitsbefragung von Eltern, deren Kinder im Alter von null – 15 Jahre, im stationären Bereich der Akutsomatik der Schweiz behandelt wurden.

Seit der Erhebung 2019 versendet das Messlogistikzentrum w hoch 2 die Fragebogen an alle teilnehmenden Spitäler und Abteilungen, bearbeitet die retournierten Fragebogen und stellt den Spitälern die Ergebnisse online zur Verfügung. Zudem haben die Patientinnen und Patienten die Wahl zwischen einer Papier- oder einer Onlinebefragung (über einen Code auf der abgegebenen Papierversion).

### Beschreibung der Grundgesamtheit

Der Rücklauf der Erhebung 2023 ist mit 30,2% leicht höher als 2021 (28,0%). Insgesamt beteiligten sich 32 Spitäler an der Patientenbefragung. 1'451 Fragebogen wurden in den Analysen berücksichtigt. Die soziodemografischen Merkmale der Kinder haben sich seit 2018 insgesamt kaum verändert. Das Durchschnittsalter der Kinder lag bei 4,41 Jahren (2021: 4,27). Am stärksten vertreten war die Altersklasse der unter 1-Jährigen (34,9%). Jungen waren in der Mehrheit (57,6%) und 76,3% der Kinder waren allgemeinversichert. Rund 17,5% der Eltern haben den Fragebogen nach eigenen Angaben zusammen mit ihrem Kind ausgefüllt.

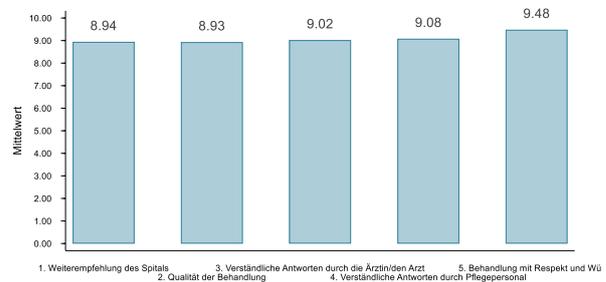
### Gesamtergebnisse

Der Zufriedenheitsgrad der Eltern von akutstationär behandelten Kindern bewegt sich weiterhin auf einem hohen Niveau. Er liegt auf einer Skala von 0 bis 10 bei allen Fragen bei über 8,90. Die nach Alter des Kindes und Art des Spitals stratifizierten Ergebnisse zeigen, dass sich der Zufriedenheitsgrad unter Berücksichtigung dieser beiden Variablen nicht verändert.

Die Mehrheit der Eltern (jeweils über die Hälfte) kreuzte bei den Fragen 1, 3, 4 und 5 den höchstmöglichen Zufriedenheitswert an.

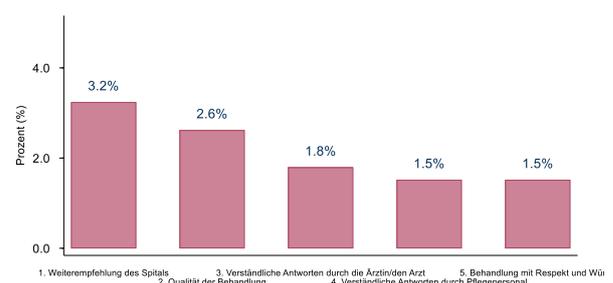
Wie schon 2021 erhielten die Fragen zur Behandlung mit Respekt und Würde, zu den verständlichen Antworten durch das Pflegepersonal, die Ärztin bzw. den Arzt sowie zur Weiterempfehlung des Spitals die höchsten Bewertungen. Dabei ist zu beachten, dass der Zufriedenheitsgrad bei den anderen Fragen sehr ähnlich ausfällt.

### Globale Mittelwerte der Patientenzufriedenheit in Bezug auf die einzelnen Fragen, 2023



Problematische Antworten<sup>1</sup>, die auf eine bestimmte Unzufriedenheit hinweisen, wurden nur von einer begrenzten Anzahl Eltern gewählt. Ihr Anteil reicht von 3,2% bei der Weiterempfehlung des Spitals (Frage 1) bis zu 1,5% bei den verständlichen Antworten durch das Pflegepersonal (Frage 4) sowie der Behandlung mit Respekt und Würde (Frage 5).

### Anteil problematischer Antworten pro Zufriedenheitsfrage, 2023



<sup>1</sup> Die problematischen Antworten betreffen die beiden Antwortmöglichkeiten mit dem tiefsten Zufriedenheitsgrad (d.h. Werte 0, 1, 2, 3, und 4 auf der elfstufigen Skala).

# 1 Einleitung

---

## 1.1 Ausgangslage

Die patientenseitige Beurteilung<sup>2</sup> der Leistungsqualität eines Spitals ist ein wichtiger und anerkannter Qualitätsindikator (Patientenzufriedenheit). Die Zufriedenheitsbefragung der Eltern, deren Kinder in der Akutsomatik behandelt wurden, ist Bestandteil des ANQ-Messplans [1]. Spitäler und Abteilungen, die dem Nationalen Qualitätsvertrag beigetreten sind, sind zur Durchführung der Nationalen Patientenbefragung verpflichtet. 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 therapeutischer Ratschläge beeinflussen [2]. Die Erhebung der Patientenzufriedenheit liegt daher sowohl im Interesse der Leistungserbringer (z. B. Spitälern, Zuweisende), da diese Optimierungsmöglichkeiten erkennen können, als auch der Leistungsträger (Kantone und Versicherer) und der breiten Öffentlichkeit.

Der Zeitplan der Erhebung wurde geändert. Seit 2019 finden die Messungen nur noch alle zwei Jahre statt. Zur Darstellung dieses zeitlichen «Sprungs» wurde in den Grafiken zu zeitlichen Vergleichen eine gestrichelte vertikale Linie hinzugefügt. Die Befragung wurde 2023 unter vergleichbaren Bedingungen wie die seit 2013 jährlich erfolgten Befragungen durchgeführt und richtet sich nach dem ANQ-Datenreglement [3] und dem Auswertungskonzept [4]. Die nächste Messung ist für 2025 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 Kindern, die im April 2023 in der Akutsomatik der Schweizer Spitäler behandelt wurden, abzubilden. Er präsentiert die Ergebnisse für alle Schweizer Kinderspitäler und Kinderabteilungen in Akutspitälern.

---

<sup>2</sup> In diesem Bericht bezeichnen die Begriffe «Patientinnen bzw. Patienten» und «Umfrageteilnehmende» Eltern, deren Kinder 2023 akutstationär behandelt wurden und die an der ANQ-Patientenbefragung teilgenommen haben. Sie werden daher als Synonyme verwendet, wobei der Begriff «Patientin bzw. Patient» auch allgemeiner gefasst sein kann.

## 2 Methode

---

In diesem Abschnitt wird kurz auf die wichtigsten Elemente der für die Durchführung dieser Befragung in Betracht gezogenen Vorgehensweise eingegangen. Detaillierte Angaben sind im «[Auswertungskonzept ANQ](#)» [4] sowie in der Lese- und Interpretationshilfe auf dem Webportal des ANQ zu finden.

### 2.1 Stichprobe

In diese Befragung eingeschlossen wurden die Eltern aller Kinder<sup>3</sup> von 0 bis 15 Jahren, die in der Akutsomatik stationär behandelt wurden und zwischen dem 1. und 30. April 2023 aus (a) einer Kinderabteilung in einem Akutspital oder aus (b) einem Kinderspital oder einer Kinderstation eines Universitätsspitals<sup>4</sup> ausgetreten sind. Ausgeschlossen wurden verstorbene Kinder und diejenigen ohne festen Wohnsitz in der Schweiz.

### 2.2 Messungen

Die Daten wurden mithilfe eines per Post verschickten Papier/Online-Fragebogens erhoben. Der Fragebogen enthält fünf Fragen zur Elternzufriedenheit (siehe Fragebogen im Anhang):



(1) *Weiterempfehlung des Spitals*

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



(2) *Qualität der Behandlung*

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



(3) *Verständliche Antworten durch die Ärztin/den Arzt*

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



(4) *Verständliche Antworten durch Pflegepersonal*

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



(5) *Behandlung mit Respekt und Würde*

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

Die Zufriedenheit mit diesen Aspekten wird mit einer Antwortskala von 0 (tiefster Wert) bis 10 (höchster Wert) gemessen. Der Mittelwert der Antworten auf diese Fragen wurde berechnet, indem jeder Antwortkategorie ein Zahlenwert zwischen 0 und 10 zugeordnet wurde (0 = negativste Antwort; 10 = positivste Antwort). Obwohl dieses Verfahren umstritten ist [5, 6, 7], da es den Grundsatz der psychometrischen Äquidistanz zwischen den Antworten nicht einhält, rechtfertigt es sich angesichts der verfügbaren Alternativen.

---

<sup>3</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>4</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.



Zusätzlich zur Zufriedenheit lagen folgende Informationen vor: Alter, Geschlecht und Versicherungsstatus (halbprivat/privat vs. allgemein versichert) des Kindes, Sprache des Fragebogens (Deutsch, Französisch, Italienisch) und ob der Fragebogen zusammen mit dem Kind oder ohne das Kind ausgefüllt wurde.

## 3 Ergebnisse

### 3.1 Beschreibung der Stichprobe

#### 3.1.1 Rücklauf

Insgesamt sind 10 (0,7% aller retournierten Fragebogen) vollkommen leere Fragebogen, d. h. ohne jegliche Antwort, weder auf die Zufriedenheitsfragen noch auf die soziodemografischen Fragen, eingegangen. Sie wurden für die Messung 2023 aus der Datenbank entfernt. Ebenfalls ausgeschlossen wurden 31 Fragebogen, die Kinder über 15 Jahren betrafen (2,1% aller retournierten Fragebogen). Unter Berücksichtigung dieser Bereinigungen beteiligten sich 2023 somit 32 Spitäler/Abteilungen an der nationalen Zufriedenheitsbefragung der Eltern von akutstationär behandelten Kindern. Von den 4'802 im April 2023 versandten Fragebogen (2021: 4'851) wurden 1'451 retourniert. Dies entspricht einem Rücklauf von 30,2% (Spektrum der Rücklaufquoten von 13,6% bis 40,0%; 2021: von 8,3% bis 66,7%). Abbildung 1 zeigt, dass der Rücklauf dieser Befragung im Zeitverlauf leicht schwankt. Zwischen 2018 und 2019 verringerte er sich stärker als sonst (-7,2 Prozentpunkte), blieb dann zwischen 2019 und 2021 relativ stabil (-2,1 Prozentpunkte) und erhöhte sich zwischen 2021 und 2023 wieder leicht (+2,2 Prozentpunkte). 2023 hat ein Drittel (N = 11) der teilnehmenden Spitäler/Abteilungen mehr als 50 Fragebogen zurückerhalten, bei 10 Spitälern/Abteilungen waren es hingegen weniger als 20. 320 Umfrageteilnehmende (22,1%) haben den Fragebogen online ausgefüllt (2021: 19,4%). Die folgende Abbildung zeigt den Rücklauf seit 2018 sowie die Zahl der abgegebenen Fragebogen.

**Abbildung 1: Rücklauf und Anzahl versendete Fragebogen, 2018-2023**

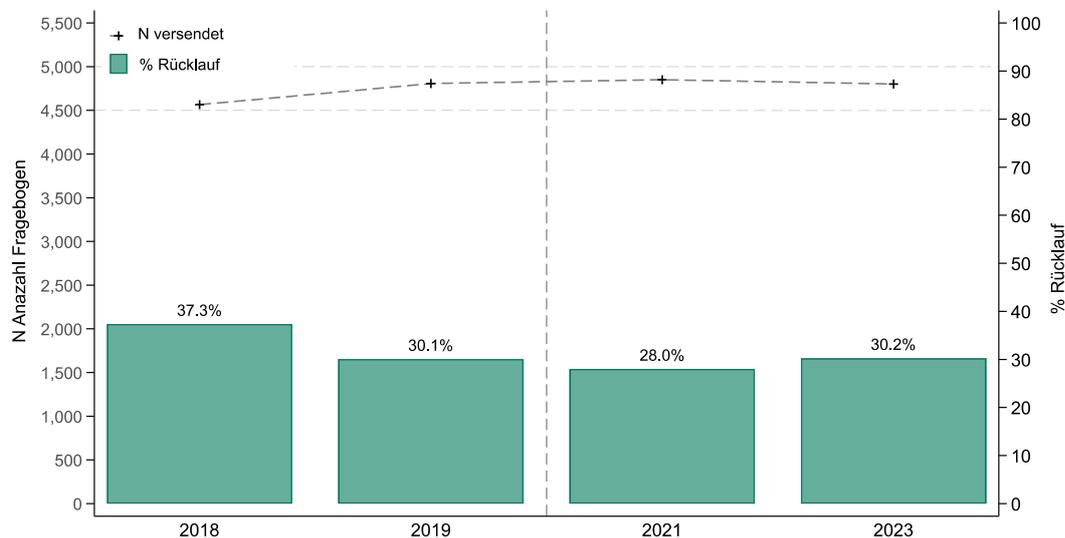


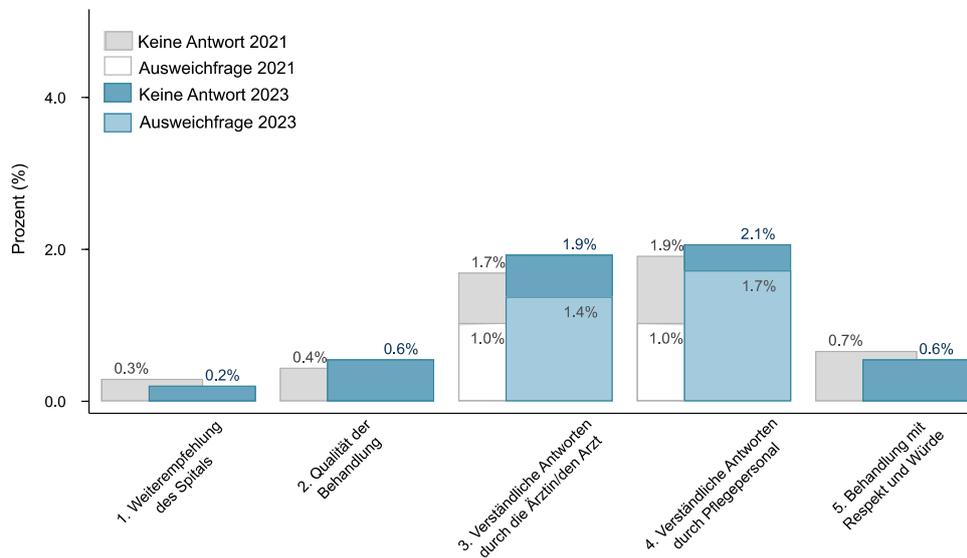
Tabelle 1 zeigt den Rücklauf nach Art des Spitals und Tabelle 6 im Anhang den Rücklauf pro Spital/Abteilung.

**Tabelle 1: Rücklauf nach Art des Spitals, 2023**

Spitaltyp	Anzahl versendete Fragebogen	Anzahl retournierte Fragebogen	Rücklauf (%)
Kinderabteilung im Akutspital	2'416	743	30,8
Kinderspital und Kinderstation in Universitätsspital	2'386	708	29,7
Total	4'802	1'451	30,2

95,7% der retournierten Fragebogen enthielten auf jede Zufriedenheitsfrage eine auswertbare Antwort und 94,3% 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 2021 und 2023 sind aus den Abbildungen 2 und 3 ersichtlich.

**Abbildung 2: Anteil der fehlenden Antworten auf die Zufriedenheitsfragen, 2023**



**Abbildung 3: Anteil der fehlenden Antworten für die soziodemografischen Merkmale, 2023**



**Anmerkungen:**

- Der Gesamtrücklauf (30,2%) ist leicht höher als 2021 (28,0%).
- Die Datenqualität ist gegenüber 2021 stabil geblieben. 90,6% der Umfrageteilnehmenden haben alle Zufriedenheitsfragen und alle Fragen zu den soziodemografischen Merkmalen beantwortet (2021: 91,6%). Bei den einzelnen Zufriedenheitsfragen hat sich der Anteil der fehlenden Antworten im Vergleich zu 2021 insgesamt kaum verändert (maximale Abweichung: 0,2%). Das Gleiche gilt für die soziodemografischen Fragen (maximale Abweichung: 0,4%).

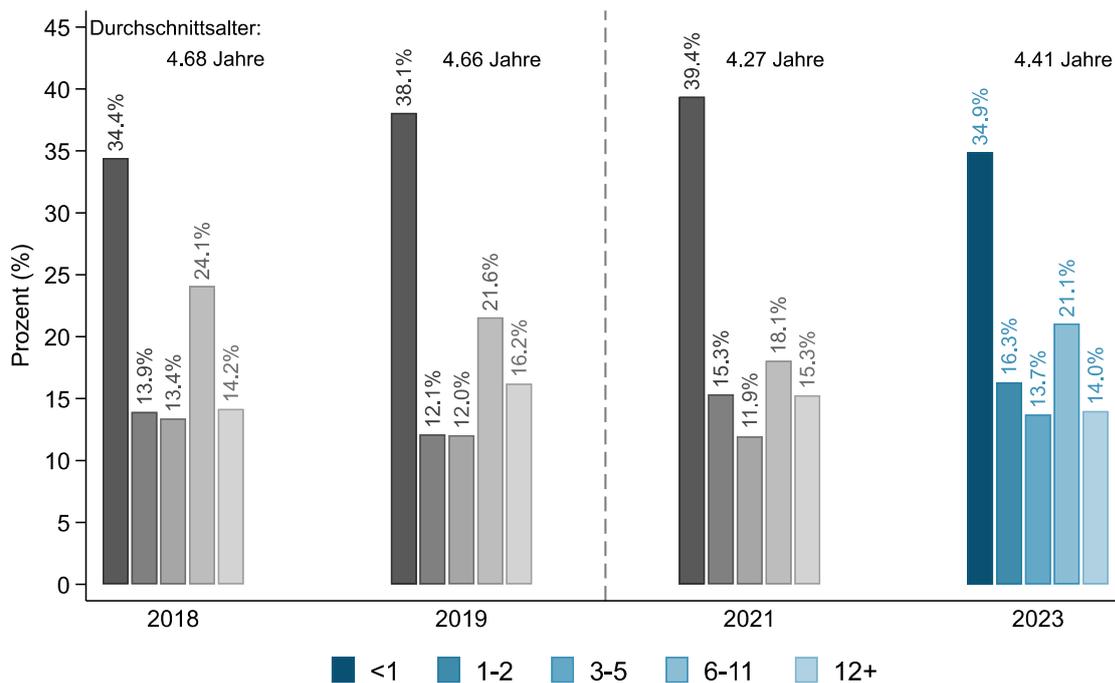
### 3.1.2 Merkmale der Kinder (Alter, Geschlecht, Versicherungsstatus) und Sprache des Fragebogens

In den Abbildungen 4 bis 8 sind die Ergebnisse der Variablen Alter, Geschlecht, Versicherungsstatus und Sprache des Fragebogens pro Erhebungsjahr seit 2018 dargestellt.

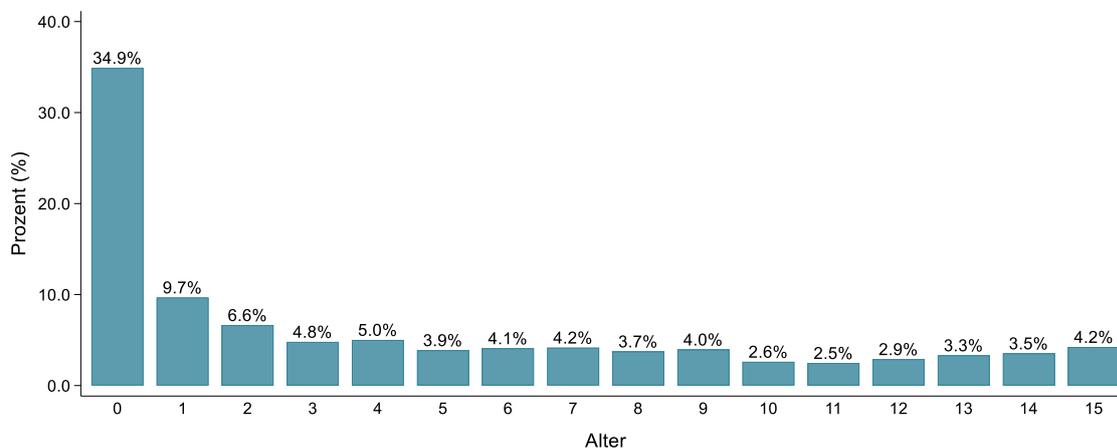
Das in den folgenden Grafiken angegebene Alter der Kinder entspricht der Differenz zwischen dem im Fragebogen aufgeführten Geburtsjahr und dem Messjahr. Es handelt sich somit um einen annähernden Wert. Da die Befragung im April 2023 durchgeführt wurde, sind die Kinder der Altersklasse «0 Jahre» in Abbildung 5 zum Beispiel zwischen Januar und April 2023 geboren und demzufolge zwischen 0 und 4 Monate alt. Im Jahr 2021 fand die Befragung im Juni statt: Die Kinder in der Gruppe «0 Jahre» in Abbildung 5 sind also zwischen 0 und 6 Monate alt. In den Befragungen von 2018 und 2019, die jeweils im September durchgeführt wurden, waren die Kinder dieser Gruppe zwischen Januar und September des gleichen Jahres geboren und zwischen 0 und 9 Monate alt. Dieser Unterschied schränkt die Vergleichbarkeit der Messungen etwas ein.

2023 betrug das Durchschnittsalter 4,41 Jahre und das Medianalter 2 Jahre (siehe Tabelle 3 im Anhang).

**Abbildung 4: Verteilung der Kinder nach Altersklasse, 2018-2023**



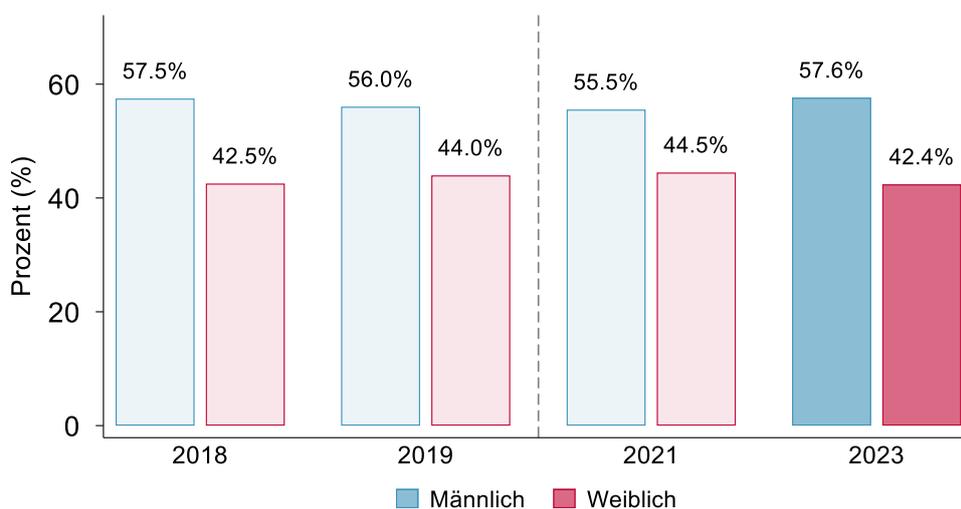
**Abbildung 5: Altersverteilung der Kinder, 2023**



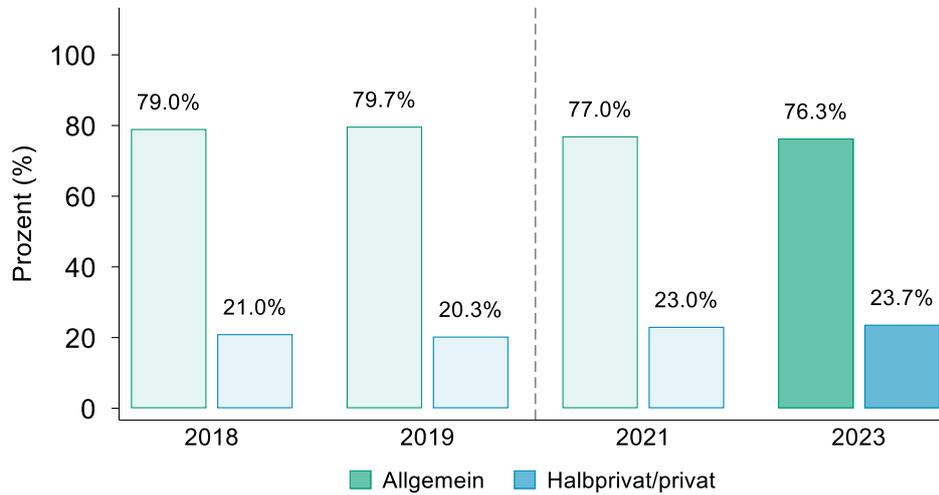
**Anmerkungen:**

- Die Verteilung der Kinder nach Altersklasse hat sich gegenüber 2021 kaum verändert. Die grösste Kategorie bilden die unter 1-Jährigen (Abbildung 4).
- Mit 34,9% am stärksten vertreten ist die jüngste Altersklasse (Kategorie «0 Jahre»; Abbildung 5).

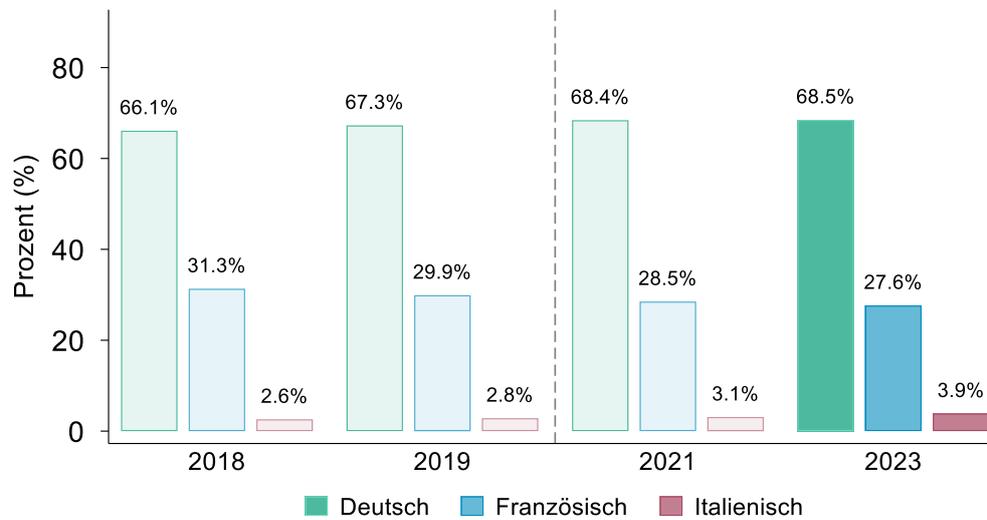
**Abbildung 6: Verteilung der Kinder nach Geschlecht, 2018-2023**



**Abbildung 7: Verteilung der Kinder nach Versicherungsstatus, 2018-2023**



**Abbildung 8: Verteilung der Anzahl retournierter Fragebogen nach Sprache, 2018-2023**



**Anmerkungen:**

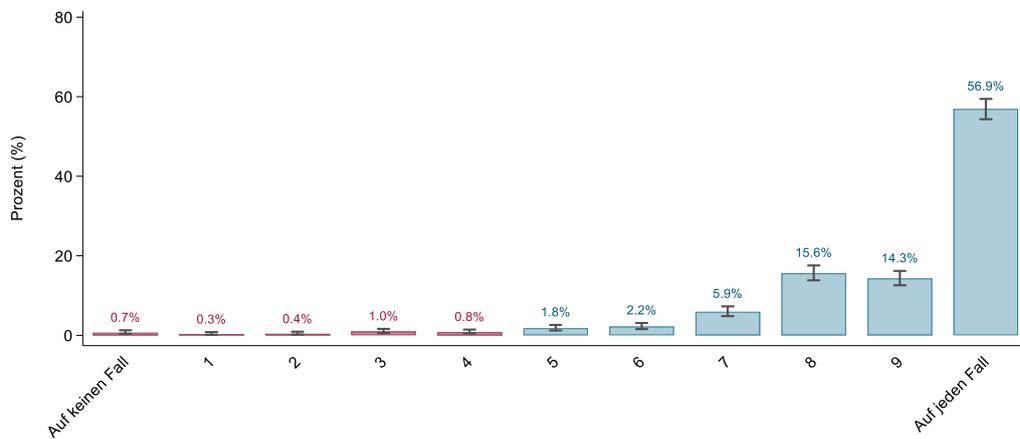
- 2023 waren 42,4% des Kinderkollektivs Mädchen. Dieser Anteil ist mit jenem von 2021 vergleichbar (-2,1%).
- Die Anteile der Privat- und Halbprivatversicherten sind mit jenen von 2021 vergleichbar. Die Mehrheit der Kinder war allgemeinversichert.
- Die Anteile der retournierten Fragebogen nach Sprache sind zwischen 2021 und 2023 stabil geblieben.

### 3.2 Zufriedenheit der Eltern von akutstationär behandelten Kindern (< 16 Jahre): Gesamtergebnisse

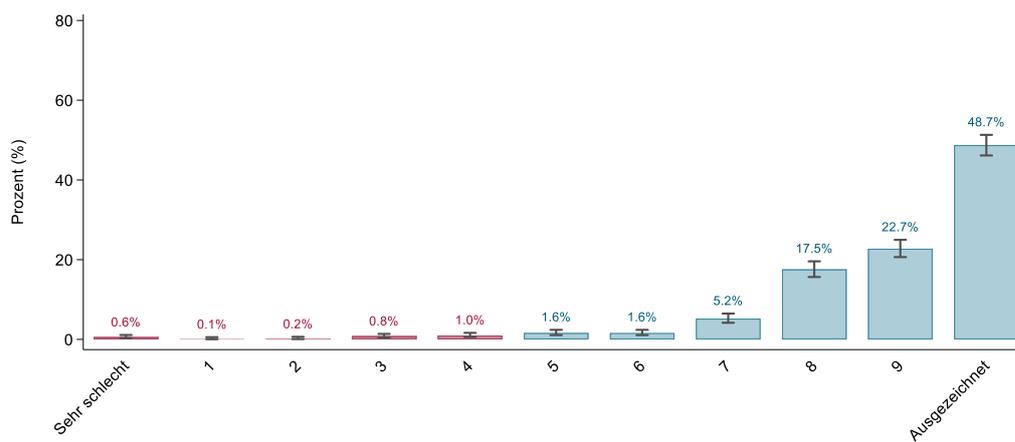
In diesem Kapitel werden die Anteile und Mittelwerte der Antworten auf die fünf Zufriedenheitsfragen mit dem jeweiligen 95%-Konfidenzintervall sowie der Anteil der problematischen Antworten (rot markiert<sup>5</sup>, Abbildungen 9 bis 13) und die Antworten auf die einzelnen Fragen im Detail (Tabelle 2) präsentiert.

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

**Abbildung 9: Zufriedenheitsgrad der Eltern bei Frage 1 (Weiterempfehlung des Spitals)**

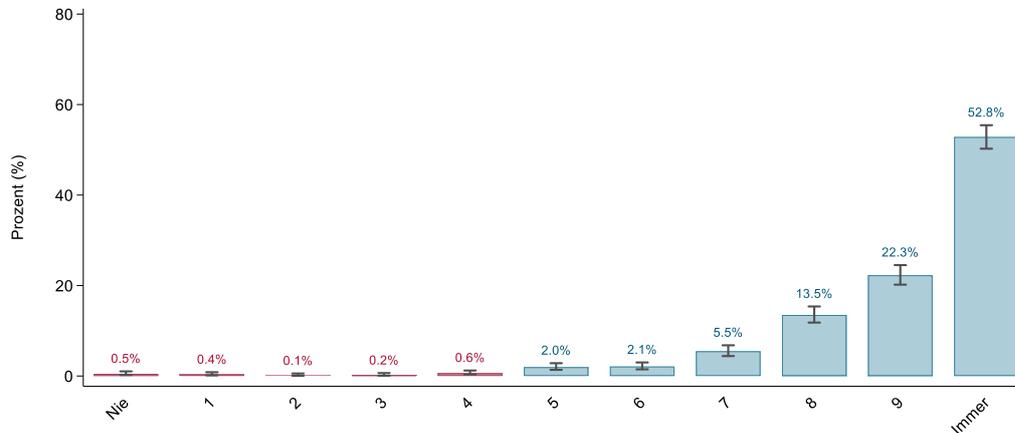


**Abbildung 10: Zufriedenheitsgrad der Eltern bei Frage 2 (Qualität der Behandlung)**

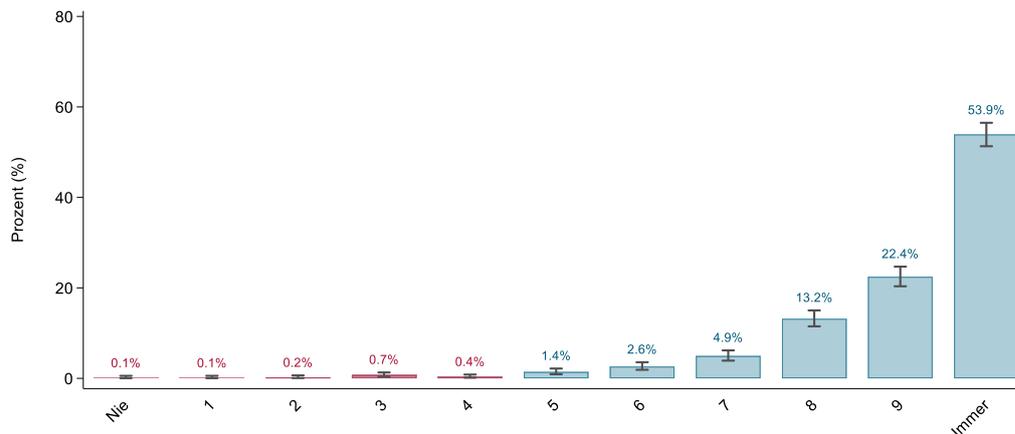


<sup>5</sup> Die problematischen Antworten betreffen die beiden Antwortmöglichkeiten mit dem tiefsten Zufriedenheitsgrad (d. h. Werte 0, 1, 2, 3, und 4 auf der elfstufigen Skala).

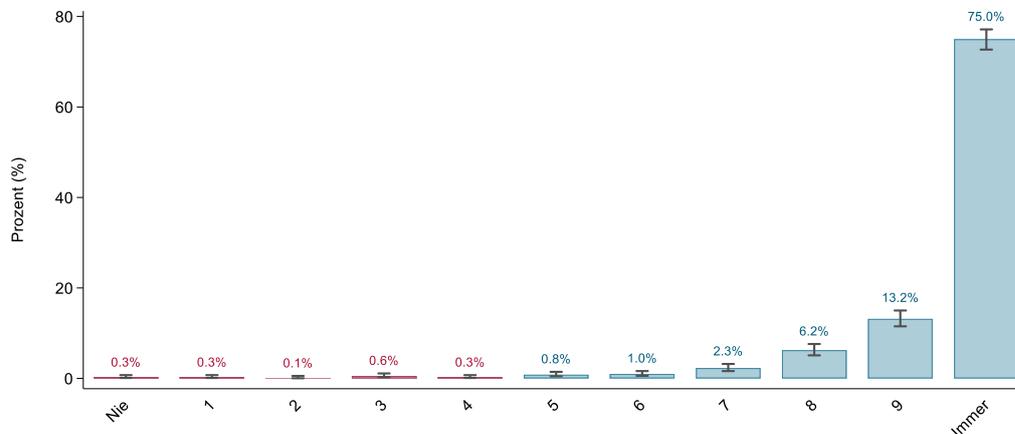
**Abbildung 11: Zufriedenheitsgrad der Eltern bei Frage 3 (verständliche Antworten durch die Ärztin/den Arzt)**



**Abbildung 12: Zufriedenheitsgrad der Eltern bei Frage 4 (verständliche Antworten durch Pflegepersonal)**



**Abbildung 13: Zufriedenheitsgrad der Eltern bei Frage 5 (Behandlung mit Respekt und Würde)**



**Tabelle 2: Deskriptive Gesamtergebnisse pro Frage, 2023**

Anzahl retournierte Fragebogen: 1'451	N ausgewertet	Mittelwert	Konfidenzintervall 95%	Problematische Antworten*	Keine Antwort (N= 1451)	
					miss.	alt.
<b>1. Würden Sie dieses Spital in Ihrem Freundeskreis und in Ihrer Familie weiterempfehlen?</b>	1'448	8,94	[8,85; 9,03]	3,2%	0,2%	
<b>2. Wie beurteilen Sie die Qualität der Betreuung, die Ihr Kind erhalten hat?</b>	1'443	8,93	[8,85; 9,01]	2,6%	0,6%	
<b>3. Wenn Sie den Ärztinnen und Ärzten wichtige Fragen über Ihr Kind stellten, bekamen Sie Antworten, die Sie verstehen konnten?</b>	1'423	9,02	[8,94; 9,09]	1,8%	1,9%	1,4%
<b>4. Wenn Sie dem Pflegepersonal wichtige Fragen über Ihr Kind stellten, bekamen Sie Antworten, die Sie verstehen konnten?</b>	1'421	9,08	[9,00; 9,15]	1,5%	2,1%	1,7%
<b>5. Wurde Ihr Kind während des Spitalaufenthaltes mit Respekt und Würde behandelt?</b>	1'443	9,48	[9,41; 9,54]	1,5%	0,6%	

**N ausgewertet:** 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 8,9 von 10 Punkten auf.
- Mit einem Mittelwert von 9,48 wurde die Frage zur Behandlung mit Respekt und Würde (Frage 5) am besten bewertet. Bei den anderen vier Fragen sind die Zufriedenheitswerte sehr ähnlich und liegen zwischen 8,93 und 9,08.
- Die Frage zur Weiterempfehlung des Spitals (Frage 1) erhielt die meisten problematischen Antworten (3,2%), gefolgt von der Frage zur Qualität der Behandlung (2,6%, Frage 2). Die Fragen zu den verständlichen Antworten durch die Ärztin/den Arzt (Frage 3) und durch das Pflegepersonal (Frage 4), und zur Behandlung mit Respekt und Würde (Frage 5) weisen weniger grosse Anteile problematischer Antworten auf (1,8% bei Frage 3 und 1,5% bei den Fragen 4 und 5).
- Die Fragen zu den verständlichen Antworten durch eine Ärztin/einen Arzt (Frage 3) und durch das Pflegepersonal (Frage 4) verzeichnen den höchsten Anteil fehlender Antworten (1,9% bzw. 2,1%). Bei der Ersten kreuzten 1,4% der Umfrageteilnehmenden die Ausweichantwort an, bei der Zweiten waren es 1,7%.
- Die Frage zur Behandlung mit Respekt und Würde (Frage 5) bekam am häufigsten die höchstmöglichen Bewertungen von 9 oder 10 (88,1%). Am wenigsten häufig (71,2% und 71,4%) erhielten die Fragen zur Weiterempfehlung des Spitals und zur Qualität der Behandlung (Fragen 1 und 2) die höchstmöglichen Bewertungen.
- Die Antworten sind bei allen Zufriedenheitsfragen sehr asymmetrisch verteilt (Verlagerung zum oberen Bereich der Skala, Deckeneffekt<sup>6</sup>). Den stärksten Deckeneffekt weist die Frage zur Behandlung mit Respekt und Würde (Frage 5) auf.

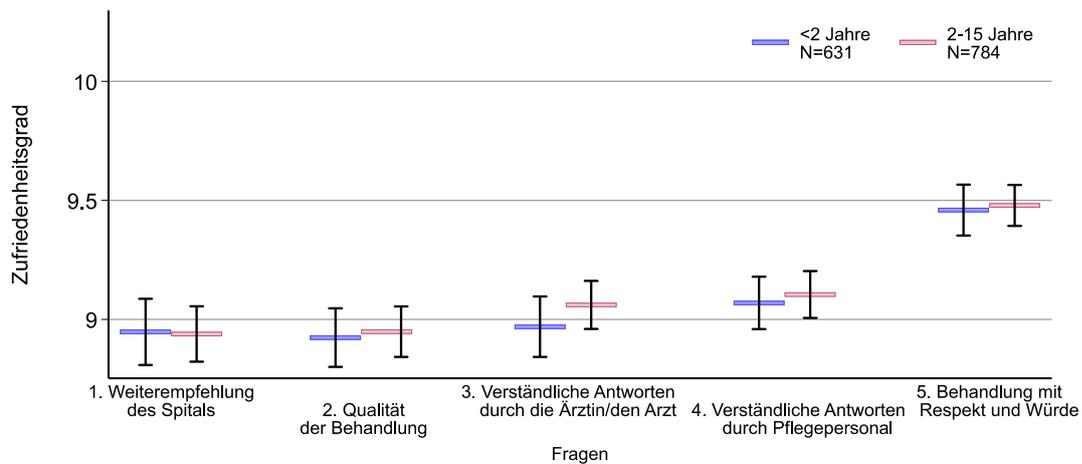
<sup>6</sup> Es ist davon auszugehen, dass ein Deckeneffekt dann vorliegt, wenn eine Verteilung positiv asymmetrisch ist, d. h., wenn sich eine Mehrheit der Messwerte im oberen Teil der Skala, in unserem Beispiel der Zufriedenheitsskala, befindet. In einem solchen Fall konzentrieren sich die Werte im oberen Teil der Antwortskala, z. B.: 90% der Umfrageteilnehmenden erreichen auf einer Skala von 0 bis 10 den Wert 10. Möglicherweise ist die verwendete Skala nicht die geeignetste und einige Umfrageteilnehmende hätten, falls dies möglich gewesen wäre, einen höheren Wert als den vorgeschlagenen (10) gewählt. Die Gründe dafür sind unter anderem, in den relativ allgemein formulierten Fragen zu suchen. Würden spezifischere Patientenerfahrungen beurteilt, würden die Ergebnisse möglicherweise differenzierter ausfallen.

### 3.3 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).

#### 3.3.1 Alter der betreuten Kinder

**Abbildung 14: stratifizierte Ergebnisse nach dem Alter der Kinder (< 2 Jahre vs. ≥ 2 Jahre), 2023**



*Mittelwerte und 95%-Konfidenzintervall*

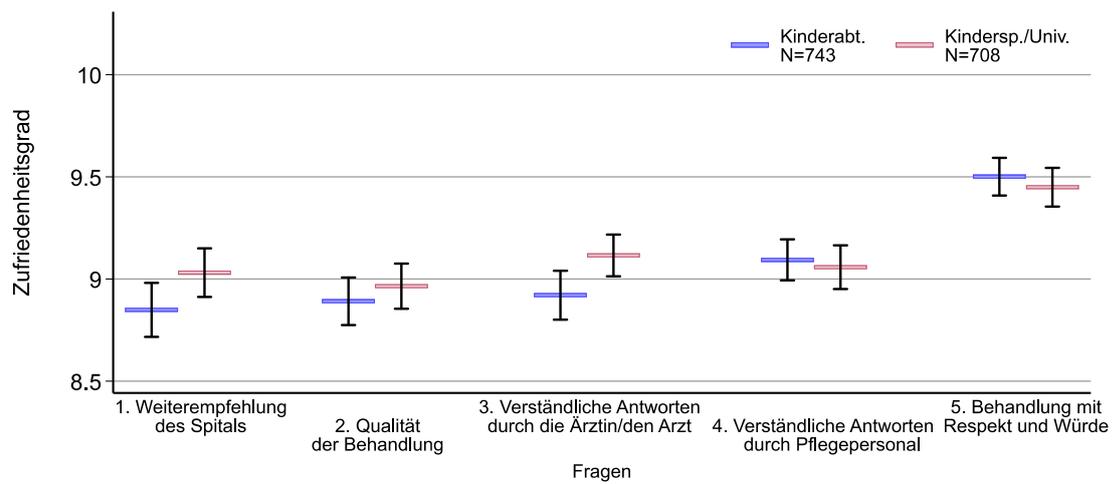
#### Anmerkungen:

- Zwischen Eltern von Kindern unter 2 Jahren und solchen von Kindern ab 2 Jahren bestehen in Bezug auf die Zufriedenheit keine Unterschiede. Die sich überschneidenden Konfidenzintervalle deuten darauf hin, dass es sich überall um Zufallsschwankungen handelt.

### 3.3.2 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 15: stratifizierte Ergebnisse nach Art des Spitals bzw. der Abteilung, 2023**



*Mittelwerte und 95%-Konfidenzintervall*

**Anmerkungen:**

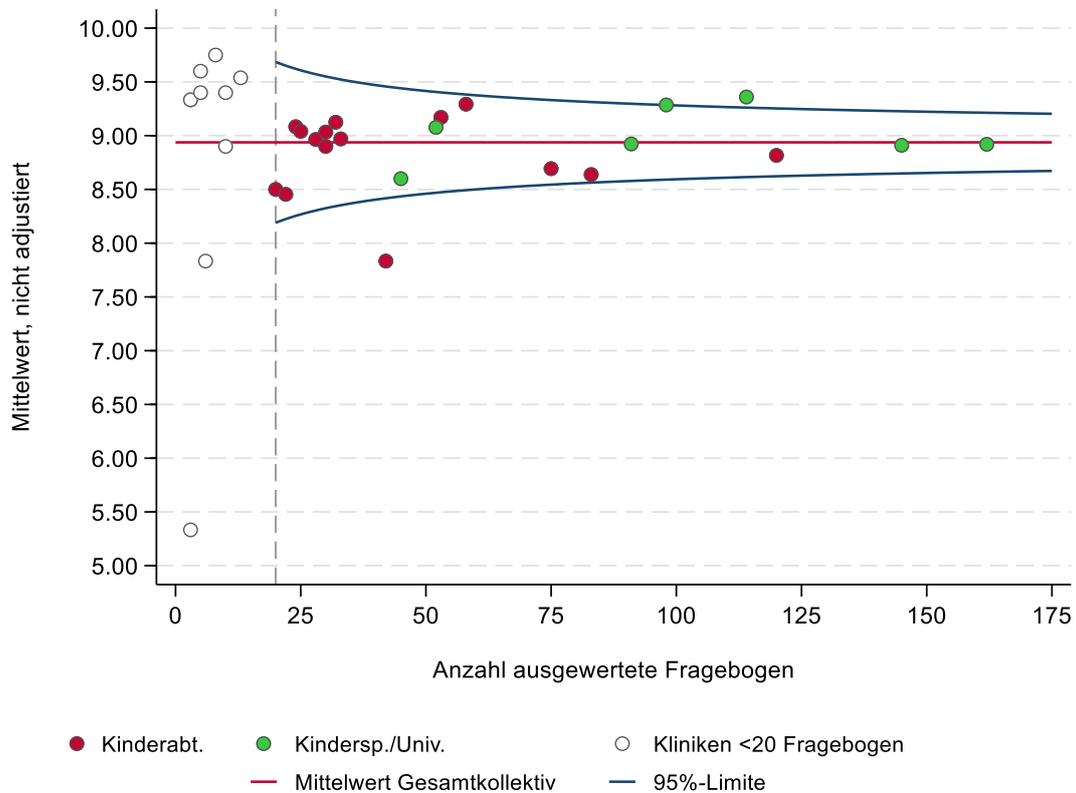
- Zwischen diesen beiden Spital- bzw. Abteilungsarten bestehen in Bezug auf die Zufriedenheit keine Unterschiede. Die sich überschneidenden Konfidenzintervalle deuten darauf hin, dass es sich um Zufallsschwankungen handelt.

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

Die *Funnel Plots* (Trichterdiagramme) der Abbildungen 16 bis 20 zeigen die Ergebnisse sämtlicher Spitäler/Abteilungen im Überblick. Für die Fragen 1 bis 5 sind die Mittelwerte der Spitäler/Abteilungen jeweils separat dargestellt.

**Abbildung 16: Funnel Plot zu Frage 1 (nicht adjustierte Mittelwerte, N=1'448)**

#### 1. Weiterempfehlung des Spitals



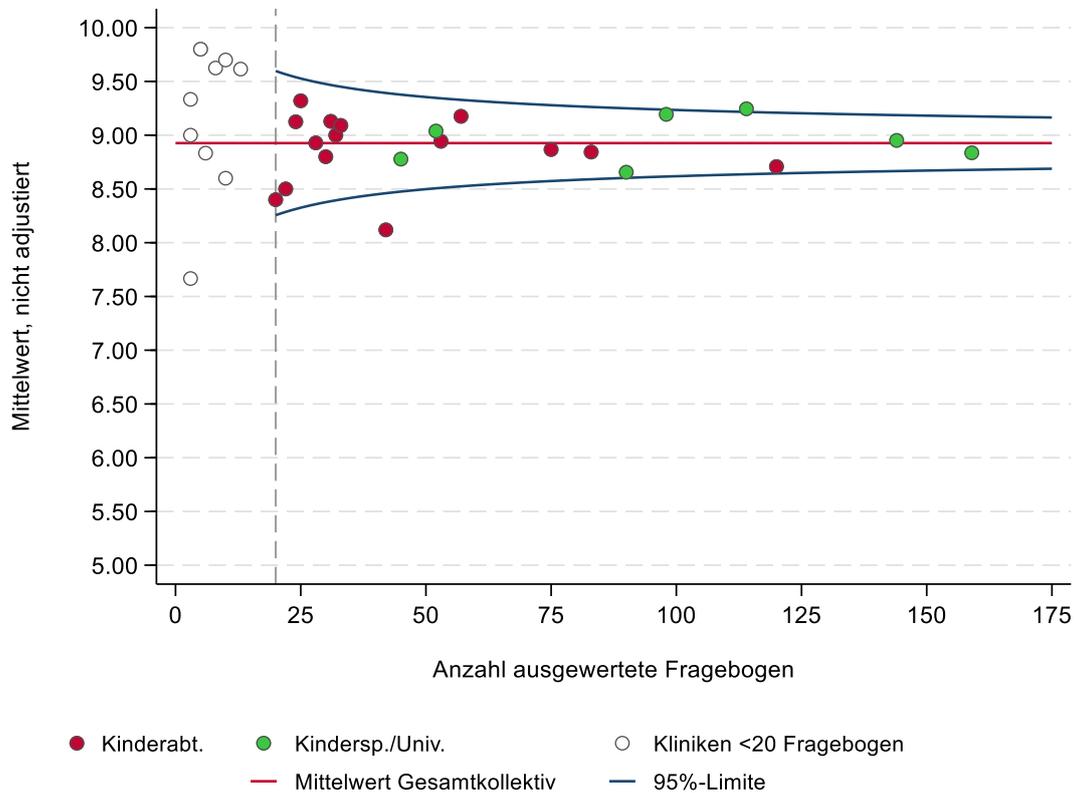
N: Anzahl ausgewertete Fälle (mit einer auswertbaren Antwort auf die Frage). Die Werte der Kinderspitäler/Abteilungen mit weniger als 20 ausgewerteten Antworten werden als unausgefüllte Kreise und ohne 95%-Limiten dargestellt.

#### Anmerkungen:

- Bei den 22 Kinderspitäler/Abteilungen mit 20 oder mehr ausgewerteten Antworten liegt der tiefste Wert bei 7,83 und der höchste bei 9,36 (max. Differenz von 1,5); bei Frage 1 beträgt der Mittelwert des Gesamtkollektivs 8,94.

**Abbildung 17: Funnel Plot zu Frage 2 (nicht adjustierte Mittelwerte, N=1'443)**

2. Qualität der Behandlung



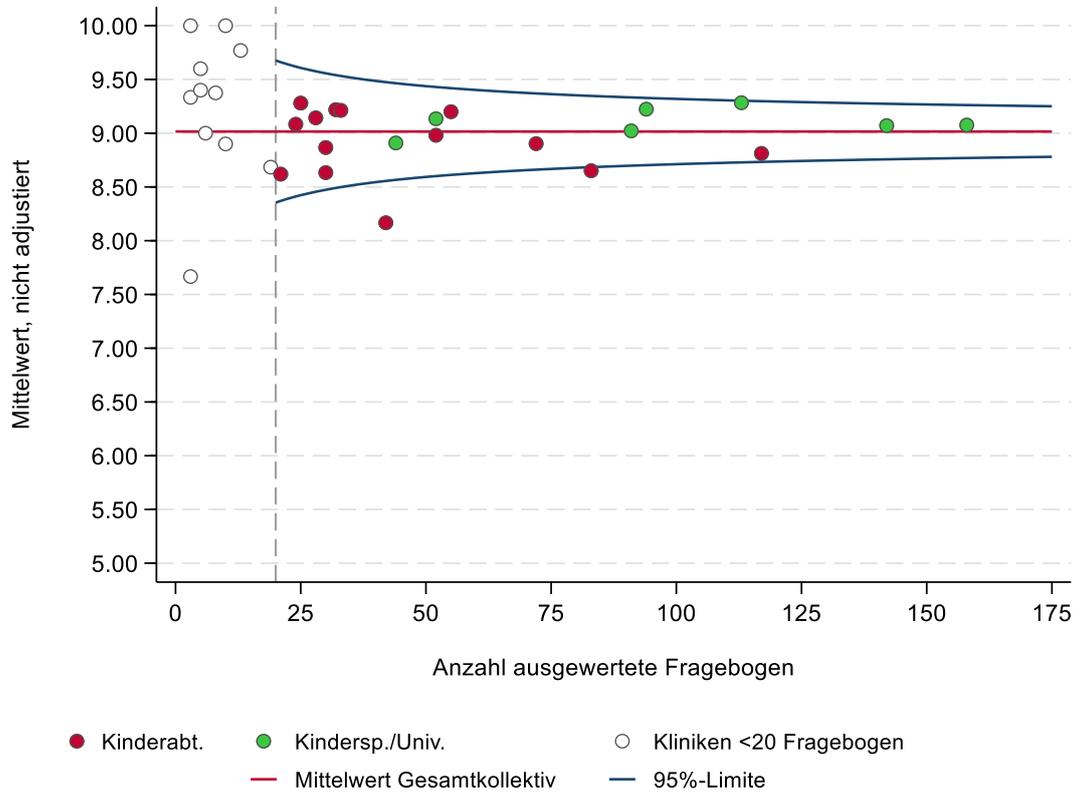
N: Anzahl ausgewertete Fälle (mit einer auswertbaren Antwort auf die Frage). Die Werte der Kinderspitäler/Abteilungen mit weniger als 20 ausgewerteten Antworten werden als unausgefüllte Kreise und ohne 95%-Limiten dargestellt.

**Anmerkungen:**

- Bei den 22 Kinderspitäler/Abteilungen mit 20 oder mehr ausgewerteten Antworten liegt der tiefste Wert bei 8,12 und der höchste bei 9,32 (max. Differenz von 1,2); bei Frage 2 beträgt der Mittelwert des Gesamtkollektivs 8,93.

**Abbildung 18: Funnel Plot zu Frage 3 (nicht adjustierte Mittelwerte, N=1'423)**

3. Verständliche Antworten durch die Ärztin/den Arzt



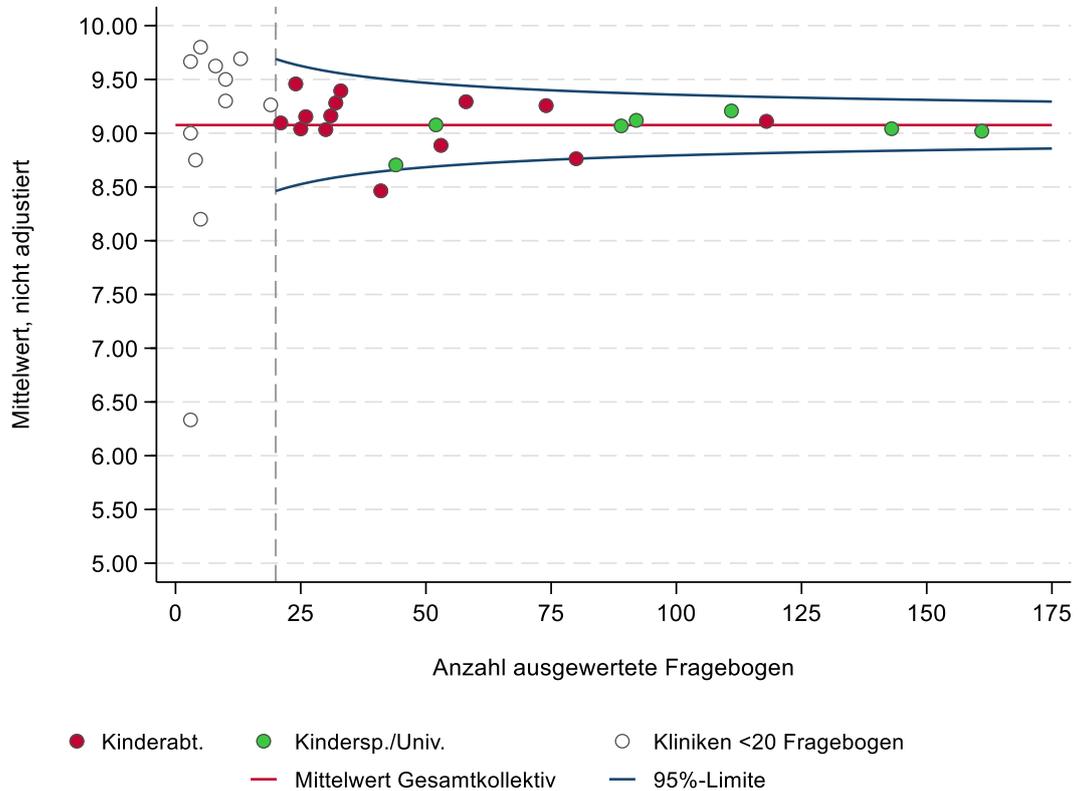
N: Anzahl ausgewertete Fälle (mit einer auswertbaren Antwort auf die Frage). Die Werte der Kinderspitäler/Abteilungen mit weniger als 20 ausgewerteten Antworten werden als unausgefüllte Kreise und ohne 95%-Limiten dargestellt.

**Anmerkungen:**

- Bei den 21 Kinderspitäler/Abteilungen mit 20 oder mehr ausgewerteten Antworten liegt der tiefste Wert bei 8,17 und der höchste bei 9,28 (max. Differenz von 1,1); bei Frage 3 beträgt der Mittelwert des Gesamtkollektivs 9,02.

**Abbildung 19: Funnel Plot zu Frage 4 (nicht adjustierte Mittelwerte, N=1'421)**

4. Verständliche Antworten durch Pflegepersonal



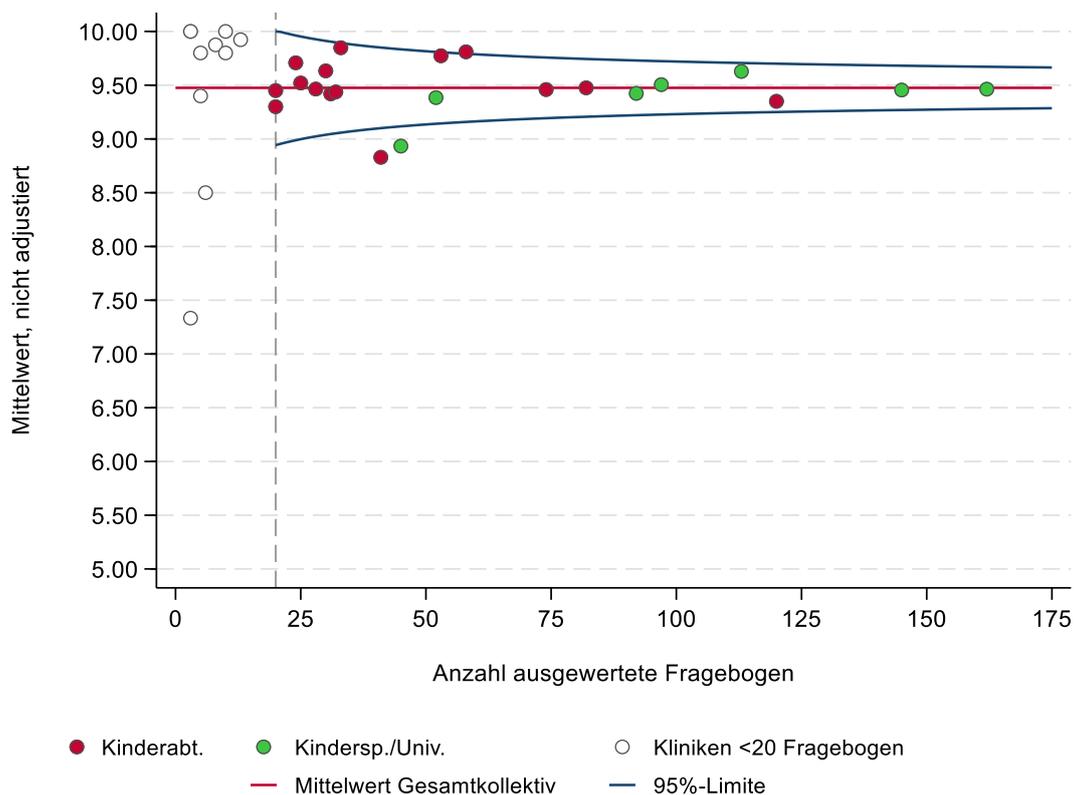
N: Anzahl ausgewertete Fälle (mit einer auswertbaren Antwort auf die Frage). Die Werte der Kinderspitäler/Abteilungen mit weniger als 20 ausgewerteten Antworten werden als unausgefüllte Kreise und ohne 95%-Limiten dargestellt.

**Anmerkungen:**

- Bei den 21 Kinderspitäler/Abteilungen mit 20 oder mehr ausgewerteten Antworten liegt der tiefste Wert bei 8,46 und der höchste bei 9,46 (max. Differenz von 1,0); bei Frage 4 beträgt der Mittelwert des Gesamtkollektivs 9,08.

**Abbildung 20: Funnel Plot zu Frage 5 (nicht adjustierte Mittelwerte, N=1'443)**

5. Behandlung mit Respekt und Würde



N: Anzahl ausgewertete Fälle (mit einer auswertbaren Antwort auf die Frage). Die Werte der Kinderspitäler/Abteilungen mit weniger als 20 ausgewerteten Antworten werden als unausgefüllte Kreise und ohne 95%-Limiten dargestellt.

**Anmerkungen:**

- Bei den 22 Kinderspitäler/Abteilungen mit 20 oder mehr ausgewerteten Antworten liegt der tiefste Wert bei 8,83 und der höchste bei 9,85 (max. Differenz von 1,0); bei Frage 5 beträgt der Mittelwert des Gesamtkollektivs 9,48.

### **Anmerkungen zu den fünf Funnel Plots<sup>7</sup>:**

- Wie die Funnel Plots zeigen, liegt die grosse Mehrheit der nicht adjustierten Mittelwerte der Spitäler/Abteilungen zwischen den beiden 95%-Limiten. Einige wenige Spitäler/Abteilungen (in der Regel 1 bis 2) befinden sich ausserhalb (unter- oder oberhalb) der 95%-Kontrolllimiten, d. h. in diesen Spitälern/Abteilungen (Im Vergleich zum Durchschnitt des Gesamtkollektivs) sind die Unterschiede in Bezug auf die Zufriedenheit nicht zufallsbedingt, sondern stehen in Zusammenhang mit dem jeweiligen Spital bzw. der jeweiligen Abteilung.
- Mit einer maximalen Abweichung von 1,5 (auf einer Skala von 0 bis 10) zwischen den Mittelwerten der Spitäler/Abteilungen mit mehr als 20 Antworten ist die Streuung bei Frage zur Weiterempfehlung des Spitals (Frage 1) am grössten. Allerdings sind die Abweichungen bei der Frage zur Qualität der Behandlung (Frage 2) und zu den verständlichen Antworten durch die Ärztin/den Arzt (Frage 3) kaum kleiner (1,2 bzw. 1,1) und bei den anderen Fragen miteinander vergleichbar (Bandbreite von 1,0 auf einer Skala von 0 bis 10). Diese Ergebnisse geben Aufschluss über das Ausmass der Abweichungen zwischen den nicht adjustierten Mittelwerten der Spitäler/Abteilungen bei den Zufriedenheitsfragen.
- Der mit 9,85 höchste Mittelwert aller Spitäler/Abteilungen (mit  $\geq 20$  Antworten) wurde bei der Frage zur Behandlung mit Respekt und Würde (Frage 5), der tiefste mit 7,83 bei der Frage zur Weiterempfehlung des Spitals (Frage 1) verzeichnet. Bei den Zufriedenheitsfragen besteht somit eine gewisse Variabilität zwischen den nicht adjustierten Mittelwerten der Spitäler/Abteilungen. Bei 10 Spitälern/Abteilungen basieren die Zufriedenheitswerte für die Fragen 1, 2 und 5 auf weniger als 20 Antworten. Sie dürfen nicht mit dem Gesamtmittelwert verglichen werden und sind mit Vorsicht zu interpretieren. Bei den Fragen 3 und 4 (verständliche Antworten durch die Ärztin/den Arzt bzw. durch das Pflegepersonal) haben 11 Spitäler/Abteilung weniger als 20 Antworten. Bei Spitälern/Abteilungen mit wenigen Antworten treten meist grosse Zufallsschwankungen auf. Daher ist es nicht empfehlenswert, sie statistisch mit dem Mittelwert des Gesamtkollektivs zu vergleichen. Bei einer kleinen Anzahl von Umfrageteilnehmenden steigt die Variabilität um den Mittelwert gezwungenermassen stärker an, wenn eine einzige Person eine höhere oder niedrigere Bewertung abgibt als die anderen. Im Umkehrschluss fällt die Variabilität bei einer grösseren Anzahl von Umfrageteilnehmenden deutlich kleiner aus, da die einzelnen Bewertungen einen kleineren Anteil am Ganzen ausmachen.
- Die Gesamtzahl, der für die Berechnung der Mittelwerte berücksichtigten Fälle reicht von 1'421 (Frage 4 zu den verständlichen Antworten durch das Pflegepersonal) bis 1'448 (Frage 1 zur Weiterempfehlung des Spitals), was 97,9% bzw. 99,8% der 1'451 retournierten Fragebogen entspricht. Dieser Unterschied ist auf die fehlenden Antworten auf die analysierte Zufriedenheitsfrage zurückzuführen.

---

<sup>7</sup> Die Anmerkungen beziehen sich ausschliesslich auf die Ergebnisse von Spitälern/Abteilungen mit  $\geq 20$  Antworten.

## 4 Schlussfolgerung

---

Seit 2013 wird bei Eltern, deren 0- bis 15-jährige Kinder in der Akutsomatik stationär behandelt wurden, eine nationale ANQ-Befragung durchgeführt. Bis 2019 erfolgte sie jährlich, seit 2019 alle zwei Jahre. Dieser Bericht analysiert die Daten der Befragung für das Jahr 2023 und vergleicht sie mit den Ergebnissen der früheren Messungen.

### **Zusammenfassung der wichtigsten Ergebnisse**

Der Rücklauf der Erhebung 2023 (30,2%) ist leicht höher als jener von 2021 (28,0%), der als der tiefste Rücklauf seit der ersten nationalen Zufriedenheitsbefragung der Eltern von hospitalisierten Kindern im Jahr 2013 verzeichnet wurde. Bei Kinderspitälern und Kinderstationen von Universitätsspitalern lag er bei 29,7%, bei Kinderabteilungen in Akutspitalern bei 30,8%.

Die soziodemografischen Merkmale der Kinder (Alter, Geschlecht und Versicherungsstatus bei der Hospitalisierung) sind seit 2018 insgesamt stabil geblieben.

Der Zufriedenheitsgrad bewegt sich auf einem sehr hohen Niveau. Er liegt bei allen Zufriedenheitsfragen bei über acht von zehn möglichen Punkten. Die höchste Bewertung erhielt Frage 5 zur Behandlung mit Respekt und Würde (9,48). Etwas weniger hoch war die Zufriedenheit bei Frage 1 zur Weiterempfehlung des Spitals (8,94) und bei Frage 2 zur Qualität der Behandlung (8,93). Die Fragen 3 und 4 zu den verständlichen Antworten durch die Ärztin/den Arzt bzw. durch das Pflegepersonal erhielten jedoch ähnlich gute Bewertungen (9,02 bzw. 9,08). Tatsächlich liegen die Ergebnisse bei den Fragen 1 bis 4 eng beieinander. Bei einer seit mehreren Jahren so hohen Zufriedenheit besteht kaum Verbesserungspotenzial. Auch der Anteil problematischer Antworten ist tief. Er erreicht maximal 3,2% (bei Frage 1 zur Weiterempfehlung des Spitals).

Die nach den beiden verfügbaren Variablen (Alter der Kinder und Art des Spitals bzw. der Abteilung) stratifizierten und in den Grafiken dargestellten Ergebnisse zeigen geringfügige, statistisch nicht signifikante, d. h. zufallsbedingte 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 (1 bis 2 Spitäler/Abteilungen mit mehr als 20 Antworten). In diesem, und nur in diesem Fall, ist die Abweichung zwischen dem Mittelwert des Spitals bzw. der Abteilung und dem Mittelwert des Gesamtkollektivs folglich nicht nur zufallsbedingt. Die Voraussetzung, dass für diese Auswertungen mindestens 20 Fragebogen mit auswertbaren Antworten vorliegen müssen, 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.

### **Grenzen der Messung**

Bei der Interpretation der Ergebnisse dieser Zufriedenheitsbefragung 2023 von Eltern, deren Kinder in der Akutsomatik stationär behandelt wurden, sind einige Einschränkungen zu beachten. Einige treten bei allen nationalen ANQ-Zufriedenheitsumfragen auf, andere beziehen sich spezifisch auf die Befragung in der Akutsomatik für Eltern.

Erstens kann die Repräsentativität der Ergebnisse nicht gewährleistet werden, da die Merkmale des Gesamtkollektivs, d. h. der akutstationär behandelten Kinder, nicht bekannt ist. Ausserdem liegen nur wenige soziodemografische Patientendaten (Alter, Geschlecht, Versicherungsstatus) vor, sodass sich lediglich die Entwicklung der Patientenmerkmale im Zeitverlauf nachverfolgen lässt.

Zweitens sind die Ergebnisse nicht nach möglichen Einflussfaktoren wie den soziodemografischen Variablen der Umfrageteilnehmenden adjustiert. Es ist daher nicht erkennbar, ob die Merkmale der Spitäler/Abteilungen die Zufriedenheit der Eltern beeinflusst. Die nach Alter des Kindes und Art des Spitals bzw. der Abteilung stratifizierten Analysen lassen jedoch darauf schliessen, dass diese beiden Aspekte die Antworten der Eltern insgesamt nicht beeinflussen.

Und Drittens konzentrieren sich die Werte wie bei vielen Zufriedenheitsbefragungen 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 (Behandlung mit Respekt und Würde) jedoch besonders ausgeprägt: 75,0% der Umfrageteilnehmenden haben die positivste Antwortmöglichkeit angekreuzt. Dieser Deckeneffekt schränkt die Möglichkeiten der Diskriminierung zwischen Spitäler/Abteilungen ein. Grund dafür könnten zum Teil die allgemein formulierten Fragen sein. Um differenziertere Ergebnisse zu erhalten, könnten zu verschiedenen Aspekten der Patientenerfahrung spezifischere Fragen gestellt werden.

Schliesslich sei daran erinnert, dass die Ergebnisse einer Zufriedenheitsbefragung keine Schlüsse über die Qualität der medizinischen Versorgung zulassen. Die Fragen dieser nationalen Befragung sind 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 [8].

## Literatur

---

1. ANQ-Messplan. Basis: Nationaler Qualitätsvertrag. Stand: Januar 2023. Abgerufen auf [https://www.anq.ch/wp-content/uploads/2017/12/ANQ\\_Messplan.pdf](https://www.anq.ch/wp-content/uploads/2017/12/ANQ_Messplan.pdf)
2. ESOPE, *Offerte für die nationale Auswertung und Berichterstattungen der ANQ-Patientenzufriedenheitsmessungen in der Akutsomatik, Rehabilitation und Psychiatrie*. IUMSP Lausanne, 2016.
3. Datenreglement, Version 1.0.  
[https://www.anq.ch/wp-content/uploads/2017/12/ANQ\\_Datenreglement.pdf](https://www.anq.ch/wp-content/uploads/2017/12/ANQ_Datenreglement.pdf)
4. *Auswertungskonzept ANQ. Nationale Patientenzufriedenheitsmessungen Akutsomatik (inkl. Elternbefragung im Kinderbereich), Erwachsenenpsychiatrie und Rehabilitation ab 2018*. Version 5.2, Februar 2022. [https://www.anq.ch/wp-content/uploads/2017/12/ANQ\\_Patientenzufriedenheit\\_Auswertungskonzept.pdf](https://www.anq.ch/wp-content/uploads/2017/12/ANQ_Patientenzufriedenheit_Auswertungskonzept.pdf)
5. Townsend, J.-T., Ashby, F.G., *Measurement scales and statistics: The Misconception Misconceived*. Psychological Bulletin, 1984. 96(2): S. 394.
6. Norman, G. *Likert scales levels of measurement and the "laws" of statistics*. Advances in Health Sciences Education, 2010. 15: S. 629.
7. Gaito, G. *Measurement scales and statistics: Resurgence of an old misconception*. Psychological Bulletin, 1980. 87: S. 564-567.
8. 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, 2018-2023.....	7
Abbildung 2: Anteil der fehlenden Antworten auf die Zufriedenheitsfragen, 2023 .....	8
Abbildung 3: Anteil der fehlenden Antworten für die soziodemografischen Merkmale, 2023.....	9
Abbildung 4: Verteilung der Kinder nach Altersklasse, 2018-2023 .....	10
Abbildung 5: Altersverteilung der Kinder, 2023 .....	11
Abbildung 6: Verteilung der Kinder nach Geschlecht, 2018-2023.....	11
Abbildung 7: Verteilung der Kinder nach Versicherungsstatus, 2018-2023 .....	12
Abbildung 8: Verteilung der Anzahl retournierter Fragebogen nach Sprache, 2018-2023 .....	12
Abbildung 9: Zufriedenheitsgrad der Eltern bei Frage 1 (Weiterempfehlung des Spitals).....	13
Abbildung 10: Zufriedenheitsgrad der Eltern bei Frage 2 (Qualität der Behandlung).....	13
Abbildung 11: Zufriedenheitsgrad der Eltern bei Frage 3 (verständliche Antworten durch die Ärztin/den Arzt).....	14
Abbildung 12: Zufriedenheitsgrad der Eltern bei Frage 4 (verständliche Antworten durch Pflegepersonal).....	14
Abbildung 13: Zufriedenheitsgrad der Eltern bei Frage 5 (Behandlung mit Respekt und Würde).....	14
Abbildung 14: stratifizierte Ergebnisse nach dem Alter der Kinder (< 2 Jahre vs. ≥ 2 Jahre), 2023.....	16
Abbildung 15: stratifizierte Ergebnisse nach Art des Spitals bzw. der Abteilung, 2023.....	17
Abbildung 16: Funnel Plot zu Frage 1 (nicht adjustierte Mittelwerte, N=1'448).....	18
Abbildung 17: Funnel Plot zu Frage 2 (nicht adjustierte Mittelwerte, N=1'443).....	19
Abbildung 18: Funnel Plot zu Frage 3 (nicht adjustierte Mittelwerte, N=1'423).....	20
Abbildung 19: Funnel Plot zu Frage 4 (nicht adjustierte Mittelwerte, N=1'421).....	21
Abbildung 20: Funnel Plot zu Frage 5 (nicht adjustierte Mittelwerte, N=1'443).....	22
Abbildung 21: Entwicklung der Zufriedenheit der Eltern von akutsomatisch behandelten Kindern, 2018-2023.....	29



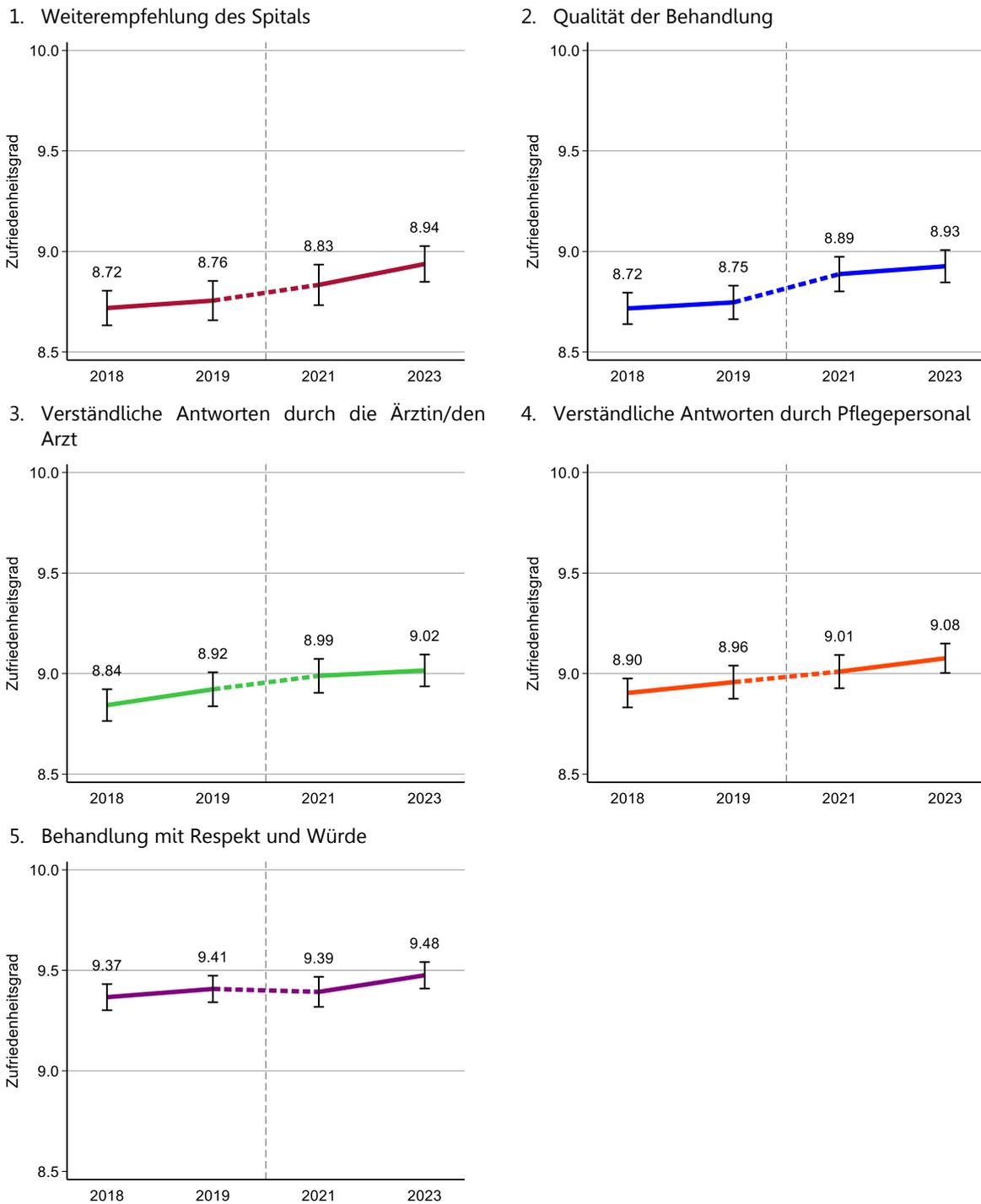
## Tabellenverzeichnis

---

Tabelle 1: Rücklauf nach Art des Spitals, 2023 .....	8
Tabelle 2: Deskriptive Gesamtergebnisse pro Frage, 2023 .....	15
Tabelle 3: Verteilung der Kinder nach Altersklasse, 2018-2023 .....	30
Tabelle 4: Mittelwert und 95%-Konfidenzintervall nach Alter der Kinder, 2023.....	30
Tabelle 5: Mittelwert und 95%-Konfidenzintervall nach Art des Spitals bzw. der Abteilung, 2023 .....	30
Tabelle 6: Rücklauf und Mittelwerte der Zufriedenheitsfragen pro Spital/Abteilung, 2021 und 2023.....	31

## Anhänge

**Abbildung 21: Entwicklung der Zufriedenheit der Eltern von akutsomatisch behandelten Kindern, 2018-2023**



**Tabelle 3: Verteilung der Kinder nach Altersklasse, 2018-2023**

Altersklasse	<1	1-2	3-5	6-11	≥12
	%	%	%	%	%
2023	34,9	16,3	13,7	21,1	14,0
2021	39,4	15,3	11,9	18,1	15,3
2019	38,1	12,1	12,0	21,6	16,2
2018	34,4	13,9	13,4	24,1	14,2

**Tabelle 4: Mittelwert und 95%-Konfidenzintervall nach Alter der Kinder, 2023**

Alter	Weiterempfehlung des Spitals		Qualität der Behandlung		Verständliche Antworten durch die Ärztin/den Arzt		Verständliche Antworten durch Pflegepersonal		Behandlung mit Respekt und Würde	
	M	KI	M	KI	M	KI	M	KI	M	KI
<2 Jahre N=631	8,95	[8,81; 9,09]	8,92	[8,80; 9,05]	8,97	[8,84; 9,10]	9,07	[8,96; 9,18]	9,46	[9,35; 9,57]
≥ 2 Jahre N=784	8,94	[8,82; 9,06]	8,95	[8,84; 9,05]	9,06	[8,96; 9,16]	9,10	[9,01; 9,20]	9,48	[9,39; 9,57]

**Tabelle 5: Mittelwert und 95%-Konfidenzintervall nach Art des Spitals bzw. der Abteilung, 2023**

Spitaltyp	Weiterempfehlung des Spitals		Qualität der Behandlung		Verständliche Antworten durch die Ärztin/den Arzt		Verständliche Antworten durch Pflegepersonal		Behandlung mit Respekt und Würde	
	M	KI	M	KI	M	KI	M	KI	M	KI
Kinderabteilung* N=743	8,85	[8,72; 8,98]	8,89	[8,77; 9,01]	8,92	[8,80; 9,04]	9,09	[8,99; 9,19]	9,50	[9,41; 9,59]
Kindersp./Universitäts.** N=708	9,03	[8,91; 9,15]	8,96	[8,85; 9,07]	9,12	[9,01; 9,22]	9,06	[8,95; 9,16]	9,45	[9,35; 9,54]

M: Mittelwerte

KI: 95%-Konfidenzintervall:

\*Kinderabteilungen der Akutspitäler

\*\*Kinderspitäler und Kinderstationen der Universitätsspitäler

**Tabelle 6: Rücklauf und Mittelwerte der Zufriedenheitsfragen pro Spital/Abteilung, 2021 und 2023**

m: Mittelwert nicht adjustiert m KI: Mittelwert nicht adjustiert mit 95%-Konfidenzintervall n: Anzahl ausgewerteter Fragebogen

Code	Anzahl retournierte Fragebogen		Rücklauf		Frage 1 Mittelwerte Gesamtkollektiv: 8,94			Frage 2 Mittelwerte Gesamtkollektiv: 8,83			Frage 3 Mittelwerte Gesamtkollektiv: 9,02			Frage 4 Mittelwerte Gesamtkollektiv: 9,08			Frage 5 Mittelwerte Gesamtkollektiv: 9,48		
	2021	2023	2021	2023	2021	2023	n	2021	2023	n									
					m	m [KI95%]	n	m	m [KI95%]	n									
1	42	45	20.8%	29.0%	8.02	8.60 [7.88; 9.32]	45	8.17	8.78 [8.31; 9.25]	45	8.27	8.91 [8.43; 9.39]	44	8.33	8.70 [8.16; 9.25]	44	8.81	8.93 [8.37; 9.50]	45
2	73	53	35.1%	33.1%	9.07	9.17 [8.80; 9.54]	53	8.90	8.94 [8.64; 9.25]	53	8.92	8.98 [8.58; 9.38]	52	8.97	8.89 [8.44; 9.33]	53	9.41	9.77 [9.63; 9.91]	53
3*	15	3	40.5%	13.6%	7.53	9.33	3	8.07	9.33	3	7.73	10.00	3	7.87	9.67	3	8.53	10.00	3
4		34		31.2%		8.97 [8.41; 9.53]	33		9.09 [8.77; 9.41]	33		9.21 [8.78; 9.64]	33		9.39 [9.05; 9.74]	33		9.85 [9.69; 10.01]	33
5	122	98	26.5%	25.8%	9.19	9.29 [9.01; 9.57]	98	9.16	9.19 [8.91; 9.48]	98	9.14	9.22 [8.92; 9.53]	94	8.93	9.12 [8.78; 9.46]	92	9.37	9.51 [9.29; 9.72]	97
6	118	145	30.2%	29.1%	8.80	8.91 [8.64; 9.18]	145	8.80	8.95 [8.71; 9.19]	144	8.97	9.07 [8.84; 9.30]	142	9.08	9.04 [8.83; 9.26]	143	9.50	9.46 [9.24; 9.67]	145
7	70	75	27.7%	35.4%	8.96	8.69 [8.26; 9.13]	75	9.21	8.87 [8.59; 9.14]	75	9.03	8.90 [8.58; 9.23]	72	8.91	9.26 [9.00; 9.51]	74	9.50	9.46 [9.22; 9.70]	74
8	37	22	26.4%	17.7%	8.41	8.45 [7.56; 9.35]	22	8.57	8.50 [7.48; 9.52]	22	8.59	8.62 [7.59; 9.65]	21	9.03	9.10 [8.56; 9.63]	21	9.22	9.45 [8.87; 10.03]	20
9	96	58	33.1%	29.0%	9.09	9.29 [9.02; 9.56]	58	9.15	9.18 [8.84; 9.51]	57	9.37	9.20 [8.89; 9.51]	55	9.18	9.29 [9.01; 9.58]	58	9.61	9.81 [9.70; 9.93]	58
10	125	120	31.9%	34.5%	8.49	8.82 [8.45; 9.18]	120	8.70	8.71 [8.35; 9.07]	120	8.90	8.81 [8.46; 9.16]	117	9.03	9.11 [8.88; 9.34]	118	9.34	9.35 [9.07; 9.63]	120
11	136	162	25.5%	30.7%	8.78	8.92 [8.67; 9.17]	162	8.80	8.84 [8.58; 9.09]	159	8.88	9.08 [8.86; 9.29]	158	9.04	9.02 [8.81; 9.22]	161	9.32	9.46 [9.27; 9.66]	162
12	74	83	26.6%	30.1%	8.47	8.64	83	8.67	8.84	83	8.88	8.65	83	9.11	8.76	80	9.45	9.48	82

Code	Anzahl retournierte Fragebogen		Rücklauf		Frage 1 Mittelwerte Gesamtkollektiv: 8,94			Frage 2 Mittelwerte Gesamtkollektiv: 8,83			Frage 3 Mittelwerte Gesamtkollektiv: 9,02			Frage 4 Mittelwerte Gesamtkollektiv: 9,08			Frage 5 Mittelwerte Gesamtkollektiv: 9,48		
	2021	2023	2021	2023	2021	2023	n	2021	2023	n									
					m	m [KI95%]		m	m [KI95%]		m	m [KI95%]		m	m [KI95%]		m	m [KI95%]	
						[8.24; 9.04]			[8.52; 9.16]			[8.27; 9.03]			[8.39; 9.13]			[9.24; 9.71]	
13	68	92	30.5%	35.4%	9.06	8.92	91	8.87	8.66	90	9.12	9.02	91	9.16	9.07	89	9.54	9.42	92
						[8.60; 9.25]			[8.34; 8.98]			[8.78; 9.26]			[8.81; 9.33]			[9.19; 9.66]	
14	37	20	35.9%	29.0%	8.32	8.50	20	8.49	8.40	20	8.69	8.68	19	8.81	9.26	19	9.22	9.30	20
						[7.43; 9.57]			[7.30; 9.50]									[8.48; 10.12]	
15	38	30	35.5%	30.9%	9.39	8.90	30	9.45	8.80	30	9.44	8.87	30	9.19	9.03	30	9.42	9.63	30
						[8.28; 9.52]			[8.28; 9.32]			[8.35; 9.38]			[8.55; 9.52]			[9.29; 9.98]	
16	37	25	24.2%	33.3%	8.76	9.04	25	8.59	9.32	25	9.00	9.28	25	8.81	9.04	25	8.95	9.52	25
						[8.24; 9.84]			[8.83; 9.81]			[8.83; 9.73]			[8.43; 9.65]			[9.09; 9.95]	
17	73	114	16.5%	29.3%	9.14	9.36	114	9.14	9.25	114	9.38	9.28	113	9.21	9.21	111	9.61	9.63	113
						[9.13; 9.59]			[9.06; 9.43]			[9.04; 9.53]			[8.93; 9.48]			[9.44; 9.82]	
18	18	52	39.1%	29.5%	9.28	9.08	52	9.17	9.04	52	9.00	9.13	52	9.06	9.08	52	9.44	9.38	52
						[8.57; 9.58]			[8.52; 9.56]			[8.74; 9.52]			[8.61; 9.54]			[8.93; 9.84]	
20	37	42	39.8%	34.7%	8.89	7.83	42	8.81	8.12	42	8.70	8.17	42	8.70	8.46	41	9.30	8.83	41
						[7.02; 8.65]			[7.26; 8.98]			[7.41; 8.92]			[7.83; 9.10]			[8.08; 9.58]	
21	18	28	23.7%	35.4%	8.94	8.96	28	9.11	8.93	28	9.06	9.14	28	9.12	9.15	26	9.50	9.46	28
						[8.30; 9.63]			[8.35; 9.51]			[8.67; 9.61]			[8.70; 9.61]			[9.00; 9.93]	
23*	14	10	50.0%	29.4%	8.93	8.90	10	8.79	8.60	10	8.57	8.90	10	9.57	9.30	10	9.57	9.80	10
24	38	31	27.7%	23.3%	8.41	9.03	30	8.62	9.13	31	8.63	8.63	30	8.82	9.16	31	9.11	9.42	31
						[8.52; 9.55]			[8.71; 9.55]			[7.99; 9.28]			[8.79; 9.53]			[9.02; 9.82]	
25	18	24	31.0%	40.0%	8.00	9.08	24	8.56	9.13	24	9.19	9.08	24	8.61	9.46	24	9.28	9.71	24
						[8.46; 9.70]			[8.64; 9.61]			[8.27; 9.90]			[9.11; 9.81]			[9.44; 9.97]	
27*		3		37.5%		5.33	3		7.67	3		7.67	3		6.33	3		7.33	3

Code	Anzahl retournierte Fragebogen		Rücklauf		Frage 1 Mittelwerte Gesamtkollektiv: 8,94			Frage 2 Mittelwerte Gesamtkollektiv: 8,83			Frage 3 Mittelwerte Gesamtkollektiv: 9,02			Frage 4 Mittelwerte Gesamtkollektiv: 9,08			Frage 5 Mittelwerte Gesamtkollektiv: 9,48		
	2021	2023	2021	2023	2021	2023	n	2021	2023	n									
					m	m [KI95%]		m	m [KI95%]		m	m [KI95%]		m	m [KI95%]		m	m [KI95%]	
28*	3	6	23.1%	20.0%	9.33	7.83	6	9.33	8.83	6	9.33	9.00	6	9.33	8.20	5	9.67	8.50	6
29*	8	5	29.6%	25.0%	8.50	9.40	5	9.13	9.80	5	8.75	9.60	5	8.75	9.80	5	9.38	9.80	5
30*	9	10	28.1%	20.0%	9.78	9.40	10	9.78	9.70	10	9.89	10.00	10	9.56	9.50	10	9.89	10.00	10
31*	9	8	32.1%	32.0%	9.67	9.75	8	9.56	9.63	8	9.67	9.38	8	9.67	9.63	8	10.00	9.88	8
32*	2	5	13.3%	35.7%	9.00	9.60	5	8.50	9.80	5	9.50	9.40	5	9.50	8.75	4	10.00	9.40	5
33*	1	3	8.3%	33.3%	10.00	9.33	3	10.00	9.00	3	10.00	9.33	3	10.00	9.00	3	10.00	10.00	3
34*	20	13	29.0%	31.7%	9.75	9.54	13	9.70	9.62	13	9.72	9.77	13	9.68	9.69	13	9.95	9.92	13
36		32		32.0%		9.13	32		9.00	32		9.22	32		9.28	32		9.44	32
						[8.46; 9.79]			[8.35; 9.65]			[8.57; 9.87]			[8.79; 9.77]			[8.78; 10.09]	

\* 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](http://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 2023
Jahr	November 2023
Redaktion	Ph.D. Chiara C. Storari, ESOPE, Unisanté Lausanne Dr. sc. nat. Julien Junod, ESOPE, Unisanté Lausanne Prof. Isabelle Peytremann-Bridevaux, ESOPE, Unisanté Lausanne  Unter Einbezug des Qualitätssausschusses Patientenzufriedenheit des ANQ
Mitglieder des Qualitätsausschusses Patientenzufriedenheit	Prof. Delphine Courvoisier, Hôpitaux Universitaires de Genève Adriana Degiorgi, Ente ospedaliero cantonale, Bellinzona Michel Délitroz, Spitalzentrum Oberwallis Andrea Dobrin Schippers, Psychiatrische Dienste Thurgau Dr. Peter Erhart, Business Continuity Management, Suva-Kliniken Prof. Armin Gemperli, Schweiz. Paraplegiker-Forschung u. Universität Luzern Dr. sc. nat. Francesca Giuliani, Universitätsspital Zürich Dr. Aurélie Glerum, Statistikerin, Hôpital Riviera-Chablais Vaud-Valais Stefan Kuhn, Luzerner Psychiatrie Anne Pouly, Leiterin Gouvernance Qualité & Sécurité, CHUV PD Dr. med. Anastasia Theodoridou, Psychiatrie Baselland 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 2023 wurde im November 2023 durch den ANQ- Qualitätsausschuss Patientenzufriedenheit verabschiedet.