

Lese- und Interpretationshilfe – Patientenzufriedenheit Akutsomatik I Eltern

Fragebogen

Der ANQ-Kurzfragebogen Eltern umfasst die folgenden fünf Qualitätsdimensionen:

	Weiterempfehlung des Spitals/Klinik
	Qualität der Behandlung
	Verständliche Antworten durch die Ärztin/den Arzt
	Verständliche Antworten durch das Pflegepersonal
	Behandlung mit Respekt und Würde

Zusätzlich zur Zufriedenheit beantworten Eltern/Patientinnen und Patienten Informationen zur Person, wie Alter (Jahrgang), Geschlecht, Versicherungsstatus (halbprivat/privat vs. allgemein versichert).

Ergebnisauswertung

Für die Befragung der Eltern von hospitalisierten Kindern und Jugendlichen (0 – 15 Jahre) wird ein Fragebogen mit fünf Fragen eingesetzt. Die Antwortskala umfasst 11 Antwortmöglichkeiten (null bis 10). Der Mittelwert der Antworten auf die Fragen wurde berechnet, indem jeder Antwortkategorie ein Zahlenwert zwischen 0 und 10 zugeordnet wird (0 = negativste Antwort; 10 = positivste Antwort). Die Mittelwerte werden nicht adjustiert.

Ergebnisdarstellung

Die Mittelwerte werden pro Frage und pro Spital/Klinik jeweils in einem Funnel Plot (Trichtergrafik) dargestellt. Die gewählte Darstellungsform berücksichtigt die unterschiedliche Anzahl der befragten Patientinnen und Patienten. Je grösser die Anzahl der ausgewerteten Fragebogen pro Frage ist, desto weiter rechts befindet sich ein Spital/eine Klinik in der Grafik, umgekehrt sind Spitäler/Kliniken mit einer kleineren Anzahl ausgewerteter Fragebogen eher links zu finden.

- Die Anzahl ausgewerteter Fragebogen für die jeweilige Fragen wird auf der horizontalen Achse (x-Achse) dargestellt.
- Auf der vertikalen Achse (y-Achse) sind die Mittelwerte der Spitäler/Kliniken dargestellt. Aus Gründen der Lesbarkeit wird nur ein Teil der Antwortskala von 0 - 10 abgebildet.
- Die Spitäler/Kliniken mit mehr als 20 ausgewerteten Fragebogen pro Frage werden mit einem farbigen Kreis dargestellt. Spitäler/Kliniken mit weniger als 20 ausgewerteten Fragebogen pro Frage werden mit einem unausgefüllten Kreis dargestellt. Die Aussagekraft dieser Ergebnisse ist mit Vorsicht zu interpretieren. In diesen Fällen sind auch die Kontrolllimiten nicht abgebildet.
- Der Mittelwert des Gesamtkollektivs (aller befragten Patientinnen und Patienten) ist mit einer roten horizontalen Linie dargestellt. Die Linie dient somit zum Vergleich der einzelnen Spitäler/Kliniken mit dem nationalen Durchschnitt.
- Die blauen Linien stellen die 95%-Kontrolllimiten in Relation zur Anzahl ausgewerteten Fragebogen dar. Je kleiner die Anzahl der Fragebogen ist, desto breiter werden die Kontrolllimiten. Umgekehrt

werden die Kontrolllimiten mit einer zunehmenden Anzahl verwendeter Fragebogen schmaler – eine trichterförmige Darstellung resultiert.

Interpretation der Ergebnisse

Mittels der Trichtergrafik wird die Streuung um den Gesamtmittelwert der einzelnen Fragen visualisiert, um aufzuzeigen, ob der Spitalmittelwert sich in dessen «näheren» Umgebung befindet. Spitäler/Kliniken mit einer geringeren Anzahl verwendeter Fragebogen streuen sich stärker um den Gesamtmittelwert im Vergleich zu Spitälern/Kliniken mit einer grösseren Anzahl verwendeter Fragebogen, wo die Streuung insgesamt abnimmt, da weniger Unsicherheit bezüglich der Ergebnisse besteht. Der Vertrauensbereich wird mit den **95%-Kontrolllimiten** (blauen Linien) gekennzeichnet. Je schmaler/enger die Kontrolllimiten sind, desto genauer sollte das Ergebnis sein. Zu berücksichtigen gilt, dass Spitäler/Kliniken, die ausserhalb der Funnels (blauen Kontrolllimiten) liegen, nicht zwingend stark vom Gesamtmittelwert abweichen, sondern dies zeigt lediglich, dass ein statistischer Unterschied festgestellt werden konnte.

Das **95%-Konfidenzintervall eines Spitals/einer Klinik** bildet die Bandbreite der möglichen Werte ab und vermittelt so eine Idee über die Präzision der erhaltenen Antworten. Das Konfidenzintervall wird in der Trichtergrafik aus Gründen der Lesbarkeit nicht abgebildet, ist aber in der Tabelle 6 im Anhang des Nationalen Vergleichsberichts pro Spital/Klinik und Frage aufgeführt. Auch hier gilt: je schmaler/enger das Konfidenzintervall ist, desto präziser ist das Ergebnis. Wenn sich beim Vergleich eines/r einzelnen Spitals/Klinik zum durchschnittlichen Gesamtmittelwert aller beteiligten Spitäler/Kliniken die 95%-Konfidenzintervalle nicht überschneiden, kann die Differenz als statistisch signifikant erachtet werden.

Beispiele Signifikanz:

Das Spital/die Klinik X hat bei Frage 1 eine untere Grenze des 95%-Konfidenzintervalls von 8.52 und eine obere Grenze von 9.16. Der Gesamtmittelwert liegt bei 8.94 (rote horizontale Linie). Der Mittelwert ist im Konfidenzintervall enthalten und somit ist kein statistisch signifikanter Unterschied feststellbar.

Umgekehrt weicht der Mittelwert des Spitals/der Klinik Y bei Frage 1 statistisch signifikant vom Gesamtmittelwert nach oben ab. Die Klinik hat eine untere Grenze des 95%-Konfidenzintervalls von 9.01 und eine obere Grenze von 9.57. Der Gesamtmittelwert von 8.94 (rote horizontale Linie) ist im Konfidenzintervall nicht enthalten.

Diese statistisch signifikanten oder nicht signifikanten Unterschiede der Mittelwerte müssen mit Vorsicht interpretiert werden.

Bei der Interpretation der Ergebnisse der Zufriedenheitsbefragung von Eltern, deren Kinder in der Akutstation stationär behandelt wurden, ist zu beachten, dass:

- die Repräsentativität der Ergebnisse nicht gewährleistet werden kann. Die Merkmale des Gesamtkollektivs, d. h. der akutstationär behandelten Kinder, sind nicht bekannt.
- die Werte konzentrieren sich, 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.

Wichtig ist zudem, dass keine Rückschlüsse auf die Qualität der therapeutischen Massnahmen während des stationären Aufenthalts und auf die Gesamtqualität eines Spitals/einer Klinik gemacht werden können, da die Ergebnisse nur bestimmte Aspekte wie Kommunikation mit dem Personal, Behandlung mit Respekt und Würde etc. hervorheben.