

## Patientenzufriedenheit Psychiatrie

### Generelle Grafikbeschreibung

Der ANQ-Kurzfragebogen umfasst die folgenden sechs Themen:

- (1) Qualität der Behandlung in der Klinik
- (2) Möglichkeit Fragen zu stellen
- (3) Verständlichkeit der Antworten
- (4) Verständliche Erklärungen zu den Medikamenten
- (5) Einbezug in die Entscheidung des Behandlungsplans
- (6) Vorbereitung des Klinikaustritts

Die Zufriedenheitswerte pro Frage werden jeweils in einer Grafik dargestellt. Durch die Verwendung grafischer Abbildungen wird aufgezeigt, ob Unterschiede zwischen einzelnen Kliniken bestehen. Als Grafiktyp wird pro Frage ein **Funnel Plot (Trichtergrafik)** verwendet. Die gewählte Darstellungsform berücksichtigt die unterschiedliche Anzahl der befragten Patientinnen und Patienten. Je grösser die Anzahl der ausgewerteten Fragebogen ist, desto weiter rechts befindet sich eine Klinik in der Grafik, umgekehrt sind Kliniken mit einer kleineren Anzahl ausgewerteter Fragebogen eher links zu finden. Die Mittelwerte der Kliniken sind mit folgenden Faktoren **adjustiert (risikobereinigt)**:

- Alter
- Geschlecht
- Versicherungsstatus
- selbstwahrgenommener Gesundheitszustand
- Fürsorgerische Unterbringung (FU)

### Legende

- Auf der vertikalen Achse (y-Achse) sind die adjustierten Mittelwerte der Kliniken dargestellt. Aus Gründen der Lesbarkeit wird nur ein Teil der Antwortskala von 1-5 abgebildet.
- Die Anzahl ausgewerteter Fragebogen wird auf der horizontalen Achse (x-Achse) dargestellt.
- Der Mittelwert des Gesamtkollektivs (aller befragten Patientinnen und Patienten) bildet der Referenzmittelwert (rote horizontale Linie). Dieser Wert bildet die Basis für die Adjustierung, ist aber selber nicht risikobereinigt.
- Die blauen Linien (Funnel) stellen die 95%-Limite in Relation zur Anzahl ausgewerteten Fragebogen dar.
- Ein Kreis steht jeweils für eine Klinik und folgende farbliche Unterscheidung wird gemacht:
  - o Kliniken mit  $\geq 20$  ausgewerteten Fragebogen werden als farbige Kreise dargestellt.
  - o Kliniken mit  $< 20$  ausgewerteten Fragebogen werden als weisse Kreise ausgewiesen und mittels einer gestrichelten vertikalen Linie getrennt (Darstellung erfolgt zudem ohne die 95%-Limite).

Kliniken deren Ergebnis innerhalb des Funnels liegen, weisen keine Auffälligkeiten im Vergleich zum Gesamtkollektiv auf. Kliniken, welche oberhalb der oberen blauen Linie liegen, haben einen höheren Wert im Vergleich zum Gesamtkollektiv erreicht. Umgekehrt haben Kliniken einen tieferen Wert erreicht, wenn die Klinik unterhalb der unteren blauen Linie liegt.

Über den Suchvorgang kann die Position der gewünschten Klinik bzw. des Klinikstandorts abgerufen werden. Fährt man mit dem Cursor über einen Klinikpunkt erscheint ein **Pop-up-Fenster** mit folgenden Informationen:

- Klinik, Klinikstandort
- risikoadjustierter Mittelwert



- Rücklaufquote (%)
- Anzahl retournierter Fragebogen (n)
- eventueller Kommentar der Klinik

Beschreibung Kliniktyp:

- Typ I: Kliniken der Akut- und Grundversorgung
- Typ II: Kliniken mit Schwerpunktversorgung
- Typ III: Kliniken zur Behandlung von Abhängigkeitserkrankungen

Juli 2019