

# Patientenzufriedenheit Psychiatrie – Kinder und Jugendliche

---

Nationaler Vergleichsbericht

Messung 2021

Juli 2022, Version 1.0

## Inhaltsverzeichnis

---

Zusammenfassung.....	3
<b>1 Einleitung .....</b>	<b>5</b>
1.1 Ausgangslage.....	5
1.2 Ziele des Berichts.....	5
<b>2 Methode .....</b>	<b>6</b>
2.1 Stichprobe.....	6
2.2 Messungen.....	6
2.3 Statistische Analysen .....	7
<b>3 Ergebnisse Stichprobe Jugendliche.....</b>	<b>11</b>
3.1 Beschreibung der Stichprobe.....	11
3.1.1 Rücklauf und Datenqualität 2021.....	11
3.1.2 Alter, Geschlecht, Sprache des Fragebogens, Ausfüllquartal des Kollektivs der Jugendlichen.....	13
3.2 Zufriedenheitsgrad der Patientinnen und Patienten in der stationären Kinder- und Jugendpsychiatrie: Gesamtergebnisse 2021, Jugendliche .....	15
3.3 Stratifizierte Ergebnisse, Jugendliche .....	18
3.4 Funnel Plots mit den Mittelwerten der einzelnen Zufriedenheitsthemen Fragebogen Jugendliche .....	22
<b>4 Ergebnisse Stichprobe Eltern.....</b>	<b>32</b>
4.1 Beschreibung der Stichprobe.....	32
4.1.1 Rücklauf und Datenqualität 2021.....	32
4.1.2 Alter, Geschlecht, Sprache des Fragebogens, Ausfüllquartal und erwachsene Person, die den Fragebogen ausgefüllt hat, Elternkollektiv.....	34
4.2 Zufriedenheitsgrad der Patientinnen und Patienten in der stationären Kinder- und Jugendpsychiatrie: Gesamtergebnisse 2021, Eltern .....	37
4.3 Stratifizierte Ergebnisse, Eltern.....	40
4.4 Funnel Plots mit den Mittelwerten der einzelnen Zufriedenheitsthemen, Eltern.....	45
<b>5 Zusammenfassung und Schlussfolgerung.....</b>	<b>53</b>
Literatur .....	55
Abbildungsverzeichnis .....	56
Tabellenverzeichnis .....	58
Anhang.....	59
Impressum.....	93

## Zusammenfassung

---

Dieser Bericht präsentiert die Ergebnisse der ersten nationalen ANQ-Zufriedenheitsbefragung, die im Jahr 2021 bei hospitalisierten Patientinnen und Patienten im Alter von 11 bis 18 Jahren in kinder- und jugendpsychiatrischen Kliniken sowie bei deren Eltern (oder erwachsenen Bezugspersonen) durchgeführt wurde. Gerade im Bereich der Kinder- und Jugendpsychiatrie ist die Patientenzufriedenheit und die Partizipation der Kinder und Jugendlichen und ihren Eltern auch zur Vermeidung von Stigmatisierung und Förderung einer partizipativen Haltung von besonderer Bedeutung, zudem korreliert die Patientenzufriedenheit mit dem langfristigen Behandlungserfolg.

Die Patientinnen und Patienten haben den Fragebogen für diese Erhebung vor ihrem Klinikaustritt erhalten. Beim Klinikaustritt wurden zwei Fragebogen ausgehändigt: einen an das Kind bzw. die jugendliche Person, der andere an die Eltern (oder die Bezugsperson der jugendlichen Person). Die Fragebogen enthalten 29 bzw. 31 Fragen (davon zwei bzw. drei offen formulierte Fragen), die in sieben bzw. acht Themen gegliedert sind. Im vorliegenden Bericht werden die nationalen Ergebnisse der beiden befragten Stichproben präsentiert. Die Antworten auf die offenen Fragen sind nicht Gegenstand des nationalen Berichts, werden aber den jeweiligen Kliniken zusammen mit ihren individuellen Ergebnissen von w hoch 2 zur Verfügung gestellt.

Obwohl die Ergebnisse der beiden Befragtengruppen in einem Bericht zusammengefasst wurden, können sie nicht miteinander verglichen werden und müssen unabhängig voneinander behandelt werden. Die Datenerhebung sah nicht vor, dass die Antworten eines bestimmten Kindes/Jugendlichen mit dem verantwortlichen Erwachsenen verknüpft werden sollten.

Für die Erhebung versendet das Messlogistikzentrum w hoch 2 die Fragebogen an alle teilnehmenden Kliniken, wertet die retournierten Fragebogen aus und stellt den Kliniken die Ergebnisse online zur Verfügung. Die Patientinnen und Patienten haben die Wahl zwischen einer Papier- und einer Onlinebefragung.

Der Rücklauf der Fragebogen für Jugendliche<sup>1</sup> betrug 53,9%, derjenige der Elternfragebogen 40,1%.

Das durchschnittliche Alter der befragten Jugendlichen lag bei 15,6 Jahren, 75,0% der Teilnehmenden waren Mädchen und 66,0% antworteten auf Deutsch. Die Anteile der Umfrageteilnehmenden pro Quartal halten sich die Waage. Bei der Elternpopulation lag das Durchschnittsalter der Jugendlichen, deren Betreuung sie beurteilten, bei 15,5 Jahren und der Mädchenanteil bei 74,7%. 65,7% der Eltern füllten den deutschen Fragebogen aus und Mütter waren mit 50,6% leicht in der Mehrheit. Die Anteile der Umfrageteilnehmenden sind auch bei den Eltern in den einzelnen Quartalen miteinander vergleichbar.

Die Zufriedenheit der Jugendlichen bewegt sich insgesamt auf einem hohen Niveau. Den höchsten Zufriedenheitswert erhielt das Thema «Beziehung zum behandelnden Personal» (4,11 Punkten auf einer Skala von 1 bis 5), gefolgt vom Thema «Empfang» (4,04 Punkte). Etwas weniger hoch war die Zufriedenheit beim Thema «Rückblick und Nutzen der Behandlung» (3,63). 86,2% der Patientinnen und Patienten beurteilten die Aufenthaltsdauer als «genau richtig».

Auch die Antworten der Eltern weisen auf einen insgesamt hohen Zufriedenheitsgrad hin. Den höchsten Zufriedenheitswert erhielt das Thema «Engagement des behandelnden Personals» (4,45 Punkte auf einer Skala von 1 bis 5), gefolgt vom Thema «Empfang» (4,35 Punkte). Etwas weniger hoch war die Zufriedenheit beim Thema «Rückblick und Nutzen der Behandlung» (3,93). 93,0% der Patientinnen und Patienten beurteilten die Aufenthaltsdauer als «genau richtig».

Bei den Jugendlichen erhielten die Themen «Austritt und Nachbehandlung» (15,6%), «Rückblick und Nutzen der Behandlung» (14,5%) und «Aufenthaltsdauer» (13,8%) die meisten problematischen

---

<sup>1</sup> Zur besseren Lesbarkeit bezeichnet der Begriff «Jugendliche» in diesem Bericht alle in der stationären Kinder- und Jugendpsychiatrie behandelten Patientinnen und Patienten, die den Fragebogen ausgefüllt haben. Der Begriff «Eltern» bezieht sich auf alle Erwachsenen, die für ein Kind bzw. eine jugendliche Person der Grundgesamtheit dieser Befragung verantwortlich sind, unabhängig davon, ob sie mit ihm bzw. ihr verwandt sind.

Antworten (als problematische Antworten gelten die beiden niedrigsten Zufriedenheitsgrade oder Antworten mit einem Wert von 2,50 Punkten oder weniger). Bei den Eltern verzeichneten die Themen «Behandlung» (7,3%), «Aufenthaltsdauer» (7,0%) sowie «Austritt und Nachbehandlung» (6,7%) den höchsten Anteil problematischer Antworten.

In den Funnel Plots sind die Antworten der Jugendlichen nach Thema gegliedert dargestellt. Sie geben über den Zufriedenheitsgrad nach Anzahl Antworten pro Klinik Aufschluss und zeigen eine relativ geringe Streuung der Ergebnisse. Diese weichen nur in wenigen Kliniken (3–7) von der Gesamtbewertung ab. Die Diagramme zu den Antworten der Eltern weisen eine ähnliche Struktur auf.

Da die Fragebogen für die Messung 2021 erstmals in einem grossen Umfang verwendet wurden, wurden sie mit dem gleichen Verfahren validiert wie in der Pilotstudie [1]. Wie sich gezeigt hat, sind die Werte innerhalb der einzelnen Themen konsistent und bestätigen die wichtigsten Erkenntnisse der Pilotstudie insofern, als sich die Bewertungen der Umfrageteilnehmenden nach Klinik differenzieren lassen.

Bei der Interpretation der Ergebnisse der Patientenzufriedenheitsbefragung 2021 in der stationären Kinder - und Jugendpsychiatrie gilt es einige Einschränkungen zu beachten. Die zwei ersten beschriebenen Aspekte betreffen alle nationalen Zufriedenheitsbefragungen, der letzte Aspekt nur die Zufriedenheitsbefragung in der Kinder- und Jugendpsychiatrie.

- Die Merkmale der Grundgesamtheit, d. h. heisst der stationär behandelten Patientinnen und Patienten der Kinder- und Jugendpsychiatrie, sind nicht bekannt, sodass die Repräsentativität der Ergebnisse nicht gewährleistet werden kann.
- die Mittelwerte wurden für die soziodemografische Angaben nicht adjustiert.
- Die Patientinnen und Patienten erhalten den Fragebogen vor ihrem Austritt (d. h. noch während des Klinikaufenthalts) und unter möglicherweise unterschiedlichen Bedingungen und Umständen. Diese Variabilität in der Art und Weise der Abgabe erschwert Vergleiche zwischen Kliniken.

# 1 Einleitung

---

## 1.1 Ausgangslage

Die patientenseitige Beurteilung der Leistungsqualität einer Klinik ist ein wichtiger und anerkannter Qualitätsindikator (Patientenzufriedenheit) und Bestandteil des ANQ-Messplans [2]. Die Patientenzufriedenheit in der stationären kinder- und jugendpsychiatrischen Behandlung ist einerseits aus ethischen Überlegungen heraus bedeutsam, ausserdem zeigt sich, dass sie einen wichtigen Beitrag zum Behandlungserfolg leistet. Die Erfassung der Patientenzufriedenheit ist in der Kinder- und Jugendpsychiatrie aber auch besonders herausfordernd, weil

- 1) eine interdisziplinär und multimodal stationäre Kinder- und Jugendpsychiatrische Behandlung aus einem komplexen Zusammenspiel aus Einzel- Familien- Milieutherapeutischen und teilweise medikamentösen und klinischschulischen Interventionen besteht.
- 2) die Eltern ein aktiver Teil der Behandlung sind und deshalb ebenfalls zu ihrer Zufriedenheit befragt werden müssen – in der Regel sind Eltern eher zufriedener mit stationären Behandlungen als ihre Kinder [3].
- 3) der Entwicklungsstand der Kinder bei der Befragung sowie allfällige Teildefizite beachtet werden müssen.

Die Patientenzufriedenheit ist bedeutsam, weil sie nicht nur mit Behandlungserfolg korreliert, sondern vor allem eine partizipative patientenzentrierte Haltung befördert und die Wahrscheinlichkeit erhöht, dass betroffene sich auch im Anschluss an eine erste stationäre Behandlung weiter Hilfe holen [4, 5, 6].

Die Patientenzufriedenheit bildet die Qualität der Versorgung und anderer in den Kliniken 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 [7, 8]. Die Erhebung der Patientenzufriedenheit liegt daher sowohl im Interesse der Leistungserbringer, da diese Optimierungsmöglichkeiten erkennen können, als auch der Leistungsträger (Kantone und Versicherer) und der breiten Öffentlichkeit.

Die von einer Arbeitsgruppe erstellten Fragebogen für Patientinnen und Patienten und deren Eltern der stationären Kinder- und Jugendpsychiatrie wurden erstmals für die nationale Zufriedenheitsbefragung 2021 verwendet. Sie wurden im Rahmen einer Pilotstudie im französisch- und deutschsprachigen Raum [1] getestet und für eine nationale Zufriedenheitsbefragung als geeignet eingestuft. Um den Rücklauf zu verbessern, versenden die Kliniken den Fragebogen den Patientinnen und Patienten nicht postalisch zwei Wochen nach deren Austritt, sondern geben ihn frühestens drei Tage und spätestens am Tag des Klinikaustritts direkt an sie ab.

Die Fragebogen enthalten 29 (Fragebogen Jugendliche) bzw. 31 «geschlossene» Fragen (Fragebogen Eltern) mit fünfstelliger Ordinalskala. Sie sind in 8 bzw. 7 übergeordnete Themen gegliedert. Der Fragebogen für Jugendliche wird mit 3, der Elternfragebogen mit 2 «offenen» Fragen ergänzt, bei der die Umfrageteilnehmenden in Form eines Kommentars antworten konnten. Die Antworten auf diese Fragen werden in diesem Bericht nicht ausgewertet.

## 1.2 Ziele des Berichts

In diesem Bericht wird die Zufriedenheit der 11- bis 18-jährigen Patientinnen und Patienten, die zwischen dem 1. Januar und 31. Dezember 2021 aus der stationären Kinder- und Jugendpsychiatrie der Schweiz ausgetreten sind, dargestellt. Er präsentiert die Ergebnisse aller teilnehmenden Kliniken, sowohl die Antworten der Jugendlichen als auch jene der Eltern.

## 2 Methode

---

### 2.1 Stichprobe

Zur Zielpopulation dieser Befragung gehören alle 11- bis 18-jährigen Patientinnen und Patienten<sup>2</sup>, die während mindestens 24 Stunden in der stationären Kinder- und Jugendpsychiatrie behandelt wurden und zwischen dem 1. Januar und 31. Dezember 2021 ausgetreten sind, sowie ihre Eltern (bzw. ihre erwachsene Bezugsperson). Nicht berücksichtigt wurden während des Klinikaufenthalts verstorbene Patientinnen und Patienten sowie solche ohne festen Wohnsitz in der Schweiz (Ausnahme: Fürstentum Liechtenstein). Mehrfach hospitalisierte Patientinnen und Patienten wurden nur dann erneut befragt, wenn ihr letzter Austritt (und somit die letzte Befragung) mindestens drei Monate zurücklag. Dem Fragebogen für Jugendliche wurden Emoticons hinzugefügt, um das Beantworten der Fragen zu erleichtern (Gesichter, die verschiedene Gefühle in Zusammenhang mit der Antwortmodalität ausdrücken, wie z. B. ein lachendes Gesicht für die Antwortmodalität 5 = «sehr zufrieden»).

#### **Kliniktypen:**

Die Befragung wurde ausnahmslos in den Kliniken mit dem Leistungsangebot Kinder- und Jugendpsychiatrie in der Schweiz durchgeführt. Sämtliche teilnehmenden Kliniken befinden sich in der Deutsch- und in der französischsprachigen Schweiz. Im Tessin gibt es derzeit kein entsprechendes Angebot.

### 2.2 Messungen

Der Fragebogen ist in zwei Versionen vorhanden: eine für die Jugendlichen, die andere für die Eltern oder erwachsenen Bezugspersonen.

Die Daten wurden mithilfe eines Papier-Fragebogens für ANQ erhoben. Er wurde allen Patientinnen und Patienten der Grundgesamtheit und deren Eltern ausgehändigt [9]. Die Teilnehmenden konnten den Fragebogen entweder auf Papier oder online beantworten und ihn auf eine der folgenden Arten zurückgeben:

- Einwurf in einen klinikinternen Briefkasten (Papierversion)
- Online-Ausfüllen über den im Fragebogen integrierten Link

Die in der Klinik gesammelten Fragebogen mussten anschliessend bis spätestens 31. Januar 2022 an das Messlogistikzentrum w hoch 2 geschickt werden. Bei den online ausgefüllten Fragebogen wurden die Daten direkt an das Messlogistikzentrum geschickt.

Der Fragebogen für die Jugendlichen enthält 29 Fragen zur Patientenzufriedenheit, die eine vordefinierte Antwortskala verwenden. Sie sind in 8 Themen gegliedert:

- (1) Empfang (1 Frage)
- (2) Information und Aufklärung (5 Fragen)
- (3) Behandlung (6 Fragen)
- (4) Beziehung zu Arzt/Psychologe/Pflegepersonal/Sozialpädagogen (*Beziehung zum Personal*, 4 Fragen)
- (5) Wohnen und Leben auf der Station (6 Fragen)
- (6) Austritt und Nachbehandlung (1 Frage)
- (7) Rückblick auf die Behandlung und deren Nutzen (*Nutzen der Behandlung*, 4 Fragen)

---

<sup>2</sup> Das Alter der Kinder/Jugendlichen wurde berechnet, indem das von den Umfrageteilnehmenden angegebene Geburtsjahr vom Datenerhebungsjahr (2021) abgezogen wurde. 2021 waren in 12 Kinderfragebogen und in 9 Elternfragebogen Alter zwischen 19 und 21 Jahren angegeben. In Absprache mit ANQ und der Expertengruppe PatZu KJP wurden dieses Umfrageteilnehmenden in die Stichprobe aufgenommen.

#### (8) Aufenthaltsdauer (1 Frage)

Der Fragebogen für die Eltern weicht leicht von jenem für Jugendliche ab. Er umfasst 32 Fragen zur Patientenzufriedenheit, die eine vordefinierte Antwortskala verwenden. Sie sind in 7 Themen gegliedert:

- (1) Empfang (2 Fragen)
- (2) Information und Aufklärung (8 Fragen)
- (3) Behandlung (6 Fragen)
- (4) Engagement Arzt/Psychologe/Pflegepersonal/Sozialpädagogen (*Engagement Personal*, 6 Fragen)
- (5) Austritt und Nachbehandlung (3 Fragen)
- (6) Rückblick auf die Behandlung und deren Nutzen (*Nutzen der Behandlung*, 7 Fragen)
- (7) Aufenthaltsdauer (1 Frage)

Die Antworten auf die einzelnen Fragen wurden anhand einer fünfstufigen Ordinalskala gemessen (Werte 1 bis 5). Es bestand auch die Möglichkeit mit «weiss nicht» zu antworten oder, dort wo vorhanden, eine Alternativantwort anzukreuzen (z. B. «keine Medikation»).

Zusätzlich zur Zufriedenheit wurden bei den Jugendlichen folgende Informationen erhoben: Alter (Geburtsjahr), Geschlecht und Monat, in dem der Fragebogen ausgefüllt wurde (Ausfüllmonat). Bei den Eltern wurden Alter und Geschlecht des Jugendlichen, der Ausfüllmonat und der Status des teilnehmenden Erwachsenen (vier Kategorien: Eltern, Vater, Mutter oder andere Person) erhoben.

## 2.3 Statistische Analysen

### *Beschreibung der Stichprobe der Eltern und Jugendlichen*

Die deskriptiven Analysen der Stichproben beziehen sich auf:

- a) die Qualität der Daten (Rücklauf und Antwortquote pro Thema);
- b) die Beschreibung der Stichprobe nach Alter und Geschlecht der Jugendlichen, Sprache des Fragebogens (deutsch, französisch) und dem Ausfüllmonat. Zur Beschreibung der Elternstichprobe gehört auch der Status der erwachsenen Person, die den Fragebogen ausgefüllt hat.

Da es sich um die erste Messung handelt, wurden für diese Variablen keine zeitlichen Vergleiche angestellt.

### *Messung der internen Konsistenz der Themen*

Gestützt auf das zur Validierung der Fragebogen der Pilotstudie [1] angewandte Verfahren, wurde die Zuverlässigkeit der thematischen Messung sowie sämtlicher im Fragebogen enthaltener Fragen mithilfe des Cronbachschen Alphas (Masszahl für die interne Konsistenz) bestimmt.

### *Auswertung der Ergebnisse (insgesamt)*

Die Ergebnisse der Zufriedenheitsthemen werden grafisch und tabellarisch dargestellt. Die Grafiken zeigen, wo relevant, die Verteilung der Antwortkategorien mit ihrem jeweiligen 95%-Konfidenzintervall (KI95%). Zur Hervorhebung ist der Anteil der problematischen Antworten (Anteil der zwei Antwortkategorien mit dem niedrigsten Zufriedenheitsgrad) rot markiert. Die Bewertung der Themen bezieht sich auf einen Mittelwert, der anhand der Antworten auf mehrere Fragen berechnet wird. Somit folgt die Verteilung der Antworten nicht einer simplen 5-Punkte-Klassifizierung, sondern schliesst auch Zwischenwerte ein. Um anhand der Verteilung der Antworten den Anteil problematischer Antworten zu bestimmen, wurde der kontinuierliche Wert der Themen segmentiert. In Absprache mit dem ANQ und der Expertengruppe wurde beschlossen, dass eine Antwort zu einem Thema als problematisch gilt, wenn ihr Wert bei 2,50 Punkten oder darunter liegt. Zur Beurteilung des Deckeneffekts wurden Bewertungen über 4,50 als Höchstwert betrachtet. Ein Deckeneffekt liegt vor, wenn mindestens 50% der Antworten den Höchstwert aufweisen. Diese Werte sind willkürlich, wurden

aber festgelegt, um der grösseren Variabilität der Antworten Rechnung zu tragen, die sich bei Themen ergeben, die mehrere Fragen umfassen. Wenn eine teilnehmende Person bei einem Thema die meisten Fragen mit dem Wert 1 oder 2, eine Frage aber mit dem Wert 3 beantwortet hat, wird dies als problematische Antwort gewertet. Bei den Antworten, die den maximalen Zufriedenheitsgrad ausdrücken, wurde gleich vorgegangen. Die anderen Informationen zu den Zufriedenheitsthemen (Anzahl Umfrageteilnehmende, die bei der Bildung der einzelnen Themen berücksichtigt wurden, nicht adjustierter Mittelwert und 95%-Konfidenzintervall – siehe Glossar im Anhang –, Anteil problematischer Antworten und fehlende Werte) können den Tabellen unter den Grafiken entnommen werden. Diese Auswertungen werden für alle Kliniken, getrennt nach teilnehmenden Jugendlichen und Eltern durchgeführt. Für die Zufriedenheitsthemen wurden die Mittelwerte der einzelnen Kliniken nicht nach möglichen Einflussfaktoren (z. B. Geschlecht und Alter des Jugendlichen, Ausfüllmonat und, nur für den Elternfragebogen, erwachsene Person, die den Fragebogen ausgefüllt hat) adjustiert. Wichtiger Hinweis: Da die Befragung auf grossen Stichproben beruht, ist der Interpretation von statistisch signifikanten Ergebnissen Grenzen gesetzt. Es kann vorkommen, dass sich die Testergebnisse als statistisch signifikant erweisen, aber keine aussagekräftigen Schlussfolgerungen zulassen. Aus diesem Grund werden die statistischen Tests zurückhaltend angewandt und nur relevante Ergebnisse aufgeführt. Zudem wurde bei der Auswertung der Ergebnisse auch die Effektgrösse berücksichtigt. Falls relevant sind die Anteile und Mittelwerte mit ihrem 95%-Konfidenzintervall angegeben. Letztere bilden die Bandbreite der möglichen Werte ab und vermitteln so eine Idee über die Präzision der erhaltenen Resultate. Werden zwei Mittelwerte verglichen, deren Konfidenzintervalle nicht übereinstimmen, so kann die Differenz als statistisch signifikant erachtet werden.

#### *Berechnung der Mittelwerte für die Themen 1 bis 7 (Jugendliche) und 1 bis 6 (Eltern)*

Der Mittelwert der Themen 1 bis 7 für die Stichprobe der Jugendlichen und der Themen 1 bis 6 für die Elternstichprobe wird berechnet, indem jeder Antwortkategorie ein Zahlenwert zwischen 1 und 5 auf der Likert-Skala zugeordnet wird (1 = negativste Antwort oder Antwort mit der geringsten Häufigkeit; 5 = positivste Antwort oder Antwort mit der höchsten Häufigkeit).

Für die in diesem Bericht angegebenen Mittelwerte wurde eine Ordinalskala (sehr unzufrieden, eher unzufrieden, teils teils, eher zufrieden, sehr zufrieden) in Nummernwerte von 1 bis 5 umgewandelt. Obwohl dieses Verfahren aufgrund des Postulats der psychometrischen Äquidistanz zwischen den Antworten umstritten ist [10, 11, 12], rechtfertigt es sich in Anbetracht der verfügbaren Alternativen. Da einige Themen so aufgebaut sind, dass sie die Antworten auf mehrere Fragen einbeziehen, ist es nicht möglich, nur den Anteil der problematischen Antworten oder der Antwortmodalitäten mit einem hohen Zufriedenheitsgrad zu vergleichen. Zudem gingen dadurch im Vergleich zum Mittelwert, der alle eingegangenen Antworten berücksichtigt und den Zusammenschluss mehrerer Fragen in einen einzigen numerischen Index ermöglicht, zu viele Informationen verloren. Darüber hinaus hat auch der Medianwert als Vergleichsbasis seine Grenzen. Wenn sich die Antworten im oberen Bereich der Skala häufen, liegt die Variabilität nahe bei Null. Wie bei vielen Zufriedenheitsanalysen, die auf einer semantischen Skala vom Typ einer «Likert»-Skala beruhen, drängt sich daher die Verwendung des Mittelwerts auf.

In den einzelnen Themen wurden gemäss Entscheidung der Expertengruppe PatZu KJP und des ANQ nur Werte vergeben, wenn die umfrageteilnehmende Person mindestens 50% der Fragen des entsprechenden Themas beantwortet hat. Beispielsweise wird Patientinnen und Patienten, die mindestens 3 der 5 Fragen eines Themas beantwortet haben, ein Wert für das entsprechende Thema zugeteilt. Bei Patientinnen und Patienten, die nur 1 oder 2 Fragen beantwortet haben, wird für das entsprechende Thema hingegen kein Wert vergeben (d. h. bei ihnen ist das Thema als fehlender Wert angegeben). Mit diesem Schwellenwert kann die grosse Mehrheit der Umfrageteilnehmenden berücksichtigt werden. Gleichzeitig garantiert er eine hohe Vergleichbarkeit zwischen den Werten ein aus verschiedenen Fragen zusammengesetzter Thematik. Aufgrund der Bedeutung einer nationalen Zufriedenheitsbefragung wurde für die vorliegende Erhebung eine konservative Methode verwendet.

Als valide Antworten gelten die Werte der Zufriedenheitsskala von 1 bis 5 sowie die alternativen Antworten. Antworten des Typs «weiss nicht» wurden nicht einbezogen. Den alternativen Antworten wurde kein Wert zugewiesen, sie fliessen nicht in die Berechnung der Themenwerte ein.

Die Mittelwerte der in den Fragebogen für Jugendliche und Eltern enthaltenen Themen wurden in beiden Fällen wie folgt berechnet:

- Gruppierung der Fragen für das gemessene Thema
- Definition der minimalen Anzahl Fragen eines Themas mit valider Antwort als Voraussetzung für die Zuweisung eines Themenwerts («ich weiss nicht» gilt zwar als valide Antwort, ihnen wurde aber kein Wert zugewiesen)
- Berechnung des Mittelwerts des Themas für jede Person, die die erforderliche Mindestanzahl der Fragen zu einem Thema beantwortet hat.

#### *Darstellung der Ergebnisse für das Thema «Aufenthaltsdauer»*

Für die Darstellung der Ergebnisse des Themas «Aufenthaltsdauer» wurden sowohl für die Jugendliche- als auch für die Elternstichprobe Anteile verwendet, da sich die verwendete Skala von der für die anderen Zufriedenheitsthemen verwendeten Skala unterscheidet und keinen linearen numerischen Verlauf aufweist. Auch in diesem Fall wurde jeder Antwortmodalität ein Nummernwert von 1 bis 5 zugewiesen, sie hat aber nicht die Bedeutung einer Likert-Skala. Vielmehr bezeichnen die Antwortwerte 1 und 5 problematische Antwortkategorien («zu lang» bzw. «zu kurz»), während der Wert 3 dem höchsten Zufriedenheitsgrad entspricht («gut»).

#### *Zeitliche Vergleiche*

Da sich die vorliegenden Ergebnisse auf die erste ANQ-Zufriedenheitsbefragung im Bereich der stationären Kinder- und Jugendpsychiatrie beziehen, ist kein zeitlicher Vergleich möglich.

#### *Stratifizierte Analysen*

Um den Einfluss verschiedener Faktoren auf die Zufriedenheit der Umfrageteilnehmenden zu ermitteln, wurden stratifizierte Analysen durchgeführt. Die Abweichungen bei den Zufriedenheitsthemen und der Beurteilung der Aufenthaltsdauer sind grafisch dargestellt. Es wurden folgende Stratifizierungsvariablen verwendet: Altersklasse der Jugendlichen, ihr Geschlecht, das Quartal, in dem die Daten erhoben wurden, die Sprache des Fragebogens sowie die erwachsene Person, die den Fragebogen beantwortet hat (nur für den Elternfragebogen vorhandene Information).

#### *Funnel Plots*

Die (nicht adjustierten) Mittelwerte der einzelnen Kliniken werden für jedes Thema mithilfe von *Funnel Plots* (Trichterdiagrammen) dargestellt. Sie eignen sich besonders gut, um die Ergebnisse von Stichproben unterschiedlicher Grösse gleichzeitig aufzuzeigen [13, 14, 15]. Die Grafiken umfassen sämtliche Kliniken. Kliniken mit < 20 ausgefüllten Fragebogen sind in der Grafik mit einem unausgefüllten Kreis und ohne Kontrolllimiten abgebildet, da die Ergebnisse in diesem Fall mit Vorsicht zu interpretieren sind.

Abschnitt 3.4 enthält einleitend eine Lesehilfe zu den Funnel Plots sowie eine kurze Erklärung zum Adjustierungsverfahren. Die nicht adjustierten Mittelwerte pro Klinik sind im Anhang (Tabelle 6) zu finden.

#### *Fehlende Werte*

Alle Auswertungen erfolgen mit den zur Verfügung stehenden Daten, d. h. mit den vollständigen Daten, ohne Imputation. Für die Berechnung von Mittelwerten (Gesamtmittelwert oder nicht adjustierte Mittelwerte der Kliniken) werden alle validen Antworten einbezogen, allerdings nur, wenn die Patientin, der Patient oder die Eltern mindestens 50% der Fragen eines Themas beantwortet

haben. Die Antwortkategorie «weiss nicht» wurde für die Berechnung des Rücklaufs als valide Antwort erachtet, nicht aber für die Bildung der Themenwerte. Bei den stratifizierten Analysen wurden folglich nur die Umfrageteilnehmenden mit vollständigen soziodemografischen Angaben berücksichtigt. Zudem wurden vollkommen leere Fragebogen (ohne jegliche Antwort, weder auf die Zufriedenheitsfragen noch auf die soziodemografischen Fragen) für die Messung 2021 aus der Datenbank entfernt (Jugendliche: N = 56, bzw. 2,7% der retournierten Fragebogen; Eltern: N = 53 bzw. 4,0% der retournierten Fragebogen). Diese Entscheidung wurde in Absprache mit der ANQ-Geschäftsstelle getroffen, um eine einheitliche Behandlung solcher Fragebogen in allen Zufriedenheitsbefragungen sicherzustellen.

## 3 Ergebnisse Stichprobe Jugendliche

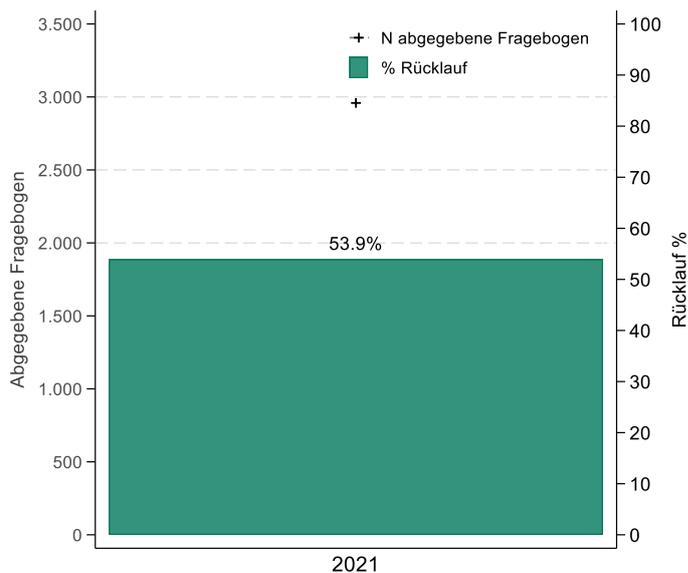
Der vorliegende Bericht bezieht sich auf die Daten, die im Rahmen der ersten ANQ-Patientenzufriedenheitsbefragung in der stationären Kinder- und Jugendpsychiatrie erhoben wurden.

### 3.1 Beschreibung der Stichprobe

#### 3.1.1 Rücklauf und Datenqualität 2021

2021 beteiligten sich 30 Kliniken an der nationalen Patientenzufriedenheitsbefragung in der Kinder- und Jugendpsychiatrie. Von den 2'959<sup>3</sup> abgegebenen Fragebogen wurden 1'596 retourniert. Dies entspricht einem Rücklauf von insgesamt 53,9% (Spektrum der Rücklaufquoten in den Kliniken von 15,7% bis 97,1%). 9 teilnehmende Kliniken haben 50 oder mehr Fragebogen erhalten. Bei 12 Kliniken lag der Rücklauf zwischen 20 und 49 Fragebogen und bei 6 Kliniken gingen weniger als 20 Fragebogen ein.

**Abbildung 1: Anzahl abgegebener Fragebogen und Rücklauf 2021, Jugendliche**

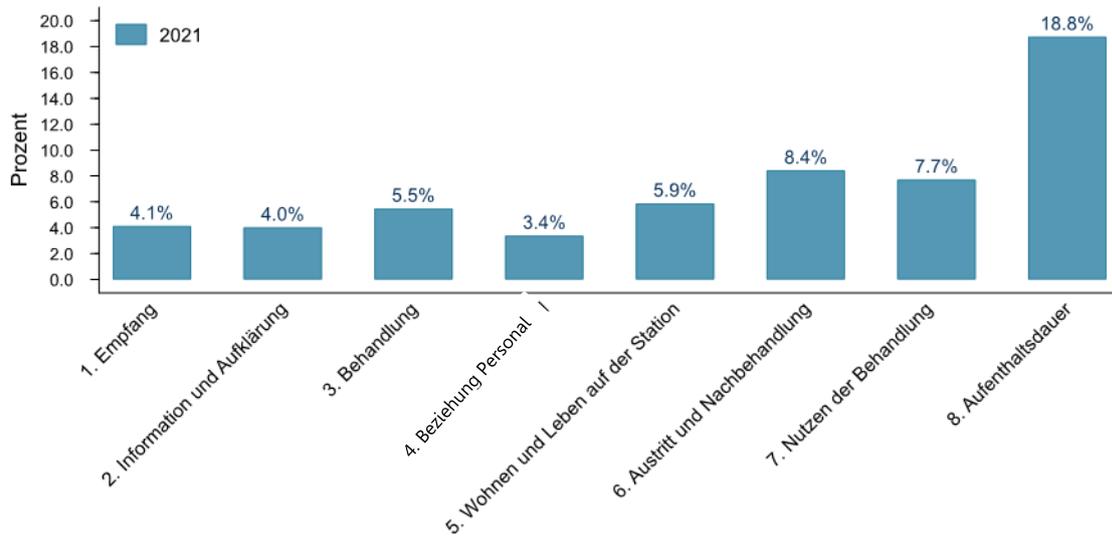


250 Patientinnen und Patienten haben den Fragebogen online ausgefüllt. 12 Kliniken haben keine einzige elektronische Antwort erhalten. Der höchste Anteil an online ausgefüllten Fragebogen lag bei 5% (1 Klinik).

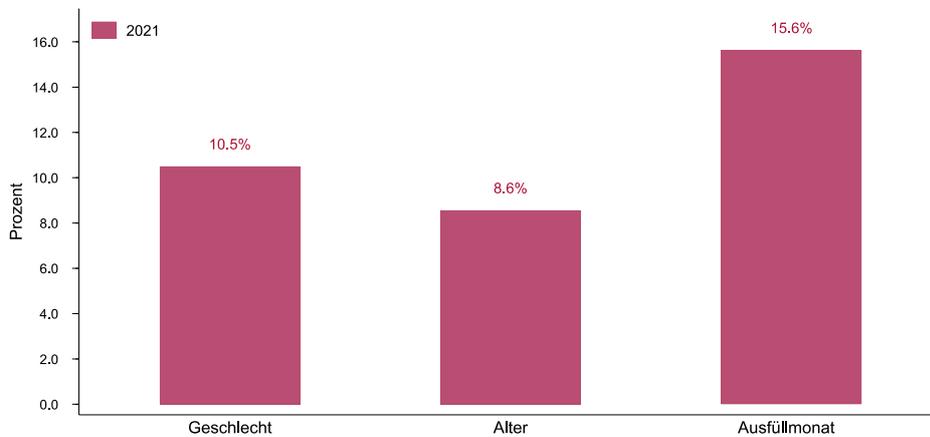
Etwas mehr als die Hälfte (58,4%) der Patientinnen und Patienten haben alle Zufriedenheitsfragen und die grosse Mehrheit (98,1%) mindestens 15 Zufriedenheitsfragen beantwortet. Etwas weniger als 8 von 10 Patientinnen und Patienten (78,5%) haben alle Fragen zu den soziodemografischen Merkmalen, d. h. Alter, Geschlecht und Ausfüllmonat, beantwortet. Der Anteil der fehlenden Werte bei den einzelnen Zufriedenheitsthemen und den soziodemografischen Merkmalen für 2021 sind aus den Abbildungen 2 und 3 ersichtlich.

<sup>3</sup> Drei Kliniken konnten die Anzahl der versendeten Fragebogen nicht mit Sicherheit bestimmen und wurden daher bei der Berechnung des Rücklaufs nicht berücksichtigt. Die von ihnen retournierten Fragebogen (N = 413) wurden daher nicht eingerechnet. Für die anderen Analysen wurden sie hingegen einbezogen, da die Anzahl der retournierten Fragebogen keinen Einfluss auf die Validität der Antworten hat. Das erklärt auch, warum die Anzahl der retournierten Fragebogen in diesem Kapitel (N = 1'596) nicht mit der Anzahl übereinstimmt, die in den folgenden Auswertungen angegeben ist (N = 2'009).

**Abbildung 2: Anteil der fehlenden Antworten für die Zufriedenheitsthemen 2021, Jugendliche**



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



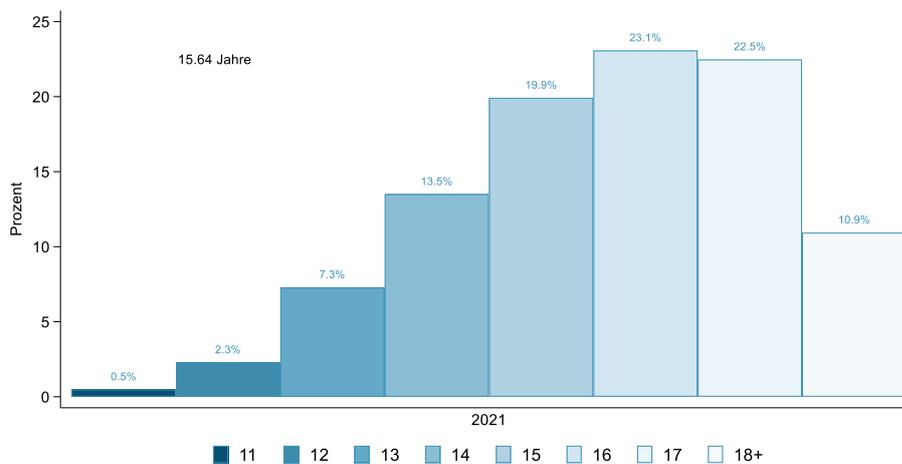
**Anmerkungen:**

- Der Rücklauf (53,9%) ist insgesamt zufriedenstellend.
- Der Anteil der fehlenden Werte ist je nach Zufriedenheitsthema sehr unterschiedlich. Er reicht von 3,4% (Beziehung zum Personal) bis 18,8% (Aufenthaltsdauer).
- Bei den soziodemografischen Merkmalen (Alter und Geschlecht der Jugendlichen) sind die Anteile fehlender Werte relativ hoch. Am höchsten ist der Anteil fehlender Werte bei der Angabe zum Ausfüllmonat (15,6%).

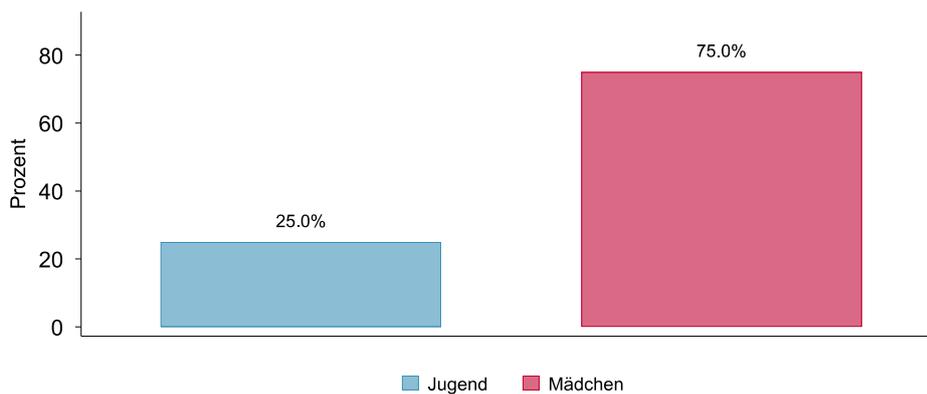
### 3.1.2 Alter, Geschlecht, Sprache des Fragebogens, Ausfüllquartal des Kollektivs der Jugendlichen

In den Abbildungen 4 bis 7 sind die Ergebnisse der einzelnen Variablen für die Erhebung 2021 dargestellt. Das Medianalter beträgt 16 Jahre. Beim Alter lag der Anteil der fehlenden Werte bei 10,5%, beim Geschlecht bei 8,6% und beim Ausfüllmonat bei 15,6%. Bei der Sprache des Fragebogens fehlte kein Wert.

**Abbildung 4: Verteilung der Umfrageteilnehmenden nach Alter sowie Durchschnittsalter, 2021, Jugendliche**



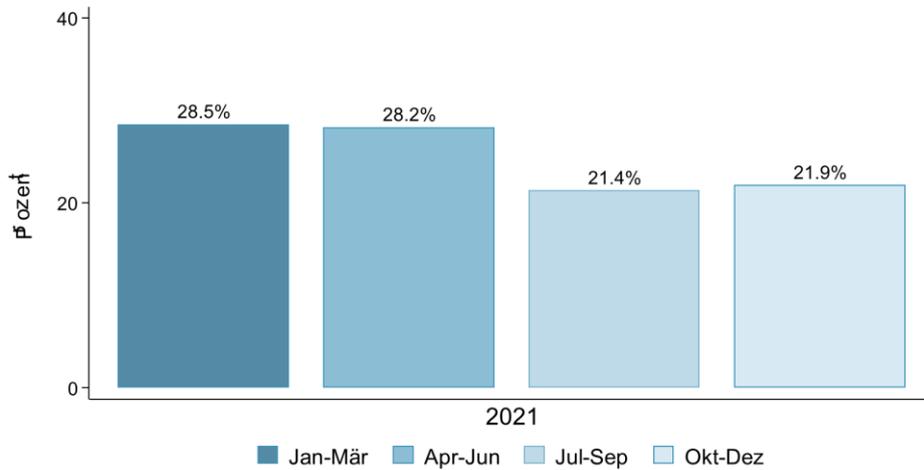
**Abbildung 5: Verteilung der Umfrageteilnehmenden nach Geschlecht, 2021, Jugendliche**



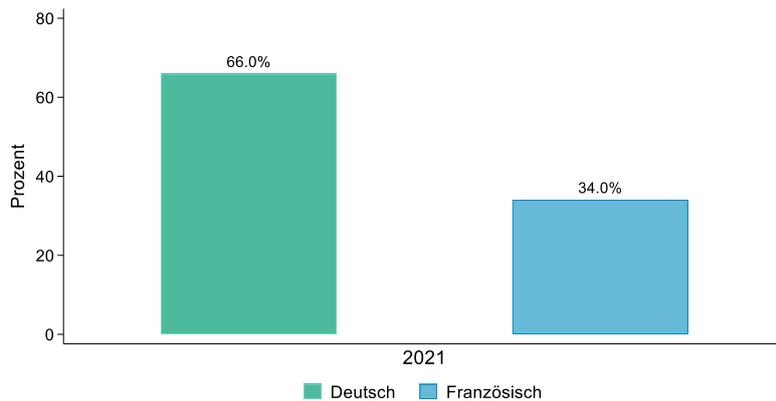
**Anmerkungen:**

- Das Durchschnittsalter der umfrageteilnehmenden Jugendlichen liegt bei 15,64 Jahren.
- Die jüngste Altersklasse (11 Jahre) ist am wenigsten stark vertreten (0,5%, Abbildung 3).
- Es haben deutlich mehr Mädchen an der Befragung teilgenommen (75,0%) als Jungen.

**Abbildung 6: Anteil der eingegangenen Fragebogen nach Ausfüllquartal, 2021, Jugendliche**



**Abbildung 7: Verteilung der Anzahl eingegangener Fragebogen nach Sprache, 2021, Jugendliche**



**Anmerkungen:**

- Die retournierten Fragebogen verteilen sich gleichmässig auf das ganze Jahr. Die grösste Differenz zwischen den Quartalen beträgt 7,1%. Es ist zu beachten, dass diese Anteile aus der Gesamtheit der zurückgesandten Fragebögen berechnet wurden (N = 2'009).
- Es wurden insgesamt mehr deutsche Fragebogen retourniert (66,0%) als französische. Die Demografie der Patientinnen und Patienten zeigt sich in der Verteilung der zurückgesandten Fragebögen, als die Mehrheit der Kliniken in der Deutschschweiz befindet (nur 7 von 30 Kliniken haben ihren Standort in der Romandie).

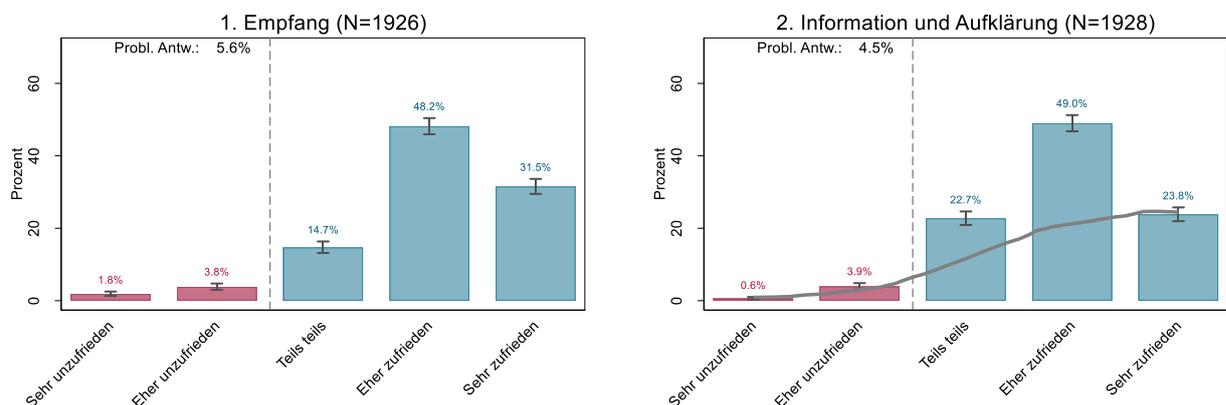
### 3.2 Zufriedenheitsgrad der Patientinnen und Patienten in der stationären Kinder- und Jugendpsychiatrie: Gesamtergebnisse 2021, Jugendliche

Nachfolgend sind für die acht Zufriedenheitsthemen die Anteile der Antwortkategorien grafisch dargestellt (Abbildung 8). Die Mittelwerte der Themen 1 bis 7 und die Details der Antworten mit dem jeweiligen 95%-Konfidenzintervall sind aus Tabelle 1 ersichtlich. Für die Aufenthaltsdauer wurde der Anteil der drei mittleren Antworten mit ihren 95%-Konfidenzintervallen übertragen. Die Anteile problematischer Antworten wurden in Tabelle 1 übertragen und sind in Abbildung 8 rot markiert. Bei den Themen, die aus einer einzigen Frage bestehen (Thema 1), gelten als problematische Antworten jene zwischen der Kategorie 1 (sehr unzufrieden) und 2 (eher unzufrieden). Bei den Themen 2 bis 7, die sich aus mehreren Fragen zusammensetzen, wurde dieser Schwellenwert auf maximal 2,5 gesetzt (der Schwellenwert ist in den Grafiken mit einer gestrichelten senkrechten Linie markiert). Beim Thema 8 gelten als problematische Antworten «zu lang» und «zu kurz». Zur grafischen Darstellung der Antworten auf die Themen 2 bis 7 wurden die Werte in 5 Kategorien kodiert: «sehr unzufrieden» (Wert  $x \leq 1,50$ ), «eher unzufrieden» (Werte  $1,50 < x \leq 2,50$ ), «teils teils» (Werte  $2,50 < x \leq 3,50$ ), «eher zufrieden» (Werte  $3,50 < x \leq 4,50$ ) und «sehr zufrieden» ( $4,50 < x$ ). Letztere Antwort gibt den höchstmöglichen Zufriedenheitsgrad an. Beim Thema 8 entspricht die Antwortkategorie «genau richtig» dem höchstmöglichen Zufriedenheitsgrad.

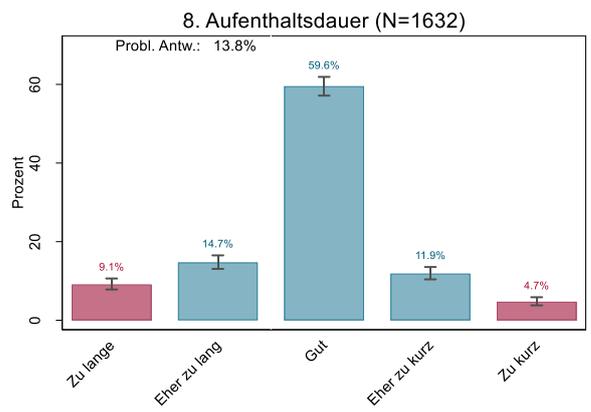
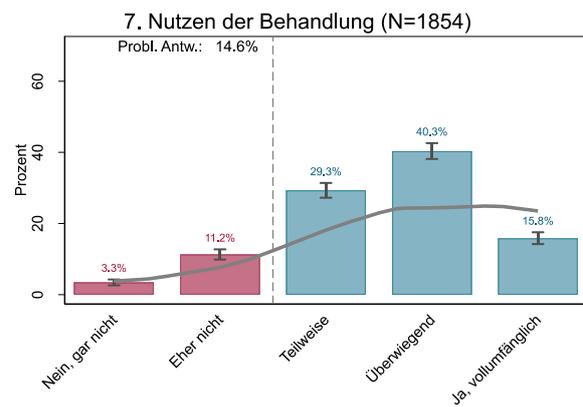
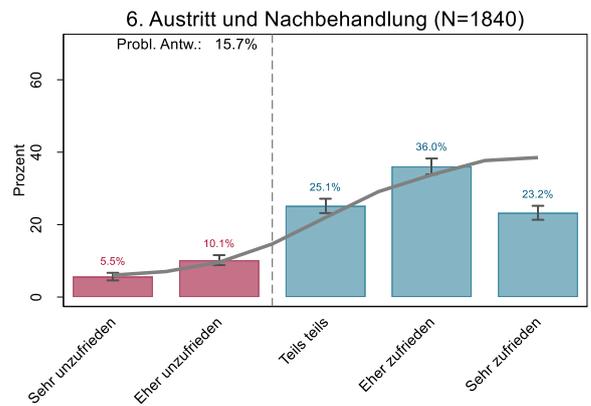
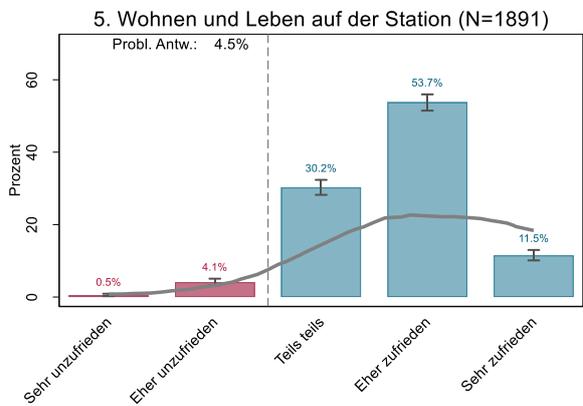
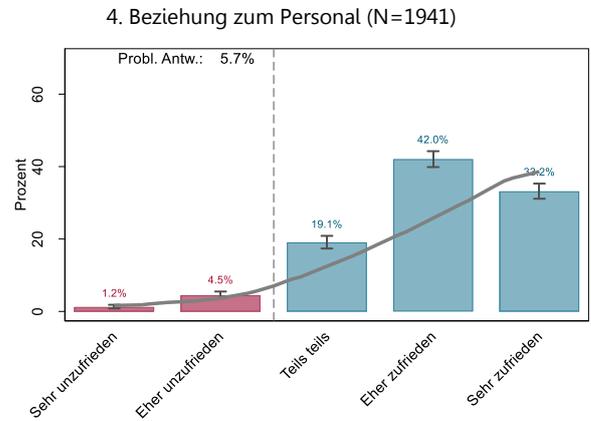
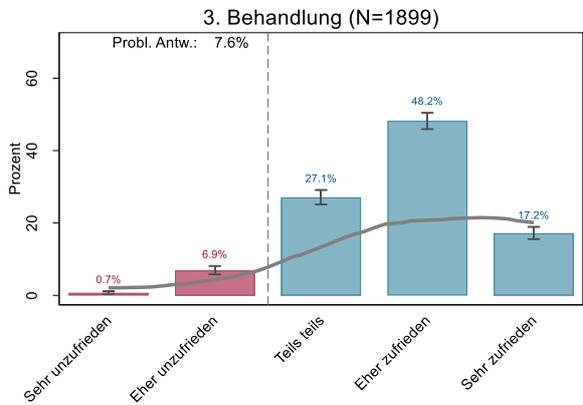
Die Ergebnisse aller Kliniken sind im Anhang in der Tabelle 14 aufgeführt.

**Abbildung 8: Patientenzufriedenheitsgrad Gesamtkollektiv: Verteilung der Antworten pro Thema, 2021, Jugendliche**

Anteile der Antwortkategorien mit 95%-Konfidenzintervallen. Problematische Antworten: rote Balken<sup>4</sup>.



<sup>4</sup> Die Grafiken zeigen die Kurven der Antwortverteilung vor ihrer Zuordnung zu den 5 Kategorien. Ausnahme bilden die aus einer einzigen Frage bestehenden Themen 1 und 8. In diesen beiden Fällen lässt sich die Antwortverteilung mit einer Kurve nicht angemessen abbilden.



**Tabelle 1: Deskriptive Gesamtergebnisse pro Thema, Jugendliche**

Anzahl retournierte Fragebogen <sup>a</sup> : 2'009	N evaluiert	Mittelwert	Konfidenzintervall 95%	Problematische Antworten <sup>b</sup>	Keine Antwort miss.
<b>1. Empfang</b>	1'926	4,04	[4,00; 4,08]	5,6%	4,1%
<b>2. Information und Aufklärung</b>	1'928	3,94	[3,91; 3,97]	4,5%	4,1%
<b>3. Behandlung</b>	1'899	3,79	[3,75; 3,82]	7,6%	5,5%
<b>4. Beziehung zum Personal</b>	1'941	4,11	[4,08; 4,15]	5,7%	3,4%
<b>5. Wohnen und Leben auf der Station</b>	1'891	3,78	[3,75; 3,81]	4,6%	5,9%
<b>6. Austritt und Nachbehandlung</b>	1'840	3,79	[3,74; 3,84]	15,6%	8,4%
<b>7. Nutzen der Behandlung</b>	1'854	3,63	[3,58; 3,67]	14,5%	7,7%
<b>8. Aufenthaltsdauer</b>	1'632	86,2%*	[84,5; 87,8]	13,8%*	18,8%

\*Anteil der Antworten «genau richtig», zusammengesetzt aus den Antworten «eher zu lang», «gut» und «eher zu kurz».

<sup>a</sup> Drei Kliniken wurden bei der Berechnung des Rücklaufs nicht berücksichtigt, ihre Antworten wurden aber in diese Auswertungen einbezogen. Dies erklärt auch, warum das Total der retournierten Fragebogen vom Total in Abbildung 1 abweicht.

**N evaluiert:** Anzahl für die Ergebnisse ausgewertete Antworten.

**Problematische Antworten:** Anteil der Antwortmöglichkeiten mit dem tiefsten Zufriedenheitsgrad: Antworten «sehr unzufrieden» und «eher unzufrieden» beim Thema 1, Werte von maximal 2,50 für die Themen 2 bis 7 sowie Antwort «zu kurz» und «zu lang» beim Thema 8.

<sup>b</sup> Da die Zahlen gerundet wurden, weichen die Summen unter Umständen ab.

**Keine Antwort:** nicht ausgewerteter Anteil an den 2'009 retournierten Fragebogen, da die minimale Anzahl der nötigen Antworten für die Bildung des Themenwerts nicht erreicht wurde.

**Abkürzungen:** miss: keine Antwort/kein Wert für das Thema

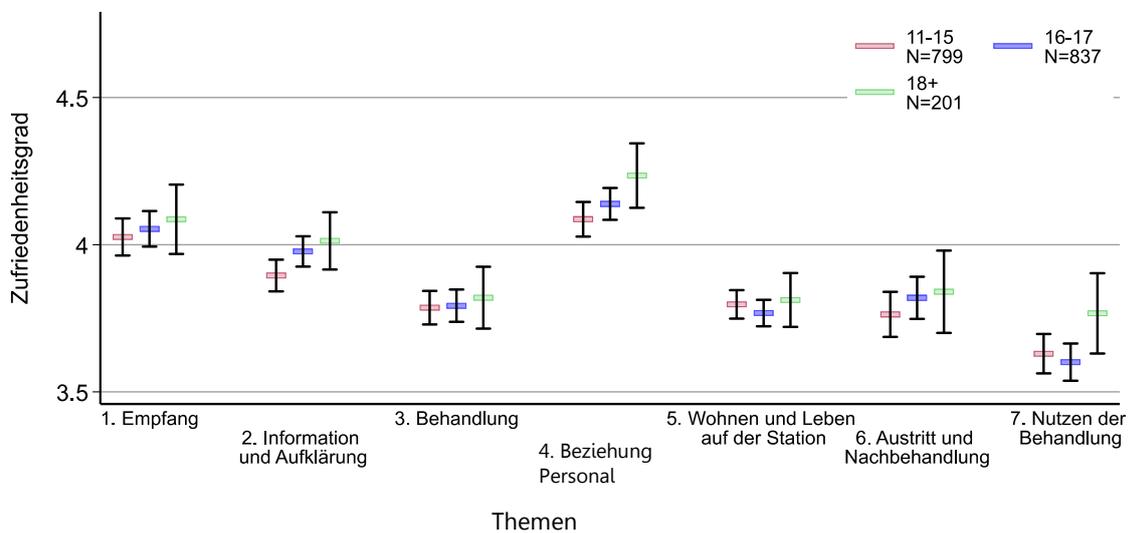
#### Anmerkungen zu den Gesamtergebnissen:

- Die Patientenzufriedenheit ist für alle Themenbereiche mittel bis hoch (Mittelwert über 3,50 auf einer Skala von 1 bis 5).
- Am besten bewertet wurden die beiden Themen 4 (Beziehung zum Personal) und 1 (Empfang).
- Am wenigsten hoch ist die Zufriedenheit in Bezug auf das Thema 7 (Nutzen der Behandlung), gefolgt von den Themen 3 (Behandlung), 6 (Austritt und Nachbehandlung) und 5 (Wohnen und Leben auf der Station). Die Themen 6 und 7 erhielten mit 15,6% bzw. 14,5% die meisten problematischen Antworten.
- Das Thema 8 (Aufenthaltsdauer) wurde von 86,2% der Umfrageteilnehmenden als genau richtig beurteilt, nur 9,1% fanden sie zu lang und 4,7% zu kurz.
- Einzig das Thema 8 weist einen moderaten Deckeneffekt auf. Dort gaben 59,6% der Patientinnen und Patienten den höchsten Zufriedenheitswert («gut») an.

### 3.3 Stratifizierte Ergebnisse, Jugendliche

In diesem Abschnitt werden die Ergebnisse, stratifiziert nach Faktoren, die sich auf die Jugendlichen beziehen (Alter der Jugendlichen), Geschlecht (Mädchen oder Junge), Ausfüllquartal und Sprache des Fragebogens, dargestellt (Einzelheiten in den Tabellen 3, 4, 5 und 6 im Anhang). Das Thema «Aufenthaltsdauer» wurde aufgrund der unterschiedlichen Bewertungsskala getrennt von den anderen Themen beurteilt.

**Abbildung 9: Stratifizierte Ergebnisse nach Alter der Jugendlichen, 2021(11–15 Jahre vs. 16–17 Jahre vs. 18+ Jahre)**

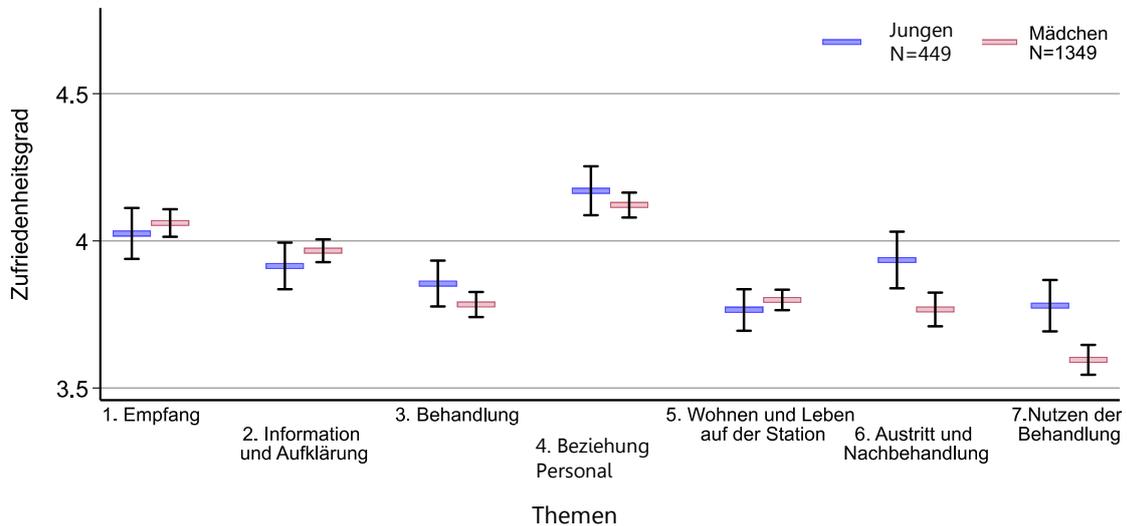


*Mittelwerte und 95%-Konfidenzintervall*

#### Anmerkungen:

- Zwischen den Jugendlichen der verschiedenen Altersklassen bestehen in Bezug auf die Zufriedenheit nur geringfügige Unterschiede. Die sich überschneidenden Konfidenzintervalle deuten darauf hin, dass es sich um Zufallsschwankungen handelt.
- Der zwischen dem Alter der Jugendlichen und ihrem Zufriedenheitsgrad berechnete Rangkorrelationskoeffizient nach Spearman ergab keinen Zusammenhang.

**Abbildung 10: Stratifizierte Ergebnisse nach Geschlecht der Jugendlichen, Jugendliche**

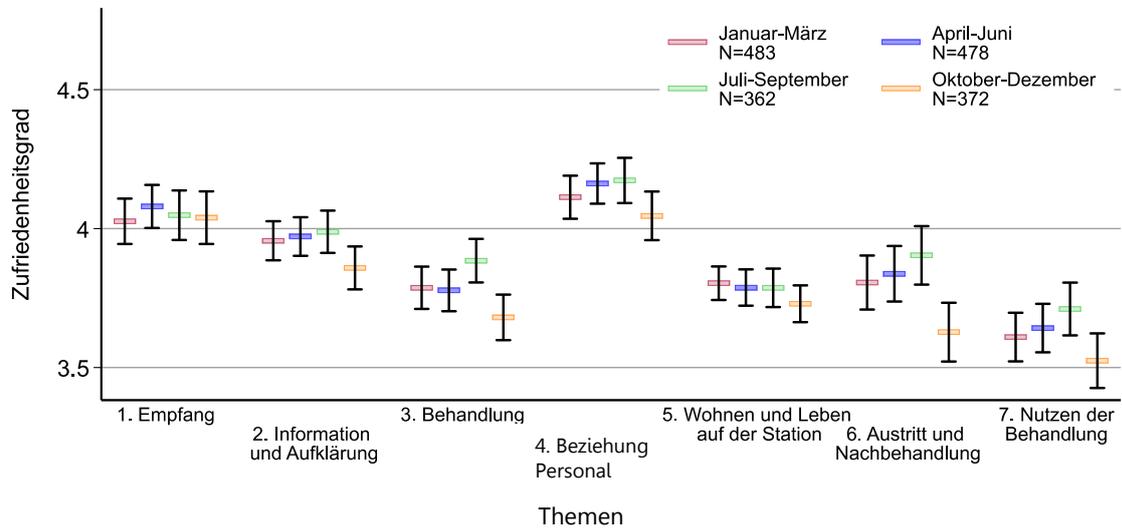


*Mittelwerte und 95%-Konfidenzintervall*

**Anmerkungen:**

- Zwischen den beiden Geschlechtern bestehen in Bezug auf die Zufriedenheit nur sehr kleine Unterschiede. Die sich überschneidenden Konfidenzintervalle deuten darauf hin, dass es sich um Zufallsschwankungen handelt.
- Ausnahme ist das Thema 7 (Nutzen der Behandlung), bei dem die Jungen höhere Mittelwerte aufweisen als die Mädchen. Allerdings sind diese Unterschiede sehr gering.

**Abbildung 11: Stratifizierte Ergebnisse nach Ausfüllquartal, Jugendliche**

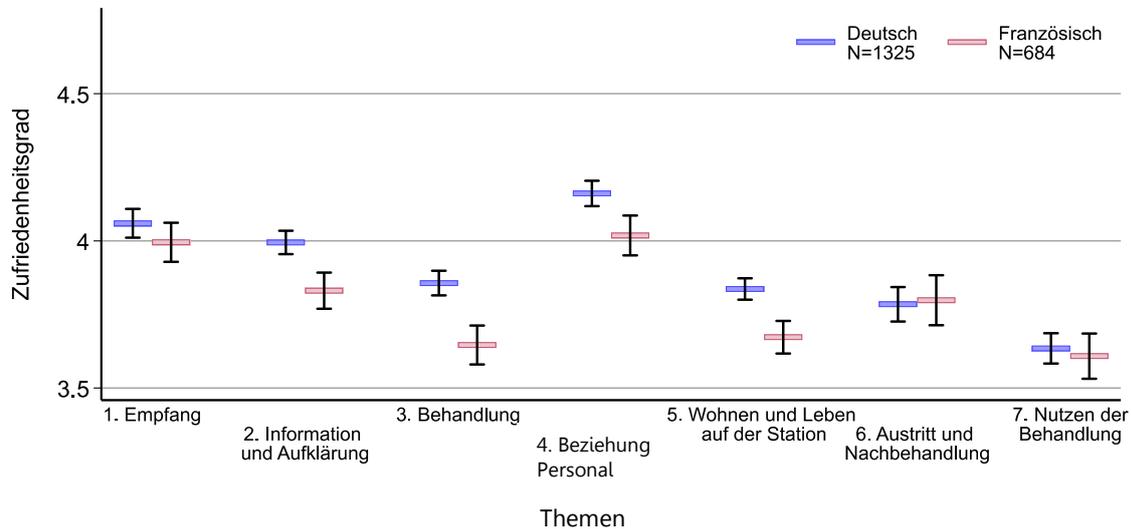


*Mittelwerte und 95%-Konfidenzintervall*

**Anmerkungen:**

- Zwischen den vier Ausfüllquartalen bestehen in Bezug auf die Zufriedenheit nur sehr kleine Unterschiede. Die sich überschneidenden Konfidenzintervalle deuten darauf hin, dass es sich um Zufallsschwankungen handelt.

**Abbildung 12: Stratifizierte Ergebnisse nach Sprache des Fragebogens, Jugendliche**



*Mittelwerte und 95%-Konfidenzintervall*

**Anmerkungen:**

- Zwischen den Sprachgemeinschaften bestehen in Bezug auf die Zufriedenheit nur sehr kleine Unterschiede. Die sich überschneidenden Konfidenzintervalle deuten darauf hin, dass es sich um Zufallsschwankungen handelt.
- Bei den Themen 2 (Information und Aufklärung), 3 (Behandlung), 4 (Beziehung zum Personal) und 5 (Wohnen und Leben auf der Station) sind die Mittelwerte der Jugendliche, die auf Deutsch geantwortet haben, höher als die der Jugendlichen, die auf Französisch geantwortet haben. Allerdings sind diese Unterschiede sehr gering.
- Im Hinblick auf die Auswirkungen der soziodemografischen Variablen auf die Beurteilung der Betreuungsdauer wurden die Anteile der "genau richtig" Antworten zwischen den Kategorien der Befragten für jede dieser gleichen Variablen verglichen (z. B. wurde der Anteil der Antworten von Jungen mit dem Anteil der Antworten von Mädchen verglichen). Die Ergebnisse machten deutlich, dass solche Unterschiede in Hinblick auf die soziodemografischen Variablen nur sehr gering sind. Darüber hinaus überschneiden sich die Konfidenzintervalle, was darauf hindeutet, dass es sich um zufällige Schwankungen handelt.

### 3.4 Funnel Plots mit den Mittelwerten der einzelnen Zufriedenheitsthemen Fragebogen Jugendliche

Die Funnel Plots (Trichterdiagramme) der Abbildungen 13 bis 20 zeigen die Ergebnisse sämtlicher Kliniken auf einen Blick. Darin sind für die Themen 1 bis 7 jeweils die Mittelwerte sämtlicher Kliniken separat angegeben. Bei der Bewertung der «Aufenthaltsdauer» sind die Anteile aufgeführt. Die soziodemografischen Merkmale wurden nicht adjustiert.

#### **Lesehilfe für die Funnel Plots**

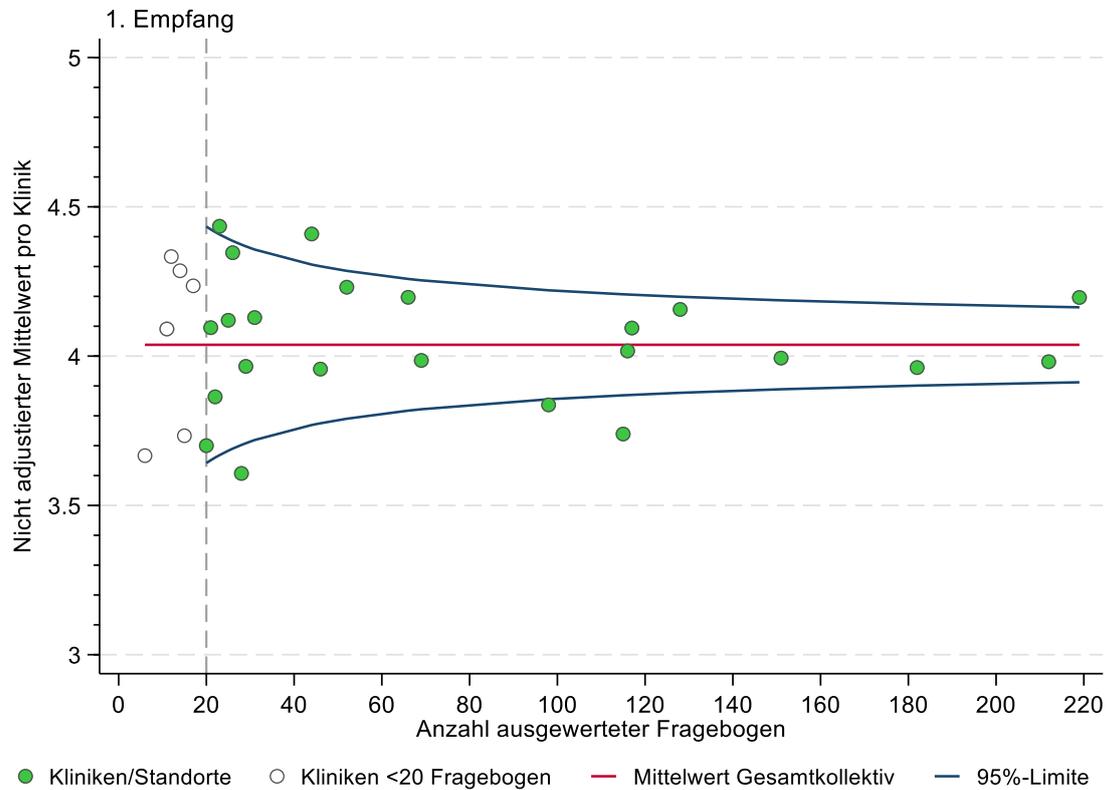
Die vertikale Achse (Ordinate) gibt die nicht adjustierten Mittelwerte der Patientenzufriedenheit an. Aus Gründen der Lesbarkeit bildet die Y-Achse nur einen Teil der Skala von 1 bis 5 ab (3,00 bis 5,00).

- Die horizontale Achse (Koordinate) steht für die Anzahl der ausgewerteten Fragebogen.
- Die horizontale rote Linie zeigt den Mittelwert des Gesamtkollektivs und bildet den Referenzwert.
- Die beiden blauen Linien stellen die 95%<sup>5</sup>-Kontrolllimiten dar (*Control Limits* nach Spiegelhalter [9]). Je kleiner die Anzahl der eingegangenen Fragebogen, desto grösser ist das Konfidenzintervall. Deshalb bilden die beiden Linien auch einen Trichter (*Funnel*).
- Jeder Punkt steht für eine Klinik. Kliniken mit weniger als 20 Antworten auf ein Thema sind in der Grafik mit unausgefüllten Kreisen und ohne Kontrolllimiten abgebildet.
- Kliniken mit vielen eingegangenen Fragebogen, anhand deren Daten sich für das Thema ein Wert berechnen lässt, stehen weiter rechts in der Grafik.
- Kliniken mit Mittelwerten ausserhalb des Funnels haben statistisch entsprechend signifikant tiefere Werte (Bereich unterhalb der unteren blauen Linie) oder höhere Werte (Bereich oberhalb der oberen blauen Linie) als das Gesamtkollektiv.

---

<sup>5</sup>95% bedeutet, dass die Aussage, dass sich der Mittelwert einer Klinik vom Mittelwert des Gesamtkollektivs unterscheidet, zu 5% falsch sein kann, wenn sich der erste Mittelwert ausserhalb der Kontrolllimiten befindet.

**Abbildung 13: Funnel Plot zum Thema 1 (nicht adjustierte Mittelwerte, N=1'926)**

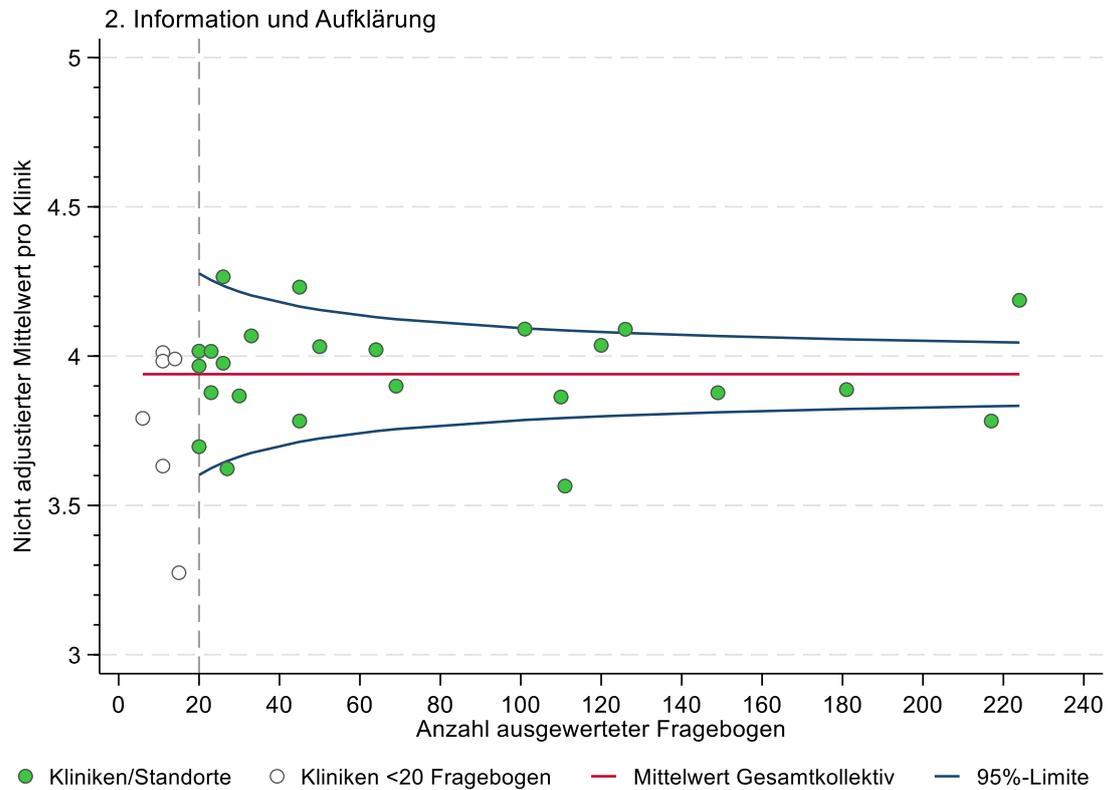


N: Anzahl ausgewertete Fragebogen (mit valider Antwort auf das Thema). Die Werte der Kliniken mit weniger als 20 ausgewerteten Antworten sind weiss und ohne 95%-Limite dargestellt.

**Anmerkungen:**

- Bei den 24 Kliniken mit mindestens 20 ausgewerteten Antworten liegt der tiefste Wert bei 3,61 und der höchste bei 4,43 (max. Unterschied von 0,82); beim Thema 1 beträgt der Mittelwert des Gesamtkollektivs 4,04.

**Abbildung 14: Funnel Plot zum Thema 2 (nicht adjustierte Mittelwerte, N=1'928)**

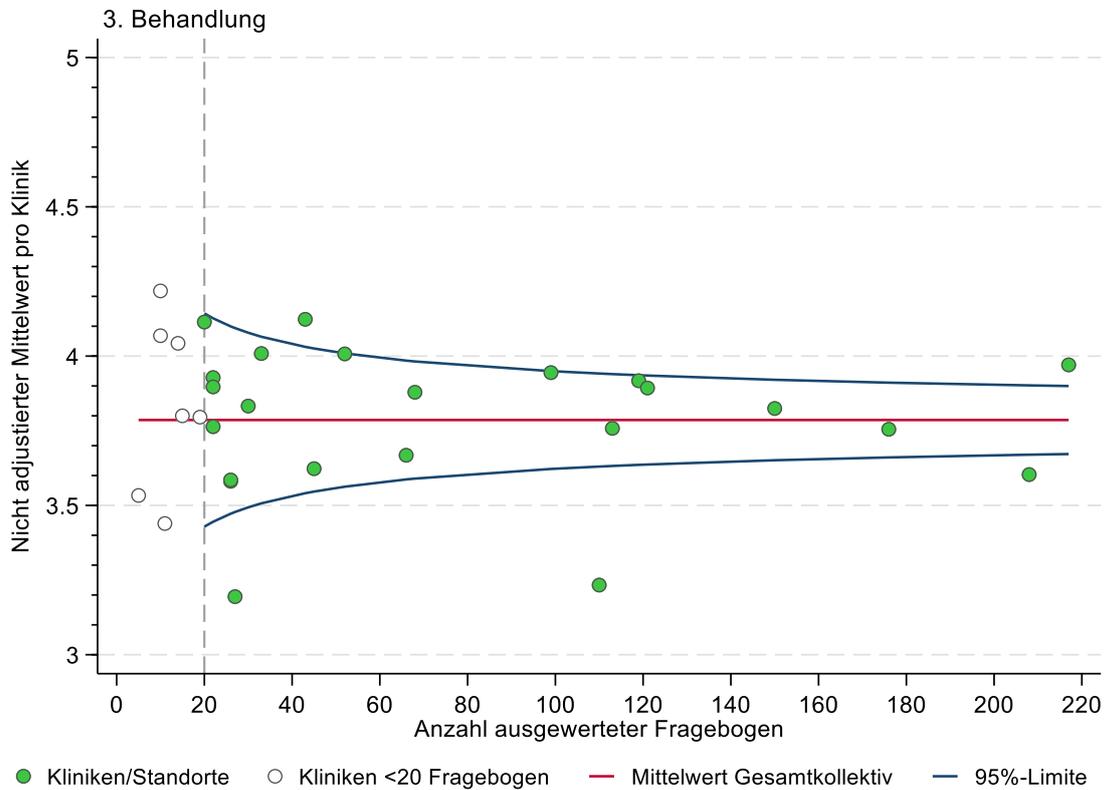


N: Anzahl ausgewertete Fragebogen (mit einer validen Antwort zum Thema). Die Werte der Kliniken mit weniger als 20 ausgewerteten Antworten sind weiss und ohne 95%-Limite dargestellt.

**Anmerkungen:**

- Bei den 24 Kliniken mit mindestens 20 ausgewerteten Antworten liegt der tiefste Wert bei 3,56 und der höchste bei 4,27 (max. Unterschied von 0,71); beim Thema 2 beträgt der Mittelwert des Gesamtkollektivs 3,94.

**Abbildung 15: Funnel Plot zum Thema 3 (nicht adjustierte Mittelwerte, N=1'899)**

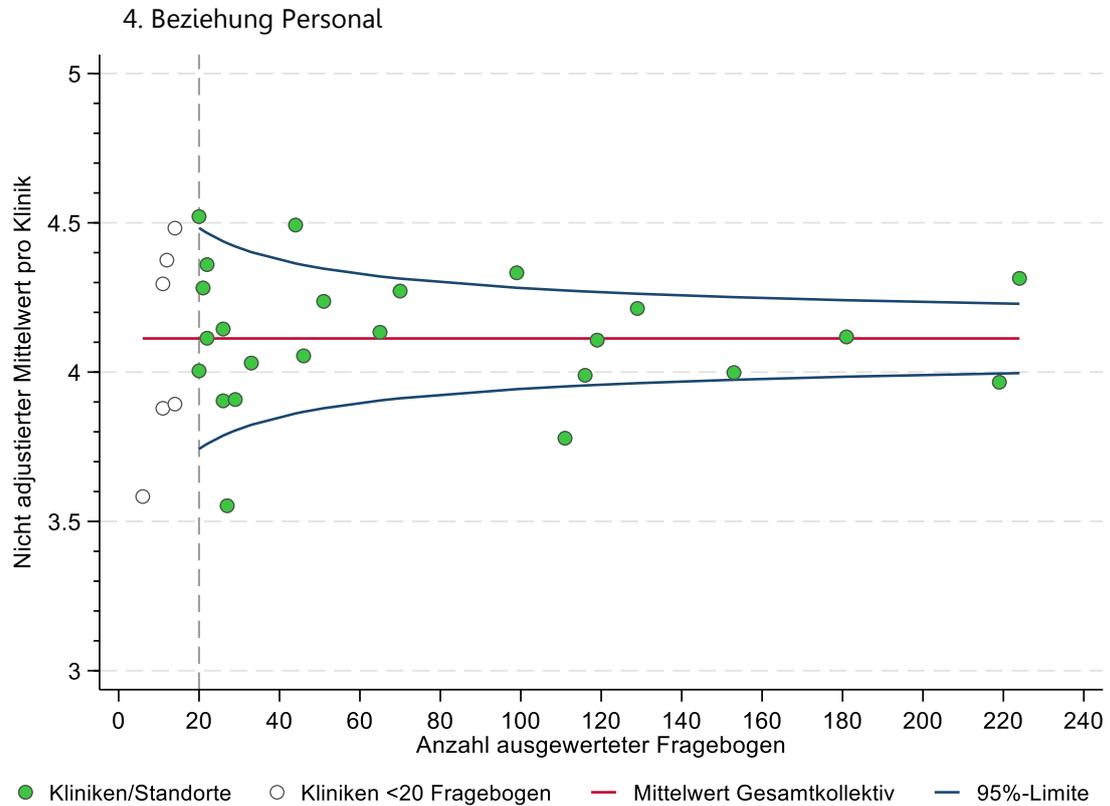


N: Anzahl ausgewertete Fragebogen (mit einer validen Antwort zum Thema). Die Werte der Kliniken mit weniger als 20 ausgewerteten Antworten sind weiss und ohne 95%-Limite dargestellt.

**Anmerkungen:**

- Bei den 23 Kliniken mit mindestens 20 ausgewerteten Antworten liegt der tiefste Wert bei 3,19 und der höchste bei 4,12 (max. Unterschied von 0,93); beim Thema 3 beträgt der Mittelwert des Gesamtkollektivs 3,79.

**Abbildung 16: Funnel Plot zum Thema 4 (nicht adjustierte Mittelwerte, N=1'941)**

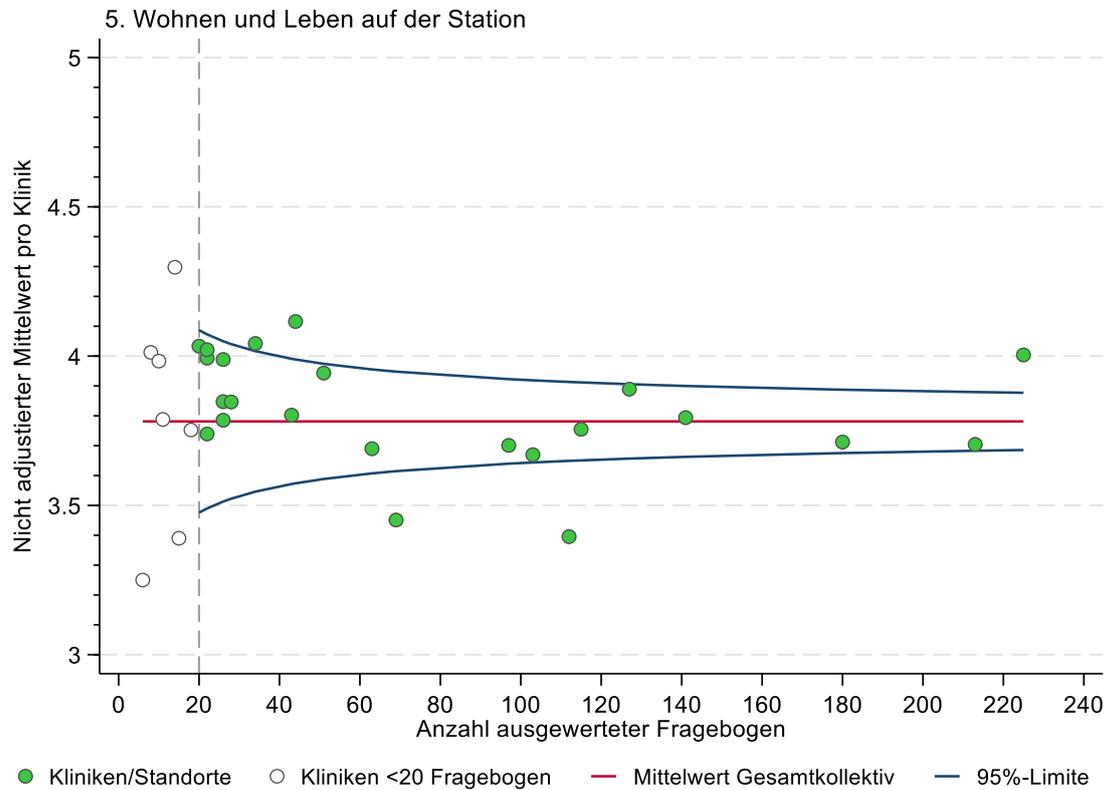


N: Anzahl ausgewertete Fragebogen (mit einer validen Antwort zum Thema). Die Werte der Kliniken mit weniger als 20 ausgewerteten Antworten sind weiss und ohne 95%-Limite dargestellt.

**Anmerkungen:**

- Bei den 24 Kliniken mit mindestens 20 ausgewerteten Antworten liegt der tiefste Wert bei 3,55 und der höchste bei 4,52 (max. Unterschied von 0,97); beim Thema 4 beträgt der Mittelwert des Gesamtkollektivs 4,11.

**Abbildung 17: Funnel Plot zum Thema 5 (nicht adjustierte Mittelwerte, N=1'891)**

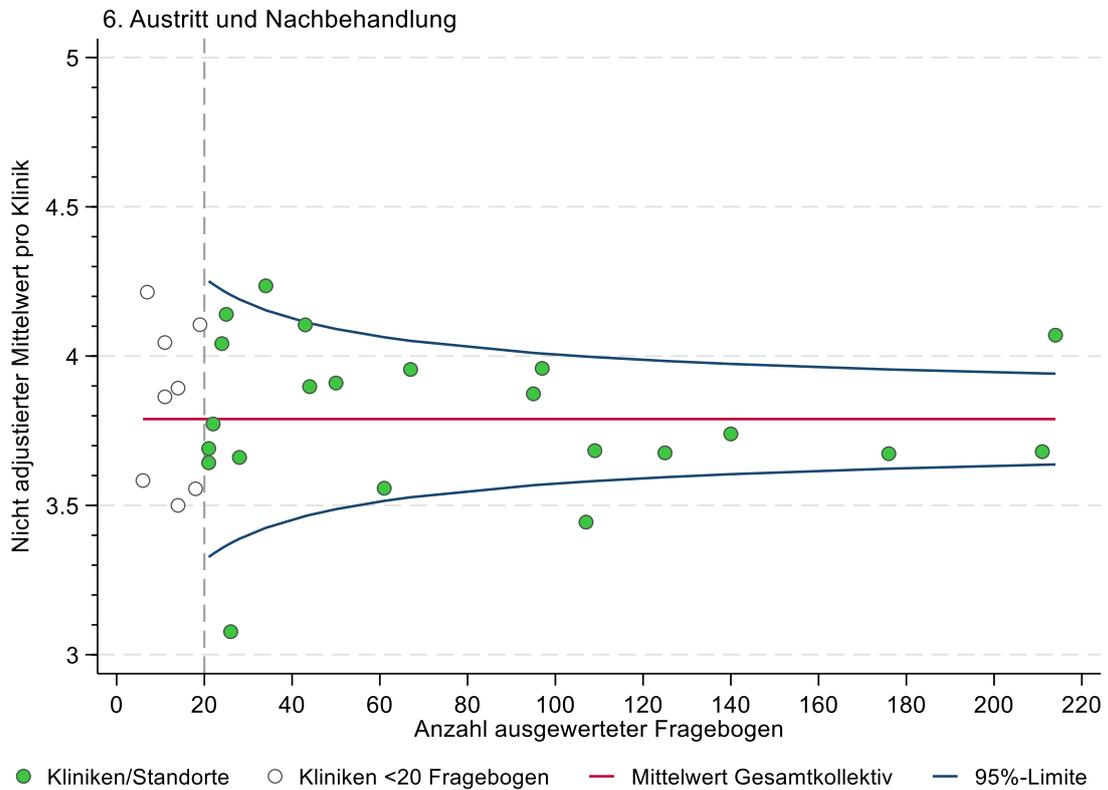


N: Anzahl ausgewertete Fragebogen (mit einer validen Antwort zum Thema). Die Werte der Kliniken mit weniger als 20 ausgewerteten Antworten sind weiss und ohne 95%-Limite dargestellt.

**Anmerkungen:**

- Bei den 17 Kliniken mit mindestens 20 ausgewerteten Antworten liegt der tiefste Wert bei 3,40 und der höchste bei 4,12 (max. Unterschied von 0,72); beim Thema 5 beträgt der Mittelwert des Gesamtkollektivs 3,78.

**Abbildung 18: Funnel Plot zum Thema 6 (nicht adjustierte Mittelwerte, N=1'840)**

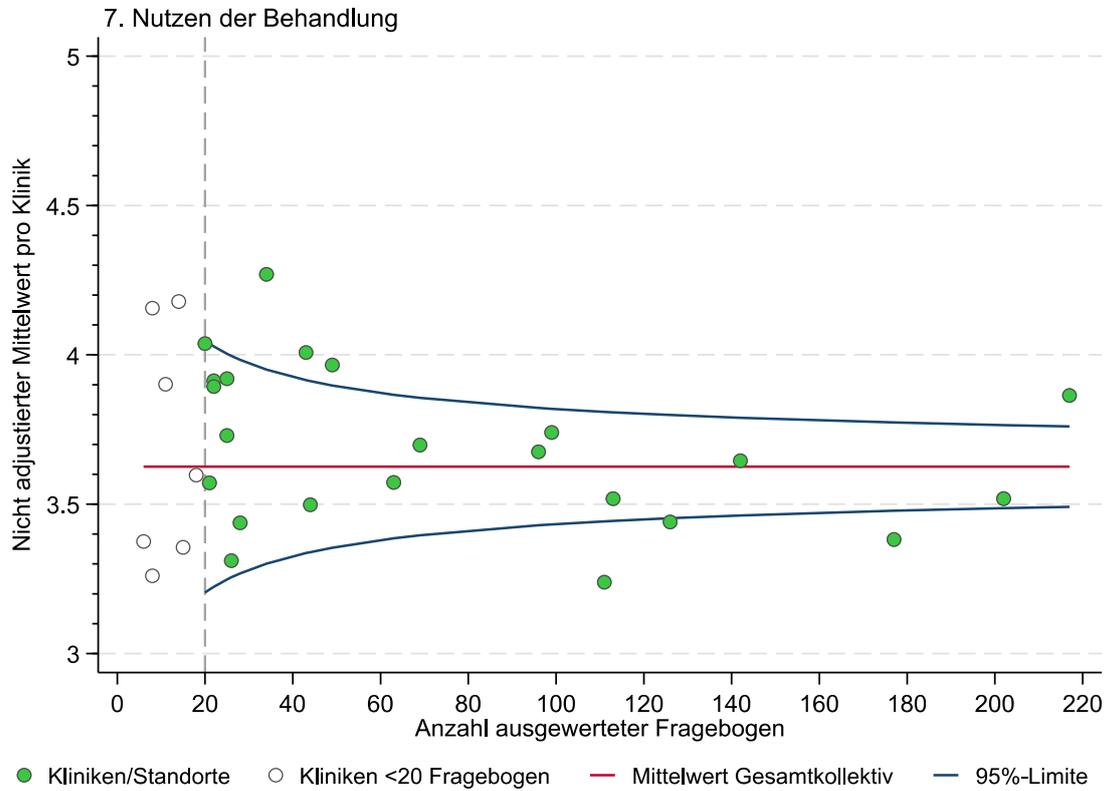


N: Anzahl ausgewertete Fragebogen (mit einer validen Antwort zum Thema). Die Werte der Kliniken mit weniger als 20 ausgewerteten Antworten sind weiss und ohne 95%-Limite dargestellt.

**Anmerkungen:**

- Bei den 22 Kliniken mit mindestens 20 ausgewerteten Antworten liegt der tiefste Wert bei 3,08 und der höchste bei 4,24 (max. Unterschied von 1,16); beim Thema 6 beträgt der Mittelwert des Gesamtkollektivs 3,79.

**Abbildung 19: Funnel Plot zum Thema 7 (nicht adjustierte Mittelwerte, N=1'854)**

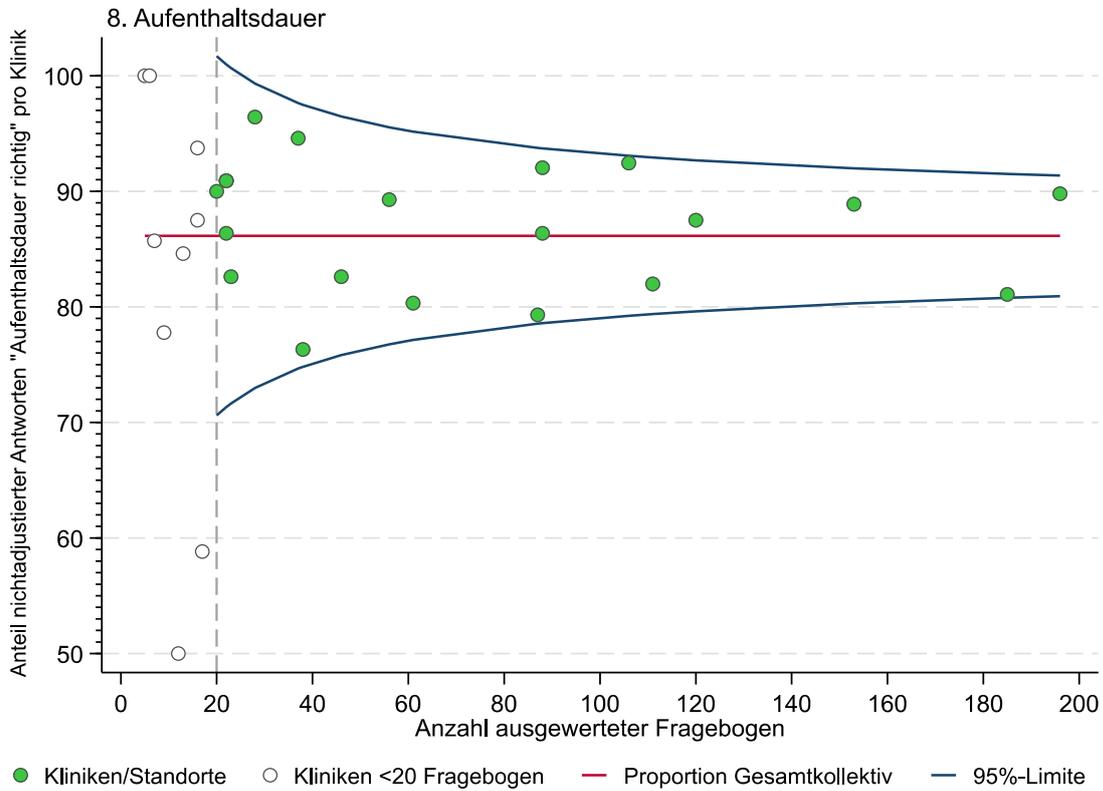


N: Anzahl ausgewertete Fragebogen (mit einer validen Antwort zum Thema). Die Werte der Kliniken mit weniger als 20 ausgewerteten Antworten sind weiss und ohne 95%-Limite dargestellt.

**Anmerkungen:**

- Bei den 23 Kliniken mit mindestens 20 ausgewerteten Antworten liegt der tiefste Wert bei 3,24 und der höchste bei 4,27 (max. Unterschied von 1,03); beim Thema 7 beträgt der Mittelwert des Gesamtkollektivs 3,63.

Abbildung 20: Funnel Plot zum Thema 8 (Anteil der positiven Antworten, N=1'632)



N: Anzahl ausgewertete Fragebogen (mit einer validen Antwort zum Thema). Die Werte der Kliniken mit weniger als 20 ausgewerteten Antworten sind weiss und ohne 95%-Limite dargestellt.

**Anmerkungen:**

- Bei den 21 Kliniken mit mindestens 20 ausgewerteten Antworten liegt der tiefste Wert bei 76,3% und der höchste bei 96,4% (max. Unterschied von 20,1%); beim Thema 8 beträgt der Mittelwert des Gesamtkollektivs 86,2%.

**Anmerkungen zu den fünf Funnel Plots zu den Kliniken mit  $\geq 20$  Antworten:**

- Die Werte liegen in allen Grafiken mehrheitlich zwischen den beiden 95%-Kontrolllimiten. Einige wenige Kliniken (in der Regel 4 bis 7) befinden sich unter- oder oberhalb des 95%-Trichters, das heisst, die Unterschiede in Bezug auf die Zufriedenheit zwischen diesen Kliniken gegenüber dem Mittelwert des Gesamtkollektivs sind nicht zufallsbedingt.
- Mit einem Unterschied von 1,06 Punkten auf einer Skala von 0 bis 5 zwischen den Mittelwerten der Kliniken mit mindestens 20 Antworten ist die Streuung beim Thema «Austritt und Nachbehandlung» am grössten. Beim Thema «Nutzen der Behandlung» ist die Streuung nur unwesentlich kleiner (1,03).
- Der höchste Mittelwert, den eine Klinik mit mindestens 20 ausgewerteten Antworten erreichen konnte, beträgt 4,52 Punkte im Thema «Beziehung zum Personal», der tiefste Mittelwert liegt bei 3,08 Punkten und wurde von einer anderen Klinik im Thema «Austritt und Nachbehandlung» erreicht.
- Kliniken mit wenigen Antworten weisen in der Regel grosse Zufallsschwankungen auf. Ihre Mittelwerte sollten daher nicht zu statistischen Zwecken mit dem Mittelwert des Gesamtkollektivs verglichen werden.
- Die Gesamtzahl, der für die Berechnung der Mittelwerte berücksichtigten Fälle, reicht von 1'632 (Thema 8) bis 1'941 (Thema 4), was 81,2% bzw. 96,9% der 2'009 retournierten Fragebogen entspricht. Dieser Unterschied ist auf die fehlenden Antworten und auf die Antworten «weiss nicht» zurückzuführen.

## 4 Ergebnisse Stichprobe Eltern

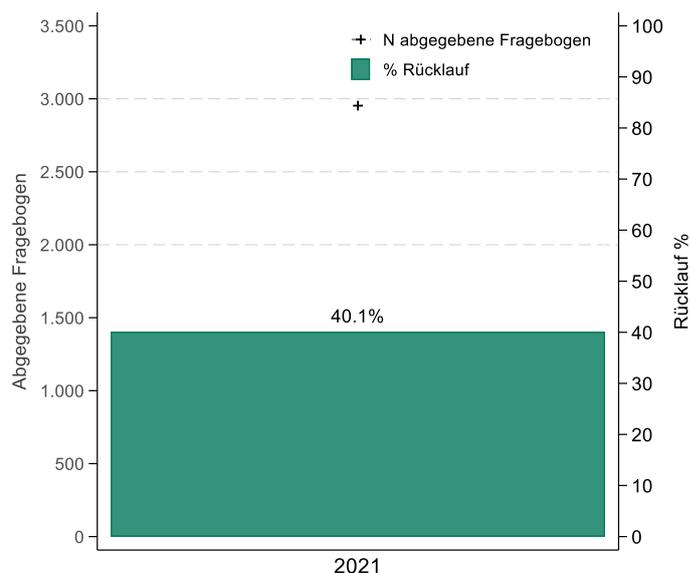
Das folgende Kapitel präsentiert die bei den Eltern<sup>6</sup> der zwischen dem 1. Januar und 31. Dezember 2021 in der Kinder- und Jugendpsychiatrie stationär behandelten Jugendlichen (Grundgesamtheit der Erhebung) erhobenen Daten.

### 4.1 Beschreibung der Stichprobe

#### 4.1.1 Rücklauf und Datenqualität 2021

2021 beteiligten sich 30 Kliniken an der nationalen Patientenzufriedenheitsbefragung in der Kinder- und Jugendpsychiatrie. Von den 2'953<sup>7</sup> im Jahr 2021 abgegebenen Fragebogen wurden 1'184 retourniert. Das entspricht einem Rücklauf von insgesamt 40,1% (Spektrum der Rücklaufquoten in den Kliniken von 13,3% bis 90,9%). 10 Spitäler haben 50 oder mehr Fragebogen erhalten. Bei 8 Kliniken lag der Rücklauf zwischen 20 und 49 Fragebogen und bei 10 gingen weniger als 20 Fragebogen ein.

**Abbildung 21: Anzahl abgegebener Fragebogen und Rücklauf 2021, Eltern**



202 Eltern (17,1%) haben den Fragebogen online ausgefüllt. Eine Klinik hat keine einzige elektronische Antwort erhalten. Den höchsten Anteil an Online-Befragungen verzeichneten 3 Kliniken mit 5% oder mehr.

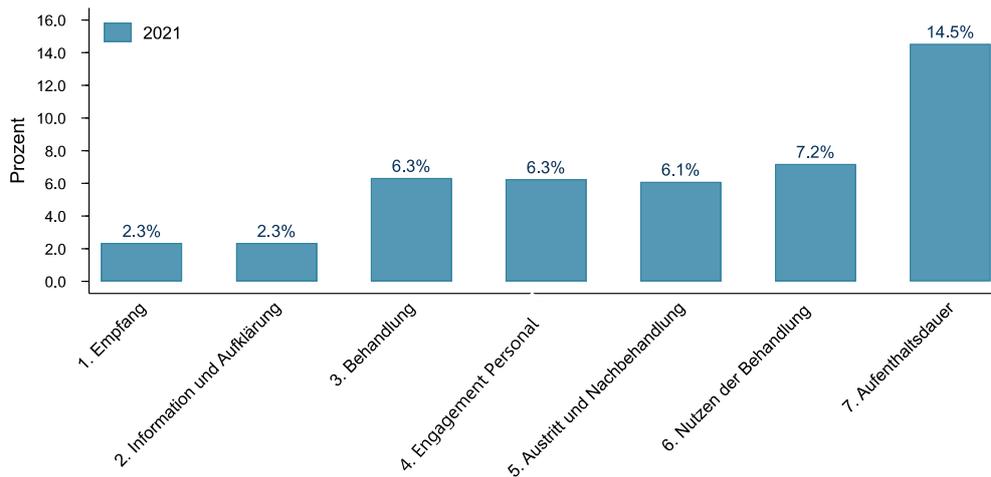
Über die Hälfte (62,3%) der Eltern hat alle Zufriedenheitsfragen und die grosse Mehrheit (96,8%) mindestens 17 Zufriedenheitsfragen beantwortet. Etwas weniger als 8 von 10 Eltern (80,9%) haben alle Fragen zu den soziodemografischen Merkmalen, d. h. Alter, Geschlecht, Ausfüllmonat und Status des teilnehmenden Erwachsenen beantwortet. Der Anteil der fehlenden Werte bei den einzelnen

<sup>6</sup> Zur besseren Lesbarkeit bezeichnet der Begriff «Eltern» die an der Befragung teilnehmende erwachsene Person, die für ein Kind der Grundgesamtheit dieser Befragung verantwortlich ist, d. h. den Vater, die Mutter, beide Eltern oder eine andere erziehungsberechtigte Person.

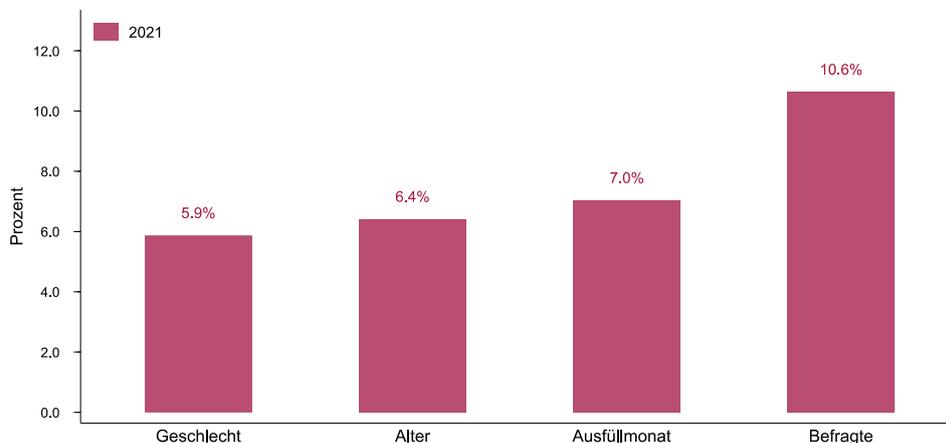
<sup>7</sup> Zwei Kliniken konnten die Anzahl der versendeten Fragebogen nicht mit Sicherheit bestimmen und wurden daher bei der Berechnung des Rücklaufs nicht berücksichtigt. Die von ihnen retournierten Fragebogen (N = 95) wurde daher nicht eingerechnet. Für die anderen Analysen wurden sie hingegen einbezogen, da die Anzahl der retournierten Fragebogen keinen Einfluss auf die Validität der Antworten hat. Das erklärt auch, warum die Anzahl der retournierten Fragebogen in diesem Kapitel (N = 1'184) nicht mit der Anzahl übereinstimmt, die in den folgenden Auswertungen angegeben ist (N = 1'279).

Zufriedenheitsthemen und den soziodemografischen Merkmalen für 2021 sind aus den Abbildungen 22 und 23 ersichtlich.

**Abbildung 22: Anteil der fehlenden Antworten für die Zufriedenheitsthemen, 2021, Eltern**



**Abbildung 23: Anteil der fehlenden Antworten für die soziodemografischen Merkmale, 2021, Eltern**



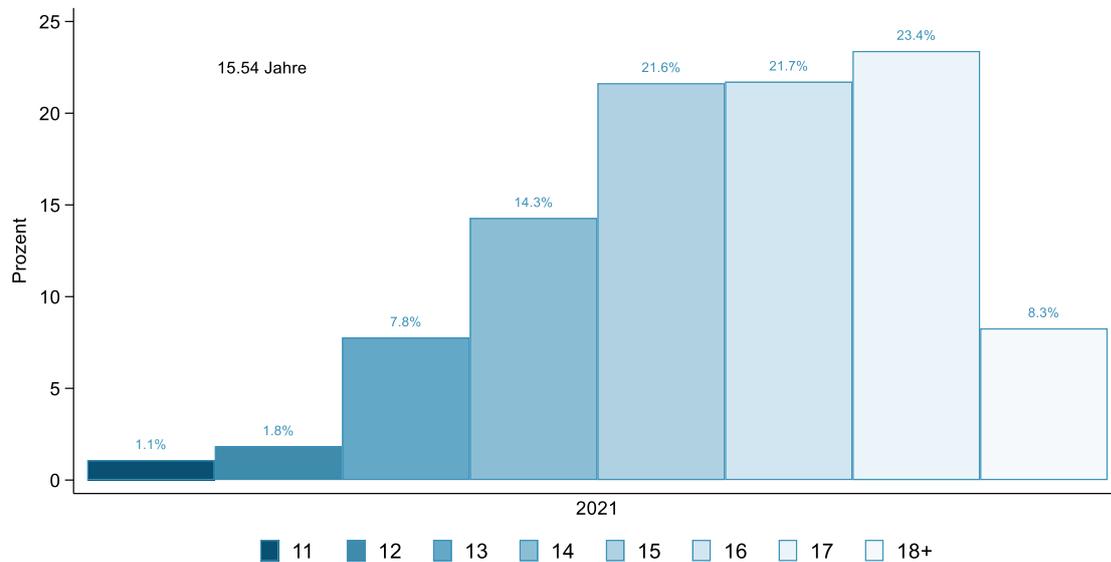
**Anmerkungen:**

- Der Rücklauf (40,1%) ist insgesamt zufriedenstellend. Insbesondere, wenn man die psychische und psychosoziale Belastung der Patienten und Patientinnen und ihrer Familie berücksichtigt.
- Der Anteil der fehlenden Werte ist je nach Zufriedenheitsthema sehr unterschiedlich. Er reicht von 2,3% (Themen «Empfang» und «Information und Aufklärung») bis 14,5% (Thema «Aufenthaltsdauer»).
- Bei den soziodemografischen Merkmalen (Alter und Geschlecht des Jugendlichen) sind die Anteile fehlender Werte relativ hoch. Am höchsten ist der Anteil fehlender Werten bei der Angabe zur erwachsenen Person, die den Fragebogen ausgefüllt hat (10,6%).

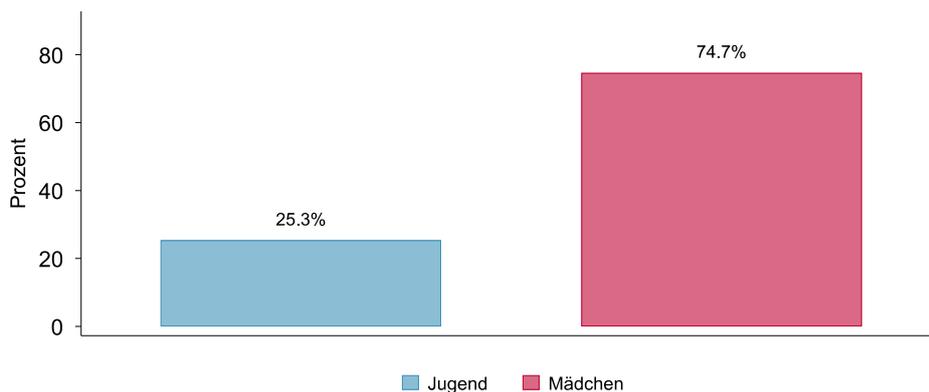
#### 4.1.2 Alter, Geschlecht, Sprache des Fragebogens, Ausfüllquartal und erwachsene Person, die den Fragebogen ausgefüllt hat, Elternkollektiv

In den Abbildungen 24 bis 28 sind die Ergebnisse der einzelnen Variablen für die Erhebung 2021 dargestellt. Das Medianalter beträgt 16 Jahre. Beim Alter lag der Anteil der fehlenden Werte bei 6,4%, beim Geschlecht bei 5,9%, beim Ausfüllmonat bei 7,0% und bei der Angabe der erwachsenen Person, die den Fragebogen ausgefüllt hat, bei 10,6%. Bei der Sprache des Fragebogens fehlte kein Wert.

**Abbildung 24: Verteilung der Jugendlichen nach Alter und Durchschnittsalter, 2021, Eltern**



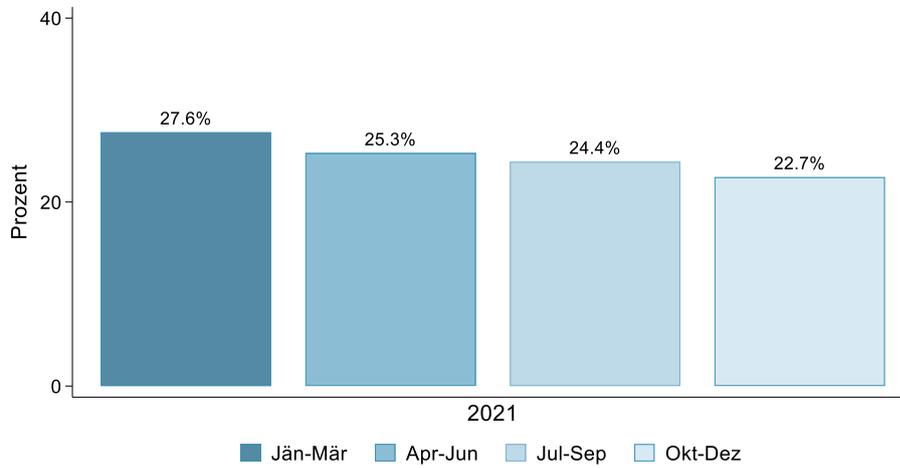
**Abbildung 25: Verteilung der Jugendlichen nach Geschlecht, 2021, Eltern**



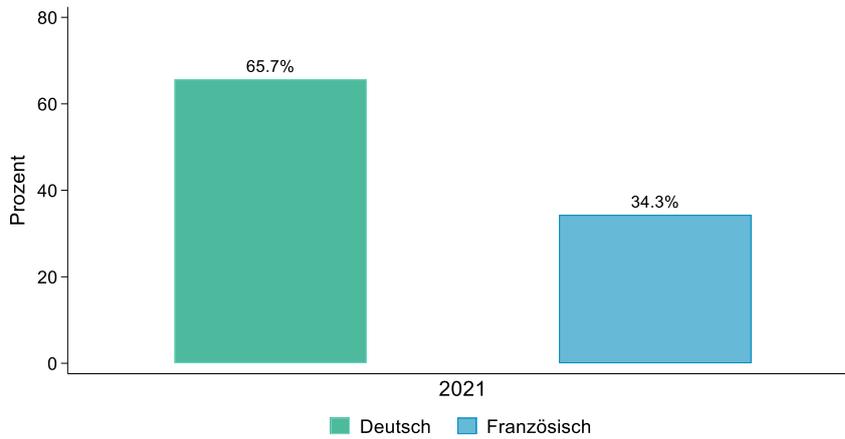
#### Anmerkungen:

- Das Durchschnittsalter der Jugendlichen in der Umfrage der Eltern liegt bei 15,54 Jahren.
- Die jüngste Altersklasse (11 Jahre) ist am wenigsten stark vertreten (1,1%, Abbildung 24).
- Es haben deutlich mehr Mädchen an der Befragung teilgenommen (74,7%) als Jungen.

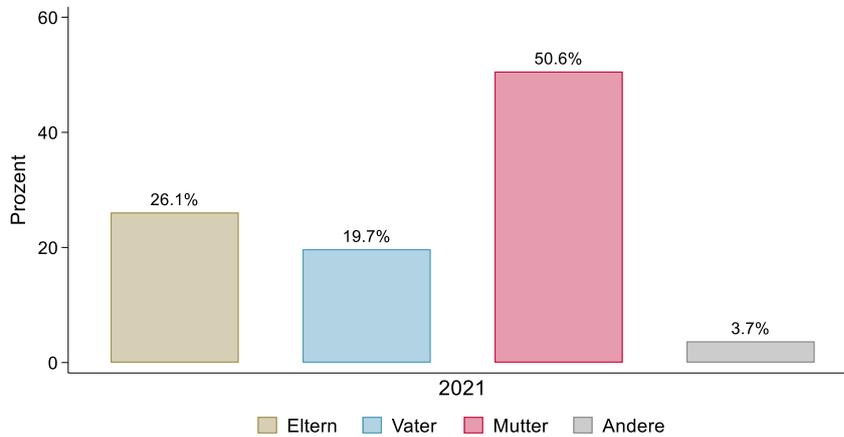
**Abbildung 26: Anteil der abgegebenen Fragebogen nach Ausfüllquartal, 2021, Eltern**



**Abbildung 27: Verteilung der Anzahl abgegebenen Fragebogen nach Sprache, 2021, Eltern**



**Abbildung 28: Verteilung der Anzahl eingegangener Fragebogen nach erwachsener Person, die den Fragebogen ausgefüllt hat, 2021**



**Anmerkungen:**

- Die retournierten Fragebogen verteilen sich gleichmässig auf das ganze Jahr. Die grösste Differenz zwischen den Quartalen beträgt 4,9%. Es ist zu beachten, dass diese Anteile aus der Gesamtheit der zurückgesandten Fragebögen berechnet wurden (N = 1'279).
- Es wurden insgesamt mehr deutsche Fragebogen retourniert (65,7%) als französische. Die Demografie der Patientinnen und Patienten zeigt sich in der Verteilung der zurückgesandten Fragebögen, als die Mehrheit der Kliniken in der Deutschschweiz befindet (nur 7 von 30 Kliniken haben ihren Standort in der Romandie).
- Der Fragebogen wurde mehrheitlich von der Mutter des Jugendlichen ausgefüllt (50,6%).

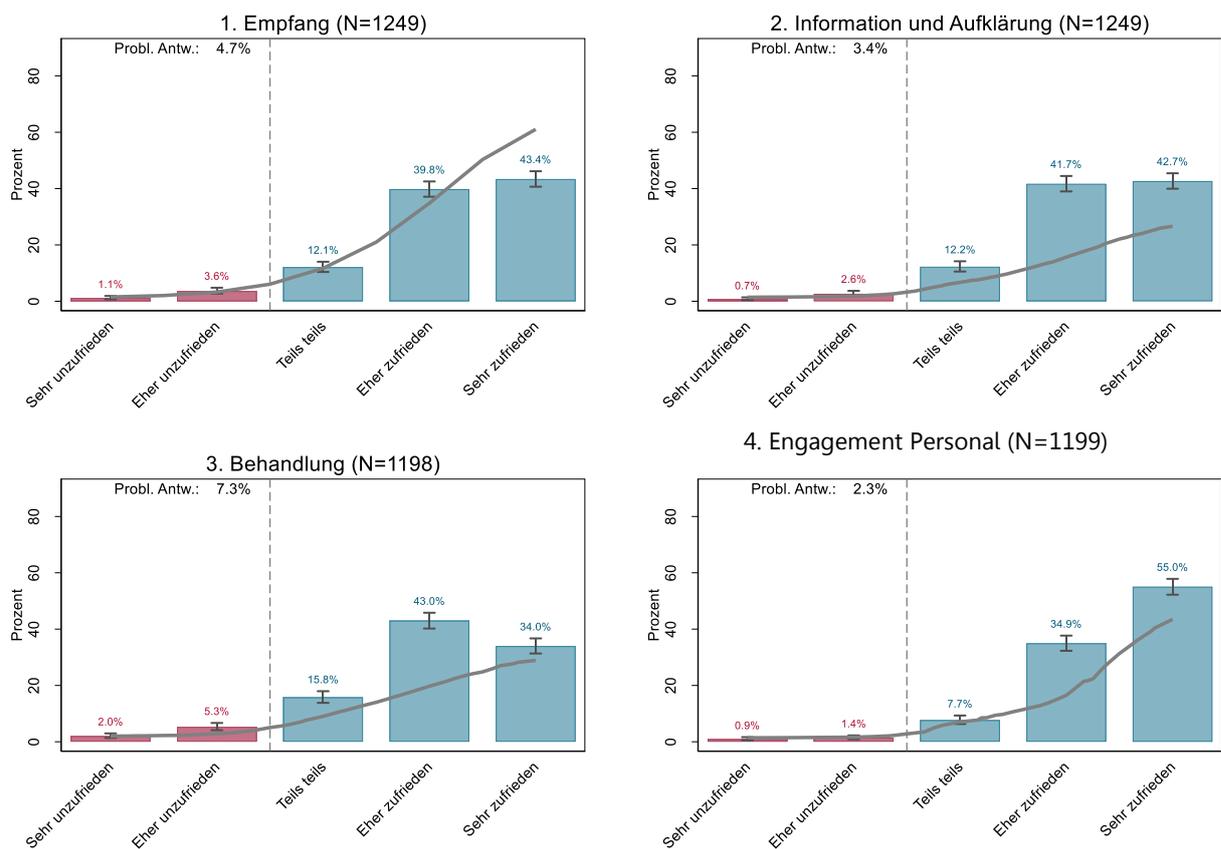
## 4.2 Zufriedenheitsgrad der Patientinnen und Patienten in der stationären Kinder- und Jugendpsychiatrie: Gesamtergebnisse 2021, Eltern

Nachfolgend sind für die acht Zufriedenheitsthemen die Anteile der Antwortkategorien grafisch dargestellt (Abbildung 29). Die Mittelwerte der Themen 1 bis 7 und die Details der Antworten mit dem jeweiligen 95%-Konfidenzintervall sind aus Tabelle 2 ersichtlich. Für das Thema «Aufenthaltsdauer» wurde der Anteil der zufriedenstellenden Antworten mit ihren 95%-Konfidenzintervallen übertragen. Die Anteile problematischer Antworten wurden in Tabelle 2 übertragen und sind in Abbildung 29 rot markiert. In Bezug auf die Definition und die Interpretation des Zufriedenheitsgrads der Eltern gelten die gleichen Grundsätze wie bei den Jugendlichen (Kapitel 3.2).

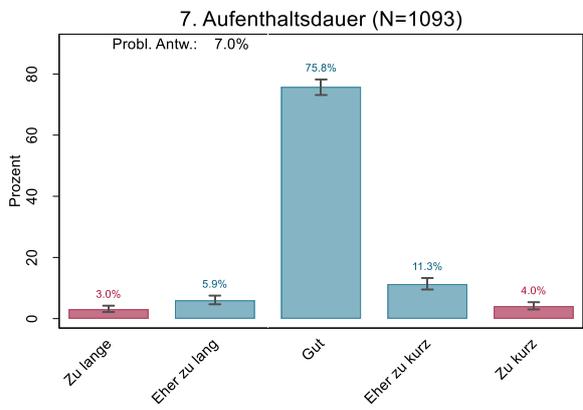
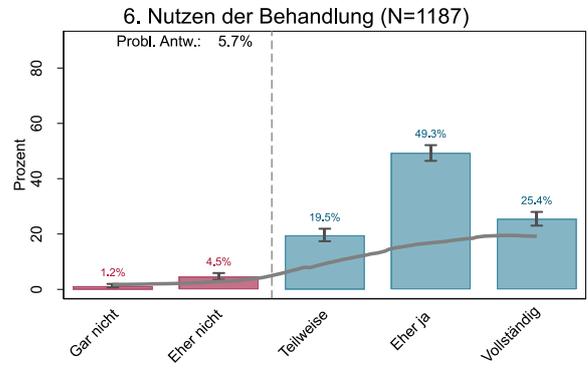
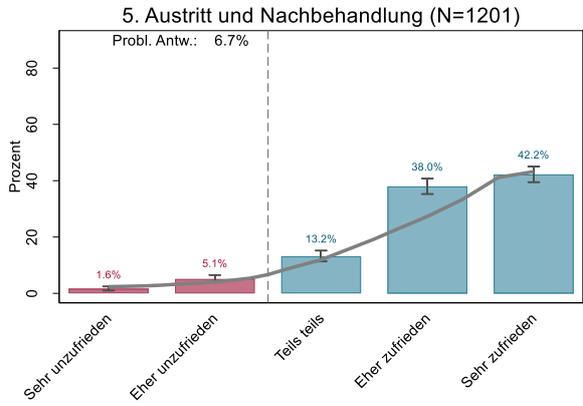
Die Ergebnisse aller Kliniken sind im Anhang in der Tabelle 15 aufgeführt.

**Abbildung 29: Patientenzufriedenheitsgrad Gesamtkollektiv: Verteilung der Antworten pro Thema, 2021, Eltern**

Anteile der Antwortkategorien mit 95%-Konfidenzintervallen. Problematische Antworten: rote Balken<sup>8</sup>.



<sup>8</sup> Die Grafiken zeigen die Kurven der Antwortverteilung vor ihrer Zuordnung zu den 5 Kategorien. Ausnahme bilden die aus einer einzigen Frage bestehenden Themen 1 und 8. In diesen beiden Fällen lässt sich die Antwortverteilung mit einer Kurve nicht angemessen abbilden.



**Tabelle 2: Deskriptive Gesamtergebnisse pro Thema, Eltern**

Anzahl retournierte Fragebogen <sup>a</sup> : 1'279	N evaluiert	Mittelwert	95%- Vertrauensintervall	Problematische Antworten <sup>b</sup>	Keine Antwort miss.
<b>1. Empfang</b>	1'249	4,35	[4,31; 4,40]	4,7%	2,3%
<b>2. Information und Aufklärung</b>	1'249	4,23	[4,19; 4,27]	3,4%	2,3%
<b>3. Behandlung</b>	1'198	4,06	[4,01; 4,11]	7,3%	6,3%
<b>4. Engagement Personal</b>	1'199	4,45	[4,41; 4,49]	2,3%	6,3%
<b>5. Austritt und Nachbehandlung</b>	1'201	4,14	[4,09; 4,19]	6,7%	6,1%
<b>6. Nutzen der Behandlung</b>	1'187	3,93	[3,89; 3,98]	5,7%	7,2%
<b>7. Aufenthaltsdauer</b>	1'093	93,0%*	[91,44; 94,47]	7,0%*	14,5%

\*Anteil der Antworten «genau richtig», zusammengesetzt aus den Antworten «eher zu lang», «gut» und «eher zu kurz».

<sup>a</sup> Zwei Kliniken wurden bei der Berechnung des Rücklaufs nicht berücksichtigt, ihre Antworten wurden aber in diese Auswertungen einbezogen. Dies erklärt auch, warum das Total der retournierten Fragebogen vom Total in Abbildung 21 abweicht.

**N evaluiert:** Anzahl für die Ergebnisse ausgewertete Antworten.

**Problematische Antworten:** Anteil der Antwortmöglichkeiten mit dem tiefsten Zufriedenheitsgrad: Werte von maximal 2,50 für die Themen 1 bis 6 sowie Antwort «zu kurz» und «zu lang» beim Thema 7.

<sup>b</sup> Da die Zahlen gerundet wurden, weichen die Summen unter Umständen ab.

**Keine Antwort:** nicht ausgewerteter Anteil an den 1'279 retournierten Fragebogen, da die minimale Anzahl der nötigen Antworten für die Bildung des Themenwerts nicht erreicht wurde.

**Abkürzungen:** miss: keine Antwort/kein Wert für das Thema

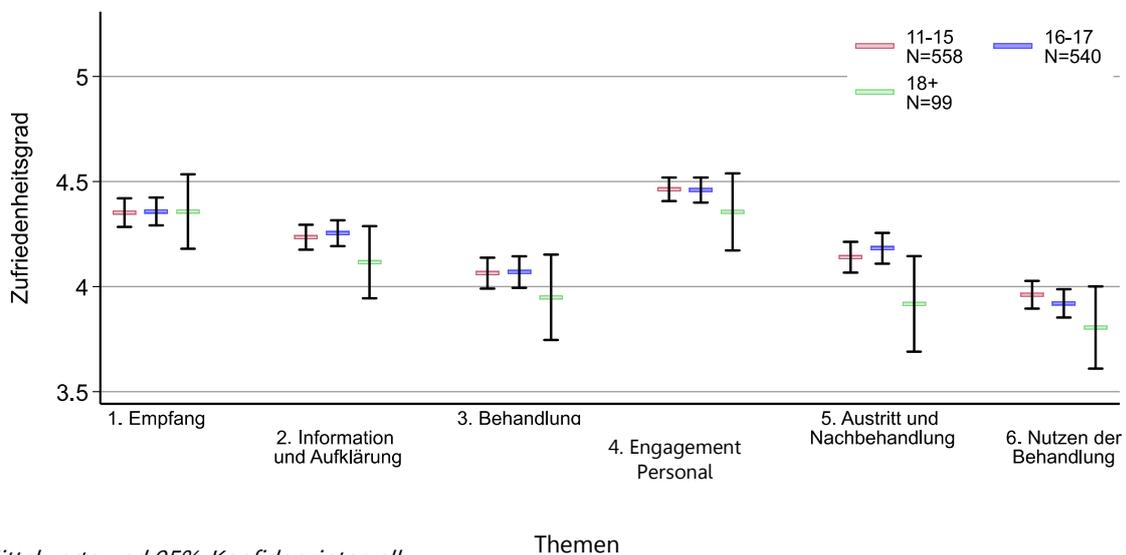
#### Anmerkungen zu den Gesamtergebnissen:

- Die Patientenzufriedenheit ist für alle Themenbereiche mittel bis hoch (Mittelwert von mehr als 3,50 auf einer Skala von 1 bis 5).
- Am besten bewertet wurden die beiden Themen zum «Engagement Personal» (Thema 4) und zum «Empfang» (Thema 1).
- Am wenigsten hoch ist die Zufriedenheit in Bezug auf Thema 6 (Nutzen der Behandlung), gefolgt von den Themen 3 (Behandlung), 5 (Austritt und Nachbehandlung) sowie 2 (Information und Aufklärung). Die Themen 3 und 7 erhielten mit 7,3% bzw. 7,0% die meisten problematischen Antworten.
- Das Thema 7 (Aufenthaltsdauer) wurde von 93,0% der Umfrageteilnehmenden als genau richtig beurteilt, nur 3,0% fanden sie zu lang und 4,0% zu kurz.
- Die Themen 4 (Engagement Personal) und 7 (Aufenthaltsdauer) weisen einen Deckeneffekt auf. 55,0% bzw. 75,8% der Eltern gaben bei diesen Themen den höchsten Zufriedenheitswert an (über 4,50 beim Thema 4 und Antwort «genau richtig» beim Thema 7).

### 4.3 Stratifizierte Ergebnisse, Eltern

In diesem Abschnitt werden die Ergebnisse nach Jugendbezogenen Faktoren (Alter des Jugendlichen), Geschlecht (Mädchen oder Junge), Ausfüllquartal, Sprache des Fragebogens und erwachsene Person, die den Fragebogen ausgefüllt hat, stratifiziert dargestellt (Einzelheiten in den Tabellen 7, 8, 9, 10 und 11 im Anhang). Das Thema «Aufenthaltsdauer» wurde aufgrund der verschiedenen Bewertungsskalen getrennt von den anderen Themen beurteilt.

**Abbildung 30: Stratifizierte Ergebnisse nach Alter der Jugendlichen, 2021, Eltern (11–15 Jahre vs. 16–17 Jahre vs. 18+ Jahre)**

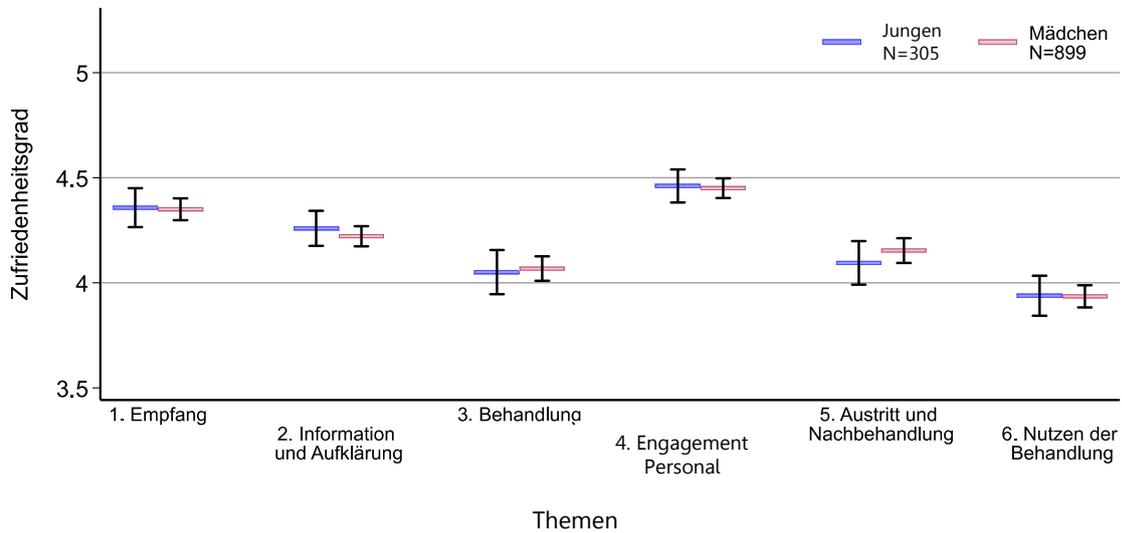


Mittelwerte und 95%-Konfidenzintervall

#### Anmerkungen:

- Zwischen den Eltern, die den Fragebogen für ihre Kinder aus verschiedenen Altersklassen ausgefüllt haben, bestehen in Bezug auf die Zufriedenheit nur geringfügige Unterschiede. Die sich überschneidenden Konfidenzintervalle deuten darauf hin, dass es sich um Zufallsschwankungen handelt.
- Der zwischen dem Alter der Jugendlichen und dem Zufriedenheitsgrad ihrer Eltern berechnete Rangkorrelationskoeffizient nach Spearman ergab keinen Zusammenhang.

**Abbildung 31: Stratifizierte Ergebnisse nach Geschlecht des Jugendlichen, Eltern**

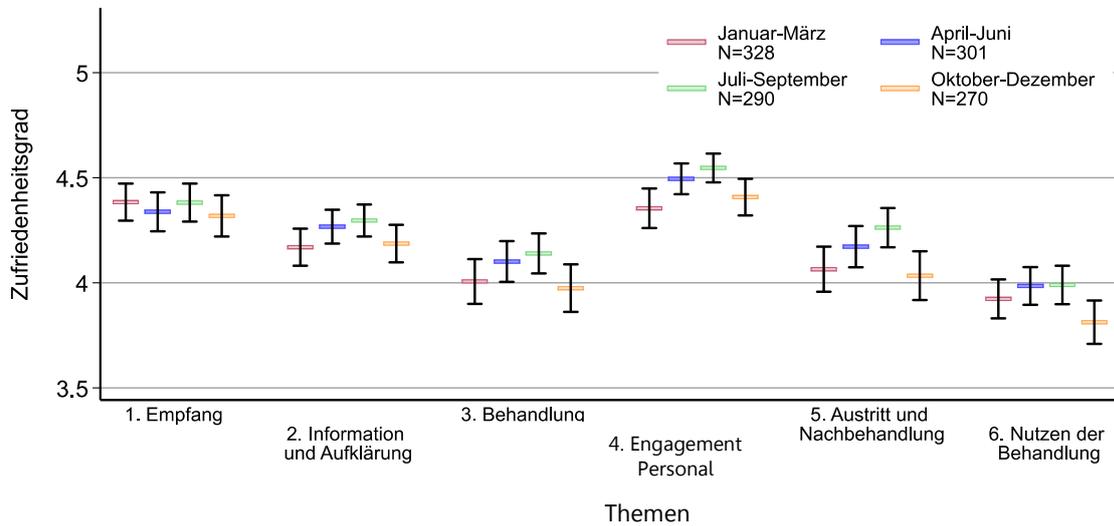


Mittelwerte und 95%-Konfidenzintervall

**Anmerkungen:**

- Zwischen den beiden Geschlechtern bestehen in Bezug auf die Zufriedenheit nur sehr kleine Unterschiede. Die sich überschneidenden Konfidenzintervalle deuten darauf hin, dass es sich um Zufallsschwankungen handelt.

**Abbildung 32: Stratifizierte Ergebnisse nach Ausfüllquartal, Eltern**

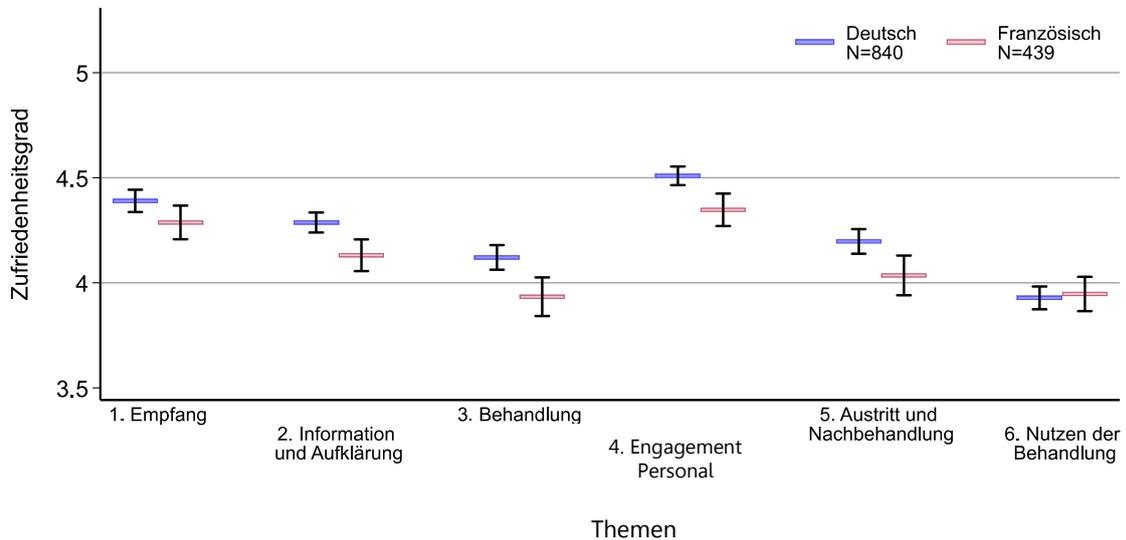


*Mittelwerte und 95%-Konfidenzintervall*

**Anmerkungen:**

- Zwischen den vier Ausfüllquartalen bestehen in Bezug auf die Zufriedenheit nur sehr kleine Unterschiede. Die sich überschneidenden Konfidenzintervalle deuten darauf hin, dass es sich um Zufallsschwankungen handelt.

**Abbildung 33: Stratifizierte Ergebnisse nach Sprache des Fragebogens, Eltern**

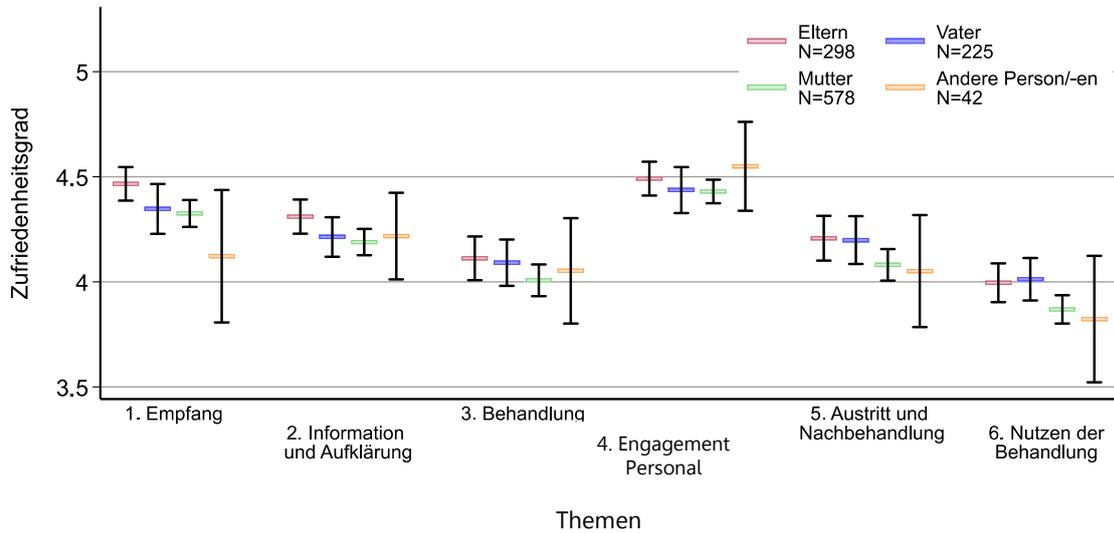


*Mittelwerte und 95%-Konfidenzintervall*

**Anmerkungen:**

- Zwischen den Sprachgemeinschaften bestehen in Bezug auf die Zufriedenheit der Eltern nur sehr kleine Unterschiede. Die sich überschneidenden Konfidenzintervalle deuten darauf hin, dass es sich um Zufallsschwankungen handelt.
- Bei den Themen 1 (Empfang), 2 (Information und Aufklärung), 3 (Behandlung), 4 (Engagement Personal) und 5 (Austritt und Nachbehandlung) sind die Mittelwerte der Eltern, die auf Deutsch geantwortet haben, höher als die der Eltern, die auf Französisch geantwortet haben. Allerdings sind diese Unterschiede klein.

**Abbildung 34: Stratifizierte Ergebnisse nach erwachsener Person, die den Fragebogen ausgefüllt hat, Eltern**



Mittelwerte und 95%-Konfidenzintervall

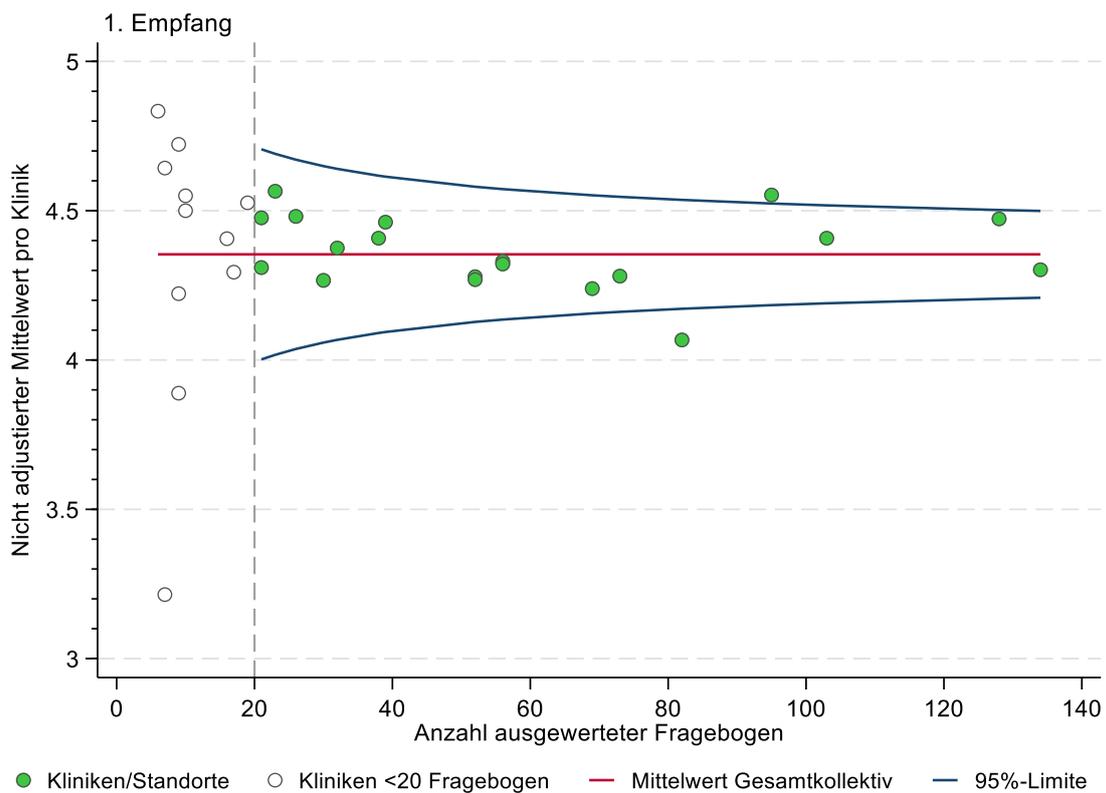
**Anmerkungen:**

- Zwischen den verschiedenen Kategorien Erwachsenen, die den Fragebogen ausgefüllt haben, bestehen in Bezug auf die Zufriedenheit nur sehr kleine Unterschiede. Die sich überschneidenden Konfidenzintervalle deuten darauf hin, dass es sich um Zufallsschwankungen handelt.
- Hinsichtlich der Auswirkungen der soziodemografischen Variablen auf die Beurteilung der Betreuungsdauer wurden die Anteile der «passenden» Antworten zwischen den Kategorien der Befragten für jede dieser gleichen Variablen verglichen (z. B. wurde der Anteil der Antworten der antwortenden Eltern für Jungen mit dem Anteil der Antworten der antwortenden Eltern für Mädchen verglichen). Die Ergebnisse machten deutlich, dass Unterschiede in Hinblick auf die soziodemographischen Variablen nur sehr gering sind. Darüber hinaus überschneiden sich die Konfidenzintervalle, was darauf hindeutet, dass es sich um zufällige Schwankungen handelt.

#### 4.4 Funnel Plots mit den Mittelwerten der einzelnen Zufriedenheitsthemen, Eltern

Die Funnel Plots (Trichterdiagramme) der Abbildungen 35 bis 41 zeigen die Ergebnisse sämtlicher Kliniken auf einen Blick. Darin sind für die Themen 1 bis 6 jeweils die Mittelwerte sämtlicher Kliniken separat angegeben. Bei der Bewertung der «Aufenthaltsdauer» (Thema 7) sind die Anteile aufgeführt (Antworten «genau richtig»). Die Lesehilfe für diese Grafiken ist in Kapitel 3.4 zu finden.

**Abbildung 35: Funnel Plot zum Thema 1 (nicht adjustierte Mittelwerte, N=1'249)**

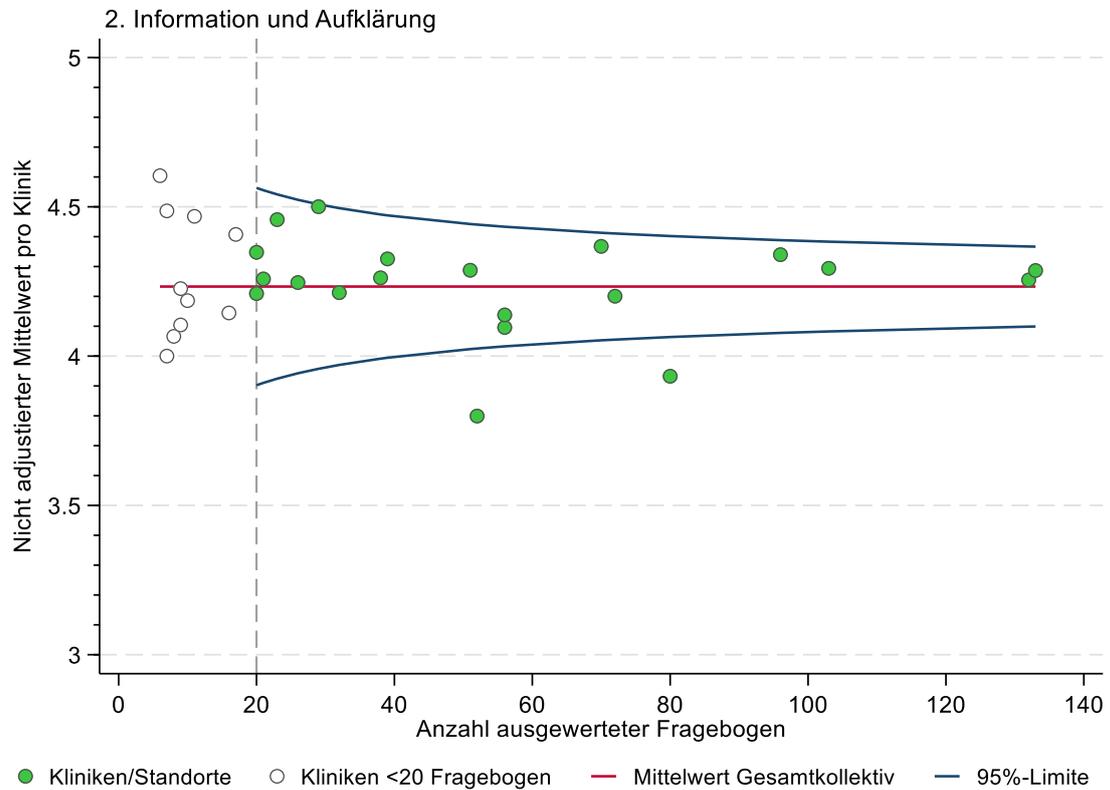


N: Anzahl ausgewertete Fragebogen (mit einer validen Antwort zum Thema). Die Werte der Kliniken mit weniger als 20 ausgewerteten Antworten sind weiss und ohne 95%-Limite dargestellt.

#### Anmerkungen:

- Bei den 19 Kliniken mit mindestens 20 ausgewerteten Antworten liegt der tiefste Wert bei 4,07 und der höchste bei 4,57 (max. Unterschied von 0,50); beim Thema 1 beträgt der Mittelwert des Gesamtkollektivs 4,35.

**Abbildung 36: Funnel Plot zum Thema 2 (nicht adjustierte Mittelwerte, N=1'249)**

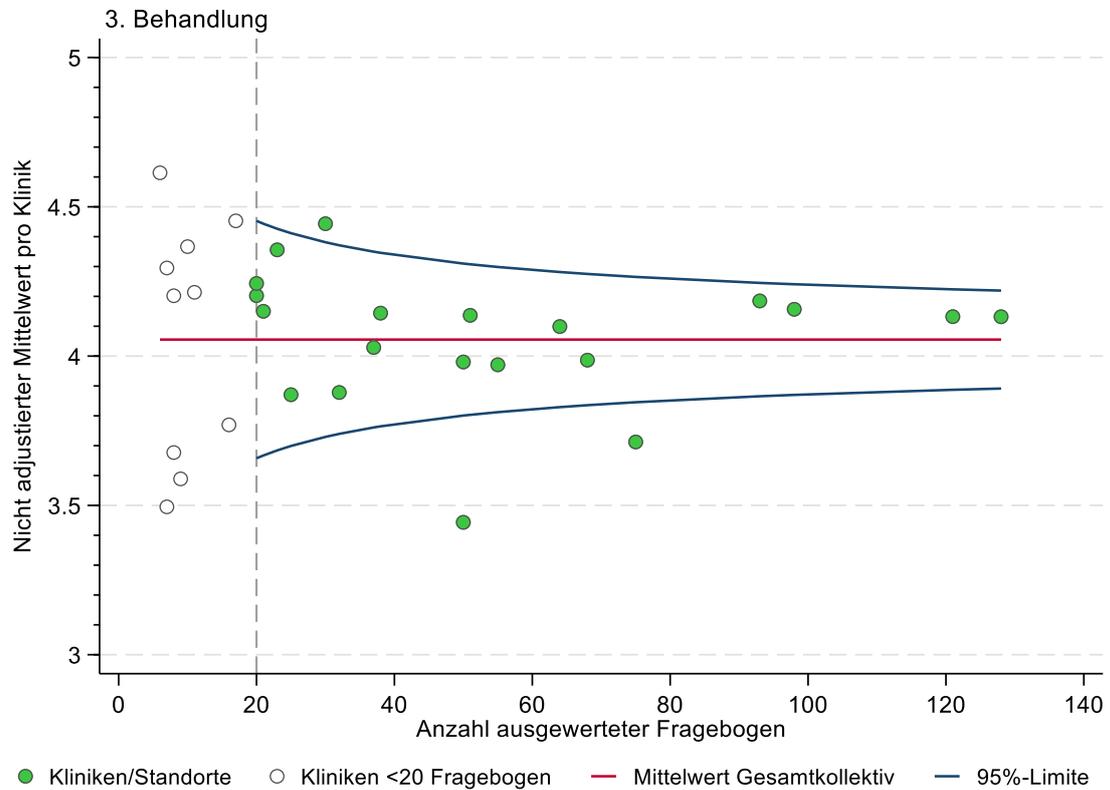


N: Anzahl ausgewertete Fragebogen (mit einer validen Antwort zum Thema). Die Werte der Kliniken mit weniger als 20 ausgewerteten Antworten sind weiss und ohne 95%-Limite dargestellt.

**Anmerkungen:**

- Bei den 20 Kliniken mit mindestens 20 ausgewerteten Antworten liegt der tiefste Wert bei 3,80 und der höchste bei 4,50 (max. Unterschied von 0,70); beim Thema 2 beträgt der Mittelwert des Gesamtkollektivs 4,23.

**Abbildung 37: Funnel Plot zum Thema 3 (nicht adjustierte Mittelwerte, N=1'198)**

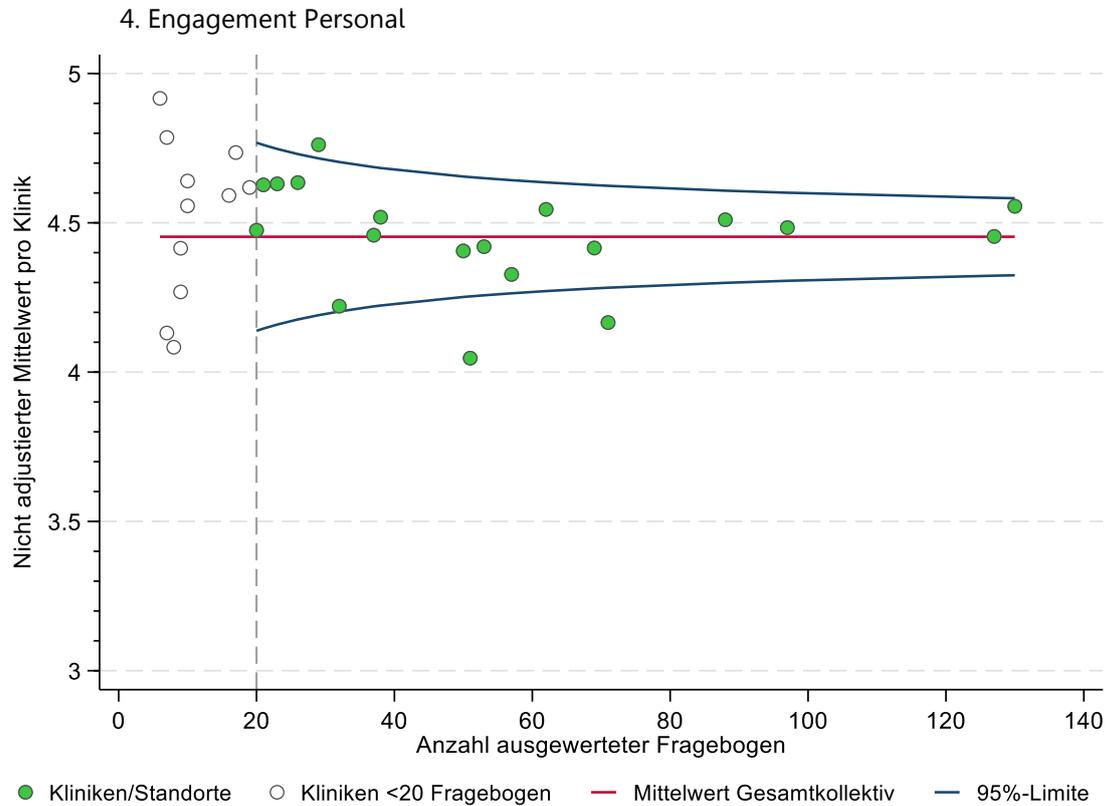


N: Anzahl ausgewertete Fragebogen (mit einer validen Antwort zum Thema). Die Werte der Kliniken mit weniger als 20 ausgewerteten Antworten sind weiss und ohne 95%-Limite dargestellt.

**Anmerkungen:**

- Bei den 20 Kliniken mit mindestens 20 ausgewerteten Antworten liegt der tiefste Wert bei 3,44 und der höchste bei 4,44 (max. Unterschied von 1,00); beim Thema 3 beträgt der Mittelwert des Gesamtkollektivs 4,06.

**Abbildung 38: Funnel Plot zum Thema 4 (nicht adjustierte Mittelwerte, N=1'199)**

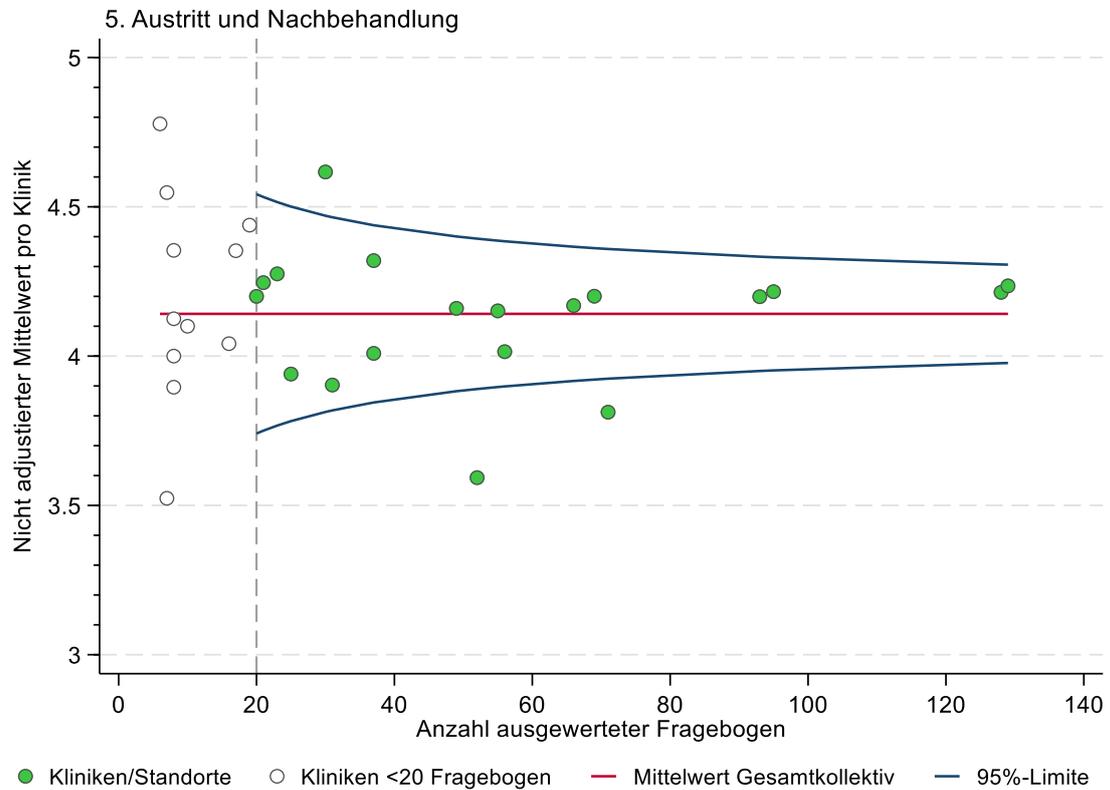


N: Anzahl ausgewertete Fragebogen (mit einer validen Antwort zum Thema). Die Werte der Kliniken mit weniger als 20 ausgewerteten Antworten sind weiss und ohne 95%-Limite dargestellt.

**Anmerkungen:**

- Bei den 19 Kliniken mit mindestens 20 ausgewerteten Antworten liegt der tiefste Wert bei 4,05 und der höchste bei 4,76 (max. Unterschied von 0,71); beim Thema 4 beträgt der Mittelwert des Gesamtkollektivs 4,45.

**Abbildung 39: Funnel Plot zum Thema 5 (nicht adjustierte Mittelwerte, N=1'201)**

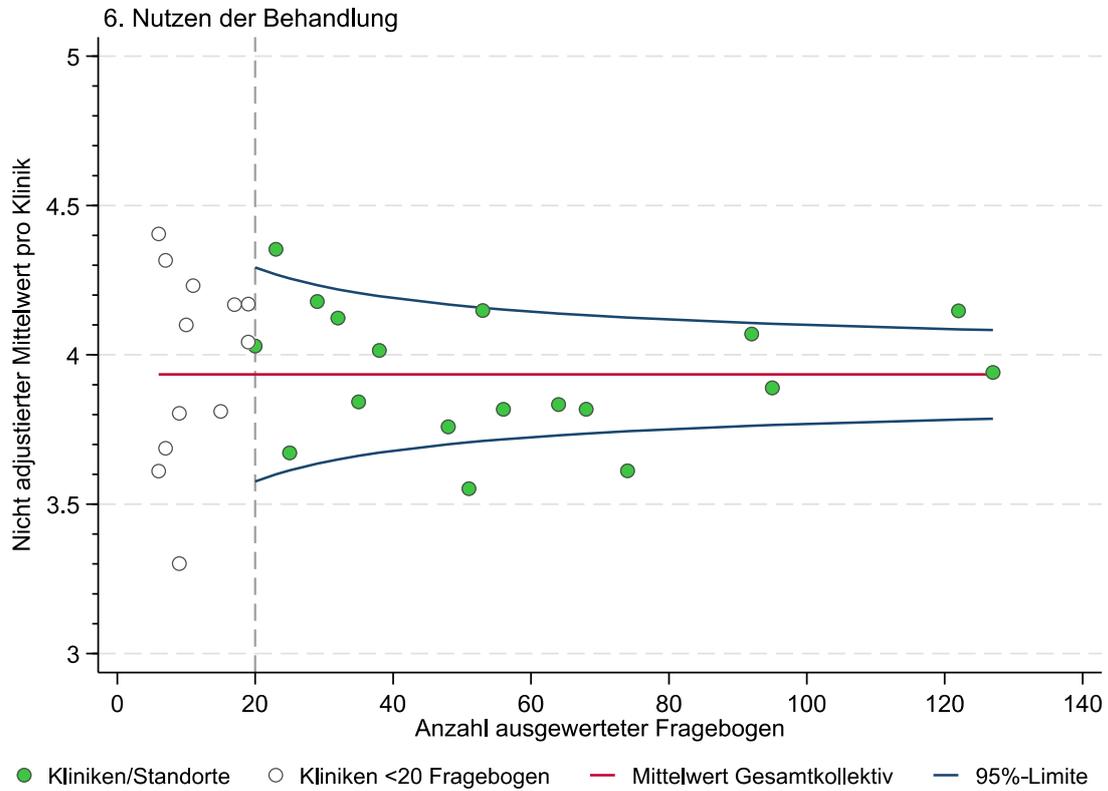


N: Anzahl ausgewertete Fragebogen (mit einer validen Antwort zum Thema). Die Werte der Kliniken mit weniger als 20 ausgewerteten Antworten sind weiss und ohne 95%-Limite dargestellt.

**Anmerkungen:**

- Bei den 19 Kliniken mit mindestens 20 ausgewerteten Antworten liegt der tiefste Wert bei 3,59 und der höchste bei 4,62 (max. Unterschied von 1,03); beim Thema 5 beträgt der Mittelwert des Gesamtkollektivs 4,14.

**Abbildung 40: Funnel Plot zum Thema 6 (nicht adjustierte Mittelwerte, N=1'187)**

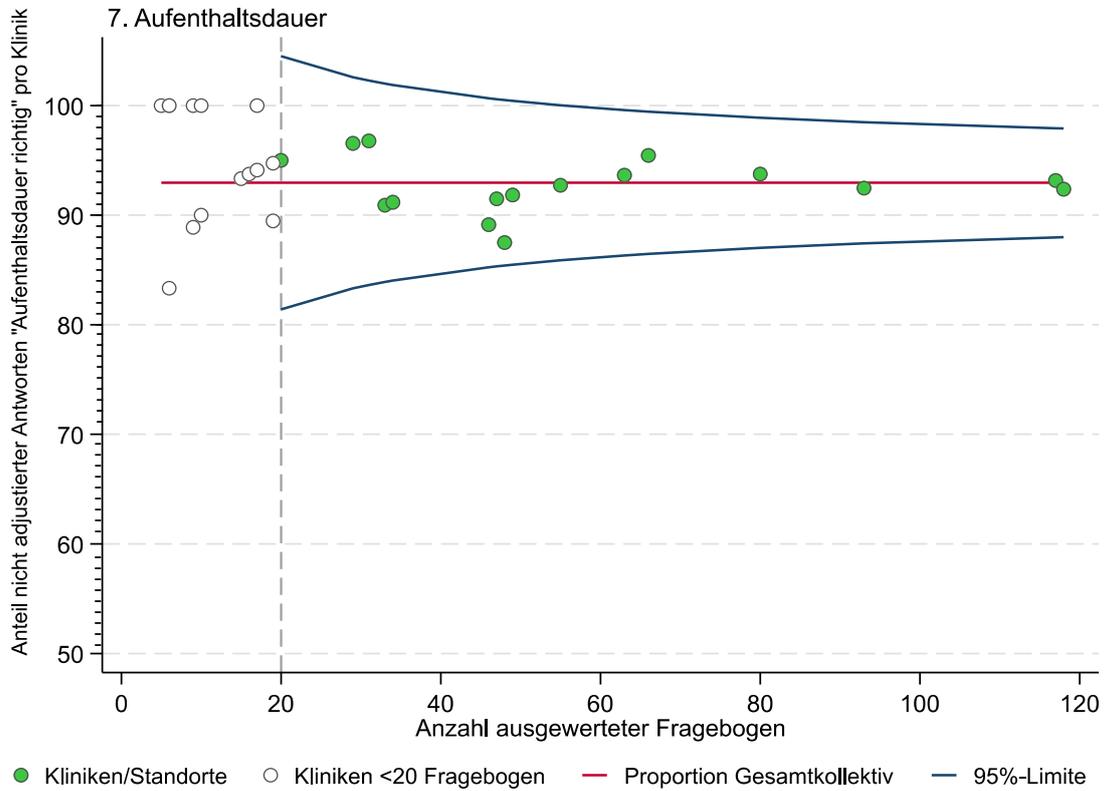


N: Anzahl ausgewertete Fragebogen (mit einer validen Antwort zum Thema). Die Werte der Kliniken mit weniger als 20 ausgewerteten Antworten sind weiss und ohne 95%-Limite dargestellt.

**Anmerkungen:**

- Bei den 18 Kliniken mit mindestens 20 ausgewerteten Antworten liegt der tiefste Wert bei 3,55 und der höchste bei 4,35 (max. Unterschied von 0,80); beim Thema 6 beträgt der Mittelwert des Gesamtkollektivs 3,93.

**Abbildung 41: Funnel Plot zum Thema 7 (Anteil der positiven Antworten, N=1'093)**



N: Anzahl ausgewertete Fragebogen (mit einer validen Antwort zum Thema). Die Werte der Kliniken mit weniger als 20 ausgewerteten Antworten sind weiss und ohne 95%-Limite dargestellt.

**Anmerkungen:**

- Bei den 16 Kliniken mit mindestens 20 ausgewerteten Antworten liegt der tiefste Wert bei 87,5% und der höchste bei 96,8% (max. Unterschied von 39,3%); beim Thema 7 beträgt der Mittelwert des Gesamtkollektivs 93,0%.

**Anmerkungen zu den fünf Funnel Plots zu den Kliniken mit  $\geq 20$  Antworten:**

- Die Werte liegen in allen Grafiken mehrheitlich zwischen den beiden 95%-Kontrolllimiten. Einige wenige Kliniken (in der Regel 2 bis 3) befinden sich unter- oder oberhalb des 95%-Trichters, das heisst, die Unterschiede in Bezug auf die Zufriedenheit zwischen diesen Kliniken gegenüber dem Mittelwert des Gesamtkollektivs sind nicht zufallsbedingt.
- Mit einem Unterschied von 1,03 Punkten auf einer Skala von 1 bis 5 zwischen den Mittelwerten der Kliniken mit mindestens 20 Antworten ist die Streuung beim Thema «Austritt und Nachbehandlung» am grössten. Beim Thema «Behandlung» ist die Streuung nur unwesentlich kleiner (1,00).
- Der höchste Mittelwert den eine Klinik mit mindestens 20 ausgewerteten Antworten erreicht hat, sind 4,76 Punkte beim Thema «Engagement Personal», der tiefste Mittelwert liegt bei 3,55 Punkten und wurde von einer anderen Klinik im Thema «Behandlung» erreicht.
- Kliniken mit wenigen Antworten weisen in der Regel grosse Zufallsschwankungen auf. Ihre Mittelwerte sollten daher nicht zu statistischen Zwecken mit dem Mittelwert des Gesamtkollektivs verglichen werden.
- Die Gesamtzahl, der für die Berechnung der Mittelwerte berücksichtigten Fälle, reicht von 1'093 (Thema 7) bis 1'249 (Themen 1 und 2), was 85,5% bzw. 97,7% der 1'279 retournierten Fragebogen entspricht. Dieser Unterschied ist auf die fehlenden Antworten und auf die Antworten «weiss nicht» zurückzuführen.

## 5 Zusammenfassung und Schlussfolgerung

---

Dieser Bericht präsentiert die Ergebnisse der ersten nationalen ANQ-Patientenzufriedenheitsbefragung in der stationären Kinder- und Jugendpsychiatrie. Die Erhebung erfasst die Antworten der Jugendlichen sowie die der erziehungsberechtigten Erwachsenen («Eltern»). Die Hauptergebnisse sind in zwei Teile gegliedert. Der erste enthält die Ergebnisse der Jugendlichen, der zweite jene der Eltern. Die Trennung ist deshalb nötig, weil die beiden Stichproben zwei ähnliche Fragebogen beantwortet haben, die aber nicht genau die gleichen Fragen enthalten. Zudem ist es wegen der Anonymisierung der Daten nicht möglich, die Jugendlichen der erwachsenen Person zuzuordnen, die den Fragebogen beantwortet hat. Ein direkter Vergleich der Ergebnisse wäre daher irreführend und würde den Eindruck erwecken, dass die Bewertungen der Eltern und der Jugendliche zusammenhängen und sich auf den gleichen Aufenthalt beziehen.

### **Zusammenfassung der wichtigsten Ergebnisse, Jugendliche**

Der Rücklauf der Befragung 2021 ist mit 53,9% insgesamt zufriedenstellend, variiert mit einer Bandbreite von 15,7% bis 97,1% jedoch stark zwischen den Kliniken. Drei Kliniken, bei denen die Anzahl der abgegebenen Fragebogen nicht bestimmt werden konnte, sind in diesem Gesamtrücklauf nicht enthalten. Die Umfrageteilnehmenden hatten ein Durchschnittsalter von 15,6 Jahren, wobei über die Hälfte der Patientinnen und Patienten mindestens 16 Jahre alt war. Mädchen sind unter den Umfrageteilnehmenden deutlich stärker vertreten (75,0%) als Jungen und die Antworten verteilen sich gleichmässig auf die Ausfüllquartale.

Die Datenqualität ist zufriedenstellend, obwohl der Anteil der fehlenden Antworten (Missings) bei den Merkmalen Geschlecht, Alter und Ausfüllmonat eher hoch liegt (zwischen 8,6% beim Alter und 15,6% beim Ausfüllquartal). Etwas mehr als die Hälfte der Patientinnen und Patienten hat alle Zufriedenheitsfragen und eine deutliche Mehrheit (98,1%) mindestens 15 von 29 Fragen beantwortet. Bei einigen Themen ist der Anteil fehlender Werte allerdings hoch, insbesondere bei der Bewertung der «Aufenthaltsdauer» (Thema 8, 18,8%).

Die Zufriedenheit bewegt sich allgemein auf einem hohen Niveau. Sie variiert auf einer Skala von 1 bis 5 zwischen 3,63 und 4,11 Punkten. Knapp 60% der Umfrageteilnehmenden gaben beim Thema «Aufenthaltsdauer» einen sehr hohen Zufriedenheitswert an. Beim Thema «Wohnen und Leben auf der Station» beträgt der entsprechende Anteil lediglich 11,5%. Kein Thema weist einen Deckeneffekt auf (d. h. die Mehrheit der Patientinnen und Patienten gab den höchsten Zufriedenheitswert an). Der Anteil problematischer Antworten reicht von 4,5% beim Thema «Information und Aufklärung» bis 15,7% beim Thema «Austritt und Nachbehandlung».

Die Funnel Plots enthalten wenige Fälle, die ausserhalb des 95%-Kontrolllimiten liegen und auf eine nicht ausschliesslich zufallsbedingte Streuung hinweisen. Zwischen den Kliniken bestehen folglich nur geringfügige Unterschiede.

### **Zusammenfassung der wichtigsten Ergebnisse, Eltern**

Der Rücklauf der Befragung 2021 ist mit 40,1% zufriedenstellend, variiert mit einer Bandbreite von 13,3% bis 90,9% jedoch stark zwischen den Kliniken. Zwei Kliniken, bei denen die Anzahl der abgegebenen Fragebogen nicht bestimmt werden konnte, sind in diesem Gesamtrücklauf nicht enthalten. Das Durchschnittsalter der Jugendlichen, für die die Eltern den Fragebogen ausgefüllt haben, lag bei 15,5 Jahren, wobei über die Hälfte der Patientinnen und Patienten mindestens 16 Jahre alt war. Mädchen sind deutlich stärker vertreten (74,7%) als Jungen. Die Antworten verteilen sich gleichmässig über die Ausfüllquartale und der Fragebogen wurde mehrheitlich von der Mutter ausgefüllt (50,6%).

Die Datenqualität ist zufriedenstellend, obwohl der Anteil der fehlenden Antworten (Missings) bei den Merkmalen Geschlecht, Alter, Ausfüllmonat und erwachsene Person, die den Fragebogen ausgefüllt

hat, eher hoch liegt (zwischen 5,9% beim Geschlecht und 10,6% bei der erwachsenen Person, die den Fragebogen ausgefüllt hat). Über die Hälfte der Eltern hat alle Zufriedenheitsfragen und eine deutliche Mehrheit (96,8%) mindestens 17 von 33 Fragen beantwortet. Bei einigen Themen ist der Anteil fehlender Werte relativ hoch, insbesondere bei der Bewertung der «Aufenthaltsdauer» (Thema 7, 14,5%).

Die Zufriedenheit bewegt sich allgemein auf einem hohen Niveau. Sie variiert auf einer Skala von 1 bis 5 zwischen 3,93 und 4,45 Punkten. Gut 70% der Umfrageteilnehmenden gaben beim Thema «Aufenthaltsdauer» einen sehr hohen Zufriedenheitswert an. Beim Thema «Nutzen der Behandlung» waren es lediglich 25,4%. Die Themen 4 und 7 weisen einen Deckeneffekt auf (d. h. die Mehrheit der Patientinnen und Patienten gab den höchsten Zufriedenheitswert an). Der Anteil problematischer Antworten reicht von 2,3% beim Thema «Engagement Personal» bis 7,3% beim Thema «Behandlung». Die Funnel Plots enthalten wenige Kliniken, die ausserhalb der 95%-Kontrolllimiten liegen und auf eine nicht ausschliesslich zufallsbedingte Streuung hinweisen. Zwischen den Kliniken bestehen folglich nur geringfügige Unterschiede.

### **Einschränkungen und Anmerkungen**

Bei der Interpretation der Ergebnisse der Patientenzufriedenheitsbefragung 2021 in der stationären Kinder- und Jugendpsychiatrie gilt es einige Einschränkungen zu beachten. Erstens schränkt der hohe Zufriedenheitsgrad die Möglichkeiten der Diskriminierung zwischen Kliniken ein. Obwohl der Deckeneffekt deutlich weniger ausgeprägt ist als bei Erhebungen mit allgemein formulierten Fragen, konzentrieren sich die Antworten der Umfrageteilnehmenden im oberen Teil der Skala (v. a. bei den Eltern). Zweitens ist trotz eines Rücklaufs von rund 50% bei den Jugendlichen die Repräsentativität dieser Stichprobe nicht gewährleistet, weil die soziodemografischen Merkmale der Grundgesamtheit (d. h. alle zur Befragung zugelassenen Patientinnen und Patienten) fehlen. Diese Einschränkungen beziehen sich nur auf die Mittelwerte, die dem Vergleich zwischen Kliniken dienen. Informationen über Verbesserungspotenziale der Kliniken lassen sich von den Ergebnissen und dem Anteil problematischer Antworten ableiten. Ferner wird darauf hingewiesen, dass die Ergebnisse einer Patientenzufriedenheitsmessung keine Schlüsse über die Qualität der Versorgung während des Aufenthalts in der Psychiatrie zulassen. Vielmehr informieren sie darüber, wie die Patientinnen und Patienten den Empfang, die Kommunikation mit dem Klinikpersonal und weitere Aspekte wahrnehmen. Darüber hinaus können auch geografische und/oder kulturelle Unterschiede die Ergebnisse beeinflussen [15]. Abschliessend wird darauf hingewiesen, dass die Güte des Messinstruments bestätigt wurde: Die Tabellen im Anhang mit den Werten des Cronbach-Index der internen Konsistenz (d.h., Tabellen 12 und 13) sind für alle Themenbereiche zufriedenstellend und dies gilt für beide Versionen des Fragebogens. Die Werte decken sich weitgehend mit jenen, die sich bei der Validierung der Instrumente ergeben haben, dies obwohl einige Fragen leicht anders formuliert wurden und andere nicht in die für die Befragung 2021 verwendeten Endversionen aufgenommen wurden [1].

### **Schlussfolgerungen**

Diese erste Patientenzufriedenheitsbefragung in der stationären Kinder- und Jugendpsychiatrie zeichnet sich durch einen zufriedenstellenden Rücklauf, eine hohe Zufriedenheit der Patienten und ihrer Eltern, aber – im Vergleich zu den anderen Zufriedenheitsbefragungen von ANQ – auch durch relativ hohe Anteile fehlender Werte aus.

## Literatur

---

1. Della Casa, A., Urben, S., Hefti, S., Wöckel, L., Beutler, H., Holzer, L., Riedo, V., von Schimmelmann, BG, Schmid, M. *Entwicklung des Fragebogens zur Erfassung der stationären Behandlungszufriedenheit in Kliniken für Kinder- und Jugendpsychiatrie/-psychotherapie (FBZ-KJP): Ergebnisse einer Pilotstudie.* Z Kinder Jug-Psych. 2002. 1–13.
2. ANQ-Messplan. Basis: Nationaler Qualitätsvertrag. Stand: Januar 2022. Zurückgeholt von: [https://www.anq.ch/wp-content/uploads/2018/02/ANQ\\_Plan-de-mesure.pdf](https://www.anq.ch/wp-content/uploads/2018/02/ANQ_Plan-de-mesure.pdf)
3. Madan, A., Sharp, C., Newlin, E., Vanwoerden, S., & Fowler, J. C. *Adolescents Are Less Satisfied with Inpatient Psychiatric Care than Their Parents: Does it matter?* J Healthc Qual. 2014. **0**: 1-8.
4. Marriage, K., Petrie, J., & Worling, D. *Consumer satisfaction with an adolescent inpatient psychiatric unit.* Can J Psychiat. 2001. **46**, 969-975.
5. Biering, P. *Child and adolescent experience of and satisfaction with psychiatric care: a critical review of the research literature.* J Psychiatr Ment Health Nurs. 2010. **17**, 65-72.
6. Solberg, C., Larsson, B., & Jozefiak, T. *Consumer satisfaction with the Child and Adolescent Mental Health Service and its association with treatment outcome: A 3-4-year follow-up study.* Nord J Psychiat. 2015. **69**, 224-232.
7. ESOPE, *Offre pour l'évaluation nationale et l'établissement de rapports en lien avec l'enquête de satisfaction des patient-e-s de l'ANQ en médecine somatique aigüe, réadaptation et psychiatrie.* IUMSP Lausanne, 2016. Nur in Französisch.
8. Duss, BG., Rosenheck, RA. & Stolar, M. *Patient satisfaction and administrative measures as indicators of the quality of mental health care.* Psychiatr Serv. 1999. **50**:1053-8.
9. *Patientenzufriedenheitsmessung ANQ. Konzept für die Messung in der Kinder- und Jugendpsychiatrie.* Version 1.0, Juli 2021. Zurückgeholt von: [https://www.anq.ch/wp-content/uploads/2021/09/ANQ\\_Patientenzufriedenheit\\_KJP\\_Konzept\\_V1.0.pdf](https://www.anq.ch/wp-content/uploads/2021/09/ANQ_Patientenzufriedenheit_KJP_Konzept_V1.0.pdf)
10. Townsend, J.-T., Ashby, F.G., *Measurement scales and statistics: The Misconception Misconceived.* Psychol Bull, 1984. **96**(2): p. 394.
11. Norman, G. *Likert scales, levels of measurement and the "laws" of statistics.* Advances in Health Sciences Education. 2010. **15**: 625-632.
12. Gaito, G. *Measurement scales and statistics: Resurgence of an old misconception.* Psychol Bull, 1980. **87**: 564-567.
13. Spiegelhalter, D.J., *Funnel plots for comparing institutional performance.* Statist. Med. 2005. **24**: 1185-1202.
14. Griffen, D., et al., *Application of statistical process control to physician-specific emergency department patient satisfaction scores: a novel use of the funnel plot.* Acad Emerg Med, 2012. **19**(3): 348-55.
15. Neuburger, J., et al., *Funnel plots for comparing provider performance based on patient-reported outcome measures.* BMJ Qual Saf, 2011. **20**(12): p. 1020-6.
16. Crow, R., et al., *The measurement of satisfaction with healthcare: implications for practice from a systematic review of the literature.* Health Technol Assess, 2002. **6**(32): 1-244.
17. Pallant, J. *SPSS Survival Manual. 6<sup>th</sup> Edition.* 2016. Open University Press: Berkshire (GB).

## Abbildungsverzeichnis

---

Abbildung 1: Anzahl abgegebener Fragebogen und Rücklauf 2021, Jugendliche .....	11
Abbildung 2: Anteil der fehlenden Antworten für die Zufriedenheitsthemen 2021, Jugendliche .....	12
Abbildung 3: Anteil der fehlenden Antworten für die soziodemografischen Merkmale 2021, Jugendliche .....	12
Abbildung 4: Verteilung der Umfrageteilnehmenden nach Alter sowie Durchschnittsalter, 2021, Jugendliche .....	13
Abbildung 5: Verteilung der Umfrageteilnehmenden nach Geschlecht, 2021, Jugendliche .....	13
Abbildung 6: Anteil der eingegangenen Fragebogen nach Ausfüllquartal, 2021, Jugendliche .....	14
Abbildung 7: Verteilung der Anzahl eingegangener Fragebogen nach Sprache, 2021, Jugendliche .....	14
Abbildung 8: Patientenzufriedenheitsgrad Gesamtkollektiv: Verteilung der Antworten pro Thema, 2021, Jugendliche .....	15
Abbildung 9: Stratifizierte Ergebnisse nach Alter der Jugendlichen, 2021(11–15 Jahre vs. 16–17 Jahre vs. 18+ Jahre) .....	18
Abbildung 10: Stratifizierte Ergebnisse nach Geschlecht der Jugendlichen, Jugendliche .....	19
Abbildung 11: Stratifizierte Ergebnisse nach Ausfüllquartal, Jugendliche .....	20
Abbildung 12: Stratifizierte Ergebnisse nach Sprache des Fragebogens, Jugendliche .....	21
Abbildung 13: Funnel Plot zum Thema 1 (nicht adjustierte Mittelwerte, N=1'926) .....	23
Abbildung 14: Funnel Plot zum Thema 2 (nicht adjustierte Mittelwerte, N=1'928) .....	24
Abbildung 15: Funnel Plot zum Thema 3 (nicht adjustierte Mittelwerte, N=1'899) .....	25
Abbildung 16: Funnel Plot zum Thema 4 (nicht adjustierte Mittelwerte, N=1'941) .....	26
Abbildung 17: Funnel Plot zum Thema 5 (nicht adjustierte Mittelwerte, N=1'891) .....	27
Abbildung 18: Funnel Plot zum Thema 6 (nicht adjustierte Mittelwerte, N=1'840) .....	28
Abbildung 19: Funnel Plot zum Thema 7 (nicht adjustierte Mittelwerte, N=1'854) .....	29
Abbildung 20: Funnel Plot zum Thema 8 (Anteil der positiven Antworten, N=1'632) .....	30
Abbildung 21: Anzahl abgegebener Fragebogen und Rücklauf 2021, Eltern .....	32
Abbildung 22: Anteil der fehlenden Antworten für die Zufriedenheitsthemen, 2021, Eltern .....	33
Abbildung 23: Anteil der fehlenden Antworten für die soziodemografischen Merkmale, 2021, Eltern ..	33
Abbildung 24: Verteilung der Jugendlichen nach Alter und Durchschnittsalter, 2021, Eltern .....	34
Abbildung 25: Verteilung der Jugendlichen nach Geschlecht, 2021, Eltern .....	34
Abbildung 26: Anteil der abgegebenen Fragebogen nach Ausfüllquartal, 2021, Eltern .....	35
Abbildung 27: Verteilung der Anzahl abgegebenen Fragebogen nach Sprache, 2021, Eltern .....	35
Abbildung 28: Verteilung der Anzahl eingegangener Fragebogen nach erwachsener Person, die den Fragebogen ausgefüllt hat, 2021 .....	36
Abbildung 29: Patientenzufriedenheitsgrad Gesamtkollektiv: Verteilung der Antworten pro Thema, 2021, Eltern .....	37
Abbildung 30: Stratifizierte Ergebnisse nach Alter der Jugendlichen, 2021, Eltern (11–15 Jahre vs. 16–17 Jahre vs. 18+ Jahre) .....	40
Abbildung 31: Stratifizierte Ergebnisse nach Geschlecht des Jugendlichen, Eltern .....	41
Abbildung 32: Stratifizierte Ergebnisse nach Ausfüllquartal, Eltern .....	42
Abbildung 33: Stratifizierte Ergebnisse nach Sprache des Fragebogens, Eltern .....	43
Abbildung 34: Stratifizierte Ergebnisse nach erwachsener Person, die den Fragebogen ausgefüllt hat, Eltern .....	44
Abbildung 35: Funnel Plot zum Thema 1 (nicht adjustierte Mittelwerte, N=1'249) .....	45
Abbildung 36: Funnel Plot zum Thema 2 (nicht adjustierte Mittelwerte, N=1'249) .....	46
Abbildung 37: Funnel Plot zum Thema 3 (nicht adjustierte Mittelwerte, N=1'198) .....	47
Abbildung 38: Funnel Plot zum Thema 4 (nicht adjustierte Mittelwerte, N=1'199) .....	48
Abbildung 39: Funnel Plot zum Thema 5 (nicht adjustierte Mittelwerte, N=1'201) .....	49
Abbildung 40: Funnel Plot zum Thema 6 (nicht adjustierte Mittelwerte, N=1'187) .....	50

Abbildung 41: Funnel Plot zum Thema 7 (Anteil der positiven Antworten, N=1'093) .....	51
Abbildung 42: Patientenzufriedenheitsgrad Gesamtkollektiv: Verteilung der Antworten pro Frage und Thema, 2021, Jugendliche .....	66
Abbildung 43: Patientenzufriedenheitsgrad Gesamtkollektiv: Verteilung der Antworten pro Frage und Thema, 2021, Eltern.....	74

## Tabellenverzeichnis

---

Tabelle 1: Deskriptive Gesamtergebnisse pro Thema, Jugendliche .....	17
Tabelle 2: Deskriptive Gesamtergebnisse pro Thema, Eltern .....	39
Tabelle 3: Mittelwerte des Zufriedenheitsgrads und 95%-Konfidenzintervalle nach Alter der Jugendlichen.....	61
Tabelle 4: Mittelwerte des Zufriedenheitsgrads und 95%-Konfidenzintervalle nach Geschlecht der Jugendlichen, 2021, Jugendliche .....	61
Tabelle 5: Mittelwerte des Zufriedenheitsgrads und 95%-Konfidenzintervalle nach Ausfüllquartal, 2021, Jugendliche .....	62
Tabelle 6: Mittelwerte des Zufriedenheitsgrads und Konfidenzintervalle nach Sprache des Fragebogens, 2021, Jugendliche .....	62
Tabelle 7: Mittelwerte des Zufriedenheitsgrads und Konfidenzintervalle nach Alter der Jugendlichen, 2021, Eltern.....	63
Tabelle 8: Mittelwerte des Zufriedenheitsgrads und 95%-Konfidenzintervalle nach Geschlecht der Jugendlichen, 2021, Eltern.....	63
Tabelle 9: Mittelwerte des Zufriedenheitsgrads und 95%-Konfidenzintervalle nach Ausfüllquartal, 2021, Eltern .....	64
Tabelle 10: Mittelwerte des Zufriedenheitsgrads und 95%-Konfidenzintervalle nach Sprache des Fragebogens, 2021, Eltern.....	64
Tabelle 11: Mittelwerte des Zufriedenheitsgrads und 95%-Konfidenzintervalle nach erwachsener Person, die den Fragebogen ausgefüllt hat, 2021, Eltern .....	65
Tabelle 12: Qualität der internen Konsistenz der Zufriedenheitsthemen, 2021, Jugendliche.....	82
Tabelle 13: Qualität der internen Konsistenz der Zufriedenheitsthemen, 2021, Eltern .....	82
Tabelle 14: Resultat pro Klinik, Stichprobe Jugendlichen.....	83
Tabelle 15: Resultat pro Klinik, Elternpopulation .....	86

## Anhang

---

### Glossar

**Mittelwert:** Der (arithmetische) Mittelwert (auch Durchschnitt) einer Reihe von Zahlen ist die Summe der Einzelwerte, geteilt durch die Anzahl der Werte.

**Median:** Der Median oder Zentralwert ist der Wert, der genau in der Mitte einer Datenverteilung liegt. 50% der Einzelwerte sind immer kleiner oder gleich dem Median, die anderen 50% grösser als der Median.

**Standardabweichung:** Mit der Standardabweichung wird die Datenstreuung gemessen. Je kleiner die Standardabweichung, desto näher liegen die einzelnen Messwerte am Mittelwert, je grösser die Standardabweichung, desto weiter liegen sie von ihm entfernt.

**Konfidenzintervall:** Ein 95%-Konfidenzintervall bedeutet, dass in mindestens 95% der Fälle (d.h. würde man eine ähnliche Messung, ein ähnliches Experiment wiederholen), der «wahre» Mittelwert im angegebenen Intervall liegen würde. Man hat also eine Chance von 95%, dass unser Intervall den richtigen Wert trifft. In diesem Bericht handelt es sich um den Mittelwert oder um den Anteil Antworten.

**Deckeneffekt:** Ein Deckeneffekt liegt dann vor, 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 sind die meisten Messwerte um die höchsten Werte gruppiert, z. B.: 90% der Umfrageteilnehmenden erreichen auf einer Skala von 1 bis 5 den Wert 5.

**Problematische Antworten:** Als problematische Antworten werden bei einem Thema, das aus einer einzigen Frage besteht, jeweils die zwei Antwortkategorien mit dem niedrigsten Zufriedenheitsgrad bezeichnet, z. B. die Antworten «sehr unzufrieden» und «eher unzufrieden». Bei Themen, die sich aus Antworten auf mehrere Fragen zusammensetzen, werden Werte bis maximal 2,50 als problematisch erachtet. Beim Thema «Aufenthaltsdauer» gelten als problematische Antworten «zu lang» und «zu kurz».

**Kontrolllimiten:** In diesem Bericht, entsprechen die 95%-Kontrolllimiten dem Teil einer Abweichung zwischen zwei Messungen (in diesem Fall dem Mittelwert des Gesamtkollektivs und dem Mittelwert einer Klinik), der dem Zufall zugeschrieben werden kann. Ausserhalb dieser Kontrolllimiten ist der Unterschied zwischen zwei Werten nicht allein zufallsbedingt.

**Effektgrösse:** Mit der Effektgrösse wird die Stärke eines Effekts einer Variablen auf eine andere gemessen. Die Effektgrösse ist also eine deskriptive statistische Grösse, die anhand empirischer Daten berechnet wird, um das Ausmass des Zusammenhangs zwischen den Variablen zu ermitteln. Diese Grösse ergänzt weitere statistische Grössen wie den  $p$ -Wert eines Tests (Evidenzmass für die Glaubwürdigkeit der Nullhypothese). In diesem Bericht werden als Effektgrössen der Spearman-Koeffizient und der *Cohens d* verwendet.

**Cronbachsches Alpha:** Damit wird die interne Konsistenz einer Grösse (in diesem Fall eines Themas) gemessen, das sich aus mehreren Fragen zusammensetzt. Der Wert gibt an, wie stark die Fragen einer gleichen Thematik ein konsistentes Ganzes bilden, indem das gleiche Grundkonzept gemessen wird. Das Cronbachsche Alpha kann Werte zwischen 0 und 1 annehmen. Idealerweise sollte der Wert für

eine aggregierte Messung über 0,7 liegen. Da er aber von der Anzahl der gemessenen Fragen abhängt, sind tiefere Werte (bis 0,5 für weniger als 10 Fragen) nicht ungewöhnlich [16].

**Fehlende Werte (Missing):** Retournierte Fragebogen können eine oder mehrere fehlende (nicht ausgefüllte) Antworten enthalten, zum Beispiel, wenn eine Frage nicht beantwortet wurde oder die Ausweichantwort (z. B. «keine Medikation» oder «weiss nicht») angekreuzt wurde. Für die Auswertung werden keine Imputationen oder Gewichtungen verwendet, um fehlende Werte oder nicht retournierte Fragebogen zu kompensieren, es werden nur vollständige Daten ausgewertet («complete case analysis»). Zur Berechnung der nicht adjustierten Mittelwerte werden alle Fragebogen mit einer validen Antwort einbezogen, für die Berechnung der Mittelwerte der Themen können hingegen nur Fragebogen mit vollständigen Daten für mindestens die Hälfte der Fragen eines Themas berücksichtigt werden. In diesem Fall galten die Ausweichantworten «keine Medikation» und «ich weiss nicht» zwar als valide Antworten, ihnen wurde aber kein Wert zugewiesen) und sie wurden bei der Berechnung des Mittelwerts nicht berücksichtigt.

**Tabelle 3: Mittelwerte des Zufriedenheitsgrads und 95%-Konfidenzintervalle nach Alter der Jugendlichen, 2021, Jugendliche**

Alter	Empfang		Information und Aufklärung		Behandlung		Beziehung zum Personal		Wohnen und Leben auf der Station		Austritt und Nachbehandlung		Nutzen der Behandlung	
	M	VI	M	VI	M	VI	M	VI	M	VI	M	VI	M	VI
11-15 N=799	4,03	[3,96;4,09]	3,90	[3,84;3,95]	3,79	[3,73;3,84]	4,09	[4,03;4,15]	3,80	[3,75;3,85]	3,76	[3,69;3,84]	3,63	[3,56;3,70]
16-17 N=837	4,05	[3,99;4,11]	3,98	[3,93;4,03]	3,79	[3,74;3,85]	4,14	[4,08;4,19]	3,77	[3,72;3,81]	3,82	[3,75;3,89]	3,60	[3,54;3,66]
18+ N=201	4,09	[3,97;4,20]	4,01	[3,92;4,11]	3,82	[3,72;3,92]	4,23	[4,13;4,34]	3,81	[3,72;3,90]	3,84	[3,70;3,98]	3,77	[3,63;3,90]

M: Mittelwerte

%: Anteil positiver Antworten

KI: 95%-Vertrauensintervall

**Tabelle 4: Mittelwerte des Zufriedenheitsgrads und 95%-Konfidenzintervalle nach Geschlecht der Jugendlichen, 2021, Jugendliche**

Geschlecht	Empfang		Information und Aufklärung		Behandlung		Beziehung zum Personal		Wohnen und Leben auf der Station		Austritt und Nachbehandlung		Nutzen der Behandlung	
	M	VI	M	VI	M	VI	M	VI	M	VI	M	VI	M	VI
Jugend N=449	4,03	[3,94;4,11]	3,91	[3,84;3,99]	3,86	[3,78;3,93]	4,17	[4,09;4,25]	3,77	[3,69;3,84]	3,93	[3,84;4,03]	3,78	[3,69;3,87]
Mädchen N=1349	4,06	[4,01;4,11]	3,97	[3,93;4,01]	3,78	[3,74;3,83]	4,12	[4,08;4,16]	3,80	[3,76;3,83]	3,77	[3,71;3,82]	3,60	[3,54;3,65]

M: Mittelwerte

%: Anteil positiver Antworten

KI: 95%-Vertrauensintervall

**Tabelle 5: Mittelwerte des Zufriedenheitsgrads und 95%-Konfidenzintervalle nach Ausfüllquartal, 2021, Jugendliche**

Ausfüllquartal	Empfang		Information und Aufklärung		Behandlung		Beziehung zum Personal		Wohnen und Leben auf der Station		Austritt und Nachbehandlung		Nutzen der Behandlung	
	M	VI	M	VI	M	VI	M	VI	M	VI	M	VI	M	VI
Januar-März N=483	4,03	[3,94;4,11]	3,96	[3,89;4,03]	3,79	[3,71;3,86]	4,11	[4,04;4,19]	3,80	[3,74;3,86]	3,81	[3,71;3,90]	3,61	[3,52;3,70]
April-Juni N=478	4,08	[4,00;4,16]	3,97	[3,90;4,04]	3,78	[3,70;3,85]	4,16	[4,09;4,23]	3,79	[3,72;3,85]	3,84	[3,74;3,94]	3,64	[3,55;3,73]
Juli-September N=362	4,05	[3,96;4,14]	3,99	[3,91;4,06]	3,88	[3,81;3,96]	4,17	[4,09;4,25]	3,79	[3,72;3,86]	3,90	[3,80;4,01]	3,71	[3,62;3,81]
Oktober-Dezember N=372	4,04	[3,94;4,13]	3,86	[3,78;3,94]	3,68	[3,60;3,76]	4,05	[3,96;4,13]	3,73	[3,66;3,80]	3,63	[3,52;3,73]	3,52	[3,43;3,62]

M: Mittelwerte

%: Anteil positiver Antworten

KI: 95%-Vertrauensintervall

**Tabelle 6: Mittelwerte des Zufriedenheitsgrads und Konfidenzintervalle nach Sprache des Fragebogens, 2021, Jugendliche**

Sprache	Empfang		Information und Aufklärung		Behandlung		Beziehung zum Personal		Wohnen und Leben auf der Station		Austritt und Nachbehandlung		Nutzen der Behandlung	
	M	VI	M	VI	M	VI	M	VI	M	VI	M	VI	M	VI
Deutsch N=1325	4,06	[4,01;4,11]	3,99	[3,95;4,03]	3,86	[3,81;3,90]	4,16	[4,12;4,20]	3,84	[3,80;3,87]	3,78	[3,73;3,84]	3,63	[3,58;3,69]
Französisch N=684	4,00	[3,93;4,06]	3,83	[3,77;3,89]	3,65	[3,58;3,71]	4,02	[3,95;4,09]	3,67	[3,62;3,73]	3,80	[3,71;3,88]	3,61	[3,53;3,69]

M: Mittelwerte

%: Anteil positiver Antworten

KI: 95%-Vertrauensintervall

**Tabelle 7: Mittelwerte des Zufriedenheitsgrads und Konfidenzintervalle nach Alter der Jugendlichen, 2021, Eltern**

Alter	Empfang		Information und Aufklärung		Behandlung		Engagement Personal		Austritt und Nachbehandlung		Nutzen der Behandlung	
	M	VI	M	VI	M	VI	M	VI	M	VI	M	VI
11-15 N=558	4,35	[4,28;4,42]	4,23	[4,18;4,29]	4,06	[3,99;4,14]	4,46	[4,41;4,52]	4,14	[4,07;4,21]	3,96	[3,90;4,03]
16-17 N=260	4,36	[4,29;4,42]	4,25	[4,19;4,32]	4,07	[3,99;4,14]	4,46	[4,40;4,52]	4,18	[4,11;4,26]	3,92	[3,85;3,99]
18+ N=99	4,36	[4,18;4,53]	4,12	[3,94;4,29]	3,95	[3,75;4,15]	4,36	[4,17;4,54]	3,92	[3,69;4,14]	3,81	[3,61;4,00]

M: Mittelwerte

%: Anteil positiver Antworten

KI: 95%-Vertrauensintervall

**Tabelle 8: Mittelwerte des Zufriedenheitsgrads und 95%-Konfidenzintervalle nach Geschlecht der Jugendlichen, 2021, Eltern**

Geschlecht	Empfang		Information und Aufklärung		Behandlung		Engagement Personal		Austritt und Nachbehandlung		Nutzen der Behandlung	
	M	VI	M	VI	M	VI	M	VI	M	VI	M	VI
Jugend N=305	4,36	[4,26;4,45]	4,26	[4,18;4,34]	4,05	[3,95;4,16]	4,46	[4,38;4,54]	4,09	[3,99;4,20]	3,94	[3,84;4,03]
Mädchen N=899	4,35	[4,30;4,40]	4,22	[4,17;4,27]	4,07	[4,01;4,13]	4,45	[4,40;4,50]	4,15	[4,09;4,21]	3,94	[3,88;3,99]

M: Mittelwerte

%: Anteil positiver Antworten

KI: 95%-Vertrauensintervall

**Tabelle 9: Mittelwerte des Zufriedenheitsgrads und 95%-Konfidenzintervalle nach Ausfüllquartal, 2021, Eltern**

Ausfüllquartal	Empfang		Information und Aufklärung		Behandlung		Engagement Personal		Austritt und Nachbehandlung		Nutzen der Behandlung	
	M	VI	M	VI	M	VI	M	VI	M	VI	M	VI
Januar-März N=328	4,38	[4,30;4,47]	4,17	[4,08;4,26]	4,01	[3,90;4,11]	4,35	[4,26;4,45]	4,06	[3,96;4,17]	3,92	[3,83;4,02]
April-Juni N=301	4,34	[4,24;4,43]	4,27	[4,19;4,35]	4,10	[4,00;4,20]	4,50	[4,42;4,57]	4,17	[4,07;4,27]	3,98	[3,90;4,07]
Juli-Sept. N=290	4,38	[4,29;4,47]	4,30	[4,22;4,37]	4,14	[4,04;4,23]	4,55	[4,48;4,61]	4,26	[4,17;4,36]	3,99	[3,90;4,08]
Oktober-Dez. N=270	4,32	[4,22;4,42]	4,19	[4,10;4,28]	3,97	[3,86;4,09]	4,41	[4,32;4,49]	4,03	[3,92;4,15]	3,81	[3,71;3,92]

M: Mittelwerte

%: Anteil positiver Antworten

KI: 95%-Vertrauensintervall

**Tabelle 10: Mittelwerte des Zufriedenheitsgrads und 95%-Konfidenzintervalle nach Sprache des Fragebogens, 2021, Eltern**

Sprache	Empfang		Information und Aufklärung		Behandlung		Engagement Personal		Austritt und Nachbehandlung		Nutzen der Behandlung	
	M	VI	M	VI	M	VI	M	VI	M	VI	M	VI
Deutsch N=840	4,39	[4,34;4,44]	4,29	[4,24;4,33]	4,12	[4,06;4,18]	4,51	[4,46;4,55]	4,20	[4,14;4,26]	3,93	[3,87;3,98]
Französisch N=439	4,29	[4,21;4,37]	4,13	[4,06;4,21]	3,93	[3,84;4,03]	4,35	[4,27;4,42]	4,04	[3,94;4,13]	3,95	[3,87;4,03]

M: Mittelwerte

%: Anteil positiver Antworten

KI: 95%-Vertrauensintervall

**Tabelle 11: Mittelwerte des Zufriedenheitsgrads und 95%-Konfidenzintervalle nach erwachsener Person, die den Fragebogen ausgefüllt hat, 2021, Eltern**

	Empfang		Information und Aufklärung		Behandlung		Engagement Personal		Austritt und Nachbehandlung		Nutzen der Behandlung	
	M	VI	M	VI	M	VI	M	VI	M	VI	M	VI
Eltern N=298	4.47	[4.39,4.55]	4.31	[4.23,4.39]	4.11	[4.01,4.22]	4.49	[4.41,4.57]	4.21	[4.10,4.31]	4.00	[3.90,4.09]
Vater N=225	4.35	[4.23,4.47]	4.21	[4.12,4.31]	4.09	[3.98,4.20]	4.44	[4.33,4.55]	4.20	[4.08,4.31]	4.01	[3.91,4.11]
Mutter N=578	4.33	[4.26,4.39]	4.19	[4.13,4.25]	4.01	[3.93,4.08]	4.43	[4.37,4.49]	4.08	[4.01,4.16]	3.87	[3.80,3.94]
Andere N=42	4.12	[3.81,4.44]	4.22	[4.01,4.42]	4.05	[3.80,4.30]	4.55	[4.34,4.76]	4.05	[3.79,4.32]	3.82	[3.52,4.12]

M: Mittelwerte

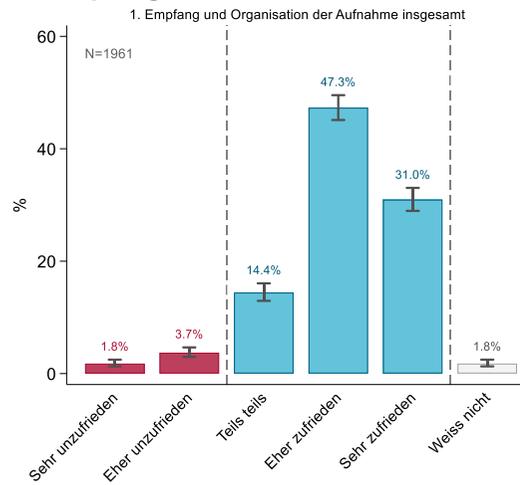
%: Anteil positiver Antworten

KI: 95%-Vertrauensintervall

**Abbildung 42: Patientenzufriedenheitsgrad Gesamtkollektiv: Verteilung der Antworten pro Frage und Thema, 2021, Jugendliche**

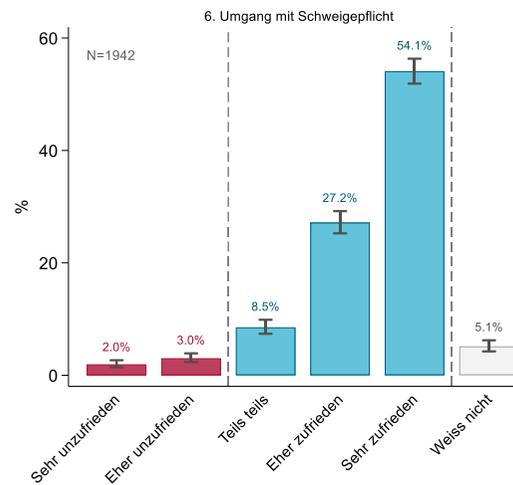
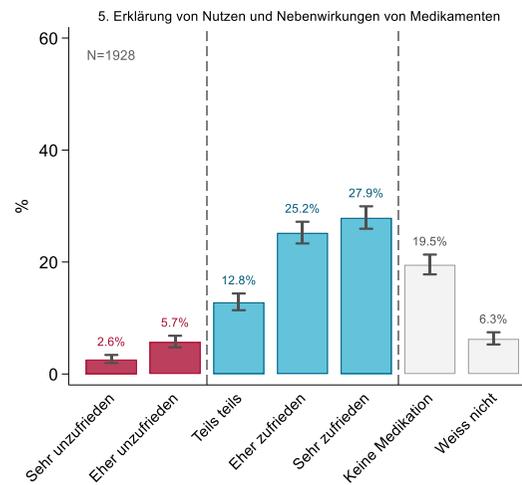
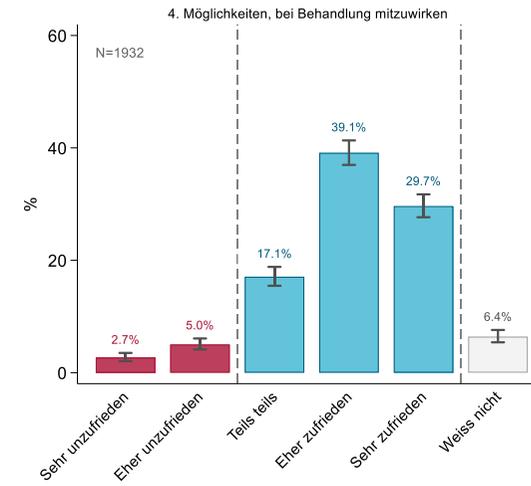
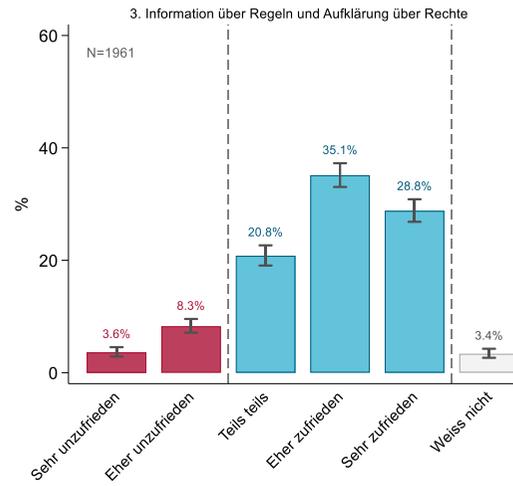
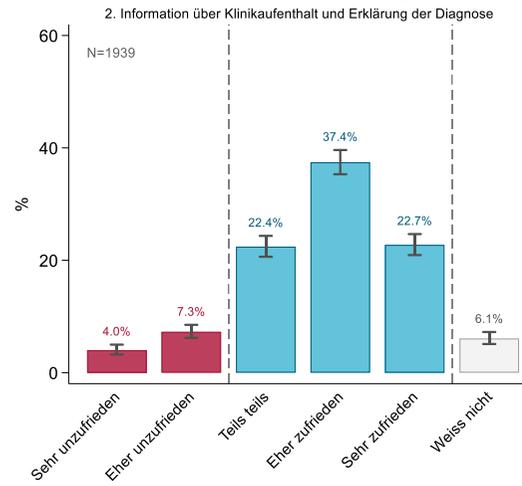
Anteile der Antwortkategorien mit 95%-Konfidenzintervallen. Problematische Antworten: rote Balken<sup>9</sup>.

### 1. Empfang

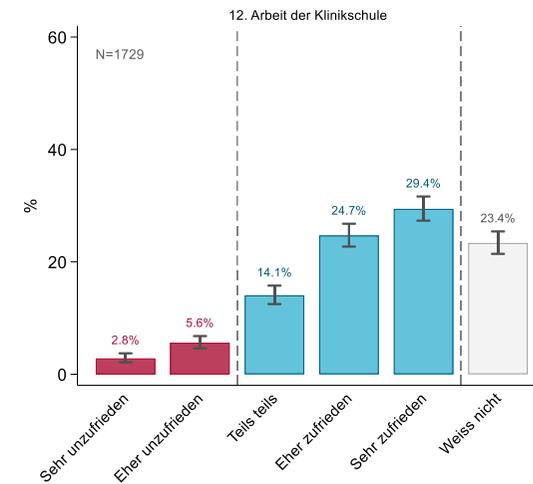
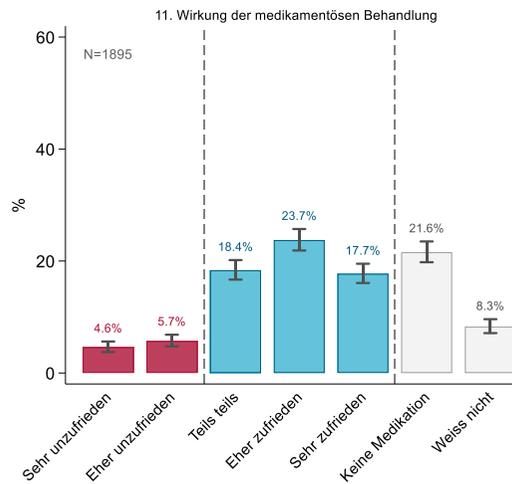
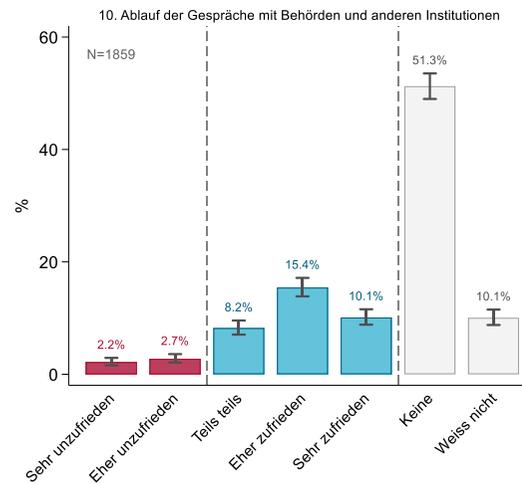
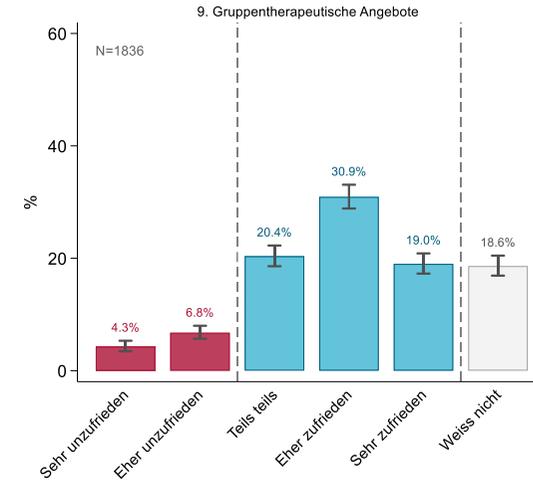
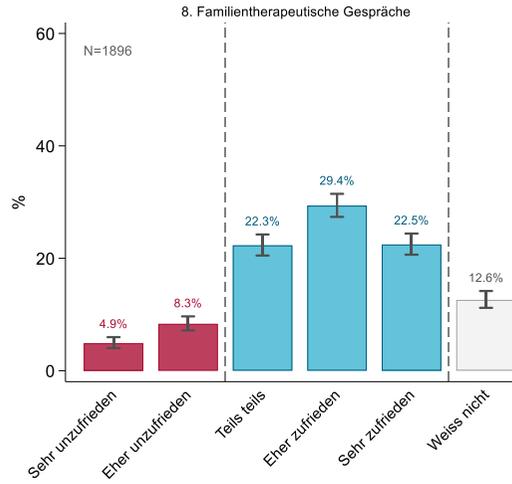
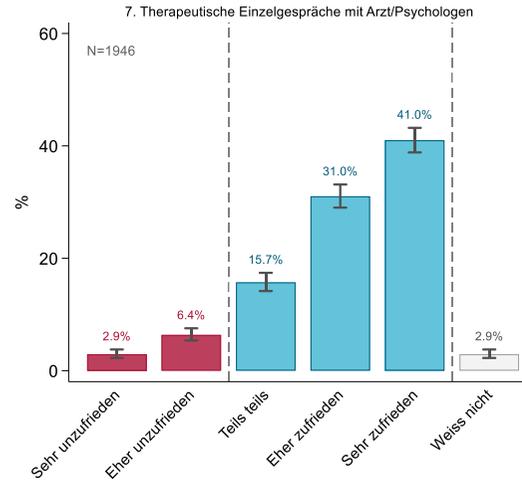


<sup>9</sup> In den Anteilen sind die in den Grafiken dargestellten Antwortkategorien eingerechnet. Je nach Anteil der alternativen Antworten kann der Anteil problematischer Antworten daher leicht unterschätzt sein.

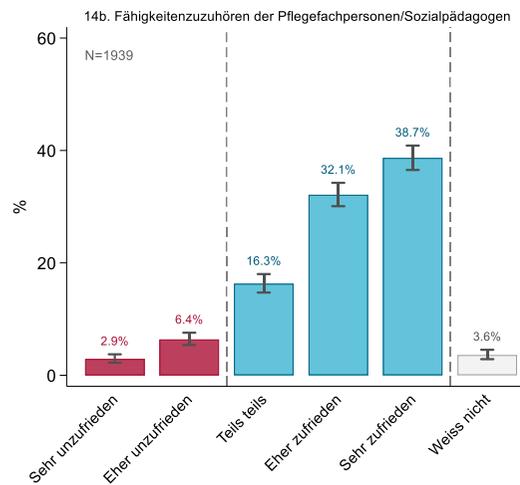
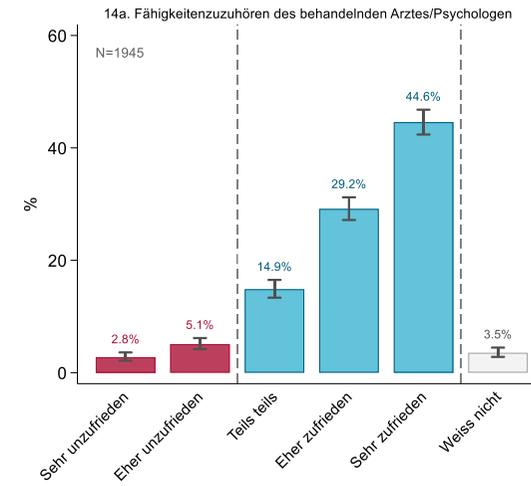
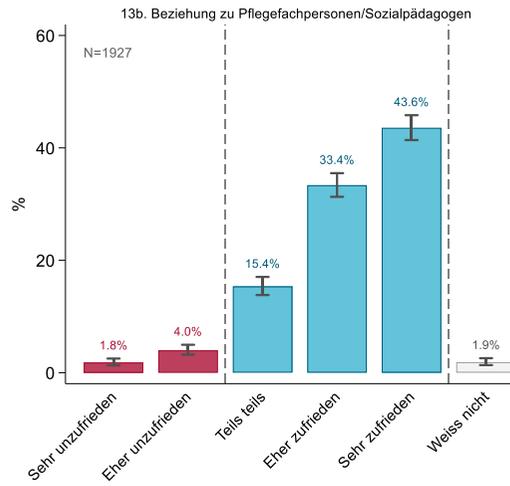
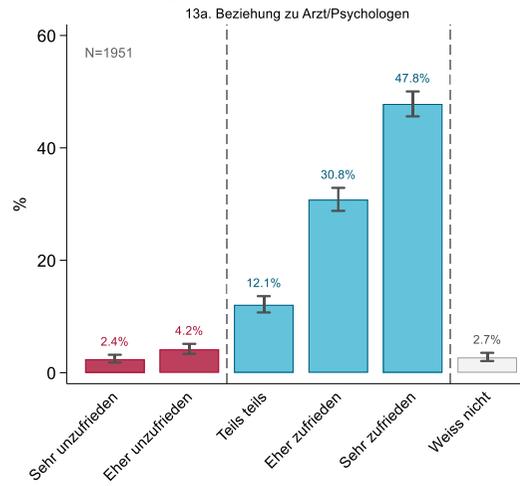
## 2. Information und Aufklärung



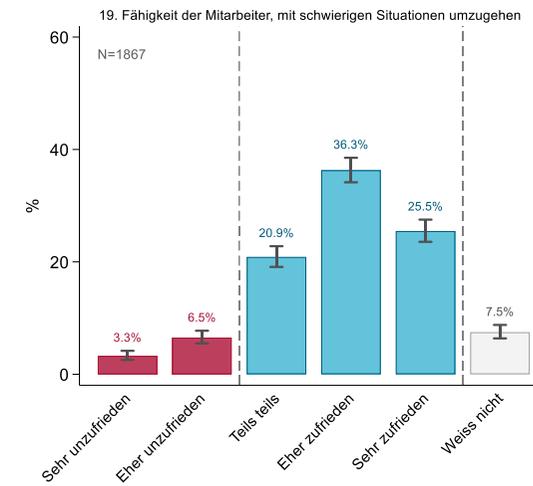
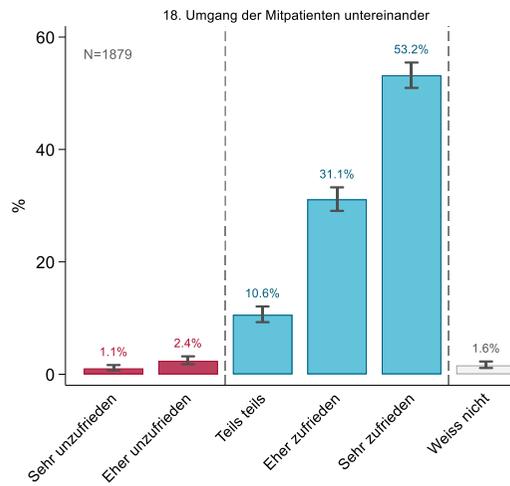
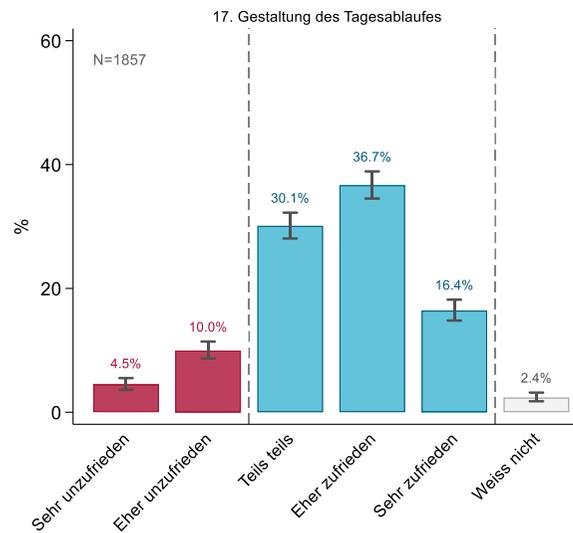
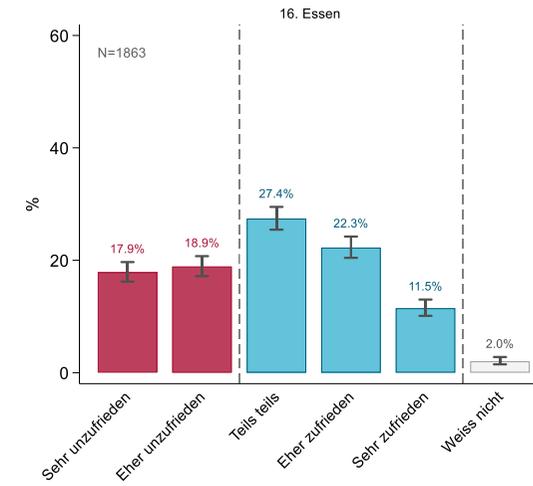
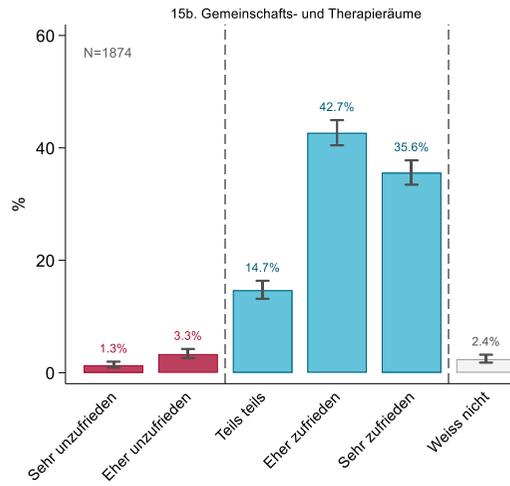
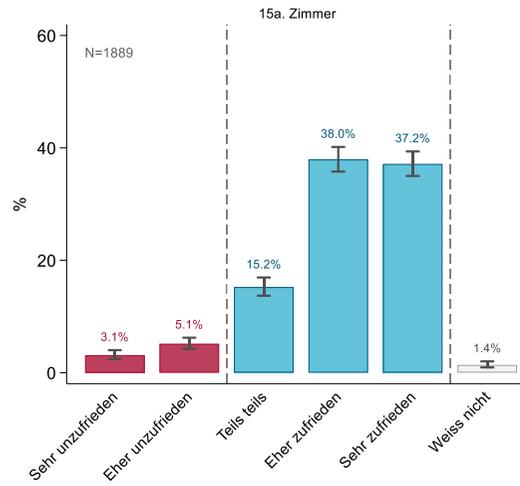
### 3. Behandlung



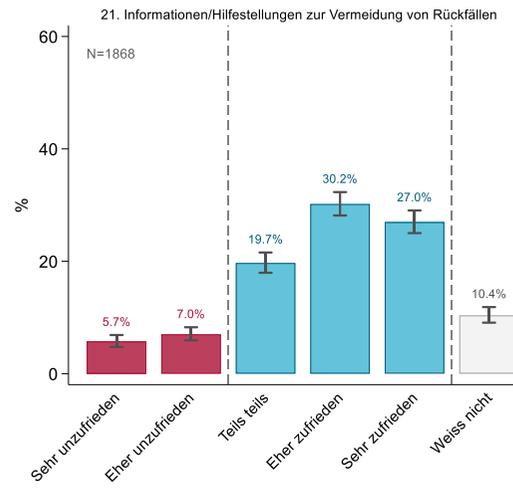
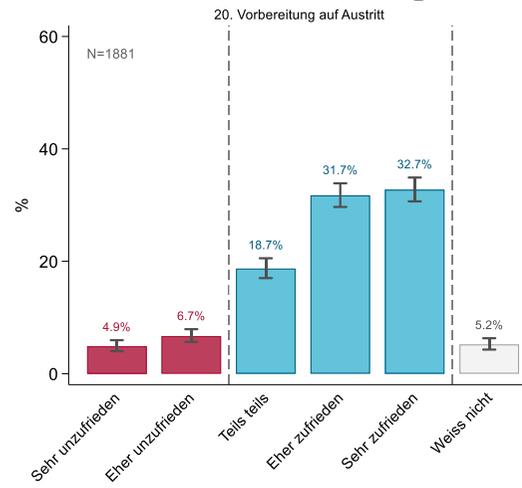
#### 4. Beziehung zum Personal



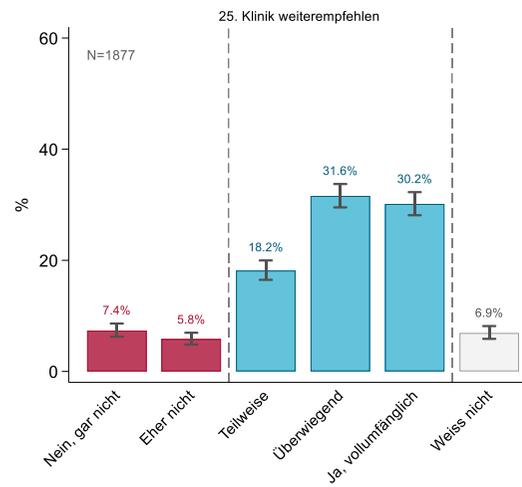
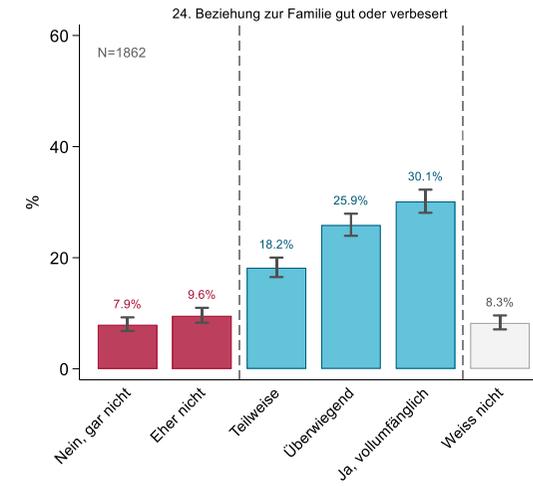
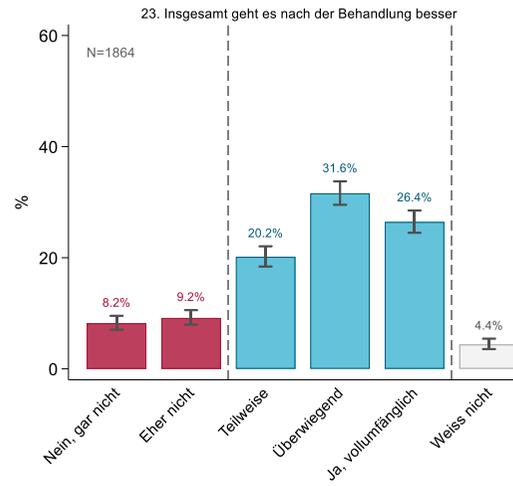
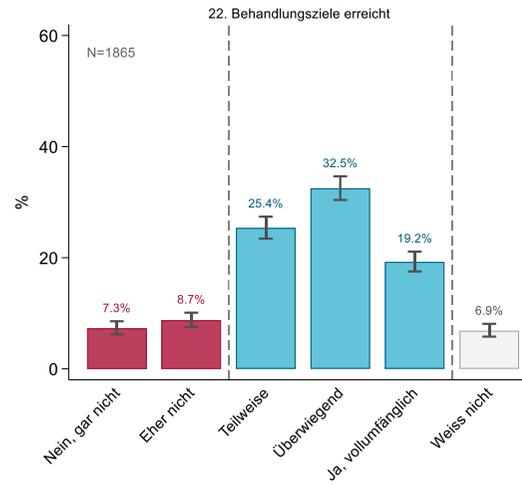
## 5. Wohnen und Leben auf der Station



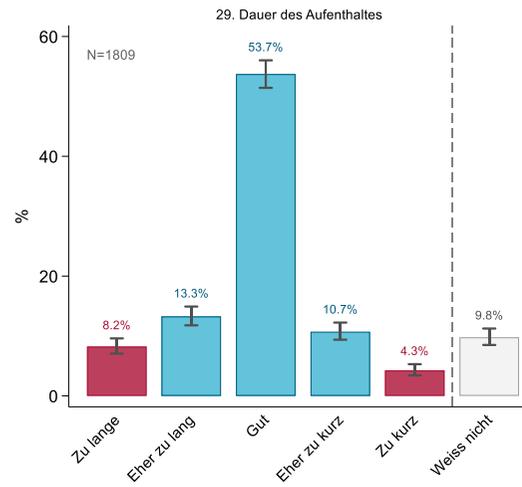
## 6. Austritt und Nachbehandlung



## 7. Nutzen der Behandlung



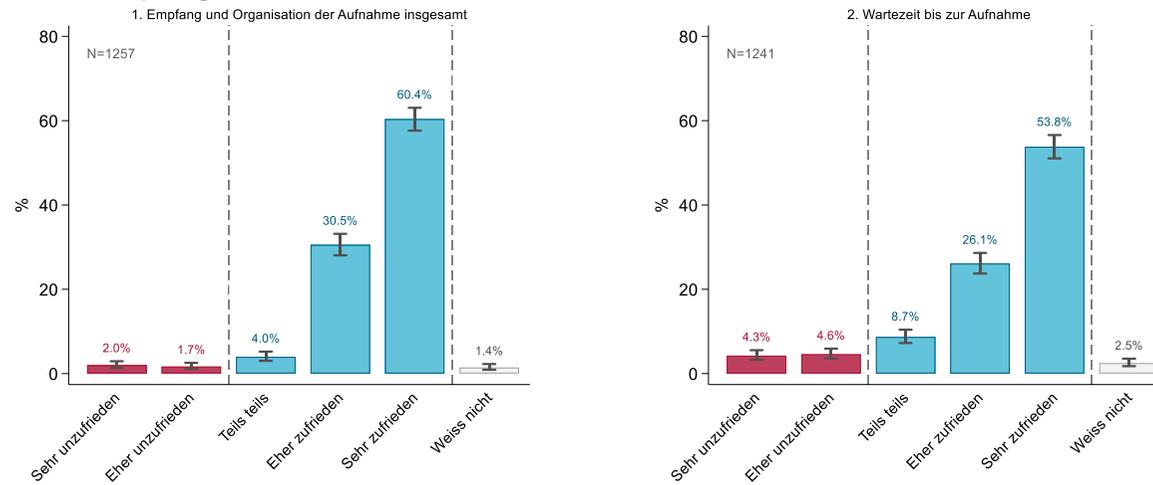
## 8. Aufenthaltsdauer



**Abbildung 43: Patientenzufriedenheitsgrad Gesamtkollektiv: Verteilung der Antworten pro Frage und Thema, 2021, Eltern**

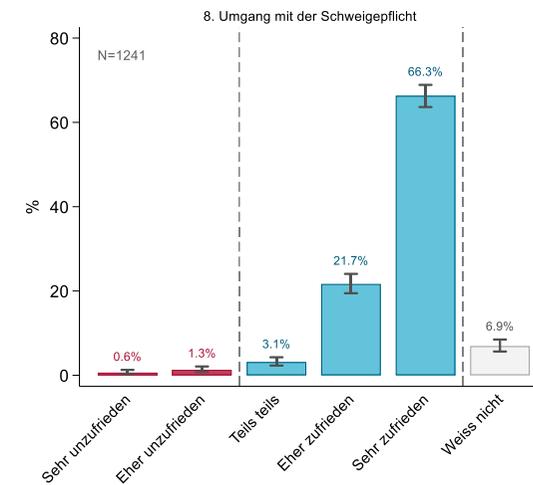
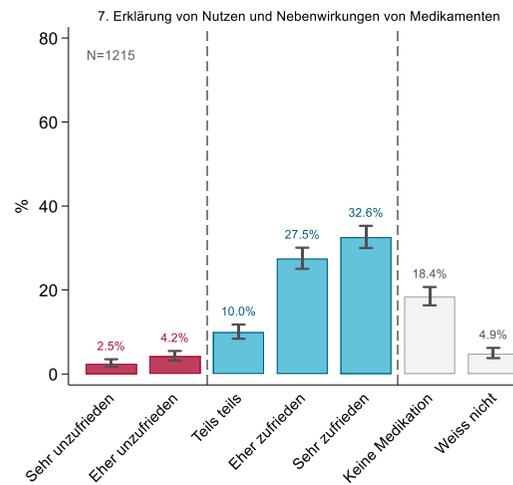
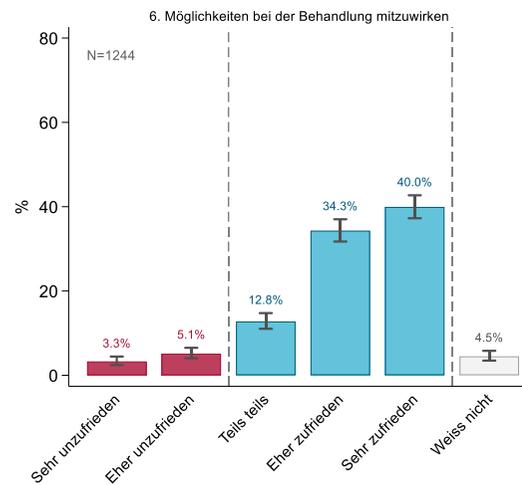
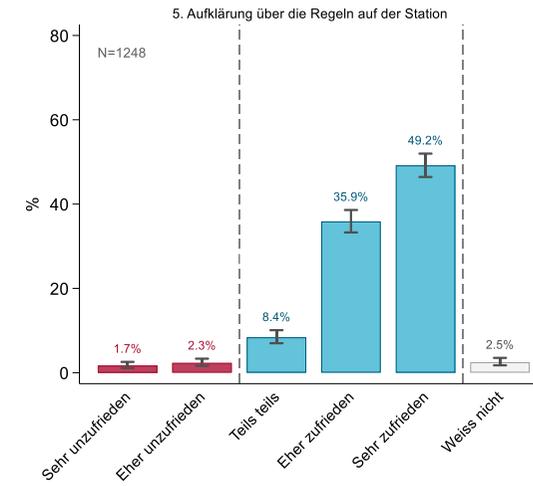
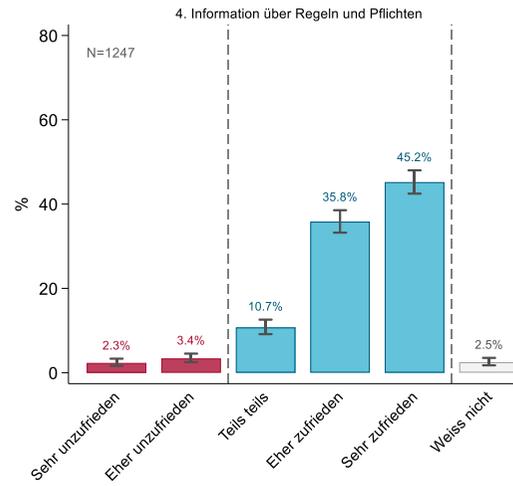
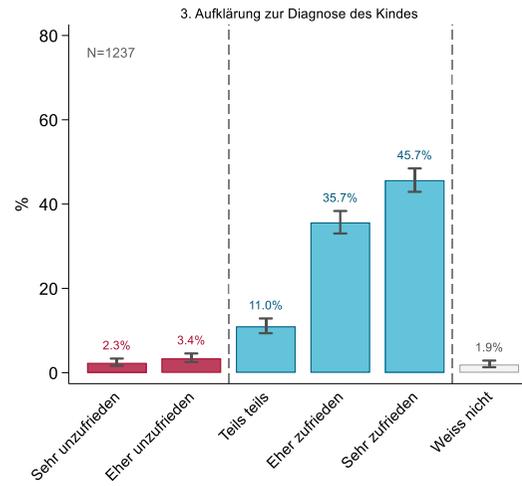
Anteile der Antwortkategorien mit 95%-Konfidenzintervallen. Problematische Antworten: rote Balken<sup>10</sup>.

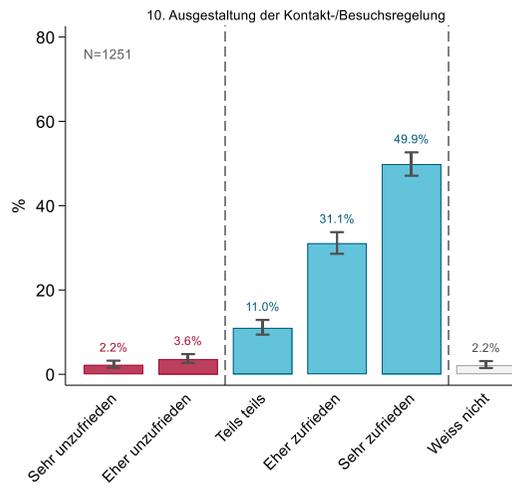
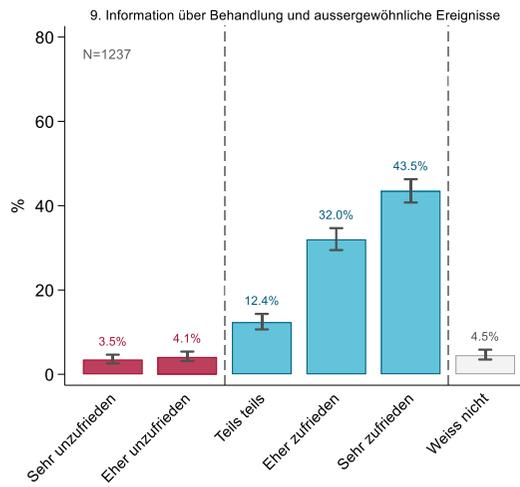
### 1. Empfang



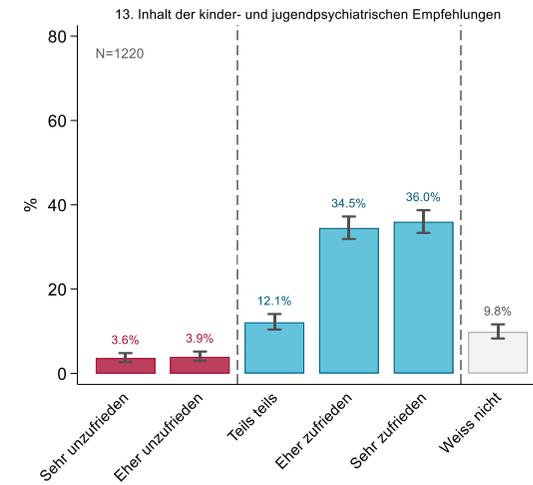
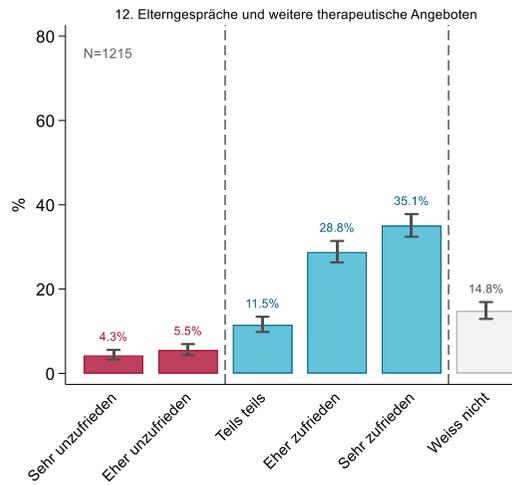
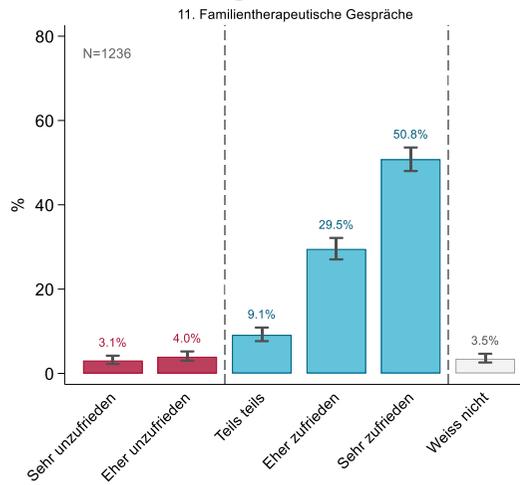
<sup>10</sup> In den Anteilen sind die in den Grafiken dargestellten Antwortkategorien eingerechnet. Je nach Anteil der alternativen Antworten kann der Anteil problematischer Antworten daher leicht unterschätzt sein.

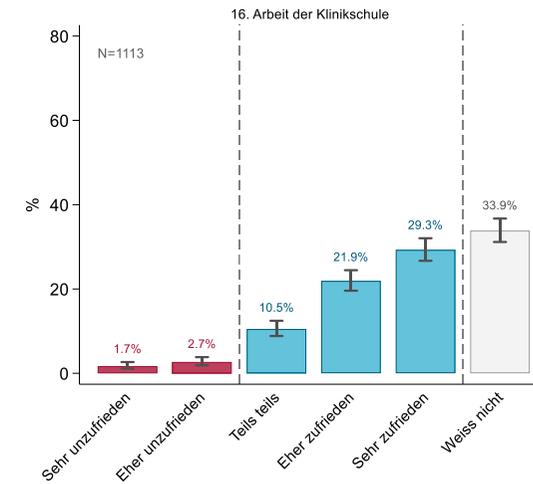
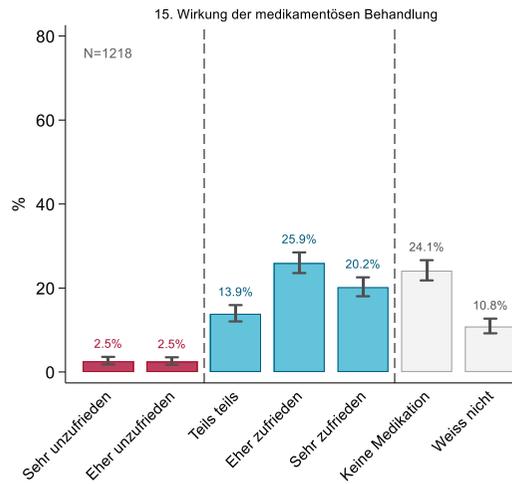
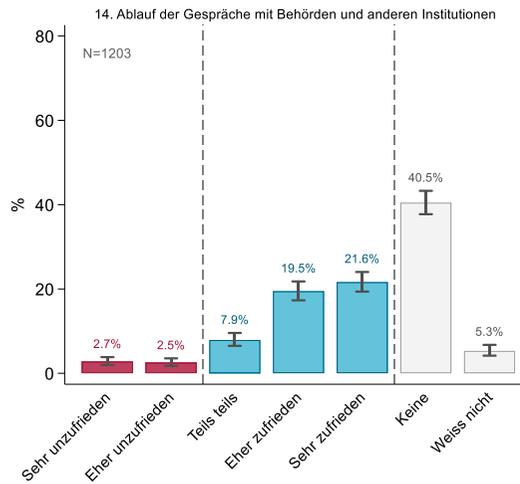
## 2. Information und Aufklärung



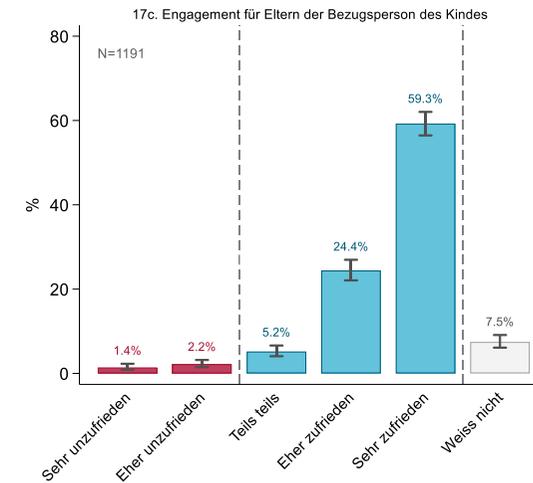
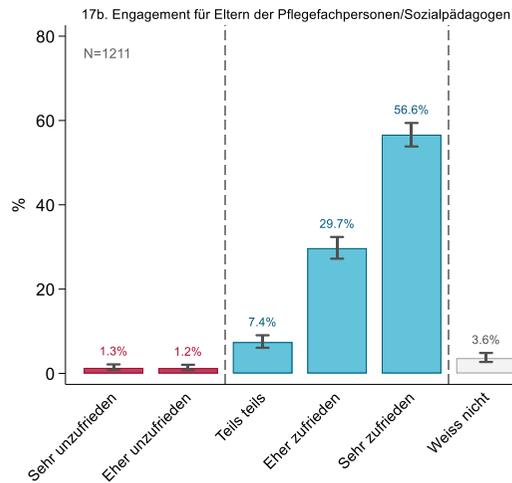
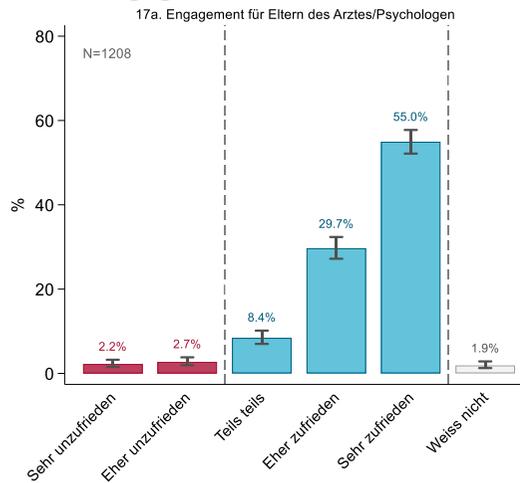


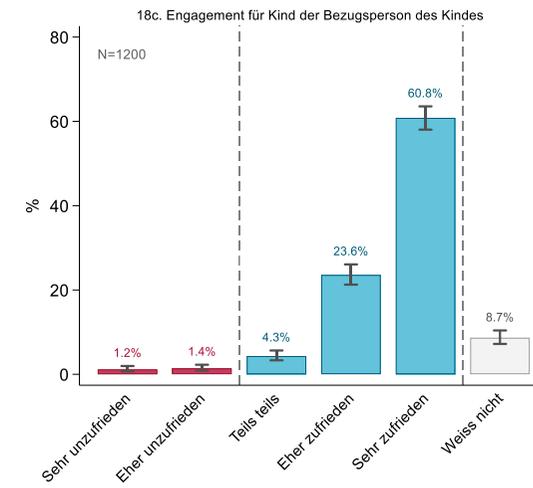
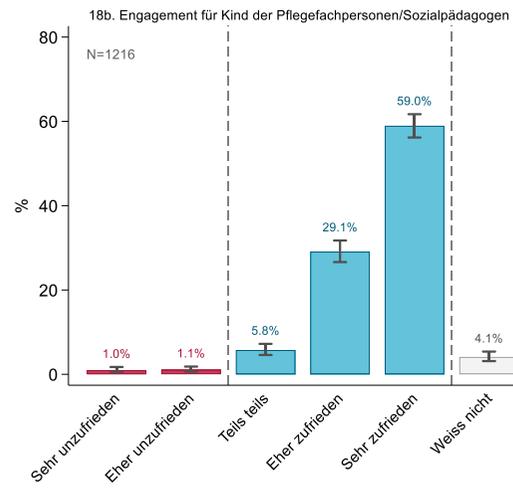
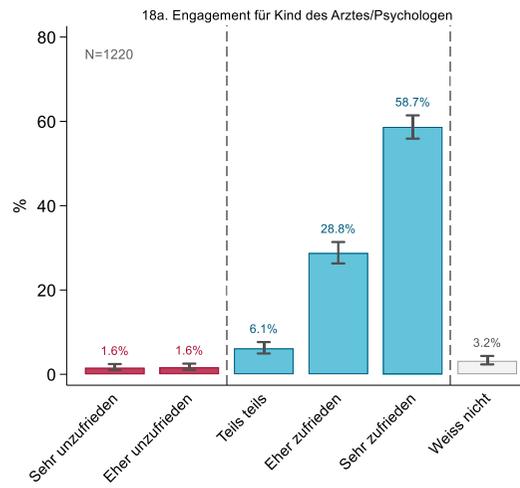
### 3. Behandlung



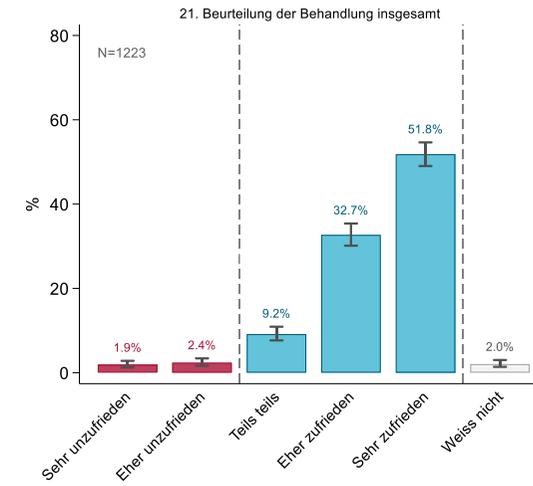
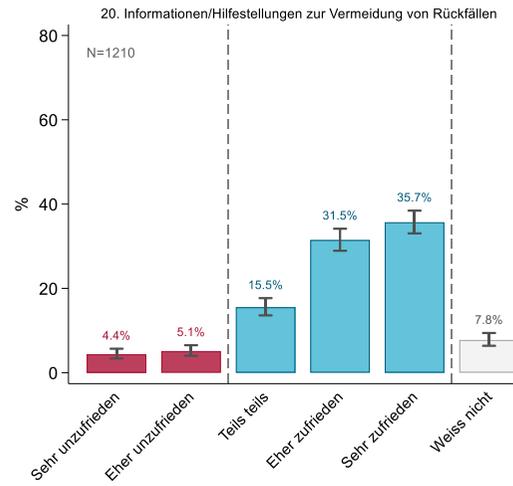
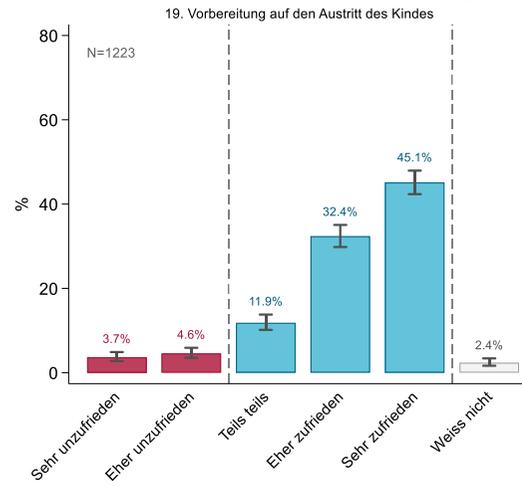


#### 4. Engagement Personal

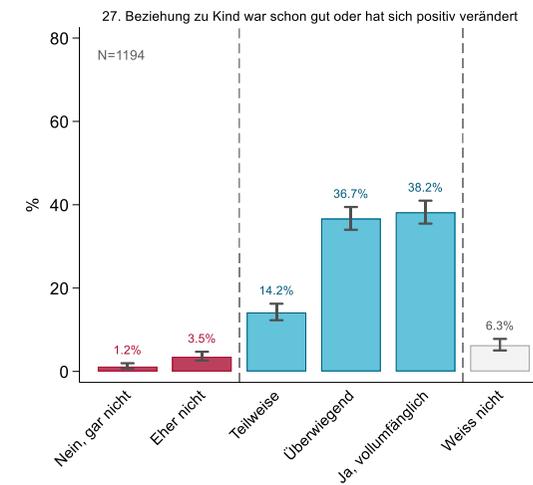
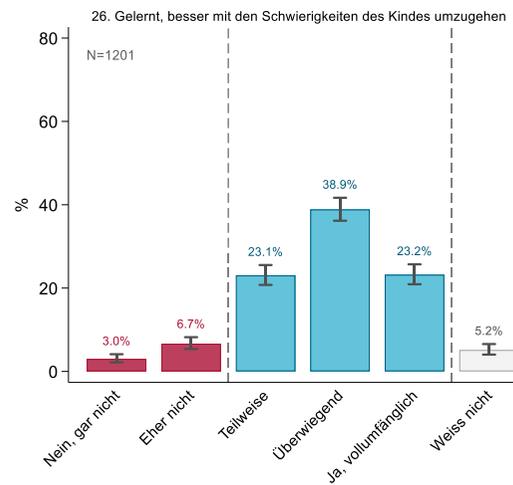
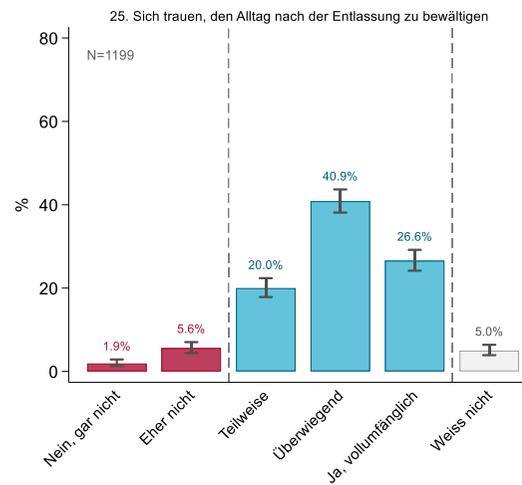
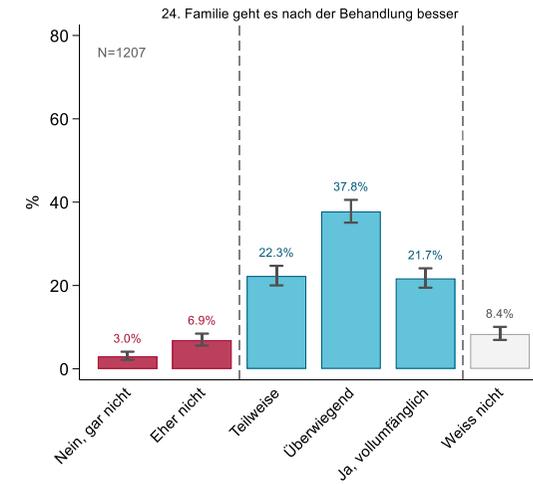
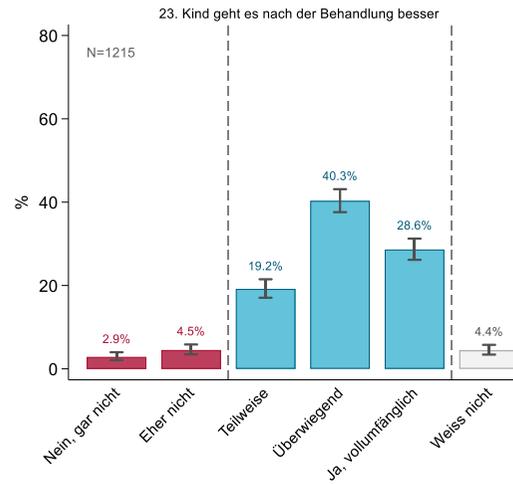
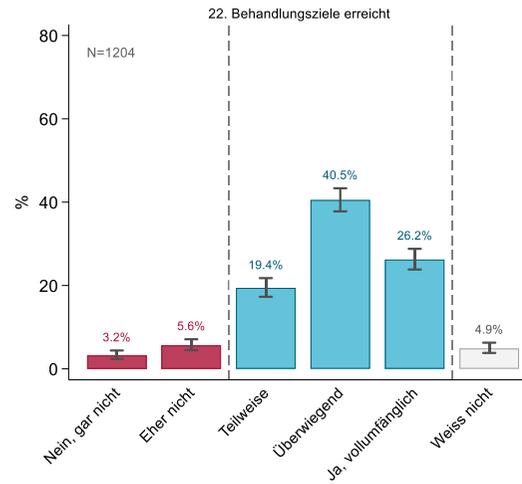


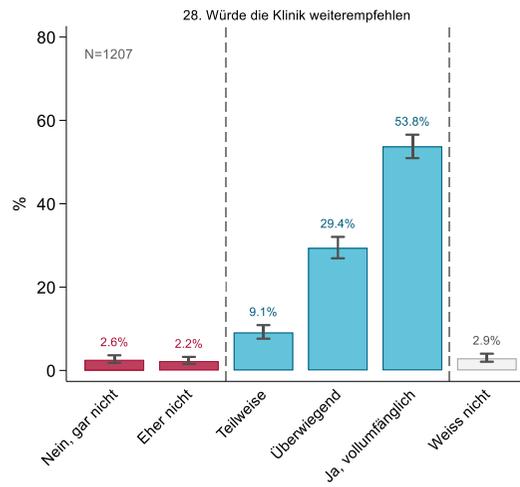


## 5. Austritt und Nachbehandlung

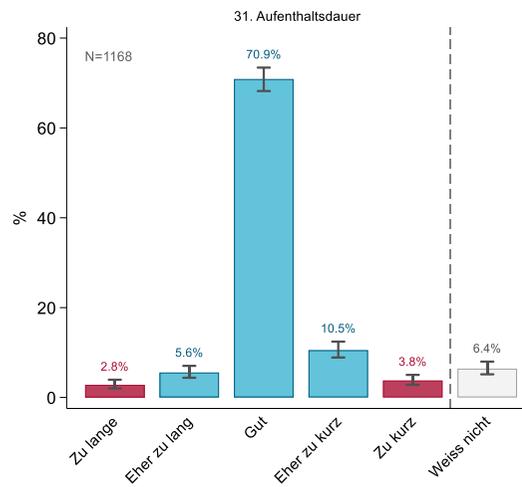


## 6. Nutzen der Behandlung





## 7. Aufenthaltsdauer



**Tabelle 12: Qualität der internen Konsistenz der Zufriedenheitsthemen, 2021, Jugendliche**

Thema	Fragen	Cronbachsches Alpha*
Empfang	F1	-
Information und Aufklärung	F2-6	0,77 (0,84)
Behandlung	F7-12	0,78 (0,84)
Beziehung zum Personal	F13a,b-14a,b	0,82 (0,93)
Wohnen und Leben auf der Station	F15a,b-19	0,74 (0,75)
Austritt und Nachbehandlung	F20-21	0,80 (0,84)
Nutzen der Behandlung	F22-25	0,76 (0,84)

\*Die Masszahl für die interne Konsistenz, die sich bei der Validierung der Fragebogen ergeben hat, ist in Klammern angegeben.

**Tabelle 13: Qualität der internen Konsistenz der Zufriedenheitsthemen, 2021, Eltern**

Thema	Fragen	Cronbachsches Alpha*
Empfang	F1-2	0,52 (0,71)
Information und Aufklärung	F3-10	0,90 (0,88)
Behandlung	F11-16	0,92 (0,81)
Engagement Personal	F17a-c-18a-c	0,92 (0,86)
Austritt und Nachbehandlung	F19-21	0,86 (0,76)
Nutzen der Behandlung	F22-28	0,91 (0,86)

\*Die Masszahl für die interne Konsistenz, die sich bei der Validierung der Fragebogen ergeben hat, ist in Klammern angegeben.

**Tabelle 14: Resultat pro Klinik, Stichprobe Jugendlichen**

Rücklauf, nicht adjustierte Mittelwerte (mit 95%-Konfidenzintervall: [KI95%] für den Mittelwert 2021: n = Anzahl zu diesem Thema ausgewertete Fragebogen)

Code	Rücklauf	Thema 1 Mittelwerte		Thema 2 Mittelwerte		Thema 3 Mittelwerte		Thema 4 Mittelwerte		Thema 5 Mittelwerte		Thema 6 Mittelwerte		Thema 7 Mittelwerte		Thema 8 Anteil positive Antworten	
		Gesamtkollektiv: 4.04		Gesamtkollektiv: 3.94		Gesamtkollektiv: 3.78		Gesamtkollektiv: 4.11		Gesamtkollektiv: 3.78		Gesamtkollektiv: 3.79		Gesamtkollektiv: 3.62		Gesamtkollektiv: 59,51%	
	2021	2021		2021		2021		2021		2021		2021		2021		2021	
		m [KI95%]	n	m [KI95%]	n												
1	20.0%	4.23 [4.00,4.46]	52	4.03 [3.80,4.26]	50	4.01 [3.77,4.24]	52	4.24 [4.02,4.45]	51	3.94 [3.74,4.14]	51	3.91 [3.60,4.22]	50	3.97 [3.73,4.21]	49	82.6 [71.23,93.99]	46
2	97.1%	4.13 [3.88,4.37]	31	4.07 [3.85,4.29]	33	4.01 [3.73,4.29]	33	4.03 [3.69,4.38]	33	4.04 [3.85,4.24]	34	4.24 [3.86,4.61]	34	4.27 [4.05,4.49]	34	96.4 [89.10,103.76]	28
3*	66.7%	3.73	15	3.27	15	3.80	15	3.89	14	3.39	15	3.50	14	3.36	15	50.0	12
4	90.9%	3.97 [3.64,4.29]	29	3.87 [3.59,4.14]	30	3.83 [3.57,4.09]	30	3.91 [3.57,4.25]	29	3.85 [3.61,4.08]	28	3.66 [3.33,3.99]	28	3.44 [3.08,3.80]	28	90.9 [77.86,103.96]	22
5	44.6%	4.20 [3.98,4.41]	66	4.02 [3.85,4.19]	64	3.67 [3.51,3.83]	66	4.13 [3.96,4.31]	65	3.69 [3.55,3.83]	63	3.56 [3.24,3.88]	61	3.57 [3.35,3.79]	63	89.3 [80.93,97.64]	56
6	36.0%	4.12 [3.85,4.39]	25	4.27 [4.05,4.48]	26	3.59 [3.33,3.84]	26	4.14 [3.89,4.40]	26	3.79 [3.58,3.99]	26	4.14 [3.81,4.47]	25	3.92 [3.57,4.27]	25	90.9 [77.86,103.96]	22
7	83.4%	3.99 [3.85,4.14]	151	3.88 [3.75,4.00]	149	3.82 [3.69,3.96]	150	4.00 [3.87,4.13]	153	3.79 [3.67,3.91]	141	3.74 [3.55,3.92]	140	3.65 [3.50,3.79]	142	87.5 [81.50,93.50]	120
8	75.4%	4.14 [4.02,4.29]	128	4.09 [3.97,4.21]	126	3.89 [3.75,4.03]	121	4.21 [4.07,4.35]	129	3.89 [3.77,4.00]	127	3.68 [3.47,3.88]	125	3.44 [3.27,3.61]	126	82.0 [74.72,89.24]	111
9	56.1%	3.86 [3.40,4.32]	22	3.88 [3.50,4.26]	23	3.93 [3.63,4.22]	22	4.36 [4.04,4.68]	22	3.74 [3.39,4.09]	22	3.69 [3.22,4.16]	21	3.91 [3.53,4.30]	22	90.9 [77.86,103.96]	22
10	63.2%	4.41 [4.22,4.60]	44	4.23 [4.05,4.41]	45	4.12 [3.91,4.34]	43	4.49 [4.33,4.66]	44	4.12 [3.95,4.28]	44	4.10 [3.82,4.38]	43	4.01 [3.78,4.24]	43	94.6 [86.95,102.24]	37
11	78.6%	4.10 [3.69,4.50]	21	4.02 [3.73,4.30]	20	3.90 [3.60,4.20]	22	4.28 [4.01,4.56]	21	4.02 [3.78,4.26]	22	3.64 [3.11,4.17]	21	3.57 [3.14,4.01]	21	87.5	16

Code	Rücklauf	Thema 1 Mittelwerte		Thema 2 Mittelwerte		Thema 3 Mittelwerte		Thema 4 Mittelwerte		Thema 5 Mittelwerte		Thema 6 Mittelwerte		Thema 7 Mittelwerte		Thema 8 Anteil positive Antworten	
		Gesamtkollektiv: 4.04		Gesamtkollektiv: 3.94		Gesamtkollektiv: 3.78		Gesamtkollektiv: 4.11		Gesamtkollektiv: 3.78		Gesamtkollektiv: 3.79		Gesamtkollektiv: 3.62		Gesamtkollektiv: 59,51%	
	2021	2021		2021		2021		2021		2021		2021		2021		2021	
		m [KI95%]	n	m [KI95%]	n												
12		3.98	212	3.78	217	3.60	208	3.97	219	3.70	213	3.68	211	3.52	202	81.1	185
		[3.86,4.10]		[3.67,3.90]		[3.48,3.73]		[3.85,4.09]		[3.61,3.80]		[3.53,3.83]		[3.39,3.65]		[75.38,86.78]	
14*	20.7%	3.67	6	3.79	6	3.53	5	3.58	6	3.25	6	3.58	6	3.38	6	100.0	5
15	85.2%	4.43	23	4.02	23	3.76	22	4.11	22	3.99	22	3.77	22	3.89	22	90.0	20
		[4.15,4.72]		[3.76,4.28]		[3.46,4.07]		[3.81,4.42]		[3.72,4.26]		[3.36,4.19]		[3.47,4.32]		[75.59,104.41]	
16*	77.8%	4.29	14	3.99	14	4.04	14	4.48	14	4.30	14	3.89	14	4.18	14	84.6	13
17	37.8%	3.61	28	3.62	27	3.19	27	3.55	27	3.85	26	3.08	26	3.31	26	82.6	23
		[3.24,3.98]		[3.39,3.86]		[2.89,3.50]		[3.19,3.92]		[3.62,4.08]		[2.58,3.57]		[2.87,3.75]		[65.85,99.37]	
18	39.3%	3.96	46	3.78	45	3.62	45	4.05	46	3.80	43	3.90	44	3.50	44	76.3	38
		[3.68,4.23]		[3.53,4.04]		[3.35,3.89]		[3.78,4.32]		[3.56,4.04]		[3.62,4.17]		[3.23,3.77]		[62.15,90.48]	
19	15.7%	3.70	20	3.70	20	3.80	19	4.00	20	3.75	18	3.56	18	3.60	18	58.8	17
		[3.13,4.27]		[3.25,4.14]				[3.53,4.48]									
20	47.7%	4.09	117	3.86	110	3.76	113	3.99	116	3.67	103	3.96	97	3.74	99	86.4	88
		[3.94,4.25]		[3.73,4.00]		[3.62,3.89]		[3.83,4.15]		[3.52,3.82]		[3.77,4.15]		[3.56,3.92]		[79.05,93.68]	
21	34.7%	4.35	26	3.98	26	3.58	26	3.90	26	3.99	26	4.04	24	3.73	25	86.4	22
		[3.99,4.71]		[3.61,4.34]		[3.25,3.91]		[3.47,4.34]		[3.71,4.27]		[3.62,4.47]		[3.37,4.09]		[70.79,101.94]	
22*	60.0%	4.33	12	4.01	11	4.07	10	4.38	12	3.98	10	3.86	11	4.16	8	85.7	7
23	79.0%	4.20	219	4.19	224	3.97	217	4.31	224	4.00	225	4.07	214	3.86	217	89.8	196
		[4.08,4.31]		[4.10,4.27]		[3.88,4.06]		[4.22,4.41]		[3.93,4.07]		[3.96,4.18]		[3.76,3.97]		[85.52,94.07]	
24	92.0%	3.96	182	3.89	181	3.75	176	4.12	181	3.71	180	3.67	176	3.38	177	88.9	153
		[3.83,4.10]		[3.78,3.99]		[3.63,3.88]		[4.00,4.23]		[3.60,3.82]		[3.51,3.83]		[3.23,3.53]		[83.85,93.93]	

Code	Rücklauf	Thema 1 Mittelwerte		Thema 2 Mittelwerte		Thema 3 Mittelwerte		Thema 4 Mittelwerte		Thema 5 Mittelwerte		Thema 6 Mittelwerte		Thema 7 Mittelwerte		Thema 8 Anteil positive Antworten	
		Gesamtkollektiv: 4.04		Gesamtkollektiv: 3.94		Gesamtkollektiv: 3.78		Gesamtkollektiv: 4.11		Gesamtkollektiv: 3.78		Gesamtkollektiv: 3.79		Gesamtkollektiv: 3.62		Gesamtkollektiv: 59,51%	
	2021	2021		2021		2021		2021		2021		2021		2021		2021	
		m [KI95%]	n	m [KI95%]	n												
25		3.74	115	3.56	111	3.23	110	3.78	111	3.40	112	3.44	107	3.24	111	79.3	87
		[3.55,3.93]		[3.41,3.72]		[3.06,3.41]		[3.59,3.97]		[3.26,3.53]		[3.22,3.67]		[3.04,3.44]		[70.63,87.99]	
26	44.1%	4.02	116	4.04	120	3.92	119	4.11	119	3.75	115	3.68	109	3.52	113	92.5	106
		[3.85,4.19]		[3.91,4.16]		[3.80,4.03]		[3.97,4.25]		[3.66,3.85]		[3.51,3.86]		[3.35,3.69]		[87.34,97.56]	
27	37.4%	3.84	98	4.09	101	3.94	99	4.33	99	3.70	97	3.87	95	3.68	96	92.0	88
		[3.66,4.01]		[3.96,4.22]		[3.80,4.09]		[4.21,4.46]		[3.57,3.83]		[3.68,4.06]		[3.50,3.85]		[86.28,97.81]	
29*	73.3%	4.09	11	3.63	11	4.22	10	4.30	11	3.79	11	4.05	11	3.90	11	77.8	9
30		3.99	69	3.90	69	3.88	68	4.27	70	3.45	69	3.96	67	3.70	69	80.3	61
		[3.83,4.14]		[3.73,4.07]		[3.73,4.03]		[4.12,4.42]		[3.29,3.61]		[3.73,4.18]		[3.46,3.94]		[70.06,90.59]	
31*	68.8%	4.09	11	3.98	11	3.44	11	3.88	11	4.01	8	4.21	7	3.26	8	100.0	6
32*	76.9%	4.24	17	3.97	20	4.11	20	4.52	20	4.03	20	4.11	19	4.04	20	93.8	16
				[3.67,4.26]		[3.84,4.39]		[4.26,4.78]		[3.78,4.29]				[3.65,4.43]			

\* Kliniken mit weniger als 20 ausgewerteten Antworten. Achtung: Aufgrund der geringen Anzahl der berücksichtigten Antworten sind diese Ergebnisse nur bedingt zuverlässig und daher mit Vorsicht zu interpretieren. In diesen Fällen wurden keine Konfidenzintervalle berechnet.

³ Für drei Kliniken konnte die Anzahl der abgegebenen Fragebogen nicht mit Sicherheit bestimmt werden. Sie wurden daher bei der Berechnung des Rücklaufs nicht berücksichtigt. Bei der Auswertung der Zufriedenheitsfragen wurden die retournierten Fragebogen jedoch einbezogen, was die abweichenden Gesamtwerte erklärt.

**Tabelle 15: Resultat pro Klinik, Elternpopulation**

Rücklauf, nicht adjustierte Mittelwerte (mit 95%-Konfidenzintervall: [KI95%] für den Mittelwert 2021: n = Anzahl zu diesem Thema ausgewertete Fragebogen)

Code	Rücklauf	Thema 1 Mittelwerte		Thema 2 Mittelwerte		Thema 3 Mittelwerte		Thema 4 Mittelwerte		Thema 5 Mittelwerte		Thema 6 Mittelwerte		Thema 7 Anteil positive Antworten (%)	
		Gesamtkollektiv: 4,35		Gesamtkollektiv: 4,23		Gesamtkollektiv: 4,06		Gesamtkollektiv: 4,45		Gesamtkollektiv: 4,14		Gesamtkollektiv: 3,93		Gesamtkollektiv: 93,0%	
	2021	2021		2021		2021		2021		2021		2021		2021	
		m [KI95%]	n	m [KI95%]	n										
1	21.1%	4.33 [4.13,4.53]	56	4.10 [3.85,4.35]	56	3.98 [3.67,4.29]	50	4.33 [4.10,4.55]	57	4.01 [3.74,4.29]	56	3.82 [3.58,4.06]	56	91.8 [83.9,99.8]	49
2	91.4%	4.38 [4.11,4.64]	32	4.21 [3.95,4.47]	32	3.88 [3.56,4.19]	32	4.22 [3.91,4.53]	32	3.90 [3.57,4.24]	31	4.12 [3.87,4.38]	32	96.8 [90.2,103.4]	31
3*	70.6%	4.72	9	4.07	8	3.68	8	4.41	9	4.13	8	3.61	6	100.0	9
4	90.9%	4.27 [3.94,4.59]	30	4.50 [4.35,4.65]	29	4.44 [4.24,4.64]	30	4.76 [4.60,4.92]	29	4.62 [4.46,4.78]	30	4.18 [3.96,4.40]	29	96.6 [89.5,103.6]	29
5	17.6%	4.48 [4.18,4.78]	26	4.25 [4.03,4.46]	26	3.87 [3.54,4.20]	25	4.63 [4.36,4.91]	26	3.94 [3.51,4.37]	25	3.67 [3.34,4.01]	25	89.5	19
6*	26.7%	4.53	19	4.21 [3.93,4.49]	20	4.20 [3.95,4.45]	20	4.62	19	4.44	19	4.17	19	100.0	17
7	57.0%	4.55 [4.43,4.68]	95	4.34 [4.21,4.47]	96	4.18 [4.02,4.35]	93	4.51 [4.40,4.62]	88	4.20 [4.05,4.35]	93	4.07 [3.93,4.21]	92	93.8 [88.3,99.2]	80
8	41.3%	4.24 [4.03,4.45]	69	4.37 [4.22,4.51]	70	4.10 [3.87,4.33]	64	4.54 [4.40,4.69]	62	4.17 [3.93,4.40]	66	3.83 [3.64,4.03]	64	92.73 [85.64,99.81]	55
9*	21.7%	3.89	9	4.23	9	4.20	8	4.27	9	4.00	8	3.80	9	88.9	9
10		4.46 [4.21,4.71]	39	4.33 [4.06,4.59]	39	4.14 [3.84,4.44]	38	4.52 [4.25,4.79]	38	4.32 [4.05,4.59]	37	4.01 [3.80,4.23]	38	90.9 [80.6,101.3]	33
11*	25.0%	3.21	7	4.00	7	3.50	7	4.13	7	3.52	7	3.69	7	100.0	5

Code	Rücklauf	Thema 1 Mittelwerte		Thema 2 Mittelwerte		Thema 3 Mittelwerte		Thema 4 Mittelwerte		Thema 5 Mittelwerte		Thema 6 Mittelwerte		Thema 7 Anteil positive Antworten (%)	
		Gesamtkollektiv: 4,35		Gesamtkollektiv: 4,23		Gesamtkollektiv: 4,06		Gesamtkollektiv: 4,45		Gesamtkollektiv: 4,14		Gesamtkollektiv: 3,93		Gesamtkollektiv: 93,0%	
	2021	2021		2021		2021		2021		2021		2021		2021	
		m [KI95%]	n	m [KI95%]	n										
12	70.1%	4.30	134	4.29	133	4.13	128	4.45	127	4.21	128	4.15	122	93.2	117
		[4.15,4.45]		[4.16,4.41]		[3.99,4.28]		[4.34,4.57]		[4.06,4.37]		[4.02,4.28]		[88.5,97.8]	
14*	55.2%	4.41	16	4.14	16	3.77	16	4.59	16	4.04	16	3.81	15	93.3	15
15	85.2%	4.57	23	4.46	23	4.36	23	4.63	23	4.28	23	4.35	23	95.0	20
		[4.23,4.90]		[4.21,4.70]		[4.09,4.63]		[4.45,4.81]		[3.92,4.63]		[4.11,4.59]		[84.5,105.5]	
16*	38.9%	4.64	7	4.49	7	4.30	7	4.79	7	4.55	7	4.32	7	100.0	6
17	46.3%	4.41	38	4.26	38	4.03	37	4.46	37	4.01	37	3.84	35	91.2	34
		[4.20,4.61]		[4.08,4.44]		[3.79,4.27]		[4.28,4.64]		[3.75,4.26]		[3.65,4.04]		[81.1,101.2]	
18	19.3%	4.48	21	4.26	21	4.15	21	4.63	21	4.20	20	4.04	19	94.1	17
		[4.16,4.79]		[3.96,4.55]		[3.83,4.47]		[4.37,4.88]		[3.87,4.53]					
19	15.7%	4.31	21	4.35	20	4.24	20	4.47	20	4.25	21	4.03	20	94.7	19
		[3.93,4.69]		[4.03,4.66]		[3.92,4.57]		[4.22,4.73]		[3.90,4.60]		[3.68,4.38]			
20	30.3%	4.07	82	3.93	80	3.71	75	4.17	71	3.81	71	3.61	74	95.5	66
		[3.82,4.31]		[3.73,4.13]		[3.46,3.97]		[3.95,4.38]		[3.55,4.07]		[3.39,3.83]		[90.3,100.6]	
21*	13.3%	4.50	10	4.19	10	4.37	10	4.56	10	4.10	10	4.10	10	100.0	10
22*	42.9%	4.83	6	4.60	6	4.61	6	4.92	6	4.78	6	4.40	6	100.0	6
23	61.6%	4.47	128	4.25	132	4.13	121	4.56	130	4.24	129	3.94	127	92.4	118
		[4.34,4.61]		[4.12,4.39]		[3.98,4.29]		[4.44,4.67]		[4.08,4.39]		[3.79,4.09]		[87.5,97.2]	
24	91.7%	4.28	52	4.29	51	4.14	51	4.41	50	4.16	49	3.76	48	87.5	48
		[4.04,4.52]		[4.09,4.48]		[3.91,4.36]		[4.20,4.61]		[3.93,4.39]		[3.53,3.99]		[77.8,97.2]	

Code	Rücklauf	Thema 1 Mittelwerte		Thema 2 Mittelwerte		Thema 3 Mittelwerte		Thema 4 Mittelwerte		Thema 5 Mittelwerte		Thema 6 Mittelwerte		Thema 7 Anteil positive Antworten (%)	
		Gesamtkollektiv: 4,35		Gesamtkollektiv: 4,23		Gesamtkollektiv: 4,06		Gesamtkollektiv: 4,45		Gesamtkollektiv: 4,14		Gesamtkollektiv: 3,93		Gesamtkollektiv: 93,0%	
	2021	2021		2021		2021		2021		2021		2021		2021	
		m [KI95%]	n	m [KI95%]	n	m [KI95%]	n	m [KI95%]	n	m [KI95%]	n	m [KI95%]	n	m [KI95%]	n
25	40.0%	4.27	52	3.80	52	3.44	50	4.05	51	3.59	52	3.55	51	89.1	46
		[4.08,4.46]		[3.55,4.05]		[3.08,3.81]		[3.76,4.33]		[3.26,3.92]		[3.24,3.86]		[79.8,98.5]	
26	40.7%	4.41	103	4.29	103	4.16	98	4.48	97	4.22	95	3.89	95	92.5	93
		[4.28,4.53]		[4.16,4.42]		[4.01,4.30]		[4.37,4.60]		[4.06,4.37]		[3.76,4.02]		[87.0,97.9]	
27	27.4%	4.28	73	4.20	72	3.99	68	4.42	69	4.20	69	3.82	68	93.7	63
		[4.06,4.50]		[4.03,4.37]		[3.77,4.21]		[4.22,4.61]		[4.01,4.39]		[3.62,4.02]		[87.5,99.8]	
29*	64.7%	4.55	10	4.47	11	4.21	11	4.64	10	4.35	8	4.23	11	90.0	10
30		4.32	56	4.14	56	3.97	55	4.42	53	4.15	55	4.15	53	91.5	47
		[4.13,4.51]		[3.95,4.33]		[3.76,4.18]		[4.21,4.63]		[3.93,4.37]		[3.95,4.34]		[83.2,99.8]	
31*	56.3%	4.22	9	4.10	9	3.59	9	4.08	8	3.90	8	3.30	9	83.3	6
32*	65.4%	4.29	17	4.41	17	4.45	17	4.74	17	4.35	17	4.17	17	93.8	16
		4.33													

\* Kliniken/Standorte mit weniger als 20 ausgewerteten Antworten. Achtung: Aufgrund der geringen Anzahl der berücksichtigten Antworten sind diese Ergebnisse nur bedingt zuverlässig und daher mit Vorsicht zu interpretieren. In diesen Fällen wurden keine Konfidenzintervalle berechnet.

³ Für zwei Kliniken konnte die Anzahl der abgegebenen Fragebogen nicht mit Sicherheit bestimmt werden. Sie wurden daher bei der Berechnung des Rücklaufs nicht berücksichtigt. Bei der Auswertung der Zufriedenheitsfragen wurden die retournierten Fragebogen jedoch einbezogen, was die abweichenden Gesamtwerte erklärt.

## Fragebogen Jugendliche



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

### Deine Zufriedenheit mit dem Klinikaufenthalt Fragebogen zur Behandlungszufriedenheit in der Kinder- und Jugendpsychiatrie

**Bitte kreuze für jede Frage das am besten zutreffende Feld an!**  
 Falls du diese Umfrage online ausfüllen möchtest, gib bitte die aufgedruckte URL in einen Browser ein oder benutze einen QR-Code Scanner auf einem mobilen Gerät.

Diese Umfrage online ausfüllen: QR\_IMG  
 URL:  
 PLACEHOLDER\_HEX



Empfang	sehr zufrieden	eher zufrieden	teils teils	eher unzufrieden	sehr unzufrieden	weiss nicht
<b>Wie zufrieden warst du mit...</b>						
1. ...dem Empfang auf der Station und der Organisation der Aufnahme insgesamt?	<input type="checkbox"/>					
<b>Information und Aufklärung</b>						
<b>Wie zufrieden warst du mit...</b>						
2. ...der Information über die Gründe deines Klinikaufenthaltes und der Erklärung deiner Diagnose?	<input type="checkbox"/>					
3. ...der Information über die Regeln und der Aufklärung über deine Rechte?	<input type="checkbox"/>					
4. ...den Möglichkeiten, bei der Behandlung mitzuwirken?	<input type="checkbox"/>					
5. ...der Erklärung von Nutzen und Nebenwirkungen von Medikamenten? <input type="checkbox"/> keine Medikation	<input type="checkbox"/>					
6. ...dem Umgang mit der Schweigepflicht?	<input type="checkbox"/>					
<b>Behandlung</b>						
<b>Wie zufrieden warst du mit...</b>						
7. ...den therapeutischen Einzelgesprächen mit deinem Arzt/Psychologen?	<input type="checkbox"/>					
8. ...den familientherapeutischen Gesprächen?	<input type="checkbox"/>					
9. ...den gruppentherapeutischen Angeboten?	<input type="checkbox"/>					
10. ...dem Ablauf der Gespräche mit Behörden und anderen Institutionen? <input type="checkbox"/> keine	<input type="checkbox"/>					
11. ...der Wirkung der medikamentösen Behandlung? <input type="checkbox"/> keine Medikation	<input type="checkbox"/>					
12. ...der Arbeit der Klinikschule?	<input type="checkbox"/>					
<b>Arzt/Psychologe/Pflegepersonal/Sozialpädagogen</b>						
<b>Wie zufrieden warst du mit...</b>						
13. ...der Beziehung zu						
a) deinem behandelnden Arzt/Psychologen?	<input type="checkbox"/>					
b) den Pflegefachpersonen/Sozialpädagogen?	<input type="checkbox"/>					
14. ...den Fähigkeiten, dir zuzuhören und deine Probleme zu verstehen						
a) deines behandelnden Arztes/Psychologen?	<input type="checkbox"/>					
b) der Pflegefachpersonen/Sozialpädagogen?	<input type="checkbox"/>					

Im vorliegenden Dokument beziehen sich die männlichen Personenbezeichnungen sowohl auf Männer als auch auf Frauen.  
 Fragebogen zur Behandlungszufriedenheit in der Kinder- und Jugendpsychiatrie – Version Jugendliche © A. Della Casa (Zürich), M. Schmid (Basel), S. Urben (Lausanne); in Zusammenarbeit mit der SGKJPP, Version 2 / 2018

**Wohnen und Leben auf der Station**  
Wie zufrieden warst du mit...

	sehr zufrieden	eher zufrieden	teils teils	eher unzufrieden	sehr unzufrieden	weiss nicht
15. ...den Räumlichkeiten						
a) deinem Zimmer?	<input type="checkbox"/>					
b) den Gemeinschafts- und Therapieräumen?	<input type="checkbox"/>					
16. ...dem Essen?	<input type="checkbox"/>					
17. ...der Gestaltung des Tagesablaufes auf der Station?	<input type="checkbox"/>					
18. ...dem Umgang der Mitpatienten untereinander?	<input type="checkbox"/>					
19. ...der Fähigkeit der Mitarbeiter, mit schwierigen Situationen auf der Station umzugehen?	<input type="checkbox"/>					

**Austritt und Nachbehandlung**  
Wie zufrieden warst du mit...

20. ...der Vorbereitung auf deinen Austritt?	<input type="checkbox"/>					
21. ...den Informationen/Hilfestellungen zur Vermeidung von Rückfällen?	<input type="checkbox"/>					

**Rückblick auf die Behandlung und deren Nutzen**  
Wie treffen folgende Aussagen auf dich zu?

	voll-ständig	eher ja	teilweise	eher nicht	gar nicht	weiss nicht
22. Ich habe meine Behandlungsziele erreicht.	<input type="checkbox"/>					
23. Insgesamt geht es mir jetzt nach der Behandlung besser.	<input type="checkbox"/>					
24. Die Beziehung zu meiner Familie war schon gut oder hat sich positiv verändert.	<input type="checkbox"/>					
25. Ich würde die Klinik weiterempfehlen.	<input type="checkbox"/>					

26. Das hat mir am besten gefallen: \_\_\_\_\_

27. Dinge, die ich verbessern würde: \_\_\_\_\_

28. Gab es eine Situation auf der Station, in der du dich unwohl gefühlt hast? \_\_\_\_\_

**Aufenthaltsdauer**

	zu lange	eher zu lang	gut	eher zu kurz	zu kurz	weiss nicht
29. Die Dauer des Aufenthaltes war:	<input type="checkbox"/>					

<b>Geburtsjahr</b>	<b>Geschlecht</b>	<b>Ausfülldatum (Monat/Jahr)</b>
2 0	<input type="checkbox"/> männlich <input type="checkbox"/> weiblich	/ 2 0 2 1

**Danke, dass du dir Zeit für unseren Fragebogen genommen hast. Deine Meinung ist uns wichtig!**

Im vorliegenden Dokument beziehen sich die männlichen Personenbezeichnungen sowohl auf Männer als auch auf Frauen.  
Fragebogen zur Behandlungszufriedenheit in der Kinder- und Jugendpsychiatrie – Version Jugendliche © A. Della Casa (Zürich), M. Schmid (Basel), S. Urben (Lausanne); in Zusammenarbeit mit der SGKJP, Version 2 / 2018

## Fragebogen Eltern



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

### Zufriedenheit der Eltern mit dem Klinikaufenthalt Fragebogen zur Behandlungszufriedenheit in der Kinder- und Jugendpsychiatrie

Bitte kreuzen Sie für jede Frage das am besten zutreffende Feld an.  
 Falls Sie diese Umfrage online ausfüllen möchten, geben Sie bitte die aufgedruckte URL in einen Browser ein oder benutzen Sie einen QR-Code Scanner auf einem mobilen Gerät.

Diese Umfrage online ausfüllen: QR\_IMG

URL:  
 PLACEHOLDER\_HEX

	sehr zufrieden	eher zufrieden	teils teils	eher unzufrieden	sehr unzufrieden	weiss nicht
<b>Empfang</b> Wie zufrieden waren Sie mit...						
1. ...dem Empfang auf der Station und der Organisation der Aufnahme insgesamt?	<input type="checkbox"/>					
2. ...der Wartezeit bis zur Aufnahme?	<input type="checkbox"/>					
<b>Information und Aufklärung</b> Wie zufrieden waren Sie mit...						
3. ...der Information über die Gründe des Klinikaufenthaltes und der Aufklärung zur Diagnose Ihres Kindes?	<input type="checkbox"/>					
4. ...der Information über Ihre Regeln und Pflichten als Eltern während der Behandlung Ihres Kindes?	<input type="checkbox"/>					
5. ...der Aufklärung über die Regeln auf der Station?	<input type="checkbox"/>					
6. ...den Möglichkeiten als Eltern, bei der Behandlung mitzuwirken?	<input type="checkbox"/>					
7. ...der Erklärung von Nutzen und Nebenwirkungen von Medikamenten? <input type="checkbox"/> keine Medikation	<input type="checkbox"/>					
8. ...dem Umgang mit der Schweigepflicht?	<input type="checkbox"/>					
9. ...der Information von Ihnen als Eltern über die Behandlung und aussergewöhnliche Ereignisse?	<input type="checkbox"/>					
10. ...der Ausgestaltung der Kontakt-/Besuchsregelung?	<input type="checkbox"/>					
<b>Behandlung</b> Wie zufrieden waren Sie mit...						
11. ...den familientherapeutischen Gesprächen (Gespräche mit Ihnen und Ihrem Kind)?	<input type="checkbox"/>					
12. ...den Elterngesprächen und weiteren therapeutischen Angeboten für Eltern?	<input type="checkbox"/>					
13. ...dem Inhalt der ausgesprochenen kinder- und jugendpsychiatrischen Empfehlungen?	<input type="checkbox"/>					
14. ...dem Ablauf der Gespräche mit Behörden und anderen Institutionen? <input type="checkbox"/> keine	<input type="checkbox"/>					
15. ...der Wirkung der medikamentösen Behandlung? <input type="checkbox"/> keine Medikation	<input type="checkbox"/>					
16. ...der Arbeit der Klinikschule?	<input type="checkbox"/>					

Im vorliegenden Dokument beziehen sich die männlichen Personenbezeichnungen sowohl auf Männer als auch auf Frauen.  
 Fragebogen zur Behandlungszufriedenheit in der Kinder- und Jugendpsychiatrie – Elternversion FBZ-KJP-E © A. Della Casa (Zürich), M. Schmid (Basel), S. Urben (Lausanne); in Zusammenarbeit mit der SGKJP Version 2 / 2018

**Arzt/Psychologe/Pflegepersonal/Sozialpädagogen**  
Wie zufrieden waren Sie mit...

	sehr zufrieden	eher zufrieden	teils teils	eher unzufrieden	sehr unzufrieden	weiss nicht
17. ...dem Einsatz/Engagement für Sie als Eltern						
a) des Arztes/Psychologen?	<input type="checkbox"/>					
b) der Pflegefachpersonen/Sozialpädagogen?	<input type="checkbox"/>					
c) der Bezugsperson Ihres Kindes?	<input type="checkbox"/>					
18. ...dem Einsatz/Engagement für Ihr Kind						
a) des Arztes/Psychologen?	<input type="checkbox"/>					
b) der Pflegefachpersonen/Sozialpädagogen?	<input type="checkbox"/>					
c) der Bezugsperson Ihres Kindes?	<input type="checkbox"/>					

**Austritt, Nachbehandlung und Behandlungszufriedenheit**  
Wie zufrieden waren Sie mit...

19. ...der Vorbereitung auf den Austritt Ihres Kindes?	<input type="checkbox"/>					
20. ...den Informationen/Hilfestellungen zur Vermeidung von Rückfällen?	<input type="checkbox"/>					
21. ...der Behandlung auf der Station insgesamt?	<input type="checkbox"/>					

**Rückblick auf die Behandlung und deren Nutzen**  
Wie treffen folgende Aussagen auf Sie zu?

	vollständig	eher ja	teilweise	eher nicht	gar nicht	weiss nicht
22. Aus unserer Sicht wurden die Behandlungsziele erreicht.	<input type="checkbox"/>					
23. Insgesamt geht es unserem Kind jetzt nach der Behandlung besser.	<input type="checkbox"/>					
24. Insgesamt geht es uns als Familie nach der Behandlung besser.	<input type="checkbox"/>					
25. Wir trauen uns zu, den Alltag nach der Entlassung zu bewältigen.	<input type="checkbox"/>					
26. Ich/wir haben gelernt, besser mit den Schwierigkeiten unseres Kindes umzugehen.	<input type="checkbox"/>					
27. Die Beziehung zu meinem/unserem Kind war schon gut oder hat sich positiv verändert.	<input type="checkbox"/>					
28. Ich würde die Klinik weiterempfehlen.	<input type="checkbox"/>					
29. Davon konnte ich/konnten wir am besten profitieren:	_____					

30. Dinge, die ich verbessern würde: \_\_\_\_\_

**Aufenthaltsdauer**

	zu lange	eher zu lang	gut	eher zu kurz	zu kurz	weiss nicht
31. Die Dauer des Aufenthaltes war:	<input type="checkbox"/>					

Wer hat den Bogen ausgefüllt?  Eltern  Vater  Mutter  andere Person/-en

Geburtsjahr Ihres Kindes

2	0		
---	---	--	--

Geschlecht Ihres Kindes

männlich  
 weiblich

Ausfülldatum (Monat/Jahr)

		/	2	0	2	1
--	--	---	---	---	---	---

**☺**  
Danke, dass Sie sich Zeit für unseren Fragebogen genommen haben. Ihre Meinung ist uns wichtig!

Im vorliegenden Dokument beziehen sich die männlichen Personenbezeichnungen sowohl auf Männer als auch auf Frauen.

Fragebogen zur Behandlungszufriedenheit in der Kinder- und Jugendpsychiatrie – Elternversion FBZ-KJP-E © A. Della Casa (Zürich), M. Schmid (Basel), S. Urben (Lausanne); in Zusammenarbeit mit der SGKJP Version 2 / 2018

## Impressum

---

Titel	Patientenzufriedenheit Psychiatrie – Kinder und Jugendliche Nationaler Vergleichsbericht, Messung 2021
Jahr	Juli 2022
Redaktion	Dr. sc. nat. Julien Junod, Unisanté Lausanne (Groupe ESOPE) Ph.D. Chiara C. Storari, Unisanté Lausanne (Groupe ESOPE) Prof. Prof. Isabelle Peytremann-Bridevaux, Unisanté Lausanne (Groupe ESOPE)  Unter Einbezug der Expertengruppe Patientenzufriedenheit KJP des ANQ
Mitglieder der Expertengruppe Patientenzufriedenheit KJP	Stefan Kuhn, Beauftragter Managementsystem, Pflegedienstleiter, Luzerner Psychiatrie, LUPS Luzern, Vertretung Qualitätsausschuss Patienten- zufriedenheit Med. Pract. Müller Stefan, Stv. Chefarzt und Oberarzt, Kinder- und Jugendpsychiatrie Baselland Dr. biol-hum. Dipl. Psych. Marc Schmid, Leitender Psychologe Forschung, Universitäre Psychiatrische Kliniken UPK, Basel Sébastien Urben, Responsable de l'unité de recherche, Centre hospitalier universitaire vaudois, CHUV Eric Veya, Responsable du Bureau de Pilotage Institutionnel, Centre Neuchâtelois de Psychiatrie CNP, Marin-Epagnier, membre du comité qualité Satisfaction des patients
Übersetzung	Originalfassung: Französisch Deutsche Fassung: Sabine Dröschel
Auftraggeberin vertreten durch	Nationaler Verein für Qualitätsentwicklung in Spitälern und Kliniken (ANQ) Daniela Zahnd Geschäftsstelle ANQ Weltpoststrasse 5, 3015 Bern T 031 511 38 48, <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)