



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



---

# Nationale Elternbefragung Akutsomatik

---

Nationaler Vergleichsbericht Messung 2014

Mai 2015, Version 1.0



## Impressum

---

Titel	Nationale Elternbefragung Akutbereich Nationaler Vergleichsbericht Messung 2014, Version 1.0
Jahr	Mai 2015
Autor/innen	Dirk Wiedenhöfer, hcri AG Nicolas Matzinger, hcri AG Béatrice Schwark, hcri AG PD Dr. med. Urs Müller, hcri AG  Unter Einbezug der Expertengruppe „Nationale Patientenbefragung“ des ANQ
Auftraggeberin vertreten durch	Nationaler Verein für Qualitätsentwicklung in Spitälern und Kliniken (ANQ) Frau Regula Heller, MNS, MPH, Leiterin Akutsomatik, ANQ Geschäftsstelle ANQ Thunstrasse 17, 3000 Bern 6 T 031 511 38 41, <a href="mailto:regula.heller@anq.ch">regula.heller@anq.ch</a> , <a href="http://www.anq.ch">www.anq.ch</a>
Copyright	Nationaler Verein für Qualitätsentwicklung in Spitälern und Kliniken (ANQ)

## Inhaltsverzeichnis

---

Impressum.....	2
Zusammenfassung.....	4
1. Einleitung.....	6
1.1 Ziel und Auftrag.....	6
1.2 Organisation.....	6
2. Methode.....	6
2.1 Entwicklung des Fragebogens.....	6
2.2 Patientenkollektiv.....	7
2.3 Ablauf der Befragung.....	7
2.4 Datenerfassung.....	7
2.5 Regeln der Datenaufbereitung.....	7
2.6 Analyserichtlinien.....	7
2.7 Berichterstattung.....	8
2.8 Datenqualität.....	8
3. Ergebnisse.....	9
3.1 Rücklauf und Beschreibung der Stichprobe.....	9
3.2 Hauptergebnisse im Überblick.....	12
3.3 Auswertung der einzelnen Fragen.....	13
3.4 Stratifizierung der Ergebnisse nach Altersgruppen.....	16
3.5 Stratifizierung der Ergebnisse nach Spitaltyp.....	17
3.6 Ergebnisse der einzelnen Fragen unadjustiert (Funnel Plot).....	17
4. Schlussfolgerungen.....	24
Anhang I:.....	26

## Zusammenfassung

---

### Ausgangslage

Der ANQ entschied sich, ab 2013 eine schweizweit flächendeckende Elternbefragung durchzuführen. Im Jahr 2014 hat die Befragung zum zweiten Mal stattgefunden.

Die nationale Elternbefragung des ANQ ist Bestandteil des ANQ-Messplans und damit Bestandteil des nationalen Qualitätsvertrags. Ziel ist es, die Zufriedenheit der Eltern, deren Kinder/Jugendliche in Kinderspitälern und Akutspitälern mit einer expliziten Kinderabteilung<sup>1</sup> behandelt wurden, abzubilden sowie die Ergebnisse national zu vergleichen.

### Methode

Der ANQ-Fragebogen umfasst fünf Fragen zu relevanten Themen der Patientenzufriedenheit. Das 5-Fragen-Konzept konzentriert sich auf wenige Kernfragen, die den Spitälern und Kliniken sowohl das Mitmachen als auch die Kombination mit bestehenden umfassenden Patientenzufriedenheitsbefragungen ermöglichen. Eingeschlossen in die nationale Elternbefragung des ANQ wurden alle akutstationären Patientinnen und Patienten unter 16 Jahre mit Austritt im September 2014. Ausgeschlossen wurden verstorbene Patientinnen und Patienten und solche ohne festen Wohnsitz in der Schweiz. Die Eltern von mehrfachhospitalisierten Patientinnen und Patienten wurden nur einmal eingeschlossen. Auf den Einsatz eines Reminders wurde verzichtet. Die Datenerhebung erfolgte auf Papier. Der anonym zugestellte Fragebogen wurde im Regelfall 14 Tage, maximal 7 Wochen nach Austritt durch das Spital postalisch zugestellt.

### Auswertung

Die Befragungsinstitute übermittelten ihre Daten an die hcri AG, damit die nationale Auswertung für die Spitäler erstellt werden konnte. Die finalen Ergebnisse wurden für jedes teilnehmende Spital Anfang Februar 2015 durch die hcri AG online aufgeschaltet. Dabei erhielten die registrierten Benutzerinnen und Benutzer des Spitals den Link zur Auswertung sowie ihre Logindaten. Jedes Spital konnte über die Auswertungsplattform seine eigenen Werte einsehen und bei Bedarf Ergebnisse und Reports downloaden. Den Vergleichswert bildeten alle Spitäler, entsprechend der Kollektivdefinition. Spitäler von Spitalgruppen konnten auf Referenzwerte innerhalb der Gruppe zurückgreifen.

### Ergebnisse

Insgesamt 32 Institutionen beteiligten sich im Jahr 2014 an der nationalen Elternbefragung des ANQ. Während der Befragungsperiode wurden 4'536 Fragebogen versandt, von denen 1'916 retourniert wurden. Das entspricht einem Rücklauf von 42.2%. Das durchschnittliche Alter der eingeschlossenen Patientinnen und Patienten betrug 4.7 Jahre, davon waren 42.7% weiblichen und 57.3% männlichen Geschlechts. Der Anteil allgemeinversicherter Patientinnen und Patienten lag bei 84.4%, 15.6% verfügten über eine Zusatzversicherung. Die Ergebnisse der einzelnen Fragen bewegten sich auf einem sehr hohen Zufriedenheitsniveau. Das mögliche Antwortspektrum wurde durch die befragten Personen ausgenutzt. Der Median (50%-Perzentil) bei den ersten vier Fragen (Wiederempfehlung, Behandlungsqualität, Verständlichkeit der Antworten Ärzte und Pflegende) lag bei 9 auf einer Antwortskala von 0-10 (0= geringe Zufriedenheit, 10= hohe Zufriedenheit). Bei der Frage 5 (Behandlung mit Respekt und Würde) lag der Median bei 10. Eine Analyse der fehlenden Werte (Missing values) pro Frage zeigte, dass alle Fragen sehr gut ausgefüllt worden sind.

---

<sup>1</sup> Darunter werden Abteilungen/Stationen verstanden, welche ausschliesslich Kinder und Jugendliche bis zum Alter von 16 Jahren betreuen und über das für dieses Kollektiv erforderliche qualifizierte Personal sowie die Infrastruktur verfügen.



Die Ergebnisse der Befragung zeigen eine mehrheitlich hohe Zufriedenheit der Eltern mit den Kinder-  
spitälern sowie den expliziten Kinderabteilungen in Akutspitälern.

## 1. Einleitung

---

### 1.1 Ziel und Auftrag

Die patientenseitige Beurteilung der Leistungsqualität eines Spitals ist ein wichtiger und anerkannter Qualitätsindikator (Patientenzufriedenheit). Die Erhebung der Elternzufriedenheit liegt im Interesse der Leistungserbringer (z.B. Spitäler, Zuweisende), der Leistungsträger (Kantone und Versicherer) und der breiten Öffentlichkeit.

Oberstes Ziel der Nationalen Elternbefragung des ANQ ist es, die Elternzufriedenheit in den Kinderkliniken und expliziten Kinderabteilungen der Schweizer Spitäler abzubilden sowie die Ergebnisse national zu vergleichen. Es ist ausdrücklich nicht das Ziel, Ranglisten zu bilden.

hcri AG / MECON measure & consult GmbH führen im Auftrag des ANQ die jährlichen nationalen Patientenbefragungen zur Zufriedenheit im Akutbereich durch. Die Ergebnisse werden jeweils national vergleichend ausgewertet und publiziert. Die Messung zur Elternzufriedenheit ist Bestandteil des ANQ-Messplans. Spitäler und Kliniken, die dem Nationalen Qualitätsvertrag beigetreten sind, verpflichten sich zur Durchführung der Nationalen Patientenbefragung.

### 1.2 Organisation

Die Elternbefragung wird, identisch zum Erwachsenenbereich, mit einer Kombination aus Auswertungs- und Befragungsinstituten abgewickelt. hcri AG und MECON GmbH koordinierten die Abwicklung der Befragungen und stellten dabei sicher, dass die von den Spitälern und Kliniken gewählten Befragungsinstitute die Befragung vorgabenkonform umsetzen<sup>2</sup>. Die Befragungsinstitute stellten ihrerseits den Kliniken die Fragebogen und Begleitschreiben bereit, verarbeiteten die retournierten Fragebogen und waren für den Datentransfer an hcri AG und MECON GmbH verantwortlich. Folgende Befragungsinstitute haben die Befragung koordiniert: hcri AG, Mecon measure & consult GmbH, QM Riedo, ESOPE, stevemarco sagl.

Alle erhobenen Daten wurden in die zentrale Datenbank der hcri AG eingespeist. hcri AG wurde mit der Führung der zentralen Datenbank, der Online-Auswertung sowie der Berichterstellung beauftragt.

## 2. Methode

---

### 2.1 Entwicklung des Fragebogens

Der ANQ-Fragebogen beinhaltet fünf Kernfragen zu relevanten Themen der Patientenzufriedenheit. Das 5-Fragen-Konzept konzentriert sich auf wenige Kernfragen, die den Spitälern sowohl das Mitmachen als auch die Kombination mit bestehenden umfassenden Patientenzufriedenheitsbefragungen ermöglichen. Für die Elternbefragung wurde der im Erwachsenenbereich verwendete ANQ-Fragebogen von Expert/innen aus dem Kinderbereich im Hinblick auf die Elternperspektive sprachlich angepasst. Der Fragebogen liegt in den drei Landessprachen deutsch, französisch und italienisch vor.

Die Fragen des ANQ-Fragebogens verfügen über eine Antwortskalierung von 0-10 (0= geringe Zufriedenheit, 10= hohe Zufriedenheit). Bei den ersten zwei Fragen wird die allgemeine Zufriedenheit mit der Behandlung erfasst. Anhand zwei weiterer Fragen beurteilen die Eltern die verständliche Informationsgabe der Ärzteschaft sowie der Pflegefachpersonen. Schliesslich beurteilen sie, ob ihr Kind im Spital respekt- und würdevoll behandelt wurde.

---

<sup>2</sup> Die detaillierten Vorgaben bezüglich Versand der Fragebogen, Datenerfassung, Übermittlung und Aufbereitung der Daten, einschliesslich Aspekte des Datenschutzes, sind im Auswertungskonzept und im Messmanual festgehalten.

Weitere Angaben zum generellen Konzept des ANQ-Fragebogens befinden sich unter:

[http://www.anq.ch/fileadmin/redaktion/deutsch/Konzept\\_Nationale\\_Patientenbefragung\\_def\\_dt.pdf](http://www.anq.ch/fileadmin/redaktion/deutsch/Konzept_Nationale_Patientenbefragung_def_dt.pdf)

## 2.2 Patientenkollektiv

In die Befragung wurden die Eltern der im Monat September 2014 austretenden stationären Patientinnen und Patienten (<16 Jahre) der Kinderspitäler und Akutspitäler mit einer expliziten Kinderabteilung eingeschlossen. Eltern von mehrfachhospitalisierten Patientinnen und Patienten wurden nur einmal befragt. Personen mit Wohnsitz im Ausland und verstorbene Patientinnen und Patienten wurden nicht in die Befragung eingeschlossen.

## 2.3 Ablauf der Befragung

Der Versand des Fragebogens und eines Begleitschreibens des Spitals an die Eltern der Patientinnen und Patienten erfolgte im Regelfall 14 Tage (jedoch maximal 7 Wochen) nach Austritt. Fakultativ konnte im Vorfeld eine Vororientierung an die Eltern abgegeben werden, mit dem Ziel, die Befragung nach Austritt anzukündigen.

Der ausgefüllte Papierfragebogen wurde mit dem frankierten Antwortkuvert an das zuständige Befragungsinstitut retourniert. Um den administrativen Aufwand für die Spitäler möglichst gering zu halten, wurde kein Reminder versandt.

Die Spitäler hatten optional die Möglichkeit, Zusatzvariablen wie z.B. Austrittsabteilung oder Austrittsstation zu erfassen, um die Ergebnisse stratifizieren zu können.

## 2.4 Datenerfassung

Die retournierten Fragebogen wurden eingescannt, ein Reglement zum Einscannverfahren lag vor und war für alle Befragungsinstitute bindend. Die Spitalkategorie und die Anzahl versandter Fragebogen wurde separat beim Spital erfragt und erfasst.

Datenlieferung an die hcri AG: Die Variablenformate und die -reihenfolge waren in einem Codebuch beschrieben. Die Daten wurden durch die Befragungsinstitute 8-10 Wochen nach dem letzten Versand der Fragebogen übermittelt. Beim Datentransfer wurden die aktuellen Datenschutzrichtlinien sowohl von den Befragungsinstituten als auch von den Auswertungsinstituten eingehalten. Alle an der Datenerfassung und Datenverarbeitung beteiligten Institute berücksichtigten die vorhandenen Datenreglemente.

## 2.5 Regeln der Datenaufbereitung

Die ersten Datenbereinigungsschritte fanden beim Einlesen der Fragebogen statt. Doppelmarkierungen oder schlecht leserliche Altersangaben wurden manuell geprüft und korrigiert. Diese Validierungsschritte lagen in der Verantwortung der Befragungsinstitute.

In der Datenbank wurden fehlende Werte (Missing values) als leer (nicht 0) behandelt. Damit konnte eine nicht beantwortete Frage die Resultate nicht negativ beeinflussen.

Plausibilisierung: In der finalen Datenaggregation wurden die Daten plausibilisiert und bei Fehlangaben entsprechende Nachkontrollen und Korrekturen eingeleitet. Die Plausibilitätsregeln waren im Codebuch hinterlegt.

## 2.6 Analyserichtlinien

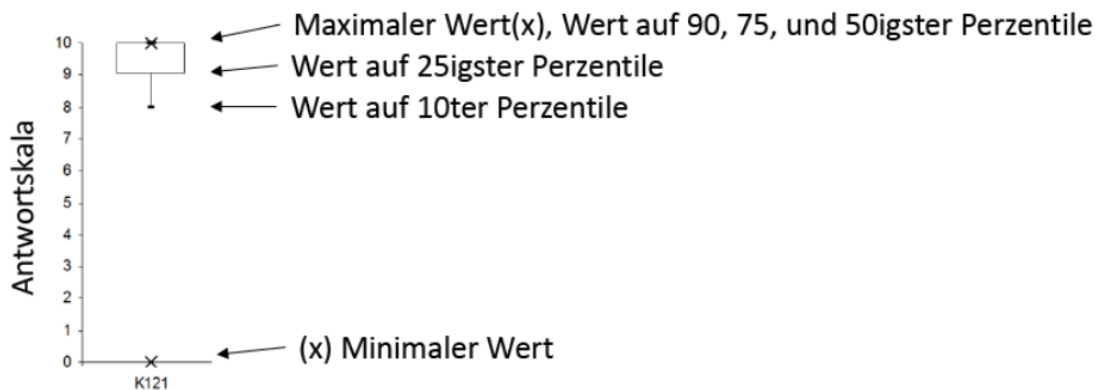
Die deskriptive Auswertung gibt einen Überblick über die Verteilung der Geschlechter, des Versicherungsstatus sowie des Alters nach Altersklassen.

Die aggregierten Mittelwerte der Antworten aller Fragen werden grafisch als Boxplot (Abb. 1) sowie tabellarisch dargestellt. Die aggregierte Antwortverteilung der Antwortkategorien wird pro Frage ebenfalls tabellarisch sowie als Säulengrafik dargestellt.

Berechnung der Rücklaufquote: Die Rücklaufquote wurde aus der Anzahl versandter und der Anzahl retournierter, gültiger Fragebogen ermittelt und in Prozent angegeben (= Nettorücklauf). Zusätzlich wurde die Ausfüllrate für jede Frage separat ermittelt. Leer retournierte Fragebogen wurden eingescannt und zum Rücklauf gezählt (= Bruttoreücklauf). In der Analyse wurden nur die gültigen Angaben pro Frage verwendet, fehlende Werte (Missing values) wurden ausgeschlossen.

Als Diagrammoptionen wurden die Säulengrafik und der Boxplot<sup>3</sup> gewählt.

**Abbildung 1: Boxplot**



Infolge des grossen Deckeneffektes liegen in der Beispielgrafik (Abb. 1) der maximale Wert und die Werte der 75- und 50igsten Perzentile alle auf dem Wert 10.

## 2.7 Berichterstattung

Die spitalspezifischen Ergebnisse wurden für jedes teilnehmende Spital bzw. für jeden Spitalstandort Anfang Februar 2015 durch die hcri AG online aufgeschaltet. Dabei erhielten die registrierten Benutzerinnen und Benutzer des Spitals den Link zur Auswertung sowie ihre Logindaten. Die Darstellungsform sowie weitere Details sind im Auswertungskonzept beschrieben. [http://www.anq.ch/fileadmin/redaktion/deutsch/201508\\_Auswertungskonzept\\_PatZu\\_V\\_3\\_1\\_de.pdf](http://www.anq.ch/fileadmin/redaktion/deutsch/201508_Auswertungskonzept_PatZu_V_3_1_de.pdf)

Die Ergebnisse der Befragung 2014 wurden national vergleichend auf Spital-, bzw. auf Standortebene ausgewertet. Es wurde keine Auswertung nach Sprachregion oder Kanton vorgenommen. Für die nationale vergleichende Auswertung 2014 wurde keine Risikoadjustierung vorgenommen.

## 2.8 Datenqualität

Für die Qualitätskontrolle der ausgeführten Befragung wurden gewisse Parameter erhoben. Diese Angaben betreffen den erreichten Rücklauf pro Befragungsinstitut, das Einhalten der Meilensteine und die Qualität der an das Auswertungsinstitut übergebenen Daten.

<sup>3</sup> Der Boxplot beinhaltet den Median, zwei Perzentile (75% und 25%) sowie das Maximum und das Minimum. In der „Box“ (Schachtel) befinden sich die mittleren 50% der Werte.



### 3. Ergebnisse

---

#### 3.1 Rücklauf und Beschreibung der Stichprobe

An der nationalen Elternbefragung 2014 haben 32 Spitäler bzw. Spitalstandorte teilgenommen. Von den 4'536 versandten Fragebogen im September 2014 wurden 1'916 retourniert, was einem Rücklauf von durchschnittlich 42,2% entspricht (min. 22.2%, max. 78.8%). 79.4% aller antwortenden Personen haben den Fragebogen ohne Einbezug des Kindes ausgefüllt, 20.6% beantworteten den Fragebogen gemeinsam mit ihrem Kind. 21.8% der Spitäler haben den ANQ Fragebogen zeitgleich mit eigenen Zusatzfragen oder einer umfassenderen Zufriedenheitsbefragung kombiniert.

Eine differenzierte Darstellung des Rücklaufs pro Spital ist der Tabelle 5 im Anhang zu entnehmen. Die Tabelle 1 zeigt den Rücklauf der teilnehmenden Befragungsinstitute.

**Tabelle 1: Rücklauf pro Befragungsinstitut 2014**

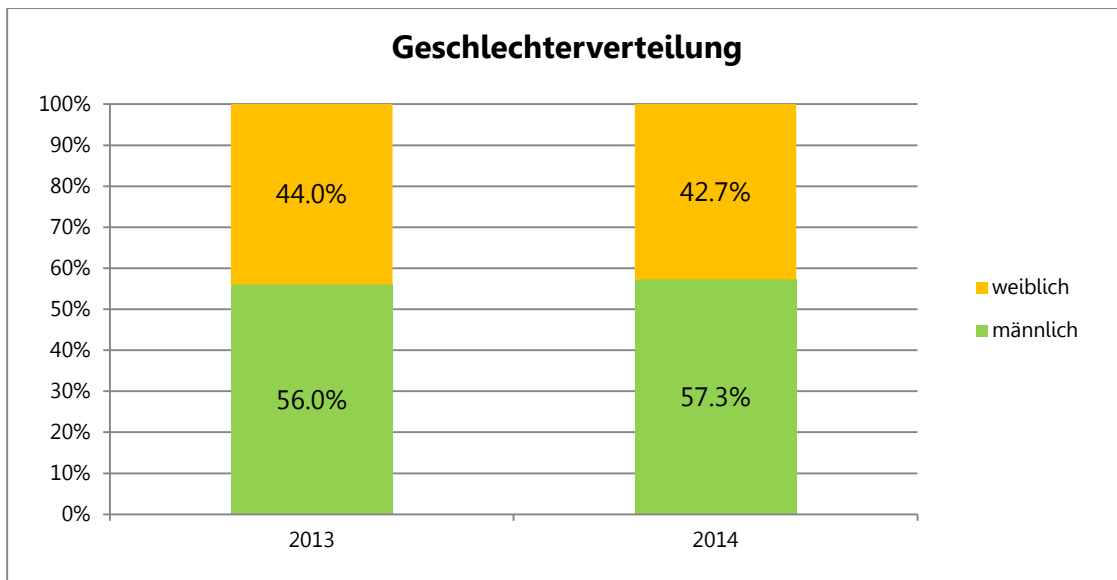
<b>Befragungsinstitut</b>	<b>Anz. eingetroffene FB</b>	<b>Anz. versendete FB</b>	<b>Rücklauf</b>
<b>Mecon GmbH</b>	573	1425	40.2%
<b>hcri AG</b>	860	1872	45.9%
<b>ESOPE</b>	157	364	43.1%
<b>Stevemarco sagl</b>	68	164	41.5%
<b>QM Riedo</b>	258	711	36.3%
<b>Gesamtkollektiv</b>	<b>1916</b>	<b>4536</b>	<b>42.2%</b>

## Geschlecht, Alter und Versicherungsstatus der Teilnehmenden

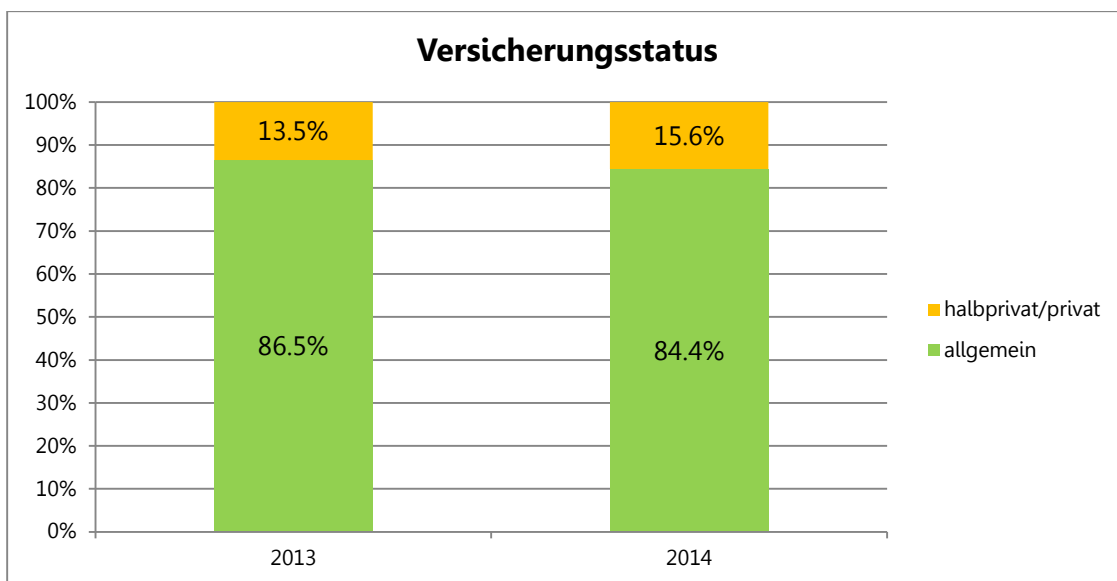
42.7% der Patientinnen waren im Jahr 2014 weiblichen Geschlechts (Abb. 2a). Der Anteil allgemeinversicherter Patientinnen und Patienten lag 2014 bei 84.4%, 15.6% verfügten über eine Zusatzversicherung (Abb. 2b). Die Geschlechterverteilung und der Versicherungsmix variieren in den Jahren 2013 und 2014 nur minimal.

Die Altersstruktur der Patientinnen und Patienten zeigt für das Jahr 2014 einen Mittelwert von 4.7 Jahren mit einer Standardabweichung von 5,1 Jahren (Abb. 3). Knapp die Hälfte der eingeschlossenen Patientinnen und Patienten befinden sich in der Altersgruppe jünger als zwei Jahre.

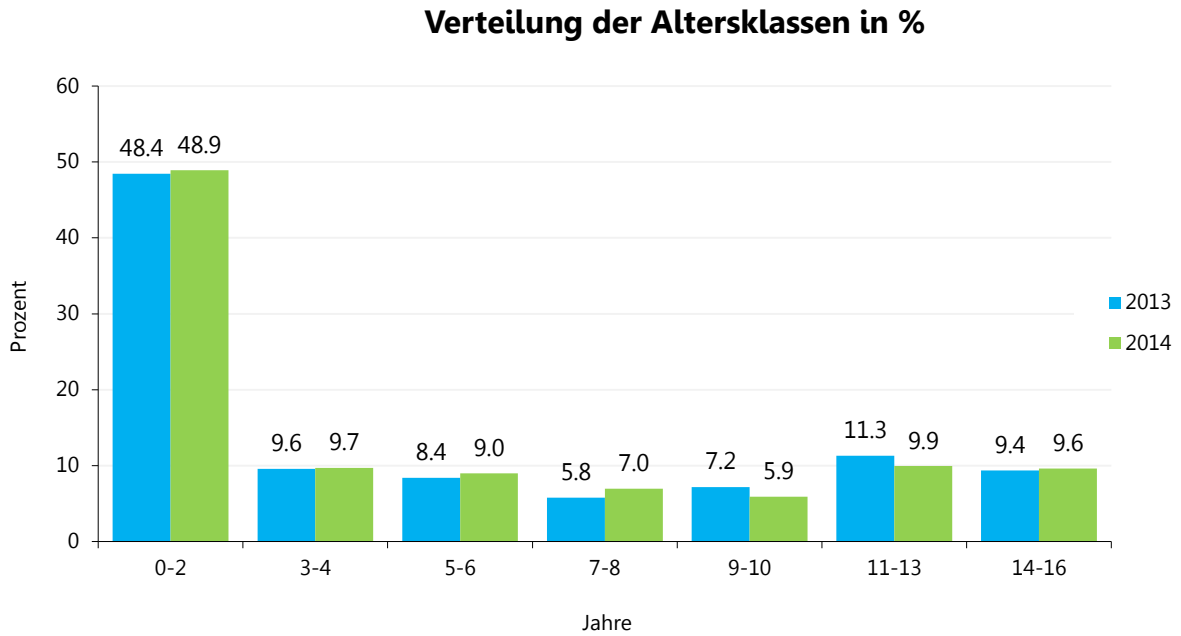
**Abbildung 2a: Geschlechterverteilung**



**Abbildung 2b: Versicherungsstatus**



**Abbildung 3: Altersstruktur der Patientinnen und Patienten**



### 3.2 Hauptergebnisse im Überblick

Im Folgenden werden die auf nationaler Ebene aggregierten Hauptergebnisse deskriptiv dargestellt (Tabelle 2).

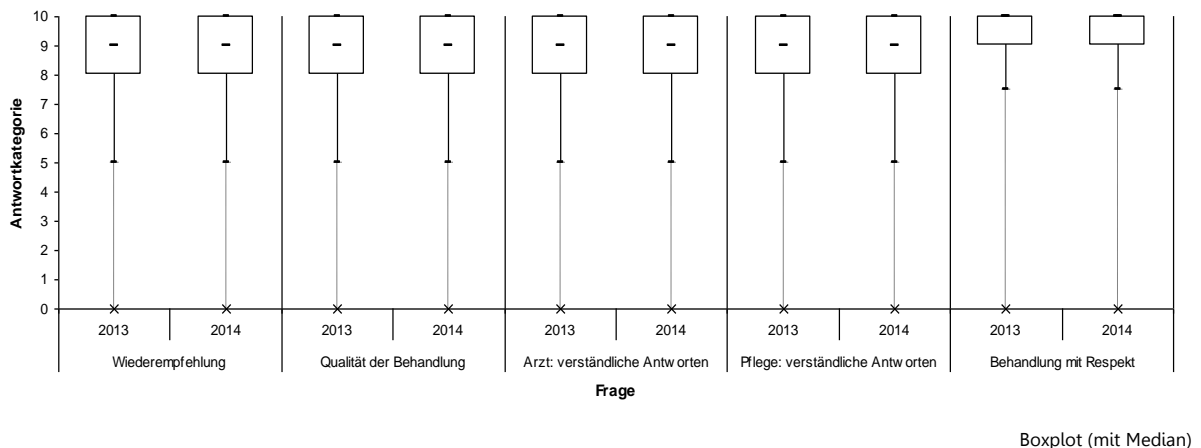
Die Mittelwerte der Antworten der Eltern lagen für alle fünf Fragen im Jahr 2014 in einem Bereich von 8.64 bis 9.29 bei minimal 0 bis maximal 10 Punkte. Die fehlenden Werte (Missing values) bewegten sich zwischen 0.6% bis 1.1%.

Dabei zeigten die einzelnen Fragen folgende Werte:

**Tabelle 2: Hauptergebnisse im Überblick**

Frage	Mittelwert		Std.abw.		Median		Oberes Quartil		Unteres Quartil		Fehlende Werte in %	
	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014
1. Würden Sie dieses Spital in Ihrem Freundeskreis und in Ihrer Familie weiterempfehlen?	8.62	8.68	1.98	1.85	9.00	9.00	10.00	10.00	8.00	8.00	0.9	1.1
2. Wie beurteilen Sie die Qualität der Betreuung, die Ihr Kind erhalten hat?	8.64	8.64	1.70	1.66	9.00	9.00	10.00	10.00	8.00	8.00	1.0	0.8
3. Wenn Sie den Ärztinnen und Ärzten wichtige Fragen über Ihr Kind stellten, bekamen Sie Antworten, die Sie verstehen konnten?	8.77	8.78	1.71	1.67	9.00	9.00	10.00	10.00	8.00	8.00	1.3	1.0
4. Wenn Sie dem Pflegepersonal wichtige Fragen über Ihr Kind stellten, bekamen Sie Antworten, die Sie verstehen konnten?	8.76	8.78	1.66	1.54	9.00	9.00	10.00	10.00	8.00	8.00	0.7	0.6
5. Wurde Ihr Kind während des Spitalaufenthaltes mit Respekt und Würde behandelt?	9.26	9.29	1.46	1.41	10.00	10.00	10.00	10.00	9.00	9.00	0.8	0.6

**Abbildung 4: Boxplot Hauptergebnisse**



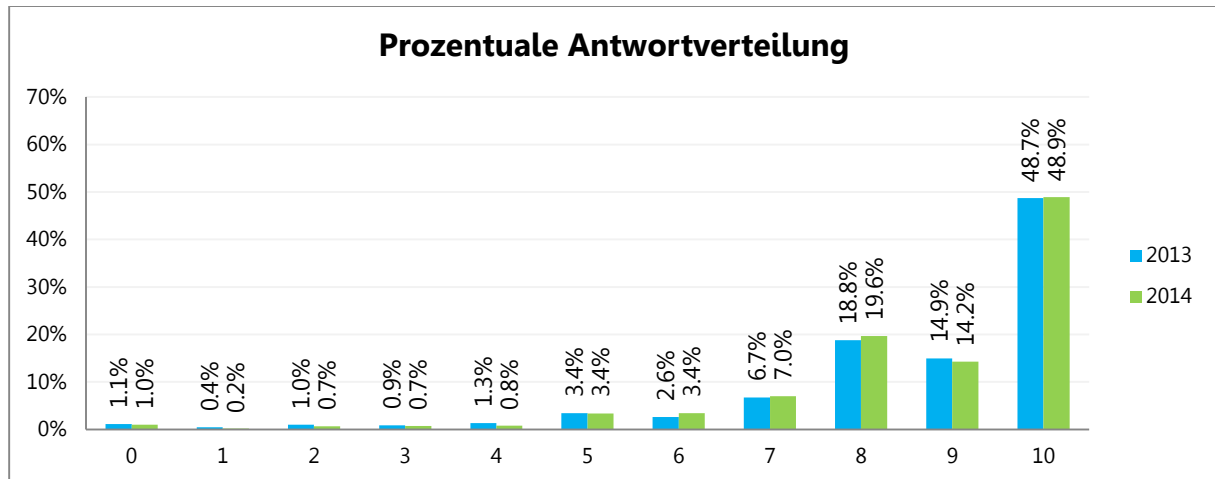
### 3.3 Auswertung der einzelnen Fragen

Nachfolgend werden die Zufriedenheitswerte pro Frage beschrieben und die Antwortverteilung grafisch (Abb. 5-9) dargestellt.

#### Frage 1: Würden Sie dieses Spital in Ihrem Freundeskreis und in Ihrer Familie weiter empfehlen?

Bei Frage 1 antworteten knapp 2/3 aller Eltern des Gesamtkollektivs in den Antwortkategorien 9 (14.2%) oder 10 (48.9%). Der errechnete Mittelwert liegt bei 8.7 mit einer Standardabweichung von 1.9. Die fehlenden Werte (Missings) dieser Frage sind bei 1.1%. (s.a. Tabelle 2).

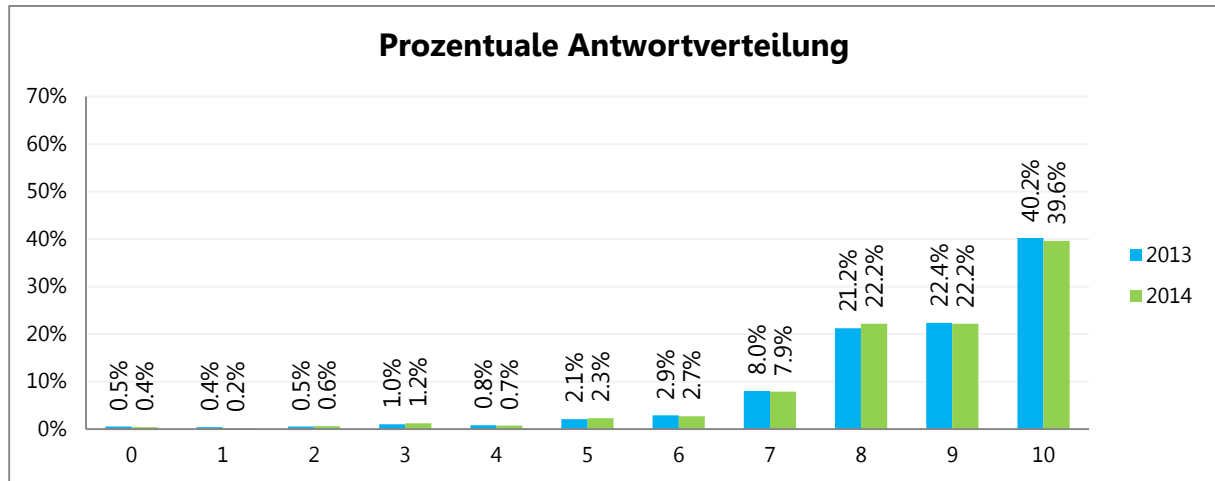
Abbildung 5: Antwortverteilung Frage 1 in %



**Frage 2: Wie beurteilen Sie die Qualität der Betreuung, die Ihr Kind erhalten hat?**

Bei Frage 2 antworteten knapp 2/3 aller Eltern des Gesamtkollektivs in den Antwortkategorien 9 (22.2%) oder 10 (39.6%). Der errechnete Mittelwert liegt bei 8.6 mit einer Standardabweichung von 1.7. Die fehlenden Werte (Missings) dieser Frage sind unter 1%. (s.a. Tabelle 2)

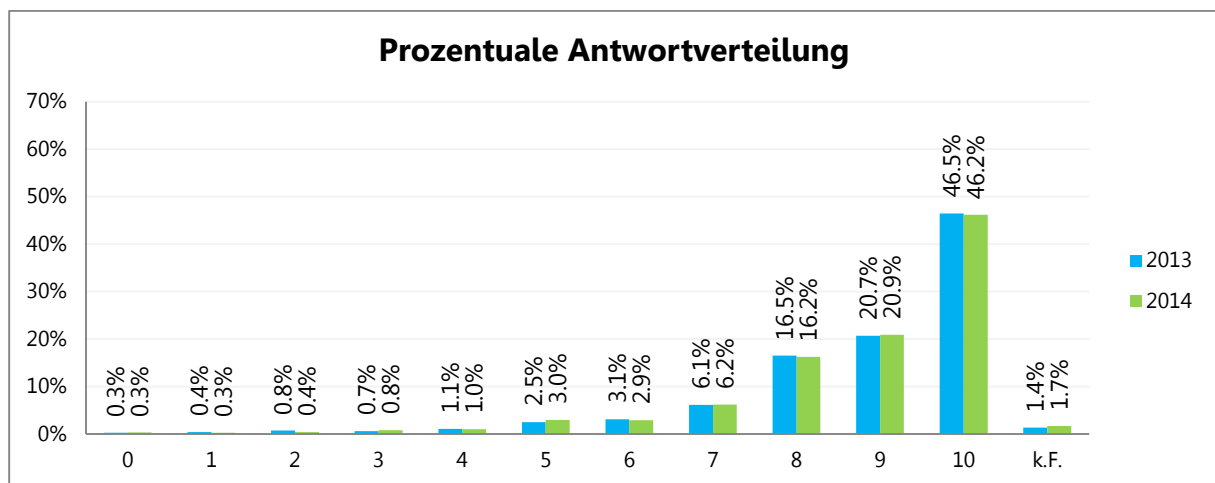
**Abbildung 6: Antwortverteilung Frage 2 in %**



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

Bei Frage 3 antworteten knapp 2/3 aller Eltern des Gesamtkollektivs in der Antwortkategorie 9 (20.9%) oder 10 (46.2%). Der errechnete Mittelwert liegt bei 8.8 mit einer Standardabweichung von 1.7. Die fehlenden Werte (Missings) dieser Frage sind bei 1%. 1.7% der antwortenden Eltern hat keine Fragen gestellt.

**Abbildung 7: Antwortverteilung Frage 3 in %**

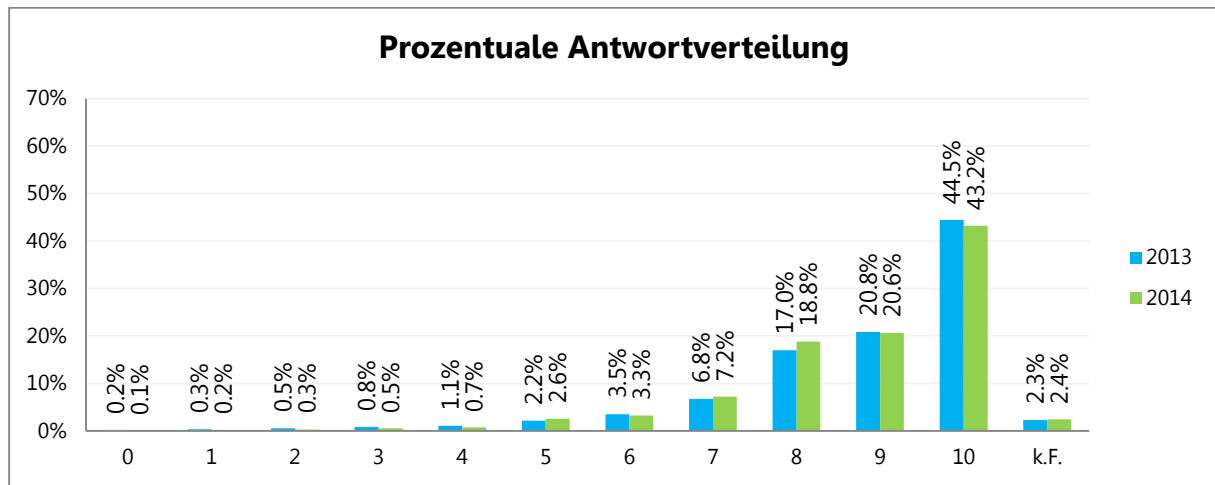


k.F. = keine Fragen gestellt

**Frage 4: Wenn Sie dem Pflegepersonal wichtige Fragen über Ihr Kind stellen, bekommen Sie Antworten, die Sie verstehen konnten?**

Bei Frage 4 antworteten ca. 2/3 aller Eltern des Gesamtkollektivs in der Antwortkategorie 9 (20.6%) oder 10 (43.2%). Der entsprechende Mittelwert liegt bei 8.8 mit einer Standardabweichung von 1.5. Die fehlenden Werte (Missings) dieser Frage sind unter 1%. (s.a. Tabelle 2) 2.4% der antwortenden Eltern hat keine Fragen gestellt.

**Abbildung 8: Antwortverteilung Frage 4 in %**

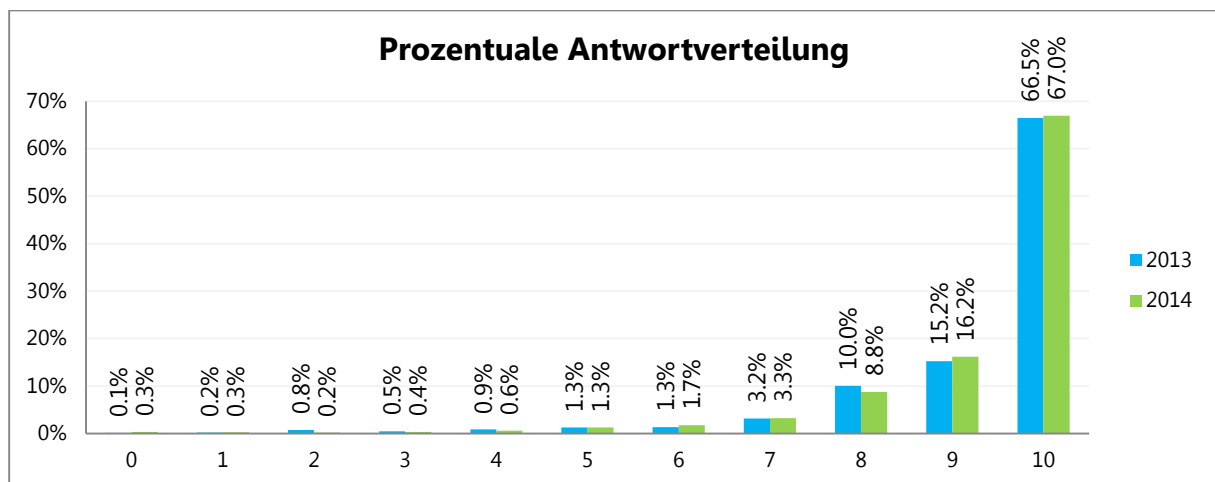


k.F. = keine Fragen gestellt

**Frage 5: Wurde Ihr Kind während des Spitalaufenthaltes mit Respekt und Würde behandelt?**

Bei Frage 5 antworteten ca. 80% aller Eltern des Gesamtkollektivs in der Antwortkategorie 9 (16.2%) oder 10 (67.0%). Der Mittelwert liegt bei 9.3 mit einer Standardabweichung von 1.4. Die fehlenden Werte (Missings) dieser Frage sind unter 1%. (s.a. Tabelle 2)

**Abbildung 9: Antwortverteilung Frage 5 in %**



### 3.4 Stratifizierung der Ergebnisse nach Altersgruppen

Im folgenden Kapitel werden die Ergebnisse nach Altersgruppen für die Jahre 2013/2014 stratifiziert. Dabei werden die Ergebnisse der häufigsten Altersgruppe (0-2 Jahre) mit den Ergebnissen der Altersgruppe (3-16 Jahre) verglichen.

**Tabelle 3: Hauptergebnisse 2014 nach Altersgruppen aller Fragen**

Fragen	Mittelwert				Standardabweichung				Median			
	0-2 Jahre		3-16 Jahre		0-2 Jahre		3-16 Jahre		0-2 Jahre		3-16 Jahre	
	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014
1. Würden Sie dieses Spital in Ihrem Freundeskreis und in Ihrer Familie weiterempfehlen?	8.62	8.62	8.64	8.75	1.93	1.90	2.01	1.76	9.00	9.00	9.00	9.00
2. Wie beurteilen Sie die Qualität der Betreuung, die Ihr Kind erhalten hat	8.57	8.63	8.71	8.67	1.75	1.63	1.64	1.66	9.00	9.00	9.00	9.00
3. Wenn Sie den Ärztinnen und Ärzten wichtige Fragen über Ihr Kind stellten, bekamen Sie Antworten, die Sie verstehen konnten?	8.65	8.73	8.89	8.85	1.77	1.69	1.63	1.63	9.00	9.00	10.00	9.00
4. Wenn Sie dem Pflegepersonal wichtige Fragen über Ihr Kind stellten, bekamen Sie Antworten, die Sie verstehen konnten?	8.65	8.68	8.85	8.88	1.73	1.61	1.58	1.46	9.00	9.00	9.00	9.00
5. Wurde Ihr Kind während des Spitalaufenthaltes mit Respekt und Würde behandelt?	9.24	9.26	9.27	9.36	1.45	1.43	1.47	1.31	10.00	10.00	10.00	10.00

Die differenzierte Darstellung der Hauptergebnisse der 5 Fragen zeigt (Tabelle 3), dass Eltern, deren Kinder zwischen 0 und 2 Jahre alt sind, die Fragen leicht kritischer beantworten im Vergleich zu denjenigen Eltern, deren Kinder zwischen 3 und unter 16 Jahre alt sind. Am deutlichsten unterscheiden sich die Mittelwerte im Jahr 2014 bei den Fragen 1; 3; 4 und 5. Die Mittelwerte differieren bei Frage 1 um 0.13 Punkte, bei Frage 3 um 0.12 Punkte, bei Frage 4 um 0.19 Punkte und bei Frage 5 um 0.09 Punkte.



### 3.5 Stratifizierung der Ergebnisse nach Spitaltyp

Im folgenden Kapitel werden die Ergebnisse nach Spitaltyp (Akutspital mit Pädiatrie vs. Universitätskinderspital) stratifiziert.

**Tabelle 4: Hauptergebnisse 2014 nach Spitaltyp aller Fragen**

Fragen	Mittelwert				Standardabweichung				Median			
	Akutspital mit Kinderabteilung		Universitäts-/ Kinderspital		Akutspital mit Kinderabteilung		Universitäts-/ Kinderspital		Akutspital mit Kinderabteilung		Universitäts-/ Kinderspital	
	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014
1. Würden Sie dieses Spital in Ihrem Freundeskreis und in Ihrer Familie weiterempfehlen?	8.55	8.58	8.70	8.81	1.92	1.91	2.04	1.76	9.00	9.00	10.00	10.00
2. Wie beurteilen Sie die Qualität der Betreuung, die Ihr Kind erhalten hat	8.66	8.63	8.63	8.66	1.64	1.67	1.77	1.65	9.00	9.00	9.00	9.00
3. Wenn Sie den Ärztinnen und Ärzten wichtige Fragen über Ihr Kind stellten, bekamen Sie Antworten, die Sie verstehen konnten?	8.76	8.77	8.80	8.81	1.63	1.69	1.79	1.65	9.00	9.00	9.00	9.00
4. Wenn Sie dem Pflegepersonal wichtige Fragen über Ihr Kind stellten, bekamen Sie Antworten, die Sie verstehen konnten?	8.70	8.76	8.81	8.79	1.61	1.55	1.72	1.53	9.00	9.00	9.00	9.00
5. Wurde Ihr Kind während des Spitalaufenthaltes mit Respekt und Würde behandelt?	9.34	9.29	9.17	9.30	1.28	1.43	1.63	1.38	10.00	10.00	10.00	10.00

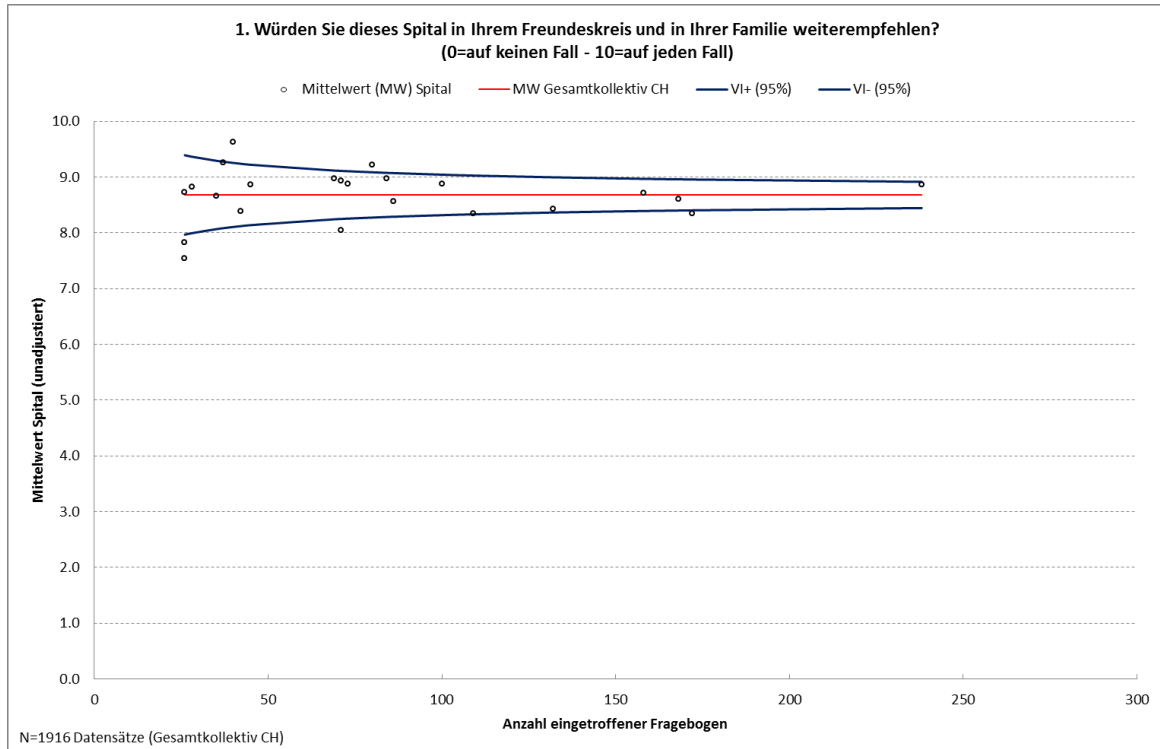
Die differenzierte Darstellung der Hauptergebnisse der 5 Fragen zeigt (Tabelle 4), dass Eltern, deren Kinder in Universitäts-/Kinderkliniken behandelt wurden, die Fragen im Jahr 2014 leicht positiver beantworteten im Vergleich zu denjenigen Eltern, deren Kinder in einem Akutspital mit Kinderabteilung hospitalisiert waren. Am deutlichsten unterscheiden sich die Mittelwerte im Jahr 2014 bei den Fragen 1 und 3. Die Mittelwerte differieren bei Frage 1 um 0.2 Punkte und bei Frage 3 um 0.04 Punkte.

### 3.6 Ergebnisse der einzelnen Fragen unadjustiert (Funnel Plot)

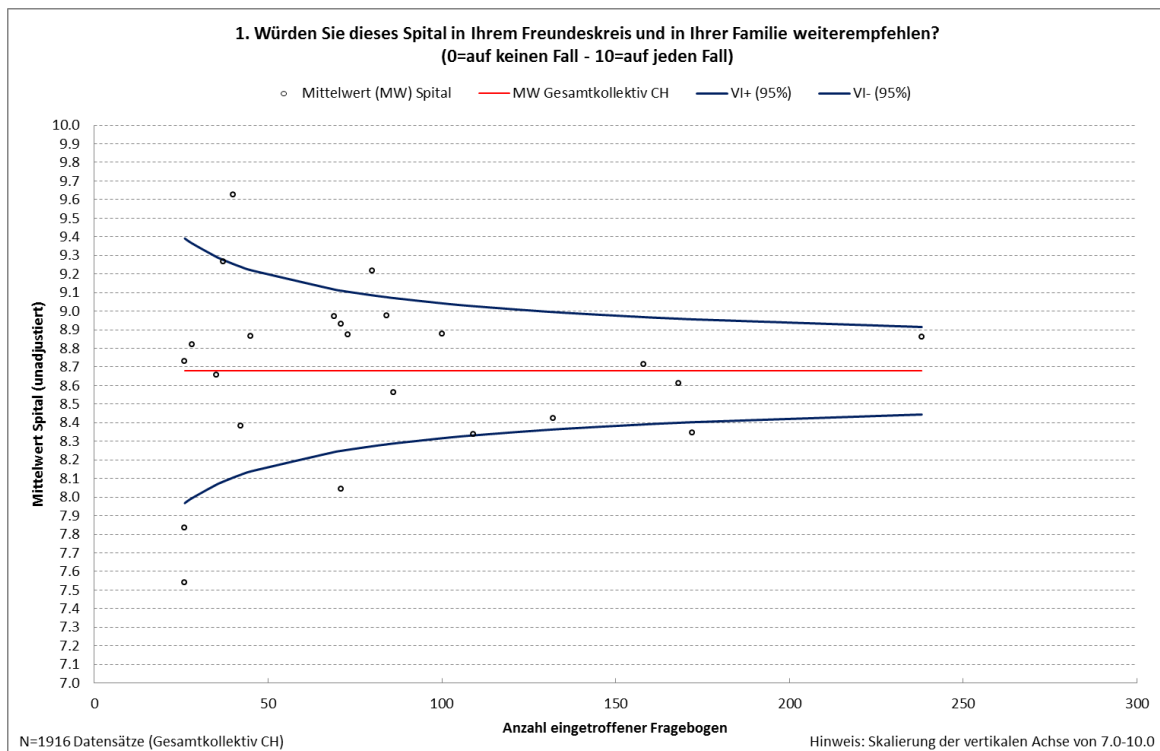
Abbildungen 10a bis 14b stellen die Ergebnisse des Spitalvergleichs anhand sogenannter Funnel Plots grafisch dar. Pro Frage werden zwei Funnel Plots ausgewiesen. Der einzige Unterschied zwischen den beiden Abbildungen liegt in der Skalierung bzw. im Achsenausschnitt. Zunächst wird jeweils immer der ganze Achsenbereich dargestellt, bevor in der zweiten Grafik ein gezoomter Bereich (Skalierung von 7.0-10.0) ausgewiesen wird. In den Funnel Plots werden die unadjustierten Mittelwerte verwendet. Auf

der y-Achse (vertikale Achse) wird der erreichte Mittelwert abgetragen. Die x-Achse stellt die Anzahl retournierter Fragebogen dar. Der Wertebereich liegt dabei zwischen 25 -238. Spitäler mit weniger als 25 retournierten Fragebogen wurden in „einem Spital“ zusammengefasst. 10 Spitäler wurden dieser Kategorie zugeordnet und sind in den Funnel Plots des Nationalen Vergleichsberichts ebenfalls nur als „ein Spital“ (n=132) dargestellt. Der Mittelwert des Gesamtkollektives bildet den Referenzmittelwert (rote horizontale Linie). Die blauen Linien (Funnel) stellen das 95% Konfidenzintervall in Relation zur Anzahl retournierter Fragebogen dar. Die schwarzen Kreise stehen jeweils für ein Spital. Grosse Spitäler mit vielen Fragebogen stehen je nach Anzahl Fragebogen rechts in der Abbildung, kleinere Spitäler mit wenigen Fragebogen eher links. Spitäler mit Mittelwerten ausserhalb des Funnel Plots haben entsprechend signifikant schlechtere (unter der unteren blauen Linie) oder bessere Werte (über der oberen blauen Linie).

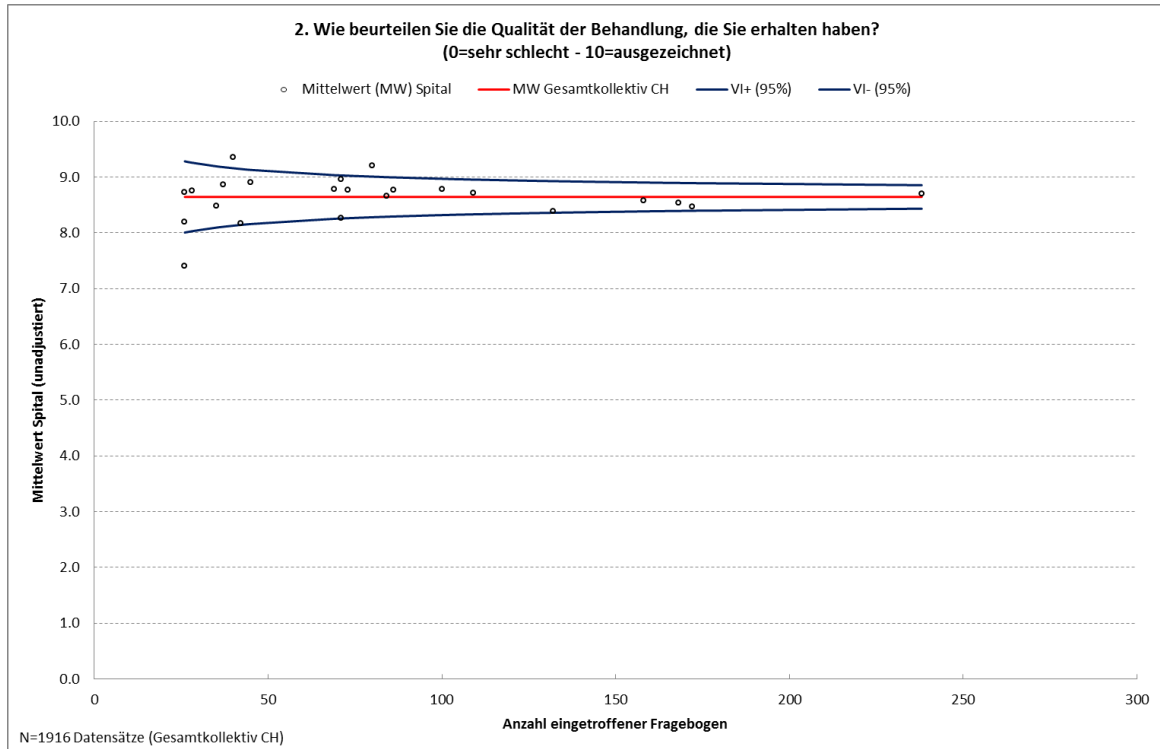
**Abbildung 10a: Spitalmittelwerte der Frage 1 unadjustiert in Abhängigkeit der Anzahl eingetroffener Fragebogen (Funnel Plot)**



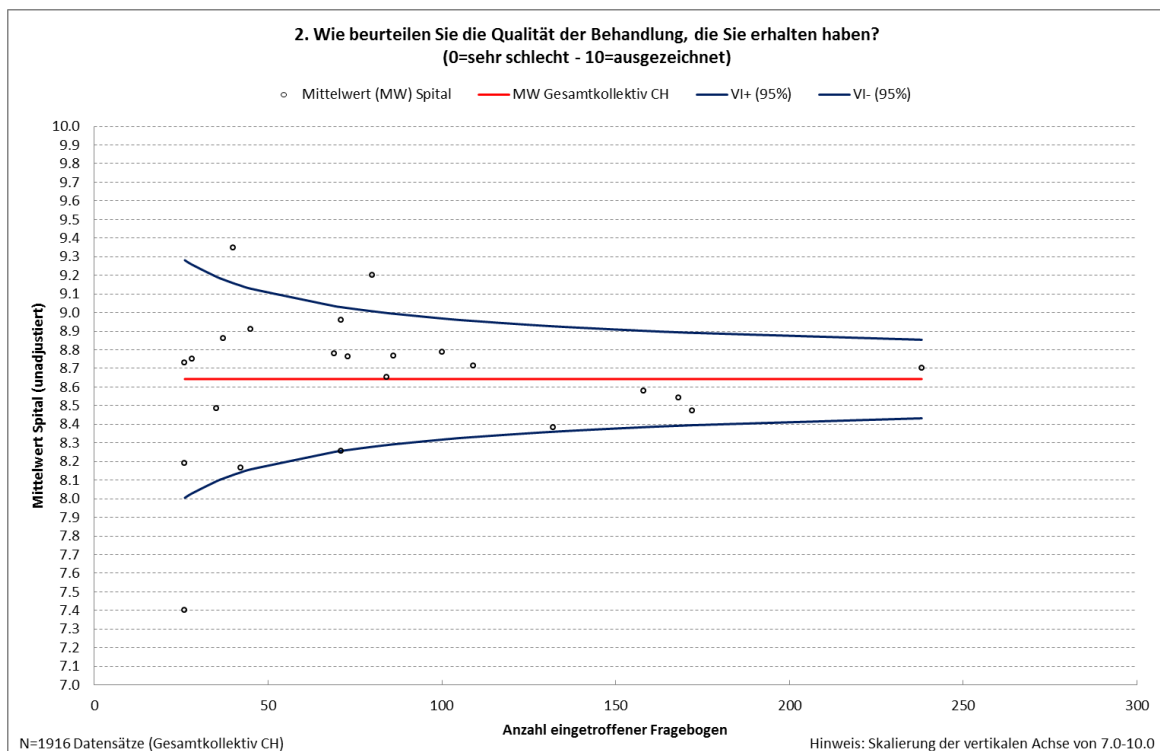
**Abbildung 10b: Spitalmittelwerte der Frage 1 unadjustiert in Abhängigkeit der Anzahl eingetroffener Fragebogen (Funnel Plot)**



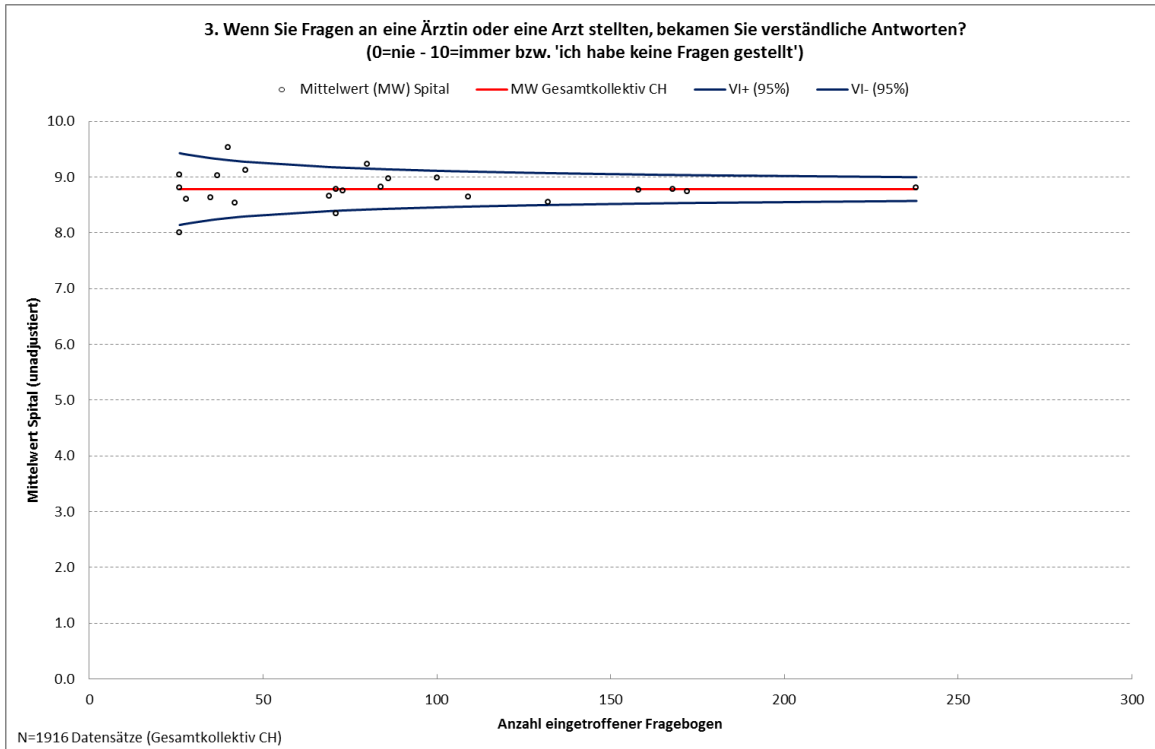
**Abbildung 11a: Spitalmittelwerte der Frage 2 unadjustiert in Abhängigkeit der Anzahl eingetroffener Fragebogen (Funnel Plot)**



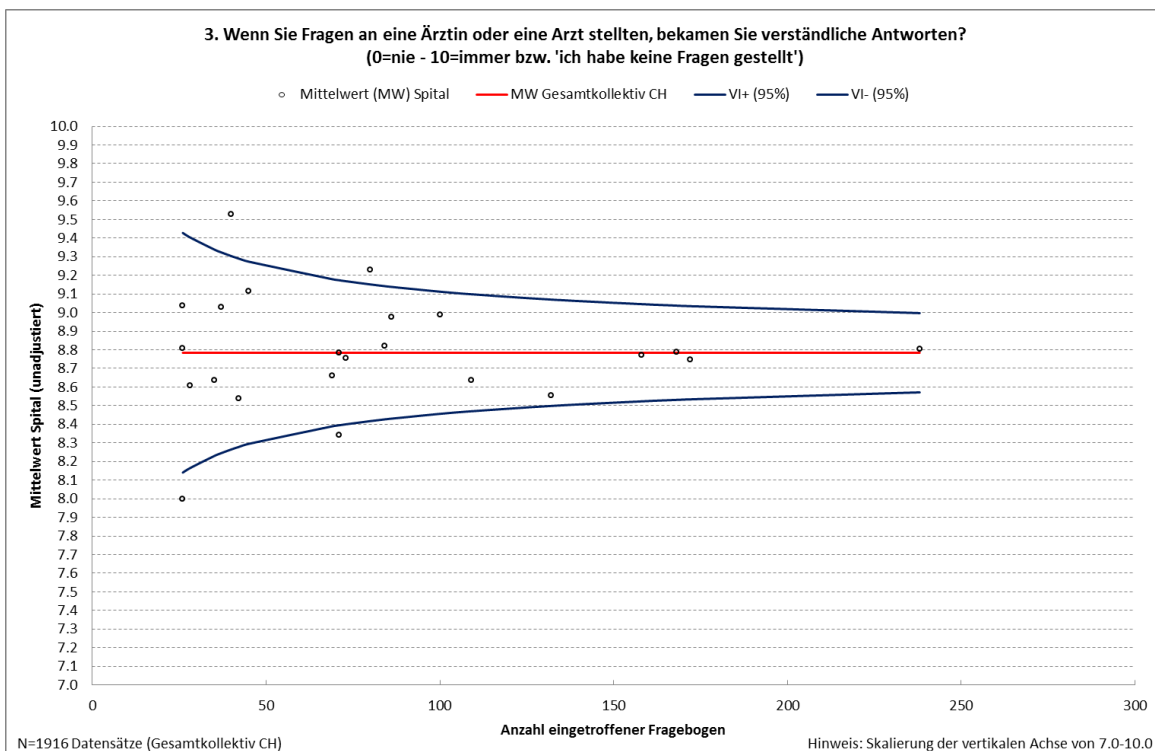
**Abbildung 11b: Spitalmittelwerte der Frage 2 unadjustiert in Abhängigkeit der Anzahl eingetroffener Fragebogen (Funnel Plot)**



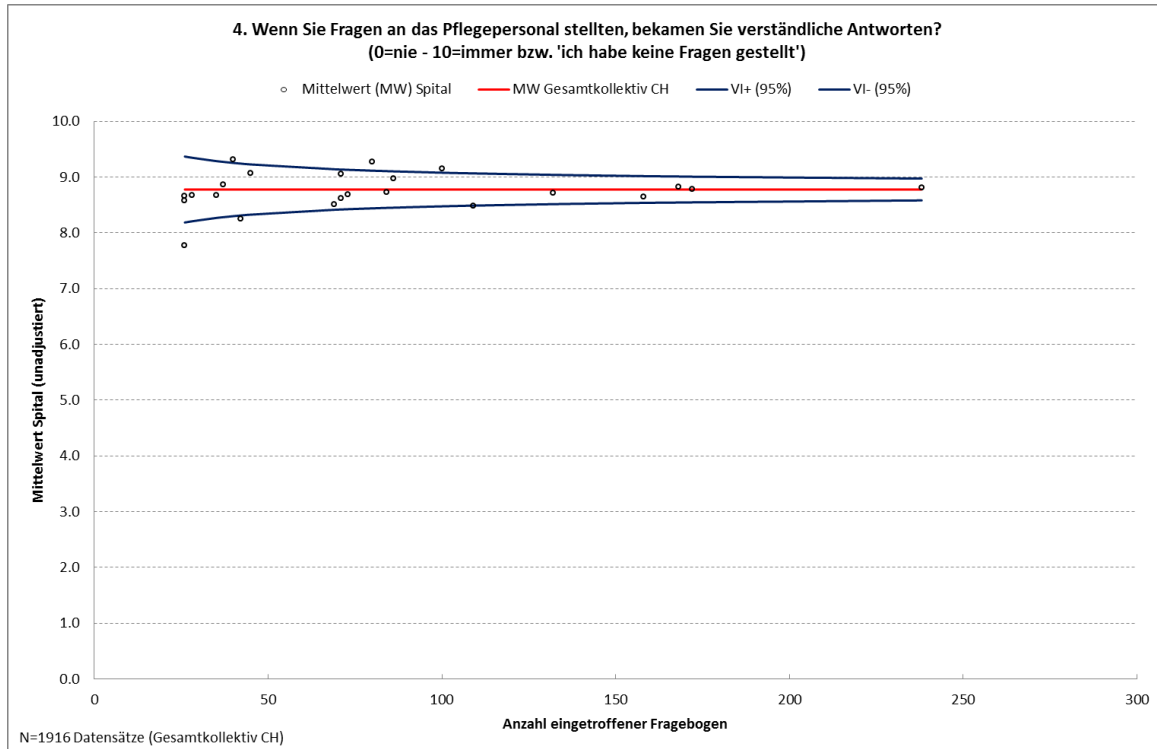
**Abbildung 12a: Spitalmittelwerte der Frage 3 unadjustiert in Abhängigkeit der Anzahl eingetroffener Fragebogen (Funnel Plot)**



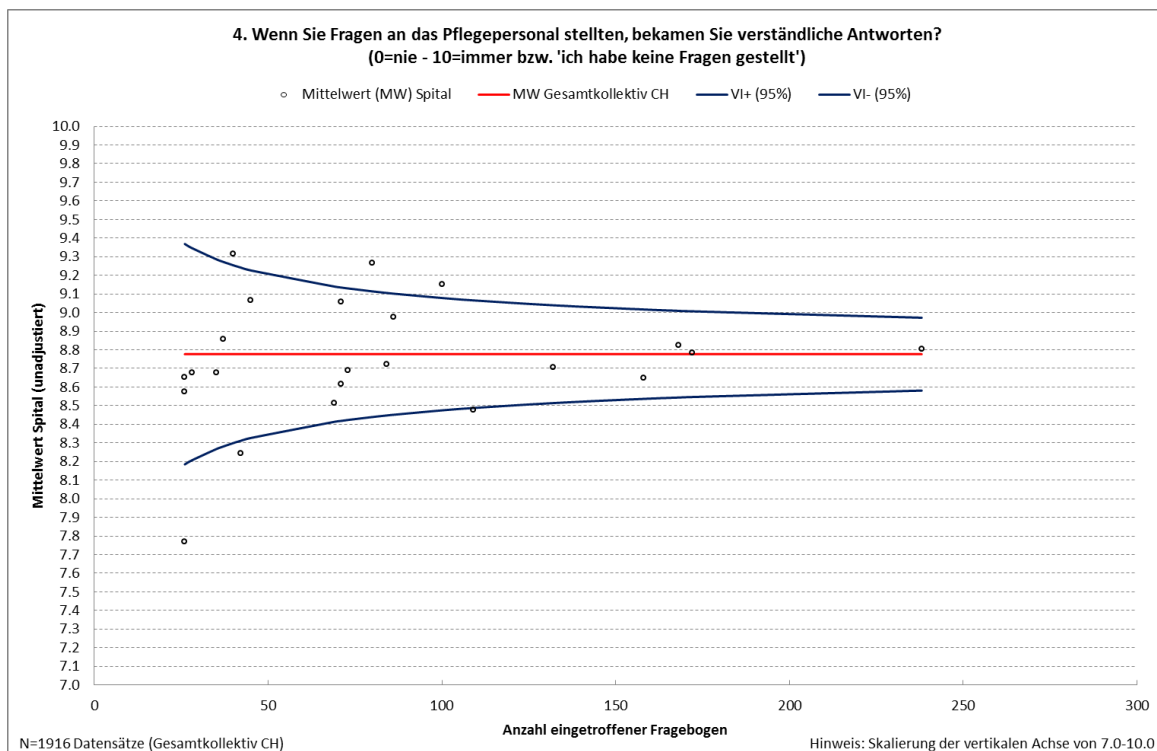
**Abbildung 12b: Spitalmittelwerte der Frage 3 unadjustiert in Abhängigkeit der Anzahl eingetroffener Fragebogen (Funnel Plot)**



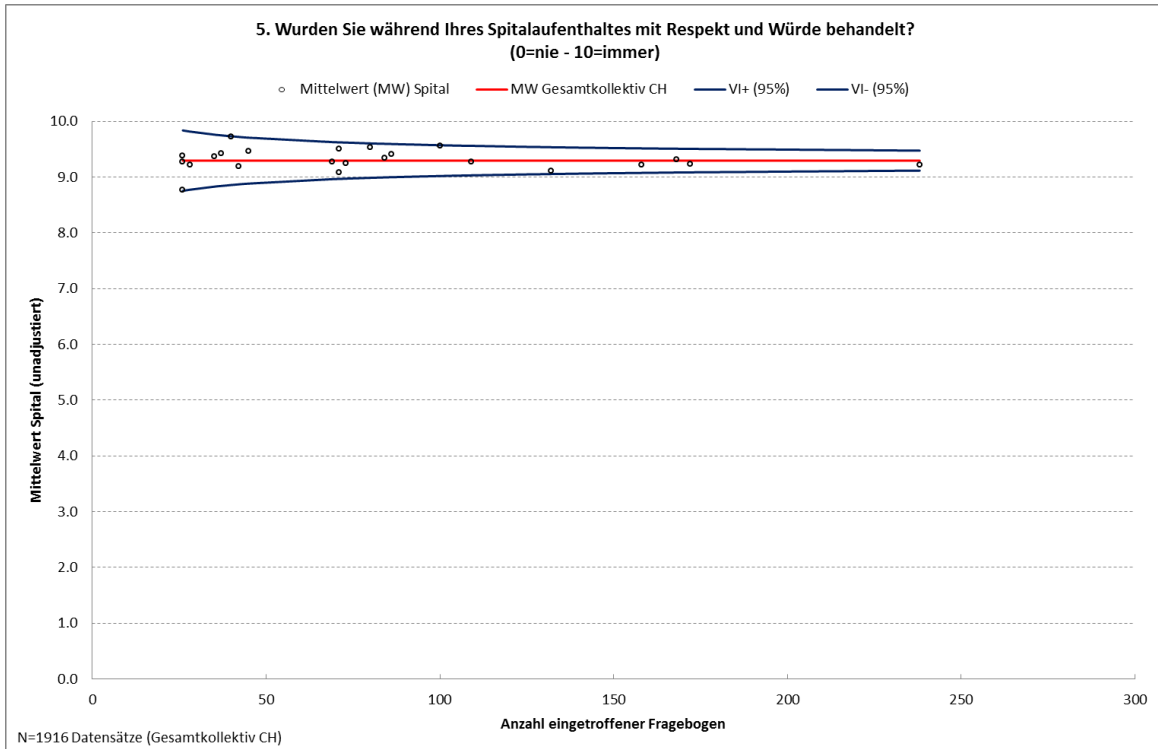
**Abbildung 13a: Spitalmittelwerte der Frage 4 unadjustiert in Abhängigkeit der Anzahl eingetroffener Fragebogen (Funnel Plot)**



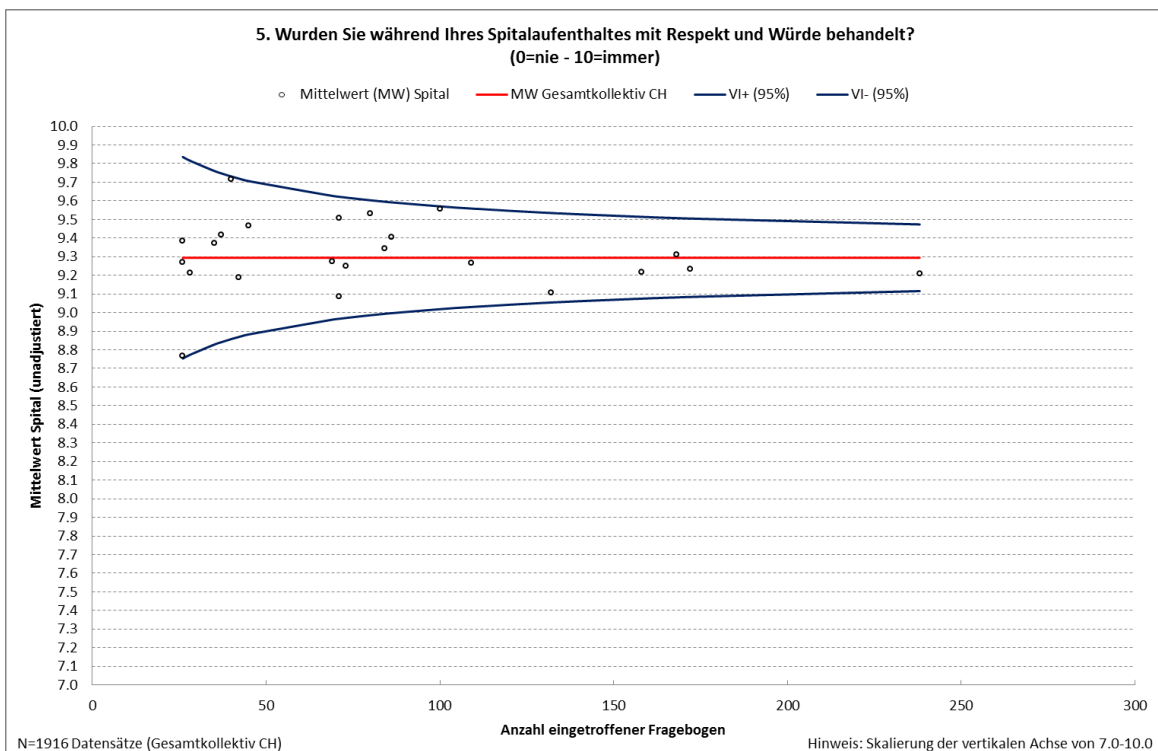
**Abbildung 13b: Spitalmittelwerte der Frage 4 unadjustiert in Abhängigkeit der Anzahl eingetroffener Fragebogen (Funnel Plot)**



**Abbildung 14a: Spitalmittelwerte der Frage 5 unadjustiert in Abhängigkeit der Anzahl eingetroffener Fragebogen (Funnel Plot)**



**Abbildung 14b: Spitalmittelwerte der Frage 5 unadjustiert in Abhängigkeit der Anzahl eingetroffener Fragebogen (Funnel Plot)**



## 4. Schlussfolgerungen

---

Im Jahr 2014 fand die nationale Elternbefragung zum zweiten Mal statt. Im September 2014 beteiligten sich 32 Kinder- und Akutspitäler mit einer expliziten Kinderabteilung an der Befragung. Insgesamt wurden 4'536 Eltern angeschriebenen (ohne Erinnerungsschreiben), 1'916 ausgefüllte Fragebogen wurden retourniert, was einem Rücklauf von 42.2% entspricht.

Der Rücklauf der Befragung liegt bei über 40%, was einem durchschnittlichen Rücklaufwert ohne Erinnerungsschreiben entspricht. Das Spektrum der erreichten Rücklaufraten reicht von 22% bis 79%. Spitäler mit eher geringeren Rücklauferten sollten Massnahmen zur Erhöhung ihrer Rücklauferte prüfen.

Die Resultate der nationalen Elternbefragung bewegen sich im Vergleich zum Jahr 2013 unverändert auf einem sehr hohen Niveau. Die Zufriedenheitswerte (Mittelwerte) lagen für alle fünf Fragen im Jahr 2014 in einem Bereich von 8.64 bis 9.29 (2013: 8.62 bis 9.26) bei minimal 0 und maximal 10 Punkten. Die Anzahl von nicht ausgefüllten Fragen („Missings“) lag pro Frage bei unter 1.2%. Im Vergleich zu 2013 hat sich der Anteil fehlender Werte pro Frage reduziert. Eine Ausnahme bildet die Frage 1. Hier hat der Anteil missing values leicht zugenommen (+0.2%).

Es muss beachtet werden, dass der Kurzfragebogen eine ausführliche Zufriedenheitsbefragung nicht ersetzen kann. Eine ausführliche Befragung liefert detaillierte Erkenntnisse über die jeweiligen Bereiche der Elternzufriedenheit, die ein Kurzfragebogen nur im Sinne eines Tracers aufspüren kann.

Die Grösse der einzelnen Leistungserbringer ist ein weiterer wichtiger Aspekt. In wenigen Häusern beträgt die Anzahl retournierter Fragebogen weniger als 10 Stück und die statistische Aussagekraft ist deshalb limitiert. Der Grund liegt weniger im schlechten Rücklauf, sondern in der Grösse des Hauses, respektive in der Anzahl effektiv eingeschlossener Patientinnen und Patienten. Die Spitäler mit weniger als 25 Antworten werden in der Restgruppe zusammengefasst und im Nationalen Vergleichsbericht in den Grafiken (Funnel plots) und im Anhang 1 aufgeführt. Dies ist nicht der Fall bei der transparenten Publikation der Ergebnisse.

Obschon sich die Ergebnisse auf einem sehr hohen Zufriedenheitsniveau bewegen (Deckeneffekt), zeigen die Tabellen der Antwortverteilung, dass die Eltern das mögliche Antwortspektrum genutzt haben. Als sehr positiv zu bewerten ist das Ergebnis der Frage 5: „Respekt und Würde“. Der höchste erreichte Mittelwert liegt beim Gesamtkollektiv bei 9.3. Verbesserungspotenzial könnte am ehesten bei den Fragen 1 bis 4 liegen. Diese Fragen beinhalten die Wiederempfehlung (Mittelwert: 8.7), die Qualität der Behandlung (Mittelwert: 8.6), verständliche Antworten Arzt sowie Pflege: Mittelwert Arzt: 8.8; Mittelwert Pflege: 8.8.

Die Stratifizierung der Hauptergebnisse nach Altersgruppen zeigt auch für das Jahr 2014, dass Eltern, deren Kinder zwischen 0 und 2 Jahre alt sind, die Fragen leicht kritischer beantworten im Vergleich zu denjenigen Eltern, deren Kinder zwischen 3 und unter 16 Jahre alt sind.

Die Durchführung der Befragung gelang ohne nennenswerte Probleme und die an das auswertende Institut gelieferten Daten waren von guter Qualität. Es konnten keine Hinweise auf Unregelmässigkeiten gefunden werden, weshalb auch keine nennenswerten Datenbereinigungen vorgenommen werden mussten. Wie bei anderen Patientenzufriedenheitsbefragungen zeigen sich auch in der vorliegenden Befragung ausgeprägte Deckeneffekte. Als Deckeneffekt wird das Phänomen bezeichnet, wenn viele Patientinnen und Patienten die bestmögliche Antwort gewählt haben. Der vorhandene Deckeneffekt des ANQ Fragenbogens trägt seinen Teil dazu bei, dass die Unterschiede zwischen den von den Spitälern erreichten Mittelwerten minimal sind.

Die Zusammenarbeit mit den einzelnen Partnern (ANQ / zentrale Institute / Befragungsinstitute / Spitäler/Kliniken) verlief reibungslos und alle Beteiligten haben bei auftretenden Fragen bzw. Herausforderungen fortlaufend gute Lösungen gefunden.





Der ANQ hat mit der nationalen Elternbefragung 2014 eine 2. Messreihe geschaffen, die es ermöglicht, nationale Vergleiche der Elternzufriedenheit zukünftig im Zeitverlauf weiter zu monitorisieren.

## Anhang I:

**Tabelle 5: Spitalmittelwerte der 5 Fragen unadjustiert in Abhängigkeit der Anzahl eingetroffener Fragebogen**

Spital-Nr. (2014)	Anzahl eingetroffene FB		Rücklauf		F1_MW		F2_MW		F3_MW		F4_MW		F5_MW	
	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014
1	92	84	44.9%	40.0%	8.57	8.98	8.51	8.65	8.43	8.82	8.48	8.72	8.93	9.35
2		40		48.2%		9.63		9.35		9.53		9.32		9.72
3	80	28	53.3%	50.0%	9.16	8.82	9.11	8.75	8.96	8.61	9.01	8.68	9.56	9.21
4	81	73	51.9%	47.4%	9.00	8.88	8.98	8.76	8.77	8.75	8.66	8.69	9.46	9.25
5		71		61.2%		8.04		8.26		8.34		8.62		9.09
6	29	42	36.3%	43.8%	7.97	8.38	8.59	8.17	8.82	8.54	8.89	8.24	9.43	9.19
7	55	109	46.6%	44.9%	7.87	8.34	8.13	8.72	8.02	8.64	8.15	8.48	8.70	9.27
8	Rest-gruppe	26	Rest-gruppe	78.8%	Rest-gruppe	7.54	Rest-gruppe	7.40	Rest-gruppe	8.00	Rest-gruppe	7.77	Rest-gruppe	8.77
9	29	26	46.8%	31.7%	7.61	7.83	8.04	8.19	7.62	9.04	7.30	8.65	8.50	9.27
10	78	69	43.3%	34.8%	8.05	8.97	8.51	8.78	8.61	8.66	8.27	8.52	9.10	9.28
11	161	168	50.3%	47.5%	8.63	8.61	8.64	8.54	8.52	8.79	8.97	8.83	9.13	9.31
12	131	80	36.5%	28.3%	8.54	9.22	8.61	9.20	8.68	9.23	8.86	9.27	9.43	9.53
13	49	45	53.3%	49.5%	8.14	8.86	8.88	8.91	8.77	9.12	8.93	9.07	9.45	9.47
14	49	71	41.5%	47.3%	8.80	8.93	8.44	8.96	8.88	8.78	8.74	9.06	9.41	9.51
15	89	86	29.7%	43.2%	8.32	8.56	8.30	8.77	8.97	8.98	9.02	8.98	9.32	9.41
16	152	172	50.0%	50.7%	8.74	8.35	8.76	8.47	8.87	8.75	8.81	8.78	9.43	9.24
17	281	238	43.7%	45.1%	8.78	8.86	8.59	8.70	8.96	8.81	8.83	8.80	9.13	9.21
18	26	26	52.0%	37.1%	8.36	8.73	8.92	8.73	9.00	8.81	8.38	8.58	9.20	9.38
19	84	100	50.3%	39.8%	9.08	8.88	9.02	8.79	9.23	8.99	9.37	9.15	9.52	9.56
20	29	37	42.6%	43.5%	9.25	9.26	9.17	8.86	9.14	9.03	8.71	8.86	9.66	9.42
21	32	35	34.8%	36.5%	8.22	8.66	8.13	8.49	8.38	8.64	8.06	8.68	9.03	9.37

Spital-Nr. (2014)	Anzahl eingetroffene FB		Rücklauf		F1_MW		F2_MW		F3_MW		F4_MW		F5_MW	
	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014
22	172	158	38.0%	34.3%	8.78	8.71	8.53	8.58	8.84	8.77	8.79	8.65	9.23	9.22
<i>Restgruppe Spitäler &lt; 25 DS</i>	<i>116</i>	<i>132</i>	<i>42.0%</i>	<i>36.8%</i>	<i>8.68</i>	<i>8.42</i>	<i>8.90</i>	<i>8.38</i>	<i>8.96</i>	<i>8.55</i>	<i>8.85</i>	<i>8.71</i>	<i>9.43</i>	<i>9.11</i>
<b>Gesamt-kollektiv CH</b>	<b>1871</b>	<b>1916</b>	<b>43.3%</b>	<b>42.2%</b>	<b>8.62</b>	<b>8.68</b>	<b>8.64</b>	<b>8.64</b>	<b>8.77</b>	<b>8.78</b>	<b>8.76</b>	<b>8.78</b>	<b>9.26</b>	<b>9.29</b>