

Patientenzufriedenheit Eltern Akutsomatik

Generelle Grafikbeschreibung

Der ANQ-Kurzfragebogen Eltern umfasst 5 Fragen zu den folgenden Themen:

- Weiterempfehlung des Spitals/Klinik (Frage 1)
- Qualität der Betreuung (Frage 2)
- Verständlichkeit der Ärzteschaft und der Pflege (Fragen 3 und 4)
- Respekt-/würdevolle Behandlung (Frage 5)

Die Zufriedenheitswerte werden in den fünf Grafiken dargestellt, die Ergebnisse werden in nicht risikobereinigter Form abgebildet. Die gewählte Darstellungsform als Funnel Plot (Trichtergrafik) berücksichtigt die unterschiedliche Anzahl der retournierten Fragebogen der Spitäler/Kliniken. Grosse Spitäler/Kliniken mit vielen Fragebogen liegen eher rechts in der Grafik, kleinere Häuser eher links. Spitäler/Kliniken mit weniger als 25 retournierten Fragebogen werden nicht abgebildet. Durch die Verwendung grafischer Abbildungen wird aufgezeigt, ob Unterschiede zwischen den einzelnen Spitalern/Kliniken bestehen.

Legende zu den Grafiken

- Die Y-Achse (Ordinate)
 - gibt die Mittelwerte der Spitäler/Kliniken an
 - bildet aus Gründen der Lesbarkeit einen Ausschnitt der Antwortskala von 0-10 ab.
- Die X-Achse (Koordinate) bildet die Anzahl der retournierten Fragebogen ab
- Die horizontale rote Linie zeigt den Mittelwert des Gesamtkollektivs und bildet den Referenzwert
- Die beiden blauen Linien stellen die Ober- und Untergrenze der 95% Kontrolllimiten in Relation zur Anzahl retournierter Fragebogen dar
- Die Punkte stehen jeweils für ein Spital oder eine Abteilung und die Farben für eine Spital-/Abteilungskategorie: Kinderabteilungen in Akutspitälern sind rot; Kinderspitäler und Kinderstationen von Universitätsspitälern sind grün

Spitäler/Kliniken mit Mittelwerten ausserhalb des Funnel Plots haben signifikant tiefere (Bereich unterhalb der unteren blauen Linie) oder höhere Werte (Bereich oberhalb der oberen blauen Linie) als das Gesamtkollektiv. Auf den ersten Blick lässt diese Darstellung eine grosse Abweichung einiger Spitäler/Kliniken vermuten, bei genauer Betrachtung handelt es sich jedoch nur um minime Abweichungen.

Im Pop up Fenster finden sich folgende Informationen:

- die Ergebnisse der Befragung
- die Rücklaufquote in %
- die Anzahl retournierter Fragebogen (n)
- Spitalkategorie (Kinderabteilung in Akutspital, Kinderspital/Kinderabteilung Universitätsspital)
- eventuelle Kommentare der Spitäler/Kliniken



Legende zu den Spitalkategorien

-  Kinderspital/Universitätsspital
-  Pädiatrieabteilung

September 2017