

Patientenzufriedenheit Psychiatrie – Kinder und Jugendliche

Nationaler Vergleichsbericht

Messung 2023

August 2024, Version 1.0

Übersicht

Zusammenfassung Stichprobe Jugendliche	3
Zusammenfassung Stichprobe Eltern	5
1 Einleitung	7
1.1 Ausgangslage.....	7
1.2 Ziele des Berichts.....	7
2 Methode	8
2.1 Stichprobe	8
2.2 Messungen	8
3 Ergebnisse Stichprobe Jugendliche.....	11
3.1 Beschreibung der Stichprobe	11
3.1.1 Rücklauf und Datenqualität 2023	11
3.1.2 Alter, Geschlecht, Ausfüllquartal und Sprache des Fragebogens	13
3.2 Zufriedenheitsgrad der Patientinnen und Patienten in der stationären Kinder- und Jugendpsychiatrie: Gesamtergebnisse 2023, Jugendliche	15
3.3 Stratifizierte Ergebnisse	18
3.4 Funnel Plots mit den Mittelwerten der einzelnen Zufriedenheitsthemen	22
4 Ergebnisse Stichprobe Eltern.....	31
4.1 Beschreibung der Stichprobe	31
4.1.1 Rücklauf und Datenqualität 2023	31
4.1.2 Alter, Geschlecht, Sprache des Fragebogens, Ausfüllquartal und erwachsene Person, die den Fragebogen ausgefüllt hat, Elternkollektiv	33
4.2 Zufriedenheitsgrad der Patientinnen und Patienten in der stationären Kinder- und Jugendpsychiatrie: Gesamtergebnisse 2023 Eltern	36
4.3 Stratifizierte Ergebnisse	39
4.4 Funnel Plots mit den Mittelwerten der einzelnen Zufriedenheitsthemen	44
5 Zusammenfassung und Schlussfolgerung.....	52
Literatur	55
Abbildungsverzeichnis	56
Tabellenverzeichnis	58
Anhang.....	59
Impressum.....	91

Zusammenfassung Stichprobe Jugendliche

Ausgangslage

Dieser Bericht präsentiert die Ergebnisse der zweiten nationalen ANQ-Zufriedenheitsbefragung 2023 von Kindern und Jugendlichen zwischen 11 und 18 Jahren, die in der Kinder- und Jugendpsychiatrie in der Schweiz hospitalisiert waren. Die Befragung dauerte vom 1.1. bis zum 31.12.2023.

Für die Erhebung versendet das Messlogistikzentrum *w hoch 2* die Fragebogen an alle teilnehmenden Kliniken. Die Fragebogen werden am Ende des Klinikaufenthaltes ausgefüllt (die Patientinnen und Patienten haben die Wahl zwischen einer Papier- oder einer Onlinebefragung) und an *w hoch 2* geschickt. Dieses bearbeitet die retournierten Fragebogen und stellt den Kliniken die Ergebnisse in einem Dashboard zur Verfügung. Für die nationale vergleichende Analyse ist das Auswertungsinstitut Unisanté zuständig.

Beschreibung der Grundgesamtheit

Der Rücklauf der Erhebung 2023 ist mit 67,2% höher als 2021 (53,9%). Insgesamt beteiligten sich 28 Kliniken an der Patientenbefragung. 1'972 Fragebogen wurden in den Analysen berücksichtigt.

Die soziodemografischen Merkmale der Jugendlichen haben sich seit 2021 insgesamt kaum verändert. Das Durchschnittsalter der Jugendlichen lag bei 15,69 Jahren (2021: 15,64). Am stärksten vertreten war die Altersklasse der 17-Jährigen (23,1%). Mädchen waren in der Mehrheit (74,7%).

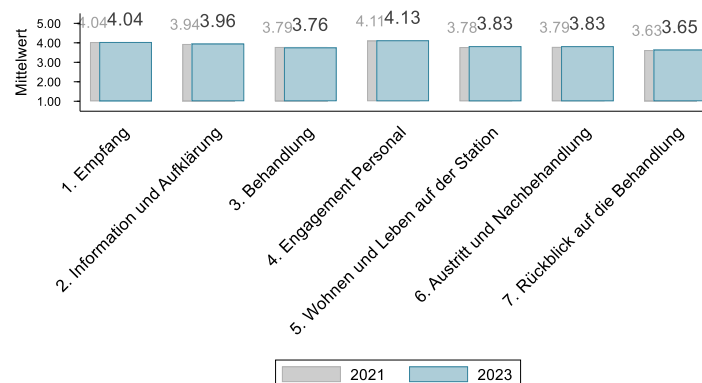
Gesamtergebnisse

Der Zufriedenheitsgrad der Patientinnen und Patienten in der stationären Kinder- und Jugendpsychiatrie bewegt sich weiterhin auf einem hohen Niveau. Bei allen Themen liegt er auf einer Skala von 1 bis 5 über 3,50.

Die nach Alter und Geschlecht der Jugendlichen, Sprache des Fragebogens und Ausfüllquartal stratifizierten Ergebnisse zeigen, dass sich der Zufriedenheitsgrad unter Berücksichtigung dieser Variablen kaum verändert. Ein Vergleich mit den Werten von 2021 zeigt ebenfalls nur geringe Unterschiede.

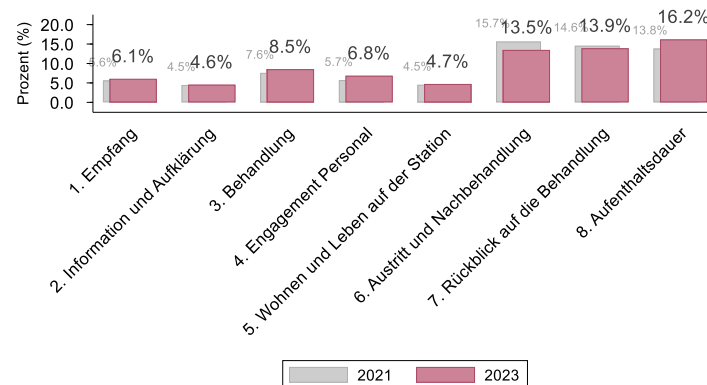
Am besten bewertet wurde das Thema 4 «Engagement Personal» mit 4,13, gefolgt vom Thema 1 «Empfang» mit 4,04. An dritter Stelle folgt Thema 2 «Information und Aufklärung» mit 3,96 Punkten. Weniger gut bewertet werden die Themen 3 «Behandlung» mit 3,76 Punkten und 7 «Rückblick auf die Behandlung» mit 3,65 Punkten. Beim Thema 8 «Aufenthaltsdauer» haben 83,8% geantwortet, dass diese genau richtig war (2021: 86,2%). Die Unterschiede zwischen den Messwerten aus 2021 aus 2023 mögen zwar statistisch signifikant sein, deren absolute Werte bleiben aber minimal.

Globale Mittelwerte der Patientenzufriedenheit bei den einzelnen Themen, Jugendliche



Der Anteil der problematischen Antworten¹, ein Indikator für potenzielle Verbesserungsmöglichkeiten, erreichte im Themenbereich 8 «Dauer des Krankenhausaufenthalts» mit 16,2 % den ungünstigsten Wert. Dies ist darauf zurückzuführen, dass die Antworten der Befragten, die die Dauer als nicht gut bewerteten, zusammengefasst wurden. Weiter folgen der Themenbereich 7 «Rückblick auf die Behandlung» mit 13,9% und der Themenbereich 6 «Austritt und Nachbehandlung» mit einem Anteil von 13,5% problematischen Antworten.

Anteil problematischer Antworten pro Zufriedenheitsthema, Jugendliche



Zusammenfassung

Im Vergleich zu 2021 ist die Rücklaufrate von 2023 um 13,3 % angestiegen und liegt nun bei 67,2 %. Dies ist ein erfreuliches Ergebnis, da die Befragung die Zufriedenheit von zwei Dritteln der Patientinnen und Patienten abbildet, denen der Fragebogen ausgehändigt wurde.

Die Zufriedenheit der Jugendlichen im stationären Setting kann als hoch bewertet werden (tiefster Wert 3,65, höchster Wert 4,04 auf einer Skala von 1 bis 5).

Bei den Themen 4 «Engagement Personal», 1 «Empfang» und 2 «Information und Aufklärung» findet man die höchsten Bewertungen, was sowohl die Mittelwerte wie die Rate der problematischen Fragen betrifft. Hingegen deuten die Resultate bei den Themen 3 «Behandlung», 6 «Austritt und Nachbehandlung» und 7 «Rückblick auf die Behandlung» auf einen höheren Anteil von unzufriedenen Befragten. Dort werden die Kliniken das grösste Verbesserungspotenzial finden.

¹ Siehe Kapitel 3.2 «Problematische Antworten»

Zusammenfassung Stichprobe Eltern

Ausgangslage

Dieser Bericht präsentiert die Ergebnisse der zweiten nationalen ANQ-Zufriedenheitsbefragung 2023 von Eltern, deren Kinder im Alter von 5 bis 18 Jahren in der Kinder- und Jugendpsychiatrie in der Schweiz hospitalisiert waren. Die Befragung dauerte vom 1.1. bis zum 31.12.2023.

Für diese Befragung wurde die Stichprobe erweitert, in dem Eltern von Kindern zwischen 5 und 10 Jahren ebenfalls zugelassen wurden. Während der ersten Messung wurden nur Kinder ab 11 Jahren berücksichtigt.

Für die Erhebung versendet das Messlogistikzentrum *w hoch 2* die Fragebogen an alle teilnehmenden Kliniken. Die Fragebogen werden am Ende des Klinikaufenthaltes ausgefüllt (die Eltern haben die Wahl zwischen einer Papier- oder einer Onlinebefragung) und an *w hoch 2* geschickt. Dieses bearbeitet die retournierten Fragebogen und stellt den Kliniken die Ergebnisse in einem Dashboard zur Verfügung. Für die nationale vergleichende Analyse ist das Auswertungsinstitut Unisanté zuständig.

Beschreibung der Grundgesamtheit

Der Rücklauf der Erhebung 2023 ist mit 45,0% höher als 2021 (40,1%). Insgesamt beteiligten sich 28 Kliniken an der Patientenbefragung. 1'279 Fragebogen wurden in den Analysen berücksichtigt.

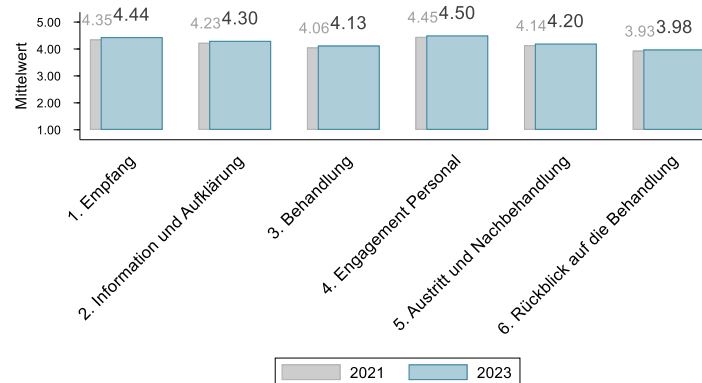
Das Durchschnittsalter der Kinder und Jugendlichen lag bei 15,19 Jahren (2021: 15,54). Mit je 19,7% waren die Altersklassen der 15- und der 17-Jährigen am stärksten vertreten. Mädchen waren in der Mehrheit (72,7%).

Gesamtergebnisse

Der Zufriedenheitsgrad der Eltern, deren Kinder in der stationären Kinder- und Jugendpsychiatrie behandelt wurden, bewegt sich weiterhin auf einem hohen Niveau. Bei allen Themen liegt er auf einer Skala von 1 bis 5 über 3,90.

Die nach Alter und Geschlecht der Kinder und Jugendlichen, Sprache des Fragebogens und Ausfüllquartal stratifizierten Ergebnisse zeigen, dass sich der Zufriedenheitsgrad unter Berücksichtigung dieser Variablen kaum verändert. Ein Vergleich mit den Werten von 2021 zeigt ebenfalls nur geringe Unterschiede. Am besten bewertet wurde das Thema 4 «Engagement Personal» mit 4,50 Punkten, gefolgt von 1 «Empfang» mit 4,44 Punkten. Die Themen 3 «Behandlung» mit 4,13 Punkten und 5 «Rückblick auf die Behandlung» mit 3,98 Punkten werden weniger gut bewertet. Beim Thema 7 «Aufenthaltsdauer» haben 93,0% geantwortet, dass diese genau richtig war (gleich wie 2021).

Globale Mittelwerte der Patientenzufriedenheit bei den einzelnen Themen, Eltern



Der Anteil der problematischen Antworten², die auf eine gewisse Unzufriedenheit hinweisen, fiel unterschiedlich aus. Am tiefsten lag er mit 2,0% beim Thema 4 «Engagement Personal» und 2 «Information und Aufklärung» mit 2,2%. Am höchsten mit 7,0% beim Thema 7 «Aufenthaltsdauer».

Anteil problematischer Antworten pro Zufriedenheitsfrage, Eltern



Zusammenfassung

Im Vergleich zu 2021 ist die Rücklaufrate von 2023 um 4,9 % angestiegen und liegt nun bei 45,0 %. Dies ist ein erfreuliches Ergebnis, da die Befragung die Zufriedenheit von fast der Hälfte der Eltern von hospitalisierten Patientinnen und Patienten abbildet, denen der Fragebogen ausgehändigt wurde.

Die Zufriedenheit der Eltern kann als noch höher als jene der Kinder und Jugendlichen bewertet werden (tiefster Wert 3,98, höchster Wert 4,50 auf einer Skala von 1 bis 5).

Bei den Themen 4 «Engagement Personal», 1 «Empfang» und 2 «Information und Aufklärung» findet man die höchsten Bewertungen, was sowohl die Mittelwerte wie die Rate der problematischen Fragen betrifft. Hingegen deuten die Resultate bei den Themen 3 «Behandlung», 5 «Austritt und Nachbehandlung» und 6 «Rückblick auf die Behandlung» auf einen höheren Anteil von unzufriedenen Befragten. Dort werden die Kliniken das grösste Verbesserungspotenzial finden.

² Die problematischen Antworten werden in Kapitel 3.2 näher beschrieben.

1 Einleitung

1.1 Ausgangslage

Die patientenseitige Beurteilung der Leistungsqualität einer Klinik ist ein wichtiger und anerkannter Qualitätsindikator (Patientenzufriedenheit) und Bestandteil des ANQ-Messplans [1]. Die Patientenzufriedenheit in der stationären Kinder- und Jugendpsychiatrie ist zum einen aufgrund ethischer Überlegungen von Bedeutung, zum anderen, weil sie erwiesenermassen einen wichtigen Beitrag zum Behandlungserfolg leistet. Die Erfassung der Patientenzufriedenheit ist in der Kinder- und Jugendpsychiatrie jedoch besonders herausfordernd, weil: 1) eine interdisziplinäre und multimodale stationäre kinder- und jugendpsychiatrische Behandlung aus einem komplexen Zusammenspiel aus einzel-, familien- und milieuthérapeutischen 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 [2]; 3) der Entwicklungsstand der Kinder und Jugendlichen 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 fördert und die Wahrscheinlichkeit erhöht, dass sich Betroffene auch im Anschluss an eine erste stationäre Behandlung weiter Hilfe holen [3, 4, 5].

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 [6, 7]. 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.

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. 33 «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 können. 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 2023 aus der stationären Kinder- und Jugendpsychiatrie der Schweiz ausgetreten sind, sowie jene der Eltern oder erwachsene Bezugsperson von 5- bis 18-jährigen Kindern bzw. Jugendlichen, die im gleichen Zeitraum in den gleichen Institutionen behandelt wurden, dargestellt. Er präsentiert die Ergebnisse aller teilnehmenden Kliniken, sowohl die Antworten der Jugendlichen als auch jene der Eltern.

2 Methode

In diesem Abschnitt wird kurz auf die wichtigsten Elemente der für die Durchführung dieser Befragung in Betracht gezogenen Vorgehensweise eingegangen. Detaillierte Angaben sind im «[Auswertungskonzept ANQ](#)» sowie in der Lese- und Interpretationshilfe auf der ANQ-Website zu finden.

2.1 Stichprobe

Zur Zielpopulation dieser Befragung

- gehören alle 11- bis 18-jährigen Patientinnen und Patienten³, die während mindestens 24 Stunden in der stationären Kinder- und Jugendpsychiatrie behandelt wurden und zwischen dem 1. Januar und 31. Dezember 2023 ausgetreten sind, sowie die Eltern (bzw. ihre erwachsene Bezugsperson) von Kindern ab 5 Jahren.
- 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»). Im Unterschied zur Stichprobe von 2021 wurden diesmal auch Eltern von 5- bis 10-jährigen Kindern befragt. Folglich unterscheiden sich die Elternstichproben der Messung 2021 und 2023 voneinander.

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 Papierfragebogens für ANQ erhoben. Er wurde allen Patientinnen und Patienten der Grundgesamtheit und deren Eltern ausgehändigt [8]. 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; den Teilnehmenden wurde dazu ein Tablet zur Verfügung gestellt

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

³ Das Alter der Kinder/Jugendlichen wurde berechnet, indem das von den Umfrageteilnehmenden angegebene Geburtsjahr vom Datenerhebungsjahr (2023) abgezogen wurde. 2023 waren in 20 Jugendfragebogen 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.



(1) Empfang (1 Frage)



(2) Information und Aufklärung (5 Fragen)



(3) Behandlung (6 Fragen)



(4) Engagement Arzt, Psychologe, Pflegepersonal, Sozialpädagoge (Engagement Personal, 4 Fragen)



(5) Wohnen und Leben auf der Station (6 Fragen)



(6) Austritt und Nachbehandlung (1 Frage)



(7) Rückblick auf die Behandlung (4 Fragen)



(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, Sozialpädagoge (Engagement Personal, 6 Fragen)



(5) Austritt und Nachbehandlung (3 Fragen)



(6) Rückblick auf die 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 Ausfüllmonat. Bei den Eltern wurden Alter und Geschlecht des Kindes bzw. des oder der Jugendlichen, der Ausfüllmonat und der Status des teilnehmenden Erwachsenen (vier Kategorien: Eltern, Vater, Mutter oder andere Person/en) erhoben.

Darstellung der Ergebnisse für das Thema «Aufenthaltsdauer»

Für die Darstellung der Ergebnisse des Themas «Aufenthaltsdauer» wurden sowohl für die Stichprobe der Jugendlichen als auch für die der Eltern Anteile verwendet, da sich die verwendete Skala von der für die anderen Zufriedenheitsthemen verwendeten Skala unterscheidet und nicht linear ist. 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 (d.h., «gut»).

3 Ergebnisse Stichprobe Jugendliche

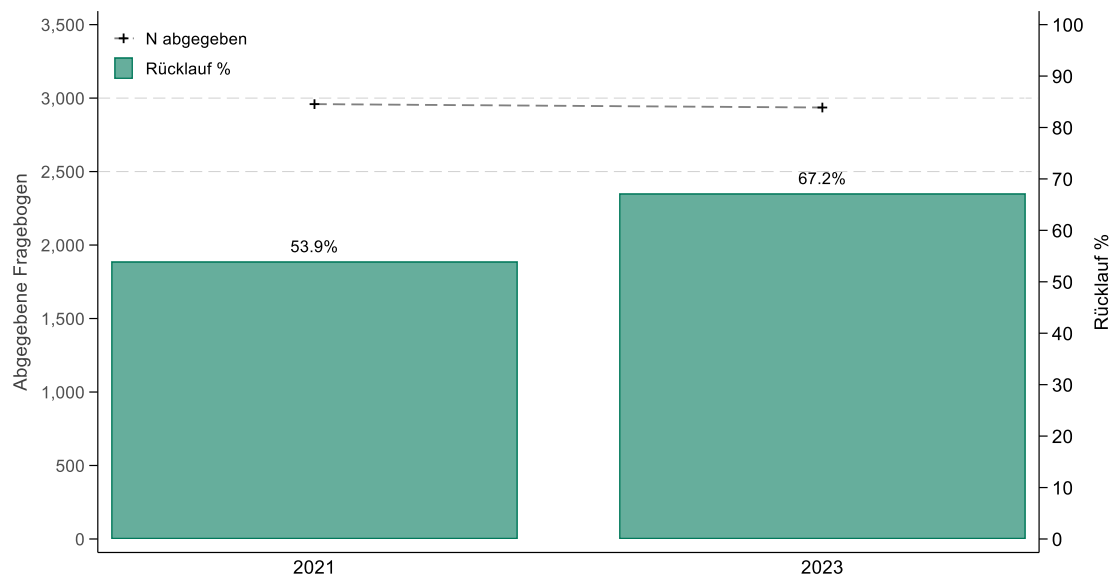
Der vorliegende Bericht bezieht sich auf die Daten, die im Rahmen der zweiten ANQ-Patientenzufriedenheitsbefragung in der stationären Kinder- und Jugendpsychiatrie erhoben wurden.

3.1 Beschreibung der Stichprobe

3.1.1 Rücklauf und Datenqualität 2023

2023 beteiligten sich 31 Kliniken an der nationalen Patientenzufriedenheitsbefragung in der Kinder- und Jugendpsychiatrie.⁴ Von den 2'936 im Jahr 2023 abgegebenen Fragebogen wurden 1'972 retourniert. Dies entspricht einem Rücklauf von insgesamt 67,2% (2021: 53,9%; Spektrum der Rücklaufquoten in den Kliniken von 17,2% bis 100%). 12 teilnehmende Kliniken haben mehr als 50 Antworten erhalten. Bei 10 Kliniken lag der Rücklauf zwischen 20 und 49 Antworten und bei 6 Kliniken gingen weniger als 20 Antworten ein.

Abbildung 1: Anzahl abgegebener Fragebogen und Rücklauf, Jugendliche, 2021 und 2023



158 Patientinnen und Patienten (8,0%) haben den Fragebogen online ausgefüllt. 14 Kliniken haben keine einzige elektronische Antwort erhalten. Bei einer Klinik füllten alle Umfrageteilnehmenden (100%) den Fragebogen online aus.

Etwas mehr als die Hälfte (53,5%) der Patientinnen und Patienten hat alle Zufriedenheitsfragen und die grosse Mehrheit (97,5%) mindestens 15 Zufriedenheitsfragen beantwortet. Etwas weniger als 8 von 10 Patientinnen und Patienten (77,1%) 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 und 2023 sind aus den Abbildungen 2 und 3 ersichtlich.

⁴ Die Daten von zwei Kliniken konnten in den Befragungsergebnissen von 2023 aus logistischen Gründen nicht berücksichtigt werden und eine Klinik meldete keine Patientin und keinen Patienten im Jahr 2023. Somit wurden für diesen Bericht die Daten von lediglich 28 Kliniken analysiert.

Abbildung 2: Anteil der fehlenden Antworten für die Zufriedenheitsthemen, 2021 und 2023, Jugendliche

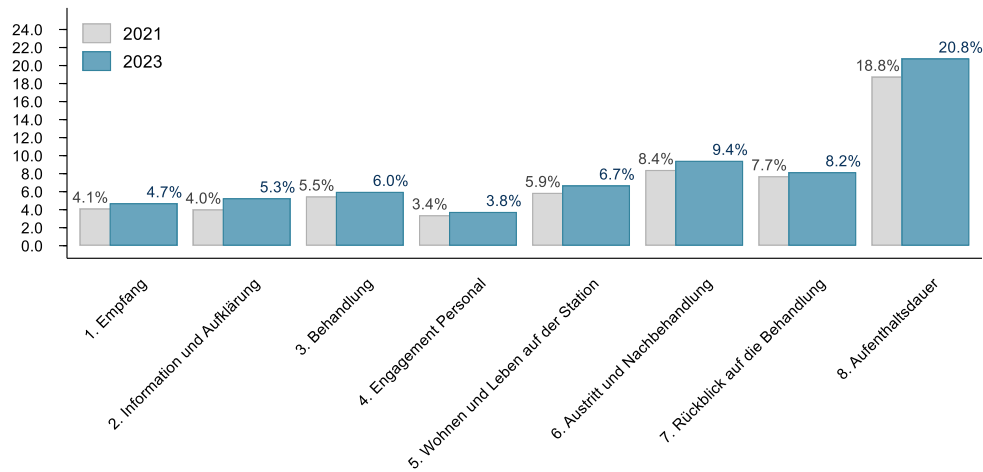
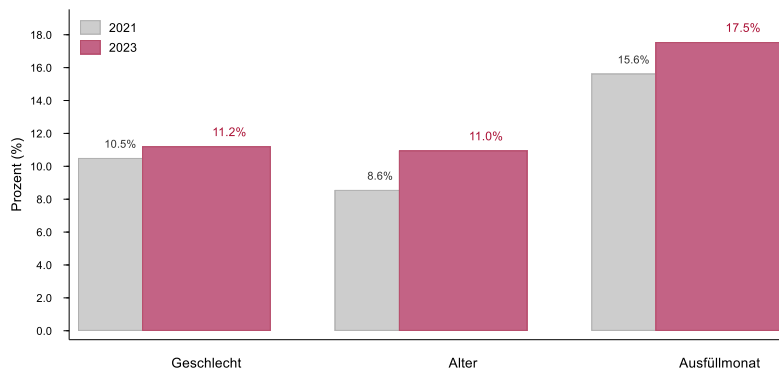


Abbildung 3: Anteil der fehlenden Antworten für die soziodemografischen Merkmale, 2021 und 2023, Jugendliche



Anmerkungen:

- Der Rücklauf (67,2%) ist insgesamt zufriedenstellend.
- Der Anteil der fehlenden Werte ist je nach Zufriedenheitsthema sehr unterschiedlich. Er reicht von 3,8% (Engagement Personal) bis 20,8% (Aufenthaltsdauer).
- Bei den soziodemografischen Merkmalen (Alter und Geschlecht der Jugendlichen) sind die Anteile fehlender Werte relativ hoch. Am höchsten ist der Anteil fehlender Werten bei der Angabe zum Ausfüllmonat (17,5%).

3.1.2 Alter, Geschlecht, Ausfüllquartal und Sprache des Fragebogens

In den Abbildungen 4 bis 7 sind die Ergebnisse der einzelnen Variablen für die Erhebungen 2021 und 2023 dargestellt. Das Medianalter beträgt 16 Jahre. Beim Alter lag der Anteil der fehlenden Werte bei 11,2%, beim Geschlecht bei 11,0% und beim Ausfüllmonat bei 17,5%. Bei der Sprache des Fragebogens fehlte kein Wert.

Abbildung 4: Verteilung der Umfrageteilnehmenden nach Alter sowie Durchschnittsalter, Jugendliche, 2021 und 2023

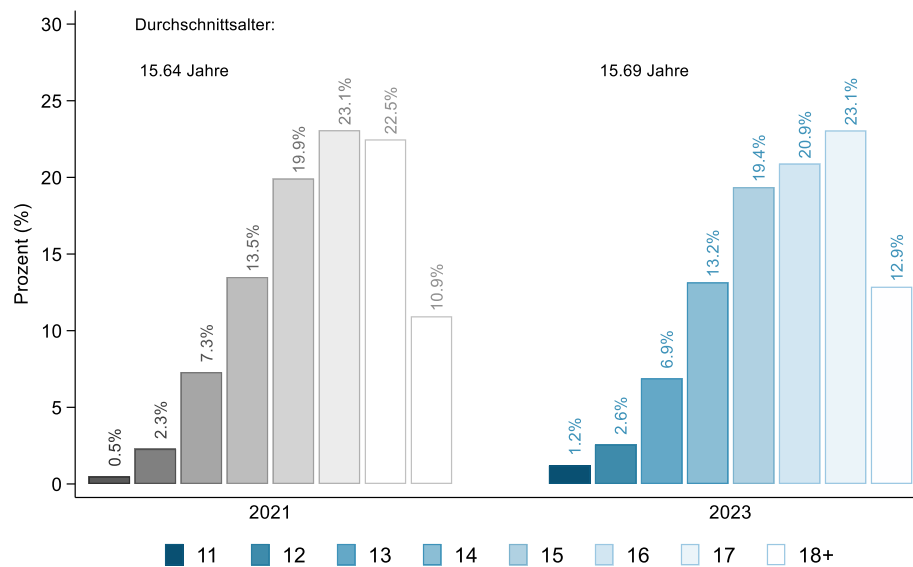
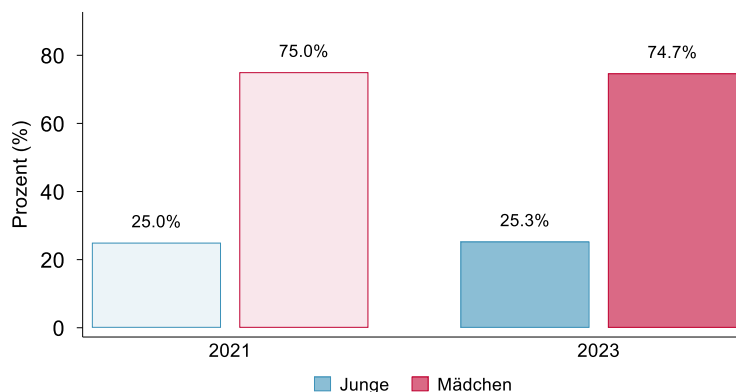


Abbildung 5: Verteilung der Umfrageteilnehmenden nach Geschlecht, Jugendliche, 2021 und 2023



Anmerkungen:

- Das Durchschnittsalter der umfrageteilnehmenden Jugendlichen liegt bei 15,69 Jahren.
- Die jüngste Altersklasse (11 Jahre) ist am wenigsten stark vertreten (1,2%), die der 17-Jährigen am meisten (23,1%, Abbildung 4).
- Der Anteil der Mädchen (74,7%) ist deutlich höher als der der Jungen (25,3%).

Abbildung 6: Anteil der beantworteten Fragebogen nach Ausfüllquartal, Jugendliche, 2021 und 2023

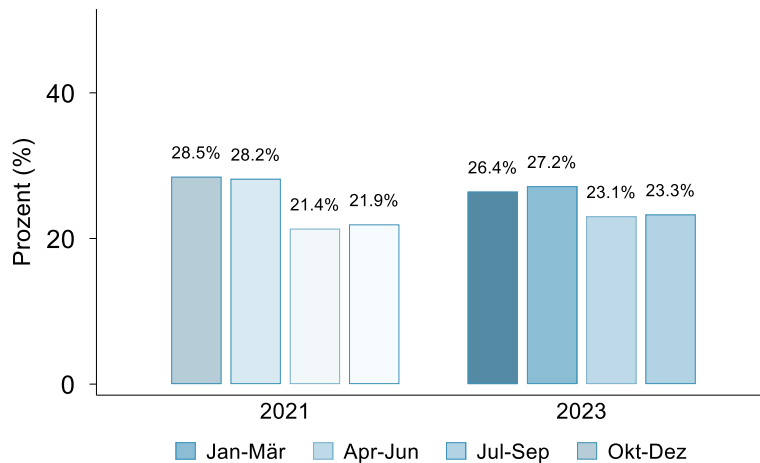
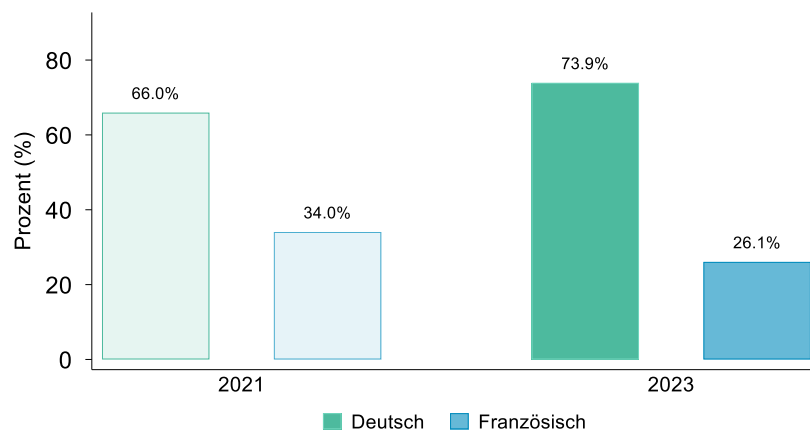


Abbildung 7: Verteilung der Anzahl abgegebener Fragebogen nach Sprache, Jugendliche, 2021 und 2023



Anmerkungen:

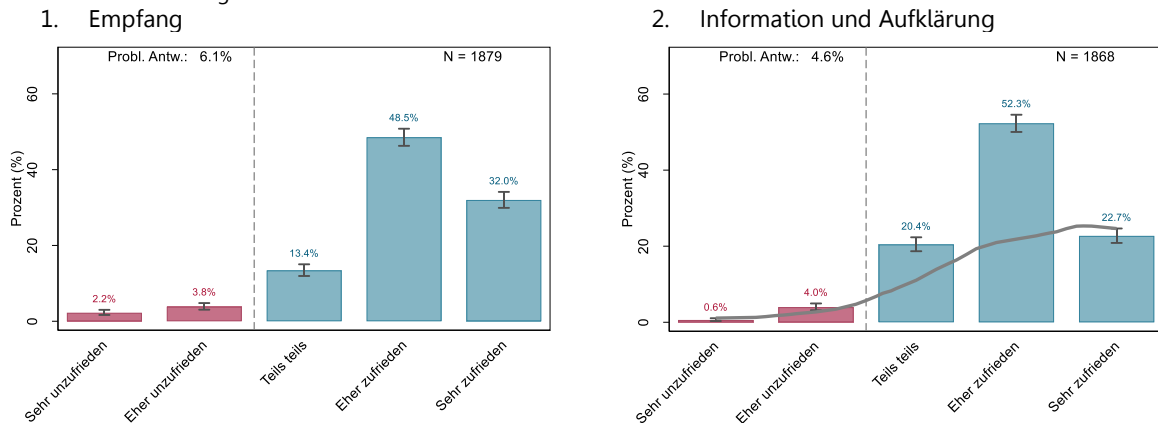
- Die retournierten Fragebogen verteilen sich gleichmässig auf das ganze Jahr. Die grösste Differenz zwischen den Quartalen beträgt 4,1%.
- Es wurden insgesamt mehr deutsche Fragebogen retourniert (73,9%) als französische. Die Demografie der Patientinnen und Patienten zeigt sich insofern in der Verteilung der retournierten Fragebogen, als sich die Mehrheit der Kliniken in der Deutschschweiz befindet (nur 6 von 28 Kliniken haben ihren Standort in der Westschweiz).

3.2 Zufriedenheitsgrad der Patientinnen und Patienten in der stationären Kinder- und Jugendpsychiatrie: Gesamtergebnisse 2023, 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 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 setzt sich die Antwortkategorie «genau richtig» aus den Antworten «eher zu lang», «gut» und «eher zu kurz» zusammen und entspricht dem höchstmöglichen Zufriedenheitsgrad.

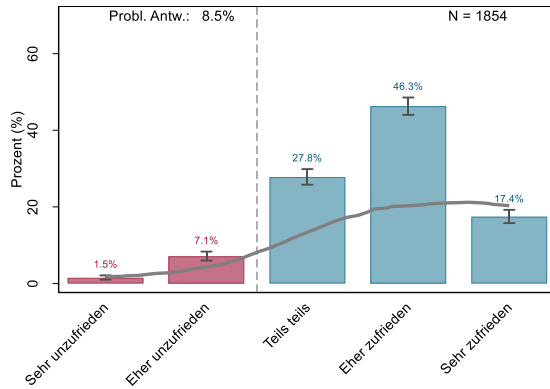
Abbildung 8: Patientenzufriedenheitsgrad Gesamtkollektiv: Verteilung der Antworten pro Thema, Jugendliche, 2023

Anteile der Antwortkategorien mit 95%-Konfidenzintervallen. Problematische Antworten: rote Balken⁵.

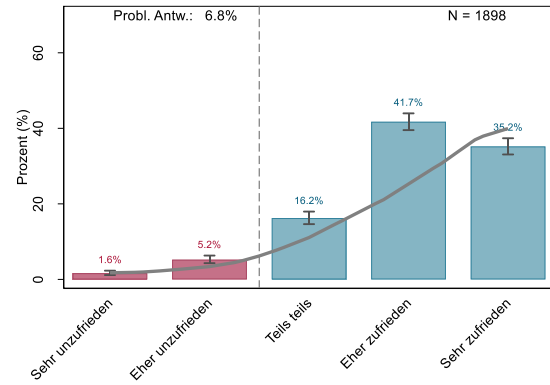


⁵ Die Grafiken zeigen die Kurven der Antwortverteilung vor ihrer Zuordnung zu den 5 Kategorien. Ausnahme bilden die aus einer einzigen Frage bestehenden Themen 1 und 8. In diesen beiden Fällen lässt sich die Antwortverteilung mit einer Kurve nicht angemessen abbilden.

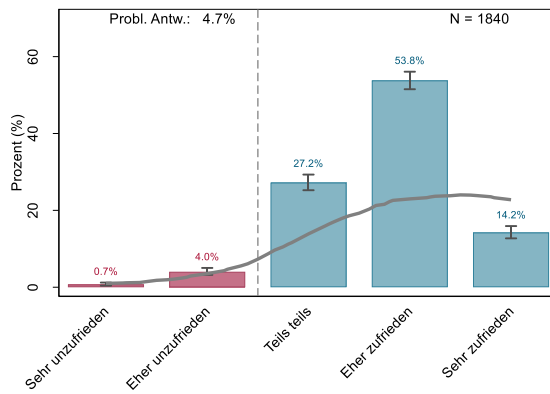
3. Behandlung



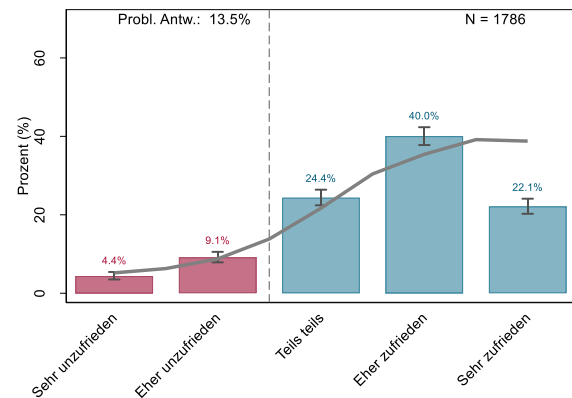
4. Engagement Personal



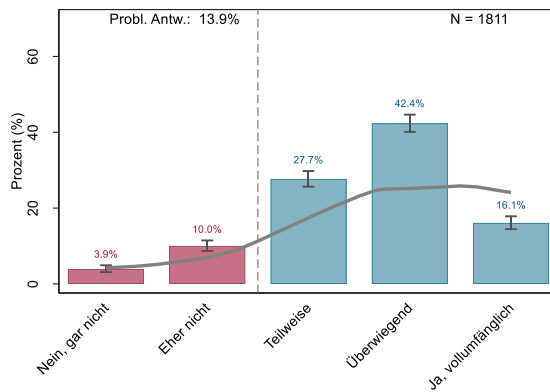
5. Wohnen und Leben auf der Station



6. Austritt und Nachbehandlung



7. Rückblick auf die Behandlung



8. Aufenthaltsdauer

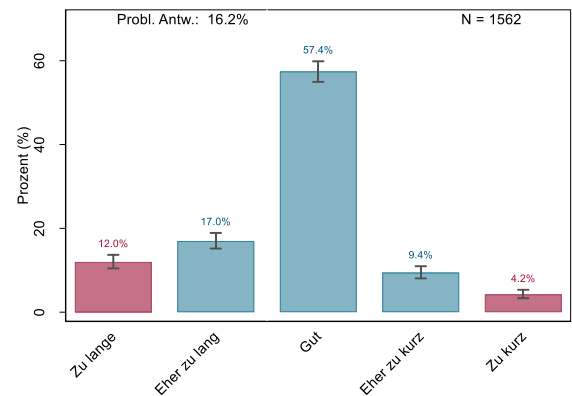


Tabelle 1: Deskriptive Gesamtergebnisse pro Thema 2023, Jugendlichen

Anzahl retournierte Fragebogen: 1'972	N evaluiert	Mittelwert	Konfidenzintervall 95%	Problematische Antworten ^b	Keine Antwort miss.
1. Empfang	1'879	4,04	[4,00 ;4,08]	6,1%	4,7%
2. Information und Aufklärung	1'868	3,96	[3,93 ;3,99]	4,6%	5,3%
3. Behandlung	1'854	3,76	[3,73 ;3,80]	8,5%	6,0%
4. Engagement Personal	1'898	4,13	[4,09 ;4,17]	6,8%	3,8%
5. Wohnen und Leben auf der Station	1'840	3,83	[3,80 ;3,86]	4,7%	6,7%
6. Austritt und Nachbehandlung	1'786	3,83	[3,78 ;3,87]	13,5%	9,4%
7. Rückblick auf die Behandlung	1'811	3,65	[3,61 ;3,70]	13,9%	8,2%
8. Aufenthaltsdauer	1'562	83,8%	[81,9 ;85,6]	16,2%*	20,8%

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

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 bei den Themen 2 bis 7 sowie Antwort «zu kurz» und «zu lang» beim Thema 8.

^b Da die Zahlen gerundet wurden, weichen die Summen unter Umständen ab.

Keine Antwort: nicht ausgewerteter Anteil an den 1'972 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:

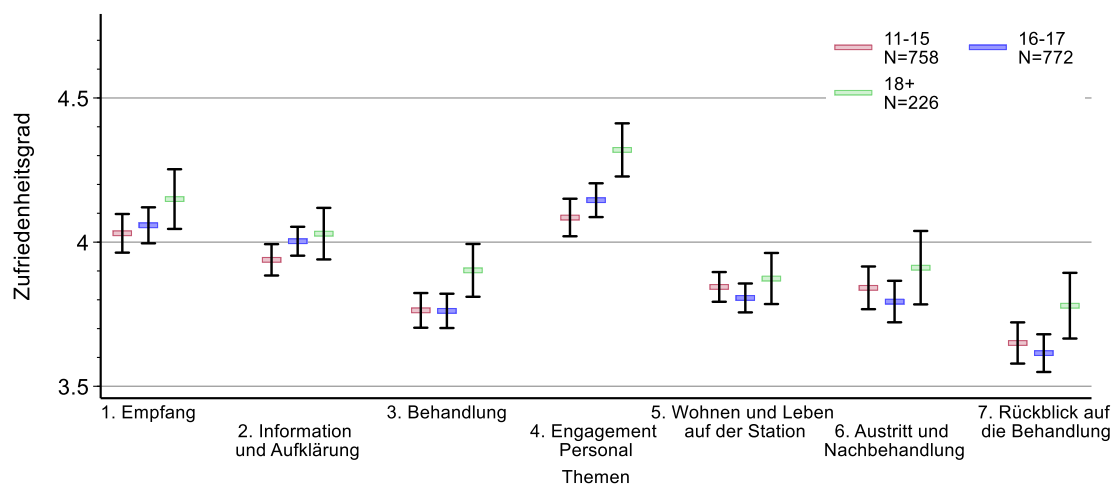
- Die Patientenzufriedenheit ist in allen Themenbereichen mittel bis hoch (Mittelwert über 3,50 auf einer Skala von 1 bis 5).
- Am besten bewertet wurden die beiden Themen 4 «Engagement Personal» und 1 «Empfang».
- Am wenigsten hoch ist die Zufriedenheit beim Thema 7 «Rückblick auf die Behandlung», gefolgt von den Themen 3 «Behandlung», 5 «Wohnen und Leben auf der Station» sowie 6 «Austritt und Nachbehandlung». Die Themen 6 und 7 erhielten mit 13,5% bzw. 13,9% die meisten problematischen Antworten.
- Das Thema 8 «Aufenthaltsdauer» wurde von 83,8% der Umfrageteilnehmenden als genau richtig beurteilt, nur 12,0% fanden sie zu lang und 4,2% zu kurz.
- Einzig das Thema 8 «Aufenthaltsdauer» weist einen moderaten Deckeneffekt⁶ auf. Dort gaben 57,4% der Patientinnen und Patienten den höchsten Zufriedenheitswert (d.h., «Gut») an.

⁶ Es ist davon auszugehen, dass ein Deckeneffekt dann vorliegt, 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. Möglicherweise ist die verwendete Skala nicht die geeignetste und einige Umfrageteilnehmende hätten, falls dies möglich gewesen wäre, einen höheren Wert als den vorgeschlagenen (5) gewählt. Die Gründe dafür sind unter anderem in den relativ allgemein formulierten Fragen zu suchen. In diesem Fall betrifft der Deckeneffekt ein Thema, das mit einer einzigen Frage gemessen wird. Bei den Themen, die spezifischere Erfahrungen der Patientinnen und Patienten erfragen, fallen die Ergebnisse differenzierter aus.

3.3 Stratifizierte Ergebnisse

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

Abbildung 9: Stratifizierte Ergebnisse nach Alter der Jugendlichen, Jugendliche, 2023

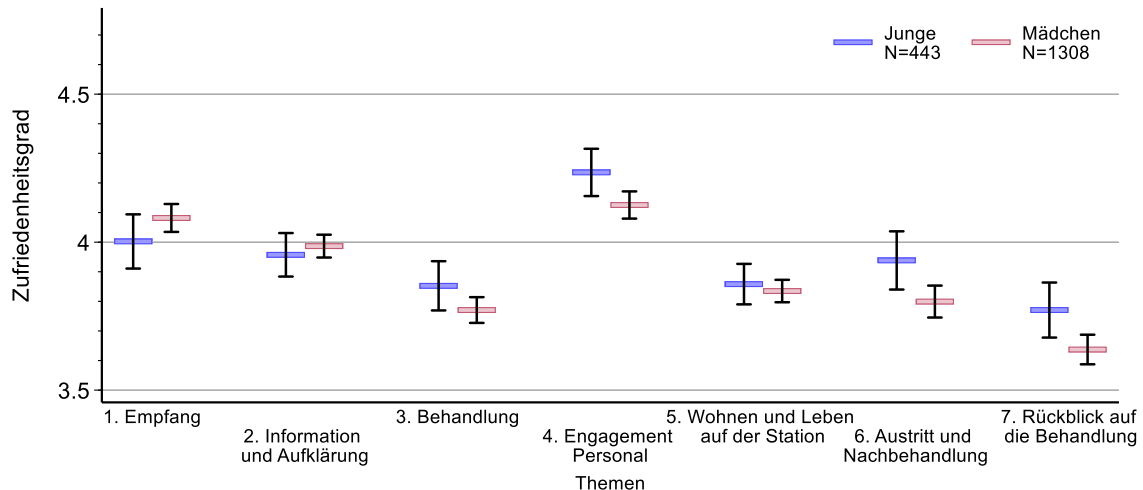


Mittelwerte und 95%-Konfidenzintervall

Anmerkungen:

- Zwischen den Jugendlichen der verschiedenen Altersklassen bestehen in Bezug auf die Zufriedenheit insgesamt nur geringfügige Unterschiede. Die meisten der sich überschneidenden Konfidenzintervalle deuten darauf hin, dass es sich hauptsächlich um Zufallsschwankungen handelt.
- Einzige Ausnahme ist das Thema 4 «Engagement Personal», bei dem sich das Konfidenzintervall der älteren Patientinnen und Patienten von denen der jüngeren Patientinnen und Patienten abzuheben scheint. Das würde bedeuten, dass Erstere höhere Mittelwerte aufweisen als die beiden jüngeren Patientengruppen. Diese Unterschiede sind jedoch gering (maximal 0,23 Punkte auf einer fünfstufigen Skala).
- Die Kruskal-Wallis-Tests [9, 10], welche die Alterskategorien der Jugendlichen und die Zufriedenheit mit den einzelnen Themen zueinander in Beziehung setzen, haben beim Thema 4 «Engagement Personal» einen signifikanten Unterschied zwischen den Gruppen der Umfrageteilnehmenden aufgedeckt. Wie die Grafik zeigt, äusserten sich die 18-jährigen Patientinnen und Patienten zufriedener als die der beiden jüngeren Altersgruppen.

Abbildung 10: Stratifizierte Ergebnisse nach Geschlecht des Jugendlichen, Jugendliche, 2023

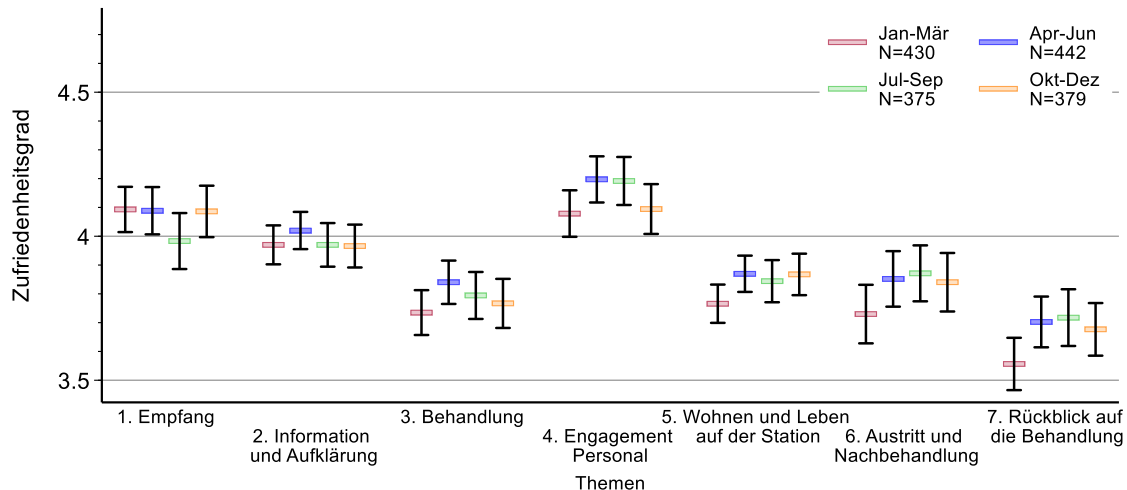


Mittelwerte und 95%-Konfidenzintervall

Anmerkungen:

- Zwischen den beiden Geschlechtern bestehen in Bezug auf die Zufriedenheit insgesamt nur geringfügige Unterschiede. Die meisten der sich überschneidenden Konfidenzintervalle deuten darauf hin, dass es sich hauptsächlich um Zufallsschwankungen handelt.
- Bei den Themen 3 «Behandlung», 4 «Engagement Personal», 6 «Austritt und Nachbehandlung» sowie 7 «Rückblick auf die Behandlung» scheinen sich die Konfidenzintervalle der beiden Kategorien jedoch insofern abzuheben, als bei den Jungen höhere Mittelwerte zu beobachten sind als bei den Mädchen. Diese Unterschiede sind jedoch gering (maximal 0,14 Punkte auf einer fünfstufigen Skala).
- Die Kruskal-Wallis-Tests, welche die beiden Patientenkategorien und die Zufriedenheit mit den einzelnen Themen zueinander in Beziehung setzen, haben bei den Themen 3 «Behandlung», 4 «Engagement Personal», 6 «Austritt und Nachbehandlung» und 7 «Rückblick auf die Behandlung» einen signifikanten Unterschied zwischen den beiden Gruppen der Umfrageteilnehmenden aufgedeckt. Die Jungen haben sich zufriedener geäußert als die Mädchen.

Abbildung 11: Stratifizierte Ergebnisse nach Ausfüllquartal, Jugendliche, 2023

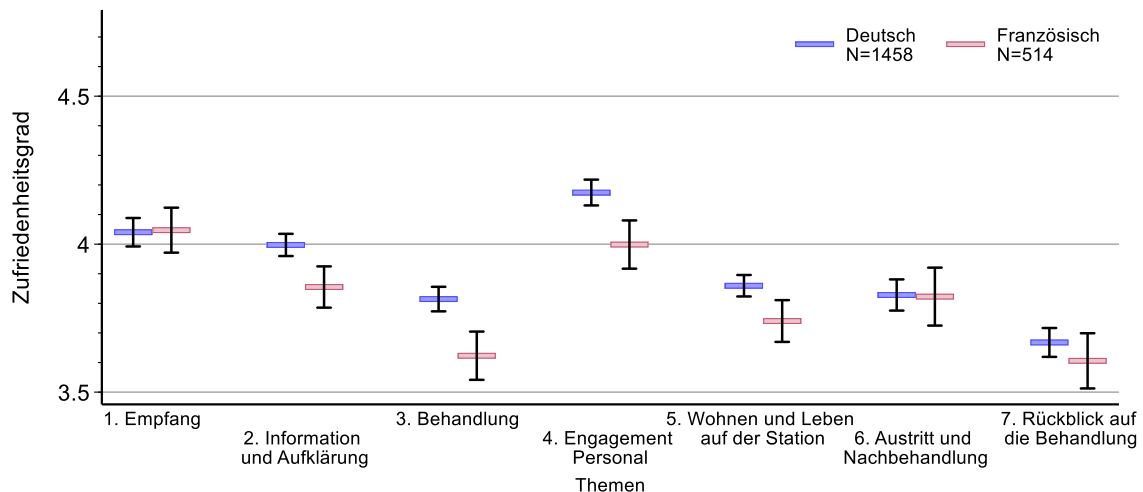


Mittelwerte und 95%-Konfidenzintervall

Anmerkungen:

- Zwischen den vier Erhebungsquartalen 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 4 «Engagement Personal» und 7 «Rückblick auf die Behandlung» scheinen sich die Konfidenzintervalle der Umfrageteilnehmenden, die den Fragebogen zwischen Januar und April ausgefüllt haben, insofern von den anderen Kategorien abzuheben, als der Mittelwert der Ersten weniger hoch ist als bei den anderen Kategorien der Umfrageteilnehmenden. Diese Unterschiede sind jedoch gering (maximal 0,16 Punkte auf einer fünfstufigen Skala).
- Die Kruskal-Wallis-Tests, welche die verschiedenen Patientenkatgorien und die Zufriedenheit mit den einzelnen Themen zueinander in Beziehung setzen, haben bei den Themen 4 und 7 einen signifikanten Unterschied zwischen den Gruppen aufgedeckt. Wie die Grafik zeigt, äusserten sich Patientinnen und Patienten, die den Fragebogen zwischen Januar und März und zwischen Oktober und Dezember ausgefüllt haben, beim Thema 4 weniger zufrieden als jene, die ihn zwischen April und Juni und zwischen Juli und September beantwortet haben. Bei den Umfrageteilnehmenden, die den Fragebogen zwischen Januar und März ausgefüllt haben, fällt der Zufriedenheitsgrad weniger hoch aus als bei jenen, die ihn in den anderen Monaten des Jahres beantwortet haben.

Abbildung 12: Stratifizierte Ergebnisse nach Sprache des Fragebogens, Jugendliche, 2023



Mittelwerte und 95%-Konfidenzintervall

Anmerkungen:

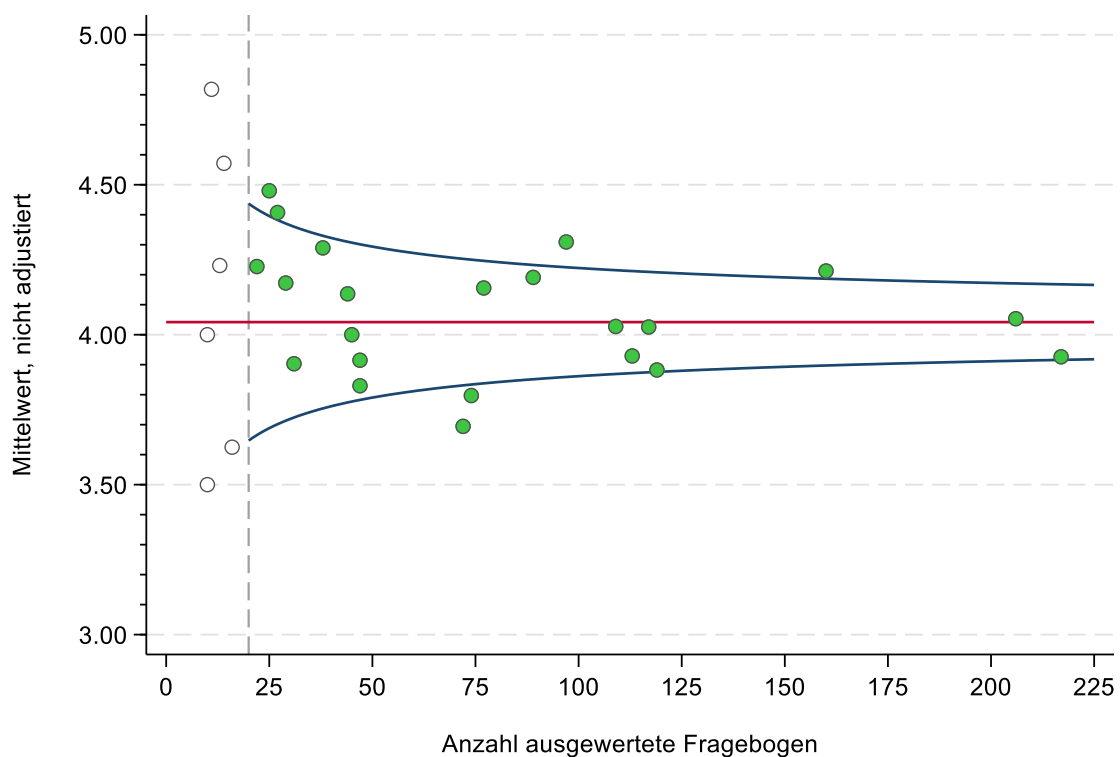
- Zwischen den Sprachgemeinschaften ist das Ausmass der Unterschiede in Bezug auf die Zufriedenheit der Jugendlichen beschränkt (maximal 0,19 Punkte auf einer fünfstufigen Skala).
- Bei den Themen 2 «Information und Aufklärung», 3 «Behandlung», 4 «Engagement Personal» und 5 «Wohnen und Leben auf der Station» heben sich die Konfidenzintervalle der beiden Kategorien ab. Dies wird durch die Kruskal-Wallis-Tests bestätigt, welche die beiden Patienten-kategorien und die Zufriedenheit mit den einzelnen Themen zueinander in Beziehung setzen und auf signifikante Unterschiede deuten.
- Die Jugendlichen, die auf Deutsch geantwortet haben, äusserten sich zufriedener als jene, die auf Französisch geantwortet haben. Sie weisen höhere Mittelwerte vor, diese Unterschiede bleiben jedoch sehr gering.
- Zur Ermittlung der Auswirkungen der soziodemografischen Variablen auf die Beurteilung der Aufenthaltsdauer wurden die Anteile der Antwort «genau richtig» zwischen den Kategorien der Umfrageteilnehmenden 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 machen deutlich, dass die nach soziodemografischen Merkmalen aufgeschlüsselten Unterschiede bei der Zufriedenheit mit diesem Thema nur sehr gering sind. Darüber hinaus überschneiden sich die Konfidenzintervalle, was darauf hindeutet, dass es sich um Zufallsschwankungen handelt. Einzige Ausnahme ist der Einfluss der Sprache des Fragebogens: In diesem Fall ergab der Kruskal-Wallis-Test einen signifikanten Unterschied. Er weist darauf hin, dass der Anteil der Antwort «genau richtig» bei den Jugendlichen, die auf Deutsch geantwortet hatten, höher ist als bei den Jugendlichen, die auf Französisch geantwortet haben (85,7% gegenüber 78,3%).

3.4 Funnel Plots mit den Mittelwerten der einzelnen Zufriedenheitsthemen

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.

Abbildung 13: Funnel Plot zum Thema 1 (nicht adjustierte Mittelwerte, N=1'879)

1. Empfang



● Kliniken/Standorte ○ Kliniken <20 Fragebogen — Mittelwert Gesamtkoll. — 95%-Limite

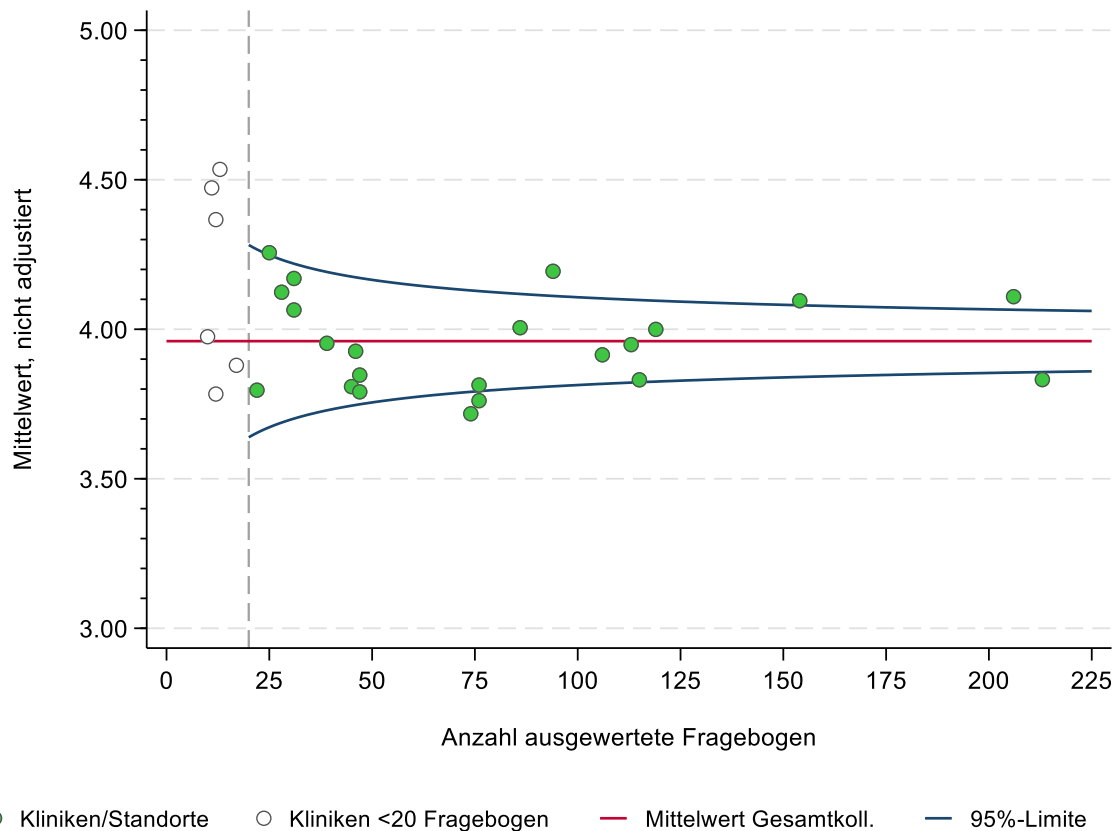
N: Anzahl ausgewertete Fragebogen (mit einer validen Antwort zum Thema). Die Werte der Kliniken mit weniger als 20 ausgewerteten Antworten werden als unausgefüllte Kreise und ohne 95%-Limite dargestellt.

Anmerkungen:

- Bei den 22 Kliniken mit mindestens 20 ausgewerteten Antworten liegt der tiefste Wert bei 3,69 und der höchste bei 4,48 (max. Unterschied von 0,79); beim Thema 1 beträgt der Mittelwert des Gesamtkollektivs 4,04.

Abbildung 14: Funnel Plot zum Thema 2 (nicht adjustierte Mittelwerte, N=1'868)

2. Information und Aufklärung



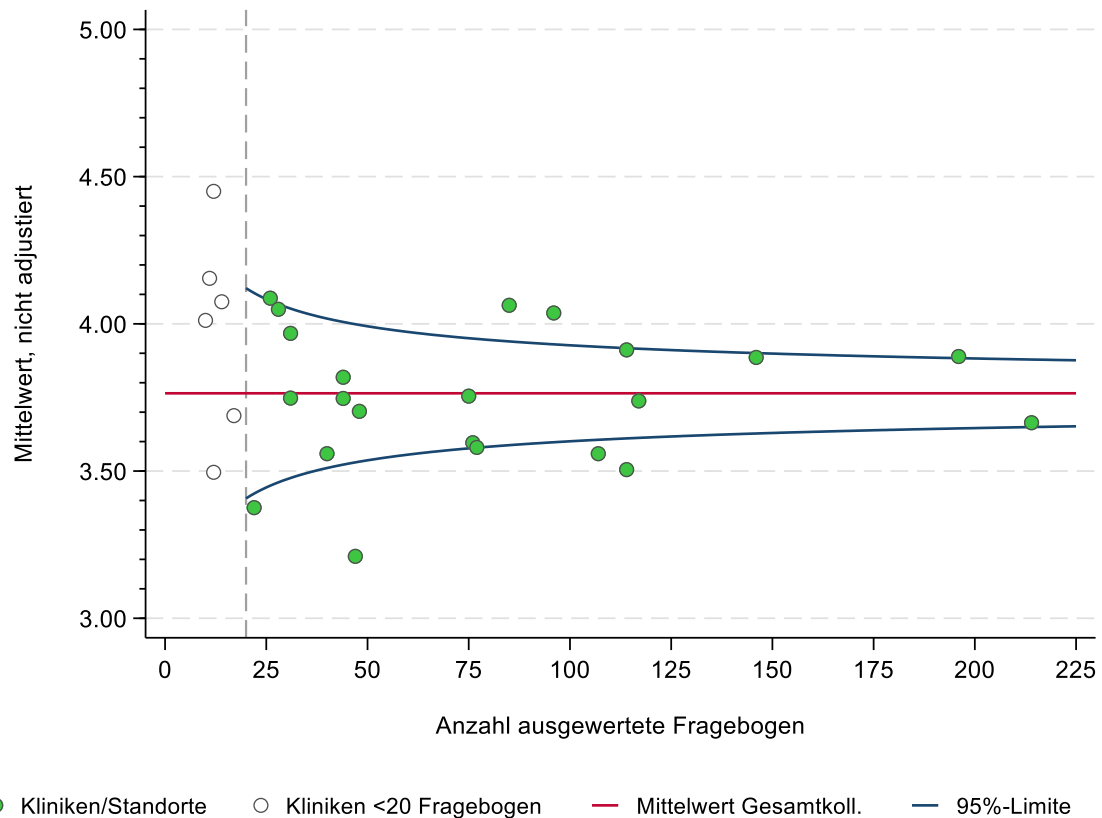
N: Anzahl ausgewertete Fragebogen (mit einer validen Antwort zum Thema). Die Werte der Kliniken mit weniger als 20 ausgewerteten Antworten werden als unausgefüllte Kreise und ohne 95%-Limiten dargestellt.

Anmerkungen:

- Bei den 22 Kliniken mit mindestens 20 ausgewerteten Antworten liegt der tiefste Wert bei 3,72 und der höchste bei 4,26 (max. Unterschied von 0,54); beim Thema 2 beträgt der Mittelwert des Gesamtkollektivs 3,96.

Abbildung 15: Funnel Plot zum Thema 3 (nicht adjustierte Mittelwerte, N=1'854)

3. Behandlung



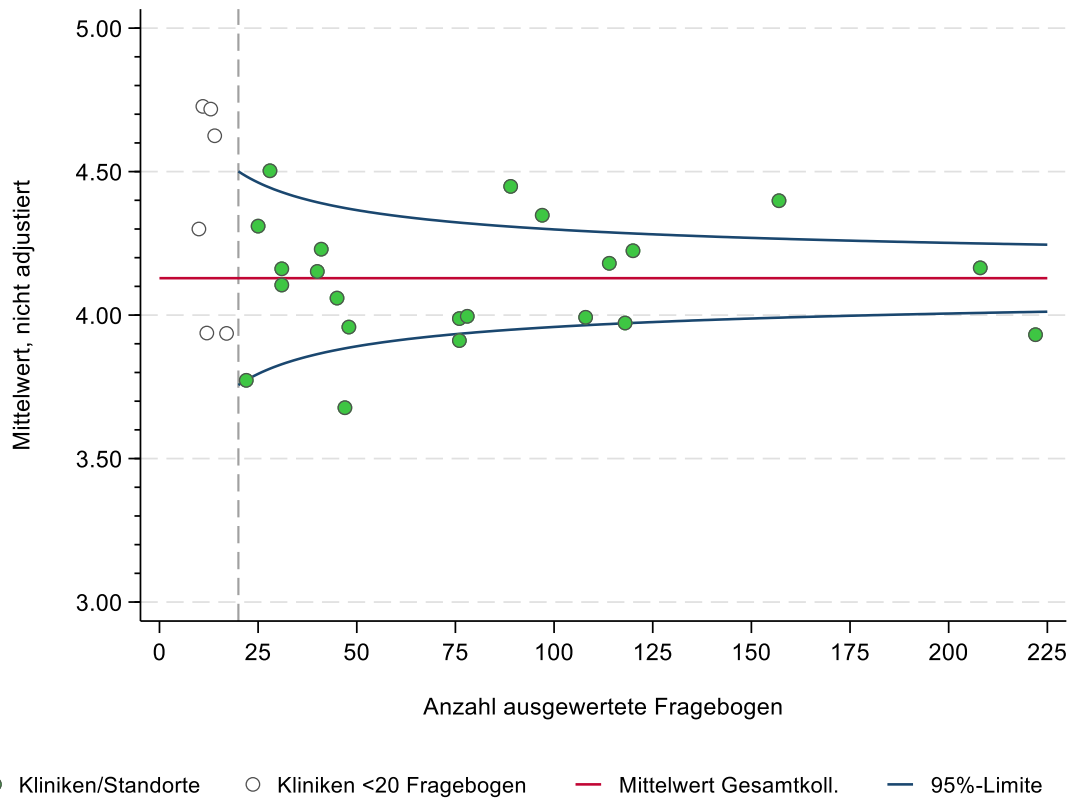
N: Anzahl ausgewertete Fragebogen (mit einer validen Antwort zum Thema). Die Werte der Kliniken mit weniger als 20 ausgewerteten Antworten werden als unausgefüllte Kreise und ohne 95%-Limiten dargestellt.

Anmerkungen:

- Bei den 22 Kliniken mit mindestens 20 ausgewerteten Antworten liegt der tiefste Wert bei 3,21 und der höchste bei 4,09 (max. Unterschied von 0,88); beim Thema 3 beträgt der Mittelwert des Gesamtkollektivs 3,76.

Abbildung 16: Funnel Plot zum Thema 4 (nicht adjustierte Mittelwerte, N=1'898)

4. Engagement Personal



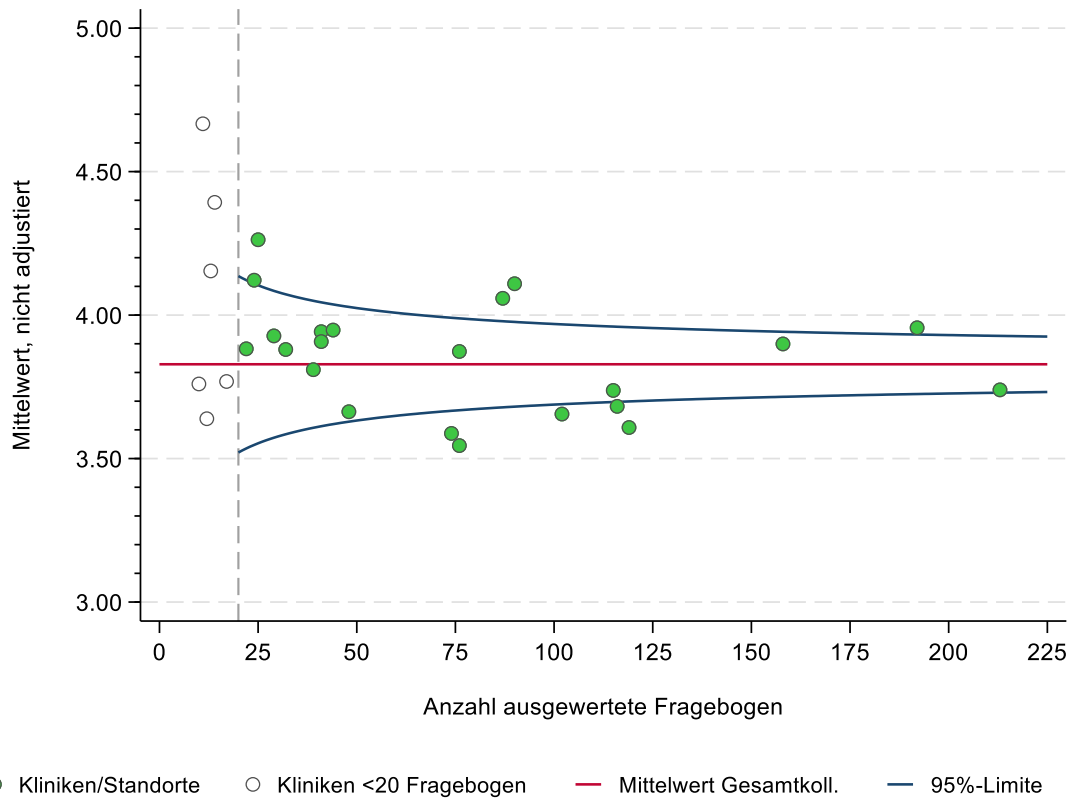
N: Anzahl ausgewertete Fragebogen (mit einer validen Antwort zum Thema). Die Werte der Kliniken mit weniger als 20 ausgewerteten Antworten werden als unausgefüllte Kreise und ohne 95%-Limiten dargestellt.

Anmerkungen:

- Bei den 22 Kliniken mit mindestens 20 ausgewerteten Antworten liegt der tiefste Wert bei 3,68 und der höchste bei 4,50 (max. Unterschied von 0,83); beim Thema 4 beträgt der Mittelwert des Gesamtkollektivs 4,13.

Abbildung 17: Funnel Plot zum Thema 5 (nicht adjustierte Mittelwerte, N=1'840)

5. Wohnen und Leben auf der Station



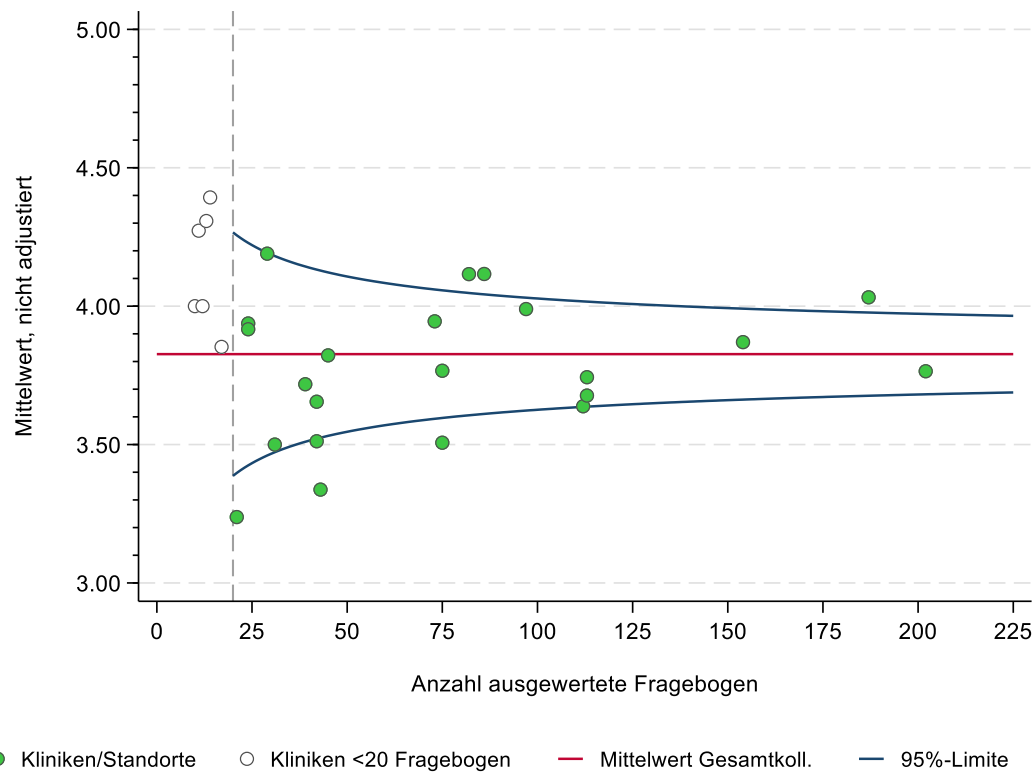
N: Anzahl ausgewertete Fragebogen (mit einer validen Antwort zum Thema). Die Werte der Kliniken mit weniger als 20 ausgewerteten Antworten werden als unausgefüllte Kreise und ohne 95%-Limiten dargestellt.

Anmerkungen:

- Bei den 22 Kliniken mit mindestens 20 ausgewerteten Antworten liegt der tiefste Wert bei 3,55 und der höchste bei 4,26 (max. Unterschied von 0,72); beim Thema 5 beträgt der Mittelwert des Gesamtkollektivs 3,83.

Abbildung 18: Funnel Plot zum Thema 6 (nicht adjustierte Mittelwerte, N=1'786)

6. Austritt und Nachbehandlung



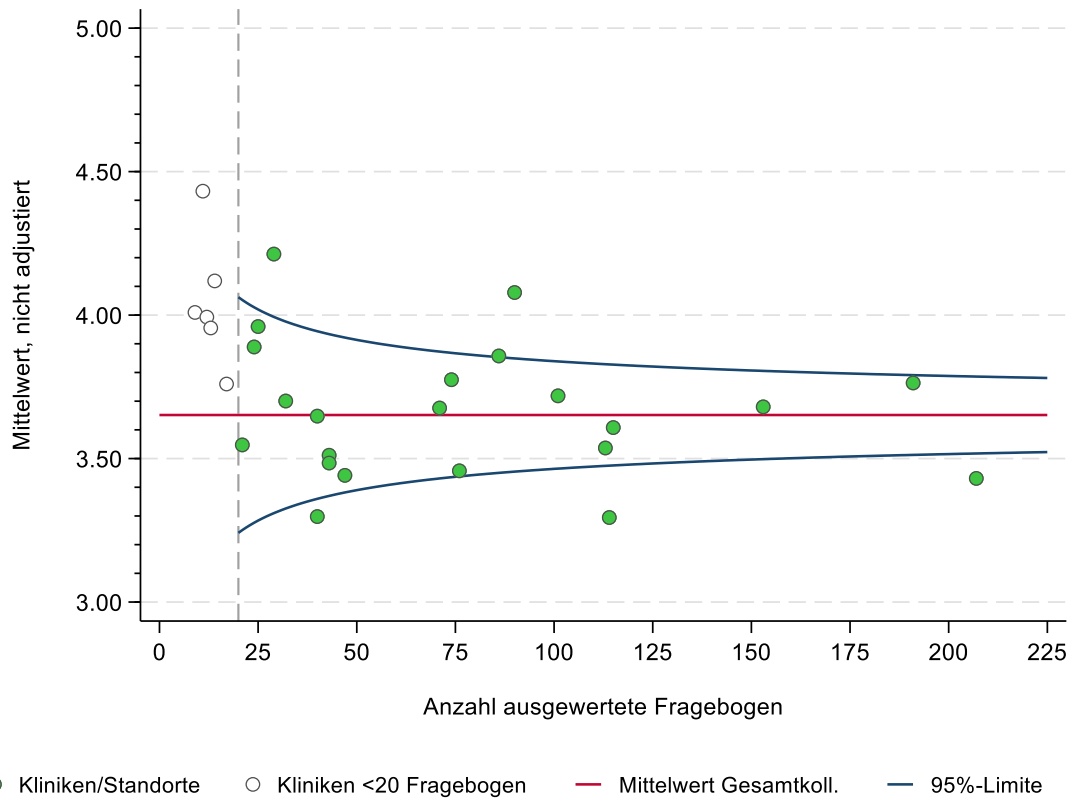
N: Anzahl ausgewertete Fragebogen (mit einer validen Antwort zum Thema). Die Werte der Kliniken mit weniger als 20 ausgewerteten Antworten werden als unausgefüllte Kreise und ohne 95%-Limiten dargestellt.

Anmerkungen:

- Bei den 22 Kliniken mit mindestens 20 ausgewerteten Antworten liegt der tiefste Wert bei 3,24 und der höchste bei 4,19 (max. Unterschied von 0,95); beim Thema 6 beträgt der Mittelwert des Gesamtkollektivs 3,83.

Abbildung 19: Funnel Plot zum Thema 7 (nicht adjustierte Mittelwerte, N=1'811)

7. Rückblick auf die Behandlung



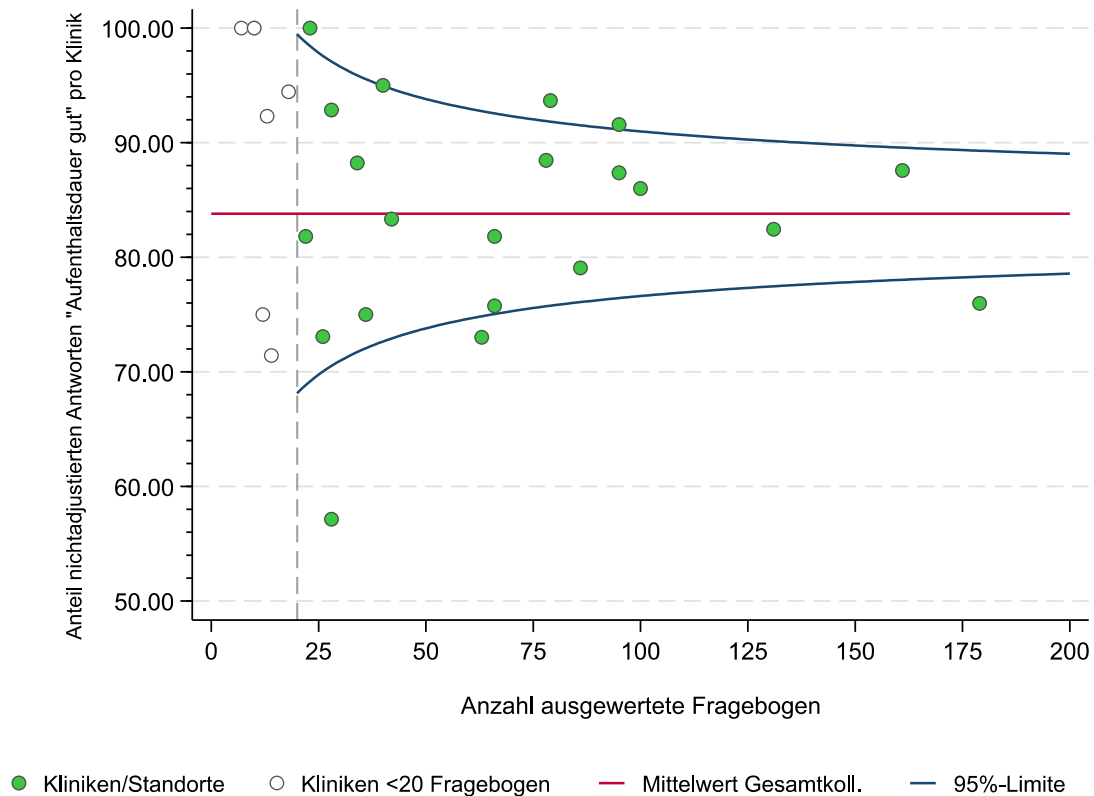
N: Anzahl ausgewertete Fragebogen (mit einer validen Antwort zum Thema). Die Werte der Kliniken mit weniger als 20 ausgewerteten Antworten werden als unausgefüllte Kreise und ohne 95%-Limiten dargestellt.

Anmerkungen:

- Bei den 22 Kliniken mit mindestens 20 ausgewerteten Antworten liegt der tiefste Wert bei 3,29 und der höchste bei 4,21 (max. Unterschied von 0,92); beim Thema 7 beträgt der Mittelwert des Gesamtkollektivs 3,65.

Abbildung 20: Funnel Plot zum Thema 8 (adjustierte Mittelwerte der Kliniken, N=1'562)

8. Aufenthaltsdauer



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

Anmerkungen:

- Bei den 21 Kliniken mit mindestens 20 ausgewerteten Antworten liegt der tiefste Wert bei 57,1% und der höchste bei 100,0% (max. Unterschied von 42,9%); beim Thema 8 beträgt der Mittelwert des Gesamtkollektivs 83,8%.

Anmerkungen zu den fünf Funnel Plots zu den Kliniken mit ≥ 20 Antworten:

- Die Werte liegen in allen Grafiken mehrheitlich zwischen den beiden 95%-Kontrolllimiten. Einige Kliniken (in der Regel 5 bis 10) 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 0,95 Punkten auf einer Skala von 1 bis 5 zwischen den Mittelwerten ist die Streuung beim Thema 6 «Austritt und Nachbehandlung» am grössten. Beim Thema 7 «Rückblick auf die Behandlung» ist die Streuung nur unwesentlich kleiner (0,92).
- Der höchste Mittelwert liegt bei 4,52 Punkten und wurde beim Thema 4 «Engagement Personal» verzeichnet, der tiefste Wert beträgt 3,21 Punkte und wurde beim Thema 3 «Austritt und Nachbehandlung» erzielt.
- 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 1'562 (Thema 8) bis 1'898 (Thema 1), was 79,2% bzw. 96,2% der 1'972 retournierten Fragebogen entspricht. Dieser Unterschied ist auf die fehlenden Antworten und auf die Antworten «weiss nicht» zurückzuführen.

4 Ergebnisse Stichprobe Eltern

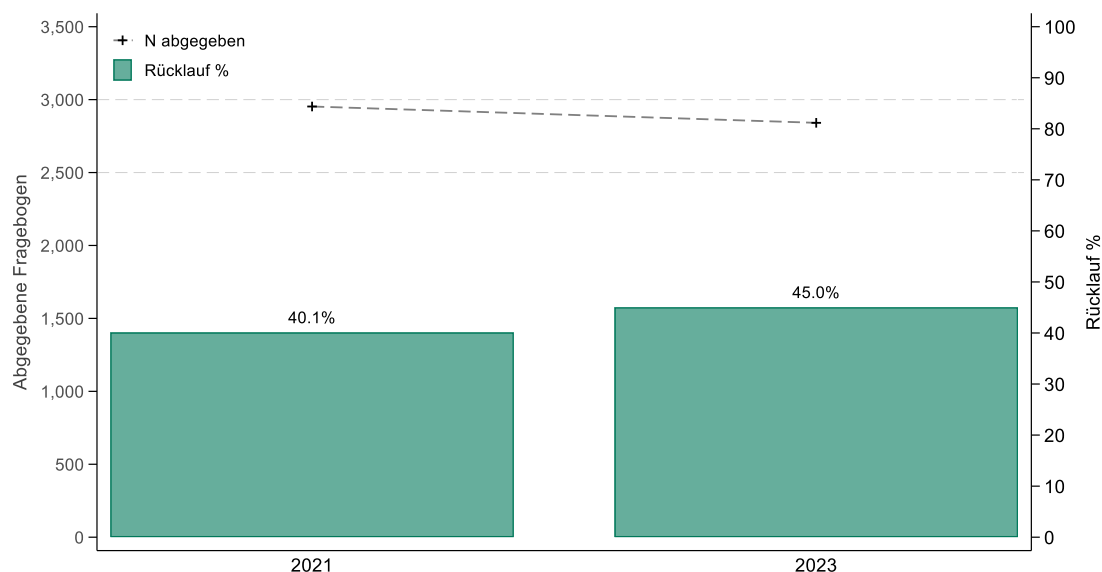
Das folgende Kapitel präsentiert die bei den Eltern⁷ der zwischen dem 1. Januar und 31. Dezember 2023 in der Kinder- und Jugendpsychiatrie stationär behandelten Kinder und Jugendlichen (Grundgesamtheit der Erhebung) erhobenen Daten.

4.1 Beschreibung der Stichprobe

4.1.1 Rücklauf und Datenqualität 2023

2023 beteiligten sich 31 Kliniken an der nationalen Patientenzufriedenheitsbefragung in der Kinder- und Jugendpsychiatrie.⁸ Von den 2'841 im Jahr 2023 abgegebenen Fragebogen wurden 1'279 retourniert. Das entspricht einem Rücklauf von insgesamt 45,0% (2021: 40,1%; Spektrum der Rücklaufquoten in den Kliniken von 6,4% bis 97,8%). 9 Spitäler haben mehr als 50 Antworten erhalten. Bei 12 lag der Rücklauf zwischen 20 und 49 Antworten und bei 7 Kliniken gingen weniger als 20 Antworten ein. In der Erhebung 2023 wurden auch die Antworten von Eltern 5- bis 11-jähriger Kinder einbezogen. Da die Anzahl der Eltern in dieser Kategorie relativ gering ist (N = 45), wurde beschlossen, die Ergebnisse von 2021 und 2023 trotzdem zu vergleichen.

Abbildung 21: Anzahl abgegebener Fragebogen und Rücklauf, Eltern, 2021 und 2023



186 Eltern (14,5%) haben den Fragebogen online ausgefüllt. 5 Kliniken haben keine einzige elektronische Antwort erhalten. Den höchsten Anteil an online ausgefüllten Fragebogen verzeichneten 19 Kliniken mit 5% oder mehr.

Etwas mehr als die Hälfte (62,4%) der Eltern hat alle Zufriedenheitsfragen und die grosse Mehrheit (97,9%) mindestens 17 Zufriedenheitsfragen beantwortet. Etwas mehr als 8 von 10 Eltern (84,7%) haben

⁷ 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.

⁸ Die Daten von zwei Kliniken konnten in den Befragungsergebnissen von 2023 aus logistischen Gründen nicht berücksichtigt werden und eine Klinik meldete keine Patientin und keinen Patienten im Jahr 2023. Somit wurden für diesen Bericht die Daten von lediglich 28 Kliniken analysiert.

alle Fragen zu den soziodemografischen Merkmalen, d. h. Alter und Geschlecht des Kindes bzw. der oder des Jugendlichen, Ausfüllmonat und Status des teilnehmenden Erwachsenen beantwortet. Der Anteil der fehlenden Werte bei den einzelnen Zufriedenheitsthemen und den soziodemografischen Merkmalen für 2023 sind aus den Abbildungen 22 und 23 ersichtlich.

Abbildung 22: Anteil der fehlenden Antworten für die Zufriedenheitsthemen, Eltern, 2021 und 2023

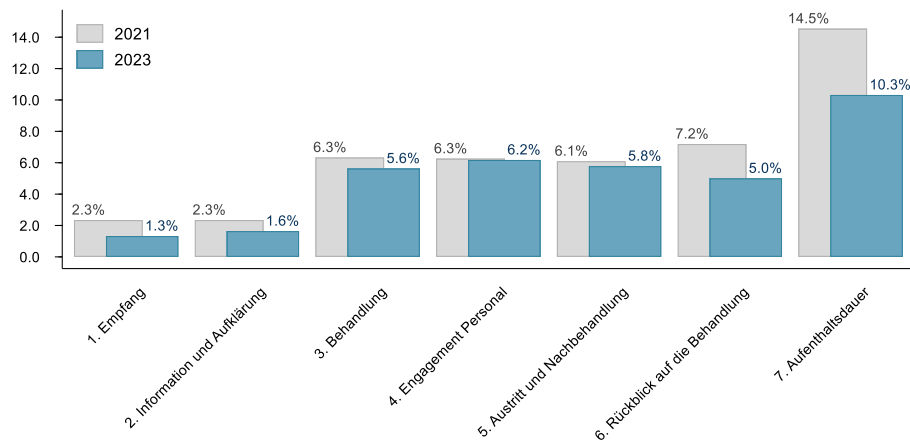
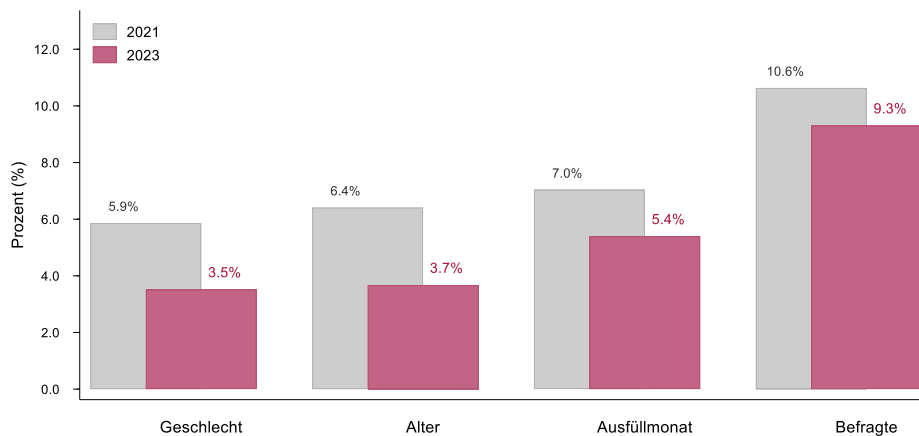


Abbildung 23: Anteil der fehlenden Antworten für die soziodemografischen Merkmale, Eltern, 2021 und 2023



Anmerkungen:

- Der Rücklauf (45,0%) ist insgesamt zufriedenstellend, insbesondere, wenn die psychische und psychosoziale Belastung der Patientinnen und Patienten und ihrer Familie berücksichtigt wird.
- Der Anteil der fehlenden Werte ist je nach Zufriedenheitsthema sehr unterschiedlich. Er reicht von 1,3% (Thema 1 «Empfang») bis 10,3% (Thema 7 «Aufenthaltsdauer»).
- Bei den soziodemografischen Merkmalen (Alter und Geschlecht des Kindes bzw. der oder des Jugendlichen) sind die Anteile fehlender Werte relativ hoch. Am höchsten ist der Anteil fehlender Werte bei der Angabe zur erwachsenen Person, die den Fragebogen ausgefüllt hat (9,3%).

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 2023 dargestellt. Das Medianalter der Kinder und Jugendlichen beträgt 15 Jahre. Beim Alter lag der Anteil der fehlenden Werte bei 3,7%, beim Geschlecht bei 3,5%, beim Ausfüllmonat bei 5,4% und bei der Angabe der erwachsenen Person, die den Fragebogen ausgefüllt hat, bei 9,3%. Bei der Sprache des Fragebogens fehlte kein Wert.

Abbildung 24: Verteilung der Kinder und Jugendlichen nach Alter und Durchschnittsalter, Eltern, 2021 und 2023

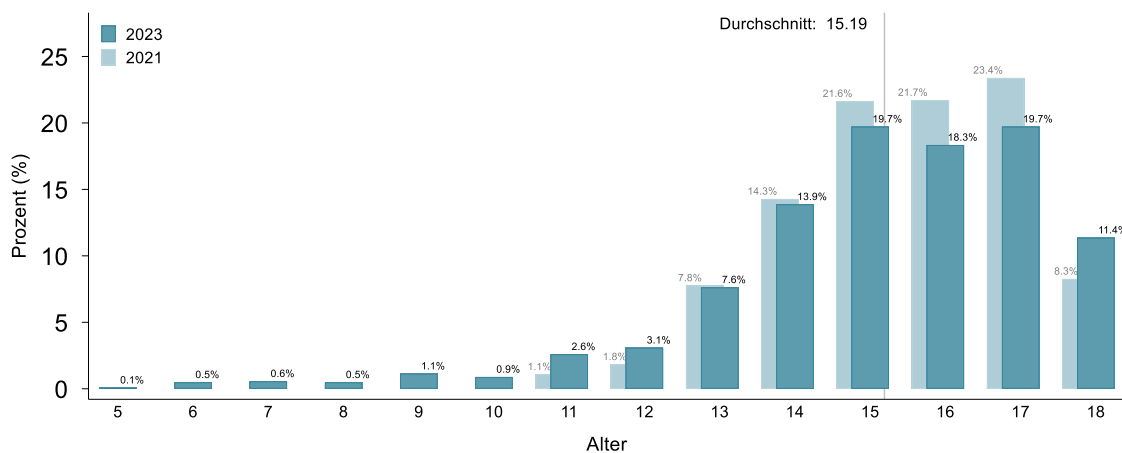
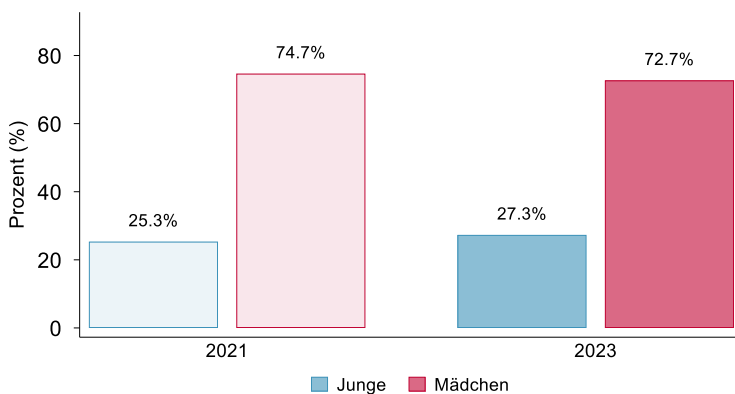


Abbildung 25: Verteilung der Kinder und Jugendlichen nach Geschlecht, Eltern, 2021 und 2023



Anmerkungen:

- Das Durchschnittsalter der Kinder und Jugendlichen in der Umfrage der Eltern liegt bei 15,19 Jahren.
- Die jüngste Altersklasse (5 bis 10 Jahre) ist am wenigsten stark vertreten (weniger als 4% der Stichprobe; Abbildung 24). Anmerkung: 2021 wurden die Eltern von Kindern im Alter von 5 bis 10 Jahren nicht befragt.
- Mädchen sind mit 72,7% deutlich stärker vertreten als Jungen.

Abbildung 26: Anteil der abgegebenen Fragebogen nach Ausfüllquartal, Eltern, 2021 und 2023

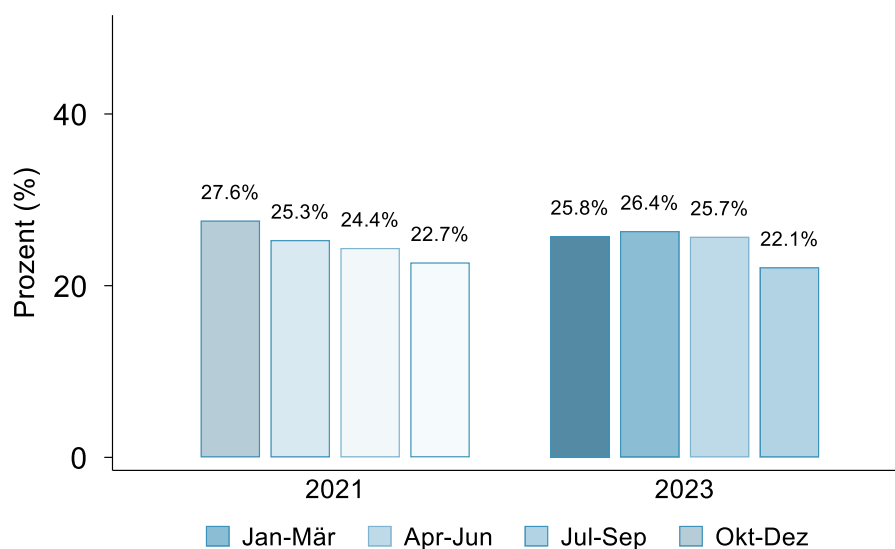


Abbildung 27: Verteilung der Anzahl abgegebener Fragebogen nach Sprache, Eltern, 2021 und 2023

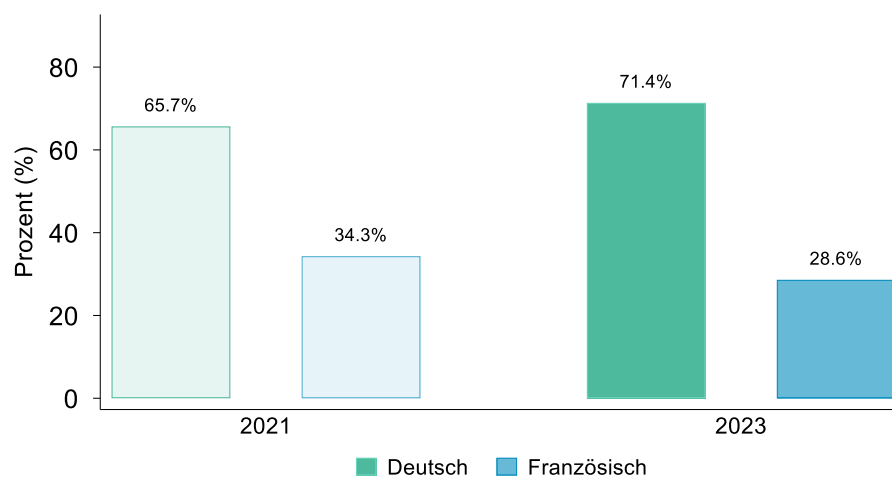
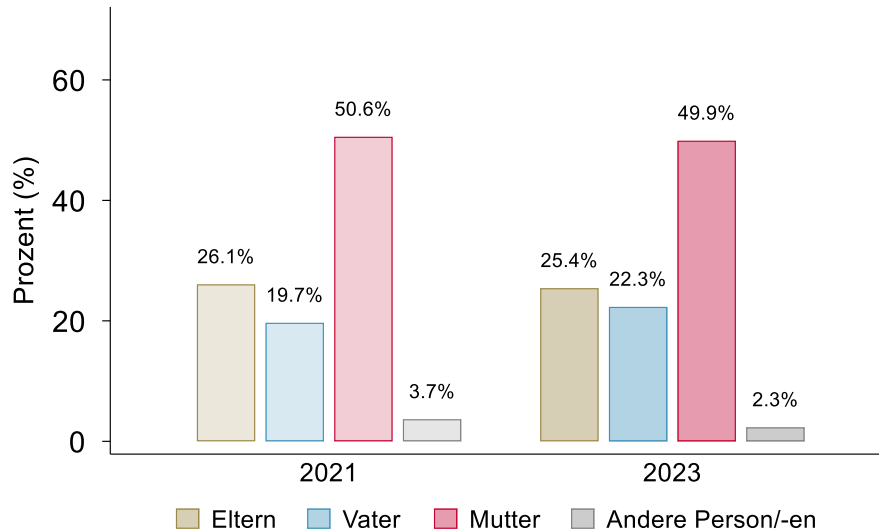


Abbildung 28: Verteilung der Anzahl abgegebener Fragebogen nach erwachsener Person, die den Fragebogen ausgefüllt hat, Eltern, 2021 und 2023



Anmerkungen:

- Die retournierten Fragebogen verteilen sich gleichmässig auf das ganze Jahr. Die grösste Differenz zwischen den Quartalen beträgt 4,3%.
- Es wurden insgesamt mehr deutsche Fragebogen retourniert (71,4%) als französische. Die Demografie der Patientinnen und Patienten zeigt sich insofern in der Verteilung der zurückgesandten Fragebogen, als sich die Mehrheit der Kliniken in der Deutschschweiz befindet (nur 6 von 28 Kliniken haben ihren Standort in der Westschweiz).
- Der Fragebogen wurde mehrheitlich von der Mutter der Patientin oder des Patienten ausgefüllt (49,9%).

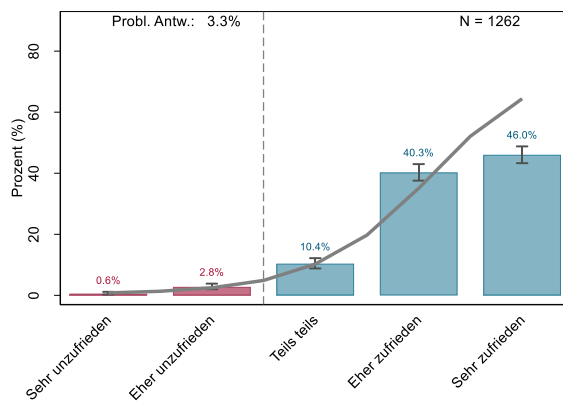
4.2 Zufriedenheitsgrad der Patientinnen und Patienten in der stationären Kinder- und Jugendpsychiatrie: Gesamtergebnisse 2023 Eltern

Nachfolgend sind für die sieben 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 die Aufenthaltsdauer wurde der Anteil der Antworten «genau richtig» 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).

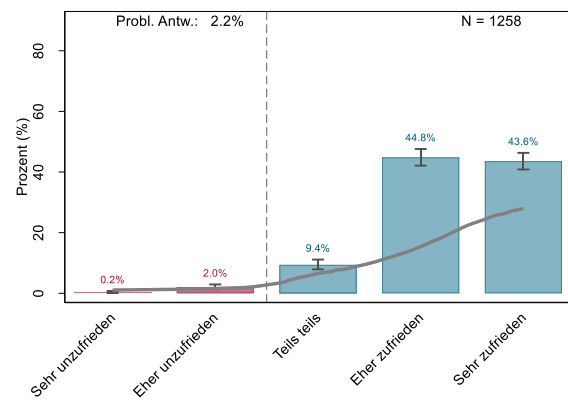
Abbildung 29: Patientenzufriedenheitsgrad Gesamtkollektiv: Verteilung der Antworten pro Thema, Eltern, 2023

Anteile der Antwortkategorien mit 95%-Konfidenzintervallen. Problematische Antworten: rote Balken⁹.

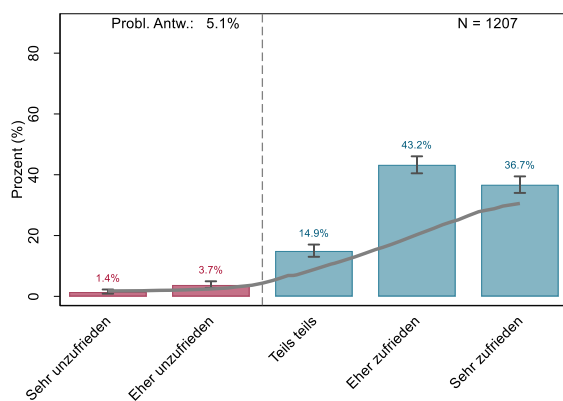
1. Empfang



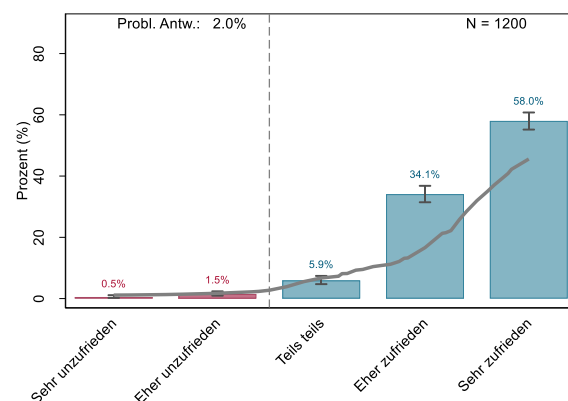
2. Information und Aufklärung



3. Behandlung

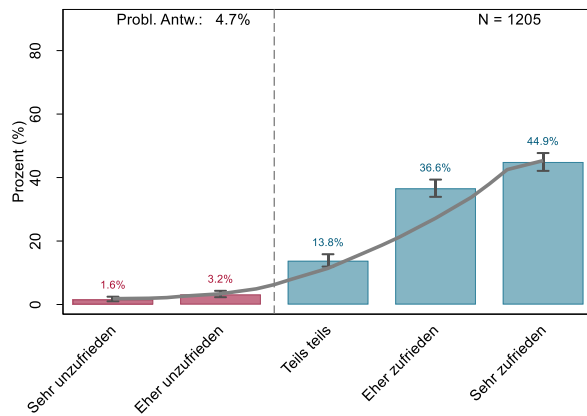


4. Engagement Personal

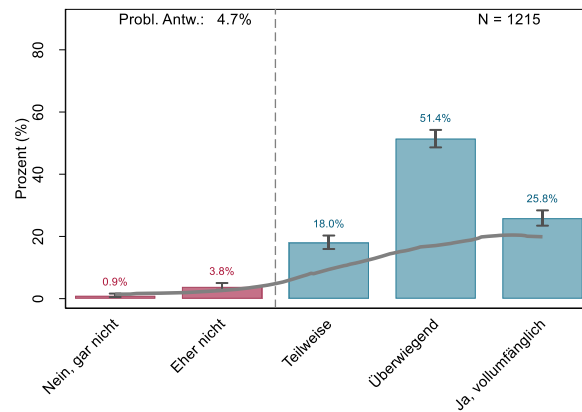


⁹ Die Grafiken zeigen die Kurven der Antwortverteilung vor ihrer Zuordnung zu den 5 Kategorien. Ausnahme bilden die aus einer einzigen Frage bestehenden Themen 1 und 8. In diesen beiden Fällen lässt sich die Antwortverteilung mit einer Kurve nicht angemessen abbilden.

5. Austritt und Nachbehandlung



6. Rückblick auf die Behandlung



7. Aufenthaltsdauer

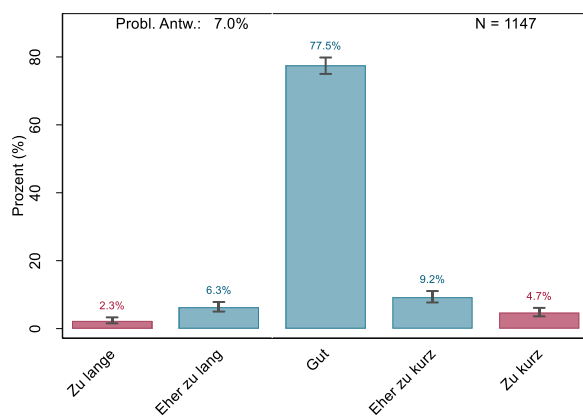


Tabelle 2: Deskriptive Gesamtergebnisse pro Thema, Eltern, 2023

Anzahl retournierte Fragebogen: 1'279	N evaluiert	Mittelwert	Konfidenzintervall 95%	Problematische Antworten ^b	Keine Antwort miss.
1. Empfang	1'262	4,44	[4,40 ;4,48]	3,3%	1,3%
2. Information und Aufklärung	1'258	4,30	[4,27 ;4,34]	2,2%	1,6%
3. Behandlung	1'207	4,13	[4,08 ;4,17]	5,1%	5,6%
4. Engagement Personal	1'200	4,50	[4,46 ;4,54]	2,0%	6,2%
5. Austritt und Nachbehandlung	1'205	4,20	[4,15 ;4,25]	4,7%	5,8%
6. Rückblick auf die Behandlung	1'215	3,98	[3,94 ;4,02]	4,7%	5,0%
7. Aufenthaltsdauer	1'147	93,0%*	[91,4 ;94,4]	7,0%	10,3%

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

N evaluiert: Anzahl für die Ergebnisse ausgewertete Antworten

Problematische Antworten: Anteil der Antwortmöglichkeiten mit dem tiefsten Zufriedenheitsgrad: Werte unter 2,50 bei den Themen 1 bis 6 sowie Antwort «zu kurz» und «zu lang» beim Thema 7.

^b 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

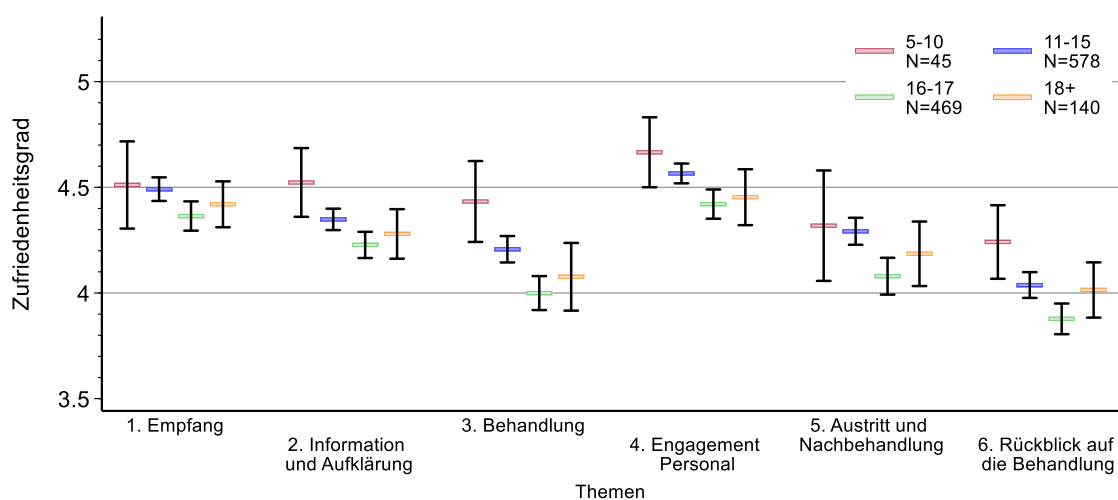
Anmerkungen zu den Gesamtergebnissen:

- Die Patientenzufriedenheit ist in Bezug auf alle Themen mittel bis hoch (Mittelwert von mehr als 3,90 auf einer Skala von 1 bis 5).
- Am besten bewertet wurde das Thema 4 «Engagement Personal».
- Am wenigsten hoch ist die Zufriedenheit in Bezug auf Thema 6 «Rückblick auf die Behandlung», gefolgt von den Themen 3 «Behandlung», 5 «Austritt und Nachbehandlung» und 2 «Information und Aufklärung».
- Die Themen 3 «Behandlung» und 7 «Aufenthaltsdauer» erhielten mit 5,1% bzw. 7,0% die meisten problematischen Antworten.
- Die «Aufenthaltsdauer» wurde von 93,0% der Umfrageteilnehmenden als genau richtig beurteilt, nur 2,3% fanden sie zu lang und 4,7% zu kurz.
- Die Themen 4 «Engagement Personal» und 7 «Aufenthaltsdauer» weisen einen Deckeneffekt auf. 58,0% bzw. 77,5% der Eltern gaben bei diesen Themen den höchsten Zufriedenheitswert an (über 4,50 auf einer Skala von 1 bis 5 beim Thema 4 und Antwort «Gut» beim Thema 7).

4.3 Stratifizierte Ergebnisse

In diesem Abschnitt werden die Ergebnisse stratifiziert nach verschiedenen Faktoren dargestellt: nach Alter, Geschlecht (Mädchen oder Junge), Ausfüllquartal und Sprache des Fragebogens (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 Kinder und Jugendlichen, Eltern, 2023

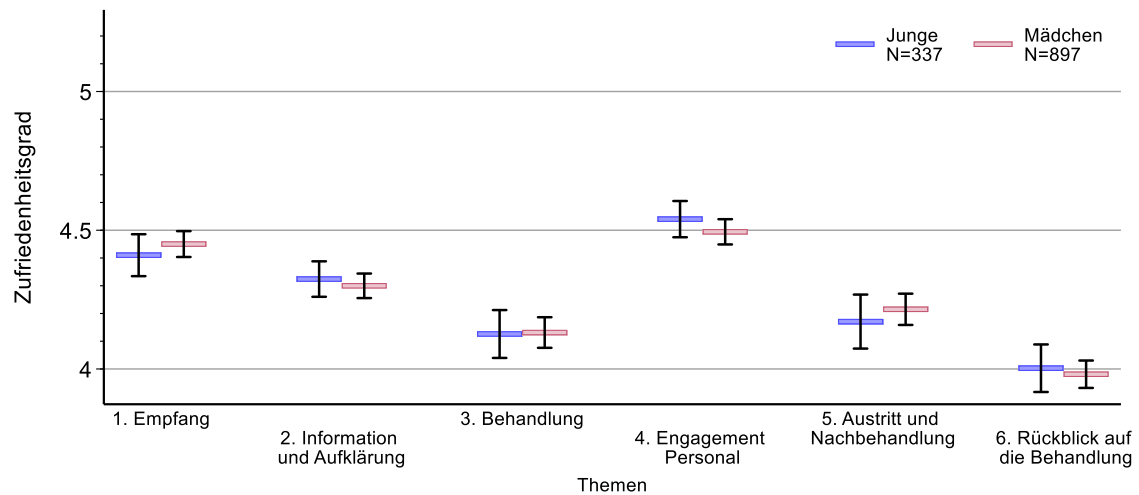


Mittelwerte und 95%-Konfidenzintervall

Anmerkungen:

- Zwischen den Eltern, die den Fragebogen für ihre Kinder aus verschiedenen Altersklassen ausgefüllt haben, liegen die in Bezug auf die Zufriedenheit Unterschiede insgesamt unter maximal 0,43 Punkten auf einer fünfstufigen Skala. Die Hälfte der sich überschneidenden Konfidenzintervalle deuten darauf hin, dass es sich hauptsächlich um Zufallsschwankungen handelt.
- Bei den Themen 2 «Information und Aufklärung», 3 «Behandlung», 4 «Engagement Personal» und 5 «Wohnen und Leben auf der Station» scheinen sich die Konfidenzintervalle der Eltern von jüngeren Kindern insofern von jenen der Eltern von älteren Kindern und Jugendlichen abzuheben, als der Mittelwert bei Ersteren höher ist als bei den Zweiten.
- Die Kruskal-Wallis-Tests, die den Zufriedenheitsgrad der Eltern bei den einzelnen Themen und die Alterskategorie der Kinder und Jugendlichen zueinander in Beziehung setzen, haben bei den Themen 2, 3, und 6 einen signifikanten Unterschied zwischen den vier Gruppen der Umfrageteilnehmenden aufgedeckt. Wie die Grafik zeigt, äusserten sich Eltern jüngerer Kinder zu den Themen 2, 3 und 6 zufriedener als die Eltern älterer Kinder und Jugendlicher. Bei den meisten Themen 5 zeigten sich die Eltern jüngerer Kinder (zwischen 5 und 10 Jahren und zwischen 11 und 15 Jahren) zufriedener als die Eltern älterer Kinder und Jugendlicher (zwischen 16 und 17 Jahren und ab 18 Jahren).
- Die freien Kommentare der Eltern von Kindern der beiden tiefsten Alterskategorien geben keinen klaren Hinweis auf eine spezifische Erfahrung, die diese Ergebnisse erklären könnte.

Abbildung 31: Stratifizierte Ergebnisse nach Geschlecht der Kinder und Jugendlichen, Eltern, 2023

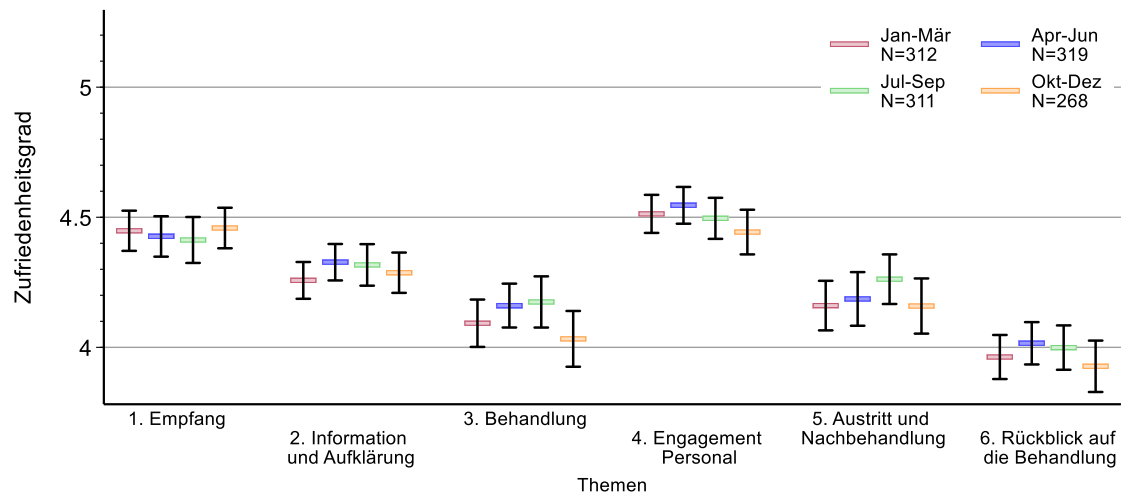


Mittelwerte und 95%-Konfidenzintervall

Anmerkungen:

- Zwischen den Eltern von Mädchen und Jungen bestehen in Bezug auf die Zufriedenheit insgesamt nur geringfügige Unterschiede. Die meisten der sich überschneidenden Konfidenzintervalle deuten darauf hin, dass es sich hauptsächlich um Zufallsschwankungen handelt, was durch die Kruskal-Wallis Tests betätigt wird.

Abbildung 32: Stratifizierte Ergebnisse nach Ausfüllquartal, Eltern 2023

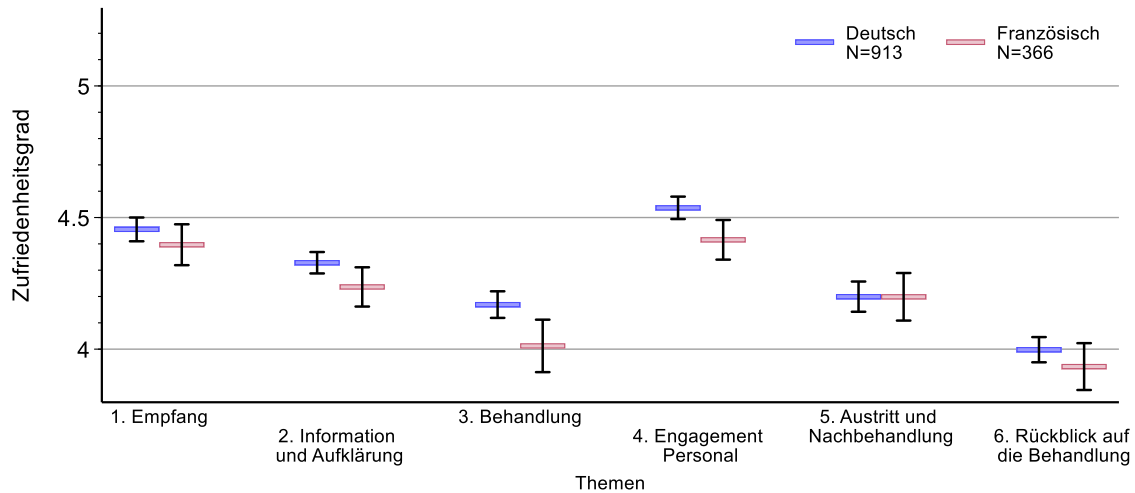


Mittelwerte und 95%-Konfidenzintervall

Anmerkungen:

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

Abbildung 33: Stratifizierte Ergebnisse nach Sprache des Fragebogens, Eltern 2023

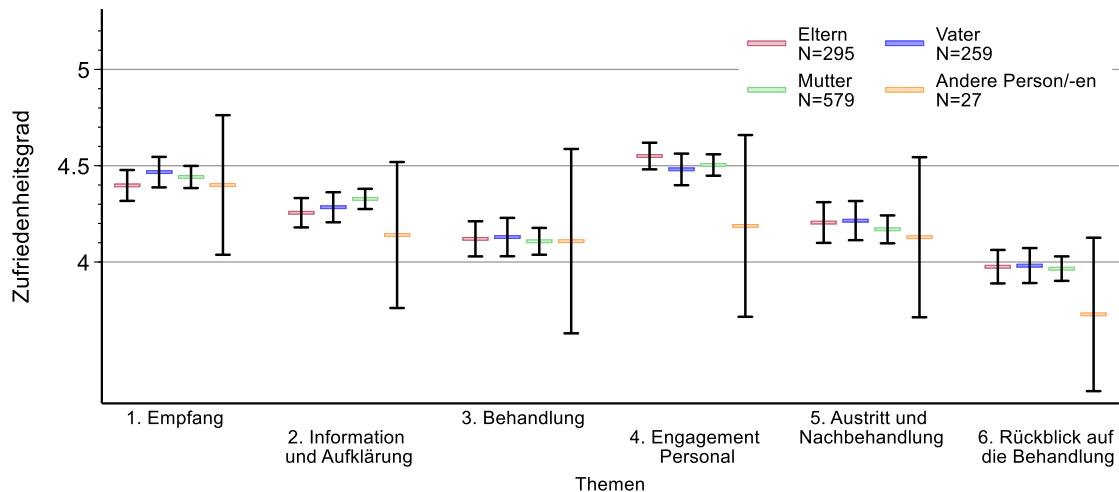


Mittelwerte und 95%-Konfidenzintervall

Anmerkungen:

- Zwischen den Sprachgemeinschaften bestehen in Bezug auf die Zufriedenheit der Eltern nur sehr kleine Unterschiede. Die meisten der sich überschneidenden Konfidenzintervalle deuten darauf hin, dass es sich hauptsächlich um Zufallsschwankungen handelt.
- Bei den Themen 3 «Behandlung» und 4 «Engagement Personal» scheinen sich die Konfidenzintervalle der beiden Kategorien insofern abzuheben, als die Mittelwerte der Eltern, die auf Deutsch geantwortet haben, höher sind als bei den Eltern, die auf Französisch geantwortet haben. Diese Unterschiede sind jedoch sehr gering (maximal 0,16 Punkte auf einer fünfstufigen Skala).
- Die Kruskal-Wallis-Tests, welche die Eltern nach Alter der Kinder und Jugendlichen und die Zufriedenheit mit den einzelnen Themen zueinander in Beziehung setzen, haben bei den Themen 3 und 4 einen signifikanten Unterschied zwischen den Gruppen aufgedeckt. Die Eltern, die auf Deutsch geantwortet haben, äussersten sich zufriedener als jene, die auf Französisch geantwortet haben.

Abbildung 34: Stratifizierte Ergebnisse nach erwachsener Person, die den Fragebogen ausgefüllt hat, Eltern, 2023



Mittelwerte und 95%-Konfidenzintervall

Anmerkungen:

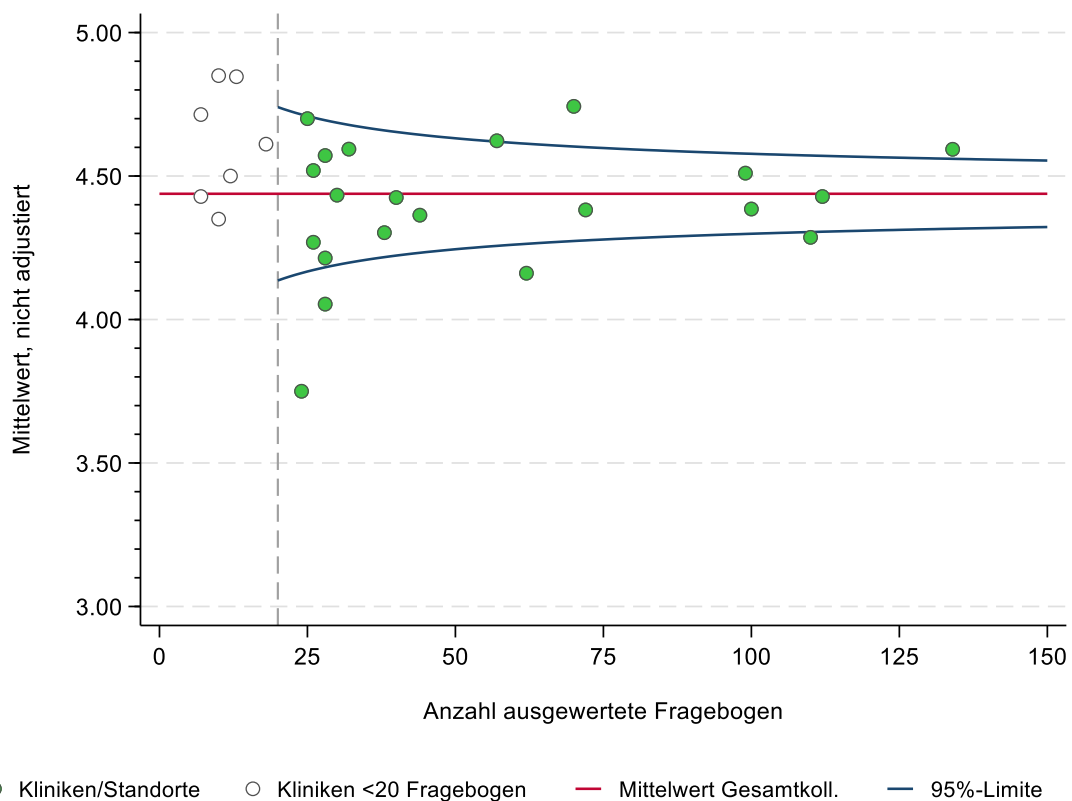
- Zwischen den verschiedenen Kategorien Erwachsenen, die den Fragebogen ausgefüllt haben, bestehen in Bezug auf die Zufriedenheit insgesamt nur geringfügige Unterschiede. Die sich überschneidenden Konfidenzintervalle deuten darauf hin, dass es sich um Zufallsschwankungen handelt.
- Im Hinblick auf die Auswirkungen der soziodemografischen Variablen auf die Beurteilung der Aufenthaltsdauer wurden die Anteile der Antwort «genau richtig» zwischen den Kategorien der Umfrageteilnehmenden für jede dieser gleichen Variablen verglichen (z. B. wurde der Anteil der Antworten von Eltern von Jungen mit dem Anteil der Antworten von Eltern von Mädchen verglichen). Die Ergebnisse machen deutlich, dass die nach soziodemografischen Merkmalen aufgeschlüsselten Unterschiede bei der Zufriedenheit der Eltern mit der Aufenthaltsdauer insgesamt nur sehr gering sind. Darüber hinaus überschneiden sich die Konfidenzintervalle stark, was darauf hindeutet, dass es sich hauptsächlich um Zufallsschwankungen handelt, und die Kruskal-Wallis-Tests haben keinen signifikanten Unterschied ergeben.

4.4 Funnel Plots mit den Mittelwerten der einzelnen Zufriedenheitsthemen

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» sind die Anteile aufgeführt (Antworten «genau richtig»).

Abbildung 35: Funnel Plot zum Thema 1 (nicht adjustierte Mittelwerte, N=1'262)

1. Empfang



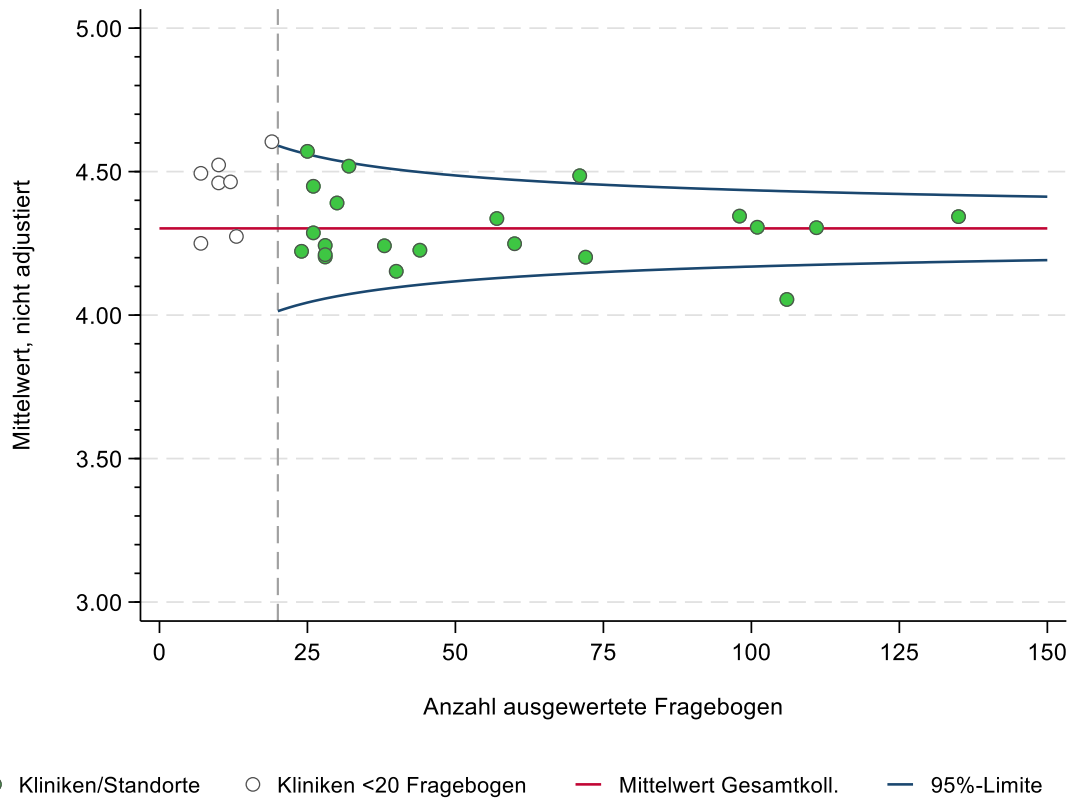
N: Anzahl ausgewertete Fragebogen (mit einer validen Antwort zum Thema). Die Werte der Kliniken mit weniger als 20 ausgewerteten Antworten werden als unausgefüllte Kreise und ohne 95%-Limiten dargestellt.

Anmerkungen:

- Bei den 21 Kliniken mit mindestens 20 ausgewerteten Antworten liegt der tiefste Wert bei 3,75 und der höchste bei 4,74 (max. Unterschied von 0,99); beim Thema 1 beträgt der Mittelwert des Gesamtkollektivs 4,44.

Abbildung 36: Funnel Plot zum Thema 2 (nicht adjustierte Mittelwerte, N=1'258)

2. Information und Aufklärung



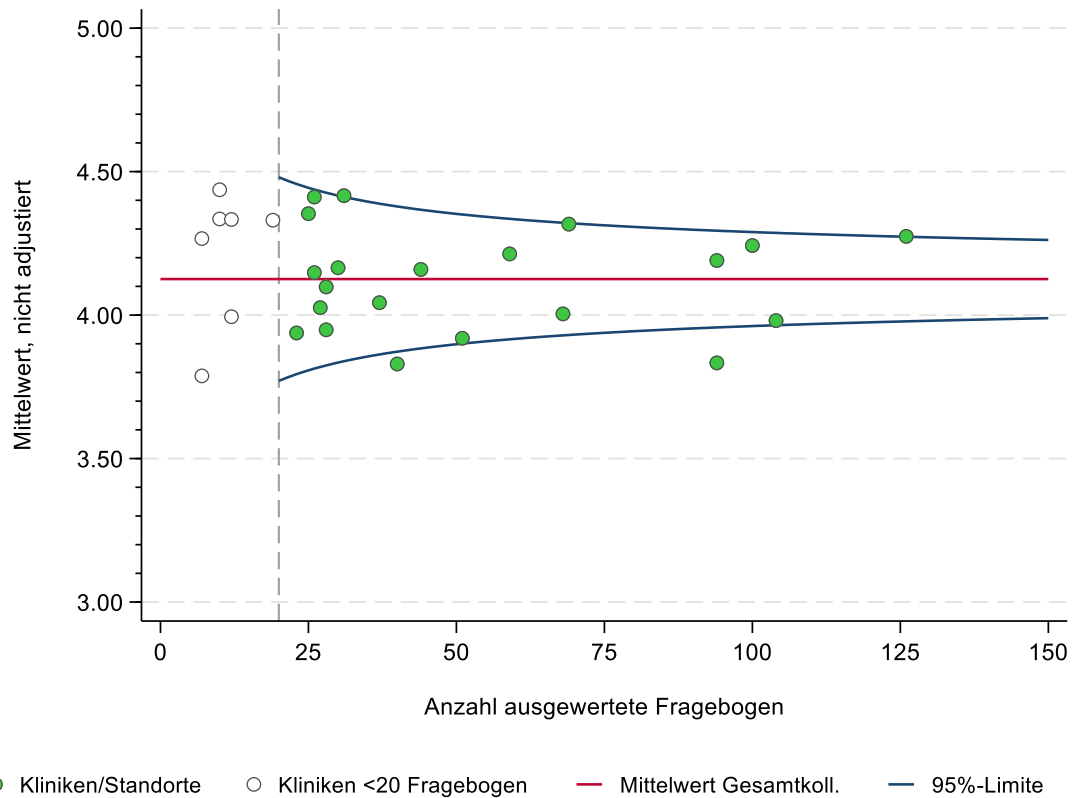
N: Anzahl ausgewertete Fragebogen (mit einer validen Antwort zum Thema). Die Werte der Kliniken mit weniger als 20 ausgewerteten Antworten werden als unausgefüllte Kreise und ohne 95%-Limiten dargestellt.

Anmerkungen:

- Bei den 21 Kliniken mit mindestens 20 ausgewerteten Antworten liegt der tiefste Wert bei 4,05 und der höchste bei 4,57 (max. Unterschied von 0,52); beim Thema 2 beträgt der Mittelwert des Gesamtkollektivs 4,30.

Abbildung 37: Funnel Plot zum Thema 3 (nicht adjustierte Mittelwerte, N=1'207)

3. Behandlung



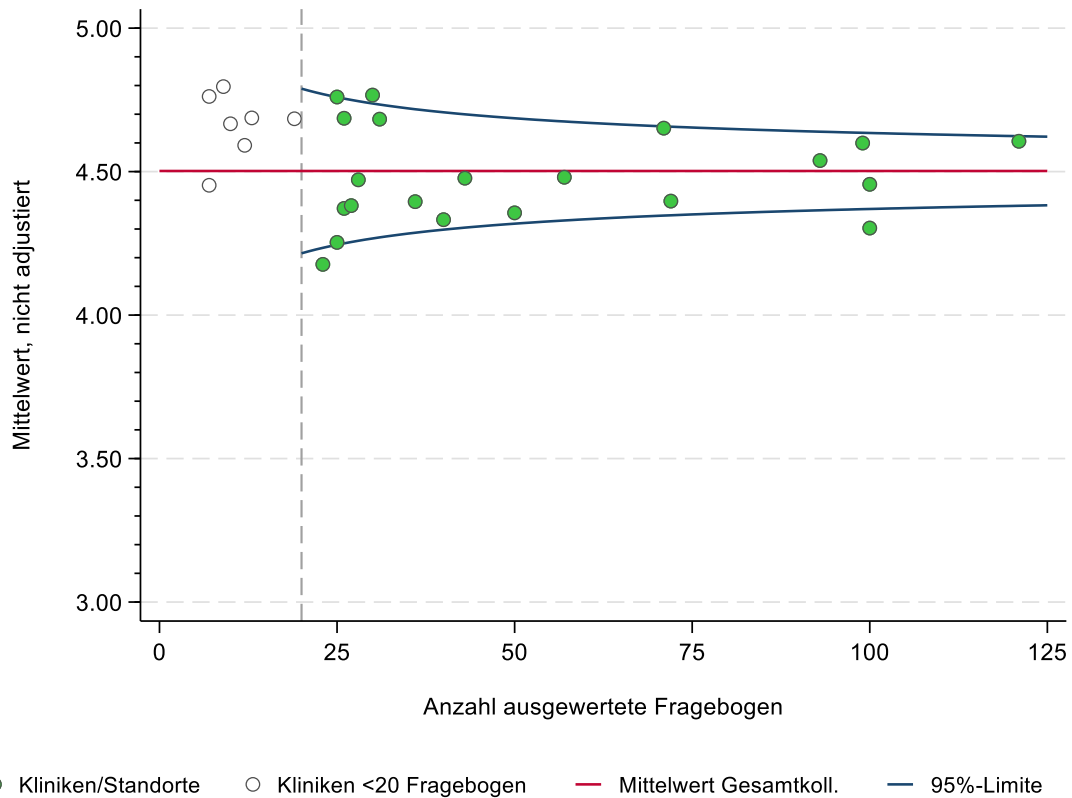
N: Anzahl ausgewertete Fragebogen (mit einer validen Antwort zum Thema). Die Werte der Kliniken mit weniger als 20 ausgewerteten Antworten werden als unausgefüllte Kreise und ohne 95%-Limiten dargestellt.

Anmerkungen:

- Bei den 21 Kliniken mit mindestens 20 ausgewerteten Antworten liegt der tiefste Wert bei 3,83 und der höchste bei 4,42 (max. Unterschied von 0,59); beim Thema 3 beträgt der Mittelwert des Gesamtkollektivs 4,13.

Abbildung 38: Funnel Plot zum Thema 4 (nicht adjustierte Mittelwerte, N=1'200)

4. Engagement Personal



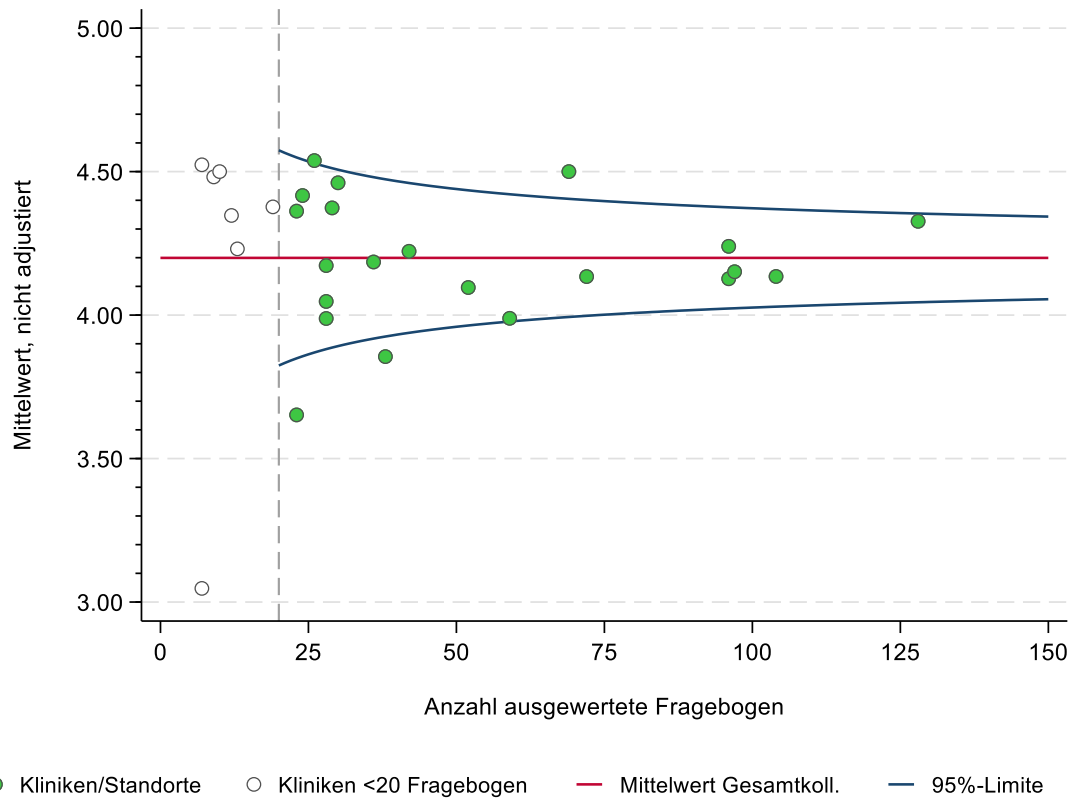
N: Anzahl ausgewertete Fragebogen (mit einer validen Antwort zum Thema). Die Werte der Kliniken mit weniger als 20 ausgewerteten Antworten werden als unausgefüllte Kreise und ohne 95%-Limiten dargestellt.

Anmerkungen:

- Bei den 21 Kliniken mit mindestens 20 ausgewerteten Antworten liegt der tiefste Wert bei 4,18 und der höchste bei 4,77 (max. Unterschied von 0,59); beim Thema 4 beträgt der Mittelwert des Gesamtkollektivs 4,50.

Abbildung 39: Funnel Plot zum Thema 5 (nicht adjustierte Mittelwerte, N=1'205)

5. Austritt und Nachbehandlung



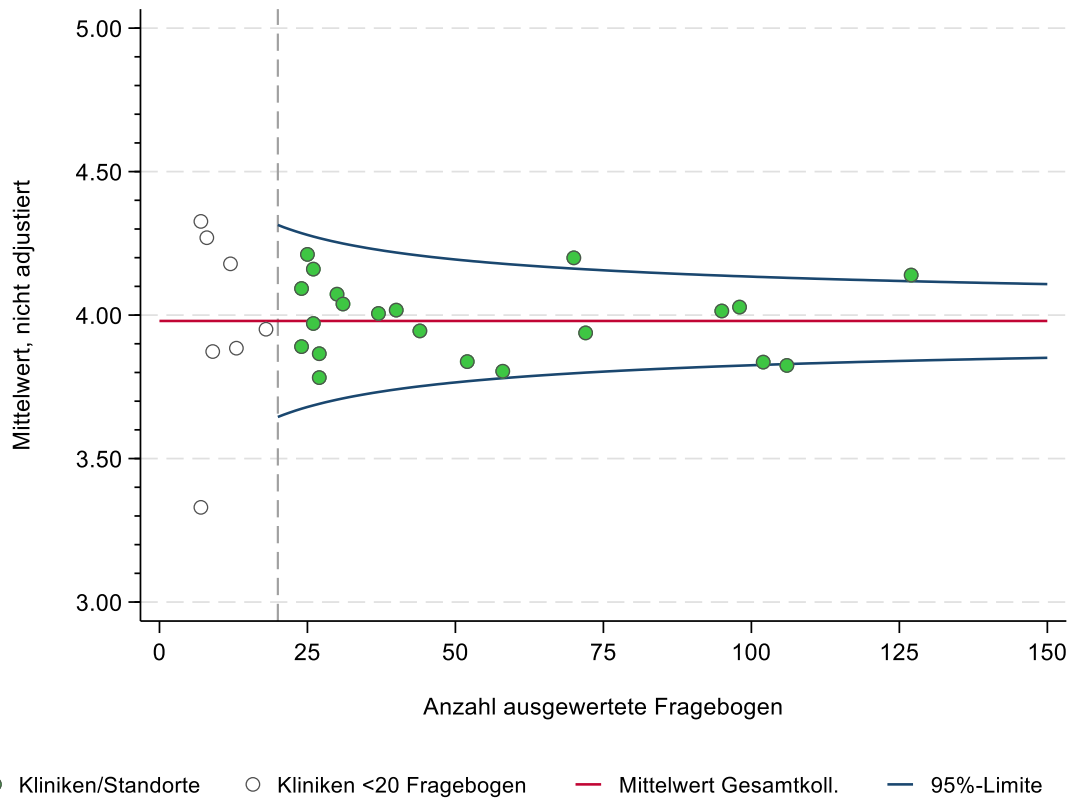
N: Anzahl ausgewertete Fragebogen (mit einer validen Antwort zum Thema). Die Werte der Kliniken mit weniger als 20 ausgewerteten Antworten werden als unausgefüllte Kreise und ohne 95%-Limiten dargestellt.

Anmerkungen:

- Bei den 21 Kliniken mit mindestens 20 ausgewerteten Antworten liegt der tiefste Wert bei 3,65 und der höchste bei 4,54 (max. Unterschied von 0,89); beim Thema 5 beträgt der Mittelwert des Gesamtkollektivs 4,20.

Abbildung 40: Funnel Plot zum Thema 6 (nicht adjustierte Mittelwerte, N=1'215)

6. Rückblick auf die Behandlung



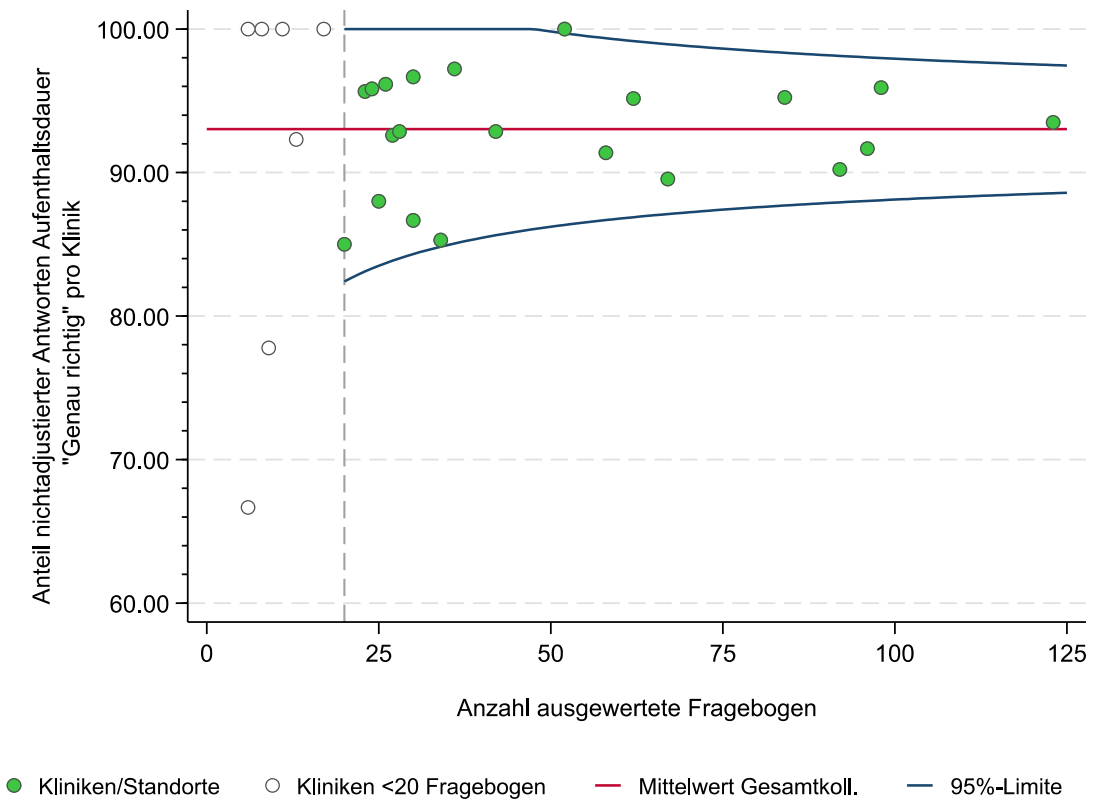
N: Anzahl ausgewertete Fragebogen (mit einer validen Antwort zum Thema). Die Werte der Kliniken mit weniger als 20 ausgewerteten Antworten werden als unausgefüllte Kreise und ohne 95%-Limiten dargestellt.

Anmerkungen:

- Bei den 21 Kliniken mit mindestens 20 ausgewerteten Antworten liegt der tiefste Wert bei 3,78 und der höchste bei 4,21 (max. Unterschied von 0,43); beim Thema 6 beträgt der Mittelwert des Gesamtkollektivs 3,98.

Abbildung 41: Funnel Plot zum Thema 7 (adjustierte Mittelwerte der Kliniken, N=1'147)

7. Aufenthaltsdauer



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

Anmerkungen:

- Bei den 21 Kliniken mit mindestens 20 ausgewerteten Antworten liegt der tiefste Wert bei 85,0% und der höchste bei 100,0% (max. Unterschied von 15,0%); beim Thema 7 beträgt der Mittelwert des Gesamtkollektivs 93,0%.

Anmerkungen zu den fünf Funnel Plots zu den Kliniken mit ≥ 20 Antworten:

- Die Werte liegen in allen Grafiken mehrheitlich zwischen den beiden 95%-Kontrolllimiten. Einige wenige Kliniken (in der Regel 1 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 0,99 Punkten auf einer Skala von 1 bis 5 zwischen den Mittelwerten der Kliniken ist die Streuung beim Thema 1 «Empfang» am grössten. Beim Thema 5 «Austritt und Nachbehandlung» ist die Streuung nur unwesentlich kleiner (0,89).
- Der höchste Mittelwert, den eine Klinik erreicht hat, liegt bei 4,77 Punkten und wurde beim Thema 4 «Engagement Personal» verzeichnet, der tiefste Wert beträgt 3.65 Punkte und wurde beim Thema 3 «Austritt und Nachbehandlung» erzielt.
- 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 1'147 (Thema 7) bis 1'262 (Thema 1), was 89,7% bzw. 98,7% 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 zweiten nationalen ANQ-Patientenzufriedenheitsbefragung in der stationären Kinder- und Jugendpsychiatrie. Die Erhebung erfasst die Antworten der Jugendlichen sowie die der erwachsenen Bezugsperson («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 aufgrund der Anonymisierung der Daten nicht möglich, die Kinder und 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 Jugendlichen zusammenhängen und sich auf den gleichen Aufenthalt beziehen. Die Erhebung 2023 weist noch einen weiteren Unterschied auf: Die Eltern von Kindern zwischen 5 und 10 Jahren wurden im Gegensatz zu 2021 ebenfalls befragt. Das Alter der befragten Jugendlichen ist gegenüber 2021 hingegen gleich geblieben (11 bis 18 Jahre).

Zusammenfassung der wichtigsten Ergebnisse: Jugendliche

Der Rücklauf der Befragung 2023 ist mit 67,2% insgesamt zufriedenstellend, variiert mit einer Bandbreite von 17,2% bis 100,0% jedoch stark zwischen den Kliniken. Die Umfrageteilnehmenden hatten ein Durchschnittsalter von 15,7 Jahren, wobei über die Hälfte der Patientinnen und Patienten mindestens 16 Jahre alt war. Mädchen sind unter den Umfrageteilnehmenden deutlich stärker vertreten (74,7%) 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 11,0% beim Alter und 17,5% beim Ausfüllquartal). Etwas mehr als die Hälfte der Patientinnen und Patienten (53,5%) hat alle Zufriedenheitsfragen und eine deutliche Mehrheit (97,5%) mindestens 15 von 29 Fragen beantwortet. Bei einigen Themen ist der Anteil fehlender Werte allerdings relativ hoch, insbesondere bei der Bewertung der «Aufenthaltsdauer» (20,8%).

Die Zufriedenheit bewegt sich allgemein auf einem hohen Niveau. Sie variiert auf einer Skala von 1 bis 5 zwischen 3,65 und 4,13 Punkten. Knapp 60% der Umfrageteilnehmenden gaben beim Thema 8 «Aufenthaltsdauer» einen sehr hohen Zufriedenheitswert an. Beim Thema 5 «Wohnen und Leben auf der Station» beträgt der entsprechende Anteil lediglich 14,2%. Einzig das Thema 8 «Aufenthaltsdauer» weist einen Deckeneffekt auf (d. h. die Mehrheit der Patientinnen und Patienten gab den höchsten Zufriedenheitswert an). Der Anteil problematischer Antworten reicht von 4,6% beim Thema 2 «Information und Aufklärung» bis 16,2% beim Thema 8 «Austritt und Nachbehandlung».

Die Funnel Plots enthalten wenige Kliniken, 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 2023 ist mit 45,0% eher zufriedenstellend, variiert mit einer Bandbreite von 6,4% bis 97,8% jedoch stark zwischen den Kliniken. Hier ist zu beachten, dass bei der Erhebung im Unterschied zu 2021 auch die Eltern von 5- bis 10-jährigen Kindern befragt wurden. Das Durchschnittsalter der Kinder und Jugendlichen, für die die Eltern den Fragebogen ausgefüllt haben, lag bei 15,2 Jahren, wobei gerade die Hälfte der Patientinnen und Patienten (50,6%) mindestens 15 Jahre alt war. Mädchen sind deutlich stärker vertreten (72,7%) als Jungen. Die Antworten verteilen sich gleichmässig auf die Ausfüllquartale und der Fragebogen wurde mehrheitlich von der Mutter ausgefüllt (49,9%).

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, relativ stark variiert (zwischen 3,5% beim Geschlecht und 9,3% bei der erwachsenen Person, die den Fragebogen ausgefüllt hat). Über die Hälfte der Eltern (62,4%) hat alle Zufriedenheitsfragen und eine deutliche Mehrheit (97,9%) mindestens 17 von 33 Fragen beantwortet. Bei einigen Themen ist der Anteil fehlender Werte allerdings relativ hoch, insbesondere bei der Bewertung der «Aufenthaltsdauer» (10,3%).

Die Zufriedenheit bewegt sich allgemein auf einem hohen Niveau. Sie variiert auf einer Skala von 1 bis 5 zwischen 3,98 und 4,50 Punkten. Mehr als 70% der Umfrageteilnehmenden gaben beim Thema «Aufenthaltsdauer» einen sehr hohen Zufriedenheitswert an. Beim Thema «Rückblick auf die Behandlung» waren es lediglich 25,8%. Das Thema 4 «Engagement Personal» weist einen Deckeneffekt auf (d. h. die Mehrheit der Patientinnen und Patienten gab den höchsten Zufriedenheitswert an). Der Anteil problematischer Antworten reicht von 2,0% beim Thema «Engagement Personal» bis 7,0% beim Thema «Aufenthaltsdauer».

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

Diskussion und Schlussfolgerung

Auf nationaler Ebene lassen sich aus den Ergebnissen der Patientenzufriedenheitsbefragung 2023 in der stationären Kinder- und Jugendpsychiatrie folgende Tendenzen beobachten:

- Die am besten bewerteten Themen sind das Engagement des Personals, der Empfang und die Information. Andererseits werden die Behandlung, der Austritt und der Rückblick auf die Behandlung weniger gut bewertet.
- Eltern tendieren dazu, den Aufenthalt ihrer Kinder besser zu bewerten als die Kinder und Jugendlichen selbst.
- Der Anteil problematischer Werte variiert wenig zwischen den beiden Erhebungsjahren. Bei den Eltern ist ein Trend zur Verbesserung zu beobachten, hier sinken die Werte der problematischen Antworten teilweise um zwei Prozentpunkte.
- Die Unterschiede zwischen den Befragungen 2021 und 2023 sind minimal (0,1 Punkte). Im Allgemeinen ist ein leichter Aufwärtstrend zu verzeichnen. Die Zufriedenheit der Kinder und Jugendlichen beim Thema 8, (Aufenthaltsdauer) verliert 3%.

Auf der Ebene der Kliniken hingegen sind einige Einschränkungen bei der Interpretation der Resultate zu beachten. Der hohe Zufriedenheitsgrad begrenzt die Möglichkeit der Diskriminierung. Obwohl der Deckeneffekt deutlich weniger ausgeprägt ist als bei Erhebungen mit relativ 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 67,2% 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.

Wegen dieser Einschränkungen wird abgeraten, Vergleiche zwischen Kliniken durchzuführen. Dies verringert aber nicht den Wert dieser Messungen, von denen sich Informationen über das Verbesserungspotenzial der Kliniken ableiten lassen (Mittelwerte und Anteil problematischer Antworten).

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 eine beschränkte Anzahl Aspekte des

Aufenthalts wahrnehmen. Darüber hinaus können auch geografische und/oder kulturelle Unterschiede die Ergebnisse beeinflussen [11].

Literatur

1. ANQ-Messplan. Basis: Nationaler Qualitätsvertrag. Stand: Januar 2022. Abgerufen auf https://www.anq.ch/wp-content/uploads/2017/12/ANQ_Messplan.pdf
2. 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.
3. Marriage, K., Petrie, J., & Worling, D. *Consumer satisfaction with an adolescent inpatient psychiatric unit.* Can J Psychiat. 2001. **46**, 969–975.
4. 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.
5. 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.
6. ESOPÉ, *Offerte für die nationale Auswertung und Berichterstattungen der ANQ-Patientenzufriedenheitsmessungen in der Akutsomatik, Rehabilitation und Psychiatrie.* IUMSP Lausanne, 2016.
7. 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.
8. *Patientenzufriedenheitsmessung ANQ. Konzept für die Messung in der Kinder- und Jugendpsychiatrie.* Version 1.0, Juli 2021 Verfügbar unter https://www.anq.ch/wp-content/uploads/2021/09/ANQ_Satisfaction-patients_PEA_Concept_V-1.0.pdf
9. Kruska, W.J., et Wallis, W.A., *Use of Ranks in One-Criterion Variance Analysis.* J Am Stat Assoc, 1952. 47(260): 583–621.
10. Siegel, S., et Castellan Jr, N.J., *Nonparametric Statistics for The Behavioral Sciences, 2nd ed.* 1998. McGraw-Hill.
11. 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.
12. Della Casa, A., Urban, 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.

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Anzahl abgegebener Fragebogen und Rücklauf, Jugendliche, 2021 und 2023	11
Abbildung 2: Anteil der fehlenden Antworten für die Zufriedenheitsthemen, 2021 und 2023, Jugendliche	12
Abbildung 3: Anteil der fehlenden Antworten für die soziodemografischen Merkmale, 2021 und 2023, Jugendliche	12
Abbildung 4: Verteilung der Umfrageteilnehmenden nach Alter sowie Durchschnittsalter, Jugendliche, 2021 und 2023	13
Abbildung 5: Verteilung der Umfrageteilnehmenden nach Geschlecht, Jugendliche, 2021 und 2023 ...	13
Abbildung 6: Anteil der beantworteten Fragebogen nach Ausfüllquartal, Jugendliche, 2021 und 2023	14
Abbildung 7: Verteilung der Anzahl abgegebener Fragebogen nach Sprache, Jugendliche, 2021 und 2023.....	14
Abbildung 8: Patientenzufriedenheitsgrad Gesamtkollektiv: Verteilung der Antworten pro Thema, Jugendliche, 2023	15
Abbildung 9: Stratifizierte Ergebnisse nach Alter der Jugendlichen, Jugendliche, 2023	18
Abbildung 10: Stratifizierte Ergebnisse nach Geschlecht des Jugendlichen, Jugendliche, 2023	19
Abbildung 11: Stratifizierte Ergebnisse nach Ausfüllquartal, Jugendliche, 2023	20
Abbildung 12: Stratifizierte Ergebnisse nach Sprache des Fragebogens, Jugendliche, 2023	21
Abbildung 13: Funnel Plot zum Thema 1 (nicht adjustierte Mittelwerte, N=1'879).....	22
Abbildung 14: Funnel Plot zum Thema 2 (nicht adjustierte Mittelwerte, N=1'868).....	23
Abbildung 15: Funnel Plot zum Thema 3 (nicht adjustierte Mittelwerte, N=1'854).....	24
Abbildung 16: Funnel Plot zum Thema 4 (nicht adjustierte Mittelwerte, N=1'898).....	25
Abbildung 17: Funnel Plot zum Thema 5 (nicht adjustierte Mittelwerte, N=1'840).....	26
Abbildung 18: Funnel Plot zum Thema 6 (nicht adjustierte Mittelwerte, N=1'786).....	27
Abbildung 19: Funnel Plot zum Thema 7 (nicht adjustierte Mittelwerte, N=1'811).....	28
Abbildung 20: Funnel Plot zum Thema 8 (adjustierte Mittelwerte der Kliniken, N=1'562).....	29
Abbildung 21: Anzahl abgegebener Fragebogen und Rücklauf, Eltern, 2021 und 2023.....	31
Abbildung 22: Anteil der fehlenden Antworten für die Zufriedenheitsthemen, Eltern, 2021 und 2023..	32
Abbildung 23: Anteil der fehlenden Antworten für die soziodemografischen Merkmale, Eltern, 2021 und 2023	32
Abbildung 24: Verteilung der Kinder und Jugendlichen nach Alter und Durchschnittsalter, Eltern, 2021 und 2023	33
Abbildung 25: Verteilung der Kinder und Jugendlichen nach Geschlecht, Eltern, 2021 und 2023	33
Abbildung 26: Anteil der abgegebenen Fragebogen nach Ausfüllquartal, Eltern, 2021 und 2023	34
Abbildung 27: Verteilung der Anzahl abgegebener Fragebogen nach Sprache, Eltern, 2021 und 2023	34
Abbildung 28: Verteilung der Anzahl abgegebener Fragebogen nach erwachsener Person, die den Fragebogen ausgefüllt hat, Eltern, 2021 und 2023	35
Abbildung 29: Patientenzufriedenheitsgrad Gesamtkollektiv: Verteilung der Antworten pro Thema, Eltern, 2023.....	36
Abbildung 30: Stratifizierte Ergebnisse nach Alter der Kinder und Jugendlichen, Eltern, 2023.....	39
Abbildung 31: Stratifizierte Ergebnisse nach Geschlecht der Kinder und Jugendlichen, Eltern, 2023	40
Abbildung 32: Stratifizierte Ergebnisse nach Ausfüllquartal, Eltern 2023	41
Abbildung 33: Stratifizierte Ergebnisse nach Sprache des Fragebogens, Eltern 2023	42
Abbildung 34: Stratifizierte Ergebnisse nach erwachsener Person, die den Fragebogen ausgefüllt hat, Eltern, 2023.....	43
Abbildung 35: Funnel Plot zum Thema 1 (nicht adjustierte Mittelwerte, N=1'262).....	44
Abbildung 36: Funnel Plot zum Thema 2 (nicht adjustierte Mittelwerte, N=1'258).....	45
Abbildung 37: Funnel Plot zum Thema 3 (nicht adjustierte Mittelwerte, N=1'207).....	46
Abbildung 38: Funnel Plot zum Thema 4 (nicht adjustierte Mittelwerte, N=1'200).....	47

Abbildung 39: Funnel Plot zum Thema 5 (nicht adjustierte Mittelwerte, N=1'205).....	48
Abbildung 40: Funnel Plot zum Thema 6 (nicht adjustierte Mittelwerte, N=1'215).....	49
Abbildung 41: Funnel Plot zum Thema 7 (adjustierte Mittelwerte der Kliniken, N=1'147).....	50
Abbildung 42: Patientenzufriedenheitsgrad Gesamtkollektiv: Verteilung der Antworten pro Frage und Thema, Jugendliche, 2023	64
Abbildung 43: Patientenzufriedenheitsgrad Gesamtkollektiv: Verteilung der Antworten pro Frage und Thema, 2023, Eltern.....	71
Abbildung 44: Entwicklung des Zufriedenheitsgrads der Patientinnen und Patienten in der stationären Kinder- und Jugendpsychiatrie: Gesamtergebnisse, Jugendliche, 2021 und 2023	78
Abbildung 45: Entwicklung des Zufriedenheitsgrads der Patientinnen und Patienten in der stationären Kinder- und Jugendpsychiatrie: Gesamtergebnisse, Eltern, 2021 und 2023	79

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Deskriptive Gesamtergebnisse pro Thema 2023, Jugendlichen.....	17
Tabelle 2: Deskriptive Gesamtergebnisse pro Thema, Eltern, 2023.....	38
Tabelle 3: Mittelwerte des Zufriedenheitsgrads und 95%-Konfidenzintervalle nach Alter der Jugendlichen, Jugendliche, 2023.....	59
Tabelle 4: Mittelwerte des Zufriedenheitsgrads und 95%-Konfidenzintervalle nach Geschlecht der Jugendlichen, Jugendliche, 2023.....	59
Tabelle 5: Mittelwerte des Zufriedenheitsgrads und 95%-Konfidenzintervalle nach Ausfüllquartal, Jugendliche, 2023.....	60
Tabelle 6: Mittelwerte des Zufriedenheitsgrads und 95%-Konfidenzintervalle nach Sprache des Fragebogens, Jugendliche, 2023.....	60
Tabelle 7: Mittelwerte des Zufriedenheitsgrads und 95%-Konfidenzintervalle nach Alter der Kinder und Jugendlichen. Eltern, 2023.....	61
Tabelle 8: Mittelwerte des Zufriedenheitsgrads und 95%-Konfidenzintervalle nach Geschlecht der Kinder oder Jugendlichen, Eltern, 2023.....	61
Tabelle 9: Mittelwerte des Zufriedenheitsgrads und 95%-Konfidenzintervalle nach Ausfüllquartal, Eltern, 2023.....	62
Tabelle 10: Mittelwerte des Zufriedenheitsgrads und 95%-Konfidenzintervalle nach Sprache des Fragebogens, Eltern, 2023.....	62
Tabelle 11: Mittelwerte des Zufriedenheitsgrads und 95%-Konfidenzintervalle nach erwachsener Person, die den Fragebogen ausgefüllt hat, Eltern, 2023.....	63
Tabelle 12: Qualität der internen Konsistenz der Zufriedenheitsthemen, Jugendliche, 2023.....	80
Tabelle 13: Qualität der internen Konsistenz der Zufriedenheitsthemen, Eltern, 2023.....	80
Tabelle 14: Resultat pro Klinik, Stichprobe Jugendliche.....	81
Tabelle 15: Resultat pro Klinik, Elternpopulation.....	84

Anhang

Tabelle 3: Mittelwerte des Zufriedenheitsgrads und 95%-Konfidenzintervalle nach Alter der Jugendlichen, Jugendliche, 2023

	Empfang		Information und Aufklärung		Behandlung		Engagement Personal		Wohnen und Leben auf der Station		Austritt und Nachbehandlung		Rückblick auf die Behandlung	
Alter	M	KI	M	KI	M	KI	M	KI	M	KI	M	KI	M	KI
11-15 N=758	4,03	[3,96;4,10]	3,94	[3,88;3,99]	3,76	[3,70;3,82]	4,09	[4,02;4,15]	3,84	[3,79;3,90]	3,84	[3,77;3,92]	3,65	[3,58;3,72]
16-17 N=772	4,06	[4,00;4,12]	4,00	[3,95;4,05]	3,76	[3,70;3,82]	4,15	[4,09;4,20]	3,81	[3,76;3,86]	3,79	[3,72;3,87]	3,61	[3,55;3,68]
18+ N=226	4,15	[4,05;4,25]	4,03	[3,94;4,12]	3,90	[3,81;3,99]	4,32	[4,23;4,41]	3,87	[3,79;3,96]	3,91	[3,78;4,04]	3,78	[3,67;3,89]

M: Mittelwerte

KI: 95%-Vertrauensintervall

Tabelle 4: Mittelwerte des Zufriedenheitsgrads und 95%-Konfidenzintervalle nach Geschlecht der Jugendlichen, Jugendliche, 2023

	Empfang		Information und Aufklärung		Behandlung		Engagement Personal		Wohnen und Leben auf der Station		Austritt und Nachbehandlung		Rückblick auf die Behandlung	
Geschlecht	M	KI	M	KI	M	KI	M	KI	M	KI	M	KI	M	KI
Jungen N=443	4,00	[3,91;4,09]	3,96	[3,88;4,03]	3,85	[3,77;3,94]	4,24	[4,16;4,32]	3,86	[3,79;3,93]	3,94	[3,84;4,04]	3,77	[3,68;3,86]
Mädchen N=1'308	4,08	[4,03;4,13]	3,99	[3,95;4,03]	3,77	[3,73;3,81]	4,13	[4,08;4,17]	3,83	[3,80;3,87]	3,80	[3,75;3,85]	3,64	[3,59;3,69]

M: Mittelwerte

KI: 95%-Vertrauensintervall

Tabelle 5: Mittelwerte des Zufriedenheitsgrads und 95%-Konfidenzintervalle nach Ausfüllquartal, Jugendliche, 2023

	Empfang		Information und Aufklärung		Behandlung		Engagement Personal		Wohnen und Leben auf der Station		Austritt und Nachbehandlung		Rückblick auf die Behandlung	
Ausfüllquartal	M	KI	M	KI	M	KI	M	KI	M	KI	M	KI	M	KI
Januar–März N=430	4,09	[4,01;4,17]	3,97	[3,90;4,04]	3,73	[3,66;3,81]	4,08	[4,00;4,16]	3,77	[3,70;3,83]	3,73	[3,63;3,83]	3,56	[3,47;3,65]
April–Juni N=442	4,09	[4,01;4,17]	4,02	[3,96;4,08]	3,84	[3,76;3,92]	4,20	[4,12;4,28]	3,87	[3,81;3,93]	3,85	[3,76;3,95]	3,70	[3,61;3,79]
Juli–Sept. N=375	3,98	[3,89;4,08]	3,97	[3,89;4,05]	3,79	[3,71;3,88]	4,19	[4,11;4,28]	3,84	[3,77;3,92]	3,87	[3,77;3,97]	3,72	[3,62;3,82]
Okt.–Dez. N=379	4,09	[4,00;4,18]	3,97	[3,89;4,04]	3,77	[3,68;3,85]	4,09	[4,01;4,18]	3,87	[3,80;3,94]	3,84	[3,74;3,94]	3,68	[3,59;3,77]

M: Mittelwerte

KI: 95%-Vertrauensintervall

Tabelle 6: Mittelwerte des Zufriedenheitsgrads und 95%-Konfidenzintervalle nach Sprache des Fragebogens, Jugendliche, 2023

	Empfang		Information und Aufklärung		Behandlung		Engagement Personal		Wohnen und Leben auf der Station		Austritt und Nachbehandlung		Rückblick auf die Behandlung	
Sprache	M	KI	M	KI	M	KI	M	KI	M	KI	M	KI	M	KI
Deutsch N=1'458	4,04	[3,99;4,09]	4,00	[3,96;4,03]	3,81	[3,77;3,86]	4,17	[4,13;4,22]	3,86	[3,82;3,90]	3,83	[3,78;3,88]	3,67	[3,62;3,72]
Französisch N=514	4,05	[3,97;4,12]	3,86	[3,79;3,92]	3,62	[3,54;3,70]	4,00	[3,92;4,08]	3,74	[3,67;3,81]	3,82	[3,72;3,92]	3,61	[3,51;3,70]

M: Mittelwerte

KI: 95%-Vertrauensintervall

Tabelle 7: Mittelwerte des Zufriedenheitsgrads und 95%-Konfidenzintervalle nach Alter der Kinder und Jugendlichen. Eltern, 2023

Alter	Empfang		Information und Aufklärung		Behandlung		Engagement Personal		Austritt und Nachbehandlung		Rückblick auf die Behandlung	
	M	KI	M	KI	M	KI	M	KI	M	KI	M	KI
5-10 N=45	4,51	[4,30;4,72]	4,52	[4,36;4,69]	4,43	[4,24;4,62]	4,67	[4,50;4,83]	4,32	[4,06;4,58]	4,24	[4,07;4,42]
11-15 N=578	4,49	[4,44;4,55]	4,35	[4,30;4,40]	4,21	[4,14;4,27]	4,57	[4,52;4,61]	4,29	[4,23;4,36]	4,04	[3,98;4,10]
16-17 N=469	4,36	[4,30;4,43]	4,23	[4,17;4,29]	4,00	[3,92;4,08]	4,42	[4,35;4,49]	4,08	[3,99;4,17]	3,88	[3,81;3,95]
18+ N=140	4,42	[4,31;4,53]	4,28	[4,16;4,40]	4,08	[3,92;4,24]	4,45	[4,32;4,59]	4,19	[4,03;4,34]	4,01	[3,88;4,14]

M: Mittelwerte

KI: 95%-Vertrauensintervall

Tabelle 8: Mittelwerte des Zufriedenheitsgrads und 95%-Konfidenzintervalle nach Geschlecht der Kinder oder Jugendlichen, Eltern, 2023

Geschlecht	Empfang		Information und Aufklärung		Behandlung		Engagement Personal		Austritt und Nachbehandlung		Rückblick auf die Behandlung	
	M	KI	M	KI	M	KI	M	KI	M	KI	M	KI
Jungen N=337	4,41	[4,33;4,49]	4,32	[4,26;4,39]	4,13	[4,04;4,21]	4,54	[4,47;4,61]	4,17	[4,07;4,27]	4,00	[3,92;4,09]
Mädchen N=897	4,45	[4,40;4,50]	4,30	[4,26;4,34]	4,13	[4,08;4,19]	4,49	[4,45;4,54]	4,22	[4,16;4,27]	3,98	[3,93;4,03]

M: Mittelwerte

KI: 95%-Vertrauensintervall

Tabelle 9: Mittelwerte des Zufriedenheitsgrads und 95%-Konfidenzintervalle nach Ausfüllquartal, Eltern, 2023

Ausfüllquartal	Empfang		Information und Aufklärung		Behandlung		Engagement Personal		Austritt und Nachbehandlung		Rückblick auf die Behandlung	
	M	KI	M	KI	M	KI	M	KI	M	KI	M	KI
Januar–März N=312	4,45	[4,37;4,53]	4,26	[4,19;4,33]	4,09	[4,00;4,18]	4,51	[4,44;4,59]	4,16	[4,07;4,26]	3,96	[3,88;4,05]
April–Juni N=319	4,43	[4,35;4,50]	4,33	[4,26;4,40]	4,16	[4,08;4,24]	4,55	[4,48;4,62]	4,19	[4,08;4,29]	4,02	[3,93;4,10]
Juli–Sept. N=311	4,41	[4,32;4,50]	4,32	[4,24;4,40]	4,17	[4,08;4,27]	4,50	[4,42;4,57]	4,26	[4,17;4,36]	4,00	[3,91;4,08]
Okt.–Dez. N=268	4,46	[4,38;4,54]	4,29	[4,21;4,36]	4,03	[3,93;4,14]	4,44	[4,36;4,53]	4,16	[4,05;4,26]	3,93	[3,83;4,03]

M: Mittelwerte

KI: 95%-Vertrauensintervall

Tabelle 10: Mittelwerte des Zufriedenheitsgrads und 95%-Konfidenzintervalle nach Sprache des Fragebogens, Eltern, 2023

Sprache	Empfang		Information und Aufklärung		Behandlung		Engagement Personal		Austritt und Nachbehandlung		Rückblick auf die Behandlung	
	M	KI	M	KI	M	KI	M	KI	M	KI	M	KI
Deutsch N=913	4,45	[4,41;4,50]	4,33	[4,29;4,37]	4,17	[4,12;4,22]	4,54	[4,49;4,58]	4,20	[4,14;4,26]	4,00	[3,95;4,05]
Französisch N=366	4,40	[4,32;4,47]	4,24	[4,16;4,31]	4,01	[3,91;4,11]	4,42	[4,34;4,49]	4,20	[4,11;4,29]	3,93	[3,84;4,02]

M: Mittelwerte

KI: 95%-Vertrauensintervall

Tabelle 11: Mittelwerte des Zufriedenheitsgrads und 95%-Konfidenzintervalle nach erwachsener Person, die den Fragebogen ausgefüllt hat, Eltern, 2023

	Empfang		Information und Aufklärung		Behandlung		Engagement Personal		Austritt und Nachbehandlung		Rückblick auf die Behandlung	
Erwachsene/r	M	KI	M	KI	M	KI	M	KI	M	KI	M	KI
Eltern N=295	4,40	[4,32;4,48]	4,26	[4,18;4,33]	4,12	[4,03;4,21]	4,55	[4,48;4,62]	4,21	[4,10;4,31]	3,98	[3,89;4,06]
Vater N=259	4,47	[4,39;4,55]	4,28	[4,21;4,36]	4,13	[4,03;4,23]	4,48	[4,40;4,56]	4,22	[4,11;4,32]	3,98	[3,89;4,07]
Mutter N=579	4,44	[4,38;4,50]	4,33	[4,28;4,38]	4,11	[4,04;4,18]	4,50	[4,45;4,56]	4,17	[4,10;4,24]	3,97	[3,90;4,03]
Andere N=27	4,40	[4,04;4,76]	4,14	[3,76;4,52]	4,11	[3,63;4,59]	4,19	[3,72;4,66]	4,13	[3,71;4,54]	3,73	[3,33;4,13]

M: Mittelwerte

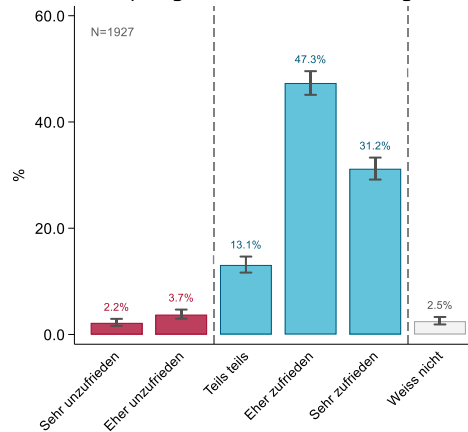
KI: 95%-Vertrauensintervall

Abbildung 42: Patientenzufriedenheitsgrad Gesamtkollektiv: Verteilung der Antworten pro Frage und Thema, Jugendliche, 2023

Anteile der Antwortkategorien mit 95%-Konfidenzintervallen. Problematische Antworten: rote Balken¹⁰.

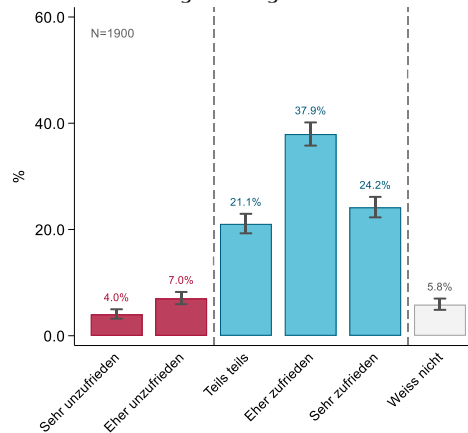
1. Empfang

1. Empfang auf der Station und Organisation der Aufnahme insgesamt

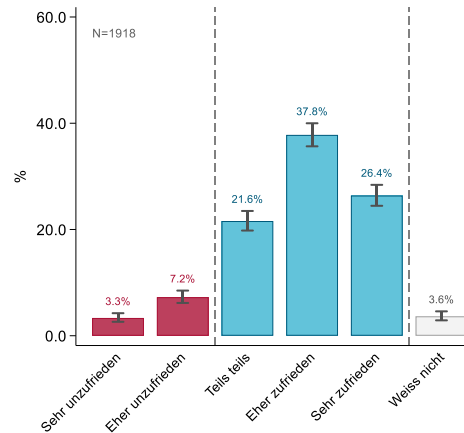


2. Information und Aufklärung

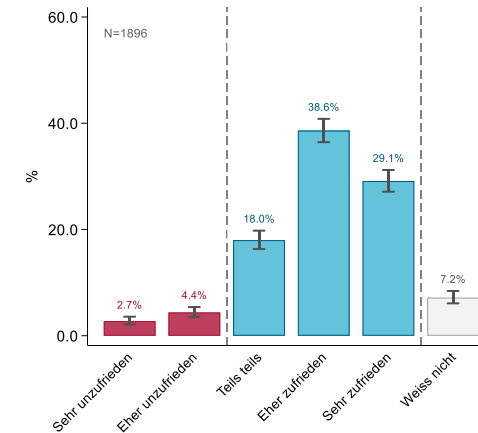
2. Information über die Gründe des Klinikaufenthalts und Erklärung der Diagnose



3. Information über die Regeln und Aufklärung der Rechte

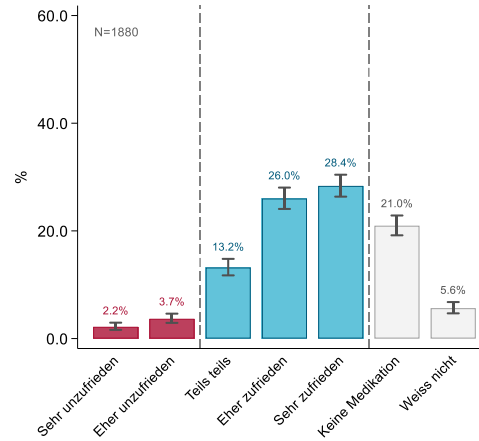


4. Möglichkeit, bei der Behandlung mitzuwirken

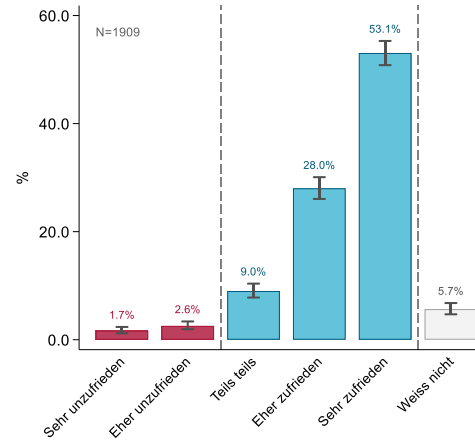


¹⁰ In den Anteilen sind die in den Grafiken dargestellten Antwortkategorien eingerechnet. Je nach Anteil der alternativen Antworten kann der Anteil problematischer Antworten daher leicht unterschätzt sein.

5. Erklärung von Nutzen und Nebenwirkungen von Medikamenten

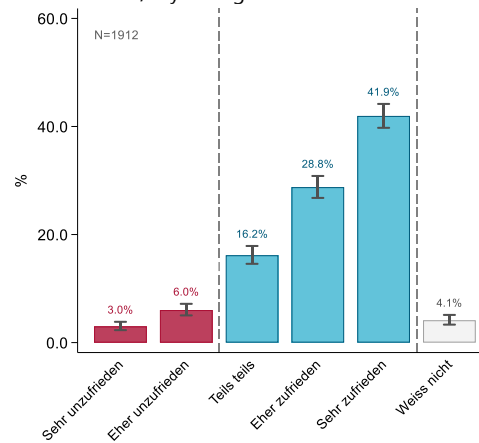


6. Umgang mit der Schweigepflicht

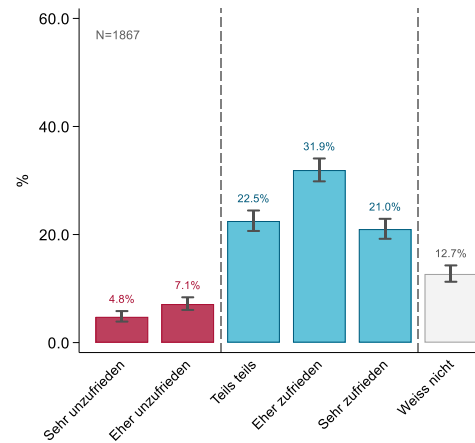


3. Behandlung

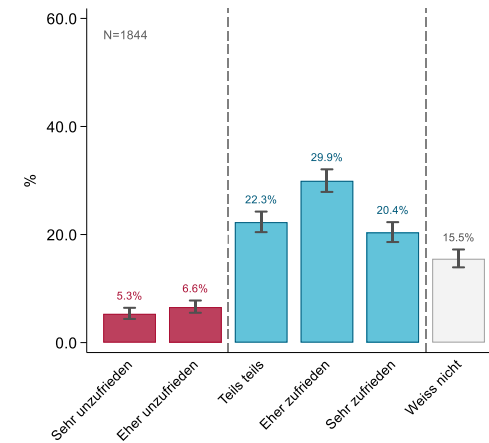
7. Therapeutische Einzelgespräche mit dem Arzt/Psychologen



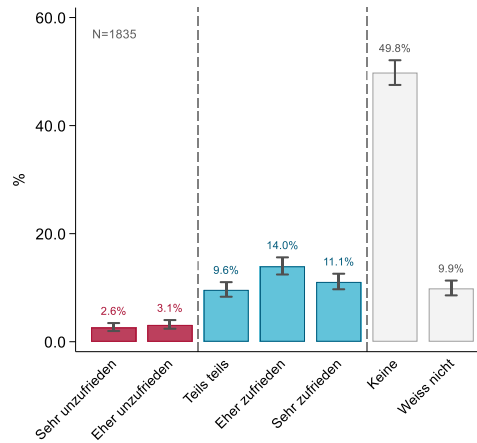
8. Familientherapeutische Gespräche



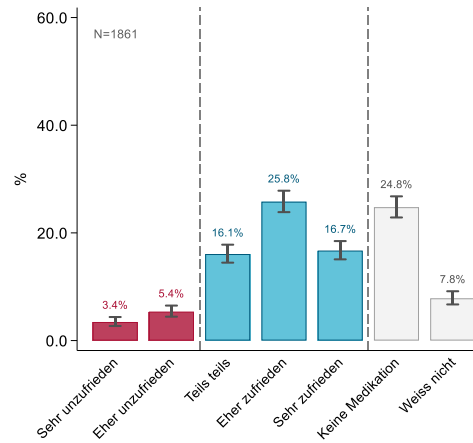
9. Gruppentherapeutische Gespräche



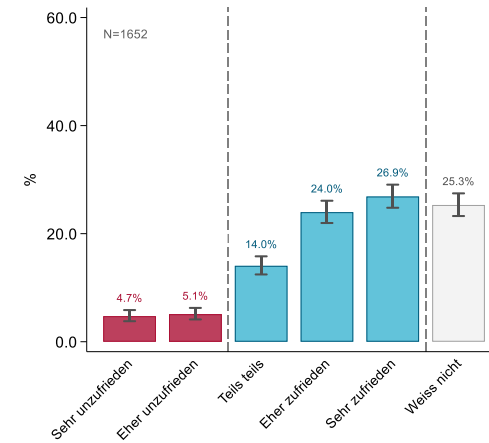
10. Ablauf der Gespräche mit Behörden und anderen Institutionen



11. Wirkung der medikamentösen Behandlung

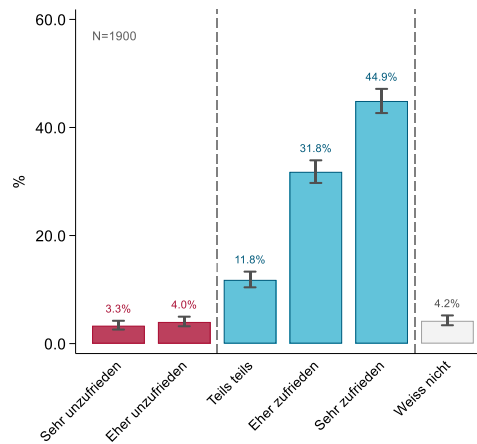


12. Arbeit der Klinikschule

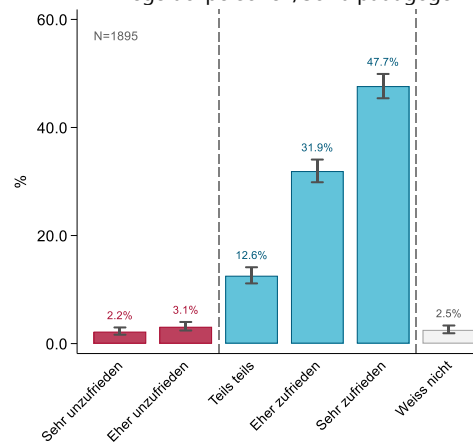


4. Engagement Personal

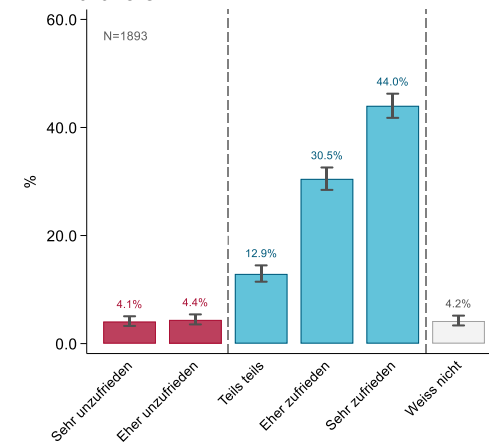
13a. Beziehung zum behandelnden Arzt/Psychologen



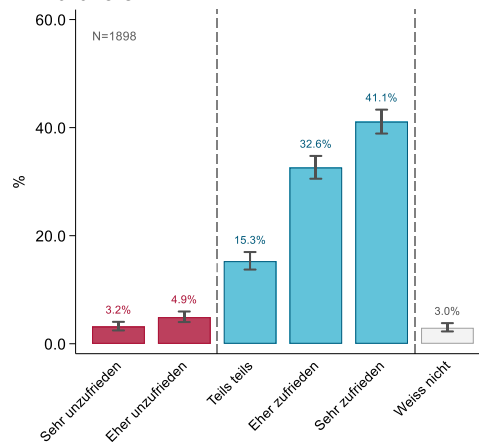
13b. Beziehung zu den Pflegefachpersonen/Sozialpädagogen



14a. Fähigkeit des behandelnden Arztes/Psychologen zuzuhören

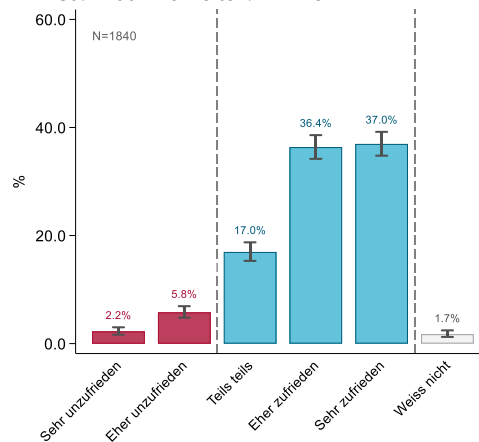


14b. Fähigkeit der Pflegefachpersonen/Sozialpädagogen, zuzuhören

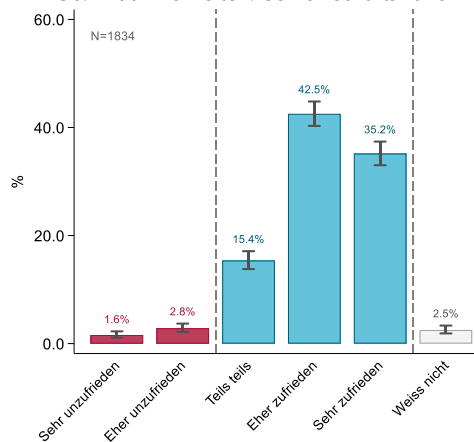


5. Wohnen und Leben auf der Station

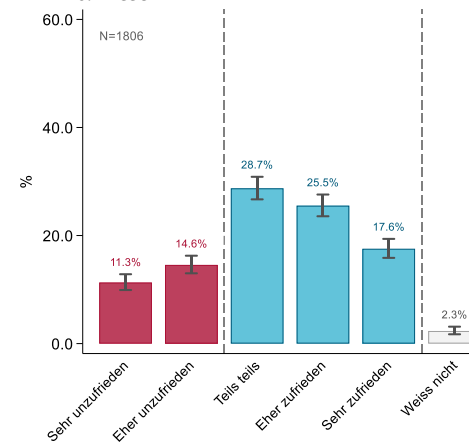
15a. Räumlichkeiten: Zimmer



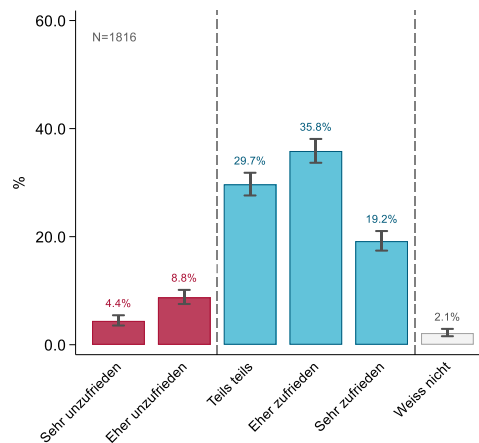
15b. Räumlichkeiten: Gemeinschafts- und Therapieräume



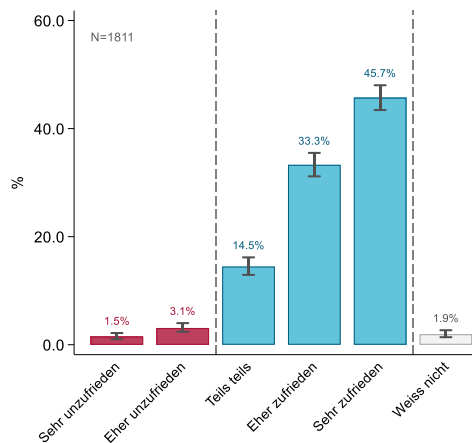
16. Essen



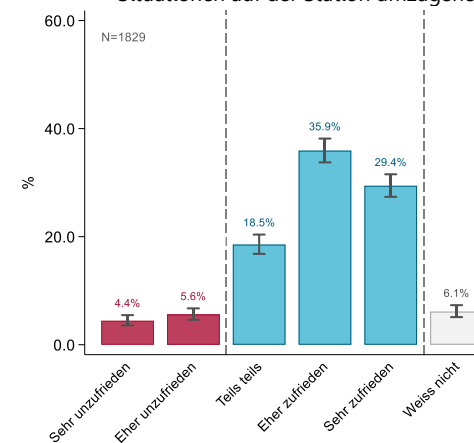
17. Gestaltung des Tagesablaufes auf der Station



18. Umgang der Mitpatienten untereinander

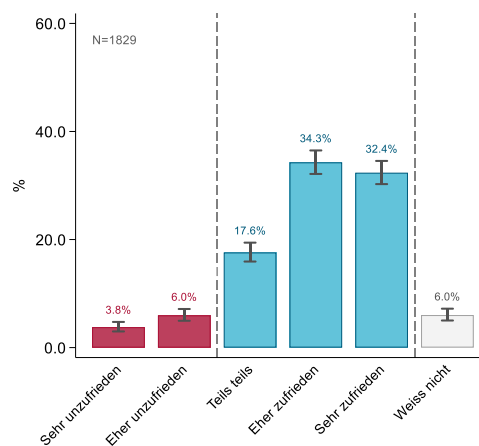


19. Fähigkeit der Mitarbeitenden, mit schwierigen Situationen auf der Station umzugehen

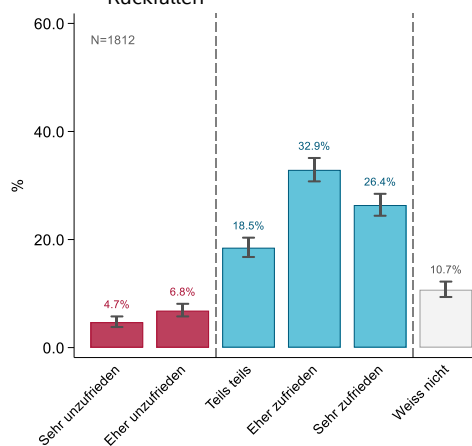


6. Austritt und Nachbehandlung

20. Vorbereitung auf den Austritt

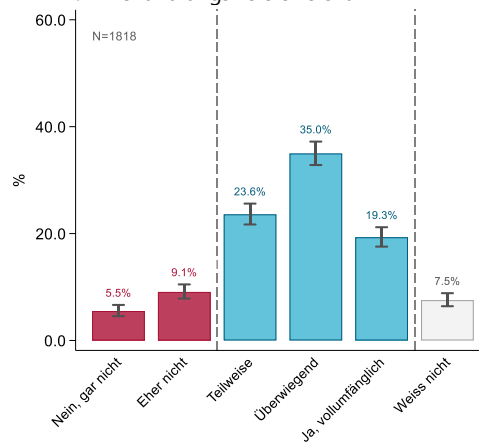


21. Informationen/Hilfestellung zur Vermeidung von Rückfällen

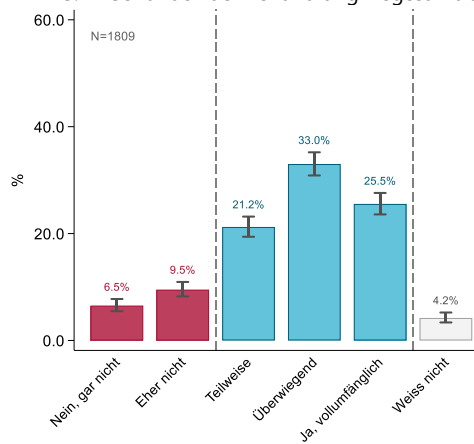


7. Rückblick auf die Behandlung

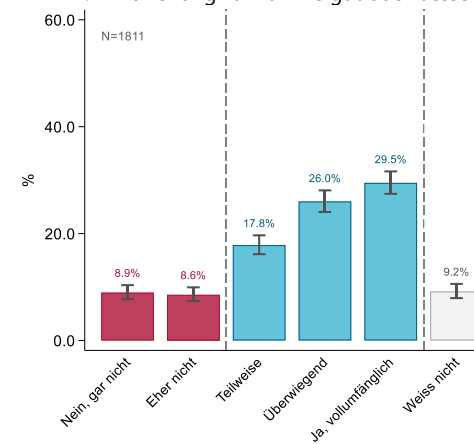
22. Behandlungsziele erreicht



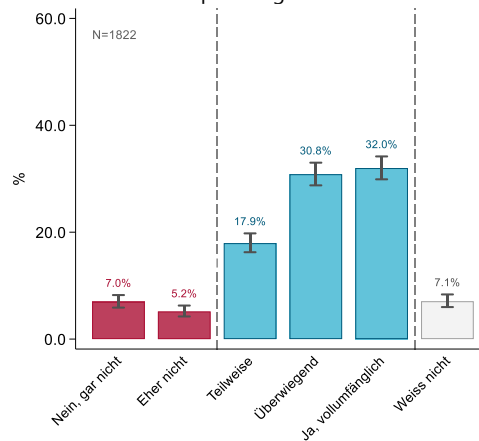
23. Geht nach der Behandlung insgesamt besser



24. Beziehung zur Familie gut oder besser



25. Weiterempfehlung der Station



8. Aufenthaltsdauer

29. Dauer des Spitalaufenthaltes

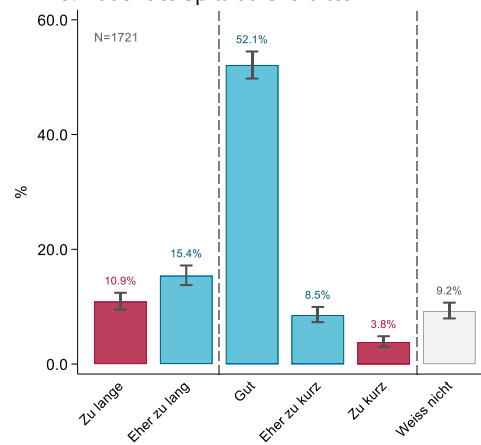
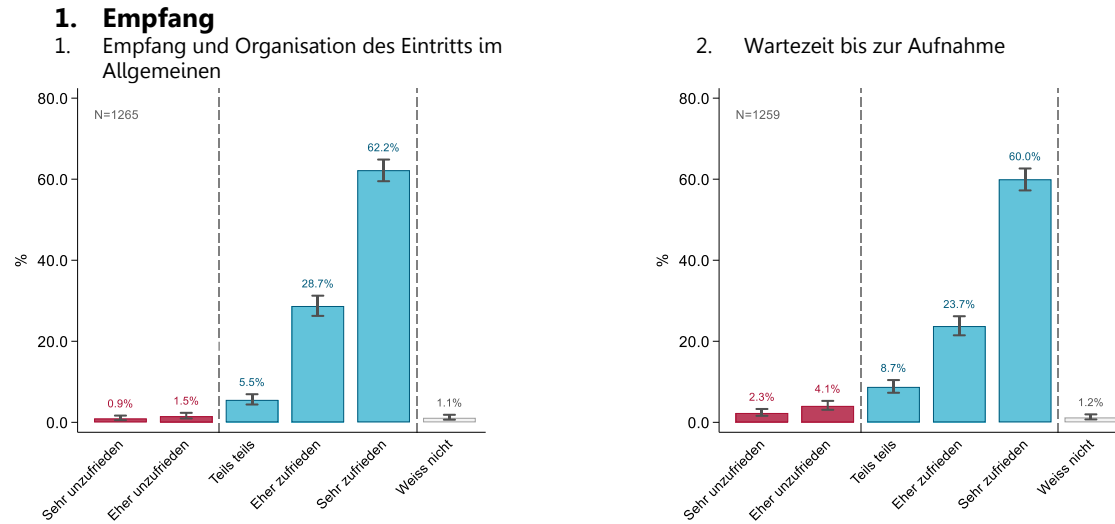


Abbildung 43: Patientenzufriedenheitsgrad Gesamtkollektiv: Verteilung der Antworten pro Frage und Thema, 2023, Eltern

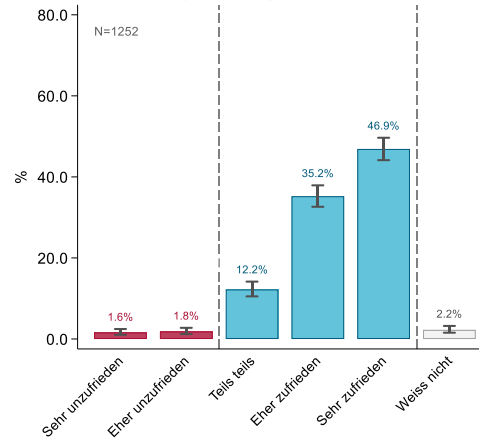
Anteile der Antwortkategorien mit 95%-Konfidenzintervallen. Problematische Antworten: rote Balken¹¹.



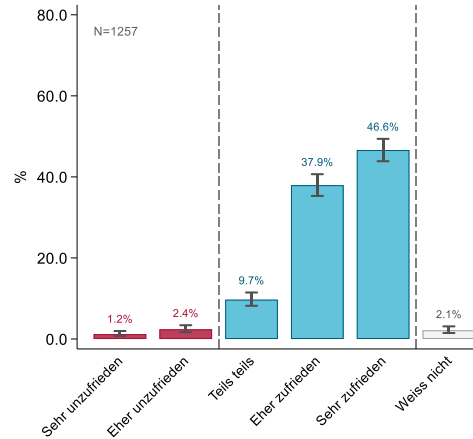
¹¹ In den Anteilen sind die in den Grafiken dargestellten Antwortkategorien eingerechnet. Je nach Anteil der alternativen Antworten kann der Anteil problematischer Antworten daher leicht unterschätzt sein.

2. Information und Aufklärung

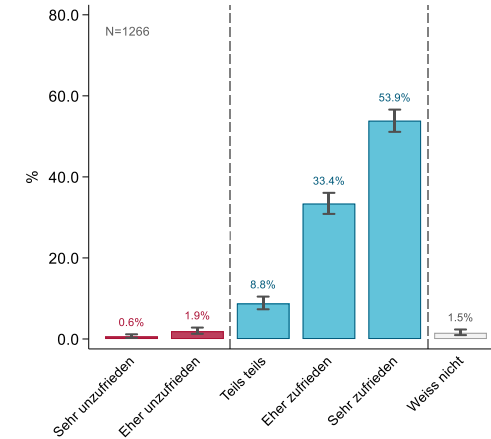
3. Information über die Gründe des Klinikaufenthalts und Erklärung der Diagnose



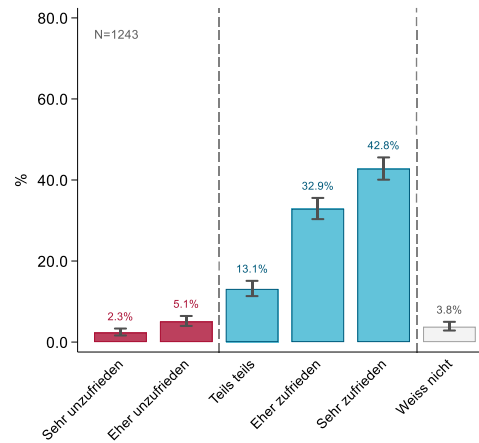
4. Informationen über die Regeln und Pflichten als Eltern



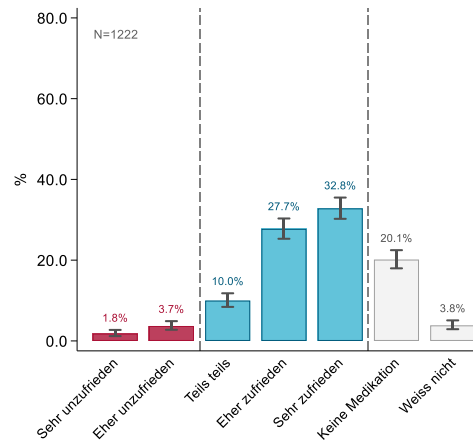
5. Aufklärung über die Regeln auf der Station



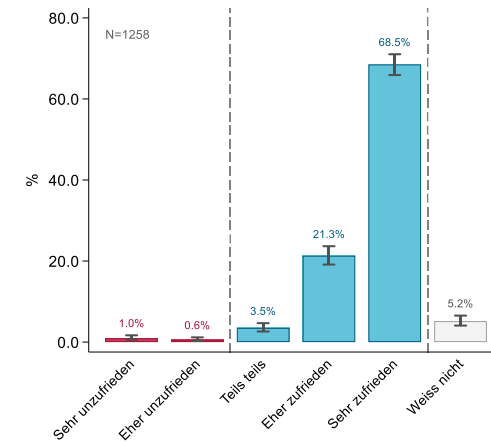
6. Möglichkeit, bei der Behandlung mitzuwirken



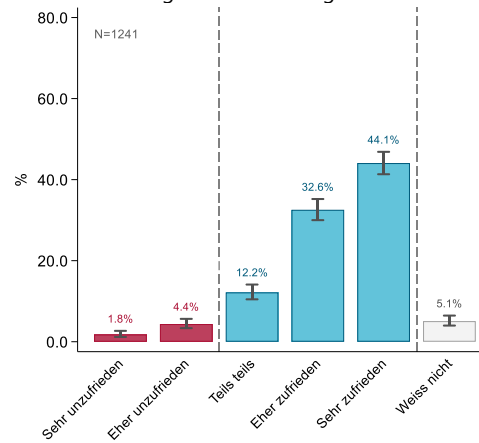
7. Erklärung von Nutzen und Nebenwirkungen von Medikamenten



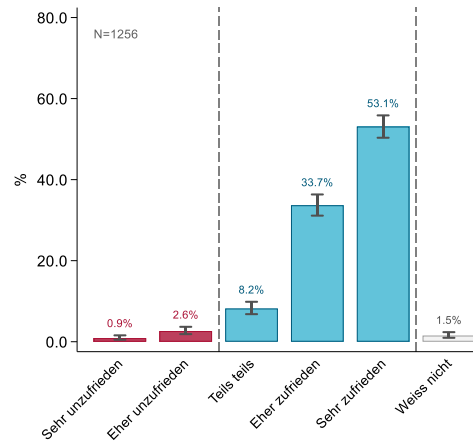
8. Umgang mit der Schweigepflicht



9. Informationen über die Behandlung und über aussergewöhnliche Ereignisse

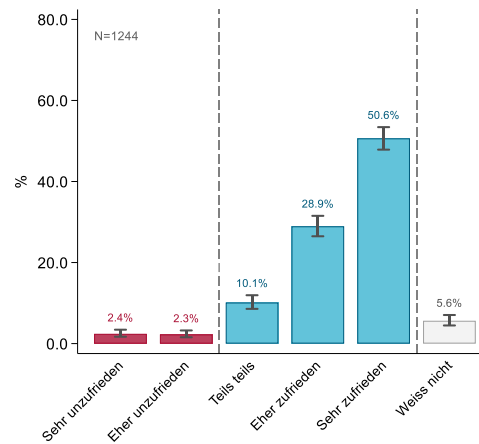


10. Ausgestaltung der Kontakt-/Besuchsregelung

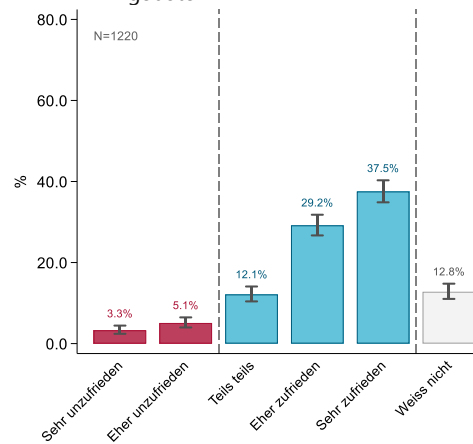


3. Behandlung

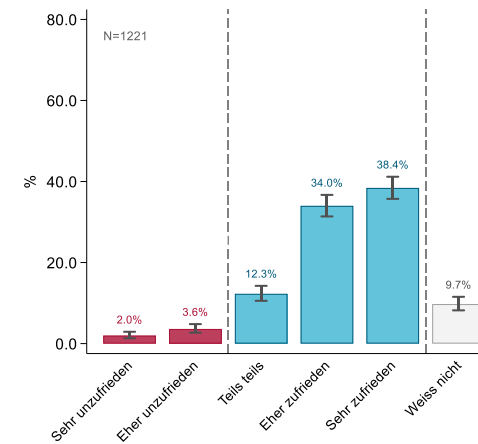
11. Familientherapeutische Gespräche



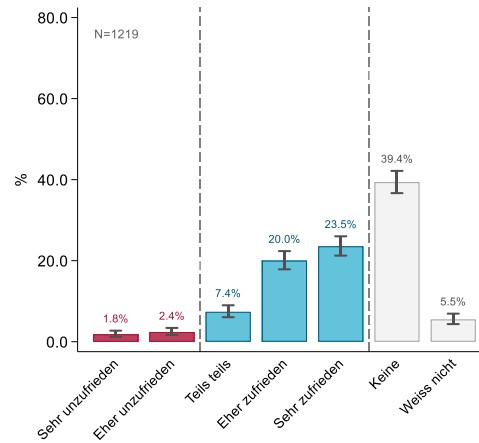
12. Elterngespräche und weitere therapeutische Angebote



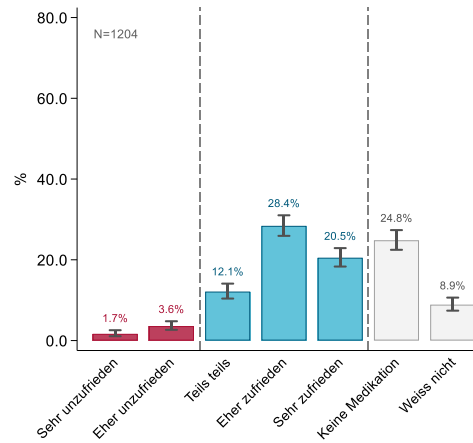
13. Inhalt der kinderpsychiatrischen Empfehlungen



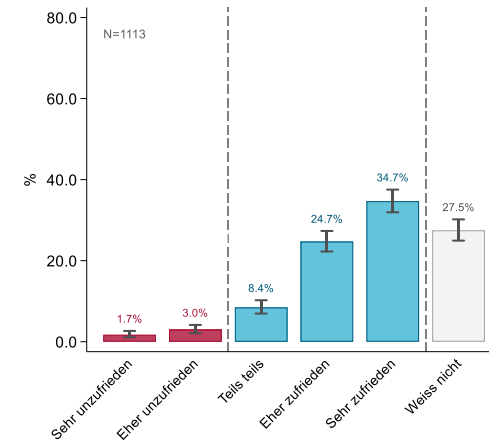
14. Ablauf der Gespräche mit Behörden und anderen Institutionen



15. Wirkung der medikamentösen Behandlung

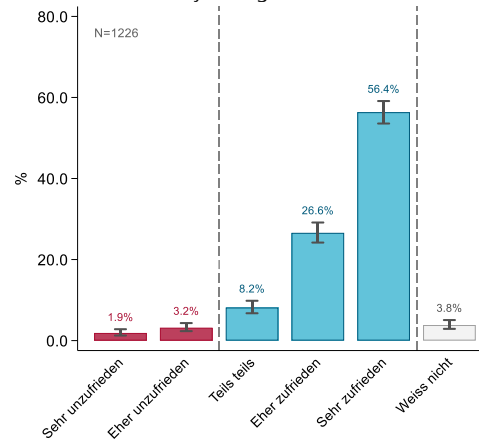


16. Arbeit der Klinikschule

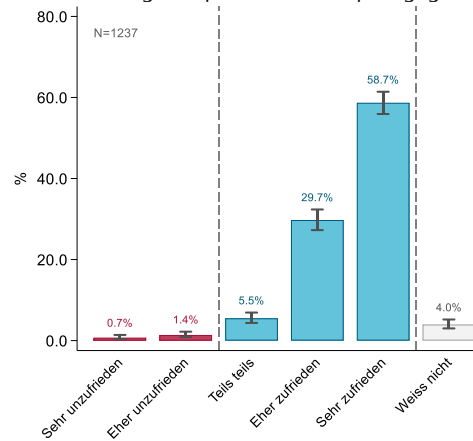


4. Engagement Personal

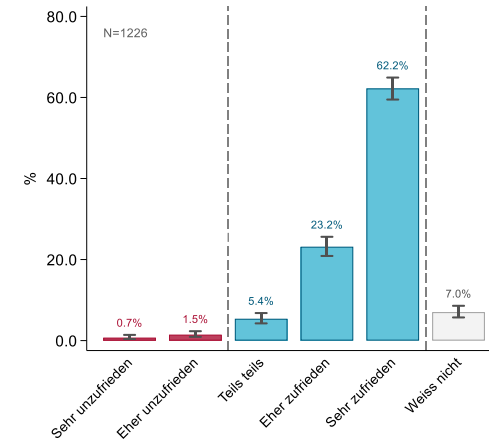
17a. Einsatz/Engagement des behandelnden Arztes/Psychologen für die Eltern



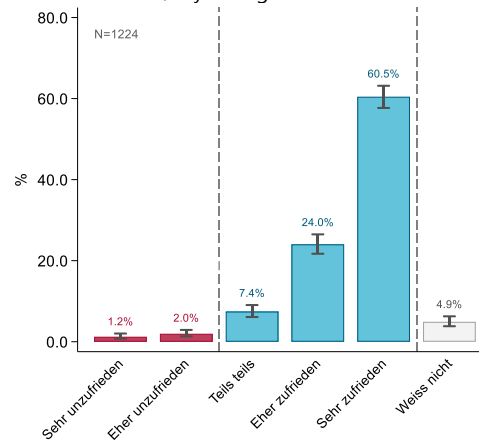
17b. Einsatz/Engagement der Pflegefachpersonen/Sozialpädagogen für die Eltern



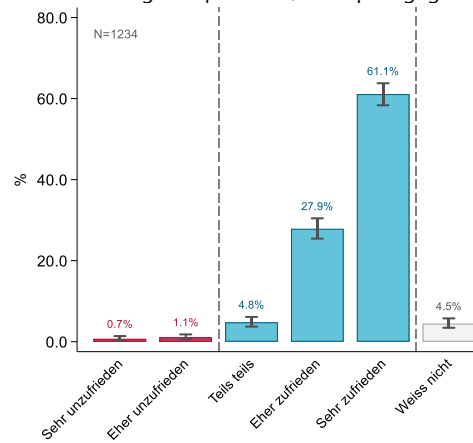
17c. Einsatz/Engagement der Bezugsperson des Kindes für die Eltern



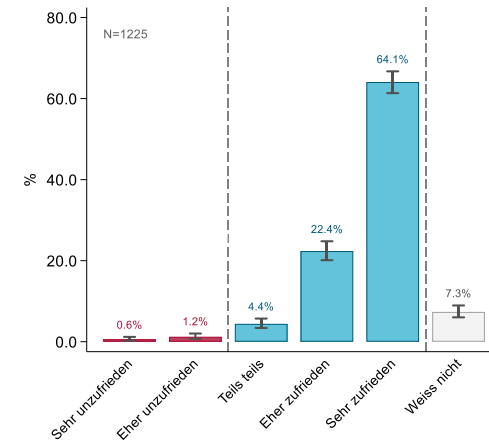
18a. Einsatz/Engagement des behandelnden Arztes/Psychologen für das Kind



18b. Einsatz/Engagement der Pflegefachpersonen/Sozialpädagogen für das Kind

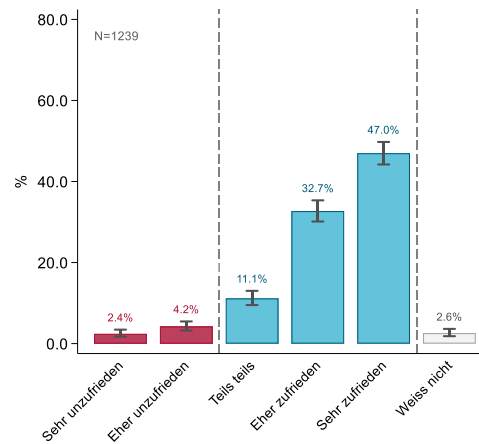


18c. Einsatz/Engagement der Bezugsperson des Kindes für das Kind

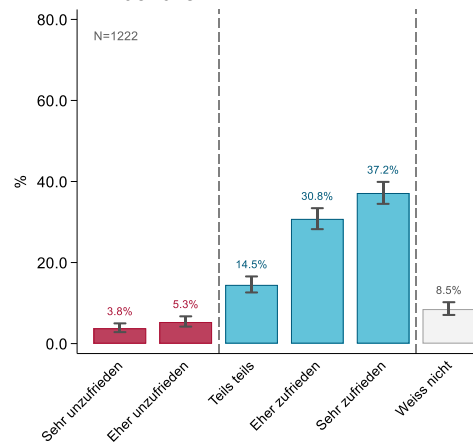


5. Austritt und Nachbehandlung

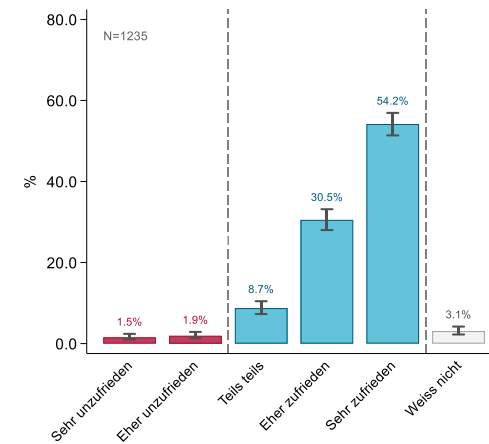
19. Vorbereitung auf den Austritt



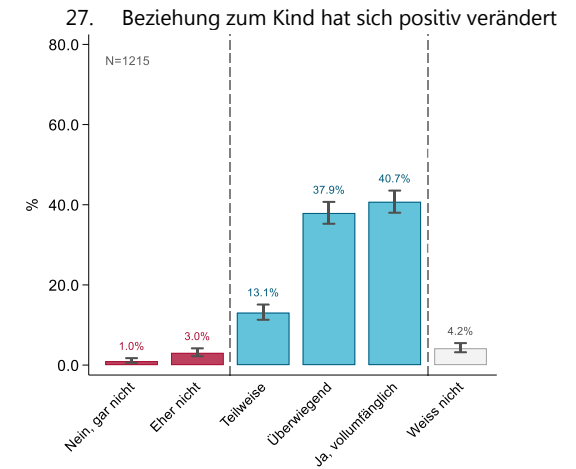
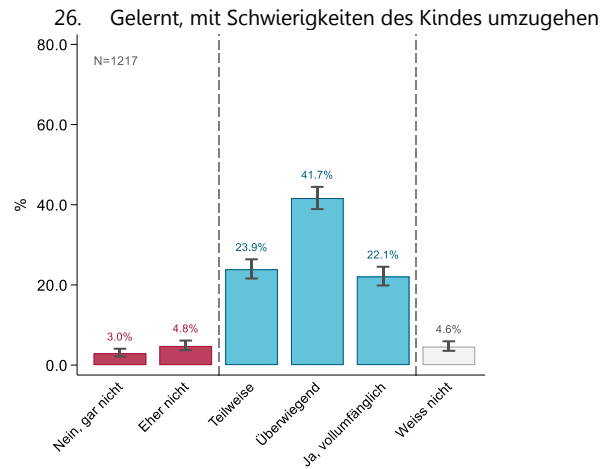
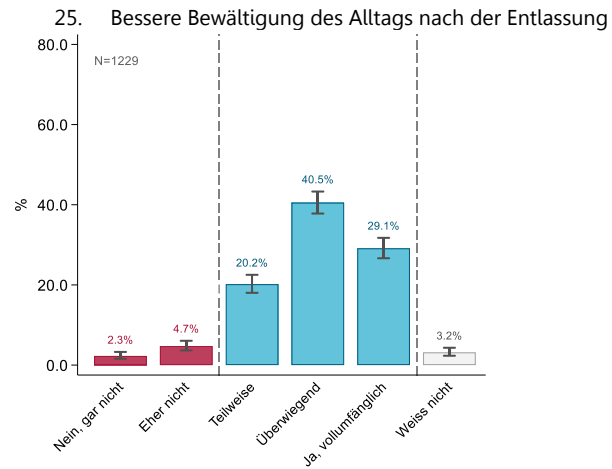
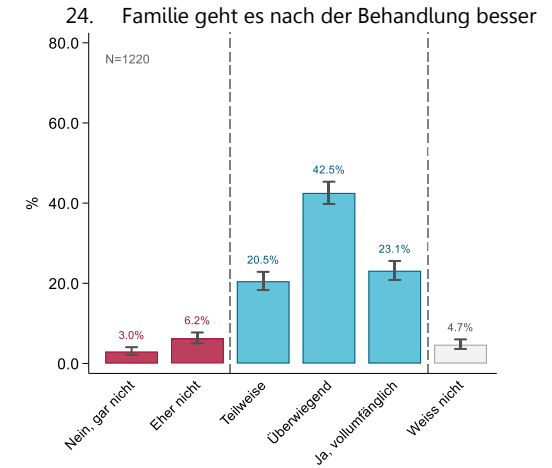
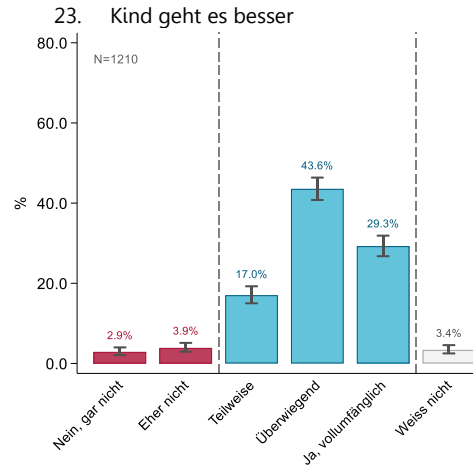
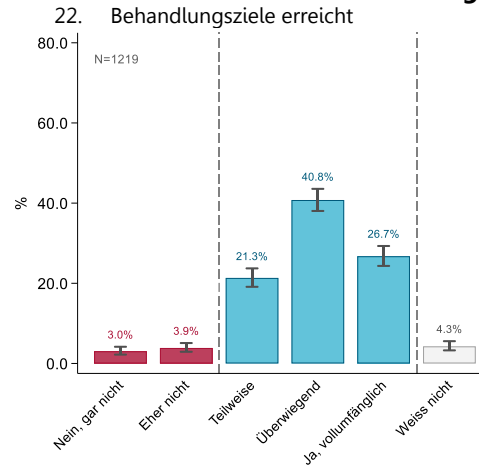
20. Informationen/Hilfestellung zur Vermeidung von Rückfällen



21. Behandlung auf der Station insgesamt



6. Rückblick auf die Behandlung



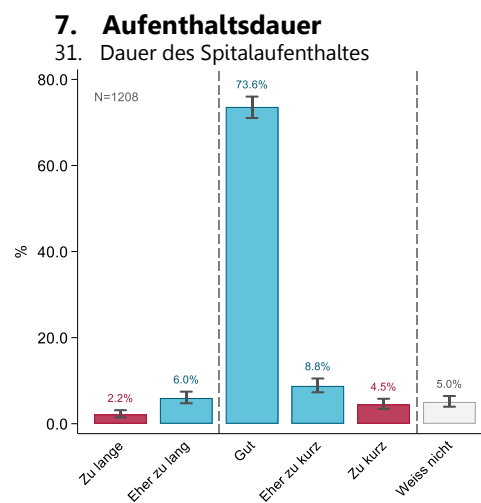
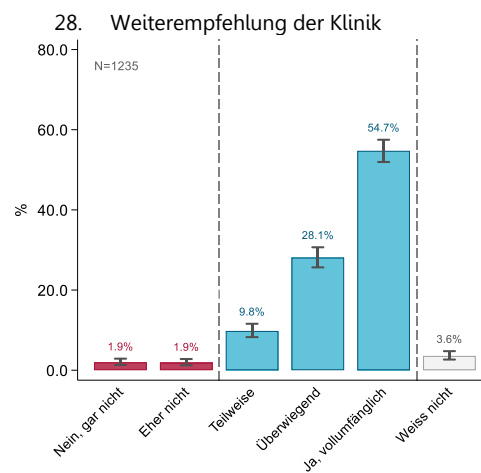


Abbildung 44: Entwicklung des Zufriedenheitsgrads der Patientinnen und Patienten in der stationären Kinder- und Jugendpsychiatrie: Gesamtergebnisse, Jugendliche, 2021 und 2023

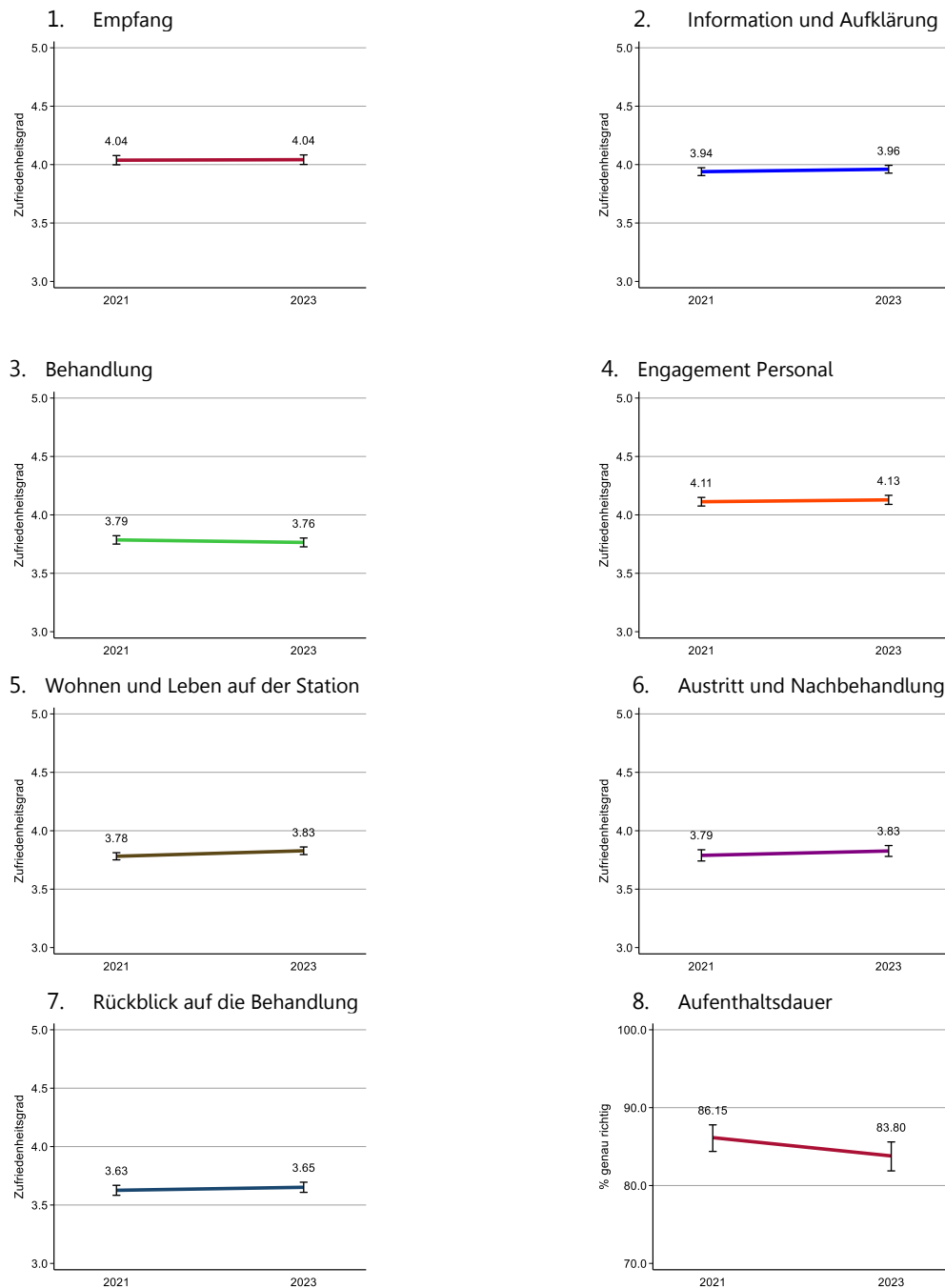


Abbildung 45: Entwicklung des Zufriedenheitsgrad der Patientinnen und Patienten in der stationären Kinder- und Jugendpsychiatrie: Gesamtergebnisse, Eltern, 2021 und 2023

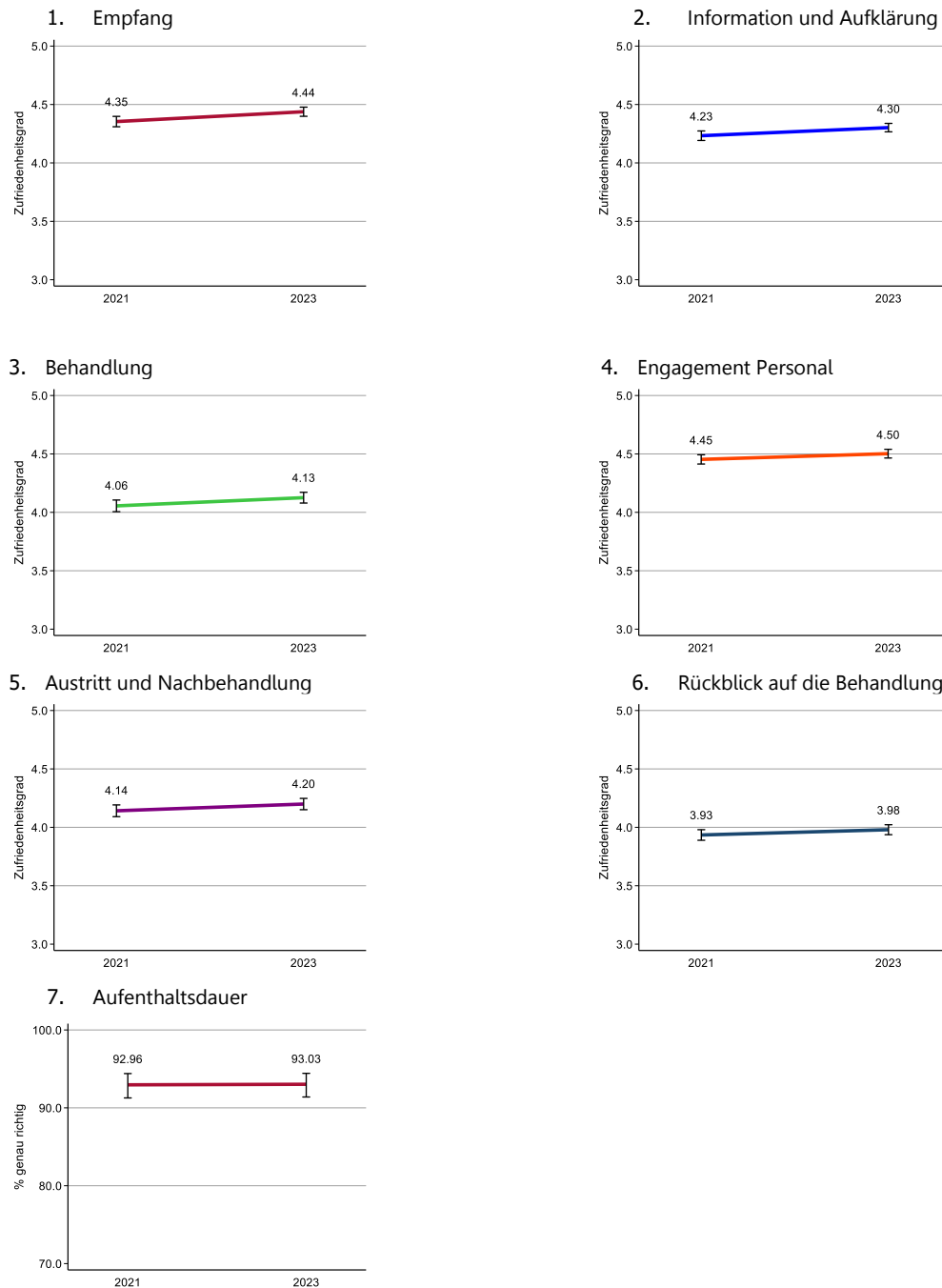


Tabelle 12: Qualität der internen Konsistenz der Zufriedenheitsthemen, Jugendliche, 2023

Thema	Fragen	Cronbachsches Alpha*
Empfang	F1	-
Information und Aufklärung	F2-6	0,75 (0,84)
Behandlung	F7-12	0,81 (0,84)
Engagement Personal	F13a,b-14a,b	0,85 (0,93)
Wohnen und Leben auf der Station	F15a,b-19	0,77 (0,75)
Austritt und Nachbehandlung	F20-21	0,78 (0,84)
Rückblick auf die Behandlung	F22-25	0,78 (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, Eltern, 2023

Thema	Fragen	Cronbachsches Alpha*
Empfang	F1-2	0,49 (0,71)
Information und Aufklärung	F3-10	0,88 (0,88)
Behandlung	F11-16	0,88 (0,81)
Engagement Personal	F17a-c-18a-c	0,91 (0,86)
Austritt und Nachbehandlung	F19-21	0,85 (0,76)
Rückblick auf die Behandlung	F22-28	0,90 (0,86)

*Die Masszahl für die interne Konsistenz, die sich bei der Validierung der Fragebogen ergeben hat [12], ist in Klammern angegeben.

Tabelle 14: Resultat pro Klinik, Stichprobe Jugendliche

Rücklauf, nicht adjustierte Mittelwerte (mit 95%-Konfidenzintervall: [KI95%]) für den Mittelwert 2023: 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: 3.96			Gesamtkollektiv: 3.76			Gesamtkollektiv: 4.13			Gesamtkollektiv: 3.83			Gesamtkollektiv: 3.83			Gesamtkollektiv: 3.65			Gesamtkollektiv: 83.8%		
	2021	2023	2021	2023		2021	2023		2021	2023		2021	2023		2021	2023		2021	2023		2021	2023		2021	2023	
			m	m [KI95%]	n	m	m [KI95%]	n	m	m [KI95%]	n	m	m [KI95%]	n	m	m [KI95%]	n	m	m [KI95%]	n	m	m [KI95%]	n	m	M [KI95%]	n
1	20.0%	70.8%	4.23	3.93	217	4.03	3.83	213	4.01	3.66	214	4.24	3.93	222	3.94	3.74	168	3.91	3.76	202	3.97	3.43	207	82.6	76.0	179
				[3.81;4.04]			[3.73;3.93]			[3.55;3.78]			[3.80;4.07]			[3.64;3.83]			[3.63;3.90]			[3.29;3.57]			[69.0;82.0]	
2	97.1%	96.9%	4.13	4.17	29	4.07	4.06	31	4.01	3.97	31	4.03	4.10	31	4.04	3.93	26	4.24	4.19	29	4.27	4.21	29	96.4	73.1	26
				[3.88;4.46]			[3.82;4.31]			[3.71;4.23]			[3.78;4.43]			[3.67;4.18]			[3.90;4.48]			[3.93;4.49]			[52.2;88.4]	
3	66.7%	52.4%	3.85	4.00	10	3.34	3.97	10	3.74	4.01	10	3.79	4.30	10	3.45	3.76	10	3.46	4.00	10	3.26	4.01	9	50.0	100.0	7
4	90.9%	100.0%	3.97	4.48	25	3.87	4.26	25	3.83	4.09	26	3.91	4.31	25	3.85	4.12	24	3.66	3.92	24	3.44	3.89	24	90.9	81.8	22
				[4.21;4.75]			[4.04;4.47]			[3.87;4.30]			[3.97;4.65]			[3.93;4.31]			[3.58;4.26]			[3.50;4.28]			[59.7;94.8]	
5	44.6%	17.2%	4.18	4.00	45	4.02	3.93	46	3.65	3.82	44	4.12	4.23	41	3.67	3.91	41	3.53	3.51	42	3.55	3.51	43	89.3	88.2	34
				[3.73;4.27]			[3.72;4.13]			[3.59;4.04]			[3.95;4.51]			[3.71;4.10]			[3.19;3.83]			[3.26;3.76]			[72.5;96.7]	
7	83.4%	100.0%	3.99	3.91	47	3.87	3.79	47	3.82	3.70	48	4.00	3.96	48	3.79	3.66	48	3.73	3.82	45	3.64	3.44	47	87.5	83.3	42
				[3.62;4.21]			[3.59;4.00]			[3.50;3.90]			[3.69;4.23]			[3.47;3.85]			[3.52;4.12]			[3.15;3.74]			[68.6;93.0]	
8	75.4%	68.7%	4.14	4.21	160	4.08	4.10	154	3.88	3.89	146	4.20	4.40	157	3.88	3.90	158	3.66	3.87	154	3.43	3.68	153	82.0	82.4	131
				[4.08;4.35]			[3.99;4.20]			[3.77;4.00]			[4.23;4.56]			[3.80;4.00]			[3.72;4.02]			[3.55;3.81]			[74.8;88.5]	
9	56.1%	56.7%	3.86	3.63	16	3.88	3.88	17	3.93	3.69	17	4.36	3.94	17	3.74	3.77	17	3.69	3.85	17	3.91	3.76	17	90.9	71.4	14
10	63.2%	93.3%	4.41	4.29	38	4.23	3.95	39	4.12	3.56	40	4.49	4.15	40	4.12	3.81	39	4.10	3.72	39	4.01	3.30	40	94.6	57.1	28
				[4.03;4.55]			[3.71;4.20]			[3.29;3.83]			[3.82;4.48]			[3.53;4.09]			[3.33;4.10]			[2.96;3.63]			[37.2;75.5]	
11	78.6%	94.1%	4.10	3.90	31	4.02	4.17	31	3.90	3.75	31	4.28	4.16	31	4.02	3.88	32	3.64	3.50	31	3.57	3.70	32	87.5	92.9	28
				[3.63;4.18]			[4.00;4.34]			[3.45;4.04]			[3.86;4.47]			[3.68;4.08]			[3.14;3.86]			[3.40;4.00]			[76.5;99.1]	
12	-	70.2%	3.98	4.16	77	3.78	3.81	76	3.60	3.60	76	3.97	4.00	78	3.70	3.87	76	3.68	3.77	75	3.52	3.68	71	81.1	73.0	63
				[3.97;4.34]			[3.62;4.00]			[3.38;3.82]			[3.77;4.22]			[3.69;4.06]			[3.52;4.02]			[3.44;3.91]			[60.3;83.4]	
15	85.2%	81.5%	4.41	4.23	22	4.03	3.80	22	3.74	3.38	22	4.07	3.77	22	4.01	3.88	22	3.76	3.24	21	3.90	3.55	21	90.0	94.4	18

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: 3.96			Gesamtkollektiv: 3.76			Gesamtkollektiv: 4.13			Gesamtkollektiv: 3.83			Gesamtkollektiv: 3.83			Gesamtkollektiv: 3.65			Gesamtkollektiv: 83.8%		
	2021	2023	2021	2023		2021	2023		2021	2023		2021	2023		2021	2023		2021	2023		2021	2023		2021	2023	
			m	m [KI95%]	n	m	m [KI95%]	n	m	m [KI95%]	n	m	m [KI95%]	n	m	m [KI95%]	n	m	m [KI95%]	n	m	m [KI95%]	n	m	M [KI95%]	n
				[3.87;4.59]			[3.48;4.12]			[3.04;3.71]			[3.39;4.16]			[3.69;4.08]			[2.66;3.82]			[3.24;3.86]				
16	77.8%	84.6%	4.23	4.82	11	3.91	4.47	11	3.97	4.15	11	4.44	4.73	11	4.24	4.67	11	3.81	4.27	11	4.12	4.43	11	84.6	100.0	10
17	37.8%	73.4%	3.61	3.83	47	3.62	3.85	47	3.19	3.21	47	3.55	3.68	47	3.85	3.95	44	3.08	3.34	43	3.31	3.48	43	82.6	95.0	40
				[3.61;4.05]			[3.64;4.05]			[2.95;3.47]			[3.40;3.95]			[3.77;4.12]			[2.96;3.72]			[3.18;3.79]			[83.1;99.4]	
18	39.3%	45.1%	3.96	4.14	44	3.78	3.81	45	3.62	3.75	44	4.05	4.06	45	3.80	3.94	41	3.90	3.65	42	3.50	3.65	40	76.3	75.0	36
				[3.90;4.37]			[3.56;4.06]			[3.47;4.03]			[3.76;4.47]			[3.68;4.20]			[3.31;4.00]			[3.33;3.96]			[57.8;87.9]	
19	15.7%	66.4%	3.70	3.69	72	3.70	3.72	74	3.80	3.58	77	4.00	3.99	76	3.75	3.55	76	3.56	3.51	75	3.60	3.46	76	58.8	75.8	66
				[3.45;3.94]			[3.55;3.88]			[3.38;3.78]			[3.78;4.20]			[3.37;3.72]			[3.25;3.76]			[3.20;3.71]			[63.6;85.5]	
20	47.7%	92.9%	4.09	4.03	109	3.86	3.91	106	3.76	3.56	107	3.99	3.99	108	3.67	3.66	102	3.96	3.99	97	3.74	3.72	101	86.4	79.1	86
				[3.86;4.20]			[3.75;4.07]			[3.37;3.75]			[3.82;4.17]			[3.51;3.80]			[3.79;4.19]			[3.51;3.93]			[69.0;87.1]	
21	34.7%	98.0%	4.35	4.31	97	3.98	4.19	94	3.58	4.04	96	3.90	4.35	97	3.99	4.11	90	4.04	4.12	86	3.73	4.08	90	86.4	93.7	79
				[4.14;4.47]			[4.07;4.32]			[3.91;4.17]			[4.15;4.55]			[3.99;4.23]			[3.93;4.31]			[3.94;4.22]			[85.8;97.9]	
22	60.0%	72.2%	4.33	4.23	13	4.01	4.53	13	4.07	4.45	12	4.38	4.72	13	3.98	4.15	13	3.86	4.31	13	4.16	3.96	13	85.7	100.0	10
23	79.0%	68.0%	4.19	4.05	206	4.19	4.11	206	3.97	3.89	196	4.31	4.16	208	4.01	3.96	192	4.08	4.03	187	3.86	3.76	191	89.8	87.6	161
				[3.93;4.18]			[4.02;4.20]			[3.78;3.99]			[4.03;4.30]			[3.86;4.05]			[3.91;4.16]			[3.64;3.88]			[81.5;92.2]	
24	92.0%	100.0%	3.96	3.93	113	3.89	3.95	113	3.75	3.91	114	4.12	4.18	114	3.71	3.74	115	3.67	3.74	113	3.38	3.54	113	88.9	86.0	100
				[3.74;4.12]			[3.82;4.08]			[3.77;4.05]			[4.02;4.34]			[3.61;3.87]			[3.56;3.93]			[3.37;3.70]			[77.6;92.1]	
25	-	87.1%	3.74	4.03	117	3.56	3.83	115	3.23	3.50	114	3.78	3.97	118	3.40	3.68	116	3.44	3.64	112	3.24	3.29	114	79.3	87.4	95
				[3.88;4.17]			[3.69;3.97]			[3.34;3.67]			[3.80;4.14]			[3.53;3.83]			[3.42;3.86]			[3.10;3.49]			[79.0;93.3]	
27	37.4%	56.6%	3.82	3.88	119	4.10	4.00	119	3.94	3.74	117	4.33	4.22	120	3.70	3.61	119	3.87	3.68	113	3.67	3.61	115	92.1	91.6	95
				[3.73;4.03]			[3.88;4.11]			[3.62;3.86]			[4.05;4.40]			[3.49;3.73]			[3.51;3.84]			[3.44;3.77]			[84.1;96.3]	

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: 3.96			Gesamtkollektiv: 3.76			Gesamtkollektiv: 4.13			Gesamtkollektiv: 3.83			Gesamtkollektiv: 3.83			Gesamtkollektiv: 3.65			Gesamtkollektiv: 83.8%		
	2021	2023	2021	2023		2021	2023		2021	2023		2021	2023		2021	2023		2021	2023		2021	2023		2021	2023	
			m	m [KI95%]	n	m	m [KI95%]	n	m	m [KI95%]	n	m	m [KI95%]	n	m	m [KI95%]	n	m	m [KI95%]	n	m	m [KI95%]	n	m	M [KI95%]	n
29	73.3%	60.0%	4.09	3.50	10	3.63	3.78	12	4.22	3.50	12	4.30	3.94	12	3.79	3.64	12	4.05	4.00	12	3.90	3.99	12	77.8	75.0	12
													[3.27;4.60]													
30	-	74.0%	3.99	3.80	74	3.90	3.76	76	3.88	3.75	75	4.27	3.91	76	3.45	3.59	74	3.96	3.95	73	3.70	3.77	74	80.3	81.8	66
				[3.58;4.02]			[3.58;3.94]			[3.57;3.94]			[3.70;4.13]			[3.43;3.74]			[3.71;4.18]			[3.56;3.99]			[70.4;90.2]	
31	68.8%	87.5%	4.00	4.57	14	3.92	4.37	12	3.32	4.07	14	3.82	4.63	14	3.94	4.39	14	4.25	4.39	14	3.19	4.12	14	100.0	92.3	13
32	76.9%	77.8%	4.24	4.41	27	3.97	4.12	28	4.11	4.05	28	4.52	4.50	28	4.03	4.26	25	4.11	3.94	24	4.04	3.96	25	93.8	100.0	23
				[4.13;4.68]			[3.83;4.42]			[3.83;4.27]			[4.15;4.85]			[4.07;4.45]			[3.65;4.22]			[3.71;4.21]			[85.2;100.0]	
33		46.8%		4.19	89		4.01	86		4.06	85		4.45	89		4.06	87		4.12	82		3.86	86		88.5	78
				[4.00;4.38]			[3.83;4.18]			[3.90;4.22]			[4.24;4.66]			[3.92;4.19]			[3.95;4.28]			[3.66;4.05]			[79.2;94.6]	

* 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.

Tabelle 15: Resultat pro Klinik, Elternpopulation

Rücklauf, nicht adjustierte Mittelwerte (mit 95%-Konfidenzintervall: [KI95%]) für den Mittelwert 2023: 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: 4.44			Gesamtkollektiv: 4.30			Gesamtkollektiv: 4.13			Gesamtkollektiv: 4.50			Gesamtkollektiv: 4.20			Gesamtkollektiv: 3.98			Gesamtkollektiv: 93.0%		
	2021	2023	2021	2023		2021	2023		2021	2023		2021	2023		2021	2023		2021	2023		2021	2023	
			m	m [KI95%]	n	m	m [KI95%]	n	m	m [KI95%]	n	m	m [KI95%]	n	m	m [KI95%]	n	m	m [KI95%]	n	m	m [KI95%]	n
1	21.1%	41.6%	4.33	4.59	134	4.10	4.34	135	3.98	4.27	126	4.33	4.61	121	4.01	4.33	168	3.82	4.14	127	91.8	93.5	123
				[4.48;4.70]			[4.23;4.46]			[4.13;4.41]			[4.50;4.71]			[4.17;4.48]			[4.02;4.26]			[87.6;97.2]	
2	91.4%	93.8%	4.38	4.43	30	4.21	4.39	30	3.88	4.16	30	4.22	4.77	30	3.90	4.37	26	4.12	4.07	30	96.8	96.7	30
				[4.20;4.66]			[4.16;4.62]			[3.89;4.44]			[4.61;4.92]			[4.14;4.60]			[3.81;4.33]			[82.8;99.9]	
3	70.6%	33.3%	4.72	4.43	7	4.07	4.25	7	3.68	3.79	7	4.41	4.45	7	4.13	3.05	7	3.61	3.33	7	100.0	66.7	6
4	90.9%	89.7%	4.27	4.52	26	4.50	4.45	26	4.44	4.41	26	4.76	4.69	26	4.62	4.54	26	4.18	4.16	26	96.6	96.2	26
				[4.25;4.79]			[4.22;4.68]			[4.17;4.66]			[4.48;4.89]			[4.30;4.78]			[3.91;4.41]			[80.4;99.9]	
5	17.6%	10.6%	4.48	4.57	28	4.25	4.21	28	3.87	4.03	27	4.63	4.37	26	3.94	4.17	28	3.67	3.97	26	89.5	92.9	28
				[4.38;4.77]			[3.92;4.50]			[3.70;4.35]			[4.09;4.65]			[3.86;4.49]			[3.64;4.30]			[76.5;99.1]	
7	57.0%	58.3%	4.55	4.21	28	4.34	4.24	28	4.18	3.95	28	4.51	4.38	27	4.20	4.05	28	4.07	3.87	27	93.8	92.6	27
				[3.86;4.57]			[3.99;4.49]			[3.63;4.26]			[4.07;4.69]			[3.73;4.36]			[3.68;4.05]			[75.7;99.1]	
8	41.3%	25.6%	4.24	4.16	62	4.37	4.25	60	4.10	4.21	59	4.54	4.48	57	4.17	3.99	59	3.83	3.80	58	92.7	91.4	58
				[3.97;4.35]			[4.10;4.40]			[4.02;4.41]			[4.32;4.64]			[3.75;4.22]			[3.60;4.00]			[81.0;97.1]	
9	21.7%	74.4%	3.89	4.05	28	4.23	4.20	28	4.20	4.10	28	4.27	4.47	28	4.00	3.99	28	3.80	3.78	27	88.9	88.0	25
				[3.70;4.40]			[4.00;4.41]			[3.86;4.33]			[4.24;4.71]			[3.65;4.33]			[3.46;4.10]			[68.8;97.5]	
10		71.1%	4.46	4.59	32	4.33	4.52	32	4.14	4.42	31	4.52	4.68	31	4.32	4.46	30	4.01	4.04	31	90.9	86.7	30
				[4.38;4.81]			[4.32;4.72]			[4.24;4.60]			[4.52;4.85]			[4.22;4.71]			[3.75;4.33]			[69.3;96.2]	
11	25.0%	70.6%	3.21	3.75	24	4.00	4.22	24	3.50	3.94	23	4.13	4.18	23	3.52	3.65	23	3.69	3.89	24	100.0	85.0	20
				[3.33;4.17]			[3.94;4.51]			[3.53;4.35]			[3.75;4.61]			[3.15;4.15]			[3.56;4.22]			[62.1;96.8]	
12	70.1%	38.8%	4.30	4.30	38	4.29	4.24	38	4.13	4.04	37	4.45	4.40	36	4.21	4.19	36	4.15	4.01	37	93.2	85.3	34
				[3.99;4.61]			[3.96;4.52]			[3.66;4.42]			[4.11;4.68]			[3.83;4.54]			[3.68;4.34]			[68.9;95.0]	

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: 4.44			Gesamtkollektiv: 4.30			Gesamtkollektiv: 4.13			Gesamtkollektiv: 4.50			Gesamtkollektiv: 4.20			Gesamtkollektiv: 3.98			Gesamtkollektiv: 93.0%		
	2021	2023	2021	2023		2021	2023		2021	2023		2021	2023		2021	2023		2021	2023		2021	2023	
			m	m [KI95%]	n	m	m [KI95%]	n	m	m [KI95%]	n	m	m [KI95%]	n	m	m [KI95%]	n	m	m [KI95%]	n	m	m [KI95%]	n
15	85.2%	70.4%	4.57	4.61	18	4.46	4.60	19	4.36	4.33	19	4.63	4.68	19	4.28	4.38	19	4.35	3.95	18	95.0	100.0	17
16	38.9%	53.8%	4.64	4.71	7	4.49	4.49	7	4.30	4.27	7	4.79	4.76	7	4.55	4.52	7	4.32	4.33	7	100.0	100.0	6
17	46.3%	55.6%	4.41	4.43	40	4.26	4.15	40	4.03	3.83	40	4.46	4.33	40	4.01	3.86	38	3.84	4.02	40	91.2	97.2	36
				[4.24;4.61]			[3.93;4.38]			[3.53;4.13]			[4.07;4.59]			[3.50;4.21]			[3.78;4.26]			[85.5;99.9]	
18	19.3%	25.5%	4.48	4.27	26	4.26	4.29	26	4.15	4.15	26	4.63	4.25	25	4.20	4.36	23	4.04	4.09	24	94.1	95.8	24
				[3.82;4.72]			[3.94;4.64]			[3.68;4.62]			[3.79;4.71]			[3.92;4.81]			[3.70;4.49]			[78.9;99.9]	
19	15.7%	60.8%	4.31	4.39	100	4.35	4.31	101	4.24	4.24	100	4.47	4.60	99	4.25	4.15	97	4.03	4.03	98	94.7	90.2	92
				[4.23;4.54]			[4.18;4.43]			[4.10;4.38]			[4.49;4.71]			[3.98;4.32]			[3.88;4.18]			[82.2;95.4]	
20	30.3%	93.2%	4.07	4.29	110	3.93	4.05	106	3.71	3.83	94	4.17	4.30	100	3.81	4.13	96	3.61	3.84	102	95.5	95.9	98
				[4.14;4.44]			[3.92;4.19]			[3.63;4.03]			[4.16;4.45]			[3.95;4.30]			[3.66;4.02]			[89.9;98.9]	
21	13.3%	70.6%	4.50	4.74	70	4.19	4.49	71	4.37	4.32	69	4.56	4.65	71	4.10	4.50	69	4.10	4.20	70	100.0	95.2	62
				[4.64;4.85]			[4.34;4.63]			[4.12;4.51]			[4.51;4.79]			[4.32;4.68]			[4.05;4.35]			[86.5;99.0]	
22	42.9%	55.6%	4.83	4.85	10	4.60	4.46	10	4.61	4.44	10	4.92	4.80	9	4.78	4.48	9	4.40	4.27	8	100.0	100.0	8
23	61.6%	39.5%	4.47	4.51	99	4.25	4.34	98	4.13	4.19	94	4.56	4.54	93	4.24	4.24	96	3.94	4.01	95	92.4	95.2	84
				[4.40;4.62]			[4.24;4.45]			[4.06;4.32]			[4.41;4.66]			[4.08;4.39]			[3.88;4.14]			[88.3;98.7]	
24	91.7%	97.8%	4.28	4.36	44	4.29	4.23	44	4.14	4.16	44	4.41	4.48	43	4.16	4.22	42	3.76	3.94	44	87.5	92.9	42
				[4.15;4.58]			[4.02;4.43]			[3.93;4.38]			[4.26;4.70]			[3.98;4.47]			[3.75;4.14]			[80.5;98.5]	
25	40.0%	46.8%	4.27	4.62	57	3.80	4.34	57	3.44	3.92	51	4.05	4.36	50	3.59	4.10	52	3.55	3.84	52	89.1	100.0	52
				[4.50;4.75]			[4.16;4.51]			[3.64;4.20]			[4.15;4.56]			[3.85;4.35]			[3.60;4.07]			[93.2;100.0]	
27	27.4%	50.2%	4.28	4.43	112	4.20	4.30	111	3.99	3.98	104	4.42	4.46	100	4.20	4.13	104	3.82	3.82	106	93.7	91.7	96
				[4.30;4.56]			[4.19;4.42]			[3.82;4.14]			[4.32;4.59]			[3.96;4.31]			[3.66;3.99]			[84.2;96.3]	

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: 4.44			Gesamtkollektiv: 4.30			Gesamtkollektiv: 4.13			Gesamtkollektiv: 4.50			Gesamtkollektiv: 4.20			Gesamtkollektiv: 3.98			Gesamtkollektiv: 93.0%		
	2021	2023	2021	2023		2021	2023		2021	2023		2021	2023		2021	2023		2021	2023		2021	2023	
			m	m [KI95%]	n	m	m [KI95%]	n	m	m [KI95%]	n	m	m [KI95%]	n	m	m [KI95%]	n	m	m [KI95%]	n	m	m [KI95%]	n
29	64.7%	60.0%	4.55	4.50	12	4.47	4.46	12	4.21	4.33	12	4.64	4.59	12	4.35	4.35	12	4.23	4.18	12	90.0	100.0	11
30		74.7%	4.32	4.38	72	4.14	4.20	72	3.97	4.00	68	4.42	4.40	72	4.15	4.13	72	4.15	3.94	72	91.5	89.6	67
				[4.22;4.54]			[4.04;4.37]			[3.82;4.19]			[4.27;4.53]			[3.96;4.31]			[3.77;4.11]			[79.7;95.7]	
31	56.3%	62.5%	4.22	4.35	10	4.10	4.52	10	3.59	4.34	10	4.08	4.67	10	3.90	4.50	10	3.30	3.87	9	83.3	77.8	9
32	65.4%	65.8%	4.29	4.70	25	4.41	4.57	25	4.45	4.35	25	4.74	4.76	25	4.35	4.42	24	4.17	4.21	25	93.8	95.7	23
				[4.50;4.90]			[4.38;4.76]			[4.14;4.56]			[4.61;4.91]			[4.15;4.69]			[3.98;4.44]			[78.1;99.9]	
33		6.4%		4.85	13		4.27	13		3.99	12		4.69	13		4.23	13		3.88	13		92.3	13

* 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.

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

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

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?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
b) den Gemeinschafts- und Therapieräumen?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
16. ...dem Essen?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
17. ...der Gestaltung des Tagesablaufes auf der Station?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
18. ...dem Umgang der Mitpatienten untereinander?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
19. ...der Fähigkeit der Mitarbeiter, mit schwierigen Situationen auf der Station umzugehen?	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Austritt und Nachbehandlung

Wie zufrieden warst du mit...

20. ...der Vorbereitung auf deinen Austritt?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
21. ...den Informationen/Hilfestellungen zur Vermeidung von Rückfällen?	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Rückblick auf die Behandlung und deren Nutzen

Wie treffen folgende Aussagen auf dich zu?

	 vollständig	 eher ja	 teilweise	 eher nicht	 gar nicht	 weiss nicht
22. Ich habe meine Behandlungsziele erreicht.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
23. Insgesamt geht es mir jetzt nach der Behandlung besser.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
24. Die Beziehung zu meiner Familie war schon gut oder hat sich positiv verändert.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
25. Ich würde die Klinik weiterempfehlen.	☐	☐	☐	☐	☐	☐

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:	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Geburtsjahr

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

Geschlecht

☐ männlich
☐ weiblich

Ausfülldatum (Monat/Jahr)

		/	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

Empfang

Wie zufrieden waren Sie mit...

	sehr zufrieden	eher zufrieden	teils teils	eher unzufrieden	sehr unzufrieden	weiss nicht
1. ...dem Empfang auf der Station und der Organisation der Aufnahme insgesamt?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
2. ...der Wartezeit bis zur Aufnahme?	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Information und Aufklärung

Wie zufrieden waren Sie mit...

3. ...der Information über die Gründe des Klinikaufenthaltes und der Aufklärung zur Diagnose Ihres Kindes?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4. ...der Information über Ihre Regeln und Pflichten als Eltern während der Behandlung Ihres Kindes?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
5. ...der Aufklärung über die Regeln auf der Station?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
6. ...den Möglichkeiten als Eltern, bei der Behandlung mitzuwirken?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
7. ...der Erklärung von Nutzen und Nebenwirkungen von Medikamenten? ☐ keine Medikation	☐	☐	☐	☐	☐	☐
8. ...dem Umgang mit der Schweigepflicht?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
9. ...der Information von Ihnen als Eltern über die Behandlung und aussergewöhnliche Ereignisse?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
10. ...der Ausgestaltung der Kontakt-/Besuchsregelung?	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Behandlung

Wie zufrieden waren Sie mit...

11. ...den familientherapeutischen Gesprächen (Gespräche mit Ihnen und Ihrem Kind)?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
12. ...den Elterngesprächen und weiteren therapeutischen Angeboten für Eltern?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
13. ...dem Inhalt der ausgesprochenen kinder- und jugendpsychiatrischen Empfehlungen?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
14. ...dem Ablauf der Gespräche mit Behörden und anderen Institutionen? ☐ keine	☐	☐	☐	☐	☐	☐
15. ...der Wirkung der medikamentösen Behandlung? ☐ keine Medikation	☐	☐	☐	☐	☐	☐
16. ...der Arbeit der Klinikschule?	☐	☐	☐	☐	☐	☐

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?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
b) der Pflegefachpersonen/Sozialpädagogen?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
c) der Bezugsperson Ihres Kindes?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
18. ...dem Einsatz/Engagement für Ihr Kind						
a) des Arztes/Psychologen?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
b) der Pflegefachpersonen/Sozialpädagogen?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
c) der Bezugsperson Ihres Kindes?	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Austritt, Nachbehandlung und Behandlungszufriedenheit

Wie zufrieden waren Sie mit...

19. ...der Vorbereitung auf den Austritt Ihres Kindes?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
20. ...den Informationen/Hilfestellungen zur Vermeidung von Rückfällen?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
21. ...der Behandlung auf der Station insgesamt?	☐	☐	☐	☐	☐	☐

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.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
23. Insgesamt geht es unserem Kind jetzt nach der Behandlung besser.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
24. Insgesamt geht es uns als Familie nach der Behandlung besser.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
25. Wir trauen uns zu, den Alltag nach der Entlassung zu bewältigen.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
26. Ich/wir haben gelernt, besser mit den Schwierigkeiten unseres Kindes umzugehen.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
27. Die Beziehung zu meinem/unserem Kind war schon gut oder hat sich positiv verändert.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
28. Ich würde die Klinik weiterempfehlen.	☐	☐	☐	☐	☐	☐

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:	☐	☐	☐	☐	☐	☐

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 SGKJPP Version 2 / 2018

Impressum

Titel	Patientenzufriedenheit Psychiatrie – Kinder und Jugendliche Nationaler Vergleichsbericht, Messung 2023
Jahr	August 2024
Redaktion	PhD. Chiara C. Storari, Unisanté Lausanne (Secteur services de santé) Dr. sc. nat. Julien Junod, Unisanté Lausanne (Secteur services de santé) Frau Alice Vöchting, Unisanté Lausanne (Secteur services de santé) Prof. Isabelle Peytremann-Bridevaux, Unisanté Lausanne (Secteur services de santé) Unter Einbezug der Expertengruppe Patientenzufriedenheit KJP
Mitglieder der Expertengruppe Patientenzufriedenheit KJP	Stefan Kuhn, Luzerner Psychiatrie LUPS Med. Pract. Müller Stefan, Kinder- und Jugendpsychiatrie Baselland Dr. biol-hum. Dipl. Psych. Marc Schmid, Universitäre Psychiatrische Kliniken Basel Sébastien Urben, Centre hospitalier universitaire vaudois CHUV Eric Veya, Centre Neuchâtelois de Psychiatrie CNP
Übersetzung	Originalversion: Französisch
Auftraggeberin vertreten durch	Nationaler Verein für Qualitätsentwicklung in Spitälern und Kliniken (ANQ) Daniela Zahnd Geschäftsstelle ANQ Weltpoststrasse 5, 3015 Berne T 031 511 38 48, daniela.zahnd@anq.ch , www.anq.ch
Copyright	Nationaler Verein für Qualitätsentwicklung in Spitälern und Kliniken (ANQ)