

# **Konzept Nationale Patientinnen- und Patientenbefragung**

6. Juli 2011

Basierend auf den Grundlagen:

- (1) Protokollentwurf ESOPE/CHUV, Lausanne (20.1.2011)
- (2) Vernehmlassung bei den Akutspitälern (15.4.-11.5.2011)
- (3) Expertenworkshop 20.5.2011
- (4) Workshop Messinstitute 16.05.2011
- (5) Vorgaben des ANQ-Vorstands (6.4. und 18.5.2011)
- (6) Überlegungen Nationaler Fragebogen ESOPE/CHUV, Lausanne (10.05.2011)

## Inhalt

1	Einführung.....	3
1.1	Anforderungen an die Entwicklung einer nationalen Patientinnen- und Patientenbefragung .....	4
2	Methodische Grundsätze .....	5
2.1	Lizenz Fragebogen.....	5
2.2	Auswahl der Fragen.....	5
2.3	Validierung der Fragen .....	5
2.4	Skalierung der Antworten .....	5
2.5	Versand des Fragebogens .....	5
2.6	Format des Fragebogens .....	6
2.7	Inhalt des Fragebogens, siehe Anhang 2.....	6
2.8	Soziodemographische Daten.....	6
2.9	Spitaldaten .....	6
2.10	Erinnerungsschreiben.....	6
2.11	Rücksendung des Fragebogens .....	6
2.12	Stichprobengrösse.....	7
2.13	Anonymität .....	7
3	Zielpopulation.....	8
3.1	Einschlusskriterien.....	8
3.2	Ausschlusskriterien.....	8
4	Basisfragen für die erste nationale Patientenbefragung .....	9
5	Organisation und Implementierung der Befragung .....	13
5.1	Zentrales Messinstitut.....	13
5.1.1	Bereitstellung des Fragebogens .....	13
5.1.2	Datenanalyse .....	13
5.1.3	Auswertung/Publikation .....	13
5.1.4	Allg. Anforderungen.....	13
5.2	Dezentrale Messinstitute .....	14
5.2.1	Bereitstellung des Fragebogens .....	14
5.2.2	Datenverarbeitung/Datentransfer.....	14
5.2.3	Allg. Anforderungen.....	14
5.3	Begleitgruppe .....	15
6	Finanzierung .....	15
6.1	Der ANQ finanziert: .....	15
6.2	Die Spitäler finanzieren:.....	15

## 1 Einführung

Die Qualität der Leistung von Spitälern und weiteren Leistungserbringern des Gesundheitssystems kann nicht anhand eines einzelnen Indikators sondern nur aufgrund eines Bündels von Messgrössen beurteilt werden. Dabei setzen die Definition von Qualitätszielen, die Durchführung von Betriebsvergleichen (Benchmarking) und das Monitoring von Verbesserungsmassnahmen valide und geeignete Indikatoren voraus. Deren Erhebung und Vergleich über Zeit-, Sprach- und Kulturgrenzen stellt eine grosse Herausforderung dar.

Die Zufriedenheit von Patientinnen und Patienten und die patientenseitige Beurteilung der Leistungen eines Spitals ist ein grundsätzlich anerkannter Qualitätsindikator. Die Erhebung der Patientinnen- und Patientenzufriedenheit liegt im Interesse aller Beteiligten: Leistungserbringer (Spitäler: Monitoring der Qualität und Suche nach Optimierungspotenzialen), Finanzierer (Versicherer, Kantone: Ergebnisse der vereinbarten Finanzierung), Politiker (Steuerung des Gesundheitssystems), Patientinnen und Patienten (Wahl eines Spitals).

Zur Messung der Zufriedenheit von Patientinnen und Patienten finden in der Schweiz derzeit unterschiedliche Fragebögen (verschiedene Anbieter, Eigenentwicklungen der Spitäler) und Modalitäten (Abgabe im Spital, postalische Zusendung, online-Befragung etc.) Verwendung. Der wünschenswerte nationale Vergleich ist deshalb nicht möglich.

Der Vorstand des Nationalen Vereins für Qualitätsentwicklung in Spitälern und Kliniken (ANQ) hat deshalb eine Expertengruppe unter der Leitung zweier Vorstandsmitglieder (Michael Heberer, Basel, und Oliver Peters, Lausanne) mit der Ausarbeitung von Vorschlägen (27. Oktober 2010) sowie der konkreten Vorbereitung und Umsetzung einer nationalen Patientenbefragung (6. April 2011) beauftragt. Dabei wurde festgelegt, dass die erste nationale Befragung im November/Dezember 2011 durchgeführt werden soll.

Es wird das Ziel verfolgt, in regelmässigen Intervallen die Zufriedenheit von Patientinnen und Patienten mit der Leistung schweizerischer Spitäler zu erheben und zu veröffentlichen. Es soll damit ein hoher Standard an Patientenzufriedenheit als Merkmal aller schweizerischen Spitäler und ein Lernen von Spitälern mit Bestwerten (Benchmarking) erreicht werden.

Es ist hingegen kein Ziel, Ranglisten zu entwickeln und zu publizieren. Der Vorstand ANQ und Experten sind sich einig, dass mit dem Indikator Patientenzufriedenheit nur einer von vielen wichtigen Aspekten der Spitalqualität gemessen wird.

## 1.1 Anforderungen an die Entwicklung einer nationalen Patientinnen- und Patientenbefragung

ANQ hat folgende Anforderungen an die Entwicklung einer nationalen Patientinnen- und Patientenbefragung festgelegt:

- 1) Ein nationales Set von 5 Basisfragen soll entwickelt werden, das mit unterschiedlichen Befragungsinstrumenten kompatibel ist.

**Begründung:** Die Spitäler wollen grundsätzlich die von ihnen bislang eingesetzten Befragungsinstrumente beibehalten und weiterentwickeln. Die nachvollziehbaren Ziele sind der Vergleich über die Zeit und die Differenzierung der Leistungsanbieter.

- 2) Die Fragen sollen in den Landessprachen deutsch, französisch und italienisch vorliegen.

**Begründung:** Vergleich zwischen den Regionen, Einbezug von Patientinnen und Patientinnen unterschiedlicher Sprache.

- 3) Die Erfahrungen der schweizerischen Spitäler und Messinstitute sollen in die Definition der Basisfragen und der Umsetzung der Befragung einbezogen werden.

**Begründung:** Vorhandenes Know how soll genutzt und das Rad nicht neu erfunden werden.

- 4) Die erste Befragung soll Ende November 2011 stattfinden. Dies auch insbesondere deshalb, um einen Ausgangswert vor der Einführung von SwissDRG zu erhalten.

**Begründung:** Die Patientenbefragung ist Teil des Nationalen Qualitätsvertrages

- 5) Die Ergebnisse der Befragung sollen im ersten Jahr in aggregierter Form publiziert werden<sup>1</sup>. Hingegen ist es durchaus möglich auf Wunsch eines Spitals auch spitalscharf zu publizieren. Ab dem Jahr 2012 ist eine spitalscharfe Publikation geplant.

**Begründung:** Transparenz ist eine Voraussetzung für Verbesserungsmaßnahmen

- 6) Es soll eine Weiterentwicklung der nationalen Kurzbefragung ermöglicht werden.

**Begründung:** Aus den Ergebnissen der ersten Befragung sollen Schlussfolgerungen für die Verbesserung sowohl der Befragung als auch der Behandlungsqualität abgeleitet werden.

---

<sup>1</sup> Entscheid Vorstandssitzung vom 22. Juni 2011



## **2.6 Format des Fragebogens**

Der Fragebogen wird auf einer DIN A4-Seite abgegeben:

- a) als alleiniger Fragebogen mit aufgedruckter Rückantwortadresse oder
- b) als angeheftete erste Seite zu den üblichen Patientinnen- und Patientenfragebogen

## **2.7 Inhalt des Fragebogens, siehe Anhang 2**

Neben den 5 Basisfragen, welche auf einer A4-Seite Platz finden sollten, soll das übliche Begleitschreiben, welches der umfassenden Befragung beigelegt wird und zusätzlich auch die Kriterien von ANQ beinhaltet, die Patientinnen und Patienten über die nationale Befragung informieren.

Wenn die 5 Basisfragen als alleiniger Fragebogen verschickt werden, soll ebenfalls ein Begleitschreiben, welches die Kriterien von ANQ beinhaltet, die Patientinnen und Patienten über die nationale Befragung informieren.

## **2.8 Soziodemographische Daten**

Zusätzlich zu den 5 Fragen sollen folgende soziodemographischen Daten erhoben werden:

- a) Geburtsjahr der Patientinnen und Patienten (Alter)
- b) Geschlecht
- c) Versicherungsstatus (Allgemein versichert, Zusatzversichert)

## **2.9 Spitaldaten**

Bezüglich des Spitals sollen folgende Daten erhoben werden:

- a) Name des Spitals
- b) Spitalkategorie (BFS-Kategorie)
- c) Anzahl versendeter Fragebogen an ausgetretene Patientinnen und Patienten (Rücklaufquotenberechnung).

Weitere Charakteristika der Hospitalisation wie Notfall/Elektiv, Medizin, Chirurgie etc. werden nicht erhoben, da die nationale Befragung ein Globalziel verfolgt, das über diese speziellen Rahmenbedingungen hinausgeht. Spezifischere ergänzende Auswertungen sind Sache der Vereinbarung zwischen Messinstituten und Spitälern.

## **2.10 Erinnerungsschreiben**

Für die nationalen Basisfragen wird auf ein Erinnerungsschreiben verzichtet.

## **2.11 Rücksendung des Fragebogens**

Die Rücksendung des Fragebogens erfolgt mit einem beigelegten Fenstercouvert und an Hand der Rücksendeadresse auf dem Mantelfragebogen bzw. auf dem üblichen Fragebogen an das betreffende zentrale oder dezentrale Messinstitut.

## 2.12 Stichprobengrösse

- a) Es sollen sämtliche ausgetretenen Patientinnen und Patienten, die während des Messmonats austreten, einen Fragebogen erhalten.
- b) Es wird ein minimaler Rücklauf von 100 Fragebögen gefordert
- c) Spitäler, welche diesen Rücklauf im Messmonat nicht erreichen, werden zusammenfassend berichtet (Gruppe: kleinere Spitäler). Allenfalls können diese Spitäler zu regionalen Gruppen zusammengefasst werden, welche gesamthaft eine aussagefähige Stichprobe erreichen.

## 2.13 Anonymität

Die Anonymität der Befragung ist zu garantieren. Die Messinstitute müssen standard operating procedures (SOPs) vorlegen, welche die datenschutzkonforme Anonymität der Befragung garantieren.

- a) Dateneigentum

Die Spitäler sind Eigentümer ihrer Daten. Die Publikation muss von den Spitalern autorisiert werden (erfolgt im Rahmen des nationalen Qualitätsvertrags).

- b) Hotline

Die Spitäler sind dafür verantwortlich, dass den Patientinnen und Patienten eine Hotline für die Beantwortung von Fragen bereitgestellt wird. Diese Hotline kann vom Spital unterhalten oder an Dritte vergeben werden.

### **3 Zielpopulation**

#### **3.1 Einschlusskriterien**

- a) Erwachsene Patientinnen und Patienten (> 18 Jahre zum Zeitpunkt des Austritts)
- b) Erwachsene Patientinnen und Patienten erhalten während des Messmonats einen Fragebogen, auch wenn sie mehrmals ein- und austreten
- c) Akutsomatische Hospitalisation
- d) Spitalaufenthalt länger als 24 Stunden
- e) Austritt während des Messmonats

#### **3.2 Ausschlusskriterien**

- a) Patientinnen und Patienten, die während des Spitalaufenthaltes oder der Befragungsperiode versterben
- b) Patientinnen und Patienten, welche während des Messmonats mehrmals ein- und austreten (diese Patientinnen und Patienten erhalten einen Fragebogen und nicht mehrere)



## 4 Basisfragen für die erste nationale Patientenbefragung

Grundsätzlich ging die Expertengruppe davon aus, dass ein Set von Basisfragen, das mit unterschiedlichen Befragungsinstrumenten kombiniert werden kann, kurz und fokussiert sein muss und keinesfalls versuchen sollte, die Dimensionen der Patientenzufriedenheit umfassend abzubilden.

Formal wurde ein Fragenumfang von 4 bis 8 Fragen vorgeschlagen, weil die ergänzenden und weiterführenden Befragungen typischerweise 15 bis 60 Fragen beinhalten. Damit werden die Basisfragen vom ergänzenden Fragebogen klar abgegrenzt.

Die Inhalte wurden in Hinblick auf einen Sollzustand des typischen Schweizer Spitals gewählt: Patientinnen und Patienten sollen zufrieden gestellt werden (Patientenorientierung Fragen 1 und 2), wobei der Information seitens Ärzteschaft und Pflege besondere Bedeutung zugemessen wird (Fragen 3 und 4). Darüber hinaus wird erwartet, dass alle Patientinnen und Patienten in einem Schweizer Spital mit Respekt und Würde behandelt werden (Frage 5). Weil diese Ziele für alle akutsomatischen Abteilungen Gültigkeit haben, ist eine spitalbezogene Auswertung ohne Differenzierung nach medizinischen Spezialgebieten möglich und aussagekräftig. Weitere Fragen, welche die Rückmeldung der Patientinnen und Patienten differenzieren und erklärende Faktoren analysieren lassen, können mit diesen Basisfragen unproblematisch kombiniert werden. Dieser kurze Fragebogen lässt dafür den notwendigen Raum.

Das konkrete Set der fünf Basisfragen wurde von der Expertengruppe zusammengestellt und in den Sprachen Deutsch, Französisch und Italienisch abgeglichen. Dabei konnte auf eine qualitative (n=60) und zwei quantitative Validierungsläufe (502 und 5.926 Antworten) am Universitätsspital Basel zurückgegriffen werden (mixed methods design). Die Analysen dieser Vorarbeiten zeigten, dass die gewählten fünf Fragen vom Kontext anderer Fragen nicht stark beeinflusst werden. Dieser Befund unterstützt eine Kombination mit ergänzenden Befragungsinstrumenten.

Die folgenden Fragen wurden für die erste Befragung entwickelt und hinsichtlich Übersetzung geprüft (Expertenretraite 20.05.2011):

### Nationaler Kurzfragebogen

**1. Würden Sie für dieselbe Behandlung wieder in dieses Spital kommen?**

①    ①    ②    ③    ④    ⑤    ⑥    ⑦    ⑧    ⑨    ⑩

auf keinen Fall

auf jeden Fall

**2. Wie beurteilen Sie die Qualität der Behandlung, die Sie erhalten haben?**

①    ①    ②    ③    ④    ⑤    ⑥    ⑦    ⑧    ⑨    ⑩

sehr schlecht

ausgezeichnet

**3. Wenn Sie fragen an einen Arzt oder eine Ärztin stellten, bekamen Sie verständliche Antworten?**

①    ①    ②    ③    ④    ⑤    ⑥    ⑦    ⑧    ⑨    ⑩

nie

immer

ich habe keine Fragen gestellt

**4. Wenn Sie Fragen an das Pflegepersonal stellten, bekamen Sie verständliche Antworten?**

①    ①    ②    ③    ④    ⑤    ⑥    ⑦    ⑧    ⑨    ⑩

nie

immer

ich habe keine Fragen gestellt

**5. Wurden Sie während Ihres Spitalaufenthaltes mit Respekt und Würde behandelt?**

①    ①    ②    ③    ④    ⑤    ⑥    ⑦    ⑧    ⑨    ⑩

nie

immer

## Questionnaire national

**1 Choisiriez-vous de revenir dans notre hôpital pour une prise en charge similaire ?**

① ① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩

non, pas du tout

oui, tout à fait

**2. Que pensez-vous de la qualité des soins que vous avez reçus à l'hôpital ?**

① ① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩

très mauvaise

excellente

**3. Lorsque vous avez posé des questions aux médecins, avez-vous reçu des réponses compréhensibles ?**

① ① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩

non, jamais

oui, toujours

je n'ai pas posé de questions

**4. Lorsque vous avez posé des questions aux infirmier(ère)s, avez-vous reçu des réponses compréhensibles ?**

① ① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩

non, jamais

oui, toujours

je n'ai pas posé de questions

**5. Estimez-vous que le personnel hospitalier vous a traité(e) avec respect et a préservé votre dignité ?**

① ① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩

non, jamais

oui, toujours

## Questionario nazionale

**1 Ritornerebbe nel nostro ospedale per lo stesso tipo di trattamento?**

① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩

no, assolutamente

si, certamente

**2. Come valuta la qualità delle cure ricevute?**

① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩

pessima

ottima

**3. Quando ha rivolto domande ad un medico, ha ottenuto risposte comprensibili ?**

① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩

mai

sempre

non ho posto nessuna domanda

**4. Quando ha rivolto domande ad una infermiera o ad un infermiere, ha ottenuto risposte comprensibili?**

① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩

mai

sempre

non ho posto nessuna domanda

**5. Durante la sua degenza è stata trattata con rispetto e la sua dignità preservata?**

① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩

mai

sempre

## 5 Organisation und Implementierung der Befragung

### 5.1 Zentrales Messinstitut

Die Anforderungen an ein zentrales Messinstitut und dessen Aufgaben bei der Durchführung der nationalen Patientenbefragung:

#### 5.1.1 Bereitstellung des Fragebogens

- Gestaltung und Bereitstellung eines anwenderfreundlichen und übersichtlichen Fragebogens inkl. Begleitbrief, siehe auch Kriterien Begleitbrief im Anhang 1
- Einholen der Unterschriften für den Begleitbrief an Patientinnen und Patienten sofern kein dezentrales Messinstitut in die Befragung involviert ist
- Einholen der Hotline-Nummer des jeweiligen Ansprechpartners für die Patientinnen und Patienten in den Spitälern sofern kein dezentrales Messinstitut in die Befragung involviert ist

#### 5.1.2 Datenanalyse

- Festlegen des Formats für die Datenaggregation der dezentralen Messinstitute (Codebook, Schnittstelle)
- Kalkulation der Rücklaufquote
- Deskriptive Analyse
- Komparative Analyse
- Aggregation der Daten der schweizerischen Akutspitäler
- Datenbereinigung (Missing values, Plausibilisierung)

#### 5.1.3 Auswertung/Publikation

- Kommunikation der institutionsspezifischen Resultate an die teilnehmenden Spitäler und Kliniken
- Integration der Kommentare der Spitäler und Kliniken
- Vorbereitung der Interpretation und der Publikation zu Handen des ANQ, im ersten Messjahr (2011) werden die Daten in aggregierter Form ausgewertet

#### 5.1.4 Allg. Anforderungen

- Nachweis von Expertise und Erfahrung bei der Auswertung von Befragungen
- Nachweis eines Datenschutzkonzeptes
- Bereitschaft zur Integration einer Expertengruppe mit dem Ziel der Weiterentwicklung der nationalen Befragung

- Erklärung, dass die erste Durchführung der Befragung im vom ANQ festgelegten Zeitraum durchgeführt werden kann

## **5.2 Dezentrale Messinstitute**

Die Anforderungen an die dezentralen Messinstitute richten sich nach den Vorgaben des zentralen Messinstitutes und sind in der folgenden Aufzählung nicht abschliessend zu verstehen:

### **5.2.1 Bereitstellung des Fragebogens**

- Bestellung des Mantelfragebogens beim zentralen Messinstitut (Basisfragen) in einlesefähigem Format
- Einholen der Unterschriften für den Begleitbrief an Patientinnen und Patienten
- Einholen der Hotline-Nummer des jeweiligen Ansprechpartners für die Patientinnen und Patienten in den Spitälern

### **5.2.2 Datenverarbeitung/Datentransfer**

- Empfang des Rücklaufs der Befragung, postalisch oder elektronisch (Internet)
- Einscannen des postalischen Rücklaufs (Handübertragung der Fragebögen ist nicht zulässig)
- Zuordnung der soziodemographischen Variablen
- Weitergabe der anonymisierten Datensätze, die Anzahl versandte Fragebögen und der Spitaldaten an das zentrale Messinstitut spätestens 12 Wochen nach Austritt der Patientinnen und Patienten

### **5.2.3 Allg. Anforderungen**

- Nachweis von Expertise und Erfahrung mit Patientinnen- und Patientenbefragung
- Nachweis eines Datenschutzkonzeptes

Nicht obligat sind die folgenden Aufgaben, über welche Spital und Messinstitut ergänzende Vereinbarungen schliessen können:

- Bereitstellung eines ergänzenden Fragebogens, der von den Spitälern mit dem nationalen Fragebogen versendet wird
- Einlesen und Auswertung des ergänzenden Fragebogens

### **5.3 Begleitgruppe**

Es wird empfohlen, eine Begleitgruppe oder Expertinnen-Expertengruppe zum wissenschaftlichen Beirat zu entwickeln und bei der weiteren Entwicklung, der Umsetzung, der Interpretation und der Folgebefragung zu Rate zu ziehen. Grundsätzlich hat sich die Beteiligung von Expertinnen und Experten der fünf Universitätsspitalern und einer Tessiner Gruppe bewährt. Diese Gruppe kann mit weiteren Expertinnen und Experten erweitert werden.

## **6 Finanzierung**

Die dem nationalen Qualitätsvertrag beigetretenen Akutspitäler entrichten dem ANQ ab dem 1. Januar 2011 einen jährlichen Betrag, welcher auf Basis der akutsstationären Austritte berechnet wird<sup>2</sup>.

Die spitalexternen Messaufwände der Messinstitute betreffend des Mantelfragebogens werden durch den ANQ finanziert. Der ANQ gilt die Messkosten gemäss vertraglicher Vereinbarung dem zentralen Messinstitut ab. Das zentrale Messinstitut entschädigt die dezentralen Messinstitute gemäss einheitlicher separater vertraglicher Vereinbarung.

Die Kosten für allfällige Zusatzanalysen für Dritte sind vom den Messinstituten den jeweiligen Auftraggebern direkt in Rechnung zu stellen.

### **6.1 Der ANQ finanziert:**

Die Leistungen des zentralen Messinstitutes, dies sind insbesondere:

- a) den Druck des Mantelfragebogens oder die Bereitstellung als pdf-Datei
- b) das Rückporto für Patientinnen und Patienten
- c) die Information der Spitäler und die anschliessende Publikation

### **6.2 Die Spitäler finanzieren:**

- a) die Abgabe des Fragebogens inkl. Porto A-Post
- b) die Abgabe und die Auswertung dezentraler Zusatzfragebögen durch die Messinstitute
- c) Hotline für Patientinnen und Patienten

---

<sup>2</sup> Auszug aus Umsetzung Nationaler Qualitätsvertrag, 23. Mai 2011