



Ansprechperson
Regula Heller
T +41 31 511 38 41
regula.heller@anq.ch

An die
Klinik - Direktionen und
ANQ-Messverantwortlichen
der Psychiatrischen Kliniken Erwachsene

Bern, 15. Mai 2017

NATIONALEN PATIENTENZUFRIEDENHEITSMESSUNG PSYCHIATRIE ERWACHSENE

Detailinformationen zur ersten Durchführung Herbst 2017

Sehr geehrte Damen und Herren

Gerne informieren wir Sie über die Umsetzung der nationalen Patientenzufriedenheitsmessung in der Erwachsenenpsychiatrie, die von September bis November 2017 stattfindet.

Organisatorische Informationen zur nationalen Patientenzufriedenheitsmessung Herbst 2017

Damit Sie die Messung im Herbst 2017 optimal vorbereiten und durchführen können, folgen die wichtigsten Punkte zusammenfassend:

1. **Patientenkollektiv:**
Es werden alle stationären erwachsenen Patienten/Innen mit Austritt im Zeitraum September bis November in die Messung eingeschlossen. Nicht eingeschlossen sind Patienten/Innen der Forensik, welche auf einer expliziten Spezialabteilung der Forensik sind und strafrechtlich gemäss Art 59ff. StGB in eine psychiatrische Behandlung eingewiesen wurden.
2. **Abgabemodus des Fragebogens:**
Der ANQ-Kurzfragebogen wird den Patienten/Innen postalisch nach Hause geschickt, frühestens 2, spätestens 7 Wochen nach Austritt.
3. **Datenerhebung klinikseitig:**
Es werden keine weiteren klinikseiteigen Angaben erfasst. Die Pilotbefragung hat gezeigt, dass die fürsorgliche Unterbringung einen Einfluss auf die Zufriedenheit der Patienten/Innen hat (Patienten/Innen mit einer FU sind unzufriedener). Die Gremien des ANQ (Qualitätsausschuss PatZu und Vorstand) haben entschieden, diese Variable bei der Routinebefragung zum jetzigen Zeitpunkt nicht zu erfassen, da dies mit einem erheblichen Aufwand für die Kliniken verbunden ist.

4. Befragungsinstitute:

Für die operative Durchführung der Patientenzufriedenheitsmessung wurden dezentrale Befragungsinstitute beauftragt. Diese werden Ihnen alle Informationen zukommen lassen und Sie begleiten und unterstützen. Auf unserer [Homepage](#) finden Sie die Angaben zu diesen dezentralen Befragungsinstituten. Falls Sie noch keinen Kontakt mit einem Befragungsinstitut hatten, empfehlen wir Ihnen, mit einem der aufgeführten Institute Verbindung aufzunehmen. Sie entscheiden, mit welchem der Befragungsinstitute Sie die Befragung durchführen.

Informationsveranstaltungen zur Einführung der Patientenzufriedenheitsmessungen

Im März fanden die drei Informationsveranstaltungen zur Einführung der Patientenzufriedenheitsmessung statt. Die Präsentation ist auf unserer Homepage aufgeschaltet (<http://www.anq.ch/psychiatrie/patientenzufriedenheit/>).

Publikation der Ergebnisse Befragung 2017

Gemeinsam haben der QA-Patientenzufriedenheit und der QA-Psychiatrie dem Vorstand des ANQ einen Rückkommensantrag gestellt, die Ergebnisse der ersten Befragung 2017 verschlüsselt zu publizieren. Der Vorstand hat an der Sitzung vom 4. April dem Rückkommensantrag stattgegeben. Die Ergebnisse der Messung Frühling 2018 werden, wie geplant, transparent publiziert.

Ausblick

Die kritischen Anmerkungen und Bedenken seitens der Kliniken in Bezug auf Abgabemodus, Einschluss der gerontopsychiatrischen Patienten/Innen sowie der Fürsorgerischen Unterbringung werden aufgenommen und in der Sitzung des QA-PatZu im Juni 2017 erneut diskutiert und eventuelle Anpassungen für die Messung 2018 geprüft. Wir werden Sie über die Entscheide rechtzeitig informieren.

Die klinikspezifische Auswertung der Messung 2017 werden Sie im Frühling 2018 auf der passwortgeschützten Plattform Q1 einsehen können. Diese Plattform wird von der Firma hcri AG betreut. Von ihnen werden Sie die nötigen Informationen erhalten. Gleichzeitig werden Sie die Ergebnisse in einer Excelliste erhalten.

Der erste nationale Vergleichsbericht der Messung 2017, mit verschlüsselten Ergebnissen, wird im Dezember 2018 publiziert.

Falls Sie weitere Informationen benötigen oder Fragen haben, so kontaktieren Sie bitte Frau Regula Heller, Telefon 031 511 38 41, regula.heller@anq.ch oder Frau Johanna Friedli, Telefon 031 511 38 47, johanna.friedli@anq.ch.

Freundliche Grüsse

ANQ



Regula Heller
Leitung Akutsomatik
Projektleiterin Patzu fachübergreifend



Dr. Johanna Friedli
Leitung Psychiatrie