



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

An die
Kliniken der Erwachsenenpsychiatrie
Direktorinnen und Direktoren
Qualitätsverantwortliche

Bern, 27. September 2016

BEFRAGUNG PATIENTENZUFRIEDENHEIT IN DER PSYCHIATRIE ERWACHSENE MIT DEM ANQ-KURZFRAGEBOGEN

Informationen zu den Testverfahren und der nationalen Befragung ab 2017

Sehr geehrte Damen und Herren

Gerne geben wir Ihnen eine Übersicht über den aktuellen Stand der Arbeiten und informieren Sie über das geplante Vorgehen zur Umsetzung der Patientenzufriedenheitsmessung in der Psychiatrie.

Die Zufriedenheitsbefragung der erwachsenen Patientinnen und Patienten im stationären Bereich der Psychiatrie ist Bestandteil des ANQ-Messplans 2016 – 2018 und wird ab 2017 national umgesetzt.

Der ANQ-Kurzfragebogen zur Erfassung der Patientenzufriedenheit in der Psychiatrie wurde im Rahmen von verschiedenen Testverfahren - qualitativ in kognitiven Patienteninterviews sowie einer Pilotbefragung - überprüft. Mit der Durchführung der Testverfahren wurde die Charité Universitätsmedizin Berlin – Institut für Medizinische Soziologie und Rehabilitationswissenschaft, beauftragt.

In den Testverfahren wurden folgende Schwerpunkte gesetzt:

- Identifikation des Antwortskalenformats mit dem geringsten Deckeneffekte und der bestmöglichen Diskriminationsfähigkeit (drei Antwortskalenformate wurden geprüft: 11er-Skala, 7er-Skala, 5er-Skala (verbal))
- Eignung der Fragen und Ihre Formulierungen für den Zweck einer nationalen Patientenzufriedenheitskurzbefragung
- Prüfung der Auswertungsmethode / Überprüfung der Risikoadjustierung
- Festlegung der Mindestfallzahlen für eine ausreichende statistische Aussagekraft und Vergleich der Institutionen

Die Fragen wurden gemeinsam mit Expertinnen und Experten aus psychiatrischen Kliniken formuliert und mittels Patienteninterviews in der Deutschschweiz geprüft.

In einem nächsten Schritt wurde der Fragebogen in Französisch und Italienisch übersetzt und ebenfalls mit Patienteninterviews in den beiden Sprachen qualitativ überprüft. Das IUMSP - Institut universitaire de médecine sociale et préventive, Cellule ESOPÉ in Lausanne wurde mit dem Übersetzungsprozess sowie der sprachlichen Validierung beauftragt.

In 14 Kliniken der drei Sprachregionen wurde mit dem ANQ-Kurzfragebogen Psychiatrie während den Monaten April/Mai 2016 die Pilotbefragung durchgeführt, die Analyseergebnisse werden im November 2016 erwartet. Basierend auf diesen Ergebnissen sowie den Empfehlungen der Charité wird der Qualitätsausschuss Patientenzufriedenheit (QA PatZu) des ANQ den definitiven Fragebogen verabschieden. In der Beilage stellen wir Ihnen den ANQ-Kurzfragebogen Psychiatrie „Version Pilotbefragung“ zu.

Die Umsetzung der ersten nationalen Patientenzufriedenheitsmessung in der Psychiatrie im Jahre 2017 wurde vom ANQ-Vorstand wie folgt festgelegt:

- die erste nationale Patientenzufriedenheitsmessung in der Psychiatrie wird im Herbst 2017 durchgeführt
- ab 2018 wird die Durchführung der Messung im Frühling stattfinden.

Über den definitiven Messbeginn, den Erfassungszeitraum sowie weitere Eckpunkte der Befragung werden wir nach Vorliegen der Testergebnisse anfangs Dezember weiter informieren können.

Für die operative Abwicklung der Messung sind die beiden Befragungsinstitute hcri AG und MECON GmbH beauftragt. Die Kliniken haben jedoch die Möglichkeit, für die Abwicklung der Messung ihr bisheriges Befragungsinstitut zu beauftragen.

Im ersten Quartal 2017 werden Informationsveranstaltungen in allen Sprachregionen der Schweiz organisiert. Dabei werden Sie ausführlich über die Ergebnisse der Testverfahren, das Konzept des ANQ-Kurzfragebogens sowie die Organisation der Messung informiert. Wir werden Ihnen in den nächsten Wochen das Datum und den Veranstaltungsort in Ihrer Region sowie die Anmeldeformalitäten zustellen.

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

Beilage erwähnt

Kopie: Michael Schwitter, MECON GmbH, Zürich
Dirk Wiedenhöfer, hcri AG, Zürich