
Publikationskonzept

Nationale Patientenzufriedenheitsbefragung des ANQ

Anhang 2

September 2017, Version 4.0

Der vorliegende Anhang 2 „Publikationskonzept „Nationale Patientenzufriedenheitsbefragung des ANQ“ Version 4.0 ist Bestandteil des Grundlagendokumentes „Prinzipien und Anforderungen an Publikationen des ANQ“.

Das Publikationskonzept „Nationale Patientenzufriedenheitsbefragung des ANQ“ wurde vom Vorstand am 20.9.2017 verabschiedet.

Inhaltsverzeichnis

1.	Einleitung	3
2.	Kernbotschaften	3
2.1	Darstellung der Ergebnisse.....	4
2.2	Medienmitteilung	7
3.	Nebenbotschaften.....	7
4.	Hinweise zu Risiken der Fehl- und Missinterpretation.....	7
5.	Bewertung und Diskussion	7
5.1	Kriterien der SAMW	8
5.2	Beschreibung gewählter Massnahmen zur Veröffentlichung	8
6.	Weitere Bemerkungen/Anmerkungen/Hinweise.....	8

1. Einleitung

In den nachfolgenden Ausführungen werden die für die Veröffentlichung der Ergebnisse der „Nationale Patientenzufriedenheitsbefragung“ wesentlichen und spezifischen Aspekte beschrieben. Das vorliegende Publikationskonzept gilt für den Bereich der Akutsomatik (Erwachsene sowie Elternbefragung), für die Rehabilitation und die Psychiatrie. Einige Punkte sind für die Psychiatrie noch offen, diese werden in einer nächsten Version ergänzt. Die Ergebnisse der ersten nationalen Patientenzufriedenheitsbefragung in der Erwachsenenpsychiatrie (September – November 2017) werden verschlüsselt publiziert.

Die Veröffentlichung richtet sich an die breite Öffentlichkeit und umfasst folgende Bestandteile:

Befragung	Nationaler Vergleichsbericht	Interaktive Grafiken zur Aufschaltung auf der Webseite des ANQ	Medienmitteilung
Akut Erwachsene	X	6 Grafiken	X
Akut Eltern	X	5 Grafiken	X
Rehabilitation	X	5 Grafiken	X
Psychiatrie Erwachsene	X	6 Grafiken	X

Im Akutbereich ist der der Versand des nationalen Vergleichsberichtes an die Spitäler/Kliniken Mitte des Folgejahres nach der Befragung geplant. Die Veröffentlichung der transparenten und von den Spitätern/Kliniken kommentierten Ergebnisse ist im dritten Quartal des Folgejahres vorgesehen.

In der Rehabilitation ist der Versand des Nationalen Vergleichsberichtes an die Kliniken im vierten Quartal des Erfassungsjahres geplant. Die Veröffentlichung der transparenten und von den Kliniken kommentierten Ergebnisse ist im ersten Quartal des Folgejahres vorgesehen.

2. Kernbotschaften

Die Fragen des ANQ-Kurzfragebogens (ANQ-fachspezifisch) beinhalten folgende Themenbereiche:

Akutbereich Erwachsene (sechs Fragen):

1. Qualität der Behandlung
2. Kommunikation: Möglichkeit, Fragen zu stellen
3. Kommunikation: Verständliche Antworten
4. Informationen zu den Medikamenten zu Hause
5. Organisation des Spitalaustritts
6. Dauer des Spitalaufenthaltes

Akutbereich Elternbefragung (fünf Fragen):

1. Rückkehr ins Spital / in die Klinik (Elternbefragung: Wiederempfehlung)
2. Qualität der Behandlung
3. Verständliche Antworten durch die Ärztin / den Arzt
4. Verständliche Antworten durch Pflegepersonal

5. Behandlung mit Respekt und Würde

Rehabilitation (fünf Fragen):

1. Rückkehr in die Klinik
2. Behandlungsqualität
3. Verständlichkeit der Informationen der Ärztinnen und Ärzte
4. Betreuung
5. Behandlung mit Respekt und Würde

Psychiatrie (sechs Fragen):

1. Qualität der Behandlung
2. Kommunikation: Möglichkeit, Fragen zu stellen
3. Kommunikation: Verständliche Antworten
4. Informationen zu den Medikamenten während des Aufenthaltes
5. Einbezug in den Behandlungsplan
6. Organisation des Klinikaustrittes

Die Ergebnisse werden pro Frage in je einer Grafik transparent und separat für die Fachbereiche Akut-somatik Erwachsene, Akutsonatik Elternbefragung, Rehabilitation sowie Psychiatrie dargestellt.

2.1 Darstellung der Ergebnisse

In den auf der Webseite aufgeführten Grafiken (siehe Beispiel Abb. 1) werden die von den Spitälern / Kliniken verfassten Kommentare zu den Ergebnissen beim Anklicken des Spital/der Klinik ersichtlich. Ein genereller Kommentar zu den Grafiken (Funnel Plot) beschreibt und erläutert die dargestellten Werte auch für Personen ohne statistische Kenntnisse in einer verständlichen Weise.

2.1.1 Akutbereich Erwachsene

Bei der Befragung 2016 wurde für die Erwachsenen der überarbeitete ANQ-Kurzfragebogen V 2.0 eingesetzt mit 6 Fragen. Die Antwortskala des aktuellen Kurz-Fragebogens ist eine verbale Skala und umfasst fünf Antwortmöglichkeiten. Die Antworten wurden durch ein Konvertierungsverfahren von der verbalen Skala (z.B. immer, sehr oft, nie) in numerische Werte berechnet (1 bis 5). Mittels diesem Verfahren ist es möglich, für den nationalen Vergleich Mittelwerte zu berechnen und zu publizieren. Die Ergebnisse werden ebenfalls risikoadjustiert. Folgende Variablen werden dabei berücksichtigt:

- Alter
- Geschlecht
- Versicherungsstatus
- subjektiver Gesundheitszustand
- Aufenthaltsort nach Austritt

Die adjustierten Mittelwerte der einzelnen Spitäler/Kliniken bzw. Spitalstandorte werden pro Frage in einem Funnel Plot (Trichtergrafik) dargestellt (insgesamt 6 Grafiken, Beispiel siehe Abb. 1). Auf der y-Achse (vertikale Achse) wird ein Ausschnitt zwischen 3.5 – 5 (Maximalwert 5) dargestellt. Bei Spitalgruppen werden die Ergebnisse pro Spitalstandort ausgewiesen. Spitäler/Kliniken bzw. Standorte mit weniger als 50 eingegangenen Fragebogen werden in der Grafik nicht dargestellt.

Bei der Publikation der Ergebnisse werden die Krankenhaustypologien nach der Einteilung des Bundesamtes für Statistik BFS¹ ausgewiesen.

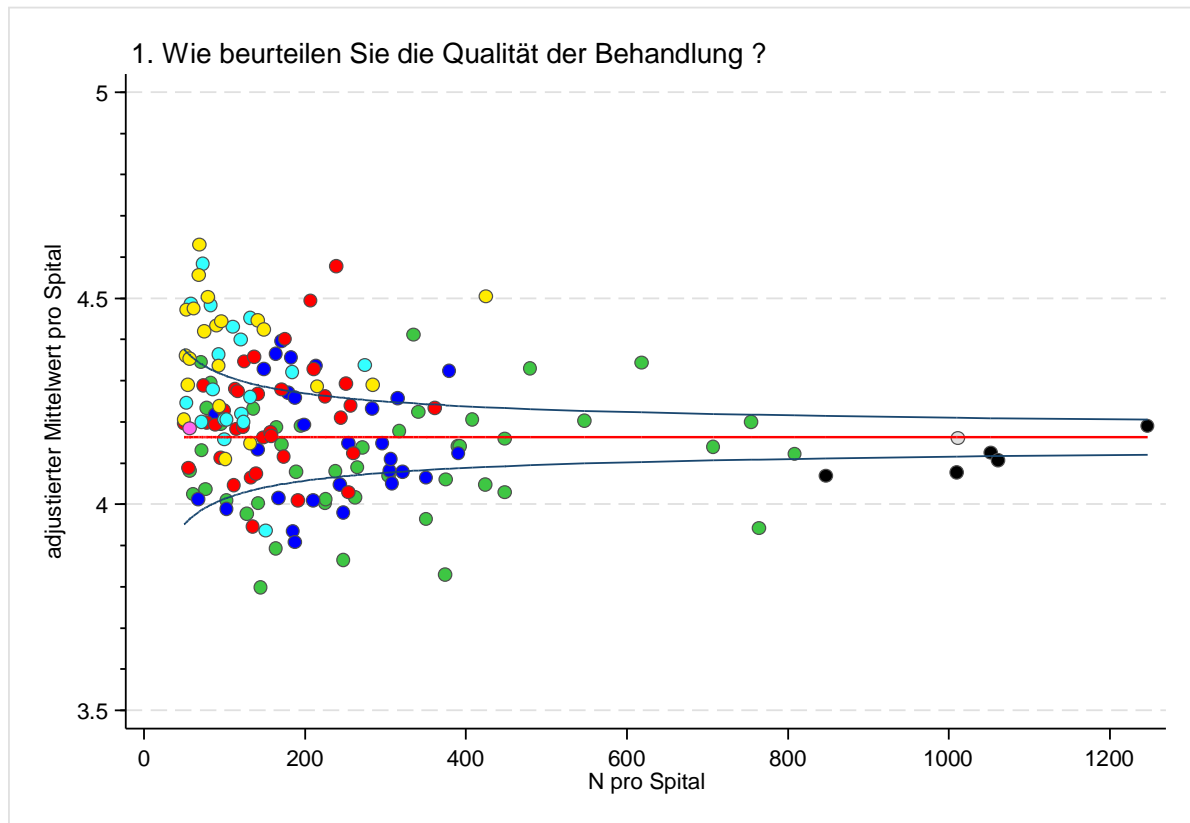


Abb. 1: Interaktive Grafik ANQ-Kurzfragebogen Frage 1 (Beispiel aus dem Akutbereich)

2.1.2 Rehabilitation und Elternbefragung Akutsomatik

Für jede Frage werden die unadjustierten Mittelwerte der einzelnen Spitäler/Kliniken in einem Funnel Plot dargestellt (insgesamt 5 Grafiken, siehe Beispiel Abb. 2). Spitäler/Kliniken mit weniger als 30 (Rehabilitation) bzw. 25 (Elternbefragung) retournierten Fragebogen werden in der Grafik nicht dargestellt.

¹ <https://www.bfs.admin.ch/bfs/de/home/statistiken/gesundheit/erhebungen/ks.assetdetail.169879.html>

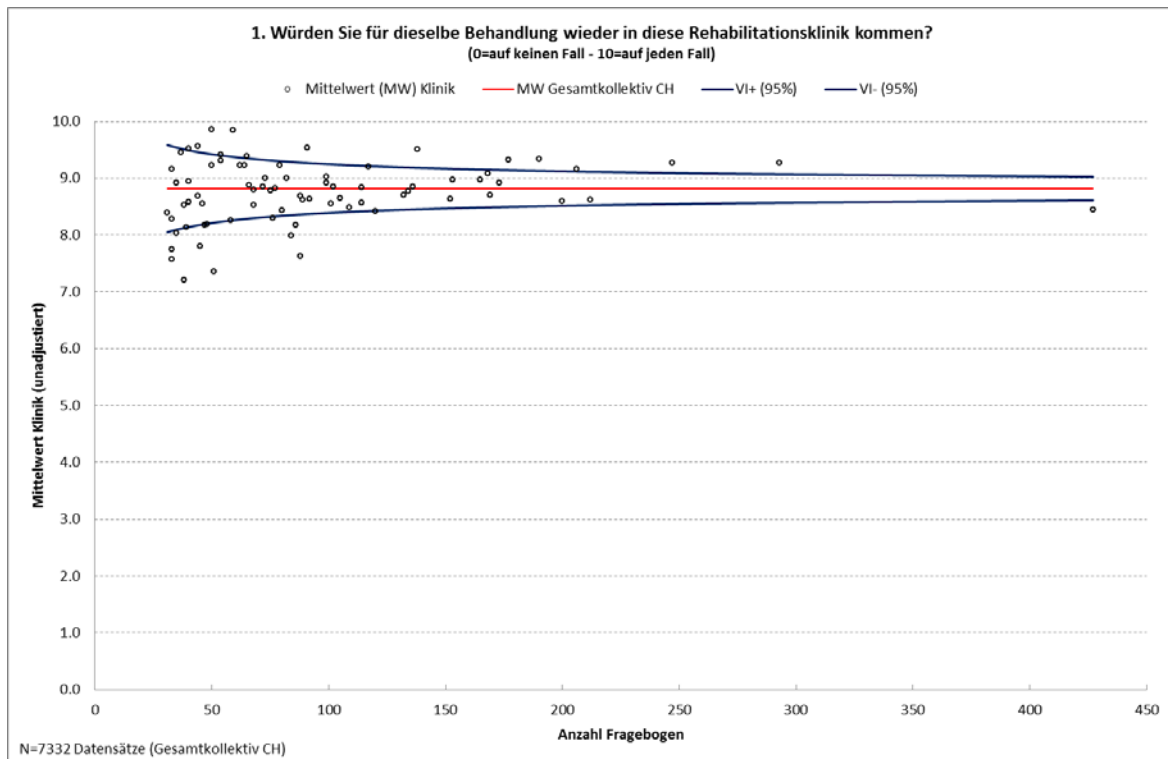


Abb. 2 Interaktive Grafik ANQ-Kurzfragebogen Frage 1 (Beispiel aus der Rehabilitation)

Erläuterungen zur Darstellung des Funnel Plots

Die nachfolgenden Erläuterungen gelten für die verwendeten Funnelplots in der Rehabilitation und der Elternbefragung - Akutsomatik.

Die x-Achse (horizontale Achse) stellt die Anzahl retournierter Fragebogen dar. Der Wertebereich liegt dabei zwischen 30 – 400 in der Rehabilitation und der Elternbefragung. Der Mittelwert des Gesamtkollektives bildet den Referenzmittelwert (rote horizontale Linie). Die blauen Linien (Funnel) stellen die 95% Konfidenzintervalle in Relation zur Anzahl retournierter Fragebogen dar. Die schwarzen Kreise stehen jeweils für ein Spital/eine Klinik. Grosse Spitäler/Kliniken mit vielen Fragebogen stehen je nach Anzahl Fragebogen rechts in der Abbildung, kleinere Spitäler/Kliniken eher links. Spitäler/Kliniken mit Mittelwerten ausserhalb des Funnel Plots können als eine signifikante Abweichung vom Gesamtmittelwert interpretiert werden.

Die interaktiven Grafiken werden auf der Webseite des ANQ aufgeschaltet, die Positionen der einzelnen Spitäler/Kliniken können über eine Suchfunktion abgerufen werden, es werden der numerische Mittelwert sowie die Rücklaufquote pro Spital/Klinik in einem Textfeld angezeigt. Zudem sind die von den Spitälern/Kliniken vor der Veröffentlichung eingeholten Kommentare zu ihren Messresultaten in diesem Textfeld integriert.

Über die Suchfunktion kann das gewünschte Spital / die gewünschte Klinik aufgerufen werden, ein roter Punkt in der Grafik signalisiert das gewünschte Spital, bzw. die gewünschte Klinik. Hat das Spital / die Klinik weniger als 30 (Rehabilitation) oder weniger als 25 (Akutbereich Eltern) eingegangene Fragebögen, erscheint die Information, dass dieses Spital / diese Klinik in der Grafik nicht aufgeführt ist.

2.2 Medienmitteilung

In der Medienmitteilung werden die wichtigsten Ergebnisse für die breite Öffentlichkeit aufgenommen und kommentiert.

3. Nebenbotschaften

Die Qualitätsbemühungen der Spitäler/Kliniken werden aufgezeigt und gewürdigt. Die Bedeutung der Patientenzufriedenheit für die Qualitätsentwicklung in den Spitälern/Kliniken wird aus nationaler Sicht thematisiert. Die Bedeutung für die einzelnen Spitäler/Kliniken wird nicht thematisiert, da dies in der Kompetenz und Verantwortung derselben liegt.

Erfahrungen und Erkenntnisse der Durchführung der Messung sowie mögliche zukünftige Konsequenzen werden aufgenommen, sofern sie für die breite Öffentlichkeit von Interesse sind.

4. Hinweise zu Risiken der Fehl- und Missinterpretation

Im Nationalen Vergleichsbericht werden die Vor- und Nachteile der Methode sowie die damit verbundenen Einschränkungen in der Aussagekraft und Generalisierung der Ergebnisse explizit erläutert. Folgende Schwerpunkte werden dabei aufgenommen:

- Zielsetzungen des ANQ-Kurzfragebogens respektive der Nationalen Patientenzufriedenheitsbefragung.
- Empfehlung zur Kombination mit umfassenden Befragungsinstrumenten
- Unterschiede zwischen den Spitälern/Kliniken: Hinweis auf den Effekt des Skalenausschnittes, bei der transparenten Publikation der Ergebnisse auf der ANQ-Webseite werden die Ergebnisse der Patientenzufriedenheit als Trichtergrafik dargestellt. Dies erfolgt in einem dynamischen Umfeld, welches zur Folge hat, dass die Skalenausschnitte variieren können, da das System automatisch den adäquaten Skalenausschnitt wählt, der benötigt wird, um alle Ergebnisse anzuzeigen. Deshalb ist es möglich, dass in den Grafiken unterschiedliche Skalenausschnitte angezeigt werden, die die Unterschiede grösser erscheinen lassen.
- Vergleiche über die Fachbereiche, d.h. zwischen dem Akutbereich, der Rehabilitation und der Psychiatrie sind nicht zulässig, da Unterschiede in den Leistungsaufträgen sowie den strukturellen Bedingungen gross sind
- Auch auf Klinikvergleiche zwischen den Rehabilitationsarten (muskuloskelettale, neurologische, kardiale und pulmonale und andere Rehabilitation) oder der Spezialgebiete in der Psychiatrie wird aus methodischen Gründen verzichtet
- Umgang mit kleinen Spitälern/Kliniken unter 50, 30 bzw. 25 eingegangenen Fragebögen

5. Bewertung und Diskussion

In der Gesamtbewertung der Ergebnisse werden positive Aspekte hervorgehoben und mögliches Verbesserungspotenzial wird aufgezeigt. Im Nationalen Vergleichsbericht werden Ergebnisse nur generell und nicht spitalspezifisch kommentiert und diskutiert. Die Detailanalyse der Ergebnisse sowie die Kommunikation von Massnahmen gegenüber der Öffentlichkeit liegen in der Verantwortung und Entscheidung der Spitäler/Kliniken.

5.1 Kriterien der SAMW

Der Nationale Vergleichsbericht wurde mit Blick auf die Kriterien Relevanz, Korrektheit und Verständlichkeit der SAMW verfasst. Die Kurzfassung (wenn vorhanden) ist ein Extrakt aus dem Nationalen Vergleichsbericht und richtet sich an die breite Öffentlichkeit. Damit eine Reduktion auf die wesentlichen Erkenntnisse möglich ist und die Inhalte in einer verständlichen und nachvollziehbaren Form wiedergegeben werden, können in der Kurzfassung nicht alle Kriterien der Checkliste detailliert erläutert werden. Insbesondere die Kriterien Relevanz und Korrektheit sind im Nationalen Vergleichsbericht erläutert.

Bei der Veröffentlichung für die breite Bevölkerung kommt dem Kriterium der Verständlichkeit eine hohe Bedeutung zu.

5.2 Beschreibung gewählter Massnahmen zur Veröffentlichung

Die interaktiven Grafiken (insgesamt 5) werden auf der Webseite des ANQ zeitgleich mit der Medienmitteilung veröffentlicht.

Die Medienmitteilung ist abgestimmt auf die wesentlichen Ergebnisse, wie sie im Bericht dargestellt sind und wird über den Mediacorner des ANQ gestreut.

6. Weitere Bemerkungen/Anmerkungen/Hinweise

Der umfassende Nationale Vergleichsbericht wird auf der Webseite des ANQ veröffentlicht. Die Tabellen im Anhang des Berichtes, welche die Ergebnisse pro Spital/Klinik bzw. Spitalstandort beinhalten, werden jedoch in verschlüsselter Form veröffentlicht.