
Patientenzufriedenheitsmessung Psychiatrie

Informationsveranstaltung
Zürich, 7. März 2017, 13.15 – 16.45 Uhr

Programm

- Begrüssung und Einleitung
Regula Heller, ANQ
- Der ANQ-Kurzfragebogen
(Entwicklung, Testergebnisse
Psychiatrie, Inhalte)
Regula Heller, ANQ
- Operative Durchführung der
Routinebefragung
Dirk Wiedenhöfer hcri AG
Cony Leon, MECON GmbH
- Die klinikspezifische Auswertung
Dirk Wiedenhöfer hcri AG
- National vergleichende
Auswertung und Publikation
Regula Heller, ANQ
- Fragen und Ausblick
Regula Heller, ANQ

Ausgangslage

- In der Schweiz werden in allen drei Fachbereichen unterschiedliche Instrumente zur Erfassung der Patientenzufriedenheit eingesetzt.
- Spitäler/Kliniken sollen ihre bewährten Instrumente weiter im Längsschnitt nutzen können
- Daher Entwicklung und Validierung eines Instruments, welches als Zusatz i.S. eines Mantel- oder Kurzfragebogens genutzt werden kann.
- Die Eigenentwicklung eines Instrumentes bildet eine Ausnahme beim ANQ, in der Regel greift der ANQ auf bereits bestehende validierte Instrumente zurück.

Ziel und Auftrag des ANQ - Patientenzufriedenheit

- Die Patientenzufriedenheit gilt als anerkannter Qualitätsindikator und ist Bestandteil des ANQ-Messplans.
- Die Patientenzufriedenheit wird national einheitlich erfasst (Methode und ANQ-Kurzfragebogen).
- Nutzen Leistungserbringer: Über den nationalen Vergleich können die Spitäler und Kliniken ihre Position erkennen und mögliches Optimierungspotenzial ableiten.
- Nutzen Kostenträger: Die Ergebnisse liefern den Kantone und Versicherer Informationen zur Patientenzufriedenheit.
- Nutzen Öffentlichkeit: Mit der transparenten Publikation der Ergebnisse erhalten die Medien sowie weitere Interessierte Informationen zur Patientenzufriedenheit in Schweizer Spitäler und Kliniken.

Fachübergreifende Konzeption der Patientenzufriedenheit

- Die Patientenzufriedenheitsbefragungen des ANQ sind einheitlich konzipiert.
- Sie unterscheiden sich nur dort, wo zwingend fachspezifische Aspekte berücksichtigt werden müssen
- Das Konstrukt Patientenzufriedenheit ist fachbereichsunabhängig, eine fachübergreifende Organisation unterstützt Analyse- und Berichterstattungsprozesse zu vereinfachen und Synergien zu nutzen.
- Der ANQ strebt keine fachübergreifenden Auswertungen, Vergleiche oder Publikationen an.

Fachübergreifende Konzeption der Patientenzufriedenheit

Konsequenz in der Umsetzung:

- Als begleitendes Gremium arbeitet ein fachübergreifender Qualitätsausschuss Patientenzufriedenheit (QA-PatZu) (Vertretungen aus der Rehabilitation, Akutsomatik und Psychiatrie)
- Das Auswertungs- und Publikationskonzept wird fachübergreifend erstellt.
- Die Abwicklung der Befragungen, Auswertungen und Berichterstattung erfolgen mit den gleichen Kooperationspartnern.
- Die Nationalen Vergleichsberichte werden pro Fachbereich einzeln erstellt (Aufbau und Gliederung identisch, inhaltlich fachspezifisch).

Vorgaben des ANQ

- Der Versand der Fragebogen erfolgt frühestens 2 Wochen nach Austritt - spätestens nach 7 Wochen.
- Im Minimum werden 3 Versände durchgeführt.
- Es wird kein Reminder verschickt.
- Bei Klinikgruppen erfolgt die Erfassung und Auswertung auf Standortebene.
- Die Befragung wird in der Erwachsenenpsychiatrie durchgeführt, jedoch vorläufig **ohne Forensik**.

Gut zu wissen!

- Der ANQ-Kurzfragebogen erfasst wenige Zufriedenheitsdimensionen, denn er soll die eingesetzten umfassenden Fragebogen nicht ersetzen.
- Der ANQ empfiehlt die Kombination mit umfassenden Befragungsinstrumenten.
 - Kombination mit einem umfassenden Befragungsinstrument im gleichen Erhebungszeitraum (in diesem Fall wird der ANQ-Kurzfragebogen vorangestellt).
 - Erfassung der Patientenzufriedenheit im gleichen Jahr, jedoch zu einem anderen Zeitpunkt.

Organisation und Auftrag nehmende Institute



Rollen und Aufgaben - Auftrag nehmende Institute

ANQ: Auftraggeber

- ✓ Formulierung des Auftrags und der ANQ-Vorgaben
- ✓ Finanzierung
- ✓ Koordination
- ✓ Publikation

ESOPE: Nationales Auswertungsinstitut

- ✓ National vergleichende Auswertung und Berichterstattung
- ✓ Wissenschaftliche Unterstützung bei der Weiterentwicklung des Fragebogens

Rollen und Aufgaben - Auftrag nehmende Institute

hcri und Mecon: Zentrale Befragungsinstitute

(zugleich auch als dezentrale Befragungsinstitute tätig)

- ✓ Organisation der Befragung
- ✓ Ansprechpartner für die dezentralen Befragungsinstitute
- ✓ Bereitstellung der Ergebnisse auf Stufe Klinik/Standort auf der Q1-Plattform
- ✓ Leitet aufbereiteten Datensatz mit den Ergebnissen an das nationale Auswertungsinstitut

Diverse Befragungsinstitute: Dezentrale Befragungsinstitute

- ✓ Ansprechpartner der Kliniken für die operative Umsetzung der Befragung
- ✓ Übermittlung der erfassten Daten gemäss Codebuch an die zentrale Datenbank bei hcri AG

Überblick – Stand der verschiedenen Fachbereiche

Akutsomatik:

- 2011: Erste Durchführung Erwachsenen Herbst
- 2013: Sprachliche Anpassung des Kurzfragebogens für die Zielgruppe Eltern und erste Durchführung (zeitgleich mit den Erwachsenen)
- 2014 - 2016 Weiterentwicklung und Testung ANQ-Kurzfragebogens Akut 2.0
- Ab September 2016: Einsatz ANQ-Kurzfragebogens Akut 2.0

Überblick – Stand der verschiedenen Fachbereiche

Rehabilitation:

- 2013: Sprachliche Anpassung des Kurzfragebogens für die Zielgruppe Rehabilitation und erste Durchführung im Frühling
- 2016 – 2017 Weiterentwicklung und Testung ANQ-Kurzfragebogens Reha 2.0
- Ab Frühling 2018: Einsatz ANQ-Kurzfragebogens Reha 2.0

Patientenzufriedenheit im Fachbereich Psychiatrie

- Ab 2013: Vorgabe ANQ zur Durchführung einer Patientenzufriedenheit mit einem Befragungsinstrument der Wahl (kein nationaler Vergleich)
- Herbst 2013: Standortbestimmung zu den verwendeten Befragungsinstrumenten in der Psychiatrie;
 - ↳ kein eindeutig präferiertes Messinstrument
 - ↳ Den Kliniken war die Weiterführung ihrer bisherigen Benchmarks und Jahresvergleiche wichtig.
- Sommer 2015:
 - ↳ Entscheidung von QA-Psychiatrie und ANQ-Vorstand: ANQ-Kurzfragebogen analog den beiden anderen Fachbereichen
 - ↳ Genehmigung der Partner ANQ – Umsetzung ab 2017 (mit separatem Taxzuschlag von CHF 2.90 befristet für 2 Jahre)

Entwicklung des ANQ-Kurzfragebogens Psych V 1.0

- Inhaltliche Fragebogenkonstruktion des ANQ-Kurzfragebogens Psychiatrie mit Fachexperten und der Charité Berlin.
- Validierung der deutschen Version des Fragebogens: Kognitive Interviews mit Patientinnen und Patienten zur Überprüfung des Frageverständnisses.
- Wissenschaftliche Validierung der französischen und italienischen Übersetzungen (Auftrag ESOPE Lausanne).
- Durchführung einer Pilotbefragung in allen drei Sprachregionen zur Überprüfung der Gütekriterien (Auftrag Charité – Berlin).

ANQ-Fragebogen PatZu Psychiatrie V 1.0

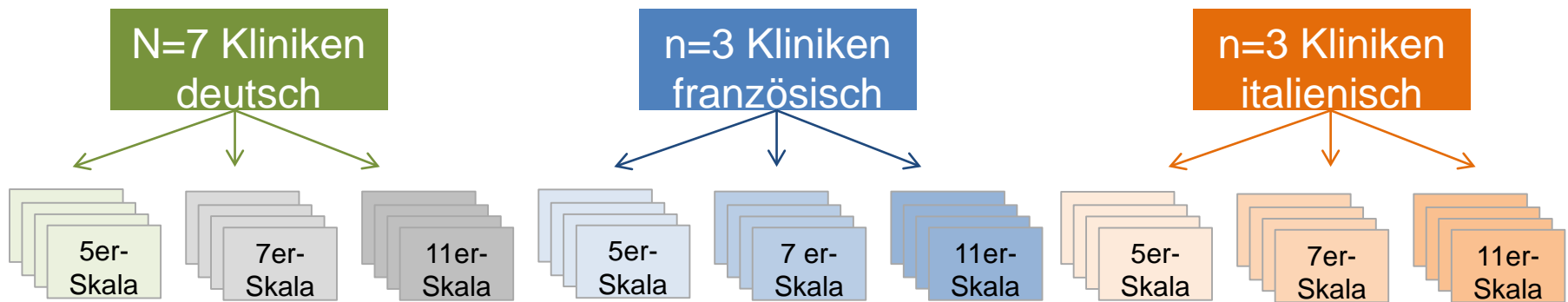
Dimension	Fragen
Behandlungs- qualität	1. Wie beurteilen Sie die Qualität der Behandlung (durch das ärztliche und therapeutische Personal und die Pflegefachpersonen)?
Information, Kommunikation	2. Hatten Sie die Möglichkeit Fragen zu stellen? 3. Erhielten Sie verständliche Antworten auf Ihre Fragen?
Medikation	4. Hat man Ihnen in verständlicher Weise Wirkung, Nebenwirkungen, Dosierung und Einnahmezeitpunkt der Medikamente erklärt, die Sie während Ihres Klinikaufenthalts erhielten?
Partizipation, Therapieplanung	5. Wurden Sie in die Entscheidung Ihres Behandlungsplans ausreichend einbezogen?
Austrittsmanage- ment	6. Entsprach die Vorbereitung Ihres Klinikaustritts Ihren Bedürfnissen?

Pilotbefragung Psychiatrie - Ziele

- Testtheoretische Überprüfung des neuen Fragensets hinsichtlich der Eignung für einen nationalen Klinikvergleich (u. a. interne Konsistenz, Trennschärfe der Items, Analyse Deckeneffekte der Antwortskalierungen zur stärkeren Differenzierung etc.)
- Prüfung des statistischen Auswertungsmodells (Vergleiche mit und ohne Risikoadjustierung) mit folgenden Variablen:
 - Alter, Geschlecht, Versichertenklasse
 - Diagnosekategorie
 - Eintrittsart (geplant /notfallmässig/fürsorgerische Unterbringung)
 - Time-leg-Effekt: Zeit zwischen Austritt und Versand des Fragebogens

Pilotbefragung Psychiatrie - Methode

- Teilnehmende Kliniken: 13 (7 de, 3 fr, 3 it)
- Befragungszeitraum: Mai – Juni 2016
- Versendete Fragebogen: 3424
- Methode: Split Ballot-Design



Pilotbefragung Psychiatrie - Ergebnisse

- Rücklaufquote: 20% (Cave!), 703 Fragebogen
- Die 6 Fragen messen „Patientenzufriedenheit“ mit hoher Konsistenz
- Das Antwortspektrum wird gut ausgeschöpft. Geringe Missings
→ die Fragen wurden verstanden und gut ausgefüllt
- Die Verteilungskennwerte der drei Skalen sind sehr ähnlich, leicht geringere Deckeneffekte zeigen sich bei der 5er-Skala
- Die Mittelwerte liegen bei allen drei Skalen sehr ähnlich

Pilotbefragung Psychiatrie - Ergebnisse

- **Klinikunterschiede** deutlich, → sehr geringen Fallzahlen statistisch nicht abgesichert
- Geringe Fallzahlen → keine eindeutige Aussagen über die Differenzierungsfähigkeit der einzelnen Skalen
- Kein signifikanter Einfluss auf die Patientenzufriedenheit für Diagnosekategorie, Alter, Geschlecht, Versichertenklasse, Eintrittsart (geplant /notfallmässig), Zeit zwischen Austritt und Versand des Fragebogens (Time-lag-Effekt)
- Bei der fürsorglichen Unterbringung lassen sich Unterschiede nachweisen, Patienten die freiwillig eintreten berichten über höhere Zufriedenheitswerte.
- Unterschiede in der Patientenzufriedenheit in Abhängigkeit vom subjektiven Gesundheitszustand feststellbar

Pilotbefragung Psychiatrie - Fazit

- Die Konstruktion des Fragebogens ist empirisch belastbar, der Fragebogen misst die Patientenzufriedenheit.
- Hinsichtlich der Differenzierungsfähigkeit ist keine der drei Skalen überlegen.
- Die Auswertung differenzierte nicht eindeutig zwischen adjustiert und nicht adjustiert.
- Aufgrund der schwachen Datenlage empfiehlt die Charité eine erneute Überprüfung des statistischen Auswertungsmodells der Risikoadjustierung mit einer stabileren Datenlage in der Routinebefragung.
- Erhebungszeitraum von min. 2, besser 3 Monaten
 - ➔ Der Abschlussbericht der Testverfahren wird im Frühling auf der Webseite des ANQ aufgeschaltet

Pilotbefragung Psychiatrie - Entscheidungen

- Wahl der Antwortskala: verbale 5er-Skala
- In der Auswertung der ersten Durchführung wird der Einfluss von Alter, Geschlecht, Versichertenstatus, subjektiver Gesundheitszustand erneut geprüft (stärkere Datenlage)
- Die fürsorgliche Unterbringung (FU) wird nicht erfasst – der Aufwand-Nutzen für die klinikseitige Erfassung dieser Variable wurde als zu hoch bewertet.
- Die Erfassungsdauer für die Routinebefragung wurde auf 3 Monate festgelegt
 - **2017:** September – November
 - **2018:** Mai - Juli

Ablauf



- Patientenkollektiv
- Messablauf
- Messinstrumente
- Auswertung
- Termine
- Fragen



Patientenkollektiv → Freigabe durch ANQ

Vorbereitung

Eingeschlossen sind:

- Austritte zwischen 01.09. und 30.11.2017
- Alter \geq 18 Jahre zum Zeitpunkt des Austritts
- Stationärer Aufenthalt von mindestens 24h

Messung

Ausgeschlossen sind:

- PatientInnen, welche die Einschlusskriterien nicht erfüllen
- Verstorbene PatientInnen (in der Klinik und nach Klinikaufenthalt – sofern die Klinik davon Kenntnis erhält)
- PatientInnen ohne festen Wohnsitz in der Schweiz
- Mehrfachhospitalisierte werden nur einmal befragt
- Forensik

Auswertung

Vorbereitungsphase Messinstrumente

Vorbereitung

Vorinformation

- Vorlage ANQ verwenden

Messung

Begleitbrief

- Logo des Spitals in Farbe
- Unpersönliche Anrede
- Hotline Nummer für Rückfragen
- Unterschrift der Direktion

Auswertung

Fragebogen

- Fragebogen mit 6 Fragen
- Antwortkategorie 5er verbal
- Demografische Daten

Versand Messinstrumente

Vorbereitung

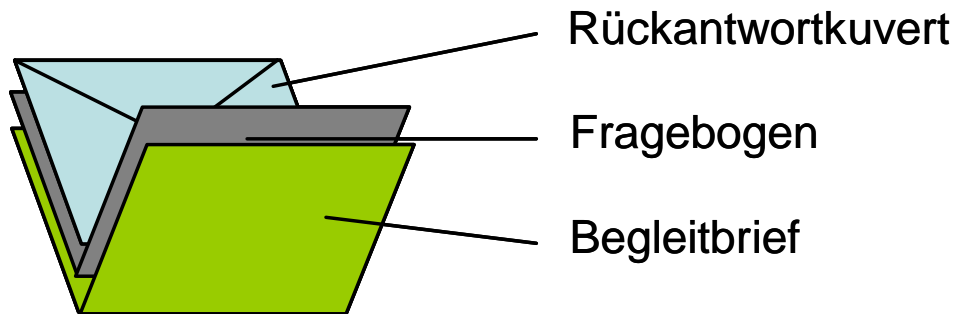
Für den Zeitpunkt des Versands der ANQ-Fragebogen gelten die folgenden Bedingungen:

- minimal 2 Wochen nach Patientenaustritt
- maximal 7 Wochen nach Patientenaustritt

Messung

Die Unterlagen werden für den Versand an die Patienten folgendermassen zusammengestellt:

Auswertung



Termine

Was

Wann

Anmeldung

Juni 2017

Bestellung

Juni - Juli 2017

3 Versände

Kalenderwochen 40, 44 und 51

Messende-Formular

Ende Dez 2017

Aufschaltung Auswertung

Frühjahr 2018

Erfahrungen aus dem Pilot



Fragen



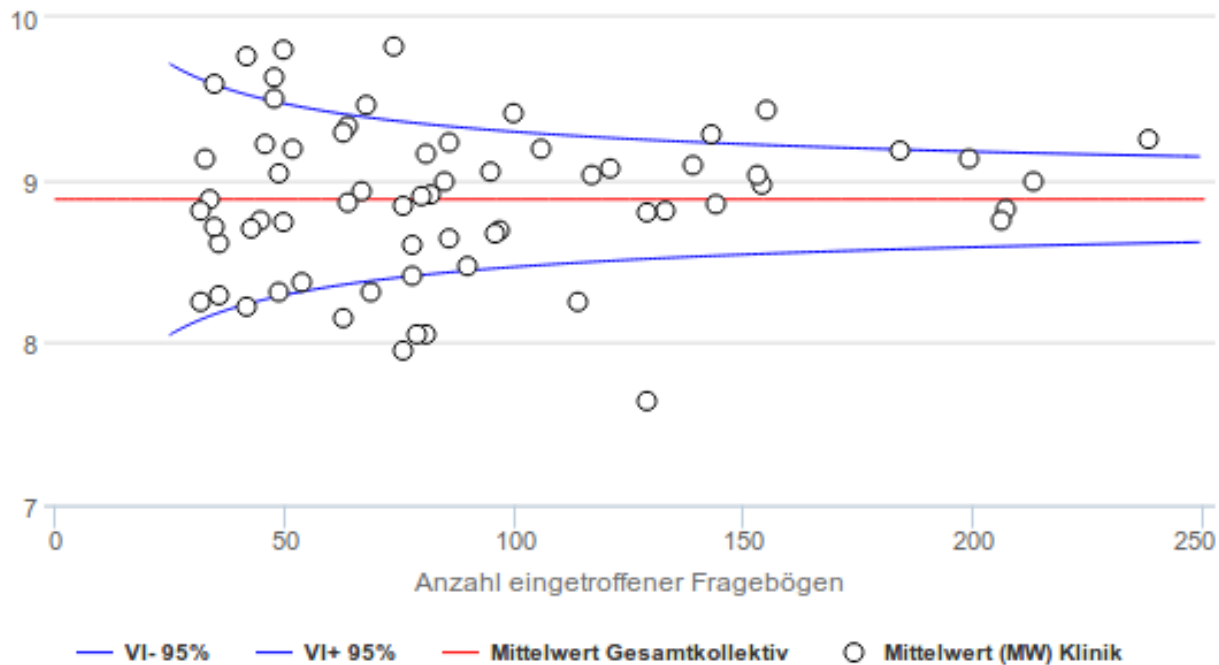
National vergleichende Auswertung und Publikation

- Darstellung der Ergebnisse:
 - Häufigkeiten pro Antwortkategorie (Zufriedenheitswerte)
 - Mittelwerte, Median, Missings etc.
- Stratifizierung nach den 3 Kliniktypen
- National vergleichende Darstellung: Mittelwerte im Funnel plot
- Zustellung des Nationalen Vergleichsberichtes an die Kliniken zur Kommentierung der Ergebnisse
- Zeithorizont Zustellung u. Publikation Ergebnisse Befragung 2017:
 - Klinikspezifische Auswertung Q1-Plattform → ca. April/Mai 2018
 - Nationaler Vergleichsbericht → ca. Sept./Okt. 2018
 - Publikation → ca. Nov./Dez. 2018

National vergleichende Auswertung und Publikation

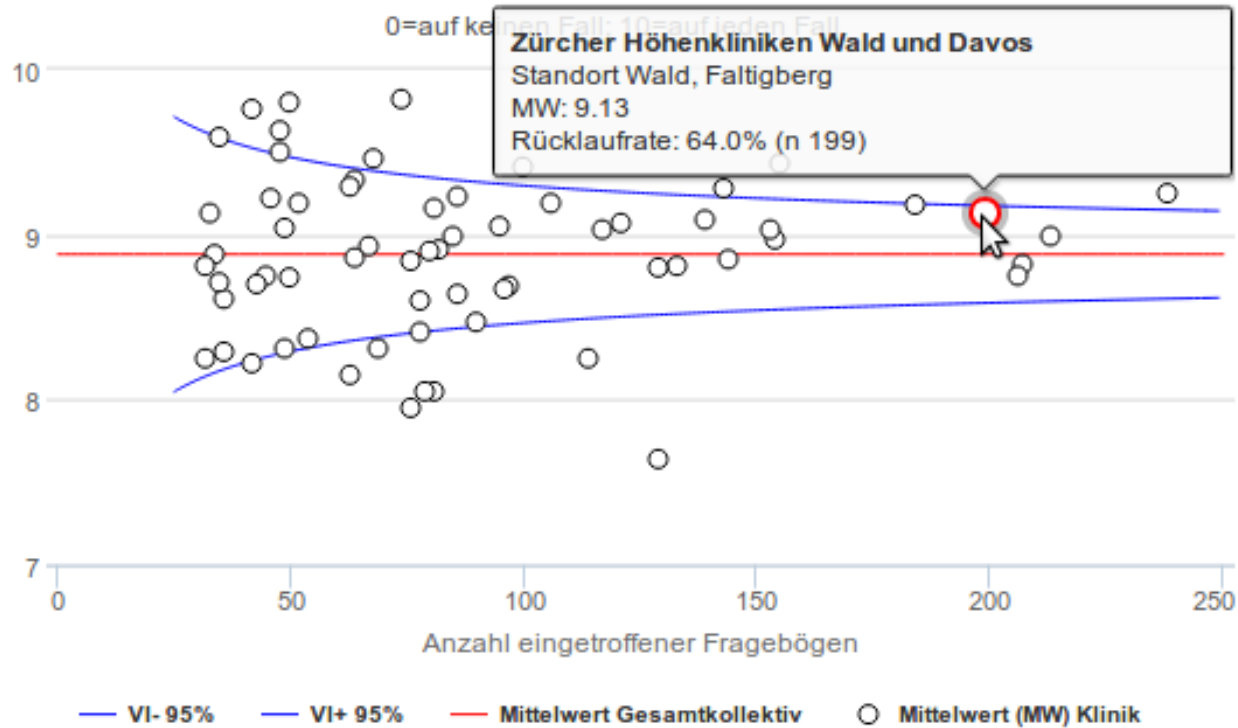
Grafik 1: Würden Sie für dieselbe Behandlung wieder in diese Rehabilitationsklinik kommen?

0=auf keinen Fall; 10=auf jeden Fall



National vergleichende Auswertung und Publikation

Grafik 1: Würden Sie für dieselbe Behandlung wieder in diese Rehabilitationsklinik kommen?



National vergleichende Auswertung und Publikation

- Die beiden Qualitätsausschüsse Patientenzufriedenheit und Psychiatrie beantragen beim Vorstand des ANQ;
 - ✓ die Ergebnisse der ersten Durchführung im Herbst 2017 verschlüsselt zu publizieren
 - ✓ Die transparente Publikation erst mit den Ergebnissen der Erhebung 2018 transparent zu publizieren.
- Der Entscheid wird den Kliniken im April 2017 kommuniziert.
- Das Publikationskonzept wird den Kliniken voraussichtlich im Herbst 2017 zur Vernehmlassung unterbreitet.

Fragen und Ausblick



Kontakte

ANQ: Frau Regula Heller
regula.heller@anq.ch
031 511 38 41

hcri: Herr Dirk Wiedenhöfer
dirk.wiedenhoefer@hcri.ch
044 384 80 00

ANQ: Frau Johanna Friedli
johanna.friedli@anq.ch
031 511 38 47

MECON: Frau Cony Leon
leon@mecon.ch
044 450 70 60