
Publikationskonzept

Nationale Patientenzufriedenheitsbefragung des ANQ

Anhang 2

Februar 2022, Version 5.3

Der vorliegende Anhang 2 Publikationskonzept «Nationale Patientenzufriedenheitsbefragung des ANQ» **Version 5.3** ist Bestandteil des Grundlegendokumentes «Prinzipien und Anforderungen an Publikationen des ANQ».

Das Publikationskonzept «Nationale Patientenzufriedenheitsbefragung des ANQ» wurde vom Vorstand am 21.02.2019 verabschiedet.

Farbcodierungen/Änderungsjournal

Damit Sie auf ein stets aktualisiertes Hilfsmittel zurückgreifen können, wird das vorliegende Dokument bei Bedarf auch unterjährig auf den neusten Stand gebracht. Die Farbcodierungen helfen Ihnen dabei, die letzte/n Änderung/en rasch zu erfassen.

Farbcodierung	Geändert per	Stichwort
Gelb	Februar 2022	<ul style="list-style-type: none">• Infografik• Umgang Rücklauf >100%

Inhaltsverzeichnis

Farbcodierungen/Änderungsjournal	2
1. Einleitung	4
2. Kernbotschaften	5
2.1 Fachbereichsspezifische Informationen zu den Fragebogen und Auswertung	5
2.1 Darstellung der Ergebnisse	6
2.2 Erläuterungen zur Darstellung der Funnel Plots	8
2.3 Infografik	9
2.4 Medienmitteilung	9
3. Nebenbotschaften	9
4. Hinweise zu Risiken der Fehl- und Missinterpretation	9
5. Bewertung und Diskussion	10
5.1 Kriterien der Schweizerischen Akademie der Medizinischen Wissenschaften (SAMW)	10
5.2 Beschreibung gewählter Massnahmen zur Veröffentlichung	10
6. Weitere Bemerkungen/Anmerkungen/Hinweise	10

1. Einleitung

In den nachfolgenden Ausführungen werden die für die Veröffentlichung der Ergebnisse der «Nationale Patientenzufriedenheitsbefragung» wesentlichen und spezifischen Aspekte beschrieben.

Das vorliegende **Publikationskonzept Version 5.3** gilt für alle Fachbereiche (Akutsomatik Erwachsene und Elternbefragung, Rehabilitation und Psychiatrie Erwachsene) ab den Patientenbefragungen 2022.

Hier dargestellt sind die für die Publikation relevanten Eckdaten (Meilensteine) der drei Fachbereiche:

Tabelle 1: Meilensteine Patientenbefragung

	Akutsomatik Erwachsene	Akutsomatik Eltern	Rehabilitation	Psychiatrie Erwachsene
Befragungszeitraum	2021: Juni 2023: April	2021: Juni 2023: April	April-Mai	April-Juni
Vergleichsbericht zur Kommentierung	2021: März 2022 2023: Januar 2024	2021: März 2022 2023: Januar 2024	Januar des Folgejahres	März des Folgejahres
Publikation	2021: Mai 2022 2023: Februar 2024	2021: Mai 2022 2023: Februar 2024	März des Folgejahres	Mai des Folgejahres

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

Tabelle 2: Bestandteile der Publikationen

	Akutsomatik Erwachsene	Akutsomatik Eltern	Rehabilitation	Psychiatrie Erwachsene
Nationaler Vergleichsbericht	Ja	Ja	Ja	Ja
Interaktive Grafiken auf dem ANQ-Webportal	6 Grafiken	5 Grafiken	6 Grafiken	6 Grafiken
Medienmitteilung	Ja (gemeinsam)		Ja	Ja

2. Kernbotschaften

2.1 Fachbereichsspezifische Informationen zu den Fragebogen und Auswertung

Tabelle 3: Übersicht alle Fachbereiche – Fragebogen Themenbereiche

	Akutsomatik Erwachsene	Akutsomatik Eltern	Rehabilitation	Psychiatrie Erwachsene
Frage 1	Qualität der Behandlung	Weiterempfehlung des Spitals	Qualität der Behandlung	Qualität der Behandlung
Frage 2	Möglichkeit Fragen zu stellen	Qualität der Behandlung	Information über Ablauf und Ziele der Rehabilitation	Möglichkeit Fragen zu stellen
Frage 3	Verständlichkeit der Antworten	Verständliche Antworten durch die Ärztin/den Arzt	Einbezug in Entscheidungen	Verständlichkeit der Antworten
Frage 4	Informationen zu den Medikamenten zu Hause	Verständliche Antworten durch Pflegepersonal	Verständlichkeit der Antworten	Informationen zu den Medikamenten während des Aufenthaltes
Frage 5	Organisation des Spitalaustritts	Behandlung mit Respekt und Würde	Erwartungsgerechte Therapien	Einbezug in den Behandlungsplan
Frage 6	Dauer des Spitalaufenthaltes		Organisation nach Rehabilitationsaufenthalt	Vorbereitung Austritt

Tabelle 4: Diverse Merkmale der Fragebogen und Auswertung

	Akutsomatik Erwachsene	Akutsomatik Eltern	Rehabilitation	Psychiatrie Erwachsene
Fragebogenversion	V 2.0	V 1.0	V 2.0	V 1.2
Risikoadjustierung	Ja	Nein	Ja	Ja
Variablen	Alter	Alter	Alter	Alter
	Geschlecht	Geschlecht	Geschlecht	Geschlecht
	Versicherungsstatus	Versicherungsstatus	Versicherungsstatus	Versicherungsstatus
	Subjektiv wahrgenommener Gesundheitszustand	Nein	Subjektiv wahrgenommener Gesundheitszustand	Subjektiv wahrgenommener Gesundheitszustand
	Aufenthaltsort nach Austritt	Keine	Keine	Fürsorgerische Unterbringung
Art der Darstellung in der Grafik	Funnel Plot nach BFS-Kategorie ¹	Funnel Plot nach Kinder-/Universitätsspital, Pädiatrie-Abteilung	Funnel Plot	Funnel Plot nach Kliniktyp ²

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

² Die Zuteilung der Kliniktypen in der Psychiatrie wird analog der ANQ-Messung Symptombelastung vorgenommen.

2.1 Darstellung der Ergebnisse

Die Ergebnisse werden pro Spital und pro Klinik, bei Spital- bzw. Klinikgruppen pro Standort publiziert. Diese werden pro Fachbereich (Akutsomatik Erwachsene, Akutsomatik Elternbefragung, Rehabilitation sowie Psychiatrie Erwachsene) und pro Frage in je einer Grafik dargestellt.

Ein genereller Kommentar zu den Grafiken (Funnel Plot) beschreibt und erläutert die dargestellten Werte auch für Personen ohne statistische Kenntnisse in einer verständlichen Weise.

Abbildung 1: Beispielgrafik ANQ-Kurzfragebogen Frage 1 Akutsomatik (Erwachsene)

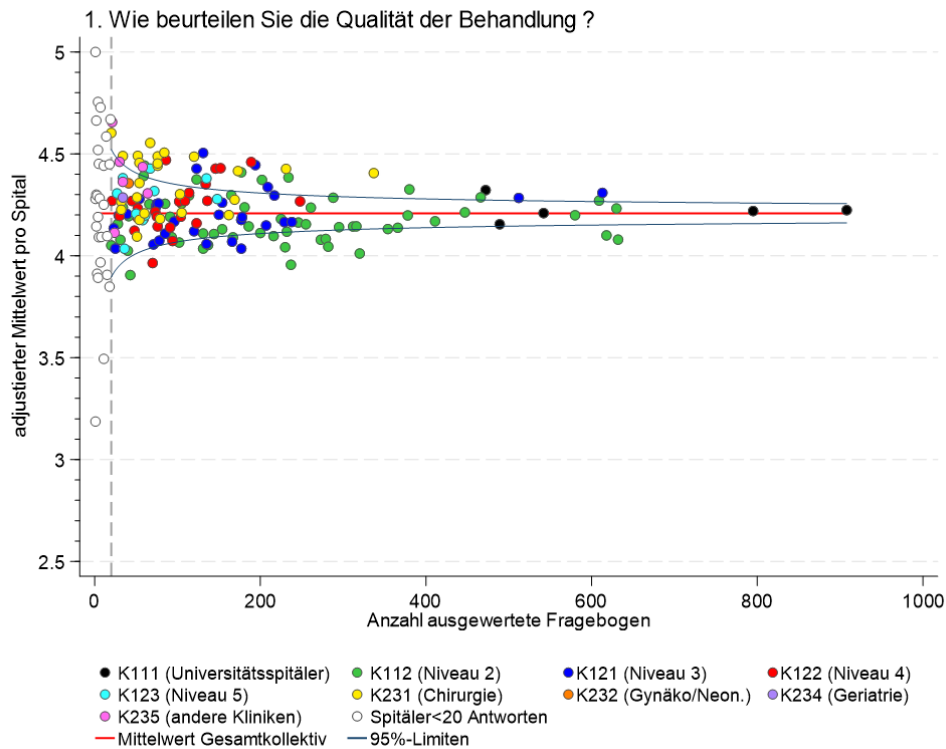


Abbildung 2: Beispielgrafik ANQ-Kurzfragebogen Frage 1 Akutsomatik (Eltern)

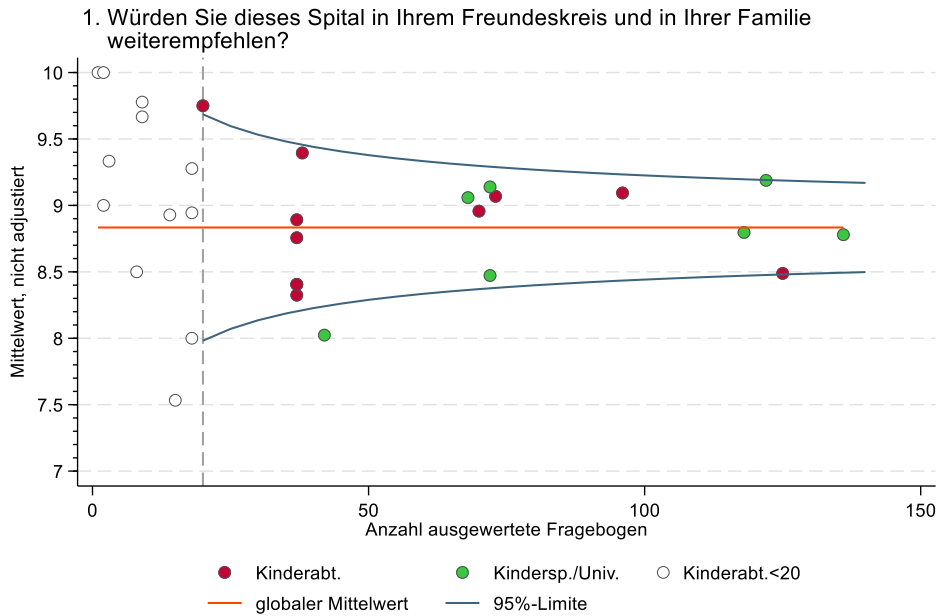


Abbildung 3: Beispielgrafik ANQ-Kurzfragebogen Frage 1 Psychiatrie (Erwachsene)

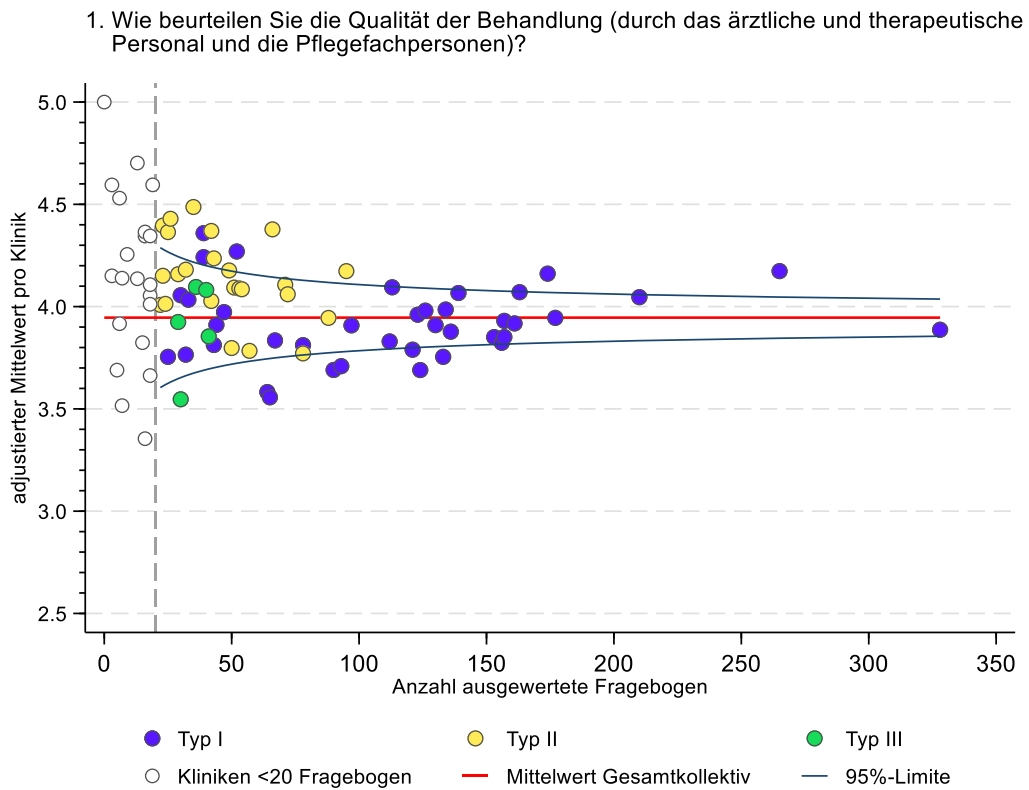
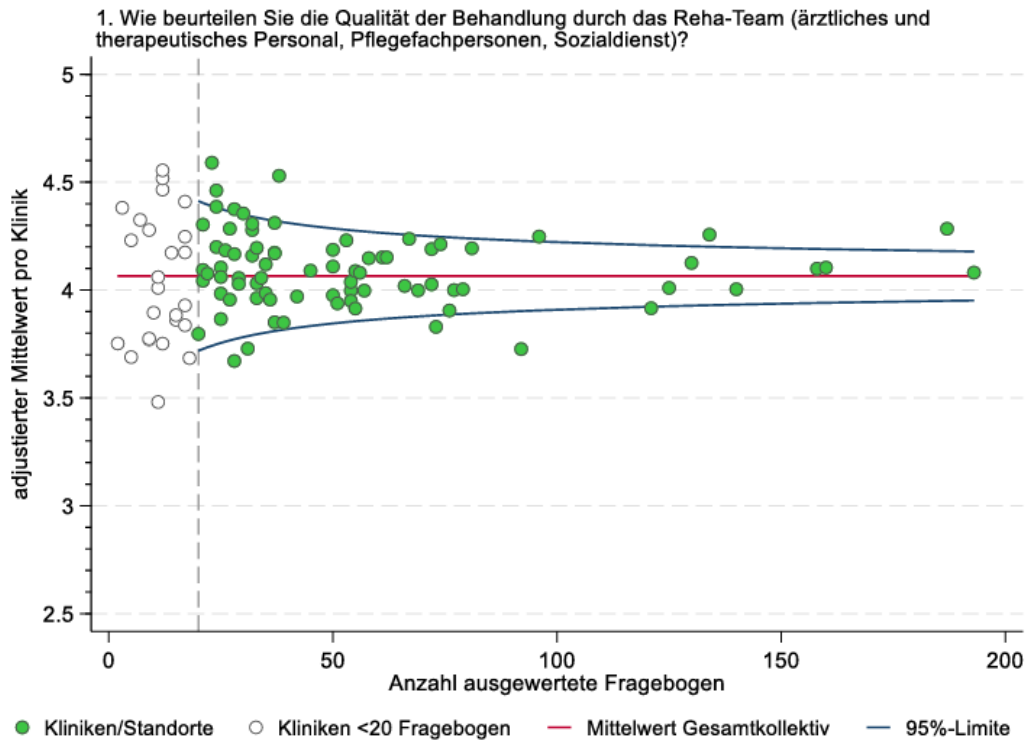


Abbildung 4: Beispielgrafik ANQ-Kurzfragebogen Frage 1 Rehabilitation



2.2 Erläuterungen zur Darstellung der Funnel Plots

Die x-Achse (horizontale Achse) stellt die Anzahl retournierter Fragebogen dar. Der Mittelwert des Gesamtkollektives bildet den Referenzmittelwert (rote horizontale Linie). Die blauen Linien des Funnel Plots stellen die 95% Kontrolllimiten in Relation zur Anzahl retournierter Fragebogen dar. Die Punkte stehen jeweils für ein Spital, eine Klinik und stellen den adjustierten Mittelwert dar (die Mittelwerte der Elternbefragung in der Akutsomatik werden nicht adjustiert). Grosse Spitäler und Kliniken mit vielen Fragebogen stehen rechts in der Grafik, kleinere Spitäler und Kliniken eher links. Spitäler und Kliniken mit Mittelwerten ausserhalb 95%-Limiten können als eine signifikante Abweichung vom Gesamtmittelwert interpretiert werden (positiv als auch negativ).

Die Ergebnisse der Spitäler und Kliniken, bei denen weniger als 20 auswertbare Antworten eingegangen sind, werden ebenfalls adjustiert, da diese Stichproben aber zu klein sind und somit keine statistisch zuverlässigen Ergebnisse liefern werden die entsprechenden Kontrolllimiten nicht angegeben.

Diese Spitäler und Kliniken sind in der Grafik mit unausgefüllten Kreisen und ohne die 95%-Limiten dargestellt. Ergeben sich über die Risikoadjustierung unplausible Mittelwerte >5 werden diese auf 5 limitiert. Die Grenze von 20 ist mit einer gestrichelten vertikalen Trennlinie markiert. Die interaktiven Grafiken werden auf dem Webportal des ANQ aufgeschaltet, die Positionen der einzelnen Spitäler und Kliniken können über eine Suchfunktion abgerufen werden. Es werden der numerische Mittelwert sowie die Rücklaufquote und die Anzahl retournierter Fragebogen pro Spital und pro Klinik in einem Textfeld angezeigt. **Bei Spitälern und Kliniken die einen Rücklauf >100% deklariert haben, wird keine Rücklaufquote ausgewiesen.** Zudem sind die von den Spitälern und Kliniken vor der Veröffentlichung eingeholten Kommentare zu ihren Messresultaten in diesem Textfeld integriert.

2.3 Infografik

In den Infografiken werden die zentralsten Ergebnisse der Messungen pro Fachbereich übersichtlich dargestellt. Die Infografiken sind über alle Fachbereiche analog aufgebaut und werden mit der transparenten Publikation auf dem ANQ-Webportal veröffentlicht.

2.4 Medienmitteilung

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

3. Nebenbotschaften

Die Qualitätsbemühungen der Spitäler und Kliniken werden aufgezeigt und gewürdigt. Die Bedeutung der Patientenzufriedenheit für die Qualitätsentwicklung in den Institutionen wird aus nationaler Sicht thematisiert. Die Bedeutung für die einzelnen Spitäler und 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 und Kliniken: Hinweis auf den Effekt des Skalenausschnittes, bei der transparenten Publikation der Ergebnisse auf dem ANQ-Webportal werden die Ergebnisse der Patientenzufriedenheit als Funnel Plot 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 aufgrund der Unterschiede in den Leistungsaufträgen sowie den strukturellen Bedingungen keine direkten Vergleiche zulässig sind.
- Auch auf Klinikvergleiche zwischen den Rehabilitationsarten (muskuloskeletale, neurologische, kardiale und pulmonale und andere Rehabilitation) oder der Spezialgebiete in der Psychiatrie Erwachsene wird aus methodischen Gründen verzichtet.

5. Bewertung und Diskussion

In der Gesamtbewertung der Ergebnisse werden positive Aspekte hervorgehoben. Mögliches Verbesserungspotenzial wird aufgezeigt. Im Nationalen Vergleichsbericht werden Ergebnisse nur generell und nicht Spital- bzw. klinikspezifisch kommentiert respektive diskutiert. Die Detailanalyse der Ergebnisse sowie die Kommunikation von Massnahmen gegenüber der Öffentlichkeit liegen in der Verantwortung und Entscheidung der Institutionen.

5.1 Kriterien der Schweizerischen Akademie der Medizinischen Wissenschaften (SAMW)

Der Nationale Vergleichsbericht wurde mit Blick auf die Kriterien Relevanz, Korrektheit und Verständlichkeit der SAMW verfasst. Die Kurzfassung (wenn vorhanden)³ 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 werden auf dem Webportal des ANQ zeitgleich mit der Medienmitteilung und den Infografiken veröffentlicht.

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

6. Weitere Bemerkungen/Anmerkungen/Hinweise

Der umfassende Nationale Vergleichsbericht wird auf dem ANQ-Webportal veröffentlicht. Die Tabellen im Anhang des Berichtes, welche die Ergebnisse pro Spital, pro Klinik bzw. Spital- bzw. Klinikstandort beinhalten, werden jedoch in verschlüsselter Form veröffentlicht. Die einzelnen Grafiken können als PDF-Datei von dem ANQ-Webportal heruntergeladen werden.

³ Für die Nationalen Vergleichsberichte der Patientenzufriedenheit werden keine Kurzfassungen erstellt.