
Publikationskonzept

Nationale Patientenzufriedenheitsbefragung des ANQ

Anhang 2

Januar 2019, Version 5.0

Der vorliegende Anhang 2 „Publikationskonzept „Nationale Patientenzufriedenheitsbefragung des ANQ“ Version 5.0 ist Bestandteil des Grundlagendokumentes „Prinzipien und Anforderungen an Publikationen des ANQ“.

Das Publikationskonzept „Nationale Patientenzufriedenheitsbefragung des ANQ“ wurde vom Vorstand am 21.02.2019 verabschiedet.

Inhaltsverzeichnis

1.	Einleitung	3
2.	Kernbotschaften	4
2.1	Fachbereichsspezifische Informationen zu den Fragebogen und Auswertung.....	4
2.1	Darstellung der Ergebnisse.....	5
2.2	Erläuterungen zur Darstellung der Funnel Plots	5
2.3	Medienmitteilung	6
3.	Nebenbotschaften.....	6
4.	Hinweise zu Risiken der Fehl- und Missinterpretation.....	6
5.	Bewertung und Diskussion	6
5.1	Kriterien der Schweizerischen Akademie der Medizinischen Wissenschaften (SAMW)	7
5.2	Beschreibung gewählter Massnahmen zur Veröffentlichung	7
6.	Weitere Bemerkungen/Anmerkungen/Hinweise.....	7

1. Einleitung

In den nachfolgenden Ausführungen werden die für die Veröffentlichung der Ergebnisse der „Nationale Patientenzufriedenheitsbefragung“ wesentlichen und spezifischen Aspekte beschrieben. Das vorliegende Publikationskonzept V 5.0 gilt für alle Fachbereiche (Akutsomatik Erwachsene und Elternbefragung, Rehabilitation und Psychiatrie Erwachsene) ab den Patientenbefragungen 2018.

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

Tab 1: Meilensteine Patientenbefragung

	Akutsomatik Erwachsene	Akutsomatik Eltern	Rehabilitation	Psychiatrie Erwachsene
Befragungszeitraum	September	September	April – Mai	April - Juni
Vergleichsbericht zur Kommentierung	ca. Mai des Folgejahres	ca. Mai des Folgejahres	ca. Januar des Folgejahres	ca. Februar des Folgejahres
Publikation im Folgejahr	Juli des Folgejahres	Juli des Folgejahres	März des Folgejahres	April des Folgejahres

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

Tab 2: Bestandteile der Publikationen

	Akutsomatik Erwachsene	Akutsomatik Eltern	Rehabilitation	Psychiatrie Erwachsene
Nationaler Vergleichsbericht	ja	ja	ja	ja
Interaktive Grafiken auf der Webseite des ANQ	6 Grafiken	5 Grafiken	6 Grafiken	6 Grafiken
Medienmitteilung	Ja (gemeinsam)		ja	ja

2. Kernbotschaften

2.1 Fachbereichsspezifische Informationen zu den Fragebogen und Auswertung

Tab 3: Übersicht alle Fachbereiche – Fragebogen Themenbereiche

	Akutsomatik Erwachsene	Akutsomatik Eltern	Rehabilitation	Psychiatrie Erwachsene
Frage 1	Qualität der Behandlung	Rückkehr ins Spital/in die Klinik	Qualität der Behandlung	Qualität der Behandlung
Frage 2	Kommunikation: Möglichkeit, Fragen zu stellen	Qualität der Behandlung	Information über Ablauf und Ziele der Rehabilitation	Kommunikation: Möglichkeit, Fragen zu stellen
Frage 3	Kommunikation: Verständliche Antworten	Verständliche Antworten durch die Ärztin/den Arzt	Einbezug in den Behandlungsplan	Kommunikation: Verständliche Antworten
Frage 4	Informationen zu den Medikamenten zu Hause	Verständliche Antworten durch Pflegepersonal	Kommunikation: Verständliche Antworten	Informationen zu den Medikamenten während des Aufenthaltes
Frage 5	Organisation des Spitalaustritts	Behandlung mit Respekt und Würde	Therapeutisches Angebot	Einbezug in den Behandlungsplan
Frage 6	Dauer des Spitalaufenthaltes		Organisation des Klinikaustritts	Organisation des Klinikaustritts

Tab 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
	Versicherungsklasse	Versicherungsklasse	Versicherungsklasse	Versicherungsklasse
	Subjektiver Gesundheitszustand	nein	Subjektiver Gesundheitszustand	Subjektiver Gesundheitszustand
	Aufenthaltsort nach Austritt	keine	keine	Keine
Art der Darstellung in der Grafik	Funnel Plot, nach BFS-Kategorie ¹	Funnel Plot, Kinder-/Universitäts-spital, Pädiatrie-abteilung	Funnel Plot	Funnel Plot

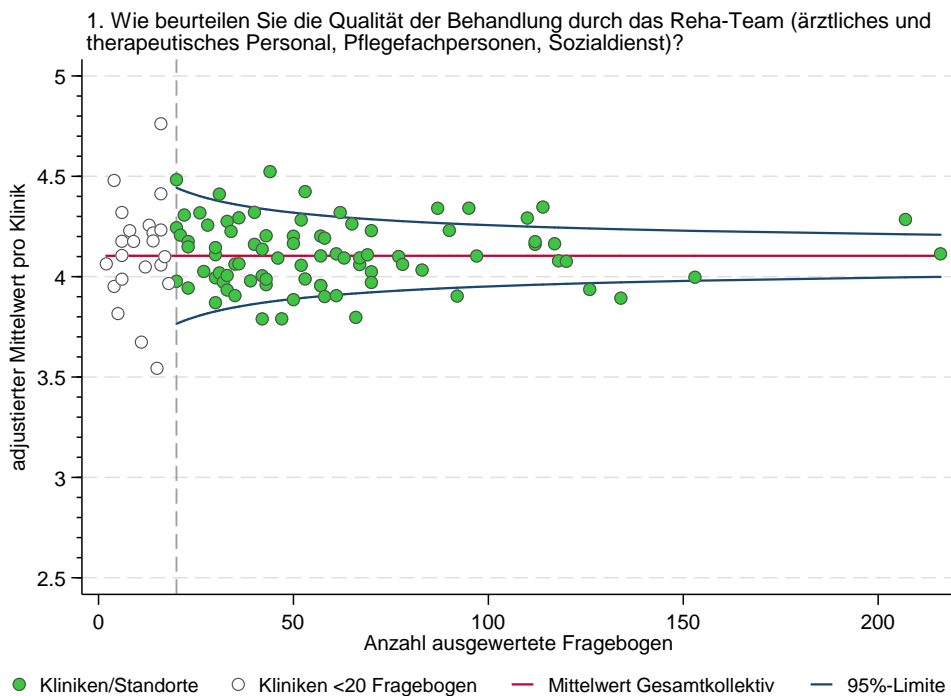
¹ <https://www.bfs.admin.ch/bfs/de/home/statistiken/gesundheit/erhebungen/ks.assetdetail.169879.html>

2.1 Darstellung der Ergebnisse

Die Ergebnisse werden pro Spital/Klinik, bei Spital- 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.

Abb. 1: Beispielgrafik ANQ-Kurzfragebogen Frage 1 Rehabilitation



Anmerkung: Die Beispielgrafiken für die Akutsomatik und Psychiatrie werden ergänzt, sobald diese zur Verfügung stehen.

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% Konfidenzintervalle (95%-Limite) 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/Kliniken mit vielen Fragebogen stehen rechts in der Abbildung, kleinere Spitäler/Kliniken eher links. Spitäler/Kliniken mit Mittelwerten ausserhalb 95%-Limiten können als eine **signifikante Abweichung** vom Gesamtmittelwert interpretiert werden (positiv als auch negativ).

Spitäler/Kliniken mit weniger als 20 ausgewerteten Fragebogen pro Frage sind in der Grafik mit weissen Symbolen 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/Kliniken können über eine Suchfunktion abgerufen werden, ein etwas grösserer Punkt in der Grafik signalisiert das gewünschte Spital, bzw. die gewünschte Klinik. Es werden der numerische Mittelwert sowie die Rücklaufquote und die Anzahl retournierter Fragebogen pro Spital/Klinik in einem Textfeld angezeigt. Zudem sind die von den Spitalern/Kliniken vor der Veröffentlichung eingeholten Kommentare zu ihren Messresultaten in diesem Textfeld integriert.

2.3 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 Spitalern/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 Spitalern/Kliniken: Hinweis auf den Effekt des Skalenausschnittes, bei der transparenten Publikation der Ergebnisse auf der ANQ-Webseite 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 Erwachsene 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 (muskuloskelettale, 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 Spitäler/Kliniken.

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) 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 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 durch den 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. Die einzelnen Grafiken können als PDF-Datei von der Webseite des ANQ herunter geladen werden.