

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

An die
Klinik - Direktionen und
ANQ-Messverantwortlichen
der Psychiatrischen Kliniken Erwachsene

Bern, 08. Januar 2018

PATIENTENZUFRIEDENHEITSMESSUNG IN DER PSYCHIATRIE ERWACHSENE MIT DEM ANQ-KURZFRAGEBOGEN

Informationen zu den Anpassungen Frühling 2018

Sehr geehrte Damen und Herren

Gerne informieren wir Sie über die von den ANQ Gremien beschlossenen Anpassungen der Patientenzufriedenheitsmessung Frühling 2018 (April bis Juni).

Die an den Informationsveranstaltungen im März 2017 und in schriftlichen Stellungnahmen aus einigen Kliniken geäusserten Kritikpunkte wurden im Qualitätsausschuss Patientenzufriedenheit (QA-PatZu) diskutiert und die dabei erarbeiteten Empfehlungen zur Anpassung ab 2018 dem Vorstand unterbreitet.

Der Vorstand des ANQ beschloss am 20. September 2017 folgende Änderungen auf Grundlage der geäusserten Kritikpunkte und den Empfehlungen des QA-PatZu:

1. Änderung des Abgabemodus:

Bisher sah das fachübergreifende PatZu-Konzept einen postalischen Versand des ANQ Kurzfragebogens 2 bis 7 Wochen nach Klinikaustritt vor. Es wird befürchtet, dass unter diesem Erhebungsdesign ein zu tiefer Rücklauf erreicht wird.

Für die Messung im Frühling 2018 wird der Abgabemodus geändert, der Fragebogen wird vor Klinikaustritt abgegeben. Im Anschluss werden die Rücklaufzeiten der Messung Herbst 2017 und Frühling 2018 verglichen und der Abgabemodus ab 2019 diskutiert.

Die Abgabe des ANQ-Kurzfragebogens erfolgt nach folgenden Kriterien:

- Der ANQ-Kurzfragebogen wird innerhalb der letzten 3 Tage des Klinikaufenthaltes abgegeben (analog der Abgabe des BSCL).
- Für die Abgabe des ANQ-Kurzfragebogens in der Klinik wird vor Messbeginn eine zuständige Person definiert.
- Die Patientin/der Patient gibt den ANQ-Kurzfragebogen in der Klinik in einem verschlossenen Kuvert zur Wahrung der Anonymität an einem neutralen Ort ab.

- Im Messmanual wird eine Empfehlung zur neutralen Begleitinformation aufgenommen.

2. Kontrolle der Kovariable „Fürsorgerische Unterbringung (FU)“ durch Adjustierung

In der Pilotstudie zur Überprüfung des ANQ Kurzfragebogens zeigte sich, dass Patientinnen und Patienten mit einer FU ihre Zufriedenheit tendenziell tiefer bewerteten als Patientinnen und Patienten ohne FU. In der Pilotbefragung wurde diese Variable an die BFS Statistik gekoppelt. Die Koppelung erwies sich jedoch als äusserst ressourcenaufwendig, weshalb für die nationale Erhebung dagegen entschieden wurde. Dieser Entscheid wurde kritisch betrachtet, der Einfluss der Kovariable „FU“ müsse in die Auswertung miteinbezogen werden.

Ab Messung 2018 wird die Fürsorgerische Unterbringung als Variable wie folgt erfasst:

- Die FU-Codierung erfolgt über ein Codefeld auf dem ANQ-Kurzfragebogen und wird von der für die Abgabe zuständigen Person vor der Übergabe an den Patienten ausgefüllt. Details zur Codierung werden im Messmanual 2018 näher beschrieben.
- Der FU Status gilt bei unfreiwilligem Eintritt oder/und erfolgter Zurückbehaltung während des Aufenthalts.

3. Einschluss aller Patientinnen und Patienten – inkl. Personen mit einer Demenzerkrankung und mit einer fremden Sprache

Das fachübergreifende Konzept der PatZu sieht den Einschluss aller Patientinnen und Patienten vor. Kritiker sind der Meinung, dass Personen mit einer Demenzerkrankung nicht in der Lage seien, an der Befragung teilzunehmen. Damit bestehe (methodisch ungewollt) die Möglichkeit, dass der Fragebogen von Angehörigen oder anderen Personen (Beistand, Pflegeheim Mitarbeitende usw.) ausgefüllt wird. Bei fremdsprachigen Patientinnen und Patienten bestehe das Risiko, dass die Fragen falsch bzw. nicht verstanden werden und der Fragebogen entsprechend unkorrekt ausgefüllt wird.

Es werden keine Anpassungen der Einschlusskriterien vorgenommen:

- Alle Patientinnen und Patienten werden in die Messung eingeschlossen.
- Dass Personen aufgrund einer demenziellen oder anderen kognitiven Erkrankung nicht in der Lage sein können, einen Fragebogen auszufüllen, ist unbestritten. Solche Zustände können jedoch auch wechselnd sein und ein selektiver Ausschluss von solchen Patientinnen und Patienten wird als Risiko betrachtet.
- Der Ausschluss von fremdsprachigen Personen durch Fremdbeurteilung ihres Sprachverständnisses wird ebenfalls als kritisch betrachtet.
- Die Einschlusskriterien werden bei Vorliegen erster Ergebnisse erneut geprüft.

Für weitere Auskünfte kontaktieren Sie bitte Frau Regula Heller, Telefon 031 511 38 41, regula.heller@anq.ch oder Herr Michael Kunz, Telefon 031 511 38 51, michael.kunz@anq.ch.

Freundliche Grüsse verbunden mit den besten Wünschen für eine erfolgreiches Neues Jahr

ANQ



Regula Heller
Leitung Akutsomatik, Stv. Geschäftsleiterin



Michael Kunz
Wissenschaftlicher Mitarbeiter Psychiatrie