



Ente Ospedaliero Cantonale

Patientenzufriedenheit in der Schweiz

Zwischen «Patient im Mittelpunkt»,
Transparenz, Vergleichbarkeit und
Qualitätsverbesserung

Adriana Degiorgi, Ente Ospedaliero Cantonale (EOC)
Leiterin QM und Direktionsmitglied
Mitglied QA-PatZu ANQ

Patientenzufriedenheit-Konzept ANQ

	Akutsomatik (>2011)	Rehabilitation (>2013)	Psychiatrie (>2017)
Konzept	Konzept Patientenzufriedenheitsmessung ANQ		
Messung	Messmanual	Messmanual	Messmanual
	Fragebogen	Fragebogen	Fragebogen
Auswertung & Berichterstattung	Auswertungskonzept		
	Publikationskonzept		
	Publikation auf www.anq.ch		
	Klinikspezifische Ergebnisse	Klinikspezifische Ergebnisse	Klinikspezifische Ergebnisse
	Nationaler Vergleichsbericht PatZu Akutsomatik (Erwachsene)	Nationaler Vergleichsbericht PatZu Rehabilitation	Nationaler Vergleichsbericht PatZu Psychiatrie
	Nationaler Vergleichsbericht PatZu (Elternbefragung)		

Patientenzufriedenheit-Konzept ANQ

Version Akutsomatik 2.0 (ab 2016)		Version Rehabilitation 2.0 (ab 2018*)	
Dimension	6 Fragen	7 Fragen	Dimension
Behandlungsqualität	<ul style="list-style-type: none"> Wie beurteilen Sie die Qualität der Behandlung (durch die Ärztinnen/Ärzte und Pflegefachpersonen)? 	<ul style="list-style-type: none"> Wie beurteilen Sie die Qualität der Behandlung durch das Reha-Team (ärztliches und therapeutisches Personal, Pflegefachpersonen, Sozialdienst)? 	Behandlungsqualität
Information/ Kommunikation	<ul style="list-style-type: none"> Hatten Sie die Möglichkeit Fragen zu stellen? Erhielten Sie verständliche Antworten auf Ihre Fragen? 	<ul style="list-style-type: none"> Wurden Sie zu Beginn Ihres Reha-Aufenthaltes verständlich über Ablauf und Ziele Ihrer Rehabilitation informiert? Erhielten Sie verständliche Antworten auf Ihre Fragen? 	Information/ Kommunikation
Medikation (neu)	<ul style="list-style-type: none"> Wurde Ihnen der Zweck der Medikamente, die Sie zu Hause einnehmen sollten, verständlich erklärt? 		
		<ul style="list-style-type: none"> Wurden Sie während Ihres Reha-Aufenthaltes ausreichend in Entscheidungen einbezogen? 	Partizipation (neu)
		<ul style="list-style-type: none"> Entsprachen die Therapien Ihren Erwartungen (Umfang, Ablauf usw.)? 	Therap. Angebot (neu)
Austrittsmanagement (neu)	<ul style="list-style-type: none"> Wie war die Organisation Ihres Spitalaustritts? Wie empfanden Sie die Dauer Ihres Spitalaufenthaltes? 	<ul style="list-style-type: none"> Wie war die Information für Sie und Ihre Angehörigen über alles Wichtige für die Zeit nach dem Reha-Aufenthalt (Herausforderungen, Medikamente usw.)? Wie war die Organisation aller für Sie und Ihre Angehörigen wichtigen Massnahmen für die Zeit nach dem Reha-Aufenthalt (Betreuung, Spitex, Therapien usw.)? 	Austrittsmanagement (neu)

Der Patient im Mittelpunkt

- «Nulla che mi riguardi senza di me»
 - Einbezug von Patienten
 - Übernahme der Patientenerfahrungen

Herausforderung: die wichtigsten Aspekte für den Patienten zu verstehen und danach die entsprechenden Frage stellen.

→ Problematik der zunehmenden Multikulturalität

→ Regionale und kulturelle Unterschiede

Vergleichbarkeit

- Die Publikation der Ergebnisse fördert die Vergleichbarkeit zwischen den verschiedenen Institutionen und schafft Anreize für die ständige Verbesserung.

Fragen:

→ Cut off-Limite?

→ Kriterien der Risikoadjustierung?

Qualitätsverbesserung

- Messen um zu Messen vs. Messen zum Verbessern
 - Wissen was gemessen wird
 - Nachhaltigkeit der Messung: Kosten-Nutzen-Verhältnis
 - Die aus den verschiedenen Instrumenten kommenden Informationen betrachten, um ein vollständigeres Bild zu erreichen

Herausforderungen:

- Steigende Multikulturalität
- Erwartungen des Patienten vs. Angemessenheit der Behandlungen

Danke für Ihre Aufmerksamkeit!



1. Bisheriger Nutzen

- 1.1 Welche Analyseergebnisse der ANQ-PatZu-Messung werden von unserer Institution hauptsächlich genutzt?
- 1.2 Welche Q-Themen haben wir aufgrund der ANQ-PatZu-Messung in unserer Institution aufgenommen / verändert / weiterentwickelt?

2. Optimierungsbedarf

- 2.1 Messablauf / Messmethode:
Wo sehen wir Optimierungs-/Verbesserungsbedarf?
Was sind unsere konkreten Vorschläge?
- 2.2 Auswertung / Ergebnisdarstellung:
Wie kann der Nutzen der ANQ PatZu-Messung weiter gesteigert werden?
- 2.3 Welche weiteren Optimierungsmöglichkeiten sehen Sie?

3. Zukunft

- 3.1 Welche Bedeutung hat Patientenzufriedenheit gem. Ihrer Einschätzung für die Qualitätsentwicklung in der Zukunft?
- 3.2 Die aktuelle ANQ-PatZu-Messung basiert schwergewichtig auf den Zufriedenheitsdimensionen Information, Kommunikation und Austrittsmanagement.
Welche Zufriedenheitsdimensionen sind gem. Ihrer Einschätzung in Zukunft relevant?
- 3.3 Wenn Sie sich vorstellen, Sie haben 3 Jahre geschlafen, erwachen und die ANQ-PatZu-Messung erfüllt alle erwünschten Anforderungen Ihrer Institution.
Was zeichnet die PatZu-Messung im Jahr 2021 aus?