
Patientenzufriedenheitsmessungen des ANQ

Regula Heller
Leitung Akutsomatik, Stv. Geschäftsleitung

Bern, 17.April 2018

Inhalte

- Ausgangslage
- Auftrag und Ziele
- Methode
- Ergebnisse
- Erkenntnisse
- Ausblick

Ausgangslage

- In den CH Spitaler und Kliniken werden verschiedene Befragungsinstrumente zur Erfassung der Patientenzufriedenheit (PatZu) eingesetzt.
- Ein einheitliches Befragungsinstrument ist Voraussetzung fur einen Nationalen Vergleich.
- Entscheid und Etablierung eines «eigenen» ANQ-Fragebogen.
- Der ANQ-Kurzfragebogen kann eine umfassendes Befragungsinstrument nicht ersetzen.

Auftrag

- Über den Beitritt zum Nationalen Qualitätsvertrag sind alle Spitäler und Kliniken verpflichtet, die Patientenzufriedenheit jährlich nach den Vorgaben des ANQ zu erheben.
 - ⇒ Akutsomatik Erwachsene ab 2011 im September
 - ⇒ Akutsomatik Elternbefragung ab 2013 im September
 - ⇒ Rehabilitation ab 2013 im Mai/Juni
 - ⇒ Psychiatrie Erwachsene ab 2017 April/Mai/Juni

Ziele

- Kurzbefragung: einheitliches, national einsetzbares Instrument
- Nationaler und transparenter Vergleich der Patientenzufriedenheit
- Hinweise für das betriebsinterne Qualitätsmanagement in den Spitälern und Kliniken
- Verfügbarkeit von Qualitätsinformationen für die Kostenträger (Kantone und Versicherer)
- Kombination mit umfassenden Befragungsinstrumenten

Fachübergreifende Konzeption

- Fachübergreifend einheitliche Methode und Messorganisation
- ANQ-Kurzfragebogen mit fachbereichsspezifischen Aspekten
- Weiterentwicklung / Übersetzungsprozesse des ANQ-Kurzfragebogen im Akut- und Rehabilitationsbereich nach einheitlichen Vorgehensweisen
- Einheitliche Testverfahren zur Prüfung der Gütekriterien
- Zusammensetzung des Qualitätsausschuss PatZu fachübergreifend
 - ⇒ Synergien nutzen, Analyse- und Berichterstattungsprozesse vereinfachen

ANQ-Kurzfragebogen - Dimensionen – 6 Fragen

Akutbereich FB V.2.0	Rehabilitation FB V.2.0	Psychiatrie FB V.1.0
Behandlungsqualität		
Information / Kommunikation		
Medikation		Medikation
Austrittsmanagement	Partizipation	Partizipation / Therapieplanung
	Therapeutisches Angebot	Austrittsmanagement
	Austrittsmanagement	

Methode

- Eingeschlossen werden alle austretenden PatientInnen der entsprechenden Monate.
- Ausgeschlossen sind PatientInnen mit Wohnsitz im Ausland
- Der FB wird postalisch 2 bis 7 Wochen nach Austritt zugestellt.
- Es wird kein Reminder vorgenommen.
- Spital- /Klinikspezifische deskriptive Auswertung auf geschützter Online Plattform der POST CH AG
- National vergleichende und risikoadjustierte Auswertung/ Berichterstattung durch ESOPE.

Ergebnisse

- Rücklaufsraten zwischen 40.3% - 52.1%
- Konstant hohe Zufriedenheitswerte

Akutbereich:

- 2011-2015 stabile hohe Zufriedenheitswerte
- Ab 2016 Änderung Antwortskala (neu 5er verbale Skala)
 - Leichte Reduktion der Deckeneffekte
 - Leichte Steigerung der Diskriminierung

Rehabilitation:

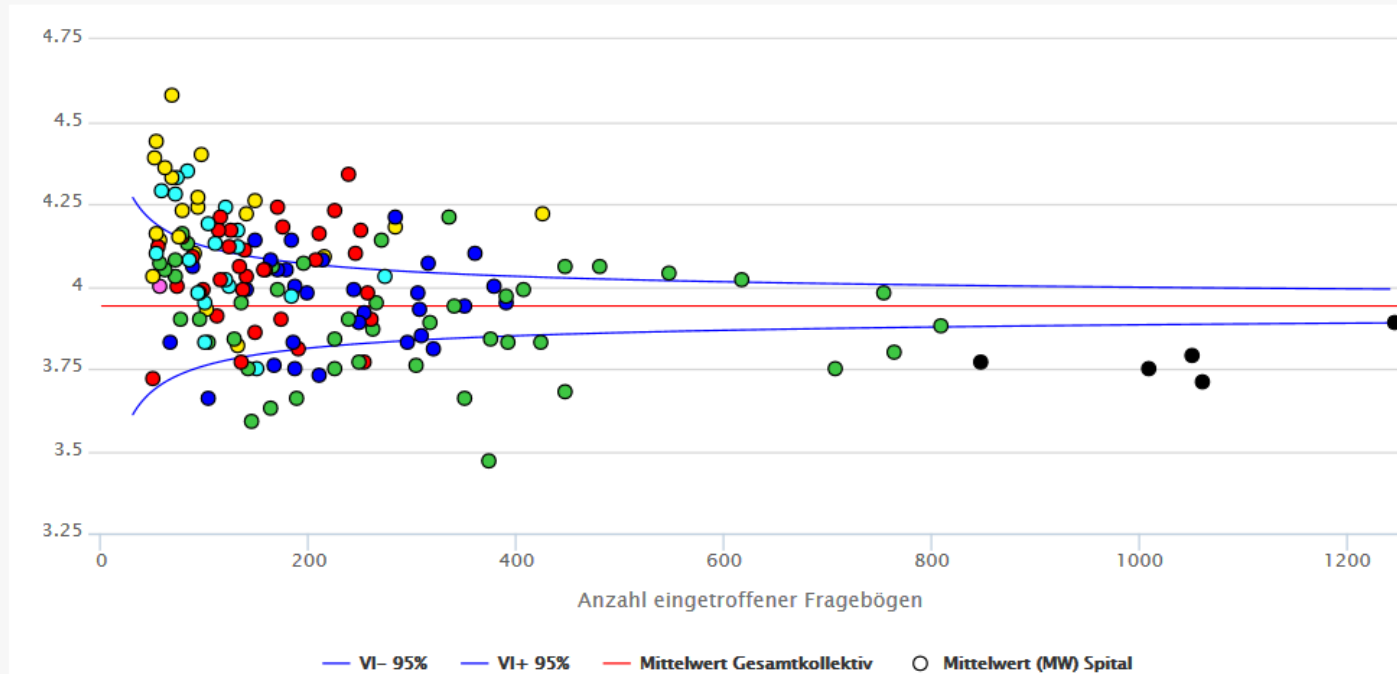
- 2013-2017 in einigen Bereichen leicht steigende Zufriedenheitswerte

Transparente Publikation - Beispiel

Grafik 5: Wie war die Organisation Ihres Spitalaustritts?

1 = negativste Antwort, 5 = positivste Antwort


VOLLBILD ANZEIGEN

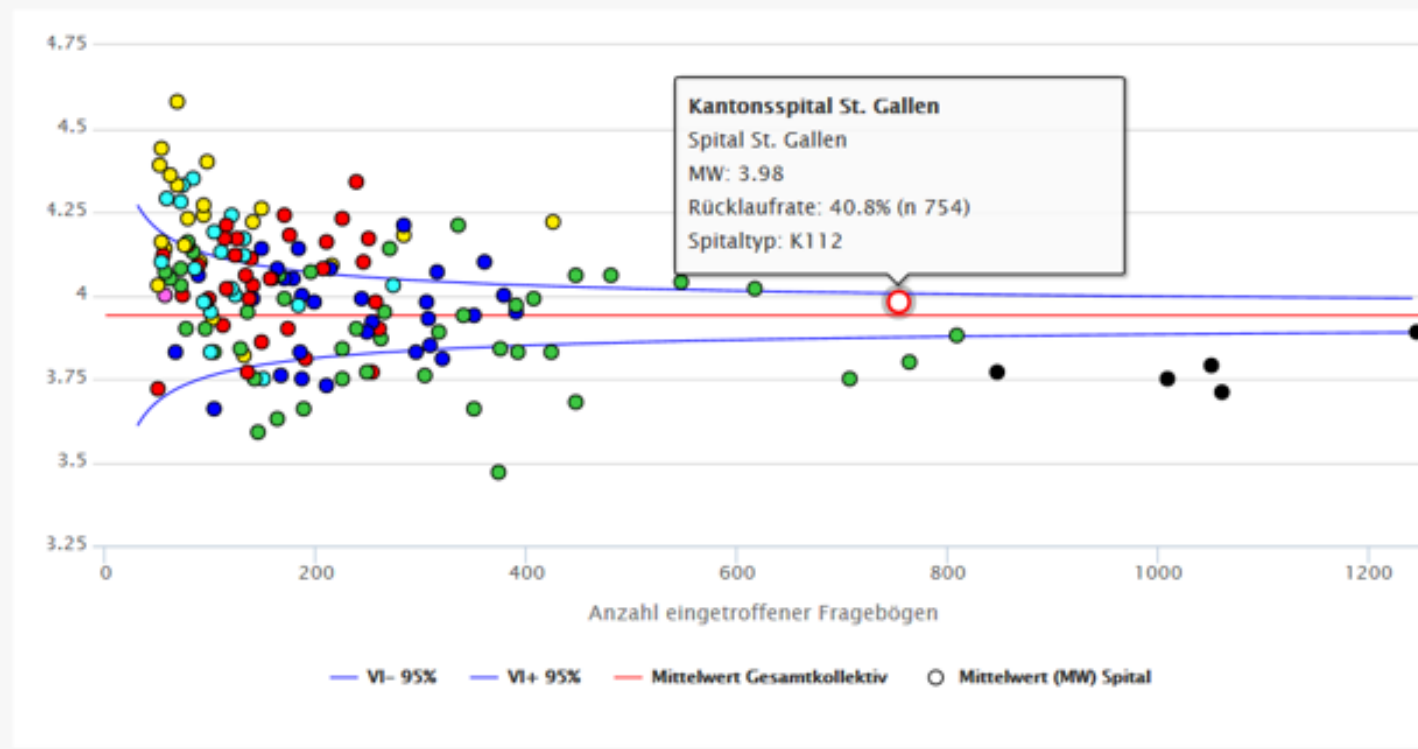


Transparente Publikation

Grafik 5: Wie war die Organisation Ihres Spitalaustritts?

1 = negativste Antwort, 5 = positivste Antwort

VOLLBILD ANZEIGEN  PDF



Erkenntnisse

- Der nationale Vergleich unterstützt die Spitäler und Kliniken in ihrem Qualitätsentwicklungsprozess.
- Die Messergebnisse dienen als Grundlage für den Dialog zw. Leistungserbringern und Kostenträgern.
- Transparente Publikation bewirkt Sensibilisierung, Agenda Setting, Erkennen von Handlungsbedarf, Kulturveränderung.
- Durch die transparente Publikation wurden die Medien für das Thema PatZu sensibilisiert.

Ausblick

- Der Patientenzufriedenheit als Qualitätsindikator wird in Zukunft eine noch höhere Bedeutung beigemessen.
- Klärung des Weiterentwicklungsbedarfs: Welche Anforderungen werden an die ANQ-Patientenzufriedenheitsmessungen ab 2020 gestellt?

Dokumentationen / Quellen:

- Konzept Patientenzufriedenheit ANQ
- Auswertungskonzept
- Publikationskonzept
- Gütekriterien Fragebogen Patientenzufriedenheit: Abschlussbericht Testverfahren

www.anq.ch/de/fachbereiche/akutsomatik/messinformation-akutsomatik/patientenzufriedenheit-akutsomatik/

- SGGP Schriftenreihe Nr. 131: Feigenblatt oder Baum der Erkenntnis ANQ-Messung Patientenzufriedenheit schafft schweizweite Vergleichbarkeit (S. 107-115)

Herzlichen Dank für
Ihre Aufmerksamkeit.

Weitere Informationen: anq.ch
Regelmässige Informationen über
Messungen und Weiterentwicklungen:
[ANQ-Newsletter](http://anq.ch) (Abo via anq.ch)