

Factsheet Patientenzufriedenheit

Überblick über die zentralen Neuerungen der ANQ-Patientenzufriedenheitsmessung in den Fachbereichen Akutsomatik, Rehabilitation und Psychiatrie

Das vorliegende Factsheet dokumentiert die zentralen Neuerungen im Rahmen der nationalen Patientenzufriedenheitsmessung (PatZu-Messung) des ANQ. Die Anpassungen betreffen die Strukturen und Prozesse der Messungen aller Fachbereiche und wurden vom ANQ und seinem Messlogistikzentrum w hoch 2 gemeinsam erarbeitet. Die neu definierten Prozesse minimieren den Aufwand für die Spitäler und Kliniken und ermöglichen den Patientinnen und Patienten eine vereinfachte Teilnahme dank dem Einsatz modernster Technologien.

Einfachere Prozesse für Patientinnen und Patienten sowie für Spitäler und Kliniken

- Die Spitäler und Kliniken erhalten den ANQ-Kurzfragebogen für die PatZu-Messung neu direkt vom Messlogistikzentrum und nicht wie bis anhin von einem dezentralen Befragungsinstitut. So wird die Koordination und Kommunikation zwischen dem ANQ als Auftraggeber und den Messverantwortlichen einfacher und effizienter.
- Alle Patientinnen und Patienten haben die Möglichkeit zur Online-Teilnahme. Dazu werden auf dem Fragebogen ein individualisierter Link sowie ein QR-Code aufgedruckt. Die Option zur Papierbefragung bleibt weiterhin bestehen.
- Sämtliche in Papierform ausgefüllten Fragebogen werden von den Patientinnen und Patienten an das Messlogistikzentrum retourniert, welches das Scanning übernimmt.
- Der ANQ-Kurzfragebogen wird für alle teilnehmenden Kliniken und Spitäler in gleicher Weise auf einer A4-Seite ausgestaltet und darf neu nicht mehr verändert werden. Zusätzliche individuelle Befragungen sowie Zusatzauswertungen sind aber nach wie vor ausserhalb des vom ANQ finanzierten Befragungspakets möglich. Dazu können Befragungsinstitute durch das Spital / die Klinik beauftragt werden.

Admin-Dashboard zur Messabwicklung

Pro Spital / Klinik wird ein Zugang zu einem Dashboard zur Verfügung gestellt, über welches die Administration der Messung abgewickelt wird (Admin-Dashboard). Das Dashboard wird eine zentrale Rolle im Prozess der PatZu-Messung einnehmen. Die Funktionalität des Admin-Dashboards beinhaltet folgende Punkte, welche responsiv auf Computer, Tablet und Smartphone genutzt werden können:

- Einfache Erstellung des klinikindividuellen Begleitschreibens (Upload von Logo, Informationen zur Patienten-Hotline, Name des Absenders, Unterschrift, etc.)
- Wahl der Variante für die Konfektionierung der Unterlagen (siehe unten Konfektionierungsvarianten)
- Bestellung der Anzahl Fragebogen
- Deklaration der Anzahl versandter Fragebogen pro Abteilung (bisher via «Messendformular»)
- Vergabe von Zugangsberechtigungen fürs Resultate-Dashboard an Mitarbeitende des Spitals / der Klinik
- Meldungen und Nachrichten des Messlogistikzentrums

Konfektionierungsvarianten der Befragungsunterlagen

Jedes Spital / jede Klinik kann sich für eine Variante der Konfektionierung / Kuvertierung der Befragungsunterlagen (Begleitschreiben, Fragebogen, Rückantwortkuvert) entscheiden. Innerhalb des ANQ-Pakets werden die folgenden drei Varianten verfügbar sein:

- Nicht konfektioniert: Die Unterlagen werden einzeln und nicht gefaltet geliefert.
- Konfektioniert: Die Unterlagen werden als gefaltetes Set geliefert.
- Konfektioniert und kuvertiert: Die Unterlagen sind gefaltet und in ein weisses, neutrales Kuvert ohne Fenster eingepackt.