



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

Geht an folgende Personen:

- Rehabilitation und Psychiatrie:
- Qualitätsverantwortliche und Spital-/Klinikdirektoren
- Akutbereich
- Qualitätsverantwortliche

Bern, 8. Januar 2019

INFORMATION

Messorganisation Patientenzufriedenheit fachübergreifend (ab Messungen 2019)

Sehr geehrte Damen und Herren

Gemäss unserem Schreiben vom [12. November 2018](#) hat w hoch 2 den Zuschlag als neues Messlogistikzentrum Patientenzufriedenheit fachübergreifend erhalten. Gemeinsam wurden die Strukturen und Prozesse definiert mit folgender Schwerpunktsetzung:

- Die Optimierung der Messorganisation reduziert den Aufwand für die Spitäler und Kliniken.
- Durch die Zentralisierung verschiedener Prozesse bei w hoch 2 (z.B. Scanning der Fragebogen) können die Ergebnisse zeitnaher geliefert werden (deskriptive Ergebnisse über das Dashboard und Rohstatistik als Exceldatei).
- Für die Befragung mit dem ANQ-Kurzfragebogen (ohne Zusatzfragen) ist w hoch 2 zuständig.
- Durch die Verwendung moderner Technologien hat jede Patientin / jeder Patient die Wahl zwischen Papier- und Onlinebefragung.
- Für Spitäler und Kliniken, welche die ANQ-Befragung ohne Zusatzfragebogen durchführen und keine zusätzlichen Dienstleistungen benötigen, ist der Beizug eines Befragungsinstitutes nicht notwendig. Bestehende Kooperationen mit Befragungsinstituten können im Rahmen von zusätzlichen Dienstleistungen weitergeführt werden (z.B. beim Einsatz von Zusatzfragebogen).

Die Detailinformationen entnehmen Sie bitte dem Factsheet im Anhang.

Die zuständigen Personen der Kliniken der Fachbereiche Rehabilitation und Erwachsenenpsychiatrie erhalten für die Messung 2019 (Beginn April) gegen Ende Februar 2019 die Login- und Anwender-Informationen für das neue Administratoren-Dashboard direkt von w hoch 2. Diejenigen der Akutsomatik erhalten diese Informationen im Mai 2019.



Umstellung der Patientenzufriedenheitsmessungen auf den 2-Jahresrhythmus: Im [Schreiben vom 15.08.2018](#) wurden die Spitäler und Kliniken darüber informiert, dass die Patientenzufriedenheit ab 2020 in allen ANQ-Fachbereichen nur noch alle zwei Jahre erhoben wird. Diese Umstellung bietet die Gelegenheit, die Messzeitpunkte anzugleichen. Ab 2020 werden alle Zufriedenheitsmessungen jeweils im Frühling durchgeführt, was eine Optimierung der nachgelagerten Abläufe ermöglicht.

Nachfolgend sind die Befragungszeiträume pro ANQ-Fachbereich dargestellt:

Fachbereich	Befragungszeitraum	
	Gerade Jahre (2020, 2022 etc.)	Ungerade Jahre (2021, 2023 etc.)
Akutsomatik Erwachsene	–	April
Akutsomatik Eltern	–	April
Rehabilitation	April–Mai	–
Psychiatrie Erwachsene	April–Juni	–

Für Fragen stehen Ihnen Regula Heller unter regula.heller@anq.ch oder w hoch 2 unter patzu@w-hoch2.ch und Hotline 031 536 39 39 gerne zur Verfügung.

Freundliche Grüsse
ANQ

Dr. Petra Busch
Geschäftsleiterin

Regula Heller
Leitung Akutsomatik, Stv. Geschäftsleiterin

Beilage: erwähnt

Kopie: Roman di Francesco, Projektleiter, w hoch 2, Bern
Michael Schwitter, MECON measure & consult GmbH, Zürich
Verena Riedo, qm Riedo, Zürich
Peter Reusch, NPO PLUS, Lachen
Federico Cathieni, ESOPÉ, Lausanne
Steve Crivelli, Stevemarco sagl, Mendrisio
Alexander Lorenz, Qualitest, Luzern
Sebastian Lorenz, Caremertrics, Bronschhofen
Bruno Catellani, Value Quest, Wädenswil