

Ansprechperson
Fiona Gubler
T +41 31 511 38 51
fiona.gubler@anq.ch

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

Bern, 07. Februar 2019

ANQ MESSUNGEN PATIENTENZUFRIEDENHEIT ERWACHSENENPSYCHIATRIE

Informationen zur Methode ab Messungen 2019

Sehr geehrte Damen und Herren

Der Qualitätsausschuss Patientenzufriedenheit hat an seiner Sitzung vom 23. Januar 2019 die ersten Ergebnisse der Messung 2018 diskutiert und darauf basierend die Messmethode 2019 festgelegt. Nachfolgend informieren wir Sie über die ab 2019 gültigen methodischen Vorgaben der Patientenzufriedenheitsmessung.

Abgabemodus am Ende des Klinikaufenthaltes

Durch die Abgabe der Fragebögen neu während des Klinikaufenthaltes konnte die Rücklaufquote der Messung 2018 im Vergleich zum Vorjahr um 20% gesteigert werden. Es zeigte sich jedoch eine grosse Variabilität der Rückläufe zwischen den Kliniken von 2% bis 100%. Dies könnte teilweise auf die unterschiedliche Begleitkommunikation bei der Abgabe der Fragebögen und auf die unterschiedliche Handhabung bei deren Rückgabe/Rücksendung zurückzuführen sein.

Um die Variabilität des Abgabeprozesses möglichst gering zu halten, werden für die von April bis Juni stattfindende Patientenzufriedenheitsmessung 2019 folgende Vorgaben gemacht:

- Der Fragebogen wird weiterhin während des Klinikaufenthaltes abgegeben, innerhalb der letzten drei Tage vor Austritt. Die postalische Zustellung der Fragebögen ist nicht zulässig.
- Die anonyme Rückgabe des ausgefüllten Fragebogens wird über einen klinikinternen Briefkasten oder eine Box gewährleistet.
- Der ausgefüllte Fragebogen muss von der Patientin / dem Patienten in einem verschlossenen Kuvert während des Klinikaufenthaltes abgegeben werden. Der Einwurf in einen öffentlichen Briefkasten nach dem Klinikaufenthalt ist nicht möglich.
- Die Klinik definiert eine Person, die in der entsprechenden Einheit (Klinik oder Abteilung) für die Abgabe und Weiterleitung der ausgefüllten Fragebögen zuständig ist.
- Im Messmanual, welches die Kliniken vor der Messung erhalten, werden weitere Empfehlungen für die Abgabe des Fragebogens gemacht, um eine Beeinflussung der Patientinnen und Patienten möglichst zu vermeiden.

Erhebung des Status der Fürsorgerischen Unterbringung (FU)

Ab der Messung 2019 wird der Status der Fürsorgerischen Unterbringung beim Patienten direkt erhoben. Der Fragebogen wird mit einer entsprechenden Frage ergänzt. Die in der Messung 2018 eingeführte Kodierung des Fragebogens hat sich nicht bewährt – künftig wird wieder darauf verzichtet. Die Kodierung wurde von einigen Kliniken aus ethisch-moralischen Gründen kritisiert, da für den Patienten nicht ersichtlich war, wozu sie diene.

Einschluss der 16- bis 18-Jährigen in der Erwachsenenpsychiatrie

Ab der Messung 2019 werden auch die 16- bis 18-jährigen Patientinnen und Patienten, die auf einer Station der Erwachsenenpsychiatrie hospitalisiert sind, in die Befragung eingeschlossen. Das heisst: Jugendliche, die sich auf einer Station der Erwachsenenpsychiatrie befinden, erhalten den Patientenzufriedenheitsfragebogen; junge Erwachsene, die sich auf einer kinder- und jugendpsychiatrischen Abteilung befinden, erhalten diesen nicht.

Organisatorische Informationen

Mit der neuen Messorganisation haben die Kliniken weiterhin die Möglichkeit, die Patientenzufriedenheit auf einer Unterebene zu erfassen, z.B. auf Abteilungs- oder Stationsebene. Subgruppen sind nur dann möglich, wenn diese innerhalb der drei Messmonate mindestens fünfzig Austritte aufweisen. Im Dashboard können die Resultate nach Unterebene getrennt werden, im nationalen Vergleichsbericht werden sie jedoch weiterhin auf Klinikebene ausgewertet.

Für Auskünfte kontaktieren Sie bitte Frau Fiona Gubler, Telefon 031 511 38 51, fiona.gubler@anq.ch oder Frau Regula Heller, Telefon 031 511 38 41, regula.heller@anq.ch.

Freundliche Grüsse
ANQ



Regula Heller
Leitung Akutsomatik, Stv. Geschäftsleiterin



Fiona Gubler
Wissenschaftliche Mitarbeiterin Psychiatrie

Kopie an: Prof. Isabelle Peytremann-Bridevaux, ESOPE
Roman di Francesco, Projektleiter w hoch 2