



Ansprechperson

Stephanie Studer  
T +41 31 511 38 49  
[stephanie.studer@anq.ch](mailto:stephanie.studer@anq.ch)

An die  
Direktorinnen und Direktoren sowie  
Qualitätsbeauftragten der  
Kliniken mit rehabilitativem Leistungsangebot

Bern, 08. Februar 2018

## **PATIENTENZUFRIEDENHEIT REHABILITATION 2018** **Information Testverfahren Fragebogenversion 2.0 und Routinebefragung 2018**

---

Sehr geehrte Damen und Herren

Mit diesem Schreiben informieren wir Sie über die Ergebnisse des zweistufigen Testverfahrens des ANQ-Kurzfragebogens Rehabilitation Version 2.0 und die Durchführung der Patientenzufriedenheitsbefragung vom April und Mai 2018.

### **Kurze Beschreibung der Weiterentwicklung sowie der durchgeführten Testverfahren**

Eine Expertengruppe mit Mitgliedern des Qualitätsausschuss Patientenzufriedenheit (QA PatZu) sowie des Qualitätsausschuss Rehabilitation (QA Reha) hat im März 2016 den bestehenden Kurzfragebogen Rehabilitation Version 1.0 aufgrund der bisher gewonnen Erkenntnisse weiterentwickelt. Mit der Aufnahme von Fragen zu den Dimensionen „Partizipation“, „Therapeutisches Angebot“ und „Austrittsmanagement“ wurde den Bedürfnissen der Kliniken entsprochen. Das zweistufige Testverfahren wurde gemäss dem in unserem Brief vom 31. Januar 2017 beschriebenen Vorhaben realisiert. Für die Übersetzung und qualitative Testung des Fragebogens wurde die Fachhochschule Westschweiz in Fribourg beauftragt. Die anschliessende quantitative Testung erfolgte im Auftrag des ANQ durch die Charité - Universitätsmedizin Berlin, Institut für Medizinische Soziologie und Rehabilitationswissenschaft. Die Pilotbefragung konnte dank dem Engagement von 16 Rehakliniken aus der italienisch-, französisch- und deutschsprachigen Schweiz realisiert werden.

### **Wichtigste Ergebnisse des zweistufigen Testverfahrens**

Gerne erläutern wir Ihnen im Folgenden kurz die wichtigsten Ergebnisse aus dem zweistufigen Testverfahren.

Anhand der qualitativen Testung durch die Fachhochschule Westschweiz Fribourg wurde unter Einhaltung von qualitativen Validierungsstandards ein inhaltlich identischer und für die drei Sprachen gültiger Fragebogen entwickelt und getestet.

Die quantitative Testung führte die Charité auf Basis einer sehr guten Datengrundlage durch. Die Pilotkliniken verhalfen zu 1'326 auswertbaren Fragebogen, was einer sehr hohen Datenrücklaufquote von 47.9% entspricht. Insgesamt zeigen die testtheoretischen Kennzahlen für die einzelnen Fragen gute Werte. Die Skala differenziert über den Bereich der Merkmalsausprägungen in zufriedenstellender und ähnlicher Weise wie in der Akutsomatik und der Psychiatrie. Die Ergebnisse weisen ausserdem auf eine hohe Konsistenz bei der Messung des Konstruktes „Patientenzufriedenheit“ hin. Die Anzahl „Missings“ war in der Pilotbefragung gering, was ein wichtiger Hinweis hinsichtlich der Verständlichkeit und Beantwortbarkeit der Fragen ist. Die Deckeneffekte variieren je nach Frage, treten jedoch deutlich geringer auf als in der Auswertung mit dem bisherigen Fragebogen Version 1.0.

Zusätzlich zur quantitativen Testung prüfte die Charité ein geeignetes Risikoadjustierungsmodell. Zu diesem Zweck wurden die Pilotkliniken gebeten zusätzlich zum Fragebogen klinikseitige Patientendaten wie Hauptdiagnose, Eintrittsart, Aufenthaltsdauer, Aufenthaltsort vor Eintritt bzw. nach Austritt und Reha-Art zu übermitteln. Die Ergebnisse zeigen den subjektiven Gesundheitszustand, welcher in einer Frage der Fragebogenversion 2.0 enthalten ist, als signifikanten Confounder. Aufgrund der Relevanz empfiehlt die Charité zudem die Aufnahme des Alters und des Geschlechtes als weitere Confounder im Adjustierungsmodell. Bei der Testung zeigte sich, dass die Reha-Art die Zufriedenheitswerte beeinflusst. Da dieser Effekt jedoch sehr stark mit dem Alter und dem subjektiven Gesundheitszustand zusammenhängt, kann auf den Einschluss im Adjustierungsmodell der Reha-Art verzichtet werden. Dies erlaubt auf die aufwändige klinikseitige Erfassung der Reha-Art zu verzichten.

Zusammenfassend lässt sich festhalten, dass die Konstruktion des nun aus 6 Fragen bestehenden Fragebogens Version 2.0 empirisch belastbar ist. Der weiterentwickelte Fragebogen misst das Konstrukt der Patientenzufriedenheit mit hoher Konsistenz. Die 5er verbale Antwortskala weist auch im Rehabereich gute testtheoretische Eigenschaften auf. Die Risikoadjustierung wird für die Merkmale Alter, Geschlecht und subjektiver Gesundheitszustand vorgenommen.

Der Abschlussbericht, welcher die Testverfahren aus den drei Fachbereichen Akutsomatik, Psychiatrie und Rehabilitation umfasst, wird Ende des 1. Halbjahres 2018 vorliegen und auf der ANQ Homepage aufgeschaltet.

#### **Empfehlung Aufhebung Cut-Off (ab 2018)**

Zudem weisen wir daraufhin, dass der QA PatZu in seiner Sitzung vom Januar 2018 die Aufhebung der Cut-Offs für künftige Auswertungen (in der Rehabilitation frühestens ab 2018) diskutierte. Schlussfolgernd empfiehlt der QA PatZu für die transparente Publikation die Aufhebung eines Grenzwertes, welcher in der Rehabilitation bisher bei 30 retournierten Fragebogen lag. Unter der Voraussetzung, dass der Vorstand dieser Empfehlung folgt, erfolgt danach die Anpassung und Vernehmlassung des Auswertungs- und Publikationskonzeptes.

#### **Nächste Schritte für den Einsatz des weiterentwickelten ANQ-Kurzfragebogens Version 2.0 in der Routinebefragung vom April und Mai 2018**

Die Zufriedenheitsmessung mit dem weiterentwickelten ANQ-Kurzfragebogen Version 2.0 wird planmässig im April und Mai 2018 durchgeführt. Die Messorganisation, die Ein- und Ausschlusskriterien des Patientenkollektivs sowie der Versandmodus sind identisch wie in den Vorjahren. Die Spitäler und Kliniken werden wie bisher von ihrem Befragungsinstitut kontaktiert und erhalten die nötigen Informationen zur Vorbereitung (Vororientierung, Begleitbrief und Manual). Wir haben Ihnen zu Ihrer Information ein Muster-Fragebogen im Anhang 1 eingefügt. Bitte beachten Sie, dass der Muster-Fragebogen zur Ansicht dient. Die finalisierte Fragebogenversion 2.0 stellt Ihnen das Befragungsinstitut rechtzeitig zu.



Wir danken Ihnen an dieser Stelle für die Kenntnisnahme und Ihr Engagement im Zusammenhang mit der Patientenzufriedenheitsmessung. Darüber hinaus gilt unser spezieller Dank den Pilotkliniken, welche einen wesentlichen Beitrag zur Weiterentwicklung des Fragebogens 2.0 geleistet haben.

Wenn Sie Fragen haben, zögern Sie nicht uns zu kontaktieren ([stephanie.studer@anq.ch](mailto:stephanie.studer@anq.ch), 031 511 38 49).

Freundliche Grüsse  
ANQ

A handwritten signature in black ink that reads 'Regula Heller'.

Regula Heller  
Leitung Akutsomatik, Stv. Geschäftsleitung  
Projektleiterin Patzu fachübergreifend

A handwritten signature in black ink that reads 'S. Studer'.

Stephanie Studer  
Wissenschaftliche Mitarbeiterin Rehabilitation  
Operative Leitung PatZu Rehabilitation



Nationaler Verein für Qualitätsentwicklung in Spitälern und Kliniken  
 Association nationale pour le développement de la qualité dans les hôpitaux et les cliniques  
 Associazione nazionale per lo sviluppo della qualità in ospedali e cliniche

## Zufriedenheit der Patientinnen und Patienten mit dem Reha-Aufenthalt

Anleitung: Bitte kreuzen Sie jeweils diejenige Antwort an, die Ihre persönlichen Einschätzungen und Erfahrungen am besten beschreibt.

Bitte Felder sauber und kräftig markieren.

richtig  falsch

### Allgemeine Fragen zu Ihrem Reha-Aufenthalt

- Wie beurteilen Sie die Qualität der Behandlung durch das Reha-Team (ärztliches und therapeutisches Personal, Pflegefachpersonen, Sozialdienst)?  
 Ausgezeichnet  Sehr gut  Gut  Weniger gut  Schlecht
- Wurden Sie zu Beginn Ihres Reha-Aufenthalts verständlich über Ablauf und Ziele Ihrer Rehabilitation informiert?  
 Ja, vollumfänglich  Überwiegend  Teilweise  Eher nicht  Nein, gar nicht
- Wurden Sie während Ihres Reha-Aufenthalts ausreichend in Entscheidungen einbezogen?  
 Immer  Meistens  Manchmal  Selten  Nie
- Erhielten Sie verständliche Antworten auf Ihre Fragen?  
 Immer  Meistens  Manchmal  Selten  Nie  
 Ich hatte keine Fragen  Ich konnte keine Fragen stellen
- Entsprachen die Therapien Ihren Erwartungen (Umfang, Ablauf usw.)?  
 Ja, vollumfänglich  Überwiegend  Teilweise  Eher nicht  Nein, gar nicht
- Wie war die Organisation aller für Sie und Ihre Angehörigen wichtigen Massnahmen für die Zeit nach dem Reha-Aufenthalt (Betreuung, Spitex, Therapien usw.)?  
 Ausgezeichnet  Sehr gut  Gut  Weniger gut  Schlecht

### Fragen zu Ihrer Person

Wie würden Sie Ihren derzeitigen Gesundheitszustand beschreiben?

Ausgezeichnet  Sehr gut  Gut  Weniger gut  Schlecht

Geburtsjahr

--	--	--	--

Geschlecht

männlich  
 weiblich

Versicherungsklasse für diesen Reha-Aufenthalt

allgemein  
 halbprivat / privat

**Wir danken Ihnen sehr herzlich für das Ausfüllen des Fragebogens.**