

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, 11. Juni 2020

ANQ-MESSUNG PATIENTENZUFRIEDENHEIT – ALLE ANQ-FACHBEREICHE

Informationen zu den Messungen ab 2021

Sehr geehrte Damen und Herren

Wir informieren Sie über die Entscheide des Vorstands in Bezug auf die Messungen der Patientenzufriedenheit:

- *Erwachsenenpsychiatrie und der Rehabilitation: Verschiebung der Messungen auf das Jahr 2021*
- *Akutsomatik: Erhebungszeitpunkt der Messung Patientenzufriedenheit 2021*
- *Kinder- und Jugendpsychiatrie: Einführung einer nationalen Patientenzufriedenheitsmessung ab Januar 2021*

Erwachsenenpsychiatrie und Rehabilitation

Der Beginn der Covid19-Pandemie forderte die Spitäler und Kliniken in hohem Mass. Zur Entlastung der Institutionen hatte der Vorstand im März 2020 beschlossen, auf die geplanten Patientenzufriedenheitsmessungen in der Erwachsenenpsychiatrie sowie der Rehabilitation zu verzichten.

An der Sitzung vom 26.5.2020 hat der Vorstand entschieden, dass die Messungen im Jahr 2021 nachgeholt werden, in der Rehabilitation von April und Mai, in der Erwachsenenpsychiatrie von April bis Juni.

Infolge dieser Verschiebung wird der ursprünglich kommunizierte 2-Jahres Befragungsrhythmus angepasst. Für die Fachbereiche Rehabilitation und Erwachsenenpsychiatrie bedeutet dies, dass im Jahr 2021 wie auch im 2022 eine Messung durchgeführt wird (siehe Tabelle 1).

Tabelle 1: Befragungsrhythmus der drei Fachbereiche ab 2021-2024

ANQ - Fachbereich	2021	2022	2023	2024
Psychiatrie Erwachsene	April-Juni	April-Juni		April-Juni
Rehabilitation	April-Mai	April-Mai		April-Mai
Akutsomatik Erwachsene/Eltern	Juni		April	

Akutsomatik

Die nächste Patientenzufriedenheitsmessung in der Akutsomatik wird wie geplant im Jahr 2021 durchgeführt. Damit die Patientinnen und Patienten die für einen Rehabilitationsaufenthalt aus dem Akutspital austreten nicht doppelt befragt werden, wird die Messung im Jahr 2021 ausnahmsweise im Juni und nicht wie ursprünglich geplant im April durchgeführt. Ab dem Jahr 2023 wird die Messung jeweils im April stattfinden (siehe Tabelle 1).

Kinder- und Jugendpsychiatrie (KJP)

Ab Januar 2021 wird in der Kinder- und Jugendpsychiatrie eine nationale Patientenzufriedenheitsmessung umgesetzt. Dies hat der ANQ-Vorstand auf Antrag des QA-Patientenzufriedenheit an seiner Sitzung vom 26.5.2020 entschieden.

Eingesetzt wird der Fragebogen, welcher von einer Arbeitsgruppe mit Delegierten aus den Unikliniken Basel, Lausanne und Zürich im Auftrag der Schweizerischen Gesellschaft für Kinder- und Jugendpsychiatrie (SGKJPP) entwickelt wurde. Der Fragebogen richtet sich an die stationären Patientinnen und Patienten ab 11 Jahren sowie deren Eltern. Er wurde in einer Pilotstudie in sechs Schweizer Kliniken in der deutsch- und französischsprachigen Schweiz getestet und erreichte gute Testgütekriterien.

Hier die wichtigsten Eckpfeiler der Befragung:

- Der Fragebogen umfasst 30 Fragen zu folgenden Zufriedenheitsdimensionen:
 - Information und Aufklärung
 - Zufriedenheit mit der Behandlung
 - Zufriedenheit mit dem therapeutischen Team
 - Wohnen und leben auf der Abteilung
 - Austritt, Nachbehandlung und Behandlungszufriedenheit
 - Rückblick auf die Behandlung und deren Nutzen
- Der Fragebogen steht als Online- sowie als Papierversion zur Verfügung und wird am Ende des Klinikaufenthaltes ausgefüllt.
- Für die Kliniken der KJP sind keine Erhöhung der Austrittspauschale sowie keine Anschubfinanzierung erforderlich. Die Kliniken bezahlen bereits seit Juni 2017 den eingeführten Betrag von CHF 2.90 für die Messung in der Erwachsenenpsychiatrie und konnten die Anschubfinanzierung bis Juni 2019 geltend machen. Die Kosten für die Messung sind gedeckt.
- Aufgrund der kleinen Fallzahlen wird die Befragung als ganzjährige Dauerbefragung durchgeführt (Januar – Dezember). Die ANQ-Befragung findet im 2-Jahresrhythmus statt (erstmalig 2021). Die Kosten für diese Befragung sind mit den Austrittspauschalen gedeckt.
- Die Kliniken können auf freiwilliger Basis die Befragung auch in den Zwischenjahren durchführen, diese sind jedoch kostenpflichtig.
- Für die Messlogistik wird w hoch2 beauftragt, für die Auswertung und Berichterstattung wird das ESOPÉ, unisanté in Lausanne mandatiert.
- Seitens ANQ ist Frau Daniela Zahnd, wissenschaftliche Mitarbeiterin, für die Umsetzung der Messung verantwortlich.
- Weitere Informationen folgen nach der Sommerpause.



Wir danken Ihnen für die Kenntnisnahme und geben Ihnen bei Fragen gerne weitere Auskünfte.

Freundliche Grüsse
ANQ

Regula Heller
Leitung Akutsomatik
Zuständig Patzu Psychiatrie EP

regula.heller@anq.ch

Daniela Zahnd
Wissenschaftliche Mitarbeiterin
Zuständig Patzu Akutsomatik
und Patzu KJP

daniela.zahnd@anq.ch

Muriel Haldemann
Wissenschaftliche Mitarbeiterin
Zuständig Patzu Rehabilitation

muriel.haldemann-scheuner@anq.ch

Kopie: Dr. Anita Savidan, unisanté Lausanne
Prof. Isabelle Peytremann-Bridevaux, unisanté Lausanne
Roman di Francesco, Projektleiter Messlogistik, w hoch 2, Bern