
Willkommen!

Informationsveranstaltung
ANQ Patientenzufriedenheitsmessung KJP
14. Oktober 2020

Programm

Begrüssung und Einleitung

- Ausgangslage, Geschichte
- Konzeption ANQ-Patientenzufriedenheitsmessungen
- Organisation und Auftrag nehmende Institute

Regula Heller, ANQ

Informationen zu

- der Entwicklung des ANQ-KJP-Fragebogens
- den Ergebnissen der Pilotstudie

André della Casa
PUK Zürich

Durchführung der Befragung

- Messorganisation und Messablauf
- Dashboard

Roman die Francesco
w hoch 2

Fragen der Teilnehmenden

Ausblick und Abschluss der Veranstaltung

Regula Heller, ANQ

Ausgangslage

- Die Patientenzufriedenheit gilt als anerkannter Qualitätsindikator und ist Bestandteil des ANQ-Messplans für alle ANQ-Fachbereiche.
- 2013 Arbeitsgruppe KJP: Start Entwicklung Fragebogen zur Erfassung der Behandlungszufriedenheit stationärer Patient/innen und deren Eltern.
- Entscheid ANQ Vorstand: Abwarten dieser Entwicklungen
- Frühling 2018: Antrag der Arbeitsgruppe KJP zur Umsetzung des eigens für die KJP entwickelten Fragebogens auf nationaler Ebene.
- Februar 2020: Diskussion und Konsens mit SGKJPP für eine nationale Umsetzung.
- Mai 2020 Entscheid ANQ Vorstand: Umsetzung auf nationaler Ebene ab Januar 2021 im 2-Jahresrhythmus.

Konzeption ANQ- Patientenzufriedenheitsmessung KJP

- Umfassender Fragebogen wird vollumfänglich eingesetzt
- Kinder/Jugendliche > 11 Jahre sowie deren Eltern erhalten den Fragebogen.
- Der Fragebogen wird am Ende des Klinikaufenthaltes abgegeben.
- Der Fragebogen kann online sowie auf Papier ausgefüllt werden.
- Der Fragebogen steht in den Sprachen Deutsch und Französisch zur Verfügung.
- Die Fragebogen werden über einen Zeitraum von einem Jahr eingesetzt (Januar – Dezember)
- Es wird eine halbjährliche Zwischenauswertung zugestellt (deskriptiv über das Dashboard.)
- Kliniken können den Fragebogen im Zwischenjahr freiwillig einsetzen (kostenpflichtig).

Auftrag nehmende Institute

W hoch 2: Messlogistikzentrum

- ✓ Erstellung der Begleitdokumente (Manual, Begleitbriefe, etc.)
- ✓ Verantwortung für die gesamte Messlogistik
- ✓ Bereitstellung von Admin- und Ergebnisdashboard
- ✓ Begleitung und Support während der Messperiode

ESOPE: Nationales Auswertungsinstitut

- ✓ National vergleichende Auswertung und Berichterstattung
- ✓ Wissenschaftliche Unterstützung bei der Weiterentwicklung des Fragebogens

Auftrag der Expertengruppe PatZu KJP

Auftrag:

- Arbeitet im Auftrag des QA-PatZu
- Diskutiert und klärt Fragestellungen der Umsetzung
- Erarbeitet Grundlagen der national vergleichenden Auswertung und Publikation

Mitglieder:

- Sébastien Urben, PhD, responsable de l'unité de recherche, CHUV
- Stefan Kuhn, PDL, LUPS, Mitglied QA PatZu
- Eric Veya, responsable du système de management durable, CPN, membre du comité qualité PatZu
- Dr. biol.-hum. Dipl. Psych. Herr Marc Schmid, Leitender Psychologe Forschung, UPK
- Peter Lothenbach, Klinik Sonnenhof
- Stefan Müller, Stv. Chefarzt und Oberarzt, Kinder- und Jugendpsychiatrie Baselland

Ausblick

Zwischenauswertung (erstes Halbjahr):

- Deskriptive Ergebnisse im Dashboard
- Sommer 2021

Klinikspezifische Auswertung (ganzes Jahr):

- Deskriptive Ergebnisse im Dashboard
- ca. Februar 2022

Nationaler Vergleichsbericht:

- National vergleichende Auswertung
- Herbst 2022

Kontaktperson ANQ:

- Daniela Zahnd, Wissenschaftliche Mitarbeiterin, Akutsomatik
- daniela.zahnd@anq.ch

Kontaktadresse w hoch 2:

- patzu@w-hoch2.ch

Herzlichen Dank für Ihre
Aufmerksamkeit !
