
Publikationskonzept ANQ

Nationale Patientenzufriedenheitsmessung in der Kinder-/Jugendpsychiatrie ab 2021

Anhang 9

September 2021, Version 1.0

Der vorliegende Anhang 9 «Publikationskonzept Nationale Patientenzufriedenheitsbefragung des ANQ in der Kinder-/Jugendpsychiatrie Version 1.0» ist Bestandteil des Grundlagendokumentes „Prinzipien und Anforderungen an Publikationen des ANQ“.

Inhaltsverzeichnis

1.	Einleitung	3
2.	Kernbotschaften	4
2.1	Informationen zu den Fragebogen und Auswertung.....	4
2.1	Darstellung der Ergebnisse.....	4
2.2	Erläuterungen zur Darstellung der Funnel Plots	5
2.3	Medienmitteilung	6
3.	Nebenbotschaften.....	6
4.	Hinweise zu Risiken der Fehl- und Missinterpretation.....	6
5.	Bewertung und Diskussion	6
5.1	Kriterien der Schweizerischen Akademie der Medizinischen Wissenschaften (SAMW)	6
5.2	Beschreibung gewählter Massnahmen zur Veröffentlichung	7
6.	Weitere Bemerkungen/Anmerkungen/Hinweise.....	7

1. Einleitung

In den nachfolgenden Ausführungen werden die für die Veröffentlichung der Ergebnisse der „Nationale Patientenzufriedenheitsbefragung Kinder-/Jugendpsychiatrie“ wesentlichen und spezifischen Aspekte beschrieben.

Das vorliegende Publikationskonzept V 1.0 gilt ab der Patientenbefragung 2021.

Hier dargestellt sind die für die Publikation relevanten Eckdaten (Meilensteine):

Tabelle 1: Meilensteine Patientenbefragung

	Kinder-/Jugendpsychiatrie inkl. Eltern
Befragungszeitraum	Januar - Dezember
Nationaler Vergleichsbericht zur Kommentierung	August des Folgejahres
Publikation	September des Folgejahres

Die Publikation richtet sich an die breite Öffentlichkeit und umfasst folgende Bestandteile:

- Nationaler Vergleichsbericht
- Interaktive Grafiken auf dem Webportal des ANQ
- Medienmitteilung
- Infografik

2. Kernbotschaften

2.1 Informationen zu den Fragebogen und Auswertung

Der Fragebogen Kinder-/Jugendpsychiatrie besteht aus zwei Fragebogensettings, einer spezifisch für Kinder und Jugendliche, der zweite für die Eltern bzw. sorgeberechtigte Personen. Beide Fragebogen sind umfassend und beinhalten 26 (Kinder/Jugendliche) bzw. 29 (Eltern) Fragen. Die Fragen sind in 8 bzw. 7 Dimensionen gebündelt (Tabelle 2). In der Tabelle 3 werden die wichtigsten Informationen zum Fragebogen (Version), der Auswertung und der Publikation aufgelistet. Die Ergebnisse werden nicht risikoadjustiert. In einer Pilotstudie, die eine Arbeitsgruppe mit Delegierten aus den Universitätskliniken Basel, Lausanne und Zürich durchgeführt hat, wurden die möglichen Einflussfaktoren für eine Risikoadjustierung geprüft. Es zeigte sich, dass weder das Alter noch das Geschlecht einen Einfluss auf die Ergebnisse hatten. Es wurden noch weitere Merkmale geprüft (Diagnose, Aufnahme freiwillig vs. Fürsorgereische Unterbringung), auch diese zeigten keinen Einfluss auf die Zufriedenheit der Patientinnen und Patienten.

Tabelle 2: Übersicht Fragebogen Dimensionen

	Fragebogen Kinder und Jugendliche	Fragebogen Eltern
Dimension 1	Empfang (1 Frage)	Empfang (2 Fragen)
Dimension 2	Information und Aufklärung (5 Fragen)	Information und Aufklärung (8 Fragen)
Dimension 3	Behandlung (6 Fragen)	Behandlung (6 Fragen)
Dimension 4	Beziehung zu Arzt/Psychologe, Pflegepersonal, Sozialpädagogen (2 Fragen)	Engagement Arzt/Psychologe, Pflegepersonal, Sozialpädagogen (2 Fragen)
Dimension 5	Wohnen und Leben auf der Station (5 Fragen)	Austritt und Nachbehandlung (3 Fragen)
Dimension 6	Austritt und Nachbehandlung (2 Fragen)	Rückblick auf Behandlung und deren Nutzen (7 Fragen)
Dimension 7	Rückblick auf Behandlung und deren Nutzen (4 Fragen)	Aufenthaltsdauer (1 Frage)
Dimension 8	Aufenthaltsdauer (1 Frage)	

Tabelle 3: Diverse Merkmale der Fragebogen und Auswertung

	Fragebogen Kinder und Jugendliche	Fragebogen Eltern
Fragebogenversion	V 2.0	V 2.0
Risikoadjustierung	nein	nein
Art der grafischen Darstellung	Funnel Plot	Funnel Plot

2.1 Darstellung der Ergebnisse auf dem Webportal

Die Ergebnisse werden pro Klinik, bei Klinikgruppen pro Standort publiziert. Der Fragebogen umfasst für Kinder /Jugendliche 26 Fragen und für Eltern 29 Fragen. Die Fragen sind in 8 (Kinder/Jugendliche) bzw. 7 Dimensionen (Eltern) aufgeteilt. Die Ergebnisse werden in 8 bzw. 7 Dimensionen dargestellt. Pro Dimension wird der Mittelwert der Fragen berechnet und abgebildet.

Ein genereller Kommentar zu den Grafiken (Funnel Plot) beschreibt und erläutert die Werte auch für Personen ohne statistische Kenntnisse in einer verständlichen Weise.

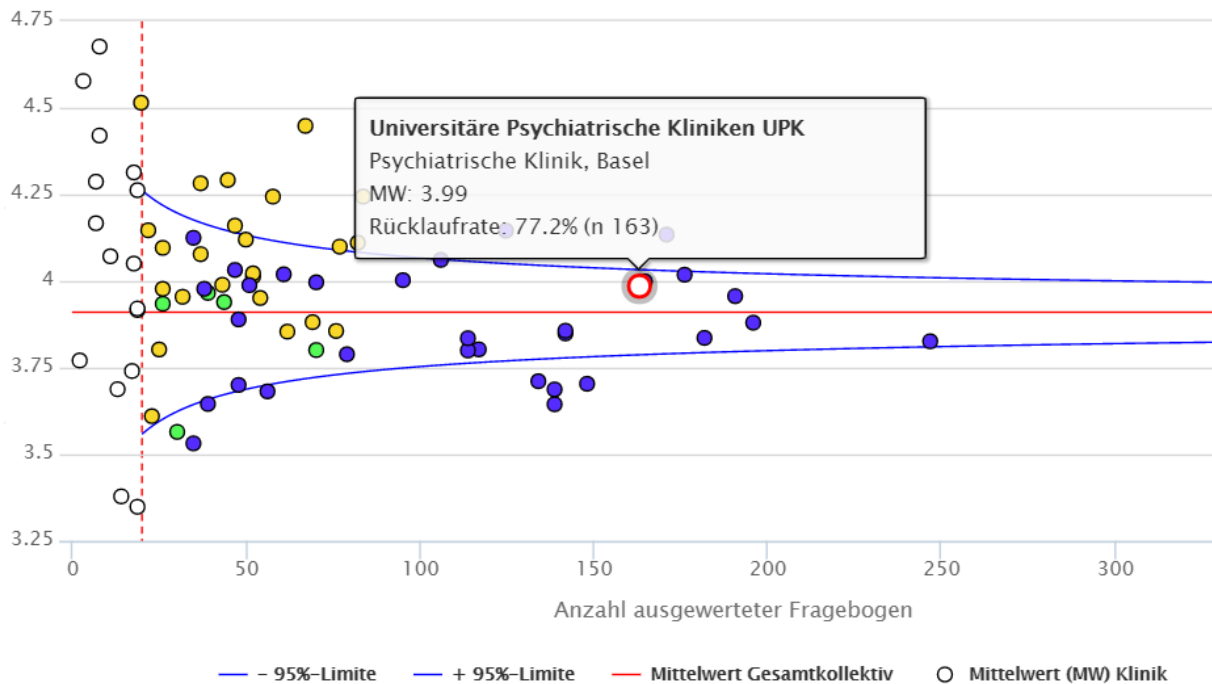
2.2 Erläuterungen zur Darstellung der Funnel Plots

Die x-Achse (horizontale Achse) stellt die Anzahl retournierter Fragebogen dar. Der Mittelwert des Gesamtkollektives bildet den Referenzmittelwert (rote horizontale Linie). Die blauen Linien des Funnel Plots stellen die 95% Limiten in Relation zur Anzahl der retournierten Fragebogen dar. Die Punkte stehen jeweils für eine Klinik und stellen den Mittelwert dar. Kleine Kliniken mit relativ wenigen Fragebogen werden links in der Abbildung dargestellt, grosse Kliniken sind eher rechts. Kliniken mit Mittelwerten ausserhalb der 95%-Limiten können als eine signifikante Abweichung vom Gesamtmittelwert interpretiert werden (positiv als auch negativ).

Die Ergebnisse der Kliniken, bei denen weniger als 20 auswertbare Antworten eingegangen sind, werden ebenfalls dargestellt. Da diese Stichproben sehr klein sind und somit keine statistisch zuverlässigen Ergebnisse liefern, werden die entsprechenden Konfidenzintervalle nicht angegeben. Diese Kliniken sind in der Grafik mit weissen Symbolen und ohne die 95%-Limiten dargestellt. Die Grenze von 20 ist mit einer gestrichelten vertikalen Trennlinie markiert.

Die interaktiven Grafiken werden auf dem Webportal des ANQ aufgeschaltet. Die Positionen der einzelnen Kliniken können über eine Suchfunktion abgerufen werden, ein etwas grösserer Punkt in der Grafik hebt die gesuchte Klinik hervor. Es werden der numerische Mittelwert pro Dimension, die Rücklaufquote und die Anzahl ausgewerteter Fragebogen pro Klinik in einem Textfeld angezeigt. Zudem sind die von den Kliniken vor der Veröffentlichung eingeholten Kommentare zu ihren Messresultaten in diesem Textfeld integriert.

Abbildung 1: Interaktive Grafik: Funnel Plot mit Pop-up Fenster (Beispiel aus der Erwachsenenpsychiatrie, Patientenzufriedenheit. Wird mit Grafik der Kinder-/Jugendpsychiatrie ergänzt, sobald diese zur Verfügung stehen.)



2.3 Medienmitteilung

In der Medienmitteilung werden die wichtigsten Ergebnisse für die breite Öffentlichkeit aufgenommen und kommentiert.

3. Nebenbotschaften

Die Qualitätsbemühungen der Kliniken werden aufgezeigt und gewürdigt. Die Bedeutung der Patientenzufriedenheit für die Qualitätsentwicklung in den Kliniken wird aus nationaler Sicht thematisiert. Die Bedeutung für die einzelnen Kliniken wird nicht Seitens des ANQ thematisiert, da dies in der Kompetenz und Verantwortung derselben liegt.

Erfahrungen und Erkenntnisse der Durchführung der Messung sowie mögliche zukünftige Konsequenzen werden aufgenommen, sofern sie für die breite Öffentlichkeit von Interesse sind.

4. Hinweise zu Risiken der Fehl- und Missinterpretation

Im Nationalen Vergleichsbericht werden die Vor- und Nachteile der Methode sowie die damit verbundenen Einschränkungen in der Aussagekraft und Generalisierung der Ergebnisse explizit erläutert.

Bei der transparenten Publikation im ANQ-Webportal werden die Ergebnisse der Patientenzufriedenheitsmessung in Form von Funnel Plots dargestellt. Dies erfolgt in einem dynamischen Umfeld. Das System wählt für die grafische Darstellung automatisch den Ausschnitt und Masstab der Skala, der für die Abbildung der vorliegenden Ergebnisse am besten geeignet ist. Daher können, je nach Streuung und Lage der vorliegenden Resultate, die angezeigten Skalenausschnitte zwischen den einzelnen Grafiken variieren. Das kann zu einer verzerrten Darstellung der Abstände zwischen den Kliniken führen und den Vergleich der Resultate über die verschiedenen Dimensionen hinweg erschweren.

5. Bewertung und Diskussion

In der Gesamtbewertung der Ergebnisse werden positive Aspekte hervorgehoben. Mögliches Verbesserungspotenzial wird aufgezeigt. Im Nationalen Vergleichsbericht werden Ergebnisse allgemein und nicht klinikspezifisch kommentiert und diskutiert. Die Detailanalyse der Ergebnisse sowie die Kommunikation von spezifischen Massnahmen gegenüber der Öffentlichkeit liegen in der Verantwortung und Entscheidung der Kliniken.

5.1 Kriterien der Schweizerischen Akademie der Medizinischen Wissenschaften (SAMW)

Der Nationale Vergleichsbericht wird mit Blick auf die Kriterien Relevanz, Korrektheit und Verständlichkeit der SAMW verfasst. Die Kurzfassung (wenn vorhanden) ist ein Extrakt aus dem Nationalen Vergleichsbericht und richtet sich an die breite Öffentlichkeit. Damit eine Reduktion auf die wesentlichen Erkenntnisse möglich ist und die Inhalte in einer verständlichen und nachvollziehbaren Form wiedergegeben werden, können in der Kurzfassung nicht alle Kriterien der Checkliste detailliert erläutert werden. Insbesondere die Kriterien Relevanz und Korrektheit sind im Nationalen Vergleichsbericht erläutert.

Bei der Veröffentlichung für die breite Bevölkerung kommt dem Kriterium der Verständlichkeit eine hohe Bedeutung zu.

5.2 Beschreibung gewählter Massnahmen zur Veröffentlichung

Die interaktiven Grafiken werden auf der Webseite des ANQ zeitgleich mit der Medienmitteilung veröffentlicht.

Die Medienmitteilung ist abgestimmt auf die wesentlichen Ergebnisse, wie sie im Bericht dargestellt sind und wird durch den ANQ gestreut.

6. Weitere Bemerkungen/Anmerkungen/Hinweise

Der umfassende Nationale Vergleichsbericht wird auf der Webseite des ANQ veröffentlicht. Die Tabellen im Anhang des Berichtes, welche die Ergebnisse pro Klinik beinhalten, werden jedoch in verschlüsselter Form veröffentlicht. Die einzelnen Grafiken können als PDF-Datei von der Webseite des ANQ heruntergeladen werden.