

## Weiterentwicklung fachübergreifende Patientenzufriedenheit

---

### Hintergrundinformationen zur Wahl des neuen Befragungsinstruments ab 2025

Der ANQ-Kurzfragebogen, den die Spitäler und Kliniken seit 2011 für die nationale Zufriedenheitsmessung einsetzen, besteht aus fünf bis sechs Fragen und fokussiert auf die für die Patientenzufriedenheit zentralsten Aspekte. Um künftig eine vertiefte Abfrage aller relevanten Dimensionen und ein detaillierteres Monitoring der Patientenperspektive im Langzeitverlauf zu ermöglichen, wird der jetzige Fragebogen ab 2025 durch ein differenziertes Befragungsinstrument abgelöst. Damit entspricht der ANQ auch einem Resultat aus der [Standortbestimmung](#). Das neue Befragungsinstrument soll den Anforderungen an die Erfassung dieses bedeutenden Qualitätsindikators noch besser Rechnung tragen und einen wichtigen Beitrag zur Qualitätsentwicklung in den Spitälern und Kliniken leisten.

Für die Evaluation des neuen Fragebogens arbeitete der [QA Patientenzufriedenheit](#) seit 2020 eng mit der Groupe ESOPE der Unisanté zusammen. Der Prozess zur Bestimmung eines neuen ANQ-Fragebogens umfasste folgende Etappen:

- In einem ersten Schritt beauftragte der ANQ die Groupe ESOPE der Unisanté mit einer internationalen Literaturrecherche und einer Bestandaufnahme der in der Schweiz zusätzlich zum ANQ-Kurzfragebogen eingesetzten Fragebogen.
- Auf dieser Basis definierte der QA Patientenzufriedenheit die [Anforderungen und Vorgaben](#), welche der künftige Fragebogen erfüllen muss.
- In einem zweiten Schritt erhielt die Groupe ESOPE der Unisanté den Auftrag zu prüfen, welche international und national verwendeten Fragebogen den Anforderungen und Vorgaben entsprechen und sich für die Anpassung auf Schweizer Verhältnisse eignen.
- Gestützt auf diese Prüfung erstellte die Groupe ESOPE der Unisanté eine Shortlist mit fünf Fragebogen. Im [Schlussbericht](#) erläuterte sie ihr Vorgehen und stellte die Fragebogen der Shortlist vor.
- Der QA Patientenzufriedenheit bewertete die vorgeschlagenen Varianten anschliessend nach verschiedenen übergeordneten und inhaltlichen Kriterien (vgl. Tabelle unten).

→ Details zur Weiterentwicklung finden sich auf dem [ANQ-Webportal](#)

## Die Wahl des neuen ANQ-Fragebogens

Der QA Patientenzufriedenheit definierte folgende Kriterien zur Bewertung der Shortlist der Groupe ESOPÉ der Unisanté:

| Übergeordnete Kriterien  | Inhaltliche Kriterien  |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• bei Bedarf ist eine unkomplizierte Anpassung des gewählten Fragebogens möglich (Unabhängigkeit)</li> <li>• der gewählte Fragebogen ist validiert</li> <li>• die Lizenzkosten sind tragbar</li> </ul> <p><i>Weniger relevante Kriterien:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• der Fragebogen ist in der Schweiz bereits im Einsatz</li> <li>• es sind Validierungsstudien publiziert</li> <li>• ein internationaler Vergleich ist möglich</li> </ul> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Relevanz der Fragen</li> <li>2. Verständlichkeit der Fragen</li> <li>3. Differenzierung/Diskriminierungsfähigkeit</li> <li>4. Einfache Darstellung der Ergebnisse</li> <li>5. Auswertungsmethodik</li> <li>6. Einschätzung der Adaptationsfähigkeit</li> <li>7. Aufwand zur Anpassung für nationalen Einsatz</li> <li>8. Zukunftsorientierung</li> </ol> |

Anschliessend prüfte der QA Patientenzufriedenheit, welche Fragebogen auf der Shortlist die genannten Kriterien erfüllen. Die Shortlist umfasste folgende Fragebogen:

1. Fragebogen CHUV (französische Version)
2. Fragebogen Picker, Variante HUG (französische Version)  
Fragebogen Picker, Variante Inselspital Bern (deutsche Version)
3. Fragebogen MüPF (deutsche Version)
4. Canadian CPES-IC (kanadisch-französische und englische Version)
5. Fragebogen UniversitätsSpital Zürich (deutsche Version)

Der QA Patientenzufriedenheit ging bei der Wahl des neuen Fragebogens nach dem Ausschlussverfahren vor. Dieser Prozess nahm mehrere Sitzungen in Anspruch.

### Wahl des Fragebogens CPES-IC und Begründung des Entscheids

Nach eingehender Diskussion und sorgfältiger Abwägung aller Argumente entschied der QA Patientenzufriedenheit am 5. April 2023, den Fragebogen CPES-IC als generisches Instrument für alle Fachbereiche (Akutsomatik, Psychiatrie und Rehabilitation) weiterzuverfolgen. Er erfüllt alle [Anforderungen und Vorgaben](#), das heisst er stimmt mit den Zielsetzungen der Weiterentwicklung überein, deckt alle vorgegebenen Frage-Dimensionen ab und entspricht auch methodisch den festgelegten Eckpfeilern.

## Diskussion von Alternativen

Viele Psychiatriekliniken nützen aktuell den Fragebogen MüPF für ihre klinikeigenen Zufriedenheitserhebungen. Im Rahmen der Entscheidungsfindung prüfte der QA deshalb auch die Möglichkeit, den Fragebogen MüPF für die Psychiatrie und den Fragebogen CPES-IC für die Akutsomatik und die Rehabilitation zu wählen. Folgende Argumente gaben schliesslich den Ausschlag, künftig in allen drei Fachbereichen nur ein Instrument – den Fragebogen CPES-IC – einzusetzen:

- Der ANQ hat den Auftrag, national vergleichende Qualitätsmessungen durchzuführen. Die Erhebung der Patientenzufriedenheit ist die einzige Messung, die für alle drei Fachbereiche identisch konzipiert werden kann. Die Weiterentwicklung der Zufriedenheitsmessung verfolgte von Anfang an das Ziel, künftig einen einheitlichen Fragebogen einzusetzen.
- Der QA Patientenzufriedenheit ist dem Auftrag und den Zielsetzungen des ANQ verpflichtet und muss bei der Wahl des Fragebogens die übergeordneten Interessen und Bedürfnisse über alle Fachbereiche hinweg berücksichtigen.
- Für Spitäler und Kliniken mit mehreren Leistungsbereichen ist ein generischer ANQ-Fragebogen eine Chance, da der neue Fragebogen auch interne Vergleiche zwischen den Fachbereichen einer Klinik oder eines Spitals erlaubt.
- Ein einheitlicher Fragebogen vereinfacht das Handling und die Erhebung.
- In der Medizin ist die Gleichbehandlung der Patientinnen und Patienten über alle Fachbereiche hinweg zentral. Dieses Anliegen soll sich auch in der Zufriedenheitsmessung widerspiegeln und wird mit dem einheitlichen Fragebogen gestärkt.

---

## Nächste Schritte

- Gleichzeitige Übersetzung des Fragebogens CPES-IC auf Französisch, Deutsch und Italienisch sowie Anpassung auf Schweizer Verhältnisse
- Anpassung des Fragebogens CPES-IC auf die drei Fachbereiche (die Anpassung betrifft nur Aspekte, die in den drei Fachbereichen unterschiedlich sind)
- Qualitative Evaluation des angepassten Fragebogens
- Start Pilotmessungen mit dem neuen ANQ-Fragebogen im Jahr 2024

Die vorbereitenden Schritte bis zur Pilotmessung werden in Zusammenarbeit mit der Groupe ESOPÉ der Unisanté und in enger Abstimmung mit dem QA Patientenzufriedenheit umgesetzt.