



Online Dialog

Auswertung der Ergebnisse aus der interaktiven und nachträglichen Befragung der Teilnehmenden.

Januar 2024/ V1.0



Inhaltsverzeichnis

1.	Weiterentwicklung Befragungsinstrument	3
1.1.	Ausgangslage	3
1.2.	Die Wahl des neuen ANQ Fragebogens.....	3
1.3.	Übersetzung und Anpassung Fachbereiche	3
1.4.	Qualitative Interviews.....	4
2.	Online Dialog	4
2.1.	Ergebnisse Allgemein.....	4
2.2.	Ergebnisse nach Fachbereichen.....	7
2.3.	Allgemeine Anmerkungen aus der Diskussion	10
3.	Abbildungsverzeichnis	11

1. Weiterentwicklung Befragungsinstrument

1.1. Ausgangslage

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, die 2019 unter allen Stakeholder des ANQs erhoben wurde. 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.

1.2. Die Wahl des neuen ANQ Fragebogens

Für die Wahl des neuen Fragebogens arbeitet der ANQ seit 2020 eng mit der Unisanté Lausanne zusammen, die den Auswahlprozess wissenschaftlich begleitet hat. Das Expertengremium (QA Patientenzufriedenheit) mit Vertreterinnen und Vertreter aus allen Sprachregionen der Schweiz und allen Fachbereichen hat den Prozess intensiv mitgestaltet und die Entscheidungen im Konsensverfahren gefällt. In einem ersten Schritt beauftragte der ANQ die Unisanté mit einer internationalen Literaturrecherche und einer [Bestandesaufnahme](#) 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 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 Unisanté eine Shortlist mit fünf Fragebogen. Im [Schlussbericht](#) erläuterte sie ihr Vorgehen und stellte die Fragebogen der Shortlist vor. 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.

1.3. Übersetzung und Anpassung Fachbereiche

Der kanadische Fragebogen ist ein validiertes Instrument, das im Original in englischer Sprache vorliegt. Der Fragebogen liegt auch in französischer Sprache vor. Um den Fragebogen als nationales Befragungsinstrument in der Schweiz vorzubereiten, wurde er in einem ersten Schritt in die drei Landessprachen übersetzt. Dieser Prozess erfolgte parallel in allen drei Sprachen, um die Vergleichbarkeit über alle Sprachen hinweg zu gewährleisten.

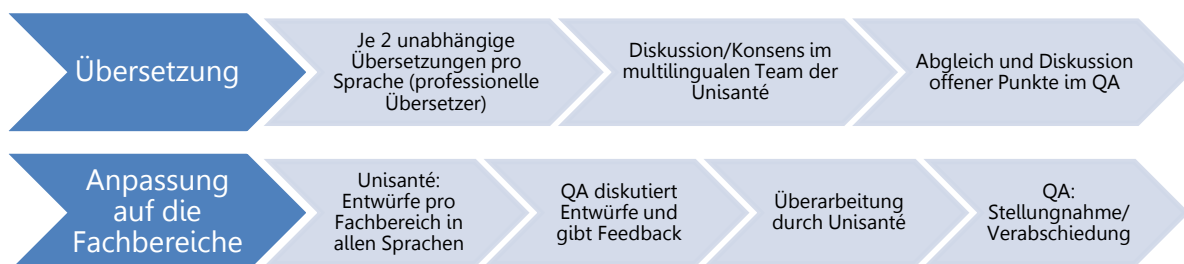


Abbildung 1: Prozess Übersetzung und Anpassung an die Fachbereiche.

Der Fragebogen soll in allen Fachbereichen, Akutsomatik, Rehabilitation und Psychiatrie, eingesetzt werden. Das Original wurde für den Einsatz in der Akutsomatik entwickelt. Die Anpassungsfähigkeit des Fragebogens wurde bei der Überprüfung als hoch eingestuft. Bei der Anpassung stützte sich der ANQ auf die Expertise der Mitglieder des QA Patientenzufriedenheit, insbesondere der Vertreterinnen und Vertreter der Fachbereiche Rehabilitation und Psychiatrie. Auch die Unisanté brachte aktiv Vorschläge zum Anpassungsbedarf ein.

1.4. Qualitative Interviews

Nach der Übersetzung des Fragebogens und der Anpassung an die Fachbereiche wurde der Fragebogen in qualitativen Interviews auf die Verständlichkeit und Vollständigkeit überprüft. Die qualitativen Interviews wurden in allen drei Sprachregionen und in allen drei Fachbereichen durchgeführt. Pro Sprachregion und Fachbereich wurden 3 Interviews geführt, also insgesamt 27 Interviews. Die Interviews wurden von einem zweiköpfigen multilingualen Team der Unisanté anhand eines strukturierten Interviewleitfadens durchgeführt. Die Ergebnisse werden in der nächsten Gremiensitzung präsentiert und diskutiert.

2. Online Dialog

Der ANQ und QA Patientenzufriedenheit haben sich bereits bei der Projektplanung für den Einbezug der Spitäler, Kliniken und Partner des ANQ entschieden. Er plante und führte deshalb Ende 2023 zwei Veranstaltungen im Rahmen eines Online Dialogs durch. Er stellte Health Professionals und weiteren Interessierten das neue Befragungsinstrument vor. Im Zentrum standen Informationen zur Weiterentwicklung der Zufriedenheitsmessung. Die Online Dialoge fanden regen Anklang: Über 200 Personen nahmen teil und nutzten die Möglichkeit Feedback zu geben und Fragen zu stellen.

Neben der mündlichen Fragerunde im Plenum wurden die Teilnehmerinnen und Teilnehmer während des Online Dialogs aktiv befragt. Die Teilnehmenden wurden zu folgenden Themen befragt: Allgemeine Einschätzung zur Weiterentwicklung, Nutzen eines Freitextfeldes, Abgabeformat der zukünftigen Befragung und Interesse, den Fragebogen auch ausserhalb der ANQ Messung zu nutzen. Im folgenden Abschnitt werden die Resultate dieser Befragung dargestellt. Die Umfrageergebnisse beider Veranstaltungen werden dabei zusammengefasst.

2.1. Ergebnisse Allgemein

Die Ergebnisse aller Teilnehmenden sind nachfolgend aufgeführt. Unter dem Abschnitt 2.2. werden die Resultate nach Fachbereichen dargestellt.

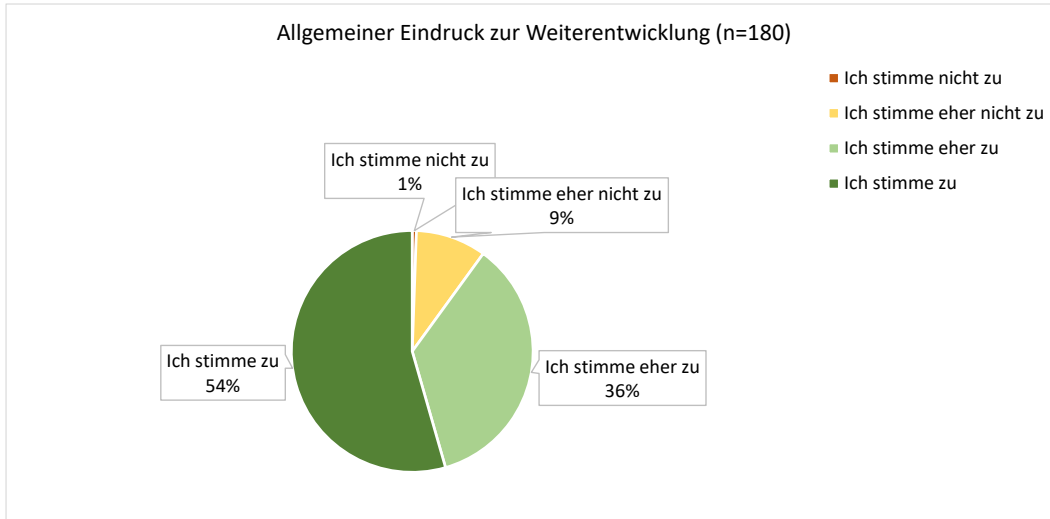


Abbildung 2: Ihr allgemeiner Eindruck: Die Weiterentwicklung der ANQ-Messung zur Patientenzufriedenheit geht aus meiner Sicht in die richtige Richtung (Umfassender/generischer Fragebogen, PREMs Format, etc.)

Diese Frage ergab ein positives Stimmungsbild: 90% der 180 Befragten stimmten der Aussage «Die Weiterentwicklung der ANQ-Messung zur Patientenzufriedenheit geht aus meiner Sicht in die richtige Richtung (Umfassender/generischer Fragebogen, PREMs Format, etc.)» «zu» oder «eher zu».

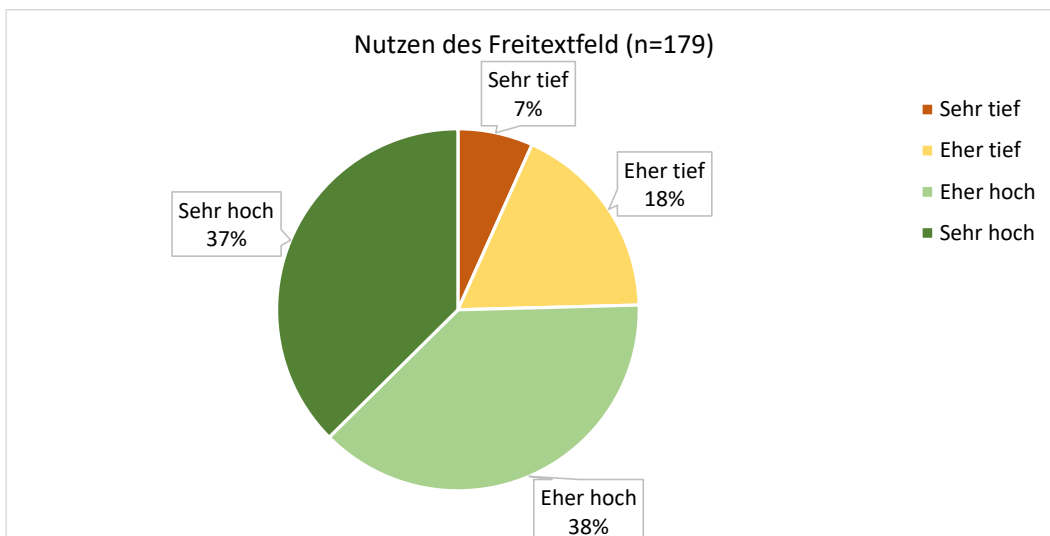


Abbildung 3: Das im Fragebogen integrierte Freitextfeld ermöglicht es den Patientinnen und Patienten, für sie wichtige Anliegen/Erfahrungen zu äussern: Wie schätzen Sie den Nutzen eines solchen Freitextfeldes für die Qualitätsentwicklung ein?

Der Nutzen eines Freitextfeldes wurde von der Mehrheit (75%) als «eher hoch» oder «sehr hoch» eingeschätzt. In der Plenumsdiskussion sowie in der Nachbefragung gab es auch einige kritische Stimmen. Zusammenfassend wurden folgende Schwierigkeiten mit dem Freitextfeld genannt.

- Sehr hoher Aufwand in der Bearbeitung der Antworten. (Ressourcen intensiv)
- Verzögerung bei der Übermittlung der Freitextantworten, da der ANQ als Zwischenglied involviert ist.
- Es schafft eine Erwartungshaltung bei den Patientinnen/ Patienten, die möglicherweise nicht erfüllt werden kann.
- Patientinnen und Patienten nutzen die Felder, um Namen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Spitals/ der Klinik aufzuschreiben. (Anonymisierung)
- Freitextfelder sind wertvoll für das QM, aber eher ungeeignet für die ANQ-Befragung
- Freitextfelder nur via elektronische Erfassung möglich.

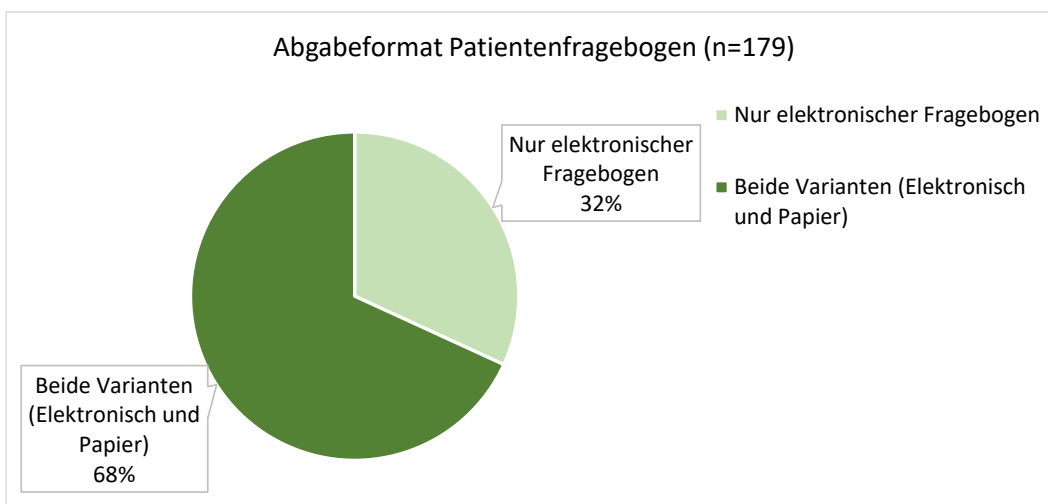


Abbildung 4: In welchem Format soll der Patientenfragebogen des ANQ in Zukunft den Patientinnen und Patienten zugestellt werden?

Der aktuelle ANQ-Kurzfragebogen wird postalisch mit einem QR-Code für die Online-Teilnahme verschickt. Mehr als zwei Drittel der Teilnehmenden bevorzugen weiterhin diese Variante (Papier und elektronisch), nur rund 30% würden eine rein elektronische Variante begrüßen. Es wurde die Befürchtung geäußert, dass bei einer rein elektronischen Befragung die Rücklaufquote deutlich niedriger ausfallen könnte. In den mündlichen Stellungnahmen berichten jedoch einige Häuser von der erfolgreichen Einführung rein elektronischer Befragungen mit hohen Rücklaufquoten. Aus dem Plenum wird ausserdem auf die hohen Druckkosten hingewiesen.

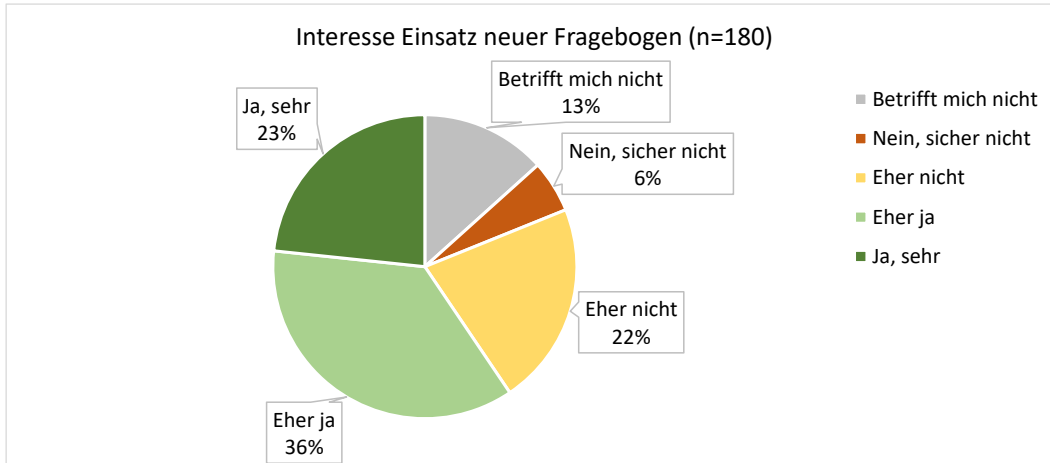


Abbildung 5: Ihre Einschätzung: Besteht in Ihrem Spital/Ihrer Klinik ein Interesse, den neuen ANQ-Fragebogen zukünftig auch für Ihre interne Befragung (ausserhalb der Messung durch den ANQ) einzusetzen?

Etwas mehr als die Hälfte (59%) der Teilnehmenden schätzt das Interesse ihres Spitals/ ihrer Klinik als gegeben ein, den neuen ANQ Fragebogen auch ausserhalb der ANQ Messung einzusetzen.

2.2. Ergebnisse nach Fachbereichen

Im folgenden Abschnitt werden die Ergebnisse der beiden Online Dialoge nach Fachgebieten aufgeschlüsselt.

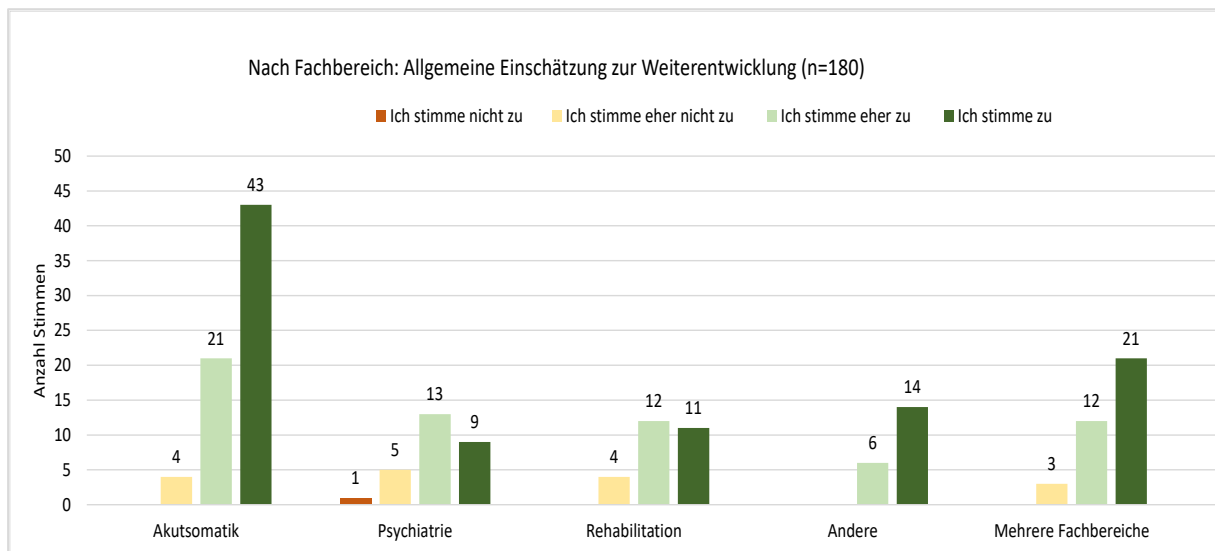


Abbildung 6: Nach Fachbereich: Ihr allgemeiner Eindruck: Die Weiterentwicklung der ANQ-Messung zur Patientenzufriedenheit geht aus meiner Sicht in die richtige Richtung (Umfassender/generischer Fragebogen, PREMs Format, etc.)

In allen Fachbereichen gibt es einige wenige kritische Stimmen, dennoch lässt sich in allen Fachbereichen das durchweg positive Stimmungsbild der allgemeinen Einschätzung bestätigen.

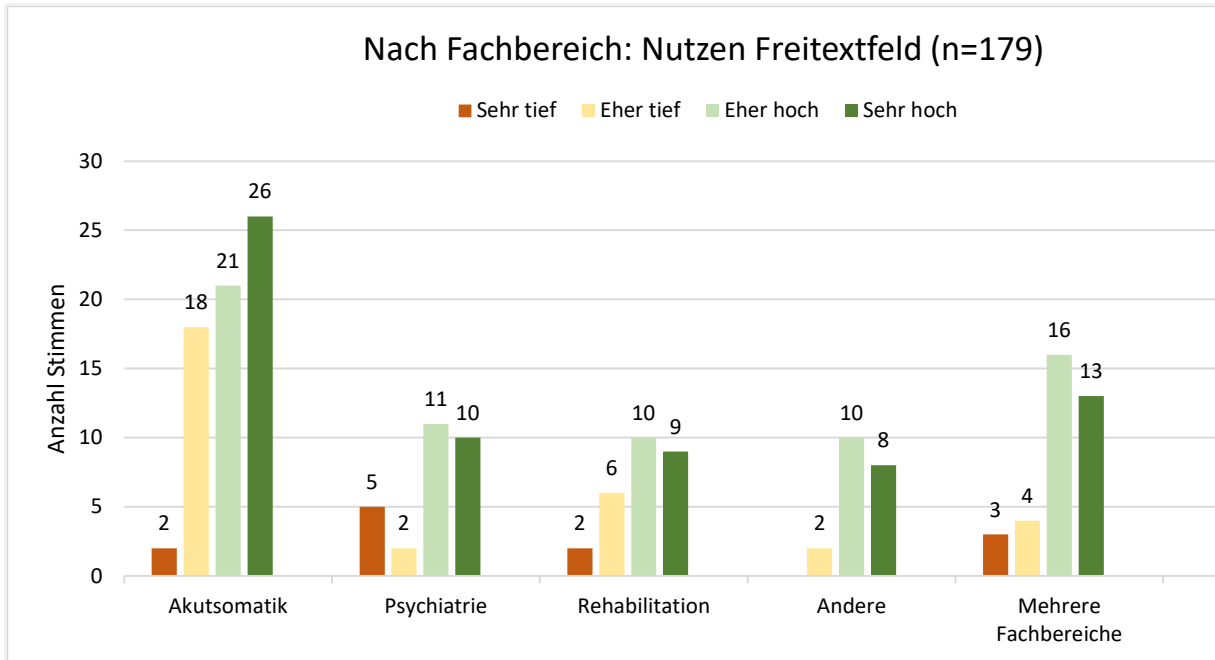
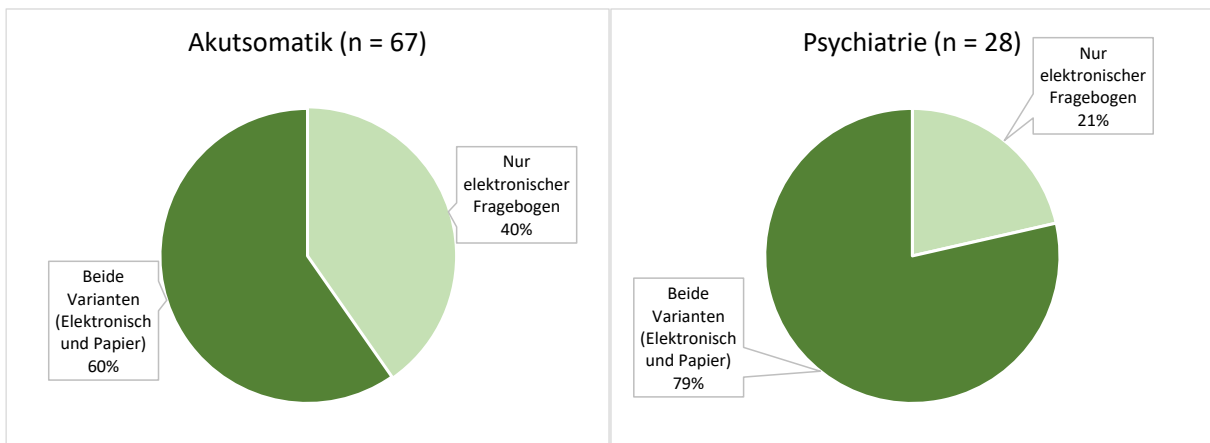


Abbildung 7: Nach Fachbereich: Das im Fragebogen integrierte Freitextfeld ermöglicht es den Patientinnen und Patienten, für sie wichtige Anliegen/Erfahrungen zu äussern: Wie schätzen Sie den Nutzen eines solchen Freitextfeldes für die Qualitätsentwicklung ein?

Über alle Fachbereiche hinweg wird der Nutzen des Freitextfeldes für die Qualitätsentwicklung insgesamt hoch bewertet. Dennoch gibt es auch zurückhaltende Stimmen, die den Nutzen des Freitextfeldes als «sehr tief» oder «eher tief» einschätzen: Akutsomatik und Rehabilitation mit 30%, Psychiatrie mit 25% und Andere/Mehrere Fachbereiche mit 16%.



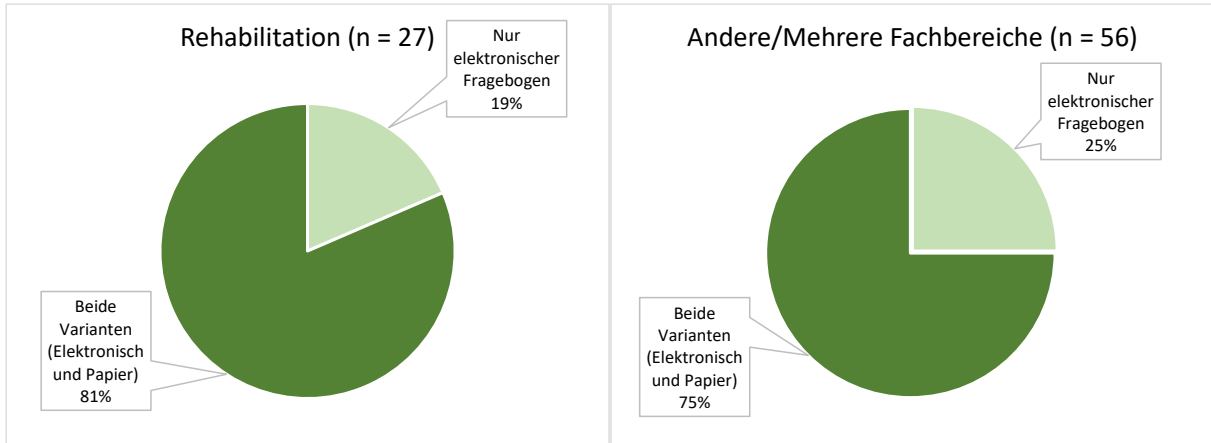


Abbildung 8: In welchem Format soll der Patientenfragebogen des ANQ in Zukunft den Patientinnen und Patienten zugestellt werden?

Die Zustimmung für eine rein elektronische Lösung ist im Fachbereich Akutsomatik mit 40% am höchsten. Die Psychiatrie und Rehabilitation stimmen dieser Lösung nur mit rund 20% zu.

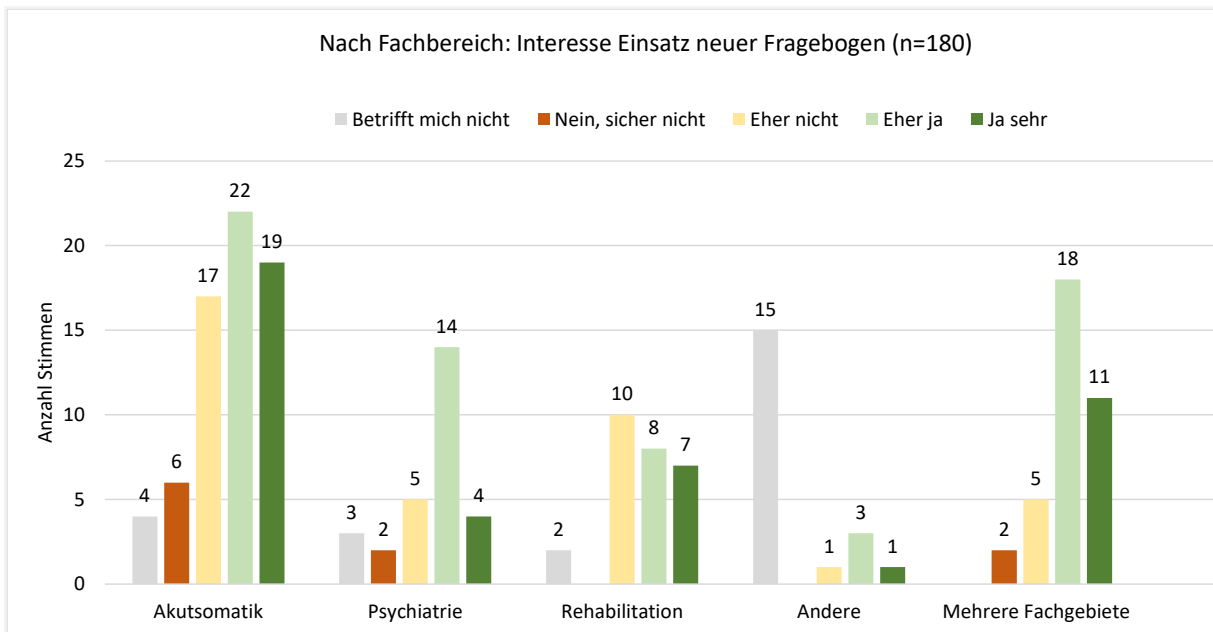


Abbildung 9: Nach Fachbereich: Ihre Einschätzung: Besteht in Ihrem Spital/Ihrer Klinik ein Interesse, den neuen ANQ-Fragebogen zukünftig auch für Ihre interne Befragung (ausserhalb der Messung durch den ANQ) einzusetzen?

Das Interesse, den neuen Fragebogen auch ausserhalb der ANQ Messung einzusetzen, ist vor allem in der Akutsomatik relativ hoch, aber auch in den Fachbereichen Psychiatrie und Rehabilitation gibt es einige Vertreterinnen/Vertreter, die sich einen Einsatz ausserhalb der Messperiode vorstellen können. Von einigen Teilnehmenden wird betont, dass der Einsatz des Befragungsinstruments ausserhalb der Messperiode möglichst flexibel gestaltet werden sollte, allenfalls sollten Kürzungen oder Ergänzungen des Fragebogens ausserhalb der offiziellen ANQ Messung möglich sein.

2.3. Allgemeine Anmerkungen aus der Diskussion

Die folgende Tabelle fasst einige der im Plenum abgegebenen Anmerkungen zusammen.

<p>Allgemeine Anmerkungen:</p> <ul style="list-style-type: none">- Die Länge des Fragebogens wird mehrfach in Frage gestellt (Stichworte: Spital-/Klinikeigene Zufriedenheitsmessungen/Rücklaufquoten).
<p>Psychiatrie spezifisch:</p> <ul style="list-style-type: none">- Hotellerie/Infrastruktur/Freizeit sind in der Psychiatrie wichtige Bereiche, die im CPES-IC nicht abgebildet werden- Der Versand des Fragebogens nach Austritt der Patientinnen/Patienten, führt zu einer geringeren Rücklaufquote.
<p>Einige Fragen aus dem Plenum:</p> <ul style="list-style-type: none">- Wie werden die Fragebogen ausgewertet? (Wird die Auswertung auf Klinikebene möglich sei?)- Wird der Fragebogen noch in weitere Sprachen übersetzt?- Wird die Messung im Jahr 2025 bereits transparent publiziert oder noch als Pilotmessung durchgeführt?- Ist eine Auswertung von Freitexten über KI denkbar (z.B. Sentimentanalyse)?

3. Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1:	Prozess Übersetzung und Anpassung an die Fachbereiche.....	3
Abbildung 2:	Ihr allgemeiner Eindruck: Die Weiterentwicklung der ANQ-Messung zur Patientenzufriedenheit geht aus meiner Sicht in die richtige Richtung (Umfassender/generischer Fragebogen, PREMs Format, etc.)	5
Abbildung 3:	Das im Fragebogen integrierte Freitextfeld ermöglicht es den Patientinnen und Patienten, für sie wichtige Anliegen/Erfahrungen zu äussern: Wie schätzen Sie den Nutzen eines solchen Freitextfeldes für die Qualitätsentwicklung ein?	5
Abbildung 4:	In welchem Format soll der Patientenfragebogen des ANQ in Zukunft den Patientinnen und Patienten zugestellt werden?	6
Abbildung 5:	Ihre Einschätzung: Besteht in Ihrem Spital/Ihrer Klinik ein Interesse, den neuen ANQ-Fragebogen zukünftig auch für Ihre interne Befragung (ausserhalb der Messung durch den ANQ) einzusetzen?	7
Abbildung 6:	Nach Fachbereich: Ihr allgemeiner Eindruck: Die Weiterentwicklung der ANQ-Messung zur Patientenzufriedenheit geht aus meiner Sicht in die richtige Richtung (Umfassender/generischer Fragebogen, PREMs Format, etc.)	7
Abbildung 7:	Nach Fachbereich: Das im Fragebogen integrierte Freitextfeld ermöglicht es den Patientinnen und Patienten, für sie wichtige Anliegen/Erfahrungen zu äussern: Wie schätzen Sie den Nutzen eines solchen Freitextfeldes für die Qualitätsentwicklung ein?	8