MESSMANUAL

NATIONALE PATIENTENZUFRIEDENHEITSMESSUNG IN DER KINDER- UND JUGENDPSYCHIATRIE

Autorinnen und Autoren: Geschäftsstelle ANQ
Messlogistikzentrum (MLZ)
w hoch GmbH
Research, Analysis & Consulting
Effingerstrasse 15
3008 Bern
+41 31 536 39 39 | patzu@w-hoch2.ch | www.w-hoch2.ch

Version: 2.1

Datum: November 2026

Anpassungen zur letzten Version sind grau markiert

Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung ... 3

1.1 Fragebogen zur Behandlungszufriedenheit ... 4

2. Ablauf der Messung ... 5

2.1 Messlogistik ... 5

2.1.1 Support während der Messung ... 5

2.2 Wichtige Meilensteine ... 5

3. Vorbereitung der Messung ... 6

3.1 Möglichkeiten der Fragebogenabgabe ... 6

3.2 Messvorbereitungen im Admin-Dashboard ... 6

3.3 Begleitschreiben ... 7

3.4 Konfektionierung ... 7

3.5 Kombination mit anderen Patientenbefragungen ... 7

3.6 Lieferung und Nachbestellung Befragungsunterlagen ... 8

3.6.1 Nachbestellungen ... 8

4. Fragebogenabgabe ... 8

4.1 Versand und Deklaration Fragebogen ... 10

5. Patientenkollektiv ... 11

6. Präsentation der Ergebnisse ... 11

6.1 Ergebnisse im Ergebnisdashboard ... 11

6.2 Nationale Auswertung ... 12

1. EINLEITUNG

Der ANQ wurde 2009 von allen wichtigen Partnern des Schweizer Gesundheitswesens auf Basis des damals gültigen Artikel 58 des Krankenversicherungsgesetzes (KVG) gegründet. ANQ-Mitglieder sind der Spitalverband H+, der Verband der Versicherer prio.swiss, die Eidgenössischen Sozialversicherer (Unfall-, Militär-, und Invalidenversicherung) sowie alle 26 Kantone und das Fürstentum Liechtenstein.

Der ANQ koordiniert und realisiert Qualitätsmessungen in der stationären Akutsomatik, Rehabilitation und Psychiatrie. Die Qualitätsmessungen in der Psychiatrie basieren auf dem Umsetzungskonzept Erwachsenenpsychiatrie sowie Kinder- und Jugendpsychiatrie des ANQ und wurden von allen Partnern genehmigt. Die Durchführung dieser Messungen ist für alle Kliniken, die dem Nationalen Qualitätsvertrag beitreten, obligatorisch. Zu den psychiatrischen Kliniken zählen Einrichtungen, welche in der Typologie des Bundesamtes für Statistik (BFS) unter die Kategorien K211 oder K212 fallen.

Der ANQ gibt den psychiatrischen Kliniken die gesamtschweizerisch durchzuführenden Qualitätsmessungen in Form von Messplänen vor. Er koordiniert deren Umsetzung von der Datenerhebung über die Auswertung, die Berichtslegung bis hin zur Veröffentlichung der Ergebnisse.

Die patientenseitige Beurteilung der Leistungsqualität einer Klinik ist ein wichtiger und anerkannter Qualitätsindikator. Die Erhebung der Patientenzufriedenheit liegt im Interesse der Leistungserbringer (z.B. Kliniken, Spitäler, Zuweisende), der Leistungsträger (Kantone und Versicherungen) und der breiten Öffentlichkeit.

Im Jahr 2021 wurde die Messung der Patientenzufriedenheit in der Kinder- und Jugendpsychiatrie eingeführt und findet seither im 2-Jahres-Rhythmus statt. Es handelt sich um eine Vollerhebung (ganzjährige Messung vom jeweils 01. Januar bis 31. Dezember).

Das vorliegende Messmanual richtet sich an Personen, welche im Rahmen des Behandlungsprozesses die ANQ-Qualitätsmessungen innerhalb der stationären Psychiatrie vornehmen, Patientinnen und Patienten informieren, motivieren und beim Ausfüllen qualitätsbezogener Fragebogen unterstützen. Weiterführende Informationen befinden sich auf dem ANQ-Webportal.

1.1 FRAGEBOGEN ZUR BEHANDLUNGSZUFRIEDENHEIT

Die eingesetzten Fragebogen – einen Fragebogen für die Eltern bzw. Bezugspersonen sowie einen Fragebogen für die Kinder/Jugendlichen – wurden von einem Fachgremium der Schweizerischen Gesellschaft für Kinder- und Jugendpsychiatrie und -psychotherapie (SGKJPP) entwickelt. Die Befragungen (Eltern und Kinder) erfolgen unabhängig voneinander und werden getrennt ausgewertet.

Der Fragebogen zur Behandlungszufriedenheit in der stationären Kinder- und Jugendpsychiatrie – Version Kinder/Jugendliche (FBZ-KJP-J) besteht aus 29 Fragen, welche in 8 Themenbereiche eingeteilt werden. Der Fragebogen zur Behandlungszufriedenheit in der stationären Kinder- und Jugendpsychiatrie – Version Eltern (FBZ-KJP-E) setzt sich aus 33 Fragen zusammen und gliedert sich in 7 Themenbereiche. Zusätzlich zu den Fragen der Zufriedenheit des stationären Klinikaufenthalts werden bei den Kindern/Jugendlichen folgende Informationen erhoben: Alter (Geburtsjahr), Geschlecht und Ausfüllmonat. Bei den Eltern wird das Alter und das Geschlecht des Kindes, der Ausfüllmonat und der Status des teilnehmenden Erwachsenen (4 Kategorien: Eltern, Vater, Mutter oder andere Person/en) erhoben.

Die Antworten auf die einzelnen Fragen werden anhand einer fünfstufigen Ordinalskala gemessen. Dem Fragebogen für die Kinder/Jugendlichen wurden Smileys hinzugefügt, um das Beantworten der Fragen zu erleichtern (☺ = sehr zufrieden).

Es besteht auch die Möglichkeit, mit «weiss nicht» zu antworten oder, falls vorhanden, eine Alternativantwort anzukreuzen (z.B. «keine Medikation»). Zusätzlich gibt es für die Kinder/Jugendlichen 3 und für die Eltern 2 offene Fragen.

Tabelle 1: Fragen und Themenbereiche der Fragebogen

THEMENBEREICHE	ANZAHL FRAGEN KINDER/JUGENDLICHE	ANZAHL FRAGEN ELTERN
Empfang	1	2
Information und Aufklärung	5	8
Behandlung	6	6
Engagement des Personals	4	6
Wohnen und Leben in der Klinik	6	-
Austritt und Nachbehandlung	2	3
Rückblick auf die Behandlung	4	7
Aufenthaltsdauer	1	1
Total Zufriedenheitsfragen	**29**	**33**

Die Fragebogen stehen auf Deutsch, Französisch und Italienisch zur Verfügung.

2. ABLAUF DER MESSUNG

2.1 MESSLOGISTIK

Die Koordination mit den Kliniken übernimmt das Messlogistikzentrum (MLZ), wodurch eine effiziente Organisation der Befragung sichergestellt ist. In dieser Funktion koordiniert w hoch 2 alle vor- und nachgelagerten Prozesse der Messung; organisiert die Befragung, stellt die Fragebogen bereit und bietet ein Dashboard zur Bestellung der benötigten Unterlagen für die Kliniken.

Das Scanning der retournierten Papierfragebogen wird ebenfalls durch das MLZ organisiert. Zudem erfolgt die Aufbereitung und Übermittlung der konsolidierten Daten an das nationale Auswertungsinstitut (Unisanté Lausanne) durch das MLZ.

2.1.1 Support während der Messung

Das MLZ steht den Kliniken während der Messung über eine Hotline (+41 31 536 39 39) und mit einer E-Mail-Adresse (patzu@w-hoch2.ch) während den Bürozeiten zur Verfügung.

2.2 WICHTIGE MEILENSTEINE

Die untenstehende Abbildung zeigt die wichtigen Meilensteine vor dem Messbeginn am 1. Januar sowie über das Messende am 31. Dezember hinaus bis zur transparenten Publikation. Die Termine der einzelnen Meilensteine sind im Admin-Dashboard aufgeschaltet. Zudem wird in den monatlichen Updates-Mailing des ANQ auf die anstehenden Termine hingewiesen.

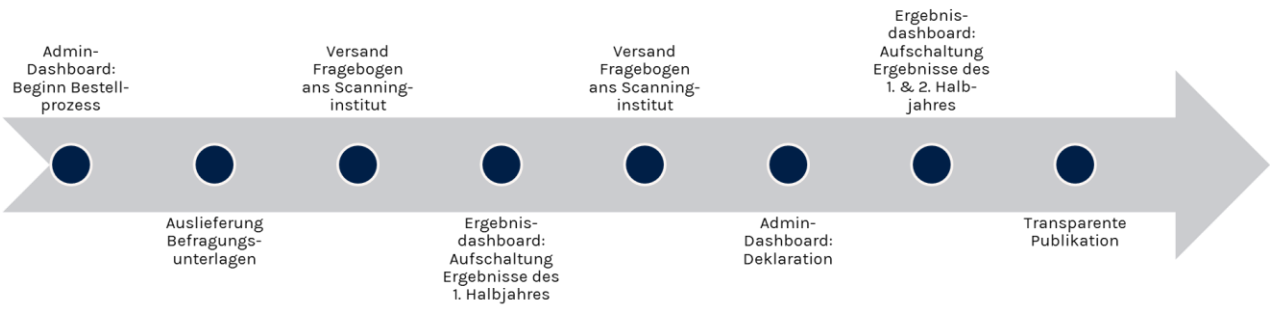


Abbildung 1: Meilensteine der Messung

3. VORBEREITUNG DER MESSUNG

3.1 MÖGLICHKEITEN DER FRAGEBOGENABGABE

Die Fragebogen sind sowohl als **Papier- als auch als Online-Version** verfügbar. Jeder Fragebogen enthält einen individuellen Link sowie einen QR-Code, welche einen schnellen und unkomplizierten Zugang zur Online-Version ermöglichen. Die Kinder/Jugendlichen sowie deren Eltern haben so die Möglichkeit, zwischen den beiden Befragungsmodalitäten (Papier oder Online) zu wählen. Sowohl die Papier- als auch die Onlineversion verfügen über einen eindeutigen Fragebogencode, welcher die Zuordnung des Fragebogens zur entsprechenden Klinik oder Station erlaubt.

Ausgehändigte Fragebogen dürfen nicht wiederverwendet und müssen vernichtet werden, auch wenn diese durch die Patientinnen, Patienten oder Eltern nicht ausgefüllt wurden.

Den Kliniken steht es frei, eigene Geräte (bspw. Tablets) zu verwenden und den Patientinnen und Patienten, beziehungsweise deren Eltern, auszuhändigen. Mit Hilfe eines QR-Code-Scanners kann die Befragung somit ausschliesslich online durchgeführt werden. Bei klinikeigenen Geräten muss das Klinikpersonal zwingend sicherstellen, dass das Browserfenster der letzten antwortenden Person geschlossen wurde, bevor das Gerät mit einem neuen Befragungslink einer anderen Person ausgehändigt wird. Die meisten Geräte lassen sich konfigurieren, sodass ohne entsprechendes Passwort ausschliesslich der QR-Code-Scanner genutzt werden kann (Kiosk-Modus).

Die Online-Version wird durch das MLZ gehostet, das die Sicherheit und den Datenschutz gewährleistet. Da auch das Scannen der Papierfragebogen vom MLZ organisiert wird, kann sichergestellt werden, dass sowohl online als auch auf Papier ausgefüllte Fragebogen identifiziert werden können. Dadurch wird verhindert, dass Duplikate in die Auswertung einfliessen.

Hinweis: Die Fragebogen der Kinder und Jugendlichen können nicht mit denjenigen der Eltern verknüpft werden. Eine Verknüpfung auf Fallebene ist zurzeit nicht vorgesehen.

3.2 MESSVORBEREITUNGEN IM ADMIN-DASHBOARD

w hoch 2 nutzt für eine effiziente Kommunikation und Koordination Dashboards (Admin- und Ergebnisdashboard), welche auf einem sicheren Server laufen und durch einen Login-Zugang Schutz vor unbefugtem Zugriff bieten.

Für jede Klinik bzw. für jeden Klinikstandort ist beim MLZ eine Ansprechperson als Administratorin, als Administrator registriert. Nur diese Person hat Zugang zum Admin-Dashboard,

wodurch die Organisation der Messung standortspezifisch und effizient erfolgen kann. Es können mehrere Standorte von derselben Person verwaltet werden.

Folgende Funktionen im Admin-Dashboard unterstützen die Koordination zur Messvorbereitung:

- Terminkalender mit Zeitfenstern für wichtige Arbeitsschritte
- Bestellung der Befragungsunterlagen pro Standort
- Wahl der Konfektionierungsvariante

Folgende Funktionen unterstützen die Bearbeitung der nachgelagerten Prozesse:

- Deklaration der Anzahl abgegebener Fragebogen zur Berechnung des Rücklaufs
- Deklaration der Anzahl Austritte während des Befragungszeitraums als Plausibilitätskontrolle des Rücklaufs
- Ermittlung der Stationszugehörigkeit einzelner Fragebogen anhand des Identifikators
- Vergabe von Zugangsberechtigungen für das Ergebnisdashboard an Mitarbeitende

3.3 BEGLEITSCHREIBEN

Ab dem Messjahr 2027 wird auf ein Begleitschreiben sowohl für die Abgabe des Fragebogens an die Kinder/Jugendlichen wie auch an die Eltern verzichtet.

3.4 KONFEKTIONIERUNG

Jede Klinik kann sich für eine Variante der Konfektionierung der Befragungsunterlagen (Fragebogen und Rückantwortkuvert) entscheiden. Auf dem Rückantwortkuvert wird «Patientenzufriedenheitsmessung ANQ» aufgedruckt. Folgende Varianten sind verfügbar:

1. Nicht konfektioniert:
   Die Unterlagen werden einzeln und **nicht gefaltet** geliefert.
2. Konfektioniert und kuvertiert:
   Die Unterlagen sind gefaltet und in ein **unverschlossenes** weisses Kuvert ohne Fenster eingepackt.
3. Konfektioniert, kuvertiert und **zugeklebt**:
   Die Unterlagen sind gefaltet und in ein weisses Kuvert ohne Fenster eingepackt, welches zugeklebt geliefert wird.

3.5 KOMBINATION MIT ANDEREN PATIENTENBEFRAGUNGEN

Die Kliniken haben die Möglichkeit, den ANQ-Fragebogen mit einer bestehenden klinikeigenen Befragung zu kombinieren. Dabei ist zu beachten, dass die ANQ-Fragebogen nicht verändert

werden dürfen. Falls die Fragebogen zusammen mit einem anderen Zusatzfragebogen abgegeben werden, müssen die beiden ANQ-Fragebogen als separate Blätter und zuerst beigelegt werden. Das Layout der ANQ-Fragebogen darf nicht verändert werden, auch ein «Einflechten» in die eigenen Fragebogen ist nicht erlaubt.

Falls Zusatzbefragungen durchgeführt werden, fallen für die Aussortierung, Sammlung und Zustellung der zusätzlichen Dokumente Kosten an, die durch das MLZ nach Aufwand verrechnet werden. Bitte nehmen Sie vorgängig Kontakt mit dem MLZ auf.

Für die Durchführung solcher Zusatzbefragungen sowie die Umsetzung weiterer Wünsche, können die Kliniken eigene Befragungsinstitute beauftragen. Diese Anmerkung gilt **nicht** für das klinikinterne Reklamationswesen.

3.6 LIEFERUNG UND NACHBESTELLUNG BEFRAGUNGSUNTERLAGEN

Im Rahmen der Bestellung der Befragungsunterlagen wird pro Standort eine Lieferadresse angegeben, an welche die Unterlagen zugestellt werden. Als Lieferadresse kann auch die Adresse eines externen Dienstleisters hinterlegt werden.

Die Kliniken erhalten vom MLZ die Befragungsunterlagen in der gewählten Konfektionierung. Die Fragebogensets der Elternbefragung und diejenigen der Patientenbefragung werden dabei separat geliefert. Falls Kliniken eine Auswertung nach Stationen/Auswertungseinheiten und/oder verschiedenen Sprachversionen bestellt haben, werden die Fragebogensets separat verpackt geliefert. Ein Deckblatt bezeichnet jeweils die Station/Auswertungseinheit und die Sprachversion der Fragebogen, für welche die Fragebogen bestimmt sind.

3.6.1 Nachbestellungen

Grundsätzlich sollten genügend Fragebogensets für das gesamte Jahr bestellt werden. Eine Nachbestellung ist ab dem zweiten Halbjahr möglich (siehe Termin auf dem Admin-Dashboard). In einem «Notfall» kann jederzeit mit w hoch 2 Kontakt aufgenommen werden. Nachbestellungen werden innerhalb von zehn Arbeitstagen an die bei der Erstbestellung angegebene Lieferadresse gesendet.

4. FRAGEBOGENABGABE

Die Fragebogen werden von der Klinik während des Befragungszeitraums behandelten Kinder/Jugendlichen sowie deren Eltern gemäss Patientenkollektiv (siehe Kapitel 5) **frühstens 3 Tage vor dem Klinikaustritt (Austrittstag einberechnet)** abgegeben.

Die Abgabe des Fragebogens soll standardisiert erfolgen, d.h. der Zeitpunkt und Ort der Abgabe sind definiert. Dazu definieren die Kliniken eine zentrale Stelle, die in der entsprechenden Einheit (Klinik oder Abteilung) für die Fragebogenabgabe und der Weiterleitung der ausgefüllten Fragebogen zuständig ist. Im Idealfall ist eine Person samt Stellvertretung dafür zuständig.

Hinweise zur Fragebogenabgabe:

- Bei schwierigen familiären Situationen ist es gestattet jeweils ein Fragebogenset an beide Elternteile einzeln zu verteilen.
- Eine aktive Einflussnahme auf die Bewertung durch das Klinikpersonal ist nicht erwünscht. Die Patientinnen/Patienten und Eltern müssen Zeit und Raum haben, um den Fragebogen in Ruhe, allein ausfüllen zu können.
- Die Patientinnen und Patienten sollen den Fragebogen nach Möglichkeit eigenständig und ohne Mitwirken ihrer Eltern ausfüllen.
- Eine postalische Zustellung des Fragebogens nach Klinikaustritt ist nicht zulässig.
- Das Ausfüllen des Fragebogens ist freiwillig. Die Patientinnen und Patienten sowie Eltern werden nicht zum Ausfüllen des Fragebogens gedrängt.
- Um die Anonymität der Befragten zu gewährleisten, sollen die Patientinnen/Patienten und die Eltern den Fragebogen selbst in das dafür vorgesehene Kuvert stecken, dieses zukleben und in einen zu diesem Zweck vorgesehenen Briefkasten (oder eine Box) werfen. Dieser Briefkasten ist für die Patientinnen/Patienten und die Eltern gut erreichbar und befindet sich an einer neutralen Stelle (z.B. nicht gerade vor dem Stationszimmer).
- Ausgehändigte Fragebogen dürfen nicht wiederverwendet und müssen vernichtet werden, auch wenn diese nicht ausgefüllt wurden.
- Kinder/Jugendliche ab 12 Jahren müssen das Einverständnis erteilen, dass die Eltern den Elternfragebogen ausfüllen dürfen. Der ANQ macht keine weiteren Vorgaben zur Form der Einwilligung. Diese kann sowohl schriftlich als auch mündlich eingeholt werden.
- Die mündliche Information über die nationale Patientenbefragung bei der Abgabe des Fragebogens an die Patientin/den Patienten und an die Eltern ist kurz und standardisiert. Die Patientin oder der Patient sowie die Eltern werden dabei über die Bedeutung der Befragung informiert und um das Ausfüllen des Fragebogens gebeten.
  Mit der Abgabe des Fragebogens sollen die folgenden Inhalte kommuniziert werden:
  - Die nationale Befragung findet in Zusammenarbeit mit dem ANQ statt
  - Der Fragebogen kann mittels Scannens des QR-Codes auch online ausgefüllt werden
  - Sämtliche Antworten werden streng vertraulich behandelt
  - Die Auswertung erfolgt anonym: Eine Verbindung der Antworten mit dem Namen der ausfüllenden Person ist nicht möglich
  - Die Teilnahme an der Befragung ist freiwillig
  - Eine Nicht-Teilnahme muss nicht begründet werden
  - Es entstehen keine Nachteile, wenn die Befragung nicht ausgefüllt wird

- Information zur Abgabe des Fragebogens (Standort und Erkennungsmerkmal des Briefkastens/Box für die anonyme Retournierung der Fragebogen)

4.1 VERSAND UND DEKLARATION FRAGEBOGEN

Die abgegebenen Kuverts werden von der zuständigen Stelle der Klinik gesammelt und **ungeöffnet** an das durch das MLZ beauftragte Scanninginstitut gesendet. Dazu legt das MLZ den Unterlagen entsprechende Rücksendeetiketten bei (ANQ, Postfach 37, 3052 Zollikofen).

Die Termine für die Annahme der Fragebogen für die 1. und 2. halbjährliche Auswertung sind im Admin-Dashboard dokumentiert. Grundsätzlich wird empfohlen, die ausgefüllten Fragebogen in regelmässigen Abständen **per eingeschriebenem Brief oder Paket** an das Scanninginstitut zu senden.

Nach Beendigung der Befragung muss die Anzahl abgegebener Fragebogen an Kinder/Jugendliche sowie an Eltern und die Anzahl der Klinikaustritte an das MLZ über das Admin-Dashboard gemeldet werden.

1. Die Gesamtzahl der Klinikaustritte im Erhebungszeitraum
2. Die Anzahl der Klinikaustritte, die gemäss den ANQ-Kriterien ausgeschlossen wurden (siehe Kapitel 5).
3. Anzahl abgegebener Fragebogen

w hoch 2 stellt den Kliniken ein Formular zur Zählung der abgegebenen Fragebogen zur Verfügung. Jedem Paket, beziehungsweise jedem Bund wird ein Formular beigelegt, auf dem bei Entnahme eines Fragebogens eine Markierung gemacht werden kann (Strichliste). Der Gebrauch der Strichliste ist fakultativ. Die Strichliste ersetzt nicht die verbindliche Deklaration, welche über das Admin-Dashboard vorgenommen werden muss.

5. PATIENTENKOLLEKTIV

Es werden alle stationären Patientinnen und Patienten im Alter zwischen 11 und 18 Jahren mit Austritt im entsprechenden Messjahr (Messzeitraum vom 01.01.-31.12.) sowie die Eltern aller Patientinnen und Patienten gemäss den geltenden Ein- und Ausschlusskriterien befragt:

Einschlusskriterien	• Alle Patientinnen und Patienten zwischen 11 und 18 Jahren sowie alle Eltern von Kindern und Jugendlichen unabhängig des Alters • Austritt zwischen dem 01.01.20xx – 31.12.20xx • Stationärer Aufenthalt (mindestens 24 Stunden) • Mehrfachhospitalisierte werden mehrmals befragt, wenn zwischen den einzelnen Austritten mehr als 3 Monate vergangen sind.
Ausschlusskriterien	• Verstorbene Patienten/innen

Hinweise:

- Fremdsprachige Patientinnen und Patienten werden nicht ausgeschlossen
- Ausschlaggebend ist der Jahrgang des Kindes, nicht das exakte Geburtsdatum.
- Ab Messjahr 2027 werden die Eltern unabhängig vom Alter des Kindes befragt.
- Ab Messjahr 2027 werden alle behandelten Kinder/Jugendliche sowie deren Eltern befragt, unabhängig des Wohnorts.

Des Weiteren gelten für Kliniken mit mehreren Standorten folgende Regelungen:

- Die Organisation der Befragung erfolgt standortbezogen, d.h. jeder Standort wird separat befragt und registriert.
- Eingeschlossen sind alle Einrichtungen bzw. Standorte mit einem psychiatrischen Leistungsangebot für Kinder und Jugendliche.

6. PRÄSENTATION DER ERGEBNISSE

6.1 ERGEBNISSE IM ERGEBNISDASHBOARD

Jeder Klinikstandort verfügt über ein eigenes Ergebnisdashboard. Das Dashboard kann mit Computern, Tablets oder Smartphones bedient werden und ermöglicht eine schnelle Einsicht in die klinikeigenen Ergebnisse.

Die Grafiken und Tabellen sind responsiv und interaktiv. Ansichten der Daten können an- und abgewählt werden. Zudem können durch die Zuordnung der Ergebnisse zu mehreren Abteilungen auf Wunsch Benchmarks erstellt werden.

Die Kliniken erhalten pro Halbjahr eine klinikeigene Auswertung auf dem Ergebnisdashboard. Die Ergebnisse können die Kliniken als Rohstatistik im Excel-Format oder auch als PDF-Berichte herunterladen werden.

Über das Admin-Dashboard kann die für den jeweiligen Standort verantwortliche Person selbständig weitere Personen Zugangsberechtigungen für die Ansicht auf das Ergebnisdashboard einrichten und, falls mehrere Standorte vorhanden sind, bestimmen, für welche Standorte die Berechtigungen gelten.

6.2 NATIONALE AUSWERTUNG

Für die vergleichende Auswertung und Berichterstattung auf nationaler Ebene hat der ANQ das nationale Auswertungsinstitut Unisanté, Lausanne beauftragt. Weitere Informationen sind auf dem Webportal zu finden.