



Ansprechperson  
Regula Heller  
T +41 31 511 38 41  
regula.heller@anq.ch

An die  
Klinikdirektorinnen, Klinikdirektoren, und die  
Qualitätsbeauftragten Psychiatrie

Bern, 20. Juli 2015

**TESTVERFAHREN BETREFFEND DES ANQ-KURZFRAGEBOGENS ZUR PATIENTENZUFRIEDENHEIT  
IN DER PSYCHIATRIE ERWACHSENE  
Information zur geplanten Pilotbefragung – Januar / Februar 2016**

---

Sehr geehrte Damen und Herren

Mit den nachfolgenden sowie in der Beilage dargelegten Ausführungen wenden wir uns an Kliniken aus der Psychiatrie, welche Interesse haben, an der Pilotbefragung zur Evaluierung des zukünftigen ANQ-Kurzfragebogens zur Patientenzufriedenheit in der Psychiatrie teilzunehmen.

Zielsetzung ist es, eine ANQ- Kurzbefragung zur Patientenzufriedenheit ergänzend zu den bereits klinikindividuell eingesetzten umfassenden Fragebögen zur Patientenzufriedenheit zu testen und zu validieren. Damit ab 2017 in der Psychiatrie eine einheitliche Patientenzufriedenheitsmessung mit dem ANQ-Kurzfragebogen eingeführt werden kann, sind umfassende Vorarbeiten notwendig. Die Testverfahren müssen organisiert und ausgewertet werden, die Erkenntnisse in die Finalisierung des Kurzfragebogens einfließen sowie die Finanzierung der Messung geklärt werden. Deshalb hat der ANQ im April 2015 die Aufnahme der Patientenzufriedenheitsmessung in der Psychiatrie mit einem ANQ-Kurzfragebogen sowie die Finanzierung derselben bei den Partnern des Nationalen Qualitätsvertrages beantragt.

Dank einem einheitlichen Instrument könnten ab 2017 die Ergebnisse der Patientenzufriedenheitsmessung auf nationalem Niveau verglichen werden. Mit Ihrer Beteiligung an der Pilotbefragung tragen Sie dazu bei, wichtige und notwendige Erkenntnisse für die Entwicklung eines national einsetzbaren Instrumentes generieren zu können.

Für die Erzielung aussagekräftiger Ergebnisse in den Testverfahren ist die Beteiligung von circa 10 psychiatrischen Kliniken unterschiedlicher Grösse aus der Deutsch- und Westschweiz erforderlich. Aufgrund der Anzahl Kliniken und der zu erwartenden Fallzahlen ist im Tessin keine Pilotbefragung möglich. Es wird angestrebt, dass die Pilotbefragung für alle Austritte zwischen dem 1.01. – 29.02.2016 stattfinden kann. Um in dieser Zeitspanne genügend beantwortete Fragebogen zu erhalten, werden Kliniken mit mindestens 150 Austritten pro Monat gesucht. Idealerweise beteiligen sich je fünf Kliniken

aus der Deutsch- und Westschweiz an der Pilotbefragung. Für die Pilotbefragung entstehen für die Pilotkliniken keine externen Kosten.

H+ hat den Antrag des ANQ bei seinen Mitgliedern in die Konsultation gegeben, so dass der Vorstand von H+ im Juni 2015 seinen Entscheid zum Antrag des ANQ fällen konnte: Im Grundsatz unterstützt der Vorstand von H+ den Einsatz einer nationalen Kurzbefragung zur Patientenzufriedenheit in der Psychiatrie, möchte aber, vor einer definitiven Entscheid, die Ergebnisse der Testverfahren abwarten. Zudem bittet er den ANQ zuhanden der psychiatrischen Kliniken die im Rahmen der Konsultation eingegangenen Fragen zu beantworten. Gerne lassen wir Ihnen dazu in der Beilage ergänzende Erläuterungen zukommen.

Die Vernehmlassung bei unseren weiteren Vertragspartnern MTK, GDK und Santésuisse ist positiv verlaufen: alle stimmen der Aufnahme der Patientenzufriedenheit Psychiatrie in den nationalen Messplan Psychiatrie ab 2017 sowie deren Finanzierung über separate Taxzuschläge während zwei Jahren zu.

In den Testverfahren sollen folgende Punkte geprüft werden:

- Prüfung der Diskriminationsfähigkeit von drei verschiedenen Antwortskalenformaten
- Erfüllen die Fragen die Anforderungen an eine nationale Patientenzufriedenheitsbefragung in der Psychiatrie
- Überprüfung eines geeigneten Risikoadjustierungsmodells /Prüfung der Auswertungsmethode

Die Testung erfolgt mittels eines Split-Ballot-Design, das heisst, die Patientinnen und Patienten werden in drei Substichproben aufgeteilt, die nach dem Zufallsprinzip eine der drei Antwortskalenversion erhalten.

Der ANQ hat zur Durchführung der Testverfahren das Institut für Medizinische Soziologie und Rehabilitationswissenschaft der Charité – Universitätsmedizin Berlin beauftragt sowie die erforderlichen Abklärungen hinsichtlich Ethikvotum durchgeführt. Für die operative Messorganisation der Pilotbefragung sind - analog derjenigen der jährlichen ANQ-Patientenbefragung in der Akutsomatik und Rehabilitation - die Befragungsinstitute hcri AG und Mecon GmbH zuständig (siehe Detailinformationen in der Beilage).

Wenn Ihre Klinik mindestens 150 Austritte pro Monat ausweist und Sie an einer Teilnahme interessiert sind, dann freuen wir uns auf Ihre Rückmeldung bis zum **21. September 2015**.

Falls Sie Fragen haben, so kontaktieren Sie bitte Frau Regula Heller, Telefon 031 511 38 41, [regula.heller@anq.ch](mailto:regula.heller@anq.ch) oder Frau Johanna Friedli, Telefon 031 511 38 47, [johanna.friedli@anq.ch](mailto:johanna.friedli@anq.ch).

Freundliche Grüsse  
ANQ



Regula Heller  
Leitung Akutsomatik  
Projektleiterin Patzu fachübergreifend



Johanna Friedli  
Leitung Psychiatrie

Beilagen: erwähnt

Kopie: Dr. Petra Busch, Geschäftsleitung ANQ

## **Beilage «Ergänzende Informationen zum Testverfahren ANQ-Kurzfragebogen zur Patientenzufriedenheit in der Psychiatrie»**

### **Ausgangslage:**

Die Zufriedenheit von Patientinnen und Patienten und die patientenseitige Beurteilung der Leistungen einer Klinik ist ein anerkannter Qualitätsindikator. Die Erhebung der Patientinnen- und Patientenzufriedenheit liegt im Interesse aller Beteiligten: Leistungserbringer (Kliniken: Monitoring der Qualität und Suche nach Optimierungspotenzialen), Kostenträger (Versicherer, Kantone: Ergebnisse der vereinbarten Finanzierung von Qualitätsindikatoren), Politiker (Steuerung der Gesundheitssysteme), Patientinnen und Patienten (Wahl einer Klinik).

Weil die Messung der Patientenzufriedenheit unbestritten ist, hatte der ANQ diese Messung für alle drei Fachbereiche Akutsomatik, Rehabilitation und Psychiatrie in den Messplan 2011-2015 aufgenommen. In den Fachbereichen Akutsomatik und Rehabilitation wird dazu seit 2011 bzw. 2013 ein ANQ-Kurzfragebogen eingesetzt. Im Fachbereich der Psychiatrie sind die Kliniken bislang verpflichtet, die Patientenzufriedenheit zu messen, jedoch ohne Vorgabe eines spezifischen Messinstrumentes und/oder einer spezifischen Kadenz. Dies weil einerseits die konzeptionellen Arbeiten für ein einheitliches Instrument bei Messeinführung in der Psychiatrie (2012 Erwachsenenpsychiatrie, 2013 Kinder- und Jugendpsychiatrie) noch nicht ausreichend fortgeschritten waren und andererseits die Finanzierung einer einheitlichen Patientenzufriedenheitsmessung bis anhin ungeklärt blieb.

Im Herbst 2013 führte der ANQ in psychiatrischen Kliniken eine Umfrage bezüglich der aktuell etablierten Patientenzufriedenheitsmessungen durch: Es zeigt sich eine breite Vielfalt bei den eingesetzten Instrumenten und damit einhergehend auch Unterschiede hinsichtlich Erhebungszeitpunkt, Messperiode sowie der Institute, welche die jeweiligen Messungen durchführen bzw. auswerten. Die Vielfalt der Messinstrumente führt dazu, dass ein nationaler Vergleich der Ergebnisse nicht möglich ist.

Da die Kliniken bereits über wertvolle Längsschnittdaten verfügen oder seit langem mit ihren Ergebnissen in Benchmarkgruppen arbeiten, suchte der Qualitätsausschuss Psychiatrie ein Kernset an Fragen, welches die bestehenden Messungen in den Kliniken nicht gefährdet. Der Qualitätsausschuss Psychiatrie diskutierte den in der Akutsomatik und Rehabilitation verwendete ANQ-Kurzfragebogen ausführlich, verglich diesen mit den bestehenden Instrumenten und befand den Kurzfragebogen auch für die Psychiatrie als geeignet.

Der Vorstand hat im Hinblick auf die Umsetzung des Messplans 2016 ff. entschieden, die Messungen der Patientenzufriedenheit in allen drei Fachbereichen zu integrieren. Um eine einheitliche Messung in der Psychiatrie zu ermöglichen und mit Rücksicht auf die bestehenden Befragungen beschloss der Vorstand, für den Fachbereich der Psychiatrie<sup>1</sup> bezüglich Messplan 2016 ff. das gleiche Vorgehen wie in der Akutsomatik und der Rehabilitation<sup>2</sup> zu wählen: der ANQ-Kurzfragebogen<sup>3</sup> ist derart auszugestalten, dass er in allen drei Fachbereichen (Akutsomatik, Psychiatrie, Rehabilitation) eingesetzt werden kann.

Die vom ANQ eingesetzte Expertengruppe „Patientenzufriedenheit - Fachübergreifend“ hat in der Folge im Auftrag des Vorstandes den bestehenden Kurzfragebogens unter Berücksichtigung der gewonnenen Erkenntnisse und der künftigen Anwendung für die beiden Fachbereiche Psychiatrie und Akutsomatik weiterentwickelt. Der Entwurf des Kurzfragebogens besteht aus sieben Fragen, umfasst neben einer generellen Frage zur Behandlungsqualität die Themen Kommunikation/Information, Me-

<sup>1</sup> Die Testung des ANQ-Kurzfragebogens sowie ein allfälliger nationaler Einsatz ab 2017 betrifft lediglich den Bereich der Erwachsenenpsychiatrie.

<sup>2</sup> Im Fachbereich der Rehabilitation wird der aktuelle ANQ-Kurzfragebogen sprachlich an die Rehabilitation angepasst, eingesetzt.

<sup>3</sup> Der ANQ-Kurzfragebogen wurde von einer Expertengruppe der Akutsomatik entwickelt. Aufgrund des Vorstandsbeschlusses den Fragebogen fachübergreifend einzusetzen, wurde diese im Jahre 2014 um Experten aus der Psychiatrie und der Rehabilitation ergänzt.

dikationssicherheit und Austrittsprozess und kann in Kombination mit bestehenden ausführlichen Messinstrumenten eingesetzt werden. Im Rahmen von Testverfahren sollen nun die Gütekriterien des vorliegenden Entwurfes geprüft und Grundlagen für die konkrete Ausgestaltung des flächendeckend einzusetzenden ANQ-Fragebogen zur Patientenzufriedenheit in allen drei Fachbereichen geschaffen werden.

Damit die notwendigen Testverfahren in den Fachbereichen vorbereitet werden können sowie die Bereitschaft der Kostenträger, die nationale Patientenzufriedenheitsmessung im Fachbereich der Psychiatrie ab 2017 über separate Taxzuschläge während zwei Jahre zu finanzieren, rechtzeitig geklärt werden konnten, musste der Antrag zur Aufnahme der Patientenzufriedenheitsmessung in der Psychiatrie in den ANQ Messplan 2016-2018 im April 2015 den Partnern des Nationalen Qualitätsvertrages unterbreitet werden.

Über den seit 2012 laufenden Prozess betreffend Einsatz einer national einheitlichen Patientenbefragung im Fachbereich der Psychiatrie wurden die Vertreter der Psychiatrie regelmässig in verschiedenen Infoschreiben / an öffentlichen Veranstaltungen / Schulungen und Workshops über den Stand der geplanten Entwicklungen informiert. U.a. auch an der Aktivkonferenz Psychiatrie 2014 oder an Sitzungen von Verbänden oder Briefings von Vorstandsmitgliedern diverser Verbände / Partner. Zuletzt wurde am 13.01.2015 ein Informationsschreiben an die psychiatrischen Kliniken versandt.

### **Ablauf der Testverfahren**

Um die Zielsetzung „Einführung nationaler Messungen der Patientenzufriedenheit in der stationären Erwachsenenpsychiatrie ab 2017 (bzgl. Kinder- und Jugendpsychiatrie, die SGKJPP evaluiert derzeit ein eigenes Instrument, welches für alle Kliniken zum Einsatz kommen soll)“ erreichen zu können und ein wissenschaftlich getestetes Erhebungsinstrument pro Fachbereich in den Sprachen deutsch, französisch und italienisch vorliegend zu haben, welches eine maximale Diskriminationsfähigkeit aufweist, sind die Arbeiten im Zusammenhang mit den Testverfahren bereits angelaufen. Die aus den Testverfahren gewonnenen Erkenntnisse fliessen dann in die Vorbereitung und Konzeption der national flächendeckenden Einführung ein.

In den Testverfahren sollen folgende Punkte geprüft werden:

- Welches Skalenformat weist die geringsten Deckeneffekte und eine bestmögliche Diskriminationsfähigkeit auf?  
Der aktuelle Fragebogen Akutsomatik benutzt eine 11er Skala mit dem Nachteil einer geringen Diskriminationsfähigkeit. Der ANQ-Kurzfragebogen 2.0 wird bei der Pilotbefragung mit drei verschiedenen Antwortskalen getestet: eine 11er Skala (wie bis anhin), eine 7er-Skala und eine 5er-Skala.
- Sind die Fragen und Ihre Formulierungen für den Zweck einer nationalen Patientenzufriedenheitsbefragung geeignet?
- Verglichen mit dem aktuell verwendeten Fragenset Akutsomatik, weisen die Fragen eine höhere Diskriminationsfähigkeit auf?
- Welche zusätzlichen Adjustierungsvariablen kommen für nationale Patientenzufriedenheitsmessungen in Frage? Wie sind diese Merkmale zu erheben?
- Welche zusätzlichen Adjustierungsvariablen erweisen sich anhand der Validierungsstudie als signifikant und sollten demnach künftig erhoben und ins Modell aufgenommen werden?
- Welche Mindestfallzahlen sind notwendig für eine ausreichende statistische Aussagekraft und ein vertretbarer Vergleich der Institutionen?

Der ANQ hat zur Durchführung der Testverfahren das Institut für Medizinische Soziologie und Rehabilitationswissenschaft der Charité – Universitätsmedizin Berlin beauftragt, sowie die erforderlichen Abklärungen hinsichtlich eines Ethikvotums durchgeführt.

Die Charité hat im Monat Juni in zwei psychiatrischen Kliniken qualitative Interviews durchgeführt, um die Verständlichkeit der Fragen zu überprüfen. Sie finden den Fragebogen zur ANQ-Kurzbefragung (V 2.0), welcher für die Durchführung der qualitativen Interviews eingesetzt wurde, in der Beilage zur Kenntnis. Dabei zeigte sich, dass die Fragen teilweise für die Psychiatrie noch sprachlich angepasst werden sollen. Bei den Fragen 5 und 7 sollten anstelle zu den Themen „Medikationssicherheit“ und „Austrittsprozess“ zu den Themen „Einbezug in die Therapieplanung / Behandlungsziel“ und „Partizipation“ Fragen integriert werden. Der ANQ wird in den kommenden Wochen die notwendigen Anpassungen gemeinsam mit der Charité und den Gremien des ANQ (Qualitätsausschuss Psychiatrie, Expertengruppe - Fachübergreifend) vornehmen und Ihnen so bald wie möglich den definitiven Fragebogen, welcher in der Pilotbefragung eingesetzt wird, zur Kenntnis zustellen.

Die geplante Pilotbefragung in den Monaten Januar und Februar 2016 soll analog der Umsetzung der jährlichen ANQ-Patientenbefragung in der Akutsomatik und Rehabilitation erfolgen. Für die operative Abwicklung der Pilotbefragung sind die Befragungsinstitute hcri AG und Mecon GmbH zuständig. Um den Aufwand in den Pilotkliniken für den Versand möglichst gering zu halten, besteht die Möglichkeit, den Versand der Fragebögen an die Patientinnen und Patienten über die beiden Befragungsinstitute abzuwickeln. Das Messkonzept sieht vor, dass die Fragebogen den Patienten 2 – 6 Wochen nach Austritt zugestellt werden. Es erfolgt kein Reminder. Die ausgefüllten Fragebogen werden von den Patientinnen und Patienten mit einem Antwortcouvert an die beiden Befragungsinstitute retourniert. Danach werden die Fragebögen eingescannt und die Daten für die Datenübermittlung an die Charité - Berlin aufbereitet. Die beiden Befragungsinstitute haben in diesem Kontext keinen Auftrag, die Fragebogen auszuwerten. Um die Frage nach dem Risikoadjustierungsmodell beantworten zu können, sollten die Pilotkliniken der Charité – Berlin pseudonymisierte Patientendaten zur Verfügung stellen (Alter, Geschlecht, Versicherungsstatus, Aufenthaltsdauer, Diagnose, Eintrittsart).

Zur Prüfung der Auswertungsmethode sollten die Pilotkliniken der Charité – Berlin pseudonymisierte Patientendaten zur Verfügung stellen (Alter, Geschlecht, Versicherungsstatus, Aufenthaltsdauer, Diagnose, Eintrittsart).

Die Patientinnen und Patienten werden im Begleitbrief über Sinn und Zweck der Befragung informiert und darauf hingewiesen, dass ihre Teilnahme freiwillig ist.

#### **Einbezug der Psychiatriekliniken in die Testverfahren:**

Mit der Suche nach Pilotkliniken im Fachbereich der Psychiatrie wollen wir interessierten Kliniken die Möglichkeit geben, sich aktiv an der Entwicklung des zukünftigen nationalen Patientenkurzfragebogens für die Psychiatrie zu beteiligen. Die Pilotbefragung ist in den Monaten Januar und Februar 2016 vorgesehen.

Die Ergebnisse dieser Testverfahren bilden die Grundlage für die konkrete Ausgestaltung der ANQ-Kurzbefragung in der Psychiatrie, welche 2017 flächendeckend eingesetzt werden soll.

Spital:

Fallnummer:

## Zufriedenheit der Patientinnen und Patienten mit dem Spitalaufenthalt

Anleitung: Bitte kreuzen Sie jeweils diejenige Antwort an, die Ihre persönlichen Einschätzungen und Erfahrungen am besten beschreibt.

Bitte Felder sauber und kräftig markieren.

richtig  falsch

### Allgemeine Fragen zu Ihrem Spitalaufenthalt

Wie beurteilen Sie die Qualität der Behandlung, die Sie erhalten haben?  Ausgezeichnet  Sehr gut  Gut  Weniger gut  Schlecht

Hatten Sie die Möglichkeit, die für Sie wichtigen Fragen zu stellen?  Immer  Meistens  Manchmal  Selten  Nie  
 Ich hatte keine Fragen

Erhielten Sie verständliche Antworten auf Ihre Fragen?  Immer  Meistens  Manchmal  Selten  Nie  
 Ich hatte keine Fragen

Wurde Ihnen der Zweck der Medikamente, die Sie zu Hause einnehmen sollten, verständlich erklärt?  Ja, vollumfänglich  Überwiegend  Teilweise/befriedigend  Eher nicht  Nein, gar nicht  
 Ich habe keine Medikamente erhalten

Ist bei Ihnen ein Fehler bei der Verabreichung der Medikamente passiert?  Sicher nicht  Eher nicht  Vielleicht  Mit großer Wahrscheinlichkeit  Ja, mit Sicherheit  
 Ich habe keine Medikamente erhalten

Wie war die Organisation Ihres Spitalaustritts?  Ausgezeichnet  Sehr gut  Gut  Weniger gut  Schlecht

Wie beurteilen Sie den Zeitpunkt Ihrer Entlassung?  Zu spät  Genau richtig  Zu früh

### Zusatzfragen

Wir würden Sie Ihren derzeitigen Gesundheitszustand beschreiben?  Sehr gut  Gut  Mittelmässig  Schlecht  Sehr schlecht

### Angaben zu Ihrer Person

Geburtsjahr

1 9

Geschlecht

- männlich  
 weiblich

Versicherungsklasse für diesen Spitalaufenthalt

- allgemein  
 halbprivat / privat

Wir danken Ihnen sehr herzlich für das Ausfüllen des Fragebogens.