



DIE SPITÄLER DER SCHWEIZ  
LES HÔPITAUX DE SUISSE  
GLI OSPEDALI SVIZZERI

**Nationaler Verein für Qualitätsentwicklung  
in Spitälern und Kliniken ANQ**

Frau Dr. Petra Busch  
Direktorin  
Weltpoststrasse 5  
3015 Bern

Ort, Datum 13.08.2019  
Ansprechpartner/in Angelina Hofstetter

Direktwahl 031 335 11 55  
E-Mail [Angelina.hofstetter@hplus.ch](mailto:Angelina.hofstetter@hplus.ch)

**Nationale Patientenzufriedenheitsbefragung des ANQ in der Psychiatrie  
Stellungnahme von H+**

Sehr geehrte Frau Dr. Busch

Besten Dank für die Einladung zur Vernehmlassung des Auswertungs- und Publikationskonzepts des ANQ in der Psychiatrie. Die Stellungnahme basiert auf einer Umfrage bei unseren Mitgliedern der Gruppierung Psychiatrie.

Es freut uns Ihnen mitzuteilen, dass die H+ Mitglieder mehrheitlich mit dem Auswertungs- und Publikationskonzept **einverstanden** sind. Es gab jedoch grosse Vorbehalte, welche pro Konzept im folgenden Text aufgeführt sind.

**Auswertungskonzept**

Das Hauptanliegen betrifft die Abgabe des Fragebogens: Die Abgabe des Fragebogens in den letzten 3 Tagen des Klinikaufenthalts ist mit einem enormen Aufwand verbunden und die Frage zu Zufriedenheit mit dem Austrittsmanagement wird dadurch eher zu einer hypothetischen Frage (da der Patient noch nicht ausgetreten ist). Zudem besteht ein erhöhtes Risiko für die Verzerrung der Ergebnisse durch unterschiedliche Abgabeprozesse in den Kliniken und einer möglichen direkten Einflussnahme auf den Patienten. Der Prozess der Abgabe des Fragebogens sollte zwingend analysiert und verbessert werden.

Patienten mit Demenz sollten von der Befragung ausgeschlossen werden, da ihre Urteilsfähigkeit stark eingeschränkt ist. Dasselbe gilt für Patienten, welche keine Schweizer Landessprache sprechen.

Die Fragen sind teilweise zu generell formuliert und dadurch sind die Ergebnisse für die Kliniken schwierig interpretierbar. Es ist zum Beispiel bei der Frage zur Qualität der Behandlung nicht klar, welche Behandlung durch den Patienten schlussendlich bewertet wurde: die des Therapeuten, der Pflege oder des Arztes. Eine ähnliche Problematik zeigt sich bei der Medikamentenfrage: Bei der Interpretation der Ergebnisse wissen die Kliniken nicht, ob die Bewertung der Medikamentenabgabe oder -erklärung galt. Bei einer Weiterentwicklung des Fragebogens sollte darauf geachtet werden, dass die Fragen spezifischer formuliert sind.

**Publikationskonzept**

Bei der Publikation der Ergebnisse sollte jeweils darauf hingewiesen werden, dass je nach psychischer Erkrankung des Patienten die Ergebnisse nicht immer authentisch sind.

Im Publikationskonzept kann nicht nachvollzogen werden, ob die Klinikvergleichsgruppe analog der Messung der Symptombelastung zur Anwendung kommen. Falls ja, sollte dies noch ergänzt werden. Falls nicht, sollte die Anwendung der Klinikgruppen bei der Weiterentwicklung geprüft werden. Zudem wünschen sich die Kliniken, dass die Ergebnisse früher zur Verfügung stehen.

Wir bitten Sie, diese Anliegen für die Weiterentwicklung zu diskutieren und die Konzepte gegebenenfalls noch anzupassen.

Bei Rückfragen stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung.

Freundliche Grüsse

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'A. B. Bütikofer', with a stylized, cursive script.

Anne-Geneviève Bütikofer  
Direktorin