



*Nationaler Verein für Qualitätsentwicklung in Spitälern und Kliniken
Association nationale pour le développement de la qualité dans les hôpitaux et les cliniques
Associazione nazionale per lo sviluppo della qualità in ospedali e cliniche*

Patientenzufriedenheitsmessung ANQ

Konzept für die Messung in der Kinder- und Jugendpsychiatrie

Juli 2021 / Version 1.0

Inhaltsverzeichnis

1.	Einleitung.....	3
2.	Hintergrund.....	5
2.1.	Ausgangslage und Anforderungen.....	5
2.2.	Entwicklung des Fragebogens.....	5
2.3.	Erfahrungen aus der Pilotstudie	5
3.	Organisation und Zuständigkeiten.....	7
3.1.	ANQ-Vorstand	7
3.2.	ANQ-Geschäftsstelle	7
3.3.	Qualitätsausschuss Patientenzufriedenheit.....	7
3.4.	Expertengruppe Patientenzufriedenheit KJP	8
3.5.	Nationales Auswertungsinstitut.....	8
3.6.	Messlogistikzentrum.....	8
3.7.	Kliniken	9
3.8.	Finanzierung	9
4.	Messmethode	10
4.1.	Erhebungsinstrument.....	10
4.2.	Patientenkollektiv	11
4.3.	Messrhythmus und Messdauer.....	12
4.4.	Klinikdaten.....	12
4.5.	Datenaufbereitung	12
4.6.	Datenauswertung und Berichterstattung.....	12
4.6.1.	Klinikspezifische Auswertung (Dashboard)	13
4.6.2.	Nationaler Vergleichsbericht.....	13
4.6.3.	Visualisierung der Ergebnisse	13
5.	Nutzen und Grenzen.....	14
	Quellen- und Literaturverzeichnis.....	15
	Anhang.....	16
	Impressum.....	20

1. Einleitung

Der Nationale Verein für die Qualitätsentwicklung in Spitälern und Kliniken (ANQ) ist zuständig für die Durchführung von Qualitätsmessungen in Schweizer Spitälern und Kliniken. Die nationale Patientenzufriedenheitsmessung ist Bestandteil des ANQ-Messplans.

Die Zufriedenheit von Patientinnen und Patienten, d.h. die patientenseitige Beurteilung der Leistungsqualität eines Spitals oder einer Klinik, gilt als wichtiger und anerkannter Qualitätsindikator. Die Erhebung der Patientenzufriedenheit liegt im Interesse aller Beteiligten und liefert den:

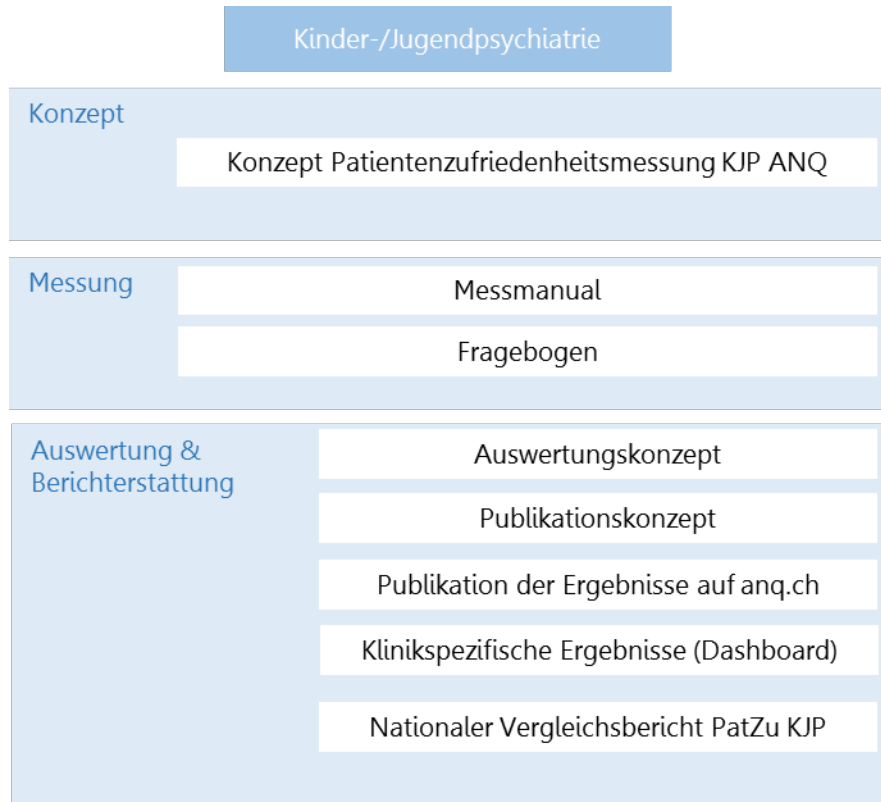
- Leistungserbringern (Spitälern und Kliniken) Grundlagen für das Qualitätsmonitoring und die Suche nach Optimierungspotenzial;
- Kostenträgern (Versicherern, Kantone) Ergebnisse zu den vertraglichen Vereinbarungen;
- Politikerinnen und Politikern wichtige Grundlagen für den Dialog;
- Patientinnen und Patienten ergänzende Informationen für die Wahl eines Spitals oder einer Klinik.

Das vorliegende Konzept bildet die Grundlage für die stationären Patientenzufriedenheitsmessungen in der Kinder- und Jugendpsychiatrie.

Die Patientenzufriedenheitsmessung in der Kinder- und Jugendpsychiatrie (KJP) unterscheidet sich in der konzeptuellen sowie in der inhaltlichen Gestaltung zu den Zufriedenheitsmessungen in den anderen ANQ-Fachbereichen (siehe Kapitel 4). Deshalb werden die Dokumente spezifisch für diese Messung erstellt (vorliegendes Konzept, Auswertungs- und Publikationskonzept).

Das vorliegende Konzept richtet sich sowohl an interne als auch externe Zielgruppen. Zu den internen Zielgruppen gehören einerseits die Trägerorganisationen des ANQ, namentlich die Krankenversicherer, die eidgenössischen Sozialversicherer (Unfall-, Militär- und Invalidenversicherung bzw. Medizinaltarifkommission), die Kantone und das Fürstentum Liechtenstein sowie die Leistungserbringer. Andererseits zählen zu den internen Zielgruppen die verschiedenen Gremien des ANQ (Vorstand, Qualitätsausschüsse und Expertengruppen) sowie die Kooperationspartner (z.B. Auswertungsinstitute). Zu den externen Adressaten des vorliegenden Konzepts gehören interessierte Fachpersonen aus dem Gesundheitswesen, die Medien sowie nicht zuletzt auch die breite Öffentlichkeit. Ergänzt und konkretisiert wird das Konzept durch die in Abbildung 1 dargestellten Dokumente.

Abbildung 1: Dokumente und Grundlagen Patientenzufriedenheitsmessung KJP ANQ



2. Hintergrund

2.1. Ausgangslage und Anforderungen

Eine Arbeitsgruppe (AG-KJP) mit Delegierten aus den Unikliniken Basel, Lausanne und Zürich hat im Auftrag der Schweizerischen Gesellschaft für Kinder- und Jugendpsychiatrie (SGKJPP) einen Fragebogen zur Erfassung der Zufriedenheit stationärer Patientinnen und Patienten sowie deren Eltern entwickelt. Eine vorgängige Bestandsaufnahme der verfügbaren Instrumente zeigte, dass keiner der untersuchten Fragebogen die Anforderungen vollumfänglich erfüllen konnte.

Ein Fragebogen für die Kinder- und Jugendpsychiatrie sollte einerseits die spezifischen therapeutischen Aspekte der stationären Patientenzufriedenheit erfassen, den Entwicklungsstand der Patientinnen und Patienten berücksichtigen und den systemisch-familientherapeutischen Aspekt der kinder- und jugendpsychiatrischen Arbeit abbilden können. Dies schliesst die Beurteilung durch die Eltern zwingend ein, denn sie, respektive ihre Zusammenarbeit, ist ein wichtiger Bestandteil der Behandlung. Deshalb wurde für die Eltern und sorgeberechtigten Personen ebenfalls ein Fragebogen entwickelt, angelehnt an den Fragebogen für die Kinder und Jugendlichen. Der Fragebogen für die Heranwachsenden sollte verständlich formuliert und ansprechend gestaltet sein. Gerade kinder- und jugendpsychiatrische Patientinnen und Patienten weisen oft Entwicklungsverzögerungen und Teilleistungsschwächen des Lesens und Schreibens auf und sollten den Fragebogen dennoch zuverlässig benutzen können. Bei der Konstruktion des Fragebogens wurde daher darauf geachtet, dass die einzelnen Fragen auch für kognitiv schwächere Jugendliche verständlich formuliert sind.

2.2. Entwicklung des Fragebogens

Die AG-KJP hat sich bei der Entwicklung des Fragebogens an den folgenden Anforderungen orientiert:

- die wichtigsten Aspekte einer kinder- und jugendpsychiatrischen Behandlung erfassen
- Patienten - und Elternurteil verfügbar sein
- die Spezifika und einzelnen Phasen einer Behandlung abbilden
- ethische Standards erfragen (Patientenaufklärung, Grenzverletzungen)
- die Interdisziplinarität der KJP und die Bedeutung jeder Profession sowie der Kooperation mit dem Netzwerk der Patientin/des Patienten abbilden
- vertretbarer Aufwand, um eine Anwendung in der klinischen Routine zu erlauben
- selbsterklärend und einfach formuliert sein, um nicht zu viele Ressourcen zu binden
- über ausreichend gute Testgütekriterien verfügen
- eine Differenzierung auch im oberen Bereich, da wie bei der Patientenzufriedenheit üblich mindestens zwei Drittel der Patientinnen und Patienten mit dem Behandlungsverlauf und -ergebnis zufrieden sein sollten
- Warnhinweise für den Fall von Fehlentwicklungen auf einer Station geben

2.3. Erfahrungen aus der Pilotstudie

Im Jahr 2015 wurden die Fragebogen für die Kinder/Jugendlichen bzw. für die Eltern¹ im Rahmen einer Pilotstudie getestet. Auf Grund der guten Kennwerte der Fragebogen und der positiven Rückmeldun-

¹ Sorgeberechtigte

gen der beteiligten Kliniken an der Pilotstudie, hat die AG-KJP beim ANQ die Umsetzung auf nationaler Ebene beantragt. Der Vorstand des ANQ hat im Mai 2020 diesem Antrag zugestimmt. Ab 2021 wird die nationale Patientenzufriedenheitsmessung der Kinder- und Jugendpsychiatrie durchgeführt.

Der Fragebogen wurde parallel in beiden Sprachen (Deutsch und Französisch) entwickelt mit zweisprachigen Teilnehmenden aus beiden Sprachregionen (1 Teilnehmer mit französischer Muttersprache, 1 Teilnehmer mit deutscher Muttersprache und 2 Zweisprachige) mit kontinuierlichen Rückübersetzungen und Absprachen über die Formulierungen, um auch den unterschiedlichen regionsbedingten Gegebenheiten Rechnung zu tragen. Er wurde in der Pilotstudie von 2015 in 6 Kliniken (4 aus der deutschen und 2 aus der französischen Schweiz) eingesetzt und hat sich dort in beiden Sprachen bewährt. Es wurden in der Analyse auch keine sprachbedingten Unterschiede gefunden.

Weitere Details zu den Fragebogen sind im Kapitel 4.1 beschrieben.

In der Pilotstudie wurde geprüft, ob und welche Variablen einen Einfluss auf die Zufriedenheit haben. Dabei wurden folgende Variablen geprüft:

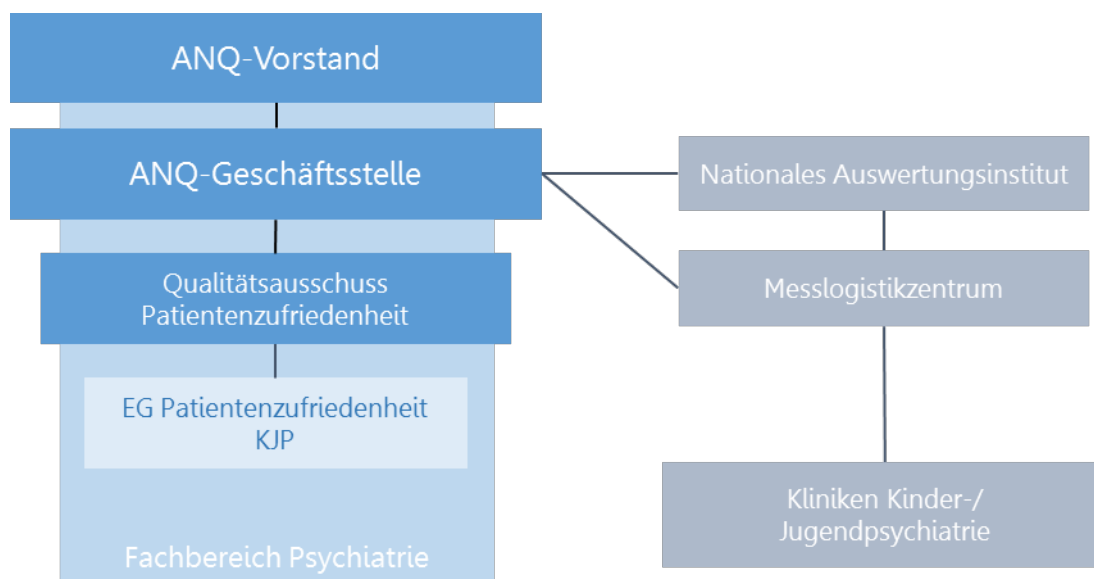
- Alter
- Geschlecht
- Aufnahmeart (freiwillig vs. Fürsorgerische Unterbringung (FU))
- Schweregrad der Symptome bei Eintritt (CGI aus Sicht des Therapeuten)

In der Pilotstudie zeigte sich, dass diese Variablen keinen Einfluss auf die Zufriedenheit haben. Weitere Details zu den Auswertungen können dem Auswertungskonzept ([Link](#)) entnommen werden.

3. Organisation und Zuständigkeiten

Die spezifischen Verantwortlichkeiten im Rahmen der ANQ-Patientenzufriedenheitsmessung KJP ist in Abbildung 2 schematisch dargestellt und nachfolgend im Einzelnen beschrieben.

Abbildung 2: Organisation der ANQ-Patientenzufriedenheitsmessung KJP und Verankerung im ANQ



3.1. ANQ-Vorstand

Der **ANQ-Vorstand** ist das strategische Gremium des ANQ. Er erarbeitet die Strategie für koordinierte Massnahmen in der Qualitätsentwicklung auf nationaler Ebene zuhanden der Mitgliederversammlung und definiert die notwendigen Rahmenbedingungen, um einen nationalen Vergleich zu ermöglichen. Insbesondere legt der ANQ-Vorstand den Messplan für sämtliche Fachbereiche fest. Mit dem Messplan definiert der Vorstand mitunter die Rahmenbedingungen für die ANQ-Patientenzufriedenheitsmessungen in der Akutsomatik, Rehabilitation und Psychiatrie.

3.2. ANQ-Geschäftsstelle

Die Gesamtverantwortung für die Patientenzufriedenheitsmessungen obliegt der **ANQ-Geschäftsstelle**. Die Geschäftsstelle formuliert die Aufträge für das Auswertungsinstitut sowie das Messlogistikzentrum. Sie koordiniert und kontrolliert die Umsetzung der Messungen und Auswertungen mit den erwähnten Institutionen. Zu den Kernaufgaben der Geschäftsstelle gehören des Weiteren die Leitung des Qualitätsausschusses Patientenzufriedenheit inkl. Vor- und Nachbereitung der Sitzungen sowie die Publikation und Distribution der Ergebnisse.

3.3. Qualitätsausschuss Patientenzufriedenheit

Bis 2016 wurden die Patientenzufriedenheitsmessungen durch die Qualitätsausschüsse der jeweiligen Fachbereiche sowie durch eine Expertengruppe Patientenzufriedenheit begleitet. Per 1.1.2016 wurde die Expertengruppe Patientenzufriedenheit in den **Qualitätsausschuss Patientenzufriedenheit fachübergreifend (QA-PatZu)** überführt. Dieses Gremium begleitet seither die Patientenzufriedenheits-

messung des ANQ, erarbeitet Entscheidungsgrundlagen und gibt Empfehlungen zuhanden des Vorstands ab. In dieser Funktion ist der Qualitätsausschuss insbesondere zuständig für:

- die Erarbeitung fachübergreifender Konzepte (z.B. Konzept Patientenzufriedenheitsmessung, Auswertungskonzept, Publikationskonzept);
- die Verabschiedung der nationalen Vergleichsberichte aus den drei Fachbereichen;
- die Weiterentwicklung der ANQ-Patientenzufriedenheitsmessung in den drei Fachbereichen einschliesslich der Erhebungsinstrumente (in enger Kooperation mit dem nationalen Auswertungsinstitut);
- die Beobachtung nationaler und internationaler Trends und Entwicklungen im Bereich der Patientenzufriedenheitsmessung.

3.4. Expertengruppe Patientenzufriedenheit KJP

Im Juli 2020 wurde die Expertengruppe Patientenzufriedenheit Kinder-/Jugendpsychiatrie (EG PatZu KJP) konstituiert. Als Expertengruppe ist diese vom QA-PatZu beauftragt, die Patientenzufriedenheitsmessung im ANQ-Fachbereich Kinder-/Jugendpsychiatrie zu begleiten, die Umsetzung zu unterstützen und den Nutzen für die Kliniken zu steigern.

Weitere Aufgaben sind:

- die Erarbeitung fachspezifischer Konzepte (z.B. Konzept Patientenzufriedenheitsmessung KJP, Auswertungs-/Publikationskonzept)
- die Verabschiedung des nationalen Vergleichsberichtes PatZu KJP zu Händen des QA-PatZu
- die Evaluation und Weiterentwicklung von:
 - o Fragebogen Kinder/Jugendliche und Eltern
 - o Messmethode
 - o Nationale Auswertung und Berichterstattung
- die Beobachtung nationaler und internationaler Trends und Entwicklungen zum Thema Patientenzufriedenheitsmessung im Bereich der Kinder-/Jugendpsychiatrie

3.5. Nationales Auswertungsinstitut

Das **nationale Auswertungsinstitut** ist zuständig für die vergleichende Auswertung der ANQ-Patientenzufriedenheitsmessungen sowie die dazugehörige Berichterstattung. Letzteres umfasst den nationalen Vergleichsbericht für die Kinder-/Jugendpsychiatrie. In dieser Funktion steht das nationale Auswertungsinstitut in engem Kontakt zur Projektleitung seitens der ANQ-Geschäftsstelle, der EG PatZu KJP sowie dem Messlogistikzentrum. Das Auswertungsinstitut gewährleistet insbesondere die Auswertung der Patientenzufriedenheitsmessungen nach aktuellem State-of-the-Art. Grundlage dafür bildet das Auswertungskonzept, welches ebenfalls durch das Auswertungsinstitut – in Zusammenarbeit mit der EG PatZu KJP – erarbeitet wird.²

3.6. Messlogistikzentrum

Der ANQ hat ein Messlogistikzentrum³ mit der Koordination der Befragungen in allen Fachbereichen (Akutsumatik, Rehabilitation und Psychiatrie) beauftragt, so auch für die Kinder-/Jugendpsychiatrie (KJP). Das Messlogistikzentrum ist für die Umsetzung der nationalen Patientenzufriedenheitsmessung KJP zuständig. Wünscht eine Klinik Spezialanalysen (z.B. Ergebnisse pro Klinik/Abteilung), so können

² Für die Patientenzufriedenheitsmessungen wurde gemäss Entscheid des Vorstands die Group ESOPÉ der Unisanté (Centre universitaire de médecine générale et santé publique à Lausanne) mit der Auswertung und der nationalen Berichterstattung beauftragt.

³ Ab 2019 ist die Firma w hoch 2 als Messlogistikzentrums beauftragt.

die Kliniken damit ein Befragungsinstitut⁴ beauftragen. Die Klinik hat dabei die freie Wahl, mit welchem Befragungsinstitut sie zusammenarbeitet.

Die Aufgaben des Messlogistikzentrums sind

- Koordination der Befragungen in den Kliniken nach den Vorgaben des ANQ
- Bereitstellung der notwendigen Unterlagen für die Befragungen (Messmanual, Fragebogen, Begleitbriefe)
- Verarbeitung der retournierten Fragebogen unter Wahrung der Anonymität und des Datenschutzes (einscannen, Datenprüfung)
- Aufbereitung der Daten pro Klinik/Standort (deskriptive Datenauswertung für das Dashboard, Rohstatistik pro Klinik/Standort in Excel Format)
- Bereitstellen eines Dashboards zur Visualisierung der Ergebnisse auf Stufe Klinik/Standort (die Daten sind geschützt und nur berechtigte Personen haben Zugriff), eine Hotline steht zur Verfügung für Anliegen und Fragen zum Dashboard, Durchführung von Schulungsworkshops
- Weiterleitung der geprüften Daten an das nationale Auswertungsinstitut

3.7. Kliniken

Die Umsetzung der Befragung liegt in der Verantwortung der Kliniken.

Bei einer Befragung mit dem Fragebogen zur Behandlungszufriedenheit in der Kinder- und Jugendpsychiatrie arbeiten die Kliniken direkt mit dem Messlogistikzentrum zusammen und erhalten die nötigen Informationen und Unterlagen von ihnen (cf Kap. 3.6).

In speziellen Situationen (cf. Kap. 3.6) arbeiten die Kliniken mit einem Befragungsinstitut zusammen. Die Kliniken sind dafür verantwortlich, dass den Patienten eine Hotline für die Beantwortung von Fragen bereitgestellt wird. Diese Hotline kann von der Klinik unterhalten oder an Dritte vergeben werden. Zusätzliche Befragungen und Spezialanalysen sind nicht Bestandteil der ANQ-Patientenzufriedenheitsmessung. Die daraus entstehenden Kosten gehen zu Lasten der Kliniken.

3.8. Finanzierung

Die dem nationalen Qualitätsvertrag beigetretenen Spitäler und Kliniken entrichten dem ANQ einen jährlichen Betrag, welcher auf Basis der Anzahl der stationären Patientenaustritte berechnet wird und mit welchem grundsätzlich die Umsetzung des gesamten ANQ-Messplans finanziert wird.

In Bezug auf die Patientenzufriedenheitsmessungen werden darüber die spitalexternen Messaufwände mit den Kooperationspartnern (Auswertungsinstitut und Messlogistikzentrum) durch den ANQ entgolten.

⁴ Dabei handelt es sich um ein externes professionelles Unternehmen, das im Auftrag der Klinik spezielle Auswertungen oder Befragungen durchführt

4. Messmethode

Die nachfolgenden Beschreibungen zum methodischen Vorgehen sowie der dabei eingesetzten Instrumente vermitteln ein Verständnis der ANQ-Patientenzufriedenheitsmessungen. Für detaillierte Informationen sei auf das fachbereichsspezifische Manual verwiesen (siehe dazu auch *Abbildung 1*). Letzteres richtet sich hauptsächlich an die für die Datenerhebung verantwortlichen Personen in den Kliniken.

4.1. Erhebungsinstrument

In der Kinder-/Jugendpsychiatrie wird im Gegensatz zu Akutsomatik, Rehabilitation und Psychiatrie ein umfassender, vertiefender Fragebogen eingesetzt. Die folgende Tabelle 1 zeigt auf, welche Dimensionen und wie viele Fragen die Fragebogen umfassen.

Tabelle 1: Angaben zum Erhebungsinstrument im ANQ-Fachbereich Kinder-/Jugendpsychiatrie

	Kinder-/Jugendpsychiatrie	
	Kinder/Jugendliche	Eltern
Anzahl Fragen / Items	29 Fragen	31 Fragen
Dimensionen	• Empfang: 1 Frage • Information und Aufklärung: 5 Fragen • Behandlung: 6 Fragen • Beziehung mit dem Arzt, Psychologe, Pflegepersonal, Sozialpädagoge: 2 Fragen • Wohnen und Leben auf der Abteilung: 5 Fragen • Austritt und Nachbehandlung: 2 Fragen • Rückblick auf die Behandlung und deren Nutzen: 4 Fragen • Offene Fragen: 3 • Aufenthaltsdauer: 1 Frage	• Empfang: 2 Fragen • Information und Aufklärung: 8 Fragen • Behandlung: 6 Fragen • Beziehung mit dem Arzt, Psychologe, Pflegepersonal, Sozialpädagoge: 2 Fragen • Austritt und Nachbehandlung: 3 Fragen • Rückblick auf die Behandlung und deren Nutzen: 7 Fragen • Offene Fragen: 2 • Aufenthaltsdauer: 1 Frage
Antwortskala	6-stufige Antwortskala verbal mit Emoji's	6-stufige Antwortskala verbal
Zusätzlich erfasste Patientenmerkmale	• Alter (Geburtsjahr) • Geschlecht • Ausfülldatum	• Alter des Kindes (Geburtsjahr) • Geschlecht des Kindes • Ausfülldatum • Angabe der Person, die den Fragebogen ausgefüllt hat

Die Themen werden anhand einer 6-stufigen Antwortskala abgefragt, deren Endpunkte „sehr zufrieden“ bzw. „sehr unzufrieden“ sind und mit der Möglichkeit „weiss nicht“ ergänzt sind. Die Abbildung 3 zeigt als Beispiel die Antwortskala aus dem Fragebogen für die Kinder/Jugendlichen. Die Antwortskala für den Elternfragebogen ist ähnlich, jedoch ohne Emojis.

Abbildung. 3: Antwortskala Fragebogen Kinder/Jugendliche

					
sehr zufrieden	eher zufrieden	teils teils	eher unzufrieden	sehr unzufrieden	weiss nicht
☐	☐	☐	☐	☐	☐

In der Kinder-/Jugendpsychiatrie erfolgt die Abgabe des Fragebogens am Ende des Klinikaufenthaltes. Die Befragung erfolgt in Papierform oder als Online-Befragung. Der Patient/in und die Eltern entscheiden selbst, ob sie den Papierfragebogen oder elektronisch über einen Link oder QR-Code die Befragung online ausfüllen.

Der Fragebogen wird von einem Schreiben begleitet, welches die Patienten/innen und die Eltern über den Nutzen der Befragung und ihre Rechte orientiert. Das Begleitschreiben ist vom zuständigen Klinikdirektor/in unterzeichnet. Die abgegebenen Papierfragebogen werden von der Klinik gesammelt und an das Scanninginstitut retourniert. Detaillierte Informationen zur Datenerhebung werden im Messmanual beschrieben.

4.2. Patientenkollektiv

Alle Patientinnen und Patienten, die während des Erhebungszeitraums (siehe Kapitel 4.3) die Klinik verlassen, erhalten einen Fragebogen. In der Kinder-/Jugendpsychiatrie werden die Eltern oder Sorgeberechtigten ebenfalls in die Befragung eingeschlossen.

Ein Ausschluss von der Befragung ist lediglich gemäss den in Tabelle 2 genannten Kriterien vorgesehen.

Tabelle 2: Ein- und Ausschlusskriterien

	Kinder-/Jugendpsychiatrie	
	Kinder/Jugendliche	Eltern
Einschlusskriterien	• Alle Kinder und Jugendliche ab 11 Jahren • Austritt zwischen Januar - Dezember • Stationärer Aufenthalt (mindestens 24 Stunden) • Mehrfachhospitalisierte werden mehrmals befragt, wenn zwischen den Austritten mehr als 3 Monate vergangen sind	• Eltern von Kindern/Jugendlichen ab 11 Jahren
Ausschlusskriterien	• Verstorbene Patienten/innen • Im Ausland wohnhafte Patientinnen und Patienten (ausser Fürstentum Liechtenstein)	

4.3. Messrhythmus und Messdauer

Die Patientenbefragung findet alle zwei Jahre statt. Die erste nationale Messung findet 2021 statt. Die Kliniken können die Messung in den Zwischenjahren auf freiwilliger Basis durchführen, die Kosten gehen in diesem Fall aber voll zu Lasten der Kliniken.

Aufgrund niedriger Fallzahlen in der Kinder-/Jugendpsychiatrie (bei 32 Kliniken ca. 3300 Fälle/Jahr) wird eine Ganzjahresmessung durchgeführt. Die Messung dauert jeweils von Januar bis Dezember.

4.4. Klinikdaten

In Ergänzung zu den Daten aus der Befragung bedarf es zusätzlicher Informationen zu den Kliniken (siehe Tabelle 3) Diese Informationen werden von den zuständigen Personen in den Kliniken im Admin-Dashboard von w hoch 2 erfasst. Diese dienen der Zuordnung der retournierten Fragebogen sowie zur Berechnung der Rücklaufquoten pro Klinik.

Tabelle 3: Angaben zu den Kliniken

Kinder-/Jugendpsychiatrie	
Zusätzlich erfasste Klinikmerkmale	• Identifikation der Klinik • Anzahl austretender Patienten/innen, Anzahl abgegebener Fragebogen an Kinder/Jugendliche sowie an Eltern (zur Berechnung der Rücklaufquote)

Die Kliniken haben optional die Möglichkeit, Zusatzvariablen wie z.B. Organisationseinheiten (Austritts-Abteilung, Austrittsstation) zu erfassen, um die Ergebnisse weiter herunterbrechen zu können. Ergänzende Auswertungen dieser Art sind zwischen den Kliniken und den Befragungsinstituten zu vereinbaren und somit nicht Gegenstand der ANQ-Patientenzufriedenheitsmessung.

4.5. Datenaufbereitung

Die retournierten Papier-/Onlinefragebogen der ANQ-Befragung werden eingescannt und für das Dashboard und die Rohstatistik aufbereitet. Die Befragungsinstitute leiten ihrerseits die Daten der ANQ-Fragebogen an das Messlogistikzentrum. Für die Erfassung, Aufbereitung und Übermittlung der Daten sowie das Datenhosting und die Auswertung gelten schriftlich festgehaltene Bestimmungen, welche für das Auswertungsinstitut, das Messlogistikzentrum und die Befragungsinstitute bindend sind.⁵

4.6. Datenauswertung und Berichterstattung

Die nachfolgenden Beschreibungen zur Datenauswertung und Berichterstattung vermitteln einen Überblick. Für detaillierte Informationen sei auf die Auswertungs- und Publikationskonzepte verwiesen (siehe dazu auch Abbildung 1). Die Datenauswertung erfolgt einerseits auf Klinik-/Standortebene und andererseits auf nationaler Ebene. Die Ergebnisse auf Ebene Kliniken/Standorte werden im Dashboard im geschützten Bereich publiziert, inklusive der Rohstatistik. Die Resultate auf nationaler Ebene werden im nationalen Vergleichsbericht dargestellt und zusätzlich auf dem Webportal des ANQ publiziert.

⁵ Dazu gehören insbesondere das aktuell gültige Datenreglement des ANQ sowie das aktuell geltende Auswertungskonzept PatZu KJP

Generelles Ziel der ANQ-Patientenzufriedenheitsmessungen ist es, die Patientenzufriedenheit in den Schweizer Kliniken abzubilden und die Ergebnisse landesweit zu vergleichen. Zudem sollen der nationale Vergleich und die klinikindividuellen Ergebnisse die Institutionen auf mögliches Optimierungspotenzial hinweisen. Es ist ausdrücklich nicht das Ziel, Ranglisten zu bilden.

4.6.1. Klinikspezifische Auswertung (Dashboard)

Jede Klinik, respektive seine registrierten User, erhalten einen Zugang auf das Dashboard. Mit dem Benutzernamen und dem dazugehörigen Passwort ist es den Verantwortlichen in den Kliniken möglich, jederzeit ab Aufschaltung der Ergebnisse auf die klinikeigenen Daten inklusive Vergleichswerte zuzugreifen. Das Dashboard bietet Export-Möglichkeiten, so dass die Daten zur individuellen Weiterverarbeitung genutzt werden können.

4.6.2. Nationaler Vergleichsbericht

Die national vergleichende Auswertung erfolgt durch das Auswertungsinstitut. Die Ergebnisse werden in Form eines nationalen Vergleichsberichts zuhanden des ANQ dargestellt. Dieser beinhaltet sowohl die Ergebnisse der Kinder/Jugendlichen als auch diejenigen der Eltern.

4.6.3. Visualisierung der Ergebnisse

Die Ergebnisse der nationalen Auswertung bilden die Grundlage für die transparente Publikation auf dem Webportal des ANQ. Die Details zur grafischen Darstellung der Ergebnisse sind im Auswertungskonzept Patientenzufriedenheit Kinder-/Jugendpsychiatrie zu finden.

5. Nutzen und Grenzen

Die Patientenzufriedenheit bildet seit Anbeginn der ANQ-Messungen einen integralen Bestandteil des ANQ-Messplans. Mit der ANQ-Patientenzufriedenheitsmessung in der KJP geht der ANQ neue Wege: Im Vergleich zu den Messungen in der Akutsomatik, Rehabilitation und Psychiatrie (Kurzfragebogen) liefert der detaillierte vertiefende Fragebogen zusätzliche Informationen. Dank der ANQ-Messergebnisse sind Spitäler und Kliniken heute in der Lage, sich untereinander zu vergleichen und erhalten so wichtige Informationen, um Verbesserungsprozesse anzustossen. Ziel einer jeden Institution ist es, eine möglichst hohe Patientenzufriedenheit zu erreichen. Deren Erfassung ist daher unabdingbar. Mit den Ergebnissen der ANQ-Patientenzufriedenheitsmessungen liegen wichtige Informationen für die Qualitätsentwicklung vor.

Die ANQ-Patientenzufriedenheitsmessungen generieren aber nicht nur Daten, sie sensibilisiert auch die Verantwortlichen in den Kliniken stärker für dieses wichtige Qualitätsthema und löst damit Lernprozesse aus. Die individuellen Messergebnisse bieten klinikintern wichtige Argumentationshilfen, etwa für Investitionen in die Qualitätsentwicklung, für Prozessanalysen, Schulungen etc. Der Stellenwert und der Umgang mit dem Thema Patientenzufriedenheit in einer Institution signalisiert auch eine Haltung, in welcher Rolle Patientinnen und Patienten, aber auch die Eltern, wahrgenommen werden. Der Nutzen einer solchen Befragung liegt somit auch im Potenzial, die Patientin/den Patienten/die Eltern auf einer partnerschaftlichen Ebene wahrzunehmen, in der Rolle als Kundin/Kunde oder als Co-Produzentin/Produzenten der Gesundheit.

Aufgrund der transparenten Publikation sind die Resultate allen Akteuren des Schweizer Gesundheitswesens zugänglich. Für die ANQ-Partner, insbesondere die Kantone und Versicherer, geben diese Informationen Aufschluss darüber, wie die einzelnen Leistungserbringer von den Patientinnen und Patienten wahrgenommen werden. Des Weiteren können die Ergebnisse als Grundlage für den Dialog im Rahmen von Tarifverhandlungen und Leistungsvereinbarungen dienen.

Bei der Interpretation und Nutzung der Resultate muss beachtet werden, dass die Patientenzufriedenheit lediglich einen Teilaspekt der Qualität abbildet. Die damit verbundenen Grenzen der Aussagekraft müssen stets berücksichtigt werden. Der ANQ stellt bei seinen Publikationen bewusst keine einzelnen Kliniken heraus, weder im positiven noch im negativen Sinn, weil sich dies kontraproduktiv auswirken könnte. Institutionen mit schlechteren Werten sind allein schon durch die transparente Veröffentlichung zum Handeln geordert. Erfahrungen zeigen, dass durch die Transparenz Veränderungen stattfinden, qualitätsbezogene Themen erhalten eine höhere Priorität und Verbesserungsprozesse werden beschleunigt.

Quellen- und Literaturverzeichnis

ANQ (2011a). Datenreglement ANQ. Bern, 5. Oktober 2011, Version 1.0.

ANQ (2019). Konzept Nationale Patientinnen- und Patientenbefragung, Bern, August 2019, Version 1.1

ANQ (2014). Anforderungen an die Auswertungskonzepte des ANQ inkl. Anforderungen an die Nationalen Vergleichsberichte. April 2014, Version 3.0.

ANQ (2015a). Prinzipien und Anforderungen an Publikationen des ANQ, Bern, Mai 2020, Version 4.1

Anhang

Abbildung 4: Fragebogen zur Behandlungszufriedenheit in der Kinder- und Jugendpsychiatrie im stationären Bereich – Kinder und Jugendliche (FBZ-KJP/K) ab 2021



Nationaler Verein für Qualitätsentwicklung in Spitälern und Kliniken
Association nationale pour le développement de la qualité dans les hôpitaux et les cliniques
Associazione nazionale per lo sviluppo della qualità in ospedali e cliniche

Deine Zufriedenheit mit dem Klinikaufenthalt Fragebogen zur Behandlungszufriedenheit in der Kinder- und Jugendpsychiatrie

Bitte kreuze für jede Frage das am besten zutreffende Feld an!
Falls du diese Umfrage online ausfüllen möchtest, gib bitte die aufgedruckte URL in einen Browser ein oder benutze einen QR-Code Scanner auf einem mobilen Gerät.

Diese Umfrage online ausfüllen: QR_IMG

URL:
PLACEHOLDER_HEX



Empfang

Wie zufrieden warst du mit...

1. ...dem Empfang auf der Station und der Organisation der Aufnahme insgesamt?

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Information und Aufklärung

Wie zufrieden warst du mit...

2. ...der Information über die Gründe deines Klinikaufenthaltes und der Erklärung deiner Diagnose?

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

3. ...der Information über die Regeln und der Aufklärung über deine Rechte?

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

4. ...den Möglichkeiten, bei der Behandlung mitzuwirken?

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

5. ...der Erklärung von Nutzen und Nebenwirkungen von Medikamenten? ☐ keine Medikation

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

6. ...dem Umgang mit der Schweigepflicht?

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Behandlung

Wie zufrieden warst du mit...

7. ...den therapeutischen Einzelgesprächen mit deinem Arzt/Psychologen?

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

8. ...den familientherapeutischen Gesprächen?

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

9. ...den gruppentherapeutischen Angeboten?

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

10. ...dem Ablauf der Gespräche mit Behörden und anderen Institutionen? ☐ keine

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

11. ...der Wirkung der medikamentösen Behandlung? ☐ keine Medikation

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

12. ...der Arbeit der Klinikschule?

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Arzt/Psychologe/Pflegepersonal/Sozialpädagogen

Wie zufrieden warst du mit...

13. ...der Beziehung zu
a) deinem behandelnden Arzt/Psychologen?

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

b) den Pflegefachpersonen/Sozialpädagogen?

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

14. ...den Fähigkeiten, dir zuzuhören und deine Probleme zu verstehen

a) deines behandelnden Arztes/Psychologen?

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

b) der Pflegefachpersonen/Sozialpädagogen?

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Im vorliegenden Dokument beziehen sich die männlichen Personenbezeichnungen sowohl auf Männer als auch auf Frauen.
Fragebogen zur Behandlungszufriedenheit in der Kinder- und Jugendpsychiatrie – Version Jugendliche © A. Della Casa (Zürich), M. Schmid (Basel), S. Urben (Lausanne); in Zusammenarbeit mit der SGKJPP, Version 2 / 2018

Wohnen und Leben auf der Station

Wie zufrieden warst du mit...

						
	sehr zufrieden	eher zufrieden	teils teils	eher unzufrieden	sehr unzufrieden	weiss nicht
15. ...den Räumlichkeiten						
a) deinem Zimmer?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
b) den Gemeinschafts- und Therapieräumen?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
16. ...dem Essen?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
17. ...der Gestaltung des Tagesablaufes auf der Station?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
18. ...dem Umgang der Mitpatienten untereinander?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
19. ...der Fähigkeit der Mitarbeiter, mit schwierigen Situationen auf der Station umzugehen?	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Austritt und Nachbehandlung

Wie zufrieden warst du mit...

20. ...der Vorbereitung auf deinen Austritt?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
21. ...den Informationen/Hilfestellungen zur Vermeidung von Rückfällen?	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Rückblick auf die Behandlung und deren Nutzen

Wie treffen folgende Aussagen auf dich zu?

						
	vollständig	eher ja	teilweise	eher nicht	gar nicht	weiss nicht
22. Ich habe meine Behandlungsziele erreicht.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
23. Insgesamt geht es mir jetzt nach der Behandlung besser.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
24. Die Beziehung zu meiner Familie war schon gut oder hat sich positiv verändert.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
25. Ich würde die Klinik weiterempfehlen.	☐	☐	☐	☐	☐	☐

26. Das hat mir am besten gefallen:

27. Dinge, die ich verbessern würde:

28. Gab es eine Situation auf der Station, in der du dich unwohl gefühlt hast?

Aufenthaltsdauer

						
	zu lange	eher zu lang	gut	eher zu kurz	zu kurz	weiss nicht
29. Die Dauer des Aufenthaltes war:	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Geburtsjahr

Geschlecht

☐ männlich
☐ weiblich

Ausfülldatum (Monat/Jahr)

 /

Danke, dass du dir Zeit für unseren Fragebogen genommen hast. Deine Meinung ist uns wichtig!

Abbildung 5: Fragebogen zur Behandlungszufriedenheit in der Kinder- und Jugendpsychiatrie im stationären Bereich – Eltern (FBZ-KJP/E) ab 2021

Zufriedenheit der Eltern mit dem Klinikaufenthalt

Fragebogen zur Behandlungszufriedenheit in der Kinder- und Jugendpsychiatrie

Bitte kreuzen Sie für jede Frage das am besten zutreffende Feld an.
Falls Sie diese Umfrage online ausfüllen möchten, geben Sie bitte die aufgedruckte URL in einen Browser ein oder benutzen Sie einen QR-Code Scanner auf einem mobilen Gerät.

Diese Umfrage online ausfüllen: QR_IMG

URL:
PLACEHOLDER_HEX

	sehr zufrieden	eher zufrieden	teils teils	eher unzufrieden	sehr unzufrieden	weiss nicht
Empfang						
Wie zufrieden waren Sie mit...						
1. ...dem Empfang auf der Station und der Organisation der Aufnahme insgesamt?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
2. ...der Wartezeit bis zur Aufnahme?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Information und Aufklärung						
Wie zufrieden waren Sie mit...						
3. ...der Information über die Gründe des Klinikaufenthaltes und der Aufklärung zur Diagnose Ihres Kindes?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4. ...der Information über Ihre Regeln und Pflichten als Eltern während der Behandlung Ihres Kindes?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
5. ...der Aufklärung über die Regeln auf der Station?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
6. ...den Möglichkeiten als Eltern, bei der Behandlung mitzuwirken?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
7. ...der Erklärung von Nutzen und Nebenwirkungen von Medikamenten? ☐ keine Medikation	☐	☐	☐	☐	☐	☐
8. ...dem Umgang mit der Schweigepflicht?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
9. ...der Information von Ihnen als Eltern über die Behandlung und aussergewöhnliche Ereignisse?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
10. ...der Ausgestaltung der Kontakt-/Besuchsregelung?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Behandlung						
Wie zufrieden waren Sie mit...						
11. ...den familientherapeutischen Gesprächen (Gespräche mit Ihnen und Ihrem Kind)?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
12. ...den Elterngesprächen und weiteren therapeutischen Angeboten für Eltern?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
13. ...dem Inhalt der ausgesprochenen kinder- und jugendpsychiatrischen Empfehlungen?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
14. ...dem Ablauf der Gespräche mit Behörden und anderen Institutionen? ☐ keine	☐	☐	☐	☐	☐	☐
15. ...der Wirkung der medikamentösen Behandlung? ☐ keine Medikation	☐	☐	☐	☐	☐	☐
16. ...der Arbeit der Klinikschule?	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Im vorliegenden Dokument beziehen sich die männlichen Personenbezeichnungen sowohl auf Männer als auch auf Frauen.

Fragebogen zur Behandlungszufriedenheit in der Kinder- und Jugendpsychiatrie – Elternversion FBZ-KJP-E © A. Della Casa (Zürich), M. Schmid (Basel), S. Urben (Lausanne); in Zusammenarbeit mit der SGKJP Version 2 / 2018

Arzt/Psychologe/Pflegepersonal/Sozialpädagogen

Wie zufrieden waren Sie mit...

	sehr zufrieden	eher zufrieden	teils teils	eher unzufrieden	sehr unzufrieden	weiss nicht
17. ...dem Einsatz/Engagement für Sie als Eltern						
a) des Arztes/Psychologen?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
b) der Pflegefachpersonen/Sozialpädagogen?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
c) der Bezugsperson Ihres Kindes?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
18. ...dem Einsatz/Engagement für Ihr Kind						
a) des Arztes/Psychologen?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
b) der Pflegefachpersonen/Sozialpädagogen?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
c) der Bezugsperson Ihres Kindes?	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Austritt, Nachbehandlung und Behandlungszufriedenheit

Wie zufrieden waren Sie mit...

19. ...der Vorbereitung auf den Austritt Ihres Kindes?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
20. ...den Informationen/Hilfestellungen zur Vermeidung von Rückfällen?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
21. ...der Behandlung auf der Station insgesamt?	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Rückblick auf die Behandlung und deren Nutzen

Wie treffen folgende Aussagen auf Sie zu?

	vollständig	eher ja	teilweise	eher nicht	gar nicht	weiss nicht
22. Aus unserer Sicht wurden die Behandlungsziele erreicht.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
23. Insgesamt geht es unserem Kind jetzt nach der Behandlung besser.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
24. Insgesamt geht es uns als Familie nach der Behandlung besser.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
25. Wir trauen uns zu, den Alltag nach der Entlassung zu bewältigen.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
26. Ich/wir haben gelernt, besser mit den Schwierigkeiten unseres Kindes umzugehen.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
27. Die Beziehung zu meinem/unserem Kind war schon gut oder hat sich positiv verändert.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
28. Ich würde die Klinik weiterempfehlen.	☐	☐	☐	☐	☐	☐

29. Davon konnte ich/konnten wir am besten profitieren:

30. Dinge, die ich verbessern würde:

Aufenthaltsdauer

	zu lange	eher zu lang	gut	eher zu kurz	zu kurz	weiss nicht
31. Die Dauer des Aufenthaltes war:	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Wer hat den Bogen ausgefüllt?

☐ Eltern ☐ Vater ☐ Mutter ☐ andere Person/-en

Geburtsjahr Ihres Kindes

2 0

Geschlecht Ihres Kindes

☐ männlich
☐ weiblich

Ausfülldatum (Monat/Jahr)

/ 2 0 2 1

Danke, dass Sie sich Zeit für unseren Fragebogen genommen haben. Ihre Meinung ist uns wichtig!

Im vorliegenden Dokument beziehen sich die männlichen Personenbezeichnungen sowohl auf Männer als auch auf Frauen.

Fragebogen zur Behandlungszufriedenheit in der Kinder- und Jugendpsychiatrie – Elternversion FBZ-KJP-E © A. Della Casa (Zürich), M. Schmid (Basel), S. Urben (Lausanne); in Zusammenarbeit mit der SGKJP Version 2 / 2018

Impressum

Herausgeber:	Nationaler Verein für Qualitätsentwicklung in Spitälern und Kliniken (ANQ)
Unter Einbezug der Expertengruppe Patientenzufriedenheit Kinder-/Jugendpsychiatrie	Stefan Kuhn, Beauftragter Managementsystem, Pflegedienstleiter, Luzerner Psychiatrie, LUPS Luzern, Vertretung Qualitätsausschuss Patientenzufriedenheit Peter Lothenbach, klinischer Psychologe, Klinik Sonnenhof Med. Pract. Stefan Müller, Stv. Chefarzt und Oberarzt, Kinder- und Jugendpsychiatrie Baselland Dr. biol-hum. Dipl. Psych. Marc Schmid, Leitender Psychologe Forschung, Universitäre Psychiatrische Kliniken UPK, Basel Sébastien Urben, Responsable de l'unité de recherche, Centre hospitalier universitaire vaudois, CHUV Eric Veya, Responsable du Bureau de Pilotage Institutionnel, Centre Neuchâtelois de Psychiatrie CNP, Marin-Epagnier, membre du comité qualité Satisfaction des patients
Verabschiedung	Das vorliegende Konzept PatZu KJP wurde vom QA-PatZu fachübergreifend am 23. Juli 2021 verabschiedet.
Redaktionelle Hinweise:	Das vorliegende Konzept betrifft die ANQ-Patientenzufriedenheitsmessungen bei den stationären Leistungserbringern der Kinder- und Jugendpsychiatrie.
Korrespondenzadresse:	ANQ Nationaler Verein für Qualitätsentwicklung in Spitälern und Kliniken Geschäftsstelle Weltpoststrasse 5 3015 Bern