



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

Bericht zur Veröffentlichung der nationalen Patientenbefragung 2011

28. August 2012, V1.1



Inhalt

1. Ausgangslage.....	3
2. Zielsetzung und Methode.....	4
3. Ergebnisse.....	5
4. Diskussion.....	11
5. Konklusion und Ausblick	11

1. Ausgangslage

Im Jahr 2009 führte der ANQ erstmals eine nationale Patientenbefragung im akutstationären Bereich durch. Die Erhebung wurde damals mit dem standardisierten Instrument PEQ (Patients Experience Questionnaire) durchgeführt, welches 15 Fragen zur ärztlichen und pflegerischen Versorgung und zur Organisation im Spital enthält. Die Ergebnisse wurden im Mai 2011 publiziert. Der vom Verein Outcome entwickelte Fragebogen PEQ wurde jedoch von verschiedenster Seite kritisiert und erreichte damit nicht die nötige Akzeptanz für ein national verpflichtend einsetzbares Instrument. Zudem führen viele Spitäler seit Jahren regelmäßig ausführliche Patientenbefragungen durch, eine Umstellung auf ein anderes Befragungsinstrument wurde deshalb von einigen Spitälern kritisch beurteilt.

Aus diesen Gründen entschied sich der ANQ-Vorstand, die nationale Patientenbefragung neu zu überdenken. Die patientenseitige Beurteilung der Leistungsqualität, die Patientenzufriedenheit, ist ein bedeutender und anerkannter Qualitätsindikator und damit für den ANQ-Messplan ein wichtiger Bestandteil. Um die besondere Situation in der Schweiz mit der Mehrsprachigkeit und einer Vielzahl von eingesetzten Instrumenten zu berücksichtigen, formulierte der ANQ-Vorstand folgende Anforderungen an eine nationale Patientenbefragung:

- a) Die Kombinationen mit umfassenden Befragungsinstrumenten sollen möglich sein.
- b) Der Fragebogen soll in Deutsch, Französisch und Italienisch verfügbar und auf zusätzliche Sprachen erweiterbar sein.
- c) Der Fragebogen soll lizenzfrei verfügbar und damit an zukünftige Herausforderungen anpassbar sein.

Im Herbst 2010 beauftragte der ANQ eine Expertengruppe mit der Entwicklung eines nationalen Kurzfragebogens mit dem Ziel, im Jahr 2011 in der ganzen Schweiz eine Patientenbefragung zur Patientenzufriedenheit durchführen zu können.

Innert weniger Monate entwickelte die Expertengruppe einen Fragebogen mit fünf Fragen, der in Ergänzung zu bestehenden spitaleigenen Patientenbefragungsinstrumenten eingesetzt werden kann. Im Frühjahr 2011 fiel der ANQ-Vorstand den Entscheid, im November 2011 mit dem neu entwickelten Kurzfragebogen national zu messen. Da es sich um den ersten Einsatz des Kurzfragebogens handelte, beschloss der Vorstand, die Ergebnisse der ersten Messung in anonymer Form zu veröffentlichen. Im vorliegenden Bericht werden die Ergebnisse deshalb aggregiert nach Spitalkategorien und anonym dargestellt. Die Spitäler können ihre spitalindividuellen Ergebnisse freiwillig veröffentlichen.

2. Zielsetzung und Methode

Der ANQ-Kurzfragebogen umfasst fünf Fragen mit jeweils einer Antwortskala von 0 bis 10. Mit den fünf Fragen werden wesentliche Themen, welche die Patientenzufriedenheit beeinflussen, abgedeckt. Mit den ersten zwei Fragen wird die Gesamtbewertung der medizinischen Behandlungsqualität erfasst. Mit zwei weiteren Fragen wird die Informationsqualität seitens des ärztlichen und pflegerischen Personals erhoben und mit der letzten Frage wird nach der Behandlung mit Respekt und Würde gefragt. Auf weitere Fragen wurde in diesem Kurzmodul bewusst verzichtet. Der ANQ-Kurzfragebogen ersetzt jedoch keine differenzierte Patientenbefragung. Ziel dieser Patientenbefragung ist es, auf nationaler Ebene den Qualitätsstand aus der Patientenperspektive abzubilden sowie die Ergebnisse national zu vergleichen. Es ist ausdrücklich nicht das Ziel, Ranglisten zu bilden.

Die Stärke der nationalen Patientenbefragung liegt in der Kürze. Sie lässt sich gut mit anderen umfassenden Befragungsinstrumenten kombinieren; dadurch können die Spitäler mit ihren bisherigen Instrumenten ihren Längsverlauf weiter beobachten. Dies bildet eine wichtige Basis für den damit erreichten nationalen Konsens eines einheitlichen Fragebogens. Da der ANQ-Fragebogen die Patientenzufriedenheit nicht im Detail abzubilden vermag, empfiehlt der ANQ ausdrücklich, den ANQ-Fragebogen mit bestehenden umfassenden Instrumenten zu kombinieren.

Der ANQ-Fragebogen wurde in den Landessprachen Deutsch, Französisch und Italienisch bereitgestellt. Die anonyme Befragung beinhaltete eine Vororientierung bei Spitalaustritt und die effektive Befragung 14 Tage nach Austritt. Die Datenerfassung erfolgte mehrheitlich mit einem Papier-Fragebogen, einige wenige Spitäler haben zusätzlich eine Online-Version angeboten. Eingeschlossen in die nationale Patientenbefragung wurden alle erwachsenen stationären Patientinnen und Patienten (≥ 18 Jahre), die im November 2011 aus einem Schweizer Spital ausgetreten waren. Ausgeschlossen wurden verstorbene Patientinnen und Patienten und diejenigen ohne festen Wohnsitz in der Schweiz. Mehrfachhospitalisierte Patientinnen und Patienten wurden nur einmal befragt.

Der ANQ beauftragte zwei zentrale Messinstitute mit der Koordination der Befragung in den Spitälern. Die hcri AG war für die deutschsprachige und Mecon measure & consult GmbH für die französisch- und italienischsprachige Schweiz zuständig. Die Abwicklung der Messung in den Spitälern oblag den dezentralen Messinstituten, die jeweils von den Spitälern selber bestimmt wurden. Folgende dezentrale Messinstitute haben die Befragung koordiniert: hcri AG, Mecon measure & consult GmbH, NPO Plus, ESOPÉ, stevemarco. Die dezentralen Messinstitute übermittelten ihre Daten an die hcri AG, damit die zentrale Auswertung für die Spitäler erstellt werden konnte. Die Spitäler erhielten ihre Ergebnisse anfangs März 2012.

3. Ergebnisse

163 Spitäler beteiligten sich an der nationalen Patientenbefragung. Während der Befragungsperiode wurden 67'550 Fragebogen ausgesandt, von denen 33'300 zurückkamen. Das entspricht einem Rücklauf von 49.3 %. Der Fragebogen wurde von den Patientinnen und Patienten sehr gut ausgefüllt; fehlende Antworten lagen bei allen fünf Fragen durchschnittlich unter 2 %. Die Ergebnisse der einzelnen Fragen bewegten sich auf einem sehr hohen Zufriedenheitsniveau. Trotzdem wurde das mögliche Antwortspektrum durch die Patientinnen und Patienten ausgenutzt.

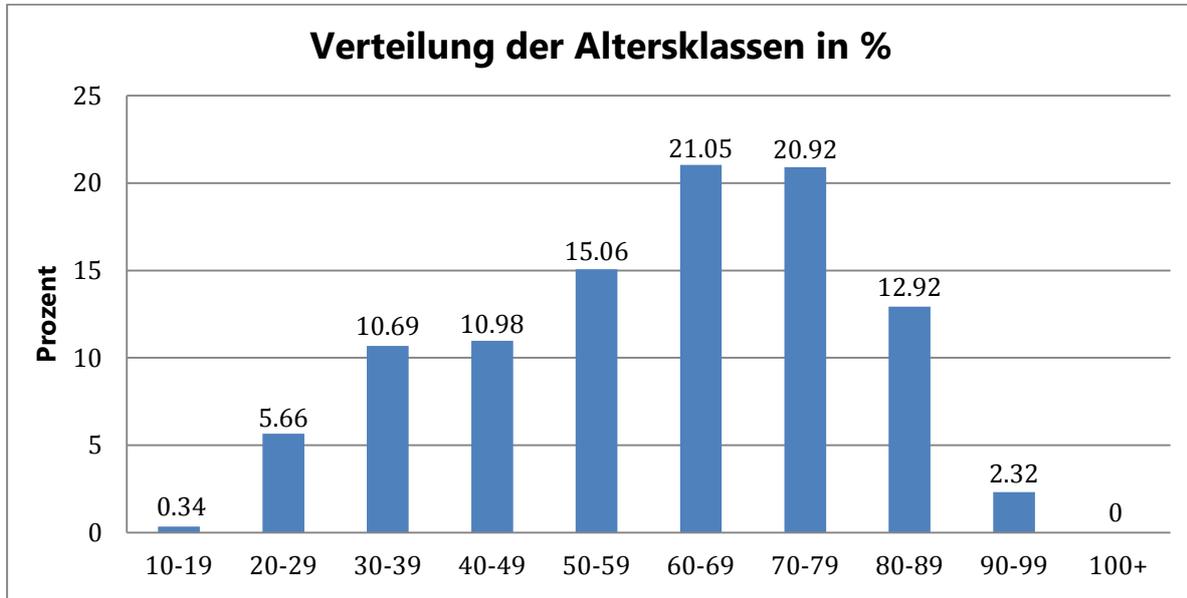
Die erste nationale Auswertung wurde auf der Basis der nachfolgenden BFS Spitalkategorien aggregiert:

- K111 Allgemeinspital, Zentrumsversorgung (Niveau 1, Universitätsspital)
- K112 Allgemeinspital, Zentrumsversorgung (Niveau 2)
- K121 Allgemeinspital, Grundversorgung (Niveau 3)
- K122 Allgemeinspital, Grundversorgung (Niveau 4)
- K123 Allgemeinspital, Grundversorgung (Niveau 5)
- K232 Gynäkologie/Neonatologie
- K231 Spezialklinik: Chirurgie
- K235 Spezialklinik: Diverse

Die Allgemeinspitäler der Grundversorgung (Niveau 3-5) unterscheiden sich aufgrund von qualitativen Kriterien wie Ausbildungsmöglichkeiten, Infrastruktur und Leistungsangebot. Aus internationaler Literatur ist zudem bekannt, dass grössere Spitäler bei der Patientenzufriedenheit in der Tendenz weniger gut abschneiden als kleinere Spitäler. Die Gründe dafür sind vielfältig und müssten entsprechend ermittelt werden. Die Ergebnisse in den nachfolgenden Tabellen wurden jedoch nicht risikoadjustiert.

Von allen Personen, die geantwortet haben, betrug der Anteil Frauen 54 % (Anteil Männer: 46 %). 64 % aller antwortenden Personen waren ausschliesslich allgemein versichert, 36 % hatten eine Zusatzversicherung abgeschlossen.

Abbildung 1: Altersstruktur der Patientinnen und Patienten



Der Mittelwert bzgl. des Alters betrug 60.54 Jahre für das Gesamtkollektiv (Abbildung 1).

Frage 1: Würden Sie für dieselbe Behandlung wieder in dieses Spital kommen (Abbildung 3)?

Bei Frage 1 antworteten über $\frac{3}{4}$ aller Patientinnen und Patienten des Gesamtkollektivs in den Antwortkategorien 9 (10,7 %) oder 10 (67,5 %). Der errechnete Mittelwert liegt bei 9.17 mit einer Standardabweichung von 1.73. Die Verteilung der Ergebnisse innerhalb der BFS-Kategorien zeigt ein ähnliches Bild.

Abbildung 3: Antwortverteilung in den verschiedenen BFS Kategorien Frage 1

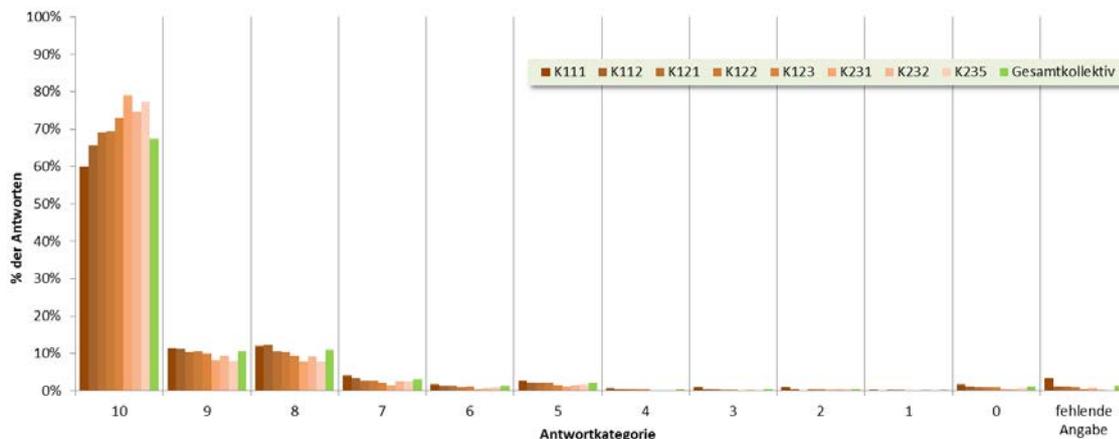


Tabelle 1: Werte der Abbildung 3

Rückkehr ins Spital	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0	fehlende Angabe	Total	
K111	60.1%	11.5%	12.0%	4.1%	1.8%	2.7%	0.7%	1.0%	2.7%	0.9%	0.3%	1.7%	3.4%	100.0%
K112	65.6%	11.1%	12.1%	3.4%	1.4%	2.1%	0.6%	0.5%	2.1%	0.4%	0.2%	1.2%	1.2%	100.0%
K121	69.0%	10.4%	10.5%	2.8%	1.4%	2.1%	0.5%	0.6%	2.1%	0.2%	0.3%	0.9%	1.1%	100.0%
K122	69.5%	10.6%	10.4%	2.8%	1.0%	2.1%	0.4%	0.3%	2.1%	0.5%	0.3%	1.0%	0.9%	100.0%
K123	73.1%	9.9%	9.4%	2.1%	1.1%	1.5%	0.5%	0.3%	1.5%	0.5%	0.1%	0.9%	0.6%	100.0%
K231	79.0%	8.2%	7.8%	1.6%	0.4%	1.2%	0.2%	0.1%	1.2%	0.3%	0.1%	0.4%	0.7%	100.0%
K232	74.7%	9.3%	9.1%	2.6%	0.7%	1.5%	0.0%	0.4%	1.5%	0.5%	0.4%	0.5%	0.4%	100.0%
K235	77.3%	8.0%	7.8%	2.5%	0.9%	1.8%	0.0%	0.2%	1.8%	0.5%	0.0%	0.7%	0.2%	100.0%
Gesamtkollektiv	67.5%	10.7%	11.1%	3.1%	1.3%	2.1%	0.5%	0.5%	2.1%	0.5%	0.3%	1.1%	1.4%	100.0%

Frage 2: Wie beurteilen Sie die Qualität der Behandlung, die Sie erhalten haben (Abbildung 4)?

Bei Frage 2 antworteten knapp 3/4 aller Patientinnen und Patienten des Gesamtkollektivs in den Antwortkategorien 9 (19 %) oder 10 (53,8 %). Der errechnete Mittelwert liegt bei 9.03 mit einer Standardabweichung von 1.52. Die Verteilung der Ergebnisse innerhalb der BFS-Kategorien zeigt ein ähnliches Bild.

Abbildung 4: Antwortverteilung in den verschiedenen BFS Kategorien Frage 2

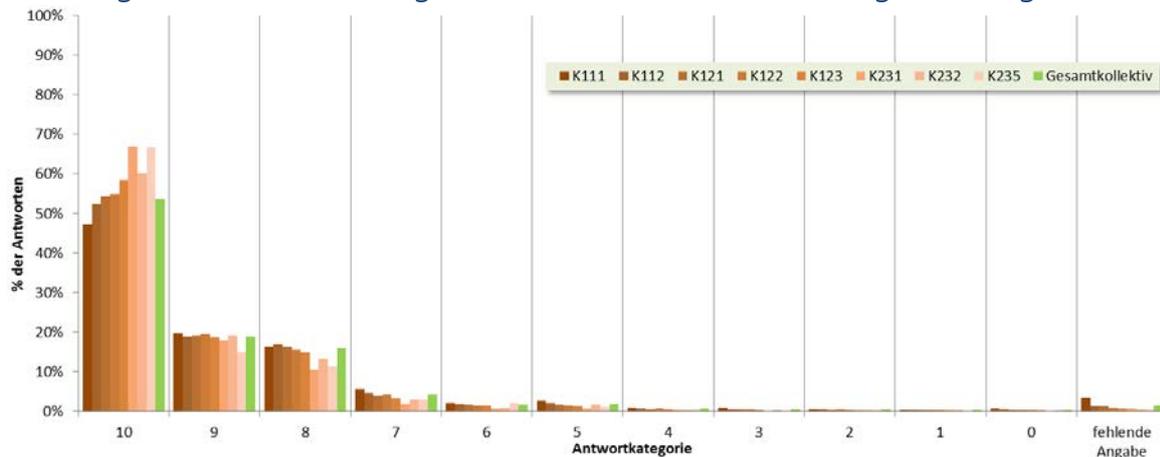


Tabelle 2: Werte der Abbildung 4

Qualität der Behandlung	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0	fehlende Angabe	Total
K111	47.3%	19.7%	16.4%	5.5%	2.0%	2.5%	0.9%	0.9%	0.5%	0.3%	0.6%	3.5%	100.0%
K112	52.3%	18.8%	17.0%	4.6%	1.8%	2.1%	0.6%	0.4%	0.5%	0.2%	0.4%	1.2%	100.0%
K121	54.3%	19.0%	16.4%	3.9%	1.6%	1.7%	0.5%	0.6%	0.3%	0.3%	0.2%	1.3%	100.0%
K122	54.9%	19.4%	15.5%	4.2%	1.5%	1.5%	0.7%	0.5%	0.4%	0.2%	0.3%	0.9%	100.0%
K123	58.3%	18.7%	14.7%	3.2%	1.5%	1.3%	0.5%	0.2%	0.4%	0.2%	0.4%	0.7%	100.0%
K231	66.9%	17.9%	10.5%	1.9%	0.7%	0.7%	0.3%	0.0%	0.2%	0.1%	0.1%	0.8%	100.0%
K232	60.3%	19.1%	13.3%	2.9%	0.9%	1.6%	0.4%	0.4%	0.4%	0.2%	0.0%	0.5%	100.0%
K235	66.7%	14.7%	11.2%	2.8%	2.1%	1.1%	0.5%	0.0%	0.2%	0.0%	0.2%	0.5%	100.0%
Gesamtkollektiv	53.8%	19.0%	15.9%	4.3%	1.6%	1.9%	0.6%	0.5%	0.4%	0.2%	0.3%	1.4%	100.0%

Frage 3: Wenn Sie Fragen an einen Arzt oder eine Ärztin stellten, bekamen Sie verständliche Antworten (Abbildung 5)?

Bei Frage 3 antworteten knapp 70 % aller Patientinnen und Patienten des Gesamtkollektivs in der Antwortkategorie 9 oder 10. Der errechnete Mittelwert liegt bei 9.09 mit einer Standardabweichung von 1.59.

Abbildung 5: Antwortverteilung in den verschiedenen BFS Kategorien Frage 3

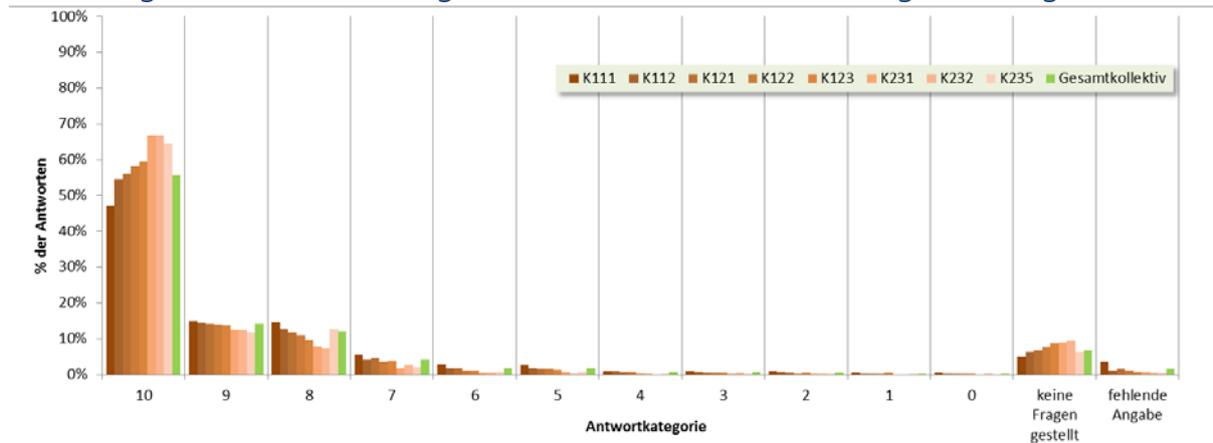


Tabelle 3: Werte der Abbildung 5

Arzt: verständliche Antworten	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0	keine Fragen gestellt	fehlende Angabe	Total
K111	47.1%	14.8%	14.7%	5.5%	2.9%	2.7%	0.9%	0.9%	0.9%	0.5%	0.5%	5.1%	3.5%	100.0%
K112	54.6%	14.4%	12.7%	4.2%	1.8%	1.8%	0.9%	0.7%	0.6%	0.3%	0.3%	6.4%	1.2%	100.0%
K121	56.0%	14.2%	11.7%	4.5%	1.7%	1.5%	0.6%	0.5%	0.4%	0.2%	0.3%	6.8%	1.5%	100.0%
K122	58.2%	13.9%	11.0%	3.6%	1.2%	1.6%	0.6%	0.5%	0.3%	0.1%	0.3%	7.6%	1.1%	100.0%
K123	59.5%	13.7%	9.6%	3.7%	1.1%	1.2%	0.2%	0.5%	0.5%	0.5%	0.1%	8.8%	0.6%	100.0%
K231	66.7%	12.5%	7.9%	1.8%	0.4%	0.8%	0.2%	0.1%	0.1%	0.0%	0.0%	8.9%	0.6%	100.0%
K232	66.7%	12.4%	7.3%	2.6%	0.4%	0.2%	0.0%	0.4%	0.2%	0.0%	0.2%	9.5%	0.4%	100.0%
K235	64.4%	11.7%	12.6%	2.1%	0.7%	0.7%	0.2%	0.2%	0.2%	0.2%	0.0%	6.4%	0.5%	100.0%
Gesamtkollektiv	55.6%	14.1%	12.0%	4.1%	1.7%	1.7%	0.7%	0.6%	0.5%	0.3%	0.3%	6.8%	1.5%	100.0%

Frage 4: Wenn Sie Fragen an das Pflegepersonal stellten, bekamen Sie verständliche Antworten (Abbildung 6)?

Bei Frage 4 antworteten ca. 2/3 aller Patientinnen und Patienten des Gesamtkollektivs in der Antwortkategorie 9 oder 10. Der entsprechende Mittelwert liegt bei 8.99 mit einer Standardabweichung von 1.57.

Abbildung 6: Antwortverteilung in den verschiedenen BFS Kategorien Frage 4

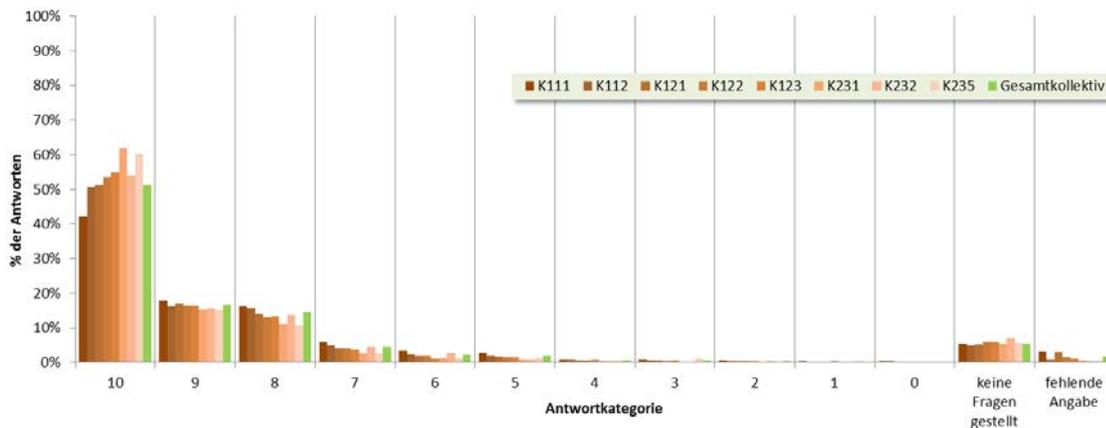


Tabelle 4: Werte der Abbildung 6

Pflege: verständliche Antworten	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0	keine Fragen gestellt	fehlende Angabe	Total
K111	42.2%	18.0%	16.1%	5.9%	3.4%	2.7%	0.9%	0.8%	0.6%	0.4%	0.4%	5.4%	3.2%	100.0%
K112	50.7%	16.1%	15.8%	4.9%	2.3%	1.9%	0.8%	0.7%	0.4%	0.3%	0.3%	4.9%	0.9%	100.0%
K121	51.2%	17.0%	13.9%	4.2%	1.9%	1.7%	0.6%	0.6%	0.3%	0.3%	0.2%	5.2%	3.0%	100.0%
K122	53.6%	16.4%	13.1%	4.2%	2.0%	1.5%	0.6%	0.5%	0.3%	0.2%	0.2%	5.9%	1.5%	100.0%
K123	54.9%	16.4%	13.2%	3.7%	1.1%	1.5%	0.8%	0.6%	0.3%	0.3%	0.1%	5.9%	1.1%	100.0%
K231	62.0%	15.2%	11.1%	2.6%	1.2%	0.9%	0.4%	0.3%	0.2%	0.1%	0.1%	5.5%	0.6%	100.0%
K232	53.9%	15.7%	13.7%	4.6%	2.7%	0.9%	0.4%	0.2%	0.4%	0.2%	0.2%	6.9%	0.4%	100.0%
K235	60.3%	15.1%	10.8%	2.5%	1.4%	1.4%	0.7%	1.1%	0.0%	0.5%	0.0%	5.7%	0.5%	100.0%
Gesamtkollektiv	51.1%	16.5%	14.5%	4.6%	2.2%	1.8%	0.7%	0.6%	0.4%	0.3%	0.3%	5.4%	1.7%	100.0%

Frage 5: Wurden Sie während Ihres Spitalaufenthaltes mit Respekt und Würde behandelt (Abbildung 7)?

Bei Frage 5 antworteten knapp 85 % aller Patientinnen und Patienten des Gesamtkollektivs in der Antwortkategorie 9 oder 10. Der Mittelwert liegt bei 9.40 mit einer Standardabweichung von 1.35.

Abbildung 7: Antwortverteilung in den verschiedenen BFS Kategorien Frage 5

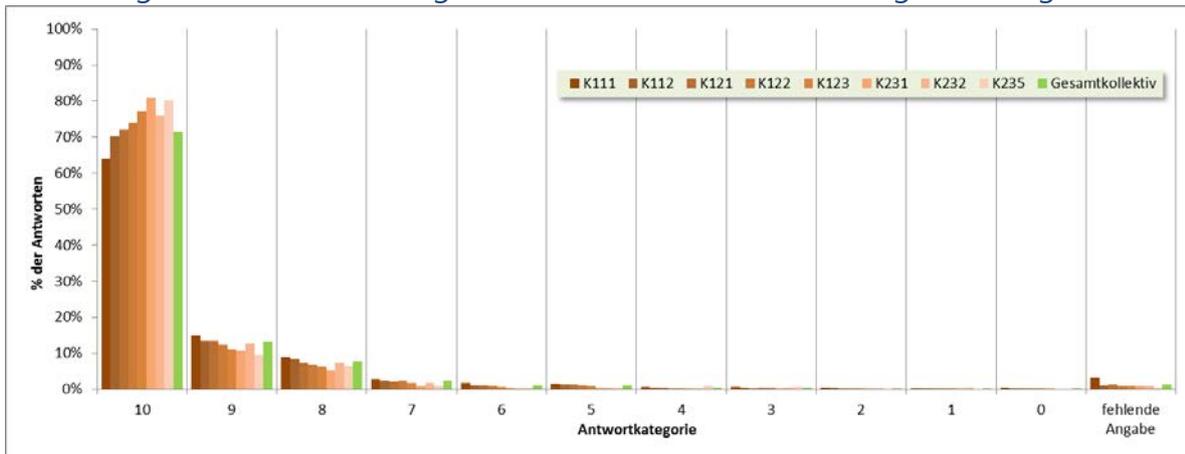


Tabelle 5: Werte der Abbildung 7

Behandlung mit Respekt und Würde	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0	fehlende Angabe	Total
K111	64.0%	15.0%	8.9%	2.9%	1.8%	1.5%	0.6%	0.7%	0.5%	0.3%	0.5%	3.2%	100.0%
K112	70.3%	13.5%	8.4%	2.4%	1.1%	1.3%	0.6%	0.5%	0.4%	0.2%	0.3%	1.1%	100.0%
K121	72.1%	13.4%	7.4%	2.2%	1.0%	1.2%	0.4%	0.3%	0.3%	0.2%	0.2%	1.3%	100.0%
K122	74.1%	12.4%	6.8%	2.5%	1.0%	1.1%	0.3%	0.4%	0.2%	0.1%	0.2%	0.9%	100.0%
K123	77.3%	11.2%	6.2%	1.6%	0.6%	0.9%	0.2%	0.5%	0.3%	0.2%	0.2%	0.8%	100.0%
K231	80.8%	10.7%	5.2%	0.9%	0.4%	0.4%	0.3%	0.2%	0.2%	0.1%	0.1%	0.9%	100.0%
K232	76.0%	12.6%	7.3%	1.6%	0.2%	0.4%	0.2%	0.4%	0.2%	0.4%	0.0%	0.9%	100.0%
K235	80.3%	9.4%	6.4%	0.9%	0.5%	0.5%	0.9%	0.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.5%	100.0%
Gesamtkollektiv	71.5%	13.1%	7.7%	2.3%	1.1%	1.2%	0.5%	0.4%	0.3%	0.2%	0.3%	1.4%	100.0%

4. Diskussion

Trotz der sehr kurzen Vorbereitungsphase haben die Spitäler die erste nationale Befragung mit dem ANQ-Kurzfragebogen erfolgreich umgesetzt. Die an das auswertende Institut gelieferten Daten waren von guter Qualität, es mussten keine nennenswerten Datenbereinigungen vorgenommen werden. Mit einer Rücklaufquote von rund 50 % war die Beteiligung gut und entsprach den Erwartungen für Befragungen, bei der die Patientinnen und Patienten keinen Reminder erhalten. Die fünf Fragen wurden alle ausreichend beantwortet, die Anzahl der unbeantworteten Fragen (Missings) war mit < 2 % sehr gering. Die Verteilung der Antworten zeigt zudem, dass die Patientinnen und Patienten das mögliche Antwortspektrum genutzt haben.

Die patientenseitigen Beurteilungen der Schweizer Spitäler waren mehrheitlich sehr zufriedenstellend. Ein besonders gutes Ergebnis erzielte die Antwort auf die Frage «Wurden Sie während Ihres Spitalaufenthaltes mit Respekt und Würde behandelt?»: 71.5 % aller Patientinnen und Patienten vergaben die Maximalpunktzahl 10. 92.3 % bewerteten mit 8 bis 10 von zehn möglichen Punkten. Ein guter Ausweis für die Schweizer Spitäler.

Der ANQ-Kurzfragebogen wirft auch kritische Fragen auf. Die Häufung der sehr positiven Antworten am Ende der Antwortskala (9 und 10 von maximal 10 Punkten) wird als sogenannter Deckeneffekt kritisiert und könnte darauf hinweisen, dass die möglichen Antworten nicht ausreichend differenzierte Aussagen zulassen.

5. Konklusion und Ausblick

Das Ziel, im Jahr 2011 zeitgleich zur Einführung des nationalen Qualitätsvertrages eine nationale Patientenbefragung mit einem Kurzfragebogen durchzuführen, konnte erreicht werden. Die Datenauswertung zeigt aussagekräftige Resultate und insgesamt eine sehr hohe Zufriedenheit der Patientinnen und Patienten mit den Schweizer Spitälern. Die erste nationale Befragung mit dem ANQ-Kurzfragebogen liefert somit den ANQ-Partnern wichtige Erfahrungen und Erkenntnisse. Zugleich sensibilisiert die nationale Patientenbefragung für die Bedürfnisse von Patientinnen und Patienten und fördert damit die Patientenorientierung der Spitäler.

Mit der Patientenbefragung 2011 hat der ANQ den Grundstein gelegt, um künftig die patientenseitige Beurteilung der Spitäler national vergleichen zu können. Der ANQ hat eine jährliche Durchführung der nationalen Patientenbefragung beschlossen. Vorerst wird der ANQ-Fragebogen unverändert weiter eingesetzt, die nächste Befragung findet im September 2012 statt. Um das Optimierungspotential des Fragebogens zu prüfen und den kontinuierlichen Verbesserungsprozess der Befragung einzuleiten, hat der ANQ ein Expertengremium eingesetzt. Die Expertengruppe wird die Daten dieser und der folgenden Befragungen sorgfältig analysieren und Entwicklungsvorschläge ableiten. Im kommenden Jahr ist die Veröffentlichung der Ergebnisse in transparenter Form geplant.