

ONLINE-DIALOG NATIONALE PREMS-MESSUNG | FRAGEBOGEN SWISS PREMS

Barbara Hänni

Junior Projektleiterin Akutsomatik


Regula Heller

Leitung Akutsomatik, Stv. Geschäftsleitung

12. JUNI 2025

Begrüssung und technische Informationen

Wahl der Sprache:

- Auf das Symbol  («Dolmetschen») unten in der Zoom-Menüleiste klicken
- Die gewünschte Audiosprache wählen: Deutsch, Französisch oder Italienisch.
→ Sie können die Sprache während der Veranstaltung jederzeit über das Globus-Symbol wechseln

Wahl der Präsentation:

Unter «Optionen anzeigen» können Sie wählen:

- für die deutsche Präsentation wählen Sie «Barbara Hänni ANQ»
- für die französische Präsentation wählen Sie «Daniela Zahnd ANQ»
- für die italienische Präsentation wählen Sie «Roger Huber ANQ»

Inhalte

Teil 1

- Pilotmessung und zentrale Ergebnisse
- Der Fragebogen Swiss PREMs
- Erste Routinemessung ab Herbst 2025
- Q&A

Teil 2

- Vertiefte Informationen zur Routinemessung durch w hoch 2
- Q&A

- Ausblick

TEIL 1

PILOTMESSUNG UND ZENTRALE ERGEBNISSE

ALLE FACHBEREICHE

Überblick Pilotmessungen in allen drei Fachbereichen

Ziele der Pilotmessung:

- Empfehlung zur Kürzung des Fragebogens
- Validierung des Fragebogens
- Testung von Befragungsmethoden
- Empfehlung zur Auswertung
- Prüfung der Effekte von Variablen auf die Patientenerfahrung

Datenerhebung zwischen April – November 2024:

- **Befragungsdauer Akutsomatik:** 2 Wochen in der Deutschschweiz, 4 Wochen in der Westschweiz und im Tessin
- **Befragungsdauer Rehabilitation:** 2 Monate
- **Befragungsdauer Psychiatrie:** 3 Monate

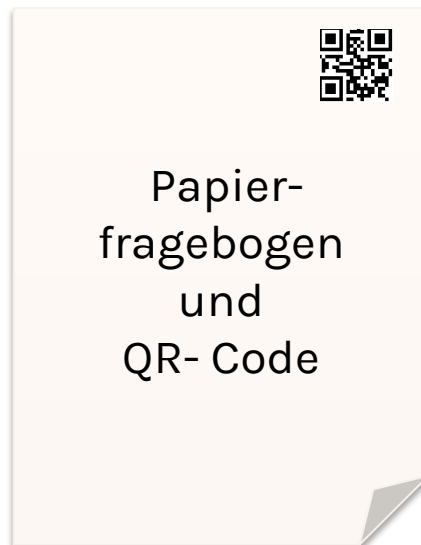
Teilnehmende Pilotspitäler und Kliniken (Standorte)

Psychiatrie	Rehabilitation	Akutsomatik
37	34	47

Befragungsmethoden

Neue Versandmethode wurde (randomisiert) getestet

Je 50% der Patientinnen und Patienten erhielten:



Ziel der verschiedenen Befragungsmethoden:

Das digitale Ausfüllen des Fragebogens sollte durch den Versand des QR-Codes gefördert werden.

Rücklaufzeiten

	Psychiatrie	Rehabilitation	Akutsomatik
Auswertbare Fragebogen	1128	1650	5275
Rücklaufzeiten nach Befragungsmethode			
Papier und QR-Code	18.3%	37.9%	36.6%
Nur QR-Code	10.7%	16.5%	19.7%
Gesamt	14.5%	27.1%	28.1%

➤ **Fazit:** Die Rücklaufzeit bei der ausschliesslichen Online-Befragung (nur QR-Code) ist deutlich schlechter ausgefallen und wird daher für die Routinemessung nicht weiter verfolgt.

Repräsentativität der Stichprobe ...

- ... für die Grundgesamtheit aller im Erhebungszeitraum entlassenen Patientinnen und Patienten (Referenzpopulation)?

Datensätze von Spitälern und Klinikstandorten

Psy	Reha	Akut
18	15	13

> Fazit: Keine signifikanten Unterschiede zur Referenzpopulation, mit Ausnahme einer leichten Unterrepräsentation der jüngeren Befragten in der Psychiatriestichprobe.

- ... zwischen den Fachbereichen?

> Fazit:

- Geschlecht und Versicherung haben ähnliche Verteilungen über alle Fachbereiche
- Rehabilitation: Alter ist höher (wie erwartet...)
- Psychiatrie: Französischsprachige Patientinnen/Patienten unterrepräsentiert (kleinere Stichprobe), Schlechterer Gesundheitszustand

Datenqualität

Fehlende Werte – Hinweise auf...

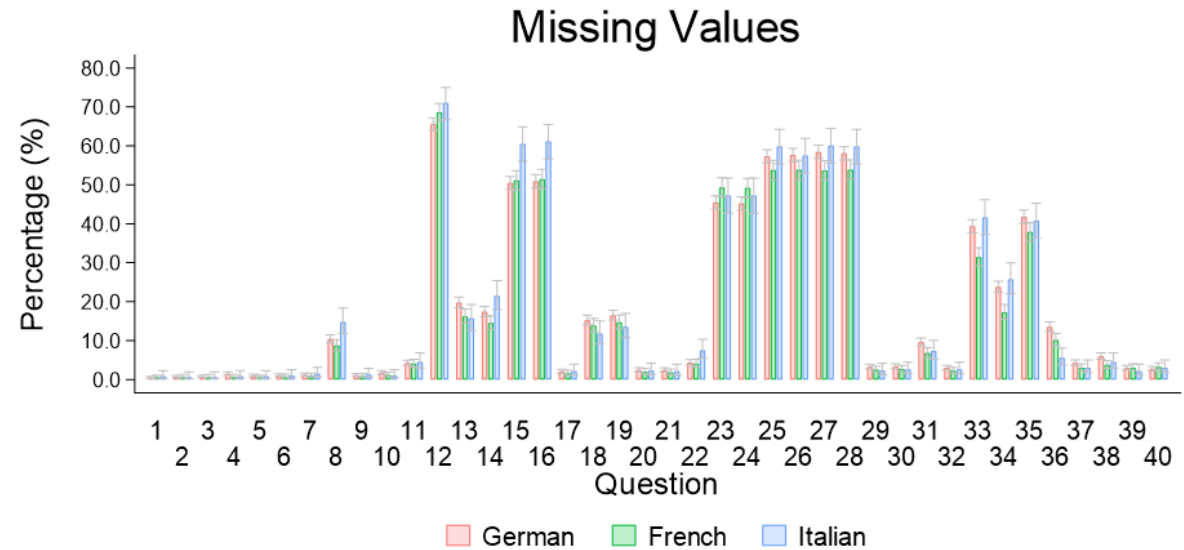
- Übersetzungsfehler?
- Unverständliche Formulierungen?
- Länge des Fragebogens (zu lang)?

Datenqualität | Übersetzungsfehler

> Fazit:

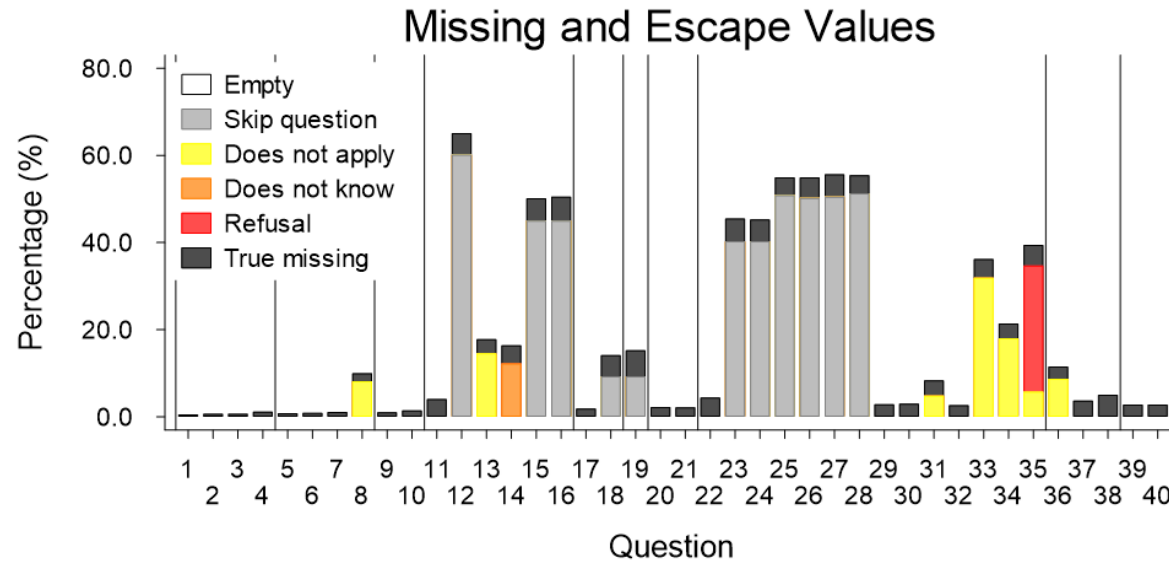
Keine Hinweise auf Unterschiede im Antwortverhalten zwischen den Sprachversionen des Fragebogens

DATEN AKUTSOMATIK



Datenqualität | Filterfragen

DATEN AKUTSOMATIK

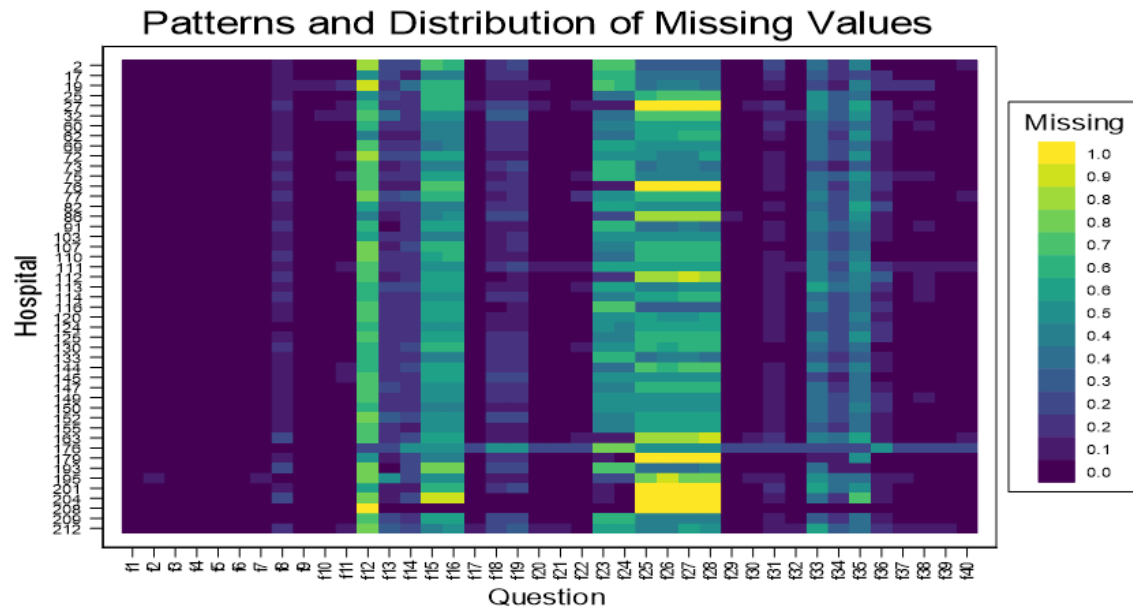


> Fazit:

Filterfragen erzeugen einen hohen Anteil an Missings und wurden daher soweit möglich aus dem Fragebogen entfernt.

Datenqualität | Länge des Fragebogens

DATEN AKUTSOMATIK



> **Fazit:**

Keine Hinweise auf Response-Fatigue.

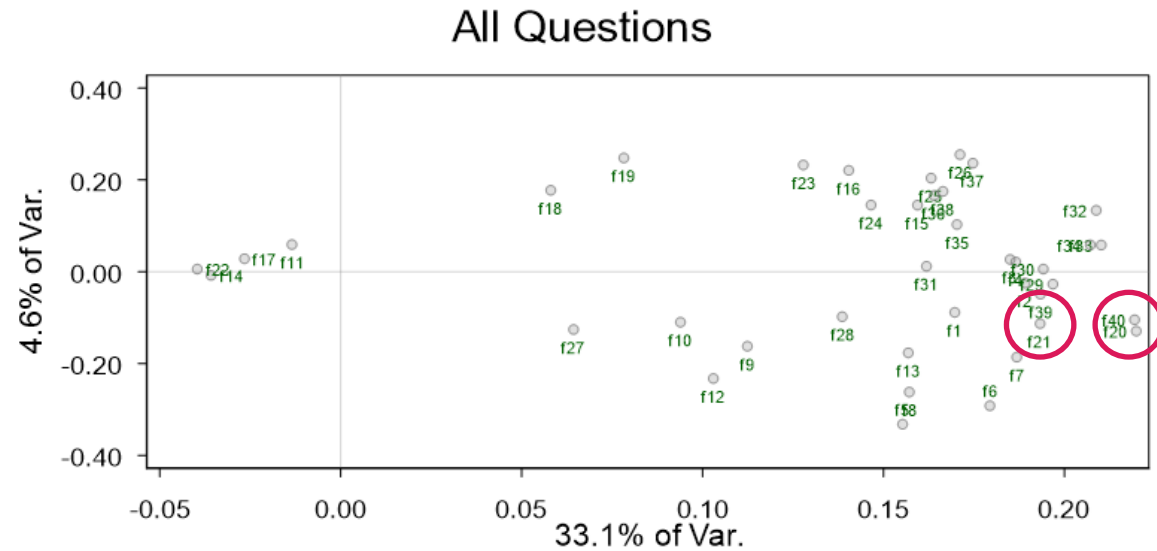
→ Die Daten aus der Psychiatrie und Rehabilitation konnten die Erkenntnisse aus der Akutsomatik bestätigen.

Kürzung des Fragebogens

Berücksichtigte Faktoren :

- Korrelation der Fragen mit der globalen Zufriedenheit
- Korrelation zwischen den Fragen
- Anteil Deckeneffekte
- Anteile fehlender Antworten
- Themenbildung

DATEN AKUTSOMATIK



TEIL 1

FRAGEBOGEN SWISS PREMS

Swiss PREMs Fragebogen

Akutsomatik:

- Der Fragebogen wurde nach den Pilotmessungen um 7 Fragen gekürzt (- 2 Fragen Gesamtzufriedenheit, - 4 Fragen zum Eintritt, -1 Filterfrage)
- Finale Version **Swiss PREMs Acute Care**
 - 33 Fragen zur Patientenerfahrung
 - 4 Fragen zur Person
- Steht auf Deutsch, Französisch, Italienisch und Englisch zur Verfügung



Umfrage zu Ihren Erfahrungen während des Spitalaufenthalts

HINWEISE ZUM BEANTWORTEN DER FRAGEN

Die Teilnahme an dieser Umfrage ist freiwillig. Ihre Antworten geben uns aber wichtige Informationen.

- Bitte füllen Sie den Fragebogen nur aus, wenn der Umschlag an Sie adressiert ist. Falls nötig, kann Ihnen eine nahestehende Bezugsperson helfen.
- Beantworten Sie alle Fragen. Kreuzen Sie die Antworten an, die Ihre persönlichen Einschätzungen und Erfahrungen am besten beschreiben. Beispiel:
- Manchmal müssen Sie einige Fragen überspringen. Dann gibt ein Pfeil an, mit welcher Frage Sie fortfahren sollten. Beispiel:
 Ja
 Nein → weiter zu Frage 1

Zugang zum Online-Fragebogen (barrierefrei)



www.patzu.ch/fwidk3

Bitte berücksichtigen Sie in Ihren Antworten nur den Spitalaufenthalt, der im Begleitbrief erwähnt ist.

IHRE BEHANDLUNG DURCH DIE ÄRZTINNEN UND ÄRZTE

Während dieses Spitalaufenthalts, wie oft...

1. ...wurden Sie von den Ärztinnen und Ärzten mit Würde und Respekt behandelt?	<input type="checkbox"/> Nie	<input type="checkbox"/> Manchmal	<input type="checkbox"/> Meistens	<input type="checkbox"/> Immer
2. ...hörten Ihnen die Ärztinnen und Ärzte aufmerksam zu?	<input type="checkbox"/> Nie	<input type="checkbox"/> Manchmal	<input type="checkbox"/> Meistens	<input type="checkbox"/> Immer
3. ...erhielten Sie von den Ärztinnen und Ärzten verständliche Erklärungen?	<input type="checkbox"/> Nie	<input type="checkbox"/> Manchmal	<input type="checkbox"/> Meistens	<input type="checkbox"/> Immer
4. ...waren Ihre Ärztinnen und Ärzte für Ihre Fragen verfügbar?	<input type="checkbox"/> Nie	<input type="checkbox"/> Manchmal	<input type="checkbox"/> Meistens	<input type="checkbox"/> Immer

IHRE BEHANDLUNG DURCH DAS IN DER PFLEGE TÄTIGE PERSONAL

Während dieses Spitalaufenthalts, wie oft...

5. ...wurden Sie vom in der Pflege tätigen Personal mit Würde und Respekt behandelt?	<input type="checkbox"/> Nie	<input type="checkbox"/> Manchmal	<input type="checkbox"/> Meistens	<input type="checkbox"/> Immer
6. ...hörte Ihnen das in der Pflege tätige Personal aufmerksam zu?	<input type="checkbox"/> Nie	<input type="checkbox"/> Manchmal	<input type="checkbox"/> Meistens	<input type="checkbox"/> Immer
7. ...erhielten Sie vom in der Pflege tätigen Personal verständliche Erklärungen?	<input type="checkbox"/> Nie	<input type="checkbox"/> Manchmal	<input type="checkbox"/> Meistens	<input type="checkbox"/> Immer
8. ...wurde Ihnen in der erwarteten Frist geholfen, nachdem Sie darum gebeten hatten (z.B. die Klingel betätigt haben)?	<input type="checkbox"/> Nie	<input type="checkbox"/> Manchmal	<input type="checkbox"/> Meistens	<input type="checkbox"/> Immer
	<input type="checkbox"/> Ich habe nie Hilfe gebraucht			

Swiss PREMs Acute Care 2025 V.1.0

Swiss PREMs Fragebogen

Rehabilitation und Psychiatrie:

Swiss PREMs Rehabilitation

Der Fragebogen wurde nach den Pilotmessungen um 5 Fragen gekürzt (- 2 Fragen Gesamtzufriedenheit, - 2 Fragen zur Patientenerfahrung, -1 Filterfrage)

- 33 Fragen zur Patientenerfahrung
- 5 Fragen zur Person

Swiss PREMs Psychiatry

Der Fragebogen wurde nach den Pilotmessungen um 5 Fragen gekürzt (- 2 Fragen Gesamtzufriedenheit, - 2 Fragen zur Patientenerfahrung, -1 Filterfrage)

- 36 Fragen zur Patientenerfahrung
- 4 Fragen zur Person

TEIL 1
ERSTE ROUTINEMESSUNG AB HERBST 2025

MIT DEM NEUEN FRAGEBOGEN SWISS PREMS

Erste Routinemessung ab Herbst 2025

- **Erhebungszeiträume**
 - Akutsomatik: 15. September bis 15. November 2025 (Befragungsdauer: 2 Monate)
 - Rehabilitation: Frühling 2026 (Befragungsdauer: 3 Monate)
 - Psychiatrie: Frühling 2026 (Befragungsdauer: ist durch den QA Patientenerfahrung noch zu definieren)

→ Alle 2 Jahre
- **Befragungsmethoden**
 - Papierfragebogen
 - Kombination: Online Befragung (E-Mail) und Papierfragebogen
- **Versand** minimal 2 und maximal 4 Wochen nach Spital-/Klinikaustritt
- **Ein-/ Ausschlusskriterien** sind identisch mit denen der PatZu-Messung.

Erste Routinemessung ab Herbst 2025

- **Spital-/klinikeigene Patientenbefragungen** sollten während des ANQ-Messzeitraums sistiert werden.
- **Umsetzung Anforderung der EQK** - Die Patientinnen und Patienten können eine Kontaktaufnahme durch das Spital/die Klinik wünschen (Online-Fragebogen) bzw. können mit einer Ansprechperson des Spitals/der Klinik Kontakt aufnehmen (Papierfragebogen)
- **Optionale Verknüpfung auf Fallebene** mit neuem Fragebogen möglich
- **Nutzung des Fragebogens ausserhalb des ANQ-Messzeitraums** - Die Spitäler und Kliniken können den Fragebogen Swiss PREMs Acute Care auch ausserhalb des ANQ-Messzeitraums nutzen.

Auswertung

- Die Auswertung auf nationaler Ebene erfolgt nach Themenbereichen
- Es werden keine Mittelwerte publiziert, sondern die Anteile der höchsten- und niedrigsten Antworten (Top- und Bottom-Box-Anteile).
- Der QA Patientenerfahrung hat sich gegen eine Risikoadjustierung entschieden, alternativ werden geeignete Methoden zur Stratifizierung geprüft.

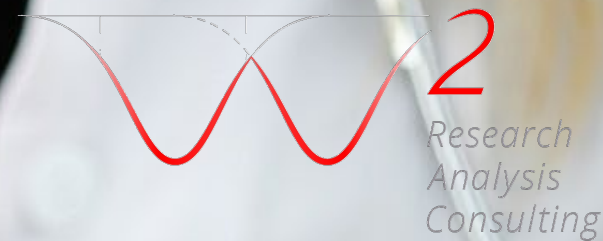
→ Auswertungskonzept wird in den nächsten Monaten in Zusammenarbeit mit der Unisanté und dem QA Patientenerfahrung erarbeitet

Q&A



VERTIEFTE INFORMATIONEN ZUR ROUTINEMESSUNG DURCH W HOCH 2

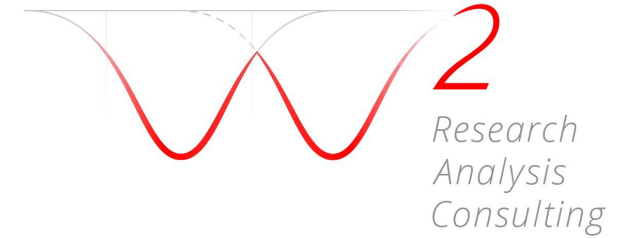
ROMAN DI FRANCESCO, PROJEKTLEITER



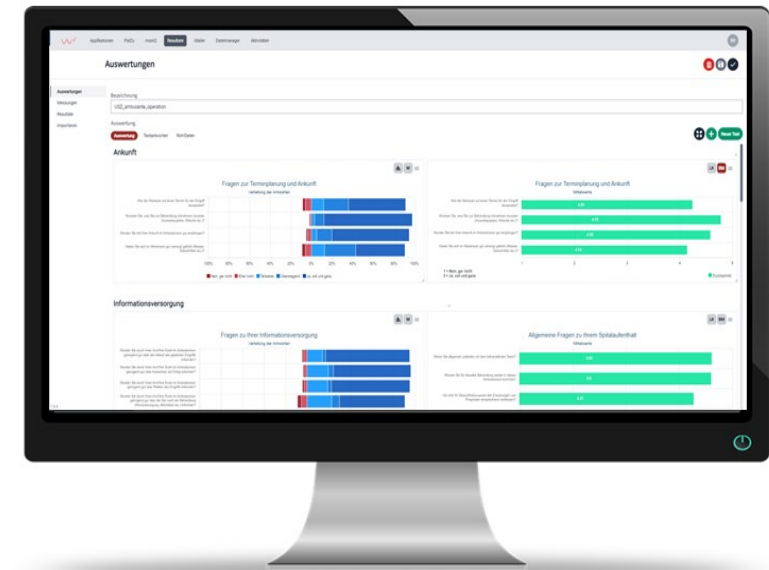
Technische Umsetzung Swiss PREMs

w hoch 2 GmbH
☎ 031 558 58 63
www.w-hoch2.ch

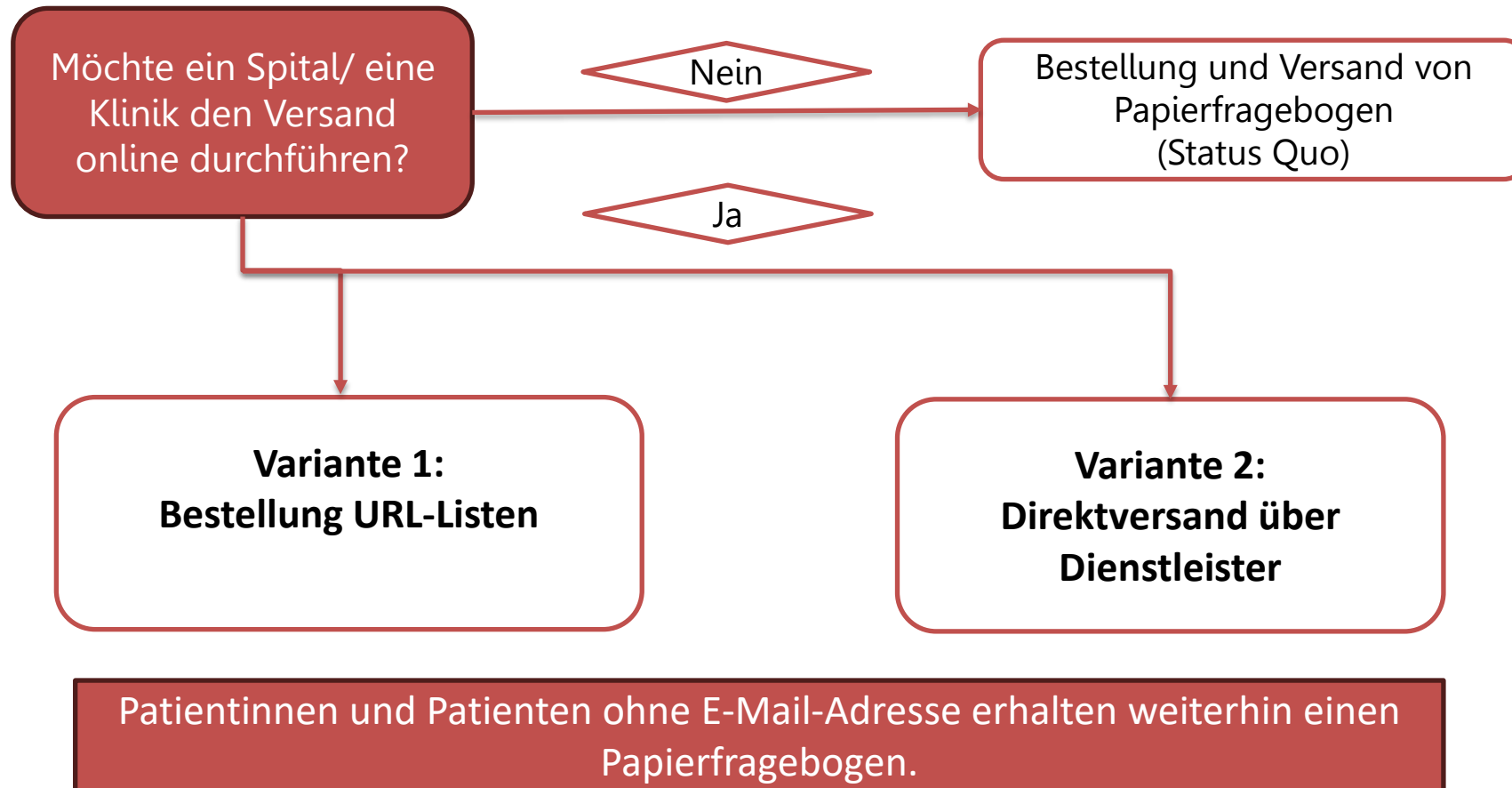
Neuerungen gegenüber bisheriger Messung



- Onlinebefragung
- Kopplung Behandlungsfälle und Antworten
- Neues Auswertungsdashboard
- Englische Fragebogen
- Papierfragebogen werden immer kuvertiert geliefert (wahlweise offen oder zugeklebt)



Online-Befragung



Falls die E-Mail-Adresse bekannt ist, können Patient:innen zukünftig digital zur Umfrage eingeladen werden.

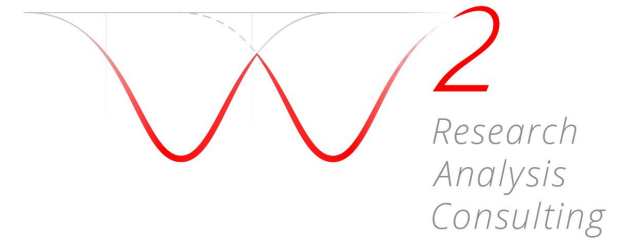
Variante 1: Bestellung URL-Listen

- Analog der Papierfragebogen wird pro Abteilung und Sprache die Anzahl erwarteter Austritte angegeben.
- Die Applikation generiert Listen mit personalisierten Umfrage-URLs und stellt diese zum Download bereit.
- Das Spital versendet die Umfrage-URLs via E-Mail.
- Das Spital deklariert nach der Messung die Anzahl versendeter E-Mail-Einladungen.
- Voraussetzung:
 - Automatisierter Mailversand
 - Automatisierte Zuweisung URLs

Variante 2: Direktversand über Dienstleister

- Das Spital liefert E-Mail-Adressen an einen von w hoch 2 beauftragten Dienstleister.
- Der Dienstleister versendet die E-Mail-Einladungen mit personalisierter URL.
- w hoch 2 kann die E-Mail-Adressen nicht einsehen und die Antworten werden somit anonym erhoben (Privacy by Design)
- Voraussetzungen:
 - Fristgerechte Lieferung der benötigten Informationen
 - Unterzeichnung einer Vereinbarung zur Auftragsdatenbearbeitung (ADV)

Kopplung Behandlungsfälle und Antworten



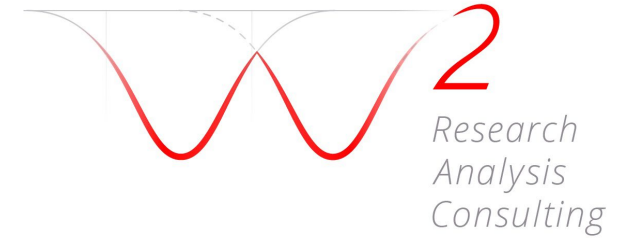
Online erhobene Antworten können zukünftig vom Spital mit den Behandlungsfällen Verbunden werden.

- Auswertungen auf Fallebene werden für die Spitäler möglich.
- Diese können auch im neuen Auswertungsdashboard vorgenommen werden.
- Sowohl für selbständigen E-Mail-Versand als auch über Dienstleister möglich.

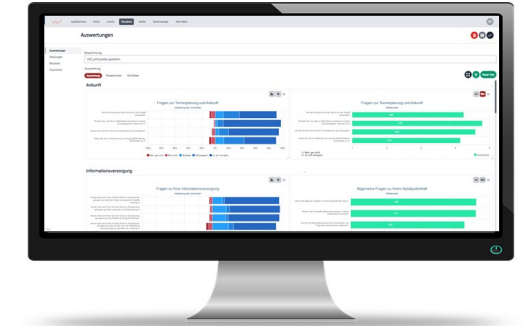
Voraussetzungen

- Das Spital liefert eine Liste, mit eindeutigem Identifikationsmerkmal pro Fall und URL-Endung (URL-Endung nur bei selbständigem Versand).
- Das Identifikationsmerkmal darf keine Informationen enthalten, welche es erlauben, auf Personen zu schliessen.
- Die Befragten werden innerhalb des Onlinefragebogens transparent über die Kopplung informiert und können dies ablehnen (Opt-Out).
- Das Spital ist dafür verantwortlich, dass die Kopplung von Personen und Antworten rechtmässig geschieht.

Neues Auswertungsdashboard



- Detailliertere Auswertungen
- Individuelle Grafikerstellung/-bearbeitung
- Zahlreiche Grafiktypen
- Berechnungsfunktionen und Tabellen zur Auswahl
- Aufteilung und Gruppierung nach vorhandenen Variablen
- Dynamisches Benchmarking
- Konfidenzintervalle
- Analyse einzelner Fragen
- Analyse der definierten Dimensionen
- Individuelle Auswertungen erstellen
- Neue User einladen, um Auswertungen zu teilen (nur Ansichtsrechte)
- Nutzung des Dashboards für ganzjährige Messungen möglich



Varianten ganzjährige Messungen

E-Mail

- Onlinebefragung
- App-Bestellung URL-Listen
- Support Patient:innen
- Benchmark
- Interaktives Dashboard (5 Admin-User, bis zu 200 selbstverwaltete User)

Brief (inkl. QR-Code)

- Onlinebefragung
- App-Bestellung Fragebogen
- Lieferung versandfertiger Fragebogensets
- Rückantwortsendung
- Scanning
- Datenaufbereitung/-import (monatlich)
- Support Patient:innen
- Benchmark
- Interaktives Dashboard (5 Admin-User, bis zu 200 selbstverwaltete User)

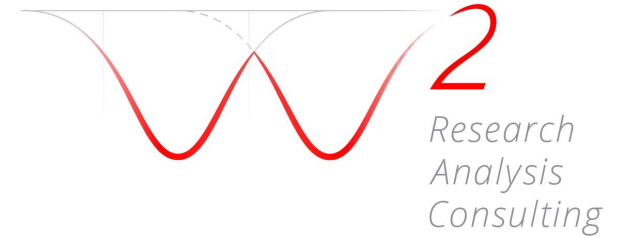
E-Mail & Brief (inkl. QR-Code)

- Onlinebefragung
- App-Bestellung Fragebogen & URL-Listen
- Lieferung versandfertiger Fragebogensets
- Rückantwortsendung
- Scanning
- Datenaufbereitung/-import (monatlich)
- Support Patient:innen
- Benchmark
- Interaktives Dashboard (5 Admin-User, bis zu 200 selbstverwaltete User)

Optional:

- Versand via Drittanbieter
- Power-BI-Schnittstelle
- Schnittstelle KIS/ERP

Kontakt



w hoch 2 GmbH

Effingerstrasse 15, 3008 Bern

☎ +41 (0)31 558 58 63

✉ patzu@w-hoch2.ch

Roman di Francesco

Projektleitung

+41 (0)78 669 93 94

r.difrancesco@w-hoch2.ch



Q&A



AUSBLICK

Ausblick | Wichtige Meilensteine - AKUTSOMATIK

WICHTIGE MEILENSTEINE	
Bereitstellung Messmanual	1. Juli 2025
Beginn Bestellprozess auf Admin-Dashboard von w hoch 2	Ab Kalenderwoche 32 (bis spätestens Ende August)
Auslieferung Befragungsunterlagen (Papierfragebogen oder Umfragelinks)	Kalenderwoche 37 (bis spätestens 13. September)
Start Messung mit dem Swiss PREMs Acute Care	15. September 2025

→ Laufende Informationen zur Messung im monatlichen Mailing UPDATES

Herzlichen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

Barbara Hänni

Junior Projektleitung Akutsomatik

Tel. +31 511 38 50

barbara.haenni@anq.ch