

DIALOGO ONLINE MISURAZIONE NAZIONALE PREMS | QUESTIONARIO SWISS PREMS

Barbara Hänni

Responsabile Junior del progetto Medicina somatica acuta

Regula Heller

Responsabile Medicina somatica acuta, Direttrice suppl.

12 GIUGNO 2025

Benvenuto e informazioni tecniche

Scelta della lingua

- Cliccate il simbolo  (traduzione simultanea) nella barra del menù.
- Scegliete la lingua desiderata tra italiano, tedesco e francese.
→ Durante l'evento, la lingua può essere cambiata in qualsiasi momento con il simbolo della terra.

Scelta della presentazione

Alla voce «Visualizza opzioni», potete selezionare:

- per la presentazione in tedesco «Barbara Hänni ANQ»;
- per la presentazione in francese «Daniela Zahnd ANQ»;
- per la presentazione in italiano «Roger Huber ANQ».

Indice

Parte 1

- Misurazione pilota e risultati principali
- Questionario Swiss PREMs
- Prima misurazione di routine dall'autunno 2025
- Domande e risposte

Parte 2

- Informazioni approfondite sulla misurazione di routine da parte della w hoch 2
- Domande e risposte

- Prospettive

PARTE 1

MISURAZIONE PILOTA E RISULTATI PRINCIPALI

TUTTI I SETTORI SPECIALISTICI

Panoramica delle misurazioni pilota nei tre settori specialistici

Obiettivi della misurazione pilota

- Raccomandazione per l'accorciamento del questionario
- Convalida del questionario
- Test di modalità di sondaggio
- Raccomandazione per l'analisi
- Verifica degli effetti di variabili sull'esperienza dei pazienti

Rilevamento dei dati tra aprile e novembre 2024

- **Durata sondaggio medicina somatica acuta:** 2 settimane nella Svizzera tedesca, 4 settimane nella Svizzera romanda e in Ticino
- **Durata sondaggio riabilitazione:** 2 mesi
- **Durata sondaggio psichiatria:** 3 mesi

Ospedali e cliniche pilota partecipanti (sedi)

Psichiatria	Riabilitazione	Med. som. acuta
37	34	47

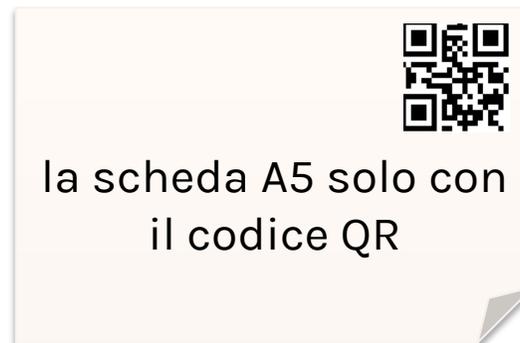
Modalità di sondaggio

È stato testato (a campione) il nuovo metodo di invio.

I pazienti, suddivisi a metà, hanno ricevuto:



oppure



Obiettivo delle diverse modalità di sondaggio:
l'invio del codice QR
doveva favorire la
compilazione digitale del
questionario.

Tassi di risposta

	Psichiatria	Riabilitazione	Med. som. acuta
Questionari analizzabili	1128	1650	5275
Tassi di risposta secondo la modalità di sondaggio			
Questionario cartaceo e codice QR	18,3%	37,9%	36,6%
Solo codice QR	10,7%	16,5%	19,7%
Media	14,5%	27,1%	28,1%

➤ **Conclusioni:** il tasso di risposta ottenuto con l'invio del solo codice QR è nettamente più basso. Questo metodo non verrà quindi utilizzato per la misurazione di routine.

Rappresentatività della prova a campione...

- ... per tutti i pazienti dimessi nel periodo di rilevamento (popolazione di riferimento)

Set di dati di ospedali e cliniche

Psichiatria	Riabilitazione	Med. som. acuta
18	15	13

> Conclusione: non emerge alcuna differenza significativa rispetto alla popolazione di riferimento, con l'eccezione di una leggera sottorappresentanza delle persone più giovani nel campione della psichiatria.

- ... tra i settori specialistici

> Conclusione

- Sesso e assicurazione sono ripartiti analogamente in tutti i settori.
- Riabilitazione: l'età (come ci si aspettava) è più elevata.
- Psichiatria: i pazienti francofoni sono sottorappresentati (campione più piccolo), lo stato di salute è peggiore.

Qualità dei dati

Valori mancanti – sintomo di...

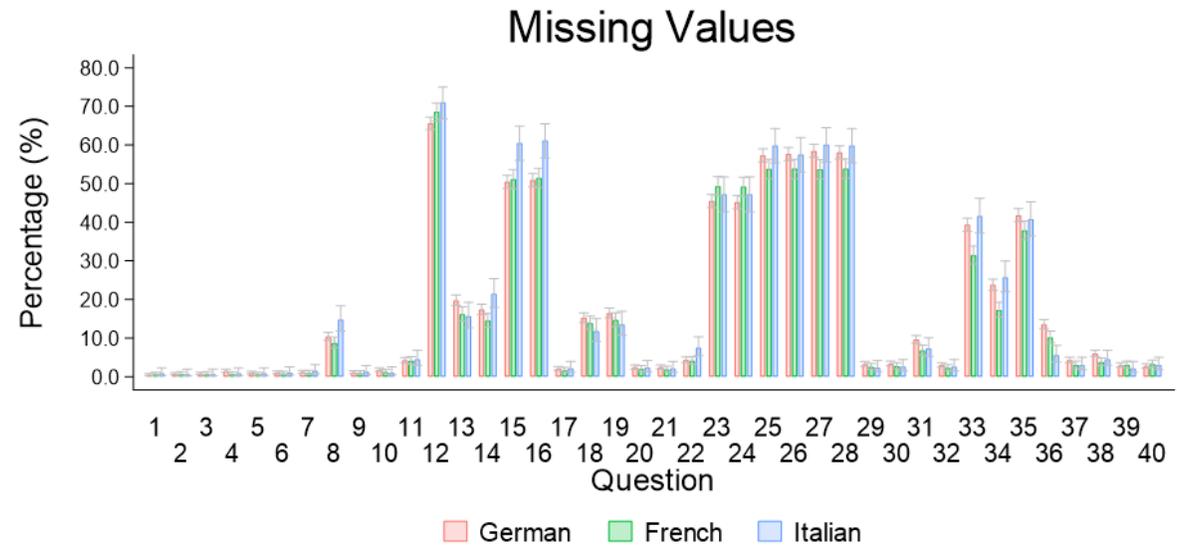
- errori di traduzione?
- formulazioni poco comprensibili?
- lunghezza eccessiva del questionario?

Qualità dei dati | Errori di traduzione

> Conclusione

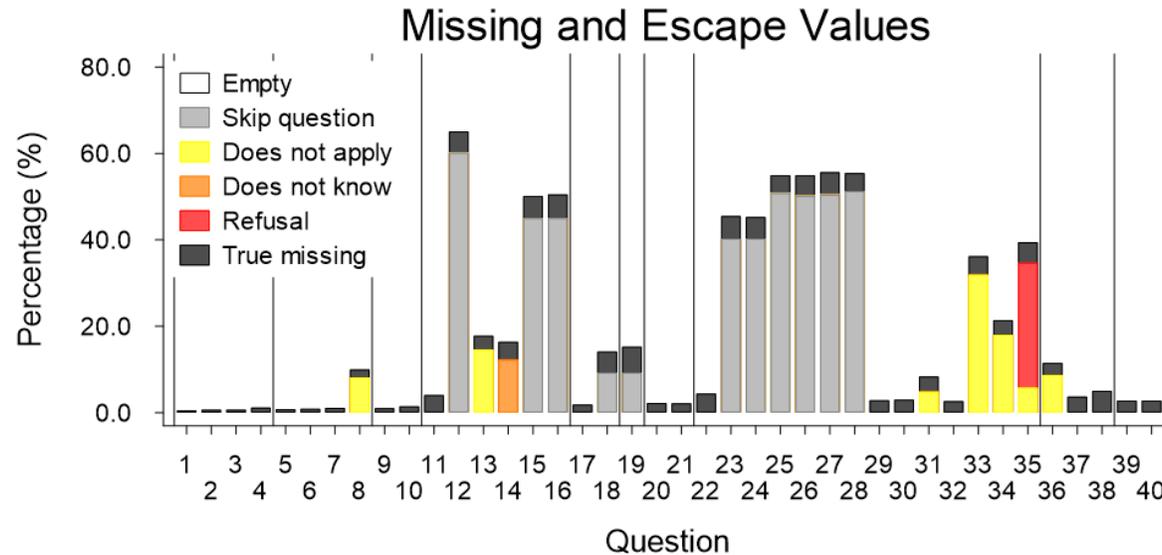
Non sono emerse differenze di comportamento nella compilazione del questionario nelle varie lingue.

DATI MEDICINA SOMATICA ACUTA



Qualità dei dati | Domande filtro

DATI MEDICINA SOMATICA ACUTA

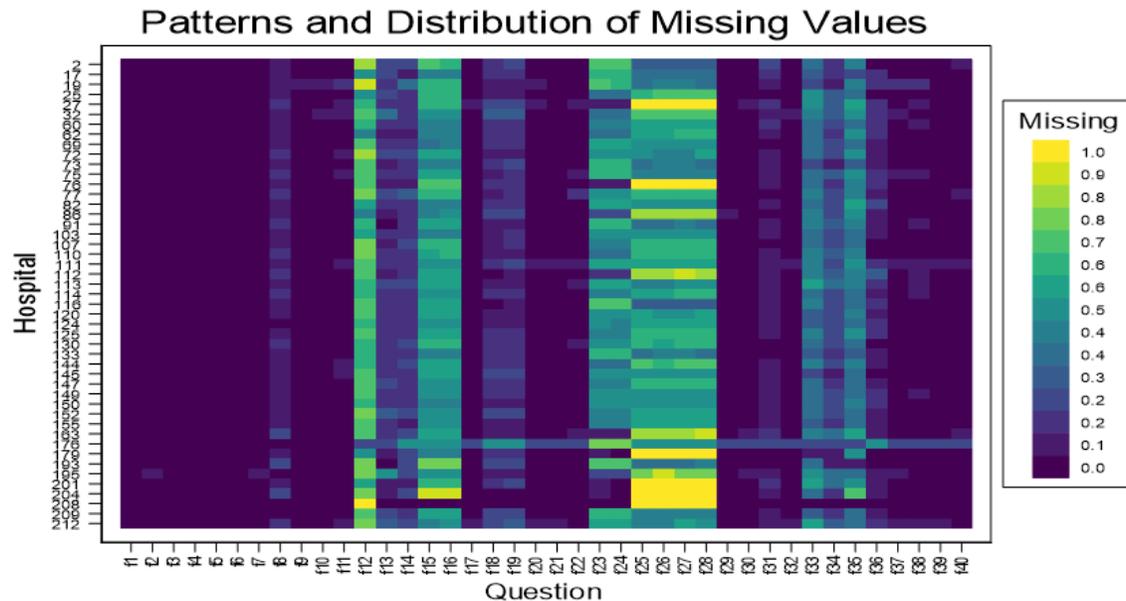


> Conclusione

Le domande filtro generano una quantità elevata di valori mancanti e, per quanto possibile, sono quindi state eliminate dal questionario.

Qualità dei dati | Lunghezza del questionario

DATI MEDICINA SOMATICA ACUTA



> Conclusione

Non è stata constatata fatica da compilazione.

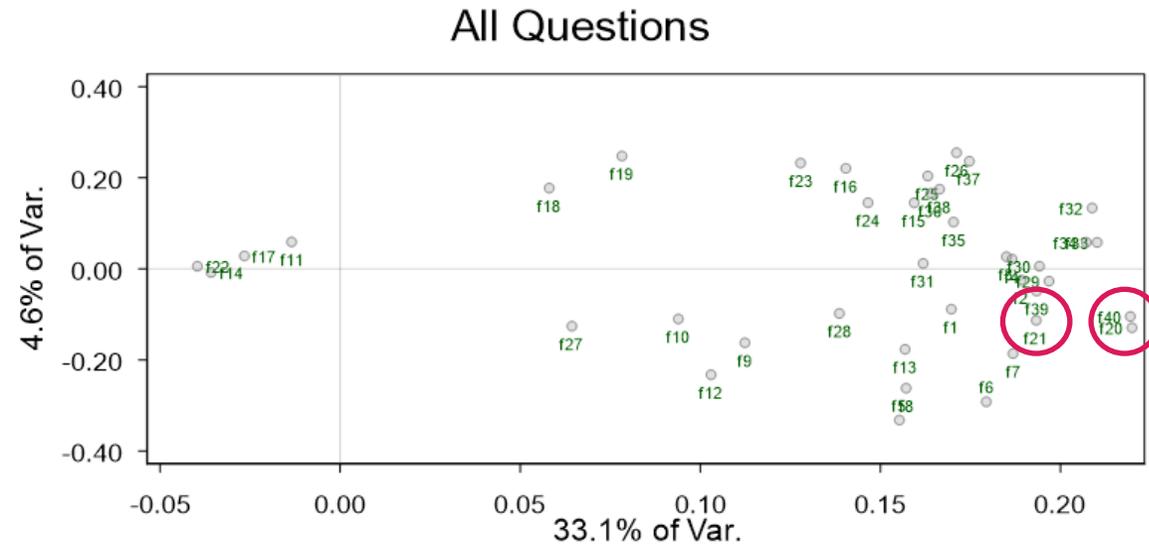
→ I dati della psichiatria e della riabilitazione hanno confermato la conclusione di quelli della medicina somatica acuta.

Accorciamento del questionario

Fattori considerati:

- correlazione delle domande con la soddisfazione complessiva
- correlazione tra le domande
- tasso effetto plafone
- tasso risposte mancanti
- formazione del tema

DATI MEDICINA SOMATICA ACUTA



PARTE 1

QUESTIONARIO SWISS PREMS

Questionario Swiss PREMs

Medicina somatica acuta

- Dopo le misurazioni pilota, sono state stralciate sette domande (due sulla soddisfazione complessiva, quattro sull’ammissione e una domanda filtro).
- Versione finale **Swiss PREMs Acute Care**
 - 33 domande sull’esperienza del paziente
 - Quattro domande sulla persona
- Il questionario è disponibile in italiano, tedesco, francese e inglese.



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.patzzu.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

Questionario Swiss PREMs

Riabilitazione e psichiatria

Swiss PREMs Rehabilitation

Dopo le misurazioni pilota, sono state stralciate cinque domande (due sulla soddisfazione complessiva, due domande sull'esperienza del paziente e una domanda filtro).

- 33 domande sull'esperienza del paziente
- Cinque domande sulla persona

Swiss PREMs Psychiatry

Dopo le misurazioni pilota, sono state stralciate cinque domande (due sulla soddisfazione complessiva, 2 domande sull'esperienza del paziente e una domanda filtro).

- 36 domande sull'esperienza del paziente
- Quattro domande sulla persona

PARTE 1
PRIMA MISURAZIONE DI ROUTINE DALL'AUTUNNO 2025

CON IL NUOVO QUESTIONARIO SWISS PREMS

Prima misurazione di routine dall'autunno 2025

- **Periodi di rilevamento**
 - Medicina somatica acuta: 15 settembre-15 novembre 2025 (durata del sondaggio: 2 mesi)
 - Riabilitazione primavera 2026 (durata del sondaggio: 3 mesi)
 - Psichiatria: primavera 2026 (durata del sondaggio: deve ancora essere definito dal Comitato Esperienza dei pazienti)
→ Ogni due anni
- **Modalità di sondaggio**
 - Questionario cartaceo
 - Combinazione: sondaggio online (e-mail) e questionario cartaceo
- **Invio:** almeno due e al massimo quattro settimane dopo la dimissione
- **Criteri di inclusione e di esclusione:** sono identici a quelli del PatZu

Prima misurazione di routine dall'autunno 2025

- Durante il periodo di misurazione dell'ANQ, **eventuali rilevamenti interni degli ospedali e delle cliniche** dovrebbero essere sospesi.
- **Attuazione requisiti della CFQ:** i pazienti possono chiedere di essere contattati dall'ospedale/dalla clinica (questionario online), rispettivamente rivolgersi a una persona di contatto dell'ospedale/della clinica (questionario cartaceo).
- Il nuovo questionario consente un **collegamento opzionale a livello di caso**.
- **Utilizzo del questionario al di fuori del periodo di misurazione dell'ANQ:** gli ospedali e le cliniche possono utilizzare il questionario Swiss PREMs Acute Care anche al di fuori del periodo di misurazione dell'ANQ.

Analisi

- L'analisi a livello nazionale avviene per settori tematici.
- Non vengono pubblicati valori medi, soltanto i tassi delle risposte con i valori più alti (top box) e più bassi (bottom box).
- Il Comitato per la qualità Esperienza dei pazienti ha deciso di rinunciare a un aggiustamento secondo il rischio. In alternativa, vengono esaminati metodi adeguati per la stratificazione.

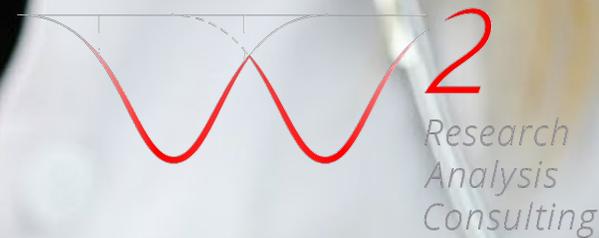
→ Il concetto di analisi verrà elaborato nei prossimi mesi in collaborazione con l'Unisanté e il Comitato per la qualità Esperienza dei pazienti.

Domande e risposte



INFORMAZIONI APPROFONDITE SULLA MISURAZIONE DI ROUTINE DA PARTE DELLA W HOCH 2

ROMAN DI FRANCESCO, RESPONSABILE DEL PROGETTO

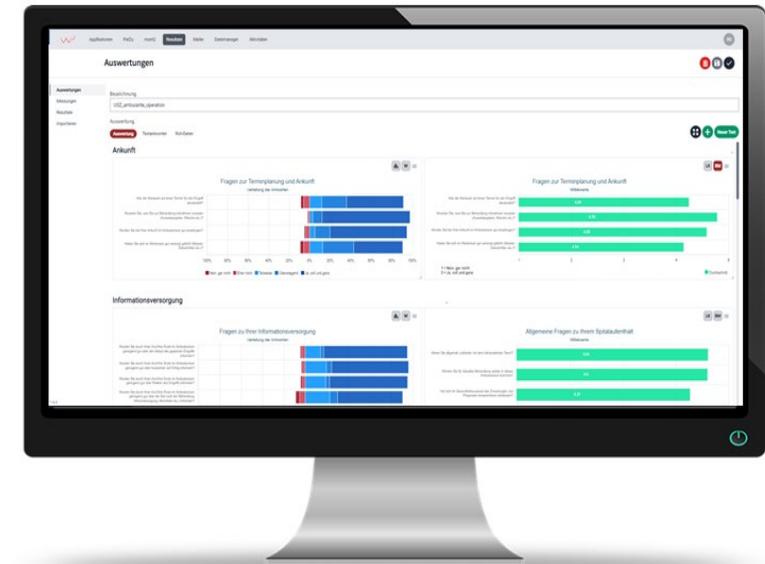


**Attuazione tecnica
Swiss PREMs**

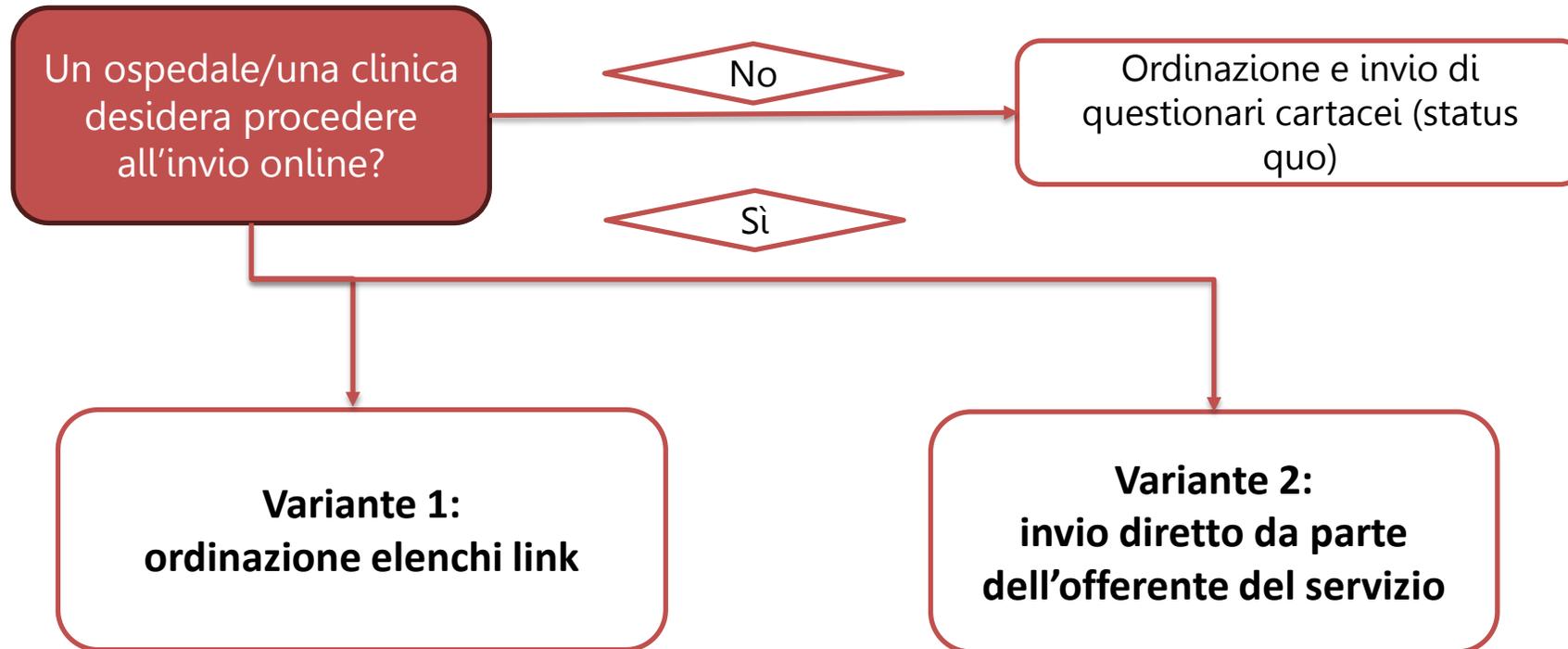
w hoch 2 GmbH
☎ 031 558 58 63
www.w-hoch2.ch

Novità rispetto all'attuale misurazione

- Sondaggio online
- Collegamento casi di cura e risposte
- Nuovo dashboard per l'analisi
- Questionario in inglese
- Questionari cartacei forniti sempre imbustati (buste aperte o chiuse)



Sondaggio online



I pazienti che non dispongono di un indirizzo e-mail continuano a ricevere un questionario cartaceo.

Se l'indirizzo e-mail è noto, in futuro i pazienti possono essere invitati elettronicamente a partecipare al sondaggio.

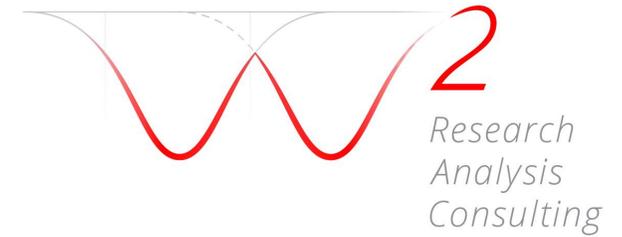
Variante 1: ordinazione elenchi link

- Analogamente a quanto avviene con il questionario cartaceo, per ogni lingua e reparto viene indicato il numero di dimissioni attese.
- L'applicazione genera elenchi con link personalizzati al sondaggio e li mette a disposizione per essere scaricati.
- L'ospedale invia il link al sondaggio tramite e-mail.
- Dopo la misurazione, l'ospedale dichiara il numero di inviti spediti per e-mail.
- Condizioni:
 - invio automatizzato delle e-mail;
 - assegnazione automatizzata del link.

Variante 2: invio diretto da parte dell'offerente del servizio

- L'ospedale invia gli indirizzi e-mail a un offerente incaricato dalla w hoch 2.
- L'offerente spedisce gli inviti per e-mail con link personalizzati.
- La w hoch 2 non può vedere gli indirizzi e-mail. Le risposte restano quindi anonime (Privacy by Design).
- Condizioni:
 - fornitura puntuale delle informazioni necessarie;
 - firma di un accordo per il trattamento dei dati.

Collegamento casi di cura e risposte



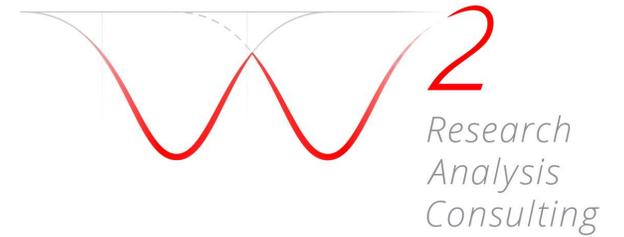
In futuro, l'ospedale potrà collegare le risposte fornite online ai rispettivi casi di cura.

- Gli ospedali potranno svolgere analisi a livello di caso.
- Le analisi potranno essere effettuate anche nel nuovo dashboard.
- È possibile inviare e-mail sia in modo autonomo sia tramite l'offerente del servizio.

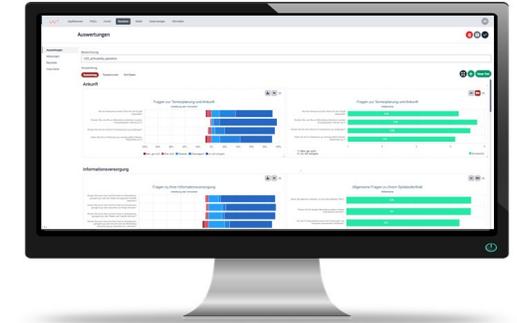
Condizioni

- L'ospedale fornisce un elenco con un elemento identificativo inequivocabile per ogni caso e parte finale del link (quest'ultima solo per l'invio autonomo).
- L'elemento identificativo non può contenere informazioni che consentano di risalire alla persona in questione.
- Nel questionario online, le persone interpellate vengono informate in modo trasparente in merito al collegamento e possono rifiutarlo (possibilità di opt-out).
- L'ospedale è responsabile che il collegamento tra casi di cura e risposte avvenga con tutti i crismi della legalità.

Nuovo dashboard per l'analisi



- Analisi più dettagliate
- Creazione/elaborazione individuale di grafici
- Molti tipi di grafico
- Diverse funzioni di calcolo e tabelle
- Suddivisione e raggruppamento secondo le variabili disponibili
- Confronti dinamici
- Intervalli di confidenza
- Analisi di singole domande
- Analisi delle dimensioni definite
- Allestimento di analisi individuali
- Invito a nuovi utenti per condividere le analisi (solo diritti di visualizzazione)
- Utilizzo del dashboard per misurazioni nel corso di tutto l'anno



Varianti per misurazioni nel corso di tutto l'anno

E-mail

- Sondaggio online
- App per ordinare elenchi link
- Supporto tecnico ai pazienti
- Confronto
- Dashboard interattivo (5 utenti amministratori, fino a 200 utenti gestiti autonomamente)

Lettera (incl. codice QR)

- Sondaggio online
- App per ordinare questionari
- Fornitura set di questionari pronti per essere spediti
- Busta risposta
- Scansione
- Elaborazione/importazione dei dati (a cadenza mensile)
- Supporto tecnico ai pazienti
- Confronto
- Dashboard interattivo (5 utenti amministratori, fino a 200 utenti gestiti autonomamente)

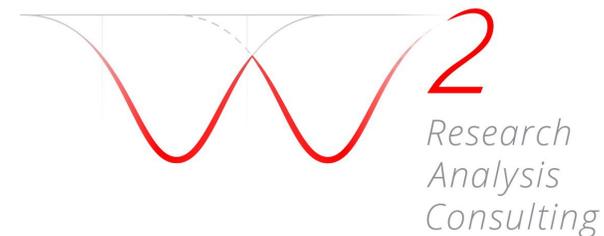
E-mail e lettera (incl. codice QR)

- Sondaggio online
- App per ordinare questionari ed elenchi link
- Fornitura set di questionari pronti per essere spediti
- Busta risposta
- Scansione
- Elaborazione/importazione dei dati (a cadenza mensile)
- Supporto tecnico ai pazienti
- Confronto
- Dashboard interattivo (5 utenti amministratori, fino a 200 utenti gestiti autonomamente)

In opzione

- Invio tramite terzi offerenti
- Interfaccia Power-BI
- Interfaccia sistema informatico/ERP

Contatto



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



Domande e risposte



PROSPETTIVE

Prospettive | Scadenze importanti - MEDICINA SOMATICA ACUTA

SCADENZE IMPORTANTI	
Messa a disposizione del manuale	1° luglio 2025
Inizio del processo di ordinazione nel dashboard della w hoch 2	Dalla settimana 32 (fino a fine agosto)
Consegna della documentazione per il sondaggio (questionario cartaceo o link al sondaggio)	Settimana 37 (fino al 13 settembre)
Inizio della misurazione con lo Swiss PREMs Acute Care	15 settembre 2025

→ I nostri mailing mensili aggiorneranno costantemente in merito alla misurazione.

Grazie di cuore per l'attenzione!

Barbara Hänni

Responsabile Junior del progetto Medicina somatica acuta

Tel. +31 511 38 50

barbara.haenni@anq.ch