

# MESSUNG | PATIENTENERFAHRUNG (PREMS)

## FAKTENBLATT | KRITISCHE FRAGEN UND ANTWORTEN

Datum: 21.01.2026

FRAGEN UND ANLIEGEN SPITÄLER/KLINIKEN	ANTWORT ANQ
<p>Die vorgegebenen <b>Versandmethoden</b> sind nicht für alle Spitäler/Kliniken einfach umsetzbar. Weshalb wurden die Bedürfnisse der Spitäler/Kliniken nicht vollständig berücksichtigt?</p>	<p>Der ANQ ist verpflichtet, die Messung so zu gestalten, dass alle Spitäler/Kliniken und alle Patientinnen und Patienten teilnehmen können. Gleichzeitig muss die methodische Konsistenz gewährleistet sein. Zudem ist die Schweizer Spitallandschaft sehr heterogen. Es gibt Spitäler/Kliniken, die bereits vollständig digitalisiert sind, während andere Institutionen noch kein elektronisches KIS-System haben.</p> <p>Aufgrund der Komplexität der Messung stehen nur ausgewählte Versandmethoden zur Verfügung. Diese werden den verschiedenen Anforderungen am besten gerecht. Der Fragebogen kann entweder auf Papier per Post oder als URL via E-Mail verschickt werden.</p>
<p>Wenn sich in der Umsetzung Schwierigkeiten zeigen, sollte der ANQ die <b>Messmethoden jeweils zeitnah anpassen</b>. Dies gilt insbesondere für Anpassungen an der kommenden Elternbefragung mit dem Swiss PREMs Acute Care – Parents.</p>	<p>Der ANQ und w hoch 2 sind sich bewusst, dass es in der Akutsomatik Schwierigkeiten bei der ersten Routinemessung mit dem neuen Fragebogen Swiss PREMs gab. Für die Messungen in der Rehabilitation und der Psychiatrie sowie für die Elternbefragung in der Akutsomatik wurden bereits erste Anpassungen vorgenommen (beispielsweise hinsichtlich Begleitschreiben und Bestellprozess der Unterlagen).</p> <p>Da die Systemanpassungen komplex sind, können grössere Änderungen aber nicht kurzfristig vorgenommen werden.</p> <p>Um die Anliegen der Spitäler/Kliniken systematisch abzufragen, plant der ANQ im ersten Quartal 2026 eine Evaluation bei den Personen, die für die Messung der Patientenerfahrung in der Akutsomatik zuständig sind. Anhand der Evaluation können gezielt weitere Verbesserungen vorgenommen und mit den Messungen ab 2027 umgesetzt werden.</p>
<p>Für Spitäler/Kliniken, die den Fragebogen auch für die eigene Patientenbefragung nutzen, ist es sehr aufwendig, während der ANQ-Messperiode die Methode bzw. die Messlogistik zu wechseln. Es wäre viel effizienter, wenn die Spitäler/Kliniken die <b>Daten selbst erheben</b> und für die Auswertung <b>exportieren</b> könnten. Weshalb ist das nicht möglich?</p>	<p>Der ANQ verantwortet die korrekte Durchführung der nationalen Messung und die transparent vergleichende Publikation der Ergebnisse. Dafür müssen die Erhebungen methodisch einheitlich erfolgen. Bei der eigenständigen Erhebung durch Spitäler/Kliniken kann der ANQ diese Einheitlichkeit nicht restlos gewährleisten.</p> <p>Der ANQ kann das Anliegen jedoch sehr gut nachvollziehen und prüft für die Befragungen ab 2027, unter</p>

	welchen Rahmenbedingungen ein Datenexport aus den spital-/klinikeigenen Systemen möglich ist.
Die <b>Kombination aus elektronischer Befragung per E-Mail und Papierfragebogen</b> (für Patientinnen und Patienten ohne E-Mail-Adresse) führt für die Spitäler/Kliniken zu einem erheblichen Mehraufwand. Deshalb wird oft nur die Papierbefragung gewählt, obwohl die Digitalisierung eigentlich begrüsst würde.	Der ANQ führt nationale Messungen durch, die darauf abzielen, das Patientenkollektiv möglichst unverzerrt abzubilden. Um Diskriminierung zu vermeiden, sollen keine Patientinnen und Patienten von der Befragung ausgeschlossen werden, die über keine E-Mail-Adresse verfügen. Dies deckt sich auch mit den vom ANQ anerkannten <a href="#">SAMW-Empfehlungen</a> . Diese verlangen, dass die Erhebung über mehrere Kanäle erfolgt und mindestens eine analoge Alternative bietet, die der digitalen Erhebung gleichwertig ist. Ausserdem erfassen Spitäler und Kliniken die E-Mail-Adressen der Patientinnen und Patienten nicht immer systematisch oder verfügen nicht über die notwendige Zustimmung, um diese für Befragungen zu nutzen.
w hoch 2 <b>hat eine Monopolstellung</b> bei der Messung der Patientenerfahrung (PREMs). Weshalb arbeitet der ANQ nicht mit weiteren Partnern zusammen?	Es ist keine Besonderheit, dass der ANQ bei einer Messung mit einem einzigen, auf die Thematik spezialisierten Kooperationspartner zusammenarbeitet. Für die Messung der Patientenerfahrung beauftragt er zudem einen ausgewählten Drittanbieter, der den digitalen Versand für jene Spitäler und Kliniken übernimmt, die intern nicht über die Infrastruktur für einen automatisierten, individuellen E-Mail-Versand verfügen. Dieses Angebot steht kostenlos zur Verfügung für Institutionen, die es nutzen möchten. Die Spitäler/Kliniken können auch eigene Drittanbieter mit dem Versand von E-Mails (URL) oder Papierfragebogen beauftragen. Für die unterjährige Messung können die Spitäler/Kliniken ihre Partner für die Umsetzung und Auswertung der Befragung frei wählen.
Weshalb steht das <b>Ergebnisdashboard</b> unterjährig nur den Spitälern und Kliniken zur Verfügung, die die Datenerhebung mit w hoch 2 umsetzen?	Der ANQ hat viel in ein neues Ergebnisdashboard investiert, das zahlreiche Funktionen für die Arbeit mit den Ergebnissen bietet. Der ANQ stellt das Dashboard auch unterjährig und ausserhalb des Messzeitraums kostenlos zur Verfügung. Voraussetzung dafür ist, dass die Spitäler/Kliniken die Messung in Zusammenarbeit mit w hoch 2 umsetzen. Das Dashboard wurde im Auftrag des ANQ von w hoch 2 entwickelt. w hoch 2 ist auch für den Betrieb und Unterhalt verantwortlich. Ohne die Zusammenarbeit mit w hoch 2 wäre der unterjährige Upload von spital-/klinikeigenen Daten in das Dashboard mit einem erheblichen Aufwand verbunden, für den aktuell keine Finanzierung vorliegt. Sollte künftig unter bestimmten Bedingungen ein Export aus den spital-/klinikeigenen Systemen möglich sein, werden die Optionen

	und Bestimmungen bezüglich Nutzung Ergebnisdashboard durch alle Spitäler/Kliniken erneut geprüft.
Weshalb müssen die Spitäler und Kliniken die <b>spital-/klinikeigene Patientenbefragung</b> während der ANQ-Messung pausieren? Das ist nicht umsetzbar.	Der neue Fragebogen ist ein umfassendes Befragungsinstrument mit rund 35 bis 40 Fragen. Diese vertiefte Befragung wurde für die nationale Erhebung der Patientenerfahrung gewünscht und vom ANQ entsprechend umgesetzt. Das ausführliche Befragungsinstrument lässt sich jedoch nicht mehr mit den spital-/klinikeigenen Umfragen kombinieren. Es gilt, die Ressourcen der Patientinnen und Patienten zu berücksichtigen. Werden diese während des Befragungszeitraums zweimal kontaktiert, gefährdet das den Rücklauf beider Befragungen.
Die <b>Bestellung der Fragebogen</b> und die Erstellung des Begleitschreibens waren mühsam. Weshalb ist das Admin-Dashboard nicht einfacher zu bedienen?	Vor der Aufschaltung wurde das Admin-Dashboard nicht ausreichend getestet. Dafür entschuldigen sich w hoch 2 und der ANQ. Die Fehler wurden noch während der Bestellphase behoben. Die Eingaben in den Feldern werden zudem neu gespeichert und bei Arbeitsunterbrüchen nicht mehr gelöscht. Die Schwierigkeiten in Bezug auf das Begleitschreiben waren teilweise neuen Abläufen geschuldet. Diese werden auf die nächsten Bestellvorgänge angepasst (Upload eigener Schreiben als PDF erneut möglich).
Für die Bestellung war der Upload der <b>Unterschrift des CEOs</b> erforderlich. Der Upload einer Unterschrift auf eine Website widerspricht vielen Spital-/Klinikreglementen. Wurde das inzwischen geändert?	Ja, w hoch 2 und der ANQ haben die Anpassungen bereits umgesetzt. Neu ist die Unterschrift des CEO kein Pflichtfeld mehr, so dass sich die Bestellung ohne Unterschrift abschliessen lässt. Die Option der Erstellung mittels Eingabemaske im Admin-Dashboard bleibt bestehen. Spitäler und Kliniken können zudem wieder ein eigenes Begleitschreiben im PDF-Format hochladen. Dafür steht eine Textvorlage zur Verfügung, die formell und stilistisch, jedoch nicht inhaltlich, angepasst werden kann. Die Verantwortung für das Gut zum Druck liegt bei den Spitälern und Kliniken.
Warum ist ein <b>personalisierter Link für die Umfrage</b> erforderlich? Ist dieser nur zur Koppelung der Ergebnisse auf Fallebene nötig? Für die Spitäler/Kliniken wäre es viel einfacher, allen Patientinnen/Patienten den gleichen Link zu schicken.	Die Personalisierung stellt die methodisch korrekte Durchführung der Umfrage sicher. So wird verhindert, dass einzelne Personen den Fragebogen mehrfach ausfüllen, was das Ergebnis verzerren würde. Die Koppelung der Falldaten mit den PREMs-Ergebnissen ist dagegen keine Priorität des ANQ.
Die strikten inhaltlichen Vorgaben für das <b>Begleitschreiben</b> sowie das vorgegebene Layout entsprechen nicht den Bedürfnissen der Spitäler/Kliniken. Weshalb gibt es nicht mehr Spielraum?	Der ANQ hat die Individualisierung der Begleitschreiben als wichtiges Bedürfnis erkannt und passt die Möglichkeiten an: Die Option der Erstellung mittels Eingabemaske im Admin-Dashboard bleibt bestehen.

	<p>Ab der nächsten Messung können die Spitäler und Kliniken jedoch wieder eigene Begleitschreiben im PDF-Format hochladen.</p> <p>Dafür steht eine Textvorlage bereit, die formell und stilistisch, jedoch nicht inhaltlich angepasst werden kann. Das Gut zum Druck liegt in der Verantwortung des Spitals/der Klinik.</p> <p>Das standardisierte Begleitschreiben wurde zusammen mit einer Kommunikationsexpertin ausgearbeitet und soll den Spitalern und Kliniken die Arbeit erleichtern. Das Schreiben ist relativ komplex, weil es verschiedene Versandmöglichkeiten gibt und die Patientinnen und Patienten jeweils unterschiedliche, aber relevante Informationen benötigen.</p>
<p>Weshalb können die <b>Patientinnen und Patienten</b> einen <b>Kontaktwunsch</b> äussern bzw. weshalb erhalten sie eine Kontaktmöglichkeit? Dies generiert einen unnötigen Aufwand für die Spitäler/Kliniken. Viele Institutionen haben bereits ein Beschwerdemanagement, weshalb es zu Redundanzen kommt.</p>	<p>Die Kontaktmöglichkeit entspricht einer Anforderung, welche die EQK im Rahmen der Finanzhilfe mit Blick auf eine patientenzentrierte Behandlung stellte. Der ANQ hat erkannt, dass diese Massnahme für die Spitäler und Kliniken einen potenziell grossen personellen Aufwand bedeutet. Deshalb wurde in der Leistungsvereinbarung mit der EQK festgelegt, dass die Spitäler/Kliniken die Anforderung nur in der ersten Messung in der Akutsomatik umsetzen müssen und dass das Kontaktangebot vor den Messungen ab 2027 evaluiert wird. Dafür wird der ANQ die Ansprechpersonen der Spitäler und Kliniken im Rahmen einer Befragung um Rückmeldung bitten.</p>
<p>Wieso ist die <b>Anzahl der Fragebogen</b> begrenzt? Warum können die Spitäler/Kliniken nicht beliebig viele Fragebogen bestellen?</p>	<p>Die Spitäler und Kliniken können die Fragebogen auf Basis des letzten Messjahrs bestellen (je nach Bestellmenge zusätzlich 10-100%). Bei stark steigenden Austrittszahlen kann die messverantwortliche Person bei w hoch 2 jederzeit die Anzahl erhöhen/anpassen lassen (einfach eine kurze Mail schicken oder anrufen). Zudem sind Nachbestellungen während des Messzeitraums jederzeit möglich.</p> <p>Die Limitierung wurde aus folgenden Gründen beschlossen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Die Produktion von Fragebogen ist kostenintensiv.</li> <li>• Bei der früheren PatZu-Messung war die Bestellmenge nicht limitiert. Dies führte zu einer Überproduktion, weshalb sehr viele Unterlagen im Anschluss weggeworfen wurden.</li> </ul>
<p>Die <b>Konfektionierungsmöglichkeiten</b> wurden eingeschränkt. Warum können die Fragebogen nicht mehr unkuvertiert bestellt werden?</p>	<p>Die Messung wurde aufgrund neuer Versandmethoden (E-Mail-Versand durch Spital/Klinik und E-Mail-Versand durch Drittanbieter) wesentlich komplexer. Deshalb mussten aus Kosten- und Qualitätsgründen wenige bisherige Optionen reduziert werden.</p>

	Die Produktion von gefalteten und kuvertierten Unterlagen ist in der Druckerei vollautomatisiert. Um die Befragungsunterlagen ohne Kuvert bereitzustellen, wären manuelle Arbeitsschritte nötig, was Kosten und Fehleranfälligkeit erhöht.
Die <b>Kodierung nach Abteilungseinheiten</b> ist komplex. Weshalb ist keine Automatisierung möglich?	Wie bei den früheren PatZu-Messungen haben die Spitäler/Kliniken die Möglichkeit, die Fragebogen nach Abteilungseinheiten zu kodieren. Das gilt sowohl für den Fragebogen auf Papier als auch für den via E-Mail versandten Fragebogen. Damit können sie die Befragungsergebnisse auf dem neuen Ergebnisdashboard bis auf Abteilungsebene analysieren. Aktuell ist keine vollautomatisierte Kodierung möglich. Der ANQ und w hoch 2 suchen aber eine Lösung, die für die Spitäler und Kliniken einfacher umsetzbar ist. Wir empfehlen den Messverantwortlichen, sich für die Bestellung und Kodierung der Fragebogen an den Austrittszahlen des letzten Erhebungszeitraums zu orientieren.
Es ist ungünstig, den Fragebogen in einem <b>Blanko-Kuvert</b> zu verschicken. Gibt es keine andere Lösung?	Im Admin-Dashboard wurde neu die Möglichkeit geschaffen, ein Spital-/Kliniklogo für den Umschlag hochzuladen. Dieses wird auf die Kuverts der Spitäler/Kliniken gedruckt.
Neu können die <b>PREMs-Ergebnisse auf Fallebene gekoppelt</b> werden. Im Messmanual ist dieser Mechanismus jedoch ungenügend beschrieben.	Die Spitäler und Kliniken können das Zusatzangebot der Fallkoppelung freiwillig und kostenlos nutzen. Die Fallkoppelung ist im Messmanual beschrieben. Für zukünftige Messungen wird geprüft, ob eine noch klarere Formulierung möglich ist.

Weitere Inhalte. Feld ist frei formatierbar.