

PATIENTENERFAHRUNG (PREMS) FACHÜBERGREIFEND

FAKTENBLATT | AUSBLICK AUF DIE NÄCHSTEN MESSUNGEN

Datum: 22.07.2026

DAS WICHTIGSTE AUF EINEN BLICK

Der ANQ entwickelt die nationale PREMs-Messung schrittweise zu einer vollständig digitalen Patientenbefragung weiter.

Was ändert sich?

- Ab der Messung 2027/2028 wird die Befragung ausschliesslich online durchgeführt. Die Einladung kann weiterhin per Brief (mit QR-Code), per E-Mail oder per SMS verschickt werden.
- Ab 2029/2030 erfolgen sowohl Einladung als auch Befragung vollständig digital.

Was bringt diese Umstellung?

Die digitale Datenerhebung verbessert die Datenqualität, reduziert den administrativen Aufwand und die Kosten, ermöglicht erweiterte Auswertungen und schafft die Grundlage für eine schweizweit einheitliche und zukunftsfähige PREMs-Erhebung.

Welche Begleitmassnahmen ergreift der ANQ?

Der ANQ begleitet die Umstellung mit gezielten Massnahmen, um eine möglichst hohe Teilnahme und Repräsentativität sicherzustellen. Dazu gehören unter anderem die Information der Patientinnen und Patienten, zusätzliche Kommunikationsmassnahmen sowie die Prüfung weiterer Befragungsoptionen.

HINTERGRUND ZUR WEITERENTWICKLUNG DER PREMS-MESSUNG

Alle Spitäler und Kliniken der Akutsomatik, der Rehabilitation und der Erwachsenenpsychiatrie haben inzwischen eine erste nationale Messung der Patienten- bzw. Elternerfahrung mit dem neuen Fragebogen **Swiss PREMs** durchgeführt. Auf Basis der bisherigen Erkenntnisse sowie der Rückmeldungen von Spitälern und Kliniken bereitet der ANQ die nächsten Messungen vor. Diese finden in der Akutsomatik im Frühling 2027 sowie in der Rehabilitation und der Erwachsenenpsychiatrie im Frühling 2028 statt.

Die folgenden Ausführungen geben einen Überblick über die Ziele und die wichtigsten Eckpunkte der Weiterentwicklung hin zu einer **vollständig digitalen Befragung**. Sie dienen der frühzeitigen Information; detaillierte Angaben für jeden Fachbereich folgen jeweils vor der

entsprechenden Messung. Die Institutionen der Akutsomatik erhalten das Messmanual für die Messung 2027, den Terminplan sowie alle weiteren Informationen im Spätherbst 2026.

Das ANQ-Zielbild

Im Rahmen der Entwicklung des Swiss PREMs hat der ANQ das folgende Zielbild definiert:

1. **Vollständig digitale PREMs-Erhebung:** Die Erhebung erfolgt mittelfristig vollständig digital, um personelle und finanzielle Ressourcen effizient einzusetzen und die Datenqualität weiter zu verbessern. Patientinnen und Patienten werden künftig per E-Mail oder SMS zur Online-Befragung eingeladen.
2. **Ein schweizweit etablierter Standard:** Die Swiss-PREMs-Fragebogen sollen sich als nationale Befragungsinstrumente etablieren und auch ausserhalb der ANQ-Messungen ein aussagekräftiges Benchmarking ermöglichen. Voraussetzung dafür ist, dass möglichst viele Spitäler und Kliniken den Swiss PREMs für ihre eigenen Erhebungen verwenden.

Das Zielbild leitet sich von der Strategie ANQ 2023–2028 ab und unterstützt insbesondere die strategischen Ziele der digitalen Transformation und der Nutzung des Datenpotenzials. Es gilt für sämtliche Patienten- und Elternbefragungen, auch für die Erhebung der Patientenzufriedenheit in der Kinder- und Jugendpsychiatrie. Die Umsetzung erfolgt unter Berücksichtigung der fachbereichsspezifischen Gegebenheiten (vgl. insbesondere Alterspsychiatrie/Psychiatrie).

Rückblick auf die Messung 2025/2026

Bei der ersten nationalen Erhebung wurde das Ziel einer vollständig digitalen Befragung bewusst noch nicht konsequent umgesetzt. Gründe dafür waren insbesondere der erwartete tiefere Rücklauf sowie die Rücksichtnahme auf Spitäler und Kliniken, die noch keine digitale Patientenkommunikation etabliert hatten.

Die Institutionen konnten zwischen Papier- und Online-Fragebogen wählen. Die Mehrheit der Spitäler und Kliniken entschied sich für den Papierfragebogen. Dabei zeigte sich, dass das Papierformat nicht nur zu höheren Kosten und höherem Aufwand führt, sondern auch eine höhere Fehleranfälligkeit aufweist. Insgesamt überwiegen die Vorteile der digitalen Befragung die Nachteile eines potenziell tieferen Rücklaufs (siehe Tabelle 2). Aus diesem Grund wird ab 2027/2028 für die nationale PREMs-Befragung ausschliesslich der Online-Fragebogen eingesetzt.

AUSBLICK AUF DIE KÜNFTIGEN MESSUNGEN

Der ANQ nimmt die digitalen Weiterentwicklungen schrittweise vor:

1. Die **Messung 2027/2028** wird als reine Online-Befragung durchgeführt. Die Spitäler und Kliniken können die Befragungseinladung aber weiterhin auch als Brief verschicken. Dieser enthält pro Person einen individuellen QR-Code, der zum Online-Fragebogen führt.

Spitäler und Kliniken, die den Swiss PREMs unterjährig für ihre interne Patientenbefragung nutzen, können unter bestimmten Voraussetzungen die Daten ihrer Messung neu für die nationale ANQ-Messung exportieren.

2. Ab der **Messung 2029/2030** gibt es keine Papierversände mehr. Alle Kontakte mit den Patientinnen und Patienten erfolgen dann digital. Die Details der Messung 2029/2030 werden zusammen mit dem Qualitätsausschuss Patientenerfahrung (PREMs) definiert und in Online-Dialogen mit Spitälern und Kliniken diskutiert.

Tabelle 1: Weiterentwicklung PREMs-Datenerhebung

	Lancierung PREMs-Messung	Zwischenschritt	Vollständig digitale Erhebung
	Messung 2025/2026	Messung 2027/2028	Ab Messung 2029/2030
Einladungs- optionen	- Post (Papierfragebogen) - E-Mail (URL)	- Post (QR-Code) - E-Mail (URL) - SMS (URL) - selbstständige Daten- erhebung und Datenexport für ANQ-Messung	Weiterentwicklungen gemäss Zielbild in Zusammenarbeit mit QA Patientenerfahrung und im Dialog mit Spitälern/Kliniken
Versand- optionen	- durch Spitäler/Kliniken - durch Drittanbieter der Spitäler/Kliniken - durch Drittanbieter des ANQ-Messlogistikzentrums	- durch Spitäler/Kliniken - durch Drittanbieter der Spitäler/Kliniken - durch Drittanbieter des ANQ-Messlogistikzentrums	
Befragungs- optionen	- Papierfragebogen - Online-Fragebogen	Online-Fragebogen	

Begleitmassnahmen durch den ANQ

Die digitale Patientenbefragung bietet zahlreiche Vorteile, bringt jedoch auch Herausforderungen mit sich (siehe Tabelle 2). So besteht das Risiko, dass bestimmte Patientengruppen – zum Beispiel nicht internetaffine, besonders vulnerable oder ältere Menschen ohne Internetzugang – seltener erreicht werden.

Um den Herausforderungen zu begegnen, prüft der ANQ verschiedene Begleitmassnahmen:

- freiwillige Vorinformation der Patientinnen und Patienten über den Nutzen und den Ablauf der Befragung, um die Teilnahmebereitschaft zu erhöhen
- Erweiterung der Befragung auf Patientinnen und Patienten mit Wohnsitz im Ausland, insbesondere relevant für Institutionen in Grenzregionen
- Einführung einer telefonischen Befragung als zusätzliche Teilnahmeoption

- kommunikative Begleitung der Befragung, beispielsweise durch Remindermailings und Medienarbeit
- Information der Patientinnen und Patienten über die Ergebnisse der Befragung zur Förderung der Teilnahmebereitschaft

AUSGEWÄHLTE VOR- UND NACHTEILE IM ÜBERBLICK

Tabelle 2: Ausgewählte Vor- und Nachteile der vollständig digitalen Patientenbefragung

AUSGEWÄHLTE VORTEILE	AUSGEWÄHLTE NACHTEILE
• höhere Datenqualität; weniger Eingabefehler • effizientere Prozessgestaltung • hohe Reichweite • geringere Kosten • reduzierte Fehleranfälligkeit • Integration von Freitextfeldern für individuelles Patientenfeedback • zusätzliche Auswertungsmöglichkeiten • Mehrsprachigkeit (Sprachoptionen anwählbar) • Barrierefreiheit (z.B. Sehbehinderungen) • ökologische Nachhaltigkeit • zukunftsorientierte Weiterentwicklungsmöglichkeiten	• digitale Barrieren • potenziell geringere Rücklaufquote • Risiko einer eingeschränkten Repräsentativität • technische Probleme