

ESPERIENZA DEI PAZIENTI (PREMS) INTERDISCIPLINARE

PIEGHEVOLE | SGUARDO ALLE PROSSIME MISURAZIONI

Data: 22 luglio 2026

ASPETTI PRINCIPALI

L'ANQ perfeziona progressivamente la misurazione nazionale PREMs con l'obiettivo finale di renderla un sondaggio tra i pazienti completamente digitale.

Che cosa cambia?

- Dalla misurazione 2027/2028, il sondaggio si terrà esclusivamente online. L'invito potrà comunque essere spedito tramite lettera (con codice QR), per e-mail o per SMS.
- Dal 2029/2030, sia invito sia sondaggio saranno completamente digitali.

Perché questo cambiamento?

Il rilevamento digitale migliora la qualità dei dati, riduce l'onere amministrativo e i costi, consente analisi più approfondite e crea le basi per una misurazione delle PREMs unitaria a livello nazionale.

Quali misure di accompagnamento adotta l'ANQ?

L'ANQ attua misure mirate volte a garantire una partecipazione e una rappresentatività quanto più elevate possibile. I provvedimenti comprendono per esempio l'informazione ai pazienti, ulteriori misure di comunicazione e la ponderazione di altre opzioni di sondaggio.

RETROSCENA DEL PERFEZIONAMENTO DELLA MISURAZIONE DELLE PREMS

Tutti gli ospedali e tutte le cliniche della medicina somatica acuta, della riabilitazione e della psichiatria per adulti hanno già svolto una prima misurazione nazionale dell'esperienza dei pazienti, rispettivamente dei genitori con il nuovo questionario **Swiss PREMs**. Sulla base delle conoscenze così acquisite e dei riscontri degli istituti, l'ANQ prepara ora le prossime misurazioni, che si terranno a primavera 2027 nella medicina somatica acuta, e a primavera 2028 nella riabilitazione e nella psichiatria per adulti.

Quanto segue fornisce una panoramica degli obiettivi e dei punti centrali del perfezionamento sulla strada verso un **sondaggio completamente digitale**. Lo scopo è dare prime informazioni generali. Ragguagli più dettagliati arriveranno prima della misurazione nel

rispettivo settore. Gli istituti della medicina somatica acuta riceveranno il manuale per la misurazione 2027, il piano con le scadenze e altre indicazioni verso la fine dell'autunno 2026.

Obiettivi dell'ANQ

Nel quadro dello sviluppo dello Swiss PREMs, l'ANQ ha definito gli obiettivi seguenti.

1. **Rilevamento completamente digitale delle PREMs:** a medio termine, il rilevamento sarà completamente digitale al fine di impiegare in modo efficiente le risorse finanziarie e in termini di personale, e di migliorare ulteriormente la qualità dei dati. In futuro, i pazienti verranno invitati per e-mail o SMS a partecipare all'inchiesta online.
2. **Standard a livello svizzero:** i questionari Swiss PREMs dovranno affermarsi come strumenti di sondaggio nazionali e consentire confronti rappresentativi anche al di fuori delle misurazioni dell'ANQ. La condizione perché ciò avvenga è che quanti più ospedali e cliniche possibile utilizzino lo Swiss PREMs per rilevamenti propri.

Questi obiettivi, che valgono per tutti i sondaggi tra i pazienti e i genitori, come pure per il rilevamento della soddisfazione dei pazienti nella psichiatria infantile e adolescenziale, derivano dalla strategia dell'ANQ 2023-2028 e fungono da sostegno in particolare agli obiettivi strategici della trasformazione digitale e dello sfruttamento del potenziale dei dati.

L'attuazione tiene conto delle circostanze specifiche secondo il settore (vedi in particolare psichiatria geriatrica/psichiatria).

Retrospectiva sulla misurazione 2025/2026

Con il primo rilevamento nazionale, si è rinunciato di proposito a perseguire in modo sistematico l'obiettivo di un sondaggio completamente digitale. I motivi sono da ricondurre in particolare al rischio di ottenere un tasso di risposta basso, e alla volontà di considerare ospedali e cliniche che non hanno ancora implementato strumenti di comunicazione digitale con i pazienti.

Gli istituti hanno quindi potuto scegliere tra il questionario cartaceo e quello online. La maggior parte ha optato per il primo. Ciò ha permesso di constatare che il formato cartaceo comporta maggiori costi, un onere lavorativo superiore e un rischio più elevato di errori. Nel complesso, i vantaggi del sondaggio digitale superano gli svantaggi di un potenziale tasso di risposta più basso (vedi tabella 2). Per questo motivo, dal 2027/2028 per la misurazione delle PREMs si farà ricorso esclusivamente al questionario online.

SGUARDO ALLE PROSSIME MISURAZIONI

Il perfezionamento digitale procede per gradi.

1. La **misurazione 2027/2028** sarà completamente digitale, ma gli ospedali e le cliniche potranno continuare a spedire l'invito al sondaggio con una lettera contenente un codice QR individuale che conduce al questionario online. A determinate condizioni, gli istituti

che utilizzano lo Swiss PREMs nel corso dell'anno per sondaggi interni potranno ora esportare i dati di questi rilevamenti per la misurazione nazionale dell'ANQ.

2. Dalla **misurazione 2029/2030**, non saranno più previsti invii cartacei. Tutti i contatti con i pazienti avverranno per via digitale. I dettagli della misurazione 2029/2030 saranno definiti in collaborazione con il Comitato per la qualità Esperienza dei pazienti, e discussi nel quadro di dialoghi online con ospedali e cliniche.

Tabella 1: perfezionamento del rilevamento dei dati PREMs

	Lancio misurazione PREMs	Passo intermedio	Rilevamento completamente digitale
	Misurazione 2025/2026	Misurazione 2027/2028	Dalla misurazione 2029/2030
Opzioni di invito	- Posta (questionario cartaceo) - E-mail (URL)	- Posta (codice QR) - E-mail (URL) - SMS (URL) - Rilevamento autonomo ed esportazione dei dati per la misurazione dell'ANQ	Perfezionamenti secondo gli obiettivi In collaborazione con il Comitato per la qualità Esperienza dei pazienti, e in dialogo con ospedali e cliniche
Opzioni di invio	- Da parte di ospedali e cliniche - Da parte di terzi offerenti di ospedali e cliniche - Da parte di terzi offerenti del centro di logistica dell'ANQ	- Da parte di ospedali e cliniche - Da parte di terzi offerenti di ospedali e cliniche - Da parte di terzi offerenti del centro di logistica dell'ANQ	
Opzioni di sondaggio	- Questionario cartaceo - Questionario online	Questionario online	

Misure di accompagnamento dell'ANQ

Il sondaggio digitale tra i pazienti offre numerosi vantaggi, ma cela anche qualche sfida (vedi tabella 2). Vi è per esempio il rischio che pazienti poco ferrati nell'utilizzo di internet, particolarmente vulnerabili o anziani senza accesso alla rete non vengano raggiunti.

In tale ottica, l'ANQ sta valutando diverse misure di accompagnamento:

- informazione preliminare facoltativa ai pazienti sull'utilità e sullo svolgimento del sondaggio per incrementare la disponibilità a partecipare;
- estensione del sondaggio a pazienti domiciliati all'estero, un aspetto rilevante soprattutto per le cliniche e gli ospedali vicini al confine;
- introduzione di un sondaggio telefonico quale opzione di partecipazione supplementare;

- accompagnamento comunicativo del sondaggio, per esempio con promemoria e informazioni;
- informazione ai pazienti sui risultati del sondaggio al fine di favorire la disponibilità a partecipare.

PRINCIPALI VANTAGGI E SVANTAGGI

Tabella 2: principali vantaggi e svantaggi di un sondaggio tra i pazienti completamente digitale

PRINCIPALI VANTAGGI	PRINCIPALI SVANTAGGI
• Elevata qualità dei dati, meno errori durante l'immissione • Processo più efficiente • Portata maggiore • Meno costi • Minore rischio di errori • Integrazione di campi di testo libero per riscontri individuali dei pazienti • Ulteriori possibilità di analisi • Plurilinguismo (selezione della lingua) • Accessibilità senza barriere (p.es. disabilità visive) • Sostenibilità ecologica • Possibilità di perfezionamento orientate al futuro	• Barriere digitali • Tasso di risposta potenzialmente più basso • Rischio di rappresentatività limitata • Problemi tecnici