
Entwicklung und Validierung eines generischen PREMs-Fragebogens für den nationalen Einsatz in der Schweiz

Regula Heller, MNSc, MPH
Leitung Akutsomatik, Stv. Geschäftsleitung

14. November 2024

Inhalte



- Der ANQ
- Ausgangslage
- Übersicht der Phasen der Weiterentwicklung
 1. Ziele/Anforderungen an neues Befragungsinstrument
 2. Prüfung geeigneter Befragungsinstrumente
 3. Konkretisierung des gewählten Instruments und qualitative Testung
 4. Quantitative Validierung – Pilotmessungen
- Erste Erkenntnisse und offene Fragen

Der ANQ: Mission und Auftragsverständnis

Als nationales Kompetenzzentrum für Qualitätsmessungen und Qualitätsverbesserungen verfolgt der ANQ folgende Ziele:

- Datenbasierte Qualitätsinformationen zur Steuerung des PDCA-Zyklus sind bereitgestellt
- Die Spitäler und Kliniken können ihre Ergebnisse im nationalen Vergleich einordnen und Optimierungspotenzial bei ausgewählten Qualitätsindikatoren erkennen.
- Die transparente Publikation der Messergebnisse auf Institutionsebene liefert Kostenträgern und Bevölkerung ausgewählte Qualitätsinformationen.

Der ANQ: Organisation und Grundlagen

- Gegründet 2009 als Verein und getragen von allen wichtigen Partnern des Schweizer Gesundheitswesens:
 - Verband der Leistungserbringer: H+ Die Spitäler der Schweiz
 - Branchenverbände der Krankenversicherer: santésuisse, curafutura
 - Eidgenössische Sozialversicherer: UV, IV, MV
 - alle Kantone und Fürstentum Liechtenstein
- Gesetzliche und vertragliche Grundlagen:
 - Nationaler Qualitätsvertrag ANQ 2011 (regelt Verpflichtung und Finanzierung)
 - Krankenversicherungsgesetz (KVG)

Ausgangslage – neues Befragungsinstrument

- Konzept Kurzfragebogen hat ausgedient
- Anforderungen haben sich verändert, neue Trends – neues Instrument
- Eigenentwicklung kein Thema
- Literaturrecherche und Bestandesaufnahme CH

Phasen der Weiterentwicklung



Phase 1 2021/22

Erarbeitung

Ziele/Anforderungen
und Vorgaben an
Methode/Fragebogen

Phase 2 2022

Prüfung geeigneter Instrumente

Auftrag Unisanté:
Vorschläge von
Instrumenten die
Anforderungen erfüllen

Phase 3 2023

Konkretisierung des gewählten Instruments

Übersetzung/qualitative
Validierung
Vorbereitung Pilotphase

Phase 4 2024

Durchführung Pilotmessungen

Quantitative Validierung
und Finalisierung des
definitiven Fragebogens

- Qualitätsausschuss «Patientenzufriedenheit» (QA PatZu) – Diskussion – Entscheidung – Empfehlung
- Unisanté Lausanne: Wissenschaftliche Begleitung
- w hoch 2 GmbH, Bern: Messlogistik für Pilotmessungen
- Kommunikation über Stand der Arbeiten – Online-Dialoge und [Webportal ANQ](#)

Herausforderungen

- **Drei Fachbereiche** Akutsomatik – Rehabilitation – Psychiatrie: viele Gemeinsamkeiten, aber auch wichtige Unterschiede
- **Transparenz und Nachvollziehbarkeit** des Vorgehens – wichtige Voraussetzung für die Akzeptanz und nationale Vergleiche
- **Dreisprachigkeit** – Anforderungen an die Validität und Reliabilität des Fragebogens
- **Unterschiedliche Ausgangslagen und Bedürfnisse** der Spitäler und Kliniken



Foto: pixabay.com

Phase 1: Ziele/Anforderungen an neues Befragungsinstrument

- Leistet einen wichtigen Beitrag zur Qualitätsentwicklung
- Ermöglicht ein differenziertes Monitoring der Patientenperspektive (für alle Akteure)
- Beinhaltet die zentralen Zufriedenheitsdimensionen
- Verwendet mehrheitlich das PREMs-Format (Patient-Reported Experience Measurement)
- Umfasst circa 30 – 40 Fragen
- Ist idealerweise bereits in einem ähnlichen Kontext validiert
- Lässt sich auf die Fachbereiche Akutsomatik, Rehabilitation und Psychiatrie adaptieren (jedoch keine nationalen Vergleiche zwischen den Fachbereichen!)

Phase 2: Prüfung geeigneter Befragungsinstrumente

Fragebogen-Varianten & Vorschläge

- 1) Welche international/national verwendeten Fragebogen entsprechen den Anforderungen des ANQ und eignen sich für die Anpassung auf Schweizer Verhältnisse?
- 2) Vorschlag von Fragebogen-Varianten als Basis für die weitere Bearbeitung.

[ANQakut Report ESOPE 2022.pdf](#)



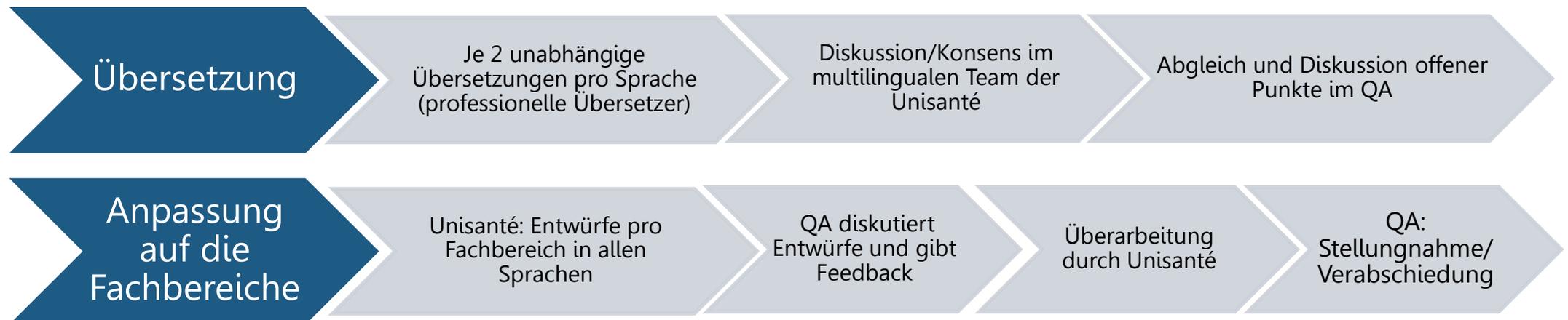
Phase 3: Entscheid für den kanadischen CPES-IC - Argumente

- Der [CPES-IC](#) erfüllt die definierten Anforderungen des ANQ vollumfänglich (Zielsetzungen, Dimensionen, methodische Eckpfeiler z.B. PREMs, Umfang).
- Der CPES-IC ist ein generisches Instrument: er ist weder zu spezifisch noch zu allgemein hinsichtlich Leistungsbereiche – bedeutet Flexibilität in der Anpassung.
- Der Fragebogen wurde in Kanada nach wissenschaftlichen Standards validiert, eine Publikation ist verfügbar.
- Der CPES-IC ist lizenzfrei, eine Genehmigung beim Canadian Institute for Health Information (CIHI) wurde eingeholt. Der Fragebogen kann unter Angabe der Quelle übersetzt und frei angepasst werden.

Phase 3: Konkretisierung des gewählten Instruments

Übersetzung und Anpassung auf die Fachbereiche Akutsomatik, Rehabilitation, Psychiatrie:

- Diese Prozesse wurden in sehr enger Kooperation mit der Unisanté und dem QA PatZu geplant und durchgeführt
- QA PatZu definierte erste Grundsätze und Schwerpunkte für die Anpassung
- Unisanté erarbeitete Entwürfe – QA PatZu diskutiert und entscheidet



Der «neue» Fragebogen des ANQ:

- Swiss PREMs Acute Care
- Swiss PREMs Rehabilitation
- Swiss PREMs Psychiatry

Phase 3: Quantitative Validierung in Patienteninterviews

Ziel: Überprüfung der Verständlichkeit und Vollständigkeit, Ausfülldauer

Methode: Interviews mit Patientinnen und Patienten kurz vor Austritt, in allen drei Sprachregionen und Fachbereichen (Total 27 Interviews, durchgeführt vom Team der Unisanté)

Ergebnisse und Konsequenzen:

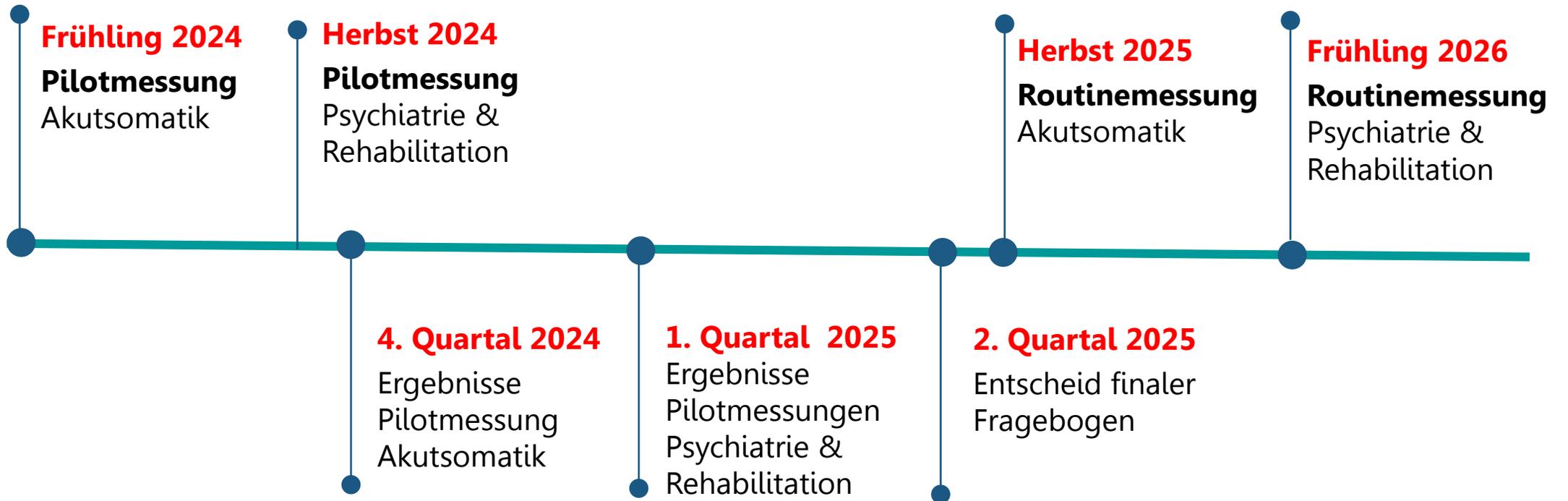
- Wertvolle Hinweise zu verständlicher und patientengerechter Formulierung
- Rückmeldungen zur Vollständigkeit (z.B. Fragen zu Hotellerie und Verfügbarkeit von Ärztinnen und Ärzten für Gespräche)
- Keine Hinweise, dass die Länge des Fragebogens (rund 40 Fragen) kritisch bewertet wurde.

Phase 4: Quantitative Validierung – Pilotmessungen

Ziele der Pilotmessungen:

- Die Gütekriterien des Fragebogens sind validiert.
- Empfehlungen zur Reduktion des Fragebogenumfangs liegen vor.
- Die Effekte der Variablen Alter, Geschlecht, Versicherungsstatus, subjektiver Gesundheitszustand und Bildungsstatus auf die Patientenerfahrung sind geprüft.
- Die Auswirkung der unterschiedlichen Befragungsmethoden auf die Rücklaufquote sind geprüft (postalisch nur QR-Code oder Papierfragebogen mit QR-Code).
- Die Testergebnisse sind evaluiert, und es liegen Empfehlungen zu allfälligen Anpassungen des Fragebogens bzw. einzelner Fragen vor.
- Erste Empfehlungen zur Auswertung und Darstellung der Ergebnisse liegen vor.
- Ein Schlussbericht mit den Testresultaten und den Empfehlungen liegt vor.

Zeitplan – Pilotmessung bis Routinemessung



Erste präliminäre Ergebnisse Pilotmessung Akutsomatik

- Stichprobe: rund 5200 auswertbare Fragebogen
- Befragungsmethode: nur QR-Code tiefere Rückläufe als Kombination Papier/QR
- Länge des Fragebogens: Keine Hinweise auf «Response-Fatigue»
- Keine Auffälligkeiten innerhalb der drei Sprachversionen

Offene Fragestellungen – Ausstehende Entscheidungen

- Kürzung des Fragebogens: Welche Fragen zeigen hohe Korrelationen?
- Befragungsmethode: nur online oder Kombination Papier-Fragebogen und online?
- Freitextfelder für Patientenkommentare ja/nein?
- Befragungsdauer für die Nationale Befragung
- Risikoadjustierung der Ergebnisse ja/nein (wenn ja, mit welchen Variablen?)
- Auswertungsmodalitäten/Ergebnisdarstellung?

Dokumentationen und Links

- Literaturrecherche und Bestandsaufnahme in Schweizer Spitäler und Kliniken
[ANQakut Report ESOPE 2021.pdf](#) (in Englisch)
- Fragebogen-Varianten & Vorschläge von ESOPE – Shortlist (5 Varianten)
[ANQakut Report ESOPE 2022.pdf](#) (in Englisch)
- CPES-IC
[About the Canadian Patient Experiences Survey — Inpatient Care | CIHI](#)
- MEASURING PATIENT SATISFACTION: CPES-IC translation, adaptation, and content validation
[Unisante Patient-satisfaction Report translation validation CPES-IC.pdf](#)
- Konzept Pilotmessungen
[ANQ Patientenerfahrung Konzept Pilotmessungen PREMs.pdf](#)
- Webportal ANQ
[Überblick Weiterentwicklung Patientenzufriedenheit – ANQ](#)

Herzlichen Dank für
Ihre Aufmerksamkeit.

Weitere Informationen: anq.ch

Regelmässige Informationen über Messungen und
Weiterentwicklungen:
[ANQ-Newsletter](http://anq.ch) (Abo via anq.ch)