

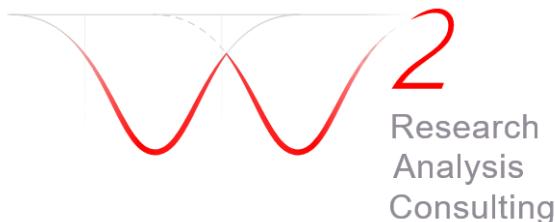
# MESSMANUAL ZUR NATIONALEN MESSUNG DER PATIENTENERFAHRUNG (PREMS) AKUTSOMATIK ERWACHSENE

## MESSUNG 2025

Autorinnen und Autoren: Messlogistikzentrum  
w hoch 2 GmbH  
Research, Analysis & Consulting  
Effingerstrasse 15  
3008 Bern  
+41 31 536 39 39 | [swissprems@w-hoch2.ch](mailto:swissprems@w-hoch2.ch) | [www.w-hoch2.ch](http://www.w-hoch2.ch)

Version: 1.0

Datum: 1. Juli 2025



# Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>Einleitung</b>	3
1.1	Fragebogen Swiss PREMs Acute Care V.1.0	3
<b>2</b>	<b>Ablauf der Messung</b>	4
2.1	Messlogistik	4
2.1.1	Support während der Messung	4
2.2	Wichtige Meilensteine	4
<b>3</b>	<b>Vorbereitung der Messung</b>	5
3.1	Möglichkeiten des Fragebogenversands	5
3.1.1	Papierfragebogen Bestellung und Versand durch Spital/Klinik (Variante 1)	5
3.1.2	Papierfragebogen Versand durch FUNKE Lettershop (Variante 2)	6
3.1.3	E-Mail-Versand Online-Fragebogen durch Spital/Klinik (Variante 3)	6
3.1.4	Mail-Versand des Online-Fragebogen durch Drittanbieter (Variante 4)	6
3.2	Optionale Verknüpfung der PREMs-Ergebnisse auf Fallebene	7
3.3	Messvorbereitungen im Admin-Dashboard	7
3.4	Begleitschreiben zum Fragebogen Swiss PREMs	8
3.4.1	Begleitschreiben für Papierfragebogen	8
3.4.2	Begleit-E-Mail für Online-Fragebogen	8
3.5	Papierfragebogen: Konfektionierung	9
3.6	Lieferung der Befragungsunterlagen und Nachbestellung	9
<b>4</b>	<b>Fragebogenversand</b>	9
4.1	Versand Papierfragebogen (Variante 1)	10
4.2	Versand Online Fragebogen (Variante 3)	10
4.3	Versand Online Fragebogen (Variante 4)	10
4.4	deklaration	11
4.5	Datenupload: Optionale Verknüpfung der PREMs-Ergebnisse auf Fallebene	11
4.6	Kontaktaufnahme durch Spital/Klinik	11
<b>5</b>	<b>Patientenkollektiv</b>	12
<b>6</b>	<b>Präsentation der Resultate</b>	13
6.1	Ergebnisse im Resultate-Dashboard VIZER	13
6.2	Nationale Auswertung	13

# 1 EINLEITUNG

Der ANQ koordiniert und realisiert nationale Qualitätsmessungen in der Akutsomatik, der Rehabilitation und der Psychiatrie. Mitglieder des ANQ sind der Spitalverband H+, Kantone, das Fürstentum Liechtenstein, die Versicherungsverbände santésuisse und prio.swiss sowie die Eidgenössischen Sozialversicherer.

Die Messergebnisse und die Berichterstattung des ANQ geben den Spitätern und Kliniken wertvolle Anhaltspunkte, wie sie die Qualität zugunsten der Patientinnen und Patienten verbessern können. Die Erhebung der Patientenerfahrung (PREMs- Patient-Reported Experience Measures) ist ein wichtiger und anerkannter Qualitätsindikator, der die Patientenzentriertheit stärkt. Die Erhebung liegt im Interesse von Leistungserbringern (z. B. Kliniken, Spitäler, Zuweiser), Leistungsträgern (Kantone, Versicherer) sowie der Öffentlichkeit.

Die Patientenerfahrung wird in der Akutsomatik im Herbst 2025 erstmals national erhoben. Dafür wird der neue Fragebogen Swiss PREMs eingesetzt. Der neue, differenzierte Fragebogen legt den Fokus konsequent auf die Patientenerfahrung respektive auf PREMs. Er ersetzt ab 2025 in der Akutsomatik Erwachsene, respektive ab 2026 in der Erwachsenenpsychiatrie und Rehabilitation, den bisherigen ANQ-Kurzfragebogen. Ausgenommen sind die Elternbefragung in der Akutsomatik sowie die Kinder- und Jugendpsychiatrie.

## 1.1 FRAGEBOGEN SWISS PREMS ACUTE CARE V.1.0

Der Swiss PREMs basiert auf dem kanadischen Befragungsinstrument zur Erhebung der Patientenerfahrung (CPES-IC, Canadian Patient Experiences Survey – Inpatient Care). Der Fragebogen wurde in einem aufwendigen Prozess und unter der wissenschaftlichen Begleitung der Unisanté Lausanne übersetzt, an den schweizerischen Kontext angepasst und in Patienteninterviews qualitativ getestet. In Pilotmessungen in allen Fachbereichen wurde der Fragebogen ausserdem quantitativ validiert. Der [QA-Patientenerfahrung](#) hat den Weiterentwicklungsprozess eng begleitet.

Der Swiss PREMs Acute Care umfasst 33 Fragen zu zentralen Dimensionen der Patientenerfahrung: Eintritt, Information/Kommunikation, Einbezug, Organisation/Abläufe, Medikation, Sicherheit und Austritt. Zusätzlich werden Angaben zum Patientenkollektiv erfasst: Geburtsjahr, Geschlecht, Versicherungsklasse und subjektiver Gesundheitszustand.

Er steht auf Deutsch, Französisch, Italienisch und neu auch auf Englisch zur Verfügung.

## 2 ABLAUF DER MESSUNG

### 2.1 MESSLOGISTIK

Die Koordination mit den Spitätern und Kliniken übernimmt das Messlogistikzentrum (MLZ), wodurch eine effiziente Organisation der Befragung sichergestellt ist.

Für die PREMs-Messung 2025 hat der ANQ die w hoch 2 GmbH als fachübergreifendes MLZ beauftragt. Es koordiniert alle vor- und nachgelagerten Prozesse dieser Messung. w hoch 2 organisiert die Befragung, stellt die Fragebogen bereit und bietet ein Dashboard zur einfachen Koordination sowie zur Bestellung der benötigten Unterlagen für die Spitätern und Kliniken.

Auch das Scanning der retournierten Papierfragebogen sowie die Aufbereitung und Übermittlung der konsolidierten Daten an das nationale Auswertungsinstitut (Unisanté Lausanne) erfolgen durch das MLZ.

#### 2.1.1 Support während der Messung

Das MLZ steht den Spitätern und Kliniken während der Messung über eine Hotline (+41 31 536 39 39) und mit einer E-Mail-Adresse ([swissprems@w-hoch2.ch](mailto:swissprems@w-hoch2.ch)) während den Bürozeiten zur Verfügung.

### 2.2 WICHTIGE MEILENSTEINE

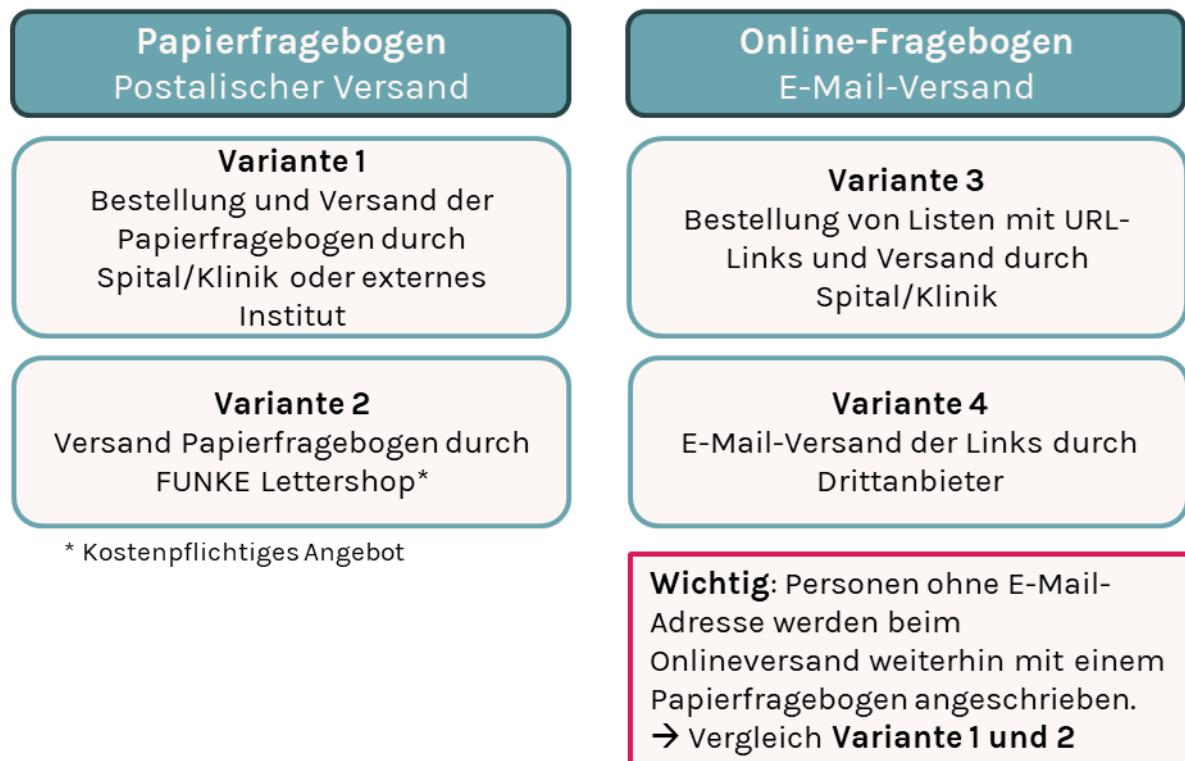
Die Grafik zeigt die wichtigsten Meilensteine der PREMS-Messung 2025.



## 3 VORBEREITUNG DER MESSUNG

### 3.1 MÖGLICHKEITEN DES FRAGEBOGENVERSANDS

Mit dem Fragebogen Swiss PREMs stehen den Spitälern und Kliniken neue Versandmethoden zur Verfügung. Insbesondere ist der Versand des Online-Fragebogens per E-Mail neu. Die folgende Grafik gibt einen Überblick über die verschiedenen Möglichkeiten. Die einzelnen Varianten werden im folgenden Abschnitt im Detail ausgeführt.



#### 3.1.1 Papierfragebogen Bestellung und Versand durch Spital/Klinik (Variante 1)

Bei dieser Versandvariante bestellen die Spitäler oder Kliniken über das Admin-Dashboard eine entsprechende Anzahl an Papierfragebogen in der jeweils benötigten Sprache – basierend auf der erwarteten Anzahl von Patientenaustritten im definierten Erhebungszeitraum.

Jeder Papierfragebogen enthält einen individuellen Link und QR-Code, die einen einfachen Zugang zur Onlinebefragung ermöglichen. Patientinnen und Patienten können somit zwischen Papier- und Onlineversion wählen.

Wenn ein Spital oder eine Klinik den Versand der Papierfragebogen über ein externes Institut organisiert, kann die Lieferadresse des Drittanbieters direkt im Admin-Dashboard hinterlegt werden. Die bestellten Fragebogen werden dann nicht an das Spital/die Klinik selbst, sondern direkt an das beauftragte Institut geliefert, das den weiteren Versand an die Patientinnen und Patienten übernimmt.

- ➔ Wichtiger Hinweis: Die Verantwortung für die Koordination mit dem Drittanbieter sowie die datenschutzkonforme Weiterverarbeitung liegt beim Spital bzw. der Klinik.

### **3.1.2 Papierfragebogen Versand durch FUNKE Lettershop (Variante 2)**

Bei dieser Versandvariante geben die Spitäler oder Kliniken im Admin-Dashboard lediglich die Sprachen an, in der die Papierfragebogen verschickt werden sollen.

Der Versand wird durch w hoch 2 und FUNKE Lettershop mit dem Spital/der Klinik koordiniert. Die Kosten für diese Leistungen werden dem Spital/der Klinik in Rechnung gestellt. Für eine Offerte dieser Leistung wenden Sie sich an: [swissprems@w-hoch2.ch](mailto:swissprems@w-hoch2.ch).

### **3.1.3 E-Mail-Versand Online-Fragebogen durch Spital/Klinik (Variante 3)**

Bei dieser Versandvariante bestellen die Spitäler oder Kliniken über das Admin-Dashboard eine entsprechende Anzahl an individualisierten URL-Links – basierend auf der erwarteten Anzahl von Patientenaustritten im definierten Erhebungszeitraum.

Jede Patientin bzw. jeder Patient erhält einen eindeutig zugeordneten Link, der nur einmal verwendet werden kann.

- ➔ Wichtiger Hinweis: Wenn nicht für sämtliche Patientinnen und Patienten E-Mail-Adressen vorliegen, ist eine Kombination aus Papierfragebogen und Online-Versand verpflichtend. Die Bestelloptionen lassen sich im Admin-Dashboard entsprechend kombinieren.

### **3.1.4 Mail-Versand des Online-Fragebogen durch Drittanbieter (Variante 4)**

Alternativ kann der Versand der Online-Fragebogen per E-Mail ohne Zusatzkosten an den Drittanbieter (megazord.studio GmbH) ausgelagert werden. Dieser fungiert im Zusammenhang mit der Messung als Subunternehmen für die w hoch 2 GmbH. In diesem Fall ist vom Spital bzw. der Klinik eine Vereinbarung zur Auftragsdatenverarbeitung (ADV) mit dem Drittanbieter abzuschliessen.

Den Spitätern und Kliniken steht eine entsprechende Mustervereinbarung ab Beginn des Bestellprozesses auf dem Admin-Dashboard zur Verfügung.

- ➔ Wichtiger Hinweis: Wenn nicht für sämtliche Patientinnen und Patienten E-Mail-Adressen vorliegen, ist eine Kombination aus Papierfragebogen und Online-Versand verpflichtend. Die Bestelloptionen lassen sich im Admin-Dashboard entsprechend kombinieren.

### 3.2 OPTIONALE VERKNÜPFUNG DER PREMS-ERGEBNISSE AUF FALLEBENE

Bei den Versandvarianten 3 und 4 besteht neu die Möglichkeit, die PREMs-Ergebnisse auf Fallebene zu verknüpfen. Diese Option muss bereits bei der Erstbestellung im Bestellprozess ausgewählt werden und kann nicht nachträglich aktiviert werden.

- ➔ Wichtige Hinweise:

- Die Verknüpfung ist keine Vorgabe des ANQ und liegt in der Verantwortung der Spitäler/Kliniken.
- Im Online-Fragebogen haben die Patientinnen und Patienten die Möglichkeit, dieser Verknüpfung durch ein Opt-out zu widersprechen.
- Die Patientinnen und Patienten müssen im Begleitschreiben über diese Verknüpfung informiert werden. Eine entsprechende Vorlage der Begleit-E-Mail steht zur Verfügung.

Weitere Angaben zu den technischen Voraussetzungen (z.B. Datenupload) finden sich im Kapitel 4.3.

Unabhängig von der optionalen Verknüpfung der PREMs-Ergebnisse auf Fallebene können für die Varianten 1 und 3, bei denen Unterlagen, bzw. URL-Listen bestellt werden, bis zu zwölf Abteilungen pro Spital-/Klinikstandort kodiert werden. Für die Varianten 2 und 4 bestehen keine Obergrenzen hinsichtlich Anzahl codierter Abteilungen.

### 3.3 MESSVORBEREITUNGEN IM ADMIN-DASHBOARD

Der Ablauf der Befragung wird nachfolgend detailliert beschrieben. W hoch 2 nutzt für eine effiziente Kommunikation und Koordination moderne, sichere Dashboards (Admin- und Resultate-Dashboard).

Für jeden Spital- bzw. Klinikstandort ist beim MLZ eine Ansprechperson als Administrator registriert. Nur diese hat Zugang zum Admin-Dashboard, wodurch die Organisation der Messung standortspezifisch und effizient erfolgen kann.

Folgende Funktionen unterstützen die Koordination zur Messvorbereitung:

- Terminkalender mit Zeitfenstern für wichtige Arbeitsschritte
- Bestellung der Befragungsunterlagen pro Standort
- Wahl des Versands (Papierfragebogen und/oder E-Mail-Versand)
- Optionale Wahl der Verknüpfung der PREMs-Ergebnisse auf Fallebene
- Wahl der Konfektionierungsvariante
- Erstellung des Begleitschreibens
- Upload des Spital-/Kliniklogos für das Versandkuvert
- Möglichkeit der kontinuierlichen Nachbestellung bis zu dem im Terminkalender auf der Startseite aufgeführten Datum
- Downloadbereich relevanter Dokumente (Messmanual, ...)

Sowie die Bearbeitung der nachgelagerten Prozesse:

- Deklaration der Anzahl versendeter Fragebogen zur Berechnung des Rücklaufs
- Deklaration der Anzahl Austritte während des Befragungszeitraums als Plausibilitätskontrolle des Rücklaufs
- Deklaration der BFS-Spitalkategorie für das Benchmarking der Messergebnisse
- Ermittlung der Stationszugehörigkeit einzelner Fragebogen anhand des Identifikators
- Vergabe von Zugangsberechtigungen für das Resultate-Dashboard VIZER an Mitarbeitende

## 3.4 BEGLEITSCHREIBEN ZUM FRAGEBOGEN SWISS PREMS

### 3.4.1 Begleitschreiben für Papierfragebogen

Dem Papierfragebogen muss ein Begleitschreiben beigefügt werden, welches nur im Admin- Dashboard erstellt werden kann und mit spital-/klinikindividuellen Angaben ergänzt wird (Spital-/Klinikname, Logo, Unterschrift der Direktion und Hotline-Informationen). Die Datei wird im Dashboard als «Gut zum Druck» angezeigt; eine Kontrolle durch das MLZ erfolgt nicht.

Der Upload von eigenen Begleitschreiben seitens der Spitäler und Kliniken als PDF-Datei ist nicht möglich.

### 3.4.2 Begleit-E-Mail für Online-Fragebogen

Wenn Spitäler oder Kliniken den Versand der Online-Fragebogen (Bestellung URL-Links, Variante 3) selbst übernehmen, müssen sie die ANQ-Vorgaben zum Begleit-E-Mail einhalten. Entsprechende Vorlagen stehen im Admin-Dashboard zur Verfügung.

### **3.5 PAPIERFRAGEBOGEN: KONFEKTIONIERUNG**

Jedes Spital bzw. jede Klinik kann zwischen zwei Varianten der Konfektionierung der Befragungsunterlagen wählen. Die Befragungsunterlagen umfassen einen Begleitbrief, den Fragebogen Swiss PREMs Acute Care und ein vorfrankiertes Rückantwortkuvert.

Auf dem Rückantwortkuvert ist «Messung Patientenerfahrung ANQ» aufgedruckt. Die zwei verfügbaren Optionen im ANQ-Paket sind:

1. Konfektioniert und kuvertiert:  
Gefaltete Unterlagen in einem unverschlossenen, weissen Kuvert ohne Fenster.
2. Konfektioniert, kuvertiert und zugeklebt:  
Gefaltete Unterlagen in einem weissen Kuvert ohne Fenster, das zugeklebt geliefert wird.

Über das Admin-Dashboard können Spitäler und Kliniken ihr Logo für den Kuvertdruck hochladen.

### **3.6 LIEFERUNG DER BEFRAGUNGSSUNDERLAGEN UND NACHBESTELLUNG**

Die Unterlagen der Erstbestellung werden bis spätestens 12. September 2025 an die angegebene Adresse versendet. Reicht die bestellte Menge nicht aus, können über das Admin-Dashboard Nachbestellungen aufgegeben werden. Diese werden innerhalb von zehn Arbeitstagen an die ursprüngliche Lieferadresse gesendet.

Eine neue Nachbestellung ist erst möglich, wenn die vorherige abgeschlossen wurde. Im Terminkalender auf der Dashboard-Startseite ist ersichtlich, bis wann Nachbestellungen möglich sind.

## **4 FRAGEBOGENVERSAND**

Für die Befragung wird der Fragebogen an alle Patientinnen und Patienten gemäss Patientenkollektiv (siehe Kapitel 5 Patientenkollektiv) versendet.

- ➔ Wichtiger Hinweis: Während des ANQ-Messzeitraums sollten spital-/klinikeigene Patientenbefragungen sistiert werden.

Für den Zeitpunkt des Versands der Fragebogen gelten die folgenden Bedingungen:

- minimal 2 Wochen nach Patientenaustritt
- maximal 4 Wochen nach Patientenaustritt

Die letzten Fragebogen müssen bis zum 01. Dezember 2025 versendet sein.

#### **4.1 VERSAND PAPIERFRAJEGEBOGEN (VARIANTE 1)**

Die Spitäler/Kliniken erhalten vom MLZ vorbereitete Fragebogenset in der von ihnen gewählten Konfektionierung und Sprache. Diese werden vom Spital/der Klinik per Post an die Patientinnen und Patienten geschickt.

Das beigelegte Rückantwortkuvert ist vorfrankiert und wird von den Patientinnen und Patienten direkt an das MLZ («ANQ, Postfach 37, 3052 Zollikofen») geschickt.

- ➔ Wichtiger Hinweis: Die Portokosten für den Versand des Fragebogens werden von den Spitäler bzw. Kliniken selbst übernommen.

#### **4.2 VERSAND ONLINE FRAJEGEBOGEN (VARIANTE 3)**

Die Listen mit den URL-Links werden den Spitäler und Kliniken von w hoch 2 im CSV-Format zum Download zur Verfügung gestellt.

Beim E-Mail-Versand versendet das Spital bzw. die Klinik eine E-Mail mit Begleittext an die E-Mail-Adresse der Patientin oder des Patienten. Der Begleittext enthält einen individuellen Zugangslink aus der URL-Liste. Die im Admin-Dashboard bereitgestellte Vorlage für die Begleit-E-Mail ist unverändert zu übernehmen.

Der Versand muss über ein automatisiertes System erfolgen, das eine:

- automatisierte Zuweisung der URL-Links sowie
- automatisierte Versendung der E-Mails ermöglicht.

- ➔ Wichtiger Hinweis: Jeder Link ist eindeutig und darf nur einer Person zugewiesen und zugesendet werden.

#### **4.3 VERSAND ONLINE FRAJEGEBOGEN (VARIANTE 4)**

Das Spital/die Klinik liefert die E-Mail-Adressen der Patientinnen und Patienten im CSV-Format fristgerecht über einen Upload-Link innerhalb des Admin-Dashboards an megazord.studio GmbH. Das Begleit-E-Mail wird gemäss der Textvorlage des ANQ in die E-Mail an die Patientin bzw. den Patienten eingefügt.

#### **4.4 DEKLARATION**

Nach Beendigung der Befragung muss zwischen dem 02.12.2025 und 23.12.2025 die Anzahl effektiv versendeter Fragebogen, die Anzahl an Klinikaustritten und die BFS-Spitalkategorie über das Admin-Dashboard an das MLZ gemeldet werden.

Beim Versand des Papierfragebogens stellt w hoch 2 den Spitätern und Kliniken ein Formular zur Zählung der versendeten Fragebogen zur Verfügung. Jedem Paket, beziehungsweise jedem Bund an Fragebogen wird ein Formular beigelegt, auf dem bei Entnahme eines Fragebogens eine Markierung gemacht werden kann (Strichliste). Der Gebrauch der Strichliste ist fakultativ und ersetzt nicht die verbindliche Deklaration, welche über das Admin-Dashboard vorgenommen werden muss.

#### **4.5 DATENUPLOAD: OPTIONALE VERKNÜPFUNG DER PREMS-ERGEBNISSE AUF FALLEBENE**

Am Ende der Messung können Spitäler und Kliniken, die ihre Patientinnen und Patienten mehrheitlich Online befragt haben (Variante 3 und Variante 4) eine zusätzliche CSV-Datei über das Admin-Dashboard hochladen. Diese ergänzt den eindeutigen Umfragelink mit einer frei wählbaren, internen Variable (z. B. FID der Patientin bzw. des Patienten), um eine Verknüpfung mit den Antworten zu ermöglichen. Diese sind im Resultate-Dashboard VIZER ersichtlich.

Struktur der CSV-Datei: Eindeutige URL-Fragebogen, Interne Zuordnungsvariable

#### **4.6 KONTAKTAUFAHME DURCH SPITAL/KLINIK**

Bei der ersten nationalen Messung mit dem Swiss PREMs Acute Care Fragebogen können Patientinnen und Patienten eine Kontaktaufnahme durch das Spital bzw. die Klinik wünschen. Im Online-Fragebogen können Patientinnen und Patienten freiwillig ihre Kontaktdata angeben; diese werden automatisch an eine, während dem Bestellprozess im Admin-Dashboard hinterlegte E-Mail-Adresse des Spitals/der Klinik übermittelt.

Da bei der Papierbefragung mit einer grossen zeitlichen Verzögerung zu rechnen ist, werden die Patientinnen und Patienten im Begleitschreiben über die Kontaktmöglichkeit informiert. Es handelt sich hierbei um eine aktive Kontaktaufnahme seitens der Patientin oder des Patienten. Erfolgt eine solche aktive Kontaktaufnahme, sind die Qualitätsverantwortlichen gebeten, die Häufigkeit dieser Fälle für Evaluationszwecke zu dokumentieren. Die Nutzung der Kontaktaufnahmefunktion im Online-Fragebogen wird automatisch erfasst.

Am Ende der Messung wird eine Umfrage an die Administratorinnen und Administratoren versendet, wo sie die Angaben zur aktiven Kontaktaufnahme eintragen können.

## **5 PATIENTENKOLLEKTIV**

Grundsätzlich werden alle erwachsenen stationären Patientinnen und Patienten mit Austritt zwischen dem 15. September und 15. November 2025 befragt. Zusätzlich gelten folgende Ein- respektive Ausschlusskriterien für die Messung der Patientenerfahrung in der Akutsomatik Erwachsene:

### **Einschlusskriterien:**

- Austritt zwischen 15.09.2025 und 15.11.2025
- stationärer Aufenthalt (mindestens 24 Stunden im Spital/in der Klinik)
- Alter >= 16 Jahre zum Zeitpunkt des Austritts

### **Ausschlusskriterien:**

- Verstorbene Patientinnen Patienten (im Spital/in der Klinik und nach Aufenthalt – sofern das Spital/die Klinik davon Kenntnis erhält)
- Mehrfachhospitalisierte werden nur einmal befragt
- Patientinnen und Patienten ohne festen Wohnsitz in der Schweiz, Ausnahme: Fürstentum Liechtenstein

### **Für Institutionen mit mehreren Standorten gilt ausserdem:**

- Die Organisation der Befragung erfolgt standortbezogen, d.h. jeder Standort wird separat befragt und registriert.
- Eingeschlossen sind alle Einrichtungen bzw. Standorte mit akutsomatischen Patientin- nen und Patienten

## 6 PRÄSENTATION DER RESULTATE

### 6.1 ERGEBNISSE IM RESULTATE-DASHBOARD VIZER

Eine Umstellung vom ehemaligen Resultate-Dashboard auf das neue Resultate-Dashboard VIZER bringt für die Spitäler und Kliniken zahlreiche Vorteile mit sich. So können die Nutzenden neben der von w hoch 2 zur Verfügung gestellten Grundauswertung, selbstständig weitere Auswertungen vornehmen und diese selektiv mit internen Mitarbeitenden teilen. Beispielsweise können detaillierte Auswertungen zu spezifischen Themen oder Abteilungen/Stationen vorgenommen werden und mit einem dafür vorgesehenen Personenkreis geteilt werden, ohne dass Einsicht in alle Resultate gewährt werden muss. Es können selbstständig neue Grafiken erstellt werden, bei denen die Daten anhand aller vorhanden Variablen aufgeteilt oder gruppiert werden können. Ferner besteht die Möglichkeit, die Items zu verschiedenen Dimensionen zusammenzufassen. So könnten z.B. mehrere Einzelfragen zu einer Dimension «Kommunikation» zusammengefasst und mit anderen Qualitätsdimensionen, oder eben über mehrere Messjahre hinweg verglichen werden.

Das Dashboard kann mit Computer und Tablets bedient werden. Jeder Standort verfügt über ein eigenes Dashboard, welches auf einem sicheren Server des MLZ läuft. Durch den geschützten Zugang über persönliche Logins bietet es ausreichend Schutz vor unbefugten Zugriff. Die Logins werden über das Admin-Dashboard erstellt und durch den Administrator verwaltet.

### 6.2 NATIONALE AUSWERTUNG

Für die national vergleichende Auswertung und Berichterstattung auf nationaler Ebene hat der ANQ das nationale Auswertungsinstitut Unisanté, Lausanne beauftragt.

Weitere Informationen zur Patientenzufriedenheitsbefragung finden Sie unter folgendem [Link](#).