

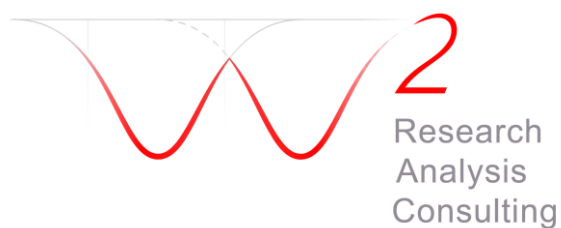
# MESSMANUAL ZUR NATIONALEN MESSUNG DER PATIENTENERFAHRUNG (PREMS) ERWACHSENENPSYCHIATRIE MESSUNG 2026

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: 1.1

Datum: Juni 2026

Anpassungen zur letzten Version sind grau markiert



# Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>Einleitung</b> .....	<b>3</b>
1.1	Fragebogen Swiss PREMs Psychiatry V.1.0 .....	3
<b>2</b>	<b>Ablauf der Messung</b> .....	<b>4</b>
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> .....	<b>5</b>
3.1	Möglichkeiten des Fragebogenversands .....	5
3.1.1	Papierfragebogen Bestellung und Versand durch Spital/Klinik (Variante 1).....	5
3.1.2	E-Mail-Versand des Online-Fragebogens durch Spital/Klinik (Variante 2).....	6
3.1.3	Mail-Versand des Online-Fragebogens durch Drittanbieter des MLZ (Variante 3) .....	6
3.2	Optionale Verknüpfung der PREMs-Ergebnisse auf Fallebene.....	7
3.3	Messvorbereitungen im Admin-Dashboard .....	7
3.4	Vorgehen bei Bestellungen für Standorte mit zwei Kliniktypen (Alterspsychiatrie) .	8
3.5	Begleitschreiben zum Fragebogen Swiss PREMs .....	8
3.5.1	Begleitschreiben für Papierfragebogen .....	8
3.5.2	Begleit-E-Mail für Online-Fragebogen .....	9
3.6	Papierfragebogen: Konfektionierung.....	9
3.7	Lieferung der Befragungsunterlagen und Nachbestellung .....	9
<b>4</b>	<b>Fragebogenversand</b> .....	<b>10</b>
4.1	Versand Papierfragebogen (Variante 1) .....	10
4.2	Versand Online Fragebogen (Variante 2).....	10
4.3	Versand Online Fragebogen (Variante 3) .....	11
4.4	Deklaration.....	11
4.5	Datenupload: Optionale Verknüpfung der PREMs-Ergebnisse auf Fallebene .....	12
<b>5</b>	<b>Patientenkollektiv</b> .....	<b>12</b>
<b>6</b>	<b>Präsentation der Resultate</b> .....	<b>13</b>
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, der Versicherungsverband prio.swiss sowie die Eidgenössischen Sozialversicherer.

Die Messergebnisse und die Berichterstattung des ANQ geben den Spitälern 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 Erwachsenenpsychiatrie im Frühjahr 2026 erstmals national erhoben. Dafür kommt der neue Fragebogen Swiss PREMs zum Einsatz. Dieser neue, differenzierte Fragebogen legt den Fokus konsequent auf die Patientenerfahrung respektive auf PREMs und ersetzt den bisherigen ANQ-Kurzfragebogen:

- Ab 2025 in der Akutsomatik Erwachsene
- Ab 2026 in der Erwachsenenpsychiatrie und Rehabilitation

Der ANQ-Kurzfragebogen zur Elternbefragung in der Akutsomatik wird derzeit ebenfalls weiterentwickelt und durch einen neuen PREMs-Fragebogen ersetzt (siehe [Überblick Weiterentwicklung Elternbefragung Akutsomatik](#)). Ausgenommen ist die Kinder- und Jugendpsychiatrie.

## 1.1 FRAGEBOGEN SWISS PREMS PSYCHIATRY V.1.0

Der Swiss PREMs Psychiatry 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 Psychiatry umfasst 36 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 Englisch zur Verfügung.

## 2 ABLAUF DER MESSUNG

### 2.1 MESSLOGISTIK

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

Für die PREMs-Messung 2026 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 Spitäler und Kliniken.

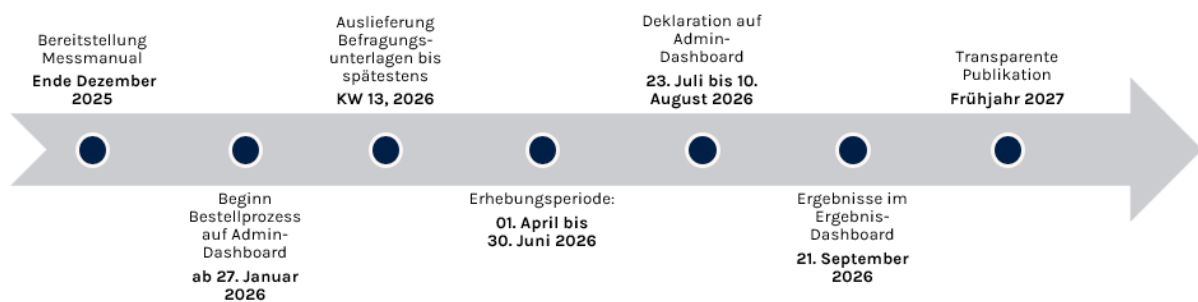
Auch das Scanning der retournierten Papierfragebogen sowie die Aufbereitung und Übermittlung der konsolidierten Daten an das nationale Auswertungsinstitut (Unisanté Lausanne) erfolgen durch das MLZ.

#### 2.1.1 Support während der Messung

Das MLZ steht den Spitälern 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

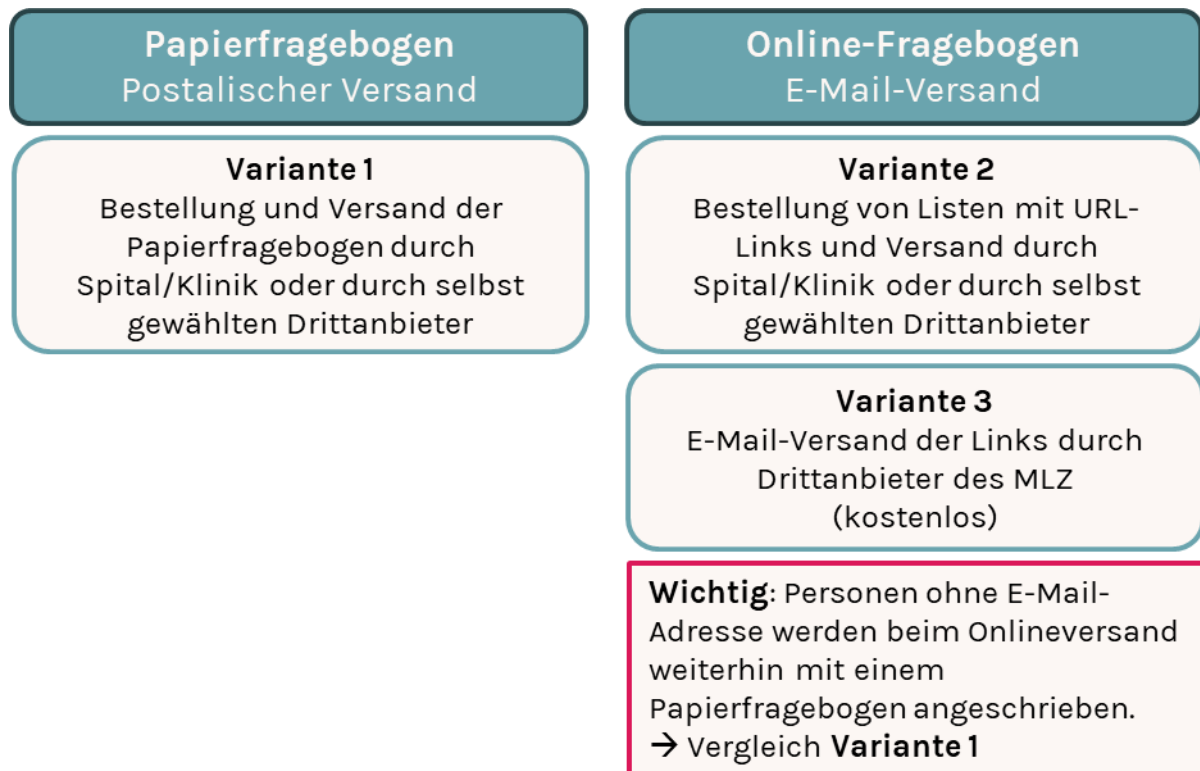
Die Grafik zeigt die wichtigsten Meilensteine der PREMs-Messung 2026.



### 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.



Für die Varianten 1 und 2 können bis zu achtzehn Abteilungen pro Spital-/Klinikstandort kodiert werden. Für die Variante 3 besteht keine Obergrenzen hinsichtlich Anzahl codierter Abteilungen.

#### 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 einen selbst gewählten Drittanbieter organisiert, kann die Lieferadresse dessen 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 E-Mail-Versand des Online-Fragebogens durch Spital/Klinik (Variante 2)**

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/jeder Patient erhält einen eindeutig zugeordneten Link, der nur einmal verwendet werden kann.

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

### **3.1.3 Mail-Versand des Online-Fragebogens durch Drittanbieter des MLZ (Variante 3)**

Alternativ kann der Versand der Online-Fragebogen per E-Mail ohne Zusatzkosten an den Drittanbieter ([megazord.studio GmbH](https://www.megazord.studio.com)) 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 der w hoch 2 GmbH abzuschliessen.

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

- ➔ **Wichtiger Hinweis:** Wenn nicht für sämtliche Patientinnen/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 2 und 3 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 4.5.

### 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/Upload 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, Vorlagen der Begleitschreiben/Begleit-E-Mails, bestellte URL-Listen, Musterverträge für Subunternehmen)

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
- Ermittlung der Stationszugehörigkeit einzelner Fragebogen anhand des Identifikators
- Vergabe von Zugangsberechtigungen für das Resultate-Dashboard VIZER an Mitarbeitende

### 3.4 VORGEHEN BEI BESTELLUNGEN FÜR STANDORTE MIT ZWEI KLINIKTYPEN (ALTERSPSYCHIATRIE)

Kliniken der Erwachsenenpsychiatrie, die an ihren Standorten zusätzlich eine Alterspsychiatrie betreiben, erhalten für die erstmalige Messung mit dem Swiss PREMs-Fragebogen einen separaten Standort inklusive neuem Klinikcode zugeteilt. Die Resultate der Alterspsychiatrie werden, wie die anderen Kliniktypen, eigenständig ausgewertet, um faire und aussagekräftige Vergleiche zwischen den Kliniken zu ermöglichen.

Wie bisher müssen die Befragungsunterlagen für jeden Standort einzeln bestellt werden. Kliniken, denen ein neuer Standort der Alterspsychiatrie zugewiesen wird, müssen daher zwei separate Bestellungen über das Admin-Dashboard vornehmen. Die unterschiedlichen Bestellungen können über den Wechsel des Standortes auf der Startseite des Admin-Dashboards begonnen und eingesehen werden. Im Admin-Dashboard sind für die Administratorinnen und Administratoren die Standorte der Alterspsychiatrie in der Liste der auswählbaren Klinikstandorte separat aufgeführt.

### 3.5 BEGLEITSCHREIBEN ZUM FRAGEBOGEN SWISS PREMS

#### 3.5.1 Begleitschreiben für Papierfragebogen

Dem Papierfragebogen muss ein Begleitschreiben beigelegt werden, für die Erstellung stehen den Admin-Personen zwei Optionen zur Verfügung:

1. Erstellung im Admin-Dashboard durch Generator:  
Es wird die Textvorlage des ANQ verwendet. Die Klinik ergänzt das Schreiben, welches im Admin-Dashboard erstellt werden kann und mit spital-/klinikindividuellen Angaben ergänzt wird (Spital-/Klinikname, Logo, Unterschrift der Direktion (kein Pflichtfeld) und Hotline-Informationen). Die Datei wird im Dashboard als «Gut zum Druck» angezeigt.  
→ Eine Kontrolle durch das MLZ erfolgt nicht.

2. Die Klinik erstellt ein eigenes Begleitschreiben:  
Im Dashboard steht eine Word-Vorlage zum Download bereit, die stilistisch und formal, aber nicht inhaltlich angepasst werden kann.  
Nach Erstellung des Begleitschreibens wird die PDF-Datei im Dashboard hochgeladen.  
→ Eine Kontrolle durch das MLZ erfolgt nicht.

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

Wenn Spitäler oder Kliniken den Versand der Online-Fragebogen (Bestellung URL-Links, Variante 2) selbst übernehmen, steht Ihnen im Dashboard eine Textvorlage für die Begleit-E-Mail zur Verfügung die stilistisch und formal, aber nicht inhaltlich angepasst werden kann.

## 3.6 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 Psychiatry 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.

## 3.7 LIEFERUNG DER BEFRAGUNGSUNTERLAGEN UND NACHBESTELLUNG

Die Unterlagen der Erstbestellung werden bis spätestens KW 13, 2026 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

Bislang wurden die Fragebogen zur Patientenzufriedenheit in der Erwachsenenpsychiatrie vor Ort an die Patientinnen und Patienten abgegeben und unmittelbar ausgefüllt.

Mit der Einführung des Fragebogens Swiss PREMs wird für die Befragung in der Erwachsenenpsychiatrie der Fragebogen nun an alle Patientinnen und Patienten gemäss Patientenkollektiv (siehe Kapitel 5 Patientenkollektiv) versendet (siehe [Argumentarium Swiss PREMs Psychiatry - Neuer Abgabemodus](#)).

- ➔ 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 15. Juli 2026 versendet sein.

### 4.1 VERSAND PAPIERFRAGEBOGEN (VARIANTE 1)

Die Spitäler/Kliniken erhalten vom MLZ vorbereitete Fragebogenset in der von ihnen gewählten Konfektionierung und Sprache. Diese werden vom Spital/der Klinik (oder durch den selbst gewählten Drittanbieter) 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 Spitälern bzw. Kliniken selbst übernommen.

### 4.2 VERSAND ONLINE FRAGEBOGEN (VARIANTE 2)

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

Beim E-Mail-Versand versendet das Spital bzw. die Klinik (oder der selbst gewählte Drittanbieter) eine E-Mail mit Begleittext an die E-Mail-Adresse der Patientin oder des Patienten. Der Begleittext (gemäss **Fehler! Verweisquelle konnte nicht gefunden werden.**) enthält einen individuellen Zugangslink aus der URL-Liste.

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 FRAGEBOGEN (VARIANTE 3)

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/den Patienten eingefügt.

Die Struktur der hochgeladenen CSV-Datei:

- Die E-Mail-Adresse der Patientin/des Patienten
- Die Sprache des Fragebogens/der Begleit-E-Mail (Deutsch, Französisch, Italienisch, oder Englisch)
- Auswertungseinheit (optional)
- Bei der Verknüpfung der PREMS-Ergebnisse auf Fallebene ist zusätzlich die Zuordnungsvariable zur Identifikation notwendig (siehe 4.5)

#### 4.4 DEKLARATION

Nach Beendigung der Befragung müssen zwischen dem **23.07.2026** und **10.08.2026** die folgenden Kenngrössen über das Admin-Dashboard an das MLZ gemeldet werden:

1. Die Gesamtzahl der Spital-/Klinikaustritte im Erhebungszeitraum
2. Die Anzahl der Spital-/Klinikaustritte, die gemäss den **ANQ-Kriterien** ausgeschlossen wurden (siehe Kapitel 5 Patientenkollektiv).
3. Je nach Versandmethode (siehe Kapitel 3.1 Möglichkeiten des Fragebogenversands):
  - Anzahl versendeter Onlinefragebogen
  - Anzahl versendeter Papierfragebogen

Beim Versand des Papierfragebogens stellt w hoch 2 den Spitälern 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 mit der Variante 2 befragt haben, 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/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

- ➔ **Wichtiger Hinweis Variante 3:** Die Zuordnungsvariable wird hier bereits beim Upload über megazord.studio von den Spitälern und Kliniken an die hochzuladenden Patientendaten angehängt. Die Struktur der CSV, welche an megazord.studio übermittelt wird, wird somit auf eine vierte, zusätzliche Spalte ergänzt (siehe 4.3).

## 5 PATIENTENKOLLEKTIV

Grundsätzlich werden alle stationären Patientinnen und Patienten mit Austritt zwischen dem 01. April und 30. Juni 2026 befragt. Zusätzlich gelten folgende Ein- respektive Ausschlusskriterien für die Messung der Patientenerfahrung in der Erwachsenenpsychiatrie:

### **Einschlusskriterien:**

- Austritt zwischen 01.04.2026 und 30.06.2026
- stationärer Aufenthalt (mindestens 24 Stunden im Spital/in der Klinik)
- Alter >= 16 Jahre zum Zeitpunkt des Austritts (16- bis 18-Jährige, welche auf einer Erwachsenenstation hospitalisiert sind, werden ebenfalls eingeschlossen)

### **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/Patienten ohne festen Wohnsitz in der Schweiz, Ausnahme: Fürstentum Liechtenstein
- Patientinnen und Patienten welche auf einer expliziten Spezialabteilung/-station oder Klinik der forensischen Psychiatrie (Kliniktyp IV) behandelt werden

### Wichtiger Hinweis:

Folgende Patientengruppen werden nicht ausgeschlossen:

- demente Patientinnen/Patienten
- fremdsprachige Patientinnen/Patienten

**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 einem psychiatrischen Leistungsangebot für Erwachsene.

## 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, selbständig 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 selbständig neue Grafiken erstellt werden, bei denen die Daten anhand aller vorhandenen 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 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 Server des MLZ läuft. Durch den geschützten Zugang über persönliche Logins bietet es ausreichend Schutz vor unbefugtem 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 auf dem Webportal unter folgendem [Link](#).