



MECON-Patientenbefragung stationär Akutsomatik

Unser Angebot

mecon.

Inhaltsverzeichnis



- **MECON-Patientenbefragung**
- **Unsere Leistungen**
- **Unser Benchmark**
- **Fact Sheet mit allen Produktdetails**

MECON-Patientenbefragung

Detailliert. Bewährt. Aussagekräftig.

Detaillierte Ergebnisse



- Erfassung **aller wichtigen Themenbereiche**.
- Der Fragebogen **entstand** an der ETH Zürich unter Beizug von Patienten aus Schweizer Akutspitälern und Rehabilitationskliniken und wurde in Zusammenarbeit mit der Zürcher Hochschule Winterthur **validiert**.
- Die Befragung erfolgt **online und/oder im Papierformat**.
- Standardisierter Befragungsteil mit spitalspezifischen Zusatzfragen sowie einer Analyse auf Ebene Fachbereiche / Stationen.
- **Benchmarking** mit ähnlichen Spitälern und bis auf die Ebene der Fachbereiche ermöglicht klare Aussagen über die Stärken und Verbesserungsmöglichkeiten des Spitals.
- Vergleich mit Vormessungen zeigt die Entwicklung über die Zeit.
- MECON entwickelt laufend **neue Befragungs- und Auswertungsmöglichkeiten**.

Unsere Leistungen

Kundenorientiert. Hilfreich. Zuverlässig.

Unsere Leistungen im Rahmen der Messung



- Betreuung vor, während und nach der Befragung.
- Projektmanagement.
- Programmierung der Befragung.
- Regelmässiges Senden der Kontaktwünsche und Patientenbemerkungen.
- Umfassende Auswertungen (für jeden Fachbereich, jede Station etc.) inkl. Benchmark und Vergleich mit Vormessungen.
- Mit über 20 Jahren Erfahrung können wir unsere Kunden bei der Vorbereitung/Durchführung der Befragung professionell unterstützen und ihnen Arbeit abnehmen.

**«Ihre Zufriedenheit liegt uns am Herzen.
Wir finden für (fast) alles eine Lösung!»**

Ihre Aufgaben im Rahmen der Befragung



vor der Befragung:

- Fragebogen:
 - Fachbereiche und Stationen für Ihr Spital vordefinieren
 - Zusatzfragen formulieren

während der Befragung:

- Versand der Fragebogen an die Patienten

nach der Befragung:

- Analyse der Befragungsergebnisse
- Verbesserungsmaßnahmen und weitere Schritte planen, z.B. unter Einbezug von Analyse-Meeting und Kontroll-Befragungen

Unser Benchmark

Genau. Genau darum ist er so wichtig.

Unser Benchmark ist einzigartig



- **Sehr grosser Vergleichspool:**
Der Benchmark von MECON enthält rund 50 Spitäler/Kliniken.
- **Individuelle Zusammenstellung der Vergleichsspitäler:**
Die Benchmarkspitäler legen wir offen. Die Auswahl kann Ihren Bedürfnissen entsprechend individuell angepasst werden.
- **Fachbereiche:**
Unsere spezifischen Benchmarkpools für die häufigsten Fachbereiche erhöhen die Akzeptanz der Resultate bei den Entscheidungsträgern und erleichtern das Einordnen der Resultate.
- Nur so werden die Ergebnisse **aussagekräftig**.
- Nur so werden die Ergebnisse **von allen akzeptiert**. Das ist v.a. dann wichtig, wenn Sie basierend auf den Resultaten Verbesserungsmaßnahmen planen.
- Nur so sind Sie **sicher**, dass die die Verbesserungsmaßnahmen am **richtigen Ort** ansetzen.

Fact Sheet mit allen Produktdetails

Was Sie sonst noch wissen müssen.

MECON-Patientenbefragung

Fact Sheet

Kundenspezifische Anpassungen:

- Die MECON-Patientenbefragung ist eine standardisierte Befragung, wobei folgendes vom Spital/der Klinik definiert wird:
 - Fachbereiche
 - Stationen (Standorte/Departemente/Kliniken/Bereiche/etc.)
 - Spitalspezifische Zusatzfragen (betrifft den 4-seitigen Fragebogen)

Befragung mit Papierfragebogen:

- Unsere Leistungen beinhalten:
 - Druck der Fragebogen und der Rückantwortcouverts
 - Porto der Rückantwortcouverts
 - Abtippen der Bemerkungen und monatliche Zustellung
 - Abtippen des Kontaktwunsches und wöchentliche Zustellung (betrifft den 4-seitigen Fragebogen)
 - Einlesen der Fragebogen
- Zustellung sämtlicher für die Befragung benötigter Unterlagen inkl. Briefvorlagen für den Versand.
- Der Versand der Fragebogen erfolgt durch das Spital/die Klinik (auf Wunsch durch MECON möglich, gegen Aufpreis).

Befragung online:

- Unsere Leistungen beinhalten:
 - Aufsetzen der Befragung
 - Generierung der individuellen Codes / QR-Codes pro befragtem Patient
- Zustellung sämtlicher für die Befragung benötigter Unterlagen inkl. Mailvorlagen für den Versand.
- Für die Einladung zur Befragung gibt es mehrere Möglichkeiten:
 - Versand per Mail (Direktlink oder Link mit Passwort)
 - Versand per Brief (Link mit Passwort und QR-Code)
- Der Versand erfolgt durch Spital/Klinik (gegen Aufpreis durch MECON).

Die Auswertung beinhaltet:

- Rücklauf und Soziodemographie auf Ebene Gesamtspital.
- Detaillierter externer Vergleich:
Die Ergebnisse werden im Vergleich mit ähnlichen Spitälern/Kliniken des MECON-Vergleichspools dargestellt. Diesen externen Vergleich der Resultate führen wir für das ganze Spital und die vordefinierten Fachbereiche aus. Ergänzt wird diese Auswertung mit dem Längsschnitt (Vergleich der Resultate über die Zeit, ab der zweiten Messung).
- Auswertung der Stationen:
Die Resultate der Stationen werden intern verglichen. Ergänzt wird diese Auswertung mit dem Längsschnitt (Vergleich der Resultate über die Zeit, ab der zweiten Messung).
- Auswertung der Spital-/Klinikspezifischen Zusatzfragen auf Ebene Gesamtspital (prozentuale Darstellung)
- Vorlage für den Qualitätsbericht von H+
- Lieferung der Befragungs-Resultate:
Lieferung elektronisch, alle Auswertungen im PDF-Format

Optionale Zusatzleistungen (gegen Aufpreis):

- Cockpit
- Standortbestimmung der zusatzversicherten Patienten
- Standortbestimmung der Notfall- sowie der geplanten Eintritte
- Gewichtung der Fragen (Portfolioanalyse)
- Analyse Meeting

Wir sind gerne für Sie da!

MECON measure & consult GmbH

E-Mail contact@mecon.ch

Tel. 044 450 70 60

www.mecon.ch