



MECON-Patientenbefragung ambulant

Unser Angebot

mecon.

Inhaltsverzeichnis



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

MECON-Patientenbefragung

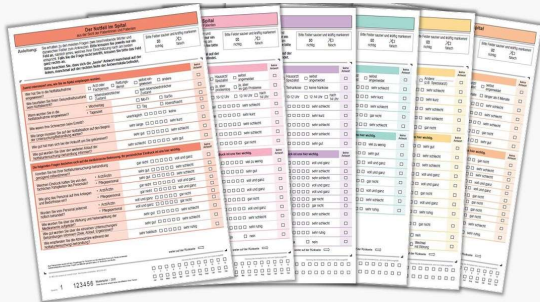
Detailliert. Bewährt. Aussagekräftig.

Attraktives Managementtool



- MECON deckt ein **wichtiges Segment der Patientendienstleistung** ab. Die Erhebung unterstützt eine systematische Qualitätsprüfung der ambulanten Behandlungen und Ambulatorien.
- Wir stellen Ihnen ein **attraktives Managementtool** zur Verfügung, um die Behandlungsqualität zu fördern sowie Verbesserungsmaßnahmen auf Ihre Wirkung hin zu kontrollieren.
- Die Befragung erfolgt **online und/oder im Papierformat**.
- Standardisierter Befragungsteil sowie einer allfälligen Analyse von Untergruppen (Fachbereichen / Abteilungen).
- **Benchmarking** mit ähnlichen Spitälern ermöglicht klare Aussagen über die Stärken und Verbesserungsmöglichkeiten der ambulanten Behandlungen / Ambulatorien.
- Vergleich mit Vormessungen zeigt die Entwicklung über die Zeit.
- MECON entwickelt laufend **neue Befragungs- und Auswertungsmöglichkeiten**.

Kern des Messsystems



Der ambulante Bereich umfasst ein sehr heterogenes Dienstleistungsangebot, welches wir mit sechs zugeschnittenen Fragebogen abdecken:

- Notfall-Eintritt
- Tagesklinik
- Sprechstunde
- Untersuchung
- Physiotherapie
- Dauerbehandlung (z.B. Onkologie, Dialyse)

Unsere Leistungen

Kundenorientiert. Hilfreich. Zuverlässig.

Unsere Leistungen im Rahmen der Messung



- Betreuung vor, während und nach der Befragung.
- Projektmanagement.
- Programmierung der Befragung.
- Erfassen und Übermitteln der Patientenbemerkungen.
- Umfassende Auswertungen 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:
Untergruppen (Fachbereiche / Abteilungen) für Ihr Spital vordefinieren

während der Befragung:

- Versand der Fragebogen an die Patienten

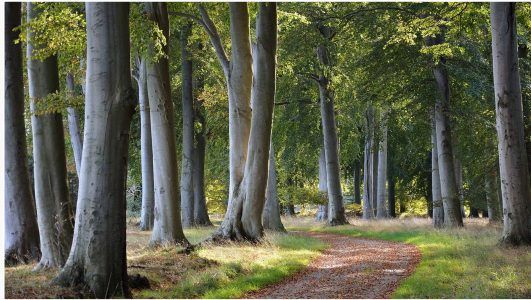
nach der Befragung:

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

Unser Benchmark

Genau. Genau darum ist er so wichtig.

Unser Benchmark ist einzigartig



- **Sehr grosser Vergleichspool:**
Der Benchmark von MECON enthält je nach Bereich rund 10 Spitäler.
- **Individuelle Zusammenstellung der Vergleichsspitäler:**
Die Benchmarkspitäler legen wir offen. Die Auswahl kann Ihren Bedürfnissen entsprechend individuell angepasst werden.
- **Fachbereiche / Abteilungen:**
Unsere spezifischen Benchmarkpools für die häufigsten ambulanten Behandlungen / Ambulatorien 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

Fragebogaufbau:

- Zwei Seiten
- Abfragen von Schlüsselfragen und soziodemographischen Merkmalen
- Patientenbemerkungen

Kundenspezifische Anpassungen:

- Die MECON-Patientenbefragung ist eine standardisierte Befragung, wobei folgendes vom Spital/der Praxis definiert wird:
 - Welcher ambulante Bereich, welcher Fragebogen
 - Allfällige Untergruppen (Fachbereiche/Abteilungen)

Befragung mit Papierfragebogen:

- Unsere Leistungen beinhalten:
 - Druck der Fragebogen und der Rückantwortcouverts
 - Porto der Rückantwortcouverts
 - Abtippen der Bemerkungen
 - Einlesen der Fragebogen
- Zustellung sämtlicher für die Befragung benötigter Unterlagen inkl. Briefvorlagen für den Versand.
- Der Versand der Fragebogen erfolgt durch das Spital/die Praxis (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/Praxis (gegen Aufpreis durch MECON).

Die Auswertung beinhaltet:

- Rücklauf und Soziodemographie auf Ebene Gesamtspital.
- Detaillierter externer Vergleich:
Die Ergebnisse werden im Vergleich mit ähnlichen Spitälern des MECON-Vergleichspools dargestellt. Diesen externen Vergleich der Resultate führen wir für die Ambulatorien/Abteilungen sowie die vordefinierten Untergruppen (Fachbereiche/Abteilungen) aus. Ergänzt wird diese Auswertung mit dem Längsschnitt (Vergleich der Resultate über die Zeit, ab der zweiten Messung).
- Lieferung der Befragungs-Resultate:
Lieferung elektronisch, alle Auswertungen im PDF-Format

Optionale Zusatzleistungen (gegen Aufpreis):

- Cockpit, inklusive Portfolio-Analyse

Wir sind gerne für Sie da!

MECON measure & consult GmbH

E-Mail contact@mecon.ch

Tel. 044 450 70 60

www.mecon.ch