



Enquête de satisfaction de MECON auprès des patients en soins ambulatoires

Notre offre

mecon.

Sommaire



- **Enquête auprès des patients MECON**
- **Nos prestations**
- **Notre benchmark**
- **Fact Sheet avec tous les détails sur le produit**

Enquête auprès des patients MECON

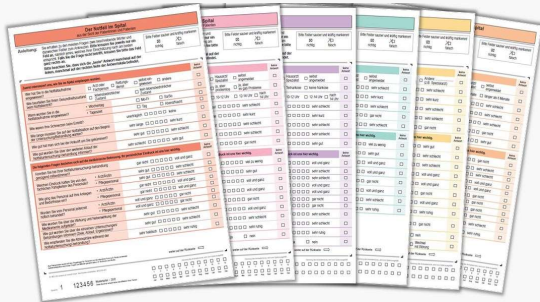
Détaillée. Eprouvée. Pertinente.

Un outil de gestion attrayant



- MECON couvre **un segment important des services aux patients**. L'enquête soutient un contrôle systématique de la qualité des traitements ambulatoires et des services ambulatoires.
- Nous mettons à votre disposition **un outil de gestion attrayant** pour promouvoir la qualité des traitements et contrôler l'efficacité des mesures d'amélioration.
- L'enquête est réalisée **en ligne et/ou sur papier**.
- Section d'enquête standardisée avec des questions supplémentaires spécifiques à l'hôpital et une analyse au niveau du département / service.
- **L'analyse comparative** avec des hôpitaux similaires et jusqu'au niveau du département permet de faire des déclarations claires sur les forces de l'hôpital et son potentiel d'amélioration.
- La comparaison avec les mesures précédentes montre l'évolution dans le temps.
- MECON développe constamment **de nouvelles options d'enquête et d'évaluation**.

Le noyau de notre système de mesure



Le secteur ambulatoire comprend une offre de services très hétérogène, que nous couvrons avec six questionnaires sur mesure :

- Entrée en urgence
- Hôpital de jour
- Consultation
- Examen
- Physiothérapie
- Traitement permanent (p.ex. oncologie, dialyse)

Nos prestations

Orientées client. Utiles. Fiables.

Nos prestations dans le cadre de la mesure



- Soutien avant, pendant et après l'enquête.
- Gestion de projet.
- Programmation de l'enquête.
- Saisie des remarques des patients.
- Evaluations complètes, y compris benchmark et comparaison avec les mesures précédentes.
- Avec plus de 20 ans d'expérience, nous pouvons soutenir nos clients dans la préparation/mise en œuvre de l'enquête et les soulager de bien des tâches.

«Votre satisfaction nous tient à cœur.

Nous trouvons une réponse à (presque) chaque requête!»

Vos tâches dans le cadre de l'enquête



avant le sondage:

- Questionnaire:
Prédéfinition des départements et des services de votre hôpital

pendant le sondage:

- Envoi des questionnaires aux patients

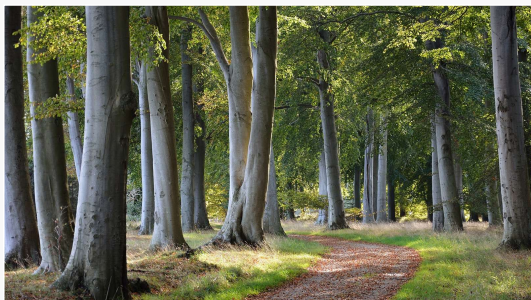
après le sondage:

- Analyse des résultats de l'enquête
- Définition des mesures d'optimisation et planifications des étapes à suivre, p.ex. en prévoyant un sondage ultérieur de contrôle

Notre benchmark

Précis. Et c'est précisément pourquoi il est si important.

Notre benchmark est unique



- ***Très grand pool de référence:***
Le benchmark MECON contient selon les domaines environ 10 hôpitaux.
- ***Compilation individuelle des hôpitaux de référence :***
Nous vous mettons à disposition une liste d'hôpitaux de référence. La sélection peut être adaptée individuellement en fonction de vos besoins.
- ***Spécialités / services:***
Nos pools de référence spécifiques pour les traitements ambulatoires les plus courants augmentent l'acceptation des résultats par les décideurs et facilitent la classification des résultats.
- Ce n'est que de cette manière que les résultats seront **significatifs**.
- Ce n'est qu'alors que les résultats seront **acceptés par tous**. Ceci est particulièrement important lorsque vous prévoyez des mesures d'amélioration sur la base des résultats.
- Ce n'est que de cette manière que vous pouvez être **sûr** que les mesures d'amélioration sont appliquées **au bon endroit**.

Fact Sheet

avec tous les détails sur le produit

Ce que vous devez savoir en plus.

Enquête auprès des patients

Fact Sheet

Conception du questionnaire:

- Deux pages
- Questions pertinentes pour le domaine et caractéristiques sociodémographiques
- Remarques des patients

Adaptations spécifiques pour chaque client:

- L'enquête MECON auprès des patients est une enquête standardisée, les éléments suivants étant définis par l'hôpital/le cabinet médical :
 - Quel secteur ambulatoire, quel questionnaire
 - Eventuels sous-groupes (spécialités/services)

Enquête avec un questionnaire sur papier:

- Nos prestations comportent :
 - l'impression des questionnaires et des enveloppes-réponses
 - Affranchissement des enveloppes-réponses
 - transcription des remarques
 - lecture des questionnaires
- Envoi de tous les documents nécessaires à l'enquête, y compris les modèles de lettres pour l'envoi.
- L'envoi des questionnaires est effectué par l'hôpital/le cabinet médical (sur demande par MECON, moyennant un supplément).

Sondage en ligne :

- Nos services incluent :
 - Mise en place de l'enquête
 - Génération des codes individuels / codes QR pour chaque patient interrogé.
- Envoi de tous les documents nécessaires à l'enquête, y compris les modèles de courrier électronique pour l'envoi.
- Il existe plusieurs possibilités d'invitation à l'enquête :
- Envoi par mail (lien direct ou lien avec mot de passe)
- Envoi par courrier (lien avec mot de passe et code QR).
- L'envoi est effectué par l'hôpital/le cabinet médical (contre un supplément de prix par MECON).

Le dépouillement comporte :

- Taux de réponse et sociodémographie au niveau de l'ensemble de l'hôpital.
- Comparaison externe détaillée :
les résultats sont présentés en comparaison avec des hôpitaux similaires du pool de comparaison MECON. Nous effectuons cette comparaison externe des résultats pour les services ambulatoires/départements ainsi que pour les sous-groupes prédéfinis (domaines spécialisés/départements). Cette évaluation est complétée par l'analyse longitudinale (comparaison des résultats dans le temps, à partir de la deuxième mesure).
- Livraison des résultats de l'enquête :
livraison électronique, toutes les évaluations en format PDF.

Options (contre majoration):

- Cockpit et Portfolio (pondération avec analyse de régression)

Nous sommes volontiers à votre disposition!

MECON measure & consult GmbH

E-Mail contact@mecon.ch

Tel. 044 450 70 60

www.mecon.ch