



# Enquête de satisfaction de MECON auprès des patients en soins somatiques aigus

**mecon.**

**Notre offre**

# 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.*

---

## Résultats détaillés



- Couverture **de tous les domaines importants**.
- Le questionnaire a été **élaboré** à l'ETH Zurich avec l'aide de patients d'hôpitaux de soins aigus et de cliniques de réadaptation suisses et a été **validé** en collaboration avec l'Université des sciences appliquées de Zurich basé à Winterthur.
- 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**.

# 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.
- Envoi régulier de demandes de contact et de commentaires de patients.
- Évaluations complètes (pour chaque département, service, etc.), avec benchmark et comparaison avec les mesures précédentes.
- Avec plus de 20 ans d'expérience, nous pouvons soutenir professionnellement 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
  - Formulation des questions supplémentaires

## *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. après un meeting d'analyse et un sondage ultérieur de contrôle

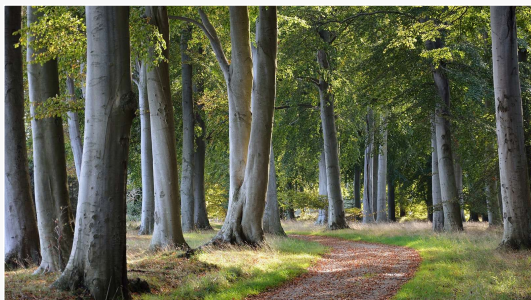
# Notre benchmark

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

---



# Notre benchmark est unique



- **Très grand pool de référence:**  
Le benchmark MECON contient environ 50 hôpitaux/cliniques.
- **Compilation individuelle des hôpitaux de référence :**  
Nous divulguons les hôpitaux de référence. La sélection peut être adaptée individuellement en fonction de vos besoins.
- **Spécialités:**  
Nos pools de référence spécifiques pour les spécialités les plus courantes 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

### **Adaptations spécifique au client:**

- L'enquête MECON auprès des patients est une enquête standardisée, dont les éléments suivants sont définis par l'hôpital/clinique :
  - Départements
  - Services (lieux/départements/cliniques/domaines/etc.)
  - Questions supplémentaires spécifiques à l'hôpital (concerne le questionnaire de quatre pages)

### **Enquête avec questionnaire papier:**

- Nos prestations comportent:
  - Impression des questionnaires et des enveloppes de réponse
  - Affranchissement des enveloppes-réponses
  - Dactylographie des remarques et livraison mensuelle
  - Rédaction de la demande de contact et livraison hebdomadaire (concerne le questionnaire de 4 pages)
  - Numérisation des questionnaires
- Livraison de tous les documents nécessaires à l'enquête, y compris les modèles de lettres à envoyer.
- Les questionnaires sont envoyés par l'hôpital/clinique (possible par le MECON sur demande, moyennant un supplément)

### **Enquête en ligne:**

- Nos prestations comportent :
  - Mise en place de l'enquête
  - Génération des codes individuels / codes QR par patient enquêté
- Livraison de tous les documents nécessaires à l'enquête, y compris les modèles de courriels à envoyer.
- Il existe plusieurs possibilités pour l'invitation à l'enquête :
  - Envoi par courrier (lien direct ou lien avec mot de passe)
  - Envoi par lettre (lien avec mot de passe et code QR).
- Envoi par l'hôpital/clinique (à un coût supplémentaire par MECON).

### **Le dépouillement comporte:**

- Réponse et données sociodémographiques au niveau global de l'hôpital.
- Comparaison externe détaillée :  
Les résultats sont présentés en comparaison avec des hôpitaux/cliniques similaires dans le pool de comparaison MECON. Nous effectuons cette comparaison externe des résultats pour l'ensemble de l'hôpital et les spécialités prédéfinies. Cette évaluation est complétée par la section longitudinale (comparaison des résultats dans le temps, à partir de la deuxième mesure).
- Évaluation des services :  
Les résultats des services sont comparés en interne. Cette évaluation est complétée par la section longitudinale (comparaison des résultats dans le temps, à partir de la deuxième mesure).
- Évaluation des questions supplémentaires spécifiques à l'hôpital/clinique au niveau de l'ensemble de l'hôpital (représentation en pourcentage).
- Modèle de rapport de qualité H+
- Livraison des résultats de l'enquête : livraison par voie électronique, toutes les évaluations en format PDF.

### **Prestations supplémentaires en option (contre une surcharge):**

- Cockpit
- Détermination de la localisation des patients bénéficiant d'une assurance complémentaire
- Évaluation des admissions d'urgence et des admissions planifiées
- Pondération des questions (analyse de portefeuille)
- Meeting d'analyse

**Nous sommes volontiers à votre disposition!**

---

MECON measure & consult GmbH

E-Mail [contact@mecon.ch](mailto:contact@mecon.ch)

Tel. 044 450 70 60

[www.mecon.ch](http://www.mecon.ch)