



*Alters- und Pflegeheim:*  
**Bewohnerbefragung**  
**Produktbeschreibung**

**mecon**■

# Inhaltsverzeichnis



- **Ein durchdachtes Befragungskonzept**
- **Unsere Leistungen**
- **Unser Benchmark**
- **Fact Sheet mit allen Produktdetails**

# Alters- und Pflegeheime

## Bewohnerbefragung

*Detailliert. Bewährt. Aussagekräftig.*

---

# Durchdachtes Befragungskonzept



- Erfassung **aller wichtigen Themenbereiche**.
- Die Befragung erfolgt **im Papierformat**.
- Standardisierter Befragungsteil mit optional kundenspezifischen Zusatzfragen.
- Ein **Benchmarking** mit anderen Alters- und Pflegeheimen ermöglicht klare Aussagen über die Stärken und Verbesserungsbereiche der Organisation.
- Vergleich mit Vormessungen zeigt die Entwicklung über die Zeit.
- MECON garantiert den Bewohnern die Anonymität ihrer Aussagen.
- 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.
- Zusendung der Fragebögen inklusive Rückantwortcouverts (adressiert an MECON) an den Auftraggeber.
- 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 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:
  - nötige Anzahl Fragebogen bestimmen
  - Zusatzfragen formulieren (falls vorhanden)

## ***während der Befragung:***

- Abgabe der Fragebögen an die Bewohner
- Gerne führen wir Interviews vor Ort durch!

## ***nach der Befragung:***

- Analyse der Befragungsergebnisse
- Verbesserungsmaßnahmen und weitere Schritte planen

# Unser Benchmark

*Genau. Genau darum ist er so wichtig.*

---



# Unser Benchmark ist einzigartig



- **Sehr grosser Vergleichspool:**  
Der Benchmark-Pool enthält ca. 50 Alters- und Pflegeheime.
- **Vergleichsspitäler:**  
Die Benchmark-Organisationen legen wir offen.
- **Dienstleistungsbereiche:**  
Auf Wunsch können wir die Resultate nach Standort oder Haus auswerten, sofern die Anzahl der Antwortenden ausreichend ist.
- 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.*

---

# Fact Sheet mit allen Produktdetails

## **Durchführung der Befragung:**

- Alle Bewohner mit ausreichenden kognitiven Fähigkeiten werden befragt. Gerne führen wir persönliche Interviews vor Ort durch.
- Persönliche Abgabe der Fragebogen.

## **Kundenspezifische Anpassungen:**

- Die Bewohnerbefragung in Alters- und Pflegeheimen ist eine standardisierte Befragung.
- Der Kunde kann spezifische Fragen zu seiner Organisation auf einem Zusatzblatt erfassen. Für diese Fragen gibt es keinen externen Benchmark.

## **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. Briefvorlage für den Versand.
- Die Abgabe der Fragebogen erfolgen durch den Kunden.

## **Option:**

- Kundenspezifische Fragen können auf dem Zusatzblatt gestellt werden.
- Wir berechnen die Kosten für diese zusätzliche Leistung nach Aufwand:
  - Mitentwicklung der Fragen
  - Gestaltung des Zusatzblattes
  - Druck des Zusatzblattes
  - Erfassen der Antworten
  - Abtippen der Bemerkungen
  - Auswertung der Zusatzfragen

## **Die Auswertung beinhaltet:**

- Rücklauf und Soziodemographie auf Ebene Gesamtorganisation
- Detaillierter externer Vergleich:  
Die Ergebnisse werden im Vergleich mit den Heimen des Vergleichspools dargestellt.
- Ergänzt wird diese Auswertung mit dem Längsschnitt (Vergleich der Resultate über die Zeit) ab der zweiten Messung.
- Auswertung für die Subgruppen je nach Möglichkeit (gegen Aufpreis).
- Auflistung aller erfassten Bemerkungen.
- Lieferung der Befragungs-Resultate elektronisch (alle Auswertungen im pdf-Format)
- Die erhobenen Daten werden zum Schutz der Anonymität der Bewohner nicht an das Heim weitergeben.

# Wir sind gerne für Sie da!

---

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)