



**Spitex Sondaggio clienti**  
*Modello NPO PLUS*

**La nostra offerta**

**mecon**■

# Indice del contenuto



- **Un concetto di sondaggio ben studiato**
- **I nostri servizi**
- **Il nostro pool di confronto**
- **Scheda informativa con tutti i dettagli del prodotto**

# **Spitex - Sondaggio clienti**

*Dettagliato. Provato. Significativo.*

---

# Un concetto di sondaggio ben studiato



- Basato sul **collaudato sondaggio NPO-Plus**.
- Registrazione di **tutti gli argomenti importanti**.
- L'indagine è condotta **in formato cartaceo**.
- Sezione di indagine standardizzata con domande aggiuntive facoltative personalizzate.
- Il **Benchmarking** con le altre organizzazioni Spitex consente di fare chiarezza sui punti di forza e sulle aree di miglioramento dell'organizzazione.
- Un confronto con le misurazioni precedenti mostra l'evoluzione nel tempo.
- MECON garantisce ai clienti l'anonimato delle loro dichiarazioni.
- MECON sviluppa costantemente **nuove opzioni di misurazione e analisi**.

# I nostri servizi

*Orientati al cliente. Utili. Affidabili.*

---

# Le nostre prestazioni nell'ambito della misurazione



- Assistenza prima, durante e dopo il sondaggio.
- Gestione del progetto.
- Invio dei questionari e delle buste di risposta (indirizzate a MECON) al cliente.
- Analisi complete, compresi benchmark e confronto con le misurazioni precedenti.
- Con oltre 20 anni di esperienza, siamo in grado di fornire ai nostri clienti un supporto professionale nella preparazione/conduzione del sondaggio, togliendo loro il lavoro.

**«La vostra soddisfazione ci sta a cuore.  
Troviamo una soluzione per (quasi) tutto!»**

# I vostri compiti nell'ambito del sondaggio



## *prima del sondaggio:*

- Questionario:
  - Determinare il numero di questionari necessari
  - Formulare domande aggiuntive, se previste

## *durante del sondaggio:*

- Consegna dei questionari ai clienti

## *dopo il sondaggio:*

- Analisi dei risultati del sondaggio
- Pianificare le misure di miglioramento e i passi successivi

# **Il nostro pool di confronto**

*Appunto. Appunto per questo è così importante.*

---

# Il nostro benchmark è unico



- **Pool di confronto molto grande:**  
Il benchmark comprende ca. 80 organizzazioni Spitex.
- **Organizzazioni di confronto:**  
Riveliamo le organizzazioni di confronto.
- **Aree di servizio:**  
Le nostre analisi specifiche per le aree delle prestazioni infermieristiche e economia domestica (confronto interno) aumentano il valore informativo dei risultati.
- Questo è l'unico modo per rendere i risultati **significativi**.
- Solo allora i risultati saranno **accettati da tutti**. Questo è particolarmente importante quando si pianificano misure di miglioramento basate sui risultati.
- Questo è l'unico modo per **essere sicuri**, che le misure di miglioramento iniziano **al posto giusto**.

# **Scheda informativa con tutti i dettagli del prodotto**

*Cos'altro c'è da sapere.*

---

# Scheda informativa con tutti i dettagli del prodotto

## **Svolgimento del sondaggio:**

- Tutti i clienti attuali (data di riferimento: data dell'indagine) sono intervistati.
- Invio del questionario per posta.

## **Adattamenti personalizzati:**

- Il sondaggio tra i clienti delle organizzazioni Spitex è un sondaggio standardizzato e si basa sul modello e sul questionario NPO PLUS.
- Il cliente può inserire domande specifiche sulla propria organizzazione in un foglio aggiuntivo. Per queste domande non esiste un benchmark esterno.

## **Sondaggio con questionario cartaceo:**

- I nostri servizi comprendono:
  - Stampa dei questionari e delle buste di risposta
  - Affrancatura delle buste di risposta
  - Trascrizione dei commenti
  - Scansione dei questionari
- Consegna di tutti i documenti richiesti per il sondaggio, compreso un modello di lettera per l'invio.
- I questionari vengono inviati dal cliente.

## **Opzione:**

- Le domande specifiche del cliente possono essere poste sul foglio aggiuntivo.
- I costi di questo servizio aggiuntivo sono calcolati in base al tempo e al materiale:
  - Co-sviluppo delle domande
  - Progettazione del foglio complementare
  - Stampa del foglio supplementare
  - Registrazione delle risposte
  - Trascrizione dei commenti
  - Analisi delle domande supplementari

## **La valutazione comprende:**

- Tasso di risposta e dati sociodemografici a livello dell'intera organizzazione
- Confronto esterno dettagliato:  
I risultati sono presentati rispetto alle organizzazioni Spitex del pool di confronto.
- Questa valutazione viene completata dalla sezione longitudinale (confronto dei risultati nel tempo) a partire dalla seconda misurazione.
- Valutazione per i sottogruppi prestazioni infermieristiche e di economia domestica (nel confronto interno).
- Elenco di tutti i commenti registrati.
- Consegna dei risultati del sondaggio:
  - standard: elettronico (tutte le analisi in formato pdf)
  - su richiesta: 1 cartella di valutazione
- I dati raccolti non vengono trasmessi alle organizzazioni Spitex per proteggere l'anonimato dei clienti.

**Siamo volentieri a vostra disposizione!**

---

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)