



## **Sondage auprès des clientes et clients des organisations de soins à domicile**

### **Description du sondage**

**mecon**■

# Sommaire



- **Un concept bien pensé**
- **Nos prestations**
- **Notre benchmark**
- **Fact Sheet avec tous les détails du sondage**

# **Sondage clientes et clients dans les organisations de soins à domicile**

*Détaillé. Epruvé. Pertinent.*

---

# Un concept bien pensé



- Basé sur **l'enquête éprouvée de NPO PLUS**.
- Saisie de **tous les domaines thématiques importants**.
- L'enquête est réalisée sous **format papier**.
- Partie de l'enquête standardisée avec, en option, des questions supplémentaires spécifiques au client.
- Un **benchmarking** avec d'autres organisations d'aide et de soins à domicile permet de tirer des conclusions claires sur les points forts et les domaines à améliorer de l'organisation.
- La comparaison avec les mesures précédentes montre l'évolution au fil du temps.
- MECON garantit aux clients l'anonymat de leurs déclarations.
- MECON développe en permanence **de nouvelles possibilités d'enquête et d'évaluation**.

# Nos prestations

*Orientées client. Utiles. Fiables.*

---

# Nos prestations dans le cadre de la mesure



- Assistance avant, pendant et après l'enquête.
- Gestion du projet.
- Envoi des questionnaires et des enveloppes-réponses (adressées à MECON) au client.
- Évaluations complètes, y compris benchmark et comparaison avec les mesures précédentes.
- Avec plus de 20 ans d'expérience, nous sommes en mesure de soutenir nos clients de manière professionnelle lors de la préparation/réalisation de l'enquête et de leur épargner du travail.

**«Votre satisfaction nous tient à coeur.**

**Nous avons une solution à (presque) chaque problème!»**

# Vos tâches dans le cadre de la mesure



## *avant la mesure:*

- questionnaire:
  - définir le nombre de questionnaires
  - formuler les questions supplémentaires, au besoin

## *pendant la mesure:*

- envoi des questionnaires aux client(e)s

## *après la mesure:*

- analyse des résultats obtenus
- planifier et mettre en place les mesures d'amélioration

# Notre benchmark

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

---



# Notre benchmark est unique



- **Très grand pool de comparaison:**  
Le pool de comparaison contient 80 organisations de soins à domicile.
- **Pool de comparaison transparent:**  
Nous vous montrons quelles organisations se situent actuellement dans le benchmark.
- **Services:**  
Nous proposons un dépouillement spécifique pour les deux services soins et économat (en comparaison interne) et augmentons ainsi l'impact des résultats.
- Ce n'est qu'ainsi que les résultats seront **significatifs**.
- Ce n'est qu'ainsi que les résultats seront **acceptés par tous**. C'est particulièrement important lorsque vous **planifiez des mesures d'amélioration** sur la base des résultats.
- C'est la seule façon de s'assurer que les mesures d'amélioration sont prises au bon endroit.

# **Fact Sheet**

## **avec tous les détails de la mesure**

*Ce qu'il vous faut savoir en plus.*

---

# Fact Sheet avec tous les détails

## **Réalisation du sondage:**

- Tous les clients actuels (jour de référence : date de l'enquête) sont interrogés.
- Remise des questionnaires par la Poste.

## **Adaptations selon les besoins du clients:**

- L'enquête auprès des organisations de soins à domicile est une enquête standardisée.
- Le client peut saisir des questions spécifiques à son organisation sur une feuille supplémentaire. Il n'existe pas de benchmark externe pour ces questions.

## **Sondage sur papier:**

- Nos prestations comprennent :
  - l'impression des questionnaires et des enveloppes réponses
  - affranchissement des enveloppes réponses
  - dactylographie des remarques
  - lecture des questionnaires.
- L'envoi de tous les documents nécessaires à l'enquête, y compris le modèle de lettre pour l'envoi.
- La remise des questionnaires est effectuée par le client.

## **Option:**

- Les questions spécifiques au client peuvent être posées sur la feuille supplémentaire.
- Nous facturons les coûts de cette prestation supplémentaire en fonction du travail effectué :
  - développement des questions
  - conception de la fiche complémentaire
  - impression de la fiche complémentaire
  - saisie des réponses
  - dactylographie des remarques
  - évaluation des questions complémentaires

## **Le dépouillement comprend:**

- Taux de réponse et sociodémographie au niveau de l'organisation globale
- Comparaison externe détaillée : Les résultats sont présentés en comparaison avec les foyers du pool de comparaison.
- Cette évaluation est complétée par l'analyse longitudinale (comparaison des résultats dans le temps) à partir de la deuxième mesure.
- Analyse pour les sous-groupes selon les possibilités (moyennant un supplément).
- Liste de toutes les remarques saisies.
- Livraison électronique des résultats: (toutes les évaluations au format pdf)
- Les données collectées ne sont pas transmises à l'établissement afin de protéger l'anonymat des proches.

# Nous sommes volontiers à votre service!

---

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)