

Badenerstrasse 281
CH-8003 Zürich
Tel. 044 450 70 60
Fax 044 450 70 64
e-Mail contact@mecon.ch
Web www.mecon.ch

NATIONALE PATIENTENBEFRAGUNG 2011 DES ANQ

Der ANQ hat beschlossen, dass MECON und die Arbeitsgemeinschaft Verein Outcome/hcri gemeinsam die Aufgaben des zentralen Messinstituts für die nationale Patientenbefragung im November 2011 wahrnehmen. Wir bedanken uns herzlich für das Vertrauen.

Als zentrale Messinstitute erarbeiten MECON und die Arbeitsgemeinschaft Verein Outcome/hcri gemeinsam die Details zur nationalen Patientenbefragung (Rahmenverträge für die dezentralen Messinstitute, Fragebogenlayout etc.) und sind direkte Ansprechpartner für die dezentralen Messinstitute. MECON übernimmt dabei die Betreuung der französischsprachigen und der italienischsprachigen dezentralen Messinstitute.

Was bedeutet das für Sie?

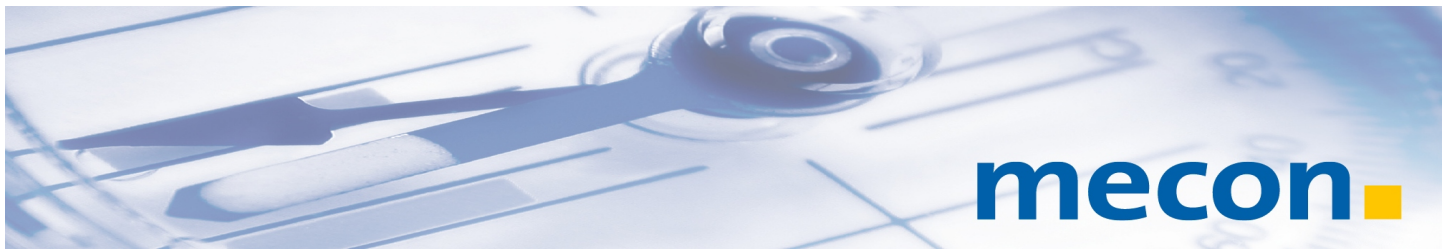
Für die Durchführung der Messung benötigen Sie ein Messinstitut, welches Sie frei wählen können (dezentrales Messinstitut). Der ANQ veröffentlicht eine Liste auf seiner Homepage. Auch MECON steht den Spitälern als Messinstitut zur Verfügung und hat somit eine Doppelfunktion sowohl als zentrales als auch als dezentrales Messinstitut.

Wir würden uns freuen, wenn Sie die Messung mit MECON durchführen würden. Bei einer Messung mit MECON profitieren Sie von einfachen Befragungsabläufen sowie einer zuverlässigen und guten Betreuung durch unser Team.

Um die individuellen Bedürfnisse der Spitäler in Bezug auf die Messung zu berücksichtigen, haben wir mehrere Befragungsvarianten vorbereitet:

- Minimalvariante: Verwendung nur des ANQ-Fragebogens
- Kombinierte Variante: ANQ-Kombinationsmessung mit dem MECON-Standardfragebogen
- weitere Varianten auf Anfrage

Falls Sie weitere Informationen wünschen oder an anderen Befragungsvarianten interessiert sind, wenden Sie sich bitte an Herrn Michael Schwitter (schwitter@mecon.ch) oder an Frau Marianne Gerspacher (gerspacher@mecon.ch), Tel.: 044 450 70 60.



NATIONALE PATIENTENBEFRAGUNG 2011 DES ANQ

Für die nationale Patientenbefragung 2011 des ANQ bietet MECON verschiedene Befragungsvarianten an. So können die Spitäler die für ihre Bedürfnisse passende Lösung wählen.

Falls Sie sich für eine Kombination mit dem MECON-Standardfragebogen entscheiden, werden alle für die Patienten wichtigen Bereiche abgefragt. Ein Zeitvergleich mit bereits durchgeführten MECON-Befragungen ist möglich.

Bei einer Messung mit MECON profitieren Sie in jedem Fall von durchdachten und möglichst einfachen Befragungsabläufen sowie unserer langjährigen Erfahrung als Marktführer für Zufriedenheitsmessungen im Schweizer Gesundheitswesen.

Wählen Sie die für Sie optimale Variante aus!
Sie möchten ...

... die Vorgaben des ANQ mit einem minimalen Aufwand erfüllen?

→ Wählen Sie die **Minimalvariante**.

... die nationale Patientenbefragung 2011 des ANQ auf alle für die Patienten wichtigen Themenbereiche ausdehnen und für die Auswertung vom grössten Vergleichspool der Schweiz profitieren, wobei Ihnen Aussagen auf Ebene Gesamtspital genügen?

→ Wählen Sie die **kombinierte Variante**.

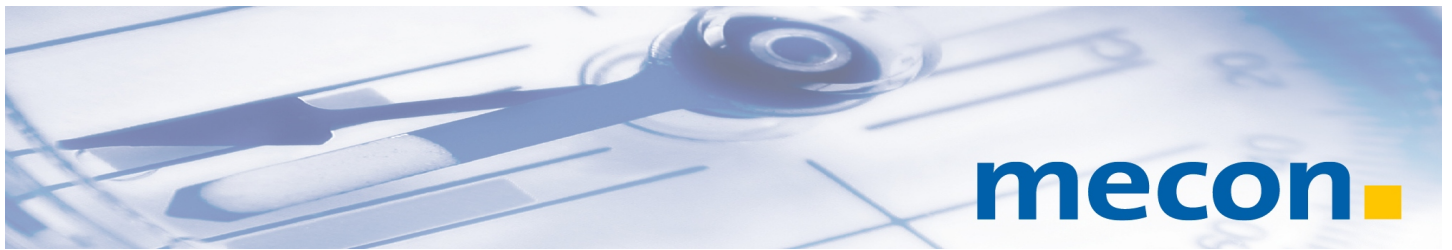
... die bewährte MECON-Patientenbefragung mit einer Auswertungstiefe bis auf Ebene Fachbereiche und Stationen durchführen und mit der ANQ-Befragung ergänzen?

→ Wählen Sie die **detaillierte Variante**.

... den ANQ-Fragebogen mit eigenen Fragen ergänzen oder in Ihre individuelle Messung integrieren?

→ Wählen Sie die **individuelle Variante**.

Details zu den vier Varianten finden Sie auf den folgenden Seiten.



Minimalvariante:

Nur der ANQ-Fragebogen

- Sie erheben **ausschliesslich die 5 Fragen des ANQ.**
- MECON bietet diese Messung den Spitälern, welche dem nationalen Qualitätsvertrag beigetreten sind, **kostenlos*** an.
- Das Spital erhält von MECON **alle Versandunterlagen** (Fragebogen, Rückantwortcouverts etc.).
- MECON erstellt eine übersichtliche Auswertung der ANQ-Fragen.
- Durch den effizienten Befragungsablauf ohne Reminder entsteht ein **minimaler Aufwand für die Spitäler** und eine **hohe Akzeptanz bei den Patienten.**

Kombinierte Variante:

ANQ-Kombinationsmessung mit dem MECON-Standardfragebogen

- Die **ANQ-Fragen** werden in den **bewährten Standardfragebogen von MECON integriert.**
- Zu einem **attraktiven Preis von SFr. 950.-*** erhalten Sie ein Bild der Zufriedenheit Ihrer Patienten über **alle für die Patienten wichtigen Themenbereiche.**
- Sie profitieren vom **schweizweit grössten Vergleichspool** bei den MECON-Standardfragen.
- Sie erhalten **umfassende Auswertungen der MECON-Fragen auf Ebene Gesamtspital** mit aussagekräftigen Grafiken und Tabellen. Die Auswertung (auf CD-ROM) umfasst:
 - **Externer Vergleich** Ihrer Resultate mit den Spitälern des Vergleichspools
 - **Zeitvergleich** (für Spitäler, welche bereits den MECON-Fragebogen verwendet haben)
 - Potenzialanalyse
 - Patientenbemerkungen
- MECON erstellt eine übersichtliche Auswertung der ANQ-Fragen.
- Das Spital erhält von MECON **alle Versandunterlagen** (Fragebogen, Rückantwortcouverts etc.).
- Durch den effizienten Befragungsablauf ohne Reminder entsteht ein **minimaler Aufwand für die Spitäler** und eine **hohe Akzeptanz bei den Patienten.**

* MECON erhält direkt vom ANQ einen Unkostenbeitrag für alle Akutspitäler, welche dem nationalen Qualitätsvertrag beigetreten sind und die nationale Patientenbefragung 2011 des ANQ mit MECON durchführen. Spitäler, für die der ANQ den Unkostenbeitrag nicht übernimmt, müssen MECON für die Durchführung der Befragung den entsprechenden Unkostenbeitrag selber bezahlen.



Detaillierte Variante:

Detailmessung der Patientenzufriedenheit mit dem MECON-Standardfragebogen kombiniert mit den ANQ-Fragen

- Der **bewährte Standardfragebogen von MECON** wird durch die **ANQ-Fragen ergänzt**. Der Ablauf der Befragung entspricht jenem der üblichen MECON-Befragung, ausser, dass während eines Monats zusätzlich die ANQ-Fragen erhoben werden.
- Für die nationale Patientenbefragung 2011 des ANQ erhält MECON einen Unkostenbeitrag vom ANQ*. Durch die Kombination mit der MECON-Messung entstehen gewisse Synergien. Deshalb gibt MECON den Spitälern **die Hälfte des vom ANQ bezahlten Unkostenbeitrags als Rabatt auf die MECON-Befragung** zurück.
- Sie profitieren vom **schweizweit grössten Vergleichspool** bei den MECON-Standardfragen. Im Preis inbegriffen sind externe Vergleiche Ihrer Resultate **mit allen und mit ähnlichen Spitälern** aus dem MECON-Vergleichspool sowie ein **externer Vergleich für alle Fachbereiche**.
- Der MECON-Standardfragebogen kann durch **spitalspezifische Fragen** ergänzt werden.
- Der **Messzeitpunkt** und die **Messdauer** (normalerweise ca. 3 Monate) können **vom Spital gewählt** werden, müssen jedoch den vom ANQ vorgegebenen Zeitraum berücksichtigen.
- Sie erhalten **ausführliche Auswertungen** mit aussagekräftigen Grafiken und Tabellen. Die Standardauswertung umfasst:
 - **Externer Vergleich** Ihrer Resultate **auf Ebene Gesamtpital und Fachbereiche**
 - Interner Vergleich der **Stationen**
 - **Zeitvergleich** auf Ebene Gesamtpital, Fachbereiche und Stationen (für Spitäler, welche bereits den MECON-Fragebogen verwendet haben)
 - Potenzialanalyse
 - Auswertung der spitalindividuellen Fragen
 - Patientenbemerkungen
- Die Patientenbemerkungen werden manuell erfasst und den Spitälern **monatlich zugestellt**.
- MECON erstellt eine übersichtliche Auswertung der ANQ-Fragen.
- Das Spital erhält von MECON **alle Versandunterlagen** (Fragebogen, Rückantwortcouverts etc.).
- Durch den effizienten Befragungsablauf ohne Reminder entsteht ein **minimaler Aufwand für die Spitäler** und eine **hohe Akzeptanz bei den Patienten**.





Individuelle Variante:

Individuelle Ergänzung des ANQ-Fragebogens nach Ihren Bedürfnissen

MECON bietet je nach Ihren Bedürfnissen verschiedene Dienstleistungen an:

- Unterstützung bei der Entwicklung eines neuen Fragebogens
- Unterstützung bei der Organisation der Befragung
- Druck Ihres Fragebogens
- Einlesen Ihres Fragebogens
- Auswertungen Ihres Fragebogens

Bitte beachten Sie, dass die Vorgaben des ANQ bezüglich Layout der ANQ-Fragen und Versandablauf erfüllt werden müssen.

Für die einzelnen Varianten stellen wir Ihnen gerne ausführliche Unterlagen zu. Bitte teilen Sie uns mit, für welche Variante(n) Sie sich interessieren.

Es würde uns freuen, wenn die vorgeschlagenen Varianten Ihren Bedürfnissen entsprechen und Sie die nationale Patientenbefragung 2011 des ANQ mit MECON durchführen.

Falls Sie Fragen oder Anliegen haben, sind wir gerne für Sie da.