

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

ENQUÊTE NATIONAL DE SATISFACTION DES PATIENTS 2011 DE L'ANQ

L'ANQ a décidé cette semaine de confier conjointement à MECON et à la communauté de travail Verein Outcome/hrci les tâches d'institut de mesure centralisé concernant l'enquête national de satisfaction des patients de l'ANQ en novembre 2011. Nous la remercions cordialement de la confiance qu'elle nous accorde.

MECON et la communauté de travail Verein Outcome/hrci finalisent conjointement, en tant qu'instituts de mesure centralisés, les détails de l'enquête de satisfaction des patients de l'ANQ (contrats-cadres pour les instituts de mesure décentralisés, layout des questionnaires, etc.) et sont les interlocuteurs directs des instituts de mesure décentralisés. MECON se charge quant à elle d'encadrer les instituts de mesure décentralisés francophones et italophones.

Qu'est-ce que cela signifie pour vous?

Vous avez besoin, pour réaliser l'enquête, d'un institut de mesure de votre choix (institut de mesure décentralisé). L'ANQ publiera prochainement une liste sur son site web. MECON se tient aussi à la disposition des hôpitaux en qualité d'institut de mesure et revêt donc une fonction double en tant qu'institut de mesure à la fois centralisé et décentralisé.

Nous serions heureux que vous réalisiez l'enquête avec MECON. Nous vous proposons en effet un déroulement simplifié et un excellent suivi par notre équipe.

Nous avons préparé, pour tenir compte des besoins individuels des hôpitaux en matière de mesure, plusieurs variantes de l'enquête:

- variante minimum: utilisation uniquement du questionnaire de l'ANQ
- variante combinée: mesure de l'ANQ combinée au questionnaire standard de MECON
- autres variantes sur demande

Si vous souhaitez plus d'information ou vous êtes intéressés à d'autres variantes, s'il vous plaît contacter M. Marco Brida (brida@mecon.ch), Tél : 044 450 70 60 ou communiquer avec Mme Nicole Beck (beck@mecon.ch), Tél: 044 776 28 76



ENQUÊTE NATIONAL DE SATISFACTION DES PATIENTS DE L'ANQ

MECON propose différentes variantes de l'enquête nationale de satisfaction des patients 2011 de l'ANQ, ce qui permet aux hôpitaux de choisir la solution qui répond à leurs besoins.

Si vous optez pour une combinaison avec le questionnaire standard de MECON, tous les domaines qui importent aux patients sont abordés. Il est possible de comparer l'enquête actuelle avec des enquêtes MECON déjà réalisées.

Vous profitez avec MECON à chaque fois d'un processus d'enquête mûri et extrêmement simple, ainsi que de nos longues années d'expérience en qualité de leader du marché des mesures de satisfaction dans le monde de la santé en Suisse.

Choisissez la meilleure variante pour vous!

Vous souhaitez ...

... répondre aux directives de l'ANQ avec un minimum d'effort?

→ Choisissez la **variante minimum**.

... étendre l'enquête nationale de satisfaction des patients 2011 de l'ANQ à tous les thèmes qui importent aux patients et profiter, pour l'analyse des résultats, du plus grand pool de données comparatives de Suisse, vous contentant de cerner la situation au niveau de l'ensemble de l'hôpital?

→ Choisissez la **variante combinée**.

... réaliser l'enquête de satisfaction des patients éprouvée de MECON en approfondissant l'évaluation jusqu'au niveau des services et des stations, et la compléter par l'enquête de l'ANQ?

→ Choisissez la **variante combinée**.

... compléter le questionnaire de l'ANQ par des questions propres ou l'intégrer à votre évaluation individuelle?

→ Choisissez la **variante individuelle**.

Vous trouverez les détails relatifs aux quatre variantes sur les pages suivantes.



Variante minimum:

Le questionnaire de l'ANQ uniquement

- Vous posez **exclusivement les 5 questions de l'ANQ**.
- MECON propose **gratuitement*** cette évaluation aux hôpitaux adhérant au contrat qualité national.
- L'hôpital reçoit de MECON **tous les documents destinés à l'envoi** (questionnaires, enveloppes-réponses, etc.).
- MECON rédige une analyse claire des réponses aux questions de l'ANQ.
- Le déroulement efficace de l'enquête sans rappel requiert **un minimum d'effort** de la part **des hôpitaux et est bien accueilli par les patients**.

Variante combinée:

Evaluation de l'ANQ combinée au questionnaire standard de MECON

- Les **questions de l'ANQ** sont intégrées au **questionnaire standard éprouvé de MECON**.
- Vous recevez, au **prix attractif de SFr. 950.-***, une image de la satisfaction de vos patients en ce qui concerne **tous les thèmes qui importent à ces derniers**.
- Vous profitez du **plus grand pool de données comparatives de Suisse** pour les questions standard de MECON.
- Vous recevez une **analyse complète des réponses aux questions de MECON au niveau de l'ensemble de l'hôpital** avec des graphiques et des tableaux parlants. L'analyse (sur CD-ROM) comprend:
 - **Comparaison externe** de vos résultats avec les hôpitaux du pool de données comparatives
 - **Comparaison dans le temps** (pour les hôpitaux qui ont déjà utilisé le questionnaire MECON)
 - Analyse du potentiel
 - Remarques des patients
- MECON rédige une analyse claire des réponses aux questions de l'ANQ.
- L'hôpital reçoit de MECON **tous les documents destinés à l'envoi** (questionnaires, enveloppes-réponses, etc.).
- Le déroulement efficace de l'enquête sans rappel requiert **un minimum d'effort de la part des hôpitaux et est bien accueilli par les patients**.

* MECON reçoit directement de l'ANQ une participation aux frais pour tous les hôpitaux de soins aigus adhérant au contrat qualité national et réalisant l'enquête nationale de satisfaction des patients 2011 de l'ANQ avec elle. Les hôpitaux dont l'ANQ ne prend pas en charge la participation aux coûts doivent la payer eux-mêmes à MECON pour la réalisation du sondage.



Variante détaillée:

Evaluation détaillée de la satisfaction des clients avec le questionnaire standard de MECON combiné aux questions de l'ANQ

- Le **questionnaire standard éprouvé de MECON** est **complété par les questions de l'ANQ**. Le déroulement de l'enquête correspond à celui de l'enquête habituelle de MECON sauf que les questions de l'ANQ sont posées en plus pendant un mois.
- MECON reçoit pour l'enquête nationale de satisfaction des patients 2011 de l'ANQ une participation aux frais de l'ANQ*. La combinaison avec l'évaluation de MECON génère certaines synergies. C'est pourquoi MECON rembourse aux hôpitaux **la moitié de la participation aux frais versée par l'ANQ en guise de ristourne sur l'enquête de MECON**.
- Vous profitez du **plus grand pool de données comparatives de Suisse** pour les questions standard de MECON. Sont comprises dans le prix des comparaisons externes de vos résultats **avec tous les hôpitaux et avec des hôpitaux similaires** du pool de données comparatives de MECON ainsi qu'une **comparaison externe pour tous les services**.
- Le questionnaire standard de MECON peut être complété de **questions spécifiques à votre hôpital**.
- Le **moment** et la **durée de l'évaluation** (normalement env. 3 mois) peuvent être choisis **par l'hôpital** mais doivent tenir compte de la période prescrite par l'ANQ.
- Vous recevez des **évaluations détaillées** avec des graphiques et des tableaux parlants. L'évaluation standard comprend:
 - **Comparaison externe** de vos résultats **au niveau de l'ensemble de l'hôpital et des services**
 - Comparaison interne des **stations**
 - **Comparaison dans le temps** au niveau de l'ensemble de l'hôpital, des services et des stations (pour les hôpitaux qui ont déjà utilisé le questionnaire de MECON)
 - Analyse du potentiel
 - Evaluation des questions individuelles à l'hôpital
 - Remarques des patients
- Les remarques des patients sont saisies manuellement et **envoyées aux hôpitaux une fois par mois**.
- MECON rédige une analyse claire des réponses aux questions de l'ANQ.
- L'hôpital reçoit de MECON **tous les documents destinés à l'envoi** (questionnaires, enveloppes-réponses, etc.).
- Le déroulement efficace de l'enquête sans rappel requiert **un minimum d'effort de la part des hôpitaux et est bien accueilli par les patients**.



Variante individuelle:

Complément individuel du questionnaire de l'ANQ selon vos besoins

MECON propose différentes prestations de services en fonction de vos besoins:

- Aide dans le développement d'un nouveau questionnaire
- Aide dans l'organisation de l'enquête
- Impression de votre questionnaire
- Saisie de votre questionnaire
- Evaluations de votre questionnaire

Veuillez noter s.v.p. que les directives de l'ANQ concernant le layout des questions de l'ANQ et le déroulement de l'envoi doivent être respectées.

C'est avec plaisir que nous vous envoyons des documents détaillés pour les différentes variantes. Veuillez nous faire savoir quelle(s) variante(s) vous intéresse(nt).

Nous serions ravis de répondre avec les variantes proposées à vos besoins et espérons que vous allez réaliser l'enquête nationale de satisfaction des patients 2011 de l'ANQ avec MECON.

Nous restons à votre entière disposition pour répondre à vos questions ou commentaires.