

Badenerstrasse 281  
CH-8003 Zürich  
Tel. 044 450 70 60  
Fax 044 450 70 64  
e-Mail [brida@mecon.ch](mailto:brida@mecon.ch)  
Web [www.mecon.ch](http://www.mecon.ch)

## SONDAGGIO NAZIONALE TRA I PAZIENTI 2011 DELL'ANQ

L'ANQ ha deciso che MECON e la Comunità di lavoro Associazione hc-ri-Outcome svolgeranno insieme i compiti dell'Istituto centrale di rilevamento per il sondaggio nazionale dei pazienti del novembre 2011. Ringraziamo sentitamente per la fiducia.

Come istituti centrali, MECON e la Comunità di lavoro Associazione hc-ri-Outcome elaborano insieme i dettagli per il sondaggio tra i pazienti ANQ (contratti quadro per gli istituti di rilevamento decentralizzati, grafica dei questionari etc.) e sono gli interlocutori diretti degli istituti di rilevamento centrali. In tutto ciò, MECON si occupa dell'assistenza agli istituti di rilevamento decentralizzati della Svizzera Romanda e della Svizzera Italiana.

Cosa significa questo per lei?

Per svolgere i sondaggi, lei ha bisogno di poter scegliere liberamente un istituto di rilevamento (istituto decentralizzato). L'ANQ pubblicherà a breve una lista sul proprio sito Internet. Anche MECON è a disposizione degli ospedali come istituto di rilevamento, perciò assume un doppio ruolo, sia come istituto centrale, sia come istituto decentralizzato.

Saremmo lieti se per i suoi rilevamenti lei scegliesse MECON. Affidando i sondaggi a MECON potrà cogliere i vantaggi di procedure di sondaggio semplici e di un'assistenza affidabile e di qualità da parte del nostro team.

Per rispettare le esigenze dei singoli ospedali in merito al rilevamento, abbiamo predisposto diverse varianti di sondaggio:

- Variante minimalista: utilizzo del questionario ANQ
- Variante combinata: rilevamento combinato ANQ con il questionario standard MECON
- Altre varianti su richiesta.

Se desidera maggiori informazioni o è interessato ad altre varianti di sondaggio, si rivolga al signor Marco Brida (tel.: 044 450 70 60, [brida@mecon.ch](mailto:brida@mecon.ch)).



## SONDAGGIO NAZIONALE TRA I PAZIENTI 2011 DELL'ANQ

Per il sondaggio nazionale tra i pazienti 2011 dell'ANQ, MECON offre diverse varianti. Gli ospedali possono così scegliere la soluzione più adatta alle loro esigenze.

Se lei sceglie una combinazione con il questionario standard MECON, saranno sottoposti a sondaggio tutti i settori importanti per i pazienti. E' possibile svolgere una comparazione storica con sondaggi MECON già eseguiti.

Svolgendo il rilevamento con MECON, lei beneficia in ogni caso di procedure di sondaggio studiate approfonditamente e quanto più semplici possibile. Inoltre ha a sua disposizione la nostra lunga esperienza come leader del mercato nelle rilevazioni di soddisfazione nel sistema sanitario svizzero.

### Scelga la soluzione ottimale!

#### Vorrebbe...

... adempiere alle prescrizioni dell'ANQ con il minimo sforzo?

→ Scelga la variante **minimalista**.

... estendere il sondaggio tra i pazienti 2011 dell'ANQ a tutti gli ambiti tematici importanti per i pazienti, avendo a disposizione per la valutazione il più grande campione comparativo della Svizzera, e sono sufficienti risultati per l'ospedale nel suo complesso?

→ Scelga la variante **combinata**.

... svolgere il classico sondaggio tra i pazienti MECON, con una profondità di valutazione sino a livello dei settori specialistici e delle stazioni, integrandolo con il questionario ANQ?

→ Scelga la variante **dettagliata**.

... aggiungere al questionario ANQ delle domande specifiche o inserire un rilevamento personalizzato?

→ Scelga la variante **personalizzata**.

Trova i dettagli delle quattro varianti nelle pagine seguenti.



*Variante minimalista:*

**Solo questionario ANQ**

- Si utilizzano **esclusivamente le 5 domande dell'ANQ**.
- MECON offre **gratuitamente\*** questo rilevamento agli ospedali che hanno aderito al contratto nazionale di qualità.
- L'ospedale riceve da MECON **tutte le documentazioni per la spedizione** (questionario, busta risposta etc.).
- MECON svolge una valutazione complessiva delle domande ANQ.
- Grazie all'efficiente procedura di sondaggio senza richiami, **per gli ospedali lo sforzo è minimo, con un elevato gradimento da parte dei pazienti**.

*Variante combinata:*

**Rilevamento combinato ANQ con il questionario standard MECON**

- Le **domande ANQ** vengono aggiunte al **classico questionario standard MECON**.
- A un **interessante prezzo di Fr. 950.-\*** riceverà un quadro della soddisfazione dei suoi pazienti per **tutti gli ambiti tematici importanti per i pazienti**.
- Ha a sua disposizione il **più grande campione comparativo della Svizzera** per le domande standard MECON.
- Riceve **valutazioni complessive delle domande MECON a livello dell'ospedale nel suo complesso** accompagnate da chiari grafici e tabelle. La valutazione (su CD-ROM) comprende:
  - **Comparazione esterna** dei suoi risultati con quelli del campione
  - **Comparazione storica** (per gli ospedali che hanno già utilizzato il questionario MECON)
  - Analisi del potenziale
  - Note dei pazienti
- MECON svolge una valutazione complessiva delle domande ANQ.
- L'ospedale riceve da MECON **tutte le documentazioni per la spedizione** (questionario, busta risposta etc.).
- Grazie all'efficiente procedura di sondaggio senza richiami, **per gli ospedali lo sforzo è minimo, con un elevato gradimento da parte dei pazienti**.

\* MECON riceve direttamente da ANQ un contributo spese per tutti gli ospedali per cure acute che hanno aderito al contratto nazionale di qualità e svolgono il sondaggio nazionale tra i pazienti 2011 dell'ANQ con MECON. Gli ospedali per i quali la ANQ non corrisponde alcun contributo spese devono versare a proprio carico a MECON il contributo spese necessario allo svolgimento del sondaggio.



*Variante dettagliata:*

**Rilevamento dettagliato della soddisfazione dei pazienti con il questionario standard  
MECON combinato con le domande ANQ**

- Al **classico questionario standard MECON** vengono aggiunte le **domande ANQ**. Lo svolgimento del sondaggio corrisponde a quello del normale sondaggio MECON, tranne che, nel corso di un mese, vengono poste anche le domande ANQ.
- Per il sondaggio nazionale tra i pazienti 2011 dell'ANQ, MECON riceve da ANQ un contributo spese\*. Grazie alla combinazione con il rilevamento MECON nascono determinate sinergie. Per questo motivo, MECON restituisce agli ospedali **la metà del contributo spese versato da ANQ, sotto forma di sconto sul questionario MECON**.
- Lei ha a sua disposizione il **più grande campione comparativo della Svizzera** per le domande standard MECON. Sono comprese nel prezzo le comparazioni esterne dei suoi risultati **con tutti gli ospedali e con quelli simili** del campione comparativo MECON e una **comparazione esterna per tutti i settori**.
- Al questionario standard MECON è possibile aggiungere **domande specifiche riferite al singolo ospedale**.
- Il **momento del rilevamento** e la sua **durata** (normalmente circa tre mesi) possono **essere decisi dall'ospedale**, ma devono tenere conto del periodo di tempo fissato dall'ANQ.
- Riceve **valutazioni esaurienti** accompagnate da chiari grafici e tabelle.  
La valutazione standard comprende:
  - **Comparazione esterna** dei suoi risultati **a livello di ospedale e di settori**
  - Comparazione interna fra le **stazioni**
  - **Comparazione storica** a livello di ospedale, di settori e di stazioni (per gli ospedali che hanno già utilizzato il questionario MECON)
  - Analisi del potenziale
  - Valutazione delle domande specifiche dell'ospedale
  - Note dei pazienti
- Le note dei pazienti vengono acquisite manualmente e **recapitate mensilmente** agli ospedali.
- MECON svolge una valutazione complessiva delle domande ANQ.
- L'ospedale riceve da MECON **tutte le documentazioni per la spedizione** (questionario, busta risposta etc.).
- Grazie all'efficiente procedura di sondaggio senza richiami, **per gli ospedali lo sforzo è minimo, con un elevato gradimento da parte dei pazienti**.





*Variante personalizzata:*

**Aggiunte personalizzate al questionario ANQ, secondo le esigenze individuali**

MECON offre diversi servizi, per soddisfare le sue esigenze:

- supporto nello sviluppo di un nuovo questionario
- aiuto nell'organizzare il sondaggio
- stampa del questionario personalizzato
- Lettura e acquisizione del questionario personalizzato
- Valutazione del questionario personalizzato

Le ricordiamo che è necessario rispettare le norme dell'ANQ in merito all'impaginazione delle domande ANQ e alla procedura di spedizione.

Possiamo inviarle delle documentazioni dettagliate per ciascuna versione: ci comunichi la variante o le varianti di suo interesse!

Ci auguriamo che le varianti proposte soddisfino le sue esigenze e che lei scelga di svolgere il sondaggio nazionale tra i pazienti 2011 dell'ANQ con MECON.

Per ogni domanda o chiarimento non esiti a contattarci.