

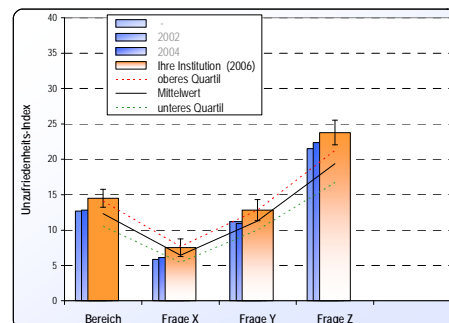
1/07 NEWS

MECON measure & consult GmbH ist in der Schweiz das führende Unternehmen für Zufriedenheitsmessungen im Gesundheitswesen. Ein kompetentes Team von Ökonomen und Sozialwissenschaftlern garantiert für wissenschaftliche und aussagekräftige Erhebungen. Weit über 100 Krankenhäuser vertrauen bereits auf unsere bewährten Messsysteme. Mit unserem neu entwickelten Befragungsset für Alters- und Pflegeheime stehen Ihnen validierte und preiswerte Instrumente zur Messung der Zufriedenheit der Bewohnerinnen und Bewohner Ihres Alters-/Pflegeheimes, deren Angehörigen und Ihren Mitarbeitenden zur Verfügung. Eine externe Durchführung der Befragung ermöglicht das effiziente Erfassen und Auswerten der Daten und ein Benchmarking der Resultate.

BEFRAGUNG DER HEIMBEWOHNER

Der Fragebogen beinhaltet Fragen zu den wichtigsten Bereichen des Lebens in einem Alters-/Pflegeheim (Betreuung, Pflege, Organisation, privater und gemeinsamer Wohnbereich, Zusammenleben, Essen, Angebote der Kultur und der Körperpflege). Die externe Durchführung der Befragung ermöglicht eine anonyme Beantwortung der Fragen und somit einen hohen Rücklauf sowie eine hohe Datenqualität.

Die Kernidee der Auswertung ist das anonyme Benchmarking der Resultate. Anhand von übersichtlichen Graphiken werden Stärken und Verbesserungs-

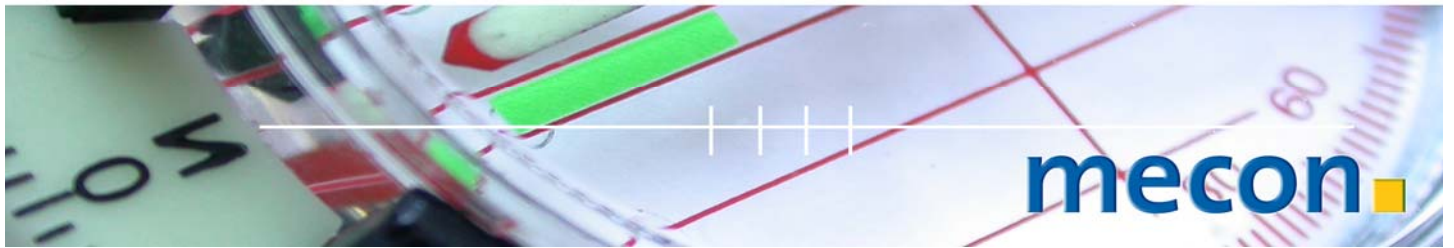


potenziale Ihres Heimes klar aufgezeigt. Massnahmen lassen sich so zielgerichtet planen und anhand des Längsvergleichs bei einer Folgemessung leicht überprüfen.

BEFRAGUNG DER ANGEHÖRIGEN

Nicht allen Bewohnern eines Alters- oder Pflegeheimes ist es möglich, selber einen Fragebogen auszufüllen. MECON bietet mit

der Angehörigenbefragung eine Möglichkeit an, indirekt auch diese Bewohner in die Messung einzubeziehen. Angehörigen- und Bewohnerbefragung können einzeln oder kombiniert eingesetzt werden.



BEFRAGUNG DER MITARBEITENDEN

Der Fragebogen wurde speziell für das Gesundheitswesen entwickelt und ist, wie die Bewohner- und Angehörigenbefragung, validiert. Er ist auf die spezifischen Bedürfnisse der Mitarbeitenden in Alters- und Pflegeheimen angepasst. Eine externe Durchführung der Messung ist besonders bei einer Mitarbeiterbefragung entscheidend. Erst wenn gewährleistet ist, dass die

Daten vertraulich behandelt werden und die Anonymität jederzeit gewährleistet ist, werden sich Ihre Mitarbeitenden frei und ehrlich äussern.

Eine externe Befragung eröffnet zudem die Möglichkeit eines Benchmarkings. Durch den Vergleich mit anderen Heimen lassen sich Ihre Resultate aussagekräftig interpretieren. Vergleiche sind nicht nur auf Ebene des ganzen Heimes sondern auch für einzelne Berufsgruppen möglich.

Detaillierte Informationen zu allen Befragungen finden Sie unter www.mecon.ch/Heime

ERFAHRUNGEN AUS KUNDENSICHT



Herr Paintner, als Leiter Departement Soziales, Bereich Alter und Pflege haben Sie vor kurzem die Zufriedenheit der Bewohnerinnen und Bewohner in den 5 Alters- und Pflegeheimen der Stadt Winterthur mit MECON gemessen. Was hat Sie dazu bewogen, die Befragung nicht mehr mit Ihrem eigenen Messinstrument durch die Heime selber durchführen zu lassen?

Unser früheres System wurde im Ursprung durch eine externe Firma entwickelt und bei den letzten Befragungen immer wieder angepasst. Es hat sich als nur schwierig vergleichbar erwiesen, und der interne Aufwand für Befragung, Auswertung und Analyse war zu hoch. Durch das MECON Instrument hoffen wir auf Kontinuität in der Befragung alle zwei Jahre.

Was bedeutet Ihnen ein externes Benchmarking mit anderen Heimen?

Wir halten ein externes Benchmarking

ebenso für sinnvoll und wünschenswert, wie ein internes zwischen unseren Häusern. Dass dies bereits jetzt möglich ist und in Zukunft hoffentlich noch auf eine breitere Basis gestellt werden kann, war für uns ein wichtiges Kriterium bei der Entscheidung für MECON.

Eignen sich die Messsysteme von MECON als Führungsinstrument?

Für uns sind die Ergebnisse aus den Kundenzufriedenheitsbefragungen eine wichtige Kenngrösse, die wir z.B. in unserem Qualitätszirkel bearbeiten. Der Aufbau der Messsysteme von MECON hat sich dabei als hilfreich erwiesen, damit auch Mitarbeitende, die den Umgang mit solchen Instrumenten nicht immer gewöhnt sind, schnell damit arbeiten können. Weiterhin leiten wir, soweit notwendig, aus den Messergebnissen Ziele auf verschiedensten Ebenen der Organisation ab, deren Veränderung ggf. in der nächsten Befragung wieder überprüft wird.