

editorial

Sehr geehrte Damen und Herren

Ein systematisches Qualitätsmanagement, welches sich auf statistisch aussagekräftige Daten und externe Vergleiche mit anderen Institutionen stützt, gewinnt für die Schweizer Spitäler weiter an Bedeutung. Verstärkt wird diese Tendenz unter anderem durch die Abrechnung der Spitalleistungen nach Fallpauschalen und die Forderung nach Transparenz der Ergebnisqualität. Für uns bedeutet diese Entwicklung einen Ansporn, unsere Produktpalette weiter auszubauen. Über einige Neuerungen möchten wir Sie in diesem Newsletter informieren.

*Michael Schwitter,
Geschäftsführer*

Ausbau des Patientenfragebogens Akutsomatik

■ Kennen Sie die Patientenmeinung zu spezifischen Aspekten – zum Beispiel zum Notfalleintritt, zur Ärztinformation oder zum Austritt aus Ihrem Spital? Genau dafür bietet MECON neu als Alternative zum vierseitigen auch einen sechsseitigen Fragebogen an. Den Kern bilden dieselben Fragen wie bis anhin. Die beiden zusätzlichen Seiten werden genutzt, um bestimmte Prozesse oder Dienste vertiefter be-

Da die zusätzlichen Fragen in das bisherige Messinstrument integriert werden, ist der Mehraufwand für die Erhebung und die Auswertung gering. Sorgfältige Tests haben ausserdem gezeigt, dass die Vergleichbarkeit der Basisfragen mit dem vierseitigen Fragebogen gegeben ist. Der Rücklauf bleibt trotz grösserem Fragebogenumfang unverändert hoch.



trachten zu können. Damit Sie genau jene Informationen erhalten, welche Sie speziell interessieren, steht Ihnen eine Auswahl an Frageblöcken zur Verfügung. Sie wählen bis zu vier verschiedene Themen aus, welche wir für Sie auswerten – natürlich wie immer im externen Vergleich mit anderen Spitälern.

Weitere Informationen zu diesem Messsystem unter:
www.mecon.ch/Akutsomatik

Auskünfte erteilt Ihnen gerne:
Frau Verena Riedo
Tel.: 044 450 70 60
E-Mail: riedo@mecon.ch

Wie gut ist Ihr Rettungsdienst?

■ Wünschen Sie eine repräsentative Beurteilung Ihres Rettungsdienstes? Dann wird Sie unser neuestes Messsystem interessieren. Es besteht aus einer Patienten- und einer Zuweiserbefragung, welche einzeln oder parallel durchgeführt werden können. Beide Fragebogen wurden von Rettungsdiensten entwickelt, durch MECON validiert und bereits mehrfach eingesetzt. Dank der externen Befragung

durch MECON ist eine anonyme Beantwortung der Fragen gewährleistet, was unabdingbare Voraussetzung für einen hohen Rücklauf und eine gute Datenqualität ist. Ausserdem ermöglicht die zentrale Koordination eine effiziente Abwicklung der Datenverarbeitung sowie einen externen Vergleich mit anderen Rettungsdiensten. Mittels übersichtlicher Grafiken werden somit die Stärken und Verbesse-

rungspotenziale der Rettungsdienste klar aufgezeigt.

Weitere Informationen zu diesem Messsystem unter:

www.mecon.ch/Rettungsdienst

Auskünfte erteilt Ihnen gerne:

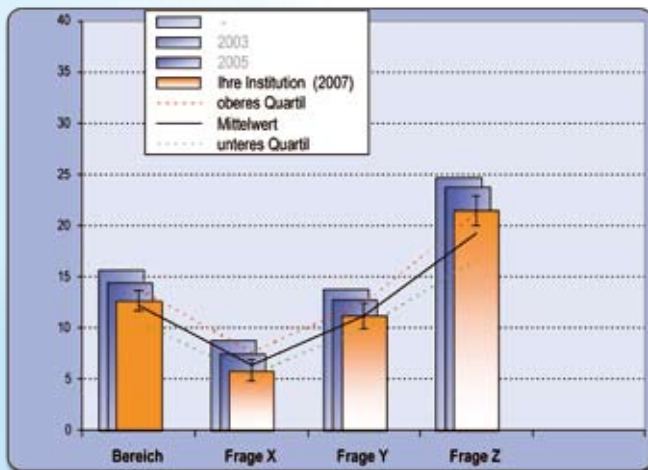
Frau Verena Riedo

Tel.: 044 450 70 60

E-Mail: riedo@mecon.ch

Grosser Vergleichspool bei der Zuweiser-Befragung

■ Die Zuweiser bilden in zweifacher Hinsicht eine wichtige Anspruchsgruppe: Zum einen stellen sie hohe Ansprüche an eine Institution, zum anderen ist ihre Zufriedenheit massgebend für die zukünftige Situation eines Spitals oder einer Klinik. Entsprechend erstaunt es nicht, dass die Erfassung der Zufriedenheit von zuweisenden Ärztinnen und Ärzten in letzter Zeit an Bedeutung zugenommen hat. Aufgrund dieser Tendenz ist der Vergleichspool von MECON auf aktuell über 40 teilnehmende Spitäler und Kliniken angewachsen und somit schweizweit der grösste dieser Art. Um ein optimales externes Benchmarking gewährleisten zu können, bestehen eigene Vergleichsgruppen für die Akut-somatik, die Rehabilitation und die Psychiatrie. Die Zuweiserbefragung bildet nicht nur die Grundlage, um geeignete Massnahmen zur Behebung allfälliger



Schwächen treffen zu können, sie lässt sich auch als Marketinginstrument nutzen. Sie stellt für die Spitäler eine gute Gelegenheit dar, den Zuweisenden ihre Wertschätzung zu zeigen, in einen Dialog mit dieser wichtigen Anspruchsgruppe zu treten und sie über Stärken des Spitals sowie eingeleitete Verbesserungs-massnahmen zu informieren.

Weitere Informationen zu diesem Messsystem unter:

www.mecon.ch/Zuweiser

Auskünfte erteilt Ihnen gerne:

Frau Stephanie Brunner

Tel.: 044 450 70 60

E-Mail: brunner@mecon.ch

MECON-Produktpalette

■ Patientenzufriedenheit stationär

- Akut-somatik
- Rehabilitation
- Psychiatrie
- Geriatrie

■ Patientenzufriedenheit ambulant

■ Zuweiserzufriedenheit

- Akut-somatik
- Rehabilitation
- Psychiatrie

■ Belegärztezufriedenheit

■ Mitarbeiterzufriedenheit

■ Rettungsdienst

- Patientenzufriedenheit
- Zufriedenheit der zuweisenden Ärzte

■ Instrumente für andere Institutionen

- Alters- und Pflegeheime
- Arztpraxen
- Spitex

MECON measure & consult GmbH

Badenerstrasse 281, CH-8003 Zürich

Tel. +41 44 450 70 60

Fax +41 44 450 70 64

contact@mecon.ch

www.mecon.ch

Ausgabedatum

Dezember 2007

Konzept / Design

HAUSMARKE, www.hausmarke.ch