

news

1 ■ 2003

MECON

Die Zeitung für die Kunden der MECON measure & consult GmbH, CH-8003 Zürich

editorial

Sehr geehrte Damen und Herren

Vor Ihnen liegt die erste Ausgabe der MECON-News. Mit diesem sporadisch erscheinenden Mitteilungsblatt wollen wir Sie zukünftig über unsere Produkte, Mitarbeiter und Kunden informieren. Ein grosser Teil des Raumes soll aber Ihnen gehören. Wir bieten Ihnen damit eine Plattform, auf der Sie sich und Ihr Spital vorstellen dürfen, um über besondere Begebenheiten zu berichten. Gerne beantworten wir im Newsletter auch Ihre Fragen und diskutieren Ihre Vorschläge.

Die aktuelle Ausgabe informiert Sie schwerpunktmässig über die Messung der Mitarbeiterzufriedenheit im Gesundheitswesen. Wir sind stolz auf dieses neu entwickelte Produkt und die sehr positiven Feedbacks der ersten zwanzig Kunden.

Noch eine Mitteilung in eigener Sache: Wir durften im Februar unseren hundertsten Kunden begrüßen. Damit hat MECON einen weiteren Meilenstein in der noch jungen Firmengeschichte erreicht.

Wir wünschen Ihnen viel Vergnügen beim Lesen!

Michael Rolaz, Partner

Michael Schwitzer, Partner

Erste grossflächige Messung der Mitarbeiterzufriedenheit

■ Bereits vor rund fünfzig Jahren wurde nachgewiesen, dass sich die Mitarbeiterzufriedenheit auf die Arbeitsqualität und die Leistung in einem Unternehmen auswirkt. Heute ist dieses Thema aufgrund von mangelndem qualifiziertem Personal aktueller denn je.

Auswertung kommen.

Durchführung

An einem definierten Stichtag werden dann alle Angestellten der gleichen Institution befragt. Fragebogen anderer Branchen eignen sich nicht für den Einsatz im Gesundheitswesen.



Der Wettbewerb in der Personalrekrutierung ist gross und das Rennen macht, wer mit hoher Mitarbeiterzufriedenheit und geringen Fluktuationen zu überzeugen vermag.

Voraussetzungen für das Messen

Als Grundlage des Messsystems ist primär die Sicht der Betroffenen gefragt. Zusammen mit ihnen wurden die Befragungskriterien erarbeitet. So ist gewährleistet, dass nur relevante Fragen, die in direktem Bezug zur Mitarbeiterzufriedenheit stehen, zur

Erstmals Messungen in einem ganzen Kanton

Im letzten Jahr wurde im Auftrag eines Kantons in allen Institutionen im Gesundheitswesen eine grossflächige Messung durchgeführt. Die Kriterien verschiedener Berufsgattungen und Institutionen des Gesundheitswesens wurden anlässlich mehrerer Fokusgruppen-Interviews in verdichteter Form zu einem Fragebogen erarbeitet. Neben Kriterien wie: Arbeitsinhalt, Ausstattung des Arbeitsplatzes, interdisziplinäre Zusammen-

Fortsetzung Seite 2

arbeit, Arbeitszeit sowie die Arbeit im Team, bilden Lohnfragen und Leistungen des Arbeitgebers einen sehr wichtigen Teil der Mitarbeiterzufriedenheit. Mit der Durchführung von zwei Pretests wurde das neue Messsystem überprüft und in 16 Spitälern und über 50 Heimen bewertet. Dabei haben von rund 11'500 Eingeladenen rund 7'500 Personen den ausgefüllten Fragebogen eingeschickt.

Offene Kommunikation

Mit guter Vorinformation erreicht MECON, dass sich alle Mitarbeitenden im Spital, Heim oder in der Klinik dem Stellenwert ihrer persönlichen Beurteilung bewusst sind und somit zur Erhaltung oder Verbesserung der Qualität am Arbeitsplatz beitragen.

Oft taucht die Frage nach garantierter Anonymität auf. Die Mitarbeitenden müssen sich absolut sicher fühlen, dass Ihre Meinung keine Konsequenzen hat. Darum werden ihre persönlichen Antworten ausschließlich von einer externen Stelle entgegengenommen, ausgewertet und dem Auftraggeber in abgetippter Form weitergereicht.

Resultatvergleich (Benchmarking)

Die Erfahrung zeigt, dass die Ergebnisse unbedingt mit den Resultaten ähnlicher Institutionen des Gesundheitswesens verglichen werden müssen. Nur so wird eine vernünftige Interpretation erreicht und die Aussagekraft zusätzlich erhöht. Zur Zeit haben über 25 Spitälern die Mitarbeiterzufriedenheit mit MECON gemessen.



Für ausführliche Informationen wenden Sie sich bitte an:
Michael Rolaz, lic.rer.pol., Partner MECON measure & consult GmbH
 Tel. 01 450 70 61, rolaz@mecon.ch

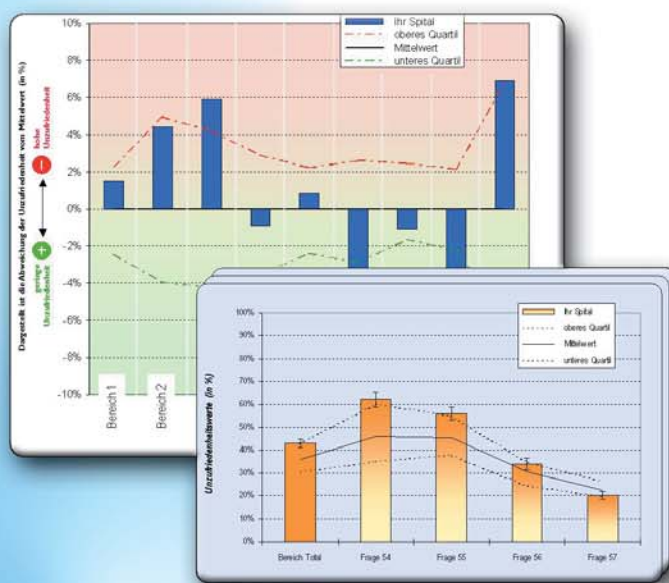
Erste Patientenbefragung in Geriatrie-Spitälern

MECON startete im Frühjahr 2003 mit der ersten Befragung zur Patientenzufriedenheit in Geriatrie-Spitälern. Die Befragung ist speziell auf geriatrische Patienten zugeschnitten. Das Messsystem wurde in enger Zusammenarbeit mit dem Felix Platter-Spital Basel und dem Bürgerspital St.Gallen entwickelt. Ziel der ersten Messung ist die Validierung der Fra-

gebogen (Patientenfragebogen und Angehörigen-Fragebogen) sowie die Anerkennung des neuen Messsystems durch H+/santésuisse.



Haben Sie Interesse an diesem neuen MECON-Produkt? Informationen gibt Ihnen gerne der Projektleiter: **Biagio Saldutto, lic.phil.**
 Tel. 01 450 70 63, saldutto@mecon.ch



Belegärzte- und Zuweiser-Befragungen

Ein weiteres Projekt der MECON beinhaltet die Belegärzte- und Zuweiser-Befragungen.

Im Rahmen ihres Qualitätsmanagements befassen sich die meisten Spitälern und Kliniken neben den Patienten als Kundengruppe auch mit den zuweisenden Ärzten und Belegärzten als Kunden – diese steuern die Überweisungen in ein Spital. Mit der Messung der Zufriedenheit der Zuweiser und Belegärzte wird eine Ist-Analyse erhoben. Bei auftretenden Schwächen kann im Sinne eines modernen Marketings sofort reagiert

werden. Nach diversen Interviews mit den Belegärzten und der Durchführung von Fokusgruppen bei den Zuweisern, wird dieses Projekt mit zwei getrennten Messinstrumenten starten: die Zuweiser-Befragungen im Juni 2003 und die Belegärzte-Befragungen im Juli 2003.



Wir informieren Sie gerne über dieses neue MECON-Messinstrument. Detaillierte Auskunft gibt Ihnen die Projektleiterin:
Verena Riedo, lic.phil.
 Tel. 01 450 70 63, riedo@mecon.ch

Zusammenarbeit mit dem Kantonsspital Aarau

MECON arbeitet bereits seit mehreren Jahren mit dem Kantonsspital Aarau zusammen. Mit Herrn Reto Bucher, Leiter Stabsdienste Verwaltung, hat sie einen kompetenten und erfahrenen Ansprechpartner, der bereits seit sieben Jahren am KSA im Einsatz ist. Seit 1999 zeichnet er für die Durchführung von Kommunikationstrainings mit den Assistenzärzten verantwortlich. Er betreut als administrativer Leiter die Messungen der Servicequalität für Patienten und Mitarbeitende. Zudem beschäftigt er sich hauptsächlich mit Projekten und organisatorischen Aufgaben, die u.a. auch aus den Zufriedenheitsmessungen resultieren, wie z.B. Notfall-Verbesserung, Verbesserung der Information in der Pflege oder die Kommunikationstrainings mit Assistenzärzten.

Warum wurde in der Partnerwahl für die Befragung der Mitarbeiterzufriedenheit MECON „ausgewählt“?

Das KSA darf bereits auf jahrelange gute Erfahrungen mit MECON in der Befragung von stationären Patienten zurückblicken. Das liegt bestimmt auch daran, dass MECON als sehr innovatives Unternehmen gilt und immer ein offenes Ohr für ihre Kunden hat. MECON nimmt die Anliegen ihrer Kunden ernst und versucht deren Ideen bedürfnisorientiert umzusetzen. Die Möglichkeit, in einem standardisierten Fragebogen spital-spezifische Fragen zu stellen, war für das KSA eine willkommene Chance, mehr über die Anliegen und Bedürfnisse seiner Patienten zu erfahren. Aufgrund der guten Erfahrungen mit MECON haben wir in einem weiteren Schritt auch die Zufriedenheit der Mitarbeitenden gemessen. Belohnt wurden wir mit übersichtlichen und meist selbsterklärenden Auswertungen, die auch gut kommunizier-

bar sind. Übrigens – Auswertungswünsche werden praktisch uneingeschränkt erfüllt. MECON stellte uns die Resultate zusätzlich auch in elektronischer Form zur Verfügung.

Verlangt diese enge Zusammenarbeit nicht auch eine gute Portion an gegenseitigem Vertrauen?

Eine erfolgversprechende Zusammenarbeit ist selbstverständlich nur gewährleistet, wenn beide Parteien eine offene Kommunikationspolitik befürworten. Auch im vertraulichen Umgang mit den Resultaten beweist MECON jederzeit feines Fingerspitzengefühl.

Stellt sich nun automatisch die Frage: „Sind auch Sie zufrieden mit der Qualität von MECON?“

MECON weist bei ihrer Arbeit neben hoher Qualität auch starke Termintreue aus. Selbst bei grösseren „Feuerwehübungen“ ist MECON in der Lage einwandfreie Arbeit zu leisten. Zudem wird das Instrument zur Messung der Patientenzufriedenheit von der H⁺/santésuisse anerkannt. Als Mitglied des H⁺/santésuisse Qualitätsrahmenvertrages ist dies für uns von besonderer Bedeutung.



Zentrumsspital Kanton Aargau
mit dem höchsten
Spezialisierungsgrad im Aargau

Kennzahlen im Jahre 2002

14	Kliniken
7	Institute
19'000	stationäre Austritte
145'000	ambulante Konsultationen
1'825	Arbeitsstellen
2'300	Mitarbeitende

Der Erfolg jeder Befragung von Mitarbeitenden basiert auf einer offenen und termingerechten Kommunikation über das Messinstrument, die angestrebten Ziele, die erreichten Resultate und die gewählten Massnahmen.

Mitarbeiterzufriedenheit in Alters- und Pflegeheimen

Nach Durchführung der ersten Messung der Mitarbeiterzufriedenheit im Auftrag des Kantons St.Gallen im letzten Jahr kann nun der Fragebogen zur Messung der Mitarbeiterzufriedenheit in den Alters- und Pflegeheimen eingesetzt werden. Die Entwicklung und Ausarbeitung dieses Fragebogens unter aktiver Beteiligung der zu befragenden Personen erlaubt zukünftig die Beurteilung der Zufriedenheit aller Berufsgruppen.

Im Rahmen des Qualitätsmanagements sollte die Mitarbeiterzufriedenheit regelmässig alle zwei Jahre gemessen werden. Am Ende jeder Messperiode folgt nach einer kurzen Wartezeit die Auswertung der ausgefüllten Fragebogen. Die Resultate werden anschliessend in einem Dossier ausführlich und mit detaillierten Grafiken beschrieben und veranschaulicht. Zur sinnvollen Interpretation sollten die Ergebnisse mit jenen ähnlicher Institutionen aus dem Gesundheitswesen verglichen werden (Benchmarking).

Es ist zu vermuten, dass Mitarbeitende zu einer hohen Kundenzufriedenheit beitragen und deshalb mit ihrer Arbeit und ihrem Umfeld zufrieden sein sollten. Denn zufriedene Mitarbeitende bleiben ihrem Arbeitgeber treu, wechseln weniger die Stelle und sind dementsprechend kostensparender. Bereits über fünfzig Hei-

me haben an der von MECON entwickelten Mitarbeiterbefragung teilgenommen und wertvolle Einblicke in diese Zufriedenheitsmessung erhalten.

Dieses Messsystem wird sicher in nächster Zukunft auch für Ihr Heim zu einem unabdingbaren Qualitätswerkzeug zur Standortbestimmung werden. Wir möchten Sie deshalb einladen, sich an dieser Befragung zu beteiligen, um Aufschlüsse für sich

und Vergleiche mit anderen Heimen zu erlangen. Sie können jetzt von einer standardisierten Mitarbeiterbefragung, inklusive Vergleich mit anderen Heimen, zum Preis von CHF 1'200.- plus 5.- je zu befragende Person (exkl. MWSt) profitieren. Kontaktieren Sie uns ohne Zögern.



Wir informieren Sie gerne:

Sabine von Vivis, Produktmanager

Tel. 01 450 70 60, vonvivis@mecon.ch

MECON-Produktpalette

- **Patientenzufriedenheit** (Akutspitäler und Rehabilitationskliniken)
 - stationär
 - ambulant
- **Patientenzufriedenheit in der Geriatrie** (Pilotstudie)
- **Patientenzufriedenheit in der Psychiatrie**
basierend auf dem Zürcher Fragebogen (Züpaz)
- **Mitarbeiterzufriedenheit**
- **Zufriedenheit der Zuweiser** (Pilotstudie)
- **Zufriedenheit der Belegärzte** (Pilotstudie)
- **Weitere Instrumente** auf Anfrage

Unsere Messinstrumente stehen Ihnen auf Wunsch auch in französischer und zum Teil auch in italienischer Sprache zur Verfügung.

Besuchen Sie uns auf unserer neuen Homepage www.mecon.ch

bestellservice

- Ich wünsche zusätzliche Exemplare der „MECON news“. Anzahl: Ex.
- Ich wünsche keine weiteren Ausgaben.
- Ich wünsche eine persönliche Kontaktnahme.

Name/Vorname:

Firma/Abteilung/Position:

Adresse/Ort:

Telefon/E-mail:

portrait



Kim Bauer, Produktmanagerin

Werdegang

Frau Kim Bauer absolvierte das Studium für Veterinärmedizin mit Dissertation am Veterinärmedizinischen Labor im Tierspital Zürich, promovierte als Dr. med. vet. und arbeitete anschliessend in einer Kleintierpraxis. Später kehrte sie an das Veterinärmedizinische Labor zurück. Dort stellte Sie erneut Ihre Fachkompetenz als wissenschaftliche Mitarbeiterin in den Bereichen Labor, Forschung und Lehre unter Beweis. Seit 2002 ist Frau Bauer Produktmanagerin bei MECON und bereichert mit Ihrem Wissen das MECON-Team.

Aufgabe bei MECON

Projektleitung bei den Befragungen der Mitarbeiterzufriedenheit (in Spitälern, Alters- und Pflegeheimen, Spitex-Organisationen) sowie den Befragungen der Patientenzufriedenheit bei Haus- und Kinderärzten, Marketing/Akquisition, Kundenkontakte, Durchführung von Messungen, Auswertungen, Schreiben von Schlussberichten und Analysen sowie Präsentation der Resultate.

impresum

Herausgeberin / Redaktion

MECON measure & consult GmbH
Badenerstrasse 281, CH-8003 Zürich
Telefon 01 450 70 60, Fax 01 450 70 64
contact@mecon.ch, www.mecon.ch

Konzept / Design

HAUSMARKE, Werbeagentur
CH-9032 Engelburg, www.hausmarke.ch

Druck

Druckerei Brücker, Bedastrasse 20
CH-9200 Gossau SG