

*editorial*

Sehr geehrte Damen und Herren

Es ist soweit. Unsere erfolgreichen Tätigkeiten im Gesundheitswesen haben wir über die Landesgrenze hinaus ausgeweitet. Wir freuen uns, Ihnen die Eröffnung unserer Geschäftsstelle in Lörrach bekannt zu geben. Klein, aber fein, so präsentiert sich dieser neue Standort in Deutschland, mit dem wir den Wünschen und Erwartungen unserer Kunden nun auch vor Ort effizient entsprechen können. Damit nicht genug. Dank unserer Partnerschaft mit Bauer & Partner in Wien zählen seit kurzem bereits alle Spitäler aus dem österreichischen Vorarlberg zu unserem Kundenstamm.

Die steigenden Qualitätsansprüche stellen vermehrt erhöhte Anforderungen an das Gesundheitswesen. Neben den Patienten und Mitarbeitern geben wir nun auch den Zuweisern und Belegärzten als weitere wichtige Anspruchsgruppen die Chance, ihre Beurteilung abzugeben. In dieser Ausgabe finden Sie weitere Informationen zu den neuen Messsystemen.

Wir danken Ihnen an dieser Stelle herzlich für Ihr Vertrauen.

*Michael Rolaz, Partner*  
*Michael Schwitter, Partner*

## Zufriedenheit der Zuweiser und Belegärzte

■ Heute setzt sich vermehrt die Ansicht durch, dass die zuweisenden Ärzte und Belegärzte, neben den Patienten, ebenfalls eine wichtige

Die Messung der Zufriedenheit mit Spitälern und Kliniken (Akut, Rehabilitation, Psychiatrie) erfolgt mit Hilfe zweier Messsysteme, die pa-



Kundengruppe des Krankenhauses sind. Der zuweisende Arzt als externer Kunde eines Krankenhauses hat einen erheblichen Einfluss auf die Klinikwahl seiner Patienten. Ebenso sind Belegärzte massgebend für die Zuweisungen in das Belegkrankenhaus.

### Eröffnung unserer ersten Geschäftsstelle im Ausland

Seit dem 1. Oktober 2003 finden Sie uns auch in Deutschland unter der folgenden Adresse:

MECON measure & consult Deutschland GmbH, Marie-Curie-Strasse 8, D-79539 Lörrach, contact@mecon.ch  
Tel. +49 (0) 7621 5500 320

rallel entwickelt wurden – eines für Belegärzte und eines für Zuweiser. Da die Fragebogen die Interessen dieser beiden Ärztegruppen widerspiegeln sollen, wurden sie direkt in die Entwicklung miteinbezogen. Die Messung der Zufriedenheit durch MECON erfolgt schriftlich und ist strikt anonym. Die Zuweiser- und Belegarztzufriedenheit umfassen mehrere Dimensionen wie die Beurteilung der betrieblichen Organisation, der Kommunikation, der Kooperation und der Infrastruktur sowie speziell in Belegarztspitälern der Tätigkeit und der Arbeitsbedingungen. Durch deren Ermittlung kann im Rahmen eines Qualitätskreislaufs

*Fortsetzung Seite 2*

die Ist-Analyse erhoben werden. Das Benchmarking der Resultate mit den Werten anderer Spitäler ermöglicht die korrekte Interpretation der Ergebnisse und zeigt Verbesserungspotentiale auf. Die Systeme bieten verschiedene Möglichkeiten für externe und interne Benchmarkings. Bei externen Benchmarkings stellt MECON die Ergebnisse des eigenen Spitals denen anderer Spitäler gegenüber. Der Vergleich innerhalb des eigenen Spitals wird im internen Benchmarking festgehalten, d.h. die Ergebnisse der verschiedenen Ärztgruppen respektive der Abteilungen werden miteinander verglichen.

## Satisfaction des médecins agréés et des envoyeurs

*En plus des patients en tant que groupe de clients évident d'un hôpital, les médecins envoyeurs et médecins agréés forment également un groupe exigeant de clients. Le médecin assignant en tant que client externe d'un hôpital a une influence considérable sur le choix de l'hôpital et de la clinique de ses patients. De même, les médecins agréés sont porteurs pour les attributions dans un hôpital.*

*Deux systèmes d'évaluation ont été développés parallèlement, un pour les médecins agréés et l'autre pour les envoyeurs dans les hôpitaux aigus, les cliniques de réhabilitation ou les cliniques psychiatriques. Là aussi, les médecins agréés ont été impliqués directement dans la phase du développement, afin de refléter leurs intérêts.*



Pour des informations plus détaillées, n'hésitez pas de prendre contact: Sabine von Vivis, Productmanager tél. 01 450 70 60, vonvivis@mecon.ch

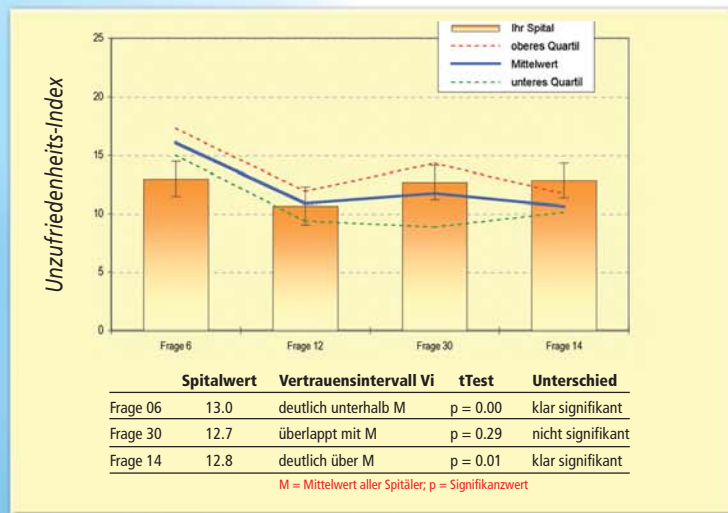
# Sind Ihre Resultate signifikant anders?

*Wieso gibt MECON in den Auswertungen dem Vertrauensintervall gegenüber dem Signifikanzwert den Vorzug?*

■ Bei Präsentationen der Resultate von Befragungen ist eine der häufig gestellten Fragen, ob die im externen Vergleich gefundenen Unterschiede des eigenen Spitals zum Mittelwert aller Spitäler signifikant seien. Meistens wird die Frage nach der Signifikanz mit dem t-Test beantwortet. Das Ergebnis des t-Tests ist der p-Wert. Ein kleiner p-Wert sagt jedoch lediglich aus, dass der Unterschied nicht rein zufällig zustande gekommen ist. Interpretierbare In-

formationen über die Unterschiede liefert der t-Test nicht, dazu kann das Vertrauensintervall (Vi) verwendet werden.

Mit dem Vi muss nicht auf Angaben zur Signifikanz verzichtet werden. Das Beispiel in der folgenden Graphik soll veranschaulichen, wie der Signifikanzwert und das Vi optisch miteinander in Beziehung stehen und dass das Vi auch Informationen über die Signifikanz der Unterschiede liefert.



Die Graphik lässt sich folgendermaßen interpretieren: Zum Mittelwert der einzelnen Fragen (eines Spitals) wird ein Vertrauensintervall angegeben. Wenn das Vertrauensintervall des einzelnen Spitals den Mittelwert, der von allen Spitalern erzeugt wurde, berührt, also sehr nahe am Mittelwert des Gesamtpools liegt oder diesen überlappt, so weist der t-Test in der Regel kein signifikantes Ergebnis aus (siehe Tabelle). Umgekehrt wird ein signifikantes Ergebnis bei Fragen erzielt, deren Vertrauensintervall den Mittelwert nicht berührt.

Diese Beispiele veranschaulichen, dass auch ohne Berechnung des p-Wertes, also alleine mit dem Vertrauensintervall, Aussagen über die

Signifikanz eines Unterschiedes gemacht werden können. Mit der Darstellung des Vertrauensintervalls hat man beide Informationen: eine über die Signifikanz und die andere über den Unsicherheitsbereich der gefundenen Unterschiede. Der Vergleich zeigt, dass das Vertrauensintervall für deskriptive Zwecke einer Studie gegenüber dem Signifikanzwert Vorzüge aufweist. MECON verwendet aus diesem Grund in den Auswertungen das Vertrauensintervall.



Nähere Erläuterungen zum Zusammenhang von Vertrauensintervall und Signifikanzwert können bei MECON bestellt werden.

# Benchmarking innerhalb der Swiss Leading Hospitals (SLH)

■ THE SWISS LEADING HOSPITALS wurde 1999 mit dem Ziel gegründet, eine limitierte Anzahl privater Top-Spitäler zu vereinen, um den Patienten und Angehörigen die bestmögliche Behandlung, Betreuung und individuelle Pflege in einem angenehmen Umfeld zu bieten.



*Beat Huber  
Präsident Swiss Leading Hospitals  
Direktor Klinik Pyramide Zürich*

MECON measure & consult GmbH ermöglicht ihren Kunden, dank verschiedener Messsysteme und den Möglichkeiten des Benchmarkings auf diversen Stufen (Vergleichspools), den stetig wachsenden qualitativen Wünschen der wichtigsten Kunden-

gruppen (Patienten und Belegärzte) gerecht zu werden.

Im schärfer werdenden Kampf um Marktanteile haben sich die SLH-Mitglieder zum gegenseitigen Lernen vom Besten entschlossen, was eine Offenlegung des jeweils besten Wertes im Sinne des BestPractice durch die MECON erfordert. Somit wird ein Austausch untereinander ermöglicht und vor Ort können auch geeignete Lösungen gefunden werden.

In den Mitgliederversammlungen werden die Resultate offen vor den Klinikdirektoren diskutiert. Ab dem nächsten Jahr werden die Resultate dann in die klinikübergreifenden Arbeitsgruppen der Vereinigung eingebracht und z.B. in einem Benchmarking Forum diskutiert.

Erst das Benchmarking ermöglicht ein echtes Lernen. Denn die absoluten Zufriedenheitswerte oder gar nur Antwortverteilungen erlauben keine Aussage darüber, wie gut eine Klinik dasteht. Nur der Vergleich über einen Index oder einen Pro-



blemscore lässt eine wahre Aussage über die Resultate einer Klinik zu. Bei der Auswahl der Messsysteme ist es entsprechend von grösster Wichtigkeit, dass diese wissenschaftlich entwickelt wurden und für alle Mitglieder einsetzbar sind. Der Vergleich muss zudem auch über die Sprachgrenzen hinweg möglich sein, was nur bei einer entsprechenden Standardisierung der Messsysteme gegeben ist.

## Erste Etappenerfolge in Österreich



■ Vor etwa einem Jahr ist Bauer + Partner, ein österreichischer Beratungsspezialist für das Gesundheitswesen, mit MECON measure & consult GmbH eine Partnerschaft eingegangen. Gemeinsam soll der österreichische Markt für professionelle und aussagekräftige Zufriedenheitsbefragungen erschlossen werden.

Bauer + Partner ist seit über 16 Jahren als Berater im Gesundheitswesen tätig und betreut bereits über 40

Krankenhäuser. Der Leistungsschwerpunkt des Wiener Unternehmens liegt in der umsetzungsorientierten betriebswirtschaftlichen Beratung von Einrichtungen des Gesundheitswesens mit dem Hauptaugenmerk auf aktuellen Ereignissen aus dem Tagesgeschäft des Ärzte-, Pflege- und Verwaltungsbereiches. Durch die Einführung der Patientenbefragung in Österreich soll ein wichtiges Tool zur Ermittlung von Schwachstellen bisher verborgen geblieb-

ener Optimierungspotenziale aufdecken.

### Erste landesweite Patientenbefragung in Vorarlberg

Im Zuge der Partnerschaft mit MECON wurden vor kurzem erste bedeutende Schritte am österreichischen Markt für Patientenbefragungen gemacht. Anfang September startete eine landesweite Studie zur Messung der Patientenzufriedenheit und der Betreuungsqualität in allen

*Fortsetzung Seite 4*

Fortsetzung von Seite 3

Vorarlberger Krankenhäusern. Während der dreimonatigen Messung werden ca. 15'000 Fragebögen an die Patienten aller Vorarlberger Krankenhäuser ausgesandt. Die sechs teilnehmenden Krankenhäuser befinden sich alle in den Vorarlberger Ballungszentren (siehe Info-Box).

#### Vorarlberg

- Krankenhaus Feldkirch
- Krankenhaus Bludenz
- Krankenhaus Hohenems
- Krankenhaus Dornbirn
- Psych. Krankenhaus Rankweil
- Krankenhaus Bregenz

#### Tirol

- Krankenhaus Schwaz

#### Kärnten

- Krankenhaus St.Veit

#### Zuweiserbefragung in Kärnten

Im Bundesland Kärnten findet seit Anfang Oktober eine Befragung der einweisenden Ärzte statt. Während des einmonatigen Messzeitraumes werden hier etwa 200 Fragebögen versandt. Der Rücklauf war bis anhin recht positiv.



Für weitere Informationen:

Bauer + Partner Unternehmensberatung  
Nussdorferstrasse 16  
A-1090 Wien  
Tel. +43 1 486 81 81  
Fax +43 1 486 81 81 27  
buero@bauer.co.at  
www.bauer.co.at

## portrait



Sabine von Vivis, Productmanager

#### Werdegang

Nach ihrer vielfältigen Ausbildung (u.a. drei Semester Pharmaciestudium, Primarlehrerin, Erwachsenenbildung, kaufm. Diplom dreisprachig) sammelte Sabine von Vivis Erfahrungen im Finanzbereich bei einem amerik. Broker und in der Vermögensverwaltung in Genf. Nach Verkaufserfahrungen im Ausland widmete sie sich dem Kunsthandel (Finanzen, Kundenbetreuung mit Verkauf). Einige Jahre war sie verantwortlich für die Organisation/Durchführung von Veranstaltungen an der ETH Zürich und die Mitorganisation von medizinischen Kongressen auch im Ausland.

#### Aufgabe bei MECON

Seit drei Jahren arbeitet Frau von Vivis als Produktmanager bei MECON. Ihre Aufgabe beinhaltet die Kundenbetreuung in der Westschweiz und im Tessin mit Präsentation der Resultate. Ebenso ist sie verantwortlich für den Aufbau der neuen Produkte in diesen Landesteilen und für die Kundenakquisition. Auch bei den verschiedenen Übersetzungsarbeiten helfen ihr die guten Sprachkenntnisse. Gleichzeitig betreut Sabine von Vivis das Ressort Marketing/PR sowie die Organisation der MECON-News und der Website.

## MECON-Produktpalette

- **Patientenzufriedenheit**
  - stationär
  - ambulant
- **Patientenzufriedenheit in der Geriatrie**
- **Patientenzufriedenheit in der Psychiatrie**
- **Mitarbeiterzufriedenheit**
- **Zufriedenheit der Zuweiser**
- **Zufriedenheit der Belegärzte**
- **Weitere Instrumente** auf Anfrage

Unsere Messinstrumente sind auf Wunsch auch in französischer und zum Teil auch in italienischer Sprache verfügbar.

**Besuchen Sie uns auf unserer homepage: [www.mecon.ch](http://www.mecon.ch)**

## bestellservice

fax 01 450 70 64

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:

## 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

**weitere Geschäftsstellen**  
MECON measure & consult Deutschland GmbH  
Marie-Curie-Strasse 8, D-79539 Lörrach  
Telefon +49 (0) 7621 5500 320  
contact@mecon.ch, www.qualitaetsmessung.de

Bauer & Partner Unternehmensberatung  
Nussdorferstrasse 16, A-1090 Wien  
Telefon +43 (01) 486 8181  
buero@bauer.co.at, www.patientenzufriedenheit.at

**Konzept / Design**  
HAUSMARKE, www.hausmarke.ch