

Badenerstrasse 281
CH-8003 Zürich

Tel. 044 450 70 60

Fax 044 450 70 64

e-Mail contact@mecon.ch

Web www.mecon.ch

Analyse-Meeting zur Zuweiser-/Belegärztebefragung

Kurzbeschreibung und Offerte

Unser Analyse-Meeting im Anschluss an die MECON-Zuweiser-/Belegärztebefragung bringt Ihnen die folgenden Vorteile:

- besseres Verständnis der Befragungsergebnisse
- Konzentration auf die Verbesserungsbereiche mit einem grossen Nutzen
- Zeitgewinn für das Spital/die Klinik

Kurzbeschreibung Analyse-Meeting

Ziele des Meetings:

- Diskussion der Resultate
 - im externen Vergleich
 - im Zeitvergleich
- Extraktion der Bereiche und Themen, bei denen Verbesserungen notwendig sind und das gemeinsame Festlegen der nächsten Schritte
- Konzentration der Optimierungsfelder: Massnahmen nur dort, wo sie wirkungsvoll und nachhaltig sind
- Vorschläge zur Kommunikation der Resultate
- Wir sind da, um alle Ihre Fragen im Kontext der Befragung zu besprechen. Nutzen Sie unsere langjährige Erfahrung.

Was wir gerne mit Ihnen anschauen würden:

- Resultate im externen Vergleich und Entwicklung über die Zeit
- Vorstellung unseres neu entwickelten Gesamtzufriedenheits-Scores
- Portfolio-Analyse: Gewichtung der Fragen bezüglich des Gesamtzufriedenheits-Scores (Details auf der nächsten Seite)
- Unterschiede nach soziodemografischen Kriterien (z.B. nach, Alter, Geschlecht etc.)
- Allenfalls weitere Themen gemäss Ihren Wünschen

Das Analyse-Meeting ist wie folgt geplant:

- Besprechung bei Ihnen im Spital / in der Klinik
- Teilnehmer von Ihrer Seite:
Unser Vorschlag: Spital-/Klinikdirektor und zwei bis drei Personen aus der Geschäftsleitung oder dem Qualitätsmanagement, sodass eine intensive Diskussion möglich ist
- Teilnehmer von unserer Seite: ein erfahrener Spezialist
- Zeitrahmen: ca. 2½ Stunden
- Natürlich berücksichtigen wir beim Meeting Ihre Wünsche und Ideen.

Mögliche Ergänzungen zum Analyse-Meeting:

- Verschiedene Supportmodule für das Kader zur effizienten Erarbeitung von Optimierungsmassnahmen
- Präsentation der Resultate vor den Mitarbeitenden

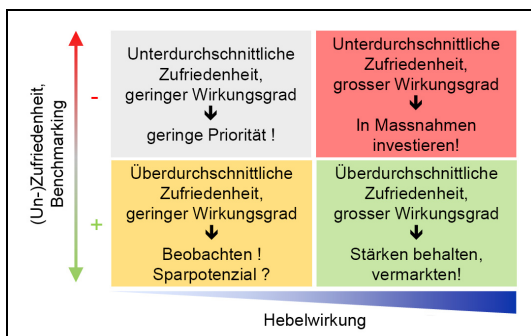
Portfolio-Analyse

Die Portfolio-Analyse ist eine wichtige Zusatzauswertung, welche wir für das Analyse-Meeting auf Ebene Gesamtpital erstellen. Für diese Zusatzauswertung ist es wichtig, die Methodik und das Resultat mit den Kunden besprechen zu können. Das Analyse-Meeting bildet den idealen Rahmen dazu.

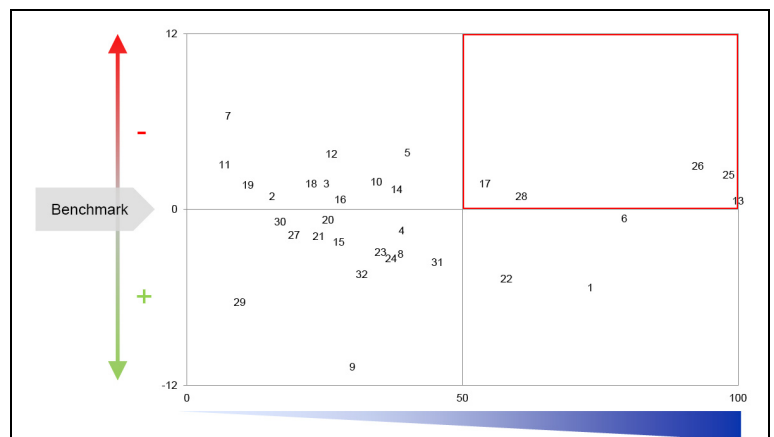
Für die Portfolio-Analyse wird über ein Strukturgleichungsmodell mathematisch-statistisch berechnet, wie wichtig jede Frage in Bezug auf den Gesamtzufriedenheits-Score ist.

Die Standardfragen des Fragebogens werden aufgrund zweier Kennwerte einem Quadranten zugeordnet:

- Zufriedenheit im Vergleich zum Benchmark (analog der Standard-Auswertung)
- Berechnete Wichtigkeit der Frage in Bezug zum Gesamtzufriedenheits-Score



Grafik 1: Prinzip der Portfolio-Analyse



Grafik 2: Beispiel einer Portfolio-Analyse (die Zahlen zeigen die Platzierung der einzelnen Fragen)

Die Wichtigkeit beschreibt, wie stark der Einfluss eines Aspektes auf die Gesamtzufriedenheit ist. Verbesserungsmassnahmen lohnen sich v.a. bei Themen, welche eine hohe Unzufriedenheit und eine hohe Wichtigkeit aufweisen (Quadrant in der Grafik 2 rot eingerahmt), denn Verbesserungen in diesen Bereichen haben einen hohen Einfluss auf die Gesamtzufriedenheit. Bei Themen mit einer geringen Wichtigkeit lohnen sich grosse Aufwände in der Regel nicht.