



ZUFRIEDENHEIT DER ZUWEISER UND BELEGÄRZTE

MECON measure & consult GmbH ist das führende Unternehmen für Zufriedenheitsmessungen im Schweizer Gesundheitswesen und verfügt über langjährige Erfahrungen. Ein kompetentes Team von Ökonomen und Sozialwissenschaftlern garantiert für wissenschaftliche und aussagekräftige Erhebungen. Weit über 100 Spitäler und Kliniken vertrauen bereits auf unsere bewährten Messsysteme.

■ Stärken und Verbesserungspotenziale aufzeigen

Ziel der Zuweiser- und Belegärztebefragung von MECON ist es, eine repräsentative Beurteilung der **Stärken** und **Verbesserungspotenziale** Ihres Spitals/Ihrer Klinik aus Sicht dieser wichtigen Anspruchsgruppen zu erhalten.

Parallel wurden vier verschiedene Fragebogenversionen entwickelt:

- Zuweiser Akutsomatik
- Zuweiser Rehabilitationskliniken
- Zuweiser Psychiatrische Kliniken
- Belegarztbefragung

Damit die Fragebogen die Interessen der Zuweisenden und Belegärzte wirklich abbilden, wurden diese direkt in die Entwicklung miteinbezogen. In Workshops und Einzelinterviews wurden Zuweisende und Belegärzte nach Ihren Bedürfnissen betreffend der Zusammenarbeit mit einem Spital/einer Klinik befragt. Weiter wurden Erkenntnisse aus der Literatur als Basis für die Fragebogenentwicklung verwendet.

■ Externe Durchführung garantiert Anonymität

Die externe Durchführung garantiert, dass die Daten **vertraulich** behandelt werden. Dies führt zu einem **hohen Rücklauf** und einer **hohen Datenqualität**. Ausserdem ermöglicht die standardisierte Durchführung ein effizientes Erfassen und Auswerten der Daten. MECON liefert Ihnen die Fragebogen inklusive Antwortcouverts. Die ausgefüllten Fragebogen werden von den Zuweisenden/Belegärzten direkt an die Firma MECON gesandt.

Zuweiserbefragung für das Spital xy

Anleitung: Sie erhalten zu jeder Frage zwei beschreibende Wörter und dazwischen fünf Felder zum Ankreuzen. Bitte kreuzen Sie jeweils das Feld an, welches Ihre persönliche Einschätzung am besten beschreibt!

Skizze:
Wie ist das Image des Spitals? sehr gut sehr schlecht → dies bedeutet „ziemlich gut“
Wenn Sie eine Frage nicht beantworten können oder wollen, dann machen Sie bitte in der Spalte „Keine Antwort“ ein Kreuz.

Anonymität: Diese Befragung ist absolut anonym. Auf dem Fragebogen hat es keine individuelle Kennung und die Fragebogen gehen zur Auswertung direkt an die Firma MECON measure & consult GmbH in Zürich.

Anmerkung: Falls nicht anders erwähnt, bezieht sich der Fragebogen auf den stationären Bereich.
Der Fragebogen ist zweifach: der erste Teil bezieht sich auf das gesamte Spital und der zweite Teil auf einzelne Abteilungen (Kliniken / Institute / Fachbereiche). Beurteilen Sie nach Möglichkeit **den für Sie wichtige Abteilungen**.

Vielen Dank für Ihre Mühe!

Angaben zu Ihrer Person

Alter: bis 40 J. 41-50 J. 51-60 J. über 60 J. Geschlecht: Grundversorger Spezialist

Wie viele Patienten weisen Sie pro Jahr in den stationären Bereich des Spitals xy ein? bis 10 Pat. 11 - 25 Pat. 26 - 50 Pat. über 50 Pat.

Gründe, weshalb Sie in das Spital xy einweisen: Patientenwunsch gute Zusammenarbeit geographische Nähe zum Wohnort des Patienten (Mehrfachnennungen möglich) hoher Qualitätsstandard Überdänglungsgebiet gute räumliche Ausstattung wenig Alternativen andere Gründe

Beurteilen Sie bitte das Einweisungsverfahren keine Antwort

Wie würden Sie den Einweisungsprozess beurteilen ...

... in totaler?	sehr einfach	<input type="checkbox"/>	sehr kompliziert	<input type="checkbox"/>				
... bei guten stationären Einrichtungen?	sehr einfach	<input type="checkbox"/>	sehr kompliziert	<input type="checkbox"/>				
... bei guter ambulanten Einrichtungen?	sehr einfach	<input type="checkbox"/>	sehr kompliziert	<input type="checkbox"/>				
... bei ambulanter Diagnostik / Therapie?	sehr einfach	<input type="checkbox"/>	sehr kompliziert	<input type="checkbox"/>				

Wie beurteilen Sie die Wartezeiten auf den ...

... stationären Eintrittstermin?	sehr kurz	<input type="checkbox"/>	sehr lang	<input type="checkbox"/>				
... ambulanten Eintrittstermin?	sehr kurz	<input type="checkbox"/>	sehr lang	<input type="checkbox"/>				

Sind Sie zufrieden mit der Aufnahmefähigkeit in dringenden Fällen? ja absolut nein gar nicht

Sind stets genügend Betten verfügbar für alle Versicherungsleistungen? ja absolut nein gar nicht

Hier einige Fragen, die sich auf Ihre Patienten beziehen keine Antwort

Glauben Sie, dass Ihre Patienten zufrieden sind mit ...

... den Ärzten (menschlich)?	ja absolut	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	nein gar nicht	<input type="checkbox"/>
... der Pflege (allgemein)?	ja absolut	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	nein gar nicht	<input type="checkbox"/>
... der Hotellerie?	ja absolut	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	nein gar nicht	<input type="checkbox"/>

Erhalten Ihre Patienten beim Aufgebot die nötigen Informationen? ja absolut nein gar nicht

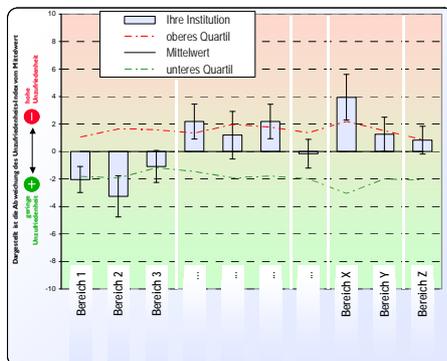
Werden die Patienten über die Diagnose und das weitere Vorgehen gut informiert? ja absolut nein gar nicht

Würden die Patienten auf Ihre Entlassung gut vorbereitet (nachbetreuende Stellen organisieren, etc. Situation berücksichtigen usw.)? ja absolut nein gar nicht

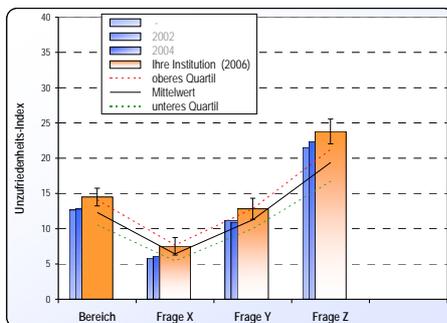
MECON
measure & consult

■ Aussagekräftiges Benchmarking der Resultate

Eine externe Befragung eröffnet die **Möglichkeit eines Benchmarkings**. Dieses erlaubt Ihnen, die erzielten Ergebnisse einfach zu interpretieren. Erst durch den Vergleich mit anderen, ähnlichen Spitälern/Kliniken werden **verlässliche und präzise Aussagen** über Stärken und Verbesserungspotenziale Ihres Spitals/Ihrer Klinik möglich. Analog zu den vier Fragebogentypen bestehen eigene Vergleichspools für akutsomatische Chefarztspitäler, Rehabilitationskliniken, Psychiatrische Kliniken und Belegarztspitäler. Auch für die Fachbereiche stehen Vergleichspools zur Verfügung.



In der **Potenzialanalyse** werden die eigenen Resultate als Abweichungen vom Mittelwert aller Spitäler/Kliniken des Vergleichspools dargestellt. **Stärken und Verbesserungspotenziale** werden deutlich aufgezeigt.



Im **Längsvergleich** wird die Entwicklung über die Zeit dargestellt. **Trends** werden so frühzeitig erkennbar. Ausserdem lässt sich die **Wirksamkeit** eingeleiteter Verbesserungsmaßnahmen leicht prüfen.

■ Ergänzende Befragung

Für eine hohe Ergebnisqualität ist es wichtig, die Bedürfnisse und Wünsche aller Kunden zu kennen. Die **Patientenbefragung** rundet die Kundenperspektive ab. Weiter bietet MECON ein Instrument zur Erhebung der **Mitarbeiterzufriedenheit** an. Dieses Messsystem ist spezifisch auf die Arbeitssituation in Spitälern/Kliniken ausgerichtet. Fordern Sie detaillierte Unterlagen zu diesen Produkten an.