

Meine Fragen zu Mystery Patient

So wird «Mystery Patient» erlebt



«Die Antworten auf die detaillierten Fragen mit starker Ausrichtung auf die Servicequalität waren sehr wertvoll. So konnten wir uns mit den Teams sofort über die nötigen Massnahmen beraten und die Erkenntnisse direkt in die Abläufe im Neubau einfliessen lassen.»

Monica von Toggenburg, Leitung Departement Pflege und Fachsupport, Kantonsspital Graubünden

«Mystery Patient zeigte uns konkret auf, worauf wir den Fokus für eine Verbesserung im Patientenkontakt setzen müssen. Mit den daraus erarbeiteten Massnahmen stärken und fördern wir unsere Mitarbeitenden im Bereich der Kommunikation und im Verhalten gegenüber den Patientinnen und Patienten.

Marc Voutat, Leiter ambulante Einheiten und Geschäftsführer IMRAD SA, Hirslanden



Ihre Ansprechpartner

Lernen Sie Mystery Patient in einem Informationsgespräch kennen. Daphne Merkli und Thomas Lautenschlager freuen sich auf Ihre Fragen.



Daphne Merkli
Leiterin Marktforschung
NeumannZanetti & Partner



Thomas Lautenschlager
Mystery Patient Botschafter
Medical Management AG

NeumannZanetti & Partner
Huobmattstrasse 5
CH-6045 Meggen / Luzern

+41 41 379 77 77
www.nzp.ch
mysterypatient@nzp.ch



Mystery Patient



Die vollständige und ressourcenschonende Lösung für Ihre Patienten- und Mitarbeiterzufriedenheit

+ Ehrlich erlebtes Patienten-Feedback als Anstoss für Entwicklungen

+ Verifiziert und auf Plausibilität geprüft

Mystery Patient auf den Punkt gebracht

- NeumannZanetti & Partner Mystery Patient Projekte dokumentieren **die Wahrnehmungen** Ihrer echten Patienten. Mit den Erkenntnissen arbeiten Sie bis zur positiven Implementierung in Ihren Abläufen.
- Die Patienten erklären sich vor der Behandlung bereit mitzumachen und lesen sich in den Fragebogen ein. Dies erhöht die Qualität und Aussagekraft der Rückmeldungen spürbar.
- Als Kunde profitieren Sie von einer ressourcenschonenden Projektumsetzung, sie können bestehende Strukturen für das Arbeiten mit den Feedbacks und Learnings nutzen.
- Sie steuern den Erhalt der Feedbacks auf einfache Art und Weise über die Information mit dem Patientenaufgebot – wir steuern für Sie die gewünschte Anzahl an Berichten, ambulant und / oder stationär, plausibel und verifiziert.
- Von Beginn an können Sie Stärken und Verbesserungspotenzial (Quick Wins) erkennen – sowohl auf Prozessebene wie auch bezüglich qualitativer Faktoren.

Ihr Mehrwert und Ihr Nutzen

- Sie erhalten echte qualitative Rückmeldungen zeitnah, um sie bereits in bestehenden Gefässen effizient und motivierend aufzugreifen.
- Der Fokus der Berichte liegt nicht nur auf Defiziten, sondern auch auf Stärken. Positive Vorgehensweisen können so multipliziert werden.
- Die Treiber der Patientenzufriedenheit werden sehr gut erkennbar.
- Mystery Patient ist mehr als eine Messung – vom Massschneidern bis zur Umsetzung der Erkenntnisse verbessern Sie sich Schritt für Schritt.
- Sie können die Servicequalität verschiedener Bereiche, Kliniken oder Ambulatorien miteinander vergleichen – intern und extern.
- Das Projekt und die Patientenberichte sind ideale Inhalte, um das Führungsverhalten Ihrer Ärzte und Führungskräfte beispielhaft zu fördern.
- Für Sie wird durch Mystery Patient deutlich, wie und wo Sie in Servicequalität und Infrastruktur investieren sollten oder auch nicht.
- Sowohl die Patienten als auch die beteiligten Teams erleben Mystery Patient als sehr wertschätzenden Weg.

Und

- Sie entscheiden – je nach eigenen Ressourcen - inwieweit Sie sich selbst im Projekt engagieren. Sie profitieren von einem modularen Aufbau von «Mystery Patient».

Wie weiter mit den Ergebnissen

Die Entwicklungsreise geht nach Messabschluss weiter: Inwieweit Sie auf unsere Unterstützung zählen, bestimmen Sie. Wir sind parat - beraten und begleiten Sie gerne weiter. Alle unsere Leistungen bieten wir in einem Baukastensystem an und massschneiden diese auf Ihre individuellen Bedürfnisse.

Ihre Investition

Ihre Investition ist abhängig vom Projektumfang. Je nach Ziel des Projektes können die Anzahl Berichte variieren. Unsere Erfahrungen zeigen, dass Sie mit 25 Berichten pro Bereich aussagekräftige Ergebnisse erzielen. Dafür sind je nach eigenem Engagement (modularer Aufbau) rund 17 bis 25 Tausend Franken zu budgetieren. Gerne unterbreiten wir Ihnen nach einer persönlichen Bedürfnisabklärung ein massgeschneidertes Angebot mit ausgewiesenem Volumenrabatt oder mit fixem Kostendach.

Unser gemeinsamer Weg

	Uderstand	Stakeholder-Gespräche	Create	Set-up	Deliver	Verify	Nachhaltigkeit	Optimierungen	Kompetenz-Schulungen	Strategie-Planungen
Ablauf	Ausgangslage verstehen und bewerten	Anspruchsgruppen sensibilisieren und gewinnen (inhouse)	Ziele präzisieren, Kernteam benennen und Kick-off durchführen	Kernabläufe definieren, Interne Kommunikation planen, Patientendispo schulen	Befragungsphase: Durchführung der Mystery Patient Checks und Verarbeitung der Daten Quick wins umsetzen	Auswerten Analysieren Verdichten Handlungsempfehlungen generieren Präsentation an Auftraggeber	Befragungsphase 2 Was hat sich verändert? Überprüfung der umgesetzten Massnahmen	Prozesse Schnittstellen Infrastruktur	Kommunikation im Umgang mit Patienten, Klienten, Angehörigen oder Kunden in der Führung Etablieren von Führungskultur	Anpassung auf Unternehmensstrategie Mehrjähriger Masterplan als kontinuierlicher Verbesserungsprozess Kommunikation sicherstellen
Beteiligte	Auftraggeber & NZP	Projektteam seitens Auftraggeber	Projektteam & NZP	Projektteam & NZP	NZP & Patientendispo	NZP				
Aufwand Auftraggeber	½ Tag	1 Tag	½ bis 1 Tag	½ Tag	½ Tag	Anwesenheit Präsentation				