Mitarbeitendenbefragungen als Instrument in der Qualitätsentwicklung

QB-Workshop 2016

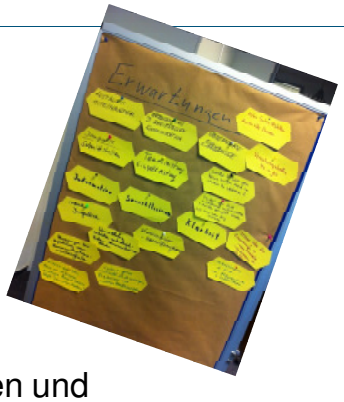
Dieter Adamski
therapiehilfe e.v.

deQus

therapie hilfe verbund

Worum geht es

- vierte Befragung
- 12 Dimensionen,107 Fragen
- Einrichtungsgruppen bezogen und Berufsgruppenbezogene Auswertung
- Sonderauswertung zur psychischen Belastung am Arbeitsplatz
- *Gendervergleich*
- *Benchmark mit 28330 Mitar*beiterinnen und Mitarbeitern aus dem Gesundheitsbereich



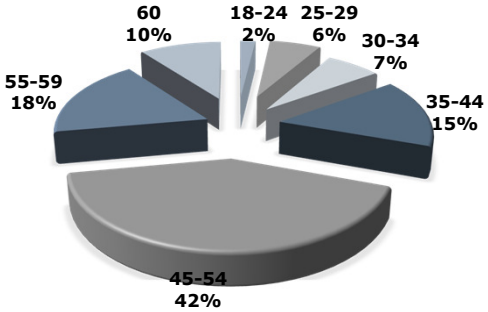
- Benchmark zwischen Suchthilfeträgern im Rahmen der deQus mit 789 Mitarbeitenden
  (deQus Vergleichsgruppe: Condrobs e.V; Jugend Hilft Jugend e.V; Prop e.V. ; Alida Schmidt Stiftung; Therapiehilfeverbund)

© therapiehilfe e.V. 2015

Berufsgruppen und Altersverteilung

Therapiehilfe arbeitet in 46 Einrichtungen im Norddeutschen Raum in fast allen Feldern der Suchthilfe und Jugen

Altersverteilung



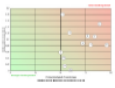
Berufsgruppen	n	%
Ärztlicher Dienst	10	3,6
Pflegedienst	23	8,2
Verwaltungsdienst	40	14,3
Sonstiges Personal	27	9,7
Psychologischer/pädagogischer Dienst	128	45,9
Pädagogischer/arbeitsbezogener Dienst	26	9,3
Reinigungs-, Wirtschafts- und Versorgungsdienst	15	5,4
Summe	*269*	*96,4*
Nicht beantwortet	10	3,6
	279	

Rücklauf 66,7%= 279 von 418 Kolleginnen und Kollegen haben sich beteiligt

© therapiehilfe e.V. 2015

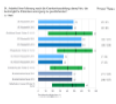
Instrumente

1 Die Prioritätenmatrix – für den schnellen Überblick



Dieser Berichtsteil gibt Ihnen einen Überblick bei welchen Faktoren der Mitarbeiter-Zufriedenheit besondere Stärken oder Handlungsbedarfe bestehen. Die Prioritätenmatrix ist eine Stärken-Schwächen-Analyse mit Fokus auf dem externen Vergleich.

2 Der Vergleichsbericht – für den umfassenden Internen und externen Vergleich



Grafische Aufbereitung der Ergebnisse für alle Faktoren und Einzelfragen. In diesem Berichtsteil sind Ihre Ergebnisse den Picker-Benchmarks sowie ggf. den Ergebnissen einer Vorbefragung gegenübergestellt. Der Bericht wird in einer pdf- und einer excel-Version zur Verfügung gestellt.

3 Die Antworthäufigkeiten – für den Blick ins Detail

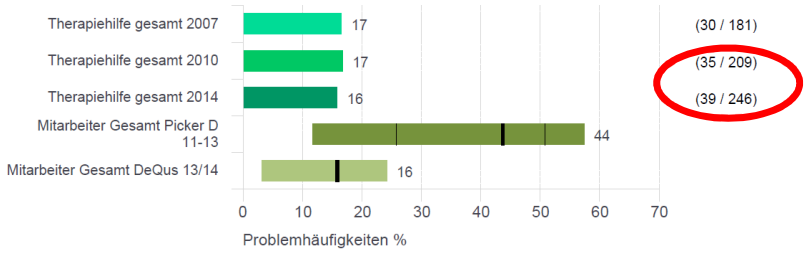
Dieser Berichtsteil enthält die Häufigkeitsverteilungen für alle Fragen des Fragebogens, einschließlich der Verteilungen der demografischen Merkmale der Mitarbeiter.

Die Rücklaufquote

Die Eckdaten der Befragung zum Befragungszeitraum und der Teilnehmerzahl finden Sie auf Hausebene in der Datei „Stichprobenbeschreibung" sowie auf Berufsgruppenebene in verkürzter Form in der Datei „Rücklaufquote".

© therapiehilfe e.V. 2015

So funktioniert`s



Je geringer der Wert der Problemhäufigkeit ist, **desto besser** wird von den Mitarbeitern die in der Frage abgefragte Qualität der Arbeitssituation bewertet.

Die relative Problemhäufigkeit bildet die von einer Subgruppe wahrgenommenen Mängel in dem Prozess der Kooperation sowie den bestehenden Strukturen ab. Die Größe der jeweiligen Subgruppe kann dabei variieren. Bei der Bewertung des jeweiligen Handlungsbedarfs sollte daher neben der **Inhaltlichen Relevanz** des Qualitätsaspektes und dem **Ausmaß der Problemhäufigkeit** auch immer die **Zahl an Mitarbeitern** berücksichtigt werden, auf die die Fragestellung überhaupt zutrifft.

© therapiehilfe e.V. 2015

To Do´s

- Beteiligung des Betriebsrates von Anfang an
- Prozess planen
- Gute Vorüberlegungen hinsichtlich der Cluster
- Daten nicht unkommentiert veröffentlichen
- Ergebnisse präsentieren
- Schnell zu Operationalisierungen kommen
- Veränderungen kommunizieren
- Keine Eintagsfliege
- Datenschutz sehr ernst nehmen

DAK Gesundheit

PresseServer Nord

HAMBURG · SCHLESWIG-HOLSTEIN · MECKLENBURG-VORPOMMERN · NIEDERSACHSEN · BREMEN

Pressesprecherin Jessica ten Have | Nagelsweg 27-31 | 20097 Hamburg
Tel: 040 8972130-1113 | Mobil: 0172 4089146 | E-Mail: jessica.ten_have@dak.de

DAK-Gesundheitsreport 2014 Hamburg

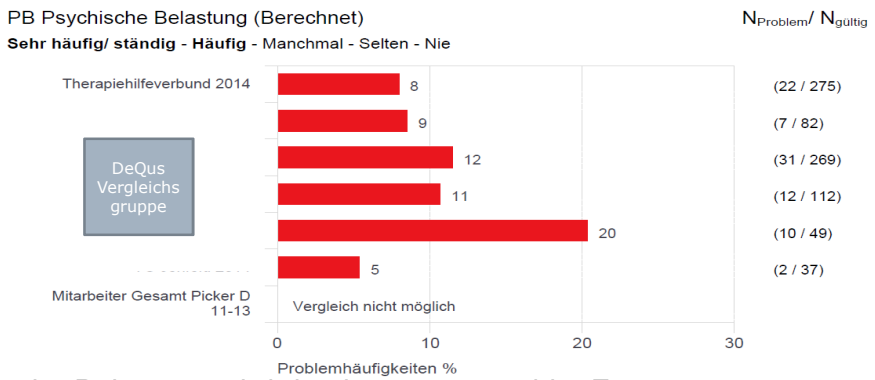
Hamburg erneut Spitzenreiter bei psychischen Leiden

Studie zur Rushhour des Lebens untersucht Mehrfachbelastung bei 25- bis 39-jährigen Berufstätigen

Hamburg, 18. März 2014. Hamburg bleibt Spitzenreiter bei den psychischen Erkrankungen. In keinem anderen Bundesland sind die Ausfalltage durch Depressionen oder Angststörungen der Hauptgrund für Krankschreibungen von Berufstätigen. 2013 verursachten die Seelenleiden in der Hansestadt mehr Fehltage als Rückenschmerzen oder Erkältungen. Insgesamt liegt der Krankenstand allerdings – trotz leichtem Anstieg – mit 3,7 Prozent unter dem Bundesdurchschnitt. Konkret heißt das: Im vergangenen Jahr waren von 1.000 erwerbstätigen Arbeitnehmern im Schnitt pro Tag 37 krank geschrieben (Bund: 40). Ein Beschäftigter fehlte in Hamburg durchschnittlich 13,4 Tage im Job (Bund: 14,6 Tage). Dies zeigt der aktuelle DAK-Gesundheitsreport 2014 für Hamburg. Das IGES Institut aus Berlin wertete dafür landesweite Daten von 75.000 erwerbstätigen DAK-Versicherten aus.

© therapiehilfe e.V. 2015

Psychische Belastung



- Die psychische Belastung wird durch 16 ausgewählte Fragen erfasst.
- Durch die statistische Analyse wird ein übergreifender Indikator berechnet, der den Grad der Belastung im Vergleich aller gültigen Antworten der Mitarbeitenden darstellt.

© therapiehilfe e.V. 2015

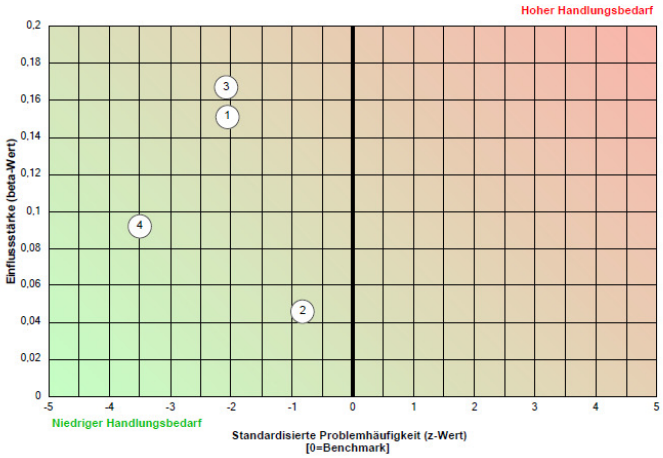
Frage	ø de Qus	Ø KRH
98. Fühlen Sie sich durch Ihre Arbeit ausgebrannt und erschöpft?	20	
101. Bemerken Sie bei sich sozialen Rückzug und Interessen-verlust aufgrund von Arbeitsbelastungen/-überlastungen?	12	
8. Können Sie Ihre Aufgaben während der regulären Arbeitszeit bewältigen?	19	36
9. Wie würden Sie Ihre zeitliche Arbeitsbelastung beschreiben?	50	65
11. Empfinden Sie Ihre Mehr- bzw. Überstunden als belastend?	9	29
20. Werden Sie von Ihrem Vorgesetzten ernst genommen?	11	24
24. Werden Sie von Ihrem Vorgesetzten so behandelt, wie Sie es sich wünschen?	19	30
35. Haben Sie den Eindruck, dass die übergeordnete Leitungsebene das Leitbild umsetzt?	24	50

© therapiehilfe e.V. 2015

Frage	ø de Qus	Ø KRH
38. Werden Verbesserungsvorschläge von Ihrem Träger ernst genommen?	47	67
40. Haben Sie Vertrauen in die Kollegen, mit denen Sie direkt zusammen arbeiten?	9	20
45. Haben Sie den Eindruck, dass Ihre Kollegen in Ihrem Arbeitsbereich gut qualifiziert sind?	11	20
67. Werden Sie für die Arbeit am Computer ausreichend geschult?	45	54
75. Haben Sie die Möglichkeit, für Sie interessante externe Fortbildungsangebote(z.B. Fachtagungen) in Anspruch zu nehmen	31	50
79. Haben Sie genug Zeit, um Patienten/Klienten ihren Bedürfnissen entsprechend versorgen zu können?	17	60
80. Können Sie mit Patienten/Klienten bei Bedarf ungestört unter vier Augen sprechen?	11	60
88. Werden Sie von den Patienten/Klienten so behandelt, wie Sie es sich wünschen?	12	16

© therapiehilfe e.V. 2015

Veränderungen

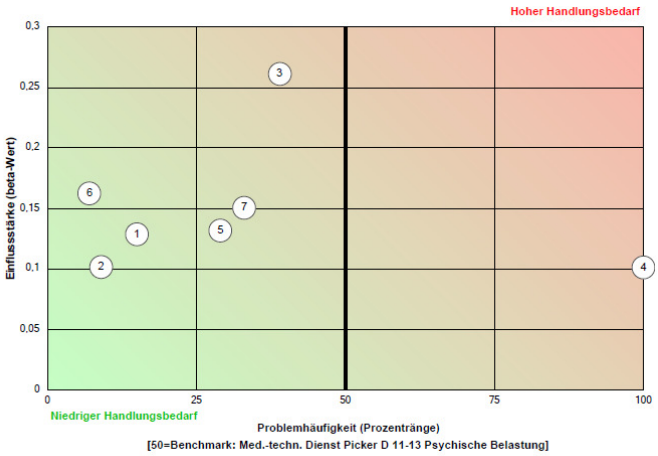


1. Führungs- und Unternehmenskultur
2. Verhältnis zu direkten Vorgesetzten
3. Verhältnis zu direkten Kollegen
4. Bedingungen der Patienten -/Klientenversorgung

- 2011 war noch der Faktor „Verhältnis zu direkten Kollegen“ prioritär gefolgt von „ Führungs- und Unternehmenskultur“

© therapiehilfe e.V. 2015

Faktoren der psychischen Belastung Therapiehilfeverbund

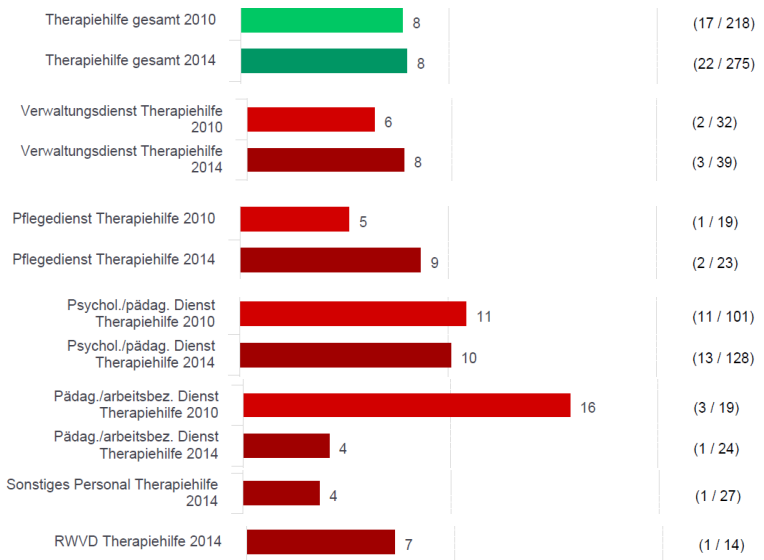


2014 haben ganz andere Faktoren besondere Bedeutung als 2011

- **3 Arbeitsbelastung**
- **6 Bedingungen der Klienten-versorgung**
- **7 Zwischenmenschlicher Umgang**
- **5 Verhältnis zu direkten Kollegen**
- **1 Führungs- und Unternehmenskultur**
- **4 Beschäftigungsbedingungen**
- **2 Verhältnis zu direkten Vorgesetzten**

© therapiehilfe e.V. 2015

Psychische Belastung differenziert nach Berufsgruppen



© therapiehilfe e.V. 2015

Fazit I

- Der Indikator der psych. Belastung hat sich zur Befragung 2011 nicht verschlechtert
- Wir haben den zweitniedrigsten Wert der DeQus Vergleichsgruppe und den niedrigsten Wert der beteiligten Träger
- Da die Einzelfragen durchgängig von einem großen Teil der Kolleginnen und Kollegen beantwortet worden sind, ergibt sich eine belastbare Aussage
- Im Pflegedienst und der Verwaltung hat die empfundene Belastung geringfügig zugenommen
- In der Arbeits- und Ergotherapie deutlich abgenommen
- Leichte Abnahme, aber immer noch hohes Niveau im Vergleich zu anderen Gruppen bei den therapeutischen Diensten = 10% der Kolleginnen und Kollegen

© therapiehilfe e.V. 2015

Fazit II

- Insgesamt ist die psychische Belastung der Mitarbeitenden im Therapieverbund nicht besonders hoch
- Wir haben positive Trends bei 12 Fragen; bei 4 Fragen haben wir eine negative Entwicklung
- Insbesondere die Tatsache, dass die Arbeitsbelastung insgesamt gesunken ist und sich die Kolleginnen und Kollegen von den Patienten angemessen behandelt fühlen, hat positiven Einfluss
- Der Faktor Arbeitsbelastung wir aber im Bereich der Arbeitstherapeuten und Therapeuten in einigen Einrichtungen kritisch erlebt und erfordert weiter unsere Aufmerksamkeit
- Wir werden uns weiterhin bemühen, die Arbeitsbelastung durch gute Organisation zu minimieren
- Bewusste Verknappung von Personal durch Stellenvakanzen zur Gewinnerzielung wird es auch in Zukunft nicht geben
- Wir haben eine Betriebsvereinbarung zum BEM(betrieblichen Eingliederungsmanagement nach längerfristiger Krankheit) mit allen Betriebsräten abgeschlossen
- Gefährdungsbeurteilungen sind erstellt und werden weiterentwickelt
- Wir beobachten die Entwicklung durch die Mitarbeitenden Befragungen weiter

© therapiehilfe e.V. 2015

Leistungen/ Kosten

- Übernahme der Organisation durch den Dienstleister oder den Träger
- Berichte und Auswertungen zu Clustern/Einrichtungen; Berufsgruppen; Einzelaspekten
- Alles als zusammengefasste Matrix; Vergleichsbericht und Mehrjahresauswertung mit Benchmarks Grafik und in Excel

Preise 2010/2011

- 6207 .-€
  1540 .-€ Sonderauswertung Psychische Belastung
- 336 angeschriebene Mitarbeiterinnen
- Rund 23 € pro Mitarbeiterin

therapiehilfe 2013

Danke für die Geduld und Ihre Aufmerksamkeit

therapie
hilfe
verbund

© therapiehilfe e.V. 2015