

Mitarbeiterbefragungen als als Instrument in der Qualitätsentwicklung

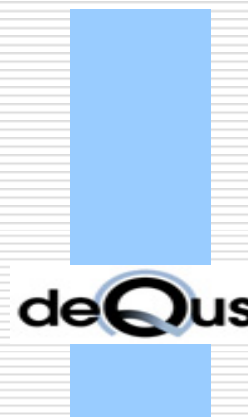


therapie

hilfe

e. v.

QB-Workshop 2014



Hintergrund

- ☐ Mitarbeiterinnen sind im Rahmen des QM regelmäßig zu befragen
- ☐ Intern versus extern

Auswahlkriterien :

- ☐ Erfahrung im Gesundheitsbereich
- ☐ Datenschutz (Sicherung der Anonymität, um den Rücklauf zu erhöhen)
- ☐ Solides Rechenwerk
- ☐ Benchmark möglich
- ☐ Gute Materialien
- ☐ Service
- ☐ Preis

Ziele im Qualitätsmanagement/OE

- ☐ Strukturen überprüfen
- ☐ Bedarf an Veränderung ermitteln
- ☐ Instrument der Weiterentwicklung
- ☐ Prioritäten ermitteln
- ☐ Beteiligung fördern, interner Austausch
- ☐ Personalführung verbessern
- ☐ Benchmark und Vergleichsdaten im Wettbewerb

To Do's

- ☐ Beteiligung des Betriebsrates von Anfang an
- ☐ Prozess planen
- ☐ Gute Vorüberlegungen hinsichtlich der Cluster (welche Einrichtungen lassen sich als Cluster zur Auswertung zusammenfassen, wo sind vergleichbare Arbeitssituationen)
- ☐ Was tun wir mit den Ergebnissen
- ☐ Kommunikationskonzept
- ☐ Daten nicht unkommentiert veröffentlichen
- ☐ Ergebnisse präsentieren
- ☐ Schnell zu Operationalisierungen kommen
- ☐ Veränderungen kommunizieren
- ☐ Keine Eintagsfliege
- ☐ Datenschutz ernst nehmen

Entwicklung

- ☐ Zusammenarbeit der deQus und des 
- ☐ Abschluss Rahmenvereinbarung mit dem Picker Institut über die deQus
- ☐ Anpassung des Fragebogens/Ergänzung für den Suchtbereich deQus/Miglieder
- ☐ Weiterentwicklung Fragenkomplex Gesundheit/Psychische Belastung am Arbeitsplatz
- ☐ Zur Zeit 5 Benchmarkpartner, Alida-Schmidt-Stiftung, Condrobs e.V; Jugend Hilft Jugend e.V; Prop e.V, Jugendhilfe e.V. therapiehilfe e.V.

Datenschutz

- ☐ Die Befragung folgte dem Muster einer Briefwahl: Die Mitarbeitenden erhalten vom Arbeitgeber einen Fragebogen ohne personenbezogene Kennung, eine mit seiner Adresse als Absender versehene vorgedruckte Antwortkarte sowie einen frankierten Rückumschlag.
- ☐ Gruppen unter 10 Personen sind nicht anonymisiert auswertbar
- ☐ Zustimmung des BR erforderlich. Bei kleineren Clustern ist auch die Zustimmung der Mitarbeitenden einzuholen

Leistungen/ Kosten

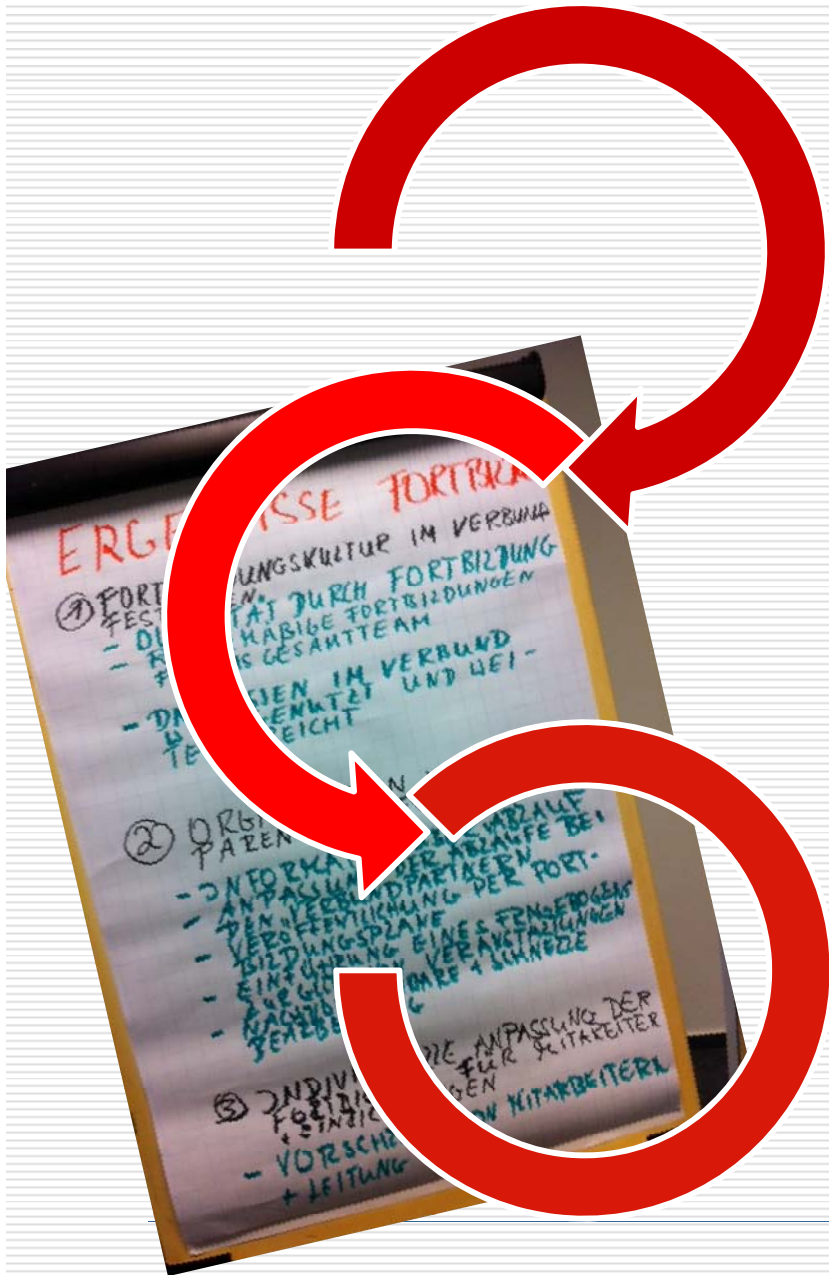
- Übernahme der Organisation durch den Dienstleister
- Berichte und Auswertungen zu Clustern/Einrichtungen; Berufsgruppen; Einzelaspekten
- Alles als zusammengefasste Matrix; Vergleichsbericht und Mehrjahresauswertung mit Benchmarks Grafik und in Excel

Preise DeQus

Grundpauschale : 4275 €

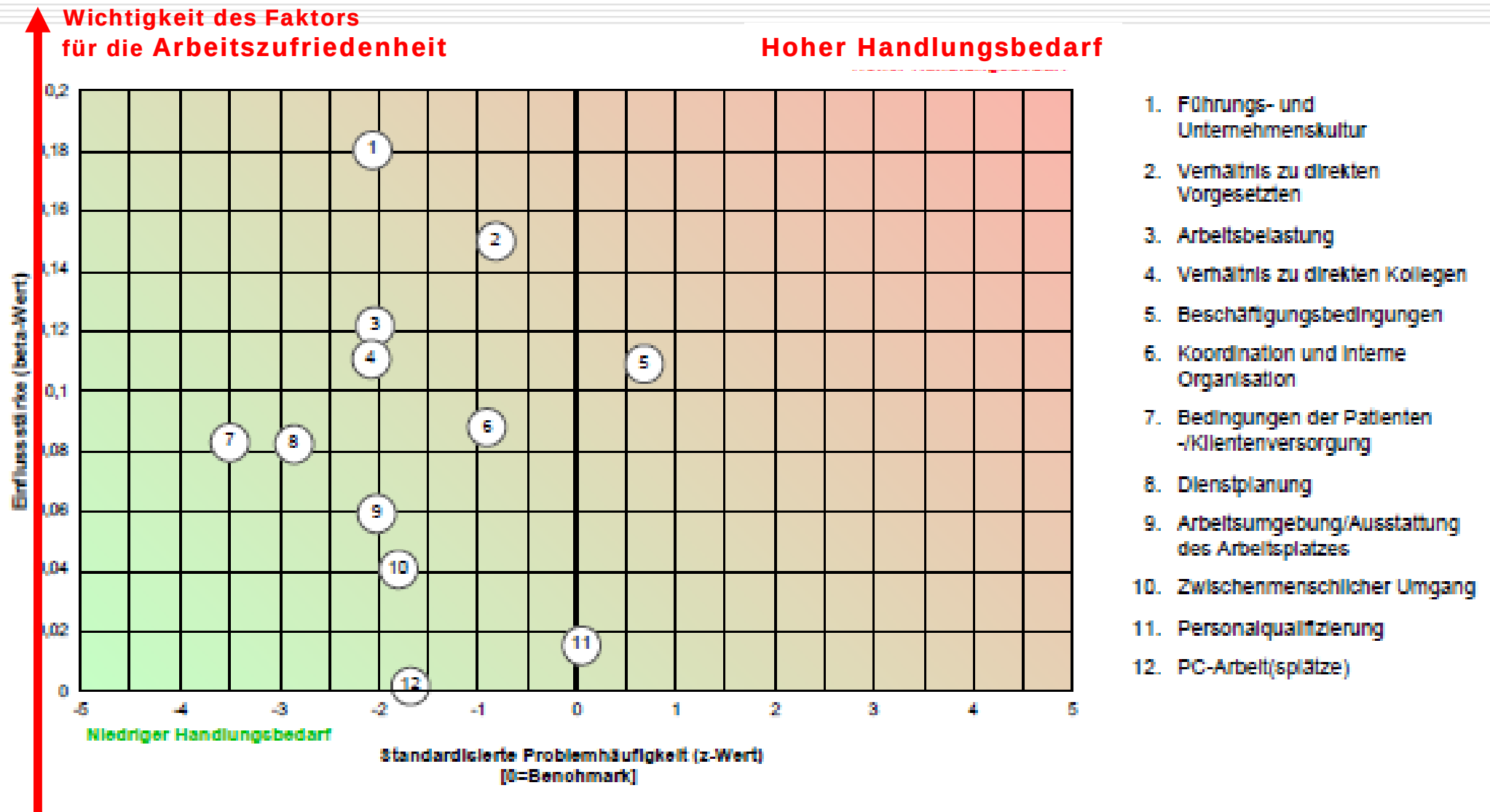
- Pro ausgesendeten Fragebogen (inkl. Rücksende-Erinnerung) 3,30 €
- Pro ausgesendeten Fragebogen (ohne Rücksende-Erinnerung) 1,75 €
- Zuzüglich Optionalleistungen

Ablauf



- Befragung Herbst 2010
Ergebnisse Februar 2011
- Bewertung, Vorstellung in den Teams
- Workshop - Erarbeiten von Vorschlägen zur Veränderung für ausgewählte Bereiche
- Therapiehilfetag März 2012
Vorstellung der Verbesserungsprojekte aller Einrichtungen
- Umsetzung der Verbesserungen

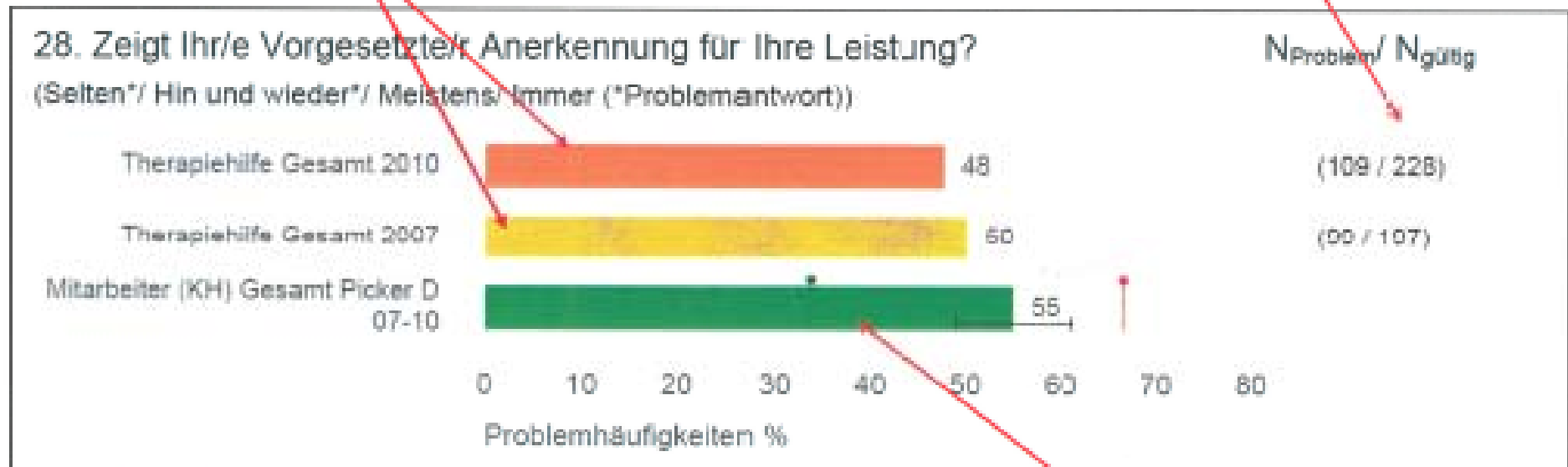
Matrix Zufriedenheit Gesamt



Balkengrafik

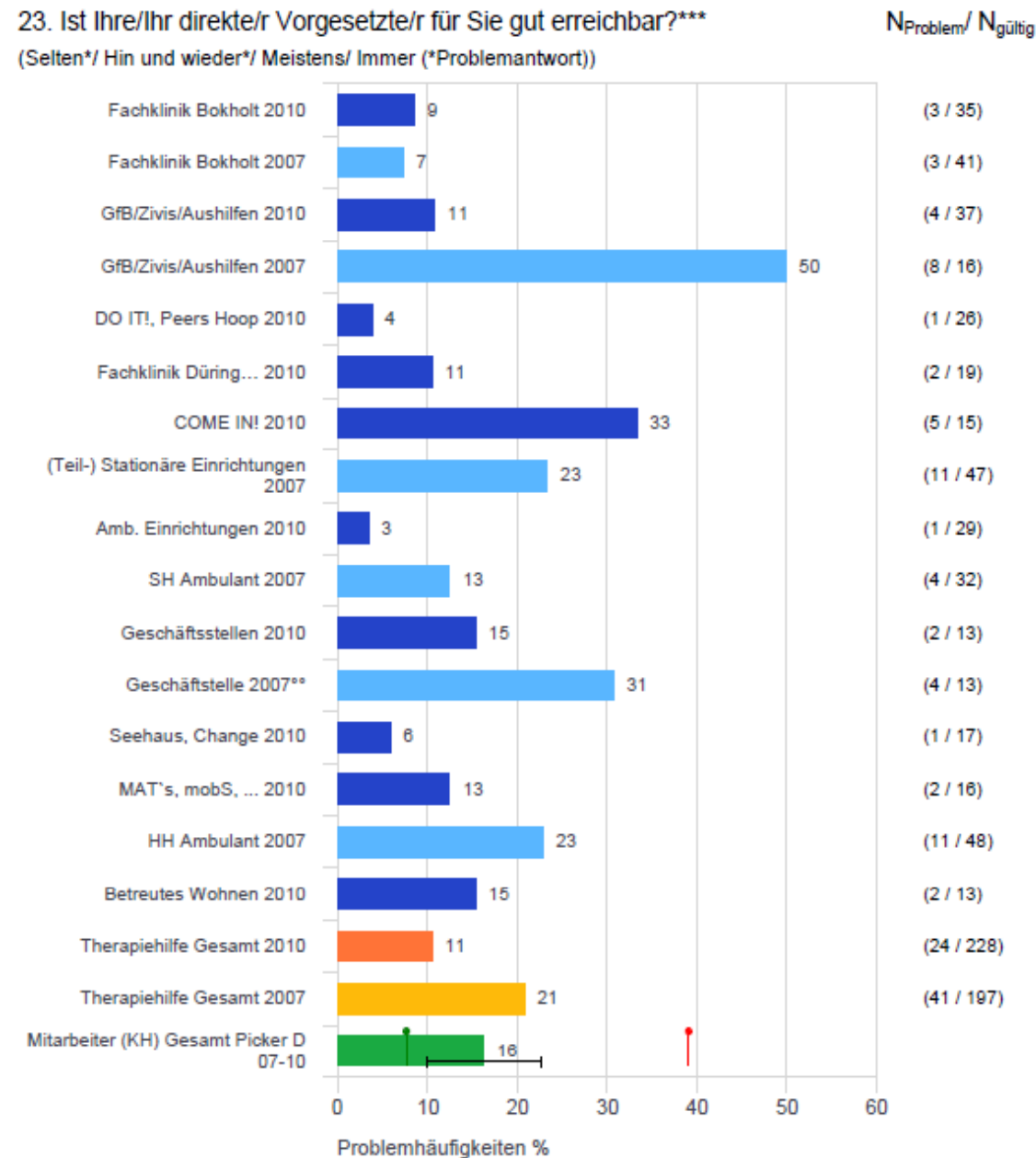
Problemhäufigkeit Ihres gesamten
Krankenhauses für diese Frage –
Messzeitpunkt I und II

Anzahl der Problemnennungen /
Anzahl der gültigen Nennungen =
(relative) Problemhäufigkeit



Nationaler Gesamtvergleichswert
des Picker Instituts mit
Streuungsmaßen

Einrichtungs-Gruppenvergleiche

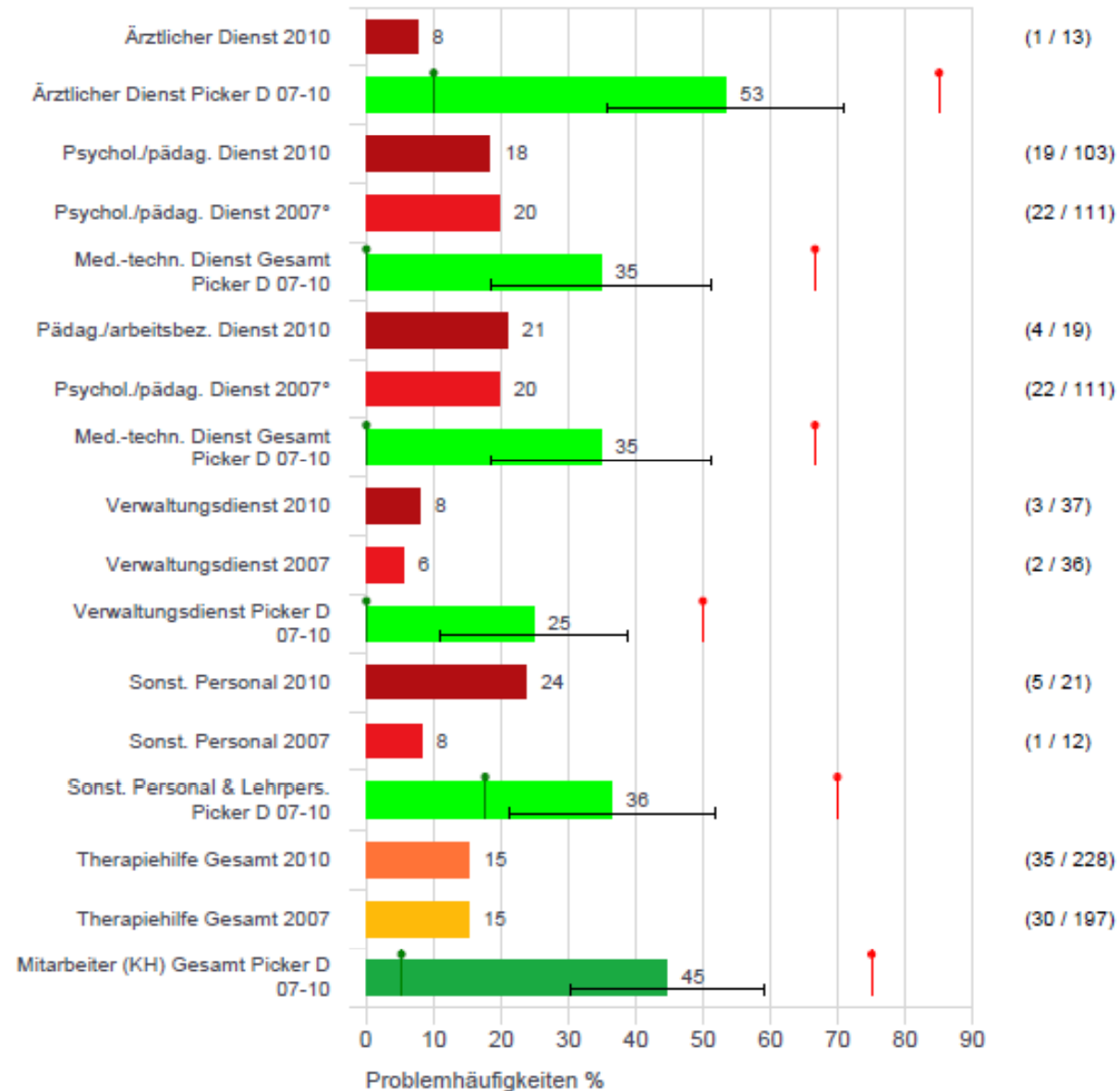


Berufsgruppenvergleich

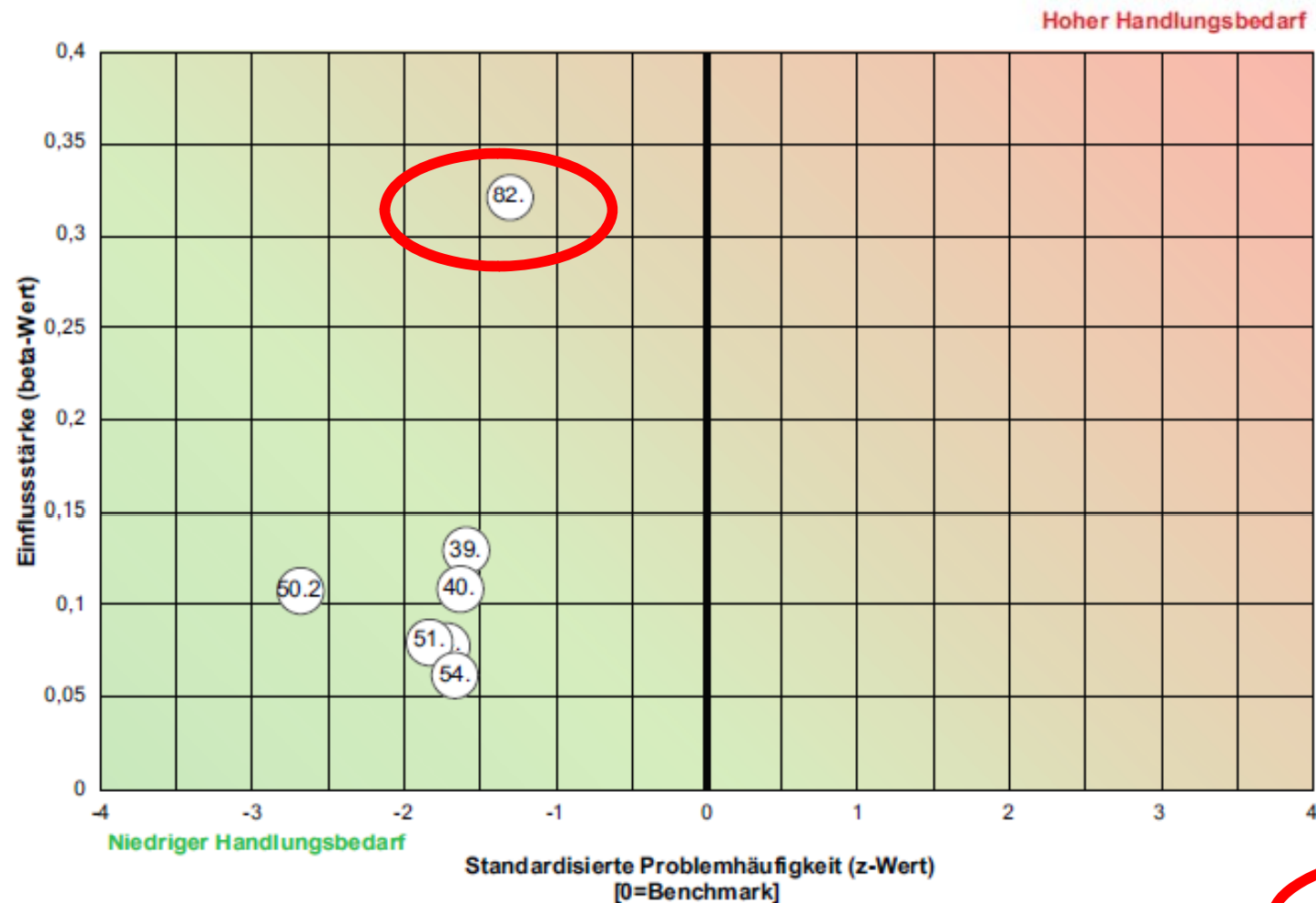
33. Arbeitet Ihrer Meinung nach die Einrichtungsleitung darauf hin, die bestmögliche Patienten-/Klientenversorgung zu gewährleisten?

$N_{\text{Problem}} / N_{\text{gültig}}$

(Ja/ Nein* (*Problemantwort))



Psychische Belastung



24.. Bemüht sich Ihr/e Vorgesetzte/r, die Belastungen zu erkennen, die mit Ihrer Tätigkeit verbunden sind?

39.. Bekommen Sie in Ihrer Arbeit die notwendige Unterstützung von Ihren Kollegen/-innen?

40.. Werden Sie von den Kollegen/-innen Ihrer eigenen Station/Abteilung/Ihres Bereichs so behandelt, wie Sie es sich wünschen?

50.2. Wie gut funktioniert die Kommunikation und Koordination zwischen Abteilung und Verwaltung?

51.. Wie ist der Tagesablauf in Ihrem Arbeitsbereich zeitlich organisiert?

54.. Hat sich durch Qualitätsmanagement in Ihrem Arbeitsbereich etwas verbessert?

82.. Wie häufig bestehen Unklarheiten, wer für welchen Patienten/Klienten wirklich zuständig ist?

Dieter-Adamski@therapiehilfe.de

www.therapiehilfe.de

HERZLICHEN DANK