

# Mitarbeiterbefragungen bei *therapiehilfe e.v.*

---



Jahrestagung der deQus 2012

Kassel

Dieter Adamski

*therapie  
hilfe  
e.v.*

# Netzwerk Therapiehilfe e.V.

30 Standorte  
Einrichtungsgrößen von  
2-55 Mitarbeiterinnen



# Hintergrund

---

- Entstanden ist die Idee, Mitarbeiter regelmäßig zu befragen im Rahmen des QM Prozesses
- Grundsätzlich haben wir uns für die Inanspruchnahme eines externen Dienstleisters entschieden

## Auswahlkriterien:

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

# Ziele

---

- Qualitätsmanagement
- Als Instrument der Entwicklung
- Prioritäten ermitteln
- Beteiligung fördern, interner Austausch
- Vergleichen mit Anderen
- Personalführung verbessern
- Strukturen überprüfen
- Bedarf an Veränderung ermitteln

# Grunddaten Therapiehilfe

---

- dritte Befragung
- 336 befragte Mitarbeiterinnen
- Beteiligung 70,2 % = 228 Kolleginnen und Kollegen haben geantwortet
- Benchmark mit 33986 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern aus dem Gesundheitsbereich
- 14 Dimensionen, 103 Fragen
- 1 Sonderauswertung

# Dimensionen

---

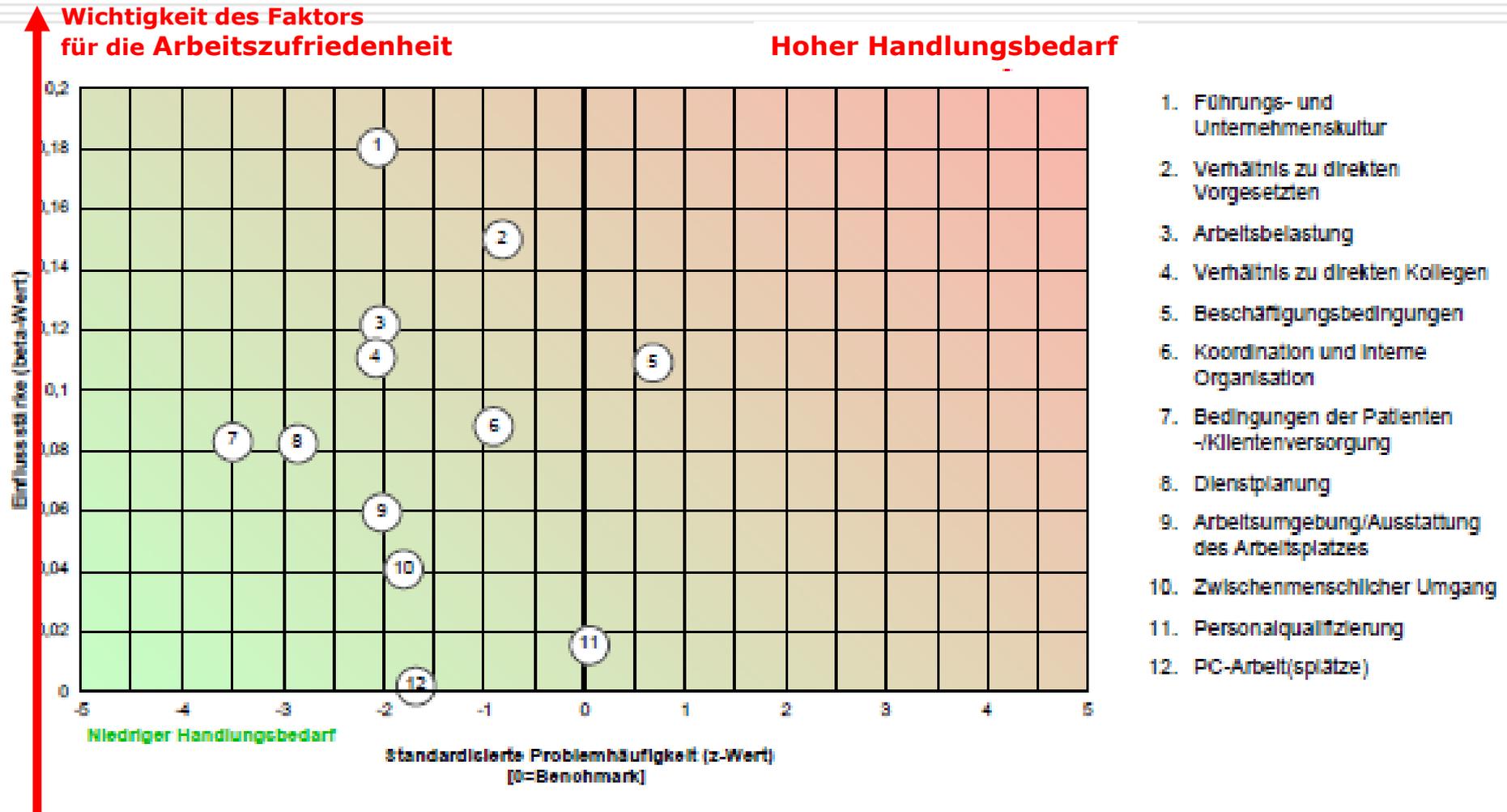
- Führungs- und Unternehmenskultur
- Verhältnis zu direkten Vorgesetzten
- Arbeitsbelastung
- Verhältnis zu direkten Kollegen
- Beschäftigungsbedingungen
- Koordination und interne Organisation
- Bedingungen der Patienten-/Klienten Versorgung
- Dienstplanung
- Arbeitsumgebung/ Ausstattung des Arbeitsplatzes
- Zwischenmenschlichen Umgang
- Personalqualifizierung
- PC Arbeit(splätze)
- Essen
- Zusammenarbeit Station und unterstützende Organisationseinheiten
- Psychische Belastung

# Datenschutz

---

Die Befragung folgte dem Muster einer Briefwahl: Der Mitarbeiter erhielt vom Arbeitgeber einen Fragebogen *ohne* personenbezogene Kennung, eine mit seiner Adresse als Absender versehene vorgedruckte Antwortkarte sowie einen frankierten Rückumschlag. Fragebogen und Antwortkarte sollten getrennt voneinander (jeweils portofrei) an das Picker Institut zurückgeschickt werden, so dass eine Zuordnung von Fragebogen und Befragtem systematisch ausgeschlossen war. Die Mitarbeiterdaten, die ausschließlich zur Durchführung der Erinnerungsschreiben im Rahmen der vom Arbeitgeber bei Picker in Auftrag gegebenen Mitarbeiterbefragung verwendet wurden, werden nach Befragungsende beim Picker Institut vernichtet.

# Matrix Zufriedenheit Gesamt



# Balkengrafik

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

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



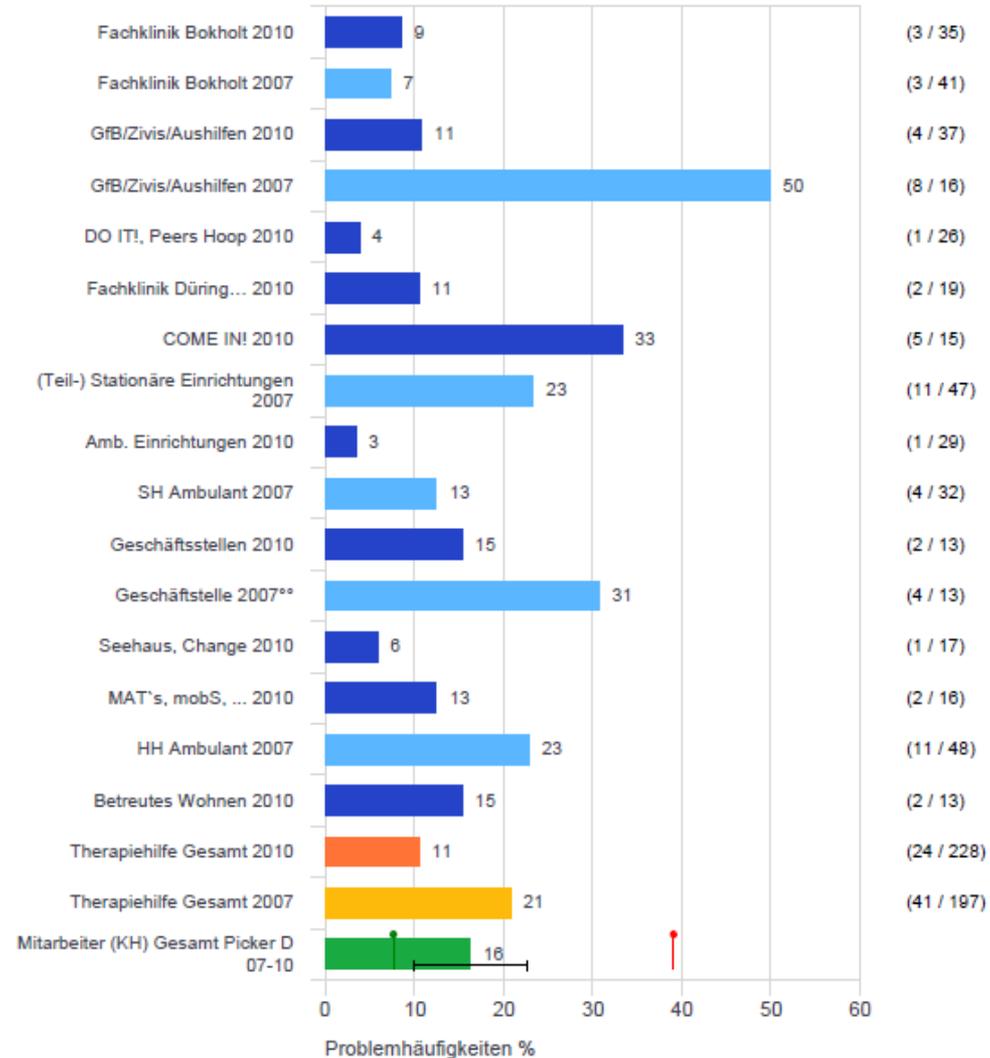
Nationaler Gesamtvergleichswert  
 des Picker Instituts mit  
 Streuungsmaßen

# Einrichtungs-Gruppenvergleiche

23. Ist Ihre/Ihr direkte/r Vorgesetzte/r für Sie gut erreichbar?\*\*\*

N<sub>Problem</sub>/ N<sub>gültig</sub>

(Selten\*/ Hin und wieder\*/ Meistens/ Immer (\*Problemantwort))

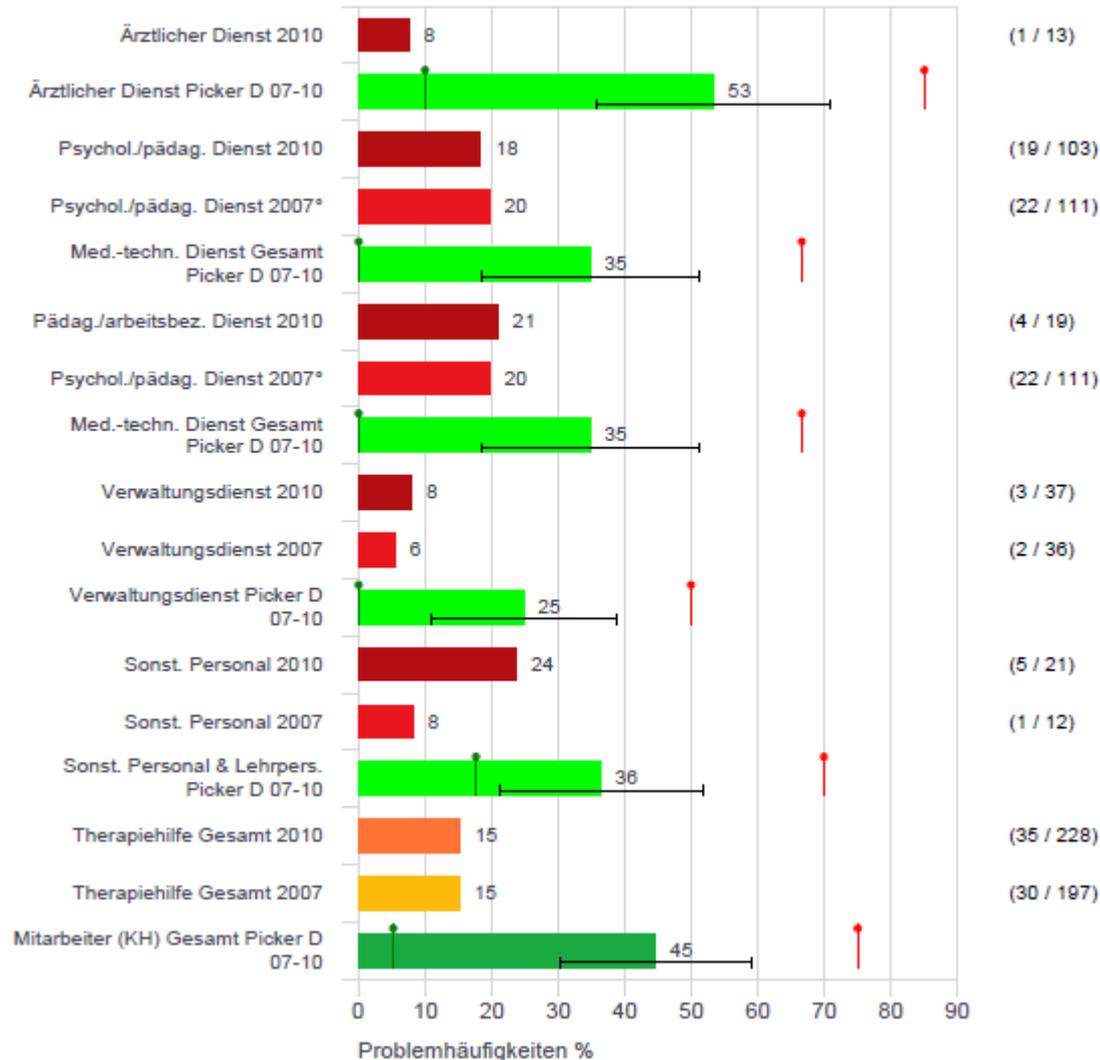


# Berufsgruppenvergleich

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

(Ja/ Nein\* (\*Problemantwort))

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



# 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 2010

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

# 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 ernst nehmen

---

Dieter Adamski

Dieter-Adamski@therapiehilfe.de

[www.therapiehilfe.de](http://www.therapiehilfe.de)

**HERZLICHEN DANK**