



QUALITY & MARKETING SOLUTIONS

Meting van de personeelstevredenheid.

***In deze demoversie wordt enkel het thema van de
organisatiecultuur in detail uitgewerkt.***

Ziekenhuis X

Aantal Respondenten : 1086

Rapport opgemaakt op : 08/03/16

Introductie

1. Verklarende motivatie:

De personele tevredenheidsmeting bevraagt de psycho-sociale kenmerken van de arbeidssituatie van uw medewerkers. Het is een uitgebreide vragenlijst die een inspanning vergt van minstens 20 minuten invultijd per personeelslid.

2. Korte omschrijving

De vragenlijst bevat 83 vragen over de volgende onderwerpen: demografische gegevens, algemene tevredenheid, werkdruk verhogende kenmerken, directieteam en departementale directeur, direct leidinggevende, werktijden en werkrooster, werksfeer en samenwerking, werkafspraken, teamoverleg en communicatie, persoonlijke ontwikkeling, organisatiecultuur en aanbevelingen.

3. Betrouwbaarheid van het meetinstrument:

Het meetinstrument scoort prima (hoger dan 0.7) voor alle subschalen met de Crohnbach alpha test.

Subschalen	N items	Crohnbach's alpha	
		2009	2014
Algemene tevredenheid	11	0,8	0,96
Werkdruk	6	0,8	0,93
Werkrooster	4	0,86	0,89
Departementale Directeur	13	0,98	0,99
Direct Leidinggevende	12	0,96	0,99
Samenwerking	3	0,76	0,82
Werksfeer	5	0,91	0,95
Hulpmiddelen	3	0,88	0,91
Communicatie	10	0,95	0,96
Werkafspraken	3	0,77	0,83
Werkomgeving	10	0,91	0,92
Pers. ontwikkeling	6	0,92	0,93
Organisatiecultuur	9	0,96	0,97

3. Huidig gebruik:

Deze ziekenhuisbrede meting van alle personeelsleden gebeurt om de drie jaar en alterneert met de risico analyse van de arbeidsomstandigheden (Déparis-Sobane) en de meting van de patiënten veiligheidscultuur. Dit instrument is reeds 10 jaar in gebruik in een regionaal ziekenhuis en werd ingezet in een vierjaarlijkse meting die resulteerde in een rapport per dienst dat aansluitend besproken werd met de medewerkers.

4. Rapportering:

Dit rapport is beschikbaar op het niveau van het ziekenhuizen en per afzonderlijke afdeling. In de automatische rapportering zit een executive summary en een zeer uitgebreid geheel van grafieken en tabellen per onderwerp en per individuele vraag. (> 1000 pag.).

Dit rapport omvat verschillende secties

Rapportering op het niveau van de hele organisatie en van iedere dienst afzonderlijk.

- A. Samenvatting (executive summary)
- B. Demografische gegevens.
- C. Algemene tevredenheid.
- D. Werkdruk verhogende kenmerken.
- E. Directieteam en departementale directeur.
- F. Direct leidinggevende.
- G. Werktijden en werkrooster.
- H. Werksfeer en samenwerking.
- I. Werkafspraken.
- J. Teamoverleg en communicatie.
- K. Persoonlijke ontwikkeling.
- L. Organisatiecultuur.
- M. Aanbeveling.

* Per thema worden de verbetervoorstellen van de respondenten opgelijst.

1. Op het niveau van de ganse organisatie

A. Samenvatting

Deze enquête werd per e-mail verstuurd naar de personeelsleden. Uiteindelijk ontvingen wij **1086** ingevulde enquêtes terug. De benodigde invultijd bedroeg 0.50 minuten.

A.1. Algemene beoordeling

De **algemene beoordeling** van de personeelsleden over de bevroegde kenmerken bedraagt:

2009	2014	Vershil
6.28	6.24	-0.04
N = 480	N = 516	36

A.2. Algemene ranking per thema

Deze enquête bevroegt verschillende thema's die de personeelsleden aanbelangen. Hieronder wordt het gewogen gemiddelde van de laatste twee meetperiodes naast elkaar gezet. Het gewogen gemiddelde is berekend op basis van de volgende gewichten:

altijd **10**, meestal **7**, soms **3** en niet **0**.

Voor de negatief geformuleerde vragen zijn de gewichten juist andersom ingezet om een onderlinge ranking van alle vragen mogelijk te maken:

altijd **0**, meestal **3**, soms **7** en niet **10**.

Thema's	2009	2014	Vershil
1. De items van algemene tevredenheid.	7.63	7.13	-0.5
2. Werkdruk verhogende factoren.	4.90	5.02	0.12
3. Directieteam en departementale directeur.	4.95	5.07	0.12
4. Direct leidinggevende.	7.42	7.06	-0.36
5. Werktijden en werkrooster.	6.99	7.49	0.5
6. Werksfeer en samenwerking.	6.79	6.95	0.16
7. Werkafspraken.	6.65	6.69	0.04
8. Teamoverleg en communicatie.	5.84	5.89	0.05
9. Persoonlijke ontwikkeling.	5.32	5.41	0.09
10. Organisatiecultuur.	6.07	5.91	-0.16

A.3. Tevredenheidsranking per criterium

Van de 80 vindt u hieronder de 10 best beoordeelde en 10 minst gunstig beoordeelde criteria terug. De volledige lijst met 84 criteria worden verder in detail besproken en zijn met hun demografische gegevens terug te vinden in bijlage 2.

10 best scorende vragen	2009	2014	Vershil
2. Het is duidelijk wat er van uw job verwacht wordt.	8.76	7.66	-0.93
3. U voelt zich gemotiveerd in uw job.	8.45	7.66	-0.79
47. U vindt het nuttig dat werkafspraken en werkprocedures schriftelijk worden vastgelegd.	8.01	7.79	-0.22
39. U werkt graag samen met de mensen van uw afdeling.	7.92	7.83	-0.09
7. Er is voldoende afwisseling binnen uw takenpakket.	8.11	7.55	-0.56
6. U bent trots om in het ziekenhuis te werken.	7.99	7.46	-0.53
38. Er wordt voldoende rekening gehouden met vakantie- en verlofwensen.	7.26	7.87	0.61
33. Uw DL is eerlijk in het beoordelen van uw prestaties.	7.89	7.27	-0.62
23. Uw DL (direct leidinggevende) is bekwaam in zijn vakgebied.	7.76	7.38	-0.38
43. Op uw vraag krijgt u steun van de collega's van uw afdeling.	7.52	7.59	0.07

10 minst scorende vragen	2009	2014	Vershil
16. Het directieteam neemt beslissingen als het nodig is.	5.11	5.20	0.09
19. Uw DD (departementale directeur) weet wat er leeft op uw afdeling.	4.69	4.94	0.25
13. De verantwoordelijkheid die U dient op te nemen. (= werkdrukverhogend?)	3.90	5.00	1.1
18. Het directieteam is open over zijn maatregelen.	4.23	4.37	0.14
17. Het directieteam licht U voldoende in over het beleid.	4.22	4.35	0.13
10. De vereiste snelheid van uitvoering. (= werkdrukverhogend?)	3.91	4.22	0.31
9. De hoeveelheid werk. (= werkdrukverhogend?)	3.51	3.82	0.31
57. Artsen zijn bereid om deel te nemen aan multidisciplinair overleg.	3.02	3.14	0.12
71. Wordt er gepest op het werk?	0.00	0.00	0
72. Komt seksuele intimidatie (zowel verbaal als niet verbaal) voor op het werk?	0.00	0.00	0

B. Demografie

	Aantal	seizoen	
		2009	2014
	996	480	516
Gender			
Vrouw	862	420	442
Man	134	60	74

	Aantal	seizoen	
		2009	2014
	1085	518	567
Functie			
Niet leidinggevende	1085	518	567
Leidinggevende	-	-	-
Staffunctionaris/é-énmansfunctie	-	-	-
Arts	-	-	-

	Aantal	seizoen	
		2009	2014
	1073	515	558
Uw leeftijdscategorie?			
twintiger	62	62	-
dertiger	355	164	191
veertiger	439	200	239
vijftiger	217	89	128

	Aantal	seizoen	
		2009	2014
	1085	518	567
Functie			
Niet leidinggevende	1085	518	567
Leidinggevende	-	-	-
Staffunctionaris/é-énmansfunctie	-	-	-
Arts	-	-	-

	Aantal	seizoen	
		2009	2014
	243	111	132
Administratief-economisch?			
Facturatie boekhouding	20	11	9
Informatica	8	6	2
Keuken	35	11	24
Logistiek, patiëntentransport	17	1	16
Magazijn, linnen, economaat	23	12	11
Medisch archief	8	3	5
MKG, MVG	15	8	7
Onthaal	34	14	20
Personeelsdienst	8	4	4
Schoonmaak	52	30	22
Technische dienst	23	11	12

	Aantal	seizoen	
		2009	2014
	470	229	241
Verpleegafdeling?			
Buikchirurgie	27	13	14
Chirurgisch daghospitaal	19	12	7
Gastro enterologie	65	28	37
Geriatric A	64	32	32
Geriatric B	37	23	14
Materniteit, prematuren	43	15	28
Neurologie	32	17	15
Oncologisch daghospitaal	22	9	13
Orthopedie	25	16	9
Pediatrie	50	26	24
Revalidatie A	19	7	12
Revalidatie B	39	18	21
Traumatologie	28	13	15

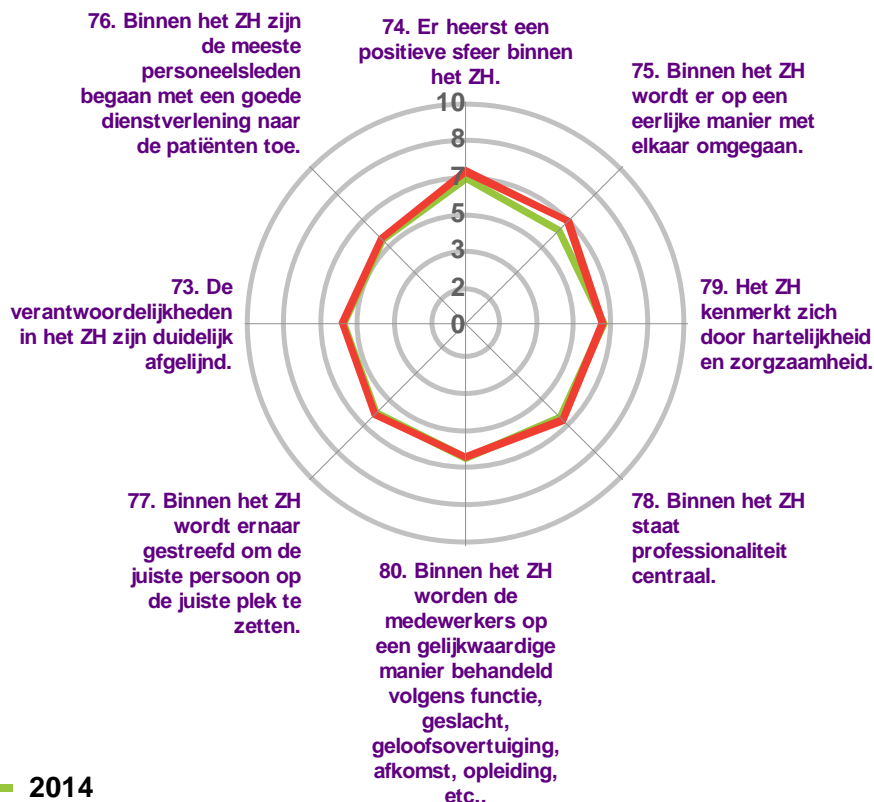
	Aantal	seizoen	
		2009	2014
	373	178	195
Medisch-technische of paramedische?			
Apotheek	27	12	15
Dietisten	10	5	5
Isotopen	7	3	4
Intensieve zorgen	34	13	21
Kinesithherapie, logopedie	30	15	15
Labo	44	20	24
Operatiezaal	65	37	28
Patiëntenbegeleiding	15	9	6
Polykliniek	6	-	6
Psychologische dienst	4	-	4
Radiologie	48	25	23
Spoedgevallen	56	26	30
Sterilisatie	27	13	14

L. Organisatiecultuur.

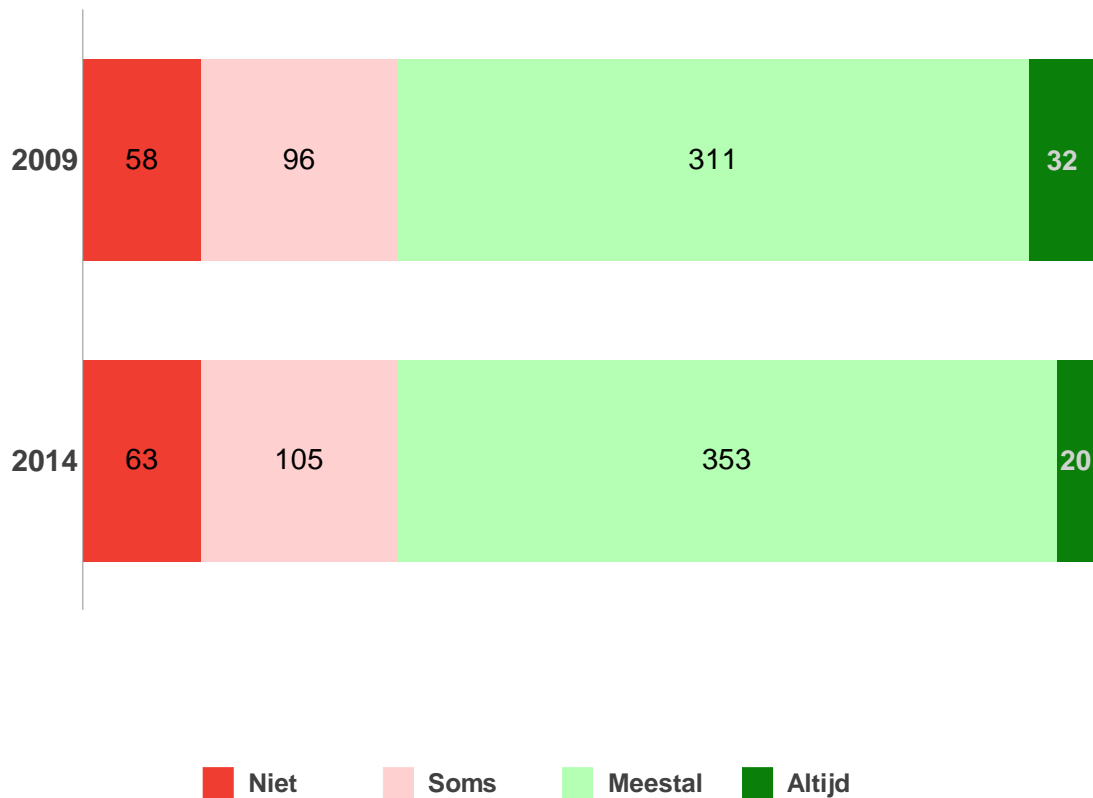
Gewogen gemiddelde van de organisatiecultuur met aanduiding van de significante verschillen (Student-T test)

	gewogen gemiddelde	A. 2009	B. 2014
Organisatiecultuur.	5.99	6.07 -B	5.91 A-
74. Er heerst een positieve sfeer binnen het ZH.	6.67	6.84 -b	6.52 a-
75. Binnen het ZH wordt er op een eerlijke manier met elkaar omgegaan.	6.21	6.51 -B	5.93 A-
79. Het ZH kenmerkt zich door hartelijkheid en zorgzaamheid.	6.17	6.16 --	6.18 --
78. Binnen het ZH staat professionaliteit centraal.	6.08	6.17 --	6.01 --
80. Binnen het ZH worden de medewerkers op een gelijkwaardige manier behandeld volgens functie, geslacht, geloofsovertuiging, afkomst, opleiding, etc..	6.07	6.05 --	6.08 --
77. Binnen het ZH wordt ernaar gestreefd om de juiste persoon op de juiste plek te zetten.	5.78	5.84 --	5.72 --
73. De verantwoordelijkheden in het ZH zijn duidelijk afgelijnd.	5.56	5.60 --	5.52 --
76. Binnen het ZH zijn de meeste personeelsleden begaan met een goede dienstverlening naar de patiënten toe.	5.38	5.42 --	5.35 --

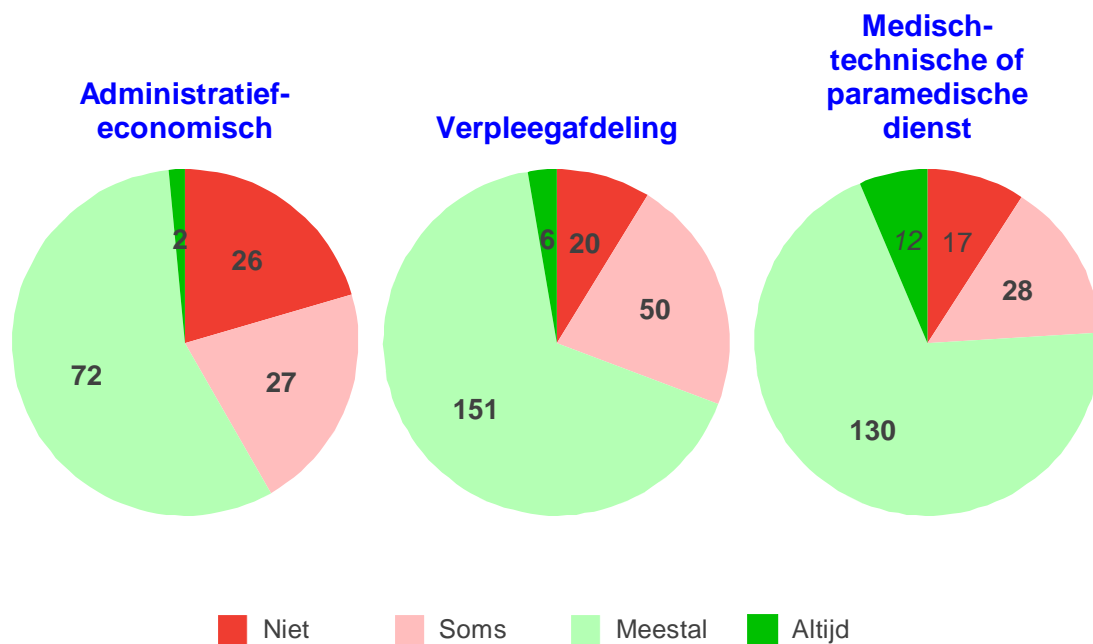
Organisatiecultuur. Verschil in gewogen gemiddelde per meetperiode.



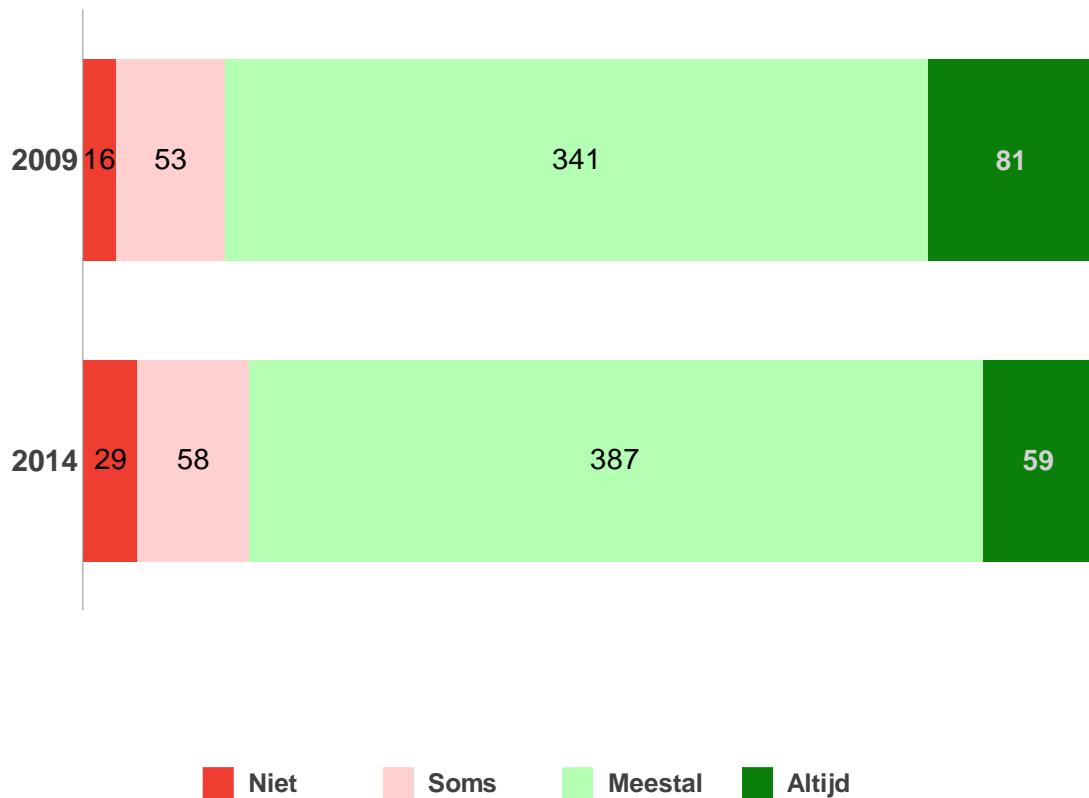
**73. De verantwoordelijkheden in het ZH zijn duidelijk afgelijnd.
Aantal respondenten per meetmoment.**



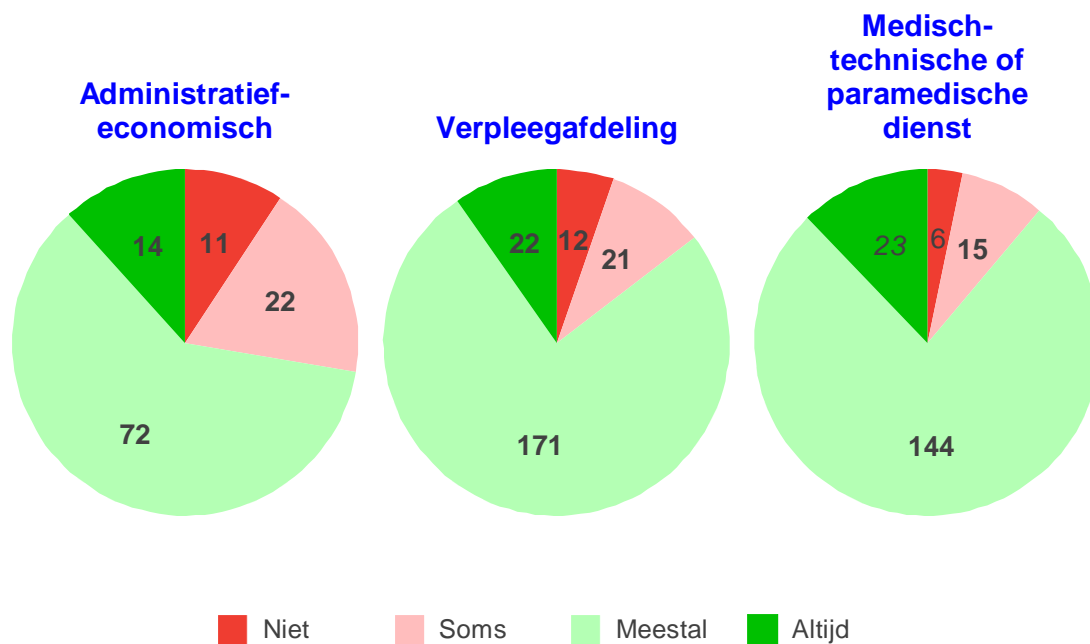
**73. De verantwoordelijkheden in het ZH zijn duidelijk afgelijnd.
Aantal respondenten van de laatste meetperiode.**



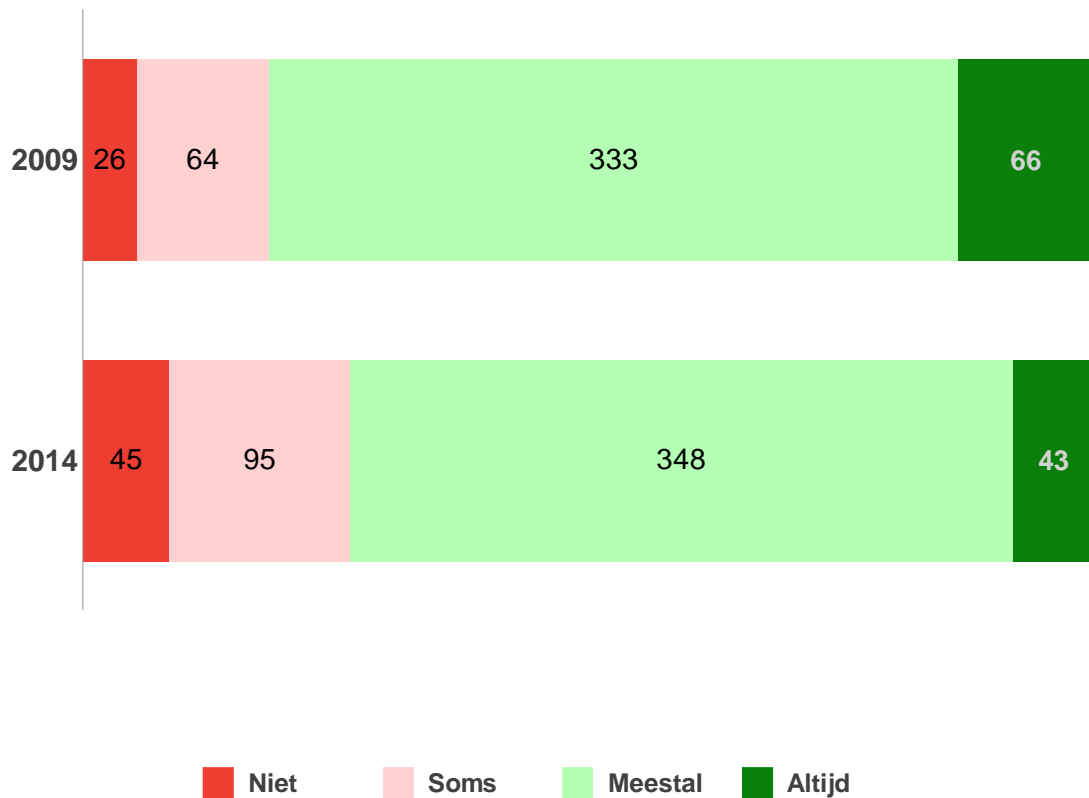
**74. Er heerst een positieve sfeer binnen het ZH.
Aantal respondenten per meetmoment.**



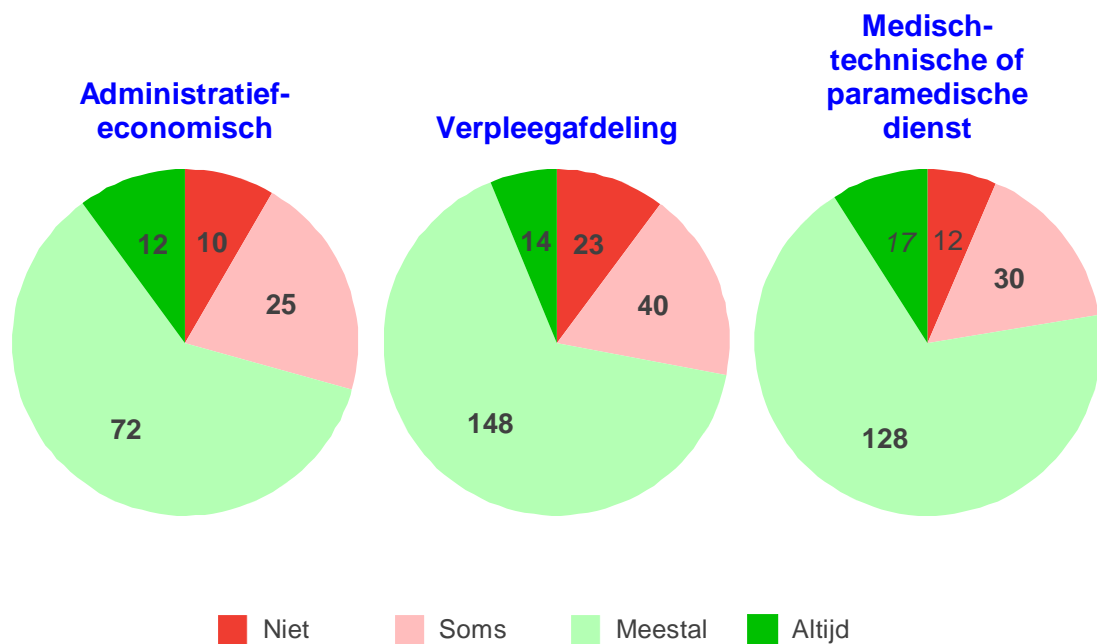
**74. Er heerst een positieve sfeer binnen het ZH.
Aantal respondenten van de laatste meetperiode.**



**75. Binnen het ZH wordt er op een eerlijke manier met elkaar omgegaan.
Aantal respondenten per meetmoment.**



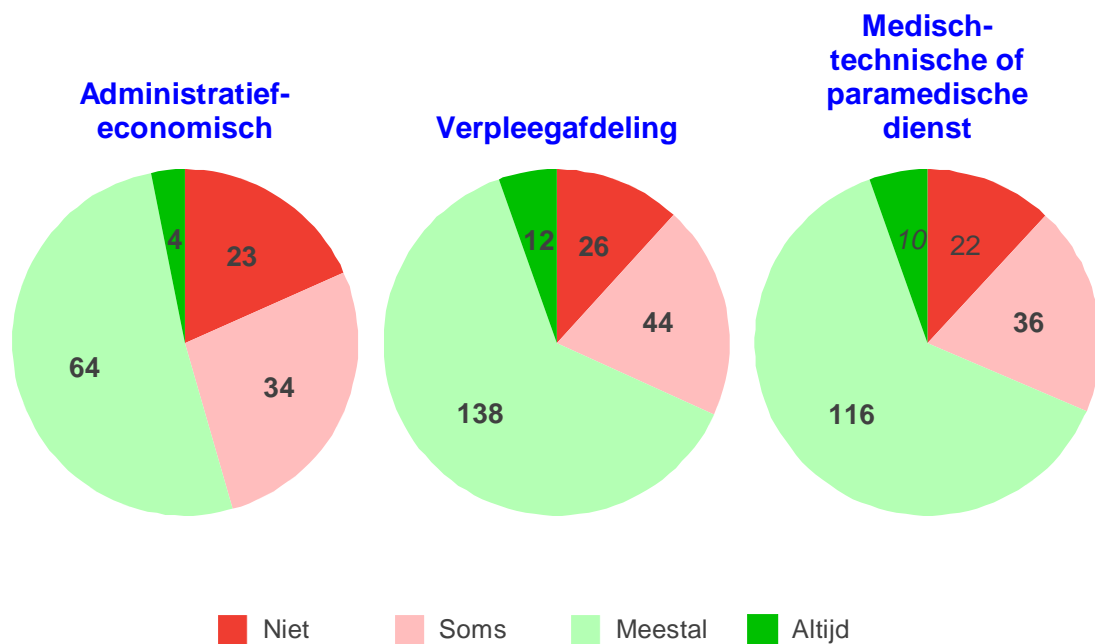
**75. Binnen het ZH wordt er op een eerlijke manier met elkaar omgegaan.
Aantal respondenten van de laatste meetperiode.**



**76. Binnen het ZH zijn de meeste personeelsleden begaan met een goede dienstverlening naar de patiënten toe.
Aantal respondenten per meetmoment.**

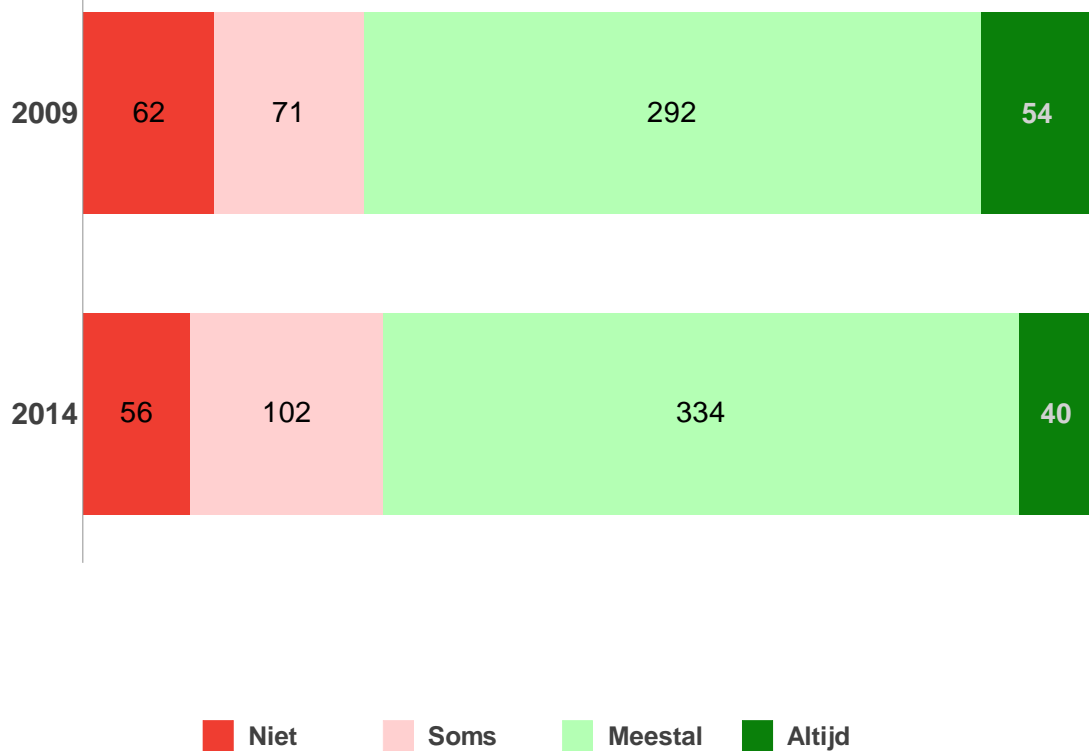


**76. Binnen het ZH zijn de meeste personeelsleden begaan met een goede dienstverlening naar de patiënten toe.
Aantal respondenten van de laatste meetperiode.**



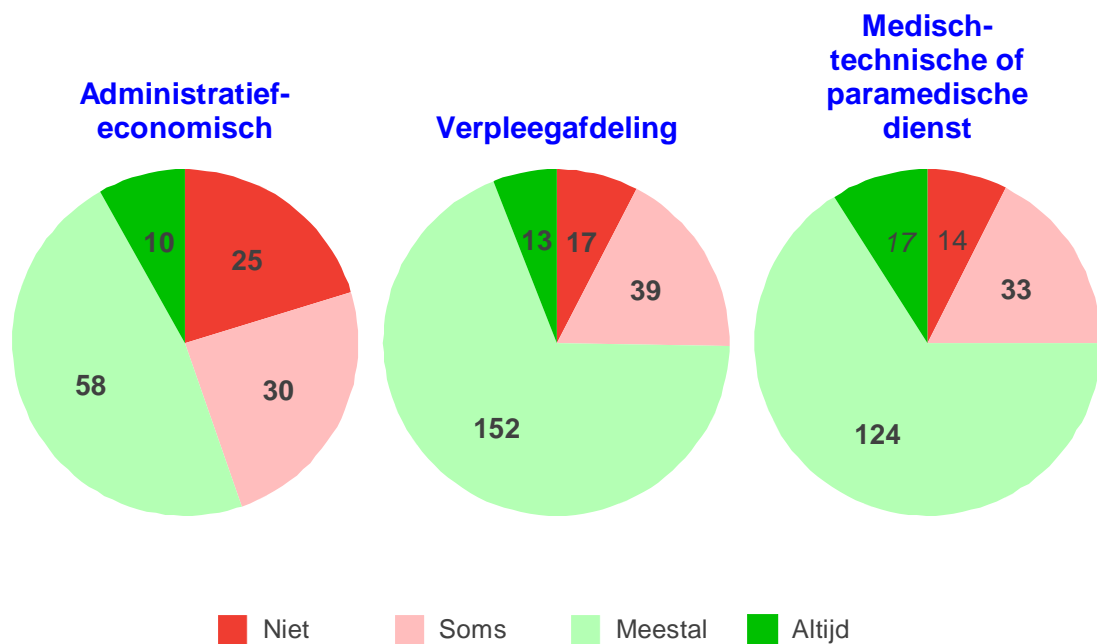
77. Binnen het ZH wordt ernaar gestreefd om de juiste persoon op de juiste plek te zetten.

Aantal respondenten per meetmoment.

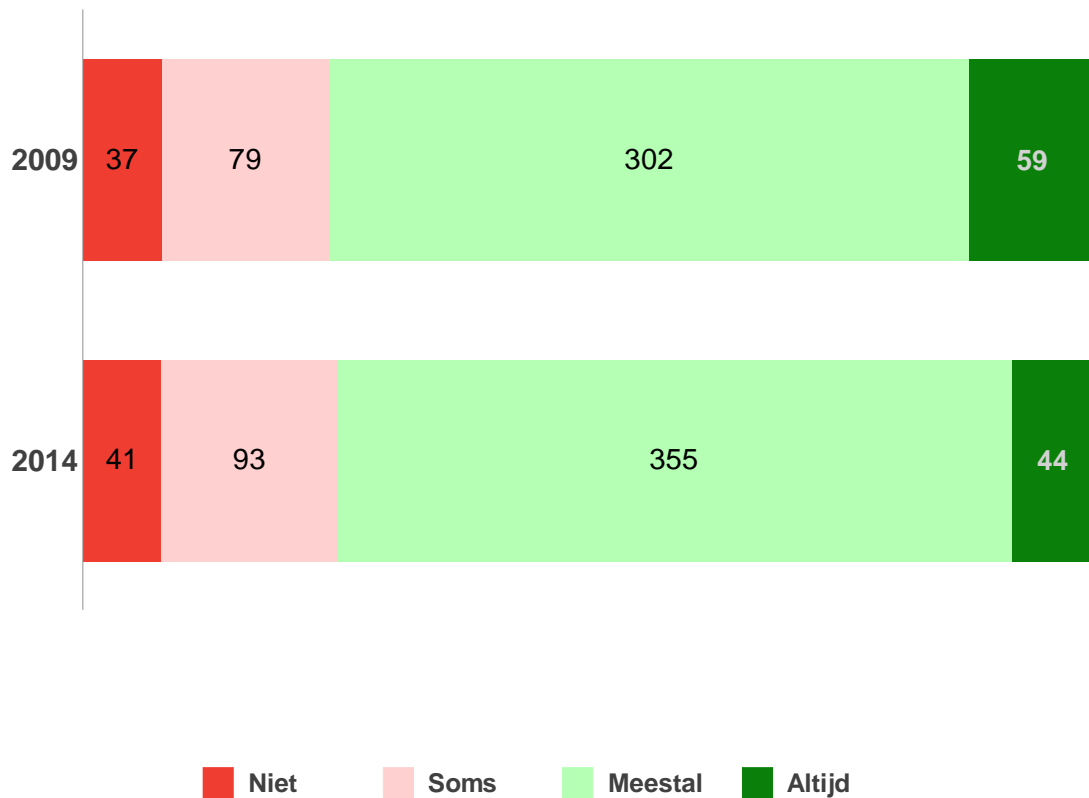


77. Binnen het ZH wordt ernaar gestreefd om de juiste persoon op de juiste plek te zetten.

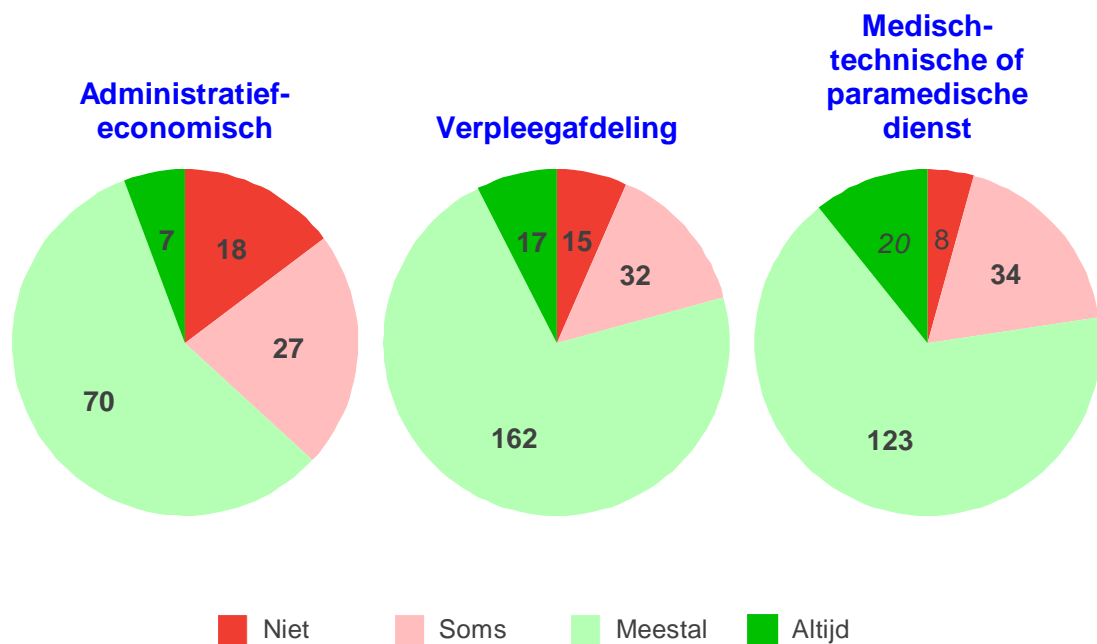
Aantal respondenten van de laatste meetperiode.



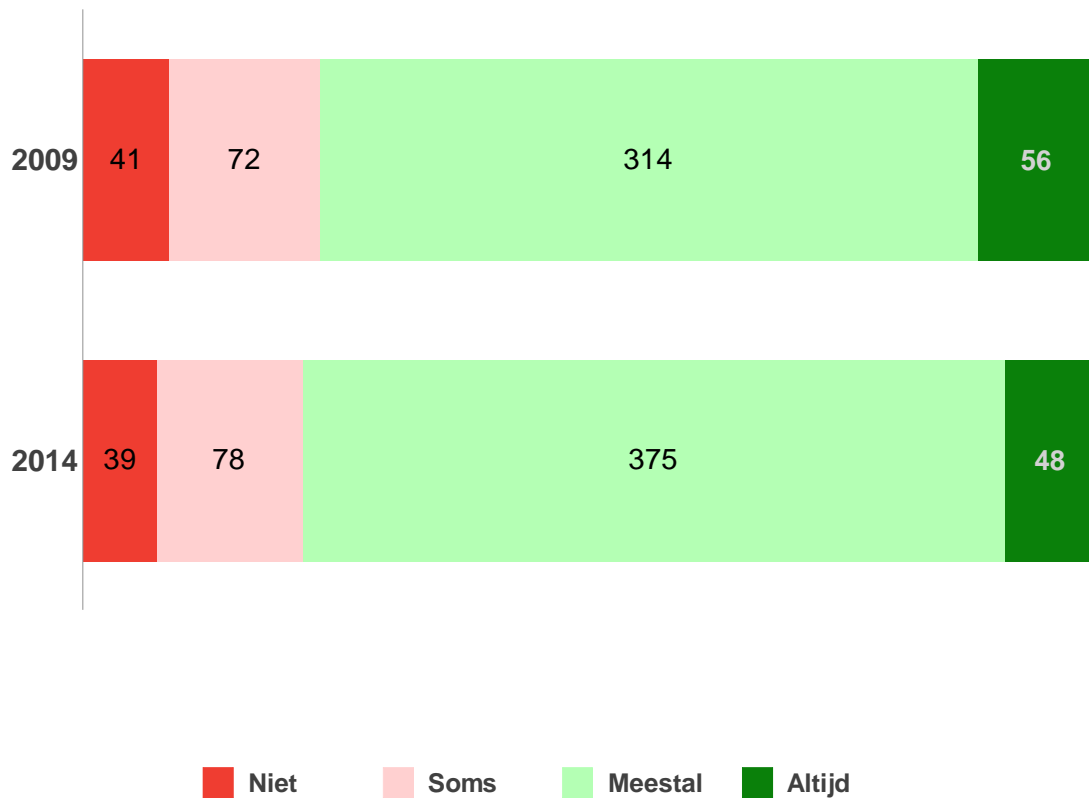
**78. Binnen het ZH staat professionaliteit centraal.
Aantal respondenten per meetmoment.**



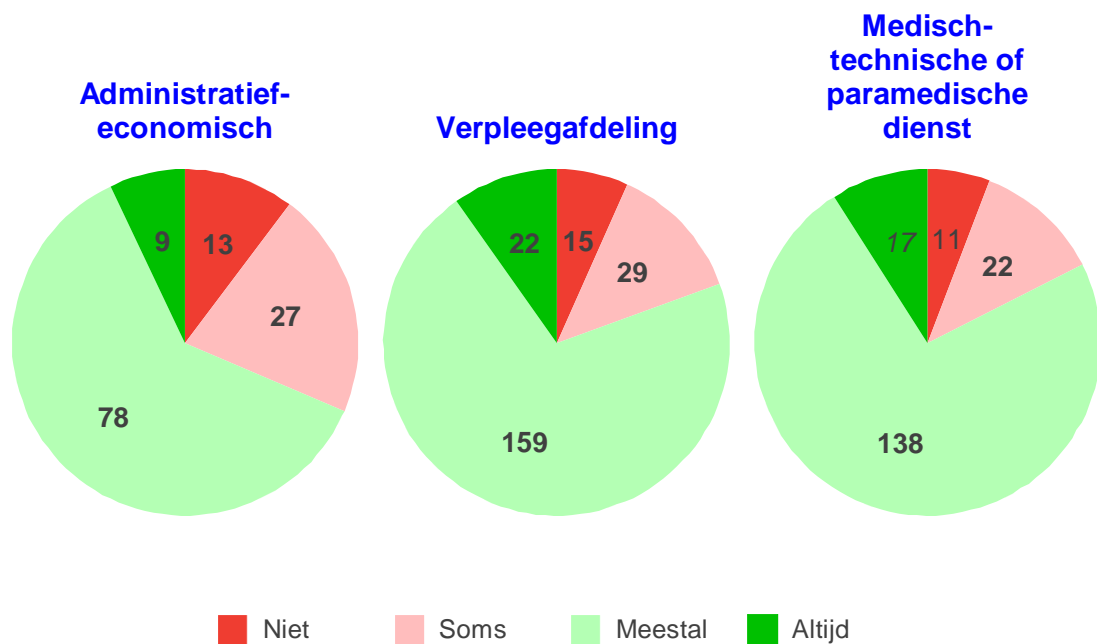
**78. Binnen het ZH staat professionaliteit centraal.
Aantal respondenten van de laatste meetperiode.**



**79. Het ZH kenmerkt zich door hartelijkheid en zorgzaamheid.
Aantal respondenten per meetmoment.**

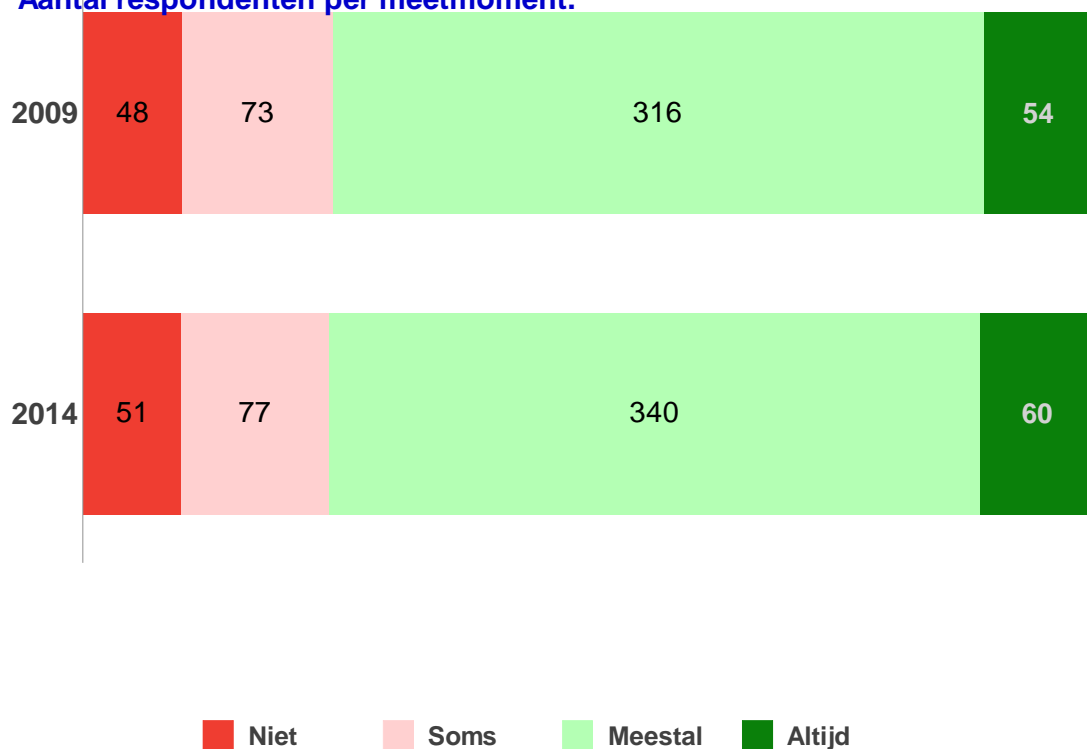


**79. Het ZH kenmerkt zich door hartelijkheid en zorgzaamheid.
Aantal respondenten van de laatste meetperiode.**



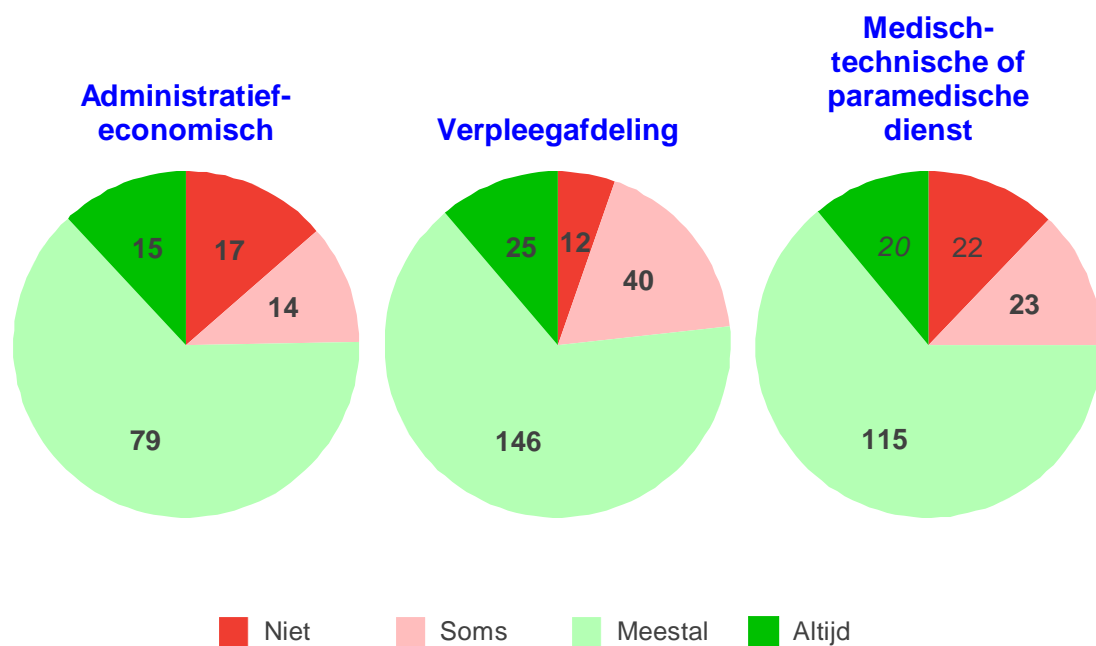
80. Binnen het ZH worden de medewerkers op een gelijkwaardige manier behandeld volgens functie, geslacht, geloofsovertuiging, afkomst, opleiding, etc..

Aantal respondenten per meetmoment.



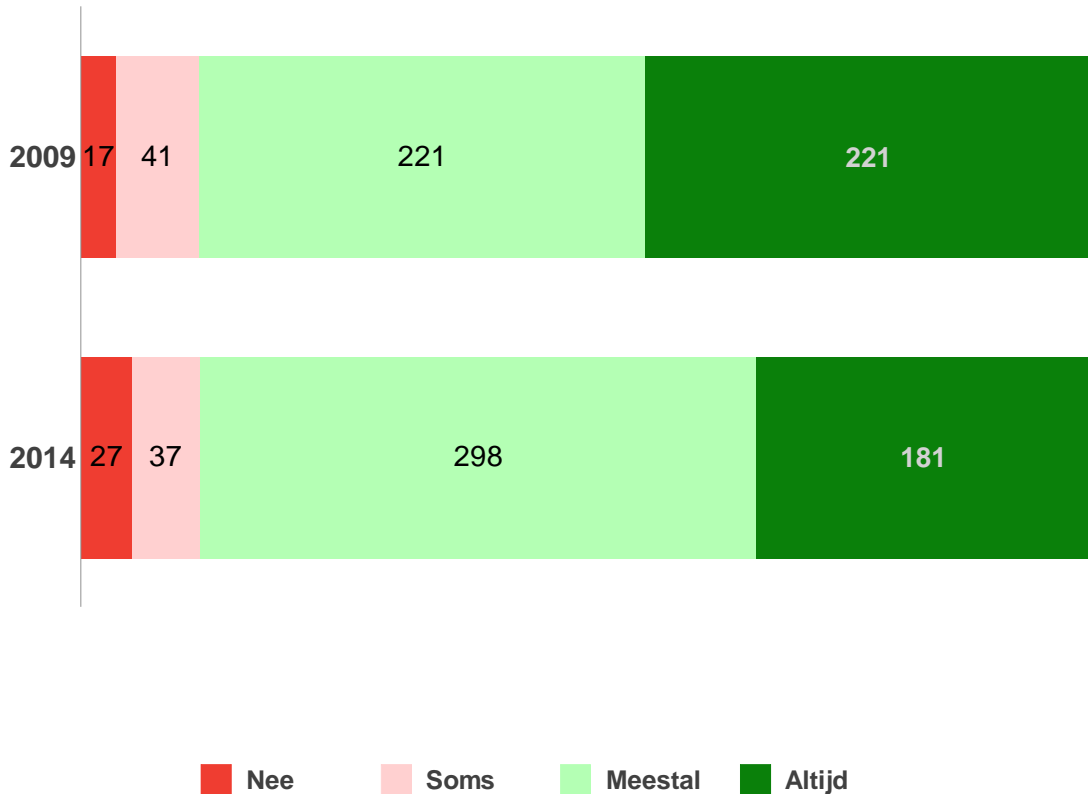
80. Binnen het ZH worden de medewerkers op een gelijkwaardige manier behandeld volgens functie, geslacht, geloofsovertuiging, afkomst, opleiding, etc..

Aantal respondenten van de laatste meetperiode.

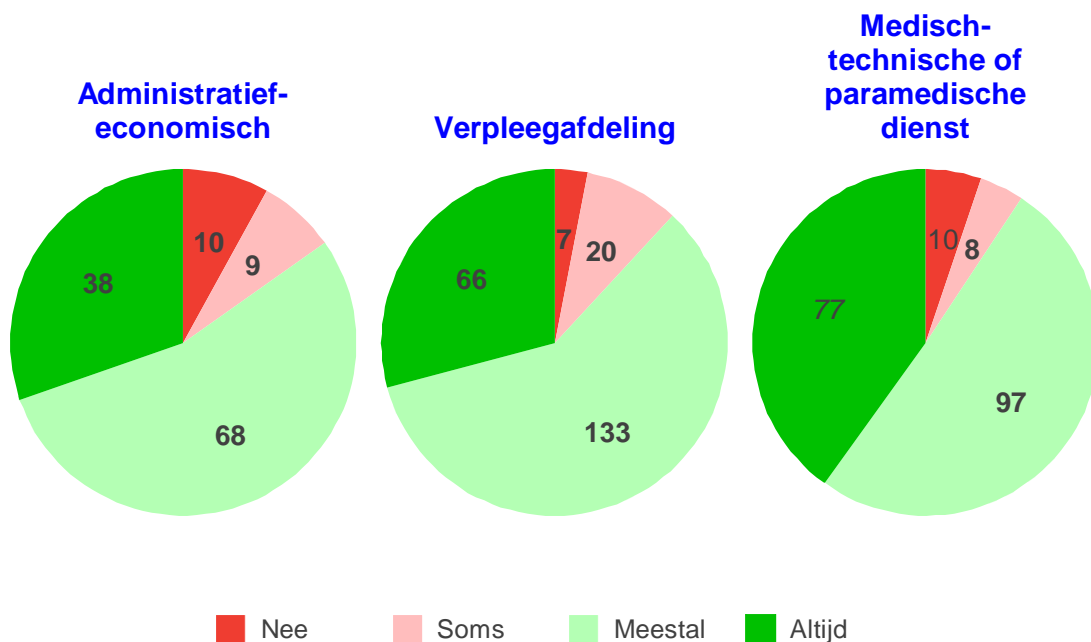


M. Aanbeveling.

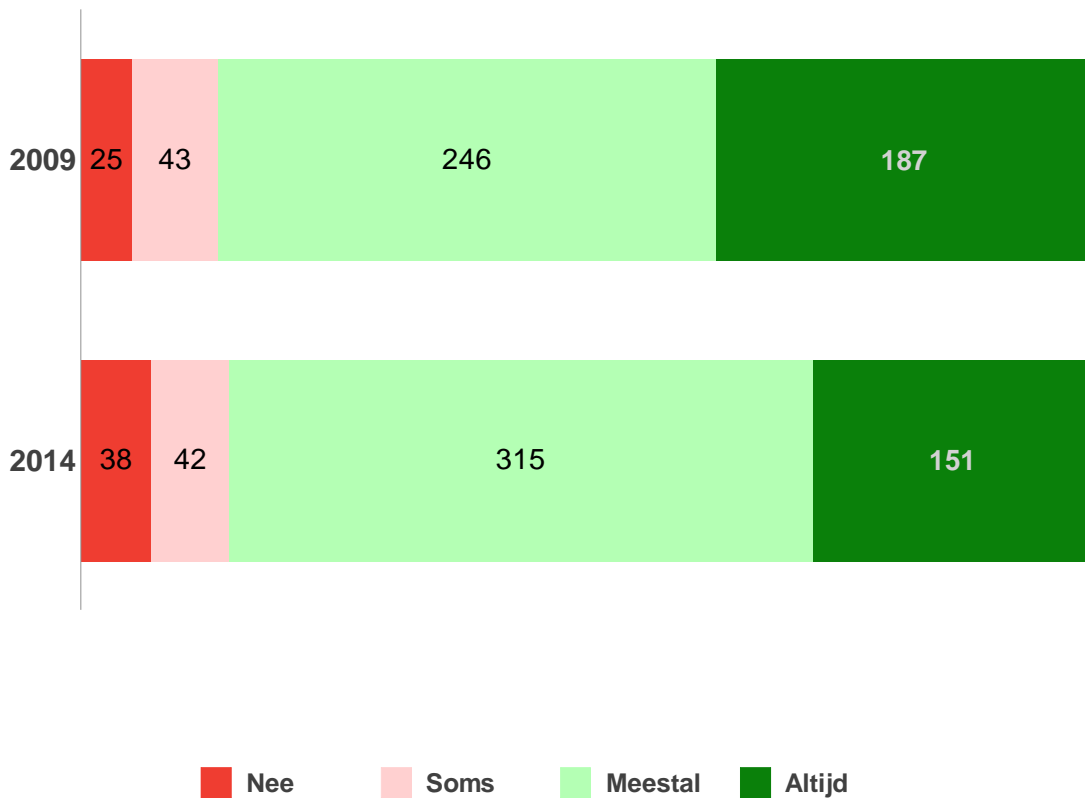
81. Zou U iemand aanraden om in ons ziekenhuis te solliciteren?
Aantal respondenten per meetmoment.



81. Zou U iemand aanraden om in ons ziekenhuis te solliciteren?
Aantal respondenten van de laatste meetperiode.



82. Denkt u er regelmatig aan een andere baan te zoeken?
Aantal respondenten per meetmoment.



82. Denkt u er regelmatig aan een andere baan te zoeken?
Aantal respondenten van de laatste meetperiode.

