



## QUALITY & MARKETING SOLUTIONS

Meting van de personeelstevredenheid  
per afzonderlijke dienst.

*In deze demoversie wordt enkel het thema van direct  
leidinggevende in detail uitgewerkt.*

Ziekenhuis X  
Buikchirurgie

Aantal Respondenten : 1086

Rapport opgemaakt op : 08/03/16

## Introductiepagina

# 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 dienst Buikchirurgie

## A. Samenvatting

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

### A.1. Algemene beoordeling

De **algemene beoordeling** van de personeelsleden over de gevraagde arbeidsomstandigheden bedraagt:

2009	2014	Vershil
<b>6.28</b>	<b>6.24</b>	<b>-0.04</b>
N = 12	N = 12	0

### A.2. Algemene ranking per thema

Deze enquête bevaart 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.	7.92	5.09	-2.83
2. Werkdruk verhogende factoren.	3.55	4.51	0.96
3. Directieteam en departementale directeur.	4.45	3.42	-1.03
4. Direct leidinggevende.	8.25	7.94	-0.31
5. Werktijden en werkrooster.	6.45	7.14	0.69
6. Werksfeer en samenwerking.	6.59	6.01	-0.58
7. Werkafspraken.	6.12	5.27	-0.85
8. Teamoverleg en communicatie.	5.41	4.66	-0.75
9. Persoonlijke ontwikkeling.	5.60	4.85	-0.75
10. Organisatiecultuur.	5.43	4.47	-0.96

**A.3. Tevredenheidsranking per criterium**

Van de 82 vindt u hieronder de 10 best beoordeelde en 10 minst gunstig beoordeelde criteria terug. De volledige lijst met 82 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
	24	12	12
Gender			
Vrouw	24	12	12

	Aantal	seizoen	
		2009	2014
	27	13	14
Functie			
Niet leidinggevende	27	13	14
Leidinggevende	-	-	-
Staffunctionaris/é-énmansfunctie	-	-	-
Arts	-	-	-

	Aantal	seizoen	
		2009	2014
	26	13	13
Uw leeftijdscategorie?			
twintiger	2	2	-
dertiger	14	6	8
veertiger	5	2	3
vijftiger	5	3	2

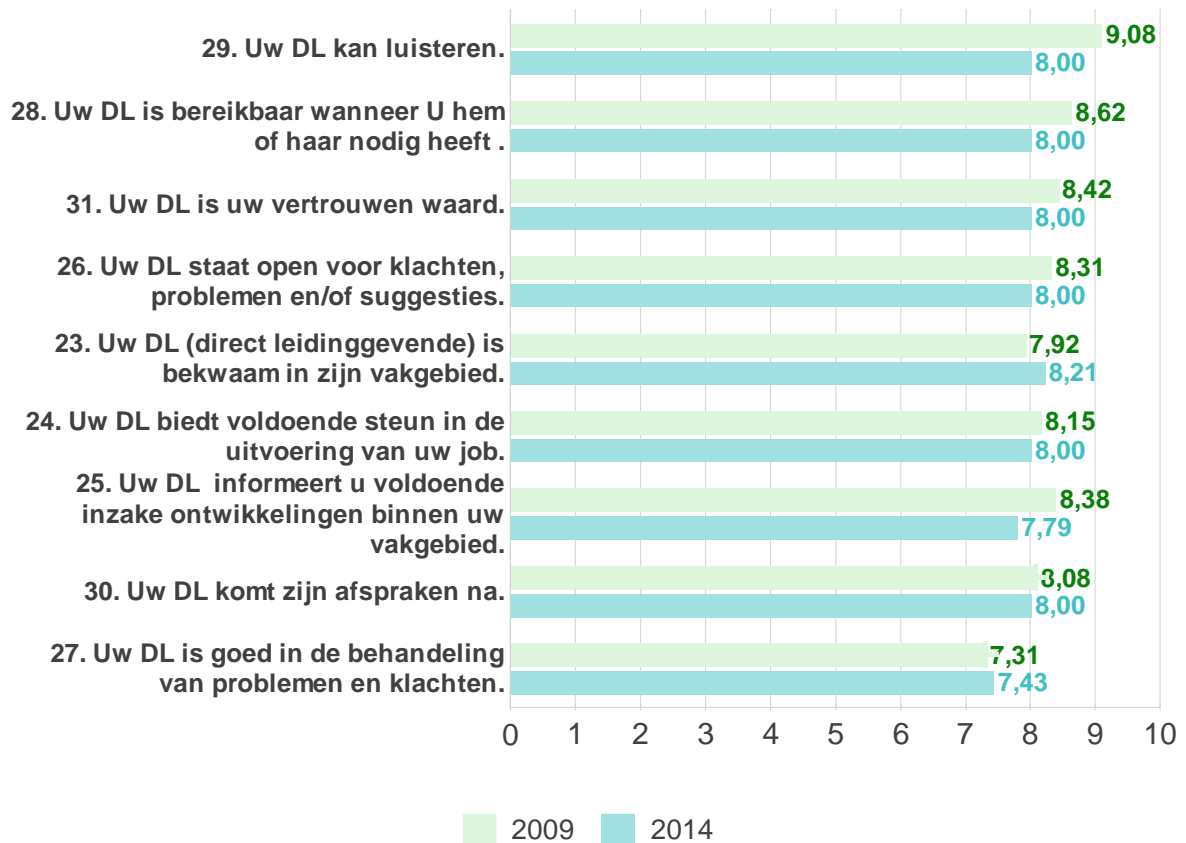
	Aantal	seizoen	
		2009	2014
	27	13	14
Verpleegafdeling?			
Buikchirurgie	27	13	14

### F. Direct leidinggevende.

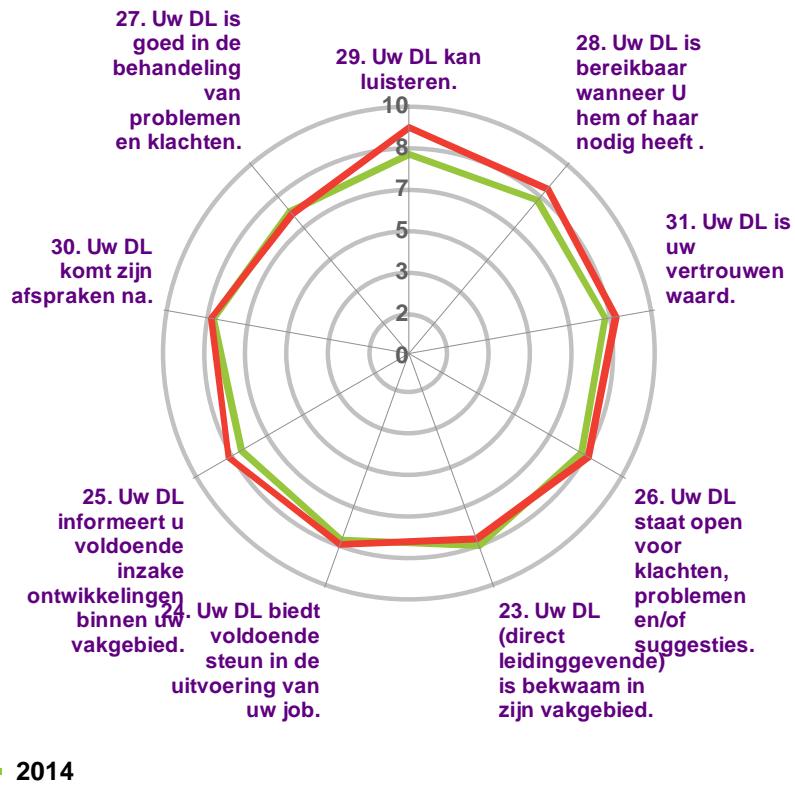
Gewogen gemiddelde van de direct leidinggevende met aanduiding van de significante verschillen (Student-T test)

	gewogen gemiddelde	A. 2009	B. 2014
Direct leidinggevende.	8.09	8.25 --	7.94 --
29. Uw DL kan luisteren.	8.52	9.08 --	8.00 --
28. Uw DL is bereikbaar wanneer U hem of haar nodig heeft .	8.30	8.62 --	8.00 --
31. Uw DL is uw vertrouwen waard.	8.19	8.42 --	8.00 --
26. Uw DL staat open voor klachten, problemen en/of suggesties.	8.15	8.31 --	8.00 --
23. Uw DL (direct leidinggevende) is bekwaam in zijn vakgebied.	8.08	7.92 --	8.21 --
24. Uw DL biedt voldoende steun in de uitvoering van uw job.	8.07	8.15 --	8.00 --
25. Uw DL informeert u voldoende inzake ontwikkelingen binnen uw vakgebied.	8.07	8.38 --	7.79 --
30. Uw DL komt zijn afspraken na.	8.04	8.08 --	8.00 --
27. Uw DL is goed in de behandeling van problemen en klachten.	7.37	7.31 --	7.43 --

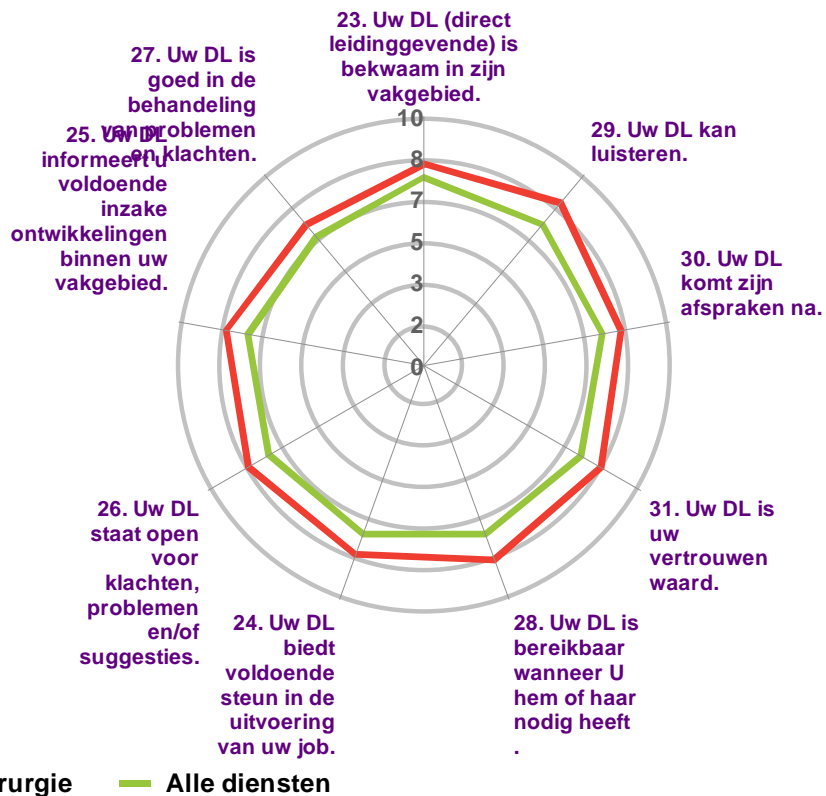
### Direct leidinggevende. Verskil in het gewogen gemiddelde per meetperiode.



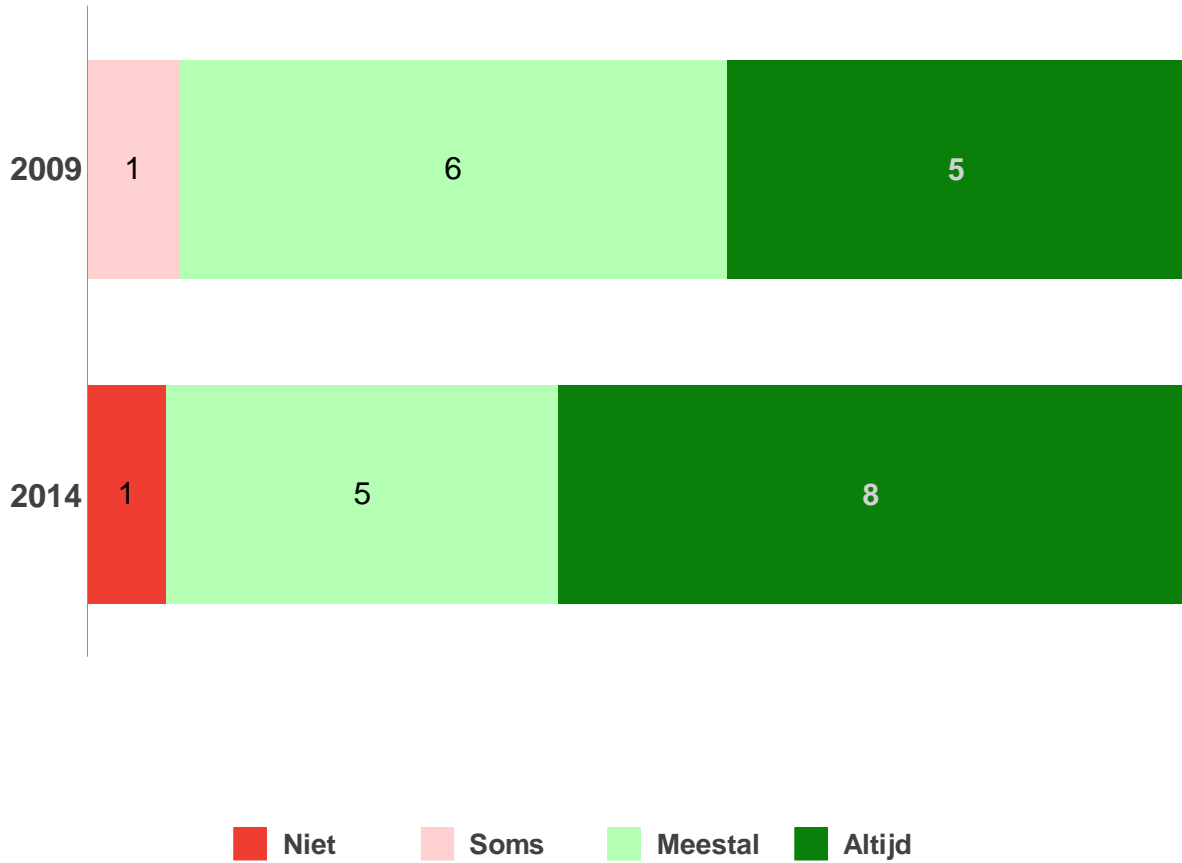
**Direct leidinggevende.**  
**Verschil in het gewogen gemiddelde per meetperiode.**



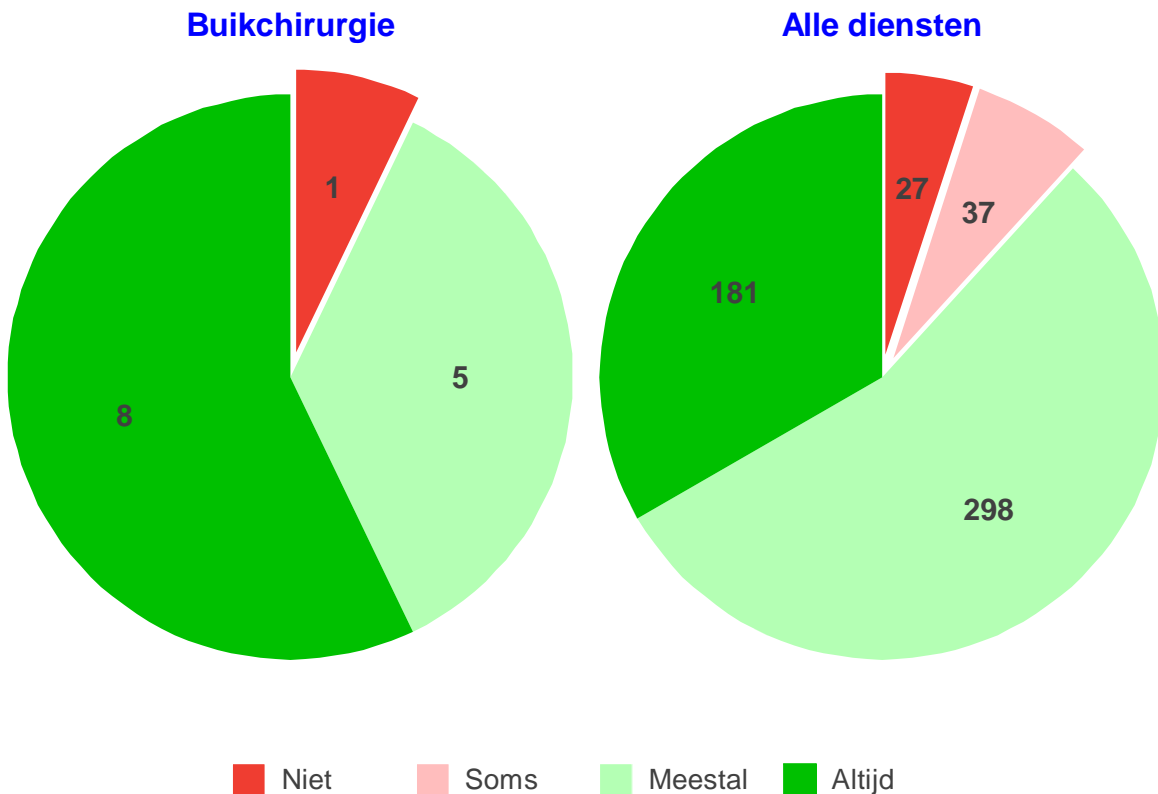
**Direct leidinggevende.**  
**Verschil in het gewogen gemiddelde per meetperiode.**



23. Uw DL (direct leidinggevende) is bekwaam in zijn vakgebied.  
Aantal respondenten per meetmoment.

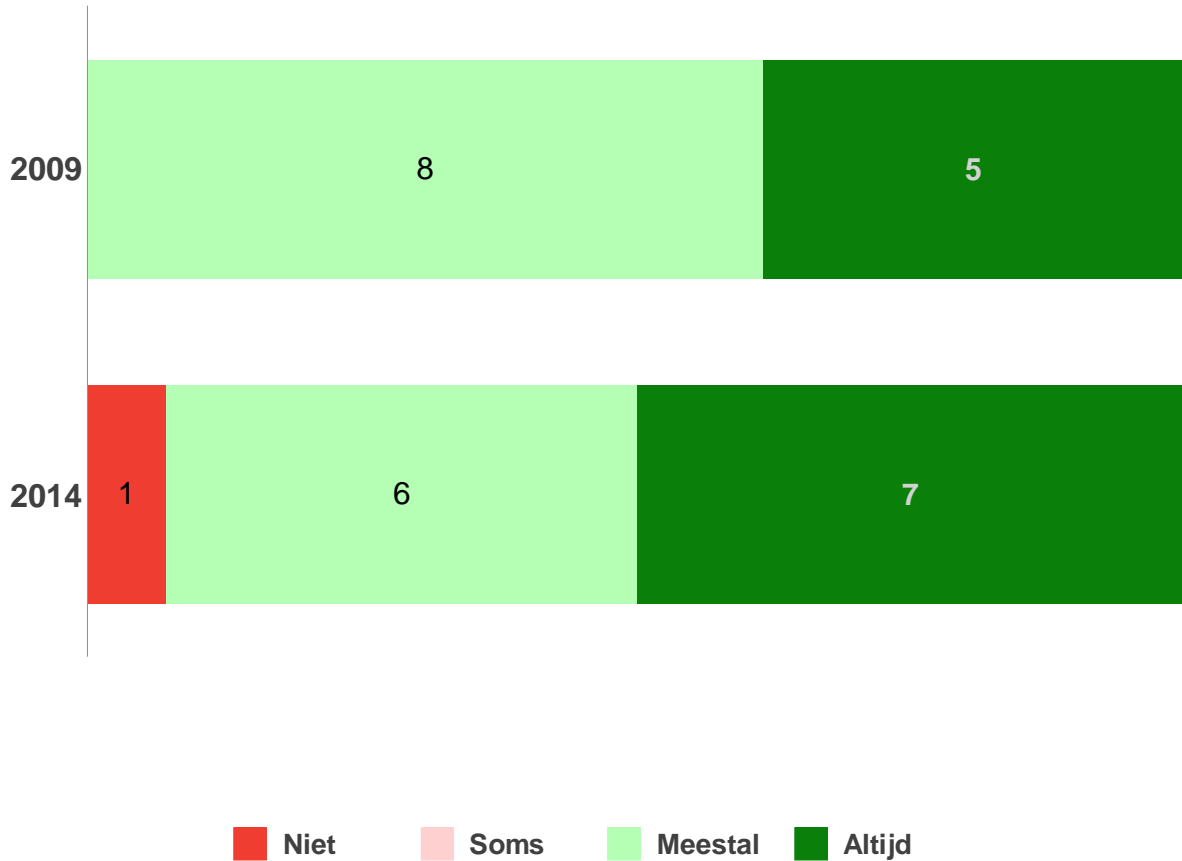


23. Uw DL (direct leidinggevende) is bekwaam in zijn vakgebied.  
Aantal respondenten per antwoordcategorie van de laatste meetperiode.

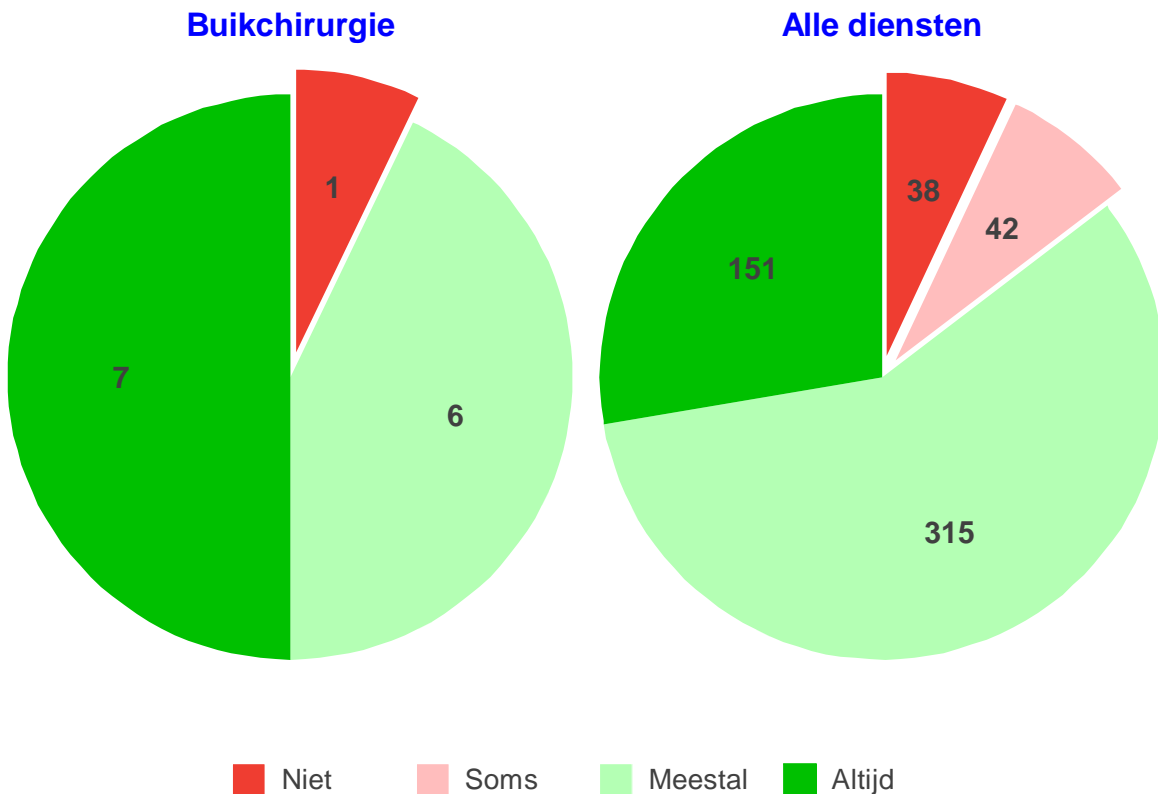




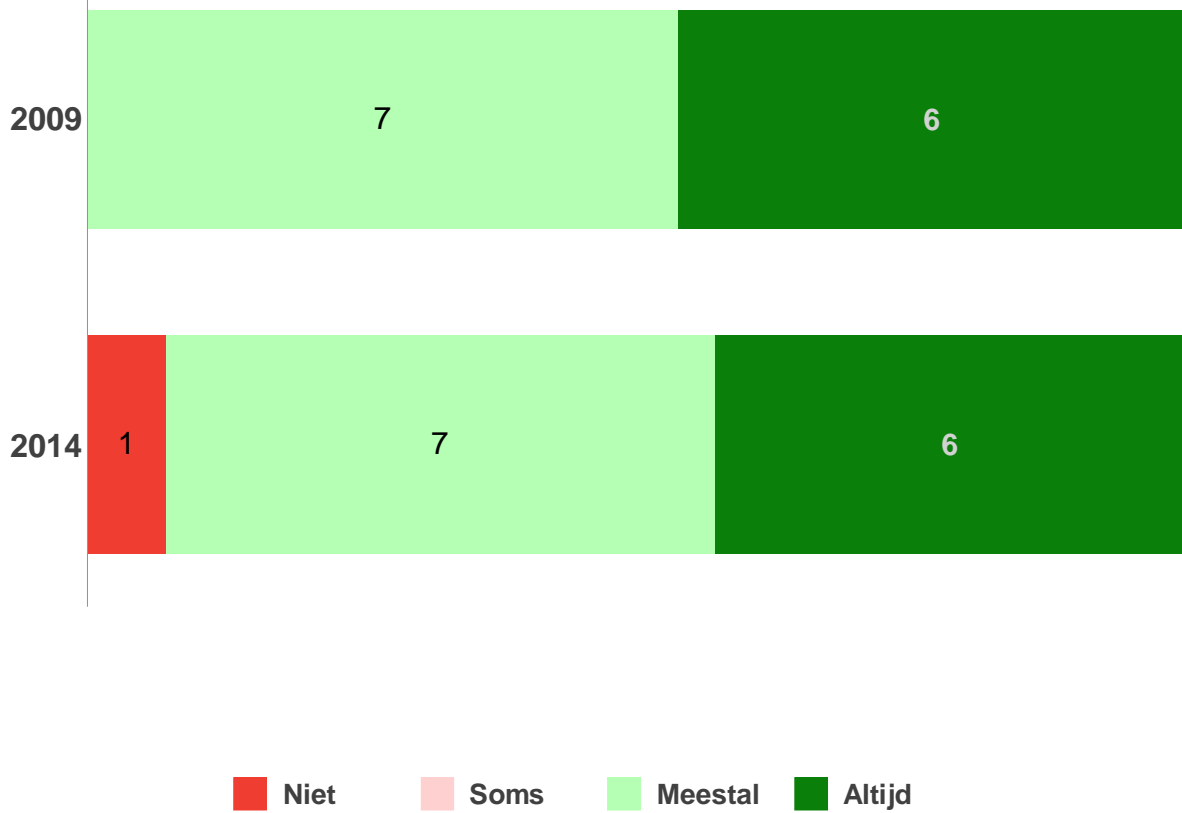
**24. Uw DL biedt voldoende steun in de uitvoering van uw job.  
Aantal respondenten per meetmoment.**



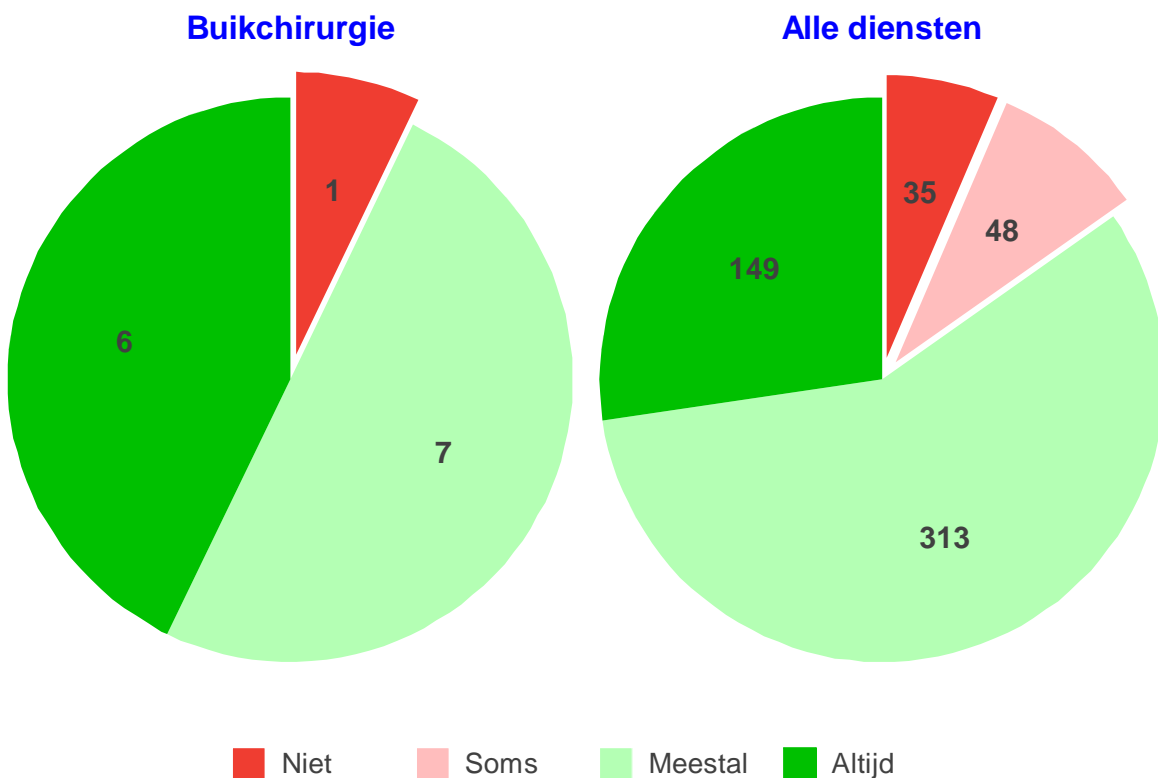
**24. Uw DL biedt voldoende steun in de uitvoering van uw job.  
Aantal respondenten per antwoordcategorie van de laatste meetperiode.**



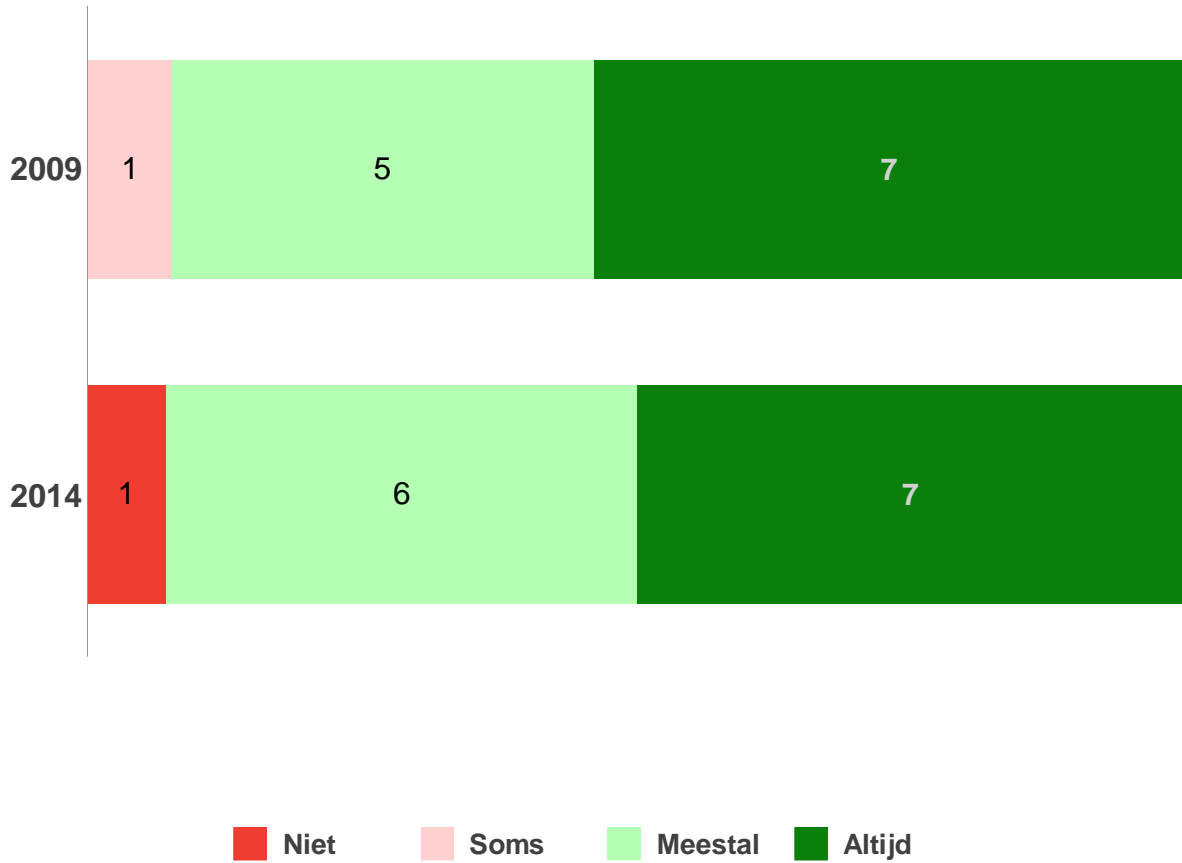
**25. Uw DL informeert u voldoende inzake ontwikkelingen binnen uw vakgebied.**  
**Aantal respondenten per meetmoment.**



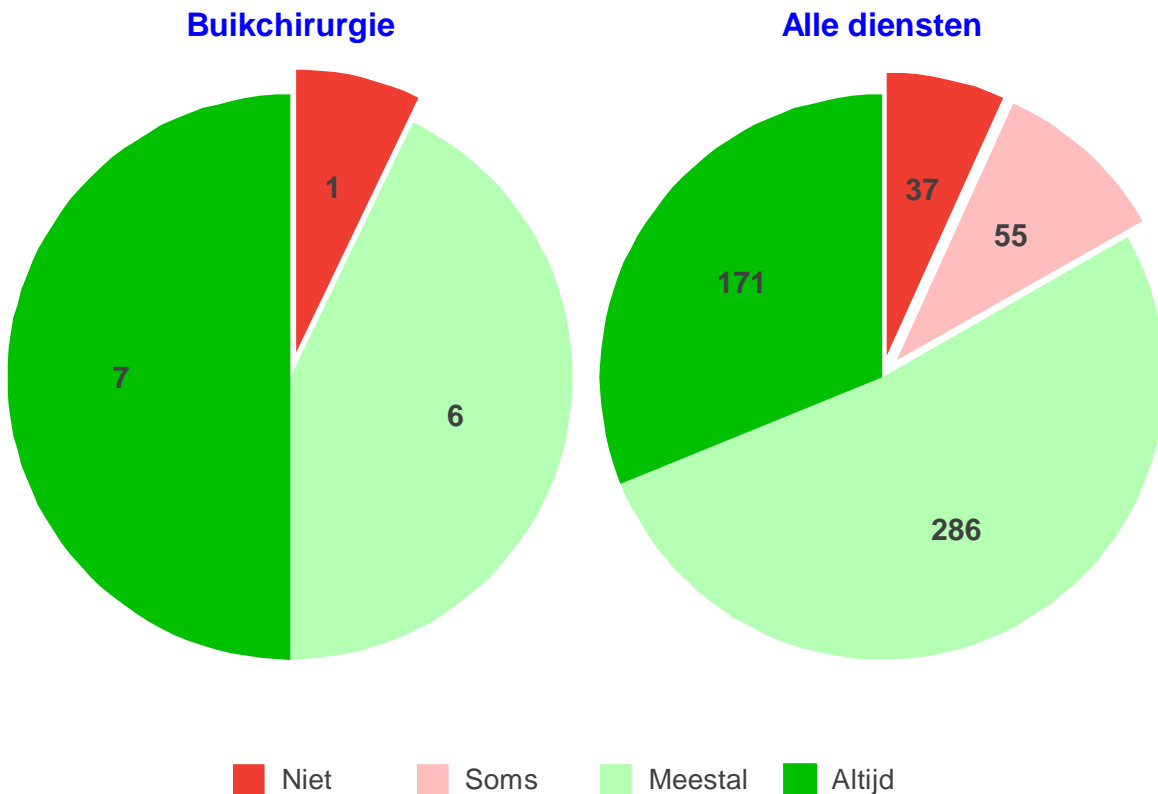
**25. Uw DL informeert u voldoende inzake ontwikkelingen binnen uw vakgebied.**  
**Aantal respondenten per antwoordcategorie van de laatste meetperiode.**



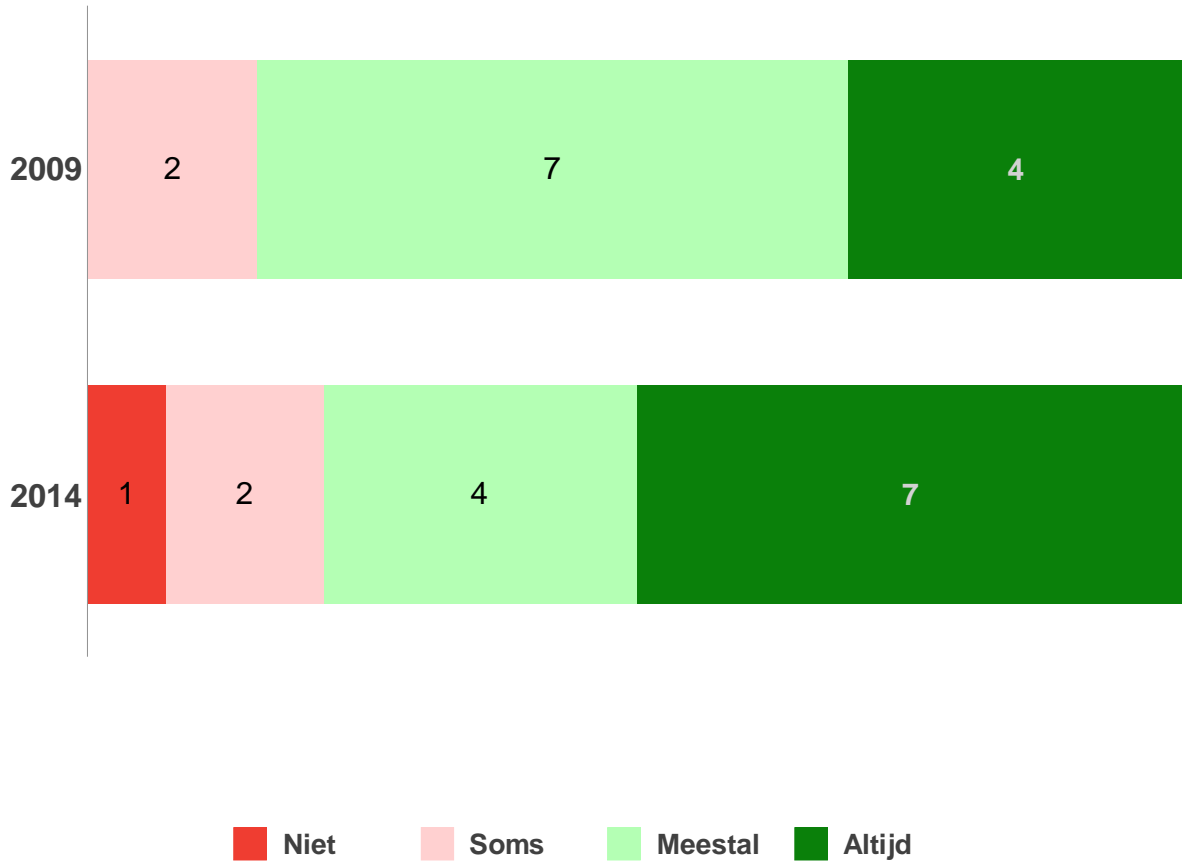
**26. Uw DL staat open voor klachten, problemen en/of suggesties.  
Aantal respondenten per meetmoment.**



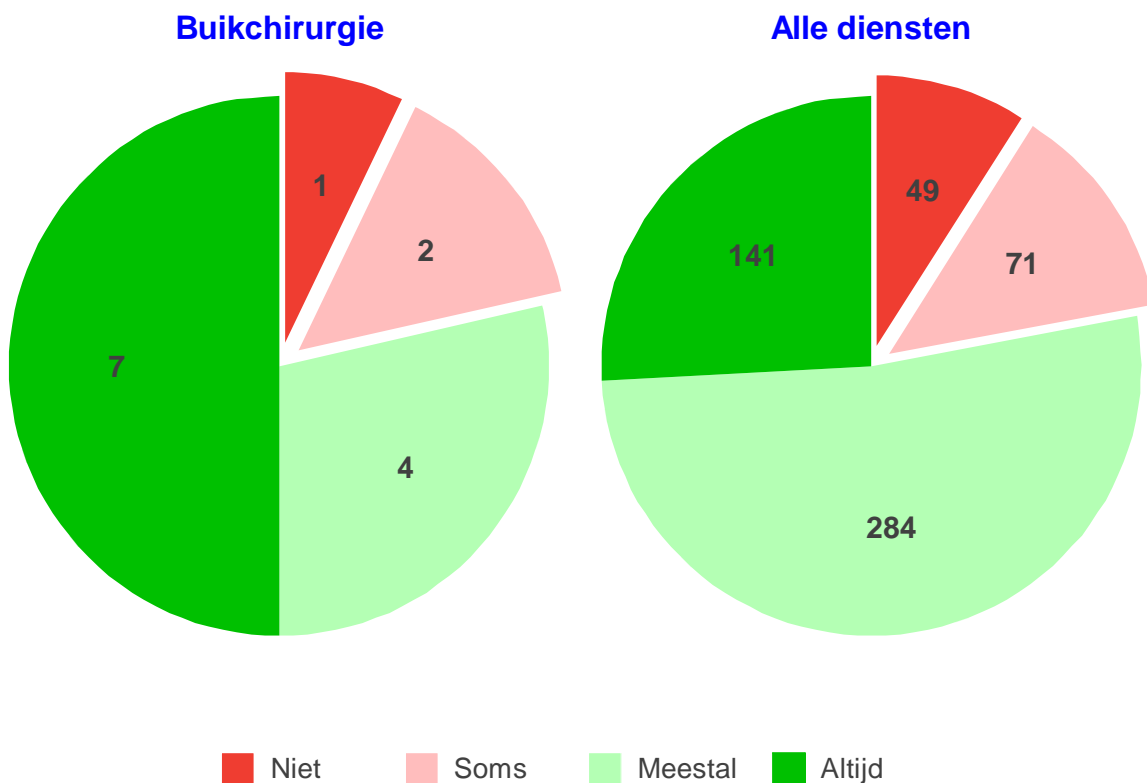
**26. Uw DL staat open voor klachten, problemen en/of suggesties.  
Aantal respondenten per antwoordcategorie van de laatste meetperiode.**



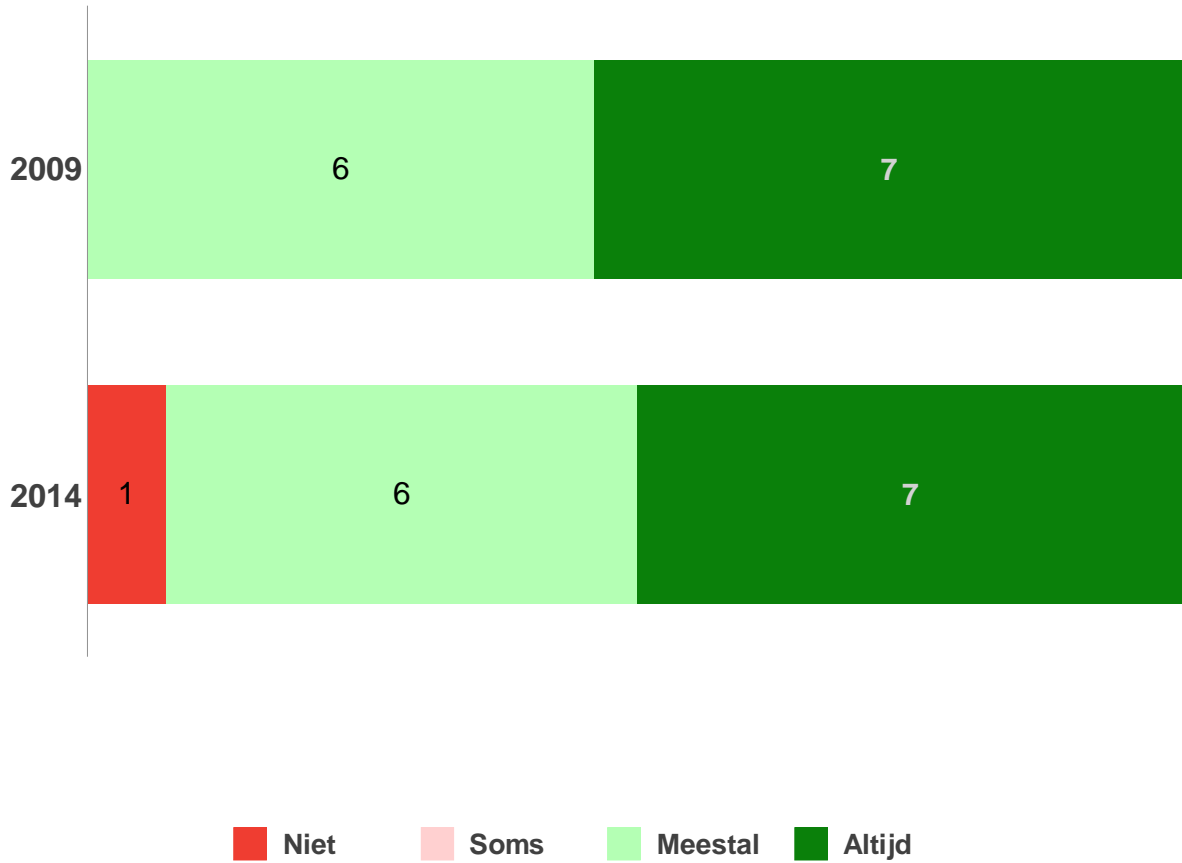
**27. Uw DL is goed in de behandeling van problemen en klachten.  
Aantal respondenten per meetmoment.**



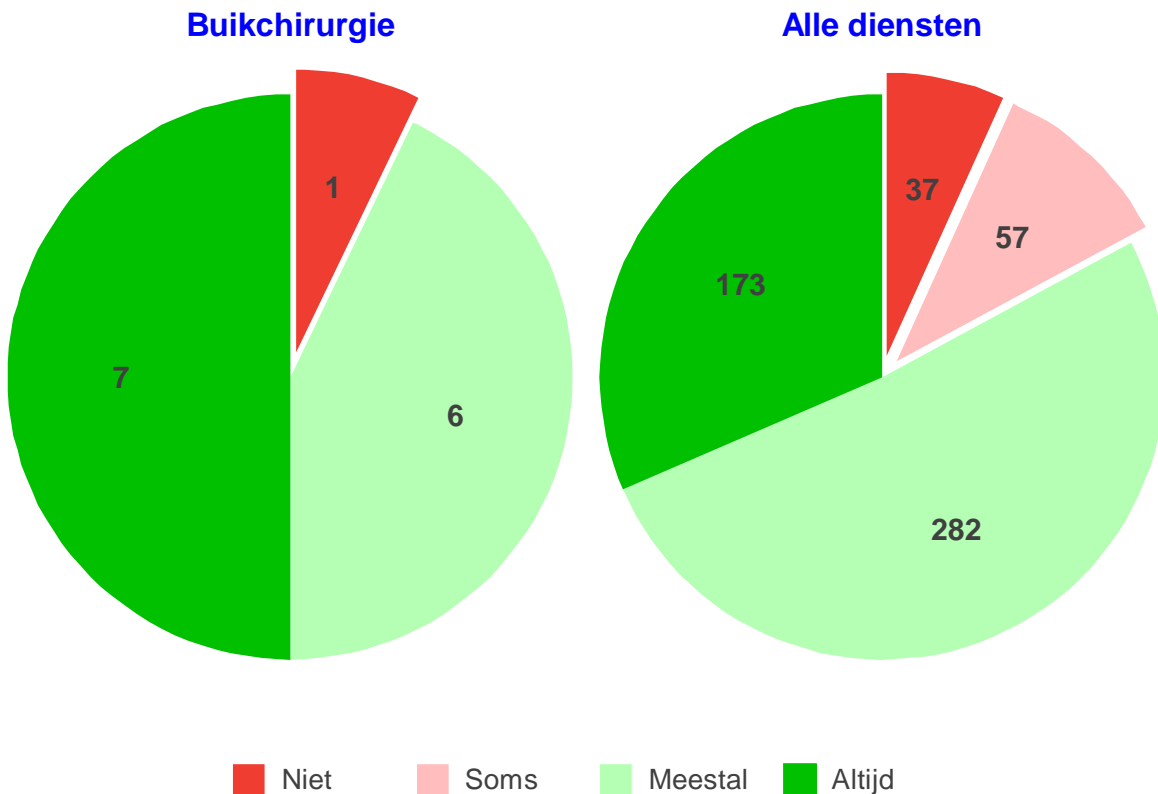
**27. Uw DL is goed in de behandeling van problemen en klachten.  
Aantal respondenten per antwoordcategorie van de laatste meetperiode.**



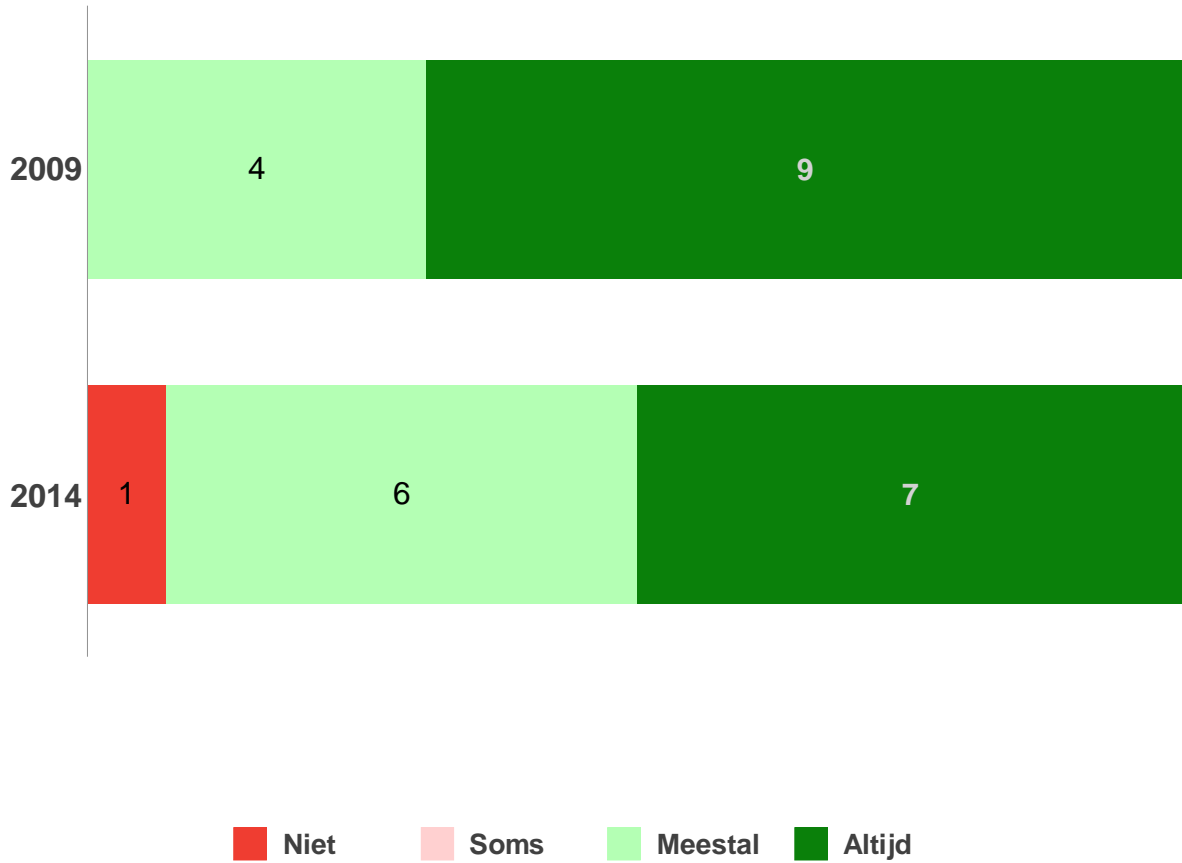
**28. Uw DL is bereikbaar wanneer U hem of haar nodig heeft .  
Aantal respondenten per meetmoment.**



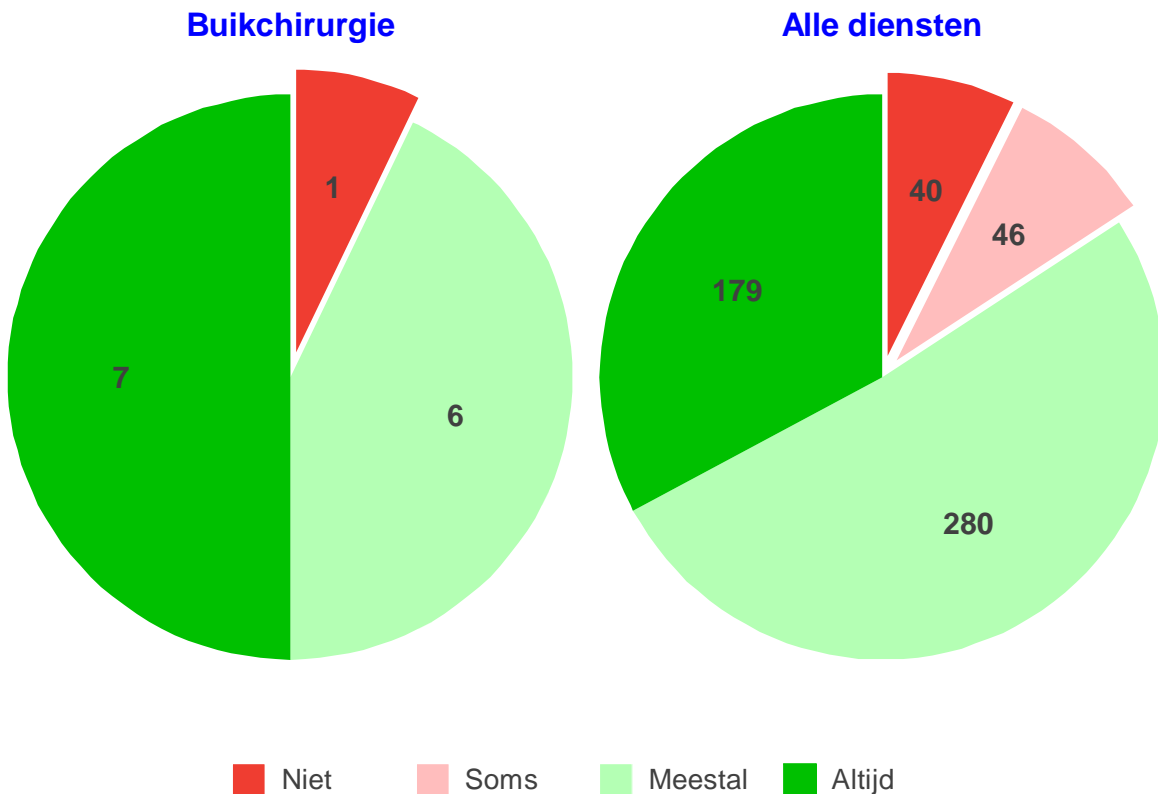
**28. Uw DL is bereikbaar wanneer U hem of haar nodig heeft .  
Aantal respondenten per antwoordcategorie van de laatste meetperiode.**



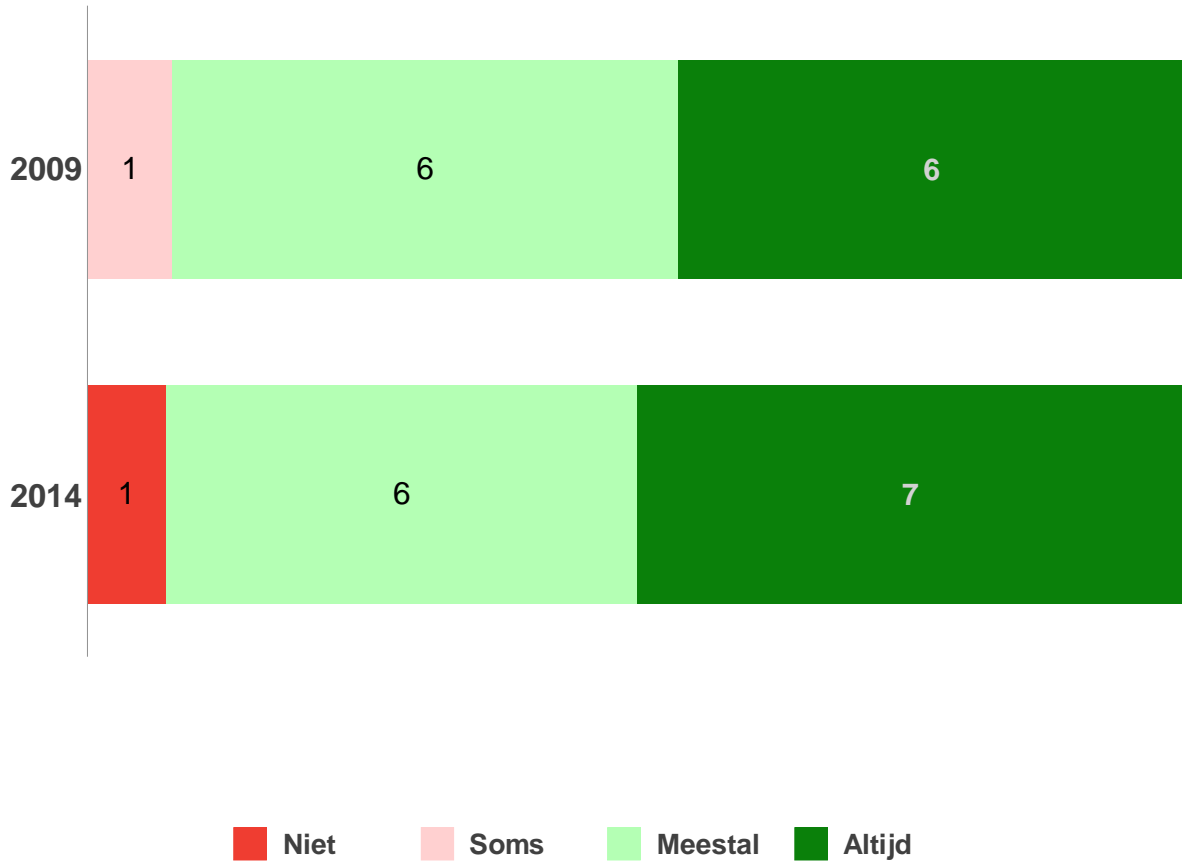
29. Uw DL kan luisteren.  
Aantal respondenten per meetmoment.



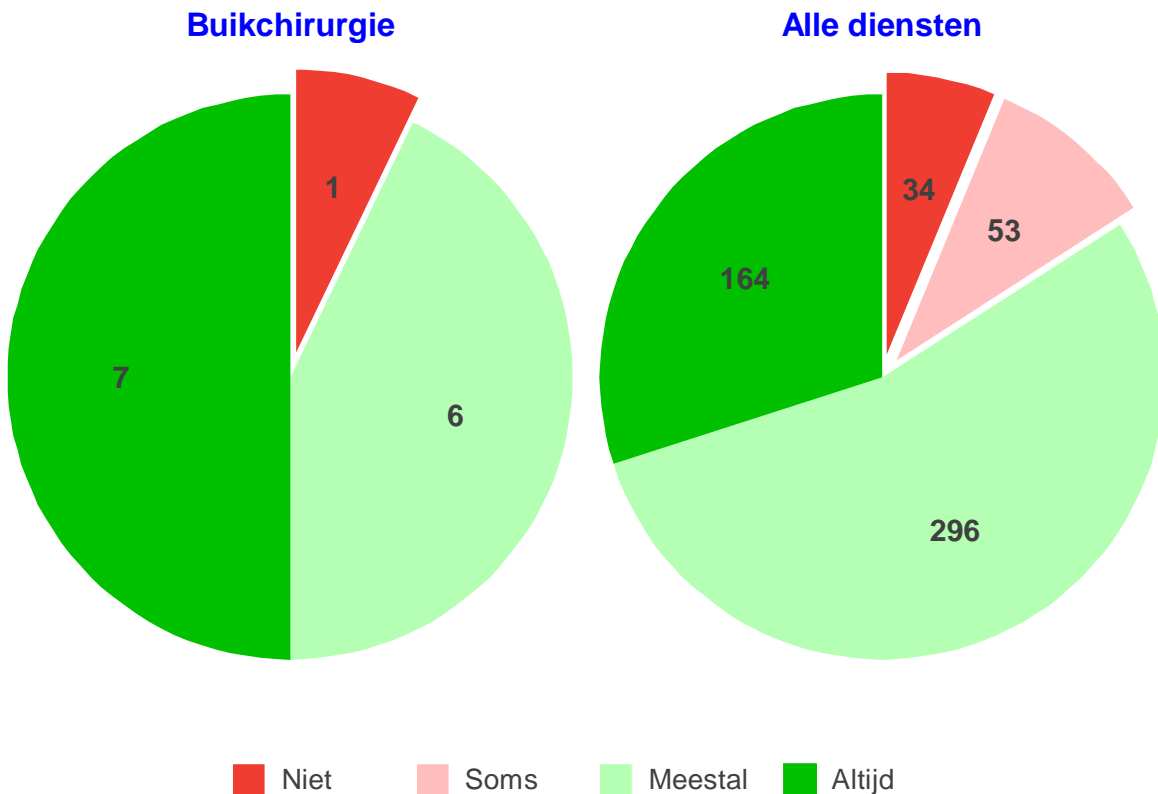
29. Uw DL kan luisteren.  
Aantal respondenten per antwoordcategorie van de laatste meetperiode.



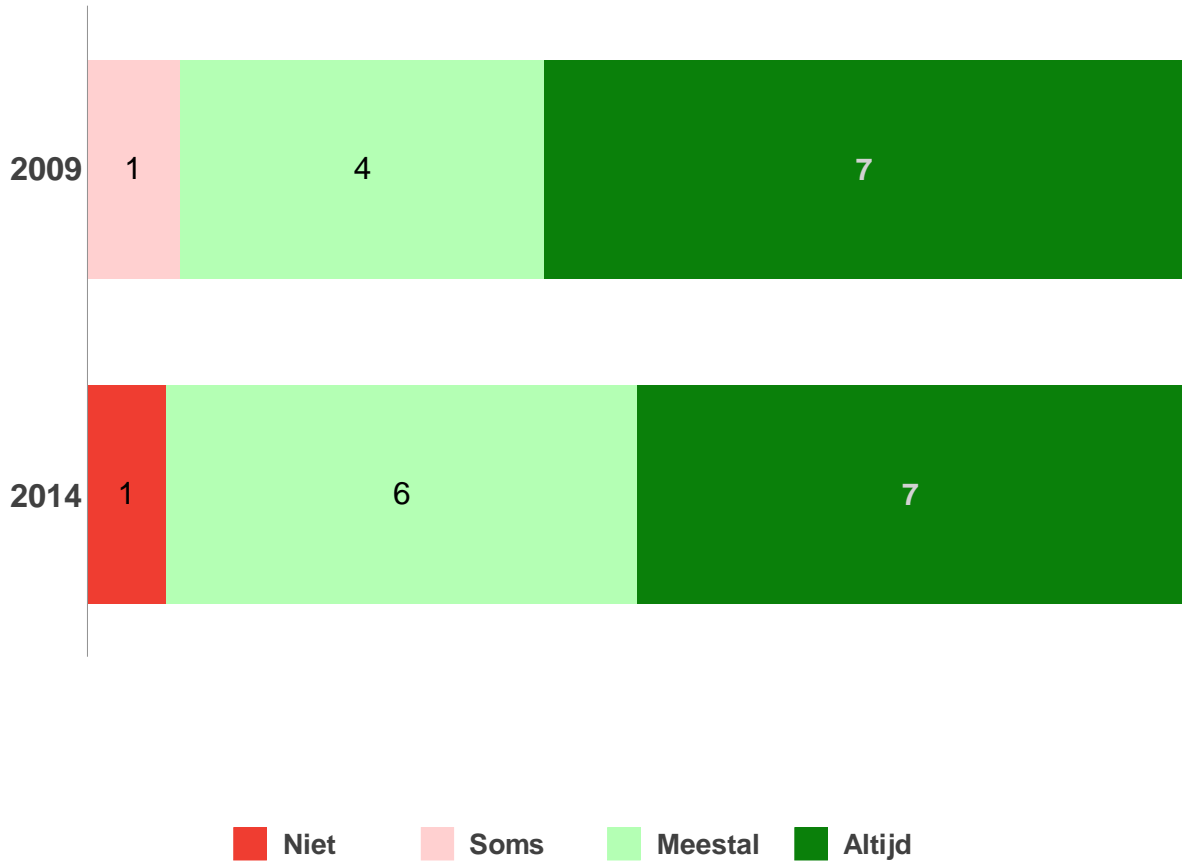
**30. Uw DL komt zijn afspraken na.  
Aantal respondenten per meetmoment.**



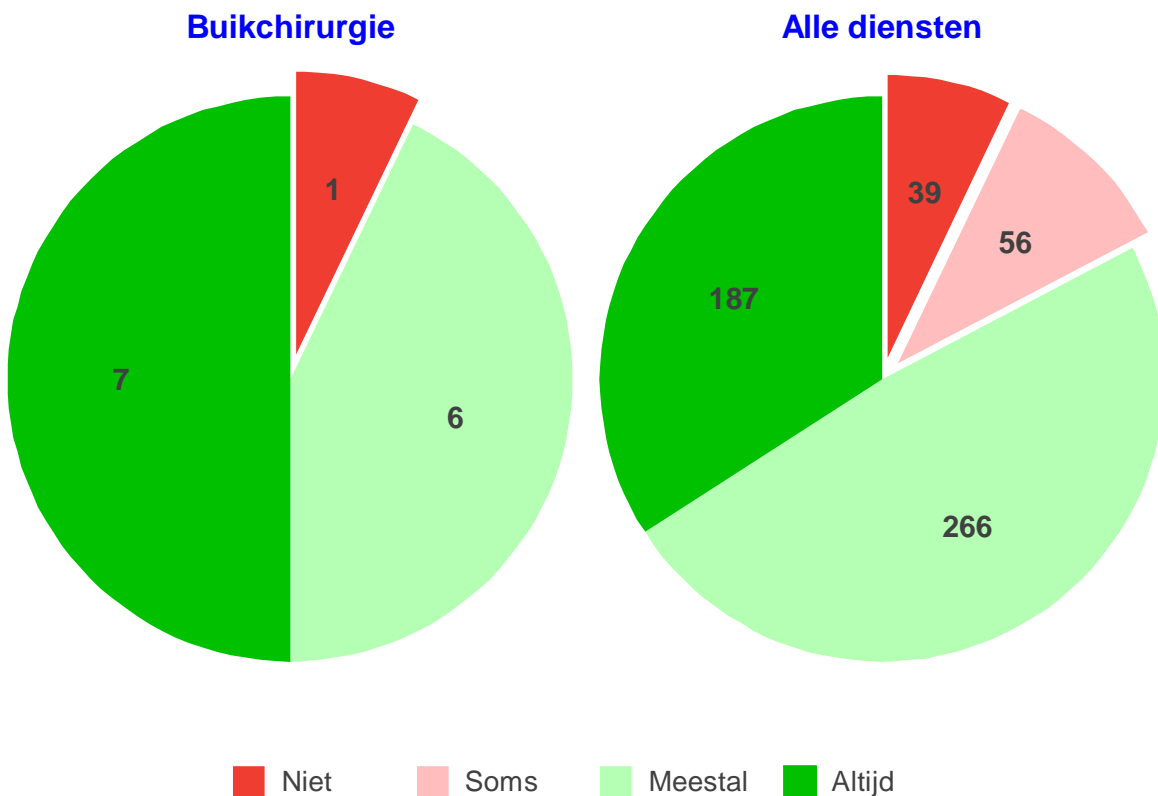
**30. Uw DL komt zijn afspraken na.  
Aantal respondenten per antwoordcategorie van de laatste meetperiode.**



**31. Uw DL is uw vertrouwen waard.  
Aantal respondenten per meetmoment.**

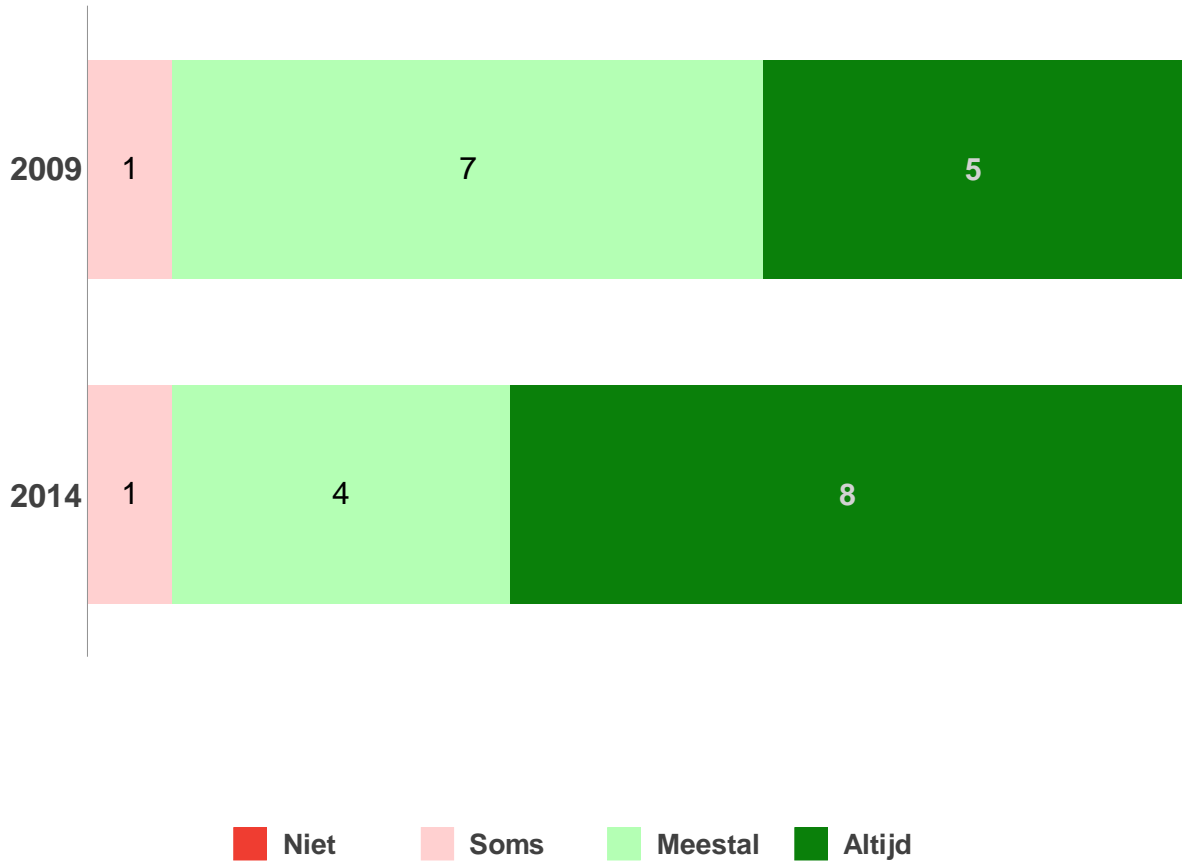


**31. Uw DL is uw vertrouwen waard.  
Aantal respondenten per antwoordcategorie van de laatste meetperiode.**

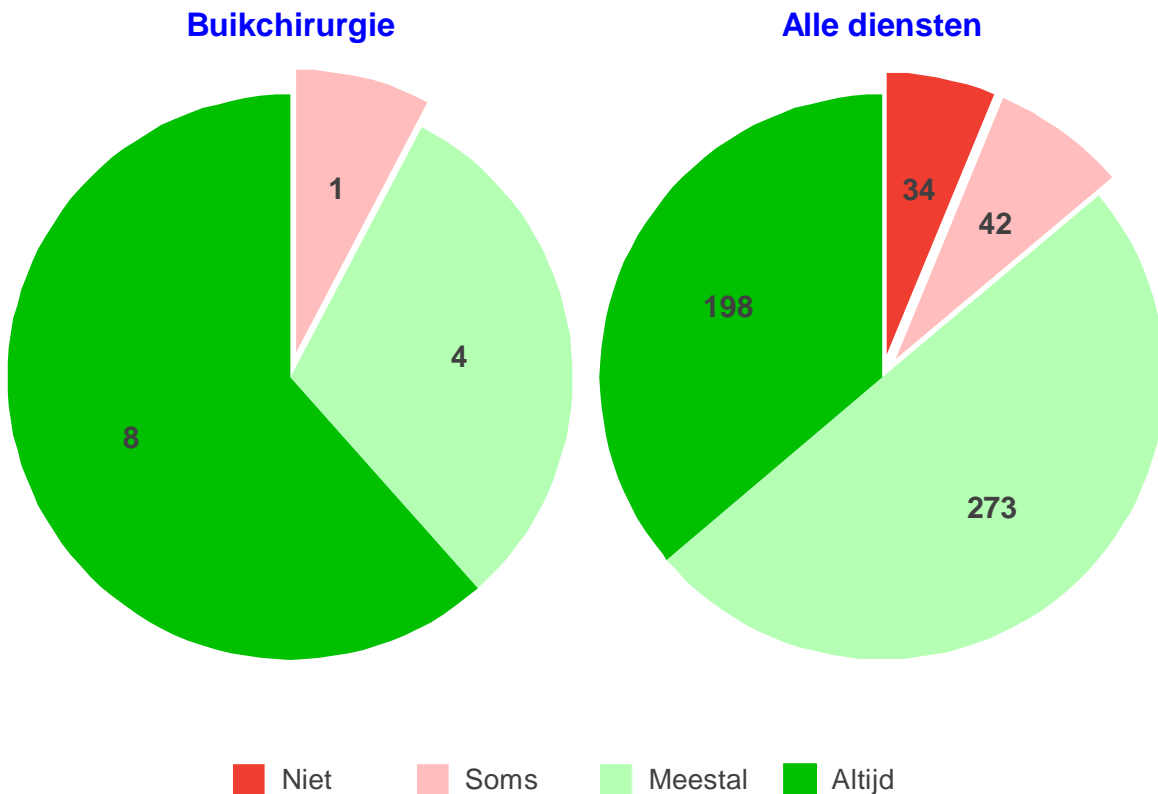




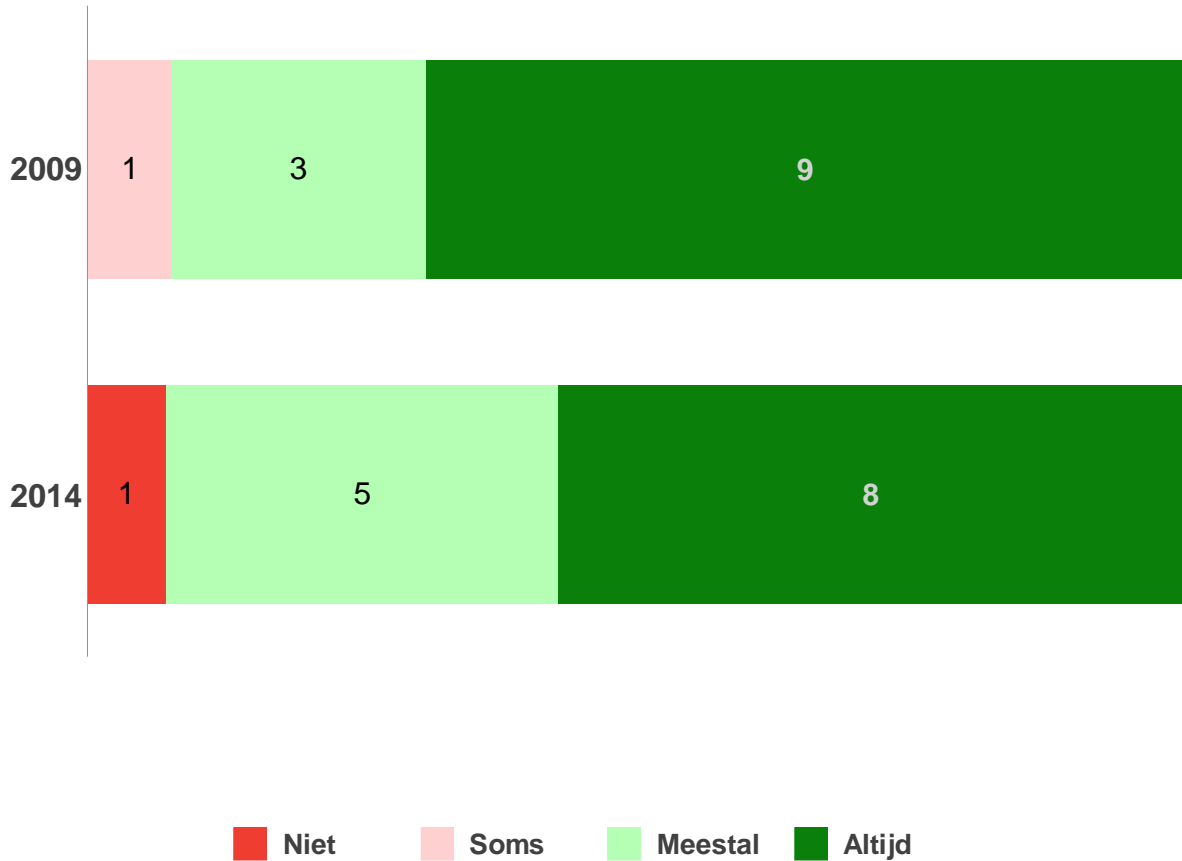
**32. Uw DL waardeert duidelijk de dingen die U goed doet.  
Aantal respondenten per meetmoment.**



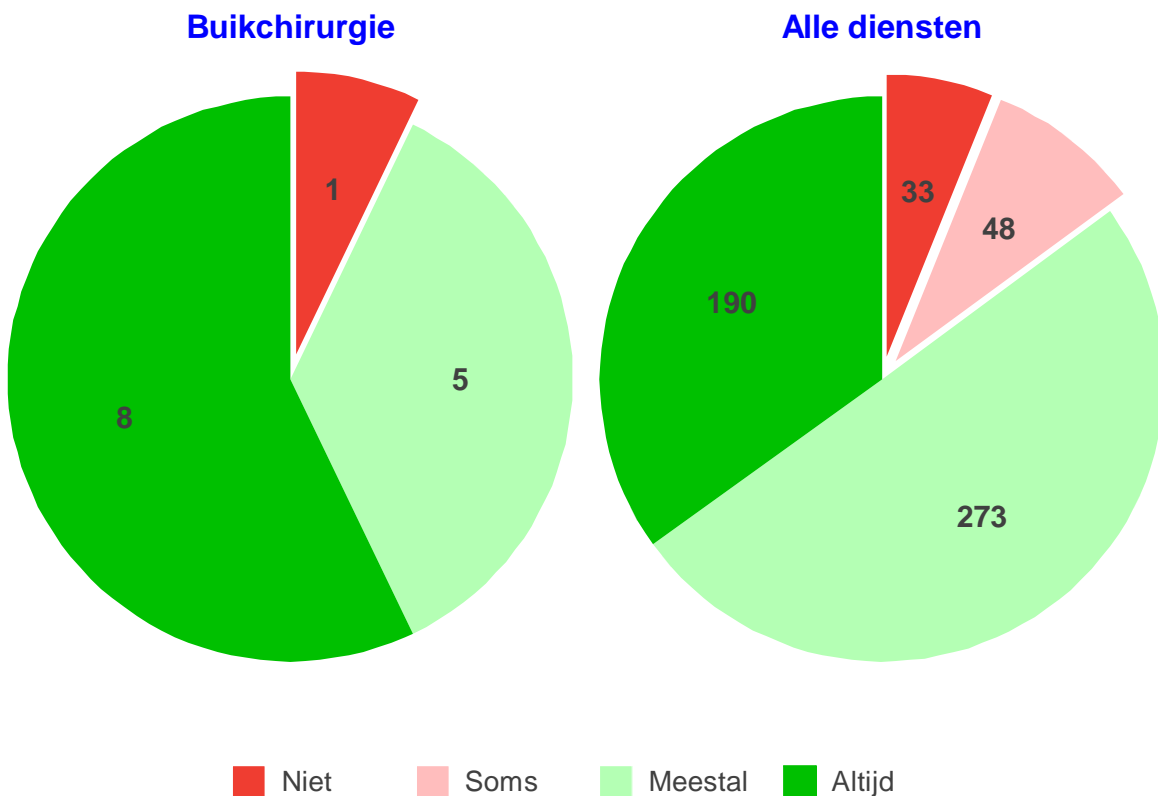
**32. Uw DL waardeert duidelijk de dingen die U goed doet.  
Aantal respondenten per antwoordcategorie van de laatste meetperiode.**



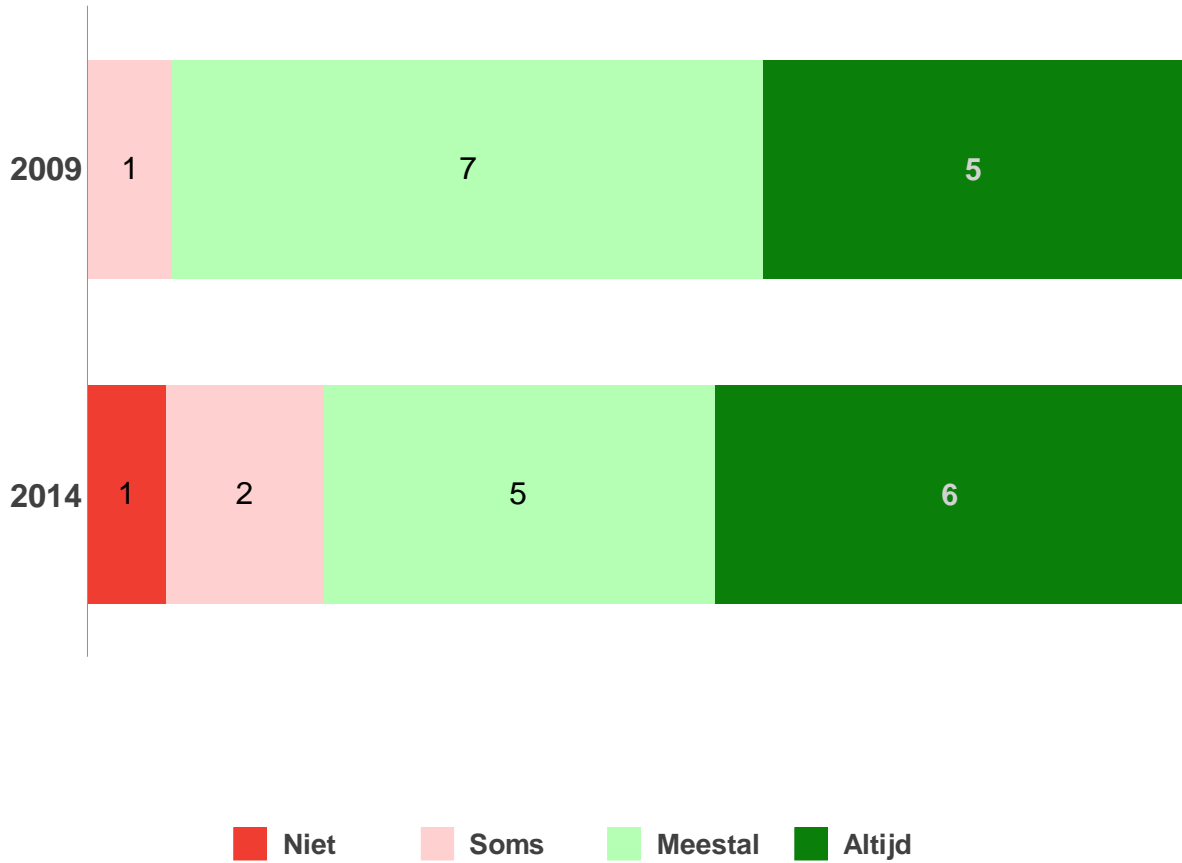
**33. Uw DL is eerlijk in het beoordelen van uw prestaties.  
Aantal respondenten per meetmoment.**



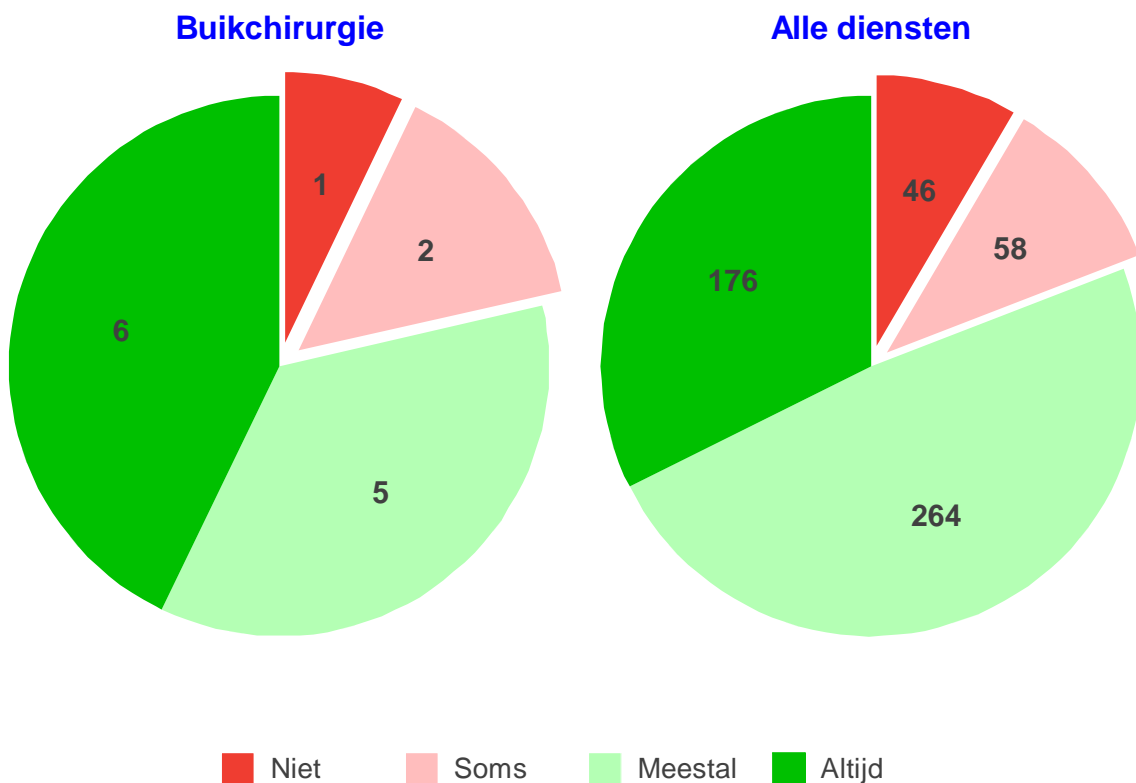
**33. Uw DL is eerlijk in het beoordelen van uw prestaties.  
Aantal respondenten per antwoordcategorie van de laatste meetperiode.**



**34. Uw DL komt op voor U en uw collega's.  
Aantal respondenten per meetmoment.**



**34. Uw DL komt op voor U en uw collega's.  
Aantal respondenten per antwoordcategorie van de laatste meetperiode.**



**Heeft u verbetersuggesties wat uw direct leidinggevende?**

**Heeft u verbetersuggesties wat uw direct leidinggevende?**

---

Meer standvastigheid leren

---

neen alles is goed

---

Soms strenger optreden bij bep.voorvallen en bij bep. persoonlijkheden die de sfeer op dienst bepalen!

---

Iedereen een kans geven. Ook de dingen die goed zijn gedaan mogen gezegd worden, niet alleen de negatieve of mindere goede zaken