

MetrikAnwendertag

am 26. März 2019 in Fulda

Forschungsgruppe Metrik GmbH & Co. KG
An der alten Schule 16, 36355 Grebenhain – Bermuthshain
Telefon 0 66 44 - 91 91 55
<http://www.metrik.de>

Agenda 1



10:30

Tanja Damm,
Prof. Dr. Winfried Zinn

Forschungsgruppe Metrik, Grebenhain

Begrüßung

Aktuelle Trends und Produkte

Andrea Albrecht

Pflegedirektion,
Städtische Kliniken Neuss
Lukaskrankenhaus GmbH

Über 7 Brücken musst Du gehen -
Meilensteine aus 27 Jahre Pflegemanagement

Carsten Thüsing

Leiter Qualitätsmanagement,
Kliniken der Stadt Köln

Erfolgsfaktor Patienten- und
Mitarbeiterbefragung - auch für die
strategischen Entwicklung

Überreichung Exzellent-Auszeichnung

12:30

Mittagspause

Agenda 2



13:15	Vortragsrunde Exzellenzeinrichtungen	Kurzpräsentationen der Ausgezeichneten mit anschliessender Diskussion
	Fokus Gesundheitswesen Alle Teilnehmer	Diskussionsrunde zu aktuellen Problemen im persönlichen Arbeitsumfeld. (Inklusive Kaffee und Kuchen)
	Tanja Damm, Prof. Dr. Winfried Zinn Forschungsgruppe Metrik, Grebenhain	Zusammenfassung und Verabschiedung
16:00	Ende der Veranstaltung	

Neue Führungsmodule



- ◆ Führungskräftemodul
 - Beurteilung der direkten Vorgesetzten durch die Teammitglieder

- ◆ Commitmentmodul
 - Bindung Ihrer Fach- und Führungskräfte an die Einrichtung

Stimmt vollkommen
 Stimmt weitgehend
 Stimmt eher
 Stimmt gar nicht

Führungskräfte - Modul						
1.	Mein direkter Vorgesetzter hat ein "offenes Ohr" für meine Anliegen am Arbeitsplatz.	<input type="checkbox"/>				
2.	Mein direkter Vorgesetzter verhält sich mir gegenüber wertschätzend.	<input type="checkbox"/>				
3.	Mit mir getroffene Vereinbarungen werden von meinem direkten Vorgesetzten eingehalten.	<input type="checkbox"/>				
4.	Ich kann gegenüber meinem direkten Vorgesetzten Kritik an seiner Arbeit offen äußern.	<input type="checkbox"/>				
5.	Mein direkter Vorgesetzter kann Veränderungen seiner eigenen Arbeitsweise gut umsetzen	<input type="checkbox"/>				
6.	Mein direkter Vorgesetzter fördert die Zusammenarbeit im Team.	<input type="checkbox"/>				
7.	Mein direkter Vorgesetzter bezieht uns in Entscheidungen, die wir im Team lösen können, mit ein.	<input type="checkbox"/>				
8.	Mein direkter Vorgesetzter kann Veränderungen im Team gut umsetzen	<input type="checkbox"/>				
9.	Mein direkter Vorgesetzter behandelt alle Mitarbeiter gleich.	<input type="checkbox"/>				
10.	Mein direkter Vorgesetzter stimmt ungeplante Dienste mit mir ab.	<input type="checkbox"/>				
11.	Mein direkter Vorgesetzter gibt erforderliche Informationen an mich weiter.	<input type="checkbox"/>				
12.	Mein direkter Vorgesetzter erklärt die Entscheidungen der Klinikleitung so, dass ich diese nachvollziehen kann.	<input type="checkbox"/>				
13.	Mein direkter Vorgesetzter setzt das Leitbild vorbildlich um.	<input type="checkbox"/>				

Commitment für Führungskräfte und Fachpersonal

Stimmt vollkommen
 Stimmt weitgehend
 Stimmt eher
 Stimmt eher nicht
 Stimmt gar nicht

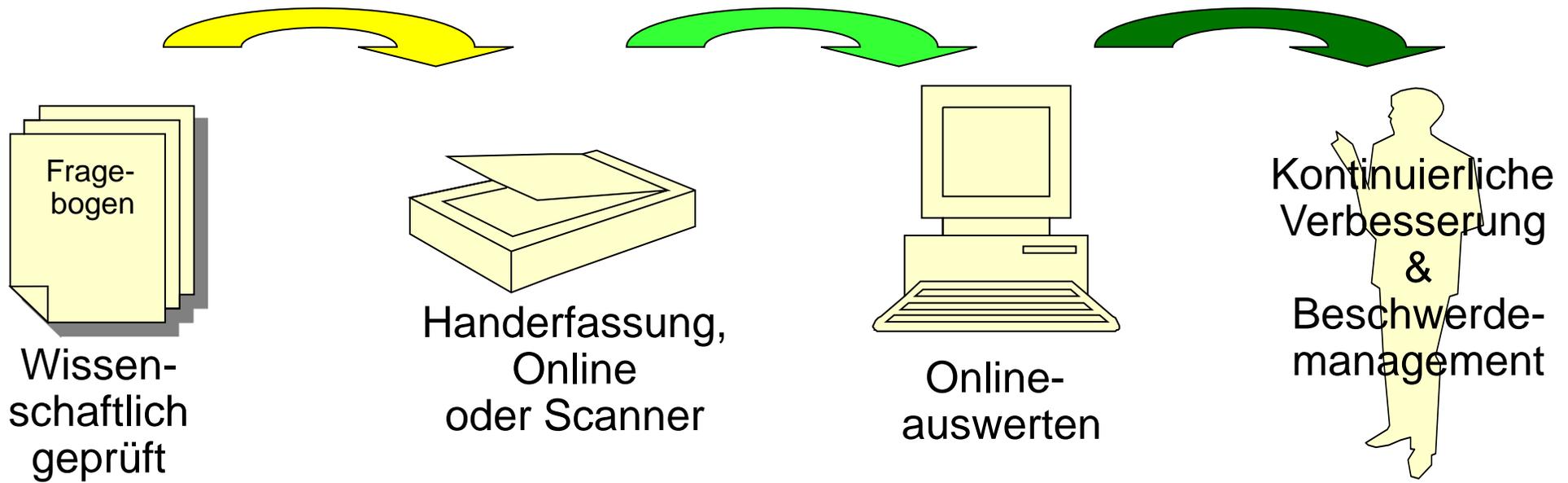
1.	Das, was ich beruflich tun muss, steht im Einklang mit meinem Wertesystem.	<input type="checkbox"/>				
2.	Die Art und Weise, wie hier Patienten versorgt werden, gefällt mir gut.	<input type="checkbox"/>				
3.	Die angestrebten Veränderungen im Unternehmen unterstütze ich.	<input type="checkbox"/>				
4.	Anstehende Veränderungen werden von mir vorangetrieben, auch wenn sie für mich unangenehm sind.	<input type="checkbox"/>				
5.	Neue Aufgaben stellen für mich eine willkommene Herausforderung dar.	<input type="checkbox"/>				
6.	Probleme der Organisation beschäftigen mich so, als seien sie meine eigenen.	<input type="checkbox"/>				
7.	Die Zusammenarbeit zwischen den Berufsgruppen ist klar geregelt.	<input type="checkbox"/>				
8.	Alle Bereiche arbeiten ergebnisorientiert zusammen.	<input type="checkbox"/>				
9.	Kleinere Probleme zwischen den Bereichen werden direkt gelöst.	<input type="checkbox"/>				
10.	Das Leitbild wird von mir als Führungskraft vorgelebt.	<input type="checkbox"/>				
11.	Ich trage Sorge dafür, dass überlastete Kolleginnen Unterstützung erhalten.	<input type="checkbox"/>				
12.	Arbeitszeit, Arbeitsbelastung und Bezahlung stehen in einem guten Verhältnis zueinander.	<input type="checkbox"/>				
13.	Ich habe klare Vorstellungen, was ich in den nächsten fünf Jahren erreicht haben will.	<input type="checkbox"/>				
14.	Trotz zahlreicher Alternativen bleibe ich bei hier.	<input type="checkbox"/>				

Periodische Nachbefragung von Einzelgruppen



- ◆ Nach einer Mitarbeiterbefragung werden die Gruppen mit starkem Verbesserungsbedarf engmaschig befragt.
- ◆ Bis zu sechs Befragungen pro Jahr.
- ◆ 20 Fragen aus dem Metrikkatalog oder eigene Frage frei wählbar
- ◆ Online und Papier möglich

BefragungsMonitor



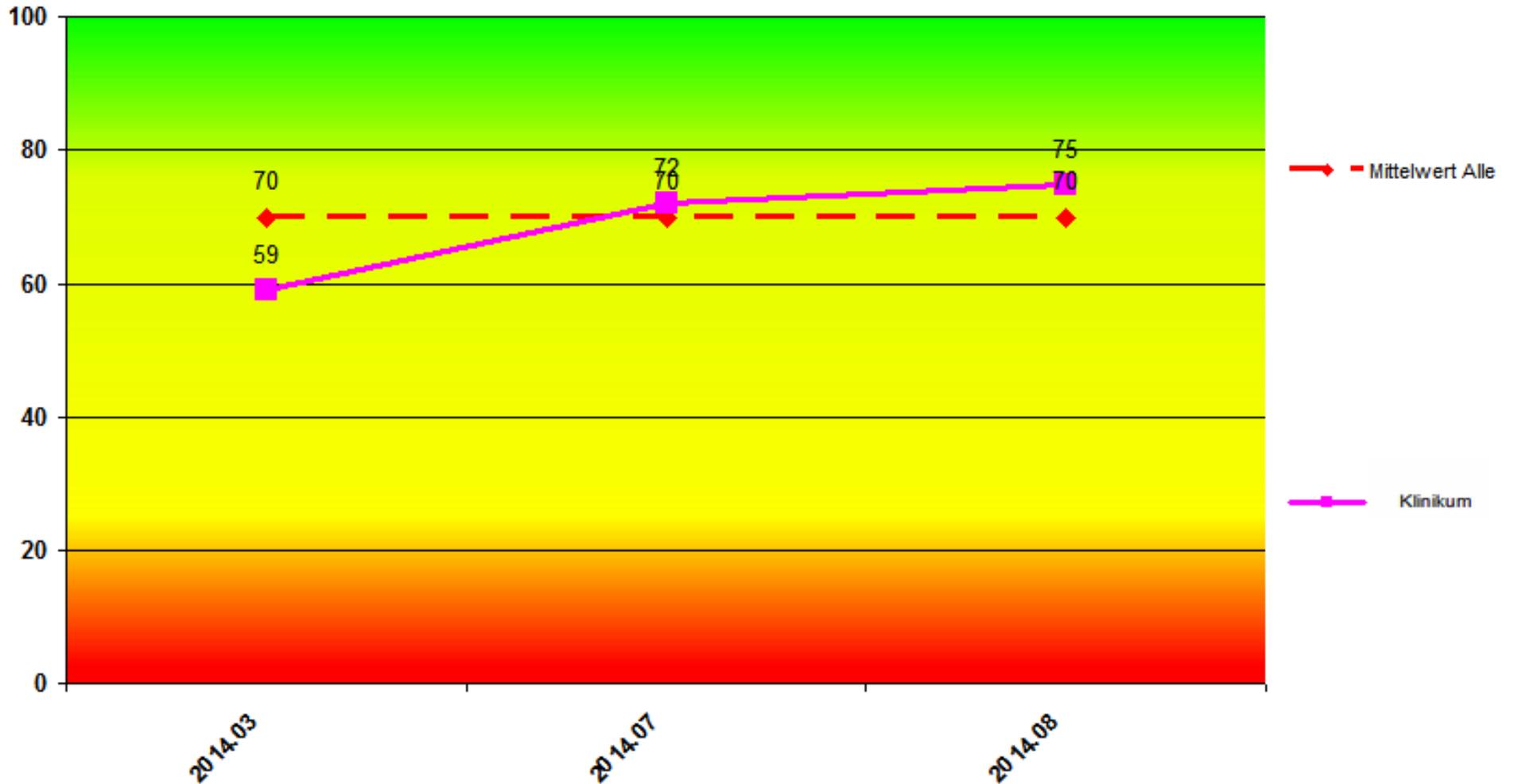
Verteilen + 0-2 Tage verarbeiten

Reaktion
sofort möglich

BefragungsMonitor: Zeitreihe



10. Der Umgang der Ärzte mit meinen Fragen während der Visite war ...



BefragungsMonitor: Zeitreihe Übersicht



Zeitraum		01.05.2015 bis 31.05.2015		01.06.2015 bis 30.06.2015		01.07.2015 bis 31.07.2015
Krankenhaus		Musterhaus		Musterhaus		Musterhaus
Abteilung		Innere I		Innere I		Innere I
Maximale Anzahl der Fälle		155		142		149
	Zielwert	Punktwert	ΔT^*	Punktwert	ΔT^*	Punktwert
1. Die Berücksichtigung meiner Sorgen und Ängste durch das Pflegepersonal ist ...	63	56	↗	60	↑	67
2. Die Offenheit des Pflegepersonals für Anregungen und Verbesserungsvorschläge ist ...	59	57	↑	65	→	66
3. Die tägliche Unterstützung durch das Pflegepersonal ist ...	67	65	→	68	→	68
4. Die Auskünfte des Pflegepersonals der Station über die Abläufe im Krankenhaus sind ...	58	54	↑	61	↓	52
5. Die Freundlichkeit des Pflegepersonals ist ...	73	62	↑	70	↑	78
6. Die Wahrung meiner Intimsphäre durch das Personal ist ...	65	65	↘	60	↗	66
7. Die Einfühlsamkeit, mit der mir die Diagnosen mitgeteilt werden, ist ...	65	62	→	65	→	63
8. Der Umgang der Ärzte mit meinen Fragen während der Visite ist ...	64	65	→	64	↗	70



Produkte

Über Uns

Evaluation

Referenz

MetrikAward

Weiteres

Kontakt

Impressum



Wir befragen...

Patienten

Mitarbeiter

Einweiser

Fachzentren

4QD Befragungen

Seniorenhilfe

Behindertenhilfe

Herzlich Willkommen bei Metrik!

Wir, die Forschungsgruppe Metrik, sind seit 1998 Spezialisten auf dem Gebiet der Zufriedenheitsanalysen im Gesundheitswesen.

Als unabhängiger Dienstleister begleiten wir Sie von der Vorbereitung einer Befragung bis hin zu Umsetzungs- und Prozessbegleitung. Anschließend werden Ihnen Ihre Ergebnisse von unseren Experten vorgestellt. In Verbindung mit kurzen und schnellen Entscheidungswegen, können wir Ihnen im Bereich der Zufriedenheitsanalyse im Gesundheits- und Sozialwesen ein höchstes Maß an Qualität bieten.

Wir befragen für Sie sowohl mit Bleistift & Papier als auch Online:

▶ Ihre Mitarbeiter

▶ Ihre Patienten

