

Forschungsgruppe



Metrik

Auswertungs- beispiele

Mitarbeiterbefragung

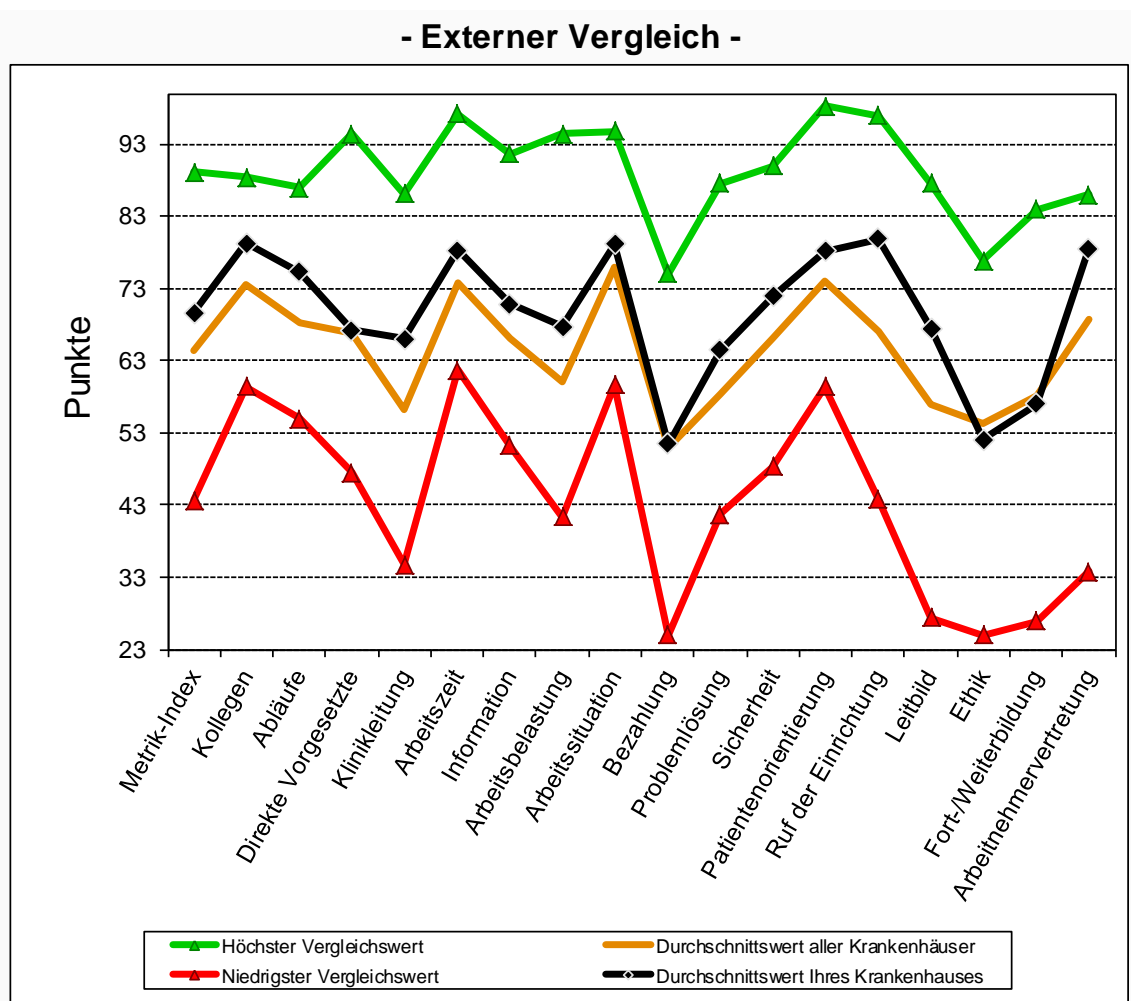


I Gesamtauswertung

I.1 Vergleich mit anderen Einrichtungen

Der Vergleich mit anderen Häusern ermöglicht das sogenannte „Benchmarking“. Das heißt, dass man einen gewissen Referenzwert hat, mit dem man sich vergleicht. Dieser Vergleich kann über zwei unterschiedliche Darstellungsarten durchgeführt werden.

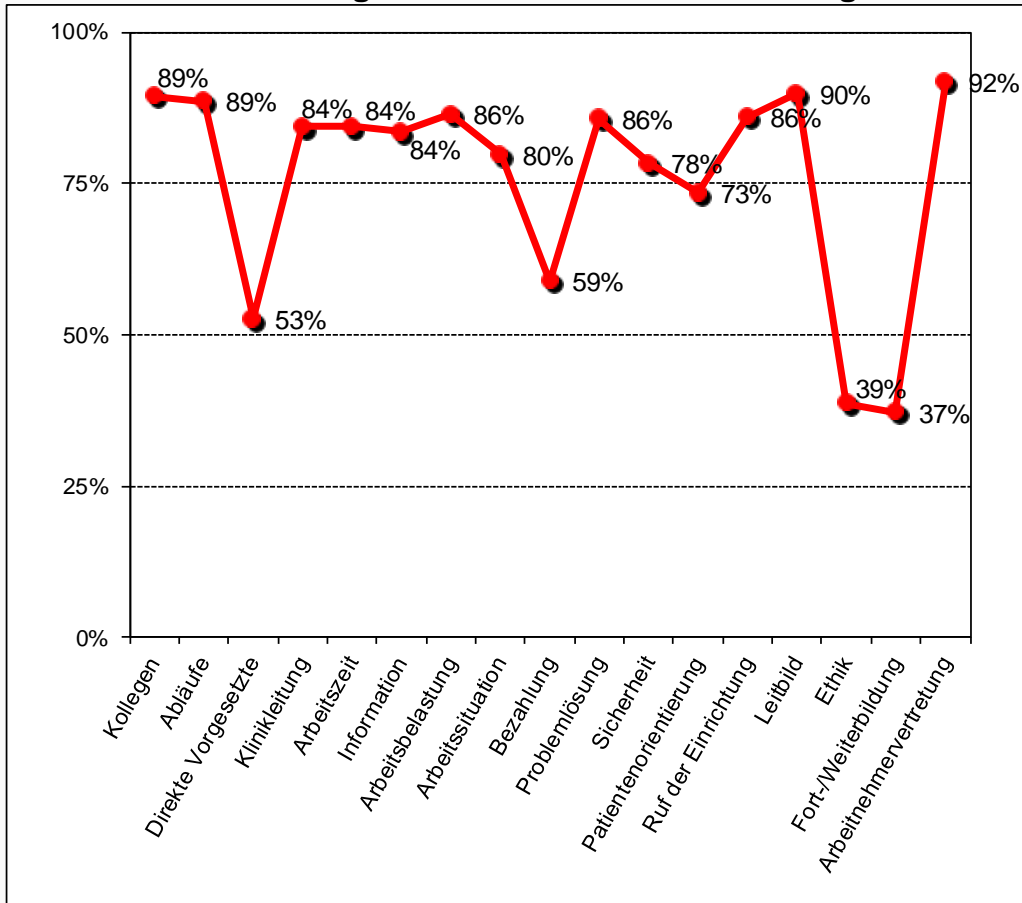
Externer Vergleich



Themengebiete	Durchschnittswert aller Krankenhäuser	Durchschnittswert Ihres Krankenhauses	Vertrauensintervall in Punkten
Metrik-Index	64	70	
Kollegen	74	79	2,4
Abläufe	68	75	2,8

Prozentrang

- Externer Vergleich in Form des Prozentranges -

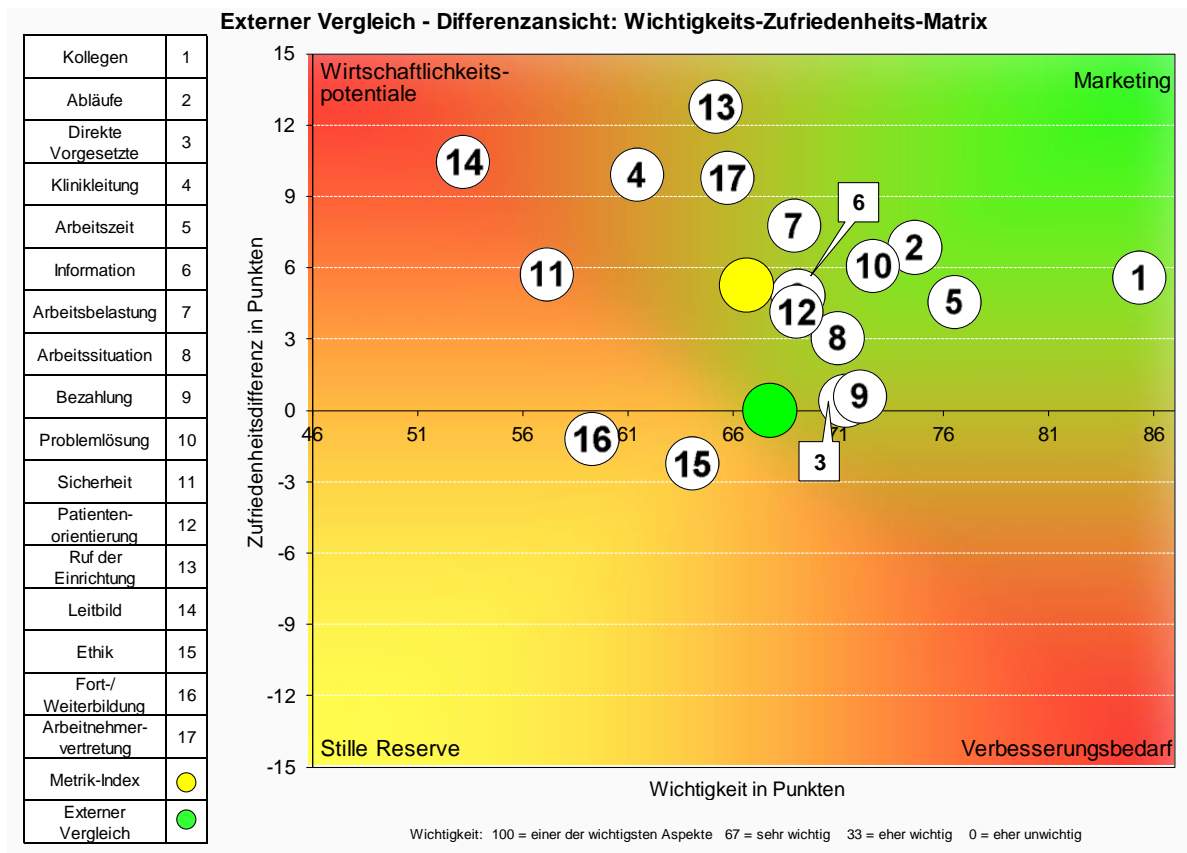


Themengebiete	Prozentrang Ihres Krankenhauses
Kollegen	89%
Abläufe	89%

I.2 Die Wichtigkeits-Zufriedenheits-Matrix

In den Wichtigkeits-Zufriedenheits-Matrizen werden die Zufriedenheits-Skalen mit der dazu erfragten Wichtigkeit verknüpft. Dadurch ist zu erkennen, in welchen Bereichen Veränderungen am dringendsten und sinnvollsten sind. Dazu wird die Wichtigkeit in der Waagrechten und die Zufriedenheit- bzw. -differenz in der Senkrechten dargestellt.

Externe Wichtigkeits-Zufriedenheits-Matrix



I.3 Überblick der Einzelfragen

Die Einzelfragen werden nach verschiedenen Gesichtspunkten geordnet aufgeführt:

- ◆ Punktwertdifferenz
- ◆ Mittelwert
- ◆ Chronologisch

Darstellung nach Punktwertdifferenz

Punktwertdifferenz	Punktwert		Fragen zur Zufriedenheit
	Ihres Hauses	Vergleichswert	
8	64	55	11. Die Information durch die Klinikleitung ist umfassend.
8	78	70	51. Ich kann meinen Bereich als Arbeitsplatz weiterempfehlen.
8	75	67	52. Insgesamt bin ich mit meiner Arbeitssituation zufrieden.
7	72	66	47. Bei Beförderungen werden Männer und Frauen gleich behandelt.
6	77	71	6. In meinem Bereich sind die Zuständigkeiten klar geregelt.
6	61	55	25. Alle Betroffenen wirken bei der Lösung von Problemen aktiv mit.
6	66	60	24. Probleme werden bei uns offen angesprochen.
6	66	60	26. Die Lösung von Problemen wird bekannt gegeben.
5	74	69	33. Die Arbeitsabläufe orientieren sich an den Bedürfnissen unserer Patienten.
5	73	68	58. Ich bewerte diese Umfrage insgesamt als gut.
...
3	82	79	32. In meinem Arbeitsbereich werden Beschwerden der Patienten ernst genommen.
3	66	63	39. Unheilbar Kranke oder Sterbende werden gut begleitet.
3	78	75	2. Meine Kollegen geben wichtige Informationen an mich weiter.

Wird die Patientenbefragung zum zweiten oder weiteren Mal durchgeführt gibt es vor den oben genannten Überblicken noch einen Zusatzüberblick

- ◆ Differenz der Zeitreihe

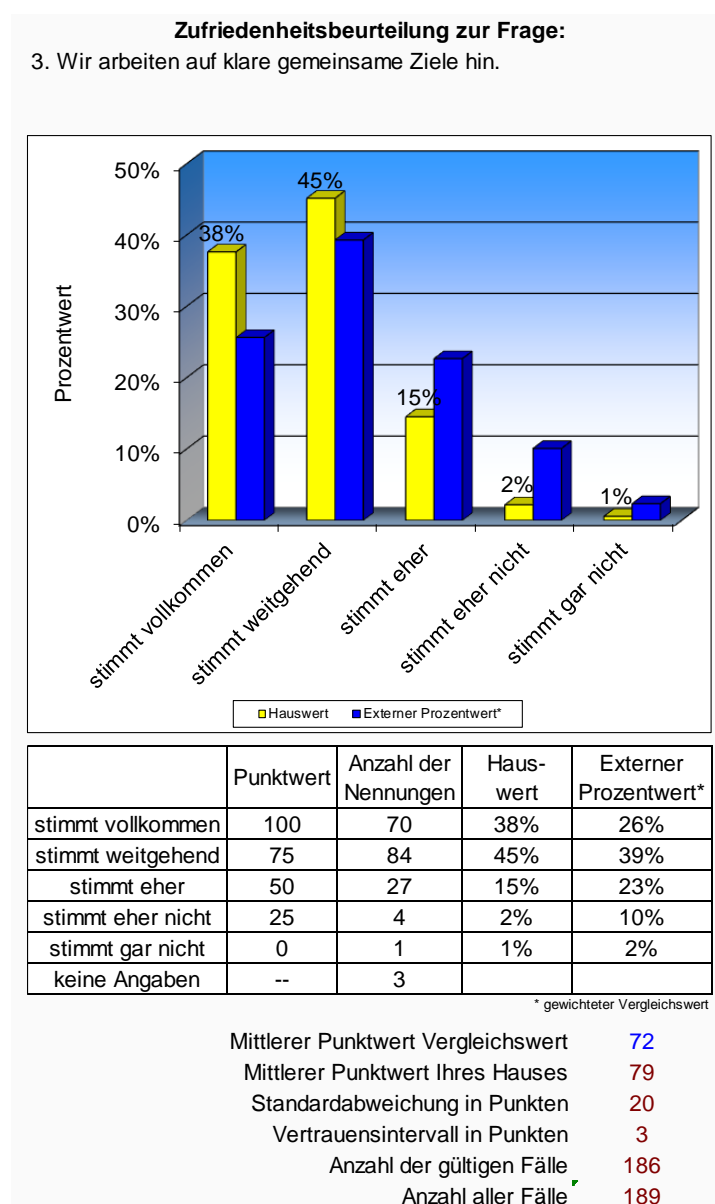
Übersicht aller Fragen chronologisch

- Überblick chronologisch -							
Punktwert						Fragen zur Zufriedenheit	Anzahl Vergleichshäuser
Ihres Hauses	ΔT^*	2014	ΔT^*	2011	Vergleichswert		
83	←	81	←	79	79	1. Die Zusammenarbeit mit meinen Kollegen ist gut.	158
78	←	75	←	76	75	2. Meine Kollegen geben wichtige Informationen an mich weiter.	153
79	↶	74	←	74	72	3. Wir arbeiten auf klare gemeinsame Ziele hin.	158
76	←	73	←	72	68	4. Die Stimmung in meinem Bereich ist gut.	156
76	↶	71	←	72	68	5. Die Abläufe in meinem Bereich sind gut organisiert.	158
77	↶	73	←	73	71	6. In meinem Bereich sind die Zuständigkeiten klar geregelt.	158

I.4 Häufigkeitsverteilung bei Einzelfragen

Bei den Einzelfragen werden alle Fragen einzeln aufgeführt und das jeweilige Antwortverhalten detailliert dargestellt. Dies erfolgt anhand einer Grafik und einer Tabelle. Zudem werden verschiedene statistische Kennzahlen mit aufgeführt. Es werden alle Fragen dargestellt, die auch im Fragebogen stehen. Das bedeutet, dass sich neben den „normalen“ Metrik-Zufriedenheits- und Wichtigkeitsfragen auch Ihre Zusatzfragen finden.

Häufigkeiten Einzelfragen



2 Berufsgruppenauswertung

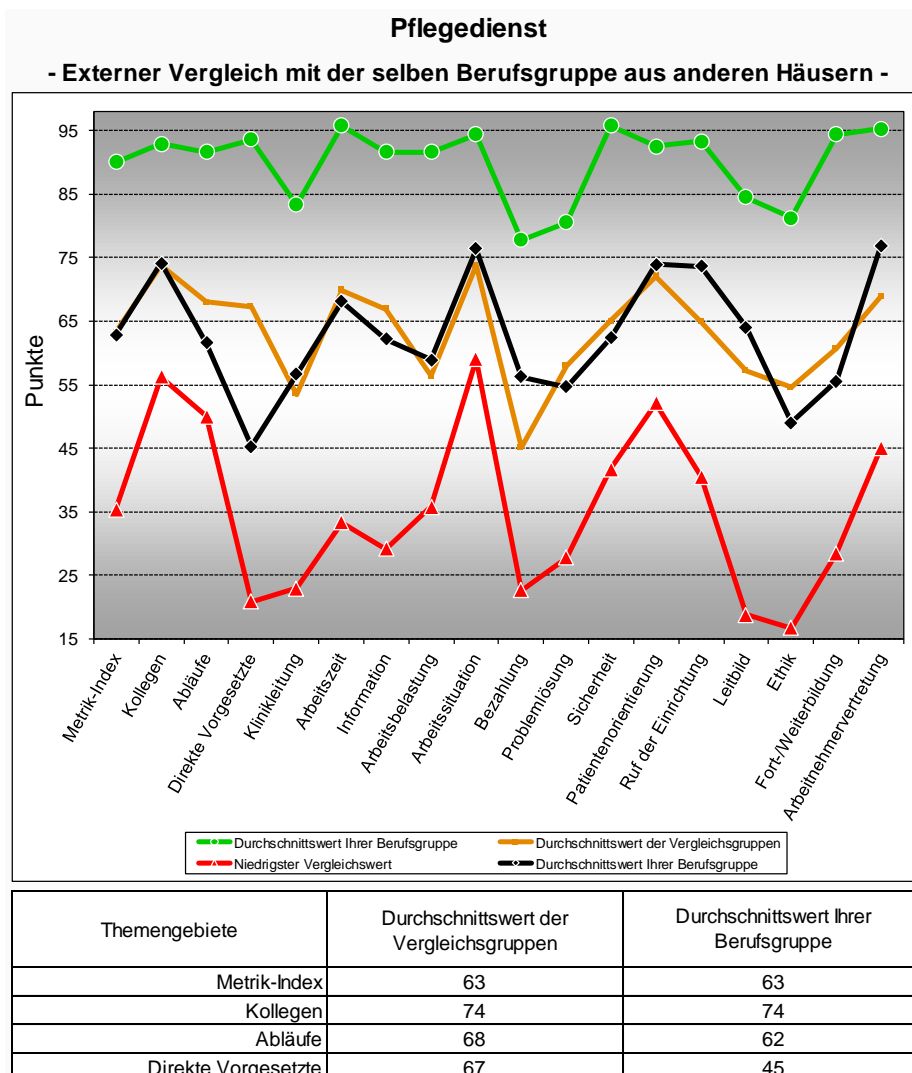
Der Vergleich mit derselben Berufsgruppe aus anderen Häusern ermöglicht ein externes Benchmarking. Beim Vergleich werden die entsprechenden Punktwerte der eigenen Berufsgruppe mit den Punktwerten der gleichen Berufsgruppe aus anderen Einrichtungen verglichen und dargestellt.

Zur besseren Lesbarkeit wurde die Liniendarstellung gewählt, obwohl die einzelnen Punkte unabhängig voneinander sind

Jede auswertbare Berufsgruppe erhält

- ◆ Einen Berufsgruppenvergleich der Themengebiete als Grafik
- ◆ Aufstellung der Einzelfragen mit externen Berufsgruppenwert als Vergleich

Berufsgruppenvergleich



Übersicht der Einzelfragen

Pflegedienst
- Überblick Berufsgruppen -

Punktwert						Fragen zur Zufriedenheit Berufsgruppenspezifischer Vergleich
Ihrer Berufsgruppe	ΔT^*	Berufsgruppe 2014	ΔT^*	Berufsgruppe 2011	Vergleichswert	
81	←	79	↑	70	79	1. Die Zusammenarbeit mit meinen Kollegen ist gut.
76	↩	71	↑	64	77	2. Meine Kollegen geben wichtige Informationen an mich weiter.
72	←	71	↑	60	72	3. Wir arbeiten auf klare gemeinsame Ziele hin.
67	←	71	↑	59	66	4. Die Stimmung in meinem Bereich ist gut.
65	←	63	↩	57	68	5. Die Abläufe in meinem Bereich sind gut organisiert.
60	↩	64	←	63	71	6. In meinem Bereich sind die Zuständigkeiten klar geregelt.

3 Gruppenauswertung

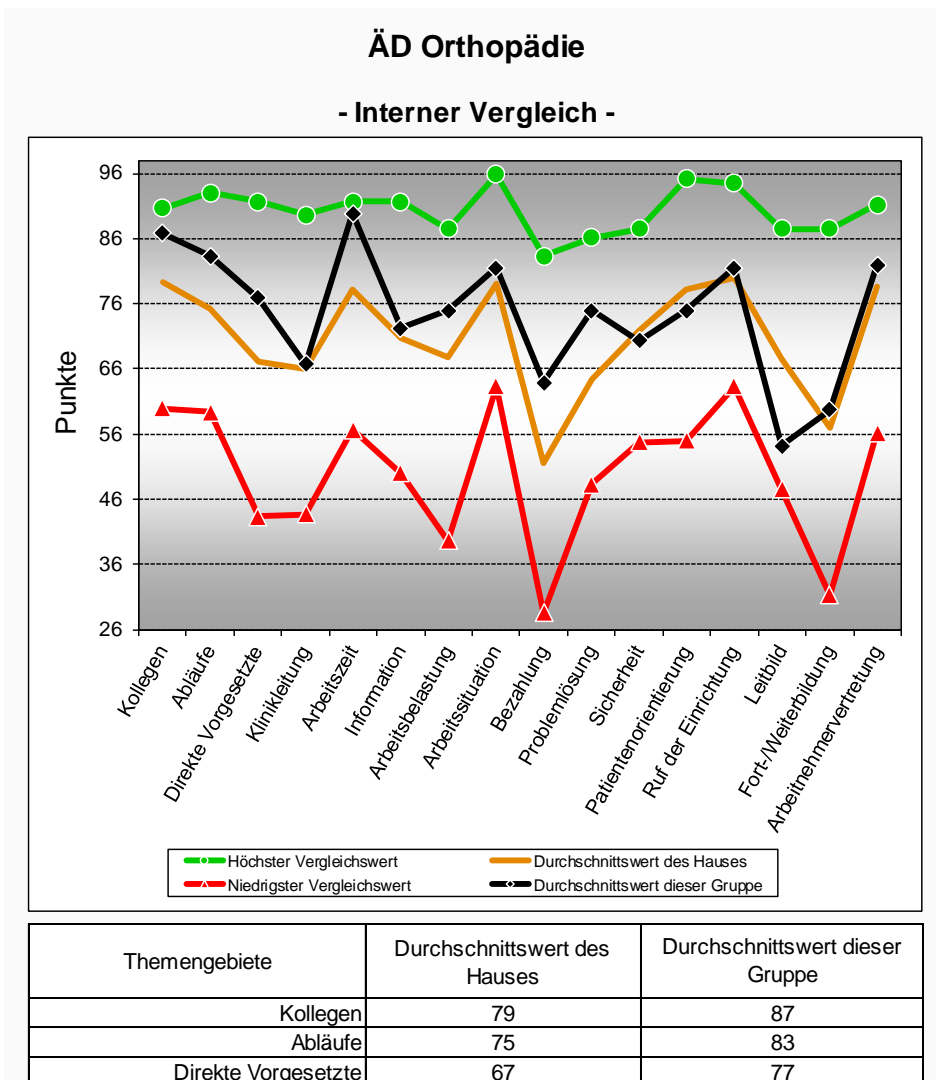
Der Vergleich mit anderen Gruppen des eigenen Hauses ermöglicht ein internes Benchmarking. Beim Vergleich werden die entsprechenden Punktwerte der eigenen Gruppe mit denen anderer hausinterner Gruppen verglichen und dargestellt.

Zur besseren Lesbarkeit wurde die Liniendarstellung gewählt, obwohl die einzelnen Punkte unabhängig voneinander sind

Jede auswertbare Gruppe erhält

- ◆ Einen Gruppenvergleich der Themengebiete als Grafik
- ◆ Aufstellung der Einzelfragen mit Hauswert als Vergleich

Gruppenvergleich



Übersicht der Einzelfragen

ÄD Orthopädie

- Überblick Gruppen -

Punktwert				Fragen zur Zufriedenheit
Dieser Gruppe	ΔT^*	Hauswert 2014	Hauswert	
92	↑	81	83	1. Die Zusammenarbeit mit meinen Kollegen ist gut.
86	↑	81	78	2. Meine Kollegen geben wichtige Informationen an mich weiter.
86	↑	75	79	3. Wir arbeiten auf klare gemeinsame Ziele hin.
83	↑	69	76	4. Die Stimmung in meinem Bereich ist gut.
86	↑	75	76	5. Die Abläufe in meinem Bereich sind gut organisiert.
83	↑	75	77	6. In meinem Bereich sind die Zuständigkeiten klar geregelt.
81	↑	69	73	7. Die Zusammenarbeit zwischen den Bereichen ist klar geregelt.

* Gruppenwerte früherer Befragungen sind erst ab der zweiten Befragung möglich und separat zu beauftragen.