



Medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO)

voor zorgorganisaties



Groeimogelijkheden, leiderschapsstijl en (onderlinge) sfeer hebben **een significante impact op verloop**.

Tatar, 2020



“Hogere medewerkers-tevredenheid leidt tot **een hogere klanttevredenheid**.”

Gallup, 2020



Meest belangrijke aspect van relatie tussen werknemer en leidinggevende **is communicatie**.

Hampton, 2019

+11%

+24%

De fysieke werkplek leidt tot een **hogere tevredenheid** van medewerkers en **een betere teamprestatie**.

Al-Tokhais, 2016

MTO voor zorgorganisaties

Waarom een MTO?

Eén van de onderbelichte variabelen in het perspectief op kwaliteit van zorg is de tevredenheid van medewerkers. Ondanks dat er veel onderzoek is gedaan naar het effect van medewerkerstevredenheid. Zo blijkt uit verschillende onderzoeken dat een hoge medewerkerstevredenheid een positief effect heeft op het behoud van personeel, het verzuim en bijvoorbeeld de tevredenheid van patiënten en cliënten. Kortom, de medewerkerstevredenheid is heel belangrijk om hoog te houden. Daarnaast wordt het onderzoek ook nog erg gewaardeerd door medewerkers.

Een MTO draagt onomstotelijk bij aan zaken als:

- Lager verzuim
- Hogere medewerkerstevredenheid
- Lager verloop
- Hogere tevredenheid patiënten en cliënten

Visie op een MTO

Qualizorg is bedenker van het kwaliteitsconcept Carings. Carings biedt een integrale visie op kwaliteit van zorg. In dit concept zijn op basis van de literatuur, concepten als Value Based Healthcare en Quadruple Aim, en onze jarenlange ervaring vijf pijlers gedestilleerd waar je aandacht aan zou moeten besteden wanneer je het maximale uit de te leveren zorg wilt halen. Eén van die pijlers is 'Caring voor Zorgorganisaties', waar het MTO onderdeel van is.

Het MTO is namelijk een belangrijk middel in onze duurzaamheidsuitdagingen van nu en de toekomst. We weten bijvoorbeeld dat we te maken hebben met een groeiende zorgvraag, vergrijzing, lagere instroom van zorgcollega's en in sommige disciplines een hogere uitstroom. Daarnaast zijn er steeds meer gedragen stromingen die zeggen dat goede zorg begint bij de zorgprofessional. Het is dus erg belangrijk om structureel te kijken hoe de zorgorganisatie de medewerker faciliteert in het uitoefenen van zijn werk.

Daarbij wordt het steeds duidelijker dat medewerkers-tevredenheid onlosmakelijk met andere kwaliteitsonderdelen verbonden is. We hebben het onderzoek dan ook gekoppeld aan andere kwaliteitsthema's, zodat de medewerker op een slimme en laagdrempelige manier kan helpen bij het verbeteren van het kwaliteitsbeleid.

Ook zien wij een duidelijk verschil tussen medewerkerstevredenheidsonderzoeken en onderzoeken rondom werkplezier, werkgeluk en werkdruk. Deze twee type onderzoeken hebben wij dan ook om verschillende redenen gescheiden. Verder vinden we het belangrijk dat er niet gemeten wordt om te meten, maar dat het leidt tot verbeteringen. Ook vinden we het belangrijk dat de resultaten worden besproken in de teams om makkelijker tot verbeteringen te komen.

MTO voor zorgorganisaties

WAT IS UNIEK?
HET MTO VAN CARINGS IS ER ÉÉN SPECIAAL VOOR DE ZORG. MAAR WAT MAAKT HET ZO UNIEK?

Vergelijken met andere zorgorganisaties

In onze benchmark vind je alleen gegevens van collega's uit de zorg. Dus niet van de autogarage in de buurt of een IT-bedrijf.

Rapportages gericht op zorgorganisaties

De zorg werkt vaak toch net iets anders. Je kunt daarom de rapportages op laten stellen zoals jij wilt. Of dat op team-, rol- of locatieniveau is, wij maken het.

Vergelijken met soortgelijke profielen

We hebben er óók voor gezorgd dat de mogelijkheid bestaat dat je je kunt vergelijken met soortgelijke zorgorganisaties. Dus heb je een praktijk met bijvoorbeeld 15 medewerkers dan kun je je vergelijken met het landelijke gemiddelde, maar ook met praktijken van dezelfde orde van grootte.

Correleren met andere indicatoren rondom kwaliteit

In het MTO worden indicatoren aan elkaar gerelateerd. Denk bijvoorbeeld aan de relatie tussen het aanbevelingscijfer van de patiënt en de medewerker. Daarnaast kun je binnen Carings jouw scores ook relateren aan bijvoorbeeld het personeelsbeleid, tevredenheid van patiënten of cliënten of het werkplezier ten opzichte van die van collega-organisaties. Indicatoren die ook binnen Carings worden verzameld.

Mogelijkheid om medewerkers andere onderdelen van het

kwaliteitsbeleid te laten beoordelen

Het MTO is onderdeel van Carings. Carings is de door het veld gedragen integrale blik op kwaliteit. Wij hebben op een slimme manier modules opgezet zodat je de medewerkers ook iets kunt laten vinden over andere belangrijke zaken zoals het beleid rondom de multidisciplinaire samenwerkingen, tevredenheid van patiënten en cliënten of hospitality.

Onderscheid tussen medewerkerstevredenheid en werkplezier

Vaak lopen deze twee werelden door elkaar. Wij geloven daar niet in. Een MTO richt zich op het faciliteren van de medewerker door de organisatie. Werkgeluk (of werkplezier) gaat over zaken als plezier, voldoening, werkobstakels, samenwerking en/of bevlogenheid. Het eerste doe je één keer per jaar, het andere doe je vaker. Want je wilt frequenter weten hoe de medewerker erbij zit. De vragenlijst van een werkgelukmeting is dan ook een stuk korter. Bijvoorbeeld vijf korte vragen per week, per twee weken of per maand. En die uitkomsten wil je ook structureel een plek geven op de overlegagenda's. Dat betekent ook dat je die op een andere manier gerapporteerd wilt krijgen.

Geschikt voor kleine en grote organisaties

Het MTO-concept is zo opgesteld dat deze eenvoudig en in hoge mate zelfstandig kan worden uitgevoerd. Dus zonder tussenkomst van ons. Maar je kunt ook onze hulp inschakelen als daar behoefte aan is.

MTO voor zorgorganisaties



Carings-aanpak

MTO in 7 stappen



1. Vragenlijst maken*

We voeren al jaren MTO's uit. Ons MTO is specifiek voor de zorg en bestaat uit een uitgebreide set basisindicatoren. Echter, we weten ook dat elke zorgorganisatie eigen actuele thema's heeft. Bijvoorbeeld het nieuwe gebouw, het nieuwe IT-systeem, de onlangs aangepaste organisatiestructuur of een intern opgestart project. Onderwerpen die relevant zijn om te bekijken vanuit de bril van de medewerker. Je hebt dan ook de gelegenheid om zelf extra vragen te formuleren, waarbij we jou vanuit onderzoeksperspectief ondersteunen. Daarnaast kun je Carings-modules activeren (zie unieke punten).



2. Informeren organisatie*

Het besluit voor de inzet van een MTO wordt doorgaans door het management geïnitieerd. Om alle geledingen binnen de organisatie hier op een goede en professionele wijze bij te betrekken moet er aandacht worden besteed aan de communicatie rondom de introductie en uitrol. Medewerkers kijken met een andere bril naar dergelijke initiatieven. Het concreet en volledig informeren van de betrokkenen is van fundamenteel belang. Wij kunnen ondersteunen bij de introductie.



3. Onderzoek uitvoeren

Het onderzoek bestaat uit een vragenlijst opgedeeld in verschillende thema's. Deze vragenlijst heb je dus kunnen uitbreiden. In de basisset zitten thema's als inhoud van het werk, samenwerking, sfeer en sociale veiligheid, opleiding en persoonlijke ontwikkeling, samenwerking leidinggevende, fysieke omgeving, communicatie en arbeidsomstandigheden. Je bepaalt zelf op welke manier wij de uitkomsten rapporteren. Bijvoorbeeld op team-, locatie-, afdeling of -functieniveau.

Carings-aanpak

MTO in 7 stappen



4. Uitgebreide rapportage

De rapportage zal plaatsvinden in de vorm van een rapport. Het rapporteren doen we in ieder geval op organisatieniveau, wat wil zeggen dat je inzichten hebt in het totaalbeeld van de organisatie. Maar het kan daarnaast bijvoorbeeld ook op team-, functie- of locatieniveau. Alle resultaten worden afgezet tegen de zorgbenchmark, de top 3 van je markt (wat extra inzichten geeft ten opzichte van een gemiddelde) en eventueel voorgaande jaren voor een trendanalyse. Ook delen we de procesgegevens en een overzicht van de open antwoorden.



5. Analyse & voorbereidingen*

Uiteindelijk wil je dat het onderzoek leidt tot verbetering van de organisatie. Hiermee lever je uiteindelijk effectievere en efficiëntere zorg. Om dat eenvoudiger te realiseren is het ook goed dat de resultaten worden gedeeld met het team. Wij kunnen hierbij ondersteunen door mee te kijken in de data-analyse en opvallendheden, maar ook in de voorbereidingen van de eventuele teambesprekingen. Door de ruime ervaring in het bespreken van onderzoeksresultaten kunnen we bijvoorbeeld meedenken in werkvormen, verbetermethodes en gespreks-etiquettes. Dit zorgt voor een kwalitatief hoge evaluatie en daardoor een hoger rendement.



6. Resultaten bespreken*

Uit een MTO kunnen voor betrokkenen gevoelige punten blootgelegd worden. Bijvoorbeeld over de sfeer, communicatie of samenwerking. Natuurlijk niet erg, sterker nog, elk bedrijf heeft zijn verbeterpunten. Wanneer je het prettig vindt om ondersteuning te krijgen bij de gesprekken met de medewerkers kunnen we je ook helpen door een gespreksfacilitator aan te dragen.

Carings-aanpak

MTO in 7 stappen



7. Verbetermaatregelen borgen*

De verbetermaatregelen voer je door en check je volgens het PDCA-principe (verbetermethode). Ook is het goed om de medewerkers na een aantal maanden mee te nemen in de voortgang en hetgeen het MTO heeft opgeleverd.

*Bij dit onderdeel bepaal je zelf of je de hulp van ons inschakelt of dat je het zelf wilt organiseren.

Visie Carings

Carings is een integrale visie op kwaliteit in de eerstelijnszorg. Carings heeft als doel om de kwaliteit van zorg te verbeteren. Of beter gezegd, de waarde te optimaliseren van elke euro die in de eerstelijnszorg wordt uitgegeven.

Het concept bestaat uit vijf pijlers die onlosmakelijk met elkaar zijn verbonden: patiënten, zorgmedewerkers, zorgorganisaties (waar het MTO onder valt), zorgdata en samenwerkingen. Binnen elke pijler helpt Carings je met het verzamelen van relevante data. En je bepaalt zelf met welke pijler(s) en meetinstrumenten je begint. Daarnaast zoeken we met Carings de verbinding tussen de thema's door bijvoorbeeld zaken met elkaar te correleren.

Of je nu als zorggroep tientallen praktijken in de regio vertegenwoordigt, een organisatie bent actief op het gebied van thuiszorg, een fysiotherapeutisch netwerk hebt, een praktijkhouder bent met enkele therapeuten in dienst of een vrijgevestigde eerstelijnspsycholoog bent. Werken aan kwaliteit van zorg kan op elke schaal plaatsvinden. Carings is voor kleine én grote praktijken en zorgorganisaties die naar de toekomst kijken en streven naar betere kwaliteit van zorg.

Kijk voor meer informatie op [Carings.nl](https://www.carings.nl)

Carings, het concept

Door patiënt gerapporteerde indicatoren geven belangrijke inzichten.

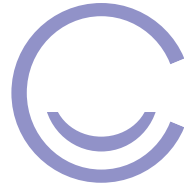
Goede en duurzame zorg begint bij de medewerker.

Zorginhoudelijke data zijn een belangrijke indicator van zorgprocessen en uitkomsten.

Het welbevinden van een organisatie heeft invloed op de geleverde zorg.

De regionalisering en stijging co- en multimorbiditeit vraagt aandacht voor samenwerking.

Verbetercyclus/PDCA



Pijlers
Integrale blik op kwaliteit



Caring voor **Patiënten**

Instrumenten toolkit



Benchmarken met collega's



Correlaties



Verbeter(suggesties)



Verzamelpaats van mogelijke interventies



→ Inzicht

- PREM
- PROM
- ROM

— Vergelijken

PREM	Jij	Benchmark
Waardering	8,9	8,4
Aantal respondenten	231	321

PREM vs PROM
— maak nieuwe correlatie

→ Verbeteren

- Verbeter uw bejegening
- Volg een ROM-training

→ Actie

- 06-02 **Training**
Verbeteren klantervaring
- 26-04 **Webinar**
Aan de slag met ROM

Caring voor **Zorgmedewerkers**

→ Inzicht

- Competentiemodel
- Werkgelukmeting
- 360° feedback

→ Vergelijken

Geluk	Jij	Benchmark
Waardering	7,6	7,4
Aantal respondenten	17	14

Werkgeluk vs PREM
— maak nieuwe correlatie

→ Verbeteren

- Verbeter kenniscomponent
- Bespreek belemmeringen

→ Actie

- 06-02 **Cursus**
IPO-online
- 26-04 **Webinar**
Aan de slag met ROM

Caring voor **Zorgdata**

→ Inzicht

- EPD
- Landelijke database

→ Vergelijken

EPD	Jij	Benchmark
Dossier gesloten	41	41
Lagerug behandelingen	72	61

Recidive vs PROM
— maak nieuwe correlatie

→ Verbeteren

- Sluit meer dossiers
- Volg een training
- Neem contact op met data-expert

→ Actie

- 06-02 **Training**
Training zorgproduct
- 26-04 **Webinar**
Dossiers & efficiency

Caring voor **Zorgorganisaties**

→ Inzicht

- MTO
- Effectmeting bedrijfsvoering
- Effectmeting hospitality

— Vergelijken

MTO	Jij	Benchmark
Waardering	7,1	7,6
Aantal respondenten	29	26

MTO vs Financieel resultaat
— maak nieuwe correlatie

→ Verbeteren

- Verhoog ROI social
- Verhoog DTF
- Voer MTO uit

→ Actie

- 06-02 **Event**
Bedrijfsvoeringstool
- 26-04 **HR-training**
Gesprekscyclus

Caring voor **Samenwerkingen**

→ Inzicht

- Effectmeting gezondheidsverbetering
- Effectmeting zorgtraject
- Gezamenlijke evaluatie

— Vergelijken

Evaluatie	Jij	Benchmark
Waardering	6,1	7,3

360° feedback vs Gezamenlijke evaluatie
— maak nieuwe correlatie

→ Verbeteren

- Verlaag druk medewerkers
- Verbeter communicatie
- Informeer patiëntketen

→ Actie

- 06-02 **Cursus**
Event Effectmeting Bedrijfsvoering
- 26-04 **Webinar**
Samenwerkingsevent



Over Qualizorg

Qualizorg is marktleider in het verzamelen van kwaliteitsindicatoren in de eerstelijnszorg en bedient bijna 10.000 zorgorganisaties binnen 18 verschillende zorgdisciplines. Qualizorg is de organisatie achter het bevragingplatform Qualiview en het kwaliteitsmodel Carings.

Kijk voor meer informatie op [carings.nl](https://www.carings.nl)