



mecon

Mitarbeiterumfrage 2008

 **Kantonsspital**
Graubünden

**Präsentation des Kantonsspitals Graubünden anlässlich
der Medienorientierung vom 2. Juli 2009.**



Fragebogen und Methodik

- Standardisierte Messung (reliabel, valide)
- Umfrage gemäss KSGR Umfragekonzept und strategischem Ziel „Zufriedene Mitarbeitende“
- Vergleich mit rund 50 Akutspitälern. **Besonderheit KSGR:** Zusätzlicher Vergleich mit 12 strukturähnlichen Spitälern
- Versand nach Hause, Erinnerungsschreiben
- Freiwillige Teilnahme



Anonymität

Ziele: ✓ vollständige Anonymität der Mitarbeitenden

- Retournierung an neutrale Stelle
- Zentrale Auswertung
- Keine Auswertungseinheit unter zehn Antworten



Fragen zu folgenden Themen

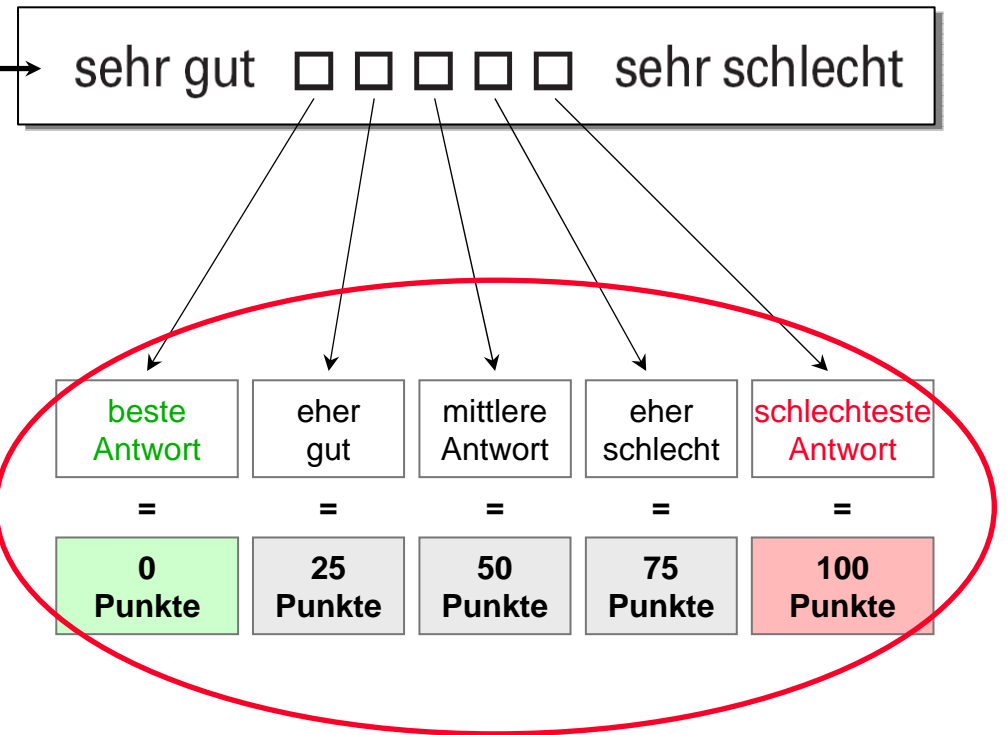
(9 Bereiche, rund 60 Zufriedenheitsfragen)

- Arbeitsinhalt
- Lohn
- Weitere Leistungen des Arbeitsgebers
- Arbeitszeit
- Aus-, Fort- und Weiterbildung
- Interdisziplinäre Zusammenarbeit
- Team
- Führung
- Arbeitsplatz und Ausstattung



Unzufriedenheits-Index

Wie haben Sie die Zusammenarbeit des Spitalpersonals erlebt? <small>keine Antwort</small>	
Wie gut arbeiten Ihrer Meinung nach die Ärzte und das Pflegepersonal zusammen?	: sehr gut <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> sehr schlecht <input type="checkbox"/>
Wie gut wurden Ihre Termine im Spital eingehalten?	: oft langes Warten <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> keine Wartezeiten <input type="checkbox"/>
Wie lange dauerte es normalerweise nach dem Klingeln, bis sich jemand um Sie gekümmert hat?	<input type="checkbox"/> Weniger als 2 Minuten <input type="checkbox"/> 2-5 Minuten <input type="checkbox"/> 6-10 Minuten <input type="checkbox"/> Mehr als 10 Minuten <input type="checkbox"/> Ich brauchte die Klingel nie.
In Folgenden interessiert die fachliche Betreuung durch Ärzte und Pflegepersonal. Ihr persönlicher Eindruck ist uns hier wichtig. <small>keine Antwort</small>	
Welchen Eindruck haben Sie von den fachlichen Fähigkeiten der Ärzte?	: sehr kompetent <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> ungenügend <input type="checkbox"/>
Wie wurde die medizinische Behandlung durch die Ärzte durchgeführt?	: unsorgfältig <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> mit grosser Sorgfalt <input type="checkbox"/>
Welchen Eindruck haben Sie von den fachlichen Fähigkeiten des Pflegepersonals?	: sehr kompetent <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> ungenügend <input type="checkbox"/>
Wie wurden Sie durch das Pflegepersonal betreut?	: unsorgfältig <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> mit grosser Sorgfalt <input type="checkbox"/>
Wie zufrieden waren Sie mit der Behandlung Ihrer Schmerzen?	<input type="checkbox"/> Mir wurden eher zu wenig Schmerzmittel gegeben. <input type="checkbox"/> Perfekt, ich hätte weder mehr noch weniger Schmerzmittel gewollt. <input type="checkbox"/> Ich glaube, mir wurden eher zu viele Schmerzmittel gegeben. <input type="checkbox"/> Ich hatte keine Schmerzen.
Wenn Sie an Ihre Mahlzeiten zurückdenken, wie waren Abwechslung und Präsentation des Essens? <small>keine Antwort</small>	
Wie abwechslungsreich war das Essen?	: immer dasselbe <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> viel Abwechslung <input type="checkbox"/>
Wie schön waren die Mahlzeiten angerichtet?	: lieblos <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> sehr schön <input type="checkbox"/>
Wie hat Ihnen das Essen geschmeckt?	: sehr gut <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> sehr schlecht <input type="checkbox"/>
Eine grosse Umstellung kann das Wohnen bedeuten. Wie hat Ihnen die Einrichtung des Spitalzimmers gefallen? Entsprech die Ausstattung des Zimmers Ihren Wünschen und Bedürfnissen oder haben Sie etwas vermisst? <small>keine Antwort</small>	
War die Einrichtung des Zimmers freundlich und angenehm?	: nein, gar nicht <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> ja, sehr <input type="checkbox"/>
War Ihr Zimmer in jeder Hinsicht praktisch und Ihren Wünschen entsprechend ausgestattet?	: nein, gar nicht <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> ja, absolut <input type="checkbox"/>
War das Zimmer absolut sauber und hygienisch?	: nein, gar nicht <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> ja, immer <input type="checkbox"/>
Als nächstes bitten wir Sie um ein Urteil zur Infrastruktur und zum Spital allgemein. <small>keine Antwort</small>	
Waren Sie zufrieden mit den zusätzlichen Verpflegungsmöglichkeiten für Sie und Ihre Besucher (z.B. Cafeteria, Automaten usw.)?	: ja, sehr <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> nein, gar nicht <input type="checkbox"/>
Wie war das Zusammenleben von Rauchern und Nichtrauchern für Sie?	: unangenehm <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> gar kein Problem <input type="checkbox"/>
Wie fanden Sie sich im Spitalgebäude zurecht?	: sehr leicht <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> mit grosser Mühe <input type="checkbox"/>
Wie wirkte die räumliche Gestaltung des Spitalgebäudes insgesamt?	: trist <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> attraktiv <input type="checkbox"/>
Wie war das Spital für Sie und Ihren Besuch verkehrstechnisch erreichbar?	: sehr gut <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> sehr schlecht <input type="checkbox"/>





Mitarbeiterzufriedenheit Auswertung 2008

Auswertung für

Kantonsspital Graubünden

Vergleichsebene :

Ganzes Spital

Spitätern Versorgungsniveau 2 :

Vergleich zwischen 12 Spitälern Versorgungsniveau 2

Längsvergleich :

kein Zeitvergleich

Sept. 2008, Version 1.1.5

The logo for mecon, featuring the word "mecon" in a blue sans-serif font with a small yellow square to the right of the "n".



Total der Spitäler in der Auswertung : 12 Spitäler

Liste der Spitäler in der Auswertung:

Kantonsspital Graubünden

Vergleichsebene : Ganzes Spital

Kantonsspital St.Gallen
Kantonsspital Baden
Kantonsspital Winterthur
Kantonsspital Aarau
Stadtspital Triemli
Kantonsspital Münsterlingen
Kantonsspital Frauenfeld
Kantonsspital Luzern
Spitalzentrum Biel
Kantonsspital Liestal
Kantonsspital Bruderholz
Kantonsspital Graubünden



Mitarbeiterzufriedenheit

Rücklaufquote

Kantonsspital Graubünden

Vergleichsebene : Ganzes Spital

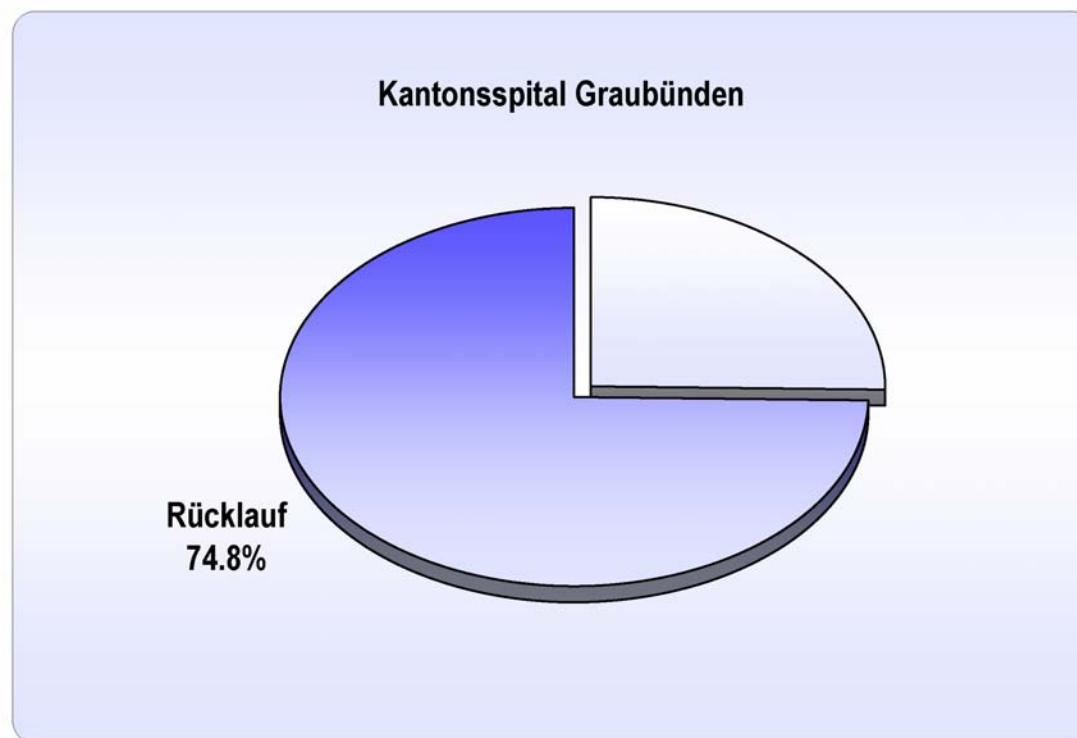
Vgl. zwischen 12 Spitälern Versorgungsniveau 2

Anzahl Fragebogen versandt
1'526

Anzahl Fragebogen zurück
1'141

Anzahl gültige Fragebogen
1'140

Erhebungsperiode
Sept. 2008





Unzufriedenheits-Index

Übersicht über alle Bereiche (1)

Kantonsspital Graubünden

Vergleichsebene : Ganzes Spital

Vgl. zwischen 12 Spitälern Versorgungsniveau 2

Bereich

Arbeitsinhalt

UZI 2008: 29.4

Bereich

Lohn

UZI 2008: 50.0

Bereich

Weitere Leist. des Arb.geb.

UZI 2008: 39.1

Bereich

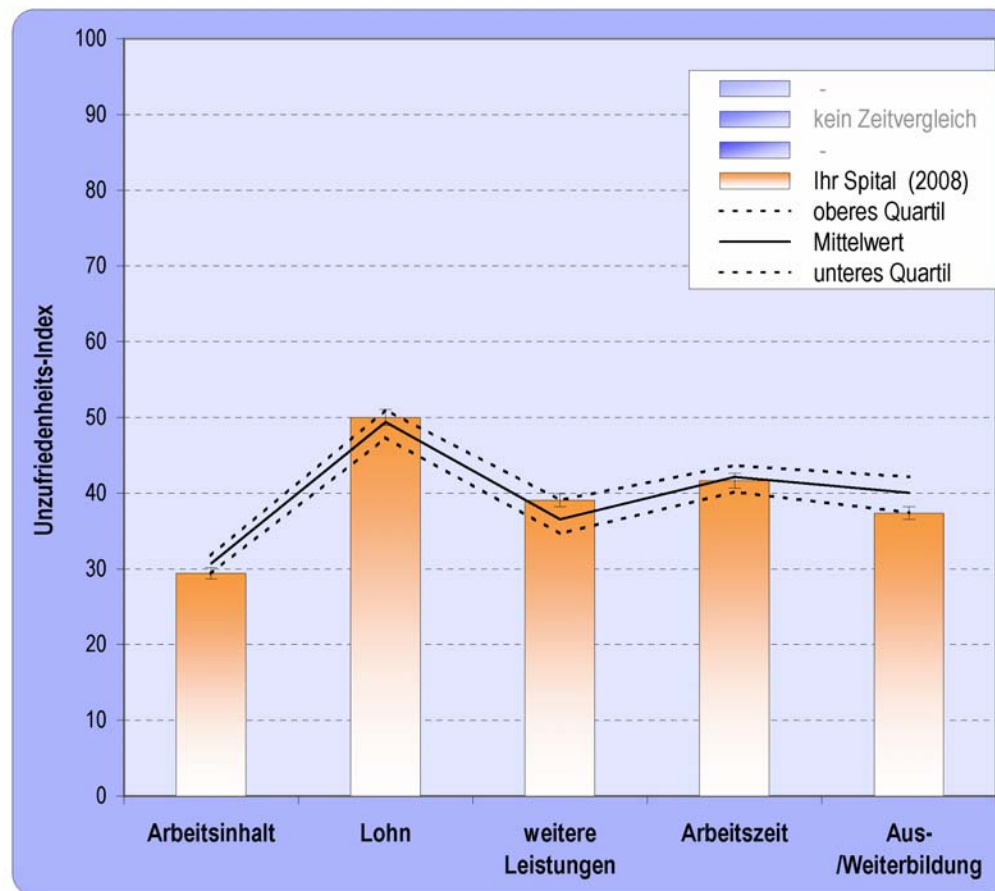
Arbeitszeit

UZI 2008: 41.6

Bereich

Aus-, Fort- und Weiterbildung

UZI 2008: 37.4





Unzufriedenheits-Index

Übersicht über alle Bereiche (2)

Kantonsspital Graubünden

Vergleichsebene : Ganzes Spital

Vgl. zwischen 12 Spitälern Versorgungsniveau 2

Bereich

Interdisz. Zusammenarbeit

UZI 2008: 37.8

Bereich

Team

UZI 2008: 33.0

Bereich

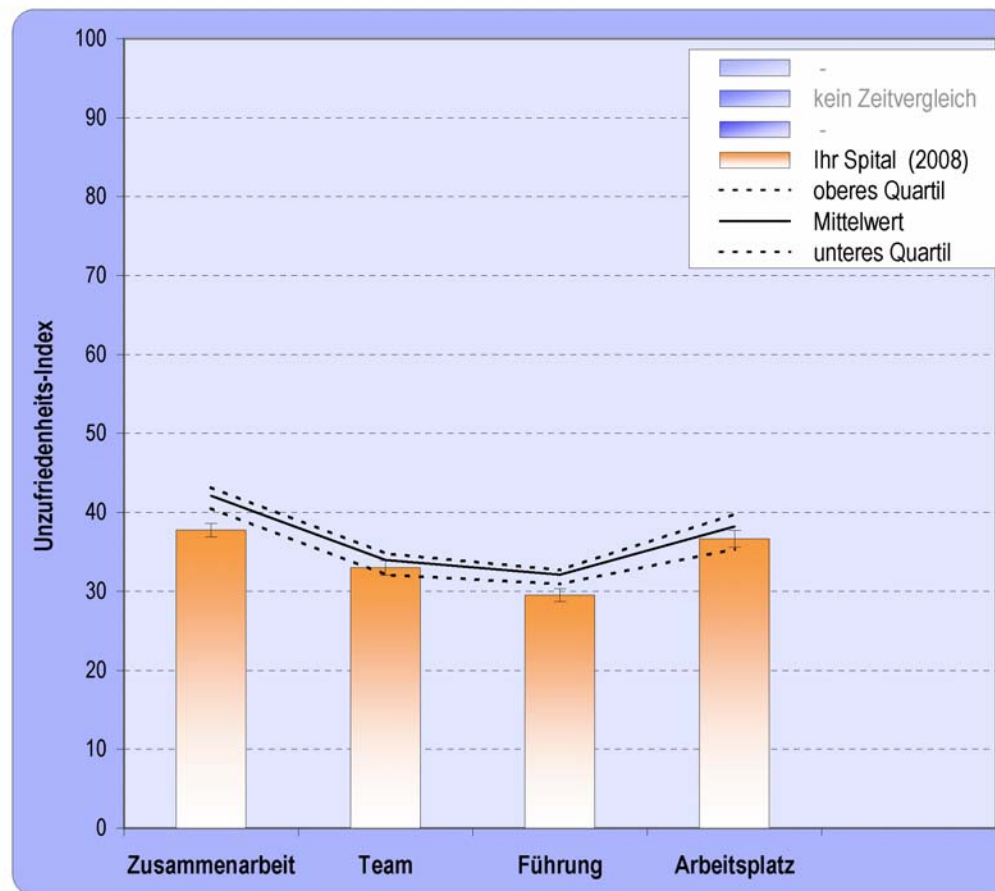
Führung

UZI 2008: 29.5

Bereich

Arbeitsplatz

UZI 2008: 36.7





Bereich

Arbeitsinhalt

UZI 2008: 29.4

Kantonsspital Graubünden

Vergleichsebene : Ganzes Spital

. zwischen 12 Spitälern Versorgungsniveau 2

Frage 1

interessant

UZI 2008: 18.8

Frage 2

abwechslungsreich

UZI 2008: 22.3

Frage 3

entspricht Vorstellungen

UZI 2008: 28.6

Frage 4

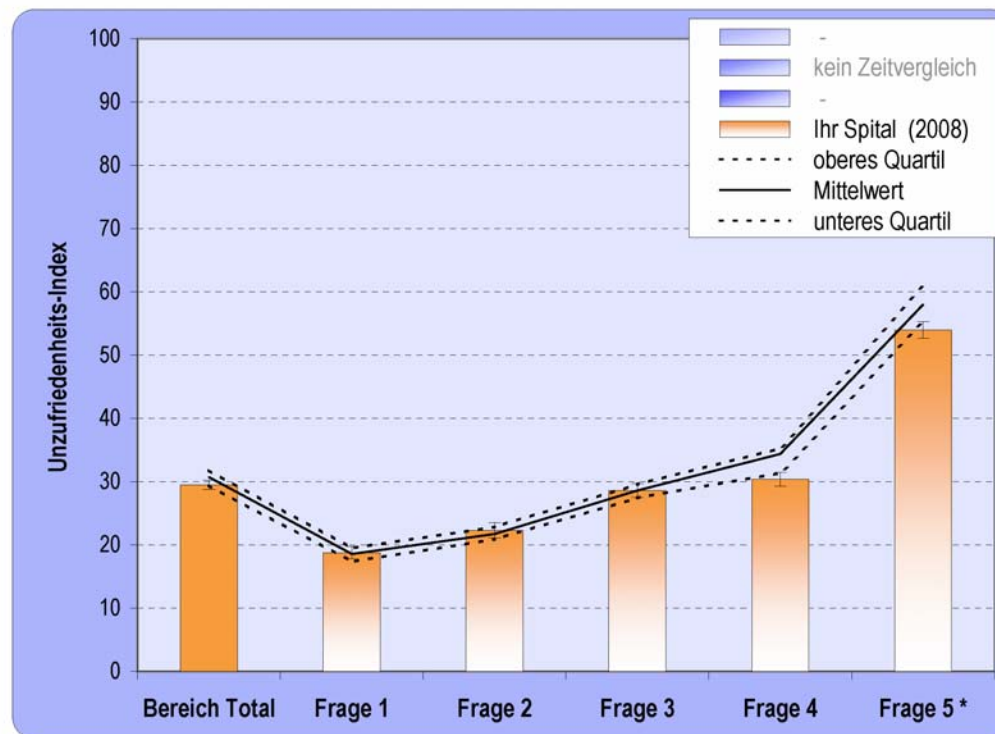
gute Qualität

UZI 2008: 30.3

Frage 5 *

Zeit für Patienten

UZI 2008: 54.0



Frage 1 Wie interessant finden Sie Ihre Arbeit?

Frage 2 Wie abwechslungsreich ist Ihre Arbeit?

Frage 3 Entspricht Ihre tägliche Arbeit den Vorstellungen, die Sie von Ihrem Beruf haben?

Frage 4 Erlaubt Ihnen Ihr Arbeitsumfeld, den Patienten/-innen gute Qualität zu erbringen?

Frage 5 * Haben Sie genügend Zeit für die Patienten/-innen?

* nur Mitarbeitende mit Patientenkontakt



Bereich

Lohn

UZI 2008: 50.0

Kantonsspital Graubünden

Vergleichsebene : Ganzes Spital

. zwischen 12 Spitälern Versorgungsniveau 2

Frage 6

Lohn angemessen

UZI 2008: 49.5

Frage 7

Sozialleistungen

UZI 2008: 33.1

Frage 8

Finanzielle Zulagen

UZI 2008: 70.4

Frage 9

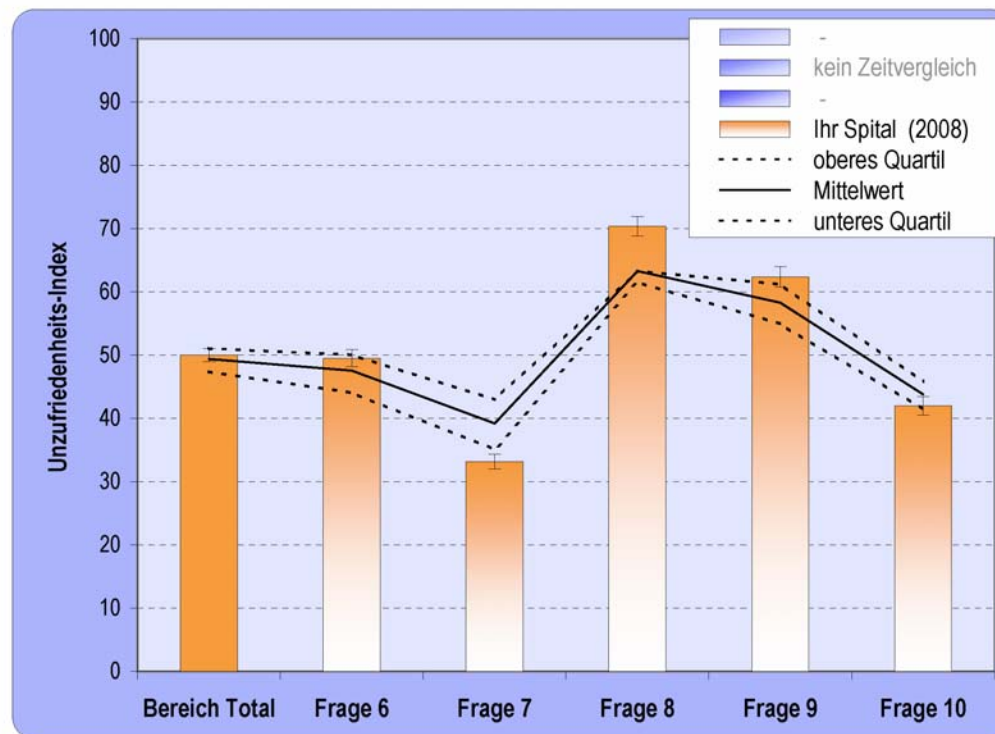
Zeitkompensation

UZI 2008: 62.3

Frage 10

Kompensationsregelung

UZI 2008: 41.9



Frage 6

Erhalten Sie einen angemessenen Lohn für Ihre Arbeit?

Frage 7

Sind Sie zufrieden mit den Sozialleistungen und Vergünstigungen?

Frage 8

Wie beurteilen Sie die Höhe der Zulagen für Ihre Belastungen --> Finanzielle Zulagen

Frage 9

Wie beurteilen Sie die Höhe der Zulagen für Ihre Belastungen --> Zeitkompensation

Frage 10

Entspricht die Kompensationsregelung (Auszahlung oder Zeitgutschrift) von Überstunden, Diensten, etc. Ihren Wünschen?



Bereich

Aus-, Fort- und Weiterbildung (1)

UZI 2008: 37.4

Kantonsspital Graubünden

Vergleichsebene : Ganzes Spital

. zwischen 12 Spitälern Versorgungsniveau 2

Frage 24

fachliche Belastung

UZI 2008: 23.6

Frage 25

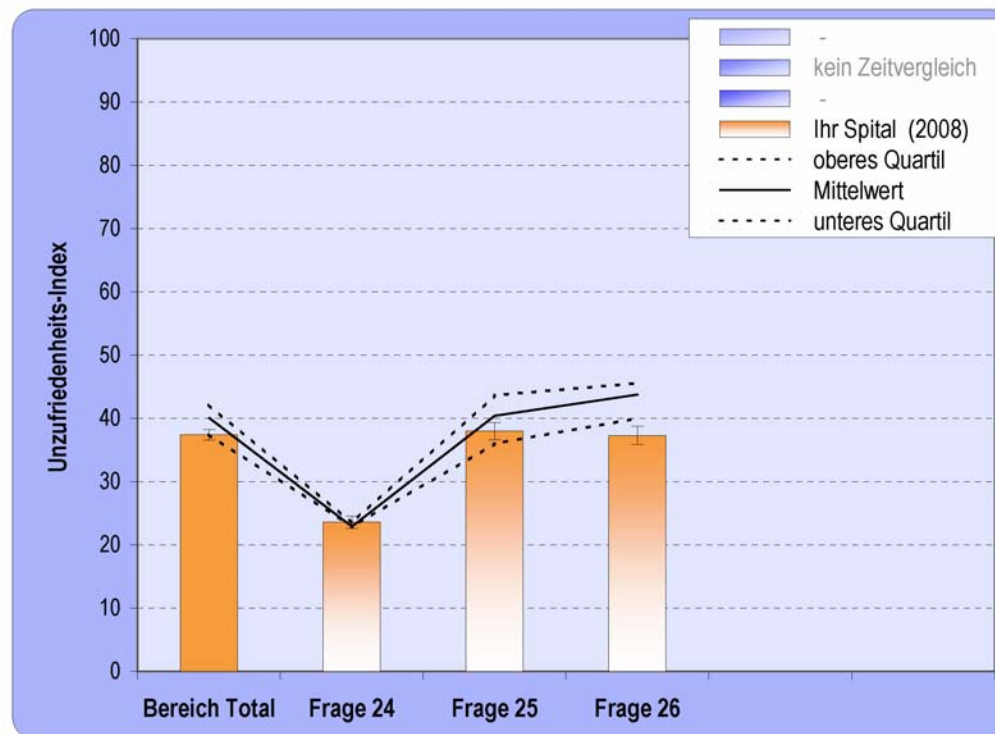
interne Fortbildung

UZI 2008: 38.0

Frage 26

externe Fortbildung

UZI 2008: 37.3



Frage 24 Fühlen Sie sich bei Ihrer Arbeit fachlich überfordert?

Frage 25 Sind Sie zufrieden mit dem Angebot an internen Fort- und Weiterbildungsmöglichkeiten?

Frage 26 Sind Sie zufrieden mit dem Angebot an externen Fort- und Weiterbildungsmöglichkeiten?



Bereich

Interdisziplinäre Zusammenarbeit

UZI 2008: 37.8

Kantonsspital Graubünden

Vergleichsebene : Ganzes Spital

. zwischen 12 Spitälern Versorgungsniveau 2

Frage 30

Zus.arbeit organisiert

UZI 2008: 35.9

Frage 31

Kommunikat. zw. Abteilungen

UZI 2008: 41.7

Frage 32

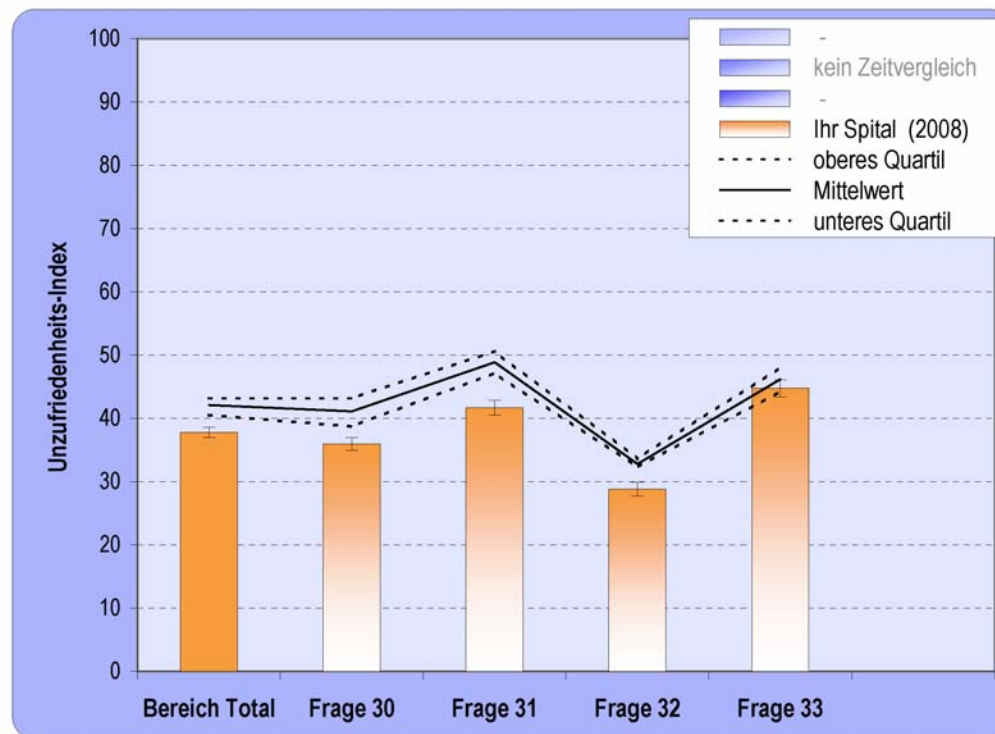
Freundlichkeit erleben

UZI 2008: 28.8

Frage 33

Anerkennung geniessen

UZI 2008: 44.7



- Frage 30 Wie gut ist die Zusammenarbeit zwischen den Abteilungen im Allgemeinen organisiert?
- Frage 31 Gibt es Probleme bei Kommunikation und Information zwischen den Abteilungen?
- Frage 32 Wie freundlich verhalten sich andere Berufsgruppen Ihnen gegenüber?
- Frage 33 Wie viel Anerkennung genießt Ihrer Meinung nach Ihre Berufsgruppe in Ihrer Institution?



Bereich

Führung (1)

UZI 2008: 29.5

Kantonsspital Graubünden

Vergleichsebene : Ganzes Spital

. zwischen 12 Spitälern Versorgungsniveau 2

Frage 38

fachliche Kompetenz

UZI 2008: 19.3

Frage 39

offene Information

UZI 2008: 27.7

Frage 40

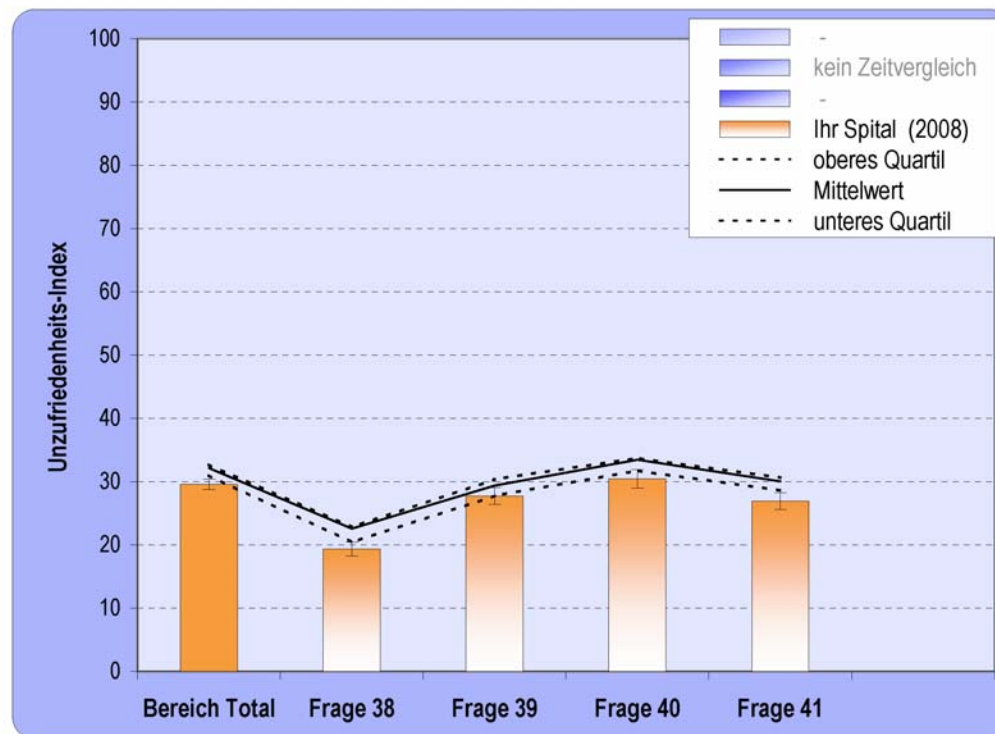
Vertrauensperson

UZI 2008: 30.4

Frage 41

Unterstützung

UZI 2008: 26.9



Frage 38 Mein(e) direkte(r) Vorgesetzte(r) ist fachlich kompetent.

Frage 39 Mein(e) direkte(r) Vorgesetzte(r) informiert offen.

Frage 40 Mein(e) direkte(r) Vorgesetzte(r) ist eine Vertrauensperson für mich.

Frage 41 Mein(e) direkte(r) Vorgesetzte(r) gibt mir genügend Unterstützung.



Bereich

Weitere Leistungen des Arbeitgebers (1)

UZI 2008: 39.1

Kantonsspital Graubünden

Vergleichsebene : Ganzes Spital

. zwischen 12 Spitälern Versorgungsniveau 2

Frage 11

Qualität Essen

UZI 2008: 23.9

Frage 12

Öffnungszeiten Kantine

UZI 2008: 28.2

Frage 13 *

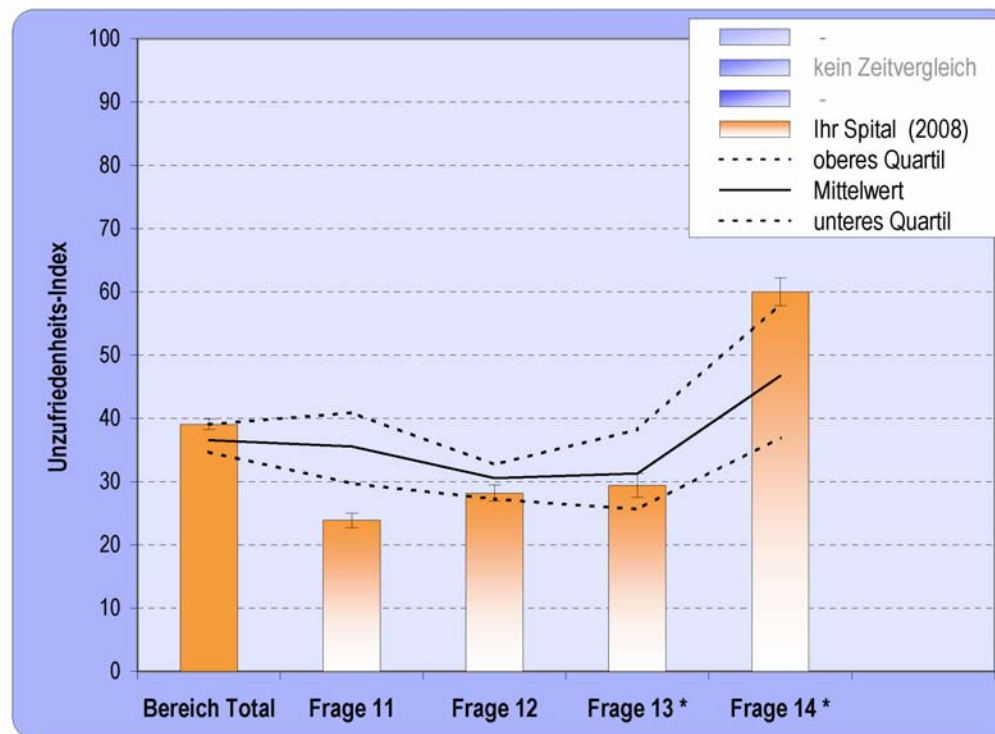
Öffentlicher Verkehr

UZI 2008: 29.4

Frage 14 *

Parkplätze

UZI 2008: 60.0



Frage 11 Sind Sie mit den Verpflegungsmöglichkeiten zufrieden? --> Qualität des Essens

Frage 12 Sind Sie mit den Verpflegungsmöglichkeiten zufrieden? --> Öffnungszeiten der Kantine

Frage 13 * Ist Ihr Arbeitsort für Sie gut erreichbar? --> Öffentlicher Verkehr

Frage 14 * Ist Ihr Arbeitsort für Sie gut erreichbar? --> Parkplätze

* nur Mitarbeitende mit Bedarf



Bereich

Weitere Leistungen des Arbeitgebers (2)

UZI 2008: 39.1

Kantonsspital Graubünden

Vergleichsebene : Ganzes Spital

. zwischen 12 Spitälern Versorgungsniveau 2

Frage 15 *

Kinderbetreuung

UZI 2008: 82.6

Frage 16

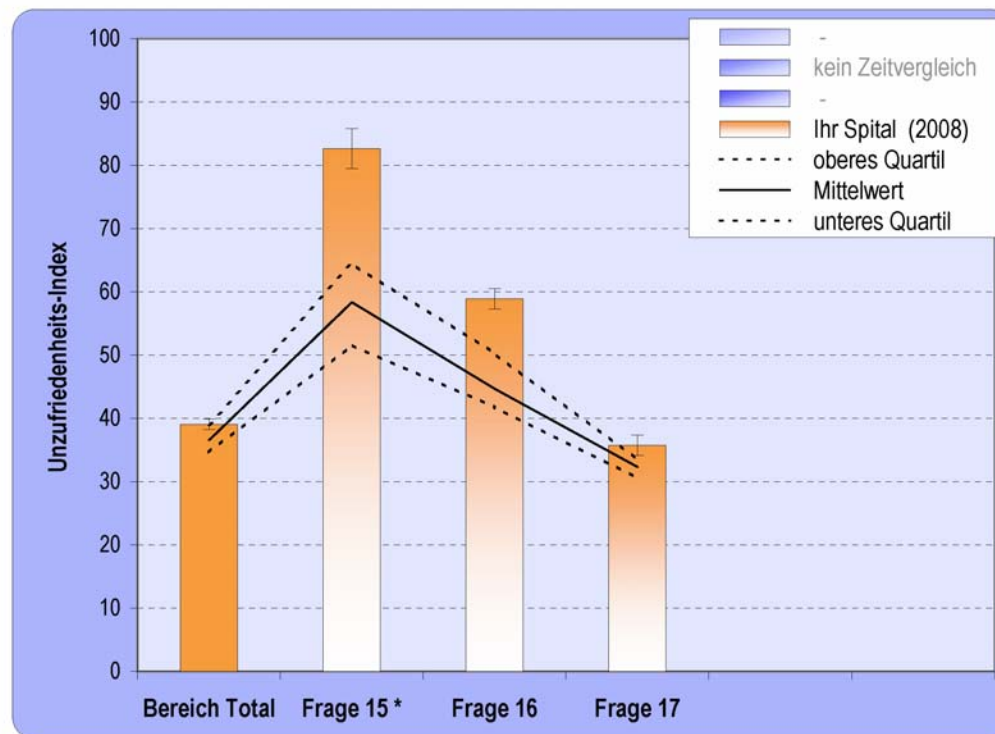
Gesundheitsförderung

UZI 2008: 58.9

Frage 17

Personalanlässe

UZI 2008: 35.7



Frage 15 *

Genügt Ihnen das Angebot zur Kinderbetreuung während der Arbeitszeit?

* nur Mitarbeitende mit Bedarf

Frage 16

Genügt Ihnen das Angebot zur Gesundheitsförderung (z.B. Prävention, Sportmöglichkeiten, Gesundheitskurse, etc.)?

Frage 17

Wünschen Sie sich mehr Personalanlässe (Sommerfest, Weihnachtsessen, Skitag, etc.)?



Key Findings (1)

- Das Angebot im Bereich **Aus-, Fort- und Weiterbildung** wird sehr geschätzt.
- Die **Interdisziplinäre Zusammenarbeit** wird als sehr gut beurteilt.
- Die **Führung** wird in fast allen Aspekten sehr gut beurteilt.
- Die **Sozialleistungen und Vergünstigungen** werden von den Mitarbeitenden sehr gut beurteilt.
- Die **Qualität des Essens** wird sehr geschätzt.



Key Findings (2)

- Die **Parkplatzsituation** wird als ungenügend angesehen.
- Die **Höhe der finanziellen Zulagen** und die Zeitkompensation für Belastungen wie z.B. Nacht-, Wochenend- und Bereitschaftsdienst wird kritisch beurteilt.
- Das Angebot zur **Kinderbetreuung** während der Arbeitszeit erhält hohe Unzufriedenheitswerte.



Weiteres Vorgehen 2009

- Präsentation der Ergebnisse vor allen Mitarbeitenden, Geschäftsleitung und Verwaltungsrat
- Präsentation und Analyse in den einzelnen Departementen, Umsetzung von departementsinternen Massnahmen
- Zusammenfassung Gesamt-Massnahmenpaket durch Qualitätskonferenz zuhanden Geschäftsleitung
- Umsetzung von hausweiten Massnahmen



Ziele Mitarbeiterumfrage 2011

- Hohes Niveau halten
- Deutliche Zufriedenheitssteigerung in den Bereichen mit Verbesserungspotenzialen



**Herzlichen Dank
für Ihre Aufmerksamkeit.**

Bei Fragen wenden Sie sich bitte an:
Dr. phil. Tima Plank, Qualitätsmanagerin
Tel. direkt: 081 256 23 20
Email: tima.plank@ksgr.ch

