

Qualiview®

Qualiview Zorg-MTO

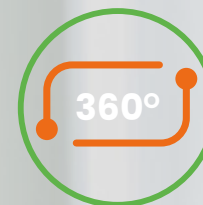
speciaal voor zorgorganisaties



relevante
benchmarks



passende
rapportages



interne
betrokkenheid



flexibele
begeleiding

how are you doing?

“

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

Het MTO is 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 medewerkerstevredenheid 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 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?

Qualiview Zorg-MTO 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.

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.

Mogelijkheid om medewerkers andere onderdelen van het kwaliteitsbeleid te laten beoordelen

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.

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.

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.

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 jouw scores ook relateren aan bijvoorbeeld tevredenheid van patiënten of cliënten ten opzichte van die van collega-organisaties.

Qualiview-aanpak

MTO in 7 stappen

Hoe gaat het uitvoeren van een MTO in z'n werk?
Als organisatie doorloop je 7 stappen, waarbij je bij de meeste onderdelen zelf bepaalt of je onze hulp nodig hebt of het zelf organiseert.



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.



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.

Qualiview-aanpak

MTO in 7 stappen



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.



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 inzicht 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 inzicht 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.



Qualiview-aanpak

MTO in 7 stappen



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.



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.

//

Wij zijn heel positief. Het onderzoek werd als weinig belastend ervaren door onze medewerkers, terwijl de uitkomsten een flinke boost hebben gegeven aan hun betrokkenheid bij de praktijk.

Mark de Lijster,
Maatschapslid Fysiotherapie Het Centrum

Qualiview[®]

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 Qualiview.

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