Zorgcentrum St. Franciscus

Samenvatting uitkomsten MTO 2020 heel Franciscus

Gilze, 22 december 2020

Geachte leden van de RvT, ondernemingsraad, leidinggevenden en medewerkers,

De eindrapportages van het gehouden medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO) zijn opgeleverd en deze zijn veelomvattend. Daarom hebben we de resultaten op totaalniveau samengevat. Hierin worden tevens per groep de belangrijkste bevindingen uiteengezet. Vanzelfsprekend zijn alle deelrapporten voor iedereen ook beschikbaar.

4 hoofdthema's zijn binnen het MTO onderzocht: Werkbeleving, Mogelijkheid tot veranderen, Bevlogenheid en Tevredenheid (NPS).

Respons: Van alle medewerkers heeft **70%** het onderzoek ingevuld (104 in aantal). In 2018 was dit nog 51.0% (en 74 in aantal). Toentertijd vonden we dit een lage score. Nu kunnen we gerust stellen dat de respons hoog is.

Totaalscores St. Franciscus:

De 4 hoofd thema's scoren bij St. Franciscus (op totaalniveau) bijna allemaal beter dan wat de totale sector laat zien. Zie hieronder:

Hoofdthema:	SFR 2020	SFR 2018	SFR 2016	Sector 2020	Sector 2018	Sector 2016
Werkbeleving	**7.5**	7.6	7.3	**7.3**	7.2	7.3
Mogelijkheid tot veranderen	**6.2**	6.4	-	**5.8**	5.6	-
Bevlogenheid	**8.1**	8.6		**8.2**	8.1	
Tevredenheid (NPS; schaal -100 tot +100)	**5.8**	23.0	-18.4	**-1.4**	-9.4	-12

Tabel 1: scores op hoofdthema's

Conclusie 1: St. Franciscus scoort op de 4 hoofdthema's vrijwel overal beter dan het sectorgemiddelde.

Tevens zien we dat St. Franciscus qua werkbeleving min of meer stabiel is gebleven t.o.v. 2018 (7.5 vs. 7.6). Dit geldt eveneens voor de gehele sector (7.3 vs. 7.2). De mogelijkheid tot veranderen en bevlogenheid staan 'enigszins onder druk'. Hoewel ook bij de NPS een hogere score is te zien dan in de sector, zien we hier een lichte daling bij St. Franciscus terwijl de sector juist iets stijgt (hoewel met -/- 1.4 nog altijd negatief). Door de hogere respons denk ik dat we hier toch ook enigszins te maken zouden kunnen hebben met het fenomeen van regressie naar het gemiddelde.

Wanneer naar de onderliggende scores van deze 4 hoofdthema's gekeken wordt dan vallen de volgende zaken op:

Conclusie 2: Inspirerend leiderschap en de daarbij behorende communicatie gericht op samenwerking scoren relatief goed

- St. Franciscus scoort nog altijd beter dan de sector op inspirerend leiderschap (7.6 vs. 6.7); dit is het sterkste verschil met de sector (donkergroen).
- Communicatie gericht op samenwerking (7.5 vs. 6.8) is een stijger en laat daarmee een mooie ontwikkeling zien. Hier is ook veel aandacht aan besteed. Iets minder donkergroen, maar nog steeds een mooie score. Op dit punt geldt toch enigszins het credo "loon naar werken".

Conclusie 3: Ook op een aantal andere - belangrijke - punten scoort St. Franciscus hoger dan de benchmark (sector)

- We scoren nog altijd goed op sterke organisatiecultuur (8.1 vs. 7.7).
- Iets lichter groen, maar dus nog altijd hoger dan het sector gemiddelde zijn de scores voor:
  - Visie en ambitie (6.7 vs. 6.2) .
  - Lage vertrekgeneigdheid (8.1 vs. 8.0); wel een lichte daling voor SFR.
  - Plezier in het werk (8.1 vs. 7.9).
  - Voldoende ondersteuning in ontwikkeling (7.6 vs. 7.3).
  - Zorg voor cliënten/meebeslissen (8.0 vs. 7.7).

Conclusie 4: M.n. ervaren werkdruk is en blijft een belangrijk punt; samen met zelfstandigheid een van de weinige punten waarop we iets lager scoren dan de sector.

- St. Franciscus scoort lager dan de sector op aanvaardbare werkdruk (6.0 vs. 6.3). In 2018 was dit nog (5.7 vs. 6.0) en in 2016 scoorden we hier een 5.8 en de sector een 5.7; op dit punt hebben we (St. Franciscus en de sector) ondanks de relatief lage score toch een positieve ontwikkeling doorgemaakt. Opvallend gegeven is de werkdruk in combinatie met corona. Echter ook verklaarbaar door de toename van personeel i.v.m. de kwaliteitsgelden. Echter nog steeds het grootste aandachtpunt gelet op alle scores.
- Tot slot scoort St. Franciscus iets lager (met een tiende verschil licht rood) dan de sector op zelfstandigheid in de uitvoering van het werk (6.6 vs. 6.7). Hier zit dus nog ruimte voor verbetering want juist het zelfstandig beslissingen nemen is iets waar St. Franciscus volop ruimte wil bieden. Dit wordt dus nog niet maximaal zo ervaren. Wellicht is in dit aspect ook (een deel van) de oplossing te vinden voor het verder aanpakken van de werkdruk.

Scores per organisatieonderdeel:

Onderstaande tabel geeft een beeld hoe de verschillende samengestelde groepen hebben gescoord op de 4 hoofdthema's. Om de anonimiteit van de resultaten te waarborgen, zijn sommige afdelingen/groepen samengevoegd. Een tweede reden waarom de groepen er zo uitzien, is omdat ze gelijk zijn gehouden aan de indeling van voorgaande jaren in verband met de vergelijkbaarheid van de resultaten. Voor de helderheid zijn de totaalscores van St. Franciscus en de sectorbenchmark ook benoemd.

Scores	Werkbeleving		Mogelijkheid tot veranderen		Bevlogenheid		Tevredenheid (NPS)	
	2020	2018	2020	2018	2020	2018	2020	2018
Sector totaal	7.3	7.2	5.8	5.6	8.2	8.1	-1.4	-9.4
St. Franciscus totaal	**7.5**	**7.6**	**6.2**	**6.4**	**8.1**	**8.6**	**5.8**	**23.0**
Fac. Dienst, Alg. Beheer	7.2	7.8	6.3	6.6	7.6	8.9	-3.2	40.7
EMZ, Dagv, Nachtd, Activ.b.	7.6	7.6	6.2	6.1	8.5	8.3	9.5	-7.1
KSW	7.6	7.6	6.3	6.1	8.2	8.4	9.7	20.0
IDW	7.7	7.6	5.8	6.5	8.4	8.5	9.5	23.1

Tabel 2: scores per groep

Conclusie 5: De groep "Fac. Dienst, Alg. Beheer" scoort i.t.t. 2018 het laagst van de 4 groepen en trekt de gemiddelde score dit keer omlaag i.p.v. omhoog

De groep Facilitaire Dienst en Alg. Beheer scoort op alle hoofdthema's lager dan bij het vorige MTO. Bij de andere groepen zien we dit niet en is de uitslag veel meer in lijn met de vorige keer. Soms iets hoger, soms iets lager. Deze groep is dus van grote invloed op de totale uitslag. Los van de daling bij deze groep zouden we anders ongeveer een vergelijkbare score met 2018 hebben gehad (behalve de NPS, die is bij de KSW en IDW significant lager. De groep EMZ, Dagverzorging, Nachtdienst en activiteitenbegeleiding scoort hier juist weer significant hoger.
Als we inzoomen op het lagere resultaten bij de groep Facilitaire Dienst en Alg. Beheer is de conclusie dat dit m.n. komt door de lagere score van de facilitaire dienst. I.v.m. voldoende respons is voor deze functiegroep een aparte uitslag bekendgemaakt en wat je daar ziet is dat alle scores lager zijn dan voor de gehele groep Facilitaire Dienst en Alg. Beheer. Een belangrijke conclusie is dus dat er bij de facilitaire dienst iets veranderd is. Het ligt voor de hand om te denken dat dit iets met de veranderingen in de keuken, de Vertoeverij en de wasserij te maken heeft, maar dit is niet direct aantoonbaar natuurlijk. Bij de aanbevelingen komt dit terug.

Scores voor de leeftijdscategorieën:

In onderstaande tabel zijn de scores op de 4 hoofdthema's naar leeftijdscategorieën uiteengezet. Ook hier zijn voor het overzicht de totaalscores van St. Franciscus en de sectorbenchmark ook weer benoemd.

Scores naar leeftijdscategorie	Werkbeleving		Mogelijkheid tot veranderen		Bevlogenheid		Tevredenheid (NPS)	
	2020	2018	2020	2018	2020	2018	2020	2018
Sector totaal	7.3	7.2	5.8	5.6	8.2	8.1	-1.4	-9.4
St. Franciscus totaal	**7.5**	**7.6**	**6.2**	**6.4**	**8.1**	**8.6**	**5.8**	**23.0**
<25 jaar	7.2	na	6.3	na	7.6	na	-8.3	na
<36 jaar	na	na	na	na	na	na	na	na
36 – 45 jaar	7.7	8.1	-	7.0	8.9	8.7	0	50.0
46 – 55 jaar	7.6	7.7	6.4	6.3	8.1	8.5	25.7	22.2
>= 56 jaar	7.5	7.5	6.1	6.2	8.1	8.7	-5.3	14.8

Tabel 3: scores per leeftijdscategorie

Conclusie 6: De groep medewerkers onder 25 jaar trekt het gemiddelde naar beneden

In 2018 gold nog het credo: Hoe jonger de medewerker hoe tevredener hij/zij is. Dit is nog steeds waar als je de groep 25 en jonger niet mee zou tellen. In 2018 hadden we te weinig medewerkers in deze leeftijdscategorie om hier een aparte groep van te kunnen maken. Nu we hier wel voldoende medewerkers hebben, valt op dat zij gemiddeld iets minder hoog scoren. De scores voor de overige leeftijdsgroepen accorderen redelijk met het gemiddelde. Buiten de jongste leeftijdsgroep geldt nog steeds dat naarmate de werknemer ouder wordt, er iets lager wordt gescoord op werkbeleving, mogelijkheid tot veranderen, algemene tevredenheid en bevlogenheid.

Overige relevante bevindingen:

Wanneer naar de onderliggende scores van deze 4 hoofdthema's gekeken wordt dan valt op dat:

- Voor aantrekkelijke punten van het werk wordt aangeven:
  - het werk zelf (inhoudelijke werkzaamheden dus) en;
  - de sfeer/cultuur in de organisatie.
- Hoewel beide punten iets zijn verbeterd ten opzichte van het vorige onderzoek staan bij de minder aantrekkelijke punten de volgende zaken nog steeds het hoogst:
  - werkdruk;
  - communicatie.
- Tevens is opvallend dat de score bij 'Organisatie in verandering' is omgedraaid. Daar waar we in 2018 nog lager scoorde dan de sector (7.1 vs. 7.4) is dat nu hoger en zijn de cijfers precies omgedraaid (7.4 vs. 7.1).
- Tot slot blijft werkdruk, bij de minder aantrekkelijke punten al genoemd, een zeer belangrijk aandachtspunt. Als het gaat om zaken zoals lichamelijke belasting, voldoende medewerkers, de vraag 'ik kan verlof opnemen wanneer dat mij uitkomt', voldoende aandacht voor cliënten e.d. scoort Franciscus stelselmatig lager dan het sectorgemiddelde. Dit is echt een opvallend punt, want dit is ook echt het enige punt waarop we op totaalniveau lager scoren dan de sector. Ook dit punt is dus echt iets waar we concreet mee aan de gang moeten. Het gaat hier overigens specifiek om de groepen IDW en KSW. Alle andere groepen scoren eigenlijk net iets hoger dan het sector gemiddelde. Het zijn dus de zorgafdelingen die de meeste werkdruk ervaren.

Aanbevelingen:

Vanzelfsprekend dienen de details van het onderzoek aandacht te krijgen, want per groep zijn er aanbevelingen die specifiek door de medewerkers worden aangegeven. Dit is ook iets voor de teamleiders om voor hun eigen teams te bestuderen. Er zitten verschillen in aandachtspunten per team. Hierbij moet tegelijk opgemerkt worden dat de waardering voor de punten die hieronder genoemd worden wel is toegenomen. Dus er zit een stijgende lijn in en hier is een compliment dus op zijn plaats.

Dit neemt niet weg dat twee belangrijke punten onder de aandacht dienen te blijven:

1. Een hoge werkdruk wordt ervaren. Hier is verdere verdieping nodig. Vragen die beantwoord moeten worden zijn bijvoorbeeld:

1.1. Is het nu beleving en de wijze waarop we met elkaar het werk organiseren of staan we echt met minder mensen dan in de sector gemiddeld het geval is?
   1.1.1. Hoe is de verhouding aantal medewerkers/aantal ZZP's (en de zorgzwaarte mix)?
1.2. Is de zorgvraag van cliënten nog sterker toegenomen dan de toename van het aantal medewerkers (het speelt zogezegd echt m.n. bij IDW en KSW)?
   1.2.1. Is de samenstelling van de bezetting nog in positieve zin bij te sturen (verhouding niveau 1, 2, etc, leerlingen).
   1.2.2. Is er nog iets mogelijk in de begeleiding van lagere niveaus en leerlingen, zodat de reguliere medewerkers zich 100% op de cliënten kunnen focussen?
1.3. Speelt de wijze waarop ziekteverzuim wordt opgevangen een rol?
1.4. Zijn er mogelijk verbeteringen te bereiken in het bieden van meer zelfstandigheid (zelf beslissen wanneer en met wie overleg; meer eigen keuze in taakverdeling; meer eigen regie t.a.v. prioriteiten)?

2. Communicatie geschiedt nog niet altijd naar ieders tevredenheid. Echter, hier zien we dit keer dus wel een stijging. Ik combinatie met de punten bij werkdruk zouden we hier dus kunnen stellen dat we hier op de ingeslagen weg door moeten gaan. Hierbij wordt soms ook letterlijk aangegeven dat hoewel er al redelijk gecommuniceerd wordt, het altijd een aandachtput is. De vragen/opmerkingen die hierbij op de voorgrond treden zijn:
   2.1. Zouden we hier nog extra aandacht kunnen schenken aan het wat meer voor elkaar over hebben in de verschillende takken binnen de organisatie?
   2.2. Samenwerking wordt hier nog weleens gemist. De wil en de mogelijkheid om te veranderen (waar we relatief laag op scoren) speelt hierbij ook een rol, zo lijkt het. Hier moet specifiek nadruk op gelegd gaan worden. Daar waar we hospitalisering ervaren, is het de kunst om dit bespreekbaar te maken. Het is niet per se goed of fout, maar door de druk op de sector (dubbele vergrijzing) zal verandering de komende jaren nu eenmaal een vast onderdeel van het werk uitmaken. Hier is niet aan te ontkomen. De uitdaging is om hier goed mee om te gaan.
   2.3. Tot slot zou je kunnen stellen dat een goede communicatiestructuur nog ontbreekt, denk aan goed intranet, protocollen/handboek toegankelijk, mailgebruik, HR-systeem. Dit zijn zaken waar inmiddels aan wordt gewerkt. Een goede inbedding in de organisatie van dit soort hulpmiddelen kan dus het verschil maken.