



Mitarbeitendenbefragung

mit der Picker-Methode

www.bqs.de

 **Picker**

„Picker hat viel Erfahrung in Klinikbefragungen und arbeitet, im Gegensatz zu üblichen Darstellungen, mit Problemhäufigkeiten. Das macht es für uns einfacher, Handlungsfelder zu identifizieren.

Einen wichtigen Vorteil sehen wir auch in den Möglichkeiten, uns mit anderen Kliniken zu vergleichen.“

Universitätsklinikum Hamburg-Eppendorf

Das BQS-Institut

Als eines der renommiertesten wissenschaftlichen Institute im Gesundheitswesen steht die BQS für mehr Wissen und Transparenz. Als Pionier im Bereich der externen Qualitätssicherung, Vorreiter im Bereich der wissenschaftlichen Register und Partner diverser wissenschaftlicher Projekte erkunden wir jeden Tag Strukturen in Medizin, Psychiatrie und Pflege. Wir bewerten Chancen und Risiken und sprechen Empfehlungen aus. Im Fokus stets die Verbesserung von Versorgung und Patient:innensicherheit.

Mit der Wahl der Picker-Methode haben wir uns dazu entschieden, diesen Weg vor allem auch im Bereich der Befragungen weiterzuentwickeln, um so die Behandlungsqualität weiterhin aus Patient:innensicht zu verbessern. Damit setzen wir konsequent den nahezu 20-jährigen Kurs des Picker Instituts hin zu einer patientenzentrierten Versorgung fort.

Das BQS-Institut ist Lizenzpartner des Picker Institute Europe und exklusiver Ansprechpartner für Picker-Befragungen im deutschsprachigen Raum.

“Understanding and respecting patients’ values, preferences and expressed needs are the foundation of patient-centered care.”

(Harvey Picker, 1915-2008)

BQS / Picker – Mitarbeitenden Befragung

Die Picker-Methode

Grundelemente der international anerkannten und akkreditierten Picker-Methode sind:

- Wissenschaftliche Fundierung
- Anonymität
- Ereignisorientierte Fragestellung
- Problemorientierte Ergebnisdarstellung
- Handlungsorientierung

Die Picker-Mitarbeitendenbefragung

- gibt Einblicke in Arbeitsprozesse, Bedürfnisse und Wünsche Ihrer Mitarbeitenden
- hilft, aus den Ergebnissen zielgerichtete Maßnahmen abzuleiten
- schafft eine Basis für die Zufriedenheitssteigerung und Festigung der Loyalität

Die Themen

Der Picker-Mitarbeitendenfragebogen basiert auf Themen, die mittels Fokusgruppenanalysen im Rahmen der Fragebogenentwicklung als relevante Indikatoren der Mitarbeitendenzufriedenheit identifiziert wurden:

- Führungs- und Unternehmenskultur
- Arbeitsbelastung
- Direkte Vorgesetzte
- Beschäftigungsbedingungen
- Strukturen & Prozesse
- Kollegen
- Patientenversorgung
- Arbeitsumgebung / Ausstattung
- Dienstplanung
- Personalqualifizierung

Optionale Zusatzfragensets:

- Beruf & Familie
- Arbeitsbelastung
- Sicherheitskultur

Auf Wunsch bieten wir Ihnen die Entwicklung und Programmierung hausspezifischer Zusatzfragen an.

Darüber hinaus stehen im Rahmen der **Benchmarkinitiative Pflege** Befragungsbögen zur Verfügung, die eine Kombination aus den Picker-Instrumenten sowie pflegebezogenen Magnet®-Fragen beinhalten.

Der Befragungsablauf



Die Ergebnisse

Dank unserer umfangreichen Benchmark-Datenbank profitieren Sie von aussagekräftigen Vergleichsberichten. Wir bieten Ihnen eine schnelle Übersicht über das Gesamtergebnis sowie umfangreiche Einzelberichte für den Blick ins Detail.

Dabei können Sie beispielsweise Problemhäufigkeiten der einzelnen Themenfelder auf Berufsgruppen-, Abteilungs- oder Unternehmensebene mit eigenen Vorbefragungen oder mit den Ergebnissen der Mitbewerber:innen vergleichen.

Außerdem stellen wir Ihnen Prioritätenmatrizen zur Verfügung, die aufzeigen, welche Faktoren aus Mitarbeitendensicht besonders relevant sind. Mithilfe dieser Darstellungen können Sie auf einen Blick die Themenfelder identifizieren, in denen akuter Handlungsbedarf besteht.

Picker Online Reports

Mit dem innovativen Picker-Berichtssystem können Sie über das Internet flexibel auf Ihren persönlichen Account zugreifen, um Ihre Ergebnisse über das Webportal abzurufen.

Anschließend können die Berichte bequem heruntergeladen und intern verteilt werden.

Ein erweitertes Nutzungsrecht ermöglicht zudem vielfältige Gestaltungsoptionen in Form von Erstellen und Bearbeiten individueller Berichte.

Der Service

Wir bei BQS legen großen Wert auf eine umfassende persönliche Betreuung vor, während und nach dem Befragungsprojekt. Unsere Expert:innen helfen Ihnen, optimale Lösungswege zu finden und stehen Ihnen für alle Fragen und Wünsche zur Verfügung. Neben unseren standardisierten Befragungen bieten wir eine Vielzahl optionaler Zusatzleistungen an und führen kundenspezifische Individualprojekte durch. Spezielle Beratungsangebote runden unser Service-Portfolio ab. Sprechen Sie uns an! Wir beraten Sie gerne.



www.bqs.de

Picker Institute Europe



INSTITUT FÜR QUALITÄT
& PATIENTENSICHERHEIT

**BQS Institut für Qualität und
Patientensicherheit GmbH**

Wendenstraße 375

20537 Hamburg

Telefon: +49 (0)40 25 40 78 40

Telefax: +49 (0)40 25 40 78 48

info@bqs.de

www.bqs.de