



Medewerkerstevredenheid WZC OCMW Brugge

Toelichting DOTZORG, 15 april 2016

Programma

- Wat en waarom?
- Principes
- Het onderzoeksmodel
- De analyse
- Krachtbronnen
- Noden
- Acties en aanbevelingen

En
mooie
verhalen



Wat en waarom?

**GOEDE ZORG VOOR
MEDEWERKERS**

=

**GOEDE ZORG VOOR
BEWONERS**

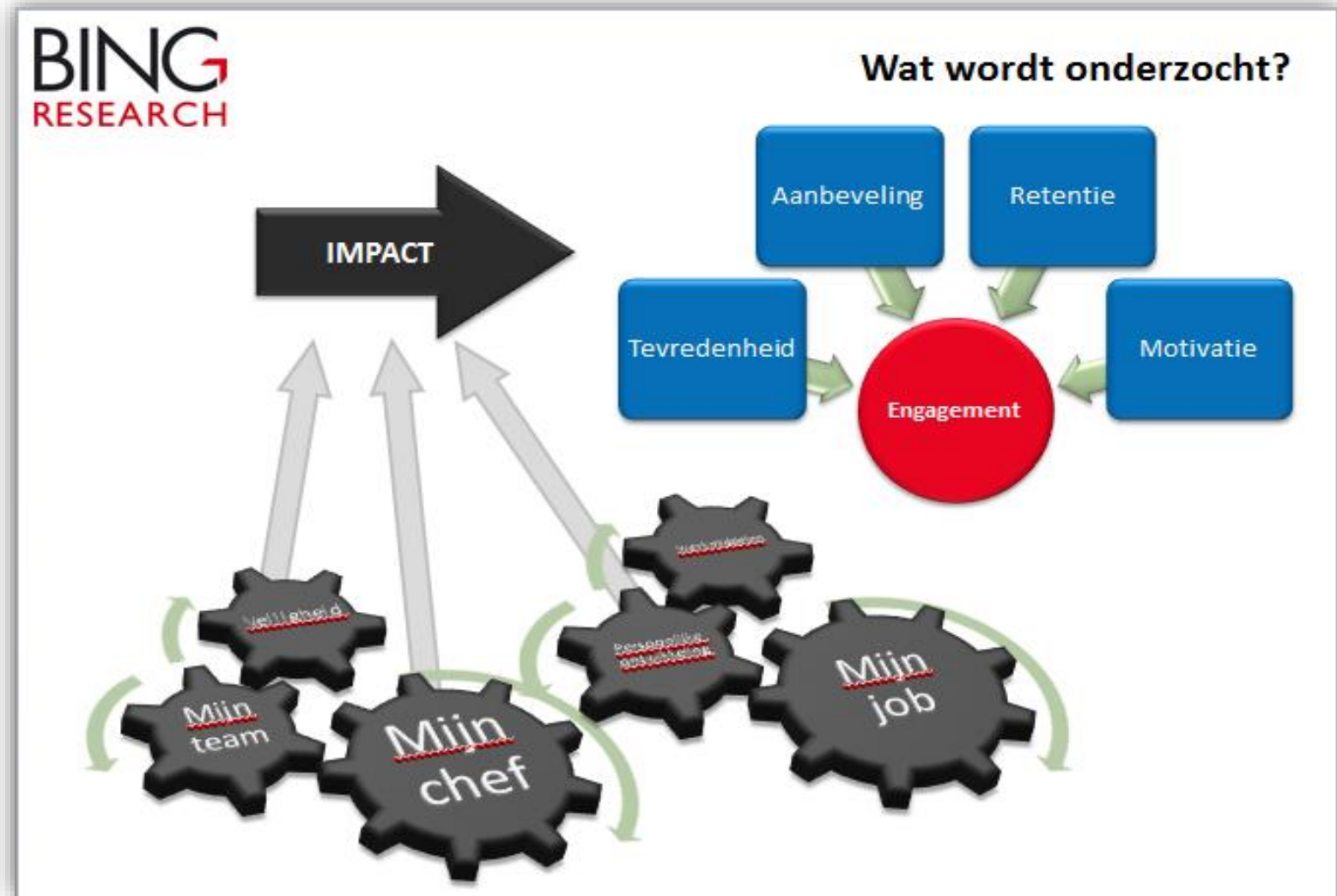
Principes

1. Nulmeting
2. Focus op proces
3. Veilig voor iedereen
4. We vertrekken vanuit het positieve
5. Continue proces

Ik heb de laatste tijd
zoveel geleerd van mijn
fouten dat ik erover denk
er nog een paar te maken.

- Jan Angevaare

Het onderzoeksmodel



Deze analyse

1. Gebaseerd op gemiddelde cijfers
2. Het verhaal achter de cijfers
3. Inbreng van alle medewerkers
4. Inspiratiebronnen
5. Synthese:

**Krachtbronnen & Noden
Acties & aanbevelingen**

Krachtbronnen

Liefde voor de job

Leiderschap

Collegialiteit

Onze meest tevreden medewerkers

Zorg voor bewoners

Samen-werken aan verandering

Werkroosters

Liefde voor de job

Pinit



**91% graag,
zinnvol en
uitdagend**

**Gemotiveerd:
8 op 10 mw
9 op 10 lg**

Goed leiderschap



tevreden tot zeer
tevreden

Veel collegialiteit



Alleen ga je sneller,
samen kom je verder

Om hulp vragen: 80%- 90%

Samenwerking: 81%-93%

Goeie sfeer onder collega's

Andere afdelingen: 70%-80%



**Een mooi
verhaal**

Teambuilding werkt in WZC Hallenhuis

Onze meest tevreden medewerkers

EKA
90

ADM
96

DVC

LG
89

1-5j
56+
TB
Log

Zorg voor bewoners

“ Onze medewerkers tonen in de praktijk een grote interesse voor deelname aan interne kwaliteitswerkgroepen en innovatieve projecten: mentorschap, relaxatie, palliatieve, persoonsgerichte zorg, enz. ”

**70-76% alle medewerkers is
tevreden tot zeer tevreden over de
geleverde zorg aan bewoners en
familie - 80-100% voelt zich
vaardig om met klachten om te
gaan**



**Een mooi
verhaal**

Hartenwensen in WZC Van Zuylen



**Een mooi
verhaal**

**Belevingstheater in WZC
Zeventoentjes**

Werkroosters

- Gemiddeld 8 op 10 werktijden gunstig: 71% mws – 89% lg
- Vakantiewensen
- Zeer hoge tevredenheid niet-continue diensten
- Continue diensten: 57-79%
(aandachtspunt: starters en -25j)

Samen-werken aan verandering



Van de medewerkers uit is er met andere woorden duidelijk engagement om mee te helpen bouwen aan de toekomst van hun organisatie. Uit het onderzoek blijkt een veranderbereidheid, maar tegelijkertijd horen we ook de vraag naar aandacht voor de menselijke kant van verandering.



78%

93%

Noden

Werkdruk

Communicatie en informatieoverdracht

Persoonlijke ontwikkeling

Retentie

Stress

Loon & arbeidsvoorwaarden

Onderliggende spanningen

Samenwerking ondersteunende

diensten

Autonomie

Hoge werkdruk

- <50%!
- LG & verzorgend: 13% - 39%
- LG: slechts 3 op 10 hoeveelheid en tempo



**Extra
duiding**

Werkdruk

Communicatie en informatieoverdracht

De nood aan duidelijke, eenvoudige communicatie wordt bevestigd door de werkgroep Tevredenheid. Dit gaat voor hen ook over meer uniformiteit in werkafspraken. Maar ook over de te grote afstand tussen de WZC en de hoofdzetel. Hoe kunnen wij ons beter organiseren? Welke communicatielijnen kunnen wij voor onze organisatie uittekenen? Welk communicatiemedium willen wij hanteren?

Persoonlijke ontwikkeling

Directeur tegen HR-manager:
'wat als we investeren in onze
mensen en ze gaan daarna
weg?' HR-manager: 'wat als
we het niet doen en ze
blijven?'

OM
DENKEN

***Persoonlijke
groei**

***Doorgroei
mogelijkheden**



**Een mooi
verhaal**

**Werken met talenten in WZC De
Vliedberg**

Retentie

‘Mocht ik een vergelijkbare job aangeboden krijgen, zou ik overwegen om te veranderen?’

Gemiddeld 45% zou dit overwegen

Dieptepunt bij starters, -25j en zorgkundigen en leidinggevende 43%

Loon & arbeidsvoorwaarden

“ De vraagstelling ‘is het loon voldoende voor het werk dat ik lever’, gekoppeld aan de te hoog ervaren werkdruk kan hier zeker een verklaring bieden. Nochtans blijkt ook uit de feedback van startende medewerkers dat het niet of te weinig kunnen meenemen van anciënniteit wel een belangrijk aspect is. ”

30-50%
starters (<1j) 8%

Onderlinge spanningen

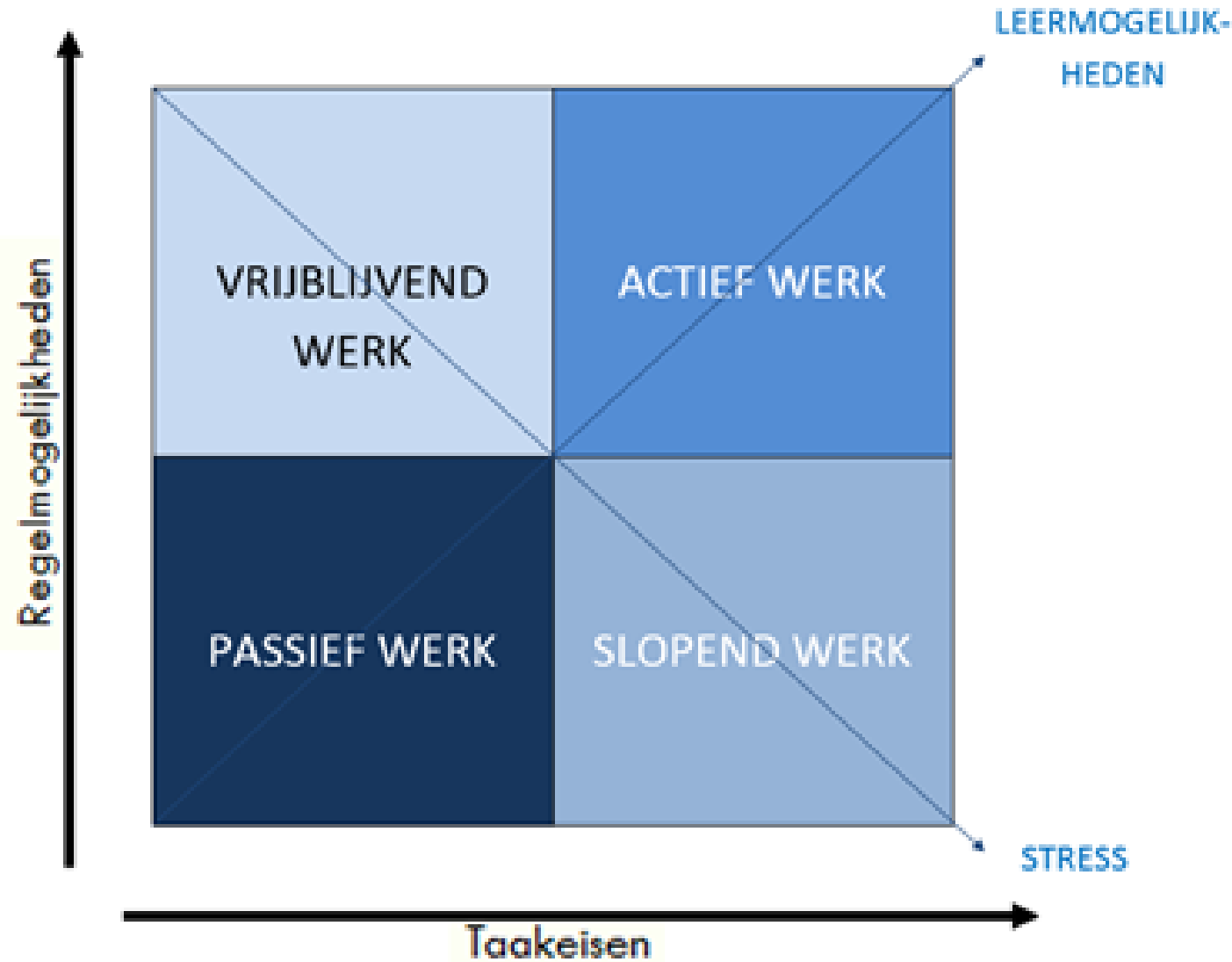
*“Slechts 46%
medewerkers
En 56% leidinggevenden
geven aan dat conflicten
worden uitgepraat”*

Samenwerking ondersteunende diensten

“ Feedback van de werkgroep Tevredenheid leert ons dat de afstand van het eigen woonzorgcentrum naar de hoofdzetel als te groot ervaren wordt. In de praktijk loopt de communicatie en niet altijd even vlot: dit leidt tot onduidelijkheden, misverstanden en heel wat frustraties. Vanuit de voorzieningen zelf ervaart men een moeilijke bereikbaarheid, weinig transparantie in processen en te weinig continuïteit in de dienstverlening.

”

Autonomie



Acties & aanbevelingen

*Sterke basis: leiderschap,
teams, jobs*

**Sterktes
versterken en
werken aan
oplossingen**

Deze problemen
konden wel eens
veel oplossingen
veroorzaken.

- Anna Mul

OM
DENKEN

Integrale benadering

Mensgerichte bouwstenen

- Leiderschap
- Teams
- Medewerkers
- Motivatie
- Cultuur en identiteit

Organisatiegerichte bouwstenen

- Vervangbeleid
- Aanwezigheidsbeleid
- Werkbare jobs
- Onthaalbeleid
- Communicatie
- Werkprocessen en -procedures
- Werkgeversimago
- Organisatiestructuur

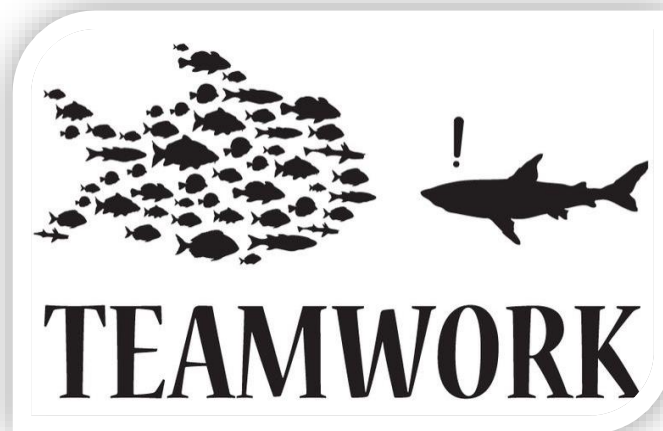
Mensgerichte bouwstenen

Goed leiderschap versterken

1. Intervisie tussen lg over WZC heen – lerende netwerken
2. Blijven investeren in (coachend) leiderschap

Hechte teams

1. Huidige teamwerking versterken door meer overleg & intervisie
2. Teambuildingsmomenten
3. Aandacht voor stabiliteit teams



Persoonlijk leiderschap en zelfzorg

- 1. Vaste ventilatiemomenten**
- 2. Ondersteuning rond conflicthantering en communicatie**
- 3. Stressreductie**

Meer bottom-up werken & inspraak

1. Werkgroep T
2. Project zorg voor zorg
3. Werken in het vernieuwde Ter Potterie

Een sterke identiteit en waardenkader

Mensen gaan de brug pas over als ze verlangen naar de overkant.

OM
DENKEN

'Wat zijn wij?',

'Waarom bestaan wij?'

'Hoe maken wij het verschil?'.

'Welke waarden zijn voor ons belangrijk?'

Geïntegreerd model: ZDT



 **motivatie**



**Een mooi
verhaal**

**Het nieuwe wonen en werken in
WZC Ter Potterie**

Organisatiegerichte bouwstenen

Een adequaat vervangbeleid

1. Proactief en goede samenwerking
2. Speciale aandacht voor vervanging van langdurig (vastbenoemde) afwezigen en geplande pensioneringen
3. Piste: vlinderequipe

Onthaalbeleid



**YOU NEVER GET A
SECOND CHANCE TO
MAKE A FIRST
IMPRESSION**

WILL ROGERS

Een aanwezigheidsbeleid

- 1. Een aantal maatregelen in kader van arbeidsreglement**
- 2. Beleid en procedures rond ziekteverzuim ontwikkelen**
- 3. Aanwezigen waarderen**
- 4. Meer re-integratie van langdurig afwezigen**

Werkbare jobs

1. Zorgstress beter spreiden
2. Positief loopbaanbeleid
3. Jobrotatie,
functiedifferentiatie en
talent management
4. Persoonlijke ontwikkeling
5. Evalueren pilootproject TP



**Een mooi
verhaal**

**Muzikale samenwerking in WZC
Minnewater**

Sterke communicatielijnen

1. Interne communicatiestructuren
2. Inventariseren
3. Communicatiemedium



Werkprocessen en procedures

Duidelijk, eenvoudig en zo uniform mogelijk



Nog meer LEAN werken?

Verhogen van de attractiviteit van OCMW Brugge



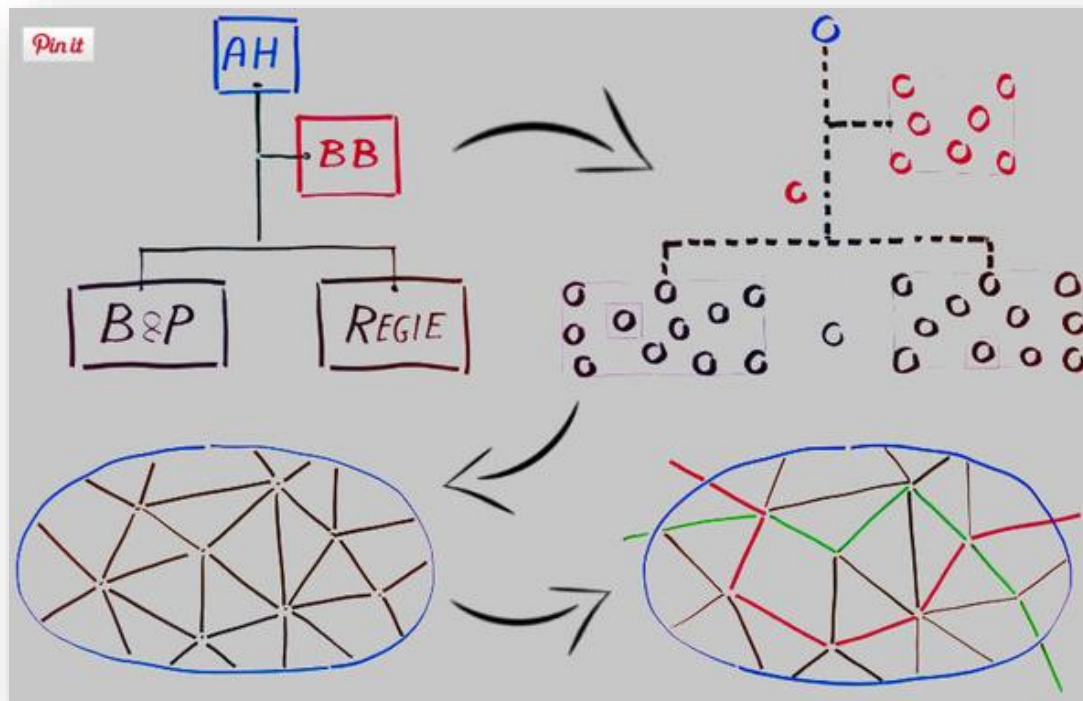
***Employer brand**

***Attractiviteits plan**

***Referentie op vlak van zorg**

Een vernieuwde organisatiestructuur

“Nieuwe omgevingen vragen nieuwe organisatievormen. Zo ontstaan er nieuwe beelden over organiseren en veranderen.”



Bedankt

Suggesties?

chloe.devreese@ocmw-brugge.be

050 32 75 34

Werkgroep T

Ann Pieters, WZC Hallenhuis	Katrien Schelpe, WZC Minnewater
Arlette Jacobus, ACOD, WZC De Zeventorentjes	Kristien Verhaeghe, SERR
Chloë De Vreese, Personeelsdienst	Leentje Gaudesaboos, WZC Hallenhuis
Christ Vanneste, Diversiteitsconsulent ABVV	Marieke Vanbeselaere, Diversiteitsconsulent ACV
Christel Desutter, Preventiedienst	Marleen Dhoore, ACV, WZC Hallenhuis
Christel Hernou, WZC Minnewater	Martine Meganck, Seniorenzorg
Christel Jonckheere, WZC Minnewater	Matthys Katty, WZC Van Zuylen
Christine Debedts, WZC Sint-Clara	Melissa Deketelaere, WZC De Vliedberg
Daisy Vanhulle, Personeelsdienst	Nancy Rombaux, ACOD, WZC Minnewater
Dhulst Daniella, WZC De Vliedberg	Regine Inghelbrecht, ACV, WZC Sint-Clara
Eddy Dewulf, ACV	Sonja Mechelaere, WZC Sint-Clara
Elien Blanckaert, WZC Sint-Clara	Tamara Jonckheere, WZC Zeventorentjes
Fabienne Brichaux, ACOD	Tine Casteleyn, Personeelsdienst
Geert Catrysse, VSOA, WZC Hallenhuis	Van Acker Kathleen, WZC Van Zuylen
Ingrid Sonnaert, VSOA, WZC Sint-Clara	Van Poucke Véronique, WZC Van Zuylen
Karen Sohie, WZC De Vliedberg	Vincent Muhr, Diversiteitsconsulent ACLVB