



# Mitarbeiterbefragung

## Risiken und Nebenwirkungen



## **Kliniken Maria Hilf GmbH in Mönchengladbach**

- Katholische Trägerschaft St. Franziskusstiftung
- 766 Planbetten mit 16 Fachkliniken
- drei Standorte
- Akadem. Lehrkrankenhaus der RWTH Aachen
- über 1.800 Mitarbeiter (w/m) einschl. Tochtergesellschaften

**Besuchen Sie uns unter [www.mariahilf.de](http://www.mariahilf.de)**



## Mitarbeiterbefragung an den Kliniken Maria Hilf

- Stichtagsregelung (01.09.2006)
- Insgesamt 1.739 Fragebogen
- Rücklauf insgesamt 796 (Quote 45,8%)
- Erhebungszeitraum unmittelbar nach den Herbstferien wegen hoher Anwesenheit
- 78 definierte Bereiche möglichst nach Berufsgruppen



# Inhalt:

- Ziel definieren
- Vorbereitungsphase
- Durchführungsphase
- Ergebnisphase
- Risiken und Nebenwirkungen



*Ziel*

*Vorbereitung*

*Durchführung*

*Ergebnis*

*Risiken u. Nebenwirkung*

## Ziel der Mitarbeiterbefragung

- Zufriedenheit der Mitarbeiter erfragen
- Mögliche Schnittstellenprobleme zwischen Arbeitsbereichen erkennen
- Erkennen von Handlungsfeldern – Benchmark im KHZV



**Ziel**

**Vorbereitung**

**Durchführung**

**Ergebnis**

**Risiken u. Nebenwirkung**

# Vorbereitungsphase

- Grundsatzentscheidung zur Durchführung:
  - Krankenhausdirektorium und
  - Arbeitnehmervertretung
- Festlegung des Geltungsbereichs
- Festlegung des Stichtags
- Festlegung der Zuordnungsstruktur (z.B. Ausrichtung am Organigramm)
- Zuordnung aller Mitarbeiter
- Information an alle Mitarbeiter



## Fragen in der Vorbereitungsphase

**Ziel**

**Vorbereitung**

**Durchführung**

**Ergebnis**

**Risiken u. Nebenwirkung**

- Welche Bereiche werden befragt? (Was ist mit Beteiligungsgesellschaften oder Reinigungsdiensten?)
- Wie bzw. wo soll die Zuordnung von kleinen Abteilungen erfolgen?
- Wo werden Chefarztsekretariate zugeordnet?
- Welche Informationswege sind geeignet?
- Wie ist die Anonymität gewahrt?
- Wie geht man später mit den Ergebnissen der Mitarbeiterbefragung um?



**Ziel**

**Vorbereitung**

**Durchführung**

**Ergebnis**

**Risiken u. Nebenwirkung**

## Durchführungsphase

- Positive Einstimmung auf die Mitarbeiterbefragung - Warum ist eine Mitarbeiterbefragung wichtig und sinnvoll?
- Rückgabefrist setzen
- Ca. 3 Arbeitstage vor Ablauf der Rückgabefrist nochmals Erinnerung
- Rückgabefrist verlängern mit Hinweis auf zu geringen Rücklauf
- Wiederum Erinnerung ca. 3 Arbeitstage vor Ablauf der Verlängerungsfrist



**Ziel**

**Vorbereitung**

**Durchführung**

**Ergebnis**

**Risiken u. Nebenwirkung**

## Ergebnisphase

- Präsentation Ergebnisse:
  - Krankenhausdirektorium
  - alle Vorgesetzten
- Jeder Vorgesetzte erhält für seinen Bereich die Auswertungsergebnisse
- Aufgabe an Vorgesetzte:  
„Drei schlechtesten Ergebnisse seines Bereichs mit seinen Mitarbeitern erörtern und Maßnahmen besprechen.“; Feedback an Projektleitung



**Ziel**

**Vorbereitung**

**Durchführung**

**Ergebnis**

**Risiken u. Nebenwirkung**

## Ergebnisphase

- Information aller Mitarbeiter über das Gesamtergebnis des Unternehmens
- Gesonderte Gespräche mit den Bereichen die durchgängig unterdurchschnittliche Ergebnisse hatten

Anmerkung:

*Immer vermutet nie bewiesen:*

Es gibt Parallelen zwischen den Ergebnissen der Mitarbeiterbefragung und der Patientenbefragung.



**Ziel**

**Vorbereitung**

**Durchführung**

**Ergebnis**

**Risiken u. Nebenwirkung**

## ***Zu Risiken und Nebenwirkungen ...***

- ***Fragen Sie Ihre Mitarbeiter und deren jeweilige Vorgesetzte!***
- Die Therapie muss differenziert betrachtet werden:
  - Kritikpunkte, die der Vorgesetzte ändern kann
  - Kritikpunkte, die nur durch die Krankenhausleitung geändert werden können



**Ziel**

**Vorbereitung**

**Durchführung**

**Ergebnis**

**Risiken u.  
Nebenwirkung**

## ***Zu Risiken und Nebenwirkungen ...***

- Kritikpunkte mit Einfluss des Vorgesetzten:
  - Vorgesetzte besprechen in ihren Bereichen die kritischen Themen und mögliche Maßnahmen
  - Gespräche zwischen Vorgesetzten und Krankenhausleitung - Erörterung der kritischen Punkte
  
- Kritikpunkte mit Einfluss der Krankenhausleitung:
  - Entwicklung eines „gelebten“ Leitbildes
  - Einführung von Mitarbeiterjahresgesprächen
  - Anstoß zu Prozeßveränderungen

***und viele weitere positive Nebenwirkungen***



**Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!**