

Forschungsgruppe



metrik

LEITFADEN

Leitfaden

Mitarbeiterzufriedenheitsanalyse



Inhaltsverzeichnis	Seite
1. Wer ist Metrik?	3
2. Fragen vor der Beauftragung einer Mitarbeiterbefragung	4
3. Übersicht über die Fragebogen für Mitarbeiter bei Metrik	5
4. Zeitplan „Mitarbeiterbefragung“	6
4.1. Vorbereitung	6
4.2. Durchführung	6
4.3. Analyse	6
4.4. Bericht und Präsentation	6
5. Checkliste zur Vorbereitung	7
6. Codierung und Fragebogenanpassung für „Erstbefrager“	8
6.1. Der Codeplan	8
6.2. Bedeutung der Codes	9
6.3. Beispielcodeplan	10
6.4. Der Orga-Code - Einfügen einer zusätzlichen Auswertungsebene	11
6.5. Wichtige Hinweise zur Anonymität	13
6.6. Die Fragebogenanpassung	14
7. Codierung und Fragebogenanpassung für „Folgebefrager“	15
7.1. Der Codeplan	15
7.2. Die Fragebogenanpassung	15
8. Maßnahmen zur Vorbereitung einer erfolgreichen Befragung	16
9. Durchführung im Haus	17
9.1. Verteilung der Fragebogen	17
9.2. Rücklauf	18
10. Befragungsabschluss	19
11. Nach der Befragung	20

Liebe Projektleiterin, lieber Projektleiter,

wenn Sie uns schon kennen, können Sie getrost ins nächste Kapitel springen!



Wenn Sie noch nie mit uns gearbeitet haben, möchten wir uns vorstellen!

I. Wer ist Metrik?

Die Forschungsgruppe Metrik, ist ein unabhängiges Dienstleistungsunternehmen für Befragungen im Gesundheitswesen, deren Team zum Beispiel aus Experten der Bereiche Medizin, Pflege, Wirtschaft, Psychologie und Informatik besteht.

Die berufsspezifischen Erfahrungen sowie die unterschiedlichen Forschungsschwerpunkte werden für Synergieeffekte genutzt und so Theorie und Praxis zusammengeführt.

Alle Projekte werden von gezielt zusammengestellten Projekt-Teams unter der Leitung eines Ansprechpartners betreut und durchgeführt. Dadurch lassen sich bestmögliche Lösungen für spezifische Kundenanforderungen und -bedürfnisse finden und realisieren.

Die Forschungsgruppe Metrik ist ein dezentral strukturiertes Unternehmen mit Hauptsitz in Bermuthshain (Vogelsberg / Hessen). Die Mitarbeiter arbeiten an verschiedenen Standorten in ganz Deutschland und sind durch modernste Kommunikationstechnologien miteinander vernetzt.

Ihre Zusammenarbeit folgt zwei Prämissen:

- Alle Einzelschritte einer Untersuchung müssen durch wissenschaftliches Vorgehen abgesichert sein
- Alle Ergebnisse müssen den jeweiligen Bereichen gegenüber verständlich dokumentiert und dargestellt werden und darüber hinaus für die Praxis eine hohe Relevanz aufweisen.

Neben den Dienstleistungen für das Gesundheitswesen, sind Forschungsprojekte im Rahmen von Diplom-, Master- und Doktorarbeiten an unterschiedlichen Universitäten und Fachhochschulen wesentlicher Bestandteil der wissenschaftlichen Arbeit.

Wenn Sie mehr wissen wollen – schauen Sie doch mal rein: www.metrik.de

2. Fragen vor der Beauftragung einer Mitarbeiterbefragung

Folgende Fragen sollten beantwortet werden, bevor die konkrete Vorbereitung beginnt:

- Was sind die Ziele der Mitarbeiterbefragung?
- Soll eine Betriebsvereinbarung geschlossen werden?
- Hat die Arbeitnehmervertretung der Befragung zugestimmt?
- Besteht Einigkeit über die Erforderlichkeit von Transparenz bezüglich der Ergebnisse?
- Wie soll mit negativen Ergebnissen umgegangen werden?
- Wer ist der/ die Hauptverantwortliche für die konkrete Planung von Verbesserungsmaßnahmen nach der Befragung?
- Wer übernimmt im Haus die Hauptkoordination für die Durchführung der Befragung?
- Wie soll die Verteilung und das Einsammeln beziehungsweise Rücksenden der Fragebogen erfolgen?
- Nach welchen Kriterien soll die Einteilung der Befragungsgruppen erfolgen?
- Welcher Fragebogen soll eingesetzt werden? Werden Sonderfragebogen (siehe nächste Seite) benötigt?
- Sollen dem Standardfragebogen Zusatzfragen hinzugefügt werden?
- Sollen weitere Zusatzleistungen beauftragt werden?



3. Übersicht über die Fragebogen für Mitarbeiter bei Metrik

- Mitarbeiterstandardfragebogen für den Krankenhausbereich
- Mitarbeiterstandardfragebogen für den Altenpflegebereich
- Mitarbeiterstandardfragebogen erweitert um eine standardisierte Zusatzseite mit Fragen gemäß ProCumCert
- Fragebogen für Mitarbeiter in Fachzentren
- Fragebogen für Führungskräfte
- Fragebogen für Auszubildende der Gesundheits- und Krankenpflege sowie zur Hebamme
- Fragebogen „Bewohnersicherheit aus Sicht der Mitarbeiter im Altenheim“



4. Zeitplan „Mitarbeiterbefragung“

4.1. Vorbereitung

Dauer etwa. 4 bis 5 Wochen

- Vorinformation über die geplante Befragung.
- Abstimmen des Fragebogens und des Codeplanes.
- Erteilen der Druckfreigabe.
- Informieren der MitarbeiterInnen nach den Abstimmungen (Vorstellen des endgültigen Fragebogens, Ablaufs ...).



4.2. Durchführung

Dauer etwa. 2 bis 4 Wochen

Der Befragungszeitraum sollte außerhalb der Ferien- und Feiertagszeiten liegen.

- Fragebogen mitarbeiterbezogen zuordnen, versandfertig machen und verteilen beziehungsweise versenden.
- Tatsächliche Verteilzahlen auf Rücklaufblatt dokumentieren.
- Ausgefüllte Fragebogen als Paket an Metrik versenden beziehungsweise Rücklauf abfragen bei Metrik, wenn die Mitarbeiter die Fragebogen einzeln im Rückumschlag an Metrik direkt senden.

4.3. Analyse

Dauer etwa. 8 bis 10 Wochen (auf Anfrage kann die Auswertungszeit verkürzt werden)

- Datenerfassung
- Datenauswertung
- Erstellen des Ergebnisberichtes

4.4. Bericht und Präsentation

Zeitnah

- Präsentation der Ergebnisse
- Gegebenenfalls Durchführung moderierter Workshops zur Vorbereitung und Planung von Umsetzungsmaßnahmen

5. Checkliste zur Vorbereitung



1	Hauptansprechpartner benennen, Kontaktdaten an Metrik senden	<input type="checkbox"/>
2	Information der MitarbeiterInnen, Ressourcen klären – wie wird verteilt und wie eingesammelt. Wo stehen gegebenenfalls Sammelboxen oder soll jeder Mitarbeiter den Fragebogen direkt im Rückumschlag an Metrik senden	<input type="checkbox"/>
3	Vertragsunterzeichner inkl. Position + E-Mail-Adresse an Metrik senden	<input type="checkbox"/>
4	Anzahl der zu befragenden Mitarbeiter an Metrik senden	<input type="checkbox"/>
5	Gruppeneinteilung Mitarbeiter vornehmen (etwa. 10 pro Gruppe) → Codeplan siehe Excel-Vorlage sowie Detailinformationen dazu	<input type="checkbox"/>
6	Logo für das Fragebogendeckblatt als EDV-Dokument an Metrik senden	<input type="checkbox"/>
7	Wenn gewünscht, Unterschriften für das Fragebogendeckblatt (max. 3) als EDV-Dokument an Metrik senden	<input type="checkbox"/>
8	Textänderungen für das Fragebogendeckblatt (zum Beispiel bezüglich des Abgabeortes/ der Abgabefrist/ der Ansprechpartner) als Word-Dokument an Metrik senden	<input type="checkbox"/>
9	Gegebenenfalls Bezeichnungen im Fragebogen (Klinik, Krankenhaus oder Einrichtung) anpassen	<input type="checkbox"/>
10	Gegebenenfalls Extrafragen an Metrik als Word-Dokument an Metrik senden	<input type="checkbox"/>
11	Verteil- und Rückumschläge besorgen und gegebenenfalls adressieren (intern oder direkt an Metrik; alternativ Zusatzangebot Metrik nutzen)	<input type="checkbox"/>
12	Zusatzangebote (siehe Angebotsmappe) klären und Metrik mitteilen (zum Beispiel Kommentare erfassen/auswerten, Zusatzseite, Rückumschläge drucken, ...)	<input type="checkbox"/>

6. Codierung und Fragebogenanpassung für „Erstbefrager“

Wenn Zeitrahmen und Fragebogenart festgelegt sind, geht es in die konkrete Vorbereitung.

Der **Ergebnisbericht** beinhaltet **IMMER**:

- eine Gesamtauswertung (mit externem Vergleich)
- eine Auswertung der Berufsgruppen (mit externem Vergleich)
- eine Auswertung der Gruppen (mit internem Vergleich)



6.1. Der Codeplan

Der Codeplan bildet die Grundlage für die spätere Datenauswertung. Nur was zuvor codiert wurde, kann später auch ausgewertet werden. Dabei gilt grundsätzlich, dass Daten gegebenenfalls zusammengefasst werden können, eine Trennung im Nachhinein aber unmöglich ist.

Die Fragebögen werden von der Forschungsgruppe Metrik bereichs- und gruppenspezifisch codiert. Dazu benötigt Metrik eine Aufstellung aller teilnehmenden Bereiche und Gruppen inklusive der Mitarbeiterzahl als Dokument per e-mail.

Eine Excel-Vorlage zur Aufstellung der Codierung bekommt der/die ProjektkoordinatorIn von Metrik per e-mail zugesendet.

Diese enthält eine Liste der möglichen externen Vergleichsberufsgruppen bei Metrik und muss ausgefüllt zurückgesendet werden.

Daraus wird ein **Codeplan** erzeugt (siehe Beispiel Seite 10), dessen Zahlen dann in der Kopfzeile auf jeder Seite des Fragebogens erscheinen.

6.2. Bedeutung der Codes

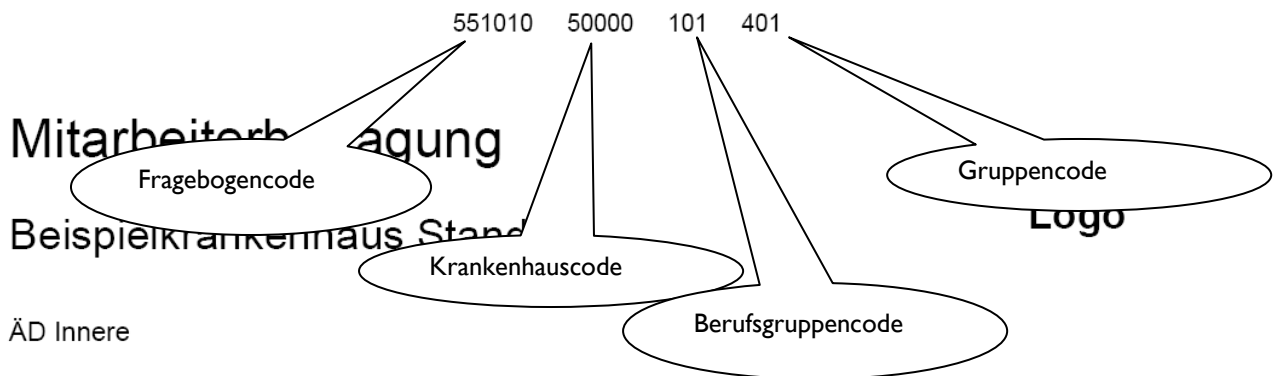
Fragebogencode (FB_Code): legt fest, um welchen Fragenkatalog es sich handelt.

Krankenhauscode (KH-Code): identifiziert die Institution, in der der Fragebogen eingesetzt wird.

Berufsgruppencode (AB-Code): identifiziert die Berufsgruppe (z.

B. Pflegedienst, Ärztlicher Dienst, Med.-techn. Dienst, Verwaltung etc.), in der der Fragebogen eingesetzt wird.

Gruppencode (ST_Code): identifiziert die Gruppe, in der der Fragebogen eingesetzt wird (zum Beispiel Ärztlicher Dienst – Anästhesie, Pflegedienst – Station I, Verwaltung – Personalabteilung etc.).



6.3. Beispielcodeplan

KH_Code	KH	AB_Code	Abteilung	ST_Code	Station	FB_Code	Anzahl
55555	Musterklinik	101	Ärztlicher Dienst	401	Ärztlicher Dienst, Innere	551016	15
55555	Musterklinik	101	Ärztlicher Dienst	401	Ärztlicher Dienst, Chirurgie	551016	17
55555	Musterklinik	102	Pflegedienst	402	Station A, Pflegedienst	551016	21
55555	Musterklinik	102	Pflegedienst	403	Station B, Pflegedienst	551016	15
55555	Musterklinik	102	Pflegedienst	404	Station C, Pflegedienst	551016	18
55555	Musterklinik	103	Med.-techn. Dienst	405	Labor	551016	10
55555	Musterklinik	103	Med.-techn. Dienst	406	Radiologie	551016	11
55555	Musterklinik	104	Funktionsbereiche	408	Funktionsdienst	551016	32
55555	Musterklinik	125	Ambulanz	409	Ambulanzen	551016	26

Anmerkung zu den Bezeichnungen in den Spalten „Abteilung“ und „Station“:

Die Einteilungen in die Berufsgruppen (Spalte „Abteilung“) sowie die Codiernummern sind vorgegeben, da es sich um externe Vergleiche handelt.

Die Bezeichnung der Gruppen (Spalte „Station“) kann frei gewählt werden. Es sollte aber bedacht werden, dass das, was in der Spalte steht, später zur Überschrift in der Auswertung wird und dass diese Namen beziehungsweise Bezeichnungen auch auf dem Fragebogen stehen. Es dürfen also keine „ellenlangen“ Texte sein, da es sonst Platzprobleme in der Auswertung gibt beziehungsweise die Lesbarkeit leidet.

Wenn ein Bereich oder eine Gruppe bei Mitarbeiterbefragungen nicht ausgewertet werden soll, wird der Code 100 vergeben. Bei Mitarbeiterbefragungen ist die 100 fest vergeben für den Bereich „Sonstige“. Diese erhalten keinen externen Vergleich, da ja Äpfel mit Birnen verglichen würden, weil sich die Sonstigen in jedem Haus anders zusammensetzen.

Hinweis: ausgehend von einer durchschnittlichen Rücklaufquote von 50% sollte eine Gruppe aus wenigstens 10 Personen bestehen, um eine Auswertung möglich zu machen.

Unabhängig davon gilt:

Es wird grundsätzlich keine Gruppe mit weniger als 5 Fällen ausgewertet, damit die Anonymität gewährleistet ist.



6.4. Der Orga-Code - Einfügen einer zusätzlichen Auswertungsebene

Es ist möglich der Standardauswertung eine weitere Auswertungsebene hinzuzufügen. Auch diese muss zuvor codiert werden. Sinnvoll kann dies bei mehreren Standorten, deren Mitarbeiter zusammen einer Einrichtung zugehörig betrachtet werden sollen, sein. Dies trifft häufig auf Unikliniken zu und ermöglicht einen differenzierteren **internen** Vergleich. Auch Trägerschaften, denen Krankenhäuser und Pflegeeinrichtungen angehören, können diesen Differenzierungsbedarf haben.

Die Darstellung im Ergebnisbericht ist ähnlich wie bei der Gruppenauswertung. Es handelt sich immer um einen internen Vergleich!

Der Codeplan für diesen Fall könnte wie folgt aussehen (die zusätzliche Spalte fasst die Daten über den neuen Code zusammen):

KH_ Code	KH	AB_ Code	Abteilung	ST_ Code	Station	FB_ Code	Anzahl	Orga_ Code	Orga_ Name
55555	Musterklinik	101	Ärztlicher Dienst	401	Ärztlicher Dienst, Innere	551016	15	710	Standort 1
55555	Musterklinik	101	Ärztlicher Dienst	402	Ärztlicher Dienst, Chirurgie	551016	17	720	Standort 2
55555	Musterklinik	102	Pflegedienst	403	Station A, Pflegedienst	551016	21	710	Standort 1
55555	Musterklinik	102	Pflegedienst	404	Station B, Pflegedienst	551016	15	720	Standort 2
55555	Musterklinik	103	Med.-techn. Dienst	406	Labor	551016	10	730	Zentralbereich
55555	Musterklinik	103	Med.-techn. Dienst	407	Radiologie	551016	11	730	Zentralbereich
55555	Musterklinik	104	Funktionsbereiche	408	Funktionsdienst	551016	32	730	Zentralbereich
55555	Musterklinik	125	Ambulanz	409	Ambulanzen	551016	26	730	Zentralbereich

Der KH-Code fasst die Daten des gesamten Klinikums zusammen, die AB-Codes trennen die Daten nach Berufsgruppen, die ST-Codes trennen die Daten nach Gruppen und die Orga-Codes fassen wiederum die Daten nach Standorten zusammen. So kann zum Beispiel auch die Zufriedenheit in Behandlungsteams/ Organisationseinheiten betrachtet werden.

6.5. Wichtige Hinweise zur Anonymität

- Bereiche/ Gruppen, bei denen weniger als 5 ausgefüllte Fragebogen vorliegen, gehen ausschließlich in die Gesamthausauswertung ein.
- Die Fragen zur Person (Alter, Geschlecht, Betriebszugehörigkeit) werden nur auf der Ebene des Gesamthauses ausgewertet. Es wird kein Bezug zu den Berufsgruppen, Gruppen oder gar Einzelpersonen hergestellt.
- Grundsätze des Datenschutzes werden selbstverständlich gewahrt. Metrik bearbeitet keine personenbezogenen Mitarbeiterdaten.
- Die Verpflichtung zur Wahrung der Anonymität der Ausfüllenden wird zwischen dem Auftraggeber und der Forschungsgruppe Metrik vertraglich festgelegt!



Der Aspekt der Anonymität sollte niemals unterschätzt werden!!!

Ängste der Mitarbeiter vor Sanktionen/ Identifizierung der eigenen Person u.ä. sollten unbedingt ernst genommen werden! Die Systematik der Auswertung und die Bedeutung der Codierung sollte allen Befragten erläutert werden, notfalls in Einzelgesprächen!

6.6. Die Fragebogenanpassung

Beim Fragebogen sind neben dem Einfügen einer Extraseite für eigene Fragen folgende Anpassungen möglich:

- Deckblatttext des Fragebogens
- Einfügen des Hauslogos auf dem Deckblatt
- Einfügen der Unterschriften von max. 3 Personen auf dem Deckblatt
- Anpassen von einrichtungsspezifischen Begrifflichkeiten



Logo und Unterschriften sowie Textänderungen benötigt die Forschungsgruppe Metrik im EDV-Format, also per e-mail.

Geeignete Formate für Logo und Unterschriften sind JPEG-, GIF-, TIF oder EPS-Format.

Textänderungen sollten im Word-Format zugesandt werden.

Wenn Fragebogen und Codeplan abgestimmt sind, fehlt nur noch die Druckfreigabe. Dazu sendet die Forschungsgruppe Metrik die endgültig abgestimmten Dateien per e-mail zu. Diese müssen abschließend geprüft und dann per e-mail freigegeben werden.

Maximal 14 Tage später sind die Fragebogen im Haus.

7. Codierung und Fragebogenanpassung für „Folgebefrager“

Wenn Sie eine Folgebefragung durchführen, haben Sie die Möglichkeit Entwicklungstrends im eigenen Haus zu beobachten. Deshalb sollten einige Aspekte bei der Codierung und Fragebogenanpassung beachtet werden.

7.1. Der Codeplan

Es ist ratsam den Codeplan nicht komplett neu zu erstellen, sondern den aus der Vorbefragung an die aktuelle Situation anzupassen. Wichtig ist dabei, dass Gruppen/ Teams, die sich gegenüber der Situation zum Zeitpunkt der Vorbefragung nicht verändert haben, wieder mit demselben Code versehen werden. Damit ist der Vergleich in einer Zeitreihe gewährleistet.

Umgekehrt gilt natürlich, dass Gruppen und Teams, die im Vergleich zur Vorbefragung nicht mehr bestehen, entfallen.

Ein Beispiel: Die Mitarbeiter des Pflegedienstes der Stationen A und B waren zum Zeitpunkt der Erstbefragung in zwei Gruppen (Pflege Station A und Pflege Station B) codiert.

Bis zur Folgebefragung sind 2 Jahre vergangen, in denen die beiden Stationen zusammengelegt wurden. Beide Teams bilden nun ein Team mit nur noch einer Leitung und deren Stellvertretung. Die Abläufe und Arbeitsbereiche haben sich für die Mitarbeiter deutlich verändert. Sie bewerten aus einem anderen Kontext heraus.

7.2. Die Fragebogenanpassung

Mögliche Anpassungen, bei denen man sich an der Vorbefragung orientieren sollte, sind:

- Das Deckblatt
- Gruppen für die Frage zur Zusammenarbeit
- Eigene Fragen bzw. Änderungen

Das Deckblatt aus der Vorbefragung sollte nochmals gelesen werden. Mögliche Rückmeldungen dazu aus der Vorbefragung sollten Berücksichtigung finden. Weiterhin sollte geklärt werden, ob der Text dem geplanten Vorgehen bezüglich der Abgabe der Fragebogen entspricht und ob die genannten Ansprechpartner und die Unterschriften noch aktuell sind.

Die Gruppen für die Frage zur Zusammenarbeit sollten geprüft werden. Sind noch alle Gruppen vorhanden? Sollen dieselben Gruppen bewertet werden? Auch hier wirken sich Änderungen auf die interne Vergleichbarkeit in der Zeitreihe aus.

Wenn in der Vorbefragung eigene Fragen gestellt oder Änderungen vorgenommen wurden, sollte der Fragebogen im Sinne der internen Vergleichbarkeit wieder so gestaltet werden.

8. Maßnahmen zur Vorbereitung einer erfolgreichen Befragung

- Die Information über die Befragung, den Ablauf, das Ziel des Projektes ist der größte positive Einflussfaktor auf den Rücklauf.
Führen Sie Informationsveranstaltungen durch, gegebenenfalls unter Teilnahme von Metrik!
- Das Thema „Anonymität der Ausfüllenden“ darf in keinem Fall unterschätzt werden und sollte von Anfang an offen diskutiert werden.
- Versprechungen, die nicht eingehalten werden können, nicht geben!
- Je mehr Transparenz, umso besser!
- Den Mitarbeitern sollten Ansprechpartner während der Befragung zur Verfügung stehen. Diese werden auf dem Deckblatt des Fragebogens genannt. Ihnen MUSS der Fragebogen und die Codiersystematik bekannt sein.
- Das Motto der gesamten Aktion könnte lauten: „Wir wollen offen und ehrlich wissen, wie zufrieden unsere Mitarbeiter sind“. Eine gute Werbung für die Mitarbeiterbefragung wirkt sich eklatant auf die Rückläufe aus.
Betreiben Sie Promotion für Ihr Projekt!!



9. Durchführung im Haus

Die fertig gedruckten Fragebogen werden an den / die ProjektkoordinatorIn gesandt. Dem Begleitschreiben ist die Information über die Anzahl der Fragebogen beigefügt.



Der / die ProjektkoordinatorIn sollte die korrekte Anzahl an Fragebogen überprüfen. Sollten Fragebögen fehlen, bitte zeitnah Metrik informieren!!

9.1. Verteilung der Fragebogen

Es gibt verschiedene Formen des Austeilens und Einsammelns der Mitarbeiterfragebögen:

- Persönliches Austeilen der Fragebögen durch die Arbeitnehmerversammlung und Einsammeln der Fragebögen über Briefkästen an zentralen Stellen in der Einrichtung. Das Leeren der Kästen und versenden der Fragebogen an Metrik erfolgt wieder durch die Arbeitnehmerversammlung.
- Austeilen der Fragebögen durch die Arbeitnehmerversammlung mit Rückumschlag an Metrik adressiert und frankiert, so dass die Mitarbeiter Ihren Fragebogen direkt an Metrik senden können.
- Versenden der Fragebögen an die Mitarbeiter mit den Gehaltsabrechnungen. Zur Rücksendung entweder wie oben beschrieben einen Rückumschlag beilegen oder die Variante mit den Briefkästen wählen.

Wir empfehlen die zuerst beschriebene Methode als die Methode der Wahl zum Austeilen und Einsammeln der Fragebögen. Vor allem das persönliche Verteilen ist sinnvoll, weil direkt Fragen zum Projekt und zur Anonymität geklärt werden können.

9.2. Rücklauf

Ist der Rücklauf nach Ablauf der Abgabefrist noch nicht befriedigend, so kann man nochmals für die Teilnahme an der Befragung werben und die Frist um 1 Woche verlängern. Dies kann über Intranet, Flyer in den Dienstbesprechungszimmern und ähnliches geschehen.

Nochmal: Es wird grundsätzlich keine Berufsgruppe/ Gruppe mit weniger als 5 Fällen ausgewertet, damit die Anonymität der Ausfüllenden gewährleistet ist.

Verteilung und Rücklauf müssen auf dem von Metrik zugesandten **Rücklaufblatt (Excel-Datei)** dokumentiert werden. Dieses muss nach Befragungsabschluss per e-mail an Metrik versandt werden, damit die Rücklaufquote korrekt berechnet werden kann. Wenn Metrik zur Auswertung kein Rücklaufblatt - und somit nicht die tatsächlichen Verteilzahlen - vorliegt, können in der Auswertung nur die **Anzahlen der gedruckten Fragebogen** angegeben werden.



10. Befragungsabschluss

Metrik muss darüber informiert werden, wenn die Befragung im Haus endgültig abgeschlossen ist und die letzten Fragebogen versendet wurden.

**Diese Information senden Sie bitte per e-mail
(service@metrik.de oder post@metrik.de) an Metrik.
Erst dann können wir mit der Auswertung beginnen!!!**



Die im Haus gesammelten Fragebogen werden in einem stabilen, gut verschlossenen Karton als Paket an Metrik gesendet.

Bitte trennen Sie die Sonderfragebogen (für Schüler, Führungskräfte) von den Standardfragebogen (zum Beispiel durch querliegende Blätter), da es sonst zu erheblichen Schwierigkeiten beim Einlesen der Daten kommt.

Dies gilt auch, wenn Sie Fragebogen mehrerer Häuser versenden – bitte in unterschiedlichen Paketen verschicken!

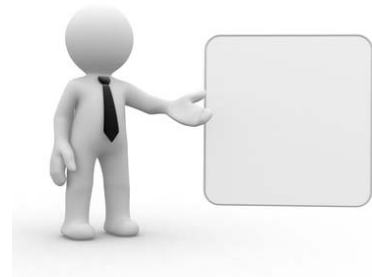
Die Rücksendung des Paketes geht an:

Forschungsgruppe Metrik
Mitarbeiterbefragung/ >Name Ihres Krankenhauses<
An der alten Schule 16
36355 Bermuthshain

Und nicht vergessen, die tatsächlichen Verteilzahlen mitzuteilen, damit der Rücklauf korrekt berechnet werden kann!

II. Nach der Befragung

- Etwa 8 bis 10 Wochen (auf Anfrage auch schneller) nach Information über den Abschluss der Befragung (und Eingang des Paketes) werden die Ergebnisberichte an den/die Vertragsunterzeichner zugesendet.
- Soll eine andere Person die Auswertung erhalten, muss das rechtzeitig schriftlich vom/von der Vertragsunterzeichner/in mitgeteilt werden.
- Es empfiehlt sich, die Ergebnisse der Mitarbeiterbefragung durch eine externe Person (zum Beispiel Metrik) präsentieren zu lassen.



Das Ende der Befragung ist der Beginn eines Prozesses!

Mitarbeiter sollten in Veränderungsprozesse einbezogen werden. Fehler, die hier gemacht werden, wirken sich auf den Rücklauf der Folgebefragung aus: schlechte Stimmung wird noch schlechter, Glaubwürdigkeit und Vertrauen gehen verloren – Entwicklungen, die den Erfolg von Veränderungsprozessen verhindern.

