



Strategische Krankenhaus-Entwicklung: Erfolgreich mit pragmatisch ausgerichteten Mitarbeiterbefragungen

Von IFABS

Erstellt am 24 Aug 2016 - 05:57

Quelle und weiterführende Informationen: <http://bit.ly/2bDlpMe> [1]

Der Nutzen von Mitarbeiterbefragungen

Erfolgreiche Unternehmen zeichnen sich u.a. dadurch aus, dass sie regelmäßig Mitarbeiterbefragungen durchführen. Zielsetzung ist dabei, den Sachverstand und die Erfahrung, die Kreativität und das Engagement des Personals in die Entscheidungs- und Entwicklungsprozesse einzubeziehen. Die Ergebnisse der empirischen Personalforschung belegen die positiven Effekte solcher Befragungen, u. a.:

- Steigerung von Arbeitszufriedenheit und Engagement,
- Fehlzeiten-Verringerung,
- Entwicklung von Ideen und Vorschlägen zur Verbesserung von Arbeitsprozessen und die Unternehmenstätigkeit,
- intensivere Kooperation mit Kollegen und Vorgesetzten,
- bessere Beachtung der Kundenzufriedenheit.

Klinik-Verantwortliche sind zurückhaltend

Im Krankenhausbereich werden Mitarbeiterbefragungen jedoch eher vermieden. Die Gründe hierfür sind vielfältig: neben den oft hohen Kosten bei Inanspruchnahme externer Unterstützung stellen bei einer Umsetzung in Eigenregie vor allem Aspekte der Fragen-Entwicklung und Datenauswertung die Verantwortlichen vor Probleme.

Die SWOT-Chance

Doch derartige Befragungen sind auch sehr einfach und vor allem praxisbezogen durchführbar, wenn man sich von akademisch-statistischen Konzepten löst und die pragmatische SWOT-Analyseform nutzt. Sie ist nach den Anfangsbuchstaben der Wörter „strength“ (Stärken), „weaknesses“ (Schwächen), „opportunities“ (Chancen) und „threats“ (Bedrohungen) benannt. Es handelt sich um ein einfaches Aufschreibe-Verfahren, bei dem die einbezogenen Mitarbeiter notieren, welche Punkte und Aspekte ihrer Arbeit unter die vier Rubriken fallen. Diese Analyse-Form setzt gleichzeitig den Impuls, die bestehenden Arbeitsroutinen zu überdenken. Einerseits sind diese sehr hilfreich, denn sie entlasten und geben Sicherheit. Gleichzeitig besteht aber auch die Gefahr, dass man ihnen einfach folgt, ohne nach rechts und links zu schauen. Ein solches Verhalten führt häufig dazu, dass vielleicht neu entstandene Stärken, behindernde Schwächen, aufkommende Bedrohungen und sich abzeichnende Chancen gar nicht gesehen werden.

Vier simple Fragen

In der einfachsten Form der Untersuchung sieht eine SWOT-Befragung z. B. wie folgt aus: „Wenn Sie unsere gemeinsame Arbeit einmal kritisch-prüfend betrachten,

- Wo liegen Ihrer Meinung nach die wesentlichen Stärken?
- In welchen Bereichen, Verhaltensweisen oder Regelungen bestehen eindeutige Schwächen?
- Gibt es Chancen, die wir grundsätzlich oder noch besser nutzen sollten?
- Existieren Bedrohungen, denen wir dringend entgegenwirken müssen?“

Das Bezugsobjekt der SWOT-Analyse können dabei einzelne Funktionsbereiche sein, aber auch Kliniken oder das gesamte Haus.

Das Nutzen-Paket

Die Vorteile des Ansatzes sind vielfältig:

- schnelle und unaufwendige Durchführbarkeit,
- leichte Auswertbarkeit, die zwar keine statistischen Resultate generiert, dafür aber eine Vielzahl qualitativer Aspekte



- hohe Akzeptanz,
- realistische Darstellung der untersuchten Materie.

Überdies besteht die Möglichkeit, auch in Patientenbefragungen Stärken, Schwächen und Chancen (=Verbesserungsvorschläge) abzufragen und beide Befragungen kontrastierend auszuwerten.

- [Arzt, Praxis und Qualifikationen](#)

Quellen URL (aufgerufen am 31 Dez 2020 - 01:55): <http://medkom24.eu/node/21676>

Links:

[1] <http://bit.ly/2bDlpMe>