

Modul B

**Kernprozess  
Mitarbeiterbefragung**

## B. Kernprozess: Mitarbeiterbefragung

### 1. Ziel

Ermittlung von Problembereichen  
in der eigenen Berufsgruppe und in der  
Zusammenarbeit mit anderen Berufsgruppen.

## B. Kernprozess: Mitarbeiterbefragung

### 2. Methodik

#### Methoden:

- Befragung per Fragebogen
  - Befragt werden alle Mitarbeiter der Station

#### Instrument:

- Fragebogen Mitarbeiterbefragung
  - Die Befragung wird anonym durchgeführt

## B. Kernprozess: Mitarbeiterbefragung

### 3. Aufbau des Instruments

Der Fragebogen enthält Fragen zu:

- Kommunikation innerhalb der Arbeitsgruppe
- Problem- und Konfliktfelder
- Verbesserungspotenziale

## B. Kernprozess: Mitarbeiterbefragung

### 3. Aufbau des Instruments

Zwei Beispielfragen:

- Wenn es mal Konflikte im Pflorgeteam gibt, dann geht es meistens um ...?
- Typische Problem, die im Arbeitsalltag entstehen, sind ...?

## B. Kernprozess: Mitarbeiterbefragung

### 4. Anwendung des Instruments

#### Voraussetzungen:

- Zeitraum: mindestens eine Woche
- Einsammeln und Auswertung der Fragebögen durch externe Person

## B. Kernprozess: Mitarbeiterbefragung

### 5. Auswertung

#### Ablauf der Auswertung:

1. Sichtung aller Fragebögen
2. Daraus abgeleitet: Bildung von Kategorien
3. Zuordnung jeder Einzelantwort zu einer Kategorie.
4. Auszählung:
  - Wie viele Personen beantworteten Frage X bzw. beantworteten diese nicht?
  - Wie viele Einzelantworten wurden pro Frage vorgefunden?

# B. Kernprozess: Mitarbeiterbefragung

## 5. Auswertung

### Beispiel eines Auswertungsbogens:

Frage: „Wenn es Konflikte im Pflgeteam gibt, dann geht es meistens um ...?“			
Grundgesamtheit = 18	Antwort = 10	keine Antwort = 8	Nennungen gesamt = 19
Kategorie Organisation = 5 Nennungen			
<ul style="list-style-type: none"><li>• fehlende bzw. unzureichende hausinterne Strukturierung und Organisation der Abläufe</li><li>• unzureichende Abgrenzung der einzelnen pflegerischen Arbeitsfelder</li><li>• Urlaubsplanung</li><li>• Einkauf des Personalfrühstücks</li><li>• ungleichmäßige Verteilung zusätzlicher Dienste</li></ul>			
Kategorie Kooperation = 5 Nennungen			
<ul style="list-style-type: none"><li>• ungleichmäßige Aufteilung innerhalb eines Dienstes</li><li>• Nacharbeitung von Vordienstaufgaben</li><li>• Zusammenarbeit im Pflgeteam</li><li>• negative Auswirkungen individuellen Verhaltens auf den Arbeitsablauf</li><li>• feindselige Einstellungen untereinander</li></ul>			



## B. Kernprozess: Mitarbeiterbefragung

### 6. Ergebnisse

Die Ergebnisse der Auswertung werden in beschreibender Form zusammengefasst.

Ein Beispiel:

Anscheinend entzünden sich Konflikte innerhalb des Pflorgeteams vor allem an Problemen der Organisation, Zusammenarbeit und Kommunikation. Gründe hierfür sind u. a. die mangelnde Kooperation, organisatorische Probleme und Informationsdefizite.

# B. Kernprozess: Mitarbeiterbefragung

## 7. Maßnahmenplanung

gefördert durch: Robert Bosch Stiftung / Transfer-Project

Die Ergebnisse werden den Mitarbeitern präsentiert und zur Diskussion gestellt. Daraus wird ein Maßnahmenplan gebildet. Ein Beispiel:

Maßnahmen „Mitarbeiterbefragung“	kurzfristig	mittelfristig	langfristig	Gesamt KH
<b>A) inhaltliche Maßnahmen</b>				
1. Fachliche Fortbildung in der Pflege wird gezielt angeboten.		X	X	
2. Interdisziplinäre Schulung in der Methodik der Qualitätsarbeit.		X	X	
3. Kommunikationskurse werden als interdisziplinäre Kurse berufsgruppengemischt angeboten.		X	X	
4. Die Krankenhausleitung wird über Maßnahmen nachdenken, die der Abteilung Wertschätzung und Interesse vermitteln.		X	X	
5. Die Pflegedienstleitung wird als mittelfristig wirksame Maßnahme gezielte Fördergespräche mit den Pflegepersonen ein mal jährlich mit jedem Mitarbeiter durchführen.		X	X	
6. Jede Form von berufsgruppengemischten Gesprächskursen, gemeinsamen Bildungsveranstaltungen, gemeinsamen Qualitätszirkeln, gemeinsamen Fallbesprechungen wird gefördert, um gegenseitige Vorbehalte und Vorurteile abzubauen und eine bessere gegenseitige Kenntnis der Arbeitsabläufe zu gewinnen.		X	X	