

### Praxis-Tipps

- Die Befragung sollte anonym laufen. Gerade in kleinen Pflegediensten mit wenigen Kollegen lassen sich auch durch demografische Daten, wie Alter und Geschlecht, Rückschlüsse auf die Person ziehen. Deshalb sollten Sie darauf verzichten.
- Die Qualifikation (Fachkraft, Pflegehilfskraft etc.) sollte jedoch immer mit abgefragt werden.
- Haben Sie keine Angst vor der „Büchse der Pandora“. Sind die Fragen richtig formuliert, liefern die Antworten nicht nur eine persönliche Befindlichkeit, sondern begründete Einschätzungen.
- Wählen Sie unterschiedliche Fragenformate. In Bezug auf die Unternehmenskultur eignen sich skalierte Fragen, wie: „Ich erlebe Wertschätzung von meiner Führungskraft“ oder „Ich habe eine Idee von der Unternehmenskultur des Dienstes“ (auf einer Skala von 1-10).
- Für die Zufriedenheit mit der Versorgung der Kunden wählen Sie lieber offene Fragen.
- Präsentieren Sie die Ergebnisse in einem Workshop mit Ihren Mitarbeitenden. Beziehen Sie sie in die Maßnahmenplanung mit ein.



## Nachgefragt

Durch Mitarbeiterbefragungen die Zufriedenheit erhöhen

**M**itarbeiterbefragungen sind ein hilfreiches Führungsinstrument. Viele Pflegedienste verzichten aber noch darauf, weil sie fürchten, eine hohe Unzufriedenheit in den Ergebnissen der Befragung könnte die Erwartungshaltung bei den Mitarbeitenden erhöhen und sie in Zugzwang bringen. Dabei sind bestimmte Rahmenbedingungen in der Pflege durch den Kostenträger schlichtweg vorgegeben. Im schlimmsten Fall – so die Sorge – seien die Mitarbeitenden hinterher noch unzufriedener als vorher. Darüber hinaus besteht die Gefahr, dass Mitarbeiterbefragungen in einem monolithischen Selbstbild des Dienstes münden, das zwar die Zufriedenheit der Mitarbeitenden im Blick hat, diese aber losgelöst von der Zufriedenheit der Kunden betrachtet – ein fataler Irrtum. Denn diese beiden Aspekte sind unzertrennlich miteinander verbunden. Richtig durchgeführt aber bietet die Befragung die Möglichkeit, zwei Fliegen mit einer Klappe zu schlagen: Die Zufriedenheit der Mitarbeitenden sowie der Kunden zu erhöhen.

Befragungen sollten thematisch gegliedert sein, beispielsweise in: Fragen zur Unternehmenskultur, Fragen zu Einsatz-, Versorgungs- sowie den Fahr-

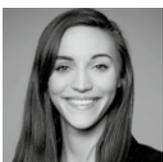
zeiten, Fragen zur eigenen Gesundheit und der Gesundheitsprävention. Um zu gewährleisten, dass das Wohl des Kunden bei den Antworten stets mitgedacht wird, bieten sich Kontextfragen an, die die Zufriedenheit der Mitarbeitenden und der Kunden gleichermaßen berücksichtigen. Zum Beispiel: Sind die Rahmenbedingungen Ihrer Arbeit angemessen, um die Versorgung Ihrer Patienten zufriedenstellend zu sichern? Woran machen Sie Zufriedenheit beim Kunden fest? Fühlen Sie sich Ihrer Qualifikation entsprechend eingesetzt? Diese Frage ist so simpel wie wichtig.

Pflegeschäfte werden allzu oft für Arbeiten eingesetzt, für die sie überqualifiziert und zu teuer sind, während Pflegehilfskräfte zum Teil schwer Pflegebedürftige versorgen und damit überfordert sind. Die Ergebnisse dieser Frage können in die Anpassung der Tourenplanung einfließen und führen so automatisch zu mehr Effizienz und Wirtschaftlichkeit, mehr Zufriedenheit bei den Mitarbeitenden und damit auch zu besserer Qualität der Versorgung der Patienten. Mitarbeiterbefragungen in der häuslichen Pflege sollten also immer vor diesem ganzheitlichen Ansatz durchgeführt werden, um ihre volle Wirkung zu entfalten.



**Ute Cichos**

Managementberaterin bei der Contec GmbH.  
u.cichos@contec.de



**Katharina Neumann**

Personal- und Organisationsberaterin bei der Contec GmbH  
k.neumann@contec.de