

Qualitätsmanagement *Aktuell*

Mitarbeiterzufriedenheit messen

Eine der wichtigsten Ressourcen in der Praxis sind die Mitarbeiter. Ohne ein gut aufgestelltes, eingespieltes und zufriedenes Team läuft der Praxisalltag einfach nicht rund. Und damit das Team gut funktioniert und die gemeinsame Arbeit reibungslos läuft, ist die Mitarbeiterzufriedenheit zu berücksichtigen.

EPA-Praxen, die regelmäßig anonymisierte Mitarbeiterbefragungen durchführen, messen über die EPA-Indikatoren, die im Rahmen des Qualitätsmanagements eingesetzt werden, bereits alle drei Jahre die Zufriedenheit ihrer Mitarbeiter. Aber neben diesen Ergebnissen sind auch weitere Faktoren für die Bestimmung des Zufriedenheitsgrades zu betrachten, wie z.B. die Häufigkeit der Krankmeldungen, die Personalfuktuation und die – wenn benötigt – problemlose Neueinstellung von Mitarbeitern.

Die Messung der Mitarbeiterzufriedenheit bedeutet zunächst, dass der Ist-Zustand erhoben worden ist. Nun liegt es am Praxisinhaber die Ergebnisse zu betrachten und bei Abweichungen vom gewünschten Soll-Zustand Maßnahmen abzuleiten, um Verbesserungen für das Team zu erzielen. Denn die Zufriedenheit der Angestellten spiegelt sich in der Arbeit wider und dies wirkt sich auch auf die Patienten und deren Zufriedenheit aus.

Wichtige Faktoren für die Zufriedenheit der Mitarbeiter:

- Arbeitsumgebung, Ausstattung des Arbeitsplatzes
- Arbeitssicherheit, Gesundheitsschutz
- Führungskräfte, Führungsstil
- Arbeitsorganisation
- Information, Kommunikation (z.B. Beteiligung am Qualitätsgeschehen, Kenntnis der Unternehmensstrategie)
- Betriebsklima, Kollegen (z.B. Wertschätzung, Chancengleichheit)
- Tätigkeit (z.B. Inhalte, Abwechslungsreichtum, Anforderungsgehalt)

- Entgelt und Sozialleistungen
- Anerkennung (z.B. Wertschätzung, Belohnung)
- Weiterbildungs- und Entwicklungsmöglichkeiten
- Arbeitsplatzsicherheit

Das Mitarbeiterjahresgespräch

Neben einer Mitarbeiterbefragung können auch im Mitarbeiterjahresgespräch Fragen zur Zufriedenheit gestellt werden. Der Vorteil daran ist, dass der Mitarbeiter im Dialog direkt erläutern kann, wie zufrieden er ist. Mögliche Verbesserungsvorschläge können gemeinsam gefunden werden. Neben der Klärung von inhaltlichen Punkten kann sich das Mitarbeiterjahresgespräch zudem positiv auf das gemeinsame Miteinander auswirken. Es kann somit ein Gewinn für beide Seiten sein.

Folgende Inhalte sollten besprochen werden:

1. Rückblick auf die Aufgaben, Ziele und Ergebnisse des vergangenen Jahres
2. Stärken, Interessen und Entwicklungspotenziale
3. Einschätzung der Zusammenarbeit und Führung
4. Vereinbarung von Aus- und Weiterbildungsmaßnahmen
5. Vereinbarung von Zielen, Aufgaben und Ergebniskriterien für das kommende Jahr

Vorbereitung der Führungskraft

- Das Gespräch soll an einem neutralen, ruhigen Ort stattfinden (nicht im Büro des Vorgesetzten)
- es soll mindestens einmal im Jahr stattfinden
- es soll von beiden Seiten gut vorbereitet sein (rechtzeitige Terminierung und ggf. schriftliche Abstimmung der Gesprächsthemen)
- pro Mitarbeiter soll ca. eine Stunde Zeit zur Verfügung stehen
- Inhalt und Struktur des Gespräches sollen für jeden Mitarbeiter gleich sein (Leitfaden erstellen)
- es soll sachlich, freundlich und ergebnisorientiert sein

- Stichpunkte des Gesprächs und Vereinbarungen sollen protokolliert und unterschrieben werden (jede Seite erhält ein Exemplar)
- Inhalte sollen vertraulich behandelt werden

Vorbereitung des Mitarbeiters

- Sind alle vereinbarten Arbeitsaufgaben seit dem letzten Gespräch erledigt worden?
- Waren alle Voraussetzungen zur Erledigung von Aufgaben gegeben?
- Konnten sonstige vereinbarte Ziele wie z.B. Weiterbildungsmaßnahmen umgesetzt werden?
- Wo sind eigene Stärken und Schwächen?
- Wo sind persönliche Weiterentwicklungen möglich (Fortbildungswünsche)?
- Wie ist die Zusammenarbeit mit den Vorgesetzten und Kollegen?
- Was sollte verbessert werden (z.B. Kommunikation, Organisatorisches)?

Tipp für Ihre Praxis

Angestellte Mitarbeiter haben einen Rechtsanspruch auf Mitarbeitergespräche. Das regelt § 82 des Betriebsverfassungsgesetzes (BetrVG).

Sofern dieses Jahr keine Mitarbeiterjahresgespräche in ihrer Praxis stattgefunden haben, nutzen Sie doch die Gelegenheit und schlagen gleich Termine für das kommende Jahr vor.

Neues im Mutterschutzgesetz 2018

Das neue Mutterschutzgesetz (MuSchG) wird zum 1. Januar 2018 in Kraft treten. Kernpunkte sind: Ausweitung des Anwendungsbereichs auf Schülerinnen, Studentinnen und arbeitnehmerähnliche Personen, verlängerte Schutzfristen, Neuregelung der Beschäftigungsverbote, Sonn-, Feiertags- und Nachtarbeit und ein besonderer Kündigungsschutz nach Fehlgeburten.

Für Arbeitgeber ist besonders zu beachten, dass nun grundsätzlich für jeden Arbeitsplatz, unabhängig von einer Schwangerschaft, eine Gefährdungsbeurteilung hinsichtlich des Schutzbedürfnisses zu erstellen ist.

Außerdem sind die innerbetrieblichen Regelungen zu Beschäftigungsverboten zu prüfen und ggf. anzupassen. Ziel ist es, dass Beschäftigungsverbote vermieden werden und (werdende) Mütter die

Möglichkeit bekommen, ihre Tätigkeit weiter ausüben zu können. Das Gesetz muss den Arbeitnehmerinnen bekannt gemacht werden.

Weitere Informationen finden Sie unter folgendem Link: <https://www.gesetze-im-internet.de/muschg/MuSchG.pdf>

Zum Jahreswechsel...

... wünschen wir unseren Kunden und allen Lesern ein fröhliches Weihnachtsfest sowie einen gutes neues Jahr 2018!

Zwischen den Weihnachtsfeiertagen ist das EPA-Büro nicht besetzt. Ab dem 2. Januar 2018 sind wir aber wieder für Sie erreichbar.



Anmeldung

Der Newsletter „Qualitätsmanagement *Aktuell*“ ist kostenlos. Unter www.epa-qm.de können Sie sich für die regelmäßige Zusendung einfach anmelden.

Kontakt

Sie erreichen das EPA-Team unter:
0551-78952-0 oder epa@aqua-institut.de

Impressum

Prof. Dr. med. Dipl.-Soz. Joachim Szecsenyi (V.i.S.d.P.)
Redaktion: Martina Köppen, Marc Brodowski

aQua – Institut für angewandte Qualitätsförderung
und Forschung im Gesundheitswesen GmbH
Maschmühlenweg 8–10, 37073 Göttingen

Telefon (+49) 0551-789 52-0 Telefax (+49) 0551-789 52-10
epa@aqua-institut.de
Veröffentlichung: Dezember 2017
Bildnachweis: Elenadesign/157328363/shutterstock.com