



Zufriedenheitsanalyse im Krankenhaus

Einführung von digitalem Feedback (DF) erhöht Mitarbeiterzufriedenheit

Seit dem Jahr 2017 hat das Universitätsklinikum Carl Gustav Carus Dresden (UKD) das digitale Feedback (DF) etabliert. Mittels digitaler Angebote können Patienten und Angehörige ihre Zufriedenheit zum ambulanten oder stationären Aufenthalt abgeben. Auch Mitarbeiter konnten den klinischen Fragebogen nutzen.

Diana Hertzschuch

Während der Einführungsphase zeigte sich deutlich, dass die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sich nicht nur für verbesserte klinische Prozesse interessieren, sondern auch Rückmeldebedarf zu den Verwaltungs- und Managementbereichen hatten. Warum sollten sich nur die klinischen Bereiche einer Bewertung stellen und die Verwaltung

dabei ausgenommen sein? Dazu wurde im Jahr 2021 erstmalig ein Verwaltungsfragebogen entwickelt, der ausschließlich den Mitarbeitern zur Verfügung steht und eine Bewertung der Geschäfts- und Zentralbereiche (GB und ZB) sowie des Managements des UKD ermöglicht. Wichtige Themen der Verwaltung und des Managements wurden somit als neues Angebot in

einen eigenen Fragebogen aufgenommen und erweiterten damit das Spektrum der Rückmeldemöglichkeiten im UKD.

Mitarbeitende einbeziehen

Dabei sollte sich die Bewertung nicht von der bereits etablierten Methodik unterscheiden und einen Wiedererkennungseffekt für die Mitarbeiter hervorrufen. Mittels

einer 5-stufigen Smiley-Skala können die Befragten ihr Feedback abgeben (rotes Smiley = Unzufriedenheit = 1 Stern, grünes Smiley = Zufriedenheit = 5 Sterne). Sofern Unzufriedenheit mit einem Bereich ausgewählt wird, werden dem Befragten Gründe dafür aufgezeigt, die er in Mehrfachauswahl angeben kann.

Zu jedem ausgewählten Unzufriedenheitsgrund erscheint im nächsten Schritt ein Freitextfeld. In diesem können weitere Details zur Unzufriedenheit beschrieben werden, um möglichst konkrete Informationen für die weitere Bearbeitung zu erhalten. Darüber hinaus besteht in einem abschließenden Freitextfeld die Möglichkeit, die Meinung zu verschiedensten Themenbereichen abzugeben. Die Weiterempfehlung wird mit der NPS (Net Promoter Skala: Kennzahl, die misst, inwiefern Konsumenten ein Produkt oder eine Dienstleistung weiterempfehlen würden) von 0–10 bewertet, wobei die Werte 0–6 für „Detraktoren“ (negative Weiterempfehlung), 7–8 für „Neutrale“ und 9–10 für „Promotoren“ (positive Weiterempfehlung) stehen.

Die Mitarbeiter erreichen den Fragebogen über:

- einen Link / QR-Code im Intranet,
- Endgeräte im Verwaltungsgebäude,
- ein Poster mit QR-Code, das in jedem Haus am Interflex-Terminal (Arbeitszeiterfassungsgerät) angebracht ist.

Die Führungskräfte wurden vor den Mitarbeiter über den Verwaltungsfragebogen und dessen Zweck und Ziel frühzeitig informiert und für das neue Vorhaben eines kritischen und transparenten Blicks auf Verwaltung und Management des UKD eingeleitet.

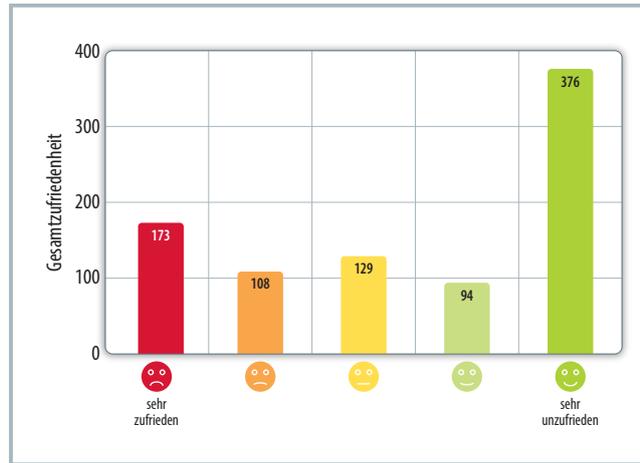


Bild 1: Verteilung der Zufriedenheit

Quelle: Universitätsklinik Carl Gustav Carus © Hanser

bunden. Hierfür wurden verschiedene Kommunikationswege genutzt (Mail, persönliche Gespräche, Dienstberatungen der verschiedenen Berufsgruppen, Betriebsleitungssitzung des UKD).

Im nächsten Schritt erfolgte die Mitteilung an die Mitarbeiter. Außerdem wurde regelmäßig im Intranet, im Rahmen des UKD-Podcasts und über bereits etablierte Anwendertreffen zum digitalen Feedback über den Verwaltungsfragebogen aufgeklärt.

Große Bereitschaft zur Teilnahme

Im Jahr 2021 wurden 880 Feedbacks zu Verwaltungs- und Managementthemen von den Beschäftigten des UKD abgegeben. In den Jahren zuvor erfolgte keine strukturierte Erfassung der Zufriedenheit, sodass überwiegend das Gefühl der Unzufriedenheit mit einigen Bereichen wahrnehmbar war, ohne dies mit konkreten Zahlen belegen zu können. Anstelle des Bauchgefühls konnte nun konkret und transparent darge-

legt werden, dass bei den vorliegenden Rückmeldungen die mittlere Zufriedenheit 3,4 beträgt. Bild 1 veranschaulicht dazu die Verteilung der Zufriedenheit. Es überwiegen die sehr zufriedenen Rückmeldungen mit 376 (dunkelgrüner Smiley) im Vergleich zu den sehr unzufriedenen Mitarbeitern mit 176 Angaben (roter Smiley). Die Sorge der Kritiker, dass das DF hauptsächlich für negative Rückmeldungen genutzt wird, kann somit nicht bestätigt werden.

Die Auswertung

Rückmeldungen pro Struktureinheiten

Mit 214 Rückmeldungen wurde der GB Personal von den Mitarbeitern am häufigsten bewertet. Im Vergleich dazu erhielt der Personalrat (PR) nur fünf und der GB Finanzen (GB FIN) elf Rückmeldungen. Es fällt auf, dass die Anzahl der Rückmeldungen nach den Struktureinheiten erheblich schwankt. (Bild 2).

Gründe der Unzufriedenheit

Die Top 3 der Unzufriedenheit sind:

- Wartezeit (Rückantworten),
 - Kommunikation (Freundlichkeit) und
 - die Erreichbarkeit der Ansprechperson.
- Zu den 100 Rückmeldungen bezüglich der Wartezeiten wurden 46 Detailfreitexte von den Mitarbeitern verfasst. Jeweils 32 ausführliche Freitextmeldungen gab es zu den Themen Kommunikation und Erreichbarkeit der Ansprechperson.

75% der Mitarbeiter schrieben einen detaillierten Freitext zur Zusammenarbeit (62 Freitext und 74 Nennungen), zum Beispiel „Es gibt keine Aussicht auf Bearbeitungsaussagen, die Anträge werden ausgesessen“. Bei den Wartezeiten waren es 46% (46 Freitexte von 100 Nennungen), bei >>>

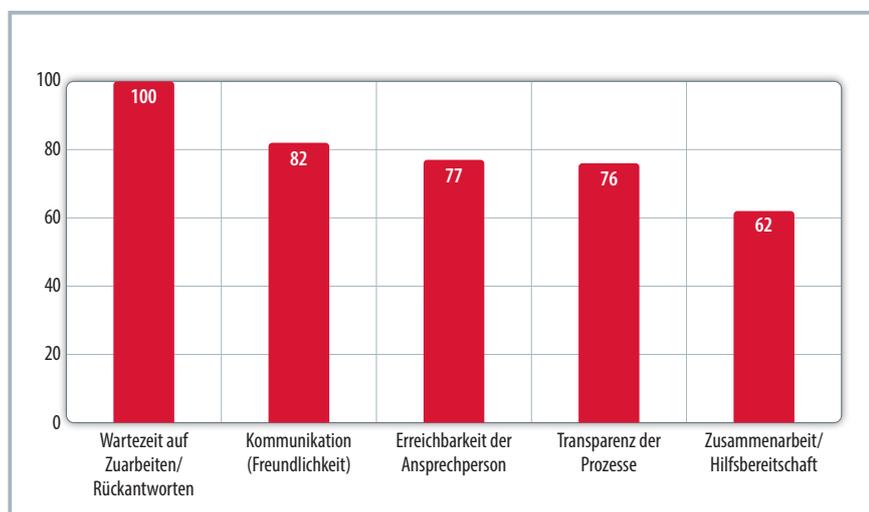


Bild 2: Top-5-Gründe für Unzufriedenheit. Quelle: Universitätsklinik Carl Gustav Carus © Hanser

	GB BUT	GB CON	GB FIN	GB IT	GB LOG	GB PER	GB PSD	ZBKOM	Vorstand	ZB QRM	ZB MC	PR
Gesamt	22	12	11	30	20	214	22	6	15	18	8	5

Tabelle: Anzahl der Rückmeldungen (Auswahl) - Legende: GB BUT=GB Bau und Technik, GB CON=GB Controlling, GB IT=GB Informationstechnologie, GB LOG=GB Logistik und Einkauf, GB PER=GB Personal, GB PSD=GB Pflege, Service, Dokumentation, ZB KO M=ZB Kommunikation, ZB QRM=ZB Qualitäts- und Medizinisches Risikomanagement, ZB MC=ZB Medizincontrolling. Quelle: Universitätsklinik Carl Gustav Carus © Hanser

der Kommunikation 39% (32 Freitexte von 82 Nennungen) und bei der Erreichbarkeit 41% (32 Freitexte von 77 Nennungen).

Weiterempfehlung

Die Weiterempfehlungsrate des UKD wurde mit 7,1 bewertet und befindet sich somit im Bereich der „Neutralen“ Weiterempfehlung.

Maßnahmen ableiten

Wichtig bei der Implementierung war, dass alle Beschäftigten des UKD über verschiedene Kanäle zum Verwaltungsfragebogen informiert wurden und eine kontinuierliche Kommunikation zum Verwaltungsfragebogen über das Intranet erfolgte. Es zeigte sich, dass die Rückmeldungen, nach der Veröffentlichung eines Intranet-Artikels zum Verwaltungsfragebogen, deutlich

stiegen. Eine der obersten Prämissen bei der Bearbeitung der Feedbacks ist daher die unmittelbare Kontaktaufnahme zu den Beschäftigten, sofern diese Kontaktwünsche äußerten, um die Details zur Rückmeldung zu klären und insbesondere auch, um entsprechende Maßnahmen ableiten zu können.

Durch den regelmäßigen, direkt persönlichen oder vierteljährigen Kontakt zu den jeweiligen Ansprechpersonen wurde der Fragebogen stetig an die Bedürfnisse der Beschäftigten angepasst. Dies betraf unter anderem die Auswahlgründe zur Unzufriedenheit sowie auch zur Bereichsangabe, zu denen ein Feedback abgegeben werden sollte.

Da der Verwaltungsfragebogen sehr gut von den Beschäftigten angenommen wurde, erschien ein Zusammenschluss des neuen Verwaltungsfragebogens UKD und des bisherigen Mitarbeiterfragebogens zu klinischen Prozessen zu einem Beschäftigtenfragebogen als logische und notwendige Konsequenz, um die Feedbackmöglichkeit für Beschäftigte am UKD zu vereinfachen.

Im Ergebnis entstand ein Beschäftigtenfragebogen, welcher den Mitarbeitern eine einheitliche Feedbackabgabe ermöglicht. Dieser Fragebogen wird nun im UKD getestet und geprüft. Eine Evaluation dazu erfolgt Ende des Jahres 2022.

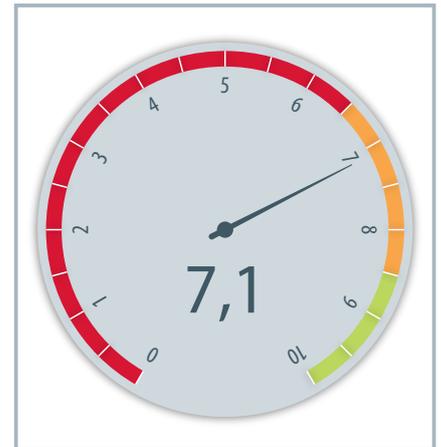


Bild 3: Weiterempfehlungsrate. Quelle: Universitätsklinik Carl Gustav Carus © Hanser

Fazit

Im Ergebnis zeigt die Implementierung eines Beschäftigtenfragebogens mit Fokus auf die Verwaltung und das Management im UKD den Bedarf nach Rückmeldung zu wichtigen Themen dieser Bereiche auf. Es erscheint im Nachhinein sogar als sonderbar und nicht nachvollziehbar, die Verwaltung und das Management von der Ermittlung der Beschäftigtenzufriedenheit auszuschließen. Die Sorge der betroffenen Bereiche, mit einer Flut an kritischen Rückmeldungen konfrontiert zu werden, hat sich nicht bestätigt, im Gegenteil erfreulich ist der Anteil positiver Einschätzungen. ■

INFORMATION & SERVICE

AUTORIN

Dr. Diana Hertzschuch ist im Bereich Befragungen/ Prozessanalysen/ digitales Feedback des Universitätsklinikums Carl Gustav Carusan der Technischen Universität Dresden tätig.

KONTAKT

Universitätsklinikum Carl Gustav Carus an der Technischen Universität Dresden www.uniklinikum-dresden.de

QZ-online.de News

Nichts mehr verpassen mit:
www.qz-online.de/newsletter

