

22.09.2010

Befragungen unterstützen Veränderungsprozesse

Ein Großteil der Einrichtungen im Gesundheitswesen führt bereits intern oder extern organisierte Mitarbeiter-, Patienten- und Einweiserbefragungen durch. Zwar spiegeln die Ergebnisse oft den Grad der Zufriedenheit der Befragten wider; eine konkrete Maßnahmenableitung folgt aber selten. An der Umsetzung von Verbesserungen orientierte Befragungsprojekte kosten Zeit und Geld. Die Kosten einer Befragung stehen jedoch gar keinem Nutzen gegenüber, wenn sich für die Einrichtung anschließend nichts ändert.

Zielorientierung

Entscheidend für den Erfolg einer Befragung ist das Aufdecken konkreter Handlungsfelder. Ziel einer Befragung ist nicht allein die Darstellung von Ergebnissen, sondern deren Nutzung für die eigene Entwicklung und die Verbesserung von Prozessen und Strukturen. Durch eine qualifizierte Beratung werden Verbesserungsmaßnahmen ab- und Veränderungsprozesse eingeleitet. Eine konsequente Bearbeitung von Befragungsergebnissen führt zu Fortschritten, die bei jeder Wiederholungsbefragung gemessen werden können.

Damit die Ergebnisse in diesem Sinne nutzbar sind, ist es unabdingbar, Befragungsziele zu Beginn des Projekts zu definieren. Aus diesen Zielen lassen sich die konkreten Themenbereiche der Befragung ableiten. Anhand der Ergebnisse kann wiederum die Zielerreichung gemessen werden.

Handlungsorientierung

Die Basis einer handlungsorientierten Befragung ist ein Befragungskonzept, da dieses bereits über die Möglichkeit der späteren Nutzung von Ergebnissen entscheidet. Zur Konzeptionierung eignet sich eine Projektsitzung mit relevanten Entscheidungsträgern der Einrichtung und erfahrenen Beratern. Hier wird das Befragungsinstrument an die konkreten Interessenbereiche angepasst und über relevante Aspekte entschieden. Neben der Festlegung von Zielen und der Kommunikationsstrategie ist das eigentliche Herzstück des Konzepts der Fragebogen selbst.

Die Ziele und Gegebenheiten der Einrichtung legen die Grundsteine für die Erstellung/Anpassung eines Fragebogens und damit für die Themen der Befragung. Fragen

nach der Zufriedenheit und der Wichtigkeit des Kontextes sowie Fragen nach Prozessen und Strukturen sind in schlüssige Blöcke zusammengefasst. Ergänzend bieten Kommentarfelder die Möglichkeit, eine qualitative Analyse zu integrieren, um Aufschluss über die Hintergründe des Antwortverhaltes sowie die Motivation der Befragten zu erlangen und weitere Handlungsfelder zu identifizieren.

Neben der thematischen Strukturierung ist die Gliederung der Einrichtung in sinnvolle Einheiten, wie z.B. Abteilungen entscheidend. Auf diese Weise ermöglicht die Befragung es, gezielt dezentral Verbesserungsmaßnahmen abzuleiten.

Ergebnis einer Befragung ist zunächst ein aussagekräftiger Bericht, der in Grafiken und Erläuterungen die Zusammenhänge zwischen den Bewertungen und der subjektiven Relevanz des bewerteten Bereichs punktuell wiedergibt. Die konkrete Planung von Veränderungsprozessen findet in Sitzungen mit den Entscheidungsträgern statt, in denen die Resultate und mögliche Verbesserungsmaßnahmen diskutiert werden.

Maßnahmenableitung

Eine sinnvolle Verwertung der Analysen gelingt dann, wenn ein professionelles Befragungskonzept durch vielfältige Projekterfahrung aus Veränderungsprojekten komplettiert wird. Besonders kommt dies bei der Moderation von Teambesprechungen zum Tragen. Diese zielt darauf ab, in einzelnen Abteilungen bzw. Stationen individuell auf die Ergebnisse einzugehen, eine lösungsorientierte Diskussion zu führen und konkrete Maßnahmenvorschläge zu sammeln.

Die Zusammenarbeit mit einem Beratungsunternehmen bietet also mehr als die Unterstützung bei der Konzeption, Durchführung und Auswertung der Befragungen. Die Berater begleiten die Einrichtung bei der Erstellung einer individuellen Maßnahmenliste und darüber hinaus bei der Umsetzung von Veränderungsprozessen. Durch Folgebefragungen werden die Fortschritte messbar, und die Planung und weitere Umsetzung kann entsprechend angepasst werden.

Kontakt

Ruhl Consulting AG

*EASTSITE II, Harrlachweg 1
68163 Mannheim*