

Befragungen – Instrument zur Organisationsdiagnose

Befragungen sind ein wichtiges Instrument, um Stimmungsbilder oder Handlungsfelder innerhalb einer Organisation zu identifizieren. Eingesetzt bei den verschiedenen Interessensgruppen einer Klinik, erweitern sie Perspektiven und liefern wertvolle Ansätze für Verbesserungspotenziale.

Natürlich ist das kein Automatismus. Damit Feedback seine Wirkkraft bis hin zur Verbesserung der Strukturen entfalten kann, muss zunächst die Bereitschaft zu einer offenen Auseinandersetzung vorhanden sein. Befragungen um Menschen nur eine „Quittung“ vorzuhalten, sind aus unserer Sicht ihr Geld nicht wert. Mit dem ehrlichen Interesse an den Perspektiven des Umfeldes aber haben Befragungen ein enormes Potenzial.

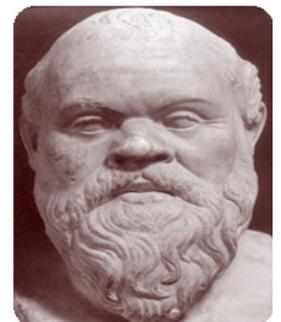
Wichtig in der Konzeption sind dann ein handlungsorientierter Aufbau der Fragen und die Passgenauigkeit auf die Organisation, um die wenigen, aber wesentlichen Fragen für die Weiterentwicklung zu identifizieren. Zudem ist die Kommunikation im Vorfeld sowie die Ergebnispräsentation und -bearbeitung mit den Führungskräften und Teams ein entscheidender Erfolgsfaktor. Daher zeichnen sich unsere Befragungen insbesondere aus durch:

- » eine individuelle Anpassung unserer Vorlagen an die Bedürfnisse unserer Kunden,
- » Möglichkeit für Freitextantworten und Kommentare,
- » Fragebögen und der Befragungsprozess sind auf die Bedürfnisse der Befragungsgruppen zugeschnitten,
- » Integration interner und externer Benchmarking-Zahlen
- » aussagekräftige Ergebnisberichte zur Vereinfachung der Maßnahmenableitung sowie
- » zeitnahe Auswertung und Präsentation der Ergebnisse sowie Umsetzungsbegleitung zentraler Maßnahmen bei Bedarf



Die Kunst der Führung besteht nicht im Sagen, sondern im Fragen, wie es geht.

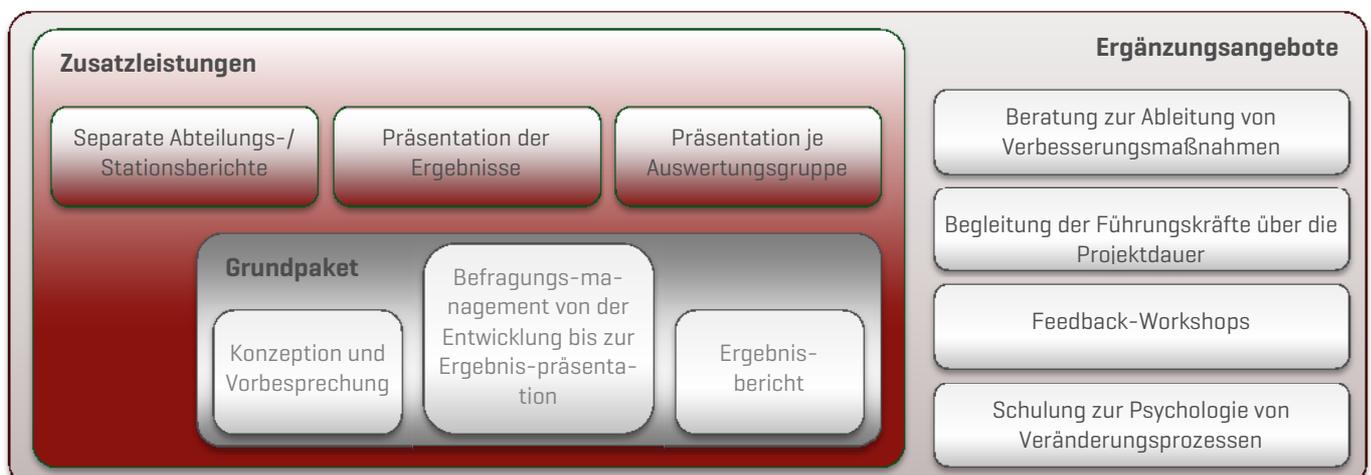
Sokrates, 469-399 v.Chr.



Zielgruppen

Befragungen können über Online- oder Papier-Fragebögen oder auch im wertschätzenden Interviewverfahren durchgeführt werden. Abgestimmt auf ihren Kontext, Umgang und unterschiedliche Interessensgruppen, wie z.B. Mitarbeiter, Patienten, Einweiser.

Leistungsinhalte



Unser Angebot zur Planung, Durchführung und Auswertung der Befragung sowie zur Darstellung der Ergebnisse ist modular aufgebaut. Die einzelnen Module können je nach Bedürfnis kombiniert werden.

Grundpaket Befragung

Das Grundpaket Befragung umfasst die Konzeption, Vorbesprechung und das gesamte Befragungsmanagement von der gemeinsamen Entwicklung des Fragebogens, der kompletten Erfassung eingehender Fragebögen über die statistische Auswertung und Zusammenfassung in einem Ergebnisbericht bis hin zur Präsentation im Führungskreis einschließlich der Diskussion von Verbesserungspotenzialen und Entscheidung über das weitere Vorgehen.

Der Ergebnisbericht enthält eine grafische und textliche Darstellung der Ergebnisse. Handlungsoptionen und Verbesserungspotenziale werden gesondert aufgeführt. Verschiedene Detaillierungsgrade – z. B. die getrennte Darstellung nach Berufsgruppen innerhalb der Mitarbeiterbefragung oder Einbindung von Benchmarks – können abgebildet werden.



Optionale Zusatzleistungen

Aufbauend zu unserem Grundpaket bieten wir Ihnen folgende Leistungen an:

Auswertung und Erstellung von Abteilungs-/ Stationsberichten

Neben der Auswertung auf Gesamthausebene bieten wir bereichsspezifische Ergebnisberichte für einzelne Abteilungen oder Stationen an. Die spezifischen, übersichtlichen Darstellungen bilden eine sehr gute Grundlage für Teambesprechungen und die Mitarbeiter können sich besser mit den Ergebnissen identifizieren.

Präsentation der Befragungsergebnisse für das Gesamthaus

Um möglichst viele Mitarbeiter in die Ableitung von Veränderungsprozessen einzubinden, empfehlen wir die Präsentation der Ergebnisse auf Gesamthausebene. Wir beraten Sie bei der Kommunikationsstrategie der Befragungsergebnisse gegenüber den Mitarbeitern, bereiten die Ergebnispräsentation vor und präsentieren die Ergebnisse in einer ca. 1,5-stündigen Veranstaltung. Das sichert die neutrale Information der Mitarbeiter über die Befragungsergebnisse und bereits entschiedene Verbesserungsprojekte. Zudem moderieren wir das Feedback der Mitarbeiter und übernehmen die Dokumentation von Anmerkungen im Rahmen der Präsentation.

Präsentation der Befragungsergebnisse je Auswertungsgruppe

Neben der Präsentation auf Gesamthausebene bieten wir auch Präsentations-Workshops je Auswertungsgruppe. Die Mitarbeiter werden von uns aktiv in den Verbesserungsprozess eingebunden und sind durch den direkten Bezug zu ihrem unmittelbaren Arbeitsumfeld ihrerseits motiviert, diesen voranzubringen. Kritische Punkte können aufgrund unserer Moderation konstruktiv aufgenommen und damit entschärft werden. Maßnahmen auf Abteilungs- oder Stationsebene können schneller in die Umsetzung gebracht werden.



Weitere Ergänzungsangebote

Als Ergänzung zu unserem Befragungsangebot bieten wir Ihnen eine individuelle Beratung zur Ableitung von Verbesserungsmaßnahmen für identifizierte Schwachstellen an.

Ebenso ist die Integration einer auf Ihre Bedürfnisse zugeschnittenen Workshops und Schulungen oder die Entwicklung einer Kommunikationsstrategie denkbar, falls durch die Analyse der Befragung ein solcher Bedarf ermittelt wurde.

Ihre Kontaktdaten

Ansprechpartner: _____

Einrichtung: _____

Adresse: _____

Telefon: _____

E-Mail: _____

Gerne erstellen wir Ihnen kurzfristig ein Angebot!

Ruhl Consulting AG
Harrlachweg 1
68163 Mannheim
Tel.: 0621-3288 649-0
Fax: 0621-3288 649-5
E-Mail: info@ruhl-consulting.de

Ihre Vorinformationen - Was können wir für Sie tun?

Patientenbefragung	Wünschen Sie ein Angebot zur Durchführung einer Patientenbefragung?	Ja	<input type="checkbox"/>	Nein	<input type="checkbox"/>
	Wann wollen Sie die Befragung ungefähr durchführen?				
	Wie viele Patienten wollen Sie ca. befragen?				
	Anzahl offene/ geschlossene Fragen je Teilnehmer, Art der Befragung?				
	Anzahl segmentierter Auswertungen?				
Mitarbeiterbefragung	Wünschen Sie ein Angebot zur Durchführung einer Mitarbeiterbefragung?	Ja	<input type="checkbox"/>	Nein	<input type="checkbox"/>
	Wann wollen Sie die Befragung ungefähr durchführen?				
	Wie viele Mitarbeiter wollen Sie ca. befragen?				
	Anzahl offene/ geschlossene Fragen je Teilnehmer, Art der Befragung?				
	Anzahl segmentierter Auswertungen?				
Einweiserbefragung	Wünschen Sie ein Angebot zur Durchführung einer Einweiserbefragung?	Ja	<input type="checkbox"/>	Nein	<input type="checkbox"/>
	Wann wollen Sie die Befragung ungefähr durchführen?				
	Wie viele Einweiser wollen Sie ca. befragen?				
	Anzahl offene/ geschlossene Fragen je Teilnehmer, Art der Befragung?				
	Anzahl segmentierter Auswertungen?				
€	Maximales Befragungsbudget [in €]?				

Ort, Datum

Unterschrift