

Befragungen – Unser Instrument zur Organisationsdiagnose

Befragungen sind ein wichtiges Instrument, um Stimmungsbilder oder Problemfelder innerhalb einer Organisation zu identifizieren. Eingesetzt bei den verschiedenen Interessensgruppen einer Klinik, liefern sie eine 360 Grad Bewertung und wertvolle Ansätze für Verbesserungspotenziale.

Damit Befragungen ihre Wirkkraft bis hin zur Verbesserung der Strukturen entfalten können, sind ein handlungsorientierter Aufbau der Fragen und die Passgenauigkeit auf die Organisation wesentlich. Zudem ist die Kommunikation im Vorfeld sowie die Ergebnispräsentation unter Einbindung der Führungskräfte und Mitarbeiter ein entscheidender Erfolgsfaktor. Daher zeichnen sich unsere Befragungen insbesondere aus durch:

- » eine individuelle Anpassung unserer Standard-Fragebögen an die Bedürfnisse unserer Kunden,
- » ausreichend Platz für Freitextantworten und Kommentare,
- » Fragebögen und der Befragungsprozess sind auf die Bedürfnisse der Befragungsgruppen zugeschnitten,
- » Integration interner und externer Benchmarks,
- » aussagekräftige Ergebnisberichte zur Vereinfachung der Maßnahmenableitung sowie
- » zeitnahe Auswertung und Präsentation der Ergebnisse durch unsere erfahrenen Berater.

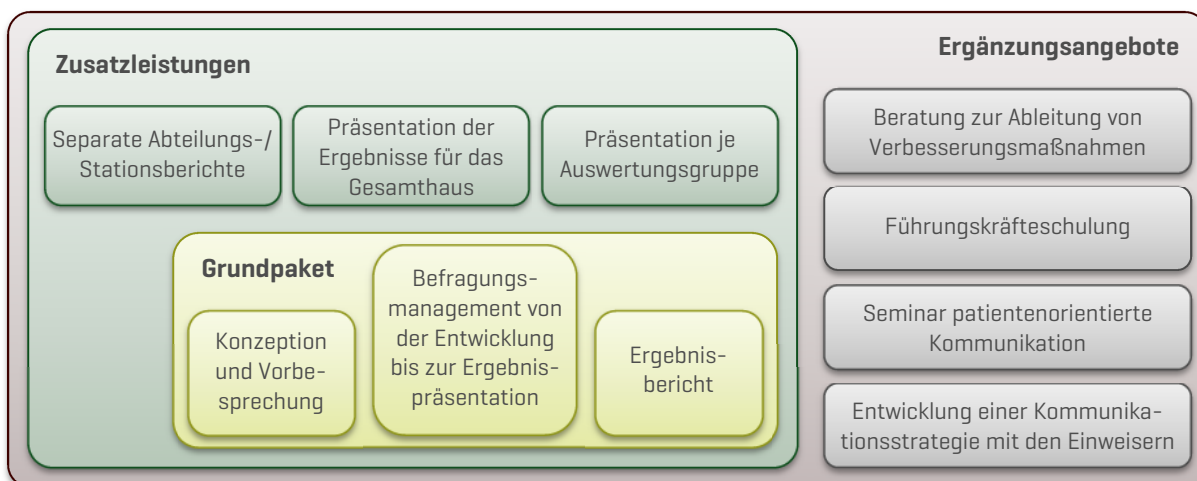


Zielgruppen

Unser Befragungsspektrum umfasst folgende Interessensgruppen:

- » Mitarbeiter – In unseren Mitarbeiterbefragungen ermitteln wir die Arbeitszufriedenheit und leiten Maßnahmen ab, die aus Mitarbeitersicht Abläufe und Strukturen verbessern.
- » Patienten – Patientenbefragungen werden zur Qualitätssicherung der patientenrelevanten Prozesse genutzt. Die Ableitung konkreter Maßnahmen hilft dabei, die Patientenzufriedenheit zu steigern.
- » Einweiser – Wir ermitteln die Bedürfnisse von Einweisern und bisherigen Nicht-Einweisern. Hierdurch wird der Grundstein für ein nachhaltiges Einweisermanagement gelegt.

Leistungsinhalte



Unser Angebot zur Planung, Durchführung und Auswertung der Befragung sowie zur Darstellung der Ergebnisse ist modular aufgebaut. Die einzelnen Module können nach den Bedürfnissen unserer Kunden 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 ebenfalls abgebildet werden.



Optionale Zusatzleistungen

Aufbauend zu unserem Grundpaket bieten wir Ihnen folgende Leistungen an:

1 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.

2 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.



3 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.

*nur in Kombination mit Präsentation für das Gesamthaus

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 Führungskräfte-schulung, ein Seminar für Patientensorientierte Kommunikation oder die Entwicklung einer Kommunikationsstrategie mit den Einweisern denkbar, falls durch die Analyse der Befragung ein solcher Bedarf ermittelt wurde.

Ihre Kontaktdaten

Ansprechpartner: _____

Einrichtung: _____

Adresse: _____

Telefon: _____

E-Mail: _____

Ihr Ansprechpartner

Marinus Goller

Ruhl Consulting AG
Harrlachweg 1
68163 Mannheim

Tel.: 0621-3288 649-0

Fax: 0621-3288 649-5

E-Mail: marinus.goller@ruhl-consulting.de

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 [Monat, Jahr]?		
	Wie viele Patienten wollen Sie ca. befragen?		
	Zu welchem Zeitpunkt wollen Sie Ihre Patienten befragen?	Vor Entlassung <input type="checkbox"/>	Nach Entlassung <input type="checkbox"/>
	Für wie viele Stationen soll die Befragung durchgeführt werden?		
	Wie wollen Sie die Fragebögen verteilen?	Persönliche Ausgabe <input type="checkbox"/>	Versand <input type="checkbox"/>
	Anmerkungen:		
Mitarbeiterbefragung	Wünschen Sie ein Angebot zur Durchführung einer Mitarbeiterbefragung?	Ja <input type="checkbox"/>	Nein <input type="checkbox"/>
	Wann wollen Sie die Befragung ungefähr durchführen [Monat, Jahr]?		
	Wie viele Mitarbeiter wollen Sie ca. befragen?		
	Zu wie vielen Abteilungen können die Mitarbeiter zugeordnet werden?		
	Anmerkungen:		
Einweiserbefragung	Wünschen Sie ein Angebot zur Durchführung einer Einweiserbefragung?	Ja <input type="checkbox"/>	Nein <input type="checkbox"/>
	Wann wollen Sie die Befragung ungefähr durchführen [Monat, Jahr]?		
	Wie viele Einweiser wollen Sie ca. befragen?		
	Zu wie vielen Abteilungen können die Einweiser zugeordnet werden?		
	Anmerkungen:		

Ort, Datum

Unterschrift