

Abläufe in Kliniken stark verbesserungsbedürftig

16.05.2013 | clu

Die Abläufe in deutschen Krankenhäusern sind aus Sicht von Mitarbeitern und Führungskräften nicht nur nicht optimal, sondern sogar schlecht. Zudem mangelt es an Vertrauen der Mitarbeiter in die oberste Klinikleitung. Zu diesem Ergebnis kommt eine aktuelle Erhebung der Ruhl Consulting AG, die hierfür die Antworten von knapp 500 Teilnehmern an einer offenen Online-Umfrage ausgewertet hat. Für sein „Veränderungsbarometer 2012/2013“ hatte das Beratungsunternehmen nach Veränderungsprozessen in den Häusern, deren Ausgestaltung und den Herausforderungen der kommenden Jahre gefragt.



Einig sind sich laut der Auswertung nahezu alle Befragten, dass ihre Einrichtungen sich in tiefgreifenden Veränderungsprozessen befinden, wobei der Grad des Bewusstseins mit der Höhe der Führungsebene steigt. Nahezu alle Umfrageteilnehmer bescheinigten ihren Häusern Verbesserungspotenziale, vor allem beim Fehlermanagement. Innovation und Experimentierfreude hätten keinen hohen Stellenwert, es mangle an Offenheit im Hinblick auf Veränderungen und es überwiege eine skeptische Haltung. Insbesondere die Beschäftigten ohne Führungsverantwortung kritisierten laut der Erhebung zudem das Fehlen einer offenen und ehrlichen Kommunikationskultur.

Interessant ist das Auseinanderdriften der Einschätzungen zwischen den Mitarbeitern der unterschiedlichen Hierarchieebenen: So sahen sich die befragten Führungskräfte mehrheitlich im unmittelbaren Dialog mit ihren Mitarbeitern, gaben an, diesen regelmäßig Verantwortung zu übertragen und bescheinigten ihnen, Veränderungsprozesse aktiv zu unterstützen. Die Mitarbeiter selbst hingegen bewerteten den Dialog mit den Vorgesetzten kritisch, erhielten nach eigener Auffassung eher selten Verantwortung übertragen und sahen sich in Veränderungsprozessen mehrheitlich nicht durch ihre Vorgesetzten unterstützt.

Alarmierend: Nicht einmal die Hälfte der Befragten vertraut darauf, dass die oberste Führungsriege ihre Einrichtung sicher durch unruhige Zeiten führen wird. Selbst in der oberen Führungsebene ist dieses Vertrauen laut der Auswertung nicht erkennbar. Misstrauen herrsche insbesondere unter Ärzten und Pflegenden. Nur die Hälfte der Befragten sehe sich zudem in der Lage, ihre Tätigkeit authentisch und im Einklang mit den persönlichen Werten auszuüben.

Als größte Herausforderungen der kommenden Jahre wurden in der Erhebung vorrangig die Personalgewinnung und Personalbindung genannt, das Qualitäts- und Prozessmanagement sowie die Verbesserung des Leistungsportfolios und der Wirtschaftlichkeit des eigenen Krankenhauses.

Ein ausführlicher [Ergebnisbericht zur Umfrage](#) kann bei der Ruhl Consulting AG angefordert werden.