MAGAZIN DER GERIATRISCHEN GESUNDHEITSZENTREN DER STADT GRAZ

GERIATRIE heute

Lehrkrankenhaus der Medizinischen Universität Graz

Ausgabe 2014

Eröffnung Pflegewohnheime und Tageszentren

Seiten 9 – 13

Eröffnung Demenztageszentrum am 1. April 2014

Eröffnung Pflegewohnheim Peter Rosegger am 1. Juli 2014

Seite 16: KTQ: Erfolgreiche Rezertifizierung

Seite 37: Projekt Gartentherapie

Seite 50: GGZ: Familienfreundlichster Betrieb der Steiermark

www.ggz.graz.at

GRAZ GERIATRISCHE GESUNDHEITSZENTREN

MitarbeiterInnen-Befragung mit Mehrwert

Die GGZ zeigen vor, wie eine MitarbeiterInnen-Befragung nicht nur als interne Stimmungsabfrage, sondern als wesentliches Steuerungsinstrument sowie als Methode zur Prävention eingesetzt werden kann.

MitarbeiterInnen-Befragungen (MAB) gehören mittlerweile zu den Standardinstrumenten von Organisationen um Arbeitsklima, Zufriedenheiten, Stärken und Schwächen aus der Sichtweise der MitarbeiterInnen zu messen. Die GGZ verfolgen mit einer MAB aber mehrere Ziele, die über das herkömmliche Einsatzspektrum deutlich hinausgehen und für die Organisation einen großen Mehrwert liefern. Mit der Durchführung und fachlichen Begleitung dieses Projektes wurde daher das Grazer Unternehmen »**pluswert**« beauftragt, das sich auf Befragungen und Evaluierungen insbesondere im Gesundheitsbereich spezialisiert hat.

Klare Ziele

Das Projekt MAB 2013 verfolgt mehrere Ziele:

- Wissen, wie **MitarbeiterInnen** die GGZ bewerten (Innensicht).
- MitarbeiterInnen **aktiv** an einem **Prozess der Veränderung** und **Verbesserung** beteiligen.
- Die Ergebnisse dazu nutzen, die **Zufriedenheit der MitarbeiterInnen** und **Führungskräfte** zu erhöhen.
- **Veränderungen zur letzten MitarbeiterInnen-Befragung** (2010) zu messen, um Maßnahmen und Aktivitäten auf ihre Wirksamkeit zu überprüfen.
- Die eigene Arbeit und die Art, wie die Arbeit erfüllt wird, kritisch zu hinterfragen und damit die **Selbstreflexionskraft** zu erhöhen.
- Die MitarbeiterInnen-Befragung mit der laut ArbeitnehmerInnen-Schutzgesetz notwendigen **Evaluierung psychischer Fehlbelastungen** zu verknüpfen.

Neben dem reinen Messen von Arbeitsklima zielt die MAB 2013 also auch auf **Beteiligung der MitarbeiterInnen, Selbstreflexion, Change Management bzw. Verbesserungen** ab. Durch den Vergleich mit den Werten der MAB 2010 ist es möglich, gezielt Veränderungen zu messen.

Nach der MAB 2010 wurden eine Reihe von Verbesserungsmaßnahmen umgesetzt: z. B. die Überarbeitung der Lernphasenkataloge, Informationsveranstaltungen (z. B. Gehaltsverrechnung, MentorInnen-Schulungen), Auflistung von DolmetscherInnen im Intranet, Aufnahme von Fortbildungswünschen in den einzelnen Fortbildungskalendern, Erfüllung des Dienstpostenplans, Umsetzung unterschiedlicher Dienstzeitmodelle, erweiterte Informationen zur Betrieblichen Gesundheitsförderung etc. Mit der MAB 2013 ist es nun möglich, diese Maßnahmen auf ihre Wirksamkeit zu prüfen.

Ein wichtiges weiteres Ziel war es, die seit Anfang 2013 aufgrund der Novellierung des ArbeitnehmerInnenschutzgesetzes erforderliche **Evaluierung psychischer Fehlbelastungen** in den gesamten Prozess zu integrieren.

Die Durchführung der MAB 2013 wurde wieder mit einem klaren **Anonymitätskonzept** begleitet, aufgrund dessen es unmöglich war und ist, die Fragebögen und Meinungsäußerungen zu einzelnen MitarbeiterInnen zurückzuführen.

Bewertungen der Faktoren GGZ 2013 im Vergleich zu 2010 und dem Branchen-Benchmark

Ergebnisse bestätigen den eingeschlagenen Weg

Die Ergebnisse sind sehr positiv. Die Werte von 2013 liegen **klar über jenen von 2010**. Die in der MAB 2010 erhobenen »Problemfaktoren« (Fort- und Weiterbildung, Arbeitsbedingungen und Umgang mit gesundheitlichen Belastungen) konnten allesamt deutlich verbessert werden und liegen darüber hinaus auch klar über dem **Branchen-Benchmark** (Vergleichswert ähnlicher Organisationen in Österreich). Besonders hervorzuheben ist es, dass diese Faktoren **hohe Wichtigkeit** haben, d. h. es wurde »auf die richtigen Pferde gesetzt«.

Die Verbesserungen der Werte ziehen sich bis auf wenige Ausnahmen über fast alle Organisationseinheiten hinweg, d. h. die **Steigerungen der Bewertungsniveaus** erfolgten auf **einer breiten Basis** und das ist das eigentliche positive Hauptergebnis dieser MAB. Die aus der MAB 2010 generellen und auf individueller Organisationseinheit formulierten Maßnahmen haben gewirkt. Bereits 2010 haben die GGZ die Maßnahmen aus der MAB unter Beteiligung der MitarbeiterInnen (partizipativ) erarbeitet.

Das daraus abgeleitete Ziel ist es nun, das generell so hohe **Niveau zu halten** bzw. einzelne Ausreißer nach oben zu heben.

MAB als Steuerungsinstrument

Die vorliegende MAB dient als wichtiges **Steuerungsinstrument** von Maßnahmen auf allen Ebenen. Für das Management beantwortet es die Fragen: Sind die Rahmenbedingungen der GGZ so gestaltet, dass die MitarbeiterInnen ihre erforderten Leistungen erbringen können? Gibt es Hemmfaktoren? Welche Maßnahmen können in der Organisation zum Halten der Stärken und Reduzieren der Schwächen getroffen werden? Welche bisherigen Maßnahmen waren erfolgreich, welche weniger?

Die Ergebnisse wurden von pluswert nach **Zufriedenheit und Wichtigkeit** klar und transparent dargestellt und den einzelnen Organisationseinheiten zugeordnet. Damit erhält jede Führungskraft und das jeweilige Team spezielle Rückmeldung über ihre eigenen Ergebnisse und kann individuell Maßnahmen entwickeln.

Durch die Verknüpfung der Ergebnisse mit dem **Qualitäts- und Kennzahlen-Management** gelingt es, Ziele für die Zukunft zu formulieren, was für die Steuerung der Organisation gesamt und pro Organisationseinheit wesentlich ist.

Mehrwert: Evaluierung psychischer Fehlbelastungen

Seit 2013 müssen Organisationen neben den einzelnen Arbeitsplätzen auch die **psychischen Belastungen** der MitarbeiterInnen evaluieren. In den GGZ erfolgt das durch die Integration eines geeigneten gruppenbezogenen Workshop-Verfahrens nach der MAB. Auf Basis der Ergebnisse der MAB können kritische Organisationseinheiten bzw. Berufsgruppen treffgenau identifiziert werden. Und hier starten zuallererst spezielle Workshops, mit denen die psychischen Fehlbelastungen konkretisiert und Maßnahmen zur Reduktion dieser Belastungen erarbeitet werden.

Die MAB ist mehr als eine Befragung

Wenn man eine MAB nur auf die Befragung reduziert, ist das zu wenig. Das Projekt MAB teilt sich auf in eine **Vorphase**, die **Befragung** selbst und den **Follow-up-Prozess**.

Vor der Befragung gilt es, die MitarbeiterInnen zur Teilnahme zu aktivieren. Dabei ist das Thema Anonymität besonders wichtig.

Bei der Auswahl der Methode haben die GGZ den bewährten Ansatz des **Qualitäts-Monitors** von pluswert gewählt, nach dem im Übrigen auch die **Angehörigen- und PatientInnenbefragungen** durchgeführt werden. Der Qualitäts-Monitor von pluswert erhebt nicht nur die Meinungen der einzelnen befragten Gruppen, sondern analysiert auch die Wichtigkeit der einzelnen Leistungen. Dadurch gelingt es den GGZ, gezielt diese Punkte herauszufiltern, die eine besondere Hebelfunktion haben.

Nach der Befragung finden in den einzelnen Organisationseinheiten **Ergebnis-Workshops** statt, in denen die Ergebnisse reflektiert und Maßnahmen entwickelt werden bzw. auch zusätzlich noch das Thema psychische Fehlbelastungen bearbeitet wird. Der Prozess wird extern von Mag. Anton Prettenhofer, MA, Geschäftsführer von pluswert, sowie intern von Anita Tscherne, MBA, Leiterin Personalmanagement, und Mag.ª (FH) Martina Höhn, Geschäftsbereichsleitung Pflegewohnheime, geleitet.

Das MAB-Projektteam (v.l.n.r.): Anita Tscherne MBA, Mag. Anton Prettenhofer MA, Mag.ª (FH) Martina Höhn

Die aufgrund der Ergebnisse der Befragung umgesetzten Maßnahmen und Aktivitäten werden bei der nächsten MAB wieder auf ihre Wirksamkeit geprüft. Die aus der Befragung formulierten Zielwerte (z. B. Zufriedenheit mit Organisation, Bewertung des Arbeitsplatzes, Belastungsniveau etc.) begleiten die einzelnen Teams aber kontinuierlich bis zur nächsten Befragung.

So ist die MAB in die operative und strategische Führung des Unternehmens integriert und hilft den GGZ auf ihrem Kurs zum **Qualitätsführer** bei Leistungen für die uns anvertrauten PatientInnen und BewohnerInnen, aber auch zum **Qualitätsführer** als attraktiver Arbeitgeber für unsere MitarbeiterInnen.

MAB-Projektteam:
Mag. Anton Prettenhofer, MA
Mag.ª (FH) Martina Höhn
Anita Tscherne, MBA