



Mitarbeiterbefragungen

Informationsmappe



Inhaltsverzeichnis

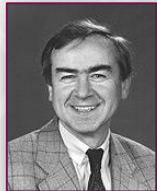
| | | |
|-------|-------------------------------------|----|
| I. | Wer ist OPINIO? | 3 |
| II. | Mitarbeiterbefragungen durch OPINIO | 7 |
| III. | Exemplarischer Projektablauf | 10 |
| IV. | Individuelle Betreuung | 11 |
| V. | Anonymitätswahrung | 12 |
| VI. | Fragebogenkonzeption | 13 |
| VII. | Begleitschreiben | 18 |
| VIII. | Rücklauf | 20 |
| IX. | Auswertung der Fragebögen | 22 |
| X. | Ergebnisdarstellung | 23 |
| XI. | Bestandteile der Ergebnismappe | 24 |
| XII. | Ergebnispräsentation und Workshop | 37 |
| XIII. | Checkliste zur Mitarbeiterbefragung | 38 |
| XIV. | Referenzprojekte | 39 |
| XV. | Kontakt | 40 |

Hinweis:

Bei Personenbezeichnungen verwenden wir zur vereinfachten Lesbarkeit die männliche Form, selbstverständlich sind hierbei immer Frauen und Männer gemeint.



I. Wer ist OPINIO?



» **Vorsitz Wissenschaftlicher Beirat:**
Prof. Dr. Dr. h.c. mult. Peter Eichhorn



» **Stellv. Vorsitz Wissenschaftlicher Beirat:**
Prof. Dr. Anke Rahmel
Prof. Dr. Martin Knoke



» **Geschäftsführung & Büroleitung:**
Dipl.-Kffr. Sonja McClain
Dipl.-Kfm. Andreas Bareiß
Prof. Dr. Joachim Merk



» **Mitarbeiter & Partner:**
Dipl.-Kffr. Anne Meister
Prof. Dr. Stefan Ingerfurth
Prof. Dr. Marco Halber



I. Wer ist OPINIO?

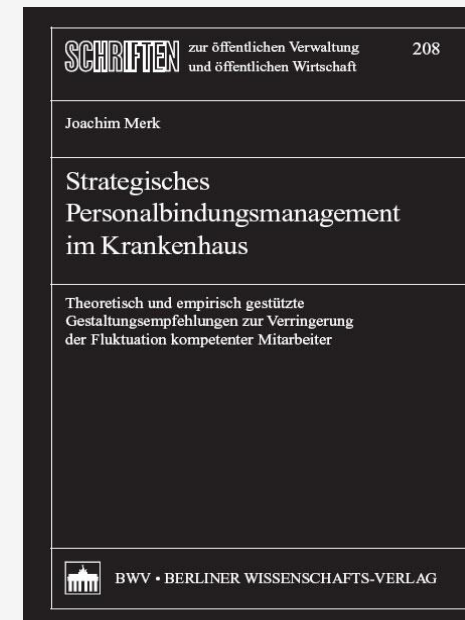
» **Auszug aus unserer Forschungstätigkeit**

- Patientenzufriedenheit als Kriterium der Dienstleistungsqualität im Krankenhaus
 - Patientenbindung in Arztpraxen – Eine Analyse der Arzt-Patienten-Beziehung
 - Patienten- und Mitarbeiterbefragungen im Kontext der KTQ- und DIN EN ISO-Zertifizierung
 - Bewertung flexibler und anreizorientierter Entgeltsysteme
 - Zielvereinbarungen als modernes Führungs- und Motivationsinstrument
 - Entwicklungs- und Aufstiegsmöglichkeiten als Bestandteil der Mitarbeiterorientierung
 - Arbeitszeitgestaltung und -management aus Sicht des Mitarbeiters
 - Potenzielle Determinanten der Personalbindung
 - Mitarbeiterorientierte Information und Kommunikation
 - Zusammenhang zwischen Mitarbeiterverhalten und Patientenzufriedenheit
-



I. Wer ist OPINIO?

» Aktuelle Veröffentlichungen





I. Wer ist OPINIO?

» Erfahrungen

- Bislang befragten wir über 46 Krankenhäusern und Rehabilitationskliniken unterschiedlichster Größe, Trägerschaft, Rechtsform und Abteilungsstruktur.
 - Wir entwickelten für diese Krankenhäuser individuelle Fragebögen, führten die Befragungen durch und werteten diese aus.
 - Wir werteten insgesamt über 39.000 Fragebögen aus und stellten Ergebnismappen nach den Vorgaben der Auftraggeber zusammen.
 - Wir hielten Ergebnispräsentationen vor Geschäftsführungen und in Betriebsversammlungen vor über 500 Mitarbeitern ab und diskutierten die Resultate.
 - In bereichsspezifischen Workshops wurden vertiefende Analysen durchgeführt und gemeinsam mit den Mitarbeitern konkrete Veränderungsmaßnahmen geplant.
 - Wir verfügen auch über Erfahrungen mit der Durchführung und Auswertung von Patientenbefragungen – dabei sind wir bestrebt, Erkenntnisse aus Patienten- und Mitarbeiterbefragungen auf ihren kausalen Zusammenhang hin zu überprüfen.
-



II. Mitarbeiterbefragungen durch OPINIO

» **Mitarbeiterbefragungen als Chance**

- Eine Mitarbeiterbefragung ist mehr als eine Umfrage in Ihrer Einrichtung. Sie ist ein umfassendes Projekt des Improvement-Management.
- Als zentrale Zielsetzungen verfolgt die Mitarbeiterbefragung: die Motivation der Mitarbeiter zu steigern, die Loyalität zu erhöhen, die Führung zu verbessern und High Potentials zu binden.
- Eine Mitarbeiterbefragung muss von Anfang an professionell geplant, kommuniziert und strategisch eingebunden werden.
- Die von OPINIO gelieferten Benchmarking-Daten ermöglichen Ihnen die Einschätzung Ihrer eigenen Position in Ihrem Wettbewerbsumfeld.

Das erfahrene OPINIO-Team führt Ihre Mitarbeiterbefragung sicher zum Erfolg.



II. Mitarbeiterbefragungen durch OPINIO

» Zusammenhänge

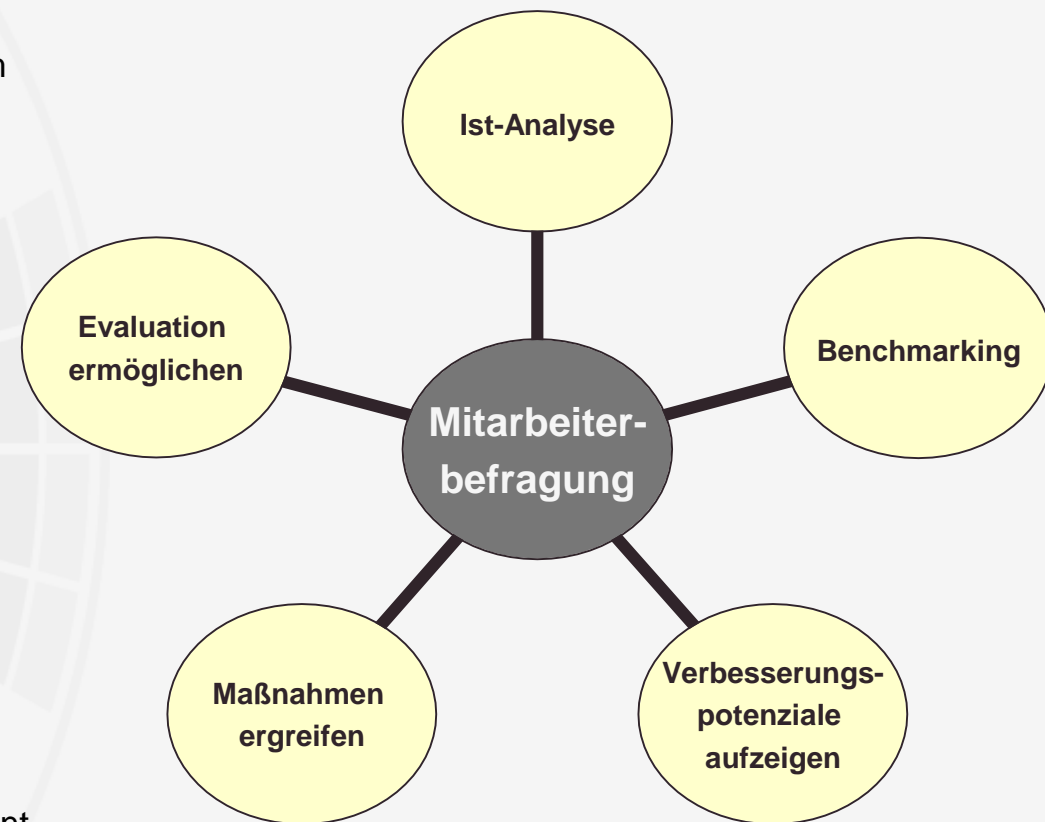
Ist-Analyse: Erfassen Sie die aktuelle Situation in Ihrem Krankenhaus. Finden Sie mit der Mitarbeiterbefragung heraus, wo Ihre Stärken und Schwächen liegen und Verbesserungspotenziale bestehen.

Benchmarking: Die Ergebnisse der Mitarbeiterbefragung helfen Ihnen dabei, Ihr Krankenhaus im Umfeld der Mitbewerber zu positionieren.

Verbesserungspotenziale aufzeigen: Die aus der Mitarbeiterbefragung gewonnenen Erkenntnisse regen zu Verbesserungen an und setzen Innovationspotenziale in Ihrem Krankenhaus frei.

Maßnahmen ergreifen: Die Resultate der Mitarbeiterbefragung bieten einen Ausgangspunkt für weitere Maßnahmen, um Effizienz, Effektivität und Qualität zu steigern.

Evaluation ermöglichen: Mit Hilfe einer Mitarbeiterbefragung können Sie bereits umgesetzte Maßnahmen begleiten, den aktuellen Stand innerhalb der Improvement-Prozesse ermitteln und ggf. nachsteuern.





II. Mitarbeiterbefragungen durch OPINIO

» Vorteile einer Mitarbeiterbefragung durch OPINIO

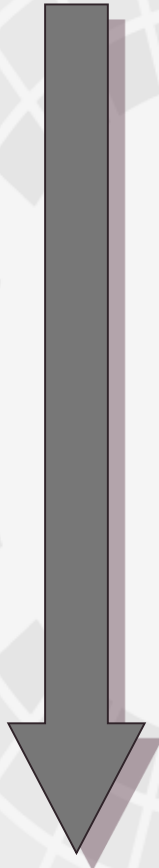
OPINIO ...

- ... hilft Ihnen bei der Konkretisierung der Zielsetzungen, die Sie mit einer Mitarbeiterbefragung verfolgen möchten,
 - ... unterstützt Sie durch professionelle Planung und Umsetzung Ihrer Befragung,
 - ... unterstützt Sie bei Ihrer KTG- bzw. DIN EN ISO-Zertifizierung durch eine den Anforderungen entsprechende Datenerhebung,
 - ... macht Ihre individuellen Stärken und Schwächen im Rahmen professioneller Ergebnispräsentationen transparent,
 - ... erhöht die Akzeptanz hinsichtlich der Analyseergebnisse,
 - ... schont Ihre internen Ressourcen,
 - ... ermöglicht planbare Kosten und
 - ... gewährleistet ein hohes Maß an Professionalität.
-



III. Exemplarischer Projektablauf

» Teilschritte



- Vereinbarung der Kooperation
 - Erstellung eines Projektablaufplans
 - Vorstellung des standardisierten Fragebogens
 - Abstimmung mit dem Betriebsrat
 - Fragebogenanpassung inklusive Pretest (falls relevant)
 - Information aller Mitarbeiter
 - Durchführung der Befragung
 - Auswertung der Daten
 - Identifikation von Stärken und Schwächen
 - Präsentation der Ergebnisse in der jeweiligen Einrichtung
 - Umsetzung von Veränderungsmaßnahmen
-



IV. Individuelle Betreuung

- » Sie erhalten eine persönliche Betreuung während der Vorbereitung und der Durchführung der Befragung.
 - » Wir unterstützen Sie bei der Beantwortung von Fragen seitens der Mitarbeiter und der Mitarbeitervertretung.
 - » Der Projektablauf wird mittels einer Checkliste detailliert beschrieben und Ihnen zur Verfügung gestellt.
 - » Eine wöchentliche Übermittlung der Rücklaufquote an Sie findet während der Datenerhebungsphase statt.
 - » Auf Wunsch kann der Fragebogen bei Ihnen vor Ort präsentiert und besprochen werden.
-



V. Anonymitätswahrung

- » Wir verpflichten uns grundsätzlich zur Wahrung der absoluten Anonymität.
- » Dokumentiert wird dies in einer Erklärung über die Wahrung der Anonymität nach folgendem Muster:

- 1. Die Partner und Mitarbeiter von OPINIO werden über die bei ihrer Tätigkeit bekannt gewordenen dienstlichen und privaten Angelegenheiten Verschwiegenheit – auch über das Vertragsende hinaus – bewahren.*
- 2. Die Beteiligung an der Mitarbeiterbefragung ist für die Mitarbeiter streng anonym. Vertreter des Krankenhauses erhalten keinerlei Einblick in die Antworten einzelner Mitarbeiter. Nach Eingang und Auswertung werden die Fragebögen von OPINIO datenschutzgerecht für ein Jahr archiviert und anschließend vernichtet.*
- 3. Die Fragebögen werden von OPINIO abteilungsspezifisch codiert. Dazu benötigt OPINIO eine Aufstellung aller teilnehmenden Abteilungen inklusive der Mitarbeiterzahlen. Namen oder Personalnummern werden nicht ausgehändigt.*
- 4. OPINIO wahrt die Anonymität in der Auswertung durch Begrenzung der auszuwertenden Kriterien und Gruppengrößen: Auswertungen in Abhängigkeit der Abteilung, Berufsgruppe, des Geschlechts, der Betriebszugehörigkeitsdauer und des Alters (sog. Bezugskategorien) wird OPINIO nur dann vornehmen, wenn gewährleistet ist, dass kein Bezug zu der einzelnen Person hergestellt werden kann. Pro Bezugskategorie liegt die Untergrenze für die Durchführung einer Auswertung bei fünf vorliegenden Antworten. Es werden keine Kombinationsauswertungen mehrerer Bezugskategorien vorgenommen.*

Mannheim, XX.XX.XXXX

OPINIO Forschungsinstitut



VI. Fragebogenkonzeption

» Themenbausteine

- Wir erstellen in Absprache mit der Geschäftsführung einen standardisierten und validierten Fragebogen.
 - Eine Erweiterung und Anpassung des Fragebogens nach Ihren individuellen Vorstellungen ist möglich.
 - Auf spezifische Anforderungen, die sich aus Qualitäts- und Zertifizierungsstandards ergeben, wird bei der Fragebogenerstellung Rücksicht genommen.
 - Bei der Entwicklung des Fragebogens greifen wir auf die OPINIO Themenbausteine zurück, um bei der Ergebnisauswertung Vergleichswerte aus bereits vorliegenden Daten liefern zu können.
-



VI. Fragebogenkonzeption

» Themenbausteine im Überblick

| |
|----------------------------------|
| <i>Informationsfluss</i> |
| <i>Arbeitsbedingungen</i> |
| <i>Sozialleistungen</i> |
| <i>Tätigkeit</i> |
| <i>Arbeitszeit</i> |
| <i>Entgelt</i> |
| <i>Direkte Vorgesetzte</i> |
| <i>Entwicklungsmöglichkeiten</i> |
| <i>Arbeitsatmosphäre</i> |
| <i>Geschäftsführung</i> |
| <i>Leitbild</i> |
| <i>Krankenhausimage</i> |
| <i>Personalbindung</i> |



VI. Fragebogenkonzeption

» **Aufbau, Codierung und Skalierung**

- Der Fragebogen kann abteilungsspezifisch codiert werden. Voraussetzung dafür ist, dass uns eine Aufstellung der jeweiligen Abteilungen und der zugehörigen Mitarbeiterzahlen ausgehändigt wird.
- Der Fragebogen wird sich – neben den Fragen zu den Bezugskategorien (z.B. Abteilung, Berufsgruppe, Alter, Geschlecht, Betriebszugehörigkeitsdauer) – aus Fragen mit folgenden Antwortmöglichkeiten zusammensetzen:

„sehr zufrieden“ bis „sehr unzufrieden“
„stimme voll zu“ bis „stimme überhaupt nicht zu“
„sehr wichtig“ bis „sehr unwichtig“

- Am Ende des Fragebogens können eine oder mehrere offene Fragen (z.B. Lob, Kritik, Verbesserungsvorschläge, Ärger etc.) in den Fragebogen aufgenommen werden.
-



VI. Fragebogenkonzeption

» Fragebogensauszug

- Der Fragebogen ist beispielsweise nach folgendem Muster für den Themenbaustein „Arbeitsbedingungen“ aufgebaut:

| Arbeitsbedingungen | | | | | |
|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Wie zufrieden sind Sie ... | sehr zufrieden | zufrieden | teils-teils | unzufrieden | sehr unzufrieden |
| ... mit der Einrichtung der Arbeits- und Aufenthaltsräume? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| ... mit den tätigkeitsnahen Arbeitsmitteln (z.B. medizinische Geräte usw.)? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| ... mit der Störungsfreiheit bei Ihrer Tätigkeit (z.B. Licht, Lärm, Klima)? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| ... mit den unterstützenden Prozessen (z.B. EDV usw.)? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| ... insgesamt mit Ihren Arbeitsbedingungen? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |



VI. Fragebogenkonzeption

» **Druck und Lieferung der Fragebögen**

- Es wird ein codierter, dreiseitiger und doppelseitig (schwarz-weiß) bedruckter Fragebogen in entsprechenden Mengen (abteilungsspezifische Sortierung) geliefert.
 - Der Fragebogen ist geheftet.
 - Die Menge der zu liefernden Fragebögen richtet sich nach der Übersicht der Beschäftigtenzahlen.
 - Ferner liefern wir die zugehörigen und bedruckten Verteil- und Rückumschläge in den entsprechenden Mengen.
-



VII. Begleitschreiben

- » Wir verfassen und drucken ein Begleitschreiben an die Mitarbeiter in entsprechender Menge und fügen es dem Fragebogen bei.
 - » Das Begleitschreiben sollte von der Geschäftsleitung und der Mitarbeitervertretung unterzeichnet werden.
 - » Auf dem Begleitschreiben sollte ein Ansprechpartner (z.B. der Personalleiter oder ein Vertreter des Betriebsrats) aus dem Haus (unter Angabe der internen Telefonnummer) für Rückfragen aufgeführt werden.
-



VII. Begleitschreiben

» Als Muster für das Begleitschreiben dient folgender Textentwurf:

Mitarbeiterbefragung 20XX

Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter können sich einbringen! Mit dem beigefügten Fragebogen möchten wir Genaueres über Ihre persönliche Meinung zu wichtigen Fragenstellungen unseres Hauses erfahren. Primäres Ziel ist es, Verbesserungspotenziale aufzudecken und durch daraus resultierende Maßnahmen im Rahmen unserer Möglichkeiten Ihre Zufriedenheit zu steigern.

Der Erfolg der Befragung lebt von Ihrer Beteiligung! Bitte nehmen Sie an der Befragung teil und teilen Sie uns Ihre individuelle Meinung mit. Die Befragung ist absolut anonym – keiner Ihrer Kollegen oder Vorgesetzten erfährt, was Sie angekreuzt haben. Es werden auch keine Kriterien ausgewertet, bei denen ein Rückschluss auf einzelne Personen möglich sein könnte.

Die Beteiligung an der Befragung ist freiwillig! Jedoch sind die Ergebnisse umso aussagekräftiger, je mehr Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter teilnehmen. Deshalb bitten wir Sie, sich ca. 15 Minuten Zeit zu nehmen, um den Fragebogen auszufüllen. Beantworten Sie bitte, wenn möglich, jede Frage. Fragen, die für Sie nicht zutreffen, überspringen Sie einfach.

Ab in den nächsten Briefkasten! Den ausgefüllten Fragebogen (bitte ohne Namen oder Absender!) stecken Sie bitte in den beigelegten Rückumschlag und werfen ihn bis spätestens XX.XX.XXXX in einen Briefkasten – das Porto übernimmt der Empfänger, in diesem Fall das OPINIO Forschungsinstitut!

Anonymität hat höchste Priorität! Die Bögen werden durch das OPINIO Forschungsinstitut, Mannheim, unter strikter Wahrung der Anonymität ausgewertet und anschließend vernichtet. Es wird keine Auswertung eines Kriteriums erfolgen, bei denen der Rücklauf unter der Anzahl 5 liegt. Eine umfassende Geheimhaltungsvereinbarung ist abgeschlossen worden.

Falls Sie noch Fragen haben, wenden Sie sich bitte an:

Herrn XXXX Telefon: XXXX XXXXXXXX

oder

Frau XXXX Telefon: XXXX XXXXXXXX

Herzlichen Dank für Ihre Mitarbeit!

Geschäftsleitung

Mitarbeitervertretung



VIII. Rücklauf

- » In der Regel senden die Mitarbeiter die ausgefüllten Fragebögen an OPINIO zurück.
 - » Das Rückporto wird Ihnen separat in Rechnung gestellt.
 - » Alternativ können auch Sammelboxen im Haus aufgestellt werden.
 - » Unmittelbar nach Beendigung der Befragung erstellen wir einen schriftlichen Bericht über die Befragungsdurchführung und den Rücklauf.
 - » Durch eine „Nachfassaktion“ kurz vor Ende des Befragungszeitraums kann die Beteiligung an der Befragung gesteigert werden.
 - » Ca. eine Woche vor Ablauf der Mitarbeiterbefragung erstellt OPINIO Informationsplakate bzw. eine Vorlage für das Intranet, um Mitarbeiter, die den Fragebogen noch nicht ausgefüllt haben, zur Abgabe Ihre Bogens zu motivieren.
-



VIII. Rücklauf

» Muster für ein Informationsschreiben im Rahmen der Nachfassaktion:

Aufruf zur Beteiligung an der Mitarbeiterbefragung 20XX

Wir wollen optimale Arbeitsbedingungen für Sie! Ob am Arbeitsplatz, in der Arbeitsorganisation oder in der Mitarbeiterführung, niemand weiß besser als Sie, wo es hakt und was getan werden könnte. Sie sollen sich bei Ihrer Arbeit wohl fühlen und Ihre Arbeit gern ausüben!

Sie können sich an der Gestaltung der Arbeitsbedingungen beteiligen! Deshalb haben wir am XX.XX.XXXX die Mitarbeiterbefragung 20XX gestartet, um mehr über Ihre persönliche Meinung zu erfahren. Primäres Ziel ist es, Verbesserungspotenziale aufzudecken und durch daraus resultierende Maßnahmen im Rahmen unserer Möglichkeiten Ihre Zufriedenheit zu steigern.

Der Erfolg der Befragung lebt von Ihrer Beteiligung! Sollten Sie Ihren Fragebogen noch nicht ausgefüllt haben, bitten wir Sie dies nachzuholen! Bislang beteiligten sich XX Prozent der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter an der Befragung. Unser Ziel ist es, eine Rücklaufquote von mindestens 50 Prozent zu erzielen, um repräsentative und aussagekräftige Ergebnisse zu bekommen. Falls noch nicht geschehen, nehmen Sie bitte an der Befragung teil und teilen Sie uns Ihre individuelle Meinung mit! Die Beteiligung an der Befragung ist absolut anonym!

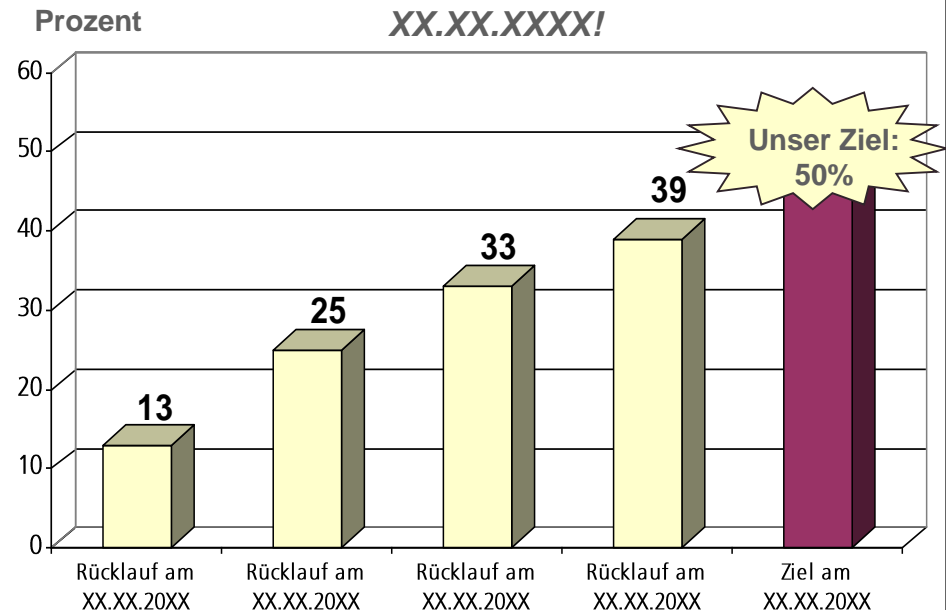
Vielen Dank für Ihre Mitwirkung!

Ihre

Geschäftsleitung

Die Befragung endet am:

XX.XX.XXXX!





IX. Auswertung der Fragebögen

- » OPINIO digitalisiert alle übersandten Fragebögen.
 - » Ferner werden alle handschriftlichen Kommentare der Mitarbeiter erfasst.
 - » Nach der Auswertung der Fragebögen erfolgt deren Archivierung bei OPINIO und nach Ablauf eines Jahres werden sie vernichtet.
 - » Die ausgefüllten Fragebögen werden streng vertraulich behandelt.
 - » Nach Beendigung der Befragung werden wir innerhalb von drei Monaten alle Daten auswerten und die Ergebnismappen erstellen.
-



X. Ergebnisdarstellung

- » Der Geschäftsleitung und den Abteilungen wird jeweils eine Ergebnismappe in Papierform zur Verfügung gestellt.
 - » Ferner wird die Ergebnismappe als CD-ROM zur Verfügung gestellt.
 - » **Bestandteile einer Ergebnismappe:**
 - A) Abbildung der Bezugskategorien
 - B) Allgemeine Ergebnisauswertung
 - C) Ergebnisauswertung anhand der Bezugskategorien
 - D) Rangordnung der Zufriedenheitsfaktoren
 - E) Rangordnung der Wichtigkeitsfaktoren
 - F) Zufriedenheits-Wichtigkeitsmatrix
 - G) Aufbereitung der offenen Fragen
 - H) Externer Vergleich
 - I) Intertemporalvergleich
 - J) Ergebnisinterpretation
-



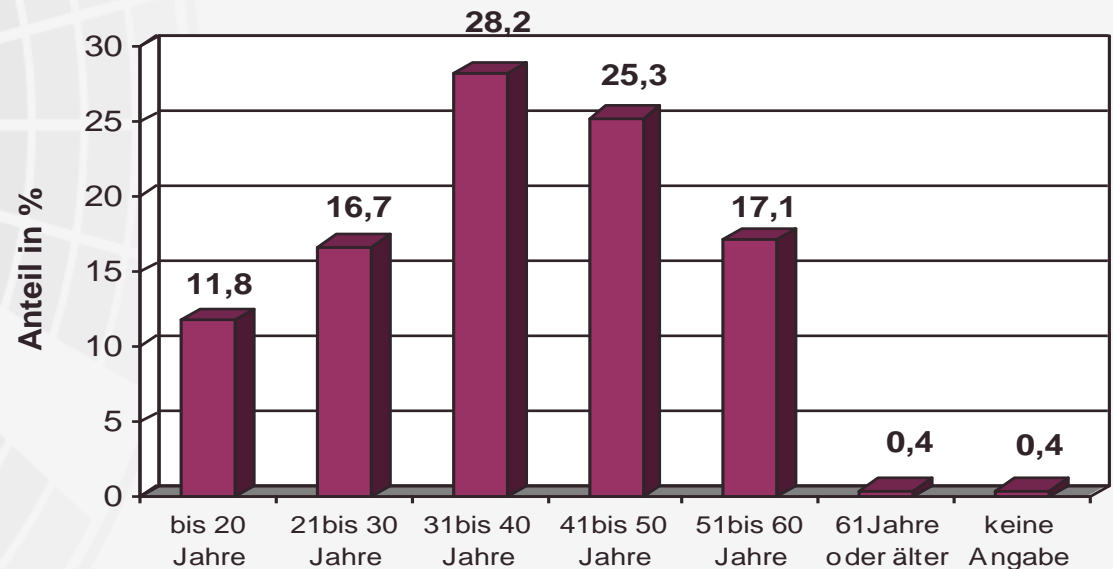
XI. Bestandteile der Ergebnismappe

A) Abbildung der Bezugskategorien

Es werden die Bezugskategorien, d.h. die Zusammensetzung des Rücklaufs nach Abteilung, Berufsgruppe, Geschlecht, Alter, Betriebszugehörigkeitsdauer nach folgendem Muster zusammengestellt:

Zusammensetzung des Rücklaufs nach Alter

| | Absolut | Anteil |
|-----------------|------------|---------------|
| bis 20 Jahre | 29 | 11,8% |
| 21 bis 30 Jahre | 41 | 16,7% |
| 31 bis 40 Jahre | 69 | 28,2% |
| 41 bis 50 Jahre | 62 | 25,3% |
| 51 bis 60 Jahre | 42 | 17,1% |
| 61 oder älter | 1 | 0,4% |
| keine Angabe | 1 | 0,4% |
| Gesamt | 245 | 100,0% |





XI. Bestandteile der Ergebnismappe

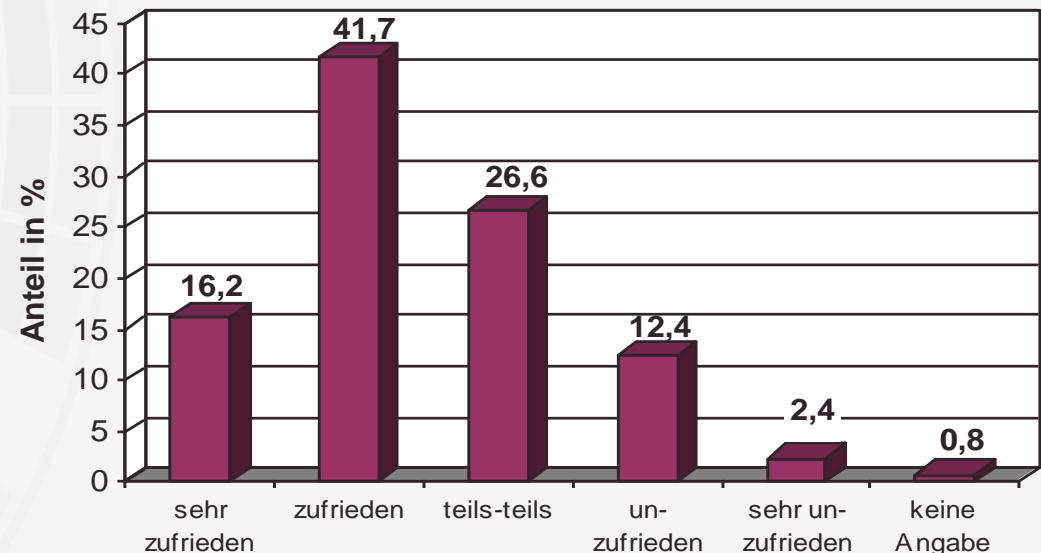
B) Allgemeine Ergebnisauswertung

Für alle Fragen werden die Gesamtergebnisse der Befragung (inklusive Mittelwerte) themenbausteinspezifisch zusammengefasst und nach folgendem Muster präsentiert:

Themenbaustein: Arbeitsbedingungen Wie zufrieden sind Sie mit der Einrichtung Ihres Arbeitsplatzes?

| | Absolut | Anteil |
|------------------|------------|---------------|
| sehr zufrieden | 128 | 16,2% |
| zufrieden | 330 | 41,7% |
| teils-teils | 211 | 26,6% |
| unzufrieden | 98 | 12,4% |
| sehr unzufrieden | 19 | 2,4% |
| keine Angabe | 6 | 0,8% |
| Gesamt | 792 | 100,0% |

Mittelwert **2,47**





XI. Bestandteile der Ergebnismappe

C) Ergebnisauswertung anhand der Bezugskategorien

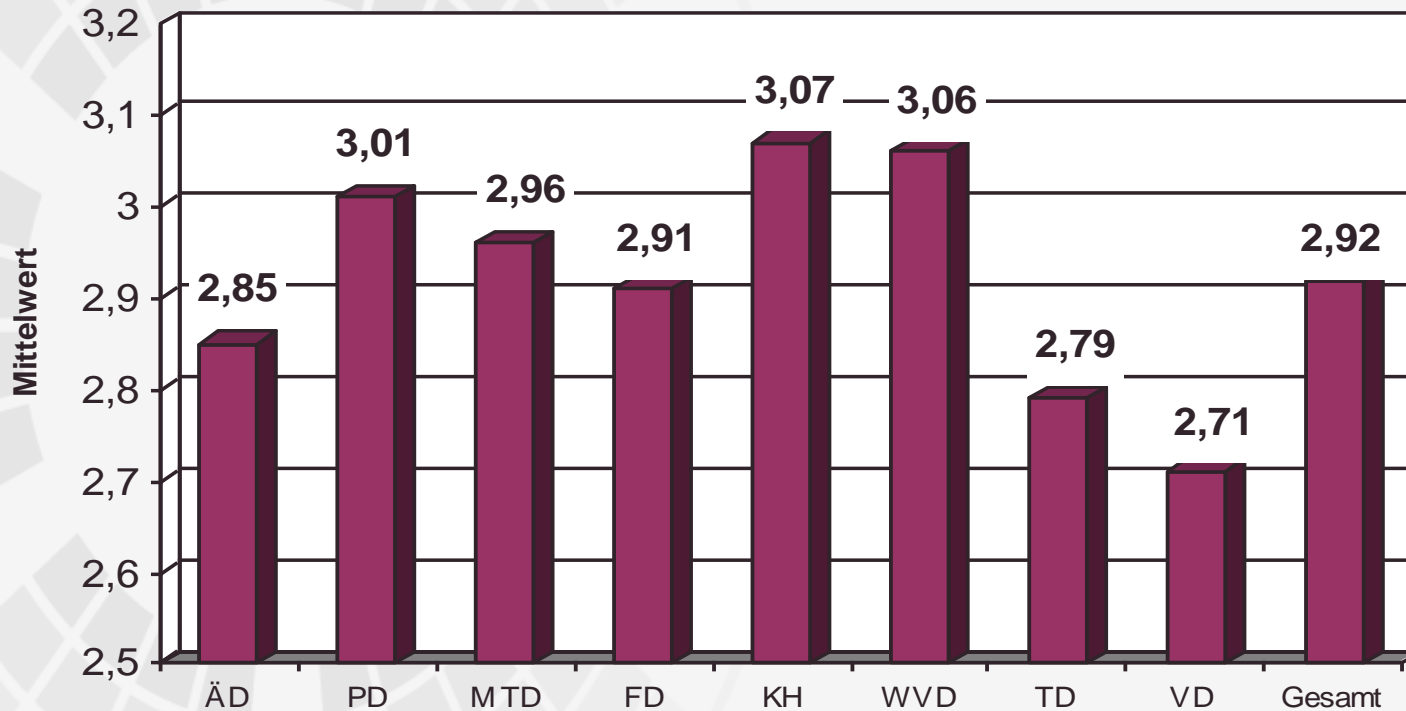
Eine themenbausteinspezifische Ergebnisauswertung anhand der Bezugskategorien (z.B. Berufsgruppe) findet mittels Kreuztabellen (inkl. Mittelwertberechnung) statt. Muster:

| Themenbaustein: Entwicklungsmöglichkeiten | | | | | | | | | | |
|--|---------|--------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|
| Wie zufrieden sind Sie mit dem Angebot an Fort- und Weiterbildungen? * Berufsgruppe (Kreuztabelle) | | | | | | | | | | |
| | | Berufsgruppe | | | | | | | | Gesamt |
| | | ÄD | PD | MTD | FD | KH | WVD | TD | VD | |
| sehr zufrieden | Absolut | 10 | 22 | 15 | 3 | 1 | 2 | 2 | 15 | 74 |
| | Anteil | 3,3% | 2,9% | 4,2% | 3,4% | 3,3% | 4,0% | 3,2% | 7,7% | 3,9% |
| zufrieden | Absolut | 120 | 243 | 114 | 33 | 10 | 9 | 26 | 74 | 655 |
| | Anteil | 39,5% | 32,5% | 32,1% | 37,1% | 33,3% | 18,0% | 41,9% | 37,8% | 34,6% |
| teils-teils | Absolut | 100 | 252 | 117 | 28 | 9 | 27 | 20 | 69 | 644 |
| | Anteil | 32,9% | 33,7% | 33,0% | 31,5% | 30,0% | 54,0% | 32,3% | 35,2% | 34,0% |
| unzufrieden | Absolut | 55 | 170 | 87 | 19 | 6 | 8 | 11 | 28 | 390 |
| | Anteil | 18,1% | 22,7% | 24,5% | 21,3% | 20,0% | 16,0% | 17,7% | 14,3% | 20,6% |
| sehr unzufrieden | Absolut | 19 | 61 | 22 | 6 | 4 | 4 | 3 | 10 | 131 |
| | Anteil | 6,3% | 8,2% | 6,2% | 6,7% | 13,3% | 8,0% | 4,8% | 5,1% | 6,9% |
| Gesamt | Absolut | 304 | 748 | 355 | 89 | 30 | 50 | 62 | 196 | 1.894 |
| | Anteil | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100,0% |
| Mittelwerte | | 2,85 | 3,01 | 2,96 | 2,91 | 3,07 | 3,06 | 2,79 | 2,71 | 2,92 |



XI. Bestandteile der Ergebnismappe

C) Ergebnisauswertung anhand der Bezugskategorien (Abbildung)





XI. Bestandteile der Ergebnismappe

D) Rangordnung der Zufriedenheitsfaktoren

Die Themenbausteine werden nach ihrem jeweiligen Gesamtzufriedenheitswert geordnet. Dies erfolgt nach den Bezugskategorien (z.B. Abteilung). Muster:

| Rangordnung: Zufriedenheitsfaktoren * Abteilung A | | |
|--|-------------------|------------|
| Rang | Themenbaustein | Mittelwert |
| 1 | Tätigkeit | 1,19 |
| 2 | Informationsfluss | 1,25 |
| 3 | Arbeitszeit | 1,43 |
| 4 | Sozialleistungen | 1,79 |
| 5 | Geschäftsführung | 2,19 |
| 6 | ... | |



XI. Bestandteile der Ergebnismappe

E) Rangordnung der Wichtigkeitsfaktoren

Die Themenbausteine werden nach ihrer jeweiligen Wichtigkeit geordnet. Dies erfolgt nach den Bezugskategorien (z.B. Berufsgruppe). Muster:

| Rangordnung: Wichtigkeitsfaktoren * Ärztlicher Dienst | | |
|--|---------------------------|------------|
| Rang | Themenbaustein | Mittelwert |
| 1 | Arbeitsatmosphäre | 1,05 |
| 2 | Entgelt | 1,15 |
| 3 | Arbeitsbedingungen | 1,78 |
| 4 | Entwicklungsmöglichkeiten | 1,99 |
| 5 | Informationsfluss | 2,00 |
| 6 | ... | |



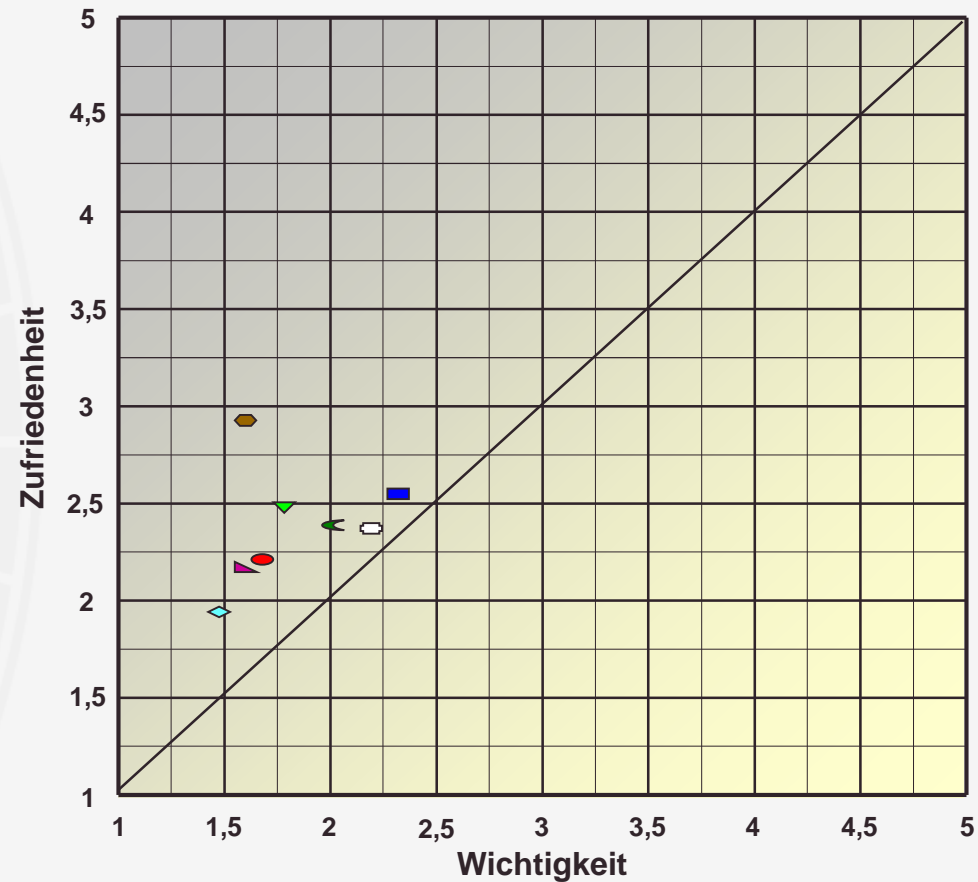
XI. Bestandteile der Ergebnismappe

F) Zufriedenheits-Wichtigkeitsmatrix

In einer Matrix werden die Zufriedenheits- und Wichtigkeitswerte je Themenbaustein gegenübergestellt, um mögliche Effizienzreserven und Problemfelder zu identifizieren. Dies geschieht in Anhängigkeit der Bezugskategorien (z.B. Berufsgruppe). Muster:

Themenbaustein: Arbeitsbedingungen
Beurteilung von Zufriedenheit und Wichtigkeit * Berufsgruppe (Mittelwerte)

- | | | | | | | | |
|-----|---|----|---|-----|---|--------|---|
| ÄD | ▼ | PD | ○ | MTD | ◀ | FD | ◆ |
| WVD | ◊ | VD | ● | KHP | ■ | Sonst. | ▲ |





XI. Bestandteile der Ergebnismappe

G) Aufbereitung der offenen Fragen

Themenbausteinspezifisch werden die handschriftlichen Kommentare nach Berufsgruppen oder Abteilungen erfasst und nach positiven und negativen Kriterien sortiert.

Muster:

| Themenbaustein: Arbeitszeit | Anzahl | | | | | | | | |
|---|--------|----|----|-----|----|-----|----|----|-----|
| | Ges. | ÄD | PD | MTD | FD | WVD | TD | VD | KHP |
| - Patientenadäquate Versorgung ist in vorgegebener Zeit nicht möglich | 12 | 1 | 5 | 1 | 1 | 3 | 1 | | |
| - Keine geregelten Arbeitszeiten (kein planbarer Feierabend) | 8 | 1 | 3 | 1 | 2 | | | | 1 |
| - Arbeitspensum kann in der Arbeitszeit nicht erfüllt werden | 7 | 1 | 4 | 1 | 1 | | | | |
| - Ungeplante Bereitschaftsdienste belasteten das Familienleben | 7 | 2 | 2 | 1 | | 2 | | | |
| - Wenig Mitsprache bei der Festlegung der Urlaubszeit | 4 | 1 | 1 | | 1 | | | 1 | |
| - Die Übergabezeiten sind zu kurz | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | | | | |
| - Altersteilzeit muss für die Pflege erhalten bleiben | 2 | | 2 | | | | | | |
| + Familiäre Aspekte werden bei der Dienstplanung berücksichtigt | 3 | 2 | 1 | | | | | | |
| + Der Abbau von Überstunden ist problemlos möglich | 2 | 1 | | | | | | 1 | |
| + Die Urlaubsabsprachen verlaufen unbürokratisch | 2 | | 1 | | | | | 1 | |



XI. Bestandteile der Ergebnismappe

H) Externer Vergleich

Die Ergebnisse Ihrer Befragung werden themenbausteinspezifisch mit den Vergleichswerten der von OPINIO befragten Einrichtungen verglichen. Dies erfolgt jeweils differenziert nach den einzelnen Bezugskategorien (z.B. Berufsgruppe).

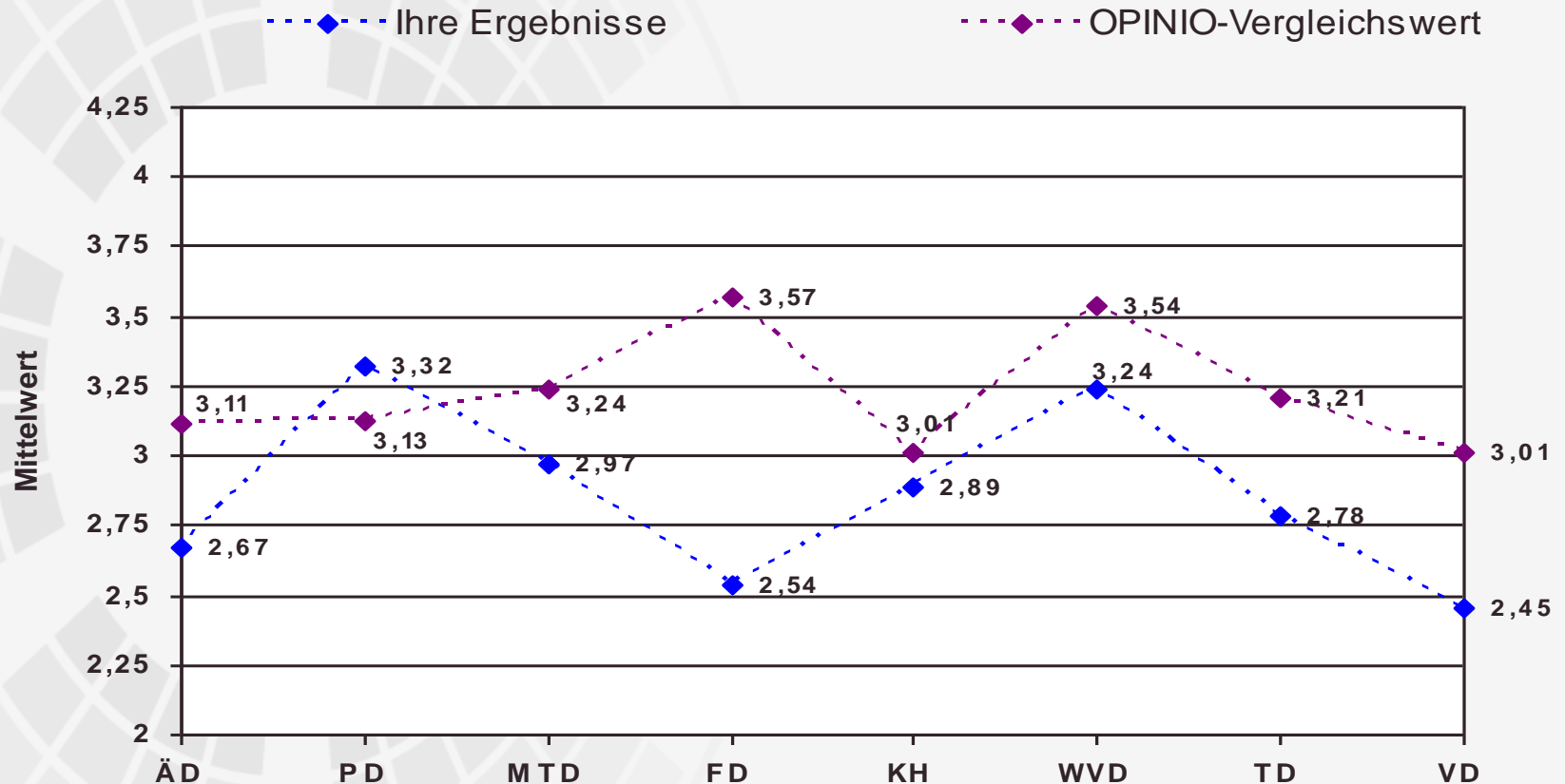
Muster:

| Benchmarking – Themenbaustein: Geschäftsführung | | | | | | | | | |
|---|--------------|------|------|------|------|------|------|------|-------------|
| Wie zufrieden sind Sie mit der Nachvollziehbarkeit der Entscheidungsgründe der Leitung Ihrer Einrichtung? * | | | | | | | | | |
| Berufsgruppe (Mittelwerte) | | | | | | | | | |
| | Berufsgruppe | | | | | | | | |
| | ÄD | PD | MTD | FD | KH | WVD | TD | VD | Gesamt |
| OPINIO-Vergleichswert | 3,11 | 3,13 | 3,24 | 3,57 | 3,01 | 3,54 | 3,21 | 3,01 | 3,23 |
| Ihre Ergebnisse | 2,67 | 3,32 | 2,97 | 2,54 | 2,89 | 3,24 | 2,78 | 2,45 | 2,81 |



XI. Bestandteile der Ergebnismappe

H) Externer Vergleich (Abbildung)





XI. Bestandteile der Ergebnismappe

I) Intertemporalvergleich (ab der zweiten Befragung möglich)

Es werden Vergleichswerte aus der / den vorgehenden Befragungen für in Abhängigkeit einer Bezugskategorie (z.B. Berufsgruppe) dargestellt.

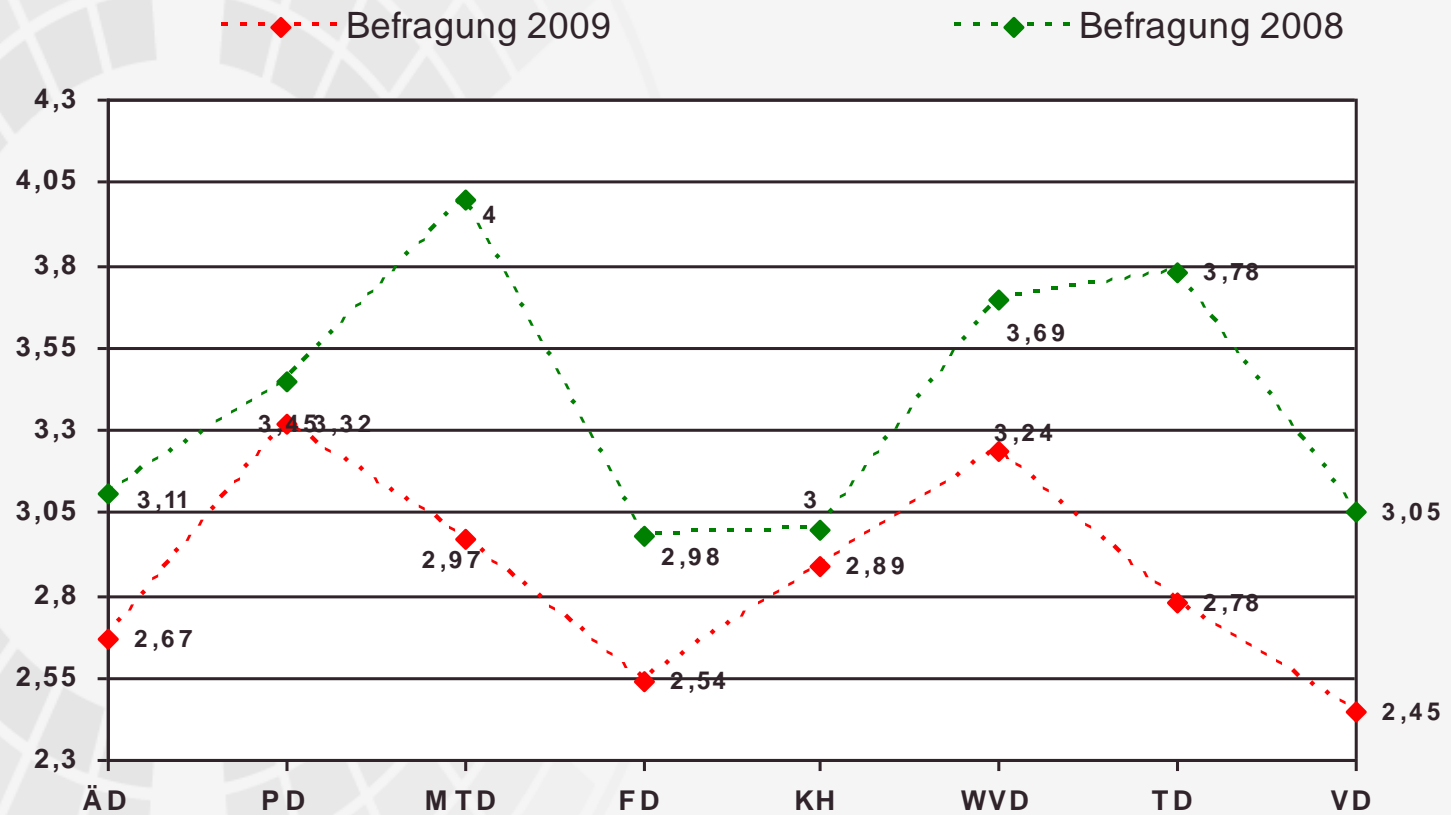
Muster:

| Intertemporalvergleich – Themenbaustein: Entwicklungsmöglichkeiten Im Krankenhaus wird eine aktive Laufbahnpolitik betrieben. * Berufsgruppe (Mittelwerte) | | | | | | | | | |
|---|--------------|------|------|------|------|------|------|------|--------|
| | Berufsgruppe | | | | | | | | |
| | ÄD | PD | MTD | FD | KH | WVD | TD | VD | Gesamt |
| Befragung 2008 | 3,11 | 3,45 | 4,00 | 2,98 | 3,00 | 3,69 | 3,78 | 3,05 | 3,33 |
| Befragung 2009 | 2,67 | 3,32 | 2,97 | 2,54 | 2,89 | 3,24 | 2,78 | 2,45 | 2,81 |



XI. Bestandteile der Ergebnismappe

I) Intertemporalvergleich (Abbildung)





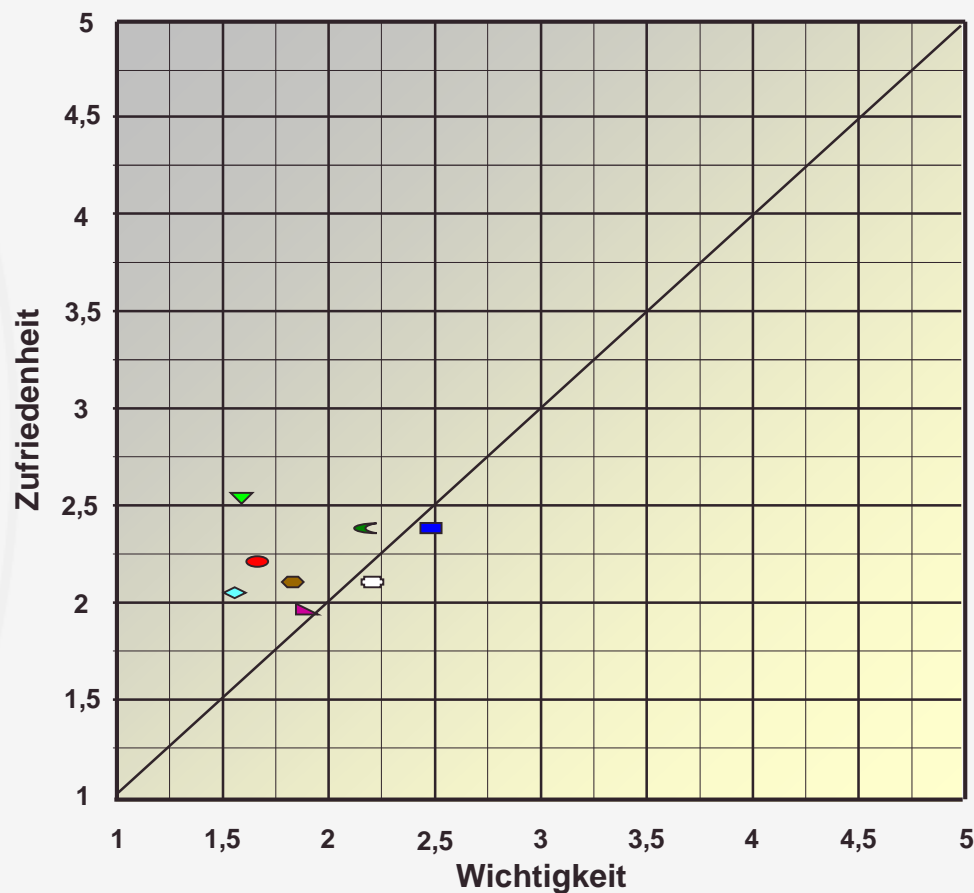
XI. Bestandteile der Ergebnismappe

J) Ergebnisinterpretation

Auf Wunsch listen wir die (z.B. abteilungs-spezifischen) Stärken und Schwächen auf, um Handlungsfelder zu identifizieren. Ferner erstellen wir eine Matrix, in der die Zufriedenheits- und Wichtigkeitswerte themenbausteinspezifisch abgetragen und den Durchschnittswerten des Hauses sowie der von OPINIO befragten Einrichtungen gegenübergestellt werden. Dies geschieht z.B. nach der Bezugskategorie Abteilung. Muster:

**Themenbaustein: Direkte Vorgesetzte
Beurteilung von „Zufriedenheit“ und
„Wichtigkeit“ * Abteilung (Mittelwerte)**

- Abt. A ▼ Abt. B Abt. C ◀ Mittelwert des Hauses ◆
- Abt. D ◊ Abt. E ● Abt. F ■ OPINIO-Vergleichswert ◄





XII. Ergebnispräsentation und Workshop

- » Auf Wunsch können Ergebnispräsentationen und Workshops abgehalten werden.
 - » Im Rahmen der Ergebnispräsentation stellen wir den Ergebnisbericht in Ihrem Haus vor. Die Schwerpunktsetzung und die Präsentationsdauer sind flexibel gestaltbar.
 - » Spezifisch auf die identifizierten Schwachstellen und mit Ihrem Haus abgestimmte Workshops können, beispielsweise im Anschluss an eine Präsentation, abgehalten werden.
 - » Der Workshop hilft bei der Vorbereitung und Planung von Veränderungsmaßnahmen.
-



XIII. Checkliste zur Mitarbeiterbefragung

- » Im Vorfeld eines Befragungsauftrags stellt OPINIO Ihnen eine ausführliche Checkliste zur Vorbereitung der Befragung zur Verfügung. Hierin werden wesentliche Punkte, die zum Erfolg der Mitarbeiterbefragung beitragen, aufgelistet. Systematik der Checkliste:

Welche zentralen Voraussetzungen gilt es zu klären?

- Festlegung personeller Verantwortlichkeiten (z.B. Ansprechpartner)
- ...
- ...

Welche Informationen sollten Sie OPINIO zukommen lassen?

- Anzahl der zu befragenden Mitarbeiter (ggf. je Abteilung)
- ...
- ...

Welche Wahlleistungen möchten Sie in Anspruch nehmen?

- Annahme der per Post zurückgesandten Fragebögen durch OPINIO
- ...

Welche Termine sind festzulegen?

- Festlegung des Einsendeschlusses
 - ...
-



XIV. Referenzprojekte

- » Alle Mitgliedeinrichtungen des Bundesverbands privater Anbieter sozialer Dienste e.V. bpa
 - » Alpenland Sonthofen und Villingen
 - » BG Klinik Ludwigshafen
 - » BG Klinik Tübingen
 - » Diakonissenkrankenhaus, Karlsruhe-Rüppurr
 - » Drogenverein Mannheim
 - » Fachkrankenhaus Neresheim
 - » Gesundheitszentrum Bad Wimpfen
 - » Hertie-Institut für klinische Hirnforschung, Tübingen
 - » Institut für Regenerative Neurobiologie, Bonn
 - » Klinikum Karlsbad-Langensteinbach
 - » Klinikum Mannheim – Universitätsklinikum
 - » Krankenhaus Bad Saulgau
 - » Krankenhaus Oberndorf am Neckar
 - » Krankenhaus Pfullendorf
 - » Krankenhaus Salem, Heidelberg
 - » Krankenhaus Sigmaringen
 - » Krankenhaus Waltershausen-Friedrichroda
 - » Kurpfalzkrankenhaus Heidelberg
 - » Medinet Reha Bad Kösen
 - » Medinet Reha Magdeburg
 - » Pfalzkrankenhaus für Psychiatrie und Neurologie
 - » Pilgerhaus Weinheim
 - » Siloah St. Trudpert Klinikum
 - » SRH Kliniken GmbH
 - » SRH Dienstleistungen GmbH
 - » Universitätsklinikum Tübingen
 - » Waldkrankenhaus Gera
 - » Zentralklinikum Suhl
-



XV. Kontakt

- » **Postanschrift** **OPINIO Forschungsinstitut**
Sonja McClain &
Joachim Merk GbR
N 2, 4
68161 Mannheim

- » **Telefon** 0621 1685207

- » **Mobil** 0178 1315633

- » **Fax** 0621 9500090

- » **E-Mail** info@opinio-forschungsinstitut.de

- » **Internet** www.opinio-forschungsinstitut.de

