



Bessere Patientenversorgung durch zufriedene Krankenhaus-Mitarbeiter?

Von *IFABS*

Erstellt am 19 Mär 2013 - 07:54

Eine aktuelle Studie <http://bit.ly/ZmoZfp> [1] kommt zu dem Ergebnis, dass eine hohe Wahrscheinlichkeit für einen direkten Zusammenhang zwischen der Mitarbeiterzufriedenheit in Krankenhäusern und der Qualität der Patientenversorgung besteht (“The satisfaction levels among a hospital’s staff are closely linked to the quality of healthcare it provides, say a team of doctors from Imperial College London.”). Welche Mechanismen hierfür verantwortlich sind, soll in weiteren Untersuchungen überprüft werden. In der Konsequenz bedeutet das nach Meinung der Autoren sogar, dass die Ergebnisse von Mitarbeiterzufriedenheits-Befragungen als Frühwarnsysteme für mögliche Defizite der Patientenversorgung fungieren können. Voraussetzung ist allerdings, dass die Befragungen auch dazu geeignet sind, die Mitarbeiterzufriedenheit realitätsbezogen abzubilden. Untersucht man die Konzepte und die Durchführungsbedingungen von Klinik-Mitarbeiterbefragungen in Deutschland, so bestehen Zweifel, dass diese als Frühwarn-Indikatoren verwendet werden können, denn ihr Erfolg wird vor allem durch folgende sechs Punkte wesentlich eingeschränkt:

- (1) Instrument innerbetrieblicher Taktik: die Mitarbeiterbefragung wird als einmaliges Ereignis eingesetzt, um den Zielen einzelner Personen oder Gruppen zu dienen und vordefinierte Aspekte zu belegen.
- (2) Fehlende Zielsetzung: es existiert keine klare Aufgabenstellung für die Befragung. Unspezifische Ansätze wie: „Da könnten wir doch die Mitarbeiter befragen“ kennzeichnen oftmals auch den Versuch, unliebsame Entscheidungen zu vertagen oder zu vermeiden. Doch wo kein Ziel zu erkennen ist, fehlt es auch an Motivation, bei der Befragung mitzumachen.
- (3) Unzureichende Koordination: Gleiches gilt für die ebenfalls häufig anzutreffende Konstellation, in der mehrere Mitarbeiterbefragungen zu verschiedenen Themen in kurzer Abfolge realisiert werden und diese “Inflation” die Bereitschaft zur Mitwirkung negativ beeinflusst.
- (4) Mangelndes Vertrauen: ist das innerbetriebliche Klima sehr schlecht, vermuten die Mitarbeiter in der Durchführung einer Mitarbeiterbefragung eine Kontrolle und verweigern sich.
- (5) Keine Ergebnistransparenz: die Resultate von Befragungen werden als „Geheimsache“ behandelt, es wird nicht offengelegt, was mit den Daten tatsächlich geschieht.
- (6) Unprofessionalität: die gestellten Fragen sind praxisfern, unverständlich und / oder suggestiv, der Fragebogen ist zu umfangreich

Quelle: <http://bit.ly/XmvJIi> [2]

- [Arzt, Praxis und Qualifikationen](#)

Quellen URL (aufgerufen am 31 Dez 2020 - 04:35): <http://www.medkom24.eu/node/17470>

Links:

[1] <http://bit.ly/ZmoZfp>

[2] <http://bit.ly/XmvJIi>