

Zeitschrift: Schauplatz Spitex : Zeitschrift der kantonalen Spitex Verbände Zürich, Aargau, Glarus, Graubünden, Luzern, Schaffhausen, St. Gallen, Thurgau

Herausgeber: Spitex Verband Kanton Zürich

Band: - (2008)

Heft: 5

Artikel: Mitarbeitende befragen, um die Arbeitsqualität zu steigern

Autor: Meyer, Iris

DOI: <https://doi.org/10.5169/seals-822282>

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. [Siehe Rechtliche Hinweise.](#)

Conditions d'utilisation

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. [Voir Informations légales.](#)

Terms of use

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. [See Legal notice.](#)

Download PDF: 14.03.2025

ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, <https://www.e-periodica.ch>

CHF 2'420.-*
keine Zuzahlung nötig,
komplett durch die IV finanziert
*Modell Mediat



Alles für den IV-Pflegebettenbedarf

Unsere Betten sind komplett ausgerüstet und eignen sich auch für den Einbau in bestehende Holzrahmen (Modell ErgoNova). Sondergrössen erhältlich. Gratis Information oder Beratung anfordern.

Auforum AG
4142 Münchenstein, T 061 411 24 24
6300 Zug, T 041 712 14 14
info@auforum.ch, www.auforum.ch

auforum
mobil bewegt sicher

Gehhilfen, Rollstühle, Badelifte, WC-Hilfen, Sessel, Treppenlifte, Pflegebetten.

CURAVIVA.CH

Fachkongress Alter Personal – Wertvolle Ressource für die Zukunft

22. und 23. Januar 2009
Congress Center Basel

www.congress.curaviva.ch



Mitarbeitende befragen, um die Arbeitsqualität zu steigern

Nächstes Jahr werden die Spitex-Organisationen im Kanton Bern eine einheitliche Mitarbeiterinnen- und Mitarbeiterumfrage einführen. Ein kürzlich abgeschlossenes Pilotprojekt bei acht Organisationen zeigt eine hohe Identifikation und überdurchschnittliche Leistungsbereitschaft der Spitex-Mitarbeitenden. Jetzt folgen vertiefte Auswertungen und die Umsetzung von Verbesserungsmaßnahmen – das A und das O für eine Weiterentwicklung der Organisation.

Von Iris Meyer

Im Jahr 2006 verabschiedeten die Spitex-Organisationen im Kanton Bern 40 Standards mit Indikatoren für Spitex-Leistungen. Die Standards werden bis 2013 im ganzen Kanton umgesetzt. Die Mitarbeitenden sind die wichtigste Ressource der Spitex-Organisationen. Deshalb wurde dem Standard «Mitarbeiterinnen- und Mitarbeiterumfrage» höchste Priorität beigemessen.

Eine Projektgruppe, bestehend aus Spitex-Fachleuten sowie Vertretungen aus Verband und Kanton, erarbeiteten zusammen mit der Firma Empiricon AG einen auf die Bedürfnisse der Spitex ausgerichteten Fragekatalog. Weil im Kanton Bern zurzeit viele Fusionsprojekte laufen, sind der Bezug und die Einstellung des Personals zu den Veränderungen von besonders grossem Interesse.

Im Frühling 2008 wurde bei acht Spitex-Organisationen ein Pilotprojekt durchgeführt. Die Umfrage bei allen Spitex-Organisatio-



Professionelle Befragungen von Mitarbeitenden ergeben wertvolle Informationen zur Verbesserung der Arbeitssituation.

nen wird im Herbst 2009 durchgeführt. Die Organisationen können – je nach Grösse, Bedürfnis und finanziellen Möglichkeiten – zwischen drei Auswertungsmodulen wählen. So ist auch eine kleine Organisation mit bescheidenen finanziellen Möglichkeiten in der Lage, eine professionelle Umfrage unter den Mitarbeitenden durchzuführen.

Nützliche Vergleiche

Die Mitarbeiterinnen- und Mitarbeiterumfrage ist ein wichtiges Instrument, um die eigene Organisation weiter zu entwickeln. Bei der Umfrage geht es um mehr als nur um die Messung der Arbeitszufriedenheit. Die Umfrage geht auch weit über ein «Zusammenzählen» der Antworten hinaus. Dank mehrdimensionalen Verknüpfungen können wertvolle Informationen für die Führung der Spitex-Organisation generiert werden. Die verschiedenen Faktoren der Arbeitssituation wie Arbeitsinhalt, Arbeitsbelastung, Information, Führung usw. werden auch auf das sogenannte Commitment (Zugehörigkeit/Identifikation) ab-

gefragt. Den Spitex-Organisationen stehen nach erfolgter Auswertung deshalb detaillierte Informationen zur allgemeinen Kunden- und Kostenorientierung wie auch zur Veränderungsbereitschaft der Mitarbeitenden zur Verfügung.

Ebenfalls differenziert erfolgt die Auswertung bei der «Zufriedenheit». Die Einteilung in verschiedene Zufriedenheits-Typen bringt der Spitex-Führung wichtige zusätzliche Informationen. So können zum Beispiel auch sogenannte «konstruktiv unzufriedene Personen» für die Organisation sehr wertvoll sein.

Das Datenmeer ist auf das Relevante und Wichtige zu reduzieren. Die grafisch aufbereiteten Massnahmen-Portfolios unterstützen die Geschäftsleitungen in der Priorisierung der Massnahmen. Vergleiche mit dem Durchschnitt bzw. mit den drei besten Organisationen bringen weitere Hinweise. Die externe Firma garantiert

und Spesenregelung als unbefriedigend betrachtet werden. Im Vergleich zu Kolleginnen und Kollegen in stationären Institutionen empfinden die Mitarbeitenden die finanziellen Abteilungen ihrer Arbeitsleistung als zu tief. Die Zusammenarbeit mit anderen Institutionen der Gesundheitsbranche bedarf laut Meinung der Mitarbeitenden ebenfalls einer Optimierung. Gemischt sind die Resultate bei der Beurteilung der Führungskompetenz sowie in Bezug auf die Information und Kommunikation. Den Vorgesetzten beschleunigen die Mitarbeitenden ihre Sozialkompetenzen und wünschen sich gleichzeitig eine aktivere, direktere Kommunikation.

Beispiel Spitex Grauholz

Die Spitex Grauholz ist eine von acht Organisationen, die an der Pilotumfrage teilgenommen haben. Die Spitex Grauholz entstand Ende 2005 aus der Fusion dreier Spitex-Vereine. 2007 schloss sich ein weiterer Verein an. Heute betreut Spitex Grauholz mit 138 Mitarbeitenden ein Einzugsgebiet von rund 32'900 Einwohnerinnen und Einwohnern in 21 Gemeinden der Agglomeration Bern. Die Spitex Grauholz ist eine der ersten fusionierten Organisationen im Kanton Bern und somit auch eine Art Wegbereiterin für andere Organisationen.

Für den Vorstand der Spitex Grauholz war die Umfrage ein Stimmungstest nach den Unsicherheiten und der Mehrbelastung des Personals aufgrund der Fusion. Andreas Büchler, seit 1. April 2008 Geschäftsführer der Spitex Grauholz, wertet die Umfrage zugleich als Basis für seinen Arbeitsbeginn. Er ist erfreut über die überraschend positive Meinung: «Es herrscht grundsätzlich eine gute Stimmung. Veränderungen werden von Personal sehr positiv aufgenommen, die Bereitschaft dazu ist hoch.»

Beeindruckt ist Andreas Büchler von der hohen Arbeitszufriedenheit und von der Einstellung sei-

ner Mitarbeitenden gegenüber ihrem Beruf. Die Loyalität gegenüber der Branche Spitex sei sehr hoch: «Das ist nicht selbstverständlich», hält er fest.

Die anfängliche Besorgnis der Mitarbeitenden, die Anonymität könnte bei den Umfrageantworten nicht gewährleistet sein, konnte Andreas Büchler zerstreuen, indem er wiederholt den sicheren Umgang mit sensiblen Daten zusicherte. Schliesslich haben 86 Mitarbeitende an der Umfrage teilgenommen, was einem Anteil von rund 62 Prozent entspricht. Im Rahmen einer Veranstaltung präsentierte und erläuterte die Spitex Grauholz die Ergebnisse der Umfrage ihren Angestellten. In der anschließenden Diskussion konnten die Mitarbeiterinnen Fragen stellen und ihre Meinung äussern.

Um die Arbeitsqualität aufgrund der Umfrage weiter zu steigern, werden pro Stützpunkt jetzt vertiefte Auswertungen im Rahmen der Teambesprechungen vorgenommen und zweckdienliche Verbesserungsmaßnahmen definiert. Andreas Büchler geht davon aus, dass erste Massnahmen bereits nach fünf Monaten, längerfristige spätestens nach zwei Jahren umgesetzt sein werden.

Das A und O

Die eigentliche Umfrage bei allen Organisationen ist für Herbst 2009 geplant. Jürg Schläfli, Geschäftsführer des Spitex Verbandes Bern und Projektleiter, ist überzeugt, den Spitex-Organisationen damit ein starkes Instrument zur Verfügung zu stellen, das sie in der Weiterentwicklung – im Sinne einer lernenden Organisation – sehr unterstützen wird. Die offene Kommunikation der Resultate, das Beschliessen und vor allem die Umsetzung von Massnahmen bilden jedoch das A und O einer erfolgreichen Umfrage. Die Mitarbeitenden müssen spüren, dass die Resultate ernst genommen werden. □