

## 34 Mitarbeiterbefragungen



Mit Hilfe einer Mitarbeiterbefragung lässt sich sehr gut ein Bild der Mitarbeiter von der eigenen Praxis erfahren. Stärken und Schwächen können so aufgedeckt werden. Gleichzeitig werden Ansätze von Problemen und Lösungen gefunden. Auch lässt sich ein gutes Bild über die Mitarbeiterzufriedenheit (s. u.) und die aktuelle Stimmung in der Praxis zeichnen.

Hier lassen sich zudem Einschätzungen zum Arbeitsumfeld, die Zusammenarbeit im Team und mit der Praxisführung darstellen. Der Mitarbeiter hat darüber hinaus auch die Möglichkeit, Lösungs- und Verbesserungsvorschläge zu machen. Eine solche Befragung kann anonym mit Hilfe eines Fragebogens erfolgen. Durch die anonyme Befragung erhält man oft andere Informationen als in einem persönlichen Gespräch. Darüber hinaus besteht beim Fragebogen die Möglichkeit der besseren Vorbereitung.

Die Messung der Mitarbeiterzufriedenheit ist in vielen Industriebereichen und Dienstleistungsunternehmen ein etabliertes Instrument. Man hat erkannt, dass die Zufriedenheit der Mitarbeiter mit der Leistungsfähigkeit, Kundenzufriedenheit, wirtschaftlichem Nutzen und Weiterempfehlungsbereitschaft korreliert. Konsequenterweise lassen sich die gewonnenen Erkenntnisse zur kontinuierlichen Verbesserung nutzen. Bei einer regelmäßigen Mitarbeiterbefragung können Probleme erkannt und zeitnah gelöst werden. In der Arztpraxis werden meist persönliche Gespräche (s. o.) zu diesem Zweck genutzt. Schriftliche Fragebögen oder Online-Werkzeuge können auch herangezogen werden. Der in diesen Fällen erforderliche Aufwand hat jedoch nur in größeren Einheiten Sinn. Als Stimmungsbarometer liefern die persönlichen Gespräche viele Informationen, die es dann in konkrete Maßnahmen umzusetzen gilt.

### Qualitätsmanagement-Richtlinie

#### § 4 Methoden und Instrumente

##### • Mitarbeiterbefragungen

Es werden regelmäßig möglichst anonyme Mitarbeiterbefragungen durchgeführt. Zweck der Befragung ist es, Informationen aus der Mitarbeiterperspektive zu ermitteln, um hieraus Veränderungsmaßnahmen – mit dem Ziel der Weiterentwicklung – abzuleiten.

„KPQM steuert die Mitarbeiterwünsche.“



# Methoden und Instrumente

Praxis:	<b>Mitarbeiterbefragung</b>	FB-Mitarbeiterbefragung
		Version 1.0
		Seite 1 von 2

Liebe Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter,

egal, ob Sie schon lange oder erst kurz bei uns sind: Um unsere Praxis zu verbessern, sind wir an Ihrer Meinung interessiert.

Nur wenn wir auch Ihren Blick kennen und erfahren, womit Sie zufrieden sind und womit nicht, können wir Verbesserungen beginnen.

Nehmen Sie sich bitte 10 Minuten Zeit und beantworten die untenstehenden Fragen.

Was Sie nicht beantworten können, lassen Sie einfach offen. Die Befragung wird anonym durchgeführt. Wir danken Ihnen für Ihre Beteiligung.

Ihr Max Muster und Dr. Peter Post

## Fragen

## Schulnoten

Wie benoten Sie das Betriebsklima?	1	2	3	4	5	6
Wie benoten Sie die Arbeitszeit?	1	2	3	4	5	6
Wie schätzen Sie den Umgang mit Ihren Verbesserungsvorschlägen ein?	1	2	3	4	5	6
Wie beurteilen Sie Ihre Mitsprachemöglichkeiten bei Entscheidungen?	1	2	3	4	5	6
Wie ist die Kommunikation innerhalb der Praxis?	1	2	3	4	5	6
Wie schätzen Sie Rückmeldungen über die geleistete Arbeit ein?	1	2	3	4	5	6
Werden Sie stetig über Fort- und Weiterbildungen informiert?	1	2	3	4	5	6

Erstellt:		Name:	Sign.:
Geprüft:		Name:	Sign.:
Freigegeben:		Name:	Sign.:

# Methoden und Instrumente

Praxis:	<b>Mitarbeiterbefragung</b>	FB-Mitarbeiterbefragung
		Version 1.0
		Seite 2 von 2

Wie benoten Sie die Parkplatzsituation für Mitarbeiter?

1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---

Wie ist für Sie die Möglichkeit zu rückenschonendem Arbeiten?

1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---

Wie beurteilen Sie die Sozialräume?

1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---

Wie schätzen Sie den Arbeitsschutz ein?

1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---

Wie zufrieden sind Sie mit der Arbeitskleidung?

1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---

Haben Sie Verbesserungsvorschläge?

- 
- 
- 

Das wollten Sie uns schon immer einmal mitgeteilt haben...

- 
- 
- 

**Vielen Dank für Ihre Unterstützung!**

Erstellt:		Name:	Sign.:
Geprüft:		Name:	Sign.:
Freigegeben:		Name:	Sign.: