

MARKT

Mitarbeiterbefragung

Qualität beginnt beim Mitarbeiter

Die Kleeblatt Pflegeheim gGmbH hat unter den rund 1.000 Mitarbeitern eine Befragung durchgeführt, um Erwartungen von Mitarbeitern und Führung messbar abzugleichen und die Einrichtungen untereinander vergleichbar zu machen.

Von Gregor Vogelmann

Ludwigsburg // Eine Herkules-Aufgabe liegt hinter dem Führungsteam der Kleeblatt Pflegeheime gGmbH, das mit externer Unterstützung alle seine 1.050 Mitarbeiter in 28 Einrichtungen und in der zentralen Verwaltung im Kreis Ludwigsburg befragt hat. Das Ziel: Wissen, wo die Beschäftigten der Schuh drückt und um zu erfahren, was ihnen wichtig ist.

„Wir haben 2016 einen Veränderungsprozess angestoßen, den wir nicht mehr anhalten werden“, sagt Sandra Knapp. Federführend hatte die Qualitätsbeauftragte die Befragung organisiert. Maßgeblich unterstützt wurde sie dabei vom Institut für Qualitätskennzeichnung von sozialen Dienstleistungen (IQD), das die 28 Kleeblatt-Einrichtungen seit 20 Jahren zertifiziert.

Nachdem die Doppelspitze der Geschäftsführung neu besetzt worden war, hatte das Duo den Impuls, einen Gesamtstatus über die Mitarbeiterzufriedenheit und Entwicklungspotenziale in allen Bereichen bekommen zu wollen. „So können wir uns untereinander messen und voneinander lernen“ sagt Geschäftsführerin Andrea Nisi-Binder.

Denn trotz aller Kommunikations- und Führungsinstrumente, die bereits vorhanden waren, wollten die Verantwortlichen die Bedürfnisse und Erwartungen von Mitarbeitern und Führung möglichst messbar abgleichen. Hinzu kam, die Häuser untereinander zu einem Stichtag vergleichbar zu machen und ihre Spezifika, etwa die Altersstruktur ihrer Mitarbeiter oder Zufriedenheit am Arbeitsplatz zu erfassen.

Gute Rücklaufquote von 70 Prozent

Für jede der 28 Einrichtungen und der zentralen Verwaltung wurde eine Einzelauswertung erstellt sowie eine Gesamtauswertung, mit der ein Benchmark möglich war. Um ein repräsentatives Ergebnis zu erhalten, wurde der Fragebogen auch



Die Mitarbeiter der Kleeblatt Heime äußerten sich in der Befragung positiv über die kleinen Einheiten mit etwa 30 Bewohnern und die gute Teamarbeit. Kritisiert wurden die Dienstpläne, wenn man häufig einspringen muss.

Foto: IQD

an abwesende Mitarbeiter und Azubis geschickt. „Die Rücklaufquote von 70 Prozent hat uns darin bestätigt, dass die Mitarbeiter die Befragung sehr ernst nahmen“, sagt Nisi-Binder, die auf 60 Prozent Rücklauf gehofft hatte. Pffrig an der Umfrage war, dass nicht nur im Ankreuzverfahren Einschätzungen abgefragt wurden wie „Die Aufgaben sind sinnvoll im Team verteilt“, sondern auch, ob einem der jeweilige Aspekt wichtig ist oder nicht. Durch diese Rückmeldungen kann man sehen, wo die Mitarbeiter Schwerpunkte setzen. Aber auch zwischen einzelnen Häusern vergleichen, wo die jeweiligen Handlungsfelder aus Sicht der Mitarbeiter liegen. Wo mehr als 15 Prozent Differenz zwischen der Zufriedenheit mit einem Thema und dessen Wichtigkeit waren, visualisiert eine Matrix nun den Handlungsbedarf.

Besonders deutlich wird dieser beim Betrieblichen Gesundheitsma-

agement. Hier kreuzten 58,3 Prozent der Befragten bei „Ich fühle mich nach der Arbeit selten erschöpft“ an, dies treffe voll zu. Und 94,3 Prozent halten das Thema für wichtig. Noch größer ist das Verbesserungspotenzial bei den „betrieblichen Angeboten zur Erhaltung und Förderung meiner Gesundheit“ mit 40,3 Prozent und dessen Dringlichkeit mit 86,9 Prozent.

Mit den Ergebnissen achtsam und präzise umgehen

„Es wäre fatal, aus einer solchen Befragung die falschen Schlüsse zu ziehen“, sagt Sandra Knapp, die in jedem Haus mit IQD-Mitarbeitern die Ergebnisse in von den Beratern entwickelten gut verständlichen Diagrammen in etwa einstündigen Versammlungen präsentierte. So wurde ein Großteil der Befragten erreicht, erste Rückfragen beantwortet und Reaktionen aufgenommen. „Jetzt geht es darum,

achtsam und präzise mit den Ergebnissen zu arbeiten, damit die Mitarbeiter die Wertschätzung spüren, die wir für sie empfinden“, sagt die Qualitätsbeauftragte. Fachbereichs-, Regionalleitungen und Referenten erarbeiten in allen Häusern spezifische Verbesserungsmaßnahmen im Dialog mit allen Beteiligten. Parallel tauschen die Führungskräfte der Häuser, koordiniert vom Lenkungskreis, die Erfahrungen aus.

Auch Führungsthemen werden sichtbar

Sichtbar wurden durch die Befragung auch Führungsthemen, wo Strukturen oder Rollen geschärft und überdacht werden müssen. „Coaching ist für manchen auch eine Möglichkeit, um ganzheitlicher führen zu können“, sagt Geschäftsführerin Nisi-Binder, die den Veränderungsprozess nicht auf Kategorien wie richtig oder falsch sowie gut oder schlecht reduzieren will.

Ein gutes Stimmungsbild gaben die 626 Rückmeldungen in den Freitextflächen: Gelobt wurden etwa die kleinen Einheiten mit im Schnitt 30 Bewohnern, das gute Team, das Kleeblatt-Konzept oder die ansprechende Architektur der Gebäude im ländlichen Raum. Kritisiert wurden die Dienstpläne, dass man häufig einspringen muss oder Ideen nicht „nach oben“ weitergegeben werden. Knapp: „Da spiegelt sich die Kehrseite kleiner Teams und dezentraler Strukturen, auf die wir nun passgenaue Lösungen suchen.“

Die Verantwortlichen hoffen nun, dass die Mitarbeiter in ihrem Bekanntenkreis positiv über diese Befragungskultur des Gehört-werdens sprechen, um als Arbeitgeber attraktiv zu sein. Mittelfristig könne sich auch der Krankenstand senken und die Fluktuation, die schon jetzt sehr gering sei. Aber wie formuliert es die QM-Beauftragte: „Besser werden können wir immer.“

Der Autor ist stellv. Geschäftsführer des IQD in Filderstadt.
Kontakt:
gregor.vogelmann@iqd.de
Infos: kleeblatt-ggmbh.de;
iqd.de

NEWTICKER

Seni mit neuem Kommunikationskanal

Seni, eine der führenden Marken für Inkontinenz- und Körperpflegeprodukten, hat ihre Partnerschaft mit odWeb.tv, dem Informationskanal der opta data Gruppe, bekannt gegeben. Nutzern des Monitor-Marketing-Systems steht ab sofort eine breite Folienauswahl zur Verfügung. Diese beinhaltet u.a. digitale Plakate und Videos, die über Produkte und Aktionsangebote am Point of Sale informieren und gleichzeitig zur Förderung des Abverkaufs im Fachhandel beitragen sollen. Mit odWeb.tv erhalten Arztpraxen, Apotheken, Sanitätshäuser und Pflegeheime eine moderne und interaktive Möglichkeit, ihre Kunden zu jeder Zeit über aktuelle Angebote und Produkte von Seni zu informieren. Mit Hilfe der Bildschirmpräsentation können Inhalte kurz, präzise und verständlich in Szene gesetzt werden. Dabei entscheiden die Nutzer selbst, welche Inhalte gezeigt werden sollen.

Kärcher gründet IT-Beratung

Kärcher gründet mit der Zoi Tech-Con GmbH eine eigene IT-Beratung. Das Unternehmen mit Sitz in Stuttgart und Berlin konzentriert sich auf die Entwicklung digitaler Lösungen, Cloud Transformation und Elektrotechnik. Kärcher übernimmt dazu einen Teil der ITM Beratungsgesellschaft mbH, die bereits seit rund 12 Jahren als Dienstleister für Kärcher tätig ist. Rund 30 Mitarbeiter der ITM wechseln in dem Zuge zu Zoi. Die Geschäftsführung übernehmen Dr. Daniel Heubach, Bereichsleiter Digital Transition bei Kärcher, und Benjamin Herrmann, der bereits bei der ITM Geschäftsführer war. „Wir sind an vielen Punkten der Digitalisierung bereits Vorreiter, zum Beispiel beim Thema Cloud. Dieses Wissen möchten wir auch anderen Kunden, besonders der Industrie und dem Mittelstand, anbieten“, erläutert Hartmut Jenner, Vorsitzender der Geschäftsführung, die Gründung der Digital-Tochter.

Hygienisches Reinigungsverfahren

Das Wegmachpulver erleichtert die Reinigung und sorgt für berührungsfreies Arbeiten

Hamburg // Körperausscheidungen wie Erbrochenes, Urin und Durchfall zu entfernen, zählt zu den unangenehmen Aufgaben, die in Pflegeeinrichtungen erledigt werden müssen. Schnell wird das „Malheur“ mit Papiertüchern oder Hygienevorlagen abgedeckt und mit der Hand oder dem Fuß weggewischt. Dabei besteht ein hohes Infektionsrisiko. Das Wegmachpulver Pikosch® erleichtert die Reinigung und sorgt für ein hygienisches und berührungsfreies Arbeiten.

Die Idee überzeugte die Expertenjury der Start-Up Challenge auf der Altenpflegemesse 2017. Pikosch®, entwickelt von der Reuter Cleaning Solutions GmbH, wurde in der Kategorie „Service“ als Sieger ausgezeichnet.

„Unser Produkt soll die Arbeit der Pflegekräfte sicherer und einfacher machen und Mitarbeiter und Bewohner vor Kontakt mit gefährlichen Keimen schützen“, sagt Geschäftsführer Mark Alexander Reuter.

Und so funktioniert es in der Praxis: Das Pulver wird auf die Ausscheidung gestreut. Der unangenehme Anblick wird abgedeckt und der Geruch neutralisiert. Die wässrige Flüssigkeit wird vom Pulver aufgesaugt und nach etwa drei Mi-

nuten kann alles aufgefeht werden. Die Entsorgung erfolgt einfach über den Hausmüll. Das Wegmachpulver lässt sich überall dort einsetzen, wo es einen Bedarf an einer hygienischen Sofortreinigung gibt, wie zum Beispiel in Pflegeeinrichtungen, Kindertagesstätten, Krankenhäusern, mobilen Pflegediensten und bei Personentransporten.

Die Auszeichnung auf der Altenpflegemesse in Nürnberg war für das Start-Up ein großer Erfolg. „Wir konnten viele neue Kunden

im Bereich Altenpflege gewinnen“, freut sich Geschäftsführer Reuter. Inzwischen sei das Produkt sowohl bei einigen Hygiene-Großhändlern als auch bei spezialisierten Fachhändlern gelistet. Damit können die Pflegeeinrichtungen Pikosch® auch über die bestehende Händlerstruktur beziehen.

Trotz der Vorteile, die das Wegmachpulver bietet, trifft Reuter in Gesprächen mit Einrichtungen durchaus auf Vorbehalte. Eine Küchenrolle, hört der Unternehmer oft, sei günstiger als ein professionelles Reinigungsprodukt. Reuters Argument: Die Einsparungen der Arbeitszeit durch die schnellere Reinigung und der geringere Krankheitsausfall wer-

den dabei nicht in die Kostenrechnung einbezogen. „Ich wünsche mir, dass unser kontaktfreies Reinigungsverfahren bald so selbstverständlich ist, wie verstellbare Pflegebetten und Lagerungshilfen“, sagt Geschäftsführer Reuter.

www.pikosch.de
Info: Über weitere interessante Start-Ups lesen Sie in den nächsten Ausgaben. Bitte beachten Sie dazu auch die Start-Up-Konferenz Care Invest Connect am 22. und 23. November in Berlin. www.ci-connect.de

