



UNTERNEHMEN

Mit rund 15.700 MitarbeiterInnen in 95 Einrichtungen an 51 Standorten zählt die AMEOS Gruppe zu den wichtigsten Gesundheitsversorgern im deutschsprachigen Raum. Das Unternehmen setzt sich intensiv für den Erhalt und die Weiterentwicklung von Klinika und Gesundheitseinrichtungen ein. Dabei steht die AMEOS Gruppe für eine starke Gesundheitsversorgung, sowohl in der Region als auch ländlichen Gebieten. In medizinischer und pflegerischer Hinsicht leisten die Krankenhäuser, Poliklinika und Pflege- & Eingliederungseinrichtungen einen wichtigen Beitrag zur Versorgung der Bevölkerung. Mit dem Slogan "Wir arbeiten für Ihre Gesundheit" fasst die AMEOS Gruppe ihre Philosophie zusammen und bekennt sich zu ihrer großen Verantwortung. Dafür bündelt die Krankenhauskette gruppenweit und überregional wichtige Kompetenzen, um neue Maßstäbe in Medizin und Pflege zu setzen.

HERAUSFORDERUNG

Nur zufriedene MitarbeiterInnen können täglich Großes vollbringen. Aus diesem Grund führt die AMEOS Gruppe einmal im Jahr breit angelegte Mitarbeiterbefragungen durch, die das Betriebsklima und die aktuelle Stimmung des Personals abbilden sollen. Dafür setzte das Unternehmen bisher Papierfragebögen ein, die in den Personalräumen auslagen. Der Arbeitsalltag des Krankenhaus- und Pflegepersonals ist jedoch stark durch unvorhersehbare Zwischenfälle geprägt, sodass die MitarbeiterInnen häufig in ihren eigentlichen Tätigkeiten unterbrochen werden.



AMEOS

Auf einen Blick

-  **Industrie**
Gesundheitswesen
-  **Headquarters**
Zürich
-  **Webseite**
www.ameos.eu

Highlights

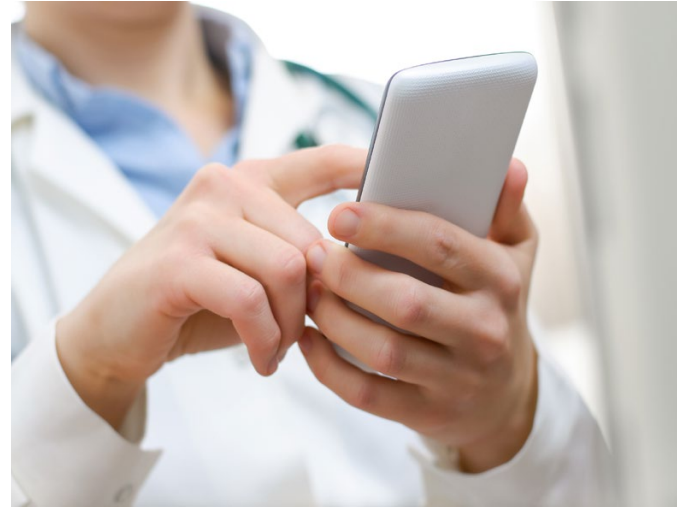
- ✓ 95 Einrichtungen an 51 Standorten
- ✓ rund 15.700 MitarbeiterInnen
- ✓ Einer der wichtigsten Gesundheitsversorger im DACH-Raum

Diese hohe Reaktionsbereitschaft führte auch bei den Mitarbeiterbefragungen dazu, dass es zu Abbrüchen bei der Beantwortung des Fragebogens kam. Nicht selten geriet die Befragung in Vergessenheit und das Feedback erreichte nicht sein Ziel. Durch die eingeschränkte Anonymität dieser Befragungsmethode herrschten zudem Bedenken hinsichtlich der Vertraulichkeit der sensiblen Informationen. Die bestehenden Herausforderungen führten zu wenig aussagekräftigen Ergebnissen bei den Mitarbeiterbefragungen.

LÖSUNG

Um sich den bestehenden Bedingungen anzupassen und das Vertrauen der Mitarbeiter zu stärken, wandte sich die AMEOS Gruppe nach den erfolgreich implementierten Multi-Channel-Befragungen für Patienten erneut an Spectos zur Realisierung der Mitarbeiterbefragungen. In enger Abstimmung mit den Bedürfnissen des Auftraggebers wurde ein speziell zugeschnittener Fragebogen entwickelt. In dieser komplexen Erhebung befragte man die Mitarbeiter zu verschiedenen Bereichen, wie etwa die persönliche Arbeitssituation, Fort- und Weiterbildungen oder der Zufriedenheit im Unternehmen. Um die Gegebenheiten in den einzelnen Abteilungen zu berücksichtigen wurde der Fragebogen so konzipiert, dass bestimmte Antworttypen zu weiteren spezifischen Fragen führten. Zudem konnten die MitarbeiterInnen ihre Ansichten und Verbesserungsvorschläge in vorhandenen Kommentarfeldern ausführlich erläutern.

Mit der Einführung digitaler Multi-Channel Zufriedenheitsbefragungen erhielt die AMEOS Gruppe eine flexible Erhebungsmethode, bei der die Fragebögen für die Mitarbeiter einfach und bequem via Smartphone, Tablet oder PC abrufbar sind. Die Bereitstellung unterschiedlicher Kommunikationskanäle ermöglicht einen orts- und zeitunabhängigen Abruf der Mitarbeiterbefragung, was die individuellen Gewohnheiten der Befragten optimal berücksichtigt. Zudem verringert die integrierte Start-Stopp Funktion die Abbruchrate, indem die Befragung jederzeit unterbrochen und an gleicher Stelle zu einem späteren Zeitpunkt wieder aufgenommen werden kann. Anonyme Zugangsschlüssel gewährleisten, dass MitarbeiterInnen Feedback nur einmal absenden können und dabei die komplette Wahrung der Identität sichergestellt ist.



MULTI-CHANNEL FRAGEBOGEN VIA SMARTPHONE, TABLET & PC ABRUFBAR



START-STOPP FUNKTION FÜR LEICHTEN WIEDEREINSTIEG BEI ABRUCH DER BEFRAGUNG



SPEZIFISCHE FRAGEBÖGEN JE FACHBEREICH UND BEANTWORTETER FRAGE



ANONYME ZUGANGSSCHLÜSSEL



ECHTZEIT-COCKPIT MIT REPORTS UND BERICHTEN AUF KNOPFDRUCK



ERGEBNIS

Alle Ergebnisse aus den Zufriedenheitsbefragungen werden zentralisiert an eine RTPM Real-Time Performance Management Suite übertragen. Die normalerweise sehr aufwendige Auswertung der beantworteten Fragebögen entfällt. Stattdessen stehen im Healthcare Cockpit detaillierte Berichte, Darstellungen und Reportings für die gesamte AMEOS Gruppe und die einzelnen Krankenhäuser, Abteilungen und Stationen in Echtzeit zur Verfügung. Das web-basierte Healthcare Cockpit ist orts- und zeitunabhängig über alle Endgeräte abrufbar und speziell nach den individuellen Anforderungen der AMEOS Gruppe konzipiert. Vordefinierte Rollenkonzepte bestimmen die Zugriffsberechtigungen auf die erhobenen Informationen. Dadurch stehen den Verantwortlichen je nach hierarchischer Ebene unterschiedliche Abruf- und Filtermöglichkeiten der Daten zur Verfügung. Damit ist gewährleistet, dass die für den jeweiligen Aufgabenbereich relevanten Informationen einfach und unmittelbar zur Verfügung stehen.

Im Healthcare Cockpit sind auf Knopfdruck Trends und Entwicklungen zur Zufriedenheit der Mitarbeiter in Echtzeit abrufbar und es gelingen stations- und standortübergreifende Vergleiche. Zudem enthalten die individuellen Kommentare der Mitarbeiter wertvolle Hinweise für ihre Vorgesetzten. Seitdem gelingt der AMEOS Gruppe ein noch gezielteres Personalmanagement, bei dem Führungskräfte rechtzeitig auf die Wünsche, Bedürfnisse und Anregungen der MitarbeiterInnen reagieren können.

„Schnelles Handeln im Gesundheitswesen ist nicht nur Aufgabe der Pflegekräfte, sondern auch ihrer Vorgesetzten. Nur wer rechtzeitig auf die Wünsche und Sorgen seiner MitarbeiterInnen reagiert, verhindert den Verlust wertvoller, engagierter Fachkräfte. Mit den Multi-Channel Mitarbeiterbefragungen von Spectos erfahren wir unmittelbar von den Stimmungen auf einzelnen Stationen, um gezielt das Betriebsklima zu fördern und die Arbeitsbedingungen der Mitarbeiter zu optimieren.“

**Stefan Wollschläger,
Leiter Personal- und
Organisationsentwicklung,
AMEOS Gruppe**

