

Nach der Mitarbeiterbefragung ist vor der Mitarbeiterbefragung

von Fabienne Vulliamoz

Die letzte Mitarbeiterbefragung liegt drei Jahre zurück. Viele daraus resultierende Projekte und Massnahmen sind seither in den Bereichen und Ressorts umgesetzt worden oder sind noch in Arbeit. Kommenden Herbst findet die nächste Befragung statt. An den Resultaten erkennen wir, wo wir uns in den vergangenen Jahren bereits verbessern konnten.

Die im Folgenden beschriebenen Massnahmen geben einen Eindruck davon, was aufgrund der letzten Befragung alles umgesetzt wurde. Wir gehen dabei insbesondere auf übergeordnete Themen ein, die Mitarbeitende im Allgemeinen betreffen und nicht ressort- bzw. bereichsspezifisch sind.

Zeit für Patientinnen und Patienten

In der Befragung von 2014 haben Mitarbeitende des Kerngeschäfts deutlich signalisiert, dass sie zu wenig Zeit für Patientinnen und Patienten haben. Dies empfinden sie als unbefriedigend. Für eine Qualitäts- und Zufriedenheitssteigerung müssen Abläufe optimiert sowie ärztliche/pflegerische von nicht-ärztlichen/-pflegerischen entflochten werden. Jede Berufsgruppe kann sich so auf die Tätigkeiten konzentrieren, wo sie den besten Nutzen für den Patienten und die Patientin bieten kann. Dies entspricht einem Prinzip von Lean-Hospital-Management.

In der Pflege wurde dies mit den folgenden Massnahmen erreicht:

- **Einführung der Stationslogistik:** Das Pflegepersonal ist nicht mehr für den Bestellvorgang sowie das Auffüllen von Materialschubladen zuständig. Diese Aufgabe wird neu von Stationslogistikern ausgeführt und entlastet das Pflegepersonal.
- **Einführung Pflegewagen:** Diese stellen sicher, dass das Pflegepersonal auf alle wichtigen Utensilien direkt beim Patienten zugreifen kann. Viele Wege und das Suchen von Material und Medikamenten entfallen.



«Seit der letzten Befragung haben wir stetig am Lean-Programm gearbeitet und einiges bewirken können. Für die Pflege hat sich dadurch das Arbeitsumfeld verbessert: mehr Platz, mehr Mitspracherecht und mehr Handlungsmöglichkeiten.»

Helena Streb,
Stv. Stationsleiterin Gynäkologie Bettenstation

Auch die Einrichtung von Stationsoffices durch das neue Verpflegungsprojekt führt zur Neuverteilung von Aufgaben: Neu werden Mitarbeitende des Hotellerie-Service auf den Stationen nicht-pflegerische Dienstleistungen der Pflege übernehmen wie beispielsweise Mahlzeiten servieren, Eintrittszimmer bereitstellen und Patient oder Patientin abholen. Die Pflegefachpersonen können sich stärker ihren Kernaufgaben widmen und haben mehr Zeit für Patientinnen und Patienten. Auf mehreren Stationen sind diese Stationsoffices bereits eingeführt. Für eine grössere Wirksamkeit ist es wichtig, dass die begonnenen Projekte fortgesetzt und die organisatorischen Anpassungen im ganzen Haus umgesetzt werden können.



«Ich fühle mich durch die Befragung ins Geschehen involviert. Auch wenn ich weiss, dass nicht alle Herausforderungen auf einmal angegangen werden können: Es ist wichtig, dass wir als Mitarbeitende die Möglichkeit haben, unsere Meinung zu äussern.»

Dr. med. Dr. disc. pol. Dr. med. dent. Deike Böning,
Ärztin, Zahnärztin

Interprofessionelle Zusammenarbeit

Mitarbeitende des Kerngeschäfts sind mit der interprofessionellen Zusammenarbeit eher unzufrieden und sehen hier einen grossen Verbesserungsbedarf. Das Thema ist für das USB sehr wichtig, denn es hat einen direkten Einfluss auf die Qualität der Dienstleistung für die Patientinnen und Patienten sowie auf die Motivation der Mitarbeitenden. Das USB will deshalb auch hier deutliche Verbesserungen erzielen. Instrumente aus dem Lean Management dienen dazu, die Zusammenarbeit zwischen den einzelnen Berufsgruppen zu stärken (zum Beispiel eine stärker am Patienten ausgerichtete Visite oder der schnelle Überblick über die Situation mittels einer kurzen Zusammenkunft, dem sogenannten Huddle). So zeigen Befragungen der Mitarbeitenden auf sogenannten Lean-Stationen bereits erste positive Tendenzen: Die Mitarbeitenden der Spezialkliniken bestätigen die Verbesserung in ihren monatlichen Feedbacks. Für eine nachhaltige Verbesserung der interprofessionellen Zusammenarbeit werden die genannten Massnahmen im ganzen USB weiter ausgerollt.

Die interprofessionelle Zusammenarbeit gewinnt zusätzlich Bedeutung durch die von Verwaltungsrat und Spitalleitung verabschiedete Strategie 2020. Darin wird das Thema «Zusammenarbeit & Partnerschaft» als einer von drei Schwerpunkten definiert. Im Rahmen einer Strategiekampagne werden sich die Mitarbeitenden über mehrere Monate in verschiedenen Massnahmen vertieft mit dem Thema Zusammenarbeit auseinandersetzen.

Arbeitszeit

Die Ergebnisse der letzten Befragung zeigen, dass das Thema Arbeitszeit für viele Mitarbeitende am USB unbefriedigend ist. Die aus der Befragung gewonnenen Erkenntnisse sind direkt in die GAV-Verhandlungen eingeflossen und haben zu einigen wichtigen Verbesserungen geführt: Einerseits wurden mit dem GAV neu fünf flexible Freitage eingeführt, die Mitarbeitende flexibel beziehen resp. über maximal fünf Jahre sammeln können. Andererseits wurde die Arbeitszeit der Oberärztinnen und Oberärzte auf 48 Stunden reduziert. Als Begleitmassnahme zu dieser Arbeitszeitreduktion wie auch zur Einführung der Flexitage wurden im Kerngeschäft zusätzliche Stellen geschaffen. Mithilfe eines Monitorings wird nun dafür gesorgt, dass die gesetzlichen Rahmenbedingungen eingehalten werden.



«Zufriedene Mitarbeitende aller Berufsgruppen sind eine wichtige Voraussetzung, um unsere Patientinnen und Patienten am USB nach unseren höchsten Standards betreuen zu können. Aus diesem Grunde ist Ihre Teilnahme an der Mitarbeiterbefragung mit offenen und ehrlichen Rückmeldungen von grosser Wichtigkeit, denn nur so werden wir auch in Zukunft möglichst zufriedene Mitarbeitende und Patienten haben.»

Prof. Christoph A. Meier, Ärztlicher Direktor

Führung

Das USB investiert viel in die Führungsarbeit und -schulung seiner Mitarbeitenden: Es ist ein wichtiges Anliegen, dass die Führungsverantwortlichen am USB zum einen die Führungsinstrumente kennen und anwenden und zum anderen auch ihre eigene Rolle als Führungsperson reflektieren können. Aus diesem Grund wurden die Weiterbildungsangebote in Leadership, Management und Selbstmanagement/Sozialkompetenz sowie Coachings und Beratungen in den letzten Jahren deutlich ausgebaut. Die entsprechende Kursstatistik bestätigt, dass dies einem Bedürfnis entspricht: Im Vergleich zu 2014 hat sich die Teilnehmerzahl an internen Weiterbildungsangeboten bis 2016 beinahe verdreifacht.

Parkplatz

Die Parkplatzsituation ist für viele Mitarbeitende, die beispielsweise aufgrund von Schichtdiensten auf das Auto angewiesen sind, unbefriedigend. Dies geht nicht nur aus der Mitarbeiterbefragung, sondern auch aus der Austrittsbefragung hervor. Die Anzahl Parkplätze für Mitarbeitende im Parkhaus City ist beschränkt und entspricht bei Weitem nicht unserem Bedarf. Das USB hat die Situation erkannt und reagiert: Der ehemalige GOPS (5. UG im Spital) wird zu einem weiteren Parkinggeschoss umgebaut. Dadurch stehen ab Frühjahr 2018 rund 200 weitere Parkplätze zur Verfügung.



«Die letzte Befragung zeigte, dass wir viel zu wenig wissen über die verschiedenen Mitarbeiterangebote. In einem eigens dafür konzipierten Workshop lernten wir diese kennen. Das fand ich toll. Ich habe mich gleich dafür angemeldet.»

Sandra Marjanovic,
Mitarbeiterin Restauration

Kinderbetreuung

Für eine gute Balance zwischen Beruf und Familie sind unterstützende Arbeitgeberangebote zentral. Aus diesem Grund hat das USB das Angebot in der Kinderbetreuung seit 2014 weiter ausgebaut und noch stärker auf die Bedürfnisse – gerade auf Mitarbeitende im Schichtdienst – zugeschnitten: Bei der USB-eigenen Kindertagesstätte wurden die Öffnungszeiten auf die Arbeitszeiten der Mitarbeitenden im Kerngeschäft angepasst. Darüber hinaus ermöglicht ein mobiles Notfall-Betreuungsangebot die Betreuung zu Hause, wenn Kinder krank sind oder unverhofft ein Dienst übernommen werden muss. Das USB beteiligt sich an den Betreuungskosten.

Wie geht es nun weiter?

Im Herbst 2017 findet die nächste Mitarbeiterbefragung statt. Die Mitarbeitenden erhalten den Fragebogen sowie das Login für die elektronische Teilnahme per Post nach Hause geschickt. Die Befragung ist anonym und wird von einer externen Firma durchgeführt.

Wir bitten alle Mitarbeitenden, an der Mitarbeiterbefragung teilzunehmen. Nur mit Ihrem Feedback können wir eine Standortbestimmung unserer Arbeitgeberleistungen sowie eine Einschätzung der Arbeitgeberattraktivität vornehmen und daraus weitere Verbesserungen einleiten. Zudem erlaubt uns die zweite Befragung einen Vergleich zu den Ergebnissen der ersten Befragung. Jetzt schon besten Dank für Ihre Teilnahme!

Alles klar?

Bei Fragen zur Mitarbeiterbefragung kontaktieren Sie Fabienne Vulliamoz.



Fabienne Vulliamoz
Leiterin Arbeitgebermarketing
fabienne.vulliamoz@usb.ch