

Auf dem Treppchen

Clemenshospital einer der besten Arbeitgeber im Gesundheitswesen

Auch wenn die Geschäftsführung des Clemenshospitals ahnte, dass ihre Mitarbeiter im Großen und Ganzen mit ihrem Arbeitsplatz zufrieden sein müssten, war das Ergebnis des Wettbewerbs „Bester Arbeitgeber im Gesundheitswesen“ doch eine Überraschung: Am 3. Februar wurde im Rahmen einer großen Preisverleihung in Berlin bekannt gegeben, dass es das Clemenshospital auf Platz 3 geschafft hatte. „Wir waren total überwältigt, dass unsere Mitarbeiter derart zufrieden mit ihrem Arbeitsplatz sind“, zeigte sich Clemens-Geschäftsführer Gerhard Tschorn begeistert. „Das ist eine große Ehre für uns.“

Das Clemenshospital hatte freiwillig an dem vom „Great Place to Work-Institut“ organisierten Wettbewerb teilgenommen, um Aufschluss über den Zufriedenheitsgrad seiner Mitarbeiter zu bekommen. Zwar führt das Krankenhaus selbst regelmäßig Mitarbeiterbefragungen durch und wertet diese mit Hilfe eines zertifizierten Qualitätsmanagementsystems aus, doch eine externe Bewertung eröffnete ganz andere Möglichkeiten: „Auch wenn unsere Befragungen anonym sind, haben manche Mitarbeiter vielleicht Hemmungen, die Wahrheit zu sagen, wenn sie wissen, dass die Auswertung im eigenen Haus durchgeführt wird“, erklärt der Personalleiter Peter Winkelhaus-Elzing. „Der große Vorteil der Befragung durch das Institut war, dass wir die Antwortbögen zu keinem Zeitpunkt in die Hand bekommen haben, und das den Mitarbeitern auch klar war.“

Systematik

Stichprobenartig wurden demnach 500 Mitarbeiter aus allen Arbeitsbereichen befragt: Ärzte, Pflegendes, Verwaltungsangestellte, Küchenpersonal – jeder war mit im Boot. Das Ergebnis zeigt, dass über die Hälfte der Fragen von bis zu 93% aller Mitarbeiter (Durchschnitt aller Berufsgruppen) positiv beantwortet wurde.

Zusätzlich wurden die Personalverantwortlichen des Hauses im Rahmen eines Culture Audits audi-



Hubschrauberlandeplatz



Kapelle



Das Clemenshospital in Münster

Fair und fit

Mitarbeiter im Clemenshospital sind zufrieden

M & K: Womit sind die Mitarbeiter des Clemenshospitals besonders zufrieden?

Gerhard Tschorn: Eine der wichtigsten Aussagen ist für uns, dass 86% der Mitarbeiter sagen, ihre Arbeit habe eine besondere Bedeutung für sie und wäre nicht einfach nur ein Job. Das macht uns stolz und ist gerade im Gesundheitswesen, im direkten Kontakt mit kranken Menschen, sehr wichtig. Diese Zufriedenheit spüren nämlich auch die Patienten.

Unsere Mitarbeiter fühlen sich zudem fair behandelt, und zwar unabhängig von Alter, Nationalität, Geschlecht oder körperlicher oder geistiger Behinderung. Das sagen immerhin zwischen 75 und 100% der Befragten aller Arbeitsbereiche!

Worauf lässt sich diese Zufriedenheit zurückführen? Was unterschei-

det das Clemenshospital von anderen Arbeitgebern/Krankenhäusern?

Peter Winkelhaus-Elzing: Wir legen sehr viel Wert auf die Zufriedenheit unserer Mitarbeiter, das war schon immer so. Neue Mitarbeiter werden zum Beispiel mit einer Informationsmappe schon vor dem ersten Arbeitstag über das Haus informiert. Regelmäßige Gespräche mit den Vorgesetzten bieten zudem die Möglichkeit, Probleme anzusprechen, Weiterbildungsmöglichkeiten zu erörtern oder einfach ein Feedback über die persönliche Leistung zu bekommen. Auch die körperliche Fitness unserer Mitarbeiter ist uns wichtig: So bieten wir kostenlos eine Rückenschule in unserer Physiotherapie an oder organisieren jetzt ganz aktuell im Februar einen Gesundheitstag mit Massagen, Fitnessgetränken, Entspannungstechniken etc.

Vita

Gerhard Tschorn ist seit 1996 für das Clemenshospital tätig. Seit 2003 ist er Geschäftsführer und Verwaltungsdirektor. **Peter Winkelhaus-Elzing** ist seit 2000 im Clemenshospital beschäftigt und seit 2003 Personalleiter des Hauses und für rund 1.050 Mitarbeiter zuständig.

In „Lob+Tadel-Formulare“ können außerdem nicht nur Patienten und Besucher, sondern auch Mitarbeiter Kritik äußern, wenn gewünscht auch anonym. Diese Formulare werden durch ein zertifiziertes Qualitätsmanagement ausgewertet, bearbeitet und die Ideen eben oftmals auch umgesetzt.

Wie aktiv beteiligen sich die Mitarbeiter an einem Ideenmanagement?

Tschorn: Seit fünf Jahren gibt es bei uns eine KrankenhausIdeen-Börse, kurz KIB. Jeder Mitarbeiter, auch Praktikanten, Famulanten oder Studierende im Praktischen Jahr, können hier Verbesserungsvorschläge einreichen. Diese werden von einem Beauftragten aus dem entsprechenden Arbeitsbereich bearbeitet und gegebenenfalls mit einer Geldprämie ausgezeichnet. Dieses Angebot wird von Jahr zu Jahr vermehrt angenommen. Es werden viele Vorschläge zu Einsparungen eingereicht, aber auch zu besseren Abläufen in der Patientenversorgung oder aber in letzter Zeit auch viel zum Thema Umwelt. Das alles freut uns natürlich sehr, denn der Mitarbeiter sieht in seiner täglichen Arbeit viel eher, ob etwas hakt oder verbessert werden könnte, als je-

mand, der nicht aus der Abteilung stammt.

Zufriedene Mitarbeiter machen im privaten Umfeld bestes Marketing fürs Haus. Das ist Gold wert. Bleiben sie dem Clemenshospital auch überdurchschnittlich lange treu?

Winkelhaus: Zweimal im Jahr zeichnen wir Mitarbeiter aus, die seit mindestens zehn Jahren dem Clemenshospital treu sind. Wir können immer um die 40 Mitarbeiter zu dieser Veranstaltung einladen, viele davon sind weit über zehn Jahre aktiv im Dienst. Das ist selten und zeigt uns auch auf diese Weise, dass unsere Mitarbeiter mit ihrem Arbeitsplatz zufrieden sind. Als Dankeschön gibt es dann ein gemeinsames, festliches Mittagessen und ein kleines Präsent. Als Zeichen der Wertschätzung wird auch die Presse eingeladen, und die Mitarbeiter finden sich mit Foto in den lokalen Medien wieder. ■

tiert. Die Antworten im Culture Audit bilden ein Drittel der Bewertungsgrundlage für die Ermittlung der besten Arbeitgeber im Gesundheitswesen. Neben der Angabe sachlicher Informationen über die Organisation bildet die Darstellung von Besonderheiten des Clemenshospitals als Arbeitgeber die Möglichkeit, die Erfolgsfaktoren der Arbeitsplatzkultur zu beschreiben. „Durch ergänzende Zusatzmaterialien wie beispielsweise einen Leitfaden zur Mitarbeiterakquise, eine Imagebroschüre oder einen Flyer über das Leitbild des Clemenshospitals hatten wir die Chance, unsere eigene Geschichte zu erzählen, die uns von anderen Arbeitgebern im Gesundheitswesen möglicherweise unterscheidet“, so Winkelhaus-Elzing.

Nicht auf den Lorbeeren ausruhen

Gerade im Gesundheitswesen ist es immens wichtig, zufriedene Mitarbeiter zu haben, die mit Leidenschaft in ihrem Beruf arbeiten und den Patienten das Gefühl geben, willkommen und gut aufgehoben zu sein. Denn wer krank ist, der benötigt mehr als eine gute medizinische und pflegerische Versorgung. Der braucht auch Zuwendung, ein offenes Ohr, ein angenehmes Ambiente und Menschen um sich herum, die ihn verstehen und ihm helfen möchten. „Wir hatten nicht den Eindruck, dass unser Personal besonders unzufrieden war, aber wir wollten es genau wissen“, erklärt Tschorn. „Die Ergebnisse zeigen uns, dass in vielen Bereichen eine hohe Zufriedenheit herrscht, dass aber zum Beispiel in der Kommunikation untereinander noch mehr getan werden kann. Das lässt sich nicht von heute auf morgen schaffen, doch wir wissen nun, wo wir ansetzen müssen.“

► Kontakt:

Sonja Treß
Clemenshospital GmbH Akademisches Lehrkrankenhaus der Westfälischen Wilhelms-Universität Münster
Tel.: 0251/976-0
info@clemenshospital.de
www.clemenshospital.de