MEG/ZEG

Instrument zur systematisierten Mitarbeiter/innen- (MA) Führung



Seminarzentrum für das Gesundheitswesen

www.resulTAT-online.de
Thomas Bollenbach

esul TAT

Organisatorische Rahmenbedingungen?

- Wer führt die Gespräche?
- Wie viel Zeit benötigen Sie pro MA?
- Wo werden die Protokolle aufbewahrt?
- Wann und wie oft finden die Gespräche statt?
- Wo finden das Gespräch statt?
- Wie wird die Geschäftsführung in Kenntnis gesetzt?

ON TAT

Virginia Satir

Ich glaube daran, dass das größte Geschenk, das ich von jemandem empfangen kann, ist,

- gesehen,
- · gehört,
- · verstanden und

berührt zu werden. Das größte Geschenk, das ich geben kann, ist, den anderen

- zu sehen,
- · zu hören,
- · zu verstehen und zu
- berühren.

Wenn dies geschieht, entsteht Kontakt.

resul TAT

Vorbereitung

- Schreiben Sie eine Einladung für Ihre/n Mitarbeiter/in (MA)!
- Entwerfen Sie einen Fragebogen für Ihre/n MA!

resul TAT

Einladung zum MA-Jahresgespräch.

Zu unserem diesjährigen MA-Gespräch
möchte ich Dich, Liche,
recht herzlich einladen.
Wir wollen uns am um
im Konfereurraum (EG) zusammeuschzen, um uns gemeinsam auszutauschen.
Bilke bereite Dich mit dum beiliegenden
Fragebogen auf das Gespräch unr
und bringe diesen Bogen zum Türmin mit.
Falls der Termin für Dich nicht passend
ist, bilke ich Dich, mir bis zum
Rückmeldung zu geben.

Fositives Feedback / Kritik / Vabessaungswischläge

Arbeitsabläufe

Dienst plangestallung

Einarbeitungsbarzest (neue Hilorbeiter)

Team

Zusammenarbeit mit anderen Ableilungen

Fort- und weiterbildung

Persönliche Wänsche und Ziele

- wünsche und Kritik an die Abteilungsbeitung

Liebe ...

Hiermit mochte ich dich zu unserem

diesjährigen Mitarbeiterjahresgespräch Einladen.

Hierzu treffen wir uns am On On 2019

um 10° Uhr im Konferenzraum.

Das Gespräch wird ca. 1 Stol. dauern.

Den tragebogen zur Vorbereitung lege ich

bei und bitte dich diesen ausgefüllt zum

Gespräch mitzubringen.

Solltest du dazu noch Tragen haben oder der

Termin nicht passen, sprich mich bitte

zeitnah an.

Ich freue mich auf unser Geyräch,

Vorbereilungsbogen Zum

MA-Jahres gespräch

- Was hat dir im Letzten Jahr bei deiner Arbeit Freude gemacht? Jahr bei deiner

- Wie hast du selbst dazu beigetragen?

- Wie haben deine Mitarbeiter dazu beigetragen?

- Was hat dein Arbeitgeber dazu beigetragen?

- Beschreibe deine aktuelle Zufriedenheit auf einer Stala von A-AO (AO s ehr gut)

- War bzw. Welche Umstände Sind aus deiner

- Wer bzw. Welche Umstände Sind aus deiner

- Welche Vorschläge hast du zu Verbesserung?

- Wie würdest du deine Zufriedenheit mit Neiner

- Leitungs fühn teit on and einer

- An welchen Punklen madst du das fest?

- Welche Auregungen an mich hast du ?

Einlactung zum Mitarbeiterjahresgespräch
Liebel-r.

Lit lade dich herzlich zum jährlichen
Mitarbeitergegräch ein.

Wann:

Wo:

Zur Varbereitung kanst du bitte
den beitegenden Fragebogen
austüllen und mitbringen

Jeh freue mich auf unser Geopräch
Liebe Grüße

Wie würdest du deine eigene Leistung auf einer Skala von A-AO ein schätzen?

Was kömmtez chich Zur Verbesserung
Unterstützeng

Welche Ziele hast du dir selbst für das nächste Jahr gesetzt?

Welche Unterstützung wänschst du dir von mir und deinem Arbeitgeber?

Was nimmst du für Aich aus dem neutigen Gespräch mit?

Zielkriterien:

- · Ziele müssen konkret und messbar sein.
- Ziele müssen schriftlich festgehalten und kontrolliert werden.
- Ziele müssen terminiert sein.
- Ziele müssen flexibel aber nicht beliebig bleiben.
- Ziele müssen realistisch, also erreichbar sein.
- Ziele müssen lohnenswert sein.
- Ziele dürfen sich von Organisationszielen nicht zu weit unterscheiden.
- Ziele müssen von den wichtigsten Beteiligten unterstützt werden.
- Wichtig: Es muss sichergestellt sein, dass alle Beteiligten das gleiche Verständnis von den Zielen haben

esui TAT

Was ist unser Ziel, unsere Idee?

- · Wem nützt es und warum?
- Was würde sich ändern, wenn wir das Ziel erreichen?
- Was passiert, wenn wir das Ziel nicht erreichen?
- Was hat uns bisher daran gehindert, das Ziel zu erreichen?
- Wie sind diese Widerstände zu überwinden?
- Was müssen wir vorbereiten?
- Welche Informationen benötigen wir?
- Wofür und von wem brauchen wir Hilfe?
- Welche Möglichkeiten stehen uns zur Verfügung?

Bogen Zielkriterien

TAT

MEG vom				
Agenda Was ich erwarte	Was die Kraft dafür tun soll	Woran ich erkenne, dass ich das Ziel erreicht habe	Evaluation am: Durch:	
Pünktlichkeit				
Arbeitsabläufe optimieren				
Fortbildung				
Verantwortung übernehmen				
Einarbeitung neuer MA				
Beurteilungsgespräche mit Azubi`s				
			resul TAT	

Agenda

- · Was ich erwarte!
- · Was die Kraft dafür tun soll!
- Woran ich die Zielerreichung erkenne!
- Evaluation am:
- Durch:

resul TA

Agenda:

- Was ich/ wir dafür tue/n
- Woran ich erkenne, dass ich/ wir das Ziel erreicht habe/n
- Evaluation am:
- Durch:

resul TAT

MEG vom				
Agenda Was ich erwarte	Was ich dafür tue	Woran ich erkenne, dass ich das Ziel erreicht habe	Evaluation am: Durch:	
Pünktlichkeit			Datum SM	
Arbeitsabläufe optimieren			Situativ	
Fortbildung				
Verantwortung übernehmen				
Einarbeitung neuer MA				
Beurteilungsgespräche mit Azubi`s				
Kassel, Zur Kenntnis genommen und eine Ausfertigung erhalten				
			resul TAT	

Mögliche Abfolge

- Schriftliche Bestandsaufnahme!!! (Check)
- Einladung des MA, Inhalte bekannt geben
- Einleiten mit gegenseitiger Wertschätzung
- · Bestandsaufnahme und Austausch
- Verschriftlichung der Ziele/ Konsequenz
- Beide erhalten und unterschreiben das Protokoll
- Neue Terminfindung zur Evaluation

resul TA

"Kritik ist die Kunst zu loben.

Erst da zeigt sich der kritische Meister.

Der **Tadel**, wo er mit der **Lust am Tadeln** vorgebracht wird, macht einen **billigen Lärm** und bleibt am Ende **wirkungslos**."

Friedrich Luft (1911-90), dt. Kulturkritiker

esut TAT

Kritisieren, ohne zu beleidigen Motivieren statt streiten

resul TAT

Beschwerdemanagement

"Immer diese kritischen Patienten!"

"Ihr Lob erfreut uns, Ihre Kritik lässt uns noch besser werden!"

Ihr Referent: Thomas Bollenbach



These 1

- "Die Patienten sind zufrieden. Die geringe Zahl von eingehenden Beschwerden beweist dies!"
- "Falsch! Geringe Beschwerdezahlen sind kein aussagefähiger Indikator für Patientenzufriedenheit!"

Beschwerdemanagement Bernd Stauss/ Wolfgang Seidel 3., voll. überarb. Aufl., München 2002/ S.53



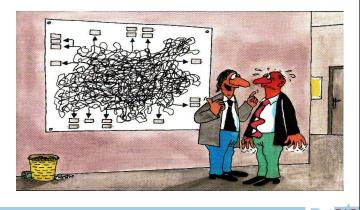


These 2

- "Patienten, die sich beschweren, sind Gegner!"
- "Falsch! Patienten, die sich beschweren, sind "Berater"!"

esui TAI

"Unser Organigramm für den Umgang mit Beschwerden!"



IMPULS

Einführung 2008: 480 IMPULSE

• 2009: 1342 IMPULSE

(53 % Beschwerden, 42 % Lob, 5 % Anregungen)

• 2010: 2071 IMPULSE

(? % Beschwerden, ? % Lob,? Anregungen)



Sie kennen mich. Ich bin ein netter Patient.

ch beklage mich nie.

Vor dem Röntigen warte ich geduldig, wenn das Personal miteinander plaudert und sich keinen Deut darum schert, dass ich bereit s seit geraumer Zeit warte und dringend zum WC müsste. Niemand spricht mich an, niemand beachtet mich. Ich habe das Gefühl, ich wurde vergessen, denn ständig kommer andere Patienten an und werden vor mit geröntigt.

Auf Station nehme ich auf meine Mitmenschen Rücksicht. Wenn mich eine mürrische Krankenschwester versorgt, die brummig und gehässig wird, weil ich - bevor ich die gebrachten Medikamente nehme – nachfrage was diese bewirken, bleibe ich höllich und zuvorkommend. Ich kritisiere nie. Es würde mir nicht im Traum einfallen – wie andere Leute – in der Öffentlichkeit eine Sene zu machen. Das ist so albern.

Ich bin ein netter Patient

Ich will Ihnen aber auch sagen, was ich noch bin. Ich bin der Patient, der, wenn es geht, nie wieder zurückkommt. Ich bin der Patient, die jedem davon abraten wird sich in Ihrem Haus behanden zu lassen. Das ist meine lieben Bache dafür, dass Sie mich ignorierten, missachteiben derumschubsten. Gewiss, auf diese Weise kann ich meinem Kiger nicht gleich Lulf machen, aber auf lange Sicht ist das eine viel tödlichere Rache. Wer zuletzt lacht, lacht am besten, sagt man. Ich lache, wenn ich sehe, wie sie wie Verrückte Geld für Werbung ausgeben, um mich zurückzuholen. Dabei hätten sie mich von Anfang an mit ein paar netten Worten, einem höflichen Umgang und einem freundlichen Lächen behalten können.

Vgl. Mercedes-Benz AG, Untertürkheim, 1995



Sie sind als Kunde positiv überrascht, wenn...

• ..etwas besser als erwartet ist.



"Ich habe gehört, du warst im Krankenhaus, wie war es?"

• "Das Essen war gut/ schlecht!"

resul TAT

- Wichtigster Indikator für ein erfolgreiches Beschwerdemanagement-
 - ist die Reaktions- und Bearbeitungszeit!

TASILI TAT

Qualitätsmerkmale für Patienten/ Kunden sind häufig:

- Das Essen
- Die Unterbringung
- Die Sauberkeit
- Die Höflichkeit
- Wartezeiten





Grundsätzlich gilt:

Sie handeln stets stellvertretend für die gesamte Klinik, wenn Sie in Berufsausübung kommunizieren!

Zeigen Sie ihre "Zuständigkeit"!!!!

