



**Deutsches  
Rotes  
Kreuz**

**Auswertung  
Mitarbeiterbefragung 2012**



# **Auswertung**

## **Mitarbeiterbefragung 2012**

**in der**

## **DRK-Rettungsdienst Westpfalz GmbH**





<b>1. Allgemeines .....</b>	<b>4</b>
<b>2. Berechnungsmethoden .....</b>	<b>4</b>
2.1. Fragen mit Skalenantwort .....	4
2.3. Fragen mit absoluten Antworten .....	5
2.4. Streubreite .....	6
2.5. Standardabweichung .....	6
<b>3. Rücklauf der Fragebögen .....</b>	<b>7</b>
Diagramm 1 .....	7
Diagramm 2 .....	7
<b>4. Arbeitszeitkonto .....</b>	<b>8</b>
Diagramm 3 .....	8
<b>5. Dienstplanung .....</b>	<b>9</b>
<b>5.1. Allgemeine Zufriedenheit mit dem Dienstplan der Rettungswache .....</b>	<b>9</b>
Diagramm 4 .....	9
<b>5.2. Einbeziehung der Mitarbeiter bei der Dienstplangestaltung .....</b>	<b>10</b>
Diagramm 5 .....	10
<b>5.3. Zufriedenheit mit dem Dienstplan in Abhängigkeit der Einbeziehung .....</b>	<b>11</b>
Diagramm 6 .....	11
<b>5.4. Berücksichtigung der Urlaubswünsche .....</b>	<b>12</b>
Diagramm 7 .....	12
<b>5.5. Zusammenfassung Dienstplangestaltung .....</b>	<b>12</b>
<b>6. Dienstkleidung, Schutzausrüstung und Wäscherei .....</b>	<b>13</b>
<b>6.1. Anzahl und Qualität der zur Verfügung gestellten Dienstkleidung .....</b>	<b>13</b>
Diagramm 8 .....	13
Diagramm 9 .....	13
<b>6.2. Belieferung durch die Wäscherei .....</b>	<b>14</b>
Diagramm 10 .....	14
Diagramm 11 .....	14
<b>6.6. Schutzausrüstung .....</b>	<b>15</b>
Diagramm 12 .....	15
Diagramm 13 .....	15
<b>7. Fortbildung .....</b>	<b>16</b>
<b>7.1. Interne Fortbildungsveranstaltungen .....</b>	<b>16</b>
Diagramm 14 .....	16

Diagramm 15.....	16
Diagramm 16.....	16
Diagramm 17.....	16
<b>7.2. Jährliche Pflichtfortbildung.....</b>	<b>17</b>
Diagramm 18.....	17
<b>8. Kommunikationsstrukturen, Information und Unterstützung.....</b>	<b>18</b>
<b>8.1. Kommunikationsstrukturen .....</b>	<b>18</b>
Diagramm 19.....	18
<b>8.2. Information und Unterstützung.....</b>	<b>19</b>
Diagramm 20.....	19
Diagramm 21.....	19
<b>8.3. Abhängigkeit der Information und Unterstützung von Kommunikation.....</b>	<b>20</b>
Diagramm 22.....	20
Diagramm 23.....	21
<b>9. Betriebsklima und Motivation .....</b>	<b>22</b>
Diagramm 24.....	22
<b>10. Rettungswachen.....</b>	<b>23</b>
Diagramm 25.....	23
<b>11. Belastungen in der Notfallrettung und Krankentransport.....</b>	<b>24</b>
Diagramm 26.....	24
Diagramm 27.....	24
Diagramm 28.....	24
Diagramm 29.....	24
<b>12. Schlussbemerkungen .....</b>	<b>25</b>



## 1. Allgemeines

Im letzten Jahr wurde auf Initiative des Betriebsrates in Zusammenarbeit mit uns erstmals eine Mitarbeiterbefragung in unserem Unternehmen durchgeführt. Wir bedanken uns bei allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, die an dieser Befragung teilgenommen haben und uns mit Ihren Antworten wertvolles Datenmaterial zur Verfügung stellen, um Verbesserungen in unserem Unternehmen herbeizuführen. Das Vorgehen bei der Auswertung wurde mit dem Betriebsrat so vereinbart, dass die Originalfragebögen ausschließlich an den Betriebsrat zurückgesandt werden und von diesem erfasst werden. Die Zusammenfassung (Excel-Datei) der Antworten hat uns der Betriebsrat zur Verfügung gestellt. Diese Rohdaten haben wir ausgewertet und möchten Ihnen diese nun präsentieren und bestehende Zusammenhänge darstellen. Im Folgenden wird die männliche Form zur besseren Lesbarkeit für beide Geschlechter verwendet und stellt keine Wertung dar.

## 2. Berechnungsmethoden

Um die Ergebnisse nachvollziehen und bewerten zu können, ist es zunächst notwendig, die Berechnungsmethoden festzulegen und Begriffe zu definieren.

### 2.1. Fragen mit Skalenantwort

Bei Fragen mit Skalenwerten hatten Sie bei der Beantwortung die Möglichkeit, die Situation auf einer Skala von 1 (=sehr gut) bis 10 (=nicht gut) einzuschätzen. Da der Betrachter von Diagrammen gewohnt ist, dass hohe Ausschläge bei den Balken in der Regel gut bedeuten, wurde die Wertetabelle zur Auswertung invertiert. Dies bedeutet, dass Fragen, die mit sehr gut beantwortet wurden, dem Skalenwert 10 entsprechen, wurde die Frage mit nicht gut beantwortet, entspricht dies dem Skalenwert 1. Zu einem Sockelwert von 1 kommt es trotzdem nicht, da die Skalen nicht mit 0 sondern mit 1 beginnen. So wird erreicht, dass sich die Balken in den Diagrammen wie gewohnt verhalten. Hohe Balken entsprechen einem guten Wert, niedrige Balken einem schlechteren Wert. Maximal können 10 Punkte und minimal 1 Punkt erreicht werden.

### 2.2. Mittel- bzw. Durchschnittswert

In dieser Auswertung werden die beiden Begriffe Mittelwert und Durchschnittswert synonym verwendet. Der Durchschnittswert entspricht dem arithmetischen Mittel der Summe der einzelnen Bewertungen einer Antwort und gibt an, wie die Gesamtheit der Befragten im Mittel geantwortet hat. Mithilfe des Durchschnittswertes ist ein direkter Vergleich unter den Rettungswachen möglich.



Der Durchschnittswert berechnet sich nach folgender Formel:

$$\bar{X}_{arithm} = \frac{1}{n} \sum_{i=1}^n X_i$$

Am Beispiel der Antworten der RW4 zur Frage „Wie zufrieden sind Sie mit dem Dienstplan Ihrer Wache?“ ergibt sich somit die Rechnung:

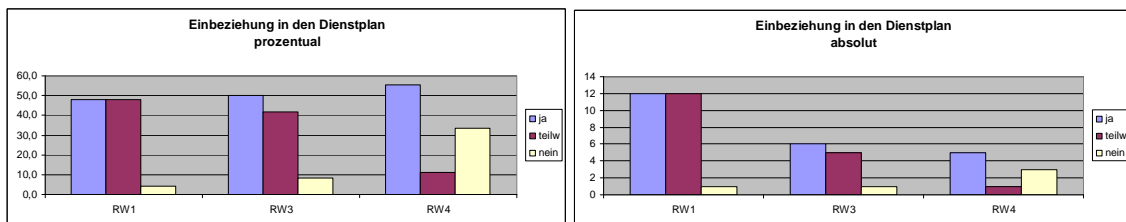
$$\bar{X}_{arithm} = \frac{10+10+10+10+9+9+7+4+2}{9} = 7,9$$

Wichtig zu beachten ist, dass der Durchschnittswert für die gesamte Organisation immer aus der Gesamtheit der Antworten berechnet wurde. Aufgrund nicht beantworteter Fragen kann sich deshalb ein anderer Wert ergeben, als bei der Berechnung des Durchschnitts Anhand der Berechnung des Durchschnitts mit den Ergebnissen der einzelnen Rettungswachen.

### 2.3. Fragen mit absoluten Antworten

Einige Fragen konnten mit absoluten Antworten (ja, teilweise und nein) beantwortet werden. Bei diesen Fragen wurde zur Auswertung immer der prozentuale Anteil ermittelt. Eine Angabe der absoluten Zahlen lässt keine Vergleichbarkeit unter den Rettungswachen zu.

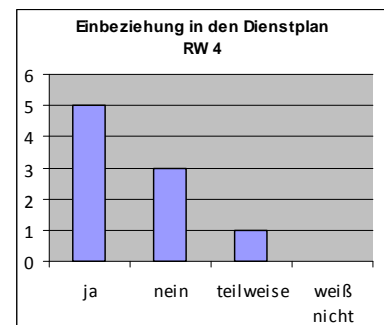
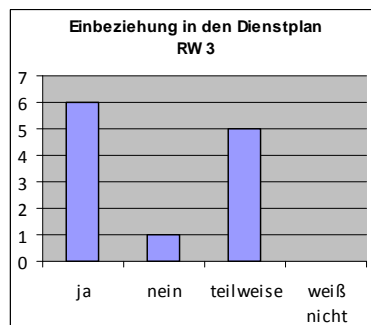
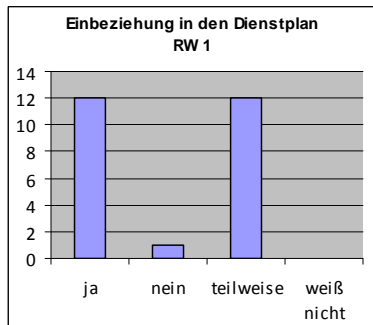
Dies zeigt sich an der Frage „Einbeziehung in den Dienstplan“ am Beispiel der Rettungswachen Kaiserslautern, Otterbach und Hochspeyer deutlich.



Bei der prozentualen Darstellung erkennt man, dass auf der RW4 die Einbeziehung in den Dienstplan prozentual von den meisten Mitarbeitern mit „ja“ beantwortet wurde. Diese Schlussfolgerung lässt sich bei Betrachtung der absoluten Darstellung nicht ohne Weiteres ziehen.



Auch die Darstellung der absoluten Werte in gesonderten Diagrammen verfälscht das Ergebnis, da auch so keine Beziehung unter den Rettungswachen Hergestellt werden kann.



## 2.4. Streubreite

Zur Bewertung, wie dicht die einzelnen Antworten beieinander liegen, ermitteln wir in der Auswertung bei Bedarf die Streubreite. Diese gibt an, wie groß die Differenz vom höchsten zum niedrigsten Wert ist. Je geringer die Streubreite ist, desto einheitlicher ist die Meinung der Mitarbeiter zu einem bestimmten Thema. Hier kann als Beispiel die Rücklaufquote herangezogen werden. Der Rücklauf liegt im Maximum bei 82% und im Minimum bei 18%. Dies ergibt eine Streubreite von 64%.

## 2.5. Standardabweichung

Die Standardabweichung gibt an, wie weit die ermittelten Werte vom Mittelwert abweichen. Je kleiner die Standardabweichung ist, desto aussagekräftiger ist der Mittelwert. Sie errechnet sich bei einer Stichprobe mit folgender Formel:

$$s = \sqrt{\frac{1}{n-1} \sum_{i=1}^n (X_i - \bar{X})^2}$$

Das folgende Beispiel verdeutlicht die Bedeutung der Standardabweichung. Wenn beispielsweise fünf Mitarbeiter eine Frage mit 3, 7, 4, 6, 5 bewerten, beträgt der Durchschnittswert 5 und die Standardabweichung 1,58. Wird die Frage mit 1, 10, 3, 9, 2 beantwortet, beträgt der Durchschnitt ebenfalls 5, die Standardabweichung liegt aber mit 4,18 wesentlich höher. Beim ersten Beispiel liegen die einzelnen Bewertungen sehr nahe um den Durchschnitt, weshalb dieser die Einzelmeinungen recht genau wiedergibt. Im zweiten Beispiel ist dies nicht der Fall, hier sagt der Mittelwert weniger über die einzelnen Meinungen aus.



### 3. Rücklauf der Fragebögen

Die Rücklaufquote liegt mit insgesamt ca. 59% in einem hohen Bereich, sodass insgesamt eine solide Datenbasis vorliegt und davon ausgegangen werden kann, dass das Gesamtergebnis im repräsentativen Bereich liegt.

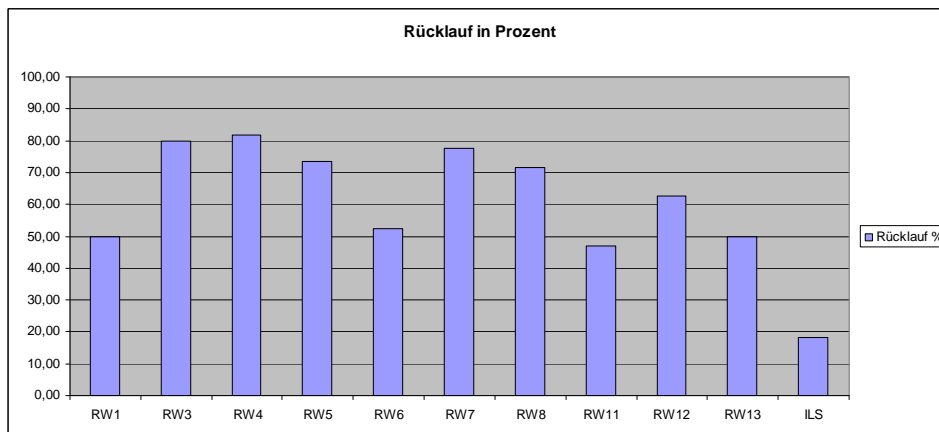


Diagramm 1

Unter den einzelnen Rettungswachen variiert die Rücklaufquote jedoch erheblich. Die Streubreite liegt mit 64% bei einem Minimum von ca. 18% und einem Maximum von ca. 82% in einem breiten Bereich. Dies zeigt deutlich, dass das Interesse an der Mitarbeiterumfrage offensichtlich sehr unterschiedlich war.

In Diagramm 2 ist die Anzahl der je Rettungswache ausgegebenen Fragebögen und die absoluten Rücklaufzahlen dargestellt. Je größer die jeweilige Datenmenge ist, desto aussagekräftiger ist auch das entsprechende Ergebnis der jeweiligen Rettungswache.

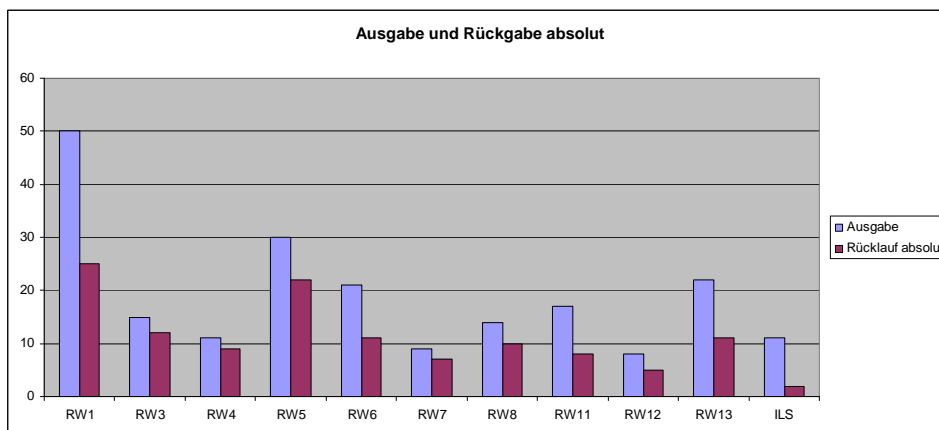


Diagramm 2



#### 4. Arbeitszeitkonto

Die Frage, ob auf den Rettungswachen ein Arbeitszeitkonto eingeführt werden soll, wurde sehr unterschiedlich beantwortet. In der Praxis arbeiten wir schon mit einem solchen Konto, nur wurden bisher keine maximal zulässigen Plus- und Minusstunden festgelegt.

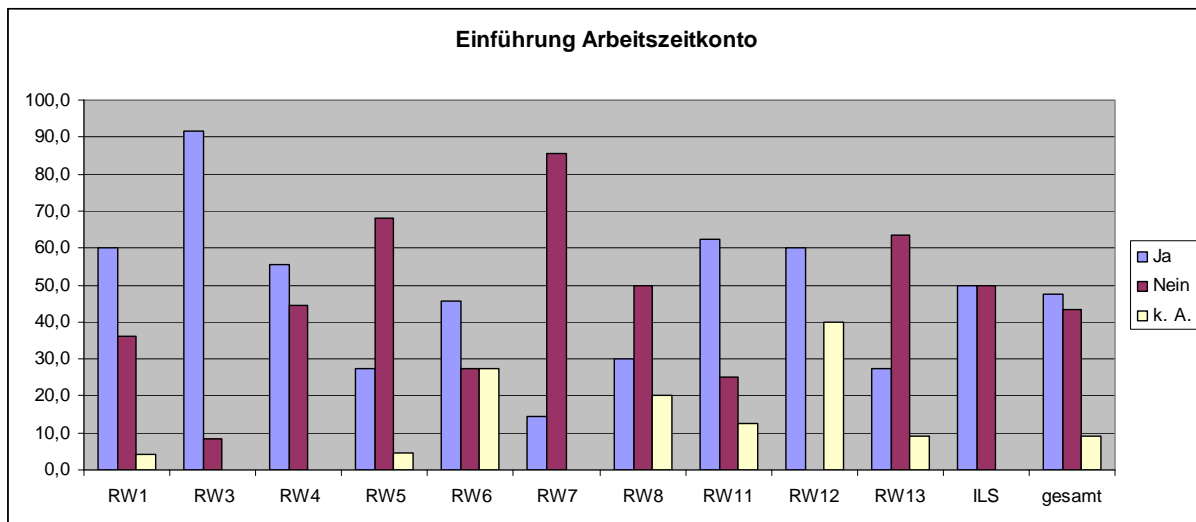


Diagramm 3

Insgesamt sind annähernd so viele Mitarbeiter für die Einführung eines Arbeitszeitkontos als dagegen (47,5% ja zu 43,5% nein bei 9% k. A.). Wie in Diagramm 3 deutlich zu erkennen ist, unterscheidet sich die Ansicht der Mitarbeiter in Bezug auf die Einführung eines Arbeitszeitkontos jedoch sehr stark. Dies spiegelt auch die hohe Standardabweichung der einzelnen Antworten wider ( $s_{ja}=22\%$ ,  $s_{nein}=26\%$  und  $s_{k.A.}=13\%$ ). Da die Einführung eines solchen Arbeitszeitkontos jedoch alle Rettungswachen betrifft, kann aufgrund der hohen Standardabweichung keine Aussage darüber getroffen werden, ob eine Einführung tatsächlich im Sinne der Mitarbeiter wäre. Auch die nur geringe Mehrheit (4%) der Befürworter insgesamt spricht nicht für eine zwingende Einführung eines Arbeitszeitkontos. Insoweit wurde sich nicht näher mit den Antworten auseinandergesetzt, bei denen die Mitarbeiter die maximal zulässigen Plus- bzw. Minusstunden nennen konnten. Jedoch liegen die Werte der einzelnen Rettungswachen in sehr unterschiedlichen Bereichen. So schwanken der durchschnittliche Wert der maximal zulässigen Plusstunden zwischen 10 Stunden und 80 Stunden und der Wert für die maximal zulässigen Minusstunden zwischen 10 Stunden und ca. 41 Stunden je nach befragter Rettungswache. Aufgrund der hiermit vorhandenen großen Streubreite lässt sich aus den Antworten derzeit kein Wert ermitteln, der im Interesse der Mehrheit der Mitarbeiter wäre.





## 5. Dienstplanung

Ein Teil der Mitarbeiterbefragung beschäftigte sich mit dem Thema Dienstplangestaltung. Wir sind der Auffassung, dass eine Dienstplangestaltung auf den Rettungswachen, die von den Wachenleitern verantwortlich durchgeführt wird, den Interessen der Mitarbeiter am nächsten kommt. Hierbei spielen die Einbeziehung der Mitarbeiter, Flexibilität bei der Freizeit- und Urlaubsplanung und ausreichende zeitliche Vorankündigung eine zentrale Rolle. Auch der zugrundeliegende Rahmendienstplan ist entscheidend für die Akzeptanz eines Dienstplanes unter den Mitarbeitern.

### 5.1. Allgemeine Zufriedenheit mit dem Dienstplan der Rettungswache

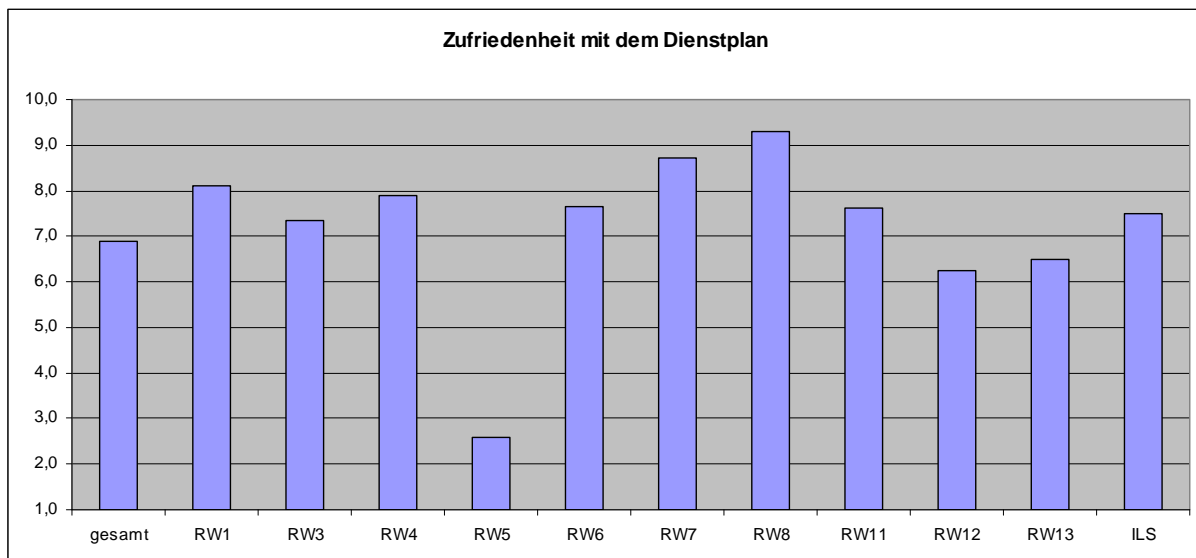


Diagramm 4

In Diagramm 4 ist deutlich zu erkennen, dass die Dienstpläne auf den Rettungswachen offensichtlich zu einer insgesamt hohen Mitarbeiterzufriedenheit beitragen. Unternehmensweit wird die Zufriedenheit mit dem Dienstplan mit 6,9 Punkten von 10 Punkten bewertet. Trotz einer relativ hohen Standardabweichung von ca. 1,8 Punkten kann dieser Wert als allgemeingültig bewertet werden. Läge der Wert der Rettungswache Landstuhl in der Nähe des Durchschnitts, würde die Standardabweichung nur 0,9 Punkte betragen. Die sehr schlechte Bewertung auf der RW Landstuhl ist aber darauf zurückzuführen, dass der Dienstplan auf dieser Rettungswache zum Zeitpunkt der Mitarbeiterbefragung schon in Überarbeitung war, da dieser von der Schichtfolge zu hohen Belastungen bei den Mitarbeitern führte. Es ist davon auszugehen, dass seit der Einführung des neuen Dienstplanes auf der RW5 die Zufriedenheit stark zugenommen hat. Das Ergebnis für die Rettungswache Landstuhl zeigt sehr



deutlich, dass wir mit der Entscheidung, den von der Mehrheit der Mitarbeiter auf der Rettungswache Landstuhl favorisierten neuen Dienstplan zu unterstützen, Recht hatten. Auf Rettungswachen, bei denen die Bewertung unter dem Durchschnitt liegt, werden wir nach möglichen Gründen suchen und versuchen, Verbesserungspotential auszuschöpfen.

### 5.2. Einbeziehung der Mitarbeiter bei der Dienstplangestaltung

Die Einbeziehung der Mitarbeiter in die Dienstplangestaltung erachten wir als wichtigen Grundsatz bei der Dienstplangestaltung. Hierin sehen wir eine hervorragende Möglichkeit unseren Mitarbeitern ein möglichst gutes Arbeitsumfeld zu schaffen. Die Flexibilisierung der Arbeitszeit trägt wesentlich zur Mitarbeiterzufriedenheit bei, da es für die Mitarbeiter möglich ist, auch kurzfristig Dienste zu tauschen oder – wenn möglich – frei zu bekommen. Andererseits soll mit diesem Vorgehen die Bereitschaft der Mitarbeiter kurzfristig einzuspringen anerkannt werden.

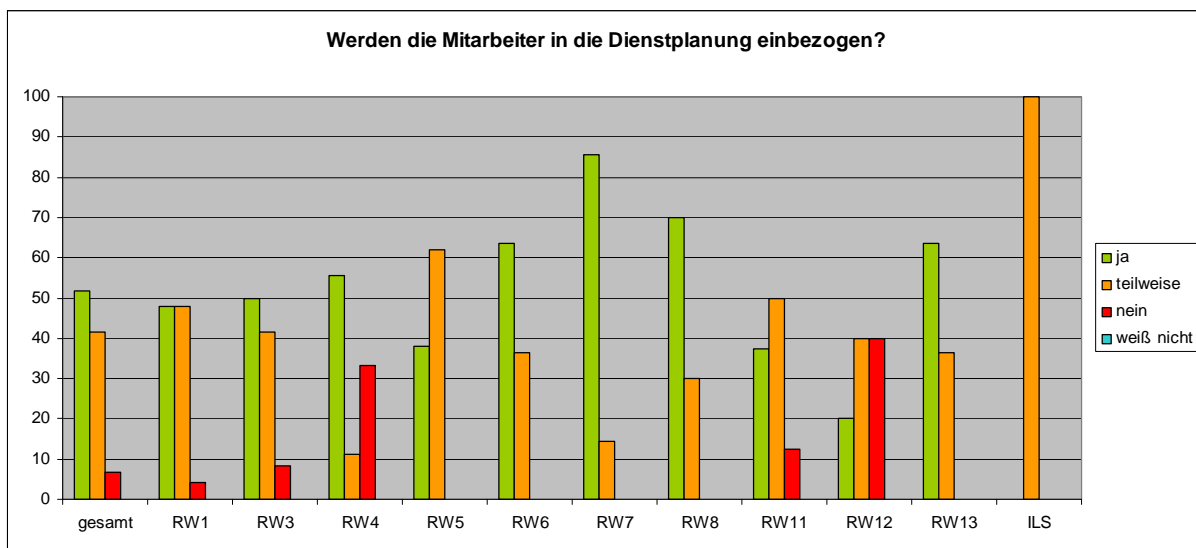


Diagramm 5

Die in Diagramm 5 dargestellten Antworten belegen, dass diese Vorgehensweise auf den meisten Rettungswachen umgesetzt wird. In den wenigsten Fällen sind die Mitarbeiter der Ansicht, dass sie nicht in die Dienstplangestaltung einbezogen werden. Der Großteil der Mitarbeiter wird entweder zufriedenstellend oder zumindest teilweise in die Gestaltung der Dienstpläne mit einbezogen. In den Bereichen, in denen die Mitarbeiter der Ansicht sind, zu wenig einbezogen zu werden, suchen wir nach den Gründen und nach Möglichkeiten dies zukünftig besser zu berücksichtigen.



### 5.3. Zufriedenheit mit dem Dienstplan in Abhängigkeit der Einbeziehung

Um herauszufinden, wie die Zufriedenheit der Mitarbeiter mit dem Dienstplan der Rettungswache von der Einbeziehung bei der Dienstplangestaltung abhängt, wurden die entsprechenden Fragen miteinander in Beziehung gesetzt. Diagramm 6 zeigt, wie die Mitarbeiter in Abhängigkeit der Einbeziehung geantwortet haben.

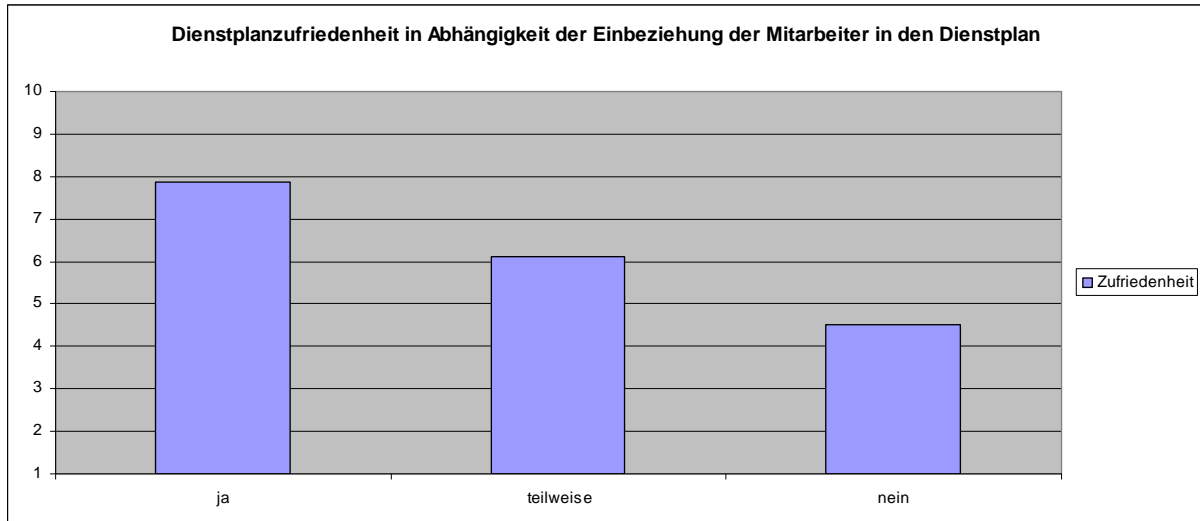


Diagramm 6

Der Zusammenhang zwischen Zufriedenheit und Einbeziehung lässt sich anhand des Diagramms 6 sehr deutlich erkennen. Mitarbeiter, die die Frage „Werden Sie bei der Dienstplangestaltung mit einbezogen?“ mit ja beantwortet haben, bewerten Ihre Zufriedenheit mit ca. 8 Punkten und somit über dem Durchschnitt. Diese liegt bei teilweiser Einbeziehung bei ca. 6 Punkten und bei fehlender Einbeziehung bei nur ca. 4,5 Punkten. Mit dieser Feststellung werden die unter 5.2. getroffenen Aussagen deutlich bestätigt.



#### 5.4. Berücksichtigung der Urlaubswünsche

Auch auf die Berücksichtigung der Urlaubswünsche soll bei der Dienstplangestaltung Wert gelegt werden. Die Möglichkeit einer Berücksichtigung der Urlaubswünsche hängt einerseits von den personellen Rahmenbedingungen auf der jeweiligen Rettungswache und andererseits von der Kompromissbereitschaft der Mitarbeiter auf der Rettungswache ab, Urlaube zu schieben. Wie im Diagramm 7 zu erkennen ist, wird die Urlaubsplanung auf fast allen Rettungswachen als positiv bewertet. Nur in wenigen Bereichen wird diese Frage mit nein beantwortet.

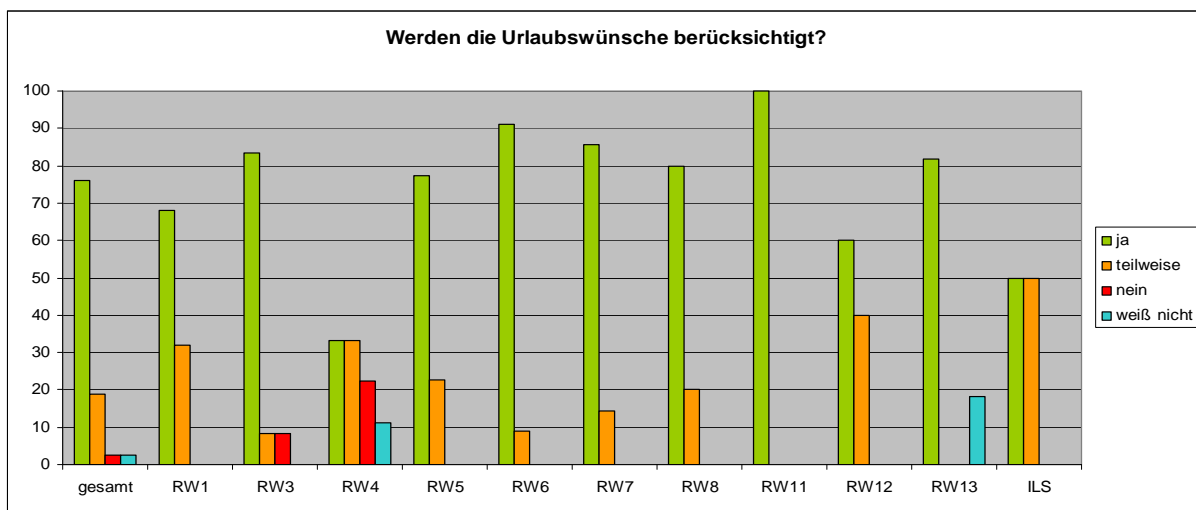


Diagramm 7

Auch hier werden wir in weniger gut bewerteten Bereichen nach den Gründen suchen und Möglichkeiten erarbeiten, den Zustand durch die Verbesserung der Rahmenbedingungen oder bei Bedarf durch Unterstützung bei der Urlaubsplanung zu verbessern.

#### 5.5. Zusammenfassung Dienstplangestaltung

Die Mitarbeiterbefragung hat deutlich gezeigt, dass die Dienstplangestaltung in weiten Bereichen im Interesse der Mitarbeiter durchgeführt wird. Das Ziel von Geschäftsführung und Rettungsdienstleitung, wichtige Interessen der Mitarbeiter, wie beispielsweise die Einbeziehung bei der Dienstplangestaltung und die Berücksichtigung von Urlaubswünschen, werden bei der Erstellung der Dienstpläne in weiten Teilen durch die Wachenleiter berücksichtigt. Diese Interessen mit den betrieblichen Belangen in Einklang zu bringen ist eine wichtige Aufgabe der Führungskräfte und des Betriebsrates. Trotz des guten Ergebnisses auf vielen Rettungswachen, werden wir Verbesserungspotential suchen und ausschöpfen.



## 6. Dienstkleidung, Schutzausrüstung und Wäscherei

### 6.1. Anzahl und Qualität der zur Verfügung gestellten Dienstkleidung

Im Folgenden wurde sich mit der durch das Unternehmen zur Verfügung gestellten Dienst- bzw. Schutzkleidung und der damit verbundenen Belieferung bzw. Reinigung befasst. Die Beschaffung und Reinigung von Dienstkleidung ist innerhalb der Kostenertragsrechnung durch den Landesverband budgetiert. Dies bedeutet, dass hierfür jährlich ein Gesamtbetrag zur Verfügung steht, der nicht überschritten werden kann. Umso wichtiger erscheint es uns herauszufinden, ob die Erwartungen an Anzahl und Qualität der Dienstkleidung in einem angemessenen Verhältnis zum finanziellen Aufwand stehen.

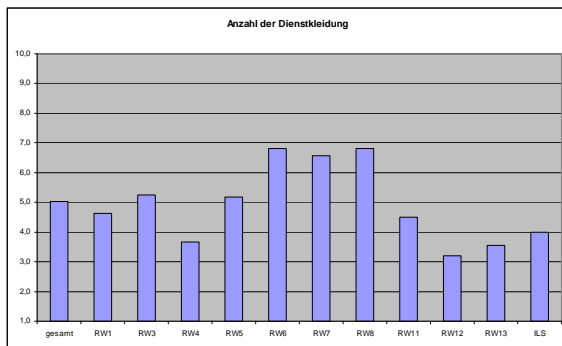


Diagramm 8

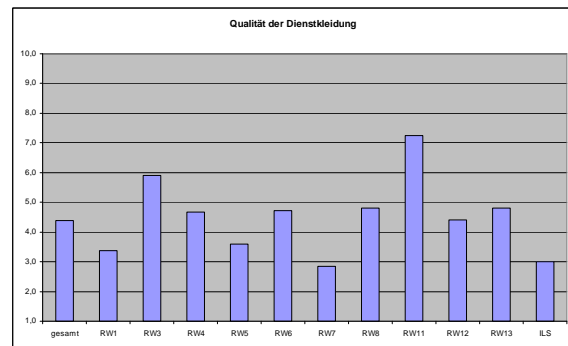


Diagramm 9

In Diagramm 8 ist dargestellt, wie die jedem Mitarbeiter zur Verfügung stehende Anzahl der Dienstkleidung bewertet wurde. Insgesamt wurde diese mit ca. 5 Punkten bewertet und liegt somit im unteren mittleren Bereich. Interessant an der Auswertung ist allerdings, dass bei dieser Frage eine relativ hohe Streubreite unter den Rettungswachen von annähernd 4 Punkten vorliegt. Der schlechteste Wachenwert liegt bei ca. 3 Punkten, der höchste Wachenwert beträgt annähernd 7 Punkte. Obwohl für alle Rettungswachen im Unternehmen die gleichen Voraussetzungen gelten, scheint es auf einigen Rettungswachen besser zu gelingen, die Mitarbeiter mit der benötigten Anzahl an Dienstkleidung auszustatten. Wir werden herausfinden, welche Faktoren hierbei eine Rolle spielen und diese nach Möglichkeit auf die anderen Rettungswachen übertragen.

Die Qualität der Dienstkleidung wird insgesamt unterdurchschnittlich mit nur ca. 4,5 Punkten bewertet. Hier spielen Kriterien wie Funktionalität, Passform und Formstabilität eine wichtige Rolle. Obwohl auch hier eine Streubreite von ca. 4 Punkten vorliegt (Maximaler Wachenwert ca. 7 Punkte), werden wir versuchen innerhalb der Budgetgrenzen mit unserem Lieferanten Verbesserungsmöglichkeiten auszuschöpfen.



### 6.2. Belieferung durch die Wäscherei

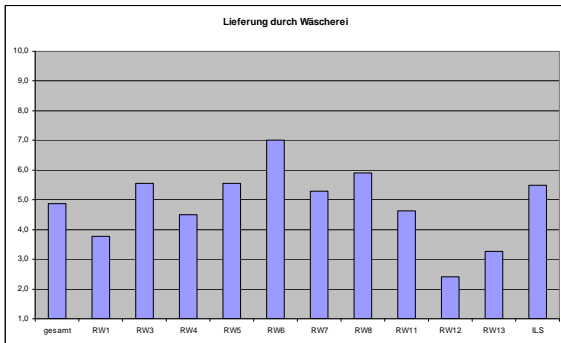


Diagramm 10

Die Belieferung der Rettungswachen durch die Wäscherei wird insgesamt mit ca. 5 Punkten bewertet. Deutlich zu erkennen sind auch hier die weit auseinander liegenden Minimal- und Maximalbewertungen der Rettungswachen, obwohl alle Rettungswachen vom gleichen Dienstleister beliefert werden, für den auf allen Rettungswachen die gleichen Konditionen gelten.

Beim Vergleich der Bewertungen Anzahl Dienstkleidung und Belieferung durch Wäscherei fällt ein deutlicher Zusammenhang auf. Liegt der Wachenwert in Bezug auf die Anzahl der Dienstkleidung über dem Durchschnittswert, so liegt auch der jeweilige Wachenwert bei der Belieferung durch die Wäscherei in einem besseren Bereich über dem Durchschnitt. Auf der ILS gilt diese Feststellung aufgrund der nicht vergleichbaren Rahmenbedingungen nicht.

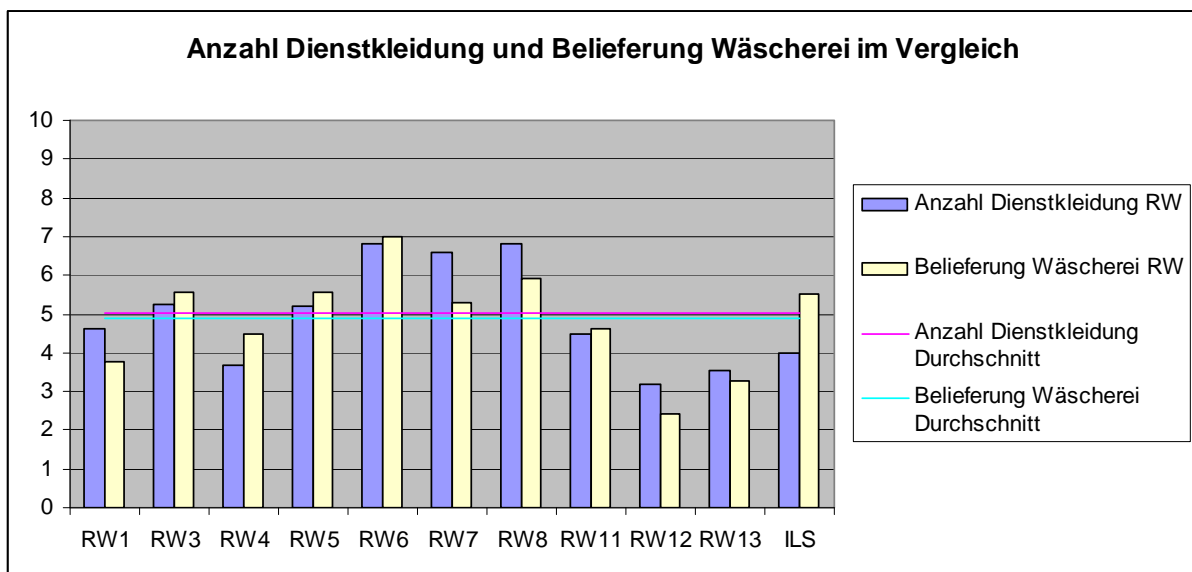


Diagramm 11

Wir gehen aufgrund der aufgeführten Feststellungen davon aus, dass mit einer Verbesserung der Ausstattung mit Dienstkleidung auch die Zufriedenheit mit den Leistungen der Wäscherei steigen wird.



### 6.6. Schutzausrüstung

Die Schutzausrüstung stellt einen wichtigen Bestandteil der Gesundheitsfürsorge dar. Aus diesem Grund kommt der Infektionsprophylaxe ein hoher Stellenwert zu. Die zur Verfügung gestellten Infektionsschutzmittel erfüllen nach Auffassung der Mitarbeiter offensichtlich größtenteils die Anforderungen (siehe Diagramm 12). Warum gerade auf der Rettungswache in Eisenberg eine eher schlechte Bewertung erfolgte, kann derzeit noch nicht beantwortet werden.

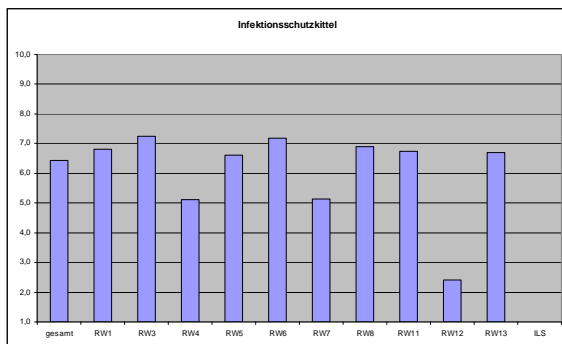


Diagramm 12

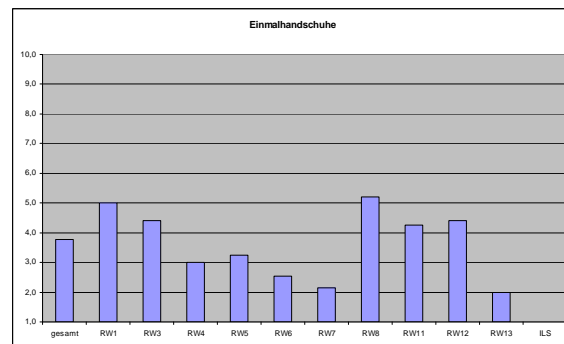


Diagramm 13

Einmaluntersuchungshandschuhe sind der wichtigste Bestandteil des Infektionsschutzes. Kriterien wie Reißfestigkeit und Passform stellen die wichtigsten Bewertungskriterien dar. Die Bewertung der Handschuhe fiel zum Bewertungszeitpunkt erwartungsgemäß unterdurchschnittlich aus. Aufgrund der erfolgten Umstellung auf einen neuen Anbieter, gehen wir anhand der zwischenzeitlich erfolgten Rückmeldungen durch Mitarbeiter davon aus, dass die Qualität der derzeit beschafften Schutzhandschuhe in einem hervorragenden Bereich liegt.



## 7. Fortbildung

### 7.1. Interne Fortbildungsveranstaltungen

Die Fortbildung der Mitarbeiter stellt einen wesentlichen Bestandteil der Mitarbeiterförderung im Unternehmen dar. Für die Mitarbeiter im Rettungsdienst unterteilt sich diese in die jährliche Pflichtfortbildung und intern angebotene Fortbildungsangebote. Die Bewertung der internen Fortbildungsveranstaltungen zeigt auf Rettungswachenebene große Unterschiede.

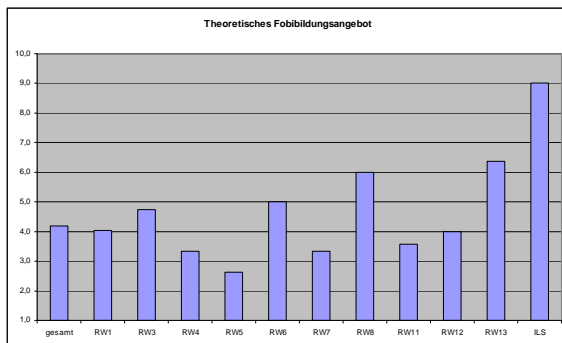


Diagramm 14

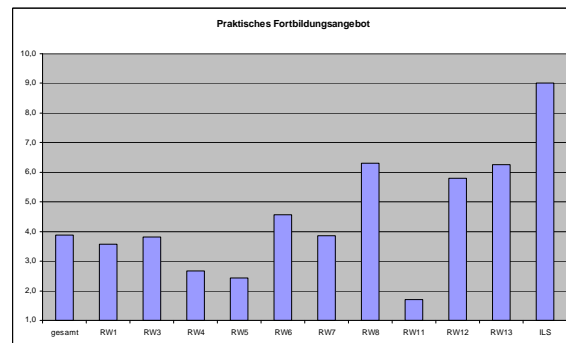


Diagramm 15

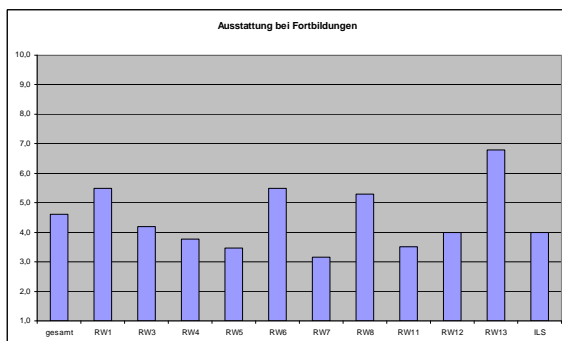


Diagramm 16

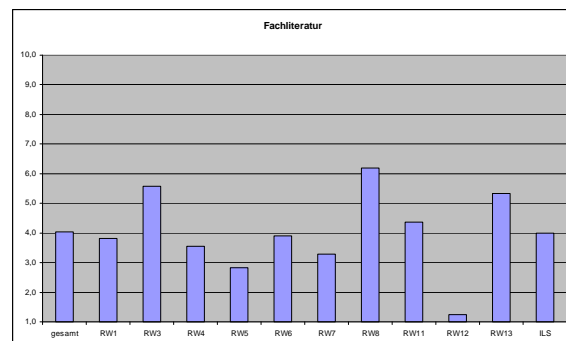


Diagramm 17

Aufgrund der einerseits unterdurchschnittlichen Gesamtbewertung der internen Fortbildungsmöglichkeiten und der ausgeprägten Streubreite unter den Rettungswachen werden wir mit den Lehrrettungsassistenten das jeweilige Vorgehen auf den Rettungswachen analysieren und neue Fortbildungskonzepte erarbeiten. Da auch für die Ausstattung der Fortbildungen und für die vorhandene Fachliteratur ähnliche Schlüsse zu ziehen sind, werden wir in diesem Bereich ebenfalls versuchen, Verbesserungen herbeizuführen.





## 7.2. Jährliche Pflichtfortbildung

Neben den schon beschriebenen internen Fortbildungsveranstaltungen, spielt die jährliche Pflichtfortbildung für die Mitarbeiter im Rettungsdienst eine zentrale Rolle.

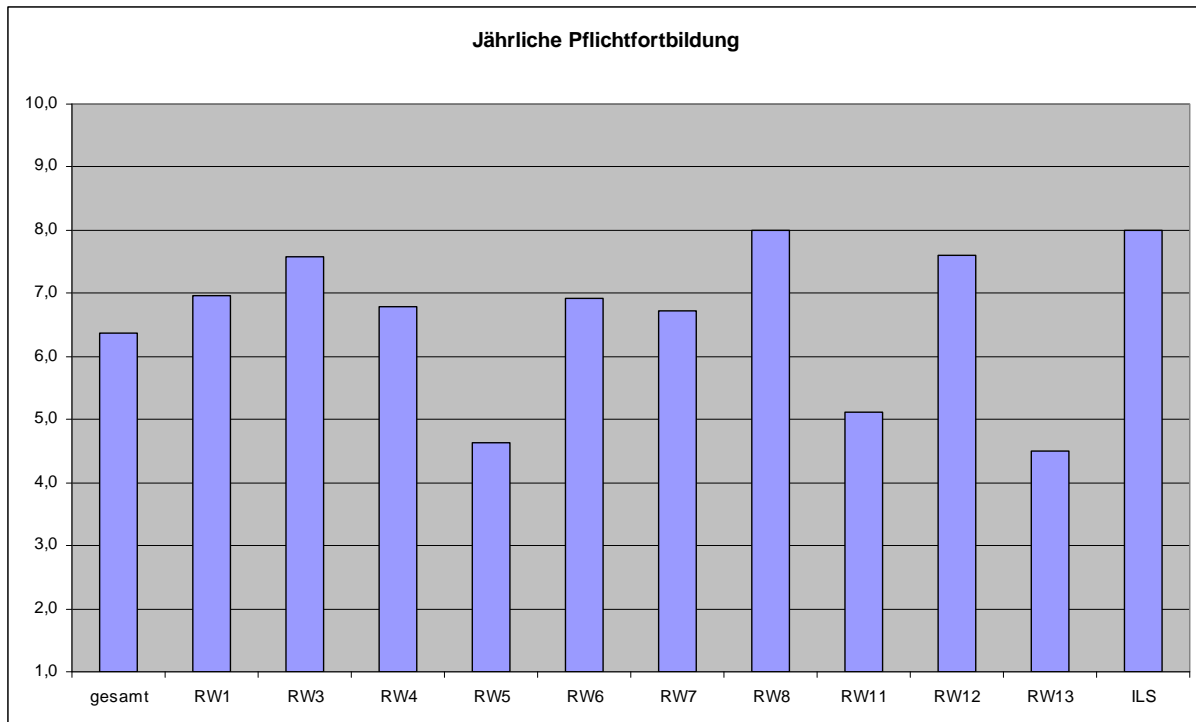


Diagramm 18

Die Bewertung der jährlichen Pflichtfortbildung erfolgt größtenteils in einem guten Bereich. Dies zeigt, dass die Mitarbeiter diese Form der Veranstaltung, bei der einheitliche Standards vermittelt werden und landesweit erarbeitete Themen unterrichtet werden, als positiv und angemessen empfinden. Da davon auszugehen ist, dass die Mitarbeiter bei der Bewertung der jährlichen Pflichtfortbildung Kriterien wie Referenten, Themenauswahl, Praxisorientierung, Planung und Räumlichkeiten mit einbezogen haben, erscheint das Ergebnis sehr gut. Warum die Bewertung in drei Bereichen schlechter ausfiel, ist im Moment von uns nicht zu beantworten. Allerdings werden die Wachenleiter versuchen, die Gründe hierfür herauszufinden. Hierbei auftauchende Lösungsvorschläge werden wir dem Bildungsinstitut weitergeben.



## 8. Kommunikationsstrukturen, Information und Unterstützung

### 8.1. Kommunikationsstrukturen

In einem Unternehmen unserer Größe mit der vorhandenen Struktur, bei der die Dienstleistung an 10 Standorten erbracht wird, ist es der Unternehmensleitung nicht möglich, mit jedem Mitarbeiter in engem Kontakt zu stehen. Aus diesem Grund haben wir die Führungsstrukturen dezentral in Form einer Linienorganisation aufgebaut. An diesen Führungsstrukturen richtet sich auch die Unternehmenskommunikation aus. Die Kenntnis und Einhaltung der Kommunikationsstrukturen ist entscheidend für eine funktionierende Informationsweitergabe. Die Information der Mitarbeiter wiederum trägt maßgeblich zum Verständnis für notwendige Entscheidungen der Unternehmensleitung bei und damit auch zur Akzeptanz für gewisse Rahmenbedingungen.

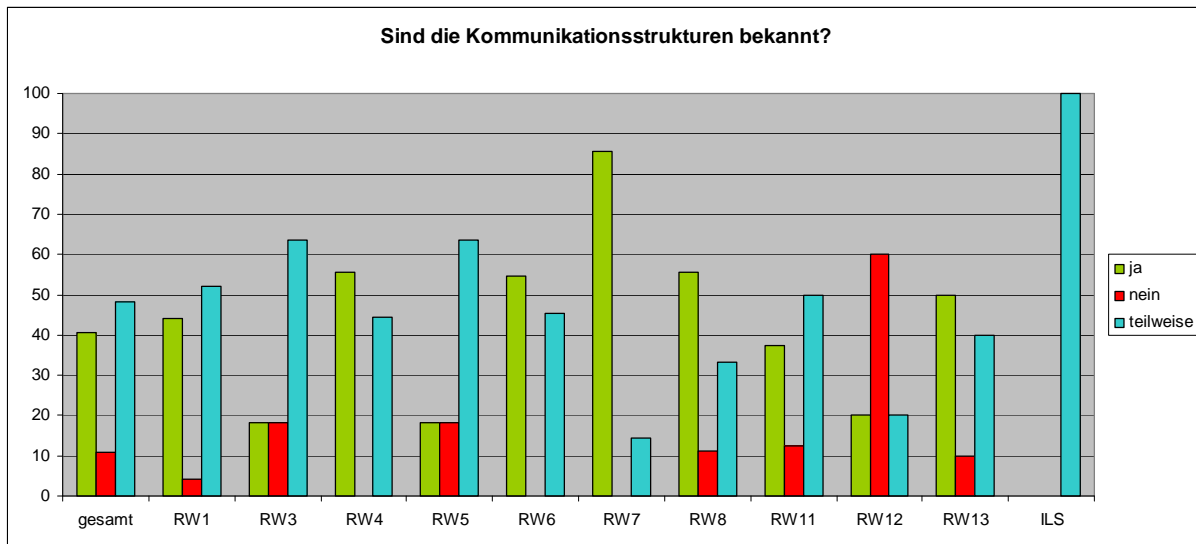


Diagramm 19

Wie in Diagramm 19 deutlich zu erkennen ist, sind die Kommunikationsstrukturen insgesamt zu ca. 40% und zumindest teilweise zu ca. 50% bekannt. Allerdings weichen auch in diesem Bereich die Wachenwerte deutlich voneinander ab. Obwohl die Unternehmensstrategie bezüglich der internen Kommunikation klar geregelt ist, scheint die Umsetzung auf den Rettungswachen unterschiedlich stattzufinden. Die ständige und zeitnahe Kommunikation von Unternehmensleitung zu den Mitarbeitern und umgekehrt kann aufgrund des dezentralen Unternehmensaufbaus ausschließlich über die Wachenleiter erfolgen. Warum auf einigen Rettungswachen eine nicht unerhebliche Anzahl der Mitarbeiter nicht über die Kommunikationsstrukturen informiert ist, ist nur schwer zu erklären, weil die Kommunikationsstrukturen beispielsweise aus dem Organigramm und den Kommunikationspfaden deutlich hervorgehen



und auch auf Teamsitzungen erläutert werden. Da wir die Kenntnis der Kommunikationsstrukturen aber für unabdingbar halten, werden wir weiter versuchen, diese unter den Mitarbeitern bekanntzumachen und zu erläutern, um einen gegenseitigen Informationsaustausch gewährleisten bzw. optimieren zu können.

### 8.2. Information und Unterstützung

Information und Unterstützung der Mitarbeiter tragen wesentlich zur Mitarbeiterzufriedenheit und zum Unternehmenserfolg bei. Aus diesem Grund konnten die Mitarbeiter bewerten, wie sie sich durch das Leitungsteam und den Betriebsrat informiert und unterstützt fühlen.

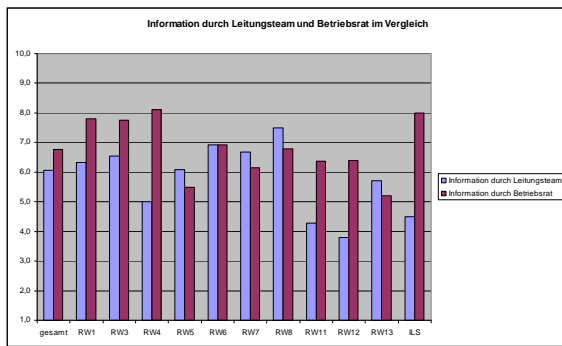


Diagramm 20

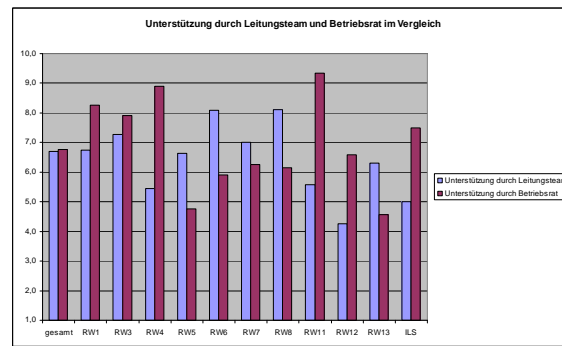


Diagramm 21

Insgesamt fühlen sich die Mitarbeiter sowohl von Leitungsteam wie auch vom Betriebsrat mit jeweils über 6 Punkten relativ gut informiert und unterstützt. Die Gesamtbewertungen liegen mit einem Unterschied von ca. 0,7 Punkten bei der Information und ca. 0,1 Punkten bei der Unterstützung sehr dicht beieinander. Dieses Ergebnis lässt zwar insgesamt die Feststellung zu, dass bei Betrachtung des gesamten Unternehmens eine befriedigende bis gute Information und Unterstützung der Mitarbeiter vorhanden ist, auf Rettungswachenebene zeigt sich aber ein sehr unterschiedliches Bild. Hier ist sowohl bei der Information wie auch bei der Unterstützung eine hohe Streubreite unter Rettungswachen vorhanden. Die Erklärung hierfür liegt offensichtlich im jeweiligen Vorgehen auf den Rettungswachen und im Umgang miteinander. Die Tatsache, dass sowohl Information als auch Unterstützung durch das Leitungsteam auf einigen Rettungswachen im guten Bereich liegen zeigt, dass die von der Unternehmensleitung geschaffenen Grundlagen vom Grundsatz her richtig sind. Es gilt nun, diese Strukturen auf möglichst alle Rettungswachen zu übertragen und voneinander zu lernen und sich gegenseitig zu unterstützen. Ein Beitrag hierzu ist die konsequent von uns durchgeführte Weiterbildung der Führungskräfte durch Workshops und Fortbildungen.



### 8.3. Abhängigkeit der Information und Unterstützung von Kommunikation

Um herauszufinden, ob die unter Punkt 8.1. getroffenen Aussagen und Thesen zutreffen, wurde die Bewertung, wie sich die Mitarbeiter informiert fühlen, mit der Kenntnis der Kommunikationsstrukturen in Beziehung gesetzt. Diagramm 22 zeigt deutlich, dass es entscheidend von der Kenntnis der Kommunikationsstrukturen abhängt, wie gut sich die Mitarbeiter vom Leitungsteam informiert fühlen. Mitarbeiter, die die Kommunikationsstrukturen kennen, sind durch das Leitungsteam besser informiert als durch den Betriebsrat. Je weniger die Kommunikationsstrukturen bekannt sind, desto weniger sind die Mitarbeiter durch das Leitungsteam informiert und fühlen sich dementsprechend mehr durch den Betriebsrat informiert.

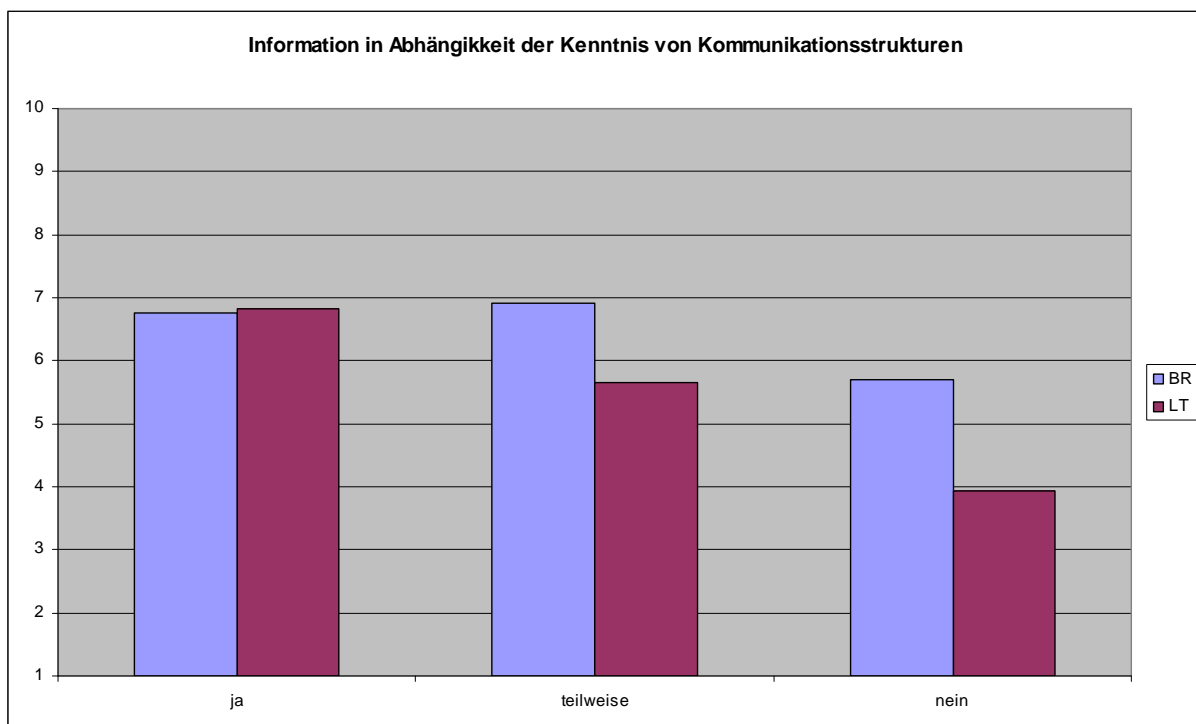


Diagramm 22

Dieses Ergebnis zeigt auf eindeutige Weise, dass es von entscheidender Bedeutung ist, dass die Mitarbeiter die Kommunikationsstrukturen kennen und auch beachten. Nur dann ist sichergestellt, dass wichtige und notwendige Informationen bekannt sind und Entscheidungen verstanden werden können.



Noch deutlicher ist die Notwendigkeit der Kenntnis von Kommunikationsstrukturen in Bezug auf die Unterstützung der Mitarbeiter erkennbar. Mitarbeiter, die die Regelungen zur internen Kommunikation kennen, fühlen sich vom Leitungsteam deutlich besser unterstützt als vom Betriebsrat. Es wird klar, dass die von der Unternehmensleitung angestrebte transparente Kommunikation und Information noch konsequenter auf den Rettungswachen umgesetzt werden muss, um die Motivation der Mitarbeiter zu fördern und den Erfolg des Unternehmens zu sichern.

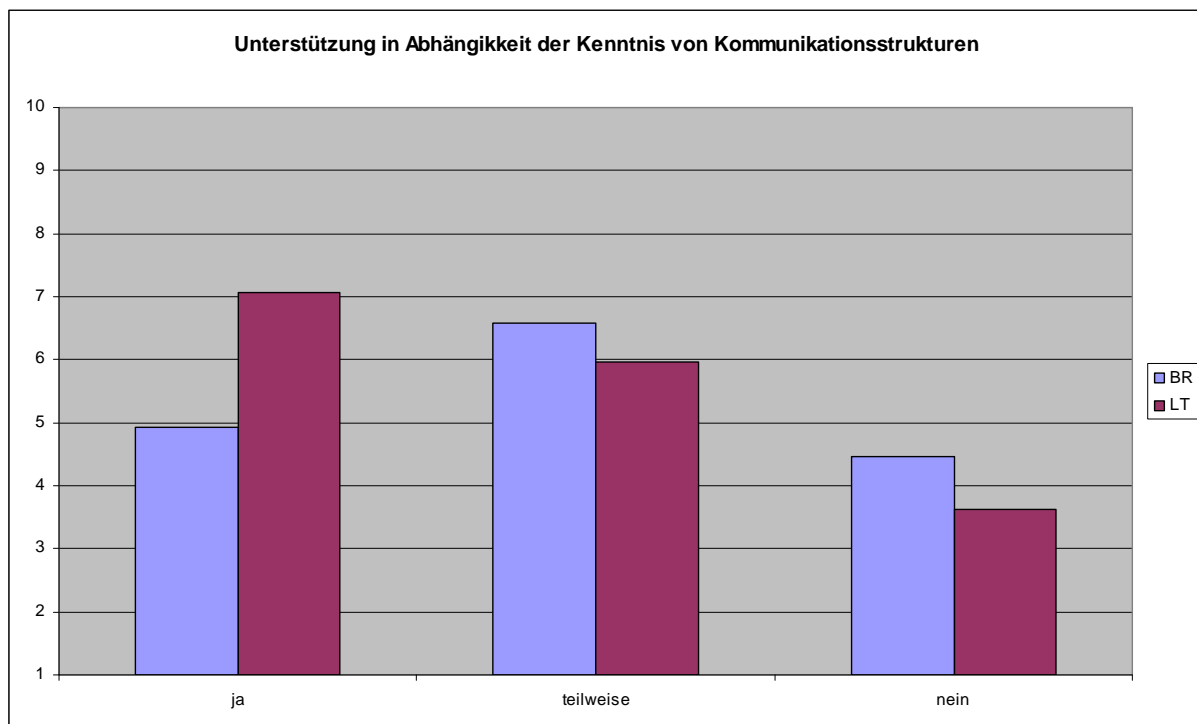


Diagramm 23

Diese Ergebnisse zeigen deutlich, dass die von der Unternehmensleitung eingeführten Strukturen tragfähig und im Interesse der Mitarbeiter sind. Da sich bestätigt hat, dass sich Mitarbeiter vom Leitungsteam gut informiert und unterstützt fühlen, wenn sie die Kommunikationsstrukturen kennen, ist es für uns von entscheidender Bedeutung, die offensichtlich unterschiedliche Vorgehensweise in der Kommunikation und Information auf den Rettungswachen anhand der positiven Erfahrungen auf einzelnen Rettungswachen durch geeignete Maßnahmen zu verbessern. Die von der Unternehmensleitung angestrebte transparente Kommunikation und Information muss auf den Rettungswachen umgesetzt werden, um die Motivation der Mitarbeiter zu fördern und den Erfolg des Unternehmens zu sichern.



## 9. Betriebsklima und Motivation

Die Auswertung in Diagramm 24 zeigt, wie die Motivation der Mitarbeiter vom Betriebsklima auf der Rettungswache abhängt. Erwartungsgemäß liegt eine hohe Mitarbeitermotivation auf den Rettungswachen vor, auf denen auch das Betriebsklima entsprechend gut bewertet wird.

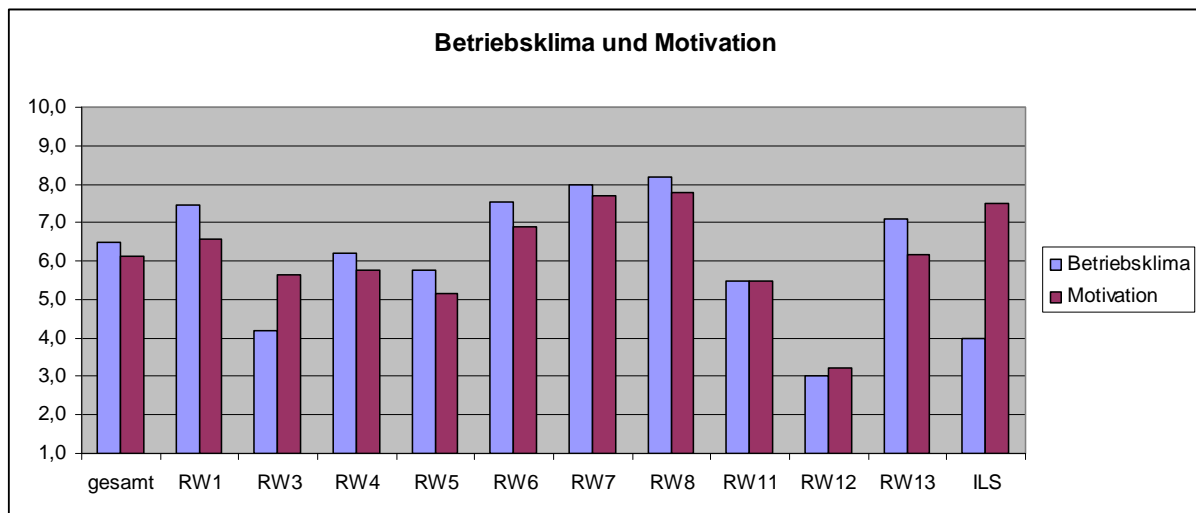


Diagramm 24

Insgesamt liegen sowohl die Motivation wie auch das Betriebsklima auf das gesamte Unternehmen bezogen, in einem guten durchschnittlichen Bereich. Allerdings lässt eine Streubreite von ca. 5 Punkten den Schluss zu, dass die von Geschäftsführung und Rettungsdienstleitung angestrebte Unternehmensphilosophie nicht auf allen Rettungswachen gleichermaßen umgesetzt werden kann. Wie die Ergebnisse auf den Rettungswachen zeigen, ist es unbedingt erforderlich, durch gute Umgangsformen, Verbindlichkeit, Information und Kommunikation für ein gutes Betriebsklima zu sorgen. Nur dann ist es möglich, durch eine hohe Motivation auch gute Leistungen zu erzielen und ein Umfeld zu schaffen, in dem sich Mitarbeiter wohl und akzeptiert fühlen. Auch hier werden wir versuchen, durch unterstützende Maßnahmen und durch das Lernen von erfolgreichen Rettungswachen positive Veränderungen auf allen Rettungswachen herbeizuführen.

Eine sehr wichtige Erkenntnis aus der Auswertung ist allerdings, dass Betriebsklima und allgemeine Motivation im gesamten Unternehmen wesentlich besser bzw. höher sind, als sie häufig verallgemeinert dargestellt werden.



## 10. Rettungswachen

Rettungswachen sind für die Mitarbeiter aufgrund der Rahmenbedingungen im Rettungsdienst Orte, an denen sie sich lange Zeiten aufhalten und dort auch Erholungsphasen wahrnehmen. Aus diesem Grund sind die Anforderungen und Erwartungen entsprechend hoch. Die Bewertung der Infrastruktur zeigt deutliche Unterschiede auf den Rettungswachen.

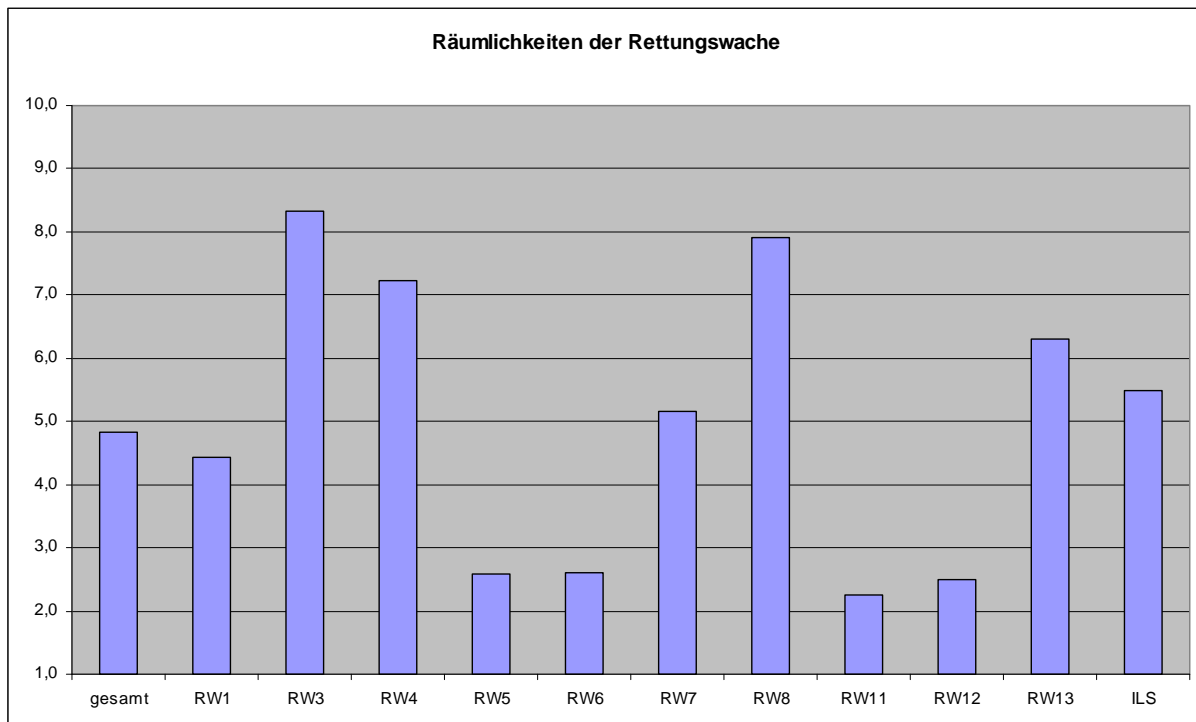


Diagramm 25

Die im Diagramm 25 dargestellten Ergebnisse waren der Unternehmensleitung größtenteils bekannt. Aus diesem Grund finden schon seit längerer Zeit Planungsmaßnahmen für den Neubau bzw. die Sanierung und Erweiterung von Rettungswachen statt oder befinden sich in der Umsetzung. Da solche Baumaßnahmen jedoch hohe personelle Ressourcen innerhalb der Unternehmensleitung an sich binden, können solche Projekte nur nacheinander angegangen werden. Derzeit läuft der Neubau in Eisenberg und die Planungen zu den Umbau- und Sanierungsmaßnahmen in Kusel und auf der RW14 sind weit fortgeschritten. Zug um Zug werden wir den Bestand auf weiteren Rettungswachen analysieren und geeignete Maßnahmen durchführen.



### 11. Belastungen in der Notfallrettung und Krankentransport

Die Tätigkeit im Rettungsdienst stellt sowohl im Hinblick auf die physischen wie auch psychischen Belastungen hohe Anforderungen an die Mitarbeiter. Die Auswertung der Befragung macht die Unterschiede zwischen Notfallrettung und Krankentransport deutlich.

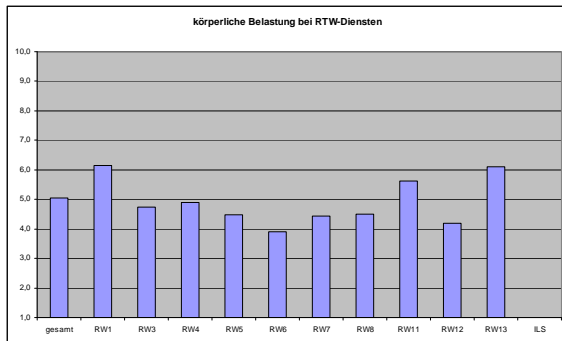


Diagramm 26

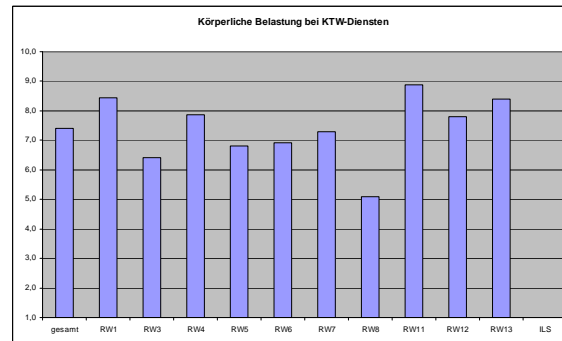


Diagramm 27

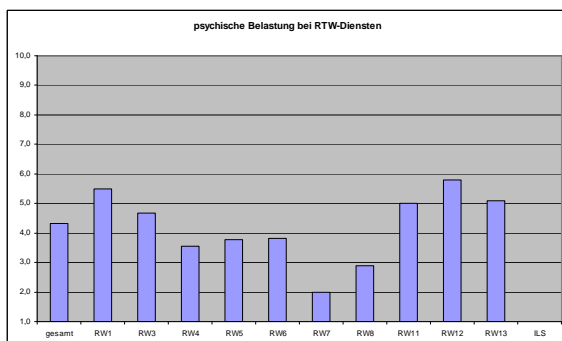


Diagramm 28

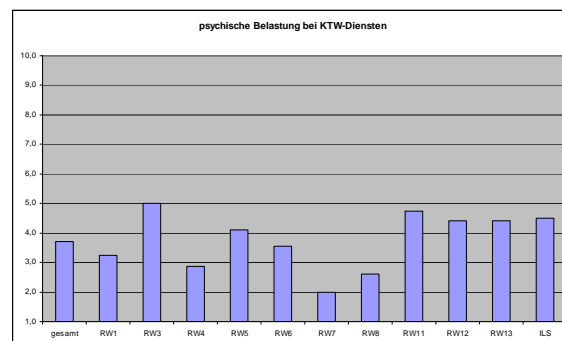


Diagramm 29

Zeigt sich auf das gesamte Unternehmen bezogen, dass die körperliche Belastung im Krankentransport deutlich höher ist, als in der Notfallrettung, wird die psychische Belastung insgesamt weniger unterschiedlich bewertet. Auf Wachenebene allerdings ergeben sich auch bei dieser Auswertung erkennbare Unterschiede. Die Gründe für diese Unterschiede herauszufinden, wird eine Aufgabe innerhalb des Gesundheitsmanagements sein, das gemeinsam mit dem Betriebsrat eingeführt werden wird. Um zumindest die körperliche Belastung im Krankentransport abzumildern, wird sicherlich jetzt schon die Einführung der 38,5h-Woche für Mitarbeiter im Krankentransport und die Inbetriebnahme neuer Rettungsmittel signifikant beitragen.



## 12. Schlussbemerkungen

Die Mitarbeiterumfrage hat sehr wertvolle Ergebnisse geliefert, die dazu beitragen werden weitere Verbesserungen im Unternehmen herbeizuführen. Hierfür bedanken wir uns ganz herzlich bei allen Mitarbeitern. Mit Ihren Antworten haben sie entscheidend zum Erfolg dieser Umfrage beigetragen.

Bei näherer Betrachtung und Bewertung der Ergebnisse zeigt sich, dass die unternehmensweit eingeführten Ansätze und Vorgehensweisen bei konsequenter Umsetzung zum Erfolg und zu einer größeren Zufriedenheit führen werden. Je nach Rettungswache zeigen sich in unterschiedlichen Themenbereichen zwar deutliche Unterschiede – aber gerade diese Unterschiede zeigen auch die Wichtigkeit der Anerkennung von Unternehmensstrukturen und dem Leben einer Unternehmenskultur. Positive Wertschätzung, Einbeziehung, Verbindlichkeit, offene und transparente Kommunikation sowie Information tragen zu einem positiven Betriebsklima und einer guten Mitarbeitermotivation bei. Was jetzt schon auf einzelnen Rettungswachen in einem Gesamtsystem funktioniert, muss auch auf andere Rettungswachen übertragbar sein.

Betriebsklima und Motivation sind bei näherer Betrachtung viel besser und höher, wie häufig plakativ und verallgemeinert als sehr gering dargestellt. Diese Tatsache freut uns ganz besonders. Andererseits kann man gute Ansatzpunkte finden, zukünftig weiter für Verbesserungen zu sorgen. Hierbei werden wir Ihre „Freiantworten“ aus der Mitarbeiterumfrage als Tipps einbeziehen und so dafür sorgen, dass Ihre Hinweise berücksichtigt werden.

Abschließend bedanken wir uns bei allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern für Ihre Unterstützung bei der täglichen Arbeit. Ganz besonders möchten wir uns bei allen Funktionsträgern und engagierten Mitarbeitern auf den Rettungswachen bedanken, die mit ihren herausragenden Leistungen zum Erfolg unseres Unternehmens beitragen und so die Arbeitsplätze aller positiv gestalten und letztlich auch sichern. Wir laden deshalb alle Mitarbeiter ein, sich aktiv und konstruktiv über Verbesserungsvorschläge und Engagement auf der Rettungswache an der Weiterentwicklung unseres Unternehmens zu beteiligen und sich einzubringen.

Mit freundlichen Grüßen



Ralf Marco Prinz



Axel Gilcher