

Good-Practice-Beispiel

Haus zum Guten Hirten

NQZ-Zertifizierungseinrichtung, Haus zum Guten Hirten
Bericht freigegeben am 19.12.2025

Zielsetzung des Berichts

Das Good-Practice-Beispiel dient dazu, erfolgreiche Maßnahmen oder Projekte zur Verbesserung der Lebensqualität der Bewohner:innen und Arbeitsplatzqualität der Mitarbeiter:innen sichtbar zu machen. Es soll als Inspiration für andere Alten- und Pflegeheime dienen, den fachlichen Austausch fördern und das Haus als Vorzeigemodell in der Branche präsentieren.

Mitarbeiter:innen-Feedback an Führungskräfte im Haus zum Guten Hirten, Hall in Tirol

Das Personalentwicklungsinstrument Mitarbeiter:innen-Feedback ist ein moderiertes Gruppen- bzw. Teamfeedback der Mitarbeiter:innen an ihre unmittelbare Führungskraft. Dabei geht es für die Leitungen nicht um ein „Beurteilen“, sondern um ein „Erhalten von Rückmeldung“.

Das Mitarbeiter:innen-Feedback ist Ausdruck eines partizipativen und kooperativen Führungsstils. Zum einen werden die Leitungen motiviert, sich gezielt mit ihrem Führungsverhalten auseinanderzusetzen und es zu verbessern. Zum anderen erhalten die Mitarbeiter:innen die Möglichkeit, die Leitungskompetenz ihrer Führungskraft zu beeinflussen und Verhaltensänderungen anzustoßen.

Good Practice zum NQZ-Fokus Arbeitsplatzqualität der Mitarbeiter:innen.

Ausgangslage und Zielsetzung

Vor Einführung des Mitarbeiter:innen-Feedbacks fanden informelle Feedbackgespräche auf der Basis von Führungsgrundsätzen statt, eine systematische und standardisierte Rückmeldung des Teams („Aufwärtsbeurteilung“) an ihre Führungskraft fand aber bis dahin nicht statt. Die Leitungen sind jedoch wichtige Bindeglieder zwischen Mitarbeiter:innen und der nächsthöheren Ebene und spielen eine zentrale Rolle für die Kommunikation, Information und Unternehmenskultur im Haus. Geschäftsführung sowie Heim- und Pflegedienstleitungen der Sozialen Einrichtungen der Barmherzigen Schwestern Zams entschlossen sich daher, das Mitarbeiter:innen-Feedback als Personalentwicklungsinstrument einzuführen.

Umsetzung und Vorgehen

Mit Unterstützung einer externen Unternehmensberatung wurde eine interne Projektgruppe gebildet, an der Geschäftsführung, Heim- und Pflegedienstleitungen sowie Qualitätsmanagement teilnahmen. Meilensteine im Rahmen der Projektplanung und -realisierung waren die Erstellung eines Handbuchs mit einer klaren Ablaufbeschreibung, eine genaue Planung der Information an die Mitarbeiter:innen und

Leitungspersonen sowie eine Moderator:innen-Schulung für jene Mitarbeiter:innen, welche die Feedbackgespräche begleiten und dokumentieren. Nach einem Jahr Planungszeit ging das Mitarbeiter:innen-Feedback in die tatsächliche Umsetzung.

Durchgeführt wird es alle 2 Jahre im Wechsel mit den Mitarbeiter:innen-Jahresgesprächen, im 1. Halbjahr. Am Jahresbeginn erfolgt eine entsprechende Information an die Teams, die sich für Termin und Moderator:in entscheiden können. Diese:r unterstützt das jeweilige Team bei der Erstellung des Gruppenfeedbacks, das anschließend der Führungskraft präsentiert wird.

Ergebnisse und Wirkung

Die Ergebnisse des Mitarbeiter:innen-Feedbacks werden von den Moderator:innen verschriftlicht. Anhand des Ergebnisprotokolls können Führungskraft und Team gemeinsam an der Umsetzung der Vereinbarungen arbeiten. Dies passiert meist als Fixpunkt im Rahmen von Teamsitzungen.

Durch dieses Instrument konnte die Feedbackkultur im Haus merklich gesteigert werden. Mitarbeiter:innen trauen sich vermehrt, im Alltag sachlich, aber offen, Rückmeldung zu geben, wodurch viele Themen unmittelbar geklärt werden können. Auch den Führungskräften gibt das Mitarbeiter:innen-Feedback Sicherheit. Nicht zuletzt teilen Mitarbeiter:innen mit, was sie am Führungsverhalten der Vorgesetzten besonders schätzen.

Lessons Learned

Der Versuch, das Mitarbeiter:innen-Jahresgespräch (Beurteilungsgespräch der Führungskraft mit den einzelnen Mitarbeiter:innen) und das Mitarbeiter:innen-Feedback im gleichen Jahr umzusetzen, führte zur Erkenntnis, dass dies zu viel an Zeitressourcen bündelt. Daher werden beide Personalentwicklungsinstrumente alle 2 Jahre im Wechsel umgesetzt, damit die Qualität in der Umsetzung gegeben ist.

Kontakt

Heimleitung: Alina Kelca, MBA

Telefon: +43 5223 56 766

E-Mail: info@Haus-zum-Guten-Hirten.at

Zitiervorschlag: NQZ-Zertifizierungseinrichtung (2025): Good-Practice-Beispiel Haus zum Guten Hirten. Gesundheit Österreich GmbH, Wien

Im Auftrag des Bundesministeriums für Arbeit, Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz.