

## Für die Projektleitung:

# Allgemeine Hinweise zur Durchführung der Bewohner- und Angehörigenzufriedenheitsbefragung

Dieses Informationsblatt ist für die Person bestimmt, die die Hauptkoordination bei der Befragung übernimmt.

Grundsätzlich müssen folgende Punkte durch den Auftraggeber geklärt werden:

- Sollen Bewohner und/oder Angehörige befragt werden?
- Wenn eine Bewohnerbefragung durchgeführt wird, wer übernimmt die Durchführung der Befragung der Bewohner?
- Möchten Sie Zusatzfragen dem Standardfragebogen hinzufügen?
- Soll eine Auswertung der handschriftlichen Kommentare stattfinden?
- Wie sollen die Ergebnisse der Befragung präsentiert werden?

### *Hauptkoordination*

- Eine Person sollte hauptverantwortlich für die Durchführung der gesamten Befragung sein. Diese Person ist ProjektkoordinatorIn und HauptansprechpartnerIn für dieses Projekt. Bei Fragen steht die Forschungsgruppe Metrik dem/r ProjektkoordinatorIn jederzeit zur Verfügung.

### *Informationspolitik*

Es ist sinnvoll alle Mitarbeiter, über das Vorhaben der Befragung zu informieren. Aus unserer Sicht sollte dies über die Bereichsleitungen (evt. auch Mitarbeiterzeitung) geschehen.

Das Motto der gesamten Aktion könnte lauten: „Wir wollen offen und ehrlich wissen, wie wir beurteilt werden“ oder „Nur wenn wir unsere Veränderungspotentiale kennen, können wir besser werden.“

Diese Information sollte mehrere Wochen vor der eigentlichen Befragung stattfinden.

Ein oder zwei Tage vor der tatsächlichen Befragung sind die Mitarbeiter dann noch einmal darauf hinzuweisen, dass diese nun von der/den entsprechenden Person(en) durchgeführt wird.

## ***MentorInnen***

- Von jedem teilnehmenden Wohnbereich ist eine verantwortliche Person aus dem Pflegebereich als MentorIn für diese Aktion zu benennen.
- Den MentorInnen ist der Fragebogen vorzustellen.
- Der/die MentorIn sollte entscheiden, welche Bewohner nicht befragt werden können und dies im voraus auf einem Auswertungsbogen festhalten. (Geistig stark verwirrte Menschen sollten nicht befragt werden. Auch Bewohner, die aktuell besonders psychisch belastet sind, sollten nicht befragt werden. Im Zweifelsfall sollten diese Personen befragt werden, ob sie an dieser Befragung teilnehmen wollen.)
- Der/die MentorIn (oder der die Befragung Durchführende) ist für das Ausfüllen der Auswertungsbogen (siehe Anlagen) zuständig.

## ***Wahl der teilnehmenden Bereiche***

- Jeder (Wohn-)Bereich kann an der Befragung teilnehmen. Die teilnehmenden Bereiche sind vorher auszuwählen (optimal ist selbstverständlich, wenn alle Bereiche teilnehmen). Ziel ist es, möglichst viele Angehörige und BewohnerInnen zu befragen, um abgesicherte Ergebnisse zu erhalten.
- Die Forschungsgruppe Metrik benötigt eine Liste der teilnehmenden Wohnbereiche (Datei: „Detailangaben des Altenheims“), damit sie die bereichsspezifischen Fragebögen erstellen und zusenden kann.

## ***Befragung der Bewohner***

- Die Befragung der Bewohner sollte durch externes, fachlich geschultes Personal mit Interviewererfahrung erfolgen, um „sozial erwünschten“ Antworten vorzubeugen.
- Für jeden Wohnbereich sollten die Erfassungsbogen (siehe Anlagen) der Forschungsgruppe Metrik vorliegen.
- Die Befragung aller Bewohner sollte möglichst in einem kurzen Zeitraum erfolgen.

## ***Befragung der Angehörigen***

- Falls neben der Bewohnerbefragung auch eine Angehörigenbefragung stattfindet, sollte diese relativ zeitgleich zu der Bewohnerbefragung durchgeführt werden.
- Es ist peinlichst darauf zu achten, dass Angehörige, deren Bewohner gerade im Haus verstorben sind, nicht mehr angeschrieben werden.
- Der Fragebogen sollte an alle Angehörigen (oder die gesetzliche Betreuer) verschickt werden. Wichtig dabei ist auf die bereichsspezifische Unterscheidung der Fragebogen zu achten.
- Dem Fragebogen wird ein Antwortumschlag, entweder frankiert oder (günstiger) mit dem Aufdruck „Gebühr bezahlt Empfänger“ beigelegt. (Vorlagen bei Metrik vorhanden).
- Dem Fragebogen sollte ein gesondertes Anschreiben des Hauses beigelegt werden.
- Sollte die Rücklaufquote unter 50% liegen, so können die Angehörigen mittels Postkarten höflichst aufgefordert werden, den Fragebogen zurückzusenden.

## ***Die Fragebogen***

- Sie erhalten für jeden teilnehmenden (Wohn-) Bereich eine ausreichende Zahl an gedruckten Fragebogen.
- Jeder Bereich hat seinen individuellen Fragebogen. Auf eine korrekte Zuordnung ist unbedingt zu achten

## ***Datenauswertung und Ergebnispräsentation***

- Die erste Auswertung steht der Einrichtung ca. drei Monaten nach dem Eintreffen der letzten Fragebögen zur Verfügung
- Der Termin für die Ergebnispräsentation ist vom dem/r ProjektkoordinatorIn mit Metrik rechtzeitig abzustimmen.



