

Befragung als strategisches Steuerungselement in ambulanten Diensten

**Kann eine Befragung
– ob bei Patient oder
Mitarbeiter -
ein Steuerungselement in
ambulanten Diensten sein?**

Vorstellung - Thema

- Patienten - Befragung unter Berücksichtigung der Besonderheiten im ambulanten Pflege-Bereich
- Fragebogen und Auswertung
- Vorstellung einiger Ergebnisse
- Eigene Erfahrungen mit der Durchführung einer Befragung
- Konsequenzen für die Praxis

Gesetzliche Grundlagen

- SGB XI - Grundsätze und Maßstäbe zur Qualität und Qualitätssicherung
 - **Interne Maßnahmen**
 - Pflegevisiten
 - Schulungen
 - **Befragungen von Patienten und Mitarbeitern**
 - **Externe Maßnahmen**
 - Teilnahme an regionalen QM-Maßnahmen

Gesetzliche Grundlage

- Grundlage der Befragung
 - § 80, Abs. 1 - SGB XI
 - Verpflichtung zur Durchführung und Beteiligung an qualitätssichernden Maßnahmen
 - Verfahren zur Durchführung

Besondere Situation

- Arbeit in ambulanten Pflegediensten
 - Auftraggeber sind oft Angehörige
 - Pflege findet in der Wohnung statt
 - Mitarbeiter haben Gaststatus
 - Mitarbeiter sind oft: Ansprechpartner für weitere Sorgen und Nöte

Gestaltungsspielräume

- Vorgenannte häusliche Situation muss berücksichtigt werden
- Nur beauftragte/erbrachte Leistungen können beurteilt werden
- nicht erfüllte Wünsche und Forderungen beeinflussen die Befragung
- Persönliche Affinitäten oder Sympathien verfälschen die Antworten – jahrelange Pflege
- „Antwortgeber“ müssen klar definiert werden

Fragebogen

Wie zufrieden sind Sie mit den nachfolgenden Aspekten, wenn Sie an das denken?

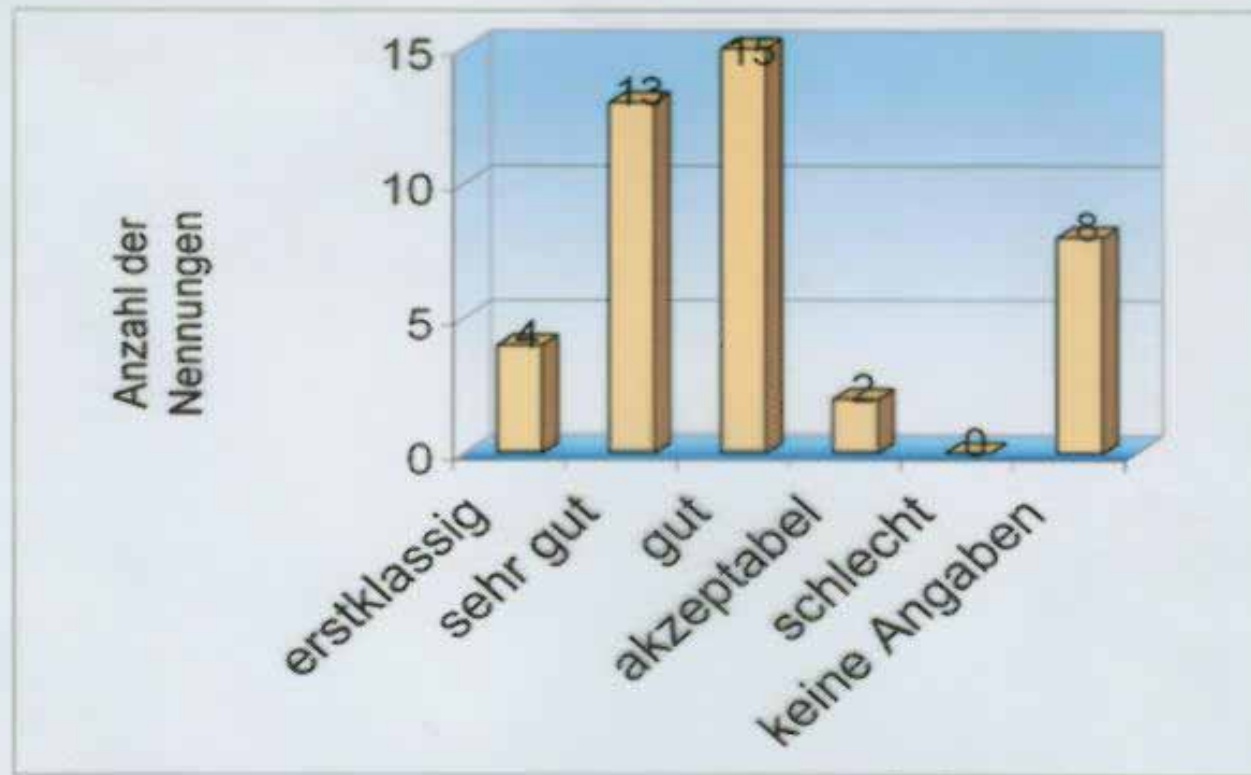
erstklassig
sehr gut
akzeptabel
gut
schlecht

- | | | | | | |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. Die Beratung, die ich vor Vertragsabschluß vom Pflegedienst erhalten habe, war ... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. Die Verständlichkeit des Kostenvoranschlags war ... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. Die Verständlichkeit der Abrechnungen ist ... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. Der Umfang der Hilfeleistungen, die ich vom Pflegedienst erhalte, ist ... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. Die Erreichbarkeit des Pflegedienstes ist ... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6. Die Mitsprachemöglichkeit bei Auswahl des Pflegepersonals ist ... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7. Die Fähigkeiten des Pflegepersonals sind ... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8. Die Freundlichkeit des Pflegepersonals ist ... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Ergebnisse – Beratung/Information

Zufriedenheitsbeurteilung der Frage:

1. Die Beratung, die ich vor Vertragsabschluß vom Pflegedienst erhalten habe, war ...



Fragebogen

Was gefällt Ihnen am besten?

Weitere Fragen:

• Mein Alter Jahre • Geschlecht: weiblich männlich

• Pflegestufe: 1 2 3 Härtefall

Der Fragebogen wurde ausgefüllt von:

Patient/in Angehörige/r Betreuer/in
 ohne fremde Hilfe mit Hilfe von: _____

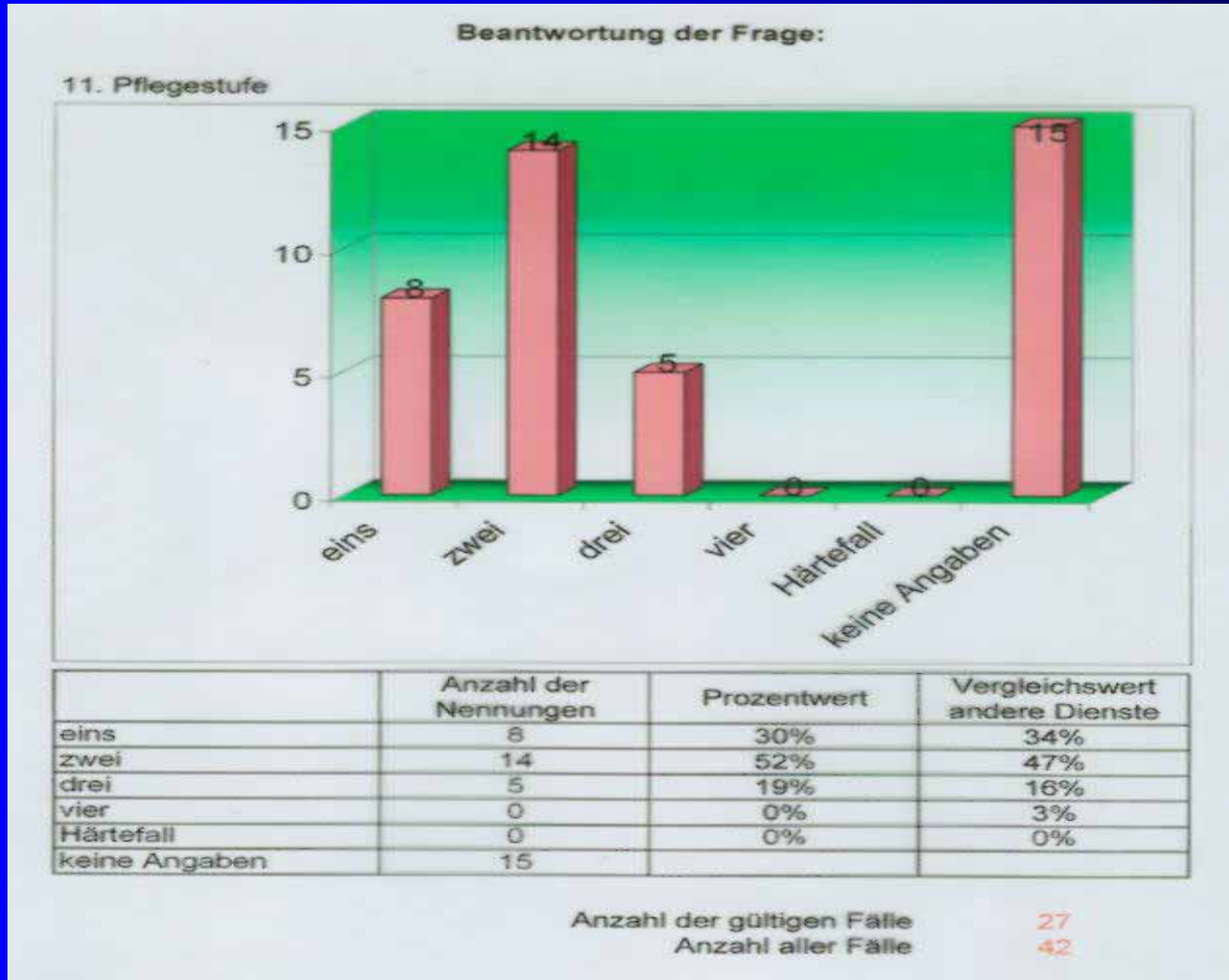
Wie beurteilen Sie diese Befragung insgesamt:

sehr gut gut akzeptabel schlecht

4

© Forschungsgruppe Metrik 2004

Ergebnisse - Pflegestufe



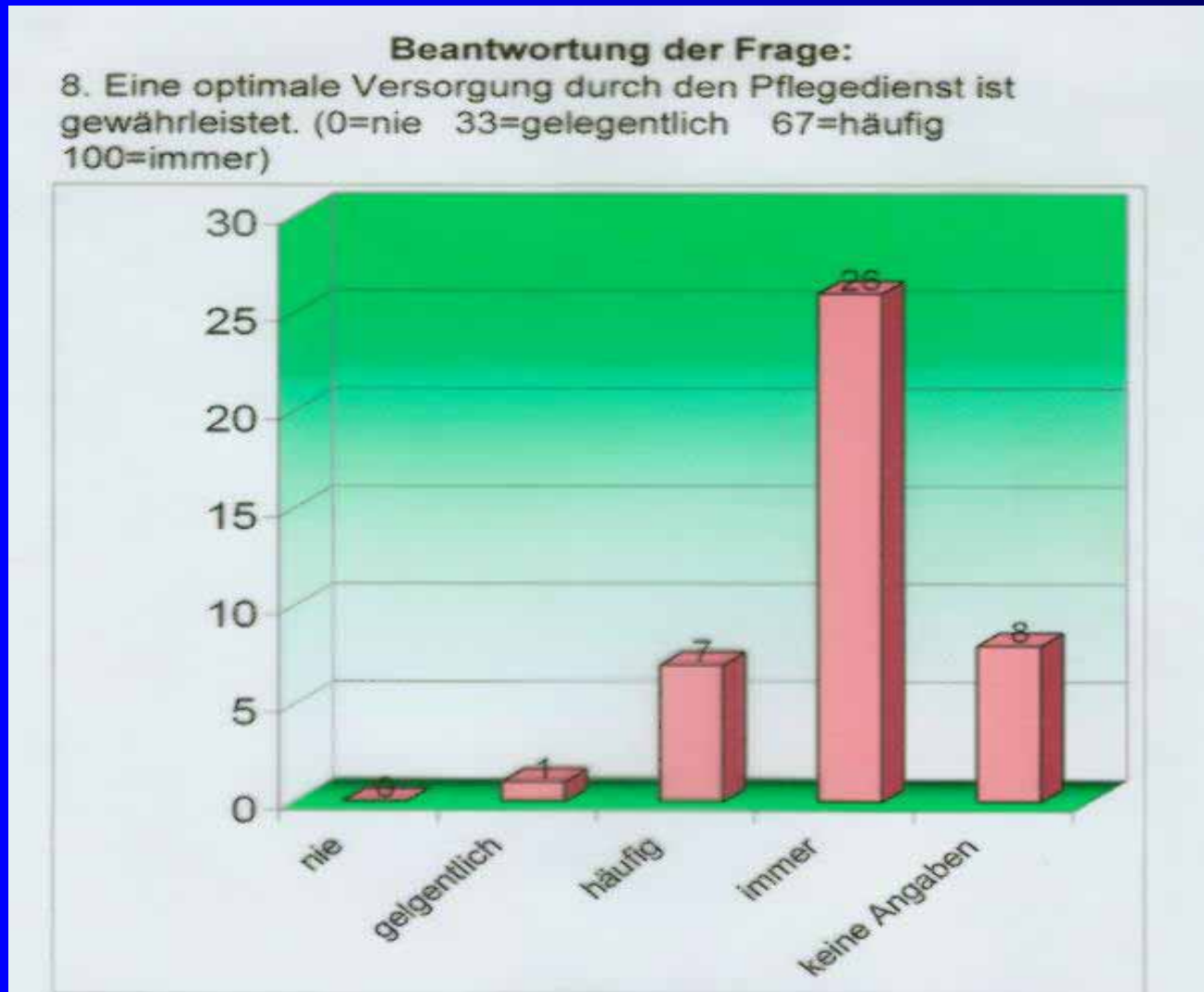
Fragebogen

Beurteilen Sie spontan, **ob und wie oft** Sie folgende Situationen erleben:

	<i>gelegentlich nie</i>	<i>häufig</i>	<i>immer</i>	
41. Wichtiges Informationsmaterial wird für mich vom Pflegedienst ausreichend zur Verfügung gestellt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
42. Bei Problemen und Schwierigkeiten wird mir geholfen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
43. Neues Personal stellt sich mit Namen vor.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
44. Das Personal nimmt sich Zeit für persönliche Gespräche.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
45. Anlaß zu Beschwerden gab es.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
46. Ich werde in die Pflegeplanung miteinbezogen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
47. Meine Wünsche und Bedürfnisse werden berücksichtigt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
48. Eine optimale Versorgung durch den Pflegedienst ist gewährleistet.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Wenn Sie an diesen Pflegedienst denken, was ärgert Sie am meisten? Bitte deutlich schreiben (Blockbuchstaben)

Ergebnisse - Versorgung



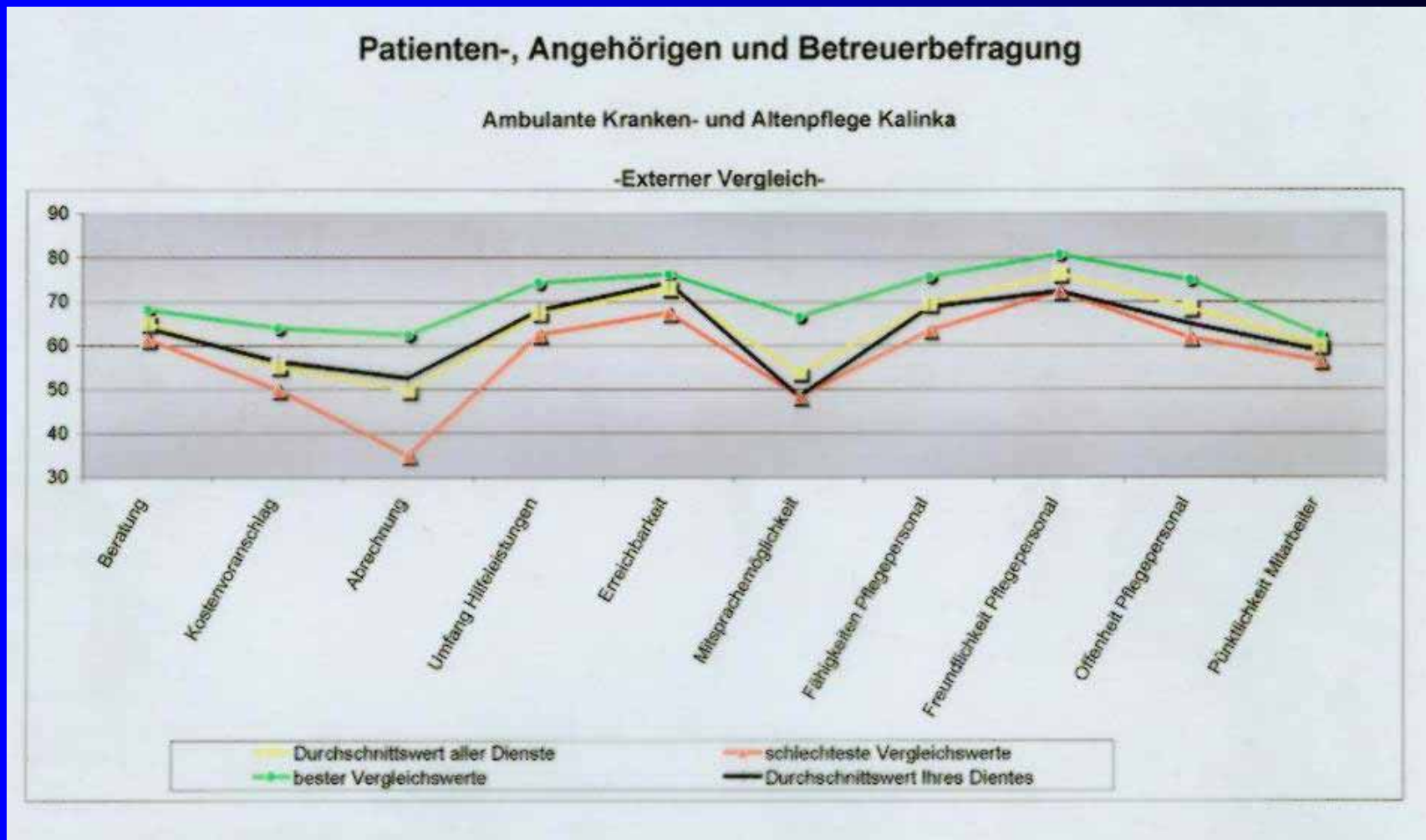
Durchführung

- Misstrauen der Befragten durch gezielte Information und Vorbereitung zerstreuen
- Sicherstellung der Anonymität
 - Organisation der Verteilung und
 - insbesondere der Rückläufe
- Keine Mithilfe beim Ausfüllen durch Mitarbeiter des Pflegedienstes
- „Antwortgeber“ klar benennen
- Externe, unabhängige Auswertung

Ergebnisse

- Rücklaufquote
- Wertigkeit / Vergleich der Antworten
- Vergleich mit anderen Organisationen
- **Aufzeigen der Schwachstellen im Unternehmen**
 - Verwaltung
 - Pflege
 - Mitarbeiter
 - Information

Ergebnisse - Vergleich



Ergebnisse

- Rücklaufquote
- Wertigkeit / Vergleich der Antworten
- Vergleich mit anderen Organisationen
- Aufzeigen der Schwachstellen im Unternehmen
 - Verwaltung
 - Pflege
 - Mitarbeiter
 - Information

Konsequenzen für die Praxis

- Grundlage für weitere Analysen
- Umstellung / Veränderung von Schwachstellen
- Grundlage für Ermittlung des Schulungsbedarfes der Mitarbeiter
- Veränderungen gegenüber Mitbewerbern
 - Nutzung deren Schwachstellen
 - Ausbau der eigenen Stärken
 - Verbesserung eigener Schwächen
- Erschließung von Zusatzleistungen
 - Erweiterung des Angebotes

Konsequenzen für die Praxis

- Befragung = Spiegel unserer Arbeit
- Regelmäßige Durchführung erlaubt langfristige Vergleiche von Veränderungen (pos. + neg.)
- Ergebnisse nutzen für weitere qualitätssichernde Maßnahmen
- Veränderungen und Umstellungen vornehmen
- Berücksichtigung wirtschaftlicher Aspekte
 - Die Durchführung betreffend
 - Die Ergebnisse betreffend

Eigene Erfahrung

- Befragung wurde positiv aufgenommen
- Bestehende Ängste konnten ausgeräumt werden
– Anonymität wird gewährleistet
- Gute Beteiligung – Rücklauf über 60 %
- Eigenes Bild von Einschätzungen wurde korrigiert – musste revidiert werden
- Manche Formulierungen waren missverständlich
– Korrektur erforderlich für weitere Befragung
- Positive Ergebnisse können werbewirksam eingesetzt werden
- Regelmäßige Durchführung soll stattfinden

Meine Antwort:

„ Befragungen können dann als Steuerungselement genutzt werden, wenn die Ergebnisse sauber analysiert, gut aufbereitet und konsequent umgesetzt werden.“