

Dieses Informationsblatt ist für die Person, die die Hauptkoordination bei der Befragung übernimmt, und für die MentorInnen, die die Fragebogen auf den Stationen verteilen, bestimmt.

Grundsätzlich müssen vorab einige Punkte durch den Auftraggeber geklärt werden (s.a. Checkliste):

- Welche Fragebogen-Variante möchten Sie einsetzen?
- Welche Stationen / Fachbereiche nehmen an der Befragung teil?
- Benötigen Sie einen Eltern- Fragebogen?
- Benötigen Sie spezielle Fragebogen wie z.B. den Geburtshilfe- oder Psychiatrie-Fragebogen?
- Möchten Sie dem Standardfragebogen Zusatzfragen hinzufügen?
- Sollen die ehemaligen Patienten auch befragt 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 (Telefonnummer: 0 66 44 - 91 91 55).

### ***MentorInnen***

- Von jeder teilnehmenden Station ist eine verantwortliche Person aus dem Pflegebereich als MentorIn für diese Aktion zu benennen. Die MentorIn sollte persönlich über die bevorstehende Befragung informiert werden (z.B. im Rahmen einer Dienstbesprechung).
- Den MentorInnen ist der Fragebogen incl. aller Varianten vorzustellen.
- Das Motto der gesamten Aktion könnte lauten: „Wir wollen offen und ehrlich wissen, wie wir beurteilt werden“ oder „Nur wenn wir unsere Schwachstellen kennen, können wir besser werden“.

# Für die Projektleitung:

## Hinweise zur Durchführung der Patientenbefragung



- Die MentorIn sollte am Erhebungstag Spätdienst und am darauffolgenden Tag Frühdienst haben, damit sie die Bogen persönlich austeilen und wieder einsammeln kann.
- Die MentorIn ist für das Ausfüllen des Rücklaufbogens (siehe Anlage) zuständig.

### ***Wahl der teilnehmenden Stationen***

- Jede Station kann an der Befragung teilnehmen. Die teilnehmenden Stationen sind vorher auszuwählen. Ziel ist es, möglichst viele PatientInnen zu befragen, um abgesicherte Ergebnisse zu erhalten.
- Dazu benötigt die Forschungsgruppe Metrik eine Liste der teilnehmenden Stationen – zur Vermeidung von Übernahmefehlern – als Dokument per eMail, damit sie die stationsspezifischen Fragebogen erstellen und zusenden kann.

### ***Zeitliche Abfolge***

- Sind mehrere Stichtagserhebungen nötig, um die benötigte Anzahl von 80 - 100 ausgefüllten Fragebogen pro Einheit (Station oder Abteilung) zu erreichen, so sollten diese Stichtage einen Abstand von 14 Tagen haben. Bei Stationen mit hohem Durchlauf kann auch 1 Stichtag pro Woche festgelegt werden. Es sind aber auch größere Zeitabstände von ca. einem Monat möglich.
- Stationen mit überwiegend Langliegern können eine Vollbefragung durchführen.
- Es sollten repräsentative Tage (Dienstag bis Donnerstag) gewählt werden.

### ***Die Fragebogen***

- Sie erhalten pro teilnehmender Station 110 gedruckte Fragebogen.
- Jede Station hat ihren individuellen Fragebogen. Auf eine korrekte Zuordnung ist unbedingt zu achten.

### *Die Durchführung der Erhebung*

- Es sollte das gesamte Haus an mehreren Erhebungstagen befragt werden, der Abstand zwischen den Erhebungstagen sollte 14 Tage betragen (Anhaltspunkt: durchschnittliche Liegedauer + 2 Tage).
- Jede/r MentorIn erhält seitens des/r ProjektkoordinatorIn kurz vor dem Erhebungstag ihrer Station die benötigten stationsbezogenen Bogen.
- Der/die ProjektkoordinatorIn erfasst auf einem Bogen die Anzahl der pro Station ausgeteilten Bogen.
- Generell gilt: Je kürzer die Zeit zwischen Verteilen und Einsammeln ist, um so höher ist der Rücklauf. Optimal ist es, die Bogen am frühen Nachmittag durch den/die MentorIn verteilen zu lassen und sie am Abend oder spätestens am nächsten Morgen bei der Visite wieder einzusammeln.
- Es besteht die Möglichkeit, wenn seitens der Patienten Bedenken hinsichtlich der Anonymität erwartet werden, zu den Fragebogen Umschläge des Hauses zu verteilen. Vor dem Versenden der Fragebogen an die Forschungsgruppe Metrik sollten diese aber wieder aus den Umschläge entnommen werden.
- Der/die ProjektkoordinatorIn sollte am Erhebungstag als AnsprechpartnerIn für die MentorInnen zu Verfügung stehen.
- Die Fragebogen sind am darauffolgenden Tag beim/bei der ProjektkoordinatorIn abzugeben.
- Ziel ist es, eine Rücklaufquote von mindestens 75% zu erreichen.

### ***Unterstützung bei der Befragung***

- Sollte ein Patient oder eine Patientin aufgrund körperlicher Beschwerden (Sehbehinderung, beide Arme gebrochen, ...) nicht in der Lage sein, den Fragebogen eigenständig auszufüllen, so sollten als erste Ausweichmöglichkeit die Angehörigen gebeten werden, diesen Personen beim Ausfüllen des Fragebogens behilflich zu sein. Sollte dies nicht möglich sein, die Person aber Interesse am Ausfüllen zeigt, so kann auch eine neutrale Person aus der Verwaltung oder dem technischen Bereich (z.B. Zivildienstleistender) Unterstützung leisten. Die Patienten und Patientinnen sollten dabei aber aktiv aufgefordert werden, Kritik offen und frei zu äußern.
- Geistig stark verwirrte Menschen oder Kinder unter 16 Jahren sollten nicht befragt werden. Auch Menschen, die aktuell besonders psychisch belastet sind, sollten nicht befragt werden. Im Zweifelsfall sollten diese Personen gefragt werden, ob sie an der Befragung teilnehmen wollen.
- Bei Stationen, die Schwierigkeiten mit dem Rücklauf haben, lassen sich durch verschiedenen Maßnahmen die Rücklaufquoten steigern:
  - Einerseits können Patienten, die am Stichtag aufgenommen wurden, am nächsten Morgen befragt werden, so dass hier noch zusätzliche Fragebogen ausgefüllt werden.
  - Andererseits ist eine Verkürzung der Abstände zwischen den Stichtagen möglich, besonders bei Kurzliegerstationen.
- Sollte der Rücklauf auf einzelnen Stationen sich nicht merklich steigern lassen, sollte die Projektleitung diese Stationen persönlich unterstützen.

### ***Schriftliche Befragung ehemaliger Patienten***

- Die befragten ehemaligen Patienten und Patientinnen sollten das Krankenhaus mindestens 2 Wochen verlassen haben. Optimal ist eine Befragung 2 - 4 Wochen nach der Entlassung.

# Für die Projektleitung:

## Hinweise zur Durchführung der Patientenbefragung



- Es ist peinlichst darauf zu achten, dass Patienten, die im Haus verstorben sind oder die in einer Akutsituation in ein anderes Krankenhaus verlegt wurden, nicht angeschrieben werden.
- Dem Fragebogen sollte ein ausreichend frankierter und an das Krankenhaus bzw. an die Forschungsgruppe Metrik adressierter Rückumschlag beigelegt werden.
- Dem Fragebogen sollte ein gesondertes Anschreiben des Hauses beigelegt werden.
- Sollte die Rücklaufquote unter 50% liegen, können die ehemaligen Patienten mittels Postkarten höflichst aufgefordert werden, den Fragebogen zurückzusenden.

### ***Datenauswertung***

- Die Rücksendung der Fragebogen kann gerne „peu à peu“ erfolgen (Anschrift siehe unten), jedoch sollte eine Sendung immer „Paketgröße“ haben und nicht nur einen Briefumschlag umfassen.
- Bei Versand der letzten Fragebogen bitte unbedingt eine Mitteilung per Fax oder eMail an Metrik geben, damit der Eingang der Unterlagen auch sichergestellt werden kann.
- Die erste Auswertung steht dem Haus ca. drei Monate nach dem Eintreffen der letzten Fragebogen (bzw. der Information „Befragung beendet“ an Metrik) zur Verfügung.

### ***Organisatorisches***

- Bitte trennen Sie die Sonderfragebogen (für Eltern, Psychiatrie) von den Standardfragebogen (z.B. durch querliegende Blätter), da es sonst zu erheblichen Schwierigkeiten beim Einlesen der Daten kommt.

## **Für die Projektleitung: Hinweise zur Durchführung der Patientenbefragung**



- Das selbe gilt auch, wenn Sie Fragebogen mehrerer Häuser versenden – bitte in unterschiedlichen Paketen verschicken!
- **Die Rücksendung der Fragebogen geht an folgende Anschrift:**

**Forschungsgruppe Metrik  
Damm Deringer & Zinn GbR  
Patientenbefragung / > Name Ihres KH <  
An der alten Schule 16  
36355 Bermuthshain**

**Bitte informieren Sie uns kurz per Fax (06644-919157) oder per eMail (post@metrik.de) über den Versand der letzten Fragebogen (d.h. wenn die Befragung im Haus endgültig abgeschlossen ist).**

Station: \_\_\_\_\_

Anzahl der Betten: \_\_\_\_\_

Datum	Belegte Betten am Stichtag	Anzahl der ausgeteilten Fragebogen (=A)	Anzahl der eingesammelten Fragebogen (=B)	Rücklaufquote (B:A x 100)	Patienten, die keinen Fragebogen erhalten haben		Mentor/in: (Zeichen)
					Anzahl:	Begründung:	