

Patientenzufriedenheit mit ambulanten Pflegediensten

*Erste Ergebnisse mit dem PPSQ-AC
(Paderborn Patient Satisfaction Questionnaire - Ambulant Care)*

PPSQ-AC

*Ergebnisbericht 01
Februar 2002*

*Prof. Dr. Klaus Bendel
KFH-NRW, Abt. Paderborn*

*Prof. Dr. Wenzel Matiaske
Universität Flensburg*

*Prof. Dr. Florian Schramm
HWP Hamburg*

*Dipl.-Kfm. Ingo Weller
Universität Flensburg*

Prof. Dr. Klaus Bendel ist Professor für Soziologie am Fachbereich Sozialwesen der Katholischen Fachhochschule Nordrhein-Westfalen in Paderborn und Mitglied der Werkstatt für Organisations- und Personalforschung e.V. Berlin.

Prof. Dr. Wenzel Matiaske ist Professor für Allgemeine Betriebswirtschaftslehre, insbesondere Personal und Organisation, am Institut für Internationales Management der Universität Flensburg und Mitglied der Werkstatt für Organisations- und Personalforschung e.V. Berlin.

Prof. Dr. Florian Schramm ist Professor für Betriebswirtschaftslehre an der Hochschule für Wirtschaft und Politik (HWP) in Hamburg und Mitglied der Werkstatt für Organisations- und Personalforschung e.V. Berlin.

Dipl.-Kfm. Ingo Weller ist wissenschaftlicher Mitarbeiter am Lehrstuhl für Allgemeine Betriebswirtschaftslehre, insbesondere Personal und Organisation, am Internationalen Institut für Management der Universität Flensburg und Mitglied der Werkstatt für Organisations- und Personalforschung e.V. Berlin.

Dieser Ergebnisbericht einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der engen Grenzen des Urheberrechtsgesetzes ist ohne Zustimmung der Autoren unzulässig. Dies gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

© **Bendel/Matiaske/Schramm/Weller**
Paderborn/Flensburg/Hamburg 2002

Kontakt zu den Autoren:

Prof. Dr. Klaus Bendel:	Klaus.Bendel@Werkstatt-opf.de
Prof. Dr. Wenzel Matiaske:	Wenzel.Matiaske@Werkstatt-opf.de
Prof. Dr. Florian Schramm:	Florian.Schramm@Werkstatt-opf.de
Dipl.-Kfm. Ingo Weller:	Ingo.Weller@Werkstatt-opf.de

Weitere Veröffentlichungen zum Projekt:

Bendel, K./Matiaske, W./Schramm, F./Weller, I. 2000: "Kundenzufriedenheit" bei ambulanten Pflegedienstleistern. Bestandsaufnahme und Vorschläge für ein stresstheoretisch fundiertes Messinstrument, in: Berichte der Werkstatt für Organisations- und Personalforschung e.V., Berlin, Bericht 3.

Bendel, K./Matiaske, W./Schramm, F./Weller, I. 2001: „Kundenzufriedenheit“ bei ambulanten Pflegedienstleistern, in: Zerres, M.P./Zerres, C. (Hrsg.): Gesundheitsmarketing: Analyse ausgewählter Träger des deutschen Gesundheitswesens unter besonderer Berücksichtigung einer Patientensouveränität, München, Mering: Hampp, S. 247-270.

Der folgende Bericht dokumentiert die ersten Ergebnisse zur Befragung „Patientenzufriedenheit mit ambulanten Pflegediensten“. Die Befragung stellt den ersten Erprobungsschritt in einem langfristigen und interdisziplinär angelegten Projekt dar, in welchem Lehreinheiten der Katholischen Fachhochschule Paderborn, der Hochschule für Wirtschaft und Politik Hamburg sowie der Universitäten Flensburg und Paderborn zusammengeschlossen sind. Ziele des Projektes sind die Erstellung eines standardisierten Fragebogens zur Messung der Patientenzufriedenheit mit ambulanten Pflegediensten, die Erprobung dieses Instrumentariums im Praxistest sowie die Förderung des wechselseitigen Austausches von wissenschaftlichen und praxisorientierten Erkenntnissen, die sich aus der Projektarbeit ergeben.

Gerade im gegenwärtig stark auflebenden Bereich der ambulanten Pflegedienstleistungen mangelt es an erprobten und zuverlässigen Verfahren zur Messung der Patientenzufriedenheit. Die Erhebung von gültigen Kennzahlen ist jedoch nicht nur politisch erwünscht. Sie wird darüber hinaus auch zur Evaluation von Pflegeeinrichtungen und deren Leistungen in zunehmendem Maße eingefordert. Der Fragebogen PPSQ-AC (Paderborn Patient Satisfaction Questionnaire - Ambulant Care) soll interessierten Pflegeeinrichtungen die Möglichkeit bieten, diese Lücke zu schließen.

Intention des PPSQ-AC ist die Ermittlung verschiedener Kenngrößen der Patientenzufriedenheit. Der Fragebogen setzt sich aus vier Hauptteilen zusammen: Er beginnt mit Fragen, die sich auf den zurückliegenden Zeitpunkt der Auswahl des Pflegedienstes beziehen. Es folgen Fragen, die die in Anspruch genommenen Pflegeleistungen thematisieren. Daran anschließend werden verschiedene Facetten der Patientenzufriedenheit erhoben. Der Fragebogen endet mit Angaben zur Person der/s Befragten. Die theoretische Fundierung des Fragebogens kann in einem gesonderten Bericht nachgelesen werden (Bendel/Matiaske/Schramm/Weller 2000; 2001).

Zum jetzigen Zeitpunkt befindet sich der PPSQ-AC noch in der Erprobungsphase. Die vorliegende Auswertung dokumentiert den ersten Praxistest des Instrumentes. Dementsprechend dienen die Ergebnisse neben der Information der bisher beteiligten Pflegedienste auch gleichzeitig der Modifikation und Weiterentwicklung des Fragebogens. Es ist abzusehen, daß der Fragebogen in einigen Teilen überarbeitet werden muß, um sowohl wissenschaftlichen als auch praxisorientierten Maßstäben genügen zu können. Wir bedanken uns bereits an dieser Stelle bei allen bisherigen Teilnehmern und ermuntern zur weiteren Projektpartizipation. Nur durch den ständigen Erkenntnisaustausch zwischen Wissenschaft und Praxis können Verbesserungen erzielt werden, die für beide Seiten den erhofften Nutzen bringen. Durch die Teilnahme an weiteren Befragungen können Pflegeeinrichtungen zur Entwicklung des Fragebogens beitragen und gleichzeitig wichtige Erkenntnisse für Ihre tägliche Arbeit gewinnen.

Angaben zu den beteiligten Pflegediensten und Befragten

Insgesamt nahmen 255 Personen an der Befragung teil. Die Befragung fand während des gesamten Jahres 2001 statt. Die Beteiligten können insgesamt 9 verschiedenen Pflegediensten zugeordnet werden:

Pflegedienst	Anzahl	Prozent
Pflegedienst 1	23	9,0
Pflegedienst 2	31	12,2
Pflegedienst 3	47	18,4
Pflegedienst 4	18	7,1
Pflegedienst 5	7	2,7
Pflegedienst 6	24	9,4
Pflegedienst 7	25	9,8
Pflegedienst 8	34	13,3
Pflegedienst 9	46	18,0
Summe	255	99,9

Unter den befragten Personen sind 178 Frauen und 71 Männer, 6 Angaben fehlen. Das Alter der Befragten schwankt zwischen 23 und 99 Jahren mit einem arithmetischen Mittel von ca. 78 Jahren und 7 fehlenden Angaben:

Geschlecht (Stichprobe gesamt)	Anzahl	Prozent
weiblich	178	71,5
männlich	71	28,5
fehlende Angabe	6	
Summe	255	100

Alter (Stichprobe gesamt)	Anzahl	Prozent
≤ 50 Jahre	11	4,4
≥ 51 Jahre und ≤ 60 Jahre	12	4,8
≥ 61 Jahre und ≤ 70 Jahre	33	13,3
≥ 71 Jahre und ≤ 80 Jahre	67	27,0
≥ 81 Jahre und ≤ 90 Jahre	95	38,3
≥ 91 Jahre und ≤ 100 Jahre	30	12,1
fehlende Angabe	7	
Ø 77,67 Jahre; Summe:	255	99,9

Die Mehrheit der Befragten ist verwitwet und lebt alleine:

Familienstand (Stichprobe gesamt)	Anzahl	Prozent
ledig	19	7,7
verheiratet	83	33,5
geschieden oder in Trennung lebend	12	4,8
verwitwet	134	54,0
fehlende Angabe	7	
Summe	255	100

Mitbewohner (Stichprobe gesamt)	Anzahl	Prozent
0 Personen	109	46,2
1 Person	84	35,6
2 Personen	28	11,9
3 Personen	8	3,4
4 Personen	5	2,1
5 Personen	2	0,8
fehlende Angabe	19	
Summe	255	100

Zu den 46 Befragten des Pflegedienstes 9 können weitere Angaben zu den Pflegestufen sowie zur Art und Weise der Beantwortung des Fragebogens getätigt werden. Bei einer ersten Überarbeitung des Fragebogens wurden entsprechende Items eingefügt.

Pflegestufe (nur Pflegedienst 9)	Anzahl	Prozent
Pflegestufe 1	11	26,8
Pflegestufe 2	19	46,3
Pflegestufe 3	4	9,8
keine Pflegestufe oder trifft nicht zu	7	17,1
fehlende Angabe	5	
Summe	46	100

Beantwortung (nur Pflegedienst 9)	Anzahl	Prozent
Fragebogen selbst beantwortet	13	30,2
Fragebogen mit Hilfe beantwortet	21	48,8
Fragebogen beantworten lassen	9	20,9
fehlende Angabe	3	
Summe	46	99,9

Unterstützung (nur Pflegedienst 9)	Anzahl	Prozent
ausgefüllt mit Hilfe des Pflegepersonals	2	6,5
mit Hilfe von Familienangehörigen	26	83,9
mit Hilfe von Freunden oder Verwandten	3	9,7
fehlende Angabe	0	
Summe	31	100,1

(Eine falsche Antwort zur letzten Frage wird ersichtlich: 30 Personen geben an, den Fragebogen nicht selbst ausgefüllt zu haben. 31 Befragte nennen jedoch Personen, die beim Ausfüllen unterstützt haben. Somit bleibt eine Differenz von 1 Person.)

Ergebnisse der Befragung: Teil 1 (Wahl des Pflegedienstes)

Frage 1: Wer ist damals zuerst auf die Idee gekommen, einen Pflegedienst zu nehmen?

Frage 2: Wer hat sich damals danach umgehört, welche Pflegedienste in Frage kommen?

Frage 3: Wer hat damals Ihren jetzigen Pflegedienst ausgewählt?

Antworten: 1: Familienangehörige, Freunde, Verwandte
2: Arzt, Hausarzt, Krankenhaus
3: Sie selbst
4: sonstige

Antwortverteilung in %	1	2	3	4
Frage 1 Stichprobe gesamt	44,4	40,3	15,3	0,0
Frage 2 Stichprobe gesamt	53,7	29,0	16,5	0,8
Frage 3 Stichprobe gesamt	54,1	23,1	21,2	1,6

Frage 4: Seit wann kommt der Pflegedienst jetzt schon zu Ihnen?

Antworten: 1: weniger als 1 Jahr
2: 1 bis 2 Jahre
3: 2 bis 3 Jahre
4: 3 bis 4 Jahre
5: 4 bis 5 Jahre
6: mehr als 5 Jahre
7: fehlende Angabe (absolute Anzahl)

Antwortverteilung in %	1	2	3	4	5	6	7
Frage 4 Stichprobe gesamt	25,5	27,6	14,6	12,6	8,8	10,9	16

Ergebnisse der Befragung: Teil 2 (Art der Pflegeleistung)**Frage 1:** Wobei hilft Ihnen Ihr Pflegedienst? (Mehrfachnennungen möglich)

Betreuung (Stichprobe gesamt)	Anzahl	Prozent
Aufstehen, Waschen, Anziehen, Lagern	163	39,1
Medizinische Pflege	122	29,3
Einkaufen, Putzen, Wäschepflege	28	6,7
Zubereitung von Mahlzeiten, Essen auf Rädern	28	6,7
Einnahme von Mahlzeiten	15	3,6
Information, Beratung	43	10,3
sonstiges	18	4,3
Summe der Nennungen	417	100

Frage 2: Welche Angebote Ihres Pflegedienstes würden Sie gerne zusätzlich noch in Anspruch nehmen? (Mehrfachnennungen möglich)

Betreuung Wunsch (Stichprobe gesamt)	Anzahl	Prozent
Aufstehen, Waschen, Anziehen, Lagern	21	17,2
Medizinische Pflege	31	25,4
Einkaufen, Putzen, Wäschepflege	15	12,3
Zubereitung von Mahlzeiten, Essen auf Rädern	7	5,7
Einnahme von Mahlzeiten	8	6,6
Information, Beratung	21	17,2
sonstiges	19	15,6
Summe der Nennungen	122	100

Ergebnisse der Befragung: Teil 3 (Facetten der Patientenzufriedenheit)

Die folgenden 36 Fragen wurden auf 5-stufigen Ratingskalen bewertet. Der besseren Übersichtlichkeit wegen wurden jeweils 4 Fragen zusammengefaßt, so daß sich insgesamt 9 Blöcke ergeben.

Die Antwortvorgaben sind in diesem Ergebnisbericht genau anders herum codiert wie im ursprünglichen Fragebogen. Das bedeutet, daß die Antwort 1 im Fragebogen hier als Antwort 5 dargestellt wird, die Antwort 2 als Antwort 4 und so weiter. Die Antworten wurden sozusagen gespiegelt. Diese Vorgehensweise dient der Vereinfachung und der besseren Verständlichkeit. Die Antworten sind nun so dargestellt, daß die hohe Ausprägung (also die 5) auch immer den hohen Skalenwert repräsentiert (also z.B. sehr zufrieden, sehr viel, sehr oft etc.). Die niedrige Ausprägung (also die 1) steht dementsprechend für den niedrigen Skalenwert (z.B. sehr unzufrieden, sehr wenig, sehr selten etc.). Höhere Werte bedeuten also im Normalfall positivere Angaben zum jeweiligen Pflegedienst.

Die Antwortausprägung 9 steht für unklar/unzutreffend und für fehlende Angaben. Sie wird in absoluten Häufigkeiten angegeben. Steht hier z.B. eine 37, bedeutet dies, daß 37 Personen diese Frage entweder nicht beantwortet haben oder angekreuzt haben, daß die Frage unklar oder unzutreffend für sie ist. Die prozentualen Angaben zu den 5 Skalen-Ausprägungen stellen demgegenüber gültige Prozentwerte dar und beziehen sich auf die Gesamtanzahl der Befragten (N=255) minus der Anzahl der fehlenden Angaben (Ausprägung 9, z.B. 37).

Vor jedem Block ist der Wortlaut der 4 folgenden Fragen wiedergegeben. Auf die Darstellung der unterschiedlichen Antwortvorgaben wurde aus Gründen der Vereinfachung verzichtet. Wie beschrieben, sind die Antworten positiv codiert. Es folgen die jeweiligen Antwortausprägungen für die gesamte Stichprobe.

- Frage 1:** Ihr Pflegedienst bietet verschiedene Dinge an, um Ihnen in Ihrem Alltag behilflich zu sein. Gibt es noch weitere Hilfen, die Sie in Ihrem Alltag gut gebrauchen könnten.
- Frage 2:** Wie viel Hilfe benötigen Sie, bei der Ihnen Ihr Pflegedienst auf gar keinen Fall helfen kann?
- Frage 3:** Ihr Pflegedienst nimmt sich Zeit für Ihre Pflege. Reicht diese Zeit für Ihre Pflege aus?
- Frage 4:** Ihr Pflegedienst kommt zu Ihnen nach Hause. Wie zufrieden sind Sie mit der Anzahl der Besuche?

Antwortverteilung in %	1	2	3	4	5	9
Frage 1 Stichprobe gesamt	47,8	18,7	24,6	5,2	3,7	121
Frage 2 Stichprobe gesamt	34,6	18,0	26,3	10,5	10,5	122
Frage 3 Stichprobe gesamt	0,9	3,9	6,1	24,3	64,8	25
Frage 4 Stichprobe gesamt	0,0	0,8	1,7	21,1	76,4	18

- Frage 5:** Hat man Sie gut beraten, als Sie Ihren Pflegedienst ausgesucht haben?
- Frage 6:** Können Sie die Rechnungen Ihres Pflegedienstes gut verstehen?
- Frage 7:** Wie gut wird Ihnen von Ihrem Pflegedienst alles erklärt?
- Frage 8:** Wie gut wissen Sie über Ihren Pflegedienst Bescheid?

Antwortverteilung in %	1	2	3	4	5	9
Frage 5 Stichprobe gesamt	0,5	0,0	6,0	24,0	69,5	55
Frage 6 Stichprobe gesamt	0,0	1,9	16,1	26,1	55,9	94
Frage 7 Stichprobe gesamt	0,0	1,4	6,8	29,0	62,8	48
Frage 8 Stichprobe gesamt	1,0	0,5	18,4	43,5	36,7	48

- Frage 9:** Wie gut können Sie selbst bestimmen, wann der Pflegedienst zu Ihnen kommt?
- Frage 10:** Interessiert sich das Pflegepersonal dafür, ob Sie mit den Pflegeleistungen zufrieden sind?
- Frage 11:** Wie gut geht man bei Ihrem Pflegedienst auf Ihre Wünsche ein?
- Frage 12:** Wenn Sie sich bei den Pflegekräften über etwas beschweren, wie oft ändern die Pflegekräfte dann etwas daran?

Antwortverteilung in %	1	2	3	4	5	9
Frage 9 Stichprobe gesamt	3,0	4,0	18,6	36,7	37,7	56
Frage 10 Stichprobe gesamt	1,4	0,9	14,6	48,1	34,9	43
Frage 11 Stichprobe gesamt	0,0	0,9	4,7	33,6	60,7	44
Frage 12 Stichprobe gesamt	2,1	6,2	10,3	33,1	48,3	110

- Frage 13:** Ist Ihr Pflegedienst pünktlich?
- Frage 14:** Wie gut können Sie Ihren Pflegedienst in dringenden Fällen erreichen?
- Frage 15:** Sind Sie mit der Anzahl der Pflegepersonen zufrieden, die Ihr Pflegedienst zu Ihnen schickt?
- Frage 16:** Wie sicher sind Sie, daß die Pflegekräfte etwas von Ihrer Arbeit verstehen?

Antwortverteilung in %	1	2	3	4	5	9
Frage 13 Stichprobe gesamt	0,5	1,4	13,8	41,7	42,7	37
Frage 14 Stichprobe gesamt	0,5	2,4	5,3	17,2	74,6	46
Frage 15 Stichprobe gesamt	0,0	1,2	5,0	22,4	71,4	14
Frage 16 Stichprobe gesamt	0,0	0,8	5,0	35,7	58,5	14

Frage 17: Arbeiten die Pflegekräfte sorgfältig?

Frage 18: Empfinden Sie die Arbeitsweise der Pflegekräfte als angenehm?

Frage 19: Sind die Pflegekräfte freundlich und höflich zu Ihnen?

Frage 20: Empfinden Sie es als angenehm, wenn der Pflegedienst bei Ihnen zu Hause ist?

Antwortverteilung in %	1	2	3	4	5	9
Frage 17 Stichprobe gesamt	0,0	0,0	4,1	24,2	71,7	11
Frage 18 Stichprobe gesamt	0,0	0,0	4,1	24,9	71,0	10
Frage 19 Stichprobe gesamt	0,0	0,0	0,8	11,4	87,8	10
Frage 20 Stichprobe gesamt	0,4	0,4	2,1	19,8	77,2	18

Frage 21: Wenn Sie mit einer Pflegekraft besonders gut auskommen, können Sie dann darauf bestehen, daß diese Person immer zu Ihnen kommt?

Frage 22: Wie wichtig ist es Ihnen, die Pflegekräfte erst kennenzulernen, bevor sie zu Ihnen geschickt werden?

Frage 23: Wie oft wissen Sie vorher schon Bescheid, wer von Ihrem Pflegedienst zu Ihnen kommt?

Frage 24: Wie sehr fühlen Sie sich vom Pflegepersonal ernst genommen?

Antwortverteilung in %	1	2	3	4	5	9
Frage 21 Stichprobe gesamt	17,7	9,4	13,3	29,8	29,8	74
Frage 22 Stichprobe gesamt	6,1	14,5	10,3	27,1	42,1	41
Frage 23 Stichprobe gesamt	4,7	4,7	13,6	33,5	43,6	19
Frage 24 Stichprobe gesamt	0,0	0,0	8,0	37,1	54,9	18

Frage 25: Hat sich Ihre allgemeine Lage verbessert oder verschlechtert, seitdem der Pflegedienst zu Ihnen kommt?

Frage 26: Hat sich Ihr gesundheitlicher Zustand verbessert oder verschlechtert, seitdem der Pflegedienst zu Ihnen kommt?

Frage 27: Werden Angehörige oder andere Helfer durch die Arbeit des Pflegedienstes entlastet?

Frage 28: Sind die Kosten für den Pflegedienst angemessen?

Antwortverteilung in %	1	2	3	4	5	9
Frage 25 Stichprobe gesamt	4,6	5,5	28,1	25,8	35,9	38
Frage 26 Stichprobe gesamt	5,7	13,3	35,5	25,1	20,4	44
Frage 27 Stichprobe gesamt	2,9	5,9	24,4	45,9	21,0	50
Frage 28 Stichprobe gesamt	1,2	1,9	15,8	57,4	21,0	93

Frage 29: Freuen Sie sich auf den Besuch der Pflegekräfte?

Frage 30: Wie sehr vertrauen Sie den Pflegekräften?

Frage 31: Wie gut können Sie sich mit den Pflegekräften auch über private Dinge unterhalten?

Frage 32: Verbindet Sie mit den Pflegekräften eine freundschaftliche Beziehung?

Antwortverteilung in %	1	2	3	4	5	9
Frage 29 Stichprobe gesamt	0,0	0,9	7,7	44,1	47,3	33
Frage 30 Stichprobe gesamt	0,0	0,9	7,9	36,8	54,4	27
Frage 31 Stichprobe gesamt	0,9	2,4	8,1	28,9	59,7	44
Frage 32 Stichprobe gesamt	9,5	7,1	24,6	26,1	32,7	44

Frage 33: Fühlen Sie sich selbständiger, seitdem der Pflegedienst zu Ihnen kommt?

Frage 34: Hilft Ihnen die Pflege, Kontakte zu Freunden oder Bekannten zu halten?

Frage 35: Hilft Ihnen die Pflege, sich selbst besser versorgen zu können?

Frage 36: Haben Sie das Gefühl, mehr vom Leben zu haben, seitdem der Pflegedienst zu Ihnen kommt?

Antwortverteilung in %	1	2	3	4	5	9
Frage 33 Stichprobe gesamt	1,8	3,0	29,3	37,8	28,0	91
Frage 34 Stichprobe gesamt	23,1	12,0	16,2	25,6	23,1	138
Frage 35 Stichprobe gesamt	10,5	6,2	10,5	27,8	45,1	93
Frage 36 Stichprobe gesamt	10,8	5,4	28,1	35,9	19,8	88

Die Fragen 37 bis 42 beziehen sich auf die Möglichkeit der Einflußnahme. Sie können jeweils mit ja und nein beantwortet werden und gehen von folgendem Szenario aus:

Angenommen, Sie würden sich über Ihren Pflegedienst ärgern. Was würden Sie dann machen?

Frage 37: Wahrscheinlich würde ich nichts machen.

Frage 38: Ich würde mit Verwandten oder Freunden darüber sprechen.

Frage 39: Ich würde mit irgend jemandem vom Pflegedienst sprechen.

Frage 40: Ich würde mich schriftlich beim Pflegedienst beschweren.

Frage 41: Ich würde den Pflegedienst wechseln.

Frage 42: Haben Sie schon einmal den Pflegedienst gewechselt?

Antwortverteilungen in %	ja	nein	fehlend
Frage 37 Stichprobe gesamt	42,0	58,0	62
Frage 38 Stichprobe gesamt	69,5	30,5	58
Frage 39 Stichprobe gesamt	88,8	11,2	31
Frage 40 Stichprobe gesamt	30,1	69,9	72
Frage 41 Stichprobe gesamt	26,8	73,2	76
Frage 42 Stichprobe gesamt	10,2	89,8	11