

„Kund(innen)zufriedenheit mit ambulanten Pflegediensten“

Hinweise zur Durchführung der Befragung

Werkstatt für Organisations- und Personalforschung e.V., Berlin

- (1) Wir empfehlen, vor der Durchführung einer Befragung Kontakt mit der Projektgruppe aufzunehmen, um spezifische Details besprechen zu können (am besten per E-mail an die Adresse *kontakt@werkstatt-opf.de*). Bei Bedarf können wir Unterstützung bei der Auswertung der Daten anbieten.
- (2) Zur Vorbereitung und Durchführung der Befragung sollte eine Projektgruppe eingerichtet werden, in der die verschiedenen Funktions- und Statusgruppen, ggf. auch Externe vertreten sind und die insbesondere auch für die Konsequenzen der Befragung zuständig ist.
- (3) Alle zu befragenden Personen wie auch die Mitarbeiter/innen des Pflegedienstes sollten im Vorfeld über Hintergrund, Durchführung und Konsequenzen der Befragung informiert werden, z.B. mittels Aushängen an schwarzen Brettern, Haus-Mitteilungsblatt und insbesondere in persönlichen Gesprächen. Alle sollten auf die Bedeutsamkeit der Beteiligung sowie die garantierte Anonymität der Befragung hingewiesen werden.
- (4) Ziel ist eine vollständige Erhebung in den Pflegediensten, d.h., für jede Patientin/jeden Patient sollte ein Fragebogen ausgefüllt werden (entweder die Fragebogen-Variante „für Patientinnen und Patienten“ oder die Fragebogen-Variante „für Angehörige“). Die Fragebögen sollten jeweils möglichst vollständig ausgefüllt sein.
- (5) Wir empfehlen, eine Liste mit den Namen aller Patient(inn)en zu erstellen. Auf dieser Liste sollte vermerkt werden, welche Patient(inn)en in der Lage dazu sind, die Fragen selbst zu beantworten, und welche nicht. Auf dieser Grundlage können die Fragebögen entsprechend vervielfältigt und verteilt werden. Später kann diese Liste auch für einen Überblick über den Rücklauf der Fragebögen verwendet werden.
- (6) Wünschenswert ist, dass die Patient(inn)en den Fragebogen selbst ausfüllen bzw. dass sie die Fragen selbst beantworten und beim Ausfüllen des Fragebogens durch andere Personen unterstützt werden. Für diese Fälle ist die Fragebogen-Variante „Fragebogen für Patientinnen und Patienten“ vorgesehen. Falls die Patient(inn)en selbst nicht in der Lage dazu sind, die Fragen zu beantworten, sollte eine angehörige Person der Patientin/des Patienten um Teilnahme gebeten werden. Dafür ist die Fragebogen-Variante „Fragebogen für Angehörige“ vorgesehen.
- (7) Die Fragebögen (pdf-Dateien) und deren Deckblätter (Word-Dateien) sind für die Erstellung von Kopiervorlagen getrennt auszudrucken. Die Deckblätter können (und sollten) nach Belieben gestaltet werden, z.B. indem das Logo des Pflegedienstes oder andere Bilder oder Muster eingefügt werden. Es empfiehlt sich, für die beiden Fragebogen-Varianten unterschiedlich farbiges Papier zu verwenden (z.B. Fragebogen für Patient(inn)en auf weißem Papier, Fragebogen für Angehörige auf farbigem Papier).
- (8) Die Fragebögen sollten von einem entsprechenden Anschreiben des Pflegedienstes an die Patient(in)en bzw. an deren Angehörige begleitet werden. Dafür können die beigefügten Textbausteine (Word-Datei „Textbausteine für Anschreiben“) verwendet werden. Besonders wichtig ist die Benennung des Rückgabe-Termins sowie einer Ansprechpartnerin/eines Ansprechpartners beim Pflegedienst.
- (9) Außerdem sollten zusammen mit den Fragebögen verschließbare Briefumschläge ausgegeben werden. Zur Wahrung der Anonymität sollten die Fragebögen nach dem Ausfüllen in Umschlägen verschlossen bei der Sammelstelle (beim Pflegedienst) abgegeben werden.
- (10) Etwa zwei Wochen nach Ausgabe der Fragebögen sollten diejenigen Patient(inn)en und Angehörigen, die den Fragebogen noch nicht ausgefüllt haben, noch einmal an die Befragung erinnert und um eine Beteiligung gebeten werden.
- (11) Da jede Befragung bei den Teilnehmenden Erwartungen weckt, sollte der Pflegedienst die Teilnehmenden (wie auch die Mitarbeiter/innen des Pflegedienstes und andere Interessengruppen) möglichst zeitnah über den Verlauf, die Ergebnisse und die Konsequenzen (!) der Befragung informieren, z.B. wiederum mittels Aushängen an schwarzen Brettern, Haus-Mitteilungsblatt, persönlichen Gesprächen o.Ä.