

Kunden- / Bewohnerbefragungen in der ambulanten Pflege - Entwicklung eines Befragungsinstrumentes -

Krause T, Wegwerth S, Qualitätsmanagement Albertinen-Gruppe, Hamburg

Albertinen-Haus
Zentrum für Geriatrie und Gerontologie

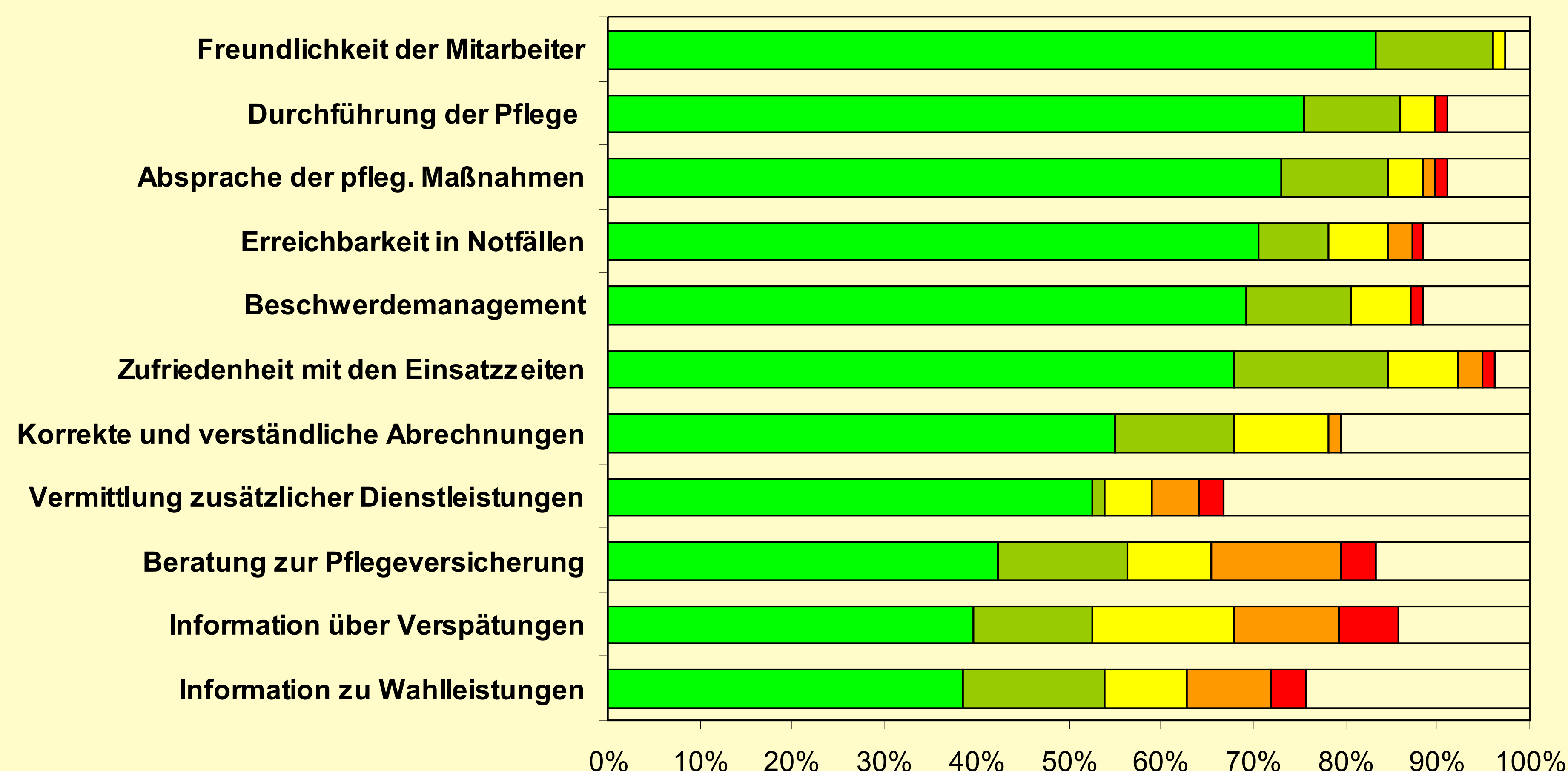
albertinen⁺
in besten Händen

EINLEITUNG: Kundenbefragungen gewinnen an Bedeutung - auch in der Pflege. Qualitätsmanagementsysteme und Zertifizierer erwarten Kundenbefragungen und auch die Diskussion um einen "Pflege-TÜV" oder transparente MDK-Prüfberichte führen zu einem erhöhten Druck die objektive und subjektive Qualität darzustellen. Im Vorfeld der KTQ-Zertifizierungen der ambulanten Pflegedienste in der Albertinen-Gruppe wurde festgestellt, dass es bislang keine standardisierten Befragungen für die Kunden ambulanter Dienste gibt.

METHODIK: Das Albertinen-Qualitätsmanagement hat einen Bogen entwickelt, der die speziellen Konstellationen in der ambulanten Pflege berücksichtigt: Der Bogen umfasst nur eine DIN A4-Doppelseite in großer Schrift. Auf komplexe persönliche Angaben wie Schulbildung, Einkommen etc. wird verzichtet. Das Ausfüllen ist auch durch Angehörige möglich. Abgefragt wird die Zustimmung zu 11 Aussagen auf einer fünfstufigen Skala. Es gibt Platz für Anmerkungen. Das Verfahren ist anonym. Die Bögen wurden durch Pflegekräfte verteilt. Die Rückgabe erfolgte kostenlos über die Post oder über den hausinternen Briefkasten in der eigenen Wohnanlage.

ERGEBNISSE

Zufriedenheit (Zustimmung) bei 11 Aussagen (grün=positiv; rot=negativ, weiß=k. Angabe, n=78)



Stichprobenbeschreibung

befragte Kunden*	140
Rücklauf	78 (55,7%)
ausgefüllt durch:	
Pflegebedürftige (%)	29 (37,2)
Angehörige (%)	2 (2,6)
Gemeinsames Ausfüllen (%)	27 (34,6)
keine Angabe (%)	20 (25,6)
Pflegestufen	
ohne Stufe / keine Angabe	34 (43,6)
Stufe 1	27 (34,6)
Stufe 2	15 (19,2)
Stufe 3	2 (2,6)

* Kunden aus zwei ambulanten Diensten, die tw. in der eigenen Wohnanlage und tw. im Stadtteil leben.

Mit der Pflege und der Freundlichkeit der Mitarbeiter sind die Kunden sehr zufrieden. Verbesserungspotenziale gibt es vor allem bei der Information zu Kosten/Leistungen und zu Verspätungen.

Die Kunden wurden auch nach der Zufriedenheit mit der Zahl der sie betreuenden Pflegekräfte befragt. Nur 16% waren unzufrieden, darunter überwiegend Kunden mit acht und mehr unterschiedlichen Pflegekräften. 55,6% wurden immerhin von 5 bis 8 Personen betreut, waren jedoch mit großer Mehrheit zufrieden. Von 28 Kunden wurden Freitexte geschrieben, die überwiegend Lob, insbesondere über die Kompetenz und Freundlichkeit Pflegekräfte, enthielten. Kritik wurde an Verspätungen und unzureichenden Informationen geübt.

SCHLUSSFOLGERUNGEN

Befragungen pflegebedürftiger Personen höheren Alters sind generell problematisch. Das trifft auch die auf hier vorgestellte Befragung zu. Dennoch hat sich das Verfahren bewährt. Es generiert schnell ein Meinungsbild. Es lassen sich Verbesserungspotenziale ableiten. Es ist benchmarkfähig und es intensiviert den Dialog mit den Kunden und innerhalb des Teams

Interessenten wenden sich bitte an den hamburger Dienstleister quant (www.quant-forum.de), der die Befragung in Kooperation mit Albertinen anbietet