

Ablauf und Kosten der Patientenbefragung

I. Ablauf der Patientenbefragung:

Die Patientenbefragung erfolgt in fünf Schritten:

1. Vorbereitende Maßnahmen und Planung

Vorab werden die genauen Ziele der Befragung und die Vorgehensweise mit der Klinik festgelegt. Dies beinhaltet:

- Zeitpunkt bzw. Beginn der Befragung
- Stationen/Abteilungen für die Codierung des Fragebogens/Begleitschreibens
- Sicherstellung der Anonymität der Befragung
- Ausgabeverfahren (Wie und durch wen werden die Bögen ausgegeben)
- Einbeziehung und Unterrichtung der Mitarbeiter über die bevorstehende Befragung (Aushang, Informationsmaterial, Betriebsversammlung oder Informationsveranstaltung)
- Druck der Fragebögen (in der Regel durch Consort, auf Wunsch durch die Klinik)

Um eine höhere Ausschöpfungsrate beim Rücklauf der Fragebögen zu erhalten, ist es zudem notwendig, eine Vorauswahl der Patienten durch einen entsprechenden Einstufungstest (Mini-Mental-Status-Test) vorzunehmen. Alle Patienten, die einen Mini-Mental-Status (MMS) von mindestens 24 Punkten erreichen, erhalten den Fragebogen zum eigenständigen Ausfüllen. Bei den Patienten, die unter 24 Punkten liegen, erhalten die Angehörigen den Fragebogen. Um eine Differenzierung vornehmen zu können, sieht der Fragebogen in der Eingangsfrage eine entsprechende Kennzeichnung des Fragebogens nach der Person vor, die den Fragebogen ausfüllt.

2. Ausgabe der Fragebögen/ Dauer der Befragung

2.1. Ausgabe

Die Fragebögen werden üblicherweise durch das Pflegepersonal oder das Qualitätsmanagement ausgehändigt. Jedem Fragebogen wird ein Begleitschreiben beigefügt, das dem Patienten Sinn und Zweck der Befragung erläutert und Ausfüllhinweise gibt. Ein Muster eines Begleitschreibens wird von Consort zur Verfügung gestellt. Bei einer persönlichen Übergabe des Fragebogens ist es jedoch wichtig, den Patienten den Sinn und Zweck der Befragung zu erläutern und auf die Anonymität des Verfahrens hinzuweisen. Als sinnvoller und günstiger Zeitpunkt für die Aushändigung des Fragebogens hat sich der letzte oder vorletzte Tag vor der Entlassung erwiesen. Dadurch kann nahezu der gesamte Aufenthalt der Patienten abgebildet werden.

2.2. Dauer

Die Dauer der Befragung richtet sich grundsätzlich nach der Größe der angestrebten Stichprobe. Um einen repräsentativen Rücklauf zu erreichen, sollte etwa 1/12 der Jahresbelegung an Fragebögen zurückkommen. Um einen Rücklauf von 1/12 der Jahresbelegung zu erhalten, muss nach unseren Erfahrungen bei einer Rücklaufquote von 50 %

mit einer Befragungsdauer von etwa 2 Monaten gerechnet werden. Die Befragungsdauer hängt somit besonders von der persönlichen Ansprache der Patienten bei Aushändigung des Fragebogens ab.

3. Rücklauf der Fragebögen und Übersendung

Für den Rücklauf der Fragebögen werden eine oder mehrere „Sammelboxen“ an gut erreichbaren Stellen auf den Stationen aufgestellt. Die Patienten können den ausgefüllten Fragebogen selbständig in die Boxen einwerfen. Anschließend werden die gesamten Fragebögen durch das Klinikum an Consort übersandt. Durch diese Vorgehensweise wird eine anonyme Behandlung der Fragebögen erreicht.

4. Auswertung

Nach Eingang der Fragebögen übernimmt Consort die Digitalisierung und Auswertung der Bögen. Die Ergebnisberichte werden als PDF per Email und mittels einer CD-Rom innerhalb von zwei Wochen nach Beendigung der festgelegten Befragungsphase an das Klinikum übersandt. Die Ergebnisse umfassen alle wichtigen Kennziffern, die sich aus der Analyse der Fragebögen ergeben und liefern dem Klinikum ein umfassendes Feedback zu den Befragungsergebnissen.

Die Auswertungen enthalten unter anderem folgende Analysen:

- Benchmark: Graphischer Vergleich der Klinik mit dem Benchmarkpool zu allen Fragen
- Graphische Vergleiche aller Stationen/ Abteilungen und des Gesamthauses
- Gesamthausauswertungen mit Stärken/ Schwächenanalysen
- Indexberechnung für alle Fragen zur fragenübergreifenden Zufriedenheitsbewertung
- Portfolioanalysen (Zufriedenheits- Wichtigkeitsmatrix)
- Darstellung der Problemhäufigkeiten nach dem Grad der Unzufriedenheit
- Digitalisierung aller Freitextfelder und Gruppierung nach Stationen/ Abteilungen
- Bei mehreren Befragungen: Intertemporalvergleiche

Einen Überblick und eine Auswahl der verschiedenen Auswertungsbereiche sind dieser Mappe beigelegt.

5. Analyse, Präsentation und Umsetzung der Ergebnisse

Die Ergebnisdarstellungen und Übersichtsanalysen ermöglichen dem Qualitätsmanagement bzw. der Projektleitung eine Ergebnispräsentation für die Klinikleitung und Mitarbeiter, in der ein etwaiger Optimierungsbedarf aufgezeigt werden kann. Durch die Patientenbefragung wird ein breiter Dialog im Klinikum eröffnet, welcher anhand der Ergebnisse und Auswertungen weitergeführt und genutzt werden sollte. Die bewusste Umsetzung der Ergebnisse ist der erste Schritt zu einer qualitativen Verbesserung der Patientenbetreuung.

II. Kosten:

Alle vorgenannten Leistungen werden ausschließlich den Mitgliedern der BAG zu einem Sonderpreis angeboten. Der Sonderpreis gilt grundsätzlich unabhängig von der Befragungsdauer, der Patientenzahl, der Bettenzahl oder der Zahl der Fragebögen.