

A photograph showing a female doctor in a white lab coat and glasses leaning over a hospital bed. She is using a stethoscope to examine an elderly female patient with white hair. The patient is wearing a light blue floral hospital gown and is looking towards the doctor. The setting is a hospital room with a window and curtains in the background.

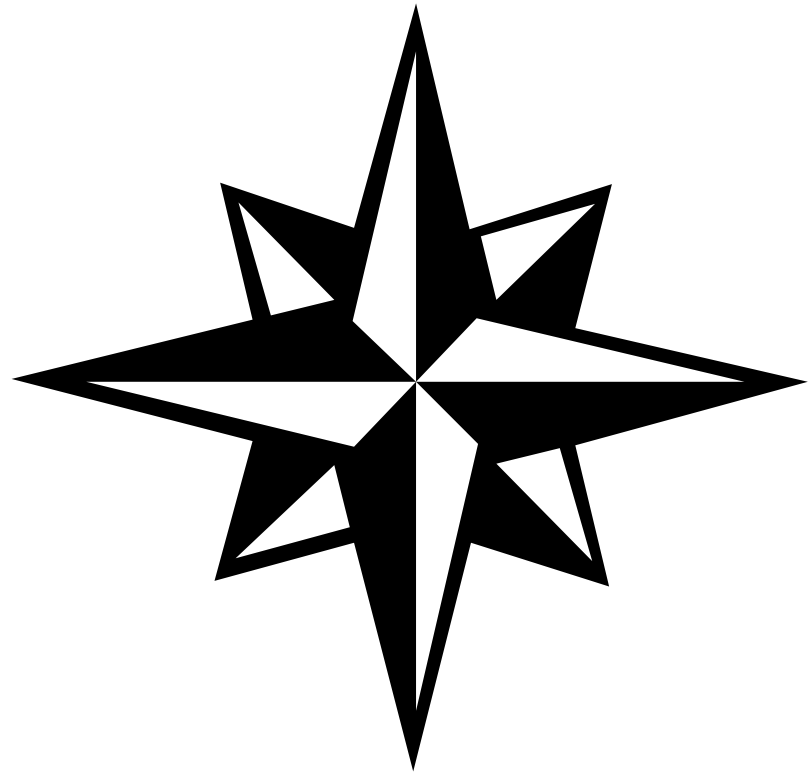
Befragung von Krankenhaus- patienten

Handreichung von
Hartmut Vöhringer

Breites Spektrum

Verschiedene Anlässe:

- Internes Qualitätsmanagement
- Externe Vorgaben
- Messung der Versorgungsqualität
- Teil der Öffentlichkeitsarbeit



Formen der Befragung

- Mündlich
- Schriftlich
- Telefonisch
- Einmalig
- Periodisch
- Kontinuierlich



Vorgehen bei Befragung

Durch Wen?

- eigenes Personal
- externe Experten

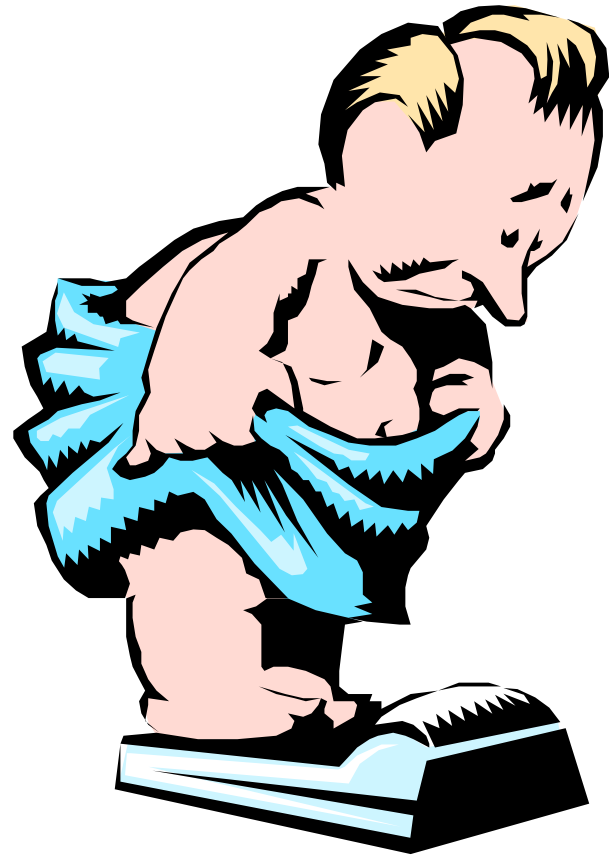
Wann?

- Vor Entlassung
- Nach Entlassung



Ergebnis der Befragung

- Erfahrungen der Patienten
- Zufriedenheit der Patienten
- Patienten-
beobachtungen
- Patientenurteile



Entwicklung

- 50er Jahre USA
- durch Public Health Service in Cleveland
- Fragebogen:
Behauptung
Antwort durch
ankreuzen

„Die Krankenschwestern
waren in Hetze“
Dies geschah:

heute

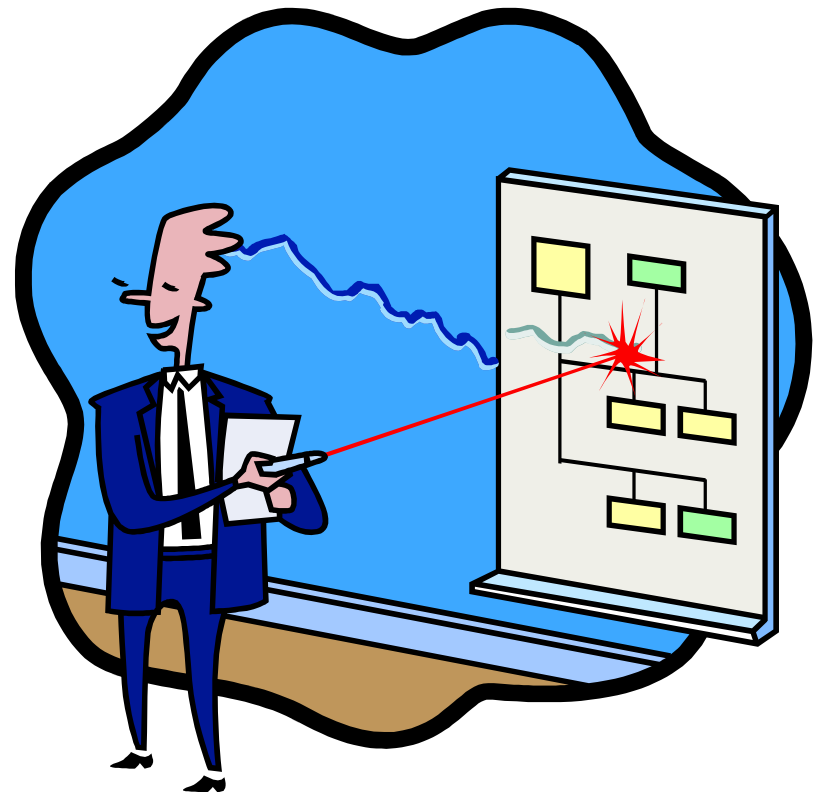
gestern

manchmal

nie

Cleveland Befragung

- Auskunft von Patienten:
Treten bestimmte
Ereignisse ein?
Herrschen bestimmte
Zustände (oder nicht)?
- Keine Urteile
- Keine Bewertungen



Zufriedenheitsbefragung

Patienten beurteilen Praxis oder Krankenhaus

- Patient satisfaction studies
- Wie sehr zufrieden?
- Mit was zufrieden?
- Mit was nicht zufrieden?



Methodologische Debatte um Messung der
Zufriedenheit

Deutsches Gesundheitswesen

- Bis in die 90 er Jahre kaum Befragungen von Patienten
- Keine theoretische Auseinandersetzung
- Gegensatz zu USA, Niederlande, Großbritannien und Skandinavien
- In den 90 er Jahren „Befragungsbegeisterung“



Befragungswelle

- Unüberlegte „Drauflos – Befragung“
- Wissenschaftliche Reflexion
- Minimalstandard
- Befragungsmethodik
- Prozeduren und Modus der Befragung



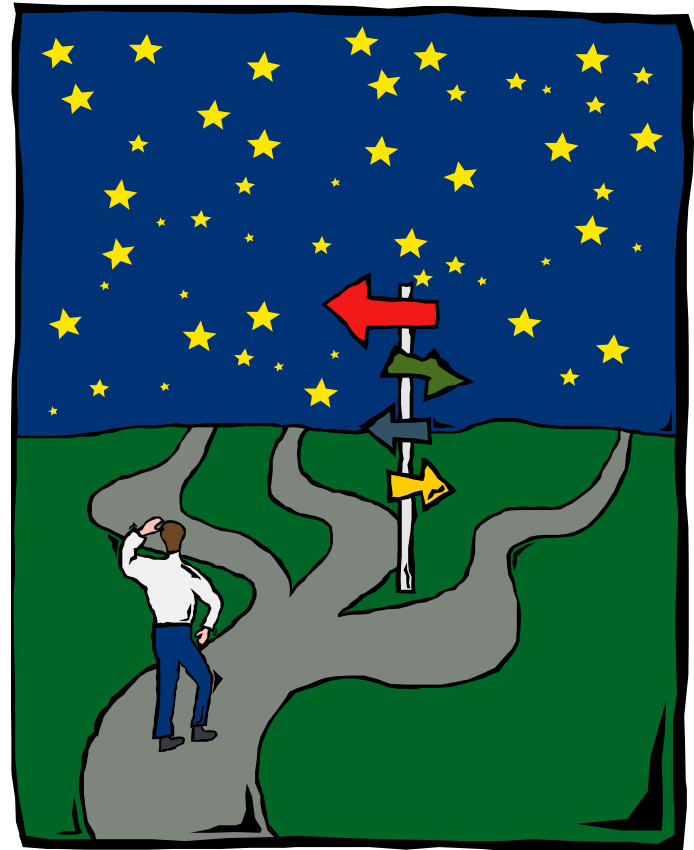
Entscheidung über Verfahren der Erhebung

Zuerst:

- Welches **Ziel**?
- Welchen **Zweck**?

Mögliche **Ziele**:

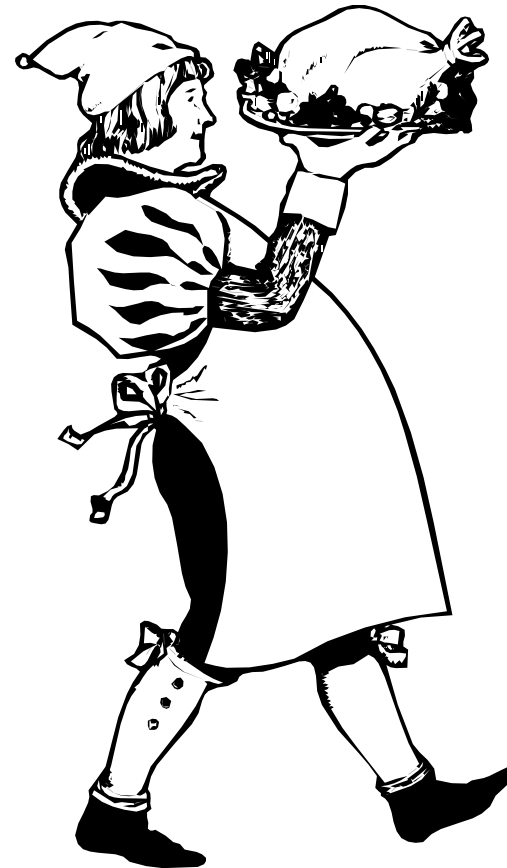
- Publizistische
- Verbandspolitische
- Wissenschaftliche
- Versorgungstechnische



Wer gibt den Auftrag?

Auftraggeber

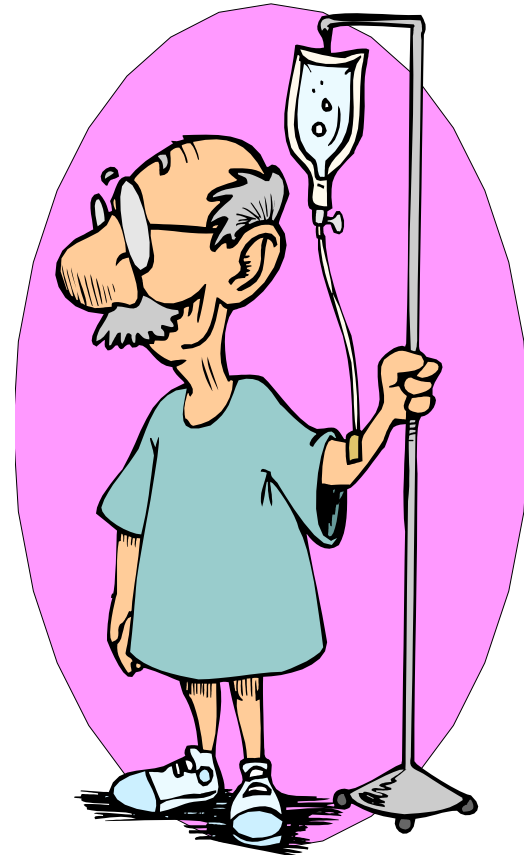
- Krankenhausträger
- Krankenhausleitung
- Krankenkasse
- Publikumszeitschrift
- Etc.



Erkenntnisse aus Befragungen

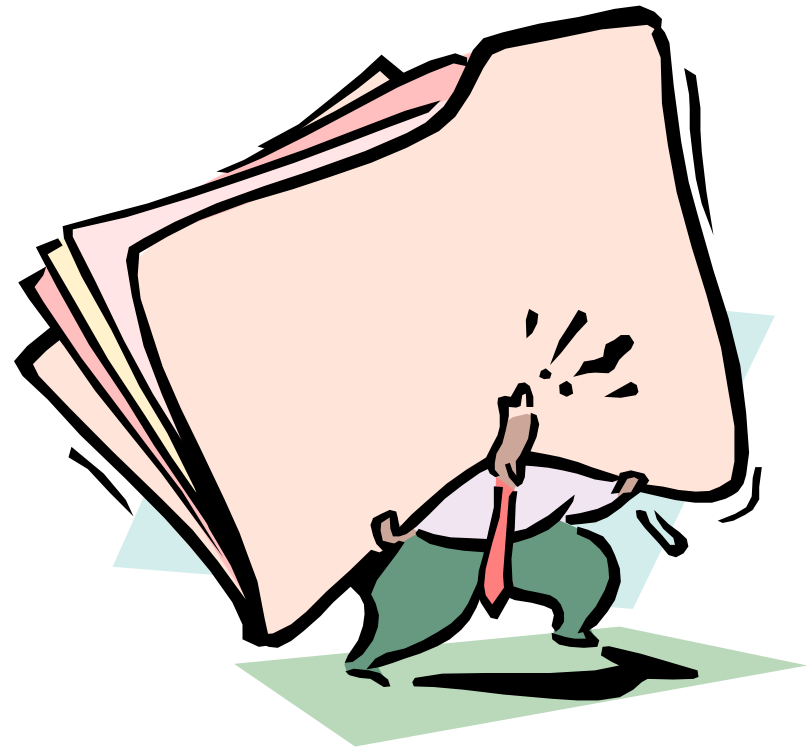
Ansicht über Tätigkeit
/ Relevant für **alle**:

- **Personen** befasst mit täglicher Versorgung
- Indirekt betroffene **Mitarbeiter**
- **Mitarbeiter** der Funktionsbereiche



Information

- Befragungsergebnisse für Betroffene
 - Jede Station / Abteilung erhält eigenen Bericht
- Zweck:
- Initiierung von Qualitätsprüfung
 - Initiierung von Qualitätsverbesserung



Gültige Ergebnisse

- Würdigung durch Betroffene
„gar nicht repräsentativ“:
deshalb:
- Vorbereitung mit
betroffenem Personal
- Hinreichend große Zahl
der Antworten



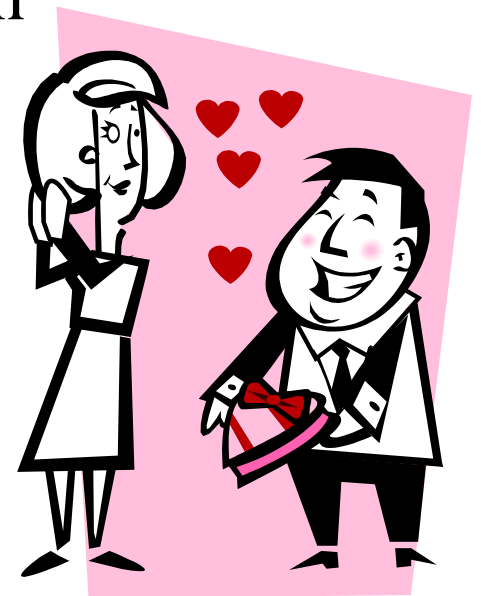
Untersuchungsarten

- Mündliches Interview
(persönlich)
- Telefonische
Befragung
- Schriftliche
Befragung



Vorteile des mündlichen Interviews

- Anliegen kann verdeutlicht werden
- Unverstandene Fragestellungen können korrigiert werden
- Intensivster und effektivster Weg zu Informationen zu kommen
- Angaben durch Nachfragen präzisiert
- Überraschende Auskünfte können gewonnen werden



Nachteile des mündlichen Interviews

Sehr aufwendig: hohe Kosten

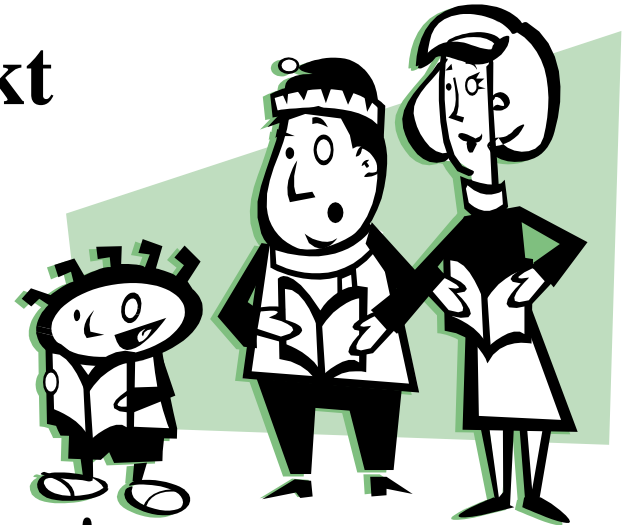
- Schulung der Interviewer und Auswertung

Vorherbestimmter Zeitpunkt

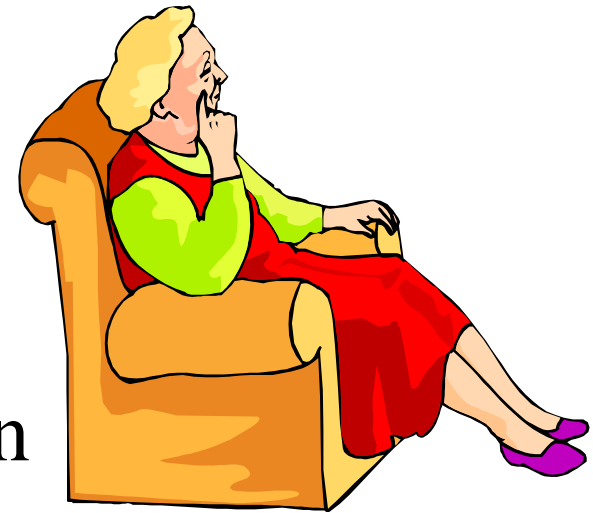
- Im Haus am Ende des Aufenthaltes (Hektik)

Nicht anonym

- Sozial erwünschte Antworten!



Vorsicht!



- Interviews dürfen nicht von betroffenem Personal durchgeführt werden
- Interviewer von außen oder aus anderen Einheiten des Hauses
- Es ist für Patienten immer schwierig, sich kritisch über das Krankenhaus zu äußern

Telefonische Befragung



Vorteil:

- Befragung „danach“, in Ruhe und zu vereinbartem Zeitpunkt
- Für Interviewer rationale Organisation möglich

Nachteil:

- Erreichbarkeit und Aufgeschlossenheit
- Keine Anonymität

Vorteile der schriftlichen Befragung

- Häufigste Form der Datenerhebung
- Anonym durchführbar
- Zeitpunkt beim Befragten
- Authentische Dokumente entstehen
- Vergleichsweise billig
- Kein Einfluss des Interviewers



Nachteile der schriftlichen Befragung

- Eventueller Motivationsmangel der Befragten
- Eher oberflächliches Abfragen mit vorgegebenen Antworten
- Gefahr der Missverständnisse
- Ausschluss aller Patienten mit Schwierigkeiten beim Schreiben und Lesen

Daher positive Verzerrung wahrscheinlich!

Ort und Zeit der Befragung

Hat Einfluss auf die Ergebnisse

- Telefonische Befragung nach dem Aufenthalt
- Interviews im Krankenhaus, vor der Entlassung
- Schriftliche Befragungen

entweder im Krankenhaus
oder nachher zu Hause



Befragung im Haus



- Verteilung der Bögen durch Personal
- Auswahl der Patienten (Schreibfähigkeit) kann dokumentiert werden
- Höhere Beteiligungsraten, da Motivation
- Erinnerung der Patienten ist gut
- Situation der Befragten ist ähnlich und der Zeitpunkt des Ausfüllens einheitlich

Befragung nach Aufenthalt

- Beantwortung mit Abstand
- In Ruhe ohne Einfluss von Mitpatienten
- Kein Einfluss von Personalpräsenz
- Keine Nachteile zu befürchten bei Kritik
- Keine „Auswahl“ der Patienten durch Personal der Station
- Letzte Stunden und poststationäre Phase kann befragt werden



Kompromisslösung

- Verteilung der Bögen auf Station mit Freiumsschlag
- Nicht Antwortende (Demenz) werden dokumentiert
- Bögen zu Hause ausfüllen
- Rücksendung später mit Freiumsschlag
- Motivation durch Personal möglich



Cave!

- Einfluss auf Zeitpunkt des Ausfüllens ist gering
- Gut wäre 5 – 7 Tage nach Entlassung
- Einerseits genügend Abstand, andererseits gutes Erinnerungsvermögen
- Bei schlechter Personalbesetzung mit dem Zeitpunkt der Befragung ausweichen?



Beurteilung oder Beobachtungsfragen?

Patient liefert Daten und informiert über Sachverhalte:

- Beobachtungsfragen:

diese sind nur zeitnah,
zeitgleich sinnvoll

- Beurteilungsfragen

diese sind später, mit Abstand sinnvoll



Folgerungen

- Jede
Verfahrensweise
hat ihre Vorteile
- Aber auch
Nachteile
- Dies hat Einfluss
auf das Ergebnis



Auswertung und Befragung

- Bei der Auswertung muss Form der Befragung beachtet werden
- Genauso Ort und Zeit
- Mündliche Befragungen, haben hohen Informationswert
- Hoher Informationswert bedeuten auch großen Aufwand bei der Auswertung

