Befragung von Pflegekunden

Zielsetzung - Inhalte - Planung - Umsetzung

Bearbeitet von
Heinrich Bolz

1. Auflage 2015. Buch. X, 117 S. Kartoniert
ISBN 978 3 658 10462 7
Format (B x L): 15,4 x 21,4 cm
Gewicht: 190 g

Weitere Fachgebiete > Medizin > Human-Medizin, Gesundheitswesen > Krankenhausmanagement, Praxismanagement

schnell und portofrei erhältlich bei

beck-shop.de
DIE FACHBUCHHANDLUNG

Die Online-Fachbuchhandlung beck-shop.de ist spezialisiert auf Fachbücher, insbesondere Recht, Steuern und Wirtschaft. Im Sortiment finden Sie alle Medien (Bücher, Zeitschriften, CDs, eBooks, etc.) aller Verlage. Ergänzt wird das Programm durch Services wie Neuerscheinungsdienst oder Zusammenstellungen von Büchern zu Sonderpreisen. Der Shop führt mehr als 8 Millionen Produkte.

Vorwort

Die Pflege hilfebedürftiger und kranker Menschen ist eine gesellschaftliche Aufgabenstellung, deren Bedeutung angesichts des kontinuierlichen Anstiegs betroffener Personen und Angehöriger zunehmend an Bedeutung gewinnt. Dementsprechend hoch sind die Anforderungen an die Pflegequalität und an die Leistungen von Pflegeeinrichtungen. Das bestehende Bewertungssystem des Medizinischen Dienstes der Krankenversicherung (MDK) ist nach Ansicht von Experten nicht mehr geeignet, ein aussagefähiges Urteil über die Qualität von Pflegeeinrichtungen abzugeben, weil es keinen zuverlässigen Qualitätsvergleich unterschiedlicher Einrichtungen ermöglicht (vgl. Laumann 2015). Es ist zu erwarten, dass zukünftig auch Patienten bei der Bewertung von Pflegeeinrichtungen stärker berücksichtigt werden als bisher. So plant der Beauftragte der Bundesregierung für die Belange der Patientinnen und Patienten sowie Bevollmächtigter für Pflege, Staatssekretär Karl-Josef Laumann, einen Verbraucherleitfaden für die Suche nach einer geeigneten Pflegeeinrichtung herauszugeben. *Laumann* begleitet diese Absicht mit den Worten: „Ich möchte die Bürgerinnen und Bürger ermutigen, in die Einrichtungen hinein zu gehen und die richtigen Fragen zu stellen." (Laumann 2015)

Bei meinen Überlegungen und Recherchen für das Buch *„Pflegeeinrichtungen erfolgreich führen -Organisationskultur zwischen Marktorientierung und Berufsethik"* (Bolz 2015) bin ich in der Literatur mehrfach auf Hinweise gestoßen, wie wichtig Patienten- und Bewohnerbefragungen sind, um die Pflegequalität aus Sicht der Patienten und ihre Zufriedenheit mit der Pflegeeinrichtung insgesamt festzustellen. Das Informationsangebot für Pflegepersonal über die Planung und Umsetzung einer solchen Befragung ist jedoch überschaubar und eher dürftig. Einerseits gibt es wissenschaftliche Abhandlungen über die Konzeption einer Befragung, die häufig sehr umfangreich und für den Praktiker im Pflegealltag schwer verständlich sind. Die entwickelten Fragebögen sind dabei nicht selten auf eine spezielle Art von Versorgungseinrichtungen zugeschnitten.

Andererseits lassen sich im Internet durchaus Muster für Patientenbefragungen finden, bei denen eine Vielzahl unterschiedlicher Fragen zusammengetragen ist. Oftmals wird ganz allgemein die Ermittlung der Patientenzufriedenheit als Zielsetzung der Befragung in den Vordergrund gestellt. Dabei entstammen die einzelnen Fragen den unterschiedlichsten Themenbereichen. Es ist durchaus anerkennenswert, dass sich die jeweiligen Autoren die Mühe machen, ihre Erfahrungen auch anderen interessierten Personen zugänglich zu machen. Kritisch ist jedoch anzumerken, dass die Auswahl der konkreten Frageninhalte häufig nicht begründet wird. Die bloße Zusammenstellung lässt zumeist nicht erkennen, warum ausgerechnet *diese* Fragen von Bedeutung für die Bewertung der Pflegequalität aus Sicht der Patienten sind. Allgemeine Folgerungen für die Patientenzufriedenheit daraus zu ziehen, ist unter methodischen Aspekten als höchst problematisch anzusehen. Viele dieser Fragebögen weisen bei der Formulierung und im Aufbau zudem methodische Mängel auf, welche die Auswertbarkeit und somit die Aussagekraft des Befragungsinstrumentes beeinträchtigen.

Wenn die Ankündigung des Staatssekretärs im Bundesgesundheitsministerium Wirklichkeit wird, müssen Pflegeeinrichtungen in zunehmendem Maße damit rechnen, dass sich Pflegebedürftige und ihre Angehörigen mit einem qualifizierten Fragenkatalog vorab informieren. Es ist deshalb ratsam, dass sich Pflegeeinrichtungen darauf vorbereiten. Dies kann in wirksamer Weise nur dann geschehen, wenn sie bereits jetzt damit beginnen, die Qualität der eigenen Pflegeeinrichtung aus Patienten- und Angehörigensicht kritisch zu hinterfragen.

Die vorgetragene Situation hat mich dazu veranlasst, einige wichtige Überlegungen zusammenzutragen, die bei der inhaltlichen und organisatorischen Planung und Umsetzung einer Patientenbefragung berücksichtigt werden sollten. Das Buch soll eine leicht verständliche Anleitung geben, um Qualitätsmanagementbeauftragte und Führungskräfte in der Pflege dabei zu unterstützen, eine brauchbare und aussagefähige Befragung zu entwickeln. Es soll eine Brücke schlagen zwischen hoch wissenschaftlichen Abhandlungen einerseits und eher ‚intuitiv' zusammengestellten Fragebögen, die ohne fundierte inhaltliche Begründung und nicht selten mit methodischen Mängeln frei zugänglich im Internet angeboten werden.

Auf diese Weise will das Buch ebenfalls einen Beitrag leisten, die Wettbewerbsfähigkeit und Patientenorientierung von Pflegeeinrichtungen zu stärken und ihre Qualität auch aus der Sicht einer zunehmend kritischen Öffentlichkeit weiter zu entwickeln und darzustellen.

Literatur

Laumann K-J (2015) Endlich gute Pflege erkennen - Neues Konzept für den Pflege-TÜV. http://www.patientenbeauftragter.de/index.php/11-pressemitteilungen/pflege/80-endlich-gute-pflege-erkennen-neues-konzept-fuer-den-pflege-tuev, Zugegriffen 13.05.2015

Bolz H (2015) Pflegeeinrichtungen erfolgreich führen – Organisationskultur zwischen Marktorientierung und Berufsethik. Springer Gabler, Wiesbaden

http://www.springer.com/978-3-658-10462-7

Befragung von Pflegekunden
Zielsetzung – Inhalte – Planung – Umsetzung
Bolz, H.
2016, X, 117 S. 33 Abb., Softcover
ISBN: 978-3-658-10462-7