

# Pflegeheime: mehr Fakten aus Patientensicht

Mit dem mündlichen Befragungsinstrument von QUALIS evaluation führen Sie eine repräsentative Befragung bei Ihren BewohnerInnen durch und erhalten dank der dreistufigen Auswertungssystematik mit Benchmarking noch mehr Fakten aus Patientensicht.



■ *Biagio Saldutto, Sozialpsychologe und Geschäftsführer der QUALIS evaluation*

Dieses Instrument berücksichtigt die kognitiven Fähigkeiten der Patienten stark. So können in einem Pflegeheim die meisten Patienten selbstständig an einer Befragung zu Zufriedenheit und Wohlbefinden im Heim teilnehmen. Die Befragungsergebnisse sind repräsentativ und ermöglichen Rückschlüsse auf die Meinung aller Patienten. Die mündliche Befragung besteht aus einem standardisierten Interviewleitfaden mit vorgegebenen Fragen, welche die Patienten frei beantworten können. In acht verschiedenen Bereichen werden die Patienten nach positiven und negativen Eindrücken befragt.

ten zu können, wendet QUALIS evaluation eine spezielle Auswertungsmethode an. Als statistische Vergleichsgrößen können positive und negative Bereichsmittelwerte herangezogen werden. Pro Bereich kann sich so jedes Heim mit anderen messenden Heimen direkt vergleichen. Von grossem Nutzen für das Qualitätsmanagement ist das Stärke-Schwäche-Profil, das die Differenz der Bereichsmittelwerte (positiv – negativ) in einer benutzerfreundlichen Form darstellt. Damit kann die Heimleitung einfach herausfinden, wo es im Vergleich mit allen anderen Heimen das grösste Verbesse-

Kundenbefragungen sind im Trend. Auch Alters- und Pflegeheime führen vermehrt Zufriedenheitsbefragungen bei ihren Bewohnern und Bewohnerinnen durch, meistens mit schriftlichen Fragebogen. Diese müssen die BewohnerInnen entweder selber oder mit Hilfe von Angehörigen oder Betreuungspersonen ausfüllen. Vor allem für pflegebedürftige Langzeitpatienten ist das aber keine «faire» Befragungsmethode. Häufig sind sie überfordert damit, selbstständig Fragebogen auszufüllen (vgl. auch Zeitschrift Nova, 6/2005). Die Folge sind viele unauswertbare Fragebogen und «vorgetäuschte» Antworten. Der Rücklauf und die Repräsentativität der Befragung leiden darunter. Auch die Hilfe von Angehörigen ist nicht optimal, da diese die Antworten beeinflussen. Die Ergebnisse bilden nicht die Meinung der BewohnerInnen ab und sind deshalb in einem Benchmarking mit anderen Heimen nicht vergleichbar.

**Hohe Repräsentativität dank mündlichem Befragungsinstrument**  
 QUALIS evaluation bietet ein mündliches Befragungsinstrument für pflegebedürftige LangzeitpatientInnen an.

Die entsprechenden Fragen umfassen emotionale (freuen, ärgern) und kognitive (schätzen, nicht schätzen) Bewertungscodes. Abhängig von den kognitiven Fähigkeiten der Patienten können Kognitionen oder Emotionen eine stärkere Orientierungsfunktion einnehmen.

**Benchmarking: aussagekräftiger Vergleich mit anderen Heimen**

Um die offenen Antworten in einem Vergleich mit anderen Heimen auswer-

zungspotenzial besitzt (Abbildung 1). Die zwei zusätzlichen Bereiche «Wohlbefinden» und «Mitbestimmung/Information» werden in einem separaten Benchmarking bzw. Stärke-Schwäche-Profil ausgewertet.

**Konkrete Hinweise für Verbesserungsmaßnahmen dank dreistufiger Auswertungssystematik**

Ein grosser Vorteil des von QUALIS evaluation entwickelten Instruments ist die dreistufige Auswertungssystematik

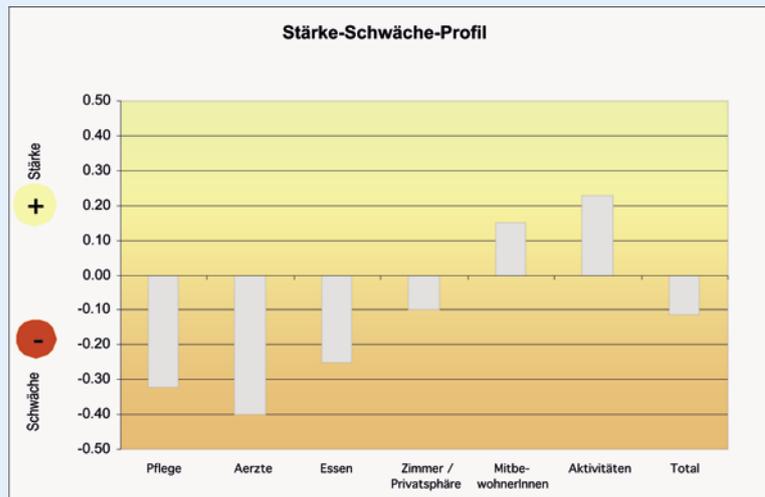


Abbildung 1: Stärke-Schwäche-Profil für 6 Heimbereiche

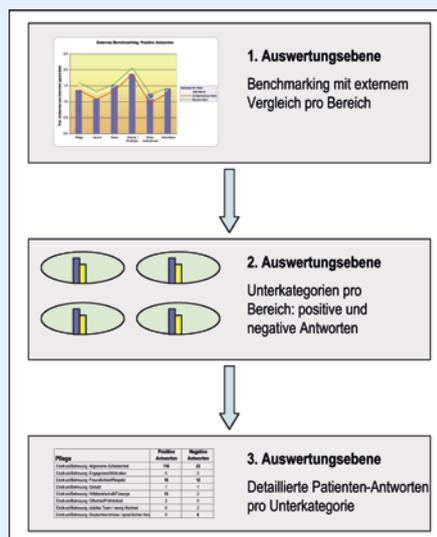


Abbildung 2: Auswertungssystematik

matik (Abbildung 2). Mit diesem kann man die Benchmarking-Ergebnisse (1. Auswertungsstufe) in den Auswertungsstufen 2 bis 3 weiter vertiefen. Die 2. Auswertungsstufe wertet die Antworten pro Bereich nach einzelnen Unterkategorien aus. Für einen im Benchmarking (1. Auswertungsstufe) eher schlechten Bereich kann man so die Unterkategorien mit den meisten negativen Antworten einfach bestimmen. Hat man die problematischen Unterkategorien definiert, kann man auf der 3. Auswertungsebene die detaillierten Antworten pro Unterkategorie ansehen.

Zusammengefasst: Auf der allgemeinen Benchmarking-Ebene können mit einer grossen Anzahl Antworten aussagekräftige Vergleiche pro Bereich erstellt werden. Auf der Ebene von Unterkategorien und detaillierten Antworten können treffende und verständliche Verbesserungsmassnahmen abgeleitet werden.

### Messende Heime finden das neue Instrumentarium eine erfolgreiche Innovation

Das Instrument wurde bereits einige Male erfolgreich in Alters- und Pflegeheimen angewandt. Das Echo in den Heimen ist sehr positiv. Die teilnehmenden Heime freuen sich vor allem über die hohe Repräsentativität der

Befragung und die aussagekräftigen und detaillierten Ergebnisse.

Im folgenden Interview erläutert Matthias Meyer, der Pflegedienstleiter des Pflegeheims der Adullam-Stiftung (BS), seine Einschätzung des Befragungsinstrumentes von QUALIS evaluation:



**Matthias Meyer,**  
Pflegedienstleiter  
des Pflegeheims der  
Adullam-Stiftung

1. Wie eignet sich das mündliche Befragungsinstrument von QUALIS evaluation für die Befragung von pflegebedürftigen Patienten aus Ihrer Sicht?

*MM: Sehr gut. Gerade BewohnerInnen mit kognitiven Einschränkungen können so ihre Sichtweisen viel besser ausdrücken, was mit schriftlichen Befragungen kaum mehr möglich ist. Zudem ist gewährleistet, dass die Aussagen ausschliesslich die der BewohnerInnen sind und nicht teilweise durch unterstützende Personen beeinflusst wurden.*

2. Ein allgemeines Problem bei der schriftlichen Befragung von Langzeitpatienten ist die Teilnahmequote. Wie zufrieden sind Sie hier mit der mündlichen Befragung von QUALIS evaluation?

*MM: Die Teilnahmequote war sehr hoch. Es konnten zum Befragungszeitpunkt nur etwa 15% der BewohnerInnen wegen zu weit fortgeschrittener Demenzkrankheit nicht befragt werden (Anzahl der BewohnerInnen mit relevanten kognitiven Einschränkungen im Heim: ca. 66%). Von allen geplanten Interviews konnten schliesslich 96% für die Auswertung berücksichtigt werden. Dies sind Resultate, die mich sehr überzeugen und auch deutlich zei-*

Angehörigenbefragung (mit Benchmarking) kann voraussichtlich ab Mitte dieses Jahres eingesetzt werden.

Unterlagen zum Befragungsinstrument oder eine persönliche Präsentation (inkl. Musterauswertung) können Sie unter [info@qualis-evaluation.ch](mailto:info@qualis-evaluation.ch) bestellen.

*gen, dass auch BewohnerInnen mit kognitiven Einschränkungen bei dieser Befragungsmethode auswertbare Resultate beitragen können.*

3. Wie haben Ihre BewohnerInnen die mündlichen Befragungen erlebt?

*MM: Wir haben bis auf einzelne Ausnahmen durchwegs nur positive Rückmeldungen erhalten. Sie haben sich darüber gefreut, dass jemand zu Besuch kommt und sich ernsthaft für ihre Zufriedenheit interessiert.*

4. Wie zufrieden sind Sie mit der Detailliertheit und Aussagekraft der Auswertung?

*MM: Der Aufbau in drei Auswertungsstufen überzeugt mich sehr. An oberster Stelle mit der besten Aussagekraft steht für mich die Auswertung des gesamten Heimes im Benchmarking. Um die gewonnenen Erkenntnisse umzusetzen, geben die bereichsspezifische Auswertung und detaillierten Antwortauswertungen für mich als Pflegedienstleiter gute Ansatzmöglichkeiten. Dies gibt der Auswertung gleichzeitig Überblick, aber auch Tiefe.*

5. Würden Sie wieder an einer Befragung von QUALIS evaluation teilnehmen?

*MM: Eine nächste Befragung haben wir bereits für den Sommer 2007 geplant und sind schon heute gespannt, welche Auswirkungen die eingeleiteten Massnahmen haben werden.*

### Ausblick: Kennzahlen und Angehörigenbefragung

Mit der Auswertung der Patientenbefragung erhalten die Heime zusätzlich die Möglichkeit, bestimmte Mitarbeiter- und Patientenkennzahlen zu erfassen und im Benchmarking auszuwerten. Dies erleichtert die Interpretation der Patientenantworten. Zudem entwickeln wir neu eine Angehörigenbefragung für Pflegeheimpatienten, welche parallel zur Patientenbefragung eingesetzt werden kann. Die

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

#### QUALIS evaluation

**B. Saldutto**

Binzstrasse 18

8045 Zürich

Telefon: 044 455 64 50

Telefax: 044 455 64 54

[info@qualis-evaluation.ch](mailto:info@qualis-evaluation.ch)

[www.qualis-evaluation.ch](http://www.qualis-evaluation.ch)