

MDK-Anleitung

zur Prüfung der Qualität nach den §§ 114 ff. SGB XI in der ambulanten Pflege

vom 10. November 2009¹

- Zufriedenheit -

¹ Beschlossen durch den MDS-Vorstand am 25.11.2009.

Prüfanleitung zum Erhebungsbogen zur Zufriedenheit des Leistungsbeziehers

17. Zufriedenheit des Leistungsbeziehers

Befragungsinstruktion für die ambulante Pflege

Die Fragen zur Zufriedenheit sind vom Leistungsbezieher zu beantworten. Angehörige oder sonstige Pflegepersonen werden nicht befragt. Sofern ein Leistungsbezieher aufgrund von Demenzerkrankungen oder anderen Ursachen nicht auskunftsfähig ist, ist ein anderer Leistungsbezieher mit der gleichen Pflegestufe nach dem Zufallsprinzip für die Beantwortung der folgenden Fragen auszuwählen. Bei nichtauskunftsfähigen Minderjährigen können die Eltern bzw. sonstigen sorgeberechtigten Personen befragt werden.

Bei Zufriedenheitsbefragungen besteht stets die Gefahr, dass die befragten Personen nicht ihrem tatsächlichen Zufriedenheitsurteil Ausdruck verleihen, sondern vielmehr so antworten, wie es entweder für sie selbst oder für die Einrichtung als positiv bzw. günstig erscheint. Sie bemühen sich somit, in einem „sozial erwünschten“ Sinne zu antworten. Vor allem ältere Menschen neigen zu sozial erwünschtem Antwortverhalten und halten sich gerade dann zurück, wenn es um eine Bewertung der gesundheitlichen und pflegerischen Versorgung geht. Sozial erwünschtes Antwortverhalten beeinflusst damit die Güte der erhobenen Befragungsdaten. Kann der Befragte allerdings sicher sein, dass er durch seine Urteile keine Sanktionen erfahren wird und seine Angaben anonym verwendet werden, dann ist es möglich, solche Beschönigungstendenzen in einem gewissen Maße zu kontrollieren bzw. einzudämmen. Für die Aussagekraft der von den Prüfern erhobenen Daten zur Zufriedenheit der Pflegebedürftigen ist es daher von großer Bedeutung, dass den Befragten vorab versichert wird, dass die im Rahmen der Prüfung erhobenen persönlichen Zufriedenheitsurteile streng anonym verwendet werden und dass es darüber hinaus für die beabsichtigten Zwecke sinnvoll ist, die eigenen Zufriedenheitsaussagen nicht zu beschönigen. Die Prüfer des MDK sollen die Befragung der Pflegebedürftigen daher orientiert an den folgenden Befragungsinstruktionen einleiten:

„Ich werde Ihnen nun einige Fragen zur Zufriedenheit mit Ihrem Pflegedienst stellen. Ich möchte insbesondere wissen, welche Dinge des Pflegedienstes bei Ihnen besonders gut ankommen und welche Dinge aus Ihrer Sicht noch verbessert werden könnten. Auf meine Fragen gibt es daher auch keine richtigen oder falschen Antworten. Es geht auch nicht darum, so zu antworten, dass man einen vermeintlich guten Eindruck macht. Die Beantwortung der Fragen ist freiwillig, es entstehen Ihnen keinerlei Nachteile, wenn Sie nicht auf meine Fragen antworten möchten. Wenn Sie teilnehmen, werden wir das, was Sie sagen, streng anonym und vertraulich behandeln. Niemand wird anhand Ihrer Aussagen Rückschlüsse auf Ihre Person machen können. Sie können mir daher frei und offen antworten. Und das ist wirklich wichtig, denn nur, wenn Sie uns Ihre ehrliche Meinung sagen, können wir herausfinden, wie man hier die Angebote für Sie noch verbessern kann.“

Wenn der Leistungsbezieher sich bei einzelnen Fragen nicht vollständig zufrieden äußert, kann dies im Freitext erläutert werden.

Grundsätzlich sollte die Befragung nicht in Anwesenheit eines Mitarbeiters des Pflegedienstes durchgeführt werden, es sei denn der Pflegebedürftige wünscht dies.

M/Info		
17.1	Auftragsnummer:	
	Datum	Uhrzeit
		Nummer Erhebungsbogen

M/Info	
17.2	Angaben zum Pflegebedürftigen
a.	Name
b.	Pflegekasse
d.	Geburtsdatum
e.	Beginn der Versorgung durch den Pflegedienst
f.	Pflegestufe <input type="checkbox"/> I <input type="checkbox"/> II <input type="checkbox"/> III <input type="checkbox"/> Härtefall <input type="checkbox"/> nicht pflegebedürftig (SGB XI) <input type="checkbox"/> noch nicht eingestuft
g.	Liegt nach Angaben des Pflegedienstes eine eingeschränkte Alltagskompetenz vor?
h.	Ist der Pflegebedürftige mit der Befragung einverstanden? (ggf. Betreuer oder Bevollmächtigter)

ja nein

M/T39/B	
17.3	Wurden Sie durch den Pflegedienst vor Leistungsbeginn darüber informiert, welche Kosten Sie voraussichtlich selbst übernehmen müssen?

ja nein

k.A.

M/T38/B	
17.4	Wurde mit Ihnen ein schriftlicher Pflegevertrag abgeschlossen?

ja nein

k.A.

M/T40/B	
17.5	Werden mit Ihnen die Zeiten der Pflegeeinsätze abgestimmt?

immer häufig geleg. nie

k.A.

Ausfüllanleitung zu 17.5:

Anmerkung: Zeiten beziehen sich immer auf den Leistungsbeginn.

M/T42/B	
17.6	Kommt ein überschaubarer Kreis von Mitarbeitern des Pflegedienstes zu Ihnen?

ja nein

k.A.

M/T43/B	
17.7	War der Pflegedienst bei Bedarf für Sie erreichbar und einsatzbereit?

immer häufig geleg. nie t.n.z.

k.A.

Ausfüllanleitung zu 17.7:

Anmerkung: Einsatzbereitschaft bezieht sich analog der Frage 4.6 immer auf die vereinbarten Leistungen.

M/T45/B		ja	nein	k.A.		
17.8	Geben die Mitarbeiter Ihnen Tipps und Hinweise (Informationen) zur Pflege?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

M/T48/B		immer	häufig	geleg.	nie	k.A.
17.9	Sind die Mitarbeiter höflich und freundlich?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

M/T44/B		immer	häufig	geleg.	nie	t.n.z.	k.A.
17.10	Werden Sie von den Mitarbeitern des Pflegedienstes unterstützt/motiviert, sich teilweise oder ganz selber zu waschen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

M/T41/B		immer	häufig	geleg.	nie	t.n.z.	k.A.
17.11	Fragen die Mitarbeiter des Pflegedienstes Sie, welche Kleidung Sie anziehen möchten?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

M/T47/B		immer	häufig	geleg.	nie	t.n.z.	k.A.
17.12	Respektieren die Mitarbeiter des Pflegedienstes Ihre Privatsphäre?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

M/T49/B		immer	häufig	geleg.	nie	t.n.z.	k.A.
17.13	Sind Sie mit den hauswirtschaftlichen Leistungen des Pflegedienstes zufrieden?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

M/T46/B		immer	häufig	geleg.	nie	t.n.z.	k.A.
17.14	Hat sich nach einer Beschwerde etwas zum Positiven geändert?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Ausfüllanleitung zu 17.14:

Die Frage ist mit „t.n.z.“ zu bewerten, wenn keine begründeten Beschwerden vorlagen.

Literatur zu Kapitel 17:

BMFSFJ (2006): Erster Bericht des BMFSFJ über die Situation der Heime und die Betreuung der Bewohnerinnen und Bewohner. Berlin.

Mummendey HD (2000). Die Fragebogenmethode. Göttingen.