

Fragebogen für Angehörige - Zufriedenheit in der Pflege

Ein Fragebogen für Angehörige stellt Zufriedenheit sicher

Die **Zufriedenheit Ihrer Bewohner und deren Angehöriger** ist das A und O für Ihre stationäre Einrichtung. Nur wenn diese zufrieden sind, fühlen sie sich wohl und empfehlen Sie weiter. **In der Pflege spielen Angehörige dabei eine besondere Rolle** – sind Sie es doch, die ihre Mutter oder ihren Vater besuchen und im Bekanntenkreis gefragt werden, wie es so läuft. Und auf solch eine Frage sollte die Antwort positiv sein. Um dafür ein Gefühl zu bekommen und auf eventuelle Missstände reagieren zu können, erstellen Sie in regelmäßigen Abständen (einmal im Jahr) einen **Fragebogen für Angehörige** mit dem eine Befragung durchgeführt werden kann.

Mehr Informationen zu Fragebogen für Angehörige finden Sie in "[Stationäre Pflege aktuell](#)".

Fragebogen nach dem Motto: Ihre Meinung ist uns wichtig!

Viele PDLs meinen, dass die Erstellung von einem Fragebogen für Angehörige viel zu aufwendig sei, und so wird erst gar keine Befragung durchgeführt. Das muss nicht sein.

Stellen Sie bei Ihren Mitarbeitern die Vorteile einer Zusammenarbeit mit zufriedenen Angehörigen in der Pflege in den Vordergrund. Wenn Sie mehrere Mitarbeiter gefunden haben, gründen Sie einen **Arbeitskreis, der sich der Umsetzung der Befragung von Angehörigen** widmen.

1. Schritt: Fragebogen oder Telefon?

Damit sich so viele **Angehörige** wie möglich beteiligen, sollten Sie die Befragung anonym gestalten. Dabei haben Sie 2 Möglichkeiten – die **schriftliche und die mündliche Zufriedenheitsbefragung**.

Die schriftliche Befragung wird mit einem **Fragebogen für Angehörige** durchgeführt. Teilen Sie den Fragebogen z. B. auf Veranstaltungen, an denen viele Angehörige in Ihrem Haus zusammenkommen, aus. Oder senden Sie diese per Post. Legen Sie beim Postversand gleich einen frankierten Rückumschlag bei, das erhöht die Rücklaufquote, denn Angehörige sparen so Zeit und Geld.

Eine Befragung per Telefon ist ebenfalls möglich, aber bedenken Sie, dass diese Befragung möglichst von Personen durchgeführt werden sollte, die nichts mit der Einrichtung zu tun haben. Die Kosten für eine Befragung z. B. durch ein Call-Center oder eine Marktforschungs-Agentur sind jedoch relativ hoch.

2. Schritt: Inhalt des Fragebogens für Angehörige

Haben Sie sich für eine Form der Befragung entschieden, legen Sie als Nächstes die Inhalte fest. Welche Punkte sind für die **Zufriedenheit der Angehörigen** wichtig? Nehmen Sie Fragen aus den Grundlagen der MDK-Qualitätsprüfung auf, denn diese beschäftigen sich im Allgemeinen mit der Zufriedenheit in der stationären Einrichtung. Schauen Sie auch auf die Individualität Ihrer Pflegeeinrichtung und stellen Sie gezielte Fragen, z. B. zu folgenden Punkten:

- Farbgestaltung in der Einrichtung
- Dekoration in den Gemeinschaftsräumen
- Freundliche, offene Atmosphäre
- Geruch in der Einrichtung
- Rückzugsmöglichkeiten bei Besuchen der Angehörigen

3. Schritt: Der „richtige“ Zeitpunkt für einen Fragebogen

Legen Sie einen **Zeitpunkt für Ihre Befragung** fest. Am besten eignet sich eine Veranstaltung, die jährlich durchgeführt wird und bei der die Befragung zu einem festen Bestandteil wird. Sie können im persönlichen Gespräch noch einmal verdeutlichen, was das **Ziel dieser Befragung ist, und Angehörige bitten**, Sie bei diesem Vorhaben zu unterstützen.

4. Schritt: Werten Sie die Ergebnisse aus und leiten Sie Verbesserungen in der Pflege ein

Wenn die Rücklauffrist verstrichen ist, beginnen Sie mit der Auswertung der Fragebögen. Veröffentlichen Sie die Ergebnisse z. B. in Form einer grafischen Darstellung (z. B. Torten-Diagramm / Säulen-Diagramm). Erstellen Sie gleichzeitig einen Umsetzungs- bzw. Veränderungsplan, aus dem die Befragten entnehmen können, wann Vorschläge bearbeitet oder umgesetzt werden sollen.

Dokumentieren Sie auf jeden Fall alle Maßnahmen, die Sie nach der Zufriedenheitsbefragung eingeleitet haben. Vergessen Sie nicht, eine Befragung mit Fragebogen für Angehörige wirklich in regelmäßigen Abständen zu wiederholen. So können Sie die Arbeit in Ihrer Einrichtung kontinuierlich verbessern und tragen zur Zufriedenheit von Bewohnern und Angehörigen ein großes Stück bei.

Mehr Informationen zu Fragebogen für Angehörige finden Sie in ["Stationäre Pflege aktuell"](#).