

**Fragebogen zur Klientenbefragung
in sozialpsychiatrischen
Diensten und Einrichtungen**

QUEP- Qualitätsentwicklung Psychiatrie
in der Erzdiözese Freiburg

Name und Adresse des Diensts/der Einrichtung:

CARITASVERBAND FÜR DIE ERZDIÖZESE FREIBURG e.V.

(Diözesanarbeitsgemeinschaft kath. Einrichtungen der Hilfen für psychisch erkrankte und psychisch behinderte Menschen) (Hrsg.): QUEP- Qualitätsentwicklung Psychiatrie in der Erzdiözese Freiburg. Leitfaden zur Selbstevaluation mit Zusatzbaustein Kundenbefragung. Freiburg, 2001.

Hinweise zum Instrument und zur Anwendung

1. Entwicklung des Fragebogens zur Klientenbefragung

Der vorliegende Fragebogen zur Klientenbefragung in Einrichtungen und Diensten der Sozialpsychiatrie wurde als ergänzender Baustein zu einem einrichtungsübergreifenden Instrument zur Selbstevaluation in der Sozialpsychiatrie entwickelt. Ausgangspunkt war die Überlegung, dass nicht alle für die Qualität einer Einrichtung/eines Dienstes relevanten Fragestellungen von Mitarbeitern¹ beantwortet werden können, sondern dass bestimmte Bereiche nur durch Klienten eingeschätzt werden können. Hier handelt es sich insbesondere um Fragestellungen, welche die Haltung der Mitarbeiter betreffen.

Der Fragebogen zur Klientenbefragung unterliegt daher denselben Entstehungsbedingungen wie das Selbstevaluationsinstrument: Er wurde auf der Basis von Qualitätsindikatoren entwickelt und soll einrichtungsübergreifend verwendbar sein. Daher werden hier auch nur solche Fragen abgedeckt, die sich nicht auf einen speziellen Einrichtungstyp beziehen.

Für Einrichtungen, die eine detailliertere Klientenbefragung durchführen wollen, kann der vorliegende Fragebogen als Grundlage dienen. Er kann um spezifische Fragen zu einrichtungsbezogenen Themen ergänzt werden (z. B. Fragen zum Essen, zur Raumausstattung etc.). Fragen, die einen Interpretationsspielraum offen lassen, können für den einzelnen Einrichtungstyp konkretisiert werden (z.B. "Was ist im Bereich der Tagesstätte unter 'Zielen' zu verstehen?").

¹ Aus Gründen der leichteren Lesbarkeit wird im Text die männliche Form verwandt. Sie gilt stets für beide Geschlechter.

2. Durchführung der Klientenbefragung

Die Befragung von Klienten im Bereich der Sozialpsychiatrie ist ein sehr sensibles Thema. Der vorliegende Fragebogen zur Klientenbefragung wurde in mehreren Einrichtungen und Diensten aus verschiedenen Bereichen der Sozialpsychiatrie (Wohnheime/Betreutes Wohnen, Sozialpsychiatrische Dienste, Tagesstätten und Werkstätten) erprobt und auf der Basis der Erprobungsergebnisse nochmals von der Projektgruppe überarbeitet.

Auch zum Vorgehen bei der Klientenbefragung wurden in der Erprobung wertvolle Hinweise gesammelt, die im Folgenden zusammenfassend dargestellt werden sollen.

2.1 Art der Befragung: Schriftlich oder mündlich?

Grundsätzlich kann eine Befragung von Klienten sowohl schriftlich, über einen anonymen Fragebogen, als auch mündlich, über Interviews durch unabhängige Personen, durchgeführt werden. Eine schriftliche Befragung von Klienten hat sich im Bereich der Sozialpsychiatrie nur in einzelnen Arbeitsbereichen, wie z.B. in der Werkstätte, als umsetzbar erwiesen. Ob eine schriftliche Befragung durchgeführt werden kann, ist abhängig vom einzelnen Klienten mit seinen Fähigkeiten und seiner momentanen Situation. Sind die Klienten motiviert und in der Lage, einen Fragebogen selbständig auszufüllen, so kann die Durchführung einer schriftlichen Befragung sinnvoll und effektiv sein.

Grundsätzlich können über eine mündliche Befragung mehr Informationen erhoben werden als über eine schriftliche Befragung. Dies ist zum einen darauf zurückzuführen, dass bei einer schriftlichen Befragung keine Rückfragen gestellt werden können. Sind also Punkte im Fragebogen unklar, so werden die Fragen u.U. gar nicht, oder in einem falschen Zusammenhang beantwortet. Zum anderen kann der Interviewer im Gespräch an relevanten Stellen nachhaken und so noch mehr Informationen erfragen. Daher ist das mündliche Interview der schriftlichen Befragung vorzuziehen, sofern die Größe der Einrichtung dies zulässt.

2.2 Hinweise zur Durchführung

- Der Klient ist darauf hinzuweisen, dass seine Teilnahme an der Befragung völlig freiwillig ist.
- Bei beiden Formen der Befragung ist dem Klienten unbedingt die Anonymität seiner Antworten zuzusichern.
- Die Anzahl der Befragten sollte in Abhängigkeit von der Größe der Einrichtung gewählt werden. Bei Einrichtungen, die bis zu 50 Klienten haben, sollten möglichst alle Klienten befragt werden, um aussagekräftige Ergebnisse zu erhalten.

2.2.1 Interview

- Auch beim Interview ist die Anonymität der Befragung dem Klienten zuzusichern. Das Interview sollte daher unbedingt über unabhängige Interviewer durchgeführt werden. Da die Interviewer jedoch auch über eine gewisse Sach- und Fachkenntnis in der Sozialpsychiatrie sowie bezogen auf die Einrichtungsart und das jeweilige Klientel verfügen sollten, bietet es sich an, die Interviews gegenseitig von Kollegen anderer Verbände bzw. Träger durchführen zu lassen. Eine andere Möglichkeit besteht darin, Studenten sozialer Fachrichtungen für die Interviews zu gewinnen. Diese sollten allerdings unbedingt für die Aufgabe geschult werden.
- Das Interview sollte unter vier Augen, in einem abgeschlossenen Raum durchgeführt werden.
- Wird die Klientenbefragung mündlich durchgeführt, so kann der vorliegende Fragebogen als Interviewleitfaden verwendet werden. Die Fragen sind dem Klienten dann nicht wörtlich vorzulesen, sondern sollten in der Sprache des Klienten vom Interviewer formuliert und ggf. mit Beispielen versehen werden. Hier ist darauf zu achten, die Fragen nicht suggestiv zu formulieren. Der Klient sollte dann zunächst die Möglichkeit zum Antworten und zum Erzählen erhalten. Die Antwortkategorien sollten zunächst nicht vorgelesen werden. Die Antwort des Klienten ist vom Interviewer in die vorgegebenen Kategorien einzupassen. Falls dies nicht möglich ist, sollte der Interviewer nochmals nachhaken, mit dem Ziel, eine Antworttendenz zu erfragen. So kann es z.B. auch sinnvoll sein, eine Frage schon mit dem Bezug auf die konkrete Situation des Klienten einzuleiten. Ein Beispiel soll dies erläutern.

Frage 1.4: "Ist der Dienst/die Einrichtung mit öffentlichen Verkehrsmitteln gut zu erreichen?"

Hinführung Interviewer:

"Wie sind Sie denn hierher zum *Dienst x* gekommen? Haben Sie den Bus/die Bahn genommen?"

Antwort Klient:

"Ich bin mit dem Bus gekommen."

Umformulierte Fragestellung Interviewer:

"War das einfach oder eher umständlich?"

Antwort Klient:

"Es ging so."

Nachhaken Interviewer:

"Würden Sie also sagen, der Dienst ist eher nicht so gut mit öffentlichen Verkehrsmitteln zu erreichen, oder eigentlich ganz gut?"

Antwort Klient:

"Eigentlich könnte die Verbindung wirklich besser sein. Ich habe schon ziemlich lange gebraucht."

Kategorisierung durch Interviewer:

"eher nein"

- Bei jeder Frage ist Raum für Anmerkungen vorgesehen. Hier können nähere Erläuterungen gegeben und Besonderheiten vermerkt werden. Falls eine Antwort keiner Kategorie klar zugeordnet werden kann, kann dies ebenfalls hier vermerkt werden und die Antwort kann notiert werden.
- Wenn ein Klient eine Frage nicht beantworten kann bzw. nicht beantworten will, sollte der Interviewer nicht auf einer Antwort bestehen, sondern zur nächsten Frage übergehen.
- Stellt der Interviewer fest, dass das Interview den Klienten zu sehr belastet oder anstrengt, sollte das Interview abgebrochen werden.
- Erfahrungsgemäß ist damit zu rechnen, dass das Interview ca. 30 Minuten in Anspruch nimmt.

2.2.2 Schriftliche Befragung

- Wie oben ausgeführt kann eine schriftliche Befragung nur bei Klienten durchgeführt werden, die dazu motiviert und in der Lage sind, einen Fragebogen selbständig auszufüllen. Erfahrungsgemäß ist dies nur in wenigen Bereichen der Sozialpsychiatrie der Fall.
- Hier ist dem Klienten über eine schriftliche Versicherung, die dem Fragebogen beigelegt wird, die Anonymität der Auswertung und die vertrauliche Behandlung seiner Daten zuzusichern.
- Die Rückgabe der Fragebögen kann über eine versiegelte Sammelbox erfolgen, die in einem zentralen Bereich des Diensts/der Einrichtung aufgestellt ist.
- Die Befragung sollte von einer unabhängigen Person ausgewertet werden, so dass die Antworten nicht über die Handschrift einzelnen Personen zugeordnet werden können.
- Die Anonymität des Auswertungsverfahrens ist sicherzustellen.

1. Zugang/Erreichbarkeit

1.1 Wie sind Sie auf den Dienst/die Einrichtung aufmerksam geworden?

- Klinik
- Arzt
- andere Dienste
- Bekannte
- Angehörige
- Sonstiges:

- weiß ich nicht mehr

Anmerkungen:

1.2 Als Sie zum ersten Mal Kontakt mit dem Dienst/der Einrichtung aufgenommen haben (per Telefon oder persönlich): War dies problemlos möglich?

- ja
- eher ja
- eher nein
- nein
- weiß ich nicht mehr

Anmerkungen:

1.3 Wie verlief das Gespräch? War Ihr Gesprächspartner freundlich²?

- ja
- eher ja
- eher nein
- nein
- weiß ich nicht mehr

Anmerkungen:

1.4 Ist der Dienst/die Einrichtung mit öffentlichen Verkehrsmitteln gut zu erreichen?

- ja
- eher ja
- eher nein
- nein

Anmerkungen:

² In diesem Fragebogen wird allein aus Gründen der leichteren Lesbarkeit die männliche Form verwandt. Es sind hier stets beide Geschlechter gemeint.

2. Erstgespräch

2.1 Als Sie zum ersten Mal ein Beratungsgespräch hatten, wurden Ihnen die Aufgaben des Dienstes/der Einrichtung verständlich erklärt?

- ja
- eher ja
- eher nein
- nein
- weiß ich nicht mehr

Anmerkungen:

2.2 Fühlten Sie sich verstanden?

- ja
- eher ja
- eher nein
- nein
- weiß ich nicht mehr

Anmerkungen:

3. Begleitung/Beratung/Betreuung

3.1 Wer ist Ihr Ansprechpartner im Dienst/in der Einrichtung?

3.2 Nehmen sich die Mitarbeiter/Angestellten genügend Zeit für Sie?

- ja
- eher ja
- eher nein
- nein

Anmerkungen:

3.3 Nehmen die Mitarbeiter/Angestellten Rücksicht auf Ihre Privatsphäre?

- ja
- eher ja
- eher nein
- nein

Anmerkungen:

3.4 Fühlen Sie sich mit Ihren Problemen angenommen?

- ja
- eher ja
- eher nein
- nein

Anmerkungen:

3.5 Halten die Mitarbeiter/Angestellten vereinbarte Termine ein?

- ja
- eher ja
- eher nein
- nein

Anmerkungen:

3.6 Halten sich die Mitarbeiter/Angestellten an gemeinsam getroffene Absprachen?

- ja
- eher ja
- eher nein
- nein

Anmerkungen:

3.7 Fühlen Sie sich fachlich gut und zuverlässig betreut?

- ja
- eher ja
- eher nein
- nein

Anmerkungen:

Wurden die Ziele der Betreuung mit Ihnen besprochen?

- ja
- eher ja
- eher nein
- nein

Anmerkungen:

3.8 An wen wenden Sie sich, wenn Sie eine Beanstandung haben?

3.9 Haben Sie den Eindruck, dass Ihre Beanstandungen vom Personal ernst genommen werden?

- ja
- eher ja
- eher nein
- nein

4. Gesamtbeurteilung und Verbesserungsvorschläge

4.1 Wie zufrieden sind Sie mit dem Dienst/der Einrichtung insgesamt?

- sehr zufrieden
- zufrieden
- eher zufrieden
- eher unzufrieden
- unzufrieden

4.2 Wie zufrieden sind Sie mit dem Personal?

- sehr zufrieden
- zufrieden
- eher zufrieden
- eher unzufrieden
- unzufrieden

4.3 Was könnte man Ihrer Ansicht nach verbessern?
