

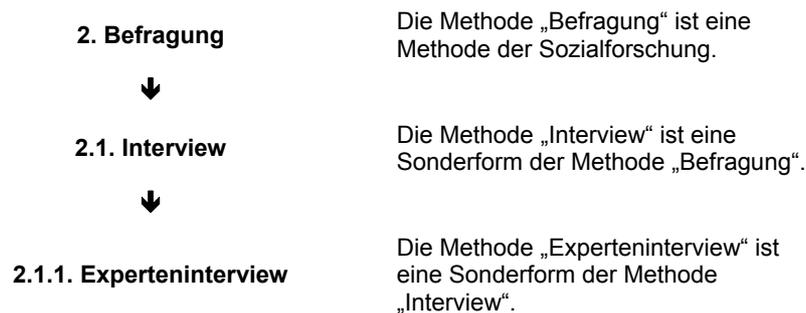
Hintergrundwissen

J. Erhebungsmethoden

In diesem Modul werden die in den Kernprozessen verwendeten Erhebungsmethoden kurz vorgestellt. Das Modul versteht sich dabei als Erinnerungshilfe. Es ersetzt jedoch in keinem Fall die Lehrbücher zur qualitativen und quantitativen Sozialforschung.

Die einzelnen Kapitel sind hierarchisch vom Allgemeinen zum Speziellen aufgebaut.

Ein Beispiel:



In jedem Abschnitt findet sich zu Beginn ein einleitender Text. Neben einer kurzen Vorstellung der Methode werden im Musterkrankenhaus aufgetretene Besonderheiten bezüglich der Methode beschrieben. Im Anschluss daran wird aufgezeigt, in welchen Kernprozessen die Methode verwendet wird. In einer stichpunktartigen Liste wird anschließend beschrieben, an welche Besonderheiten in der Vorbereitung zu denken ist. Um Dopplungen zu vermeiden, wird Methodenwissen aus übergeordneten Methoden unter dem Titel „Grundlagenwissen“ verwiesen und nicht noch einmal aufgeführt.

1. Beobachtung

1.1. Teilnehmende Beobachtung

Die teilnehmende Beobachtung ist eine basale empirische Methode der Sozialwissenschaft, die sich mit der Erforschung und dem Verstehen sozialen Handelns beschäftigt. Der Beobachter nimmt dabei am Alltagsleben des Stationsteams teil. Im Gegensatz zu anderen Erhebungsmethoden, z. B. der Befragung per Fragebogen, dient die teilnehmende Beobachtung der Generierung von Erkenntnissen und nicht der Überprüfung vorgefertigter Konstrukte oder Meinungen.

Die Methode verspricht einen hohen Erkenntnisgewinn. Voraussetzung hierfür ist, dass der Beobachter einerseits eine Empathie mit dem Beobachtungsgegenstand entwickelt und andererseits eine ausreichende Distanz zu diesem aufbaut.



Lamnek
(1995:239-317)

Ein weiterer Vorteil der Methode besteht darin, soziales Verhalten zum Zeitpunkt seiner Entstehung – also unmittelbar – wahrnehmen und festhalten zu können. Bei der Verwendung anderer Methoden, z. B. einer Befragung, ist man hingegen immer auf die Auskunftsbereitschaft und die Erinnerungsfähigkeit des Befragten angewiesen. Ein Informationsverlust oder eine Verfälschung der Information kann dann nicht ausgeschlossen werden.

Die teilnehmende Beobachtung als wissenschaftliche Methode unterscheidet sich zu einer Alltagsbeobachtung, da die Beobachtung systematisch geplant, die Ergebnisse aufgezeichnet und schließlich analysiert werden.

Als Verfahrensweise wird die systematische, unstandardisierte Teilnahme und Beobachtung empfohlen. In der Regel treten Forscher und Beobachter in Personalunion – also in einer Person – auf. Werden mehrere Beobachter eingesetzt, kann die Tendenz subjektiv gefärbter Ergebnisse weiter verringert werden.

| Form der Beobachtung

Grundsätzlich dient die Beobachtung der Entwicklung und nicht der Prüfung von Theorien. Deshalb ist es auch nicht notwendig im Voraus ein Beobachtungsschema festzulegen. Vielmehr soll sich dieses im Untersuchungsfeld entwickeln. Bereits während der Beobachtungsphase tauschen daher die Beobachter in Supervisions-Sitzungen ihre Erfahrungen untereinander aus, um sukzessive methodische Verbesserungen zu erzielen.

Die Beobachtung erfolgt offen, das heißt, den beobachteten Mitarbeitern ist bekannt, dass sie beobachtet werden und zu welchem Zweck dies geschieht. Die offene Beobachtung lässt eine direkte Aufzeichnung zu, wodurch eine größere Sicherheit in Bezug auf die Richtigkeit und die Vollständigkeit der Beobachtungsprotokolle ermöglicht wird. Die Beobachtungsprotokolle können im Anschluss an die einzelnen Beobachtungssequenzen zusätzlich durch Gedächtnisnotizen ergänzt werden.

Im Rahmen dieser Publikation nimmt der Beobachter die Rolle eines „Beobachters als Teilnehmer“ ein. Die Beobachterfunktion steht dabei klar im Vordergrund. Die Teilnehmerfunktion und damit die Integration in das soziale Geschehen bleibt zweitrangig.

| Rolle des Beobachters



Lamnek
(1995:265)

Diese Rolle beinhaltet als Besonderheit, dass der Beobachter nicht mit den Personen interagiert, obwohl er anwesend ist. Dennoch ist unbestritten, dass schon durch die Anwesenheit des Beobachters das entsprechende Untersuchungsfeld beeinflusst wird. Die Beobachterrolle ermöglicht eine geringere Identifikation mit der beobachteten Gruppe und eine größere Distanz zum Geschehen. Im Unterschied zu einer emotionalen Betrachtungsweise wird dadurch eine kognitive Betrachtungsweise ermöglicht. Gleichzeitig erschwert die geringere

Identifikation mit dem Umfeld dem Beobachter das Verstehen des sozialen Feldes.

Im Rahmen der Datenerhebung der einzelnen Kernprozesse wird die teilnehmende Beobachtung als ergänzende Erhebungsmethode eingesetzt. Ziel ist es, zusätzliche Informationen zu gewinnen, die durch die mündlichen und schriftlichen Befragungen nicht erfasst werden sowie die Gültigkeit der erhobenen Daten zu sichern.

Möglichkeiten
und Grenzen

Dabei ist zu beachten, dass die teilnehmende Beobachtung lediglich Ausschnitte der Realität erfassen kann und die Beobachtung zeitlich und örtlich begrenzt erfolgt. Zudem ist eine Begrenzung durch die Reichweite der Sinnesorgane des Beobachters gegeben.

Die Untersuchung im Musterkrankenhaus zeigte, dass der Einsatz der teilnehmenden Beobachtung wesentlich zur Anreicherung der Ergebnisse beigetragen hat.

Erfahrungen im
Musterkrankenhaus

Ein Beispiel:

Zwar konnten mit Hilfe der durch die Mitarbeiter ausgefüllten Protokolle zur Tätigkeitserhebung die Häufigkeiten einzelner Tätigkeiten und deren zeitliche Zuordnung ermittelt werden. Deren Hintergründe und Ursachen wurden aber erst durch die teilnehmende Beobachtung aufgedeckt.

Da sich die Musterstation über zwei Etagen erstreckte, wurde pro Etage je ein Beobachter eingesetzt. Zu Beginn der Untersuchung war beabsichtigt, alle auf der Station tätigen Berufsgruppen zu beobachten. Die Umsetzung dieses Vorhabens erwies sich jedoch als schwierig, da nicht gleichzeitig alle Bereiche der Station vom Beobachter eingesehen werden konnten. Dies betraf insbesondere die therapeutischen Berufsgruppen, da diese vorwiegend in Patientenzimmern oder in Therapieräumen tätig waren, während sich der Beobachter, um die Gesamtsituation beurteilen zu können, hauptsächlich in zentraler Position auf dem Stationsflur aufhielt. Aus diesem Grund konzentrierten sich die Ergebnisse auf die Berufsgruppen des pflegerischen und ärztlichen Dienstes.

Der Beobachtungszeitraum betrug im Musterkrankenhaus sechs Schichten. Dieser Zeitraum reichte aus, um einen umfassenden Einblick in die Organisations- und Ablaufstrukturen der Musterstation zu erhalten.

Als Arbeitsinstrument wurde ein offenes Protokoll verwendet. Das heißt, es wurde auf festgelegte Fragestellungen im Protokoll verzichtet. Lediglich aus statistischen Zwecken wurden von den Beobachtern noch folgende Werte erfasst:

- Das Datum der Beobachtung.
- Die Schicht, in der die teilnehmende Beobachtung stattfindet.
- Die Anzahl der Patienten am Beobachtungstag.

- ob arbeitsorganisatorische Absprachen innerhalb der Berufsgruppe der Pflege sowie zwischen Pflegekräften und anderen Berufsgruppen stattfinden,
- welche Faktoren zu Unterbrechungen begonnener Arbeitsgänge der Pflegekräfte führen,
- ob und wie zur Verfügung stehende Hilfsmittel, wie z. B. der Wäschewagen oder der Visitenwagen, bei der Arbeitsgestaltung einbezogen werden,
- wie die tägliche ärztliche Visite organisiert und durchgeführt wird, sowie welchen Arbeitsaufwand ihre Vor- und Nachbereitung erfordert,
- wie die Kommunikation zwischen allen an der Betreuung beteiligten Berufsgruppen sowie mit Patienten und Angehörigen erfolgt,
- nach welchem System die Arbeitsorganisation vorgenommen wird,
- wie und wann Lieferungen eintreffen, wer die Lieferungen auf die Station befördert und welcher Aufwand mit ihrer Bearbeitung verbunden ist.

Die Aufzeichnungen zu diesen oder anderen Beobachtungen werden an jedem Untersuchungstag fortlaufend im Protokoll notiert. Für die Form der Aufzeichnungen gibt es keine Vorgaben. Sie kann in Sätzen oder Stichpunkten, mit oder ohne Abkürzungen oder auf andere Art erfolgen. Entscheidend ist, dass der Beobachter inhaltliche Zusammenhänge so dokumentiert, dass er sie zu einem späteren Zeitpunkt noch vollständig nachvollziehen kann. Ebenso kann das Protokoll im direkten Anschluss an eine Beobachtungssequenz mit Gedächtnisnotizen ergänzt werden.

Durch die Verwendung eines offenen Protokolls wird zunächst eine Fülle an Informationen fixiert, die bei der späteren Datenauswertung selektiert werden können. Die Beobachtungsergebnisse ergänzen und untermauern die anderen Untersuchungsergebnisse. So ist z. B. nicht nur eine zahlenmäßige Aussage über die bei der Selbstaufschreibung erfassten Tätigkeiten möglich. Vielmehr können durch die teilnehmende Beobachtung diese Tätigkeiten auch inhaltlich beschrieben werden.

Neben der teilnehmenden Beobachtung übernehmen die Beobachter im Musterkrankenhaus auch die Kontrolle des Ausfüllens der Tätigkeitsprotokolle durch die Mitarbeiter sowie das Klären von Verständnisschwierigkeiten.

Verwendung	<ul style="list-style-type: none"> • Modul A – Kernprozess: Stationsprofil • Modul B – Kernprozess: Mitarbeiterbefragung • Modul C – Kernprozess: Bestell- und Lieferwesen • Modul D: Wege • Modul E: Telefonate • Modul F: Anordnungen • Modul G: Tätigkeiten Pflege • Modul H: Dienstübergabe • Modul I: Dokumentation
Erforderliche Kenntnisse	<ul style="list-style-type: none"> • Formen der Beobachtung. • Bedingungen und Voraussetzungen der teilnehmenden Beobachtung. • Rolle des Beobachters. Mit der Rolle werden auch die Aufgaben des Beobachters festgelegt. • Besondere Verhaltensregeln eines Beobachters. • Regeln der Aufzeichnung der Beobachtungen. • Besonderheiten der Auswertung von Beobachtungsdaten.

1.2. Selbstbeobachtung

Die Selbstbeobachtung wird im Rahmen der Selbstaufschreibung als Methode verwendet. Im Gegensatz zur teilnehmenden Beobachtung wird hier der Akteur – also der Mitarbeiter der Station – zum eigenen Beobachter. Ziel ist es, das eigene Handeln zu erfassen.



Bortz, Döring
(2002:324)

Als Beobachtungsvorgabe erhält der Mitarbeiter in den hier vorgestellten Kernprozessen einen Fragebogen bzw. ein Protokoll, in dem er seine Beobachtungen einträgt.

Verwendung	<ul style="list-style-type: none"> • Modul D: Wege • Modul E: Telefonate • Modul F: Anordnungen
Erforderliche Kenntnisse	<ul style="list-style-type: none"> • Welches Ziel verfolgt die Untersuchung? • Welche Instrumente werden eingesetzt? z. B. Protokoll zum Aufschreiben der Beobachtungen • Wie fülle ich die Protokolle aus? z. B. Strichliste, Zahlencodierung etc. • Wo notiere ich sonstige Beobachtungen, die nicht durch das Protokoll abgedeckt werden?

2. Befragung

Um begleitend zur teilnehmenden Beobachtung ergänzende und spezifische Informationen zu erhalten, ist es sinnvoll, im Rahmen der Datenerhebung Befragungen durchzuführen. Dies kann mündlich oder schriftlich erfolgen.

Bereits im Vorfeld der Untersuchung der anderen Kernprozesse kann ein Experteninterview dazu genutzt werden, relevante Rahmeninformationen für das zu erstellende Forschungsdesign zu gewinnen. Das problemzentrierte Interview eignet sich zur Informationssammlung bezüglich des Bestell- und Lieferwesens. Zusätzlich kann mit Hilfe eines Fragebogens eine Mitarbeiterbefragung durchgeführt werden, um Problembereiche zu identifizieren und erste Verbesserungsideen zu erhalten.

Wichtigstes Element in der Vorbereitung einer Befragung sind die Grundregeln der Frageformulierung:

- Jede Frage sollte verständlich und genau formuliert sein.
Ziel ist es, Nachfragen durch unklar formulierte Fragestellungen möglichst zu vermeiden.
- Jede Frage sollte nur einen Frageninhalt aufweisen.
- Doppelte Verneinungen in der Fragestellung sind zu vermeiden.
- Auf wertbesetzte Begriffe in der Fragestellung sind zu vermeiden.
Nicht: „Empfinden Sie die Zusammenarbeit mit dem Pflegepersonal als ...?“
Sondern: „Empfinden Sie die Zusammenarbeit mit den Mitarbeitern der Pflege als ...?“
- Suggestivfragen sind zu vermeiden.
Nicht: „Sind Sie nicht auch der Meinung, dass ...?“
- Indirekte Fragen sind zu vermeiden.

Fragen können als offene, halboffene und geschlossene Fragen formuliert werden. Jede dieser Fragearten bietet unterschiedliche Möglichkeiten und Vorteile.

Offene Fragen ermöglichen es dem Befragten, mit seinen eigenen Worten eine Antwort auf die Fragestellung zu geben. Diese Form der Fragestellung wird eingesetzt, wenn eine Kategoriebildung vor der Befragung nicht möglich ist. In der Auswertung besteht das Ziel darin Gemeinsamkeiten zu erkennen, sich daraus ergebende Kategorien zu bilden und die Informationen dadurch strukturiert darzustellen.

Beispiel für eine offene Frage:

„Wenn es mal Konflikte im Pflegeteam gibt, dann geht es meistens um ...?“



Bortz, Döring
(2002:244-246)

Werden **geschlossene Fragen** verwendet, so sind die Antworten dem Befragten bereits vorgegeben. Sie sind daher vom Befragten leichter zu beantworten, bergen aber auch die Gefahr, dass erklärende Informationen verloren gehen und deshalb in der Auswertung nicht berücksichtigt werden. Von Vorteil ist hierbei, dass derartige Fragen codiert werden können und damit maschinell auswertbar sind.

Beispiel für eine geschlossene Frage:

„Wie wichtig sind Ihnen regelmäßige Konfliktgespräche innerhalb der eigenen Berufsgruppe? Bitte kreuzen Sie an:

sehr wichtig wichtig weniger wichtig unwichtig“

In **halboffenen Fragen** werden dem Befragten einige Antworten vorgegeben. Zusätzlich kann dieser jedoch im Falle einer fehlenden Antwortmöglichkeit eine individuelle Antwort notieren.

Beispiel für eine halboffene Frage:

„Welcher Berufsgruppe gehören Sie an? Bitte kreuzen Sie eines der folgenden Felder an oder fügen Sie Ihre Berufsgruppe am Ende der Liste hinzu:

Pflege Ärzte Sonstige: _____“

2.1. Interview

Das Interview stellt eine Form der direkten Befragung dar. Dabei befragt der Interviewer eine Person in Form eines Gesprächs. Im Musterkrankenhaus wurden die beiden Interviewformen „Experteninterview“ und „problemzentriertes Interview“ zur Datenerhebung verwendet.



Lamnek
(1995:35-124)

Zur Vorbereitung und Durchführung eines Interviews sollte die durchführende Person über folgende Kompetenzen verfügen:

- Allgemeine Ziele, Vor- und Nachteile von Interviews.
- Auswahl des teilnehmenden Personenkreises.
Anzahl der Interviewer und Anzahl der Befragten.
- Allgemeine Phasen eines Interviews:
 - a) Erklärungsphase
 - b) Einleitungsphase
 - c) Erzählphase
 - d) Nachfragephase
 - e) Bilanzierungsphase
- Art des Interviewstils (neutral bis hart).
- Wissen zur Wirkung der Verwendung von Sprache.
Anpassung der eigenen Sprache an die Sprache des Befragten.
- Einflussfaktoren zur Interviewatmosphäre.
Wie schaffe ich eine vertrauensvolle Gesprächsumgebung?

- Wissen zur Bedeutung von Sprachcodes.
- Art der Datenerfassung (per Videoaufzeichnung, per Tonbandaufzeichnung, per Mitschrift, per Gedächtnisleistung).
- Sicherer Umgang mit dem Tonbandgerät.
- Regeln der Transkription.
Wie übernehme ich das auf Tonband aufgenommene Gespräch in einen schriftlichen Text?
- Hintergrundwissen zur Auswertung und Interpretation des Datenmaterials unter Verwendung der interpretativ-explikativen Form der Auswertung.

2.1.1. Experteninterview

Das Experteninterview wird im Rahmen der Reorganisation einer bettenführenden Station zu Beginn durchgeführt. Anhand der Ergebnisse können die Inhalte und Instrumente der anderen zu untersuchenden Kernprozesse gezielt erarbeitet und an die Bedürfnisse des eigenen Hauses angepasst werden. Der Experte – die Stationsleitung oder die Pflegedienstleitung – wird hierbei zu Organisations-, Ablauf und Personalstrukturen der Station und des Hauses befragt.



Lamnek
(1995:70-74)

Die Ergebnisse können dazu benutzt werden, das Instrumentarium für alle weiteren Kernprozesse an das eigene Haus anzupassen. Zudem fließen die Informationen später in die Gesamtbeurteilung mit ein und können eventuell Ansätze zu Erklärungsmustern bieten, die durch die Einzeluntersuchungen nicht ersichtlich geworden sind.

Das Interview sollte anhand eines halbstrukturierten Leitfadens geführt werden und alle notwendigen Informationsbereiche erfassen. Die Reihenfolge der Fragen kann hierbei flexibel variiert und der Leitfaden während des Interviews erweitert und modifiziert werden.

Im Musterkrankenhaus führten die Interviewer im Vorfeld der Untersuchung ein Experteninterview mit der Pflegedienstleitung des Hauses und der Stationsleitung der untersuchten Station. Dieses Interview brachte für die Interviewer als externe Forscher wichtige Informationen, die das Untersuchungsdesign beeinflusst haben. Ein Experteninterview ist aber ebenso bei einer von internen Mitarbeitern auszuführenden Untersuchung empfehlenswert, da die Erwartungen an den Untersuchungsverlauf geäußert, die Untersuchungsziele erläutert und Problembereiche erfragt werden können.

Verwendung	<ul style="list-style-type: none"> • Modul A – Kernprozess: Stationsprofil
Erforderliche Kenntnisse	<ul style="list-style-type: none"> • Grundlagenwissen: <ol style="list-style-type: none"> a) Befragungen b) Interview • Hinweis: Im Rahmen dieser Publikation wird der Begriff Experteninterview mit einem leitfadengestützten narrativen Interview gleichgesetzt. • Ziele, Vor- und Nachteile. • Besonderheiten der Gesprächsphasen. • Besonderheiten der Auswertung. • Verhaltensweise des Interviewers ist anregend aber auch zurückhaltend.

2.1.2. Problemzentriertes Interview

Beim problemzentrierten Interview werden ein oder mehrere Mitarbeiter einer Station zu einem bestimmten Thema befragt. Ziel ist es, einen Arbeitsbereich möglichst genau zu erfassen und damit verbundene Probleme sichtbar zu machen.



Lamnek
(1995:74-78)

Bei der Verwendung des problemzentrierten Interviews zur Datenerhebung im Rahmen des Bestell- und Lieferwesens hat sich der Einsatz eines halbstrukturierten Leitfadens bewährt, der zusätzlich nach Fragenkategorien unterteilt wird. Im Leitfaden werden dabei alle Bereiche berücksichtigt, die der Interviewer in den Vorgesprächen erfassen konnte.

Grundsätzlich besteht die Gefahr, dass einzelne Bereiche weder in den Vorgesprächen noch während des Interviews angesprochen werden. Deshalb sollte jeder Arbeitsbereich, der mit Hilfe eines problemzentrierten Interviews beleuchtet wird, durch eine teilnehmende Beobachtung überprüft und ergänzt werden.

Verwendung	<ul style="list-style-type: none"> • Modul C – Kernprozess: Bestell- und Lieferwesen
Erforderliche Kenntnisse	<ul style="list-style-type: none"> • Grundlagenwissen: <ol style="list-style-type: none"> a) Befragungen b) Interview • Ziele, Vor- und Nachteile. • Besonderheiten der Gesprächsphasen. • Besonderheiten der Auswertung.

2.2. Fragebogen

Bei der standardisierten Befragung per Fragebogen handelt es sich um eine schriftliche Befragung der Mitarbeiter, die eingesetzt werden kann, um Einstellungen, Meinungen, Vorstellungen und Verhaltenserwartungen zu ermitteln. Der Vorteil dieser Methode besteht darin, dass innerhalb eines kurzen Zeitraumes vergleichsweise viele Personen nach Ihrer Meinung befragt werden können.



Bortz, Döring
(2002:253-256)

Auf der Musterstation wurde mit dieser Methode das Stimmungsbild zwischen den Berufsgruppen und innerhalb der Berufsgruppe der Pflege erfasst. Der Fragebogen enthielt sowohl offene als auch geschlossene Fragen. Es stellte sich heraus, dass Art und Umfang der schriftlichen Befragung vom methodischen Ansatz her positiv zu beurteilen sind. Ein Indiz hierfür war unter anderem die sehr hohe Rücklaufquote. Andererseits konnte festgestellt werden, dass der geleistete Aufwand bei der Datenauswertung sehr hoch war; besonders im Vergleich zur Ausarbeitung jener Optimierungsvorschläge, die aus den Befragungsergebnissen resultierten.

Verwendung

- Modul B – Kernprozess: Mitarbeiterbefragung

Erforderliche Kenntnisse

- Grundlagenwissen:
 - a) Befragungen
 - b) Interview
- Ziele, Vor- und Nachteile.
- Besonderheiten der Fragenformulierung.
- Umgang mit der Anonymität.

3. Dokumentenanalyse

Bei der Dokumentenanalyse werden in der Organisation vorhandene Unterlagen nach einem festen, standardisierten Kategorienschema ausgewertet. Hierbei wird „... in jedem einzelnen Dokument nach den Ausprägungen vordefinierter Variablen“ gesucht und der IST-Zustand zum Vergleich mit dem SOLL-Zustand ermittelt. Bei der Untersuchung kann mit dieser Methode z. B. die medizinisch-pflegerische Dokumentation überprüft und festgestellt werden, inwieweit die Patientendokumentation festgelegten Mindestanforderungen entspricht und die Leistungserbringung nachvollziehbar abbildet.



Lamnek
(1995:193:194)

Ausschlaggebend für eine verwertbare Dokumentenanalyse ist die klare und einheitliche Definition der Prüfkriterien vor Beginn der Analyse.

Die Dokumentenanalyse erwies sich im vorliegenden Projekt als eine geeignete Methode zur Überprüfung der medizinisch-pflegerischen Dokumentation. Es zeigte sich jedoch, dass der vorab geplante Zeit-

rahmen von sechs Stunden für die Überprüfung von 27 Patientenakten zu gering bemessen war. Er musste daraufhin auf elf Stunden erweitert werden. Aus diesem Grund sollte bereits in der Planungsphase ein ausreichender Zeitpuffer berücksichtigt werden.

Verwendung	<ul style="list-style-type: none"> • Modul I: Dokumentation
Erforderliche Kenntnisse	<ul style="list-style-type: none"> • Ziele, Vor- und insbesondere Nachteile. • Auswahl der Prüfkriterien. • Besonderheiten der Auswertung.

4. Selbstaufschreibung

Bei der Selbstaufschreibung werden die Mitarbeiter der Station dazu aufgefordert, festgelegte Handlungen schriftlich aufzuzeichnen. Es handelt sich somit um eine Kombination der Methoden „Eigenbeobachtung“ und „Befragung per Fragebogen“.



REFA
(1978a)

Die Aufgabe des Untersuchungsleiters besteht darin, das Erhebungsinstrument zu entwickeln und die Mitarbeiter mit dem Instrument vertraut zu machen. Die Entwicklung des Instruments richtet sich nach den Grundlagen der Gestaltung eines Fragebogens. Zunächst werden die Kriterien und die Erfassungsintervalle festgelegt. Das Layout sollte anwenderfreundlich gestaltet sein. Im günstigsten Fall werden dafür die Mitarbeiter in die Entwicklung mit einbezogen. Dieses Vorgehen hat sich auch im Musterkrankenhaus bewährt und garantiert eine nutzerfreundliche Gestaltung und sowie eine Auswahl der Kriterien, die dem Tätigkeitsfeld des eigenen Hauses entspricht. Außerdem stärkt die Beteiligung der Mitarbeiter deren Motivation und Zuverlässigkeit in Bezug auf das Ausfüllen während der Erhebungsphase.

Um fehlerhaft ausgefüllten Erhebungsbögen vorzubeugen, muss das Instrument gut lesbar und gleichzeitig gut auszufüllen sein. Erreicht wird dies durch ausreichend große Felder für jeden Eintrag, da jeder Mitarbeiter eine unterschiedlich große Handschrift aufweist. Zu kleine Felder zwingen den Mitarbeiter zu einem ungewohnten Schreibverhalten, so dass im Zweifelsfall die Handschrift nicht mehr erkennbar ist und eine Datenauswertung unmöglich wird. Im günstigsten Fall findet die Beantwortung der Fragen per Strichliste statt, da hierbei die Handschriftenerkennung in der Auswertung entfällt.

Eine Selbstaufschreibung wird von den Mitarbeitern meist ohne Widerstände akzeptiert, sofern ihnen der Zweck eingehend im Voraus vermittelt wurde. Der gewohnte Arbeitsablauf führt jedoch zu Beginn dazu, dass die Eintragungen in Vergessenheit geraten. Aus diesem Grund sollte der Untersuchungsleiter in jedem Fall in der ersten Phase der Erhebung anwesend sein, um die Mitarbeiter ggf. an das Ausfüllen erinnern zu können.

Verwendung	<ul style="list-style-type: none"> • Modul D: Wege • Modul E: Telefonate • Modul F: Anordnungen • Modul G: Tätigkeiten Pflege
Erforderliche Kenntnisse	<ul style="list-style-type: none"> • Grundlagenwissen: <ol style="list-style-type: none"> a) Befragungen b) Fragebogen • Vermittlung der Ziele und der Aufgabenstellung durch den Untersuchungsleiter gegenüber dem Mitarbeiter. • Untersuchungsleiter bleibt für Fragen bezüglich des verwendeten Instruments verfügbar.

5. Fremdaufschreibung

Bei der Fremdaufschreibung handelt es sich um einen Methodenmix der Methoden „Fremdbeobachtung“ und „Befragung per Fragebogen“.



REFA
(1978a)

Im Gegensatz zur Selbstaufschreibung übernimmt bei der Fremdaufschreibung der externe Beobachter die Aufgabe, alle auf dem Fragebogen vermerkten Fragestellungen zu beantworten.

Die Methode wird eingesetzt, wenn eine Selbstaufschreibung zu Änderungen der Arbeitsabläufe und damit zu fehlerhaften Daten führen würde.

Verwendung	<ul style="list-style-type: none"> • Modul H: Dienstübergabe • Modul I: Dokumentation
Erforderliche Kenntnisse	<ul style="list-style-type: none"> • Grundlagenwissen: <ol style="list-style-type: none"> a) teilnehmende Beobachtung b) Befragungen c) Interview • Information der Mitarbeiter über das Ziel der Fremdaufschreibung. • Ermessensspielraum: externer oder betriebsinterner Mitarbeiter, der die Fremdaufschreibung durchführt.