

Anhang 4. Fragebogen

Der in diesem Abschnitt dargestellte Fragebogen wurde von uns zur Datenerhebung verwendet. Weitere Erläuterungen zu den einzelnen Kriterien finden sich im Anhang „Daten“. Zur besseren Übersicht erfolgte die Aufteilung der Spalten in folgende Bereiche:

Spalte	Titel	Bedeutung
Eins	Nr.	Laufende Nummer der Frage im Originalfragebogen
Zwei	Frage	Wortlaut der Fragestellung
Drei	Typ	Angabe des Typs zur Variablendeklaration. Bedeutungen: siehe nachfolgende Liste

Variablendeklaration

Je nach Fragestellung wurden unterschiedliche Variablen zur Bewertung verwendet. Die nachfolgende Liste enthält alle Variablendeklarationen, denen jeweils eine Typennummer zugewiesen wird.

Typ	Codierung & Variable
100	Hauptfrage, die selbst keine Werte enthält.
1	Angabe der Kilobyte als absolute Zahl ohne Nachkommastellen.
2	1 = Prüfen! 2 = Ja 3 = Nein 4 = Keine Bewertung möglich
3	1 = Prüfen 2 = DKA (+) / Prüfen 3 = DKA (+) / Nur genannt 4 = DKA (+) / Kurzinfo 5 = DKA (+) / Abstract 6 = DKA (+) / Ausführliche Information 7 = DKA (+) / Nicht genannt 8 = DKA (-) / Prüfen 9 = DKA (-) / Nur genannt 10 = DKA (-) / Kurzinfo 11 = DKA (-) / Abstract 12 = DKA (-) / Ausführliche Information 13 = DKA (-) / Nicht genannt
4	1 = Prüfen 2 = Nur genannt 3 = Kurzinfo 4 = Abstract 5 = Ausführliche Information 6 = Nicht genannt
5	Angabe der Sprachen als Volltext mit Kommata getrennt.
6	1 = Prüfen 2 = Ja - Allgemein 3 = Ja - Speziell 4 = Nein
7	Freies Textfeld mit nicht klassifizierter Eingabemöglichkeit.

Einzelfragen des Fragebogens

Nr.	Frage	Typ
0.1.	Klinik ID - (automatisch vergebene Nummer zur Identifikation)?	7
0.2.	Name der Klinik (laut DKA)	7
0.3.	Wie lautet die URL der Klinik?	7
0.4.	Anzahl der Betten lt. DKA?	7
0.5.	Ist die URL im DKA vorhanden?	2
0.6.	Wie lautet die Seitennummer im DKA?	7
0.7.	Von wem wurde die Seite geprüft?	7
0.8.	Wann wurde die Seite geprüft (Datum)?	7
1.	Wie groß ist die Startseite der Internetpräsenz in Kilobyte?	1
2.	Ist die URL der Krankenhaus-Internetpräsenz in folgenden Suchmaschinen vertreten?	100
2.1.	Fireball	2
2.2.	Altavista.de	2
2.3.	Lycos.de	2
2.4.	Web.de	2
2.5.	Google.de	2
2.6.	Yahoo.de	2
3.	Ist die URL in Klinken.de vertreten?	2
4.	Ist die Internetpräsenz des Krankenhauses über folgende Redirects zu erreichen?	100
4.1.	de	2
4.2.	org	2
4.3.	net	2
4.4.	com	2
4.5.	info	2
4.6.	biz	2
4.7.	pro	2
4.8.	name	2
4.9.	coop	2
5.	Ist die Startseite im Internet Explorer und im Netscape Navigator voll funktionsfähig?	2
6.	Ist das Aktualisierungsdatum auf der Startseite angegeben?	2
7.	Sind die Navigationsgrafiken der Startseite mit ALT-TAG's hinterlegt?	2
8.	Gibt es einen E-Mail-Button auf der Startseite?	2
9.	Sind auf der Startseite differenzierte Zugangswege für unterschiedliche Zielgruppen erkennbar?	2
10.	Sind Sponsoren erkennbar, die an der IP beteiligt sind?	2
11.	Kombinationsfrage: Ist die Abteilung im DKA genannt und wie ausführlich ist sie in der Internetpräsenz beschrieben?	100
11.1.	Innere Medizin	3
11.2.	Chirurgie	3
11.3.	Gynäkologie und/oder Geburtshilfe	3
11.4.	Urologie	3
11.5.	Geriatric	3
11.6.	Pädiatrie	3
11.7.	Pathologie	3

Nr.	Frage	Typ
11.8.	Rettungsmedizin	3
11.9.	OP	3
11.10.	Anästhesie	3
11.11.	Intensivmedizin	3
11.12.	Durchgangsarzt	3
11.13.	Sonstiges	3
11.14.	Hals-, Nasen-, Ohrenheilkunde	3
11.15.	Psychiatrie	3
12.	Welche Rahmenabteilungen werden auf der IP erwähnt und wie ausführlich werden diese dargestellt?	100
12.1.	Sozialdienst	4
12.2.	Kindergarten	4
12.3.	Ambulanzen	4
12.4.	Psychologischer Dienst	4
12.5.	Betriebsrat	4
12.6.	Schulung: Patienten & Angehörige	4
12.7.	Hol-/Bringediens	4
12.8.	Einrichtungen: Ausbildung	4
12.9.	Direktion Pflege	4
12.10.	Direktion Ärzte	4
12.11.	Direktion Verwaltung	4
12.12.	Wäscherei	4
12.13.	Reinigungsdienst	4
12.14.	Zivildienst	4
12.15.	Radiologie	4
12.16.	EKG	4
12.17.	Bettzentrale	4
12.18.	Aufnahme Patienten	4
12.19.	Küche	4
12.20.	EDV	4
12.21.	Labor	4
12.22.	Ergotherapie	4
12.23.	Logopädie	4
12.24.	Physiotherapie	4
12.25.	Apotheke	4
12.26.	Seelsorge	4
12.27.	Patienten Fürsprecher	4
12.28.	Ethik Kommission	4
12.29.	Ehrenamtliche Mitarbeiter	4
12.30.	Hygiene	4
12.31.	Arbeitssicherheit	4
12.32.	QM	4
12.33.	Umweltmanagement	4
12.34.	Technik	4
12.35.	Sonstige	4
13.	Werden die Bereitschaftsdienste des Krankenhauses in der Internetpräsenz genannt?	100
13.1.	OP-Bereitschaft	2
13.2.	Präsenzbereitschaft	2
13.3.	Rufbereitschaft	2
13.4.	Blutdepot	2

Nr.	Frage	Typ
14.	Werden die Bereitschaftsdienste des Krankenhauses in der Internetpräsenz genannt?	100
14.1.	Telefonliste	2
14.2.	E-Mail-Liste	2
14.3.	Lagepläne einzelner Abteilungen	2
14.4.	Notrufnummern	2
15.	Ist die Internetpräsenz mehrsprachig aufgebaut?	2
15.1.	In welchen Sprachen ist die Internetpräsenz verfügbar?	5
16.	Gibt es eine Informationsseite „Neu auf diesem Server“, über die sich der Besucher einen Überblick verschaffen kann, welche Inhalte geändert oder neu hinzu gekommen sind?	2
17.	Welche Informationen zur Erreichbarkeit werden auf der Internetpräsenz angeboten?	100
17.1.	Anfahrtsplan	2
17.2.	Lageplan Haus	2
17.3.	Verkehrsmittel öffentlich	2
17.4.	Verkehrsmittel privat	2
17.5.	Parkmöglichkeiten	2
17.6.	Parkpreise	2
18.	Wird durch die Internetpräsenz auf externe Einrichtungen hingewiesen?	100
18.1.	Kooperationspartner	2
18.2.	Krankenkassen	2
18.3.	Stadt/Gemeinde/Kreis	2
18.4.	Datenbanken	2
18.5.	Selbsthilfegruppen	2
19.	Ist der Träger des Krankenhauses angegeben?	2
20.	Ist die Rechtsform des Krankenhauses angegeben?	2
21.	Ist die Geschichte des Krankenhauses dargestellt?	2
22.	Wird die Organisationsstruktur des Krankenhauses dargestellt?	2
23.	Ist die Versorgungsstufe des Krankenhauses angegeben?	2
24.	Sind die Unternehmensziele des Krankenhauses angegeben?	2
25.	Ist das Leitbild des Krankenhauses angegeben?	2
26.	Wird das Pflegemodell bzw. das Pflegekonzept des Krankenhauses beschrieben?	2
27.	Werden laufende Projekte des Krankenhauses beschrieben?	2
28.	Welche Navigations- und Orientierungselemente werden auf der Internetpräsenz verwendet?	100
28.1.	Schaltfläche „Zurück zur Startseite“	2
28.2.	Sitemap	2
28.3.	Suchfunktion	2
28.4.	Hilfe zur Internetpräsenz	2
28.5.	Guided Tour	2
28.6.	Schaltfläche „Zurück zum Seitenanfang“	2
28.7.	Farbleitsystem	2

Nr.	Frage	Typ
28.8.	einheitliche Navigationselemente	2
28.9.	durchgehende Verfügbarkeit der Hauptnavigationsleiste	2
29.	Gibt es Informationen zu zusätzlichen Dienstleistungen im bzw. in der Nähe des Krankenhausgeländes?	100
29.1.	Freizeitmöglichkeiten	2
29.2.	Bibliothek	2
29.3.	Post	2
29.4.	Bank	2
29.5.	Supermarkt	2
29.6.	Kiosk	2
29.7.	Cafeteria	2
29.8.	Sonstige	2
30.	Zu welchen Themenbereichen werden Patienteninformationen angeboten?	100
30.1.	Modalitäten im Rahmen der Aufnahme	2
30.2.	Modalitäten im Rahmen der Entlassung	2
30.3.	Handhabung technischer Geräte (z.B. Telefon, Tresor etc.)	2
30.4.	Speiseplan	2
30.5.	Textinformationen zur räumlichen Ausstattung	2
30.6.	Behandlungspläne	2
31.	Welche bildlichen Darstellungen werden vom Krankenhaus angeboten?	100
31.1.	Zimmer	2
31.2.	Einrichtungen	2
31.3.	Umgebung bzw. Außenansicht des Krankenhauses	2
32.	Werden Unterkunftsmöglichkeiten für Angehörige ausgewiesen?	2
33.	Werden auf der Internetpräsenz Preise zum Leistungsangebot des Krankenhauses veröffentlicht?	100
33.1.	Preise: Grundleistungen	2
33.2.	Preise: Wahlleistungen	2
33.3.	Preise: Zusatzleistungen	2
34.	Werden die Öffnungszeiten auf der Internetpräsenz angegeben?	100
34.1.	Besuchszeiten für Angehörige	2
34.2.	Sprechzeiten der Therapieeinrichtungen	2
35.	Werden Informationen zu alternativmedizinischen Behandlungsverfahren angeboten?	2
36.	Werden Gesundheitsförderungs- und/oder Präventionsprogramme auf der Internetpräsenz ausgewiesen?	2
37.	Wird der Tagesablauf aus der Sicht des Patienten beschrieben?	2
38.	Wird eine Beschwerdestelle ausgewiesen bzw. sind Informationen verfügbar, wie im Falle einer Beschwerde zu verfahren ist?	2
39.	Werden Informationen zu Patientenrechten und -pflichten ausgewiesen?	2

Nr.	Frage	Typ
40.	Werden folgende Kontaktmöglichkeiten ausgewiesen?	100
40.1.	E-Mail	6
40.2.	Mailingliste	6
40.3.	Gästebuch	6
40.4.	Call-Center	6
40.5.	Presseinformation	6
40.6.	Chat	6
40.7.	Foren	6
40.8.	Newsletter	6
40.9.	Telefon	6
40.10.	Fax	6
40.11.	Anschrift	6
41.	Erhält der Nutzer nach dem Absenden von Formulardaten eine Bestätigung?	2
42.	Welche Daten werden bei der Verwendung eines Formulars vom Nutzer abgefragt?	100
42.1.	Name	2
42.2.	Vorname	2
42.3.	Anschrift	2
42.4.	Telefonnummer	2
42.5.	Faxnummer	2
42.6.	E-Mail-Adresse	2
42.7.	Bankkonten-Daten	2
42.8.	Alter	2
42.9.	Sonstiges	2
43.	Auf welche Art und Weise können vom Nutzer Informationen über die Internetpräsenz angefordert werden?	100
43.1.	per E-Mail	2
43.2.	per Formular	2
43.3.	per Telefonanruf	2
43.4.	per Download	2
43.4.1.	Ist die Dateigröße angegeben?	2
43.4.2.	Ist das Dateiformat angegeben?	2
43.4.3.	Werden Informationen zur benötigten Zusatzsoftware ausgewiesen?	2
44.	Welche schriftlich verfügbaren Informationen werden über die IP angeboten?	100
44.1.	Imagebroschüre	2
44.2.	Informationsbroschüre für Patienten	2
44.3.	Abteilungsbroschüre	2
44.4.	Patientenzeitung	2
44.5.	Mitarbeiterzeitung	2
44.6.	Zuweiserzeitung	2
44.7.	Jahresbericht	2
44.8.	Sponsorenbroschüre	2
45.	Werden Kundenbefragungen auf der Internetpräsenz durchgeführt?	2
46.	Werden Befragungsergebnisse von Kundenbefragungen auf der Internetpräsenz veröffentlicht?	2
47.	Bietet das Krankenhaus eine 24-Stunden-Telefonberatung an und weist diese auf der Internetpräsenz aus?	2

Nr.	Frage	Typ
48.	Ist die Telefonnummer der Telefonberatung kostenlos bzw. preisermäßigt?	2
49.	Sind kostenpflichtige Angebote vorhanden, die ausschließlich über die Internetpräsenz vertrieben werden?	2
50.	Werden finanzielle Transaktionen über die Internetpräsenz vorgenommen?	2
51.	Werden Daten über eine sichere Verbindung übermittelt?	2
52.	Werden Informationen zum Thema Datensicherheit angeboten?	2
53.	Werden Informationen zum Thema Datenschutz angeboten?	2
54.	Werden Informationen angeboten, die auf sozialrechtliche Fragestellungen eingehen?	2
55.	Gibt es einen News-Ticker?	2
56.	Werden Informationen zu sensiblen Lebensbereichen angeboten? (nur wenn diese offensichtlich sind)	100
56.1.	Angstabbau	2
56.2.	Intimsphäre	2
56.3.	Umgang mit Erkrankungen	2
56.4.	Einflussnahme des Patienten auf den Behandlungsablauf	2
56.5.	Umgang mit dem Sterben	2
56.6.	Umgang mit Schmerzen	2
57.	Wird Personal über die Internetpräsenz akquiriert?	100
57.1.	Allgemein (Aufforderung zur Bewerbung)	2
57.2.	Speziell (individuelle Stellenausschreibung)	2
58.	Werden Mitarbeiter des Krankenhauses auf der Internetpräsenz per Foto dargestellt?	100
58.1.	Geschäftsführung	2
58.2.	Führungskräfte (außer Stationsleitungen)	2
58.3.	Führungskräfte (Stationsleitungen)	2
58.4.	Mitarbeiter (außer Führungskräfte)	2
59.	Werden Einarbeitungs-Pflichtenhefte auf der Internetpräsenz veröffentlicht?	2
60.	Werden Bildungsangebote für Mitarbeiter auf der Internetpräsenz ausgewiesen?	100
60.1.	Innerbetriebliche Fort- und Weiterbildung	2
60.2.	Überbetriebliche Fort- und Weiterbildung	2
61.	Werden Ausbildungsinhalte über die Internetpräsenz vermittelt?	2
62.	Werden Statistiken zur Mitarbeiterqualifikation ausgewiesen?	100
62.1.	Qualifikationsstand der Mitarbeiter	2
62.2.	Weiterbildungen pro Jahr	2
62.3.	Fortbildungen pro Jahr	
63.	Werden Betriebsergebnisse auf der Internetpräsenz ausgewiesen?	100
63.1.	Anzahl der operativen Eingriffe	2
63.2.	Erfolgsquoten der operativen Eingriffe	2
63.3.	Anzahl der Behandlungsfälle nach Krankheitsarten	2

Nr.	Frage	Typ
63.4.	Anzahl der Krankenhausbetten	2
63.5.	durchschnittliche Verweildauer	2
63.6.	Anzahl der Mitarbeiter	2
63.7.	Auslastungsgrad des Krankenhauses	2
63.8.	Umsatz des Krankenhauses	2
63.9.	Kennzahl: Wirtschaftlichkeit	2
63.10.	Veröffentlichung eines Geschäftsberichts	2
64.	Werden die Betriebsergebnisse im Verlauf dargestellt?	2
65.	Wird das Logo des Hauses auf der Internetpräsenz veröffentlicht?	100
65.1.	Ist das Logo auf allen Seiten vorhanden?	2
65.2.	Befindet sich das Logo immer an der gleichen Position?	2
66.	Werden die Textinhalte in allgemein verständlicher Sprache vermittelt?	2
67.	Ist der Navigationsbereich deutlich vom Content getrennt?	2
68.	Werden innerhalb der Textinhalte Abkürzungen verwendet, die nicht erklärt werden?	2
69.	Treten folgende Störfaktoren auf?	100
69.1.	Hyperlinks zu Seiten, die sich noch im Aufbau befinden und ansonsten keinen Content anbieten?	2
69.2.	Hyperlinks, die ins Leere führen (Fehler 404).	2
70.	Welche Auffälligkeiten sind während der Betrachtung der Internetpräsenz aufgetreten?	7
71.	Bemerkungen zu den Fragestellungen 1 bis 69?	7