Multi-Item-Skala zu Projekt:

Projekt "Finanzielle Auswirkungen einer Tumorerkrankung" (FIAT)

Fragetext:

Wie erleben Sie den Umgang und die Kommunikation mit Behörden und Leistungsträgern?

Antwortkategorien:

trifft überhaupt nicht zu
trifft wenig zu
trifft mittelmäßig zu
trifft ziemlich zu
trifft voll und ganz zu

Befund zur Multi-Item-Skala:

Frage 17 soll erfassen, welche Erfahrungen die Befragten mit Behörden oder Leistungsträgern gemacht haben. Die Häufigkeitsverteilung der Antworten ist in Tabelle 21 dargestellt. Wie bei Frage 16 erklärten u.a. diejenigen Testpersonen, welche bei manchen Items keine Angaben gemacht hatten ($n = 3$), dass sie entweder nicht wüssten, welche Behörden oder Leistungsträger gemeint seien oder sie in den jeweiligen Bereichen noch keinen Kontakt mit Behörden oder Leistungsträgern gehabt hätten:

- *"Da sind wieder Fragen dabei, die ich zwar beantworten kann. Wobei ich aber noch nicht in der Situation war [...]. [Die Items] ‚Ich fühle mich unter Druck gesetzt‘ und ‚Ich habe Angst...‘ zum Beispiel. So eine Situation hatte ich noch nicht. Das trifft im Moment nicht zu." (TP05)*
- *"[Das Item] ‚Ich empfinde die Kommunikation zwischen den verschiedenen Stellen als unzureichend‘ habe ich auch wieder offengelassen. Ich habe überhaupt keinen Kontakt mit verschiedenen Stellen." (TP14)*

1. Was verstehen die Testpersonen hier unter "Behörden und Leistungsträgern"?

Auf die Nachfrage, an welche Behörden und Leistungsträger sie bei der Frage gedacht hatten, nannten die meisten Testpersonen die Krankenkasse. Manche Testpersonen gaben die Rentenversicherung, das Arbeitsamt oder kommunale Stellen, wie das Landratsamt an.

Einige Testpersonen nannten zusätzlich den in einer Klinik ansässigen Sozialdienst. Dieser diente für die Testpersonen als Vermittler zwischen ihnen und beispielsweise der Krankenkasse, wodurch sie keine direkten Erfahrungen mit Behörden oder Leistungsträgern gemacht hatten:

- *"Ich habe daran gedacht, dass es bei mir in der Tagesklinik einen Sozialdienst gibt, der aktiv auf mich zugekommen ist und mir letztlich die Behördengänge abgenommen hat. Also zum Beispiel die Beantragung von Fahrdiensten bei der Krankenkasse oder die Beantragung eines Schwerbehindertenausweises, haben sie mir alles abgenommen. Deswegen bin ich nicht in direktem Kontakt und habe auch keine direkte Kommunikation mit den Behörden, aber deswegen lief das alles so reibungslos."* (TP04)
- *"Ich habe eigentlich nur an den Sozialdienst gedacht. Mit anderen Behörden hatte ich nichts zu tun. Da fehlen mir weitere Informationen."* (TP14)

2. Gibt es irgendwelche Probleme bei der Beantwortung der Frage?

Wie oben beschrieben, hatten einige Testpersonen Schwierigkeiten, die Frage oder einzelne Items zu beantworten, da sie die entsprechenden Erfahrungen mit Behörden und Leistungsträgern noch nicht gemacht hatten.

Des Weiteren fehlten manchen Testpersonen ($n = 3$) Beispiele im Fragetext, die ihnen veranschaulichen, an welche Behörden und Leistungsträger sie bei Beantwortung der Frage denken sollen. Diesen Testpersonen fiel die Beantwortung der Frage "eher schwer":

- *"Vielleicht könnte man noch erläutern, welche Behörden oder Leistungsträger hier in Frage kommen."* (TP05)
- *"Welche Stellen zum Beispiel? Was ist hier gemeint bei dieser Frage?"* (TP13)
- INT: *"Wenn hier noch eine Erläuterung zu Behörden und Leistungsträgern stünde, wie z. B. 'Krankenkassen, Sozialdienst', fänden Sie es dann einfacher, diese Fragen zu beantworten?"*
TP14: *"Das wäre einfacher, ja. In der Kommunikation mit der Krankenkasse fühle ich mich nicht missverstanden. Da hat alles geklappt."*

Empfehlungen zur Multi-Item-Skala:

Wir empfehlen, den Fragetext um Beispiele von "Behörden und Leistungsträgern" zu ergänzen. Eine mögliche Formulierung von Frage 17 wäre:

Wie erleben Sie den Umgang und die Kommunikation mit Behörden und Leistungsträgern (z. B. Krankenkasse, Rentenversicherung, Sozialdienst)?

Darüber hinaus empfehlen wir, die Frage um die nicht substanzielle Antwortoption "Trifft nicht zu" zu ergänzen und die Antwortskala in eine Zustimmungsskala umzuwandeln

(Stimme überhaupt nicht zu, Stimme nicht zu, Weder noch, Stimme zu, Stimme voll und ganz zu).

Eingesetzte kognitive Technik/en:

Comprehension Probing, Difficulty Probing.

Alle Items zur Frage(Fragetext):

Wie erleben Sie den Umgang und die Kommunikation mit Behörden und Leistungsträgern?

-> die nicht getesteten Items:

Itemtext:

Ich fühle mich schlecht beraten.

Thema der Frage:

Gesundheit/ Beschwerden

Konstrukt:

Persönlicher Umgang und Kommunikation mit Behörden und Leistungsträgern

Itemtext:

Ich fühle mich missverstanden.

Thema der Frage:

Gesundheit/ Beschwerden

Konstrukt:

Persönlicher Umgang und Kommunikation mit Behörden und Leistungsträgern

Itemtext:

Ich fühle mich unter Druck gesetzt, Entscheidungen schnell zu treffen (z.B. Wiedereinstieg Arbeit, Erwerbsminderungsrente, Kuraufenthalt).

Thema der Frage:

Gesundheit/ Beschwerden

Konstrukt:

Persönlicher Umgang und Kommunikation mit Behörden und Leistungsträgern

Itemtext:

Ich habe Angst, dass ich Formulare oder Anträge falsch ausfülle.

Thema der Frage:

Gesundheit/ Beschwerden

Konstrukt:

Persönlicher Umgang und Kommunikation mit Behörden und Leistungsträgern

Itemtext:

Ich fühle mich durch lange Wartezeiten bei der Bearbeitung von Anträgen verunsichert.

Thema der Frage:

Gesundheit/ Beschwerden

Konstrukt:

Persönlicher Umgang und Kommunikation mit Behörden und Leistungsträgern

Itemtext:

Ich habe Angst, dass mir finanzielle Nachteile entstehen.

Thema der Frage:

Gesundheit/ Beschwerden

Konstrukt:

Persönlicher Umgang und Kommunikation mit Behörden und Leistungsträgern

Itemtext:

Ich empfinde die Kommunikation zwischen den verschiedenen Stellen als unzureichend.

Thema der Frage:

Gesundheit/ Beschwerden

Konstrukt:

Persönlicher Umgang und Kommunikation mit Behörden und Leistungsträgern