MAGAZIN DER GERIATRISCHEN GESUNDHEITSZENTREN DER STADT GRAZ

GERIATRIE heute

Lehrkrankenhaus der Medizinischen Universität Graz

Ausgabe 2015

Staatspreisträger »Unternehmensqualität 2014«

Seiten 9–11

Foto: Quality Austria, Anna Rauchenberger

Seite 12: Albert Schweitzer Institut

Seite 14–16: Tageszentren

Seite 22–23: GreenBuilding-Zertifizierung

www.ggz.graz.at

GRAZ GERIATRISCHE GESUNDHEITSZENTREN

Aus der Pflicht

Mit der Novellierung des ArbeitnehmerInnenschutzgesetzes ist die Evaluierung arbeitsbedingter psychischer Belastungen für alle Betriebe verpflichtend. Was auf den ersten Blick als bürokratische Hürde erscheint, entpuppt sich durch die richtige Umsetzung als wichtiger Input für Verbesserungen.

»Love it, change it or leave it« heißt es in einem bekannten Spruch: »Liebe es, verändere es oder verlass' es.« Die Evaluierung psychischer Belastungen kann man als verpflichtend im Gesetz vorgeschrieben nicht verändern, und ein Auszug aus Österreich ist wohl auch keine Option. So bleibt nur das »love it« übrig. Wie gelingt es nun, aus einer Vorschrift einen optimalen Nutzen zu ziehen?

Den GGZ gelang es durch den Fokus auf drei Punkte:

- Klarheit über die Ziele der Evaluierung
- Professionelle Umsetzung und
- Lösungs-/Maßnahmenorientierung

Klarheit über die Ziele

Die Evaluierung psychischer Belastungen hat ein klares Ziel: Maßnahmen zu entwickeln, wodurch sich arbeitsbedingte Belastungen reduzieren lassen können.

Die Evaluierung ist eine konsequente Fortführung der bereits bekannten Arbeitsplatzevaluierung (Ermittlung und Beurteilung von Gefahren am Arbeitsplatz) und umfasst Belastungen aus folgenden vier Dimensionen:

- **Arbeitsaufgaben und Tätigkeiten** (Überforderung, emotionale und geistige Belastung…)
- **Sozial- und Organisationsklima** (Benachteiligung, fehlende Unterstützung…)
- **Arbeitsumgebung** (ungünstige Arbeitsplatzbedingungen…)
- **Arbeitsabläufe und Arbeitsorganisation** (unklare Zuständigkeiten, Informationsmängel…)

Bei der Evaluierung psychischer Belastungen geht es **nicht** um ein individuelles Ermitteln von Arbeitszufriedenheit, Burn-out oder Stress, sondern ausschließlich um die Beurteilung von Bedingungen/Verhältnissen, unter denen die Arbeit stattfindet.

Dementsprechend sollten als Ergebnis einer derartigen Evaluierung Maßnahmen vorliegen, die kollektiv wirksam und an der Quelle ansetzen (also kein Stressbewältigungsseminar für einzelne MitarbeiterInnen, sondern Reduktion des belastenden Stresses z.B. durch geänderte Abläufe). In den GGZ wurden in diesem Projekt die patientInnennahen Bereiche evaluiert.

Professionelle Umsetzung

Mit der Begleitung wurde der Arbeitspsychologe Mag. Anton Prettenhofer von der Firma pluswert, Graz, beauftragt. Für die Evaluierung psychischer Belastungen sind grundsätzlich nur Verfahren einzusetzen, die der ÖNORM 10075-3 entsprechen. Die Wahl fiel auf die von der AUVA angebotene Methode ABS-Gruppe, ein Verfahren, das in Art eines Workshops erfolgt. In einem strukturierten, lösungsorientierten Design werden hier die Belastungen ermittelt, konkretisiert, priorisiert sowie zuletzt Maßnahmen entwickelt.

Die Moderation durch einen externen Arbeitspsychologen bedeutet in Richtung der MitarbeiterInnen ein deutliches Signal, dass die GGZ diese Evaluierung professionell und ernsthaft durchführen wollen.

Für den Prozess der Workshops ist es darüber hinaus unerlässlich, dass die Moderation eine unbefangene und neutrale Position einnimmt. Die Funktion des Moderators ist gerade bei einer Evaluierung besonders herausfordernd, weil es wichtig ist, die Belastungsthemen lösungsorientiert aufzunehmen und konstruktiv den Fokus auf Maßnahmen zu setzen. Die Workshops wurden mit MitarbeiterInnen der Pflege in zwei Pflegewohnheimen sowie mit PflegemitarbeiterInnen der Medizinischen Geriatrie und ÄrztInnen und TherapeutInnen der Albert Schweitzer Klinik durchgeführt.

Für die Evaluierung wurde eine Steuergruppe gegründet, die aus Mitgliedern des Managements, der Personalvertretung sowie den Präventivfachkräften (Arbeitsmedizinerin, Sicherheitsfachkraft und Arbeitspsychologe) bestand. Vorab erfolgte eine Information an Führungskräfte und MitarbeiterInnen, um Vorgehensweise und Ziel der Evaluierung klar zu machen.

Die Workshops dauerten rund vier Stunden und fanden in einem sehr konstruktiven Klima statt. Pro Workshop wurde ein eigener Bericht erstellt. Für die am Ende stattfindende Steuergruppensitzung wurden die Maßnahmenvorschläge aus den einzelnen Gruppen zusammengefasst und Entscheidungen getroffen, welche Maßnahmen umgesetzt werden.

Lösungs- und Maßnahmenorientierung

Die Ergebnisse der Evaluierung umfassten ein Bündel an Maßnahmen, das sich in mehrere Themenblöcke zusammenfassen ließ:

- **Eigene Maßnahmen durch MitarbeiterInnen** (Setzen von Prioritäten, gegenseitige Unterstützung…)

großen Nutzen ziehen

- **Zentrale Maßnahmen** (Anpassung Dienstzeiten, Fokus auf flexible Personal-Kapazitäten und interdisziplinäre Schnittstellen, Umsetzung Konzept Alltagsbetreuung, Vereinfachungen in der Dokumentation …)
- **Maßnahmen zur Reduktion von Arbeitsdruck** (Abläufe in den Teams optimieren, Jobrotation, Fokus auf altersgerechte Arbeitsplatzgestaltung, Büro für ungestörtes Arbeiten …)
- **Dienstplan** (Optimierungen individuell durchführen, Beibehaltung der 15% mehr PflegedienstmitarbeiterInnen im Vergleich zum Personalschlüssel in den Pflegewohnheimen, Unterstützung durch Zivildiener/Freiwilliges Soziales Jahr …)
- **Umgang mit Anspruchsgruppen** (Kanalisierungen der Kommunikation, Schnittstelle mit HausärztInnen verbessern, Dezentralisierung der BewohnerInnenaufnahme in den Pflegewohnheimen, Textanpassung in der externen Kommunikation [Folder] …)
- **Führungs-Maßnahmen** (Fokus Führungsgrundsätze und Feedback-Kultur, Optimieren der MitarbeiterInnen-Gespräche …)
- **Vereinfachungen im Dokumentationsaufwand** (Optimierung der Usability im KIS, Reduktion Kennzahlenerhebung, Projekt »Inter-Dok« …)

Die einzelnen Maßnahmen wurden in einem Sicherheits- und Gesundheitsschutzdokument (§ 5 ASchG) eingetragen und sind damit Verantwortlichen und Terminen zugeordnet. In Summe hat die Evaluierung psychischer Belastungen den Blick auf konkrete Belastungsthemen geöffnet. Das Feedback der Workshop-TeilnehmerInnen war außerordentlich gut.

An dieser Stelle ist allen beteiligten MitarbeiterInnen herzlich für die engagierte Mitarbeit, die Offenheit und das konstruktive Feedback zu danken.

Mag.ª (FH) Martina Höhn
Mag. Anton Prettenhofer, MA und
Anita Tscherne, MBA

Kapsch BusinessCom

kapsch >>>

Mobility-Lösungen von Kapsch kommen aus keiner TV-Serie, sondern sind tägliche Spitalpraxis. Damit haben Ärzte die digitale Krankenakte ihrer Patienten, Röntgenaufnahmen oder MRT-Dateien jederzeit und überall griffbereit und abrufbar. Ein Beispiel für innovative Healthcare-Lösungen von Kapsch. Mehr über Dr. Mobile & Co.: **www.kapschbusiness.com**

always one step ahead

Zuweiserbefragung

Weitere Steigerung der Zufriedenheit

Eine partnerschaftliche Beziehung mit den einzelnen Zuweisern ist für die Auslastung und damit den nachhaltigen Bestand einer Gesundheitseinrichtung unabdingbar. Im Sommer 2014 fand bereits zum zweiten Mal die Befragung von Zuweisern statt. Das Ergebnis kann sich sehen lassen!

Die Marktforscher nennen es Tracking, die Unternehmen sprechen von einem Steuerungsinstrument durch Befragungen. Die kontinuierliche Befragung von Anspruchsgruppen, also Personen/Gruppen, die ein Interesse an den GGZ haben, ist eine Grundvoraussetzung für die Steuerung eines Unternehmens. Neben PatientInnen-, BewohnerInnen-, Angehörigen- und MitarbeiterInnen-Befragungen erheben die GGZ schon seit einigen Jahren kontinuierlich die Sichtweise der Zuweiser auf das gesamte Haus, um damit den Prozess der Zuweisung und das Meinungsbild der GGZ zu evaluieren.

Vergleichbar mit 2011 wurden auch diesmal 20 wichtige Zuweiser (Kliniken, Landeskrankenhäuser, Ärzte/Ärztinnen) qualitativ befragt. Die Umsetzung erfolgte durch das bewährte Grazer Institut pluswert, das die GGZ bereits seit 2008 mit der Durchführung aller GGZ-Befragungen begleitet. Für pluswert spricht immer wieder die Stärke, Dinge auf den Punkt zu bringen, um damit auch Maßnahmen besser formulieren zu können.

Hohe Zufriedenheit der Zuweiser

Was sind nun die Ergebnisse dieser Befragung? Der Zuweisungsprozess wird generell sehr positiv beurteilt (gute Zusammenarbeit, kooperativ, professionell, freundlich). Besonders hervorgehoben werden dabei die klare Abwicklung, das verständliche und klare Anmeldeformular, der kurze zeitliche Ablauf (Rückmeldung, ob Aufnahme) und die generell gute Kommunikation.

Kritische Punkte gehen vor allem in Richtung fehlender Kapazitäten (im Bereich Akutgeriatrie/Remobilisation) und teilweise auch längerer Wartezeiten. Im Vergleich zu 2011 wurden mehr positive und weniger negative Spontankommentare genannt.

Die einzelnen Beurteilungen zeigen im Vergleich zu 2011 auf hohem Niveau weitere Steigerungen, insbesondere bei der telefonischen Erreichbarkeit, beim Ruf und der Information. Die Gesamtzufriedenheit liegt mit 1,65 (5-stufig; 1 = höchste Zufriedenheit) auf sehr hohem Niveau.

Befragungsteam (v.l.n.r.): Anita Tscherne MBA, Mag. Anton Prettenhofer MA, Mag.ª (FH) Martina Höhn

Erfreulich ist, dass praktisch alle Zuweiser bereits Einrichtungen der GGZ weiterempfohlen haben.

Für die GGZ sprechen das breite und auch spezialisierte Spektrum an verschiedenen Angeboten/Produkten, die gute (medizinische) Pflege/Betreuung und die hohe Kompetenz und Qualität. Die neuen Pflegewohnheime werden auch als weitere Positiva genannt. Einige Originalkommentare aus der Befragung illustrieren das positive Image der GGZ: »Die GGZ haben ein vielseitiges, umfangreiches Angebot«; »IMC füllt eine bisher da gewesene Lücke«; »Kompetente Mitarbeiter, man kann sich sehr verlassen« oder »Im Vergleich zu anderen Einrichtungen sind die GGZ besser durchorganisiert«.

Wenn Verbesserungsbedarf genannt wird, zielt er in erster Linie auf weitere Erhöhungen der Bettenkapazitäten im krankenhausfinanzierten Bereich ab. Damit würden auch die Wartezeiten verkürzt werden. Weitere Verbesserungsvorschläge gehen in Richtung vereinfachter Aufnahme von PatientInnen mit unvollständiger Dokumentation.

Die Ergebnisse fließen wie bei allen Follow up-Prozessen in eine Maßnahmenliste ein. Durch das Identifizieren von Stärken und Schwächen der GGZ und die Entwicklung sowie konsequente Umsetzung von Maßnahmen helfen die Ergebnisse der Zuweiserbefragung auf dem Weg in Richtung Qualitätsführerschaft. Ein so genannter Kollateralnutzen der kontinuierlichen Befragungen sind die Kennzahlen (interne/externe Benchmarks), durch die es gelingt, konkrete Maßnahmen auf ihre Wirksamkeit zu messen und darzustellen. Das ist ein elementarer Input für diverse Preise, wie z.B. den Österreichischen Staatspreis Unternehmensqualität.

Das Befragungsteam:
Mag. Anton Prettenhofer, MA
Mag.ª (FH) Martina Höhn
Anita Tscherne, MBA