

MAGAZIN DER GERIATRISCHEN GESUNDHEITZENTREN DER STADT GRAZ

GERIATRIE

Lehrkrankenhaus der Medizinischen Universität Graz

heute

Ausgabe 2013

Die elektronische Gesundheitsakte der GGZ geht online!

Seiten 9 - 14

Seite 16: SALUS Preis 2012, TELEIOS Preis 2013 gehen an die GGZ

Seite 18: IMC-Station schließt Lücke in der Versorgung

Seite 56: GGZ feiern »Triple-Jubiläum«

BewohnerInnen-/PatientInnen-Befragung 2012

Wie geht es Ihnen bei uns? »Mit allen Sinnen leben und geborgen sein im Leben in einer Atmosphäre des Wohlfühlens« können wir in unserem Leitbild lesen. Aber wird das auch von unseren BewohnerInnen und PatientInnen so erlebt?



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

Das **Befragungsteam der GGZ** um Mag.^a (FH) Martina Höhn und Anita Tscherne, MBA haben zusammen mit dem Spezialisten für Befragungen im Bereich Gesundheit, Soziales und Altenpflege, Mag. Anton Prettenhofer von **pluswert**, ein Konzept aufgebaut, in dem unsere wichtigsten **Anspruchsgruppen** regelmäßig befragt werden. Damit soll gewährleistet werden, dass wir kontinuierlich die Zufriedenheit unserer Anspruchsgruppen in unsere Arbeit einfließen lassen. Nur durch das Gesagte kann etwas bewirkt werden. Nur wenn wir **zuhören**, wie es unseren Anspruchsgruppen geht, können wir unsere **Leistungen verbessern, Stärken ausbauen** und **Schwächen reduzieren**.

2012 lag der Schwerpunkt in der Befragung von **BewohnerInnen** und **PatientInnen** unserer zwei Pflegewohnheime (PWH Geidorf/Seniorenzentrum und PWH Rosenhain) sowie der Medizinischen Geriatrie in der Albert Schweitzer

Klinik. Im Sommer 2012 haben InterviewerInnen auskunftsfähige und auch auskunftsbereite BewohnerInnen/PatientInnen zu einem kurzen Interview gebeten. In Summe konnten 28% aller BewohnerInnen/PatientInnen befragt werden.

Die Ergebnisse liegen nun vor und sie sind gut. Sie bestätigen unseren eingeschlagenen Weg: Fokus auf Qualität, ganzheitliches Pflegekonzept und individuelle Ausrichtung der Betreuung und Pflege: Die BewohnerInnen äußern eine **sehr hohe Zufriedenheit** mit der **Pflege, Verwaltung**, und der **gesamten Infrastruktur** (Zimmer und Haus). Insbesondere die Leistungen der Pflege bei der mit Abstand wichtigsten Leistung (»ich fühle mich hier durch die Pflegepersonen gut betreut«), aber auch die Beurteilung der Freundlichkeit, Höflichkeit und Kompetenz der MitarbeiterInnen in der Pflege geben uns Anlass zur Freude. Die **Verwaltung** wird in allen Einrichtungen als äußerst freundlich wahrgenommen, die **Verrechnung** als transparent und klar. Wir freuen uns auch über das so gute Feedback bezüglich der **ärztlichen** und **therapeutischen Betreuung**.

Die Ergebnisse im Bereich **Unterhaltungs- und Kontaktmöglichkeiten** hingegen sind uns ein wichtiger Input für Verbesserungen. Während die Möglichkeit der eigenen Mitgestaltung des Tagesablaufs, das Angebot an Seelsorge und Gottesdiensten sowie abwechslungsreiche Veranstaltungen von unseren BewohnerInnen sehr positiv beurteilt wurden, wird die persönliche Unterhaltung und Kommunikation als verbesserungswürdig bewertet.

Das Feedback über das im gleichen Zeitraum umgestellte **Speisen-System** bestätigt uns bei dieser Entscheidung. Aus der Befragung lassen sich aber auch einige Punkte zur Verbesserung entnehmen.

In eigenen, von Anton Prettenhofer moderierten **Workshops** haben sich die einzelnen Teams mit den Ergebnissen auseinandergesetzt. Was müssen wir tun, um unsere **Stärken zu bewahren** und weiter zu halten? Was müssen wir tun, um **Schwächen und Herausforderungen zu minimieren**?

In diesen Workshops wurde von den Pflegedienstleitungen, Stationsleitungen und MitarbeiterInnen in Pflege und Organisation eine Reihe von Verbesserungsmaßnahmen entwickelt und entschieden. Wir werden z. B. unsere **Pflegephilosophie** in allen Bereichen weiter auf dem Niveau halten, wollen den **Kennenlern-Prozess** für neue BewohnerInnen intensivieren, **Aktivitäten** mit unseren BewohnerInnen in kleineren Gruppen als bisher durchführen und evtl. auch die Zeiten der **Seniorenbetreuung** und **Animation** besser über den Tag verteilen. Die positive **Zusammenarbeit** zwischen **ÄrztInnen** und **Pflegefachkräften** sowie zwischen uns und »unseren« **Angehörigen** wollen wir weiterführen. In Summe haben wir mehr als **60 verschiedene Aktivitäten** in den Workshops erarbeitet, die wir nun in den nächsten Monaten Zug um Zug überprüfen und umsetzen wollen.

Im Jahr 2013 steht die MitarbeiterInnenzufriedenheit im Fokus.

An dieser Stelle möchten wir uns sehr herzlich bei allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern für ihre Leistungsbereitschaft und ihren Einsatz bedanken. Ihre so ausgeprägte Bereitschaft, sich für das Wohlergehen unserer PatientInnen und BewohnerInnen einzusetzen, ist DER Erfolgsfaktor für unser gesamtes Haus.

Mag. Anton Prettenhofer
pluswert