MAGAZIN DER GERIATRISCHEN GESUNDHEITSZENTREN DER STADT GRAZ

GERIATRIE heute

Lehrkrankenhaus der Medizinischen Universität Graz

Ausgabe 2016

EFQM bestätigt: GGZ sind europäische Spitze

Seiten 9–10

Foto: EFQM

Foto: Rotthaus Medical

Klinik Award 2015

Seite 14: Austrian Patient Safety Award 2015

Seite 35: SROI-Studie

Seite 43: Pflegedrehscheibe

www.ggz.graz.at

GRAZ GERIATRISCHE GESUNDHEITSZENTREN

Die Perspektive der

Im Geschäfts-Englisch spricht man von Stakeholder-Management, wenn man gezielt für eine Organisation wichtige Gruppen in seinen Entscheidungen und Aktivitäten berücksichtigt.

Für Gesundheitseinrichtungen gehören Angehörige zu einer wichtigen Gruppe. Im ersten Halbjahr 2015 wurden nun bereits zum dritten Mal die Angehörigen der GGZ befragt. Das Ergebnis kann sich sehen lassen. Der Dialog ist ein wesentliches Werkzeug, wenn es darum geht, Interessen von handelnden Personen zu berücksichtigen und ist daher auch für eine große Organisation wie den GGZ eine wesentliche Quelle zur Weiterentwicklung.

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

Eine wichtige Gruppe dabei sind die Angehörigen in ihrer Rolle als Entscheidungsträger, Multiplikatoren und auch als Sprachrohr für die uns verantworteten BewohnerInnen/ PatientInnen. Daher führen wir laufend viele individuelle Gespräche mit Angehörigen.

Ergänzt werden diese Gespräche durch ein eigenes Befragungssystem, das es allen Angehörigen erlaubt, Feedback über ihre Zufriedenheit und Erwartungen zu geben. Die Angehörigenbefragung wurde nach den ersten zwei Wellen im Jahr 2008 und 2011 auch im Jahr 2015 zusammen mit dem Grazer Spezialisten für Anspruchsgruppenbefragungen, der Firma pluswert, durchgeführt. Durch die kontinuierlichen Befragungen konnten die GGZ über die letzten Jahre die Erfolge konkreter Maßnahmen nachvollziehbar machen, was u.a. die Basis für zahlreiche Auszeichnungen (z.B. EFQM-European Excellence Award, Staatspreis für Unternehmensqualität ...) darstellte.

Hohe Beteiligung

Wir kennen es gut: Immer mehr Befragungen werden durchgeführt und immer mehr Möglichkeiten gibt es, sein Urteil abzugeben. Für viele unter uns sind Befragungen daher bereits zu einer Belastung geworden. Dieser Entwicklung zum Trotz sind die Teilnahmequoten bei unseren Angehörigenbefragungen immer extrem hoch. Knapp 50% aller befragten Angehörigen, denen wir per Post einen Fragebogen zugeschickt haben, haben ihn auch beantwortet und retourniert.

Das ist im Vergleich zu herkömmlichen „Kundenbefragungen" ein sensationelles Ergebnis. Für unsere Angehörigen ist die Angehörigenbefragung zu einem wichtigen Instrument geworden, sich zu artikulieren und uns ein Feedback zu geben.

Was wollen wir wissen?

Bei Angehörigenbefragungen geht es um die Bewertung wichtiger Aspekte wie Pflege, medizinisch-therapeutische Betreuung, Speisen & Getränke, Erscheinungsbild des gesamten Hauses, Bewertung des Zimmers, Sauberkeit, Verwaltung etc. Diese zentralen Punkte werden nach der Zufriedenheit abgefragt. Darüber hinaus fragen wir im Detail nach einzelnen Aspekten (Freundlichkeit der MitarbeiterInnen in der Pflege, respektvoller Umgang mit den PatientInnen/ BewohnerInnen, Wahlmöglichkeit bei Speisen ...).

Für uns ist es äußerst hilfreich, dass uns die Firma pluswert bei der Analyse nicht nur die Zufriedenheit berichtet, sondern auch die Wichtigkeit der einzelnen Punkte und Fragen. Das gibt uns wesentlichen Input, bei welchen Hebeln wir ansetzen sollten, d.h. welche für die Zufriedenheit wirklich wichtig sind. Befragt wurden 2015 in Summe 396 Angehörige der Langzeitpflege-Abteilungen in den GGZ, d.h. drei Pflegewohnheime bzw. die Abteilungen Medizinische Geriatrie, Wachkoma und Memory Klinik in der Albert Schweitzer Klinik.

Die zentralen Ergebnisse

Die Ergebnisse sind eine Bestätigung für die kontinuierliche Qualitätsstrategie, bieten aber auch eine gute Information, wo es Verbesserungsbedarf gibt.

Das generelle Zufriedenheitsniveau liegt mit 1,60 auf einer 6-stufigen Skala (1 ist höchste Zufriedenheit) auf einem exzellenten Niveau. Hohe Zufriedenheit zeigt sich in den Faktoren zur Infrastruktur (Haus, Zimmer), bei Verwaltung/ Hausleitung, ärztlich-therapeutischer Betreuung und bezüglich Informationsmaterialien. Etwas kritischer werden Speisen und Getränke, Unterhaltungs- und Kontaktmöglichkeiten,

Angehörigen

die Reinigung der Wäsche bzw. teilweise die Reinigung des Zimmers bewertet. Hier wurden bereits erste Maßnahmen zur Verbesserung gesetzt.

Exzellente Rückmeldung für das neue PWH Peter Rosegger

Ganz gespannt waren wir auf die Ergebnisse für das neue Pflegewohnheim Peter Rosegger in Wetzelsdorf. Das im Jahr 2014 eröffnete Pflegewohnheim der 4. Generation steigt gleich mit exzellenten Ergebnissen ein.

Das Pflegewohnheim Peter Rosegger zeigt in fast allen Fragebogenpunkten Bestnoten: Pflege, Speisen/Getränke, Erscheinungsbild des Hauses/Zimmers und Reinigung der Wäsche. Dieses Feedback ist auch für die gesamte strategische Ausrichtung der GGZ in der Stationären Altenpflege eine wichtige Bestätigung.

Großflächig hohe Zufriedenheit

Bei den anderen Einrichtungen/Abteilungen der GGZ zeigt sich ein generell hohes Zufriedenheitsniveau, sowohl in den evaluierten Abteilungen der Albert Schweitzer Klinik als auch in den Pflegewohnheimen. Hier konnte in den elementaren Faktoren die hohe Zufriedenheit der vergangenen Welle gehalten werden. Es wurden aber auch klar einzelne Punkte identifiziert, wo ein Nachjustieren von Detailaspekten nötig ist.

Hervorzuheben bei der Angehörigenbefragung ist der Prozess, wie wir die Ergebnisse in die einzelnen Abteilungen und Häuser bringen. In jeder evaluierten Einheit fanden unter Leitung von Mag. Anton Prettenhofer, Geschäftsführer von pluswert, Maßnahmen-Workshops mit Beteiligung der MitarbeiterInnen und Führungskräfte statt. Dabei wurden die Ergebnisse präsentiert und gleich im Team Maßnahmen entwickelt, um die hohe Zufriedenheit der Angehörigen zu halten bzw. um Verbesserungen umzusetzen. Erst durch die hohe Beteiligung der Führungskräfte und MitarbeiterInnen an der Reflexion über die Befragungsergebnisse können wir eine nachhaltige Qualität sicherstellen.

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

Neuer Kirchenführer

Unser geschätzter Altpfarrer Otto Wagner hatte ein umfangreiches Wissen über unsere Kirche und hat uns gerne kleine Bonmots über Kirche und Seelsorge erzählt. Manches davon findet sich in den alten Pfarrchroniken wieder.

Die Kirche „Zur Unbefleckten Empfängnis“ in der Albert Schweitzer Klinik in Graz birgt auch einige verblüffende spätbarocke und neugotische Werke von namhaften Meistern.

Schon allein das Kirchengebäude – dessen Bau 1728 begonnen und 1731 vollendet wurde – stammt von einem der bedeutendsten steirischen Barockbaumeister: Joseph Leopold Carlone, der ein Spross der italienisch-schweizerischen Künstlerfamilie und Sohn von Joachim Carlone war.

Andere bekannte Meister unserer Kirche schufen auch Werke im Grazer Dom – der ehemaligen Hofkirche der römisch-deutschen Kaiser –, in der Pfarr- und Wallfahrtskirche zu Straßgang und in der Wallfahrtskirche Maria Trost in Fernitz. Um das Wissen über unsere Kirche weiterzugeben und nicht in Vergessenheit geraten zu lassen, wurde dieser Kirchenführer geschrieben. Er soll Ihnen die Geschichte und interessanten Werke unserer Kirche – entstanden zur Ehre Gottes und zur Erbauung der PatientInnen – näherbringen.

Dass dies gelungen ist, verdanke ich auch Franz Scheucher, der die Idee von Anfang an unterstützt hat, Mag. Heimo Kaindl vom Diözesanmuseum für die fachliche Beratung und Rosa Kowald, die mir die Kurrentschrift der Chroniken übersetzte und die Korrekturen durchführte.

Diakon Günter Scherling
Seelsorger

Diakon Scherling und Fr. Kowald überreichen Kirchenführer an GF Dr. Hartinger