MAGAZIN DER GERIATRISCHEN GESUNDHEITSZENTREN DER STADT GRAZ

# GERIATRIE heute

Lehrkrankenhaus der Medizinischen Universität Graz

Ausgabe 2017

## Kompetenzzentrum für Altersmedizin und Pflege in China gefragt

Seiten 9–11

Foto: GGZ

Seite 17: Nachhaltigkeit im Bau von Pflegewohnheimen

Seite 42: Albert Schweitzer Institut hat sich etabliert

Seite 64: Verein Bunte Blätter startet durch

www.ggz.graz.at

GRAZ GERIATRISCHE GESUNDHEITSZENTREN

# Ganz nah dran

„Zuhören ist eine Kunst an sich" lautet ein bekannter Sinnspruch, den sich die GGZ ganz besonders zu Herzen nehmen. Im Sommer 2016 wurden bereits zum dritten Mal die BewohnerInnen der Pflegewohnheime über ihre Zufriedenheit befragt. Die Ergebnisse bestätigen den Qualitätsanspruch der GGZ, bieten aber auch einen guten Input für weitere Verbesserungen.

Zuhören mit offenen Ohren ist angesagt, wenn man die zentrale „Zielgruppe" der GGZ, nämlich die zu betreuenden und zu pflegenden Menschen nach ihrer Zufriedenheit befragt. Aufgrund der Neueröffnung des Pflegewohnheims Erika Horn im Jahre 2015 wurde die zuletzt 2012 durchgeführte und alle drei Jahre geplante BewohnerInnenbefragung auf 2016 verschoben. Befragt wurden diesmal die BewohnerInnen aller vier Pflegeeinrichtungen der GGZ, nämlich die SeniorInnenresidenz Robert Stolz und die Pflegeheime Aigner-Rollett, Peter Rosegger und eben Erika Horn. Die Datenanalyse und Interpretation erfolgte wiederum durch Mag. Anton Prettenhofer, Geschäftsführer des Befragungsspezialisten pluswert, Graz.

## Methodische Herausforderung

BewohnerInnenbefragungen in der Altenpflege sind eine besondere Herausforderung, weil die einfache Verteilung eines schriftlichen Fragebogens in der Altenpflege kaum möglich ist. Aus diesem Grund führen die GGZ BewohnerInnenbefragungen mittels eines persönlichen Interviews durch. Als InterviewerInnen kommen aber ausschließlich eigens geschulte Personen in Frage. Die GGZ beauftragte diesmal eine diplomierte Sozialarbeiterin mit der Durchführung der persönlichen Interviews. Damit war garantiert, dass auf der Interviewerseite für diese teilweise herausfordernden Gespräche das richtige „Gespür" vorhanden war. Die Interviews fanden direkt in den einzelnen Einrichtungen in ungestörter Atmosphäre im Zimmer oder in einer ruhigen Ecke im Aufenthaltsbereich statt.

## Innovative Ansätze

Der Erfolg der GGZ beruht auch darin, dass laufend Input von so genannten Stakeholdern (Zielgruppen, die ein Interesse an den GGZ haben) erhoben wird, um daraus Maßnahmen zur Verbesserung ableiten zu können. Auf Wunsch des Befragungsteams der GGZ rund um Anita Tscherne, MBA MAS und Mag.[a] (FH) Martina Pojer wurde von pluswert der BewohnerInnen-Fragebogen sehr stark an den Fragebogen der Angehörigenbefragung aus dem Jahr 2015 angelehnt. Damit können die Zufriedenheiten der BewohnerInnen auch direkt mit jenen der Angehörigen verglichen werden. Darüber hinaus wurde, um die internationale Positionierung der GGZ zu untermauern, auch eine Frage nach einer international verbreiteten Weiterempfehlungs-Kennzahl, dem Net-Promoter-Score (NPS), integriert. Der NPS ist ein Gradmesser für das Weiterempfehlungsverhalten befragter Zielgruppen.

## Hohe Beteiligung

Trotz der in den letzten Jahren bei den BewohnerInnen gestiegenen Pflegestufen konnten durch die offensichtlich wertschätzende Art und Weise der Interviewerin 49% der BewohnerInnen dazu gewonnen werden, an der Befragung teilzunehmen (2012 waren es 31%). Damit liegen die Teilnahmequoten genau auf dem gleichen Niveau wie die der Angehörigenbefragungen. Bei derartig hohen Teilnahmequoten sind die Ergebnisse besonders stabil und aussagekräftig.

## Starke Ergebnisse

Die durchschnittliche Zufriedenheit der BewohnerInnen, gemessen als Mittelwert über mehrere Faktoren, liegt bei 1,32 auf einer 5-stufigen Skala (1 = höchste Zufriedenheit) auf hohem Niveau, über dem Wert von 2012 (1,54) und über jenem der Angehörigenbefragung 2015 (1,48).

Das bedeutet, dass BewohnerInnen der GGZ-Pflegeeinrichtungen generell etwas höhere Zufriedenheiten äußern als deren Angehörige. Die Zielgruppe, um die es schlussendlich geht, zeigt demnach die höchste Zufriedenheit. Auch positiv zeigt sich der Trend von 2012 auf 2016, obwohl der Vergleichswert von 2012 nur zwei Häuser umfasste und daher nicht ganz vergleichbar ist.

Hohe Zufriedenheiten zeigen sich in den Faktoren zur Leitung des Hauses, Reinigung der Wäsche, Reinigung des Zimmers, Physiotherapie, Informationsmaterialien sowie Infrastruktur (Haus, Zimmer).

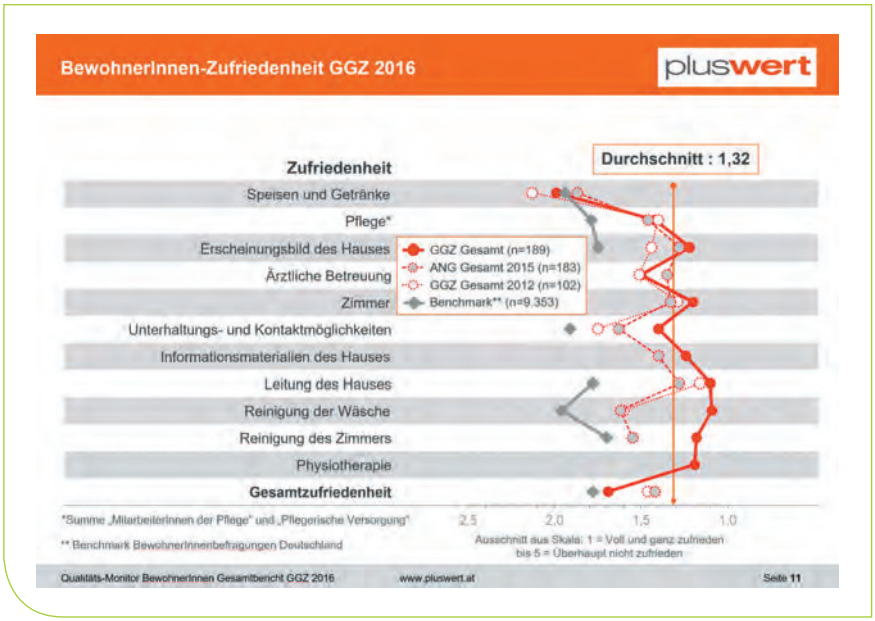
Die kritischste Bewertung zeigte sich hingegen bei Speisen und Getränken. „Wir messen bei unseren Anspruchsgruppenbefragungen nicht nur die Zufriedenheit, sondern auch die Wichtigkeit der Fragethemen, um unseren Kunden eine klare Information zu geben, wo in erster Linie Veränderungen ansetzen sollen“, erklärt pluswert-Projektleiter Anton Prettenhofer, „Und gerade bei Speisen und Getränken handelt es sich um einen besonders wichtigen Faktor, also ist hier sicherlich Handlungsbedarf gegeben.“ Schon direkt nach der Ende 2016 stattgefundenen Präsentation wurden zusammen mit dem externen Lieferanten erste Verbesserungsmaßnahmen fixiert.

## Internationaler Vergleich

Aufgrund der internationalen Vernetzung von pluswert mit dem profundesten Spezialisten für Anspruchsgruppenbefragungen in der stationären Altenpflege in Deutschland (cogitaris) stehen der GGZ auch Benchmark-Ergebnisse von BewohnerInnenbefragungen aus Deutschland mit 9.353 (!) Befragten von knapp 300 Einrichtungen zur Verfügung. Vergleicht man nun die GGZ-Ergebnisse mit jenen von Deutschland zeigen sich interessante Erkenntnisse: In den meisten (vergleichbaren) Werten liegt die Zufriedenheit der BewohnerInnen von Pflegewohnheimen der GGZ mit großem Abstand über den Werten deutscher Einrichtungen: Die auffälligsten Stärkefelder der GGZ im Vergleich zu diesem internationalen Benchmark gibt es bei den Faktoren Reinigung der Wäsche, Leitung des Hauses, Erscheinungsbild des Hauses und Reinigung der Zimmer. Lediglich im Faktor Speisen & Getränke liegt der Wert der GGZ sogar tendenziell unter dem von Deutschland.

## Interessante Details

Die neu integrierte Frage zum Net Promoter Score zeigt interessante Ergebnisse: der Anteil der „Promotoren“ liegt bei fast 60%, ein für geriatrische Einrichtungen hoher Wert.




Die vier unterschiedlichen Häuser liegen in den meisten Faktoren relativ homogen zueinander. Ganz besonders beeindruckend ist die fast idente Bewertung des wichtigen Faktors Pflege über die vier Häuser hinweg. Das Wohngemeinschaftsmodell, in dem das Psychobiographische Pflegemodell nach Prof. Erwin Böhm gelebt wird, wird offensichtlich unabhängig vom Haus einheitlich gut bewertet.

Lediglich bei Unterhaltungs- und Kontaktmöglichkeiten, Physiotherapie und teilweise ärztlicher Betreuung streuen die Zufriedenheiten zwischen den Häusern stärker. Hier gilt es, ein über alle Häuser möglichst gleichmäßiges Zufriedenheitsniveau herzustellen.

Während es zwischen den unterschiedlichen Alters- und Geschlechtsgruppen nur geringe Unterschiede gibt, zeigen hingegen BewohnerInnen, die 3 Jahre und länger in den Häusern leben, die höchsten Zufriedenheiten.

Bei den Pflegewohnhäusern der vierten Generation, mit kleinen Wohneinheiten und einem „Dorfplatz“, also einem größeren Gemeinschaftsraum beim Eingang, wird von den BewohnerInnen besonders positiv das Erscheinungsbild des Hauses hervorgehoben.

## Weitere Maßnahmen

„Jahre runzeln die Haut, aber den Enthusiasmus aufzugeben runzelt die Seele“, meinte Albert Schweitzer. Die positiven Ergebnisse der BewohnerInnenbefragung bedeuten natürlich nicht, dass man sich ruhig zurücklehnen darf. Es gilt, einerseits erkannte Potenziale für Verbesserungen schnell zu nutzen, und andererseits zurückgemeldete Stärken zu reflektieren und sie großflächig zu etablieren und gegebenenfalls auszurollen. Die so genannte Follow up-Phase nach Befragungen, in der auf Basis der Ergebnisse Maßnahmen entwickelt werden, ist die mit Abstand wichtigste im gesamten Prozess.

Eine große Unterstützung dabei ist es, dass die Ergebnisse klar verständlich aufbereitet wurden und die Handlungsfelder zum Halten von Stärken und auch zum weiteren Verbessern klar identifizierbar sind. In weiterer Folge werden die verantwortlichen Führungskräfte mit ihren Teams im Zuge von eigenen Workshops Maßnahmen entwickeln, um deren Wirksamkeit in der Folgewelle erneut zu messen.

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