

**Weiterbildungslehrgang für Führungsaufgaben  
(Basisausbildung) „Basales und mittleres Pflegemanagement“**

**09.01.2006-11.01.2007**

<b>Lernfeld V:</b>	Management II – Angewandtes Pflegemanagement
<b>Abschlussprüfungen:</b>	08.01. und 09.01.2007

<b>Prüfer:</b> OSr. MMag. Dr. Maria Warmuth DGKS Hella Manger-Kogler, Akad. KH-Managerin, Qualitätsbeauftragte im Sozial- und Gesundheitswesen
---

Nr.	Name/ Institution	Themen der schriftlichen Abschlussarbeit:
1.	<b>Blasnig Claudia Glösl Karin</b>	Arbeitszeit im Pflegeberuf
2.	<b>Kanduth Gertraud</b>	Das Mitarbeiterorientierungsgespräch am Beispiel des Röntgendiagnostischen Zentralinstitutes am LKH-Klagenfurt
3.	<b>Kiss Maria</b>	Das strukturierte Mitarbeitergespräch Theoretische Grundlagen
4.	<b>Kolland Monika</b>	Implementierung der Pflegevisite in der Hauskrankenpflege
5.	<b>Körbler-Sadjak Ilse</b>	Einführung des Mitarbeiterorientierungsgesprächs am Beispiel Haus St. Salvator
6.	<b>Kreuzer Michaela</b>	Evaluation der Bezugspflege
7.	<b>Kugi Peter</b>	EDV-gestützte Dokumentation in der Physiotherapie des A.Ö. Krankenhauses Spittal/Drau
8.	<b>Lambauer Alexandra Hutter Martina</b>	Entlassungsmanagement am Beispiel des A. ö. Krankenhauses der Elisabethinen Klagenfurt
9.	<b>Maier Christine</b>	OP- Management OP- Reorganisation im Gesundheitszentrum für Kinder, Jugendliche und Frauen
10.	<b>Mainhart Jutta Woschank Helga</b>	Stationsleitungen als „Drehscheibe“ zur Informationsweitergabe und Umsetzung der Leit- und Richtlinien am Beispiel der JCI-Re-Accreditierung 2007 im LKH Villach
11.	<b>Matheuschitz Claudia</b>	Schmerzmanagement
12.	<b>Ortner Cäcilia</b>	Ehrenamtliche Hospizarbeit im Wohn- und Pflegeheim Lienz
13.	<b>Pirker Renate Zammernig Monika</b>	Demenz – Bewohner und Personalkonzept im extramuralen stationären Bereich
14.	<b>Pohovnikar Cornelia</b>	Angehörigenzufriedenheit am Beispiel der Abteilung für Neurologie und Psychiatrie des Kindes- und Jugendalters
15.	<b>Rabensteiner Martina</b>	Mitarbeiterbefragung am Beispiel des Deutsch-Ordens-Spitals Friesach

Nr.	Name/ Institution	Themen der schriftlichen Abschlussarbeit:
16.	Rainer Monika Semmler Josefine	Einfühlsames Begleiten am Ende des Weges
17.	Rechelbacher Maria – Margarete	Entlassungsmanagement am Beispiel der Dermatologischen Abteilung des LKH-Klagenfurt
18.	Remih Slavka	Aggressionsrisiko in der Psychiatrie am Beispiel vom Zentrum für seelische Gesundheit des LKH Klagenfurt
19.	Rinner Anna-Elisabeth	Entlassungsmanagement am Unfallkrankenhaus Klagenfurt
20.	Schleiner Melanie	Angehörigenzufriedenheit, am Beispiel pflegender Angehöriger
21.	Sidorenko Boris	Kundenzufriedenheit In der rund um die Uhr Betreuung
22.	Steiner Daniela	Salutogenese – Die Kompetenz zur Selbstpflege
23.	Taupe Karin Zechner Alice	Riskmanagement - Sturz- und Sturzprävention und Evaluierung der Sturzprävention im Altenwohn- u. Pflegeheim Antonia
24.	Tillian Ruth	Evaluation der Sturzprävention im LKH-Laas

1.	<b>Blasnig Claudia</b> <b>Glösl Karin</b>	Arbeitszeit im Pflegeberuf
----	--	----------------------------

2.	Kanduth Gertraud	Das Mitarbeiterorientierungsgespräch am Beispiel des Röntgendiagnostischen Zentralinstitutes am LKH-Klagenfurt
----	------------------	--

## 0. VORWORT

Da die Personalführung in den Krankenhäusern, bedingt durch immer schwierigere Rahmenbedingungen vor ungewohnten Herausforderungen steht, war für mich die Motivation sehr groß, meine Abschlussarbeit dem Thema „Mitarbeiterorientierungsgespräch“ (MAOG) zu widmen. Ich bin davon überzeugt, dass das MAOG ein wichtiges Führungsinstrument ist und für die Entfaltung der Mitarbeiter in ihrem Beruf einen hohen Stellenwert einnimmt. Während meines Ausbildungslehrganges am Bildungszentrum im LKH Klagenfurt für basales und mittleres Management begann ich mich sowohl theoretisch, als auch praktisch mit diesem Führungsinstrument intensiv auseinanderzusetzen. Dies führte dazu, dass mir immer mehr bewusst wurde, wie wichtig Kommunikation und richtige Gesprächsführung für ein gutes Arbeitsklima und größere Arbeitszufriedenheit ist. Für mich stellt es eine besondere Herausforderung dar, im Röntgendiagnostischen Zentralinstitut des LKH Klagenfurt das strukturierte Mitarbeiterorientierungsgespräch einführen zu dürfen und meinen Mitarbeitern dadurch mehr Wertschätzung entgegenbringen zu können. Denn ich kann mit ihnen gemeinsam die Zukunft planen und damit verdeutlichen, welchen wichtigen Teil des Unternehmens sie einnehmen.

3.	<b>Kiss Maria</b>	Das strukturierte Mitarbeitergespräch Theoretische Grundlagen
----	-------------------	--

4.	Kolland Monika	Implementierung der Pflegevisite in der Hauskrankenpflege
----	----------------	---

## **Vorwort**

Seit fünf Jahren arbeite ich als Pflegedienstleitung für den Sozialmedizinischen Betreuungsring Maria Saal – Magdalensberg.

Um den steigenden Qualitätsansprüchen an die Führung und Pflege gerecht zu werden und zur Erweiterung meiner beruflichen Kompetenz entschloss ich mich am Weiterbildungslehrgang für Führungskräfte teilzunehmen.

Nach Abschluss der Ausbildung werde ich Stück für Stück das erworbene Wissen in der Praxis umsetzen.

Weiterbildung ist für mich ein Prozess und bedeutet ständige Veränderung, Verbesserung und dadurch Weiterentwicklung.

5.	Körbler-Sadjak Ilse	Einführung des Mitarbeiterorientierungsgespräches am Beispiel Haus St. Salvator
----	---------------------	---

## KURZZUSAMMENFASSUNG

Aufgrund der positiven Erfahrungen mit dem Führungsinstrument Mitarbeiterorientierungsgespräch in wirtschaftlichen Unternehmen und Organisationen, wird es auch immer häufiger in sozialen Bereichen, wie in Krankenhäuser und in Altenheime, eingeführt.

Im ersten Teil der Arbeit geht eine Bearbeitung der Definition des Mitarbeiterorientierungsgespräches, dem Nutzen für das Unternehmen, der Führungskraft und dem Mitarbeiter voraus. Im Folgenden werden die Ziele, die mit der Vorbereitung und Einführung verbunden sind, aufgezählt und die Vorbereitungen und die Grundlagen sowie der Ablauf des Mitarbeiterorientierungsgespräches bearbeitet. Im letzten Teil der Arbeit wird die Anwendung in die Praxis am Beispiel Haus St. Salvator dargestellt und ein Ausblick in die Zukunft wiedergegeben.

### ABSTRACT:

The new commandment-tool „staff-member conversation” is established more and more in social areas, like hospitals and old people’s homes, on the basis of positive experiences in economic businesses and organisations.

The first part of this paper deals with the definition of the staff-member conversation, the benefit for the company and the managers and staff-members.

In the following the aims, which are connected with the preparation and the instruction, are listed. Furthermore the preparations and basics as well as the course of the staff-member conversation are worked out.

In the last part of the paper describes the use in the praxis on the example “Haus St. Salvator” and gives a prospect for the future.

6.	<b>Kreuzer Michaela</b>	Evaluation der Bezugspflege
----	-------------------------	-----------------------------

7.	<b>Kugi Peter</b>	EDV-gestützte Dokumentation in der Physiotherapie des A.Ö. Krankenhauses Spittal/Drau
----	-------------------	---

<b>8.</b>	<b>Lambauer Alexandra</b> <b>Hutter Martina</b>	Entlassungsmanagement am Beispiel des A. ö. Krankenhauses der Elisabethinen Klagenfurt
-----------	--	---

9.	<b>Maier Christine</b>	OP- Management OP- Reorganisation im Gesundheitszentrum für Kinder, Jugendliche und Frauen
----	------------------------	--

## **KURZZUSAMMENFASSUNG**

Management im OP Bereich ist stets ein aktuelles Thema. Durch Struktur und Organisationsveränderungen, Reorganisationen, neue Operationstechniken ist ein „up to date“ sein unbedingt erforderlich. Um dem Wissensstand zu entsprechen, Patientensicherheit und Mitarbeitersicherheit zu gewährleisten sind Fort – und Weiterbildungen unerlässlich. Teamarbeit ist erforderlich und es bedarf einer guten und kompetenten Führung um gemeinsam Ziele zu erreichen.

10.	Mainhart Jutta Woschank Helga	Stationsleitungen als „Drehscheibe“ zur Informationsweitergabe und Umsetzung der Leit- und Richtlinien am Beispiel der JCI-Re-Akkreditierung 2007 im LKH Villach
-----	----------------------------------	--

## **KURZZUSAMMENFASSUNG**

Diese Arbeit verdeutlicht, welche Bedeutung der Stationsleitung im Krankenhaus als „Drehscheibe“ für Informations- und Wissensweitergabe zukommt. Insbesondere wird gezeigt wie viele Komponenten berücksichtigt werden müssen, um Prozesse und Projekte in einer Organisation umzusetzen, und wie wichtig eine lückenlose und umfassende Information über diese Projekte und Prozesse in beiden Richtungen (von oben nach unten, und umgekehrt) der Hierarchie ist. Als Beispiel gilt hier, die Vorbereitung zur Re-Akkreditierung nach Joint Commission International (JCI) am Landeskrankenhaus (LKH) Villach.

11.	Matheuschitz Claudia	Schmerzmanagement
-----	----------------------	-------------------

## KURZZUSAMMENFASSUNG

Das Auftreten von Schmerzen ist ein nahezu ausnahmslos allen Menschen bekanntes und unangenehmes Erlebnis.

Das Schmerzerleben ist eine höchst subjektive und individuelle Erfahrung. Das Schmerzmanagement muss deshalb individuell auf den Betroffenen/die Betroffene abgestimmt sein.

Aus diesem Grund sind für Pflegepersonen Kenntnisse über Schmerzentstehung, Schmerzeinschätzung und Schmerztherapie wichtige Voraussetzungen, um eine umfassende Hilfestellung anbieten zu können.

## ABSTRACT

The appearance of pain is an unpleasant event that's almost every human being is familiar with.

The feeling of pain is a highly subjective and individual experience. Therefore, the pain management has to be individually adapted to the affected person.

That's why the knowledge about the origin of pain, pain assessment and pain therapy are very important requirements for nursing staff to be able to offer a comprehensive medical support.

12.	Ortner Cäcilia	Ehrenamtliche Hospizarbeit im Wohn- und Pflegeheim Lienz
-----	----------------	--

## KURZZUSAMMENFASSUNG

Pflege allein kann das Bedürfnis von alten, schwerkranken und sterbenden Menschen nach Zuwendung, Zeit Schenken, Dableiben nicht befriedigen. Insbesondere in der präterminalen und terminalen Situation benötigen BewohnerInnen von Wohn- und Pflegeheimen und auch Angehörige mehr Unterstützung als Hauptamtliche allein längerfristig in der Lage sind zu gewährleisten. Ehrenamtliche Hospiz-Begleitung kann einen Beitrag zu einem guten, menschlichen Beistand in der letzten Lebensphase sein.

Aus diesem Umstand heraus wird ein Konzept zur Implementierung ehrenamtlicher Hospizarbeit im Wohn- und Pflegeheim Lienz geplant und im Jänner 2007 umgesetzt.

13.	Pirker Renate Zammernig Monika	Demenz – Bewohner und Personalkonzept im extramuralen stationären Bereich
-----	-----------------------------------	---

## 0. VORWORT

In den letzten Jahren ist die durchschnittliche Lebenserwartung der Bevölkerung massiv gestiegen. Im Zuge dieser Überalterung stieg auch die Anzahl der an Demenz erkrankten Personen und somit die Sorge der Gewährleistung einer qualitativ angemessenen Versorgung innerhalb der Gesellschaft.

Die besonderen Erfordernisse der Betreuung von Demenzkranken stellen in Zukunft für die in diesem Handlungsfeld tätigen Pflegepersonen eine große Herausforderung dar. Altenwohn- und Pflegeheime sind gefordert, neue Betreuungsstrukturen und Behandlungsgrundsätze zu implementieren.

Für das Pflegepersonal bedeutet dies ein Umdenken. Die Arbeit mit Demenzkranken ist prozesshaft und darf nicht am funktionalen Ergebnis orientiert sein.

Wir möchten uns in dieser Arbeit mit der Entstehung der Demenzerkrankung beschäftigen, einen internationalen Vergleich zu einem Pflegeheim in Deutschland herstellen und ein auf unser erworbenes Wissen basierendes Betreuungskonzept für das Pflegeheim Julienhöhe ableiten.

<b>14.</b>	<b>Pohovnikar Cornelia</b>	Angehörigenzufriedenheit am Beispiel der Abteilung für Neurologie und Psychiatrie des Kindes- und Jugendalters
------------	----------------------------	--

15.	Rabensteiner Martina	Mitarbeiterbefragung am Beispiel des Deutsch-Ordens-Spitals Friesach
-----	-------------------------	--

### **KURZZUSAMMENFASSUNG**

Mitarbeiterbefragungen gehören heute zum Standardinstrumentarium einer modernen und erfolgreichen Personalarbeit.

Sie liefern einen wertvollen Beitrag zur zeitgemäßen Führung und Zusammenarbeit.

Da zu erwarten ist, dass partizipative Formen in Zukunft eher noch zunehmen, werden auch Mitarbeiterbefragungen national wie international ihren Stellenwert wesentlich ausbauen.

16.	Rainer Monika Semmler Josefine	Einfühlsames Begleiten am Ende des Weges
-----	-----------------------------------	--

## 0 VORWORT

Im Rahmen des Weiterbildungslehrganges für „Basales und mittleres Management“ erhielten wir die Aufgabe eine Abschlussarbeit zu verfassen. Nach einigen Überlegungen haben wir uns für das Thema „Einfühlsames Begleiten am Ende des Weges“ entschlossen. Ausschlaggebend dabei war, dass wir beide im Bereich der Altenpflege tätig sind und immer wieder mit Sterben und dem Tod konfrontiert sind. Wir haben beobachtet, dass sich viele unserer Kollegen im Umgang mit Sterbenden und dessen Angehörigen hilflos fühlen und nicht wissen, wie sie in bestimmten Situationen agieren sollen. Einer der wichtigsten Gründe für uns, dieses Thema zu wählen, war die eigene und die Unsicherheit der Kollegen gegenüber dem sterbenden Menschen. Obwohl es nicht immer Antworten und mit Sicherheit auch keine fertigen Rezepte gibt, die sich zu jeder Gelegenheit verwenden lassen, haben wir uns bemüht, der Bedeutung von Sterben und Tod eine Orientierung zu geben, hinsichtlich der besten Wege auf Menschen einzugehen, die sich am Ende der Reise befinden. Unser Dank gilt unseren Vorgesetzten, die uns ermöglichten, an diesem Weiterbildungslehrgang teilzunehmen. Weiters danken wir Frau MMag. Dr. Warmuth für ihre nützlichen Anregungen und ihre kompetente Unterstützung.

17.	Rechelbacher Maria – Margarete	Entlassungsmanagement am Beispiel der Dermatologischen Abteilung des LKH-Klagenfurt
-----	--------------------------------	---

### **Kurzzusammenfassung**

In den letzten Jahren ist eine Tendenz zur ganzheitlichen Pflege zu erkennen, dadurch verbessert sich auch die Pflegequalität. Die Bezugspflege ist ein Versuch, diesen Ansatz einer ganzheitlich orientierten Pflege in die Praxis umzusetzen und den Pflegeprozess neu zu organisieren.

Wir als Pflegenden lassen uns auf diese Beziehungsarbeit ein, gleichzeitig stellen wir die Frage, was bringt sie uns? Zufriedene Patienten und motivierte Mitarbeiter, die Anerkennung durch Patienten und Angehörige steigt, ebenso das Selbstbewusstsein im interdisziplinären Team.

Dies auszubauen und zu festigen wird die Aufgabe der nächsten Jahre sein.

### **Abstract**

Over the last few years, there has been a trend to move towards holistic nursing care (body, spirit and soul) by which the quality of healthcare can be improved. Primary Nursing is a trial in this field, a trial for holistic health care that involves the transposition of practical life to reorganize the health care process.

But what do we female/males nurses stand to gain from getting into a relationship from a patient to a nurse? The answer is - satisfied patients and motivated co-workers, the appreciation from patients and family members increases as also the team morale.

The task of the coming years will be the further development of a strong Primary Nursing initiative.

<b>18.</b>	<b>Remih Slavka</b>	Aggressionsrisiko in der Psychiatrie am Beispiel vom Zentrum für seelische Gesundheit des LKH Klagenfurt
------------	---------------------	--

19.	Rinner Anna-Elisabeth	Entlassungsmanagement am Unfallkrankenhaus Klagenfurt
-----	-----------------------	--

## KURZZUSAMMENFASSUNG

Die vorliegende Abschlussarbeit beschreibt die Methoden des Entlassungsmanagements anhand einer möglichen Anwendung im UKH Klagenfurt. Es wird ein einheitlicher Prozess zur Entlassung von Patienten beschrieben, der auch anwendbar ist. Damit erwartet sich das UKH eine Verbesserung der Qualität und Zufriedenheit seiner Patienten bei der Entlassung. Ein gut durchdachtes Entlassungsmanagement soll dem Patienten eine kontinuierliche, bedarfsgerechte Versorgung nicht nur während seinem stationären Aufenthalt gewährleisten, sondern auch die Versorgungslücken bei der Entlassung verhindern.

This document describes methods of hospital dismissal management on the basis of useability at the hospital UKH Klagenfurt. It describes a standard process for dismissal of patients which should also be usable. With this process the UKH Klagenfurt expects an increase of quality and satisfaction of their patients. A well thought hospital dismissal management process should give the patient a continuously care also after staying at hospitalwards and should prevent gabs of care during the dismissal.

20.	Schleiner Melanie	Angehörigenzufriedenheit, am Beispiel pflegender Angehöriger
-----	-------------------	--

## **KURZZUSAMMENFASSUNG**

Einen wesentlichen Stellenwert in der heutigen Gesundheitspolitik haben die pflegenden Angehörigen. Ein Blick in die nahe Zukunft zeigt, dass es immer mehr pflegebedürftige alte Menschen geben wird. Viele von ihnen wollen den Lebensabend aber nicht in einem Altenwohn- oder Pflegeheim verbringen, sondern in den eigenen vier Wänden alt werden. Um dies zu ermöglichen, sind die zu Betreuenden auf die Hilfe ihrer Angehörigen angewiesen. Damit die Pflegenden mit ihrer neuen Situation zurechtkommen, und nicht daran zerbrechen, ist es wichtig zu wissen, welchen belastenden Faktoren entgegengewirkt werden muss, und welche Hilfsangebote sie erhalten können.

21.	Sidorenko Boris	Kundenzufriedenheit In der rund um die Uhr Betreuung
-----	-----------------	---

## 0 VORWORT

Neben der Qualitätssicherung in der Pflege, der Behandlung und der Versorgung der PatientInnen, wird in Zukunft auch die Kundenorientierung in der Gesundheitsversorgung immer wichtiger. Damit entsteht der Indikator „Kundenzufriedenheit“, welcher einen fixen und entscheidenden Stellenwert in der Beurteilung der Versorgungsqualität einnehmen wird. Der Patient als Kunde ist in letzter Zeit durch ein immer besser werdendes Informationssystem mündig geworden und trägt Entscheidungen mit. Damit spielt die Entscheidung des Kunden für den Gesundheitdanbieter eine immer größere Rolle.

### **Kurzzusammenfassung**

In den letzten 10 Jahren hat sich im Bereich der Gesundheitsförderung vieles verändert. Aus einem passiven Konzept, der Krankheitsvorbeugung entwickelte sich die Gesundheitsförderung.

Immer mehr Institutionen übernahmen Verantwortung für den Gesundheitszustand ihrer Mitglieder. Wie sieht jedoch die Verantwortung jedes Einzelnen aus?

Der Wunsch nach Gesundheit ist der wesentlichste Aspekt eines selbstbestimmten Lebens. Was jedoch die individuellen Veränderungen von gesundheitsschädlichem Verhalten betrifft, sollte die Kompetenz des Einzelnen gefördert werden. Dabei sollte die Reflexion über das eigene Gesundheitsverhalten an erster Stelle stehen.

### **Abstract**

In the past 10 years much has changed in the area of health promotion. Health promotion has developed out of the passive concept of disease prevention. An increasing number of institutions took over responsibility for the state of health of their employees. However, what is the responsibility of the individual? The wish for good health is the most significant aspect of a self-determined life. The competence of the individual to reduce or correct health damaging behaviours should, however, be promoted. Contemplation of one`s own health-affecting behaviours should come first.

23.	<b>Taupe Karin</b> <b>Zechner Alice</b>	Riskmanagement - Sturz- und Sturzprävention und Evaluierung der Sturzprävention im Altenwohn- u. Pflegeheim Antonia
-----	--	---

24.	Tillian Ruth	Evaluation der Sturzprävention im LKH-Laas
-----	--------------	--

## **KURZZUSAMMENFASSUNG / SUMMARY**

Die vorliegende Arbeit gibt zunächst einen Überblick zu den Themen Sturzrisiko, Sturzgeschehen und Sturzprävention.

Dabei wird auf die wichtigsten Sturzrisikofaktoren und Sturzfolgen eingegangen, um daraufhin die Sturzprävention im LKH Laas vorzustellen. Zudem wurden hier die Sturzgeschehen des Jahres 2005 evaluiert und die wichtigsten Details an Zahlen und Daten über Sturzereignisse des Erhebungszeitraumes angeführt.

Diagramme stellen die Ergebnisse der beigefügten Tabellen vereinfacht dar.

Diese Arbeit soll der Beginn einer laufenden Evaluation der Sturzprävention im LKH Laas sein, welche dazu dient, erkannte Verbesserungsansätze zur Qualitätssteigerung im Risk Management umzusetzen.

This paper presents diverse aspects of patient falls, the risk factors involved, the consequences of these accidents and the preventative measures that can be taken.

After the description of most relevant risk factors and the consequences of falls, the measures that could aid in the prevention of falls at the hospital of Laas will be presented.

The frequency of falls at Laas in the year 2005 was assessed and important details of the events were described.

Diagrams simplify the results.

This analysis is intended to accomplish two things, the commencement of continuous evaluation of the prevention of falls in the Laas hospital and improvement of the quality of risk management.