



Masterlehrgang „Unternehmerisches und Soziales Management“

Abschluss Jänner 2008

Beschwerden im Pflegeheim Eine theoretische und empirische Auseinandersetzung fokussiert auf das Bewusstsein der PflegemitarbeiterDGKS

Gabriele Diewald

gabi.diewald@aon.at

Zusammenfassung

In der vorliegenden Arbeit habe ich untersucht, wie die Pflegemitarbeiter in einem Pflegeheim in Klagenfurt mit den Beschwerden der Bewohner/Angehörigen umgehen; ob sie die Wichtigkeit von Beschwerden und die Reaktionen darauf erkennen. 50% der Mitarbeiterinnen wurden mittels Leitfadeninterview befragt. Die Teilnahme an den Interviews war freiwillig und wurde aufgezeichnet. Die Untersuchung hat ergeben, dass allen Mitarbeitern die Wichtigkeit von Beschwerden bewusst ist. Auch der mögliche Schaden am Pflegeheim (Image, Wirtschaftlichkeit) ist allen Mitarbeitern bekannt. Fazit der Studie: Die Mitarbeiter in diesem Pflegeheim wissen, dass Beschwerden wichtig sind. Aus verschiedenen Gründen ist es Ihnen trotzdem oftmals nicht möglich, darauf richtig zu reagieren.

Abstract

This presentation reflects the results of my investigations as to how nursing staff employed in a nursing home in Klagenfurt deal with complaints raised by occupants and/or their relatives. In concrete, whether or not nursing staff is able to recognize the importance of the respective complaints and the reactions thereto. 50% of the female staff was interviewed by means of guide interview. Participation was on a voluntary basis and tape-recorded. The investigation revealed that all staff is fully aware of the importance of complaints raised. Furthermore, the consequences of any eventual harm to the nursing home (image, profitability) are also known. Result of the study: All staff employed in this nursing home knows about the importance of complaints. For various reasons, however, this does not always automatically imply the correct follow-up action.