



# Evaluierung sozialer Dienstleitungen im Krankenhaus und Implementierung eines standardisierten Dienstleistungskataloges

Dieplinger Anna

[anna.dieplinger@akh.linz.at](mailto:anna.dieplinger@akh.linz.at)

Gesundheit im Zentrum





1868 - 4 MitarbeiterInnen  
2010 - ~ 2730 MitarbeiterInnen

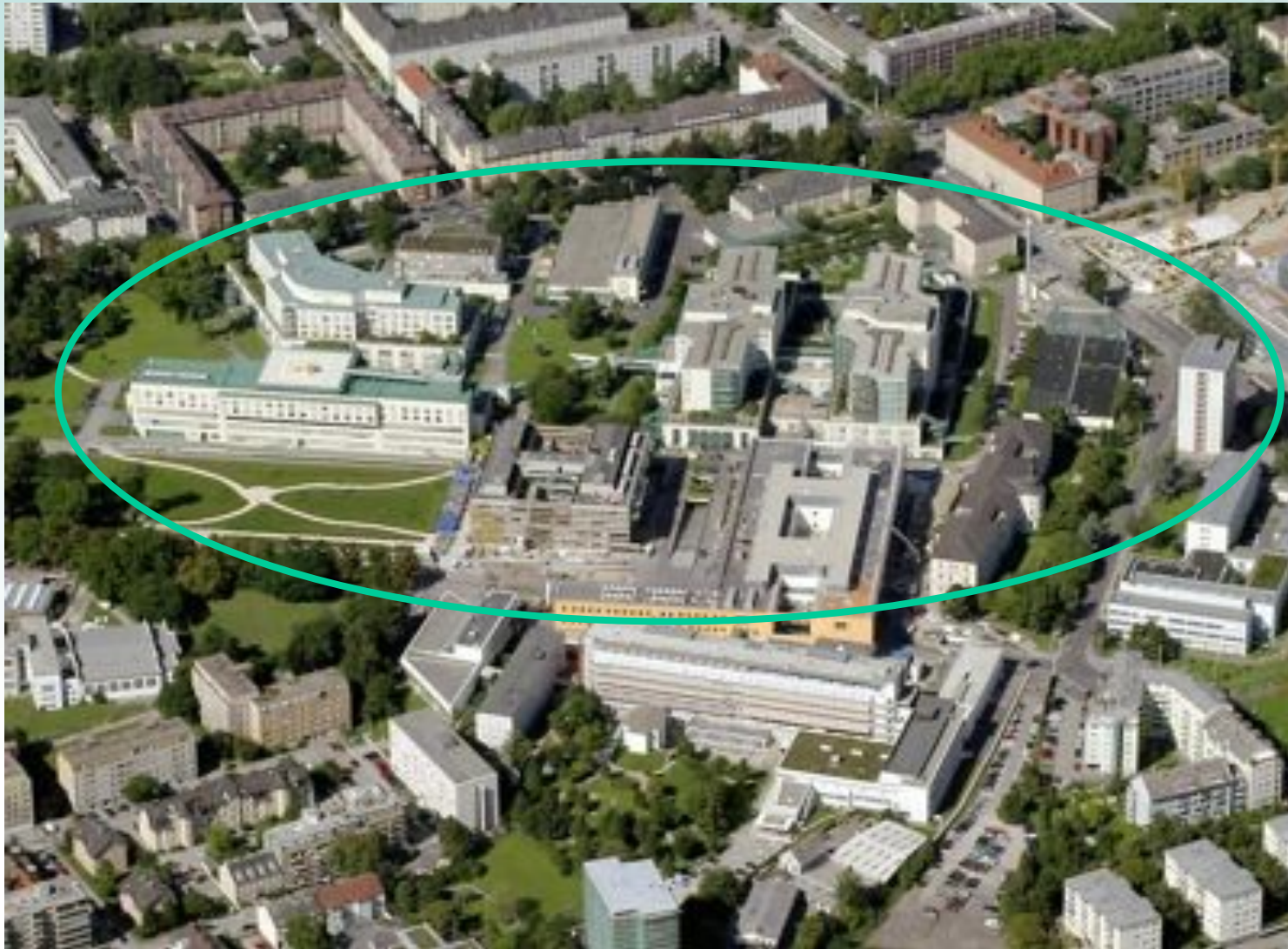
989 Betten

pro Jahr ~ 22.400 operative Leistungen  
pro Jahr ~ 55.000 stationäre PatientInnen

Gesundheit im Zentrum



LINZ  
verändert



Gesundheit im Zentrum



LINZ  
verändert

# Die drei Säulen der Behandlung in der Klinik

- medizinische Versorgung
- pflegerische Versorgung
- soziale Versorgung

→ Bestmöglicher gesundheitlicher Erfolg

Gesundheit im Zentrum



LINZ  
verändert

# Soziale Beratung



- für PatientInnen
- für Angehörige
- für MitarbeiterInnen



## 2007 – Ist-Analyse der sozialen Leistungen und Erhebung der Zufriedenheit (n=151)

Dieplinger A.: 2008, Soziale Dienstleistungen für PatientInnen und Angehörige – Studien und Konzepte zur Orientierung von Sozialarbeit im Krankenhaus

Gesundheit im Zentrum



# Forschungsdesign

- 151 Personen – face to face Interview mit Personen (ÄrztInnen, Pflege, PatientInnen und Angehörige) aus verschiedenen Fachbereichen im Krankenhaus
- qualitativ / quantitative Befragung im Zeitraum von einem halben Jahr
- Auswertung mittels SPSS

Dienstleistung des Sozialdienstes		Pflege		ÄrztInnen	
			in %		in %
<i>Beratung bei ...</i>	Krankheit		57		75
	<b>Unfall</b>		<b>77</b>		<b>81</b>
	Sucht		60		63
	Verhalten		57		33
	Ausbildung – Beruf		30		38
	<b>Wohnen</b>		<b>93</b>		<b>88</b>
	<b>Einkommen – Finanzen</b>		<b>83</b>		<b>82</b>
	Rechtsstatus		63		88
	Soziale Desintegration		57		47
	Konflikt – Krise		70		63
	<b>Ressourcen</b>		<b>80</b>		<b>82</b>
	Leben – allgemein		70		75
	Heilverfahren		<b>93</b>		<b>81</b>
	<i>Weiterversorgung</i>		<b>90</b>		<b>100</b>
	<i>Organisation des Entlassungsvorganges</i>		<b>77</b>		<b>75</b>





Gesundheit im Zentrum

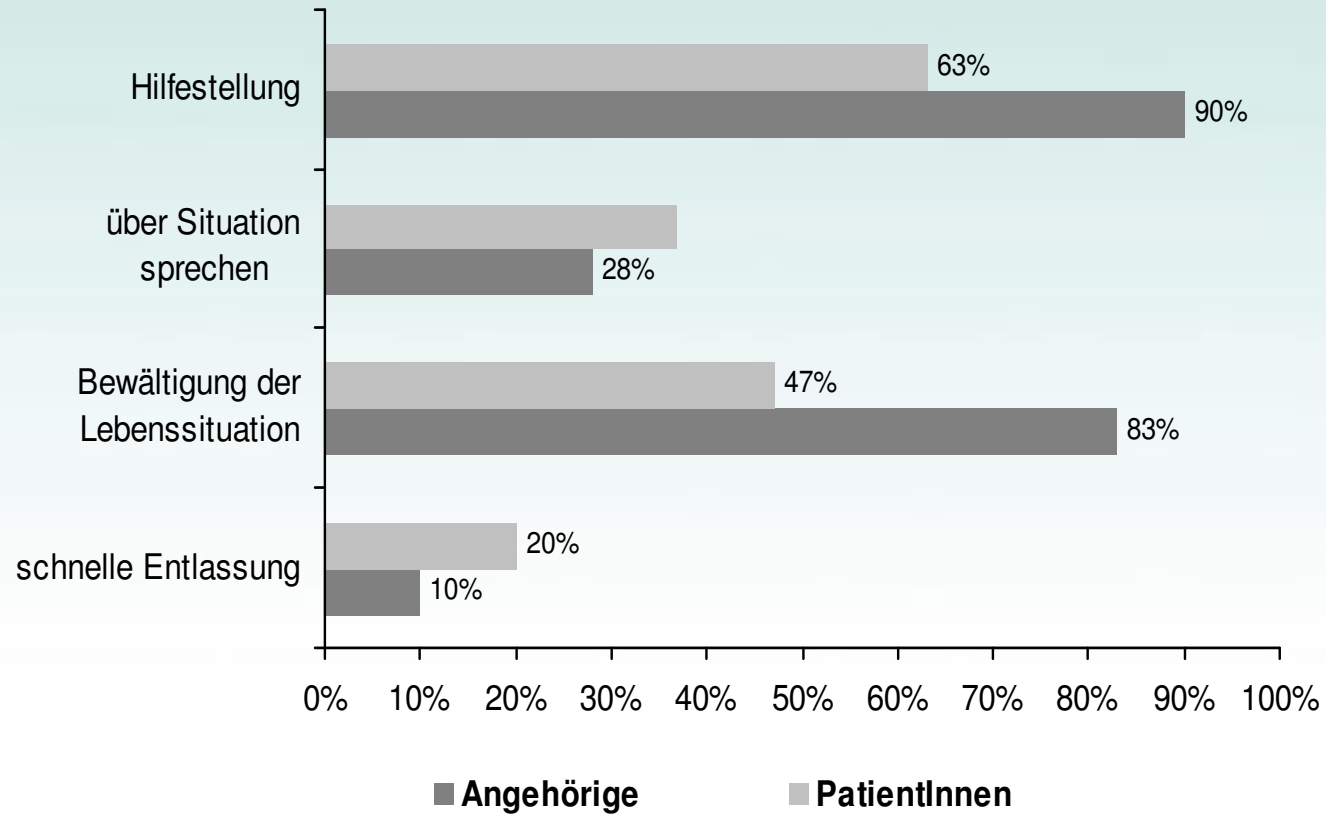


# Dimensionen der Untersuchung

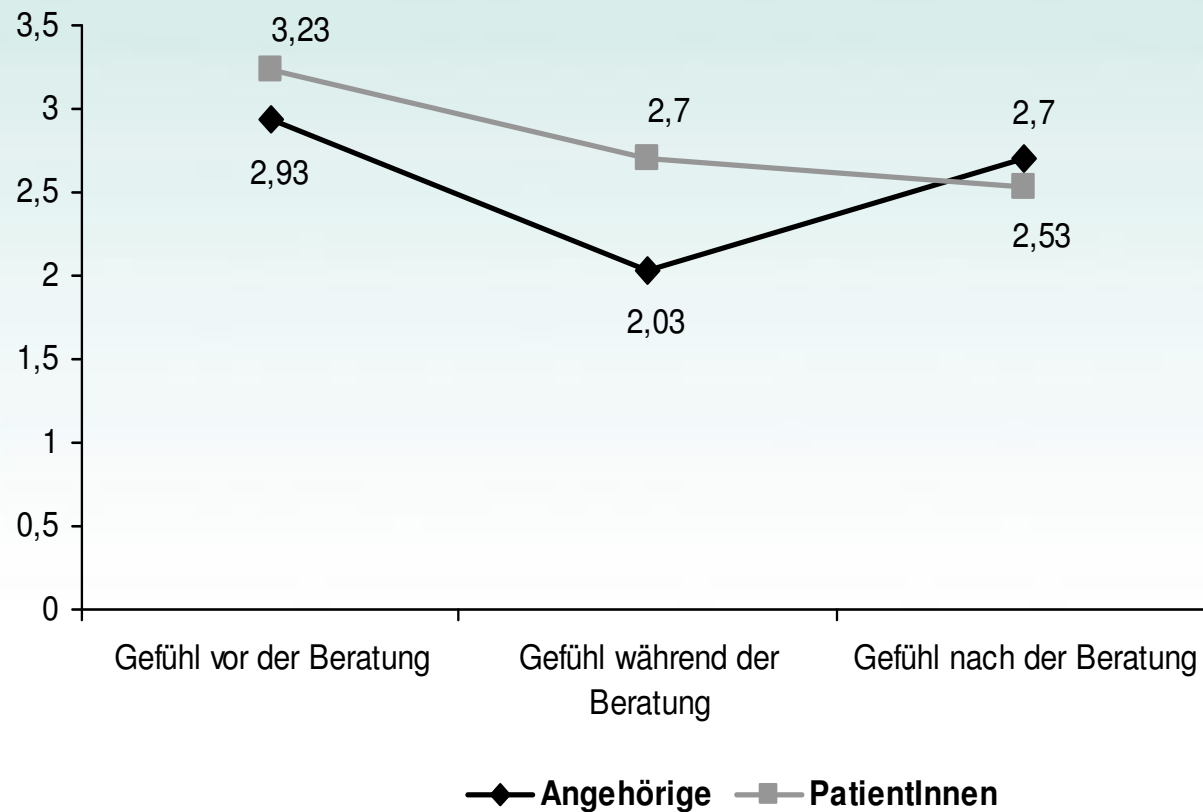
- Zufriedenheit
- Information
- Organisation
- Beratung
- persönliche Empfindungen
- administrative Faktoren

## Erwartungen der PatientInnen und Angehörigen an die Beratung

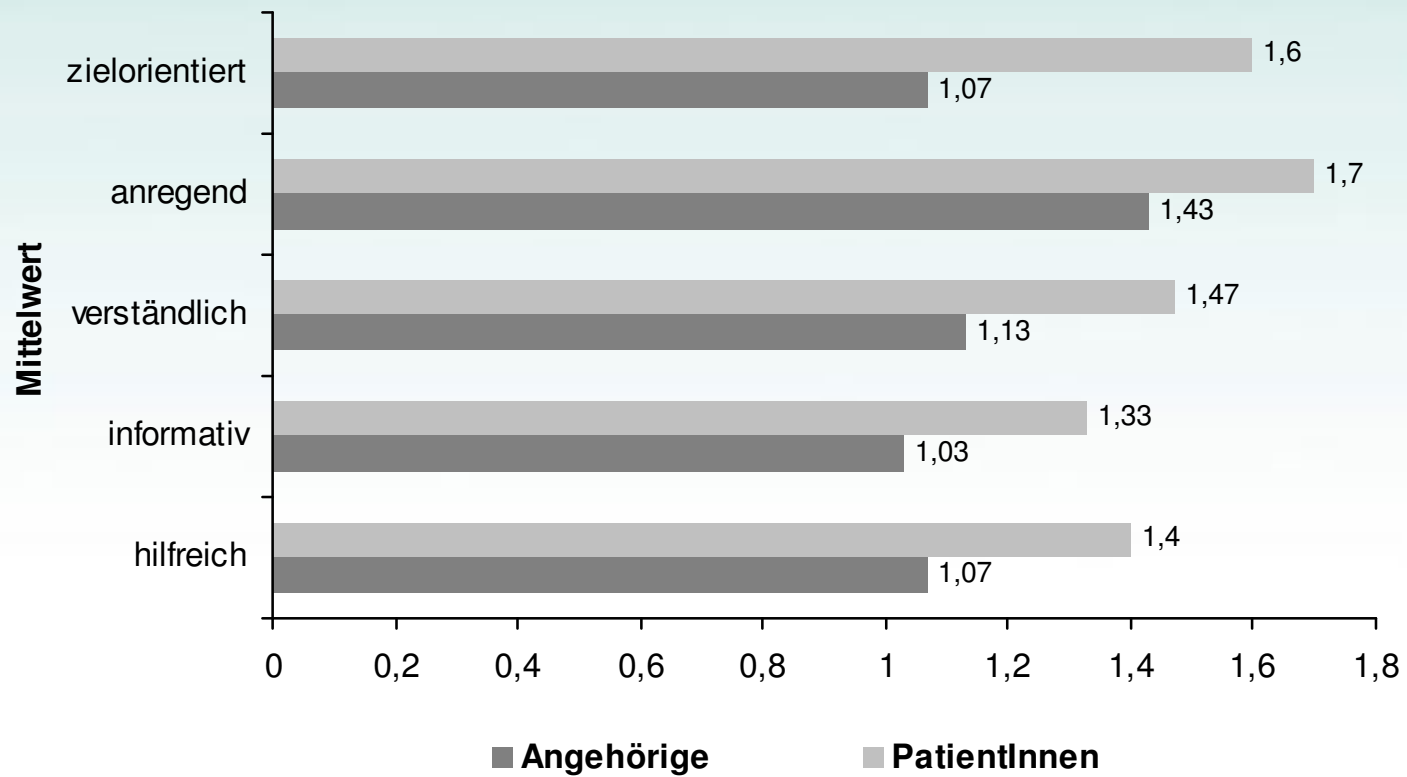
(n=60; Mehrfachantworten waren möglich)



## Veränderung der subjektiven Wahrnehmung einer Sozialberatung von Angehörigen und PatientInnen (n = 60)



## Bewertung der Beratung durch PatientInnen und Angehörige (n = 60)



## Modell von Hays und Kleve zur Falleinschätzung und Planung sozialer Arbeit

Fall			Planung		
1. Schritt	2. Schritt	3. Schritt	4. Schritt	5. Schritt	6. Schritt
Kontextualisierung	Beschreibung der Probleme und Analyse der Ressourcen	Bildung von Hypothesen	Zieldefinition und Auftragsklärung	Handlung, Intervention	Evaluation
<b>Anamnese</b>		<b>Diagnose</b>		<b>Behandlung</b>	
<i>Phänomenale Frage:</i> Was war und was ist los?		<i>Kausale Frage:</i> Warum ist das so?		<i>Aktionale Frage:</i> Was ist zu tun?	

# Dienstleistungserbringung durch den Sozialdienst

1. Anforderung des Sozialdienstes durch die medizinische Abteilung
2. Sozialanamnese interdisziplinär (PatientIn, Medizin, Pflege)
3. Erfassung der Problemstellung, Ziel- und Maßnahmenformulierung
4. Erbringung der Dienstleistungen / Dokumentation / Evaluierung
5. Erfassung des Ergebnisses / Dokumentation / Evaluierung

Anforderung durch die Abteilungen in der Klinik

Beratung

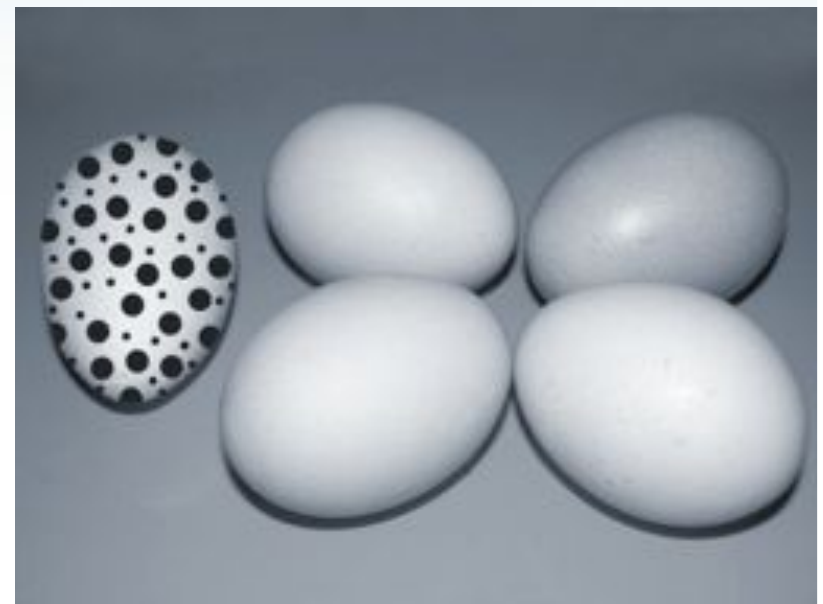
Weiterversorgung

Organisation des Entlassungsvorganges

Psychosoziale Diagnostik

Soziotherapie

Koordination von Heilverfahren





### AK00204307: Anforderung ändern: Datenbild

Docu

Name  M GebDatum 28.04.1923 Kat 2010001545

AnfDE fachl NEU Erb Orgelnh SOZIALED Anford typ SO201 Sta BA  
AnfDE pfleg NEU02 Variable MA KIES DA Anfnummer 00014930 FY1  
Brunschtatum 21.03.2010 Anfor id 3032759 Sfg

#### Daten zur Anforderung

Kurzname: Medienfall links M1-Verschluß - system Lpse 27

Fragestellung: Beratung h08 erbeten

Diagnose: Medienfall links bei M1-Verschluß - syst. Katalog 02 I03-5

Schwanger:  Ja  Nein  Unbek. Schw Woche 0

Transport: LIEGEND Rückruf 0000

Leistung	Leistungsbezeichnung	St.	LoK.	M.	Ergänzender Text	r.	Me.	fy
SO201E_001	Beratung durch SozIM . BE			<input type="checkbox"/>				

Besonderheiten

Dokument bearbeiten Sprünge Umfeld System Hilfe  
 MeDion: SozDV anlegen: [redacted] 1(0002) Status: IA  
 Daten holen Folgestatus

20100709 [redacted] 15.11.1938 Zweitsler: DERG1 Freigabe  
 Et. 1 (DDR) / 3740

**Allg. Daten**  
 Diagnose Beratung für den 21.3 geplant Datum: 31.03.2010  
 nächste Angehörige/Beiratete

**Pflegegeld**  
 Stufe keine seit (monatlich)    
 PVA  Land-DD  Sonstige  
 Antrag gestellt am  Antrag auf Erhöhung gestellt am   gr. Abt.  
 PVA  Land-DD  Sonstige  
 Sozialstation

**Sonst. Anträge**

	Datum	Ort
<input type="checkbox"/> Reha-Antrag	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/> Erholungsantrag	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/> Kurantrag	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Bemerkungen	<input type="text"/>	
<input type="checkbox"/> Heimantrag	<input type="text"/>	<input type="text"/>
	<input type="text"/>	
<input type="checkbox"/> ärztl. Fragebogen	<input type="checkbox"/> pfleg. Fragebogen	<input type="checkbox"/> zrk. Abt. <input type="text"/>

**Entlassung nach Hause**  
 Versorgung vor Kh-Aufenthalt  
 Essen auf Räder  Altenpflege  Rufhilfe  HKP  
 sonstige Dienste 
  
 Versorgung nach Kh-Aufenthalt  
 Essen auf Räder  Altenpflege  Rufhilfe  HKP  
 sonstige Dienste

▼ Frontal 1  
▼ Frontal 2

MeDion/MeDion SozDI anlegen F. Galsp. Inst. 200021 Status: IA

**Probleme**

- 01 Krankheit
  - 01.01. chronische Erkrankung
  - 01.02. akute Erkrankung**
  - 01.03. Sonstige
- 02 Unfall
- 03 Sucht
- 04 Verhalten
- 05 Ausbildung - Beruf
- 06 Wohnen
- 07 Einkommen - Finanzen
- 08 Rechtsstatus
- 09 Soziale Destintegration
- 10 Konflikt - Krise
- 11 Ressourcen
  - 11.01. fehlende Unterstützung durch Hilfsmittel
  - 11.02. fehlende finanzielle Unterstützung
  - 11.03. fehlende therapeutische Maßnahmen
  - 11.04. fehlende pflegerische Maßnahmen
  - 11.05. fehlende Hilfe zu Hause - allgemein**
  - 11.06. Sonstige
- 12 Leben - allgemein
- 13 Heilverfahren
  - 13.01. Info und Beratung
  - 13.02. administrative Organisation
  - 13.03. Rehabilitation**

Problem

Dienst

Ergebnis

✓ Auswahl ✗

• Problem 1  
• Problem 2

MeP17100 MeDion: SozDI anlegen: F. Gellg. (Bil. 20002) Status: IA

**Gründerleistungen**

- 01 Allgemeines Gründerleistungen
- 02 Krankheit - Unfall - Sucht
- 04 Verhalten
- 05 Ausbildung - Beruf
- 06 Wohnen
- 07 Einkommen - Finanzen
  - 07.01. Budget- Finanzmanagement
  - 07.02. Erschließung von Pflegegeld**
  - 07.03. Erschließung von sonstigen Beihilfen, Fonds, Unterstützungen
  - 07.04. Erschließung von Ersatzinkommen
  - 07.05. Erschließung von SV-Leistungen
  - 07.06. Sonstige
- 08 Rechtsstatus
- 09 Soziale Desintegration
- 10 Konflikt - Krise
- 11 Ressourcen
- 12 Leben
- 13 Heilverfahren

Diens

- 13.01. Beratung und Info - erkrankungsspez., versicherungsspez.**
- 13.02. Administration - Org. und Terminvereinbarung**
- 13.03. Sonstige

Ergeb

✓ Auswahl ✗

- Proble...
- Diens...
- Ergeb...

MeDion: SozDI anlegen: F. Gellg. (Bil. 20002) Status: IA

01	Beratung
01.01	Klient(in) / Vert. Pers. individuell beraten
01.02	Klient(in) / Vert. Pers. allgemein beraten
01.03	keine weitere Beratung(en) Kontakt(e)
01.04	Klient(in) kann t/w. aktiv an Entscheidungen teilnehmen
01.05	Klient(in) kann nicht an Entscheidungen teilnehmen
01.06	Klient(in) kann selbstständig und planend handeln
01.07	Vert. Pers. können t/w. weit. Schritte selbstst. durchführen.
01.08	Vert. Pers. können nicht an Entscheidungen teilnehmen
01.08	Vert. Pers. können weitere Schritte selbstständig durchführen
01.10	Sonstiges
02	Weiterversorgung nach KI-Aufenthalt
03	Organisation des Entlassungsvorganges
04	Psychosoziale Diagnostik
05	Sozialtherapie
06	Koordination von Hilfverfahren

✓ Auswahl ✗

☑ Frontal 1  
○ Frontal 2  
○ Frontal 3

☑ Tabelle drucken

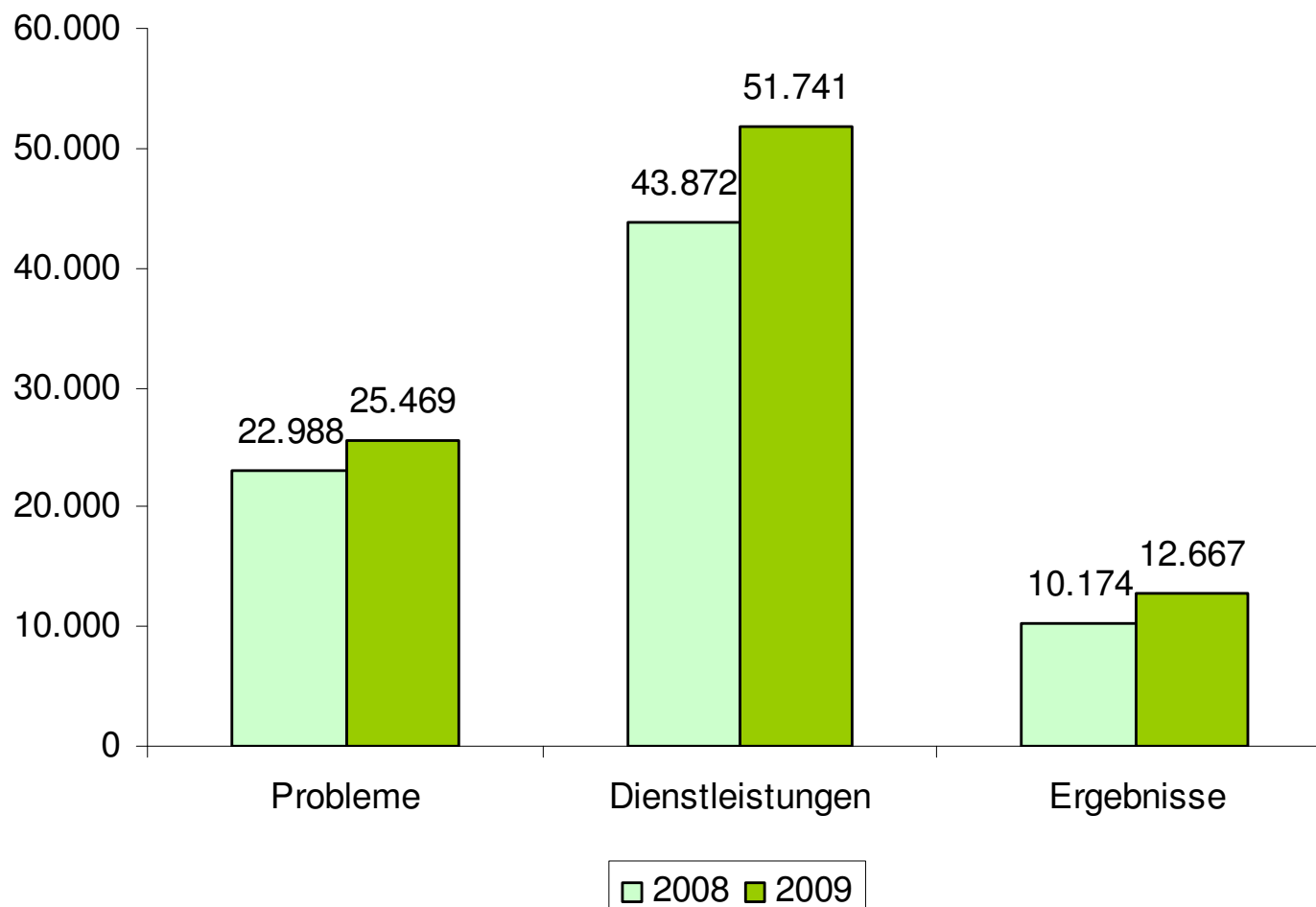
PDE	Schluss	Text
>	11.05	Fehlende Hilfe zu Hause - allgemein
0	01.01	Situationserfassung
0	01.10	Kommunikation / Art. / Berufsgruppe(n)
0	06.02	Beratung und Org. Wohnunterkunft
0	07.02	Erstellung von Pflegegeld
0	11.05	Beratung und Org. therapeutische und pflegerische Dienste

Probleme

Dienstleistungen

Ergebnis

## Soziale Arbeit im Krankenhaus 2008 und 2009

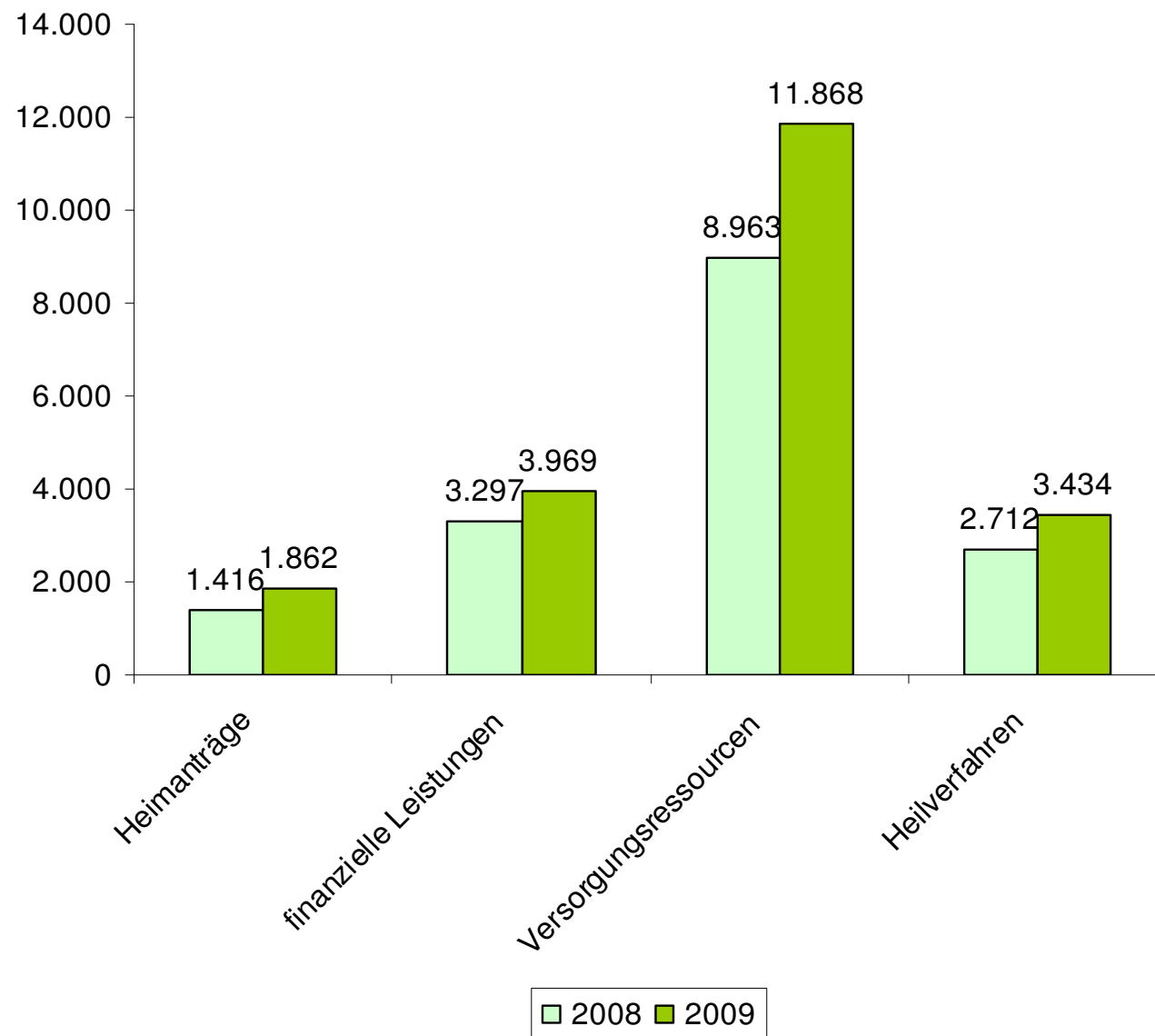


Gesundheit im Zentrum

AKH

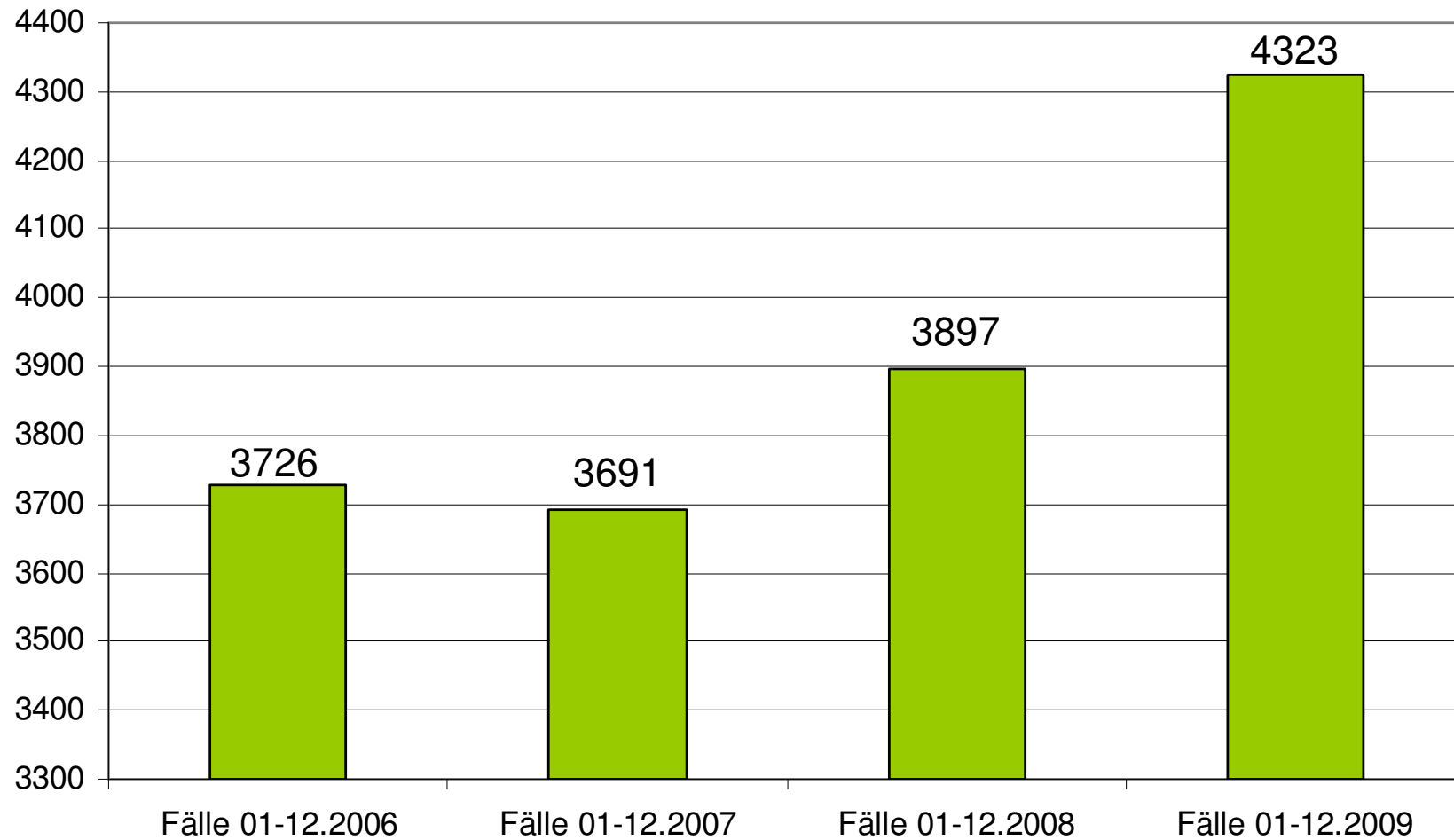
LINZ  
verändert

## Dienstleistungen 2008 und 2009





## 2006-2009 Fälle Sozialdienst





# Vielen Dank

Mag.<sup>a</sup> Dr.<sup>in</sup> Anna M. Dieplinger  
Sozialdienst  
Krankenhausstr. 9, A-4020 Linz  
Tel.: ++43 70 7806 6872

[anna.dieplinger@akh.linz.at](mailto:anna.dieplinger@akh.linz.at)

Gesundheit im Zentrum

