



# KONFLIKT- MANAGEMENT IN DER GERIATRIE

Ergebnisse der Bedarfserhebung von  
2008/2009 im Raum Wien und NÖ

## METHODIK (Die Erhebung fand in zwei Stufen statt.):

### • Phase 1

- 22 problemzentrierte Interviews mit ExpertInnen aus
  - o **Pensionistenverbänden** (Pensionistenverband, Initiative Grüne SeniorInnen)
  - o **Öffentliche Servicestellen** (Senior in Wien, Pflegetelefon, Pflegehotline, Patienten- und Pflegeanwaltschaft, Telefonseelsorge, ...)
  - o **Forschungseinrichtungen** (Niederösterreichische Landesakademie, IFF)
  - o **Selbsthilfevereine** (Alzheimer Angehörige Österreich, HPE, Herzverband, ...)
  - o **Sachwaltervereine** (Bewohnervertretung, VertretungsNetz)

### • Phase 2

Strukturierte Fragebogenerhebung in  
Pflegeheimen, Geriatriezentren, Kurzzeitpflege,  
mobile Betreuung (n = 97)

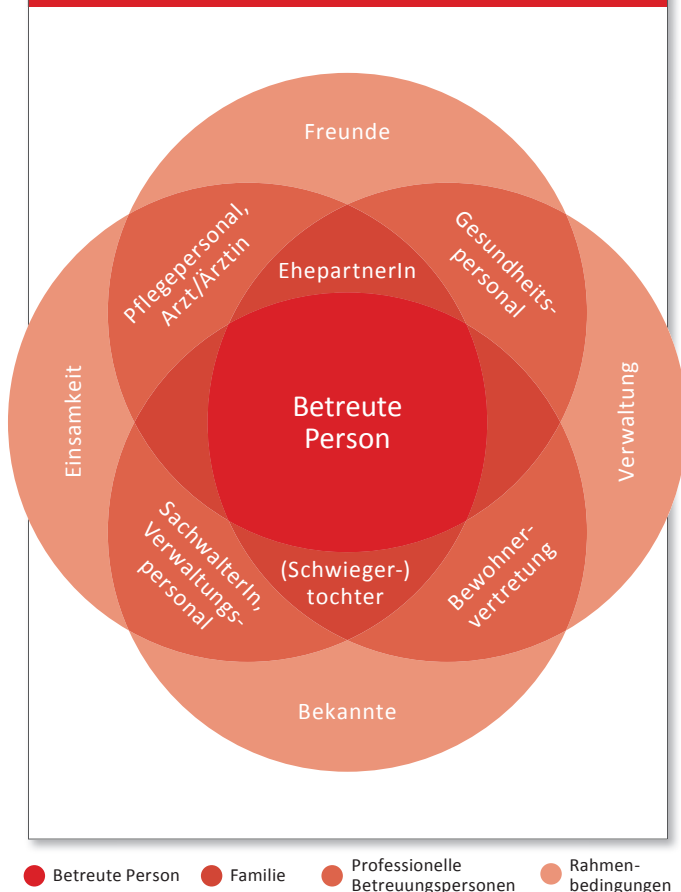
11 Interviews  
vorwiegend mit ExpertInnen aus Best Practise  
Beispielen der Stufe 1

## ERGEBNIS – KONFLIKTMANAGEMENT STEIGERT LEBENSQUALITÄT

### • Die Komplexität der Spannungsfelder in der Geriatrie hat viele Ursachen.

Ein wesentlicher Faktor ist die Vergänglichkeit an sich, der sich Personen nicht immer gern stellen. Loslösung von Fähigkeiten, Menschen oder auch nicht realisierter Lebensträume stellt uns immer wieder vor große Herausforderungen. Vor allem die **Vielzahl an beteiligten Personen** mit unterschiedlichen Interessen unterstreicht das große Konfliktpotenzial. Professionelles Konfliktmanagement unterstützt dort, wo es gebraucht wird und steigert so die Lebensqualität aller Beteiligten.

## ERGEBNIS – BETEILIGTE IN TYPISCHEN SPANNUNGSFELDERN



## ERGEBNIS – METHODEN ZUR KONFLIKTBEARBEITUNG

WELCHE METHODEN ZUR REGELUNG VON KONFLIKTEN SETZEN SIE AKTUELL EIN BZW. WÜRDEN SIE GERN EINSETZEN?

