

Gesundheitsförderung in Spitälern und Pflegeheimen

Wiener Informationsnetzwerk

FACTSHEET:

Aktuelle Probleme psychosozialer Gesundheit bei MitarbeiterInnen in Spitälern und Pflegeeinrichtungen: Symptome, Ursachen und Lösungsansätze

Christina Dietscher, Peter Nowak, Thomas Stidl

Inhalt

- Ziele und Zielgruppen des Factsheets
- Woran erkennt man, ob Probleme mit psychosozialer Gesundheit bestehen?
- Welche Arten von Problemen gibt es?
- Persönlich wahrgenommene Probleme
- Interaktions-Probleme
- Ursachen: Was steckt dahinter?
- Lösungen: Was kann getan werden?
- Welche unterstützenden Instrumente / Methoden gibt es?

Ziele und Zielgruppen des Factsheets

MitarbeiterInnen im Gesundheitswesen gehören zu den am stärksten von psychosozialen Problemen belasteten Berufsgruppen. Die Folgen betreffen die MitarbeiterInnen persönlich, wirken sich aber auch auf Spitälern und Pflegeeinrichtungen als Organisationen und nicht zuletzt auf die PatientInnen negativ aus. Denn MitarbeiterInnen, die sich an ihrem Arbeitsplatz unwohl fühlen, leiden nicht nur persönlich, sondern auch die Qualität der Leistungserbringung wird negativ beeinflusst.

Wohlbefinden und gute psychosoziale Gesundheit der MitarbeiterInnen sollten daher sowohl für MitarbeiterInnen als auch für Führungskräfte aller Ebenen von zentralem Interesse sein.

Das vorliegende Factsheet möchte über die Relevanz des Themas informieren, Ursachen und Lösungsansätze aufzeigen und lokale Initiativen zur Verbesserung der Problematik anregen. Zielgruppe sind Führungskräfte aller Ebenen, ArbeitsmedizinerInnen, arbeitsmedizinische AssistentInnen, Gleichbehandlungsbeauftragte, PersonalmanagerInnen, PersonalvertreterInnen, Qualitätsbeauftragte, Sicherheitsbeauftragte, sowie interessierte MitarbeiterInnen aus Gesundheitseinrichtungen.

Die dargestellten Informationen beruhen auf 130 einschlägigen Publikationen, die im Rahmen einer umfassenden Literatur-

recherche als relevant identifiziert wurden (klicken sie hier um die gesamte Literaturliste als PDF zu öffnen >>).

Woran erkennt man, ob Probleme mit psychosozialer Gesundheit bestehen?

Folgende Faktoren können darauf hinweisen, dass in einem Spital / einer Pflegeeinrichtung Probleme mit psychosozialer Gesundheit bei MitarbeiterInnen bestehen:

- Reduzierte Arbeitszufriedenheit
- Vermehrte Fehler bei der Arbeit
- Vermehrte Konflikte / Mobbingfälle
- Vermehrte und länger andauernde Krankenstände
- Erhöhte Personalfuktuation
- Vermehrte Frühpensionierungen.

Die volks- und betriebswirtschaftlichen Kosten für diese Folgeerscheinungen können als sehr hoch angenommen werden.

Welche Arten von Problemen gibt es?

Zwei Gruppen von Symptomen psychosozialer Probleme sind zu unterscheiden:

Persönlich wahrgenommene Probleme: Dazu gehören Stress, Burnout, Substanzenmissbrauch, Depressionen und andere psychiatrische Erkrankungen. Sie können sich über längere Zeiträume entwickeln, bevor sie auch für KollegInnen offensichtlich werden. Auslöser sind meist lang andauernde Gefühle von Überforderung.

Interaktions-Probleme: Dazu gehören Mobbing, Gewalt, Diskriminierung, sexuelle Belästigung.

Beide Problemgruppen beeinflussen sich gegenseitig: Interaktions-Probleme wirken für die Betroffenen immer psychosozial belastend, persönlich wahrgenommene Probleme können ihrerseits wiederum die erwähnten Interaktions-Probleme verstärken.

Gesundheitsförderung in Spitälern und Pflegeheimen

Wiener Informationsnetzwerk

Persönlich wahrgenommene Probleme

Stress

Was ist Stress?

Arbeitsbedingter Stress ist die emotionale, kognitive, physiologische und / oder verhaltensmäßige Reaktion auf ein Ungleichgewicht zwischen persönlich wahrgenommenen Anforderungen und den Möglichkeiten / Ressourcen zur Bewältigung dieser Anforderungen. Grundsätzlich ist zu unterscheiden zwischen „gutem“ Stress, der persönlich als beflügelnd erlebt wird (der sogenannte Eu-Stress), und dem „negativen“ oder Dis-Stress, der als Überforderung erlebt wird.

Wie wirkt sich Dis-Stress aus?

Negativ empfundener Stress kann bei Betroffenen zu einer Bandbreite von psychischen und körperlichen Problemen führen.

Psychische Symptome: Albträume, verstärkter Alkoholkonsum, Anspannung und Nervosität, Angst bis hin zur Panik, Ärger und Aggressionen, depressive Verstimmungen, emotionale Monotonie, Ermüdung und Erschöpfungszustände, Gereiztheit, Konzentrationsprobleme, Labilität und leichte Verletzlichkeit, psychiatrische Probleme (Destabilisierung, paranoide Zustände, Verfolgungswahn), Überanstrengung und die Unfähigkeit abzuschalten, Unruhe, Unzufriedenheit, reduziertes Selbstwertgefühl, Schuldgefühle, Selbstmordgedanken.

Körperliche Symptome: Erhöhter Blutdruck bzw. Herzfrequenz, erhöhte Krankheitsanfälligkeit und längere Krankheitsdauer, hormonelle Reaktionen, gastro-intestinale Symptome, Kopfschmerzen und Migräne, Kreislaufprobleme, Muskelspannungen, Rückenschmerzen, Schmerzen im Brustkorb, Schlafstörungen.

Wie groß ist das Problem?

Schätzungen zufolge können zwischen 50% und 60% der verlorenen Arbeitstage mit Stressproblemen in Zusammenhang gebracht werden. Stress wird in der Literatur darüber hinaus als Auslöser bzw. Verstärker von weiteren psychosozialen Symptomen (wie z.B. Alkoholkonsum, psychischen Erkrankungen, Burnout, Mobbing) diskutiert. Der Gesundheitssektor gehört in Bezug auf Stress zu den Hochrisiko-Sektoren: Sowohl für die Berufsgruppe der Pflege als auch für die medizinischen Berufe weisen Studien gegenüber der Allgemeinbevölkerung ein erhöhtes Stressniveau aus.

Burnout

Was versteht man darunter?

Burnout – „ausgebrannt sein“ – entsteht durch langanhaltende Überforderung. Man versteht darunter einen Zustand emotio-

ner Erschöpfung, in dem man nicht mehr für andere da sein kann, eine depersonalisierte (negative oder gefühllose) Einstellung gegenüber PatientInnen und / oder KollegInnen.

Wie wirkt sich Burnout aus?

Das Unvermögen, für andere da zu sein, führt schließlich dazu, dass eigene positive Leistungen nicht mehr wahrgenommen und nur noch eigene Unzulänglichkeiten und Fehler gesehen werden. Die Arbeitsmotivations sinkt, die Arbeitsleistung verringert sich, es kann zu häufigen und langen Krankenständen und zu Substanzenmissbrauch kommen.

Alkohol- und Drogenmissbrauch

Was versteht man darunter?

Unter Alkohol- und Drogenmissbrauch versteht man regelmäßiges Konsumieren, das zu Abhängigkeit führt.

Wie wirkt sich Substanzen-Missbrauch aus?

Teilweise kommt es zu Beeinträchtigungen in der Arbeitsausübung bis hin zur Arbeitsunfähigkeit mit allen sozialen Konsequenzen.

Wie groß ist das Problem?

Einheitliche Zahlen zu diesem Thema liegen nicht vor. Es gibt aber Hinweise darauf, dass das Problem im medizinischen Bereich deutlich höher ist als in der Durchschnittsbevölkerung (z.B. eigene Entziehungskliniken für MedizinerInnen in Deutschland).

Depressionen, Suizid

Langanhaltender Stress und ungenügende persönliche Bewältigungsmöglichkeiten gehören zu den Hauptursachen für Depressionen und andere psychiatrische Erkrankungen.

Wie groß ist das Problem?

Sowohl medizinisches als auch Pflegepersonal gilt in Bezug auf Depressionen als überdurchschnittlich gefährdet (33% über der Durchschnittsbevölkerung). ÄrztInnen wird eine erhöhte Selbstmordrate nachgesagt, genaue Zahlen gibt es aber nicht.

Interaktions-Probleme

Mobbing

Was ist Mobbing?

Das Wort kommt vom englischen „to mob“ und bedeutet etwa bedrängen / anpöbeln / attackieren / angreifen. In Bezug auf die Arbeit versteht man darunter gezieltes, systematisches und län-

Gesundheitsförderung in Spitälern und Pflegeheimen

Wiener Informationsnetzwerk

gerfristiges, direktes oder indirektes Ausgrenzen / Diskriminieren / Demütigen von MitarbeiterInnen.

Wie wirkt sich Mobbing aus?

Von Mobbing betroffene ArbeitnehmerInnen leiden verstärkt unter Stresssymptomen wie Unsicherheit, Angst, Verzweiflung, Aggression, Depression und psychosomatischen Beschwerden.

Wie groß ist das Problem?

Europaweit leiden etwa 9% der ArbeitnehmerInnen unter Mobbing. Für den Bereich des Gesundheitswesens liegen unterschiedliche Angaben vor, die Zahlen liegen aber in allen Fällen über den durchschnittlichen Werten. Der Gesundheitssektor gilt damit als Hochrisiko-Sektor für Mobbing.

Gewalt, Diskriminierung, Sexuelle Belästigung

Was versteht man darunter?

Gewalt umfasst alle Formen absichtlicher körperlicher und / oder psychischer Verletzung von Personen zum eigenen Vorteil, z.B. Bedrohungen, Beleidigungen, körperliche Angriffe.

Diskriminierung ist jede Form der Benachteiligung durch körperliche oder psychische Gewalt von Personen aufgrund ihrer Rasse, Religion, Geschlecht oder sexueller Vorlieben.

Sexuelle Belästigung ist eine Spezialform von Diskriminierung. Darunter versteht man alle verbalen, nonverbalen oder physischen Handlungen sexueller Natur, die die Würde von Frauen oder Männern verletzen.

Wie wirken sich Gewalt, Diskriminierung und sexuelle Belästigung aus?

Neben den unmittelbaren psychischen und körperlichen Folgen kommt es bei den Betroffenen vor allem aufgrund von Angst vor neuer Gewalt, Diskriminierung oder Belästigung zu verstärkten Stresssymptomen.

Wie groß ist das Problem?

Europaweit sind 4 % aller Beschäftigten körperlicher Gewalt am Arbeitsplatz ausgesetzt. Bei den Gesundheitsberufen ist der Prozentsatz deutlich höher, insgesamt ist Gewalt ein steigendes Problem. Vor allem Pflegepersonen gelten als Risikogruppe. Statistisch gesehen kommt Gewalt im Pflegebereich dreimal häufiger vor als bei anderen Berufsgruppen.

Ursachen: Was steckt dahinter?

Wann eine Situation als belastend empfunden wird, ist von Person zu Person unterschiedlich und hängt vor allem von der persönlichen Veranlagung und den persönlichen Bewältigungsmöglichkeiten ab. Es gibt aber eine Reihe von situationsbezogenen Ursachen für das Entstehen psychosozialer Probleme, die generell als belastend bezeichnet werden können:

- **Führungs- und Organisationskultur:** Mangelnde Führungskompetenz ist eine Hauptursache für psychosoziale Belastungen der MitarbeiterInnen. Dazu gehören wenig unterstützende bzw. autoritäre Führungsstile, starre oder unklare hierarchische Strukturen, unklare Zielsetzungen seitens der Führung, schlecht organisierte Kommunikation, schlechte Abstimmung und Kooperation zwischen Personen, Teams, Abteilungen.
- **Widersprüche in bezug auf eigene Rolle und Aufgaben und Entscheidungsspielräume in der Organisation:** Belastend wirken insbesondere geringe Entscheidungsbefugnisse bei gleichzeitig hoher Verantwortung, Widersprüche hinsichtlich Rollen und Aufgaben, Rollenkonflikte, geringe Mitsprache bei Entscheidungen und mangelnde Möglichkeit der Kontrolle über die Arbeit.
- **Belastende Arbeitsinhalte:** Unter- oder Überforderung, Übermaß an berufsfremden Tätigkeiten (z.B. Administration, Reinigung), Unsicherheit in bezug auf die Aufgaben, geringe Planbarkeit der Arbeit, zu wenig finanzielle oder zeitliche Ressourcen für die zu leistende Arbeit, monotone Arbeit, ständige Konfrontation mit Leid und Schmerz, körperlichem und geistigen Verfall, Tod und Gewalt.
- **Problematische Arbeitsumgebung und -ausrüstung:** Nicht angemessene Ausrüstung für die zu leistende Tätigkeit (z.B. Platzmangel), Umgebungsbelastung (Rauch, Lärm), Sicherheitsrisiken in der Arbeitsumgebung.
- **Problematische zwischenmenschliche Beziehungen am Arbeitsplatz:** Soziale oder psychische Isolierung, wenig Teamarbeit – Einzelkämpfertum, Konflikte mit KollegInnen oder PatientInnen.
- **Ungünstige Arbeitszeitgestaltung:** Hoher Arbeitsdruck, geringe Steuerbarkeit des Arbeitstempos, unflexible Zeitpläne, ungeplante Arbeitseinsätze, lange Arbeitszeiten, schwierige Vereinbarkeit von Arbeits- und Freizeit, Schichtarbeit, Nachtarbeit etc.

Gesundheitsförderung in Spitälern und Pflegeheimen

Wiener Informationsnetzwerk

- **Schlechte Vereinbarkeit von Beruf und Privatleben:** Atypische Arbeitszeiten, keine Kinderbetreuungsplätze etc.
- **Geringe Karrierechancen:** Konkurrenz, Unsicherheit über Aufstiegsmöglichkeiten, zu wenig Beförderung, schlechtes Gehalt, geringe Anerkennung der Arbeit, zu wenig Fort- und Weiterbildung, etc.
- **Gefährdung des Arbeitsplatzes** durch Reformen, Umstrukturierungen, Einschnitte oder Veränderungen.

Lösungen: Was kann getan werden?

Da die Probleme immer im Wechselspiel situativer Bedingungen und persönlicher Möglichkeiten entstehen, setzen Lösungen sowohl an der Entwicklung von Situationen als auch von Personen an.

Vorbeugen (primäre Stufe)

Ein wesentlicher Schritt zur Beschränkung oder Ausschaltung der Problemquellen liegt in der Anpassung der Arbeit und der Arbeitsumgebung an die Möglichkeiten und Bedürfnisse der MitarbeiterInnen. Dies ist eine wesentliche Aufgabe aller Führungsetagen von der Unternehmensleitung bis zur untersten Führungsebene.

Situationsbezogene Maßnahmen umfassen:

- Führungskräftebildungen (Kommunikations-, Konfliktmanagement),
- Partizipative Entwicklungen: das Einbeziehen der ArbeitnehmerInnen in Entscheidungen, die Bildung unterstützender Teams, die Verbesserung der Abstimmung und Zusammenarbeit zwischen Management und MitarbeiterInnen oder zwischen Organisationseinheiten,
- MitarbeiterInnenorientierte Umgestaltung von Arbeitsaufgaben, Arbeitsplätzen und Arbeitsabläufen
- Vereinbarung verbindlicher Regeln / Richtlinien / Betriebsvereinbarungen zu potentiellen Gefährdungen (z.B. Mobbing, sexuelle Belästigung, Gewalt).

Personenbezogene Maßnahmen umfassen Angebote zur Kompetenzsteigerung (z.B. Zeitmanagement, Kommunikation) und vorbeugende Angebote zur Förderung von Ausgleich und Entspannung wie z.B. Sport, Autogenes Training.

Mit vorhandenen Symptomen gut umgehen (Sekundäre Stufe)

Hier geht es um Schadensbegrenzung. Wieder kann an Person und Situation angesetzt werden:

Personenbezogen: z.B. mit Angeboten zur Lebensstil-Veränderung und dem Erlernen von Entspannungstechniken oder von Supervision für betroffene MitarbeiterInnen.

Situationsbezogen: Von bestimmten Problemen (wie z.B. Gewalt, Mobbing) besonders betroffene Arbeitsbereiche sollten genau analysiert und umgestaltet werden. Dabei ist es hilfreich, mit externen ExpertInnen im jeweiligen Bereich (z.B. Alkoholpräventionseinrichtung, Mobbing-Beratungsstelle; siehe Angebote im Wien) zusammenarbeiten. Sinnvoll ist auch die betriebsweite Regelung für den Umgang mit spezifischen Problemen. Dazu gehört auch die regelmäßige Beobachtung (z.B. Aufzeichnungen, Meldungen) von Problemen wie Mobbing, sexueller Belästigung oder Gewalt.

Bereits eingetretene Folgen bearbeiten (Tertiäre Stufe)

Hier geht es um die Rehabilitation von MitarbeiterInnen, die aufgrund von psychosozialen Belastungen bereits an ernsthaften Symptomen / Erkrankungen leiden.

Personenbezogene Maßnahmen umfassen je nach spezifischer Problemlage zum Beispiel: Beratung und Psychotherapie am Arbeitsplatz, Coaching, Alkohol- und Drogenberatung, spezifische Kriseninterventionen (z.B. bei Mobbing, Gewalt).

Situationsbezogene Maßnahmen beinhalten z.B. die Umgestaltung von Arbeitsanforderungen für MitarbeiterInnen, sodass ein Verbleib in der Arbeit möglich wird.

Was muss für erfolgreiche Lösungen berücksichtigt werden?

Allen Maßnahmen sollte eine angemessene Problemanalyse zugrunde liegen. Die Maßnahmen sollten möglichst evidenzbasiert sein und von erfahrenen Personen umgesetzt / begleitet werden. Besonders wichtig ist die Einbeziehung der MitarbeiterInnen in Auswahl, Planung und Umsetzung der Maßnahmen. Eine Methode, die sich dafür anbietet, sind Gesundheitszirkel. Für nachhaltige Verbesserungen ist die Unterstützung von Führungskräften von der Unternehmensleitung bis zum untersten Management unbedingt erforderlich.

Gesundheitsförderung in Spitälern und Pflegeheimen Wiener Informationsnetzwerk

Instrumente und ausgewählte Unterlagen im Internet

- **Die Mitarbeiterbefragung** - Nutzen für die Gesundheitsberichterstattung im Betrieb. Factsheet der BKK 1999.
www.bkk.de/bkk/content/powerslave,id,194,nodeid,49.html
- **Dritte Europäische Umfrage über die Arbeitsbedingungen 2000.** Europäische Agentur für Sicherheit und Gesundheitsschutz am Arbeitsplatz 2000.
www.fr.eurofound.eu.int/publications/files/EF0121DE.pdf
- **Facts 32. Über den Umgang mit psychosozialen Problemen und die Reduzierung von arbeitsbedingtem Stress.** Europäische Agentur für Sicherheit und Gesundheitsschutz am Arbeitsplatz 2002.
<http://agency.osha.eu.int/publications/factsheets/32/de/FACTSHEETS32-DE.PDF>
- **Healthy employees in healthy organisations:** Recommendations for promoting workplace health action.
www.enwhp.org/home/pdf/recommendations_for_promoting_wha.pdf
- **Impuls-Test. Betriebliche Analyse der Arbeitsbedingungen.** Erkennen von Stressfaktoren und Optimieren von Ressourcen im Betrieb. Fragebogen. Wirtschaftskammer Österreich; Bundesarbeiterkammer; Österreichischer Gewerkschaftsbund 2002.
www.oegb.at/servlet/BlobServer?blobcol=urldokument&blobheader=application%2Fpdf&blobkey=id&blobtable=Dokument&blobwhere=1058784039516
- Informationen zum Thema **Gesundheitszirkel im Internet.**
www.bkk.de/bkk/content/powerslave,id,193,nodeid,49.html
- **MitarbeiterInnenorientiertes Führen und soziale Unterstützung am Arbeitsplatz.** Forschungsbericht. Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin 2002.
www.baua.de/fors/fb03/fb977d_kurz.pdf
- **Mobbing.** Broschüre des Österreichischen Gewerkschaftsbundes 2002.
www.oegb.at/servlet/BlobServer?blobcol=urldokument&blobheader=application%2Fpdf&blobkey=id&blobtable=Dokument&blobwhere=1060105177822
- **Psychische Belastung und Beanspruchung im Berufsleben.** Erkennen – gestalten. Broschüre der Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin.
www.baua.de/download/gs23.pdf
- **„Qualitätskriterien für die betriebliche Gesundheitsförderung“:** Assessment-Instrument des European Network for Workplace Health Promotion.
www.bkk.de/bkk/content/powerslave,id,220,nodeid,54,ps_lo,-10.html
- **Stress lass nach! Bewusster Umgang mit Stress.** Europäische Agentur für Sicherheit und Gesundheitsschutz am Arbeitsplatz.
<http://osha.eu.int>
- **Stress im Betrieb? Handlungshilfen für die Praxis.** Broschüre der Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin.
www.baua.de/download/gs20.pdf
- Zwei, die nicht zusammen passen: **Alkohol und Arbeitswelt.** Informationen für Vorgesetzte und betriebliche Entscheidungsträger.
www.bkk.de/bkk/content/powerslave,id,189,nodeid,48,ps_lo,-10.html

Beratungs- und Unterstützungsangebote in Wien

- **Alkoholprävention am Arbeitsplatz** des Anton Proksch Instituts (Kontakt: Dr. Wolfgang Beiglböck, Tel. 88010-118);
e-mail: beiglbock@api.or.at
- **Büro der Gleichbehandlungsbeauftragten des KAV** (Kontakt: Manuela Mersits, Tel. 4000-83143);
e-mail: mem@gbb.magwien.gv.at
- **Mobbing-Beratungsstelle des ÖGB** (Kontakt: Anni Musger-Krieger, Tel. 53444-344);
e-mail: anni.musger-krieger@oegb.or.at
- **Organisations- und Personalentwicklung des KAV** (Kontakt: Margit Ernst, Tel. 53114-66821);
e-mail: margit.ernst@wienkav.at
- **Personalentwicklungsangebote des KAV** (Kontakt: Herr Martin Sixt, Tel. 53114-60581);
e-mail: martin.sixt@wienkav.at
- **Psychologische Servicestelle des KAV** (Kontakt: Dr. Susanne Hanzl, Tel. 53114-60590);
e-mail: susanne.hanzl@wienkav.at
- **Supervisionsangebot für MitarbeiterInnen im KAV** (Kontakt: Frau Waltraut Dolansky-Lenz, Tel. 505 39 93);
e-mail: supervision-kav@oeagg.at

Impressum:

Dietscher C., Nowak P., Stidl T. (2003): Aktuelle Probleme psychosozialer Gesundheit bei MitarbeiterInnen in Spitälern und Pflegeeinrichtungen: Symptome, Ursachen und Lösungsansätze.

erstellt von

ÖGTPGF

Österreichische Gesellschaft für
die Theorie und Praxis der
Gesundheitsförderung

in Kooperation mit



Ludwig Boltzmann Institut
für Medizin- und
Gesundheitssoziologie

im Auftrag

der Bereichsleitung für Gesundheitsplanung und Finanzmanagement Wien im Rahmen des Wiener Informationsnetzwerks „Gesundheitsförderung in Wiener Spitälern und Pflegeeinrichtungen“