

Mitarbeiterbefragung

Psychische Belastung und Beanspruchung

BGW miab für die Pflege und den stationären Wohnbereich der Behindertenhilfe

Im Folgenden finden Sie die jeweiligen Aussagen auf Ihre jetzige Arbeit, die entsprechende Antwort an.

	sehr, gar nicht	etwas nicht	teils, teils	etwas ja
Bei meiner jetzigen Tätigkeit gilt:				
Ich kann selbst festlegen, was ich wann erledige.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ich stehe häufig unter Zeitdruck.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ich bin für zu viele Patienten zuständig.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Oft stehen mir die benötigten Materialien und Arbeitsmittel nicht zur Verfügung.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ich kann Pausen selbst einteilen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ich kann mich auf meine Kolleginnen und Kollegen verlassen, wenn es bei der Arbeit schwierig wird.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ich bekomme von Vorgesetzten ausreichend Rückmeldung über die Qualität meiner Arbeit.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
In schwierigen Situationen fehlt mir die direkte menschliche Unterstützung durch die Kolleginnen und Kollegen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jeden Tag die gleichen Patienten versorgen zu müssen, ist auf Dauer sehr belastend.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Manchmal, z. B. in Notsituationen, fehlt mir die fachliche Unterstützung durch die Kolleginnen und Kollegen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Schlechte darunter, dass ich nicht alle notwendigen Wünsche und Bedürfnisse der Patienten erfüllen kann.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Konfrontation mit dem Leiden / Patienten belastet mich stark	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>





Mitarbeiterbefragung Psychische Belastung und Beanspruchung

BGW miab für die Pflege und den stationären Wohnbereich
der Behindertenhilfe

Impressum

Mitarbeiterbefragung

Psychische Belastung und Beanspruchung

BGW miab für die Pflege und den stationären Wohnbereich der Behindertenhilfe

Erstveröffentlichung 2002, Stand 01/2013

© 2002 Berufsgenossenschaft für Gesundheitsdienst

und Wohlfahrtspflege (BGW)

Herausgeber

Berufsgenossenschaft für Gesundheitsdienst

und Wohlfahrtspflege (BGW)

Hauptverwaltung

Pappelallee 33/35/37

22089 Hamburg

Tel.: (040) 202 07 - 0

Fax: (040) 202 07 - 24 95

www.bgw-online.de

Bestellnummer

TP-miab-11/14

Text

Maren Kersten, BGW-Grundlagen der Prävention und Rehabilitation

Annedore Meyer, Consense Public Relations, Lüneburg

Redaktion

Brigitte Löchelt, BGW-Kommunikation

Fotos

Titelmotiv: BGW/werbe.art.kontor

Seite 7: BGW/Kröger & Gross

Gestaltung und Satz

GDA Gesellschaft für Marketing und Service der

Deutschen Arbeitgeber mbH, Berlin

Druck

BROERMANN Druck und Medien GmbH, Troisdorf-Spich

Gedruckt auf Profisilk – chlorfrei, säurefrei, recyclingfähig,
biologisch abbaubar nach ISO-Norm 9706.

Inhalt

Vorwort	7
1 Einführung und Hintergrund	8
1.1 Warum ein Instrument zur Erfassung der psychischen Belastung und Beanspruchung in der Pflege und den stationären Wohnbereichen der Behindertenhilfe?	8
1.2 Was ist das Ziel von BGW miab?	8
1.3 Was erfassen die Fragebögen?	9
1.4 Wer führt die Befragungen durch?	10
1.5 Wer wird befragt?	10
2 Befragungen vorbereiten und durchführen	11
2.1 Steuerkreis bilden	11
2.2 Mitarbeiter informieren	12
2.3 Ergebnisse präsentieren	13
2.4 Fragebögen verteilen und einsammeln	14
3 Befragung zur psychischen Belastung und Beanspruchung	16
3.1 Ambulante Pflege	17
3.1.1 Fragebogen „Psychische Belastung in der ambulanten Pflege“	17
3.1.2 Fragebogen „Psychische Beanspruchung in der ambulanten Pflege“	21
3.2 Stationäre Altenpflege	25
3.2.1 Fragebogen „Psychische Belastung in der stationären Altenpflege“	25
3.2.2 Fragebogen „Psychische Beanspruchung in der stationären Altenpflege“	29
3.3 Stationäre Krankenpflege	33
3.3.1 Fragebogen „Psychische Belastung in der stationären Krankenpflege“	33
3.3.2 Fragebogen „Psychische Beanspruchung in der stationären Krankenpflege“	37
3.4 Stationäre Wohnbereiche der Behindertenhilfe	41
3.4.1 Fragebogen „Psychische Belastung in den stationären Wohnbereichen der Behindertenhilfe“	41
3.4.2 Fragebogen „Psychische Beanspruchung in den stationären Wohnbereichen der Behindertenhilfe“	45
4 Auswertung der Fragebögen	49
4.1 Psychische Belastungen	49
4.1.1 Belastungsfragebogen: Belastungsprofil	49
4.1.2 Belastungsfragebogen: Auswertung nach Einzelfragen	50
4.1.3 Interpretation der Ergebnisse	50
4.2 Psychische Beanspruchungen	51
4.2.1 Beanspruchungsfragebogen: Beanspruchungsthermometer	51
4.2.2 Interpretation der Ergebnisse	52
5 Maßnahmen ableiten	53
5.1 Präventionsmaßnahmen	53
5.2 Weitere Maßnahmen	53
5.3 Ergänzende Strategien	55

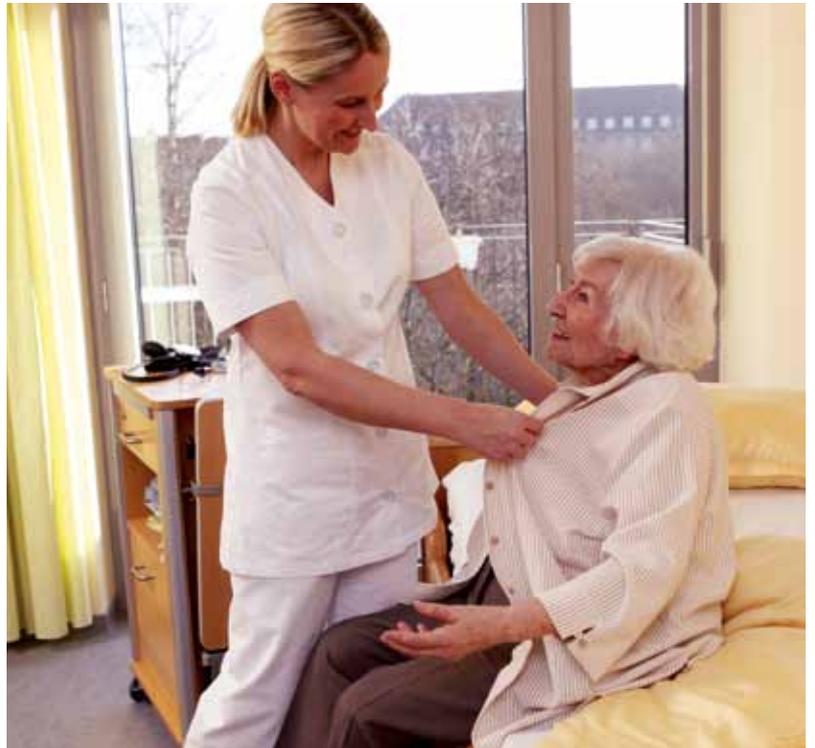
6	Service	57
6.1	Beratung und Angebote	57
6.2	Seminare	57
7	Das Auswertungsprogramm	58
8	Weitere Informationen zu BGWmiab	59
8.1	Einschränkungen und Grenzen des Verfahrens	59
8.2	Ausnahmen der Anwendung	59
8.3	Verfahrensentwicklung	59
8.4	Literatur	61
	Kontakt	66
	Impressum	4

Vorwort

Wie geht es Ihren Pflege- und Betreuungskräften? Wo liegen die Ursachen für möglicherweise hohe psychische Belastungen auf den Stationen, in den Wohn- oder Arbeitsbereichen? Die Antworten kennt niemand besser als Ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter selbst. Das komplett überarbeitete Manual zur BGW Mitarbeiterbefragung (BGW miab) beschreibt, wie Sie den arbeitsbedingten psychischen Belastungen in Ihrer Einrichtung auf den Grund gehen können. Entwickelt wurde BGW miab speziell für Beschäftigte in der ambulanten Pflege sowie der stationären Alten- und Krankenpflege. Neu ist, dass jetzt auch Fragebögen für Beschäftigte der stationären Behindertenhilfe zur Verfügung stehen.

Mit BGW miab liegt ein wissenschaftlich geprüftes Instrument vor, das die Einrichtungen selbstständig einsetzen können, um die psychischen Belastungen und Beanspruchungen Ihrer Beschäftigten zu erheben. Um den Belastungsfragebogen wieder an die Arbeitsanforderungen der Gegenwart anzupassen, wurde in einem ersten Schritt die wissenschaftliche Literatur gesichtet. In einem weiteren Schritt wurde eine Expertenbefragung durchgeführt, um die wesentlichen Fragen für die Branchen in den Fragebögen abzubilden. Nach der Pilotbefragung, einschließlich der Durchführung verschiedener statistischer Tests, stehen den Einrichtungen der vier Branchen nun wieder effiziente, theoriebasierte und wissenschaftlich geprüfte Instrumente zur Messung der psychischen Belastung und Beanspruchung zur Verfügung. Ein weiterer Vorteil: Das Ergebnis der Befragung lässt sich ideal in Ihre Gefährdungsbeurteilung integrieren.

Auch den Praxistest hat BGW miab bereits erfolgreich bestanden. An einer Pilotbefragung beteiligten sich 44 Einrichtungen mit insgesamt 2106 Beschäftigten. Darunter 13 ambulante Pflegeeinrichtungen, sechs stationäre Altenpflegeeinrichtungen, sechs Krankenhäuser mit bis zu 23 Stationen sowie 19 Einrichtungen der stationären Behindertenhilfe.



Wichtig ist und bleibt: Wenn Sie eine Mitarbeiterbefragung zur psychischen Belastung und Beanspruchung durchführen, so erhoffen sich die Beschäftigten, dass nach der Befragung Maßnahmen abgeleitet und umgesetzt werden. Eine Befragungsaktion ohne Folgeprozess wirkt kontraproduktiv. Das Manual zeigt Ihnen, wie Sie die Mitarbeiterbefragung für die erfolgreiche Entwicklung Ihrer Einrichtung nutzen können und was Sie bei der Planung, Durchführung und Umsetzung beachten müssen.

Wir wünschen Ihnen gutes Gelingen!
Ihre BGW

1 Einführung und Hintergrund

1.1 Warum ein Instrument zur Erfassung der psychischen Belastung und Beanspruchung in der Pflege und den stationären Wohnbereichen der Behindertenhilfe?

Die psychische Belastungen und Beanspruchungen der Beschäftigten in ambulanten und stationären Einrichtungen der Kranken- und Altenpflege, aber auch in stationären Wohnbereichen der Behindertenhilfe, nehmen zu. Die starken, häufig als Stress empfundenen Belastungen haben nach wissenschaftlichen Erkenntnissen negative gesundheitliche Folgen: Die anstrengenden Arbeitsbedingungen verursachen körperliche Beschwerden, senken die Motivation des Personals und verstärken die Unzufriedenheit mit der beruflichen Tätigkeit. Langfristig drohen chronische Erkrankungen, Depressivität und das Ausbrennen der individuellen Ressourcen (Burn-out). Mit gravierenden Folgen für die Betreuungsleistung in den Einrichtungen.

Mit BGW miab gibt es ein überprüfbares Erhebungsverfahren, welches das Ausmaß psychischer Belastungen und Beanspruchungen in den Einrichtungen vor Ort erfasst und die Möglichkeit zur selbstständigen Auswertung erlaubt. Als effektives und effizientes Hilfsmittel der Arbeitsanalyse ermöglicht diese Mitarbeiterbefragung, Gefährdungen bereits vor dem Eintreten gesundheitlicher Folgen erfassen zu können. Das im Auftrag der BGW entwickelte, 2010/11 überarbeitete und hier vorgestellte Instrument dient der präventiven Arbeitsgestaltung. Mit Hilfe von BGW miab können Sie in überschaubarer Weise und innerhalb kurzer Zeit die psychischen Belastungen und Beanspruchungen Ihres Personals ermitteln und beurteilen sowie konkrete Maßnahmen ableiten. Das Instrument lässt sich ohne großen zeitlichen Aufwand für die befragten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter selbst an einem hektischen Arbeitsalltag einsetzen.

1.2 Was ist das Ziel von BGW miab?

Mit nur zwei Befragungen können Sie zunächst die psychischen Belastungen und bei Bedarf zusätzlich die Beanspruchungen Ihrer Beschäftigten ermitteln und beurteilen. Beide Mitarbeiterbefragungen lassen sich praktikabel vor Ort durchführen. Das zweistufige Verfahren bietet darüber hinaus die Chance, psychische Belastungen zu identifizieren, bevor sich negative gesundheitliche Folgeerscheinungen zeigen.

Konkrete, auf den Arbeitsalltag zielende Fragen erfassen die subjektiv empfundenen Belastungen und Beanspruchungen anhand ausgewählter Risikofaktoren. Befragung und Auswertung sind so konzipiert, dass sie ohne weitere Vorkenntnisse durchgeführt werden können. Die begrenzte Auswahl an Fragen ermöglicht es, beide Fragebögen mit vergleichsweise geringem Aufwand auszuwerten. Darüber hinaus kann das Verfahren variabel eingesetzt werden: BGW miab eignet sich, je nach Bedarf, sowohl für einzelne Wohn-/Arbeitsbereiche oder Stationen als auch für eine oder mehrere Einrichtungen eines Trägers.

Mit BGW miab können Sie

- auf einfache Weise die kritische Ausprägung psychischer Belastung und Beanspruchung feststellen
- Handlungsempfehlungen ableiten
- die Berufszufriedenheit Ihrer Beschäftigten verbessern
- die Gesundheit Ihrer Beschäftigten erhalten und fördern

1.3 Was erfassen die Fragebögen?

Der Belastungs- und der Beanspruchungs-Fragebogen wurden speziell für die Kranken- und Altenpflege sowie den stationären Wohnbereich in der Behindertenhilfe entwickelt. Ziel ist es, die spezifischen psychischen Belastungen und Beanspruchungen der hier Beschäftigten zu erfragen. Beide Fragebögen enthalten jeweils zirka 20 Aussagen oder Fragen, deren Bedeutung für die Charakterisierung sowohl der Arbeits- als auch der Gesundheitssituation in umfangreichen Vorstudien nachgewiesen wurde.

Der Belastungs-Fragebogen für die ambulante Pflege sowie die stationäre Alten- und Krankenpflege wurde 2010 überarbeitet und an die veränderten Arbeitsbedingungen angepasst. Der Beanspruchungs-Fragebogen wurde als Außenkriterium genutzt und unverändert beibehalten.

Der Fragebogen für die stationäre Behindertenhilfe basiert auf den vorhandenen drei Brancheninstrumenten. Er wurde ergänzt durch spezifische Fragen der stationären Behindertenhilfe die durch eine Expertenbefragung gesammelt wurden sowie durch die Auswertung von Fachliteratur. Anschließend wurde dieser Fragebogen in 19 Einrichtungen der stationären Behindertenhilfe getestet und statistisch überprüft.

Die Fragebögen unterscheiden sich im Wesentlichen in der Art der zugrundeliegenden Angaben. Der Belastungs-Fragebogen erfasst die quantitativen und qualitativen Arbeitsbelastungen, die Arbeitsorganisation, das soziale Arbeitsumfeld und die außerberufliche Situation aus der Perspektive Ihrer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

Der Beanspruchungs-Fragebogen hingegen besteht aus individuellen Einschätzungen zum körperlichen und psychischen Befinden. Da es sich hierbei um persönliche Angaben Ihrer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter handelt, ist besonders auf die Anonymität der befragten Personen zu achten. Lassen Sie diese Befragungen daher von einer Vertrauensperson (zum Beispiel dem Betriebsarzt) durchführen.

Es gibt zwei Möglichkeiten, die Befragungen durchzuführen:

- parallel oder
- zeitlich versetzt, beginnend mit der Befragung zur psychischen Belastung

	Vorteile	Nachteile
Parallel	Geringerer organisatorischer Aufwand: Psychische Belastungen und Beanspruchungen werden in einem Ablauf ermittelt.	Die zwei Befragungen müssen von einer Vertrauensperson, zum Beispiel vom Betriebsarzt, durchgeführt werden.
Zeitlich versetzt	Bei guten Ergebnissen der ersten Befragung ist die zweite nicht nötig. Die Befragung kann jeder durchführen. Die erste Befragung muss nicht unbedingt durch eine Vertrauensperson erfolgen.	Bei zwei Befragungen: Höherer organisatorischer Aufwand.

Bei der parallel stattfindenden Befragung liegen die Ergebnisse zeitgleich vor. Das hat den Vorteil, dass Sie das Risiko für Beanspruchungsreaktionen und -folgen vorab einschätzen können. Zeitlich versetzte Befragungen beginnen mit dem Belastungs-Fragebogen. Diese Ergebnisse ermöglichen eine Einschätzung der Beanspruchungsreaktionen, die sich beispielsweise in körperlichen Beschwerden und/oder Unzufriedenheit mit der Arbeit äußern können. Besteht ein hohes Risiko für psychische Belastungen, sollten Sie zusätzlich eine Befragung zur Beanspruchung starten, um langfristige gesundheitliche Beeinträchtigungen abschätzen zu können.

1.4 Wer führt die Befragungen durch?

Das Verfahren ist so konzipiert, dass alle Schritte, wie Erhebung, Auswertung, Interpretation, ohne umfangreiche Vorkenntnisse durchgeführt werden können. Wichtig ist, dass die mit der Befragung beauftragte Person das Vertrauen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter besitzt und als neutraler Ansprechpartner akzeptiert ist.

Die Gefährdungsermittlung und -beurteilung psychischer Belastungen und Beanspruchungen interessiert darüber hinaus eine ganze Reihe von Personen, die je nach Position in Ihrer Einrichtung verschiedene Rollen in diesem Prozess einnehmen. In der Regel sollten mehrere Personen an der Mitarbeiterbefragung beteiligt sein. Der Ausschuss für Arbeitssicherheit oder Qualitätszirkel stellen beispielsweise eine geeignete Plattform für diese Aufgabe dar.

Für die Befragung eignen sich:

Durchführende Person	Eignung
Betriebsarzt	In der Regel besonders geeignet, da ärztliche Schweigepflicht, Stabsstellenfunktion außerhalb der hierarchischen Strukturen.
Fachkraft für Arbeitssicherheit	Nur geeignet, wenn das Interesse über den eher technischen Fachbereich hinausgeht.
Pflegedienstleitung, Einrichtungs- oder Verwaltungsleitung	Wegen der Vorgesetztenfunktion nur eingeschränkt geeignet.
Qualitätsbeauftragte, Personalreferent	Geeignet wegen Stabsstellenfunktion außerhalb der hierarchischen Strukturen.
Mitarbeitervertretung	Geeignet, wenn auch von Führungskräften akzeptiert.

1.5 Wer wird befragt?

Befragt werden alle Voll- und Teilzeit-Beschäftigten. Beziehen Sie möglichst alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit ein, auch diejenigen, die während des Befragungszeitraums erkrankt sind.

Sie müssen die Befragung nicht in der gesamten Einrichtung durchführen. Sie können sich auch auf einzelne Stationen oder Wohnbereiche konzentrieren.

2 Befragungen vorbereiten und durchführen

Die hier vorgestellten Mitarbeiterbefragungen eignen sich in erster Linie als Ist-Analyse psychischer Belastungen und Beanspruchungen. Sie können die Befragungen aber auch als Erfolgskontrolle einsetzen, beispielsweise nach Veränderungsmaßnahmen. Idealerweise sollte die Mitarbeiterbefragung in ein Gesamtkonzept der Personal- beziehungsweise Organisationsentwicklung eingebunden sein.

In diesem Kapitel stellen wir Ihnen Schritt für Schritt vor, wie Sie die Befragungen vorbereiten, durchführen und auswerten. Die Fragebögen finden Sie, nach Branchen geordnet, als Kopiervorlage im Kapitel 3 zum Herausschneiden oder als Download unter www.bgw-online.de, Suche: „miab“ unter der Rubrik „Materialien“.

2.1 Steuerkreis bilden

Klären Sie zu Beginn, was Sie mit der Befragung erreichen wollen. Welche Punkte Sie zum Beispiel hinsichtlich Zielsetzung oder Aufgabenverteilung schriftlich festlegen sollten, haben wir als „schriftliche Vereinbarung“ ebenfalls unter der Rubrik „Materialien“ bereit gestellt.

Denken Sie auch daran, dass die Befragungen bei Ihren Beschäftigten möglicherweise Erwartungen wecken, dass sich in Zukunft etwas verändern oder verbessern wird. Die Ergebnisse der Befragung sollten deshalb unbedingt zu entsprechenden Interventionen führen, um die Motivation der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu erhalten und Frustration zu vermeiden.

Es empfiehlt sich, die Befragung nicht alleine zu organisieren. Bilden Sie einen Steuerkreis, der den gesamten Ablauf der Maßnahme begleitet. Als Steuerkreis eignen sich auch bereits existierende Arbeitsgruppen, wie der Arbeitsschutzausschuss. Der Steuerkreis sollte aus folgenden Personen bestehen:

Einrichtungsleitung: Eine Mitarbeiterbefragung muss durch die Einrichtungsleitung beauftragt werden. Inwieweit die Unternehmensleitung in den Steuerkreis einbezogen wird, ist vom Umfang der Mitarbeiterbefragungen abhängig. Wichtig ist, dass die Leitung anschließende Interventionen, wie beispielsweise die Finanzierung und Organisation von Supervision und Fortbildung, unterstützt.

Pflegedienstleitung / Stationsleitung / Wohnbereichsleitung: Als unmittelbare Schnittstelle zwischen Beschäftigten und Leitungsebene sind sie für die erfolgreiche Durchführung der Mitarbeiterbefragung unerlässlich. Gewinnen Sie Ihre Leitungskräfte für die Befragung und beteiligen Sie sie an der Organisation.

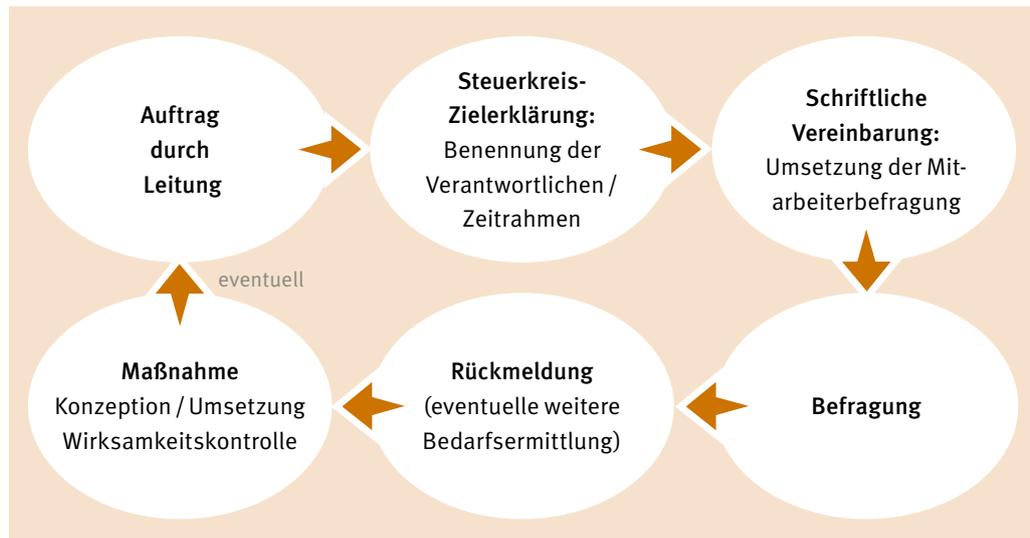
Betriebsarzt: Da der Betriebsarzt der Schweigepflicht unterliegt, spielt er eine wichtige Rolle für die Durchführung der Mitarbeiterbefragung. Die Sammlung und Auswertung der Fragebögen durch ihn gewährleistet eine vertrauliche Behandlung der Angaben.

Mitarbeiter-Vertreter: Die Mitarbeitervertretung oder der Personalrat müssen der Befragung zustimmen. Es empfiehlt sich, sie am gesamten Prozess zu beteiligen.

Weitere beteiligte Personen: Qualitätsbeauftragte, Personalreferenten, Fachkraft für Arbeitssicherheit.

Die Aufgaben des Steuerkreises:

- Auftrag und Ziel schriftlich darlegen
- die Verantwortlichen benennen
- den Zeitablauf – wer macht was bis wann – bindend vereinbaren
- die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter informieren
- die Verteilung und den Rückfluss der Fragebögen organisieren
- die Fragebögen auswerten und die Ergebnisse präsentieren
- ein Maßnahmen-Konzept ausarbeiten



2.2 Mitarbeiter informieren

Für die Akzeptanz der Befragung und eine möglichst hohe Beteiligung ist es sehr wichtig, dass Sie Ihre Beschäftigten im Vorfeld klar und umfassend über die Ziele und den Inhalt der Befragung informieren. Schildern Sie das Vorgehen und den Ablauf möglichst genau. Informieren Sie Ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter auch über die Ergebnisse der Befragung und zwar unabhängig davon, ob sie positiv oder negativ ausgefallen sind. Ihre Glaubwürdigkeit, aber auch die Bereitschaft der Mitarbeiter, an weiteren Befragungen teilzunehmen, hängt davon ab. Am besten kündigen Sie gleich zu Beginn der Befragung an, wann und in welcher Form Sie die Ergebnisse präsentieren werden.

Konsequent

Führen Sie eine Mitarbeiterbefragung nur durch, wenn ein ernsthaftes Interesse an der Arbeits- und Gesundheitssituation der Beschäftigten besteht. Eine wesentliche Voraussetzung für den Erfolg der Aktion ist es auch, dass Sie bereit sind Konsequenzen aus der Befragung zu ziehen und entsprechende Veränderungen vorzunehmen.

Anonym und freiwillig

Versichern Sie Ihren Beschäftigten, dass ihre Anonymität gewahrt und der Datenschutz strikt eingehalten wird. Die Teilnahme ist selbstverständlich freiwillig.

Wie kündige ich die Befragung an?

Nutzen Sie alle verfügbaren Kommunikationswege gleichzeitig, um die Befragung anzukündigen:

- Intranet
- Berichte in der Mitarbeiterzeitung
- Aushänge und Poster
- Informationsblatt für Beschäftigte (siehe Muster auf Seite 15)
- Persönliche Vorstellung der Befragungsaktion, zum Beispiel auf Personalversammlungen oder bei Übergabegesprächen

Es empfiehlt sich, das direkte Gespräch mit den Mitarbeitern zu suchen. Auch wenn es zeitaufwändiger ist, können Sie Einwände und Bedenken auf diese Weise schneller entkräften und die Wichtigkeit der Befragung allein durch Ihre Anwesenheit deutlich machen.

Wie begegne ich möglichen Einwänden?

Ein häufiger Einwand betrifft den zeitlichen Aufwand, den Fragebogen auszufüllen. Erklären Sie Ihren Beschäftigten, dass die Beantwortung der rund 20 Fragen in der Regel ein paar Minuten dauert.

Ernst zu nehmen ist die Frage nach der Anonymität der Angaben. Versichern Sie Ihren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, dass keine soziodemografischen Merkmale wie Alter oder Schulabschluss erhoben werden, ein Rückschluss auf

einzelne Personen daher nicht möglich ist. Die Auswertung erfolgt durch eine Vertrauensperson, wie zum Beispiel den Betriebsarzt, der an seine Schweigepflicht gebunden ist. Bleiben dennoch Zweifel kann eventuell vereinbart werden, dass die Auswertung für die gesamte Einrichtung erfolgt.

Was passiert nach der Befragung?

Hat die Befragung Konsequenzen und führt sie tatsächlich zu einer Verbesserung der Arbeitssituation? Das sind weitere häufig gestellte Fragen. Möglicherweise haben einige Mitarbeiter unrealistische Erwartungen an die Maßnahme oder finden „Das bringt sowieso alles nichts!“. Wenn es Ihnen gelingt, Ablauf, Durchführung und realistische Ziele der Maßnahme transparent zu machen, können Sie auch diese Bedenken im Vorfeld abbauen.

Welcher Zeitraum ist günstig für eine Befragung?

Um die Befragung in einem überschaubaren Zeitrahmen durchzuführen, sollten Sie sich eine Frist von zwei bis drei Wochen setzen. Erinnern Sie kurz vor Ablauf der Frist, beispielsweise persönlich, über die Stationsleitungen oder schriftlich in einem Aushang, die Fragebögen fristgerecht abzugeben. Eine Verlängerung der Frist ist nur sinnvoll, wenn der Zeitpunkt der Befragung falsch gewählt war oder die Verteilung der Bögen nicht funktioniert hat.

Legen Sie den Befragungszeitraum nicht in die Urlaubszeiten und berücksichtigen Sie Abwesenheits- oder Belastungsspitzen.

Was muss ich noch beachten?

Wenn in Ihrer Einrichtung bereits umfangreiche Prozesse der Personal- und Organisationsentwicklung laufen, sollten Sie die Mitarbeiterbefragung erst einmal zurückstellen. Die Bereitschaft der Beschäftigten, an einer weiteren Befragung teilzunehmen, sinkt, wenn in der jüngeren Vergangenheit bereits Fragebögen zu unterschiedlichsten Themen verteilt wurden oder eine Verbesserung der Arbeitssituation nicht nachvollziehbar war.

2.3 Ergebnisse präsentieren

Grundsätzlich ist eine Kombination aus schriftlicher und mündlicher Rückmeldung zu empfehlen, die gleichzeitig über das weitere Vorgehen informiert. Wie Sie Ihre Beschäftigten informieren, wird bereits im Steuerkreis festgelegt und schriftlich festgehalten. Sie können die Ergebnisse beispielsweise auf einer Betriebsversammlung präsentieren oder in der Mitarbeiterzeitschrift darüber berichten. Es zeigt sich nicht selten, dass detaillierte Ergebnisdarstellungen eher für das untere und mittlere Management von Interesse sind. Pflege- oder Betreuungskräfte möchten eher wissen, welche Konsequen-

	Ergebnisse der gesamten Einrichtung		Ergebnisse einzelner Stationen
Wer?	Alle	Stationsleitung, Pflegedienstleitung, Klinikleitung, Wohnbereichsleitung	Stationsleitung und Mitarbeiter
Wie?	<u>schriftlich</u> : Mitarbeiterzeitschrift, Flugblatt, Aushang <u>mündlich</u> : Personalversammlung, Übergabe- und Dienstgespräche	<u>schriftlich</u> : Anschreiben <u>mündlich</u> : Besprechungen, Dienstgespräche	<u>schriftlich / mündlich</u>
Was?	<ul style="list-style-type: none"> • Schwerpunkt: Überblick über die geplanten Maßnahmen 	<ul style="list-style-type: none"> • Detaillierte Darstellung der Ergebnisse • Vorschläge zu weiteren Maßnahmen • Eventuell weitere Bedarfsermittlung vorbereiten 	<ul style="list-style-type: none"> • Detaillierte Darstellung der Ergebnisse • Vorschläge für weitere Maßnahmen • Eventuell weitere Bedarfsermittlung vorbereiten

zen und Maßnahmen sich aus der Befragung ergeben. Die Übersicht auf der Seite 13 zeigt, wer wie über was informiert werden sollte.

Über das Ergebnis der Beanspruchungs-Befragung sollten Sie öffentlich gegenüber Ihren Beschäftigten nur in sehr allgemeiner Form informieren, da es sich – im Unterschied zur Belastungs-Befragung – überwiegend um das gesundheitliche Befinden Einzelner handelt. Präsentieren Sie stattdessen die durchschnittliche Gesamtbeanspruchung (siehe Beanspruchungsthermometer auf Seite 52) und verweisen Sie auf die geplanten Maßnahmen.

Wenn die gesamte Einrichtung untersucht wird, können Sie eine Auswertung für jede einzelne Station, jeden Wohnbereich vornehmen. Ziehen Sie jedoch keine Vergleiche sondern nutzen Sie die Auswertung, um stations- oder wohnbereichsspezifische Belastungen zu identifizieren. Das hat den Vorteil, dass Sie Arbeitsbelastungen genauer zuordnen und Veränderungsmaßnahmen gezielter umsetzen können.

2.4 Fragebögen verteilen und einsammeln

Planen Sie den Rücklauf der Fragebögen, bevor Sie die Befragung ankündigen und mit der Verteilung der Fragebögen beginnen.

Antwort-Kuverts vorbereiten

Bereiten Sie die Antwort-Kuverts für die Rücksendung gleichzeitig mit den Fragebögen vor, um die Anonymität der Angaben sicherzustellen. Auf den Antwort-Kuverts steht die Adresse der für die Befragung ausgewählten Person, zum Beispiel des Betriebsarztes. Alternativ oder auch ergänzend kann im Eingangsbereich Ihrer Einrichtung ein deutlich als Urne gekennzeichnete, verschlossener Behälter für die Rückgabe der Fragebögen aufgestellt werden.

Fragebögen verteilen

Die Fragebögen werden anschließend von der mit der Befragung betrauten Person auf den beteiligten Stationen oder in den Wohnbereichen verteilt. Falls Sie Ihre Beschäftigten noch nicht informiert haben, können Sie gleichzeitig noch Informationsmaterial oder ein Infoblatt (siehe Seite 15) beilegen.

Die meisten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter treffen Sie nach den obligaten Übergabegesprächen an. Hier haben Sie noch einmal die Möglichkeit, persönlich über die Befragung zu informieren, Missverständnisse auszuräumen und für eine rege Beteiligung zu werben.

Rücklaufquote

Um möglichst aussagekräftige Informationen zu erhalten, sollten möglichst viele Mitarbeiter mitmachen. Als Richtwert gilt eine Rücklaufquote von 50 Prozent. Üblich sind 60 Prozent und mehr. In besonders kleinen Einheiten (bis zehn Mitarbeiter) sollten mindestens sieben ausgefüllte Fragebögen vorliegen, um den Datenschutz zu wahren.

Eine geringe Beteiligung kann auf Probleme mit der Arbeitsorganisation, dem Betriebsklima oder der Mitarbeiterzufriedenheit hinweisen. Sprechen Sie diese Punkte direkt an.

INFOBLATT FÜR Beschäftigte

<Logo der Einrichtung>

**Mitarbeiterbefragung zu
Arbeitsbedingungen und Gesundheit
in <Name der Einrichtung>**

Ihre Meinung ist uns wichtig!

Liebe Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter,

Ihre Tätigkeit in der Pflege und in der Betreuung kranker, alter oder behinderter Menschen stellt hohe Anforderungen an Sie. Dabei kann es zu Belastungen kommen, die Ihre Arbeitszufriedenheit und Motivation negativ beeinflussen: Stress, gesundheitliche Beeinträchtigungen und möglicherweise sogar langfristige Erkrankungen können die Folge sein.

Mit dieser Mitarbeiterbefragung möchten wir erfahren, wie Ihre Arbeitssituation in <Name der Einrichtung> aussieht. Wir brauchen Ihre Mitarbeit, um feststellen zu können, ob Belastungen vorliegen und ob Maßnahmen zur Verbesserung entwickelt werden müssen. Denn nur Sie selbst können Ihre Arbeitsbedingungen und Arbeitsbelastungen beurteilen!

Wir freuen uns, wenn Sie sich an der Befragung beteiligen: Je mehr Mitarbeiter sich beteiligen, desto besser und gezielter lässt sich feststellen, wo Veränderungsbedarf besteht. <Hinweis auf die Rückleitung der Fragebögen möglich, z. B. „Bitte werfen Sie die ausgefüllten Fragebögen in die bereitstehende Box, die an dem Ort XY steht>.

Die Teilnahme an der Mitarbeiterbefragung ist freiwillig. Ihre Angaben bleiben selbstverständlich anonym und werden streng vertraulich behandelt. Zum Ausfüllen des Fragebogens benötigen Sie erfahrungsgemäß wenige Minuten. Bitte entscheiden Sie sich beim Ankreuzen möglichst spontan für eine Antwort! Bitte beantworten Sie unbedingt alle Fragen, da der Fragebogen sonst nicht ausgewertet werden kann!

Über die Ergebnisse der Befragung und die daraus resultierenden Maßnahmen werden wir alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter informieren! (Man könnte noch schreiben, in welcher Form, weil manche MA Sorge um die Anonymität haben).

Haben Sie noch Fragen? Dann wenden Sie sich gerne an <Name zuständige Person>. Vielen Dank für Ihre Mitarbeit!

<Geschäftsführung>

<Ansprechpartner
(z. B. Mitarbeitervertreter,
Betriebsarzt)>

Infoblatt für die Beschäftigten

Hier ein Vorschlag, wie Sie die Befragung schriftlich ankündigen. Dieses Anschreiben finden Sie auf www.bgw-online.de, Suche: „miab“, in der Rubrik „Materialien“.

3 Befragung zur psychischen Belastung und Beanspruchung

In dem folgenden Kapitel finden Sie die Fragebögen speziell für Ihre Branche. Damit Sie Ihre Fragebögen leichter finden, hat jede Branche eine eigene Farbe, an der Sie sich orientieren können.

Die erste Befragung erfasst die psychischen Belastungen, die zweite die psychischen Beanspruchungen. Sie können beide Befragungen gleichzeitig oder zeitlich versetzt durchführen.

Beginnen Sie in beiden Fällen mit der Befragung zur psychischen Belastung. Zeigen diese Ergebnisse ein erhöhtes Risiko für Ihre Beschäftigten, empfiehlt es sich, eine weitere Befragung anzuschließen, um die Beanspruchungen zu ermitteln.

Die Fragebögen Ihrer Branche finden Sie zum Herausschneiden als Kopiervorlage in dem dazugehörigen Unterkapitel oder zum Download auf www.bgw-online.de, Suche: „miab“.

Ambulante Pflege

Kapitel 3.1 auf Seite 17 bis 24

Stationäre Altenpflege

Kapitel 3.2 auf Seite 25 bis 32

Stationäre Krankenpflege

Kapitel 3.3 auf Seite 33 bis 40

Stationäre Wohnbereiche der Behindertenhilfe

Kapitel 3.4 auf Seite 41 bis 48

3.1 Ambulante Pflege

3.1.1 Fragebogen „Psychische Belastung in der ambulanten Pflege“

In diesem Kapitel stellen wir Ihnen zuerst den Belastungs-Fragebogen für die ambulante Pflege vor. Wie Sie die Fragebögen auswerten und welche Schlussfolgerungen sich daraus ergeben, lesen Sie in Kapitel 4.

Zunächst ein paar Erläuterungen zum Aufbau sowie zu den Aussagen und Fragen der einzelnen Themenbereiche.

Der Aufbau

Mit dem Fragebogen zur Erfassung der psychischen Belastung lassen sich schwierige, gesundheitsgefährdende Arbeitsbedingungen in der ambulanten Pflege identifizieren, bevor sie zu negativen gesundheitlichen Beanspruchungen führen. Dazu werden folgende ausgewählte Merkmale erhoben, die nachweislich mit hohen psychischen Belastungen zusammenhängen:

- Quantitative Arbeitsbelastung
- Qualitative Arbeitsbelastung
- Arbeitsorganisation
- Soziales Arbeitsumfeld
- Außerberufliche Situation

Der Fragebogen enthält 22 Aussagen oder Fragen zum Ankreuzen auf einer 5er-Skala von „nein, gar nicht; eher nein; teils, teils; eher ja und ja, genau“.

Aussagen und Fragen im Detail

Quantitative Arbeitsbelastung bedeutet, dass zu viel Arbeit bewältigt werden muss oder zu wenig Zeit zur Verfügung steht. Dazu werden sechs Aussagen erfasst:

- Ich stehe häufig unter Zeitdruck.
- Ich bin für zu viele Patienten zuständig.
- Ich leide darunter, dass ich nicht alle notwendigen Wünsche und Bedürfnisse der Patienten erfüllen kann.
- Es werden zu viele patientenferne Aufgaben verlangt (zum Beispiel Organisation, Dokumentation).
- Durch unvorhergesehene Ereignisse im Straßenverkehr (zum Beispiel Parkplatzsuche, Stau) gerate ich häufig unter Zeitdruck.
- Ich habe nicht genügend Zeit, um die Patienten emotional zu unterstützen.

Quantitative
Arbeitsbelastung

Damit werden typische Arbeitsbelastungen der ambulanten Pflege beschrieben, unabhängig davon, wie häufig diese auftreten oder wie viel Zeit für die Erledigung der Aufgaben zur Verfügung steht.

- Jeden Tag die gleichen Patienten versorgen zu müssen, ist auf Dauer sehr belastend.
- Die Konfrontation mit dem Leiden/Sterben von Patienten belastet mich stark.
- Der Umgang mit psychisch veränderten und dementen Patienten belastet meine Arbeit.

Qualitative
Arbeitsbelastung

Arbeitsorganisation

Mit den Angaben zur Arbeitsorganisation werden wichtige Ressourcen abgefragt, die die Gestaltung des Arbeitsalltags ermöglichen. An erster Stelle steht die Möglichkeit, die Arbeitszeiten und -inhalte mitgestalten und beeinflussen zu können, zum Beispiel wenn es um die Verteilung der Aufgaben, die Einteilung der Touren oder die Verfügbarkeit notwendiger Informationen und Materialien geht. Sind diese Ressourcen vorhanden, wirkt sich das positiv auf die Beschäftigten aus. Die folgenden zwei Aussagen beschreiben die Arbeitsorganisation:

- Ich kann Pausen selbst einteilen.
- Ich kann selbst festlegen, was ich wann erledige.

Soziales Arbeitsumfeld

Der Pflegeberuf ist ein sozialer Beruf: Das Klima im Team ist daher sehr wichtig für die Pflegekräfte. Soziale Beziehungen am Arbeitsplatz spiegeln das Verhältnis zu Kollegen und zu Vorgesetzten wider und geben Aufschluss, wie es um die Kooperation und Kommunikation im Kollegenteam steht. Typisch für die ambulante Pflege ist, dass die Tätigkeit überwiegend alleine ausgeführt wird. Soziale Kontakte im Team sind daher vergleichsweise selten, umso wichtiger ist es, Zusammenarbeit, Unterstützung und Rückmeldung zu beurteilen. Dazu dienen acht Aussagen:

- Oft stehen mir die benötigten Materialien und Arbeitsmittel nicht zur Verfügung.
- Ich bekomme von Vorgesetzten ausreichend Rückmeldung über die Qualität meiner Arbeit.
- In schwierigen Situationen fehlt mir die direkte menschliche Unterstützung durch die Kollegen.
- Manchmal, zum Beispiel in Notsituationen, fehlt mir die fachliche Unterstützung durch die Kolleginnen und Kollegen.
- Mit den behandelnden Ärzten gibt es häufig Konflikte und Spannungen.
- Ärzte informieren zu wenig über Diagnose und Krankheitsverlauf der Patienten.
- Mein/e Vorgesetzte/r zeigt Anerkennung, wenn einer von uns gute Arbeit leistet.
- Ich kann mich auf meine Kolleginnen und Kollegen verlassen, wenn es bei der Arbeit schwierig wird.

Außerberufliche Situation

Die folgenden drei Aussagen geben Aufschluss darüber, wie Ihre ambulanten Pflegekräfte Arbeitszufriedenheit und berufliche Belastung einschätzen. Diese Einschätzungen sind Indikatoren für den Grad der Beanspruchung. Sie sagen noch nichts über eventuell notwendige Interventionen aus.

- Ich kann in meiner Freizeit ausreichend entspannen (zum Beispiel durch Sport, Musik).
- Mit meiner finanziellen Situation bin ich zufrieden.
- Es gibt genug Menschen, zu denen ich ein wirklich gutes Verhältnis habe.

Fragebogen zur psychischen Belastung

Im Folgenden finden Sie Aussagen über Bedingungen der Pfl egetätigkeit. Bitte überlegen Sie sich, ob die jeweiligen Aussagen auf Ihre jetzige Arbeitstätigkeit zutreffen. Kreuzen Sie bitte für jede Aussage die entsprechende Antwort an.

Bei meiner jetzigen Tätigkeit gilt:		nein, gar nicht	eher nein	teils, teils	eher ja	ja, genau
1	Ich kann selbst festlegen, was ich wann erledige.	<input type="checkbox"/>				
2	Ich stehe häufig unter Zeitdruck.	<input type="checkbox"/>				
3	Ich bin für zu viele Patienten zuständig.	<input type="checkbox"/>				
4	Oft stehen mir die benötigten Materialien und Arbeitsmittel nicht zur Verfügung.	<input type="checkbox"/>				
5	Ich kann Pausen selbst einteilen.	<input type="checkbox"/>				
6	Ich kann mich auf meine Kolleginnen und Kollegen verlassen, wenn es bei der Arbeit schwierig wird.	<input type="checkbox"/>				
7	Ich bekomme von Vorgesetzten ausreichend Rückmeldung über die Qualität meiner Arbeit.	<input type="checkbox"/>				
8	In schwierigen Situationen fehlt mir die direkte menschliche Unterstützung durch die Kolleginnen und Kollegen.	<input type="checkbox"/>				
9	Jeden Tag die gleichen Patienten versorgen zu müssen, ist auf Dauer sehr belastend.	<input type="checkbox"/>				
10	Manchmal, z. B. in Notsituationen, fehlt mir die fachliche Unterstützung durch die Kolleginnen und Kollegen.	<input type="checkbox"/>				
11	Ich leide darunter, dass ich nicht alle notwendigen Wünsche und Bedürfnisse der Patienten erfüllen kann.	<input type="checkbox"/>				
12	Die Konfrontation mit dem Leiden/ Sterben von Patienten belastet mich stark.	<input type="checkbox"/>				
13	Der Umgang mit psychisch veränderten und dementen Patienten macht die Arbeit zu belastend.	<input type="checkbox"/>				
14	Es werden zu viele patientenferne Aufgaben verlangt (z. B. Organisation, Dokumentation).	<input type="checkbox"/>				
15	Durch unvorhergesehene Ereignisse im Straßenverkehr (z. B. Parkplatzsuche, Stau) gerate ich häufig unter Zeitdruck.	<input type="checkbox"/>				
16	Ich habe nicht genügend Zeit, um den Patienten emotionale Unterstützung geben zu können.	<input type="checkbox"/>				

→ Weiter Seite 2

Bei meiner jetzigen Tätigkeit gilt:		nein, gar nicht	eher nein	teils, teils	eher ja	ja, genau
17	Mit den behandelnden Ärzten gibt es häufig Konflikte und Spannungen.	<input type="checkbox"/>				
18	Ärzte informieren zu wenig über Diagnose und Krankheitsverlauf der Patienten.	<input type="checkbox"/>				
19	Mein/e Vorgesetzte/r zeigt Anerkennung, wenn einer von uns gute Arbeit leistet.	<input type="checkbox"/>				

Bei den nächsten Fragen bitten wir Sie, zu einigen Aussagen Stellung zu nehmen, die Ihre außerberufliche Situation betreffen. Kreuzen Sie bitte jeweils das Antwortkästchen an, welches Ihrer persönlichen Meinung am besten entspricht.

		nein, gar nicht	eher nein	teils, teils	eher ja	ja, genau
20	Es gibt genug Menschen, zu denen ich ein wirklich gutes Verhältnis habe.	<input type="checkbox"/>				
21	Mit meiner finanziellen Situation bin ich zufrieden.	<input type="checkbox"/>				
22	Ich kann in meiner Freizeit ausreichend entspannen (z. B. durch Sport, Musik).	<input type="checkbox"/>				

Vielen Dank für Ihre Mitarbeit!

3.1.2 Fragebogen „Psychische Beanspruchung in der ambulanten Pflege“

Mit der Befragung zur Beanspruchung können Sie das Risiko einer längerfristigen gesundheitlichen Beeinträchtigung Ihrer ambulanten Pflegekräfte erfassen. Diese Befragung empfiehlt sich, wenn Sie bei der Ergebnisgrafik des Belastungsprofils mit Ihrer Einrichtung in einer oder mehreren Dimensionen (Bereichen) zwischen dem Bereich durchschnittlich und hoher Belastung oder sogar über der Linie der hohen Belastung hinaus liegen. Nähere Angaben zum Belastungsprofil und zu den Grenzwerten finden Sie im Kapitel 4.

Wie Sie den Fragebogen auswerten und welche Schlussfolgerungen Sie daraus ziehen, lesen Sie in den Kapiteln 4 und 5.

Der Aufbau

Der Fragebogen enthält 22 Fragen oder Aussagen, mit deren Hilfe Beanspruchungsreaktionen in der ambulanten Pflege identifiziert werden können, die mit einer hohen Wahrscheinlichkeit zu langfristigen Folgen, wie körperlichen Erkrankungen oder psychischen Beeinträchtigungen, führen.

Erfasst wird, ob bei den ambulanten Pflegekräften bestimmte, für Stress typische Symptome, kritisch ausgeprägt sind. Das können körperliche Anspannung oder Verkrampfung sein, Ermüdbarkeit, Unzufriedenheit mit der Arbeit, Gereiztheit und emotionale Erschöpfung. In diesem Fall werden – zusätzlich zur Verbesserung der Arbeitssituation – verhaltensbezogene Maßnahmen notwendig (siehe Seite 53ff). Wenn Sie solche Maßnahmen planen oder umsetzen möchten, ist das medizinische Fachwissen Ihres Betriebsarztes hilfreich – einerseits weil es um die Gesundheit der Beschäftigten geht, andererseits weil die Angaben vertraulich sind und der ärztlichen Schweigepflicht unterliegen.

Da Sie die Befragung zur Belastung und Beanspruchung getrennt voneinander durchführen können, werden in beiden Fragebögen Aussagen zu den außerberuflichen Ressourcen Ihrer Pflegekräfte abgefragt, zum Beispiel wie sie mit Stress umgehen.

Aussagen und Fragen im Detail

- Bekommen Sie beim Treppensteigen Herzklopfen?
- Haben Sie Kreuzschmerzen?
- Spüren Sie, dass Ihr ganzer Körper verkrampft ist?
- Sind Sie wetterfühliger?
- Haben Sie das Gefühl, im Stress zu sein?
- Haben Sie sich in letzter Zeit Sorgen um Ihre Gesundheit gemacht?

- Haben Sie Schwierigkeiten durchzuschlafen?
- Ist Ihr körperliches Leistungsvermögen verringert?
- Ermüden Sie schnell?

Allgemeine
Einschätzung des
Gesundheitszustandes

Ermüdungssymptome

**Anhaltende
Gereiztheit durch
die Arbeit**

- Es fällt mir schwer, nach der Arbeit abzuschalten.
- Ich muss auch zu Hause an Schwierigkeiten bei der Arbeit denken.
- Selbst im Urlaub muss ich manchmal an Probleme bei der Arbeit denken.
- Ich fühle mich ab und zu wie ein Nervenbündel.
- Ich bin schnell verärgert.
- Wenn ich müde von der Arbeit nach Hause komme, bin ich ziemlich nervös.

**Emotionale
Erschöpfung**

- Ich habe gelegentlich ein Gefühl innerer Leere.
- Meine Stimmung schwankt häufig.
- Ich fühle mich manchmal wie ausgebrannt.
- Den ganzen Tag mit Leuten zu arbeiten, ist wirklich eine Strapaze für mich.

**Arbeits(un)-
zufriedenheit**

- Mich beschäftigt sehr, dass ich hier zu wenig Entwicklungschancen sehe.
- Bei meiner Arbeit fühle ich mich oft entmutigt und denke darüber nach, ob ich den Job aufgeben soll.

**Außerberufliche
Situation**

- Können Sie sich in Ihrer Freizeit ausreichend entspannen (zum Beispiel mit Sport oder Musik)?

Fragebogen zur Beanspruchung

Die folgenden Aussagen beschreiben Gefühle und Eindrücke, die sich auf Ihre Arbeit beziehen.
 Bitte kreuzen Sie an, inwieweit jede Aussage für Sie zutrifft.

		trifft gar nicht zu	über- wiegend nicht	eher nicht	teils, teils	eher ja	über- wiegend ja	trifft völlig zu
1	Es fällt mir schwer, nach der Arbeit abzuschalten.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Ich muss auch zu Hause an Schwierigkeiten bei der Arbeit denken.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Selbst im Urlaub muss ich manchmal an Probleme bei der Arbeit denken.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Ich fühle mich ab und zu wie jemand, den man als Nervenbündel bezeichnet.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Ich bin schnell verärgert.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Wenn ich müde von der Arbeit nach Hause komme, bin ich ziemlich nervös.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	Ich habe gelegentlich ein Gefühl innerer Leere.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	Meine Stimmung schwankt häufig.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	Mich beschäftigt sehr, dass ich hier zu wenig Entwicklungschancen sehe.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	Ich fühle mich manchmal wie ausgebrannt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11	Bei meiner Arbeit fühle ich mich oft entmutigt und denke darüber nach, ob ich den Job aufgeben soll.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12	Den ganzen Tag mit Leuten zu arbeiten, ist wirklich eine Strapaze für mich.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

→ Weiter Seite 2

Fragebogen zur Beanspruchung

Nun folgen einige Fragen zu Ihrer Gesundheit. Zunächst geht es darum, wie oft bei Ihnen die folgenden körperlichen Beschwerden auftreten:

(Schildern Sie bitte nicht Ihre vielleicht nur heute vorhandenen Beschwerden, sondern die Beschwerden, die während der letzten Zeit auftraten. Kreuzen Sie bitte immer ein Antwortkästchen an, und zwar das, welches noch am ehesten für Sie zutrifft.)

Wie häufig waren diese körperlichen Beschwerden in der letzten Zeit?		fast täglich	etwa 3x in der Woche	etwa 2x im Monat	etwa 2x im Jahr	praktisch nie
13	Bekommen Sie beim Treppensteigen Herzklopfen?	<input type="checkbox"/>				
14	Haben Sie Kreuzschmerzen?	<input type="checkbox"/>				
15	Spüren Sie, dass Ihr ganzer Körper verkrampft ist?	<input type="checkbox"/>				
16	Haben Sie Schwierigkeiten durchzuschlafen?	<input type="checkbox"/>				
17	Ist Ihr körperliches Leistungsvermögen verringert?	<input type="checkbox"/>				
18	Ermüden Sie schnell?	<input type="checkbox"/>				

Wie stark waren diese körperlichen Beschwerden in der letzten Zeit?		sehr stark	stark	mittel	kaum	praktisch nie
19	Sind Sie wetterfühliger?	<input type="checkbox"/>				
20	Haben Sie das Gefühl, im Stress zu sein?	<input type="checkbox"/>				
21	Haben Sie sich in letzter Zeit Sorgen um Ihre Gesundheit gemacht?	<input type="checkbox"/>				

Bei der nächsten Frage bitten wir Sie, zu einer Aussage Stellung zu nehmen, die Ihre außerberufliche Situation betrifft. Kreuzen Sie bitte das Antwortkästchen an, welches Ihrer persönlichen Meinung am besten entspricht.

		voll und ganz	weitgehend	teilweise	nein
22	Können Sie sich in Ihrer Freizeit ausreichend entspannen (z.B. durch Erholung, Sport, ...)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Vielen Dank für Ihre Mitarbeit!

3.2 Stationäre Altenpflege

3.2.1 Fragebogen „Psychische Belastung in der stationären Altenpflege“

In diesem Kapitel stellen wir Ihnen den Belastungs-Fragebogen für die stationäre Altenpflege vor. Wie Sie die Fragebögen auswerten und welche Schlussfolgerungen sich daraus ergeben, lesen Sie in Kapitel 4. Zunächst ein paar Erläuterungen zum Aufbau sowie zu den Aussagen und Fragen der einzelnen Themenbereiche.

Der Aufbau

Mit dem Fragebogen zur Erfassung der psychischen Belastung lassen sich schwierige, gesundheitsgefährdende Arbeitsbedingungen in der stationären Altenpflege identifizieren, bevor sie zu negativen gesundheitlichen Beanspruchungen führen. Dazu werden folgende ausgewählte Merkmale erfasst, die nachweislich mit hohen psychischen Belastungen zusammenhängen:

- Quantitative Arbeitsbelastung
- Qualitative Arbeitsbelastung
- Arbeitsorganisation
- Soziales Arbeitsklima
- Außerberufliche Situation

Der Fragebogen enthält 22 Aussagen oder Fragen zum Ankreuzen auf einer 5er-Skala von „nein, gar nicht; eher nein; teils, teils; eher ja und ja, genau“.

Aussagen und Fragen im Detail

Quantitative Arbeitsbelastung bedeutet, dass zu viel Arbeit bewältigt werden muss oder zu wenig Zeit zur Verfügung steht. Dazu werden fünf Aussagen erfasst:

- Ich werde von den Bewohnern wegen jeder Kleinigkeit gerufen.
- Ich stehe häufig unter Zeitdruck.
- Eine Pflegekraft ist für zu viele Heimbewohner zuständig.
- Es werden zu viele patientenferne Aufgaben verlangt (zum Beispiel Organisation, Dokumentation).
- Häufig muss die begonnene Arbeit unterbrochen werden, weil ich zum Beispiel bei einer anderen Tätigkeit benötigt werde.

Quantitative
Arbeitsbelastungen

Damit werden typische Arbeitsbelastungen der stationären Altenpflege beschrieben, unabhängig davon, wie häufig diese auftreten oder wie viel Zeit für die Erledigung der Aufgaben zur Verfügung steht. Fünf Aussagen beschreiben diesen Bereich:

- Die Aussichtslosigkeit, dass sich der Zustand der Bewohner verbessert, belastet mich.
- Es gibt häufig schwierige Situationen durch die Aggressivität einzelner Bewohner.
- Es fehlen Möglichkeiten, die Schamgefühle der von mir betreuten Menschen respektieren zu können.
- Die Arbeit ist häufig wegen unbequemer (zum Beispiel misstrauischer, kritischer) Bewohner zu schwierig.
- Der Umgang mit psychisch veränderten und dementen Bewohnern belastet meine Arbeit.

Qualitative
Arbeitsbelastungen

Arbeitsorganisation

Mit den Angaben zur Arbeitsorganisation werden wichtige Ressourcen abgefragt, die die Gestaltung des Arbeitsalltags ermöglichen. An erster Stelle steht die Möglichkeit, die Arbeitszeiten und -inhalte mitgestalten und beeinflussen zu können, zum Beispiel wenn es um die Verteilung der Aufgaben, die Einteilung der Arbeit oder die Verfügbarkeit notwendiger Informationen und Materialien geht. Sind diese Ressourcen vorhanden, wirkt sich das positiv auf die Beschäftigten aus. Für diesen Bereich werden drei Aussagen vorgegeben:

- Ich kann gemeinsam mit den Kolleginnen und Kollegen über Aufgaben für den Wohnbereich entscheiden.
- Ich kann selbst festlegen, was ich wann erledige.
- Ich kann Pausen selbst einteilen.

Soziales Arbeitsumfeld

Der Pflegeberuf ist ein sozialer Beruf: Das Klima im Team ist daher sehr wichtig für die Pflegekräfte. Soziale Beziehungen am Arbeitsplatz spiegeln das Verhältnis zu Kollegen und zu Vorgesetzten wider und geben Aufschluss, wie es um die Kooperation und Kommunikation im Kollegenteam steht. Dazu dienen sechs Aussagen:

- Es gibt zwischen Pflegekräften und der Wohnbereichs-/Pflegedienstleitung Konflikte und Spannungen.
- Es bestehen unter den Kolleginnen und Kollegen Spannungen und Konflikte.
- Unter den Kolleginnen und Kollegen ist der Umgang fair.
- Das Verhältnis zwischen Pflegekräften und der Wohnbereichs-/Pflegedienstleitung ist fair.
- Es gibt zwischen den Pflegekräften und anderen Diensten (Ärzte, Therapeuten) Konflikte und Spannungen.
- Mein/e Vorgesetzte/r zeigt Anerkennung, wenn einer von uns gute Arbeit leistet.

Außerberufliche Situation

Die folgenden drei Aussagen geben Aufschluss darüber, wie Ihre stationären Pflegekräfte Arbeitszufriedenheit und berufliche Belastung einschätzen. Diese Einschätzungen sind Indikatoren für den Grad der Beanspruchung. Sie sagen noch nichts über eventuell notwendige Interventionen aus.

- Es gibt genug Menschen, zu denen ich ein wirklich gutes Verhältnis habe.
- Mit meiner finanziellen Situation bin ich zufrieden.
- Ich kann in meiner Freizeit ausreichend entspannen (zum Beispiel durch Sport, Musik).

Fragebogen zur psychischen Belastung

Im Folgenden finden Sie Aussagen über Bedingungen der Pfl egetätigkeit. Bitte überlegen Sie sich, ob die jeweiligen Aussagen auf Ihre jetzige Arbeitstätigkeit zutreffen. Kreuzen Sie bitte für jede Aussage die entsprechende Antwort an.

Bei meiner jetzigen Tätigkeit gilt:		nein, gar nicht	eher nein	teils, teils	eher ja	ja, genau
1	Es gibt zwischen Pflegekräften und der Wohnbereichs-/Pfle gedienstleitung Konflikte und Spannungen.	<input type="checkbox"/>				
2	Ich kann gemeinsam mit den Kolleginnen und Kollegen über Aufgaben für den Wohnbereich entscheiden.	<input type="checkbox"/>				
3	Ich werde von den Bewohnern wegen jeder Kleinigkeit gerufen.	<input type="checkbox"/>				
4	Es bestehen unter den Kolleginnen und Kollegen Spannungen und Konflikte.	<input type="checkbox"/>				
5	Ich kann selbst festlegen, was ich wann erledige.	<input type="checkbox"/>				
6	Ich kann Pausen selbst einteilen.	<input type="checkbox"/>				
7	Unter den Kolleginnen und Kollegen ist der Umgang fair.	<input type="checkbox"/>				
8	Das Verhältnis zwischen Pflegekräften und der Wohnbereichs-/Pfle gedienstleitung ist fair.	<input type="checkbox"/>				
9	Die Aussichtslosigkeit auf Besserung des Zustandes von Bewohnern belastet mich.	<input type="checkbox"/>				
10	Es gibt häufig schwierige Situationen durch die Aggressivität einzelner Bewohner.	<input type="checkbox"/>				
11	Es fehlen Möglichkeiten, die Schamgefühle der von mir betreuten Menschen respektieren zu können.	<input type="checkbox"/>				
12	Die Arbeit ist häufig wegen unbequemer (z. B. misstrauischer, kritischer) Bewohner zu schwierig.	<input type="checkbox"/>				
13	Der Umgang mit psychisch veränderten und dementen Bewohnern macht die Arbeit zu belastend.	<input type="checkbox"/>				
14	Ich stehe häufig unter Zeitdruck.	<input type="checkbox"/>				
15	Eine Pflegekraft ist für zu viele Heimbewohner zuständig.	<input type="checkbox"/>				
16	Es werden zu viele patientenferne Aufgaben verlangt (z. B. Organisation, Dokumentation).	<input type="checkbox"/>				
17	Häufig muss die begonnene Arbeit unterbrochen werden, weil ich z. B. bei einer anderen Tätigkeit benötigt werde.	<input type="checkbox"/>				
18	Es gibt zwischen den Pflegekräften und anderen Diensten (Ärzten, Therapeuten usw.) Konflikte und Spannungen.	<input type="checkbox"/>				
19	Mein/e Vorgesetzte/r zeigt Anerkennung, wenn einer von uns gute Arbeit leistet.	<input type="checkbox"/>				

→ Weiter Seite 2

Bei den nächsten Fragen bitten wir Sie, zu einigen Aussagen Stellung zu nehmen, die Ihre außerberufliche Situation betreffen. Kreuzen Sie bitte jeweils das Antwortkästchen an, welches Ihrer persönlichen Meinung am besten entspricht.

		nein, gar nicht	eher nein	teils, teils	eher ja	ja, genau
20	Es gibt genug Menschen, zu denen ich ein wirklich gutes Verhältnis habe.	<input type="checkbox"/>				
21	Mit meiner finanziellen Situation bin ich zufrieden.	<input type="checkbox"/>				
22	Ich kann in meiner Freizeit ausreichend entspannen (z. B. durch Sport, Musik).	<input type="checkbox"/>				

Vielen Dank für Ihre Mitarbeit!

3.2.2 Fragebogen „Psychische Beanspruchung in der stationären Altenpflege“

Mit der Befragung zur Beanspruchung können Sie das Risiko einer längerfristigen gesundheitlichen Beeinträchtigung Ihrer Pflegekräfte erfassen. Diese Befragung empfiehlt sich, wenn Sie bei der Ergebnisgrafik des Belastungsprofils mit Ihrer Einrichtung in einer oder mehreren Dimensionen (Bereichen) zwischen dem Bereich durchschnittlich und hoher Belastung oder sogar über der Linie der hohen Belastung hinaus liegen (siehe Seite 50).

Der Aufbau

Der Fragebogen enthält 17 Fragen und Aussagen, mit deren Hilfe Beanspruchungsreaktionen in der stationären Altenpflege identifiziert werden können, die mit einer hohen Wahrscheinlichkeit zu langfristigen Folgen, wie körperlichen Erkrankungen oder psychischen Beeinträchtigung, führen.

Erfasst wird, ob bei Ihren Altenpflegekräften bestimmte, für Stress typische Symptome kritisch ausgeprägt sind. Das können Symptome wie Ermüdbarkeit oder verringertes Leistungsvermögen und allgemeine gesundheitliche Beeinträchtigungen sein. Typisch für soziale Tätigkeiten sind auch Unzufriedenheit mit der Arbeit, Motivationsmangel, reaktives Abschirmen, Aversionen gegenüber Bewohnern und emotionale Erschöpfung. In diesem Fall werden – zusätzlich zur Verbesserung der Arbeitssituation – verhaltensbezogene Maßnahmen notwendig (siehe Seite 53ff). Wenn Sie solche Maßnahmen planen oder umsetzen möchten, ist das medizinische Fachwissen Ihres Betriebsarztes hilfreich – einerseits weil es um die Gesundheit Ihrer Beschäftigten geht, andererseits weil die Angaben vertraulich sind und der ärztlichen Schweigepflicht unterliegen.

Da Sie die Befragung zur Belastung und zur Beanspruchung getrennt voneinander durchführen können, werden in beiden Fragebögen Aussagen zu den außerberuflichen Ressourcen Ihrer Pflegekräfte abgefragt, zum Beispiel wie sie mit Stress umgehen.

Aussagen und Fragen im Detail

- Fühlen Sie sich morgens nach dem Aufstehen noch müde und zerschlagen?
- Haben Sie Schwierigkeiten durchzuschlafen?
- Ist Ihr körperliches Leistungsvermögen verringert?
- Ermüden Sie schnell?
- Wie schätzen Sie Ihren Gesundheitszustand insgesamt während der letzten Zeit ein?

Gesundheitliche
Beeinträchtigung/
Ermüdungssymptome

- Ich fühle mich optimistisch und schwungvoll.

Mangel an
Arbeitsmotivation

- Ich befürchte, dass meine Arbeit mich emotional verhärtet.
- Bei meiner Arbeit fühle ich mich oft entmutigt und denke darüber nach, ob ich den Job aufgeben soll.

Arbeits(un)-
zufriedenheit

- Ich fühle mich manchmal machtlos.
- Es kommt vor, dass mich die Arbeit seelisch zu stark belastet.

Reaktives
Abschirmen

**Aversion gegenüber
Bewohnern**

- Ich muss mich manchmal zwingen, nicht grob zu einem Bewohner zu sein.
- Hin und wieder verliere ich bei der Arbeit die Geduld und werde ärgerlich.

**Emotionale
Erschöpfung**

- Ich habe oft den Eindruck, nicht alles schaffen zu können.
- Durch die Arbeit bin ich oft gereizt.
- Ich fühle mich manchmal wie ausgebrannt.

**Außerberufliche
Situation**

- Ich fühle mich oft als Außenseiter.
- Können Sie sich in ihrer Freizeit ausreichend entspannen (zum Beispiel durch Sport, Musik)?

Fragebogen zur Beanspruchung

Die folgenden Aussagen beschreiben Gefühle und Eindrücke, die sich auf Ihre Arbeit beziehen.
 Bitte kreuzen Sie an, inwieweit jede Aussage für Sie zutrifft.

		trifft gar nicht zu	über- wiegend nicht	eher nicht	teils, teils	eher ja	über- wiegend ja	trifft völlig zu
1	Ich habe oft den Eindruck, nicht alles schaffen zu können.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Ich fühle mich optimistisch und schwungvoll.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Ich fühle mich manchmal machtlos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Ich befürchte, dass meine Arbeit mich emotional verhärtet.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Bei meiner Arbeit fühle ich mich oft entmutigt und denke darüber nach, ob ich den Job aufgeben soll.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Durch die Arbeit bin ich oft gereizt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	Ich fühle mich manchmal wie ausgebrannt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	Ich muss mich manchmal zwingen, nicht grob zu einem Bewohner zu sein.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	Es kommt vor, dass mich die Arbeit seelisch zu stark belastet.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	Hin und wieder verliere ich bei der Arbeit die Geduld und werde ärgerlich.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

→ Weiter Seite 2

Fragebogen zur Beanspruchung

Nun folgen einige Fragen zu Ihrer Gesundheit. Zunächst geht es darum, wie oft bei Ihnen die folgenden körperlichen Beschwerden auftreten:

(Schildern Sie bitte nicht Ihre vielleicht nur heute vorhandenen Beschwerden, sondern die Beschwerden, die während der letzten Zeit auftraten. Kreuzen Sie bitte immer ein Antwortkästchen an, und zwar das, welches noch am ehesten für Sie zutrifft.)

Wie häufig waren diese körperlichen Beschwerden in der letzten Zeit?		fast täglich	etwa 3x in der Woche	etwa 2x im Monat	etwa 2x im Jahr	praktisch nie
11	Fühlen Sie sich morgens nach dem Aufstehen noch müde und zerschlagen?	<input type="checkbox"/>				
12	Haben Sie Schwierigkeiten durchzuschlafen?	<input type="checkbox"/>				
13	Ist Ihr körperliches Leistungsvermögen verringert?	<input type="checkbox"/>				
14	Ermüden Sie schnell?	<input type="checkbox"/>				

Wie schätzen Sie Ihren Gesundheitszustand insgesamt während der letzten Zeit ein?		sehr gut	gut	teils, teils	eher schlecht	schlecht
15	Mein Gesundheitszustand ist...	<input type="checkbox"/>				

Bei der nächsten Frage bitten wir Sie, zu einer Aussage Stellung zu nehmen, die Ihre außerberufliche Situation betrifft. Kreuzen Sie bitte das Antwortkästchen an, welches Ihrer persönlichen Meinung am besten entspricht.

		nein, gar nicht	eher nein	teils, teils	eher ja	ja, genau
16	Ich fühle mich oft als Außenseiter.	<input type="checkbox"/>				

		voll und ganz	weitgehend	teilweise	nein
17	Können Sie sich in Ihrer Freizeit ausreichend entspannen (z.B. durch Erholung, Sport, ...)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Vielen Dank für Ihre Mitarbeit!

3.3 Stationäre Krankenpflege

3.3.1 Fragebogen „Psychische Belastung in der stationären Krankenpflege“

In diesem Kapitel stellen wir Ihnen den Belastungs-Fragebogen für die stationäre Krankenpflege vor. Zunächst ein paar Erläuterungen zum Aufbau sowie zu den Aussagen und Fragen der einzelnen Themenbereiche. Wie Sie die Fragebögen auswerten und welche Schlussfolgerungen sich daraus ergeben, lesen Sie im Kapitel 4.

Der Aufbau

Mit dem Fragebogen zur Erfassung der psychischen Belastung lassen sich schwierige, gesundheitsgefährdende Arbeitsbedingungen in der stationären Krankenpflege identifizieren, bevor sie zu negativen gesundheitlichen Beanspruchungen führen. Dazu werden folgende ausgewählte Merkmale erhoben, die nachweislich mit hohen psychischen Belastungen zusammenhängen:

- Quantitative Arbeitsbelastung
- Qualitative Arbeitsbelastung
- Arbeitsorganisation
- Soziales Arbeitsumfeld
- Außerberufliche Situation

Der Fragebogen enthält 22 Aussagen oder Fragen zum Ankreuzen auf einer 5er-Skala von „nein, gar nicht; eher nein; teils, teils; eher ja und ja, genau“.

Aussagen und Fragen im Detail

Quantitative Arbeitsbelastung bedeutet, dass zu viel Arbeit bewältigt werden muss oder zu wenig Zeit zur Verfügung steht. Dazu werden vier Aussagen erfasst:

- Ich stehe häufig unter Zeitdruck.
- Es werden zu viele patientenferne Aufgaben verlangt (zum Beispiel Organisation, Dokumentation).
- Häufig muss die begonnene Arbeit unterbrochen werden, weil ich zum Beispiel bei einer anderen Tätigkeit benötigt werde.
- Eine Pflegekraft ist für zu viele Patienten zuständig.

Quantitative
Arbeitsbelastungen

Damit werden typische Arbeitsbelastungen der stationären Krankenpflege beschrieben, unabhängig davon, wie häufig diese auftreten oder wie viel Zeit für die Erledigung der Aufgaben zur Verfügung steht. Sechs Aussagen beschreiben diesen Bereich:

- Die Arbeit ist häufig wegen unbequemer (zum Beispiel misstrauischer, kritischer) Patienten zu schwierig.
- Ich werde von den Patienten wegen jeder Kleinigkeit gerufen.
- Der starke körperliche Verfall mancher Patienten macht die Arbeit belastend.
- Mangelnde Motivation der Patienten erschwert häufig die Arbeit.
- Die Aussichtslosigkeit auf Besserung des Zustandes von Patienten belastet mich.
- Es gibt häufig schwierige Situationen durch die Aggressivität einzelner Patienten.

Qualitative
Arbeitsbelastungen

Arbeitsorganisation

Mit den Angaben zur Arbeitsorganisation werden wichtige Ressourcen abgefragt, die eine Gestaltung des Arbeitsalltags ermöglichen. An erster Stelle steht die Möglichkeit, die Arbeitszeiten und -inhalte mitgestalten und beeinflussen zu können, zum Beispiel wenn es um die Verteilung der Aufgaben, die Einteilung der Arbeit oder die Verfügbarkeit notwendiger Informationen und Materialien geht. Sind diese Ressourcen vorhanden, wirkt sich das positiv auf die Beschäftigten aus. Für die Beschreibung der Arbeitsorganisation werden drei Aussagen vorgegeben:

- Ich kann gemeinsam mit den Kolleginnen und Kollegen über Aufgaben für die Station entscheiden.
- Ich kann selbst festlegen, was ich wann erledige.
- Ich kann Pausen selbst einteilen.

Soziales Arbeitsumfeld

Der Pflegeberuf ist ein sozialer Beruf: Das Klima im Team ist daher sehr wichtig für die Pflegekräfte. Soziale Beziehungen am Arbeitsplatz spiegeln das Verhältnis zu Kollegen und zu Vorgesetzten wider und geben Aufschluss, wie es um die Kooperation und Kommunikation im Kollegenteam steht. Dazu dienen sechs Aussagen:

- Es gibt zwischen den Pflegekräften und der Stationsleitung Konflikte und Spannungen.
- Es bestehen unter den Kolleginnen und Kollegen Spannungen und Konflikte.
- Unter den Kolleginnen und Kollegen ist der Umgang fair.
- Das Verhältnis zwischen Pflegekräften und der Stationsleitung ist fair.
- Es gibt zwischen den Pflegekräften und anderen Diensten (Ärzten, Funktionsdiensten) Konflikte und Spannungen.
- Mein/e Vorgesetzte/r zeigt Anerkennung, wenn einer von uns gute Arbeit leistet.

Außerberufliche Situation

Die folgenden drei Aussagen geben Aufschluss darüber, wie Ihre Pflegekräfte Arbeitszufriedenheit und berufliche Belastung einschätzen. Diese Einschätzungen sind Indikatoren für den Grad der Beanspruchung. Sie sagen noch nichts über eventuell notwendige Interventionen aus.

- Ich kann in meiner Freizeit ausreichend entspannen (zum Beispiel durch Sport, Musik).
- Mit meiner finanziellen Situation bin ich zufrieden.
- Es gibt genug Menschen, zu denen ich ein wirklich gutes Verhältnis habe.

Fragebogen zur psychischen Belastung

Im Folgenden finden Sie Aussagen über Bedingungen der Pfl egetätigkeit. Bitte überlegen Sie sich, ob die jeweiligen Aussagen auf Ihre jetzige Arbeitstätigkeit zutreffen. Kreuzen Sie bitte für jede Aussage die entsprechende Antwort an.

Bei meiner jetzigen Tätigkeit gilt:		nein, gar nicht	eher nein	teils, teils	eher ja	ja, genau
1	Es gibt zwischen den Pflegekräften und der Stationsleitung Konflikte und Spannungen.	<input type="checkbox"/>				
2	Ich kann gemeinsam mit den Kolleginnen und Kollegen über Aufgaben für die Station entscheiden.	<input type="checkbox"/>				
3	Ich kann selbst festlegen, was ich wann erledige.	<input type="checkbox"/>				
4	Ich stehe häufig unter Zeitdruck.	<input type="checkbox"/>				
5	Die Arbeit ist häufig wegen unbequemer (z. B. misstrauischer, kritischer) Patienten zu schwierig.	<input type="checkbox"/>				
6	Ich werde von den Patienten wegen jeder Kleinigkeit gerufen.	<input type="checkbox"/>				
7	Es bestehen unter den Kolleginnen und Kollegen Spannungen und Konflikte.	<input type="checkbox"/>				
8	Der starke körperliche Verfall mancher Patienten macht die Arbeit zu belastend.	<input type="checkbox"/>				
9	Ich kann Pausen selbst einteilen.	<input type="checkbox"/>				
10	Unter den Kolleginnen und Kollegen ist der Umgang fair.	<input type="checkbox"/>				
11	Das Verhältnis zwischen Pflegekräften und der Stationsleitung ist fair.	<input type="checkbox"/>				
12	Mangelnde Motivation der Patienten erschwert häufig die Arbeit.	<input type="checkbox"/>				
13	Die Aussichtslosigkeit auf Besserung des Zustandes von Patienten belastet mich.	<input type="checkbox"/>				
14	Es gibt häufig schwierige Situationen durch die Aggressivität einzelner Patienten.	<input type="checkbox"/>				
15	Es werden zu viele patientenferne Aufgaben verlangt (z. B. Organisation, Dokumentation).	<input type="checkbox"/>				
16	Häufig muss die begonnene Arbeit unterbrochen werden, weil ich z. B. bei einer anderen Tätigkeit benötigt werde.	<input type="checkbox"/>				
17	Eine Pflegekraft ist für zu viele Patienten zuständig.	<input type="checkbox"/>				
18	Es gibt zwischen den Pflegekräften und anderen Diensten (Ärzten, Funktionsdiensten usw.) Konflikte und Spannungen.	<input type="checkbox"/>				
19	Mein/e Vorgesetzte/r zeigt Anerkennung, wenn einer von uns gute Arbeit leistet.	<input type="checkbox"/>				

→ Weiter Seite 2

Bei den nächsten Fragen bitten wir Sie, zu einigen Aussagen Stellung zu nehmen, die Ihre außerberufliche Situation betreffen. Kreuzen Sie bitte jeweils das Antwortkästchen an, welches *Ihrer persönlichen Meinung* am besten entspricht.

		nein, gar nicht	eher nein	teils, teils	eher ja	ja, genau
20	Es gibt genug Menschen, zu denen ich ein wirklich gutes Verhältnis habe.	<input type="checkbox"/>				
21	Mit meiner finanziellen Situation bin ich zufrieden.	<input type="checkbox"/>				
22	Ich kann in meiner Freizeit ausreichend entspannen (z. B. durch Sport, Musik).	<input type="checkbox"/>				

Vielen Dank für Ihre Mitarbeit!

3.3.2 Fragebogen „Psychische Beanspruchung in der stationären Krankenpflege“

Mit der Befragung zur Beanspruchung können Sie das Risiko einer längerfristigen gesundheitlichen Beeinträchtigung Ihrer Pflegekräfte erfassen. Diese Befragung empfiehlt sich, wenn Sie bei der Ergebnisgrafik des Belastungsprofils mit Ihrer Einrichtung in einer oder mehreren Dimensionen (Bereichen) zwischen dem Bereich durchschnittlich und hoher Belastung oder sogar über der Linie der hohen Belastung hinaus liegen (siehe Seite 50).

Wie Sie den Fragebogen auswerten und welche Schlussfolgerungen Sie daraus ziehen, lesen Sie in den Kapiteln 4 und 5.

Der Aufbau

Der Fragebogen enthält 22 Fragen und Aussagen, mit deren Hilfe berufsbezogene Beanspruchungsreaktionen in der stationären Krankenpflege identifiziert werden können, die mit einer hohen Wahrscheinlichkeit zu langfristigen Folgen, wie körperlichen Erkrankungen oder psychischen Beeinträchtigungen, führen.

Erfasst wird, ob bei Ihren Pflegekräften bestimmte, für Stress typische Symptome kritisch ausgeprägt sind. Das können Symptome wie körperliche Anspannung und Verkrampfung, Ermüdbarkeit, psychischer Druck, Gereiztheit, Gesundheitsprobleme und Hypersensibilität sein. In diesem Fall werden – zusätzlich zur Verbesserung der Arbeitssituation – verhaltensbezogene Maßnahmen notwendig (siehe Seite 53ff). Wenn Sie solche Maßnahmen planen oder umsetzen möchten, ist das medizinische Fachwissen Ihres Betriebsarztes hilfreich – einerseits weil es um die Gesundheit Ihrer Beschäftigten geht, andererseits weil die Angaben vertraulich sind und der ärztlichen Schweigepflicht unterliegen.

Da Sie sowohl die Befragung zur Belastung als auch zur Beanspruchung getrennt voneinander durchführen können, werden in beiden Fragebögen Aussagen zu den außerberuflichen Ressourcen Ihrer Pflegekräfte abgefragt, zum Beispiel wie sie mit Stress umgehen.

Aussagen und Fragen im Detail

- Fühlen Sie sich morgens nach dem Aufstehen noch müde und zerschlagen?
- Haben Sie Schwierigkeiten durchzuschlafen?
- Ist Ihr körperliches Leistungsvermögen verringert?
- Ermüden Sie schnell?
- Bekommen Sie beim Treppensteigen Herzklopfen?
- Haben Sie Kreuzschmerzen?
- Spüren Sie, dass Ihr ganzer Körper verkrampft ist?
- Spüren Sie bei Aufregung Herzklopfen?
- Sind Sie empfindlich gegenüber grellen Farben oder Farbkontrasten?
- Haben Sie das Gefühl im Stress zu sein?
- Haben Sie sich in letzter Zeit Sorgen um Ihre Gesundheit gemacht?

Unspezifische
körperliche
Beschwerden/
Funktionsbeein-
trächtigungen

Arbeitsmotivation	<ul style="list-style-type: none"> • Ich fühle mich optimistisch und schwungvoll.
Arbeitsunzufriedenheit	<ul style="list-style-type: none"> • Meine Arbeit frustriert mich.
Gereiztheit	<ul style="list-style-type: none"> • Ich reagiere gereizt, obwohl ich es gar nicht will. • Wenn ich müde von der Arbeit nach Hause komme, bin ich ziemlich nervös.
Allgemeine psychische Beeinträchtigungen	<ul style="list-style-type: none"> • Haben Sie in den letzten Wochen das Gefühl gehabt, dauernd unter Druck zu stehen? • Haben Sie sich in den letzten Wochen wertlos gefühlt?
Gesundheitszustand	<ul style="list-style-type: none"> • Wie viele Arbeitstage mussten Sie in den letzten drei Monaten insgesamt wegen Krankheit von der Arbeit fern bleiben? • Wie oft waren Sie im letzten Jahr beim Hausarzt? • Wie schätzen Sie Ihren Gesundheitszustand insgesamt während der letzten Zeit ein?
Außerberufliche Situation	<ul style="list-style-type: none"> • Ich fühle mich oft als Außenseiter. • Mein Leben und Alltag werden in vielen Bereichen von anderen Menschen bestimmt. • Können Sie sich in Ihrer Freizeit ausreichend entspannen (zum Beispiel durch Sport, Musik)?

Fragebogen zur Beanspruchung

Die folgenden Aussagen beschreiben Gefühle und Eindrücke, die sich auf Ihre Arbeit beziehen. Bitte geben Sie an, inwieweit jede Aussage für Sie zutrifft, indem Sie für jede Aussage die entsprechende Antwort ankreuzen.

		trifft gar nicht zu	überwiegend nicht	eher nicht	teils, teils	eher ja	überwiegend ja	trifft völlig zu
1	Ich fühle mich optimistisch und schwungvoll.	<input type="checkbox"/>						
2	Meine Arbeit frustriert mich.	<input type="checkbox"/>						
3	Ich reagiere gereizt, obwohl ich es gar nicht will.	<input type="checkbox"/>						
4	Wenn ich müde von der Arbeit nach Hause komme, bin ich ziemlich nervös.	<input type="checkbox"/>						

Nun folgen einige Fragen nach der Häufigkeit verschiedener körperlicher Beschwerden. Natürlich können in diesen Antworten nicht alle Besonderheiten berücksichtigt werden. Kreuzen Sie aber trotzdem immer ein Antwortkästchen an, und zwar das, welches noch am ehesten für Sie zutrifft. Schildern Sie bitte nicht Ihre vielleicht nur heute vorhandenen Beschwerden, sondern die Beschwerden, die während der letzten Zeit auftraten.

Welche körperlichen Beschwerden sind während der letzten Zeit aufgetreten?		fast täglich	etwa 3x in der Woche	etwa 2x im Monat	etwa 2x im Jahr	praktisch nie
5	Fühlen Sie sich morgens nach dem Aufstehen noch müde und zerschlagen?	<input type="checkbox"/>				
6	Haben Sie Schwierigkeiten durchzuschlafen?	<input type="checkbox"/>				
7	Ist Ihr körperliches Leistungsvermögen verringert?	<input type="checkbox"/>				
8	Ermüden Sie schnell?	<input type="checkbox"/>				
9	Bekommen Sie beim Treppensteigen Herzklopfen?	<input type="checkbox"/>				
10	Haben Sie Kreuzschmerzen?	<input type="checkbox"/>				
11	Spüren Sie, dass Ihr ganzer Körper verkrampft ist?	<input type="checkbox"/>				

→ Weiter Seite 2

Fragebogen zur Beanspruchung

Bei den folgenden Fragen wird nach der Intensität einiger Beschwerden gefragt:

Wie stark sind folgende körperlichen Beschwerden?		sehr stark	stark	mittel	kaum	praktisch nicht
12	Spüren Sie bei Aufregung Herzklopfen?	<input type="checkbox"/>				
13	Sind Sie empfindlich gegenüber grellen Farben oder Farbgegensätzen?	<input type="checkbox"/>				
14	Haben Sie das Gefühl, im Stress zu sein?	<input type="checkbox"/>				
15	Haben Sie sich in letzter Zeit Sorgen um Ihre Gesundheit gemacht?	<input type="checkbox"/>				

		sehr gut	gut	teils, teils	eher schlecht	schlecht
16	Wie schätzen Sie Ihren Gesundheitszustand insgesamt während der letzten Zeit ein? Mein Gesundheitszustand ist:	<input type="checkbox"/>				

		ca. 1x pro Woche	ca. 1x pro Monat	ca. 1x pro Halbjahr	ca. 1x pro Jahr	nie
17	Wie oft waren Sie im letzten Jahr beim Hausarzt?	<input type="checkbox"/>				

		keinen Tag	bis zu 5 Tagen	bis zu 10 Tagen	mehr als 10 Tage
18	Wie viele Arbeitstage mussten Sie in den letzten drei Monaten insgesamt wegen Krankheit von der Arbeit fernbleiben?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Bei den nächsten Fragen bitten wir Sie, zu einigen Aussagen Stellung zu nehmen, die Ihre außerberufliche Situation betreffen. Kreuzen Sie bitte jeweils das Antwortkästchen an, welches Ihrer persönlichen Meinung am besten entspricht.

		nein gar nicht	eher nein	teils, teils	eher ja	ja, genau
19	Ich fühle mich oft als Außenseiter	<input type="checkbox"/>				
20	Mein Leben und Alltag werden in vielen Bereichen von anderen Menschen bestimmt	<input type="checkbox"/>				
21	Haben Sie in den letzten Wochen das Gefühl gehabt, dauernd unter Druck zu stehen?	<input type="checkbox"/>				
22	Haben Sie sich in den letzten Wochen wertlos gefühlt?	<input type="checkbox"/>				

		voll und ganz	weitgehend	teilweise	nein
23	Können Sie sich in Ihrer Freizeit ausreichend entspannen (z.B. durch Erholung, Sport, ...)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Vielen Dank für Ihre Mitarbeit!

3.4 Stationäre Wohnbereiche der Behindertenhilfe

3.4.1 Fragebogen „Psychische Belastung in den stationären Wohnbereichen der Behindertenhilfe“

In diesem Kapitel stellen wir Ihnen den Belastungs-Fragebogen für die stationären Wohnbereiche der Behindertenhilfe vor. Zunächst ein paar Erläuterungen zum Aufbau sowie zu den Aussagen und Fragen der einzelnen Themenbereiche. Wie Sie die Fragebögen auswerten und welche Schlussfolgerungen sich daraus ableiten, lesen Sie im Kapiteln 4 und 5.

Der Aufbau

Mit dem Fragebogen zur Erfassung der psychischen Belastung lassen sich schwierige, gesundheitsgefährdende Arbeitsbedingungen in den stationären Wohnbereichen der Behindertenhilfe identifizieren, bevor sie zu negativen gesundheitlichen Beanspruchungen führen. Dazu werden folgende ausgewählte Merkmale erhoben, die nachweislich mit hohen psychischen Belastungen zusammenhängen:

- Quantitative Arbeitsbelastung
- Qualitative Arbeitsanforderungen
- Arbeitsorganisation
- Soziales Arbeitsumfeld
- Außerberufliche Situation

Der Fragebogen enthält 22 Aussagen oder Fragen zum Ankreuzen auf einer 5er-Skala von „nein, gar nicht; eher nein; teils, teils; eher ja und ja, genau“.

Aussagen und Fragen im Detail

Quantitative Arbeitsbelastung bedeutet, dass zu viel Arbeit bewältigt werden muss oder zu wenig Zeit zur Verfügung steht. Dazu werden vier Aussagen erfasst:

- Ich stehe häufig unter Zeitdruck.
- Eine Betreuungskraft ist für zu viele Klienten zuständig.
- Häufig muss die begonnene Arbeit unterbrochen werden, weil ich zum Beispiel bei einer anderen Tätigkeit benötigt werde.
- Es werden viele klientenferne Aufgaben verlangt (zum Beispiel Organisation, Dokumentation).

Quantitative
Arbeitsbelastungen

Damit werden typische Arbeitsbelastungen in den stationären Wohnbereichen der Behindertenhilfe beschrieben, unabhängig davon, wie häufig diese auftreten oder wie viel Zeit für die Erledigung zur Verfügung steht. Vier Aussagen beschreiben diesen Bereich:

- Ich werde von den Klienten wegen jeder Kleinigkeit gerufen.
- Die Arbeit ist häufig wegen unbequemer (zum Beispiel misstrauischer, kritischer) Klienten schwierig.
- Die Aussichtslosigkeit, dass sich der Zustand der Klienten verbessert, belastet mich.
- Es gibt häufig schwierige Situationen wegen der Aggressivität einzelner Klienten.

Qualitative
Arbeitsbelastungen

Arbeitsorganisation

Mit den Angaben zur Arbeitsorganisation werden wichtige Ressourcen abgefragt, die die Gestaltung des Arbeitsalltags ermöglichen. An erster Stelle steht die Möglichkeit, die Arbeitszeiten und -inhalte mitgestalten und beeinflussen zu können, zum Beispiel wenn es um die Verteilung der Aufgaben, die Einteilung der Arbeit oder die Verfügbarkeit notwendiger Informationen und Materialien geht. Sind diese Ressourcen vorhanden, wirkt sich das positiv auf die Beschäftigten aus. Für die Beschreibung der Arbeitsorganisation werden drei Aussagen vorgegeben:

- Ich kann gemeinsam mit den Kolleginnen und Kollegen über Aufgaben für den Wohnbereich entscheiden.
- Ich kann selbst festlegen, was ich wann erledige.
- Ich kann Pausen selbst einteilen.

Soziales Arbeitsumfeld

Menschen, die sich für einen Beruf in der Behindertenhilfe entschieden haben, legen Wert auf einen sozialen Umgang. Das Klima im Team ist daher sehr wichtig. Soziale Beziehungen am Arbeitsplatz spiegeln das Verhältnis zu Kollegen und zu Vorgesetzten wider und geben Aufschluss, wie es um Kooperation und Kommunikation im Kollegenteam steht. Dazu dienen acht Aussagen:

- Zwischen den Betreuungskräften und der Wohnbereichsleitung gibt es Konflikte und Spannungen.
- Unter den Kolleginnen und Kollegen gibt es Spannungen und Konflikte.
- In schwierigen Situationen fehlt mir die Unterstützung durch die Kolleginnen und Kollegen.
- Mein Vorgesetzter gibt mir klare Rückmeldungen über meine Arbeitsleistung.
- Unter den Kolleginnen und Kollegen ist der Umgang fair.
- Das Verhältnis zwischen Betreuungskräften und der Wohnbereichsleitung ist fair.
- Zwischen den Betreuungskräften und anderen Diensten (Ärzten, Pädagogen) gibt es Konflikte und Spannungen.
- Mein/e Vorgesetzte/r zeigt Anerkennung, wenn einer von uns gute Arbeit leistet.

Außerberufliche Situation

Die folgenden drei Aussagen geben Aufschluss darüber, wie Ihre Betreuungskräfte Arbeitszufriedenheit und berufliche Belastung einschätzen. Diese Einschätzungen sind Indikatoren für den Grad der Beanspruchung. Sie sagen noch nichts über eventuell notwendige Interventionen aus.

- Es gibt genug Menschen, zu denen ich ein wirklich gutes Verhältnis habe.
- Mit meiner finanziellen Situation bin ich zufrieden.
- Ich kann in meiner Freizeit ausreichend entspannen (zum Beispiel durch Sport, Musik).

Fragebogen zur psychischen Belastung

Im Folgenden finden Sie Aussagen über Bedingungen der Betreuungstätigkeit. Bitte überlegen Sie sich, ob die jeweiligen Aussagen auf Ihre jetzige Arbeit zutreffen. Kreuzen Sie bitte für jede Aussage die entsprechende Antwort an.

Bei meiner jetzigen Tätigkeit gilt:		nein, gar nicht	eher nein	teils, teils	eher ja	ja, genau
1	Zwischen den Betreuungskräften und der Wohnbereichsleitung gibt es Konflikte und Spannungen.	<input type="checkbox"/>				
2	Ich kann gemeinsam mit den Kolleginnen und Kollegen über Aufgaben für den Wohnbereich entscheiden.	<input type="checkbox"/>				
3	Ich stehe häufig unter Zeitdruck.	<input type="checkbox"/>				
4	Eine Betreuungskraft ist für zu viele Klienten zuständig.	<input type="checkbox"/>				
5	Ich werde von den Klienten wegen jeder Kleinigkeit gerufen.	<input type="checkbox"/>				
6	Die Arbeit ist häufig wegen unbequemer (z. B. misstrauischer, kritischer) Klienten schwierig.	<input type="checkbox"/>				
7	Unter den Kolleginnen und Kollegen gibt es Spannungen und Konflikte.	<input type="checkbox"/>				
8	In schwierigen Situationen fehlt mir die Unterstützung durch die Kolleginnen und Kollegen.	<input type="checkbox"/>				
9	Ich kann selbst festlegen, was ich wann erledige.	<input type="checkbox"/>				
10	Ich kann Pausen selbst einteilen.	<input type="checkbox"/>				
11	Mein Vorgesetzter gibt mir klare Rückmeldungen über meine Arbeitsleistung.	<input type="checkbox"/>				
12	Unter den Kolleginnen und Kollegen ist der Umgang fair.	<input type="checkbox"/>				
13	Das Verhältnis zwischen Betreuungskräften und der Wohnbereichsleitung ist fair.	<input type="checkbox"/>				
14	Die Aussichtslosigkeit auf Besserung des Zustandes von Klienten belastet mich.	<input type="checkbox"/>				
15	Es gibt häufig schwierige Situationen durch die Aggressivität einzelner Klienten.	<input type="checkbox"/>				
16	Es werden viele klientenferne Aufgaben verlangt (z. B. Organisation, Dokumentation).	<input type="checkbox"/>				

→ Weiter Seite 2

Bei meiner jetzigen Tätigkeit gilt:		nein, gar nicht	eher nein	teils, teils	eher ja	ja, genau
17	Häufig muss die begonnene Arbeit unterbrochen werden, weil ich z. B. bei einer anderen Tätigkeit benötigt werde.	<input type="checkbox"/>				
18	Zwischen den Betreuungskräften und anderen Diensten (Ärzten, Pädagogen usw.) gibt es Konflikte und Spannungen.	<input type="checkbox"/>				
19	Mein/e Vorgesetzte/r zeigt Anerkennung, wenn einer von uns gute Arbeit leistet.	<input type="checkbox"/>				

Bei den nächsten Fragen bitten wir Sie, zu einigen Aussagen Stellung zu nehmen, die Ihre außerberufliche Situation betreffen. Kreuzen Sie bitte jeweils das Antwortkästchen an, welches Ihrer persönlichen Meinung am besten entspricht.

		nein, gar nicht	eher nein	teils, teils	eher ja	ja, genau
20	Es gibt genug Menschen, zu denen ich ein wirklich gutes Verhältnis habe.	<input type="checkbox"/>				
21	Mit meiner finanziellen Situation bin ich zufrieden.	<input type="checkbox"/>				
22	Ich kann in meiner Freizeit ausreichend entspannen (z. B. durch Sport, Musik).	<input type="checkbox"/>				

Vielen Dank für Ihre Mitarbeit!

3.4.2 Fragebogen „Psychische Beanspruchung in den stationären Wohnbereichen der Behindertenhilfe“

Mit dieser Befragung können Sie das Risiko einer längerfristigen gesundheitlichen Beeinträchtigung Ihrer Betreuungskräfte erfassen. Diese Befragung empfiehlt sich, wenn Sie bei der Ergebnisgrafik des Belastungsprofils mit Ihrer Einrichtung in einer oder mehreren Dimensionen (Bereichen) zwischen dem Bereich durchschnittlicher und hoher Belastung oder sogar über der Linie der hohen Belastung hinaus liegen (siehe Seite 50).

Wie Sie den Fragebogen auswerten und welche Schlussfolgerungen daraus resultieren, lesen Sie in den Kapiteln 4 und 5.

Der Aufbau

Der Fragebogen enthält 22 Fragen und Aussagen, mit deren Hilfe Beanspruchungsreaktionen in den stationären Wohnbereichen der Behindertenhilfe identifiziert werden können, die mit einer hohen Wahrscheinlichkeit zu langfristigen Folgen wie körperlichen Erkrankungen oder psychischen Beeinträchtigung führen.

Erfasst wird, ob bei den Betreuungskräften bestimmte, für Stress typische Symptome kritisch ausgeprägt sind. Das können Symptome wie körperliche Anspannung und Verkrampfung, Ermüdbarkeit, Unzufriedenheit mit der Arbeit, Gereiztheit und emotionale Erschöpfung sein. In diesem Fall werden – zusätzlich zur Verbesserung der Arbeitssituation – verhaltensbezogene Maßnahmen notwendig (siehe Seite 53ff). Wenn Sie solche Maßnahmen planen oder umsetzen möchten, ist das medizinische Fachwissen Ihres Betriebsarztes hilfreich – einerseits weil es um die Gesundheit Ihrer Beschäftigten geht, andererseits weil die Angaben vertraulich sind und der ärztlichen Schweigepflicht unterliegen.

Da Sie die Befragung zur Belastung und Beanspruchung getrennt voneinander durchführen können, werden in beiden Fragebögen Aussagen zu den außerberuflichen Ressourcen Ihrer Betreuungskräfte abgefragt, zum Beispiel wie sie mit Stress umgehen.

Aussagen und Fragen im Detail

- Bekommen Sie beim Treppensteigen Herzklopfen?
- Haben Sie Kreuzschmerzen?
- Spüren Sie, dass Ihr ganzer Körper verkrampft ist?
- Sind Sie wetterfühliger?
- Haben Sie das Gefühl, im Stress zu sein?
- Haben Sie sich in letzter Zeit Sorgen um Ihre Gesundheit gemacht?

- Haben Sie Schwierigkeiten durchzuschlafen?
- Ist Ihr körperliches Leistungsvermögen verringert?
- Ermüden Sie schnell?

Allgemeine
Einschätzung des
Gesundheitszustandes

Ermüdungssymptome

**anhaltende
Gereiztheit durch
die Arbeit**

- Es fällt mir schwer, nach der Arbeit abzuschalten.
- Ich muss auch zu Hause an Schwierigkeiten bei der Arbeit denken.
- Selbst im Urlaub muss ich manchmal an Probleme bei der Arbeit denken.
- Ich fühle mich ab und zu wie ein Nervenbündel.
- Ich bin schnell verärgert.
- Wenn ich müde von der Arbeit nach Hause komme, bin ich ziemlich nervös.

**Emotionale
Erschöpfung**

- Ich habe gelegentlich ein Gefühl innerer Leere.
- Meine Stimmung schwankt häufig.
- Ich fühle mich manchmal wie ausgebrannt.
- Den ganzen Tag mit Leuten zu arbeiten, ist wirklich eine Strapaze für mich.

**Arbeits(un)-
zufriedenheit**

- Mich beschäftigt sehr, dass ich hier zu wenige Entwicklungschancen sehe.
- Bei meiner Arbeit fühle ich mich oft entmutigt und denke darüber nach, ob ich den Job aufgeben soll.

**Außerberufliche
Situation**

- Können Sie sich in Ihrer Freizeit ausreichend entspannen (zum Beispiel mit Sport, Musik)?

Fragebogen zur Beanspruchung

Die folgenden Aussagen beschreiben Gefühle und Eindrücke, die sich auf Ihre Arbeit beziehen.
 Bitte kreuzen Sie an, inwieweit jede Aussage für Sie zutrifft.

		trifft gar nicht zu	über- wiegend nicht	eher nicht	teils, teils	eher ja	über- wiegend ja	trifft völlig zu
1	Es fällt mir schwer, nach der Arbeit abzuschalten.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Ich muss auch zu Hause an Schwierigkeiten bei der Arbeit denken.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Selbst im Urlaub muss ich manchmal an Probleme bei der Arbeit denken.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Ich fühle mich ab und zu wie jemand, den man als Nervenbündel bezeichnet.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Ich bin schnell verärgert.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Wenn ich müde von der Arbeit nach Hause komme, bin ich ziemlich nervös.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	Ich habe gelegentlich ein Gefühl innerer Leere.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	Meine Stimmung schwankt häufig.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	Mich beschäftigt sehr, dass ich hier zu wenig Entwicklungschancen sehe.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	Ich fühle mich manchmal wie ausgebrannt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11	Bei meiner Arbeit fühle ich mich oft entmutigt und denke darüber nach, ob ich den Job aufgeben soll.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12	Den ganzen Tag mit Leuten zu arbeiten, ist wirklich eine Strapaze für mich.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

→ Weiter Seite 2

Fragebogen zur Beanspruchung

Nun folgen einige Fragen zu Ihrer Gesundheit. Zunächst geht es darum, wie oft bei Ihnen die folgenden körperlichen Beschwerden auftreten:

(Schildern Sie bitte nicht Ihre vielleicht nur heute vorhandenen Beschwerden, sondern die Beschwerden, die während der letzten Zeit auftraten. Kreuzen Sie bitte immer ein Antwortkästchen an, und zwar das, welches noch am ehesten für Sie zutrifft.)

Wie häufig waren diese körperlichen Beschwerden in der letzten Zeit?		fast täglich	etwa 3x in der Woche	etwa 2x im Monat	etwa 2x im Jahr	praktisch nie
13	Bekommen Sie beim Treppensteigen Herzklopfen?	<input type="checkbox"/>				
14	Haben Sie Kreuzschmerzen?	<input type="checkbox"/>				
15	Spüren Sie, dass Ihr ganzer Körper verkrampft ist?	<input type="checkbox"/>				
16	Haben Sie Schwierigkeiten durchzuschlafen?	<input type="checkbox"/>				
17	Ist Ihr körperliches Leistungsvermögen verringert?	<input type="checkbox"/>				
18	Ermüden Sie schnell?	<input type="checkbox"/>				

Wie stark waren diese körperlichen Beschwerden in der letzten Zeit?		sehr stark	stark	mittel	kaum	praktisch nie
19	Sind Sie wetterfühliger?	<input type="checkbox"/>				
20	Haben Sie das Gefühl, im Stress zu sein?	<input type="checkbox"/>				
21	Haben Sie sich in letzter Zeit Sorgen um Ihre Gesundheit gemacht?	<input type="checkbox"/>				

Bei der nächsten Frage bitten wir Sie, zu einer Aussage Stellung zu nehmen, die Ihre außerberufliche Situation betrifft. Kreuzen Sie bitte das Antwortkästchen an, welches Ihrer persönlichen Meinung am besten entspricht.

		voll und ganz	weitgehend	teilweise	nein
22	Können Sie sich in Ihrer Freizeit ausreichend entspannen (z.B. durch Erholung, Sport, ...)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Vielen Dank für Ihre Mitarbeit!

4 Auswertung der Fragebögen

Die Fragebögen zur Messung der psychischen Belastung beziehungsweise Beanspruchung werden separat ausgewertet. Die Auswertungssoftware finden Sie als Download auf www.bgw-online.de, Suche: „miab“. Das ebenfalls zum Herunterladen bereitstehende Handbuch begleitet Sie Schritt für Schritt durch die Auswertung.

Wenn Sie die Fragebögen vollständig in die Eingabemaske der Auswertungssoftware eingegeben haben, erhalten Sie für den Belastungsbereich zwei Grafiken: Eine Grafik zeigt das Belastungsprofil, eine zweite stellt die Auswertungsergebnisse für die Einzelfragen dar.

1. Prüfen Sie vor der Auswertung, ob alle Fragen beantwortet sind. Falls auf einem Fragebogen eine oder mehrere Antworten fehlen, kann der Fragebogen nicht gewertet werden.

2. Die Rücklaufquote errechnet das Auswertungsprogramm wie folgt:

$$\frac{\text{Anzahl der ausgefüllten Fragebögen} \times 100}{\text{Anzahl der Mitarbeiter}}$$

3. Erfassen Sie die Fragebögen im PC und fügen Sie die Antworten in die entsprechenden Masken ein.

4. Bei Bedarf: Treffen Sie entsprechenden Interventionsmaßnahmen.

Die Rücklaufquote sollte, um aussagekräftige Ergebnisse zu erhalten, bei mehr als 50 Prozent liegen. Bei kleinen Einheiten (weniger als zehn Mitarbeiter) sollten mindestens sieben ausgefüllte Fragebögen vorliegen.

4.1 Psychische Belastungen

4.1.1 Belastungsfragebogen: Belastungsprofil

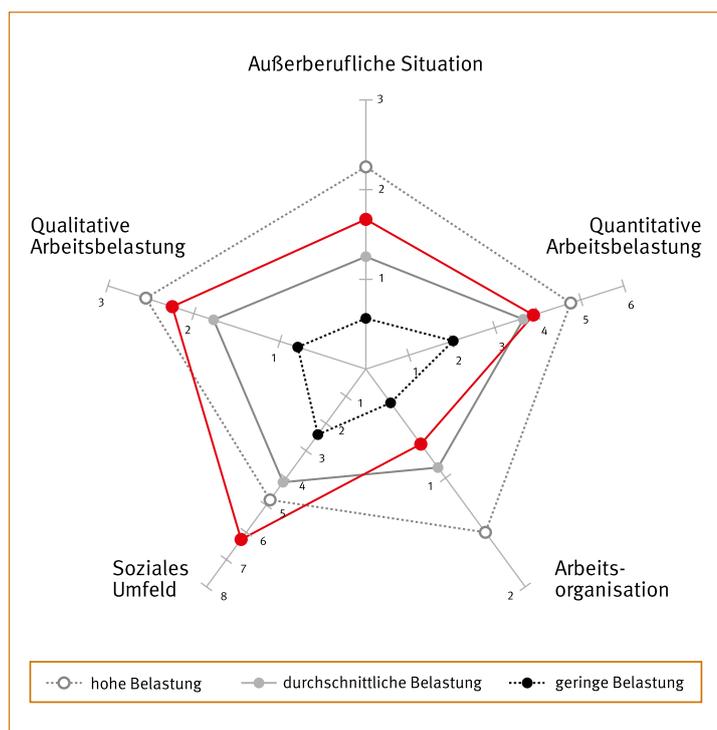
Das Belastungsprofil können Sie mit der Software erstellen. Das folgende **Beispiel** zeigt die psychischen Belastungen in einer Einrichtung

der **ambulanten Pflege**. Die Spinnennetzgrafik stellt die fünf wichtigsten Belastungsquellen dar:

- Quantitative Arbeitsbelastung (bei der ambulanten Altenpflege insgesamt sechs Fragen)
- Qualitative Arbeitsbelastung (insgesamt drei Fragen)
- Arbeitsorganisation (insgesamt zwei Fragen)
- Soziales Arbeitsumfeld (insgesamt acht Fragen)
- Außerberufliche Situation (insgesamt drei Fragen)

Das Belastungsprofil zeigt Ihnen den Bereich der geringen Belastung mithilfe einer schwarz gestrichelten Linie mit schwarzen Punkten. Der Bereich der durchschnittlichen Belastung ist durch die graue Linie mit grauen Punkten begrenzt. Der Bereich der hohen Belastung wird durch die grau gestrichelte Linie mit weißen Punkten dargestellt. Das Belastungsprofil Ihrer Einrichtung wird durch eine **rote Linie mit roten Punkten** dargestellt.

Das „Belastungsprofil“, dargestellt in einer Spinnennetzgrafik.

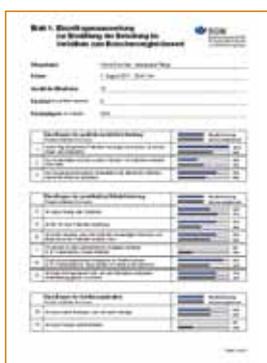


Die Beispieleinrichtung zeigt eine unterdurchschnittliche Belastung in der Dimension „Arbeitsorganisation“. In der Dimension „quantitative Arbeitsbelastung“ liegt die dargestellte Einrichtung im Bereich der durchschnittlichen Belastung. Die Dimensionen „außerberufliche Situation“ und „qualitative Arbeitsbelastung“ sind überdurchschnittlich belastend von den Beschäftigten eingeschätzt worden, während die Dimension „Soziales Arbeitsumfeld“ eindeutig eine hohe Belastung darstellt.

Wenn Sie sich durch die Profildarstellung ein erstes Bild darüber verschafft haben, in welchen Arbeitsbereichen (Dimensionen) Ihre Beschäftigten geringere oder höhere Belastungen aufweisen, können Sie mit der Einzelfragendarstellung ins Detail gehen, welche Aspekte der Arbeit durch Ihre Beschäftigten besser bewältigt werden und welche Aspekte die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter als schwieriger einschätzen.

4.1.2 Belastungsfragebogen: Auswertung nach Einzelfragen

In der zweiten Grafik, die die Ergebnisse einzelner Fragen/Aussagen des Belastungsbogens darstellt, erkennen Sie Ihre Einrichtung am blauen Balken. Der Branchenvergleichswert ist grau hinterlegt.



Die Einzelfragen sind den zugehörigen Dimensionen zugeordnet und folgendermaßen sortiert:

1. Qualitative Arbeitsbelastung
2. Quantitative Arbeitsbelastung
3. Arbeitsorganisation
4. Soziales Arbeitsumfeld
5. Außerberufliche Situation

Ein Beispiel aus der ambulanten Pflege:



Die Beschäftigten einer Einrichtung stimmen der Aussage „Jeden Tag die gleichen Patienten versorgen zu müssen, ist auf die Dauer sehr belastend“ zu 100 Prozent zu. Im Branchenvergleich gibt es in dieser Hinsicht 68 Prozent belastete Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

Diese Aussage gehört der Dimension qualitative Arbeitsbelastung an, die aus drei Aussagen besteht. Die zweite Frage lautet: „Die Konfrontation mit dem Leiden/Sterben von Patienten belastet

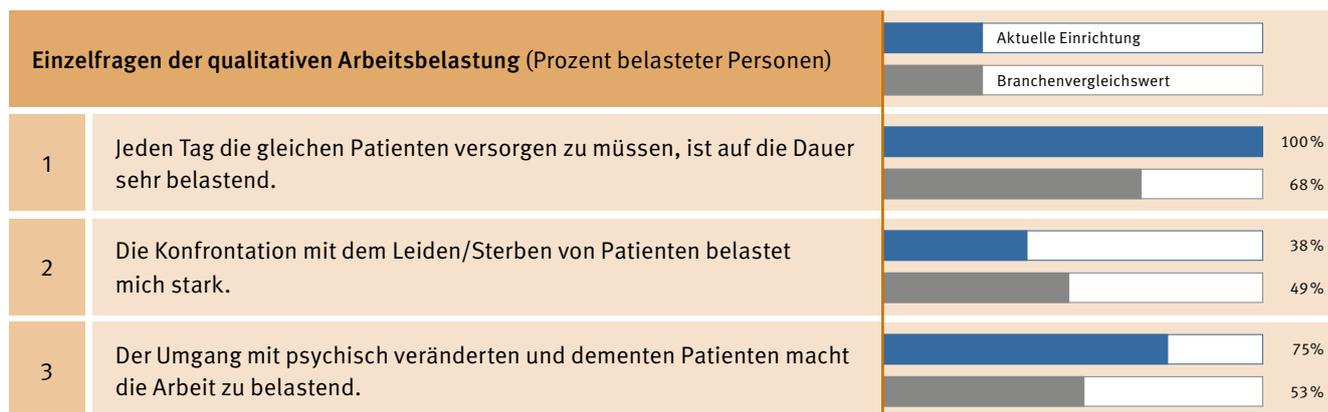
mich stark“. Die Beschäftigten der Beispieleinrichtung schätzen diesen Arbeitsaspekt als geringer belastend als im Branchenvergleich ein.

Die dritte Aussage lautet: „Der Umgang mit psychisch veränderten und demenzen Patienten macht die Arbeit zu belastend“. Die Einrichtung erzielt bei dieser Aussage einen deutlich höheren Wert als der Branchenvergleichswert, 75 Prozent der Beschäftigten schätzen diesen Aspekt ihrer Arbeit als belastend ein.

4.1.3 Interpretation der Ergebnisse

Zeigt das Belastungsprofil einer Einrichtung beispielsweise einen hohen Wert im Bereich der Arbeitsorganisation, kann dies auf fehlende Mitsprache- und Gestaltungsmöglichkeiten hindeuten oder dass diese nicht ausreichend wahrgenommen und genutzt werden. Konflikte auf den Stationen oder in den Wohnbereichen zeigen sich in einem hohen (Belastungs-) Wert im Bereich des sozialen Arbeitsumfeldes. Hohe quantitative Arbeitsanforderungen lassen auf ein zu großes Arbeitsvolumen in einer vorgegebenen Zeit schließen. Es kann aber auch ein Hinweis darauf sein, dass den Pflegekräften die Möglichkeiten fehlen, Arbeiten selbst einzuteilen. Sind die Werte im Bereich qualitativer Arbeitsanforderungen hoch, kann das Problem im Umgang mit bestimmten Krankheitsbildern der Patienten oder Klienten liegen (zum Beispiel Demenz).

Die außerberufliche Situation nimmt in diesem Profil eine Sonderstellung ein, da sie nicht unmittelbar von der Arbeitssituation abhängig beziehungsweise beeinflusst werden kann.



Wann muss ich handeln?

Dringender Interventionsbedarf besteht, wenn Ihre Einrichtung in einem oder mehreren Bereichen (Dimensionen) eine überdurchschnittliche oder hohe Belastung aufweist. Dies ist in der Grafik des Belastungsprofils folgendermaßen abzulesen: Liegen die Werte Ihrer Einrichtung über den Grenzwerten für durchschnittliche (graue Linie) und/oder hohe Belastungen (grau gestrichelte Linie mit weißen Punkten), sollten Sie sofort handeln. In diesem Fall raten wir Ihnen, eine weitere Befragung zur psychischen Beanspruchung durchzuführen, falls Sie diese nicht bereits parallel zur Befragung der psychischen Belastung veranlasst haben. Lesen Sie dazu auch Kapitel 5 „Maßnahmen ableiten“.

Liegen die Werte Ihrer Einrichtung im durchschnittlichen bis unterdurchschnittlichen Bereich (in der Nähe der grauen bis hin zur schwarz gestrichelten Linie mit schwarzen Punkten), so ist eine sofortige Intervention nicht unbedingt erforderlich. Mittelfristig besteht zumeist dennoch Optimierungsbedarf. Denn: Auch bei niedrigen Belastungswerten kann es im Einzelfall hoch belastete Beschäftigte geben. Was in diesem Fall zu tun ist, steht in Kapitel 5.3 „Ergänzende Strategien“.

Zusammenfassend lässt sich festhalten:

Kein Interventionsbedarf besteht, wenn es sich um geringe oder unterdurchschnittliche psychische Belastungen handelt.

Mittelfristige Interventionen sind erforderlich bei durchschnittlichen bis überdurchschnittlichen psychischen Belastungen.

Dringender Interventionsbedarf besteht bei hohen Belastungen. Lesen Sie dazu auch Kapitel 5 „Maßnahmen ableiten“.

Grafik-Auszug aus den Abbildungen der Belastungsfragebögen von Seite 50.

4.2 Psychische Beanspruchungen

4.2.1 Beanspruchungsfragebogen: Beanspruchungsthermometer

Nachdem Sie die Belastungsfragebögen ausgewertet haben, erfolgt im nächsten Schritt die Auswertung der Beanspruchungsfragebögen. Die Auswertungssoftware zeigt, wie es geht.

1. Prüfen Sie vor der Auswertung, ob alle Fragen beantwortet sind. Falls auf einem Fragebogen eine oder mehrere Antworten fehlen, kann der Fragebogen nicht gewertet werden.
2. Die Rücklaufquote errechnet das Auswertungsprogramm wie folgt:

$$\frac{\text{Anzahl der ausgefüllten Fragebögen} \times 100}{\text{Anzahl der Mitarbeiter}}$$

3. Erfassen Sie die Fragebögen im PC und fügen Sie die Antworten in die entsprechenden Masken ein.
4. Bei Bedarf: Treffen Sie die entsprechenden Maßnahmen.

Die Rücklaufquote sollte, um aussagekräftige Ergebnisse zu erhalten, bei mehr als 50 Prozent liegen. Bei kleinen ausgewerteten Einheiten (zirka 10 Mitarbeiter) sollten mindestens sieben ausgefüllte Fragebögen vorliegen.

Nachdem Sie die Beanspruchungsfragebögen eingegeben haben, erhalten Sie eine Grafik, das sogenannte Beanspruchungsthermometer, das sich wie die Skala eines Thermometers interpretieren lässt.

Ein **Beispiel**: Für die **ambulante Pflege** liegt der Bereich einer geringen Beanspruchung bei einem Wert < 8 , eine durchschnittliche Beanspruchung der Beschäftigten liegt zwischen 8 bis $< 10,5$. Bei Werten von 10,5 bis 16 liegt der Bereich der hohen psychischen Beanspruchung. Der Wert der Beispieleinrichtung ist mit einer **roten Linie** im Thermometer gekennzeichnet. Der Wert für die Beanspruchung liegt bei dieser Einrichtung bei 12,5 Punkten und damit im Bereich der hohen psychischen Beanspruchung.

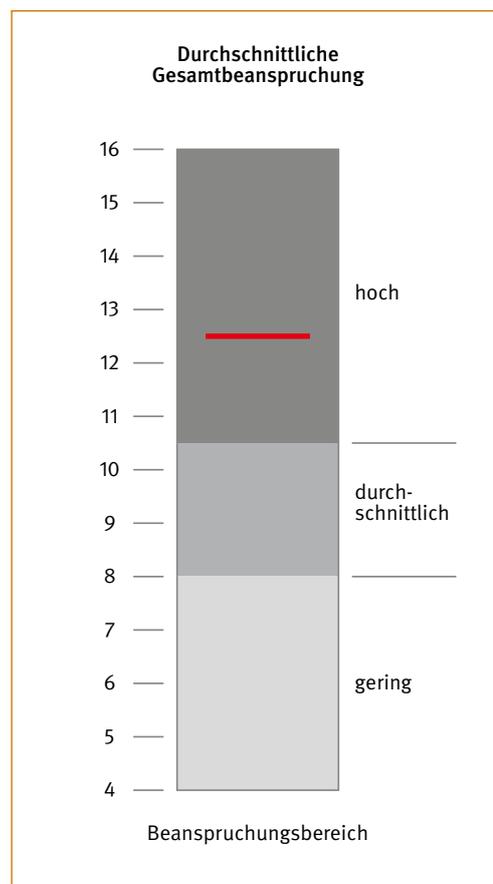
4.2.2 Interpretation der Ergebnisse

Das Beanspruchungsthermometer für die Branche ambulante Pflege unterscheidet (für die anderen Branchen gibt es andere Grenzwerte, die Art der Interpretation bleibt jedoch gleich):

- Hohe psychische Beanspruchungen mit Werten von 10,5 und mehr deuten auf ein überdurchschnittliches bis hohes Risiko für die Gesundheit der Beschäftigten hin.
- Durchschnittliche psychische Beanspruchungen mit Werten von 8 bis $< 10,5$ zeigen ein durchschnittliches bis geringes Risiko für die Gesundheit der Beschäftigten.
- Geringe psychische Beanspruchungen mit Werten von < 8 deuten auf ein unterdurchschnittliches Risiko für die Gesundheit der Beschäftigten hin.

Wann muss ich handeln?

Sind Ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter überdurchschnittlich gesundheitlich beansprucht, kann das verschiedene Ursachen haben. Möglich sind unspezifische körperliche Beschwerden ohne eigenständigen Krankheitswert (funktionelle Symptome) sowie allgemeine psychische Beeinträchtigung wie „Gereiztheit“ und das „Gefühl, unter Druck zu stehen“. Ein weiterer Hinweis: Ihre Pflege- oder Betreuungskräfte nehmen oft medizinische Hilfe in Anspruch, was sich in hohen Fehlzeiten oder häufigen Arztbesuchen zeigt. Da es



sich bei dieser Befragung um persönliche Angaben Ihrer Beschäftigten handelt, sollte – wegen seiner Schweigepflicht – der Betriebsarzt die Auswertung und die weitere Behandlung der Ergebnisse übernehmen. Der Betriebsarzt kann den Beschäftigten außerdem eine individuelle Beratung im Rahmen persönlicher Gespräche anbieten oder auch gesundheitsfördernde Maßnahmen für das gesamte Team. Lesen Sie dazu auch im Kapitel 5 „Maßnahmen ableiten“, welche Maßnahmen je nach Ergebnis infrage kommen.

Auch wenn die Auswertung der psychischen Beanspruchung niedrige Werte ergibt, können einzelne Mitarbeiter überdurchschnittlich beansprucht sein. Da Rückschlüsse auf einzelne Personen nicht möglich sind, sollte der Betriebsarzt allen Beschäftigten Beratungsgespräche anbieten.

5 Maßnahmen ableiten

BGW miab ermöglicht Ihnen, psychischen Belastungen und Beanspruchungen bei der Arbeit auf den Grund zu gehen. Eine genaue Bedarfsermittlung kann durch weitere geeignete Schritte, beispielsweise durch ein moderiertes Gespräch im Steuerkreis, fortgesetzt und ergänzt werden.

Nach Abschluss der Belastungs- und Beanspruchungsanalyse können Sie jetzt die geeigneten Maßnahmen ableiten. In diesem Kapitel stellen wir Ihnen die wichtigsten Maßnahmen und Strategien der Prävention vor.

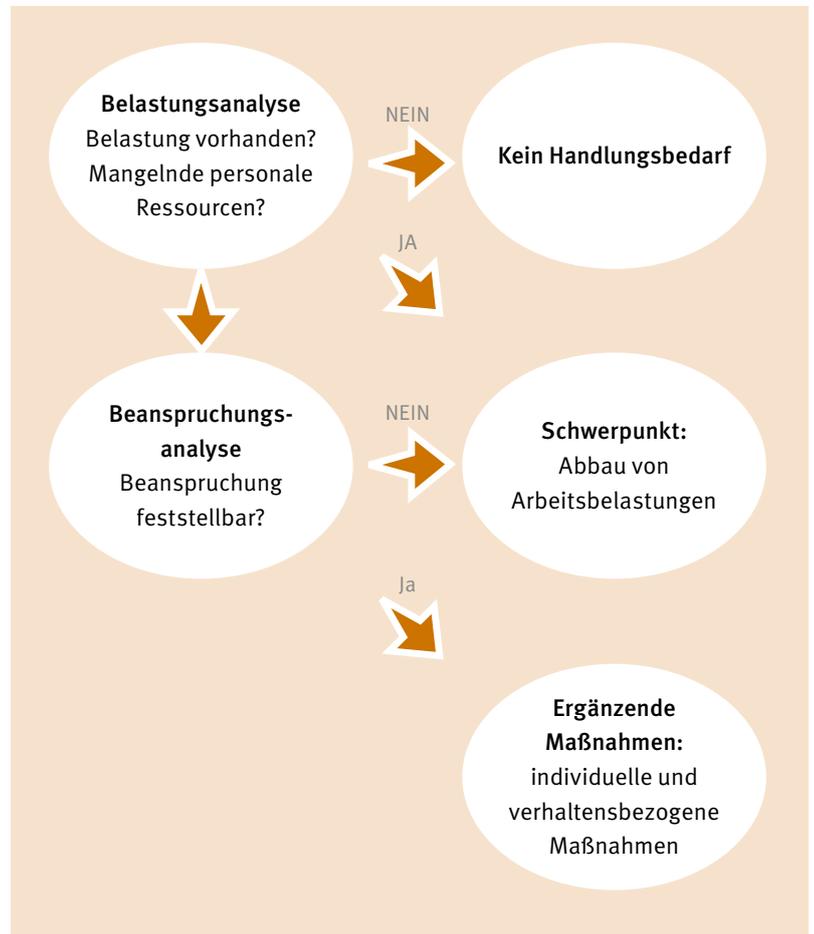
5.1 Präventionsmaßnahmen

Wenn noch keine Gesundheitsschäden aufgetreten sind:

Wenn Sie in Ihrer Einrichtung, auf Station oder in den Wohnbereichen, hohe Arbeitsbelastungen Ihrer Pflege- und Betreuungskräfte festgestellt haben und (noch) keine Gesundheitsschäden aufgetreten sind, heißt es jetzt, Belastungen abzubauen. Nachdem Sie die Risiken ermittelt haben, lassen sich entsprechende Maßnahmen begründen, planen und realisieren. Sie können zum Beispiel die Arbeitsorganisation verändern. Sie können aber auch das soziale Klima und/oder den Umgang mit den Patienten verbessern, beispielsweise mit Hilfe von Fallsupervisionen oder durch Einführung der Bezugspflege.

Wenn bereits Beanspruchungsreaktionen festzustellen sind:

Hat die Befragung ein hohes Risiko für eine langfristige gesundheitliche Beeinträchtigung ergeben, sollten Sie individuelle und verhaltensbezogene Maßnahmen ergreifen, die es Ihren Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ermöglicht, besser mit Beschwerden umzugehen. Hier bieten sich Entspannungstrainings, wie autogenes Training, progressive Muskelentspannung und die Rückenschule, an.



Nach der Belastungs- und Beanspruchungsanalyse lassen sich konkrete Maßnahmen ableiten.

5.2 Weitere Maßnahmen

In der folgende Tabelle stellt wir Ihnen beispielhafte Interventionsverfahren vor, die aus den Ergebnissen des Belastungs- beziehungsweise des Beanspruchungsfragebogens abgeleitet werden können.

Reduzierung von
Arbeitsbelastungen
und Beanspruchung

Gefährdungen		Beispiele für Maßnahmen
<u>quantitative Arbeitsbelastung</u> <ul style="list-style-type: none"> • Zeitmangel • Arbeitsmenge 		<u>personenbezogen</u> <ul style="list-style-type: none"> • Training von Schlüsselqualifikationen (zum Beispiel BGW gesu.per) <u>organisationsbezogen</u> <ul style="list-style-type: none"> • Dienstplanung • Belegungsplanung • Tourenplanung
<u>qualitative Arbeitsbelastung</u> <ul style="list-style-type: none"> • Krankheitsbilder • Patientenverhalten • fehlende medizinische Informationen 		<u>personenbezogen</u> <ul style="list-style-type: none"> • Fortbildung: Informationen zu Krankheitsbildern • Training von Schlüsselqualifikationen • Umgang mit Tod und Sterben <u>organisationsbezogen</u> <ul style="list-style-type: none"> • Fallsupervision
<u>Soziale Beziehungen</u> <ul style="list-style-type: none"> • zu Vorgesetzten • zu Kollegen • fehlende Rückmeldung 		<u>personenbezogen</u> <ul style="list-style-type: none"> • Kommunikationstraining • Teamsupervision • Leitungsebene: Führungstraining • Training von Schlüsselqualifikationen <u>organisationsbezogen</u> <ul style="list-style-type: none"> • Professionalisierung von Besprechungen • Bearbeitung von Schnittstellenproblemen
<u>Arbeitsorganisation</u> <ul style="list-style-type: none"> • fehlende Gestaltungsmöglichkeiten • geringe Handlungsspielräume • Arbeitszeitregelungen • mangelnde, fehlende Ausstattung 		<u>personenbezogen</u> <ul style="list-style-type: none"> • Verbesserung der Arbeitsplanung • Training von Schlüsselqualifikationen <u>organisationsbezogen</u> <ul style="list-style-type: none"> • Organisationsanalyse und Optimierung der Arbeitsorganisation • Bereitstellung von geeigneten Hilfsmitteln
<u>fehlende außerberufliche Ressourcen</u>		Angebote zur individuellen Gesundheitsförderung (wie Entspannung, Sport, Gesundheitsverhalten)
<u>überdurchschnittliche Beanspruchung</u>		<u>ergänzende Maßnahmen/Angebote zur individuellen Gesundheitsförderung</u> <ul style="list-style-type: none"> • Umgang mit Stressfolgen (autogenes Training/ progressive Muskelentspannung) • Bewegungs- und Rückenschule

5.3 Ergänzende Strategien

Moderierte Gesprächsgruppen

Moderierte Gruppengespräche sind eine Möglichkeit, die Ursachen der hohen Belastungen und Beanspruchungen zu ergründen und genauer zu analysieren. Die Ergebnisse der Befragung werden dabei als Grundlage genutzt. Die Gespräche können entweder durch die Vertrauensperson oder einen unabhängigen Berater moderiert werden.

Maßnahmen für einzelne Betroffene

Sind nur einzelne und vergleichsweise wenige Personen von überdurchschnittlichen Belastungen oder Beanspruchungen betroffen, kann der Betriebsarzt unterstützende Maßnahmen anbieten. Um psychische Fehlbelastung am Arbeitsplatz anzusprechen, bieten sich auch die routinemäßigen arbeitsmedizinischen Untersuchungen an.

Der Vorteil: Die persönlichen Belange der Beschäftigten sind wegen der ärztlichen Schweigepflicht wirkungsvoll geschützt.

BGW gesu.per

Das Trainingsprogramm „Betriebliche Gesundheitsförderung durch Personalentwicklung“, kurz BGW gesu.per, ist eine praxisorientierte Weiterbildung, die Ihre Mitarbeiter darin bestärkt, besser mit Belastungen umzugehen. Trainiert werden die Schlüsselqualifikationen:

- **Methodische Kompetenzen:** Das sind Fähigkeiten, Arbeitsziele strukturiert und vorausschauend zu erreichen und Probleme selbstständig zu bewältigen.
- **Soziale Kompetenzen:** Hierzu gehören Fähigkeiten, mit unterschiedlichen Persönlichkeiten in verschiedenen Situationen angemessen umgehen zu können.
- **Personale Kompetenzen:** Hierunter versteht man Fähigkeiten zur Selbstreflexion und Weiterentwicklung sowie gut mit sich selbst und den eigenen Ressourcen umzugehen.

Das Training erfolgt durch von der BGW qualifizierte Berater. Diese erstellen in enger Zusammenarbeit mit Ihrer Einrichtung eine Bedarfsana-

lyse und ein individuelles Trainingsprogramm. Das Qualifizierungsprogramm besteht aus verschiedenen Bausteinen, die sich nach Belieben kombinieren lassen und auf den Bedarf Ihrer Einrichtung abgestimmt sind.

Sie können BGW gesu.per und BGW miab ideal miteinander verknüpfen. Zum Beispiel, um den Qualifizierungsbedarf zu ermitteln oder den Erfolg der Trainingsmaßnahmen zu überprüfen.

BGW gesu.per ist keine einmalige, zeitlich befristete Maßnahme, sondern ermöglicht den Einstieg in einen kontinuierlichen Lern- und Entwicklungsprozess. Zahlreiche Einrichtungen aus Gesundheitsdienst und Wohlfahrtspflege haben BGW gesu.per bereits erfolgreich umgesetzt. Das Ergebnis: Kompetente und gesunde Mitarbeiter erhöhen die Leistungsfähigkeit der Betriebe. Außerdem lässt sich eine effiziente Arbeitsorganisation und eine verbesserte Kunden- und Serviceorientierung feststellen.

Weitere Informationen zum Qualifizierungsprogramm BGW gesu.per erhalten Sie im Internet: www.bgw-online.de, Suche: „gesuper“ oder direkt in der Abteilung Präventionskoordination. Telefon: (040) 202 02-48 62 oder E-Mail: gesundheitsmanagement@bgw-online.de



BGW betriebsbarometer

Das von der BGW entwickelte „Betriebsbarometer“ stellt, als ergänzendes Instrument, eine Möglichkeit dar, die Arbeits- und Gesundheitssituation in Ihrer Einrichtung differenzierter zu analysieren.

Das BGW betriebsbarometer ist ein kostenpflichtiges Instrument zur Mitarbeiterbefragung, das in seiner Basisversion grundsätzlich in allen bei der BGW versicherten Branchen eingesetzt werden kann, gerade auch in Einrichtungen der stationären Krankenpflege. Im Gegensatz zum vorliegenden Instrument, das ausschließlich für Pflegeberufe entwickelt wurde, können bei einer Befragung mit dem BGW betriebsbarometer auch

andere Bereiche eines Krankenhauses befragt werden, also auch der ärztliche Dienst, der therapeutische Bereich, die Funktionsdienste, die Verwaltung und der Wirtschaftsbereich.

Das BGW betriebsbarometer beinhaltet Fragen zur Arbeitssituation und Gesundheit aus Sicht der Befragten. Es berücksichtigt die im Krankenhaus vorherrschende Gesamtstruktur und geht dabei umfassender als die hier beschriebenen Befragungen auf die dort anzutreffenden Arbeitsbedingungen ein. Über die Inhalte der vorliegenden Mitarbeiterbefragung hinausgehend werden beispielsweise zusätzliche Aspekte der Arbeitsorganisation, Zusammenarbeit zwischen den verschiedenen Tätigkeitsbereichen der Einrichtung, erlebter Zeitdruck, Fort- und Weiterbildungsmöglichkeiten und Führungsverhalten erhoben. Neben psychischen Belastungen werden weitere mögliche Risikofaktoren für die Gesundheit erfasst, die zum Beispiel in den Bereichen Arbeitssicherheit und Unfallverhütung liegen können.

Das BGW betriebsbarometer bietet eine differenzierte Betrachtung, aus der hervorgeht, in welchen Bereichen Belastungsschwerpunkte liegen, wo die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter Verbesserungsmöglichkeiten sehen und welche bereits vorhandenen positiven Faktoren (Ressourcen) gefördert werden können. Dadurch wird sichtbar, wo genau Handlungsbedarf besteht und Interventionen ansetzen müssen.

Das Auswerten der Fragebögen und das Erstellen des Ergebnisberichts zum BGW Betriebsbarometer übernimmt das Institut für Gesundheits- und Sozialforschung (IGES) in Berlin. Der Bericht ermöglicht ein Benchmarking mit anderen Einrichtungen der gleichen Branche, um so die eigenen Ergebnisse besser einordnen zu können.

Das BGW betriebsbarometer kann nicht nur ergänzend zum vorliegenden Instrument angewendet werden, sondern auch nach Bedarf und Wunsch als Alternative zum Einsatz kommen.



Weitere Informationen zum BGW betriebsbarometer erhalten Sie im Internet: www.bgw-online.de, Suche: „Betriebsbarometer“ oder direkt in der Abteilung Präventionskoordination.

Telefon: (040) 202 02-48 62 oder E-Mail: gesundheitsmanagement@bgw-online.de

6 Service

6.1 Beratung und Angebote

Wenn Sie Fragen haben, wie Sie die Befragungen durchführen können, rufen Sie uns an. Wir beraten Sie auch gern bei der Einbindung der Befragungen in ein Gesamtkonzept und zu umfassenderen Befragungen, zum Beispiel mit dem BGWbetriebsbarometer.

6.2 Seminare

BGW miab ist gut geeignet als Einstieg in das „Betriebliche Gesundheitsmanagement“. Zu diesem Thema hat die BGW eine Reihe von Seminaren für Ihre Versicherten entwickelt:

- Gesunde Verhältnisse schaffen: Betriebliches Gesundheitsmanagement
- Von der Utopie zur Wirklichkeit – Unternehmensleitbild: Motor und Orientierung für den gesunden Betrieb
- Diagnose der betrieblichen Gesundheitssituation – Instrumente und Diagnoseverfahren
- Älter werden in der Pflege – Ansätze zur Organisations- und Personalentwicklung
- Betriebliche Gesundheitsförderung durch Personalentwicklung (BGW gesu.per) – ein Qualifizierungsprogramm
- Qualifizierung betriebliches Gesundheitsmanagement
- Methodenkompetenz für betriebliches Gesundheitsmanagement

Eine genaue Beschreibung der Seminare, Termine sowie Informationen zur Anmeldung finden Sie in der Broschüre „Seminare zum Arbeits- und Gesundheitsschutz“ (Bestell-Nr. M070), die Sie bei der BGW bestellen können.



Weitere Informationen erhalten Sie hier:

Berufsgenossenschaft für Gesundheitsdienst und Wohlfahrtspflege (BGW)
Akademie Hamburg
Postfach 76 02 24 · 22052 Hamburg
Telefon (040) 202 07 - 28 90 · Telefax (040) 202 07 - 28 95

Berufsgenossenschaft für Gesundheitsdienst und Wohlfahrtspflege (BGW)
Akademie Dresden
Postfach 80 01 66 · 01101 Dresden
Telefon (0351) 457 - 28 00 · Telefax (0351) 457 - 28 25

Sie können sich auch über das Internet anmelden unter: www.bgw-online.de.
Geben Sie einfach den Suchbegriff „Seminare online“ in die Suchmaske ein.

7 Das Auswertungsprogramm

Um Ihnen die Auswertung der BGW Mitarbeiterbefragung BGW miab so einfach wie möglich zu machen, haben wir eine spezielle Software entwickelt, mit der Sie die Fragebögen elektronisch erfassen und auswerten können. Das Programm unterstützt die vier Branchen „Ambulante Pflege“, „Stationäre Krankenpflege“, „Stationäre Altenpflege“ und „Stationäre Wohnbereiche der Behindertenhilfe“.

Geeignet sind Windows Betriebssysteme ab Version Windows 2000, empfohlen wird Windows XP oder neuer. Ein handelsüblicher Büro-PC (Pentium 4 oder besser, 1 GB RAM oder mehr) unterstützt die teilweise rechenintensiven Darstellungen und die Auswertung.

Unser Tipp: Erledigen Sie zunächst die in der Broschüre beschriebenen ersten Schritte der Mitarbeiterbefragung, bevor Sie mit der Software arbeiten.

Nach Abschluss der Vorbereitungsphase können Sie mit dem Programm, das die Anonymität der Befragten gewährleistet, sowohl die Mitarbeiterbefragung zur psychischen Belastung und Beanspruchung als auch die Auswertung der Fragebögen am PC durchführen. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter können die Belastungs- und

Beanspruchungsfragebögen direkt am Bildschirm ausfüllen. Falls Sie in Ihrer Einrichtung diese Option wählen sollten, wird ein separater Raum benötigt, in dem die Beschäftigten nacheinander (ohne Aufsicht) die Fragebögen am PC ausfüllen können.

Sie können das Programm aber auch nutzen, um die schriftlich eingereichten Fragebögen zu verwalten und auszuwerten. Dies ist die häufiger verwendete Variante.

Die Auswertung erfolgt automatisch, die Ergebnisse werden in grafischer Form dargestellt und können gespeichert und/oder ausgedruckt werden. Bei beiden Vorgehensweisen ist der Datenschutz durch speziell eingerichtete Administrationsrechte gewährleistet.

Ebenfalls als Download finden Sie ein Handbuch, das Sie Schritt für Schritt durch die Anwendung des Programms führt. Das Handbuch gibt Ihnen einen Überblick über die Systemvoraussetzungen. Es erklärt den Ablauf sowie die Installation des Programms. Sie erfahren, wie Sie Administrationsrechte vergeben und wie die Eingabe der Fragebögen und die Auswertung der Befragung funktioniert.

Das Auswertungsprogramm der Mitarbeiterbefragung für die

- Ambulante Pflege
- Stationäre Altenpflege
- Stationäre Krankenpflege
- Behindertenhilfe

können Sie unter www.bgw-online.de, Suche: „miab“, herunterladen.

Unter www.bgw-online.de, Suche: „miab“ finden Sie zur Mitarbeiterbefragung Informationen und Materialien zum Download:

- die Broschüre
- die Auswertungsdatei
- die Fragebögen
- das Handbuch zur Auswertung
- FAQ und Ansprechpartner

8 Weitere Informationen zu BGW miab

8.1 Einschränkungen und Grenzen des Verfahrens

Einschränkungen

Das Manual ist für die Pflegebranchen sowie die stationären Wohnbereiche der Behindertenhilfe konzipiert worden. Die Fragen, sowohl des Belastungs- als auch des Beanspruchungsfragebogens, sind insbesondere auf die spezifischen psychischen Belastungen und Beanspruchungen dieser Tätigkeiten abgestimmt. Die Festlegung der Grenzwerte fand anhand von Daten aus der ambulanten Pflege, stationären Altenpflege, stationären Krankenpflege sowie der stationären Wohnbereiche der Behindertenhilfe statt, sodass der Vergleich mit den vorgegebenen Werten und Risikoprofilen nur für diese Gruppen gilt.

Eine weitere Einschränkung ist durch die Auswahl der Belastungs- und Beanspruchungsquellen gegeben. Um die Kürze und Praktikabilität des Instruments zu bewahren, werden nicht alle denkbaren psychischen Belastungen und Beanspruchungen erfragt, die für die Pfl egetätigkeit und Betreuungstätigkeit mit erhöhten Risiken gesundheitlicher Beanspruchung einhergehen. Im Rahmen einer wissenschaftlichen Untersuchung wurden die wichtigsten Faktoren ausgewählt.

Überblick statt Detailanalyse

Das Verfahren ermöglicht es, im Arbeitsprozess der vier Branchen belastete und beanspruchte Gruppen oder Teilgruppen zu erkennen. Mit Hilfe zweier Erhebungsbögen, die in wenigen Minuten ausgefüllt werden können, gewinnt der Untersucher wichtige Informationen, um die Belastungs- und Beanspruchungssituation auf der befragten Station/Einrichtung/Wohnbereich einschätzen zu können.

Der Untersucher kann auf diese Weise ein Bild der psychischen Belastung, differenziert nach quantitativer Arbeitsbelastung, qualitativer Arbeitsbelastung, Arbeitsorganisation, sozialem Arbeitsumfeld, außerberuflicher Situation und der Beanspruchung gewinnen. Die gewonnenen Resultate erlauben keine vollständige Organisa-

tionsanalyse. Der Umfang der Fragen ist begrenzt und darauf ausgerichtet, mit möglichst geringem Zeitaufwand die relevanten Informationen zu gewinnen. Weitere wichtige Fragen, wie Leitungsstruktur und -stil, der Personalschlüssel, die finanzielle Ausstattung, das Gehalt, die Trägerschaft oder die Integration und Kooperation mit anderen Betriebsstrukturen oder anderen Einrichtungen, können bei Bedarf durch zusätzliche Fragen und andere Instrumente, zum Beispiel das BGW Betriebsbarometer (siehe Seiten 55–56), ergänzt werden.

Einbindung in ein Gesamtkonzept

Die Ermittlung und Beurteilung von Gefährdungen stellt einen zentralen Bestandteil des präventiven Arbeitsschutzes dar, welcher abgerundet und vervollständigt wird durch die Planung und Umsetzung von entsprechenden Interventionen. Das hier vorgestellte Verfahren ist ein effizienter Baustein zur Analyse der psychischen Belastungs- und Beanspruchungssituation. Diese Analyse sollte in ein schlüssiges und transparentes Gesamtkonzept eingebettet sein, um die erwünschten positiven Konsequenzen zu verstärken.

8.2 Ausnahmen der Anwendung

Für den Betriebsarzt kann es durchaus sinnvoll sein, das Risiko der gesundheitlichen Beanspruchung für einzelne Mitarbeiter im betriebsärztlichen Beratungsgespräch festzustellen. Diesen Mitarbeitern kann ein vertrauliches ärztliches Gespräch angeboten werden, um individuelle Prophylaxe-Möglichkeiten zu entwickeln. In diesem Kontext ist der Einsatz des Beanspruchungsbogens auch in der Einzelfalldiagnostik unabhängig von der Belastungsanalyse denkbar.

8.3 Verfahrensentwicklung

Gesunde und sichere Arbeitsplätze sind eine wichtige Voraussetzung dafür, dass motiviert und erfolgreich gearbeitet werden kann. Die Ent-

wicklung eines Instruments zur Erfassung und Beurteilung von psychischer Belastung und Beanspruchung sollte diesem Umstand Rechnung tragen.

Ein zentrales Ziel war die Entwicklung eines Verfahrens für Beschäftigte der vier vorgestellten Branchen. Um eine möglichst breite Anwendbarkeit des Befragungsinstrumentes zu gewährleisten, wurden folgende Merkmale berücksichtigt:

- Das Instrument kann in die betriebliche Gefährdungsbeurteilung eingebettet werden (§ 4 Ziff. 4 ArbSchG).
- Für den praktischen Einsatz ist Einfachheit und Praxisrelevanz notwendig.
- Die branchenspezifische Entwicklung berücksichtigt besondere Merkmale der Tätigkeitsfelder und erlaubt eine quantitative Orientierung anhand dieser Berufsgruppe.

Schließlich sollte das Verfahren auf der Grundlage eines bestätigten arbeitswissenschaftlichen Modells entwickelt werden. Ausgewählt wurde das modifizierte Belastungs-/Beanspruchungsmodell, da es den oben genannten Entwicklungszielen sehr entgegenkommt:

- Das Modell ist praxisnah und einfach.
- Das Modell enthält die relevanten Einflussfaktoren aus Belastung und Beanspruchung.
- Das Modell ist zuverlässig empirisch bestätigt.

Das bekannte Belastungs- und Beanspruchungsmodell wurde aus Gründen der Vereinfachung modifiziert.

Das Modell beschreibt den zeitlichen Verlauf der Entstehung arbeitsbedingter gesundheitlicher Beeinträchtigungen. Diesen Überlegungen zufolge resultieren Arbeitsbelastungen aus einem Missverhältnis von positiven und negativen Arbeitsbedingungen. Diese Belastungen führen jedoch nicht unmittelbar zu Schäden, sondern zunächst zu Beanspruchungsreaktionen wie Gereiztheit, Motivationsverlust oder Unzufriedenheit. Erst wenn diese Reaktionen längere Zeit und in starkem Ausmaß auftreten, werden manifeste gesundheitliche Beeinträchtigungen (Beanspruchungsfolgen) wahrscheinlich. Aufgrund dieser Überlegungen erschien es zweckmäßig, ein zweistufiges Verfahren zu entwickeln.



Ablauf der Entstehung langfristiger negativer Gesundheitsfolgen.

Realisierung der wissenschaftlichen Anforderungen

Das empirisch fundierte Instrument definiert zentrale und nachweislich relevante psychische Belastungs- und Beanspruchungsmerkmale, und zwar konkret für die Berufsgruppen „ambulante Pflege“, „stationäre Altenpflege“, „stationäre

Krankenpflege“ und der stationären „Wohnbereiche der Behindertenhilfe“. Es erlaubt eine quantitative Bestimmung des Ausmaßes von psychischer Belastung und Beanspruchung. Beide Fragebögen tragen zur Gefährdungsbeurteilung bei, indem sie über den Vergleich mit empirisch gewonnenen Grenzwerten differenzierte Aussagen über geringe, durchschnittliche oder hohe Belastung und Beanspruchung erlauben. Fünf belastungsrelevante Dimensionen stehen dabei in einem signifikanten Zusammenhang mit psychischer Beanspruchung. Arbeitsmerkmale und Ressourcen, die diese Bedingung nicht erfüllten, gingen nicht in das endgültige Instrument ein. Handlungsempfehlungen mit Hinweisen auf die Art und Richtung der notwendigen Intervention(en) können abgeleitet werden.

Das Instrumentarium kann wegen seines geringen Aufwands und seiner einfachen Auswertung in die betriebliche Gefährdungsbeurteilung eingebettet werden. Die besonderen Merkmale der Tätigkeiten sind durch entsprechende Fragen berücksichtigt. Weitere wissenschaftliche Kriterien und Standards zur Objektivität, Genauigkeit oder Validität des Verfahrens wurden erfüllt.

8.4 Literatur

- Badura, B, Schröder, H, Klose, J, Macco, K.: Fehlzeiten-Report 2009. Arbeit und Psyche: Belastungen reduzieren, Wohlbefinden fördern. Springer Medizin Verlag, 2010
- Berger, G. & Gerngroß-Haas, G.: SIESTA. Ein Instrumentarium zur systematischen Qualitätsanalyse und -beurteilung von Einrichtungen der stationären Altenhilfe. Kiel: Institut für Soziologie der Universität zu Kiel, 1994
- BGW Betriebsbarometer (Zentrale Präventionsdienste).
- Büssing, A., Eisenhofer, J., Glaser, J., Natour, N. & Theis, U.: Psychischer Stress und Burnout in der Krankenpflege. Bericht Nr. 21, Lehrstuhl für Psychologie der Technischen Universität München, 1995
- Büssing, A., Höge, E.T, Glaser, J., Heinz, E.: Erfassen psychischer und physischer Belastungen in der ambulanten Pflege. Hogrefe Verlag Vol. 48, Nr.4/2004, S. 165-180, 2004
- Büssing, A., Glaser, J. & Höge, T.: Screening psychischer Belastungen in der stationären Krankenpflege (Belastungsscreening TAA-KH-S) – Manual und Materialien [Screening of psychological work load in inpatient nursing (Work load screening TAA-KH-S) – Manual and material]. [Schriftenreihe der Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin, Sonderschrift S 66]. Bremerhaven: Wirtschaftsverlag NW, 2002
- Driller, E., S. Alich, U. Karbach, H. Pfaff und F. Schulz-Nieswandt: Die INA-Studie: Inanspruchnahme, soziales Netzwerk und Alter am Beispiel von Angeboten der Behindertenhilfe, Lambertus Verlag, 2008
- Fahrenberg, J.: Die Freiburger Beschwerdeliste (FBL-G/R). Göttingen: Hogrefe Verlag, 1994
- Glaser, J., Lampert, B., Weigl, M.: Belastungsanalyse und Arbeit in der stationären Altenpflege (BELUGA-Studie) Hrsg. Geschäftsstelle der Initiative Neue Qualität der Arbeit c/o Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin. Dortmund, Berlin, Dresden, 2008
- Goldberg, D. P. & Hillier, V. P.: A scaled version of the General Health Questionnaire (GHQ). Psychological Medicine 9, 139-145, 1979
- Goldberg, D. P., Oldehinkel, T. & Ormel, J.: Why GHQ threshold varies from one place to another. Psychological Medicine 28, 915-921, 1998
- Gregersen, S.: Gesundheitsrisiken in ambulanten Pflegediensten. In Badura, B, Schell-schmidt, H., Vetter (Hrsg.) Fehlzeitenreport 2004. Gesundheitsmanagement in Krankenhäusern und Pflegeeinrichtungen (183-201). Bern:Springer

- Gregersen, S., Dulon, M., Nienhaus, A., Nübling M.: Befragung zu psychosozialen Arbeitsbelastungen bei Mitarbeitern in der Altenpflege. edition FFAS Freiburg i. Breisgau, 2009
- Güntert, B., Orendi, B. & Weyermann, U.: Die Arbeitssituation des Pflegepersonals – Strategien zur Verbesserung. Bern: Huber Verlag, 1991
- Hacker, W., Reinhold, S., Darm, A., Hübner, I. & Wollenberger, E.: Beanspruchungs-screening bei Humandienstleistungen (BHD-System). Frankfurt/ Vless, 1997
- Hacker, W., Merboth, H., Walter, A. & Böger, S.: Einfluss der Arbeitsorganisation in Krankenhäusern der neuen Bundesländer auf die psychischen Anforderungen, die Beanspruchung und das Wohlbefinden des Pflegepersonals. Dresden: Wissenschaftliche Beiträge des Instituts für Allgemeine Psychologie und Methoden der Psychologie der Technischen Universität Dresden, 1997
- Hall, A.: Die BIBB /BAuA- Erwerbstätigenbefragung 2006 zur Belastungs- und Beanspruchungssituation, Wissenschaftliche Diskussionspapiere Nr. 107. Bonn: Bundesinstitut für Berufsbildung
- Hasselhorn, H.-M., Müller, B.H., Tackenberg, P., Kümmerling, A. Simon, M.: Berufsausstieg bei Pflegepersonal. Arbeitsbedingungen und beabsichtigter Berufsausstieg bei Pflegepersonal in Deutschland und Europa, Wirtschafts-verlag NW, Hrsg. BAuA Dortmund/Berlin/ Dresden, 2005
- Hautzinger, Ch. & Bailer, H.: Die Allgemeine Depressions-Skala (ADS). Göttingen: Hogrefe, 1993
- Heaney, C. & van Ryn, M.: American Journal of Health Promotion 4, 413-420, 1990
- Isfort, M., Weidner, F.: Pflgethermometer 2007. Eine bundesweite repräsentative Befragung zur Situation und zum Leistungsspektrum des Pflegepersonals sowie zur Patientensicherheit im Krankenhaus. Deutsches Institut für angewandte Pflegeforschung e.V. (dip), Köln, 2007. Online verfügbar unter <http://www.dip.de>
- Krampen, G.: Fragebogen zur Erfassung von Kompetenz- und Kontrollüberzeugungen. Göttingen: Hogrefe, 1991
- Kuhlmei, A.: Gesund bleiben am Arbeitsplatz – Chancen und Risiken in der Pflege. Pflege 8, 287-292, 1995
- Leitner, K.: Auswirkungen von Arbeitsbedingungen auf die psychosoziale Gesundheit. Zeitschrift für Arbeitswissenschaften 2/47, 98-107, 1993
- Nübling, M., Stöbel, U, Hasselhorn, H-M, Michaelis, M, Hofmann, F: Methoden zur Erfassung psychischer Belastung. Erprobung eines Messinstrumentes (COPSOQ), Hrsg. Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin (BAuA), Wirtschaftsverlag NW, 2005
- Mohr, G.: Skalen zur Erfassung psychischer Befindensbeeinträchtigungen bei Industriearbeitern (Stress effects in Industrial Workers scales). Frankfurt/Main: Lang, 1986
- Moore, K.A. & Cooper, C.L.: Stress in mental health professionals: A theoretical overview. International Journal of Social Psychiatry, 42, 82-89, 1996
- Oberholzer, D.: Konzept und Instrumentarium zur Erfassung und Beschreibung des aktuellen und zukünftigen Leistungsbedarfs an professionellen Leistungen in der Behindertenhilfe <http://www.diartis.ch/pages/bilder/icf-standard.pdf>

- Quick, J.C., Quick, J.D., Nelson, D.L. & Hurrell, J.J.: Preventive stress management in organizations. Washington DC: American Psychological Association, 1997
- Richter, P. & Hacker, W.: Belastung und Beanspruchung. Stress, Ermüdung und Burn-out im Arbeitsleben. Asanger: Heidelberg, 1998
- Siegrist, J.: Soziale Krisen und Gesundheit. Eine Theorie der Gesundheitsförderung am Beispiel von Herz-Kreislauf-Risiken im Erwerbsleben. Göttingen: Hogrefe, 1996
- Siegrist, J. et al.: The measurement of effort-reward imbalance at work: European comparison. *Social Science & Medicine*, 58:1483-1499, 2004
- Sommer, G. & Fydrich, Th.: Soziale Unterstützung: Diagnostik, Konzepte, F-SOZU. dgtv Materialien Nr. 22. Tübingen: dgtv Verlag, 1990
- Statistisches Bundesamt: Statistisches Jahrbuch für die Bundesrepublik Deutschland. Wiesbaden: Statistisches Bundesamt, 2010
- Ulich, E.: Psychologie der Arbeit. In *Management Enzyklopädie* (S. 914-929). Landsberg: Verlag Moderne Industrie, 1984
- Zimmer, A. & Weyerer, S. (Hrsg.): Arbeitsbelastung in der Altenpflege. Göttingen: Verlag für Angewandte Psychologie, 1999

Kontakt – Ihre BGW-Standorte

Berufsgenossenschaft für Gesundheitsdienst und Wohlfahrtspflege (BGW)

Hauptverwaltung
Pappelallee 33/35/37 · 22089 Hamburg
Tel.: (040) 202 07 - 0
Fax: (040) 202 07 - 24 95
www.bgw-online.de

Ihre BGW-Kundenzentren

Berlin · Spichernstraße 2–3 · 10777 Berlin

Bezirksstelle	Tel.: (030) 896 85 - 37 01	Fax: - 37 99
Bezirksverwaltung	Tel.: (030) 896 85 - 0	Fax: - 36 25
schu.ber.z*	Tel.: (030) 896 85 - 36 96	Fax: - 36 24

Bochum · Universitätsstraße 78 · 44789 Bochum

Bezirksstelle	Tel.: (0234) 30 78 - 64 01	Fax: - 64 19
Bezirksverwaltung	Tel.: (0234) 30 78 - 0	Fax: - 62 49
schu.ber.z*	Tel.: (0234) 30 78 - 64 70	Fax: - 63 79
studio78	Tel.: (0234) 30 78 - 64 78	Fax: - 63 99

Delmenhorst · Fischstraße 31 · 27749 Delmenhorst

Bezirksstelle	Tel.: (04221) 913 - 42 41	Fax: - 42 39
Bezirksverwaltung	Tel.: (04221) 913 - 0	Fax: - 42 25
schu.ber.z*	Tel.: (04221) 913 - 41 60	Fax: - 42 33

Dresden · Gret-Palucca-Straße 1 a · 01069 Dresden

Bezirksstelle	Tel.: (0351) 86 47 - 57 71	Fax: - 57 77
Bezirksverwaltung	Tel.: (0351) 86 47 - 0	Fax: - 56 25
schu.ber.z*	Tel.: (0351) 86 47 - 57 01	Fax: - 57 11
BGW Akademie	Tel.: (0351) 457 - 28 00	Fax: - 28 25
Königsbrücker Landstraße 4 b · Haus 8 01109 Dresden		

Hamburg · Schäferkampsallee 24 · 20357 Hamburg

Bezirksstelle	Tel.: (040) 41 25 - 29 01	Fax: - 29 97
Bezirksverwaltung	Tel.: (040) 41 25 - 0	Fax: - 29 99
schu.ber.z*	Tel.: (040) 73 06 - 34 61	Fax: - 34 03
Bergedorfer Straße 10 · 21033 Hamburg		
BGW Akademie	Tel.: (040) 202 07 - 28 90	Fax: - 28 95
Pappelallee 33/35/37 · 22089 Hamburg		

Hannover · Anderter Straße 137 · 30559 Hannover

Außenstelle von Magdeburg
Bezirksstelle Tel.: (0511) 563 59 99 - 47 81 Fax: - 47 89

Karlsruhe · Philipp-Reis-Straße 3 · 76137 Karlsruhe

Bezirksstelle	Tel.: (0721) 97 20 - 55 55	Fax: - 55 76
Bezirksverwaltung	Tel.: (0721) 97 20 - 0	Fax: - 55 73
schu.ber.z*	Tel.: (0721) 97 20 - 55 27	Fax: - 55 77

Köln · Bonner Straße 337 · 50968 Köln

Bezirksstelle	Tel.: (0221) 37 72 - 53 56	Fax: - 53 59
Bezirksverwaltung	Tel.: (0221) 37 72 - 0	Fax: - 51 01
schu.ber.z*	Tel.: (0221) 37 72 - 52 00	Fax: - 51 15

Magdeburg · Keplerstraße 12 · 39104 Magdeburg

Bezirksstelle	Tel.: (0391) 60 90 - 79 20	Fax: - 79 22
Bezirksverwaltung	Tel.: (0391) 60 90 - 5	Fax: - 78 25

Mainz · Göttelmannstraße 3 · 55130 Mainz

Bezirksstelle	Tel.: (06131) 808 - 39 02	Fax: - 39 97
Bezirksverwaltung	Tel.: (06131) 808 - 0	Fax: - 39 98
schu.ber.z*	Tel.: (06131) 808 - 39 77	Fax: - 39 92

München · Helmholtzstraße 2 · 80636 München

Bezirksstelle	Tel.: (089) 350 96 - 46 00	Fax: - 46 28
Bezirksverwaltung	Tel.: (089) 350 96 - 0	Fax: - 46 86
schu.ber.z*	Tel.: (089) 350 96 - 45 01	Fax: - 45 07

Würzburg · Röntgenring 2 · 97070 Würzburg

Bezirksstelle	Tel.: (0931) 35 75 - 59 51	Fax: - 59 24
Bezirksverwaltung	Tel.: (0931) 35 75 - 0	Fax: - 58 25
schu.ber.z*	Tel.: (0931) 35 75 - 58 55	Fax: - 59 94

*schu.ber.z = Schulungs- und Beratungszentrum

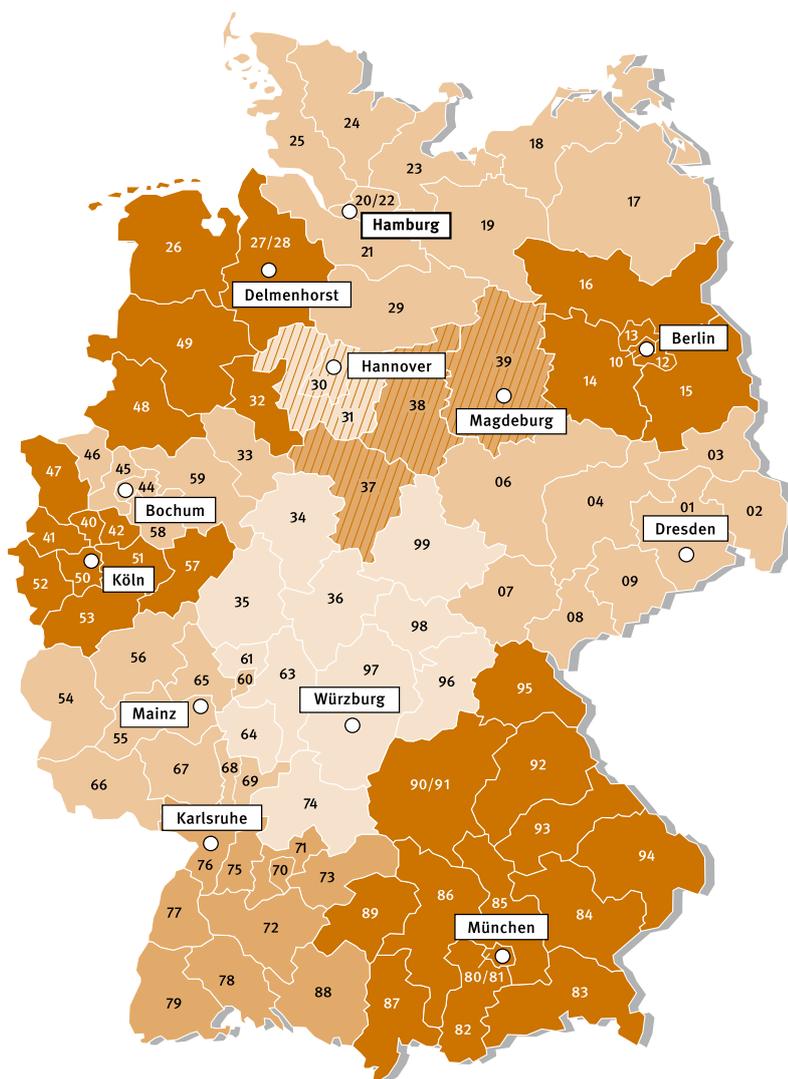
So finden Sie Ihr zuständiges Kundenzentrum

Auf der Karte sind die Städte verzeichnet, in denen die BGW mit einem Standort vertreten ist. Die farbliche Kennung zeigt, für welche Region ein Standort zuständig ist.

Jede Region ist in Bezirke unterteilt, deren Nummer den ersten beiden Ziffern der dazugehörigen Postleitzahl entspricht.

Ein Vergleich mit Ihrer eigenen Postleitzahl zeigt, welches Kundenzentrum der BGW für Sie zuständig ist.

Auskünfte zur Prävention erhalten Sie bei der Bezirksstelle, Fragen zu Rehabilitation und Entschädigung beantwortet die Bezirksverwaltung Ihres Kundenzentrums.



Beratung und Angebote

Gesundheits- und Sicherheitsmanagement

Tel.: (040) 202 07 - 48 62

Fax: (040) 202 07 - 48 53

E-Mail: gesundheitsmanagement@bgw-online.de

Versicherungs- und Beitragsfragen

Tel.: (040) 202 07 - 11 90

E-Mail: beitraege-versicherungen@bgw-online.de

Medienbestellungen

Tel.: (040) 202 07 - 48 46

Fax: (040) 202 07 - 48 12

E-Mail: medienangebote@bgw-online.de

