

Virtueller Austauschworkshop „Psychosoziale Gesundheit am Arbeitsplatz: Umsetzungsinitiativen der Allianzpartner*innen“

Dienstag, 11. Mai 2021, 13.00 bis 17.00 Uhr, via Zoom-Meeting

Zusammenfassung der Ergebnisse aus den Kleingruppen

Im Workshop zum Themenschwerpunkt „Psychosoziale Gesundheit am Arbeitsplatz“ wurden verschiedene präventive und gesundheitsfördernde Umsetzungsinitiativen von Allianzpartner*innen vorgestellt, gemeinsam diskutiert und reflektiert. In Kleingruppen erhielten die Teilnehmer*innen Gelegenheit, sich vertieft auszutauschen. Bei einer dieser Austauschrunden wurden Kleingruppen zu spezifischen psychischen Belastungen am Arbeitsplatz gebildet. Die Teilnehmer*innen diskutierten über mögliche Hauptprobleme, Ursachen und Lösungen und präsentierten diese danach im Plenum. Die wichtigsten Ergebnisse dieses Austauschs haben wir hier für Sie kurz zusammengefasst:

Thema 1: Psychische Belastungen während der Corona-Pandemie

Da sich diesem Thema die meisten Teilnehmer*innen zuordneten, wurde es von zwei Kleingruppen bearbeitet. Die Ergebnisse beider Gruppen sind gesammelt dargestellt:

Hauptprobleme und Ursachen

- Aufgrund der Unberechenbarkeit der COVID-19-Erkrankung kommt es vor allem bei Mitarbeiter*innen im Akutspital zu enormen Belastungen. Auch die Beobachtung, dass die Patient*innen immer jünger werden, belastet das betreuende / behandelnde Personal.
- Die Angst vor Infektion führt zu direkter Belastung, aber auch indirekt zu belastenden Situationen – z. B.: werden Verstorbene in Säcke „verpackt“ und sofort abtransportiert. So führt ein oftmals „unwürdiges Verabschieden“ zu belastenden Situationen für Mitarbeiter*innen.
- Durch die Schutzausrüstung ist keine adäquate Kommunikation mit den Patient*innen möglich.
- Interaktionsabläufe haben sich geändert. Kein persönlicher (auch körperlicher) Kontakt der Patient*innen zu ihren Angehörigen ist möglich – nur telefonischer Kontakt. Dadurch ergeben sich herausfordernde Situationen für das Pflegepersonal, das oftmals kompensierend wirkt (bspw. in der Sterbebegleitung).
- Am Abend verabschiedet man sich vom Patienten, der Patientin und in der Früh ist er / sie auf der Intensivstation.
- Das Pflegepersonal muss viel kompensieren und ist enorm gefordert. Aufgrund von Erkrankungen von Pflegemitarbeiter*innen mussten Kolleg*innen aus anderen Abteilungen einspringen und Dienste übernehmen. Viele Überstunden mussten in der COVID-Hochphase geleistet werden.
- Mehrfachbelastung: Wenn jemand krank ist, dann springt man als Kolleg*in ein. Immer mehr ältere Personen arbeiten in der Geriatrie, dadurch nehmen Erkrankungen des Bewegungsapparates zu. Zudem kommt es zu Belastungen durch das Tragen von Masken. Die Patient*innen hören schlecht und dadurch muss sehr laut gesprochen werden.

- Demenzerkrankten Bewohner*innen konnte nur sehr schwer vermittelt werden, dass Angehörige verstorben sind.
- Telefonate mit den Angehörigen werden vermehrt aggressiv erlebt. Hier gibt es z. B. oftmals Unverständnis, warum Besuche nicht möglich sind, Masken getragen werden müssen, etc.
- Mehrbelastung entsteht durch das Durchführen von Antigen-Tests. Dazu kommt noch die Angst, dass man selbst an COVID-19 erkrankt.
- Es bestehen teilweise Unterschiede betreffend die Impfwilligkeit und Maßnahmenakzeptanz unter den Mitarbeiter*innen. Dies führt oftmals zu Konflikten und in weiterer Folge zu Stressoren unter der Belegschaft – hierzu gibt es Erfahrungsberichte aus einem Pflegeheim. Ursachen werden mitunter auch in der Unterschiedlichkeit der einzelnen Berufsgruppen und in einer Protesthaltung der Mitarbeiter*innen, die durch Überlastung zustande kommt, identifiziert.

Lösungsansätze:

- Gesprächsentlastung durch Seelsorge und hauseigene Psycholog*innen
- In einem konkreten Fall bieten Palliativ-Kolleg*innen Unterstützung an, wodurch eine Gesprächsentlastung entsteht.
- Die etablierten Angebote wieder aufflammen lassen: z. B. die Wiederaufnahme von Bewegungs- oder Entspannungseinheiten.
- Betreffend eine Erhöhung der Maßnahmenakzeptanz werden folgende Lösungsansätze vorgeschlagen: gezielte Aufklärung und Information (v. a. durch das mittlere Management), der Einsatz von Impf-Vertrauensärzt*innen, dienstrechtliche Konsequenzen bei Nichteinhaltung der Präventionsmaßnahmen (z. B. bei Verletzung der Maskenpflicht oder Missachtung der Handhygiene), Anreizsysteme schaffen durch spezifische Erleichterungen für geimpfte Mitarbeiter*innen.

Thema 2: Psychische Belastungen durch Konflikte / Spannungen im Team

Hauptprobleme und Ursachen:

- Wenn Unklarheiten betreffend Arbeitsaufträgen, Abläufen, Dienstplänen bestehen, führt dies unter den Mitarbeiter*innen zu psychischen Belastungen.
- Wenn die Führungskraft nicht präsent oder inkompetent ist, entstehen Situationen der Überforderung, die in Stressoren für das Personal münden.
- Wenn es zu Brüchen in der gut funktionierenden Teamarbeit kommt, entstehen ebenfalls oftmals Situationen der Belastung. So wurden z. B. aufgrund der COVID-19-Pandemie gut funktionierende Teams im Krankenhaus aufgelöst – medizinisches Personal und Pflegepersonal getrennt – oder neu zusammengestellt. So werden neue Abstimmungen betreffend Arbeitsabläufe notwendig, was zu zusätzlicher Belastung führt.

Lösungsansätze:

- Geschulte Führungskräfte, die rechtzeitig erkennen, wenn sich Mitarbeiter*innen zurückziehen oder untypisch verhalten, und entsprechende Maßnahmen setzen.
- Führungen im Haus durch unterschiedliche Abteilungen, um die Räumlichkeiten, das Arbeitsumfeld und Personen kennenzulernen. Zum Beispiel gibt es hierzu im LKH Hochsteiermark das Projekt „Begegnung.com“.
- Das Angebot einer Jobrotation.
- Klare Prozesse schaffen – als Aufgabe der Teamleitung.
- Psychologisches Team als Unterstützung.
- Ein adäquates Beschwerdemanagement betreiben, in welchem auch die Anliegen von Mitarbeiter*innen Platz finden.

Thema 3: Psychische Belastungen bedingt durch hierarchisches Gefüge (Vorgesetzte – Mitarbeiter*innen)

Hauptprobleme und Ursachen:

- Bei stark hierarchisch strukturierten Organisationen führen organisationale Veränderungsprozesse zu enormen psychischen Belastungen unter den Mitarbeiter*innen.
- Eingeleitete Strukturreformen werden durch die COVID-19-Gesundheitskrise schwer bewältigbar und führen zusätzlich zu Unsicherheit und Belastungen unter den Mitarbeiter*innen.

Lösungsansätze:

- Ein gutes Changemanagement und eine gute Begleitung während der Veränderungsphasen sind notwendig.
- Nicht nur auf der individuellen Verhaltensebene bedarf es an Beobachtung und Intervention, sondern auch gesamtorganisationale Strukturen und Prozesse müssen mitberücksichtigt werden, um Belastungen entsprechend be- bzw. entgegen zu können.
- Die Ziele der Veränderungsprozesse sollten klar formuliert und kommuniziert sein, um die Mitarbeiter*innen entsprechend abzuholen und mitzunehmen.