



GESUNDHEITSFÖRDERUNG

Foto: Werner Krüper/Symbolfoto, vor der Corona-Pandemie aufgenommen

Dem Stress VORBEUGEN

*Wer dauerhaft unter Stress steht, kann leicht krank werden.
Vorgesetzte sollten deshalb alle Maßnahmen ausschöpfen, um eine
Entlastung der Mitarbeitenden sicherzustellen.*

TEXT: DR. MERCEDES STILLER

Pflegemanagement

Mal wieder zwölf Tage am Stück gearbeitet? Am freien Wochenende kurzfristig eingesprungen, da eine Kollegin krank geworden ist? Acht Stunden am Stück rotiert, da mehrere Bewohner an Durchfall litten? Situationen wie diese sind in der Pflege keine Seltenheit. Doch der Körper reagiert auf Dauerbelastungen: Er schüttet Stresshormone aus, die den Körper in Alarmbereitschaft versetzen. Hält dieser Zustand für längere Zeit an, schadet er der Gesundheit.

Im folgenden Beitrag sollen deshalb Möglichkeiten aufgezeigt werden, die Stresssituationen in der Pflege reduzieren und die Erholung der Pflegenden fördern – von der Arbeitsorganisation bis zur Gesundheitsförderung.

Ein verlässlicher Dienstplan schafft Erholungsphasen

Für Führungskräfte ist es wohl eine der schwierigsten Aufgaben überhaupt, einen verlässlichen Dienstplan sicherzustellen. Sie müssen sowohl die individuellen Wünsche der Mitarbeitenden als auch die Personalressourcen berücksichtigen. Dennoch ist eine stabile Dienstplanung zwingend notwendig, um einem Dauerstress von Pflegenden vorzubeugen.

Mitarbeiter brauchen ein verlässliches Frei, um abschalten zu können und zu regenerieren. Leitungspersonen können durch eine gute Dienstplanung wesentlich dazu beitragen, ein kurzfristiges Einspringen und Ausdem-Frei-Holen zu vermeiden.

Erstellung eines Jahresdienstplans:

Die Dienstwochenenden, Urlaubszeiten und Fortbildungstermine sind durch einen Jahresdienstplan für alle Mitarbeiter bereits weit im Voraus festgelegt. Urlaubsspitzen und Dienstplanlücken lassen sich im Vorwege reduzieren. Und: Die Mitarbeiter können ihre privaten Termine vorausschauend planen – und nicht erst von Monat zu Monat.

Ausfallmanagement: Kommt es dennoch zu kurzfristigen Personalengpässen, sollten Vorgesetzte ein kon-

sequentes Ausfallmanagement betreiben. Nicht jeder Personalausfall muss dabei sofort kompensiert werden. Notfalls kann eine Schicht mit einem Mitarbeiter weniger besetzt werden. Führungskräfte können hierzu im Vorfeld einen Arbeitsplan für die Besetzung bei Personalengpässen erstellen.

Faire Regelungen zum Einspringen:

Damit nicht immer dieselben Mitarbeiter einspringen, sollten Vorgesetzte eine Reihenfolge im Team festlegen, wann welcher Mitarbeiter einspringt. Das schafft nicht nur Gerechtigkeit, sondern reduziert auch den gefühlten Stress bei den Mitarbeitenden. Zudem wird eine ungleiche Verteilung von Überstunden vermieden.

Feste Routinen für die Dokumentation etablieren

Das Thema Dokumentation erzeugt bei den Mitarbeitenden immer wieder Stress, weil sie – vor lauter anderer Arbeit – oft nicht zum sofortigen Dokumentieren kommen. Dies blockiert jedoch als unerledigte Aufgabe häufig den Kopf. Grundsätzlich empfiehlt es sich, dass jeder Mitarbeiter einen mobilen Laptopwagen mit einem EDV-gestützten Dokumentationssystem erhält. Damit gehen zwar kurzfristig gesehen hohe Investitionskosten einher. Langfristig rentiert sich diese Investition aber, wie zahlreiche valide Arbeitsablaufanalysen belegen, die die Autorin

als Unternehmensberaterin durchgeführt hat. Die Vorteile im Einzelnen:

- Die Mitarbeiter haben weniger Laufwege und fühlen sich dadurch körperlich weniger beansprucht.
- Sie können zeitnah dokumentieren, das heißt, die erbrachten Dienstleistungen am Bewohner werden sofort nach dem Verlassen des Zimmers per EDV dokumentiert.
- Jegliche Form der „Doppeldokumentation“ unterbleibt: Wichtige Informationen werden nicht mehr auf einem „Waschzettel“ notiert, um sie dann zur Übergabe im Stationszimmer am PC einzupflegen. Und: Die Mitarbeiter sind gedanklich weniger gestresst. Sie müssen nicht mehr länger darüber nachdenken, ob sie alle bewohnerbezogenen Informationen aus einer Schicht erfasst haben.
- Die Mitarbeiter geraten im Stationszimmer nicht mehr unter Zeitdruck, weil sie ihre Dokumentation nicht zeitnah durchführen können und darauf warten müssen, bis der oftmals einzige PC frei wird.

In einigen Einrichtungen gibt es spezielle Dokumentationstage. Doch diese erweisen sich oftmals als wenig effizient, da sie wegen des Personalmangels immer wieder verschoben werden. Finden sie tatsächlich statt, sind die Mitarbeiter schnell unkonzentriert. Sie produzieren Fehler, weil sie sich den ganzen Tag über auf eine Tä- »»

Zu viel Stress? – 5 typische Warnsignale

Stresssymptome schleichen sich meist nach und nach in den Alltag ein.

1. Viele kämpfen zunächst mit Erschöpfung, oft gepaart mit Schlafstörungen oder nächtlichem Grübeln.
2. Oft ändert sich das Essverhalten. Menschen mit Stress essen mehr, als ihnen gut tut – oder aber zu wenig.
3. Häufig flüchten Betroffene in Entspannungsdrogen (Alkohol, Zigaretten) und vernachlässigen das, was wirkliche Entspannung bringt: Bewegung, Treffen mit Freunden, gesunde Ernährung.
4. Nach und nach können körperliche Symptome auftreten, wie Erkältungen, hoher Blutdruck, Herzrhythmusstörungen und Tinnitus. Auch das Interesse an Sex kann nachlassen.
5. Häufig kommt es vor, dass sich die Betroffenen nicht mehr so leistungsfähig wie vorher fühlen und unter Stimmungsschwankungen leiden.

Zu viel Stress?

TYPISCHE WARNSIGNALE

Stresssymptome schleichen sich meist nach und nach in den Alltag ein.

- Viele kämpfen zunächst mit Erschöpfung, oft gepaart mit Schlafstörungen oder nächtlichem Grübeln.
- Oft ändert sich das Essverhalten. Menschen mit Stress essen mehr, als ihnen gut tut – oder aber zu wenig.
- Häufig flüchten Betroffene in Entspannungsdrogen (Alkohol, Zigaretten) und vernachlässigen das, was wirkliche Entspannung bringt: Bewegung, Treffen mit Freunden, gesunde Ernährung.

● Nach und nach können körperliche Symptome auftreten, wie Erkältungen, hoher Blutdruck, Herzrhythmusstörungen und Tinnitus. Auch das Interesse an Sex kann nachlassen.

● Häufig kommt, es vor, dass sich die Betroffenen nicht mehr so leistungsfähig wie vorher fühlen und unter Stimmungsschwankungen leiden.

BURNOUT? DARAUFG SOLLTEN SIE ACHTEN!

Ein Ratgeber der Berufsgenossenschaft für Gesundheitsdienst und Wohlfahrtspflege (BGW) gibt Tipps für Führungskräfte: bit.ly/2DcuMTE

Quelle: Dr. M. Stiller

» tigkeit konzentrieren müssen, die sie als sehr einseitig erleben. Sinnvoller ist es, feste Routinen und Freiräume zum Dokumentieren im Alltag sicherzustellen. Dies gelingt beispielsweise, indem jeden Monat für jeden Mitarbeiter feste Zeiten im Dienstplan hinterlegt werden. Zu festen Terminen, zum Beispiel zwei Stunden pro Woche, findet dann die Kontrolle und Evaluation der Dokumentation statt. Die Arbeitszeiten für stresshafte Aufgaben werden hierdurch begrenzt: Die Mitarbeitenden erhalten das Gefühl, dass sie ihr Arbeitspensum nunmehr in kleinen Schritten schaffen, dafür aber mit einem Erfolgserlebnis und mit sichtbaren Ergebnissen.

Multitasking und „Aufschieberitis“ vermeiden

Sinnvoll ist es zudem, mit den Mitarbeitenden strukturierte Arbeitsprozesse zu planen und einzuüben. Dazu gehört auch, das sogenannte Multitasking zu vermeiden, also nicht zwei Arbeitsprozesse zeitgleich durchzuführen, zum Beispiel die Dokumentation und das „Nebenbei-Telefonieren“. Der Mangel an Konzentration auf eine Sache führt zu Fehlern und verursacht in der Folge Stress. Stattdessen sollten Vorgesetzte ihren Mitarbeitern das Arbeiten mit strukturierten „To-do-Listen“ nahelegen. So können sie eine Sache nach der anderen abarbeiten. Erledigte Aufgaben werden dann am Ende der Schicht von der „To-do-Lis-

te“ gestrichen. Dies trägt zur Stressreduktion bei den Mitarbeitenden bei und erzeugt das Gefühl, tatsächlich „etwas geschafft zu haben“.

Stress reduziert sich auch nachweislich, wenn es gelingt, Aufgaben nicht immer wieder „auf die lange Bank“ zu schieben. Schnell werden diese sonst irgendwann zeitkritisch, zum Beispiel die Vorbereitung auf die jährliche Überprüfung durch den MDK: Zeitnah abgearbeitete Aufgaben führen dazu, dass der Kopf „wieder frei für Neues“ ist. Andernfalls entstehen stressbedingte Denkblockaden, die ein Nebenprodukt der „Aufschieberitis“ sind.

Auch neue Erfahrungen und Erkenntnisse tragen dazu bei, dass Mitarbeitende ihren Blickwinkel erweitern können. Sie rücken den Sinn der Arbeit wieder in ein anderes Licht: Dadurch wird Stress nachhaltig reduziert. Führungskräfte können ihre Mitarbeiter bei diesem kreativen Prozess unterstützen, indem sie ihnen Fort- und Weiterbildungen ermöglichen, die individuell auf die Person ausgerichtet sind. Das neue Wissen trägt dazu bei,

ungeahnte Fähigkeiten und Fertigkeiten (wieder-) zu entdecken. So können von Stress geprägte Arbeitsprozesse noch einmal komplett neu beleuchtet und im Zweifelsfall umstrukturiert und optimiert werden.

Stationäre Altenpflegeeinrichtungen sollten auf jedem Wohnbereich mit einem schriftlich festgelegten Tourenplan arbeiten, inklusive eines Tourennotfallplans bei Personalausfällen. Das trägt dazu bei, die Stresslevel bei den Mitarbeitenden niedrig zu halten. Wenn Mitarbeiter bereits nach der Übergabe wissen, für welche Tour und damit einhergehend für welche Bewohner sie zuständig sind, können sie sich gedanklich und emotional verlässlich darauf einstellen. Das schafft Sicherheit und Klarheit.

Langwierige und vielfach stressige Diskussionen nach der Übergabe („Wer geht heute zu wem?“) und der oftmals damit verbundene und ständige Wechsel von Bewohner zu Bewohner unterbleiben. Gerade Mitarbeitende, die weniger „wehrhaft“ sind und denen „schwierige“ Bewohner einfach von der Schichtleitung zugeteilt werden, können mittels eines schriftlich festgelegten Tourenplans vor Dauerstress geschützt werden.

MEHR ZUM THEMA

Buchtipp:

**Mercedes Stiller, Frank von Pablocki:
Führen in der Altenhilfe.
Vincentz Network, Hannover, 2019**

Gesundheitsförderung – eine lohnenswerte Investition!

Viele berufsbedingte Belastungen entstehen durch einseitige körperliche Belastungen, zum Beispiel lange



Leitungs-
personen können
durch eine gute
Dienstplanung
dazu beitragen,
verlässliche
Erholungsphasen
zu garantieren.

Laufwege oder häufiges Heben. Auch psychische Belastungen, zum Beispiel durch herausforderndes Verhalten bei Bewohnern, kommen häufig vor. Führungskräfte haben die Möglichkeit, gesundheitsbedingt auftretende Belastungen bei ihren Mitarbeitenden zu erkennen und diesen gezielt entgegenzuwirken. Dabei gibt es unterschiedliche Möglichkeiten:

- Einrichtungen können eine Kooperation mit einem Fitnessstudio abschließen und (anteilig) die Kosten übernehmen.
- Angebote wie Autogenes Training, Yoga, Meditation, Saunabesuche und Massagen tragen zum Stressabbau bei.
- Kostenfreie Getränke, zum Beispiel Mineralwasser oder frischgepresste Säfte, und Obstspieße (statt Kekse) während der Dienstzeiten unterstützen Mitarbeiter bei einer gesunden Ernährung.
- Einrichtungen können es den Mitarbeitenden ermöglichen, kostenfrei an Supervisions- und/oder Coaching-Stunden durch externe Institutionen teilzunehmen.
- Größere Einrichtungen können auch einen hausinternen Psycholo-

gen einstellen, den jeder Mitarbeiter bei Problemen vertraulich aufsuchen kann. Natürlich zählt dieser in den Stellenschlüssel hinein. Dennoch: Die Autorin begleitet bundesweit Einrichtungen, die diesen Weg seit mehreren Jahren erfolgreich beschritten haben.

- In einem separaten Pausen-/Aufenthaltsraum gelingt der Perspektivwechsel – ohne Pieper, Telefon und Kollegen im Stationszimmer – wesentlich besser.
- Vorgesetzte sollten kontinuierlich Gesprächsbereitschaft signalisieren, und das nicht nur im Rahmen von Mitarbeiterjahresgesprächen. Nur so haben sie die Chance, die Stresslevel der Mitarbeitenden rechtzeitig zu erkennen und ihnen konstruktive Hilfsangebote zu unterbreiten.
- Erfolge sollten gemeinsam mit den Mitarbeitenden gefeiert werden: Vorgesetzte können ihre Mitarbeiter zum

Beispiel zeitnah nach einer erfolgreichen MDK-Prüfung mit einem besonderen Event überraschen, wie der Einladung in ein exklusives Restaurant.

Diese Maßnahmen kosten Geld und sind ausschließlich vom Unternehmen zu finanzieren. Aber: Die Investition lohnt sich! Denn: Mitarbeiter stellen derzeit für jedes Unternehmen der stationären Langzeitpflege die knappste Ressource dar. Und: Stressbedingte (Langzeit-) Ausfälle von Mitarbeitern kosten im Endeffekt mehr Geld als präventive Investitionen. Vor diesem Hintergrund sollten Einrichtungen mit Blick auf mögliche Stresslevel künftig immer gemäß der Devise „Vorbeugen ist besser als Heilen“ handeln. ««



Dr. Mercedes Stiller
SP Kommunikation
Beratung – Training – Coaching,
Tornesch, www.sp-kommunikation.de