Zeitschrift: Spitex Magazin : die Fachzeitschrift des Spitex Verbandes Schweiz

Herausgeber: Spitex Verband Schweiz

Band: - (2019)

Heft: 2

Artikel: Die Arbeitsumgebung beeinflusst Engagement und emotionale Erschöpfung

Autor: Möckli, Nathalie

DOI: https://doi.org/10.5169/seals-928198

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften auf E-Periodica. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen sowie auf Social Media-Kanälen oder Webseiten ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Mehr erfahren

Conditions d'utilisation

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. La reproduction d'images dans des publications imprimées ou en ligne ainsi que sur des canaux de médias sociaux ou des sites web n'est autorisée qu'avec l'accord préalable des détenteurs des droits. En savoir plus

Terms of use

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. Publishing images in print and online publications, as well as on social media channels or websites, is only permitted with the prior consent of the rights holders. Find out more

Download PDF: 01.07.2025

ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, https://www.e-periodica.ch

Emotionaler Erschöpfung von Pflegenden kann durch eine positive Arbeitsumgebung entgegengewirkt werden. Zu dieser tragen Vorgesetzte massgeblich bei.
Themenbild: istock / Katarzyna Bialasiewicz

Die Arbeitsumgebung beeinflusst Engagement und emotionale Erschöpfung

Die Auslastung nimmt bei der Spitex stetig zu, und emotionale Erschöpfung ist eine mögliche Folge der daraus entstehenden Dauerbelastung. Zum ersten Mal für die Schweiz zeigt eine Studie des Instituts für Pflegewissenschaft der Universität Basel, die sogenannte «SPOT»-Studie, dass eine positive Arbeitsumgebung, geprägt von sozialer Unterstützung und Feedback, mit hohem Arbeitsengagement zusammenhängt. Und dass Arbeits-Familien-Konflikte und andere Stressoren mit emotionaler Erschöpfung einhergehen. Die Stärkung der Arbeitsumgebung ist folglich ein zentraler Faktor für den Personalerhalt.

SPOT (SPitex work environment pilOT) heisst die Pilotstudie, welche das Institut für Pflegewissenschaft der Universität Basel in sieben Basisorganisationen der Nonprofit-Spitex durchgeführt hat. Dies, um zu untersuchen, wie die Qualität der Arbeitsumgebung mit emotionaler Erschöpfung und Arbeitsengagement zusammenhängt.

Hintergrund

Die demografische Alterung, die Zunahme von chronischen Krankheiten sowie eine kürzere Aufenthaltsdauer in Spitälern führen zu einer stetig zunehmenden Auslastung der Spitex. Trotz der Bemühungen, die Zahl an ausgebildeten Pflegefachkräften in der Schweiz zu erhöhen, erleben Spitex-

Organisationen die Rekrutierung von neuem Personal als zunehmende Herausforderung. Neben dem mangelnden Nachwuchs ist das oft frühzeitige Verlassen des Pflegeberufes ein Grund hierfür. Studien zeigen, dass emotional erschöpfte Mitarbeitende öfters daran denken, ihre Stelle zu kündigen. Dabei nimmt eine negative Arbeitsumgebung – dazu gehören zum Beispiel fehlende Unterstützung durch Kolleginnen und Kollegen sowie Führungspersonen, hohe Arbeitsstressoren oder mangelndes Feedback – eine Schlüsselrolle ein. Im Gegensatz dazu können positive Faktoren, wie beispielsweise das Arbeitsengagement, durch eine positive Arbeitsumgebung gefördert oder zumindest erhalten werden. «Arbeitsengagement» wird dabei verstanden als die Bereitschaft, sich bei der Arbeit anzustrengen, enthusiastisch und energetisch zu sein, freudig in die Arbeit einzutauchen und Durchhaltewillen zu zeigen, wenn man Problemen gegenübersteht [1]. Um dem drohenden Fachkräftemangel bei der Spitex entgegenzuwirken, ist es von grosser Bedeutung, die Mitarbeitenden im Beruf zu halten. Eine positive Arbeitsumgebung könnte dabei helfen.

Erhebung der Daten

An der quantitativen Querschnittsstudie SPOT beteiligten sich sieben Deutschschweizer Basisorganisationen der Nonprofit-Spitex, die 19 bis 249 Mitarbeitende in der Pflege und Hauswirtschaft zählen. Insgesamt 448 dieser Mitarbeitenden haben einen Fragebogen ausgefüllt. Als Grundlage für die Untersuchung diente ein Arbeitsstressmodell, das sogenannte Job Demands-Resources Modell (JD-R) [2]. Das Modell wurde am Basler Institut für Pflegewissenschaft leicht angepasst, indem die Forschenden Spitex-spezifische Arbeitsbelastungen und -ressourcen einfügten. In Abbildung 1 sind alle gemessenen Faktoren aufgeführt; die verschiedenen Zusammenhänge werden im Modell durch Pfeile dargestellt. Gemäss dem JD-R Modell führt eine hohe Arbeitsbelastung (z. B. durch Arbeitsstressoren) zu erhöhter emotionaler Erschöpfung. Im Gegensatz dazu können hohe Arbeitsressourcen (z. B. Feedback) diese Erschöpfung reduzieren. Weiter besagt das Modell, dass hohe Arbeitsressourcen zu erhöhtem Arbeitsengagement führen, welches aber durch eine hohe Arbeitsbelastung wieder reduziert werden kann. Steigt die emotionale Erschöpfung, sinkt das Arbeitsengagement der Mitarbeitenden.

Ergebnisse

Die Auswertung zeigte ein hohes Arbeitsengagement und eine tiefe emotionale Erschöpfung bei den Spitex-Mitarbeitenden der SPOT-Stichprobe. Die Mehrheit (76,5 %) der Teilnehmenden gab an, sich mindestens einmal wöchentlich engagiert bei der Arbeit zu fühlen, mit einem hohen Durchschnittswert von 4,6 (auf einer Skala von 0 = «Nie» bis 6 = «täglich»). Hingegen lag der Durchschnittswert bei der emotionalen Erschöpfung, mit einem Wert von 1,2 tief (auf einer Skala von 0 = «Nie» bis 6 = «täglich»). 83,7 % der Teilnehmenden gaben an, sich einmal im Monat oder weniger emotional erschöpft zu fühlen.

Wie im JD-R-Modell beschrieben, zeigte die Analyse, dass Mitarbeitende, die hohe Arbeitsbelastungen geltend machten, auch eher emotional erschöpft waren. Mitarbeitende, die eine höhere Ausprägung an Arbeitsressourcen erleben, weisen eine geringere Erschöpfung aus. Weiter zeigte sich, dass Mitarbeitende mit höherer Arbeitsbelastung eher ein tieferes Arbeitsengagement erleben. Hingegen zeigte sich ein höheres Arbeitsengagement bei Mitarbeitenden mit höheren Arbeitsressourcen.

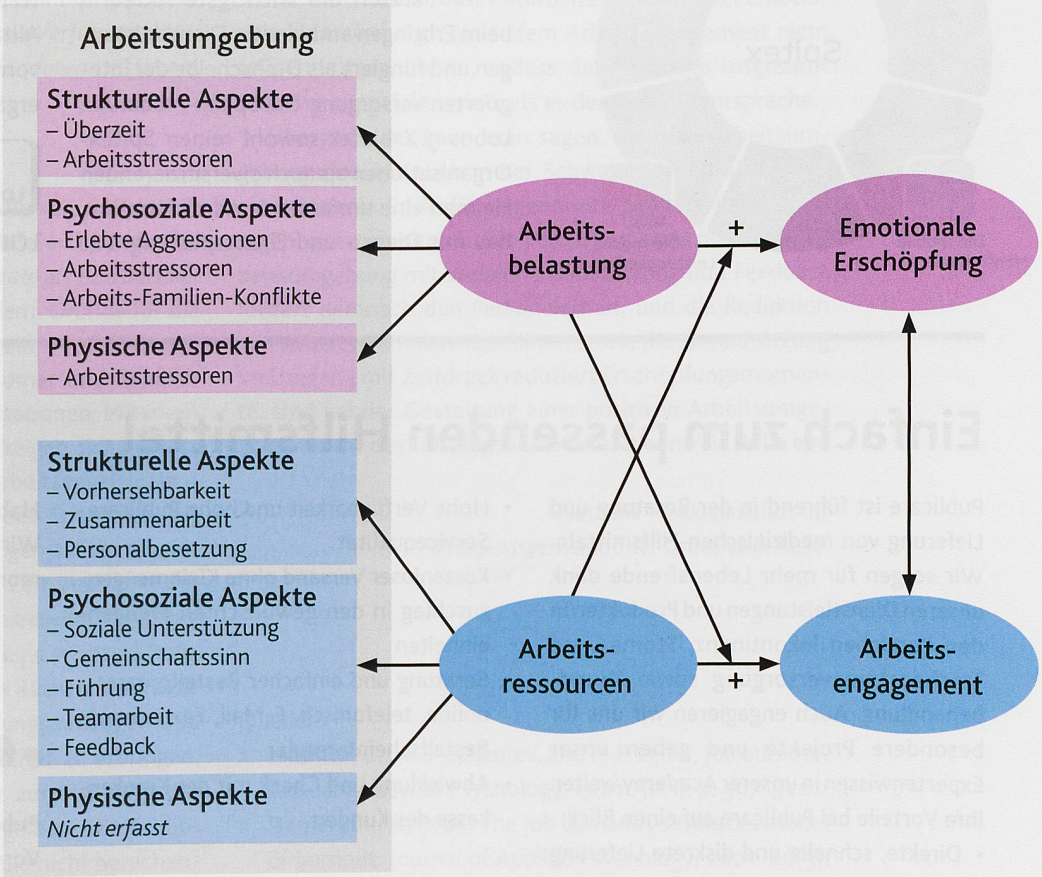

Abbildung 1: Das adaptierte JD-R-Modell. Grafik: Institut für Pflegewissenschaft; Universität Basel

Bei genauerer Untersuchung der einzelnen Arbeitsressourcen stellten die Forschenden fest, dass sich *soziale Unterstützung* und *Feedback* am Arbeitsplatz am stärksten auf das Arbeitsengagement auswirkten. Bei der emotionalen Erschöpfung fanden sie die stärksten Zusammenhänge mit *Arbeits-Familien-Konflikten* und *Arbeits-Stressoren*.

Von den 23 Spitex-spezifischen Arbeits-Stressoren, welche erfasst wurden, stellte sich «*möglichst viel verrechenbare Zeit haben müssen*» in der Stichprobe als grösster Stressor heraus. Über ein Viertel der Mitarbeitenden gab an, dass sie sich häufig oder sehr häufig dadurch gestresst fühlen. Ebenfalls einen häufigen Stressor stellte das Thema Zeitdruck dar: Fast ein Fünftel der Mitarbeitenden fühlen sich häufig oder sehr häufig dadurch gestresst, dass sie *nicht zum verabredeten Zeitpunkt bei den Klienten eintreffen können* oder dass sie *für einen Weg länger brauchen als geplant*. Von zwei weiteren Stressoren fühlt sich ebenfalls fast ein Fünftel der Mitarbeitenden häufig oder sehr häufig gestresst: Erstens, dass *niemand von der Spitex beim Austritt aus einem stationären Aufenthalt einbezogen wird*. Und zweitens, dass *nicht genügend Zeit zur Verfügung steht, um kritische Klienten-Situationen mit anderen Leistungserbringern zu besprechen*.

Von den 23 erfassten Arbeits-Stressoren stellte sich «möglichst viel verrechenbare Zeit haben müssen» in der Stichprobe als grösster Stressor heraus.

Konsequenzen für die Praxis

Die Spitex-Mitarbeitenden in der Stichprobe weisen ein hohes Arbeitsengagement und eine tiefe emotionale Erschöpfung auf – dies sind *bessere Resultate als zum Beispiel diejenigen aus Pflegeheimen und Spitälern*. Gründe für die besseren Resultate können vielfältig sein – zum Beispiel, dass Mitarbeitende der Spitex autonomer und flexibler arbeiten können als in anderen Organisationen. Mitarbeitende, die autonom arbeiten können, zeigen sich gemäss Untersuchungen in anderen Ländern arbeitsengagierter.

Zwei Hauptthemen zeigen sich bei den Stressoren, die Mitarbeitende belasten und Auswirkungen auf die psychische Gesundheit haben können: der *Zeitdruck* und der *fehlende Austausch*. Auch wenn die finanzielle Abgeltung geregelt ist, kommt hier der Führung eine wichtige Rolle zu, indem sie den Mitarbeitenden den Rücken stärkt, sie unterstützt im Aushandeln von Leistungsaufträgen und ihnen ermöglicht, eine gute Pflegequalität zu erbringen. Ein weiterer möglicher Ansatzpunkt zur Stärkung der Arbeitsressourcen könnten Austauschgefässe wie Fallbesprechungen sein, auch wenn diese in die nicht berechenbare Zeit fallen. Regelmässige Austauschgefässe innerhalb der Spitex stärken nicht nur die soziale Unterstützung am Arbeitsplatz, sondern ermöglichen es auch, eine Feedback-Kultur aufzubauen. Zu guter Letzt zeigt sich auch, dass Arbeits-Familien-Konflikte eine Belastung darstellen können. Familienfreundliche Arbeitsmodelle – wie flexible Arbeitspläne oder Teilzeitarbeitsmodelle – könnten solche Konflikte und somit auch Arbeitsbelastungen reduzieren.

Grenzen der Studie und Schlussfolgerung

Aufgrund des Studiendesigns war es den Forschern nicht möglich, kausale Zusammenhänge repräsentativ zu belegen. Die SPOT-Stichprobe bezieht sieben grosse und kleine Deutschschweizer Basisorganisationen vom Land und aus der Stadt aus vier Kantonen mit ein. Die Resultate lassen sich entsprechend auf ähnliche Betriebe in der Deutschschweiz anwenden – ob auch auf andere Betriebe und Sprachregionen, müssten weitere Untersuchungen zeigen. Durch die freiwillige Teilnahme an der Studie kann es sein, dass Mitarbeitende mit hoher emotionaler Erschöpfung oder tiefem Arbeitsengagement nicht teilgenommen haben, sodass die Resultate insgesamt positiver ausgefallen sind, als es der Realität entspräche.

Übergeordnet kann man sagen, dass die Arbeitsumgebungsqualität auch in der Schweizer Nonprofit-Spitex eine zentrale Rolle für sogenannte positive «Personalergebnisse» einnimmt: Die Förderung einer positiven Arbeitsumgebung mit sozialer Unterstützung und Feedback fördert demnach den Personalerhalt; und die Reduktion von Arbeits-Familien-Konflikten sowie die Unterstützung im Umgang mit Zeitdruck reduziert Erschöpfungsmomente. Und bei der Gestaltung einer positiven Arbeitsumgebung nimmt das Führungspersonal eine zentrale Rolle ein.

Nathalie Möckli, Institut für Pflegewissenschaft der Universität Basel

Quellen:

1. Maslach, C., W.B. Schaufeli, and M.P. Leiter, Job burnout. Annual Review of Psychology, 2001. 52(1): p. 397–422.
2. Demerouti, E., et al., The job demands-resources model of burnout. Journal of Applied Psychology, 2001. 86(3): p. 499–512.