



Universität
Basel

Medizinische Fakultät
Departement Public Health

SHURP

Swiss Nursing Home Human Resources Project

Arbeitsplatz Pflegeheim: Zufrieden arbeiten trotz Arbeitsstress?

Franziska Zúñiga, PhD, RN

SBK Sektion Aargau-Solothurn, 25. April 2016, Aarau

Inhalt

1. Vorstellung der SHURP-Studie
2. Wer hat bei der Studie mitgemacht? – Merkmale Betriebe und Personal
3. Wie beurteilt das Pflege- und Betreuungspersonal die Arbeitsumgebungsqualität?
4. Was sind die Herausforderungen in der Pflege?
5. Demenz, Aggression, Arbeitsstress, und...? (Masterarbeit B. Vogel)
6. Wie geht es dem Personal? (Doktoratsarbeit S. Dhaini)
7. ... und wie ist es mit der Arbeitszufriedenheit? (R. Schwendimann)

1. VORSTELLUNG DER SHURP STUDIE

Die SHURP Studie (2011-2013)

- SHURP ist die international umfassendste und in der Schweiz bisher grösste Pflegeheimstudie mit einer repräsentativen Auswahl von Pflegeheimen.
- SHURP untersuchte Organisationsprofile, Merkmale des Pflegepersonals, der Heimbewohner sowie Faktoren der Arbeitsumgebung, Betreuungsqualität usw.



Methode

Design: Multizentrische Querschnittstudie

Stichprobe: Zufallsstichprobe aus 1600 Pflegeheimen, stratifiziert nach Sprachregion (D, F, I) und Betriebsgrösse (Klein: 20-49 Betten, Mittel: 50-99 Betten und Gross: 100 und mehr Betten)

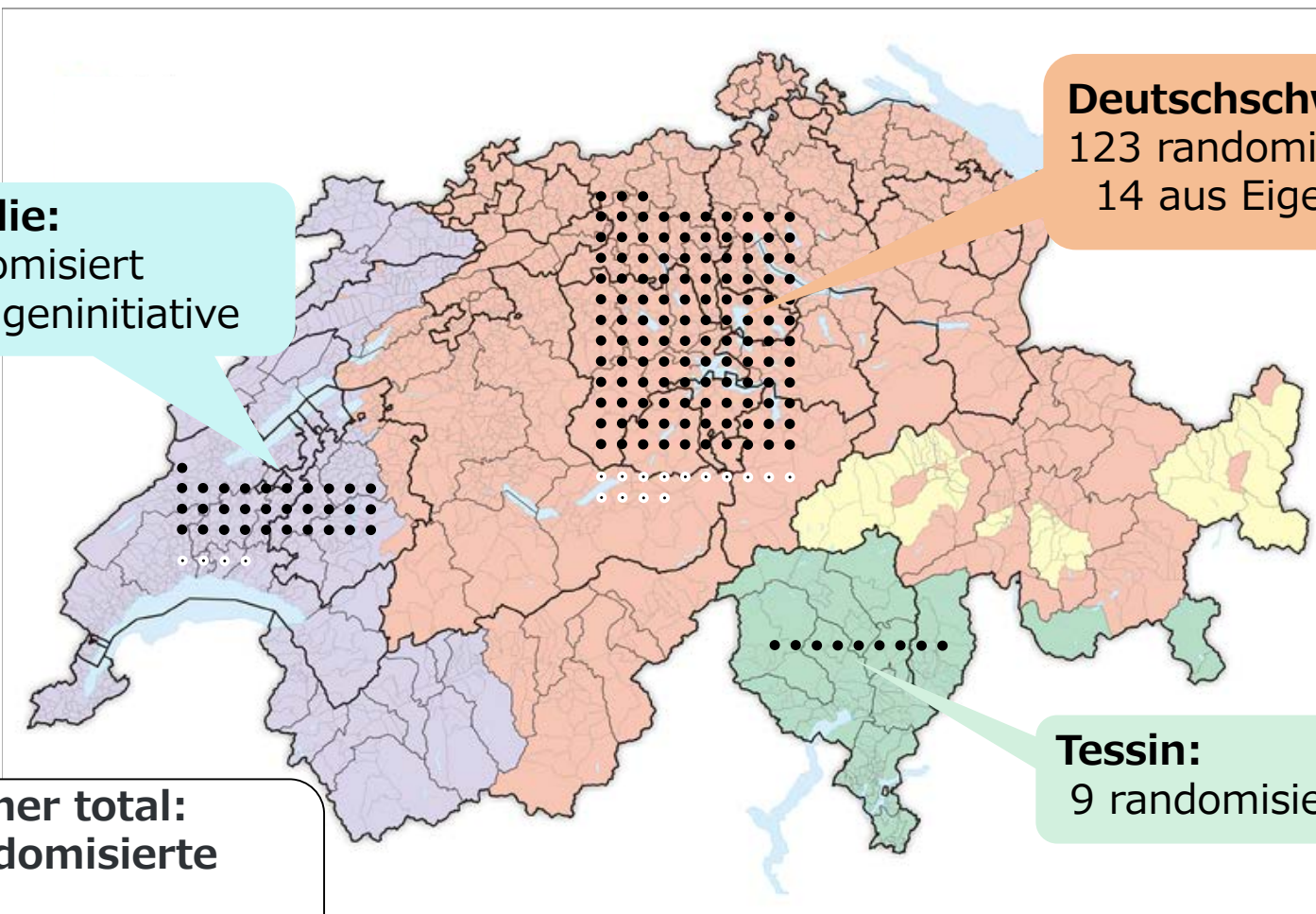
Untersuchungsorte: 163 Schweizer Pflegeinstitutionen

Schriftliche Befragung: Rund 5300 Pflege-/ Betreuungspersonen aller Ausbildungsstufen inkl. Hilfspersonal, direkt in der Pflege und Betreuung von Heimbewohner/innen engagiert (ohne Lernende/Studierende)

Datensammlung: Mai 2012 – April 2013

**2. WER HAT BEI DER STUDIE
MITGEMACHT?
MERKMALE BETRIEBE UND
PERSONAL**

Teilnehmende Pflegeinstitutionen



Romandie:
31 randomisiert
4 aus Eigeninitiative

Deutschschweiz:
123 randomisiert
14 aus Eigeninitiative

Teilnehmer total:
163 randomisierte
18 aus
Eigeninitiative

Tessin:
9 randomisiert

Betriebsmerkmale (n=163 Betriebe)

	Gültige n	MW	(SA)
Anzahl Vollzeitstellen pro 100 Betten	160	48.6	(13.3)
Grademix (prozentuale Verteilung der Berufsgruppen):			
– Tertiärstufe (%)	160	30.6	(10.8)
– Sekundarstufe: EFZ u. ä. (%)	160	21.0	(10.9)
– Sekundarstufe: Assistenzpersonal EBA u. ä. (%)	160	20.7	(17.7)
– Hilfspersonal (%)	160	27.7	(16.0)
Fluktuation (%)	160	11.0	(10.7)

MW = Mittelwert («Durchschnittswert»)
SA = Standardabweichung

Merkmale des befragten Personals

Merkmal	%
Rücklaufquote (n=5323):	76.3%

Alter in Jahren (n=5179):	
– Bis 30 Jahre	20.0%
– 31 – 40	17.2%
– 41 – 50	28.6%
– > 50	34.2%

Berufsgruppe (n=5268):	
– Tertiärstufe	31.0%
– Sekundarstufe: EFZ u. ä.	22.2%
– Sekundarstufe: Assistenzpersonal EBA u. ä.	17.2%
– Hilfspersonal	26.2%
– Andere	3.4%

Merkmal	%
Geschlecht (n=5265): weiblich	91.8%

Beschäftigungsgrad (n=5054):	
– Bis 50%	22.7%
– 51-90%	53.6%
– > 90%	23.7%

Berufserfahrung allgemein (n=4924)	
– Bis 5 Jahre	19.2%
– Mehr als 5 bis 10 Jahre	21.4%
– Mehr als 10 bis 15 Jahre	17.9%
– Mehr als 15 bis 20 Jahre	13.5%
– Mehr als 20 Jahre	28.0%

3. WIE BEURTEILT DAS PFLEGE- UND BETREUUNGSPERSONAL DIE ARBEITSUMGEBUNGSQUALITÄT?

Arbeitsumgebungsqualität

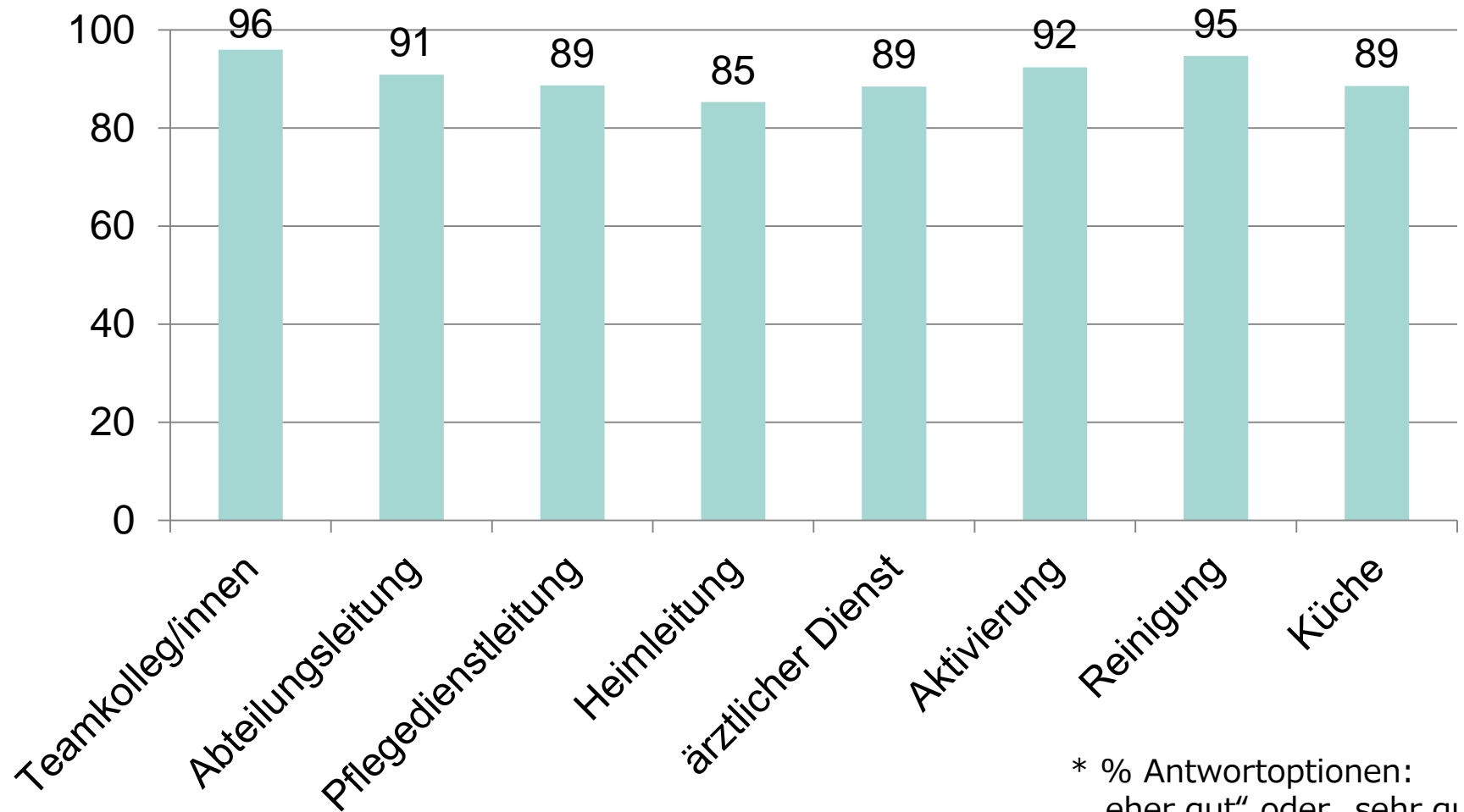
Arbeitsumgebung:

Merkmale einer Organisation, die die Arbeitstätigkeit begünstigen oder hemmen

Wichtige Faktoren in Gesundheitsinstitutionen:

Zusammenarbeit, Führung, Personalressourcen, kompetente Mitarbeitende, Partizipationsmöglichkeit, Fort- und Weiterbildungsmöglichkeiten, zu Grunde liegende Pflegephilosophie, Autonomie

Qualität der Zusammenarbeit mit ...*



* % Antwortoptionen:
„eher gut“ oder „sehr gut“

Arbeitsumgebungsqualität – Leadership

Items (Auswahl)	Pflege- und Betreuungspersonal (n=5323)		Zustimmende Antworten pro Betrieb (n=163)		RN4Cast – Spitäler CH
	Gültige n	Zustimmung (Dipl.)	Min.	Max.	
Die Abteilungsleitung unterstützt das Pflege-/Betreuungspersonal ¹	4477	90.4% (88.3%)	40.9%	100%	(76.3%)
Die Abteilungsleitung ist eine kompetente Führungsperson ¹	4470	86.8% (83.3%)	22.7%	100%	(81.2%)
Es gibt Lob und Anerkennung für eine gute Arbeitsleistung ¹	4490	71.5% (67.9%)	18.8%	100%	61.2%

¹ Bei den Items zur Führung sind Personen in den Positionen einer Pflegedienstleitung, Abteilungsleitung oder Gruppenleitung nicht in die Berechnung einbezogen.

Antworten in "Stimme eher zu" und "Stimme voll und ganz zu" im Verhältnis zu allen gültigen Antworten

RN4Cast: Bei Antworten in Klammern war Frage nicht exakt gleich formuliert

Arbeitsumgebungsqualität – Personalressourcen

Items	Pflege- und Betreuungspersonal (n=5323)		Zustimmende Antworten pro Betrieb (n=163)		<i>RN4Cast – Spitäler CH</i>
	Gültige n	% Zu- stimmung (Dipl.)	Min.	Max.	
Es gibt genügend fachlich kompetentes Personal, um eine gute Qualität der Pflege und Betreuung zu gewährleisten.	5283	75.9% (70.9%)	18.8%	100%	(48.4%)
Es gibt genügend Zeit und Möglichkeiten, um Pflegeprobleme mit anderen Pflege- und Betreuungspersonen zu besprechen.	5294	66.0% (65.0%)	16.7%	100%	(56.3%)
Es gibt genügend Pflege-/Betreuungspersonal, um die anfallende Arbeit zu erledigen.	5288	60.9% (62.3%)	12.5%	100%	(50.9%)

Antworten in "Stimme eher zu" und "Stimme voll und ganz zu" im Verhältnis zu allen gültigen Antworten
RN4Cast-Fragebogen fragt jeweils nach dipl. Personal.

4. WAS SIND DIE HERAUSFORDERUNGEN?

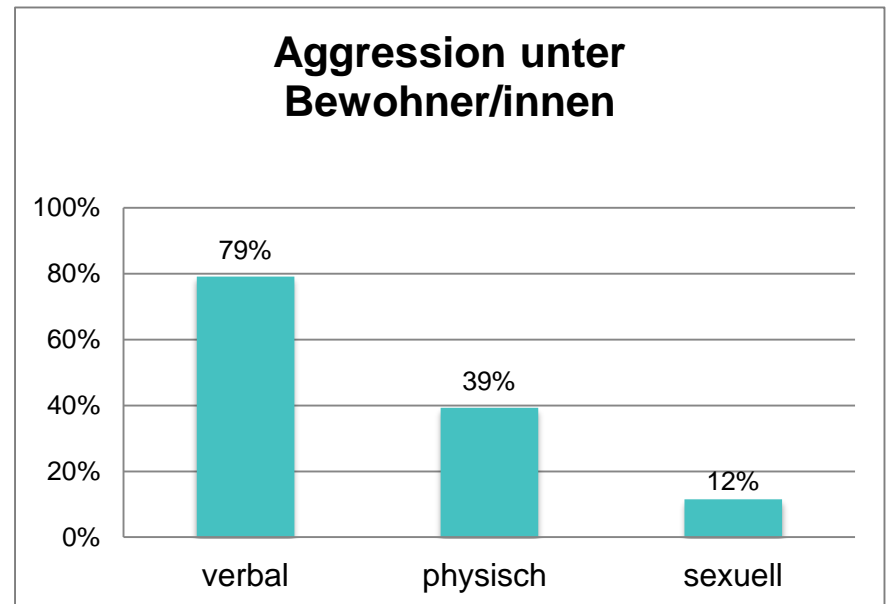
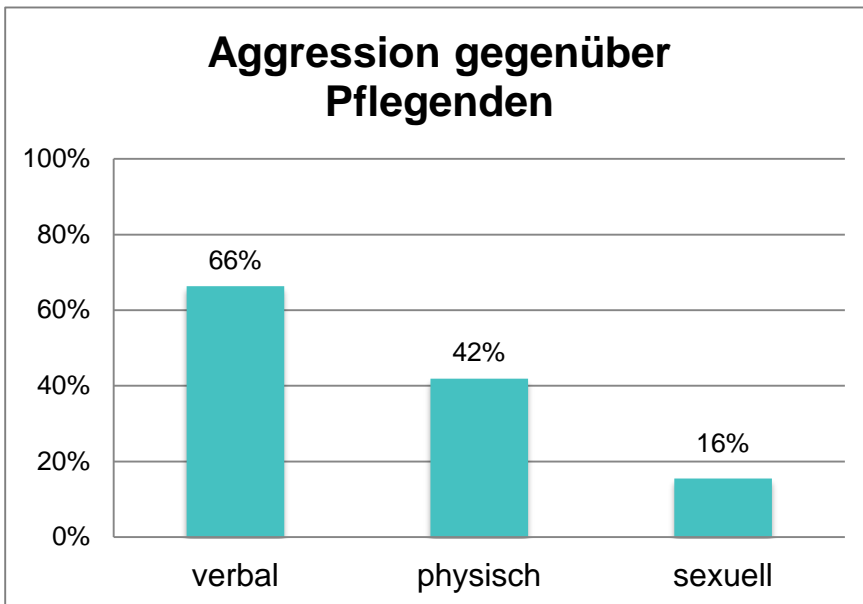
Bewohner/innen mit Demenz

	Anzahl gültige n	MW	(SA)
% BW mit ärztlich diagnostizierter Demenz	155	33.0%	(17.1)
% BW mit Symptomen von Demenz	161	26.6%	(17.2)
Total % BW mit ärztlich diagnostizierter Demenz oder Symptomen von Demenz	155	58%	(18.6)

Verhaltensauffälligkeiten und psychologische Symptome

Aggressives Verhalten von Bewohner/innen

Anteil der Pflegenden, die mindestens einmal in den letzten 4 Wochen aggressives Verhalten von Bewohner/innen erlebt haben

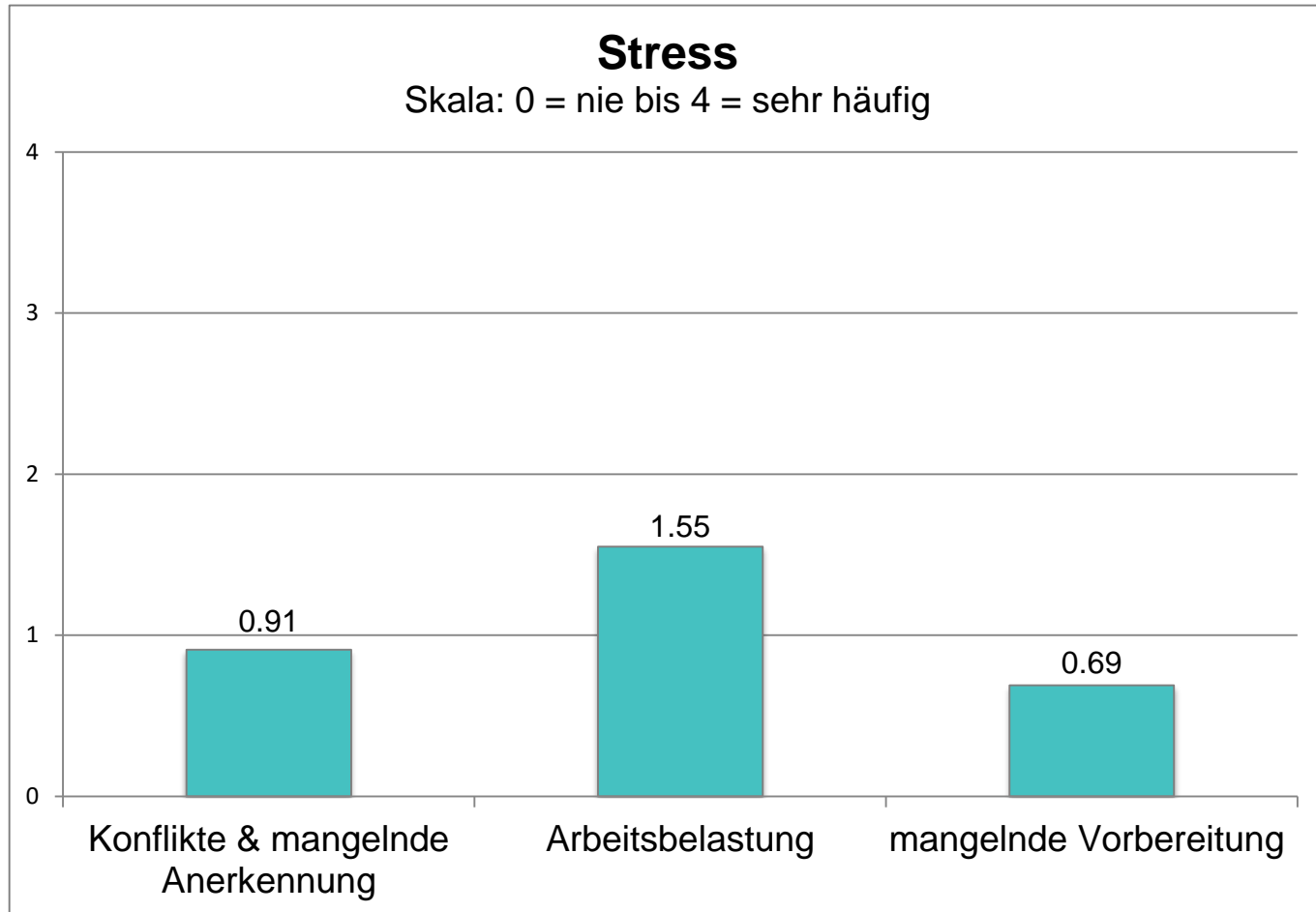


Arbeitsstressoren

	Pflege- und Betreuungspersonal (n=5323)		Zustimmende Antworten pro Betrieb (n=163)	
	Gültige n	Zustimmung	Min.	Max.
Wie oft fühlen Sie sich gestresst, weil es nicht genügend Personal gibt, um die Arbeit gut zu bewältigen?	5277	22.5%	0%	65.6%
weil Sie soviel zu tun haben, dass Sie nicht alles gut machen können?	5287	15.8%	0%	50.0%
weil Sie nicht genügend Lohn erhalten?	5244	14.7%	0%	50.0%
durch den Umgang mit «schwierigen» Bewohner/innen (z. B. bei Problemen mit dem Verhalten)?	5284	9.6%	0%	37.5%
Weil Sie bei der Arbeit nicht alle Ihre Fähigkeiten anwenden können?	5274	9.2%	0%	40.6%

Antworten in „Häufig« und “Sehr häufig“ im Verhältnis zu allen gültigen Antworten

Arbeitsstressoren



5. DEMENZ, AGGRESSION, ARBEITSSTRESS, UND...?

(Masterarbeit B. Vogel)

Modell

Abteilungsarten

- Demenzabteilungen (100% Bew. m. Demenz, weglaufgeschützt, spez. geschultes Personal)
- Abteilungen $\geq 60\%$ Bew. mit Demenz
- Abteilungen $< 60\%$ Bew. mit Demenz

Zusätzliche Stressoren

- Leadership
- Wahrnehmung von Personalressourcen
- Pflegequalität
- Zusammenarbeit
- Aggressives Bewohner/innen Verhalten (verbal, physisch, sexuell)

Arbeitsstress (HPSI*)

- Konflikte & mangelnde Anerkennung
- Arbeitsbelastung
- Mangelnde Vorbereitung

*Health Professions Stress Inventory

Zusätzlich im Modell berücksichtigt wurden: **Heimebene** (Sprachregion, rechtlicher Status, Grösse), **Abteilungsebene** (Grösse, Stellenbesetzung, Anteil dipl. Pflegefachpersonen/Abteilung, Fluktuation), **Bewohner/innen** (Alter, Aufenthaltsdauer, Pflegeaufwand) und **Personal** (Alter, Geschlecht, Ausbildungsniveau, Arbeitszufriedenheit)

Aggressionen und Stresserleben

Wenn Pflegende aggressives Verhalten ...	Konflikte & mangelnde Anerkennung	Arbeitsbelastung	Mangelnde Vorbereitung
verbal erleben	↑	↑	↑
verbal unter BW beobachten	↑	↑	(↑)
physisch erleben	n.s.	n.s.	n.s.
physisch unter BW beobachten	↑	↑	↑
sexuell erleben	↑	↑	n.s.
sexuell unter BW beobachten	n.s.	n.s.	n.s.

n.s.: kein signifikanter Zusammenhang

(↑): $p = 0.05$

Arbeitsumgebungs-faktoren und Stresserleben

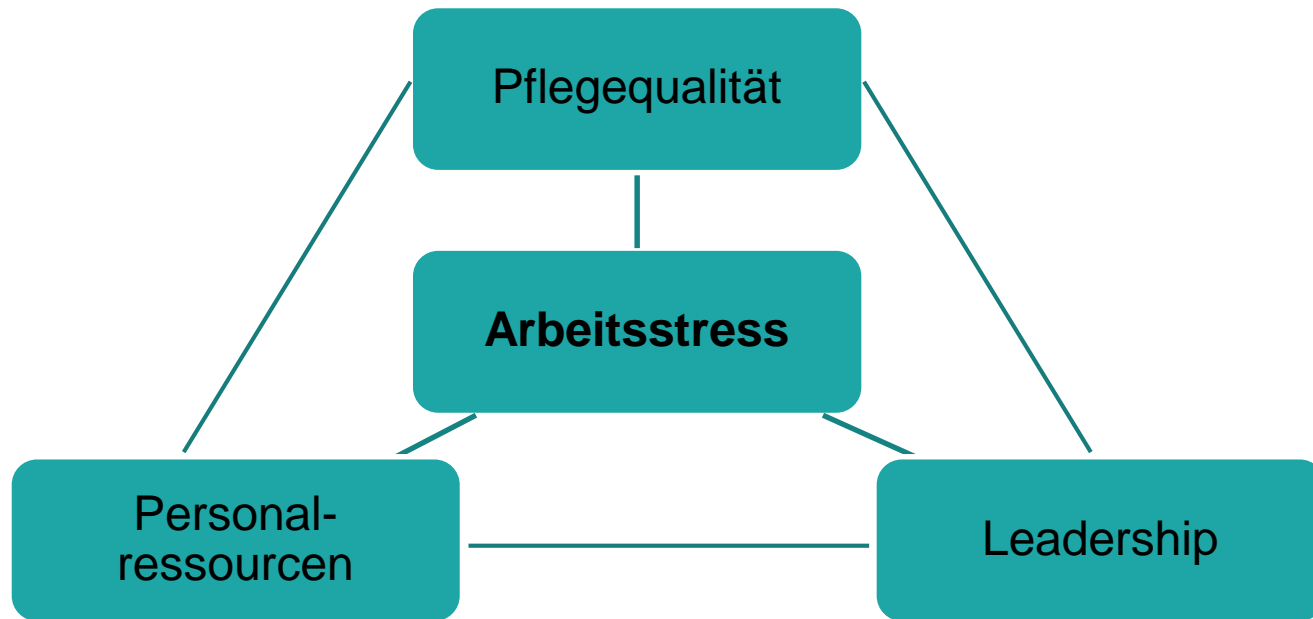
Arbeitsumgebungs-faktoren Bessere Einschätzung von:	Konflikte & mangelnde Anerkennung	Arbeitsbelastung	Mangelnde Vorbereitung
Pflegequalität	↓	↓	n.s.
Leadership	↓	n.s.	↓
Personalressourcen	↓	↓	↓
Zusammenarbeit	↓	n.s.	n.s.

n.s.: kein signifikanter Zusammenhang

Bedeutung von Arbeitsumgebungs- faktoren für Stresserleben

Arbeitsumgebungs-faktoren, das Erleben und Beobachten von aggressivem Verhalten sind wichtiger als die Anzahl Bewohner mit Demenz auf einer Abteilung

Arbeitsumgebungs-faktoren



6. WIE GEHT ES DEM PERSONAL?

(Doktoratsarbeit S. Dhaini)

Häufige arbeitsbezogene Gesundheitsprobleme

1. Physische Probleme

- Muskuloskeletale Beschwerden
- Verletzungen
- Hautprobleme / Allergien



2. Psychische Probleme

- Emotionale Erschöpfung und Burnout



(Alamgir, 2008; Miller, 2006; Trinkoff, 2005; Hasselhorn, 2008; Smith, 2002; Piko, 2006)

Einflussfaktoren und Folgen

Einflussfaktoren (z. B. Rückenschmerzen): physisch schwere Arbeit, weniger Personal (schlechtere Haltung bei der Arbeit), vorhandene Hilfsmittel, Fortbildungen und Training zur Gesundheitsförderung, Erleben von physischer Aggression, psychosoziale Arbeitsumgebung (z. B. Anerkennung)

Folgen von Gesundheitsbeschwerden: Absentismus, tiefe Arbeitszufriedenheit, Kündigung, Verlassen des Pflegeberufs

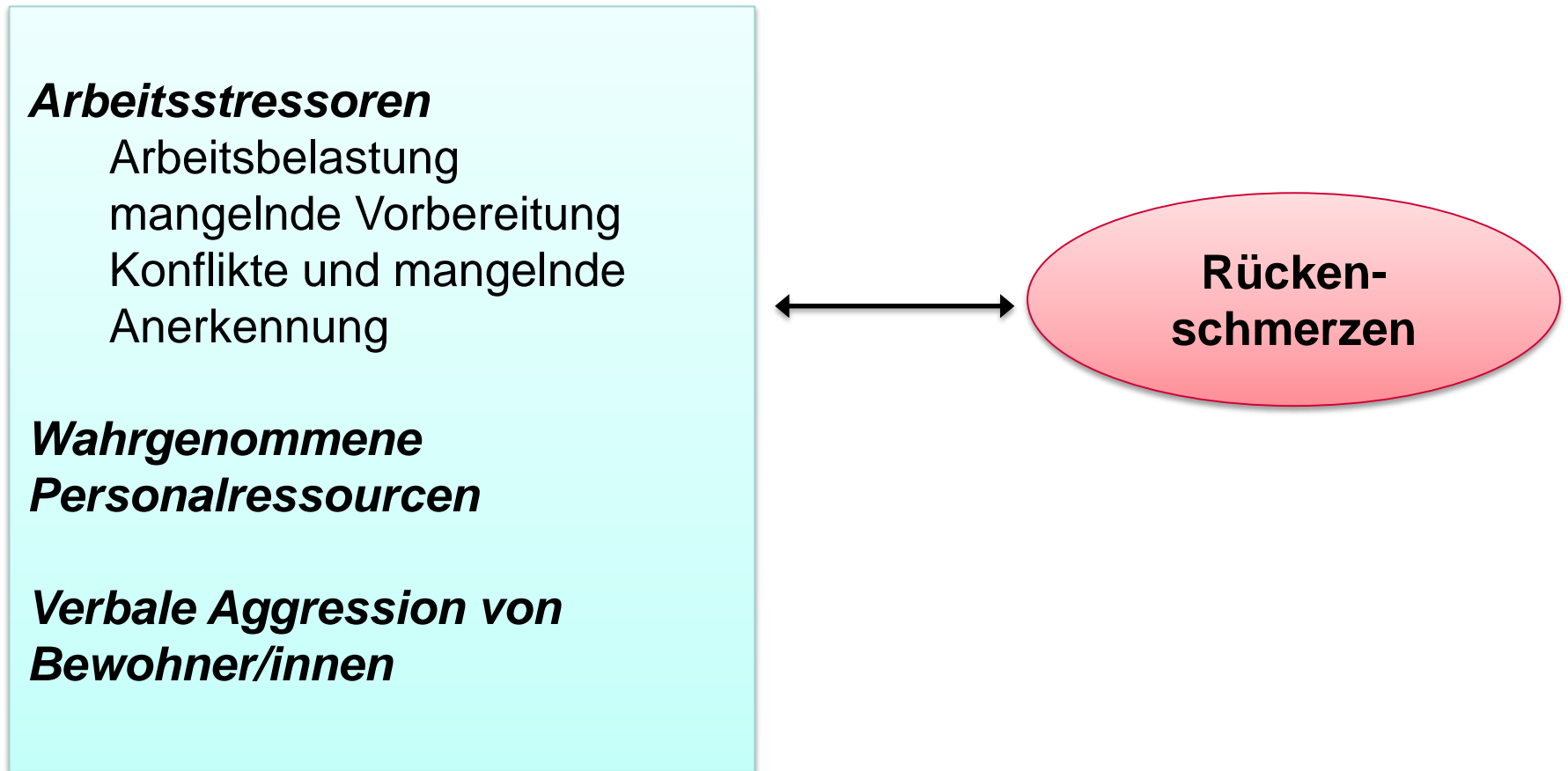
Roelen et al. 2013, Graham & Dougherty 2012, D'Arcy et al. 2012, Koppelaar et al. 2012, Miranda et al. 2011, Simon et al. 2008, Eriksen 2006, Burdorf & Jansen 2006

Gesundheitsbeschwerden in SHURP

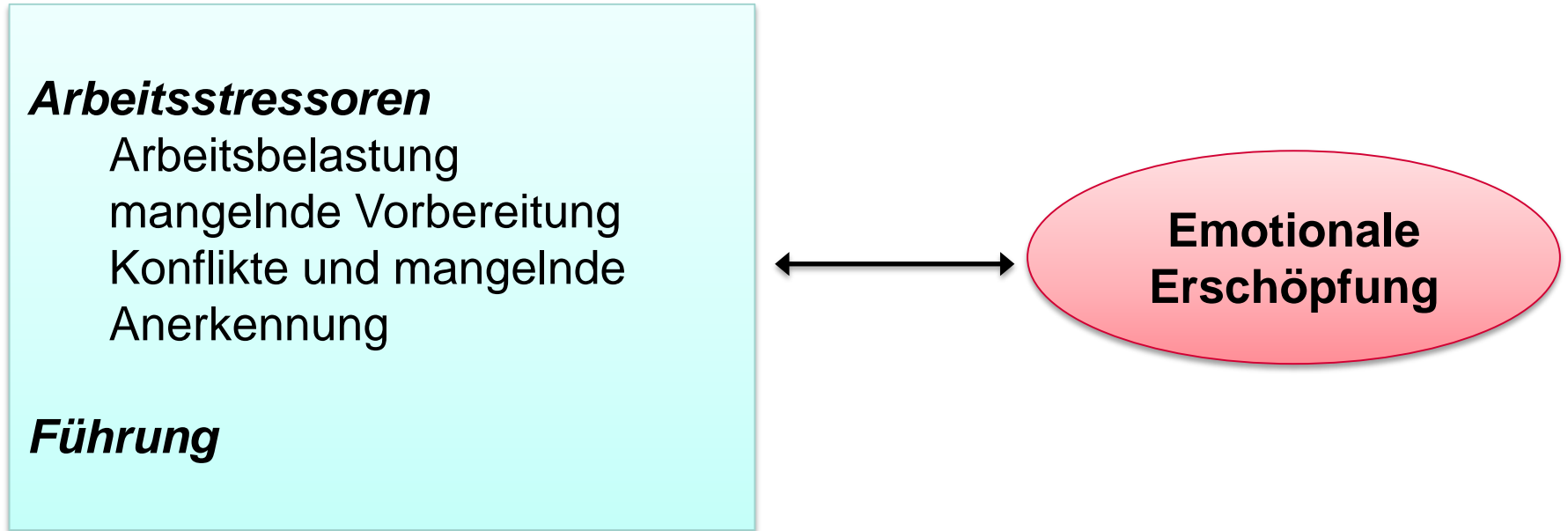
Hatten Sie in den letzten 4 Wochen:	Überhaupt nicht	Ein bisschen	Stark
	%	%	%
Rücken- oder Kreuzschmerzen	29.1%	53.1%	17.8%
Allgemeine Schwäche, Müdigkeit, Energielosigkeit	34.0%	52.8%	13.3%
Einschlaf- oder Durchschlafstörungen	51.9%	36.1%	12.0%
Kopfschmerzen, Druck im Kopf oder Gesichtsschmerzen	54.5%	36.3%	9.3%
Gelenk- oder Gliederschmerzen	49.1%	38.2%	12.7%

	0%	zu 20% bis zu 40%	Zu 60% bis zu 80%	Zu 100%
Schätzen Sie, wie stark Ihre Beschwerden im Zusammenhang mit Ihrer Arbeit stehen:	11.5%	41.4%	39.3%	7.8%

Zusammenhang von Arbeitsumgebung und Rückenschmerzen



Zusammenhang von Arbeitsumgebung und emotionaler Erschöpfung



Gesundheitsförderung

Gesundheitsförderung auf verschiedenen Ebenen:

- Personal: Umgang mit Stress, Aggression, ergonomisches Arbeiten
- Arbeitsumgebung: Teamarbeit, unterstützende Führung, Arbeitsorganisation
- Betrieb: Arbeitsschutz, Arbeitsverteilung, Rollen, Arbeitsplanung, berufliche Weiterentwicklung, Absenzenmanagement
- Policy: Finanzierung der Arbeit im Langzeitbereich

7. ...UND WIE IST ES MIT DER ARBEITSZUFRIEDENHEIT?

(R. Schwendimann, Artikel im Reviewprozess,
BMC Nursing)

Arbeitszufriedenheit

Arbeitszufriedenheit = Teilaspekt der Lebenszufriedenheit.

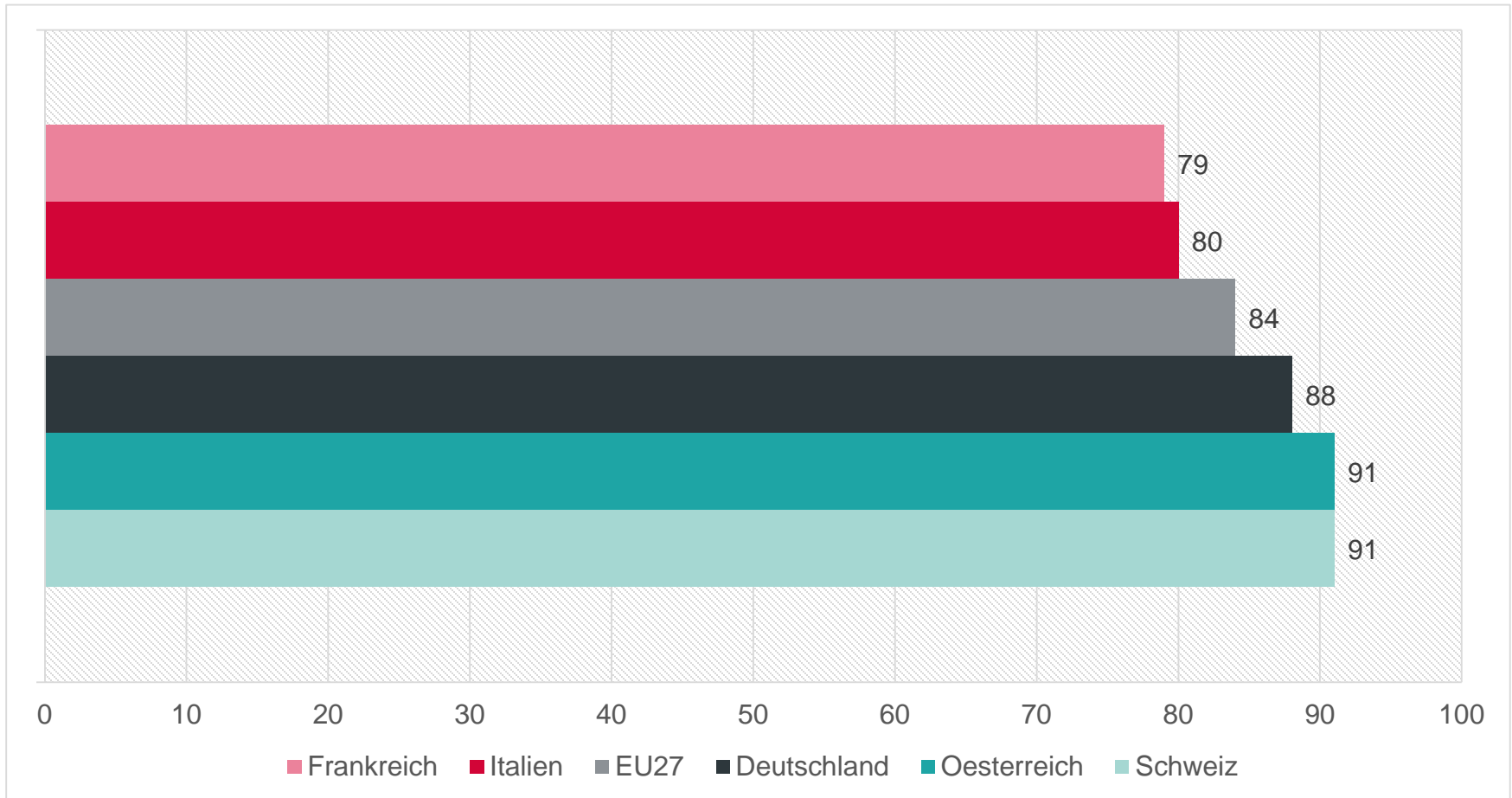
Arbeitszufriedenheit = positive Einstellung einer Person gegenüber ihrer Arbeit

Bei der Einschätzung der eigenen Arbeitszufriedenheit wird die eigene Arbeitssituation mit persönlichen Ansprüchen und Erwartungen verglichen.

Arbeitszufriedenheit steht in engem Zusammenhang mit Arbeitsbedingungen, Arbeitsleistung und Commitment.

Kahn 1992, Humphrey 2007, Judge 2000, 2002, Locke 1969. In: Grebner et al. 2011

% Arbeitszufriedenheit* in Europa



*Zufrieden oder sehr zufrieden (Erwerbstätige aller Branchen)

5. Europäische Erhebung über die Arbeitsbedingungen 2010

Arbeitszufriedenheit in der Schweiz

Repräsentative Stichprobe von 1'006 Befragten in folgenden

Wirtschaftszweigen:

Verwaltung (4%), Industrie, Bau (24%), privater

Dienstleistungssektor (42%), Land- und Forstwirtschaft (4%), und

Erziehungs-, Sozial- und Gesundheitswesen (26%).

90% der Erwerbsbevölkerung sind «alles in allem

gesehen» zufrieden oder sehr zufrieden mit ihren

Arbeitsbedingungen.

Grebner et al. 2011

Zufriedenheit* mit dem Arbeitsplatz in SHURP

- 88.3 % des Pflege- und Betreuungspersonals ist mit der Arbeitsstelle insgesamt zufrieden!
- Nach Berufskategorien/Ausbildungsstufen verteilt sich die Arbeitszufriedenheit wie folgt:
 - Tertiärstufe (HF, FH): 84.8%
 - Sekundarstufe II (EFZ): 86.5%
 - Sekundarstufe II (EBA): 87.8%
 - Hilfspersonal (z.B. RKH): 90.4%
- Zum Vergleich: 79% des Pflegefachpersonals in den Schweizer Spitälern der RN4CAST Studie ist mit seiner Arbeitsstelle insgesamt zufrieden!

* "Eher zufrieden" und "Sehr zufrieden"

Hohe Arbeitsplatzzufriedenheit – Warum?



Arbeitsplatzzufriedenheit – Zusammenhänge in SHURP

- ↑ Leadership
- ↑ Personalbesetzung/Ressourcen
- ↑ Teamarbeit und Sicherheitsklima
- ↑ Heimleitung mit offenem Ohr
- ↓ Gesundheitsbeschwerden
- ↓ Emotionale Erschöpfung
- ↓ Arbeitsstress: Konflikt und mangelnde Anerkennung

- Job-Autonomie
- Möglichkeit sich an Entscheidungen zu beteiligen
- Berufliche Entwicklungsmöglichkeiten
- Erreichbarkeit der Pflegedienstleitung
- Arbeitsstress: Arbeitsbelastung
- Arbeitsstress: mangelhafte Vorbereitung

signifikanter
Zusammen-
hang

↑ **Hohe
Arbeitszufriedenheit**

Kein
Zusammen-
hang

Was können wir daraus lernen?

Es lohnt sich in die Qualität der Arbeitsumgebung des
Pflege- und Betreuungspersonal zu investieren durch
Leadership, Personalförderung und
Organisationsentwicklung!



Universität
Basel

Medizinische Fakultät
Departement Public Health

SHURP

Swiss Nursing Home Human Resources Project

Herzlichen Dank für Ihre Aufmerksamkeit.

www.shurp.unibas.ch

