

**Belastungen und Ressourcen in der ambulanten
Krankenpflege
und eine subjektive Arbeitsanalyse in der Spitex Region
Olten**

Bachelor Thesis von Anita Ghilardi
im Studiengang Angewandte Psychologie
an der Fachhochschule Nordwestschweiz, Olten

Winterthur, Juni 2015

Begleitperson
Dr. Jan Schmutz

Abstract

Die vorliegende Arbeit zeigt arbeitspsychologische Annahmen über psychische Belastung, Beanspruchung und Ressourcen im Allgemeinen und in der ambulanten Krankenpflege im Speziellen auf. Dazu werden Projektergebnisse aus einer in Deutschland veröffentlichten Studie über Belastungen in der ambulanten Pflege beigezogen. Das salutogenetische Konzept von Aaron Antonovsky macht anschliessend Zusammenhänge von Belastungen und Ressourcen klarer. Diese Erkenntnisse werden im Kontext von betrieblichem Gesundheitsmanagement und den daraus resultierenden, für die Arbeitsgestaltung relevanten Einflussfaktoren aufgezeigt.

Das für die subjektive Arbeitsanalyse angewandte SALSA-Erhebungsinstrument wurde auf dem salutogenetischen Ansatz von Antonovsky und dem Job Characteristics Model von Hackman und Oldham entwickelt. Der arbeitswissenschaftlich anerkannte Fragebogen wurde im Rahmen dieser Arbeit für die Erfassung subjektiver Belastungen der Beschäftigten der Spitex Region Olten als Basisinstrument verwendet.

Die abschliessenden Handlungsempfehlungen beziehen sich entsprechend den Befragungsergebnissen auf die Anforderungen der Tätigkeiten, der Ganzheitlichkeit der Aufgaben, Arbeitsplatzgestaltung und dem Tätigkeitsspielraum bei der Spitex Region Olten.

Anzahl Zeichen (mit Leerzeichen, ohne Anhang): 59'974

Vorwort

Arbeitsplatzgestaltung im Gesundheitswesen ist heute keine leichte Aufgabe: Immenser Kostendruck, daraus resultierender Zeitdruck und fehlendes Personal stellen Organisationen und ihre Beteiligten oft vor grosse Herausforderungen. Die vorliegende Bachelorarbeit gilt als Abschlusswerk meines dreijährigen Vollzeitstudiengangs in Angewandter Psychologie (mit dem Schwerpunkt Arbeits- und Organisationspsychologie) an der Fachhochschule Nordwestschweiz. Bereits vor meinem Studium, aber auch bis auf die letzten Monate während meines Studiums habe ich an mindestens einem Tag pro Woche in der ambulanten Pflege als diplomierte Pflegefachfrau HF gearbeitet. Auch wenn die sogenannte Doppelbelastung zeitweise herausfordernd war, so überwiegt die Tatsache, dass diese Tätigkeit mir sehr viel zurückgegeben hat.

Zu erleben, was die Beschäftigten dieser Organisation in gesellschaftlichem Interesse jeden Tag leisten, hat in mir dann auch meine Motivation zur Erfassung ihrer Anliegen schon länger geweckt.

In diesem Sinne möchte ich der Spitex Region Olten für ihre Offenheit danken: Dass sie mir auf unkomplizierte Weise die Vereinbarkeit von Studium und Arbeit ermöglicht haben. Und dafür, dass sie offen sind, ihr eigenes Tun und Handeln im Sinne der Organisation und ihren Beteiligten genauer zu betrachten. Der Geschäftsleitung, den Teamleitungen und allen Mitarbeitenden, die an der Befragung teilgenommen haben danke ich für das entgegen gebrachte Vertrauen und Engagement.

Für die Unterstützung bei der Realisierung dieser Arbeit bedanke ich mich auch bei Dr. Jan Schmutz für seine fachliche Betreuung, sowie bei meiner Familie und Freunden, wobei mich jede(r) auf seine einzigartig wertvolle Art begleitet hat.

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	1
2	Projektbeschrieb	2
2.1	Der Praxispartner	2
2.1.1	Tätigkeitsbeschrieb	2
3	Theoretische Grundlagen.....	3
3.1	Gesundheitsförderung	4
3.2	Betriebliches Gesundheitsmanagement.....	4
3.3	Psychische Belastung	5
3.3.1	Begriffserläuterung.....	5
3.3.2	Psychische Belastung im Wandel der Zeit.....	6
3.4	Psychische Beanspruchung	6
3.5	Stressoren und Stress	7
3.5.1	Stressoren	8
3.5.2	Stress als unangenehmer Spannungszustand	8
3.5.3	Stressentstehung	9
3.6	Psychische Belastungen im Arbeitsfeld.....	9
3.6.1	Aufgabenbezogene psychische Belastungen	10
3.7	Psychische Belastung in der ambulanten Pflege.....	10
3.7.1	Belastungsscreening in der ambulanten Pflege	10
3.8	Ressourcen	11
3.8.1	Bedeutung von Ressourcen.....	11
3.8.2	Salutogenetischer Ansatz	11
3.8.3	Personale und soziale Ressourcen.....	13
3.8.4	Tätigkeitsmerkmale als Ressource	14
3.8.5	Erhebungsverfahren	15
4	Methoden	15
4.1.1	Aufbau des Fragebogens.....	16
4.1.2	Durchführung der Befragung.....	19
5	Ergebnisse	20
5.1.1	Aufgabencharakteristika	20
5.1.2	Arbeitsbelastungen	21

Belastungen und Ressourcen in der ambulanten Krankenpflege

5.1.3	Organisationale Ressourcen.....	23
5.1.4	Soziale Ressourcen im Arbeitsbereich	26
6	Interpretation und Diskussion der Ergebnisse.....	31
6.1.1	Beeinträchtigende Belastungen und mögliche Handlungsempfehlungen ..	
7	Fazit und Reflexion	33
	Literaturverzeichnis	35
8	Abbildungsverzeichnis	37
9	Anhang.....	38
9.1	Fragebogen	38

Einleitung

Die Dienstleistungen der ambulanten, zu Hause durchgeführten Krankenpflege scheinen zunehmend an Bedeutung zu gewinnen. So hat sich laut dem Bundesamt für Statistik in der Schweiz die Anzahl Personen, welche Spitex in Anspruch nehmen, von 134'000 im Jahr 2000 auf rund 217'000 im Jahr 2012 erhöht

(<http://www.bfs.admin.ch>). Zu diesem Anstieg, von dem weiterhin ausgegangen werden kann, werden die verkürzten Krankenhausaufenthalte, vor allem aber auch der demographische Wandel als mögliche Gründe angenommen.

Trotz dem wachsenden Bedarf an ambulanter Pflege im eigenen Zuhause sind in diesem Kontext kaum aktuelle arbeitswissenschaftliche Untersuchungen über die Belastungen der Beschäftigten in diesem Tätigkeitsfeld veröffentlicht worden. Dies, obwohl sich die Arbeitsbedingungen in der ambulanten Krankenpflege in wesentlichen Aspekten von der stationären Pflege (welche deutlich häufiger Gegenstand von arbeitspsychologischen Studien ist) unterscheiden. Die Spitex Region Olten verfolgt das Ziel, Interventionen im Sinne von betrieblichem Gesundheitsmanagement in die Arbeitsgestaltung einfließen zu lassen, wobei eine Datenerhebung zu Belastungen und Ressourcen der Beschäftigten bis anhin ausblieb. Auf diesen fehlenden Erkenntnissen basiert die vorliegende Arbeit und es lässt sich folgende Fragestellung ableiten:

Welche Belastungen und Ressourcen sind im Arbeitsfeld der ambulanten Pflege vorzufinden und welche subjektiven Bewertungen können aus einer Arbeitsanalyse bei der Spitex Region Olten erhoben werden?

Zunächst werden theoretische Grundlagen zu psychischen Belastungen, Beanspruchungen und mögliche Ressourcen bei der Arbeit erläutert. Im Fokus stehen dabei arbeitspsychologische Faktoren, welche für die Gestaltung von Aufgaben mit dem Verständnis von betrieblichem Gesundheitsmanagement relevant sind. Anschliessend werden die Ergebnisse aus einer subjektiven Arbeitsanalyse zu Belastungen und Ressourcen präsentiert. Die Daten wurden in Zusammenarbeit mit der Spitex Region Olten erhoben. Aus diesen gewonnenen Erkenntnissen sind im letzten Teil dieser Arbeit mögliche Interventionen zur Aufgaben- und Arbeitsgestaltung zu finden.

Projektbeschreibung

Bevor auf die theoretischen Grundlagen eingegangen wird, soll zunächst der Praxispartner und sein Tätigkeitsfeld näher vorgestellt werden.

1.1 Der Praxispartner

Der 1903 gegründete Verein Krankenpflege Olten hat sich seither als gemeinnützige Non-Profit-Organisation etablieren können und gilt heute als die grösste ambulante Pflegeorganisation in der Region Olten. Inzwischen trägt die Institution den Namen Spitex Region Olten, da zwischen 2009 und 2011 zur Gemeinde Olten die Gemeinden Winznau bzw. Hauenstein, Ifenthal und Wisen zum Betreuungsgebiet dazukamen. Die Organisation hat einen öffentlichen Auftrag und arbeitet nach wie vor nicht gewinnorientiert, Betriebsdefizite werden durch Beiträge angeschlossener Gemeinden, sowie durch Spendengelder beglichen.

1.1.1 Tätigkeitsbeschreibung

Spitalexterne Gesundheits- und Krankenpflege gewährleistet die Pflege, Beratung und (je nach Organisation) auch hauswirtschaftliche Unterstützung im eigenen Zuhause. Die Gründe, weshalb jemand die Dienstleistungen der Spitex in Anspruch nimmt, können Krankheit, Unfall, Behinderung oder temporärer Unterstützungsbedarf im Zusammenhang mit einer Schwangerschaft bzw. Geburt sein. Entsprechend dieser Gründe, variiert auch die Zeit, welche die Leistungen in Anspruch genommen werden. So kann diese von einem Tag bis mehrere Jahre betragen.

Die Pflegeleistungen der Spitex Region Olten werden während sieben Tage die Woche von 07.00 Uhr bis 22.00 Uhr angeboten und durch pflegerisches Fachpersonal durchgeführt. Die Leistungen erfolgen nach ärztlicher Anordnung und umfassen folgende Tätigkeiten:

Behandlungspflege:

- Wundbehandlungen
- Verabreichung von Medikamenten
- Injektionen und Infusionen
- Blutentnahmen
- Puls-, Blutdruck- und Blutzuckermessungen

Grundpflege:

- Unterstützung bei der Körperpflege
- Lagerung und Mobilisation
- Kompressionsstrümpfe an- und ausziehen
- Hilfeleistung bei der Mahlzeiteinnahme

Beratung

- in komplexen Pflege- und Betreuungssituationen
- in sozialen Krisen- oder Risikosituationen
- bei der Prüfung eines Pflegeheimeintrittes
- für den Gebrauch von Hilfsmitteln
- zur Anleitung von Angehörigen oder Nachbarn in der Pflege und Betreuung zur Gesundheitsförderung und Prävention

Abbildung 1: Dienstleistungen der Spitex Region Olten (<http://www.spitexregionolten.ch>).

Am Morgen werden für die Erledigung dieser Arbeiten pro Team je nach Wochentag zwischen acht und zehn sogenannte Touren geplant. Am Nachmittag variiert die Tourenanzahl, ist jedoch meist bedeutend kleiner als die vom Vormittag, am Abend sind es in der Regel zwei bis drei Touren.

Die von der Teamleitung geplanten Einsatzzeiten und Aufträge sind für die Mitarbeitenden ab Arbeitsbeginn auf einem Smartphone ersichtlich. Je nach Auftragslage variiert daher auch die Arbeitszeit (<http://www.spitexregionolten.ch>).

Theoretische Grundlagen

Um Massnahmen des betrieblichen Gesundheitsmanagements umsetzen zu können, soll an dieser Stelle zunächst das Verständnis davon erläutert und die Abgrenzung zur Gesundheitsförderung dargestellt werden.

1.2 Gesundheitsförderung

Wenn von betrieblicher Gesundheitsförderung die Rede ist, so beinhaltet diese nach heutiger Definition alle von einer Unternehmung eingeführten Interventionen, welche die Gesundheit der Mitarbeitenden stärken sollen. Diese Massnahmen zielen darauf ab, die gesundheitserhaltenden Faktoren zu fördern und gleichzeitig systematische Risikofaktoren zu reduzieren. Bereits 1986 wurden von der WHO in Ottawa die wichtigsten Grundlagen zu diesem Bestreben in der sogenannten Ottawa Charta festgehalten. Darin wurde das Ziel definiert, „die Bevölkerung zu einem förderlichen und nachhaltigen Umgang mit ihrer Gesundheit zu befähigen und eine gesundheitsunterstützende Lebenswelt zu schaffen“ (Klein, 2013, S. 15). Der wesentliche Nachteil aller Massnahmen, welche aus dem Blickfeld der Gesundheitsförderung entstehen, ist, dass ein Ende der Interventionen definiert ist (Kaminski, 2013). Der Begriff des Gesundheitsmanagement hingegen greift weiter.

1.3 Betriebliches Gesundheitsmanagement

Betriebliches Gesundheitsmanagement beschreibt die systematische Schaffung und Gestaltung von gesundheitsförderlichen Strukturen und Prozessen. Diese sollen die Organisationsmitglieder zu einem eigenverantwortlichen und gesundheitsbewussten Verhalten befähigen (Kaminski, 2013). Das betriebliche Gesundheitsmanagement oder oft auch BGM genannt, setzt den Fokus nicht nur auf Verhaltens- und Verhältnisprävention, sondern auch auf Systemprävention. Demnach sollte ebenso untersucht werden, wie ein System funktioniert, welche institutionellen und organisatorischen Bedingungen vorliegen und wie sich diese auf die Mitarbeitenden auswirken können. Als oberstes Ziel gelten die Erhaltung und Förderung der Leistungsfähigkeit. Dazu sollen (beeinträchtigende) Belastungen reduziert und die Mitarbeitenden gleichzeitig gestärkt werden (Klein, 2013).

Das arbeitswissenschaftliche Verständnis von psychischer Belastung und Beanspruchung wird folgend näher erläutert. Deren Ursachen und Auswirkungen sind für die Umsetzung von BGM- Massnahmen von grosser Bedeutung. Im Rahmen dieser Arbeit und den zu untersuchenden Gegenstand wird auf psychische (und nicht physische) Belastung und Beanspruchung fokussiert.

1.4 Psychische Belastung

Der Begriff der psychischen Belastung in der Arbeitswelt ist im Kontext verschiedener Themenbereiche immer wieder anzutreffen. Dennoch scheint gemäss der Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin (2014) ein einheitliches Begriffsverständnis zu fehlen.

1.4.1 Begriffserläuterung

In der deutschsprachigen Arbeitswissenschaft kann dennoch festgestellt werden, dass sich ein Konzept zum Verständnis von Belastung und Beanspruchung durchgesetzt hat. Dieses geht davon aus, dass Belastungen als „objektive, von aussen her auf den Menschen einwirkende Grössen und Faktoren“ bezeichnet werden können (Rohmert & Rutenfranz, 1975; zitiert nach Ulich, 2011, S.471). Psychische Belastung meint gemäss diesem Verständnis die äusseren Bedingungen und Anforderungen im (Arbeits-)Leben. Im Vergleich zum alltäglichen Gebrauch ist der Begriff Belastung gemäss diesem Konzept wertneutral und nicht im negativen Sinne zu verstehen. Ebenso wird der Begriff heute in der Arbeitswissenschaft in der Einzahl und nicht mehr in der Mehrzahl verwendet (Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin, 2014, S. 20). Ulich und Wülser (2009) betonen die praktische Relevanz dieses Konzeptes für die Gestaltung der Arbeitsbedingungen. Mit diesem Verständnis von psychischer Belastung könnten gut umsetzbare Vereinbarungen abgeleitet werden. Dazu werden in der Arbeitspsychologie folgende Merkmale der Arbeitsumgebung unterschieden und zur Erhebung psychischer Belastung näher betrachtet:

- Aufgabe
- Arbeitsmittel
- physische Umgebung
- soziale Umgebung

Gemäss Schönplugg (1987; zitiert nach Ulich, 2011, S.471) kann psychische Belastung in sechs Dimensionen unterschieden werden. Nämlich nach: ihrer Herkunft, ihrer Qualität, ihrer Beeinflussbarkeit, ihrer Vorhersehbarkeit, ihrer zeitlichen Struktur und nach der Art der Auswirkungen für die Betroffenen.

1.4.2 Psychische Belastung im Wandel der Zeit

Der Bedeutungszuwachs psychischer Belastung in der Arbeitswelt schliesst die Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin (2014) auf die für den Menschen einwirkenden Veränderungen der Arbeitsbedingungen zurück.

Seit Mitte letzten Jahrhunderts findet eine zunehmende Verschiebung in den Dienstleistungssektor (auch tertiärer Sektor genannt) statt. So waren 2011 in Deutschland 74 Prozent aller Erwerbstätigen im Dienstleistungssektor tätig. Tätigkeiten in diesem Sektor beinhalten Beschaffung und Verarbeitung von Informationen, oft in direktem Kontakt mit Kunden oder Klienten. Diese Veränderungen fordern von den Beschäftigten zunehmend geistige Fähigkeiten, etwa in den Bereichen Kommunikation und Kooperation. Neben den zunehmenden kognitiven Anforderungen hat die Entwicklung neuer Medien den Informationsfluss in den letzten Jahren erheblich verdichtet. So können heute auf einfache und schnelle Weise eine Vielzahl an Informationen via Internet oder Mobiltelefon zu jeder Tageszeit versendet und empfangen werden. Was in vielerlei Hinsicht praktisch und arbeitserleichternd ist, birgt auf der anderen Seite die Gefahr der Entgrenzung zwischen Arbeitszeit und Freizeit. Die Veränderung der Kommunikationsmittel und der zunehmende globale Wettbewerbsdruck beschleunigen auch Entscheidungsprozesse, erfordern damit immer mehr Flexibilität und rasches Handeln. Die Bereitschaft sich ständig weiter zu bilden, flexibel und mobil zu sein, wird heute in der Arbeitswelt gefordert. Die Beschleunigung, der Wettbewerbsdruck und die daraus geforderte Flexibilität haben auch zu einer Zunahme vielfältiger Beschäftigungsverhältnisse geführt: Flexible Arbeitsverhältnisse, Befristungen im Arbeitsvertrag und Leiharbeit haben zugenommen. Diese veränderten Arbeitsverhältnisse können zu einer verstärkten beruflichen Unsicherheit führen (Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin, 2014).

1.5 Psychische Beanspruchung

Wie oben festgehalten, wird die psychische Belastung in der Arbeitswissenschaft als die einwirkende, objektive Grösse verstanden. Die psychische Beanspruchung hingegen umschreibt „deren Auswirkungen im Menschen und auf den Menschen“ (Rohmert & Rutenfranz, 1975; zitiert nach Ulich, 2011, S.471). Demnach gilt die Belastung als eine Einwirkungsgrösse und die Beanspruchung als eine unmittelbare

Auswirkungsgrösse. Wobei darauf hingewiesen sei, dass es sich dabei nicht um ein einfaches Reiz-Reaktionsmuster handelt. Vielmehr sind darunter Vermittlungs- und Rückkoppelungsprozesse zu verstehen, welche durch verschiedene Faktoren beeinflusst werden (Ulich, 2011).

Die psychische Beanspruchung zeigt die Auswirkung der psychischen Belastung in Abhängigkeit von überdauernden und augenblicklichen Bedingungen, wobei auch die persönliche Bewältigungsstrategie eine Rolle spielt. Diese unmittelbaren Auswirkungen der psychischen Belastung können fördernd, aber auch beeinträchtigend für das Individuum sein. Psychische Beanspruchung kann sich demnach durch erhöhte Aktivierung, wie aber auch durch beeinträchtigende Effekte wie Monotonie oder herabgesetzter Wachsamkeit äussern. (Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin, 2014).

Abschliessend zu diesen theoretischen Erläuterungen zu Belastung und Beanspruchung sollen die beiden Begriffe anhand DIN EN ISO 10075-1 nochmals aufgezeigt und gegenübergestellt werden.

Definition der psychischen Belastung und Beanspruchung in DIN EN ISO 10075-1 (2001):

Psychische Belastung: die Gesamtheit aller erfassbaren Einflüsse, die von aussen auf den Menschen zukommen und psychisch auf ihn einwirken.

Psychische Beanspruchung: Die unmittelbare (nicht die langfristige) Auswirkung psychischer Belastung im Individuum in Abhängigkeit von seinen jeweiligen überdauernden und augenblicklichen Voraussetzungen, einschliesslich der individuellen Bewältigungsstrategien.

1.6 Stressoren und Stress

In der arbeitswissenschaftlichen Literatur werden die Begriffe Belastung und Stress oft synonym verwendet, was laut Richter und Hacker (1998, zitiert nach Nerdinger, Blickle & Schaper, 2011, S. 476) unter anderem auf den unscharfen Stressbegriff zurückzuführen ist. Auch Ulich (2011) betont die Vielfalt nicht miteinander

übereinstimmenden Konzepte und die inkonsistente Begriffsverwendung in der Themendiskussion um Stress.

Um die Differenzierung dieser Begrifflichkeiten aufzuzeigen, werden das arbeitspsychologische Verständnis von Stressoren und Stress, sowie die Unterschiede zu Belastung und Beanspruchung genauer erläutert.

1.6.1 Stressoren

Der Begriff Stressoren lässt sich laut Ulich und Wülser (2009) analog zu den Begrifflichkeiten von Fehlbelastung oder auch Fehlbeanspruchung verwenden. Sie unterscheiden dabei in akute Stressoren (z.B. Verlust einer nahe stehenden Person) und chronische Stressoren (z.B. belastendes Sozialklima bei der Arbeit). Chronische Stressoren können neben dem sozialen auch organisationalen oder strukturellen Ursprungs sein.

Poppelreuter und Mierke (2005) beschreiben Stressoren als psychische Belastungen, welche Stress auslösen. Und laut Fröhlich (2010) umschreiben sie grundsätzlich belastende Bedingungen oder potenziell schädigende Umstände.

1.6.2 Stress als unangenehmer Spannungszustand

Es gibt Ansätze, das meist negativ assoziierte Wort Stress differenzierter darzustellen und den (negativen) Distress vom (positiven) Eustress zu unterscheiden. Dennoch ist festzustellen, dass in der Forschung meist die als negativ empfundenen Stresszustände im Fokus stehen (Nerdinger et al., 2011).

Fröhlich (2010, S. 461) beschreibt Stress als „(.....) Zustände der Beanspruchung, die aus Prozessen der Auseinandersetzung mit belastenden Bedingungen, den Stressoren, hervorgehen (...)“

Nerdinger et al. (2011, S. 477) definieren den Begriff Stress folgendermassen: „Stress ist ein subjektiv intensiv unangenehmer Spannungszustand, der aus der Befürchtung entsteht, dass eine

- stark aversive,
- subjektiv zeitlich nahe (oder bereits eingetretene),
- subjektiv lang andauernde Situation
- sehr wahrscheinlich nicht vollständig kontrollierbar ist,
- deren Vermeidung aber subjektiv wichtig erscheint.“

Diese Definition macht deutlich, dass Stress ein Begriff für eine unangenehme, negativ besetzte Befindlichkeit darstellt. Diese Tatsache unterscheidet den Begriff vom Konzept der Belastung und Beanspruchung, welches (wie bereits erläutert) neutrale Größen darstellt. Diese Größen können sich auf angenehme wie auch unangenehme Auslöser bzw. Zustände beziehen (Nerdinger et al., 2011).

Dieser negative Aspekt von Stress ist den zahlreichen Stresskonzeptionen gemeinsam. So wird Stress als ein Zustand beschrieben, in dem ein tatsächliches oder subjektiv wahrgenommenes Ungleichgewicht zwischen Zielen und Möglichkeiten vorliegt (Semmer & Udris, 2004; zitiert nach Ulich & Wülser, 2009, S. 60). Hacker und Richter (1980, zitiert nach Ulich & Wülser, 2009, S. 61) umschreiben Stress, noch etwas enger gefasst, folgendermassen: „Stress bezeichnet einen Zustand angstbedingt erregter Gespanntheit, der durch erlebte Bedrohung durch Arbeitsbeanspruchung entsteht.“ Oft geht das Erleben von Stress mit körperlicher beobachtbarer Überaktivierung einher.

1.6.3 Stressentstehung

Die im Stresszustand wahrgenommene Bedrohung ist meist an einen tatsächlichen oder subjektiv wahrgenommenen Kontrollverlust und an das Gefühl von Hilflosigkeit oder Abhängigkeit gebunden. Ob Stress entstehen kann, hängt demnach entscheidend davon ab, wie potenzielle Stressoren wie z.B. Zeitdruck vom betroffenen Individuum bewältigt werden können (Ulich & Wülser, 2009). Werden einwirkende Stressoren über längere Zeit als nicht bezwingbar und somit als Bedrohung empfunden, so kann dies zu Beeinträchtigungen führen: Vermindertes Wohlbefinden, geringere Leistungsfähigkeit und Erkrankungen, aber auch „Störungen im Sozialverhalten und in der Persönlichkeitsentwicklung“ können die Folge sein (Hacker & Richter, 1980; zitiert nach Ulich & Wülser, 2009, S. 61).

1.7 Psychische Belastungen im Arbeitsfeld

Im Arbeitskontext lassen sich gewisse Belastungen kaum beeinflussen oder verändern. Für die Umsetzung von Massnahmen mit dem Verständnis von betrieblichem Gesundheitsmanagement ist es daher entscheidend, jene Belastungen zu kennen, die beeinflussbar sind und aus der Arbeitsorganisation resultieren.

1.7.1 Aufgabenbezogene psychische Belastungen

Oesterreich und Volpert (1999) weisen darauf hin, dass die Gestaltung der Arbeitsaufgaben durch festgelegte Arbeitsprozesse und die daraus folgenden Belastungen in der direkten Verantwortung des Unternehmens liegen. Psychische Belastungen, deren Ursprung auf die Erledigung der Arbeitsaufgabe zurückzuführen ist, werden als *aufgabenbezogene Belastungen* bezeichnet. Oesterreich und Volpert (1999, S. 74) beschreiben diese folgendermassen: „*Aufgabenbezogene psychische Belastungen resultieren aus Arbeitsbedingungen, die die Erreichung des Arbeitsergebnisses behindern, ohne dass die arbeitende Person diesen Bedingungen effizient begegnen könnte.*“ Diese behindernden Arbeitsbedingungen können zu einem zusätzlichen Aufwand für die Arbeitserledigung führen und als längerfristige Folge das Phänomen der Überforderung hervorrufen.

1.8 Psychische Belastung in der ambulanten Pflege

Welchen Belastungssituationen das Pflegepersonal in ambulanten Pflegediensten begegnet und welche Beanspruchungsfolgen daraus resultieren können, wurde laut Büssing, Glaser und Höge (2005) bis anhin kaum arbeitswissenschaftlich untersucht. Die gesellschaftliche Relevanz dieser Organisationen zeigt sich in der steigenden Nachfrage nach den Dienstleistungen ambulanter Pflegedienste hat. In Anbetracht des demografischen Wandels kann auch von einem weiteren Anstieg ausgegangen werden. Eine genauere Betrachtung dieses Tätigkeitsfeldes und den damit verbundenen Arbeitsbedingungen sollte demnach über den Interessenskreis des Pflegepersonals hinausgehen.

1.8.1 Belastungsscreening in der ambulanten Pflege

2002 vergab die deutsche Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin (BAuA) ein Projekt, um diesen oben genannten fehlenden Untersuchungen entgegenzuwirken. Das Projekt sollte die psychischen, wie auch physischen Belastungen in ambulanten Pflegediensten erfassen und damit auch den tätigkeitsspezifischen Unterschiede zur stationären Krankenpflege Rechnung tragen. Die Ergebnisse der Studie ergaben folgende Belastungsschwerpunkte: -

Belastungen und Ressourcen in der ambulanten Krankenpflege

- Zeitdruck, schweres Heben, ungünstige Arbeitsplatzverhältnisse, mangelnde gesellschaftliche Anerkennung, Konflikt zwischen Pflegebedarf und Abrechenbarkeit, sowie die Konfrontation mit Tod und Sterben.

Basierend auf diesen Erkenntnissen wurde ein Fragebogen für das Belastungsscreening in der ambulanten Pflege entwickelt. (Büssing et al., 2005).

1.9 Ressourcen

Betrachtet man die vorangegangenen theoretischen Erläuterungen zu psychischer Belastung und Beanspruchung, drängt sich die Frage auf, welche Bedingungen verantwortlich dafür sind, ob sich eine Belastung fördernd oder beeinträchtigend auswirkt.

1.9.1 Bedeutung von Ressourcen

Ressourcen sind laut Ulich und Wülser (2009) bedeutend mitverantwortlich dafür, ob Fehlbeanspruchung bzw. Stress und Krankheit trotz belastender Situation verhindert werden können.

Ressourcen umschreiben grundsätzlich alle Faktoren, auf die ein Individuum in einer bedrohlichen Situation zurückgreifen und sich somit eine Erleichterung verschaffen kann. Es gibt verschiedene Arten von Ressourcen, die es zu beachten sich lohnt, wenn man betriebliche Gesundheitsmassnahmen umsetzen möchte. So können Ressourcen durch die Person selbst, das soziale Umfeld, aber auch durch die physisch-materielle Umwelt gegeben sein (Nerdinger et al., 2011).

Bevor die arbeitspsychologische Relevanz von Ressourcen erläutert wird, folgt zunächst ein Konzept, welches für das Verständnis im Umgang mit Ressourcen bedeutende Erkenntnisse in sich trägt.

1.9.2 Salutogenetischer Ansatz

Der israelische Medizinsoziologe Aaron Antonovsky hat sich in den 1970-er und 1980-er Jahren mit der Frage nach Ressourcen und Potenzialen, also den gesundheitserhaltenden Aspekte auseinandergesetzt. Der Fokus seiner Arbeit lag in der Erkundung von Schutzfaktoren und Ressourcen, welche die Aufrechterhaltung und Wiederherstellung von Gesundheit ermöglichen (Sigl & Offenbächer, 2010).

Belastungen und Ressourcen in der ambulanten Krankenpflege

Für seine Erkenntniserlangung führte er diverse Untersuchungen und Studien mit Überlebenden aus Konzentrationslagern durch. Dazu ging er der Frage nach, wie es diesen traumatisierten Menschen gelang, ihr Schicksal stabil zu überstehen, ihr Leben neu zu organisieren und welche Widerstandsressourcen dabei von Bedeutung waren (Lorenz, 2005).

„Antonovskys Konzept bildet in eindrucksvoller Weise seine Suche nach sinnerfüllenden Bewältigungsmöglichkeiten des Menschen ab“ (Lorenz, 2005, S. 13).

Bis heute inspirieren seine Arbeiten und Theorien die Gesundheitsforschung und Gesundheitsförderung. Denn entgegen der klassischen pathogenetischen Sichtweise, welche sich an krankmachenden Faktoren orientiert, galt sein Augenmerk den Ressourcen: Welche Kräfte erlauben es dem Menschen, trotz beeinträchtigenden Belastungen gesund zu bleiben oder es wieder zu werden? Das salutogenetische Modell vertritt die Ansicht, dass der Mensch weder jemals absolut gesund noch jemals absolut krank ist. Vielmehr geht Antonovsky von einem Gesundheits- Krankheits-Kontinuum aus, auf welchem sich das Individuum zu jedem Zeitpunkt seines Lebens in die eine oder andere Richtung bewegt (Sigl & Offenbacher, 2010).

Das salutogenetische Modell bringt die von Antonovsky geäußerte Kritik am bisherigen pathogenetischen Modell der Homöostase zum Ausdruck: Die von ihm angezweifelte Annahme der Homöostase beinhaltet, dass der Mensch beim Auftreten gewisser Konstellationen krank wird und ansonsten gesund bleibt (Wydler, Kolip & Abel, 2010). Antonovsky hingegen postuliert, dass sich der Mensch in einer Heterostase bzw. Ungleichgewicht und permanenter Auseinandersetzung mit Stressoren befindet (Lorenz, 2005). Diese lebenslange Konfrontation mit Stressoren ist für Antonovsky nicht Ungewöhnliches: „(..) Ich bin überzeugt, dass wir uns alle immer im gefährlichen Fluss befinden und niemals sicher am Ufer stehen“ (Antonovsky, 1993; zitiert nach Lorenz, 2005, S.13.) Zwar bedeutet eine solche Konfrontation zunächst einen Spannungszustand oder gar eine Grenzsituation. Mit den individuellen Fähigkeiten und Ressourcen kann dieser Spannungszustand aber seiner Ansicht nach positiv gemeistert werden (Sigl & Offenbacher, 2010). Gemäss dem salutogenetischen Ansatz müssen Stressoren demnach nicht grundsätzlich krank machen. Vielmehr ist davon auszugehen, dass sich durch die Einwirkung der Stressoren eine psychophysische Anpassung entwickelt. Im salutogenetischen

Konzept ist die Grundannahme verankert, dass ein sogenanntes Kohärenzgefühl für den Umgang mit Belastungen von grosser Bedeutung ist. Dieses Kohärenzgefühl beinhaltet drei Komponenten: Verstehbarkeit, Handhabbarkeit und Sinnhaftigkeit im Umgang mit Herausforderungen. Die Bewältigung von Belastungssituationen hängt laut Antonovsky also davon ab, ob wir den aktuellen Sachverhalt verstehen, ihn zu bewältigen glauben und welche Bedeutung diese Bewältigung für uns hat.

Eine Annahme, welche die psychologische Komponente individueller Stressbewältigung in den Fokus rücken lässt (Lorenz, 2005).

Denn die Widerstandsressourcen ermöglichen es dem Menschen, mit einer adäquaten inneren Einstellung oder äusseren Handlung die aufgetretene Unsicherheit abzubauen (Wydler et al., 2010).

Welche Ressourcen dabei entscheidend sind, soll nun genauer aufgezeigt werden.

1.9.3 Personale und soziale Ressourcen

Personale Ressourcen beziehen sich auf Persönlichkeitsmerkmale, persönliche Handlungsmuster oder auch kognitive Überzeugungssysteme, welche es einem Menschen ermöglichen, auf potenzielle Stressoren positiv bewältigend zu reagieren. Der Begriff der kognitiven Überzeugungssysteme kann sich beispielsweise als Kontrollüberzeugung in einer bestimmten Situation zeigen. Als förderliche Persönlichkeitsmerkmale in diesem Sinne nennen Nerdinger und Scharper (2011) Selbstvertrauen, Optimismus und Neurotizismus.

Aus salutogenetischer Sicht ist zudem die Fähigkeit zur Selbstregulation eine wesentliche Eigenschaft, die es dem Menschen erlaubt, auf Belastungssituationen adäquat und dynamisch zu reagieren (Sigl & Offenbächer, 2010).

Ulich und Wülser (2009) betonen neben den persönlichen Ressourcen die Wichtigkeit der sozialen Ressourcen. Die soziale Unterstützung von Familie, Freunden, Mitarbeitenden, aber auch Vorgesetzten spielt demnach eine entscheidende Rolle im Umgang mit Belastungen. Gemäss der von Cohen und Wills (1985, zitiert nach Ulich & Wülser, 2009, S. 41) definierten Matching-Hypothese haben soziale Ressourcen aber nur dann eine positive Wirkung auf das Individuum, wenn die Art der Unterstützung und die durch die Belastung hervorgerufenen Bedürfnisse aufeinander abgestimmt sind.

1.9.4 Tätigkeitsmerkmale als Ressource

Wie sich die Bedingungen der Arbeitssituation auf das Erleben und Verhalten der Beschäftigten auswirken können, haben Hackman und Oldham 1975 in von ihnen entwickelten Job Characteristics Model aufgezeigt.

Das Modell zeigt Zusammenhänge zwischen Tätigkeitsmerkmalen und Auswirkungen der Arbeit bzw. zwischen motivationsfördernden Bedingungen der Arbeitssituation und deren Auswirkungen auf Erleben und Verhalten der Beschäftigten auf. Gemäss dem Modell ist davon auszugehen, dass die intrinsische Motivation, also die aus der Aufgabe selbst entstandene Motivation, für eine Tätigkeit von drei Grundbedingungen abhängig ist, nämlich:

1. Vom Wissen über die aktuellen Resultate, insbesondere der Qualität der vollbrachten Arbeit.
2. Von der erlebten Verantwortung für die Ergebnisse der Arbeit.
3. Von der erlebten Bedeutsamkeit der durchzuführenden Arbeitstätigkeit (Ulich, 2011).

Wie ausgeprägt diese psychologischen Erlebniszustände sind, kann gemäss Kleinbeck (1987, zitiert nach Ulich, 2011, S. 108) durch fünf Merkmalsdimensionen für Arbeitsinhalte bestimmt werden. Diese fünf Merkmalsdimensionen sind:

1. Anforderungsvielfalt: Diese Dimension umfasst die qualitative Vielfalt der auszuführenden Aufgaben. Je höher die Anforderungsvielfalt, desto häufiger fallen unterschiedliche Aufträge an (Ulich, 2011).
2. Ganzheitlichkeit der Aufgabe: Die Ganzheitlichkeit einer Aufgabe umschreibt den Grad, in dem eine Arbeit bzw. ein Auftrag von Beginn bis zum Ende durchgeführt werden kann und danach ein erkennbares Ergebnis hervorbringt (Udris & Rimann, 1999).
3. Bedeutsamkeit der Aufgabe für das Leben und die Arbeit anderer.

4. Autonomie: dieser Begriff wird je nach Literatur unterschiedliche bezeichnet. Er umschreibt Aspekte des Entscheidungs- und Gestaltungsspielraums während der Arbeit.
5. Die Rückmeldung aus der Tätigkeit.

(Ulich, 2011)

1.9.5 Erhebungsverfahren

Um betriebliches Gesundheitsmanagements umsetzen zu können, ist eine unmittelbare Wahrnehmung der Meinungsbilder und Befindlichkeiten der Beschäftigten unabdingbar und bildet laut Jancik (2002) dabei die Basis unternehmerischen Handelns.

Bei der Erhebung von Auswirkungen der Arbeitstätigkeit auf die Beschäftigten betont auch Ulich (2011) die Bedeutung einer subjektiven Arbeitsanalyse. Seiner Ansicht nach gehört zu jeder psychologischen Analyse von Arbeitstätigkeiten auch die Untersuchung subjektiven Erlebens dieser Tätigkeit. Mit einer solchen kann das Befinden und Erleben der Arbeitnehmenden erfasst und analysiert werden.

Um dieses Befinden und eventuelle Belastungsfaktoren der Arbeitstätigkeit ermitteln zu können, bieten Mitarbeiterbefragungen ein wertvolles Analyse- und Diagnoseinstrument (Klein, 2013).

Eine Vielzahl von Erhebungsinstrumenten zu diesem Analyseverfahren ist bereits konzipiert worden.

Das oben beschriebene Job Characteristics Model von Hackman und Oldham bietet die theoretische Grundlage für viele danach konzipierte Erhebungsinstrumente zur subjektiven Arbeitsanalyse.

Methoden

Basierend auf diesen theoretischen Annahmen wurde von Udris und Rimann 1997 ein Befragungsverfahren entwickelt, welches die salutogenetischen Ressourcen bei der Arbeit erfassen sollte. Die salutogenetische subjektive Arbeitsanalyse (SALSA) erhebt Daten zu den Bedingungen, welche es dem Menschen ermöglichen, trotz Belastungen gesund zu bleiben (Ulich, 2011). Darin werden einerseits Arbeitsbedingungen erfasst, die als Belastungsfaktoren bekannt sind. Andererseits

werden aber auch jene Bedingungen erhoben, die als soziale und organisationale Gesundheitsressourcen aufzufassen sind. Die gewonnenen Daten bilden die von den Befragten wahrgenommenen und somit subjektiven Arbeitsmerkmale ab und sollten von den aussen beobachteten objektiven klar unterschieden werden (Udris & Rimann, 1999).

1.9.6 Aufbau des Fragebogens

In einem ersten Gespräch wurde mit dem Praxispartner das zu untersuchende Interessensgebiet festgelegt und eingegrenzt. In Bezugnahme zu dieser Eingrenzung folgte die Wahl des Fragebogens. Der bereits 2005 konzipierte Fragebogen für das Belastungsscreening in der ambulanten Pflege TAA (Büssing, Glaser & Höge) ist, laut persönlichem Austausch mit einem der Autoren, vergriffen und nicht mehr zugänglich. Aufgrund der Fragestellung wurde daher zur Erhebung der oben beschriebenen Merkmalsausprägungen der Arbeit bei der Spitex Region Olten der SALSA Fragebogen schliesslich als Basisinstrument verwendet. Dazu wurde ein Item der Tätigkeit entsprechend angepasst, sowie ein Item komplett weggelassen. Zudem wurde der Fragebogen durch fünf Items ergänzt. Diese Items sind aus mehrjähriger Erfahrung der Autorin mit dieser Arbeitstätigkeit, sowie in Anlehnung an das Belastungsscreening in der ambulanten Pflege (Büssing et al.,2005) entstanden. Die subjektive Bewertung der Merkmalsausprägungen basierend auf dem SALSA-Fragebogen wird in einem ersten Teil anhand einer fünfstufigen Skala erhoben.

Trifft überhaupt nicht zu (fast nie)	Trifft eher nicht zu (selten)	Teils-teils (manchmal)	Trifft eher zu (oft)	Trifft völlig zu (fast immer)
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Der komplette Fragebogen ist im Anhang zu finden. Folgende Merkmalsausprägungen werden im SALSA- Fragebogen erhoben:

Als Anforderungen:

- *Ganzheitlichkeit der Aufgaben* (3 Items) erfasst, wie bereits erwähnt, den Grad, in dem bei der Arbeit eine Aufgabe oder ein Auftrag vollständig erledigt wird.

Belastungen und Ressourcen in der ambulanten Krankenpflege

- *Qualifikationsanforderungen und Verantwortung* (4 Items) erheben den Grad, in dem die Aufträge besondere Ausbildung oder spezielle Fähigkeiten erfordern.

Als Arbeitsbelastungen:

- *Überforderung durch Arbeitsaufgaben* (6 Items): Umschreibt einerseits quantitative Belastungen, welche etwa durch das anfallende Arbeitsvolumen, parallele Erledigung verschiedener Aufgaben oder Zeitdruck auftreten können. Andererseits erfasst sie auch die qualitative Überforderung, welche dadurch entstehen kann, dass Aufgaben ausgeführt werden müssen, die im Grunde andere Qualifikationen verlangen.
- *Unterforderung durch die Arbeitsaufgaben* (3 Items) erfasst die Nichtnutzung vorhandener Qualifikationen.
- *belastendes Sozialklima* (3 Items) bezieht sich auf erlebte Belastungen, welche durch die Zusammenarbeit mit Mitarbeitenden entstehen.
- *belastendes Vorgesetztenverhalten* (3 Items) umfasst jene Belastungen, welche durch den Umgang mit Vorgesetzten während der Arbeit erlebt werden. Diese Items wurden im Fragebogen dem Betrieb entsprechend angepasst. Die Teamleitung wurde dabei als direkte Vorgesetzte von der Geschäftsleitung unterschieden. Die drei Fragen zum belastenden Vorgesetztenverhalten beziehen sich demnach auf die direkte Vorgesetzte, also auf die Teamleitung.

Als organisationale Ressourcen:

- *Aufgabenvielfalt* (3 Items)
Kann der oben beschriebenen Anforderungsvielfalt gleichgestellt werden und beinhaltet demnach die Diversität der Arbeitsaufgaben.
- *Qualifikationspotenzial der Arbeitstätigkeit* (3 Items) umschreibt die Möglichkeit, bei der Arbeit zu lernen und sich beruflich weiterentwickeln zu können.
- *Tätigkeitsspielraum* (3 Items) zur Erhebung des Handlungs- und Entscheidungsspielraums bei der Arbeit. Je höher der Tätigkeitsspielraum, desto mehr können die Beschäftigten mitentscheiden, wie und in welcher Abfolge sie die Aufträge erfüllen.
- *Partizipationsmöglichkeiten* (3 Items) spiegeln den Einbezug der Mitarbeitenden bei Entscheidungsprozessen und Veränderungen wider.

Belastungen und Ressourcen in der ambulanten Krankenpflege

Partizipationsmöglichkeit bedeutet aber auch, über Prozesse in der Arbeitsorganisation, bei der eine Mitsprache nicht möglich ist, informiert zu werden.

Als soziale Ressourcen im Arbeitsbereich:

- *positives Sozialklima (4 Items)*. Diese Ressource soll aufzeigen, in welchem Ausmass die Befragten während ihrer Tätigkeit einen vertrauensvollen, offenen und humorvollen Umgang im Team wahrnehmen.
- *mitarbeiterorientiertes Vorgesetztenverhalten (5 Items)*. Diese Skala erfasst den Grad, in dem die Führungsperson als respektvoll und fair beurteilt wird.
- *soziale Unterstützung durch Vorgesetzte (3 Items) und die soziale Unterstützung durch das Team (3 Items)* gelten laut Udris und Rimann (1999) als eine der meist untersuchten äusseren gesundheitsschützenden Ressourcen, deren salutogenetische Relevanz vielfach erläutert ist. (Udris & Rimann, 1999).

Das folgende Item wurde entfernt:

An meinem Arbeitsplatz bieten sich Möglichkeiten, zwischendurch kurz mal Dinge zu tun, die nichts mit meinen Aufgaben zu tun haben.

Begründung: Durch die tätigkeitsspezifischen Bedingungen sind diese Möglichkeiten gegeben. Ob diese jedoch auch genutzt werden, müsste in einem anderen Kontext festgestellt werden.

Das folgende Item wurde angepasst:

Man hat die Möglichkeit, den eigenen Arbeitsplatz nach persönlichem Stil einzurichten (z.B. Bilder, Pflanzen, Lampen)

Begründung: Im untersuchten Betrieb gibt es keinen fixen eigenen Arbeitsplatz, da die Haupttätigkeit ausserhalb des Stützpunktes stattfindet. Dennoch scheint die Frage nach persönlicher Ablagefläche insofern angebracht, dass teilweise Ersatzkleider mitgebracht werden und auch persönliche Dinge während der Arbeitszeit im Stützpunkt bleiben. Zudem soll dem Aspekt der Arbeitsumgebung zumindest im beeinflussbaren Bereich Rechnung getragen werden, auch wenn sich

Belastungen und Ressourcen in der ambulanten Krankenpflege

der Arbeitsplatz im Laufe eines Arbeitstages verändert. Daher wurde das Item folgendermassen umformuliert:

Unser Stützpunkt bietet genügend Raum für persönliche Dinge (Kleider, Unterlagen etc.)

Folgende Items wurden hinzugefügt:

Der tägliche Kontakt mit Kunden motiviert mich.

Die Zusammenarbeit mit Kunden empfinde ich als belastend.

Begründung: Die Tätigkeit bei der Spitex Region Olten umfasst vorwiegend Arbeit bei und mit den Kunden. Diese tätigkeitsspezifische Zusammenarbeit bringt Belastungsfaktoren mit sich, welche sich je nach Situation und Person fördernd oder beeinträchtigend auswirken können.

Dies trifft auch auf die folgenden, hinzugefügten Items zu:

Die unregelmässigen Arbeitszeiten empfinde ich als belastend.

Die unregelmässigen Arbeitszeiten empfinde ich als einen Vorteil meiner Arbeit.

Ich werde ausreichend über Änderungen meiner Einsätze bzw. Arbeitszeit informiert.

1.9.7 Durchführung der Befragung

Der angepasste und schlussendlich ausgewertete Fragebogen enthielt 68 Fragen bzw. Items. Drei davon waren demographischer Art. Beim beiliegenden Instruktionsschreiben wurde ausdrücklich auf eine mögliche Unterlassung der Angabe demographischer Daten hingewiesen, da durch die geringe Anzahl männlicher Mitarbeiter durch die auswertende Person Rückschlüsse gezogen werden könnten.

Nach der Konstruktion wurde der Fragebogen einer in einer anderen Spitex Organisation tätigen Person vorgelegt. Dieser Pretest konnte die vorgesehene Durchführungszeit bestätigen.

Der Fragebogen wurde anschliessend an alle 39 Angestellten der Spitex Region Olten abgegeben, welche im pflegerischen Bereich und seit mindestens drei Monaten im Betrieb tätig sind. Teamleitungen, Administration und Geschäftsleitung

wurden demnach nicht befragt. Die Befragten hatten zwei Wochen Zeit für die Beantwortung der Fragen. Die Rücklaufquote betrug schlussendlich N =34. Die erhobenen Daten wurden mit dem Statistik Programm SPSS ausgewertet.

Ergebnisse

Die ausgewerteten Ausprägungen der beschriebenen Merkmalsdimensionen werden nun vorgestellt und in einem weiteren Schritt interpretiert. Die Ergebnisse sind im Sinne der Übersichtlichkeit in der verbalen Erläuterung in gerundeten Prozentwerten festgehalten. In den Balkendiagrammen hingegen sind die Häufigkeiten ersichtlich.

1.9.8 Aufgabencharakteristika

Ganzheitlichkeit der Aufgaben

Die Auswertung der Items, welche Informationen zur Dimension der Ganzheitlichkeit erfassten, ergab folgendes Ergebnis:

53% der Befragten nehmen ihre Arbeit „teils-teils“ bzw. „manchmal“ als ganzheitlich wahr.

41% nehmen ihre Tätigkeit „oft“ als ganzheitlich wahr,
eine Person nimmt ihre Arbeit „fast immer“ als ganzheitlich wahr.

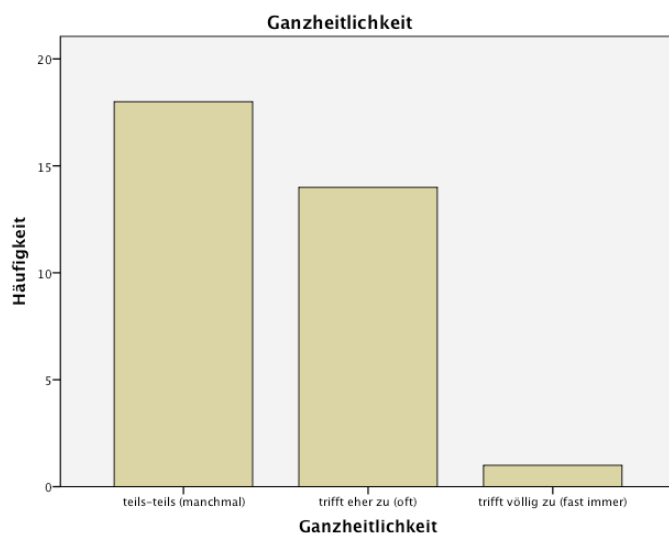


Abbildung 2: Ganzheitlichkeit

Qualifikationsanforderung

76% der Befragten sind der Auffassung, dass ihre Arbeit „fast immer“ eine besondere Ausbildung oder spezielle Fähigkeiten erfordert.

21% vertreten die Meinung, dass diese „oft“ verlangt wird, laut einer Person verlangt die Aufgabenerfüllung „manchmal“ besondere Fähigkeiten oder Kenntnisse.



Abbildung 3: Qualifikationsanforderung

1.9.9 Arbeitsbelastungen

Überforderung durch Arbeitsaufgaben

65% der Befragten gaben an, sich durch die Arbeitsaufgaben „überhaupt nicht“ überfordert zu fühlen.

36% fühlen sich gemäss der Befragung „selten“ überfordert.

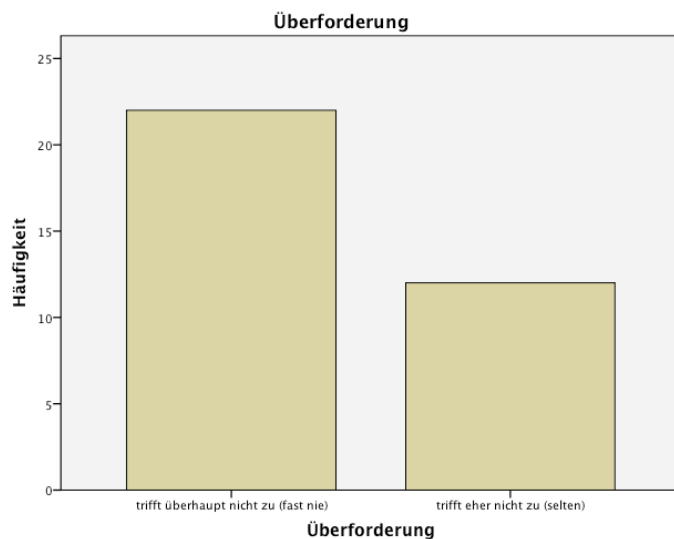


Abbildung 4: Überforderung

Unterforderung durch Arbeitsaufgaben

56% der Befragten gaben an, sich „manchmal“ unterfordert zu fühlen.

29% fühlen sich „selten“ unterfordert, 12% hingegen „oft“. Eine Person gab an, sich „fast immer“ unterfordert zu fühlen.

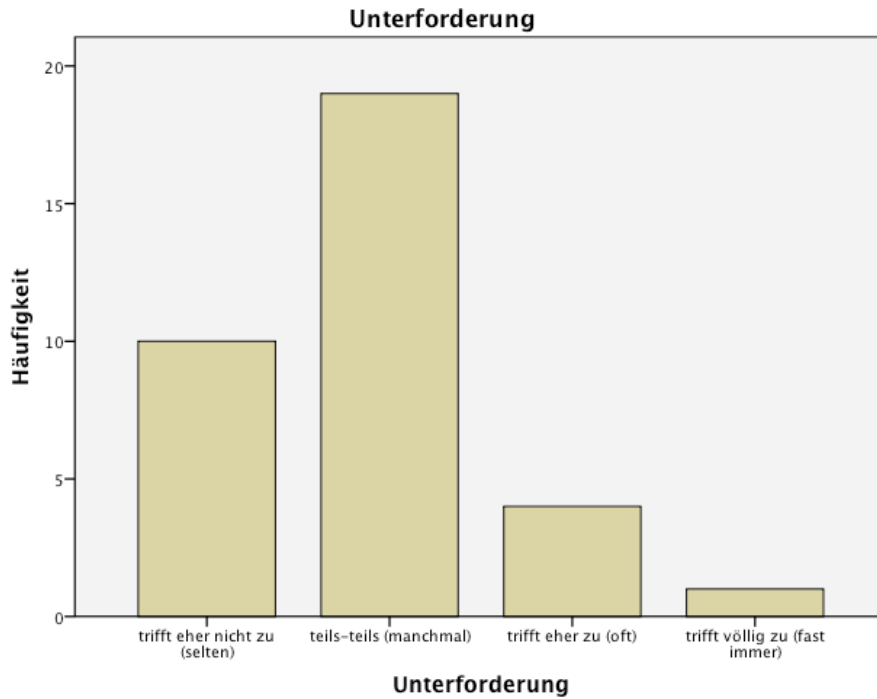


Abbildung 5: Unterforderung

Belastendes Sozialklima

47% von den Befragten empfinden das Sozialklima als „überhaupt nicht“,

44% als „eher nicht“ belastend.

9% geben an, das Sozialklima „manchmal“ als belastend wahrzunehmen.

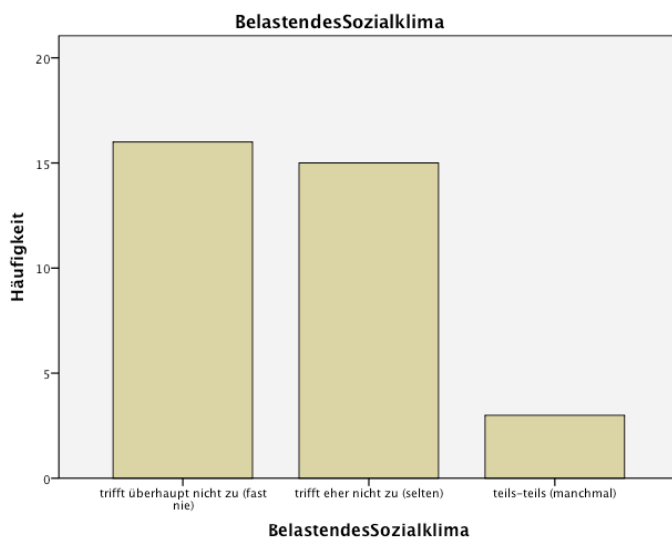


Abbildung 6: Belastendes Sozialklima

Belastendes Vorgesetztenverhalten

73.5% der befragten Personen nehmen das Vorgesetztenverhalten der Teamleitung als „überhaupt nicht“ belastend wahr.

21% bewerten das Vorgesetztenverhalten als „eher nicht“ belastend.

6% haben keine Angaben zu dieser Einschätzung gemacht.



Abbildung 7: Belastendes Vorgesetztenverhalten

1.9.10 Organisationale Ressourcen

Aufgabenvielfalt

Die Aufgabenvielfalt ist laut 56% der Befragten bei ihrer Tätigkeit „oft“ gegeben.

23.5% sind der Auffassung, dass eine Vielfalt ihrer Aufträge „fast immer“ gewährleistet ist.

14.5% nimmt eine Aufgabenvielfalt „manchmal“ wahr, eine Person nur „selten“.

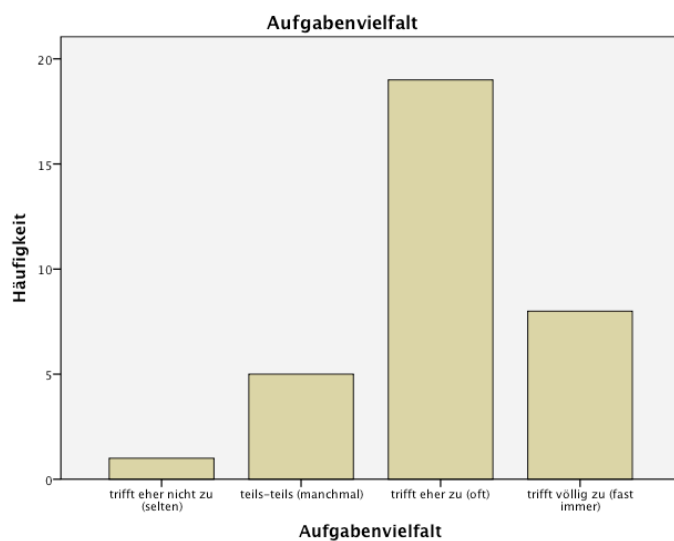


Abbildung 8: Aufgabenvielfalt

Qualifikationspotenzial

Laut 56% der Befragten bietet die Arbeit bei der Spitex Region Olten „oft“

Lernmöglichkeiten bzw. die Chance beruflich weiterzukommen.

21% finden gar, dass das Qualifikationspotenzial „fast immer“ vorhanden sei.

18% sind der Ansicht, dass dieses Potenzial „manchmal“ vorliegt.

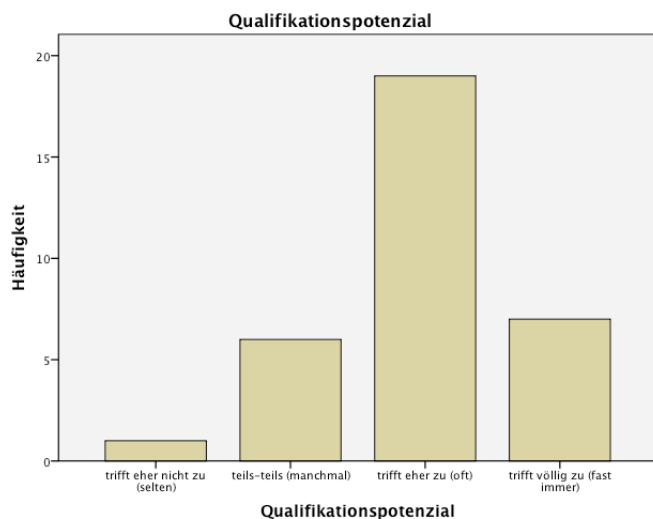


Abbildung 9: Qualifikationspotenzial

Tätigkeitsspielraum

Die Möglichkeit, eigene Entscheidungen zu treffen oder aus verschiedenen Ausführungsvarianten auswählen zu können, ist im untersuchten Betrieb laut 44% der befragten Personen „manchmal“ gegeben.

32% sind der Meinung, dass solche Möglichkeiten bei der Arbeit „oft“ vorliegen.

18% sind der Auffassung, dass der Tätigkeitsspielraum „selten“ gegeben ist.

Eine Person gibt an, bei der Arbeit „fast nie“ eigenen Tätigkeitsspielraum zu haben.

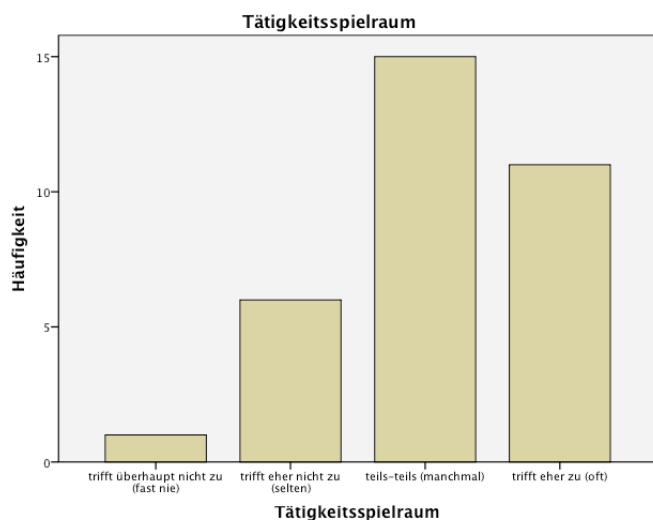


Abbildung 10: Tätigkeitsspielraum

Partizipationsmöglichkeiten

Die erhobenen Daten zeigen, dass 44% der Befragten die Meinung vertreten, in Veränderungsprozesse „oft“ miteinbezogen zu werden.

32% finden, sie werden „manchmal“ miteinbezogen.

12% sind der Ansicht, sie werden „fast immer“ in Veränderungsprozesse miteingebunden.

9% nehmen ihre Partizipationsmöglichkeiten als „selten“ vorhanden wahr.

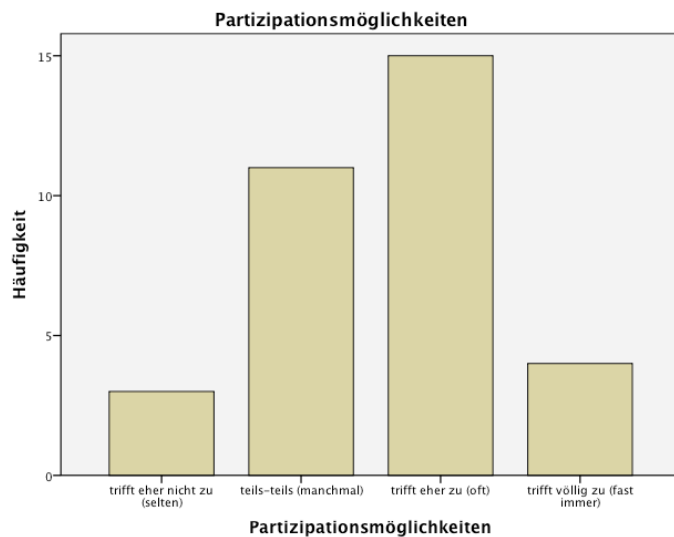


Abbildung 11: Partizipationsmöglichkeiten

Arbeitsplatzgestaltung

26.5% der befragten Personen finden, dass sie „eher nicht“ bzw. „selten“ genügend Platz für persönliche Dinge am Arbeitsplatz haben.

Laut 23.5% sind „fast immer“ genügend Optionen zur Ablage persönlicher Gegenstände gegeben.

21% finden, dass dies „oft“ der Fall sei.

21% geben an, „teils-teils“ bzw. „manchmal“ Raum für ihre persönlichen Sachen zu haben.

8.8% sind der Meinung, dass im Betrieb „überhaupt nicht“ genügend Platz für persönliche Gegenstände gegeben ist.

Belastungen und Ressourcen in der ambulanten Krankenpflege

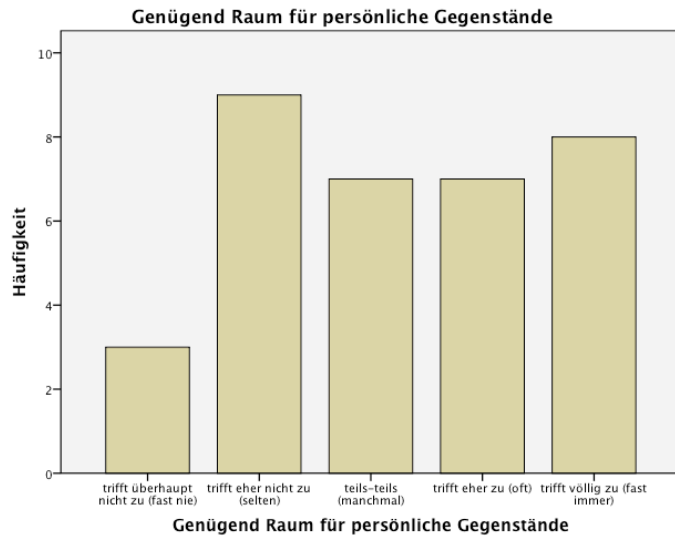


Abbildung 12: Genügend Raum für persönliche Gegenstände

1.9.11 Soziale Ressourcen im Arbeitsbereich

Positives Sozialklima

Das positive Sozialklima herrscht laut 59% der Befragten „oft“ im untersuchten Betrieb.

21% finden sogar, dass dies „fast immer“ vorherrsche.

18% nehmen „manchmal“ ein positives Sozialklima bei der Arbeit wahr.

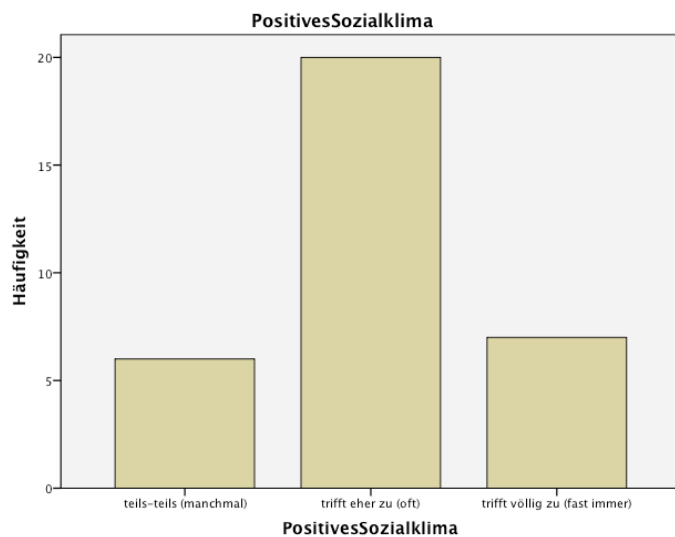


Abbildung 13: Positives Sozialklima

Mitarbeiterorientiertes Vorgesetztenverhalten

59% der Befragten nehmen das Verhalten von Geschäftsleitung und Teamleitung „fast immer“ als mitarbeiterorientiert wahr.

Laut 38% ist das Vorgesetztenverhalten „oft“, laut einer Person „manchmal“ mitarbeiterorientiert.

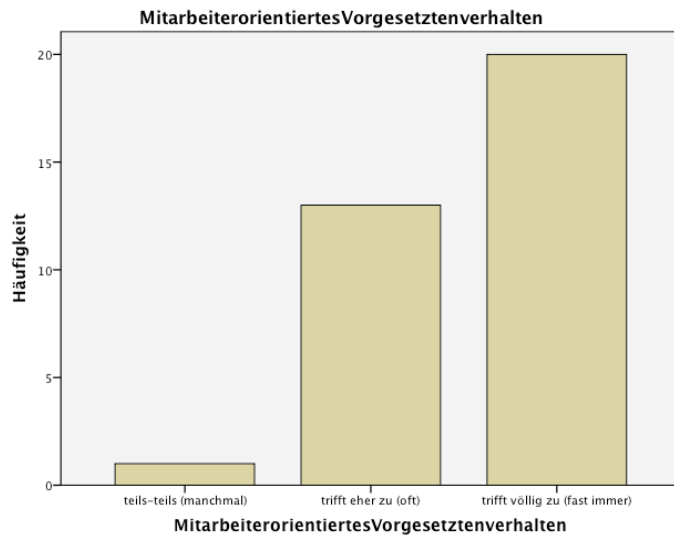


Abbildung 14: Mitarbeiterorientiertes Vorgesetztenverhalten

Soziale Unterstützung durch Teamleitung

Laut 85% der befragten Mitarbeitenden ist die soziale Unterstützung der Teamleitung „völlig“ vorhanden.

14% nehmen die soziale Unterstützung durch die Teamleitung als „ziemlich“ vorhanden wahr.

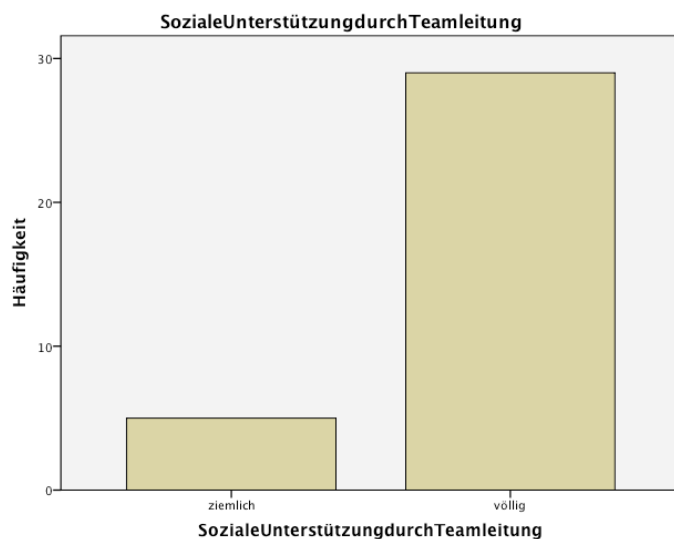


Abbildung 15: Soziale Unterstützung durch Teamleitung

Soziale Unterstützung durch die Geschäftsleitung

Die soziale Unterstützung durch die Geschäftsleitung wird wie folgt bewertet:

35% beurteilen sie als „ziemlich“,

23.5% als „völlig“,

23.5% als „einigermaßen“,

6% als wenig und laut

einer Person „gar nicht“ vorhanden.

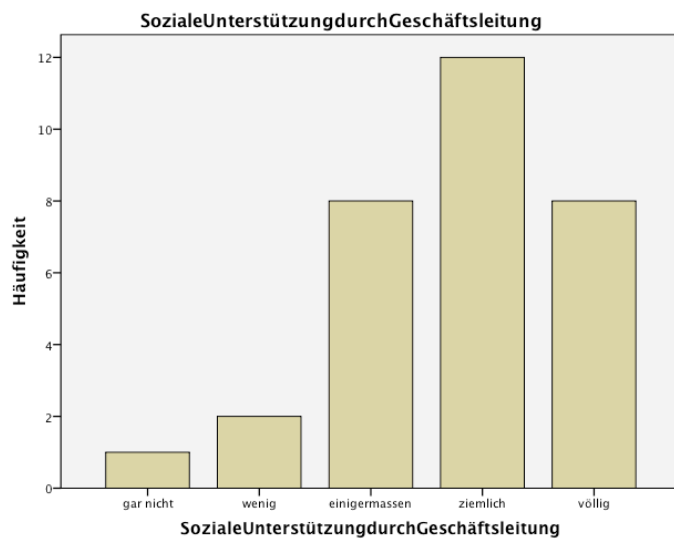


Abbildung 16: Soziale Unterstützung durch die Geschäftsleitung

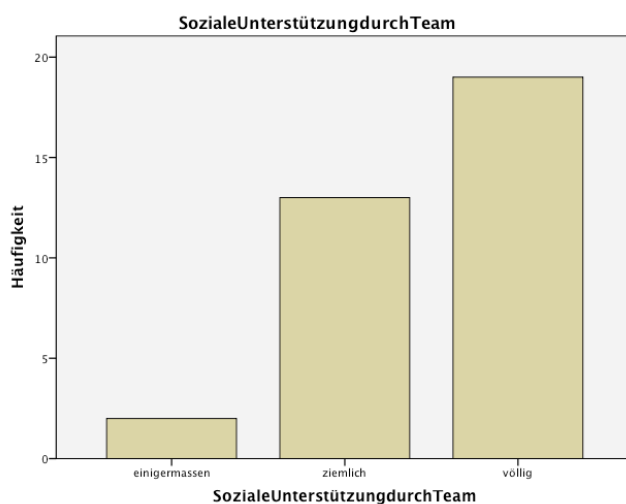
Soziale Unterstützung durch Mitarbeitende/Team

Die soziale Unterstützung des Teams beurteilen

56% als „völlig“,

38% „ziemlich“ und

6% als „einigermaßen“ vorhanden.



Belastungen und Ressourcen in der ambulanten Krankenpflege

Abbildung 17: Soziale Unterstützung durch Team

Anbei folgen die Auswertungen der Items, welche nicht aus dem SALSA-Fragebogen entnommen worden sind.

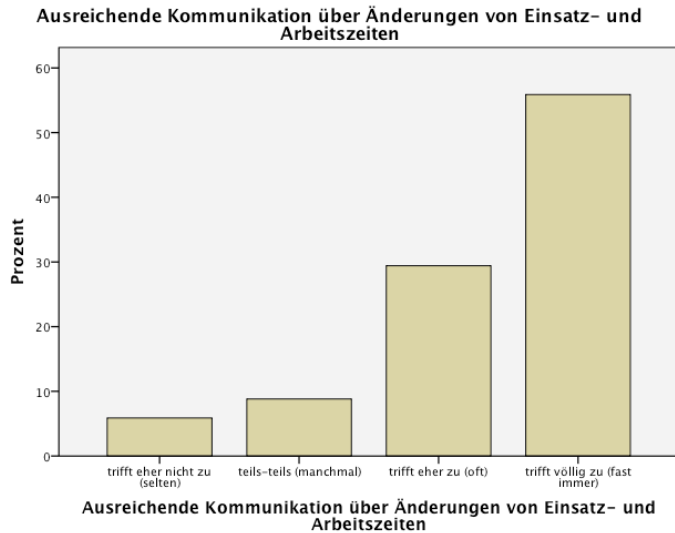


Abbildung 18: Ausreichende Kommunikation von Einsatz- und Arbeitszeiten

55% der Befragten sind der Ansicht, dass sie „fast immer“ ausreichend über Änderungen von Einsatz- und Arbeitszeiten informiert werden.

30% findet dies „oft“ der Fall.

10% ist der Meinung, dass „manchmal“ ausreichend informiert wird.

Laut 5% der Befragten wird „selten“ ausreichend über Änderungen der Einsatz- und Arbeitszeiten informiert.

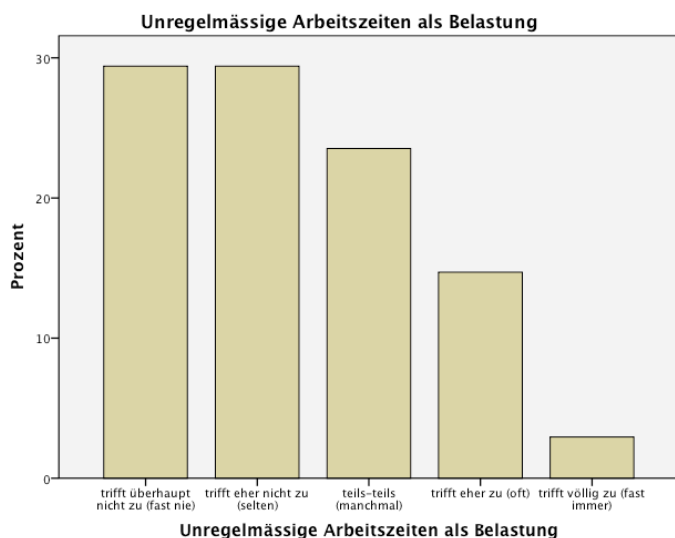


Abbildung 19: Unregelmässige Arbeitszeiten als Belastung

Belastungen und Ressourcen in der ambulanten Krankenpflege

30% der befragten Personen bewerten die unregelmässigen Arbeitszeiten als „überhaupt nicht“ belastend.

30% empfinden die Unregelmässigkeit als „eher nicht“ belastend.

22.5% geben an, die Arbeitszeiten „manchmal“ als Belastung wahrzunehmen.

15% empfinden dies „oft“ und

3% „fast immer“.

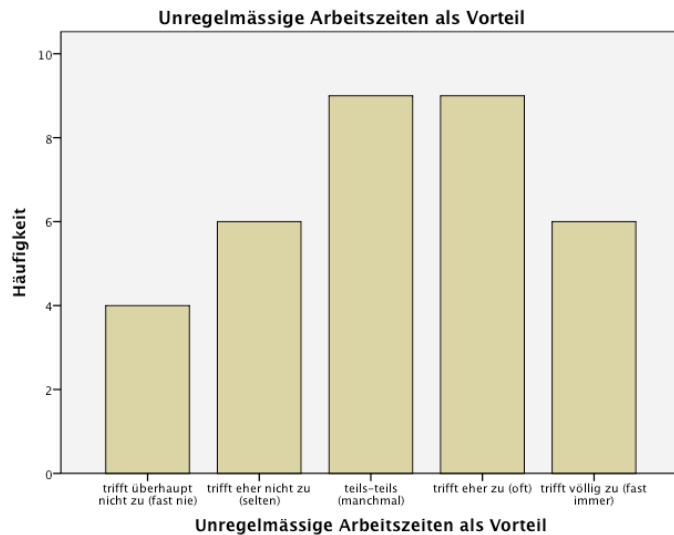


Abbildung 20: Unregelmässige Arbeitszeiten als Vorteil

27% bewerten die unregelmässigen Arbeitszeiten als „oft“,

27% als „manchmal“ wahrgenommenen Vorteil.

18% sind der Ansicht, dass ihre Arbeitszeiten „fast immer“ einen Vorteil bringen.

18% hingegen finden dies „selten“ und

12% „fast nie“.

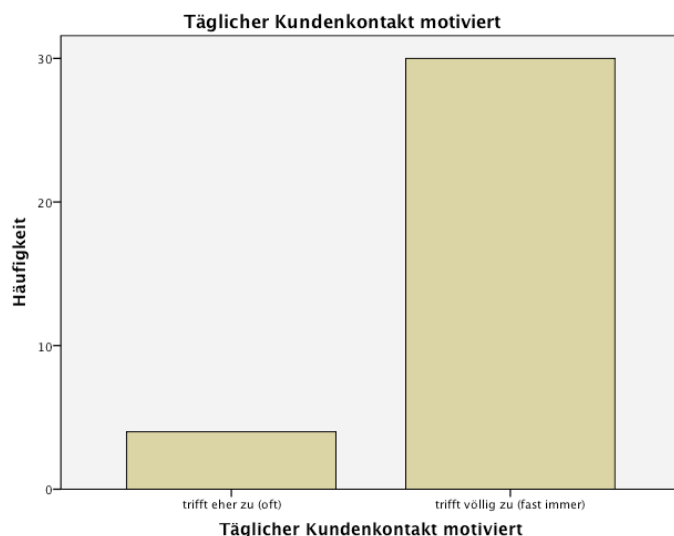


Abbildung 21: Täglicher Kundenkontakt motiviert

88% der befragten Beschäftigten der Spitex Region Olten bewerten den täglichen Kundenkontakt als „fast immer“ motivierend.

12% sind der Ansicht, dass der tägliche Kundenkontakt „oft“ motivierend ist.

Aufgrund dieser Deutlichkeit wird an dieser Stelle auf die Darstellung der Auswertung des Items „Kundenkontakt als Belastung“ verzichtet. Sie ist im Anhang zu finden.

Interpretation und Diskussion der Ergebnisse

Die vorgestellten Ergebnisse der subjektiven Arbeitsanalyse zeigen auf, dass die Belastungen der Arbeitstätigkeit in einigen Dimensionen von den Befragten als nicht beeinträchtigend bewertet werden.

So ist ein Zustand der Überforderung für eine beträchtliche Mehrheit der befragten Personen bei der Spitex Region Olten fast nie vorhanden. Auch die Zusammenarbeit mit Kunden ist für die meisten Befragten fast nie eine beeinträchtigende Belastung und erweist sich mit prozentualer Klarheit als motivierender Faktor. Die Ergebnisse zur Bewertung der unregelmässigen Arbeitszeiten scheinen trotz der geforderten Flexibilität für die Mehrheit der Beschäftigten keine negative Belastung zu sein. Wobei gleichzeitig die Bewertung der unregelmässigen Arbeitszeiten im Sinne eines Vorteils normalverteilt ist. Was darauf schliessen lässt, dass die Arbeitszeitgestaltung zwar keine Belastung im negativen Sinne zu sein scheint, aber auch nicht als Vorteil betrachtet wird. Ein entscheidender Einflussfaktor kann dabei die von den meisten positiv bewertete Kommunikation der Teamleitung in Bezug auf Änderungen der Einsatz- und Arbeitszeiten darstellen. Die Teamleitungen als direkte Vorgesetzte scheinen aber nicht nur im Bereich der Informationsvermittlung eine wichtige Rolle zu spielen: Die soziale Unterstützung durch die Teamleitung ist für eine beträchtliche Anzahl der Befragten erkennbar und kann ganz klar als eine vorhandene Ressource betrachtet werden.

Die soziale Unterstützung durch die Geschäftsleitung ist normalverteilt, wobei anzumerken ist, dass durch die indirekte Führungssituation eine Beurteilung dieser Ressource für die Befragten etwas schwieriger sein dürfte.

1.9.12 Beeinträchtigende Belastungen und mögliche Handlungsempfehlungen

Dennoch scheint es Dimensionsbereiche zu geben, deren Ausprägungen sich bei der Arbeitstätigkeit als beeinträchtigend erweisen können. Bei den Ergebnissen zur Bewertung der Arbeitsbelastungen, fällt neben dem wenig ausgeprägten Überforderungszustand der hohe Anteil an wahrgenommener Unterforderung auf.

Eine mögliche Intervention zur Minderung der wahrgenommenen Unterforderung könnte die Bildung von sogenannten communities of practice sein. In Gruppen mit spezifischen Aufgaben werden so Bedingungen für situiertes Lernen geschaffen. Diese communities of practice werden aufgrund gemeinsamer Interessen der jeweiligen Gruppenmitglieder gebildet und bieten die Möglichkeit, gemeinsam ein Themenfeld aus der Praxis zu erörtern. Dies kann im Austausch über gemachte Erfahrungen oder in der gemeinsamen Erarbeitung bestimmter Lösungsansätze stattfinden (Fischer, 2013).

Durch diesen erweiterten Wissensaustausch können soziale Ressourcen gestärkt und neue Kompetenzen erlangt werden, welche zu neuen Herausforderungen führen und das wahrgenommene Qualifikationspotenzial positiv beeinflussen dürften. In der ambulanten Pflege wäre die Bildung spezifischer Fachgruppen für bestimmte Arbeitsbereiche denkbar.

Bei der Interpretation der Daten fällt auch auf, dass die Ganzheitlichkeit der Arbeitsaufgaben bei der Spitex Region von der Mehrheit der Befragten als „manchmal vorhanden“ beurteilt wird. Bei der Bewertung eines solchen Ergebnisses dürfen die arbeits- und prozessbedingten Aspekte dieser spezifischen Tätigkeit nicht ausser Acht gelassen werden: Die Dienstleistungen der ambulanten Krankenpflege werden sieben Tage die Woche und in diesem konkreten Fall von den frühen Morgenstunden bis in die Abendstunden gefordert und erbracht. Die Aufgaben können somit nicht von einer Einzelperson erledigt werden, sondern erfordern den Einsatz verschiedener Beteiligter. Eine ganzheitliche, in sich schliessende Aufgabengestaltung dürfte in diesem Tätigkeitsfeld eine grössere Herausforderung sein als in anderen Berufsgruppen. Die Pfl egetätigkeit längerfristig betrachtet, könnte aber durch ein prozessorientiertes Pflegeverständnis das Aufgabenmerkmal der Ganzheitlichkeit positiv beeinflusst werden. Eine in den Pflegeprozess integrierte

Belastungen und Ressourcen in der ambulanten Krankenpflege

Bezugspersonenbetreuung und die daraus resultierenden Zielvereinbarungen und Evaluationen wären eine Möglichkeit, die Ganzheitlichkeit im Rahmen des Pflegeprozesses zu stärken.

Auch die Gewährung von Tätigkeitsspielraum dürfte in der ambulanten Krankenpflege eine Herausforderung sein. Der Handlungs- und Entscheidungsspielraum ist durch ärztliche Verordnungen und Kundenbedürfnisse einerseits, durch die Vorgaben der Kostenträger andererseits und die Notwendigkeit einer präzisen Planung der Organisation selbst bereits eingeschränkt. Dennoch scheint es auch hier Möglichkeiten zu geben, den Handlungsspielraum zu gestalten: Die Vergabe von Kompetenzen und der Einbezug der Mitarbeitenden bei der Planung von Einsätzen schafft Erweiterungen des Tätigkeitsspielraums und kann so Ressourcen schaffen, die den Umgang mit möglichen Belastungen im positiven Sinne unterstützen können.

Bei der Bewertung der Arbeitsplatzgestaltung hat sich klar abgezeichnet, dass bei den Beschäftigten ein Bedürfnis besteht, mehr Platz für die persönlichen Dinge zu erhalten.

Fazit und Reflexion

Die erhobenen Daten in der Spitex Region Olten konnten auf eindrückliche Weise aufzeigen, wie Belastungen mit vorhandenen Ressourcen begegnet werden kann. Für die Umsetzung von Massnahmen im Sinne von betrieblichem Gesundheitsmanagement sollten bei der Aufgaben- und Prozessgestaltung auf die Gefahr der Unterforderung, den eingeschränkten Tätigkeitsspielraum und eine ganzheitliche Gestaltung der Arbeit geachtet werden. Ebenso scheinen die Arbeitsplatzbedingungen optimierungsbedürftig zu sein.

Der angewandte Fragebogen hat sich in abgeänderter Form für die Fragestellung dieser Arbeit bewährt. Es wurde bewusst auf eine statistische Auswertung des Mittelwertes verzichtet, um den Fokus auf die Verteilung innerhalb der Dimensionen zu richten. Die Daten sind aufgrund der kleinen Stichprobe nicht für übergreifende Erkenntnisse gültig und auch die wenigen demographischen Angaben, welche gemacht wurden, konnten leider nicht in die Auswertung miteinfließen. Dennoch würde ich auch künftig die Angaben zur Person fakultativ anpreisen (gerade in einem kleineren Unternehmen). Soziale Erwünschtheit beim Ausfüllen des Fragebogens zu

Belastungen und Ressourcen in der ambulanten Krankenpflege

verhindern, scheint meiner Ansicht nach in diesen Themenbereichen von grösserer Relevanz zu sein.

Es wäre interessant und fällig, in der Schweiz eine Studie im Bereich der ambulanten Pflege mit einer grösseren, repräsentativen Stichprobe durchzuführen.

Von dem einen Autor des Belastungsscreening TAA ambulante Pflege (2005) konnte ich vernehmen, dass ein grösseres Forschungsprojekt in diesem Bereich in Deutschland diesen Herbst gestartet wird.

Literaturverzeichnis

- Angerer, Glaser, Gündel, Henningsen, Lahmann, Letzel & Nowak (Hrsg.). (2014). *Psychische und psychosomatische Gesundheit in der Arbeit*. Heidelberg: ecomed MEDIZIN
- Baumgartner, M., Baumgartner, C. & Udris, I.(2004). *Strukturwandel und seine Folgen in einem sozial-medizinischen Unternehmen- Werthaltungen, Zufriedenheit und Belastungen in der Arbeit mit betagten und behinderten Menschen*. Zürich: ETH & Institut für Arbeitspsychologie
- Bundesamt für Statistik (2012). *Statistik über Hilfe und Pflege zu Hause: Detaillierte Daten*
- Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin (BAuA). (2014). *Gefährdungsbeurteilung psychischer Belastung*. Berlin: Erich Schmidt Verlag GmbH
- Büssing, A., Glaser, J. & Höge, Th. (2005). *Belastungsscreening in der ambulanten Pflege*. Bremerhaven: Wirtschaftsverlag NW.
- Fischer, R. (2013). *Berufliche Identität als Dimension beruflicher Kompetenz. Entwicklungsverlauf und Einflussfaktoren in der Gesundheits- und Krankenpflege*. Bielefeld: W. Bertelsmann
- Fröhlich, W.D. (2010). *Wörterbuch Psychologie*. München: Deutscher Taschenbuchverlag
- Hacker, W. (2005). *Allgemeine Arbeitspsychologie. Psychische Regulation von Wissens-, Denk- und körperlicher Arbeit*. Bern: Huber
- Hellmann, W. (Hrsg.). (2007). *Gesunde Mitarbeiter als Erfolgsfaktor*. Heidelberg: Economica
- Hoefert, H. W. (2011). *Selbstmanagement in Gesundheitsberufen*. Bern: Hans Huber, Hogrefe AG
- Jancik, J.M. (2002). *Betriebliches Gesundheitsmanagement*. Wiesbaden: Gabler
- Kaminski, M. (2013). *Betriebliches Gesundheitsmanagement für die Praxis*. Wiesbaden: Springer Gabler
- Klein, M. (2013). *Betriebliches Gesundheitsmanagement als moderne Unternehmensstrategie*. Saarbrücken: Akademiker Verlag
- Lorenz, R. (2005). *Salutogenese- Grundwissen für Psychologen, Mediziner, Gesundheits- und Pflegewissenschaftler (2.Aufl.)*. München: Reinhardt
- Nerdinger, Blickle & Schaper (2011). *Arbeits-und Organisationspsychologie (2.Aufl.)*. Heidelberg: Springer

Belastungen und Ressourcen in der ambulanten Krankenpflege

Poppelreuter, St & Mierke, K. (2005). *Psychische Belastungen am Arbeitsplatz* (2.Aufl.). Berlin: Erich Schmidt

Schuler, H.(Hrsg.). (2006). *Lehrbuch der Personalpsychologie* (2.Aufl.). Göttingen: Hogrefe

Sigl, C. & Offenbächer, M. (Hrsg.).(2010). *Salutogenese*. München: Pflaum

Spitex Region Olten (2015). Zugriff am: 12.03.2015. Verfügbar unter:
<http://www.spitexregionolten.ch>

Udris I. & Rimann, M. (1999). SAA und SALSA: zwei Fragebögen zur subjektiven Arbeitsanalyse. In Dunckel, H. (Hrsg.). *Handbuch psychologischer Arbeitsanalyseverfahren*. Zürich: Hochschulverlag AG

Ulich, E. (2011). *Arbeitspsychologie* (7.Aufl.). Zürich: vdf Hochschulverlag AG

Ulich, E. & Wülser, M. (2009). *Gesundheitsmanagement in Unternehmen- Arbeitspsychologische Perspektiven* (3.Aufl.). Wiesbaden: Gabler

Wydler, H., Kolip, P. & Abel, Th.(Hrsg.). (2010). *Salutogenese und Kohärenzgefühl- Grundlagen, Empirie und Praxis eines gesundheitswissenschaftlichen Konzepts* (4.Aufl.). Weinheim und München: Juventa

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Ganzheitlichkeit	20
Abbildung 2: Qualifikationsanforderung	21
Abbildung 3: Überforderung.....	21
Abbildung 4: Unterforderung.....	22
Abbildung 5: Belastendes Sozialklima	22
Abbildung 6: Belastendes Vorgesetztenverhalten	23
Abbildung 7: Aufgabenvielfalt	23
Abbildung 8: Qualifikationspotenzial.....	24
Abbildung 9: Tätigkeitsspielraum.....	24
Abbildung 10: Partizipationsmöglichkeiten	25
Abbildung 11: Genügend Raum für persönliche Gegenstände.....	26
Abbildung 12: Positives Sozialklima	26
Abbildung 13: Mitarbeiterorientiertes Vorgesetztenverhalten	27
Abbildung 14: Soziale Unterstützung durch Teamleitung	27
Abbildung 15: Soziale Unterstützung durch die Geschäftsleitung	28
Abbildung 16: Ausreichende Kommunikation von Einsatz- und Arbeitszeiten	29

Anhang

1.10 Fragebogen

Erfassung der Belastungen und Ressourcen bei der Spitex Region Olten

Liebe Teilnehmende

Die vorliegende Befragung wurde im Rahmen meiner Bachelor Arbeit in Angewandter Psychologie (mit Schwerpunkt Arbeits-, Organisations- und Personalpsychologie) an der FHNW und in Zusammenarbeit mit der Spitex Region Olten entwickelt. Das Ziel dieser Befragung ist es, die **Belastungen und Ressourcen** eurer Arbeitstätigkeit zu erfassen. Dazu werden euch Fragen zu eurem Arbeitsfeld gestellt. Die Fragen basieren auf einem wissenschaftlich fundierten Fragebogen. Das Ausfüllen des Fragebogens dauert **ca. 10-15 Min.** Diese Zeit könnt ihr **unter „Interne Projekte“ verrechnen.** Wir bitten euch, den Fragebogen **vor Ort auszufüllen** und ihn **nicht** nach Hause zu nehmen. Die ausgefüllten Exemplare könnt ihr im **geschlossenen Couvert** in die dafür vorgesehene **Box** einwerfen. **Wichtig:** Sämtliche Daten werden absolut **vertraulich** und **anonymisiert** behandelt. Die von mir statistische Darstellung der Ergebnisse in der Bachelor Arbeit werden keine Rückschlüsse auf einzelne Personen ermöglichen. Falls ihr dennoch keine Angaben zu euren demographischen Daten (Alter, Geschlecht, Dienstjahre) machen wollt, dürft ihr diese auch auslassen.

Es gibt kein „richtig“ oder „falsch“ bei der Beantwortung der Fragen. Aber es ist wichtig, dass die Fragen **ehrlich beantwortet** werden, denn nur so sind sie auch aussagekräftig. Eure Teilnahme liefert wichtige Erkenntnisse für mögliche weitere Schritte, in dem Sinne:

Vielen Dank fürs Mitmachen!

Anita Ghilardi

Für Rückfragen oder Rückmeldungen:

E-Mail: anita.ghilardi@students.fhnw.ch

Fragebogen zur Erhebung von Belastungen und Ressourcen bei der Spitex Region Olten

	trifft überhaupt nicht zu (fast nie)	trifft eher nicht zu (selten)	teils-teils (manchmal)	trifft eher zu (oft)	trifft völlig zu (fast immer)
Bei meiner Arbeit mache ich etwas Ganzes, Abgerundetes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Man muss für meine Arbeit gut ausgebildet sein.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Teamleitung lässt mich wissen, wie gut ich meine Arbeit mache.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ich habe genug Zeit, meine Arbeit zu erledigen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Es ist mir genau vorgeschrieben, wie ich meine Arbeit machen muss.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bei meiner Arbeit verliert man Fähigkeiten, die man früher hatte.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bei meiner Tätigkeit merke ich, wie gut ich meine Arbeit getan habe.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Meine Arbeit schafft gute Möglichkeiten, im Beruf weiterzukommen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Man muss in der Lage sein, selbständig Entscheidungen zu treffen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ich muss Dinge tun, für die ich eigentlich zu wenig ausgebildet und vorbereitet bin.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Es gibt so viel zu tun, dass es einem über den Kopf wächst.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wenn man eine gute Idee hat, kann man diese in diesem Betrieb auch verwirklichen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ich muss mit Leuten zusammenarbeiten, die keinen Spass verstehen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Belastungen und Ressourcen in der ambulanten Krankenpflege

Meine Arbeit erlaubt es, eine Menge eigener Entscheidungen zu treffen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Man hat zu wenig Gelegenheit, Dinge zu tun, die man gut beherrscht.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Unser Stützpunkt bietet genügend Raum für persönliche Dinge (Kleider, Unterlagen etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Teamleitung hilft mir bei der Erledigung der Aufgaben.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	trifft überhaupt nicht zu (fast nie)	trifft eher nicht zu (selten)	teils-teils (manchmal)	trifft eher zu (oft)	trifft völlig zu (fast immer)
Es kommt schon vor, dass mir die Arbeit zu schwierig ist.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Das gegenseitige Vertrauen ist bei uns so gross, dass wir offen über alles, auch ganz persönliche Sachen, reden können.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Meine Arbeit erfordert grosse Verantwortung.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ich kann bei meiner Arbeit immer wieder Neues dazulernen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wenn ein Fehler passiert, findet die Teamleitung ihn immer bei uns, nie bei sich.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Es passiert so viel auf einmal, das man es kaum bewältigen kann.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hier hat man das Gefühl, dass man mehr könnte, als von einem verlangt wird.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Es gibt fast jeden Tag etwas anderes zu tun.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Meine Arbeit ist zerstückelt, ich erledige nur kleine Teilaufgaben.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Teamleitung erschwert mir das Arbeiten durch ihre Anweisungen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Belastungen und Ressourcen in der ambulanten Krankenpflege

Der tägliche Kontakt mit Kunden motiviert mich.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Meine Arbeit ist abwechslungsreich.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Es gibt häufig Spannungen am Arbeitsplatz.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bei meiner Arbeit werden keine besonderen Fähigkeiten und Fertigkeiten erwartet.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	trifft überhaupt nicht zu (fast nie)	trifft eher nicht zu (selten)	teils-teils (manchmal)	trifft eher zu (oft)	trifft völlig zu (fast immer)
Die Teamleitung ist daran interessiert, dass es ihren Mitarbeitenden gut geht.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bei meiner Arbeit kann man eine Sache oder einen Auftrag von A bis Z durchführen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bei meiner Arbeit gibt es Sachen, die zu kompliziert sind.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Teamleitung behandelt einen unfair.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ich kann mir meine Arbeit selbständig einteilen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Leute, mit denen ich zusammenarbeite, pflegen einen respektvollen Umgang.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
In unserem Betrieb hat man leichten Zugang zur Teamleitung,	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
zur Geschäftsleitung.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
In diesem Betrieb kommt es vor, dass wir vor vollendete Tatsachen gestellt werden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Man muss ausbaden, was die anderen falsch machen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Belastungen und Ressourcen in der ambulanten Krankenpflege

Bei unserer Arbeit muss man immer das Gleiche tun.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bei wichtigen Dingen in diesem Betrieb kann man mitreden und mitentscheiden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Leute, mit denen ich zusammenarbeite, helfen mir bei der Erledigung der Aufgaben.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Teamleitung schenkt dem, was ich sage, Beachtung.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Leute, mit denen ich zusammenarbeite, interessieren sich für mich persönlich.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Zusammenarbeit mit den Kunden empfinde ich als belastend.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ich kann mein Arbeitstempo selbst bestimmen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Um mein Arbeitspensum bewältigen zu können, muss ich länger arbeiten oder auf Pausen verzichten.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bei unserer Arbeit hat man so viel zu tun, dass man nicht mehr weiss, wo man anfangen soll.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die unregelmässigen Arbeitszeiten empfinde ich als einen Vorteil meiner Arbeit.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die unregelmässigen Arbeitszeiten empfinde ich als belastend.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ich werde ausreichend über Änderungen meiner Einsätze bzw. Arbeitszeit informiert.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Wie sehr kannst du dich auf die folgenden Personen verlassen, wenn bei der Arbeit Probleme auftauchen?

	gar nicht	wenig	einigermassen	ziemlich	völlig
Auf die Teamkolleginnen und Teamkollegen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Auf die Teamleitung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Belastungen und Ressourcen in der ambulanten Krankenpflege

Auf die Geschäftsleitung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Auf das persönliche Umfeld ausserhalb der Arbeit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Wie sehr sind diese Personen bereit, deine Probleme (in Bezug auf die Arbeit) anzuhören?

	gar nicht	wenig	einigermassen	ziemlich	völlig
Die Teamkolleginnen und Teamkollegen					
Die Teamleitung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Geschäftsleitung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Das persönliche Umfeld ausserhalb der Arbeit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Wie sehr unterstützen diese Personen dich aktiv, so dass du es bei der Arbeit leichter hast?

	gar nicht	wenig	einigermassen	ziemlich	völlig
Die Teamkolleginnen und Teamkollegen					
Die Teamleitung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Geschäftsleitung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Das persönliche Umfeld ausserhalb der Arbeit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Demografische Angaben

Geschlecht: weiblich männlich

Belastungen und Ressourcen in der ambulanten Krankenpflege

Alter:

17- 25J.

26-35J.

36- 50J.

51-64J.

Dienstjahre bei Spitex Region Olten

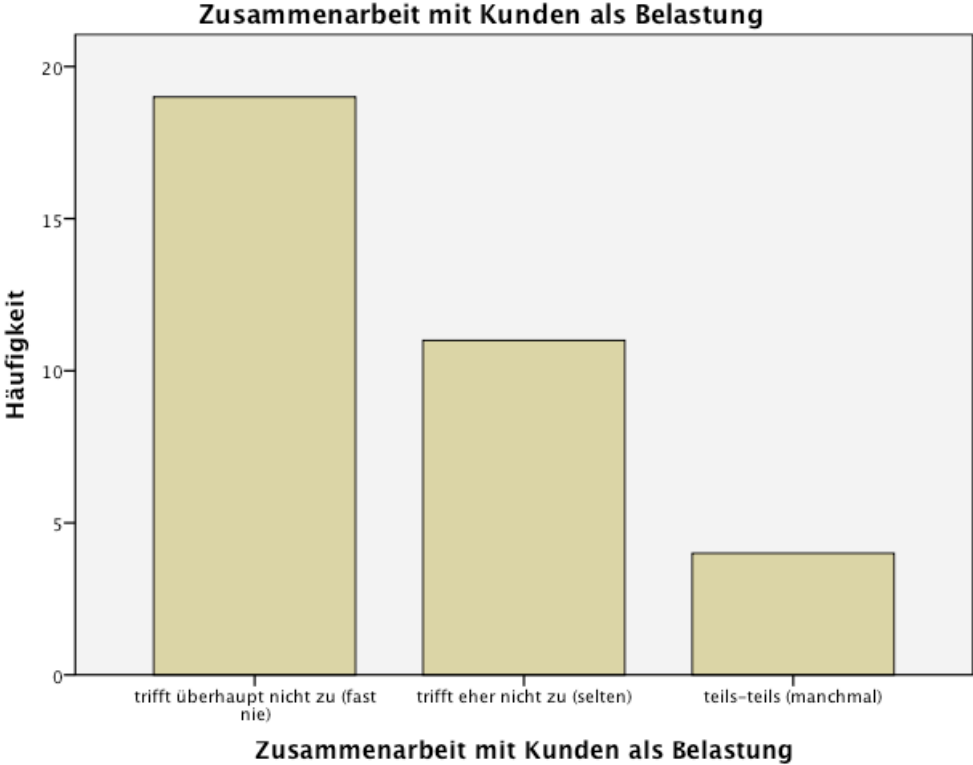
0-5 Jahre

6-15 Jahre

mehr als 15
Jahre

Vielen Dank für deine Teilnahme!!!!

Belastungen und Ressourcen in der ambulanten Krankenpflege



Eigenständigkeitserklärung

Hiermit bestätige ich, die vorliegende Arbeit eigenständig und ohne Hilfe Dritter erstellt zu haben. Für die wissenschaftlichen Erläuterungen wurden ausschliesslich die angegebenen Quellen verwendet.

Ort, Datum

Anita Ghilardi