



# Kein Stress mit dem Stress. Lösungen und Tipps für Pflegeeinrichtungen

**BGM in der Gesundheitswirtschaft/Pflege  
LIA/LZG Veranstaltung am 14.06.2018 in Bochum**

**Regine Ehrgott  
Teamleiterin Gesundheitsförderung für Zielgruppen**

# Warum dieser Ordner?

- Bis **2030** wird die **Zahl der Pflegebedürftigen** auf etwa **3,4 Millionen** (2,6 Mio. in 2015) ansteigen (BGW Info, 2015).
- **84%** der Beschäftigten im Dezember 2015 sind **Frauen**, die größtenteils in Teilzeit arbeiten (Statistisches Bundesamt, 2017).
- **40%** der Beschäftigten in stationären Pflegeheimen sind **50 Jahre oder älter** (Statistisches Bundesamt, 2017).
- Kaum eine Berufsgruppe ist **physisch und psychisch** so stark **belastet** wie Altenpflegerinnen und Altenpfleger (BGW Info, 2015).
- **Jede/r fünfte** Altenpfleger/in denkt ernsthaft daran, den **Pflegeberuf aufzugeben**. Als Gründe werden u.a. Unzufriedenheit mit dem Betriebsklima und den Arbeitsbedingungen genannt (BGW Info, 2015).



# Kein Stress mit dem Stress

## Lösungen und Tipps für Pflegeeinrichtungen



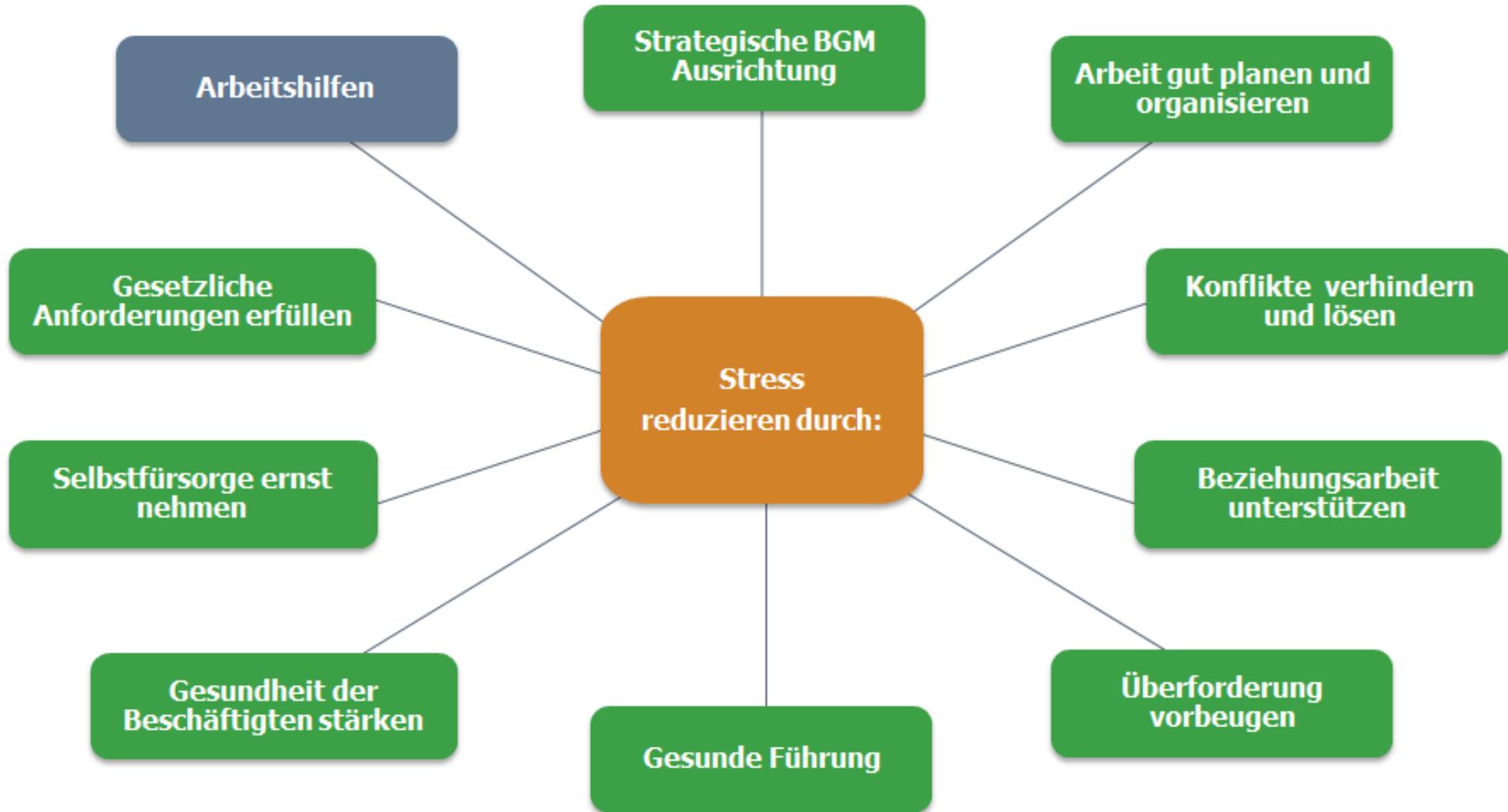
**Kein Stress mit dem Stress**  
Lösungen und Tipps für stationäre und ambulante Pflegeeinrichtungen

INITIATIVE NEUE QUALITÄT DER ARBEIT

GESUNDHEIT

**FÜR PFLEGEINRICHTUNGEN**

# Aufbau: Neun Kapitel + Arbeitshilfen





**Kurzcheck**  
 **Arbeitsorganisation**

TRIFFT DAS AUF IHRE EINRICHTUNG ZU? KREUZEN SIE AN.	Ja	Nein
Sehen Sie und Ihre Wohnbereichsleitungen die <b>Organisation und Umsetzung des Arbeitsschutzes</b> als Teil Ihrer Führungsaufgabe?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sind die <b>Aufgaben und Verantwortungsbereiche</b> für Ihre Beschäftigten klar festgelegt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Verfügen Ihre Beschäftigten über die <b>Handlungs-, Gestaltungs- und Entscheidungsspielräume</b> , die ihren Qualifikationen entsprechen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Finden regelmäßige Dienstbesprechungen statt und ist die Weitergabe der einrichtungs- bzw. wohnbereichsrelevanten <b>Informationen</b> gesichert?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sind die <b>Dienstpläne</b> so gestaltet, dass <b>Arbeitsspitzen</b> und krankheitsbedingte Ausfälle abgefangen werden können (beispielsweise durch Zusatzkräfte)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Berücksichtigt die <b>Dienstplangestaltung</b> auch die familiären Verpflichtungen Ihrer Mitarbeitenden?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ist der Dienstplan für Ihre Beschäftigten <b>verlässlich</b> und gibt es <b>Vertretungsregelungen</b> ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bietet Ihre Einrichtung <b>flexible Arbeitszeitmodelle</b> an?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Achten Sie darauf, die <b>Pflegedokumentation</b> so einfach wie möglich zu gestalten?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Unterstützen Sie eine <b>gute, erholungswirksame Pausenkultur</b> ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Stellen Sie die erforderlichen Rahmenbedingungen für eine <b>gute Ausbildung und Praxisanleitung</b> sicher (Freistellung der Praxisanleitenden, angemessenes Verhältnis von Praxisanleitenden zu Schülerin bzw. Schüler)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bieten Sie Ihren Beschäftigten regelmäßig Möglichkeiten zur <b>Weiterbildung und Qualifizierung</b> ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bedenken Sie bei der Arbeitsorganisation mögliche (zukünftige) Unterstützung durch <b>technologische Arbeitsmittel</b> ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**AUSWERTUNG**

- Jedes Kreuz im grünen Bereich weist auf eine Stärke in Ihrer Einrichtung hin.
- Jedes Kreuz im orangefarbenen Bereich zeigt Ansatzpunkte zur Verbesserung in Ihrer Einrichtung.
- Zu Lösungsmöglichkeiten siehe „So geht’s“ (ab Seite 43).

Ob in Ihrer Einrichtung Verbesserungsbedarf in Bezug auf Organisation und Planung der Arbeit besteht, können Sie mit diesem Kurzcheck klären. Machen Sie sich bewusst, was alles schon gut läuft – und gehen Sie dann die Bereiche an, die Sie mit Nein beantwortet haben.

## Ausschnitt:

- Ist der Dienstplan für Ihre Beschäftigten verlässlich und gibt es Vertretungsregelungen?

Trifft das für Sie zu?

Ja

Nein

## Nutzen:

- schneller Überblick über das jeweilige Thema
- Aufzeigen von Handlungsfeldern für Verbesserungen in der eigenen Einrichtung

# Aufbau der Kapitel: Ein paar Infos vorab

---

- Branchenspezifische Fakten und Hintergrundinformationen zum jeweiligen Thema.

## **Nutzen:**

- Vertiefende Informationen über das jeweilige Thema und den Einfluss auf die Gesundheit der Beschäftigten.

# Aufbau der Kapitel: So geht's

- **Konkrete Lösungsvorschläge** und praktikable Tipps zu den im Kurzcheck angesprochenen Themen.
- **Praxisbeispiele aus Pflegeeinrichtungen**, die aufzeigen, wie andere die Herausforderung angegangen sind.

## **Nutzen:**

- gezielte Unterstützung in den Themenfeldern, die die jeweilige Einrichtung im Kurzcheck als verbesserungswürdig identifiziert hat.

# 29 Arbeitshilfen im Ordner



## Tipps, Checklisten, Tabellen etc.

Arbeitshilfe 28  
**Bogen zur Planung der Gefährdungsbeurteilung**

Datum: \_\_\_\_\_  
Unternehmen/Einrichtung: \_\_\_\_\_  
Betrieb/Betriebszweig: \_\_\_\_\_

**Beitragende an der Gefährdungsbeurteilung/Ansprechpartner im Betrieb**

Unternehmen/Führungskraft	Telefon
Mitarbeiter/Mitarbeiterin	Telefon
Betriebliche Interessenvertretung	Telefon
Sicherheitsbeauftragte	Telefon
Berufsausschuss/Betriebsrat/ Arbeitsmediziner/Arbeitsmedizinerin	Telefon
Fachkraft für Arbeitssicherheit	Telefon
Weitere Beauftragte	Telefon

Quelle: BGF

Arbeitshilfe 05  
**Arbeits-situationsanalyse**

Eine Arbeitssituationsanalyse ist ein Workshop zur Erfassung der Zufriedenheits- und Belastungsfaktoren aus Sicht der Beschäftigten. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter werden in Kleingruppen (mit bis zu zwölf Beschäftigten) ohne Vorgesetzte von einer externen Moderatorin bzw. einem externen Moderator zu ihrer Arbeitssituation befragt, um Probleme bzw. Belastungen zu identifizieren und Lösungsvorschläge zu erarbeiten.

- ▶ Was basieren Sie und wo liegt der größte Handlungsbedarf (Arbeitsaufgabe, Arbeitsumgebung, Organisation, soziales Miteinander, Führungsverhalten und kollegiales Miteinander, Kommunikation/Information)?
- ▶ Wie könnte es aus Ihrer Sicht besser und weniger belastend laufen?
- ▶ Was können Sie selbst dazu beitragen, um gesund in Rente zu gehen?

Die Leitfragen für einen solchen Workshop lauten:

- ▶ Wie zufrieden sind Sie im Unternehmen? (Punkt auf Skala von 1 bis 6 Mibien)
- ▶ Was genau macht Sie zufrieden?

Nach dieser Analyse wird gemeinsam ein Maßnahmenplan erstellt und abgestimmt. Dieser definiert konkrete Maßnahmen, Verantwortlichkeiten und Fristen, die im nächsten Schritt mit der Leitung abgesprochen werden. Der Umsetzungsfortschritt wird idealerweise regelmäßig im Arbeitskreis kontrolliert.

Quelle: BGF-Institut 2015

ARBEITSHILFE 06  
**Beispiel für einen BGM-Handlungsplan**

HANDLUNGSPLAN FÜR EINE STATIONÄRE PFLEGEINRICHTUNG

	zuständig	unterstützt durch	Erledigungszustand
UdV-voll-VS in der Pflegeeinrichtung (1. Quartal)	Frau ...	BGF-Institut modernisiert	durchgeführt
Durchführung eines Gesundheitstages in der Cafeteria (1. Quartal)	Frau ...	BGF-Institut	durchgeführt
Analyse der erdationären Arbeitszufälle (Pflege, Bewegung, Hauswirtschaft) durch Herrn ...	Frau ...	Potenzialberatung	in Durchführung
Organisatorische Verankerung einer Pausenkultur, Sensibilisierung der Beschäftigten für und Umsetzung der neuen Pausenregelungen 3 x 10 Minuten oder 1 x 30 Minuten	Frau ...	BGF-Institut	in Planung
Gestaltung eines Pausenraums (Raum: 007)	Mitarbeiter Arbeitsgruppe	BGF-Institut	in Umsetzung
Durchführung eines Seminars „Gesundheitsorientierte Mitarbeiterführung“ für alle Führungskräfte der Einrichtung (2. Quartal 2014)	Frau ...	BGF-Institut	in Planung
Workshop „gewaltfreie Kommunikation“	Frau ...	externe Dozentin	in Durchführung
Stressmanagement (Frühkita)	Frau ...	BGF-Institut	in Planung
Schulung: Heben und Tragen in der Hauswirtschaft	Frau ...	BGF-Institut	in Planung
Durchführung eines Schrittallwettbewerbs	Frau ...	BGF-Institut	in Planung

Quelle: BGF-Institut 2015

**Nutzen:** Sofort einsetzbare Arbeitshilfen – passgenau für Pflegeeinrichtungen



Arbeitstaten 125

**ARBEITSHILFE 24**

## Wenn Mitarbeitende psychisch belastet wirken – Anregungen für ein Gespräch

Wenn Sie den Eindruck haben, dass sich eine Mitarbeiterin oder ein Mitarbeiter in auffälliger Weise verhalten hat, dann ist sie oder er möglicherweise psychisch besonders belastet. Ignorieren Sie ihre Beobachtung nicht, sondern sprechen Sie die Person zu einem möglichst frühen Zeitpunkt offen an. Damit erfüllen Sie Ihre Führungsaufgabe, denn zu diesem Zeitpunkt ist die betroffene Person häufig noch in der Lage, etwas zu verändern.

Im Gespräch mit Ihrer bzw. Ihrem Beschäftigten sollten Sie eine freundlich interessierte Haltung einnehmen. Lassen Sie sich nicht zu einer merkwürdigen „Hobby-Diagnose“ verleiten und interpretieren Sie den Zustand nicht. Bleiben Sie in Ihrer Rolle als Vorgesetzte bzw. Vorgesetzter, die oder der mit einer oder einem Mitarbeitenden auf Augenhöhe spricht.

Versuchen Sie stattdessen herauszufinden, ob die Beschäftigte oder der Beschäftigte wirklich etwas belastet. Bitten Sie an dieser Stelle Ihre Unterstützung an.

So könnte ein Gesprächsverlauf aussahen:

- Vereinbaren Sie ein Gespräch an einem ruhigen Ort. Ein Gespräch zwischen Sie und Angel ist nicht zuzulassen.
- Stellen Sie offene Fragen und fragen Sie die oder den Beschäftigten, wie es ihr bzw. ihm geht. Dabei können Sie ruhig Ihre Vermutung zum Ausdruck bringen. Das schafft Vertrauen zu Anfang des Gesprächs.
- Sprechen Sie klar und respektvoll aus, was Sie beobachten. Vermeiden Sie dabei Interpretationen. Gut geeignet sind Formulierungen wie „Mir ist aufgefallen, dass ...“. Verzichten Sie auf Verallgemeinerungen und Beurteilungen, bleiben Sie stattdessen konkret und sachlich.
- Beschreiben Sie, wie Ihre Beobachtungen auf Sie wirken, und erklären Sie, dass Sie Ihr Gegenüber deshalb angesprochen haben.
- Zeigen Sie, dass Sie an der Sicht der oder des Beschäftigten zu diesem Thema interessiert sind und fragen Sie sie bzw. ihn nach der eigenen Einschätzung. Stellen Sie offene Fragen und ermutigen Sie Ihre Beschäftigte bzw. Ihren Beschäftigten, zu erzählen, was los ist.
- Hören Sie aufmerksam zu und versuchen Sie herauszufinden, ob sich Ihre Wahrnehmung bestätigt hat und tatsächlich eine psychische Belastungssituation hinter dem Verhalten Ihrer bzw. Ihres Beschäftigten sichtbar wird.
- Sprechen Sie Ihre Bezüge an und formulieren Sie Ihre Bereitschaft zur Unterstützung.

- ▶ Sprechen Sie klar und respektvoll aus, was Sie beobachten. Vermeiden Sie dabei Interpretationen. Gut geeignet sind Formulierungen wie: „Mir ist aufgefallen, dass ...“. Verzichten Sie auf Verallgemeinerungen und Beurteilungen, bleiben Sie stattdessen konkret und sachlich.
- ▶ Beschreiben Sie, wie Ihre Beobachtungen auf Sie wirken, und erklären Sie, dass Sie Ihr Gegenüber deshalb angesprochen haben.

# Wo finde ich die psyGA-Handlungshilfe?

- [www.psyga.info/pflege](http://www.psyga.info/pflege)
- Kostenlos als Download und als gedruckte Broschüre

The image shows the cover of a brochure titled "Kein Stress mit dem Stress" (No Stress with Stress). The title is in large green letters. Below it, the subtitle reads "Lösungen und Tipps für stationäre und ambulante Pflegeeinrichtungen" (Solutions and tips for stationary and ambulatory care facilities). In the top right corner, there is a logo for "INITIATIVE NEUE QUALITÄT DER ARBEIT". A green arrow points from the left towards the brochure. The cover features two photographs: one of a caregiver smiling at an elderly woman, and another of a caregiver talking to two elderly people. At the bottom, there is a blue banner with the text "FÜR PFLEGEINRICHTUNGEN". A small logo for "psyGA" is visible in the bottom left corner of the brochure cover.

**Kein Stress mit dem Stress**  
Lösungen und Tipps für stationäre und ambulante Pflegeeinrichtungen

INITIATIVE NEUE QUALITÄT DER ARBEIT

GESUNDHEIT

**psyGA**  
ein Angebot der Initiative  
Neue Qualität der Arbeit

FÜR PFLEGEINRICHTUNGEN

**Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!**



**Kontakt:**

**Regine Ehrgott**

Institut für Betriebliche Gesundheitsförderung BGF GmbH

Tel.: 0221-27180-112

E-Mail: [regine.ehrgott@bgf-institut.de](mailto:regine.ehrgott@bgf-institut.de)

Web: [www.bgf-institut.de](http://www.bgf-institut.de)