

Stressbezogene Arbeitsanalyse

BGW Personalbefragung für Klinikärztinnen und -ärzte

GERECHTIGKEIT
UNTERSTÜTZUNG
HANDLUNGS-
SPIELRAUM
ZEITDRUCK

ANALYSE



FÜR EIN GESUNDES BERUFSLEBEN



BGW

Berufsgenossenschaft
für Gesundheitsdienst
und Wohlfahrtspflege



Stressbezogene Arbeitsanalyse

BGW Personalbefragung für Klinikärztinnen und -ärzte

Impressum

Stressbezogene Arbeitsanalyse

Erstveröffentlichung 01/2013, Stand 04/2018

© 2013 Berufsgenossenschaft für Gesundheitsdienst
und Wohlfahrtspflege (BGW)

Herausgegeben von

Berufsgenossenschaft für Gesundheitsdienst
und Wohlfahrtspflege (BGW)

Hauptverwaltung

Pappelallee 33/35/37

22089 Hamburg

Tel.: (040) 202 07 - 0

Fax: (040) 202 07 - 24 95

www.bgw-online.de

Bestellnummer

BGW 08-00-041

Text

Maren Kersten, BGW-Grundlagen der Prävention und Rehabilitation

Grit Tanner, Universität Hamburg, Arbeits- und Organisationspsychologie

Annedore Meyer, Consense Public Relations, Lüneburg

Redaktion

Christina Schiller, Svenja Schirdewahn, BGW-Kommunikation

Fotos

Titelmotiv: BGW/Eva Häberle/in.signo

Seite 7: BGW/Werner Bartsch

Seite 19: BGW/Karl Holzhauser

Gestaltung und Satz

in.signo GmbH, Hamburg

Druck

Eggers Druckerei & Verlag GmbH, Heiligenhafen

Inhalt

Vorwort	7
1 Einführung und Hintergrund	8
1.1 Warum ein Instrument zur stressbezogenen Arbeitsanalyse?	8
1.2 Welche Vorteile bietet dieser Fragebogen?	8
1.3 Wie und für wen kann der Fragebogen eingesetzt werden?	9
2 Befragung vorbereiten und durchführen	10
2.1 Steuerkreis bilden	10
2.2 Klinikärztinnen und -ärzte informieren	11
2.3 Fragebögen verteilen und einsammeln	14
3 Fragebogen zur stressbezogenen Arbeitsanalyse für Klinikärztinnen und -ärzte .	16
3.1 Stressoren	16
3.2 Ressourcen	19
4 Auswertung der Fragebögen	25
4.1 Profildarstellungen	25
4.2 Balkendiagramme	26
5 Ergebnisse präsentieren	28
6 Maßnahmen ableiten	29
6.1 Stressoren reduzieren	29
6.2 Ressourcen stärken	31
6.3 Ergänzende Strategien	32
7 Software und Handbuch	34
8 Screening-Instrument	35
9 Literatur	36
Impressum	4
Kontakt	38

Vorwort

Wissen Sie, wie es um die Gesundheit Ihrer Ärztinnen und Ärzte steht? Haben Sie einen Einblick darin, wie sich die Arbeitsbedingungen Ihrer Klinik auf die ärztliche Belegschaft in den unterschiedlichen Fachbereichen auswirken? Wenn Sie diesen Prozessen auf den Grund gehen möchten, fragen Sie gezielt nach. Die Antworten kennt niemand besser als Ihre Beschäftigten selbst.

Das ärztliche Personal in Ihrer Klinik trägt eine hohe Verantwortung für das Wohl der Patientinnen und Patienten. Die Leistungsfähigkeit der Ärztinnen und Ärzte trägt entscheidend dazu bei, die Qualität der Patientenversorgung sicherzustellen. Gehen Sie stressrelevanten Gefährdungen auf den Grund, bevor sich gesundheitliche Folgen wie Herz- und Gefäßerkrankungen, psychische Erschöpfung oder Depressivität bemerkbar machen.

Die BGW unterstützt Sie mit einem wissenschaftlich fundierten Fragebogen, der die Stressoren und Ressourcen des ärztlichen Personals in Kliniken und Krankenhäusern erfasst. Mit diesem Instrument zur stressbezogenen Arbeitsanalyse bei Klinikärztinnen und -ärzten können Sie herausfinden, an welchen Merkmalen Sie ansetzen sollten, um die Arbeit gesundheitsgerechter zu gestalten sowie das Wohlbefinden und die Arbeitszufriedenheit der Ärzte und Ärztinnen zu fördern.

Die Personalbefragung wurde speziell für die Anforderungen des Klinikalltags entwickelt. Der Fragebogen basiert auf einer explorativen Studie, in der Ärztinnen und Ärzte in unterschiedlichen Positionen aus verschiedenen Kliniken und Fachbereichen zu Wort kamen. Überprüft wurde die Praxistauglichkeit in zwei groß angelegten Befra-



gungen, an denen insgesamt mehr als 1.200 Klinikärztinnen und -ärzte teilnahmen, sodass dieser Fragebogen ein valides Instrument darstellt.

Ein wesentlicher Vorteil: Kliniken und Krankenhäuser können die Personalbefragung nicht nur selbstständig durchführen, sie können auch die Auswertung selbst vornehmen. Hierzu stellt Ihnen die BGW ein einfach anzuwendendes Softwareprogramm sowie ein Handbuch zur Verfügung, das Sie Schritt für Schritt durch den Auswertungsprozess führt.

Wichtig ist dabei: Wenn Sie eine Personalbefragung durchführen, erhoffen sich die Befragten, dass Verbesserungsmaßnahmen abgeleitet und umgesetzt werden. Eine Befragungsaktion ohne Folgeprozess wirkt kontraproduktiv. In dieser Broschüre erfahren Sie, wie Sie die Befragung für die erfolgreiche Entwicklung Ihrer Klinik nutzen können und was Sie bei der Planung, Durchführung und Umsetzung beachten müssen.

Wir wünschen Ihnen gutes Gelingen!
Ihre BGW

1 Einführung und Hintergrund

1.1 Warum ein Instrument zur stressbezogenen Arbeitsanalyse?

Zahlreiche wissenschaftliche Studien belegen, dass die Arbeitsbedingungen von Klinikärztinnen und -ärzten mit vielfältigen Belastungen einhergehen. So hat sich zwar in den letzten Jahren die Gesamtarbeitszeit reduziert, jedoch ist die Arbeitsintensität angestiegen.

Zu den typischen Stressverursachern im Klinikalltag zählen unter anderem Schwachstellen in der Arbeitsorganisation, schwierige Interaktionen mit Patienten und Patientinnen sowie Probleme bei der Zusammenarbeit im Team und mit Vorgesetzten.

Damit verbunden ist das Risiko, dass sich die genannten Stressoren langfristig negativ auf die körperliche und psychische Gesundheit der Betroffenen auswirken. Welche Folgen diese Arbeitsbedingungen haben können, wurde in wissenschaftlichen Studien aufgezeigt. Neben einer latenten Unzufriedenheit konnten bei den Ärztinnen und Ärzten gesundheitliche Beeinträchtigungen wie Rücken- und Nackenschmerzen, Konzentrationsschwäche, Kopfschmerzen sowie erhöhte Burnout-Werte nachgewiesen werden. Außerdem gibt es eindeutige Belege, dass daraus resultierend die Qualität der Patientenversorgung leidet.

Um gezielte Verbesserungen ableiten und diese wirksam umsetzen zu können, müssen zunächst die Arbeitsbedingungen der Klinikärztinnen und -ärzte beurteilt werden. Dervon der BGW in Kooperation mit der Universität Hamburg entwickelte Fragebogen unterstützt Kliniken, die stressrelevanten Arbeitsmerkmale ihrer ärztlichen Belegschaft zu erfassen, Probleme frühzeitig aufzudecken und darauf aufbauend Maßnahmen zu initiieren, um die gesundheitliche Situation der Betroffenen zu verbessern.

1.2 Welche Vorteile bietet dieser Fragebogen?

Wir bieten Ihrer Klinik einen Fragebogen, der theoriegeleitet entwickelt wurde. Im Fokus steht folgende Frage: Welche Stressoren und welche Ressourcen in den Arbeitsbedingungen erleben Ihre Klinikärztinnen und -ärzte? Als effektives und effizientes Hilfsmittel zur Arbeitsanalyse ermöglicht dieses Instrument, Gefährdungen zu erfassen, bevor gesundheitliche Folgen auftreten.

Die Personalbefragung unterstützt Kliniken dabei, potenzielle Schwachstellen sehr viel differenzierter zu erfassen, als es mit anderen allgemeinen Verfahren möglich ist. Die Befragung kann in sämtlichen Arbeitsbereichen Ihrer Klinik eingesetzt und die Arbeitsbedingungen können in unterschiedlichen Fachbereichen und Kliniken verglichen werden.

Die Auswertung können Sie selbstständig und klinikintern vornehmen. Die Befragung lässt sich ohne großen zeitlichen Aufwand für die Befragten selbst an einem hektischen Arbeitsalltag einsetzen. Das Ergebnis der Befragung lässt sich außerdem ideal in Ihre Gefährdungsbeurteilung integrieren.

Mit der Befragung können Sie ...

- auf einfache Weise problematische Arbeitsbedingungen frühzeitig identifizieren
- Handlungsempfehlungen ableiten
- die Arbeitszufriedenheit Ihrer Beschäftigten verbessern
- die Gesundheit Ihrer Beschäftigten erhalten und fördern

1.3 Wie und für wen kann der Fragebogen eingesetzt werden?

Wer kann die Befragungen durchführen?

Das Verfahren ist so konzipiert, dass Sie alle Schritte, wie Erhebung, Auswertung, Interpretation, ohne umfangreiche Vorkenntnisse durchführen können. Wichtig ist, dass die mit der Befragung beauftragte Person das Vertrauen der Klinikärztinnen und -ärzte besitzt und als neutrale Ansprechperson akzeptiert ist.

Die Ergebnisse der stressbezogenen Arbeitsanalyse interessieren darüber hinaus eine ganze Reihe von Personen, die je nach Position in Ihrer Klinik verschiedene Rollen in diesem Prozess einnehmen. In der Regel sollten mehrere Personen an der Personalbefragung beteiligt sein. Geeignet für diese Aufgabe ist beispielsweise der Ausschuss für Arbeitssicherheit oder der Qualitätszirkel.

Wer kann befragt werden?

Sie können alle Klinikärztinnen und -ärzte befragen, die vollzeit- oder teilzeitbeschäftigt sind. Beziehen Sie möglichst alle mit ein, auch diejenigen, die während des Befragungszeitraums erkrankt sind.

Sie müssen die Befragung nicht in der gesamten Klinik durchführen. Sie können sich auch auf einzelne Bereiche konzentrieren. Diese sollten allerdings eine gewisse Größe aufweisen, um den Befragten Anonymität gewährleisten zu können. Als Faustregel gelten mindestens sieben Personen, von denen ein ausgefüllter Fragebogen vorliegt.

Tipp

Hilfe für die Personalbefragung:

- www.bgw-online.de,
Suche: „stressbezogene Arbeitsanalyse“
- Das Handbuch zur Auswertung
- FAQ
- Technischer Support

Für die Durchführung der Befragung eignen sich:

Durchführende Person	Eignung
Betriebsärztin/-arzt	In der Regel besonders geeignet wegen ärztlicher Schweigepflicht und Stabsstellenfunktion außerhalb der hierarchischen Strukturen.
Fachkraft für Arbeitssicherheit	Nur geeignet, wenn das Interesse über den technischen Fachbereich hinausgeht.
Chefärztin/-arzt, Ärztliche/r Direktorin/Direktor oder Klinikleitung	Wegen der Vorgesetztenfunktion nur eingeschränkt geeignet.
Qualitätsbeauftragte, Personalreferent/-referentin	Geeignet wegen ihrer Stabsstellenfunktion außerhalb der hierarchischen Strukturen.
Betriebliche Interessenvertretung	Geeignet, wenn auch von Führungskräften akzeptiert.

2 Befragung vorbereiten und durchführen

Die hier vorgestellte Personalbefragung eignet sich in erster Linie als Ist-Analyse, um die stressrelevanten Arbeitsmerkmale der Klinikärztinnen und -ärzte zu erfassen. Sie können die Befragung aber auch als Erfolgskontrolle einsetzen, beispielsweise nach Veränderungsmaßnahmen. Idealerweise sollte die Befragung in ein Gesamtkonzept der Personal- beziehungsweise Organisationsentwicklung eingebunden sein.

In diesem Kapitel stellen wir Ihnen Schritt für Schritt vor, wie Sie die Befragung vorbereiten, durchführen und auswerten. Den Fragebogen finden Sie als Kopiervorlage in Kapitel 3 und als Download unter: www.bgw-online.de, Suche: „stressbezogene Arbeitsanalyse“.

2.1 Steuerkreis bilden

Klären Sie zu Beginn, was Sie mit der Befragung erreichen wollen. Welche Punkte Sie zum Beispiel hinsichtlich Zielsetzung oder Aufgabenverteilung schriftlich festlegen sollten, finden Sie auf der folgenden Seite oder als Download-Dokument unter: www.bgw-online.de, Suche: „stressbezogene Arbeitsanalyse“.

Denken Sie auch daran, dass die Befragung bei Ihren Klinikärztinnen und -ärzten Erwartungen weckt, dass sich in Zukunft etwas verändern, beziehungsweise verbessern wird. Die Ergebnisse der Befragung sollten deshalb unbedingt zu entsprechenden Interventionen führen, um die Motivation der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu erhalten und Frustration zu vermeiden.

Es empfiehlt sich, die Befragung nicht allein zu organisieren. Bilden Sie einen Steuerkreis, der den gesamten Ablauf der Maß-

nahme begleitet. Als Steuerkreis eignen sich auch bereits existierende Arbeitsgruppen, wie der Arbeitsschutzausschuss.

Der Steuerkreis sollte aus folgenden Personen bestehen:

Klinikleitung: Eine Personalbefragung muss von der Klinikleitung beauftragt werden. Inwieweit die Leitung in den Steuerkreis einbezogen wird, ist vom Umfang der Befragung abhängig. Wichtig ist, dass die Leitung anschließende Interventionen, wie beispielsweise die Finanzierung und Organisation von Supervision und Fortbildung, unterstützt.

Chefärztin/-arzt und Oberärztin/-arzt: Als Schnittstelle zwischen Beschäftigten und Leitungsebene sind sie für die erfolgreiche Durchführung der Personalbefragung unerlässlich. Gewinnen Sie Ihre Führungskräfte für die Befragung und beteiligen Sie sie an der Organisation.

Betriebsärztin/-arzt: Da Betriebsärzte und -ärztinnen an ihre Schweigepflicht gebunden sind, spielen sie eine wichtige Rolle für die Durchführung der Personalbefragung. Die Sammlung und Auswertung der Fragebögen durch einen Betriebsarzt oder eine Betriebsärztin gewährleistet eine vertrauliche Behandlung der Angaben.

Betriebliche Interessenvertretung: Die betriebliche Interessenvertretung oder der Personalrat müssen der Befragung zustimmen. Es empfiehlt sich, sie am gesamten Prozess zu beteiligen.

Weitere beteiligte Personen: Qualitätsbeauftragte, Personalreferenten/-referentinnen, Fachkraft für Arbeitssicherheit.



Die Aufgaben des Steuerkreises

- Auftrag und Ziel schriftlich darlegen
- die Verantwortlichen benennen
- den Zeitablauf – wer macht was bis wann – bindend vereinbaren
- die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter informieren
- die Verteilung und den Rückfluss der Fragebögen organisieren
- die Fragebögen auswerten und die Ergebnisse präsentieren
- ein Maßnahmen-Konzept ausarbeiten

Konsequent

Führen Sie eine Personalbefragung nur durch, wenn Sie ein ernsthaftes Interesse haben zu erfahren, wie Ihr ärztliches Personal die Arbeitsbedingungen wahrnimmt. Eine wesentliche Voraussetzung für den Erfolg der Aktion ist es auch, dass Sie bereit sind Konsequenzen aus der Befragung zu ziehen und entsprechende Veränderungen vorzunehmen.

Anonym und freiwillig

Versichern Sie Ihren Beschäftigten, dass ihre Anonymität gewahrt und der Datenschutz strikt eingehalten wird. Die Teilnahme ist selbstverständlich freiwillig.

Wie kündige ich die Befragung an?

Nutzen Sie alle verfügbaren Kommunikationswege gleichzeitig, um die Befragung anzukündigen:

- Intranet
- Regelmäßige Berichte in internen Newslettern oder anderen hauseigenen Medien
- Aushänge und Poster
- Infoblatt für Klinikärztinnen und -ärzte (siehe Muster auf Seite 15)
- Befragungsaktion vorstellen, zum Beispiel auf Personalversammlungen oder bei Dienstbesprechungen

2.2 Klinikärztinnen und -ärzte informieren

Für die Akzeptanz der Befragung und eine möglichst hohe Beteiligung ist es sehr wichtig, dass Sie Ihre Beschäftigten im Vorfeld klar und umfassend über die Ziele und den Inhalt der Befragung informieren. Schildern Sie das Vorgehen und den Ablauf möglichst genau. Informieren Sie Ihre Klinikärztinnen und -ärzte auch über die Ergebnisse der Befragung und zwar unabhängig davon, ob sie positiv oder negativ ausgefallen sind. Ihre Glaubwürdigkeit, aber auch die Bereitschaft der Beschäftigten, an weiteren Befragungen teilzunehmen, hängt davon ab. Am besten kündigen Sie gleich zu Beginn der Befragung an, wann und in welcher Form Sie die Ergebnisse präsentieren werden.

Schriftliche Vereinbarung zu einer Personalbefragung

Datum:

Auftrag (eventuelle Zusatzaufträge):

Was soll gemacht werden?

Auftraggeber/in:

Wer erteilt den Auftrag?

Ziel der Befragung:

Was soll erreicht werden?

Durchführende Person:

Wer ist verantwortlich?

Beteiligte Personen:

Wer ist am Steuerkreis beteiligt?

Organisation	Wer ist zuständig?	Bis wann erledigt?
Information des ärztlichen Personals		
Verteilung der Bögen		
Rückfluss der Bögen		
Auswertung		

Rückmeldungsform:

Wie erfahren die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von den Ergebnissen?

Rahmen für Interventionen:

Budget / Kosten:

Welches Budget steht zur Verfügung? Welche Kosten sind eingeplant?

Zeitraumen:

Es empfiehlt sich, das direkte Gespräch mit den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern zu suchen. Auch wenn es zeitaufwendiger ist, können Sie Einwände und Bedenken auf diese Weise schneller entkräften und die Wichtigkeit der Befragung allein durch Ihre Anwesenheit deutlich machen.

Und wer fragt uns?

Damit nicht der Eindruck entsteht, dass mit der Befragung der Klinikärztinnen und -ärzte eine Gruppe von Beschäftigten privilegiert behandelt wird, sollten Sie die Gründe für diese Entscheidung transparent machen. Möglicherweise sind zukünftig weitere Personalbefragungen, etwa der Pflegekräfte, geplant. Ermöglichen Sie Ihren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, sich ebenfalls zu ihrer Arbeits- und Gesundheitssituation zu äußern, zum Beispiel über das Gruppendiskussionsverfahren nach der BGW Arbeitssituationsanalyse oder durch die BGW Personalbefragung „Psychische Belastung und Beanspruchung“. Mehr zu diesen Instrumenten finden Sie im Kapitel 6.3 in dieser Broschüre.

Wie begegne ich möglichen Einwänden?

Ein häufiger Einwand betrifft den zeitlichen Aufwand, den Fragebogen auszufüllen. Erklären Sie Ihren Ärztinnen und Ärzten, dass die Beantwortung der 30 Fragen in der Regel nur ein paar Minuten dauert.

Ernst zu nehmen ist die Frage nach der Anonymität der Angaben. Versichern Sie Ihren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, dass keine soziodemografischen Merkmale wie Alter oder Geschlecht erhoben werden, ein Rückschluss auf einzelne Personen daher nicht möglich ist. Die Auswertung erfolgt durch eine Vertrauensperson, wie zum Beispiel die Betriebsärztin oder den Betriebsarzt, die an die Schweigepflicht gebunden ist. Bleiben dennoch Zweifel, kann eventuell vereinbart werden, dass die Auswertung für die gesamte Klinik erfolgt.

Was passiert nach der Befragung?

Hat die Befragung Konsequenzen und führt sie tatsächlich zu einer Verbesserung der Arbeitssituation? Das sind weitere häufig gestellte Fragen. Möglicherweise haben einige Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter unrealistische Erwartungen an die Maßnahme oder finden „Das bringt sowieso alles nichts!“. Wenn es Ihnen gelingt, Ablauf, Durchführung und realistische Ziele der Maßnahme transparent zu machen, können Sie auch diese Bedenken im Vorfeld abbauen.

Welcher Zeitraum ist günstig für eine Befragung?

Um die Befragung in einem überschaubaren Zeitrahmen durchzuführen, sollten Sie sich eine Frist von zwei bis drei Wochen setzen. Ansonsten besteht die Gefahr, dass die Befragung in Vergessenheit gerät. Erinnern Sie kurz vor Ablauf der Frist beispielsweise über die Chefärztinnen und -ärzte oder schriftlich in einem Aushang daran, die Fragebögen fristgerecht abzugeben. Eine Verlängerung der Frist ist nur sinnvoll, wenn der Zeitpunkt der Befragung falsch gewählt war oder die Verteilung der Bögen nicht funktioniert hat. Legen Sie den Befragungszeitraum nicht in die Urlaubszeiten und berücksichtigen Sie Abwesenheits- oder Belastungsspitzen.

Was muss ich noch beachten?

Wenn in Ihrer Klinik bereits umfangreiche Prozesse der Personal- und Organisationsentwicklung laufen, sollten Sie die Befragung erst einmal zurückstellen. Die Bereitschaft der Beschäftigten, an einer weiteren Befragung teilzunehmen, sinkt, wenn in der jüngeren Vergangenheit bereits Fragebögen zu unterschiedlichsten Themen verteilt wurden, deren Ergebnis (noch) nicht nachvollziehbar ist.

2.3 Fragebögen verteilen und einsammeln

Planen Sie den Rücklauf der Fragebögen, bevor Sie die Befragung ankündigen und mit der Verteilung der Fragebögen beginnen.

Antwortkuverts vorbereiten

Bereiten Sie die Antwortkuverts für die Rücksendung gleichzeitig mit den Fragebögen vor, um die Anonymität der Angaben sicherzustellen. Auf den Antwortkuverts steht die Adresse der für die Befragung ausgewählten Person, zum Beispiel der Betriebsärztin, des Betriebsarztes oder der betrieblichen Interessenvertretung. Alternativ oder auch ergänzend kann im Eingangsbereich Ihrer Klinik ein deutlich gekennzeichnete, verschlossener Behälter für die Rückgabe der Fragebögen aufgestellt werden.

Fragebögen verteilen

Die Fragebögen werden anschließend von der mit der Befragung betrauten Person auf den teilnehmenden Stationen verteilt. Falls Sie Ihre Beschäftigten noch nicht informiert haben, können Sie gleichzeitig noch Informationsmaterial oder ein Infoblatt (siehe Seite 15) beilegen.

Die meisten Ärztinnen und Ärzte treffen Sie nach Dienstbesprechungen an. Hier haben Sie noch einmal die Möglichkeit, persönlich über die Befragung zu informieren, Missverständnisse auszuräumen und für eine rege Beteiligung zu werben.

Rücklaufquote

Um möglichst aussagekräftige Informationen zu erhalten, sollten möglichst viele Ärztinnen und Ärzte teilnehmen. Als Richtwert gilt eine Rücklaufquote von 50 Prozent. Bei kleinen Einheiten (bis zehn Beschäftigte) sollten mindestens sieben ausgefüllte Fragebögen vorliegen, um den Datenschutz zu wahren.

Eine geringe Beteiligung kann auf Probleme oder Unzufriedenheit mit der Arbeitsorganisation oder dem Betriebsklima hinweisen. In diesem Fall sollten Sie in einem geeigneten Rahmen, zum Beispiel bei einer Dienstbesprechung, versuchen, die Ursachen für den geringen Rücklauf herauszufinden und gegebenenfalls direkt mit den Betroffenen erste Lösungsansätze entwickeln.

INFOBLATT
Personalbefragung zur
stressbezogenen Arbeitsanalyse
‹Name der Einrichtung›

‹Logo der Einrichtung›

Ihre Meinung ist uns wichtig!

Liebe Ärztinnen und Ärzte,

wie zahlreiche Studien zeigen, sind Klinikärztinnen und -ärzte aufgrund ihrer Arbeitsbedingungen vielfältigen Belastungen ausgesetzt. Die Ursachen können Zeitdruck, Schwachstellen in der Arbeitsorganisation und schwierige Interaktionen mit Patienten und Patientinnen oder deren Angehörigen sein. Damit verbunden ist das Risiko, dass sich diese Stressoren langfristig negativ auf Ihre körperliche und psychische Gesundheit auswirken.

Mit dieser Personalbefragung möchten wir erfahren, wie Sie Ihre Arbeitssituation in ‹Name der Klinik› einschätzen. Wir brauchen Ihre Mitarbeit, um feststellen zu können, ob und wo genau Belastungen vorliegen und welche Maßnahmen entwickelt werden müssen, um Ihre Arbeitssituation zu verbessern. Nur Sie können das am besten beurteilen.

Wir freuen uns, dass Sie sich an der Befragung beteiligen: Je mehr Ärztinnen und Ärzte teilnehmen, desto besser und gezielter können wir feststellen, wo Veränderungsbedarf besteht. ‹Hinweis auf die Rückleitung der Fragebögen möglich, z. B. „Bitte werfen Sie die ausgefüllten Fragebögen in die bereitstehende Box, die an dem Ort XY steht.“›

Die Teilnahme an der Personalbefragung ist freiwillig. Ihre Angaben bleiben selbstverständlich anonym und werden streng vertraulich behandelt. Zum Ausfüllen des Fragebogens benötigen Sie erfahrungsgemäß nur wenige Minuten. Bitte entscheiden Sie sich beim Ankreuzen möglichst spontan für eine Antwort.

Und noch eine Bitte: Beantworten Sie unbedingt alle Fragen, da Ihr Fragebogen sonst nicht ausgewertet werden kann.

Selbstverständlich werden wir Sie über die Ergebnisse der Befragung und die daraus resultierenden Maßnahmen umfassend informieren!

Haben Sie noch Fragen? Dann wenden Sie sich gern an ‹Name zuständige Person›. Vielen Dank für Ihre Unterstützung!

‹Geschäftsführung›

‹Ansprechperson
(z. B. betriebliche
Interessenvertretung,
Betriebsärztin/-arzt)›

Infoblatt für die Beschäftigten

Hier ein Vorschlag, wie Sie die Befragung schriftlich ankündigen. Dieses Anschreiben finden Sie auch als Download unter: www.bgw-online.de, Suche: „stressbezogene Arbeitsanalyse“

3 Fragebogen zur stressbezogenen Arbeitsanalyse für Klinikärztinnen und -ärzte

Das vorliegende Instrument wurde entwickelt, um die stressrelevanten Arbeitsmerkmale für die Zielgruppe der Klinikärztinnen und -ärzte zu erfassen, um bei Bedarf gezielte Verbesserungsmaßnahmen abzuleiten.

Das Screeninginstrument basiert auf einer arbeitspsychologischen Erweiterung des Transaktionalen Stressmodells. Dieses Modell unterscheidet zwischen personenbezogenen Merkmalen, die an eine Person und deren Kompetenzen gebunden sind, sowie bedingungsbezogenen Merkmalen, die sich aus der Situation, Arbeitsaufgabe und Organisation ergeben. Bei dem vorliegenden Fragebogen stehen die bedingungsbezogenen Arbeitsmerkmale im Vordergrund.

Methodisch lehnt sich der Fragebogen an das Instrument zur Stressbezogenen Tätigkeitsanalyse (ISTA) an. Thematisiert werden Stressoren während der Arbeit wie Zeitdruck und Unsicherheit, Stressoren, die sich aus der Interaktion mit Patientinnen und Patienten ergeben (dazu gehört etwa die emotionale Dissonanz), sowie Ressourcen am Arbeitsplatz und bei der Arbeitstätigkeit, wie Handlungsspielraum, soziale Unterstützung durch Vorgesetzte und das Kollegium.

Die inhaltliche Grundlage des Fragebogens bildet zunächst eine explorative Studie. Hierzu wurden Ärztinnen und Ärzte aus unterschiedlichen Kliniken, Fachbereichen und Positionen beobachtet und interviewt. Auf Grundlage dieser Ergebnisse sowie literaturgestützt wurde ein erster Fragebogen entworfen, der anschließend mehrfach

überprüft wurde. Im Zuge der Fragebogenentwicklung wurden außerdem zwei groß angelegte Befragungen durchgeführt. Während der ersten Untersuchung, an der 702 Klinikärztinnen und -ärzte teilnahmen, wurde die theoretische Unterteilung der abgefragten Bedingungen überprüft und es wurden Kürzungen vorgenommen. Mit der zweiten Untersuchung, an der 571 Beschäftigte teilnahmen, wurde der Fragebogen validiert. Der Fragebogen stellt somit ein reliables und valides Instrument dar.

Wenn Sie mehr über den theoretischen und methodischen Hintergrund des Fragebogens nachlesen möchten: Die Studien sind im Literaturverzeichnis, Kapitel 8, aufgeführt.

Der Fragebogen enthält insgesamt 30 Fragen, die auf einer fünfstufigen Skala beantwortet werden können. 15 Fragen widmen sich den Stressoren im Klinikalltag, 15 den Ressourcen.

3.1 Stressoren

Was sind die typischen Stressverursacher im Klinikalltag? Neben ungünstigen Arbeitszeiten wie Nacht-, Schicht- und Bereitschaftsdiensten, Überstunden, Zeitdruck und zunehmenden Verwaltungsaufgaben sind die komplexe Arbeitsorganisation, Probleme bei den Arbeitsabläufen oder die stark hierarchischen Strukturen, die in Kliniken traditionell vorherrschen, typische Stressverursacher. Für Stress im Klinikalltag sorgen außerdem ständige Arbeitsunterbrechungen, fehlende Informationen und Unterlagen.

Ärztinnen und Ärzte tragen eine hohe Verantwortung für das Wohl ihrer Patientinnen und Patienten. Der Umgang mit ihnen und ihren Angehörigen ist gerade für Beschäftigte mit wenig Erfahrung am Berufsbeginn oder junge Ärztinnen und Ärzte in der Facharztausbildung eine zusätzliche Herausforderung und damit ein potenzieller Stressfaktor.

Der Fragebogen enthält 15 Fragen zu ausgewählten Bereichen, die im klinikärztlichen Arbeitsalltag nachweislich Stress und damit gesundheitliche Beanspruchungen auslösen können:

- Zeitdruck
- Unsicherheit bezüglich der Arbeitsinhalte
- Frustration wegen übergeordneter Ziele
- Zusammenarbeit mit Kolleginnen, Kollegen und Vorgesetzten
- Zusammenarbeit mit Beschäftigten anderer Berufsgruppen
- Soziale Stressoren im Umgang mit Patientinnen und Patienten und/oder Angehörigen
- Emotionale Dissonanz

Fragen im Detail

Zunächst ein paar Erläuterungen zu den Fragen der einzelnen Themenbereiche.

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter werden gefragt, unter welchem Zeitdruck sie ihre tägliche Arbeit verrichten müssen:

- Wie häufig stehen Sie unter Zeitdruck?
- Wie häufig müssen Sie wichtige Entscheidungen unter Zeitdruck treffen?

Zeitdruck

Unsicher fühlen sich insbesondere Ärztinnen und Ärzte mit wenig Berufserfahrung, zum Beispiel wenn sie in Bereitschaftsdiensten auf sich allein gestellt sind, fachlicher Rat oder Unterstützung durch die Oberärztin oder den Oberarzt nur telefonisch zur Verfügung steht. Junge Ärztinnen und Ärzte fühlen sich in solchen Situationen schnell überfordert, fundierte Entscheidungen zum Wohle der Patienten und Patientinnen zu treffen.

Dazu gibt es folgende Fragen:

- Wie häufig kommt es vor, dass Sie eine Entscheidung treffen müssen, ohne dass Ihnen dafür ausreichende Informationen zur Verfügung stehen?
- Wie häufig müssen Sie Entscheidungen treffen, bei denen Sie die Folgen nur schwer abschätzen können?

Unsicherheit bezüglich der Arbeitsinhalte

Nichtärztliche Tätigkeiten wie Dokumentationen und Verwaltungsaufgaben nehmen zu, was sich auch auf die Versorgung der Patientinnen und Patienten auswirkt.

Die folgenden Aussagen sollen die Einschätzung der Ärztinnen und Ärzte widerspiegeln:

- Wie oft kommt es vor, dass die Zeit für die Patientenversorgung zu knapp ist, weil Sie Aufgaben der Dokumentation und Verwaltung erledigen müssen?
- Wie oft kommt es vor, dass Sie die Patientenversorgung aufgrund von Vorgaben durch die Klinik und/oder Vorgesetzte anders durchführen, als Sie es für sinnvoll halten?
- Gemessen an Ihrem eigenen Anspruch an Ihre Arbeit, wie oft kommen Gespräche mit Patienten und Angehörigen zu kurz?

Frustration wegen übergeordneter Ziele

**Zusammenarbeit
mit Kolleginnen,
Kollegen und
Vorgesetzten sowie
Beschäftigten ande-
rer Berufsgruppen**

Die Zusammenarbeit mit unterschiedlichen ärztlichen und nichtärztlichen Kolleginnen, Kollegen und Vorgesetzten kann Stress bedeuten. Dieser kann sich in Form von Konkurrenz, Leistungsdruck, Konflikten und Diskriminierung äußern.

Zu diesem Bereich werden vier Aussagen erfasst:

Wie häufig kommt es vor, dass diese Personen Ihnen Informationen/Unterlagen verspätet, gar nicht oder falsch weiterleiten:

- Ärzte Ihrer Abteilung (Vorgesetzte und Kollegen)
- Mitarbeiter Ihrer Abteilung aus anderen Berufsgruppen

Wie häufig kommt es vor, dass folgende Personen Absprachen mit Ihnen nicht einhalten:

- Ärzte Ihrer Abteilung (Vorgesetzte und Kollegen)
- Mitarbeiter Ihrer Abteilung aus anderen Berufsgruppen

Soziale Stressoren

Belastend kann auch der Umgang mit Patientinnen und Patienten und/oder deren Angehörigen sein, wie emotionale Betroffenheit durch das Miterleben von Sterben und Tod, aber auch Vorwürfe oder Übergriffe von Patienten und Patientinnen.

Zu diesem Bereich gibt es zwei Fragen:

- Wie häufig kommt es vor, dass Patienten oder Angehörige überzogene Ansprüche an Sie stellen?
- Wie häufig kommt es vor, dass Patienten oder Angehörige Ihnen Vorwürfe machen?

**Emotionale
Dissonanz**

Nicht immer stimmt das, was man empfindet, mit dem überein, was man offen zeigt oder sagt. Diesem Widerspruch zwischen ausgedrückten und empfundenen Gefühlen, der sogenannten emotionalen Dissonanz, sollen folgende Fragen auf den Grund gehen:

- Wie oft kommt es bei Ihrer Arbeit vor, dass Sie Ihre eigenen Gefühle unterdrücken müssen, um nach außen hin „neutral“ zu erscheinen?
- Wie oft kommt es bei Ihrer Arbeit vor, dass Sie nach außen hin Gefühle zeigen müssen, die mit Ihren eigentlichen Gefühlen nicht übereinstimmen?

3.2 Ressourcen

Ressourcen sind Mittel, die eingesetzt werden können, um Anforderungen zu bewältigen, um das Auftreten von Stressoren zu vermeiden, ihr Ausmaß zu mildern oder zu vermindern. Wichtige Ressourcen bei der täglichen Arbeit sind beispielsweise Handlungs- und Entscheidungsspielräume, soziale Unterstützung oder Weiter- und Fortbildungsmöglichkeiten. Ressourcen haben nicht nur direkten Einfluss auf die Stressoren, sondern wirken sich auch auf Bewertungsprozesse aus. Die Folge: Der Stress wird reduziert, das Wohlbefinden steigt.

Welche Möglichkeiten haben Sie als Arbeitgeberin oder Arbeitgeber, die gesundheitsfördernden Arbeitsbedingungen Ihrer Klinikärztinnen und -ärzte zu erkennen und zu entwickeln?

Der Fragebogen enthält 15 Fragen, die sich den wichtigsten Ressourcen im ärztlichen Arbeitsalltag widmen:

- Handlungs- und Entscheidungsspielraum
- Weiterentwicklungsmöglichkeiten bei der Arbeit
- Soziale Unterstützung durch direkte Vorgesetzte
- Soziale Unterstützung durch ärztliches Kollegium
- Partizipation
- Möglichkeiten zur Fort- und Weiterbildung
- Gerechtigkeit



Fragen und Aussagen im Detail

Zunächst ein paar Erläuterungen zum Aufbau sowie zu den Fragen und Aussagen der einzelnen Themenbereiche.

Mit den folgenden Aussagen soll erfasst werden, inwiefern die Klinikärztinnen und -ärzte Einfluss auf die Gestaltung der Arbeitsabläufe nehmen können:

- Wie groß ist der Freiraum, in dem Sie selbst bestimmen können, auf welche Art und Weise Sie Ihre Arbeit erledigen?
- Wie groß ist der Freiraum, in dem Sie selbst bestimmen können, wie Sie den Kontakt zu Patienten und Angehörigen gestalten?

Handlungs- und Entscheidungsspielraum

Ein Abschnitt bezieht sich auf die Möglichkeiten der persönlichen Weiterentwicklung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter an ihrem Arbeitsplatz. Dieser Bereich wird mit zwei Aussagen abgedeckt:

- Wie viel Gelegenheit haben Sie, bei Ihrer Arbeit Neues dazuzulernen?
- Wie viel Abwechslung bietet Ihnen Ihre Arbeit?

Weiterentwicklungsmöglichkeiten bei der Arbeit

Soziale Unterstützung durch Kolleginnen, Kollegen und Vorgesetzte

Der Arztberuf ist ein sozialer Beruf. Ein gutes Betriebsklima und der soziale Rückhalt im Team bilden einen wichtigen „Puffer“, um mit Stress umzugehen. In den folgenden vier Fragen geht es um das Verhältnis zu Kollegen, Kolleginnen und Vorgesetzten, um die Kooperation und Kommunikation im Kollegenteam:

- Wie sehr können Sie sich auf folgende Personen verlassen, wenn es bei der Arbeit schwierig wird:
 - Ihr direkter Vorgesetzter/Ihre direkten Vorgesetzten?
 - Ärztliche Kollegen Ihrer Abteilung?
- Wie sehr unterstützen diese Personen Sie, sodass Sie es bei der Arbeit leichter haben:
 - Ihr direkter Vorgesetzter/Ihre direkten Vorgesetzten?
 - Ärztliche Kollegen Ihrer Abteilung?

Partizipation

Partizipation bedeutet, wie viel Einfluss und Mitspracherecht die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bei Entscheidungen in Bezug auf Arbeitsabläufe und Belange der Abteilung haben. Zu diesem Bereich werden zwei Aussagen erfasst:

- Ich habe ausreichend Einfluss auf die Gestaltung von Arbeitsabläufen, von denen ich unmittelbar betroffen bin.
- Auf die Gestaltung von Veränderungen innerhalb unserer Abteilung habe ich ausreichend Einfluss.

Möglichkeiten der Fort- und Weiterbildung

Der Arztberuf erfordert es, sich ständig weiter- und fortzubilden. In diesem Abschnitt wird gefragt, ob dies vom Arbeitgeber oder von der Arbeitgeberin ermöglicht und gefördert sowie in den einzelnen Abteilungen umgesetzt wird. Zu diesem Bereich werden drei Aussagen erfasst:

- In unserer Abteilung haben unerfahrene ärztliche Kollegen ausreichend Gelegenheit, vom Wissen und Können erfahrener Kollegen zu profitieren.
- Die Facharztausbildung der Assistenzärzte wird in unserer Abteilung gut gefördert.
- Die fachliche Fortbildung der Ärzte wird in unserer Abteilung gut gefördert.

Gerechtigkeit

Gerechtigkeit ist eine wichtige Ressource. Dazu gehört, dass die anfallenden Tätigkeiten gerecht verteilt und alle Kolleginnen und Kollegen gleich behandelt werden. Zu diesem Bereich werden zwei Aussagen erfasst:

- Wenn man alle Ärzte unserer Abteilung vergleicht, ist die Aufteilung der anfallenden Arbeitsmenge gerecht.
- Wenn man alle Ärzte unserer Abteilung vergleicht, ist die Übernahme von besonders beliebten und unbeliebten Untersuchungen und Ähnlichem gerecht verteilt.

Kurzfragebogen zur stressbezogenen Arbeitsanalyse für Klinikärztinnen und -ärzte

In welchem Fachbereich arbeiten Sie? Bitte entscheiden Sie sich für den Hauptarbeitsbereich.

Anästhesie	<input type="checkbox"/>
Augenheilkunde/HNO-Heilkunde/Dermatologie/Urologie	<input type="checkbox"/>
Chirurgie	<input type="checkbox"/>
Gynäkologie und Geburtshilfe	<input type="checkbox"/>
Innere Medizin	<input type="checkbox"/>
Kinder- und Jugendmedizin	<input type="checkbox"/>
Neurologie/Neurochirurgie	<input type="checkbox"/>
Orthopädie/Physikalische und Rehabilitative Medizin	<input type="checkbox"/>
Psychiatrie/Psychotherapie	<input type="checkbox"/>
Radiologie	<input type="checkbox"/>
anderer Fachbereich	<input type="checkbox"/>

Die nachfolgenden Fragen beschreiben Stressoren und Ressourcen, die mit der ärztlichen Tätigkeit in Kliniken im Zusammenhang stehen. Geben Sie bitte für jede Frage Ihre Einschätzung dazu ab, wie sehr diese Stressoren und Ressourcen bei Ihrer derzeitigen Arbeitsstelle in den letzten drei Monaten durchschnittlich aufgetreten sind.

Zunächst geht es um die Bedingungen, unter denen Sie Ihre alltägliche Arbeit durchführen:

1	Wie häufig stehen Sie unter Zeitdruck?	<input type="checkbox"/> 1x pro Woche und seltener <input type="checkbox"/> mehrmals pro Woche <input type="checkbox"/> etwa täglich <input type="checkbox"/> mehrmals pro Tag <input type="checkbox"/> ständig
2	Wie häufig müssen Sie wichtige Entscheidungen unter Zeitdruck treffen?	<input type="checkbox"/> 1x pro Monat und seltener <input type="checkbox"/> mehrmals pro Monat <input type="checkbox"/> mehrmals pro Woche <input type="checkbox"/> etwa täglich <input type="checkbox"/> mehrmals pro Tag
3	Wie häufig kommt es vor, dass Sie eine Entscheidung treffen müssen, ohne dass Ihnen dafür ausreichende Informationen zur Verfügung stehen?	<input type="checkbox"/> seltener als 1x pro Monat <input type="checkbox"/> etwa 1x pro Monat <input type="checkbox"/> mehrmals pro Monat <input type="checkbox"/> mehrmals pro Woche <input type="checkbox"/> täglich
4	Wie häufig müssen Sie Entscheidungen treffen, bei denen Sie die Folgen nur schwer abschätzen können?	<input type="checkbox"/> seltener als 1x pro Monat <input type="checkbox"/> etwa 1x pro Monat <input type="checkbox"/> mehrmals pro Monat <input type="checkbox"/> mehrmals pro Woche <input type="checkbox"/> täglich

Weiter Seite 2 >>

5	Wie oft kommt es vor, dass die Zeit für die Patientenversorgung zu knapp ist, weil Sie Aufgaben der Dokumentation und Verwaltung erledigen müssen?	<input type="checkbox"/> 1x pro Monat und seltener <input type="checkbox"/> mehrmals pro Monat <input type="checkbox"/> mehrmals pro Woche <input type="checkbox"/> etwa täglich <input type="checkbox"/> mehrmals pro Tag
6	Wie oft kommt es vor, dass Sie die Patientenversorgung aufgrund von Vorgaben durch die Klinik und/oder Vorgesetzte anders durchführen, als Sie es für sinnvoll halten?	<input type="checkbox"/> 1x pro Monat und seltener <input type="checkbox"/> mehrmals pro Monat <input type="checkbox"/> mehrmals pro Woche <input type="checkbox"/> etwa täglich <input type="checkbox"/> mehrmals pro Tag
7	Gemessen an Ihrem eigenen Anspruch an Ihre Arbeit, wie oft kommen Gespräche mit Patienten und Angehörigen zu kurz?	<input type="checkbox"/> 1x pro Monat und seltener <input type="checkbox"/> mehrmals pro Monat <input type="checkbox"/> mehrmals pro Woche <input type="checkbox"/> etwa täglich <input type="checkbox"/> mehrmals pro Tag
8	Wie groß ist der Freiraum, in dem Sie selbst bestimmen können, auf welche Art und Weise Sie Ihre Arbeit erledigen?	<input type="checkbox"/> sehr klein <input type="checkbox"/> klein <input type="checkbox"/> mittelmäßig <input type="checkbox"/> groß <input type="checkbox"/> sehr groß
9	Wie groß ist der Freiraum, in dem Sie selbst bestimmen können, wie Sie den Kontakt zu Patienten und Angehörigen gestalten?	<input type="checkbox"/> sehr klein <input type="checkbox"/> klein <input type="checkbox"/> mittelmäßig <input type="checkbox"/> groß <input type="checkbox"/> sehr groß
10	Wie viel Gelegenheit haben Sie, bei Ihrer Arbeit Neues dazuzulernen?	<input type="checkbox"/> sehr wenig <input type="checkbox"/> wenig <input type="checkbox"/> mittelmäßig <input type="checkbox"/> viel <input type="checkbox"/> sehr viel
11	Wie viel Abwechslung bietet Ihnen Ihre Arbeit?	<input type="checkbox"/> sehr wenig <input type="checkbox"/> wenig <input type="checkbox"/> mittelmäßig <input type="checkbox"/> viel <input type="checkbox"/> sehr viel

Die folgenden Fragen betreffen die Zusammenarbeit mit Vorgesetzten und Kollegen:

Wie häufig kommt es vor, dass diese Personen Ihnen Informationen/Unterlagen verspätet, gar nicht oder falsch weiterleiten?

12	Ärzte Ihrer Abteilung (Vorgesetzte und Kollegen)	<input type="checkbox"/> sehr selten <input type="checkbox"/> selten <input type="checkbox"/> gelegentlich <input type="checkbox"/> häufig <input type="checkbox"/> sehr häufig
13	Mitarbeiter Ihrer Abteilung aus anderen Berufsgruppen (z. B. Pflegekräfte, MTA, Sekretärin)	<input type="checkbox"/> sehr selten <input type="checkbox"/> selten <input type="checkbox"/> gelegentlich <input type="checkbox"/> häufig <input type="checkbox"/> sehr häufig

Weiter Seite 3 >>

Wie häufig kommt es vor, dass diese Personen Absprachen mit Ihnen nicht einhalten?

14	Ärzte Ihrer Abteilung (Vorgesetzte und Kollegen)	<input type="checkbox"/> sehr selten <input type="checkbox"/> selten <input type="checkbox"/> gelegentlich <input type="checkbox"/> häufig <input type="checkbox"/> sehr häufig
15	Mitarbeiter Ihrer Abteilung aus anderen Berufsgruppen (z. B. Pflegekräfte, MTA, Sekretärin)	<input type="checkbox"/> sehr selten <input type="checkbox"/> selten <input type="checkbox"/> gelegentlich <input type="checkbox"/> häufig <input type="checkbox"/> sehr häufig

In den folgenden Fragen geht es um Ihre Arbeit mit Patienten und Angehörigen:

16	Wie häufig kommt es vor, dass Patienten oder Angehörige überzogene Ansprüche an Sie stellen?	<input type="checkbox"/> seltener als 1x pro Monat <input type="checkbox"/> etwa 1x pro Monat <input type="checkbox"/> mehrmals pro Monat <input type="checkbox"/> mehrmals pro Woche <input type="checkbox"/> täglich
17	Wie häufig kommt es vor, dass Patienten oder Angehörige Ihnen Vorwürfe machen?	<input type="checkbox"/> seltener als 1x pro Monat <input type="checkbox"/> etwa 1x pro Monat <input type="checkbox"/> mehrmals pro Monat <input type="checkbox"/> mehrmals pro Woche <input type="checkbox"/> täglich
18	Wie oft kommt es bei Ihrer Arbeit vor, dass Sie Ihre eigenen Gefühle unterdrücken müssen, um nach außen hin „neutral“ zu erscheinen?	<input type="checkbox"/> 1x pro Monat und seltener <input type="checkbox"/> mehrmals pro Monat <input type="checkbox"/> mehrmals pro Woche <input type="checkbox"/> etwa täglich <input type="checkbox"/> mehrmals pro Tag
19	Wie oft kommt es bei Ihrer Arbeit vor, dass Sie nach außen hin Gefühle zeigen müssen, die mit Ihren eigentlichen Gefühlen nicht übereinstimmen?	<input type="checkbox"/> 1x pro Monat und seltener <input type="checkbox"/> mehrmals pro Monat <input type="checkbox"/> mehrmals pro Woche <input type="checkbox"/> etwa täglich <input type="checkbox"/> mehrmals pro Tag

Im Folgenden geht es nochmals um Ihre Vorgesetzten und Kollegen:

Wie sehr können Sie sich auf folgende Personen verlassen, wenn es in der Arbeit schwierig wird?

20	Ihr direkter Vorgesetzter/Ihre direkten Vorgesetzten	<input type="checkbox"/> gar nicht <input type="checkbox"/> wenig <input type="checkbox"/> teilweise <input type="checkbox"/> ziemlich <input type="checkbox"/> völlig
21	Ärztliche Kollegen Ihrer Abteilung	<input type="checkbox"/> gar nicht <input type="checkbox"/> wenig <input type="checkbox"/> teilweise <input type="checkbox"/> ziemlich <input type="checkbox"/> völlig

Weiter Seite 4 >>

Wie sehr unterstützen diese Personen Sie, so dass Sie es in der Arbeit leichter haben?

22	Ihr direkter Vorgesetzter/Ihre direkten Vorgesetzten	<input type="checkbox"/> gar nicht <input type="checkbox"/> wenig <input type="checkbox"/> teilweise <input type="checkbox"/> ziemlich <input type="checkbox"/> völlig
23	Ärztliche Kollegen Ihrer Abteilung	<input type="checkbox"/> gar nicht <input type="checkbox"/> wenig <input type="checkbox"/> teilweise <input type="checkbox"/> ziemlich <input type="checkbox"/> völlig

In den folgenden Fragen geht es um Bedingungen in Ihrer Abteilung:

24	Ich habe ausreichend Einfluss auf die Gestaltung von Arbeitsabläufen, von denen ich unmittelbar betroffen bin.	<input type="checkbox"/> stimmt nicht <input type="checkbox"/> stimmt wenig <input type="checkbox"/> stimmt teilweise <input type="checkbox"/> stimmt ziemlich <input type="checkbox"/> stimmt völlig
25	Auf die Gestaltung von Veränderungen innerhalb unserer Abteilung habe ich ausreichend Einfluss.	<input type="checkbox"/> stimmt nicht <input type="checkbox"/> stimmt wenig <input type="checkbox"/> stimmt teilweise <input type="checkbox"/> stimmt ziemlich <input type="checkbox"/> stimmt völlig
26	In unserer Abteilung haben unerfahrene ärztliche Kollegen ausreichend Gelegenheit, vom Wissen und Können erfahrener Kollegen zu profitieren.	<input type="checkbox"/> stimmt nicht <input type="checkbox"/> stimmt wenig <input type="checkbox"/> stimmt teilweise <input type="checkbox"/> stimmt ziemlich <input type="checkbox"/> stimmt völlig
27	Die Facharztausbildung der Assistenzärzte wird in unserer Abteilung gut gefördert.	<input type="checkbox"/> stimmt nicht <input type="checkbox"/> stimmt wenig <input type="checkbox"/> stimmt teilweise <input type="checkbox"/> stimmt ziemlich <input type="checkbox"/> stimmt völlig
28	Die fachliche Fortbildung der Ärzte wird in unserer Abteilung gut gefördert.	<input type="checkbox"/> stimmt nicht <input type="checkbox"/> stimmt wenig <input type="checkbox"/> stimmt teilweise <input type="checkbox"/> stimmt ziemlich <input type="checkbox"/> stimmt völlig
29	Wenn man alle Ärzte unserer Abteilung vergleicht, ist die Aufteilung der anfallenden Arbeitsmenge gerecht.	<input type="checkbox"/> stimmt nicht <input type="checkbox"/> stimmt wenig <input type="checkbox"/> stimmt teilweise <input type="checkbox"/> stimmt ziemlich <input type="checkbox"/> stimmt völlig
30	Wenn man alle Ärzte unserer Abteilung vergleicht, ist die Übernahme von besonders beliebten und unbeliebten Untersuchungen u. ä. gerecht verteilt.	<input type="checkbox"/> stimmt nicht <input type="checkbox"/> stimmt wenig <input type="checkbox"/> stimmt teilweise <input type="checkbox"/> stimmt ziemlich <input type="checkbox"/> stimmt völlig

4 Auswertung der Fragebögen

Damit Sie die Auswertung der Befragung so einfach wie möglich durchführen können, haben wir eine Software speziell für die stressbezogene Arbeitsanalyse für Klinikärztinnen und -ärzte entwickelt. Sobald die ausgefüllten Fragebögen vorliegen, können Sie diese elektronisch erfassen und auswerten. Und so gehen Sie vor:

Auf www.bgw-online.de finden Sie unter dem Stichwort „stressbezogene Arbeitsanalyse“ eine Auswertungsdatei zum Herunterladen.

Unser Tipp: Laden Sie sich auch gleich das Handbuch mit herunter. Mithilfe des Handbuchs können Sie die Auswertung Ihrer Fragebögen Schritt für Schritt nachvollziehen.

1. Prüfen Sie vor der Auswertung, ob alle Fragen beantwortet sind. Falls auf einem Fragebogen eine oder mehrere Antworten fehlen, kann der Fragebogen nicht ausgewertet werden.
2. Die Rücklaufquote errechnet das Auswertungsprogramm wie folgt:

$$\frac{\text{Anzahl der ausgefüllten Fragebögen} \times 100}{\text{Anzahl der Beschäftigten (ärztliche Belegschaft)}}$$

3. Erfassen Sie die Fragebögen mithilfe der Software und fügen Sie die Antworten in die entsprechenden Masken ein.
4. Bei Bedarf: Treffen Sie entsprechende Interventionsmaßnahmen.

Die Rücklaufquote sollte, um aussagekräftige Ergebnisse zu erhalten, bei mehr als 50 Prozent liegen. Bei kleinen Abteilungen (weniger als zehn Beschäftigte) sollten mindestens sieben ausgefüllte Fragebögen vorliegen.

Die Vergleichsdaten entstammen einer Studie mit über 500 Klinikärztinnen und -ärzten.

4.1 Profildarstellungen

Wenn Sie alle Fragebögen vollständig in die Eingabemaske eingepflegt haben und auf den Auswertungs-Button klicken, erhalten Sie jeweils ein Profil der Stressoren und Ressourcen, die sich aus der Arbeitstätigkeit Ihres ärztlichen Personals ergeben.

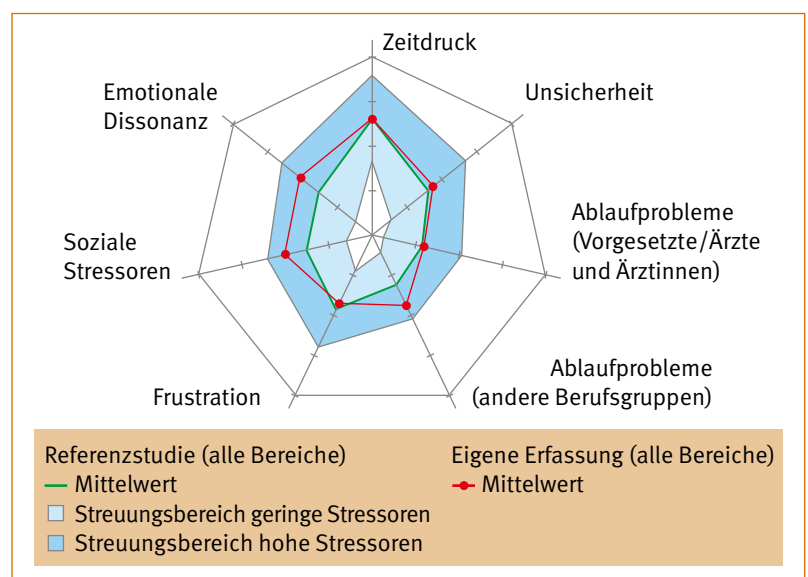
Das Stressoren-Profil

Das Stressoren-Profil bildet die am häufigsten auftretenden Stressverursacher in einer Klinik ab.

Dazu gehören:

- Zeitdruck
- Unsicherheit bezüglich der Arbeitsinhalte
- Ablaufprobleme (Vorgesetzte/Ärzte und Ärztinnen)
- Ablaufprobleme (andere Berufsgruppen)
- Frustration wegen übergeordneter Ziele
- Soziale Stressoren
- Emotionale Dissonanz

Profil Stressoren



Die **rote Linie** stellt die Mittelwerte Ihrer Klinik dar. Ob Sie mit Ihren Werten im Normbereich liegen, können Sie an der **grünen Linie** erkennen, sie zeigt Vergleichswerte an, ermittelt aus der Validierungsstudie zur Entwicklung dieses Instruments. In dem hellblau-schraffierten Bereich sind die Belastungen durch die jeweils angegeben Stressoren gering, im dunkelblau-schraffierten Bereich hoch.

In unserem Beispiel ist eine hohe Belastung bei „Ablaufproblemen mit anderen Berufsgruppen“, „sozialen Stressoren“ und „emotionaler Dissonanz“ zu erkennen. Weniger belastet die befragten Ärztinnen und Ärzte dagegen der Stressor „Frustration wegen übergeordneter Ziele“.

Das Ressourcen-Profil

Aufschluss über die unterstützenden Faktoren im Klinikalltag der Ärzte und Ärztinnen geben die Ressourcen.

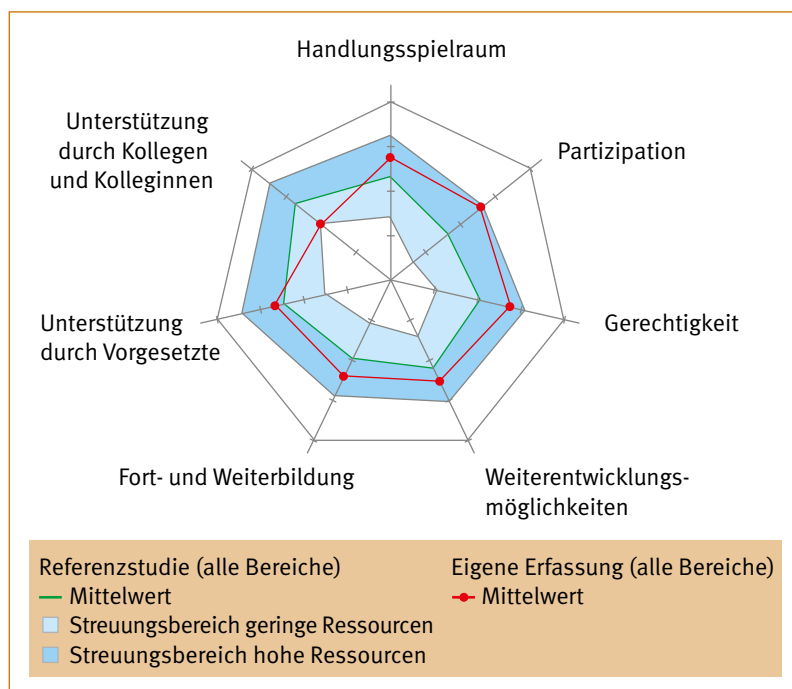
Das folgende Profil nennt die wichtigsten, wie

- Handlungsspielraum
- Partizipation
- Gerechtigkeit
- Weiterbildungsmöglichkeiten
- Fort- und Weiterbildung
- Unterstützung durch Vorgesetzte
- Unterstützung durch Kollegen und Kolleginnen.

Aus dem Ressourcen-Profil in unserem Beispiel lässt sich Folgendes ablesen:

Die Bereiche „Partizipation“, „Gerechtigkeit“, „Weiterentwicklungsmöglichkeiten“, „Fort- und Weiterbildung“, „Unterstützung durch Vorgesetzte“ und „Handlungsspielraum“ werden von den befragten Ärztinnen und Ärzten als besonders wertvolle Ressourcen bewertet, wohingegen die „Unterstützung durch Kollegen und Kolleginnen“ im unteren Bereich liegt und als schwächste Ressource eingeschätzt wird.

Profil Ressourcen



4.2 Balkendiagramme

Die Balkendiagramme unterscheiden bedingungsbezogene Stressoren (aus der Arbeitsaufgabe entstammend, z. B. Zeitdruck) und personenbezogene Stressoren (beziehen sich auf die Merkmale und Kompetenzen von Personen, z. B. Umgang mit sozialen Stressoren). Entsprechend wird bei den Ressourcen differenziert. Es gibt bedingungsbezogene Ressourcen, wie beispielsweise Handlungsspielraum, und personenbezogene Ressourcen, dazu gehören z. B. Weiterbildungsmöglichkeiten.

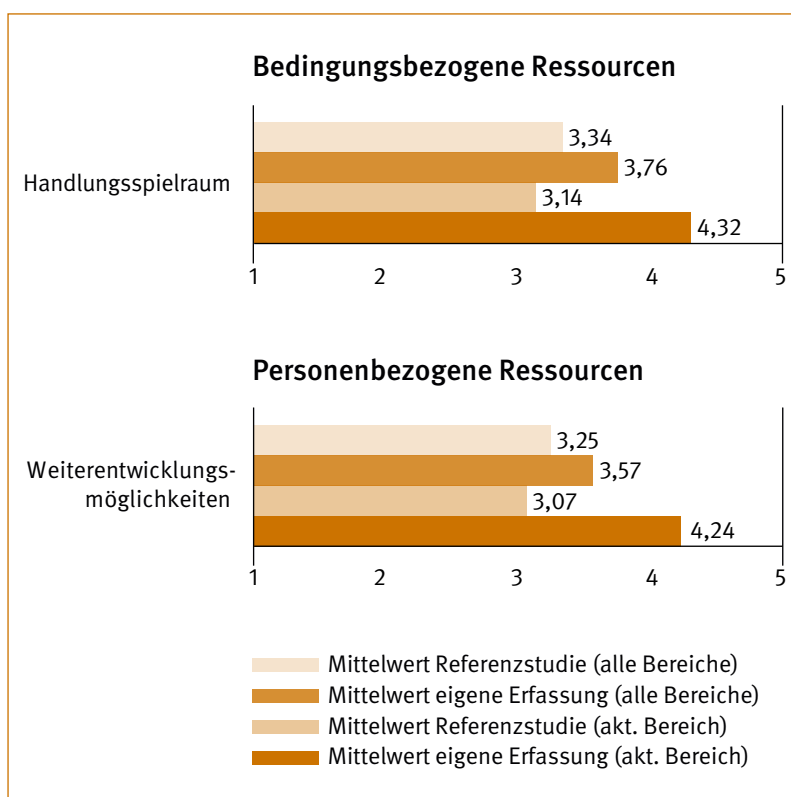
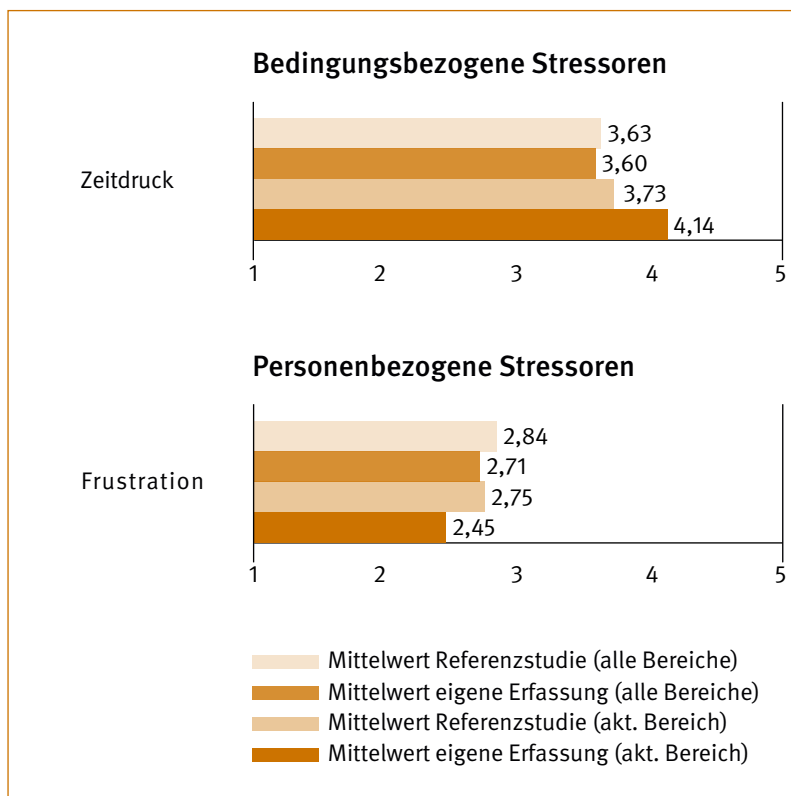
Nehmen Sie als Beispiel den Stressor „Zeitdruck“ aus der oben dargestellten Abbildung. Der rote Balken stellt den Mittelwert aller Fachbereiche Ihres Krankenhauses dar. Vergleichen können Sie Ihre Werte mit dem Mittelwert der Referenzstudie, erkennbar am grünen Balken.

Sie können aber auch über eine Vorauswahl einen Vergleichswert aus einer bestimmten Abteilung Ihrer Klinik ermitteln lassen. Zum Beispiel aus der Chirurgie. In unserem Beispiel symbolisiert der blaue Balken den Mittelwert Ihrer chirurgischen Abteilung. Der graue Balken zeigt den Vergleichswert aus unserer Studie an. Auf diese Weise erhalten Sie eine Art Benchmark für Ihr Krankenhaus und können jede Abteilung mit denen anderer deutscher Kliniken vergleichen.

In unserem Beispiel fällt Folgendes auf: Die befragten Ärztinnen und Ärzte schätzen den Zeitdruck im Mittel leicht niedriger ein als in der Vergleichsstudie. Anders in der Chirurgie: Hier ist die Belastung durch Zeitdruck deutlich höher als in den anderen chirurgischen Fachbereichen der Vergleichsstudie.

Die Balkendiagramme für die Ressourcen sind analog zu denen der Stressoren aufgebaut, das heißt auch hier werden vier Werte abgebildet, wenn die Mindestanzahl von sieben Fragebögen für einen gesondert darzustellenden Fachbereich eingegeben wurde.

In unserem Beispielkrankenhaus schätzen die Ärztinnen und Ärzte den „Handlungsspielraum“ besser ein als in der Referenzstudie. Das ärztliche Personal der chirurgischen Abteilung des Beispielkrankenhauses bewertet ihren Handlungsspielraum deutlich besser als die chirurgischen Abteilungen der Referenzstudie.



5 Ergebnisse präsentieren

Sie können Ihre Beschäftigten schriftlich oder mündlich über die Ergebnisse der Personalbefragung informieren oder eine Kombination beider Möglichkeiten wählen. Idealerweise haben Sie das bereits bei der Vorbereitung der Befragung im Steuerkreis schriftlich festgelegt. Präsentieren Sie die Ergebnisse beispielsweise auf einer Personalversammlung, bei Übergabe- und Dienstgesprächen oder in der Ärzterunde. Als schriftliche Kommunikationsmittel bieten sich die internen Newsletter und das Intranet an.

Wenn Sie alle Ärztinnen und Ärzte Ihrer Klinik befragen, können Sie unter Beachtung der Mindestanzahl eine Auswertung für einzelne (Fach-)Bereiche vornehmen. Ziehen Sie jedoch keine Vergleiche, sondern nutzen Sie die Auswertung, um bereichsspezifische Belastungen zu identifizieren. Das hat den Vorteil, dass Sie Arbeitsbelastungen genauer zuordnen und Veränderungsmaßnahmen gezielter umsetzen können.

	Ergebnisse der gesamten Einrichtung		Ergebnisse einzelner Stationen
Wer?	Alle	Klinikleitung, Geschäftsführung, Betriebsrat, Chefärztinnen und -ärzte, Oberärztinnen und -ärzte, Assistenzärztinnen und -ärzte	Chefärztinnen und -ärzte, Oberärztinnen und -ärzte, Assistenzärztinnen und -ärzte
Wie?	<u>schriftlich:</u> interner Newsletter, Flugblatt, Aushang, Intranet <u>mündlich:</u> Personalversammlung, Übergabe- und Dienstgespräche	<u>schriftlich:</u> Anschreiben, E-Mail <u>mündlich:</u> Besprechungen, Dienstgespräche	schriftlich/mündlich
Was?	Schwerpunkt: Überblick über die geplanten Maßnahmen	<ul style="list-style-type: none"> • Detaillierte Darstellung der Ergebnisse • Vorschläge zu weiteren Maßnahmen • Eventuell weitere Bedarfsermittlung vorbereiten 	<ul style="list-style-type: none"> • Detaillierte Darstellung der Ergebnisse • Vorschläge für weitere Maßnahmen • Eventuell weitere Bedarfsermittlung vorbereiten

6 Maßnahmen ableiten

6.1 Stressoren reduzieren

In der folgenden Tabelle stellen wir Ihnen beispielhafte Maßnahmen vor, die aus den Ergebnissen des Fragebogens abgeleitet werden können.

Gefährdungen		Maßnahmen
Zeitdruck	➔	<p><u>Personenbezogen</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Training von Schlüsselqualifikationen (z. B. BGW Personalkompetenz) • BGW-Seminare, z. B. „Gesundheitsförderung durch Stressmanagement am Arbeitsplatz“ <p><u>Organisationsbezogen</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Mitgestaltung bei der Dienstplanung • Betriebliches Gesundheitsmanagement • Teamcoaching
Unsicherheit bezüglich der Arbeitsinhalte	➔	<p><u>Personenbezogen</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • fachliche Weiterbildung • Einführung eines Mentorensystems für neue (oder Assistenz-) Ärztinnen und Ärzte <p><u>Organisationsbezogen</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • kollegiale Supervision
Probleme in den Abläufen mit Vorgesetzten und im Kollegium	➔	<p><u>Personenbezogen</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Kommunikationstraining • Teamsupervision • BGW-Seminare für Führungskräfte, z. B. „Gesundheitsfördernde Führung“ • Training von Schlüsselqualifikationen (z. B. BGW Personalkompetenz) • Einzelcoaching/Teamcoaching <p><u>Organisationsbezogen</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Dienstbesprechungen professionalisieren • Bearbeitung von Schnittstellenproblemen • Betriebliches Gesundheitsmanagement

Gefährdungen		Maßnahmen
Probleme in den Abläufen mit anderen Berufsgruppen		<u>Personenbezogen</u> <ul style="list-style-type: none"> • Training von Schlüsselqualifikationen (z. B. BGW Personalkompetenz) <u>Organisationsbezogen</u> <ul style="list-style-type: none"> • gemeinsame Dienstbesprechungen • Teamcoaching
Frustration wegen übergeordneter Ziele		<u>Personenbezogen</u> <ul style="list-style-type: none"> • Training von Schlüsselqualifikationen (z. B. BGW Personalkompetenz) <u>Organisationsbezogen</u> <ul style="list-style-type: none"> • Belegungsplanung
Soziale Stressoren mit Patientinnen und Patienten/Angehörigen		<u>Personenbezogen</u> <ul style="list-style-type: none"> • BGW-Seminare, z. B. „Professioneller Umgang mit Gewalt und Aggression“ <u>Organisationsbezogen</u> <ul style="list-style-type: none"> • Deeskalationstraining
Emotionale Dissonanz		<u>Personenbezogen</u> <ul style="list-style-type: none"> • Training von Schlüsselqualifikationen (z. B. BGW Personalkompetenz) <u>Organisationsbezogen</u> <ul style="list-style-type: none"> • Teamsupervision

6.2 Ressourcen stärken

Einige Maßnahmen zum Ressourcenaufbau ergänzen und überschneiden sich mit denen zum Stressabbau. Andere Ressourcen bedingen sich gegenseitig, wenn zum Beispiel das ärztliche Personal bei der Dienstvergabe miteinbezogen wird, so erhöht sich durch die Partizipation auch die wahrgenommene Gerechtigkeit.

Maßnahmen für einzelne Betroffene

Lassen Sie sich von Ihrer Betriebsärztin oder Ihrem Betriebsarzt beraten. Bieten Sie zum Beispiel Sprechstunden für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter an, die sich durch die Arbeit stark beansprucht fühlen, um gemeinsam mögliche Lösungswege zu erarbeiten. Betriebsärzte und -ärztinnen unterliegen der Schweigepflicht und sind deshalb geeignete Ansprechpersonen.

(fehlende) Ressourcen		Maßnahmen
Handlungsspielraum, Partizipation und Gerechtigkeit		<u>Personenbezogen</u> <ul style="list-style-type: none"> • Training von Schlüsselqualifikationen (z. B. BGW Personalkompetenz) <u>Organisationsbezogen</u> <ul style="list-style-type: none"> • Teamsupervision
Weiterentwicklungsmöglichkeiten in der Arbeit und Möglichkeiten zur Fort- und Weiterbildung		<u>Personenbezogen</u> <ul style="list-style-type: none"> • Einführung eines Mentorensystems • Peer-Coaching (fachliche Weiterbildung) <u>Organisationsbezogen</u> <ul style="list-style-type: none"> • Organisationsentwicklung • regelmäßige Mitarbeitergespräche
Soziale Unterstützung durch direkte Vorgesetzte und soziale Unterstützung durch ärztliche Kollegen und Kolleginnen		<u>Personenbezogen</u> <ul style="list-style-type: none"> • BGW-Seminare, z. B. „Gesundheitsfördernde Führung“ • Training von Schlüsselqualifikationen (z. B. BGW Personalkompetenz) <u>Organisationsbezogen</u> <ul style="list-style-type: none"> • Organisationsentwicklung • Supervision

6.3 Ergänzende Strategien

Organisationsberatung betriebliches Gesundheitsmanagement

Betriebe, die trotz des Kostendrucks im Wettbewerb bestehen und wirtschaftlich erfolgreich sein wollen, müssen sich auf gut ausgebildetes, leistungsfähiges und motiviertes Personal verlassen können. Die Anforderungen an die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen in Gesundheits- und Sozialberufen sind hoch. Deshalb ist es besonders wichtig, den Arbeitsplatz gesundheitsgerecht zu gestalten und für ein gesundheitsförderndes Betriebsklima zu sorgen.

Mit einem betrieblichen Gesundheitsmanagement können Sie aktiv etwas für die Leistungsfähigkeit und Motivation ihrer Belegschaft tun und damit gleichzeitig die Zukunftsfähigkeit Ihrer Klinik sichern. Die BGW unterstützt ihre Mitgliedsunternehmen, ein betriebliches Gesundheitsmanagement aufzubauen und weiterzuentwickeln.

Die BGW berät Sie während des gesamten Projektverlaufs. Sie hilft beim Aufbau der Projektstruktur, bei der Bewertung der Ergebnisse oder dem Einbinden von Beschäftigten und Führungskräften.

Wir verfügen über einen deutschlandweiten Pool von erfahrenen Beraterinnen und Beratern. Verbindliche Rahmenbedingungen sorgen dafür, dass Sie sich auf einen einheitlich hohen Qualitätsstandard und die Neutralität der Beratung verlassen können.

Coaching

Ein Coaching für Führungskräfte oder Arbeitsteams ist ein guter Ansatz, um psychischen Belastungen zu begegnen. Die zeitweise Begleitung durch einen professionellen Coach bietet Führungskräften die Gelegenheit, Probleme mit ihrer Führungsrolle aufzuarbeiten, oder mit Beschäftigten über Belastungen im Team zu sprechen. Mit externer Unterstützung lassen sich beispielsweise Rollenkonflikte, neue Herausforderungen oder schwierige Veränderungsprozesse bearbeiten. Mit kreativen Methoden und speziellen Fragetechniken gewinnen Beschäftigte und Verantwortliche oft neue Perspektiven und erweitern ihre Handlungsspielräume. Coachings eignen sich auch als Präventivmaßnahme, um stressbedingten Erkrankungen vorzubeugen.

Die BGW bietet folgende Coaching-Themen an:

- Die persönliche Führungsrolle klären und Grenzen ausloten
- Arbeit am eigenen Führungs- und Werteverständnis
- Mitarbeitergespräche führen und Kommunikation verbessern
- Leitlinien gesundheitsfördernder Führung entwickeln und im Unternehmen einführen
- Veränderungen einer gesundheitsfördernden Unternehmens- und Personalführung einleiten

Qualifizierung betriebliches Gesundheitsmanagement

Diese Qualifizierung ermöglicht es den Teilnehmerinnen und Teilnehmern, den Aufbau eines Gesundheitsmanagements in ihrem Betrieb zu unterstützen, die entsprechenden Projekte durchzuführen oder bei der Projektdurchführung zu beraten und das betriebliche Gesundheitsmanagement in die internen Abläufe und Strukturen zu integrieren.

Hilfe durch die BGW

Wenn Sie Fragen haben, wie Sie die Personalbefragung durchführen können, rufen Sie uns an. Wir beraten Sie auch gern bei der Einbindung in ein Gesamtkonzept.

Mehr Informationen auch unter Telefon: (040) 202 07 - 4862 oder E-Mail: gesundheitsmanagement@bgw-online.de

Nur wenn die Unternehmensleitung hinter den Maßnahmen steht, können diese Ziele erreicht werden. Voraussetzung für die Teilnahme an der Qualifizierung ist deshalb ein schriftlicher Projektauftrag der Unternehmensleitung für ein Projekt des betrieblichen Gesundheitsmanagements im Rahmen einer BGW Organisationsberatung.

Personalbefragung zur psychischen Belastung und Beanspruchung

Mit der Personalbefragung gehen Sie berufsbedingten psychischen Belastungen im Unternehmen auf den Grund. Die kostenlosen Materialien der BGW liegen für die Alten- und Krankenpflege und für stationäre Wohnbereiche der Behindertenhilfe vor.

Arbeitssituationsanalyse

Dieses Gruppendiskussionsverfahren macht in nur zwei bis drei Stunden sowohl Ressourcen als auch Belastungen auf Teamebene sichtbar. Die Beschäftigten entwickeln selbst Lösungsideen zur Verbesserung ihrer Arbeitssituation.

BGW Personalkompetenz

Das Trainingsprogramm BGW Personalkompetenz ist eine praxisorientierte Weiterbildung, die Ihre Beschäftigten darin bestärkt, besser mit Belastungen umzugehen. Trainiert werden die sogenannten Schlüsselqualifikationen wie methodische, soziale und personale Kompetenzen.

Das Training erfolgt durch von der BGW qualifiziertes Beratungspersonal. In enger Zusammenarbeit mit Ihrer Klinik werden eine Bedarfsanalyse und ein individuelles Trainingsprogramm erstellt. Das Qualifizierungsprogramm besteht aus verschiedenen Bausteinen, die sich nach Belieben kombinieren lassen und auf den Bedarf Ihrer Klinik abgestimmt sind.

Das Programm BGW Personalkompetenz ist keine einmalige, zeitlich befristete Maßnahme, sondern ermöglicht den Einstieg in

einen kontinuierlichen Lern- und Entwicklungsprozess. Zahlreiche Einrichtungen aus Gesundheitsdienst und Wohlfahrtspflege haben das Programm bereits erfolgreich umgesetzt. Das Ergebnis: Kompetente und gesunde Beschäftigte erhöhen die Leistungsfähigkeit der Betriebe.

Weitere Informationen

Über das Programm BGW Personalkompetenz informieren wir Sie in einer Broschüre und im Internet: www.bgw-online.de, Suche über die Broschüren-Bestellnummer BGW 04-07-006 beziehungsweise über Telefon: (040) 202 07 - 48 62 oder E-Mail: gesundheitsmanagement@bgw-online.de



BGW-Seminare für sicheres und gesundheitsgerechtes Arbeiten

Die BGW bietet ein umfangreiches Angebot an Weiter- und Fortbildungsmöglichkeiten zu den unterschiedlichsten Themenbereichen. Hier eine Auswahl:

Grundseminar Gesundheitsförderung durch Stressmanagement am Arbeitsplatz (GDS)

Aufbauseminar Gesundheitsförderung durch Stressmanagement am Arbeitsplatz (GDSA)

Gesundheitsfördernde Führung – Möglichkeiten und Grenzen (UMGF)

Betriebliches Konfliktmanagement und Prävention von Mobbing (GKM)

Beratung und Angebote

Eine genaue Beschreibung der Seminare, Termine sowie Informationen zur Anmeldung finden Sie in der Broschüre „Bildung und Beratung für Sicherheit und Gesundheit im Betrieb“ (Bestell-Nr. BGW 21-00-001), die Sie bei der BGW bestellen können.

Weitere Informationen erhalten Sie hier:

Berufsgenossenschaft für Gesundheitsdienst und Wohlfahrtspflege (BGW) Akademie Hamburg · Postfach 76 02 24 · 22052 Hamburg
Telefon: (040) 202 07 - 28 90 · Telefax: (040) 202 07 - 28 95

Berufsgenossenschaft für Gesundheitsdienst und Wohlfahrtspflege (BGW) Akademie Dresden · Postfach 80 01 66 · 01101 Dresden
Telefon: (0351) 457 - 28 00 · Telefax: (0351) 457 - 28 25

Sie können sich auch über das Internet anmelden unter www.bgw-online.de. Geben Sie einfach den Suchbegriff „Seminare online“ in die Suchmaske ein.



7 Software und Handbuch

Um Ihnen die Auswertung der Personalbefragung so einfach wie möglich zu machen, haben wir eine spezielle Software entwickelt, mit der Sie die Fragebögen elektronisch erfassen und auswerten können.

Geeignet sind Windows Betriebssysteme ab Version Windows 2000, empfohlen wird Windows 7. Ein handelsüblicher Büro-PC (Pentium i3 oder besser, 2 GB RAM oder mehr) unterstützt die teilweise rechenintensiven Darstellungen und Auswertungen. Bei Verwendung von Versionen mit aktiver Benutzerkontensteuerung (UAC – User Account Control), wie sie ab Windows Vista üblich sind, muss für den Speicherort der Datendatei auf eine ausreichende Vergabe von Benutzerrechten geachtet werden.

Unser Tipp: Erledigen Sie zunächst die in der Broschüre beschriebenen ersten Schritte der Personalbefragung, bevor Sie sich die Software von der BGW-Internetseite www.bgw-online.de (Suche: „stressbezogene Arbeitsanalyse“) herunterladen.

Nach Abschluss der Vorbereitungsphase können Sie mit dem Programm, das die Anonymität der Befragten gewährleistet, sowohl die Personalbefragung als auch die Auswertung der Fragebögen am PC durchführen. Die

Ärztinnen und Ärzte können den Fragebogen direkt am Bildschirm ausfüllen. Falls Sie sich für diese Option entscheiden sollten, benötigen Sie einen separaten Raum, in dem die befragten Personen die Fragebögen nacheinander (ohne Aufsicht) am PC ausfüllen können.

Sie können das Programm aber auch nutzen, um die schriftlich eingereichten Fragebögen zu verwalten und auszuwerten. Dies ist die häufiger verwendete Variante.

Die Auswertung erfolgt automatisch, die Ergebnisse werden in grafischer Form dargestellt und können gespeichert und/oder ausgedruckt werden. Bei beiden Vorgehensweisen ist der Datenschutz durch speziell eingerichtete Administrationsrechte gewährleistet.

Ebenfalls als Download über www.bgw-online.de erhalten Sie ein Handbuch, das Sie Schritt für Schritt durch die Anwendung des Programms führt. Das Handbuch gibt Ihnen einen Überblick über die Systemvoraussetzungen. Es erklärt den Ablauf sowie die Installation des Programms. Sie erfahren, wie Sie Administrationsrechte vergeben, wie die Eingabe der Fragebögen und die Auswertung der Befragung funktionieren.

Unter www.bgw-online.de, Suche: „stressbezogene Arbeitsanalyse“ finden Sie alle Informationen und Materialien zum Download:

- die Broschüre
- die Auswertungsdatei
- die Fragebögen
- das Handbuch zur Auswertung
- FAQ und Ansprechpersonen

Das Auswertungsprogramm zur stressbezogenen Arbeitsanalyse für Klinikärztinnen und -ärzte können Sie unter www.bgw-online.de herunterladen, Suche: „stressbezogene Arbeitsanalyse“

8 Screening-Instrument

Wie das Screening-Instrument entwickelt wurde, ist ausführlich in den nachfolgenden Artikeln behandelt:

- Keller, M., Aulike, B., Böhmert, M., Nienhaus, A.:
Explorative Studie zur Erfassung arbeitsbedingter Stressoren und Ressourcen von Klinikärztinnen und -ärzten. Journal Psychologie des Alltagshandelns, 2010, Vol.3/ No.1
- Keller, M., Bamberg, E., Böhmert, M., Nienhaus, A.:
Entwicklung eines Instruments zur stressbezogenen Arbeitsanalyse für Klinikärztinnen und -ärzte (ISAK). Zeitschrift für Arbeitswissenschaft, 2010, 64/4, 337–353
- Böhmert, M., Keller, M.:
Stressbezogene Arbeitsanalyse bei Klinikärztinnen und -ärzten.
In Arbeitsmedizin im Gesundheitsdienst, edition FFAS Freiburg i.Br. 2012
- Keller, M., Bamberg, E., Kersten, M., Nienhaus, A.:
Validierung des Instruments zur stressbezogenen Arbeitsanalyse für Klinikärzte.
Zeitschrift für Arbeits- und Organisationspsychologie, 2013, 57 (N.F. 31) 1, 3–21,
Hogrefe Verlag, Göttingen
- Keller, M., Bamberg, E., Kersten, M., Nienhaus, A.:
*Instrument for Stress-related Job Analysis for Hospital Physicians:
Validation of a Short Version (ISAK-K),* Journal of Occupational Medicine and Toxicology,
2013, 8/1, 10

9 Literatur

- Badura, B., Schröder, H., Klose, J., Macco, K.: *Fehlzeiten-Report 2009. Arbeit und Psyche: Belastungen reduzieren, Wohlbefinden fördern*. Springer Medizin Verlag, 2010
- Bamberg, E., Busch, C., Ducki, A.: *Stress- und Ressourcenmanagement. Strategien und Methoden für die neue Arbeitswelt*. Bern: Huber, 2003
- Bates, E.: *Doctors and their spouses speak: stress in medical practice*. In *Sociology of Health and Illness*, 4 (1), 25–39, 1982
- Beerman, B.: *Arbeitswissenschaftliche und arbeitsmedizinische Erkenntnisse zu überlangen Arbeitszeiten*. In P. Nickel, K. Hänecke, M. Schütte & H. Grzech-Sukalo (Hrsg.), *Aspekte der Arbeitspsychologie in Wissenschaft und Praxis*, Pabst Science Publishers, Lengerich, 2004
- Bortz, J., Döring, N.: *Forschungsmethoden und Evaluation für Human- und Sozialwissenschaftler*. Berlin (u. a.): Springer-Verlag, 2002
- Cohen, J. S., Patten, S.: *Well-being in residency training: a survey examining resident physician satisfaction both within and outside of residency training and mental health in Alberta*. *BMC Medical Education*, 5, 21, 2005
- Dormann, C., Zapf, D.: *Social support, social stressors at work and depression: Testing for main and moderating effects with structural equations in a 3-wave longitudinal study*. *Journal of Applied Psychology*, 84, 874–884, 1999
- Dormann, C., Zapf, D.: *Social stressors at work, irritation, and depression: Accounting for unmeasured third variables in a multi-wave study*. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 75, 33–58, 2002
- Ducki, A. (2000). *Diagnose gesundheitsförderlicher Arbeit: eine Gesamtstrategie zur betrieblichen Gesundheitsanalyse*. Zürich: vdf Hochschulverlag an der ETH.
- Dunkel, H., Zapf, D., Udrys, I.: *Methoden betrieblicher Stressanalyse*. In S. Greif, E. Bamberg & N. Semmer (Hrsg.), *Psychischer Stress am Arbeitsplatz*. Göttingen: Hogrefe, 1991
- Fuß, I., Nübling, M., Hasselhorn, H. M., Schwappach, D., Rieger, M. A.: *Working conditions and Work-Family Conflict in German hospital physicians: psychosocial and organisational predictors and consequences*. *BMC Public Health*, 8, 353, 2008
- Glaser, J., Höge, T., Weigl, M.: *Psychische Belastungen bei Pflegekräften und Ärzten im Krankenhaus*. *Zeitschrift für Arbeitswissenschaft*, 59 (2) 143–151, 2005
- Graham, J., Ramirez, A. J., Cull, A., Finlay, I., Hoy, A., Richards, M. A.: *Job stress and satisfaction among palliative physicians*. *Palliative Medicine*, 10, 185–194, 1996
- Graham, J., Ramirez, A. J., Field, S., Richards, M. A.: *Job Stress and Satisfaction Among Clinical Radiologists*. *Clinical Radiology*, 55, 182–185, 2000
- Greif, S.: *Stress in der Arbeit – Einführung und Grundbegriffe*. In S. Greif, E. Bamberg & N. Semmer (Hrsg.), *Psychischer Stress am Arbeitsplatz*. Göttingen: Hogrefe, 1991
- Herschbach, P.: *Psychische Belastung von Ärzten und Krankenpflegekräften*. Weinheim: VCH Verlagsgesellschaft, 1991
- Hohner, H. U.: *Anforderungen an den Arztberuf im 21. Jahrhundert. Herausforderungen für Qualifizierung und Kompetenz*

- entwicklung. In E. Ulich (Hrsg.), *Arbeitspsychologie in Krankenhaus und Arztpraxis. Arbeitsbedingungen, Belastungen, Ressourcen*. Bern: Verlag Hans Huber, 2003
- Holsti, O. R.: *Content Analysis for the Social Sciences and Humanities*. Reading, Mass.: Addison-Wesley, 1969
 - Holz, M., Zapf, D., Dormann, C.: *Soziale Stressoren in der Arbeitswelt: Kollegen, Vorgesetzte und Kunden*. *Arbeit*, 13 (3), 278–291, 2004
 - House, J. S.: *Work Stress and Social Support*. London: Addison-Wesley, 1981
 - Keller, M., Bamberg, E., Gregersen, S.: *Arbeitsbedingte Stressoren und Ressourcen von Klinikärzten. Entwicklung eines Analyseverfahrens*. In F. W. Schwartz & P. Angerer (Hrsg.), *Arbeitsbedingungen und Befinden von Ärztinnen und Ärzten. Befunde und Interventionen*. Report Versorgungsforschung Band 2. Köln: Deutscher Ärzte-Verlag, 2009
 - Keller, M., Bamberg, E., Böhmert, M., Nienhaus, A.: *Erhebung arbeitsbedingter Stressoren und Ressourcen von Klinikärzten*. *Journal Psychologie des Alltagshandelns* 3 (1), 39–50, 2010
 - Merkel, S., Streit, B., Richter, P.: *Eine Belastungs-Beanspruchungsanalyse Bereitschaftsdienst leistender Ärzte in sächsischen Krankenhäusern*. *Zeitschrift für Arbeitswissenschaft*, 58, 188–198, 2004
 - Mohr, G., Semmer, N.: *Arbeit und Gesundheit: Kontroversen zu Person und Situation*. *Psychologische Rundschau*, 53 (2), 77–84, 2002
 - Paice, E., Aitken, M., Houghton, A., Firth-Cozens, J.: *Bullying among doctors in training: cross sectional questionnaire survey*. *British Medical Journal*, 329, 658–659, 2004
 - Peter, S., Ulich, E.: *Analyse der Arbeitssituation von Assistenz- und Oberärztinnen und -ärzten: Erfahrungen aus zwei Projekten*. In E. Ulich (Hrsg.), *Arbeitspsychologie in Krankenhaus und Arztpraxis. Arbeitsbedingungen, Belastungen, Ressourcen*. Bern: Verlag Hans Huber, 2003
 - Resch, M., Hagge, M.: *Ärztegesundheit – ein lange vernachlässigtes Thema*. In E. Ulich (Hrsg.), *Arbeitspsychologie in Krankenhaus und Arztpraxis. Arbeitsbedingungen, Belastungen, Ressourcen*. Bern: Verlag Hans Huber, 2003
 - Resch, M.: *Analyse psychischer Belastung. Verfahren und ihre Anwendung im Arbeits- und Gesundheitsschutz*. Bern: Verlag Hans Huber, 2003
 - Semmer, N.: *Stressbezogene Tätigkeitsanalyse. Psychologische Untersuchungen zur Analyse von Stress am Arbeitsplatz*. Weinheim: Beltz Verlag, 1984
 - Stern, K.: *Ende eines Traumberufs? Lebensqualität und Belastungen bei Ärztinnen und Ärzten*. Münster/New York: Waxmann Verlag, 1996
 - Volpert, W.: *Wie wir handeln – was wir können. Ein Disput als Einführung in die Handlungspsychologie*. Sottrum: artefact, 2003
 - Wegner, R., Kostova, P., Poschadel, B., Baur, X.: *Weniger Stunden, mehr Arbeit. Arbeitsbelastung und Beanspruchung von Hamburger Krankenhausärzten*, *Hamburger Ärzteblatt*, 61 (11), 515–518, 2007
 - Wegner, R., Szadkowski, D., Poschadel, B., Simms, M., Niemeyer, Y., Baur, X.: *Psychomentele Belastung und Beanspruchung im Arztberuf. Ergebnisse von Fragebogenerhebungen*. In *Arbeitsmed. Sozialmed. Umweltmed.* 37, 2, 60–75, 2002
 - Zapf, D., Semmer, N.: *Stress und Gesundheit in Organisationen*. In H. Schuler (Ed.), *Enzyklopädie der Psychologie: Organisationspsychologie*. Göttingen: Hogrefe, 2004

Kontakt – Ihre BGW-Standorte

Berufsgenossenschaft für Gesundheitsdienst und Wohlfahrtspflege (BGW)

Hauptverwaltung

Pappelallee 33/35/37 · 22089 Hamburg

Tel.: (040) 202 07 - 0

Fax: (040) 202 07 - 24 95

www.bgw-online.de

Diese Übersicht wird bei jedem Nachdruck aktualisiert.
Sollte es kurzfristige Änderungen geben, finden Sie
diese hier:



[www.bgw-online.de/
kundenzentren](http://www.bgw-online.de/kundenzentren)



Ihre BGW-Kundenzentren

Berlin · Spichernstraße 2–3 · 10777 Berlin

Bezirksstelle Tel.: (030) 896 85 - 37 01 Fax: - 37 99

Bezirksverwaltung Tel.: (030) 896 85 - 0 Fax: - 36 25

schu.ber.z* Tel.: (030) 896 85 - 36 96 Fax: - 36 24

Bochum · Universitätsstraße 78 · 44789 Bochum

Bezirksstelle Tel.: (0234) 30 78 - 64 01 Fax: - 64 19

Bezirksverwaltung Tel.: (0234) 30 78 - 0 Fax: - 62 49

schu.ber.z* Tel.: (0234) 30 78 - 64 70 Fax: - 63 79

studio78 Tel.: (0234) 30 78 - 64 78 Fax: - 63 99

Delmenhorst · Fischstraße 31 · 27749 Delmenhorst

Bezirksstelle Tel.: (04221) 913 - 42 41 Fax: - 42 39

Bezirksverwaltung Tel.: (04221) 913 - 0 Fax: - 42 25

schu.ber.z* Tel.: (04221) 913 - 41 60 Fax: - 42 33

Dresden · Gret-Palucca-Straße 1 a · 01069 Dresden

Bezirksverwaltung Tel.: (0351) 86 47 - 0 Fax: - 56 25

schu.ber.z* Tel.: (0351) 86 47 - 57 01 Fax: - 57 11

Bezirksstelle Tel.: (0351) 86 47 - 57 71 Fax: - 57 77

Königsbrücker Landstraße 2 b · Haus 2
01109 Dresden

BGW Akademie Tel.: (0351) 288 89 - 61 10 Fax: - 61 40

Königsbrücker Landstraße 4 b · Haus 8
01109 Dresden

Hamburg · Schäferkampsallee 24 · 20357 Hamburg

Bezirksstelle Tel.: (040) 41 25 - 29 01 Fax: - 29 97

Bezirksverwaltung Tel.: (040) 41 25 - 0 Fax: - 29 99

schu.ber.z* Tel.: (040) 73 06 - 34 61 Fax: - 34 03

Bergedorfer Straße 10 · 21033 Hamburg

BGW Akademie Tel.: (040) 202 07 - 28 90 Fax: - 28 95

Pappelallee 33/35/37 · 22089 Hamburg

Hannover · Anderter Straße 137 · 30559 Hannover

Außenstelle von Magdeburg

Bezirksstelle Tel.: (0511) 563 59 99 - 47 81 Fax: - 47 89

Karlsruhe · Philipp-Reis-Straße 3 · 76137 Karlsruhe

Bezirksstelle Tel.: (0721) 97 20 - 55 55 Fax: - 55 76

Bezirksverwaltung Tel.: (0721) 97 20 - 0 Fax: - 55 73

schu.ber.z* Tel.: (0721) 97 20 - 55 27 Fax: - 55 77

Köln · Bonner Straße 337 · 50968 Köln

Bezirksstelle Tel.: (0221) 37 72 - 53 56 Fax: - 53 59

Bezirksverwaltung Tel.: (0221) 37 72 - 0 Fax: - 51 01

schu.ber.z* Tel.: (0221) 37 72 - 53 00 Fax: - 51 15

Magdeburg · Keplerstraße 12 · 39104 Magdeburg

Bezirksstelle Tel.: (0391) 60 90 - 79 20 Fax: - 79 22

Bezirksverwaltung Tel.: (0391) 60 90 - 5 Fax: - 78 25

Mainz · Göttelmannstraße 3 · 55130 Mainz

Bezirksstelle Tel.: (06131) 808 - 39 02 Fax: - 39 97

Bezirksverwaltung Tel.: (06131) 808 - 0 Fax: - 39 98

schu.ber.z* Tel.: (06131) 808 - 39 77 Fax: - 39 92

München · Helmholtzstraße 2 · 80636 München

Bezirksstelle Tel.: (089) 350 96 - 46 00 Fax: - 46 28

Bezirksverwaltung Tel.: (089) 350 96 - 0 Fax: - 46 86

schu.ber.z* Tel.: (089) 350 96 - 45 01 Fax: - 45 07

Würzburg · Röntgenring 2 · 97070 Würzburg

Bezirksstelle Tel.: (0931) 35 75 - 59 51 Fax: - 59 24

Bezirksverwaltung Tel.: (0931) 35 75 - 0 Fax: - 58 25

schu.ber.z* Tel.: (0931) 35 75 - 58 55 Fax: - 59 94

*schu.ber.z = Schulungs- und Beratungszentrum

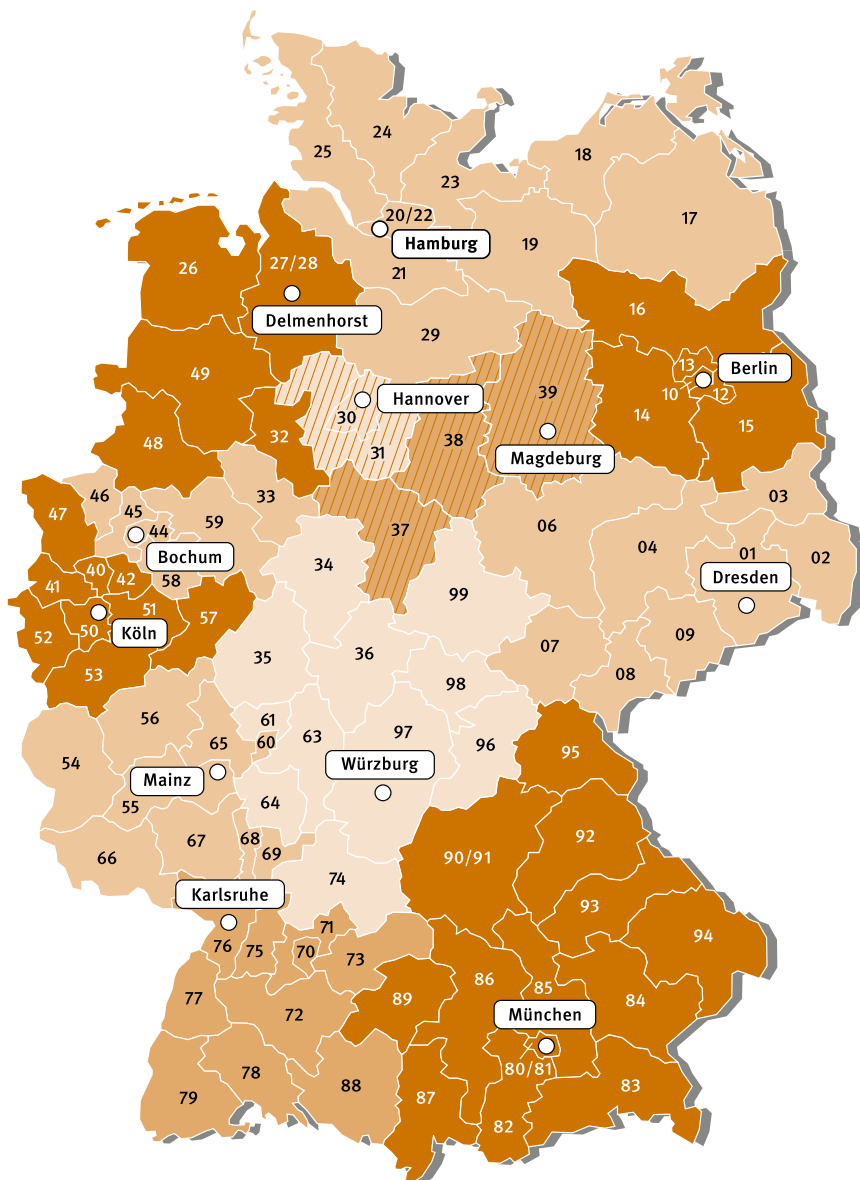
So finden Sie Ihr zuständiges Kundenzentrum

Auf der Karte sind die Städte verzeichnet, in denen die BGW mit einem Standort vertreten ist. Die farbliche Kennung zeigt, für welche Region ein Standort zuständig ist.

Jede Region ist in Bezirke unterteilt, deren Nummer den ersten beiden Ziffern der dazugehörigen Postleitzahl entspricht.

Ein Vergleich mit Ihrer eigenen Postleitzahl zeigt, welches Kundenzentrum der BGW für Sie zuständig ist.

Auskünfte zur Prävention erhalten Sie bei der Bezirksstelle, Fragen zu Rehabilitation und Entschädigung beantwortet die Bezirksverwaltung Ihres Kundenzentrums.



Beratung und Angebote

Gesundheits- und Sicherheitsmanagement

Tel.: (040) 202 07 - 48 62

Fax: (040) 202 07 - 48 53

E-Mail: gesundheitsmanagement@bgw-online.de

Versicherungs- und Beitragsfragen

Tel.: (040) 202 07 - 11 90

E-Mail: beitraege-versicherungen@bgw-online.de

Medienbestellungen

Tel.: (040) 202 07 - 48 46

Fax: (040) 202 07 - 48 12

E-Mail: medienangebote@bgw-online.de

Wie geht es Ihren Ärztinnen und Ärzten? Was sind die Ursachen für psychische Belastungen in den verschiedenen Arbeitsbereichen? Und was können Sie tun, um die Arbeitsbedingungen in Ihrer Klinik gesundheitsgerecht zu gestalten? Diese Broschüre begleitet Sie Schritt für Schritt durch die Planung, Vorbereitung, Durchführung und Auswertung einer Personalbefragung zur stressbezogenen Arbeitsanalyse – inklusive Fragebögen und Anregungen für weiterführende Maßnahmen.