

Preis Gesundheit im Unternehmen 2011 der Schweizer Sektion der A.E.P.S. – Übersicht

1. Titel des Programms: Burnout-Prävention in einem Pflegeheim
2. Mitarbeitende, die am betrieblichen Projekt hauptsächlich beteiligt waren:

Philippe Maire	Direktor und Projektleiter
Sonia Maire	Direktorin
Michel Nesveda	Direktionsassistent
Dominique Le Coq	für die Koordination zuständige Pflegefachfrau

3. Präsentation des Unternehmens

Die Résidence Bellerive Sàrl, ein privates Pflegeheim mit 37 Betten, ist wunderschön in einem 1,5 Hektaren grossen Park am Ufer des Neuenburgersees gelegen. Sie befindet sich in einem vollständig renovierten Herrenhaus, das Ende der 19. Jahrhunderts erbaut wurde. Die Résidence Bellerive ist ein ruhiger Ort mit einer herrlichen Aussicht auf die Berge und den See und eignet sich ideal zur Erholung und Entspannung (vgl. www.bellerive.ch). Im Unternehmensleitbild der Résidence Bellerive sind der Auftrag und die Philosophie des Betriebs festgelegt. Die Direktion und die Mitarbeitenden des Heims verpflichten sich darin, den Bewohnerinnen und Bewohnern Erleichterung und Unterstützung zu bieten, ihnen bei der Bewältigung der zahlreichen Beeinträchtigungen behilflich zu sein, welche die Hochbetagtheit mit sich bringt, sie zu unterstützen, Bilanz über ihr Leben zu ziehen, und sie am Lebensende rücksichtsvoll zu begleiten.

4. Kurzbeschreibung des Programms

Unter dem Motto «Gemeinsam zur Linderung» setzt die Résidence Bellerive seit 2004 ein originelles betriebliches Programm für das Schmerzmanagement bei ihren Bewohnerinnen und Bewohnern um. Dieses betrifft zunächst die körperliche und danach die psychische Dimension. Rasch hat sich gezeigt, dass Schmerz nicht nur einen mehrdimensionalen (somatischen, psychoaffektiven, sozialen und spirituellen) Charakter aufweist, sondern auch ein systemisches Phänomen ist, das sowohl die Bewohnerinnen und Bewohner als auch das Pflegepersonal einer Institution betrifft.

Eine Grundfrage stellt sich jeder und jedem Pflegenden unabhängig von der Funktion, in der sie oder er tätig ist: Was ist ausschlaggebend dafür, dass der Schmerz des anderen wahrgenommen oder nicht wahrgenommen wird? Die Unterstützung, die wir leisten, wenn wir mit dem Leiden anderer konfrontiert sind, hängt letztlich davon ab, dass wir uns unserer Belastungen (schmerzhafte oder unangenehme Gefühle, die angesichts einer schwierigen Situation auftreten) bewusst sind. Angesichts unserer allgemeinen Einstellung gegenüber unseren eigenen Schmerzen, die spontan darin besteht, dass wir dazu neigen, jede Unbequemlichkeit herunterzuspielen, zu bagatellisieren oder gar in Abrede zu stellen, ist diese Wahrnehmung weder gesichert noch erfolgt sie automatisch.

Ein sehr verbreitetes Phänomen beim Gesundheitspersonal, das jedoch oft verkannt wird, ist die berufliche Erschöpfung, das sogenannte Burnout. Aufgrund seiner zwischenmenschlichen und vor allem spirituellen Dimension handelt es sich um eine existenzielle Störung. Denn das Burnout betrifft nicht nur den Kern des Berufs (Aufbau und Aufrechterhaltung von Beziehungen), sondern auch die Seele (Engagement im Zusammenhang mit einer Berufung, in dem ein grundlegendes Bedürfnis nach Verwirklichung zum Ausdruck kommt). Das

Burnout, das sich aus einer Häufung von nicht angegangenen Belastungen ergibt, kann somit als existenzielle Leere definiert werden, die mit einem Verlust von Belastbarkeit (natürliche Anpassungsfähigkeit) einhergeht.

Das Ziel des betrieblichen Programms, das die Résidence Bellerive entwickelt hat, besteht somit darin, den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern regelmässig Gelegenheit zu geben, ihre Belastungen (schmerzliche oder unangenehme Gefühle, die im Zusammenhang mit einem schwierigen Umstand auftreten) zu äussern, um:

1. eine mögliche berufliche Erschöpfung zu verhindern,
2. die Angemessenheit der Betreuung der Bewohnerinnen und Bewohner des Heims zu verbessern.

5. Festgestellte Resultate

Die Betreuung der Bewohnerinnen und Bewohner wird angemessener, indem oft Pflegemassnahmen vermieden werden, die in erster Linie darauf ausgerichtet sind, das Pflegepersonal zu entlasten. Ausserdem fördert der Austausch in Kleingruppen die Aussprache von verschiedenen häufigen Belastungen, unter anderem:

- die Empfindlichkeit gegenüber Vorwürfen
- die Neigung zu Perfektionismus
- Schuldgefühle und vor allem
- das Gefühl von Ohnmacht

Denn ein allgemeiner Eindruck von Ohnmacht ist unseres Erachtens das Gefühl, das eine erhebliche Gefahr für ein Burnout beim Gesundheitspersonal nach sich zieht. Das sich wiederholende Gefühl, hilflos oder ohnmächtig zu sein, wirkt sich auf das Selbstwertgefühl ebenso verheerend aus wie Essig auf Kalk: Wenn die Tätigkeit enttäuschend ist, weil sie ein wiederholtes Ohnmachtsgefühl auslöst, wird sie als nicht mehr interessant – oder sogar als nicht mehr sinnvoll – empfunden. Damit besteht die Gefahr, dass sich bei der Person ein Burnout entwickelt.

Auf der Führungsebene hat das entwickelte Programm interessante Auswirkungen auf die Absenzenquote (2009: 4,05 %, 2010: 4,70 % und 2011: 2,70 %) sowie auf die Zufriedenheit am Arbeitsplatz gezeigt. In der Umfrage zur Arbeitszufriedenheit des Personals 2009 gaben 85 % der Mitarbeitenden an, sie erhielten bei Stress die notwendige Unterstützung.

6. Ausblick

Das Programm zur Burnout-Prävention beim Pflegepersonal der Résidence Bellerive bildet Teil des allgemeineren Rahmens der Sterbebegleitung und der Palliativpflege, die den Bewohnerinnen und Bewohnern des Heims angeboten wird. Denn es ist wichtig, dass die Pflegenden über die notwendigen Ressourcen verfügen, um mit den schwierigen Situationen umgehen zu können, mit denen diese Begleitung unweigerlich verbunden ist.

Die Résidence Bellerive verfügt bereits über ein Qualitätslabel für das Schmerzmanagement, das von der Vereinigung «Ensemble contre la Douleur» (Gemeinsam gegen den Schmerz, AIECD) vergeben wird. Zudem wird sich die Einrichtung beim Schweizerischen Verein für Qualität in Palliative Care (SQPC) um das Label «Qualität in Palliative Care» bewerben.

In einem Buch, das im Mai 2012 im Verlag Jouvence erschienen ist, wird das Programm beschrieben, das die Résidence Bellerive zur Prävention von Burnouts entwickelt hat. Der Autor Philippe Maire, Direktor der Résidence Bellerive, hat im gleichen Verlag bereits zwei Bücher zum Thema Gesundheit als biomedizinisches System veröffentlicht.

7. Fazit

Das Programm zur Burnout-Prävention, das in der Résidence Bellerive entwickelt wurde, geht in die Richtung einer Steigerung der Handlungsfähigkeit. Es befähigt die Mitarbeitenden des Heims, sich selbst Sorge zu tragen, damit sie ihre Aufgabe dauerhaft wahrnehmen und am Arbeitsplatz eine gute Lebensqualität aufrechterhalten können.

Kontaktadresse

Philippe Maire, c/o Résidence Bellerive, Bellerive 1, 2016 Cortaillod (NE)
Tel. 032 843 06 06 Fax: 032 843 06 07
E-Mail: p.maire@bellerive.ch