

Psychosoziale Unterstützung für Pflegekräfte in der Seniorenbetreuung, die auf die Auswirkungen der Covid-19 Pandemie-Beschränkungen reagieren müssen

Empfehlungen für Führungskräfte

Dieser Text basiert auf einer Übersetzung von Frau Sabine Heinzelmann, B. Sc. Psychologie, des englisch sprachigen Merkblatts der ITC - ISRAEL TRAUMA COALITION „Psychosocial support for the working with the elderly population, involved in response to the Corona Event - Recomondations for Team Manager“, 2020, gekürzt und überarbeitet von Nadine Baumann, M. Sc. und W. Pollmann, M. Sc.

Pflegekräfte sind vielen Stresssituationen im Berufsalltag ausgesetzt, die sie emotional, mental und körperlich stark belasten können.

Der Umgang mit der Einsamkeit und den Bedürfnissen der älteren Menschen belastet das Personal sowohl im Pflegealltag als auch in Krisensituationen und wirkt sich entsprechend auf ihre Arbeit aus.

Durch die Verbreitung des Coronavirus muss mit verschiedenen Szenarien gerechnet werden:

- Angestellte werden aufgrund von Quarantäne aufgefordert zu Hause zu bleiben – eine Situation, die bei den Kolleginnen und Kollegen auch das Belastungsniveau erhöht.
- Seniorinnen und Senioren werden angewiesen in Quarantäne zu gehen, wodurch sich erneut die Belastung des Personals erhöht. Hinzu kommt die Angst vor einer eigenen Infektion.

Damit der Umgang mit diesen vielfältigen Belastungen und dem entstehenden Druck besser gelingt, empfehlen wir den Fokus auf zwei Tageszeitpunkte zu legen:

- Vor Schichtbeginn

Das Ziel sollte auf der mentalen Vorbereitung des Personals liegen, so dass diese in einem Arbeitsumfeld mit kranken und isolierten Personen ihrer Arbeit bestmöglich nachgehen können, z. B. durch eine ruhige Übergabe und Einsatzbesprechung.

- Bei Schichtende

Das Ziel sollte auf der Verarbeitung der Erfahrungen liegen, d. h. dass Erfolge benannt werden und bei Bedarf den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern auch zugehört wird. Hierdurch kann der Alltag in der Ausnahmesituation besser verdeutlicht und auch verarbeitet werden.

Beginn des Arbeitstages

1. Wissen reduziert Angst.

Jede Mitarbeiterin und jeder Mitarbeiter muss ausreichend und angemessen über die Situation informiert werden, damit das Personal über ein vollumfängliches Lagebild verfügt um sich im Tagesablauf der Einrichtung bestmöglich orientieren und einbringen zu können. Vor Schichtbeginn sollte sich das Team zu einer Einsatzbesprechung treffen. In dieser sollte über aktualisierte Leitlinien und deren Notwendigkeit sowie den Umfang des Selbstschutzes informiert werden.

2. Wichtigkeit betonen

In der Besprechung und während der Schicht ist es empfehlenswert, die wichtige Rolle, die das Pflegepersonals einnimmt, zu betonen. Das Pflegepersonal muss insbesondere seine Arbeits- und Betreuungsleistung verstärken, da die sozialen Kontakte der Seniorinnen und Senioren durch die Isolationsmaßnahmen wegfallen.

3. Optimistische Herangehensweise

Der Fokus liegt auf der Situation und das was machbar ist, und nicht auf den Mängeln. Daher ist es wesentlich eine positive und optimistische Herangehensweise zu übernehmen: Dem Team sollte die Bedeutsamkeit des eigenen Beitrags im Ganzen vermittelt werden. Die Situation muss mit den verfügbaren Mitteln bewältigt werden, auch wenn Herausforderungen, wie die Quarantäne bzw. Isolation, bevorstehen.

4. Verstärkung der Selbstwirksamkeit

Personal und Bewohner der Einrichtung sollten beim Erwerb von Bewältigungsstrategien unterstützt werden, z. B. mittels externer Unterstützung. Dabei sollten die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter Strategien verwenden, die den Glauben und das Vertrauen in ihre Kompetenzen verstärken. Dadurch werden die Beteiligten befähigt die aktuellen Probleme selbstwertdienlich zu bewältigen.

5. Sicherer Arbeitsplatz

Die tägliche Routine sollte den Angestellten das Gefühl vermitteln, dass sie an einem sehr sicheren Arbeitsplatz tätig sind: Hierzu zählen z. B.: Persönliche Schutzausrüstung (PSA) zu Schichtbeginn, Protokollführung über medizinische Testungen, Arbeitskleidung, Desinfektion, Reinigung, etc. Dabei sollte auf die Balance der individuellen Bedürfnisse der Teammitglieder geachtet werden, wie auf planmäßige Pausen, Speisen und Getränke, Zeit für Kommunikation mit der Familie, mit engen Freunden sowie Kolleginnen und Kollegen, etc.

Schichtende

Die zuvor beschriebenen Empfehlungen sollten auch zum Schichtende angewendet werden. Zusätzlich sollten weitere Schwerpunkte berücksichtigt werden:

1. Ermöglichen und erlauben Sie Gefühlsäußerungen

Eine offene Diskussion am Schichtende ist wichtig: Nach einem belastenden Vorfall sollte innerhalb weniger Stunden ein 3-stufiges Gespräch durchgeführt werden, das zum Ziel hat, die mentale Verfassung des Mitarbeiters oder der Mitarbeiterin einzuschätzen, stressgeprägte Verhaltensweisen und ggf. Überreaktionen zu erkennen um diese ggf. abmildern zu können.

Gesprächsphasen, die im Belastungsfall beachtet werden sollten:

- A. Frage nach den Fakten. Wie verhält sich ihr Gesprächspartner ihnen gegenüber?
- B. Normalisierung – Überspannte Stressreaktionen sind normal für komplexe und unkonventionelle Ereignisse
- C. Berücksichtigen Sie die möglichen langfristigen Nachwirkungen des Belastungserlebens (ggf. mit Unterstützung eines Experten, PSNV). Welche Auswirkungen werden sich später zeigen? Wird eine Verschlechterung oder doch eine Entlastung erwartet? Besteht genügend Selbstakzeptanz, Geduld und Toleranz der belasteten Person für eine gesundheitsförderliche Bewältigung? Im Bedarfsfall Hilfemöglichkeiten anbieten (Hilfskontakte, Empfehlungen, Leitlinien).

2. Das natürlichen Erholungsbedürfnis nach Schichtende sicherstellen

3. Offen darüber reden

Regen Sie an, dass die Angestellten offen mit ihren Familienmitgliedern über die Risiken sprechen, die mit ihrer Arbeit und dem Coronavirus verbunden sind. Regen Sie auch einen Austausch mit Familienangehörigen über die Beschränkungsmaßnahmen an.

Während aller Stadien der Beschränkungen durch die Covid19 Pandemie:

Unabhängig davon, ob die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter arbeiten oder zu Hause sind, ist es wichtig, auf Angst- und Stresssignale zu achten. Wenn diese Beschwerden anhalten und sich nicht abschwächen, dann sollten, Experten hinzugezogen werden.

Der Austausch über das belastende Erleben sollte freiwillig geschehen. Niemand sollte hierzu verpflichtet werden. Wenn jemand nicht darüber sprechen möchte, dann ist dies ebenso ein angemessener Weg damit umzugehen.