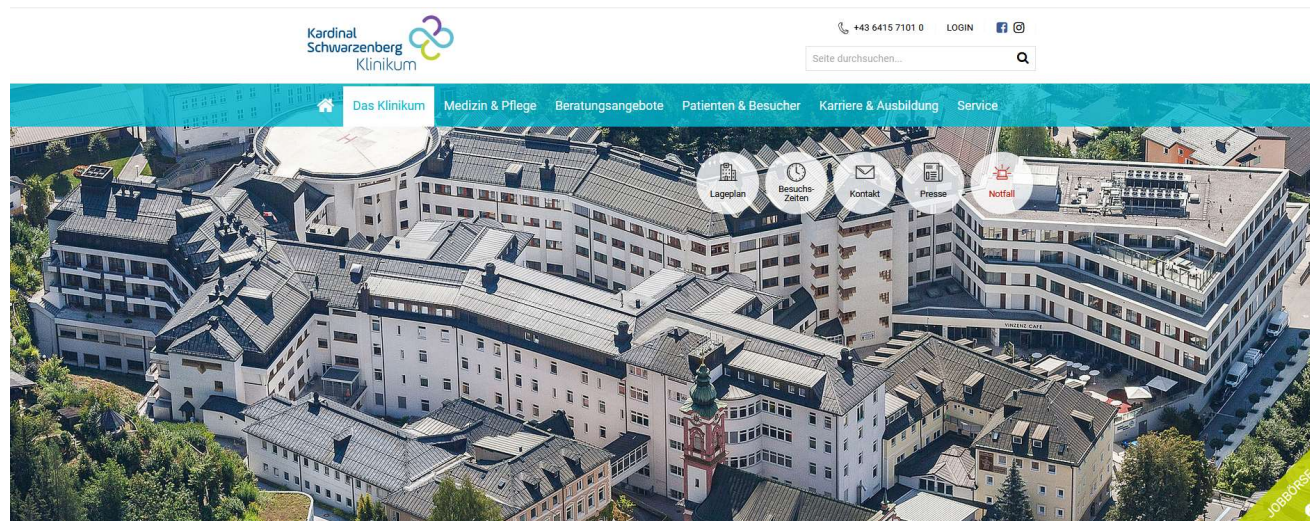


# **Psychologische Unterstützung von Klinikpersonal und Führungskräften während und nach der Pandemie**

Prof. Dr. Clemens Hausmann

29.9.2023

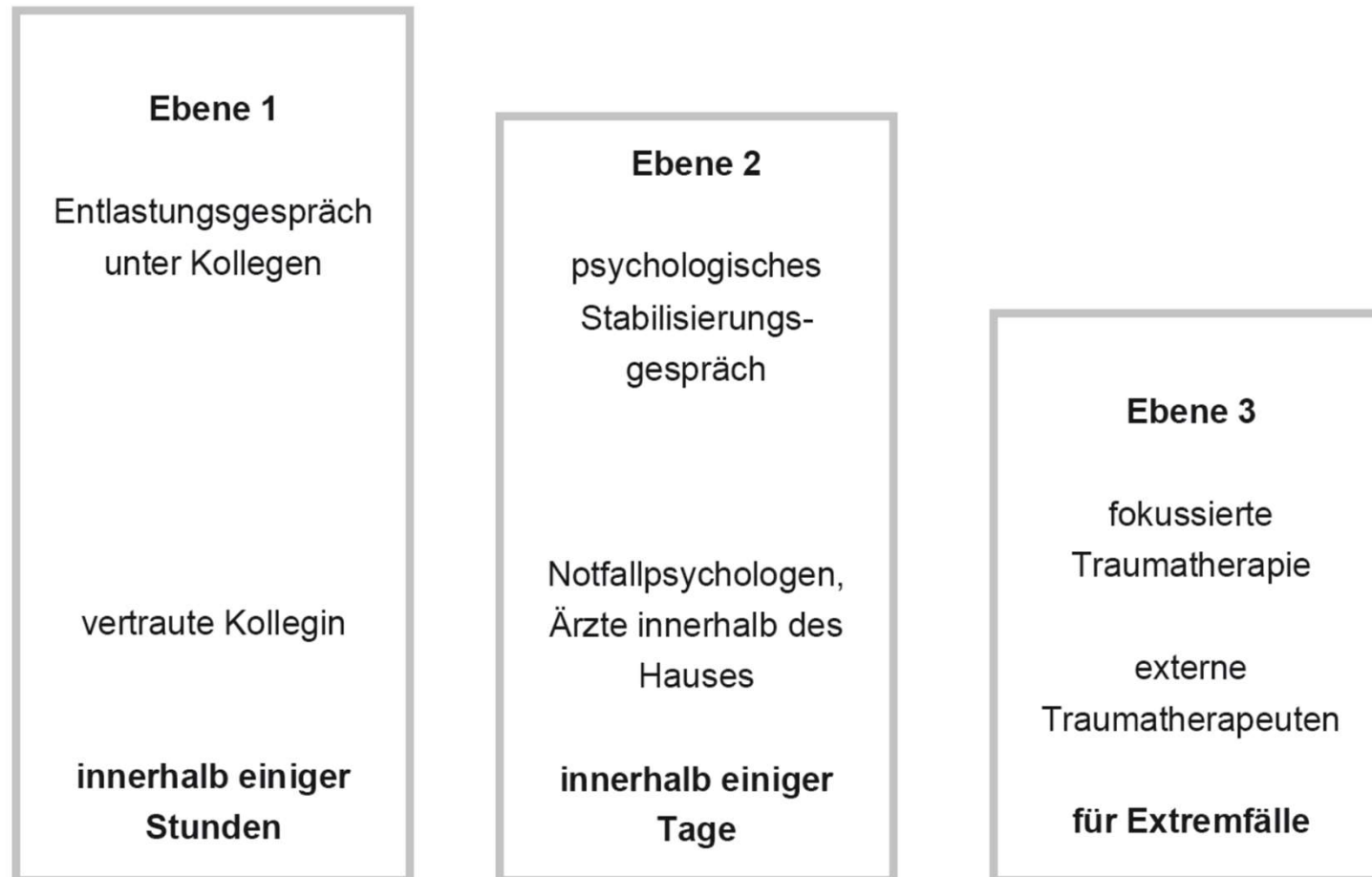
# Vor der Pandemie



ca. 500 Betten

ca. 1500 MitarbeiterInnen

15 Abteilungen



Krisenintervention für MA – seit 2013

## SELBSTCHECK – DIE 5 FINGER METHODE

um nach einem belastenden Dienst Erfahrungen mental abzustreifen



nach Dr. Erwin Steiner, Krankenhaus Brixen

### ZEIGEFINGER

Was war heute wichtig? Was war heute das Besondere? War ich vorsichtig? Habe ich die Sicherheitsregeln berücksichtigt?

### MITTELFINGER („Stinkefinger“)

Was war heute richtig mies? Was hat mich geärgert?  
Was davon lasse ich zurück und nehme ich nicht mit nachhause?

### RINGFINGER

Wie war heute die Zusammenarbeit? Was haben wir gemeinsam gut gemacht? Was nehme ich davon mit Freude und Dankbarkeit mit?

### KLEINER FINGER

Was ist heute zu kurz gekommen? Worauf sollte ich morgen mehr achten?  
Was bräuchte ich noch?

### DAUMEN

Was war heute trotz allem Schweren gut? Was habe ich Gutes getan?  
Womit darf ich echt zufrieden sein?

## Umwandlung zu aktiver Nummer bei MA in Quarantäne

Hallo, mein Name ist ... Ich bin KIMA HELPLINE MitarbeiterIn.

Wir kontaktieren alle Mitarbeiter, die sich in Quarantäne befinden in Abstimmung mit dem Krisenstab und der Geschäftsführung.

Es ist uns wichtig, während der Quarantäne mit Ihnen in Kontakt zu bleiben.

Wie lange sind Sie bereits in Quarantäne?

...

Können wir von Seiten der Klinik etwas für Sie tun?

=> Zuwendung (nicht Kontrolle)

über 400 Anrufe  
von April 2020 bis Dezember 2021

9 % Langeweile  
6 % Angst, andere angesteckt zu haben  
4 % Sorgen um eigene Ansteckung  
3 % Sorgen bezüglich Familienmitgliedern

über 70% keine speziellen Belastungen

fast alle waren erfreut, kontaktiert worden zu sein



SA | LK

UNIKLINIKUM  
SALZBURG

Kardinal  
Schwarzenberg  
Klinikum

Schulungsimpulse

UMGANG MIT PSYCHISCHEN BELASTUNGEN  
AM ARBEITSPLATZ DURCH COVID-19

**START**



**BIZ** BILDUNGSZENTRUM  
SALZBURGER  
LANDESKLINIKEN

				
<b>BELASTUNGEN</b>	<b>ENTLASTUNGS- GESPRÄCH</b>	<b>SELBSTCHECK</b>	<b>TIPPS</b>	<b>HELPLINE</b>
Welche Reaktionen jetzt normal sind	Wie Sie Ihren KollegInnen in 5 Minuten helfen können	Wie Sie am Ende des Dienstes die Belastungen abstreifen	Wie Sie in verschiedenen Rollen das Richtige tun können	Wo Sie weitere Hilfe bekommen
+	+	+	+	+





# ENTLASTUNGSGESPRÄCH

strukturiertes KollegInnengespräch nach belastenden Ereignissen

## VIDEO

Drücken Sie  
auf Play, um  
das Video  
anzusehen.

PLAY

STOP



00:00 / 03:24



## TIPPS UND EMPFEHLUNGEN

Im Folgenden finden Sie Empfehlungen für wissenschaftlich fundierte Verhaltensmaßnahmen und mentale Strategien, um Ausnahmesituationen bestmöglich zu meistern.

### FÜHRUNGS- KRÄFTE

Empfehlungen zur  
Unterstützung Ihrer  
MitarbeiterInnen in  
Ausnahmezeiten



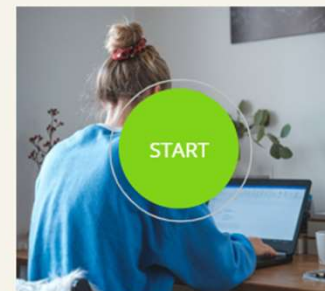
### MITARBEITER IM DIENST

Empfehlungen im  
Umgang mit Stress bei  
herausfordernden  
Diensten



### MITARBEITER ZU HAUSE

Empfehlungen zur  
bestmöglichen Gestaltung  
Ihrer Homeoffice oder  
Quarantänezeit



initiiert von Prof. Barbara Juen, Uni Innsbruck  
monatlich via Webex

- Was sind die aktuellen Belastungen des Klinikpersonals
- Was hilft? Best practice!

Ergebnisse zusammengefasst u.a. anhand der  
Fünf Elemente früher Interventionen

(Hobfoll et al. 2007)

psychosoziale Fachkräfte sollten  
persönlich präsent sein (z. B. auf den Covid-Stationen),  
nicht nur telefonisch oder per Internet

Die Gespräche sollten

- die Handlungssicherheit stärken
- den Fokus zunächst auf technische, fachliche und organisatorische Fragen legen
- sachlich benennen, was gut läuft und was fehlt; erst danach Gedanken, Gefühle und emotional Bewegendes ansprechen
- insgesamt kurzgehalten werden

## Empfehlungen für die psychosoziale Unterstützung des Krankenhauspersonals in COVID 19

*Barbara Juen, Monika Stickler, Barbara Flad, Maria Trigler, Andreas Kaiser, Georg Mathes, Ruth Warger, Erwin Steiner, Manuela Sax, Clemens Hausmann*

### Webinar

## Empfehlungen für die psychosoziale Stärkung der Mitarbeiter

Was Vorgesetzte tun können  
(und vermeiden sollten)



## Format

90 Minuten

4-6 TN

Führungskräfte: Bereichs-, Stations-, Team-Leitungen

Inhalte: Konkrete Fragen und Herausforderungen

Empfehlungen aufgrund best practice und aktuellen  
Studienergebnissen

# Bedürfnisse der Mitarbeiter

- Sicherheit
- Erholung / Ruhe
- Verbundenheit
- Selbstwirksamkeit / kollektive Wirksamkeit
- Zukunftsorientierung

(Hobfoll et al. 2007)

# Moralische Verletzung

- Triage: entscheiden müssen, welche Patienten lebenserhaltende Behandlung erhalten und welche nicht
- bei sterbenden oder verstorbenen Patientinnen keine Verabschiedung ermöglichen können
- Heimbewohnerinnen und Patienten dringend gewünschte Besuche ihrer Angehörigen verwehren müssen
- ohne angemessenen Schutz Gefahren ausgesetzt sein
- sich nicht als wertvolle MA behandelt fühlen

# Motivation der MA erhalten

- klare Ziele, Vorgaben, klare Entscheidungen
- faire Verteilung der Arbeit
- Anerkennung durch Vorgesetzte
- gegenseitige Unterstützung
- Betonung des Sinnvollen an der gemeinsamen Arbeit

# Gute Führung in der Pandemie

- persönlich präsent sein
- bisher Erreichtes hervorheben
- Wir-Sätze verwenden
- loben: zeitnah, persönlich, konkret
- Anstrengungen der Führung für die MA sichtbar machen

# Führung über das Wir-Gefühl

Identity Leadership  
(Haslam et al. 2021)

- präsent sein, der Leiter / die Leiterin ist eine/r von uns (*representing*)
- selbst Ziele umsetzen, Ergebnisse liefern (*realizing*)
- Sinn, Werte und Ziele vermitteln (*reflecting*)
- positive Entwicklungen fördern, zu weiteren Anstrengungen motivieren (*reinforcing*)
- Vorbereiten auf kommende Aufgaben und künftige Krisen (*readying*)
- Ziel ist die resiliente und starke Gruppe (nicht der „starke Mann“ oder mächtige Anführer)



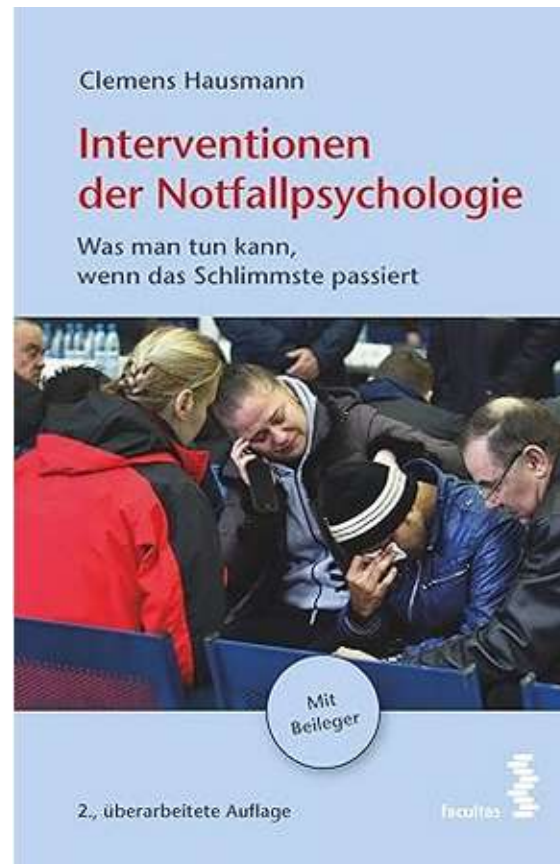
1. Rasch und aktiv auf Betroffene zugehen – nicht an der Hotline warten
2. Auf bestehende Strukturen zurückgreifen – diese so ausrichten, dass sie im Bedarfsfall rasch adaptiert werden können
3. Gespräche zur Unterstützung kurz halten
4. Als Leitung Wir-Gefühl vermitteln, persönlich präsent sein, den gemeinsamen Kurs halten

## Notfallpsychologische Kompetenzen

- sich rasch auf akute Bedrohungen einstellen
- Handlungsfähigkeit erhalten und fördern
- in komplexen Situationen rasch auf Veränderungen reagieren

## Ziele der Unterstützung

- Umgang mit akuten Belastungen
- Vermittlung von hilfreichen Bewältigungsstrategien
- Förderung der Resilienz
- Förderung der Bereitschaft, die behördlichen Maßnahmen mitzutragen



# Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit

Dr. Clemens Hausmann



## Literatur

Haslam, S. A., Steffens, N. K., Reicher, S. D., & Bentley, S. V. (2021). Identity leadership in a crisis: A 5R framework for learning from responses to COVID-19. *Social Issues and Policy Review*, 15(1), 35-83.

Hausmann, C. (2021). Interventionen der Notfallpsychologie. Was man tun kann, wenn das Schlimmste passiert. 2. überarbeitete Auflage. Wien: Facultas.

Hobfoll, S., Watson, P., Bell, C., Bryant, R., Brymer, M., .... (2007). Five essential elements of immediate and mid-term mass trauma intervention: Empirical evidence. *Psychiatry*, 70, 283–315.

Riedel, P. L., Kreh, A., Kulcar, V., Lieber, A., & Juen, B. (2022). A scoping review of moral stressors, moral distress and moral injury in healthcare workers during COVID-19. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(3), 1666.

Dr. Clemens Hausmann  
Kardinal Schwarzenberg Klinikum  
Baderstraße 10  
A-5620 Schwarzach im Pongau  
Österreich

E-Mail: [info@clemens-hausmann.at](mailto:info@clemens-hausmann.at)  
Internet: [www.clemens-hausmann.at](http://www.clemens-hausmann.at)