

„Umgang mit Menschen in Krisen“

Eine psychosoziale Weiterbildung für diplomiertes Pflegepersonal

Endbericht

Projektbeschreibung

Umgang mit Menschen in Krisen – ein Projekt das vom TKF gefördert wurde.

Ziel dieser Weiterbildung war es, Pflegekräfte der Intensiv- und Akutbereiche, sowie auch der allgemeinen Pflegestationen der Tiroler Krankenhäuser mit besonderem Wissen im Umgang mit Menschen in Krisen (Patienten, Angehörige und Personal) vertraut zu machen.

Insgesamt haben 199 Mitarbeiter die dreitägige Fortbildung für die Intensiv- und Akutbereiche absolviert, davon waren 24 TeilnehmerInnen von externen Krankenhäusern anwesend.

Eine zusätzlich angebotene und speziell für den allgemeinen Pflegebereich konzipierte dreistündige Fortbildung, wurde von insgesamt 142 Pflegepersonen besucht.

Ziel des Projekts

Die durch das Qualitätsförderungsprogramm des Tiroler Krankenanstaltenfinanzierungsfonds 2003 mitfinanzierte Weiterbildung „Umgang mit Menschen in Krisen – Eine psychosoziale Weiterbildung für diplomiertes Pflegepersonal“ verfolgte das Ziel, diplomierten Pflegekräften der Anästhesie-, Intensiv- und Notaufnahmebereiche, sowie der unterschiedlichen Fachbereiche der allgemeinen Pflegestationen, eine Erweiterung der psychosozialen Kompetenzen im Umgang mit Patienten, Angehörigen und medizinischem Personal in Krisen zu ermöglichen.

Den MitarbeiterInnen wurden Kompetenzen vermittelt, die direkt (durch den Erwerb fachspezifischen Wissens und entsprechender Interventionstechniken) und indirekt zur Stressreduktion für die betroffene(n) Person(en) und somit zur Steigerung der Arbeitszufriedenheit des gesamten Pflorgeteams führen sollten.

Im Rahmen der 24-stündigen Weiterbildung wurden unterschiedliche Schwerpunkte berücksichtigt. Zum einen erhielten die TeilnehmerInnen einen Überblick über die Grundlagen des Krisenmanagements, zum anderen wurden ihnen auch anhand von Fallbeispielen aus dem jeweiligen Fachbereich und praktischen Übungen Anregungen zur konkreten Umsetzung für die Pflegepraxis geboten. Darüber hinaus wurden Wege zur Selbstreflexion der eigenen Arbeit aufgezeigt, wobei präventive Aspekte verstärkt berücksichtigt wurden (z.B. der eigene Umgang mit Anforderungen und Belastungen des Pflegealltages).

Die genannten Schwerpunkte wurden konkret in folgenden Kursmodulen bearbeitet:

- Grundlagen der Psychotraumatologie
- Basale Interventionstechniken in der Krisenintervention
- Krisenintervention und Kommunikation mit Betroffenen (PatientInnen)
- Krisenintervention und Kommunikation mit Angehörigen in Akutsituationen
- Krisenintervention und Kommunikation mit Angehörigen von Langzeit-Patienten
- Krisenintervention und Kommunikation mit Kindern und Jugendlichen
- Kommunikation in Konfliktsituationen
- Rechtliche Grundlagen
- Kriminalität und Gewalt
- Suizidalität
- Umgang mit unterschiedlichen Kulturen und Religionen, Abschiednahme
- Umgang mit Anforderungen und Belastungen des Pflegepersonals

Bei der dreistündigen Fortbildung für den allgemeinen Pflegebereich standen der Umgang mit den Angehörigen und Patienten in Krisensituationen, die Notwendigkeit und die Durchführung von Verabschiedungen /Abschiednahme und der Umgang mit Angehörigen und Patienten anderer Kulturen im Mittelpunkt.

Diese Fortbildung bezog ich hauptsächlich auf folgende Schwerpunkte:

- Umgang mit akut erkrankten und verletzten Personen (z.B. nach einem Unfall, einer Querschnittlähmung, nach Erhalt einer schlechten Diagnose...)
- Krisenintervention und Kommunikation mit Betroffenen (PatientInnen)
- Krisenintervention und Kommunikation mit Angehörigen in Akutsituationen
- Verabschiedung / Abschiednahme (kulturspezifische Unterschiede)
- Umgang mit unterschiedlichen Kulturen und Religionen

Endergebnis

Statistik

Insgesamt fanden 10 dreitägige Kurse statt, in denen 199 TeilnehmerInnen geschult wurden. Neben 175 MitarbeiterInnen aus dem LKI Innsbruck nahmen auch 24 externe Pflegepersonen aus den Bezirkskrankenhäusern Kufstein (4 TeilnehmerInnen), St. Johann (9 TeilnehmerInnen), Schwaz (5 TeilnehmerInnen) und Reutte (6 TeilnehmerInnen) teil.

Für den allgemeinen Pflegebereich wurden 9 Fortbildungsveranstaltungen zu je drei Stunden abgehalten. Daran haben 142 Pflegepersonen der unterschiedlichen Fachbereiche des LKI teilgenommen.

Evaluation

Als Maßnahme der Qualitätssicherung wurde eine Evaluation mittels einer dreifachen anonymen Fragebogenerhebung durchgeführt. Die erste Befragung fand bereits vor dem Kurs statt und bestand aus einem standardisierten Fragebogen zur Einschätzung der eigenen Person im Umgang mit anderen Personen und der eigenen Problembewältigungsstrategien, sowie zur Einschätzung der Zufriedenheit im helfenden Beruf. Der standardisierte Fragebogen zur Einschätzung der eigenen Person im Umgang mit andern Personen und der allgemeinen Problembewältigung wurde den TeilnehmerInnen nach zwei Wochen und nach drei Monaten erneut vorgelegt, um Qualität und Anwendbarkeit der Weiterbildung zu überprüfen.

Die Evaluation zu dieser Fortbildung zeigte sehr positive Ergebnisse. Die belastenden Situationen im Umgang mit Patienten und Angehörigen wurden von den untersuchten Pflegekräften nach der Weiterbildung „leichter“ und „weniger bedrohlich“ bewertet. Auch die „Vermeidungstendenz“ für belastende Situationen konnte durch das vermittelte Wissen reduziert werden. Die Selbstbewertung der Pflegekräfte in belastenden Situationen zeigte sich nach der Ausbildung ebenfalls mehr in „positive Richtung“ verändert gegenüber den Ausgangswerten. Die „Zufriedenheit in einem helfenden Beruf tätig zu sein“ konnte ebenfalls durch den Zuwachs an fachspezifischem Wissen verbessert werden.

Durch diese empirische Untersuchung wurde eindeutig belegt, dass durch den Erwerb von fachspezifischem Wissen die psychosozialen Kompetenzen des Pflegepersonals im Umgang mit Patienten und Angehörigen in belastenden Situationen ausgebaut werden konnten, was zu subjektiven Bewertungsänderungen von belastenden Momenten und somit zu einer vermehrten Sicherheit in schwierigen Situationen beigetragen hat.

Endbeurteilung

Insgesamt wurde diese Weiterbildung von den TeilnehmerInnen sehr positiv beurteilt und bewertet, was durch die wissenschaftlich fundierten Evaluationsergebnisse und durch die zahlreichen mündlichen Rückmeldungen deutlich wurde. Die Zahl der Anmeldungen zu dieser Weiterbildung, sowie die Nachfrage für weitere „Aufbaumodule“ zu dieser Thematik, zeigen nach wie vor eine steigende Tendenz und dies unterstreicht das große Interesse der Pflegekräfte für den psychosozialen Bereich.

Zudem wurde auch seitens der auswärtigen Krankenanstalten bzw. Bildungsinstitutionen im In- und Ausland sehr großes Interesse am Konzept der beschriebenen Weiterbildung geäußert und eine Weiterführung begrüßt.

Dr. Ch. Schaubmayr, MBA
Pflegedirektorin

Dr. M. Sax
Kursleitung