

Qualitätsförderungsprogramm des TGF

Abschlussbericht

Projekttitle:	Implementierung eines Peer Support Systems - ergänzend zu bestehenden Angeboten des Landeskrankenhauses Innsbruck – zur zeitnahen Unterstützung von MitarbeiterInnen nach psychosozialen Belastungen aufgrund von berufsbedingten Krisenfällen auf Intensiv- und Spezialeinheiten
Geschäftszahl:	TGF-QFP/66-2017
Bewilligt:	am 07.12.2017
Datum Berichterstellung:	20.03.2020
Einreichende Stelle:	Pflegedirektionen: LKH Innsbruck
Projektleitung:	Mag. Aloisia Angermair PD Stv. LKH Innsbruck
Projektkoordinatorin:	Dr. Manuela Sax, Fachliche Projektleitung
Projektzeitraum:	Februar 2018 – März 2020

Ausgangssituation:

Das Projekt „Peer Support System / Kollegenhilfe“ des LKH Innsbruck ist ein praxisorientiertes Projekt zur Aufarbeitung von psychosozialen Belastungen welche unmittelbar nach schwierigen Diensten (Krisensituationen) für das Pflegepersonal und ggf. das gesamte Team der Intensiv- und Notfallbereiche entstanden sind. Die speziellen Interventionen werden zeitnah nach belastenden Diensten (wie z.B. Gewaltverbrechen, komplexen Schadensereignissen, Großschadensereignissen) eingesetzt. Durchgeführt werden diese Maßnahmen von speziell selektierten und geschulten Pflegepersonen aus gleichgestellten Arbeitsbereichen („Peerkollegen“). Der Vorteil eines „Peerkollegen“ liegt neben der zeitnahen Bearbeitung in der genauen Kenntnis der spezifischen Arbeitsanforderungen und den daraus resultierenden Belastungen des medizinischen Bereiches. Durch die spezielle Weiterbildung verfügt ein Peerkollege über die Kenntnis von Stressreaktionen und geeigneten Aufarbeitungs- und Gesprächstechniken, Ressourcenaktivierung und über eine gezielte Weitervermittlung an psychosoziale Fachkräfte. Die durchgeführten Gesprächsmaßnahmen können als Einzel- oder Gruppenmaßnahmen eingesetzt werden und dienen den betroffenen Personen zur Stressminderung, Ressourcenstärkung, Prävention von Spätfolgen, Aufrechterhaltung einer positiven Lernkultur und ggf. als Unterstützung zu einer Weitervermittlung an eine psychosoziale Fachkraft. Durch eine derartige strukturierte und gezielte Aufarbeitung und frühzeitige Ressourcenförderung kann das Personal zeitnah und effektiv unterstützt werden.

Zielvorgabe

- Aufbau einer Struktur für die Gewährleistung einer zeitnahen Fallaufarbeitung nach belastenden Krisensituationen für MitarbeiterInnen
- Zeitnahes Erkennen vorhandener Belastungssituationen und daraus resultierender Stressreaktionen und Bearbeitung dieser Reaktionen durch gezielte Erstinterventionen als Prävention von Spätfolgen
- Durchführung von zeitnahen Maßnahmen zur Ressourcenaktivierung durch Personen aus vertrauten Arbeitsbereichen nach Belastungssituationen

- Abdeckung dieser Maßnahme stationsinternen wie auch stationsübergreifend mit bestehenden Personalressourcen
- Gruppenmaßnahmen zur zeitnahen Aufarbeitung von Belastungen die ein gesamtes Team betreffen mit der Möglichkeit einer Teilnahme anderer mitbetroffener Berufsgruppen im speziellen Bedarfsfall
- Einleitung einer gezielten Weitervermittlung bei Bedarf oder Wunsch der betroffenen Person an eine psychosoziale Fachkraft (interne Kooperationspartner)

Nichtziele

- Konkurrenzangebot zu bestehenden Unterstützungsangeboten am LKI
- Bearbeitung von Krisen, welchen Personalkonflikte zugrunde liegen

Methode:

- Befragung diverser Häuser in Österreich, Deutschland und Schweiz zu implementierten Peersystemen im Vorfeld
- Rekrutierung und Auswahlverfahren (Einbindung des Institutes für Psychologie der Universität Innsbruck)
- Schulungsinhalte „*Peersupport im Krankenhaus*“ (Vermittlung allgemeiner Grundlagen zu Stress und Trauma, Ressourcenaktivierung, Gesprächstechniken für Einzel- und Gruppenmaßnahmen)
- Praktische Übungen zu Rahmenbedingungen und Ablauf
- Neuentwicklung und Erstellung eines eigenen anonymen Meldeportals für Gesprächsanfragen
- Interne Marketingmaßnahmen (Intranet, Medien, Vorstellung bei Dienst- und Leitungsbesprechungen, Aussendungen...).
- Kontinuierliche Supervisionen der Peers

Ergebnis

Im oben genannten Zeitraum konnten insgesamt 20 Pflegepersonen am LKI für die Peerberatung rekrutiert und ausgebildet werden. Es wurde für die Beratungsanfrage ein vorhandenes Dokumentenmanagementsystem adaptiert und eine anonyme Darstellung der Anfragen sichergestellt und umgesetzt. Beratungsanfragen wurden ab Oktober 2018 entgegengenommen. Ein Rollout auf das gesamte Pflegepersonal des LKI wurde im April 2019 durchgeführt. Bis Ende 2019 wurden insgesamt 44 Interventionen durchgeführt.

Auf Basis dieses TGF Projektes und in Zusammenschau mit dem Projekt Deeskalationsmanagement ist ein übergeordnetes Projekt der Tirol Kliniken GmbH entstanden (care). Im Rahmen dieser übergeordneten Maßnahme wurden im September 2019 nach dem im Rahmen des vorliegenden TGF Projekts entwickelten Modells weitere Peers für andere Berufsgruppen (ÄrztInnen, Medizinisch-Technische Dienste) ausgebildet. Auch das LKH Hall wurde im tirol kliniken weiten Projekt einbezogen. Zu diesem Projekt wird ein eigener TGF Projekt 2020 eingebracht, wo die dort enthaltenen Maßnahmen im Detail beschrieben werden.

Zusammenfassung

Das Unterstützungsangebot care Peer wurde auf Basis dieses TGF Projekts im Rahmen des Projekts care als eine Säule innerhalb des Gesamtangebots in Bezug auf psychosozialer Krisenebegleitung in den tirol kliniken etabliert. Dieses Angebot zeichnet sich durch eine zeitnahe und niederschwellige Vorgehensweise aus. Mit diesem Projekt wird zum Erhalt der Mitarbeitergesundheit beigetragen und der Auftrag der Mitarbeiterfürsorge verfolgt.