

Supporting nursing staff during crises: Impact of organisational support measures and resources in job satisfaction in German nursing homes*

Eine Studie untersuchte während der COVID-19-Pandemie Unterstützungsmaßnahmen in Alten-/Pflegeheimen in Rheinland-Pfalz und deren Auswirkung auf die Arbeitszufriedenheit sowie die Rolle persönlicher und sozialer Ressourcen.

Anna Hirschmüller

Institut für Lehrgesundheit am Institut für Arbeits-, Sozial- und Umweltmedizin,
Universitätsmedizin der Johannes Gutenberg-Universität Mainz

ABSTRACT / ZUSAMMENFASSUNG

Supporting nursing staff during crises: Impact of organisational support measures and resources in job satisfaction in German nursing homes

The study, published in *Geriatrics* in December 2024, examined the impact of organizational support measures as well as personal and social resources on the job satisfaction of nursing staff in nursing homes in Rhineland-Palatinate during the COVID-19 pandemic. The aim was to provide an overview of the support measures implemented during the pandemic, present their perception by nursing staff, and analyze how these measures and additional resources relate to job satisfaction. At the end of 2021, we conducted a cross-sectional study in 55 nursing homes. The questionnaire included scales assessing job satisfaction, social support, resilience, and questions regarding organizational support measures. 373 nurses participated in the study. Results show that numerous organizational support measures were implemented in nursing homes during the pandemic, yet support in certain areas was insufficient. Measures considered helpful included regular information on COVID-19 protocols, hygiene training, and the availability of video calls for residents. However, gaps were identified in psychological, spiritual, and palliative care support, as well as in the adjustment of working conditions. Training programs, changes in work organization, and technical measures, such as air filters, had a significant positive effect on job satisfaction. Personal and social resources, such as resilience and social support, also showed a positive impact on job satisfaction. The findings suggest that comprehensive training, including resilience training, and flexible work organization are crucial for increasing nurses' job satisfaction and preparing nurses for future challenges. Additionally, fostering a supportive and appreciative work environment is key to promoting nurses' long-term satisfaction.

Keywords: nurses – support measures – resources – job satisfaction – COVID-19 pandemic

doi:10.17147/asu-1-449408

ASU *Arbeitsmed Sozialmed Umweltmed* 2025; 60: 356–358

Unterstützung von Pflegekräften in Krisen: Einfluss organisatorischer Unterstützungsmaßnahmen und Ressourcen auf die Arbeitszufriedenheit in deutschen Pflegeheimen

Die Studie, die im Dezember 2024 in „Geriatrics“ veröffentlicht wurde, hatte die Auswirkungen von organisatorischen Unterstützungsmaßnahmen sowie persönlichen und sozialen Ressourcen auf die Arbeitszufriedenheit von Pflegekräften in Alten-/Pflegeheimen in Rheinland-Pfalz während der COVID-19-Pandemie untersucht. Ziel war es, einen Überblick über die während der Pandemie ergriffenen Unterstützungsmaßnahmen zu geben, deren Wahrnehmung durch Pflegekräfte darzustellen und zu analysieren, wie diese Maßnahmen und weitere Ressourcen mit der Arbeitszufriedenheit zusammenhängen. Ende 2021 wurde eine Querschnittstudie in 55 Alten-/Pflegeheimen durchgeführt. Der Fragebogen umfasste unter anderem Skalen zu Arbeitszufriedenheit, sozialer Unterstützung, Resilienz sowie Fragen zu organisatorischen Unterstützungsmaßnahmen. An der Studie nahmen 373 Pflegekräfte teil. Die Ergebnisse zeigen, dass zahlreiche organisatorische Unterstützungsmaßnahmen während der Pandemie in Pflegeheimen umgesetzt wurden, die Unterstützung in einigen Bereichen jedoch unzureichend war. Zu den als hilfreich empfundenen Maßnahmen gehörten regelmäßige Informationen zu COVID-19-Maßnahmen, Hygieneschulungen und die Möglichkeit der Videotelefonie für Bewohnerinnen und Bewohner. Vor allem im Bereich psychologischer, seelsorgerischer und palliativpflegerischer Unterstützung sowie bei der Anpassung von Arbeitsbedingungen fehlten Maßnahmen. Schulungsmaßnahmen, Änderungen der Arbeitsorganisation und technische Maßnahmen, wie Luftfilter, hatten einen signifikanten positiven Einfluss auf die Arbeitszufriedenheit. Persönliche und soziale Ressourcen, wie Resilienz und soziale Unterstützung, wirkten sich ebenfalls positiv auf die Arbeitszufriedenheit aus. Die Ergebnisse deuten darauf hin, dass umfassende Schulungen, einschließlich Resilienztrainings, und eine flexible Arbeitsorganisation von großer Bedeutung sind, um die Arbeitszufriedenheit der Pflegekräfte zu steigern und sie auf zukünftige Herausforderungen vorzubereiten. Darüber hinaus ist es wichtig, ein unterstützendes und wertschätzendes Arbeitsumfeld zu schaffen, um die langfristige Zufriedenheit der Pflegekräfte zu fördern.

Schlüsselwörter: Pflegekräfte – Unterstützungsmaßnahmen – Ressourcen – Arbeitszufriedenheit – COVID-19-Pandemie

* Originalarbeit: Elisabeth Diehl, Anna Hirschmüller, Aline Wege, Albert Nienhaus, Pavel Dietz: Supporting Nursing Staff During Crises: Impact of Organisational Support Measures and Resources in Job Satisfaction in German Nursing Homes. In: *Geriatrics* 2024; 9: 159.

Einleitung

Die COVID-19-Pandemie stellte das Pflegepersonal in deutschen Alten- und Pflegeheimen vor enorme Herausforderungen. Die bereits vor der Pandemie hohen Arbeitsanforderungen wurden durch einen erhöhten Arbeitsaufwand aufgrund von Personalmangel, durch veränderte Arbeitsprozesse und Arbeitsbedingungen sowie emotionalen Stress aufgrund häufiger Todesfälle verstärkt. Die Studie untersuchte die organisatorischen Unterstützungsmaßnahmen in Alten- und Pflegeheimen in Rheinland-Pfalz während der Pandemie. Zudem wurden die Unterstützungsmaßnahmen und die Ressourcen der Pflegekräfte im Zusammenhang mit der Arbeitszufriedenheit betrachtet, da Arbeitszufriedenheit mit einem geringeren Turnover, besserer Pflegequalität und einer größeren Patientenzufriedenheit in Verbindung steht. Aufgrund des Fachkräftemangels ist die Arbeitszufriedenheit der Pflegekräfte von zentraler Bedeutung.

Zielsetzung

Die Studie untersuchte, wie organisatorische Unterstützungsmaßnahmen sowie persönliche und soziale Ressourcen die Arbeitszufriedenheit von Pflegekräften in Alten- und Pflegeheimen während der COVID-19-Pandemie beeinflusst hatten. Ziel war es, einen umfassenden Überblick über die geleistete Unterstützung zu erhalten, hilfreiche Maßnahmen zu identifizieren, Defizite aufzudecken und den Zusammenhang zwischen Unterstützung, Ressourcen und Arbeitszufriedenheit zu analysieren. Daraus sollten Handlungsempfehlungen für zukünftige Krisen und zur Verbesserung der Arbeitszufriedenheit im Pflegebereich abgeleitet werden.

Methoden

Die Querschnittstudie wurde von Oktober bis Dezember 2021 in Alten-/Pflegeheimen in Rheinland-Pfalz durchgeführt. Eine Zufallsstichprobe von 25 % der 506 recherchierten Pflegeeinrichtungen wurde ausgewählt und per E-Mail und Telefon kontaktiert (126 Einrichtungen). 55 Einrichtungen erklärten sich bereit, an der Studie teilzunehmen, und gaben die Anzahl der Pflegekräfte an, die in der Einrichtung arbeiteten. Insgesamt wurden 2448 Fragebogen mit frankierten Rücksendeumschlägen verschickt. Der Fragebogen wurde basierend auf den Ergebnissen einer qualitativen Vorstudie entwickelt. Für die Studie wurden die Skalen „Arbeitszufriedenheit“, „soziale Unterstützung“, „Gemeinschaftsgefühl bei der Arbeit“, „Verbundenheit am Arbeitsplatz“ und „Wertschätzung durch das Management“ des Copenhagen Psychosocial Questionnaires (COPSOQ), die Brief Resilience Scale (BRS) und selbst entwickelte Fragen zu Unterstützungsmaßnahmen verwendet. Damit wurde nach organisatorischer Unterstützung während der COVID-19-Pandemie in der Einrichtung gefragt, beispielsweise durch Schulungen, Veränderungen in der Arbeitsorganisation oder psychologische Unterstützung. Die Daten wurden mit deskriptiven, bivariaten und Regressionsanalysen ausgewertet.

Ergebnisse

Die Rücklaufquote der Fragebogen lag bei 16,5 %. Nach der Datenbereinigung wurden 373 Teilnehmende in die Auswertung einbezogen,

83 % der Befragten waren Frauen und das Durchschnittsalter betrug 43 Jahre. Etwa die Hälfte hatte eine Ausbildung zur Pflegekraft absolviert, 18 % waren als Pflegehilfskraft ausgebildet und etwa ein Drittel befand sich noch in der Ausbildung, hatte eine andere Ausbildung oder machte keine Angabe. Etwa ein Viertel hatte eine Führungsposition inne.

Unterstützungsmaßnahmen

Die Ergebnisse zeigen, dass eine Reihe von Unterstützungsmaßnahmen während der Pandemie in Alten-/Pflegeheimen umgesetzt wurde (→ **Abb. 1**). Die von den Pflegekräften als am hilfreichsten empfundenen Maßnahmen waren regelmäßige Informationen zu COVID-19-Maßnahmen, die ihnen durch ihre Vorgesetzten zur Verfügung gestellt wurden, Schulungen zur Umsetzung von Hygienemaßnahmen und die Möglichkeit der Kommunikation zwischen Bewohnerinnen und Bewohnern sowie deren Angehörigen, zum Beispiel Videotelefonie oder Treffen im Garten. Weitere hilfreiche Maßnahmen waren Schulungen zum Umgang mit Schutzausrüstung und zum Umgang mit COVID-19-Erkrankten.

Außerdem wurde deutlich, dass einige Maßnahmen für Pflegekräfte nur begrenzt verfügbar waren. Etwa die Hälfte gab an, dass psychologische Unterstützung und Supervision hilfreich gewesen wäre. Obwohl der Umgang mit sterbenden Bewohnerinnen und Bewohnern während der Pandemie eine große Belastung darstellte, fehlte Unterstützung im Umgang damit. Für etwas mehr als ein Drittel der Befragten wären palliativpflegerische/medizinische Unterstützung und seelsorgerische Unterstützung beim Umgang mit Tod und Sterben sowie Schulungen zum Umgang mit Angehörigen hilfreich gewesen. Bezüglich der Arbeitsbedingungen wünschte sich etwa die Hälfte eine veränderte Arbeitsorganisation, Einstellung von neuem Personal und personelle Unterstützung durch Personalumverteilung. Technische Maßnahmen wie beispielsweise der Einsatz von Luftfiltern hätten viele ebenfalls als hilfreich empfunden. Ein Viertel der Befragten gab an, keine der abgefragten Maßnahmen erhalten zu haben.

Arbeitszufriedenheit

Verschiedene Unterstützungsmaßnahmen wiesen einen positiven Zusammenhang mit Arbeitszufriedenheit auf. Trainingsprogramme (Schulungen zu Hygienemaßnahmen und zu COVID-19) ($p=0,005$), Änderung der Arbeitsorganisation ($p=0,008$) und technische Maßnahmen (z. B. Luftfilter; $p=0,025$) waren signifikante Prädiktoren für Arbeitszufriedenheit. Pflegekräfte, die häufige Informationen zu COVID-19-Maßnahmen von ihren Vorgesetzten erhielten, gaben eine niedrigere Arbeitszufriedenheit ($p=0,002$) an. Bezüglich persönlicher und arbeitsbezogener Ressourcen zeigte sich bei Resilienz ($p=0,002$), sozialer Unterstützung ($p=0,001$), Gemeinschaftsgefühl bei der Arbeit ($p \leq 0,001$), Verbundenheit mit dem Arbeitsplatz ($p=0,019$) und Wertschätzung durch das Management ($p \leq 0,001$) ein positiver Zusammenhang mit der Arbeitszufriedenheit.

Diskussion

Die Ergebnisse betonen die Bedeutung gezielter Unterstützungsmaßnahmen für Pflegekräfte sowohl in Krisenzeiten als auch zur Steigerung der Arbeitszufriedenheit im Allgemeinen. Die COVID-19-Pandemie führte dazu, dass sich sowohl die physische als auch die

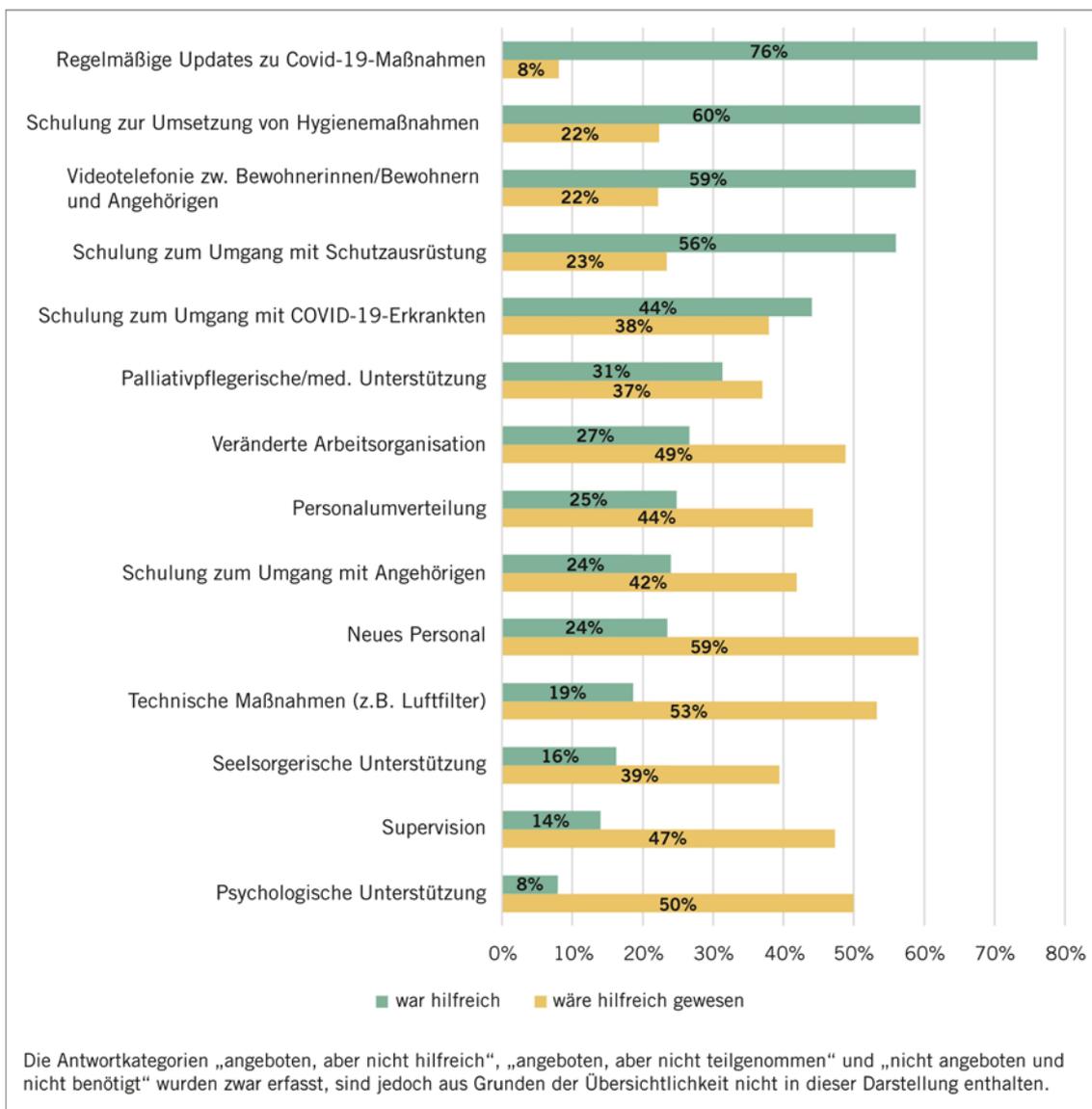


Abb 1: Angebotene und gewünschte Unterstützungsmaßnahmen
Fig. 1. Offered and desired support measures

psychische Arbeitsbelastung der Pflegekräfte erhöht. Die Studie zeigt, dass zahlreiche Maßnahmen zur Unterstützung des Personals implementiert wurden, jedoch hätte der Umfang der Maßnahmen noch erweitert werden können. Es fehlte den Pflegekräften vor allem an psychologischer und fachlicher Unterstützung sowie an Maßnahmen in Bezug auf die Arbeitsbedingungen.

Es wurde festgestellt, dass sich organisatorische Unterstützungsmaßnahmen sowie persönliche und soziale Ressourcen positiv auf die Arbeitszufriedenheit der Pflegekräfte auswirkten, wodurch Befunde bisheriger Studien gestützt werden. Der unerwartete negative Zusammenhang zwischen regelmäßigen COVID-19-Updates und Arbeitszufriedenheit deutet darauf hin, dass Kommunikationsstrategien überdacht und an die Bedürfnisse der Pflegekräfte angepasst werden sollten. Bei einer extremen Arbeitsbelastung könnten diese regelmäßigen Informationen als Überflutung empfunden worden sein und zu einer zusätzlichen Überforderung geführt haben.

Eine bedeutende Limitation der Studie ist, dass womöglich Pflegeheime mit besonders großer Belastung in der Studie nicht berücksichtigt wurden, da eine häufig genannte Ursache für die Nichtteilnahme die extrem hohe Arbeitsbelastung war. Daher wurden vermutlich vor allem Pflegekräfte befragt, denen die Arbeitgeber mehr Ressourcen und Unterstützungsmaßnahmen zur Verfügung gestellt hatten.

Schlussfolgerung

Obwohl während der COVID-19-Pandemie einige Unterstützungsmaßnahmen in Pflegeeinrichtungen implementiert wurden, fühlten viele Pflegekräfte sich nicht ausreichend unterstützt. Um die Arbeitszufriedenheit zu steigern, sollten Einrichtungsleitungen folgende Maßnahmen trotz finanzieller und personeller Einschränkungen besonders berücksichtigen: umfassende Schulungen einschließlich Resilienztrainings, flexible Arbeitszeitorganisation und Wertschätzung der Pflegekräfte. Zudem unterstreichen die Ergebnisse die Wichtigkeit von persönlichen und sozialen Ressourcen bei der Steigerung der Arbeitszufriedenheit. Es sollte ein positives Arbeitsumfeld geschaffen werden, das das Gemeinschaftsgefühl stärkt.

Interessenkonflikt: Ein Interessenkonflikt liegt nicht vor.

Kontakt

M.Sc. Anna Hirschmüller
Universitätsmedizin der Johannes Gutenberg-Universität Mainz
Institut für Lehrergesundheit am Institut für Arbeits-, Sozial- und Umweltmedizin
Kupferbergterrasse 17–19, 55116 Mainz
anna.hirschmueller@unimedizin-mainz.de