

# Betriebsbedingte Belastungen bei Pflegekräften – Auswirkungen auf Arbeitszufriedenheit und Fehlzeiten

## Eine empirische Studie an 861 Probanden

F. U. Wenderlein und T. Schochat, MSPH, PhD

(eingegangen am 13. 1. 2003, angenommen am 25. 2. 2003)

**Zusammenfassung:** *Ziel:* Ziel der Studie war die Analyse hoher Fehlzeiten bei Pflegekräften. Im Gegensatz zu bisherigen Studien standen Arbeitszufriedenheit und Motivationsaspekte im Vordergrund. Neu war die gezielte Zusammenführung von Zufriedenheit und Fehlzeiten je Proband.

*Methoden:* Zur Erfassung der Arbeitszufriedenheit wurde ein standardisierter Erhebungsbogen mit 73 Items in vier Bereichen erstellt und in einem Pretest (n = 150) überprüft. Die Befragung erfolgte bei 861 Pflegekräften und 159 Schülern. Die Fehlzeitenangaben der Probanden wurden mit den Daten der Personalabteilung verglichen.

*Ergebnisse:* In allen Bereichen zeigte sich, dass insbesondere Probleme der Organisation, Personalführung und Krankenhauskultur die Mitarbeiter belasten.

*Arbeitsorganisation:* Alle Items standen im direkten Bezug zur Arbeitszufriedenheit. Handlungsbedarf gibt es bei der Informationspolitik der Krankenhausleitung und der aktiven Einbeziehung der Mitarbeiter.

*Führung/Zusammenarbeit:* Vorgesetztenverhalten und Identifikation mit dem Krankenhaus standen in direktem Bezug zu Zufriedenheit und Fehlzeiten.

*Belastung:* Pflegekräfte waren am stärksten durch Konzentration und Zeitdruck belastet. Handlungsbedarf besteht beim Vorgesetztenverhalten (im Extremfall Mobbing), das gravierende Auswirkungen auf Arbeitszufriedenheit und Fehlzeiten zeigt.

*Fluktuation:* Zwei Drittel der Pflegekräfte konnten sich nicht vorstellen, die Arbeit bis zum Renteneintritt durchzuhalten, mit entsprechendem Einfluss auf Fehlzeiten. Zwei Drittel würden ihren Beruf nochmals wählen. Demnach führen ungünstige betriebliche Umstände zur Unzufriedenheit, und nicht die Tätigkeit an sich.

*Schlussfolgerungen:* Die Ergebnisse sprechen für viel Handlungsbedarf und die Chance deutlicher Reduktion motivationsbedingter Fehlzeiten!

**Schlüsselwörter:** Fehlzeiten – Arbeitszufriedenheit – Krankenpflege – Arbeitsmotivation – Belastung

**Abstract:** *Aim:* The aim of the study was to analyse the high level of absenteeism in nursing staff. Unlike previous studies, this study focused on work satisfaction and motivation. Specifically combining satisfaction with the absenteeism per person was a new approach.

*Methods:* To assess work satisfaction, a standardised questionnaire with 73 items in four areas was drawn up and checked in a pretest (n = 150). The interview was carried out with 861 nurses and 159 students. The data for absenteeism given by the nursing staff were compared with the data from the personnel department.

*Results:* In all areas it was found that particularly problems in organisation, personnel management and hospital culture were a burden to the employees.

*Labour organisation:* all items were related directly to work satisfaction. The information policy of the hospital management and the active inclusion of the employees need improving.

*Leadership/co-operation:* the behaviour of supervisors and identification with the hospital were related directly to work satisfaction and absenteeism.

*Workload/stress:* concentration and time pressure put nurses under the most stress.

The behaviour of supervisors (mobbing in the extreme case) causes serious effects on work satisfaction and absenteeism, and is in need of improvement.

*Fluctuation and turnover:* two-thirds of the nurses could not imagine working up to the age of retirement and this had a corresponding influence on absenteeism. Nevertheless, two-thirds would choose their profession again, so it is unfavourable internal circumstances that lead to the discontent and not the profession itself.

*Conclusions:* The results call for action to be taken to reduce motivation-related absenteeism.

**Keywords:** absenteeism – being missing times of nurses – work satisfaction – work motivation – load

Arbeitsmed.Sozialmed.Umweltmed. 38 (2003) 262–269