



Berner Fachhochschule  
Haute école spécialisée bernoise  
Bern University of Applied Sciences



# Gutes Leben in Alters- und Pflegeheimenrichtungen dank hoher Arbeitszufriedenheit der Mitarbeitenden

Prof. Dr. Jonathan Bennett  
Co-Leiter Institut Alter

# Tun, was mir wichtig ist und dabei Unterstützung erfahren

Zufriedene Mitarbeitende sind motivierter, sich auf die individuellen Bedürfnisse von Bewohner:innen einzulassen und zu deren Lebensqualität aktiv beizutragen

- ▶ **Bewohner:innen**
  - ▶ Was ist mir wichtig?
  - ▶ Kann ich das tun, was mir wichtig ist?
  - ▶ Werde ich dabei unterstützt?
- ▶ **Mitarbeitende**
  - ▶ Weiss ich, was den Bewohner:innen wichtig ist?
  - ▶ Kann ich die Bewohner:innen dabei unterstützen das zu tun, was ihnen wichtig ist?
- ▶ **Basis**
  - ▶ Vertrauensvolle Beziehung zwischen Bewohner:innen und Mitarbeitenden
  - ▶ Interesse der Mitarbeitenden an den individuellen Bedürfnissen der Bewohner:innen
  - ▶ Führungsarbeit, die Mitarbeitenden diese Beziehungsgestaltung ermöglicht

# Individuelle Lebensqualität von Bewohner:innen

- ▶ Lebensqualität wird üblicherweise mit standardisierten Skalen erhoben
  - ▶ Wie gut ist ein Qualitätskriterium erfüllt?
- ▶ Vorteile
  - ▶ Gut messbar
  - ▶ Zwischen Personen und Institutionen vergleichbar
- ▶ Nachteil
  - ▶ Kriterien bilden individuelle Lebensqualität nicht immer ab
  
- ▶ Individuelle Lebensqualität
  - ▶ Vorgelagerte Frage
    - ▶ Was ist mir wichtig?
  - ▶ Wie gut ist das erfüllt, was mir persönlich wichtig ist
  - ▶ Vorteil: Näher an der Lebenswelt der Bewohner:innen
  - ▶ Nachteil: Schwieriger vergleichbar



# Beispiel für die Messung von subjektiver Lebensqualität

- ▶ Resident VIEW (Voicing Importance, Experience, and Well-Being; White et al., 2019)
- ▶ Bewohner:innen finden unterschiedliche Dinge besonders wichtig
- ▶ Präferenzen spielen eine Rolle
- ▶ Wer sich in «präferierten» Bereichen unterstützt fühlt, beurteilt seine Lebensqualität als besser und verzeichnet ein geringeres Ausmass an Symptomen von Depression

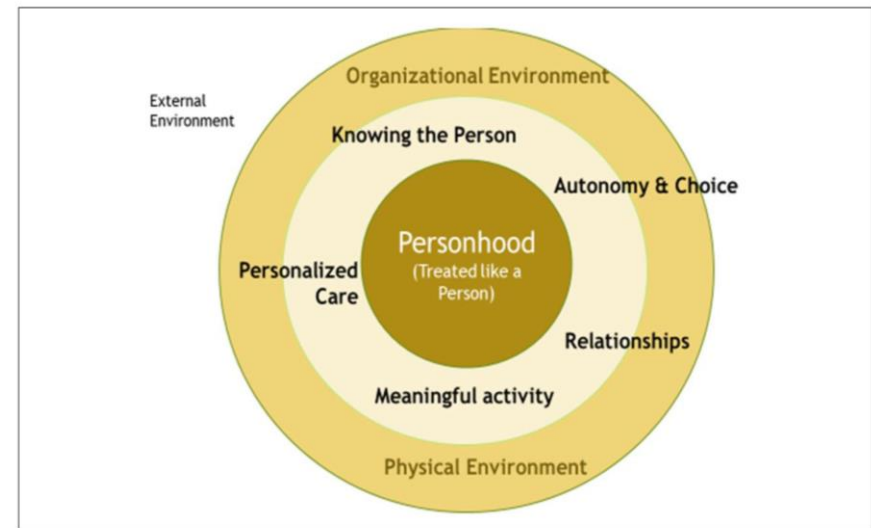


Figure 1. Conceptual framework for the Resident VIEW.

# Wichtig, aber ungenügend unterstützt

(White et al., 2019)

Dimension	Item	% sehr wichtig	% werde unterstützt	Differenz (U-W)
Personenzentrierte Pflege	«...dass schnell auf mein Bedürfnis reagiert wird.»	81%	54%	-27%
Wie eine Person behandelt werden	«...verstehen, wie es sich hier für mich anfühlt.»	72%	45%	-27%
Autonomie/Wahlfreiheit	«...Duschen/Baden, wenn ich es möchte.»	66%	44%	-22%
Organisatorisches Umfeld	«...Mitsprache haben, wie die Dinge hier laufen.»	41%	19%	-22%
Sinnvolle Aktivitäten	«...dass ich das tun kann, was mir wichtig ist.»	66%	47%	-19%
Beziehung zum Personal	«...verbringen Zeit mit mir beim Reden oder Zusammensein.»	40%	30%	-10%
Eine Person kennen	«...wissen, worüber ich mir Sorgen mache.»	36%	28%	-8%

# Wichtige Rolle der Angehörigen

- ▶ Nicht wenige Bewohner:innen können ihre Anliegen und Bedürfnisse nicht mehr selbst ausdrücken
- ▶ Angehörige kennen die Bewohner:innen am besten und sind deshalb zentrale Wissensträger:innen zu den Bedürfnissen und Gewohnheiten von Bewohner:innen



“Findings suggest that increasing informal contact and building a personal connection should be a priority for staff in order to improve collaboration and to create partnerships with families.”

Hoek et al., 2021, p. 1644

# Qualitative Forschungsergebnisse

- ▶ Qualitative Forschungsergebnisse illustrieren die genannten Dimensionen der Lebensqualität
- ▶ Eine Person kennen
- ▶ Möglichkeit, Sorgen und Nöte anzuvertrauen





«Es gibt ja jetzt schon Pflegende, die als  
«Sorgenfänger» unterwegs sind. Aber eben: Es  
ist halt kein offizielles Angebot, das allen zur  
Verfügung steht.»

Pflegefachperson stationäre Langzeitpflege

# Autonomie und Mitentscheidung

- ▶ «Mitsprache haben, wie die Dinge hier laufen» (z.B., Essenszeiten, Dekoration von Gemeinschaftszonen, Planung sozialer Anlässe)?
- ▶ Qualitative Forschungsergebnisse illustrieren die Bedeutung dieser Dimension
- ▶ Einbezug von Bewohner:innen und ihren Angehörigen in institutionelle Belange
  - ▶ Nicht nur schriftlich
  - ▶ Bewohner:innen und Angehörige
  - ▶ Identifikation mit der Organisation
  - ▶ Ressourcen- und Kompetenzorientierung

CHANGEGLEICHHEIT  
FÜR MÄNNER UND FRAUEN  
IN DER LANGZEITPFLEGE

EIN LEITFADEN FÜR DEN UMGANG MIT GENDERBEZOGENEN HERAUSFORDERUNGEN

JONATHAN BENNETT, KAREN TORBEN-NIELSEN UND JEANNE BERSÉ



«Die heutigen Kommunikationskanäle sind alle gut, aber sie ersetzen nicht einen Anlass, an dem echter Austausch mit den Bewohnenden und Angehörigen stattfindet. So können wir sie noch mehr bei uns integrieren.»

Aussage einer Leitungsperson in der stationären Langzeitpflege

# Mitarbeitende, die zur Lebensqualität der Bewohner:innen beitragen

- ▶ Personen, die ein Interesse daran haben zu verstehen, was den Bewohner:innen wichtig ist
  - ▶ Wenn sie auf ein Bedürfnis nicht selbst reagieren können, tragen sie es weiter
  - ▶ Sie sind bereit, auch zu Angehörigen eine positive und vertrauensvolle Beziehung aufzubauen
  - ▶ Personenzentrierung als grundlegende Haltung in der Begegnung mit anderen
    - ▶ Mensch als Individuum mit eigener Persönlichkeit
      - ▶ Nicht auf Erkrankung und Defizite bzw. Rolle reduziert
      - ▶ Grundwerte
        - ▶ Verständnis
        - ▶ Respekt
        - ▶ Recht auf Selbstbestimmung (Mayer, Wallner, Hildebrandt & Köck-Hódi, 2019)



# Wie wirkt sich die Kultur der personenzentrierten Pflege auf die Arbeitszufriedenheit des Pflegepersonals aus?

- ▶ Zusammenhang zwischen personenzentrierter Pflege und Arbeitszufriedenheit

- ▶ Wiederholt bestätigt

- ▶ Quantitative Zusammenhänge eher gering bis moderat

(van den Pol-Grevelink et al., 2012; Vassbø et al., 2019; Aloisio et al., 2021)

- ▶ Der Zusammenhang ist vermutlich komplexer
- ▶ Weitere Variablen spielen eine Rolle

# Mögliches wichtiges Bindeglied: Unterstützende Führung

- ▶ Pflegefachpersonen mit einem personenzentrierten Ansatz zeigen sich insbesondere dann zufriedener, wenn sie von ihren Vorgesetzten Unterstützung in dieser Haltung erfahren (Willemse et al., 2015)
- ▶ Ähnliche Befunde bei Vassbø et al., 2019
- ▶ Hinweis darauf, dass die personenzentrierte Haltung von den Führungspersonen unterstützt werden muss – idealerweise vorgelebt wird

“The quality of nursing home leadership—at both the unit supervisor and the executive administrator level—was strongly associated with care workers’ job satisfaction.”

Schwendimann et al., 2016

# Beispiel: Bewältigung anspruchsvoller Situationen im Pflege team

- ▶ Wunsch nach kontinuierlichem Teamprozess
- ▶ Austausch zu Themen wie Nähe/Distanz, Essensverweigerung, Sterbensprozess
- ▶ Nur möglich, wenn dafür auch entsprechend Raum geschaffen wird





«Eine kollegiale Beratung schafft Vertrauen und ermöglicht es uns, das Wissen im Team zu teilen.»

Ergebnis einer Gruppendiskussion mit einem Pflorgeteam in der stationären Langzeitpflege

# Gutes Leben im Alters- und Pflegeheim dank hoher Arbeitszufriedenheit der Mitarbeitenden?

- ▶ Individuelle Lebensqualität:

- ▶ Kann ich das tun, was mir wichtig ist und werde ich dabei unterstützt?
- ▶ Wissen Mitarbeitende, was den Bewohner:innen wichtig ist

- ▶ Personenzentrierte Pflege

- ▶ Individuum mit seinen individuellen Bedürfnissen steht im Zentrum
- ▶ Aber nicht überall, wo personenzentriert gearbeitet wird, sind Mitarbeitende zufriedener
  - ▶ Entsprechende quantitative Zusammenhänge sind gering bis moderat

# Gutes Leben im Alters- und Pflegeheim dank hoher Arbeitszufriedenheit der Mitarbeitenden?

- ▶ Nachhaltig ist der Zusammenhang zwischen personenzentrierter Pflege und der Arbeitszufriedenheit dann, wenn die Mitarbeitenden den Rückhalt ihrer direkten Vorgesetzten und des Managements wahrnehmen
- ▶ Unterstützende Führung ist entscheidend dafür, ob sich personenzentrierte Pflege positiv auf die Arbeitszufriedenheit auswirkt

# Herzlichen Dank!

[jonathan.bennett@bfh.ch](mailto:jonathan.bennett@bfh.ch)

# Referenzen

- ▶ Aloisio, L. D., Coughlin, M., & Squires, J. E. (2021). Individual and organizational factors of nurses' job satisfaction in long-term care: A systematic review. *International Journal of Nursing Studies*, 123, 104073. <https://doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2021.104073>
- ▶ Bennett, J., Torben-Nielsen, K., & Berset, J. (2016). Chancengleichheit für Männer und Frauen in der Langzeitpflege: Ein Leitfaden für den Umgang mit Genderbezogenen Herausforderungen. Bern: Curaviva Schweiz.
- ▶ Hoek, L. J., van Haastregt, J. C., de Vries, E., Backhaus, R., Hamers, J. P., & Verbeek, H. (2021). Partnerships in nursing homes: How do family caregivers of residents with dementia perceive collaboration with staff? *Dementia* (14713012), 20(5), 1631–1648. <https://doi.org/10.1177/1471301220962235>
- ▶ Mayer, H., Wallner, M., Hildebrandt, C., & Köck-Hódi, S. (2020). Personzentrierte Pflege gestalten: Rahmenkonzept zur Gestaltung Personzentrierter Praxis in der Langzeitpflege. 8.

- ▶ Schwendimann, R., Dhaini, S., Ausserhofer, D., Engberg, S., & Zúñiga, F. (2016). Factors associated with high job satisfaction among care workers in Swiss nursing homes – a cross sectional survey study. *BMC Nursing*, 15(1), 37. <https://doi.org/10.1186/s12912-016-0160-8>
- ▶ van den Pol-Grevelink, A., Jukema, J. S., & Smits, C. H. M. (2012). Person-centred care and job satisfaction of caregivers in nursing homes: A systematic review of the impact of different forms of person-centred care on various dimensions of job satisfaction. *International Journal of Geriatric Psychiatry*, 27(3), 219–229. <https://doi.org/10.1002/gps.2719>
- ▶ Vassbø, T. K., Kirkevold, M., Edvardsson, D., Sjögren, K., Lood, Q., Sandman, P. O., & Bergland, Å. (2019). Associations between job satisfaction, person-centredness, and ethically difficult situations in nursing homes—A cross-sectional study. *Journal of Advanced Nursing*, 75(5), 979–988. <https://doi.org/10.1111/jan.13890>
- ▶ White, D. L., Tunalilar, O., Hasworth, S., & Winfree, J. (2019). The Resident VIEW in Nursing Homes. *Gerontology and Geriatric Medicine*, 5, 2333721419877975. <https://doi.org/10.1177/2333721419877975>

- ▶ Willemse, B. M., De Jonge, J., Smit, D., Visser, Q., Depla, M. F. I. A., & Pot, A. M. (2015). Staff's person-centredness in dementia care in relation to job characteristics and job-related well-being: A cross-sectional survey in nursing homes. *Journal of Advanced Nursing*, 71(2), 404–416.  
<https://doi.org/10.1111/jan.12505>