

Psychosoziale Resilienz in Gesundheitseinrichtungen

Fragebogen zur Bestandsaufnahme und Lückenanalyse

Der Fragebogen unterstützt Verantwortliche dabei, die vorhandenen Strukturen, Prozesse und Maßnahmen sichtbar zu machen, Lücken zu erkennen und Maßnahmen zur Verbesserung abzuleiten. Der Fragebogen dient ausschließlich zur internen Selbstbewertung.

Einrichtung/ Organisation		Standort(e)/ Bereich(e)	
Verantwortliche Person		Beteiligte Funktionen	
Datum		Nächste Überprüfung	

Anwendung und Bewertung

Empfohlenes Vorgehen

1. Durch ein interdisziplinäres Team, bestehend aus Leitung, Personal, Arbeitsschutz, Risiko/Qualität, Arbeitsmedizin/-psychologie, Mitarbeitendenvertretung und operativen Bereichen erarbeiten
2. Pro Frage einen Status markieren und im Notizfeld ggf. vorhandene Belege, die konkrete Lücke oder den nächsten Schritt festhalten.
3. N/A (nicht anwendbar/nicht vorhanden) nur verwenden, wenn die Frage nachweislich nicht anwendbar ist; die Begründung im Notizfeld dokumentieren.

Bewertungsskala

- fehlt / unbekannt: Keine belastbare Regelung, Praxis oder Evidenz vorhanden.
- geplant bzw. teilweise umgesetzt: Bedarf erkannt; Konzept oder Maßnahme ist vorgesehen, bzw. in einzelnen Bereichen, Zielgruppen oder Situationen umgesetzt
- eingeführt: Organisationsweit geregelt, dokumentiert, bekannt und regelmäßig angewendet.

Empfohlene Umsetzungshorizonte

0-30 Tage	Sofort absichern	Mandat, Rechts-/Sicherheitslücken, Verantwortlichkeit, akute Kommunikations- und Unterstützungsfähigkeit.
31-90 Tage	Aufbau und Pilotierung	Vulnerabilitätsanalyse vertiefen, Pilotbereiche wählen, Schulungen, Peer Support, Kommunikations- und Übungsformate starten.
3-12 Monate	Integration und Adaption	Maßnahmen ausrollen, im Regelbetrieb verankern, Wirksamkeit messen und Pläne kontinuierlich anpassen.

1. Auftrag und Rahmen – sind wir konform?

Zuerst wird geprüft, ob Mandat, Rechtskonformität, Verantwortung und Ressourcen als Grundlage vorhanden sind.

Mögliche Nachweise: Leitungsbeschluss, Strategie/Policy, Rechtskataster, Organigramm/RACI, Gremienauftrag, Budget- und Ressourcenplan, Evaluierungsunterlagen, Supervisionsregelung.

Nr.	Fragen				N/A	Belege / Lücke / nächster Schritt
1.1	Hat die Leitung die Stärkung der psychosozialen Resilienz auf Personal- und Organisationsebene beschlossen und intern kommuniziert?					
1.2	Ist psychosoziale Resilienz verbindlich in Unternehmensstrategie, Risikomanagement, Arbeitsschutz und Notfallmanagement verankert?					
1.3	Sind eine gesamtverantwortliche Stelle und ein multiprofessionelles Team mit klaren Befugnissen benannt?					
1.4	Sind Arbeitsmedizin, Arbeitspsychologie, Personalmanagement, Hygiene, Qualität/Risikomanagement und Mitarbeitendenvertretung regelmäßig in strategische Entscheidungen eingebunden?					
1.5	Sind Zeit, Budget, Personal, Vertretungsregelungen und externe Expertise für Aufbau und Regelbetrieb fest eingeplant?					
1.6	Sind die für die Einrichtung relevanten Pflichten aus RKEG, ASchG, KAKuG sowie den einschlägigen EU-Vorgaben systematisch erfasst, Zuständigkeiten zugeordnet und Fristen überwacht?					
1.7	Sind Vorgaben zu Schulung und Sensibilisierung, kritischen Funktionen, Qualifikation umgesetzt und dokumentiert?					
1.8	Liegt eine aktuelle Evaluierung psychischer Belastungen am Arbeitsplatz vor und werden daraus abgeleitete Maßnahmen nachvollziehbar verfolgt?					

2. Bestandsaufnahme, Risiken und Vulnerabilitäten – wo sind wir verwundbar?

Danach folgt die strukturierte Bestandsaufnahme: Wo ist Personal verwundbar, welche Abhängigkeiten bestehen und wo droht ein Systembruch?

Mögliche Nachweise: Risiko- und Vulnerabilitätsanalysen, ASchG-Evaluierung, Kennzahlen, Dienst- und Stellenpläne, Befragungen, Ereignis- und Gewaltmeldungen, Austrittsgespräche, Schnittstellenanalysen.

Nr.	Fragen	●	●	●	N/A	Belege / Lücke / nächster Schritt
2.1	Wird eine Risiko- und Vulnerabilitätsanalyse des Personals nach festgelegter Methode und in einem definierten Rhythmus durchgeführt?					
2.2	Nutzt die Analyse mehrere Datenquellen, z. B. Krankenstände, Fluktuation, Überstunden, Ergebnisse der Evaluierung, Ereignis-/Gewaltmeldungen, Befragungen, Peer-Feedback und Austrittsgespräche?					
2.3	Werden Belastungen und Ausfallrisiken getrennt nach Berufsgruppen und Funktionen betrachtet?					
2.4	Wurden besonders vulnerable Gruppen identifiziert?					
2.5	Sind kritische Funktionen, Schlüsselpersonen und Stellvertretungs- oder Nachfolgelösungen eindeutig geregelt, aktuell und bekannt?					
2.6	Sind Rollen, Entscheidungskompetenzen, Eskalationswege, Schnittstellen und Stellvertretungen für Umsetzung und Krisenfall dokumentiert?					
2.7	Werden Arbeitsdichte, Schichtlängen, Pausen, moralische Dilemmata, Tod/Leid, Gewalt, Triage-/Entscheidungsdruck und Führungsbelastung systematisch bewertet?					
2.8	Bestehen personelle und strukturelle Redundanzen, damit Ausfälle aufgefangen und alternative Versorgungswege aktiviert werden können?					
2.9	Können Teams Risiken dezentral eingrenzen, Entscheidungen treffen und die Versorgung aufrechterhalten; sind interne und sektorübergreifende Kooperationen belastbar?					
2.10	Sind Implementierungshindernisse wie Kosten- und Zeitdruck, logistische Zugangsprobleme, Stigma, Misstrauen und mangelnde Vertraulichkeit erhoben und mit Gegenmaßnahmen versehen?					
2.11	Sind Ressourcen, Kommunikations- und Veränderungsmaßnahmen und der Umgang mit erwartbaren Widerständen im Implementierungsplan berücksichtigt?					

3. Prävention und tragfähige Strukturen im Normalbetrieb

Im Normalbetrieb werden Teilhabe, Selbstregulation, Teamkohäsion, Ruhe, Fachunterstützung und niederschwellige Hilfe dauerhaft aufgebaut.

Mögliche Nachweise: Beteiligungsformate, Feedbackprotokolle, Delegationsregeln, Onboarding-/Mentoringkonzept, Dienstplanstandards, Verzeichnis der Hilfen, Peer-Support-Konzept, Gewaltpräventionssystem.

Nr.	Fragen	●	●	●	N/A	Belege / Lücke / nächster Schritt
3.1	Gibt es strukturierte Feedbackmöglichkeiten und wird transparent zurück gemeldet, was mit den Hinweisen geschieht?					
3.2	Werden Teamkohäsion, gegenseitige Unterstützung und eine offene Fehler- und Lernkultur aktiv gefördert?					
3.3	Sind dezentrale Entscheidungsräume und Selbstadministration der Bereiche so geregelt, dass Teams handlungsfähig bleiben, ohne Sicherheits- oder Qualitätsstandards zu unterlaufen?					
3.4	Gibt es strukturiertes Onboarding, Mentoring, Wissenstransfer und Buddy-Regelungen?					
3.5	Ist die Teilnahme an berufsbegleitender fachlicher Supervision während der Dienstzeit ermöglicht?					
3.6	Sind Pausen, Ruhezeiten, belastungsangepasste Dienstplanung, Alltagsroutinen und die Deckung grundlegender Bedürfnisse auch unter hoher Belastung organisatorisch abgesichert?					
3.7	Sind Arbeitsmedizin, Arbeitspsychologie, Sozialarbeit, Seelsorge oder vergleichbare Fachangebote niederschwellig, vertraulich und zeitnah erreichbar?					
3.8	Besteht ein qualitätsgesichertes Peer-Support-/Buddy-System mit Auswahl, Ausbildung, Fortbildung, Supervision, Bereitschaft und klarer Weitervermittlung an Fachkräfte?					
3.9	Sind Aktivierungskriterien, Erreichbarkeit und Weitervermittlungswege für Peer Support, psychosoziale Fachkräfte, Supervision und weitere Hilfen festgelegt?					
3.10	Bestehen Deeskalationsprogramme, Gewaltmelde- und Erfassungssysteme sowie Sicherheits-vertrauenspersonen oder vergleichbare Präventionsstrukturen?					

4. Vorbereitung: Pläne, Kommunikation, Schulung und Übungen

Vor einem kritischen Ereignis müssen Kommunikationswege, Personal- und Unterstützungspläne sowie Kompetenzen erprobt und belastbar sein.

Mögliche Nachweise: interner Kommunikationsplan, Kontakt-/Alarmierungslisten, Notfall- und Personalpläne, Aktivierungslogik für Hilfen, Schulungsmatrix, Teilnahmebelege, Tabletop- und Simulationsprotokolle.

Nr.	Fragen				N/A	Belege / Lücke / nächster Schritt
4.1	Gibt es einen internen Kommunikationsplan für Alarmierung im Fall eines Notfalls, einer Krise oder Katastrophe?					
4.2	Berücksichtigen Notfall- und Katastrophenpläne ausdrücklich die physische und psychische Sicherheit, Informationsbedürfnisse, Pausen, Unterstützung und Familienbelange der Mitarbeitenden?					
4.3	Sind Sprache, Botschaften, Medien und Kommunikationsmittel an unterschiedliche Berufsgruppen, Schichten, Standorte und besondere Bedürfnisse angepasst?					
4.4	Sind Personalersatz, Rotationen, Entlastung, Redundanzen und die Aufrechterhaltung kritischer Leistungen für unterschiedliche Szenarien geplant?					
4.5	Gibt es Schulungsangebote für alle Berufsgruppen mit regelmäßiger Auffrischung und dokumentierten Teilnahmen?					
4.6	Umfassen diese Schulungen Psychische Erste Hilfe, Stressreaktionen, Selbstfürsorge, Teamunterstützung, Deeskalation und Gewaltprävention?					
4.7	Werden Führungskräfte darauf vorbereitet, Mitarbeitende zu hören, zu schützen, vorzubereiten, zu unterstützen und zu umsorgen - und erhalten sie selbst Unterstützung?					
4.8	Finden regelmäßig Tabletop-Übungen und Simulationen mit allen relevanten Berufsgruppen und psychosozialen Szenarien statt; fließen Erkenntnisse nachweislich in Pläne und Schulungen ein?					

5. Bewältigung während eines kritischen Ereignisses

Im Ereignisfall stehen die fünf Wirkfaktoren Sicherheit, Ruhe, Wirksamkeit, Verbundenheit und Hoffnung im Mittelpunkt.

Mögliche Nachweise: Lage-/Einsatzprotokolle, Mitarbeitendeninformationen, Dienst- und Pausenpläne, Aktivierungsnachweise von Unterstützung, Bedarfsabfragen, Kontaktlisten, Weitervermittlungen, Entscheidungsprotokolle.

Nr.	Fragen				N/A	Belege / Lücke / nächster Schritt
5.1	Sind Führungskräfte im Ereignisfall sichtbar, ansprechbar, rollenklar und durch Stellvertretungen bzw. eigene Unterstützungsangebote entlastet?					
5.2	Werden physischer Schutz, Ausrüstung, sichere Arbeitsbedingungen und besondere Schutzmaßnahmen für Risikogruppen zeitgerecht bereitgestellt?					
5.3	Werden Mitarbeitende proaktiv, rasch, verlässlich und transparent über Risiken, Entscheidungen, Unsicherheiten und den Zeitpunkt des nächsten Updates informiert?					
5.4	Bleiben Botschaften über alle Kanäle konsistent, verständlich und für alle Schichten, Standorte und Sprachgruppen erreichbar?					
5.5	Können Teams ihre Arbeitsweise flexibel anpassen, Risiken isolieren und die Versorgung bzw. kritische Leistungen aufrechterhalten?					
5.6	Werden Pausen, Ruhe, Schichtwechsel, Verpflegung, Erholung und - soweit relevant - Kinderbetreuung, Transport oder Unterkunft organisiert?					
5.7	Werden vulnerable, isolierte, mobile, externe, erkrankte oder in Quarantäne befindliche Mitarbeitende aktiv kontaktiert und bedarfsgerecht unterstützt?					

6. Erholung, Nachsorge und Lernen – was passiert danach?

Nach dem Ereignis werden Belastungsfolgen begleitet, Erfahrungen ausgewertet und Verbesserungen verbindlich umgesetzt.

Mögliche Nachweise: Nachbereitungsbericht, Follow-up- und Nachsorgeplan, Kennzahlenverlauf, Rückkehr-/Wiedereingliederungsprozesse, Lessons-Learned-Liste, aktualisierte Pläne und Schulungen.

Nr.	Fragen	●	●	○	N/A	Belege / Lücke / nächster Schritt
6.1	Wird das Ereignis bewusst beendet und die Erholungsphase eingeleitet, verantwortlich gesteuert und mit ausreichend Zeit und Ressourcen hinterlegt?					
6.2	Findet eine strukturierte Nachbereitung mit allen relevanten Berufsgruppen statt, die operative, kommunikative und psychosoziale Aspekte berücksichtigt?					
6.3	Werden Langzeiteffekte wie Krankenstände, Fluktuation, Erschöpfung, moralischer Distress, Konflikte und Leistungsabfall über einen angemessenen Zeitraum beobachtet?					
6.4	Bleiben Peer Support, Supervision und fachliche Hilfen nach dem Ereignis sichtbar, erreichbar und mit Rückkehr-/Wiedereingliederungsprozessen verbunden?					
6.5	Erhalten besonders exponierte Mitarbeitende, Führungskräfte, Peers und unterstützende Fachkräfte gezielte Nachsorge bzw. Supervision?					
6.6	Werden Lessons Learned dokumentiert, nach Risiko und Wirkung priorisiert und mit Verantwortlichen, Ressourcen und Fristen versehen?					
6.7	Werden Notfall-, Kommunikations-, Personal- und Unterstützungspläne sowie Schulungen und Übungen auf Basis der Erfahrungen angepasst?					
6.8	Gibt es einen positiven Abschluss mit Anerkennung, Rückmeldung zu Erreichtem, klaren nächsten Schritten und Rückkehr in tragfähige Alltagsroutinen?					

7. Erfolgskontrolle und kontinuierliche Verbesserung – wie messen wir die Wirkung?

Zum Abschluss wird geprüft, ob die Organisation misst, lernt, nachsteuert und Resilienz dauerhaft in den Regelbetrieb integriert.

Mögliche Nachweise: Kennzahlen-Dashboard, Management-Review, Maßnahmenregister, Wirksamkeitsprüfungen, Schulungs-/Übungsberichte, jährliche Rechts- und Kontextprüfung, Onboarding-Unterlagen.

Nr.	Fragen				N/A	Belege / Lücke / nächster Schritt
7.1	Gibt es ein regelmäßiges Monitoring mit geeigneten Kennzahlen, z. B. Krankenstände, Fluktuation, Überstunden, Belastungsevaluierung, Gewalt-/Ereignismeldungen und Nutzung von Unterstützungsangeboten?					
7.2	Werden Ergebnisse der psychischen Belastungsevaluierung, Rückmeldungen und vereinbarte Maßnahmen bis zur Wirksamkeitsprüfung nachverfolgt?					
7.3	Werden Schulungsquote, Abdeckung kritischer Funktionen, Übungsteilnahme und Kompetenzsicherung regelmäßig geprüft?					
7.4	Werden Bekanntheit, Erreichbarkeit, Nutzung, Vertraulichkeit und Qualität von Peer Support, Supervision und Fachangeboten bewertet?					
7.5	Werden Übungen und reale Ereignisse anhand vorab definierter Kriterien ausgewertet und mit früheren Ergebnissen verglichen?					
7.6	Prüft die Leitung die Resilienzentwicklung in festen Intervallen und trifft dokumentierte Entscheidungen zu Prioritäten und Ressourcen?					
7.7	Gibt es ein zentrales Dokument, das Lücken, Risiko, Priorität, Verantwortliche, Termin, Status und Wirksamkeitsnachweis enthält?					
7.8	Werden rechtliche Änderungen, neue Risiken, organisatorische Veränderungen und Erkenntnisse aus dem Monitoring mindestens jährlich in Strategie, Onboarding, Pläne und Regelbetrieb überführt?					
7.9	Werden aus der Analyse konkrete, messbare und priorisierte Ziele für die identifizierten Risiken und vulnerablen Gruppen abgeleitet?					
7.10	Sind Ausgangswerte, Erfolgsindikatoren, Zielwerte, Messintervalle und Berichtswege für eine kontinuierliche Weiterentwicklung festgelegt?					

Maßnahmenplanung Zusammenfassung

Priorisierungslogik

C = Optimierung: bestehende Struktur verbessern, standardisieren oder evaluieren.

[illegible]