

Samenvatting eindverslag project GGz Breburg 'Ervaren werkdruk en –stress in de ggz

Achtergrond project

GGz Breburg heeft onderzoek gedaan naar de factoren die volgens medewerkers een rol spelen in de ervaren werkdruk en wat medewerkers nodig hebben om minder werkdruk te ervaren. Daarnaast had het onderzoek als doel om zicht te krijgen op de factoren die volgens medewerkers en experts kenmerkend zijn voor kwaadaardige stress en factoren die kenmerkend zijn voor goedaardige stress op het werk. Het einddoel was om een screeningsinstrument te ontwikkelen dat in een vroege fase preventief onderscheid kan maken tussen deze twee vormen van stress bij gezonde medewerkers in de geestelijke gezondheidszorg.

De methodiek: toepassing Delphi studies

Het project 'ervaren werkdruk en werkstress in de ggz' had als doel om twee Delphi studies uit te voeren onder medewerkers van GGz Breburg en experts op het gebied van werkstress. De eerste studie onderzoekt de ervaren werkdruk. De tweede studie de negatieve en positieve werkstress.

De Delphi methode is een gestructureerde onderzoeksmethode, bestaand uit kwalitatieve en kwantitatieve onderzoeksstrategieën, met als doel om – aan de hand van expertopinions - inzicht te krijgen in een bepaald onderwerp. Een Delphi methode begint met een open-vragen ronde; de antwoorden die uit de eerste ronde voortkomen worden vertaald naar stellingen en in de volgende rondes verder uitgevraagd om de consensus te bepalen en een verdieping in de antwoorden te verkrijgen.

Belangrijkste resultaten

Studie 1: Factoren die een rol spelen in ervaren werkdruk en behoeften van medewerkers

Voor **de eerste ronde** in de studie naar ervaren werkdruk zijn door de Ondernemingsraad van GGz Breburg 25 medewerkers uitgenodigd om deel te nemen; 20 medewerkers hebben hier aan meegedaan. Alle deelnemers van de eerste ronde vonden de werkdruk hoog (55%) of te hoog (45%). In de eerste ronde zijn open vragen gesteld over factoren die een rol spelen in de ervaren werkdruk en wat medewerkers nodig hebben om minder werkdruk te ervaren. De antwoorden op deze vragen zijn vertaald naar stellingen die in de tweede ronde zijn afgenomen.

Voor **de tweede ronde** van de Delphi studie naar ervaren werkdruk zijn alle medewerkers van GGz Breburg door de afdeling P&O uitgenodigd om deel te nemen. In totaal deden er 441 medewerkers van GGz Breburg mee aan de tweede ronde, hiervan hebben drie medewerkers de demografische informatievragen of de werkdrukvraag niet ingevuld; deze drie personen zijn niet meegenomen in de analyses. Van de overgebleven 438 medewerkers gaven 94 medewerkers (21,5%) aan dat ze de werkdruk als laag/goed (5 laag, 89 goed) ervaren; 344 (78,5%) gaf aan de werkdruk als (te) hoog te ervaren (198 hoog, 146 te hoog).

Top 5 factoren die werkdruk veroorzaken volgens medewerkers

Consensus werd bereikt over de rol van de volgende factoren in de ervaren werkdruk:

- trage/niet goed functionerende werksystemen (o.a. EPD, Questmanager, nieuwe agenda, Raet, Youforce, etc.) en
- drukte (o.a. volle agenda's, veel taken, ad hoc werk).

Daarnaast werd op basis van een prioriteringsvraag de volgende **top 5** gemaakt van factoren die aangepakt dienen te worden om de ervaren werkdruk te verminderen:

- trage/niet goed functionerende werksystemen;
- onderbezetting;
- te veel administratieve taken;
- de hoge productienorm;
- drukte, zoals volle agenda's, veel taken en ad hoc werk.

Top 5 behoeftes van medewerkers om minder werkdruk te ervaren

Verder hebben de medewerkers in de tweede ronde aangegeven welke oplossingen ervoor kunnen zorgen dat er minder werkdruk ervaren wordt. De top vijf behoeften/oplossingen zijn:

- goed werkende en minder ingewikkelde ondersteunende werksystemen;
- beoordeling op kwaliteit i.p.v. kwantiteit (stoppen met registratie productie en productiedruk);
- minder administratieve lasten;
- meer duidelijkheid (o.a. m.b.t. visie, afspraken, prioriteiten, verantwoordelijkheden, etc.);
- meer en betere communicatie (o.a. over dingen die anders/efficiënter kunnen, energielekken).

Wat doen medewerkers zelf om minder werkdruk te ervaren?

In de tweede ronde zijn de medewerker ook gevraagd wat zij zelf al doen om minder werkdruk te ervaren. In de top 3 stonden de volgende zaken:

- hulp vragen/zaken bespreekbaar maken met collega's/manager;
- grenzen stellen (o.a. vrije tijd als vrije tijd inrichten);
- ontspanning zoeken (o.a. sporten, verlof en rust inplannen).

Studie 2: positieve en negatieve werkstress

De Delphi studie naar positieve en negatieve werkstress is uitgevoerd onder medewerkers van GGz Breburg en (inter)nationale experts. Voor de eerste, tweede en derde ronde van deze Delphi studie is door de afdeling P&O een steekproef uit het medewerkersbestand aangeleverd.

In de eerste ronde zijn dat 20 deelnemers. De tweede ronde is ingevuld door 87 medewerkers en 36 experts (1 expert gaf geen toestemming voor gebruik van de antwoorden, dus 35 experts zijn geïnccludeerd), de derde ronde is ingevuld door 64 medewerkers en experts (2 medewerkers gaven dat hun antwoorden niet voor het onderzoek gebruikt mogen worden; er zitten dus 62 personen in ronde 3).

Kenmerken van kwaadaardige stress:

1. verminderd werkplezier;
2. angst;
3. negatieve gevoelens of ervaringen;
4. hopeloosheid;
5. vermijdingsgedrag;
6. slaapproblemen;
7. minder geduld hebben.

Kenmerken van goedaardige stress:

1. prettige drukte/uitdaging;
2. motivatie;
3. goede concentratie;
4. hoop;
5. optimisme met betrekking tot de toekomst;
6. goed of beter kunnen functioneren;
7. vrolijkheid;
8. toewijding.

Op basis van deze factoren is de werkstress screener ontwikkeld. Het doel van de screener is om preventief in kaart te brengen, in welke mate een medewerker kenmerken van positieve en negatieve stress ervaart.