

**Tussentijds verslag aanvraag GGZ Breburg 'Ervaren werkdruk en –stress in de ggz
2 mei 2018****Achtergrond project**

GGZ Breburg heeft het initiatief genomen om onderzoek te doen naar de factoren die volgens de werknemers een rol spelen in de ervaren werkdruk en om zicht te krijgen op wat er voor de werknemer nodig is om de ervaren werkdruk te verlichten. Daarnaast heeft het onderzoek als doel om zicht te krijgen op de factoren die kwaadaardige stress van goedaardige stress kunnen onderscheiden met als einddoel een screeningsinstrument te ontwikkelen dat in een vroege fase preventief onderscheid kan maken tussen deze twee vormen van stress in gezonde werknemers in de geestelijke gezondheidszorg.

De methodiek: toepassing Delphi studies

Het project 'ervaren werkdruk en werkstress in de ggz' heeft 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. Middels deze aanpak wordt beoogd om zicht te krijgen op de factoren die werkdruk veroorzaken bij medewerkers in de GGZ, de rol van anderen (o.a. leidinggevendenden, managers, collega's, naasten), de rol die de werknemer zelf speelt, wat werknemers nodig hebben om minder werkdruk te ervaren, wat de werknemers zelf zouden kunnen doen om minder werkdruk te ervaren, en inzicht in de factoren die relevant zijn om positieve en negatieve werkgerelateerde stress te meten (met als doel om een preventieve screener te ontwikkelen). Het uiteindelijke doel is om een integraal plan van aanpak te maken om werkdruk van medewerkers van GGZ Breburg te verminderen; dit plan kan ook binnen andere instellingen toepast worden.

Tussentijdse resultaten*Factoren die werkdruk veroorzaken*

Allereerst werd er in de hele groep (N=344) gekeken naar de factoren waarover consensus was. Consensus werd bereikt over de rol van de volgende factoren in de ervaren werkdruk: 1. trage/niet goed functionerende werksystemen (o.a. EPD, Questmanager, nieuwe agenda, Raet, Youforce) en 2. 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: 1. trage/niet goed functionerende werksystemen, 2. onderbezetting, 3. te veel administratieve taken, 4. de hoge productienorm en 5. drukte, zoals volle agenda's, veel taken en ad hoc werk.

Top vijf behoeftes van werknemers

Verder hebben de werknemers aangegeven welke oplossingen ervoor kunnen zorgen dat er minder werkdruk ervaren wordt. De top vijf behoeftes/oplossingen zijn goed werkende en minder ingewikkelde ondersteunende werksystemen, beoordeling op kwaliteit in plaats van kwantiteit (stoppen met registratie productie en productiedruk), minder administratieve lasten, meer duidelijkheid (o.a. met betrekking tot visie, afspraken, prioriteiten, verantwoordelijkheden) en meer en betere communicatie (o.a. over dingen die anders/efficiënter kunnen, energielekken). Als laatste zijn er al enkele oplossingen die de



werknemers al zelf uitvoeren voor het ervaren van minder werkdruk, zoals hulp vragen/zaken bespreekbaar maken, grenzen stellen en ontspanning zoeken.

Onderscheid tussen goedaardige en kwaadaardige stress en kenmerken ervan

Uit de eerste analyses van ronde 1 blijkt dat goedaardige stress – volgens de respondenten - op verschillende manieren van kwaadaardige stress te onderscheiden is. Deelnemers noemen onder andere dat goedaardige stress als gezonde spanning voelt, tijdelijk is, de prestatie verhoogt, helpend en motiverend is en energie geeft; dit in tegenstelling tot kwaadaardige stress dat als langdurig beschouwd wordt en geassocieerd wordt met lichamelijke klachten, minder concentratie, angst en psychische klachten, schade aan het welzijn, en minder goede prestaties.

Meer energie, een relaxed gevoel, alertheid, betere concentratie, verhoogde hartslag, motivatie, enthousiasme, voldoening, snelle informatieverwerking, heldere denkwijze, creativiteit, minder uitstelgedrag, meer productiviteit, en vriendelijkheid zijn onder andere genoemd als lichamelijke, psychosociale, cognitieve en gedragsmatige kenmerken van goedaardige stress. Daarentegen zijn, hoofdpijn, spanning in de buik, vermoeidheid, maagpijn, hartkloppingen, huiduitslag, concentratieproblemen, pijnklachten, zweten, verhoogde hartslag, gespannen lichaam, chaotisch worden en blokkeren kenmerken die bij kwaadaardige stress worden genoemd. Kwaadaardige stress zou bovendien lang duren, voor negativiteit zorgen, prikkelbaarheid en gebrek aan flexibiliteit en motivatie. Deze vorm van stress zou gekenmerkt worden door weinig creativiteit, verminderde aandacht, geen overzicht, trage informatieverwerking en onzekerheid. Ook zou het leiden tot uitstelgedrag, niets doen, en terugtrekgedrag.

In de vervolgrondes zal de consensus hieromtrent gemeten worden aan de hand van stellingen en prioriteringsvragen. Het vaststellen van deze factoren waarop onderscheid gemaakt kan worden tussen deze twee vormen van stress, is van belang om de uiteindelijke preventieve screener te ontwikkelen.

Persoonlijke- en omgevingsfactoren die een rol spelen in hoe een stressor ervaren wordt

De deelnemers hebben ook persoonlijke en omgevingsfactoren genoemd die ervoor zorgen dat een stressor als negatief dan wel positief wordt ervaren. Onzekerheid, perfectionisme, te veel werk aannemen, werk niet los kunnen laten, drukte, lawaai, negatieve collega's, problemen in thuissituatie, conflicten, onduidelijkheid, weinig ervaring, veel verandering, zijn voorbeelden van factoren die genoemd zijn als factoren die ervoor zorgen dat een stressor als negatief wordt ervaren. Relativeringsvermogen, saamhorigheid, efficiëntie, humor, realisme, oplossingsgerichtheid, stressbestendigheid, zelfstandigheid, intervisie, prettige werksfeer, positieve stimulering, voldoende tijd, duidelijke taakomschrijving, voldoende vaardigheden, lichte ruimte, geschikte materialen, goede faciliteiten, volle agenda, zelfvertrouwen en vrijheid zijn juist genoemd als voorbeeld van factoren die ervoor zorgen dat een stressor als positief of uitdaging wordt ervaren.

Tot slot, zijn de deelnemers nog gevraagd om specifiek aan te geven welke persoonlijke en omgevingsfactoren ervoor zorgen dat ze wel of niet veerkrachtig zijn, wel of niet ziekteverzuimen en wel of geen psychische klachten ervaren. De open antwoorden zullen in de vragenlijst van de volgende rondes voorgelegd worden om kwantitatief te meten over welke factoren consensus is en welke dus in de screener opgenomen dienen te worden.

**Tot slot**

Het project bij GGZ Breburg loopt van 1 maart 2017 tot 1 september 2018. Via de website en de nieuwsbrief van O&O-fonds GGZ worden de resultaten gedeeld.