

Story Book – We Care for You (WCfY)

1. Achtergrond en context van het project

In het voorjaar 2018 werd vanuit de FOD Sociale Zekerheid een oproep gelanceerd naar kandidaten voor pilootprojecten voor de preventie van psychische werkgerelateerde aandoeningen (PWA). Gezien de link met de visie van het A.S.Z. waarin o.a. ingezet wordt op fiere en gemotiveerde medewerkers die samenwerken in een aangename sfeer en instaan voor uitstekende, kwalitatieve en innovatieve zorg, was de beslissing snel genomen om onze schouders onder dit project te zetten.

2. Doelstellingen van het project

Het We Care for You (WCfY)-team ambieert een individueel pilootproject uit te rollen gericht op primaire, secundaire en tertiaire preventie. Het team wenst het thema bespreekbaar te maken, zodat op termijn het aantal PWA's afneemt. Dit enerzijds door te voorkomen dat medewerkers uitvallen (preventieve luik), anderzijds door de getroffen medewerkers te begeleiden zowel tijdens hun ziekte als bij de reïntegratie (curatieve luik). Onder medewerkers verstaan wij bedienden, arbeiders en vrije beroepen.

3. Concrete resultaten

3.1. 70 % van de medewerkers is vertrouwd met het aanbod aan maatregelen en consulteren deze ook, indien nodig

Bij het afronden van dit pilootproject is 93% van de medewerkers vertrouwd met het aanbod van het WCfY-project, met name de burn-out coaches en de sessies die zij aanbieden, de opleidingen '(h)erkennen en aanpakken van stress en burn-out' gegeven door Liantis, het gezondheidsaanbod, de interviews, de online tool 'Verzorgen Zonder Zorgen' van Thamento en het reïntegratiebeleid.

3.2. Veertig teams werden opgeleid. De Thamento tool biedt een blijvende ondersteuning

In het voorjaar werd gestart met het aanbieden van de eerder aangehaalde opleiding. Er vonden tot drie sessies per week plaats om 40 teams op te leiden. De doelstelling van de opleiding was driedelig. Ten eerste wensten we dat de medewerkers kennis zouden vergaren omtrent PWA. Met de opgedane kennis hopen we immers dat secundair ook het niveau van zelfzorg zal stijgen om – in derde instantie - ook collega's te kunnen aanspreken over wie enige bezorgdheid bestaat. Het aanbod van de tool 'Verzorgen Zonder Zorgen' bood een permanente ondersteuning voor de medewerkers om de opgedane kennis te concretiseren.

3.3. De burn-out coaches krijgen een grondige opleiding

Voor de rekrutering van de burn-out coaches werd een algemene oproep gedaan binnen het A.S.Z. Tijdens een intakegesprek werd naar de motivatie gepeild. Ook werden de gespreks- en

luistervaardigheden geëvalueerd. Vervolgens vond een opleiding plaats, georganiseerd door Tapas City met als lesgever Erik Franck. Na afronding van deze opleiding volgde een afsluitende schriftelijke proef waar een minimale score van 80 % werd vereist. De selectieprocedure resulteerde in een team van dertien gedreven burn-out coaches.

3.4. Er wordt een nauwgezette multidisciplinaire samenwerking gecreëerd dankzij uitbreiding van de functie van het Medisch Sociaal Team (MST)

De opdracht van het MST bestaat erin het risico op uitval van medewerkers door gezondheidsproblemen zoveel mogelijk te beperken. Het MST adviseert medewerkers en leidinggevendenden omtrent de impact van gezondheidsproblemen op de werkvloer, zoekt naar oplossingen voor arbeidsbeperkingen en adviseert bij reïntegratie. De vaste kern bestaat uit de arbeidsgeneesheer, een lid van de cel HR en de personeelsdienst. Dit team kan uitgebreid worden, naargelang de noden. Het beleidsMST verschaft adviezen op organisatieniveau.

Casuïstiek vanuit het WCFY-team komt op ieder MST aan bod en wordt aangebracht door een burn-out coach. Op individueel niveau worden adviezen verschaft. Er werden ook ruimere maatregelen genomen zoals het uitwerken van een coachingstraject voor leidinggevendenden, etc.

3.5. Intervisie aanbod uitbouwen

Burn-outcoaches die interesse hadden in het geven van intervisies werden opgeleid door Walter Rombouts van het Bureau voor Opleiding en Vorming Perspectief. De eerste opleidingsdag vond plaats in het voorjaar. De burn-out coaches kregen er voeling met de doelstelling en begeleiding van een intervisie en de voorwaarden tot intervisie. Na deze eerste opleidingsdag bleven vier geïnteresseerden over. De daaropvolgende maanden kregen verschillende afdelingen de kans een intervisie op te starten, doch de interesse was beperkt. In het najaar vond een tweede opleidingsdag plaats waarbij de opgedane ervaring werd geïmplementeerd.

3.6. Behouden van de link met het A.S.Z. tijdens ziekte

Hiertoe werden verschillende maatregelen uitgewerkt, die opgenomen werden binnen het aanwezigheidsbeleid. Medewerkers die langer dan een maand arbeidsongeschikt zijn, krijgen een brief met meerkeuzevragen toegestuurd waarop ze - geheel vrijblijvend - kunnen aangeven of, en zo ja, op welke manier zij contact wensen te houden met het ziekenhuis. Er werd hiervoor een samenwerking met de personeelsdienst opgezet.

Tevens werd een reïntegratiebeleid uitgeschreven, gebaseerd op een literatuurstudie en focusgroepen met langdurig afwezige medewerkers.

4. Geleerde lessen (wat goed werkte, wat niet goed werkte gedurende het hele project)

4.1. Aandachtspunten

- Informatiedoorstroom naar de medewerkers. Het bleek een huzarenstuk om 70 % van de medewerkers te informeren. Hiertoe werden dan ook alle denkbare media ingeschakeld en werd maandelijks informatie verschaft. De gebruikte kanalen waren de lokale check-up,

affiches, flyers, het intern communicatieplatform Yammer, een aangemaakte intranetpagina, mails, twitter, facebook en het A.S.Z.-net. Als klap op de vuurpijl werd een promofilmje opgenomen gevolgd door een gezondheidspromodag, waarbij om en bij de 600 medewerkers bereikt werden. Iedere medewerker kon een ijsje ophalen, doch moest zelf langskomen zodat het project kon voorgesteld worden.

- Er werd een campagne gelanceerd rond de manier van aanmelden en de vertrouwelijkheid van de gesprekken, aangezien dit twee penibele punten bleken te zijn.
- Intervisies. Teams bleken tot nog toe weinig interesse te hebben voor dit aanbod. We blijven echter inzetten op de mogelijkheden die deze werkvorm biedt.
- De opleidingen '*(h)erkennen en aanpakken van stress en burn-out*' zijn een groot succes. We leerden echter dat één opleiding onvoldoende is en dat medewerkers op zoek zijn naar een manier om het geleerde te implementeren in hun dagelijkse leven. Bovendien starten er telkens nieuwe medewerkers op die de opleiding niet gevolgd hebben. Hiertoe werd een e-learning module ontwikkeld.
- '*Verzorgen Zonder Zorgen*' tool. Deze zelfzorgtool werd ontworpen voor verpleegkundigen. De vertaling naar andere beroepen is mogelijk, doch blijkt een struikelblok te zijn voor vele niet-verpleegkundigen.
- Gesprekken met een burn-out coach. Niet-psychologisch getrainde teamleden voelden zich onwennig bij het voeren van gesprekken. Hiertoe werd er dan ook geopteerd om aanvankelijk in duo met een psycholoog/psychiater de gesprekken te voeren. Een psycholoog of psychiater is dan ook zeker vereist binnen het WCfY-team. Tevens bleek bij aanmelding de problematiek soms te 'groot'. Hiertoe werd de Beck Depression Inventory aangekocht en standaard afgenomen. Doorverwijsadressen werden in kaart gebracht.
- Het taboe rond het thema blijft groot. Een blijvend inzetten op educatie is een must.

4.2. Best practices

Zowel het rekruteren van teamleden als de communicatie verliep vlot dankzij de tandem met de dienst communicatie. Een herkenbaar logo deed eveneens wonderen.

Gezien de verschillende doelstellingen werd de stuurgroep opgesplitst in verschillende werkgroepen, die ieder rapporteerden aan de voorzitter. Op deze manier kon op zeer korte tijd veel gerealiseerd worden.

Ook de organisatie van de opleidingen verliep vlot bij het volgen van volgende flow. Bij het begin van het jaar worden alle data geprikt en de lokalen gereserveerd. Twee maanden voor de opleiding krijgt de betrokken afdeling een uitnodiging. Twee weken later volgt een telefonisch contact met de leidinggevende. Een week voor de opleiding wordt een reminder gestuurd. We dienen er wel rekening mee te houden dat medewerkers niet overstelpt worden door opleidingen. Ook het weglaten van het 'verplichtende' karakter bleek een schot in de roos.

Het vormgeven van de opleiding voor de teams verliep vlot dankzij een wederzijdse uitwisseling van informatie tussen Liantis en een WCfY teamlid. Op dezelfde manier kregen de opleiding voor het WCfY-team en de intervisieopleiding een duidelijke meerwaarde. Hetzelfde geldt voor de zeer goede opbouw van de sessies.

5. Aanbevelingen en aandachtspunten voor iedereen die een dergelijk project wenst uit te voeren

Doorheen het ganse traject is het cruciaal om te starten vanuit een zichtbare top-down participatieve ingesteldheid vanwege de hiërarchische lijn. Eens deze basishouding gerealiseerd is, kan een vlotte flow ontstaan met alle betrokken stakeholders, een cruciale voorwaarde om met een dergelijk 'moeilijk' thema aan de slag te gaan.