

Een continue dialoog over gezond en veilig werken

# De aanpak 'InDialoog'

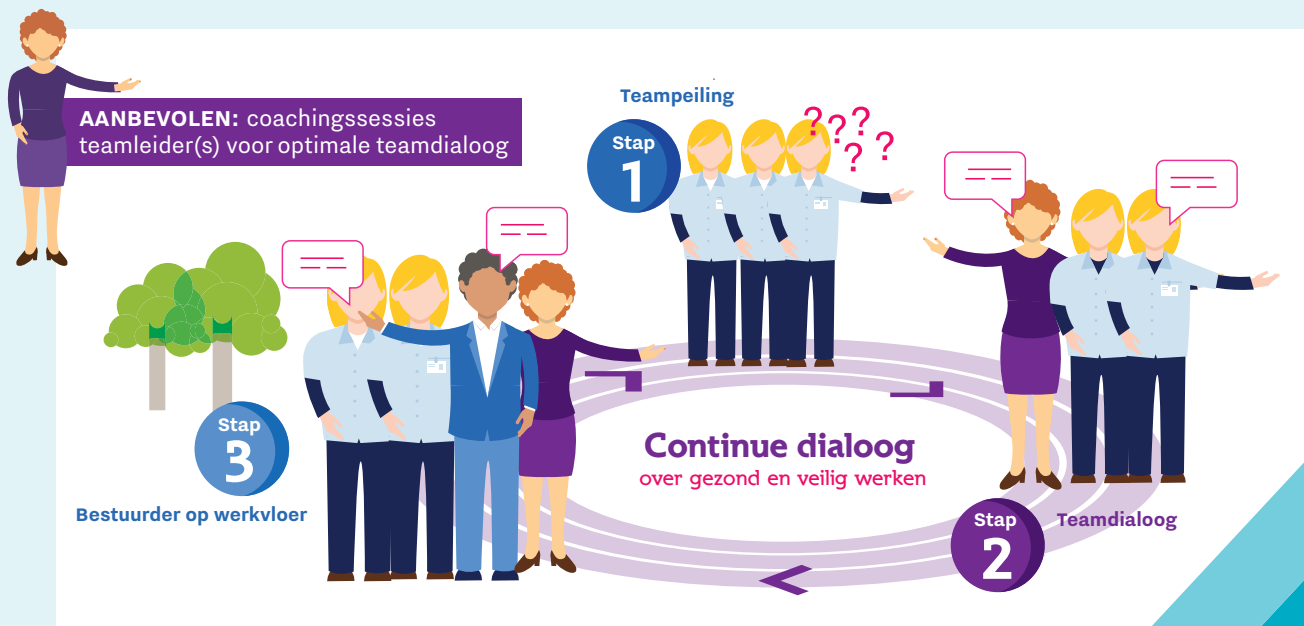
Werken in de zorg brengt specifieke gezondheidsrisico's met zich mee. Ziekteverzuim en uitval zijn bovengemiddeld hoog. Een gezond en veilig organisatieklimaat kan lichamelijke en geestelijke overbelasting onder zorgmedewerkers voorkomen.

## Organisatiebrede dialoog

Stichting IZZ ontwikkelde daarom in samenwerking met Erasmus Universiteit Rotterdam 'InDialoog' (voorheen Aanpak Organizeatieklimaat). Een methodiek om het organisatieklimaat te verbeteren door het op gang brengen van een organisatiebrede dialoog over onderwerpen rond gezond en veilig werken. Het blijkt een aanpak die werkt. Ook op langere termijn.

## Drie stappen, plus teamcoaching

'InDialoog' bestaat uit drie stappen plus ondersteunende teamcoachingsessies die achter elkaar in één ronde worden doorlopen. Deelnemende teams doorlopen elke ronde drie keer. Per ronde wordt een onderwerp besproken binnen het overkoepelende thema 'gezond en veilig werken' dat op dat moment voor het team of de organisatie belangrijk is of voor problemen zorgt.



**STAP 1 Teampeiling** Wat zijn de meningen en ervaringen in het team? Medewerkers bereiden zich individueel voor op de dialoog door een korte teampeiling met stellingen in te vullen.

**STAP 2 Teamdialoog** Het team gaat samen in gesprek over de uitkomsten van de peiling, waarbij meningen, ideeën en bijbehorende knelpunten worden gedeeld. Dit gebeurt onder leiding van een teamleider; dit is de direct leidinggevende of een taakverantwoordelijke medewerker. Om de teamleiders in hun rol te versterken, krijgen zij vooraf teamcoachingsessies.

**STAP 3 Bestuurder op de werkvloer** Bestuurder of directeur gaat met het team in gesprek over de uitkomsten van hun teamdialoog en biedt medewerkers ruimte om hun eigen expertise en invulling te geven. Waar nodig en mogelijk neemt de bestuurder direct ondersteunende besluiten.

# Bewezen positieve effecten

'InDialoog' heeft een positief effect op de beleving van een gezond en veilig organisatieklimaat. Daarnaast heeft de aanpak ook een gunstige uitwerking op het gedrag en de gezondheid van medewerkers, op het zelforganiserend vermogen én op verzuim en kwaliteit van zorg in het team. De zeven belangrijkste effecten zijn:

## Gezonder en veiliger organisatieklimaat



4,9%\*

Teams ervaren meer aandacht voor hun eigen gezondheid en veiligheid binnen de organisatie. Zij voelen meer steun en betrokkenheid van bestuur, management en collega's bij het verminderen van lichamelijke en geestelijke belasting.

## Gezonder en veiliger gedrag medewerkers



Teams gedragen zich gezonder en veiliger op de werkvloer. Medewerkers vertonen vooral vaker gedrag dat niet is vastgelegd in formele regels of procedures, maar dat wel bijdraagt aan een gezonde en veilige werkomgeving (bijvoorbeeld elkaar hulp bieden, luisteren of aanspreken).

## Groter zelforganiserend vermogen

7,2  
↑  
6,2



Teams tonen meer eigen regie als het gaat om gezond en veilig werken. Ze nemen vaker zelf het initiatief om oplossingen te vinden voor zaken die gezond en veilig werken in de weg staan.

## Medewerkers minder lichamenlijk uitgeput

↓  
-11,5%\*

De gezondheid van medewerkers is verbeterd. Medewerkers voelen zich minder lichamenlijk uitgeput door het werk. Ze zijn minder vaak moe na een dag werken en voelen dat hun lichaam het werk beter aan kan.

## Medewerkers minder emotioneel uitgeput

↓  
-15,5%\*

Medewerkers voelen zich ook minder emotioneel uitgeput door het werk. Ze zijn minder geestelijk vermoeid en ervaren het werk als een minder zware emotionele belasting.

## Het verzuim daalt

↓  
-68,6%\*

Het percentage medewerkers in de teams dat aangeeft te hebben verzuimd ligt 68,6% lager dan in teams die de aanpak niet hebben uitgevoerd.

## Kwaliteit van zorg neemt toe

6,6  
↑  
6,1

De kwaliteit van zorg die de teams leveren aan hun patiënten of cliënten is volgens de teamleiders verbeterd.

\*Verandering zes maanden na afloop van de aanpak ten opzichte van de controlegroep zonder interventie.

## Stichting IZZ

Stichting IZZ is een ledencollectief van mensen in de zorg. Wij bestaan al meer dan 40 jaar. IZZ is opgericht door werkgevers en werknemers in de zorg om de gezondheid en inzetbaarheid van de mensen die in de zorg werken te verbeteren. Dat doen wij met de eigen IZZ Zorgverzekering en het Gezond werken in de zorg programma. Wij weten als geen ander wat mensen in de zorg drijft. De inzichten en kennis die we opdoen en ontwikkelen rond Gezond werken in de zorg, delen we met zorgorganisaties, partners en onze leden. IZZ heeft ruim 410.000 deelnemers waarvan 210.000 werkzaam zijn in de zorg.

## Wetenschappelijke toetsing

De effectiviteit van 'InDialoog' is getoetst in een wetenschappelijk onderzoek binnen tien zorgorganisaties in de vier grootste zorgbranches (ZKH, VVT, GGZ en GHZ). In totaal hebben 220 teams met bijna 3.600 medewerkers deelgenomen. De onderzoeksopzet bestond uit een veldexperiment met twee onderzoeksgroepen, één voormeting en twee nametingen. Van iedere zorgorganisatie hebben minimaal veertien teams deelgenomen, waarvan de helft de aanpak heeft uitgevoerd (de interventiegroep) en de andere helft niet (de controlegroep). Het onderzoek is van eind 2015 tot eind 2017 uitgevoerd, als onderdeel van een vierjarig promotieonderzoek.