

Zürcher Forum Prävention und Gesundheitsförderung  
19. November 2018

# Weniger Stress im Spitalalltag dank digitalem Helfer

Dieter Elsener, Leiter Therapie Rheumatologie 2 (Physiotherapeut)



UniversitätsSpital  
Zürich

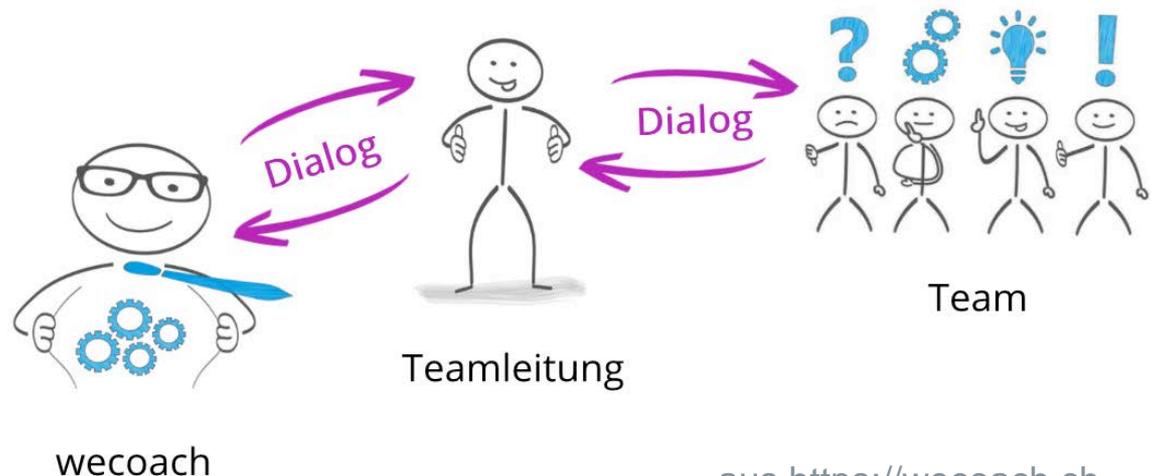
# Agenda

## Weniger Stress im Spitalalltag dank digitalem Helfer

- Der digitale Helfer
- Modell zu Arbeit, Engagement und Stress
- Arbeitsumfeld
- Praxisbeispiel
- Der digitale Helfer im Alltag
- Nutzen des digitalen Helfers
- Schlussfolgerung
- Fragen und Diskussion



- Der wecoach ist ein **digitaler Coach** für Führungskräfte und Teams
- Er befähigt Führungskräfte, gemeinsam mit dem Team die **Arbeitsbedingungen** und das **Teamklima** zu verbessern
- «Der wecoach coacht Sie durch einen **automatisierten Chat**, vermittelt **Fachwissen**, gibt **Aufgaben**, setzt **Befragungen ein**, unterstützt Sie bei der **Planung von Workshops** mit Ihrem Team und **überprüft den Prozess und das Ergebnis.**»



Chat

Willkommen beim wecoach.

Momentan ist eine Teambefragung aktiviert.

Möchten Sie direkt in die Session *Durchführung* einsteigen?

Nein, später

Fahren Sie mit der Session fort, sobald Sie alles Notwendige erledigt haben.

Um wieder mit mir ins Gespräch zu kommen, tippen Sie einfach unten Hallo ein.

Ihre Nachricht

**Vom Input zum Impact**

```

graph LR
    A["Ihr Investment  
Zeit: 1-2 Tage wecoach  
1-2 Tage Workshop  
Geld: siehe Preisliste"] --> B["Ihre Aktivitäten  
Lesen + Üben  
Teambefragung durchführen  
Workshop durchführen  
Feedback des Teams einholen"]
    B --> C["Ihr Output  
Vision der Arbeitssituation  
Konkrete Ziele  
Priorisierte Themenfelder  
Liste mit konkreten Massnahmen"]
    C --> D["Wirkung  
Hohes Engagement  
reduzierte Me...  
Arbeitsres...  
als Belas...  
Gutes Teamklima"]
    D --> E["Langfristiger Effekt  
Konstante Leistung  
Gute Gesundheit  
Geringe Absenzen"]
    
```

e

- News
- Coach
- Konto
- Beratung
- Vernetzung
- Teamportal
- FAQ
- Logout

Dokument auswählen

- Ziele dieser Session
- Schritte des wecoach
- Input und Impact
- Erfahrungsbericht
- Coaching-Methode
- Erfahrung mit Coaching
- Text zu Stress und Arbeit



## EINSTIEG

Sie setzen sich mit dem Thema **Engagement + Stress bei der Arbeit** auseinander. Sie machen sich Gedanken zum **Aufwand + Nutzen** und zu den **Rahmenbedingungen** einer Teamentwicklung.

Woche 1-4



## TRAINING

Sie führen **2 Übungen** zur Befragung und zum Workshop durch. Sie notieren sich **Stolpersteine** und setzen sich **Ziele**. Danach informieren Sie das Team.



## TEAM-BEFragung

Sie **planen** die Befragung und **versenden** den Link zum Fragebogen an Ihr Team. Sie **schauen** sich die **Resultate** an, **melden** diese an Ihr Team **zurück** und diskutieren die Ergebnisse gemeinsam.

Woche 5-12



## TEAM-WORKSHOP

Sie **planen** einen Workshop und **laden** das Team **ein**. Sie erarbeiten eine **Vision**, priorisieren eine **Handlungsfelder** und entwickeln gemeinsam **Massnahmen**. Danach führen Sie ein **kurzes Controlling** zur Zufriedenheit mit der Teamentwicklung durch.



## WIRKUNG

Sie **überprüfen** nach ca. **3 Monaten** die Wirkung der Massnahmen mittels einer **kurzen Umfrage**. Je nach Ergebnis passen Sie die Umsetzung der Massnahmen an.

Woche 24-28



## VERANKERUNG

Sie überlegen sich, wie Sie die Massnahmen im **Alltag verankern**: Ist es zum Beispiel sinnvoll, jährlich eine Teambefragung durchzuführen? Oder einen vierteljährlichen Quick-Check?

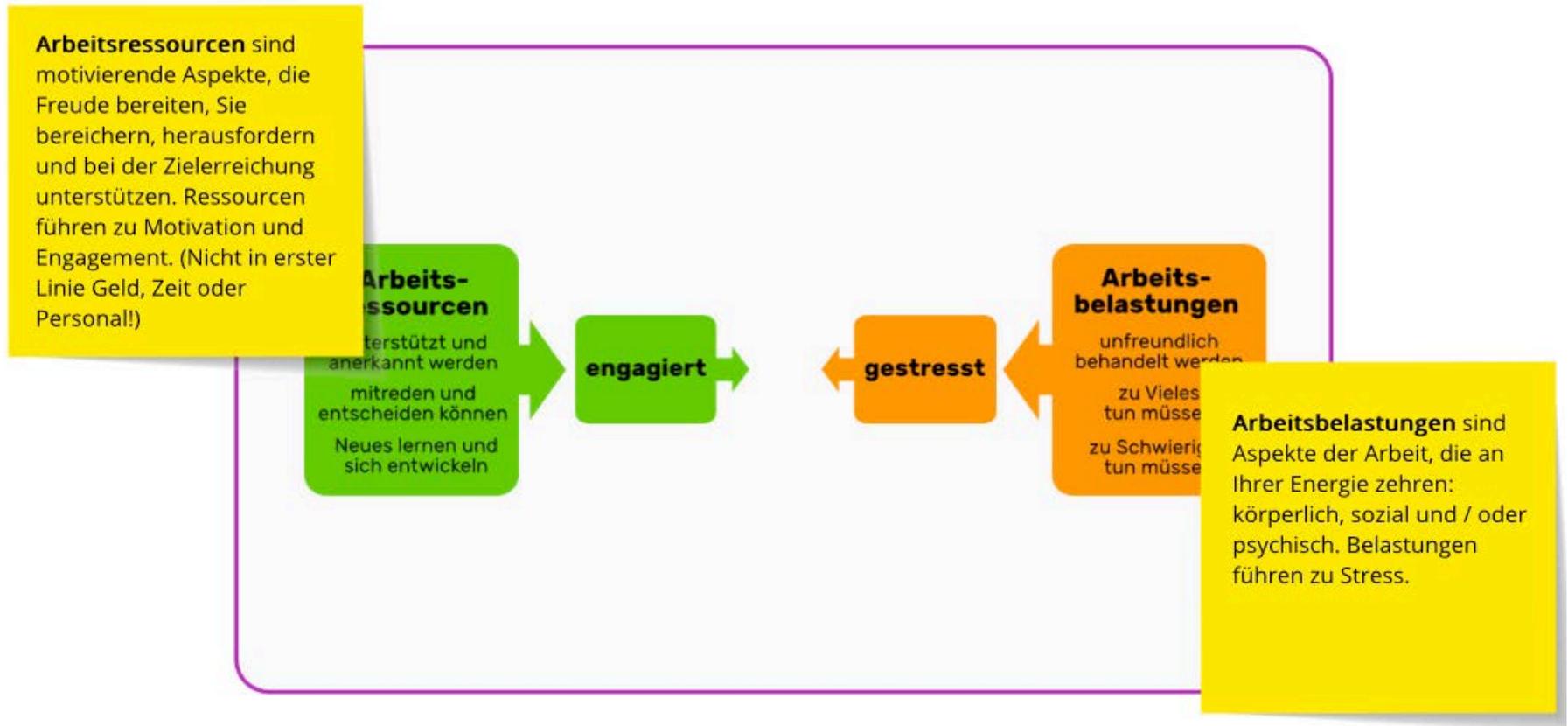
# Wirkungsmodell



# Wirkungsmodell



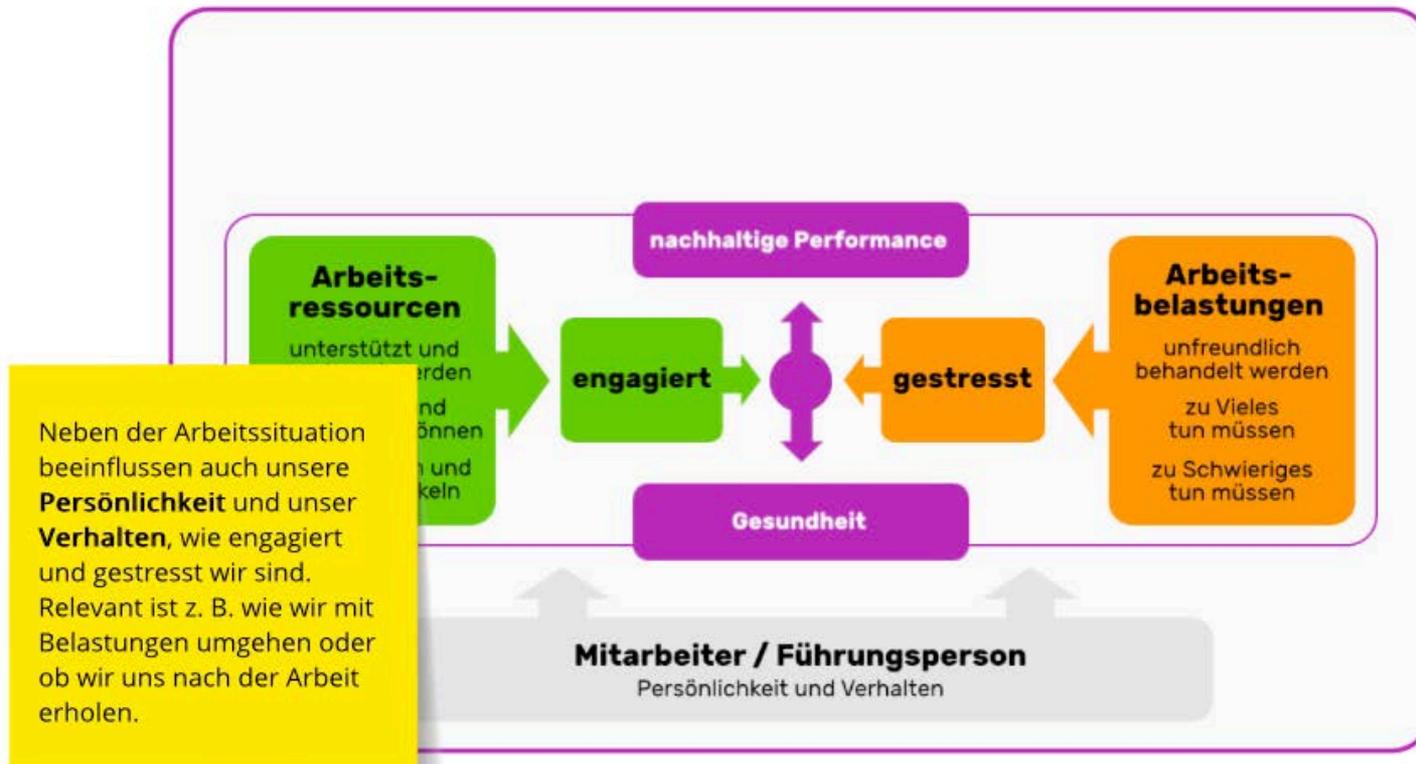
Wie hängen Arbeit, Engagement und Stress zusammen?



# Wirkungsmodell



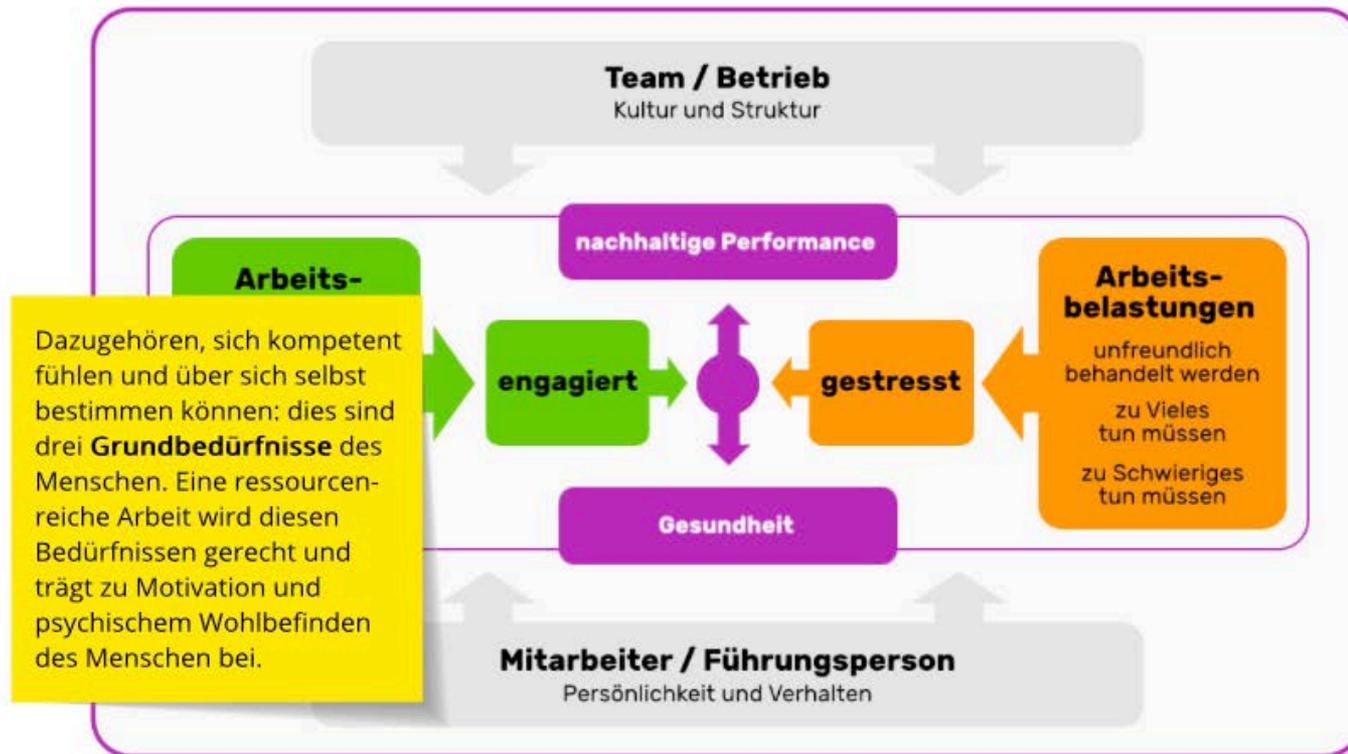
Wie hängen Arbeit, Engagement und Stress zusammen?



# Wirkungsmodell



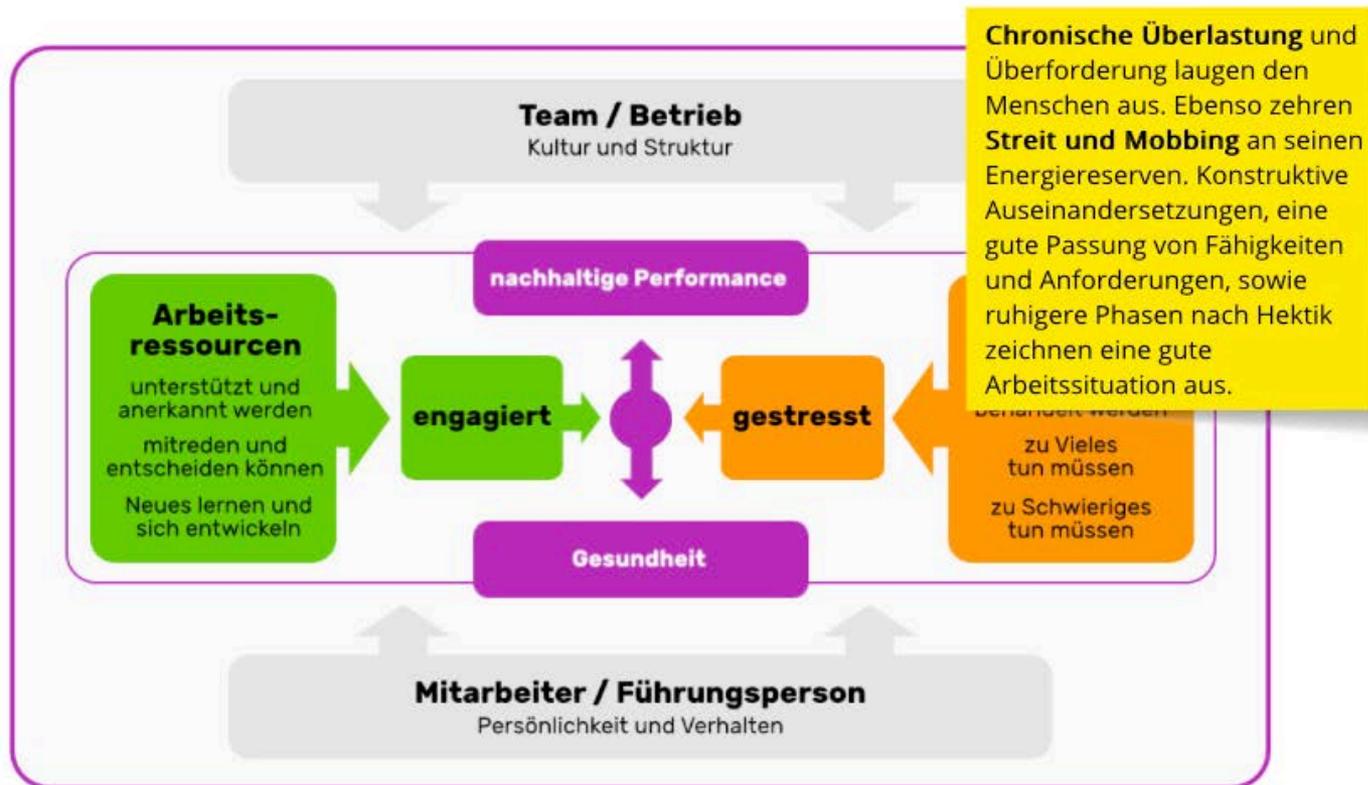
Wie hängen Arbeit, Engagement und Stress zusammen?



# Wirkungsmodell



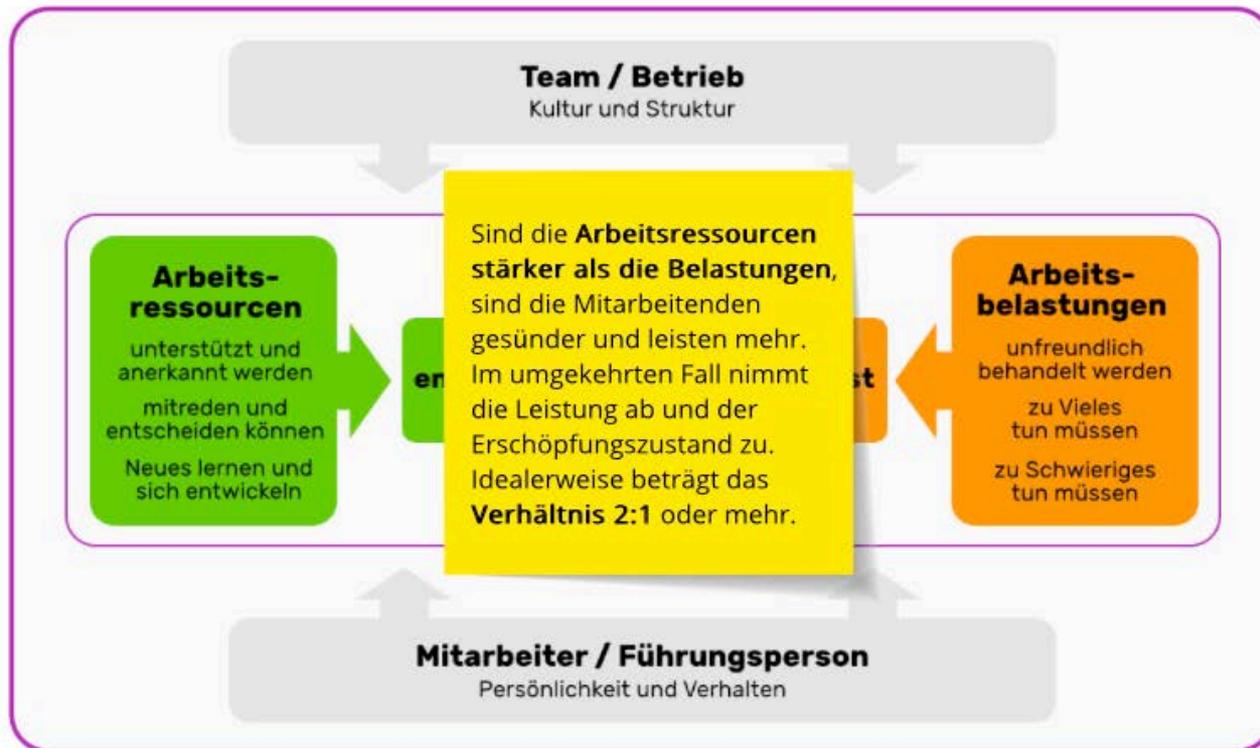
Wie hängen Arbeit, Engagement und Stress zusammen?



# Wirkungsmodell



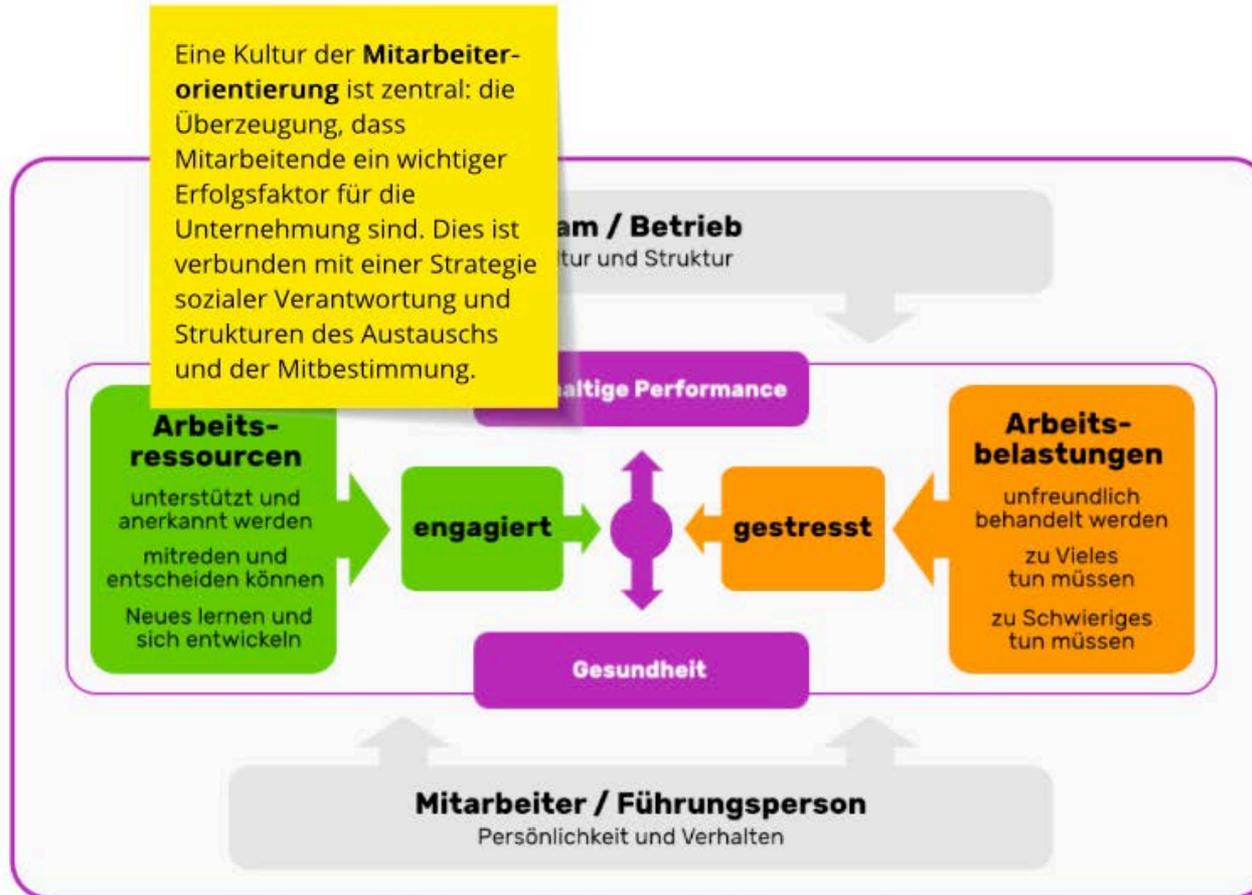
Wie hängen Arbeit, Engagement und Stress zusammen?



# Wirkungsmodell

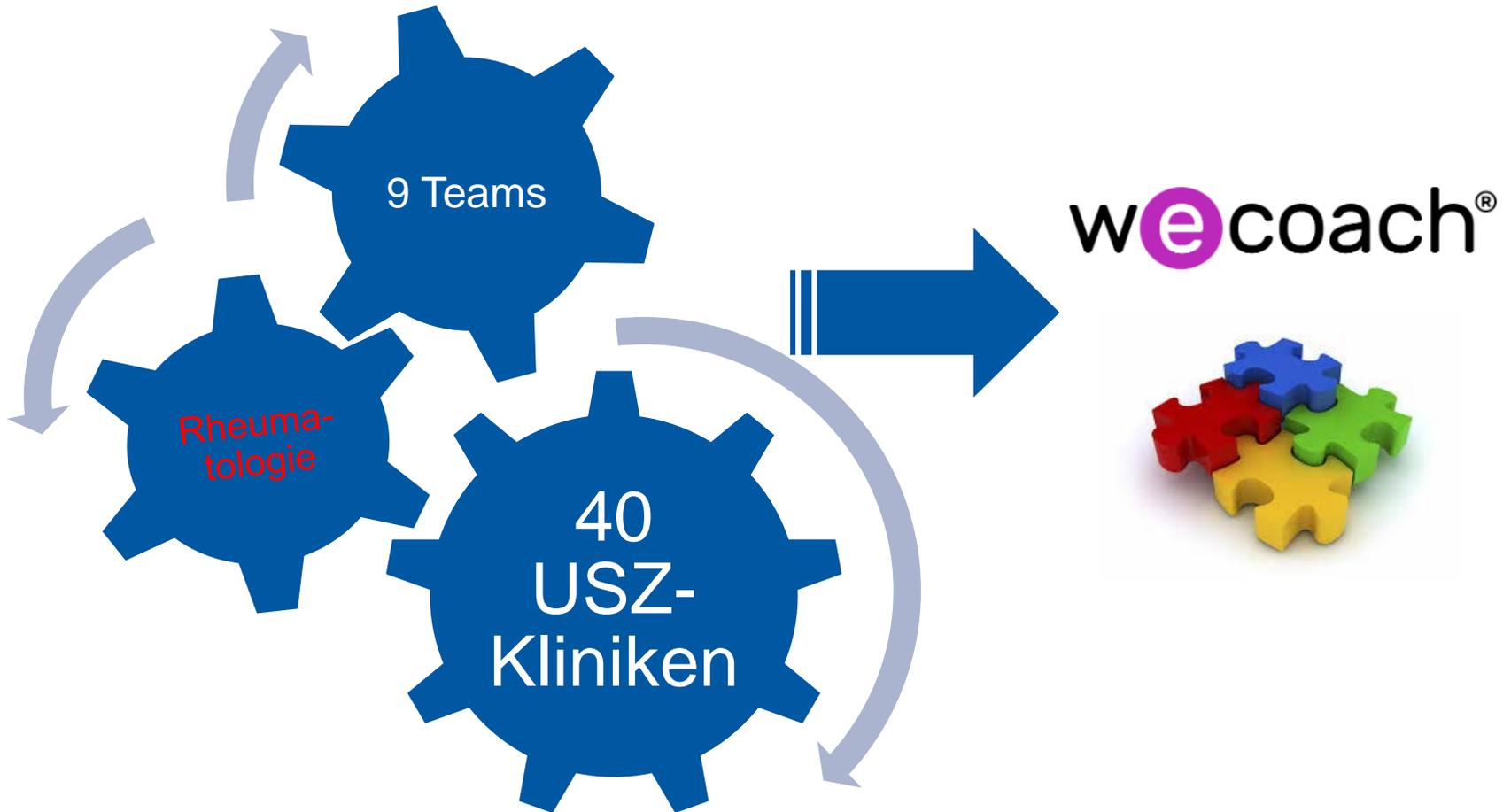


Wie hängen Arbeit, Engagement und Stress zusammen?



# Arbeitsumfeld

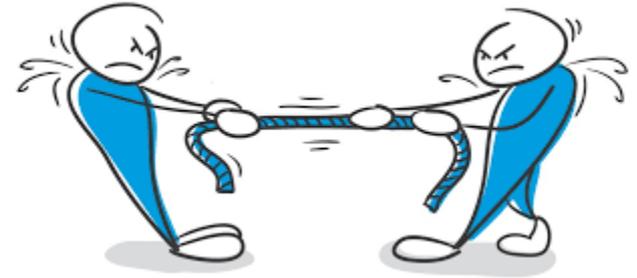
Physiotherapie Ergotherapie UniversitätsSpital Zürich



# Praxisbeispiel

## Ausgangslage

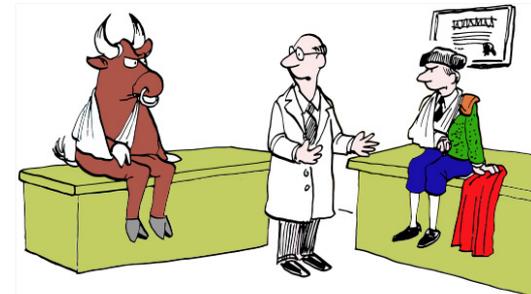
Konflikt im Team



Leitung und Team



Teamgeist



Interprofessionelle Zusammenarbeit



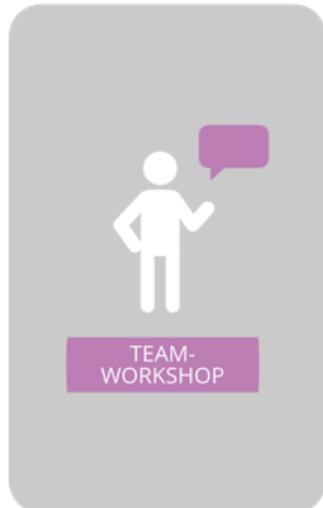
Team informieren  
und motivieren



E-Mail mit Link  
ans Team senden



Ergebnisse der  
Befragung durchgehen



Workshop  
planen



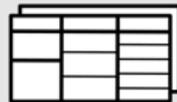
Teamvision  
erstellen



Themen  
identifizieren



Themen  
priorisieren



Themenblätter  
erstellen



Brainstorming zum  
Wunschzustand



Konkrete Massnahmen  
formulieren



Prozess  
überprüfen

# Praxisbeispiel

## Themen der Befragung

Anonyme Evaluation der folgenden Themen mittels eines Onlinefragebogens:

- Engagement und Stress bei der Arbeit
- Arbeitsressourcen
- Arbeitsbelastungen
- Verhältnis von Ressourcen zu Belastungen
- Teamklima
- Wohlbefinden und Erschöpfung



# Praxisbeispiel

## Vorgehen

- Workshop 1: Juni 2017 (3h):
  - Befragungsergebnisse durchgehen
  - Belastungen und Ressourcen ergänzen und priorisieren
  - Teamvision erstellen
- Workshop 2: September 2017 (3h):
  - Themen auswählen und Wunschzustand beschreiben
  - Brainstorming zu Massnahmen und Ideen entwickeln
- Workshop 3: Januar 2018 (2.5h):
  - Auswahl der Ideen und Konkretisierung der Massnahmen
  - Priorisierung der formulierten Massnahmen
  - Planung der Umsetzung der gewählten Massnahmen



# Praxisbeispiel

## Teamvision



- ✓ *Wir erkennen Spannungsfelder, thematisieren sie, stehen ihnen offen gegenüber und begegnen ihnen als Team*
- ✓ *Wir machen im Team die Ressourcen und Belastungen des Einzelnen sichtbar mit dem Ziel, eine möglichst gleichmässige Arbeitsbelastung zu erreichen*
- ✓ *Wir sind achtsam im Abgleich von unseren eigenen Bedürfnissen mit den Bedürfnissen des Teams und treffen unsere Entscheidungen entsprechend*
  - *wir erkennen unsere individuellen Bedürfnisse und Stressoren und können sie im Team wertfrei formulieren*
  - *wir leben unsere Bedürfnisse durch gegenseitige Grosszügigkeit und Unterstützungsbereitschaft*
  - *die daraus entstehenden Situationen reflektieren wir offen und betrachten sie als Lernprozess*

# Praxisbeispiel

## Arbeitsblatt aus wecoach.ch

<b>1 THEMA</b> <small>Tragen sie das Thema ein, das bearbeitet werden soll (Arbeitsressource / Arbeitsbelastung).</small>	<b>3 BRAINSTORMING</b> <small>Was könnten ICH, das TEAM oder der BETRIEB machen, um diesen Wunschzustand zu erreichen?</small>	<b>4 KONKRETE MASSNAHMEN</b> <small>Was machen sie nun ganz konkret? Formulieren sie max. 5 konkrete Massnahmen! Wer ist verantwortlich? Bis wann? Welche Priorität hat es?</small>
THEMA	ICH	Massnahme 1 <small>WER</small> <small>WANN</small> <small>PRIO</small>
<b>2 WUNSCHZUSTAND</b> <small>Wie soll die Situation aussehen? Formulieren sie einen konkreten Wunschzustand zum obigen Thema.</small>		Massnahme 2 <small>WER</small> <small>WANN</small> <small>PRIO</small>
WUNSCH ZUSTAND	TEAM	Massnahme 3 <small>WER</small> <small>WANN</small> <small>PRIO</small>
		Massnahme 4 <small>WER</small> <small>WANN</small> <small>PRIO</small>
	BETRIEB	Massnahme 5 <small>WER</small> <small>WANN</small> <small>PRIO</small>

CH Solutions GmbH



# Praxisbeispiel

## Weiteres Vorgehen nach den Workshops

- Umsetzung Massnahmen aus Workshop und Weiterentwicklung im Alltag
  - Bearbeitung der Themen in Arbeitsgruppen
  - Diskussion und Beschluss der Vorschläge im Team
  - Umsetzung im Team und Involvierung der Schnittstellen
  - Periodische Überprüfung und Weiterentwicklung im Alltag und in den Teambesprechungen
  - November 2018 erneute Evaluation der Arbeitsressourcen und Arbeitsbelastungen mittels des Onlinefragebogens



# Praxisbeispiel

## Herausforderungen und Stolpersteine



- Planung
  - Wie bringe ich 11 Personen, die v.a. Teilzeit arbeiten zum gleichen Zeitpunkt zusammen?
- Zeitmanagement in den Workshops
  - Zeitempfehlung war nicht umsetzbar
  - Hoher Diskussionsbedarf Im Team, Lösungen und Vereinbarungen mussten ausgehandelt werden
- Aussagekraft der Wiederbefragung nach Personalwechsel
  - Hilfreich um aktuelle Situation zu erkennen
  - Interessant ist Streuung je Thema im Team

# Praxisbeispiel

## Chancen und unterstützende Faktoren



- Die Befragung wirkte als «Türöffner», um in der Diskussion die effektiven Stressoren im Alltag zu erkennen
- Die flexible Gestaltung der Workshops, ermöglichte einen grossen Spielraum für die individuelle Themenbearbeitung
- Von einer Mehrheit des Teams gewollte Veränderungen, steigern die Tragfähigkeit der Entscheidungen und der festgelegten Massnahmen
- Belastende Themen können formuliert und angegangen werden

# Praxiserfahrung

## Der digitale Helfer im Alltag

- Integration des Leitgedanken aus den Workshops im Alltag  
„Wie SOLL es denn aussehen und was macht den Unterschied zwischen dem IST und dem SOLL?“
- Weiterbearbeitung der Themen in Arbeitsgruppen und Transfer in den Arbeitsalltag
- Die interprofessionelle Zusammenarbeit auf Leitungsebene wurde strukturierter, gehaltvoller und verbindlicher
- Die zentrale Patientenplanung durch die Leitung macht die Auslastung im Team besser steuerbar, transparent und ausgewogener und vermindert die tägliche organisatorische Unruhe
- Weniger Stress im Spitalalltag aufgrund der verbesserten Prozesse
- In den Mitarbeitergesprächen können konkrete Rückmeldungen zum Verhalten im Team gemacht werden – Abgleich mit der Teamvision



# Nutzen des digitalen Helfers



## Warum könnten auch Sie dieses Tool nutzen

- Die Leitung erfährt viel darüber, welche Themen im Alltag das Team wirklich beschäftigen
- Förderung der intrinsischen Motivation der MitarbeiterInnen durch Mitgestaltung der Themen und der Lösungswege
- Förderung der Verantwortungsübernahme der MitarbeiterInnen aufgrund des erweiterten Handlungsspielraums
- Durch die gemeinsame Erarbeitung der Teamvision wurden die individuellen Normen und Werte sichtbar. Ein bestmöglicher gemeinsamer Nenner konnte ausgehandelt werden.
- Förderung des gegenseitigen Verständnisses durch konkrete Benennung der Unzufriedenheit
- Stärkung des gegenseitigen Vertrauens

# Nutzen des digitalen Helfers



## Warum könnten auch Sie dieses Tool nutzen

- Arbeitsblätter des Online-Coach sind sehr unterstützend in der Erarbeitung der Themen und Massnahmen
- Förderung des eigenen Beitrags durch Erarbeitung der Massnahmen auf den drei Ebenen «ICH, TEAM und BETRIEB»
- Online können die Themen bedürfnisorientiert erarbeitet werden
- Der zeitliche Aufwand ist überschaubar und kann flexibel und alltagsgerecht gestaltet werden
- Unterstützt die Reflexion der MitarbeiterInnen und der Führung zum eigenen Verhalten
- Eigener Handlungsspielraums und Eigenverantwortung wird sichtbar
- Die eigene Teamkultur kann gestärkt oder verändert werden
- Keine Kosten für externe Berater

# Nutzen des digitalen Helfers

Was hatte ich mir als Teamleiter vom digitalen Helfer erhofft?

- Unterstützung für ein lösungsorientiertes Vorgehen ✓
- Teamspirit und gemeinsame Orientierung stärken ✓
- Partizipation des Teams an der Lösung und Neuausrichtung ✓
- Handlungsspielraum erkennen und Umgang mit den täglichen wiederkehrenden Belastungen verbessern ✓
- Emotionale Entstressung des alten Konflikts im Team ✗



# Weniger Stress dank digitalem Helfer?

## Schlussfolgerung

- Der grösste Nutzen ist die gemeinsame Fokussierung auf das Wesentliche und die lösungsorientierte Herangehensweise, ohne in der Betrachtung der Probleme zu verharren
- Dieses Involvieren des gesamten Teams und das Öffnen des Handlungsspielraums ermöglicht in der täglichen Arbeit ein verantwortungsvolles Handeln und erleichtert Perspektivenwechsel in den wiederkehrenden Spannungsfeldern der interprofessionellen Zusammenarbeit
- Der Online-Coach hat effizient zu einem strukturierten und verbindlichen Vorgehen beigetragen. Von der Evaluation zur Planung, zur Durchführung, zur Erfolgskontrolle, zur kontinuierlichen Weiterentwicklung

# Diskussion und Fragen

Besten Dank für Ihr Interesse!

