



Persoonlijke, digitale assistent voor omgaan met stress en vermoeidheid

Onderzoeksinstituut TNO heeft een persoonlijke digitale assistent ontwikkeld om zorgmedewerkers te ondersteunen bij het omgaan met stress en vermoeidheid. Deze prototype-app geeft medewerkers inzicht in (individuele patronen van) werkbelasting, stress, werkplezier, slaap, vermoeidheid en ervaren knelpunten tijdens het werk. Daarbij krijgt de gebruiker praktische tips. Uit pilots blijkt dat zorgmedewerkers het zinvol vinden om via de app regelmatig te reflecteren op hun werkdag en gemoedstoestand. De tips zouden nog wel concreter en directer toepasbaar moeten zijn. Om tot gedragsverandering te komen, zullen ook patronen op team- of afdelingsniveau doorbroken moeten worden.

& DOOR MARIANNE VAN ZWIETEN & IRENE NIKS

De werkdruk in de zorg blijft onverminderd hoog en is zelfs toegenomen de afgelopen jaren. In het tweede kwartaal van 2022 vond vijftig procent van alle werknemers in de zorg hun werkdruk (veel) te hoog (CBS, 2022). Van de werknemers in ziekenhuizen en overige medisch specialistische zorg, ervaart 39 procent het werk als stressvol. Uit de Nationale Enquête Arbeidsomstandigheden (NEA) uitgevoerd door TNO en CBS (2021), blijkt dat

vergeleken met andere bedrijfstakken werk in de zorg relatief vaak stressvol is.

Persoonlijke digitale assistent
Om zorgmedewerkers ondersteuning te bieden bij het omgaan met stress en vermoeidheid, heeft onderzoeksinstituut TNO een persoonlijke digitale assistent ontwikkeld. Deze is ingebouwd in de door TNO ontwikkelde HowAmI-app. De prototype-app geeft gebruikers inzicht in hun ervaren werkbelasting, stress, werkplezier, slaap, vermoeidheid en in ervaren knelpunten tijdens het werk. Op basis van de

antwoorden op korte dagelijkse vragenlijsten geeft de app direct een terugkoppeling aan de medewerker in de vorm van diverse scores (laag, midden, hoog) en een korte begeleidende feedbacktekst. Ook biedt de app bij de specifieke terugkoppeling passende, evidence-based tips gericht op het (beter) omgaan met een hoge werkbelasting, stress en vermoeidheid.

‘Wat heb jij nú nodig?’
Aan het begin van de dienst vraagt de app de zorgmedewerker naar de slaapkwaliteit en vermoeidheid. Bij een hoge mate van ver-

moeidheid krijgt de gebruiker tips gericht op het zorgen voor voldoende herstelmomenten tijdens de aankomende dienst. Als de medewerker aangeeft niet goed te hebben geslapen maar ook niet vermoeid te zijn, geeft de app meer algemene slaaptips.

Als de dienst ten einde loopt, stelt de app enkele vragen aan de medewerker over stress, werkplezier, type werkbelasting (emotioneel, mentaal) en ervaren knelpunten gedurende de afgelopen dienst (bijvoorbeeld: het missen van kennis/vaardigheden of de sfeer binnen het team).

In de directe terugkoppeling krijgt de medewerker reflectievragen die passen bij het type en de intensiteit van de ervaren werkbelasting en het ervaren stressniveau, zoals ‘wat heeft jou eerder goed geholpen om even stoom af te blazen?’ en ‘wat heb jij nú nodig?’ (denk aan een luisterend oor, een arm om je heen of afleiding). Ook geeft de app tips die zich richten op herstelmomenten tijdens en na de dienst, zoals ‘kies na je dienst voor een activiteit die jou helpt je hoofd leeg te maken.’ In de tips worden medewerkers ook gestimuleerd om het gesprek aan te gaan met collega’s of de leidinggevende over de werkbelasting en hun gemoedstoestand.

Daarnaast biedt de app de medewerker inzicht in dagelijkse of wekelijkse patronen, door het verloop van vermoeidheid, slaapkwaliteit, stress en werkplezier over de verschillende diensten en dagen weer te geven in grafieken. Ook ziet de medewerker bij iedere dienst en over de hele week, welke knelpun-

ten in het werk werden ervaren. Hierdoor kan de gebruiker de link leggen tussen specifieke (terugkerende) knelpunten en stressscores. Deze inzichten kan de zorgmedewerker gebruiken in gesprekken met bijvoorbeeld de leidinggevende.

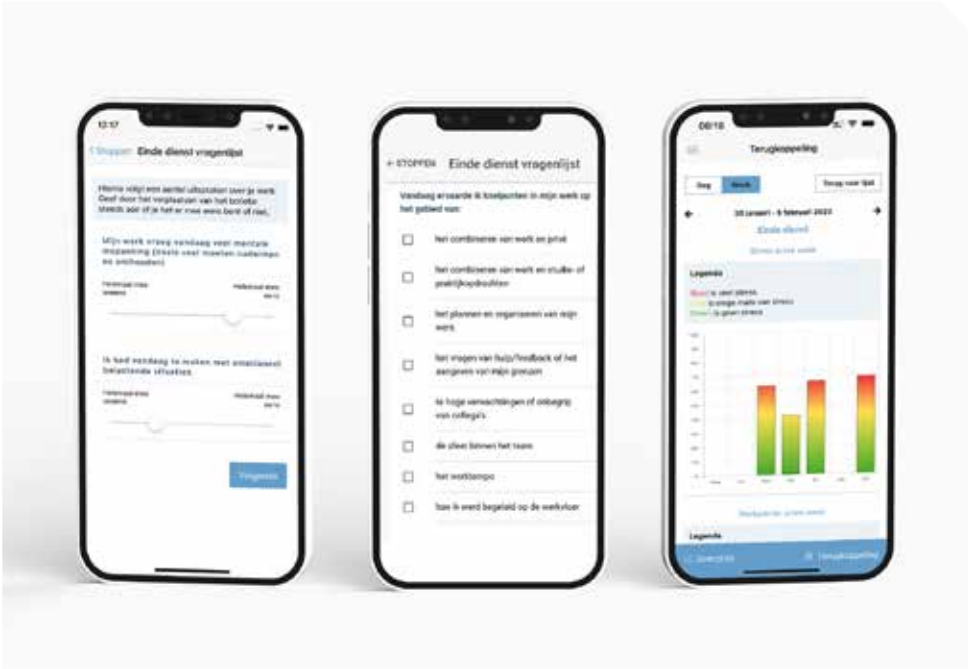
Reflectie zinvol
In het najaar van 2022 heeft TNO pilotonderzoeken met de app uitgevoerd bij een verpleegafdeling van het Tergooi MC en bij de zorgcentrale van ZZG Zorggroep. Hierbij is onderzocht hoe medewerkers het gebruik van de huidige prototype-app ervaren en wat zij vinden van de terugkoppeling en de tips die zij krijgen. Respectievelijk 26 en tien zorgmedewerkers hebben twee weken lang de prototype-app gebruikt. In totaal hebben zij 309 korte vragenlijsten, aan het begin en aan het einde van de dienst, ingevuld. Na afloop van de pilotperiode heeft TNO negen verpleegkundigen en acht medewerkers van de zorgcentrale geïnterviewd over hun ervaringen met de persoonlijke digitale assistent.

De zorgmedewerkers geven aan het zinvol te vinden om via de app regelmatig kort te reflecteren op hun werkdag en gemoedstoestand. De app stimuleert hen om steeds even bewust stil te staan bij hoe het gaat: dit bevestigt dat wat ze misschien eigenlijk al wisten én leidt tot nieuwe inzichten. Dit ervaren ze als heel positief. De tips zouden volgens de medewerkers nog concreter mogen, zodat ze makkelijker kunnen worden toegepast. Het zou volgens hen beter werken als ze al tijdens hun dienst tips krijgen, gebaseerd op een eerder ingevulde vragenlijst. Die tips zouden

dan hele concrete, direct uitvoerbare acties moeten behelzen.

Meerdere medewerkers geven daarnaast aan dat de app meerwaarde kan bieden als de leidinggevende of werkgever hiermee inzicht krijgt in dagelijkse knelpunten in het werk en patronen op teamniveau. Om tot gedragsverandering te komen, zullen ook patronen op team- of afdelingsniveau doorbroken moeten worden. Dat is bijvoorbeeld het geval voor het vaak gerapporteerde knelpunt ‘onvoldoende aandacht voor de eigen rust, voeding en beweging’. Dit knelpunt doorbreken vraagt om meer dan gedragsverandering van een individu. De digitale assistent zou daarom moeten worden ingebed in een aanpak waarbij alle niveaus (individu, team en organisatie) betrokken zijn.

Doorontwikkeling in co-creatie
De persoonlijke digitale assistent voor zorgmedewerkers is nu nog een prototype. TNO is bezig met het doorontwikkelen van de functionaliteiten en inhoud van de app, alsook een dashboard om patronen op teamniveau inzichtelijk te maken. Om de app en het dashboard goed te laten aansluiten bij de behoeften van de doelgroep, gebeurt dit zo veel mogelijk in co-creatie met zorgmedewerkers. Hiervoor voert TNO pilots uit bij diverse zorgorganisaties. Zo wordt er samen voor gezorgd dat de app in de praktijk daadwerkelijk ondersteuning biedt aan zorgmedewerkers. ■



Enkele voorbeelden van schermweergaven uit de prototype-app.



Marianne van Zwieten is sociaal psycholoog en onderzoeker bij TNO. Haar onderzoek betreft met name participatief onderzoek rondom psychosociale werkbelasting en mentale gezondheid bij hoog-risicoberoepen.

marianne.vanzwieten@tno.nl

Irene Niks is arbeids- en organisatiepsycholoog en onderzoeker bij TNO. Haar onderzoek richt zich vooral op psychosociale werkbelasting, mentale gezondheid en duurzame inzetbaarheid van werknemers.

irene.niks@tno.nl