

FEDRIS

15 décembre / december 2023

Caroline DENDONCKER
Karolien KERCKHOFS
Psychologues / Psychologen

Cellule /Cel Burn-out
Département Etudes et développement / Afdeling
Studies en ontwikkeling
Direction Expertise et Prévention / Directie
Expertise en preventie

PROJET PILOTE BURN-OUT: EVALUATION FINALE PILOOT PROJECT BURN-OUT: EINDEVALUATIE



PLA^N DE LA PRÉSENTATION

- Le projet pilote burn-out en quelques mots
- Démarche d'évaluation
- Données descriptives et quantitatives
- Rapport scientifique 1^{ère} partie

Pause

- Rapport scientifique 2^{ème} partie
- Evaluation de Fedris
- Recommandations
- Conclusions et Perspectives

Questions - réponses



LE PROJET PILOTE EN QUELQUES MOTS



Bref historique

2016
2018

Janvier
2019

2020

2022

2023

- Etude préparatoire
- Groupe de travail
- Conception et proposition d'un projet pilote

- Lancement du projet pilote de prévention secondaire du burn-out de Fedris

- Adaptations du projet pilote à la crise COVID-19

- Fin de la collecte de données

- Rapport scientifique
- Evaluation



Cadre du projet pilote

Durée

- 3 ans ou 1000 travailleurs

Champ d'action

- Prévention secondaire du burn-out

Groupe cible

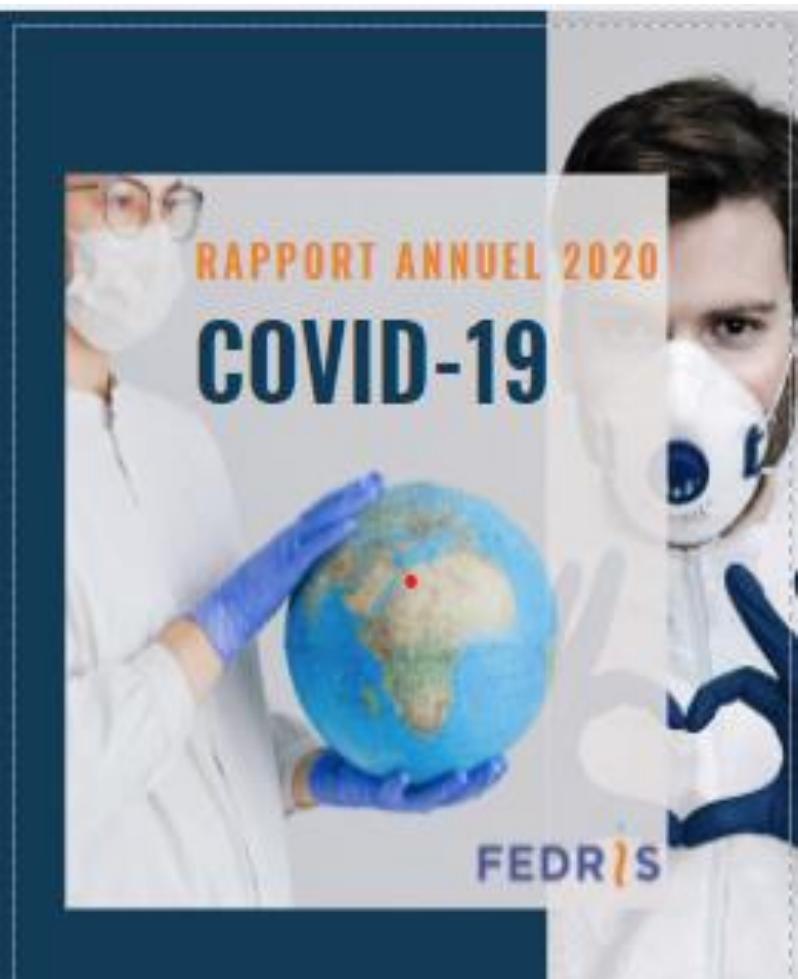
- Travailleurs en stade précoce de burn-out
- Au travail ou en incapacité de travail depuis moins de 2 mois

Secteurs concernés

- Secteur des activités hospitalières ou de l'hébergement médicalisé
- Secteur des services financiers, hors assurance et caisse de retraite
- Statut privé ou APL (administrations provinciales et locales)



Adaptations du projet pilote suite à la crise sanitaire



Eargissement des secteurs

- activités des médecins généralistes (Q86.210)
- activités des médecins spécialistes (Q86.220)
- activités de transport par ambulance (Q86.903)
- activités de revalidation ambulatoire (Q86.905)
- activités des praticiens de l'art infirmier (Q86.906)
- activités de soins résidentiels pour personnes avec un handicap mental, un problème psychiatrique ou toxicodépendantes (Q87.2)
- activités de soins résidentiels pour personnes âgées ou avec un handicap moteur (Q87.3)

Extension du scope du projet

- de 1000 à 2500 travailleurs

Prise en compte de l'impact de la COVID-19

- dès la phase diagnostique et dans la phase de prise en charge

Le trajet d'accompagnement



GRATUITÉ ET ACCESSIBILITÉ

Séances payées directement par
Fedris
Frais de déplacement remboursés

CONFIDENTIALITÉ

Intervenants indépendants de l'employeur
Séances possibles en dehors des heures
de travail
Echanges d'informations uniquement dans
le cadre du trajet, entre professionnels
liés par le secret professionnel

PERSONNALISÉ ET MULTIDISCIPLINAIRE

Trajet modulable
Approches thérapeutiques
complémentaires
Psychologues du travail
Psychologues cliniciens / Médecins
Kinésithérapeutes

Phase 0 : DÉPISTAGE

FEDRIS

Demande de dépistage
médecin traitant, médecin du travail ou CPAP

Refus administratif

Validation administrative

Phase 1 : DIAGNOSTIC

Séances de diagnostic
Intervenant burn-out

Analyse du dossier par
la Cellule Burn-out

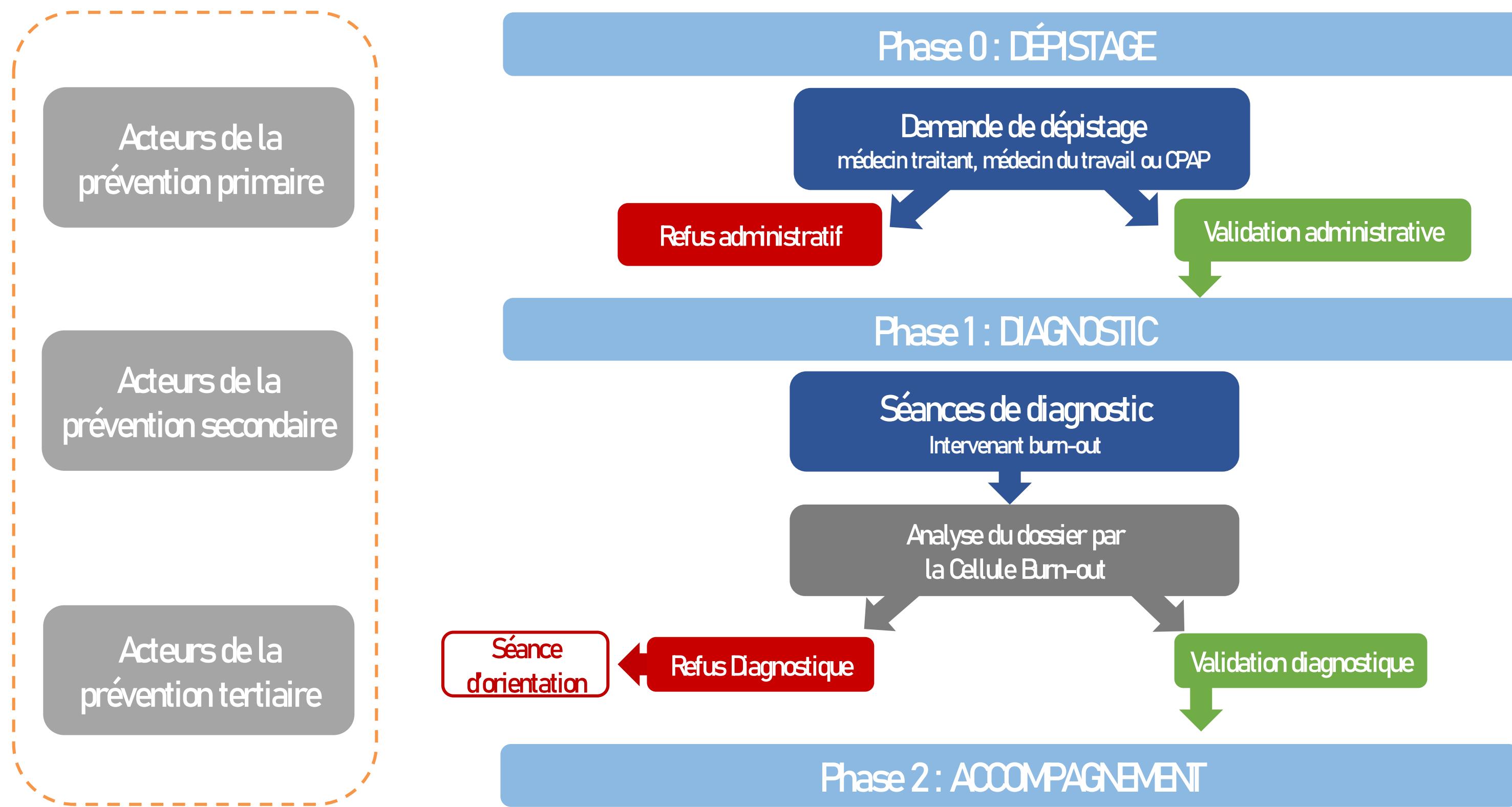
Séance
d'orientation

Refus Diagnostique

Validation diagnostique

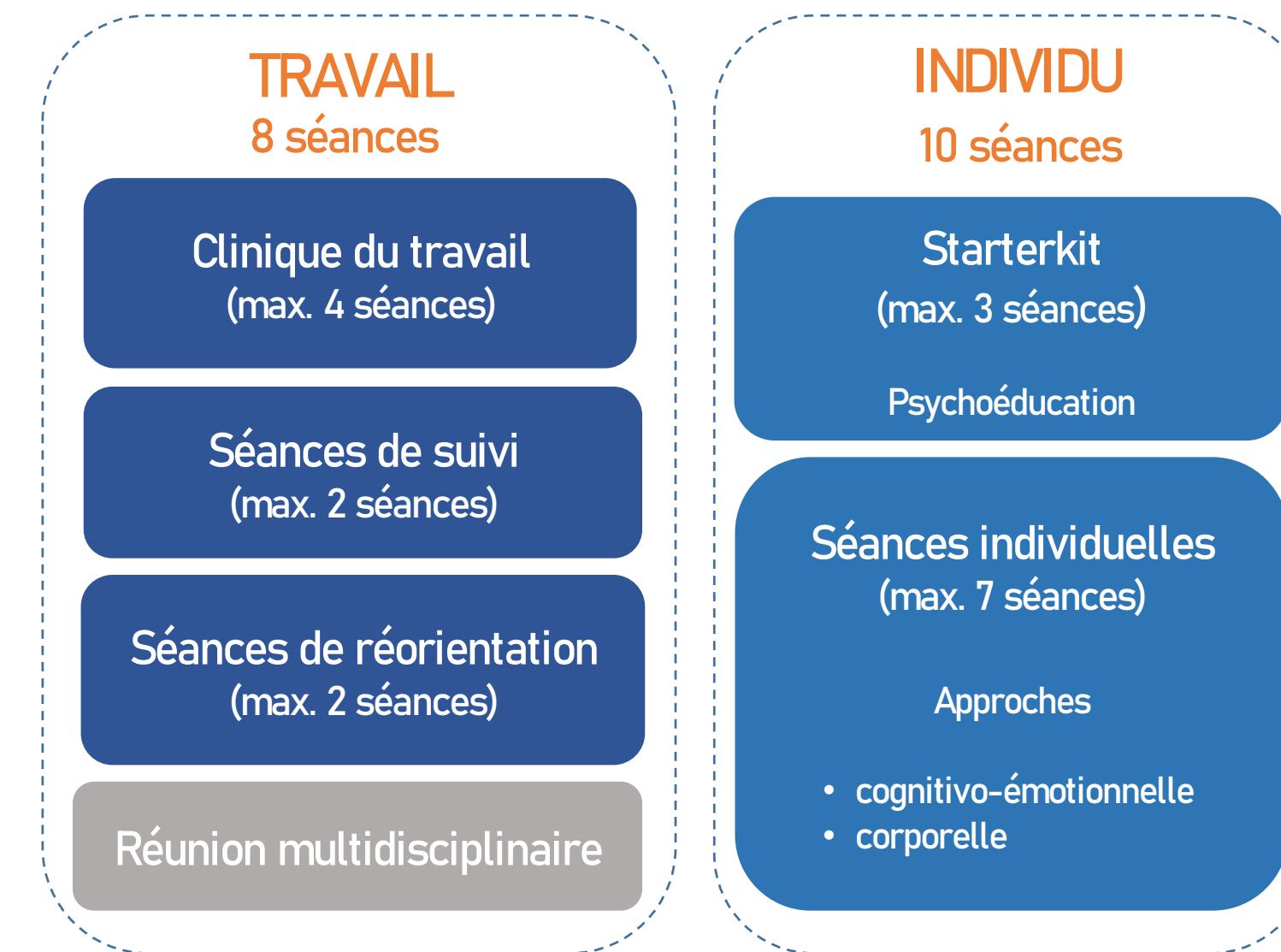
Phase 2 : ACCOMPAGNEMENT

LES DIFFERENTES PHASES DU TRAJET : UNE APPROCHE INTEGREE



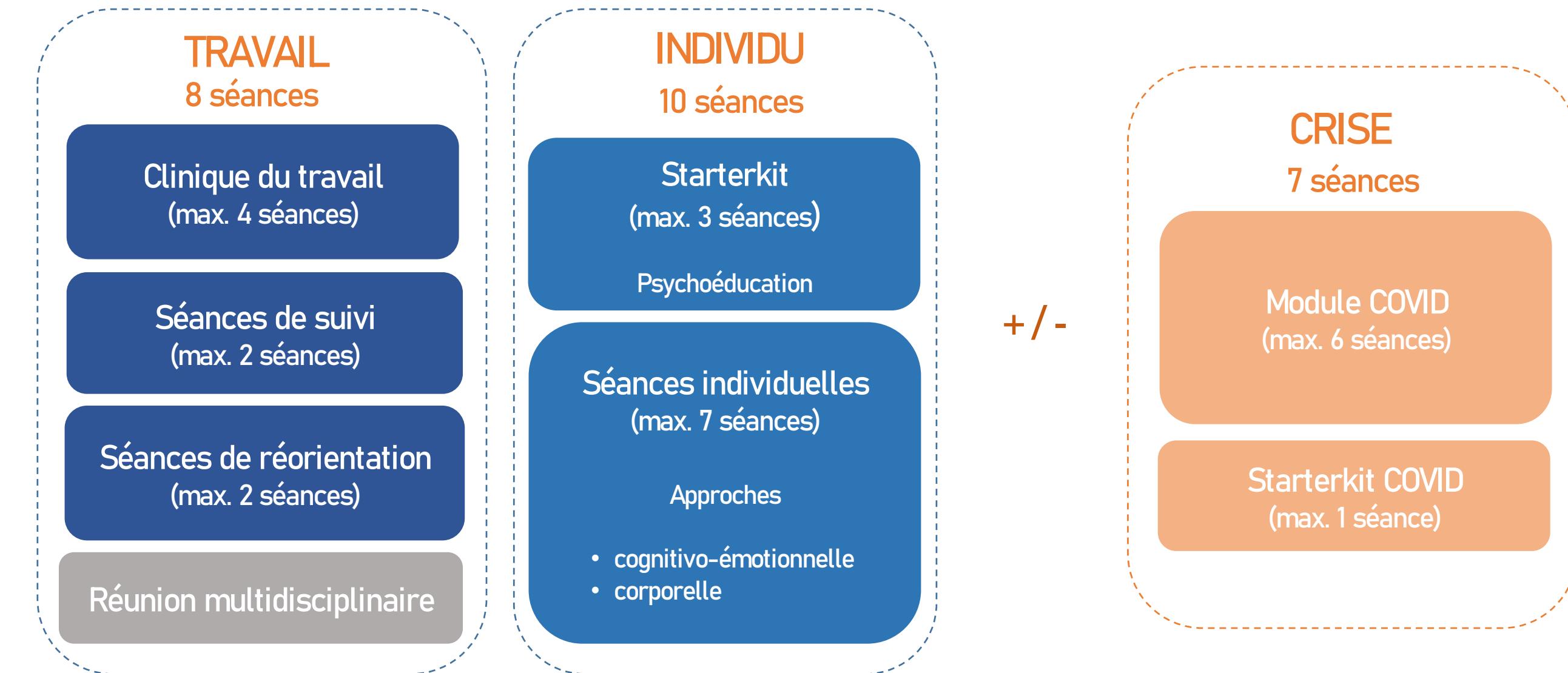
LES DIFFERENTES PHASES DU TRAJET : UNE APPROCHE INTEGREE

Phase 2 : ACCOMPAGNEMENT



LE TRAJET D'ACCOMPAGNEMENT: UNE APPROCHE COMBINEE

Phase 2 : ACCOMPAGNEMENT



LE TRAJET D'ACCOMPAGNEMENT: UNE APPROCHE COMBINEE



AANPAK VAN DE EVALUATIE



- Aanmeldings-formulier
- Diagnose-verslag
- Eindverslag

EVAL2

- Pre-tests
- Post-tests 1

EVAL3

- Post-tests 2

WG

- Vragenlijsten
- Focusgroep
- Ronde tafel gesprek

EVAL
EINDE

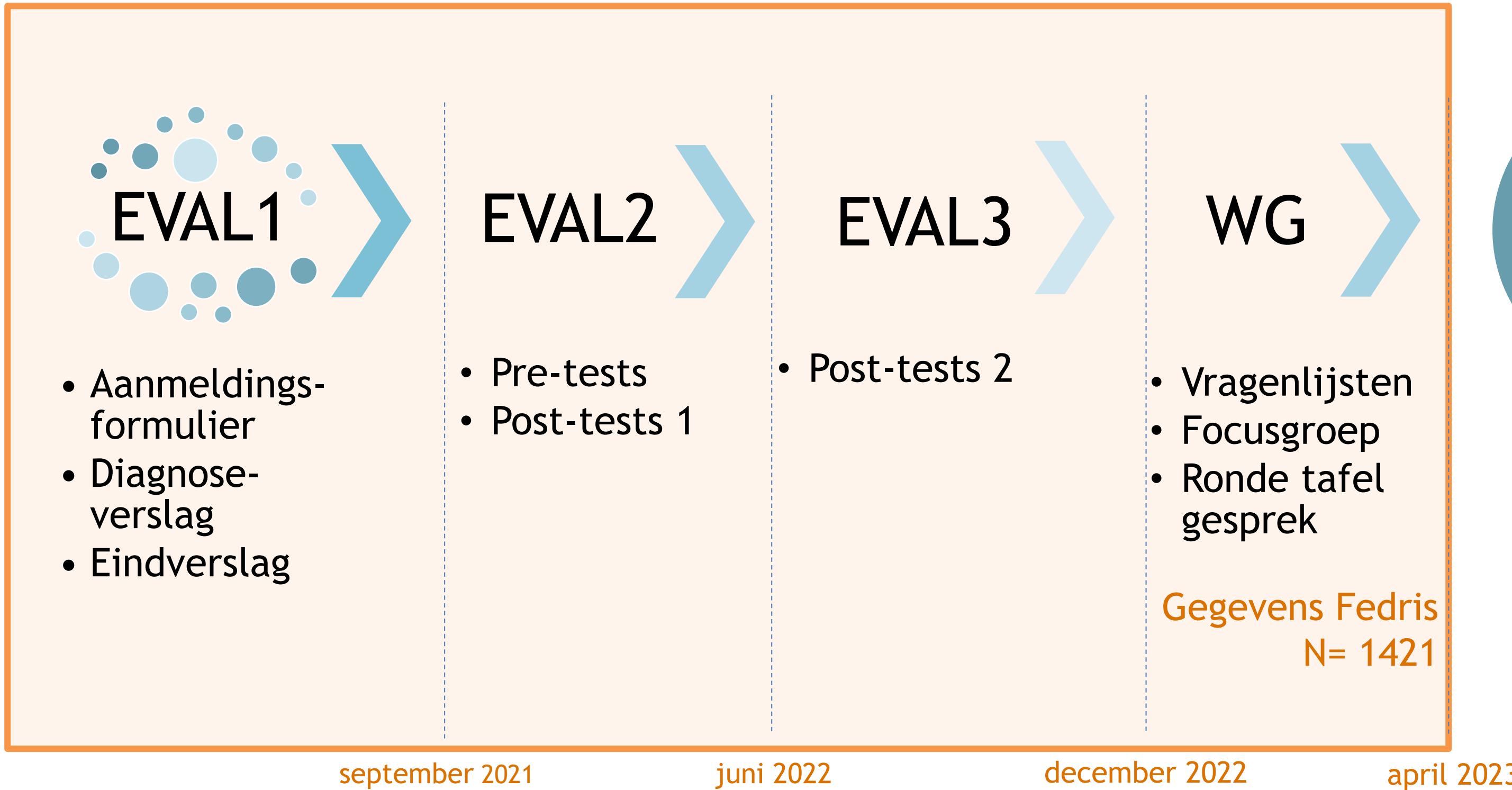
september 2021

juni 2022

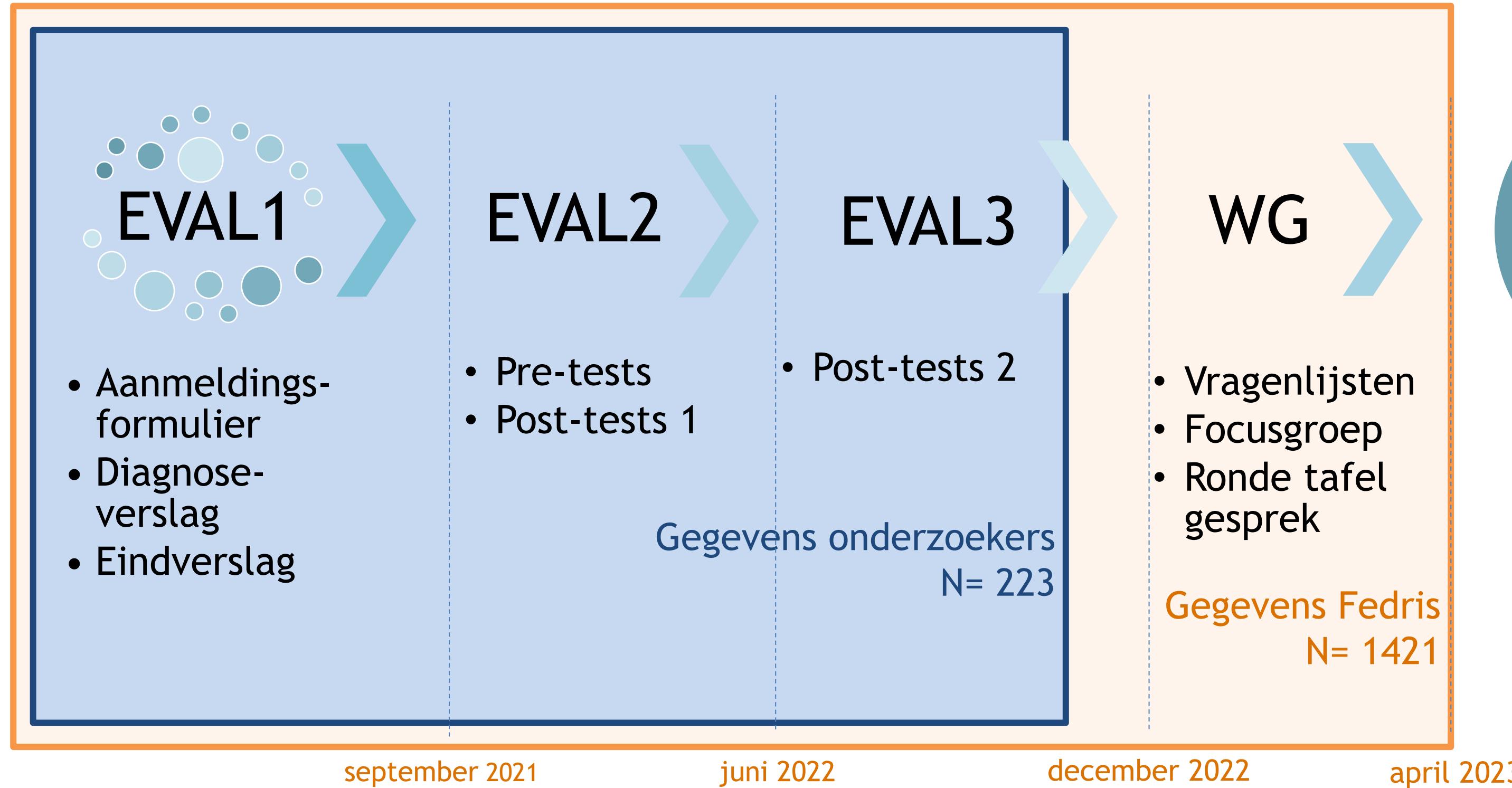
december 2022

april 2023

EVALUATIE VAN HET PILOOTPROJECT: **EN GEFASERDE AANPAK**



EVALUATIE VAN HET PILOOTPROJECT: **■■■■■ GEFASERDE AANPAK**



EVALUATIE VAN HET PILOOTPROJECT: ■■■■■ GEFASERDE AANPAK



BESCHRIJVENDE EN KWANTITATIEVE GEGEVENS

31 DECEMBER 2022



Fase 0: AANMELDING

Aanmeldingsformulieren
1421



Fase 0: AANMELDING

- Overschrijdt de twee maanden
- Niet de juiste sector
- Reintegratietraject gestart
- Formulier niet ingevuld
- Verlaten van de werknemer
- Reeds deelgenomen aan het project

Aanmeldingsformulieren
1421

Administratieve weigering
179 (12,6 %)



Fase 0: AANMELDING

- Overschrijdt de twee maanden
- Niet de juiste sector
- Reïntegratietraject gestart
- Formulier niet ingevuld
- Verlaten van de werknemer
- Reeds deelgenomen aan het project

Aanmeldingsformulieren
1421

Administratieve weigering
179 (12,6 %)

Administratieve goedkeuring
1242 (87,4 %)

Fase 1: DIAGNOSE



Fase 0: AANMELDING

- Overschrijdt de twee maanden
- Niet de juiste sector
- Reïntegratietraject gestart
- Formulier niet ingevuld
- Verlaten van de werknemer
- Reeds deelgenomen aan het project

Aanmeldingsformulieren
1421

Administratieve weigering
179 (12,6 %)

Administratieve goedkeuring
1242 (87,4 %)

Fase 1: DIAGNOSE

- Burn-out te ver gevorderd
- Andere overheersende pathologie
- Predominante link met werk ontbreekt
- Privéproblemen op de voorgrond
- Zelf afgezien van deelname aan het begeleidingstraject

Diagnose verslagen
Behandelingsaanvragen
1064

Diagnostische weigering
199 (18,7 %)



Fase 0: AANMELDING

- Overschrijdt de twee maanden
- Niet de juiste sector
- Reintegratietraject gestart
- Formulier niet ingevuld
- Verlaten van de werknemer
- Reeds deelgenomen aan het project

Aanmeldingsformulieren
1421

Administratieve weigering
179 (12,6 %)

Administratieve goedkeuring
1242 (87,4 %)

Fase 1: DIAGNOSE

- Burn-out te ver gevorderd
- Andere overheersende pathologie
- Predominante link met werk ontbreekt
- Privéproblemen op de voorgrond
- Zelf afgezien van deelname aan het begeleidingstraject

Diagnose verslagen
Behandelingsaanvragen
1064

Diagnostische weigering
199 (18,7 %)

Diagnostische goedkeuring
865 (81,3 %)

Fase 2: BEGELEIDING

Lopend traject
234



Fase 0: AANMELDING

- Overschrijdt de twee maanden
- Niet de juiste sector
- Reïntegratietraject gestart
- Formulier niet ingevuld
- Verlaten van de werknemer
- Reeds deelgenomen aan het project

Aanmeldingsformulieren
1421

Administratieve weigering
179 (12,6 %)

Administratieve goedkeuring
1242 (87,4 %)

Fase 1: DIAGNOSE

- Burn-out te ver gevorderd
- Andere overheersende pathologie
- Predominante link met werk ontbreekt
- Privéproblemen op de voorgrond
- Zelf afgezien van deelname aan het begeleidingstraject

Diagnose verslagen
Behandelingsaanvragen
1064

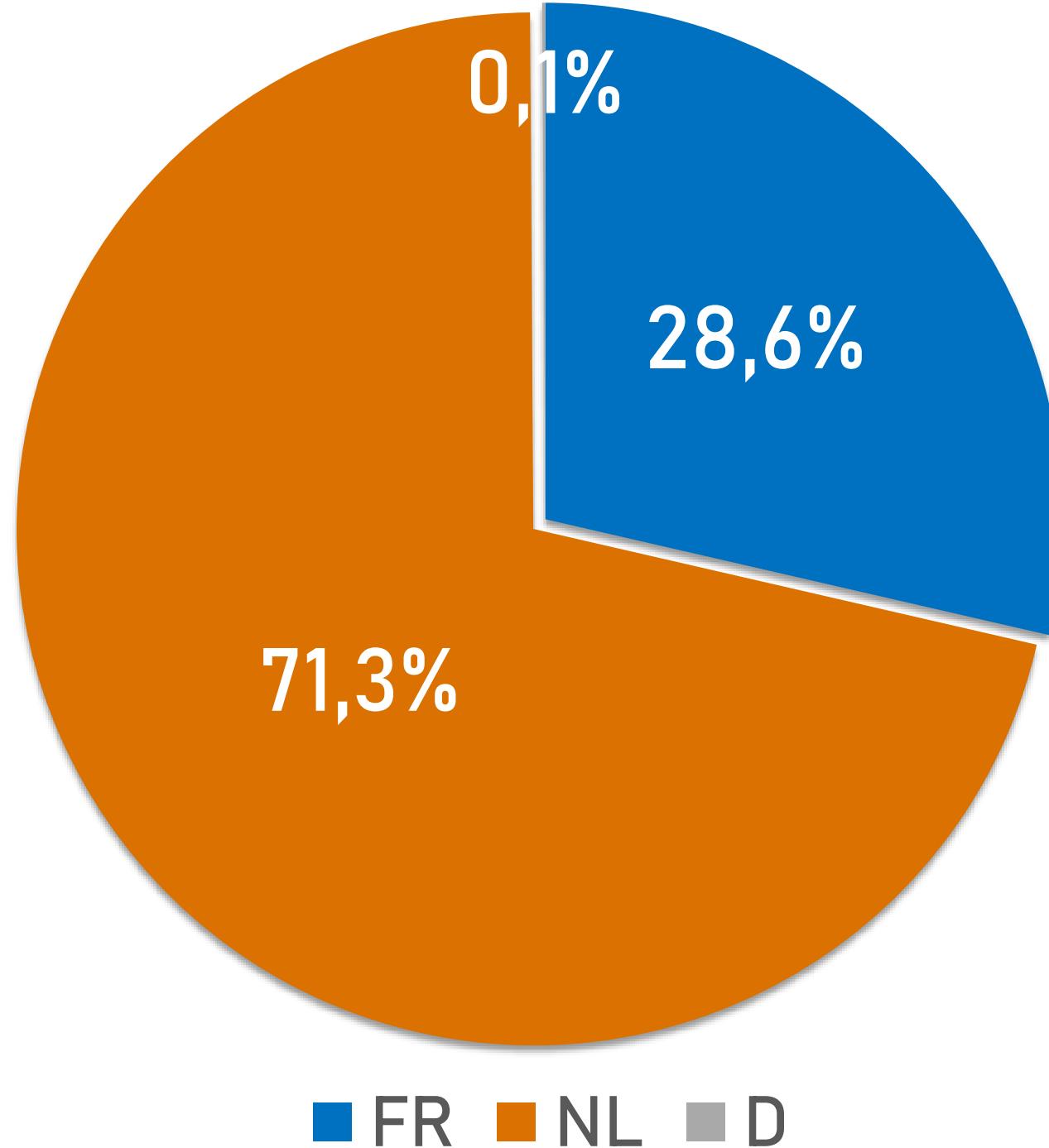
Diagnostische weigering
199 (18,7 %)

Diagnostische goedkeuring
865 (81,3 %)

Fase 2: BEGELEIDING

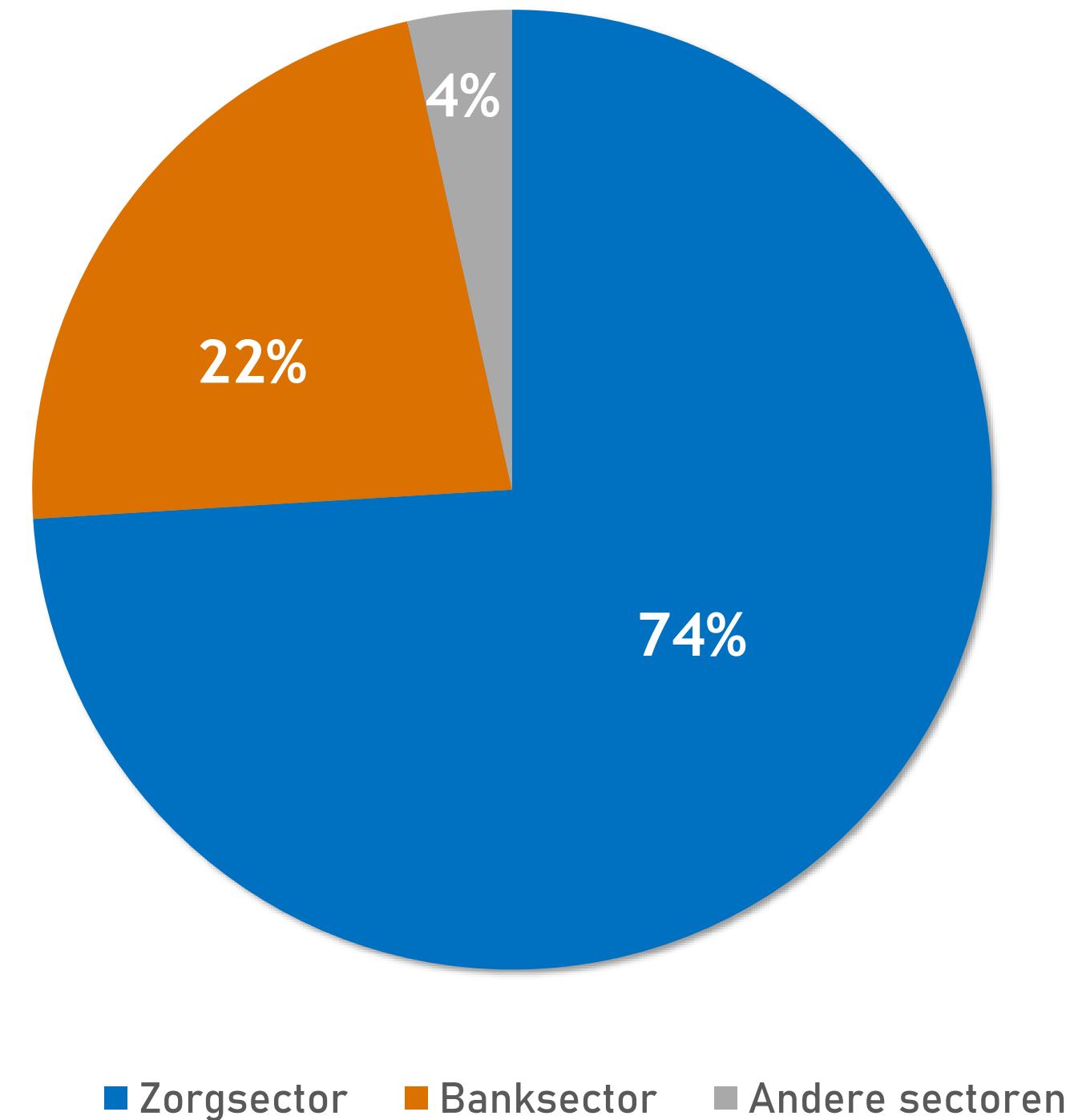
Beëindigd traject
631

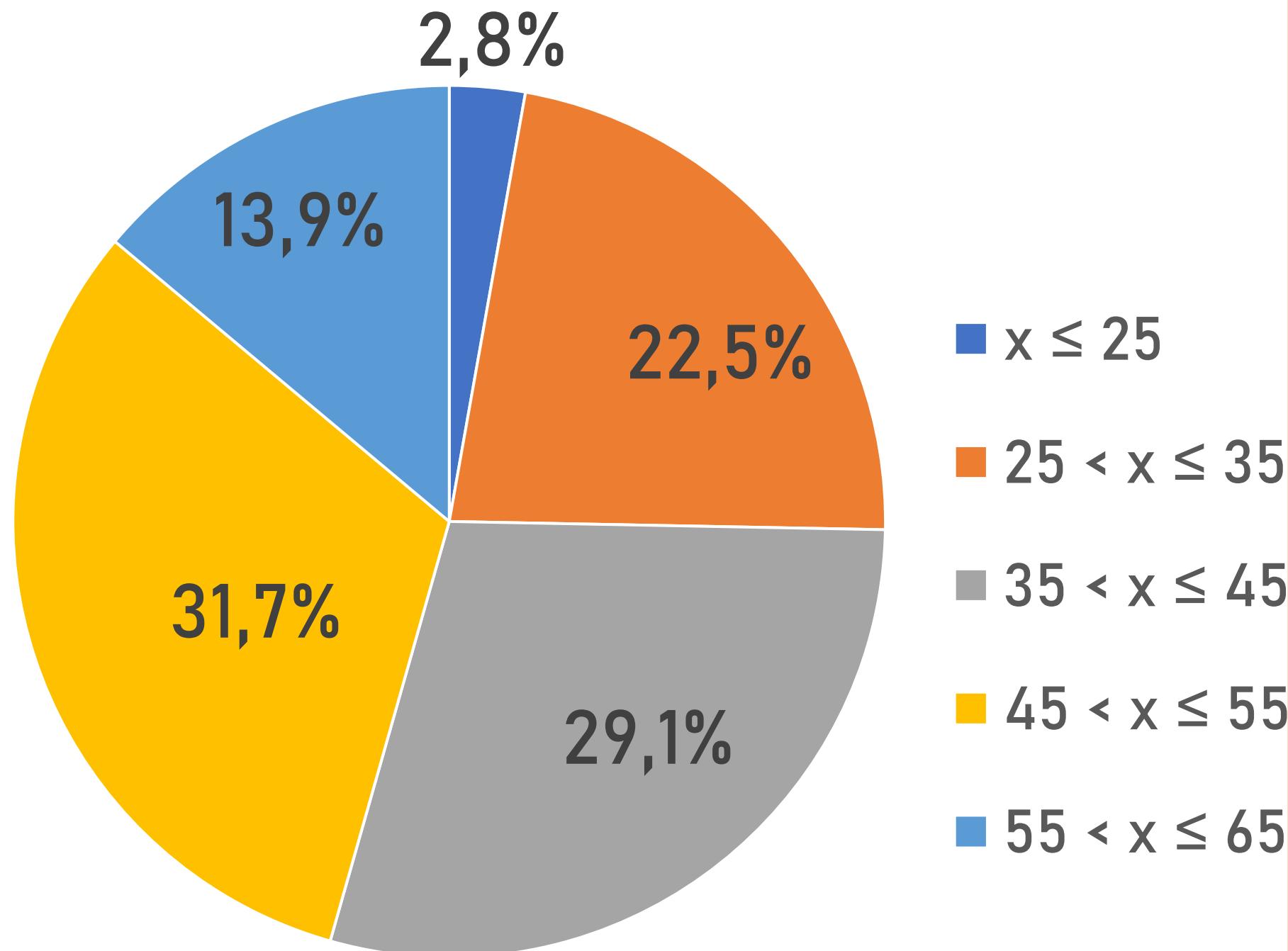
Lopend traject
234



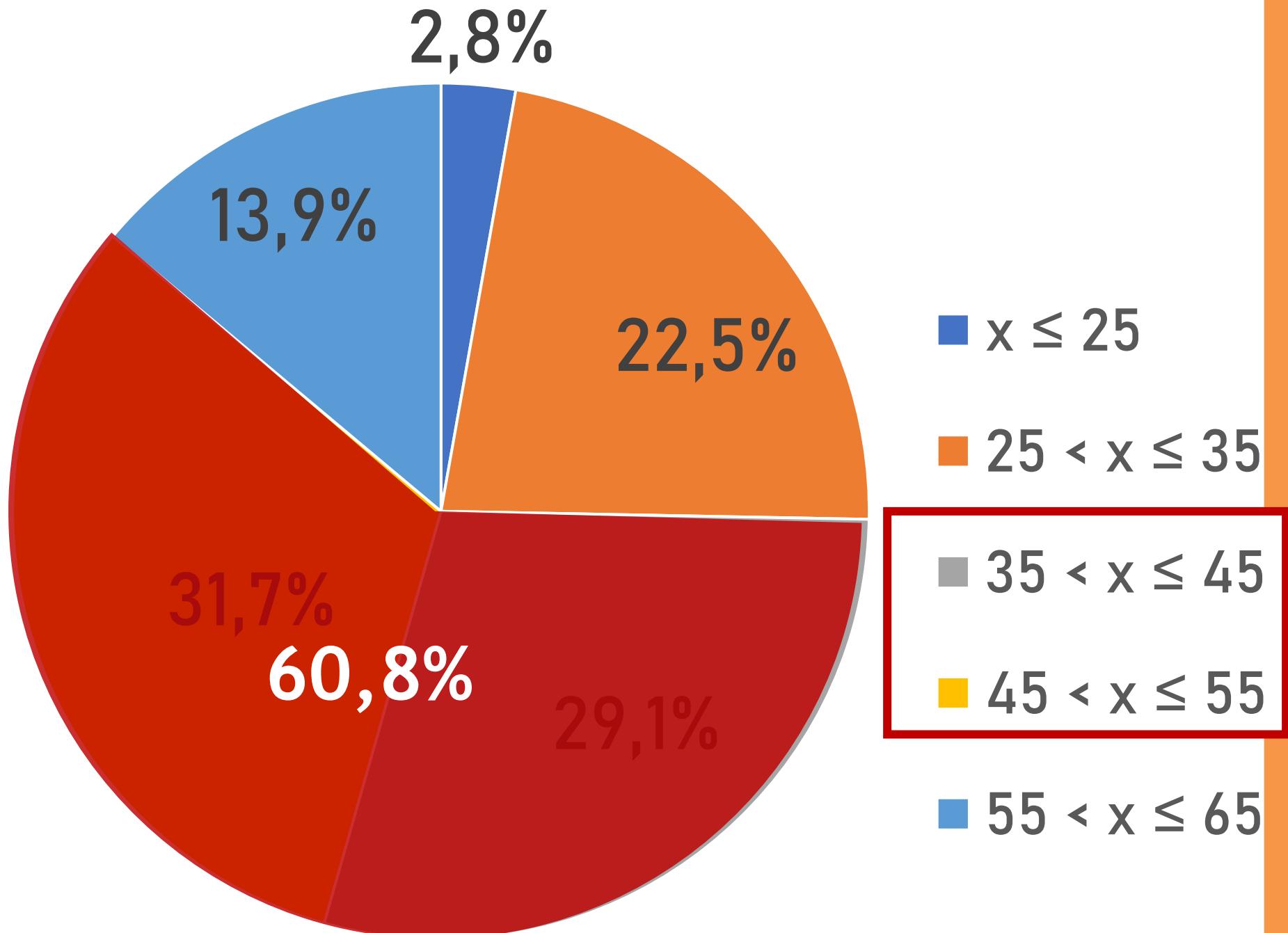
Verdeling van de aanmeldingsaanvragen per taalrol

Verdeling van de aanmeldingsaanvragen per sector



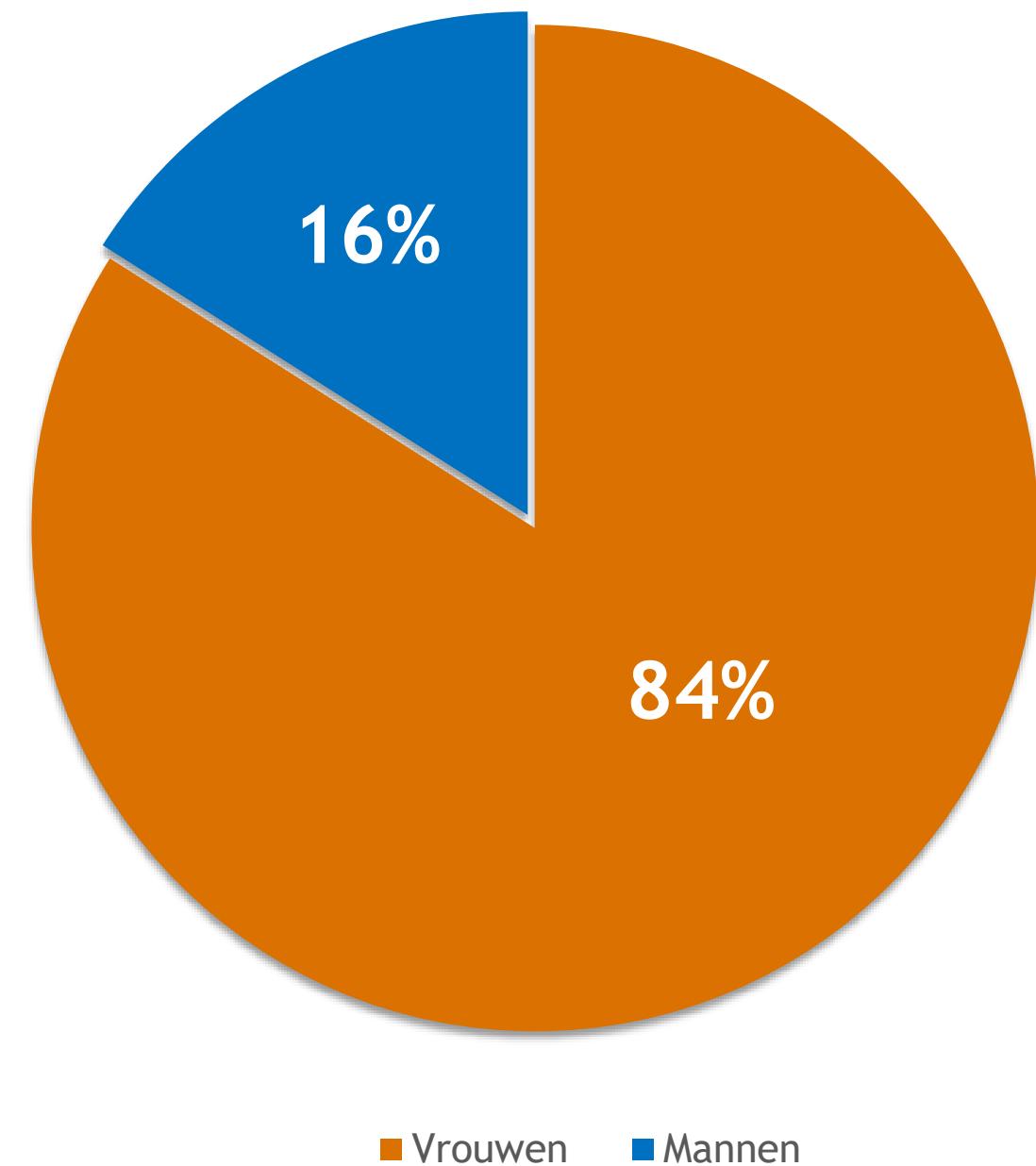


Verdeling van de
aanmeldingsaanvragen
volgens leeftijdscategorie

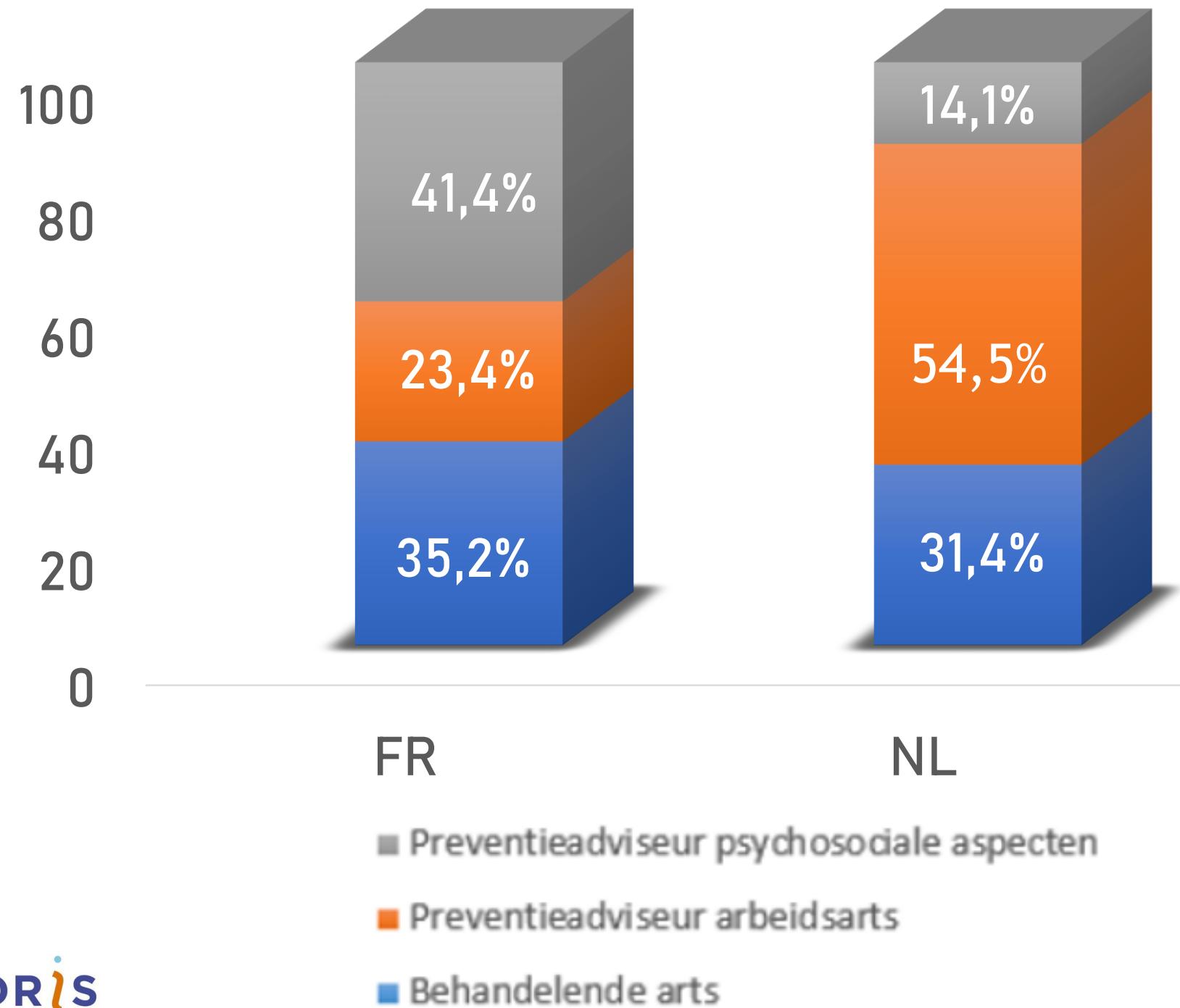


Verdeling van de
aanmeldingsaanvragen
volgens leeftijdscategorie

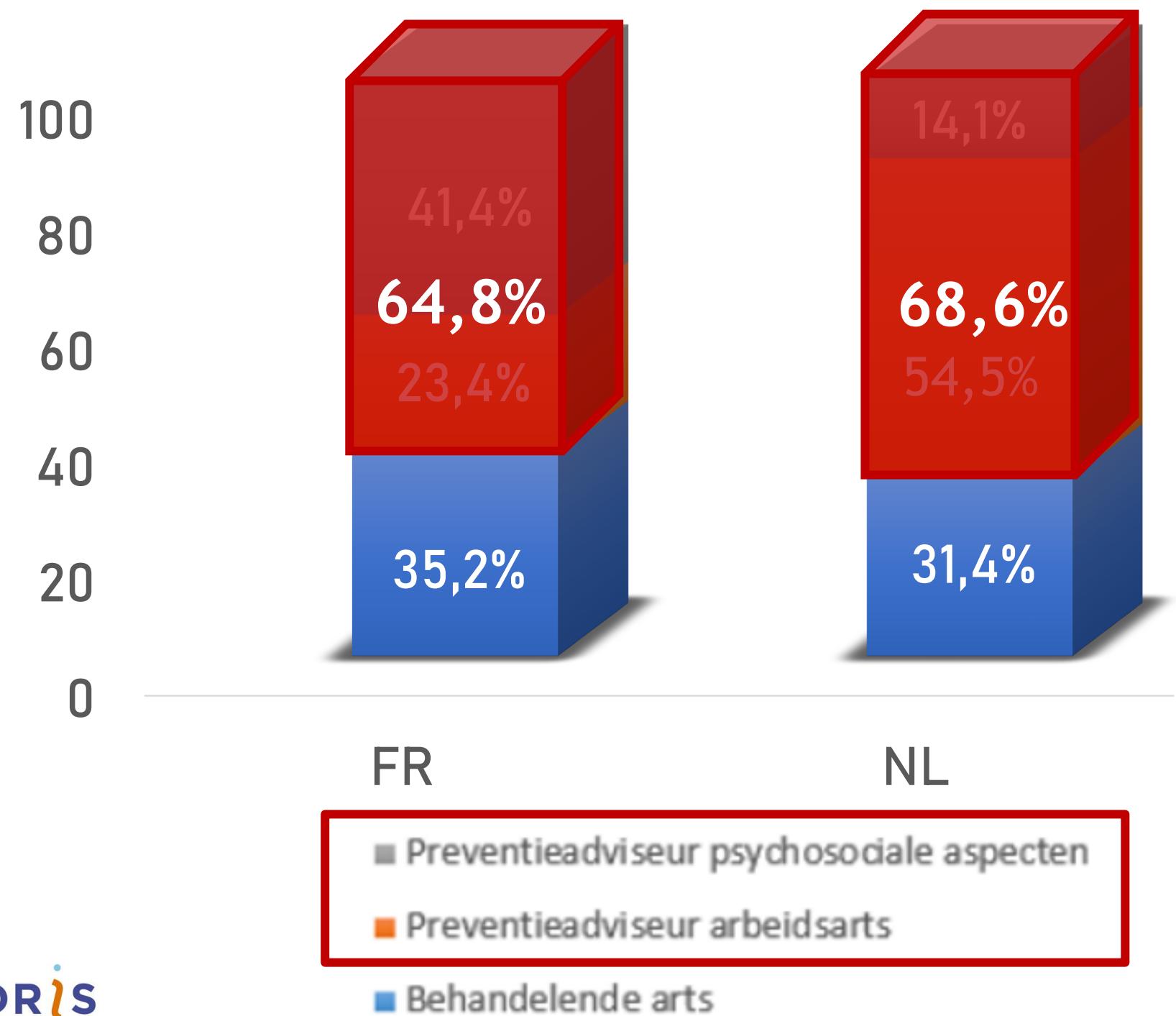
Verdeling van de aanmeldingsaanvragen volgens geslacht



Verdeling van de aanmeldingsaanvragen per type ondertekenaar, volgens taalrol



Verdeling van de aanmeldingsaanvragen per type ondertekenaar, volgens taalrol

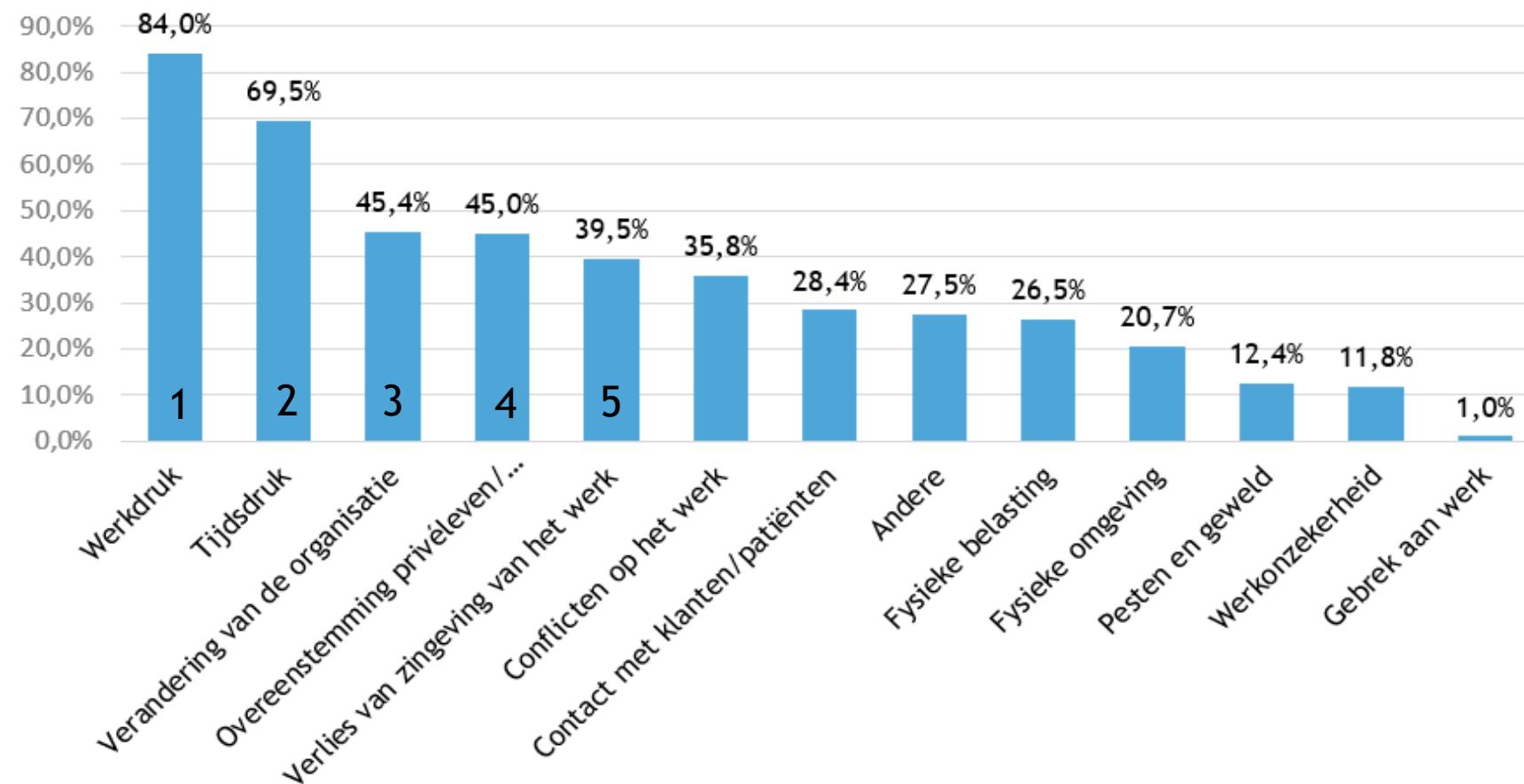




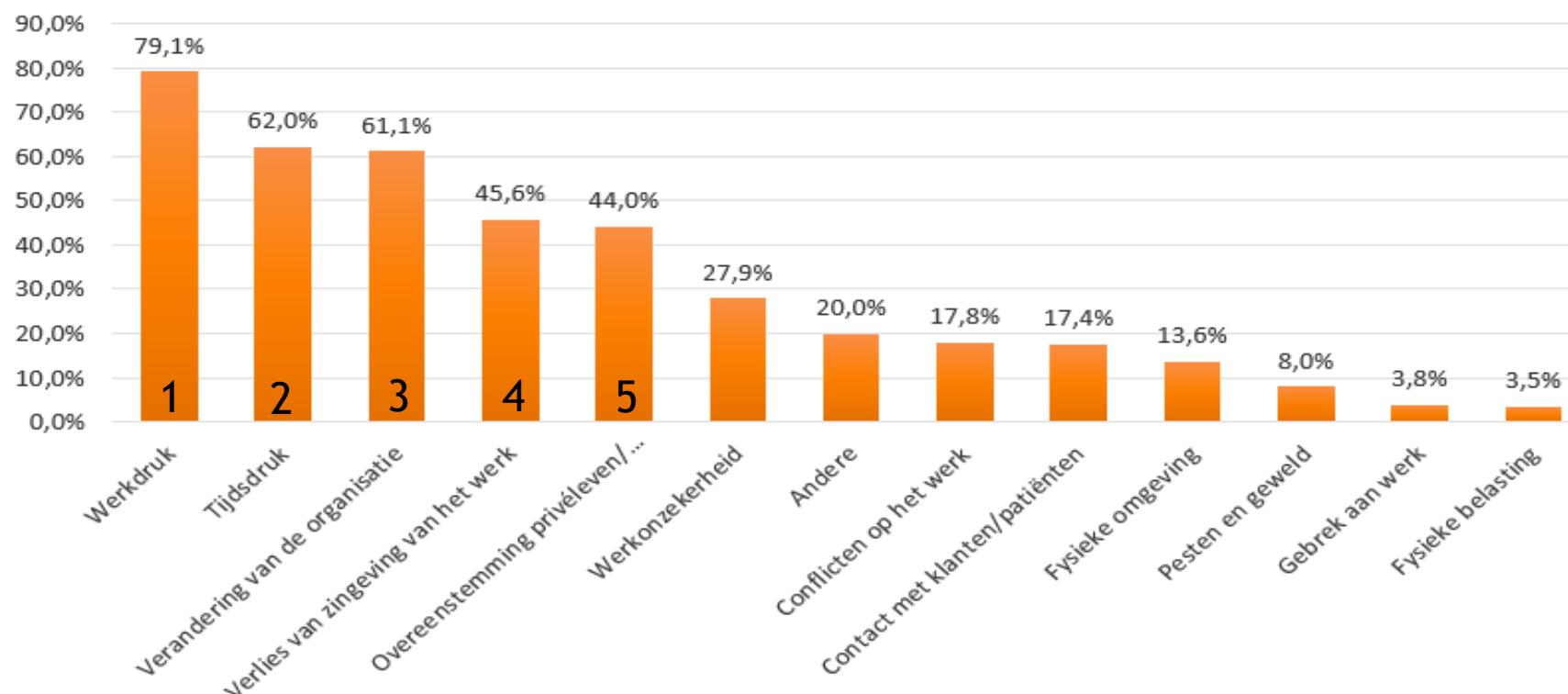
MENTIMETER

- Wat zijn volgens u de vijf risicofactoren op de werkplek die het vaakst vermeld worden?
- Quels sont, selon vous, les 5 facteurs de risque les plus souvent mentionnés comme étant présents sur le lieu de travail ?

Risicofactoren in de aanmeldingsaanvraag

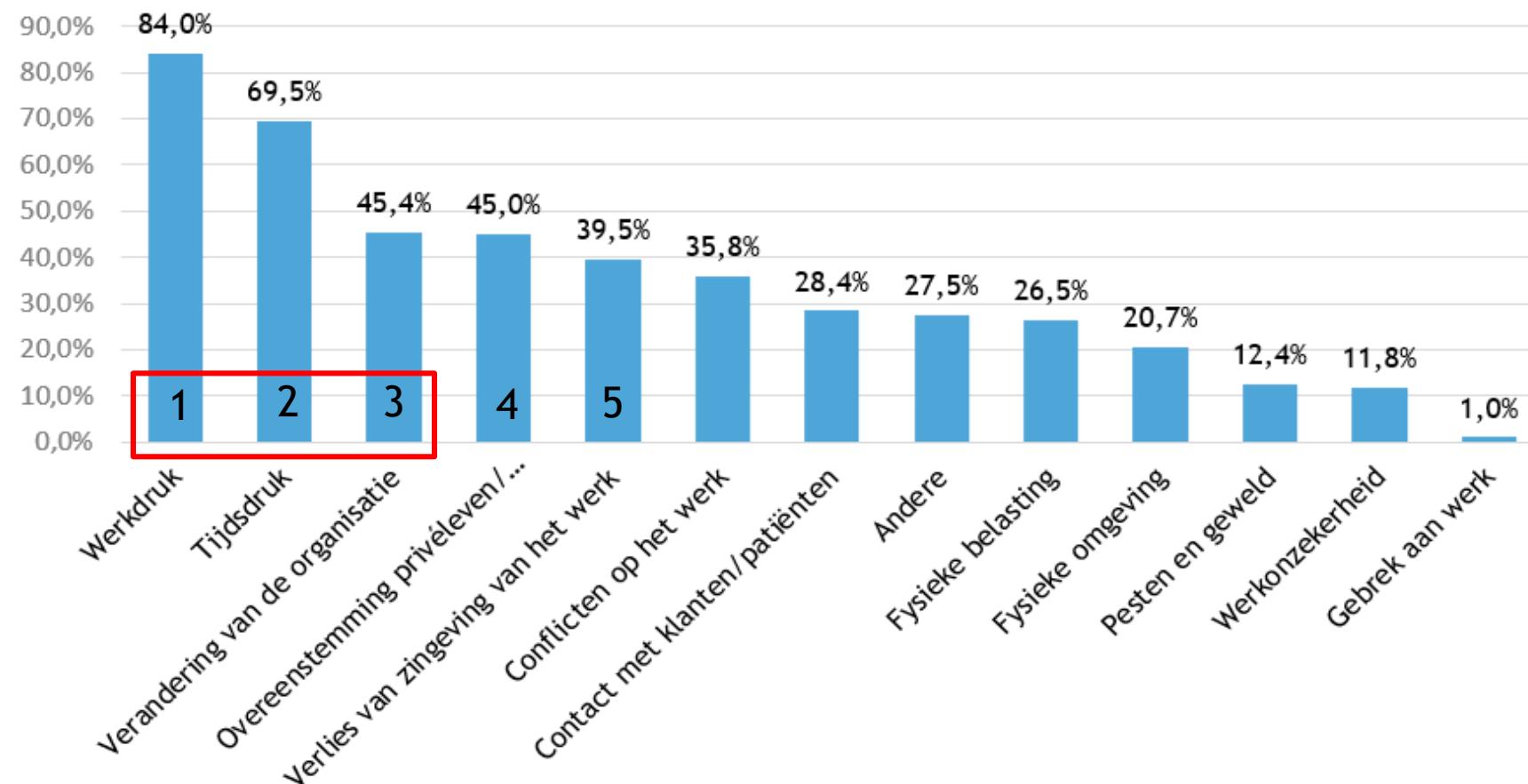


Zorgsector

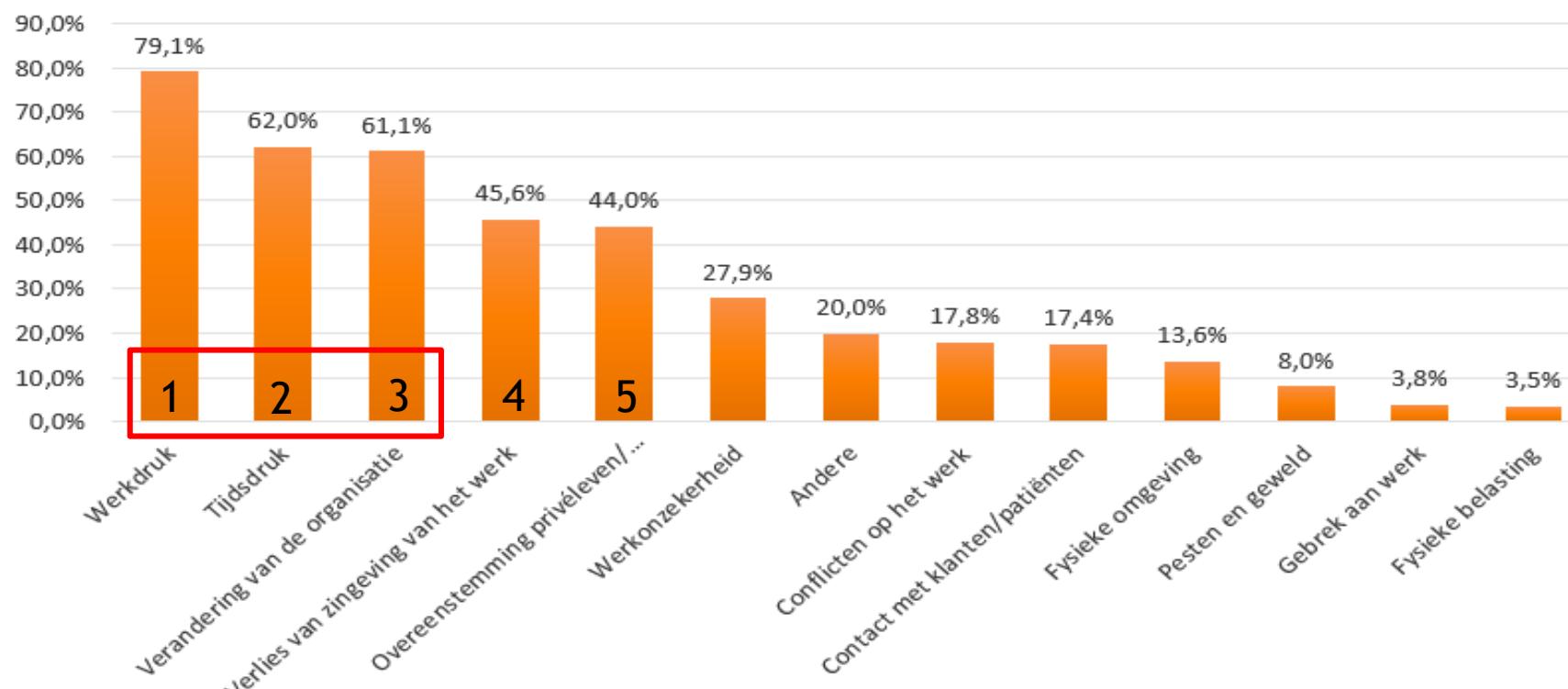


Banksector

Risicofactoren in de aanmeldingsaanvraag

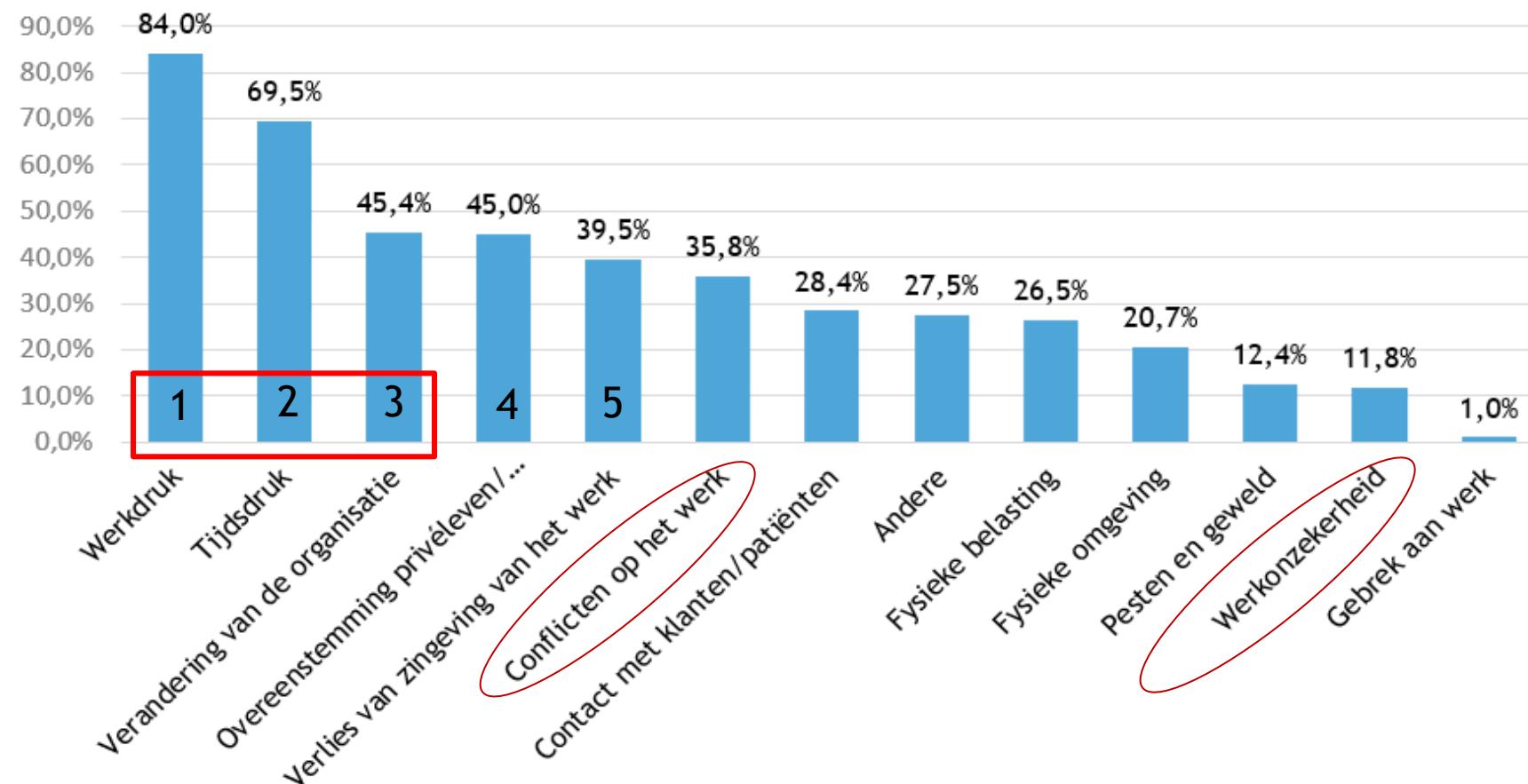


Zorgsector

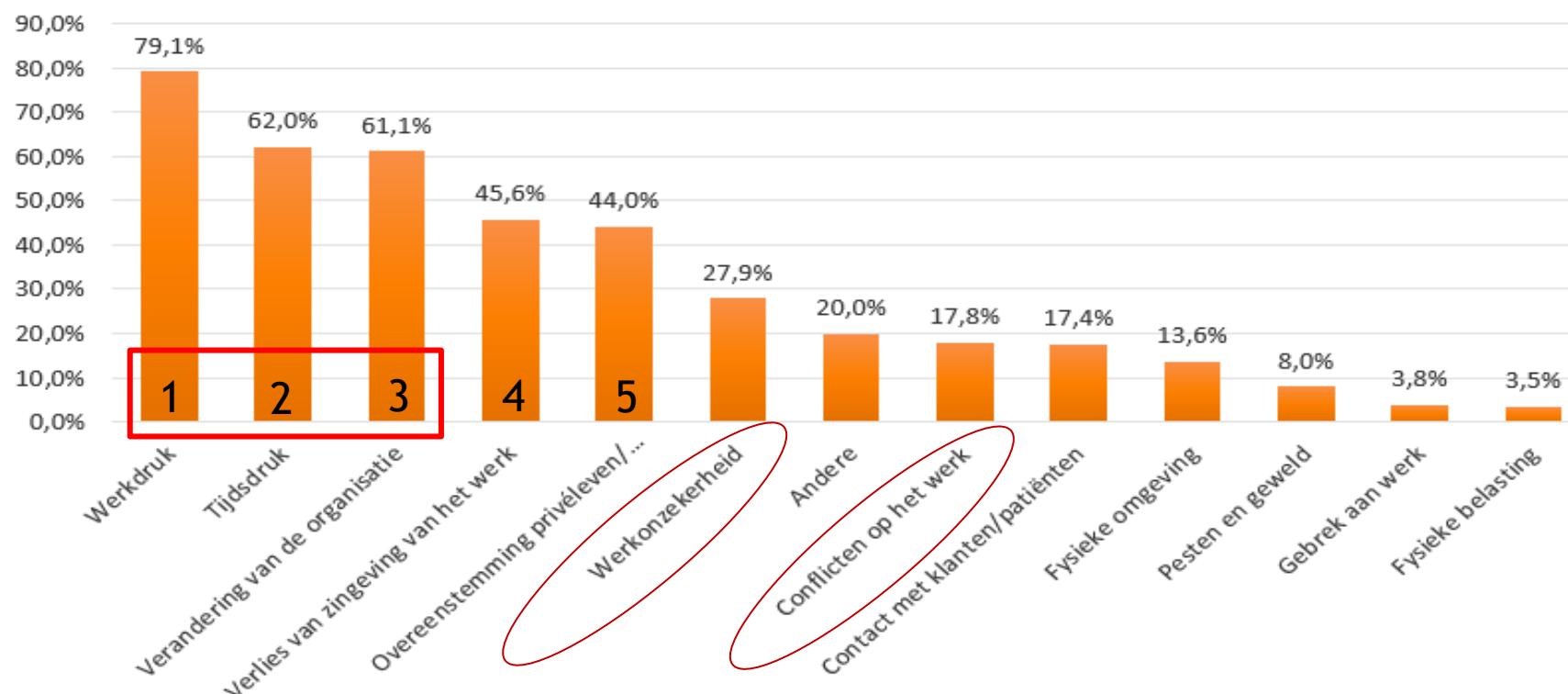


Banksector

Risicofactoren in de aanmeldingsaanvraag



Zorgsector



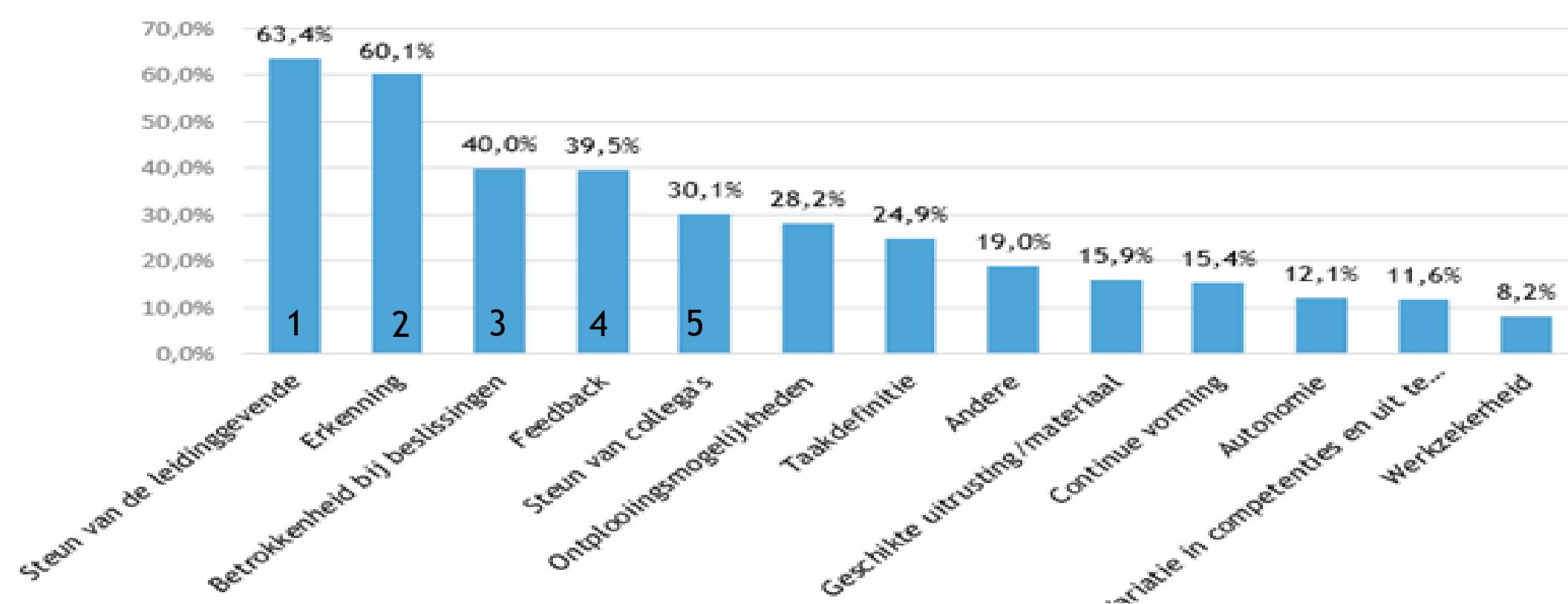
Banksector



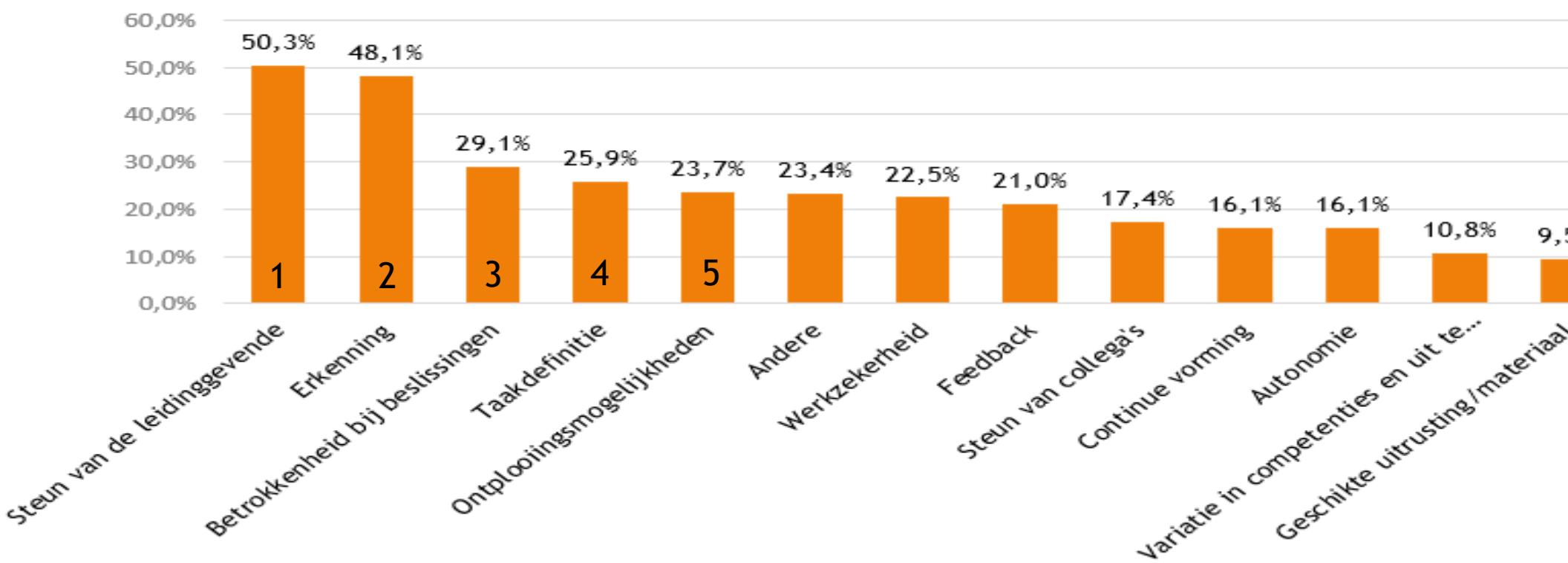
MENTIMETER

- Wat zijn volgens u de vijf ontbrekende middelen op de werkplek die het vaakst vermeld worden?
- Quelles sont, selon vous, les 5 ressources les plus souvent mentionnées comme étant manquantes sur le lieu de travail ?

Ontbrekende middelen in de aanmeldingsaanvraag

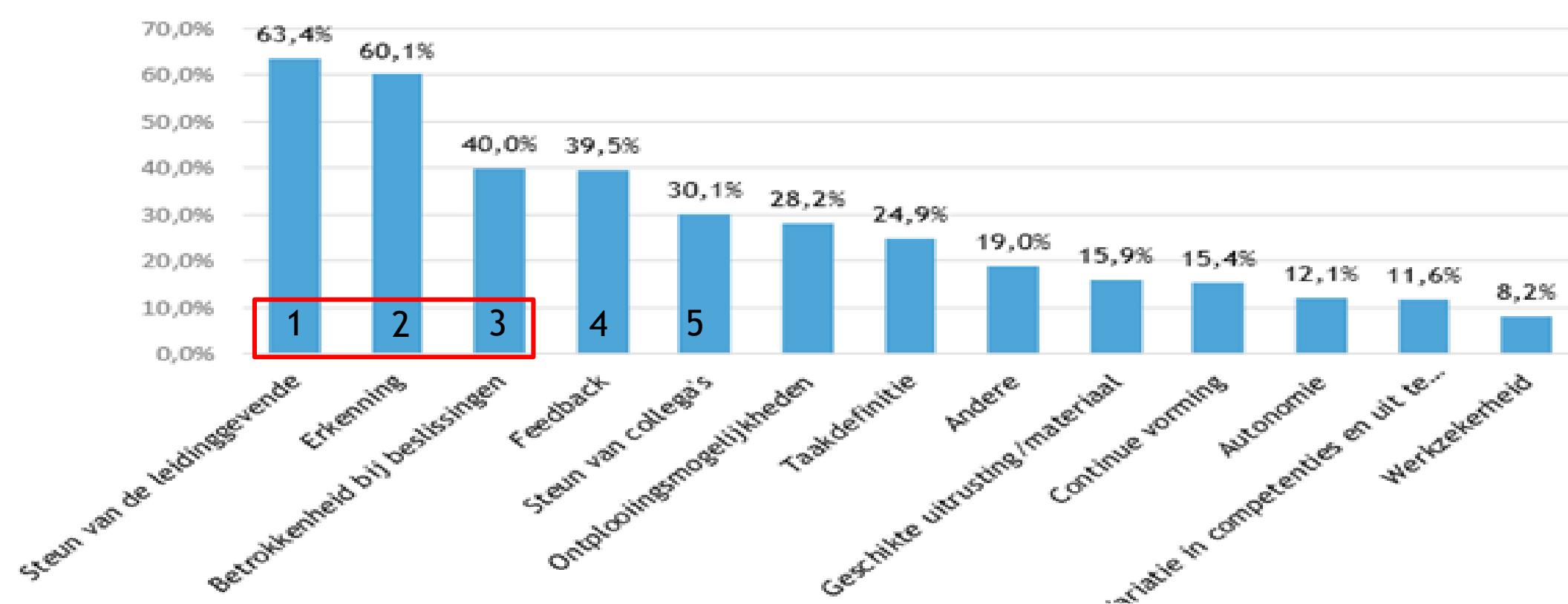


Zorgsector

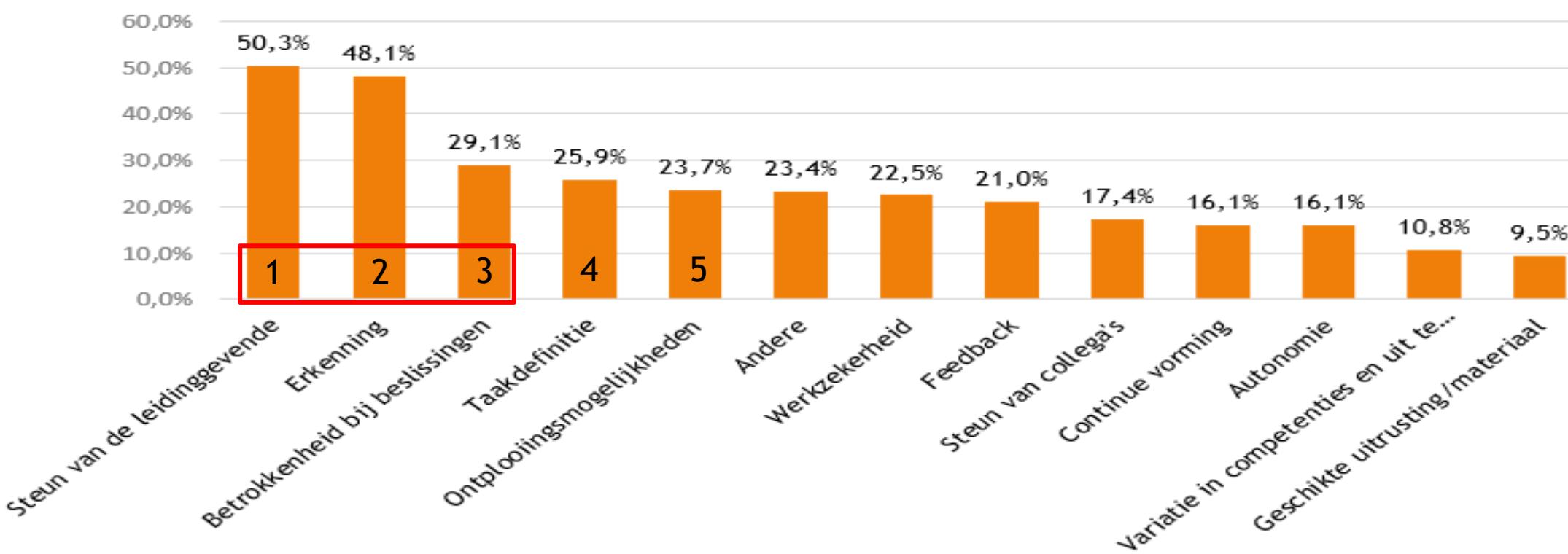


Banksector

Ontbrekende middelen in de aanmeldingsaanvraag

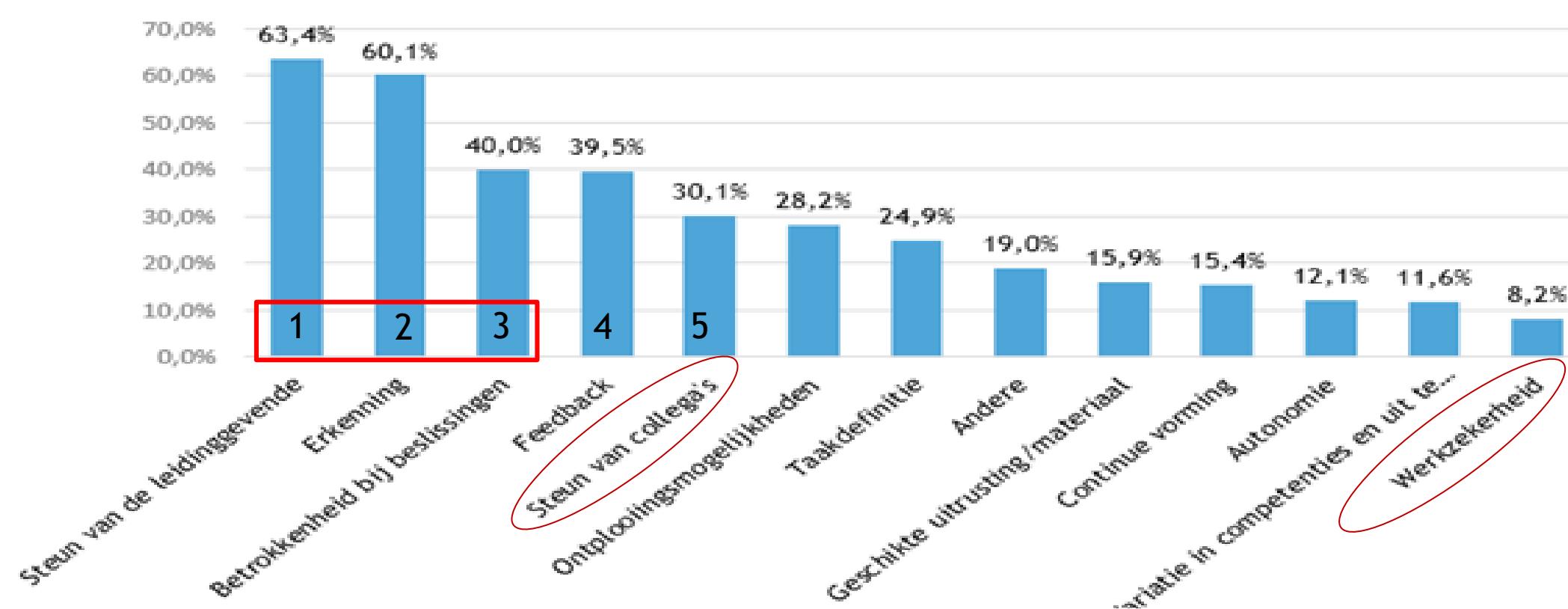


Zorgsector

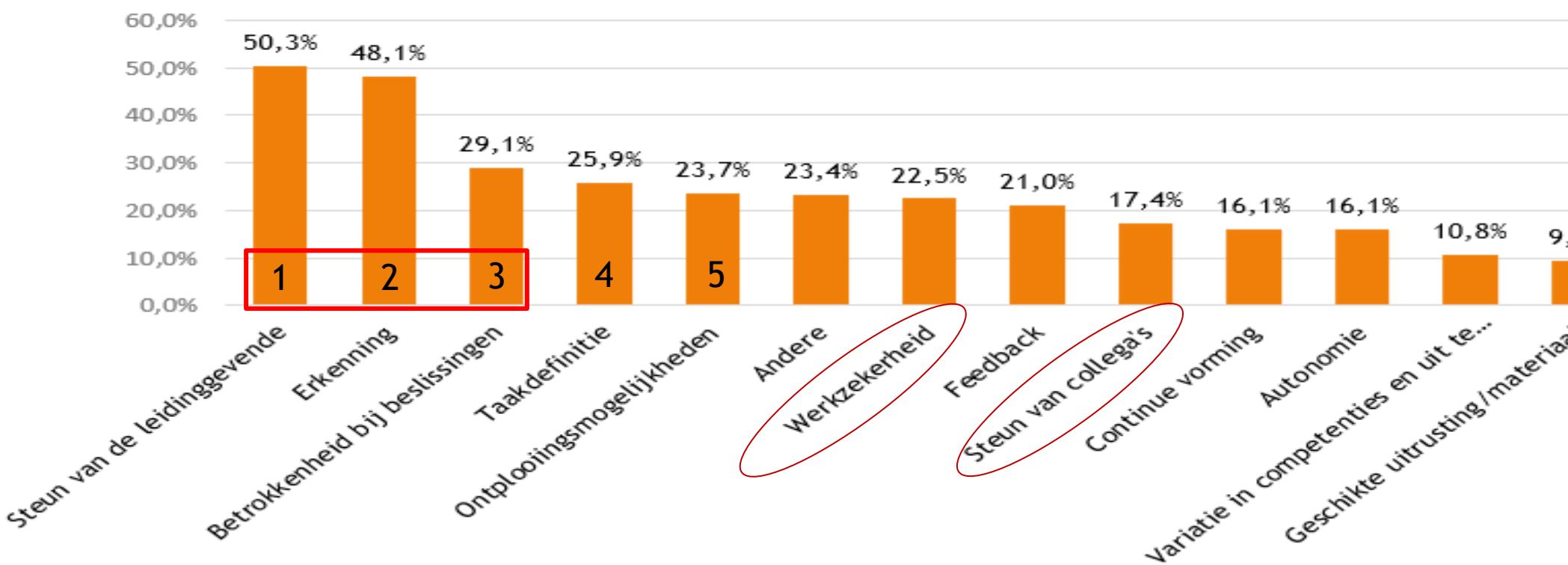


Banksector

Ontbrekende middelen in de aanmeldingsaanvraag



Zorgsector



Banksector

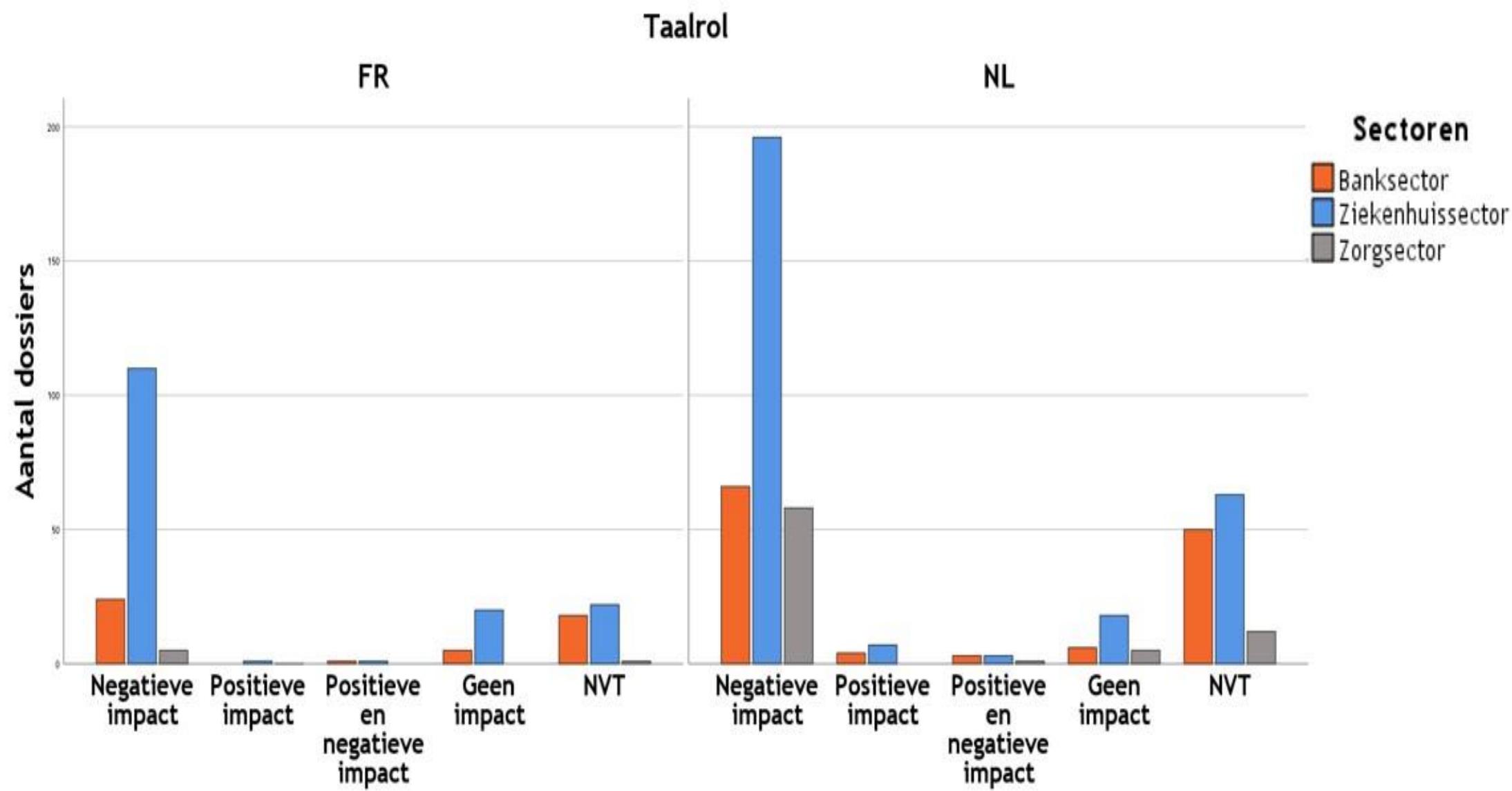


BURN-OUTPREVENTIE:
FEDRIS BREIDT HAAR ONDERSTEUNING

NIEUWSBRIEF VAN FEDRIS



Impact van de COVID-19 crisis



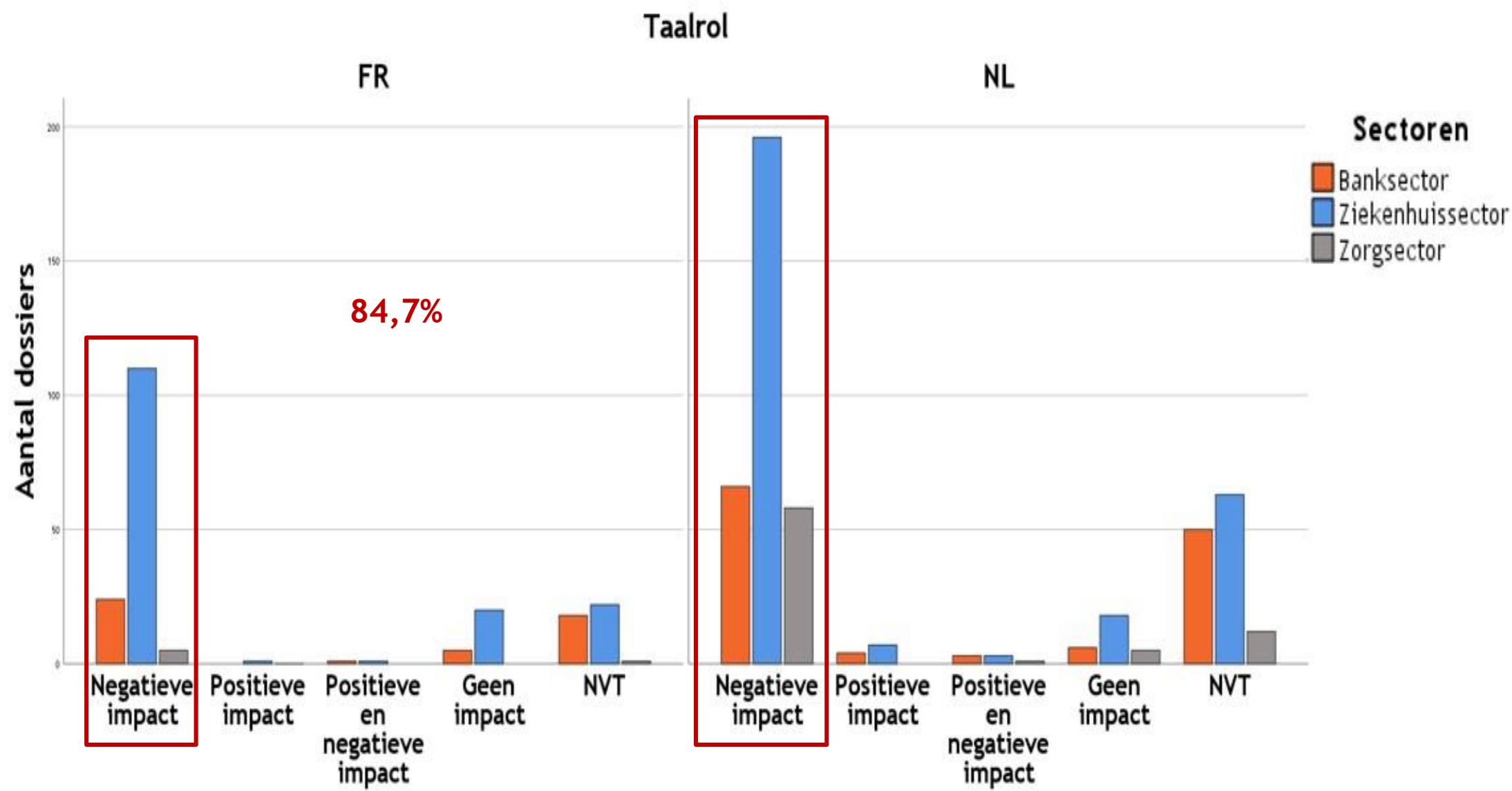


BURN-OUTPREVENTIE:
FEDRIS BREIDT HAAR ONDERSTEUNING

NIEUWSBRIEF VAN FEDRIS



Impact van de COVID-19 crisis





PAUSE CAFÉ





EVALUATIE VAN FEDRIS

FEDRIS



MENTIMETER

- Wat zijn de eerste woorden die in u opkomen wanneer u aan het pilootproject BO denkt?
- Quels sont les premiers mots qui vous viennent à l'esprit quand vous pensez au projet pilote Burn-out ?

EVALUATION DU PROJET: retour d'expérience par les partenaires externes



TYPE D'ACTEURS

Acteurs de prévention

101

8

Intervenants conventionnés

71

14

Partenaires sociaux

35

3

Total

207

25

QUESTIONNAIRES EN LIGNE

FOCUS GROUPES ET TABLES RONDES

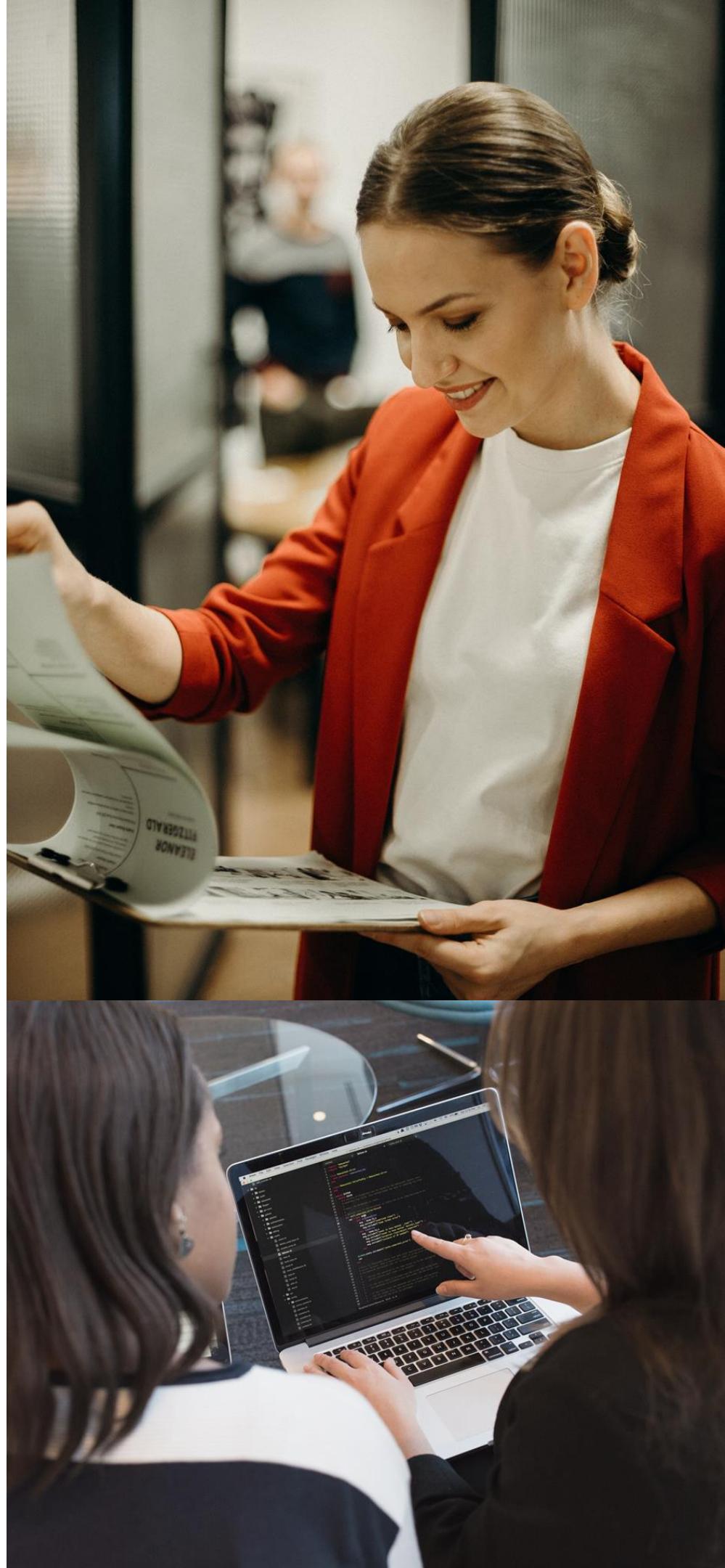
EFFICACITÉ ET QUALITÉ DE L'ORGANISATION

Type de données recueillies	Personnes impliquées dans l'évaluation			
EVALUATION DE FEDRIS	INTERVENANTS	TRAVAILLEURS	ACTEURS DE PREVENTION	PARTENAIRES SOCIAUX
La campagne d'information a-t-elle touché les personnes adéquates?	X	X	X	X
La campagne d'information a-t-elle été efficace?	X	X	X	X
La campagne d'information a été diffusée via les bons canaux?	X	X	X	X
Qualité du site Web	X	X	X	X
Qualité du formulaire de demande de dépistage	X	X	X	
Qualité de l'information/communication de Fedris	X	X	X	X
Qualité du formulaire de demande de prise en charge	X	X		
Contenu du rapport de dépistage	X			
Contenu du rapport final de prise en charge	X			
Coordination Fedris	X		X	X
Délai de remboursement des prestations aux IB et ISI	X			
Délai de remboursement des frais des SEPP/SIPP (réunion pluridisciplinaire)			X	
Qualité de réponses aux questions	X	X	X	X
Compréhension des courriers sortant de Fedris	X	X	X	X
Délai de remboursement des frais de déplacements au travailleur/patient		X		
Nombre d'intervenants sur la carte géographique		X	X	



EFFICACITÉ ET QUALITÉ DE L'ORGANISATION

Type de données recueillies	Personnes impliquées dans l'évaluation			
EVALUATION DE FEDRIS	INTERVENANTS	TRAVAILLEURS	ACTEURS DE PREVENTION	PARTENAIRES SOCIAUX
La campagne d'information a-t-elle touché les personnes adéquates?	x	x	x	x
La campagne d'information a-t-elle été efficace?	x	x	x	x
La campagne d'information a été diffusée via les bons canaux?	x	x	x	x
Qualité du site Web	x	x	x	x
Qualité du formulaire de demande de dépistage	x	x	x	
Qualité de l'information/communication de Fedris	x	x	x	x
Qualité du formulaire de demande de prise en charge	x	x		
Contenu du rapport de dépistage	x			
Contenu du rapport final de prise en charge	x			
Coordination Fedris	x		x	x
Délai de remboursement des prestations aux IB et ISI	x			
Délai de remboursement des frais des SEPP/SIPP (réunion pluridisciplinaire)			x	
Qualité de réponses aux questions	x	x	x	x
Compréhension des courriers sortant de Fedris	x	x	x	x
Délai de remboursement des frais de déplacements au travailleur/patient		x		
Nombre d'intervenants sur la carte géographique		x	x	





ASPECTS ADMINISTRATIFS

Procédures administratives

- Satisfaction générale vis-à-vis
 - l'utilisation et du traitement des différents formulaires
 - délais de traitement des formulaires
 - délai de paiement des actes réalisés
 - gestion administrative de Fedris
- Insatisfaction la plus marquée concerne la modalité d'envoi des documents relatifs à la prise en charge des travailleurs à Fedris (envoi postal)
- Améliorations suggérées (ex: envoi de documents par voie électronique sécurisée, réduction des délais entre les différentes phases, ...)



ASPECTS ADMINISTRATIFS

Contacts avec la Cellule Burn-out

- Satisfaction générale vis-à-vis de la
 - joignabilité,
 - du temps de réponse,
 - de la qualité des réponses apportée par la Cellule Burn-out.
- La Cellule Burn-out a eu peu de contacts avec les acteurs de prévention, les partenaires sociaux, ou encore les collaborateurs RH.

ASPECTS CLINIQUES

Trajet d'accompagnement

- Satisfaction générale concernant
 - le **nombre de séances**,
 - l'aspect **modulable** du trajet ,
 - différents **types d'intervenants** (IBO, ICO, ISI) et de **compétences**,
 - la possibilité d'axer la prise en charge à la fois sur les **dimensions organisationnelle et individuelle**,
 - disposer d'un **réseau d'intervenants** constitué.



ASPECTS CLINIQUES

Trajet d'accompagnement

- Points d'attention soulevés par les intervenants
 - séances individuelles limitées et impression des ISI que l'approche psychologique est souvent privilégiée à l'approche corporelle;
 - approches complémentaires et nécessité de sensibiliser le réseau;
 - satisfaits d'avoir la possibilité d'organiser une réunion pluridisciplinaire avec les services de prévention, mais nécessité d'avoir plus de collaboration ou de pluridisciplinarité entre intervenants



ASPECTS CLINIQUES

Trajet d'accompagnement

- Points d'attention soulevés par les acteurs de prévention
 - Améliorer les échanges entre l'intervenant burn-out et les acteurs de prévention
 - Création d'une plateforme digitale pour le partage sécurisé d'informations
 - Pour 35,1% des acteurs de prévention, le recours au projet pilote a permis de favoriser une prise de conscience de la problématique du burn-out à un niveau plus collectif.



ACTIVITÉS DE FORMATION

Séminaires, séances d'informations et webinaires interactifs organisés

- Haut taux de satisfaction
 - Actions répondait aux attentes
 - Actions utiles en termes d'apports de connaissances et de suivi de projet
 - Souhait des participants de renouveler ce type d'actions de formation
 - Formations valorisées par le réseau. D'après celui-ci, elles favorisent
 - l'échange d'expériences,
 - la création d'un réseau,
 - le développement d'une expertise.



COMMUNICATION ET INFORMATION

- Le projet pilote burn-out de Fedris n'est **pas suffisamment connu** des acteurs de prévention.
- Principales raisons de la méconnaissance du projet pilote évoquées
 - communication jugée insuffisante
 - manque d'information sur le projet
- Améliorations suggérées
 - campagnes de communication directement au contact des acteurs de terrains par l'intermédiaire d'associations professionnelles
 - campagnes de communication plus régulières et continues
 - newsletters



AANBEVELINGEN

AANBEVELINGEN

Communicatie

Detectie

Begeleiding

Expertise



AANBEVELINGEN

COMMUNICATIE

DE COMMUNICATIE EN DE INFORMATIE OVER
PROJECTEN DIE ZICH INZETTEN VOOR PREVENTIE
EN/OF BEGELEIDING VAN PSYCHISCH LIJDEN OP
HET WERK INTESIVEREN.



AANBEVELINGEN

COMMUNICATIE

DE COMMUNICATIE EN DE INFORMATIE OVER
PROJECTEN DIE ZICH INZETTEN VOOR PREVENTIE
EN/OF BEGELEIDING VAN PSYCHISCH LIJDEN OP
HET WERK INTESIVEREN.

- Een meer **doelgericht**, ondersteunend en frequenter **communicatieplan** invoeren, dat verschillende kanalen gebruikt specifiek voor professionals en/of doelpubliek.
- De **beschikbare en inzetbare middelen** bepalen en hierover informeren op de verschillende niveaus van preventie.



AANBEVELINGEN

DETECTIE

DE DETECTIE VAN WERKGERELEATEERD
PSYCHISCH LIJDEN VERSTERKEN



AANBEVELINGEN

DETECTIE

DE DETECTIE VAN WERKGERELEATEERD PSYCHISCH LIJDEN VERSTERKEN

- De voorlichting van werknemers en preventieactoren over de beschikbare middelen in geval van psychische moeilijkheden op het werk verbeteren;
- De opleiding van actoren op verschillende preventieniveaus in het detecteren van psychisch lijden op het werk versterken;
- Zo spoedig mogelijk een opvolging starten van werknemers die het risico lopen op een burn-out, zodat zij aan het werk kunnen blijven of onder goede omstandigheden hun werk kunnen hervatten.



AANBEVELINGEN

DETECTIE

DE DIAGNOSE VAN HET PSYCHISCH LIJDEN OP HET
WERK TOEVERTROUWEN AAN DESKUNDIGEN DIE OVER
DE NODIGE EXPERTISE BESCHIKKEN



AANBEVELINGEN

DETECTIE

DE DIAGNOSE VAN HET PSYCISCH LIJDEN OP HET
WERK TOEVERTROUWEN AAN DESKUNDIGEN DIE OVER
DE NODIGE EXPERTISE BESCHIKKEN

- **Identifieren van deskundigen** met kennis, vaardigheden en ervaring op het gebied van klinische psychopathologie en arbeids- en organisatiepsychologie;
- Er voor zorgen dat deze deskundigen deel uitmaken van een **netwerk** dat het mogelijk maakt de werknemer in zijn geheel in begeleiding te nemen en zo nodig door te verwijzen naar **specifieke zorg**.



AANBEVELINGEN

BEGELEIDING

EEN MULTIDISCIPLINAIRE BENADERING AANBEVELEN
VOOR EEN GLOBALE BEGELEIDING VAN DE KLACHTEN
IN VERBAND MET EEN WERKGEREATEERDE BURN-OUT



AANBEVELINGEN

BEGELEIDING

EEN MULTIDISCIPLINAIRE BENADERING AANBEVELEN
VOOR EEN GLOBALE BEGELEIDING VAN DE KLACHTEN
IN VERBAND MET EEN WERKGEREATEERDE BURN-OUT

- Identifieren van deskundigen met kennis, vaardigheden en ervaring op het gebied van begeleiding voor lichamelijke klachten in verband met stress en burn-out;
- Het traject aanpassen zodat er meer rekening wordt gehouden met de lichamelijke dimensie in de begeleiding van de werknemers;



AANBEVELINGEN

BEGELEIDING

HET OVERLEG TUSSEN ZORG-EN PREVENTIEACTOREN
BEVOREDEREN VOOR EEN GECOMBINEERD OPTREDEN
OP INDIVIDUEEL EN ORGANISATORISCH NIVEAU



AANBEVELINGEN

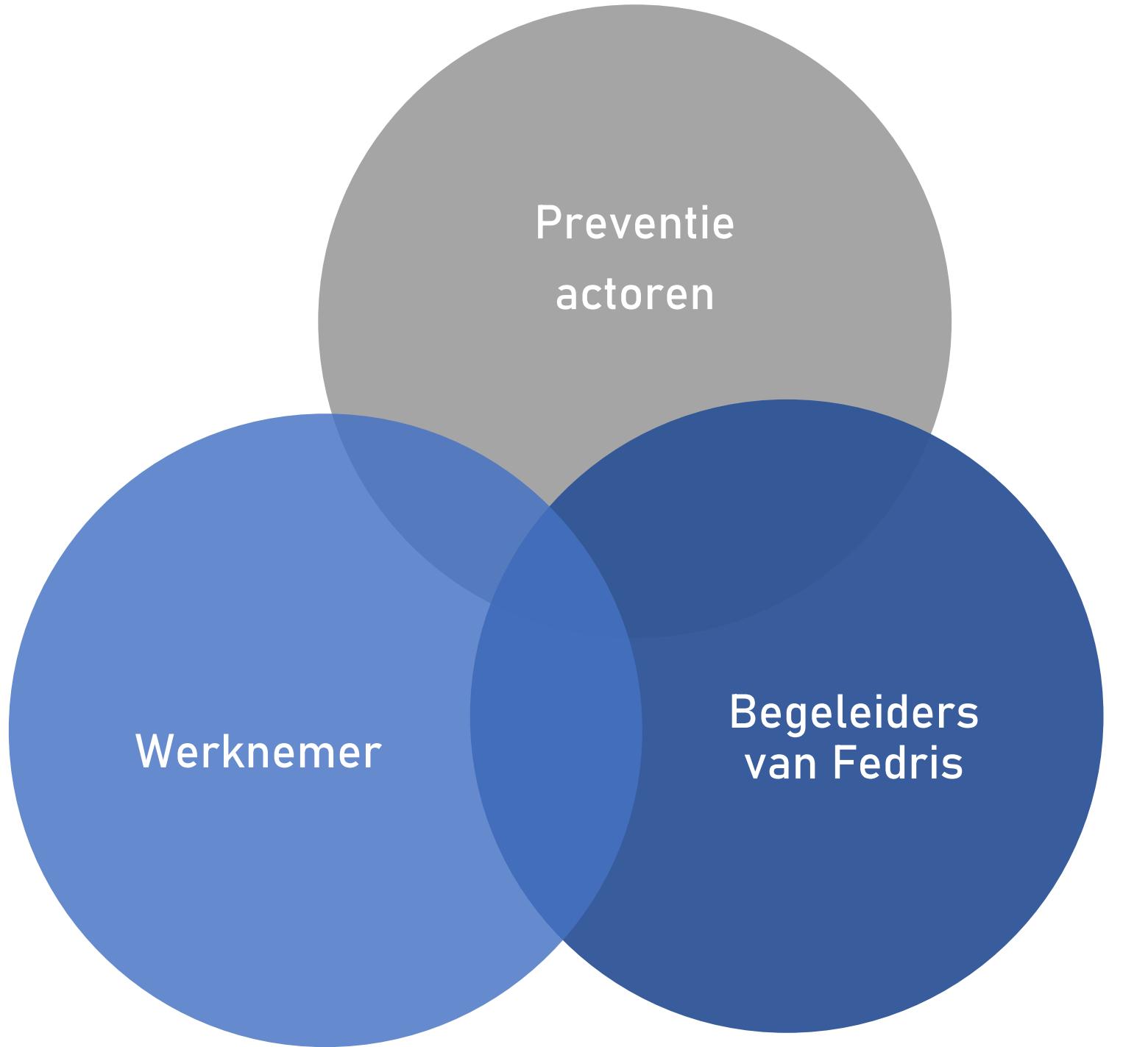
BEGELEIDING

HET OVERLEG TUSSEN ZORG-EN PREVENTIEACTOREN
BEVOREDEREN VOOR EEN GECOMBINEERD OPTREDEN
OP INDIVIDUEEL EN ORGANISATORISCH NIVEAU

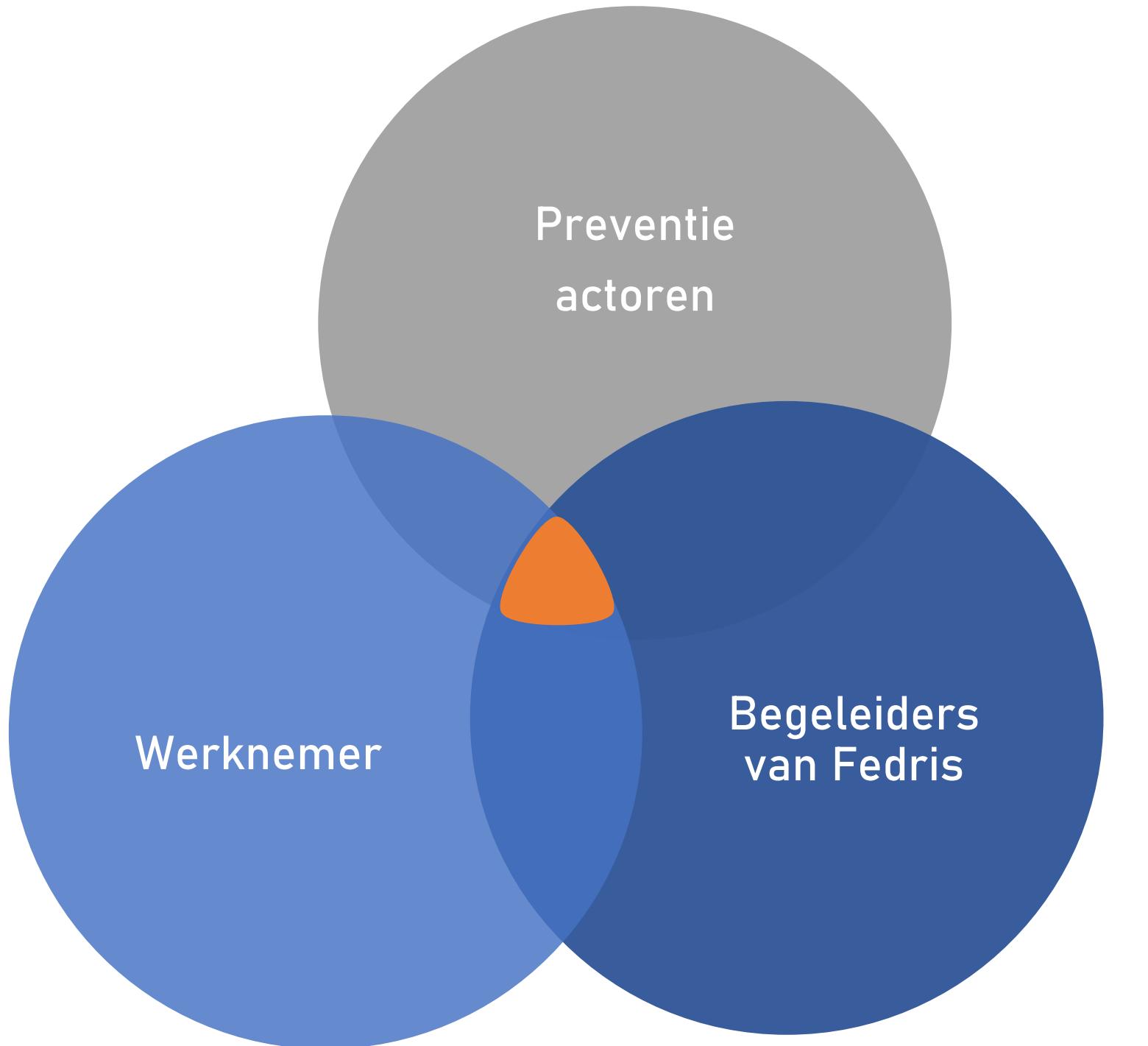
- De **burn-outbegeleider** versterken in zijn of haar rol als **coördinator** van het begeleidingstraject;
- **Verbindingsinstrumenten** ontwikkelen tussen preventieactoren op het werk en geestelijke gezondheidsactoren;
- **Gezamenlijke acties organiseren** tussen de preventieactoren op het werk en geestelijke gezondheidsactoren om synergieën tot stand te brengen, in de strijd tegen psychisch lijden op het werk.



AFSTEMMING WERK/GEZONDHEID



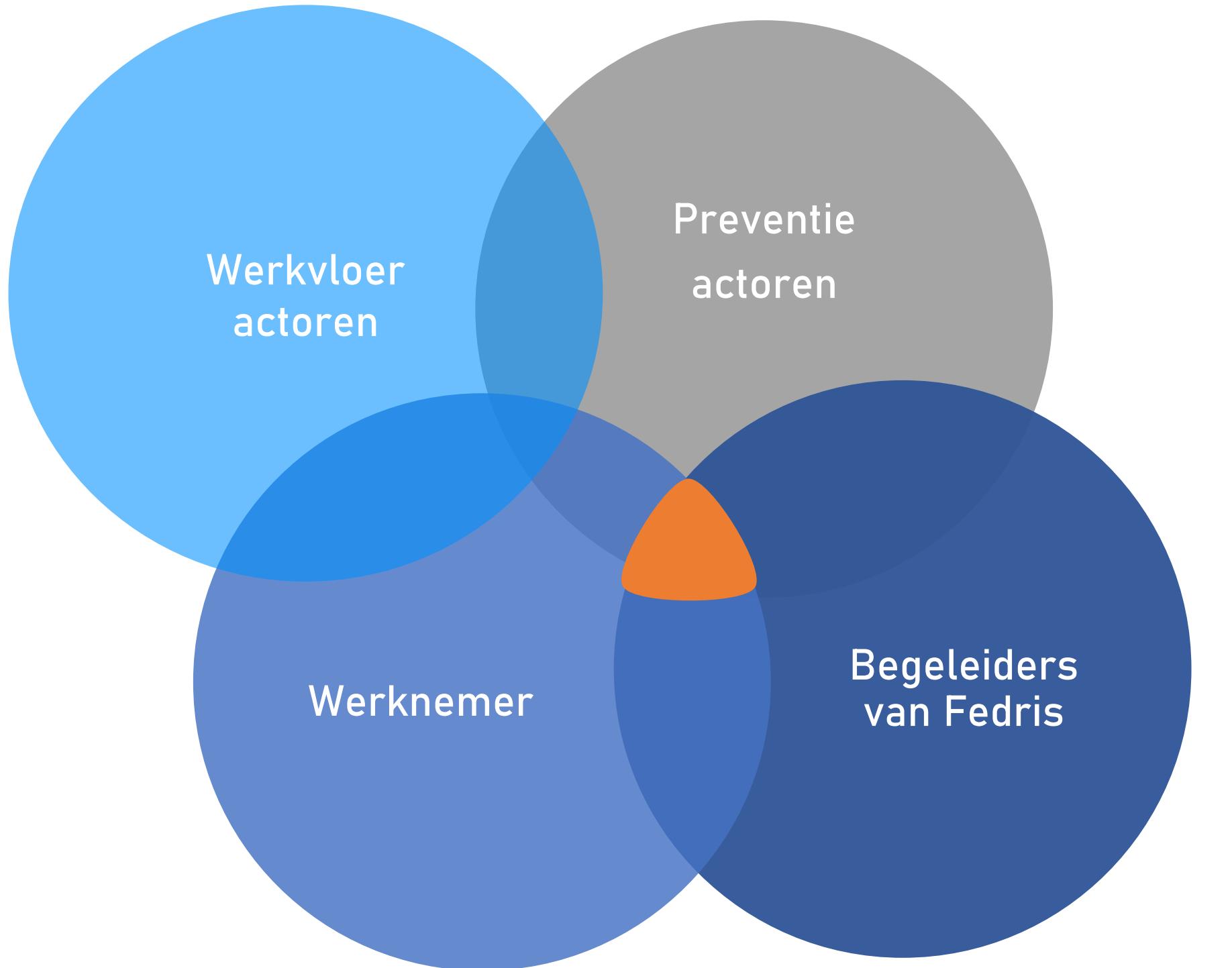
AFSTEMMING WERK/GEZONDHEID



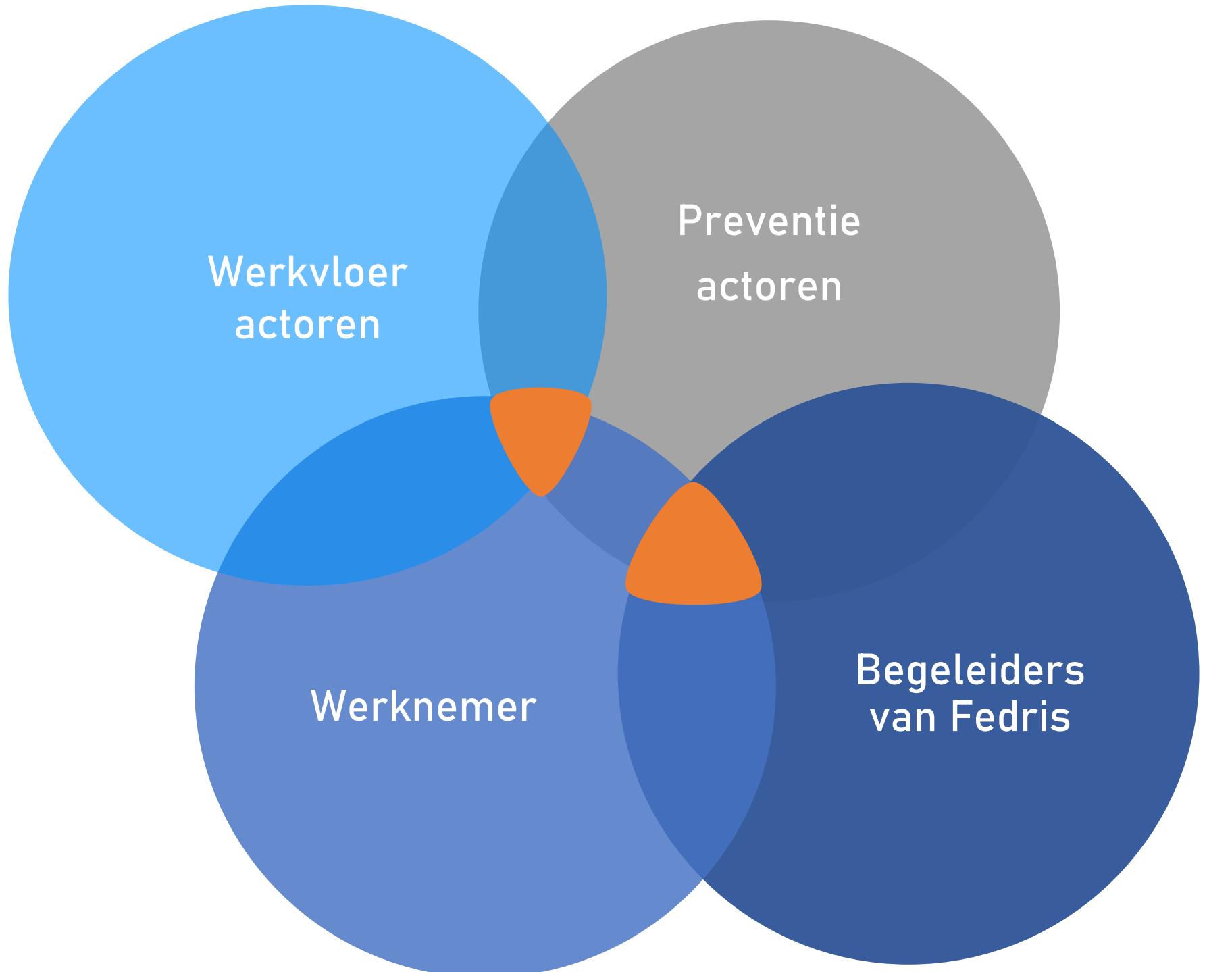
AFSTEMMING WERK/GEZONDHEID



AFSTEMMING WERK/GEZONDHEID



AFSTEMMING WERK/GEZONDHEID



AANBEVELING

EXPERTISE

ACTIEF DEELNEMEN AAN DE ONTWIKKELING VAN
KENNIS IN TERMEN VAN GEESTELIJKE GEZONDHEID OP
HET WERK



AANBEVELING

EXPERTISE

ACTIEF DEELNEMEN AAN DE ONTWIKKELING VAN KENNIS IN TERMEN VAN GEESTELIJKE GEZONDHEID OP HET WERK

- De **lessen** van het pilootproject **delen** met de preventieactoren op het werk en met de actoren voor geestelijke gezondheid;
- **Het samen-nadenken** ondersteunen met de preventieactoren en zorgverleners door uitwisselingsmomenten te organiseren (peer supervisie/intervisie);
- Deelnemen aan de **reflectie** over het werk en zijn interacties met de mentale gezondheid op **nationaal en Europees niveau**.





CONCLUSIES EN PERSPECTIEF

CONCLUSIES EN PERSPECTIEF

- Een **secundaire preventieve benadering** is pertinent en **effectief** bij het aan de slag blijven en bij de terugkeer naar het werk
- Een gepersonaliseerd, gestructureerd en gecoördineerd traject, aangeboden door **een netwerk van competente en gevormde professionals**, die opgeleid zijn in "**werk en gezondheid**", zal therapeutische dwalen helpen voorkomen
- **Afstemming** tussen de actoren van het **werkveld** en van de **mentale gezondheidszorg** dient geïntensifieerd en vereenvoudigd te worden
- Het groot 'topic' binnen de volksgezondheid voor de komende jaren: de preventie van het **mentaal lijden gelinkt aan het werk** op micro, meso en macrosociaal niveau



CONCLUSIES EN PERSPECTIEF

- Een **secundaire preventieve benadering** is pertinent en **effectief** bij het aan de slag blijven en bij de terugkeer naar het werk
- Een gepersonaliseerd, gestructureerd en gecoördineerd traject, aangeboden door **een netwerk van competente en gevormde professionals**, die opgeleid zijn in "**werk en gezondheid**", zal therapeutische dwalen helpen voorkomen
- **Afstemming tussen de actoren van het werkveld en van de mentale gezondheidszorg** dient geïntensifieerd en vereenvoudigd te worden
- Het groot 'topic' binnen de volksgezondheid voor de komende jaren: de preventie van het **mentaal lijden gelinkt aan het werk** op micro, meso en macrosociaal niveau
- ✓ Voorstel tot implementatie van een secundair preventieprogramma **geformuleerd**





Bedankt voor
jullie aandacht

Merci pour
votre attention

Contact:

burnout@fedris.be
02 272 21 70