

# Psychiatrisch Psychologische Poliklinik in Zürich (PPZ)

Der praktische Weg zur Burnoutprophylaxe

Eine Annäherung.....

Dipl. Psych. FH Barbara Ganz (CH), PPZ

Dr. med. Karel Kukal, (CZ), IPW Winterthur  
ehemals Assistenzarzt, PPZ

Dr. med. Jan Holder (D), Oberarzt. Stv. Leiter PPZ



**Stadt Zürich**

Psychiatrisch-Psychologische Poliklinik

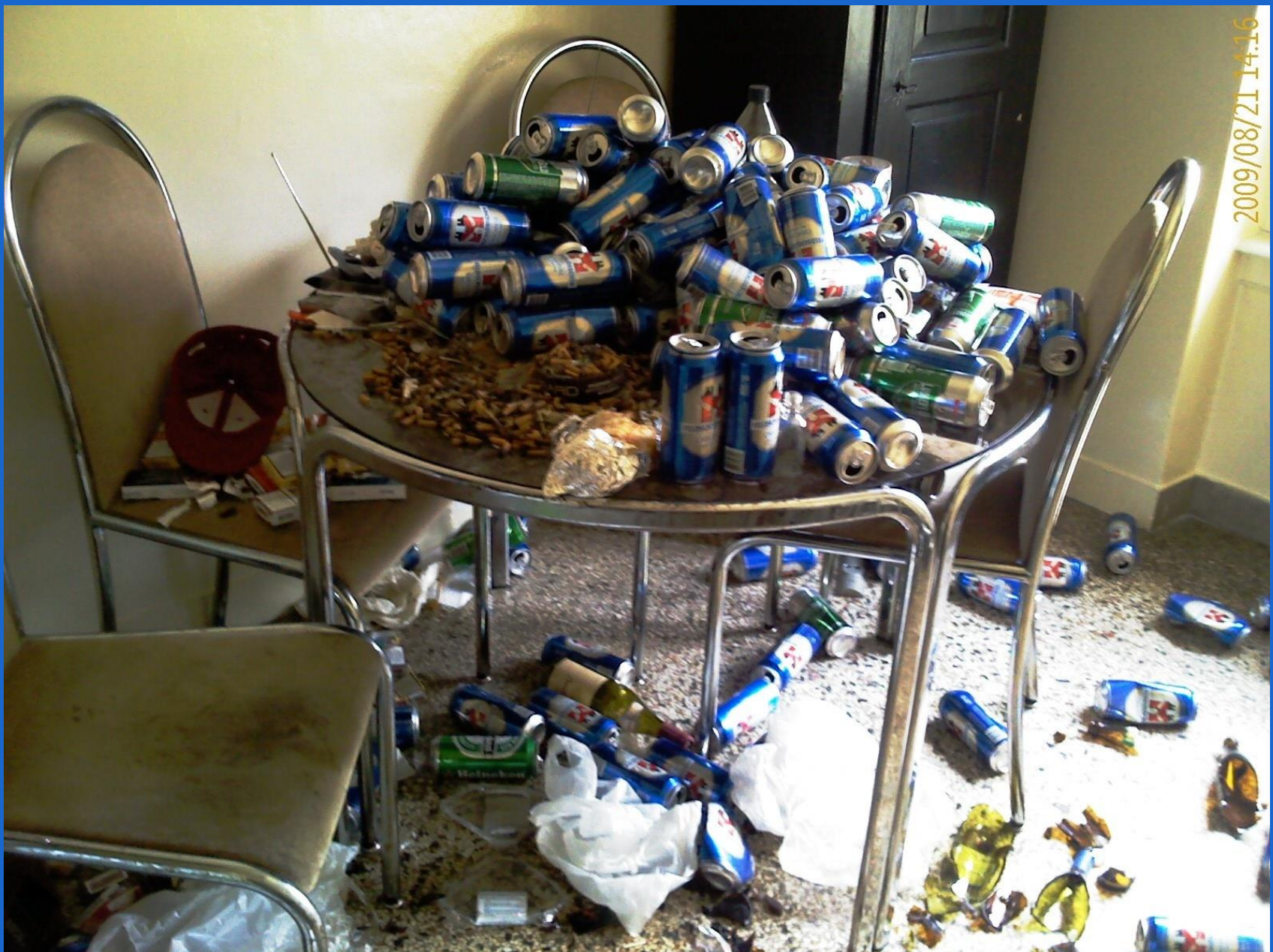
# Final Conference Prag 19.6.2012

- Teaminterventionen 2011/12
- SWOT Analyse
- Beginn einer Teamentwicklung
- «Work in progress»

# Oh, Du schönes Zürich













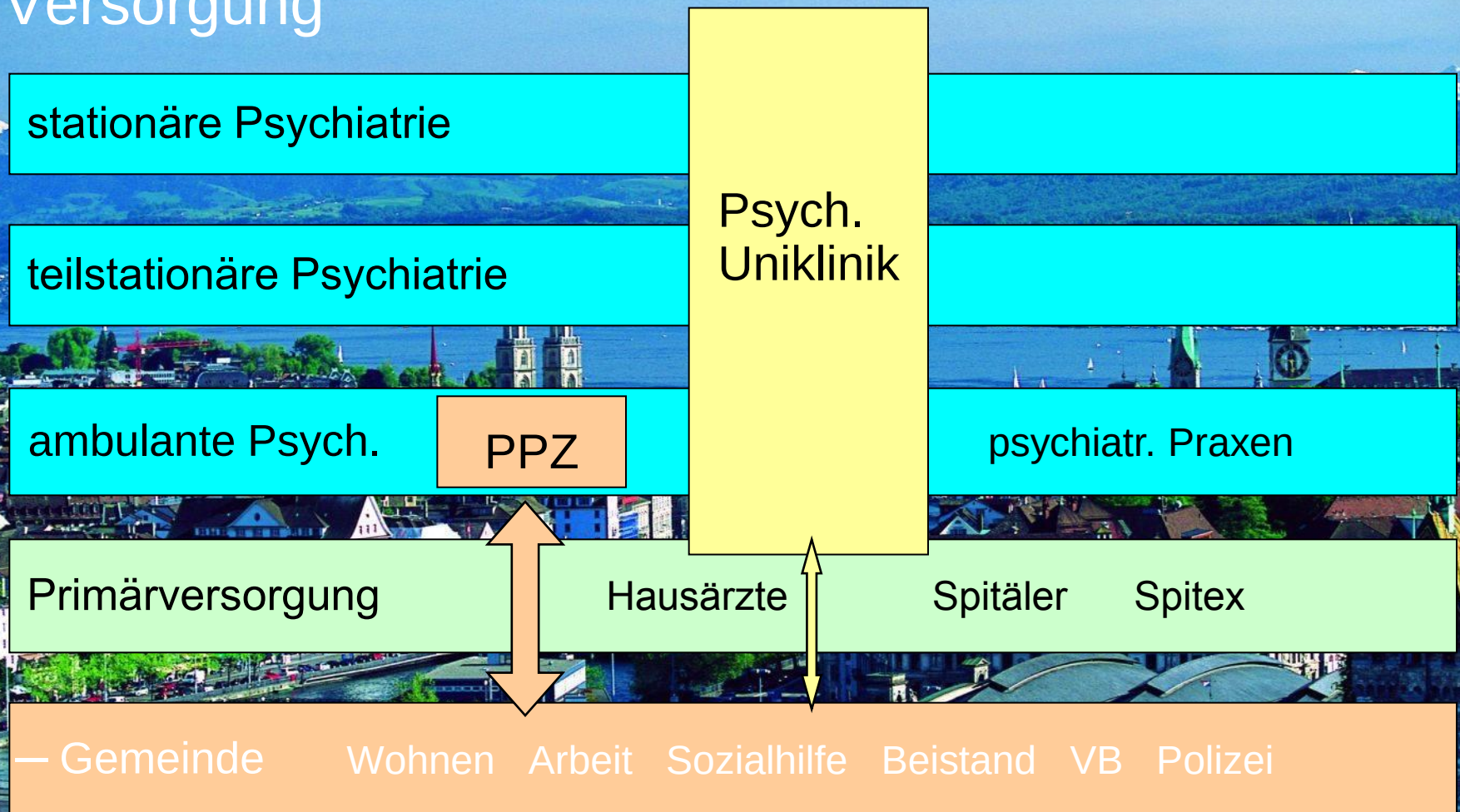


# Leistungsangebot PPZ

1. Poliklinik: Abklärungen und Therapien für KlientInnen des Sozialdepartements
2. Sprechstunden in den Sozialzentren (5), in den Wohn- und Arbeitseinrichtungen, im Tageszentrum und in der Zürcher Fachstelle für Alkoholprobleme
3. Mobile Equipen für KlientInnen der Sozialzentren
4. Weiterbildung und Coaching von Mitarbeitenden des Sozialdepartements
5. Diverse Gruppenangebote (Training soziale Kompetenz, Frauengruppe, Depressions- und Schmerzgruppe)



# PPZ: Integrierte psychiatrische und soziale Versorgung





# Grundsätze und Ziele PPZ

- Integration psychiatrischer Leistungen ins kommunale, soziale Netzwerk
- Patienten in ihrem Lebensumfeld erreichen und behandeln, niederschwelliges Angebot
- Enabling der Betreuenden (Fallberatung, Supervision)
- Verhinderung von Betreuungsabbrüchen und unnötigen Klinikeinweisungen
- Hilfe bei der Erschliessung vorhandener Angebote in der Stadt Zürich  
→ Triagierung, Experten vor Ort
- Förderung Kommunikation zwischen verschiedenen Systemen „Brücken bauen“
- Subsidiarität der Leistungen gegenüber Kanton und Praxen

# Fallvignette 1

## Herr K.

- Junger Mann, 35, Anmeldung durch Sozialarbeiterin, mit der Frage ob er nicht arbeiten will oder kann?
- Erscheint erst nach 2. Aufforderung, Abgetaucht
- Kliniküberweisung nach Hausbesuch
- Rezidivierende depressive Störung
- Erwartungen des Vaters dass er den elterlichen Betrieb übernehmen solle
- Aktuell Zusammenarbeit mit Sozialamt, Invalidenversicherung und Klienten für berufliche Massnahmen





# Fallvignetten 2:

## Frau H.

- obdachlose 49-jährige Frau: Anmeldung über Sozialzentrum,  
→ Fragestellung: psychische Abklärung, Arbeitsfähigkeit?
- Seit 3 J. keine Arbeit, langjährige Prostitution, Fenstersturz
- A: Sexueller Missbrauch Kindheit, Flucht Ö → CH, schnelle  
Stimmungswechsel, Impulsdurchbrüche, Aggressionen
- Bipolare Störung, manisch/ psychotisch, Somatik: blande
- zahlreiche Konflikte, lebend auf dem Flughafen
- Ablehnung jeglicher Hilfsangebote
- Kontakte in der Notschlafstelle und Übergangswohnheim.  
→ langsamer Beziehungsaufbau, Med.compliance: Seroquel 600mg  
→ kontinuierlichen Behandlungsangebote,  
→ interdisziplinäre Zusammenarbeit.







s`Bärli

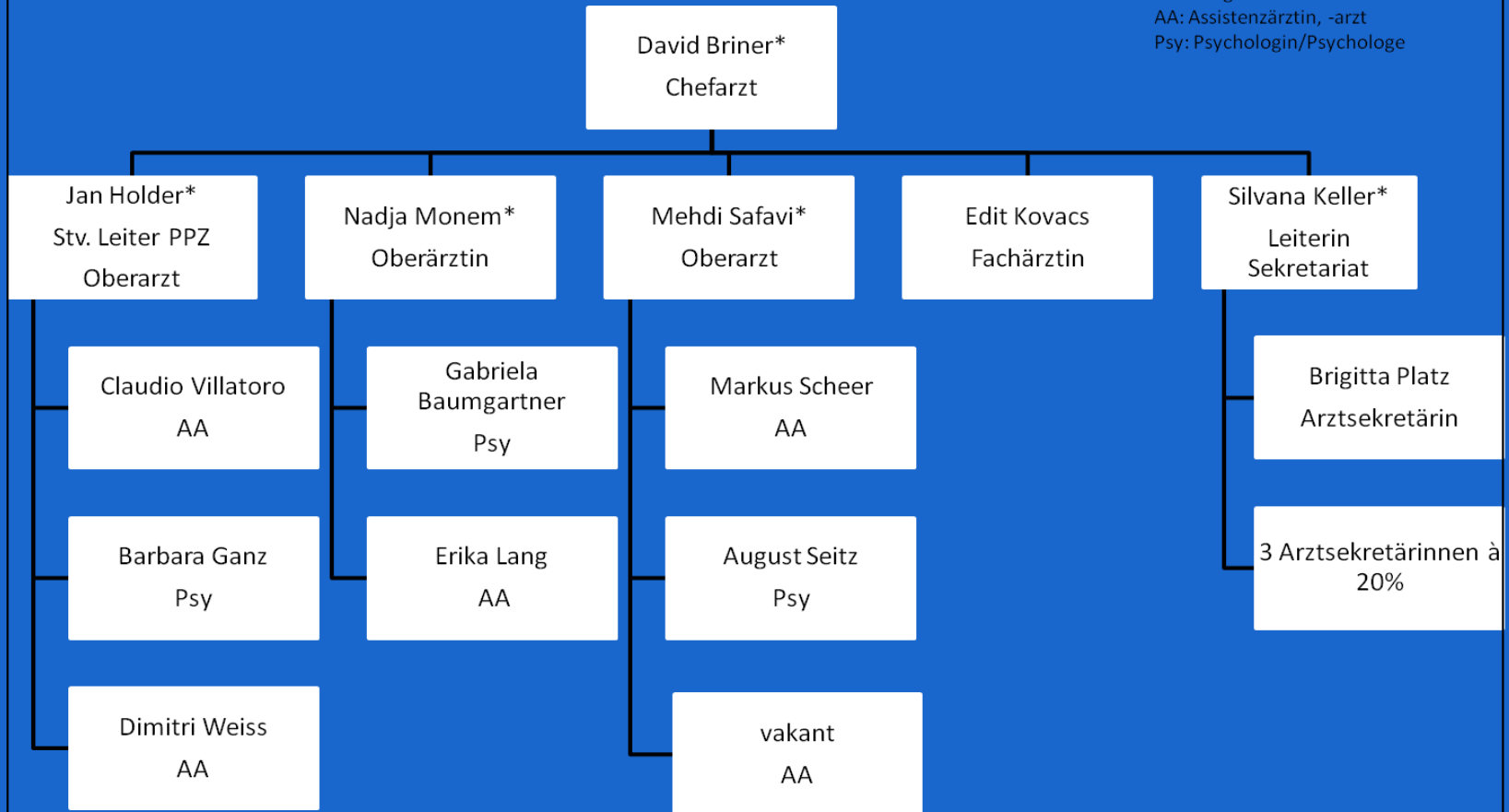
....und all die  
Anderen....





# Psychiatrisch-Psychologische Poliklinik der Stadt Zürich (PPZ)

\* Leitung Poliklinik  
AA: Assistenzärztin, -arzt  
Psy: Psychologin/Psychologe



## Leitung Fachbereiche:

- Mobile Krisenintervention: Jan Holder
- Assessment und Therapie: Nadja Monem
- Konsiliar- und Liaisonpsychiatrie: Mehdi Safavi
- Evaluation: David Briner und Gabriela Baumgartner-Nietlisbach

# Psychiatrisch-Psychologischer Dienst 2011





# Psychiatrisch-Psychologische Poliklinik der Stadt Zürich (PPZ) 2012



# Veränderungen 2011/2012

Aufteilung des Städtischen Dienstes nach Pensionierung des Leiters und Chefarztes Stadtarzt (-vater) Dr. Albert Wettstein

Zuordnung zu einer neuen Abteilung: Städtische Gesundheitsdienste

Veränderung des Teams, hohe Fluktuation, hoher Krankenstand

*Neuorientierung, Neupositionierung, ÜBERLEBENSKAMPF*



# Erfahrungsbericht von Karel Kukal, ehemaliger AA

## Was war speziell?



# Anstösse ..... Kontakt mit RIAPS: Fragen zur praktischen Burnoutprophylaxe

→ November 2011 in Zürich

→ März 2012 in Prag

→ Mai 2012 in Zürich

→ Juni 2012 in Prag

- Fragen zur praktischen Burnoutprophylaxe
- Wo stehen wir?
- Was können wir?
- Wo wollen wir hin?

# Inter-/ Supervision als Burnoutprophylaxe

- Teamintervention Dezember 2011



**Stadt Zürich**

Psychiatrisch-Psychologische Poliklinik



# Belastende Faktoren im Psychosozialenkontext

(Fengler, 1998, 90)

1. Fehlender Rückhalt
2. Rückfälle von Klienten
3. Fehlende Einsicht der Klienten
4. Zu viele Klienten
5. Hilflosigkeit
6. Fehlende Zeit
7. Erfolglosigkeit der Therapie
8. Unmotivierte Klienten
9. Hohe Anspruchshaltung der Klienten
10. Behinderung der Arbeit durch die Organisation

# Entlastende Faktoren im psychosozialen Arbeitsumfeld

1. Unterstützung durch KollegInnen
2. Supervision
3. Teamarbeit
4. Partnerschaft und Freundschaft
5. Freizeit und Hobbys
6. Selbstabgrenzung
7. Therapieerfolg
8. Hohe Behandlungsmotivation
9. Gute Arbeitsatmosphäre
10. Fortbildung

# Teamressourcenskulptur

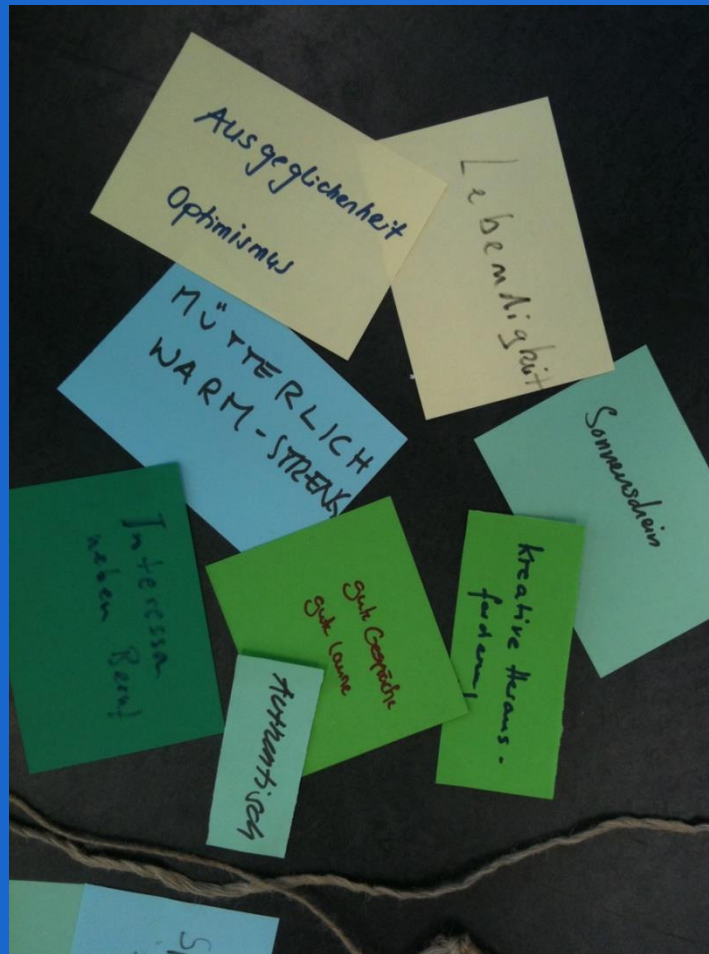
- Seil als Symbol des Weges (Historienseil/ Lifeline)
- Gesamtbild und Fokuswechsel
- „Welche Eigenschaften und Ressourcen habe ich, die hilfreich und angemessen für eine gute Zusammenarbeit sind?“
- „Welche Eigenschaften und Ressourcen erlebe ich bei meinen MitarbeiterInnen, die hilfreich und angemessen für eine gute Zusammenarbeit sind?“

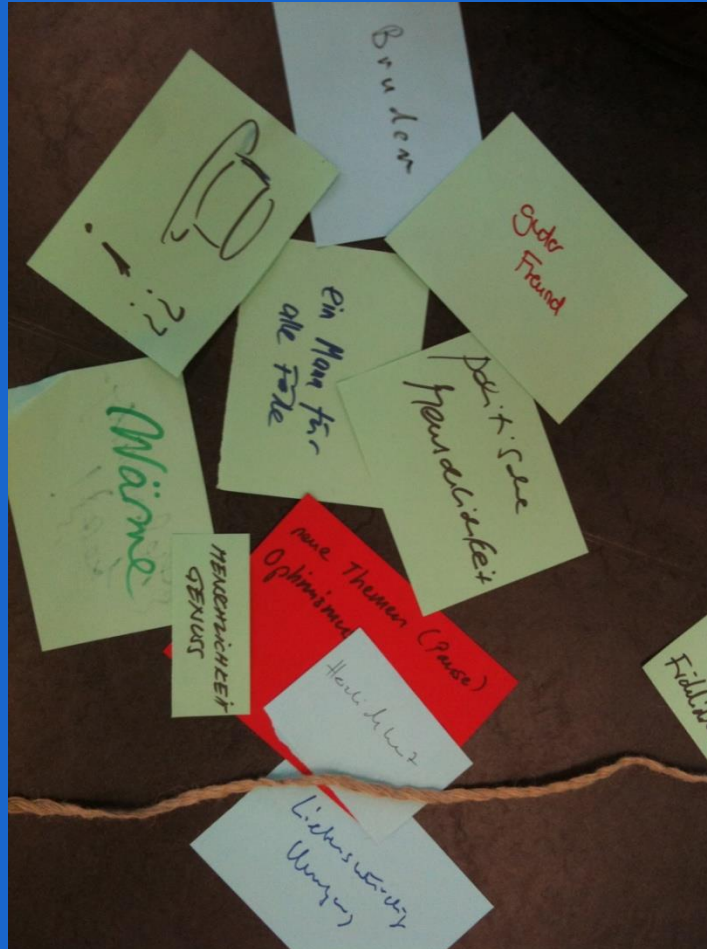


# Ressourcenskulptur



# Ressourcen







# Wirkung der Intervention auf das Team

- Ressourcen stärken
- Aussenwahrnehmung durch Feedbacks
- Wertschätzung durch Teammitglieder
- Boden für Auseinandersetzung
- Vertrauen stärken
  
- Teamressource als ganzes „Wir“- Gefühl

# SWOT Analyse

- **S** trengths (Stärken),
- **W** eakness (Schwächen),
- **O** pportunities (Chancen),
- **T** hreats (Bedrohungen)

(Meffert, Burmann, Kirchgeorg; 2008)

Prinzip vieler asiatischer Kampfsportarten  
Management / Harvard Business School 1960

- Entscheidung welche Stärken man nutzen will, welche Chancen zu realisieren
- Risiken in Stärken umwandeln

# SWOT - PPZ

- Mit Hilfe der SWOT Analyse haben wir die Möglichkeit eine Teamentwicklung unter externer Leitung durchzuführen
- Objektivierung durch Aussenwahrnehmung
- Neutraler/professioneller Blickwinkel auf das Teamgeschehen

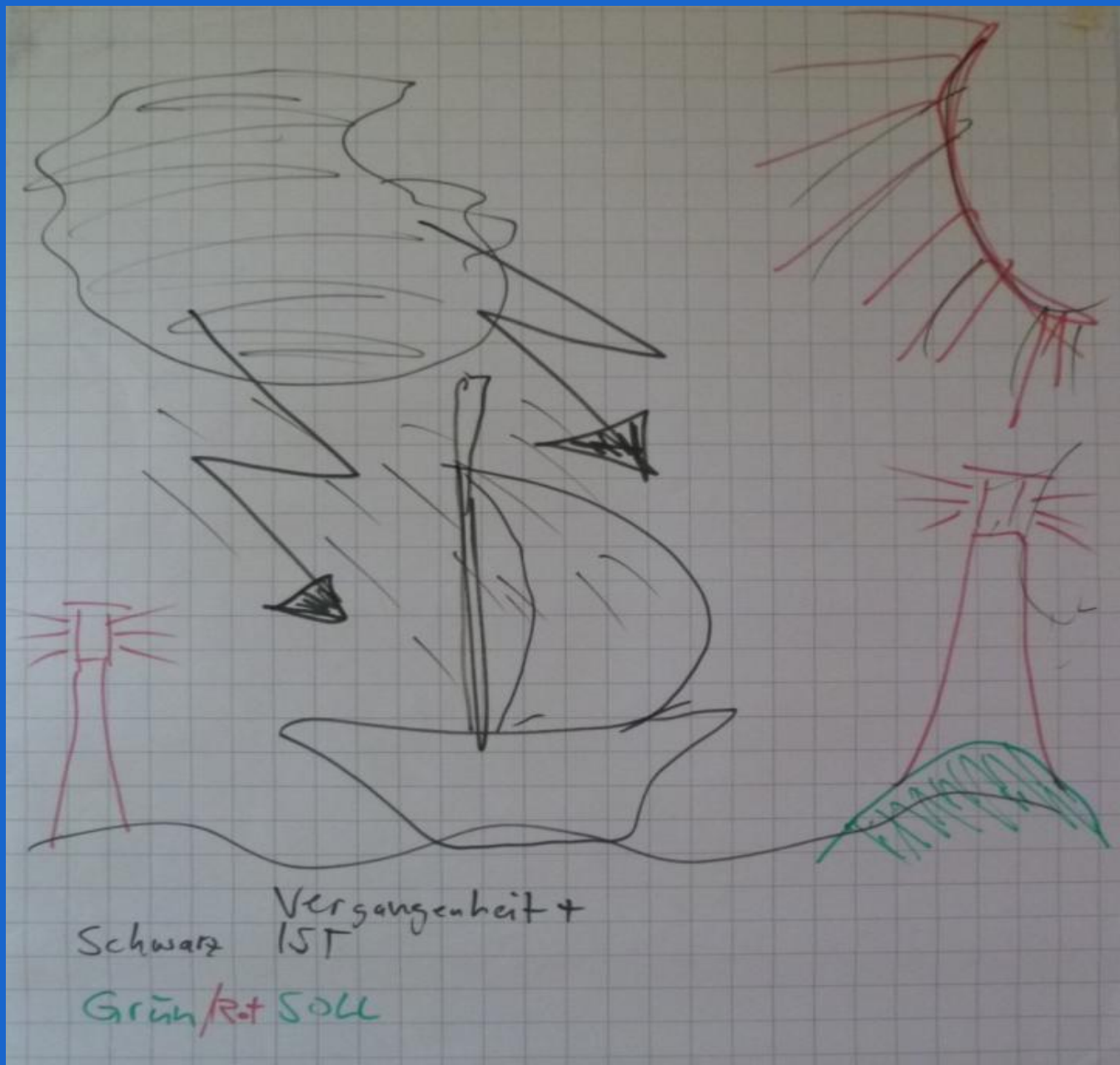


# Schwierigkeiten / Schwächen

- Übergewicht an PatientInnen ohne Motivation und Auftrag führt zu Leerläufen mit hohem Frustrationspotenzial  
→ 1/3 „No show“
- Schwierigkeit sich abzugrenzen und „Nein-Zu-Sagen“, da „letzte Wiese“
- **Strukturelle Schwächen:**
- Anhaltende Unterbesetzung der Stellen
- kein multiprofessionelles Team, sondern externe Kooperationen (Sozialdepartement, Spitex)
- Zu kleines Sekretariatsteam
- Infrastruktur: zu wenig Büros

# Risiken

- “Ansteckung“ der Mitarbeitenden durch unmotivierte PatientInnen mit Negativspirale
- →emotionale Distanzierung, negativistische Haltung, sinkende Erwartungen des Therapeuten
  - folglich sinkender Therapieerfolg
  - mangelnde Differenzierung der Patienten und Übersehen gefährlicher Risiken
- Schwierigkeit bei der Stellenbesetzung führt zu Lücken und der Gefahr suboptimaler Besetzungen
  - Verlust von Wissen durch Fluktuation
  - Überforderung, Burnout
- betriebswirtschaftliche Produktivitätseinbussen



# Stärken

- Neupositionierung 2006 erfolgreich umgesetzt
- Integration der Psychiatrie ins soziale Versorgungssystem (*Community Mental Health*)
- Mobile Krisenintervention: Monopol in Zürich
- Breites Leistungsspektrum: „von Messie bis Psychoanalyse“ und von Konsiliarpsychiatrie bis Weiterbildung von Sozialarbeiterinnen
- Aufstieg von C-Klinik (2006) zu A-Klinik (2011), FMH
- Hohe Zufriedenheit der Vertragspartner, grosse Nachfrage



# Stärken II

Spezialisiertes Fachwissen, zunehmender Bedarf und Nachfrage

- starkes und dynamisches Team / enger Zusammenhalt / guter Austausch
- Integration verschiedener Therapiemethoden
- zentraler Standort (gute Erreichbarkeit für MA und Klienten)

# Chancen

- Weitere Profilierung in den Bereichen Gemeinde- und Konsiliarpsychiatrie, sowie mobile Krisenintervention und Home-Treatment, PPZ als Schweizer Modellinstitution
- Erweiterung des Angebots in Einzel- und Gruppenpsychotherapie mit Attraktivitätssteigerung für Mitarbeitende und PatientInnen
- Enabling der städtischen sozialen Einrichtungen

# Was ist seit Beginn des Prozesses gelaufen

- Sensiblerer Umgang mit Belastungen
- Mehr Offenheit Schwierigkeiten anzusprechen
- Assistenzärzte sind deutlich zufriedener geworden
- PsychologInnen sind vermehrt am ringen
- Leitbild /Leuchtturm

# Was steht an:

- 2 Tage (insgesamt 3 Tage) Teamentwicklung
- Teamtag
- Neuverhandlung der Verträge mit den Partnerorganisationen
- Optimierung der innerbetrieblichen Abläufe: Standards und Leitlinien
- ???
- Abschlussfeier in Prag



# Ausblick



Zum Schluss

„Du kannst die Wellen  
nicht anhalten, aber Du  
kannst lernen darauf zu  
surfen“ Joseph Goldstein

# Herzlichen Dank RIAPS

## Fragen und Diskussion





IMG\_0578.MOV