

Duurzaam aan het werk in de verpleging en verzorging

WERKDRUK EN FYSIEKE BELASTING KUNNEN NIET LOS VAN ELKAAR WORDEN GEZIEN

TNO heeft recent interviews gehouden onder uitvoerende zorgmedewerkers binnen verpleeg- en verzorgingshuizen. Het doel was om meer inzicht te krijgen in ervaringen en ideeën van medewerkers over welke factoren het werk fysiek en psychisch belastend maken en wat aangrijpingspunten zijn om hun duurzame inzetbaarheid te vergroten en plezier in het werk te behouden. Wat blijkt? De wisselwerking tussen werkdruk en fysieke belasting maakt het werk vooral belastend en heeft invloed op het werkplezier, de gezondheid én de kwaliteit van de zorg volgens de medewerkers.

Door: T. de Jong, Y. Jansen en M. Douwes

Duurzame inzetbaarheid van zorgpersoneel in de verpleeg- en verzorgingshuissector is een belangrijk thema, nu en in de toekomst. Het huidige personeelsbestand vergrijsst, er is een toekomstig tekort aan zorgpersoneel en de cliënten vergrijzen eveneens. Dat maakt de vraag naar zorg en personeel in de toekomst alleen maar groter. Van een hoge fysieke en psychische belasting is bekend dat zij de gezondheid en het vermogen om door te kunnen werken tot het 65e jaar negatief kunnen beïnvloeden. Medewerkers in de zorgsector scoren hoog op zowel fysieke als psychische belasting (Smulder e.a., 2009). Uit recent onderzoek (De Veer en Francke, 2011) blijkt dat werknemers in de verpleeg- en verzorgingshuissector aangeven dat lichter werk kan bijdragen aan langer doorwerken en dat het hierbij vooral gaat om verlaging van fysieke en geestelijke belasting. Hoe ervaren medewerkers de fysieke en psychische belasting in hun werk? En hoe kunnen zowel de fysieke als psychische belasting worden aangepakt in de praktijk?

Wat geeft medewerkers energie in het werk?

‘Iets kunnen betekenen voor bewoners’ was de meest gehoorde uitspraak op de vraag wat energie geeft in het werk. Als de bewoners goed verzorgd zijn en een complimentje geven, geeft dat zorgmedewerkers een voldaan gevoel.

Een uitspraak van een medewerker: ‘Gewoon een praatje maken, koffie drinken, gezellig met ze bezig zijn, als zij vrolijk zijn ben ik ook vrolijk en als zij chagrijnig zijn ben ik ook chagrijnig.’ ‘Als een cliënt vraagt: ben je er morgen? Ja, dan weet je waar je het voor doet; dat maakt het werk heel leuk.’ Daarnaast werden het goede contact met collega’s en het inhoudelijk met je vak bezig kunnen zijn als energiegevers genoemd. Activiteiten zoals stervensbegeleiding en het van dienst kunnen zijn voor de familie van bewoners kunnen ook voldoening geven, omdat dit activiteiten zijn waar zorgmedewerkers intensief en persoonlijk contact hebben met bewoners en hun familie. De toewijding gaat soms ver: ‘Ik ga door en door en door, thuis voel ik wel mijn benen, soms werk ik ook langer door, wil helpen wat ik kan... er is altijd wat te doen...’ Tegelijkertijd geven zorgmedewerkers aan dat de werkdruk deze energiegevers in de weg kunnen zitten. ‘Zomaar even een praatje maken gebeurt helaas te weinig door de werkdruk.’ ‘Soms moet je op de automatische piloot, iedereen uit bed halen en wassen is dan het belangrijkste. Dan ga je prioriteiten stellen, een praatje schiet er dan bij in.’

Druk druk druk

Een terugkerend thema in de interviews is een te lage bezetting, tijdelijk door ziekte of vakanties of van meer structurele aard. ‘Te weinig personeel is een stressfactor, je moet je eigen afdeling opstarten, maar ook tegelijk op een andere afdeling zijn. Je wilt alles doen en goed doen, maar dat is lastig.’ Dit ervaren medewerkers als negatief. ‘We zijn op de afdeling om hulp te bieden en als je niet aan die zorg kunt komen, vind ik dat erg.’ Dit kan ook tot frustratie leiden. ‘Je moet de tijd voor cliënten nemen, het frustrerende is dat je niet altijd die tijd hebt, even een aai over de bol, een grapje dat vinden ze hartstikke leuk.’ ‘Dat leidt tot frustraties, je weet dat je sneller moet werken en minder tijd voor de bewoners hebt, terwijl je juist die tijd nodig hebt om ze goed te kunnen verzorgen.’

Door een lage bezetting kan er eveneens een tekort zijn aan gediplomeerd personeel. Dit levert vooral bij de gediplomeerde medewerkers extra druk op, omdat zij bepaalde handelingen voor meer cliënten moeten uitvoeren. Bovendien wordt de kans op fouten groter, bijvoorbeeld bij het uitdelen van medicijnen: men wordt continu gestoord en heeft het gevoel dat het werk sneller moet worden uitgevoerd. Medewerkers proberen zo veel mogelijk de zorg te leveren die ze willen leveren. Gevolg: 'Je bent ergens langer mee bezig, je maakt langere dagen.' Het is prioriteiten stellen: 'Je maakt voortdurend een afweging: als je iemand bijvoorbeeld aan het wassen bent en er gaat een bel, dan probeer je in te schatten wat belangrijker is.' 'Persoonlijke zorg is het belangrijkste, moet die administratie maar even wachten.' 'Als je weinig personeel hebt, dan kun je geen kwaliteit bieden, je moet toch iedereen helpen, eten, drinken, uit bed, dagelijkse dingen, maar je kunt persoonlijke aandacht echt niet geven, misschien zou je iets meer kunnen, maar je hebt er geen tijd voor, je doet de noodzakelijke dingen, prioriteiten stellen dus.'

Wat is fysiek belastend?

Ondanks de beschikbare hulpmiddelen zoals tilliften en glijzeilen, die volgens de medewerkers zeker bijdragen aan de reductie van fysieke belasting, wordt het werk als fysiek zwaar ervaren. De liften zijn zwaar om te verplaatsen, daarnaast heeft men soms te maken met zware cliënten of cliënten die niet meewerken of is de werkruimte relatief klein en is het manoeuvreren van liften lastig. Uitspraak van een medewerker: 'Maar alleen met de tilliften red je het niet, af en toe zijn een zet en een duw nodig, het is gewoon zwaar werk.' Het uitwisselen van tips onderling, het verdelen van werk en de inzet van training en ergo-adviseurs werken in dit kader, maar kunnen de belasting niet helemaal wegnemen volgens de medewerkers. De werkdruk vergroot volgens de medewerkers de ervaren fysieke belasting. Medewerkers weten hoe te tillen en dat hulpmiddelen ingezet en gebruikt moeten worden en hoe dit te doen, maar door de werkdruk schiet dit er soms bij in. Ook het om hulp vragen aan een collega kan om die reden wel eens achterwege worden gelaten. 'Met twee medewerkers deze bewoners helpen is veel makkelijker, ontlast ook, maar daar is soms de bezetting niet naar.' 'Soms is er een ziekmelding, of er loopt iets mis in de planning, dan zijn er zoveel cliënten die voor een bepaalde tijd uit bed moeten, dan kom je in tijdnood. Ze beginnen te roepen, of familieleden die graag willen dat ze op tijd uit bed

zijn.' Medewerkers variëren in de mate waarin ze zich ondanks de werkdruk toch aan het tilprotocol houden. 'Je kan jezelf belasten als je iets even snel wil doen, maar dat ligt ook aan jezelf.' 'Bewoners die fysiek zwaar zijn, die doe ik samen met een collega. Als die niet op mijn afdeling is, dan zoek ik iemand die me dan wel kan helpen.'

Alles tegelijk

Volgens medewerkers zijn er dagen dat alles tegelijk komt en dan is zowel de fysieke als psychosociale belasting hoog: een hoge tijdsdruk, meer fysieke handelingen in dezelfde tijd, wat eveneens samen kan gaan met een hogere belasting vanuit de cliënten (fysiek zware bewoners en bewoners die vragen om meer aandacht). 'Het is vechten tegen de klok, alles komt op je af: administratie, medicijnen, keuken, verzorging, de bestellingen en je staat vaak met weinig personeel. Als je alleen staat, moet je dingen zelf doen, dan vraag je niet zo snel of iemand je kan helpen. Ondanks dat het zwaar is doe je het toch, maak je wel een verkeerde beweging, je voelt je best wel gesloopt aan het eind van de dag, het is te veel voor je lichaam.' Een andere medewerker: 'Je doet je werk sneller, je raffelt dingen af, je belooft dingen maar je vergeet het.' Dit heeft soms ook

De resultaten in dit artikel komen voort uit TNO onderzoek naar Duurzame Inzetbaarheid. De interviews zijn uitgevoerd in het kader van onderzoek naar hoe fysieke en psychosociale belasting op elkaar inwerken en hoe de aanpak in de praktijk het beste kan worden vormgegeven. Als onderdeel van deze studie zijn 19 medewerkers (helpenden en verzorgenden) geïnterviewd van verschillende afdelingen en locaties binnen een zorgorganisatie in de sector Verpleging & Verzorging.

Link naar TNO-website: <http://www.tno.nl/arbeid>

Wat is bekend?

Werkdruk en fysieke belasting zijn belangrijke risicofactoren binnen de verpleeg- en verzorgingshuizen en kunnen de duurzame inzetbaarheid van medewerkers negatief beïnvloeden.

Wat is nieuw?

Het is belangrijk om te beseffen dat werkdruk de kwaliteit van de zorg beïnvloedt en een negatieve impact kan hebben op de fysieke belasting en de gezondheid en het welzijn van medewerkers.

Wat kun je ermee?

Het is daarom belangrijk om werkdruk en fysieke belasting in samenhang met elkaar te bekijken en aan te pakken. De voorkeur hebben initiatieven die werkprocessen dusdanig aanpassen dat er meer tijd is voor de zorg voor cliënten. Als de bezetting niet op korte termijn kan worden aangepast, is het zinvol om samen met de medewerkers na te gaan wat wel geoptimaliseerd kan worden en welke rol zij daar zelf in kunnen hebben.

impact op de cliënten: 'Ik zeg dan hup hup kom op, snel handen wassen, dat kan soms wel snauwerig overkomen naar de cliënt.'

Effecten op welzijn medewerkers

Met name na drukke dagen en perioden voelen medewerkers zich vermoeid en ervaren zij fysieke klachten (pijn in rug, schouders, nek, spieren). 'Zeker in de vakantieperiode, toen er te weinig gediplomeerden waren..., dan werk je maar door. Dan merk je pas thuis hoe moe je bent. Soms ben ik behoorlijk moe, dan heb ik twee dagen op de bank nodig om bij te komen.' Over het algemeen geven medewerkers aan dat de vermoeidheid niet blijvend is. Druk kan ook een uitdaging zijn. Een medewerker zegt: 'Er zijn periodes die heel druk zijn, daar kick ik wel op, is ook een uitdaging, je bent dan wel heel erg moe als je thuiskomt, maar na een nacht goed slapen is het ook weer over.' Fysieke klachten daarentegen blijven vaak wel terugkomen: 'Iedereen heeft wel een zwakke plek.' Een aantal medewerkers gaf dan ook aan dat ze blijvende klachten hebben aan bijvoorbeeld hun knie- of schoudergewrichten of aan hun rug. Maar het is niet altijd duidelijk of dit direct aan het werk gelinkt is.



Tanja de Jong

Psychische belasting

Cliënten zijn de belangrijkste bron van energie voor de medewerkers, naast de prettige samenwerking met collega's. Maar cliënten kunnen soms ook agressief of weinig begripvol zijn, vaak vanwege hun aandoening (dementie, vergeetachtigheid en andere fysieke en psychische aandoeningen). Daarnaast kan men emotioneel betrokken raken als men een band met de cliënt opbouwt en degene heeft problemen of overlijdt. Maar het merendeel van de medewerkers ziet dit niet als een te zware belasting en kan hier over het algemeen, naar eigen zeggen, goed mee omgaan. Hetzelfde geldt voor agressie: 'Ze bedoelen het niet persoonlijk, maar het hoort bij hun ziektebeeld. Ik kan het langs me heen laten gaan.' Wat soms wel als belastend wordt ervaren is het contact met familie van cliënten: 'Zij hebben vaak hoge verwachtingen, het moet goed gaan, moeder of vader moet er goed verzorgd uitzien, als het een keer niet goed gaat is het een probleem, we moeten overal op letten.'



Yvonne Jansen



Marjolein Douwes

Aandachtspunten

Werkdruk heeft invloed op de kwaliteit van de zorg – er is minder aandacht en tijd voor cliënten – én op de fysieke en psychische belasting – medewerkers moeten sneller werken of hebben meer fysiek werk, wat leidt tot meer frus-

tratie en vermoeidheid en minder werkplezier. Belangrijk is dat zorgmedewerkers op een zodanige wijze ondersteund worden dat ze fit, vitaal en productief blijven en in de toekomst langer kunnen doorwerken. Een van de mogelijkheden om dit te doen is bij de vele initiatieven die er zijn om efficiëntie in de zorg te verbeteren, de consequenties voor de psychische en fysieke belasting in het oog te houden. Nog beter is het de werkprocessen zodanig te optimaliseren, dat tijd bespaard wordt en er meer tijd overblijft voor de zorg voor cliënten. Zo worden zowel de energiegevers als ook de kwaliteit van zorg bevorderd en de fysieke belasting verminderd.

Als de bezetting en daarmee de werkdruk niet op korte termijn kunnen worden aangepakt, is het zinvol om samen met de medewerkers na te gaan wat wel geoptimaliseerd kan worden. Uit de ideeën van de geïnterviewden komen de volgende aandachtspunten naar voren. Ten eerste is de samenwerking met collega's van belang. Het moet vanzelfsprekend zijn dat men elkaar altijd om hulp kan vragen. Ten tweede is een aandachtspunt dat hulpmiddelen ook echt gebruikt worden en dat men elkaar daarop aanspreekt. Ten derde is van belang dat medewerkers altijd aan de bel kunnen trekken bij de leidinggevende en dat deze de medewerkers ondersteunt. En tot slot, de medewerker heeft zelf ook een verantwoordelijkheid om goed op zichzelf te passen en zijn grenzen aan te geven. Vanuit de organisatie kunnen activiteiten worden ontplooid om deze aspecten te ondersteunen. Sessies waarin naar medewerkers geluisterd wordt en waarin ze zelf nadenken over wat er verbeterd kan worden kunnen een eerste stap zijn.

Literatuur

Smulders e.a., Zwaar werk en vervroegd pensioen, *ESB*, 94 (4572), 2009, 682-684.
Veer, de en Francke, *Tot je pensioen werken in de zorg?* NIVEL, Utrecht, 2011.

Informatie over de auteurs

Drs. Tanja de Jong, dr. Yvonne Jansen en drs. Marjolein Douwes zijn allen adviseur/onderzoeker bij TNO.