

Hollen & stilstaan bij werkdruk

dát maakt zorg beter

De Inspectie SZW¹ inspecteerde van april 2012 tot oktober 2012 op het onderwerp psychosociale arbeidsbelasting (PSA) in zorginstellingen. PSA is in de wet gedefinieerd als de factoren seksuele intimidatie, agressie en geweld, pesten en werkdruk in de arbeidssituatie die stress teweeg brengen. Werkgevers zijn verplicht om medewerkers te beschermen door PSA te voorkomen dan wel zoveel mogelijk te beperken. Werknemers in de zorg hebben meer dan gemiddeld te maken met werkdruk en agressie-incidenten. Psychosociale arbeidsbelasting veroorzaakt 50% van het arbeidsgerelateerde verzuim in de sector Zorg en Welzijn. Psychosociale arbeidsbelasting kan veroorzaakt worden door allerlei factoren, zoals bijvoorbeeld de hoeveelheid werk in relatie tot de tijd die hiervoor beschikbaar is, de regelruimte om het werk in te delen en zelf problemen op te lossen, stijl van leidinggeven, steun van collega's, afstemming van de werkroosters of de emotionele belasting waardoor werknemers werkdruk ervaren. In de sector Zorg en Welzijn kunnen medewerkers ook te maken krijgen met agressie- en geweldsincidenten, waardoor lichamelijk of psychisch letsel bij de medewerker kan ontstaan. Een extra belasting is het werken in bijzondere diensten. Het is dan belangrijk dat medewerkers voldoende hersteltijd hebben.

Binnen dit inspectieproject is gekeken naar de aanpak van werkdruk, agressie en arbeids- en rusttijden. Onderstaande feiten en cijfers geven de resultaten weer van deze inspecties.

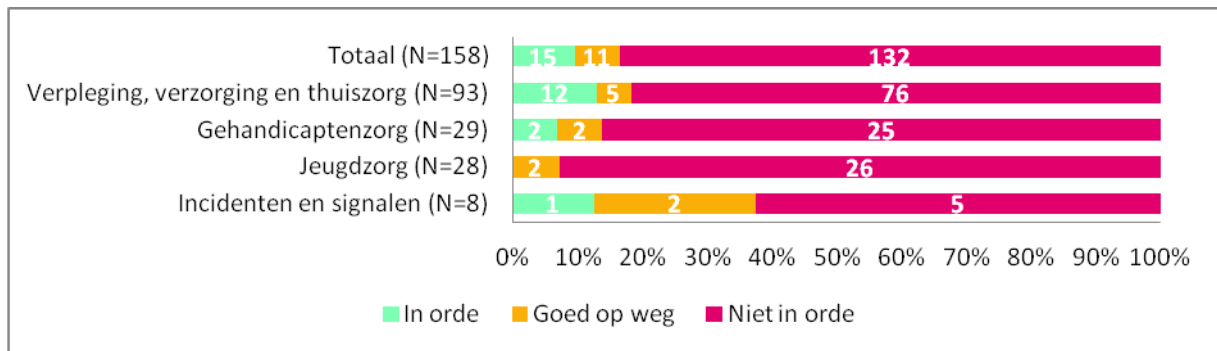
Inspectieresultaten algemeen

De Inspectie SZW inspecteerde 605 locaties van 158 zorginstellingen. Deze instellingen maken deel uit van de segmenten verpleging, verzorging en thuiszorg (VVT), jeugdzorg en gehandicaptenzorg². Verder zijn er instellingen geïnspecteerd waar op basis van een signaal of incident problemen met werkdruk, agressie of arbeidstijden aan het licht kwamen. In de selectie van de VVT en de jeugdzorg zijn extra instellingen opgenomen die de afgelopen 3 jaar overtredingen hadden. Bij 143 instellingen zijn in totaal 857 overtredingen geconstateerd. Van deze zorginstellingen zijn er 11 goed op weg, de geconstateerde overtredingen hebben vooral betrekking op de evaluatie. De Inspectie SZW heeft met deze instellingen afgesproken dat ze zelf 'de puntjes op de i gaan zetten'. 132 instellingen kregen een waarschuwing of eis. De Inspectie SZW verwacht dat de instellingen binnen een jaar alle stappen doorlopen hebben. De inspecteur komt controleren of ze de overtredingen hebben opgeheven. In grafiek 1 wordt de verdeling van deze resultaten per subsector weergegeven. Hieruit blijkt dat er weinig verschil is tussen de drie segmenten.

¹ Op 1 januari 2012 is de Inspectie SZW van start gegaan. De Inspectie SZW heeft de organisaties en de activiteiten van de Arbeidsinspectie, de Sociale Inlichtingen- en Opsporingsdienst en de Inspectie Werk en Inkomen van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid samengevoegd.

² Voor iedere subsector is een aparte factsheet beschikbaar.

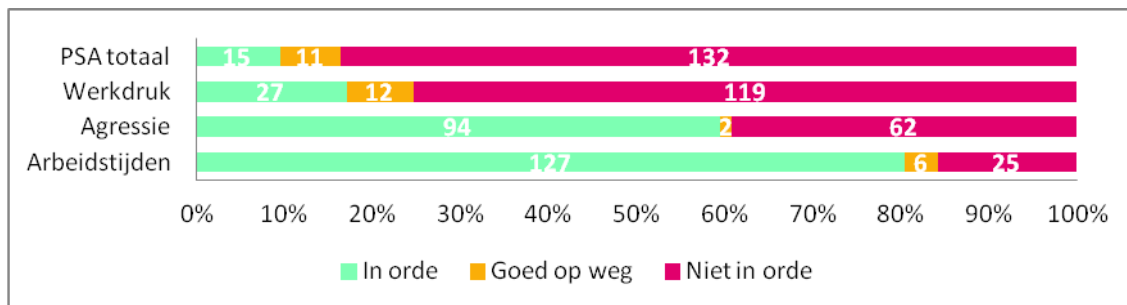
Grafiek 1 Handhaving per subsector



Aard van de overtredingen

Bij 131 van de 158 geïnspecteerde instellingen zijn één of meer overtredingen op werkdruk geconstateerd. Voor agressie zijn er bij 64 instellingen totaal 347 overtredingen aangetroffen. Het arbeidstijdenbeleid was bij 31 instellingen nog niet in orde. Daar zijn in het totaal 87 overtredingen van de arbeidstijdenwet geconstateerd.

Grafiek 2 Handhaving per risico



Inspectieresultaten werkdruk

Van werkdruk is sprake wanneer de balans tussen de werkbelasting en de belastbaarheid van de werknemers verstoord raakt. Wanneer de balans verstoord raakt heeft dit negatieve gevolgen. Werkdruk kan leiden tot werkstress. Er is sprake van werkstress als de stressverschijnselen door de werknemer toegeschreven worden aan het werk.

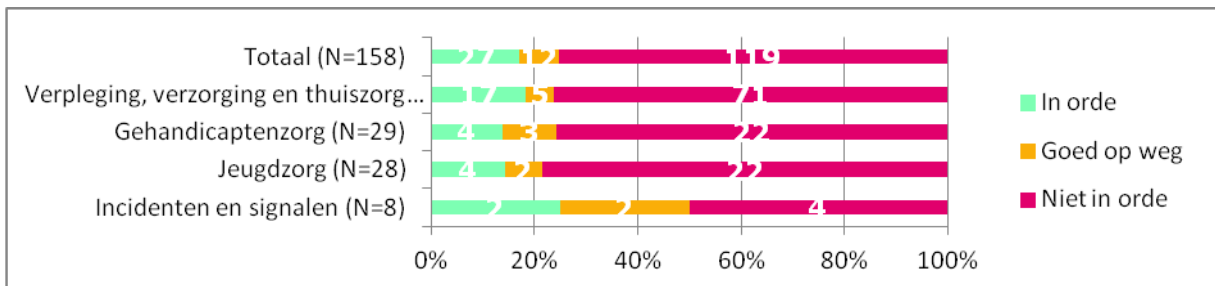
Aanpak van werkdruk: waar let de Inspectie SZW op?

- Zijn de risico's voor werkdruk in kaart gebracht in de risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E)?
- Is bij die functies of organisatieonderdelen, waar werkdruk voor komt een verdiepend onderzoek uitgevoerd om de oorzaken van de werkdruk te achterhalen?
- Is er naar aanleiding van het verdiepende onderzoek een Plan van Aanpak opgesteld?
- Sluiten de maatregelen die zijn gekozen goed aan bij de knelpunten uit het verdiepend onderzoek?
- Worden medewerkers goed voorgelicht over de risico's en de maatregelen?
- Zijn de maatregelen uit het Plan van Aanpak uitgevoerd?
- Wordt het verbetertraject, inclusief de effecten van de getroffen maatregelen, goed geëvalueerd?

De Inspectie SZW gaat bij de instellingen na welke stappen zij al hebben ondernomen. Instellingen die nog niet alle stappen hebben doorlopen of nog moeten beginnen krijgen maximaal 1 jaar de tijd om de oorzaken in kaart te brengen, de maatregelen in te voeren én de evaluatie uit te voeren. De Inspectie SZW volgt deze instellingen totdat alle

stappen doorlopen zijn en selecteert deze instellingen voor herinspecties om na te gaan of ze de aanpak van werkdruk borgen in hun organisatie.

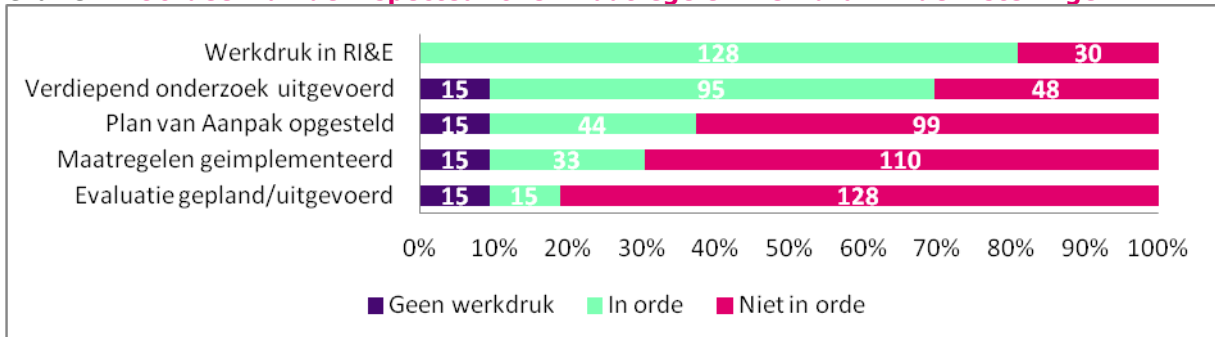
Grafiek 3 Handhaving per segment op werkdruk



Bij 131 instellingen zijn overtredingen geconstateerd voor werkdruk. Van deze zorginstellingen zijn er 12 goed op weg, de geconstateerde overtredingen zijn daar vooral van incidentele aard. De Inspectie SZW heeft met deze instellingen afgesproken dat zij zelf 'de puntjes op de i gaan zetten'. Bij 119 instellingen stelde de Inspectie SZW meer structurele tekortkomingen vast. Deze instellingen kregen een waarschuwing of eis. Er is weinig verschil tussen de verschillende segmenten.

Van de 449 overtredingen op werkdruk had 57% betrekking op het uitvoeren van het verdiepende onderzoek (risicobeoordeling) en het opstellen van een plan van aanpak. Deze bleek in veel instellingen niet volledig, niet actueel of helemaal niet uitgevoerd. 16% van de overtredingen had te maken met voorlichting van de medewerkers. Ook is de evaluatie van de aanpak van PSA onvoldoende en blijkt dat de RI&E niet altijd actueel en volledig is.

Grafiek 4 Oordeel van de inspecteur over maatregelen werkdruk in de instellingen



Verdiepend onderzoek en plan van aanpak

Wanneer uit de inventarisatie van de RI&E blijkt dat werkdruk een risico is, is de instelling verplicht een verdiepend onderzoek (risicobeoordeling) uit te voeren. Het verdiepend onderzoek brengt in kaart in welke organisatieonderdelen en functies de werkdruk het hoogste is en wat daarvan de achterliggende oorzaken zijn. Als verdiepend onderzoek zijn de instrumenten uit de arbocatalogi geschikt, maar in de praktijk gebruiken de instellingen vooral het medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO). Dat kan mits er voldoende vragen over werkdruk zijn opgenomen en er voldoende respons is om de verschillende onderdelen of functies te kunnen analyseren. Grafiek 4 laat zien dat 15 instellingen konden aantonen dat er geen werkdruk was en nog eens 15 instellingen voldoende maatregelen hadden getroffen om de werkdruk te beheersen. Bij 48 instellingen was er geen verdiepend onderzoek of was dit onvoldoende of was het te lang geleden uitgevoerd. Bij 99 instellingen ontbrak het plan van aanpak of was dat niet volledig.

Voorlichting PSA

Het is belangrijk medewerkers goed voor te lichten over de mogelijke oorzaken van

werkdruk, de risico's ervan en de maatregelen die de instelling neemt om de werkdruk te beheersen. Op afdelingsniveau betreft de leidinggevende de werknemers voldoende bij het toepassen van de maatregelen en gezamenlijk kan geëvalueerd worden of de maatregelen ook het gewenste effect hebben. Als werknemers goed zijn voorgelicht kunnen ze signalen van werkdruk snel doorgeven en kan de oorzaak door de leidinggevendenden worden aangepakt.

Evaluatie beleid PSA

Nog weinig instellingen zijn toegekomen aan het evalueren van het verbetertraject en de effecten van de getroffen maatregelen. Zo'n evaluatie is nodig om te kunnen beoordelen of er nog knelpunten zijn en aanvullende actie noodzakelijk is.

Inspectieresultaten agressie en geweld

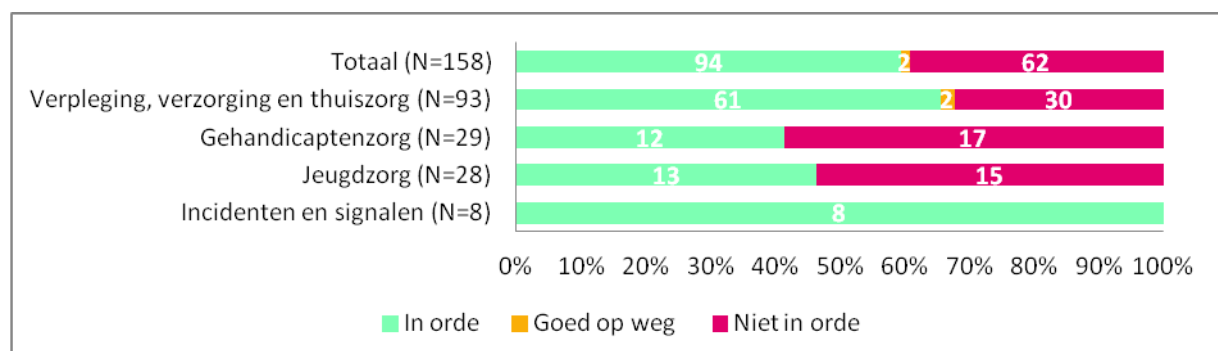
Onder agressie en geweld worden incidenten verstaan, die rechtstreeks verband houden met het verrichten van de arbeid, waarbij een medewerker door derden, zoals cliënten, bewoners en bezoekers, psychisch of fysiek wordt lastig gevallen, geïntimideerd, bedreigd of aangevallen.

Aanpak van agressie en geweld: waar let de Inspectie SZW op?

- Een actuele (RI&E): zijn de risico's van de cliënten en de instelling in beeld?
- Zijn er gedragsregels en protocollen en houdt men zich hieraan?
- Is duidelijk wat de gevolgen zijn als men zich niet aan de regels houdt en wordt de cliënt aangesproken op ongewenst gedrag?
- Is de personele bezetting afgestemd op de risicotaxatie?
- Biedt de werkomgeving voldoende veiligheid?
- Zijn er nog organisatorische maatregelen noodzakelijk?
- Is er een goede alarmprocedure en werken de alarm- en communicatiesystemen naar behoren?
- Wordt er regelmatig een incidentenanalyse gemaakt en worden incidenten besproken in het werkoverleg?
- Wordt opvang en nazorg geboden aan medewerkers die te maken hebben gehad met agressie?
- Wordt naar aanleiding van een incident actie ondernomen, bijvoorbeeld door toepassen van cliëntinterventie, doen van aangifte of starten van een zorgweigeringsprocedure?

Bij 64 instellingen zijn overtredingen van de aanpak van agressie geconstateerd. Van deze zorginstellingen zijn er 2 goed op weg, de geconstateerde overtredingen zijn daar vooral van incidentele aard. De Inspectie SZW gaat ervan uit dat deze instellingen zelf 'de puntjes op de i gaan zetten'. Bij 62 instellingen stelde de Inspectie SZW één of meer overtredingen vast. Deze instellingen kregen een waarschuwing of eis en worden opnieuw geïnspecteerd.

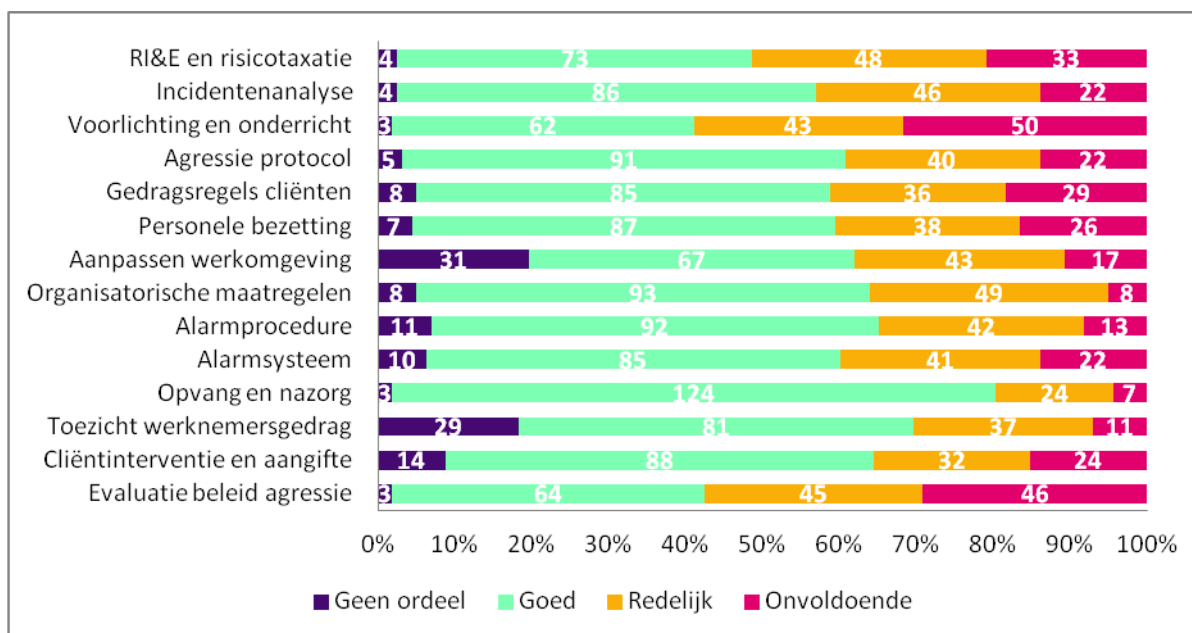
Grafiek 5 Handhaving per segment op agressie



Uit grafiek 5 blijkt dat 61 van de 93 geïnspecteerde instellingen in de verpleging, verzorging en thuiszorg de benodigde maatregelen met betrekking tot agressie en geweld hebben doorgevoerd. Zij scoren daarmee beter dan de jeugdzorg en de gehandicaptenzorg, waar iets minder dan de helft van de instellingen voldoende maatregelen hebben getroffen.

Naast het signaleren van overtredingen hebben de inspecteurs ook een oordeel gegeven over de mate van implementatie van de verschillende maatregelen die van belang zijn voor een goed beleid om agressie en geweld aan te pakken en te voorkomen. In grafiek 6 wordt het oordeel van de inspecteurs weergegeven. Het gaat om de ervaring van de inspecteurs op de werkvloer. Een instelling scoort 'goed' als de beheersmaatregel goed is ingevoerd in de organisatie. De bevroegde werknemers weten hoe de onderdelen vertaald zijn naar hun specifieke situatie en ze weten hoe ze moeten handelen. De instellingen scoren 'redelijk' als de onderdelen nog niet helemaal zijn ingevoerd op de werkvloer: 'de puntjes moeten nog op de i'. Een 'onvoldoende' score krijgen instellingen als er voor de implementatie van het onderdeel structureel meer aandacht nodig is of dat er afdelingen in de instelling zijn waar de maatregelen nog onvoldoende waren doorgevoerd.

Grafiek 6 Oordeel inspecteur over maatregelen agressie



De instellingen zijn actief aan de slag om agressie te beheersen. Er is een verbetering te zien ten opzichte van de inspecties in 2010/2011 (zie factsheet "Aanpakken en voorkomen van agressie" 2010/2011). De belangrijkste verbeterpunten zijn nog: voorlichting en training, evaluatie, het uitvoeren van een goede risicotaxatie en het ontbreken van gedragsregels of het toezicht op de naleving daarvan.

RI&E en risicotaxatie

De instellingen beschikken over een RI&E, maar deze wordt niet altijd aangepast zodra er veranderingen zijn. Als men start met de zorgverlening aan de cliënt ontbreekt nog vaak een goede inschatting van de arborisico's. Instellingen moeten dit beter organiseren. Vaak is er al veel bekend over het gedrag van agressieve cliënten en hun ziektebeelden/gedrag of kan men aan de hand van signalen een goede inschatting maken.

Gedragsregels

Bij de meeste instellingen waren er gedragsregels aanwezig, met uitzondering van een deel van de instellingen in de gehandicaptenzorg. Er is veel te winnen bij heldere gedragsregels als tenminste iedereen zich houdt aan deze regels en bij overtreding direct actie onderneemt. Men laat hierbij duidelijk zien dat men zowel de veiligheid van de cliënt als van de medewerker belangrijk vindt.

Voorlichting en training

Voorlichting en training zijn belangrijk om op een juiste manier om te kunnen gaan met agressie en om incidenten te voorkomen. De geïnspecteerde instellingen borgen te weinig dat alle medewerkers ook daadwerkelijk de training hebben gevolgd en dat ze de training hebben gevolgd voordat ze alleen verantwoordelijk zijn op een afdeling. Specifieke en gezamenlijke trainingen op locatie zijn daarvoor eveneens belangrijk, zodat medewerkers van elkaar weten wie wat moet doen in relatie tot de aanwezige cliënten en medewerkers.

Evaluatie

Evaluatie is belangrijk om na te gaan of de maatregelen zijn doorgevoerd en het gewenste effect hebben. Als dat niet zo is kan de instelling op basis daarvan actie ondernemen. Ook het evalueren van incidenten is belangrijk om maatregelen te kunnen treffen als dat nodig is.

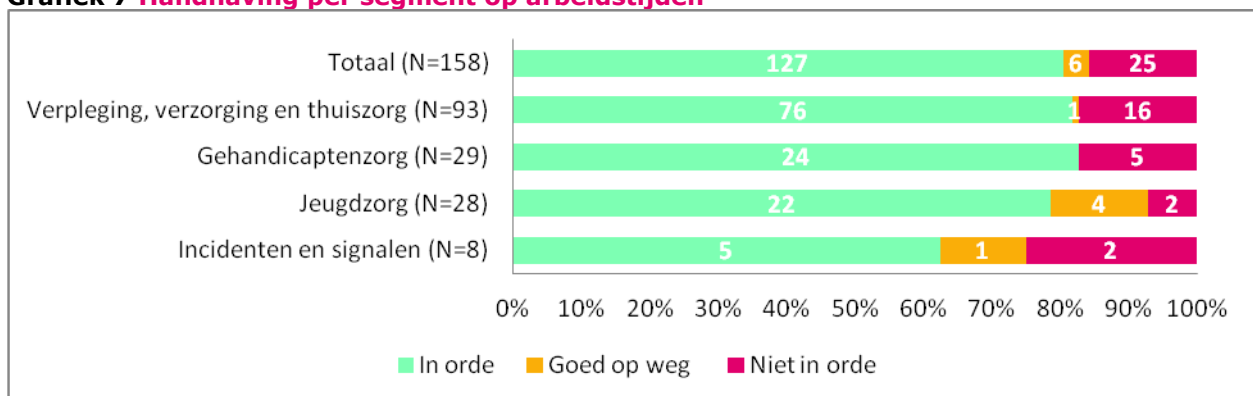
Inspectieresultaten arbeidstijden

De Inspectie SZW controleerde of de instellingen hun arbeidstijdenbeleid goed vorm hebben gegeven. Daarbij is gekeken of de instellingen toetsen of de basisroosters én de feitelijk gewerkte uren voldoen aan de regels in de Arbeidstijdenwet en het Arbeidstijdenbesluit. Alleen in uitzonderlijke gevallen zijn de roosters gecontroleerd als daar aanleiding toe was.

Goed arbeidstijdenbeleid: waar let de Inspectie SZW op?

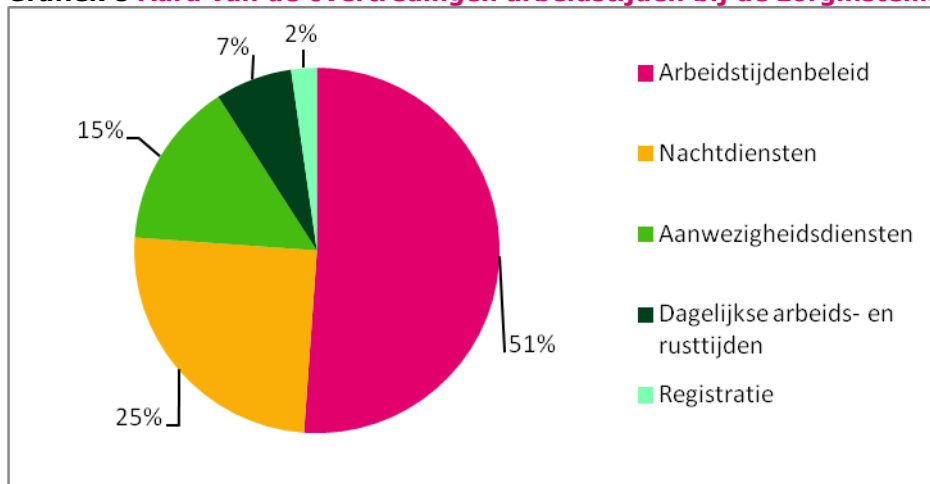
- Is het arbeidstijdenbeleid onderdeel van het arbobeleid?
- Zijn basisroosters samen met de ondernemingsraad vastgesteld?
- Worden de daadwerkelijk gewerkte uren geregistreerd en geëvalueerd?
- Bij overtredingen: worden de afdelingen aangesproken op hun verantwoordelijkheden en voert u de noodzakelijke aanpassingen consequent door?
- Wordt bij het aanpassen van de diensten en roosters rekening gehouden met de belastbaarheid van de medewerkers?
- Veranderingen in zorgvraag en arbeidsmarkt: speelt u hier tijdig op in?
- Vergeet het arbeidstijdenbeleid niet te evalueren!

Grafiek 7 Handhaving per segment op arbeidstijden



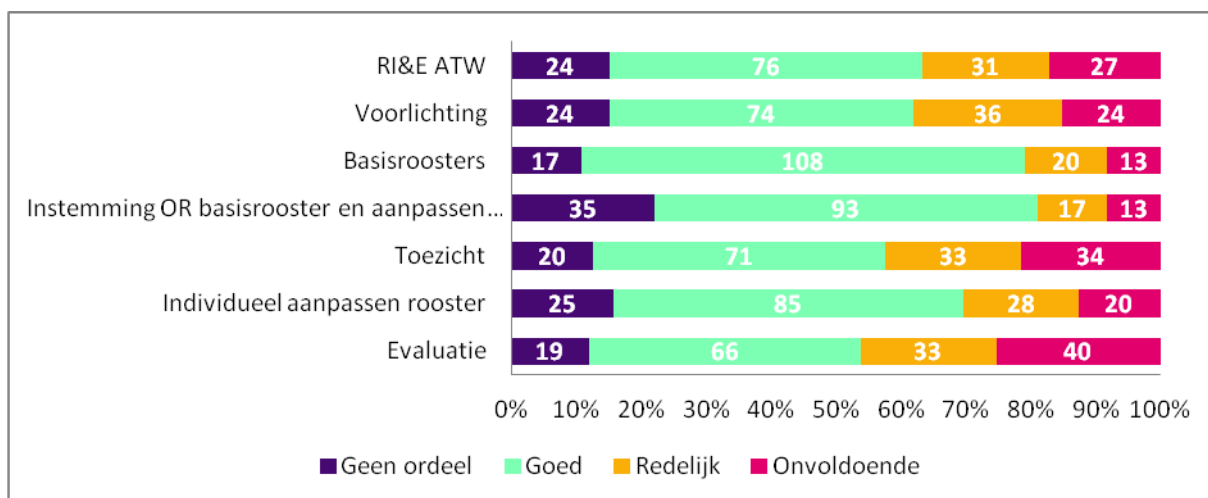
Bij 31 van de 158 geïnspecteerde instellingen zijn overtredingen van Arbeidstijdenwet geconstateerd. Van deze zorginstellingen zijn er 6 goed op weg, de geconstateerde overtredingen zijn daar vooral van incidentele aard. De Inspectie SZW gaat ervan uit dat deze instellingen zelf 'de puntjes op de i gaan zetten'. Bij 25 instellingen stelde de Inspectie SZW een of meer overtredingen. Deze instellingen kregen een waarschuwing of eis. Deze instellingen worden opnieuw geïnspecteerd.

Grafiek 8 Aard van de overtredingen arbeidstijden bij de zorginstellingen (N=87)



Er zijn in verhouding weinig overtredingen geconstateerd op arbeidstijden. De meeste overtredingen hadden te maken met het voeren van een goed arbeidstijdenbeleid. Bij deze instellingen heeft de inspecteur een eis gesteld. Bij 28 locaties was er aanleiding om op één of meer afdelingen de roosters te controleren. De belangrijkste overtredingen daar waren de arbeids- en rusttijden in nachtdiensten en in aanwezigheidsdiensten. Deze instellingen hebben een waarschuwing gekregen. Bij de instellingen in de jeugdzorg en de verpleging en verzorging, waar de roosters zijn gecontroleerd was er meestal sprake van enkele structurele overtredingen.

Grafiek 9 Oordeel van de inspecteur over de implementatie van beheersmaatregelen voor arbeidstijden



Het is verplicht de arbeids- en rusttijden regelmatig te evalueren in relatie met de RI&E. Door de evaluatie krijgt de instelling zicht of er afdelingen zijn die de wettelijke normen overschrijden en kunnen daar actie op ondernemen door de afdeling erop aan te spreken en maatregelen te nemen. Arbeidstijden kunnen ook invloed hebben op de werkdruk die werknemers ervaren. Dit is nog een belangrijk verbeterpunt. De Inspectie SZW signaleert dat instellingen gebruik maken van plannings- en softwarepakketten waarin overtredingen van de wettelijke normen niet altijd naar boven komen.

Signalen

Naar verwachting neemt de zorgvraag en de zorgzwaarte de komende jaren toe en voorspelt men een arbeidsmarkttekort in verschillende segmenten van de zorg.

De Inspectie SZW constateert dat er bij een deel van de werkgevers geen sprake is van een doelgerichte aanpak om met korte- en langetermijnmaatregelen de oorzaken van werkdruk weg te nemen. Wel is te zien dat instellingen naar aanleiding van de MTO's acties hebben ondernomen.

Ook geven medewerkers aan dat cliënten op afdelingen komen zonder dat de afdeling daarop is toegerust. Zo start de zorgverlening soms zonder een goede risicobeoordeling voor medewerkers en de juiste voorzieningen of personeelsbezetting. Daarnaast signaleert de Inspectie SZW dat er soms verschil is in verwachtingen van de cliënt en de bezoekers tussen de zorg die wordt geleverd op basis van de actuele indicatie en de zorg waarop de cliënt denkt recht te hebben. Wanneer zij daartoe geen opdracht hebben gekregen ervaren medewerkers een extra belasting als ook zichzelf vinden dat de zorg voor de cliënt tekort schiet.

Inspecteurs signaleren dat er verschillen zijn tussen instellingen én tussen afdelingen binnen één instelling met betrekking tot het vóórkomen van werkdruk en incidenten. Bij de ene afdeling komen met herhaling incidenten voor terwijl bij andere afdelingen met een vergelijkbare cliëntpopulatie en personeelsbezetting het aantal incidenten of de ervaren werkdruk veel lager is. De indruk bestaat dat deze afdelingen te weinig aandacht besteden aan de risicotaxatie en onvoldoende maatregelen nemen naar aanleiding van incidenten en signalen van werkdruk. Het komt zelfs voor dat medewerkers na een incident de volgende dag gewoon weer aan het werk zijn zonder dat er iets is veranderd aan de situatie.

Een beperkte groep cliënten zorgt voor een relatief grote belasting van werknemers. Deze cliënten zijn bekend in de regio en voorafgaande aan de plaatsing van deze cliënten is het extra belangrijk dat de juiste voorzieningen getroffen zijn om de medewerkers te beschermen.

Tijdens de inspecties werd door enkele medewerkers aan inspecteurs het signaal afgegeven dat bijvoorbeeld gebroken diensten en flexibele inzet van werknemer kan leiden tot extra werkdruk. In het verdiepend werkdrukonderzoek dat door de werkgever wordt uitgevoerd zijn dit belangrijke aandachtspunten.

Conclusie en vervolgacties

Het merendeel van de geïnspecteerde instellingen treft nog onvoldoende maatregelen om psychosociale arbeidsbelasting bij hun werknemer te voorkomen. Vooral de maatregelen voor werkdruk ontbreken. Uit de resultaten blijkt dat werkdruk bij ongeveer 90% van de geïnspecteerde instellingen voor komt en dat meer dan 80% de werkdruk onvoldoende aanpakt. Twee derde van de instellingen heeft de oorzaken van werkdruk niet in beeld en/of heeft geen plan van aanpak. De aanpak van agressie en geweld is verbeterd ten opzichte van 2010/2011, vooral bij de verpleging, verzorging en thuiszorg. In de drie geïnspecteerde segmenten voeren de instellingen in het algemeen een goed arbeidstijdenbeleid.

Het is belangrijk dat instellingen structureel aan de slag gaan hun werknemers beter te beschermen tegen psychosociale arbeidsbelasting. De Inspectie SZW voert in 2013 opnieuw inspecties uit op psychosociale arbeidsbelasting in deze drie segmenten. Eind 2013 en 2014 zal de Inspectie SZW ook in andere segmenten in de sector Zorg en Welzijn inspecteren op PSA. De resultaten uit deze inspecties zijn samengevat in sectorrapportage over de periode 2010-2012, welke separaat verschijnt. Daarin zijn ook de bestuurlijke reacties verwerkt.

Hollen & stilstaan bij werkdruk

Dat maakt zorg beter

Deze factsheet is een uitgave van:

Inspectie SZW

De Inspectie SZW maakt deel uit van het
Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid

Projectnummers A1065-A1067

Projectleiders

A. Hertogh en B. Nouwens

Projectsecretaris

Y. Stoker

Vijfkeerblauw | SSS-000000

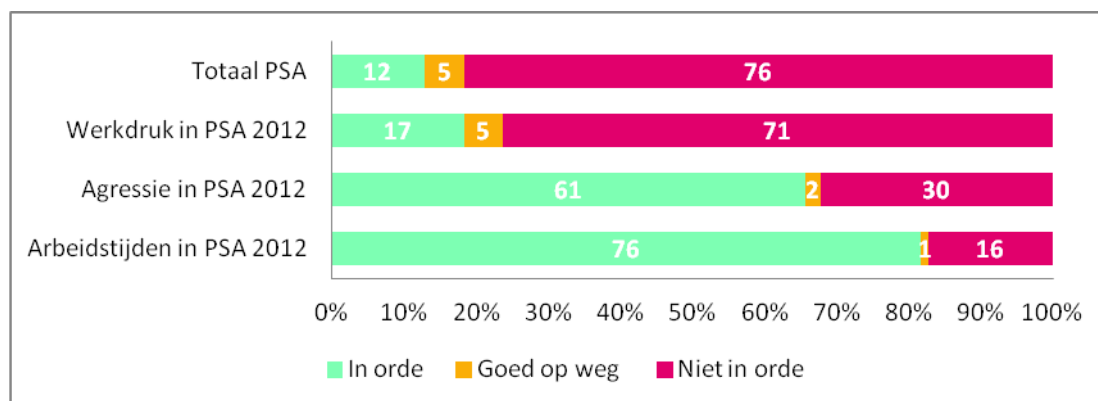
©Rijksoverheid | Juni 2013

Hollen & stilstaan bij werkdruk

Verpleging, verzorging en thuiszorg (VVT) 2012

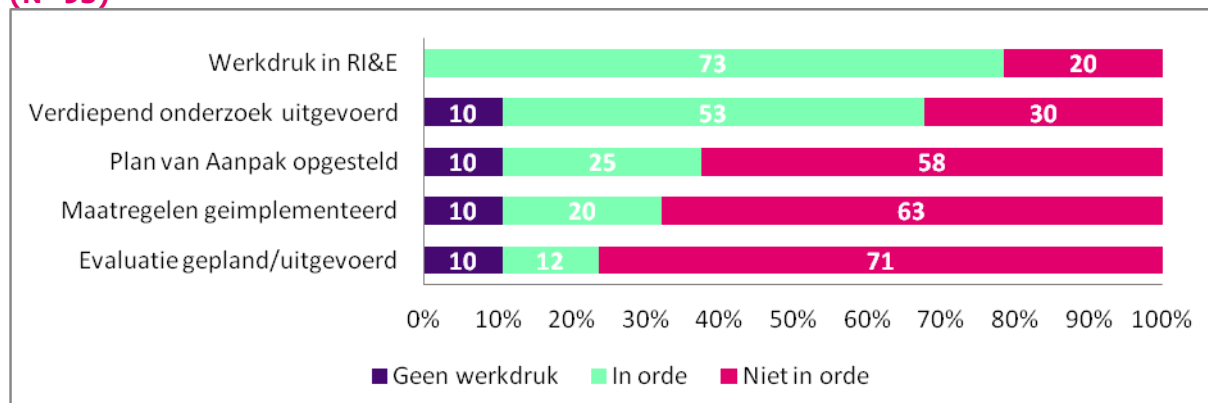
De Inspectie SZW heeft bij 93 instellingen in de verpleeg- en verzorgingshuizen en thuiszorg instellingen de aanpak van psychosociale arbeidsbelasting (PSA) beoordeeld. 12 geïnspecteerde instellingen hadden voldoende maatregelen getroffen om psychosociale arbeidsbelasting te beheersen. Bij 81 instellingen trof de Inspectie SZW tekortkomingen aan (zie grafiek 1). Hiervan waren er 5 al goed op weg. Daar was sprake van incidentele tekortkomingen. De Inspectie SZW heeft met deze instellingen afgesproken dat ze de geconstateerde problemen snel zelf op zullen lossen. 76 instellingen hebben een waarschuwing of eis ontvangen. De Inspectie SZW zal bij deze instellingen de aanpak van PSA opnieuw beoordelen.

Grafiek 1 Handhaving op werkdruk, agressie en arbeidstijden in de verpleging, verzorging en thuiszorg (N=93)



De meeste overtredingen hadden te maken met werkdruk. Bij 76 instellingen zijn in totaal 262 overtredingen op werkdruk geconstateerd. Het aantal instellingen met overtredingen op agressie is beperkt. Bij 32 instellingen zijn in totaal 178 overtredingen agressie geconstateerd. Het arbeidstijdenbeleid was bij de meeste instellingen in orde. Bij 17 instellingen zijn in totaal 59 overtredingen van de arbeidstijden geconstateerd.

Grafiek 2 Oordeel van de inspecteur over maatregelen werkdruk in de instellingen (N=93)

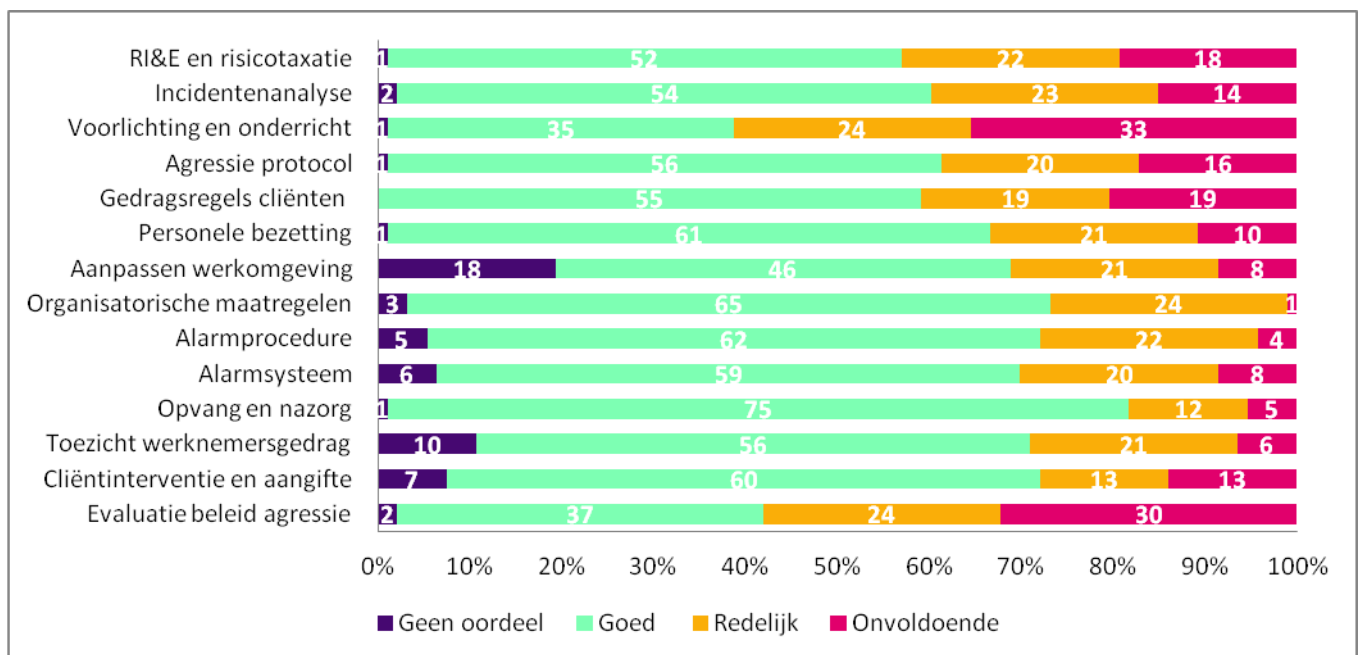


Grafiek 2 laat zien dat 10 instellingen konden aantonen dat er geen werkdruk was en nog eens 12 instellingen voldoende maatregelen hadden getroffen om de werkdruk te beheersen. Zij hadden een goede beheerscyclus, waarin ze ook evalueren of de maatregelen het gewenste effect hebben. Bij 30 instellingen was er geen verdiepend onderzoek, was dit onvoldoende of was het te lang geleden uitgevoerd. Bij totaal 58 instellingen waren in het plan van aanpak onvoldoende maatregelen opgenomen om de

oorzaken van werkdruk aan te pakken die uit het verdiepend onderzoek kwamen. Het gaat dan vooral om de collectieve maatregelen op de korte én lange termijn. 5 instellingen zijn al aan de slag om de maatregelen te implementeren en bij 8 instellingen is het alleen nog de evaluatie die ontbreekt.

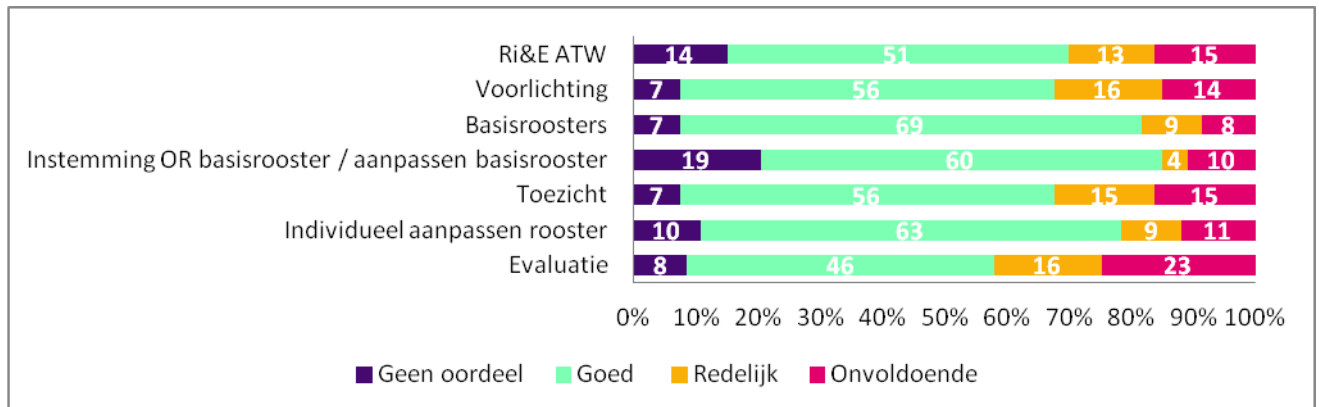
De Inspectie SZW constateerde dat bij veel instellingen het medewerkerstevredenheids-onderzoek een geschikt verdiepend onderzoek was indien daar voldoende werkdrukvragen in stonden en er voldoende respons was om de verschillende afdelingen of functiegroepen te analyseren. Indien er onvoldoende respons was kon dit ook aangevuld worden met vragenlijsten uit de arbocatalogus of met gesprekken en op die manier ingezet worden als verdiepend onderzoek.

Grafiek 3 Oordeel van de inspecteur over de implementatie van maatregelen agressie (N=93)



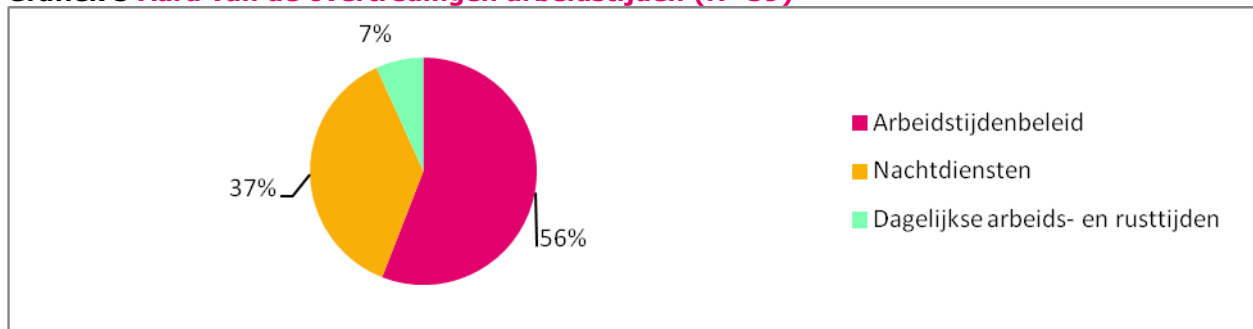
Instellingen zijn vrijwel allemaal aan de slag met de aanpak van agressie en hebben daarop beleid ingericht. Er is verbetering te zien ten opzichte van 2010/2011. Het aantal instellingen dat in orde was ging van 57% naar 66%. De overtredingen betreffen over het algemeen specifieke maatregelen (zie grafiek 3). De belangrijkste verbeterpunten zijn nog de voorlichting van de medewerkers en de evaluatie, waarin de instellingen evalueren of de getroffen maatregelen ook het gewenste effect hebben. Andere verbeterpunten zijn het opstellen en naleven van gedragsregels en de risicotaxatie als cliënten in zorg genomen worden en als er veranderingen optreden.

Grafiek 4 Oordeel van de inspecteur over de implementatie van maatregelen arbeidstijden (N=93)



Er zijn in verhouding weinig overtredingen geconstateerd op arbeidstijden in de verpleging, verzorging en thuiszorg. 33 overtredingen hadden te maken met het voeren van een goed arbeidstijdenbeleid. Het belangrijkste verbeterpunt is evaluatie van de feitelijk gewerkte uren.

Grafiek 5 Aard van de overtredingen arbeidstijden (N=59)



Op 21 locaties was er aanleiding om de roosters te controleren. Daar zijn 22 overtredingen aangetroffen die te maken hadden met de nachtdiensten. 4 overtredingen hadden te maken met de dagelijkse arbeids- en rusttijden.

De resultaten uit deze inspecties zijn samengevat in sectorrapportage over de periode 2010-2012, welke separaat verschijnt. Daarin zijn ook de bestuurlijke reacties verwerkt.

Hollen & stilstaan bij werkdruk Dat maakt zorg beter

Deze factsheet is een uitgave van:

Inspectie SZW

De Inspectie SZW maakt deel uit van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid

Projectnummers A1066

Projectleiders

A. Hertogh en B. Nouwens

Projectsecretaris

Y. Stoker

Vijfkeerblauw | SSS-000000

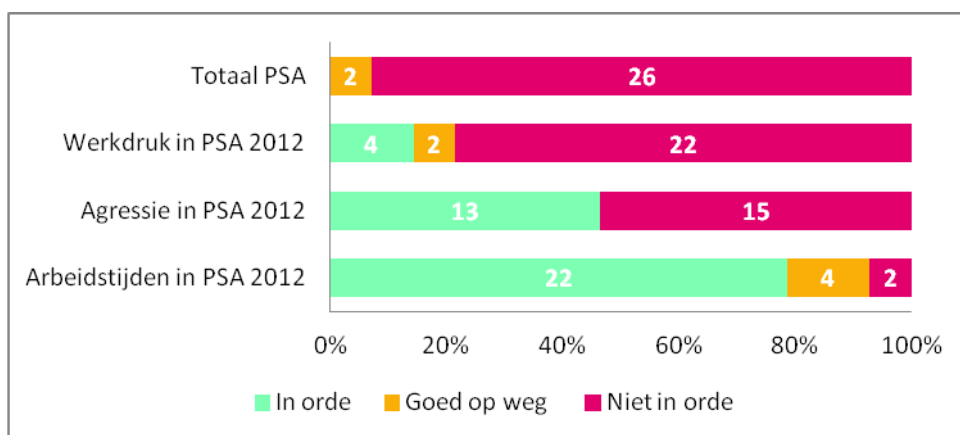
©Rijksoverheid | Juni 2013

Hollen & stilstaan bij werkdruk

Jeugdzorg 2012

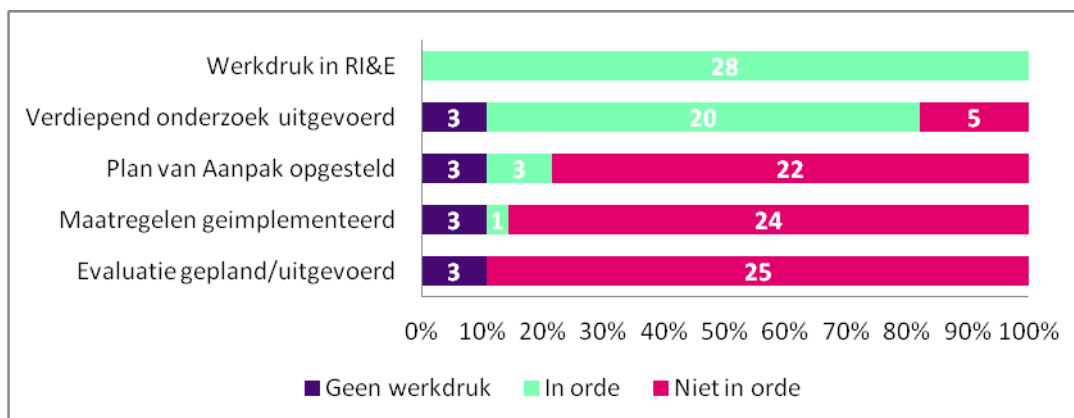
De Inspectie SZW heeft bij 28 instellingen in de jeugdzorg instellingen de aanpak van psychosociale arbeidsbelasting (PSA) beoordeeld. Geen van de geïnspecteerde instellingen had voldoende maatregelen getroffen om psychosociale arbeidsbelasting te beheersen. Bij 28 instellingen trof de Inspectie SZW tekortkomingen aan (zie grafiek 1). Hiervan waren er 2 al goed op weg. Daar was sprake van incidentele tekortkomingen. De Inspectie SZW heeft met deze instellingen afgesproken dat ze de geconstateerde problemen snel zelf op zullen lossen. 26 instellingen hebben een waarschuwing of eis ontvangen. De Inspectie SZW zal bij deze instellingen de aanpak van PSA opnieuw beoordelen

Grafiek 1 Handhaving op werkdruk, agressie en arbeidstijden in de jeugdzorg (N=28)



De meeste overtredingen hadden te maken met werkdruk. Bij 24 instellingen zijn in totaal 92 overtredingen op werkdruk geconstateerd. Bij iets meer dan de helft van de instellingen zijn overtredingen op agressie geconstateerd. In totaal zijn 81 overtredingen op agressie geconstateerd bij 15 instellingen. Het arbeidstijdenbeleid was bij de meeste instellingen in orde. Bij 6 instellingen zijn in totaal 19 overtredingen met betrekking tot arbeidstijden geconstateerd.

Grafiek 2 Oordeel van de inspecteur over de implementatie van maatregelen werkdruk (N=28)

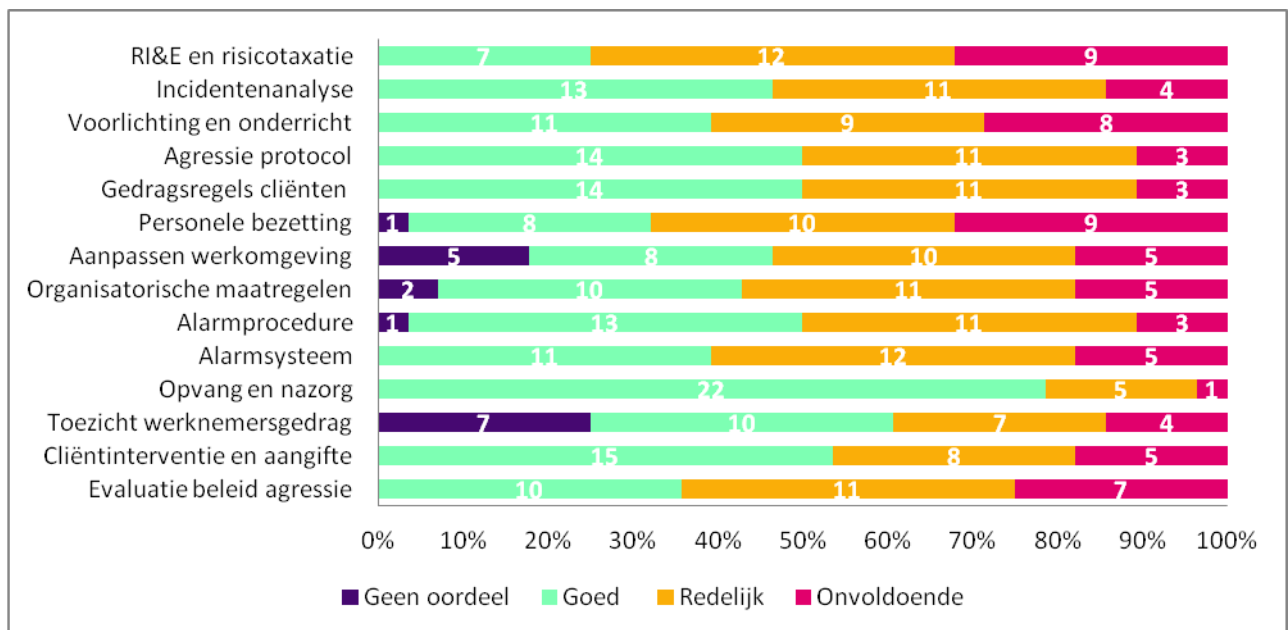


Grafiek 2 laat zien dat 3 instellingen konden aantonen dat er geen werkdruk was. Bij 5 instellingen, waar werkdruk is geconstateerd ontbrak het verdiepend onderzoek of was dit onvolledig. Bij de meeste instellingen kon het medewerkerstevredenheidsonderzoek

aangemerkt worden als verdiepend onderzoek indien daar voldoende werkdrukvragen in stonden en er voldoende respons was om de verschillende afdelingen of functiegroepen te analyseren. Indien er onvoldoende respons was kon dit ook aangevuld worden met vragenlijsten uit de arbocatalogus of met gesprekken.

Bij 22 instellingen waren in het plan van aanpak onvoldoende maatregelen opgenomen om de oorzaken van werkdruk aan te pakken die uit het verdiepend onderzoek kwamen. Het gaat dan vooral om de collectieve maatregelen op de korte én lange termijn. 2 instellingen zijn bezig om de maatregelen op basis van het plan van aanpak door voeren en bij 1 instelling ontbrak nog de evaluatie van de maatregelen.

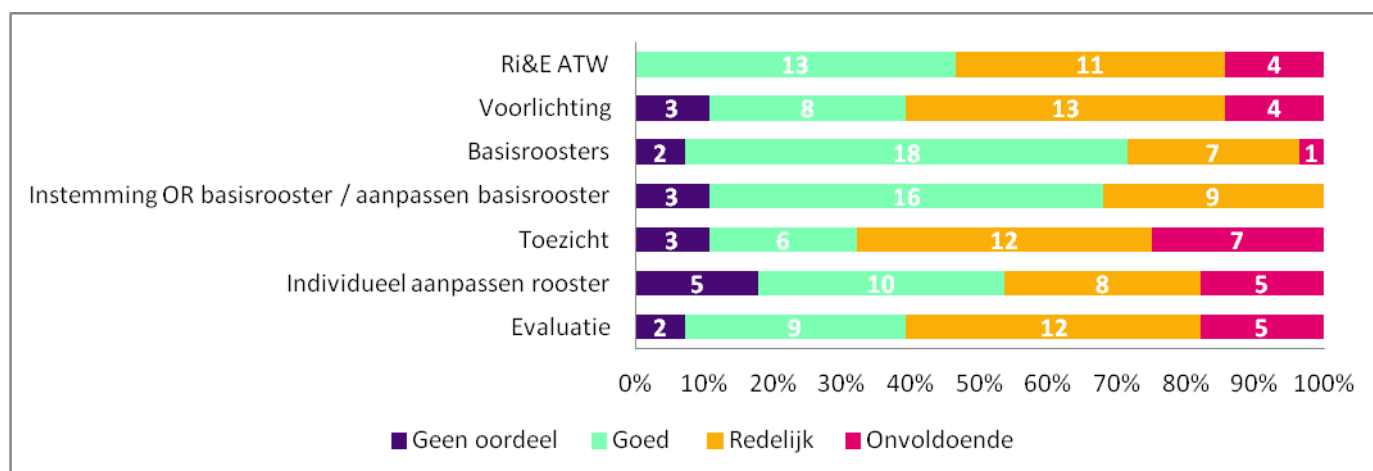
Grafiek 3 Oordeel van de inspecteur over de implementatie van maatregelen agressie en geweld (N=28)



Instellingen zijn aan de slag met de aanpak van agressie en hebben daarop beleid ingericht. Er is verbetering te zien ten opzichte van 2010/2011. Niet zozeer in het aantal instelling dat in orde was (van 44% naar 46%), maar er is wel vooruitgang geboekt bij het opstellen van gedragsregels, alarmering, aanpassen van de werkomgeving en andere organisatorische maatregelen. In vergelijking met het vorige project hebben de instellingen deze maatregelen nu redelijk op orde, maar moet de implementatie nog wel in de hele instelling plaats vinden.

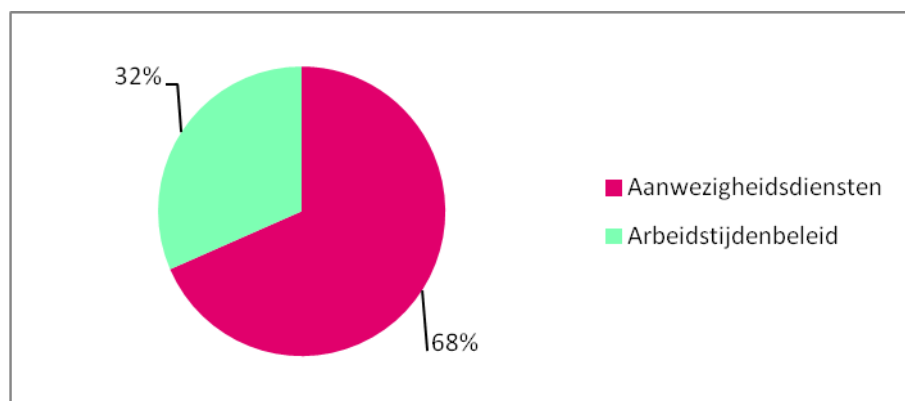
De belangrijkste verbeterpunten (zie grafiek 3) zijn nog de risicotaxatie als cliënten in zorg genomen worden en als er veranderingen optreden en de personele bezetting op basis daarvan. Andere belangrijke verbeterpunten zijn de voorlichting van de medewerkers en de evaluatie, waarin de instellingen evalueren of de getroffen maatregelen ook het gewenste effect hebben.

Grafiek 4 Oordeel van de inspecteur over de implementatie van maatregelen arbeidstijden (N=28)



Er zijn in verhouding weinig overtredingen geconstateerd op arbeidstijden in de jeugdzorg. 6 overtredingen hadden te maken met het voeren van een goed arbeidstijdenbeleid. Het belangrijkste verbeterpunt is het toezicht op de naleving van de arbeids- en rusttijden en evaluatie van de feitelijk gewerkte uren.

Grafiek 5 Aard van de overtredingen arbeidstijden (N=19)



Op 4 locaties was er aanleiding om op een of meer afdelingen de roosters te controleren. Daar zijn 13 overtredingen aangetroffen die te maken hadden met de arbeids- en rusttijden in aanwezigheidsdiensten.

De resultaten uit deze inspecties zijn samengevat in sectorrapportage over de periode 2010-2012, welke separaat verschijnt. Daarin zijn ook de bestuurlijke reacties verwerkt.

Hollen & stilstaan bij werkdruk

Dat maakt zorg beter

Deze factsheet is een uitgave van:

Inspectie SZW

De Inspectie SZW maakt deel uit van het
Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid

Projectnummers A1065

Projectleiders

A. Hertogh en B. Nouwens

Projectsecretaris

Y. Stoker

Vijfkeerblauw | SSS-000000

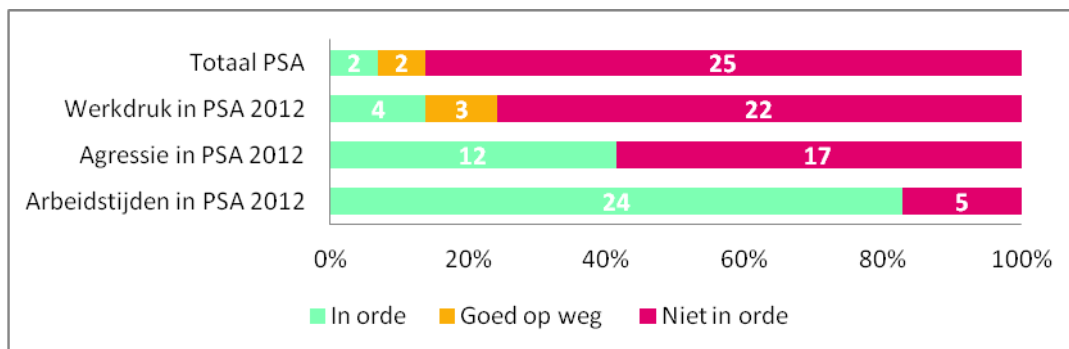
©Rijksoverheid | Juni 2013

Hollen & stilstaan bij werkdruk

Gehandicaptenzorg 2012

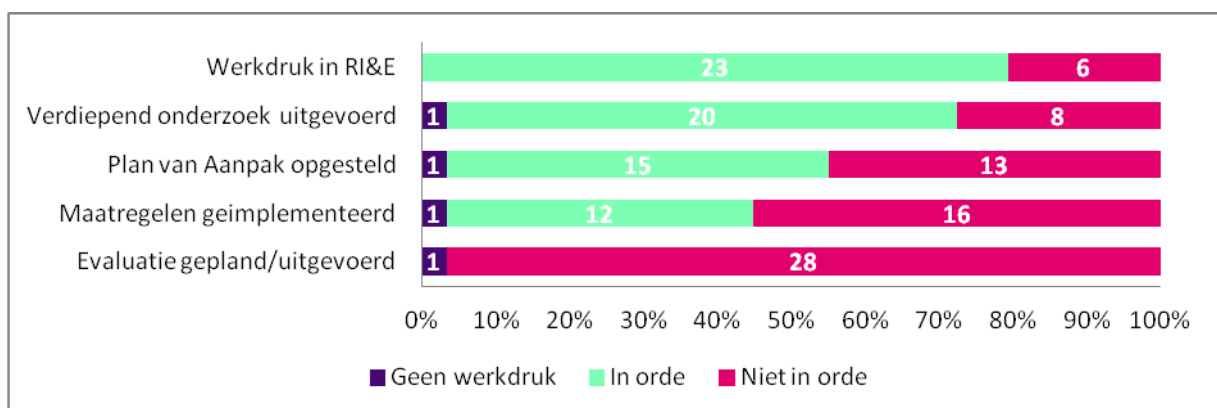
De Inspectie SZW heeft bij 29 instellingen in de gehandicaptenzorg de aanpak van psychosociale arbeidsbelasting (PSA) beoordeeld. 2 geïnspecteerde instellingen hadden voldoende maatregelen getroffen om psychosociale arbeidsbelasting te beheersen. Bij 27 instellingen trof de Inspectie SZW tekortkomingen aan (zie grafiek 1). Hiervan waren er 2 al goed op weg. Daar was sprake van incidentele tekortkomingen. De Inspectie SZW heeft met deze instellingen afgesproken dat ze de geconstateerde problemen snel zelf op zullen lossen. 22 instellingen hebben een waarschuwing of eis ontvangen. De Inspectie SZW zal bij deze instellingen opnieuw de aanpak van PSA beoordelen

Grafiek 1 Handhaving op werkdruk, agressie en arbeidstijden in de gehandicaptenzorg (N=29)



De meeste overtredingen hadden te maken met werkdruk. Bij 25 instellingen zijn in totaal 81 overtredingen op werkdruk geconstateerd. 12 instellingen hadden voldoende maatregelen getroffen om agressie te beheersen. Bij 17 instellingen zijn in totaal 78 overtredingen agressie geconstateerd. Het arbeidstijdenbeleid was bij de meeste instellingen in orde. Bij 5 instellingen zijn in totaal 9 overtredingen van de arbeidstijden geconstateerd.

Grafiek 2 Oordeel van de inspecteur over de implementatie van maatregelen werkdruk (N=29)

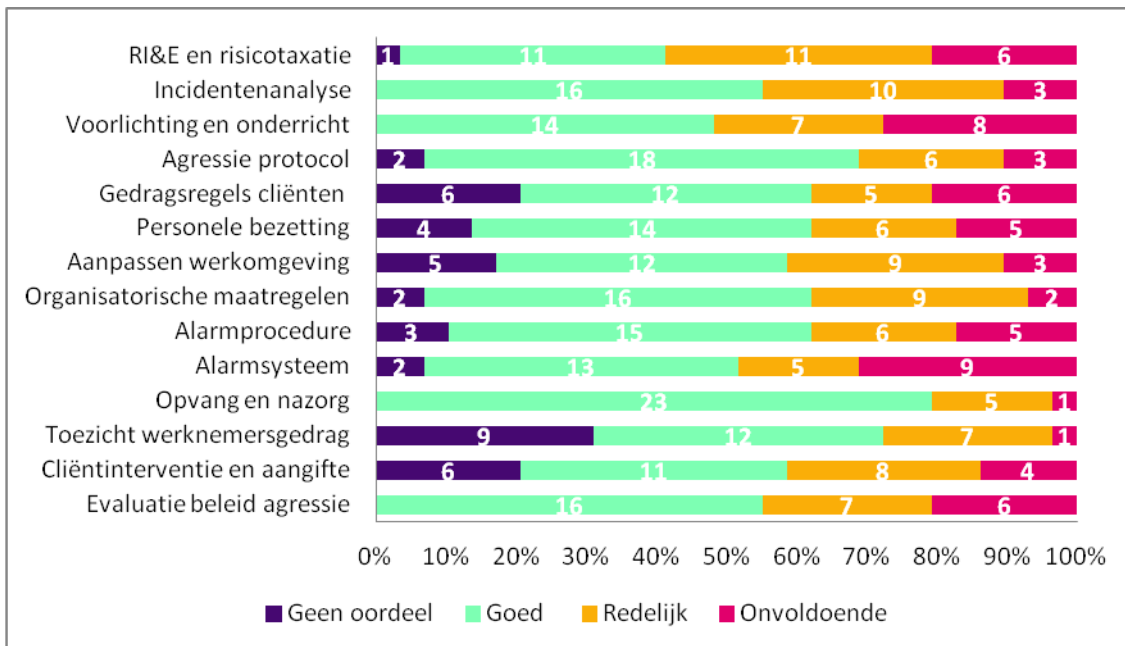


Grafiek 2 laat zien dat 1 instelling kon aantonen dat er geen werkdruk was. Bij 8 instellingen was er geen verdiepend onderzoek of was dit onvoldoende of was het te lang geleden uitgevoerd. Bij totaal 13 instellingen waren in het plan van aanpak onvoldoende maatregelen opgenomen om de oorzaken van werkdruk aan te pakken die uit het verdiepend onderzoek kwamen. Het gaat dan vooral om de collectieve maatregelen en maatregelen op de korte én lange termijn. 12 instellingen zijn al aan de slag om de

maatregelen te implementeren op basis van een goed plan van aanpak en moet de evaluatie nog plaats vinden.

Bij veel instellingen is het medewerkerstevredenheidsonderzoek geschikt als verdiepend onderzoek mits daar voldoende werkdrukvragen in stonden en er voldoende respons was om de verschillende afdelingen of functiegroepen te analyseren. Indien er onvoldoende respons was kon dit ook aangevuld worden met vragenlijsten uit de arbocatalogus of met gesprekken.

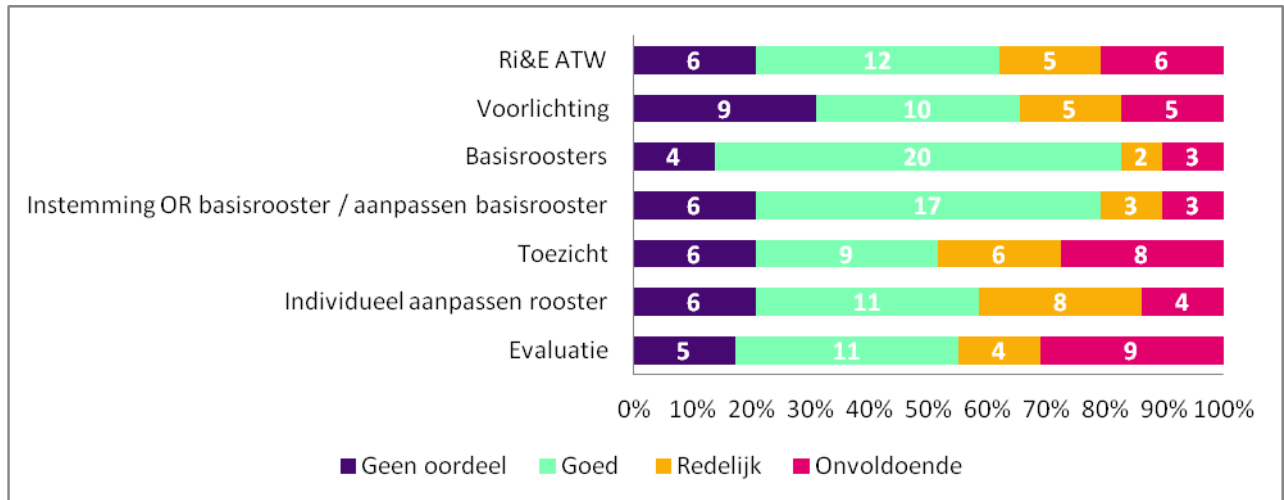
Grafiek 3 Oordeel van de inspecteur over de implementatie van maatregelen agressie (N=29)



Instellingen zijn aan de slag met de aanpak van agressie en hebben daarop beleid ingericht. De instellingen zijn goed op weg om de maatregelen te implementeren.

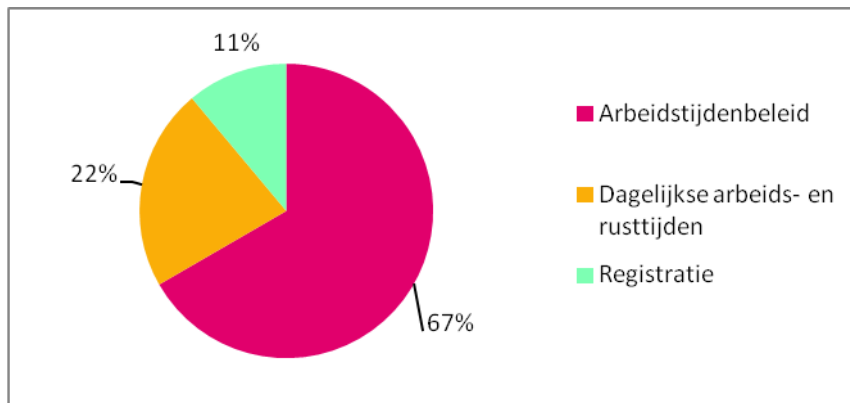
De belangrijkste verbeterpunten zijn nog de alarmering bij incidenten, de voorlichting van de medewerkers en de evaluatie, waarin de instellingen evalueren of de getroffen maatregelen ook het gewenste effect hebben. Een ander belangrijk verbeterpunt is de risicotaxatie als cliënten in zorg genomen worden.

Grafiek 4 Oordeel van de inspecteur over de implementatie van maatregelen arbeidstijden (N=29)



Er zijn in verhouding weinig overtredingen geconstateerd op arbeidstijden in de gehandicaptenzorg. 6 overtredingen hadden te maken met het voeren van een goed arbeidstijdenbeleid. Het belangrijkste verbeterpunt is het toezicht op de naleving van de arbeids- en rusttijden en evaluatie van de feitelijk gewerkte uren.

Grafiek 5 Aard van de overtredingen arbeidstijden (N=9)



Op 3 locaties was er aanleiding om op een of meer afdelingen de roosters te controleren. Daar zijn 2 overtredingen aangetroffen die te maken hadden met de dagelijkse arbeids- en rusttijden en bij 1 instelling ontbrak de registratie van de feitelijk gewerkte uren.

De resultaten uit deze inspecties zijn samengevat in sectorrapportage over de periode 2010-2012, welke separaat verschijnt. Daarin zijn ook de bestuurlijke reacties verwerkt.

Hollen & stilstaan bij werkdruk

Dat maakt zorg beter

Deze factsheet is een uitgave van:

Inspectie SZW

De Inspectie SZW maakt deel uit van het
Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid

Projectnummers A1067

Projectleiders

A. Hertogh en B. Nouwens

Projectsecretaris

Y. Stoker

Vijfkeerblauw | SSS-000000

©Rijksoverheid | Juni 2013