



Inspectie SZW
Ministerie van Sociale Zaken en
Werkgelegenheid

Arbeidsrisico's in de geestelijke gezondheidszorg en verslavingzorg

Gerichte inspecties in uw branche



De belangrijkste arbeidsrisico's in de geestelijke gezondheidszorg en verslavingszorg

Deze brochure vertelt u meer over de belangrijkste arbeidsrisico's in de geestelijke gezondheidszorg en verslavingszorg, de branche waar uw instelling bij hoort. U kunt lezen wat u daarvoor moet regelen en waar de Arbeidsinspectie bij inspecties op zal letten. Investeren in goede arbeidsomstandigheden draagt bij aan het gezond houden van uw werknemers en uw instelling.

In de geestelijke gezondheidszorg en verslavingszorg hebben de belangrijkste arbeidsrisico's te maken met:

- **Agressie en geweld** pagina 15
- **Werkdruk** pagina 17
- **Fysieke belasting** pagina 20
- **Biologische agentia** pagina 23

De Arbeidsinspectie controleert tijdens een inspectie specifiek op deze arbeidsrisico's. Met deze brochure kunt u zich hier goed op voorbereiden. Op andere onderwerpen inspecteert de Arbeidsinspectie alleen als daar een concrete aanleiding voor is.

In het eerste deel van deze brochure kunt u lezen:

- welke verplichtingen u als werkgever heeft
- hoe een inspectie verloopt

In het tweede deel vindt u:

- de belangrijkste arbeidsrisico's in uw branche uitgewerkt
- de inspectienormen per arbeidsrisico
- verwijzingen naar bestaande instrumenten en hulpmiddelen om aan de regels te voldoen

Deel 1

Veiligheid en gezondheid, uw zorg

Als werkgever moet u een zo goed mogelijk arbeidsomstandighedenbeleid voeren. Daarvoor organiseert u het werk zodanig dat dit geen nadelige invloed heeft op de veiligheid of de gezondheid van uw werknemers.

Kennis van de risico's is hiervoor een belangrijke basis. Zo kunt u gericht zoeken naar oplossingen om de arbeidsomstandigheden te verbeteren. Dit doet u aan de hand van een risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E).

Risico-inventarisatie & -evaluatie en plan van aanpak

Een risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E) is voor iedere instelling verplicht. Voor de GGZ-branche is er een erkende branchespecifieke RI&E beschikbaar. Deze is terug te vinden op de website: www.rie.nl. Met de resultaten van de RI&E stelt u een plan van aanpak op. Dit kunt u zelf doen of u kunt het uitbesteden aan een gespecialiseerd bureau. U bent verplicht uw RI&E, inclusief het plan van aanpak, te laten toetsen. Dit kunt u laten doen door een gecertificeerde deskundige die aan uw instelling verbonden is of door een gecertificeerde arbodienst.

In het plan van aanpak beschrijft u:

- welke verbeteringen u wilt doorvoeren
- welke verbeteringen prioriteit hebben
- wanneer de verbeteringen uitgevoerd moeten zijn
- wie voor de uitvoering verantwoordelijk is

Voor het aanpakken van verbeteringen gelden de volgende uitgangspunten:

- Risico's moeten zoveel mogelijk aan de bron worden weggenomen.
- Is deze bronaanpak redelijkerwijs niet mogelijk (vanwege technische, organisatorische en/of economische redenen), dan treft u maatregelen die voor alle werknemers gunstig zijn.
- In sommige gevallen is het niet mogelijk om een aanpak aan de bron of een algemeen beschermende aanpak te kiezen. In die gevallen verstrekt u persoonlijke beschermingsmiddelen aan de werknemers, past u individuele maatregelen toe en u ziet erop toe dat uw werknemers deze maatregelen naleven.

Deze aanpak staat bekend als de arbeidshygiënische strategie.

Wilt u een uitzendkracht inhuren? Dan moet u het uitzendbureau inlichten over de risico's van de werkzaamheden. Stuur het deel van uw RI&E dat betrekking heeft op de werkzaamheden van de uitzendkracht op tijd naar het uitzendbureau. Zo zijn tijdelijke medewerkers op tijd op de hoogte van de risico's die samenhangen met de aangeboden werkzaamheden en de manier waarop uw bedrijf deze aanpakt.

Wijziging arboreggeving kleine bedrijven en organisaties

Vanaf 2011 hoeven werkgevers met ten hoogste 25 werknemers in een aantal gevallen de RI&E niet te laten toetsen door een deskundige. Dat mag alleen als zij gebruikmaken van een branchespecifiek en in de cao opgenomen RI&E-instrument. Dit geldt dus voor de GGZ-RI&E: deze is branchespecifiek en in de cao opgenomen. Om in aanmerking te komen voor de vrijstelling van toetsing moet de werkgever wel onder de betreffende cao vallen.

Werkgevers met ten hoogste 25 werknemers zonder RI&E-instrument uit de cao hoeven ook geen gebruik te maken van een deskundige voor het toetsen van de RI&E. Zij moeten dan wel gebruikmaken van een RI&E-instrument dat door werkgevers en werknemers in hun branche of sector is vastgesteld en dat is aangemeld bij de minister van SZW of bij een door



de minister aangewezen instelling. De betreffende organisatie moet behoren tot de branche waarvan het RI&E-instrument gebruikt wordt. Meer informatie hierover vindt u op www.rie.nl. Hier vindt u ook de branche-RI&E's die in de cao's zijn opgenomen en de aangemelde branche-RI&E's.

Een andere wijziging van de Arbowet in 2011 houdt in dat u als werkgever de plicht heeft ervoor te zorgen dat uw werknemers kennis kunnen nemen van de RI&E.

De Arbeidsinspectie bij u op bezoek

Hoe verloopt een inspectie?

De inspecteur wil tijdens een inspectie zien hoe de werknemers in uw organisatie werken. Hij toetst of dat op een veilige en gezonde manier gebeurt. Werken er in uw bedrijf ook studenten, dan controleert de inspecteur ook hun arbeidsomstandigheden voor zover hun werkzaamheden te vergelijken zijn met de beroepspraktijk.

De inspecteur maakt meestal een afspraak voor een inspectie. Zo wordt de dagelijkse zorg voor cliënten niet verstoord. Een inspectie duurt minstens twee uur. Tijdens de inspectie zal de inspecteur u vragen stellen en samen met u of uw vertegenwoordiger door de instelling lopen om de werknemers aan het werk te zien. Bij aanvang van de inspectie zal de inspecteur meestal vragen of een lid van de personeelsvertegenwoordiging bij de inspectie aanwezig wil zijn. Deze personen hebben wettelijk het recht om de inspecteur te vergezellen. Bovendien hebben zij het recht om een gesprek met de inspecteur te vragen zonder dat u als werkgever daarbij aanwezig bent.

Inspecteurs voeren niet alleen inspecties uit. Zij verzamelen ook informatie aan de hand van vragenlijsten, waarbij bijvoorbeeld het nalevingsniveau van de wetgeving wordt onderzocht.

De inspectie verloopt als volgt:

- De inspecteur kijkt op de werkplek hoe u de regels voor de belangrijkste arbeidsrisico's naleeft.
- De inspecteur bespreekt zijn bevindingen met u of met uw vertegenwoordiger. Als u niet, of niet voldoende, aan de verplichtingen voldoet, zal de inspecteur afspraken met u maken over de naleving van de verplichtingen.
- De inspecteur legt geconstateerde overtredingen schriftelijk vast. Dit kan in de vorm van een waarschuwing of een eis. Bij sommige overtredingen kan de inspecteur direct een boeterapport opmaken.

Deze brochure gaat over de belangrijkste risico's in uw branche. Mogelijk gelden er voor uw instelling ook nog andere, specifieke regels of risico's. Deze risico's moet u ook in de RI&E en het plan van aanpak opnemen. Ook moet u maatregelen treffen om deze risico's weg te nemen of te verminderen. Voorbeelden van dergelijke risico's zijn het werken in de tuindienst met machines en gevaarlijke stoffen, het werken met keukenapparatuur en het werken met gevaarlijke stoffen in de schoonmaak.

U voldoet niet of onvoldoende aan de verplichtingen

De werkwijze van de Arbeidsinspectie gaat uit van 'hard waar het moet, zacht waar het kan'. In de praktijk werkt dat als volgt. Een inspecteur kijkt bij een overtreding naar het gevaar en naar de algehele situatie in een bedrijf. Levert een overtreding groot gevaar op voor werknemers, dan zal hij altijd formeel handhaven, ongeacht de situatie in het bedrijf. Gaat het om een overtreding zonder direct gevaar, dan kijkt de inspecteur of de arbeidsomstandigheden en het arbobeleid in het algemeen goed zijn geregeld. Is dat het geval dan krijgt de werkgever de gelegenheid de overtreding(en) zelf op te lossen. Is dat niet het geval dan geeft de inspecteur een waarschuwing of stelt een eis. U krijgt een waarschuwing als direct duidelijk is wat u moet doen om een overtreding op te heffen. U krijgt een eis als dat niet direct duidelijk is. De Arbeidsinspectie geeft in deze eis aan wat u precies moet doen om aan de wettelijke verplichting te voldoen.

Bij een waarschuwing of een eis krijgt u een bepaalde termijn om de overtreding weg te nemen. Hoeveel tijd u krijgt, is afhankelijk van de aard van de overtreding. De Arbeidsinspectie komt meestal controleren of u de aanwijzingen heeft opgevolgd. Heeft u niet binnen de gestelde termijn de aanwijzingen opgevolgd, dan krijgt u alsnog een boete. Als u een eis of een boete krijgt, kunt u altijd uw zienswijze kenbaar maken of bezwaar aantekenen.

Bij een ernstige overtreding zal de inspecteur zonder meer een boete geven. Als er direct gevaar is voor de medewerkers, zal de inspecteur het werk (gedeeltelijk) stilleggen totdat de overtreding is opgeheven. De hoogte van een boete is afhankelijk van de ernst van de overtreding en de omvang van uw instelling. Kleine organisaties of instellingen betalen minder dan grote. Boetes naar aanleiding van een ongeval zijn hoger dan voor 'gewone' overtredingen. Als de inspecteur strafbare feiten constateert, maakt hij een proces-verbaal op.

Ook werknemers kunnen een boete krijgen, namelijk wanneer zij zich bewust niet houden aan de veiligheidsmaatregelen. Bijvoorbeeld wanneer zij geen persoonlijke beschermingsmiddelen dragen.

Wat u nog meer moet weten

Voorlichting, instructie en toezicht

Als werkgever moet u uw werknemers informeren over de risico's die zij lopen bij hun werkzaamheden. Ook moet u hun instructie geven over de maatregelen die de risico's kunnen beperken. Voorlichting en instructie zijn belangrijke middelen om ongevallen, verzuim en stagnatie in de zorg te voorkomen of te beperken. Als werkgever moet u er bovendien op toezien dat de werknemers zich houden aan de instructies en voorschriften. Uw werknemers hebben daarin een eigen verantwoordelijkheid. Zij moeten met de nodige voorzichtigheid en zorgvuldigheid handelen en instructies opvolgen. Begaat een

werknemer een ernstige overtreding en had hij kunnen weten (door voorlichting of instructie) dat het om een overtreding van de wet gaat, dan kan de inspecteur de werknemer een boete geven.

Preventiemedewerker

Iedere instelling moet een preventiemedewerker aanstellen of iemand binnen de instelling de preventietaken laten uitvoeren. Deze medewerker speelt een belangrijke rol bij het maken van de RI&E en het plan van aanpak. Ook kan deze persoon een rol spelen bij het geven van voorlichting over arbeidsomstandigheden aan collega's en bij het onderzoeken van eventuele ongevallen in de instelling. Heeft uw instelling niet meer dan 25 medewerkers, dan kunt u als werkgever zelf de taak van preventiemedewerker vervullen.

Bedrijfs hulpverlening

De Arbeidsinspectie kan ook de organisatie van de bedrijfs hulpverlening (BHV) inspecteren. De BHV-organisatie is onderdeel van uw RI&E en het plan van aanpak. Een aantal zaken moet u in ieder geval op orde hebben. Zo moeten één of meer werknemers zijn opgeleid als bedrijfs hulpverlener. Hoeveel BHV'ers u nodig heeft, hangt af van de omvang van uw instelling en de risico's van de werkzaamheden. Iedere BHV'er moet voor één of meer van de hulpverleningstaken (eerste hulp bij ongevallen, branden blussen en ontruimen) zijn opgeleid. De BHV-organisatie als totaal moet in staat zijn alle drie de hulpverleningstaken uit te voeren. Als u een gebruiksvergunning heeft, worden daarin mogelijk nog andere eisen gesteld aan uw BHV-organisatie. U kunt de BHV ook gezamenlijk met andere organisaties in uw omgeving realiseren.

Systeeminspectie

Het kan zijn dat de wijze waarop u uw zorg voor arbeidsomstandigheden heeft georganiseerd, niet voldoende is. Wanneer de Arbeidsinspectie dit vermoedt, voert de inspecteur in veel gevallen een systeeminspectie uit. Hij houdt daarvoor interviews met u, enkele van uw werknemers en eventuele leidinggevenden in uw instelling. Na afloop bespreekt de inspecteur met u de resultaten. Ze kunnen leiden tot een eis of waarschuwing. Daarna krijgt u de mogelijkheid om uw aanpak aan te passen.

Klachten

Soms ontvangt de Arbeidsinspectie klachten over arbeidsomstandigheden in een instelling. De Arbeidsinspectie neemt een klacht alleen in behandeling als deze komt van een werknemer (of een relatie of rechtshulpverlener van die werknemer) of een vakbond. Klachten of tips van anderen onderzoekt de Arbeidsinspectie in principe niet, tenzij sprake is van ernstig gevaar voor personen.

Ongevallen

Ernstige arbeidsongevallen moet u melden bij de Arbeidsinspectie. Het gaat om arbeidsongevallen met dodelijke afloop en ongevallen waarna een ziekenhuisopname volgt of iemand – naar het oordeel van een arts – blijvend letsel oploopt. De Arbeidsinspectie voert dan een onderzoek uit. Ook als een student tijdens zijn werkzaamheden in uw instelling

een dergelijk ongeluk krijgt, moet u dat melden. Het centrale telefoonnummer voor het melden van klachten en ongevallen is 0800 – 5151.

Beroepsziekten

Zijn er beroepsziekten binnen uw instelling, dan meldt uw bedrijfsarts dit aan het Nederlands Centrum voor Beroepsziekten.

Uw branche, de geestelijke gezondheidszorg en verslavingszorg

Instellingen voor geestelijke gezondheidszorg (GGZ) zijn er voor mensen met psychiatrische stoornissen en psychische problemen. De 98 lidinstellingen van GGZ Nederland, brancheorganisatie voor de geestelijke gezondheidszorg en verslavingszorg, leveren naar schatting zo'n 90% van de specialistische geestelijke gezondheidszorg. In totaal behandelen zij jaarlijks bijna één miljoen patiënten in de circuits kinderen & jeugd, volwassenen, ouderen, beschermd wonen, verslavingszorg en forensisch. Er zijn 84 duizend personen werkzaam in de GGZ. Dit is 11% van de mensen die werkzaam zijn in de zorgsector. Beroepen in de GGZ zijn zeer divers. De zorgverlenende beroepen zijn in te delen in agogische, medische, psychologische, psychotherapeutische, vaktherapeutische en verpleegkundige beroepen. Ruim 70% van de werkenden is vrouw. De gemiddelde leeftijd van werknemers is 42,5 jaar.

Arbeidsomstandigheden in de meest brede zin van het woord hebben de laatste jaren binnen de branche volop in de belangstelling gestaan. Voor leidinggevend is er een handreiking opgesteld over het doen van aangifte bij agressie- en/of geweldsincidenten. Er is een pilot is geweest rond veilig werken waarbij een veiligheidscoach is ingezet. Sinds 2009 heeft de GGZ-sector een arbocatalogus (www.arbocatalogusggz.nl). Hierin staat informatie opgenomen over de arbeidsrisico's agressie en geweld, werkdruk, fysieke belasting, gevaarlijke stoffen (inclusief biologische agentia) en over risico's als gevolg van de (inrichting van de) werkplek. Instrumenten die ontwikkeld zijn in het kader van het arboconvenant 2001 tot 2004 zijn ook in de arbocatalogus opgenomen.



Deel 2

Belangrijkste arbeidsrisico's

U kunt lezen wat het arbeidsrisico is, wat de gevolgen kunnen zijn voor de gezondheid en veiligheid van uw werknemers, en wat u moet regelen om dit te voorkomen. De Arbeidsinspectie controleert hierop bij de inspecties. Aan het eind volgen verwijzingen naar bestaande instrumenten en hulpmiddelen die u helpen om aan de regels in de Arbowet te voldoen.

Belangrijke arbeidsrisico's in de geestelijke gezondheidszorg en verslavingszorg

Dit deel van de brochure gaat dieper in op de belangrijkste arbeidsrisico's in de geestelijke gezondheidszorg en verslavingszorg:

- Agressie en geweld
- Werkdruk
- Fysieke belasting
- Biologische agentia

Hoe zijn de belangrijkste risico's bepaald?

De Arbeidsinspectie heeft de belangrijkste arbeidsrisico's in uw branche bepaald aan de hand van:

- de ongevallencijfers binnen uw branche
- cijfers van aandoeningen die door het werk worden veroorzaakt (beroepsziekten)
- instroomcijfers op de Wet op de arbeidsongeschiktheidsverzekering (WAO) en de Wet werk en inkomen naar arbeidsvermogen (WIA)
- inschattingcijfers van risico's door de Arbeidsinspectie

Ook heeft de Arbeidsinspectie overlegd met de werkgevers- en werknemersorganisaties in uw branche.



Agressie en geweld

Agressief en gewelddadig gedrag van cliënten, patiënten of bezoekers is in de geestelijke gezondheidszorg een belangrijke oorzaak van ziekte, arbeidsongeschiktheid en verloop van personeel. Agressief gedrag kan bij personeelsleden leiden tot stress en tot een grotere kans dat zij het werk niet meer aankunnen. Gewelddadig gedrag kan daarnaast ook leiden tot lichamelijk letsel. Daarom is het belangrijk om maatregelen te treffen waarmee agressie en geweld kan worden voorkomen of beperkt.

Wat zijn de risico's?

Werknemers die te maken krijgen met agressie en geweld door derden, zoals cliënten, patiënten en bezoekers, kunnen daardoor psychische gezondheidsproblemen oplopen, zoals slapeloosheid, een posttraumatisch stresssyndroom (PTSS) of andere psychische klachten. Uiteindelijk kan dat leiden tot langdurig ziek zijn. Psychische klachten als gevolg van agressie en geweld komen vrij veel voor in de geestelijke gezondheidszorg. Uw instelling leidt schade als werknemers hierdoor minder productief zijn of als het ziekteverzuim hierdoor toeneemt.

Wat moet u doen?

Uw instelling moet werknemers beschermen tegen agressie en geweld en de nadelige gevolgen daarvan. Dit doet u aan de hand van een grondige en actuele risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E). De maatregelen die getroffen moeten worden om de risico's te beheersen, legt u vast in een plan van aanpak. Waar nodig legt u dit ook vast in een zorgplan voor de betreffende cliënt of patiënt. U kunt uw aanpak op dit punt beoordelen aan de hand van de volgende vragen:

- Wordt er bij het inventariseren en evalueren van de actuele risico's van agressie en geweld extra aandacht besteed aan risicovolle taken, locaties, werktijden, cliënten en patiënten?
- Is er een procedure voor het melden, registreren en analyseren van agressie- en geweldsincidenten en wordt die in de praktijk ook gevolgd?
- Krijgen de betreffende werknemers voldoende en tijdig voorlichting, instructies en training over het voorkomen en beheersen van agressie en geweld?
- Is er een protocol vastgesteld over hoe te handelen bij agressie- en geweldsincidenten?
- Zijn er genoeg organisatorische en personele maatregelen getroffen die gericht zijn op risicovolle taken, locaties, werktijden, cliënten en patiënten?
- Zijn de benodigde technische en bouwkundige voorzieningen getroffen om agressie en geweld te voorkomen of te beperken?
- Is er een goed werkend alarmsysteem of communicatiemiddel met daaraan gekoppeld een adequate alarmprocedure, zodat snelle assistentie gewaarborgd is?

- Is de opvang van, ondersteuning van en eventuele nazorg voor slachtoffers van agressie- of geweldsincidenten goed geregeld?
- Worden richting de dader de nodige maatregelen getroffen om de kans op agressief gedrag in de toekomst te voorkomen of te beperken?
- Wordt het pakket van maatregelen tegen agressie en geweld regelmatig geëvalueerd?

Kunt u al deze vragen met 'ja' beantwoorden, dan is uw organisatie op de goede weg om agressie en geweld tegen te gaan en zo goed mogelijk te beheersen. Dat is dan een goed begin, maar het is ook belangrijk om te vermelden dat er meer mogelijk is om agressie en geweld aan te pakken. Lees daarvoor bijvoorbeeld de onderdelen 'Bespreken in het werkoverleg' en 'Het uitgangspunt is dat er altijd aangifte wordt gedaan' in het algemene blad uit de arbocatalogus. U kunt bij de aanpak van agressie en geweld overigens gebruikmaken van de arbocatalogus voor de geestelijke gezondheidszorg zoals vermeld in het algemene blad Agressie en geweld. Essentieel is dat meldingen van agressie-incidenten geanalyseerd en geëvalueerd worden en dat hierop voldoende actie wordt ondernomen om herhaling te voorkomen.

Hoe inspecteert de Arbeidsinspectie?

De Arbeidsinspectie controleert of u actief beleid voert rondom agressie en geweld als werknemers blootstaan aan dit risico. De inspecteur interviewt hiervoor enkele werknemers om te onderzoeken hoe vaak en in welke vorm zij te maken krijgen met agressie en geweld. Als blijkt dat er agressie-incidenten plaatsvinden, zal de inspecteur aan de hand van de bovenstaande vragen nagaan of u genoeg maatregelen heeft getroffen. Als blijkt dat dit niet het geval is of als blijkt dat de getroffen maatregelen in de praktijk niet goed werken, zal de inspecteur van u verlangen dat u binnen een bepaalde tijd alsnog de nodige maatregelen treft.

Meer informatie

- › www.arbocatalogusggz.nl onder het risico Agressie en geweld

Verwijzingen naar Arbowet- en regelgeving

- › Arbowet, artikel 1, 3, 5 en 8
- › Arbobesluit, artikel 2.15

Werkdruk

Werkdruk heeft te maken met spanning in het werk. Een beetje spanning is gezond; je komt dan tot betere prestaties. Maar te veel spanning in je werk is niet goed. Als je te lang onder druk moet werken, kan je er ziek van worden. Bij werkdruk is het dus van belang om een gezonde balans te vinden. Deze gezonde balans moet gezocht worden op organisatieniveau, op teamniveau én op individueel niveau.

Wat zijn de risico's?

Uit tal van onderzoeken is gebleken dat een te hoge werkdruk een belangrijke veroorzaker is van ziekteverzuim. Een te lange periode onder hoge werkdruk werken, kan leiden tot werkstress en op den duur tot psychische en lichamelijke klachten en aandoeningen. Er zijn verschillende factoren die in de geestelijke gezondheidszorg een hoge werkdruk kunnen veroorzaken, onder andere: de groeiende behoefte aan hulp en zorg vanuit de samenleving, de beperkte omvang van de personeelsformatie, de hoge verwachtingen van zowel de organisatie zelf als de cliënten en patiënten en de extra administratieve taken. Om werkstress bij personeelsleden tegen te gaan is het belangrijk dat u signalen van hoge werkdruk op tijd herkent en daar maatregelen tegen neemt.

Wat moet u doen?

Binnen het arbobeleid van uw instelling moet u het risico van een te hoge werkdruk nadrukkelijk een plaats geven. Het is nodig dat een instelling ook beleid rond werkdruk geformuleerd heeft. Om dit onderwerp systematisch aan te pakken kunt u de volgende stappen doorlopen:

1. Herkennen van een te hoge werkdruk
Om na te gaan of er in uw organisatie sprake is van een gezonde of een te hoge werkdruk, is het nodig om de werkdruk te inventariseren. In de arbocatalogus voor de GGZ worden hiervoor instrumenten aangereikt, zoals de Zorg-RI&E, een checklist voor signalen en een monitor-vragenlijst.
2. Analyseren van de oorzaken van de te hoge werkdruk
Er zijn verschillende manieren om de oorzaken van een te hoge werkdruk op te sporen. Dit kan zowel op organisatieniveau als op teamniveau en op individueel niveau. In de arbocatalogus voor de GGZ zijn ook voor deze stap instrumenten ontwikkeld, zoals een oorzakenchecklist.
3. Aanpakken van de te hoge werkdruk
Als binnen de organisatie of het team een te hoge werkdruk is vastgesteld én de oorzaken hiervan in beeld zijn in gebracht, is de volgende stap om een gericht plan van aanpak op te stellen en uit te voeren. Zo wordt de werkdruk weer beheersbaar en op een gezond peil gebracht. Ook hiervoor is een checklist opgenomen in de arbocatalogus voor de GGZ.

1-2-2011

A

100/100
250/250

A

05-05-2011
24-01-2011

A

at

N. Vermeulen (Rijff)

IRA

PAULIEN

LILIAN

leke

laura.o

rob

ROB

A

B

A

A

asprek

4. Evalueren of de maatregelen het gewenste effect hebben

Ga na enige tijd na of de doorgevoerde maatregelen op korte en wat langere termijn het gewenste effect hebben opgeleverd. U kunt hiervoor het beste de hierboven omschreven stappen nogmaals doorlopen en daarbij de maatregelen bijstellen.

Hoe inspecteert de Arbeidsinspectie?

De inspecteur zal nagaan of er signalen zijn in uw organisatie die wijzen op een te hoge werkdruk. Hiervoor zal de inspecteur interviews houden met een aantal werknemers. Of hij laat de werknemers een vragenlijst over de werkdruk invullen. Ook kan er gebruikgemaakt worden van onderzoekresultaten die al binnen de instelling bekend zijn. Als blijkt dat de werkdruk te hoog is, zal de inspecteur van u verlangen dat u binnen een bepaalde periode de nodige maatregelen treft.

Meer informatie

> www.arbocatalogusggz.nl onder het risico Werkdruk

Verwijzingen naar Arbowet- en regelgeving

- > Arbowet, artikel 1, 3, 5 en 8
- > Arbobesluit, artikel 2.15

Fysieke belasting

Fysieke belasting is de belasting die het houdings- en bewegingsapparaat (rug, nek, schouders, ledematen, gewrichten en spieren) van mensen ondervindt tijdens lichamelijke arbeid. Fysieke overbelasting hangt samen met de aard en de duur van de werkhouding, de grootte van de krachten die op het lichaam werken en de frequentie waarmee een taak wordt uitgevoerd. Het kan leiden tot gezondheidsklachten, verzuim en zelfs uitval uit het arbeidsproces.

Wat zijn de risico's?

In uw sector zijn het vooral aandoeningen aan het houdings- en bewegingsapparaat die ziekteverzuim en langdurige uitval veroorzaken. Rugklachten en klachten aan de arm, nek en schouders komen het meeste voor. We spreken van een beroepsziekte als deze aandoeningen (mede) door het werk veroorzaakt worden.

Voor het verplegend en verzorgend personeel in de geestelijke gezondheidszorg zijn de handmatig geleverde krachten bij het verplaatsen en verzorgen van cliënten vaak de oorzaak van de klachten. Denk hierbij aan het verplaatsen van cliënten op het bed of aan het uit bed of rolstoel halen van cliënten. Een andere oorzaak van de klachten zijn de ongunstige werkhoudingen die werknemers vaak innemen tijdens hun werk, zoals bij het verplegen en verzorgen van de cliënten op het bed, onder de douche of in het bad. Maar ook tijdens de activiteitenbegeleiding of tijdens het aanbieden van de maaltijd zit of staat het personeel vaak langdurig in dezelfde houding. Het werken met cliënten met overgewicht maakt de handelingen extra zwaar. Naar verwachting zal deze groep cliënten de komende jaren toenemen.

Voor het personeel dat werkzaam is in de ondersteunende diensten, kunnen naast het handmatig tillen, duwen en trekken, vooral de ongunstige werkhoudingen zorgen voor overbelasting. Het gaat dan om ongunstige houdingen van personeel in de keuken, de technische dienst, de huishouding of de linnenkamer. Voorbeelden van werkzaamheden in ongunstige houdingen zijn langdurig staand en met geheven armen een maaltijd voorbereiden, schoon wasgoed vouwen en sorteren, slecht bereikbare plaatsen schoonmaken of werken met beeldschermen.

Wat moet u doen?

Uw instelling moet het werk zo organiseren dat gevaar voor de veiligheid en gezondheid door fysieke overbelasting wordt voorkomen. Mocht dit redelijkerwijs niet mogelijk zijn, dan moet u de kans op fysieke overbelasting zoveel mogelijk beperken. Dit doet u aan de hand van een risico-inventarisatie- en -evaluatie (RI&E) en een plan van aanpak. Hierin brengt u per dienst of afdeling in kaart in welke mate werknemers fysiek belast worden.



Daarbij kunt u ook gebruikmaken van de Praktijkrichtlijnen fysieke belasting voor de GGZ. Bij overbelasting legt u vast welke oplossingen hiervoor zijn en wanneer u deze invoert. In de praktijk betekent dit dat:

- verplegend en verzorgend personeel hulpmiddelen gebruikt bij het verplaatsen, verzorgen en wassen/douchen van cliënten. Denk hierbij aan elektrisch in hoogte verstelbare bedden, glijlakens, passieve en actieve tilliften en eenvoudig in hoogte verstelbare douchestoelen, baden en aankleedtafels. Daarbij moet er voldoende manoeuvreerruimte zijn voor de hulpmiddelen.
- personeel dat werkzaam is in de ondersteunende diensten waar mogelijk zittend werkt, waarbij ze in een goede werkhouding zitten. Dit betekent dat het lichaam optimaal ondersteund is, de werktafel op de juiste hoogte staat (bij wisselende taken en/of werknemers moet deze in hoogte verstelbaar zijn), dat alle materialen, hulpmiddelen en producten binnen handbereik zijn en dat er voldoende voet- en beenruimte is. Daarnaast zijn er voldoende hulpmiddelen beschikbaar om zwaar tillen, duwen en trekken te voorkomen.

Hoe inspecteert de Arbeidsinspectie?

Bij een inspectie wordt bekeken of:

- de risico's van fysieke belasting per dienst of afdeling in kaart zijn gebracht in een RI&E.
- er hulpmiddelen aanwezig zijn en gebruikt worden voor het verplaatsen, verzorgen en wassen/douchen van cliënten.
- het personeel dat werkzaam is in de ondersteunende diensten het werk waar mogelijk zittend en in een goede werkhouding uitvoert. Hierbij moet het personeel voldoende hulpmiddelen ter beschikking hebben om zwaar tillen, duwen en trekken te voorkomen.
- er voldoende en herhaaldelijk voorlichting wordt gegeven over fysieke belasting en of er instructie wordt gegeven over het gebruik van de hulpmiddelen.

De Arbeidsinspectie beschouwt 'de Praktijkrichtlijnen fysieke belasting voor zorgverleners' en de daarmee samenhangende hulpmiddelen en instrumenten als een goede invulling voor een goed arbobeleid voor fysieke belasting. Als er sprake is van één of meerdere overtredingen, zal de inspecteur een waarschuwing geven en daarin verwijzen naar de arbocatalogus voor uw branche. U krijgt daarna enige tijd om de overtreding op te heffen. Behalve een waarschuwing kan de Arbeidsinspectie ook een eis tot naleving stellen.

Meer informatie

- > Instrumenten om fysieke belasting te voorkomen en te verminderen zijn te vinden in de arbocatalogus GGZ via www.arbocatalogusggz.nl onder het risico Fysieke belasting.

Verwijzingen naar Arboret- en regelgeving

- > Arbobesluit: Hoofdstuk 5 Fysieke belasting afdeling 1 en 2

Biologische agentia

Werknemers in de geestelijke gezondheidszorg kunnen in aanraking komen met allerlei bacteriën, virussen en parasieten: biologische agentia. Hierdoor kunnen zij infecties oplopen en ernstig ziek worden.

Wat zijn de risico's?

Een werknemer die door zijn werk een infectieziekte of eczeem krijgt, heeft een beroepsziekte. In uw branche komt dit voor. Dit leidt tot ziekteverzuim en soms tot arbeidsongeschiktheid. Strikte hygiënemaatregelen zijn de belangrijkste basis voor het voorkomen van infectieziekten. Veel en vaak handen wassen (een belangrijke hygiënemaatregel) kan echter weer zorgen voor een nieuw probleem: eczeem. Dit is een van de meest voorkomende beroepsgerelateerde aandoeningen in de zorgsector. Eczeem kan ook ontstaan door langdurig handschoenen te dragen. Zijn deze handschoenen van latex, dan lopen werknemers bovendien kans op een latex-allergie. Het voorkomen van infectieziekten aan de ene kant en de kans op huidaandoeningen aan de andere kant, vraagt dus om maatwerk.

Verschillende biologische agentia

| Biologisch agens | Verspreidt zich via | Kans op besmetting bij |
|------------------------|--|---|
| TBC | De lucht | Inademen |
| MRSA-bacterie | Direct contact | Wassen of verschonen van een besmette cliënt, verschonen van besmet bed, verzorgen van een wond, etc. |
| Hepatitis B en C-virus | Bloed-bloedcontact | Prik-, snij- of bijtincidenten (ook injecties bij diabetes) |
| Hepatitis A-virus | Faecaal-oraal contact | Wassen of verschonen van een besmette cliënt, verschonen van een besmet bed, wassen van kleding, etc. |
| HIV | Bloed-bloedcontact | Prik-, snij- of bijtincidenten |
| Norovirus | • Faecaal-oraal contact • Aerogene transmissie via braaksel | Verzorgen van een besmette cliënt. |
| Legionella | Inademen aerosolen | Gebruik van onregelmatig of niet gebruikte douches. |



Wat moet u doen?

In de geestelijke gezondheidszorg wordt voor iedere cliënt een behandelplan gemaakt. Op basis daarvan kan een organisatie de belangrijkste arbeidsrisico's goed in kaart brengen, voorlichting geven en maatregelen uitvoeren en evalueren. Zo ontstaat er een directe relatie tussen de behandeling en verzorging enerzijds en de bescherming van de werknemers anderzijds; maatwerk dus. Verder meet u of de maatregelen het gewenste effect hebben gehad bij de werknemers. Ook onderzoekt u de incidenten met als doel: minder (prik) accidenten, infectieziekten en eczeem. Een goed arbeidsomstandighedenbeleid tegen blootstelling van werknemers aan biologische agentia ziet er als volgt uit:

- U beoordeelt de aard, mate en duur van de blootstelling aan biologische agentia.
- U brengt het risico voor alle werknemers (inclusief uitzendkrachten, stagiairs en leerlingen) in kaart.
- U beschrijft de maatregelen die nodig zijn om blootstelling te voorkomen of te beperken en voert deze uit. Dit komt meestal neer op een combinatie van technische, organisatorische en hygiënische maatregelen, aangevuld met persoonlijke beschermingsmiddelen en vaccinatie.
- Bij infectieziekten waarvoor verpleging in isolatie nodig is, zijn specifieke maatregelen vereist, zoals het dragen van handschoenen en/of adembescherming.
- U geeft voorlichting aan werknemers over de mogelijke gevaren die zij lopen en over de maatregelen om blootstelling te voorkomen. U geeft voorlichting over het gebruik van beschermingsmiddelen, de hygiënische voorschriften en over wat te doen bij incidenten.
- U toetst regelmatig of de kennis die werknemers hebben opgedaan, nog steeds bekend is (bijvoorbeeld in het werkoverleg).
- Iedere werknemer die kans loopt op besmetting, kan zich arbeidsgezondheidskundig laten onderzoeken.
- U meldt incidenten of ongevallen met agentia van categorie 3 aan de Arbeidsinspectie. Bijvoorbeeld incidenten waarbij besmetting mogelijk leidt tot TBC, HIV of hepatitis B of C (deze infecties zijn een gevolg van categorie 3-agentia).
- Na een incident waarbij bloed-bloedcontact is opgetreden, handelt u volgens een post-expositieprotocol (zie de Leidraad Prikaccidenten van het Nationaal Hepatitis Centrum).
- Wanneer zich beroepsziekten en/of (prik)incidenten voordoen, onderzoekt u de oorzaak daarvan en neemt u maatregelen.
- Werknemers die kans lopen om intensief met bloed in contact te komen, moet u in de gelegenheid stellen zich (op kosten van de werkgever) te laten vaccineren tegen hepatitis B.

Praktische tips:

- Gebruik speciale veilige naaldsystemen en naaldbekers om prikincidenten te voorkomen. Voor ambulante medewerkers zijn er kleine naaldcontainers verkrijgbaar die gemakkelijk meegenomen kunnen worden op locatie.

- Gebruik handalcohol (isopropanol) voor ontsmetting en gerichte handverzorging. Dit is onderdeel van een volledig huidpreventieprogramma om eczeem als gevolg van veelvuldig handen wassen te voorkomen.

Hoe inspecteert de Arbeidsinspectie?

De inspecteur bekijkt:

- Zijn de risico's met betrekking tot blootstelling aan biologische agentia voldoende in kaart gebracht in de RI&E?
- Zijn de bijhorende beheersmaatregelen genomen?
- Zijn de juiste personen gevaccineerd?
- Hebben werknemers na een (prik)incident snel toegang tot een adequate beoordeling en behandeling?
- Worden (prik)incidenten geanalyseerd en worden er zonodig verbeteringen doorgevoerd?
- Is gewaarborgd dat werknemers voldoende zijn voorgelicht over de risico's en de maatregelen die ze moeten nemen? Als er sprake is van één of meerdere overtredingen, zal de inspecteur een waarschuwing geven of eis tot naleving stellen. U krijgt daarna enige tijd om de overtreding op te heffen.

Meer informatie

- > Arbocatalogus, www.arbocatalogusggz.nl onder het risico Gevaarlijke stoffen
- > Nationaal Hepatitis Centrum, www.hepatitis.nl
- > Werkgroep Infectie Preventie (WIP), www.wip.nl
- > Landelijke Coördinatiestructuur Infectieziektebestrijding (LCI), www.infectieziekten.info
- > Nederlands Kenniscentrum Arbeidsdermatosen (NECOD), www.necod.nl
- > Model Risico-inventarisatie en -evaluatie voor het beoordelen van bloedoverdraagbare aandoeningen
- > Leidraad Prikaccidenten, www.hepatitis.nl
- > Leidraad hepatitis B vaccinatie, www.hepatitis.nl
- > Preventie van handeczeem, www.staz.nl; publicaties nr. 2

Verwijzingen naar Arboret- en regelgeving

- > Arbobesluit, artikel 4.84, 4.85, 4.87, 4.89, 4.91, 4.93, 4.95, 4.97, 4.98 en 4.102

Colofon

Deze brochure is ontwikkeld in opdracht van de Arbeidsinspectie, 2011.

Disclaimer

In deze brochure staan de belangrijkste arbeidsrisico's in de geestelijke gezondheidszorg en verslavingszorg, de branche waartoe uw instelling behoort. U kunt lezen hoe de Arbeidsinspectie op deze risico's inspecteert. Mogelijk zijn niet al deze risico's in uw instelling aan de orde, dan is dat deel van de tekst niet op u van toepassing. Is er in uw instelling sprake van risico's die niet in deze brochure zijn genoemd, dan moet u deze risico's ook opnemen in de RI&E en het plan van aanpak. Ook moet u maatregelen nemen om deze risico's weg te nemen of te verminderen. De regels waar het in deze brochure over gaat zijn bestaande regels. Meer informatie vindt u op www.inspectieszw.nl en www.arboportaal.nl. Het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid is niet verantwoordelijk voor informatie op websites van derden waarnaar in deze brochure wordt verwezen. Aan de tekst van deze brochure kunnen geen rechten worden ontleend.

In deze brochure gaat het over arbeidsrisico's die relevant zijn in uw branche. Het feit dat bijvoorbeeld fysieke belasting als risico genoemd wordt betekent: de ervaring in uw branche leert dat er zich situaties kunnen voordoen waarbij, door blootstelling aan dit type gevaar, er een kans is op gezondheidsschade.

Nadere informatie

U kunt deze brochure in digitale vorm vinden op www.inspectieszw.nl. Daar vindt u ook meer informatie over de verwijzingen naar bestaande instrumenten en hulpmiddelen in deze brochure. Alle Arboret- en regelgeving vindt u op www.overheid.nl.

Deze brochure is een uitgave van:

Inspectie SZW

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

Correspondentieadres

Inspectie SZW

Postbus 820

3500 AV Utrecht

www.inspectieszw.nl

Versie juli 2011