



Hollen & stilstaan bij werkdruk

dát maakt zorg beter

Werk je in de zorg, dan kun je ook te maken krijgen met flinke werkdruk. Het is niet altijd gemakkelijk om daar als zorgverlener goed mee om te gaan. Het doet wat met je. En als het teveel wordt, kan het leiden tot werkstress. Maar liefst vijftig procent van het arbeidsgebonden ziekteverzuim in de zorg- en welzijnsector vindt zijn oorsprong in psychosociale arbeidsbelasting, waar werkdruk onder valt. Dat is veel, en dat kan nare gevolgen hebben voor de medewerkers, maar ook voor de cliënten voor wie zij zorgen. De Inspectie SZW heeft daarom psychosociale arbeidsbelasting benoemd als een van haar belangrijkste aandachtspunten voor de komende jaren. Wij letten erop dat directie, ondernemingsraad, managers, leidinggevenden én medewerkers in de instellingen sámen werken aan het verminderen van de problemen en risico's als het gaat om onder meer werkdruk. Welke punten zijn belangrijk? Waar let de Inspectie SZW op? U vindt de antwoorden in deze flyer.

Heeft u de risico's op het gebied van werkdruk in kaart gebracht? En is er -indien nodig- voor bepaalde organisatieonderdelen of functies een verdiepend onderzoek uitgevoerd naar de beleefde werkdruk?

In een actuele risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E) onderzoekt u of er sprake is van een te hoge werkdruk. Wanneer daaruit blijkt dat werkdruk in bepaalde organisatieonderdelen of functies een knelpunt vormt, voert u een verdiepend onderzoek uit. Dat is erop gericht om de werkdrukbronnen die werkstress veroorzaken in beeld te krijgen. Voor zowel de inventarisatie als het verdiepend onderzoek kunt u gebruik maken van instrumenten uit de arbocatalogus.

Heeft u de juiste maatregelen gekozen om te hoge werkdruk te verminderen, en vervolgens goed te kunnen beheersen?

Naar aanleiding van het verdiepend onderzoek kiest u doeltreffende, praktische en realiseerbare maatregelen om te hoge werkdruk te beperken en te voorkomen. Het werkt het beste als dit vooral collectieve maatregelen zijn, op afdelings- of organisatieniveau. Deze maatregelen neemt u vervolgens op in een plan van aanpak met een realistische tijdsplanning. Duurt het nog even voordat de maatregelen doorgevoerd kunnen worden? Neem dan ook tijdelijke maatregelen.

Sluiten de maatregelen die u heeft gekozen goed aan bij de knelpunten uit het verdiepend onderzoek? Zijn ze doeltreffend en volledig?

Complexiteit en belasting van de totale zorgvraag

De personele bezetting is afgestemd op de zwaarte van de zorgverlening. U besteedt op een praktische manier aandacht aan het voorkomen en beheersen van agressie en geweld en aan een goede verwerking van emotionele gebeurtenissen. De consequenties van de indicatiestelling voor de fysieke en psychische belasting van het personeel (zorgzwaarte) zijn voldoende in kaart gebracht. Hierop anticipeert u.

Eigen mogelijkheden

Medewerkers hebben voldoende mogelijkheden om problemen in het eigen werk zelf of binnen het team op te lossen.

Deskundigheid van uw medewerkers

Medewerkers zijn voldoende opgeleid en beschikken over voldoende kennis, vaardigheden en ervaring om hun taken goed te kunnen uitvoeren.

Bezetting

Er bestaat balans tussen werkaanbod en personele capaciteit. Die balans is onder andere gebaseerd op een reële planning van de tijd die nodig is voor bepaalde handelingen. De bezetting per afdeling sluit onder normale omstandigheden goed aan bij de zorgvraag. U brengt de bezetting op sterkte wanneer door bijvoorbeeld een zwaardere zorgvraag, vakantie of ziekteverzuim van collega's de omstandigheden veranderen. De consequenties van de indicatiestelling voor de kwantitatieve personeelsbezetting zijn voldoende in kaart gebracht. Hierop anticipeert u.

Voldoende aandacht voor dossieroverdracht en risicotaxatie

Medewerkers zijn voordat zij zorg gaan verlenen voldoende geïnformeerd over de cliënt en diens zorgbehoefte. Zo nodig is vooraf een risicotaxatie gemaakt van de zwaarte van de zorgvraag en de kans op onvoorspelbaar (agressief) gedrag.

De werkroosters

De werkroosters worden conform de wetgeving op het gebied van arbeids- en rusttijden gemaakt. Werk- en rusttijden zijn in balans en de daadwerkelijk gewerkte uren worden geregistreerd en regelmatig geëvalueerd.

Contact met collega's en leidinggevende

Medewerkers hebben voldoende contactmogelijkheden met collega's en leidinggevende om elkaar in het werk te kunnen helpen. Er vinden regelmatig teamoverleggen en functioneringsgesprekken plaats. Leidinggevendsten steunen de medewerkers in hun werk en zoeken oplossingen voor problemen die zij daarbij ervaren.

Er zijn belangrijke randvoorwaarden die ervoor kunnen zorgen dat noodzakelijke maatregelen ook werken. Voldoet uw organisatie aan die voorwaarden?

Om de uitvoering van de maatregelen tegen werkdruk te laten slagen, spelen de volgende aspecten een belangrijke rol:

- De gekozen aanpak van de werkdruk wordt door het management en de OR gedragen.
- Er is een deskundige procesbegeleider binnen uw organisatie.
- Het uitvoerend personeel wordt nauw betrokken bij de aanpak van de werkdruk.
- De communicatie over de gekozen aanpak van de werkdruk is duidelijk en gericht op alle betrokkenen. Ook wordt er voorlichting gegeven over het risico werkdruk, de mogelijke gevolgen van werkdruk en de te nemen stappen om het risico te beheersen.
- De verdeling van taken en verantwoordelijkheden in het verbetertraject is duidelijk.
- De doorlooptijd van het verbetertraject is van tevoren bepaald en is realistisch.
- Alle betrokkenen (medewerkers, leidinggevendsten, managers, beleidsmakers, directie) zijn voldoende vertegenwoordigd in een begeleidingsgroep.
- Leidinggevendsten spelen een cruciale rol bij het signaleren en oplossen van werkdrukproblemen. Zij zijn voldoende toegerust om hierin hun rol te vervullen en te controleren of de werkdruk in hun afdeling of team door de maatregelen vermindert.

Wordt het verbetertraject, inclusief de effecten van de getroffen maatregelen, goed geëvalueerd?

Het toetsen van het effect van de genomen stappen en de uitgevoerde maatregelen is een belangrijk onderdeel van een systeemaanpak op werkdruk. Wanneer hieruit blijkt dat er nog bepaalde knelpunten zijn in het traject, moeten deze vervolgens worden aangepakt.

Hollen & stilstaan bij werkdruk dát maakt zorg beter

Deze flyer is een uitgave van:

Inspectie SZW

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

vijfkeerblauw | sss-010657

© Rijksoverheid | Maart 2012