



# Zorg met aandacht

*voor fysieke belasting*

Huib Arts



# Structuur

- ▶ Opzet onderzoek
- ▶ Algemene conclusie
- ▶ Inzoomen & Advies
- ▶ Adviezen voor de branche

# Opzet onderzoek

- ▶ Doel:  
Achterhalen of de inspanningen die Thuiszorg BV verricht op het gebied van het beperken van de fysieke belasting van de medewerkers effectief en efficiënt zijn.
- ▶ Document analyse  
Welke documenten hebben jullie nu en bieden die voldoende informatie?
- ▶ Pilot analyse  
Wat zeggen de medewerkers zelf? Wat zien wij op de vloer? Komt dit overeen met de informatie uit de documentanalyse?
- ▶ Evaluatierapport  
Welke conclusies kunnen we trekken? Welke stappen kan Thuiszorg BV zetten om zo effectief en efficiënt mogelijk de fysieke belasting van haar medewerkers te beperken?

# Algemene conclusie (1)

Vraag vanuit Thuiszorg BV:

We doen veel op het gebied van fysieke belasting. Toch zien we veel fysieke klachten en hoge verzuimcijfers. Wat gaat er mis?

Positief:

- ▶ Veel aandacht voor fysieke belasting in beleid
- ▶ Beleid volgt branche: arbocatalogus
- ▶ Aanstelling medewerkers met specifieke aandacht voor fysieke belasting
- ▶ Voorlichtingsprogramma gericht op fysieke belasting
- ▶ Besef op hoog niveau dat fysieke belasting een relevante factor is voor inzetbaarheid medewerkers
- ▶ Fysieke belasting 'leeft' als relevante factor op leidinggevend niveau
- ▶ Betrokkenheid van medewerkers bij het onderwerp: het is relevant.



# Algemene conclusie (2)

## Belangrijkste aandachtspunten:

- ▶ Primaire preventie staat niet centraal
- ▶ Zwaarte van de zorg voor medewerker speelt geen rol bij werkverdeling
- ▶ Inzetbaarheid (leeftijd) van de medewerker is niet relevant bij normtijden
- ▶ Geen regie op thema fysieke belasting; ook geen rol voor bedrijfsarts / arbodienstverlener
- ▶ Omvang van de problematiek onvoldoende bekend: onvoldoende stuurinformatie. Zowel voor:
  - ▶ Belasting en
  - ▶ Belastbaarheid
- ▶ Communicatiekanalen over fysieke belasting zijn afwezig / onduidelijk
- ▶ Management heeft geen zicht op problematiek op de werkvloer. Zowel voor:
  - ▶ Wat veroorzaakt fysieke belasting en
  - ▶ Hoe belastbaar zijn mijn medewerkers
- ▶ Veel winst valt te halen in cultuur: 'pijntje hoort er NIET bij'.

## Kopie uit Kim evaluatie - Huisvestingsplan fysieke belasting

Verpleeg- en Gasthuis  
(VG)

Binnen het bestaande pand zijn appartementen gerealiseerd. Verbouwing loopt nog door in 2019-2020. Bij de verbouwing is rekening gehouden met fysieke belasting door voldoende ruimte in en om het bed te houden zodat er met tilliften gewerkt kan worden volgens de Praktijkrichtlijnen Fysieke belasting. Medewerkers hebben voldoende ruimte om een goede houding aan te kunnen nemen tijdens de zorg in en rond het bed. In de badkamer is er voldoende ruimte om een cliënt naar de toilet te begeleiden, te douchen.

Wat komt naar voren uit de pilot:

- Te kleine kamers
- Kamers te vol met persoonlijke eigendommen cliënt
- Plafondlift niet handig geplaatst voor de transfer
- Plafondlift komt bijna nooit in de badkamer
- In keuken oven boven schouderhoogte
- In keuken vaatwasser onderin
- In woonkamer geen ruimte voor rolstoelen/rollators



# Beleid

# Constateringen beleid fysieke belasting



## Uitgangspunt Thuiszorg BV:

Thuiszorg BV is een organisatie voor mensen door mensen. Professionele, betrokken en tevreden medewerkers leveren tevreden cliënten op. Medewerkers vormen daardoor het belangrijkste kapitaal en hart van de organisatie.

## Commentaar:

Prachtig uitgangspunt.  
Goede basis voor aanpak van fysieke belasting



## Beleed Fysieke belasting:

Het beleid sluit aan bij de Arbocatalogus van de branche.

## Commentaar:

Beleed is er niet op gericht om fysieke belasting te *voorkomen*. Niet / nauwelijks aandacht voor inrichting van werkplek / werkzaamheden.  
Niet alle hulpmiddelen AC worden benoemd:  
bv Rekenmodule Huishoudelijk Zorg.

## Hulpmiddelen AC:

Tilthermometer: beperkt geschikt om belasting in kaart te brengen. Ongeschikt voor thuiszorg: relevante belastende taken niet genoemd.  
Risicoradar: alleen geschikt om door een deskundige in te laten vullen.



## Evaluatie beleid.

Het beleid is geëvalueerd:  
Evaluatie KiM 2019 - 06 - 14

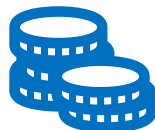
## Commentaar:

Beleed kent geen KPI's / streefwaardes.  
Ontwikkeling kan niet gemonitord worden.  
Geen zicht op gedrag met betrekking tot de beheersmaatregelen.

Geen koppeling met verzuim.  
Geen koppeling met PAGO.  
Geen koppeling met klachten.  
Geen evaluatie van effect van training.



# Constateringen beleidsmatig niveau



## Zorgzwaarte (1)

De zorgzwaarte is in de afgelopen jaren sterk toegenomen doordat cliënten langer thuis verzorgd worden. Dat geldt zowel voor de medewerkers in de eigen huizen als in de thuiszorg.

### Commentaar:

Evalueer of cliënten binnen het juiste ZZP worden verzorgd. Vergoeding bij (groot?) deel van de cliënten is voor ZZP 5, terwijl de feitelijke zorg ZZP 8 is. Door de juiste indicatie kunnen meer uren worden besteed.



## Zorgzwaarte (2)

In financiële afspraken wordt alleen gekeken naar de zorg die de client vraagt. Niet naar de (fysieke) zwaarte van de zorg voor de medewerker.

### Commentaar:

Voer de discussie met de financierende partijen over de fysieke zwaarte van de zorg.

Voor fysiek zwaarder werk zou meer betaald moeten worden omdat er meer handen / hulpmiddelen nodig zijn.



## Zorgzwaarte (3)

Er wordt, met name in de thuiszorg, gewerkt met standaardtijden voor diverse werkzaamheden. In deze standaardtijden wordt geen rekening gehouden met de belastbaarheid van de medewerker.

### Commentaar:

Het is niet reëel te veronderstellen dat een medewerker van 65 jaar eenzelfde taak in dezelfde tijd kan uitvoeren als iemand van 25 jaar.

Thuiszorg BV zet de medewerker centraal als zij met het inplannen van werkzaamheden rekening houdt met de inzetbaarheid van de medewerkers.

# Constateringen beleidsmatig niveau



## Arbodienstverlening

In het arbobeleid is geen enkele rol opgenomen voor de bedrijfsarts / arbodienst(verlener).

### Commentaar:

Het is zowel vanuit de kant van Thuiszorg BV als de kant van de bedrijfsarts / arbodienstverlener onbegrijpelijk dat er geen behoefte (b)lijkt te zijn om een koppeling te leggen tussen beide aandachtsgebieden. Er is geen koppeling met verzuim en/of PAGO resultaten, Het is onduidelijk wanneer een medewerker de bedrijfsarts in zou moeten schakelen.



## Hulpmiddelen

In het beleid wordt nauwelijks aandacht besteed aan het beschikbaar zijn van de noodzakelijke hulpmiddelen.

### Commentaar:

Op basis van het beleid is het onduidelijk of een medewerker het werk alleen hoeft uit te voeren als adequate hulpmiddelen ter beschikking staan.

Ook is niet vastgelegd welke (financiële) ruimte een leidinggevende heeft om de arbeidsomstandigheden te verbeteren.

Bestellen van (de juiste) hulpmiddelen blijkt vaak erg ingewikkeld te zijn.

Medewerkers praten niet mee over de geschiktheid van de hulpmiddelen



## Kennis


Om primaire preventie op het gebied van fysieke belasting vorm te geven is kennis op dit gebied noodzakelijk.

### Commentaar

De kennis die binnen de organisatie aanwezig is op het gebied van preventie van fysieke belasting en werk lijkt beperkt te zijn. Er zijn weliswaar fysiotherapeuten maar hun primaire focus is de client, niet de medewerker.

Een ergonomist zou veel verbeteringen kunnen doorvoeren en veel fouten in ontwerp kunnen voorkomen.

Bij nieuwbouw / verbouwing zou preventief advies verplicht moeten zijn.



# Inzicht in problematiek op werkvloer

# Advies preventie



## Focus op voorkómen van FB

Bij een van de locaties zijn bij de verbouwing van de keuken alle relevante keukenapparaten op een verkeerde hoogte geplaatst. De oven te hoog, de vaatwasser te laag.

### Advies:

Bij verbouwing is het verplicht dat men een ergonomoos vooraf mee kijkt naar de plannen. Een verbouwing mag pas gerealiseerd worden als er akkoord is gegeven op alle relevante ergonomische aspecten.



## Melden van klachten

De meeste (?) medewerkers melden lichamelijke klachten pas aan hun leidinggevende op het moment dat de klachten zo ernstig zijn dat die hun werk belemmeren. ALS ze het al melden.

Bijkomend probleem: De manager ziet vaste krachten nauwelijks, flexwerker helemaal niet.

### Advies:

Benadruk het belang van het melden van (vroeg) klachten: kan je moeder dit ook op 70-jarige leeftijd.  
Creëer werkplekken die ook voor een 70-jarige werkbaar zijn.

# Advies preventie



## Optimaliseer de kwaliteit van de hulpmiddelen

Door medewerkers wordt aangegeven dat een deel van de hulpmiddelen minder goed geschikt is om het werk mee uit te voeren.

Advies:

Evalueer het gebruiksgemak met de medewerkers.

Betrek medewerkers bij de aanschaf van nieuwe type hulpmiddelen.



## Zorg voor voldoende hulpmiddelen

Hulpmiddelen zijn niet overal voldoende aanwezig.

Er is geen zicht op hoeveel middelen in feite ideaal zou zijn voor het team.

Advies:

Breng in kaart welke middelen waar aanwezig zijn en hoeveel hulpmiddelen aanwezig zouden moeten zijn.

. Zorg voor een verantwoordelijke op controle en zorg voor back-up mogelijkheden



# Advies preventie



## Geef manager voldoende inzicht in belastbaarheid

Een manager heeft te veel medewerkers in het team om op de hoogte te kunnen blijven van hun welzijn. Melding van een beperkte inzetbaarheid komt pas op het moment dat iemand thuisblijft of specifieke werkzaamheden niet meer kan doen. Dat is te laat.

Advies:

Verschaf teammanagers inzicht in de belastbaarheid van het team. Stuur ook op sociale controle, dat men elkaar in het team een hart onder de riem steekt.



## Training die aansluit bij de praktijk

Als de bewoner ontspannen is, is het werk lichter. Er is een benaderplan, maar dit is bij velen onbekend of komt onvoldoende binnen.

De e-learning module voor FB sluit nu niet aan op de haptonomische werkwijze

Advies:

Zorg voor een training FB waarbij op alle facetten ook het benaderplan naar voren komt (e-learning, training, herhalingscusus).

Laat weten waar mensen de informatie nog kunnen terugvinden

# Advies preventie



## Training FB hoort bij inwerken

Trainingen zijn een onderdeel van het inwerkprogramma, maar je kunt die makkelijk pas na twee jaar gaan doen.

Er is onvoldoende overzicht wie de training al heeft gevolgd.

Flexwerkers krijgen geen training op gebied van FB.

### Advies:

Bouw in het inwerkprogramma tijd in voor een training FB, je haalt je proeftijd niet als je de training niet volgt.

Neem flexwerkers mee! > Goed werkgeverschap



## Trainingsprogramma op maat

Herhaalcursussen Fysieke Belasting zijn niet altijd goed toegespitst op de werkzaamheden van de medewerkers.

### Advies:

Haal informatie op bij de medewerker waar zij behoefte aan hebben.

Laat mensen zich inschrijven op de thema's die voor hun van belang zijn.

# Advies regie



## Verantwoordelijkheid benoemen

Teammanagers en coördinerend verpleegkundigen weten niet wie van hen eindverantwoordelijk is voor het bestellen en controleren van hulpmiddelen, aansturen op training.

### Advies:

Omschrijf de taken en verantwoordelijkheden FB



## 1 aanspreekpunt

Medewerker weet niet bij wie ze mogen/moeten aankloppen betreft fysieke belasting

> Trainingen, hulpmiddelen, klachten

### Advies:

Maak heldere afspraken, communiceer deze afspraken met de gehele organisatie. Zorg ervoor dat men elkaar weet te vinden. Maak het thema bespreekbaar in het team.

Structuur mist ook door hoge verloop in teams.  
Zorg voor goede overdracht.



## Trainingen horen er bij

Er zijn trainingen, maar niet iedereen weet hiervan & niet iedereen gaat en daar kom je makkelijk mee weg

### Advies:

Heldere communicatie dat deze trainingen er zijn. Dat ze verplicht zijn.  
Kwaliteitspaspoort op orde hebben is niet vrijblijvend.

Zorg ervoor dat de managers navolging geven als mensen niet komen.



De grootste  
winst zit in  
de cultuur

# Advies: medewerker op 1



**Laat de medewerker zichzelf op 1 zetten**

Gedrevenheid van de medewerker ligt in het zorgen voor de client.  
Hierbij worden de eigen grenzen vaak vergeten

**Advies:**

Start een programma 'zet je collega op 1'  
Maak duidelijk dat tot het pensioen doorwerken  
alleen mogelijk is als het werk niet te zwaar is.



**Een pijntje hoort er NIET bij**

'We klagen niet, een pijntje hoort erbij'

**Advies:**

Start een programma dat streeft naar het  
minimaliseren van FB



# Advies: medewerker op 1



## We werken met goede hulpmiddelen

Vaak moet een hulpmiddel worden aangeschaft door de bewoner/cliënt. Dat kan een langdurige en lastige procedure met verzekeraars zijn. Afhankelijk van (geld)situatie cliënt.

Dit terwijl het hulpmiddel de fysieke belasting van de medewerker zou verlichten.

### Advies:

Zorg ervoor dat er altijd middelen beschikbaar zijn bij Thuiszorg BV om de medewerker te ondersteunen.



## Voorkom tegenstrijdige belangen

Kamer bewoner wordt ingericht door bewoner zelf. Hierin moet het personeel zelf het gesprek aangaan op het moment dat zij het onwerkbaar vinden.

Te krappe kleding kan het werk onnodig zwaar maken. De kleding wordt meestal gekozen door de familie.

Wanneer stap je over van helpen -> actieve lift -> passieve lift. Wie is verantwoordelijk

### Advies:

Zorg ervoor dat de medewerker de 'moeilijke keuzes' niet zelf hoeft te maken. Laat als organisatie zien dat de medewerker voor de client gaat.



## Ook in thuiszorg werken met hulpmiddel

Ruimte bij mensen thuis in thuiszorg is niet geschikt voor hulpmiddelen. Manager heeft geen zicht op de situatie bij cliënten thuis. Durf je als medewerker te vragen? En heeft het zin?

### Advies:

Maak duidelijk op het moment dat mensen in zorg komen het huis werkbaar moet zijn. Als iemand achteruitgaat in mobiliteit betekent dat dus dat de inrichting zich daarop moet aanpassen of dat er hulpmiddelen aangeschaft moeten worden.

Zorg ervoor dat de medewerker weet dat je er voor haar/hem bent! Ze staan niet alleen als het om een veilige werkomgeving gaat.

# Advies: hoe verder?



**RvB**

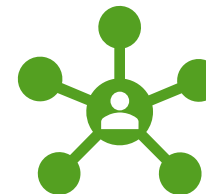
**Kracht:**

Medewerkers vormen het belangrijkste kapitaal en hart van de organisatie.

**Advies:**

Voer de discussie met de financierders van de zorg dat zwaarder werk meer kost.

Hiermee laat de RvB zien dat niet alleen de client, maar ook de medewerker centraal staat in het doen en laten van de RvB



**Management**

**Kracht:**

Werkt aan stabiele teams die met plezier hun werk verrichten.

**Advies:**

Zorg voor een open cultuur waarin de vloer gehoord wordt. Neem de suggesties van de vloer op het gebied van FB ter harte.

Stuur op informatie van de vloer.

Zorg voor goede arbeidsomstandigheden. Ook als dat 'niet past' in de budgetteringscyclus. Laat zien dat medewerkers er echt toe doen.

# Advies: hoe verder?



**Medewerker**

**Kracht:**

Medewerkers kennen de praktijk als geen ander. Ze zorgen voor iedereen die zorg nodig heeft.

**Advies:**

In de gezondheidszorg klagen medewerkers niet snel over een 'pijntje'. Toch zien veel medewerkers het als moeilijk haalbaar om tot '70' door te werken.

Medewerkers gaan elkaar helpen door voor elkaar te zorgen dat de ander gezond en gelukkig door kan blijven werken tot aan het pensioen.



**Staf**

**Kracht:**

De groep medewerkers die een bijdrage levert aan een meer gezonde belasting bij fysiek werk is groot.

**Advies:**

Zorg ervoor dat alle aanwezige kennis, van de vloer, staf en niveaus daar boven tot zijn recht komt. Kennis van zaken moet vaker de basis zijn waarop beslissingen worden genomen.

Het is verder wenselijk dat meer specialistische kennis op ergonomie / arbeidshygiënisch gebied gebruikt wordt bij bijvoorbeeld verbouwingen.

# Adviezen voor de sector

# Advies voor de branche

- ▶ Zorgzwaarte zou een term moeten zijn die over de medewerker gaat
- ▶ Een pijntje hoort er NIET bij: medewerkers moeten zichzelf op 1 zetten
- ▶ Zonder zicht op de mate van klachten op groepsniveau kan er ook niets aan secundaire preventie gedaan worden door de leidinggevenden
- ▶ Zorg dat bij de beoordeling van de fysieke belasting de praktijk centraal staat: de tilthermometer is vaak niet geschikt in thuiszorg
- ▶ Laat medewerkers niet de discussie voeren over de inrichting van de kamer 'van bewoners': criteria op brancheniveau zouden kunnen helpen.
- ▶ Een organisatie die haar medewerkers onvoldoende hoort, bindt ze niet aan de organisatie
- ▶ De organisatie moet de medewerker op 1 zetten!
- ▶ Maak werk van Duurzaam Werk! (en dus niet van Duurzame Inzetbaarheid)



▶ Vragen?

▶ E: [huib.arts@arboplaats.nl](mailto:huib.arts@arboplaats.nl)

▶ M: 0619194818