

# **VERSLAG**

## **INSPECTIEPROJECT**

### **THUISZORG**

**A 694**

#### **Onderwerpen:**

- **fysieke belasting**
- **agressie & geweld**

**Inspectieperiode 1 mei 2005 tot en met 31 maart 2006**

**Arnhem, 30 september 2006**

## **Colofon**

<b>Arbeidsinspectie, Den Haag</b>	<b>: 31-07-2006</b>
<b>Projectnummer</b>	<b>: A 694</b>
<b>Inspectieonderwerpen</b>	<b>: fysieke belasting : agressie &amp; geweld</b>
<b>AI-bedrijfstakdirectie</b>	<b>: Publieke Dienstverlening</b>
<b>manager Strategie</b>	<b>: ir. T.J.B. van der Hoeven</b>
<b>landelijk projectleider</b>	<b>: J. van der Pols</b>
<b>landelijk projectsecretaris</b>	<b>: F. van de Kamp</b>
<b>Voor vragen van de pers</b>	<b>: Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, afdeling Persvoorlichting, tel. (070) 3334444</b>
<b>Looptijd project</b>	<b>: 1 mei 2005 tot en met 31 maart 2006</b>
<b>Correspondentie adres</b>	<b>: Arbeidsinspectie , kantoor Arnhem t.a.v.: F. van de Kamp Postbus 9018 6800 DX ARNHEM</b>

## Inhoudsopgave

Colofon .....	2
0 Voorwoord algemeen directeur .....	4
1.0 Samenvatting.....	5
2.0 Inleiding .....	6
3.0 Omvang en opzet .....	8
3.1. Werkterrein .....	8
3.2. Looptijd en aantallen inspecties .....	8
3.3 Opzet van het inspectieproject.....	8
3.4 Inspectieonderwerpen .....	8
3.5. Publiciteit .....	8
4.0 Inspectie- en monitorresultaten.....	9
4.1 Generaliseerbaarheid.....	9
4.2 Totaal overzicht resultaten .....	9
4.2.1 Verdeling resultaten brancheorganisatie en (gemiddelde) overtredingen.....	10
4.3 Resultaten per inspectiepunt.....	12
4.4 Resultaten monitor .....	13
4.5 Algemene punten .....	14
5.0 Conclusies en aanbevelingen .....	15
6.0 Follow-up .....	16

## 0 Voorwoord algemeen directeur

Hierbij bied ik u de rapportage aan van de inspectieresultaten uit het inspectieproject "THUISZORG 2005" dat gehouden werd van 1 mei 2005 tot en met 31 maart 2006.

Er werd geïnspecteerd op de belangrijkste risico's te weten fysieke belasting en agressie & geweld. Gezien de vele inspanningen die de sector zich – mede in het kader van het Arboconvenant THUISZORG - getroost heeft, kan gezegd worden dat al die inspanningen ook hun vruchten hebben afgeworpen.

Van de totaal 163 geïnspecteerde hoofdvestigingen kan gesteld worden dat het bij 43 (26%) daarvan met de naleving goed gesteld was, dat er bij 102(63%) gemiddeld weinig overtredingen werden aangetroffen en dat bij 18 (11%) de naleving niet goed was.

Het systematisch implementeren van het beleid op de werkvloer en het goed volgen van de ingezette maatregelen wordt goed opgepakt. Bij de 11% van de organisaties (deels niet georganiseerde organisaties) waar de naleving als "niet goed" beoordeeld werd, zal daar nog meer aandacht voor moeten komen.

Vooraf de Arbocheck, als intake instrument, wordt daar niet of niet voldoende gebruikt bij de beoordeling van de inzet van hulpmiddelen.

De Arbeidsinspectie zal deze rapportage - met conclusies en aanbevelingen - uitgebreid met sociale partners in de branche "Thuiszorg" en met de Inspectie voor de Gezondheidszorg en de beleidsafdeling van het Ministerie van VWS gaan bespreken.

Gezien de nalevingsresultaten uit dit inspectieproject zal de Arbeidsinspectie vooralsnog niet opnieuw in deze sector gaan inspecteren

De algemeen directeur van de Arbeidsinspectie

dr. J.J.M. Uijlenbroek

## 1.0 Samenvatting

Vanaf 1 mei 2005 tot en met 31 maart 2006 zijn inspecties uitgevoerd in de sector THUISZORG.

In totaal zijn 866 locaties geïnspecteerd bij 163 organisaties voor Thuiszorg. Dit is een representatief aantal om tot algemeen geldende conclusies en aanbevelingen te komen.

Bij 43 hoofdvestigingen (26%) en de bijbehorende locaties werden geen overtredingen aangetroffen. Bij 102 hoofdvestigingen (63%) werden op (een aantal van) hun locaties weinig overtredingen aangetroffen en bij de locaties van 18 organisaties (11%) werden meer dan gemiddeld overtredingen aangetroffen en kan gesteld worden dat de naleving daar onder de maat was.

De Arbeidsinspectie komt tot de volgende conclusies en aanbevelingen:

Er is geïnspecteerd op de onderwerpen fysieke belasting en agressie & geweld (ongewenst gedrag).

De naleving op de geïnspecteerde onderwerpen is – behoudens de 18 organisaties waar meer dan gemiddeld overtredingen werden geconstateerd – goed te noemen.

Vooral de organisatie van de intake, waarbij de *Arbocheck* niet of niet voldoende werd uitgevoerd, liet daar te wensen over.

Er staat veel op papier en er zijn - vanuit het Arboconvenant ontwikkelde - toegesneden, hanteerbare, instrumenten beschikbaar. Men weet wat er gedaan moet worden, en over het algemeen genomen wordt adequaat gehandeld. Dat geldt in mindere mate voor niet-georganiseerde organisaties.

De eisen op het onderwerp fysieke belasting hadden voornamelijk betrekking op de organisatie van de intake, waarbij de *Arbocheck* niet of niet voldoende werd uitgevoerd.

De meeste eisen op het onderwerp agressie & geweld hadden betrekking op :

- melding en registratie van agressie-incidenten
- technopreventieve en organisatorische maatregelen en
- ondersteuning, opvang en nazorg

De medewerkers op de werkvloer worden over het algemeen goed bereikt, waardoor de bewustwording ook gegroeid is.

Daar waar nog te veel overtredingen worden geconstateerd verdient het aanbeveling om meer en beter te borgen<sup>1</sup> dat de benodigde kennis, informatie en voorlichting en onderricht ook daadwerkelijk bij de medewerkers op de werkvloer terecht komt .

---

<sup>1</sup> met borgen wordt hier bedoeld het systematisch op de werkvloer implementeren van maatregelen en oplossingen en het goed volgen daarvan

## 2.0 Inleiding

De thuiszorg is een werkveld dat momenteel sterk aan verandering onderhevig is. Een aantal van deze ontwikkelingen is voor het inspectieproject uiterst relevant; in het bijzonder gaat het om:

- de invoering van de WMO (Wet Maatschappelijke Ondersteuning) per 1.1.2007, waarbij de huishoudelijke hulp toegewezen gaat worden via de gemeente
- nieuwe aanbieders op de markt
- bezuinigingen
- toename van geïntegreerde organisaties (verpleging & verzorging en thuiszorg)

De thuiszorg is een basisvoorziening binnen de gezondheidszorg en houdt zich van oudsher bezig met het verlenen van zorg aan mensen in de thuissituatie.

Er zijn verschillende vormen van zorg- en dienstverlening die onder de noemer thuiszorg vallen:

- Awbz- functies: persoonlijke verzorging, huishoudelijke verzorging en verpleging en verzorging

alsmede:

- ouder- en kindzorg (0-4 jaar) en kraamzorg
- voedingsvoorlichting en dieetadvisering
- uitleen hulpmiddelen en thuiszorgwinkels
- gezondheidsvoorlichting en -opvoeding

De thuiszorg is een groeiende sector. In 2002 waren er 197190 werkzame personen, inmiddels zijn dat er (2005) 210000. In 2005 waren er in totaal ruim 200 organisaties die thuiszorg verlenen, waarvan er 100 zijn aangesloten bij de landelijke vereniging Z-org (inmiddels ActiZ).

De overige organisaties zijn veelal aangesloten bij Branchebelang Thuiszorg Nederland (BTN).

### Arbeidsrisico's

In de thuiszorg zijn fysieke belasting, werkdruk (waaronder begrepen stressoren als te zware verantwoordelijkheden en onrust door sterk wisselende werkzaamheden) en sociale veiligheid de dominante arbeidsrisico's. Men moet zorg verlenen aan zwaar zieke en/of terminale patiënten op steeds wisselende locaties.

Aangetekend moet worden dat veel personeel alleen werkt en onder een strak regime staat met prestatiefactoren, wat de werkdruk negatief kan beïnvloeden. Tevens lopen de veelal vrouwelijke werknemers een relatief grotere kans op agressie en geweld en/of seksuele intimidatie. Dat vraagt om werkgerichte maatregelen ter preventie en opvang (zoals hulp kunnen inroepen en extra aandacht bij het werken in de avond en nacht). Knelpunt is ook de beschikbaarheid van (til-)hulpmiddelen bij cliënten.

### Ziekteverzuim

Het is een positieve ontwikkeling dat het ziekteverzuim (exclusief zwangerschapsverlof) in de thuiszorg is gedaald van 10,3% in 2000 naar 6,5 % in 2005.

### Convenant

De thuiszorg was één van de eerste sectoren waar de sociale partners en SZW een convenant hebben afgesloten. Aanleiding om te komen tot een convenant waren de slechte resultaten uit het inspectieproject in de Thuiszorg, dat in 1998 werd uitgevoerd. Het werd van belang geacht om voor een sectorgewijze aanpak van de arbeidsomstandighedenproblematiek te komen, in tegenstelling tot het individueel aanspreken van de thuiszorgorganisaties.

Dit convenant, waarin fysieke belasting, werkdruk, verzuim- en reïntegratiebeleid en sociale veiligheid centraal stonden, liep van 1999 tot april 2004. Vanuit dit convenant zijn diverse instrumenten ontwik-

keld die behulpzaam kunnen zijn bij de aanpak van problemen met betrekking tot de genoemde onderwerpen en waarmee een betere naleving wordt bereikt van de arbo-regels.

Te noemen zijn, onder andere:

- de arbocheck
- de groene praktijkregels
- het zorgweigeringsprotocol
- glijlakens
- mobiele tilhulpmiddelen

### **Doelstelling/inspectievragen**

Bij de uitvoering van het inspectieproject Thuiszorg 2005 stond met betrekking tot de handhaving de volgende inspectievraag centraal:

- wat is het nalevingsniveau met betrekking tot:
  - de fysieke belasting en de toepassing van concrete instrumenten / ontwikkelde hulpmiddelen en
  - agressie & geweld en de toepassing van de (beleids)instrumenten

Het resultaat zou moeten zijn dat, na afronding van de handhaving, de geïnspecteerde organisaties aan de stand der techniek voldoen op de geïnspecteerde onderwerpen en daarmee de regels uit de Arbowet adequaat naleven.

## **3.0 Omvang en opzet**

### **3.1. Werkterrein**

Het inspectieproject richtte zich op de arbeidsomstandigheden bij organisaties die thuiszorg bieden.

### **3.2. Looptijd en aantallen inspecties**

De looptijd was van 1 mei 2005 tot en met 31 maart 2006.

De inzet was om (bijna) alle organisaties die thuiszorg leveren te inspecteren.

### **3.3 Opzet van het inspectieproject**

Door middel van een aankondigingsbrief werden de thuiszorgorganisaties geïnformeerd over

de inspecties van de Arbeidsinspectie.

Ter voorbereiding van het inspectieproject werd nauw overleg gevoerd met sociale partners en de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ).

De inspecties werden zo ingericht dat er gesprekken plaatsvonden op de hoofdlocatie van de organisatie en dat vervolgens bezoeken werden afgelegd bij cliënten thuis.

### **3.4 Inspectieonderwerpen**

De inspectieonderwerpen waren:

1. fysieke belasting
2. agressie & geweld
3. voorlichting & onderricht fysieke belasting

### **3.5. Publiciteit**

Voorafgaand aan het inspectieproject werd een persbericht uitgestuurd.



## 4.0 Inspectie- en monitorresultaten

### 4.1 Generaliseerbaarheid

In totaal zijn 163 instellingen in de thuiszorg bezocht. Binnen deze instellingen zijn bezoeken gebracht aan de hoofdvestiging waar op een centraal niveau gegevens verzameld zijn over de gehele instelling. Daarnaast zijn bezoeken gebracht aan eventueel aanwezige (neven)vestigingen en hebben de inspecteurs inspecties uitgevoerd op zogenaamde cliëntlocaties, waarbij steeds een werknemer uit de thuiszorginstelling meegeweest is. Vanwege het grote aantal bezochte thuiszorginstellingen en het grote aantal bezoeken aan onderdelen van die instellingen kan worden gesteld dat de resultaten van dit project een goed beeld geven voor de gehele thuiszorg.

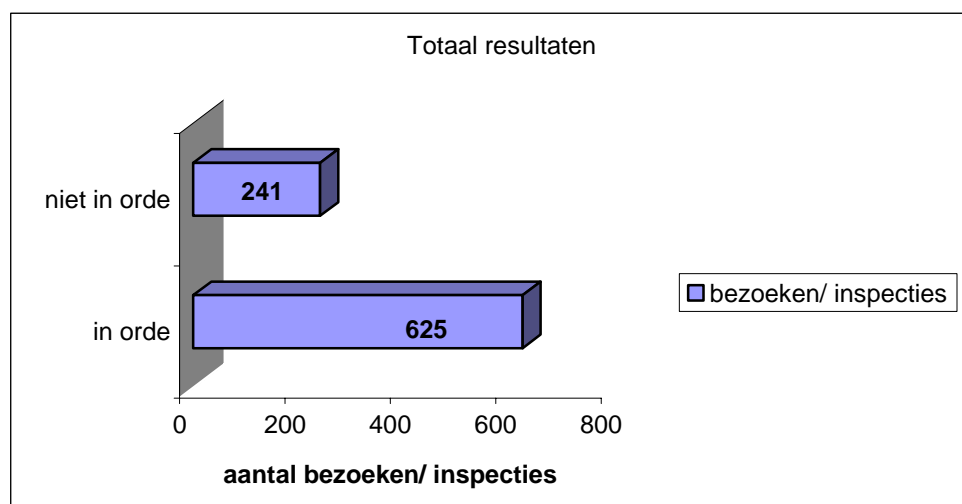
Tijdens de bezoeken aan de clientadressen is door de inspecteur een vragenlijst afgenomen. Bij de bezoeken aan de instellingen zijn tevens groepsgesprekken gehouden met werknemers uit de thuiszorg. In totaal hebben zo'n 1300 werknemers in de thuiszorg deelgenomen aan de groepsgesprekken. De informatie verkregen uit de groepsgesprekken en uit de gesprekken met werknemers op het cliëntadres geven indicatief een goed beeld over een aantal onderwerpen. Zo zijn al deze werknemers bevraagd over de voorlichting met betrekking tot het onderwerp ongewenst gedrag, agressie en/of geweld. Ook hebben zij kunnen aangeven of zij te maken hebben gehad met vormen van ongewenst gedrag, agressie en/of geweld. Op het cliëntadres is de werknemer daarnaast nog bevraagd over onderwerpen zoals fysieke belasting en cytostatica.

### 4.2 Totaal overzicht resultaten

In totaal zijn er 866 bezoeken gebracht bij 163 organisaties voor thuiszorg. Bij 43 organisaties (26%) waren de zaken in orde, bij 102 organisaties (63%) is "iets" aan de hand (weinig overtredingen) en bij 18 organisaties (11%) is de naleving niet goed.

Figuur 1 laat zien dat bij 241 locatiebezoeken er overtredingen zijn aangetroffen en bij 625 bezoeken niet. Dit aantal van 625 betreft bezoeken aan hoofd- en/ of nevenvestiging en bezoeken in de thussituatie bij de cliënt (442).

**Figuur 1. Bezochte (thuis)locaties in de thuiszorg**



In totaal zijn er 202 documenten verzonden (soms per organisatie 2 brieven) en dat betrof in totaal 178 waarschuwingen<sup>2</sup> en 23 eisen<sup>3</sup>. Slechts in 1 geval werd een boete gegeven.

<sup>2</sup> waarschuwing betreft een concreet wettelijk voorschrift

<sup>3</sup> eis is nadere invulling van een wettelijk voorschrift

#### 4.2.1 Verdeling resultaten naar brancheorganisatie en (gemiddelde) overtredingen

Van de 163 bezocht organisaties was de verdeling als volgt:

- 89 organisaties waren lid van ActiZ (voorheen LVT/Z-org)
- 50 organisaties waren lid van de BTN
- 3 organisaties waren lid van SPOT en
- 21 organisaties waren niet aangesloten bij een van de genoemde brancheorganisaties

Wordt een verdeling gemaakt naar de aangetroffen situatie bij deze organisaties dan ontstaat het volgende beeld ( de kleurverdeling is gekozen in relatie tot de in de branche zeer goed ingevoerde groene, oranje en rode praktijkregels):

**tabel 1 : kwalitatieve verdeling organisaties**

Brancheorg	goed	iets aan de hand <sup>4</sup>	niet goed	totaal
ActiZ	20	62	7	89
BTN	18	26	6	50
SPOT	0	3	0	3
anders	5	11	5	21
	43	100	20	163

(de kleuren refereren aan de ingeburgerde praktijkregels met groene, oranje en rode situaties)

Verhoudingsgewijs is het bij niet georganiseerde organisaties meer NIET GOED dan bij de georganiseerde organisaties, 24% (5 van de 21) ten opzichte van 9% (13 van de 142).

**tabel 2:**

aantal bezochte locaties	geen overtr.	1 overtr.	vanaf 1 tot 3 overtr.	totaal
1 locatie bezocht	9	2	1	12
< 5 locaties bezocht	27	53	10	90
< 10 locaties bezocht	7	36	4	47
> 10 locaties bezocht	0	11	3	14
	43	102	18	163

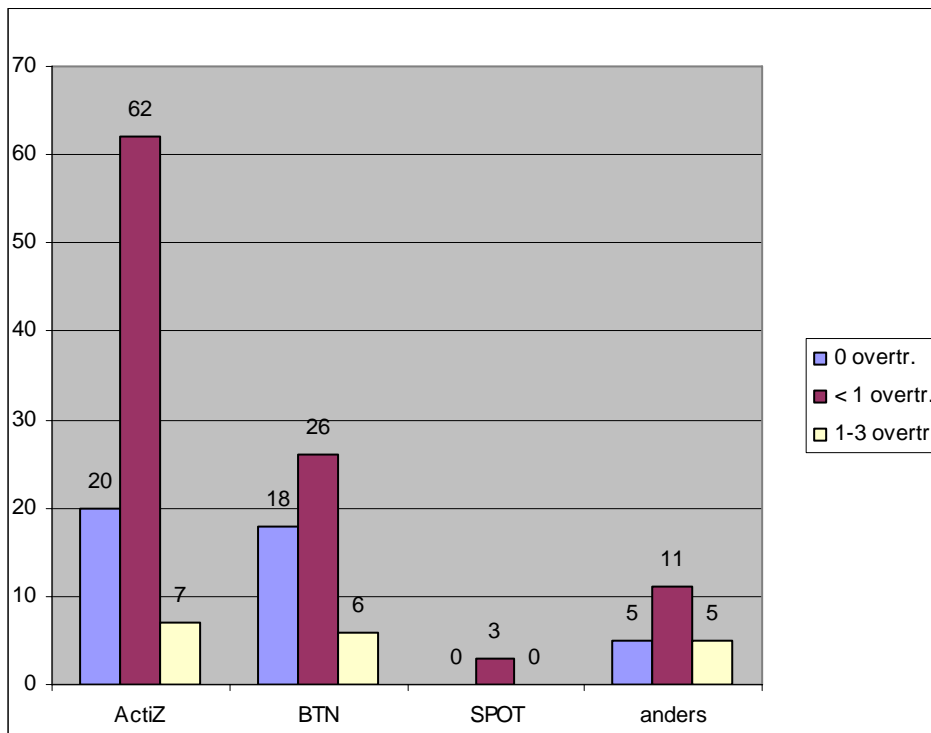
Bij de verdeling van de overtredingen naar de brancheorganisaties zijn de gemiddeld aangetroffen overtredingen als volgt verdeeld:

**tabel 3: Gemiddelde overtredingen naar branches:**

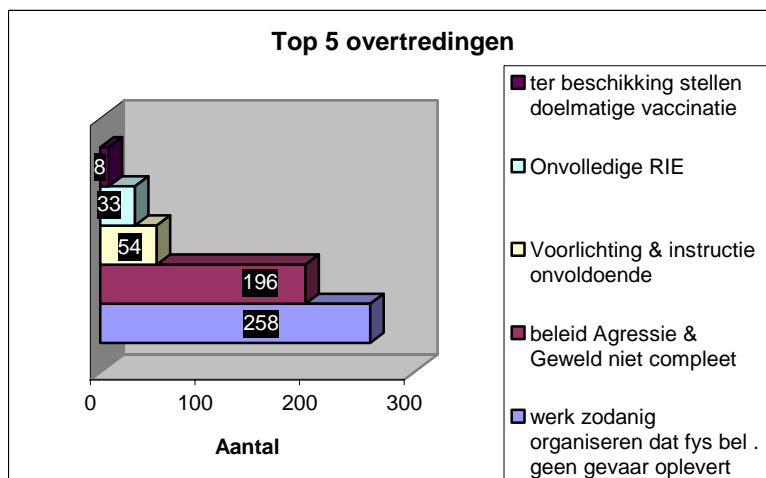
brancheorg.	geen overtr.	1 overtr.	vanaf 1-3 overtr.	totaal
ActiZ	20	62	7	89
BTN	18	26	6	50
SPOT	0	3	0	3
anders	5	11	5	21
	43	102	18	163

<sup>4</sup> weinig overtredingen aangetroffen

**figuur 2: Gemiddelde overtredingen naar branches:**



• **Figuur 3. Vijf meest voorkomende Arbo overtredingen:**



Er zijn 586 overtredingen geconstateerd bij 241 locatie-inspecties. Dat betrof samen 120 organisaties.

### Specificatie overtredingen

In de Thuiszorg is gekozen voor inspecties op de onderwerpen Fysieke Belasting en Agressie & Geweld. Een nadere specificatie geeft het volgende beeld.

Onderwerp Arbowet	Aantal overtredingen	In % t.o.v. totaal aantal overtredingen
Fysieke belasting	258	44%
Beleid Agressie en geweld	196	33%
Voorlichting & Onderricht	54	9%
Onvolledige RIE (A&G beleid)	33	6%
Overig	45	5%
<b>totaal</b>	<b>586</b>	<b>100%</b>

### 4.3 Resultaten per inspectiepunt

Per inspectiepunt wordt aangegeven welke resultaten zijn gehaald in termen van boetes, stilleggingen, eisen en waarschuwingen.

#### Fysieke belasting:

Met betrekking tot het onderwerp “Werk zodanig organiseren dat fysieke belasting geen gevaren oplevert voor de veiligheid & gezondheid van werknemers “ zijn 159 eisen gesteld op een totaal van 258 geconstateerde overtredingen.

De eisen hadden voornamelijk betrekking op de organisatie van de intake, waarbij de *Arbocheck* niet of onvoldoende werd uitgevoerd en uit de arbocheck voortvloeiende maatregelen niet werden uitgevoerd. Hierdoor waren de benodigde hulpmiddelen om gevaar ten gevolge van fysieke belasting te voorkomen niet ter plekke aanwezig of ze werden niet adequaat ingezet, gegeven de vaak beperkte ruimte die de woning van een cliënt met zich meebrengt. De Arbocheck is de inventarisatie die tot resultaat moet hebben welke maatregelen/voorzieningen er getroffen moeten worden om het werk arbo-verantwoord te kunnen verrichten. Hierin zijn de binnen het convenant Thuiszorg ontwikkelde ‘groene praktijkregels fysieke belasting’ opgenomen.

Daarnaast was er bij sommige organisaties sprake van het ontbreken van een zorgweigeringsprotocol dat in werking treedt indien een cliënt weigert om benodigde hulpmiddelen, werkwijzen of andere maatregelen waardoor medewerkers veilig en gezond kunnen werken, toe te laten.

Het inzetten van een in hoogte verstelbare douchestoel bij cliënten die niet meer zelfstandig kunnen douchen leverde nogal eens problemen op. Organisaties verwezen daarvoor naar de gemeenten of naar de AWBZ die de stoel aan de cliënt zouden moeten toewijzen maar dit niet doen. In de praktijk doen zich bij dit onderwerp lastige afstemmingsvraagstukken voor tussen instanties en financiers, die – om tot een oplossing te komen – intensievere aandacht vragen. Dit neemt niet weg dat de betreffende Thuiszorg organisaties zijn aangesproken vanuit hun verantwoordelijkheid vanuit de arbeidsomstandighedenwet voor hun medewerkers. Derhalve dienen zij zelf de via de Arbocheck bepaalde, benodigde (mobiele) hulpmiddelen ter beschikking te stellen.

#### Agressie & geweld:

Op het onderwerp agressie & geweld zijn 132 eisen gesteld op een totaal van 196 geconstateerde overtredingen.

Het beleid moet in ieder geval een 9-tal elementen behelzen. Bij het ontbreken van 1 element werd al een eis uitgeschreven.

Die 9 elementen zijn:

GEDRAGSCODE MELDING EN REGISTRATIE VAN AGRESSIE-INCIDENTEN AGRESSIEPROTOCOL TRAINING TECHNOPREVENTIEVE EN ORGANISATORISCHE MAATREGELEN <sup>5</sup> ALARMERING ONDERSTEUNING, OPVANG EN NAZORG VOORLICHTING EVALUATIE
---

De meeste eisen hadden betrekking op :

- melding en registratie van agressie-incidenten
- technopreventieve en organisatorische maatregelen en
- ondersteuning, opvang en nazorg

#### **Werknemers doeltreffend informeren over werkzaamheden, risico's en maatregelen.**

Op dit onderwerp werden in totaal 34 eisen uitgeschreven op een totaal van 54 geconstateerde overtredingen. De informatie was veelal wel binnen de organisatie aanwezig, maar werd onvoldoende "doorgegeven" naar de werkvloer. Dit mede doordat, als gevolg van bezuinigingen, er veel minder werkoverleg gehouden wordt.

#### **Onvolledige RIE m.b.t. beleid Agresie & Geweld**

Over het algemeen was de beschrijving in de RIE compleet.

Er werden 7 waarschuwingen en 13 eisen uitgeschreven.

De waarschuwingen hadden betrekking op het niet opgenomen hebben van het onderwerp in de RIE en de eisen hadden betrekking op een onvolledige beschrijving in de RIE van de risico's op agressie & geweld.

## **4.4 Resultaten monitor**

Tijdens de bezoeken aan de clientadressen is door de inspecteur een vragenlijst afgenomen. Bij de bezoeken aan de instellingen zijn tevens groepsgesprekken gehouden met werknemers uit de thuiszorg. Al deze werknemers zijn bevraagd over de voorlichting met betrekking tot het onderwerp ongewenst gedrag, agressie en/of geweld. Ook is doorgevraagd of zij te maken hebben gehad met vormen van ongewenst gedrag, agressie en/of geweld. Op het cliëntadres is de werknemer daarnaast nog bevraagd over onderwerpen zoals fysieke belasting en cytostatica. De antwoorden van de werknemers leveren het volgende beeld op:

#### algemeen:

- het overgrote deel van de werknemers is vrouw (97%)
- er is gesproken met medewerkers vanuit alle functiegroepen

#### agressie & geweld:

- van de ondervraagden heeft 60% voorlichting/instructie ontvangen met betrekking tot ongewenst gedrag
- aandacht aan preventie is geschonken bij 40% van de ondervraagden
- 53 % van de ondervraagden weet hoe om te gaan met cliënten die zich ongewenst gedragen (vaardigheid)

---

<sup>5</sup> zoals het beschikbaar stellen van draadloze alarmering, het kunnen invoeren van de hulp van een collega dan wel de politie en aanbrengen van goede verlichting

- ongeveer 30% van de ondervraagden heeft persoonlijk de gevolgen ervaren van ongewenst gedrag (zoals pesten, verbaal geweld, fysiek geweld, ongewenste intimiteiten)
- het geven van (herhalings-)trainingen met betrekking tot het weerbaar maken met betrekking tot ongewenst gedrag is nog niet structureel ingebed
- 93 % van de ondervraagden weet wel wat gedaan moet worden als ongewenst gedrag zich voordoet (procedure)

fysieke belasting:

- bij 20% van de ondervraagden is sprake van het verzorgen van niet-zelfredzame personen
- het gebruik van tilhulpmiddelen (zoals in hoogte verstelbare douchestoelen, in hoogte verstelbare bedden, glijlakens, steunkousaantrekkers) is niet goed geregeld
- ongeveer 20% geeft aan dat gebruik wordt gemaakt van schoonmaakmiddelen van de client
- de voordelen van de inzet van arbovriendelijke microvezelmaterialen<sup>6</sup> in de huishoudelijke zorg zijn nog niet doorgedrongen
- de voorlichting aan medewerkers omtrent het gebruik van materialen op basis van microvezel blijft nog te beperkt

cytostatica:

- in de thuiszorg worden, zo geeft 5% van de ondervraagden aan, cliënten verzorgd die behandeld zijn met een cytostaticum
- de bekendheid met de risico's van het werken met cliënten die behandeld zijn met een cytostaticum is nog onvoldoende ondanks het gegeven dat er wel protocollen zijn (maar die worden onvoldoende doorgenomen)

## 4.5 Algemene punten

- Er komen door invoering van de WMO steeds meer ZZP'ers die zich binnen de Thuiszorg verhuren voor inzet bij een PGB (men kan zich bij de gemeente aanmelden als zelfstandige, die inzetbaar is voor dat huishoudelijk werk. Hierbij wordt op geen enkele wijze acht geslagen op de wettelijke vereisten met betrekking tot de arbeidsomstandigheden). Door de huidige marktwerking zijn ZZP'ers ook nu al actief via de PGB<sup>7</sup>.
- Emotionele belasting thuiszorgmedewerker: vooral in de huishoudelijke zorg komt dit voor. De mogelijkheden voor werkoverleg zijn veel minder geworden. Men wordt geconfronteerd met hulpvragen die steeds zwaardere zorgverlening vragen, doordat men sneller vanuit het ziekenhuis wordt ontslagen en in de thuissituatie verder behandeld moet worden.

---

<sup>6</sup> Het is nog steeds gebruikelijk dat gebruik wordt gemaakt van materialen van de klant. Het gebruik van microvezeldoekjes door de klant kan niet afgedwongen worden.

<sup>7</sup> PGB = PersoonsGebonden Budget

## 5.0 Conclusies en aanbevelingen

### Algemeen

De brancheorganisaties ondernemen veel initiatieven om hun leden te activeren tot het benutten van ontwikkelde instrumenten en hulpmiddelen ter verlaging van de fysieke en psychische last van de werknemers.

De verwachting was dan ook gewettigd dat de resultaten vanuit het Arboconvenant goed op de werkvloer zouden zijn “geland” en structureel zouden zijn ingebed in de organisatie en methode van werken (bijv. Arbocheck). Deze structurele inbedding (borging) blijkt ook grotendeels gerealiseerd te zijn. Dat betekent dat de sector nog wel aanvullende inspanningen moet plegen om tot een goede borging te komen.

Problemen die een rol spelen bij het realiseren van een goede borging zijn:

- er werken veel (kleine) parttimers, die vaak moeilijk te bereiken zijn;
- vaak zijn woningen te klein en kunnen geen aanpassingen gedaan worden
- het budget voor de voorziening ligt elders (gemeente/AWBZ)
- aard van de zorg is verschillend, kort durende zorgverlening versus langer durende zorgverlening.

Medewerkers worden thans minder blootgesteld aan de risico's van fysieke belasting en agressie & geweld dan enkele jaren geleden. Dat is een positieve situatie. In organisatorisch oogpunt blijft men, vooral bij niet georganiseerde organisaties, nog achter met de daadwerkelijke implementatie op de werkvloer. De medewerkers worden daar nog niet bereikt.

Met betrekking tot de voor de inspecties geselecteerde onderwerpen fysieke belasting en agressie & geweld zijn de volgende conclusies te trekken:

### Conclusies Fysieke Belasting

Organisaties in de Thuiszorg zetten, in de thuissituatie, in behoorlijke mate (til-)hulpmiddelen in waarmee gevaar voor de gezondheid ten gevolge van fysieke belasting wordt voorkomen. Het nalevingsniveau is goed te noemen, vooral als op de werkplekken in de thuissituatie gekeken wordt. Bij 18 (deels niet-georganiseerde) organisaties is de naleving nog niet goed.

Eenzijds komt dat door het niet of het niet goed uitvoeren van de Arbocheck, anderzijds liggen er de beperkingen die (te) kleine woningen met zich brengen. Men is dan (nog) niet creatief genoeg om tot andere mogelijke oplossingen te komen. In het algemeen kan gesteld worden dat de hulpmiddelen wel beschikbaar zijn.

### Conclusies Agressie & Geweld (Ongewenst gedrag)

Medewerkers worden voldoende beschermd tegen de risico's van ongewenst gedrag. Er is beleidsmatig veel aandacht. Bij een klein deel blijft de doorvertaling naar de werkvloer nog achter. Met name de melding en registratie en de opvang en nazorg verdienen nog extra aandacht, naast organisatorische maatregelen.

### Aanbeveling Fysieke Belasting

In het bijzonder die organisaties die “niet goed” scoren moeten zich nog meer inspanningen getroosten om een adequate aanpak van de fysieke belasting beter te borgen in de organisatie, waardoor op werkplekniveau concrete oplossingen voor elke situatie genomen kunnen worden. De arbocheck aan de hand van de groene praktijkregels is hier een goed hulpmiddel bij. Verder verdient het, gezien de wisselende groep zorgverleners om een cliënt heen, de aanbeveling de te nemen maatregelen en werkwijze ter voorkoming van gevaar voor fysieke belasting in de arbocheck te verwerken en te borgen.

### Aanbeveling Agressie & Geweld

De maatregelen die dienen om de medewerkers adequaat te beschermen tegen de risico's van agressie & geweld (ongewenst gedrag) dringen goed door op de werkvloer.

Er zal bij de “niet goed” scoorders meer aandacht gegeven moeten worden aan goede voorlichting, onderricht en vooral training.

### **Cytostatica**

De toepassing van cytostatica in de thuiszorg is een relatief nieuw fenomeen. Mensen worden eerder ontslagen vanuit het ziekenhuis en worden dan verder thuis nabehandeld.

Er wordt nog onvoldoende aandacht geschonken aan de risico's die gepaard gaan met de toepassing van een cytostaticum in de thuissituatie, zoals het omgaan met vervuild wasgoed.

## **6.0 Follow-up**

De resultaten van het inspectieproject zullen worden besproken met sociale partners.

Bij de werkgevers (ActiZ<sup>8</sup> en BTN<sup>9</sup>) zal daarbij de nadruk liggen op door hen te ondernemen aanvullende activiteiten met als doel te borgen dat de benodigde kennis, informatie, voorlichting en onderricht ook daadwerkelijk bij de “achterblijvers” op de werkvloer belandt, naast de concrete voorzieningen van hulpmiddelen in de thuissituatie. Ook moeten partijen, VNG<sup>10</sup>/WVG<sup>11</sup>/CIZ<sup>12</sup>, overleggen betreffende het opnemen van criteria over arbeidsomstandigheden voor de zorgverlener bij de toewijzing van hulpmiddelen, in het bijzonder voor de in hoogte verstelbare douchestoel. Hoewel er de afgelopen jaren al inzet is geweest om betere afstemming te realiseren tussen diverse regelingen/instanties blijft het een zeer weerbarstige materie.

De WVG<sup>6</sup> gaat per 1 januari 2007 over naar de WMO<sup>13</sup>, waarbij de gemeenten dan de zeggenschap hebben over de toewijzing van hulpmiddelen en de huishoudelijke zorg.

Punt van aandacht is het adequaat bereiken van die organisaties die géén lid zijn van een brancheorganisatie en waar de resultaten van het arboconvenant ook niet (goed) doordringen. Verhoudingsgewijs zijn daar de meeste overtredingen aangetroffen.

Verder worden de resultaten nog besproken met het Ministerie van VWS en de Inspectie voor de Gezondheidszorg.

Gezien de nalevingsresultaten uit dit inspectieproject zal de Arbeidsinspectie vooralsnog niet opnieuw in deze sector gaan inspecteren.

---

<sup>8</sup> ActiZ is de brancheorganisatie voor de Verpleging en de Verzorging en de Thuiszorg

<sup>9</sup> BTN Branchebelang Thuiszorg Nederland

<sup>10</sup> VNG: Vereniging Nederlandse Gemeenten

<sup>11</sup> WVG: Wet Voorziening Gehandicapten (gaat per 1.1.2007 op in de WMO)

<sup>12</sup> CIZ: Centraal Indicatieorgaan Zorg

<sup>13</sup> WMO: Wet Maatschappelijke Ondersteuning (gaat in per 1.1.2007)