

Arbeidsinspectie

Projectrapportage Inspectieproject Ambulancezorg



**Projectrapportage**

**Inspectieproject Ambulancezorg**

## Inhoudsopgave



<b>1.</b>	<b>Samenvatting</b>	<b>7</b>
<b>2.</b>	<b>Aanleiding, doelstelling en opzet van het project</b>	<b>9</b>
<b>3.</b>	<b>Projectresultaten</b>	<b>13</b>
3.1	Totaal overzicht resultaten	
3.2	Resultaten per inspectieonderwerp	
	Fysieke belasting	
	PSA (Agressie en Geweld en werkdruk)	
	Biologische agentia	
	Arbeidstijdenwet	
3.3	Overige aandachtspunten	
<b>4.</b>	<b>Conclusies, aanbevelingen en follow-up</b>	<b>17</b>

# Voorwoord

In 2002 is een inspectieproject uitgevoerd in de Ambulancezorg. Om na te gaan in hoeverre de arbeidsomstandigheden sindsdien daadwerkelijk en structureel zijn verbeterd en om vast te stellen waar nog risico's zijn blijven liggen, is deze sector in 2008 opnieuw geïnspecteerd. De inspecties waren vooral gericht op de onderwerpen arbeidstijden, fysieke belasting, agressie en geweld en blootstelling aan biologische agentia.

Ik stel met genoeg vast dat de ambulancezorgorganisaties voortvarend aan de slag zijn gegaan met het verbeteren van de arbeidsomstandigheden. Zo is duidelijk vooruitgang geboekt op het terrein van fysieke belasting en krijgt de blootstelling aan biologische agentia doorgaans voldoende aandacht.

Niettemin bleek uit de inspecties dat nog niet alles op orde is, en dat er nog ruimte is voor verbetering van de naleving. Zo is meer aandacht nodig voor het uitwerken en invoeren van maatregelen op het gebied van agressie en geweld. Over het algemeen hebben de organisaties hiervoor wel beleid geformuleerd, maar ontbreekt het nog aan een praktische uitwerking hiervan. Op de werkvloer leidt dat tot onduidelijkheid over meldingen en registratie van incidenten en onvoldoende nazorg. Verder blijkt het correct registreren van de arbeids- en rusttijden nog steeds een probleem, vooral waar het gaat om medewerkers met bijbanen.

In het werkoverleg wordt nauwelijks aandacht besteed aan concretisering en invoering van maatregelen ter verbetering van de arbeidsomstandigheden op de werkvloer. Daarvoor moet meer ruimte gecreëerd worden.

Ik roep de sector op om voort te gaan op de ingeslagen weg en op korte termijn concrete plannen te ontwikkelen om de aanwezige kennis en instrumenten in te zetten voor verbetering van de arbeidsomstandigheden op de werkvloer en zo de naleving van de arboregels te vergroten.

De binnenkort uit te brengen arbocatalogus kan daarbij zeker een positieve rol vervullen.

Den Haag, juli 2009

De Algemeen directeur van de Arbeidsinspectie,

Mr. J. A. van den Bos

# Samenvatting

Van 1 september 2008 t/m 31 december 2008 heeft de Arbeidsinspectie nagenoeg alle Ambulancediensten geïnspecteerd om de naleving van de Arbeidsomstandighedenwet te controleren.

De inspecties richtten zich op de onderwerpen arbeidstijden, fysieke belasting, agressie & geweld en op de blootstelling aan biologische agentia.

Er werden flink wat overtredingen geconstateerd. Niettemin komt uit het project naar voren dat de sector duidelijk aandacht heeft voor arbeidsomstandigheden. Bijna overal heeft men beleid geformuleerd op de onderzochte onderwerpen. De intenties zijn dus goed, maar het schort aan doorvertaling van het geformuleerde beleid naar concrete maatregelen op de werkvloer. De meeste overtredingen hadden betrekking op de arbeids- en rusttijden en agressie en geweld. Op het terrein van fysieke belasting is behoorlijke vooruitgang geboekt, wat blijkt uit het feit dat men de voorgeschreven maatregelen beter toepast. Voor de blootstelling aan biologische agentia hebben de ambulancediensten de zaken redelijk op orde, zij het dat de doorvertaling van beleid naar de werkvloer nog verbetering behoeft. Zorgwekkend is de situatie rondom de werktijden van mensen die naast het werk op de ambulance ook nog andere banen hebben. Nog steeds wordt onvoldoende toegezien op het correct melden en registreren van bijbanen.

Met de werkgeversorganisatie AZN en vakorganisaties zal overleg worden gevoerd om op basis van de projectresultaten te komen tot concrete afspraken ter verbetering van de naleving. Daarbij kunnen reeds ontwikkelde kennis en instrumenten, die ook hun weg hebben gevonden naar de binnenkort uit te brengen arbocatalogus, goede diensten bewijzen.

# 2

## Aanleiding, doelstelling en opzet van het project

### Aanleiding, doelstelling en opzet van het project

Werken in de ambulancezorg gaat gepaard met grote arbeidsrisico's. De belangrijkste daarvan zijn fysieke belasting (o.a. tillen, duwen en trekken onder vaak moeilijke omstandigheden) en psychische belasting (o.a. werkdruk, agressie, onveiligheid en traumatische ervaringen). De zwaarte van het werk maakt het extra belastend voor de werknemer als hij te lang achtereen werkt of te weinig rusttijd krijgt.

Nederland telt 35 instellingen en diensten voor ambulancezorg, met ongeveer 4.400 medewerkers. Naast regulier (ziekenhuis)vervoer van patiënten bestaat het werk bij de ambulancediensten uit hulpverlening bij incidenten en ongevallen. Vooral deze laatste activiteit vraagt veel van de inzet en creativiteit van de ambulancemedewerkers. Daarbij gaat het om centralisten, chauffeurs en verpleegkundigen. Zij moeten in vaak hectische omstandigheden snel en adequaat kunnen handelen. Stressbestendigheid is daarom een vereiste.

Van 2002 tot en met medio 2006 gold voor de sector een arboconvenant. Voor implementatie van de convenantsafspraken op bedrijfsniveau is een slagvaardige brancheorganisatie met draagvlak en voldoende gezag bij de betrokken partijen een belangrijke voorwaarde. Afspraak met de sector was dat na afloop van het convenantstraject een inspectieproject zou worden uitgevoerd om de zelfwerkzaamheid van bedrijven te bevorderen en ze te aan te zetten tot het opzetten en uitvoeren van een adequaat arbozorgsysteem. Eind mei 2008 heeft de Arbeidsinspectie alle betrokken instellingen een brochure toegezonden, met daarin een beschrijving van de belangrijkste arbeidsrisico's en de wijze van inspecteren.

De volledige tekst van de brochure Arbeidsrisico's in de Ambulancezorg is te vinden op de website van de Arbeidsinspectie: [www.arbeidsinspectie.nl](http://www.arbeidsinspectie.nl).

**Doelstelling** van dit project was om het verbeteren van de naleving door de zelfwerkzaamheid van bedrijven te bevorderen en ze te stimuleren tot het opzetten en uitvoeren van een adequaat Arbozorgsysteem. Daarnaast dienen de uitkomsten van het project om te beoordelen in hoeverre het nalevingsniveau in de sector is verbeterd sinds de inspecties uit 2002. Het gaat daarbij om de volgende aspecten:

- aanpak van de fysieke belasting;
- bescherming van de werknemers tegen agressie & geweld;
- bescherming van de werknemers tegen blootstelling aan biologische agentia;
- registratie van en toezicht op de arbeids- en rusttijden (o.a. risico dubbele banen).

### Resultaten inspectieproject 2002

Het inspectieproject uit 2002 richtte zich op de onderwerpen arbeidstijden, fysieke belasting, biologische agentia, agressie & geweld/omgaan met trauma's, verkeersveiligheid en faciliteiten (toiletten, douches, nachtverblijven, etc.). Tijdens het eerste-fase-bezoek in het kader van dat project zijn bij alle 37 bezochte ambulancediensten tekortkomingen geconstateerd. Het ging daarbij om in totaal 197 overtredingen. Daarvan hadden er 71 (36%) betrekking op de arbeidstijden. 26 tekortkomingen (13%) hielden verband met blootstelling aan biologische agentia. In totaal waren er 10 tekortkomingen (5%) op het gebied van agressie, geweld en de omgang met trauma's en in 20 gevallen (10%) hadden de tekortkomingen te maken met

fysieke belasting. En 23 keer (12%) was er sprake van een onvolledige RIE en PvA. De overige 47 tekortkomingen (24%) vielen in de categorie overige.

## 2.1 Projectopzet en uitvoering

Het inspectieproject 2008 werd uitgevoerd bij 31 van de in totaal 35 ambulancediensten in Nederland. Bij elk van deze instellingen werden maximaal 3 locaties geïnspecteerd. Vooraf kregen de instellingen en hun ondernemingsraden een aankondigingsbrief, waarmee ze werden geïnformeerd over het inspectieproject. Daarmee werd beoogd de instellingen voor te bereiden op de komende inspecties. De brief verschaftte nadere informatie over de inspectieonderwerpen en de wijze waarop de handhaving plaatsvindt. Verder bevatte de brief een verwijzing naar de brochure die voor de sector Ambulancezorg is opgesteld.

De Inspectie Gezondheidszorg (IGZ) werd geïnformeerd over de ontwikkeling en de uitvoering van dit inspectieproject. Gezamenlijke inspecties vonden niet plaats.

Kern van de bedrijfsbezoeken vormden de inspecties op de werkvloer en de contacten met de medewerkers daarbij. Telkens werd een vertegenwoordiger van de Ondernemingsraad in de gelegenheid gesteld om de inspecteurs bij hun inspectie te vergezellen.

## 2.2 Onderwerpen

Het inspectieproject was gericht op de volgende inspectieonderwerpen.



### 1. Fysieke belasting

Het werk van verpleegkundigen en chauffeurs van ambulances is fysiek zwaar. Zij ondervinden voortdurend een bepaalde mate van fysieke belasting, zoals bij het handmatig verplaatsen van patiënten, het trekken en duwen van brancards, het tillen van koffers en bewakingsapparatuur. Fysieke belasting op zich is niet gezondheidsbedreigend, te veel of te eenzijdige fysieke belasting is dat wel. Dat kan leiden tot schade aan het bewegingsapparaat en in ernstige gevallen zelfs tot uitval uit het arbeidsproces. Of sprake is van fysieke overbelasting hangt af van de werkhouding, de grootte van de krachten die mensen moeten aanwenden en de frequentie waarmee een taak wordt uitgevoerd. Een andere oorzaak van klachten zijn lang aangehouden ongunstige werkhoudingen en lastige transportroutes, bijvoorbeeld patiëntentransport via trappen bij ontbreken van een lift. Ook is aandacht nodig voor de medewerkers op de meldkamer, die beeldschermwerk uitvoeren.



### 2. Agressie en geweld

Ambulancepersoneel heeft tijdens het werk in toenemende mate te maken met agressie en geweld. In het kader van dit project wordt daaronder verstaan dat medewerkers bij de uitoefening van hun functie door derden, zoals slachtoffers, omstanders, patiënten, bewoners van instellingen of hun relaties, psychisch of fysiek worden lastiggevallen, bedreigd of aangevallen. Omstanders, maar ook lastige patiënten en familieleden, weten zich vaak niet te beheersen. Ambulancepersoneel heeft verder te maken met agressie bij psychiatrische patiënten, personen onder invloed van drugs en alcohol en bij uitgaansgelegenheden.

Centralisten ervaren meer verbale agressie bij meldingen. Uit onderzoek naar ongewenst gedrag tegen werknemers met een publieke taak blijkt dat negen op de tien werknemers in de sector ambulancezorg wel eens te maken heeft met agressie of geweld door externen. In het kader van het Arboconvenant Ambulancezorg, dat in 2006 werd afgerond, is een cursus "Omgaan met agressie en geweld" ontwikkeld. Bij de eindevaluatie bleek dat meer dan de helft van de medewerkers deze cursus heeft gevolgd. Verder kunnen medewerkers bij incidenten een beroep doen op Bedrijfs Opvang Teams (BOT).

genomen worden, de werknemers effectief tegen de ernstige infectieziekten die zij in het werk kunnen oplopen? Hoe is het gesteld met het gebruik van infectiepreventie (WIP) protocollen?

#### 4. Arbeidstijden

Het plan van aanpak bij het arboconvenant ambulancezorg geeft aan dat ruim 60% van de medewerkers het ambulancewerk geestelijk erg inspannend vindt (Nivel 2002). Bijna de helft van de ambulancechauffeurs en -verpleegkundigen



Met het programma Veilige Publieke Taak wil de minister van Binnenlandse Zaken een stevige impuls geven aan de aanpak van agressie en geweld tegen medewerkers met een publieke taak.

In het inspectieproject werd getoetst of de beoogde aanpak was uitgewerkt in de vorm van concrete maatregelen op de werkvloer.

#### 3. Biologische agentia

Werknemers in de ambulancezorg zijn in het algemeen wel alert op werkzaamheden en situaties waarbij kans bestaat op besmetting met een bloedoverdraagbare infectieziekte, zoals hepatitis B of C en HIV. Dit geldt vooral bij werkzaamheden als wondbehandeling, infuus aanleggen en injecties geven. De kans op een prikaccident neemt toe bij onrustige en angstige patiënten, opdringerig en soms agressief publiek, een gevaarlijke of krappe omgeving en tijdsdruk.

Bij het vervoer van patiënten met een onbekende infectieziekte van huis naar het ziekenhuis bestaat gevaar voor blootstelling aan ziekteverwekkers die door (in)direct contact of via de lucht een besmetting kunnen veroorzaken. Alertheid op dit risico is minder vanzelfsprekend. In de praktijk blijkt het (gestructureerd) nemen van maatregelen, lastig en weerbarstig. In dit inspectieproject gaat het om de praktijk. Beschermen de maatregelen, die

ervaren het werken in onregelmatige diensten ook als erg belastend, evenals het werken in vol-continuuroosters (nacht- en dagdiensten, aanwezigheids-, bereikbaarheids- en consignatiediensten). Het is daardoor erg moeilijk een goede balans tussen werk en privé te vinden. Doordat er op instellingsniveau sprake is van continudiensten, men moet tenslotte 24 uur per dag en 7 dagen per week beschikbaar zijn, levert de invulling van de arbeids- en rusttijden de nodige problemen op. Dit komt ook doordat ambulancemedewerkers soms ook nog een andere baan in de gezondheidszorg hebben. Beide werkgevers dienen de werk- en rusttijden zodanig op elkaar af te stemmen dat de arbeidstijdnormen niet worden overschreden. Dat gebeurt veelal niet. De werkgever vraagt er niet naar (komt zijn inventarisatieplicht niet na), en de werknemer zwijgt er liever over. Toch is algemeen bekend dat veel ambulancechauffeurs en -verpleegkundigen twee banen hebben. Maar hoeveel dat er zijn, is door de gebrekkige registratie onbekend.



# 3

## Projectresultaten

### 3.1 Totaal overzicht resultaten

In dit project zijn bij 31 instellingen voor ambulancezorg 83 inspecties en bezoeken uitgevoerd bij ambulancediensten en Meldkamers Ambulancezorg: MKA's. Daarbij zijn in totaal 121 overtredingen geconstateerd.

Bij 15% van de instellingen zijn geen overtredingen geconstateerd op de geïnspecteerde onderwerpen. In 85% van de instellingen was sprake van overtredingen. In die gevallen is met een waarschuwing, eis of stimulering aangegeven dat maatregelen moesten worden genomen om de arbeidsomstandigheden te verbeteren.

De meeste tekortkomingen die zijn aangetroffen hadden te maken met Arbeidstijden en het beleid ter voorkoming van PSA.

De algemene indruk is dat de ambulancezorg een goedwillende sector is, waar men zich bewust is van de risico's die het werk in de sector met zich meebrengt. Nevenarbeid door werknemers is echter een onderbelicht aspect. Hierdoor is op dit moment niet te achterhalen hoe ernstig de overtredingen van de arbeidstijdenwet zijn. Weliswaar is ook op andere risico's een flink aantal overtredingen aangetroffen, maar die zijn niet dermate ernstig dat gesproken kan worden van een zorgwekkende situatie. Er is echter duidelijk ruimte voor verbetering.

### 3.2 Resultaten per inspectieonderwerp

#### Overtredingen

#### Interventies op de inspectieonderwerpen 2008

Inspectie onderwerpen	Arbeidstijden	Agressie & geweld	Fysieke belasting	Biolo-gische agentia	RIE en PvA	Overige
Waarschuwing	12	7	3	4	27	6
Stimuleringen	10	19	5	7		1
Eisen		11	1			8
<b>Totaal 121</b>	<b>22 (19%)</b>	<b>37 (30%)</b>	<b>9 (8%)</b>	<b>11 (9%)</b>	<b>27 (22%)</b>	<b>15 (12%)</b>

#### Vergelijking met 2002

	2002	2008
Locaties	(42)	(83)
Arbeidstijden	71 (36%)	22 (18%)
Biologische agentia	26 (13%)	11 (9%)
Agressie & geweld	10 (5%)	37 (31%)
Fysieke belasting	20 (10%)	9 (8%)
RIE PvA	23 (12%)	27 (22%)
Overig	47 (24%)	15 (12%)
Totaal overtredingen	197	121

#### Korte toelichting per onderwerp

##### Fysieke belasting

Het onderwerp heeft de aandacht binnen de sector en wordt consequent benoemd in de RIE's van de bezochte instellingen. De Tilthermometer wordt veelvuldig toegepast en ergocoaches worden regelmatig ingeschakeld. Een aspect waaraan meer aandacht moet worden besteed

is deskundigheidsbevordering van de ergocoaches en training van de medewerkers. Nu wordt hiermee soms nog te vrijblijvend omgegaan. Verder werd in een aantal gevallen geconstateerd dat medewerkers te lang achtereen aan een beeldscherm werkten, dat het ontbrak aan doeltreffende voorlichting over het handmatig hanteren van lasten en dat werkplekken in de meldkamer niet waren ingericht volgens de ergonomische beginselen.

### Agressie en Geweld

Tijdens het merendeel van de locatiebezoeken zijn werknemers (voornamelijk verpleegkundigen en chauffeurs) bevraagd over hun ervaringen met betrekking tot agressie en geweld. Daaruit komt naar voren dat 65% van hen de afgelopen twee jaar te maken heeft gehad met vormen van agressie & geweld.

Onderstaand een verdeling naar de vormen van Agressie & Geweld jegens werknemers

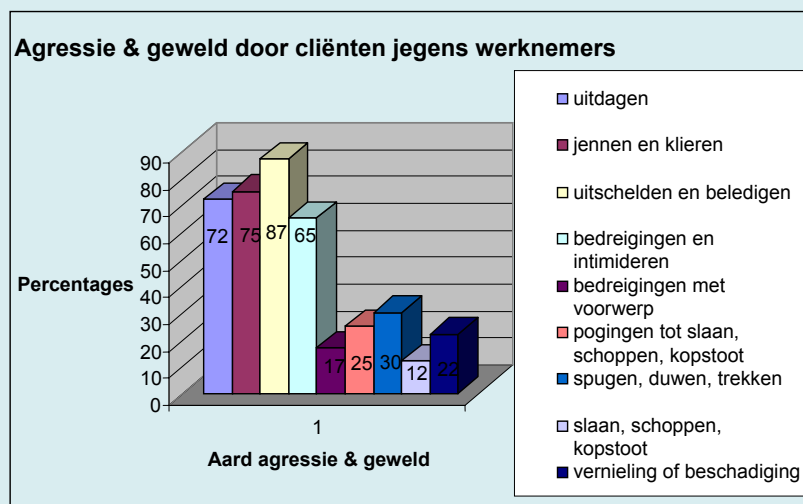


diagram 1: Agressie & Geweld door cliënten jegens werknemers

Gevraagd naar de voorlichting over ongewenst gedrag, agressie en geweldsincidenten geeft 87% van de ondervraagden aan dat die voorlichting ook daadwerkelijk werd gegeven. Weer 87% van deze groep geeft aan dat men is getraind in het omgaan daarmee. Voor 15% van degenen die een training hebben ontvangen was dit minder dan een jaar geleden, 29% geeft aan dat het minder dan twee jaar geleden is en voor 56% is het langer dan twee jaar geleden. Van alle ondervraagden geeft 89% aan dat men meestal of altijd kan terugvallen op een collega of leidinggevende. Tweederde van de werknemers (67%) geeft aan dat wanneer een incident wordt gemeld daar altijd adequate actie op volgt, 26% van de respondenten antwoordt dat dit soms het geval is en in 6% van de gevallen in het geheel niet. In 100% van de situaties is er sprake van opvang of nazorg: in 93% van de gevallen is dat in de vorm van een schriftelijk protocol, in 4% van de gevallen zijn mondeling afspraken gemaakt. Voor 3% van de ondervraagden is niets formeel geregeld.



67% van de instellingen geeft invulling aan het project Veilige Zorg, dat vanuit het ministerie van Binnenlandse Zaken wordt geïnitieerd. Op het onderwerp agressie en geweld is tamelijk vaak gehandhaafd. Veel van de elementen

die noodzakelijk deel uitmaken van een goed beleid waren weliswaar aanwezig, maar bleken op onderdelen nog niet volledig geïmplementeerd. Verder ontbrak het soms aan een adequaat meldings- en registratiesysteem voor agressie- en geweldsincidenten en ontbrak het aan goede (herhaalde) voorlichting over risico's en maatregelen.

### Vergelijking met inspectieresultaten uit 2002

Uit de inspectieresultaten blijkt dat er sprake is van een betere naleving dan in 2002. Het onderwerp agressie en geweld vormt hierop een uitzondering. In 2002 werd hierop in 5% van de gevallen gehandhaafd, in 2008 in 30% van de gevallen. Dit verschil is grotendeels verklaarbaar. Enerzijds door

maatschappelijke ontwikkelingen (de impact is groter en het komt vaker voor, waardoor het onderwerp veel sterker in de belangstelling staat), anderzijds door een andere wijze van inspecteren door de AI. In 2002 gold het ontbreken van beleid als één overtreding, in 2008 is geïnspecteerd op elk van de tien wezenlijke elementen van beleid, waarbij ieder ontbrekend element als overtreding werd geboekt.

### Biologische agentia

Het primaire proces van de ambulancezorg speelt zich doorgaans af op een plek buiten het gezichtsveld van het management, vaak onder omstandigheden die veel oplettendheid vereisen. De inspectieresultaten wijzen uit dat het management onvoldoende zorgt voor een goede uitvoering van de infectiepreventie (WIP)-protocollen. Ook is er onvoldoende aandacht voor voorlichting, onderricht en intern toezicht. Een voorbeeld daarvan is het gebruik van mondkapjes en het uitoefenen van toezicht daarop.

## Arbeidstijden

Bij het opstellen van werkroosters hield ruim 80 procent van de ambulancediensten geen rekening met nevenarbeid (bijbanen) van de werknemers. Hierdoor bestaat de kans dat werknemers te lang achtereen werken of tussen twee diensten te weinig rusttijd hebben. Het werk van ambulancemedewerkers is fysiek belastend en zij hebben regelmatig te maken met stressvolle situaties. Daarom is het belangrijk dat zij voldoende rusttijd krijgen om te herstellen van deze belasting. Zoals gezegd houden de meeste instellingen echter geen rekening met mogelijke bijbanen van de medewerkers. Daardoor was controle op de naleving van de regels op het gebied van werk- en rusttijden slechts in beperkte mate mogelijk. De conclusie is dan ook dat een grote meerderheid van de instellingen voor ambulancezorg onvoldoende verantwoordelijkheid neemt voor naleving van de ATW door op een goede wijze om te gaan met nevenarbeid van de werknemers. Omdat de Arbeidsinspectie onvoldoende zicht kon krijgen op het vóórkomen van bijbanen, beperkte de handhaving zich tot onjuiste toepassing van de aanwezigheids- en bereikbaarheidsdiensten, het niet hebben van een deugdelijke registratie en op concrete overschrijdingen van de werktijden, zoals langer dan 8 uur werken, te korte nachtrust en te korte dagelijkse rust.

## Best Practice

Het betreft een (interne) organisatorische maatregel om naleving van de ATW te waarborgen in het geval van nevenarbeid. Daartoe vraagt één van de bezochte ambulancediensten de medewerkers om iedere inzet voor een andere werkgever per e-mail aan te vragen. Afspraak is dat zo'n melding ten minste 24 uur van tevoren wordt ingediend. Na controle in het interne systeem (Comprise web), verzendt de leiding eveneens per e-mail een akkoord of afwijzing. De mails worden bewaard in een speciale map en konden door de inspecteur worden ingezien.

## Doorvertaling RIE/ PvA naar werkvloer

Uit de gesprekken van inspecteurs blijkt dat de Risico-inventarisatie en -evaluatie en het bijbehorende Plan van Aanpak nog niet goed worden doorvertaald naar maatregelen op het niveau van de werkvloer. Verder is aandacht voor arbeidsomstandigheden, bijvoorbeeld in de vorm van een vast agendapunt, nog niet structureel ingebed in het werkoverleg.

## 3.3 Overige aandachtspunten

Andere aandachtspunten die uit de inspecties naar voren kwamen zijn de inrichting van de slaapruidten en het veilig omgaan met zuurstofcilinders.



# 4

## Conclusies en follow-up

De instellingen voor ambulancezorg zijn van goede wil en hebben oog voor de risico's die gepaard gaan met het werk van de medewerkers. Aan goede intenties ontbreekt het dan ook niet, maar de uitwerking van deze intenties in de vorm van maatregelen op de werkvloer schiet nog duidelijk te kort. Veilig en gezond werken staat of valt met het gedrag van de medewerkers. Daarop wordt echter nog onvoldoende toegezien, vooral bij de meer incidentgerichte werkzaamheden.

### Arbeidstijden/nevenarbeid

Bij het opstellen van de roosters hield ruim 80 procent van de ambulancediensten geen rekening met nevenarbeid (bijbanen) van de werknemers. Hierdoor is de kans groot dat werknemers te lang achtereen werken of tussen twee diensten te weinig rusttijd hebben. Het werk van ambulancemedewerkers is fysiek belastend en zij hebben regelmatig te maken met stressvolle situaties. Daarom is het belangrijk dat de medewerker voldoende tijd krijgt om te herstellen van deze belasting. De waargenomen en gecontroleerde werk- en rusttijden laten vooralsnog geen verontrustend beeld zien. Maar door het ontbreken van enig zicht op bijbanen kan hier sprake zijn van een sterk vertekend beeld. De overtredingen die geconstateerd zijn, zijn veelal incidenteel van aard.

De Arbeidsinspectie verlangt van de branche dat met spoed maatregelen worden genomen om ervoor te zorgen dat nevenarbeid correct wordt geregistreerd, zodat de gewerkte uren van de medewerkers met een samengesteld rooster uiterlijk op 1 januari 2010 voldoen aan de bepalingen van de Arbeidstijdenwet.

### Fysieke Belasting

Ambulancediensten hebben de afgelopen jaren veel aandacht besteed aan vermindering van de fysieke belasting van de medewerkers. Er is bij de inspectiebezoeken geen overbelasting geconstateerd. Toch blijft het werk fysiek

zwaar. Dat komt doordat de medewerkers bij hun werk vaak worden geconfronteerd met onvoorziene omstandigheden, waarin improvisatie onvermijdelijk is. Bovendien wordt het werken bemoeilijkt door verouderde brancards, zware instrumenten, de te krappe liften, werk- en transportruimtes, en het tillen van brancards over drempels, obstakels en trappen. Uit de inspecties is echter gebleken dat er nog veel winst te halen is door de werknemers structureler en specifiek te instrueren over hoe te handelen in praktijksituaties. Het is nuttig daarbij concrete voorbeelden uit de praktijk als uitgangspunt te nemen. Een goede ontwikkeling is de inzet van de zogenaamde ergocoaches. Zij spelen een belangrijke rol bij het instrueren van de werknemers. Een belangrijk verbeterpunt is echter de deskundigheid van de ergocoaches, die in bepaalde gevallen nog tekort schiet.

### Agressie en Geweld

De ambulancediensten die regelmatig te maken hebben met agressie en geweld hebben allemaal een beleid daarvoor opgesteld en geïmplementeerd. Bij werknemers bestond echter nog regelmatig onduidelijkheid over de melding en registratie van incidenten en de follow up daarvan. Ook speelt mee dat er een cultuur bestaat waarin men soms vindt dat het gewoon bij de functie hoort. Bij de ambulancediensten die naar eigen zeggen minder te maken hebben met agressie en geweld was het beleid hiervoor ook minder goed ontwikkeld. Omdat de medewerkers van deze diensten echter aangeven dat ze ook met enige regelmaat worden geconfronteerd met agressie en geweld, is ook deze diensten aangezegd hiermee aan de slag te gaan.

### Biologische Agentia

Voor het veilig omgaan met biologische agentia zijn infectiepreventie(WIP)-protocollen ontwikkeld. Niet alle medewerkers zijn echter voldoende bekend met de

inhoud hiervan. Bovendien wordt in het algemeen onvolgende toegezien op het toepassen van beschermende maatregelen, zoals mondkapjes.

Ook de follow-up bij blootstellingsincidenten is niet altijd goed geregeld. Zo werd bijvoorbeeld bij een mogelijke HIV-besmetting niet altijd voorzien in een deskundige beoordeling binnen twee uur, hetgeen vereist is om direct te kunnen starten met medicatie.

Andere knelpunten die werden geconstateerd hadden betrekking op de volgende zaken:

- thuis wassen van mogelijk besmette kleding;
- opvangen en bewaren van urine tijdens de transporten;
- ontsmetten van de wagen na transport van een besmette patiënt;
- informatieoverdracht van de instelling naar de ambulancemedewerkers, in het bijzonder met betrekking tot cytostatica.

Bijzonder aandachtspunt in al deze gevallen is de noodzaak om de medewerkers bij herhaling voorlichting en instructie te geven over de risico's en de maatregelen die genomen zijn om deze risico's zoveel mogelijk te beperken. Dit moet nader met de branche en IGZ worden doorgesproken. Voor een volgende inspectieronde zou dit dan een specifiek aandachtspunt kunnen zijn.

Uit de inspecties kwam verder naar voren dat nader aandacht moet worden besteed aan de inrichting van de slaapruijten en het veilig omgaan met zuurstofcilinders.

De branche is actief bezig om de arbeidsomstandigheden te verbeteren. Men besteedt regelmatig aandacht aan het verbeteren van arbeidsomstandigheden en biedt daarbij ook concreet hulp aan. Toch is tijdens de inspecties geconstateerd dat een aantal zaken is blijven liggen. Het gaat daarbij in het bijzonder om de volgende zaken:

- het rekening houden met nevenarbeid (bijbanen) bij het opstellen van werkroosters;
- de verouderde brancards bij sommige ambulancediensten;
- het consequent melden en analyseren van incidenten en het verzorgen van een goede follow-up daarvan.

Deskundigheidsbevordering en instructie van de werknemers kan naar de mening van de Arbeidsinspectie zorgen voor een verdere verbetering van de arbeidsomstandigheden. Verder beveelt de Arbeidsinspectie aan om het gevoerde beleid samen met de werknemers te evalueren aan de hand van voorbeelden uit de dagelijkse praktijk. Juist omdat deze dagelijkse praktijk weerbarstig en onvoorspelbaar is, is het goed om samen te blijven

zoeken naar goede oplossingen voor problemen waar men tegenaan loopt, en het staande beleid waar nodig bij te stellen. Deze aanbeveling sluit aan bij de constatering dat het werkoverleg nog niet op een structurele wijze aandacht besteedt aan arbeidsomstandigheden.

### Follow up

De Arbeidsinspectie heeft de inspectieresultaten besproken met de brancheorganisatie Ambulancezorg Nederland. Eerste resultaat hiervan is dat er een vervolgaanpak komt voor de problemen rondom naleving van de ATW bij de inroostering van medewerkers met bijbanen. Uitgangspunt daarbij is dat de sector de verantwoordelijkheid neemt voor het beter registreren van bijbanen en hiermee rekening houdt bij de inzet van medewerkers, zodat de ATW wordt nageleefd en werknemers niet worden overbelast. Dit moet vóór 1 januari 2010 zijn gerealiseerd. Het naleven van de infectiepreventie-protocollen vraagt ook volgens Ambulancezorg Nederland nog de nodige aandacht. Onder andere moet daarbij beter worden toegezien op het gebruik van mondkapjes. Ambulancemedewerkers ervaren behoorlijk veel agressie en geweld bij het vervoer van psychiatrische patiënten op basis van een IBS (In bewaring stelling) of RM (Rechterlijke Machtiging). Dit aspect lijkt onderbelicht te blijven, waarbij het onduidelijk is in hoeverre er een protocol bestaat voor deze categorie werkzaamheden, waarin ook de bescherming van de medewerker is opgenomen.

De Arbeidsinspectie wil met de sector in overleg om nadere afspraken te maken over concrete stappen die gezet moeten worden om naleving van de arbo-regelgeving verder te bevorderen. Een van de essentiële punten daarbij is dat aandacht voor arbeidsomstandigheden als vast agendapunt structureel onderdeel moet worden van het werkoverleg.

Bij het genoemd overleg kan de arbocatalogus die de sector heeft opgesteld dienen als belangrijk uitgangspunt voor het formuleren van concrete maatregelen.

De Arbeidsinspectie inspecteert opnieuw in 2010.

## Colofon

### Projectnummer: A895

Inspectieonderwerpen : Fysieke belasting  
Biologische agentia  
Agressie & geweld  
Arbeidstijden  
(nevenarbeid)

Landelijk projectleiders : Jacques van der Pols en  
Anita Hertogh

Landelijk projectsecretaris: Fred van de Kamp  
Correspondentieadres : Postbus 820  
3500 AV Utrecht

