

Zorgen voor de verzorgende

Ver Heyen, W. & Vandenbrande, T. (2005). *Proxima, de beleving en verbetering van de arbeidsomstandigheden in de gezinszorg* (tussentijds rapport). Leuven: HIVA.

De toenemende vraag naar thuiszorg brengt een stijging van het aantal arbeidsplaatsen voor verzorgenden (de vroegere gezins- en bejaardenhelpsters) in de gezinszorg mee. Anno 2003 waren er in België een 250-tal diensten gezinszorg die samen meer dan 20 000 verzorgenden tewerkstelden. Om nu en in de toekomst voldoende geschikte verzorgenden aan te trekken en te behouden voor de gezinszorg, is het belangrijk om de kwaliteit van de arbeid te bewaken en zo nodig te verbeteren. Vandaar ontstond het idee om een project, genaamd PROXIMA, uit te voeren met als doel de kwaliteit van de arbeid van gezinsverzorgenden in België te onderzoeken en aanbevelingen te doen om deze te verbeteren. De promotor van het onderzoek is de Federale Overheidsdienst Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg. Het onderzoek wordt gefinancierd door het ESF en uitgevoerd door het Hoger instituut voor de arbeid (HIVA) van de K.U.Leuven en de faculteit Psychologie van de universiteit van Bergen.

We konden rekenen op een zeer hoge respons. Om de medewerking van 87 diensten te bekomen, moesten we immers 98 diensten contacteren, hetgeen overeenkomt met een respons van 89%. De respons op het niveau van de verzorgenden berekenen, heeft weinig zin. De vragenlijst werd immers in nagenoeg alle diensten afgenomen tijdens een werkvergadering, zodat de aanwezige verzorgenden¹ allemaal deelnamen.

In deze bijdrage beperken we ons tot de belangrijkste resultaten van de bevraging van de verzorgenden. Wanneer we spreken over verzorgenden, bedoelen we hiermee enkel de verzorgenden in de thuiszorg. De verzorgenden uit de residentiële sector werden immers niet opgenomen in het onderzoek.

Onderzoeksoptzet

Om de kwaliteit van de arbeid van de verzorgenden te onderzoeken, bevroegen we 1185 verzorgenden uit 87 verschillende diensten gezinszorg, verspreid over Vlaanderen, Wallonië en Brussel. We deden dit aan de hand van een schriftelijke vragenlijst die vooral gericht was op hun arbeidssituatie en de manier waarop ze hun werk beleven. Daarnaast interviewden we een verantwoordelijke uit elk van de 87 diensten over het beleid en de organisatie van de dienst.

Resultaten

Wie zijn de verzorgenden?

Verzorgenden zijn bijna uitsluitend vrouwen (99%). Ze zijn relatief laaggeschoold en de helft behaalde haar getuigschrift als verzorgende buiten het regulier onderwijs. Een grote meerderheid (70%) heeft vooraf al ander werk uitgevoerd. De gemiddelde verzorgende was 28 jaar toen ze aan de slag ging in de gezinszorg en is momenteel 40 jaar. Ze werkt dus gemiddeld 12 jaar in de gezins-

zorg, doorgaans nog steeds bij dezelfde werkgever. Twee op de drie is aan de slag in een Vlaamse dienst, 28% werkt in een Waalse dienst en 5% in een Brusselse dienst.

Wat motiveert de verzorgenden bij hun beroepskeuze?

Nagenoeg alle verzorgenden kiezen voor een beroep als verzorgende in de gezinszorg omwille van de aard en de inhoud van het werk, namelijk het helpen en verzorgen van mensen (bejaarden) en de sociale contacten. Daarnaast zijn enkele arbeidsvoorwaarden van belang: de combinatie arbeid/gezin, de werkzekerheid en de mogelijkheid om deeltijds te werken. Ook autonomie speelt een belangrijke rol. De verzorgenden werken immers in de woonplaats van de cliënten en staan dus niet onder rechtstreeks toezicht van hun overste waardoor ze relatief veel vrijheid hebben bij de uitvoering van hun werk. Het valt op dat een kleine helft voor het beroep koos om uit de werkloosheid te geraken.

Hoe staat het met het welzijn van verzorgenden?

Verzorgenden zijn gemiddeld genomen relatief tevreden met hun werk. In vergelijking tot andere contactberoepen hebben ze minder af te rekenen met burn-out. Dit neemt niet weg dat één op zes emotioneel uitgeput is en een belangrijke groep zich onvoldoende bekwaam voelt (31%). Hoewel een aanzienlijke groep overweegt om ander werk te zoeken (24%), heeft slechts een beperkte groep (8%) dit effectief gedaan. Het grootste probleem lijkt te liggen op fysiek vlak. Maar liefst 62% van de verzorgende heeft op regelmatige basis fysieke klachten. Het gaat hierbij vooral om rugklachten. Een deel van de verzorgenden (27%) is bovendien niet erg trots op haar beroep.

Hoe ziet de kwaliteit van de arbeid van de verzorgenden eruit?

Binnen de kwaliteit van de arbeid onderscheiden we vier dimensies: de arbeidsinhoud, de arbeidsomstandigheden, de arbeidsverhoudingen en de arbeidsvoorwaarden.

Arbeidsinhoud

Verzorgenden besteden het grootste deel van hun tijd aan schoonmaak en andere huishoudelijke taken. Ondersteunende en verzorgende taken komen minder aan bod, hoewel verzorgenden er liever meer tijd aan zouden besteden. Aan poetsen zouden ze daarentegen minder tijd willen besteden.

Enerzijds ervaren verzorgenden een zekere mate van werkdruk en hebben ze wel eens af te rekenen met emotioneel belastende situaties. Het werk is eveneens vrij complex. Anderzijds bevat het werk een zekere mate van afwisseling en kunnen verzorgenden vrij zelfstandig beslissen over de manier waarop ze hun werk invullen. Het werk is ook relatief duidelijk.

Arbeidsomstandigheden

Globaal genomen hebben verzorgenden een vrij goede relatie met hun cliënten. Hun cliënteel bestaat voornamelijk uit bejaarden. De meeste verzorgenden werken wel eens bij 'moeilijke' cliënten. Een gedeelte doet dit regelmatig. Zo komt bijna de helft frequent in contact met sterk vereenzaamden en drie op de tien met dementerenden. Een op de zes werkt dikwijls bij veeleisende cliënten en bijna de helft komt regelmatig bij cliënten die hen enkel willen laten poetsen. Van vervelende cliënten hebben ze over het algemeen eerder weinig last: slechts een klein percentage komt regelmatig in contact met bijvoorbeeld agressieve of verslaafde cliënten. Toch valt op dat maar liefst 36% van de verzorgenden al ooit het slachtoffer is geweest van ongewenste intimiteiten vanwege een cliënt.

Daarnaast werken de meeste verzorgenden wel eens in een minder goede werkomgeving. Een beperkte groep doet dit regelmatig. Zo werkt 21% regelmatig in weinig comfortabele woningen, 14% werkt regelmatig in onhygiënische woningen en 10% werkt regelmatig in onveilige omstandigheden. Gezien de aard van het werk, zal het niemand verbazen dat het werk een zekere lichamelijke inspanning vraagt. Van alle jobelementen zijn verzorgenden het minst tevreden met hun maatschappelijke waardering: slechts 36% is er tevreden mee.

Arbeidsverhoudingen

Hoewel de verzorgenden zich globaal genomen goed ondersteund voelen door hun directe verantwoordelijke en dan ook tevreden zijn met hem, wenst een aanzienlijke groep (38%) er meer contact mee. Meer dan de helft (54%) heeft immers minder dan wekelijks contact met haar directe verantwoordelijke.

Ook door hun collega's voelen de verzorgenden zich vrij goed ondersteund. Ze zijn tevens tevreden met hun collega's. Toch wenst een flinke meerderheid (64%) meer contact met haar collega's. Twee op drie verzorgenden hebben immers geen wekelijks contact met hen.

De verhouding met andere zorgverleners blijkt het minst goed te zijn. Zo neemt een ruime helft bijna nooit deel aan vergaderingen met andere zorgverleners. Bovendien is de samenwerking met andere partners in de thuiszorg een van de jobelementen waar verzorgenden het minst tevreden mee zijn. Slechts de helft is er expliciet tevreden mee.

Arbeidsvoorwaarden

Met slechts een nipte meerderheid van verzorgenden (54%) die er tevreden mee is, is het loon een van de jobaspecten waar verzorgenden het minst tevreden over zijn. De meeste verzorgenden hebben vast werk (onbepaalde duur of statutair). Er zijn veel meer verzorgenden die werken als arbeider dan als bediende. Maar liefst 63% van de verzorgenden werkt deeltijds. In de meeste gevallen was dit een eigen keuze die vooral om familiale redenen werd gemaakt. Daarnaast heeft de overgrote meerderheid een vast uurrooster dat slechts zelden op het laatste moment verandert. Verzorgenden werken bovendien voornamelijk tijdens de werkweek in dagdienst. Het is dan ook niet verwonderlijk dat het uurrooster en de combinatie arbeid-privéleven twee van de jobaspecten zijn waar verzorgenden het meest tevreden over zijn. Tot slot hebben verzorgenden slechts beperkte (verticale en horizontale) loopbaanmogelijkheden.

Beleidsaanbevelingen

Ons onderzoek geeft aan dat een betere kwaliteit van de arbeid samenhangt met een hoger welzijn. Dit betekent dat maatregelen ter verbetering van de kwaliteit van de arbeid, het welzijn van de verzorgenden kunnen verbeteren. Door oog te hebben voor een aangepaste arbeidsorganisatie kunnen diensten er voor zorgen dat de verzorgenden een grotere tevredenheid vertonen, minder last hebben van burn-out en minder overwegen om te stoppen met werken als verzorgende.

Uit de onderzoeksresultaten leiden we drie actiedomeinen af waar diensten rond kunnen werken: de ondersteuning van de verzorgenden, goede afspraken tussen de dienst en de cliënten, en waardering van het beroep.

Ondersteuning van de verzorgende

Verzorgenden werken meestal alleen bij hun cliënten. Bijgevolg kunnen ze tijdens hun werk nauwelijks afstemmen met collega's of beroep op hen doen. Daarom is het belangrijk dat er voldoende overlegmomenten worden ingebouwd. De verzorgenden zelf zijn trouwens ook vragende partij voor meer contact met de collega's. Een wekelijks teamoverleg zou hieraan tegemoet kunnen komen. Het is belangrijk dat hiervoor voldoende tijd voorzien wordt, zodat verder gegaan kan worden dan praktische regelingen en afspraken en verzorgenden ook over hun ervaringen kunnen spreken.

Ook de individuele contacten met de directe chef moeten meer inhouden dan de praktische regeling van het werk. De directe verantwoordelijke moet ook voldoende aandacht schenken aan de sociaal-emotionele ondersteuning van de verzorgenden. Naast deze dagdagelijkse ondersteuning van de verzorgenden, kunnen ook een aantal momenten worden ingelast waarop bewust wordt stilgestaan bij het functioneren van de verzorgenden. Hierbij denken we aan functioneringsgesprekken en evaluaties.

Verder kan aan vorming gedacht worden om verzorgenden te wapenen tegen moeilijke cliënten, inzicht te geven in processen die tot ongewenste situaties leiden en hoe deze te voorkomen. Ook

weerbaarheidstrainingen kunnen hun bijdrage leveren. Om verzorgenden te beschermen tegen de lichamelijke belasting van het werk, kan gedacht worden aan hef- en tiltechnieken.

Goede afspraken met cliënt

Het is belangrijk dat de diensten duidelijke en realistische afspraken maken met de cliënten. De cliënten moeten goed weten wat het beroep van een verzorgende inhoudt en dat een verzorgende geen poetsvrouw is. Er moet duidelijk worden afgesproken welke taken de verzorgenden zal verrichten (en welke niet). Ook de voorwaarden waaronder de hulp wordt verleend, moeten duidelijk gecommuniceerd worden: bijvoorbeeld qua hygiëne en veiligheid van de werkplek en materiaal. De intake is hiervoor het uitgelezen moment.

Bij het opvolgen van de afspraken speelt de verzorgende een belangrijke rol. Om deze rol te kunnen vervullen, moet zij goed op de hoogte zijn van de afspraken. Hiertoe moet ze inzage hebben in de taakafspraken en goed weten welke de leveringsvoorwaarden zijn. Een assertiviteitstraining kan haar helpen om gepast te reageren wanneer cliënten de afspraken niet willen naleven.

Bij de opvolging van de afspraken speelt uiteraard ook de directe verantwoordelijke een belangrijke rol. Hij moet de verzorgende een duidelijk kader aanreiken waarbinnen ze kan werken en haar hierin ondersteunen en begeleiden. Dit vraagt een sensibilisering van de directe verantwoordelijke. Het is

belangrijk dat hij niet enkel bekommerd is om het welzijn van de cliënten, maar ook om het welzijn van de verzorgenden.

Waardering van het beroep

Om de maatschappelijke waardering op te krikken, dienen de diensten in hun communicatie naar de cliënten en de ruimere maatschappij toe duidelijk aan te geven wat het beroep van een verzorgende inhoudt en wat ervan kan worden verwacht. Zij dienen tevens het waardevolle werk van de verzorgenden te onderstrepen.

Daarnaast zouden verzorgenden meer betrokken moeten worden bij het multidisciplinair overleg over hun cliënten. Dit vereist echter een mentaliteitswijziging van een aantal diensten gezinszorg en van andere zorgverleners. De waardering van verzorgenden vanuit de zorgsector zelf, is met andere woorden eveneens aan een opkrikbeurt toe.

Wendy Ver Heyen
Hoger instituut voor de arbeid

Noot

1. We vroegen de diensten om 5% van hun verzorgenden (met indien mogelijk een minimum van 10 verzorgenden) samen te brengen tijdens een 'werkvergadering' om de vragenlijst af te nemen.