

Participatieve opsporingsgids van risico's (Déparis IV) "THUISZORG"

Deze overleggids is de vrucht van de samenwerking tussen het project SOBANE geleid door Prof. J. Malchaire en het project PROXIMA geleid door Prof. A. Van Daele (UMH) en T. Vandenbrande (HIVA).

Het betreft de aanpassing aan de thuiszorg van de participatieve gids voor de opsporing van risico's (Déparis) die deel uitmaakt van de algemene preventiestrategie SOBANE.

Er zijn private en publieke, grote en minder grote diensten voor thuiszorg. Ze ontvangen de hulpaanvragen en verdelen het werk tussen de verschillende hulpverleners: verzorgenden, poetshulpen, oppashulpen, ... De hulpverleners werken over het algemeen alleen bij een groot aantal cliënten en de werkomstandigheden verschillen sterk in functie van de materiële omstandigheden waarin de cliënten zich bevinden.

Tijdens de Déparis vergadering, is het niet mogelijk om de discussie en het zoeken naar verbeteringen te laten gaan over de woonomgeving van cliënten, de inrichting van de vertrekken, de werkhouding van verzorgenden, het geluid of de warmte van de werkomgeving... De rubrieken die deze aspecten behandelen in de Déparis gids zijn dus sterk samengevat zodat de gesprekken vooral over de vormingsaspecten worden gevoerd: vorming over heffen en tillen, vorming over chemische risico's...

De kwaliteit van de woonomgeving van cliënten kan worden bekeken met behulp van een checklist die toelaat de specifieke risico's bij een bepaalde cliënt te identificeren en eventueel met hem naar oplossingen te zoeken.

De Déparis vergadering tussen hulpverleners en omkaderingspersoneel spitst zich dus vooral toe op de organisatie van de dienst, de verdeling van de taken, de bepaling van de functie, ...

De overleggids wordt voorgesteld in het vervolg van deze brochure. Ze bestaat uit 11 rubrieken die elk een facet van de arbeidssituatie belichten van de hulpverleners in de thuiszorg (verzorgenden, poetshulpen, oppashulpen, ...)

1. Organisatie van het werk
2. Tijdsdruk
3. Werkverhoudingen
4. Werkhoudingen
5. Inspanningen, heffen en tillen
6. Arbeidsongevallen
7. Elektrische risico's en brandgevaar
8. Fysische, chemische en biologische risico's
9. Inhoud van het werk
10. Cliënten
11. Psychosociale omgeving

Om deze handleiding goed te begrijpen voor ze te gebruiken, is het belangrijk om na te denken over de basisprincipes die aan de grondslag van de SOBANE-strategie liggen en meer bepaald aan zijn eerste niveau, de Déparis-overleggids. Met het oog daarop, wordt aangeraden om het deel 'basisprincipes' van de tweede versie van de introductiebrochure van de SOBANE-strategie, beschikbaar op de website www.sobane.be

Deze basisprincipes worden kort samengevat in het volgende deel.

DÉPARIS GIDS "THUISZORG"

Handleiding

1. Informatie door de directie betreffende de nagestreefde doelstellingen en de afspraak rekening te houden met de resultaten van de vergaderingen en de uitgevoerde studies.
2. Akkoord van het Comité voor Preventie en Bescherming op het Werk.
3. Bepaling van de te onderzoeken "arbeidssituatie".
4. Aanduiden van een coördinator door de directie met akkoord van de hulpverleners (verzorgenden, poetshulp, oppashulp...). De coördinator is een sleutelpersoon en het is dan ook heel belangrijk dat hij door iedereen aanvaard wordt.
5. Voorbereiding van de coördinator: hij leest grondig de **Déparis**-gids, de procedure en het instrument voor de opsporing van de risico's zelf en leert ze toe te passen. Hij past de gids eventueel aan de te onderzoeken arbeidssituatie aan door termen te veranderen, overbodige aspecten weg te laten of te wijzigen of bijkomende aspecten toe te voegen.
6. Samenstelling van een werkgroep voor de te onderzoeken arbeidssituatie. De werkgroep bestaat uit "sleutelwerknemers" (die worden aangeduid door hun collega's en/of hun vertegenwoordigers) en omkaderingspersoneel aangeduid door de directie. In de thuiszorg verstaan we onder "sleutelwerknemers" hulpverleners zoals verzorgenden, poetshulpen, oppashulpen, ... Het omkaderingspersoneel betreft de verantwoordelijken van de diensten, de sociaal assistenten, ... Het is belangrijk dat de hulpverleners de arbeidssituatie goed kennen en representatief zijn voor hun collega's. Ze mogen niet uit eigen naam spreken, maar moeten de mening van de werkgroep kunnen verwoorden. De werkgroep bestaat uit minstens 1 man en 1 vrouw indien het een gemengde groep betreft.
7. Het document "Uitnodiging" wordt overhandigd aan de leden van de werkgroep om hen te informeren over de doelstellingen van de Déparis vergadering en om hun rol kenbaar te maken.
8. Vergadering van de werkgroep in een rustige ruimte.
9. Duidelijke toelichting door de coördinator over het doel van de vergadering en de te volgen procedure.
10. Bespreking van elke rubriek aan de hand van de te behandelen aspecten in de betreffende rubriek, waarbij het niet de bedoeling is een score toe te kennen, maar wel stil te staan bij...
 - wat er kan gedaan worden om de situatie te verbeteren, door wie en wanneer (voorgestelde oplossingen);
 - de aspecten waarvoor men een beroep moet doen op een preventieadviseur (bijkomend onderzoek, aspecten die meer in detail moeten bestudeerd worden);

Hoewel dit niet altijd gemakkelijk zal zijn, is het belangrijk dat de deelnemers aandacht schenken aan de kosten van de voorgestelde oplossingen en aan de impact die deze oplossingen kunnen hebben op de productiviteit en de kwaliteit van het werk. Daarom worden zij verzocht een oordeel te geven over de kosten van de oplossingen (in termen van niets (0), laag (€), matig (€€) of zeer duur (€€€)) en over hun eventuele impact op de kwaliteit van de dienstverlening (niets (0), beperkte invloed (+), matige invloed (++) , grote invloed (+++)). De tabellen vormen een hulpmiddel voor de discussie, maar zijn geen doel op zich. Hun doel is de vergadering te structureren en te doen vooruitgaan en niet het louter invullen ervan.

11. Na de vergadering maakt de coördinator een synthese met vermelding van:
 - de besproken rubrieken met gedetailleerde informatie over de resultaten van de vergadering.
 - de lijst met de geplande oplossingen met bepaling van wie wat doet en wanneer;
 - de lijst met de nader te bestuderen aspecten en hun prioriteit;
12. Voorstelling van de synthese aan de deelnemers met het oog op correcties, toevoegingen...
13. Afronden van de synthese.

14. Voorstelling van de synthese aan de directie en aan de overleginstanties.
15. Er wordt beslist over de actieplannen op korte, middellange en lange termijn en ze worden ingevoerd.
16. Opvolging en evaluatie van de actieplannen. De gids wordt periodiek herhaald om de actieplannen te actualiseren.

Onderstaande tekst kan helpen om het doel van de vergadering te verduidelijken.

" In de loop van de vergadering worden alle aspecten overlopen die het werk al dan niet gemakkelijker, doeltreffender of aangenamer kunnen maken.

De doelstelling is niet te weten of het werk gemakkelijk of aangenaam is voor 20%, 50% of 100%. Het is wel de bedoeling om te achterhalen wat men concreet, onmiddellijk, binnen 3 maanden en op langere termijn kan ondernemen om het werk aangenamer en efficiënter te maken.

Het kan gaan om technische aanpassingen en nieuwe arbeidstechnieken, maar ook om betere communicatie, reorganisatie van uurroosters of specifieke opleidingen.

Voor sommige aspecten zou men moeten kunnen zeggen wat er dient te veranderen en hoe dit concreet dient te gebeuren. Voor andere aspecten zullen bijkomende studies moeten worden uitgevoerd.

De directie verbindt zich ertoe een actieplan op te stellen met als doel zo goed mogelijk gevolg te geven aan hetgeen besproken zal worden."

Uitnodiging

**U wordt uitgenodigd deel te nemen aan een Déparis vergadering
Waarover gaat het? Wat wordt er van u verwacht ? Wat weerhoudt u?**

Waarover gaat het?

De reglementering verplicht dat er een risicoanalyse wordt uitgevoerd voor alle werksituaties en dat er een actieplan wordt opgesteld om geleidelijk aan de beste werkomstandigheden te bereiken en te handhaven (met specifieke opdracht voor werknemers, personeel, directie).

Het is mogelijk dat de preventieadviseur zelfstandig de problemen m.b.t. vb. brandveiligheid oplost.

Het is onmogelijk dat de preventieadviseur zelfstandig de arbeidsomstandigheden m.b.t. UW welzijn kan oplossen.

Uw Welzijn kan enkel en alleen samen met u aangepakt worden.

Een Déparis (Participatieve Opsporing van Risico's) vergadering bestaat uit enkele personen die de werksituatie goed kennen (personeel, directie, technische diensten...). Tijdens de vergadering komen alle aspecten van de arbeidssituatie aan bod. Hiervoor werd een leidraad opgesteld om de vergadering te leiden. Deze leidraad omvat alle technische, organisatorische en relationele aspecten die maken dat de dagelijkse arbeidsomstandigheden in uw werksituatie min of meer gemakkelijk, efficiënt en aangenaam zijn.

Het doel ervan is niet het vaststellen of kwantificeren van tekortkomingen, moeilijkheden, problemen maar wel op te sporen wat men op korte, middellange of lange termijn kan ondernemen zodat het werk op een nog meer efficiënte en aangename manier kan uitgevoerd worden.

Tijdens de vergadering kunnen ook aspecten op het vlak van organisatie besproken worden en kan er bekeken worden of er veranderingen nodig zijn.

Voor andere aspecten zullen bijkomende studies aangewezen zijn.

De directie verbindt er zich toe een actieplan op te stellen teneinde een zo goed mogelijk gevolg te kunnen geven aan hetgeen besproken werd.

Wat wordt er van u verwacht?

In het verleden werden reeds studies, enquêtes uitgevoerd of aanvragen geformuleerd. Deze werden misschien niet allemaal gevolgd door concrete acties.

Tijdens de Déparis vergadering, begint men vanaf nul en herziet men op een georganiseerde en systematische manier ALLE aspecten van de arbeidsomstandigheden.

Er wordt verwacht dat u met een positieve en constructieve ingesteldheid aan de vergadering deelneemt.

- o Indien u deel uitmaakt van de directie en de hiërarchische lijn, gaat het er niet om u te wijzen op tekortkomingen, maar wordt er bekeken wat men kan doen om de arbeidsomstandigheden te verbeteren rekening houdend met de andere verplichtingen m.b.t. het werk.
- o Indien u een afgevaardigde bent van de technische dienst, aankoopdienst, ... zal er met u bekeken worden wat de beste manier is om de vragen m.b.t. de arbeidsomstandigheden op te lossen.
- o Indien u een afgevaardigde bent van het personeel, volstaat het dat u de problemen aankaart, de moeilijkheden die u en uw collega's ondervinden beschrijft en in hun naam zoekt naar de beste manier om de situatie te verbeteren.

Wat weerhoudt u?

De onderneming, de instelling heeft ervoor gekozen om de Déparis-overleggids te gebruiken als tool om risico's op te sporen. De directie heeft zich geëngageerd om de resultaten van de vergaderingen en de voorstellen tot verbetering in overweging te nemen.

Het is dus het aangewezen moment om de ganse arbeidssituatie te herzien en geleidelijk aan de arbeidsomstandigheden te verbeteren. De ervaring heeft aangetoond dat iedereen zich hierin kan terugvinden: kwaliteit, persoonlijk en professioneel welbevinden, aangener en efficiënter werk, betere arbeidsverhoudingen....

Wenst u meer te weten?

Op de website www.sobane.be kan u de basisprincipes van de SOBANE strategie en de Déparis-overleggids raadplegen, evenals alle tools die werden ontwikkeld om deze strategie in uw onderneming of instelling te implementeren.



1. Organisatie van het werk**Wie kan wat concreet doen en wanneer?**

- Instructies en informatie over het werk
- Rol van de hulpverlener en aard van de taken
- Organisatie van de prestaties
- Autonomie

2. Tijdsdruk**Wie kan wat concreet doen en wanneer?**

- Uurroosters
- Planning van de prestaties
- Werkritme
- Organisatie van de groep
- Pauzes

3. Werkverhoudingen**Wie kan wat concreet doen en wanneer?**

- Werkoverleg
- Relaties met de verantwoordelijken
- Relaties met de collega's
- Relaties met de andere zorgverleners (huisarts, thuisverpleegkundigen, ...)
- Suggesties en kritiek vanwege de hulpverleners

4. Werkhoudingen**Wie kan wat concreet doen en wanneer?**

- Opleiding in ergonomische arbeidshoudingen
- Werkhoudingen
- Werkhoogte
- Hulpmiddelen

5. Inspanningen, heffen en tillen**Wie kan wat concreet doen en wanneer?**

- Bewegingen en inspanningen
- Opleiding voor heffen en tillen van voorwerpen en personen
- Vermoeidheid op het einde v/d werkdag

6. Arbeidsongevallen**Wie kan wat concreet doen en wanneer?**

- Werkkledij en persoonlijke beschermingsmiddelen (PBM) (bv. handschoenen, schorten, ...)
- De bescherming tegen
 - ✦ Chemische producten (onderhoudsproducten)
 - ✦ Warm en koud
 - ✦ Snijdende of schuur- producten
- Val- of struikelgevaar
- Ongevallen (brandwonden, snijwonden, prikongeval...)
- Ongevallen op weg naar het werk
- Procedures in geval van gevaarlijke situaties of ongeval
- Bespreking van arbeidsongevallen
- EHBO

7. Elektrische risico's en brandgevaar**Wie kan wat concreet doen en wanneer?**

- Elektrische risico's
 - ✦ Informatie over de risico's
- Brandgevaar
 - ✦ Informatie over de brandrisico's
 - ✦ Brandbestrijding
 - ✦ Controle van de werkomgeving op brandgevaar
 - ✦ Instructies bij brand
 - ✦ Signalisatie

8. Fysische en chemische risico's**Wie kan wat concreet doen en wanneer?**

- Verlichting
- Lawaai
- Temperatuur
- Chemische risico's
 - ✦ Opleiding
 - ✦ Niet werken met onderhoudsproducten die giftig, bijtend, ontvlambaar, ...zijn
 - ✦ Etikettering
 - ✦ Persoonlijke beschermingsmiddelen
 - ✦ Verluchting
 - ✦ Gevaarlijk afval (vb. gebruikte naalden)
 - ✦ Hygiëne
 - ✦ Werknemers met verhoogd risico
 - ✦ Inentingen

9. Inhoud van het werk**Wie kan wat concreet doen en wanneer?**

- Beslissingen
- Verantwoordelijkheden
- Afwisselend werk
- Bekwaamheden
- Informatie en opleiding
- Emotionele belasting

10. Cliënten**Wie kan wat concreet doen en wanneer?**

- Informatie voor de cliënten (brochure, bijlage bij het contract...)
 - ✦ Rol en taken van de hulpverleners
 - ✦ Voorwaarden voor de uitvoering van de taken
 - ✦ Lijst met aanbevelingen en raadgevingen voor de cliënt
 - ✦ Maatregelen die door de dienst, in geval van niet-naleving, worden genomen
- Arbeidsomstandigheden bij de cliënten
- Voorzieningen bij de cliënten
- Houding en gedrag van de cliënten en/of hun omgeving (stress, pesterij, geweld, discriminatie...)
- Rokers

11. Psychosociale omgeving

Wie kan wat concreet doen en wanneer?

- Loopbaanmogelijkheden
- Evaluaties
- Discriminatie vanwege de dienst
- Tewerkstelling
- Lonen
- Ondernemingsraad en Comité PBW
- Psychosociale problemen
- Levensomstandigheden binnen de dienst

De overleggids

1. Organisatie van het werk

Te bespreken

Instructies en informatie over het werk

- ✦ Over de cliënt, de afspraken met de cliënt, de uit te voeren taken
- ✦ Volledig en duidelijk
- ✦ Niet tegenstrijdig met de verwachtingen

Rol van de hulpverlener en aard van de taken

- ✦ Duidelijk en gekend voor de hulpverlener
- ✦ Onderscheid toegelaten en niet-toegelaten taken is gekend
- ✦ Voorwaarden voor de uitvoering van de taken zijn duidelijk en gekend

Organisatie van de prestaties

- ✦ Duidelijk en goed, eerlijk verdeeld in de groep
- ✦ Aangepast aan de capaciteiten van de hulpverleners
- ✦ Rekening houdend met het profiel van de cliënten
- ✦ Nauwkeurig: elk kent precies zijn werk en zijn rol

Autonomie

- ✦ Elk kan zijn werk aanpassen aan de noden van de cliënten.
- ✦ Elk kan zijn prestatie organiseren zoals hij wil

Wie kan wat concreet doen en wanneer?

Meer in detail te bestuderen aspecten:



2. Tijdsdruk

Te bespreken

Uurroosters

- ✦ Arbeidstijd (aantal uren, weekend, feestdagen, overuren...) is goed
- ✦ Voldoende op voorhand gekend
- ✦ Flexibel binnen de vastgestelde marges

Planning van de prestaties

- ✦ Lange verplaatsingen worden vermeden
- ✦ Weinig veranderingen op het laatste ogenblik

Werkritme: niet overdreven

- ✦ Voldoende tijd voor alle taken en verplaatsingen

Organisatie van de groep: overleg met de verantwoordelijke met betrekking tot

- ✦ Uurroosters en verlofdagen
- ✦ Overuren

Pauses

- ✦ Frequentie en duur volstaan
- ✦ Mogelijkheid om te stoppen om te eten, uit te blazen...

Wie kan wat concreet doen en wanneer?

Meer in detail te bestuderen aspecten:



3. Werkverhoudingen

Te bespreken

Werkoverleg

- ✦ Teamvergaderingen (verantwoordelijke en hulpverleners)
- ✦ Vergaderingen met andere zorgverleners (huisarts, verpleegkundigen, ...)
- ✦ Frequentie, regelmaat, doelstellingen (verdeling van het werk, oplossen van problemen...) volstaan

Relaties met de verantwoordelijken

- ✦ De verantwoordelijken zijn gekend en bereikbaar
- ✦ Goede verstandhouding
- ✦ Ondersteuning bij moeilijkheden

Relaties met de collega's

- ✦ Goede verstandhouding
- ✦ Ondersteuning bij moeilijkheden
- ✦ Wederzijdse hulp tussen hulpverleners

Relaties met de andere zorgverleners (huisarts, thuisverpleegkundigen, ...)

- ✦ Regelmatig contact indien nodig
- ✦ Goede verstandhouding, goede samenwerking
- ✦ Communicatiemiddelen: communicatieschriftje ...

Suggesties en kritiek vanwege de hulpverleners

- ✦ Aangemoedigd, gehoord en voldoende ter harte genomen

Wie kan wat concreet doen en wanneer?

Meer in detail te bestuderen aspecten:



4. Werkhoudingen

Te bespreken

Opleiding in ergonomische arbeidshoudingen:

- ✦ Rechte rug: geen flexie- of torsiebewegingen
- ✦ Hoofd recht : geen flexie, extensie of rotatie
- ✦ De armen langs het lichaam: niet zijwaarts of geheven
- ✦ Normale positionering van de handen: niet gebogen
- ✦ Vermijden van gedurende lange tijd ongemakkelijke houdingen aan te houden (Niet geknield of gehurkt)

Werkhoudingen: comfortabel

Werkhoogte:

- ✦ Tafels, in de hoogte verstelbare bedden, ingerichte badkamer...
- ✦ Maken deze ideale positie mogelijk

Hulpmiddelen: in de hoogte verstelbare bedden, trapjes...

- ✦ Beschikbaar
- ✦ Gemakkelijk te gebruiken
- ✦ Veilig te gebruiken

Wie kan wat concreet doen en wanneer?

Meer in detail te bestuderen aspecten:



5. Inspanningen, heffen en tillen

Te bespreken

Bewegingen en inspanningen

- ✦ Niet bruusk of belangrijk
- ✦ Inspanningen van de handen gematigd, geen torsie van de polsen

Opleiding voor heffen en tillen van voorwerpen en personen

- ✦ Lasten op goede hoogte: opnemen en wegzetten op hoogte van broeksriem
- ✦ Zonder rotatie of inclinatie van de romp
- ✦ Slechts over korte afstanden te dragen

Vermoeidheid op het einde v/d werkdag: aanvaardbaar

Wie kan wat **concreet** doen en wanneer?

Meer in detail te bestuderen aspecten:



6. Arbeidsongevallen

Te bespreken

Werkkledij en persoonlijke beschermingsmiddelen

(PBM) (bv. handschoenen, schorten, ...)

- ✦ Worden geleverd door de dienst...
- ✦ Gemakkelijk te gebruiken en worden gebruikt
- ✦ Aangepast aan de uit te voeren taken
- ✦ Comfortabel

De bescherming tegen

- ✦ Chemische producten (onderhoudsproducten)
- ✦ Warm en koud
- ✦ Snijdende of schuur- producten

Val- of struikelgevaar:

- ✦ Staat van de vloer, orde, netheid...
- ✦ Onderhoud van ramen, luchters, staat van de ladders, trapjes...

Ongevallen (brandwonden, snijwonden, prikongeval...)

Ongevallen op weg naar het werk

Procedures in geval van gevaarlijke situaties of ongeval:

- ✦ Om de dienst te waarschuwen (verantwoordelijke ...) en opvolging
- ✦ Duidelijk, gekend en toegepast

Bespreking van arbeidsongevallen

- ✦ Systematisch, volledig en nuttig

EHBO: verbanddoos aanwezig, kennis van eerste hulp

Wie kan wat **concreet** doen en wanneer?

Meer in detail te bestuderen aspecten:



7. Elektrische risico's en brandgevaar	
Te bespreken	Wie kan wat <u>concreet</u> doen en wanneer?
<p align="center">Elektrische risico's</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informatie over de risico's <ul style="list-style-type: none"> ✦ Elektrisch materiaal: draden, kabels, verlengsnoeren, aardgeleiding ... ✦ Elektrische toestellen, aardgeleiding, onderhoud, aansluitingen 	
<p align="center">Brandgevaar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informatie over de brandrisico's: <ul style="list-style-type: none"> ✦ Over brandbare of explosieve materialen: papier, karton, gasflessen, jerrycans,... ✦ Over de ontstekingsbronnen: naakte vlam, warmtebronnen of bronnen die vonken doen ontstaan (statische elektriciteit, ...) • Brandbestrijding: gebruik van brandblusapparaat gekend • Controle van de werkomgeving op brandgevaar • Instructies bij brand: duidelijk en gekend • Signalisatie: noodnummer (100 of 112) gekend 	
Meer in detail te bestuderen aspecten:	



8. Fysische en chemische risico's	
Te bespreken	Wie kan wat <u>concreet</u> doen en wanneer?
<p>Verlichting : aangepast Lawaai : niet te veel Temperatuur : aangepast</p>	
<p>Opleiding rond chemische risico's Niet werken met onderhoudsproducten die giftig, bijtend, ontvlambaar, ...zijn Etikettering: aangepaste recipiënten met goede etikettering Persoonlijke beschermingsmiddelen: handschoenen, maskers, schorten... <ul style="list-style-type: none"> ✦ Aangepast, beschikbaar en gebruikt Verluchting : voldoende <ul style="list-style-type: none"> ✦ Frisse lucht, aangenaam en geurloos Gevaarlijk afval (vb. gebruikte naalden): <ul style="list-style-type: none"> ✦ verwijdering gebeurt door derden Hygiëne <ul style="list-style-type: none"> ✦ Geen parasieten (ratten, kakkerlakken, luizen...) ✦ Geen zwammen of schimmels Werknemers met verhoogd risico: zwangere vrouwen of vrouwen die borstvoeding geven... <ul style="list-style-type: none"> ✦ Gezondheidstoezicht ✦ Aanpassing takenpakket Inentingen in orde</p>	
Meer in detail te bestuderen aspecten:	



9. Inhoud van het werk

Te bespreken

Beslissingen

- ✦ Niet te moeilijk om te nemen
- ✦ Er is informatie beschikbaar

Verantwoordelijkheden

- ✦ Ieder kent zijn verantwoordelijkheden en kan ze goed inschatten
- ✦ Niet te zwaar, niet te licht

Afwisselend werk

Bekwaamheden

- ✦ Het werk, het takenpakket stemt overeen met de functie en bekwaamheden van de hulpverleners.
- ✦ Het werk laat toe zijn bekwaamheden te gebruiken en verder te ontwikkelen.

Informatie en opleiding

- ✦ Voor iedereen (jongeren, uitzendkrachten, ouderen)
- ✦ Specifiek voor ieders werk
- ✦ Over procedures, risico's en preventie
- ✦ Bij aanwerving en periodiek herhaald

Emotionele belasting: niet te zwaar

- ✦ Omgeving (gezondheidstoestand van de cliënt)...

Wie kan wat concreet doen en wanneer?

Meer in detail te bestuderen aspecten:



10. Cliënten

Te bespreken

Informatie voor de cliënten (brochure, bijlage bij het contract...):

- **Rol en taken van de hulpverleners**
 - ✦ Duidelijk en gekend
 - ✦ Onderscheid toegelaten en niet-toegelaten taken is gekend
- **Voorwaarden voor de uitvoering van de taken**
 - ✦ Zijn duidelijk, gekend en worden nageleefd
 - ✦ Materiaal dat de cliënt ter beschikking dient te stellen
- **Lijst met aanbevelingen en raadgevingen voor de cliënt**
 - ✦ Dieren opsluiten, beleefdheid, respect voor het werk...
- **Maatregelen die door de dienst, in geval van niet-naleving, worden genomen**

Arbeidsomstandigheden bij de cliënten

- ✦ Overzicht van de belemmeringen en moeilijkheden (gezondheidstoestand, hygiëne, werkmateriaal) van de cliënt door de verantwoordelijke (checklist)
- ✦ Bespreking belemmeringen en moeilijkheden van de cliënt tussen de verantwoordelijke en de hulpverlener(s) die instaat of instaan voor de cliënt
- ✦ Afspraken met de cliënt over de maatregelen en de aanpassingen die hij dient uit te voeren om de arbeidsomstandigheden voor de hulpverleners te verbeteren
- ✦ Opvolging van de afspraken met de cliënt

Voorzieningen bij de cliënten

- ✦ Water en elektriciteit
- ✦ Materiaal (emmers, borstels, stofzuigers...)
- ✦ Onderhoudsproducten
- ✦ Voedingsmiddelen
- ✦ Bruikbaar en hygiënisch toilet

Houding en gedrag van de cliënten en/of hun

omgeving (stress, pestering, geweld, discriminatie...)

- ✦ Procedures bestaan en worden toegepast ingeval een probleem voorkomt, om de dienst te waarschuwen, voor de opvolging van de hulp...
- ✦ Opvangstructuren en -procedures
- ✦ Preventieve acties bij de cliënten

Rokers: afspraken tussen cliënten en hulpverleners bestaan en worden nageleefd

Wie kan wat concreet doen en wanneer?

Meer in detail te bestuderen aspecten:



11. Psychosociale omgeving

Te bespreken

Loopbaanmogelijkheden

Evaluaties

- ✦ Ieder weet hoe zijn werk wordt geëvalueerd
- ✦ Ieder weet wanneer en hoe hij wordt gecontroleerd
- ✦ Iedereen kent de criteria en de gevolgen
- ✦ Ieder wordt op de hoogte gebracht van de evaluatieresultaten
- ✦ Ieders werk wordt voldoende gewaardeerd

Discriminatie vanwege de dienst

- ✦ Niet bij aanwerving
- ✦ Niet volgens leeftijd, noch volgens geslacht, afkomst, religie,...

Tewerkstelling

- ✦ Stabiel
- ✦ Vertrouwen in de opdrachten en de toekomst van de dienst
- ✦ De vervanging van afwezigen wordt goed aangepakt

Lonen

- ✦ In overeenstemming met de bekwaamheden en het uitgevoerde werk

Ondernemingsraad en Comité PBW: gekend en bevredigend

Psychosociale problemen

- ✦ Ontevredenheid bij verzorgenden, stress, ongewenste intimiteiten, ...
- ✦ Opvangstructuren en –procedures: bestaan, er wordt informatie over verschaft, zijn gekend, worden gebruikt en zijn doeltreffend
- ✦ Preventieve acties worden ondernomen

Levensomstandigheden binnen de dienst

- ✦ Maken persoonlijke en professionele ontwikkeling mogelijk
- ✦ Verenigbaar met het privé-leven (gezin...)
- ✦ Alle hulpverleners zijn over het algemeen tevreden.

Wie kan wat concreet doen en wanneer?

Meer in detail te bestuderen aspecten:



Eindsynthese:

Breng hier de algemene beoordeling van de rubrieken aan,
Door het vakje groen 😊, geel 😐 of rood 😞 te kleuren.

Arbeidssituatie:			
1. Organisatie van het werk	😊	😐	😞
2. Tijdsdruk	😊	😐	😞
3. Werkverhoudingen	😊	😐	😞
4. Werkhoudingen	😊	😐	😞
5. Inspanningen, heffen en tillen	😊	😐	😞
6. Arbeidsongevallen	😊	😐	😞
7. Elektrische risico's en brandgevaar	😊	😐	😞
8. Fysische en chemische risico's	😊	😐	😞
9. Inhoud van het werk	😊	😐	😞
10. Cliënten	😊	😐	😞
11. Psychosociale omgeving	😊	😐	😞

Inventaris van de voorgestelde verbeteringen En de bijkomende studies die moeten uitgevoerd worden

Breng hier de concrete acties (omschreven in de tabellen van de 11 rubrieken) die onmiddellijk kunnen uitgevoerd worden samen.

Breng eveneens de aspecten (omschreven in de tabel: meer in detail te bestuderen van de 11 rubrieken) die verder moeten onderzocht worden door een gedetailleerde observatie samen.

N°	Wie?	Doet wat en hoe?	Kost	Wanneer?	
				Voorziene datum	Datum van uitvoering