



Veiligheidsbeleving in de professionele thuiszorg



Tot stand gekomen in het kader van het project RAAK-MKB Ontwerpen voor zorgverleners

Auteurs

Drs. M.A. Losse; onderzoeker Kenniscentrum Leefomgeving (Saxion)

J. Gijbels; coordinator minor Co-Design Studio (HU)

Dr. F. Verhoeven; onderzoeker lectoraat Co-design (HU)

Ing. K. Voortman-Overbeek; onderzoeker lectoraat Industrial Design (Saxion)

Redactie

Dr. A.H.M. Cremers; lector Multimodal User Interface Design (HU)

Ir. B.K. Godfroij; onderzoeker lectoraat Co-design (HU)

I.M. Bargeman; marketing en communicatie (Saxion)

Betrokken studenten

studenten minor Sociaal Veilig Ontwerpen (Saxion)

studenten minor Co-design Studio (HU)

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	2
Inleiding.....	3
Veiligheidsbeleving.....	4

Inleiding

De onderzoeksvraag in dit deelproject was: ‘Hoe kunnen we de veiligheid van thuiszorgmedewerkers vergroten?’. Om de vraag te beantwoorden, hebben Saxion-studenten van de minor ‘Sociaal veilig ontwerpen’ (zie <http://www.kiesopmaat.nl/modules/saxion/ABR/135996/>) en studenten van de Hogeschool Utrecht (HU) die de ‘Co-design Studio’-minor (zie <http://www.kiesopmaat.nl/modules/hu/FNT/135429/>) volgden, samengewerkt. Zowel de Saxion- als de HU-studenten hebben meegelopen met thuiszorgmedewerkers om feeling te krijgen met het werkveld. De Saxion-studenten hebben de input van de HU-studenten gebruikt om aanvullend onderzoek te doen, waaronder het interviewen van een veiligheidscoördinator, het analyseren van incidentregistraties en generatieve interviews met thuiszorgmedewerkers. Hierbij is het emogram als hulpmiddel gebruikt om inzicht te krijgen in de veiligheidsbeleving. De output van het onderzoek is weer teruggegeven aan de HU-studenten die enkele concepten hebben ontworpen voor de geïdentificeerde problemen.

Veiligheidsbeleving

Uit het onderzoek van de Saxion-studenten bleek dat diverse aspecten de fysieke en sociale veiligheid van thuiszorgmedewerkers beïnvloeden:

Omgeving

De woonomgeving van de cliënt en de weg naar zijn/haar woning. Vooral het verschil met wat de zorgverlener zelf als woonomgeving gewend is, speelt een rol in de mate waarin deze zich veilig voelt in de omgeving van de cliënt. Enkele situaties die een gevoel geven van 'steeds op je hoede moeten zijn':

- donkere achteraf-weggetjes
- achterstandsbuurten met veel flats
- vervuilde portieken
- veel buitenlandse kentekens in de buurt
- 's avonds zichtbaar alleen werken in het wijkgebouw.

Fysieke werkruimte

In de thuiszorg hebben zorgverleners geen vaste werkplek; ze zijn altijd afhankelijk van de situatie bij iemand thuis. Enkele situaties die een gevoel geven van 'ik moet opletten dat ik niet val': een werkruimte met kleedjes, afstapjes en gladde vloeren. Ook ruimtegebrek, fysieke overbelasting door te zwaar werk of verkeerde houding, onhygiënische omstandigheden, een kapotte verwarming of een gesprongen waterleiding roepen onveiligheidsgevoelens op.

Alleen werken en collegialiteit

Alleen werken en niet altijd zelf een ongewenste situatie kunnen oplossen zijn bronnen van hulpeloosheid. Als er iets gebeurt, zijn zorgverleners meestal alleen en hulp krijgen kan lang duren. Collegialiteit is erg belangrijk om het gevoel van veiligheid te kunnen blijven voeden. De contactmomenten met andere collega's zijn steeds beperkter: teamoverleggen vinden slechts één keer per twee of vier weken plaats en het aantal koffiemomenten is afgenomen door het gebruik van een sleutelsysteem en de digitalisering van zorgdossiers.

Toedienen medicijnen en injecties

Het maken van fouten met medicijnen, bijvoorbeeld door afleiding door bezoek. Bij het toedienen van injecties bestaat juist gevaar voor de eigen gezondheid: besmetting met hepatitis en HIV vormen reële risico's.

Huisdieren

Vooral honden kunnen dreigend overkomen, blaffen of bijten. Sommige thuiszorgmedewerkers zijn er bang voor of voelen zich er ongemakkelijk bij. Eigen ervaringen of verhalen van collega's hebben ook invloed op deze angst.

Omgang familie

Omgang met de familie van de cliënt kan een positief effect hebben op het veiligheidsgevoel van de zorgverlener, bijvoorbeeld als de familie informatie verschaft over de cliënt, als deze daartoe zelf niet goed in staat is. Dat bevordert de samenwerking. Een negatief effect wordt ervaren als de familie bemoeizuchtig is, veeleisend is over inhoud en timing van zorg, geen begrip heeft voor de werkwijze van de zorgverlener of in de weg loopt.

Contact tussen cliënt en zorgverlener

Eerdere ervaringen met ongewenst gedrag van de cliënt of negatieve ervaringen van collega's. Het ongewenste gedrag varieert van negatieve uitlatingen tot fysiek geweld of seksuele intimidatie. Positieve effecten op veiligheidsgevoelens vinden plaats als de vertrouwensband goed is en de cliënt prettig gedrag vertoont. Het sociale contact en interesse in elkaar zijn belangrijk.

Op basis van deze inzichten zijn door de Saxion-studenten enkele preventieve maatregelen geformuleerd, zoals:

- scholing en training op gebied van melden
- agressie en ongewenste intimiteiten
- ontmoetingen met collega's
- protocollering rond medicatie

De studenten van de Hogeschool Utrecht hebben vervolgens enkele oplossingsrichtingen verder uitgewerkt en gevisualiseerd voor verbetering van de veiligheid en veiligheidsbeleving in de thuiszorg.

Ze bedachten als oplossing een nieuw concept voor de smartphone of Personal Digital Assistant (PDA) van thuiszorgverleners. Op deze smartphone zijn naast de reguliere functies als navigatiesysteem, dienstrooster en e-mail ook functionaliteiten als aan- en afmelden beschikbaar, evenals een meldingsregister en een alarmknop. Vernieuwend aan deze alarmfunctie is dat er naast een acute functie ('Ik heb nu hulp nodig!'), tevens een snooze-functie is waarbij de telefoon of PDA regelmatig aan de medewerker vraagt om te bevestigen dat hij of zij in een veilige situatie is. Bevestigt de medewerker dit niet, dan wordt er hulp gestuurd vanuit de buurt of de thuiszorgorganisatie.

Daarnaast ontwierpen de studenten een workshop 'Samen veilig werken'. Hierin komt onder andere het belang van melden van incidenten aan bod. Ook wordt door middel van een rollenspel kennis en ervaring uitgewisseld op het gebied van onveilige situaties en hoe daarop te reageren.

