

Onvrede over gebroken diensten

Gebroken diensten komen in de thuiszorg veelvuldig voor en lijken in aantal toe te nemen. Dit blijkt uit vragenlijstonderzoek van het NIVEL. Veel verpleegkundigen en verzorgenden zijn echter niet blij met gebroken diensten: die zijn vooral goed voor de thuiszorginstelling en cliënten, maar niet zozeer voor zorgverleners. Dit type diensten maakt het combineren van werk en privé soms lastig en ze kunnen belastend zijn.

E.E.M. Maurits, A.J.E. de Veer & A.L. Francke, NIVEL

De zorgvraag in de thuiszorg kent pieken in de ochtend- en avonduren. Voor cliënten is het prettig als de zorg op die verschillende momenten door dezelfde zorgverlener verleend wordt. Zij zien dan minder verschillende gezichten. Dit is voor thuiszorginstellingen een reden om gebroken diensten te plannen. Volgens de CAO Verpleeg- Verzorgingshuizen en Thuiszorg (VVT) is in de thuiszorg bij de inrichting van werktijden per dag eenmaal een onderbreking van het werk toegestaan. Bij deze onderbreking van het werk is de tussenliggende tijd geen werktijd of pauze, maar eigen tijd.

De werknemer dient bij gebroken diensten per dag minimaal twee maal twee uur aaneengesloten ingezet te worden. Uit onderzoek onder 267 verpleegkundigen en verzorgenden die in de thuiszorg werken, blijkt dat gemiddeld de helft te maken heeft met gebroken diensten: verzorgenden nog wat vaker dan verpleegkundigen (57% versus 39%).

Steeds meer gebroken diensten

De afgelopen drie jaar hadden de meeste respondenten wel eens in hun team te maken met gebroken diensten (zie

tabel). Bij veertig procent heeft het merendeel of het hele team op dit moment gebroken diensten. Ook lijkt dit type diensten vaker voor te komen dan voorheen. Volgens 28% is het deel van het team met gebroken diensten groter geworden, terwijl volgens slechts 7% minder teamleden dan voorheen gebroken diensten hebben. Een respondent licht toe: *'Gebroken diensten zijn op dit moment bij ons aan de orde van de dag. Het komt steeds vaker voor en het zijn vaak dezelfde personen die deze diensten draaien.'*

Voordelen

Een reden voor gebroken diensten is dat cliënten dan met minder verschillende zorgverleners te maken hebben en de zorg geboden kan worden op momenten die voor de cliënt prettig zijn. Zo zegt een respondent: *'Als je een ochtenddienst werkt is het ook fijn voor de cliënt om dan bijvoorbeeld 's avonds weer hetzelfde gezicht te zien en niet steeds een ander, zo kan je tegemoet komen aan de wens van de cliënt.'* Uit de toelichtingen in de vragenlijst blijkt ook dat gebroken diensten een manier kunnen zijn om aan voldoende uren te komen. De betreffende verpleegkundigen en verzorgenden hebben een voorkeur voor enkele dagen gebroken diensten draaien boven meerdere dagen achter elkaar slechts een beperkt aantal uren werken: *'Zorgverleners kunnen meer uren maken op een dag, zodat ze de rest van de week meer vrij hebben.'*



Onvrede

Een groot deel van de ondervraagde verpleegkundigen en verzorgenden is echter negatief over gebroken diensten. Bijna de helft vindt het slecht dat derge-

Panel Verpleging & Verzorging

Het vragenlijstonderzoek naar gebroken diensten werd gehouden onder het NIVEL Panel Verpleging & Verzorging. De vragenlijst is ingevuld door 116 verpleegkundigen en 151 verzorgenden in de thuiszorg (respons 72% en 70%). Zij zijn deelnemer van het NIVEL Panel Verpleging & Verzorging (www.nivel.nl/panelvenv). Bijna alle respondenten (97%) zijn vrouw en de gemiddelde leeftijd is 50 jaar. Hiermee is de onderzoeksgroep wat ouder dan de algemene groep verpleegkundigen en verzorgenden in de thuiszorg en zijn vrouwen iets oververtegenwoordigd. Met de bevindingen over zorgverleners die ontevreden zijn over hun gebroken diensten moet voorzichtig worden omgegaan omdat zij gebaseerd zijn op een kleine groep respondenten.

Panel Verpleging & Verzorging

Verpleegkundigen en verzorgenden over gebroken diensten	
 Voorkomen van gebroken diensten	
Heeft zelf gebroken diensten	49%
Gebroken diensten kwamen afgelopen 3 jaar voor in het team	81%
De meeste of alle zorgverleners in het team hebben op dit moment gebroken diensten	40%
Het deel van het team dat gebroken diensten heeft is <ul style="list-style-type: none"> - groter geworden - kleiner geworden (indien gebroken diensten afgelopen 3 jaar voorkwamen binnen het team)	28% 7%
 Mening over gebroken diensten	
Vindt het werken met gebroken diensten in het team slecht (indien gebroken diensten afgelopen 3 jaar voorkwamen binnen het team)	46%
Is ontevreden over zijn/haar gebroken diensten (indien zelf gebroken diensten)	33%
Gebroken diensten zijn een goede zaak voor <ul style="list-style-type: none"> - zorgverleners met gebroken diensten - de thuiszorginstelling - cliënten 	13% 54% 46%

lijke diensten voorkomen binnen het team (zie tabel). Een derde van degenen die zelf gebroken diensten draaien is daar ontevreden over. Hierbij zijn geen verschillen naar functie, leeftijd, aantal werkuren, type huishouden of kostwinnerschap. Gebroken diensten zijn volgens de respondenten vooral goed voor de thuiszorginstelling en cliënten, maar niet zozeer voor zorgverleners bij wie de werktijd onderbroken wordt. Meerderen geven in de toelichting aan dat het een langer durende lichamelijke maar bovenal psychische belasting is: *'Je bent te lang met je werk bezig. Pauze is geen echte pauze. Het is een te korte tijd om het werk los te laten.'* Gebroken diensten geven lange dagen, zoals een verzorgende aangeeft in de vragenlijst: *'Gebroken diensten zijn*

lichamelijk én geestelijk vermoeiend. Soms ben ik aan het werk van 's ochtends 7 uur tot 's avonds 6 uur. Lange dagen dus. Mentaal ben je 11 uur aan het werk.'

Combinatie werk en privé

Respondenten met gebroken diensten ervaren vaker problemen bij het

combineren van werk en privé dan respondenten zonder. Ruim de helft van de respondenten met gebroken diensten ondervindt hierbij problemen. *'Met gebroken diensten was ik best druk om het huishouden op de rit te houden'*, aldus een respondent. Van degenen die ontevreden zijn over hun gebroken diensten ervaart zelfs drie kwart problemen bij het combineren van werk en privé. Of zoals een verpleegkundige toelicht: *'Dagen zijn alleen nog voor het werken, tijd voor gezin is er niet of minimaal.'*

Samen rooster maken

Uit dit vragenlijstonderzoek blijkt dat gebroken diensten in de thuiszorg veelvuldig voorkomen en dat hierover onder verpleegkundigen en verzorgenden onvrede heerst. Het kan helpen om verpleegkundigen en verzorgenden meer te betrekken bij het indelen van diensten, zodat deze beter afgestemd kunnen worden op privé-omstandigheden en de ervaren zwaarte. Meer zeggenschap vermindert mogelijk de last van gebroken diensten. Binnen zelfsturende teams wordt dit nu al gedaan. Dit blijkt ook uit een toelichting van een verzorgende: *'Als we gebroken diensten als probleem ervaren, lossen we dit zelf op. Wij zijn een zelfsturend team.'* ■

SAMENVATTING

- Onderzoek onder 267 verpleegkundigen en verzorgenden in de thuiszorg toont aan dat gemiddeld 39% van de verpleegkundigen en 57% van de verzorgenden te maken heeft met gebroken diensten.
- De verpleegkundigen en verzorgenden zien vooral voordeel voor de thuiszorginstelling en voor de cliënt.
- 46% is negatief over werken met onderbroken diensten in het team.
- Meer zeggenschap bij het roosteren kan de last die de zorgverleners ervaren verminderen.