

ZorgPanel

Gom ZorgSupport

Samenvatting resultaten onderzoek: Inrichting zorgondersteunende taken



Uitgevoerd door: Gom ZorgSupport ism NarrowMinds B.V.
Datum: november/december 2011

Samenvatting resultaten: Inrichting zorgondersteunende taken

Eind 2011 heeft Gom ZorgSupport een online onderzoek uitgevoerd onder het ZorgPanel; een groep van bijna 400 facilitaire professionals uit de zorg. Dit onderzoek stond in het teken van de inrichting van zorgondersteunende taken met als vraagstuk: *'Hoe zouden zorgondersteunende taken het best kunnen worden ingericht en biedt het doorvoeren van functiedifferentiatie soelaas aan de huidige problematiek in de zorg?'*

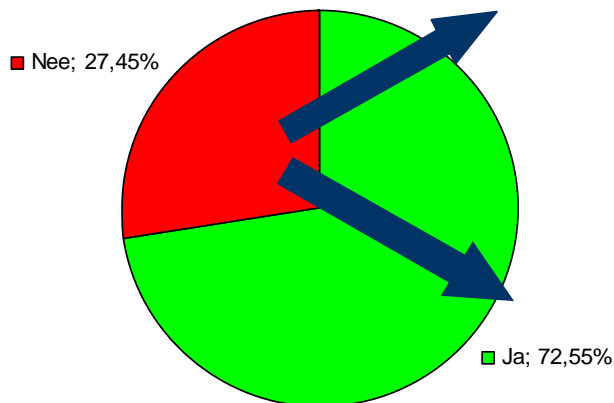
Met zorgondersteunende taken wordt in dit onderzoek bedoeld; alle niet medische (facilitaire of huishoudelijke) taken die rondom het bed worden uitgevoerd. In het onderzoek werd de benaming servicemedewerker gehanteerd voor een medewerker die alleen zorgondersteunende taken uitvoert. Dit kan dus ook een medewerker zijn die binnen uw instelling een andere functienaam draagt (bijvoorbeeld gastvrouw of zorgassistent).

Bijna 20% van de benaderde facilitaire professionals heeft deelgenomen aan het onderzoek. Van deze groep werkt het grootste gedeelte in de ouderenzorg (36%) en in een ziekenhuis (30%). De meeste werken daarnaast ook in een grote zorginstelling: 84% in een instelling waar in totaal meer dan 300 medewerkers werkzaam zijn en 63% in een instelling waar meer dan 300 patiënten/cliënten verblijven.

Servicemedewerkers: deceptie, waarheid of toekomstmuziek?

Voor een groot gedeelte van de ondervraagden (73%) zijn servicemedewerkers al de waarheid! Kanttekening hierbij is wel dat de servicemedewerker nog niet in al deze gevallen op alle vlakken en op alle afdelingen wordt ingezet. Bij de ondervraagden die hebben aangegeven nu nog geen servicemedewerkers te hebben, gaat de toekomst dit naar alle waarschijnlijkheid wel brengen. 69% van hen heeft in ieder geval aangegeven dat de wil er wel is. Daarnaast geven bijna alle ondervraagden aan positief te staan tegenover de inzet van de servicemedewerker.

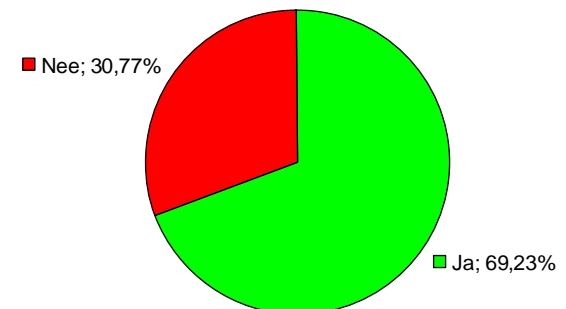
Worden er op dit moment binnen uw instelling servicemedewerkers ingezet?



Wat is de voornaamste reden dat er geen servicemedewerkers worden ingezet?

- *'De organisatie is er nog niet klaar voor.'*
- *'Ik heb niet de tools/expertise om deze organisatiewijziging door te voeren.'*
- *'De eenheden zijn te klein voor functiedifferentiatie.'*
- *'De organisatie is druk met reorganisatie en ontwikkelingen op een ander vlak.'*
- *'De organisatie is nog bezig met de voorbereidingen voor de inzet van de servicemedewerker'*

Bent u wel van plan om in de nabije toekomst een servicemedewerker in te zetten?



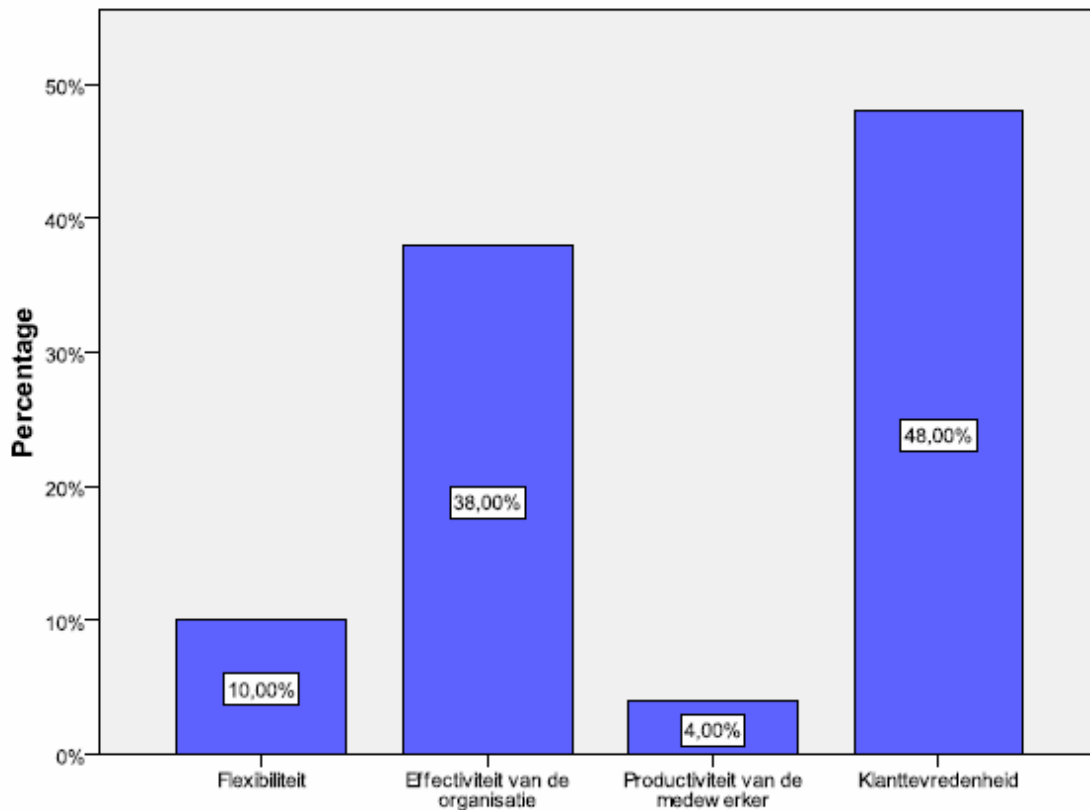
Servicemedewerkers: Waarom inzetten?

Het verbeteren van het service- en/of gastvrijheidsniveau merken de ondervraagden aan als de voornaamste reden voor het inzetten van een servicemedewerker. Ondanks het huidige bezuinigingsklimaat en de toenemende arbeidskrachte in de zorg worden kostenbesparing, goed werkgeverschap en arbeidskrachte in mindere mate aangemerkt als argument om servicemedewerkers in te zetten.

Wat zijn de voornaamste redenen voor het inzetten van een servicemedewerker? In het onderzoek is gevraagd een rangorde aan te brengen in onderstaande redenen. Hieronder

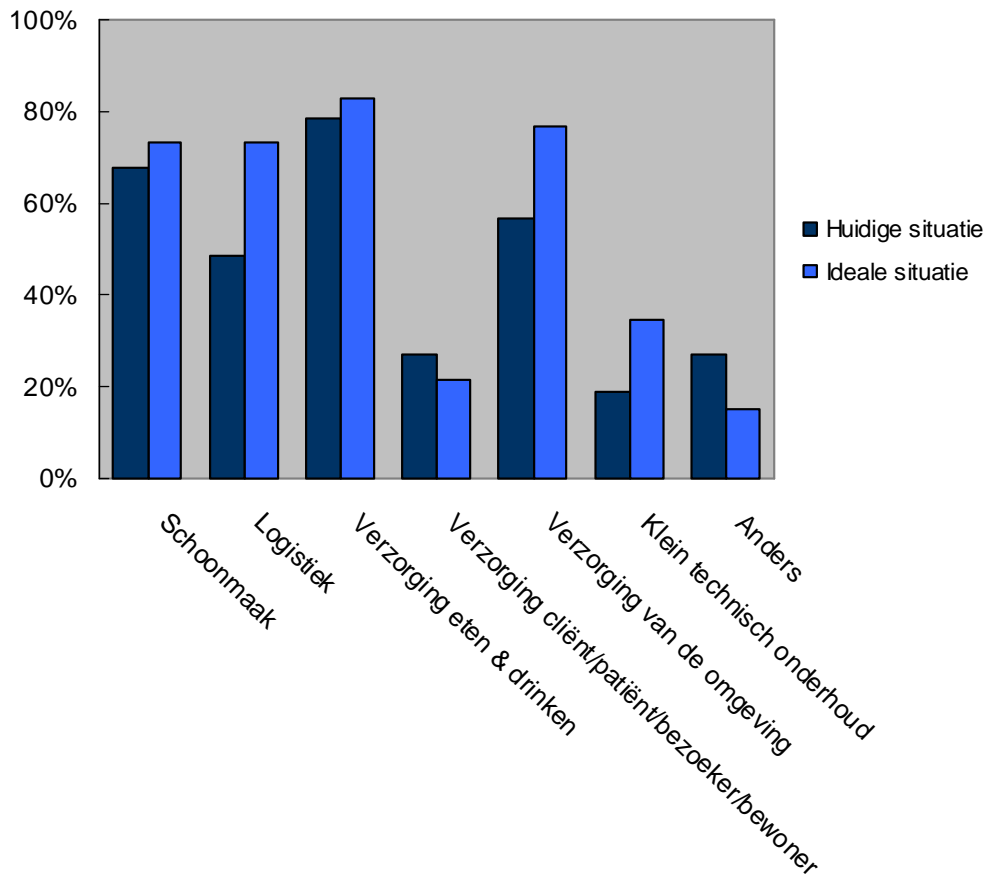
Serviceniveau verhogen	20,4%
Gastvrijheidsniveau verbeteren	17,5%
Kostenbesparing door de organisatie efficiënter in te richten	15,1%
Zorgmedewerkers kunnen zich volledig richten op hun primaire taken	14,2%
1 gezicht aan het bed (efficiëntie en vertrouwensband)	13,2%
Goed werkgeverschap	12,0%
Arbeidskrachte dwingt onze organisatie efficiënter om te gaan met personeel	7,7%

Als we klanttevredenheid kunnen verbinden met een verhoogd service/gastvrijheidsniveau, dan sluit bovenstaande goed aan bij het antwoord op de vraag: *Waarin zit volgens u de meeste meerwaarde van een servicemedewerker?* Zo leest u in onderstaande grafiek dat klanttevredenheid als grootste meerwaarde wordt gezien.



Waarin zit volgens u de meeste meerwaarde van een servicemedewerker?

Servicemedewerkers: Voor welke activiteiten?



Zorginstellingen zetten servicemedewerkers nu vooral in op taken welke gerelateerd zijn aan verzorging eten & drinken (78%) en schoonmaak (68%). Taken aangaande logistiek en de verzorging van de omgeving voert de servicemedewerker op dit moment ook veelvuldig uit, maar dit zou vaker kunnen, aldus de ondervraagden

In het onderzoek is per categorie ook dieper doorggevraagd naar de specifieke taken van de huidige servicemedewerker. De top 3 per categorie vindt u hieronder.

Categorieën	Top 3 - taken
Schoonmaak	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reguliere dagelijkse schoonmaak (incl. sanitair) 2. Periodieke schoonmaak binnenkant keuken/koelkastjes 3. Periodieke schoonmaak bedden en/of nachtkastjes
Logistiek	<ol style="list-style-type: none"> 1. Platgoed (bad- en beddengoed) distribueren 2. Afval distribueren 3. Wasgoed van cliënten/patiënten/bewoners distribueren
Verzorging eten & drinken	<ol style="list-style-type: none"> 1. Verzorging tussentijdse verstrekkingen (bijv koffie en thee) 2. (Assisteert bij de) bereiding en/of verzorging van de broodmaaltijd. 3. (Assisteert bij de) bereiding en/of verzorging van de warme maaltijd.
Verzorging van cliënt/patiënt/bezoeker/bewoner	<ol style="list-style-type: none"> 1. Helpen bij eten en drinken 2. Informeren over voorzieningen (bijv tv en telefoon) 3. Geven van persoonlijke aandacht door het voeren van korte gesprekjes.
Verzorging van de omgeving	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bijvullen magazijn en/of voorraadkasten 2. Opmaken van bedden 3. Woon/huiskamer opruimen
Klein technisch onderhoud	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lampen verwisselen 2. Ontstoppen toiletten 3. Kitranden vervangen

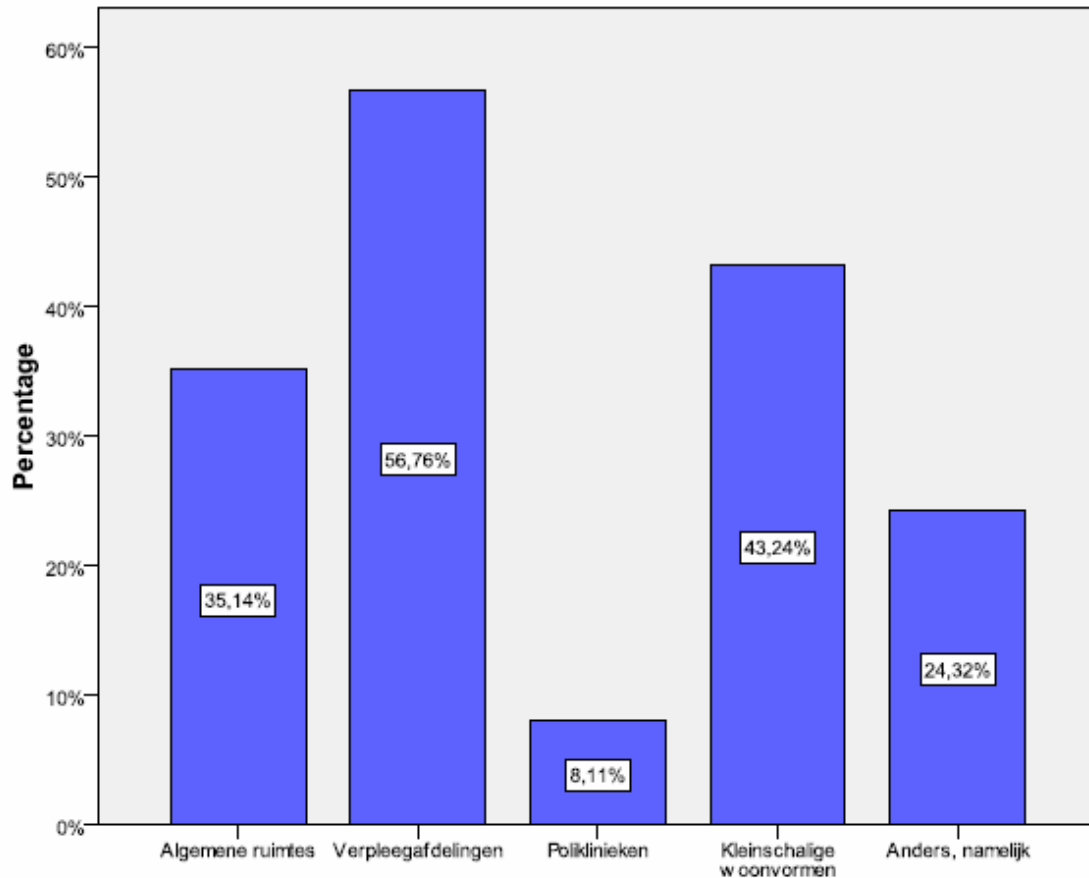
Van de volgende taken is meerdere malen aangegeven dat zij absoluut niet neergelegd mogen worden bij servicemedewerkers:

- medische handelingen
- zorgtaken / patiëntgebonden zaken
- wondverzorging
- medicatie verzorgen

Verder is een aantal malen is aangegeven dat sommige taken niet goed met elkaar verenigbaar zijn. Bijvoorbeeld de schoonmaak van sanitair in combinatie met de verstrekking van eten en drinken en de combinatie van logistieke taken buiten de afdeling met andere servicetaken op de afdeling. De meningen zijn hierover echter verdeeld. Andere deelnemers geven namelijk aan juist wel een combinatie te maken van de schoonmaak van sanitair met servicetaken op het gebied van voeding.

Servicemedewerkers: Waar inzetten?

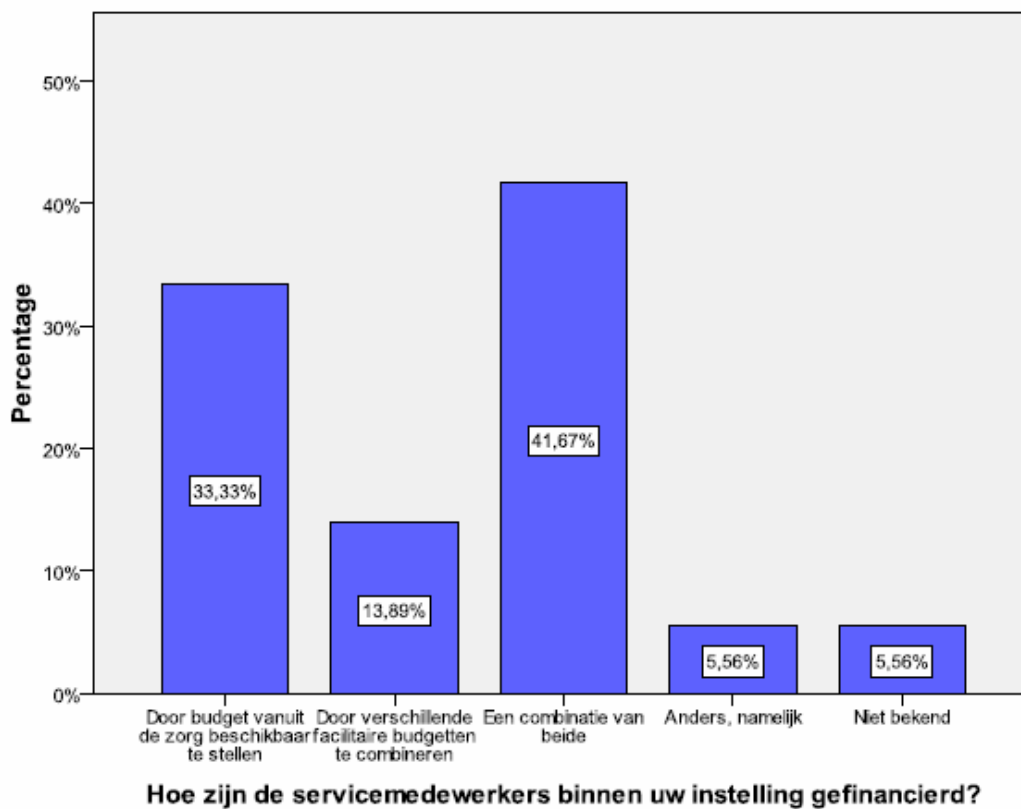
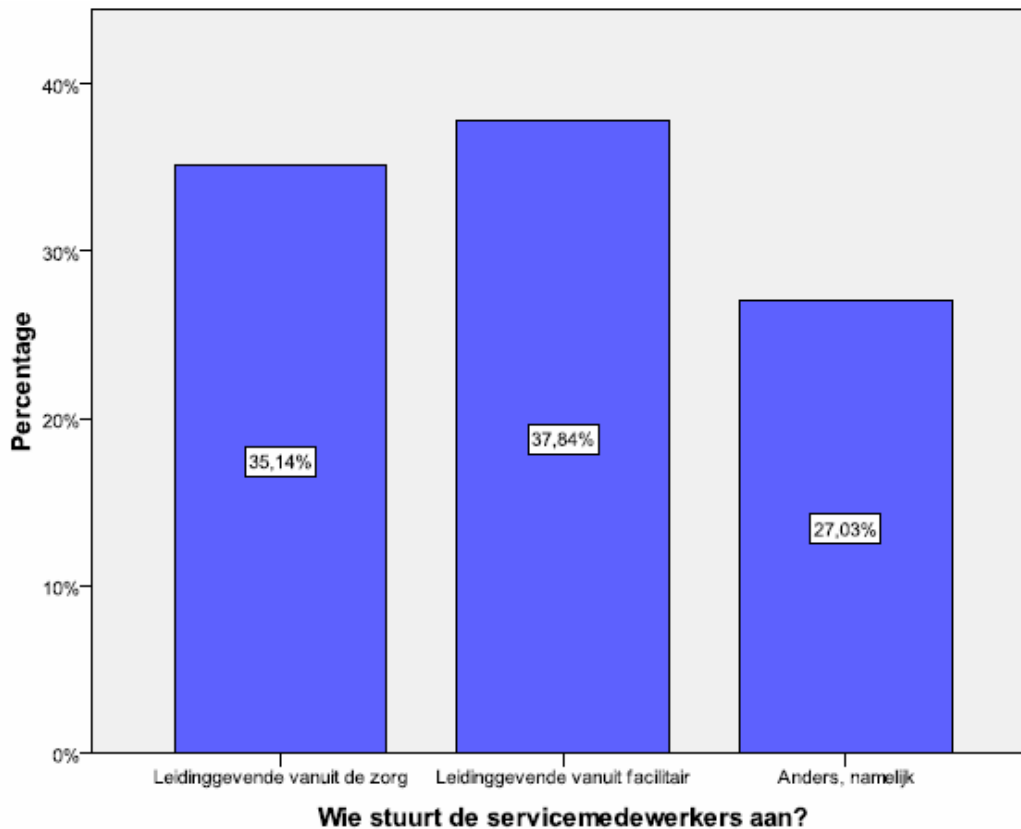
Zorginstellingen zetten servicemedewerkers in op veel verschillende plekken. De drie meest voorkomende zijn 1: de verpleegafdelingen 2: de kleinschalige woonvormen en 3: de algemene ruimtes. Opvallend is dat nog geen 10% servicemedewerkers inzet op de poliklinieken.



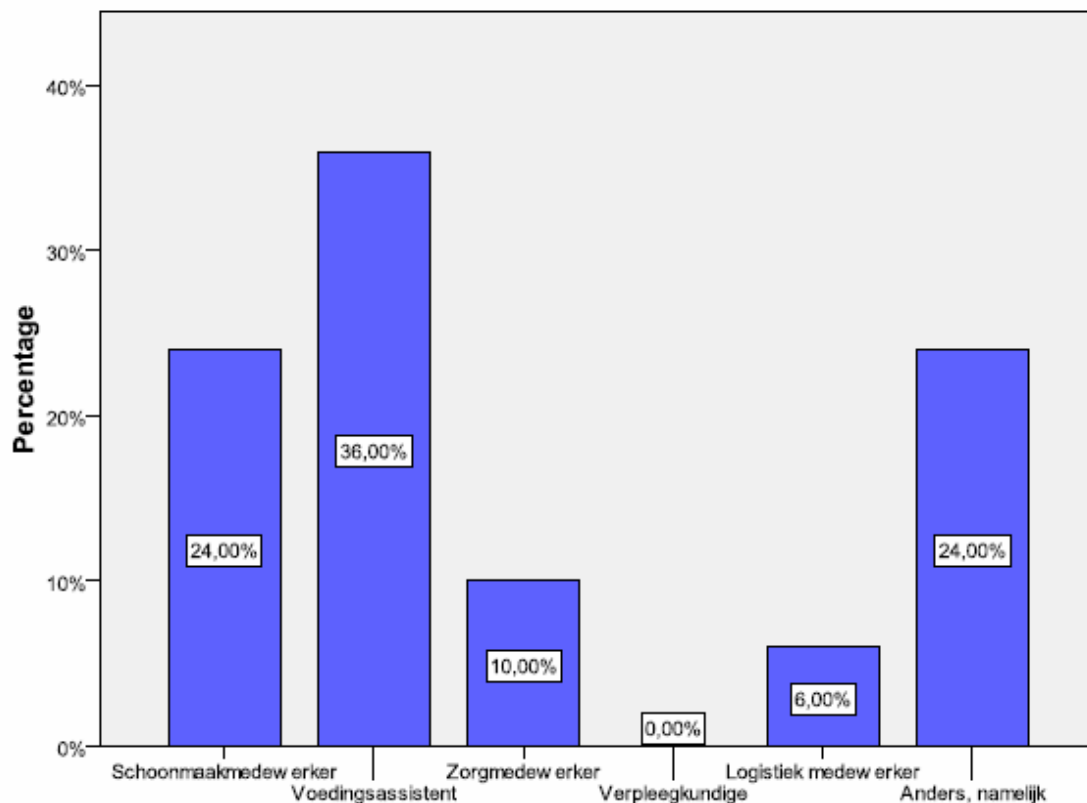
Waar worden er binnen uw zorginstelling servicemedewerkers ingezet?

Servicemedewerkers: Onder welk budget / afdeling / aansturing?

Er is geen rode lijn waarneembaar over de huidige aansturing en financiering van de servicemedewerker. We lijken hierbij af te stevenen op een dilemma dat nog speelt in de zorg. Wel blijkt uit dit onderzoek dat de meerderheid van de facilitaire professionals in de zorg van mening is dat servicemedewerkers niet (volledig) onder de zorg zouden moeten vallen. Een ruime meerderheid is het hierbij eens met de stelling: *'Een belangrijke reden om zorgondersteunende taken bij de facilitaire dienst onder te brengen is dat deze afdeling beter in staat is de zorgondersteunende dienstverlening vraaggericht en gastvrij in te richten.'*



Servicemedewerkers: Wie is geschikt?



Welke functionaris is het meest geschikt om invulling te geven aan de functie van servicemedewerker?

De functionaris die het meest geschikt is om invulling te geven aan de functie van servicemedewerkers is een voedingsassistent (36%). Daarnaast zien zorginstellingen schoonmaakmedewerkers (24%) ook vaak als geschikte functionaris. Bij de stelling of schoonmaakmedewerkers heel goed een servicemedewerker kan worden zijn de antwoorden toch weer erg verdeeld. Zo geeft ongeveer 45% aan enigszins of helemaal oneens te zijn met de stelling en is 55% wel positief.

Als we nog even teruggaan naar de vraag welke functionaris het meest geschikt is, dan heeft bijna een kwart deze vraag beantwoord met anders. Als toelichting is hierbij veelvuldig aangegeven dat het niet zozeer om de achtergrond gaat, maar veel meer of de persoon past binnen het competentieprofiel van de servicemedewerker. Ook hier is een vraag over gesteld. Uitkomst was dat een servicemedewerker vooral moet beschikken over de competenties klantgerichtheid (89%), initiatief/zelfstandigheid (63%) en empathisch vermogen (54%). Opvallend is dat de competentie effectief plannen & organiseren minder vaak is genoemd (21,2%), ondanks de breedte en dynamiek van de functie.

Servicemedewerkers: Wat is verder nog belangrijk?

Zoals eerder ook aangegeven is het allerbelangrijkste om de juiste persoon voor de functie te vinden. Verder zijn zorginstellingen ook van mening dat een duidelijke taakomschrijving en een goede opleiding belangrijk zijn bij de invoering van servicemedewerkers. Het gebruik van kwaliteitsborginginstrumenten wordt minder belangrijk gevonden. Toch heeft 70% positief gereageerd op de stelling dat alle zorgondersteunende taken vastgelegd, geprotocolleerd en structureel gecontroleerd moeten worden.