

## **BASISINFORMATIE EINDWERK**

**VOORNAAM :** Elien

**NAAM:** Tuteleers

**KLAS :** 3 MAW

**DEPARTEMENT :** PXL Social Work

**ACADEMIEJAAR :** 2014 - 2015

---

**TREFWOORD :** Thuiszorg

**TITEL :** Zorg ook goed voor jezelf: Onderzoek naar (over)belastende factoren bij verzorgenden in contact met de cliënten

---

### **SAMENVATTING :**

In de zorgsector beïnvloeden heel wat ontwikkelingen het werkveld van verzorgenden die werkzaam zijn in de thuiszorg. Door deze ontwikkelingen stijgt de vraag naar zorg en neemt ook het belang van verzorgenden in de thuissituatie toe. Daarnaast worden er bepaalde verwachtingen in het contact met cliënten overgedragen naar verzorgenden. Cliënten zijn namelijk mondige burgers geworden die hun verwachtingen durven te uiten en zorg op maat willen.

Al deze ontwikkelingen zijn een stap in de goede richting om goede zorg in de thuissituatie te leveren. Maar bepaalde factoren waarmee verzorgenden geconfronteerd worden, kunnen zo gaan doorwegen dat ze verzorgenden uit hun evenwicht brengen en ze bijgevolg overbelast geraken. Daarom probeer ik met mijn praktijkonderzoek een beter beeld te krijgen op de belastende factoren in contact met de cliënten.

Via een enquête probeerde ik de belastende factoren in kaart te brengen. Deze vragenlijst werd afgenomen bij 8 verzorgen uit Thuiszorgregio Herk-de-Stad. Daarnaast betrok ik ook 13 verzorgenden uit Tessenderlo in mijn onderzoek. De resultaten uit deze vragenlijst werden omgezet in statistische gegevens en werden vervolgens geanalyseerd. Tenslotte formuleerde ik vanuit deze resultaten enkele conclusies met betrekking tot belastende factoren.

Zo kunnen bepaalde doelgroepen als belastend worden ervaren door verzorgenden. Palliatieve zorg, het werken met personen met dementie of psychische problemen zijn hier enkele voorbeelden van. Elk van deze doelgroepen vraagt immers een andere aanpak van de verzorgende. Emotionele situaties bij cliënten kunnen belastend zijn.

De verwachtingen en de mondigheid van cliënten zijn de laatste jaren ook toegenomen. Cliënten durven hogere eisen te stellen en verwachten soms veel. Daarom kunnen mondige en ontevreden cliënten en het werken in diverse zorgsituaties een belastende factoren vormen.

Welke factoren kunnen een buffer vormen e tegen deze belastende factoren? Verzorgenden zijn doorgaans tevreden over het contact met de cliënten en voelen ze zich gewaardeerd voor hun geleverde werk. Het sociale contact en voor anderen kunnen zorgen spreekt hen aan in de

job. Ook de afwisseling, voldoening en dankbaarheid worden benoemd als leuke aspecten van het beroepen. Verzorgenden voelen zich daarnaast vaak gewaardeerd door hun sectorverantwoordelijke en hun collega's. Ze zijn dan tevreden over het contact, ondersteuning als de samenwerking met deze personen. De grote meerderheid van de verzorgen gaat bovendien met plezier werken.

Na de afname van de enquête was er vraag vanuit de verzorgenden om de resultaten aan hen kenbaar te maken. Daarom deed ik tijdens de wijkwerking van beide regio's een korte nabespreking van de resultaten. Op deze manier kon ik het thema belasting bespreekbaar maken. Met deze resultaten wil ik de verzorgenden aantonen dat zowel zij als hun collega's te maken kunnen krijgen met belastende factoren. Ik ontwierp ook een folder waarin tips staan om belasting tegen te gaan. Via deze weg wilde ik aantonen dat er ook met de moeilijke kanten van hun job wordt stilgestaan.

Thuiszorg biedt op de werkbelasting reeds een antwoord door bijscholingen te organiseren die inspelen op enkele van de belastende factoren. Toch is er vanuit enkele verzorgen vraag naar extra bijscholingen. De sectorverantwoordelijke dient in belastende situaties op te treden als coach door de verzorgenden te ondersteunen. Uit de resultaten blijkt dat ze deze rol goed invullen aangezien verzorgenden zich voldoende gesteund en gewaardeerd voelen.