



Het SEH-personeel is trots op zijn werk.



Ruim de helft van de SEH-medewerkers voelt zich bevlogen.



IZZ brengt SEH's samen om positieve ervaringen te delen.

IZZ-onderzoek: hoge psychosociale arbeidsbelasting op spoedeisende hulp

Afwisselend en dynamisch, maar ook slopend

Werken op de spoedeisende hulp (SEH) is werken onder bijzondere omstandigheden. Veel hectiek, onverwachte gebeurtenissen, hoog-oplopende emoties. Wat betekent dit alles voor de psychosociale arbeidsbelasting van SEH-medewerkers? Uit recent onderzoek komt een aantal knelpunten naar voren. En aanknopingspunten voor verbetering.

Gezond Werken in de Zorg

Psychosociale arbeidsbelasting is duidelijk een issue op de spoedeisende hulp. Dat blijkt wel uit de grote bereidheid van SEH-medewerkers om deel te nemen aan het onderzoek. Het onderzoek kwam er op initiatief van Amphia. In opdracht van IZZ voerde Universiteit Leiden het uit. De onderzoekers bevroegen medewerkers van 19 SEH-afdelingen. 887 verpleegkundigen en -artsen hebben de vragenlijst ingevuld, een respons

van 74%. Voor de voornaamste resultaten zie de infographic op de pagina hiernaast.

Belangrijke knelpunten ...

De resultaten? De psychosociale arbeidsbelasting op alle onderzochte SEH's is hoog. Veelgenoemde knelpunten zijn de hoge werkdruk, de lage personele bezetting, de vele agressie- en conflictsituaties en het gebrek aan autonomie. En op veel SEH's heerst een organisatieklimaat waarin weinig aandacht is voor psychosociale arbeidsbelasting.

... en positieve aspecten

Tegenover de hoge psychosociale arbeidsbelasting staan een goed sociaal klimaat, goede interne communicatie en volop ruimte voor opleiding en ontwikkeling. Daarnaast geeft ruim de helft van de SEH-medewerkers aan zich (zeer) bevlogen te voelen. Zij zijn trots op wat ze doen, voelen zich geïnspireerd en krijgen energie van hun werk. Mensen kiezen vaak

heel bewust voor de afwisseling en dynamiek van de spoedeisende hulp. Maar om dit veeleisende werk ook op lange termijn vol te houden, is een goede en gezonde werkomgeving noodzakelijk.

De gevolgen

Feit is dat werkfactoren als werkdruk, personeelstekorten en agressie kunnen leiden tot gezondheidsklachten en een verminderd welbevinden. Door deze en andere werkfactoren is de verloopintentie onder SEH-medewerkers hoog. Ruim een derde van de medewerkers wil binnen drie jaar een baan zoeken buiten het ziekenhuis. Alle reden dus voor organisaties om werk te maken van de gezondheid en inzetbaarheid van medewerkers. De resultaten van het onderzoek bieden hiervoor allerlei aanknopingspunten. Sommige SEH-afdelingen scoren namelijk beter op bepaalde werkfactoren. Wat is hun geheim? Drie SEH's lichten een tipje van de sluier op.

Joost van Galen, manager SEH VUmc Amsterdam over organisatieklimaat:

'Als management wil je niet dat artsen en verpleegkundigen het gevoel hebben er alleen voor te staan. Daarom is de leiding 24/7 bereikbaar voor medewerkers die hun verhaal kwijt willen. Ook springen wij regelmatig bij op de afdeling. Extra handen zijn altijd welkom. Bovendien houden wij op die manier voeling met de werkvloer. Op de SEH zetten wij bewust in op "zachte" factoren: evaluatie, intervisie, persoonlijke benadering en opleiding. Mensen moeten vóór alles op een goede, gezonde manier hun werk kunnen doen. We willen medewerkers vasthouden en gemotiveerd houden.'

Jan Peters, hoofd SEH Gelre ziekenhuizen Apeldoorn over agressie- en conflictsituaties:

'Ook onze SEH-medewerkers krijgen te maken met claimende, agressieve patiënten. Zeker op

uitgaansavonden. Toen we merkten dat agressie en geweld op de spoedeisende hulp toenamen, zijn maatregelen genomen. Onder meer een ziekenhuisbrede agressietraining. Bij de opvang van agressieve patiënten werken we ook nauw samen met de ambulancedienst en de politie. Het is niet zo dat patiënten hier voor de deur worden afgezet met de boodschap: "Zoek het maar uit."

Het vervolg

Alle SEH-afdelingen maken naar aanleiding van de resultaten een plan van aanpak. Daarbij delen de organisaties die beter scoren hun aanpak en ervaringen. Daarvoor brengt IZZ de verschillende SEH's samen. Ook sociale partners worden betrokken bij het verbetertraject.

Waar wringt de schoen op de SEH?



Bron: onderzoek Universiteit Leiden i.o. IZZ

Philip Vriend, hoofd SEH Westfriesgasthuis Hoorntje over werklust en werkplezier:

'We brengen per medewerker in kaart hoe hij zijn dienst heeft ervaren qua werklust en werkplezier. Dat doen we na elke dag-, avond- en nachtdienst. Medewerkers geven hun indruk van de dienst met een button en een smiley in de kleur rood, geel of groen. Ook is er ruimte om een Tip en een Top aan te geven. Deze gegevens gebruiken we om de personeelsbezetting beter af te stemmen op piek- en dalmomenten. En om onze processen te optimaliseren.' ✓