



## Personeelsbeleid in de ouderenzorg: stem vanuit de praktijk La politique du personnel dans les soins aux personnes âgées: la voix du terrain

2012/18 bis

11 | 10 | 2012



PEOPLE



PROSPERITY



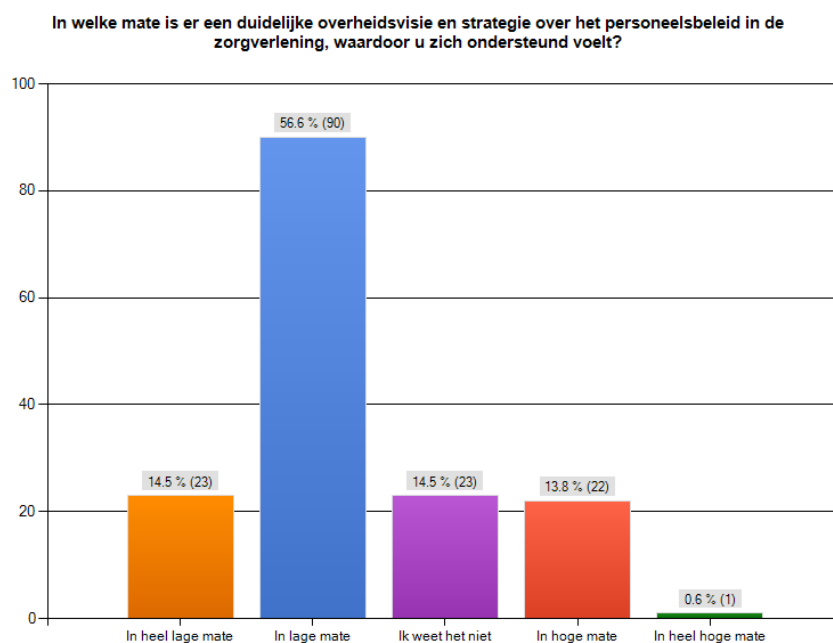
PROTECTION

Itinera is heel dankbaar voor de uitgebreide input die 265 deelnemende zorgorganisaties aanleverden bij de enquête over het personeelsvraagstuk in de ouderenzorg. Het is ook belangrijk dat citaten vanuit de sector over problemen en mogelijke oplossingen beschikbaar zijn via een publiek forum. Daarom hebben we een selectie van citaten (positief, negatief en genuanceerd) hieronder gebundeld voor belangrijke kernvragen. Na de grafische weergave van resultaten, kan u telkens de bijhorende citaten consulteren.

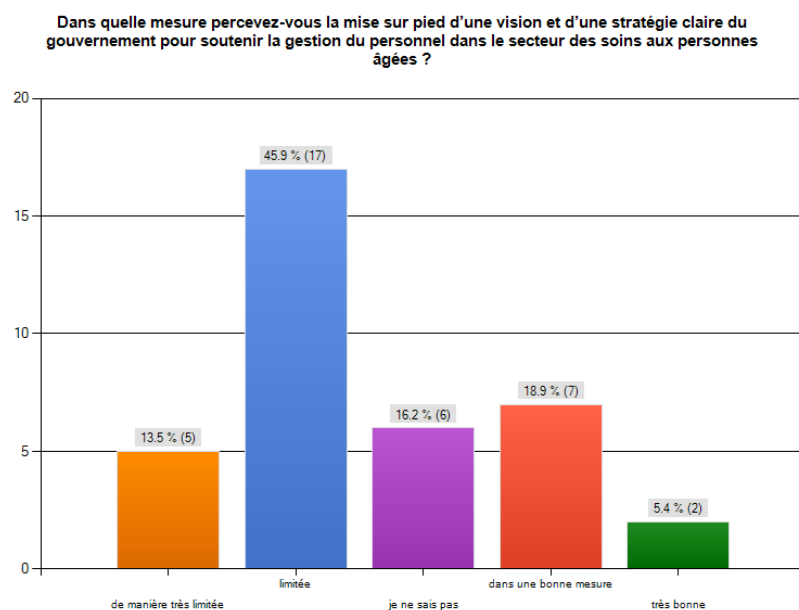
Itinera remercie les 265 organisations de soins participantes pour leur input très vaste dans l'enquête au sujet de la problématique du personnel dans les soins aux personnes âgées. Il est aussi important que les citations du secteur concernant des problèmes et des solutions potentielles soient disponibles via un forum publique. C'est la raison pour laquelle nous présentons une sélection de citations (positives, négatives et nuancées) ci-après pour les questions les plus importantes. Chaque fois, après la présentation graphique, vous pouvez consulter les citations pertinentes.

PIETER VAN HERCK  
Senior Fellow Itinera Institute

## Beoordeling van overheidsvisie en strategie in de Vlaamse Gemeenschap (n=159)



## Evaluation de la vision et de la stratégie des autorités en Communauté française (n=37)



### Positieve citaten / Citations positives

- recent duidelijke initiatieven richting zorgberoepen (Zorgambassadeur e.d.)
- campagne Vlaamse gemeenschap. Inspanningen VDAB

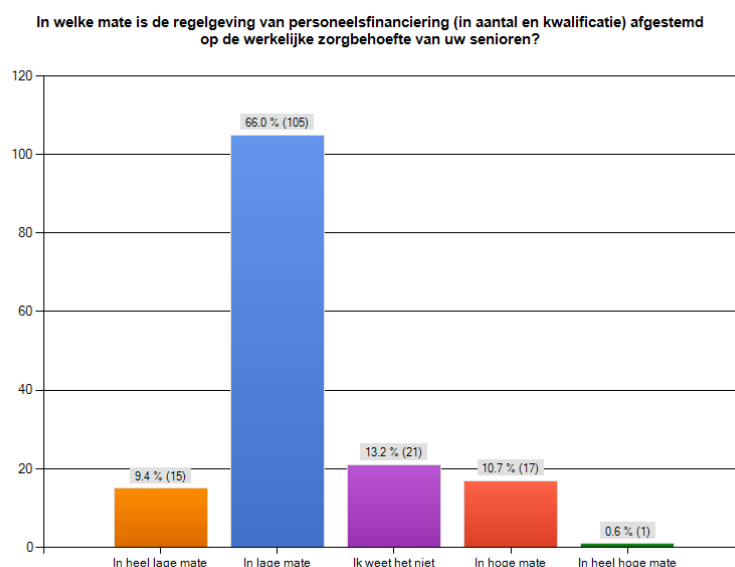
### Negatieve citaten / Citations négatives

- besoin d'une politique cohérente et claire notamment en ce qui concerne la pénurie de personnel infirmier
- il n'y en a pas
- très théorique mais peu pratique par rapport aux réalités du terrain
- les personnes formées en infi 600 choisissent de quitter le secteur pour les hôpitaux!
- la problématique du manque d'infirmiers n'est pas assez prise au sérieux
- il est complètement idiot d'exiger des quotas d'infirmières en maison de repos alors que le gouvernement sait qu'il n'y en a pas sur le marché du travail!! (la solution: 2 aides-soignantes = 1 infirmier)
- trop d'infirmières et pas assez d'aides-soignantes. Très mauvaise gestion du SPF Santé pour la délivrance des visas aides-soignantes
- overheid staat niet in de praktijk en is vaak niet realistisch
- volgens de overheidsvisie mogen bepaalde taken slechts uitgevoerd worden door verpleegkundigen. Dit terwijl er op de arbeidsmarkt in België onvoldoende verpleegkundigen te vinden zijn
- logistieke hulpen worden niet erkend door het RIZIV, ook al zijn zij een zeer waardevolle aanvulling! Waarom moet je zeer schaarse medewerkers als verpleegkundigen en zorgkundigen inzetten om bedden op te maken, tafels te dekken,... en andere logistieke taken? Ik heb het gevoel dat ze geen enkele voeling hebben met de realiteit
- foute verloningen en financiering waardoor de sector onaantrekkelijk is
- de mate van zwaarte wordt door de overheid uitsluitend berekend op basis van de bezetting en katzschaal. Nochtans zijn er meer factoren die de werklust beïnvloeden: afstanden, psychische problemen van bewoners, psychiatrische zorg, enz.
- visie is zeer statisch, weinig beleidsruimte om zelf gerichte keuzes te maken, personeelsinzet en kwalificatiekeuzes zijn vrij rigide voorgeschreven
- geen visie, enkel een opstapeling van diverse korte termijn-maatregelen waarbij niet gedacht is aan de praktische implementatie

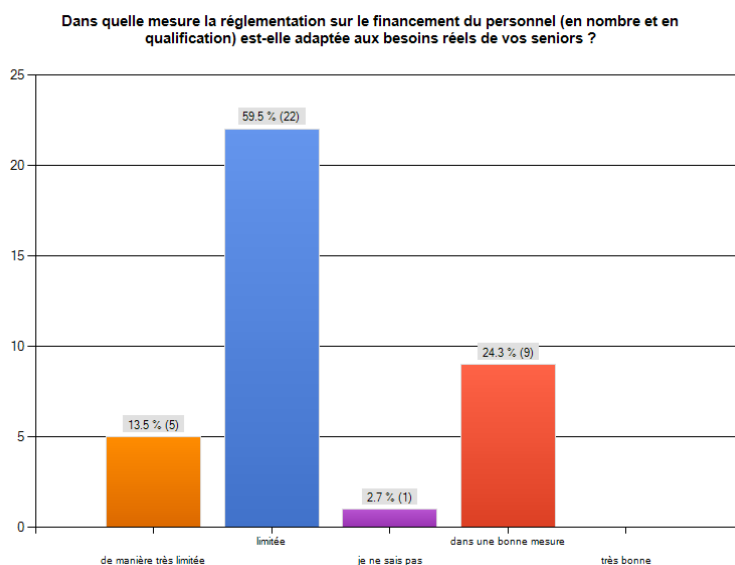
### Genuanceerde citaten / Citations nuancées

- de normering rond personeel vanuit het RIZIV is aanwezig maar zeker voor ROB ontoereikend. RVT normering is voldoende.

## Beoordeling van afstemming van personeelsfinanciering op zorgbehoefte in de Vlaamse Gemeenschap (n=159)



## Evaluation de l'harmonisation du financement des ressources humaines avec les besoins en matière de soins en Communauté française (n=37)



### Positieve citaten / Citations positives

/

### Negatieve citaten / Citations négatives

- de personeelsfinanciering volstaat totaal niet om de senioren alle hulp te bieden die ze nodig hebben
- hoe minder goed je bewoners begeleidt, hoe zorgbehoevender ze worden, hoe beter je gefinancierd wordt. Je wordt beloont voor slechte zorg. Werk je sterk reacterend, dan word je bestraft, want als de bewoner minder zorgbehoevend wordt, dan krijg je minder middelen. De financiering is inputgericht, niet gebaseerd op de output

### Genuanceerde citaten/Citations nuancées

- si on se limite aux normes, il est impossible d'organiser des soins autres que les soins de base et il est difficile de développer un projet de vie pertinent avec le résident
- il serait plus juste de financer + de personnel dans les homes que + de chômeurs
- elle couvre les besoins de base mais sans confort pour les résidents
- de afstemming tussen beiden is te laag. Hoewel ik mij afvraag of wij voldoende personeel zouden vinden moest deze beide elementen dichterbij elkaar komen te liggen
- matig lijkt me de juiste omschrijving. Indien we ons enkel richten op de noodzakelijke basiszorg kunnen we dit geven. Maar de zorgvraag/wens van de huidige bejaarden evolueert sterker dan de evolutie van de personeelsnorm
- rusthuis mag naar personeelsnorm van geriatrie. Vergrijzing vraagt geen rusthuizen, maar meer alternatieve woon- en zorgvormen, meer nood aan experimenten en hierop meer middelen inzetten

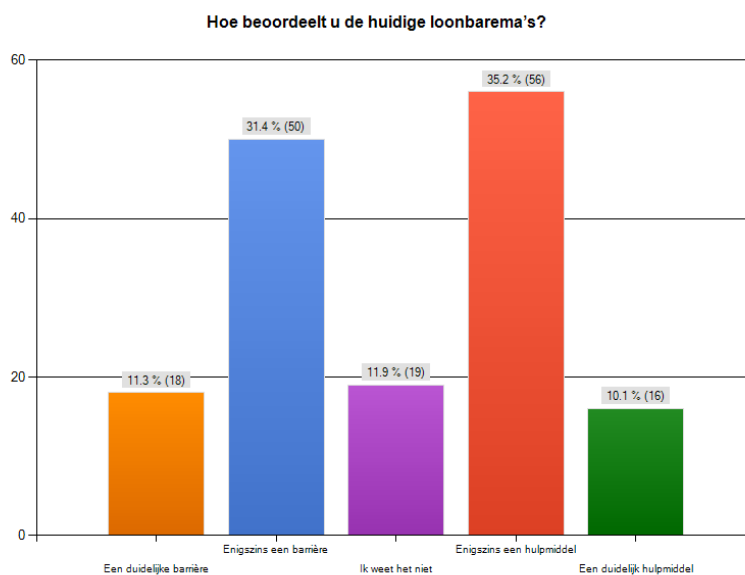
### Ideeën voor innovatie en productiviteit / des idées pour innovation et productivité

- informatisation du dossier de soins
- gestion des médicaments et des dossiers de soins
- avoir des pc portables pour lire les plans de soins et pouvoir parler au pc afin que nos observations soient retranscrites directement
- pharmacie robotisée
- je ne crois pas à l'infirmière "robot"!!!!, mais du matériel genre lave-pannes, soulève-personnes,... oui encore faut-il avoir l'argent pour les acquérir
- meilleur matching informatique entre DATA source
- charge administrative confiée à secrétaire médicale
- des lève-personnes plus performants, des fauteuils et lits plus maniables, plus légers

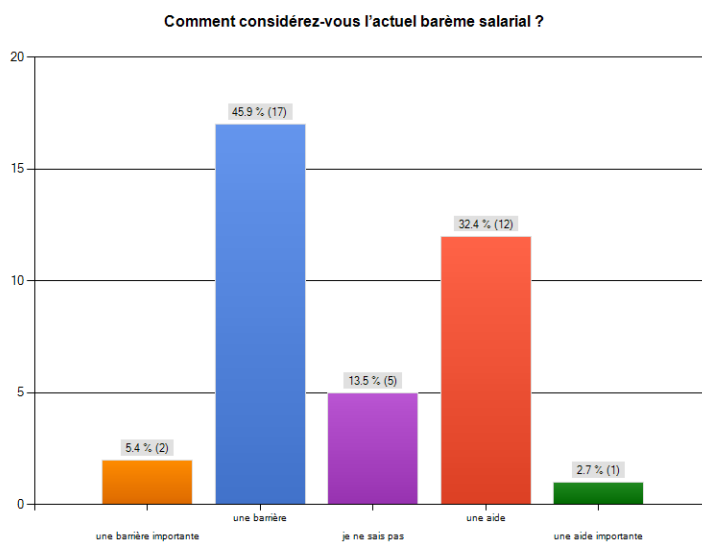
- cahier de route informatisé et accessible à tous
- adaptation du mobilier, relève-personne automatisé,...
- elektronisch dossier via tablet pc
- programma's die het registreren van de zorg vergemakkelijken, registratie aan bed, toewijzen van taken aan personeel
- inzet van robots
- automatisering inzake klaarzetten medicatie
- detectie van doolgedrag
- planningsmodule
- smart phones
- inbreng van gegeven en gebruik van systeem blijft even belangrijk
- het gaat nog altijd om zorg voor en door mensen geen machines
- zorg blijft een menselijke handeling, zie het nut niet in van zorgtaken te automatiseren. Er is al zo weinig tijd voor menselijke contacten.
- hoe kan dit? Zie ik niet zo direct tenzij bewaking maar het persoonlijk contact gaat dan nog meer verloren
- geeft bij kennis van het programma een winst in rapporteringen en een betere mogelijkheid tot opvolging en een lagere administratieve last
- elektronisch zorgdossier, roosteren
- elektronisch zorgdossier met mogelijkheid van rapportage die de bedrijfsprocessen kunnen ondersteunen
- vernieuwing infrastructuur
- wij gaan binnenkort paperless werken maar een grote vermindering van de werkdruk verwachten we niet
- detectiesystemen en oproepsystemen met heen-en weer communicatie
- verdeling medicatie, betere ergonomie van hulpmiddelen (stalen verpleging), infraroodcamera of bewegingsdetectie, spraaktechnologie en videofonie
- monitoring van gezondheid
- robots, sensors, monitors
- zorgdossiers over de verschillende zorgpartners heen
- verdere ontwikkeling in tilliften, baden, incontinentiemateriaal
- teledienst voor dementerende patient

- toestellen die zelfredzaamheid verbeteren
- gemeenschappelijke databank alias globaal medisch dossier, maar voor meerdere disciplines
- centraal wachtlijstenbeheer samen met de thuiszorg
- ja, bijv mobiele equipe
- degelijk zorgprogramma met goede communicatie tussen zorgverleners
- overkoepelende zorgcoördinatie en communicatie ( zie NLD)

## Beoordeling van de loonbarema's in de Vlaamse Gemeenschap (n=159)



## Evaluation des barèmes salariaux en Communauté française (n=37)





### Positieve citaten / Citations positives

- de laatste jaren is het loonniveau voor onze zorgberoepen concurrentieel te noemen, zeker in combinatie met het leeftijdsgebonden verlof
- basisverloning in de WZC's lijkt mij heel behoorlijk
- in onze organisatie zijn de barema's die van de ziekenhuizen

### Negatieve citaten / Citations négatives

- er wordt geen rekening gehouden met competenties, kwalitatief werk. Weinig financieel onderscheid tussen zorgkundigen en verpleegkundigen terwijl opleiding en verantwoordelijkheid veel hoger is dan dat van zorgkundige
- zorgkundigen werken meestal in een deeltijds regime. Voor jonge werknemers is het loon ontoereikend
- als we merken dat +/- 80% van onze omzet gaat naar personeelskosten kan je hieruit afleiden dat er weinig ruimte is om, zonder financiering van de overheid, de loonbarema's in onze sector aan te passen. De ouderenzorg zit momenteel op het tandvlees om te kunnen concurreren met onze acute sector. De "grotere groepen" kunnen dmv extralegale voordelen makkelijker personeel aantrekken dan de bejaardensector. Wanneer je de loonbarema's vergelijkt met andere sectoren waar ook 's nachts, weekends en feestdagen moet gewerkt worden, merk je toch nog steeds een duidelijk verschil
- totaal geen koppeling met prestatie. Groot probleem is dat er beperking is op gefinancierde anciënniteit. Reële anciënniteit dient vergoede te worden. Dit zorgt voor een jaarlijks deficit dat aanhariken moet worden aan de bewoner terwijl dat de maatschappelijke druk op te hoge dagprijzen groot is. OCMW voert oneerlijke concurrentie op gebied van arbeidsvoorwaarden (en iedereen maaktijdcheques eb bijkomende verlofdagen...) terwijl ze jaarlijks honderden duizenden euro's verlies maken ten laste van de gemeenschap, belastingbetalers
- blijven eigenlijk gekoppeld aan leeftijd en niet inzet, efficiëntie,....
- het verschil tussen het nettoloon van een zorgkundige en verpleegkundige (A2, brevet, diploma of heden graduaat) = VEEL TE KLEIN — verschil netto is maandelijks tussen 50 à 100 euro voor zelfde anciënniteit — in de hele carrière kan een verpleegkundige met dit loon de 3 jaar loonvoorsprong van de verzorgende NIET inhalen: WIE VINDT DIT NORMAAL????
- de functie kwalificaties zijn nog niet aan de orde aangezien zij vanaf de start een hogere financiering voorzien die echter niet voorhanden is

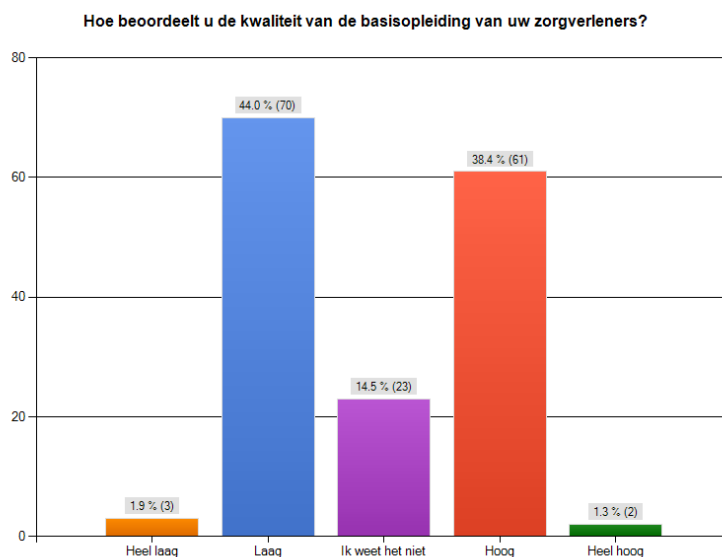
### Genuanceerde citaten / Citations nuancées

- alles wordt wettelijk toegepast waardoor iedereen overal een eerlijke kans zou moeten krijgen. Dit wordt echter niet overal toegepast. Er zou een betere controle moeten komen op de overeenstemming uitbetaling loon - wettelijke barema's per diploma
- de loonbarema's voor zorgverleners zijn vrij goed. Alleen de loonspanning tussen zorgverleners en hun leidinggevendenden is te laag. Een bachelor verpleegkunde met loontoeslag voor onregelmatige

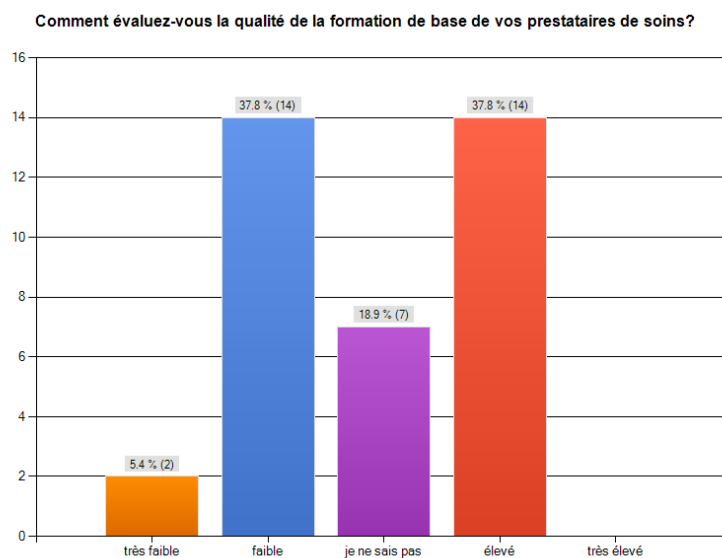
prestaties verdient soms meer dan haar hoofdverpleegkundige. Dit kan niet!

- zeer lage lonen in deze sector. Langs de andere kant kunnen we hierdoor ook iets meer mensen aanwerven. Maar eigenlijk krijgen ze geen loon naar werk.
- ten opzichte van ziekenhuizen kunnen wij moeilijk de concurrentie aangaan. Binnen ons OCMW kunnen we wel extralegale voordelen bieden die de omliggende ziekenhuizen niet kunnen bieden, maar zijn wij wel gebonden aan onze barema's
- soms een barrière omdat de barema's vast liggen en het niet steeds gemakkelijk is voor goede werknemers daarvan af te wijken. Anderzijds een hulpmiddel omdat bij de negotiatie de barema's een duidelijke lijn volgen die voor iedereen dezelfde is
- voordeel van transparantie, er is geen mogelijkheid om inzet te remunereren
- barema's zijn nodig om een opbod binnen de sector te voorkomen (wegtrekken van personeel binnen de zorginstellingen) maar laten weinig flexibiliteit om inzet echt te belonen
- mijn persoonlijke mening is dat de barema's in vergelijking met andere sectoren en zelfde diploma-niveau zeker niet slecht zijn, het personeel in de zorg percipieert dit echter anders...
- ik vind dat sedert de loonharmonisering ons personeel een goed en correct loon heeft. Ik vind wel dat men extra middelen moet voorzien voor extra loon van hoofdverpleegkundigen en/of diensthoofden. Er zijn sowieso minder mensen te vinden die nog die verantwoordelijkheid willen nemen, want zeker steeds moeilijker wordende job en relatief bekeken niet navenant verloond vind ik
- er is een mooie verloning voor mensen die al een tijdje in het werkveld staan. Natuurlijk een grotere barrière voor de starters

## Kwaliteit van de basisopleiding in de Vlaamse Gemeenschap (n=159)



## Qualité de la formation de base en Communauté française (n=37)



### Positieve citaten / Citations positives

- personeelsleden in ons WZC hebben wel allemaal een degelijk diploma en zijn goed geschoold
- de basisopleiding is de laatste jaren geëvolueerd in positieve zin. Men is duidelijk meer bezig met de problematiek in de geriatrie

### Negatieve citaten / Citations négatives

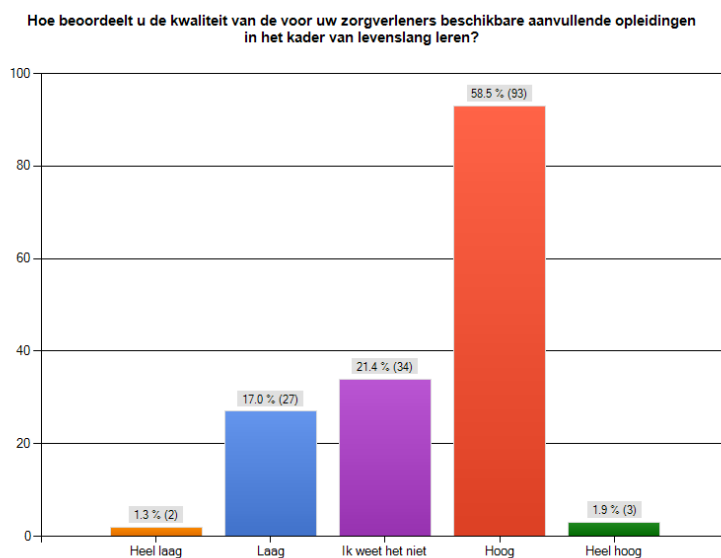
- kwaliteit in de zorg, flexibiliteit op de werkvloer, motivatie voor het beroep, teamgeest en respect zijn ver zoek tegenwoordig. Oudere werknemers hebben dit wel. De laatste 5 tot 10 jaren vormt dit probleem zich meer en meer
- deze gaat duidelijk in dalende lijn. Scholen laten hun standaard zakken om leerlingenaantallen te halen. Ze doen de sector er geen plezier mee. Tevens is de opleiding niet representatief (foutief stagesysteem zonder weekends, shiften en dergelijke)
- vooral bij de verzorgenden vind ik de kwaliteit van opleiding laag. Deze trend trekt zich stilaan door naar verpleging, misschien een gevolg van een tekort aan verpleegkundigen?
- de nood aan personeel in de sector maakt volgens mij dat de scholen vooral "aantallen" willen aanleveren en daardoor de zwaarte van de opleiding aanpassen, of de deliberatiemarge hebben verlaagd. Tevens valt ook op dat de manier van opleiding is aangepast naar "het kunnen vinden van informatie" ten opzichte van de "parate kennis in huis hebben"
- "kunnen omgaan met" en "zorg toedienen met hart en verstand" zijn de belangrijkste basisvaardigheden voor een zorgverlener in onze sector. Voor een deel kan je dit leren, voor een deel moet je het in je hebben. Voor wat betreft de opleiding van zorgkundigen houdt men hier m.i. te weinig rekening mee. Geriatrie verpleegkundigen moeten dan weer zeer goed opgeleid zijn om in onze sector goed te kunnen werken. Een bejaarde in onze sector heeft gemiddeld 8 diagnoses! Zorgen en observeren vraagt een bijzondere extra vaardigheid van onze verpleegkundigen. Ik ben dan ook erg tevreden dat de specialisatie "geriatrie verpleegkundige" in het leven is geroepen. Jammer genoeg moeten we vaststellen dat slechts een zeer kleine minderheid kiest voor deze opleiding. Daarbij komt nog dat onze verpleegkundigen tijdens hun werk zeer beperkt omringd zijn in vergelijking met de acute sector. De verantwoordelijkheid die ze moeten opnemen tijdens hun werk is dan ook erg groot
- voor de meest complexe arbeidsomstandigheden: werken met mensen, hebben we vooral een laaggeschoolde personeelsgroep. Meer dan 50% : beroepsniveau
- er ontbreken heel wat communicatieve en relationele vaardigheden om een goed consensus te vinden tussen wat respectievelijk de senior, zijn familie en de zorgverleners wenselijk/haalbaar achten...
- meestal zijn het verzorgenden die vanaf begin middelbaar een beroepsopleiding genoten. Deze lage scholing noodzaakt ervaring en bijscholing en veel vorming vooraleer men tegenover soms zeer mondige bewoners (en vooral de families) zijn mannetje kan staan

- door het tekort aan verpleegkundigen en zorgkundigen neemt de overheid allerlei maatregelen om zoveel mogelijk jongeren de opleiding te laten beginnen. Sommige instellingen (zelf meege-maakt) mogen van de directies van de school geen leerlingen 'buizen' en uiteindelijk krijgen we dus mensen die afstuderen die absoluut niet voldoen aan het beeld en de verwachtingen die je vroeger mocht/kon hebben van de verzorgenden en verpleegkundigen

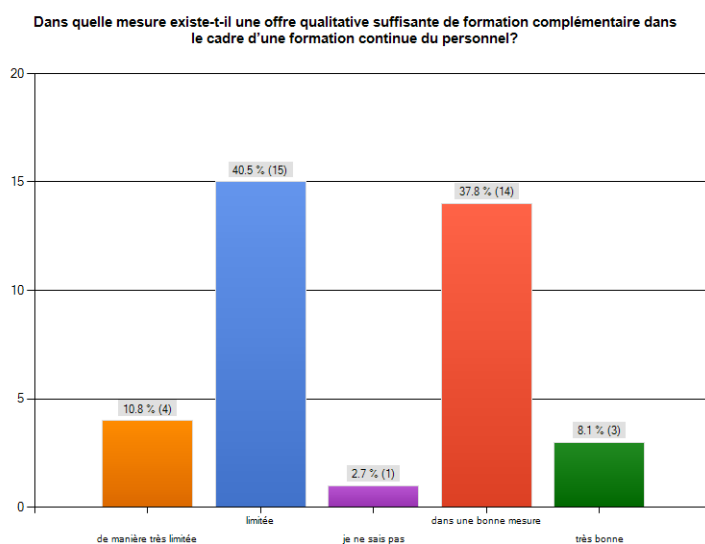
#### Genuanceerde citaten / Citations nuancées

- kennis en kunde is goed; attitude, vooral bij jongeren is zeer laag
- moeilijk te generaliseren. Persoonlijke motivatie speelt een enorme rol. Toch is er het gevoel dat in opleidingscentra 'soepeler' zijn bij beoordelingen
- zeker wat verpleegkundigen, kiné, ergo, logo, maatschappelijk assistenten betreft is de kwaliteit zeer goed. De basisopleiding voor zorgkundige is nog zeer sterk gericht op de techniciteit van de zorg, hetgeen op zich goed is, maar ook de psychosociale kant van de zorg zou meer aandacht mogen krijgen in de opleiding
- de opleiding verpleegkunde is zeer degelijk. De vele opleidingen die leiden tot het beroep van zorgkundige zijn zeer uiteenlopend van kwaliteit

## Kwaliteit van de aanvullende opleidingen in de Vlaamse Gemeenschap (n=159)



## Qualité des formations complémentaires en Communauté française (n=37)



### Positieve citaten / Citations positives

- évolution importante depuis 10 ans dans le secteur. Les normes de formation complémentaire de 2 journées ont apporté un +.

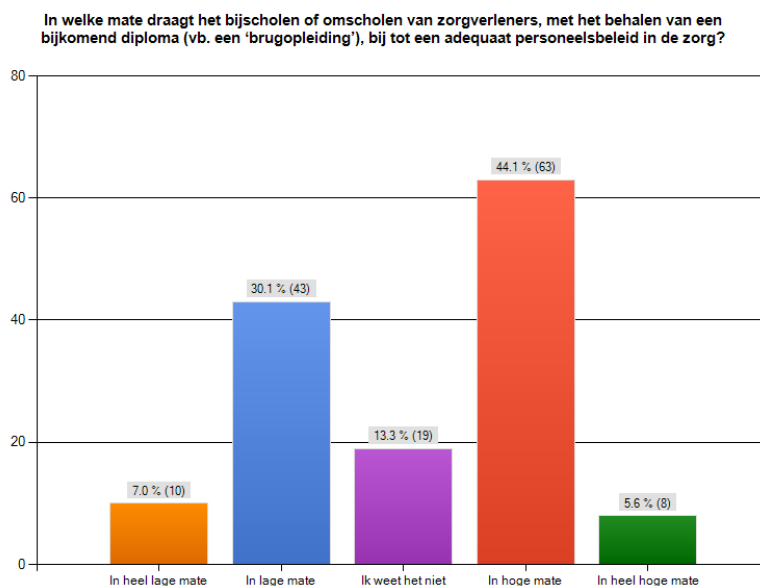
### Négative citaten / Citations négatives

- limitée en terme géographique (le Hainaut occidental est peu fourni en formations)
- ce sont toujours les mêmes thèmes qui reviennent et elles sont assez chers
- car trop orientée sur les soins spécifiques : par exemple soins palliatifs,...
- les thèmes repris dans le cadre des formations continues ne sont pas très variés d'où un manque d'intérêt du personnel pour y participer
- opleidingen zijn steeds heel duur en personeel kan niet altijd gemist worden
- te eenzijdig en meestal enkel voor verpleegkundigen

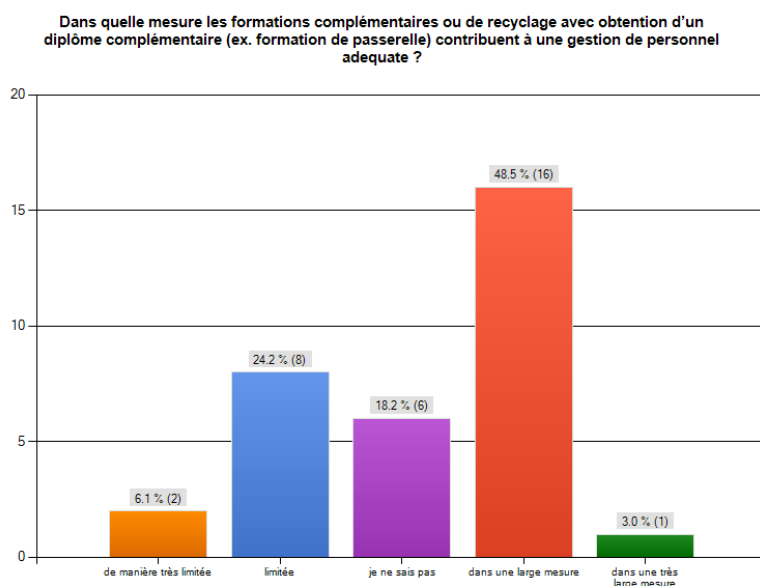
### Genuanceerde citaten / Citations nuancées

- pour les aides-soignantes peu de formation "pratique", facilement transposable dans leur quotidien, souvent fort théorique ou destinée à tous les soignants. Pour les infirmières : ok
- 1) Il y a sur le marché des formations intéressantes mais malheureusement onéreuses. Je peux difficilement me permettre d'envoyer 45 personnes suivre deux formations à 100€ la journée, plus le salaire de la journée, plus les frais de déplacement. 2) Le manque de répétitivité des formations. Chaque formation devrait être présentée au moins trois fois dans l'année pour en faire profiter un max de participants. Pour nos formations je ne peux envoyer que 10 personnes en même temps grand maximum si je ne veux pas désorganiser le travail
- we proberen doelgerichte bijscholing maximaal te stimuleren. Een lage bezetting op de werkvloer en motivatie van een bepaald % van de werknemers ervaar ik wel als belemmerende factoren om hier maximaal gebruik van te maken. Het aanbod en de kwaliteit van opleidingen vind ik wel zeer ruim en van een goed niveau
- er is inhoudelijk een goed aanbod, maar de combinatie levenslang leren en werken is niet eenvoudig te vinden. Vooral bij zorgkundigen is dit een probleem: de wijze waarop levenslang leren wordt aangeboden stemt minder overeen met de doelgroep. Leren op de werkvloer, coachend leren, zou voor deze groep belangrijk zijn, maar tijd en competenties van leidinggevenden moet in die mate dan ook ondersteund worden

## Bijdrage van omscholing van zorgverleners in de Vlaamse Gemeenschap (n=143)



## Contribution de la reconversion des prestataires de soins en Communauté française (n=33)





### Positieve citaten / Citations positives

- c'est stimulant pour continuer à se former et oser reprendre des études
- cela permet d'ouvrir des perspectives de carrière et des évolutions de fonction
- limitée mais intéressante permettant de donner aux bons collaborateurs des perspectives d'évolution de responsabilité
- en l'état actuel le manque d'infirmières se fait très fortement ressentir
- mais très bonne initiative pour les personnes qui ont la volonté de suivre
- dit scheidt motivatie voor het zorgberoep + komt het personeelsbestand ten goede
- het draagt vooral bij dat het personeelslid zich beter voelt (carrièreplanning) en als organisatie dat we gemotiveerd personeel hebben en dat we op die manier voldoen aan de normen
- ik vind het helpen van zorgkundigen om een verpleegkundig diploma te halen een goede zaak. Er zijn tekorten aan verpleegkundigen. Elke verpleegkundige die we bijwinnen is een goede zaak. Met de brugopleiding van A2 naar A1 heb ik het moeilijker. Mensen die het volgen hebben het niet makkelijk om dit te behalen, het is immers boven op het werk dat men reeds levert maar anderzijds is 1 jaar les (deeltijds onderwijs) vergeleken met 3 jaar dagonderwijs naar mijn mening toch niet hetzelfde
- het tekort op de arbeidsmarkt zal alvast dalen
- we hebben relatief veel medewerkers die via deze weg zijn ingestroomd
- dit verhoogt zeer zeker de instroom van mogelijke kandidaten in de zorg. Bijkomend moet gezegd worden dat deze mensen ook vaak ouder zijn en met reden en met hart kiezen voor dat werk. Dit is een zeer belangrijk punt in de aanwerving van nieuwe personeelsleden
- dikwijls brengen deze zorgverleners een hoop levenservaring mee
- een aantal laaggeschoolden waren in hun jeugd niet rijp voor een schoolse aanpak, of gedisciplineerd om te studeren. Ze hebben nochtans wel de capaciteiten om meer competenties te verwerven
- zeer gedreven personeel
- zorgt voor mogelijke doorstroming en "promotie"
- heel vaak zijn dit extra gemotiveerde mensen

### Negatieve citaten / Citations négatives

- taken vpk a1 = taken vpk a2 + verantwoordelijkheid idem. enkel extra loonkost
- mijn ervaring is dat personeelsleden nadien vertrekken uit de eigen organisatie
- diploma wordt bijna gegeven door sommige scholen zonder degelijke tegenprestatie
- omgeschoolde verzorgenden verlaten onze instelling om als verpleegkundige elders te gaan werken. Niet goed dus

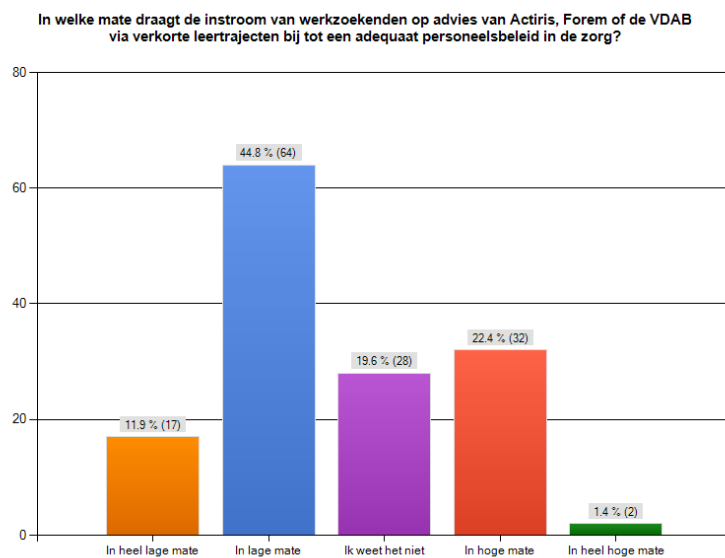
- omdat ik dat niet eerlijk vind tegenover de mensen die hun diploma onder andere voorwaarden en omstandigheden hebben moeten behalen
- vaststelling dat als ze bijgeschoold worden ze nadien weggaan naar ZH
- als in een wzc personeelsleden dit volgen, zou een vervanging door de overheid vergoed moeten worden. Gedurende de jaren is zo'n opleiding werkbelastend voor het personeel
- vaak laat die opleiding te wensen over
- mijn ervaring met omscholen van zorgverleners is negatief. De ex-zorgkundigen gaan onmiddellijk naar andere instellingen (onderhandelen de loonvoorwaarden) of wensen alleen nog taken op zich te nemen die ze als verzorgenden niet mochten uitvoeren...
- en dan heb ik het vooral over onze sector!!! In het verleden moedigde ik meermaals initiatieven aan zoals project 600 of 360. Telkens moest ik vaststellen dat het personeelslid bij het behalen van het diploma van verpleegkundige overstapte naar de acute sector. Jammer dat we als werkgever die deze projecten steunt geen "wederdienst mag vragen" door haar bv nog een aantal jaren in dienst te kunnen houden. Als ik puur vanuit de instelling moet reageren zou ik deze initiatieven in de toekomst beter niet meer steunen
- in dagelijks werk is de omscholing geen meerwaarde. De brugopleiding haalt ook niet het kwaliteitsniveau om over een volwaardige opleiding te spreken
- als voorziening draag je de lasten van deze opleiding voor je medewerker (administratief, ook financieel), de 'vruchten' van deze opleiding worden meestal door anderen geplukt (andere zorgorganisaties: ziekenhuizen e.d.). Zeker in het project '600'
- een belangrijke bemerking: de overheid heeft via de Sociale Maribel het project 600 gelanceerd waarbij verzorgenden verder betaald worden om 3 jaar verder te studeren. Dit is een zeer onrechtvaardige maatregel (ene betaalt zelf de studies van kinderen en andere worden hiervoor betaald door de gemeenschap). Dit heeft een pervers effect als gevolg: namelijk dat onze beste verzorgenden 3 jaar studeren en dan gewoon verdwijnen naar de ziekenhuizen. Graag stopzetting hiervan
- na de brugopleiding zijn ze weg naar het ziekenhuis... Wij hebben dus jaren de administratieve lasten, moeten hun loon uitbetalen,... maar uiteindelijk zijn ze stage gaan lopen in een ziekenhuis en kiezen ze toch voor het ziekenhuis. Ik heb in het verleden 4 mensen gehad met een brugopleiding en deze zijn allemaal na hun opleiding gaan werken in een ziekenhuis

#### Genuanceerde citaten / Citations nuancées

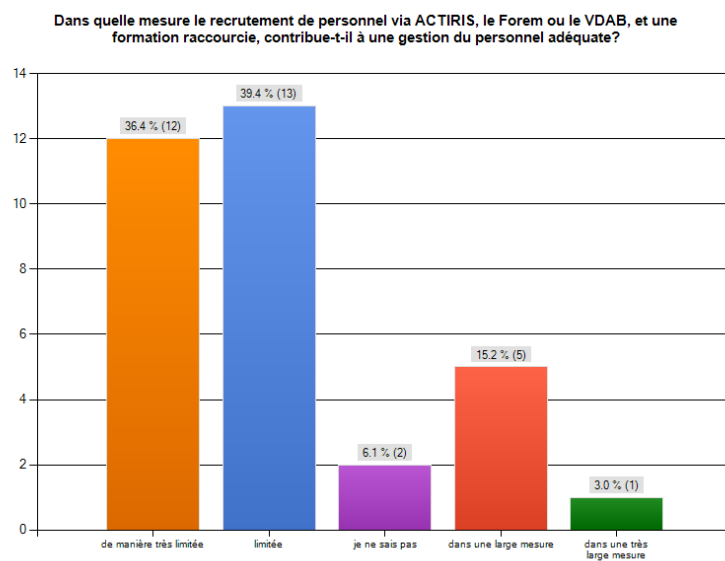
- door het omscholen heb je wel beter gekwalificeerd personeel maar niet meer personeel
- dit is van groot belang, maar het systeem zou moeten uitgebreid worden. De last tussen gezin-werk en scholing blijft in sommige gevallen te hoog. Ook dient men hierin een bescherming voor de werkgever te maken dat een personeelslid even lang als de opleiding heeft geduurd in dienst moet blijven bij de werkgever die de mogelijkheid heeft gegeven om de opleiding te volgen. Te vaak gaan omgeschoolde personeelsleden alsnog ergens anders werken

- enerzijds goede manier om noodzakelijke diploma's 'in huis' te krijgen. Anderzijds geen garantie dat ze in loondienst blijven + wat met de dienstverlening tijdens de opleiding(en)? + administratieve last
- ik vind dit een prima initiatief, maar jammer dat er slechts zo weinig plaatsen zijn. De selectievoorwaarde op basis van leeftijd vind ik persoonlijk nogal discriminerend. Mongoolse verpleegkundige die bij ons werkt als zorgkundige, 40 jaar, werd niet geselecteerd voor de opleiding tot verpleegkundige van project 600, op basis van leeftijd
- ok, als ze dan bij ons blijven en niet naar de ziekenhuizen trekken zoals meermaals gebeurd. Hier zou men moeten een document ondertekenen dat men na de opleiding nog minimaal 5 jaar bij de werkgever blijft

### Bijdrage van instroom via Actiris, Forem of VDAB in de Vlaamse Gemeenschap (n=143)



### Contribution de l'afflux Actiris, le Forem ou le VDAB en Communauté française (n=33)



### Positieve citaten / Citations positives

- avec le Forem nous avons une bonne entente et nous aide à la recherche et embauche du personnel
- we hebben een substantiële instroom uit die kanalen
- dit verhoogt zeer zeker de instroom van mogelijke kandidaten in de zorg. Bijkomend moet gezegd worden dat deze mensen ook vaak ouder zijn en met REDEN en met HART kiezen voor dat werk. Dit is een zeer belangrijk punt in de aanwerving van nieuwe personeelsleden.
- door een stijging van het aantal potentiële kandidaten, kan men selectiever aanwerven
- deze personeelsleden worden heel goed gevolgd en ondersteund door Forem en de VDAB. De jobmotivatie is ook heel hoog
- het biedt ons kansen om mensen op te pikken met veel potenties maar die vroeger minder kansen hadden
- zelf via VDAB een opleiding verpleegkundige gevolgd

### Negatieve citaten / Citations négatives

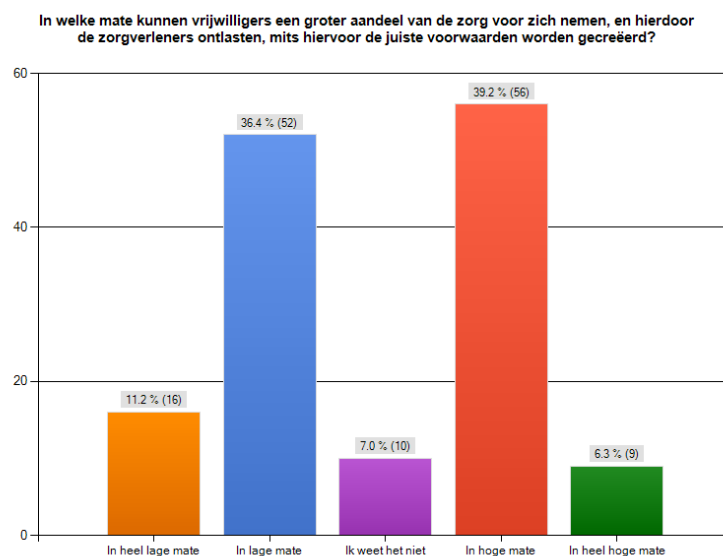
- ce ne sont en général pas des personnes ayant la vocation de travailler dans le secteur des soins
- à part pour les aides-soignants et dans une moindre mesure pour le personnel paramédical, ça n'aide pas pour les infirmiers ni pour les ergos.
- peu de candidats
- envoie des cv sans tri
- zeker niet up to date + motivatie van deze kandidaten is niet wat het moet zijn (reden CV op VDAB?)
- het tekort op de verschillende werkvloeren wordt beperkt hierdoor
- niveau van veel opleidingen is onvoldoende, lage motivatie bij velen
- te zwakke opleidingen, weinig gemotiveerde krachten
- de motivatie ligt hier namelijk op tewerkstelling meestal en niet op een beroep in de zorg. Werken in de zorgsector is een professie, en niet iets wat iedereen zou moeten kunnen . Net als poetsen in de thuiszorg. Je moet heel wat kennen, kunnen (competenties hebben) om deze job uit te kunnen oefenen, doch wordt veel te vaak het belang hiervan onderschat
- zijn vaak niet gemotiveerd, voelen zich verplicht
- kwaliteit is niet altijd voldoende, men laat toch iedereen passeren wegens het personeelstekort in de zorg
- werkzoekenden in de zorg is eigenlijk een contradictie... er bestaan in de zorg immers alleen maar knelpuntberoepen. Het niveau of de bereidheid tot werken van werkzoekenden die door vdab worden doorgestuurd is van een zeer laag niveau
- mensen worden te vaak 'verplicht' om de zorg in te stappen waardoor je medewerkers krijgt met niet de juiste attitudes. Een attitude kan je niet 'aanleren', en daar loopt het dan dikwijls op fout

- werken in de zorgsector vereist een zorgende attitude. Te vaak krijgen we tegenwoordig via deze weg personeelsleden die helemaal niet geschikt zijn om met ouderen en zieken te werken

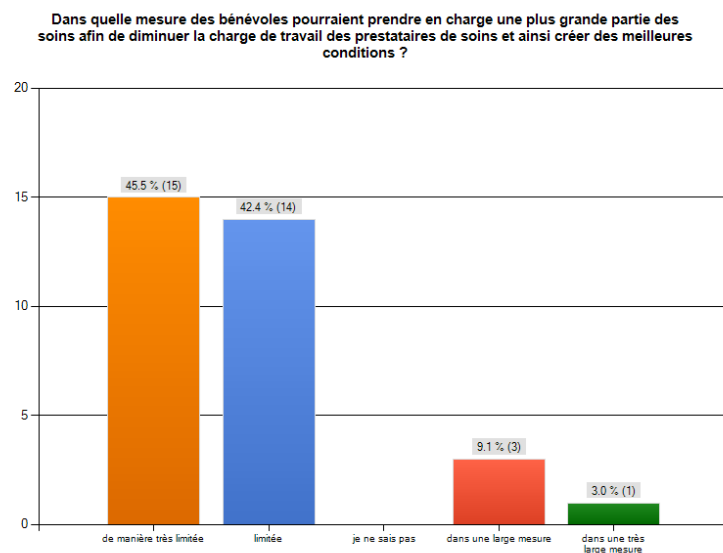
#### Genuanceerde citaten / Citations nuancées

- ceux qui dans notre pays choisissent le chômage, en ayant un diplôme de soins, relèvent du refus de travailler. Donc on ne peut forcer quelqu'un à travailler, mais on peut le sanctionner sur la durée de sa situation sociale abusive
- nauwelijks, voor verpleegkundigen. Voelbaar voor zorgkundigen
- niet altijd even gemotiveerde medewerkers (dikwijls laag geschoold). Indien gemotiveerd kunnen zij wel een wezenlijke bijdrage leveren (dikwijls wel wat levenservaring)

## Beoordeling van een verschuiving naar vrijwilligers in de Vlaamse Gemeenschap (n=143)



## Evaluation d'un glissement vers des bénévoles en Communauté française (n=33)



### Positieve citaten / Citations positives

- accompagnement des résidents pour les consultations + assurer des sorties avec eux
- moyenne mesure : distribution de l'eau, des repas, aide pour les sonnettes, animer, écouter, lire, ce qui diminuerait l'angoisse des résidents
- assistance aux repas, assistance aux animations et sorties extérieures
- vrijwilligers voor maaltijdbegeleiding, onderhoud...
- maaltijdbegeleiding; logistieke taken: vb vervoer bij doktersbezoek; wassen
- het is niet de zorgvraag die bij zorgverleners kan leiden tot spanning en werklast, maar eerder de vraag naar aandacht en de tijdsbesteding die hiermee gepaard gaat. Vrijwilligers kunnen deze aandachtsvraag invullen en met zorgvragers bezig zijn. De zorgverlener kan zich hierdoor meer toespitsen op de nodige zorgverlening. Neemt niet weg dat de zorgverlener en zorgvrager ook tijd buitenuit kunnen hebben met elkaar, maar de "noodzaak" aan aandacht vanuit de zorgvrager is minder en zal hierdoor op een zachter niveau komen
- het welzijnsaspect (gevoel) van de bewoner zou hierdoor kunnen verhogen
- bedeling van maaltijden, bedden opmaken, secretariaatswerk op de afdeling, klasseren en invullen van papieren... zeer veel taken zouden door vrijwilligers kunnen worden uitgevoerd en zorgverleners toelaten essentiële taken beter uit te voeren
- wij hebben nu o.a. een groepje vrijwilligers dat ingeschakeld wordt bij terminale zorgen. Zeker bij nacht biedt dit heel veel verlichting aan het aanwezige personeel
- zeker naar maaltijdbegeleiding toe (1 op 1 situatie) kunnen zij een zeer belangrijke taak vervullen, vervoer van bewoners en uitstappen (bv. wandelen e.d.: ook 1 op 1 situatie)
- aanwezigheid, aandacht geven aan bewoners buiten de zorgtaken, maaltijdbegeleiding. De voorwaarden zijn inderdaad belangrijk. Vrijwilligers moeten dan als medewerkers aanzien worden met een specifiek statuut en eventueel een beperkte vergoeding die gesubsidieerd kan worden

### Negatieve citaten / Citations négatives

- je suis contre cette aspect de solutionner une problématique de santé publique par le bénévolat. Il faut créer une nouvelle fonction d'aide aux AVQ qui peut être accessible à tous moyennant une formation de base
- problèmes de recrutement, d'encadrement et de pérennité
- difficilement gérable sur la durée. Peu fiables. Peu sous contrôle
- les bénévoles doivent être encadrés, avoir accès à des informations médicales et être eux-mêmes en bonne santé et équilibrés psychologiquement, ce qui est souvent difficile trouver et à organiser
- chacun son métier



- vrijwilliger is niet gediplomeerde persoon. Voor deze personen is het meestal moeilijk in te schatten i.v.m. situatie van patiënt, werking instelling, medische achtergrond van patiënt...
- alleen is het vinden van vrijwilligers, die bepaalde taken op zich nemen, niet makkelijk. Wij proberen reeds een aantal jaren vrijwilligers aan te trekken om te helpen bij het maaltijdgebeuren. Dit loopt zeer moeizaam. Wij hebben een aantal vrijwilligers die op een afgesproken dag in de week 's middags komen helpen bij het eten geven. Voor 's morgens vinden we niemand, voor de avondmaaltijd is er een tweetal avonden iemand ter beschikking. In het weekend vinden we niemand om te helpen bij de 3 maaltijden
- er zijn onvoldoende vrijwilligers die nog willen werken. Dit ten gevolge van de opgetrokken pensioenleeftijd, de zware zorggraad van de bewoners WZC's, de veelheid aan mogelijkheden om als vrijwilliger ingeschakeld te worden bij alternatieve organisaties (sport, gehandic., scholen etc...)
- het gebrek aan hiërarchisch verband creëert een heel kwetsbare basis van samenwerking
- zorg dient te worden uitgevoerd door professionele medewerkers
- moeilijk in te plannen — te vrijblijvend
- ik vrees het ervoor dat "vrijwilligerswerk" zoals dit nu bestaat minder past in de levensfilosofie van de huidige maatschappij. Het is een gegeven dat niet alleen in onze sector maar ook in bv het verenigingsleven het steeds moeilijker wordt om mensen te vinden die "zich vrijwillig ten dienste stellen van"
- waar gaan we straks nog die vrijwilligers vinden? (iedereen moet langer werken)
- geen professionalisme bij vrijwilligers die zich dan ook nog professioneel wanen

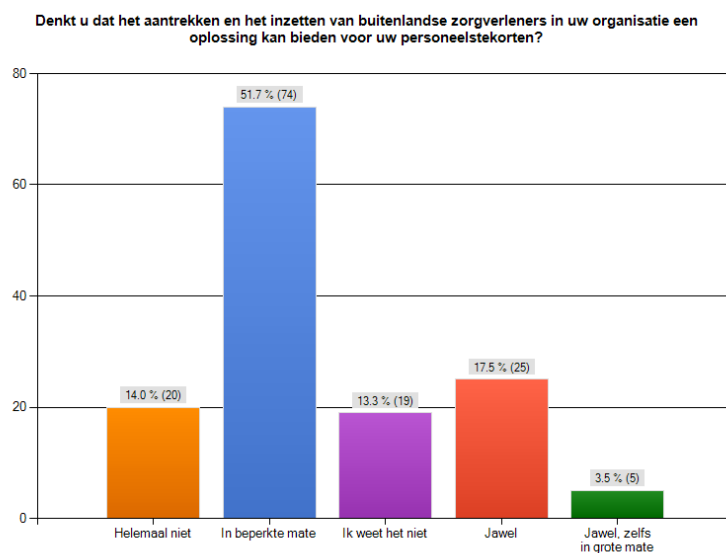
#### Genuanceerde citaten / Citations nuancées

- pour qu'il y ait des bénévoles en Belgique, il faudrait un changement complet des mentalités. La Belgique ce n'est ni le Royaume-Uni, ni les pays scandinaves. La raison tient dans l'histoire religieuse et historique de notre pays
- les bénévoles ne peuvent pas tout faire, par contre dans les animations ou les accompagnements extérieurs ils seraient très utiles
- pas les soins, mais plutôt l'accompagnement. Le bénévole ne doit pas remplacer, mais être un "plus" pour le résident. Le bénévole n'est pas un "professionnel de la santé" ni un fils/fille ni un membre de la famille par substitution même s'il peut exister une relation proche
- zij kunnen bijkomende taken van de beroepsgroepen uitvoeren, maar geen grote mate overnemen van de zorg op zich. Dit vereist ook een redelijk aantal vrijwilligers indien er een echte ontlasting wil zijn
- er dient een duidelijk kader opgesteld te worden met concrete afspraken: wat bij afwezigheid? wat bij kritiek?
- vrijwilligers kunnen vooral helpen inzake aanwezigheid en animatieve opdrachten, ik zie zorgtaken

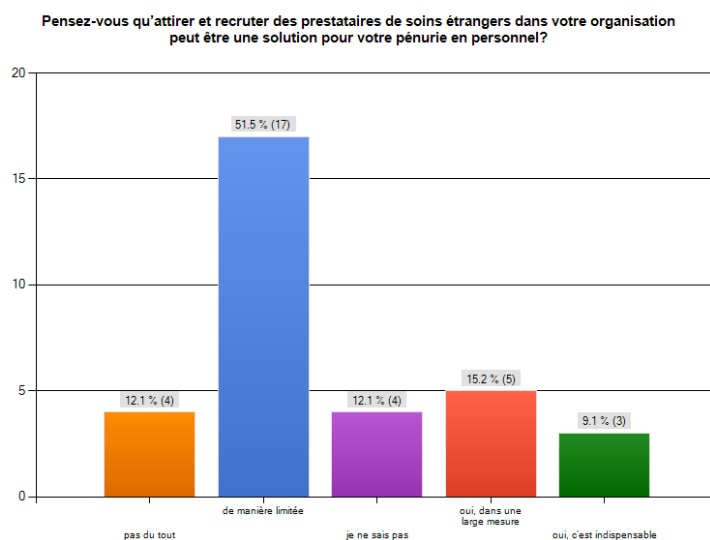
en zorgopdrachten eerder voor logistieke helpers

- ik vind het geen of of verhaal, het zou een en en verhaal zijn. Men vergeet hier precies dat een organisatie een stevig fundament moet hebben, gesteund op professionele werkrachten, ondersteund door vrijwilligers. Toch wel een nuance - verschil, niet?
- geen zorg overnemen maar kwaliteit toevoegen
- vrijwilligers blijven vrijwilligers en kunnen een ondersteuning zijn in de dagelijkse werking maar je kan niet verwachten dat ze de zelfde verantwoordelijkheid dragen als een personeelslid. Zij hebben ook niet de nodige opleiding gehad en ervaring opgebouwd (er zijn natuurlijk ook vormen voor hun)
- vrijwilligers zijn een goede aanvulling maar men kan onmogelijk professionele zorg laten steunen op vrijwilligheid. De dagprijzen maken ook dat familie ervan uit gaat dat ze betalen voor de diensten en zorgen
- er zijn veel indirecte taken aan de zorgverlening waar nu professionele mensen voor ingezet worden die indien ze door vrijwilligers uitgevoerd worden een hulp zijn; bijkomend voelen professionele medewerkers zich dan ook meer gewaardeerd indien ze zich met taken waarvoor ze gestudeerd hebben kunnen bezig houden. Probleem: te weinig vrijwilligers!
- vrijwilligerswerk is aanvullend, niet vervangend
- vooral naar activiteiten / transporten / bezigheidstherapie / leefgroepwerking /... kunnen zij een grote aanwinst zijn. Enig probleem is dat de vrijwilligers op zich al schaars zijn en dat diegenen die zich aanbieden ofwel hoogbejaard zijn ofwel psychische problemen hebben
- vrijwilligers kunnen nagenoeg geen zorg overnemen, ze kunnen een bijzonder waardevolle meerwaarde betekenen aanvullend of bovenop de minimumzorg (vb. vervoer, ontspanning, sociaal contact) maar niet of met een uitermate sterke bedreiging van de kwaliteit van zorg als het over echte directe zorg gaat (fysieke zorg, maaltijdzorg, psychosociale begeleiding,...)
- ik heb nu al 70 vrijwilligers doch de zorg wordt complexer en professioneler, daling van het aantal vrijwilligers (hogere pensioen leeftijd, na pensionering gaan hun interesses meer naar wereldse zaken vb wereldreizen, sporten op hoger niveau,...)
- het zou wel kunnen, maar ze zijn zeer moeilijk te vinden. Vaak zijn het oudere personen
- vrijwilligers dienen niet om zorgverlening in de enge zin van het woord toe te dienen. Wel om het menselijk aspect te verdiepen

## Beoordeling van internationale rekrutering in de Vlaamse Gemeenschap (n=143)



## Evaluation du recrutement international en Communauté française (n=33)



### Positieve citaten/Citations positives

- j'ai 3 infirmiers roumains et une congolaise qui nous donnent satisfaction et contribuent à la stabilité du personnel
- pénurie infirmiers récurrente
- on n'a pas le choix
- c'est la survie de l'institution, sans les infirmières roumaines c'est impossible de recruter dans notre région depuis 2008
- étant frontalier, le personnel étranger est du personnel français. Le statut de frontalier ayant été supprimé, dans les années à venir je ne disposerai plus de ce personnel français
- mijn ervaring met buitenlandse krachten is zeer positief; je kan er op rekenen, ze willen werken en zijn zeer gemotiveerd - althans binnen mijn persoonlijke ervaringen
- er is geen keuze. Wie wil hier nog in ploegen werken? Hoewel iedereen dag en nacht wil geholpen worden!
- momenteel maar 1%, berustend op toevalligheden: mensen die via huwelijk in Vlaanderen zijn terechtgekomen en zo een carrière zijn begonnen bij ons. Dit verandert echter, volgende maand worden Spaanse verpleegkundigen aangeworven (in samenwerkingsproject met VDAB-Eures). De tewerkstelling van Spaanse verpleegkundigen zorgt meteen voor 4% van de personeelsmassa over alle zorgberoepen in de instelling. Volgend jaar verdubbelt dit (momenteel wordt massaal brugpensioenen aangevraagd, nu het nog kan)
- gezien de geringe werkloosheid in W VI zal dit wel een noodzaak worden

### Negatieve citaten/Citations négatives

- la formation et l'éthique sont différentes
- attention cependant aux différences de cultures (ex: un infirmier refusant de toucher une femme, etc)
- difficultés liées à la communication
- totaal barrière is te groot. Meestal een korte termijn opleiding voor verpleegkundigen
- buitenlandse zorgverleners hebben weer een bijkomende interne bijscholing nodig. Vergt weer meer tijd. Hierdoor stijging werkdruk
- opletten dat taal- en cultuurverschillen niet leiden tot een vlucht van de autochtone personeelsleden
- vaak is de taal toch een probleem. In woonzorgcentra hebben we te maken met een grote groep mensen die nooit een andere taal dan het Nederlands geleerd hebben. Iemand die bij de verzorging bv. Engels tegen hen spreekt is geen oplossing. Er moet eerst gezorgd worden voor taalbeheersing (ook schriftelijk) vooraleer hiertoe in grotere getale kan overgegaan worden
- taalbarrière!!!

- als men er vanuit gaat dat het een professie is en mensen aantrekt die in de zorgsector willen werken omdat het hun "roeping" is. Ik kom nu vaak mensen tegen die de taal te weinig beheersen, best vol goede wil zitten, maar in deze sector terechtkwamen omdat men er vanuit gaat dat iedereen dat wel aankan
- cultuur en taal zijn te verschillend. Onze doelgroep heeft vooral mensen nodig die heel goed aanvoelen wat zij willen en nodig hebben
- cultuurbarrière
- vooral taalprobleem bij ouderen die zich in dialect uitdrukken
- te dure kostprijs voor de aanwerfprocedure en immens taalprobleem gecombineerd met cultuurschok
- ik heb momenteel reeds 14 nationaliteiten tewerkgesteld in ons rusthuis. Bewoners en families vinden dit vaak geen goede zaak en laten dit ook horen. Ze begrijpen hen niet al te best, ze praten minder als ze een taak komen uitvoeren (tijdens de poets, tijdens de verzorging,...). Een Poolse verpleegkundige zal in een noodsituatie als ze er alleen voor staat zich niet zo goed kunnen uitdrukken, heeft altijd hulp nodig van een Nederlandstalige,...
- in mijn vorige organisatie werkten Roemeense verpleegkundigen. Het taalprobleem was echter een zeer grote barrière. De bewoners voelden zich niet begrepen. Ook de manier waarop bepaalde organisaties verpleegkundigen rekruteren in het buitenland vind ik soms twijfelachtig. Ik zeg hiermee niets over hun opleiding en het werk dat zij verrichten. Het tempo ligt meestal lager dan bij ons, wat toch ook wel wat problemen geeft binnen de teams. Het is een hele investering zowel financieel, als in opleiding, energie die erin dient gestopt te worden, het loont echter niet altijd
- cultuur en taal blijven een grote barrière vormen - zeker in ouderenzorg

#### Genuanceerde citaten/Citations nuancées

- il est nécessaire avant tout de recruter au niveau européen, et je dirais presque exclusivement européen, car il y a un monde culturel entre nous et les autres continents, parfois les personnes s'adaptent, bien souvent non
- si la formation a eu lieu en Belgique aucun problème, mais si diplôme obtenu par équivalence souvent des soucis de niveau
- à long terme cela peut être positif mais il faut former la personne qui a déjà à la base des problèmes de compréhension de langue et l'écrit et la lecture tiennent une place importante dans la réalisation des soins actuellement
- OUI, mais à partir du moment où la personne vit déjà en Belgique ou vient d'elle-même sur le terrain. Nous ne sommes pas partisans "d'acheter" du personnel étranger
- indien het diploma gelijkgesteld is aan het Belgische diploma
- ZEKER WEL ALS ZE DE JUISTE OPLEIDING HEBBEN EN DE TAAL MACHTIG ZIJN; de communicatie met ouderen is zeer belangrijk

- momenteel doen we hierop geen beroep. Op zich kan dit een oplossing zijn indien de mensen de taal machtig zijn. Dit is momenteel in andere instellingen een groot probleem
- voor het uitvoeren van de taken: ok, maar je blijft toch wel met een groot taalprobleem worstelen: mogelijke communicatieproblemen met de bewoners (niet goed kunnen verstaan, dialect spreken,...), hun familie (communicatie wordt steeds belangrijker), en de directe collega's (i.v.m. uitvoeren van de taken en briefing over de bewoners). Dit lijkt me verre van evident
- er is toch een andere taal, cultuur,... al hoe wel al goede ervaringen gehad. Het is nog nieuw, we zullen dit moeten afwachten

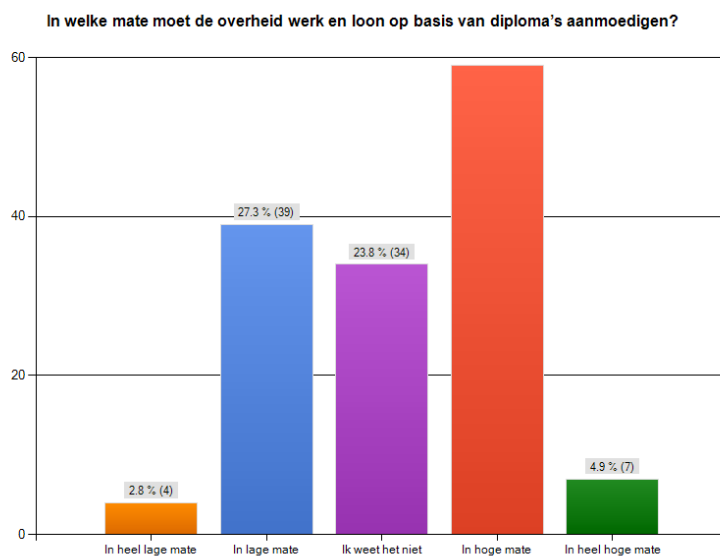
### Andere opportuniteiten / autres opportunités

- financer un temps de travail pour un responsable qualité: moteur de projet dans les institutions. Développer l'ergothérapie à domicile. Valoriser les formations relationnelles et comportementales dans le travail avec les seniors. Stimuler les appels à projets concernant les aides-soignantes pour améliorer leur qualité de soins. Restimuler les programmes qualités et les projets institutionnels pour un management participatif de toutes les qualifications autour d'un projet commun
- faire suivre l'équivalent des formations 600 aux demandeurs d'emploi et non aux aides-soignantes et infirmières déjà en poste
- le Japon n'a pas d'immigration possible et mise sur la domotique notamment pour les AVQ
- humanoïdes
- oui, un projet respectueux où les collègues sont reconnus et respectés... un projet centré sur l'humain, ses libertés, sa citoyenneté, son autonomie, sa dignité etc.
- (her)invoeren van verplichte burgerdienst (cf. legerdienst), al beseft ik dat dit niet evident is
- vergroten van de autonomie (bv. door zelfsturende teams) en van de professionaliteit van het personeel
- introductie van zorg ondersteunende beroepen en methodieken, genre lean en logistiek
- stages laten lopen. Verpleegkundig tekort in WZC is vaak omdat het onbekend terrein is en dus onbemand. Vroeger moesten VPK wel verplicht stages lopen in WZC
- vanuit de overheid zou meer evidence based informatie moeten doorstromen zodat niet elk WZC een onderzoek moet starten (tijdverlies en de expertise ontbreekt)
- in de woonzorgcentra is er in het kader van kleinschaligheid behoefte aan goede huismoeders. Hier is niet zozeer het diploma maar zijn wel de vaardigheden belangrijk. Deze huismoeders kunnen zeker een groot stuk van de bezetting opvangen zodat de specifieke professionelen zich met hun kerntaken kunnen bezighouden
- daling personeelsnorm verpleging in rustoorden maar vooral ook in andere zorgsettings zoals ziekenhuizen, scholen, pms centra, arbeidsgeneeskundige diensten
- mengen van functies: woon- en zorgfunctie in een buurt of in een gebouw: rusthuis gecombineerd

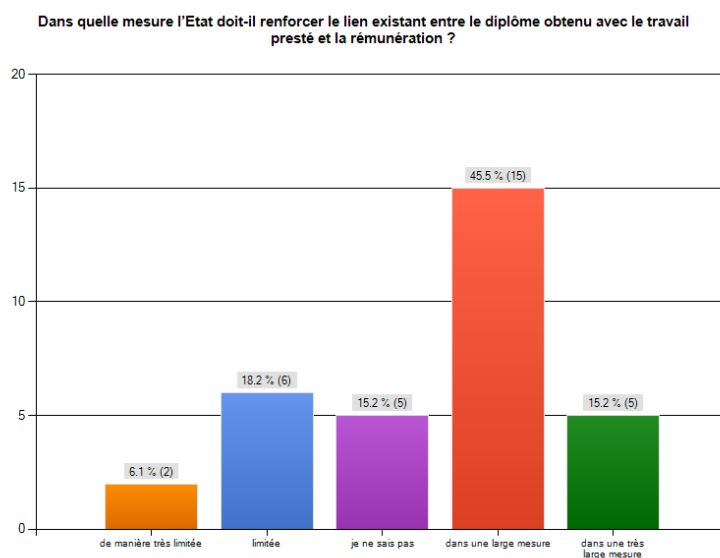
met kantoorgebouw, middenstand en dienstverlening en winkelfunctie enzovoorts of binnen de buurt (afh platteland-steden)

- overheid, onderwijs en sector zelf: kom samen en MAAK de beroepen interessanter, zowel inhoudelijk als qua status en verloning!

## Beoordeling van koppeling aan diploma's in de Vlaamse Gemeenschap (n=143)



## Evaluation de l'association avec les diplômes en Communauté française (n=33)





### Positieve citaten / Citations positives

/

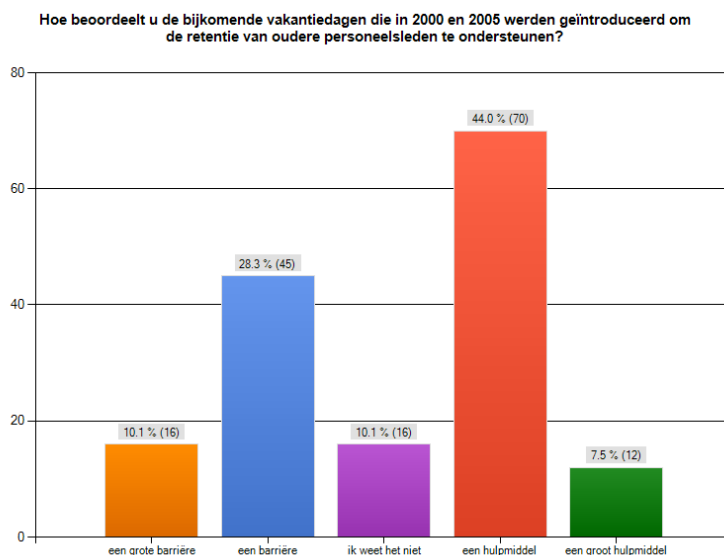
### Negatieve citaten / Citations négatives

- il faut maintenir une certaine polyvalence
- cela accentuerait encore certains clivages
- competentie management eindelijk doorvoeren!
- ik pleit eerder voor het loskomen van "diploma-fetisjisme" in welzijn en gezondheidszorg
- diploma is niet altijd de juiste vorm om daar loon aan te koppelen. Ik geloof eerder in verloning naar prestaties en inzet
- ik denk dat er, naast de "baremieke verloning", ook ruimte moet komen voor financiële compensaties bij het behalen van vooropgestelde targets die je in team kan bereiken. Jammer genoeg is hiervoor in onze sector weinig of geen ruimte
- kennis, kunde en inzet zijn eigenlijk belangrijker dan een diploma. Loondiversificatie zou daarop gestoeld moeten zijn
- naar mijn mening is de relatie competentie - loon belangrijker dan de relatie diploma - loon. Vraag is hoe competentie kan beoordeeld worden en in normen vastgelegd kan worden

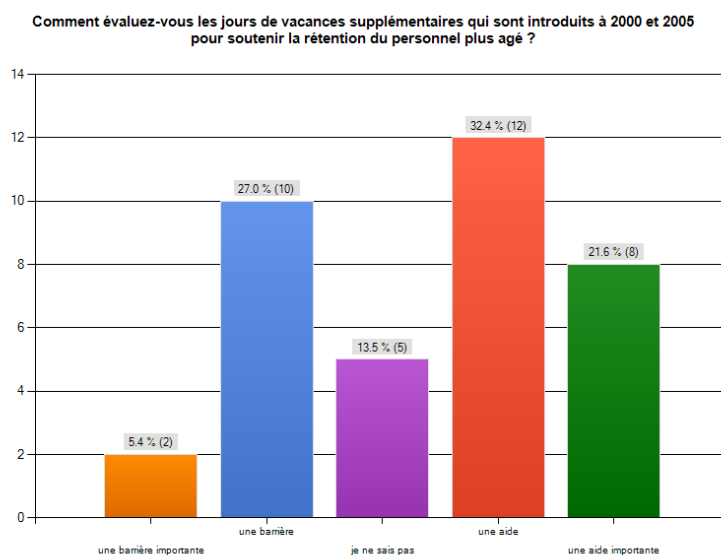
### Genuanceerde citaten / Citations nuancées

- beide zaken zouden in evenwicht gebracht moeten worden: enerzijds is het diploma belangrijk, je hebt tenslotte toch je best moeten doen om dat diploma te behalen, zomaar mensen zonder het juiste diploma taken toebedelen ligt moeilijk. Anderzijds moet ook motivatie en expertise aangemoedigd worden. Mensen die echt gaan voor hun job (binnen hun diploma) zouden ook erkenning moeten krijgen
- diploma is maar één criteria van goede zorg, vriendelijkheid, dienstbaarheid, empathie zijn minstens zo belangrijk
- il faut un salaire lié à un niveau de responsabilité, le restant est de la gestion RH cohérente

### Beoordeling van bijkomende vakantiedagen voor oudere zorgverleners in de Vlaamse Gemeenschap (n=159)



### Evaluation des jours de vacances supplémentaires pour les prestataires de soins plus âgés en Communauté française (n=37)



### Positieve citaten / Citations positives

- cela allège quelque peu leur charge qu'ils ont parfois difficile à assumer en prenant de l'âge. Le travail jusque 65 ans dans ce milieu est une hérésie alors qu'à 60 ans certains pourraient entrer en maison de repos eux-mêmes...
- complexité dans organisation des horaires mais maintien de personnel ayant de l'expérience dans le secteur. A renforcer dans le cadre des nouvelles mesures gouvernementales visant le maintien au travail jusqu'à 62-65 ans
- permet d'avoir un peu moins d'arrêts maladie
- het houdt medewerkers langer aan het werk
- dit is zeker een ondersteuning voor oudere personeelsleden. De zorgverlening vraagt veel fysieke inspanningen ondanks de voorziene hulpmiddelen
- minder uitstroom + je kan al mensen aanwerven naar de toekomst toe
- het werkt ondersteunend omdat de fysieke vereisten groot zijn. In sommige gevallen zien we een toename in werkuren bij medewerkers, vooral zij die halftijds werken met ADV-dagen. Zij neigen soms naar grotere werkbreek hetgeen positief is

### Negatieve citaten / Citations négatives

- de la poudre aux yeux jetée par ceux qui nous gouvernent
- rarement réellement remplacé sur le terrain, donc cela devient un critère de sélection à l'engagement
- op de duur is een full time vpk die 55j is en full time werkt half time aanwezig maar wel full time betaald
- betrokkenheid op werk daalt enorm
- heeft geen zin als zij kiezen voor bijkomende uren waarbij zij zichzelf vervangen
- onder meer door de krapte op de arbeidsmarkt en de samenstelling van onze personeelsgroep steven we hier af op grote problemen in de komende jaren. De regeling is in veel gevallen ook zijn doel voorbijgeschoten
- beter minder werkdruk dan bijkomende vakantiedag
- maar het maakt de sector niet aantrekkelijker voor jongeren en zorgt voor een groter tekort aan personeel
- waarom medewerkers (administratieve) die niet aan het bed "staan" ook gebruik kunnen maken van deze maatregel, is mij niet duidelijk. Het was beter geweest deze middelen aan te wenden voor bijkomende omkadering of ondersteuning van de medewerkers op de wooneenheden
- men heeft teveel gegeven en tevens ook aan teveel categorieën. Zeer kostelijk!!!! Diende voor zorgpersoneel aan bed en met onregelmatige uren. Grotendeels het doen voorbij geschoten

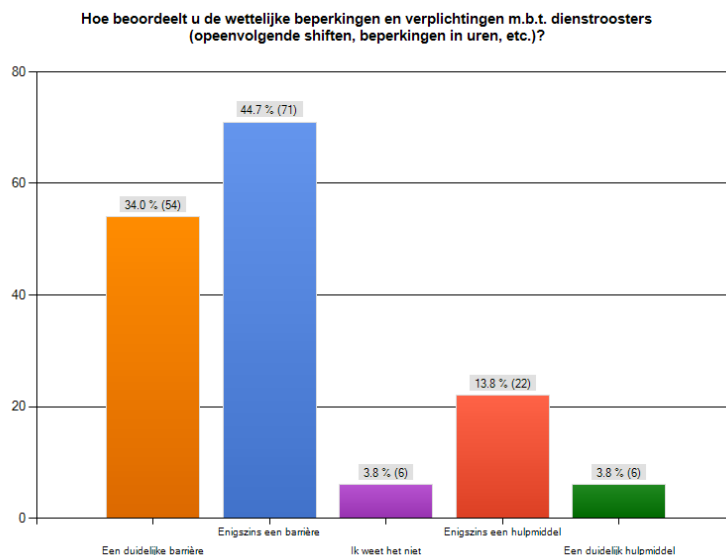
- difficile de composer des horaires avec autant de jours de congé déjà très nombreux en secteur public

### Genuanceerde citaten / Citations nuancées

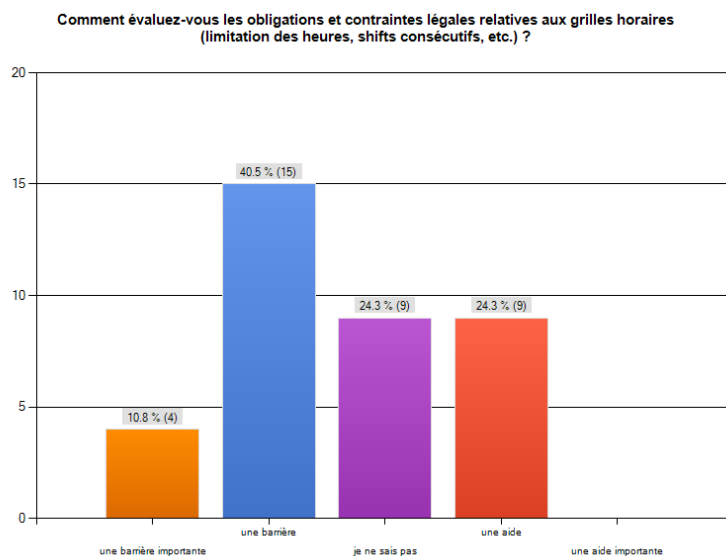
- c'est un avantage pour le personnel effectuant des tâches physiques. Mais un réel casse-tête pour établir les horaires
- enerzijds zijn ze een hulpmiddel omdat het extra verlof maakt dat het oudere personeel wat meer rust heeft. Terzelfdertijd merken wij dat mensen boven de 55 met 36 extra verlofdagen de band met het werk meer verliezen. De ADV-vertalers zijn ook niet altijd in te schakelen op de dagen dat de titularissen daadwerkelijk hun ADV nemen, waardoor je het gevoel krijgt dat je toch minder personeel gekregen hebt terwijl dit in pure cijfers wel gekregen hebt
- oudere zorgverleners, met een hart op de juiste plaats en met werklust en ervaring verdienen het extra rust te kunnen nemen om langer in dienst te blijven. Anderzijds profiteren uitgebluste personeelsleden van dezelfde voordelen
- voor de werknemer is dit een positieve zaak, voor de werkgever is het niet makkelijk om de vrijgekomen uren op te vangen. De regel heeft m.i. ook zijn doel gemist. Een te grote groep van personeelsleden kan hier gebruik van maken terwijl ik bepaalde van deze groepen moeilijk kan categoriseren als "zware beroepen" of "risicoberoepen" waarvoor deze regelgeving aanvankelijk was bedoeld
- het verhoogt mogelijks een stuk de draagkracht van de oudere medewerker door de extra compensatierust. Men had echter beter gezocht naar een mogelijkheid om de algemene bezetting te verhogen ten einde de werkdruk op de werkvloer zelf te verlagen (en zo ook retentie te realiseren). Meer inzet van medewerkers ipv extra rust voor oudere medewerkers zou het mss ook mogelijk maken om van een 38u week naar een 40u week over te schakelen en zo voor iedereen extra compensatierust te realiseren én werkdrukverlaging
- dit is een compleet misplaatste CAO geworden, waarbij de doelgroep voor wie het bestemd is, nu eigenlijk niet meer opvalt. Zij zijn ook die personeelsgroep die er in praktijk het minst kan van genieten, daar de vertalers meestal niet voorradig zijn (verpleging, deels verzorging). De paramedische beroepen, alsmede logistieke personeelsgroepen die ook werden opgenomen in de CAO, hadden nooit van deze maatregel mogen genieten. Zij werken slechts in dezelfde voorziening, doch hebben belangen niet de nadelen van de zware jobuitvoering. Dit weegt ook zeer zwaar op het nationaal als plaatselijk budget van de gezondheidszorg.
- goed voor het zorgpersoneel. De veralgemening naar alle beroepscategorieën was absurd
- ik vind dit een moeilijk gegeven: volledig fout: de financiële regeling; extra verlof is ok gezien de ouderdom, maar in de openbare sector was dit al beter geregeld; de uitbreiding naar de administratie en andere niet continu diensten kan ik al helemaal niet volgen; de vervanging vinden is het moeilijkste aspect
- op zich niet slecht maar zou enkel voor verzorging, verpleging en onderhoud mogen en pas starten op 55 ipv 45 jaar. Is absurd voor kine, ergo, animatie,...

- een hulpmiddel om de 'ouderen' in dienst te houden, maar een last voor de jongere werknemers. Ik vind bovendien dat iedere 45+ verplicht zou moeten worden om zijn ADV-dagen te nemen en dus meer thuis te blijven. Nu zijn er sommigen die nog kiezen voor de premie. Wil dit dan zeggen dat het werk voor sommigen toch niet te zwaar is geworden met de jaren ?
- premiestelsel zou moeten gehandhaafd blijven voor iedereen. De vervangingsplicht voor diegenen die geen premie kunnen krijgen is een hekel struikelblok en vraagt heel wat administratieve follow-up, zwangerschap, langdurig ziekte, tijdskrediet bij vervangers van maanden en of jaren enz
- voordeel: afname werkbelasting oudere werknemers, al beschouw ik 45 nog als relatief jong. Nadeel: de veelvuldige afwezigheden leiden tot een mindere betrokkenheid van deze werknemers
- een schitterende maatregel voor de medewerkers die zwaar fysisch werk verrichten, wel totaal onaanvaardbaar dat de maatregel doorgetrokken werd naar alle medewerkers!

## Beoordeling van wettelijke regelgeving m.b.t. dienstroosters in de Vlaamse Gemeenschap (n=159)



## Evaluation de la réglementation légale en matière d'horaires de service en Communauté française (n=37)



### Positieve citaten / Citations positives

- important pour éviter les abus
- wettelijke bescherming is nodig en dient gerespecteerd te worden
- wettelijke regels geven duidelijkheid en zorgen ervoor dat werkgevers hun verantwoordelijkheid moeten nemen

### Negatieve citaten / Citations négatives

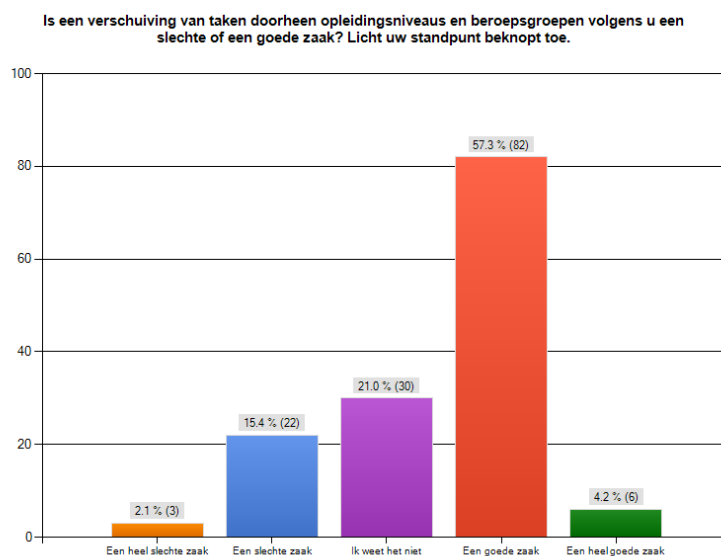
- la planification devient un... le problème car de plus en plus de divorces et d'exigences en terme de disponibilité. L'absentéisme est un fléau
- er zijn tal van personeelsleden die wel meer uren of shiften na elkaar willen doen. Maar worden beknopt in hun werk door wettelijke beperkingen
- personeelsleden vragen zelf meer flexibiliteit dan mogelijk met de huidige regels omtrent arbeidsduur (bv. "11 uur tussen 2 shiften" beperkt de mogelijkheid voor personeel om vroege diensten en late diensten te ruilen met elkaar)
- bij tijdelijke verhoging contracturen: vervroegd vakantiegeld. Opvang van een zieke collega en continuïteit versus sociale wetgeving
- gezond roosteren kan niet worden toegepast door te weinig personeel. Deze uurrooster is zwaar
- er wordt bij het opmaken van dienstroosters zoveel mogelijk aandacht besteed aan de wettelijke beperkingen en verplichtingen. In de zorgsector hebben wij echter wel het gevoel dat de richtlijnen hun werkbaarheid voorbij gaan. Er moet immers 24u op 24u gewerkt worden. Dit betekent dat er ook heel veel gewijzigd moet worden aan een dienstrooster waardoor je soms in een opmaak komt die niet volledig aan alle wettelijke verplichtingen voldoet
- in de thuisverpleging is er concurrentie met zelfstandige zorgverleners die niet aan dezelfde beperkingen zijn onderworpen
- het is moeilijk wanneer personeelsleden zelf aanbieden om na een late dienst een vroege dienst te doen dit te weigeren. Vb. bij onverwachte ziekte van een personeelslid
- het zou een droom zijn als men de sector hierover eens zou willen aanhoren. Ik stel met ontzetting vast dat de horeca en de bouw laatsleden lastenverminderingen e. a. voordelen kon bekomen, maar dat in een sector die de komende decennia tien duizenden banen gaat creëren gaat men voorbij. Om nog maar te zwijgen van de wettelijk verplichtingen van al de uurroosters in het arbeidsreglement, indien dit correct ZOU kunnen uitgevoerd worden een 1000 tal pagina's nodig. Hierover is een dringend overleg nodig met Arbeid-Sociale zaken en de NAR en de TOTALITEIT van de sector gezondheidszorg
- mais parfois on doit faire avec le personnel dont nous disposons et nous n'avons pas le choix de faire faire des journées plus longues, mais toujours avec l'accord du personnel qui en général est le premier à proposer de rester s'il y a un absent. Nous ne savons pas remplacer le personnel en maladie pendant le 1er mois, donc les autres ont plus de charge de travail pendant 1 mois puis tombent malades à leur tour et la boucle est bouclée

### Genuanceerde citaten / Citations nuancées

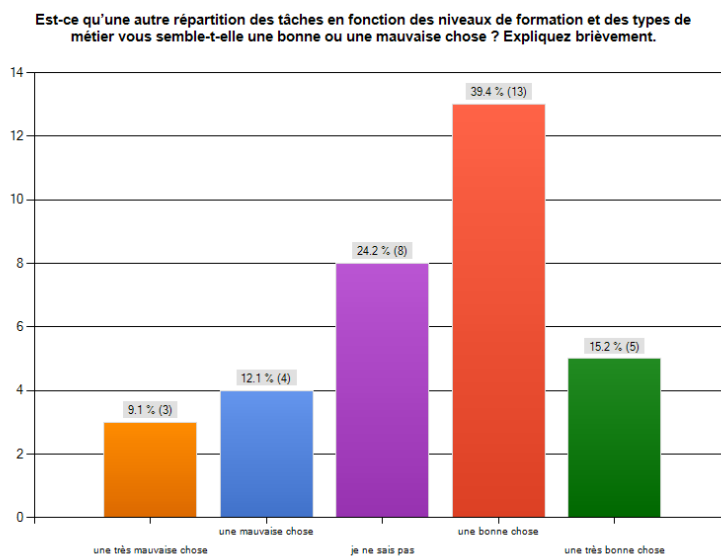
- les normes légales sont normales pour protéger les droits des travailleurs. Seul le cahier de dérogations est assez complexe à gérer



## Beoordeling van taakverschuiving in de Vlaamse Gemeenschap (n=143)



## Evaluation du glissement des tâches en Communauté française (n=33)



## Positieve citaten / Citations positives

- question de responsabilité, de compétence et de respect de la personne dont on s'occupe
- les tâches effectuées doivent correspondre à la compétence
- valoriser le travail infirmier en laissant les aides soignants s'occuper des AVQ
- ieder kan zich beter ontwikkelen in zijn kwaliteiten waardoor een verhoogde voldoening ontstaat
- iedere beroepsgroep kan zich concentreren op enkel zijn specialisatie
- zorgkundigen kunnen taken gedeeltelijk van vpkn overnemen
- duidelijkere verantwoordelijkheid en takenpakket
- voordeel: best opgeleiden voelen zich gewaardeerd en minder opgeleiden komen aan de bak en voelen zich bijgevolg ook meer gewaardeerd
- zodat het maximum kan gehaald worden waar hij/zij uiteindelijk voor opgeleid is
- een goede zaak omdat de verpleegkundige nu in de thuisverpleging meer een carwash is dan een technisch begaafd persoon, de toiletten van de patiënten kunnen zeker in vele gevallen door verzorgende gedaan worden en de zorgen door de verpleegkundigen
- volgens mij ook een noodzakelijke zaak willen we de zorgsector leefbaar houden
- context zal ervoor zorgen dat het noodzaak is
- de laatste jaren voelen we inderdaad een verschuiving van taken. Het is inderdaad een goede zaak dat de taken afgebakend worden. Je moet geen verpleegkundige betalen om bedden op te maken, wat vroeger wel het geval was
- dit zorgt ervoor dat mensen moeten stoppen met taken uitvoeren die ze ooit wel mochten en moesten uitvoeren. En tevens zorgt deze strikte taakbeschrijving voor elke groep werknemers voor een minder homogeen team. Alle taken worden dan ook specifiek toegewezen waardoor sommige groepen (vooral verpleging) worden overvraagd, en andere groepen (vooral logistiek) hun belang verliezen omdat ze bijna geen taken meer MOGEN uitvoeren. Vooral naar logistiek geeft dit momenteel zeer moeilijke situaties omdat de mensen in school veel taken leren en eens op de werkvloer deze allen niet meer door een logistieke hulp mogen uitgevoerd worden. Deze regelgeving holt ook volledig de verzorgsters hun takenpakket uit en zij zullen meer naar de logistieke dienst schuiven, omdat de zorgkundigen (7e jaar verzorging) meer beschermde taken hebben gekregen
- verpleging doet teveel verzorgende taken, verzorgers doen teveel logistieke taken, logistieken worden niet gefinancierd door RIZIV. KB 74 verpleegkundige taken wordt veel strikter toegepast dan 10 jaar geleden. Dit is absurd (bv maaltijden toedienen aan iemand met slikproblemen mag enkel door een verpleegster maar 50 procent van de bejaarden heeft slikproblemen, aandoen van steunkousen mag enkel door zorgkundigen, medicatie uitdelen,...)
- heel wat taken hoeven niet door verpleegkundigen uitgevoerd te worden en kunnen gedelegeerd. De verantwoordelijkheden en taken van de verpleegkundigen dienen wel beter gedefinieerd

- logistieke hulpen inschakelen zou volgens mij een grote hulp betekenen. Hoe kun je dit echter verkopen aan je bestuur als ze niet meetellen voor het behalen van de norm. Ook meer administratieve hulp zou welkom zijn, maar ook hier hetzelfde verhaal. Wij hebben een psycholoog, maar moeten die zelf bekostigen
- het huidige model is nog steeds een medisch model, afgeleid van de ziekenhuizen (verpleging, verzorging, kine-ergo-logo). We moeten naar een woonzorgmodel toe, en daar is ook plaats voor andere opleidingsniveaus en beroepsgroepen
- bv. verpleegkundigen: als je in een periode zoals nu, waar verpleegkundigen schaars zijn, hen van een aantal basis- zorgen kan bevrijden en hen meer medisch / paramedisch / leidinggevende taakhoud kan geven, maakt dit hun beroep alleen maar interessanter ( en aantrekkelijker )

### Negatieve citaten/Citations négatives

- à chacun sa tâche et sa responsabilité
- il ne faut pas briser le travail d'équipe en mettant certaines fonctions sur un piédestal
- totaalzorg is belangrijk om een bewoner zich thuis te laten voelen
- responsabilisering en verlies van het totaalbeeld...
- er wordt snel gezegd dat bepaalde taken ook door niet geschoolden kunnen gedaan worden, bv eten geven. Onze ervaring is dat onze bewoners steeds hulpbehoevender worden en het vaak een risico is om hen eten geven (slikproblemen, enz.). Een gedegen opleiding, kennis van zaken en individuele begeleiding is noodzakelijk
- elke zorgverstreker zou elke taak min of meer moeten kunnen uitvoeren, zodat er zo weinig mogelijk verschillende personen aan hetzelfde bed moeten passeren. opdeling van taken volgens niveau leidt ertoe dat we van een woonzorgcentrum een ziekenhuis maken, met continu nieuwe gezichten aan het bed...
- een geïntegreerde zorgverlening biedt meer houvast en geeft een duidelijker aanspreekpunt voor de zorgvrager. Een te sterke differentiatie en specialisatie binnen de verschillende beroepsgroepen houdt het risico in dat zorgvragers met zeer veel verschillende zorgaanbieders voor de zorgvraag die ze hebben worden geconfronteerd en door het bos de bomen niet meer zien
- zorgkundigen die verpleegkundige taken doen, door een beperkt gebrek aan verpleegkundigen, heeft gevolgen voor de kwaliteit van zorg

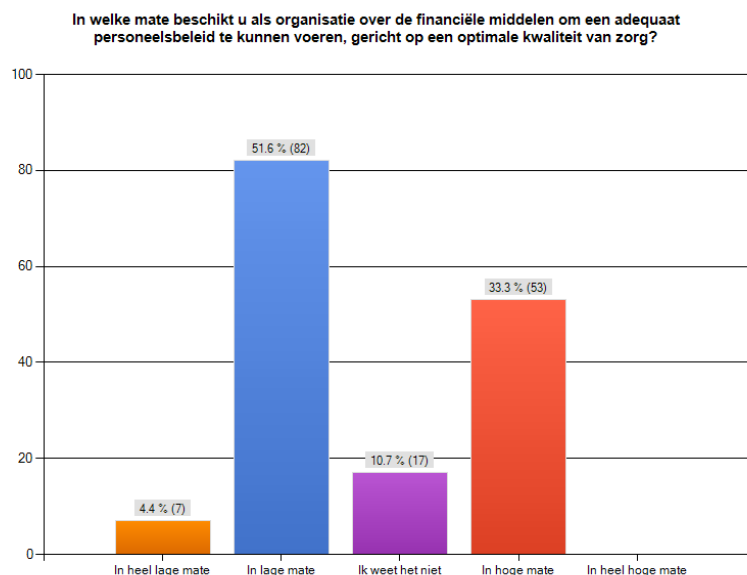
### Genuanceerde citaten/Citations nuancées

- la gestion des tâches dans un esprit d'équipe convivial implique que chacun puisse mettre la main à la pâte dans chaque situation. Il faut néanmoins trouver un juste milieu en reconnaissance aux études réalisées
- la logistique (ramasser le linge sale, la vaisselle, l'ordre des chambres, l'aide administrative,...)

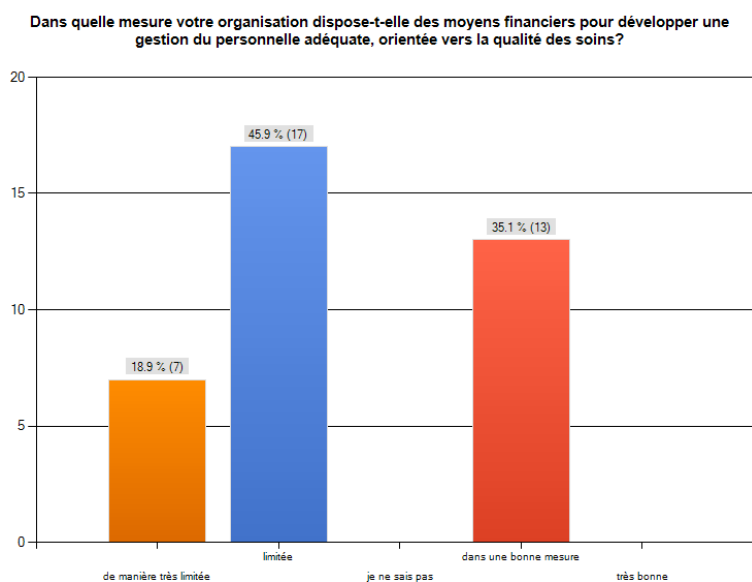
devrait être prise en charge par un personnel adéquat supplémentaire. L'aide d'un service constitué d'un ensemble de travailleurs des différentes catégories affecté à plusieurs maisons de repos serait bienvenue pour faire face aux congés, aux absences pour maladies, à un problème soudain au sein de l'institution...

- in principe een goede zaak indien de voorwaarden ook goed zijn. De poging met zorgkundigen om taken van verpleegkundigen op te vangen is eerder aan de zwakke kant en brengt niet veel soelaas. Er zijn een aantal personeelsleden die tussen de boot vallen en die je niet als zorgkundige geregistreerd krijgt. Verder zijn ook de taken die een zorgkundige mag doen weinig specifiek in vergelijking met wat een verzorgende mag doen
- totale zorg rond de bewoner kan door verschillende beroepsgroepen elk op hun expertiseniveau uitgevoerd worden, maar dan moet er wel voldoende overleg en coördinatie tussen gebeuren
- het is belangrijk dat men als groep instaat voor de verzorging en samen instaat voor de te verzorgen personen (holistische benaderingswijze van de mens)
- een goede zaak om deze oefening kritisch uit te voeren doorheen beroepsgroepen. Doorheen opleidingsniveaus lijkt mij een ernstig risico tot een kiezen voor lagere kwalificatie met dalen van de loonkost als (verborgen) agenda. Kwaliteitsdaling is dan een reëel risico
- taken dienen heel nauw bij de opleiding aan te sluiten om frustraties en burn-out te voorkomen
- theorie van holistische benadering kan men al lang vergeten, verpleegkundigen zijn te duur en te schaars om bewoners volledig te verzorgen. er komt iemand wassen, medicatie geven, bed opmaken en opruimen. Alles volgens wettelijk vereist diploma
- een dubbel gevoel : het is belangrijk dat men kan doorgroeien binnen hun job qua taken doch we vrezen om terug te keren naar taakzorg. Wij vinden totaal zeker binnen onze zorgsector zeer belangrijk. Er zullen altijd taken moeten uitgevoerd worden die niet echt binnen onze beroepsgroep zullen horen
- les tâches de soins et de bien-être doivent rester du domaine des soignants et bien séparer les tâches d'hôtellerie qui peuvent être assurées par du personnel moins qualifié

## Beoordeling van financiële middelen in de Vlaamse Gemeenschap (n=159)



## Evaluation des moyens financiers en Communauté française (n=37)



### Positieve citaten / Citations positives

- we gaan 5% boven de sectornorm qua personeel. Lokale overheid, dus lokale gemeenschap, is bereid dit te financieren
- aangezien hier vanuit het OCMW zwaar op ingezet wordt
- par une politique de prix adaptée au niveau de service, par une exigence de rentabilité intrinsèque raisonnable de la part de l'actionnaire
- structure publique, nous disposons des techniques et du matériel le plus adéquat ainsi que des formations spécifiques à notre secteur

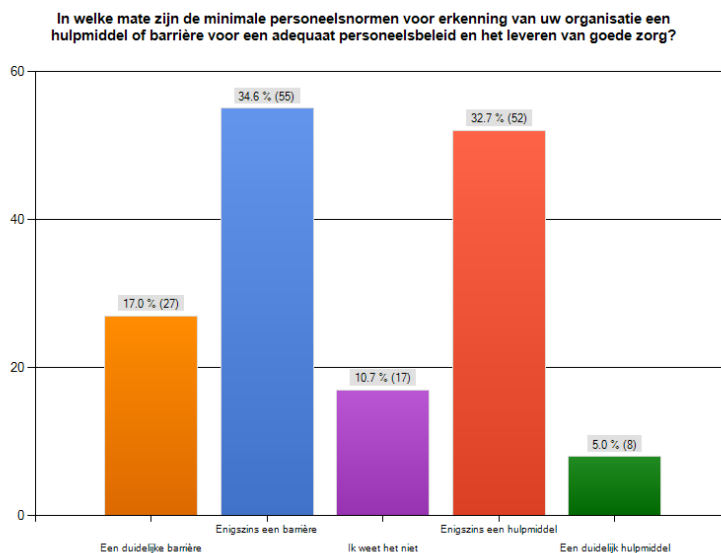
### Negatieve citaten / Citations négatives

- vergrijzing van personeelsbestand is hypotheek op financiële leefbaarheid
- geen subsidiering bij vennootschap zoals in de non-profit of openbare besturen. OCMW 's kunnen verliezen doorsluizen naar de gemeente
- de lonen van de ocmw liggen hoger dan de social profit maar de subsidie is daar niet aan aangepast
- geen mogelijkheden om variabele beloning te introduceren in functie van evaluatie
- totaal geen keuzevrijheid, zowel diploma's, lonen als aantallen worden door de overheid bepaald anders geen financiering
- in eerste instantie primeert het voldoen aan de normen, pas daarna eventueel iets extra, niet gefinancierd. Opvoeders, logistieken, pastoraal medewerkers ed zijn zeer waardevol in de zorg, maar door niet financiering komen ze amper in deze sector terecht
- de Forfaitaire RIZIV tussenkost is door het zeer aantal RVT tzt 25% zeer laag. Wij hebben 10% Verpleegkundigen boven norm en 35% verzorgenden boven norm die wij zelf moeten financieren
- les moyens mis à la disposition des institutions ne permettent pas l'engagement du personnel attendu pour un encadrement optimal de soins des personnes âgées
- on a besoin de personnel complémentaire au personnel soignant qualifié afin de soutenir le personnel présent dans les AVQ: actes de la vie journalière ayant une formation de base en hygiène mobilisation qui accompagnerait le personnel soignant afin de diminuer la pénibilité. Il y a suffisamment de chômeurs pour mettre ce type de projet en route

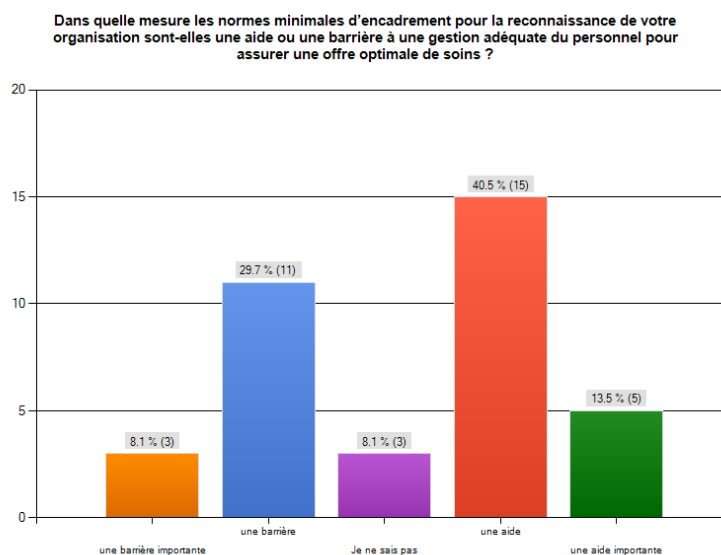
### Genuanceerde citaten / Citations nuancées

- nous sommes 15 à 20% au-dessus des normes sauf pour les infirmiers

## Beoordeling van de minimale personeelsnormen in de Vlaamse Gemeenschap (n=159)



## Evaluation des normes minimales de personnel en Communauté française (n=37)



### Positive citaten / Citations positives

- ceci empêche tout de même certaines organisations mal intentionnées de ne pas avoir le personnel nécessaire à la prise en charge des résidents
- avec la nouvelle catégorie D, qui diminue la norme infirmière et augmente la norme paramédicale, ce sera parfait

### Negative citaten / Citations négatives

- je prévois la possibilité de donner du travail à des éducateurs A2 qui ont une qualification moyenne mais seraient bien utiles pour pallier le manque d'aides-soignantes et seraient utiles pour s'occuper des personnes désorientées. Elles devraient être comptées dans les normes
- réduire la norme en infirmière par compensation de personnel KEL et réactivation. Augmenter la norme et le financement en aide-soignante
- par exemple, un B en MRPA ou en MRS nécessite les mêmes normes de personnel, un B reste un B. Il devrait y avoir 2 membres de personnel la nuit et les normes devraient être augmentées en conséquence. si nous passons de 58 à 60 résidents par exemple, nos normes n'augmentent quasi pas et nous devons retirer du personnel de jour pour mettre en nuit. Donc on déforce la journée alors que la nuit, le personnel ne sait pas avancer le travail de journée. La nuit il faudrait une inf et une aide polyvalente qui pourrait faire l'entretien des communs, de la cuisine, faire les tartines, les cafés, les plateaux, ranger... avec une infirmière et une aide-soignante on ne sait pas avancer le travail de la journée, puisqu'on ne peut pas faire de toilette, ce qui est normal
- diminuer l'encadrement infirmier diminuer l'encadrement ergo pur pour remplacer par un profil animation / jeux augmenter le profil "assistant social"
- diminuer le personnel infirmier, compenser par des aides-soignants. Augmenter considérablement le personnel paramédical et animation
- l'INAMI effectue un pas en ce sens en octobre mais en ce qui nous concerne il s'avère que les normes en matière de soins infirmiers restent bien trop importantes en regard des normes KEL et aides-soignantes
- une infirmière responsable pour superviser le bon fonctionnement et effectuer les soins techniques et stériles. Une plus grande confiance dans le gestionnaire qui n'est pas qu'un financier. A tout légiférer, on l'enferme dans un carcan
- il y a une norme infirmière trop importante. En effet elles consacrent 15% de leur temps à leur métier et 85% à l'aide au quotidien
- dans les homes le rôle de l'aide-soignante est capital! Il est préférable d'avoir + d'aides soignantes que d'infirmières!
- le problème de pénurie infirmière nous oblige à surpayer ce personnel qui ne preste pas toujours correctement. Peu de moyens de pression pour le gestionnaire face aux manquements et un surcout pénalisant pour la gestion journalière



- les normes minimales ne permettent pas d'assurer un service de qualité 24h/24. Mais vu que les normes sont "respectées", les autorités n'augmentent pas le nombre ETP
- normes infirmières trop hautes
- de overheid kan beter een kijk komen nemen in de praktijk en meedraaien op de werkvloer om alles te ondervinden
- bijkomende norm 'logistiek assistenten' invoeren
- de minimale personeelsnormen dienen in eerste instantie algemeen verhoogd te worden om een kwaliteitsvolle en totale zorg te kunnen leveren aan zorgbehoevende ouderen. Er is een grote noodzaak aan psychologische ondersteuning bij terminale zorg en begeleiding van verlieservaringen en eveneens aan ondersteuning bij zinvolle dagbesteding / animatie
- de personeelsnorm inzake zorgkundigen moet stijgen want de werkdruk wordt quasi onhoudbaar. Ook de logistieke assistenten zouden moeten in de RIZIV norm/Vlaamse gemeenschap norm opgenomen worden. De verpleegkundigen norm zou moeten dalen ten voordele van de zorgkundigen
- simpelweg verhogen
- aanpassen aan een realistisch beeld van zorg en zorgmeting. De huidige schalen die gebruikt worden voor financiering houden onvoldoende rekening met arbeidsintensieve handelingen die dienen te worden gesteld
- momenteel zitten we krap met ons beschikbaar contingent, rekening houdend met de bestaande vraag. Bovendien weinig speling bij ziektes
- opnemen van de logistieke diensten in de personeelsnormen voor RVT's. Zo kunnen de zorgkundigen méér tijd vrijmaken voor de patienten en de verpleegkundigen bijstaan in hun werk. Nu staan de zorgkundigen teveel in voor de huishoudelijke taken op de afdelingen
- rekening houdend met directe en niet directe zorgverlening. Minder lichamelijk zorgbehoevende vragen meer indirecte zorg. Komt te weinig aan bod in berekening van personeelsnormen. Verhoging administratief werk en klantbejeging (zowel resident als familie) komt te weinig aan bod
- actuele personeelsnorm macro per 30 bewoners in FTE 5 verpleegkundigen / 6 zorgkundigen / 1 paramedicus en bovennormpersoneel in één van deze categorieën. Voorstel 4 verpleegkundigen / 6 zorgkundigen / 1 paramedicus / aangevuld met 2 logistieke hulpen en bovennormpersoneel in één van de 4 categorieën
- bij de personeelsnorm zou de betuttelende houding van de overheid moeten plaatsmaken voor een houding van vertrouwen. Dit kan door ons de mogelijkheid te geven om een diversere beroepsgroepen de kans te geven zich te ontwikkelen in onze sector. Dit vraagt weliswaar ook een duidelijke ondersteunende functie van een HRM'er waardoor de medewerkers zich beter gesteund zien. De overheid denkt nog altijd enkel in termen van de "handen" aan het bed maar heden ten dage is onze sector zo geëvolueerd dat ondersteuning van een psycholoog geen overbodige luxe is. Denk maar aan de vele palliatieve begeleidingen, begeleidingen van diep dementerende ouderen en de begeleiding van familieleden die ook in veel gevallen voor het eerst geconfronteerd worden met deze situaties

- normering en financiering voor diensthoofd bewonerszorg, een kwaliteitscoördinator, psycholoog, uitbreiding norm animatie, extra zorgkundigen
- veel meer aanvullende (en creatieve) kwalificaties toelaten (vb een muziektherapeut kan in het huidig systeem niet gefinancierd worden... als hij tevens geen verpleegkundige is ;))
- om de schaarste aan gekwalificeerd personeel in de toekomst beter te kunnen opvangen lijkt het me een gezond basisidee om eerder te vertrekken van een "Hotel met zorgondersteuning" dan wel met een "zorginstelling met hotelondersteuning" Onderhoudspersoneel zou een veel groter deel van logistiek en ondersteunend werk kunnen opvangen zodat er voor het zorgpersoneel meer ruimte komt voor echte zorg. Het percentage zorgbehoevendheid in de wzc's stijgt waardoor het pakket van professionele zorg ook stijgt...
- omschrijven van duidelijke doelstellingen, prioriteiten in de zorgverlening naar oudere mensen (bijvoorbeeld strijd tegen ondervoeding en doorligwonden) en op basis van de doelstellingen de personeelsnood bepalen en de personeelsnorm daarop voorzien. Het invullen van belangrijke kwaliteitsdoelstellingen in de ouderenzorg is een goed uitgangspunt
- verpleegkundig norm verlagen, hen enkel strikt verpleegkundige handelingen laten uitvoeren, voor andere taken hen vervangen door zorgkundigen. Die groep zorg- en verpleegkundigen laten aansturen door een goed gekwalificeerd multidisciplinaire staf van psychologen, orthopedagogen, ergotherapeuten, kinesitherapeuten en maatschappelijk werkers
- taakomschrijving van een verpleegkundige en zorgkundige nog beter toelichten. Bij de invoering van het statuut zorgkundige was dit de bedoeling om een tekort aan verpleegkundigen kunnen op te vangen, volgens ons heeft dit zijn doel gemist. Het is nu zowel moeilijk om zorgkundige als verpleegkundige te vinden. Bejaardenhelpsters komen niet meer in aanmerken en weten vaak ook niet wat ze moeten doen en hoe om de juiste diploma's te behalen. Zonder deze extra opleidingen wat zij moeten volgen hebben zij meestal wel voldoende kennis om in een rusthuis goed te kunnen functioneren
- meer personeel voor meer dagelijkse begeleiding buiten directe zorg, o.a. animatie, individuele en groepsactiviteiten, meer begeleiding dementerenden
- dagzorgcentrum heeft niet zo veel verpleegkundige hulp nodig. Verpleegkundige van woonzorgcentrum kan gedurende enkele momenten inspringen. Maar moet er niet voortdurend zijn. Woonzorgcentrum met minder dan 10 bewoners, heeft momenteel een actieve waak nodig, ik vind dat elk woonzorgcentrum dat zelf kan bepalen
- minder verpleegkundigen, maar veel beter betaald. Vooral permanentie en onregelmatige uren zaterdag en zondag. Wat men voor politie kan moet men ook voor zorg kunnen
- meer envelopsysteem, resultaatgericht en minder structuurgericht (normen)
- de personeelsnormen op vlak van zorgkundigen zijn sowieso te laag (ik ken geen enkel rusthuis dat niet met meer zorgkundigen werkt dan de norm voorschrijft; deze norm is dus te laag). Het is echter een makkelijke oplossing voor de overheid, want hierdoor moeten zij de zorg minder financieren (maar maken ze de bejaardenzorg misschien minder toegankelijk voor financieel zwakkeren). Ik zou willen dat er een verplichting komt om logistieke hulpen in dienst te nemen, met dui-

delijk afgelijnde opdrachten én een financiering hiervoor. dan kan de werkdruk afnemen van de verzorgenden + verpleegkundigen en zijn er meer handen in huis om de mensen te begeleiden. Vrijwilligerswerk zou altijd toegelaten moeten worden, of men nu een VZW, NV, OCMW, ... is. Het is een meerwaarde voor de bewoners, personeel en de vrijwilligers zelf om een vrijwilligerswerking in huis te hebben

- 1. eenvormige normen : federaal of gemeenschap 2. meer rekening houden met andere criteria dan fysieke zorgbehoeften (dementie, desoriëntatie)
- de psychische zorgbehoefte van bewoners mee in rekening brengen. Voor het behalen van het RIZIV-dagforfait wordt hoofdzakelijk rekening gehouden met de fysieke zorgbehoefte. Dit volstaat niet. Vandaag wonen b.v. ook bewoners met Korsakoff-syndroom in het RVT
- vaste personeelsnormen voor verpl/verz/kine/enz. loslaten. Aan de voorzieningen overlaten hoe ze hun personeelsmix opbouwen
- in eerste instantie zou ik logistieke hulpen erkennen. Ik vind dat het niet kan dat we nog langer verpleegkundigen en zorgkundigen inzetten voor logistieke taken. Het gaat om knelpuntberoepen. Maak hun job dus aantrekkelijker en geef de logistieke taken door aan laag geschoolden. Een psycholoog of bachelor in de toegepaste psychologie in een WZC is een noodzaak. We worden immers veel meer geconfronteerd met personen met een psychiatrische problematiek in het WZC, ook met personen die komen uit de gehandicaptensector. Verder hebben we meer personeel voor reactivering nodig. Er worden steeds meer dementerenden opgenomen. Zij hebben individuele begeleiding nodig, die we vaak onvoldoende of niet kunnen bieden. Geef WZC's de kans om disciplines te kiezen in functie van de nood. Leg wel een minimumnorm vast voor het geheel, maar niet per discipline. Uiteraard is verpleegkundige permanentie een must, maar moet er op iedere afdeling een verpleegkundige zijn op alle uren van de dag?
- de personeelsnormen, gehanteerd door het Vlaams Agentschap en het RIZIV, zijn belachelijk laag, dit weet iedereen ( ook RIZIV en VA ). toch worden zij, ondanks het bestaan van goede werkdruk-meters, niet aangepast: waarom?
- veel vrijer in te vullen. overheid dient de kwaliteitsnorm vast te leggen en controle van de outputindicatoren
- 1) il faut des infis, des kinés, des ergos, des logos etc pour la pluridisciplinarité. 2) Je réduirais légèrement la norme infi 3) Je compenserais cette réduction par des aides-soignantes 4) Maintenant nous avons toujours le même quota de personnel mais avec moins d'infis et plus d'aides-soignantes. Ce n'est pas suffisant il faut encore relever les normes d'aides-soignantes. Les aides-soignantes sont polyvalentes car en plus des tâches spécifiques elles aident infis, kinés, ergos,etc Elles sont la cheville ouvrière des soins en maison de repos et de soins
- plus d'infirmières voire d'éducateurs vu la pénurie d'infirmières. Augmenter les aides-soignantes d'environ 1.3 pour les petites structures Avoir du personnel spécifique pour la logistique Bénéficiaire de l'aide d'un psychologue au minimum ponctuellement pour les conflits, la charge mentale, psychologique, émotionnelle du personnel

- ouvrir la compensation ergothérapeute à d'autres professionnels comme les psychologues (nombreuses sont celles n'ayant pas d'emploi)
- notre financement est basé (échelle de Katz) sur les niveaux de perte des habitants, tous les efforts que nous réalisons pour leur rendre des compétences et de l'indépendance ne sont pas récompensés, ils sont pourtant au cœur de notre projet et de nos valeurs institutionnelles, si nous rendons de l'autonomie à nos habitants nous sommes sanctionnés financièrement

### Genuanceerde citaten / Citations nuancées

- il faut maintenir le nombre de membres de la norme mais en adapter la qualification. on réduit le nombre d'infirmières tout en assurant une continuité des soins 24h/24 mais on les remplace par des personnes formées pour l'aide au quotidien des résidents. enfin il faut une plus grande synergie entre service de soins et hôtellerie pour optimiser la répartition du travail suivant horaires qui sont la conséquence des problèmes de mobilité et d'éloignement du personnel
- une aide, cependant, les normes devraient être revues à la hausse
- indien men de normen strenger maakt, moet men meer personeel engageren. Maar dit personeel is niet aanwezig op de arbeidsmarkt

For sustained economic growth and social protection.



INDEPENDENT THINK TANK

**IDEAS READY FOR ACTION**

**Itinera Institute ASBL**

Boulevard Leopold II 184d B-1080 Bruxelles

T +32 2 412 02 62 - F +32 2 412 02 69

[info@itinerainstitute.org](mailto:info@itinerainstitute.org)

[www.itinerainstitute.org](http://www.itinerainstitute.org)

Editeur responsable: Marc De Vos, Directeur