

Onderzoeksrapport Fitheid en sociale veiligheid

In hoeverre kunnen medewerkers in de sector zorg en welzijn werken in een sociaal, psychisch en fysiek veilige omgeving?



Inhoudsopgave

01	Inleiding en onderzoeksopzet	07	Nazorg ongewenst gedrag door <u>patiënten cliënten of hun familie / bezoekers</u>
02	Conclusies en aanbevelingen	08	Ongewenst gedrag door <u>collega's / leidinggevenden</u>
03	Mentale en fysieke fitheid	09	Nazorg ongewenst gedrag door <u>collega's / leidinggevenden</u>
04	Sociale veiligheid op de werkvloer	10	Tips
05	Ongewenst gedrag door <u>patiënten of cliënten</u>	11	Achtergrondkenmerken
06	Ongewenst gedrag door <u>familie / bezoekers van patiënten of cliënten</u>		

1. Inleiding en onderzoeksopzet

Fitheid en sociale veiligheid op de werkvloer

Met dit kwartaalonderzoek brengen we in kaart in hoeverre medewerkers in de sector Zorg & Welzijn kunnen werken in een sociaal, psychisch en fysiek veilige werkomgeving. Dit betekent dat er een veilige en positieve sfeer op de werkvloer is en dat er opgetreden wordt tegen agressief en ongewenst gedrag. Daarnaast kijken we ook naar de mentale en fysieke fitheid van medewerkers.





Doelstelling

- Inzicht krijgen in de mate van sociale veiligheid in de Zorg & Welzijn sector.
- Deze inzichten kan PGGM&CO vertalen naar acties en ondersteuning om de sociale veiligheid te vergroten.



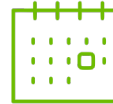
Doelgroep

- Werkenden in de Zorg & Welzijn sector.
- Lid van PGGM&CO.



Methode

- Online vragenlijst (gemiddelde invultijd 15 minuten (o.b.v. volledig ingevuld) door leden PGGM&CO.



Veldwerk

- Kwartaalmeting 16 t/m 26 november 2023.



Respons

- Leden PGGM&CO: n=1170

2. Conclusies en aanbevelingen

Belangrijkste conclusies op een rij

Hoofdconclusie

Vrijwel iedereen heeft weleens te maken gehad met ongewenst gedrag, met name van patiënten/cliënten

Deelconclusies

Ongewenst gedrag wordt meestal gemeld bij de leidinggevende; en ook vaak besproken met collega's

Nog niet overal zijn er gedragsregels (bekend) en wordt er over gesproken

Oplossingen

Opvang en nazorg door de leidinggevende doet ertoe!

Zet in op vergroten van kennis en vaardigheden en extra bescherming

Iedereen heeft recht op een sociaal veilige omgeving, maar zet extra antennes uit naar jongeren. Zij lijken vaker mentale impact van werk te ervaren.

Conclusies & aanbevelingen

Fitheid & Sociale veiligheid 2023 Q4

Overgrote meerderheid heeft afgelopen jaar ongewenst gedrag ervaren, vooral door patiënten/cliënten

84% heeft een keer of vaker te maken gehad met ongewenst gedrag door patiënten (veelal verbale agressie), 50% door familie en 39% door collega's. Sommigen hebben meerdere vormen van ongewenst gedrag ervaren. Vooral medewerkers uit de verpleeghuiszorg, de gehandicaptenzorg en de geestelijke gezondheidszorg geven aan dat verbale agressie en pestgedrag (zeer) vaak voorkomt op de werkvloer. Ook fysieke agressie komt volgens deze medewerkers (zeer) vaak voor. Ongewenst gedrag wordt meestal gemeld, met name bij de leidinggevende of via een (online) formulier. Ook wordt het vaak besproken met collega's.

Ongewenst gedrag van collega's/leidinggevenden komt minder vaak voor; toch geeft 23% aan weleens pestgedrag te ervaren en 15% verbale agressie. Alhoewel ook hier vaak gemeld wordt bij leidinggevende, valt op dat medewerkers hier relatief vaker niet durven te melden, vooral waar het gaat om seksuele intimidatie (22%), discriminatie (19%) en bedreiging (18%). Verder valt op dat ongewenst gedrag van familie/bezoekers sterker wordt ervaren door 18-50 jarigen. 50+ ervaart dit minder.

Opvang door leidinggevende doet ertoe!

Meest genoemde gevolg is van slag raken na een ervaring van ongewenst gedrag (43%). Voor 40% heeft het geen gevolgen. Opvallend is dat jongeren (18-34 jaar) vaker mentale klachten aangeven dan 50+-ers. 61% is tevreden over de nazorg na ongewenst gedrag van patiënten/cliënten en familie/bezoekers; het betreft dan met name nazorg door de leidinggevende en van (getrainde) collega's. Die nazorg wordt niet overal geboden: 24% had het graag anders gewild: de meesten daarvan hadden graag nazorg van de leidinggevende gewild.

De tevredenheid over de nazorg na ongewenst gedrag van collega's/leidinggevenden is beduidend minder (36% i.p.v. 61%). Medewerkers zijn ook in dit geval vooral tevreden over de nazorg door de leidinggevende. Degenen die niet tevreden zijn, hadden graag (goede) nazorg van de leidinggevende gehad, maar ook opvang door professionele zorgverleners wordt genoemd. De impact is groot: 46% raakt van slag, 30% heeft mentale klachten en 20% overweegt zelf een verandering van baan.

Online ongewenst gedrag komt relatief weinig voor

5% meldt last te hebben gehad van online ongewenst gedrag van patiënten/cliënten en 4% van familie/bezoekers. Online ongewenst gedrag door collega's/leidinggevenden komt nog minder vaak voor met 3%.



Conclusies & aanbevelingen

Fitheid & Sociale veiligheid 2023 Q4

Nog niet overal zijn er gedragsregels (bekend) en wordt er over gesproken

71% van de medewerkers geeft aan dat er gedragsregels zijn opgesteld binnen hun organisatie en 1 op de 5 medewerkers weet niet of er regels zijn.

De meerderheid (68%) zegt dat er binnen het team gesproken wordt over normen, maar toch geeft ook 18% (bijna 1 op de 5) aan dat dit niet gebeurt. Hier is winst te behalen.

Dat geldt ook voor ongewenst gedrag door collega's/leidinggevenden. Hoewel er volgens de meeste medewerkers (69%) gedragsregels zijn opgesteld binnen hun organisatie, wordt er volgens hen niet altijd ingegrepen wanneer iemand ongewenst gedrag vertoont (40% soms niet tot nooit).

In het algemeen lijkt er wel een open cultuur te worden ervaren binnen de afdeling: circa 50-60% zegt meningsverschillen te kunnen delen en te zeggen wat er in je omgaat. Circa 1 op de 10 ervaart echter dat je om het snelst hogerop te komen informatie voor je moet houden en dat fouten maken je kwalijk genomen wordt.

Meer kennis en vaardigheden nodig, maar ook meer bescherming bij ongewenst gedrag patiënten/cliënten

60% zegt voldoende kennis en vaardigheden te hebben voor het omgaan met ongewenst gedrag van patiënten/cliënten. Ondanks deze meerderheid, geeft toch de helft van de medewerkers aan graag een training te willen volgen op gebied van gesprekstechnieken tegen agressie of ongewenst gedrag. Verder wil één derde van de medewerkers mentaal sterker worden om beter om te kunnen gaan met eigen emoties.

Ongeveer een kwart heeft behoefte aan meer bescherming op de werkplek. Daarbij worden zaken genoemd als beveiligingscamera's, meer personeel op de werkvloer, een alarmknop.



Koester de bevologenheid en zorg goed voor Z&W medewerkers

Met een bevologenheidsscore van 4,1, kunnen medewerkers in zorg en welzijn getypeerd worden als bevologen medewerkers. Dat zit vooral (van de drie onderliggende schalen*) in de toewijding, die met 4,4 hoog te noemen is. Medewerkers zijn trots op hun werk, enthousiast over hun baan.

Alhoewel de meerderheid (zo'n 60%) geen mentale fitheidsproblemen ervaart, speelt dit bij een aanzienlijke groep wel: 24% voelt zich mentaal uitgeput door het werk en 21% voelt zich psychisch belast. Mentale klachten worden door jongeren vaker genoemd dan 50+-ers. Ook fysieke fitheidsproblemen doen zich voor: : meer dan de helft (56%) voelt zich vermoeid na een werkdag.

De 50+-ers geven vaker aan dat ze denken dat hun lichaam het werk niet meer aankan. relatief vaker met fysieke fitheidsproblemen, alhoewel ze na een dag werken niet vaker fysiek uitgeput zijn of licjamelijk vermoeid voelen voordat de werkdag begint. Dat lijkt juist vaker te spelen bij de groep tussen 35- en 49 jaar.

* De drie schalen zijn: vitaliteit, toewijding en absorptie

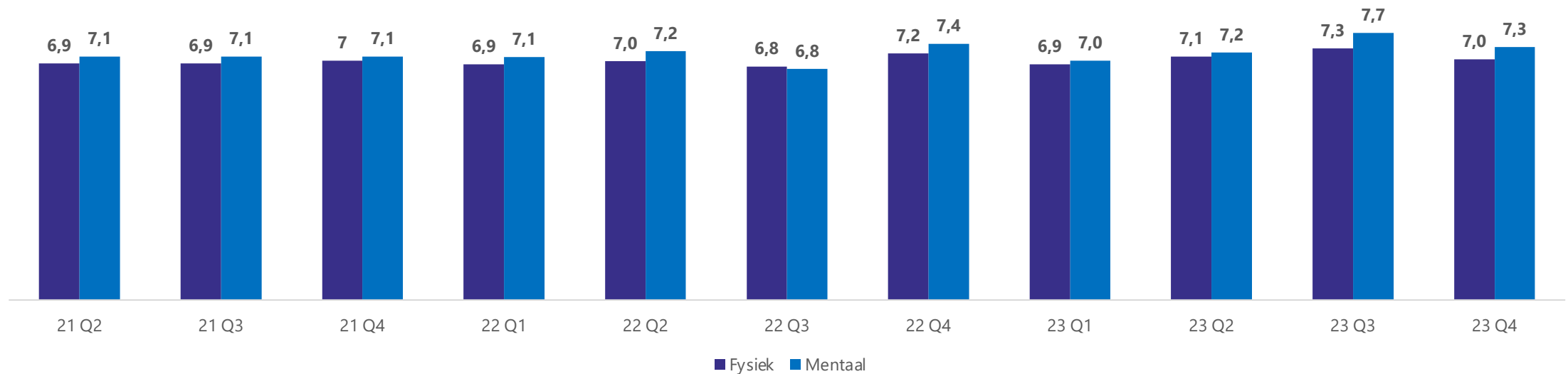


3. Mentale en fysieke fitheid

Mentale en fysieke fitheid stabiel in Q4

Beide vormen van fitheid krijgen van de medewerkers gemiddeld een ruime voldoende.

Fitheid 2021 Q2 t/m 2023 Q4 (gemiddelde scores 10-puntsschaal)



* De scores voor fysieke en mentale fitheid zijn dit kwartaal stabiel gebleven vergeleken met eerdere metingen. Alleen de vorige meting (Q3) lijkt een uitschieter te zijn geweest m.b.t. mentale fitheid.

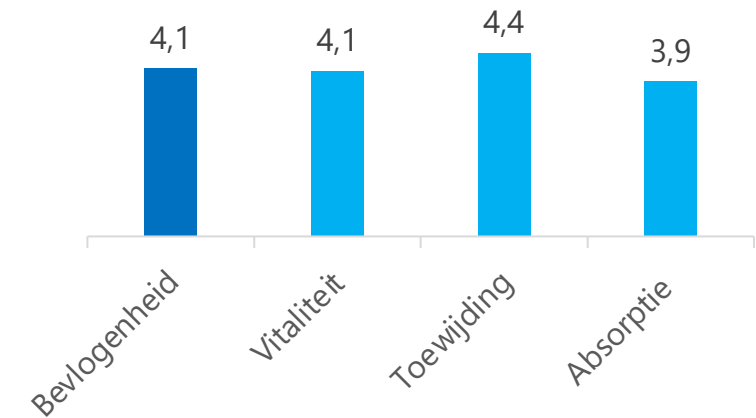
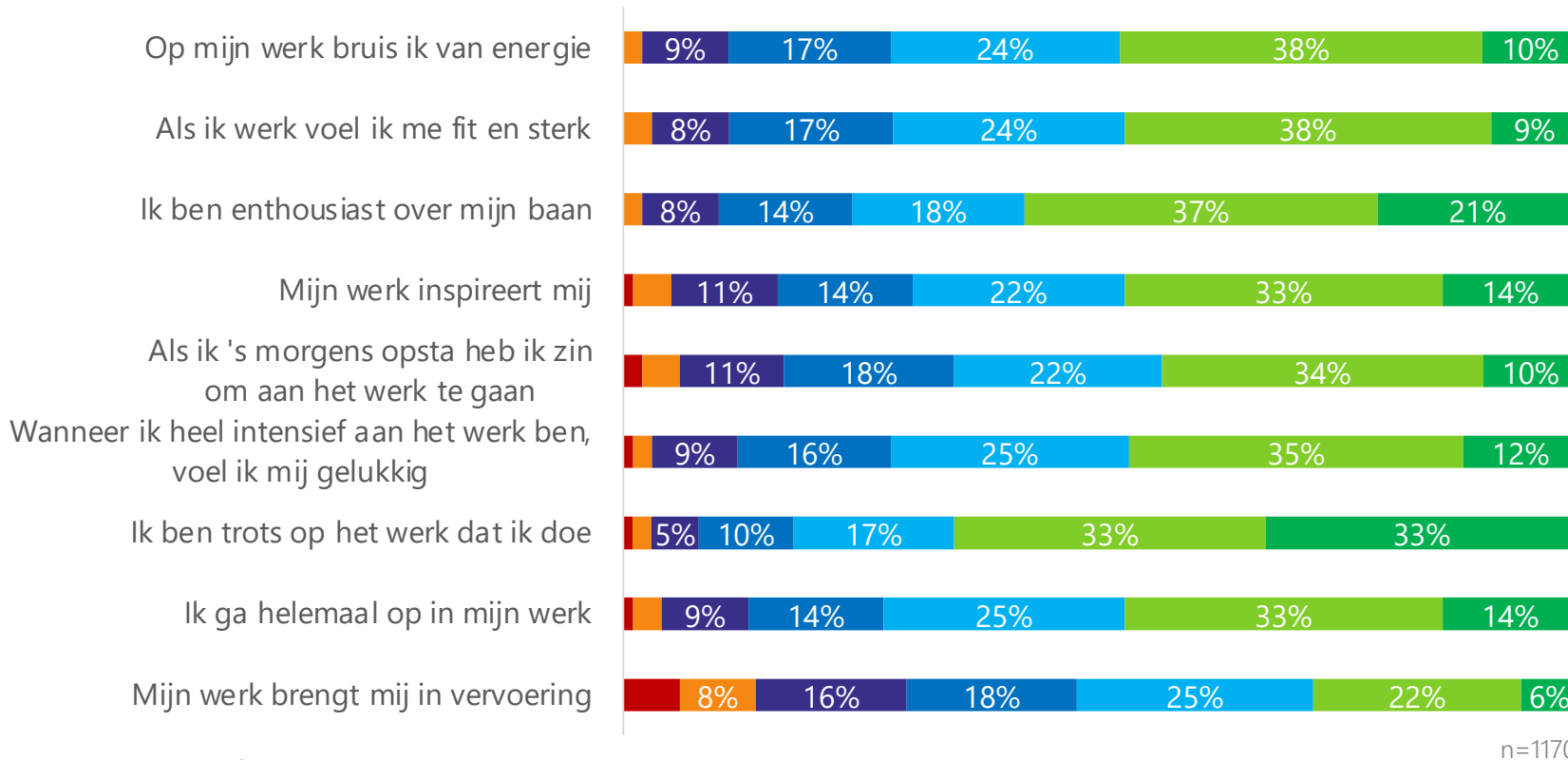
* Uit een aanvullende analyse blijkt dat medewerkers die werken in ziekenhuizen en overige medisch specialistische zorg hun mentale fitheid gemiddeld een hoger cijfer geven (7,6) dan de andere subsectoren.

Verder geven medewerkers van 50 jaar en ouder hun mentale fitheid een hoger cijfer (7,5) dan medewerkers die jonger zijn. Ook geven medewerkers die 50 jaar en ouder zijn en medewerkers van tussen de 18 en 34 hun fysieke fitheid een hoger cijfer (7,1 en 7,4) dan medewerkers tussen de 35 en 49 (6,8).

* Hoe beoordeel jij je eigen mentale fitheid? Zou je dat kunnen uitdrukken in een rapportcijfer? (1= voel mij helemaal niet fit – 10= voel mij heel erg fit)

* Hoe beoordeel jij je eigen fysieke fitheid? Zou je dat kunnen uitdrukken in een rapportcijfer? (1= voel mij helemaal niet fit – 10= voel mij heel erg fit)

Een derde van de medewerkers geeft aan elke dag trots te zijn op hun werk



* Alle 9 stellingen vormen samen de UBES-9 van Schaufeli & Bakker (2003). De gemiddelde van alle items vormt de bevlogenheidsscore. De drie onderliggende schalen zijn vitaliteit, toewijding en absorptie (elk 3 items). Toewijding valt in positieve zin op.

* Uit een aanvullende analyse blijkt dat de medewerkers in de thuiszorg het vaakst bevlogenheid ervaren (4,3 gemiddeld). Medewerkers die werken in de jeugdzorg zijn het minst vaak bevlogen (3,8 gemiddeld). Verder zijn medewerkers van 50 jaar en ouder vaker bevlogen dan medewerkers die jonger zijn (4,2 gemiddeld)

* De meerderheid van de medewerkers geeft aan vaak trots te zijn op het werk dat ze doen. Voor 66% is dit zelfs zeer dikwijls tot altijd.

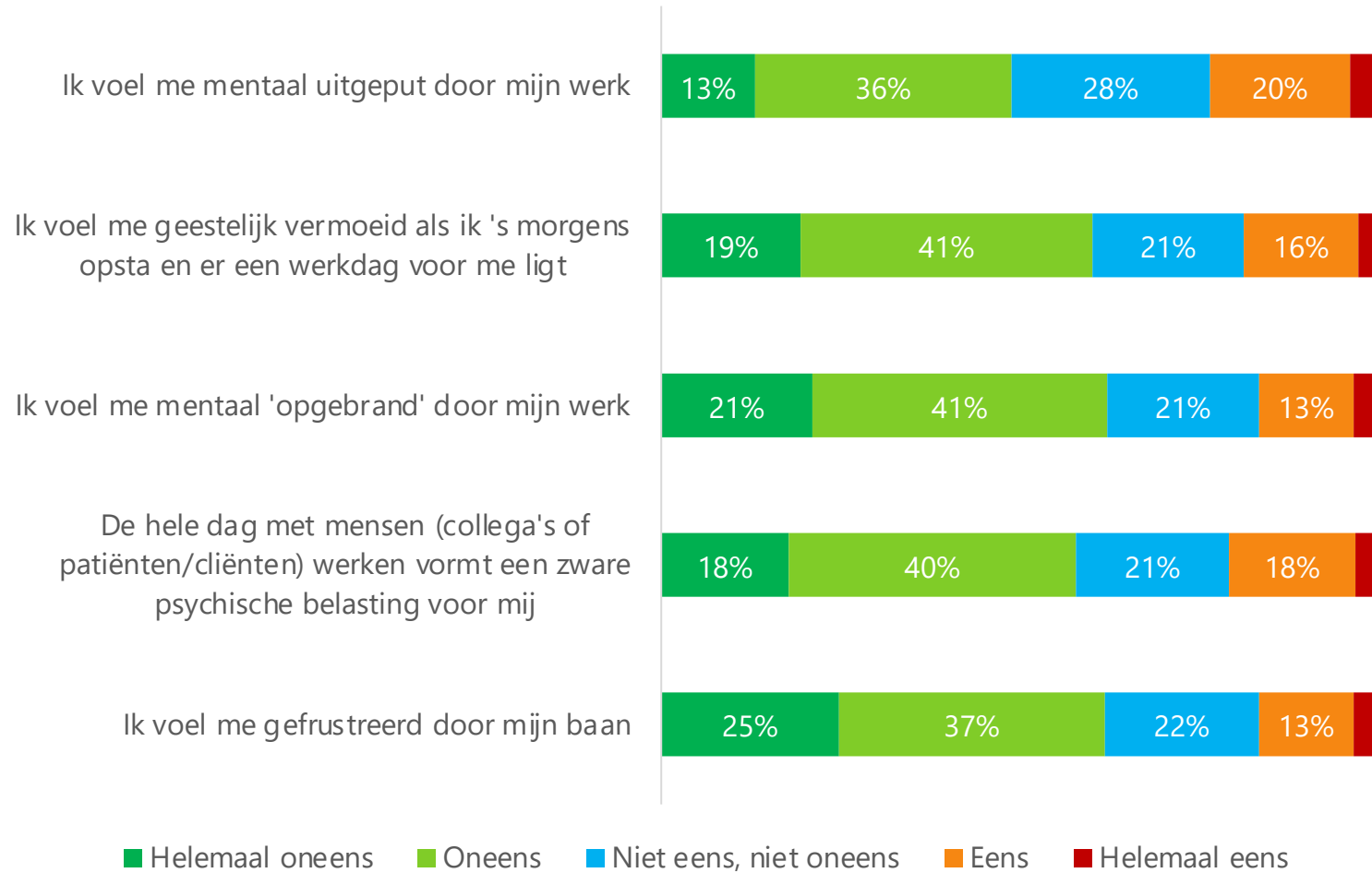
* Driekwart van de medewerkers is zeer dikwijls tot altijd enthousiast over hun baan.

* Verder geeft ongeveer de helft van de medewerkers aan dat het werk hen wekelijks in vervoering brengt. Een kleine groep (6%) is nooit in vervoering door het werk.

* De volgende uitspraken hebben betrekking op hoe je je werk beleeft en hoe je je daarbij voelt. Wil je aangeven hoe vaak iedere uitspraak op je van toepassing is door steeds het best passende cijfer (van 0 tot 6) in te vullen?

De meerderheid voelt zich mentaal goed tijdens het werk

Ongeveer 1 op de 4 medewerkers vindt het werk mentaal uitputtend.



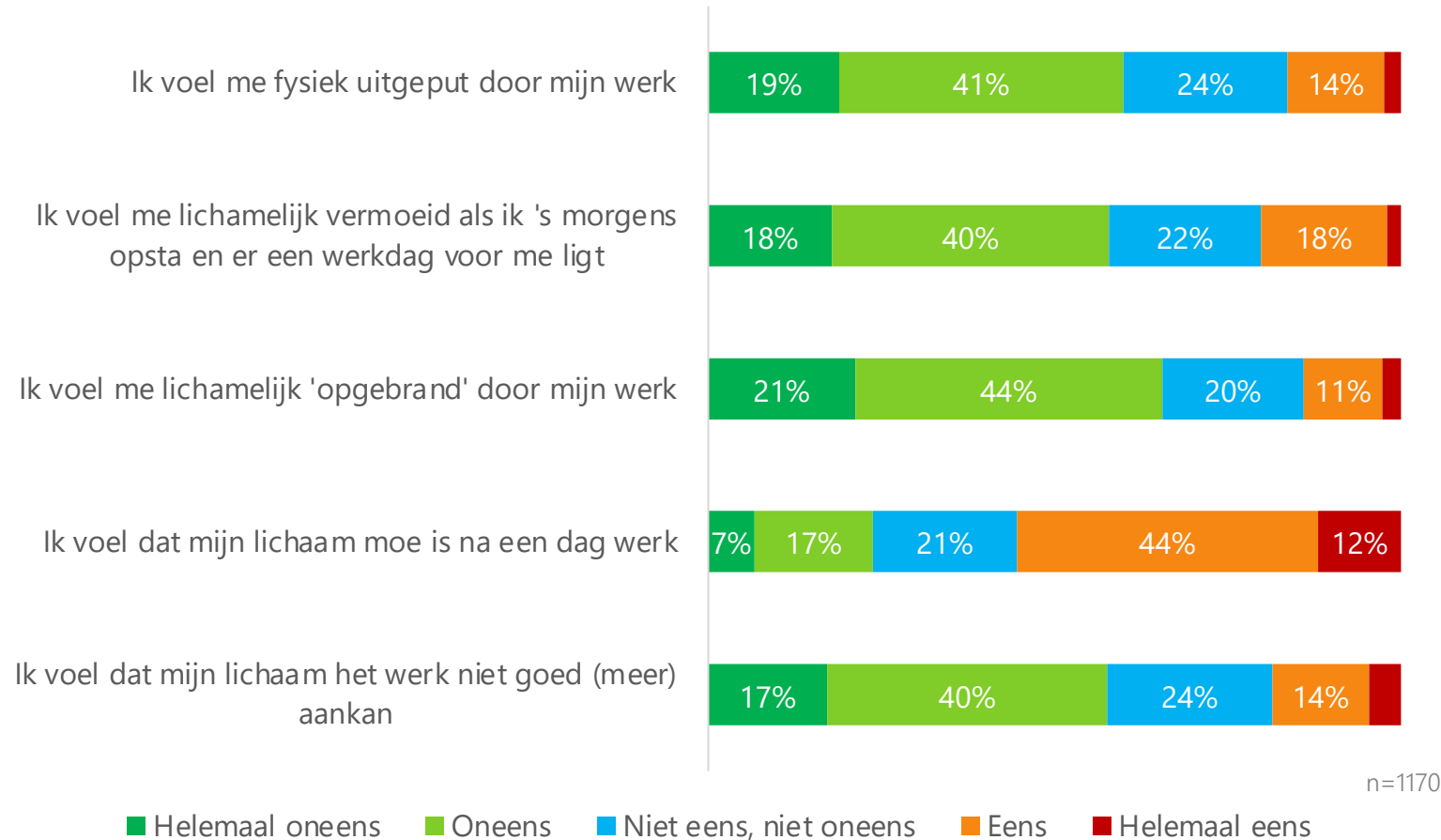
n=1170

* Ongeveer 60% van de medewerkers ervaart geen frustratie, mentale opbranding of geestelijke vermoeidheid door het werk.

* Een deel van de medewerkers heeft wel last van mentale klachten. Bijna een kwart (24%) van de medewerkers ervaart mentale uitputting door het werk. Ongeveer 1 op de 5 (21%) ervaart dat het werken met mensen psychisch belastend is.

* Medewerkers van tussen de 18 en 34 geven vaker aan last te hebben van mentale klachten, dan medewerkers van 50 jaar en ouder.

Iets meer dan de helft van de medewerkers heeft een vermoeid lichaam na een dag werken



* De meerderheid van de medewerkers ervaart weinig lichamelijke klachten door het werk. Wel geeft 56% van de medewerkers aan lichamelijk vermoeid te zijn na een dag werken.

* Verder geeft 1 op de 5 medewerkers aan dat hun lichaam het werk niet goed (meer) aankan en dat ze zich lichamelijk vermoeid voelen als er een werkdag voor ze ligt.

* Medewerkers van 50 jaar en ouder geven vaker aan dat ze voelen dat hun lichaam het werk niet goed (meer) aankan. Toch geeft een deel van de 50-plussers vaker aan zich niet fysiek uitgeput te voelen door het werk en zich niet lichamelijk vermoeid te voelen voor een werkdag dan medewerkers tussen de 35 en 49 jaar.

4. Sociale veiligheid op de werkvloer

Volgens medewerkers komt ongewenst gedrag voor op de werkvloer, zowel van collega's als van patiënten en cliënten

"Wat er mondeling tegen je gezegd kan worden maar ook aanrakingen op plaatsen waar je dit niet wilt. Of negatief gedrag van personeel, familieleden en/of bewoners."

"Slaan, bijten, knijpen, spugen."

"Gedrag van anderen waardoor ik mij ongemakkelijk of bedreigd voel."

"Sexueel getinte opmerkingen. En aanraking."

"Verbaal geweld, afblaffen, ongewenste aanraking of fysiek te dichtbij, racistische of seksistisch gedrag."

"Alles waar ik mij niet prettig bij voel."

"Oneerlijkheid, sexueelgrensoverschrijdend gedrag, respectloos bejegenen."

"Pestgedrag door collega's, grensoverschrijdende opmerkingen van cliënten, dreiging van cliënten."

"Grens overschrijdend, schreeuwen, intimideren, pesten roddelen, negeren, handtastelijkheden, agressie."

Medewerkers denken bij agressie op de werkvloer aan zowel fysieke als verbale agressie

"Uitgescholden worden door cliënt, fysiek agressief gedrag cliënt, familieleden die je onheus benaderen."

"Intimidatie, boos schreeuwen, gooien met dingen, duwen, trekken, slaan, schoppen."

"Verbaal: kleineren, negeren, schreeuwen, schelden, fysiek: ongewenst aanraken, seksualiseren."

"Als iemand behoorlijk over mijn grenzen gaat, in psychisch en/of fysiek opzicht."

"Fysiek en geestelijk geweld."

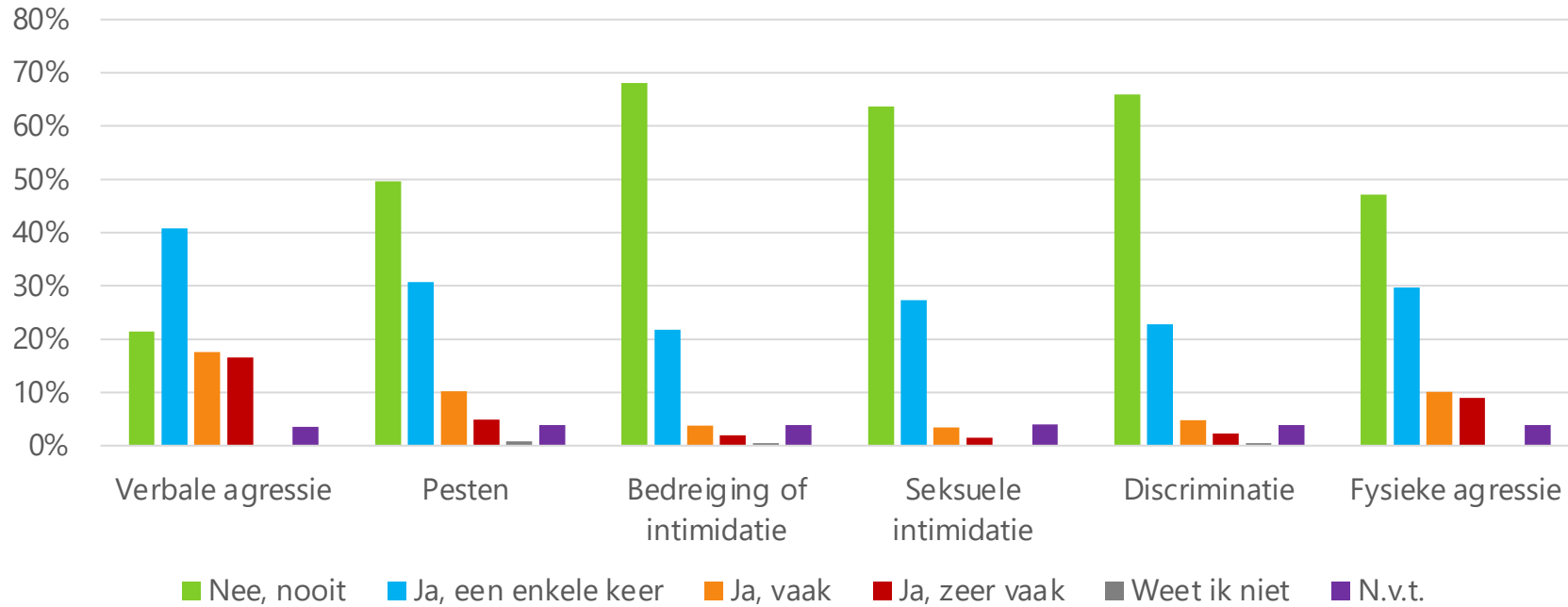
"Knijpen, krabben, slaan, materialen gooien."

"Gooien met spullen. Grote verwijten. Fysieke agressie. Persoonlijk gerichte woede, schelden, schreeuwen."

5. Ongewenst gedrag door patiënten of cliënten

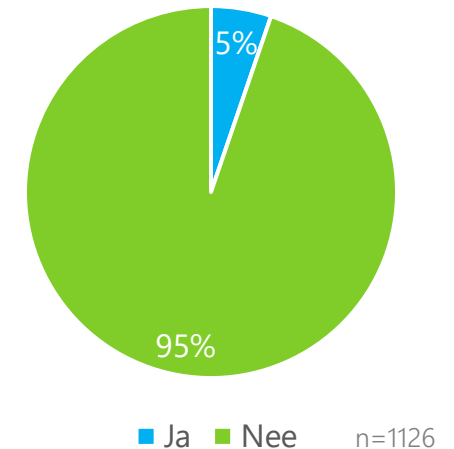
Verbale agressie is volgens medewerkers de meest voorkomende vorm van ongewenst gedrag op de werkvloer

Ongewenst gedrag patiënten / cliënten in afgelopen jaar



Patiënten / cliënten

Ongewenst gedrag online door patiënten / cliënten



* Medewerkers hebben wat betreft ongewenst gedrag van patiënten of cliënten het vaakst te maken gehad met verbale agressie. Driekwart van de medewerkers geeft aan te maken te hebben gehad met verbale agressie door patiënten of cliënten in het afgelopen jaar.

* Bedreiging of intimidatie, seksuele intimidatie en discriminatie komt volgens de medewerkers het minst voor op de werkvloer. Toch geeft een deel van de medewerkers aan weleens te maken te hebben gehad met deze vormen van ongewenst gedrag (rond de 30%).

* Vooral medewerkers uit de verpleeghuiszorg, de gehandicaptenzorg en de geestelijke gezondheidszorg geven aan dat verbale agressie en pestgedrag (zeer) vaak voorkomt op de werkvloer. Ook fysieke agressie komt volgens deze medewerkers (zeer) vaak voor op de werkvloer; medewerkers in de verzorging geven dit ook aan.

* 5% van de medewerkers heeft weleens last gehad van ongewenst gedrag *online* door patiënten of cliënten.

* Kun je aangeven of je de afgelopen 12 maanden persoonlijk te maken hebt gehad met onderstaande zaken in je contact met patiënten of cliënten?

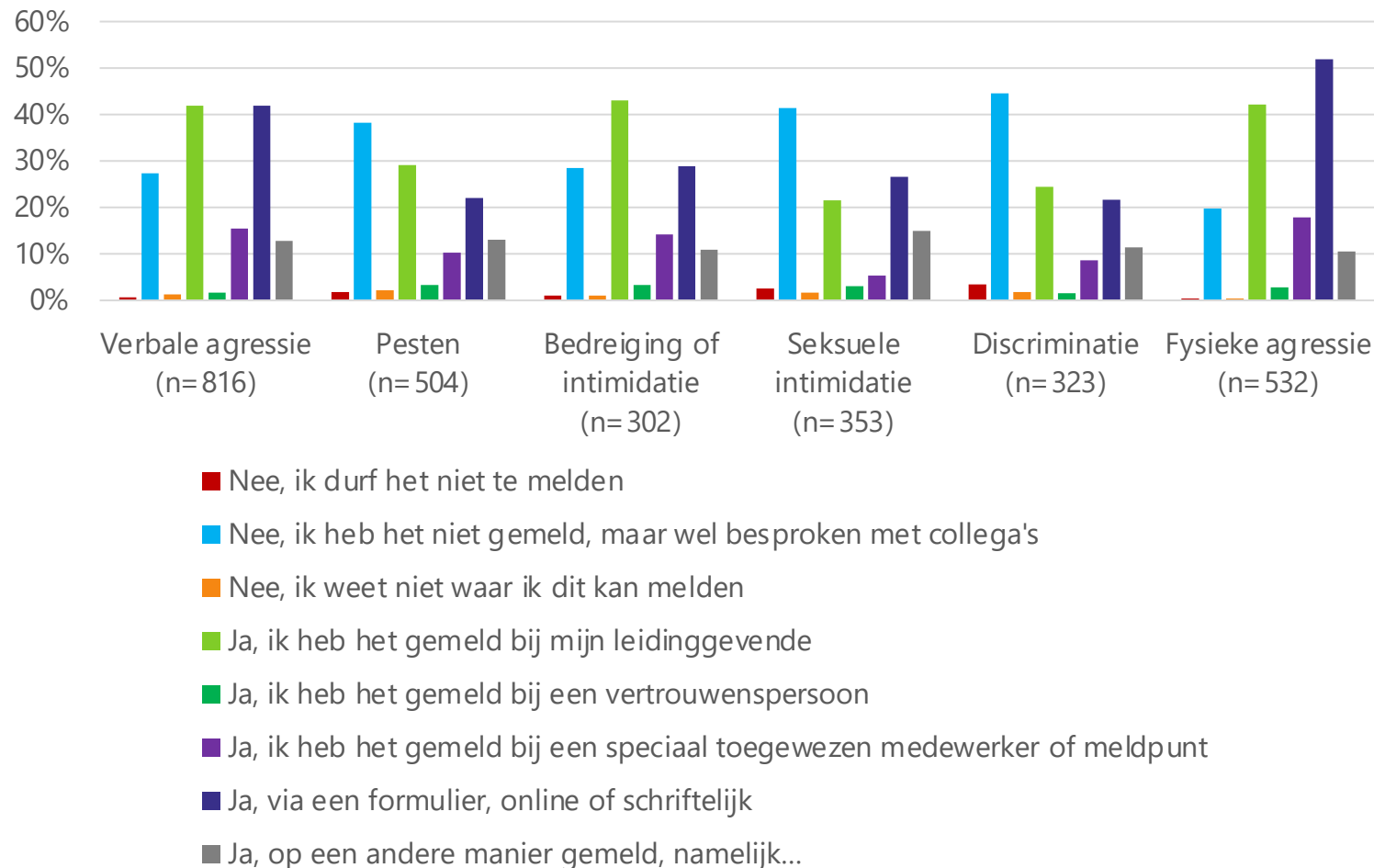
* Kun je aangeven of je de afgelopen 12 maanden persoonlijk te maken hebt gehad met online ongewenst gedrag door patiënten of cliënten, zoals het verspreiden van negatieve of agressieve berichten op social media (zoals Facebook) of websites?

Medewerkers melden ongewenst gedrag het vaakst bij hun leidinggevende of via een formulier

Seksuele intimidatie en discriminatie worden vaker alleen met collega's besproken.

Patiënten / cliënten

Ongewenst gedrag patiënten / cliënten gemeld?



* Wanneer er sprake is van ongewenst gedrag, dan melden medewerkers dit het vaakst bij hun leidinggevende of via een formulier.

* Opvallend is dat seksuele intimidatie en discriminatie niet vaak bij de leidinggevende worden gemeld, maar vaker worden besproken met collega's. Fysieke agressie daarentegen wordt sneller gemeld bij de leidinggevende of via een formulier.

* Ongewenst gedrag wordt niet vaak bij de vertrouwenspersoon gemeld. Wel maken medewerkers gebruik van een meldpunt om ongewenst gedrag te melden. Verder lijken vrijwel alle medewerkers te weten waar ze ongewenst gedrag kunnen melden.

* Medewerkers die aangeven ongewenst gedrag op een andere manier gemeld te hebben, geven vooral aan het gemeld te hebben tijdens de teamvergadering of via een rapportage van de patiënt of cliënt. Sommige medewerkers hadden er geen behoefte aan om het te melden.

* De verschillende vormen van ongewenst gedrag worden in de gehandicaptenzorg en geestelijke gezondheidszorg vaker via een formulier gemeld dan in de andere subsectoren.

* Medewerkers van tussen de 35 en 49 melden verbale agressie en fysieke agressie vaker via een formulier dan 50-plussers. Zij gaan daarentegen vaker naar hun leidinggevende toe om een melding te maken.

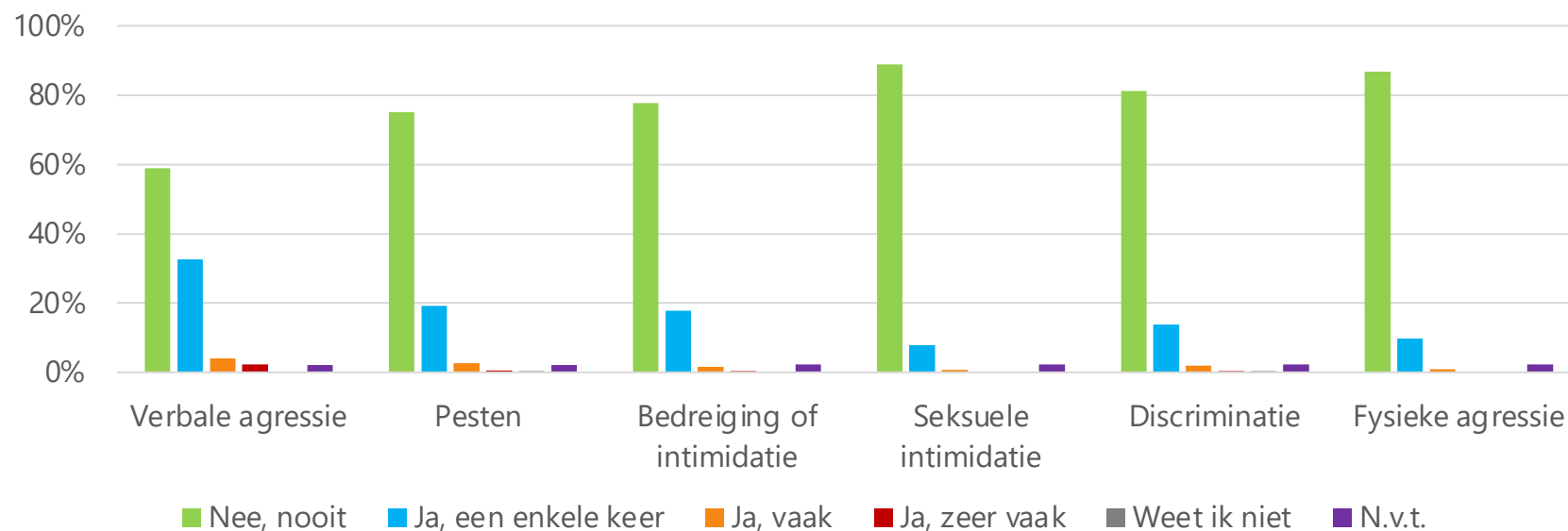
* Heb je het onderstaande ongewenste gedrag van patiënten / cliënten, waar je in de afgelopen 12 maanden mee te maken hebt gehad, gemeld binnen je organisatie? Meerder antwoorden zijn mogelijk.

6. Ongewenst gedrag door familie / bezoekers van patiënten of cliënten

Verbale agressie door bezoekers is volgens een derde van de medewerkers een enkele keer voorgekomen in het afgelopen jaar

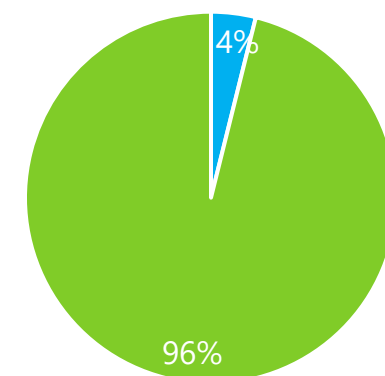
De andere vormen van ongewenst gedrag komt bijna niet voor.

Ongewenst gedrag familie / bezoekers in afgelopen jaar



Familie / bezoekers patiënten

Ongewenst gedrag online door familie / bezoekers



n=1126

n=1108

Ja Nee

* De meerderheid van de medewerkers heeft nooit te maken gehad met ongewenst gedrag door familie, vrienden of bezoekers van patiënten of cliënten. Bij een derde van de medewerkers is een enkele keer sprake geweest van verbale agressie door familie, vrienden of bezoekers. Verder is pestgedrag en bedreiging of intimidatie bij ongeveer 1 op de 5 medewerkers een enkele keer voorgekomen in het afgelopen jaar.

* Medewerkers van ziekenhuizen en overige medische specialistische zorg, huisartsen en gezondheidscentra, geestelijke gezondheidszorg en revalidatiezorg geven vaker aan te maken te hebben met verbale agressie dan medewerkers uit de andere subsectoren. Bedreiging komt volgens de medewerkers het vaakst voor in de geestelijke gezondheidszorg en jeugdzorg. Ook hebben medewerkers uit ziekenhuizen en overige medische specialistische zorg, de geestelijke gezondheidszorg, de jeugdzorg en de revalidatiezorg vaker te maken met fysieke agressie.

* Daarnaast blijkt uit een aanvullende analyse dat jongere medewerkers (18 tot 34 jaar) vaker te maken hebben met verbale agressie en pestgedrag dan de medewerkers die 50 jaar of ouder zijn. Ook geven medewerkers van 35 tot 49 vaker aan weleens te maken te hebben gehad met verbale agressie en pestgedrag dan medewerkers die 50 jaar en ouder zijn.

* Een kleine groep medewerkers (4%) heeft weleens last gehad van online ongewenst gedrag door familie, vrienden of bezoekers van patiënten of cliënten.

* Kun je aangeven of je de afgelopen 12 maanden persoonlijk te maken hebt gehad met onderstaande zaken in je contact met familie, vrienden of bezoekers van patiënten / cliënten

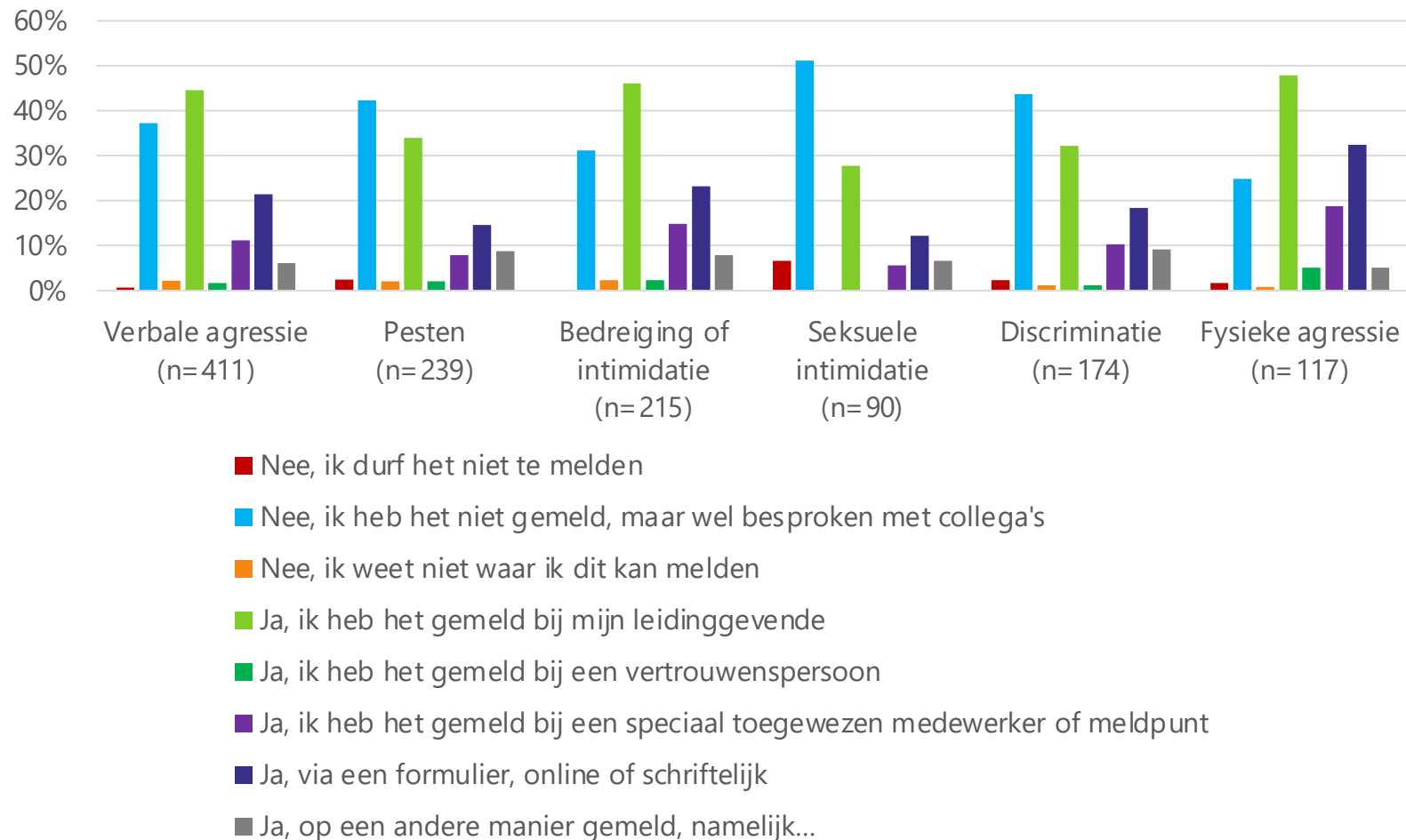
* Kun je aangeven of je de afgelopen 12 maanden persoonlijk te maken hebt gehad met online ongewenst gedrag door familie, vrienden of bezoekers van patiënten / cliënten, zoals het verspreiden van negatieve of agressieve berichten op social media (zoals Facebook) of websites?

Medewerkers bespreken ongewenst gedrag door bezoekers met collega's of melden het bij hun leidinggevende

Een derde van de medewerkers meldt fysieke agressie online of schriftelijk via een formulier.

Familie / bezoekers patiënten

Ongewenst gedrag familie / bezoekers gemeld?



* Ongewenst gedrag door bezoekers van patiënten of cliënten wordt in veel gevallen alleen besproken met collega's.

* Wanneer medewerkers wel een melding maken van ongewenst gedrag door bezoekers, dan doen ze dit het vaakst bij hun leidinggevende.

* Fysieke agressie wordt, net als bij ongewenst gedrag door patiënten, wel vaker gemeld via een formulier.

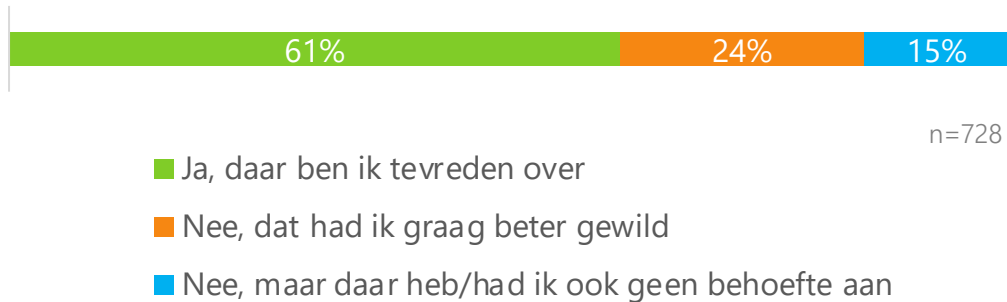
* Medewerkers die aangeven ongewenst gedrag door bezoekers op een andere manier te hebben gemeld, geven vooral aan dat ze dit besproken hebben met het team of gemeld hebben in het dossier van de patiënt / cliënt.

7. Nazorg ongewenst gedrag door patiënten cliënten of hun familie / bezoekers

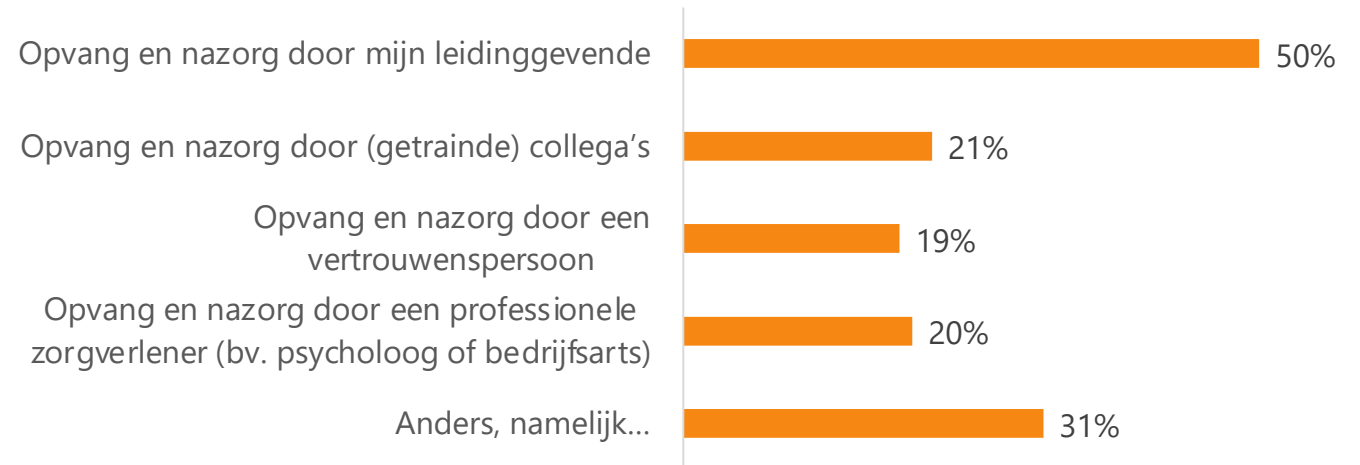
Meerderheid medewerkers tevreden over hulp na ongewenst gedrag

Een kwart van de medewerkers had graag beter geholpen willen worden.

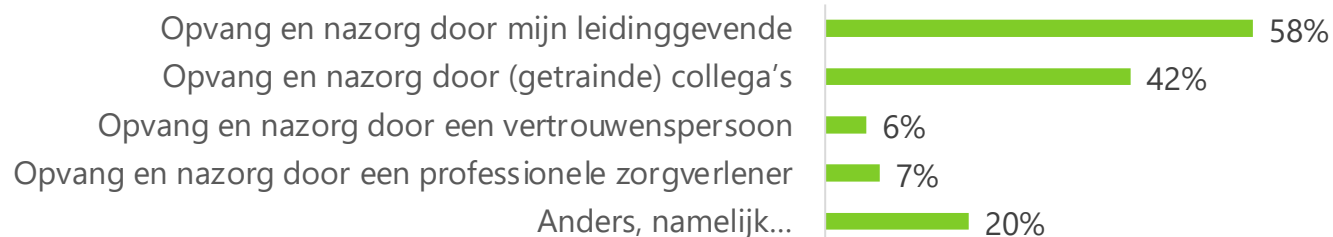
Ben je tevreden met hoe je organisatie jou heeft geholpen nadat je melding hebt gemaakt van agressie of ongewenst gedrag van patiënten/cliënten of hun familie/bezoekers?



Welke vorm van opvang en nazorg had je willen ontvangen?



Welke vorm van opvang en nazorg heeft jou toen geholpen waar je tevreden over was?



* Medewerkers die tevreden waren met de nazorg na ongewenst gedrag, waardeerden vooral de opvang en nazorg door hun leidinggevenden en collega's.

* Andere vormen van opvang die medewerkers noemen zijn: besproken met het team, tips gekregen en een training gevolgd.

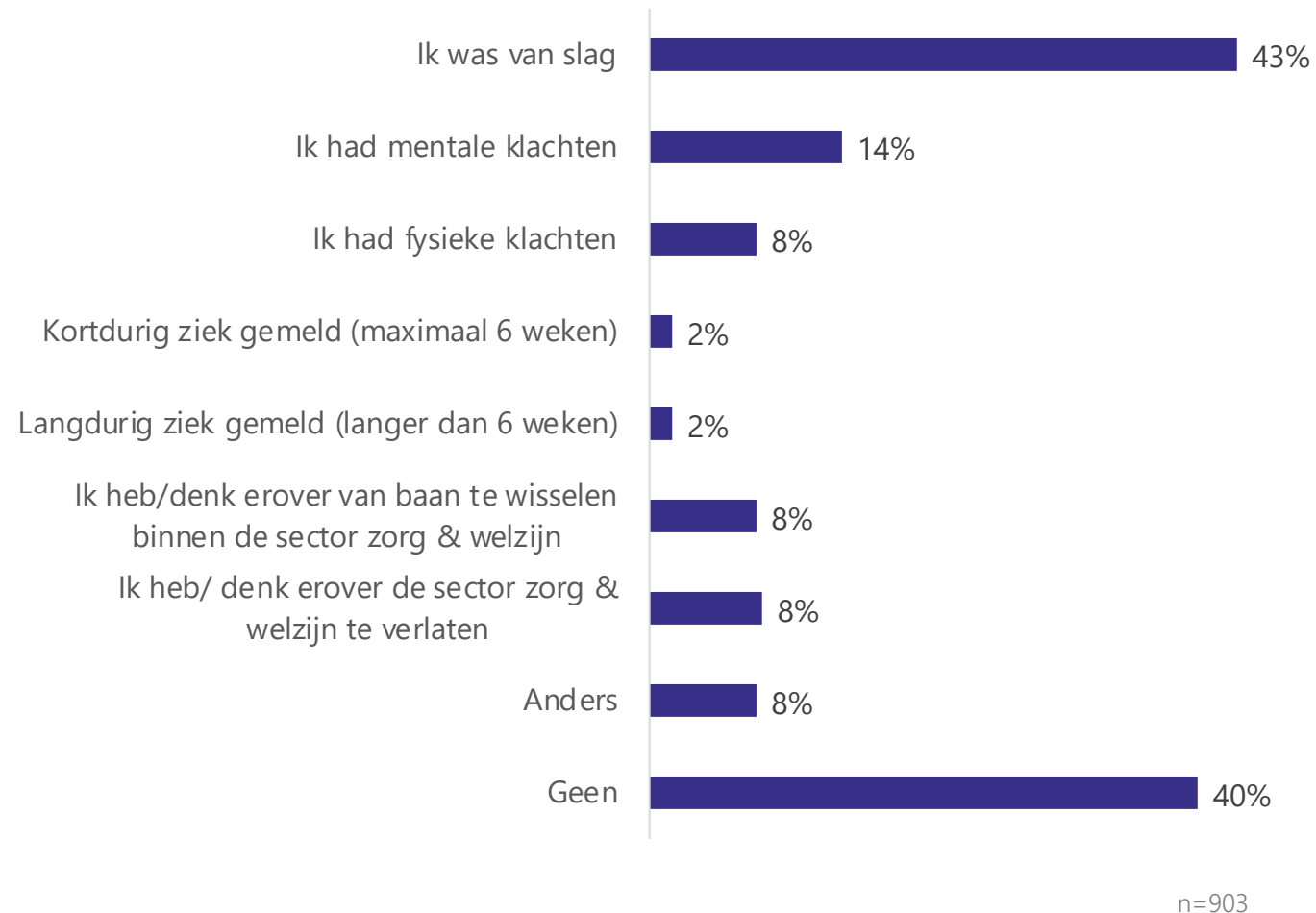
* Van de medewerkers die niet tevreden zijn over de hulp na ongewenst gedrag, geeft de helft aan graag door hun leidinggevende opgevangen te willen worden.

• Andere opties die worden genoemd door medewerkers zijn: in gesprek gaat met de andere partij en erkenning / serieus genomen worden.

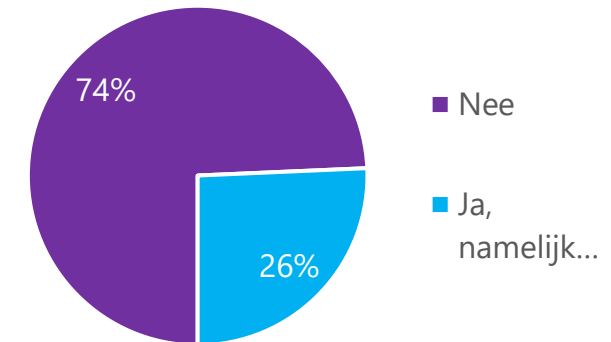
Medewerkers geven vooral aan van slag te zijn als gevolg van ongewenst gedrag

Een deel van de medewerkers ervaarde geen gevolgen van ongewenst gedrag.

Wat waren voor jou de gevolgen van de agressie of ongewenst gedrag van patiënten/cliënten of hun familie/bezoekers?



Heb je behoefte aan (extra) bescherming tegen agressie en ongewenst gedrag op je werkplek?

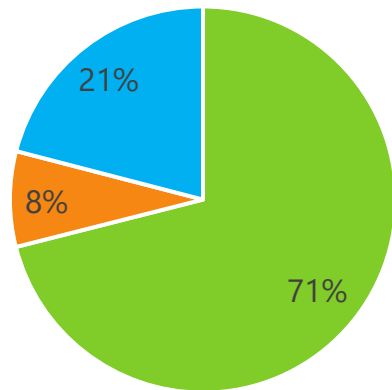


- * Niet iedereen ervaart gevolgen van ongewenst gedrag door patiënten / cliënten of hun bezoekers.
- * De medewerkers die gevolgen ervaren van ongewenst gedrag, benoemen vooral van slag te zijn.
- * Medewerkers tussen de 18 en 34 geven vaker aan mentale klachten te hebben dan medewerkers van 50 jaar en ouder.
- * Een deel van de medewerkers (8%) denkt erover om van baan te wisselen of de sector te verlaten.
- * Van de medewerkers die ongewenst gedrag ervaren hebben, heeft ruim een kwart behoefte aan extra bescherming tegen ongewenst gedrag. Zij noemen voorbeelden als een alarmknop, meer personeel op de werkvloer en beveiligingscamera's.

De meerderheid van de medewerkers geven aan dat er gedragsregels zijn opgesteld binnen hun organisatie

1 op de 5 medewerkers weet niet of er gedragsregels of huisregels zijn opgesteld.

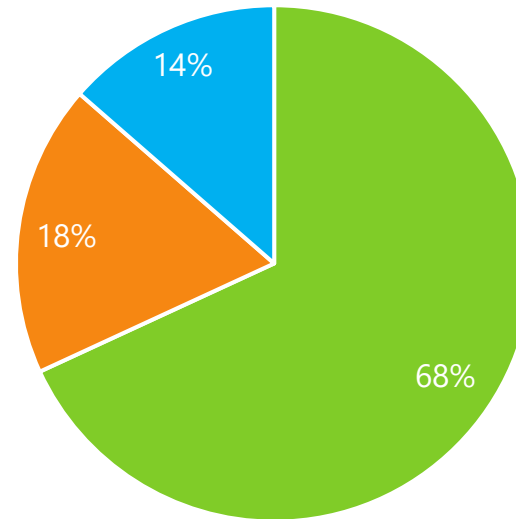
Zijn er binnen jouw organisatie voor patiënten/cliënten en hun familie/bezoekers formele gedragsregels of huisregels opgesteld?



n=1126

■ Ja ■ Nee ■ Weet ik niet

Hebben jullie binnen je team met elkaar normen en/of grenzen afgesproken als het gaat om agressie en ongewenst gedrag door patiënten/cliënten en hun familie/bezoekers?



n=1126

■ Ja ■ Nee ■ Weet ik niet

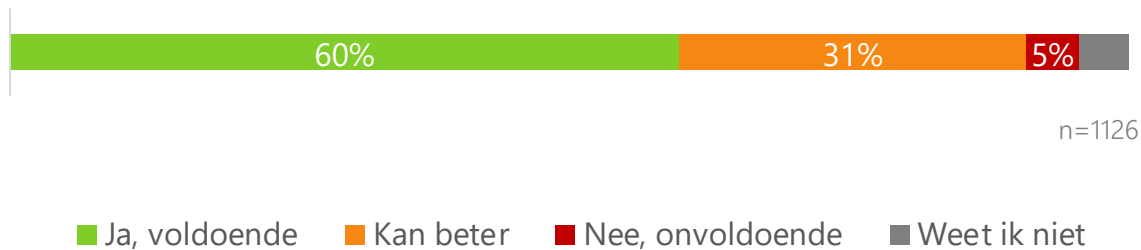
* De meerderheid van de medewerkers geeft aan dat er gedragsregels of huisregels zijn opgesteld binnen hun organisatie.

* 1 op de 5 medewerkers is niet op de hoogte van gedragsregels of huisregels. Een klein aandeel (8%) geeft aan dat er geen gedragsregels of huisregels zijn opgesteld.

- Hoewel de meeste medewerkers aangeven dat er binnen het team wordt gesproken of normen en / of grenzen, geeft 18% van de medewerkers aan dat er geen normen en / of grenzen zijn afgesproken.
- Vooral in de VVT, ziekenhuizen en GGZ zijn regels opgesteld (>90% van de medewerkers geeft dit aan).

Iets meer dan een derde van de medewerkers vindt dat de kennis om met ongewenst gedrag om te gaan beter kan of onvoldoende is

Heb je voldoende kennis en vaardigheden om met agressie en ongewenst gedrag door patiënten/cliënten of hun familie/bezoekers om te gaan?



Op welk gebied zou je het liefst een training volgen om beter te kunnen omgaan met agressie en ongewenst gedrag?



* De meerderheid van de medewerkers geeft aan genoeg kennis te hebben om met ongewenst gedrag om te gaan. Sommige medewerkers vinden dat dit nog beter kan (31%). Een kleiner aandeel (5%) vindt dit echt nog onvoldoende.

* Ondanks de meerderheid van 60% die aangeeft voldoende kennis te hebben, geeft toch de helft van de medewerkers aan graag een training te willen volgen op gebied van gesprekstechnieken tegen agressie of ongewenst gedrag. Verder wil één derde van de medewerkers mentaal sterker worden om beter om te kunnen gaan met eigen emoties.

* Medewerkers die voor de optie 'anders, namelijk...' hebben gekozen, geven vooral aan geen behoefte te hebben aan een training of recent nog een training te hebben gevolgd.

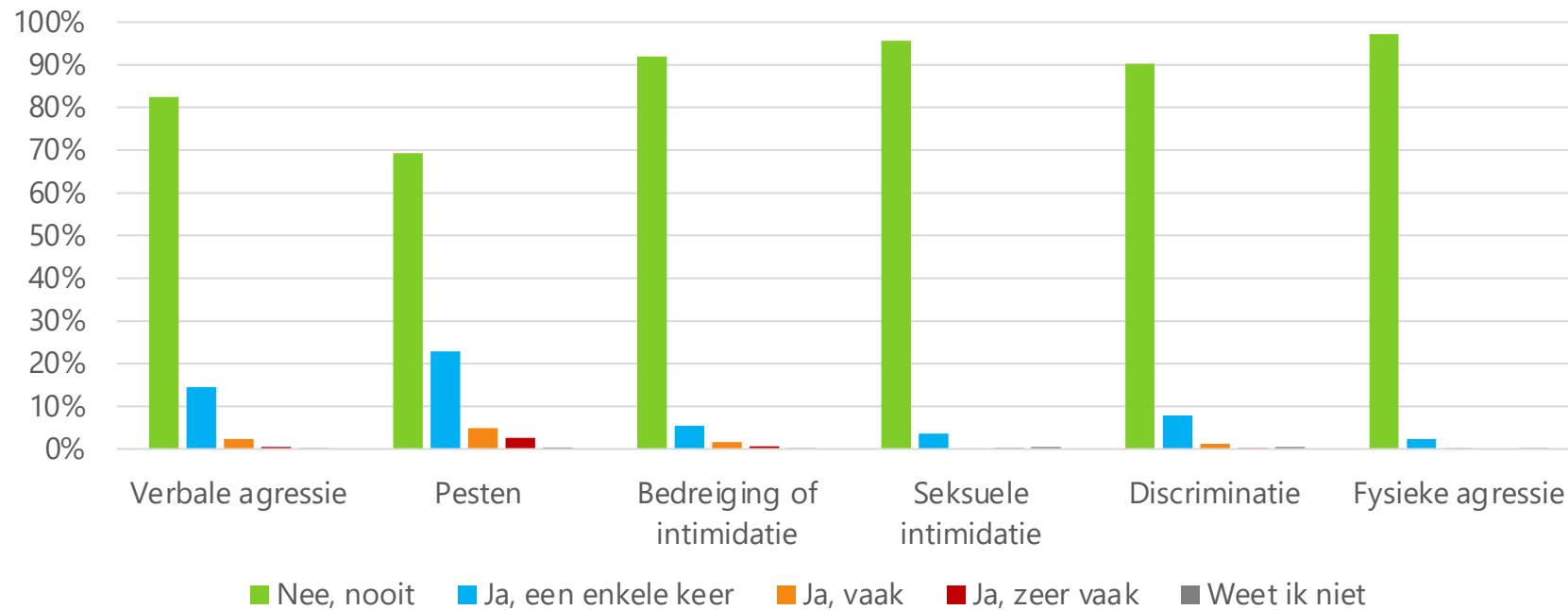
8. Ongewenst gedrag door collega's / leidinggevenden

De meeste medewerkers hebben nooit ongewenst gedrag ervaren door collega's of leidinggevenden

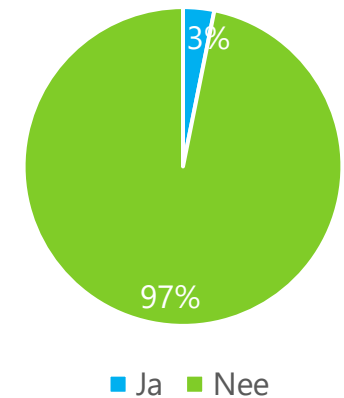
Bijna een kwart van de medewerkers heeft weleens te maken gehad met pestgedrag.

Collega's / leidinggevenden

Ongewenst gedrag collega's / leidinggevenden



Ongewenst gedrag online door collega's / leidinggevenden



* De ruime meerderheid van de medewerkers heeft nooit te maken gehad met ongewenst gedrag door collega's of leidinggevenden.

* Van de medewerkers die wel te maken hebben gehad met ongewenst gedrag door collega's of leidinggevenden, was dit vooral pestgedrag (23%) en verbale agressie (15%).

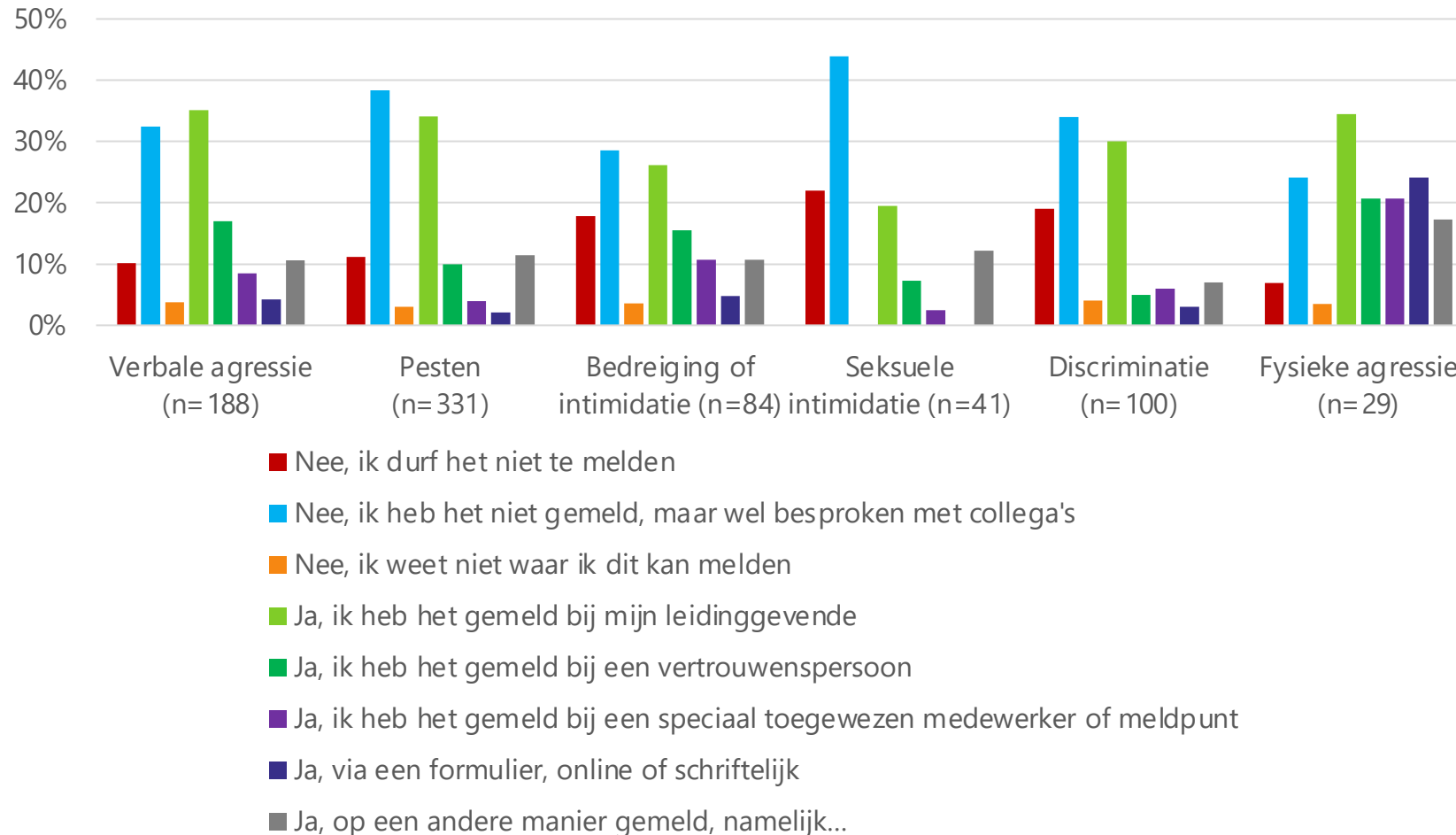
* 3% van de medewerkers geeft aan *online* ongewenst gedrag te hebben ervaren door collega's of leidinggevenden. De ruime meerderheid (97%) heeft dit nooit ervaren.

Medewerkers durven ongewenst gedrag door collega's of leidinggevenden minder vaak te melden

Vooraf seksuele intimidatie wordt niet gemeld bij de leidinggevende en alleen besproken met collega's.

Collega's / leidinggevenden

Ongewenst gedrag collega's / leidinggevenden gemeld?



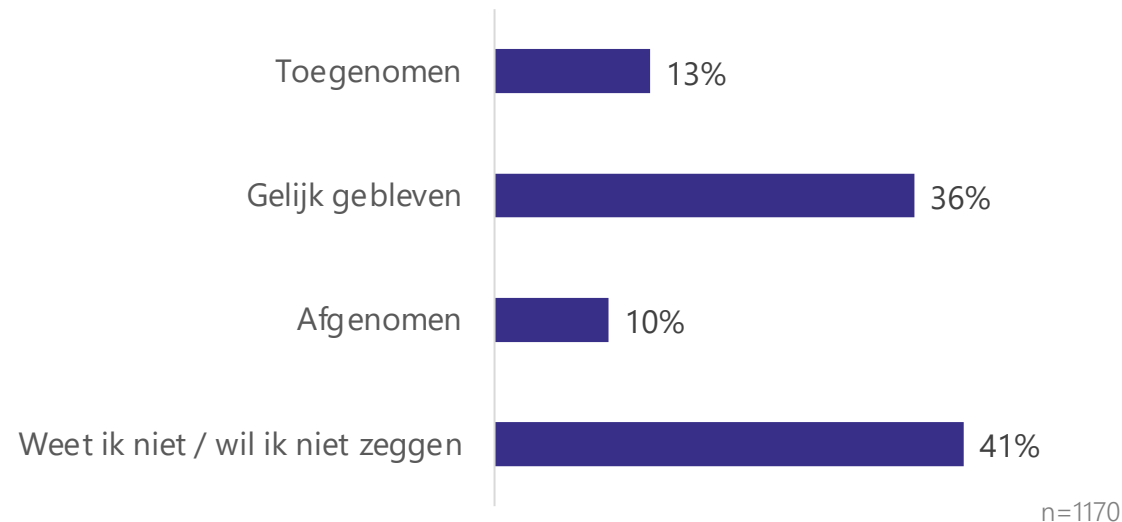
* Hoewel bij ongewenst gedrag door patiënten / cliënten of hun bezoekers vrijwel niemand aangaf ongewenst gedrag niet te durven te melden, komt dit bij ongewenst gedrag door collega's of leidinggevenden vaker voor. Zo geeft bijvoorbeeld 22% van de medewerkers die te maken hebben gehad met ongewenst gedrag door collega's of leidinggevenden aan seksuele intimidatie niet te durven te melden. Dit wordt vaker alleen met collega's besproken. Ook durft 19% van de medewerkers discriminatie en 18% van de medewerkers bedreiging of intimidatie niet te melden bij de leidinggevende.

* Bij ongewenst gedrag door collega's of leidinggevenden bespreken ze dit in de meeste gevallen wel met hun collega's of melden het bij hun leidinggevende.

* Net als bij ongewenst gedrag door patiënten / cliënten of hun bezoekers wordt fysieke agressie sneller gemeld via een formulier. Ook gaan medewerkers bij ongewenst gedrag door collega's of leidinggevenden sneller naar een vertrouwenspersoon toe.

De meeste medewerkers geven aan niet te weten of ongewenst gedrag is toe- of afgenomen of geven aan dat het gelijk is gebleven

Heb je het idee dat agressie en ongewenst gedrag het afgelopen jaar door collega's of leidinggevenden is toegenomen, gelijk gebleven of afgenomen?



* Iets meer dan een derde van de medewerkers heeft het idee dat agressie en ongewenst gedrag door collega's of leidinggevenden niet is veranderd ten opzichte van vorig jaar.

* Een deel van de medewerkers (13%) heeft het idee dat het is toegenomen. 10% geeft aan het gevoel te hebben dat het is afgenomen.

* De meerderheid van de medewerkers weet niet of het is toegenomen of is afgenomen of wil het liever niet zeggen.

9. Nazorg ongewenst gedrag door collega's / leidinggevenden

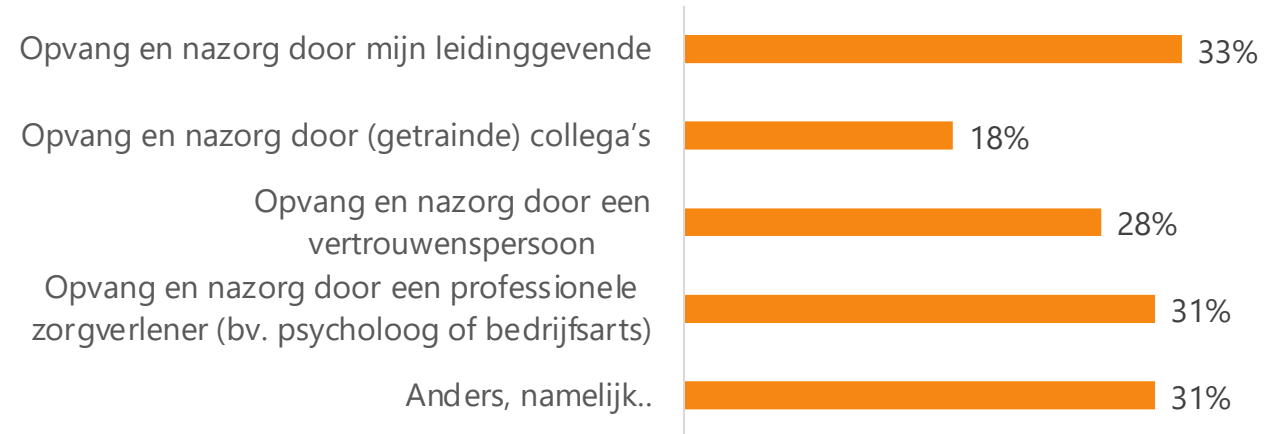
Bijna de helft van de medewerkers ontevreden over nazorg na ongewenst gedrag door collega's of leidinggevenden

Een derde van de ontevreden medewerkers had graag nazorg willen ontvangen van de leidinggevende.

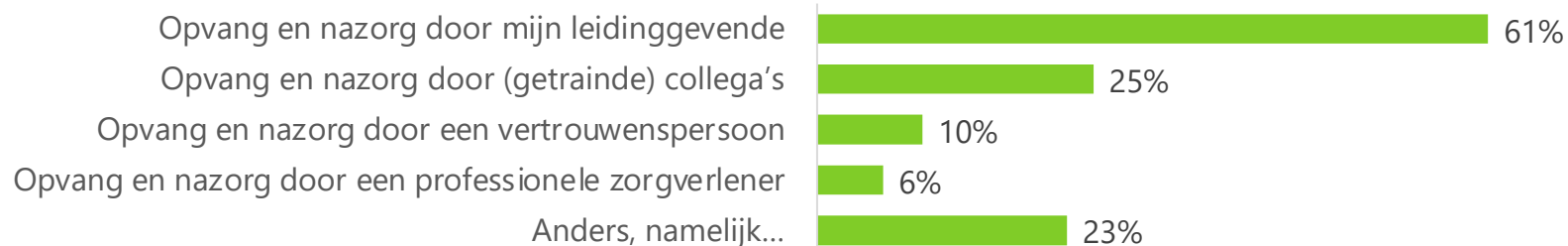
Ben je tevreden met hoe je organisatie jou heeft geholpen nadat je melding hebt gemaakt van agressie of ongewenst gedrag van collega's/leidinggevenden?



Welke vorm van opvang en nazorg had je willen ontvangen?



Welke vorm van opvang en nazorg heeft jou toen geholpen waar je tevreden over was?



* Bijna de helft van de medewerkers die te maken heeft gehad met ongewenst gedrag door collega's of leidinggevenden is ontevreden over de nazorg van de organisatie. Een derde van de medewerkers had graag opgevangen willen worden door hun leidinggevende. Anderen hadden opgevangen willen worden door een professionele zorgverlener (31%). Andere vormen van nazorg die genoemd worden zijn bijvoorbeeld: erkenning, meedenken en serieus genomen worden.

* Tevreden medewerkers geven aan de opvang en nazorg van hun leidinggevende het meest te waarderen na ongewenst gedrag (61%), gevolgd door opvang en nazorg door (getrainde) collega's. Een ander voorbeeld van nazorg dat genoemd wordt is het hebben van gesprekken binnen het team.

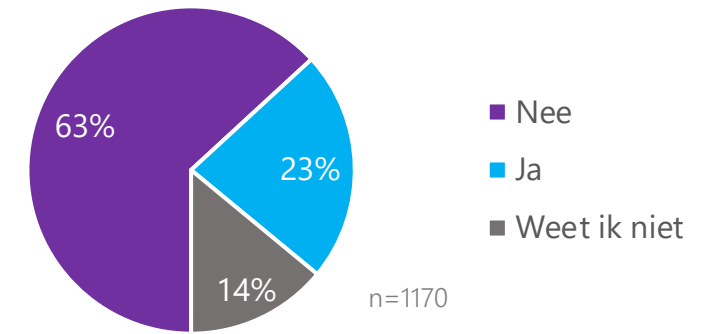
De meeste medewerkers zijn van slag en hebben mentale klachten na ongewenst gedrag door collega's of leidinggevenden

Bijna een kwart van de medewerkers heeft behoefte aan extra normen, grenzen of gedragsregels.

Wat waren voor jou de gevolgen van de agressie of ongewenst gedrag van collega's/leidinggevenden?



Heb je behoefte aan (extra) normen, grenzen of gedragsregels als het gaat om agressie en ongewenst gedrag op je werkplek voor medewerkers onder elkaar?

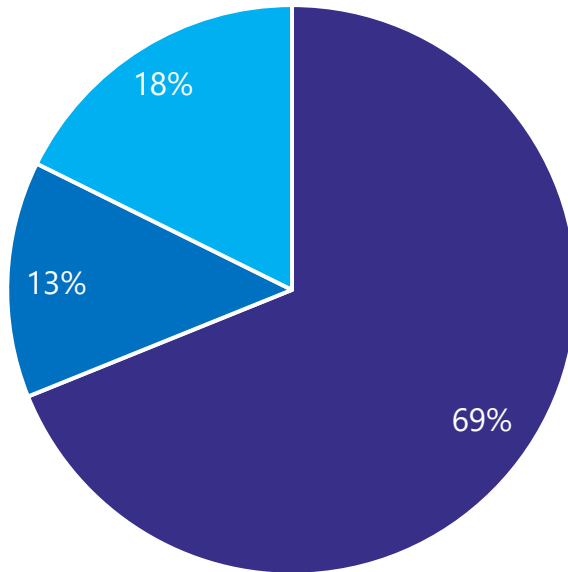


* Medewerkers ervaren meer gevolgen van ongewenst gedrag door collega's of leidinggevenden dan door patiënten of bezoekers. Deze gevolgen zijn vooral dat medewerkers van slag zijn (46%), mentale klachten hebben (30%) en erover nadenken om van baan te wisselen binnen de sector (20%).

* Bijna een kwart heeft behoefte aan extra normen, grenzen of gedragsregels. 18 tot 34-jarigen geven dit vaker aan dan medewerkers van 50 jaar en ouder.

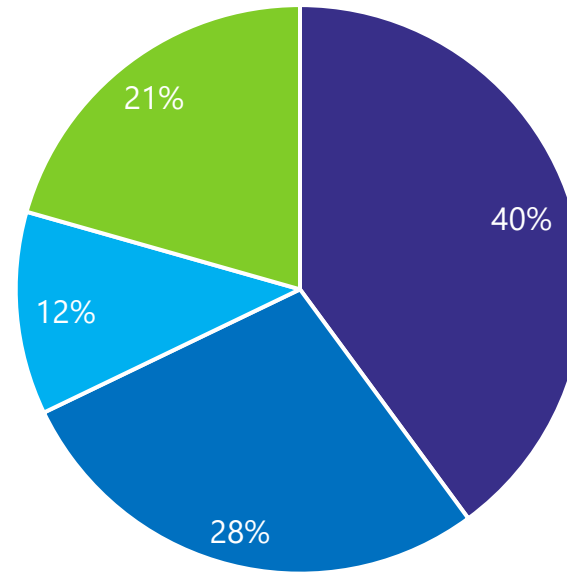
Hoewel volgens de meeste medewerkers er gedragsregels zijn opgesteld binnen hun organisatie, wordt er volgens hen niet altijd ingegrepen wanneer iemand ongewenst gedrag vertoont

Hebben jullie binnen je organisatie of team normen, grenzen of gedragsregels afgesproken als het gaat om de manier waarop medewerkers met elkaar omgaan?



■ Ja ■ Nee ■ Weet ik niet

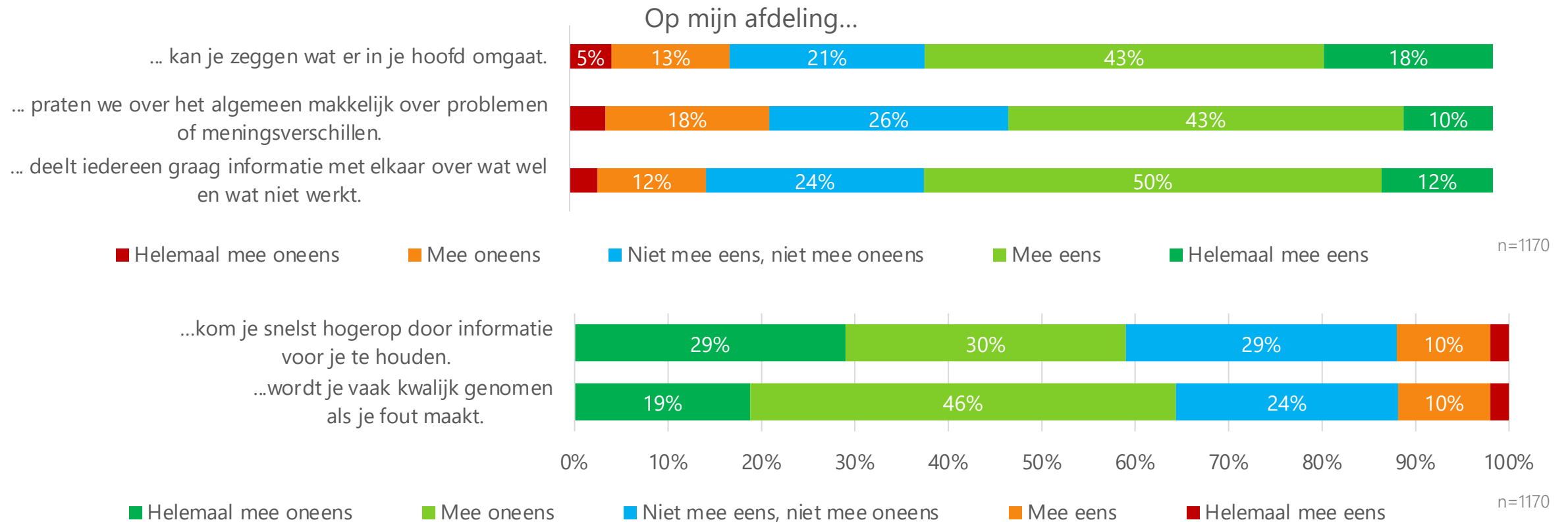
Worden collega's en leidinggevenden binnen jouw organisatie aangesproken wanneer ze ongewenst gedrag vertonen?



■ Ja, (bijna) altijd ■ Soms wel, soms niet
■ Nee, (bijna) nooit ■ Weet ik niet

* De meeste medewerkers geven aan dat er binnen hun organisatie normen, grenzen of gedragsregels zijn afgesproken over de manier waarop medewerkers met elkaar omgaan (69%).
* Toch worden collega's of leidinggevenden er niet altijd op aangesproken wanneer ze ongewenst gedrag vertonen. 28% van de medewerkers geeft aan dat dit soms wel gebeurt en soms niet, 12% geeft aan dat het (bijna) nooit gebeurt.

De meeste medewerkers vinden dat er veel onderwerpen op hun afdeling openlijk besproken kunnen worden



- * De meeste medewerkers vinden dat ze binnen hun afdeling kunnen delen wat wel en niet werkt (62%), zeggen wat er in hun hoofd omgaat (61%) en praten over problemen (53%).
- * 65% van de medewerkers geeft aan dat het je *niet* kwalijk wordt genomen als je een fout maakt. Verder geven ze aan dat je *niet* het snelst hogerop komt door informatie voor je te houden (59%).
- * 12% van de medewerkers ervaart dit anders. Zij hebben het idee dat een fout je *wel* wordt kwalijk genomen en dat je *wel* het snelst hogerop komt door informatie voor je te houden.
- * Wanneer er wordt gekeken naar de scores op deze stellingen in iedere subsector, dan val het op dat medewerkers van de kinderopvang vaker aangeven dat niet iedereen graag informatie deelt met elkaar over wat wel en niet werkt (50% heeft 'helemaal mee oneens' ingevuld).

10. Tips

"Ik zou graag 1x in de maand contact willen hebben met collega's en met de leiding zodat je dingen/problemen kan bespreken vooral nu alles meer gedigitaliseerd wordt. "

"Angstcultuur binnen de zorgsector graag adequaat aanpakken."

"Veiligheid is de basis, zowel met collega's als met cliënten. Dat verdient scholing en regelmatig aandacht in het teamoverleg. We doen het werk samen, hoe solistisch ook. Je moet elkaar hierin kunnen vertrouwen."

"Beter voor het zorg personeel zorgen. Stoppen met bezuinigingen die werkplezier weghalen en collega's laten weg gaan uit de zorg."

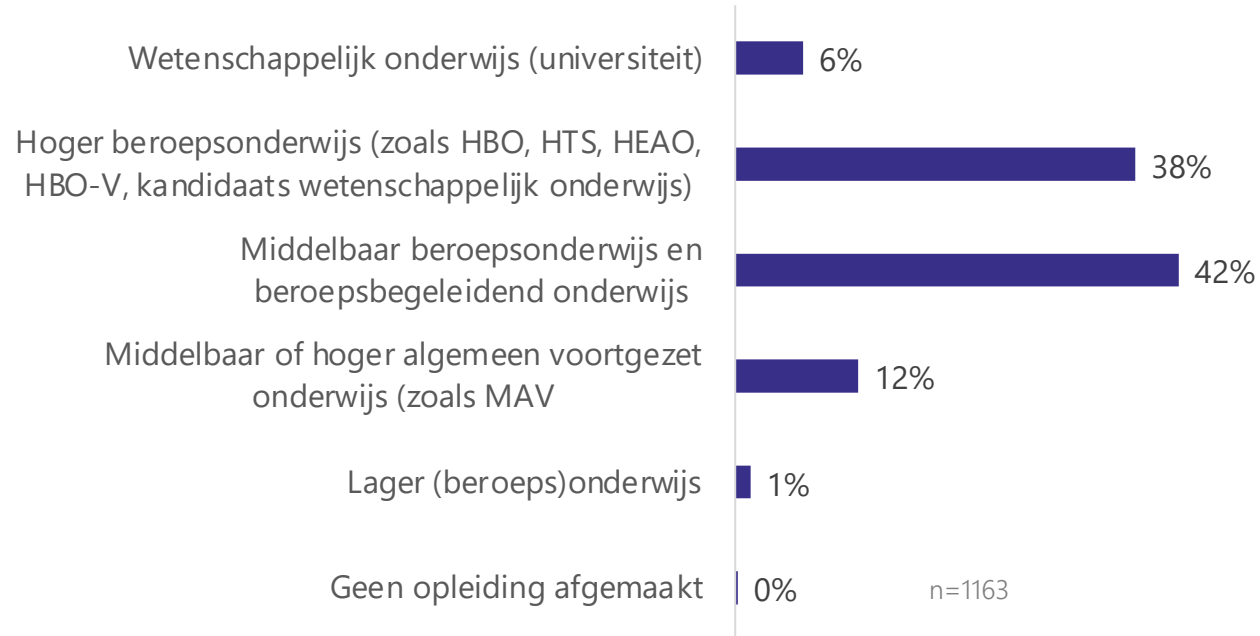
"Ik werk op een huisartsenpost waar regelmatig agressie voorkomt. Kan dit niet aangeven.."

"Op het moment dat je grof geweld meemaakt op werk wil je maar 1 ding: hulp waar je wat aan hebt. En geen schijnveiligheid. Er is overal personeelstekort op de plekken waar men zich nu kapot werkt: zowel organisatie, politiek, vakbond, PGGM, etc: doe eens wat meer offline, kom uit dat kantoor. Help."

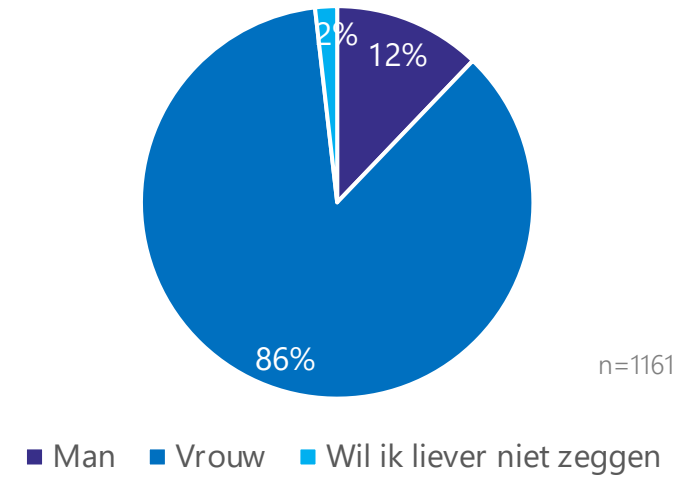
11. Achtergrondkenmerken

Achtergrondkenmerken: leeftijd, geslacht, hoogst voltooide opleiding en provincie

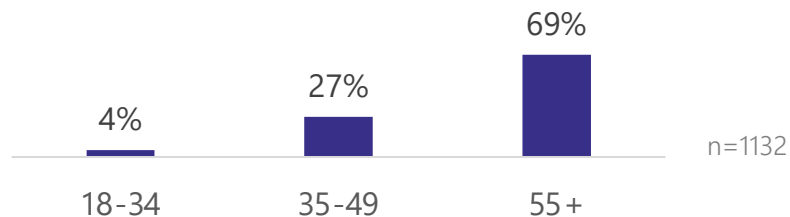
Hoogst voltooide opleidingsniveau



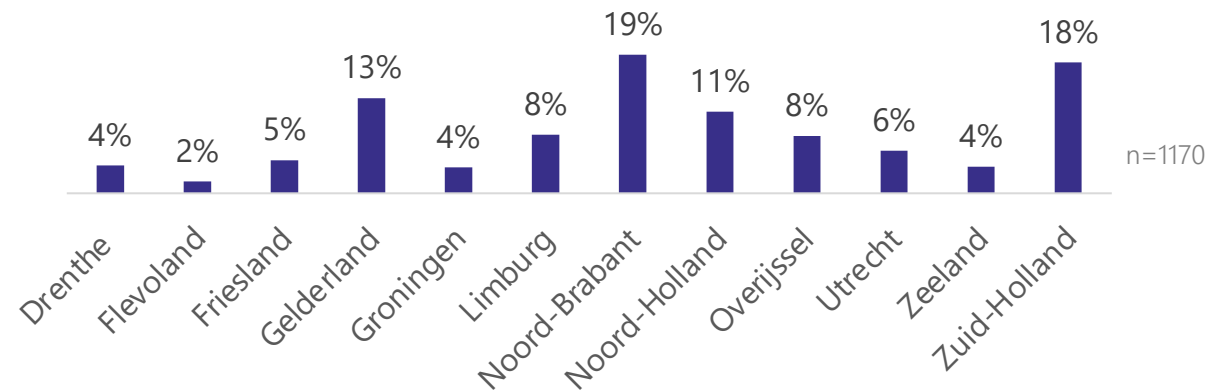
Geslacht



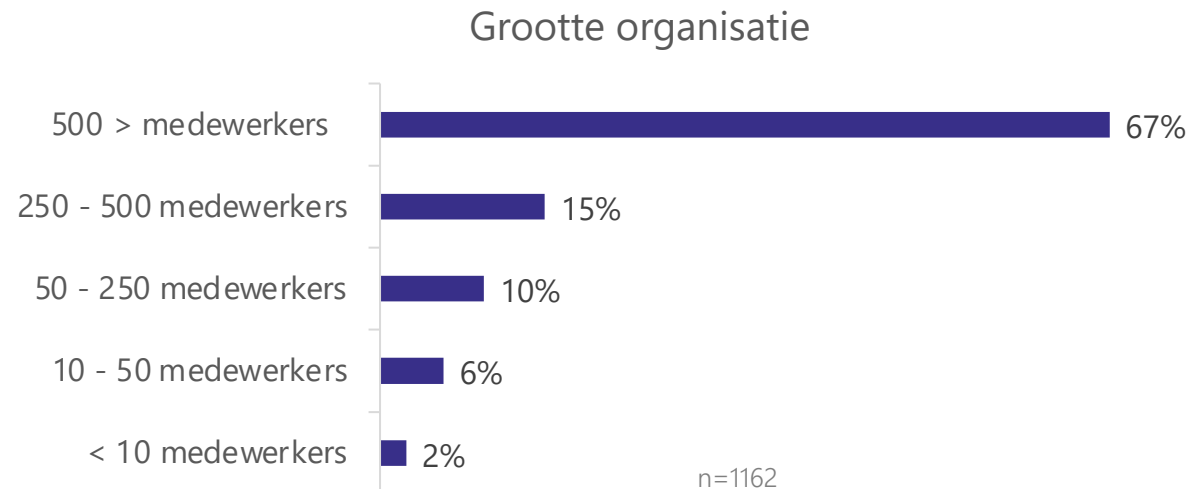
Leeftijdsklasse



Provincies



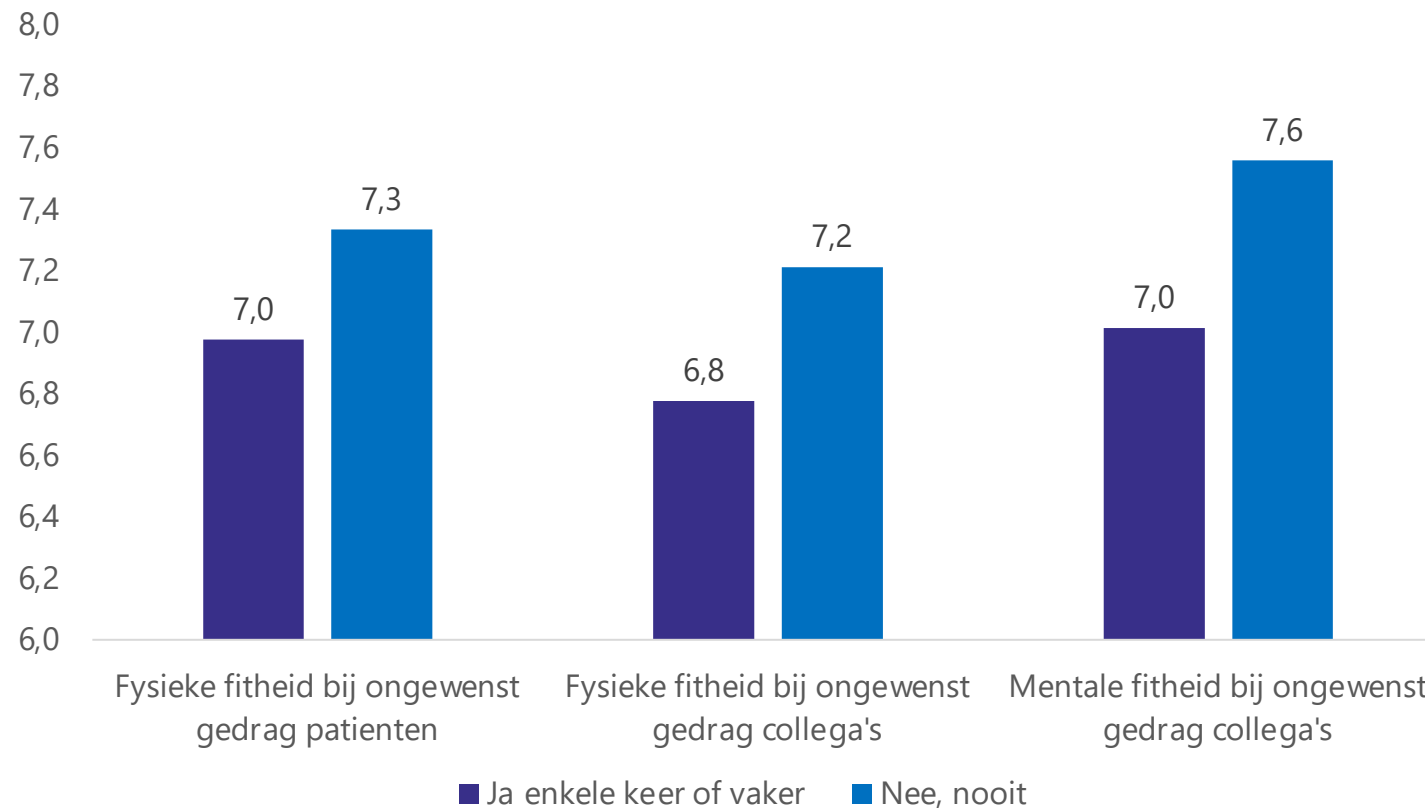
Achtergrondkenmerken: subsector en grootte organisatie



Relatie fitheid en ongewenst gedrag

Medewerkers die ongewenst gedrag van collega's ervaren, zijn beduidend minder fit

Verskil fitheid naar voorkomen ongewenst gedrag



Sociale media en ongewenst gedrag:

Medewerkers die te maken hebben met ongewenst gedrag van collega's/leidinggevenden via sociale media hebben een lagere fitheid: fysieke fitheid is 6,9 bij ongewenst gedrag tegenover 7,0 (significant); mentale fitheid is 6,8 (bij ongewenst gedrag) tegenover 7,4 (net niet significant).

Ongewenst gedrag door patiënten:

...komt van de top 5 subsectoren * het sterkste voor in de VVT, GGZ en gehandicaptenzorg. Zie ook slide 19)

Ongewenst gedrag door familie/bezoekers:

...komt van de top 5 subsectoren het sterkste voor ziekenhuizen en GGZ. Zie ook slide 22)

Ongewenst gedrag door collega's/leiding:

Geen significante verschillen naar subsector.

* Top 4 subsectoren VVT, GGZ, gehandicaptenzorg, ziekenhuizen (kinderopvang heeft een te lage respons (n=26))