



## Deel 2: INSTRUMENTEN EN GOEDE PRAKTIJKEN IN ANDERE FRANSTALIGE LANDEN

### INLEIDING

*Voor de voorstelling van de instrumenten in andere Franstalige landen hebben wij ervoor gekozen dezelfde structuur aan te houden als voor de instrumenten en goede praktijken in België. Hiertoe hebben wij documentatie gezocht zowel op internet, als in verslagen en wetenschappelijke of populaire tijdschriften. Uit dit onderzoek naar de andere Franstalige landen is gebleken dat er voor alle actiedomeinen uit het PROXIMA-onderzoek instrumenten en goede praktijken bestaan, met uitzondering van leeftijdsbewust personeelsbeleid. In het hierna volgende deel is dit actiedomein dus niet opgenomen.*

# Deel 2: INSTRUMENTEN EN GOEDE PRAKTIJKEN IN ANDERE FRANSTALIGE LANDEN

## Hoofdstuk

# 1

## Aangepaste werkorganisatie

### 1 SOFTWARE VOOR HET BEHEER VAN UURROOSTERS EN ROUTES (QUEBEC)

In sommige gemeenschapscentra voor gezondheidszorg in Quebec wordt gebruikgemaakt van een software voor het beheer van de uurroosters en de routes met als doel het dienstenaanbod te rationaliseren en het aantal geholpen cliënten te vergroten. Daarnaast wordt deze software ook gebruikt voor de follow-up van de cliënten en als communicatie-instrument tussen de gezinsverzorgenden, de teamleider en de verpleegkundigen. De gezinsverzorgenden kunnen de volgende gegevens raadplegen: de uurroosters voor alle cliënten, de beschikbaarheden, verlofdagen en uurroosters van alle gezinsverzorgenden en inlichtingen over de cliënten (contactgegevens en hulpverleningsplannen). Deze software wordt ook gebruikt om wekelijkse statistieken op te stellen.



## 2 TAKENVERSLAG VAN DE VERZORGENDE (CANADA)

In de gezondheidsdienst van Ottawa-Carleton stellen de verzorgenden een verslag op van de geleverde diensten. Het gaat om een controlelijst met 31 aan te vinken taken, gaande van schoonmaaktaken (bijvoorbeeld stofzuigen en de vaat doen) tot personenzorg (bijvoorbeeld het toilet maken van de cliënten en ze aankleden). De verzorgende gebruikt de lijst om haar taken op te tekenen en voor de supervisor is het een instrument om na te gaan dat er een voldoende brede waaier aan diensten wordt aangeboden aan de cliënten.



# Deel 2: INSTRUMENTEN EN GOEDE PRAKTIJKEN IN ANDERE FRANSTALIGE LANDEN

## Hoofdstuk

# 2

## Meer aandacht voor preventie

### 1 INFORMATIE

#### 1.1 Nieuwsflash inzake gezondheid en veiligheid op het werk (Quebec)

De nieuwsflash '*Santé et Sécurité du Travail*' is een vaste rubriek in het blad Objectif Prévention van de Canadese vereniging voor de gezondheid en de veiligheid op het werk in de sociale sector (ASSTSAS). Hierin bevindt zich informatie over hoe je moet reageren als een cliënt valt, over hoe je een cliënt rechtop moet zetten in bed, twee manieren om een cliënt te verplaatsen, hoe je iemand kunt aankleden zonder je te bezeren... Mits bronvermelding mogen deze teksten ook door de diensten gebruikt worden in hun publicaties.



## 1.2 Dvd over beroepsrisico's in de thuiszorg (Frankrijk)

Deze dvd met als titel 'Van het ene huis naar het andere. Beroepsrisico's in de thuiszorg' (2005) omvat 5 aparte delen van zo'n 10 à 14 minuten. De opdrachtgever voor de dvd is het Franse *Institut National de Recherche en Sécurité* (INRS). De dvd is gericht op de verschillende partijen in de thuiszorg: verzorgenden, omkadering, opleiders en financiers. Het hoofddoel ervan is een aantal beroepsrisico's en hun gevolgen voor de gezondheid te identificeren. Dankzij de dvd is het ook mogelijk concrete problemen uit de praktijk aan te kaarten en te zoeken naar manieren om ze op te lossen. Belangrijk in dit verband is dat in het kader van het PROXIMA-project een overeenkomst ondertekend werd met het INRS om de dvd in het Nederlands te laten ondertitelen om dit bijzonder interessante werk nog beter te verspreiden in België.

## 2 OPLEIDING

### 2.1 EHBO-opleiding (Quebec)

Alle medewerkers van de dienst voor handhaving in de thuisomgeving in Quebec die werken bij cliënten, krijgen een EHBO-opleiding. Deze opleiding wordt elk jaar opgefrist.

### 2.2 Veiligheid in noodsituaties (Zwitserland)

In het kader van de voortgezette opleiding biedt VIVICA, de Zwitserse beroepsvereniging van verzorgenden in de thuiszorg, een cursus van één dag aan rond de verwerving en de vervolmaking van EHBO-vaardigheden. De bedoeling is de deelnemers te leren een noodsituatie correct in te schatten en de eerste hulp toe te dienen. Aan de hand van praktische oefeningen gericht op thuiszorgsituaties wordt de kennis vervolgens uitgediept (vb. eerste balans, vaststelling van bewusteloosheid, cardiopulmonaire reanimatie, bloedingen stoppen, technieken om iemand recht te zetten...).

### 2.3 Opleiding voor de evaluatie van de gezondheid en werkveiligheid van de woning van de cliënt (Quebec)

De gezinsverzorgenden van de dienst voor handhaving in de thuisomgeving hebben een opleiding genoten om te evalueren hoe het staat

met de gezondheid en de werkveiligheid van de woningen waar zij werken. De gezinsverzorgenden hebben de verantwoordelijkheid om na te gaan of het nodige materiaal wel degelijk aanwezig is bij de cliënt thuis. Ingeval zij de woning te gevaarlijk vinden voor hun gezondheid en veiligheid, kunnen de gezinsverzorgenden een beroep doen op een verpleegkundige of een ergotherapeut van de dienst om in te grijpen.


#### **2.4 Opleiding in de principes voor het veilig verplaatsen van cliënten (Quebec)**

Op grond van de vaststelling dat de gezinsverzorgenden zich vrij vaak bezeren, werd een preventieactie uitgedacht in de gemeenschapscentra voor gezondheidszorg. Het gaat om een opleiding in verband met het veilig verplaatsen van cliënten, ontwikkeld door de Canadese vereniging voor de gezondheid en de veiligheid op het werk in de sociale sector (ASSTSAS). Deze opleiding wordt aangeboden aan het zorgverlenend personeel, waaronder ook de diensten voor handhaving in de thuisomgeving van de gemeenschapscentra voor gezondheidszorg vallen. Ze is gericht op de preventie van ongevallen die het gevolg zijn van de inspanningen om personen met verminderde zelfredzaamheid te verplaatsen of bij te staan en omvat oefeningen in verband met veiligheidsprincipes. Daarnaast komen ook communicatie, informatie en de voorkeur voor strategie veeleer dan fysieke kracht.

#### **2.5 Rugschool (Luxemburg) - preventie van chronische rugpijn in de thuiszorg**

In Luxemburg is een rugschool opgericht door de multisectorale dienst voor gezondheid op het werk. Algemeen gesproken bestaat het doel van de opleidingen die er worden verstrekt erin het aantal vertrekkers door arbeidsongeschiktheid bij rugklachten te verminderen, de duur en de frequentie van de afwezigheden op het werk te verminderen en de pijn van de werknemers met rugklachten te verlichten. Het is de bedoeling voor de werknemers om beter de mechanismen te kennen die voor rugklachten kunnen zorgen, om een evaluatie te maken van de risico's voor de wervekolom door de werkplekken te bestuderen en om deze risico's te voorkomen of oplossingen te vinden om ze op te vangen.





In de thuishulp en de thuiszorg werken vooral vrouwen, die vaak vroegtijdig uit hun job stappen. De werklast en het tillen van personen zorgt immers vaak voor gewrichtsproblemen en vooral rugklachten. Daarom heeft de multisectorale dienst voor gezondheid op het werk in het kader van de rugschool een 4-daagse opleiding ontwikkeld in verband met het tillen van lasten en personen met het oog op een duidelijke vermindering van de risico's voor rug en lenden. Tijdens deze opleiding leren de deelnemers hoe ze hun rug moeten beschermen bij het tillen van lasten. Het tillen van personen wordt in de opleiding tot een minimum beperkt door zoveel mogelijk de medewerking van de zieke te vragen wanneer hij rechtop gaat zitten of van houding verandert. Deze deelname is minder belastend voor de rug van de zorgverlener, wat dus niet alleen de rugklachten vermindert, maar onrechtstreeks ook de afwezigheid als gevolg ervan. Dankzij werkplekstudies kan een evaluatie van het risico uitgevoerd worden en een optimaal gebruik van de tilhulpmiddelen voorgesteld worden. Al deze raadgevingen zijn samengebracht in een praktische gids. Zo hoopt men dat deze gids de werknemers langer aan het werk kan houden, aangezien een opleiding die gericht is op de vermindering van de beroepsrisico's hen ertoe kan aanzetten om langer professioneel actief te blijven.

### **3 RISICIBEHEER**

#### **3.1 Gids voor de preventie van beroepsrisico's (Frankrijk)**

De *Association Régionale pour l'Amélioration des Conditions de Travail* (ARACT) van de regio Provence-Alpes-Côte d'Azur heeft een gids met als titel '*La prévention en action*' aangepast aan de thuiszorgsector. Dit is mogelijk geweest dankzij de medewerking van 13 verenigingen die vrijwillig hun beroepsrisico's zijn gaan evalueren en nagedacht hebben over de meest passende preventie maatregelen.

Deze gids is de vrucht van een collectieve inspanning van werkgevers, arbeidsgeneesheren, vakbonden en werknemers. Hij wordt tijdens een vergadering voorgesteld en toegelicht aan de verenigingen voor thuiszorg. De bedoeling ervan is deze verenigingen te helpen de beroepsrisico's eigen aan hun activiteit te evalueren naar gelang van hun omvang en organisatie, een actieprogramma op te stellen en de follow-up ervan te verzorgen. Deze gids werd ontwikkeld om te her-

inneren aan de onmisbare stappen in een pragmatische preventieve aanpak waar ook onvermijdelijk de aspecten in verband met de voorbereiding en de organisatie van het werken bij particulieren aan bod komen. Deze preventieve aanpak omvat 5 stappen: de voorbereiding van de preventie, de evaluatie van de risico's, de uitwerking van een actieprogramma, de uitvoering van de acties en tot slot de evaluatie van de preventieve actie.

### 3.2 Risico-evaluatiedocument (Frankrijk)

De vereniging voor handhaving in de thuisomgeving van Besançon heeft in samenwerking met de ARACT van de regio Franche-Comté een document voor de evaluatie van risico's in de thuiszorgsector ontwikkeld. Het document was de grondslag voor een preventieplan met een reeks maatregelen ter vermindering van de beroepsrisico's. Voor de thuisverzorgenden voorziet het plan in meer opleidingen in verband met bewegingen en houdingen, een ergonomiemodule van 28 uur voor jonge nieuwkomers, een budget voor de aankoop van handschoenen en werkschorten en informatie over de elektrische risico's of de giftigheid van schoonmaakproducten.

### 3.3 Risico-evaluatiegids (Frankrijk)

Deze gids werd uitgewerkt in 2005 door de *Caisse Régionale d'Assurance Maladie* (CRAM) samen met de diensten voor de gezondheid op het werk van de Loirestreek en handelt over de hulp en de begeleiding thuis. Het werk is gebaseerd op de wetgeving die de ondernemingen verplicht de beroepsrisico's te evalueren en hiervoor een apart document op te stellen. Het document omvat de principes van risico-evaluatie, een lijst met de vaakst voorkomende arbeidseenheden, een voorbeeld van een evaluatierooster voor een arbeidseenheid, enkele voorbeelden van gevaren en preventiemaatregelen en tot slot een te kopiëren leeg evaluatierooster voor eigen gebruik.

### 3.4 Risico-opsporingsgids (Frankrijk)

De risico-evaluatie vergt een studie van de werkelijke arbeidsomstandigheden waarbij een gesprek met de werknemers en een studie van de werkplek in de praktijk een absolute must is. In het geval van de thuiszorg kan het moeilijker zijn de werkelijke arbeidsomstandigheden te bestuderen doordat de werkplekken erg verspreid zijn en





vooral omwille van de bescherming van het privéleven, waardoor het bezoek aan een woning juridisch gezien een stuk gevoeliger ligt. Om deze moeilijkheden te overwinnen heeft het Institut National de Recherche en Sécurité (INRS) een gids ontwikkeld speciaal voor arbeidsgeneesheren. Deze gids voor de opsporing van risico's kan zowel tijdens het gesprek met een zorgverlener (bijvoorbeeld gedurende de periodieke check-up) als tijdens de bezoeken bij de cliënten thuis gebruikt worden. Eerst worden de inhoud en de aard van het werk onder de loep genomen (gebruikelijk huishoudwerk, bereiding van de maaltijden, wasgoed, boodschappen, hulp bij administratie, morele en psychologische ondersteuning...). Tot slot behandelt de gids ook de organisatorische moeilijkheden, het statuut, de mentale belasting, de moeilijkheden met het vervoer, de specifieke risico's bij de cliënten en de chemische producten.



# Deel 2: INSTRUMENTEN EN GOEDE PRAKTIJKEN IN ANDERE FRANSTALIGE LANDEN

## Hoofdstuk

# 3

## Ondersteuning van de verzorgenden

### 1 ONDERSTEUNING DOOR EEN PSYCHOLOOG (FRANKRIJK)

In de vereniging voor handhaving in de thuisomgeving van Besançon is ook deeltijds een psychologe aan de slag. Haar werk bestaat erin sommige situaties te helpen oplossen, bijvoorbeeld als een verzorgende de wanorde in een huis niet mag opruimen.



## 2 PRAATGROEPEN (FRANKRIJK)

In en rond Parijs heeft de vereniging voor handhaving in de thuisomgeving *Ages et Vie* praatgroepen opgericht met als doel de professionele zorgverleners te ondersteunen in hun soms delicaat sociaal werk. Deze praatgroepen vinden wekelijks plaats in het bijzijn van een psychoanalyticus/a.

## 3 GIDS VAN DE RECHTEN VAN DE VERZORGENDEN (QUEBEC)

De vereniging van verzorgenden van Quebec (AAFQ) heeft een gids uitgewerkt met als titel '*Métier: aide familiale. Petit guide pour connaître vos droits*'. Hierin staat de minimuminformatie die elke verzorgende nodig heeft om zich als alleenwerkende te beschermen. De gids somt enkele rechten op en ook de manier om ze te laten naleven. Hij wordt regelmatig bijgewerkt op grond van de wetswijzigingen, biedt een vrij rijk overzicht en levert antwoorden op vele vragen die de verzorgenden zich kunnen stellen. Er is ook een hoofdstuk gewijd aan de wet op de werknemers in privé-instellingen, waarbij wordt ingegaan op de organisatie van het werk, lonen, verlofdagen... Ook de problemen die kunnen opduiken met de werkgever komen aan bod (pesterijen, beschuldiging van diefstal...), evenals een aantal manieren om ze te voorkomen.

# Deel 2: INSTRUMENTEN EN GOEDE PRAKTIJKEN IN ANDERE FRANSTALIGE LANDEN

## Hoofdstuk


# 4

## Goede afspraken met cliënten

### 1 CONTRACT INZAKE WEDERZIJDIG RESPECT (QUEBEC)

De Canadese vereniging voor de gezondheid en de veiligheid op het werk in de sociale sector (ASSTSAS) stelt voor de gewoonte van sommige verenigingen om een contract af te sluiten tussen de vereniging en de cliënt, breder toe te passen. Het contract omvat procedures en regels. De procedures (of manieren om het werk uit te voeren) handelen over het onderscheid tussen licht onderhoud en zwaar onderhoud, de werkmethodes (vb. de verzorgende hoeft niet op de knieën te zitten om vloeren schoon te maken) en de aanbevolen middelen. De regels verduidelijken wat wederzijds respect precies inhoudt. Het gaat om “wat de vereniging niet duldt” en “wat niet gedaan wordt” (vb. fysiek of verbaal geweld, pesterijen... tegenover de verzorgende). Naar gelang van het ziektebeeld vergt dit echter wel enkele aanpassingen. Er bestaat ook een beroepsmogelijkheid bij niet-naleving van het contract en dit kan zelfs leiden tot stopzetting van de hulp





De ASSTSAS onderscheidt verschillende stappen om een doeltreffend contract af te sluiten:

- bij het opstellen en uitwerken van het contract moet de formulering breed genoeg zijn om rekening te houden met uiteenlopende situaties en evoluties;
- voor een vereniging moet het contract goedgekeurd worden door de raad van bestuur;
- er dient gezorgd te worden voor een goede verspreiding onder verzorgenden en cliënten;
- de regels en hun toepassing in de context dienen met de cliënt (en zijn omgeving) te worden besproken;
- het contract moet ook bijgewerkt kunnen worden (situaties evolueren) en het nodige moet gedaan worden voor de follow-up van de regels.

# Deel 2: INSTRUMENTEN EN GOEDE PRAKTIJKEN IN ANDERE FRANSTALIGE LANDEN

## Hoofdstuk

# 5

## Waardering van het beroep

### 1 DAG VAN DE VERZORGENDE (QUEBEC)

De vereniging van verzorgenden van Quebec (AAFQ) organiseert elk jaar op de laatste zaterdag van april een Dag van de Verzorgende om hulde te brengen aan hun zorgverleners. Het is een gelegenheid om ze te danken voor hun werk en respect te betonen voor hun bijdrage aan gezinnen en ouderen.



## 2 **NATIONALE DAG VAN DE THUISZORG (ZWITSERLAND)**

De Zwitserse vereniging van de diensten voor thuiszorg organiseert elk jaar een Nationale Dag van de Thuiszorg om zoveel mensen met hun vak te laten kennismaken, maar ook – en vooral – om de politici duidelijk te maken dat hun diensten nodig zijn. Daarom bieden de organisaties in de thuiszorg over het hele land hun diensten aan het publiek aan. Door het nationale karakter van dit evenement krijgt het toch enig gewicht en besteden ook de media er aandacht aan.

## 3 **'TOUJOURS SERVIABLES, JAMAIS SERVANTES' (QUEBEC)**

In augustus 2001 organiseerde de vereniging van verzorgenden van Quebec (AAFQ) een speciale happening die de media haalde en als bedoeling had het grote publiek bewust te maken van de moeilijkheden waarmee de verzorgenden af te rekenen krijgen. Bij die gelegenheid droegen ze dan ook een schort met als opschrift '*Toujours serviables, JAMAIS SERVANTES!*' om te tonen dat ze wel dienstvaardig, maar geen dienstmeiden zijn en om te breken met het negatieve beeld dat al te vaak werd opgehangen over hun beroep.

## 4 **TENTOONSTELLING 'PLUS QUE PARFAITES: CHRONIQUES DU TRAVAIL EN MAISON PRIVÉE, 1920-2000' (QUEBEC)**

Met de steun van het *Centre d'histoire de Montréal*, heeft de vereniging van verzorgenden van Quebec (AAFQ) een tentoonstelling georganiseerd over de geschiedenis van de verzorgenden sinds het begin van vorige eeuw. De tentoonstelling ging open in september 2001 en bleef toegankelijk tot april 2002. Ze had als doel het grote publiek te laten kennismaken met het werk van de verzorgenden en de moeilijkheden waarmee ze af te rekenen krijgen..

## **5 BOEK OVER HET WERK VAN DE VERZORGENDEN (QUEBEC)**

R. de Groot en E. Ouellet hebben een boek geschreven, dat hulde brengt aan de verzorgenden in Quebec en hun werk. Om dit haast onzichtbare werk onder woorden te brengen, verwerken de auteurs een heleboel getuigenissen, waarin de moeilijkheden naar voren komen, maar ook de voldoening die de verzorgenden uit hun werk halen.

## **6 NIEUWSBRIEF (QUEBEC)**

De vereniging van verzorgenden van Quebec (AAFQ) brengt een nieuwsbrief uit met als titel '*La Tête haute*', die de verzorgenden nieuws brengt over de gebeurtenissen in hun dienst of vereniging. Dit krachtige informatiekanaal geeft de verzorgenden het gevoel dat ze erbij horen en biedt hun de mogelijkheid om indien nodig hun mening met anderen te delen via getuigenissen of artikels.

## **7 INNOVADOM: COLLOQUIUM OVER DE ICT IN DE THUISZORG (FRANKRIJK)**

Het INNOVADOM-colloquium vond plaats in Grenoble in 2006 en handelde over de nieuwe technologieën ten dienste van de handhaving van zorgafhankelijke personen in de thuisomgeving. De nieuwe technologieën kunnen oplossingen aanreiken voor meer comfort en veiligheid en een sterkere sociale band. Dit colloquium had tot doel gezondheidswerkers, bedrijven en overheid samen te brengen om te werken aan projecten waardoor de technologische vernieuwing ten dienste komt van de sociale vernieuwing. Het nodigde uit tot nadenken en richtte zich op ontmoetingen en projecten tussen beroepsmensen uit de gezondheids- en de sociale sector, ondernemingen, onderzoekers, politici en iedereen die zich bezighoudt met de levenskwaliteit van ouderen of gehandicapten en hun handhaving in de thuisomgeving.

