

*Ziekteverzuimverhogende factoren bij
Psychiatrisch Ziekenhuis Amsterdam*

auteur(s):

Tinka van Vuuren
Marja Willemsen

datum:

3 juni 1998

NIA TNO rapport:

3580103.r9800112\hai\len

TNO ARBEID
BIBLIOTHEEK
POSTBUS 718
2130 AS HOOFDDORP
TEL. 023-5549 468

NR. u4593
plaats M&T

© NIA TNO B.V.

Niets uit deze uitgave mag worden
verveelvoudigd of openbaar gemaakt
door middel van druk, fotokopie, microfilm
of op welke andere wijze dan ook, zonder
voorafgaande schriftelijke toestemming van NIA TNO.

De Boelelaan 30
Postbus 75665
1070 AR Amsterdam

Inhoudsopgave

1	Inleiding	5
2	Doel van het onderzoek	7
3	Het vragenlijstonderzoek	7
3.1	Inleiding	7
3.2	Bewerking en presentatie van de gegevens	8
3.2.1	Somscores van vragen over werk en gezondheid	8
3.2.2	De onderscheiden groepen binnen PZA	9
3.2.3	De selectie van knelpunten	9
4	Resultaten	11
4.1	Respons	11
4.2	Positieve aspecten van werk en organisatie	12
4.3	Knelpunten op het gebied van werk en organisatie	12
4.3.1	Organisatiegebonden knelpunten voor PZA totaal	12
4.3.2	Vergelijking van afdelingen naar knelpunten	14
4.4	Gezondheid	16
4.4.1	Gezondheid bij PZA-totaal	16
4.4.2	Mannen en vrouwen	18
4.4.3	Afdelingen	18
4.4.4	Functiegroepen	19
4.4.5	Leeftijdsgroepen	20
4.5	Voorspellen van ziekteverzuim, gezondheidsklachten en tevredenheid	20
4.5.1	Gezondheidsklachten	20
4.5.2	Emotionele uitputting	21
4.5.3	Medische consumptie	21
4.5.4	Tevredenheid met het werk	21
4.5.5	Aantal verzuimde kalenderdagen in 1997	21
4.5.6	Aantal keer verzuimd in 1997	22
4.5.7	Conclusies	22
5	Conclusies	23
5.1	Verzuimniveau	23
5.2	Afdelingen	24
5.3	Specifieke groepen	24
5.4	Verzuimverschillen	25
5.5	Geïntegreerde conclusie	26
6	Aanbevelingen	27
6.1	Aanbevelingen qua inhoud	27
6.2	Aanbevelingen qua proces	27

Literatuur	29
Bijlage 1 Resultaten van het Psychiatrisch Ziekenhuis Amsterdam	31
Bijlage 2 Vragenlijst Psychiatrisch Ziekenhuis Amsterdam	47

1 *Inleiding*

Dit rapport geeft de resultaten van het vragenlijstonderzoek weer dat is uitgevoerd onder de werknemers van het Psychiatrisch Ziekenhuis Amsterdam (PZA) in het voorjaar van 1998.

Bij het Psychiatrisch Ziekenhuis Amsterdam (PZA) wordt een substantiële stijging van het ziekteverzuim waargenomen. Gemiddeld bedroeg het ziekteverzuim in het eerste half jaar van 1997 ruim 9%, met uitschieters naar ruim 14 % bij de afdeling Klinische Voorzieningen Ouderen. Het ziekteverzuim van PZA ligt bovendien ver boven het landelijk gemiddelde verzuim van Algemene Psychiatrische Ziekenhuizen (In het Verzuimoverzicht zorgsector Cadans wordt gemeld in 1996: gemiddelde percentage 5.3%, gemiddelde frequentie 1.3, gemiddelde duur 13.8 dagen).

Voor de directie van PZA is deze situatie onaanvaardbaar, zowel vanuit overwegingen betreffende de bedrijfsvoering als vanuit de ambitie om het ziekteverzuim op termijn tot een acceptabel niveau terug te dringen.

Daarom is een vragenlijst-onderzoek uitgevoerd, waaruit moet blijken welke factoren ervoor hebben gezorgd dat het verzuim zo hoog is. Tevens wil het management geadviseerd worden hoe men het verzuim kan terugdringen.

Achtereenvolgens vindt u in hoofdstuk 2 (Doel van het onderzoek) de doelstelling beschreven. In hoofdstuk 3 (Het vragenlijstonderzoek) staat de methode van onderzoek centraal. In hoofdstuk 4 (De resultaten) vindt u de respons, knelpunten op het gebied van werk en organisatie, knelpunten op het gebied van gezondheid en de voorspellende waarde van een aantal factoren ten aanzien van verzuim, gezondheidsklachten en tevredenheid.

2 Doel van het onderzoek

Het vragenlijstonderzoek heeft tot doel gehad inzicht te verschaffen in de aard en omvang van problemen op het gebied van arbeid en gezondheid binnen PZA. Tevens is getracht de resultaten in verband te brengen met het gerapporteerde ziekteverzuim met als doel risicogroepen en risicofactoren vast te stellen.

Het vragenlijstonderzoek heeft tot resultaat een beschrijving en rangordening van de verzuimverhogende factoren per afdeling (risico-profielen) en voor PZA-totaal. De beschrijving bevat geen verklaring van verschillen in risico's tussen afdelingen. De beschrijving bevat wel aanwijzingen voor aangrijpingspunten voor beleid.

3 Het vragenlijstonderzoek

3.1 Inleiding

De vragenlijst naar de arbeidssituatie bij PZA (zie bijlage 2) is in belangrijke mate gebaseerd op gevalideerde instrumenten die in brede zin aandacht besteden aan aspecten van het werk en de gezondheid van werknemers (Kompier & Marcelissen, 1993, Smulders & Op de Weegh, 1995, De Winter et al., 1988 en De Winter, 1991).

Tabel 3.1 Onderwerpen van de vragenlijst

Onderwerpen van de vragenlijst	Indicatoren
WERK	
Arbeidsinhoud en organisatie	- Taakinhoud - Lichamelijke en geestelijke inspanning - Werkorganisatie - Werktempo - Emotionele belasting - Autonomie - Verantwoording niet in overeenstemming met bevoegdheden/ Taken buiten verantwoordelijkheid bezwaarlijk
Arbeidsomstandigheden	- Fysieke werkomstandigheden/veiligheid - Fysieke belasting - Hinder fysieke belasting
Arbeidsverhoudingen	- Leiding en collega's - Discriminatie vanwege huidskleur - Gewelddadig gedrag (agressie en seksuele intimidatie)

Onderwerpen van de vragenlijst	Indicatoren
Arbeidsvoorwaarden	- Waardering werkring - Verzuimbeleid - Diensten/roosters - Personeelstekort, invallen en verlofdagen - Opleidings- en loopbaanmogelijkheden - Relatie werk/privé
GEZONDHEID	- Emotionele uitputting - Gezondheidsklachten - Ziektegedrag - Ziekteverzuim - Tevredenheid met het werk
PERSOONSKENMERKEN	- Geslacht - Leeftijd - Opleiding - Leidinggevend - Omvang dienstverband - Duur dienstverband in beroep - Afdeling - Functie - Reistijd - Zorgtaken

Waar nodig zijn enkele specifieke vragen toegevoegd voor PZA. Tabel 3.1 geeft de onderwerpen weer van de vragenlijst. Voor veel indicatoren zijn meerdere vragen gesteld. Deze vragen zijn veelal vervolgens gecombineerd in één maat door middel van een somscore. In het onderzoek bij PZA zijn 14 van dergelijke somscores gehanteerd. Deze indicatoren zijn vet afgedrukt. De overige indicatoren zijn door middel van één of meerdere losse vragen vastgesteld.

De gebruikte vragenlijst biedt de mogelijkheid om afdelingen, functies, mannen en vrouwen en leeftijdsgroepen binnen PZA met elkaar te vergelijken.

3.2 *Bewerking en presentatie van de gegevens*

3.2.1 *Somscores van vragen over werk en gezondheid*

Om de uitkomsten van het onderzoek snel te kunnen beoordelen zijn de meeste vragen waarin om een waardering van de werksituatie of de gezondheid is gevraagd, gecombineerd tot een aantal somscores. Een somscore is de gemiddelde waarde van de antwoorden van een persoon op de vragen over een bepaald aspect van de werksituatie of de gezondheid. De minimumscore is 1 (alleen negatief beantwoord) en de maximumscore is 2 (alleen positief beantwoord). Vanuit deze persoonlijke somscore kan een gemiddelde worden berekend voor groepen respondenten, bijvoorbeeld voor afdelingen. Dit gemiddelde zal weergegeven worden in het percentage negatief beantwoordde vragen betreffende dat onderwerp door de groep respondenten. In de tabel in bijlage 1 is te zien uit welke vragen de somscores zijn opgebouwd; daarbij zijn die vragen vet afgedrukt die deel uitmaken van de betreffende somscore. Bijvoorbeeld over de indicator 'Taakhoud' zijn 7 vragen gesteld naar de mate waarin men voor het werk voldoende ervaring heeft, het werk te een-

voudig is, het werk voldoende afwisselend is, het werk boeiend is en dergelijke. Vijf van de zeven vragen zijn vervolgens samengevoegd in een somscore.

3.2.2 *De onderscheiden groepen binnen PZA*

Om goede vergelijkingen binnen PZA mogelijk te maken zijn meerdere uitsplitsingen gemaakt. De eerste indeling is naar afdelingen: De Boelelaan; Samenwerkingsverband (SWV) projecten, Centrum Psychotherapie en Krisisdienst; Cluster Centrum/Oud West en Cluster Noord; KLZ en Klinische Voorziening Ouderen GAPZ. Een aantal afdelingen zijn voor sommige analyses samengevoegd omdat anders de aantallen werknemers per afdeling te klein waren. De tweede indeling is naar functiegroepen: algemeen personeel, administratief en civiel personeel, BOF-personeel (activiteitenbegeleiding, arbeidstherapie behandelafdelingen, maatschappelijk werk, ergotherapie, PMT), management verpleging, verpleegkundig en verzorgend personeel (incl. leerlingen) en MSW-staf (psychiater, psycholoog, psychotherapeut, AGIO, AGNIO, geestelijk verzorger). De derde uitsplitsing is naar geslacht: mannen versus vrouwen. De laatste uitsplitsing is naar leeftijdsgroep: jonger dan 31 jaar, tussen de 31 en 45 jaar en ouder dan 45 jaar.

3.2.3 *De selectie van knelpunten*

Om te kunnen beoordelen of er sprake is van 'knelpunten' is gekeken naar de *ernst en omvang van de klachten*. Hiervoor zijn geen objectieve normen beschikbaar. De keuze van een *drempel* is arbitrair. In de literatuur (Broersen, Weel & Van Dijk, 1991) wordt als voorbeeld een percentage gehanteerd van 20%. Er is dan sprake van een knelpunt wanneer 20% of meer van de werknemers klachten rapporteert over het werk of de gezondheid. Ook in dit onderzoek is een drempel van 20% aangehouden.

4 Resultaten

4.1 Respons

In het voorjaar van 1998 is de vragenlijst verzonden aan 555 werknemers van het Psychiatrisch Ziekenhuis Amsterdam. Er zijn in totaal 373 bruikbare vragenlijsten teruggestuurd. Het responspercentage bedraagt daarmee 67%. Dit is een redelijk hoge respons.

In tabel 4.1 is de respons naar enkele persoonskenmerken weergegeven.

Tabel 4.1 Respons naar persoonskenmerken in percentages

	PZA Totaal
	373
Geslacht	
man	42.3
vrouw	57.7
Gemiddelde leeftijd	40.75
Opleiding	
lager onderwijs	1.3
lager algemeen vormend of lager beroepsonderwijs	2.7
middelbaar onderwijs of middelbaar beroepsonderwijs	33.0
hoger beroepsonderwijs	34.9
academisch onderwijs	28.2
Leidinggevend	23.1
Afdeling	
De Boelelaan	11.3
SWV-projecten	4.3
Cluster C/OW	26.5
Cluster Noord	12.9
Centrum voor Psychotherapie	11.3
KLZ & GAPZ	22.0
Krisisdiensten	6.2
Personeelsgroep	
algemeen en administratief personeel	21.8
civiel personeel	5.9
BOF-personeel	8.6
management verpleging	5.4
verpleegkundig en verzorgend personeel	43.0
MSW-staf	15.3
Gemiddeld aantal jaar werkzaam in beroep	13.24
Gemiddeld aantal jaar werkzaam in dit ziekenhuis	10.01
Gemiddeld aantal jaar werkzaam in huidige functie	5.77
Dienstverband	
full-time	34.0
part-time	66.0
indien part-time: gemiddeld percentage aanstelling	70.71
Verzorging in vrije tijd van kinderen of anderen in directe omgeving	52.4

In totaal hebben 214 (58%) vrouwen en 157 mannen (42%) met een gemiddelde leeftijd van 41 jaar de vragenlijst ingevuld. De vragenlijst lijkt op het oog redelijk verdeeld over de verschillende personeelsgroepen te zijn beantwoord.

4.2 *Positieve aspecten van werk en organisatie*

De vragenlijst gaat expliciet op zoek naar de 'knelpunten' in de organisatie. Toch komen uit de vragenlijst ook aspecten van het werk naar voren die men positief waardeert. Uit de gesloten vragen blijkt dat de volgende aspecten niet of nauwelijks een knelpunt vormen:

- Het werk zelf (taakhoud);
- Fysieke belasting (m.u.v. de afdelingen KLZ/GAPZ) en fysieke gezondheid;
- Discriminatie
- Collegialiteit

In een open vraag aan het eind van de vragenlijst is gevraagd, welke aspecten van het werk men positief beoordeelt. Uit de diverse antwoorden blijkt dat veel mensen tevreden zijn over:

- de afwisseling in het werk;
- het directe contact met patiënten;
- de grote mate van zelfstandigheid;
- het contact met collega's

4.3 *Knelpunten op het gebied van werk en organisatie*

In deze paragraaf geven we de resultaten weer ten aanzien van de knelpunten op het gebied van werk en organisatie volgens de werknemers van PZA. Eerst zullen op grond van de afzonderlijke vragen de knelpunten voor PZA in het geheel worden beschreven. Daarna zal nagegaan worden op grond van de berekende somscores per onderwerp of er verschillen zijn tussen de afdelingen in de mate waarin knelpunten voorkomen.

4.3.1 *Organisatiegebonden knelpunten voor PZA totaal*

Er is sprake van een knelpunt wanneer 20% van de medewerkers klachten heeft geuit over dat onderwerp. In bijlage 1 staan voor het PZA totaal en per afdelingscategorie de antwoorden per vraag beschreven. Tabel 4.2 geeft een overzicht van knelpunten voor de gehele organisatie.

Tabel 4.2 **Organisatiegebonden knelpunten**

Arbeidsinhoud en organisatie	Toelichting
Taakinhoud	In het algemeen vindt men de taakinhoud goed en geen knelpunt.
Autonomie	Ruim eenderde klaagt over regelmogelijkheden in het werk (bijvoorbeeld over werktempo en moment waarop taak wordt uitgevoerd).
Inspanning/werktempo	79% van de medewerkers vindt het werk geestelijk erg inspannend. 71% werkt geregeld onder tijdsdruk. 44%-78% zegt erg snel/hard/veel te moeten werken en niet genoeg tijd te hebben om het werk af te krijgen.
Emotionele belasting	73% van de patiëntgebonden functies werkt veel met agressieve of lastige patiënten. 50% vindt de confrontatie met suicide of lijden belastend en 39% is ontevreden met de zorg die aan patiënten kan worden gegeven. Ruim de helft vindt taken buiten eigen verantwoordelijkheid bezwaarlijk.
Werkorganisatie	49%-58% van de medewerkers zegt in het werk gehinderd te worden door gebreken van anderen, onverwachte situaties of de afwezigheid van anderen. 67% geeft aan dat de normale werkuitvoering vaak wordt onderbroken. 43% kan in het werk onvoldoende overleggen met de leiding en met anderen dan de naaste collega's.
Arbeidsomstandigheden	
Binnenklimaat	53% van de medewerkers ondervindt veel hinder van droge lucht of een gebrek aan frisse lucht, 40% heeft last van de warmte en 27% van wisseling in temperatuur. Ruim 20% heeft hinder van stank en ongeschikte verlichting. Een derde vindt de veiligheid niet in orde.
Fysieke belasting	Enkele klachten zijn er op het gebied van fysieke belasting: vaak moeten buigen of draaien van het bovenlichaam (27%), lang achtereen moeten zitten (52%), lopen (21%) of in dezelfde houding werken (31%). Deze klachten leiden niet tot veel hinder bij medewerkers.
Informatie/Hulpmiddelen	Eenderde van de medewerkers is van mening voor het werk over onvoldoende, niet tijdig beschikbare en niet goede gegevens en hulpmiddelen te beschikken, dat er onvoldoende mogelijkheden zijn het werk over te dragen en dat de werkbesprekingen niet goed lopen. Veertig procent constateert dat er in de werkbesprekingen geen aandacht is voor de arbeidsomstandigheden. De helft zegt onvoldoende informatie/voorlichting te krijgen over onveilige kanten van het werk.
Arbeidsverhoudingen	
Leiding en collega's	Rond de 45% is van mening niet te werken onder een goede dagelijkse leiding, voelt zich onvoldoende gesteund door directe leiding, vindt dat de dagelijkse leiding onvoldoende rekening met hun houdt en geen goed beeld heeft van hen. Ruim 20% vindt de onderlinge sfeer niet goed en meent dat de samenwerking met andere afdelingen/groepen niet goed loopt. Eenderde vindt dat er onvoldoende hulp beschikbaar is bij problemen.
Gewelddadig gedrag/Discriminatie	Bijna de helft van de medewerkers heeft 1 of meerdere keren per maand te maken met verbaal geweld en een vijfde 1 of meerdere keren per maand met lichamelijk geweld. Ruim eenderde heeft 1 of meerdere keren per jaar te maken met seksuele intimidatie. Ruim een vijfde is ontevreden met de opvang en begeleiding na gewelddadig gedrag. Discriminatie vanwege huidskleur komt weinig voor. Vier procent heeft zelf weleens last gehad hiervan.
Arbeidsvoorwaarden	
Diensten/Roosters en Personeelstekort, invallen en verlofdagen	Een vijfde zegt een ongunstig rooster te hebben, ruim eenderde heeft overwerk en 40% van deze groep vindt dat bezwaarlijk. 65% is van mening dat er een personeelstekort is op de afdeling, 41% moet geregeld invallen voor collega's en 45% kan verlofdagen niet opnemen wanneer men dat wil.
Waardering en Opleidings- en loopbaanmogelijkheden	De helft van de medewerkers acht zich onvoldoende gewaardeerd. 59% acht de beloning niet in overeenstemming met het werk en 66% vindt de vooruitzichten niet goed. 60%-74% vindt dat de opleidings- en loopbaanmogelijkheden onvoldoende zijn. 58% maakt zich zorgen over de inhoud en het behoud van het werk in de toekomst en 65% is van mening dat de reorganisaties spanningen oproepen.
Relatie werk/privé	Ruim eenderde denkt thuis teveel aan het werk en is van mening dat het werk een ongunstige invloed heeft op het privéleven.
Verzuimbeleid	Ruim tweederde signaleert dat het verzuim een probleem is bij PZA en dat eigen verzuim en dat van anderen hinder in het werk geven. De helft is ontevreden met het huidige verzuimbeleid en ruim een kwart is niet op de hoogte van de aanpak van het verzuim.

Opvallend is de diversiteit en de veelheid aan klachten die worden geuit door de medewerkers van PZA. Op vrijwel alle onderwerpen signaleert meer dan 20% van de medewerkers en vaak een veel groter percentage, dat het werk niet in orde is. Alleen wat betreft de taakhoud van het werk is men in het algemeen tevreden.

4.3.2 Vergelijking van afdelingen naar knelpunten

Om een vergelijking tussen afdelingen mogelijk te maken, zal nu gebruik worden gemaakt van de berekende somscores voor de verschillende aspecten van werk en organisatie. In tabel 4.3 zijn deze somscores weergegeven. De genoemde percentages geven dus het percentage negatief beantwoordde vragen weer over het betreffende aspect door de afdeling. Wanneer er sprake is van een significant verschil met het gemiddelde niveau van PZA-totaal dan zijn de scores vet weergegeven. De vergelijking tussen de afdelingen heeft plaatsgevonden voor enkele combinaties van afdelingen omdat anders de aantallen werknemers te klein zijn. Deze combinaties zijn de volgende: 1. De Boelelaan, 2. SWV, Centrum voor Psychotherapie en Krisisdienst, 3. Cluster C/OW en Cluster Noord en 4. KLZ en GAPZ. De gedetailleerde resultaten op het niveau van de afzonderlijke vragen staan in bijlage 1.

Tabel 4.3 **Organisatiegebonden knelpunten per afdeling in percentages negatief beantwoordde vragen over dat aspect**

	PZA-to-taal	De Boelelaan	SWV en Centrum psychotherapie en Krisisdienst	Cluster C/OW en Cluster Noord	KLZ & GAPZ
Taakhoud	16	15	12	12	28
Autonomie	30	12	36	33	29
Lichamelijke en geestelijke inspanning	44	40	47	43	45
Werktempo	61	69	65	64	52
Fysieke belasting	15	9	8	9	34
Hinder van fysieke belasting	11	5	6	6	26
Werkomstandigheden en veiligheid	33	23	28	33	46
Werkorganisatie	38	25	35	36	53
Leiding en collega's	32	21	34	29	44
Waardering werkkring	61	39	71	59	66
Verzuimbeleid	62	49	65	61	70

Significante afwijkingen ($p < 0,05$) van de gemiddelde scores zijn vet weergegeven.

Tabel 4.3 laat zien dat werknemers werkzaam op De Boelelaan in het algemeen minder knelpunten signaleren in hun werk. Daarentegen ervaren de werknemers in de klinische langdurige zorg (KLZ) en bij de Klinische Voorziening Ouderen GAPZ in het algemeen juist meer problemen in het werk dan gemiddeld het geval is bij PZA. De werknemers die werken bij SWV, Centrum Psychotherapie en de Krisisdienst hebben in vergelijking met de andere afdelingen minder klachten over de fysieke belasting en de werkomstandigheden, maar zijn beduidend minder tevreden met de waardering die zij krijgen voor hun werk. Van de werknemers van de Krisisdienst vindt bijvoorbeeld negentig procent de beloning niet in overeenstemming met het werk en de vooruitzichten bij de eigen werkgever niet goed. Het personeel van Cluster C/OW en Cluster Noord beoordeelt in vergelijking met de andere afdelingen hun taakhoud als (nog) beter en signaleert minder klachten dan gemiddeld over (hinder van) fysieke belasting.

4.4 *Gezondheid*

De mate waarin werknemers organisatiegebonden knelpunten ervaren, geeft de werkbelasting aan van de werknemers. Wanneer de werkbelasting van de werknemers ten opzichte van de belastbaarheid van de werknemers (de mogelijkheden van de persoon om aan de werkbelasting te voldoen) te zwaar is, kan dit uiteindelijk leiden tot ziekteverzuim. Ziekteverzuim toont dat de individuele balans tussen de belastbaarheid van de werknemer en diens belasting verstoord is. Het evenwicht tussen wat de werknemer te verwerken krijgt en wat hij verwerken kan, wat hij aankan, op zijn schouders kan nemen is uit balans. De belasting kan te zwaar zijn geworden, bijvoorbeeld door een hoge werkdruk. Ook kan de belastbaarheid zijn verminderd door een ongeval.

Andere indicatoren dat het evenwicht tussen belasting en belastbaarheid uit balans is, zijn ontevredenheid met het werk, emotionele uitputting, gezondheidsklachten en medische consumptie (bezoek arts, medicijngebruik e.d.). Deze aspecten zijn nagevraagd. Daarnaast is ten aanzien van ziekteverzuim zowel naar de duur van het verzuim, als naar de frequentie van het verzuim als gevolg van ziekte in 1997 gevraagd. In deze paragraaf gaan we na hoe de gezondheid in het algemeen er voor staat bij PZA en of er verschillen zijn in gezondheid tussen de verschillende personeelscategorieën.

4.4.1 *Gezondheid bij PZA-totaal*

De belangrijkste aspecten van de gezondheid - welke mogelijk een gevolg zijn van de gesignaleerde knelpunten - zijn samengevat in tabel 4.4. Opvallend is de hoge mate waarin klachten optreden over emotionele uitputting.

Tabel 4.4 Gezondheidsaspecten voor het Psychiatrisch Ziekenhuis Amsterdam als geheel. Weergegeven zijn de klachten die door minimaal 20% van de medewerkers zijn genoemd en relevante klachten die door minder dan 20% van de medewerkers zijn genoemd.

Gezondheidsknelpunten voor het hele ziekenhuis

Lichamelijke conditie

goed (45%)
 redelijk (42%)
 matig (11%)
 slecht (3%)

Gezondheidsklachten

Gezondheidsklachten als gevolg van werk (34%)
 Afgelopen jaar door het werk last gehad van irritatie slijmvliezen (29%)
 In werk moeite met concentreren (21%)

Emotionele uitputting

Mentaal uitgeput door werk (25%)
 Leeg gevoel aan eind van werkdag (52%)
 Vermoeid gevoel bij opstaan (29%)
 Hele dag werken met mensen vormt zware belasting (20%)
 Opgebrand gevoel door werk (13%)
 Gefrustreerd gevoel door baan (29%)
 Te veel inzet voor werk (42%)
 Direct werken met mensen roept spanningen op (13%)
 Voelt zich aan eind van latijn (9%)

Medische consumptie

Is in de zes maanden voorafgaand aan onderzoek:
 - naar de dokter geweest (53%)
 - nu onder behandeling van arts (21%)

Algemene tevredenheid met werk

zeer tevreden (5%)
 tevreden (49%)
 tevreden noch ontevreden (29%)
 ontevreden (13%)
 zeer ontevreden (4%)

Ziekteverzuim

Aantal kalenderdagen verzuimd als gevolg van ziekte in 1997
 0 dagen (22%)
 1 of 2 dagen (16%)
 3 - 7 dagen (30%)
 1 - 4 weken (20%)
 1 - 3 maanden (5%)
 3 maanden of langer (6%)

Hoe vaak verzuimd als gevolg van ziekte in 1997

0 keer (22%)
 1 keer (30%)
 2 keer (25%)
 3 of 4 keer (18%)
 5 keer of meer (4%)

Aantal kalenderdagen ziek doorgewerkt in 1997

0 dagen (32%)
 1 of 2 dagen (23%)
 3 - 7 dagen (27%)
 1 - 4 weken (8%)
 4 weken of langer (4%)
 Weet niet (7%)

4.4.2 Mannen en vrouwen

Tabel 4.5 geeft aan dat de mannelijke en vrouwelijke werknemers verschillen in hun ziekteverzuim en medische consumptie; vrouwen verzuimen langer en vaker dan mannen en hebben een grotere medische consumptie. Onder medische consumptie wordt verstaan doktersbezoek, medicijngebruik en behandeling door een arts. Mannen en vrouwen verschillen niet in hun algemene tevredenheid met het werk, emotionele uitputting ('opgebrand' zijn door het werk) en gezondheidsklachten door het werk.

Tabel 4.5: Vergelijking van mannen en vrouwen wat betreft hun gezondheid

	Mannen	Vrouwen
Percentage negatief beantwoorde vragen over gezondheidsklachten	18	18
Percentage negatief beantwoorde vragen over emotionele uitputting	25	26
Percentage negatief beantwoorde vragen over medische consumptie *	25	35
Percentage ontevreden en zeer ontevreden mensen	18	17
Verzuimduur die het meest voorkomt *	0 dagen	3-7 dagen
Verzuimfrequentie die het meest voorkomt *	1 keer	2 keer

*significant verschil $p < 0,05$

4.4.3 Afdelingen

Ook tussen de afdelingen zijn een aantal verschillen qua gezondheid gevonden (zie tabel 4.6). Hiervoor zijn de zeven afdelingen teruggebracht tot vier afdelingen.

Tabel 4.6: Vergelijking van de afdelingen wat betreft de gezondheid

	De Boelelaan	SWV en Centrum Psychotherapie en Kri-sisdienst	Cluster C/OW en Cluster Noord	KLZ & Gapz
Percentage negatief beantwoorde vragen over gezondheidsklachten	17	17	17	22
Percentage negatief beantwoorde vragen over emotionele uitputting	19	25	27	29
Percentage negatief beantwoorde vragen over medische consumptie	25	39	36	42
Percentage ontevreden en zeer ontevreden mensen*	7	10	20	28
Verzuimduur die het meest voorkomt*	3-7 dagen	3-7 dagen	3-7 dagen	1-4 weken
Verzuimfrequentie die het meest voorkomt	0 keer	1 keer	1 keer	2 keer

*significant verschil $p < 0,05$

De afdelingen verschillen in de verzuimduur, de verzuimfrequentie en de algemene tevredenheid met het werk. Voor de verzuimduur geldt dat de medewerkers werkzaam op KLZ & GAPZ zeggen meer te hebben verzuimd in 1997 dan de medewerkers op de overige afdelingen op De Boelelaan. Van de verzuimfrequentie kan gezegd worden dat de medewerkers van KLZ & GAPZ eveneens aangeven vaker verzuimd te hebben dan de medewerkers van de andere afdelingen. De medewerkers van De Boelelaan hebben het minst frequent verzuimd. Dit komt overeen met de feitelijke verzuimgegevens over 1997. Medewerkers van De Boelelaan zijn ook significant meer tevreden met hun werk dan de andere afdelingen. Verder zijn de medewerkers van de Samenwerkingsverband-projecten, Centrum Psychotherapie en Krisisdienst weer meer tevreden dan van Cluster C/OW en Cluster Noord en KLZ & GAPZ. Dit terwijl de medewerkers van beide Clusters op hun beurt weer meer tevreden met hun werk dan de medewerkers van KLZ & GAPZ. De medewerkers van KLZ & GAPZ zijn het minst tevreden met hun werk.

4.4.4 Functiegroepen

De functiegroepen binnen PZA zijn teruggebracht naar 5 categorieën: Algemeen en administratief en civiel personeel, BOF-personeel, management verpleging, verpleegkundig en verzorgend personeel, en MSW-staf. Wat betreft gezondheidsklachten en verzuim veroorzaakt door het werk zijn er significante verschillen tussen de functiegroepen. Het BOF-personeel blijkt zowel het langst als het meest frequent te verzuimen. De MSW-staf rapporteert minder vaak dat zij gezondheidsklachten heeft waarvan zij denken dat deze door het werk komen dan BOF-personeel en verpleegkundig en verzorgend personeel (zie Tabel 4.7).

Tabel 4.7: Vergelijking van de functiegroepen wat betreft de gezondheid

	Algemeen en administratief en civiel	BOF	management verpleging	verpleegkundig en verzorgend personeel	MSW-staf
Percentage negatief beantwoorde vragen over gezondheidsklachten *	16	24	13	22	11
Percentage negatief beantwoorde vragen over emotionele uitputting	24	32	25	27	24
Percentage negatief beantwoorde vragen over medische consumptie	31	30	19	32	30
Percentage ontevreden en zeer ontevreden mensen	15	16	20	20	16
Verzuimduur die het meest voorkomt	3-7 dagen	1-4 weken	0 dagen	3-7 dagen	1-2 dagen
Verzuimfrequentie die het meest voorkomt	1 keer	2 keer	1 keer	1 keer	1 keer

significant verschil $p < 0,05$

4.4.5 Leeftijdsgroepen

Tussen de drie leeftijdsgroepen (tot en met 30 jaar, tussen 30 en 45 jaar, en ouder dan 45 jaar) zijn zoals tabel 4.8 laat zien, zijn er alleen wat medische consumptie betreft verschillen gevonden. Werknemers ouder dan 45 jaar bezoeken vaker de dokter, gebruiken meer medicijnen en worden vaker behandeld door een arts dan jongeren.

Tabel 4.8: Vergelijking van de drie leeftijdsgroepen wat betreft gezondheid

	Jonger dan 31 jaar	Tussen 31 en 45 jaar	Ouder dan 45 jaar
Percentage negatief beantwoorde vragen over gezondheidsklachten	19	18	18
Percentage negatief beantwoorde vragen over emotionele uitputting	25	25	28
Percentage negatief beantwoorde vragen over medische consumptie	30	27	39
Percentage ontevreden en zeer ontevreden mensen	17	17	18
Verzuimduur die het meest voorkomt	0 dagen	3-7 dagen	3-7 dagen
Verzuimfrequentie die het meest voorkomt	2 keer	1 keer	1 keer

* significant verschil $p < 0,05$

4.5 Voorspellen van ziekteverzuim, gezondheidsklachten en tevredenheid

Tenslotte is het interessant om te weten welke factoren in het werk kunnen leiden tot gezondheidsgevolgen zoals ziekteverzuim, algemene tevredenheid, gezondheidsklachten en medische consumptie. Dit is alleen gedaan voor PZA-totaal, omdat bij een opsplitsing in kleinere groepen te weinig waarnemingen zijn voor het aantal factoren die we met elkaar in verband willen brengen.

4.5.1 Gezondheidsklachten

Gezondheidsklachten die volgens de werknemers door het werk komen kunnen redelijk goed voorspeld worden uit de gestelde vragen (32% van de variantie van gezondheidsklachten wordt door onderstaande variabelen verklaard). Vijf variabelen leveren een significante bijdrage aan gezondheidsklachten. Werknemers blijken meer dergelijke klachten aan te geven, wanneer zij meer klachten hebben over

- de taakinhoud,
- de fysieke werkomstandigheden en de veiligheid
- het moeten invallen voor collega's,
- de ongunstige invloed van omstandigheden in het werk op het privéleven
- thuis teveel aan het werk denken.

4.5.2 *Emotionele uitputting*

Emotionele uitputting kan goed verklaard worden met de verschillende variabelen: 52 procent van de variantie wordt verklaard door acht variabelen. Dit zijn de taakhoud, de lichamelijke en geestelijke inspanning, leiding en collega's, het ervaren van een ongunstige invloed van omstandigheden in het werk op het privéleven, thuis teveel aan het werk denken, en het te maken hebben met verbaal geweld. Wanneer men deze aspecten meer negatief ervaart, neemt ook de emotionele uitputting toe. Verder blijkt uit de analyses dat ook het ervaren van hinder van fysieke belasting van invloed is op emotionele uitputting. Dit verband is echter tegengesteld aan de verwachting; mensen die meer hinder van fysieke belasting ervaren, ervaren minder emotionele uitputting. Kennelijk hebben medewerkers in functies waar meer hinder is van fysieke belasting, minder te maken met emotioneel uitputtende omstandigheden. Tenslotte blijkt dat BOF-personeel meer last heeft van emotionele uitputting dan het overige personeel.

4.5.3 *Medische consumptie*

Werknemers die een hogere medische consumptie hebben, blijken vrouwelijke, oudere werknemers te zijn die een negatievere invloed ervaren van het werk op de privé-situatie en het rooster ook als ongunstiger ervaren (Percentage verklaarde variantie is overigens gering: 8%).

4.5.4 *Tevredenheid met het werk*

De tevredenheid met het werk blijkt voor meer dan de helft verklaard te kunnen worden door aspecten van het werk (Percentage verklaarde variantie: 54%). Hoe negatiever de werknemers staan tegenover hun taakhoud, de leiding en collega's, de waardering die zij krijgen voor hun werkkring (beloning, loopbaanmogelijkheden, reorganisaties), het gevoerde verzuimbeleid en de invloed van het werk op privé en hoe meer zij te maken hebben met verbaal geweld, hoe ontevredener de werknemers zijn met hun werk in het algemeen. Verder blijkt dat het BOF-personeel in vergelijking met het andere personeel meer tevreden is met hun werk.

4.5.5 *Aantal verzuimde kalenderdagen in 1997*

Het aantal gerapporteerde verzuimdagen blijkt slechts voor een beperkt deel verklaard te worden door de gestelde vragen (percentage verklaarde variantie: 14%). Hieruit blijkt dat werknemers langer zeggen verzuimd te hebben als

- zij meer te maken met verbaal geweld,
- menen dat het werk een negatieve invloed heeft op privé,
- hun rooster ongunstig vinden,
- een MBO-opleiding hebben gevolgd en
- een part-time aanstelling hebben.

4.5.6 Aantal keer verzuimd in 1997

De frequentie van het verzuim blijkt wat beter te kunnen worden verklaard (percentage verklaarde variantie: 19%). Werknemers rapporteren vaker te hebben verzuimd in 1997 als

- zij meer lichamelijke en geestelijke inspanning ervaren,
- vrouw zijn,
- een MBO-opleiding hebben gevolgd,
- werkzaam zijn op de afdeling KLZ,
- kinderen of andere hulpbehoevende personen (bijv. ouders) in hun vrije tijd verzorgen,
- zij menen dat het werk een negatieve invloed heeft op privé
- zij hun rooster ongunstig vinden
- positiever (!) staan ten opzichte van het verzuimbeleid.

Dit laatste zou een gevolg kunnen zijn van frequent verzuim; omdat werknemers vaker verzuimen, zijn ze meer bekend met het verzuimbeleid en daarom wellicht positiever hierover gestemd dan werknemers die vrijwel nooit ziek zijn.

4.5.7 Conclusies

Een aantal aspecten van het werk blijken samen te hangen met meerdere gezondheidsgevolgen. Zo hangt een negatief oordeel over de taakinhoud samen met zowel het ervaren van meer gezondheidsklachten die door het werk komen, een grotere mate van emotionele uitputting en een mindere tevredenheid met het werk. Ook het oordeel dat het rooster ongunstig is, gaat samen met meer medische consumptie en de duur en de frequentie van het gerapporteerde ziekteverzuim in 1997. De mate waarin de werknemers aangeven dat zij te maken hebben met verbaal geweld, hangt samen met zowel meer emotionele uitputting, minder tevredenheid met het werk en langere duur van het verzuim. De beleving dat het werk een negatieve invloed heeft op de privé-situatie gaat zelfs samen met alle onderzochte gezondheidsaspecten, te weten met gezondheidsklachten, emotionele uitputting, medische consumptie, ontevredenheid op het werk, aantal verzuimde dagen en het aantal keren dat verzuimd is in 1997.

5 Conclusies

In dit hoofdstuk worden de resultaten uit hoofdstuk 4 met elkaar in verband gebracht in de vorm van het specifieke mechanisme van de onderlinge relatie tussen de factoren. Eerst worden de resultaten samengevat. Vervolgens wordt in paragraaf 5.6 het volgens ons dominante mechanisme gepresenteerd.

5.1 Verzuimniveau

Om prioriteiten te kunnen aanbrengen in de aanpak, worden eerst de 5 hoogste scores wat betreft organisatie-gebonden knelpunten en de factoren daarbinnen voor PZA-totaal en de afdelingen bekeken. In feite wordt het totale verzuimniveau van PZA naar alle waarschijnlijkheid met name hierdoor bepaald.

De 5 clusters van factoren die met name hoog scoren zijn voor zowel PZA-totaal als afzonderlijke afdelingen nagenoeg gelijk, alleen is de volgorde anders (1 is hoogste score):

	PZA totaal	De Boele- laan	SWV en Centrum psychotherapie en Krisisdienst	Cluster C/OW en Cluster Noord	KLZ & GAPZ
Lichamelijke en geestelijke inspanning	4	3	4	4	
Werktempo	2	1	2	1	4
Werkomstandigheden en veiligheid					5
Werkorganisatie	5	5	5	5	3
Waardering werkkring	3	4	1	3	2
Verzuimbeleid	1	2	3	2	1

Binnen de somscores zijn er dus specifieke factoren die hoog scoren. Tabel 4.2 in § 4.2.1 geeft daar de achtergronden bij, namelijk:

Inspanning/werktempo:	79% van de medewerkers vindt het werk geestelijk erg inspannend. 71% werkt geregeld onder tijdsdruk. 44%-78% zegt erg snel/hard/veel te moeten werken en niet genoeg tijd te hebben om het werk af te krijgen.
Werkorganisatie:	49%-58% van de medewerkers zegt in het werk gehinderd te worden door gebreken van anderen, onverwachte situaties of de afwezigheid van anderen. 67% geeft aan dat de normale werkuitvoering vaak wordt onderbroken. 43% kan in het werk onvoldoende overleggen met de leiding en met anderen dan de naaste collega's.
Waardering:	De helft van de medewerkers acht zich onvoldoende gewaardeerd, 59% acht de beloning niet in overeenstemming met het werk en 66% vindt de vooruitzichten niet goed. 60%-74% vindt dat de opleidings- en loopbaanmogelijkheden onvoldoende zijn. 58% maakt zich zorgen over de inhoud en het behoud van het werk in de toekomst en 65% is van mening dat de reorganisaties spanningen oproepen.
Verzuimbeleid:	Ruim tweederde signaleert dat het verzuim een probleem is bij PZA en dat eigen verzuim en dat van anderen hinder in het werk geven. De helft is ontevreden met het huidige verzuimbeleid en ruim een kwart is niet op de hoogte van de aanpak van het verzuim.

5.2 Afdelingen

Alhoewel binnen PZA over het algemeen hoog gescoord wordt ten aanzien van alle aspecten, ook gezien referentie-materiaal dat we ter beschikking hebben, scoren de afdelingen Klinisch Langdurige Zorg en Klinische Voorziening Ouderen GAPZ nog eens boven de gemiddelde scores van PZA (zowel ten aanzien van knelpunten werk en organisatie als ten aanzien van knelpunten gezondheid).

5.3 Specifieke groepen

Er zijn geen aanwijzingen dat specifieke groepen binnen PZA (qua leeftijd, qua functie, qua geslacht) specifieke risico's lopen. Wel valt op dat de functiegroepen BOF-personeel, algemeen en administratief en civiel personeel, en verpleegkundig/verzorgend personeel langer verzuimen. Uit de analyse van verzuimgegevens was dit al eerder gebleken. Daaruit bleek ook dat vrouwen een hoger verzuim vertonen dan mannen. Dit klopt met het algemene beeld in de zorgsector. In het algemeen blijft na correctie voor de rol van met zwangerschap en bevalling samen-

hangend verzuim en het gemiddelde lagere functie-niveau van vrouwen van het verschil in verzuimpercentage tussen vrouwen en mannen weinig tot niets over.

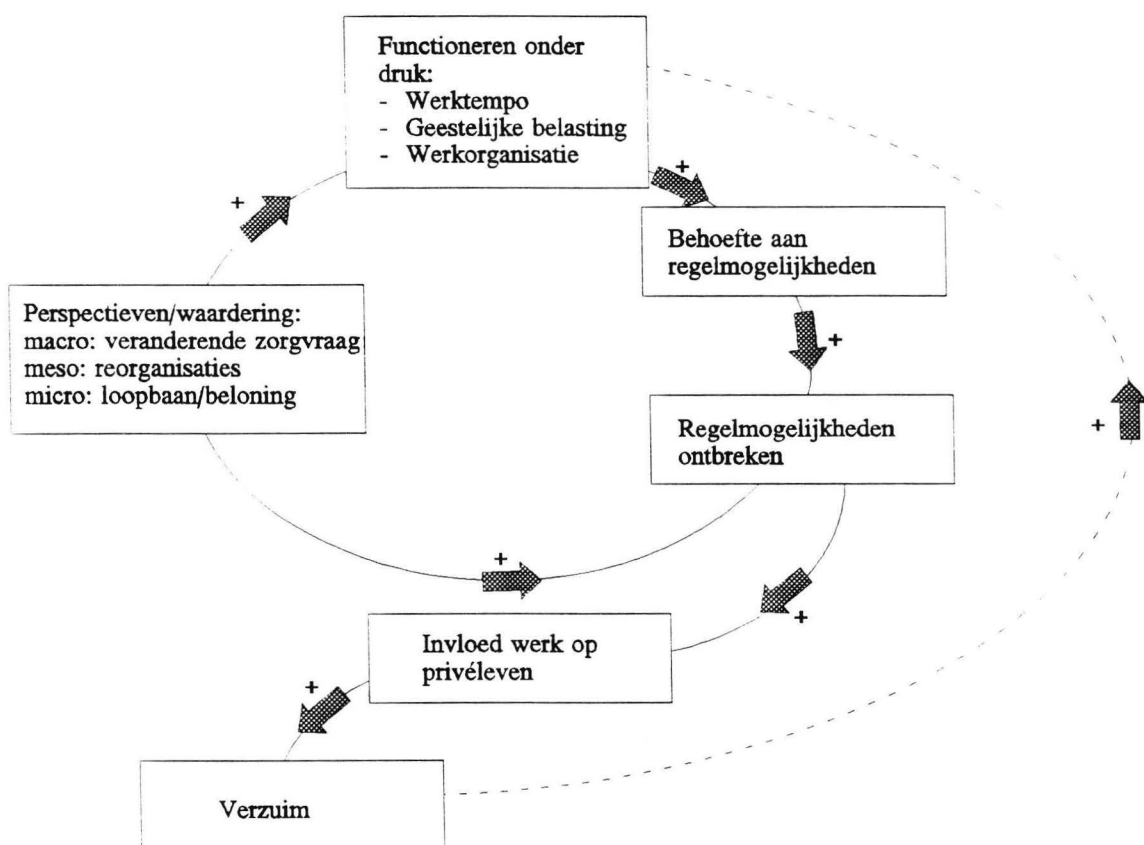
5.4 *Verzuimverschillen*

Verzuimverschillen worden met name bepaald door de voorspellende factoren. Als we de voorspellende factoren rond tevredenheid, emotionele uitputting, gezondheidsklachten en verzuim op een rijtje zetten komt het volgende beeld naar voren:



5.5 Geïntegreerde conclusie

Blijkbaar is het dus zo dat medewerkers een heleboel knelpunten in het werk ervaren, die met name te maken hebben met de thema's werktempo, geestelijke belasting en werkorganisatie. Men krijgt het werk niet af, wordt vaak gestoord, werkt onder tijdsdruk. De regelmogelijkheden die vervolgens medewerkers ter beschikking staan zijn niet gunstig: roostering, te weinig personeel, veel dagelijkse verstoringen. Dit geeft een ongunstige invloed op privé-situatie, mensen moeten veel aan hun werk denken. De langere termijn perspectieven (loopbaanperspectieven, getoonde waardering, zorg over reorganisaties) bieden de medewerkers geen oplossing. In een plaatje:



6 Aanbevelingen

In dit hoofdstuk doet NIA TNO aanbevelingen voor oplossingsrichtingen om het hoge verzuim binnen PZA terug te dringen. De aanbevelingen zijn tot stand gekomen op basis van een analyse van de resultaten van het vragenlijst-onderzoek. De uitdaging is om de juiste prioriteiten te kiezen, want het is ondoenlijk om alle aangegeven knelpunten mee te nemen in een aanpak. De aanbevelingen dienen dus nog getoetst en aangevuld te worden door directie en management van PZA. De presentatie-bijeenkomsten van 28 mei en 4 juni kunnen daarvoor de eerste aanzet bieden.

6.1 Aanbevelingen qua inhoud

De kennis en ervaring van NIA TNO over de aanpak van ziekteverzuim leert dat bij dit soort verzuimproblematiek voor een geïntegreerde aanpak moet worden gekozen: zowel de implementatie van het verzuimbeleid als de kwaliteit van de arbeid dient te worden verbeterd. Bij het bepalen van de richting voor de veranderingen zullen ook de resultaten van het cultuuronderzoek moeten worden meegenomen.

Het bovenstaande betekent *ten eerste* dat het probleem van werktempo/werkorganisatie/geestelijke belasting verder dient te worden geanalyseerd.

Ten *tweede* dient het verzuimbeleid van PZA kritisch tegen het licht te worden gehouden en geëvalueerd.

Voorstel is om beide lijnen in een workshop kort en krachtig te verkennen. Het is niet ondenkbaar dat uw arbodienst bij de verbetering van de verzuimaanpak een grote rol kan spelen.

Ten *derde* dient zorgvuldig te worden omgegaan met de factoren die onder waardering vallen: loopbaanbeleid, reorganisaties, beloning. Voorstel is om dit verder te laten uitwerken door de afdeling PZ.

Als *laatste* verdient de afdeling KLZ/GAPZ extra aandacht. Het is ons voorstel om met leidinggevenden van betreffende afdeling en via interviews de kern van de problematiek vast te stellen.

6.2 Aanbevelingen qua proces

Kritisch in deze hele aanpak is de rol en opstelling van management/directie en direct leidinggevenden, vanwege de koppeling tussen strategisch beleid en operationele uitvoering. Zowel ten aanzien van werkplanning en werkorganisatie als ten aanzien van verzuimbegeleiding en personeelsbeleid hebben direct leidinggevenden een essentiële rol. Zij lopen echter het gevaar, hierdoor als 'kop van Jut' te gaan dienen. Het is belangrijk na te denken over hoe management/ leidinggevenden bij hun functioneren rond de genoemde thema's *ondersteund* kunnen worden. Wanneer

het de leidinggevendenden ontbreekt aan middelen, bestaat het gevaar dat zij als 'kop van Jut' in het veranderproces worden vermalen.

Zoals al eerder gesteld zijn er veel knelpunten vastgesteld binnen alle afdelingen. Wij bevelen dan ook aan om het proces, om te komen tot een of meer plan(nen) van aanpak, zorgvuldig te registreren. Dit betekent een gezamenlijke keuze voor prioriteiten in de aanpak (onze suggestie staat hierboven vermeld), een gezamenlijke keuze voor ontwikkelings- en uitvoeringsmethoden en een gezamenlijke vaststelling van randvoorwaarden (budget, betrokken medewerkers planning, succesfactoren e.d.). Tot slot is het van belang, bij het bepalen van de vorm waarin de veranderingen worden aangepakt aan te sluiten bij het verandervermogen van de organisatie.

Literatuur

BROERSEN JPL, WEEL ANH, Dijk FJH van. Periodiek bedrijfsgezondheidkundig onderzoek middel en maatstaf. Amsterdam: Coronel Laboratorium; Doetinchem: Studiecentrum Arbeid en Gezondheid BGD Oost-Gelderland, 1989.

KOMPIER MAJ, MARCELISSEN FHG. Handboek Werkstress. Systematische aanpak voor de bedrijfspraktijk. Amsterdam: Nederlands Instituut voor Arbeidsomstandigheden NIA, 1993.

SMULDERS PGW, WEEGH MJM op de (redactie). Arbeid en gezondheid: risicofactoren. Utrecht: Lemma, 1995.

WINTER CR de, OVERSLOOT JS, SCHLATMANN MJT, SMULDERS PGW. Arbeidssituaties en bedrijfsgezondheidszorg in ziekenhuizen: werknemers in de intramurale gezondheidszorg over hun arbeid en gezondheid. Den Haag: Directoraat Generaal van de Arbeid, 1988. (S14-2).

WINTER CR de. Arbeid, gezondheid en verzuim als voorspellers van uitval uit het werk. Leiden: NIPG-TNO, 1991 (proefschrift Rijksuniversiteit Limburg).

Bijlage 1 Resultaten van het Psychiatrisch Ziekenhuis Amsterdam

Percentages 'ja' op de vragen voor PZA totaal en de zeven afdelingen

	PZA Totaal	De Boelelaan	SWV projecten	Cluster C/OW	Cluster Noord	Centrum psycho- therapie	KLZ & GAPZ	Krisis- dienst
<i>Diensten / roosters</i>								
Soort dienst								
alleen dagdienst	55.9	97.6	75.0	58.6	50.0	71.4	32.9	26.1
alleen avonddienst	1.4					9.5	1.2	
alleen nachtdienst	3.8			6.1	8.3		2.4	8.7
wisselende dienst zonder nachtdienst	18.4		18.8	14.1	27.1	9.5	28.2	30.4
wisselende dienst met nachtdienst	16.7		6.3	14.1	10.4	2.4	35.3	30.4
anders	3.8	2.4		7.1	4.2	7.1		4.3
Ongunstige dienst	11.0	2.4	0	9.2	10.6	14.3	16.5	21.7
Bereikbaarheidsdienst	9.7	0	6.3	17.2	10.6	10.0	4.9	4.3
Zo ja, bezwaarlijk	34.4			25.0	75.0	75.0	33.3	0.0
Ongunstig rooster	20.8	7.1	6.3	17.2	23.4	19.0	35.3	26.1
Overwerk	37.6	47.6	31.3	35.1	36.2	38.1	29.8	69.6
Gemiddeld aantal uren overwerk		9.35	3.2	6.84	4.09	3.44	4.80	3.5
Zo ja, bezwaarlijk	41.4	18.8	0	53.8	43.8	64.3	38.1	33.3
Op afdeling is sprake van een personeelstekort	65.3	48.8	25.0	57.1	78.7	80.5	80.0	65.2
Moet geregeld voor collega's invallen	41.1	25.6	25.0	35.7	58.7	42.1	44.6	56.5
Zo ja, bezwaarlijk	48.9	33.3	25.0	60.6	36.0	46.7	54.3	46.2

Kan geen verlofdagen opnemen wanneer men wil	44.5	22.5	25.0	44.8	56.8	47.6	52.5	47.8
Gemiddelde reistijd van huis naar werk	36.9 m	43.8m	47.2m	36.7m	36.5m	28.85	35.16	35.4
Reizen tussen huis en werk bezwaarlijk	21.4	14.3	37.5	24.5	20.8	7.7	25.3	8.7
Kantinevoorzieningen niet in orde	66.7	9.5	56.3	89.8	43.5	78.6	69.1	95.5

	PZA Totaal	De Boelelaan	SWV projecten	Cluster C/OW	Cluster Noord	Centrum psycho- therapie	KLZ & GAPZ	Krisis- dienst
<i>Taakhoud</i>	1.836	1.845	1.828	1.880	1.904	1.942	1.720	1.880
Onvoldoende scholing voor werk	15.2	14.3	31.3	12.2	22.9	9.8	16.7	8.7
Onvoldoende ervaring voor werk	5.1	0	0	6.1	6.3	2.4	4.7	17.4
Werk te eenvoudig	15.9	19.0	18.8	10.1	12.5	2.4	27.1	13.0
Werk te moeilijk	4.1	9.5	6.3	1.0	4.2	2.4	4.7	4.3
Onvoldoende afwisseling in werk	19.0	12.2	18.8	18.4	8.3	14.6	32.9	13.0
Werk meestal niet boeiend	16.8	19.5	18.8	9.2	8.3	11.9	31.3	17.4
Meestal geen plezier in werk	12.6	11.9	12.5	13.4	10.6	5.0	20.5	4.3
<i>Autonomie</i>	1.704	1.876	1.800	1.667	1.668	1.620	1.713	1.581
Onvoldoende zelfstandigheid in werk	10.2	7.1	18.8	12.1	10.4	2.4	10.6	21.7
Kan werk niet onderbreken	36.8	4.8	12.5	41.4	41.7	42.9	45.9	52.2
Kan niet zelf tempo bepalen	43.4	21.4	31.3	43.9	56.3	57.1	40.5	65.2
Beslist niet zelf wanneer taak wordt uitgevoerd	35.2	19.0	25.0	43.8	31.9	43.9	32.9	47.6
Bepaalt niet zelf volgorde van werkzaamheden	22.1	9.5	12.5	24.7	27.7	42.9	16.7	23.8

	PZA Totaal	De Boelelaan	SWV projecten	Cluster C/OW	Cluster Noord	Centrum psycho- therapie	KLZ & GAPZ	Krisis- dienst
<i>Lichamelijke en geestelijke inspanning</i>	1.562	1.599	1.573	1.582	1.524	1.514	1.556	1.543
Werk lichamenlijk erg inspannend	17.8	7.1	37.5	12.1	14.6	12.2	36.5	4.3
Werk geestelijk erg inspannend	78.6	66.7	75.0	84.5	79.2	88.1	71.8	91.3
Werkt geregeld onder tijdsdruk	71.2	76.2	56.3	70.7	77.1	81.0	63.5	87.0
Werk is vaak te vermoeiend	25.3	16.7	12.5	20.4	31.3	31.6	35.4	21.7
Geregeld problemen met tempo of drukte van het werk	28.4	33.3	37.5	24.2	33.3	35.7	22.6	30.4
Zou het eigenlijk kalmer aan moeten doen	40.5	40.5	37.5	37.4	50.0	46.3	38.6	39.1
<i>Werktempo</i>	1.386	1.314	1.463	1.370	1.326	1.356	1.485	1.248
Moet erg snel werken	55.6	64.3	37.5	55.1	56.3	57.1	51.2	72.7
Onvoldoende tijd om werk af te krijgen	44.2	50.0	37.5	38.8	45.8	57.1	42.9	50.0
Moet erg hard werken	61.0	68.3	56.3	63.8	66.0	63.4	50.0	76.2
Moet heel veel werk doen	68.0	80.5	68.8	71.1	76.6	70.7	53.0	71.4
Op werk vaak een drukte van belang	77.7	80.5	68.8	86.7	87.0	73.8	61.4	100.0

	PZA Totaal	De Boelelaan	SWV projecten	Cluster C/OW	Cluster Noord	Centrum psycho- therapie	KLZ & GAPZ	Krisis- dienst
<i>Fysieke belasting</i>	1.851	1.907	1.833	1.927	1.900	1.929	1.671	1.964
Moet in werk vaak zware lasten tillen of sjouwen	15.4	9.5	12.5	7.1	6.3	9.5	40.5	4.3
Moet in werk vaak zware lasten duwen of trekken	15.4	7.1	6.3	9.1	8.3	7.1	41.7	0.0
Moet in werk vaak zware lasten dragen	11.7	9.5	6.3	6.1	6.3	9.5	25.3	8.7
Moet in werk vaak buigen of draaien met het bovenlichaam	26.5	23.8	18.8	18.2	29.2	9.8	54.1	0.0
Moet in werk vaak ver reiken met handen of armen	17.4	4.8	18.8	11.1	17.0	7.3	39.3	0.0
Moet in werk vaak armen geheven houden	10.9	4.9	12.5	5.1	6.4	2.4	28.2	0.0
Moet in werk vaak in ongemakkelijke houdingen werken	15.8	7.3	31.3	5.1	14.9	9.5	35.7	8.7
Moet in werk vaak in eenzelfde houding werken	30.4	66.7	31.3	23.2	34.0	41.5	15.5	17.4
Moet in werk vaak lang achtereen staan	12.0	2.4	6.7	10.1	10.6	7.3	24.7	0.0
Moet in werk vaak lang achtereen lopen	20.5	4.8	20.0	12.1	20.8	9.5	50.6	4.3
Moet in werk vaak lang achtereen geknield of gehurkt werken	7.1	0	13.3	0	2.1	4.9	23.8	4.3
Moet in werk vaak lang voorovergebogen of gedraaid werken	11.7	7.3	6.7	5.1	8.3	7.3	28.2	4.3
Moet in werk vaak lang achtereen dezelfde bewegingen maken	14.1	28.6	43.8	6.1	8.3	12.2	14.3	8.7
Moet in werk vaak lang achtereen zitten	52.2	88.1	31.3	58.6	48.9	66.7	27.1	47.8
Zo ja, stoel niet in orde	32.1	2.7	20.0	34.5	26.1	39.3	56.5	45.5

<i>Hinder van fysieke belasting</i>	1.896	1.951	1.844	1.939	1.938	1.951	1.741	1.978
In werk veel hinder van tillen of sjouwen	10.0	4.8	18.8	6.1	4.2	4.8	26.2	0.0
In werk veel hinder van werken in een zelfde houding	14.7	23.8	25.0	10.1	10.4	22.0	14.5	4.3
In werk veel hinder van werken in ongemakkelijke houdingen	10.9	4.9	12.5	6.1	8.3	7.3	25.3	4.3

	PZA Totaal	De Boelelaan	SWV projecten	Cluster C/OW	Cluster Noord	Centrum psycho- therapie	KLZ & GAPZ	Krisis- dienst
<i>Fysieke werkomstandigheden/veiligheid</i>	1.665	1.767	1.722	1.662	1.665	1.813	1.515	1.578
In werk veel hinder van warmte	40.3	28.6	25.0	32.3	63.8	12.8	61.4	45.5
In werk veel hinder van wisseling in temperatuur	26.8	23.8	33.3	21.2	26.1	25.6	37.8	22.7
In werk veel hinder van tocht, wind	17.4	19.0	31.3	16.2	6.5	15.4	24.4	9.5
In werk veel hinder van droge lucht	52.7	40.5	37.5	55.6	76.6	17.5	66.3	50.0
In werk veel hinder van gebrek aan frisse lucht	53.8	38.1	31.3	56.6	63.0	27.5	73.5	52.2
In werk veel hinder van lawaai	18.8	23.8	18.8	14.1	10.6	33.3	17.9	34.8
In werk veel hinder van stank	24.0	14.3	25.0	19.2	14.9	7.1	47.1	30.4
In werk veel hinder van onvoldoende verlichting	13.9	4.9		10.1	10.6	0	31.0	21.7
In werk veel hinder van ongeschikte verlichting, reflectie	23.1	32.5	20.0	20.0	21.3	10.8	29.9	27.3
Veiligheid werk niet in orde	33.7	2.4	26.7	42.9	42.6	11.9	44.7	50.0
Onvoldoende voorlichting over onveiligheid werk	52.0	32.5	46.7	54.6	42.6	43.6	68.3	54.5
Onvoldoende informatie over onveiligheid werk	47.5	19.4	53.3	52.1	37.8	42.5	55.1	70.0
<i>Werkorganisatie</i>	1.620	1.746	1.692	1.643	1.657	1.707	1.444	1.600
Werk doorgaans niet goed georganiseerd	42.7	26.2	6.3	43.8	48.7	46.3	59.8	18.2
Kan in werk onvoldoende overleggen met naaste collega's	16.9	9.5	12.5	13.1	4.3	39.0	26.2	9.1
Kan in werk onvoldoende overleggen met directe leiding	43.2	22.5	46.7	34.7	44.4	52.5	65.0	34.8
Kan in werk onvoldoende overleggen met anderen	42.7	25.0	20.0	33.3	48.4	57.9	52.9	41.7
Werk wordt vaak belemmerd door onverwachte situaties	58.0	46.3	56.3	62.6	58.7	39.0	64.3	87.0

	PZA Totaal	De Boelelaan	SWV projecten	Cluster C/OW	Cluster Noord	Centrum psycho- therapie	KLZ & GAPZ	Krisis- dienst
Werk wordt geregeld gehinderd door gebreken in werk van	52.2	51.2	50.0	50.5	54.3	37.5	57.1	69.6
Werk wordt vaak bemoeilijkt door afwezigheid van anderen	48.6	26.2	25.0	44.3	61.7	38.1	68.7	50.0
Niet steeds duidelijk wat in werk gedaan moet worden	16.2	14.3	12.5	13.1	12.5	7.1	28.2	22.7
Normale werkuitvoering wordt vaak onderbroken	67.3	71.8	68.8	69.4	78.7	42.1	64.2	87.0
Kan in werk niet over voldoende (hulp)middelen beschikken	37.7	17.1	33.3	35.1	25.0	25.6	67.9	34.8
Beschikbare (hulp)middelen meestal niet goed genoeg	34.9	17.1	26.7	34.0	16.7	30.8	60.2	36.4
Kan in werk niet over voldoende gegevens beschikken	34.8	19.5	18.8	35.7	27.1	36.8	53.0	27.3
Benodigde gegevens meestal niet tijdig beschikbaar	38.6	17.1	25.0	39.2	31.3	42.5	59.0	27.3
Beschikbare gegevens meestal niet goed genoeg	33.2	19.5	18.8	32.0	25.0	33.3	56.1	18.2
Onvoldoende mogelijkheden om informatie over te dragen	27.5	14.6	25.0	21.1	25.5	38.9	40.0	31.8
Geen vaste werkbeprekingen	16.1	9.8	21.4	10.3	12.5	19.0	26.6	9.1
Werkbeprekingen lopen niet goed	28.4	13.5	18.2	29.1	29.3	35.5	39.6	20.0
In werkbeprekingen geen aandacht voor arbeidsomstandigheden	41.1	48.6	45.5	43.0	23.8	40.6	39.6	50.0

<i>Emotionele belasting</i>								
Ontevreden met zorg die aan patiënten gegeven kan worden	38.5	9.1	30.6	40.5	28.6	60.3	28.6	
Werkt veel met agressieve of lastige patiënten	72.5	81.8	78.8	78.6	42.9	75.7	71.4	
Vindt confrontatie met lijden of suïcides belastend	49.3	60.0	48.8	63.4	58.6	36.5	55.0	
Onvoldoende toegerust om met lijden of suïcides om te gaan	7.5	0	7.1	7.3	10.3	8.5	0.0	
Kan emotionele gebeurtenissen thuis niet van zich afzetten	17.3	18.2	15.1	14.6	24.1	19.5	20.0	
Onvoldoende steun bij verwerken emotionele gebeurtenissen	16.2	9.7	6.3	15.6	4.3	15.6	26.9	21.1

	PZA Totaal	De Boelelaan	SWV projecten	Cluster C/OW	Cluster Noord	Centrum psycho- therapie	KLZ & GAPZ	Krisis- dienst
Verantwoording niet in overeenstemming met bevoegdheden	19.8	18.4	25.0	15.3	18.8	7.9	20.7	52.2
Taken buiten verantwoordelijkheid bezwaarlijk	52.9	66.7	50.0	60.0	87.5	66.7	47.1	33.3
Discriminatie vanwege huidskleur komt voor op werk	16.4	4.8	6.3	20.8	37.5	2.6	18.1	9.5
Zelf weleens last gehad van discriminatie vanwege huidskleur	4.1	2.4	0	5.1	6.3	2.5	3.7	10.0
Mate van confrontatie met verbaal geweld								
nooit	16.5	71.4	31.3	6.1		14.6	8.2	8.7
één of meer keren per jaar	23.8	16.7	12.5	23.2	18.8	51.2	24.7	8.7
één of meer keren per zes maanden	10.0	4.8	12.5	11.1	12.5	17.1	3.5	17.4
maandelijks	16.5	7.1	31.3	22.2	22.9	17.1	7.1	17.4
wekelijks	18.9		12.5	22.2	29.2		25.9	34.8
dagelijks	14.3			15.2	16.7		30.6	13.0
Mate van confrontatie met lichamelijk geweld								
nooit	41.9	100.0	68.8	28.3	22.9	73.2	23.5	17.4
één of meer keren per jaar	25.9		18.8	39.3	25.0	24.4	32.9	52.2
één of meer keren per zes maanden	11.4		12.5	13.1	14.6	2.4	14.1	21.7
maandelijks	12.2			19.2	22.9		15.3	4.3
wekelijks	7.8			9.1	14.6		11.8	4.3
dagelijks	0.8			1.0			2.4	
Mate van confrontatie met seksuele intimidatie								
nooit	64.0	95.2	68.8	63.3	50.0	80.5	50.6	34.8
één of meer keren per jaar	19.5	4.8	25.0	16.3	25.0	17.1	24.7	39.1
één of meer keren per zes maanden	8.9		6.3	11.2	16.7	2.4	8.2	21.7
maandelijks	5.1			7.1	8.3		8.2	4.3
wekelijks	2.4			2.0			8.2	
dagelijks	0							
Ontevreden met opvang en begeleiding na gewelddadig gedrag	23.7	2.4	20.0	27.8	41.3	7.5	26.8	27.3

	PZA Totaal	De Boelelaan	SWV projecten	Cluster C/OW	Cluster Noord	Centrum psycho- therapie	KLZ & GAPZ	Krisis- dienst
<i>Leiding en collega's</i>	1.676	1.793	1.720	1.774	1.705	1.738	1.607	1.755
Kan geen beroep doen op collega's	7.4	4.8	6.3	1.0	6.3	12.2	18.3	0.0
Onderlinge sfeer niet goed	23.4	16.7	25.0	21.6	15.2	31.7	34.1	5.0
Ergert zich vaak aan anderen	39.1	29.3	33.3	35.7	37.5	45.0	44.7	47.6
Wordt onvoldoende op de hoogte gehouden	45.6	19.5	62.5	52.6	41.7	55.0	42.4	60.9
Geen goede dagelijkse leiding	45.2	36.6	56.3	38.5	46.7	45.2	63.3	28.6
Dagelijkse leiding heeft geen goed beeld van respondent	42.9	21.4	60.0	37.5	48.9	46.2	57.8	26.1
Door directe leiding onvoldoende ondersteund in werk	45.0	26.8	56.3	34.4	53.2	50.0	63.9	34.8
Dagelijkse leiding houdt onvoldoende rekening met respondent	44.5	26.2	62.5	33.3	45.7	52.5	63.0	38.1
Samenwerking met andere afdelingen/groepen loopt i.h.a niet	27.8	21.4	20.0	29.9	22.2	18.4	39.2	35.0
Vaak verschil van mening over kwaliteit van werk met collega's	13.4	9.8	12.5	15.3	12.8	5.0	18.8	13.0
Vaak verschil van mening over kwaliteit van werk met leiding	25.6	12.8	26.7	23.7	23.4	20.0	43.2	19.0
Vaak verschil van mening over kwaliteit van werk met anderen	15.1	15.0	0	8.1	22.9	13.6	18.8	29.4
Onvoldoende hulp beschikbaar bij problemen	35.8	29.7	31.3	29.2	33.3	30.6	50.0	40.0
<i>Relatie werk-privé</i>								
Ongunstige invloed van werk op privéleven	38.3	31.0	37.5	29.3	50.0	52.5	41.7	30.4
Ongunstige invloed van privéleven op werk	7.1	9.5	6.3	6.1	6.3	5.0	7.2	4.5
Denkt thuis teveel aan werk	36.0	35.7	31.3	29.9	29.8	56.1	41.2	30.4
Naast werk onvoldoende tijd over voor zelf en anderen	17.8	11.9	18.8	22.2	19.1	26.2	11.8	17.4

	PZA Totaal	De Boelelaan	SWV projecten	Cluster C/OW	Cluster Noord	Centrum psycho- therapie	KLZ & GAPZ	Krisis- dienst
<i>Waardering werkkring</i>	1.389	1.611	1.298	1.384	1.375	1.376	1.323	1.193
In werk onvoldoende gewaardeerd	50.0	26.8	66.7	45.4	50.0	50.0	60.7	63.6
Beloning niet in overeenstemming met werk	58.6	40.5	56.3	61.6	60.4	50.0	60.2	91.3
Vooruitzichten bij werkgever niet goed	66.2	54.3	78.6	55.6	63.6	67.6	74.4	89.5
Onvoldoende loopbaanmogelijkheden in ziekenhuis	74.1	57.1	81.3	72.5	72.3	71.1	79.5	90.0
Onvoldoende opleidingsmogelijkheden in ziekenhuis	60.1	31.6	71.4	62.1	56.3	57.1	69.3	81.8
Zorgen over inhoud/behoud van werk in de toekomst	58.2	35.7	68.8	54.6	66.7	76.2	51.2	77.3
Reorganisaties roepen spanningen op	65.0	33.3	68.8	60.8	66.0	87.8	69.9	69.6
<i>Gezondheidsklachten</i>	1.817	1.834	1.880	1.852	1.816	1.866	1.798	1.830
Gezondheidsklachten als gevolg van werk	33.5	29.3	21.4	33.7	19.1	36.6	42.4	31.8
Afgelopen jaar door het werk last gehad van irritatie van de	13.2	8.1	6.3	10.3	20.5	10.0	20.3	4.8
Afgelopen jaar door het werk last gehad van irritatie slijmvlies-	29.3	13.2	31.3	22.3	37.8	13.2	46.4	27.3
Afgelopen jaar door het werk een virusinfectie gehad	19.5	10.0	7.1	18.9	18.6	8.1	31.7	21.7
In werk moeite met ingespannen kijken	7.4	19.0	6.3	8.2	8.7	7.3	0.0	4.3
In werk moeite met scherp luisteren	11.5	11.9	12.5	5.1	15.2	12.5	11.8	34.8
In werk moeite met concentreren	21.1	26.2	25.0	17.2	24.4	17.1	20.2	36.4
In werk moeite met onthouden	17.8	19.0	12.5	18.4	21.7	29.3	13.1	13.6
In werk moeite met vereiste nauwkeurigheid	9.1	9.5	0	10.3	8.9	12.5	7.1	13.6

		PZA Totaal	De Boelelaan	SWV projecten	Cluster C/OW	Cluster Noord	Centrum psycho- therapie	KLZ & GAPZ	Krisis- dienst
Ervaring werkbelasting		2.2		12.5		2.1		4.7	4.3
	licht	38.8	52.4	31.3	37.1	25.5	23.8	47.1	34.8
	normaal	48.2	33.3	56.3	52.6	51.1	66.7	37.6	60.9
	hoog te hoog	10.8	14.3		10.3	21.3	9.5	10.6	
<i>Emotionele uitputting</i>		1.742	1.805	1.771	1.743	1.717	1.735	1.719	1.767
Mentaal uitgeput door werk		24.8	19.5	25.0	19.8	27.7	22.0	35.7	26.1
Leeg gevoel aan eind van werkdag		52.2	34.1	43.8	58.2	58.7	58.5	47.0	66.7
Vermoeid gevoel bij opstaan		29.0	17.1	12.5	36.1	27.7	29.3	34.6	21.7
Hele dag werken met mensen vormt zware belasting		19.9	14.6	18.8	24.5	31.9	20.5	11.7	17.4
Opgebrand gevoel door werk		13.1	7.3	6.3	12.2	12.8	7.7	23.8	4.3
Gefrustreerd gevoel door baan		29.3	17.1	25.0	24.7	39.1	27.5	42.2	17.4
Te veel inzet voor werk		41.6	39.0	56.3	38.8	48.9	51.3	38.6	34.8
Direct werken met mensen roept spanningen op		13.3	14.6	12.5	12.2	6.4	25.0	12.3	13.0
Voelt zich aan eind van latijn		9.2	12.2	6.3	7.1	4.3	10.3	14.8	4.3
<i>Mening over gezondheid</i>									
Lichamelijke conditie		44.5	52.4	31.3	40.4	46.8	38.1	50.0	52.2
	goed	41.5	33.3	62.5	47.5	38.3	45.2	34.5	43.5
	redelijk	11.3	11.9		10.1	14.9	9.5	13.1	4.3
	matig slecht	2.7	2.4	6.3 81.3	2.0		7.1	2.4	
Kan zelf veel invloed uitoefenen op gezondheid		88.7	87.2	100.0	90.8	93.3	82.5	88.1	91.3
Voor een groot deel zelf verantwoordelijk voor gezondheid		93.1	97.6		89.8	91.1	82.9	96.4	100.0

	PZA Totaal	De Boelelaan	SWV projecten	Cluster C/OW	Cluster Noord	Centrum psycho- therapie	KLZ & GAPZ	Krisis- dienst
<i>Ziektegedrag</i>	1.631	1.748	1.578	1.644	1.633	1.613	1.577	1.609
Gebruikt geregeld medicijnen	17.6	7.3	18.8	15.2	19.1	16.7	24.7	17.4
In afgelopen zes maanden naar de dokter geweest	53.1	39.0	75.0	53.5	44.7	57.1	56.0	56.5
Nu onder behandeling van een arts	21.1	17.1	18.8	15.2	23.4	28.6	23.8	30.4
Afgelopen 6 maanden eens thuis gebleven wegens ziekte of	55.6	36.6	56.3	58.6	59.6	52.4	64.3	52.2
<i>Ziekteverzuim</i>								
Aantal kalenderdagen verzuimd als gevolg van ziekte in 1997								
0 dagen	21.5	33.3	6.3	17.2	12.8	38.1	18.8	17.4
1 of 2 dagen	16.4	14.3	18.8	19.2	19.1	16.7	15.3	13.0
3 - 7 dagen	29.6	42.9	31.3	34.3	29.8	19.0	17.6	43.5
1 - 4 weken	20.4	7.1	37.5	19.2	23.4	11.9	30.6	8.7
1 - 3 maanden	5.4		7.1	7.1	4.3	2.4	9.4	8.7
3 maanden of langer	5.6	2.4	6.3	3.0	10.6	11.9	4.7	4.3
Weet niet	1.1						3.5	4.3
Hoe vaak verzuimd als gevolg van ziekte in 1997								
0 keer	22.0	35.7	6.3	18.4	10.6	36.6	20.0	17.4
1 keer	29.5	33.3	56.3	32.7	40.4	26.8	15.3	34.8
2 keer	24.7	16.7	6.3	28.6	29.8	19.5	25.9	30.4
3 of 4 keer	17.9	9.5	25.0	17.3	14.9	14.6	24.7	13.0
5 keer of meer	3.8	2.4		2.0	4.3	2.4	9.4	
Weet niet	2.2	2.4	6.3	1.0			4.7	4.3
Aantal kalenderdagen ziek doorgewerkt in 1997								
0 dagen	32.0	52.4	31.3	26.8	20.8	40.0	30.1	43.5
1 of 2 dagen	23.2	28.6	6.3	22.7	27.1	27.5	21.7	8.7
3 - 7 dagen	27.0	9.5	37.5	36.1	29.2	22.5	24.1	26.1
1 - 4 weken	7.7	7.1	12.5	5.2	4.2	7.5	10.8	8.7
4 weken of langer	3.6			5.2	6.3		3.6	8.7
Weet niet	6.6	2.4	12.5	4.1	12.5	2.5	9.6	4.3

	PZA Totaal	De Boelelaan	SWV projecten	Cluster C/OW	Cluster Noord	Centrum psycho- therapie	KLZ & GAPZ	Krisis- dienst
<i>Verzuimbeleid</i>	1.375	1.509	1.369	1.427	1.324	1.314	1.287	1.527
Hoogte ziekteverzuimpercentage in 1997	13.95	9.68	11.33	17.41	14.04	15.79	14.82	10.33
Heeft er last van als collega's verzuimen	75.1	48.8	68.8	76.3	79.2	89.7	78.8	73.9
Eigen verzuim geeft hinder in werk	85.4	75.6	86.7	89.9	85.4	95.0	79.8	86.4
Ziekteverzuim is een probleem	73.1	65.0	56.3	63.3	85.1	87.8	89.2	40.9
Niet op de hoogte van de regelingen bij ziekteverzuim	3.0	7.1	0	3.0	4.2	2.4	2.4	0.0
Niet op de hoogte van de aanpak van het verzuim	28.2	28.6	25.0	31.6	20.8	19.5	33.3	38.1
Ontevreden met huidige verzuimbeleid	50.7	43.8	53.8	42.5	54.1	62.9	58.9	50.0
Ontevreden met contact met direct leidinggevende bij ziekte	21.3	8.3	20.0	15.4	18.4	14.7	37.0	23.5
Ontevreden met begeleiding van zieke werknemers door bedrijfsarts	12.2	5.0	0	11.1	12.8	21.4	15.9	4.8
<i>Algemene vraag tevredenheid werk</i>	2.636	2.190	2.688	2.561	2.787	2.650	2.929	2.550
Tevredenheid met werk								
zeer tevreden	4.9	14.3		4.1	2.1	2.5	5.9	
tevreden	48.8	59.5	37.5	55.1	48.9	47.5	35.3	50.0
tevreden noch ontevreden	28.5	19.0	56.3	23.5	23.4	35.0	30.6	45.0
ontevreden	13.4	7.1	6.3	15.3	19.1	12.5	16.5	5.0
zeer ontevreden	4.4	0		2.0	6.4	2.5	11.8	

Bijlage 2 Vragenlijst Psychiatrisch Ziekenhuis Amsterdam

Vragenlijst Ziekteverzuim

Psychiatrisch Ziekenhuis Amsterdam

*Deze vragenlijst s.v.p. voor 16 maart a.s.
terugsturen naar NIA TNO.*

datum:
februari 1998

NIA TNO vragenlijst:
3580103/vuu

TOELICHTING BIJ HET INVULLEN

In de vragenlijst komen de volgende onderwerpen aan de orde: gegevens over uzelf en uw functie, de inspanning, gezondheid, werkomstandigheden, organisatie van het werk en enkele afsluitende vragen.

De beantwoording van de meeste vragen betekent een keuze uit twee antwoordmogelijkheden. Er zijn geen goede of foute antwoorden. Het gaat er bij het invullen om, dat u de knelpunten en plezierige kanten van uw werk zoals u die zelf ziet zo goed mogelijk naar voren laat komen.

Bij elke vraag wordt u verzocht aan te geven, wat u zelf van een bepaald aspect van uw werk of gezondheid vindt. Het gaat om uw gezondheid en de wijze waarop u de laatste tijd uw werksituatie ervaart.

Bij enkele vragen hoort een vervolgvraag, bijvoorbeeld:

- Doet u aan sport?
Indien u wel aan sport doet, kruis dan als volgt aan:
ja (x) 1 nee () 2

- Zo ja:
Bent u lid van een sportvereniging?
Indien u tevens lid bent van een sportvereniging,
kruis dan als volgt aan:
ja (x) 1 nee () 2

Wilt u de vragen goed lezen? Let bijvoorbeeld op de gebruikte woorden, zoals weleens of vaak, meestal of veel.

Als de vraag moeilijk in te vullen is, probeer dan toch het meest passende antwoord aan te kruisen. Denk echter niet te lang na over de afzonderlijke vragen. Als u echt geen antwoord kunt of wilt geven, laat dan het antwoord open. Wilt u niets veranderen aan de voorgedrukte antwoorden.

Aan het eind van de vragenlijst bestaat gelegenheid om zelf opmerkingen over de positieve en negatieve kanten van uw werk bij PZA te maken.

De beantwoording van de vragenlijst is anoniem. Alle gegevens worden vertrouwelijk behandeld.

Tenslotte wordt u aan het eind van de vragenlijst gevraagd hoeveel tijd u voor het invullen nodig heeft gehad.

Terugsturen van de ingevulde vragenlijst

Wilt u a.u.b. de ingevulde vragenlijst zo spoedig mogelijk terugsturen en in ieder geval vóór 16 maart a.s.. Bijgaand vindt u hiervoor een antwoortenveloppe die u ongefrankeerd op de post kunt doen.

GEGEVENS OVER UZELF EN UW FUNCTIE

1. Bent u vrouw of man? vrouw () 1 man () 2
2. Wat is uw leeftijd?jaar
3. Welk onderwijs hebt u genoten? (s.v.p. aankruisen
wat het meest met uw niveau van opleiding overeenkomt)
- lager onderwijs () 1
 - lager algemeen vormend of lager beroepsonderwijs () 2
 - middelbaar onderwijs of middelbaar beroepsonderwijs () 3
 - hoger beroepsonderwijs () 4
 - academisch onderwijs () 5
4. Geeft u leiding aan personeel? ja () 1 nee () 2
5. Wilt u hieronder aangeven tot welke personeelsgroep u behoort?
(s.v.p. één antwoord aankruisen)

ALGEMENE FUNCTIES

- Algemeen en administratief personeel (staffuncties, secretariaatsfuncties) () 01
- Civiel personeel (receptie, huishoudelijk personeel) () 02

CLIENTGEBONDEN FUNCTIES

- BOF-personeel (activiteitenbegeleiding, arbeidstherapie
behandelafdelingen, maatschappelijk werk, ergotherapie, PMT) () 11
- Management verpleging (EVZ, EVB, unithoofden) () 12
- Verpleegkundig en verzorgend personeel (inclusief leerlingen) () 13
- MSW-staf (psychiater, psycholoog, psychotherapeut, AGIO, AGNIO
geestelijk verzorger) () 14

6. Wilt u hieronder aangeven op welke afdeling u werkt?
(s.v.p. één antwoord aankruisen)

ALGEMEEN

- De Boelelaan ☐ 01
Samenwerkingsverband (SWV) projecten ☐ 02

BEHANDELAFDELINGEN

- Cluster C/OW (inclusief P.C.D.) ☐ 11
Cluster Noord ☐ 12
Centrum voor Psychotherapie ☐ 13
KLZ en Klinische Voorziening Ouderen G.A.P.Z. ☐ 14
Krisisdienst ☐ 15

7. Hoe lang oefent u uw beroep al uit? korter dan één jaar ☐
langer, nl.jaar
8. Hoe lang werkt u in dit ziekenhuis? korter dan een jaar ☐
langer, nl.jaar
9. Hoe lang werkt u in uw huidige functie
in dit ziekenhuis? korter dan een jaar ☐
langer, nl.jaar
10. Wat voor soort dienst heeft u? (eventuele bereikbaarheidsdienst
niet meegerekend)
- alleen dagdienst ☐ 1
 - alleen avonddienst ☐ 2
 - alleen nachtdienst ☐ 3
 - wisselende dienst zonder nachtdienst ☐ 4
 - wisselende dienst met nachtdienst ☐ 5
 - wisselende dienst met slaapdienst ☐ 6
 - anders ☐ 7
11. Vindt u dit soort dienst gunstig? ja ☐ 1 nee ☐ 2
12. Heeft u weleens bereikbaarheidsdienst? ja ☐ 1 nee ☐ 2
Zo ja: Vindt u bereikbaarheidsdienst voor
uzelf bezwaarlijk? ja ☐ 1 nee ☐ 2
13. Vindt u uw huidige rooster (werk- en rusttijden) gunstig? ja ☐ 1
nee ☐ 2
niet van toepassing ☐ 3
14. Bent u als full-time of als part-time medewerker aangesteld? full-time ☐ 1
part-time ☐ 2
Indien part-time: Voor hoeveel procent bent u aangesteld? %

15. Werkt u geregeld over of neemt u geregeld
werk mee naar huis? ja () 1 nee () 2
Zo ja: Hoeveel uur werkt u gemiddeld
per week over? uren per week
Vindt u overwerken voor uzelf
bezwaarlijk? ja () 1 nee () 2
16. Heeft u voor uw werk genoeg scholing? ja () 1 nee () 2
17. Heeft u voor uw werk genoeg ervaring? ja () 1 nee () 2
18. Vindt u uw werk te eenvoudig? ja () 1 nee () 2
19. Vindt u uw werk te moeilijk? ja () 1 nee () 2
20. Heeft u in uw werk voldoende afwisseling? ja () 1 nee () 2
21. Is uw werk meestal boeiend? ja () 1 nee () 2
22. Heeft u meestal plezier in uw werk? ja () 1 nee () 2
23. Heeft u in uw werk voldoende zelfstandigheid? ja () 1 nee () 2
24. Kunt u uw werk als u dat nodig vindt zelf onderbreken? ja () 1 nee () 2
25. Kunt u zelf het werktempo regelen? ja () 1 nee () 2
26. Beslist u zelf wanneer u een taak uitvoert? ja () 1 nee () 2
27. Bepaalt u zelf de volgorde van uw werkzaamheden? ja () 1 nee () 2

INSPANNING

28. Is uw werk lichamelijk erg inspannend? ja () 1 nee () 2
29. Is uw werk geestelijk erg inspannend? ja () 1 nee () 2
30. Werkt u geregeld onder tijdsdruk? ja () 1 nee () 2
31. Moet u erg snel werken? ja () 1 nee () 2
32. Heeft u over het algemeen tijd genoeg om uw werk af te krijgen? ja () 1 nee () 2
33. Moet u erg hard werken? ja () 1 nee () 2
34. Moet u heel veel werk doen? Ja () 1 nee () 2

35. Is het op uw werk vaak een drukte van belang? ja () 1 nee () 2
36. Heeft u in uw werk:
- moeite met ingespannen kijken? ja () 1 nee () 2
 - moeite met scherp luisteren? ja () 1 nee () 2
 - moeite met u te concentreren? ja () 1 nee () 2
 - moeite met onthouden? ja () 1 nee () 2
 - moeite met vereiste nauwkeurigheid? ja () 1 nee () 2
37. Moet u in uw werk vaak zware lasten (meer dan 5 kg):
- tillen of sjouwen? ja () 1 nee () 2
 - duwen of trekken? ja () 1 nee () 2
 - dragen? ja () 1 nee () 2
38. Moet u in uw werk vaak:
- buigen of draaien met het bovenlichaam en weer terug? ja () 1 nee () 2
 - ver reiken met uw handen of armen? ja () 1 nee () 2
 - uw arm(en) tot onder of boven de schouders geheven houden? ja () 1 nee () 2
 - in ongemakkelijke houdingen werken? ja () 1 nee () 2
 - in eenzelfde houding werken? ja () 1 nee () 2
39. Moet u tijdens uw werk vaak lang achtereen:
- staan? ja () 1 nee () 2
 - lopen? ja () 1 nee () 2
 - geknield of gehurkt werken? ja () 1 nee () 2
 - in voorovergebogen of gedraaide houding werken? ja () 1 nee () 2
 - steeds dezelfde bewegingen maken? ja () 1 nee () 2
40. Moet u tijdens uw werk vaak lang achtereen zitten?
Zo ja: Heeft u een goede stoel? ja () 1 nee () 2
41. Heeft u in het werk veel hinder van:
- tillen of sjouwen? ja () 1 nee () 2
 - werken in een zelfde houding? ja () 1 nee () 2
 - werken in ongemakkelijke houdingen? ja () 1 nee () 2
42. Is het werk vaak te vermoeiend? ja () 1 nee () 2
43. Heeft u geregeld problemen met het tempo
 of de drukte van het werk? ja () 1 nee () 2
44. Zou u het in het werk eigenlijk kalmer
 aan moeten doen? ja () 1 nee () 2

45. Denkt u thuis teveel aan het werk? ja () 1 nee () 2
46. Heeft u naast u werk voldoende tijd over voor uzelf,
uw partner/gezin en/of voor uw hobby? ja () 1 nee () 2
47. Verzorgt u kinderen of andere personen in uw directe omgeving
(bijv. ouders) in uw vrije tijd? ja () 1 nee () 2
48. Hoeveel uur heeft u op een gemiddelde doordeweekse dag
beschikbaar voor uw eigen ontspanning zonder dat anderen
een beroep op u doen?uur
49. Ervaart u uw werkbelasting als licht, normaal,
hoog of te hoog?
- licht () 1
normaal () 2
hoog () 3
te hoog () 4

GEZONDHEID

50. Hoeveel kalenderdagen heeft u verzuimd
als gevolg van ziekte in 1997?
- 0 dagen () 1
1 of 2 dagen () 2
3 - 7 dagen () 3
1 - 4 weken () 4
1 - 3 maanden () 5
3 maanden of langer () 6
Weet niet () 7
51. Hoe vaak heeft u verzuimd als gevolg van ziekte in 1997?
- 0 keer () 1
1 keer () 2
2 keer () 3
3 of 4 keer () 4
5 keer of meer () 5
Weet niet () 6
52. Hoeveel kalenderdagen heeft u in 1997 ziek doorgewerkt
wegens ziekte, ongeval of andere gezondheidsredenen?
- 0 dagen () 1
1 of 2 dagen () 2
3 - 7 dagen () 3
1 - 4 weken () 4
4 weken of langer () 5
Weet niet () 6

53. Heeft u gezondheidsklachten waarvan u denkt dat deze door het werk komen? ja () nee () 2

54. Indien u gezondheidsklachten heeft, die volgens u door het werk komen, wilt u dit dan hieronder toelichten?

55. Heeft u het afgelopen jaar door het werk:

- | | |
|---|--------------------|
| - weleens last gehad van irritatie van de huid? | ja () 1 nee () 2 |
| - weleens last gehad van irritatie van de slijmvliezen? | ja () 1 nee () 2 |
| - weleens een virusinfectie gehad? | ja () 1 nee () 2 |

Hieronder staat een aantal vragen over hoe u uw werk beleeft en hoe u zich daarbij voelt.

- | | | |
|-----|--|--------------------|
| 56. | Voelt u zich mentaal uitgeput door uw werk? | ja () 1 nee () 2 |
| 57. | Voelt u zich aan het eind van een werkdag leeg? | ja () 1 nee () 2 |
| 58. | Voelt u zich s'morgens bij het opstaan als er weer een werkdag voor u ligt vermoeid? | ja () 1 nee () 2 |
| 59. | Vormt het de hele dag werken met mensen een zware belasting voor u? | ja () 1 nee () 2 |
| 60. | Voelt u zich 'opgebrand' door uw werk? | ja () 1 nee () 2 |
| 61. | Voelt u zich gefrustreerd door uw baan? | ja () 1 nee () 2 |
| 62. | Denkt u dat u zich te veel inzet voor uw werk? | ja () 1 nee () 2 |
| 63. | Roept het direct werken met mensen spanningen bij u op? | ja () 1 nee () 2 |
| 64. | Voelt u zich aan het eind van uw latijn? | ja () 1 nee () 2 |
| 65. | Gebruikt u geregeld medicijnen? | ja () 1 nee () 2 |
| 66. | Bent u de afgelopen <u>zes maanden</u> naar de dokter geweest? | ja () 1 nee () 2 |
| 67. | Bent u nu onder behandeling van een arts? | ja () 1 nee () 2 |

68. Bent u de afgelopen zes maanden weleens van uw werk thuis gebleven wegens ziekte of ongeval? ja () 1 nee () 2
69. Hoe is naar uw mening op dit moment uw lichamelijke conditie? goed () 1
redelijk () 2
matig () 3
slecht () 4
70. Vindt u dat u zelf veel invloed uit kunt oefenen op uw gezondheid? ja () 1 nee () 2
71. Vindt u dat u voor een groot deel zelf verantwoordelijk bent voor uw gezondheid? ja () 1 nee () 2

WERKOMSTANDIGHEDEN

72. Heeft u in uw werk:
- veel hinder van warmte? ja () 1 nee () 2
 - veel hinder van wisseling in temperatuur? ja () 1 nee () 2
 - veel hinder van tocht, wind? ja () 1 nee () 2
 - veel hinder van droge lucht? ja () 1 nee () 2
 - veel hinder van gebrek aan frisse lucht? ja () 1 nee () 2
73. Heeft u in uw werk:
- veel hinder van lawaai? ja () 1 nee () 2
 - veel hinder van stank? ja () 1 nee () 2
 - veel hinder van onvoldoende verlichting? ja () 1 nee () 2
 - veel hinder van ongeschikte verlichting, verblinding, reflectie? ja () 1 nee () 2
74. Zijn de kantinevoorzieningen in orde? ja () 1 nee () 2
75. Vindt u dat het in orde is met de veiligheid in het werk? ja () 1 nee () 2
76. Krijgt u voldoende voorlichting over de onveilige kanten van uw werk? ja () 1 nee () 2
77. Kunt u binnen het ziekenhuis aan voldoende informatie komen over de onveilige kanten van uw werk? ja () 1 nee () 2

78. In welke mate heeft u op uw werk te maken met verbaal geweld?
- nooit () 1
 één of meer keren per jaar () 2
 één of meer keren per 6 maanden () 3
 maandelijks () 4
 wekelijks () 5
 dagelijks () 6
79. In welke mate heeft u op uw werk te maken met lichamelijk geweld?
- nooit () 1
 één of meer keren per jaar () 2
 één of meer keren per 6 maanden () 3
 maandelijks () 4
 wekelijks () 5
 dagelijks () 6
80. In welke mate heeft u op uw werk te maken met seksuele intimidatie?
- nooit () 1
 één of meer keren per jaar () 2
 één of meer keren per 6 maanden () 3
 maandelijks () 4
 wekelijks () 5
 dagelijks () 6
81. Bent u tevreden over de huidige manier van opvang en begeleiding na gewelddadig gedrag op uw werk?
- ja () 1
 nee () 2
 niet van toepassing () 3
82. Kunt u, als het nodig is in uw werk, een beroep doen op één of meer collega's
- ja () 1 nee () 2
83. Vindt u de onderlinge sfeer op het werk goed?
- ja () 1 nee () 2
84. Ergert u zich vaak aan anderen op het werk?
- ja () 1 nee () 2
85. Wordt u voldoende op de hoogte gehouden van wat er zich in het ziekenhuis afspeelt?
- ja () 1 nee () 2
86. Komt discriminatie vanwege huidskleur bij u op het werk weleens voor?
- ja () 1 nee () 2
87. Heeft u zelf weleens last gehad van discriminatie vanwege huidskleur?
- ja () 1 nee () 2
88. Werkt u onder goede dagelijkse leiding?
- ja () 1 nee () 2

89. Heeft de dagelijkse leiding een goed beeld van u in uw werk? ja () 1 nee () 2
90. Wordt u door de directe leiding voldoende ondersteund in uw werk? ja () 1 nee () 2
91. Houdt de dagelijkse leiding voldoende rekening met wat u zegt? ja () 1 nee () 2

ORGANISATIE VAN HET WERK

92. Is het werk doorgaans goed georganiseerd? ja () 1 nee () 2
93. Kunt u voldoende overleggen over uw werk:
- met naaste collega's? ja () 1 nee () 2
 - met directe leiding? ja () 1 nee () 2
 - met anderen? namelijk ja () 1 nee () 2
94. Heeft u vaste werkbeprekingen (werkoverleg)? ja () 1 nee () 2
- Zo ja: Lopen deze werkbeprekingen over het algemeen goed? ja () 1 nee () 2
- Komen in de werkbeprekingen ook arbeidsomstandigheden aan de orde? ja () 1 nee () 2
95. Wordt uw werk vaak belemmerd door onverwachte situaties? ja () 1 nee () 2
96. Wordt u in het werk geregeld gehinderd door gebreken in het werk van anderen? ja () 1 nee () 2
97. Wordt uw werk vaak bemoeilijkt door afwezigheid van anderen? ja () 1 nee () 2
98. Loopt de samenwerking met andere afdelingen of groepen waarmee u te maken heeft, in het algemeen goed? ja () 1 nee () 2
99. Is het voor u steeds duidelijk genoeg wat u moet doen in uw werk? ja () 1 nee () 2

-
100. Heeft u vaak verschil van mening over de kwaliteit van uw werk?
- met naaste collega's ja () 1 nee () 2
- met de directe leiding? ja () 1 nee () 2
- met anderen? n.l..... ja () 1 nee () 2
101. Kunt u in het werk meestal beschikken over voldoende (hulp)middelen (denk aan apparatuur, communicatie- en transportmiddelen, gereedschap, machines enz.)?
- ja () 1 nee () 2
102. Zijn de beschikbare (hulp)middelen meestal goed genoeg?
- ja () 1 nee () 2
103. Kunt u in het werk meestal beschikken over voldoende gegevens en informatie?
- ja () 1 nee () 2
104. Kunt u meestal bijtijds over de benodigde gegevens en informatie beschikken?
- ja () 1 nee () 2
105. Zijn de beschikbare gegevens meestal goed genoeg?
- ja () 1 nee () 2
106. Zijn er voldoende mogelijkheden om de vereiste informatie aan anderen over te dragen?
- ja () 1 nee () 2
107. Is er bij u op de afdeling sprake van personeelstekort?
- ja () 1 nee () 2
108. Moet u geregeld voor collega's invallen?
- Zo ja: Vindt u invallen bezwaarlijk voor uzelf?
- ja () 1 nee () 2
109. Kunt u verlofdagen opnemen wanneer u dat wilt?
- ja () 1 nee () 2

De vragen 108 t/m 114 alleen invullen als u in het werk met patiënten te maken hebt. Als dat niet voor u van toepassing is kunt u doorgaan met vraag 115.

110. Bent u zelf tevreden over de zorg die u in het algemeen aan de patiënten kunt geven? ja () 1 nee () 2
111. Werkt u veel met agressieve of lastige patiënten? ja () 1 nee () 2
112. Vindt u het belastend in uw werk met menselijk lijden of suïcides geconfronteerd te worden? ja () 1 nee () 2
113. Voelt u zich voldoende toegerust om in uw werk met menselijk lijden of suïcides om te gaan? ja () 1 nee () 2
114. Kunt u de emotionele gebeurtenissen van uw werk thuis makkelijk van u afzetten? ja () 1 nee () 2
115. Kunt u, indien dat nodig is, bij het verwerken van emotionele gebeurtenissen op iemand in het ziekenhuis een beroep doen? ja () 1 nee () 2
116. Is de verantwoording die u in uw werk draagt in overeenstemming met uw taak en bevoegdheden? ja () 1 nee () 2
- Zo nee: Vindt u het voor uzelf bezwaarlijk dat u taken opgedragen krijgt die u eigenlijk niet mag uitvoeren? ja () 1 nee () 2
117. Wordt uw normale werkuitvoering vaak onderbroken door allerlei zaken die u niet uit kunt stellen en er tussendoor moet doen? ja () 1 nee () 2

VERZUIMBELEID

118. Hoe hoog was het ziekteverzuimpercentage in het ziekenhuis in 1997?%
119. Heeft u er last van in het werk als uw collega's verzuimen? ja () 1 nee () 2
120. En als u zelf verzuimt, geeft dat hinder in uw werk? ja () 1 nee () 2
121. Ervaart u het ziekteverzuim in uw instelling als een probleem? ja () 1 nee () 2
122. Bent u op de hoogte van de regelingen bij ziekteverzuim (meldingsprocedure, verzuimbegeleiding) in uw instelling, waaraan u zich moet houden bij ziekte? ja () 1 nee () 2
123. Bent u grofweg op de hoogte van de aanpak van het verzuim (verzuimbeleid: melding, registratie, verzuimbegeleiding, reïntegratie, preventie van verzuim) in uw instelling? ja () 1 nee () 2
124. Bent u tevreden over het huidige verzuimbeleid in uw instelling? ja () 1 nee () 2
125. Bent u tevreden over het contact met uw direct leidinggevende als u ziek bent? ja () 1 nee () 2
126. Bent u tevreden over de begeleiding van zieke werknemers door de bedrijfsarts? ja () 1 nee () 2
Weet niet () 3

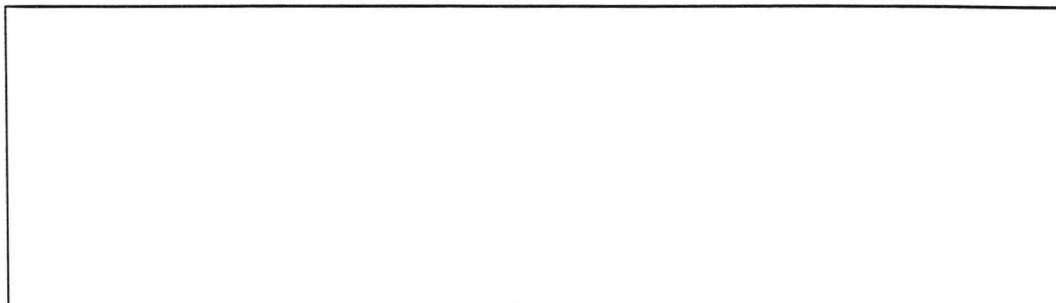
TOT SLOT

127. Hoelang duurt de reis van huis naar uw werk? (gemiddeld, enkele reis)minuten
128. Vindt u het reizen tussen huis en werk bezwaarlijk? ja () 1 nee () 2
129. Zijn er omstandigheden **in uw werk** die een ongunstige invloed hebben op uw privéleven? ja () 1 nee () 2
130. Zijn er omstandigheden **buiten uw werksituatie** die u zo bezighouden dat uw werk eronder lijdt? ja () 1 nee () 2
131. Kunt u in het ziekenhuis bij iemand terecht voor goede hulp als u problemen in het werk hebt? ja () 1 nee () 2

132. Voelt u zich in het ziekenhuis voldoende gewaardeerd? ja () 1 nee () 2
133. Vindt u uw beloning in overeenstemming met het werk dat u doet? ja () 1 nee () 2
134. Zijn uw vooruitzichten bij deze werkgever goed? ja () 1 nee () 2
135. Vindt u dat er voor u voldoende loopbaanmogelijkheden in dit ziekenhuis aanwezig zijn? ja () 1 nee () 2
136. Vindt u dat er voor u voldoende opleidingsmogelijkheden in dit ziekenhuis aanwezig zijn? ja () 1 nee () 2
137. Roepen de reorganisaties die de laatste jaren in het ziekenhuis gaande zijn, spanningen bij u op? ja () 1 nee () 2
138. Maakt u zich zorgen over de inhoud en/of het behoud van uw werk in de toekomst? ja () 1 nee () 2
139. Al met al, hoe tevreden bent u met uw werk?
zeer tevreden () 1
tevreden () 2
tevreden noch ontevreden () 3
ontevreden () 4
zeer ontevreden () 5
140. Welke vindt u de meest gunstige kanten van uw werk in dit ziekenhuis?

141. Welke vindt u de meest ongunstige kanten van uw werk in dit ziekenhuis?

142. Hieronder is ruimte indien u nog opmerkingen mocht hebben over zaken waarover niets is gevraagd, maar die u toch belangrijk vindt, of indien u nog opmerkingen heeft over deze vragenlijst.



143. Hoeveel tijd heeft u besteed aan het invullen van de vragenlijst? minuten

TENSLOTTE WILLEN WIJ U HARTELIJK DANKEN VOOR UW MEDEWERKING!!

Wilt u de lijst opsturen in de bijgevoegde envelop; een postzegel is niet nodig.

Stuur de vragenlijst a.u.b. zo spoedig mogelijk op, maar in ieder geval voor 16 maart a.s..

SAMENVATTING:
Ziekteverzuimverhogende factoren bij
Psychiatrisch Ziekenhuis Amsterdam

auteur(s):
Tinka van Vuuren
Marja Willemsen

datum:
29 juni 1998

NIA TNO rapport:
3580103.r9800112\hai\len

SAMENVATTING:

Ziekteverzuimverhogende factoren bij Psychiatrisch Ziekenhuis Amsterdam

INLEIDING

Dit onderzoek naar verzuimfactoren is uitgevoerd door middel van een enquête onder de werknemers van het Psychiatrisch Ziekenhuis Amsterdam (PZA). In het voorjaar van 1998 is een vragenlijst verzonden aan 555 werknemers van het Psychiatrisch Ziekenhuis Amsterdam. Er zijn in totaal 373 bruikbare vragenlijsten teruggestuurd. Het responspercentage bedraagt daarmee 67%. Dit is een redelijk hoge respons.

Bij het Psychiatrisch Ziekenhuis Amsterdam (PZA) wordt een substantiële stijging van het ziekteverzuim waargenomen. Gemiddeld bedroeg het ziekteverzuim in het eerste half jaar van 1997 ruim 9%, met uitschieters naar ruim 14 % bij de afdeling Klinische Voorzieningen Ouderen. Het ziekteverzuim van PZA ligt bovendien ver boven het landelijk gemiddelde verzuim van Algemene Psychiatrische Ziekenhuizen (In het Verzuimoverzicht zorgsector Cadans wordt gemeld in 1996: gemiddelde percentage 5.3%, gemiddelde frequentie 1.3, gemiddelde duur 13.8 dagen).

Het vragenlijstonderzoek heeft tot doel inzicht te verschaffen in de aard en omvang van problemen op het gebied van arbeid en gezondheid binnen PZA. De mate waarin werknemers met betrekking tot de factoren in het werk- arbeidsinhoud en -organisatie, arbeidsomstandigheden, arbeidsverhoudingen, arbeidsvoorwaarden - knelpunten ervaren, geeft de werkbelasting aan van de werknemers. Om te kunnen beoordelen of er sprake is van 'knelpunten' is gekeken naar de *ernst en omvang van de klachten*. In dit onderzoek wordt een bepaalde factor een knelpunt genoemd wanneer 20% of meer van de werknemers klachten rapporteert over het werk of de gezondheid.

Wanneer de werkbelasting van de werknemers ten opzichte van de belastbaarheid van de werknemers (de mogelijkheden van de persoon om aan de werkbelasting te voldoen) te zwaar is, kan dit uiteindelijk leiden tot ziekteverzuim. Ziekteverzuim toont dat de individuele balans tussen de belastbaarheid van de werknemer en diens belasting verstoord is. Het evenwicht tussen wat de werknemer te verwerken krijgt en wat hij verwerken kan, is uit balans. De belasting kan te zwaar zijn geworden, bijvoorbeeld door een hoge werkdruk. Ook kan de belastbaarheid zijn verminderd door een ongeval. Andere indicatoren dat het evenwicht tussen belasting en belastbaarheid uit balans is, zijn ontevredenheid met het werk, emotionele uitputting, gezondheidsklachten en medische consumptie (bezoek arts, medicijngebruik e.d.).

RESULTATEN

Positieve aspecten van werk en organisatie

De vragenlijst gaat expliciet op zoek naar de 'knelpunten' in de organisatie. Toch komen uit de vragenlijst ook aspecten van het werk naar voren die men positief waardeert. Veel mensen blijken tevreden te zijn over:

- de afwisseling in het werk;
- het directe contact met patiënten;
- de grote mate van zelfstandigheid;
- het contact met collega's

Organisatiegebonden knelpunten voor PZA totaal

Arbeidsinhoud en organisatie	Toelichting
Taakinhoud	In het algemeen vindt men de taakinhoud goed en geen knelpunt.
Autonomie	Ruim eenderde klaagt over regelmogelijkheden in het werk (bijvoorbeeld over werktempo en moment waarop taak wordt uitgevoerd).
Inspanning/werktempo	79% van de medewerkers vindt het werk geestelijk erg inspannend. 71% werkt geregeld onder tijdsdruk. 44%-78% zegt erg snel/hard/veel te moeten werken en niet genoeg tijd te hebben om het werk af te krijgen.
Emotionele belasting	73% van de patiëntgebonden functies werkt veel met agressieve of lastige patiënten, 50% vindt de confrontatie met suicide of lijden belastend en 39% is ontevreden met de zorg die aan patiënten kan worden gegeven. Ruim de helft vindt taken buiten eigen verantwoordelijkheid bezwaarlijk.
Werkorganisatie	49%-58% van de medewerkers zegt in het werk gehinderd te worden door gebreken van anderen, onverwachte situaties of de afwezigheid van anderen. 67% geeft aan dat de normale werkuitvoering vaak wordt onderbroken. 43% kan in het werk onvoldoende overleggen met de leiding en met anderen dan de naaste collega's.
Arbeidsomstandigheden	
Binnenklimaat	53% van de medewerkers ondervindt veel hinder van droge lucht of een gebrek aan frisse lucht, 40% heeft last van de warmte en 27% van wisseling in temperatuur. Ruim 20% heeft hinder van stank en ongeschikte verlichting. Een derde vindt de veiligheid niet in orde.
Fysieke belasting	Enkele klachten zijn er op het gebied van fysieke belasting: vaak moeten buigen of draaien van het bovenlichaam (27%), lang achtereen moeten zitten (52%), lopen (21%) of in dezelfde houding werken (31%). Deze klachten leiden niet tot veel hinder bij medewerkers.
Informatie/Hulpmiddelen	Eenderde van de medewerkers is van mening voor het werk over onvoldoende, niet tijdig beschikbare en niet goede gegevens en hulpmiddelen te beschikken, dat er onvoldoende mogelijkheden zijn het werk over te dragen en dat de werkbesprekingen niet goed lopen. Veertig procent constateert dat er in de werkbesprekingen geen aandacht is voor de arbeidsomstandigheden. De helft zegt onvoldoende informatie/voorlichting te krijgen over onveilige kanten van het werk.
Arbeidsverhoudingen	
Leiding en collega's	Rond de 45% is van mening niet te werken onder een goede dagelijkse leiding, voelt zich onvoldoende gesteund door directe leiding, vindt dat de dagelijkse leiding onvoldoende rekening met hun houdt en geen goed beeld heeft van hen. Ruim 20% vindt de onderlinge sfeer niet goed en meent dat de samenwerking met andere afdelingen/groepen niet goed loopt. Eenderde vindt dat er onvoldoende hulp beschikbaar is bij problemen.
Gewelddadig gedrag/Discriminatie	Bijna de helft van de medewerkers heeft 1 of meerdere keren per maand te maken met verbaal geweld en een vijfde 1 of meerdere keren per maand met lichamelijk geweld. Ruim eenderde heeft 1 of meerdere keren per jaar te maken met seksuele intimidatie. Ruim een vijfde is ontevreden met de opvang en begeleiding na gewelddadig gedrag. Discriminatie vanwege huidskleur komt weinig voor. Vier procent heeft zelf weleens last gehad hiervan.
Arbeidsvoorwaarden	
Diensten/Roosters en Personeelstekort, invallen en verlofdagen	Een vijfde zegt een ongunstig rooster te hebben, ruim eenderde heeft overwerk en 40% van deze groep vindt dat bezwaarlijk. 65% is van mening dat er een personeelstekort is op de afdeling, 41% moet geregeld invallen voor collega's en 45% kan verlofdagen niet opnemen wanneer men dat wil.
Waardering en Opleidings- en loopbaanmogelijkheden	De helft van de medewerkers acht zich onvoldoende gewaardeerd, 59% acht de beloning niet in overeenstemming met het werk en 66% vindt de vooruitzichten niet goed. 60%-74% vindt dat de opleidings- en loopbaanmogelijkheden onvoldoende zijn. 58% maakt zich zorgen over de inhoud en het behoud van het werk in de toekomst en 65% is van mening dat de reorganisaties spanningen oproepen.
Relatie werk/privé	Ruim eenderde denkt thuis teveel aan het werk en is van mening dat het werk een ongunstige invloed heeft op het privéleven.
Verzuimbeleid	Ruim tweederde signaleert dat het verzuim een probleem is bij PZA en dat eigen verzuim en dat van anderen hinder in het werk geven. De helft is ontevreden met het huidige verzuimbeleid en ruim een kwart is niet op de hoogte van de aanpak van het verzuim.

Opvallend is de diversiteit en de veelheid aan klachten die worden geuit door de medewerkers van PZA. Op vrijwel alle onderwerpen signaleert meer dan 20% van de medewerkers en vaak een veel groter percentage, dat het werk niet in orde is.

Organisatiegebonden knelpunten per afdeling

Om prioriteiten te kunnen aanbrengen in de aanpak, wordt hieronder op een rijtje gezet welke van deze factoren voor PZA-totaal en per afdeling als het grootste knelpunt wordt ervaren. Hiervoor zijn de zeven afdelingen teruggebracht tot vier afdelingen. Hieruit blijkt dat vrijwel dezelfde factoren voor zowel PZA-totaal als afzonderlijke afdelingen als negatief worden ervaren, alleen is de volgorde van voorkomen anders (1 is meeste klachten):

	PZA totaal	De Boele- laan	SWV en Centrum psychotherapie en Krisisdienst	Cluster C/OW en Cluster Noord	KLZ & GAPZ
Lichamelijke en geestelijke inspanning	4	3	4	4	
Werktempo	2	1	2	1	4
Werkomstandigheden en veiligheid					5
Werkorganisatie	5	5	5	5	3
Waardering werkkring	3	4	1	3	2
Verzuimbeleid	1	2	3	2	1

Gezondheid bij PZA-totaal en per afdeling

De belangrijkste aspecten van de gezondheid - welke mogelijk een gevolg zijn van de gesignaleerde knelpunten - zijn hieronder weergegeven voor PZA-totaal en per afdeling. Opvallend is de hoge mate waarin klachten optreden over emotionele uitputting en medische consumptie.

	PZA-totaal	De Boele- laan	SWV en Centrum Psychotherapie en Krisisdienst	Cluster C/OW en Cluster Noord	KLZ & Gapz
Percentage negatief beantwoorde vragen over gezondheidsklachten	18	17	17	17	22
Percentage negatief beantwoorde vragen over emotionele uitputting	25	19	25	27	29
Percentage negatief beantwoorde vragen over medische consumptie	30	25	39	36	42
Percentage ontevreden en zeer ontevreden mensen	17	7	10	20	28
Verzuimduur die het meest voorkomt	3-7 dagen	3-7 dagen	3-7 dagen	3-7 dagen	1-4 weken
Verzuimfrequentie die het meest voorkomt	1 keer	0 keer	1 keer	1 keer	2 keer

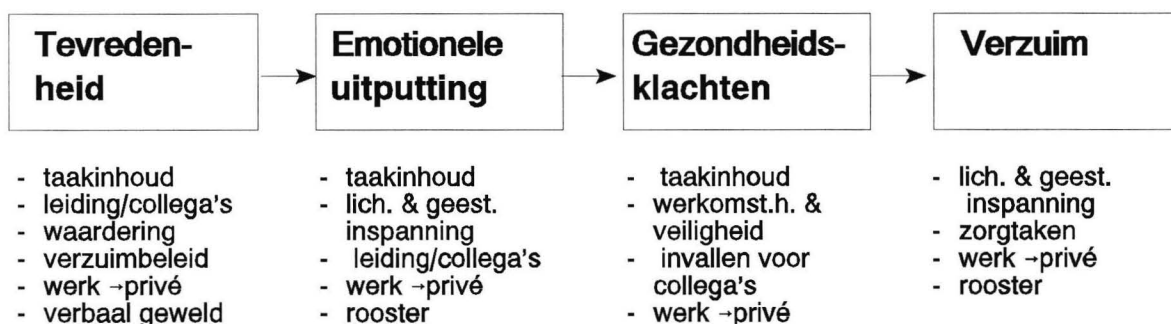
CONCLUSIES

De meeste knelpunten ervaart het personeel van PZA met betrekking tot de volgende vijf factoren:

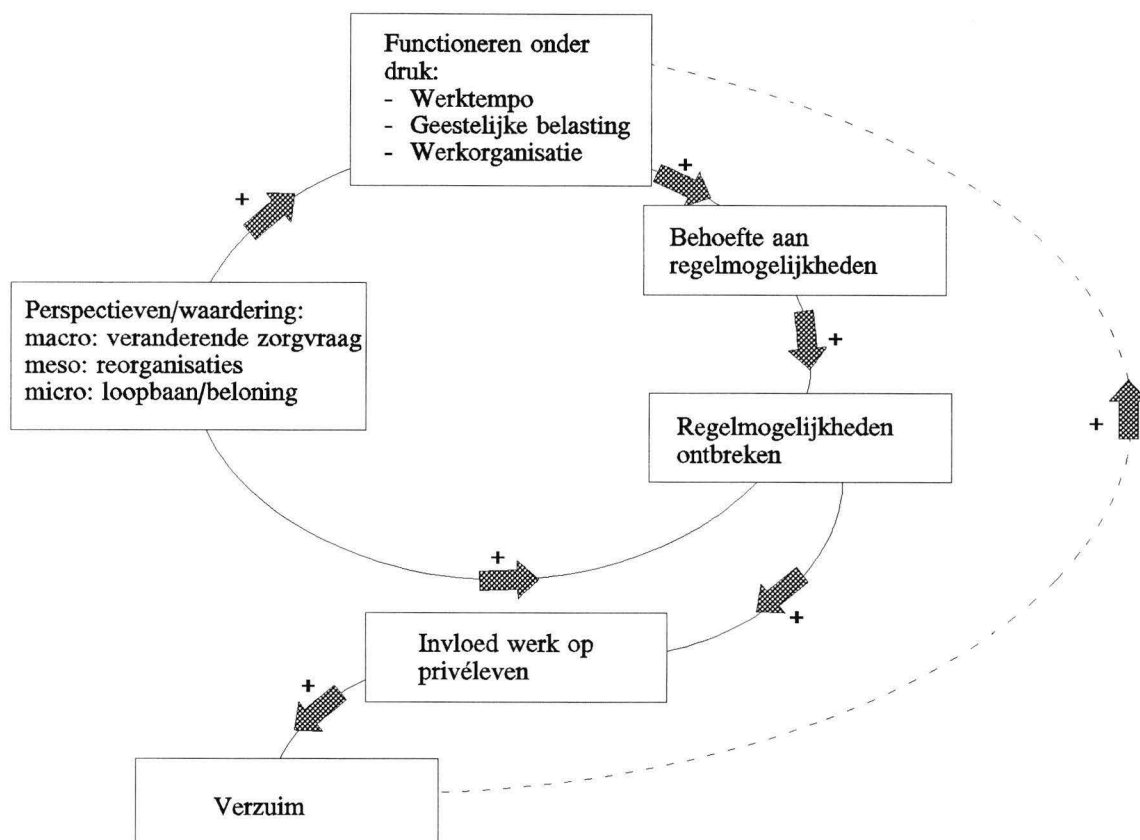
- * Inspanning (Arbeidsinhoud en -organisatie)
- * Werktempo (Arbeidsinhoud en -organisatie)
- * Werkorganisatie (Arbeidsinhoud en -organisatie)
- * Waardering, beloning, loopbaanmogelijkheden, reorganisatie (Arbeidsvoorwaarden)
- * Verzuimbeleid (Arbeidsvoorwaarden).

Deze factoren zijn met name van invloed op het verzuimniveau. Alhoewel binnen PZA over het algemeen hoog gescoord wordt ten aanzien van alle aspecten, ook gezien referentie-materiaal dat we ter beschikking hebben, scoren de afdelingen Klinisch Langdurige Zorg en Klinische Voorziening Ouderen GAPZ nog eens boven de gemiddelde scores van PZA (zowel ten aanzien van knelpunten in het werk en organisatie als ten aanzien van hun gezondheid). Er zijn geen aanwijzingen dat specifieke groepen binnen PZA (qua leeftijd, qua functie, qua geslacht) specifieke risico's lopen. Wel valt op dat de functiegroepen BOF-personeel, algemeen en administratief en civiel personeel, en verpleegkundig/verzorgend personeel langer verzuimen. Uit de analyse van verzuimgegevens was dit al eerder gebleken. Daaruit bleek ook dat vrouwen een hoger verzuim vertonen dan mannen. Dit klopt met het algemene beeld in de zorgsector. In het algemeen blijft na correctie voor de rol van met zwangerschap en bevalling samenhangend verzuim en het gemiddelde lagere functie-niveau van vrouwen van het verschil in verzuimpercentage tussen vrouwen en mannen weinig tot niets over.

Verzuimverschillen worden met name bepaald door de volgende factoren. Als we de factoren die tevredenheid, emotionele uitputting, gezondheidsklachten en verzuim voorspellen, op een rijtje zetten komt het volgende beeld naar voren:



Blijkbaar is het dus zo dat medewerkers een heleboel knelpunten in het werk ervaren, die met name te maken hebben met werktempo, geestelijke belasting en werkorganisatie. Men krijgt het werk niet af, wordt vaak gestoord, werkt onder tijdsdruk. De regelmogelijkheden die vervolgens medewerkers ter beschikking staan zijn niet gunstig: roostering, te weinig personeel, veel dagelijkse verstoringen. Dit geeft een ongunstige invloed op privé-situatie, mensen moeten veel aan hun werk denken. De langere termijn perspectieven (loopbaanperspectieven, getoonde waardering, zorg over reorganisaties) bieden de medewerkers geen oplossing. In een plaatje:



AANBEVELINGEN

De kennis en ervaring van NIA TNO over de aanpak van ziekteverzuim leert dat bij dit soort verzuimproblematiek voor een geïntegreerde aanpak moet worden gekozen: zowel de implementatie van het verzuimbeleid als de kwaliteit van de arbeid dient te worden verbeterd. Bij het bepalen van de richting voor de veranderingen zullen ook de resultaten van het cultuuronderzoek moeten worden meegenomen. Het bovenstaande betekent het volgende:

Ten *eerste* dat het probleem van werktempo/werkorganisatie/geestelijke belasting verder dient te worden geanalyseerd.

Ten *tweede* dient het verzuimbeleid van PZA kritisch tegen het licht te worden gehouden en geëvalueerd.

Ten *derde* dient zorgvuldig te worden omgegaan met de factoren die onder waardering vallen: loopbaanbeleid, reorganisaties, beloning. Als *laatste* verdient de afdeling KLZ/GAPZ extra aandacht.

Kritisch in deze hele aanpak is de rol en opstelling van management/directie en direct leidinggevend, vanwege de koppeling tussen strategisch beleid en operationele uitvoering. Zowel ten aanzien van werkplanning en werkorganisatie als ten aanzien van verzuimbegeleiding en personeelsbeleid hebben direct leidinggevend een essentiële rol. Zij lopen echter het gevaar, hierdoor als 'kop van Jut' te gaan dienen. Het is belangrijk na te denken over hoe management/ leidinggevend bij hun functioneren rond de genoemde thema's *ondersteund* kunnen worden.