

Onderzoeksrapport



# Opleidingsbehoeften in de sector ouderenzorg

Onderzoek in 2017-2018 door de studiedienst van FE.BI vzw in opdracht van het Sociaal Fonds Ouderenzorg

---



ouderenzorg | vorming  
secteur personnes âgées | formation

## COLOFON

Dit onderzoeksrapport is een uitgave van FE.BI vzw en het Sociaal Fonds Ouderenzorg

### Eindredactie

Isabelle Van Houdt (Studiedienst FE.BI vzw)

### Onderzoeksteam

Isabelle Van Houdt, Nathalie Degroote (Studiedienst FE.BI vzw)

### Verantwoordelijke uitgever

Jonathan Chevalier, Directeur FE.BI vzw  
Saintelettesquare 13-15, 1000 Brussel, [www.fe-bi.org](http://www.fe-bi.org)

### Opdrachtgever

Sociaal Fonds Ouderenzorg

### Publicatiedatum

juni 2018

### Drukwerk

Nevelland

### Vormgeving

L-Ont

### Vertaling

BD&D Translations en Vertaaldienst FE.BI vzw

## VOORWOORD

*Het beheerscomité van het Sociaal Fonds Ouderenzorg stelt u het onderzoek naar de opleidingsbehoeften in de sector ouderenzorg voor. Dit onderzoek is in opdracht van het Sociaal Fonds opgezet en uitgevoerd door de studiedienst van FE.BI vzw, de vzw die de acties van het Fonds op vlak van opleiding en tewerkstelling coördineert.*

Om ons opleidingsaanbod zoveel mogelijk af te stemmen op de actuele behoeften en trends in de sector kiest het beheerscomité van het Sociaal Fonds Ouderenzorg ervoor om de samenstelling van het aanbod te baseren op een bevraging van de sector via een **opleidingsbehoeftenonderzoek**. Dit onderzoek werd in de loop van de tijd reeds een aantal maal gevoerd<sup>1</sup> om de vinger aan de pols te kunnen houden op het vlak van de opleidingsbehoeften in de sector. Het laatste onderzoek vond plaats in 2010, tijd dus om opnieuw een dergelijk onderzoek in de sector te organiseren. Deze opdracht werd toevertrouwd aan de studiedienst van vzw FE.BI, de vzw die een aantal Sociale Fondsen groepeert waaronder het Sociaal Fonds Ouderenzorg.

Wij stellen u met genoegen dit rapport voor, dat een weergave is van de resultaten van het opleidingsbehoeftenonderzoek in de sector ouderenzorg. U vindt er een overzicht van de meest prioritaire opleidingsbehoeften in de sector. Het geeft u ook een indicatie van de huidige trends binnen de sector ouderenzorg.

Graag willen we de studiedienst, de directies en werknemers van alle woonzorgcentra, de koepels, de beheerders en andere experts en partners bedanken die een bijdrage geleverd hebben aan dit onderzoek.

Wij wensen u veel plezier bij het lezen van dit onderzoeksrapport en hopen dat dit u een (nog) beter inzicht geeft in de sector ouderenzorg!

### Olivier Rémy

Voorzitter  
Sociaal Fonds Ouderenzorg

### Chantal Castermans

Ondervoorzitster  
Sociaal Fonds Ouderenzorg

### Jonathan Chevalier

Directeur  
FE.BI vzw

<sup>1</sup> APEF 2004 (Wallonië); VIVO 2006 (Vlaanderen); FE.BI vzw 2010 (federaal).

# INHOUD

<b>01</b>	<b>INLEIDING</b>	<b>7</b>
<b>02</b>	<b>ONDERZOEKSMETHODE</b>	<b>9</b>
	Verkennd vooronderzoek	9
	Kwantitatief luik	10
	Kwalitatief na-onderzoek	11
<b>03</b>	<b>DEELNEMERS</b>	<b>13</b>
<b>04</b>	<b>RESULTATEN</b>	<b>15</b>
4.1.	Prioritaire opleidingsthema's die spontaan worden aangehaald (open vraag)	15
4.2.	Prioritaire thema's uit het geheel van de gesloten vragen	17
4.2.1.	Prioriteiten werkgevers en werknemers	17
4.2.2.	Prioriteiten volgens de diverse functiecategorieën	19
4.3.	Trends & thema's	22
4.3.1.	Een goed team	22
4.3.2.	Communicatie	23
4.3.3.	Stress op de werkvloer	23
4.3.4.	Agressiviteit & Assertiviteit	23
4.3.5.	Evoluties in het profiel de bewoner: psychiatrische stoornissen en complexe cases	24
4.3.6.	Evoluties in de zorg voor bewoner	24
4.3.7.	Elementen in de zorg voor de bewoner	25
4.3.8.	Basiskennis voor iedereen die werkt in een woonzorgcentrum	25
4.3.9.	Het contact met familieleden van de bewoner	26
4.3.10.	Nakende digitalisering	26
	<b>CONCLUSIE</b>	<b>27</b>
	<b>BIJLAGEN</b>	<b>28</b>

# OVERZICHT FIGUREN EN GRAFIEKEN

## FIGUREN

Figuur 1.	Onderzoeksfasen	9
Figuur 2.	Geslacht respondenten	13
Figuur 3.	Leeftijdscategorie respondenten	13
Figuur 4.	Functie categorie respondenten	13
Figuur 5.	Gemeenschappelijke prioriteiten werkgevers en werknemers	17
Figuur 6.	Betekenis codering open vraag spontaan uitgedrukte opleidingsthema's (bijlage 1)	28
Figuur 7.	Overzicht van de prioritaire opleidingsthema's voor werkgevers, werknemers en per functiecategorie (bijlage 2)	29

## TABELLEN

Tabel 1.	Responsgraad	11
Tabel 2.	Top 10 spontaan uitgedrukte opleidingsbehoeften bij werkgevers en werknemers	15
Tabel 3.	Top 5 spontaan uitgedrukte opleidingsbehoeften bij werknemers per functiecategorie	16
Tabel 4.	Top 5 spontaan uitgedrukte opleidingsbehoeften bij werkgevers per functiecategorie	16
Tabel 5.	Prioriteiten volgens werkgevers (top 20)	18
Tabel 6.	Prioriteiten volgens werknemers (top 20)	18
Tabel 7.	Prioritaire thema's voor verzorgend personeel	20
Tabel 8.	Prioritaire thema's voor paramedisch personeel	20
Tabel 9.	Prioritaire thema's voor onderhoudspersoneel	20
Tabel 10.	Prioritaire thema's voor administratief personeel	20
Tabel 11.	Prioritaire thema's voor keukenpersoneel	21
Tabel 12.	Prioritaire thema's voor animatoren	21
Tabel 13.	Prioritaire thema's voor sociaal assistenten	21
Tabel 14.	Prioritaire thema's voor logistiek personeel	21
Tabel 15.	Prioritaire thema's voor opvoeders	22

## 01

## INLEIDING

## INLEIDING

De sector ouderenzorg is een belangrijke sector in België, zowel naar aantal instellingen als naar aantal werknemers. Het is ook een sector die in volle ontwikkeling is en onderhevig aan verschillende evoluties die in de nabije toekomst de sector en haar werknemers grondig zullen beïnvloeden en waar de sector nu al op sommige vlakken de gevolgen van ondervindt. Eén van de belangrijkste en meest gekende evoluties is de vergrijzing van de bevolking, waardoor de druk op de sector ouderenzorg fors toeneemt. Maar ook andere trends, zoals de toename aan zwaardere pathologieën, de latere toetreding van bewoners tot woonzorgcentra, etc. zorgen ervoor dat de werknemers in de sector nood hebben aan opleiding en ondersteuning om met deze evoluties optimaal mee te kunnen.

Toch zijn het niet alleen de grote trends die de sector kent die een invloed uitoefenen op de opleidingsbehoeften van haar werknemers. Er zijn ook heel wat behoeften voor vorming op het vlak van het omgaan met bewoners en hun familie, collega's, teamverantwoordelijken en het persoonlijk functioneren van de werknemers in de sector ouderenzorg. Daarom vonden wij het ook belangrijk om de opleidingsbehoeften met betrekking tot deze aspecten in kaart te brengen.

Het onderzoek probeert een beeld te geven van de belangrijkste opleidingsbehoeften die er bij de werknemers in de sector leven. Op die manier kan het Sociaal Fonds Ouderenzorg hier zo goed mogelijk op inspelen door haar opleidingsaanbod hierop te enten.

Dit rapport bestaat uit een aantal onderdelen, die u een inzicht geven in het verloop van het onderzoek en een overzicht van de belangrijkste en meest relevante resultaten. Na een beschrijving van de gehanteerde methodologie wordt het profiel van de respondenten van naderbij bekeken. Vervolgens volgen de resultaten van het onderzoek: wat zijn de belangrijkste thema's waar er nood is aan opleiding bij de werknemers in de sector? Wat dienen we precies onder deze thema's te begrijpen om de opleidingsverstrekkers zo goed mogelijk te kunnen aansturen? Welke differentiatie is er naar functiegroepen? En stroken de visies van werkgevers en werknemers met elkaar? Allemaal vragen waar in dit rapport een beeld van wordt geschetst.

Een tweede luik in dit onderzoek handelt over een aantal bevroegde thema's die het Fonds kunnen ondersteunen in de praktische organisatie van de opleidingen, zoals de voorkeurslocatie van de opleidingen, gepaste opleidingsvormen, mogelijke initiatieven voor onze risicogroepen van werknemers, feedback met betrekking tot de huidige werking van het Fonds, etc. Deze onderwerpen werden opgenomen in een tweede, intern rapport, dat overgemaakt zal worden aan het beheerscomité van het Fonds.

Tenslotte zou ik een dankwoord willen richten aan de bijdragen door het studiedienstteam en de andere collega's van FE.BI vzw. Ook de samenwerking met en input van de projectverantwoordelijken en beheerders van het Sociaal Fonds Ouderenzorg hebben we erg op prijs gesteld en heeft ervoor gezorgd dat het onderzoek tot het gewenste resultaat heeft geleid.

Het voeren van dit onderzoek was een interessant proces en ik heb het genoeg om onze ervaringen en kennis hier met u te delen. In dit rapport vindt u een summier overzicht van de resultaten rond de opleidingsbehoeften in de sector. Wie meer informatie wenst kan hiervoor contact opnemen met de studiedienst (zie contactgegevens achteraan in dit rapport).

Veel leesplezier!

Isabelle Van Houdt  
Studiedienst FE.BI vzw



## 02

ONDERZOEKS-  
METHODE

## ONDERZOEKSMETHODE

Dit onderzoek bouwt verder op de opleidingsbehoefteonderzoeken die in het verleden gevoerd werden. Het onderzoek is zowel **kwalitatief** als **kwantitatief** van aard. Als **onderzoeksmethoden** is er gekozen voor interviews, focusgroepen<sup>2</sup> en een online enquête. Er zijn drie grote **onderzoeksfasen** doorlopen: een kwalitatief luik, gevolgd door een kwantitatieve enquête en tenslotte opnieuw een kwalitatieve fase.

FIGUUR 1: *Onderzoeksfasen*

## VERKENNEND VOORONDERZOEK

Na een **literatuurstudie** werd ervoor geopteerd om een **verkennend vooronderzoek** te voeren om onze kennis over de opleidingsthema's te verfijnen en te actualiseren. In dit **kwalitatief** deel van het onderzoek werden er *interviews* afgenomen bij directeurs van woonzorgcentra, koepelorganisaties en de leden van het Beheerscomité van het Sociaal Fonds Ouderenzorg.

Daarnaast werden ook *focusgroepen* georganiseerd met werknemers van een aantal woonzorgcentra. We probeerden hierbij rekening te houden met een spreiding over de regio's Vlaanderen – Brussel – Wallonië. In totaal werden er 14 interviews en 4 focusgroepen georganiseerd in het vooronderzoek.

Bij het samenstellen van de focusgroepen voor werknemers is getracht om zoveel mogelijk te diversifiëren naar functiecategorie en leeftijd om een zo compleet mogelijk beeld te kunnen schetsen. De opzet van de focusgroepen was semi-gestructureerd. Bij het voeren van de focusgroepen is zoveel mogelijk rekening gehouden met een aantal voorwaarden die deze methode bevorderen, zoals een rustige ruimte, het betrekken van alle deelnemers door de gespreksleider, illustrerend materiaal, etc. Er werden zoveel mogelijk open vragen gesteld, wat de validiteit van het onderzoek ten goede komt.

De focusgroepen en interviews werden opgenomen en vervolgens integraal uitgeschreven. Alle deelnemers werden bij de verwerking van de resultaten geanonimiseerd. Voor de analyse werd een door de studiedienst ontwikkelde tool in Excel gebruikt.

<sup>2</sup> Een focusgroep is een onderzoeksmethode waarbij verschillende personen bij elkaar gebracht worden om te discussiëren over één of meerdere specifieke thema's. Een focusgroep bestaat idealiter uit zes tot acht personen die eenzelfde kenmerk delen (Silverman, 2011, p. 207)

## KWANTITATIEF LUIK

De verkregen inzichten uit de focusgroepen, interviews en theoretische verkenning maakte het mogelijk om de **onderzoeksinstrumenten** op te stellen voor het **kwantitatief** deel van het onderzoek. Er werden twee **gestructureerde vragenlijsten** ontwikkeld in functie van de twee te bevragen **doelgroepen**: werkgevers en werknemers van de Belgische private woonzorgcentra in de sector Ouderenzorg.

Na een aantal testafnames en aanpassingen werden de twee definitieve vragenlijsten opgesteld: De **vragenlijst voor werkgevers** bestaat uit drie delen: het eerste deel van de vragenlijst gaat over de opleidingsbehoeften bij hun werknemers, het tweede gaat over de praktische organisatie van de opleiding<sup>3</sup> en het derde deel over de ervaringen van de werkgever met het Sociaal Fonds Ouderenzorg. De resultaten van het tweede en derde deel van deze enquête zijn verwerkt in een intern document dat overhandigd zal worden aan de beheerders van het Sociaal Fonds Ouderenzorg. De **werknemersvragenlijst** is analoog opgesteld aan de eerste twee delen van de vragenlijst bij werkgevers. Dit maakt het mogelijk om beide standpunten met elkaar te vergelijken. Daarnaast omvat de werknemersvragenlijst ook enkele vragen die peilen naar een aantal kenmerken van de werknemer, zoals bv. leeftijdscategorie en functie. Om de betrouwbaarheid na te gaan werden onder meer een aantal controlevragen in de vragenlijsten voorzien.

Voor het bevragen van de opleidingsbehoeften bij werknemers is er gewerkt vanuit **4 invalshoeken**:

- in hun relatie met de bewoners
- met de naasten van bewoners
- met collega's en hun verantwoordelijken
- op het vlak van het persoonlijk welzijn en functioneren

Beide vragenlijsten werden **anoniem** afgenomen via een **online enquête**<sup>4</sup>. Er werd ervoor geopteerd om de **werkgeversenquête** aan alle directeurs van private woonzorgcentra in de Belgische sector ouderenzorg te versturen<sup>5</sup>.

De werkgevers werden gecontacteerd via een brief waarin het onderzoek werd toegelicht en de link naar de enquête werd vermeld. Er werd gevraagd dat de directeurs de enquête zelf invulden, of dat dit werd doorgegeven aan de persoon die verantwoordelijk is voor het vormingsbeleid in de instelling. Waar mogelijk werden de directeurs ook nog eens via mail hiervan op de hoogte gebracht.

Wat betreft de **werknemers** werd ervoor gekozen een selectie te maken van 5 werknemers per instelling. Omdat de werknemers niet rechtstreeks konden worden bereikt, werden de werknemersvertegenwoordigers van de instellingen hiervoor aangesproken. Er werd een brief ter attentie van de werknemersvertegenwoordigers opgemaakt met informatie over het onderzoek, alsook een informatiefiche met richtlijnen over wat van hen verwacht werd. Aan de werknemersvertegenwoordiger werd gevraagd om 5 kaartjes te bezorgen aan 5 werknemers uit de instelling met daarop de link naar de enquête. Om heterogeniteit in de respondentengroep te stimuleren werd gevraagd aan de werknemersvertegenwoordigers om bij het overhandigen van de kaartjes aan werknemers zoveel mogelijk te variëren in leeftijd (met bijzondere aandacht voor -26 jarigen en 50 plussers gezien zij tot de doelgroepen van het Fonds behoren), functiecategorie, etc.

Beide enquêtes werden opgesteld in het Frans en in het Nederlands. Afhankelijk van de voertaal van de instelling werd alle communicatie, alsook de link naar de online enquête, bezorgd in deze taal.

In totaal werden er **6742 respondenten** uitgenodigd voor deelname aan de kwantitatieve enquête, waarvan **1122 werkgevers** en **5620 werknemers**.

Er werden heel wat initiatieven ondernomen zoals herinneringsmails, telefonische contacten, etc. om de respons bij werkgevers en werknemers te maximaliseren en de betrouwbaarheid van de enquête te verhogen.

In totaal namen 1215 respondenten deel aan de enquête, waarvan 395 werkgevers en 820 werknemers. Dit brengt de **responsgraad** voor werkgevers op 35 % en voor werknemers op 15%.

TABEL 1: Responsgraad

	NL	FR	TOTAAL (ABS)	TOTAAL (%)
Werkgevers	279	116	395	35%
Werknemers	385	435	820	15%
TOTAAL	664	551	1215	

De verkregen data werden, na een grondige data cleaning, met behulp van het programma SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) verder geanalyseerd<sup>6</sup>. Bepaalde variabelen werden omgezet van categorische naar numerieke variabelen. Enquêtes met veel ontbrekende waarden ('missing values') werden niet meegenomen in de analyse. Voor de verwerking van de open vragen werd gebruik gemaakt van Microsoft Excel 2016.

## KWALITATIEF NA-ONDERZOEK

Na de analyse van de kwantitatieve gegevens werden deze voorgelegd aan directeurs en werknemers uit de sector en koepelorganisaties onder de vorm van **interviews** en **focusgroepen**. Zo konden wij bepaalde resultaten duiden en de informatie verder contextualiseren. Hiervoor werd gebruik gemaakt van een rapport en presentatie met de resultaten van de kwantitatieve enquête.

Het resultaat van het kwantitatieve luik, alsook de link met beide kwalitatieve luiken, vindt u in dit rapport terug.

Vanaf het begin van het onderzoeksproces vonden we het belangrijk om regelmatig terug te koppelen over het onderzoek naar de leden van het beheerscomité van het Sociaal Fonds Ouderenzorg. Op die manier was er ruimte voor input en feedback en werden de leden op de hoogte gehouden van de voortgang van het onderzoek.

<sup>3</sup> Hierin worden thema's behandeld als: voorkeur voor wat betreft de opleidingsvorm (bv. webinar, klassikaal met een lesgever, ...), locatie van de opleiding, etc.

<sup>4</sup> Er werd hiervoor gebruikt gemaakt van het online enquêteprogramma Survey Monkey.

<sup>5</sup> Hiervoor werd gebruik gemaakt van een intern bestand met contactgegevens van instellingen die onder het werkgebied van het Sociaal Fonds Ouderenzorg behoren.

<sup>6</sup> IBM SPSS Statistics 24.

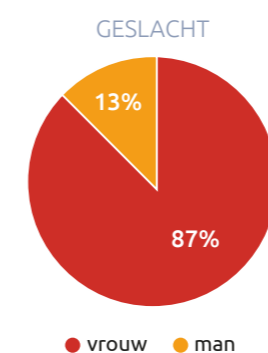
03

DEELNEMERS

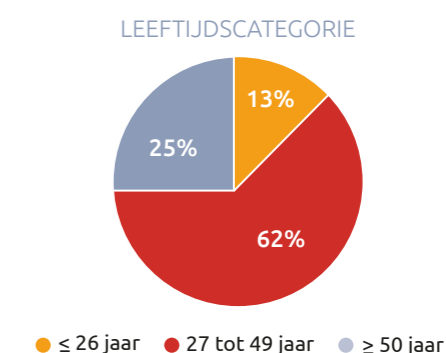
# DEELNEMERS

Gezien het onderzoek peilt naar de opleidingsbehoeften bij werknemers en om de resultaten goed te kunnen duiden is het interessant om het profiel van de deelnemende **werknemers** van naderbij te bekijken<sup>7</sup>. In onderstaande gegevens betreffende geslacht, leeftijds- en functiecategorie vindt u duidelijk de analogie terug met de sector ouderenzorg in zijn geheel, zoals bv. een meerderheid van vrouwen en verplegend personeel.

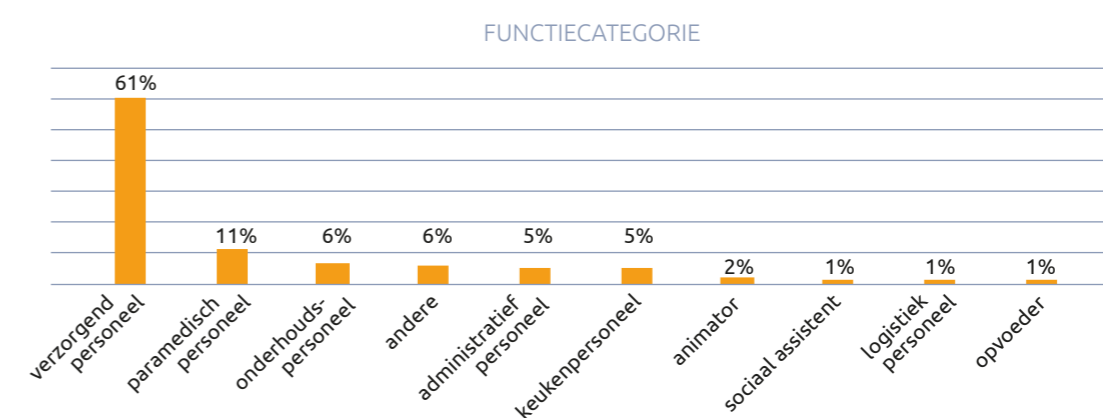
FIGUUR 2: Geslacht respondenten



FIGUUR 3: Leeftijdscategorie respondenten



FIGUUR 4: Functiecategorie respondenten



Wat betreft de functiecategorieën, kunt u in bovenstaande figuur zien dat *elke functiecategorie in de kwantitatieve resultaten vertegenwoordigd* wordt. In de minst vertegenwoordigde functiecategorie bevinden zich 7 respondenten. In de categorie 'andere' in deze figuur vinden we een grote variatie aan zeer specifieke functies terug zoals bv. 'medewerker van de wasserij'. Van alle deelnemende respondenten zijn er bovendien 20,4% die in hun functie ook *teamverantwoordelijke* zijn.

<sup>7</sup> Het profiel van de *werkgevers* is omwille van het feit dat het onderzoek peilt naar de opleidingsbehoeften van werknemers van bijkomstig belang.



04

RESULTATEN



# RESULTATEN

## 4.1. PRIORITAIRE OPLEIDINGSTHEMA'S DIE SPONTAAN WORDEN AANGEHAALD (OPEN VRAAG)

Alvorens de respondenten in de vragenlijst bevestigd werden over de verschillende opleidingsthema's, kozen we ervoor aan de werknemers in een open vraag te vragen naar 'welke opleidingen ze graag zouden volgen om hun werk goed te kunnen blijven uitoefenen in de komende jaren'. Aan de werkgevers werd dezelfde open vraag gesteld, dewelke zij dienden te beantwoorden voor hun werknemers, gediversifieerd naar functiecategorie.

Op die manier verkrijgen we een **prioriteitenlijst van spontaan uitgedrukte opleidingsbehoeften bij werkgevers en werknemers**, waarvan u de top 10 van alle bevestigde werkgevers en werknemers en de top 5 voor elke functiecategorie hieronder terug kan vinden.

Gezien het hier gaat om een open vraag werden de gegevens via codering geanalyseerd. De codes zijn zo eenvoudig mogelijk gehouden en bruikbaar gemaakt in zowel het Frans als het Nederlands. De verklaring van de codes in de top 10 kan u in de tabel hieronder terugvinden. Een lijst van alle voorkomende codes en hun verklaring vindt u in [bijlage](#)<sup>8</sup> terug.

**TABEL 2:** Top 10 spontaan uitgedrukte opleidingsbehoeften bij *werkgevers* en *werknemers* (onder de vorm van codering) en bijbehorende verklarende tabel voor de codes

RANG	WERKGEVERS	WERKNEMERS	
1	COM	DEM	
2	ETH	TEAM	
3	DEM	PAL	
4	RUG	COM	
5	TEAM	TECH SOINS	
6	STR	AGR	
7	AGR	RUG	
8	AUTRE	STR	
9	PAL	ETH	
10	SEC	SEC	

AGR	<i>Agressie</i>
COM	<i>Communicatie</i>
DEM	<i>Dementie</i>
ETH	<i>Ethiek</i>
PAL	<i>Palliatieve zorgen</i>
RUG	<i>Preventie van spier- en gewrichtsklachten</i>
SEC	<i>Eerste hulp</i>
STR	<i>Stress</i>
TEAM	<i>Teamfunctioneren</i>
TECH SOINS	<i>Zorgkundige aanpak en technieken</i>
AUTRE	<i>Andere</i>

<sup>8</sup> Bijlage 1: Betekenis codering open vraag spontaan uitgedrukte opleidingsthema's



TABEL 3: Top 5 van de spontaan uitgedrukte opleidingsbehoeften bij werknemers per functiecategorie

PRIORITEIT	VERZORGEND PERSONEEL	PARAMEDISCH PERSONEEL	KEUKEN-PERSONEEL	ONDERHOUDS-PERSONEEL	ADMINISTRATIEF PERSONEEL	ANIMATOREN	OPVOEDERS	SOCIAAL ASSISTENTEN	LOGISTIEK PERSONEEL
1	PAL	DEM	FOOD	PROF	TEAM	ANIM	ANIM	AGR	TECH SOINS
2	DEM	TECH SOINS	HYG	TEAM	BUR	ETH	AUTRE	ADMIN	AUTRE
3	AGR	COM	COM	HYG	ADMIN	SEC	DEM	STR	BUR
4	RUG	ANIM	PROF	BUR	COM	AUTRE	TRD	TEAM	COM
5	TEAM	TEAM	TEAM	COM	DEM	STR	AGR	ALT	EF PERSO

TABEL 4: Top 5 van de spontaan uitgedrukte opleidingsbehoeften bij werkgevers per functiecategorie van werknemers

PRIORITEIT	VERZORGEND PERSONEEL	PARAMEDISCH PERSONEEL	KEUKEN-PERSONEEL	ONDERHOUDS-PERSONEEL	ADMINISTRATIEF PERSONEEL	OPVOEDERS	SOCIAAL ASSISTENT	ANIMATOR	LOGISTIEK PERSONEEL
1	COM	COM	COM	COM	COM	ETH	ETH	ETH	COM
2	ETH	ETH	RUG	DEM	ETH	COM	COM	COM	ETH
3	DEM	DEM	ETH	ETH	TEAM	DEM	DEM	DEM	DEM
4	RUG	RUG	TEAM	RUG	STR	TEAM	TEAM	TEAM	RUG
5	TEAM	TEAM	STR	TEAM	DEM	STR	STR	STR	TEAM

We zien dat door **werkgevers** duidelijk de nadruk wordt gelegd op opleidingen rond *communicatieve vaardigheden* ('COM'). 'ETH' scoort ook hoog en staat voor alles wat te maken heeft met *ethiek* in de brede zin van het woord, gaande van het omgaan met levenseindevragen tot het zich kunnen inleven in de situatie en de beleving van de bewoner. Ook het *teamfunctioneren* ('TEAM') is een belangrijk element voor de werkgevers.

Bij de **werknemers** vinden we, net als bij de werkgevers, de thema's *communicatie* ('COM') en *teamfunctioneren* ('TEAM') terug in de meeste functiecategorieën.

Er zijn een aantal voor de hand liggende resultaten, zoals bv. het thema 'FOOD' (alles wat te maken heeft met voeding) als prioriteit nummer één bij het *keukenpersoneel*. Zo worden door het *verzorgend personeel* thema's als 'palliatieve zorgen' en 'dementie' prioritair aangehaald.

Opvallend bij het *logistiek personeel* is dat 'TECH SOINS' (zorgkundige technieken) het vaakst wordt aangehaald als opleidingsbehoefte. Bij verdere navraag hierrond in het kwalitatief na-onderzoek worden hier verschillende redenen voor aangehaald: zit hier een groep van mensen met ambities tot een verzorgende functie, worden zij ingezet voor zeer diverse taken waaronder ook zorgende taken, ...? Op basis van dit onderzoek hebben we hier geen sluitende verklaring voor en is dit voer voor mogelijk verder onderzoek.

## 4.2. PRIORITAIRE THEMA'S UIT HET GEHEEL VAN DE GESLOTEN VRAGEN

Om de prioritaire thema's ook op een andere wijze dan via open vragen te bepalen werden de opleidingsthema's als verschillende antwoordcategorieën verspreid over diverse gesloten vragen in de online vragenlijst. Er werden hiertussen ook enkele controlevragen voorzien.

De verschillende antwoordcategorieën werden bij de analyse per thema bij elkaar gebracht en, afhankelijk van het aantal indicatoren voor dat thema, werd er een gewogen score gegeven.

In dit deel van het rapport vindt u een overzicht van de prioritaire thema's die hieruit resulteerden voor werkgevers en werknemers en verder in de tekst uitgesplitst per functiecategorie.

### 4.2.1. PRIORITEITEN WERKGEVERS EN WERKNEMERS

Onderstaande tabel is een **samenvattende tabel** waarin de **prioritaire opleidingsbehoeften voor werkgevers en werknemers** zijn opgenomen. Er is een opdeling gemaakt naar 'prioritair' (rang 1 t.e.m. 5 in de prioriteitenlijst), 'zeer belangrijk' (rang 6 t.e.m. 10) en 'belangrijk' (rang 11 t.e.m. 15). Verder worden ook nog de thema's in rang 16 tem 20 vermeld.

FIGUUR 5: Gemeenschappelijke prioriteiten werkgevers en werknemers

		WERKGEVERS			
		Prioritair (rang 1 -> 5)	Zeer belangrijk (rang 6 -> 10)	Belangrijk (rang 11 -> 15)	rang 16 -> 20
WERKNEMERS	Prioritair (rang 1 -> 5)	conflicthantering	communicatie		
		teamfunctioneren	rug- en fysieke klachten		
		probleemoplossend werken			
	Zeer belangrijk (rang 6 -> 10)	agressie	psychiatrische stoornissen	stress	
			multidisciplinair samenwerken	palliatieve zorg	
	Belangrijk (rang 11 -> 15)	moeilijke bewoners			
Rang 16 -> 20			dementie	zorgmodel	omgaan met verlies
				maaltijdzorg	

Werkgevers en werknemers zijn het erover eens dat er prioritair ondersteuning nodig is op het vlak van '*teamfunctioneren*', '*conflicthantering*' en '*probleemoplossend werken*'. Uit de resultaten blijkt dat deze twee laatste thema's betrekking hebben op het oplossen van conflicten en moeilijkheden binnen het team. Een goede samenwerking is dus hét belangrijkste thema dat wordt aangehaald door werkgevers en werknemers.

Verder vormen '*agressie*', '*communicatie*' en '*het voorkomen van rug- en andere fysieke klachten*' ook zeer belangrijke thema's voor respectievelijk werkgevers en werknemers. Er zijn ook duidelijke opleidingsnoden rond '*psychiatrische stoornissen*' en op vlak van '*multidisciplinair samenwerken*'.

Op wat deze thema's precies inhouden en voor welke functiecategorieën deze een behoefte zijn, wordt verder in dit rapport ingegaan.

Hieronder vindt u een overzicht van de 20 belangrijkste aangehaalde prioritaire thema's voor respectievelijk werkgevers en werknemers:

TABEL 5: Prioriteiten volgens *werkgevers* (top 20)

WERKGEVERS		
Rang	Thema	%
1	conflicthantering	75
2	moeilijke bewoners	70
3	teamfunctioneren	66
4	probleemoplossend werken	64
5	agressie	63
6	psychiatrische stoornissen	63
7	communicatie	60
8	rug- en fysieke klachten	59
9	multidisciplinair samenwerken	59
10	dementie	57
11	noodsituaties	56
12	zorgmodel	55
13	stress	50
14	maaltijdzorg	50
15	palliatieve zorg	48
16	bewonersparticipatie	46
17	omgaan met verlies	45
18	beleid sociale media	44
19	beleid gsm	44
20	ethiek	43

TABEL 6: Prioriteiten volgens *werknemers* (top 20)

WERKNEMERS		
Rang	Thema	%
1	conflicthantering	48
2	probleemoplossend werken	44
3	teamfunctioneren	44
4	communicatie	41
5	rug- en fysieke klachten	39
6	agressie	38
7	multidisciplinair samenwerken	37
8	palliatieve zorg	37
9	psychiatrische stoornissen	34
10	stress	34
11	rechten en plichten van bewoners	30
12	ontspanningsactiviteiten	30
13	vrijheidsbeperking	29
14	omgang met familieleden	29
15	moeilijke bewoners	28
16	maaltijdzorg	27
17	kennis andere aandoeningen	27
18	omgaan met verlies	26
19	dementie	24
20	zorgmodel	23

Wanneer we kijken naar de verschillen in thema's die aangehaald worden door werkgevers en werknemers stellen we het volgende vast:

**Werkgevers** leggen meer de nadruk op het kunnen omgaan met *noodsituaties* (rang 11) en *bewonersparticipatie* (rang 16). 'Omgaan met moeilijke bewoners' staat op plaats 2. Ook duidelijkheid omtrent het *gebruik van sociale media en de gsm* op de werkvloer (resp. rang 18 en 19) wordt door de werkgevers aangehaald. 'Ethiek' is een thema dat 'slechts' op de 20<sup>ste</sup> plaats komt te staan bij werkgevers (maar toch door 43% van de werkgevers wordt aangehaald). Ook in de open vraag scoorde ethiek hoog en kwam daar nog duidelijker naar voor.

Bij **werknemers** vinden we ook enkele thema's terug die we niet of in veel mindere mate terugvinden bij werkgevers. Het gaat om volgende onderwerpen: '*rechten en plichten van bewoners*' (rang 11), '*ontspanningsactiviteiten*' (rang 12), '*vrijheidsbeperking*' (rang 13), '*omgaan met familieleden*' (rang 14) en '*kennis andere aandoeningen*' (rang 17).

9 Dit thema maakte deel uit van een meervoudige antwoordcategorie in de vragenlijst: 'dementie' en 'andere aandoeningen'. Met 'andere aandoeningen' bedoelt men dus andere aandoeningen dan dementie die veelvuldig voorkomen bij bewoners van woonzorgcentra (zoals bv. Korsakov).

#### 4.2.2. PRIORITEITEN VOLGENS DE DIVERSE FUNCTIECATEGORIEËN

Het is interessant om te bekijken wat de prioritaire opleidingsbehoeften zijn die door de werknemers uit elke functiecategorie worden aangegeven. Dit maakt het mogelijk om het aanbod van het Sociaal Fonds zoveel mogelijk af te stemmen op de overeenkomstige doelgroep.

Net zoals hierboven het geval was bij werkgevers en werknemers, geven we u ook hier een overzicht van de 20 meest prioritaire thema's per functiecategorie onder de vorm van geordende tabellen. In *bijlage*<sup>10</sup> vindt u een *overzicht van de diverse prioritaire thema's voor werkgevers, werknemers en per functie*.

Bij het overlopen van de tabellen zult u merken dat er heel wat gemeenschappelijke thema's zijn, die we in alle functiecategorieën terugvinden:

- '*Conflicthantering*' en '*teamfunctioneren*' staat bij alle functiecategorieën in de top 5 van de opleidingsbehoeften. Ook het thema '*probleemoplossend werken*', dat hiermee samenhangt, staat bij de meeste<sup>11</sup> functiecategorieën in de top 5.
- De kennis van '*psychiatrische stoornissen*' komt ook in de prioriteitenlijsten van alle functiecategorieën voor en bij heel wat functiecategorieën zelfs in de top 10, waaronder bij verzorgend en paramedisch personeel. Opvallend is dat dit thema ook voorkomt in de prioriteitenlijst van onderhouds-, keuken- en administratief personeel.
- '*Aggressie*' is een thema dat voornamelijk hoog scoort bij verzorgend en paramedisch personeel, maar ook bij bv. onderhoudspersoneel.
- Preventie van '*rug- en fysieke klachten*' wordt voornamelijk aangehaald door onderhouds-, logistiek en verzorgend personeel maar ook administratief personeel geeft dit aan als een opleidingsbehoefte.
- Aan initiatieven rond '*multidisciplinair samenwerken*' situeert de grootste behoefte zich bij sociaal assistenten, opvoeders en paramedisch personeel.
- Het thema '*communicatie*' zit bij de meeste functiecategorieën van werknemers in de top 10. Bij sociaal assistenten en opvoeders zelfs in de top 5.
- '*Stress*' staat bij de meerderheid van de functiecategorieën in de top 10. Bij opvoeders en animatoren worden de hoogste scores genoteerd en staat het thema in de top 5.
- '*Dementie*' wordt door de meeste functiecategorieën aangehaald als een opleidingsbehoefte, maar meestal buiten de top 10. Opvallend is dat dit thema ook voorkomt bij o.a. onderhouds-, keuken- en administratief personeel (en zelfs hoger in rang staat dan bij bv. verzorgend personeel). Met uitzondering van keukenpersoneel geven de andere functiecategorieën ook een behoefte aan kennis aan m.b.t. '*andere aandoeningen dan dementie*'.
- '*Omgang met familieleden*' komt bij alle functiecategorieën voor en scoort het hoogste bij logistiek personeel en opvoeders waar het op plaats 8 staat.
- '*Ontspanningsactiviteiten*' staan bij quasi elke functiecategorie in de top 10, met uitzondering van verzorgend en paramedisch personeel.

Daarnaast zijn er nog een aantal thema's die we slechts bij een deel of enkele van de functiecategorieën terugvinden, zoals '*maaltijdzorg*', '*palliatieve zorg*', '*rechten en plichten van bewoners*', etc. Een volledig *overzicht van de thema's per functiecategorie* vindt u in *bijlage 2* terug.

Hieronder vindt u een overzicht van de 20 prioritaire thema's per functiecategorie. We overlopen de prioriteiten van de diverse functies volgens het aantal deelnemende respondenten per functiecategorie, beginnende met de grootste categorie: het verzorgend personeel. Na de reeks tabellen per functiecategorie volgt een verdere toelichting van de thema's in punt 4.3 'Trends en thema's'.

10 Bijlage 2: Overzicht van de prioritaire opleidingsthema's voor werkgevers, werknemers en per functiecategorie

11 Met uitzondering voor de functiecategorieën: 'sociaal assistent' en 'opvoeders' waar het thema 'probleemoplossend werken' op respectievelijk rang 11 en 14 staat.

TABEL 7: Prioritaire thema's *verzorgend personeel* (top 20)

VERZORGEND PERSONEEL		
Rang	Thema	%
1	conflicthantering	51
2	teamfunctioneren	47
3	rug- en fysieke klachten	46
4	palliatieve zorg	46
5	probleemoplossend werken	45
6	agressie	43
7	psychiatrische stoornissen	40
8	multidisciplinair samenwerken	39
9	stress	36
10	communicatie	36
11	vrijheidsbeperking	34
12	rechten en plichten van bewoners	34
13	omgang met familieleden	33
14	kennis andere aandoeningen	32
15	ontspanningsactiviteiten	32
16	moeilijke bewoners	31
17	vraaggestuurde zorg	31
18	maaltijdzorg	27
19	elektronisch patiëntendossier	26
20	dementie	25

TABEL 8: Prioritaire thema's *paramedisch personeel* (top 20)

PARAMEDISCH PERSONEEL		
Rang	Thema	%
1	conflicthantering	54
2	probleemoplossend werken	50
3	multidisciplinair samenwerken	48
4	teamfunctioneren	45
5	psychiatrische stoornissen	39
6	communicatie	39
7	agressie	38
8	rechten en plichten van bewoners	36
9	vrijheidsbeperking	35
10	snoezelen	33
11	palliatieve zorg	32
12	stress	32
13	omgang met familieleden	31
14	ontspanningsactiviteiten	30
15	maaltijdzorg	30
16	elektronisch patiëntendossier	29
17	moeilijke bewoners	29
18	kennis andere aandoeningen	27
19	vraaggestuurde zorg	27
20	rug- en fysieke klachten	26

TABEL 11: Prioritaire thema's *keukenpersoneel* (top 20)

KEUKENPERSONEEL		
Rang	Thema	%
1	maaltijdzorg	75
2	probleemoplossend werken	48
3	teamfunctioneren	44
4	noodsituaties	43
5	conflicthantering	40
6	stress	39
7	rug- en fysieke klachten	35
8	communicatie	28
9	ontspanningsactiviteiten	25
10	multidisciplinair samenwerken	25
11	geduldige houding	25
12	agressie	20
13	moeilijke bewoners	20
14	dementie	15
15	psychiatrische stoornissen	15
16	ethiek	13
17	omgang met familieleden	13
18	persoonlijk functioneren	13
19	presente zorg	13
20	rechten en plichten van bewoners	10

TABEL 12: Prioritaire thema's *animatoren* (top 20)

ANIMATOREN		
Rang	Thema	%
1	conflicthantering	73
2	palliatieve zorg	62
3	probleemoplossend werken	54
4	stress	50
5	teamfunctioneren	49
6	psychiatrische stoornissen	46
7	moeilijke bewoners	46
8	snoezelen	46
9	communicatie	44
10	ontspanningsactiviteiten	43
11	kennis andere aandoeningen	42
12	dementie	38
13	multidisciplinair samenwerken	38
14	seksualiteit en affectiviteit	38
15	empathie	35
16	agressie	31
17	rug- en fysieke klachten	31
18	omgang met familieleden	31
19	rechten en plichten van bewoners	31
20	presente zorg	31

TABEL 9: Prioritaire thema's *onderhoudspersoneel* (top 20)

ONDERHOUDSPERONEEL		
Rang	Thema	%
1	rug- en fysieke klachten	55
2	probleemoplossend werken	55
3	teamfunctioneren	45
4	conflicthantering	45
5	agressie	39
6	multidisciplinair samenwerken	37
7	stress	36
8	communicatie	35
9	noodsituaties	35
10	ontspanningsactiviteiten	33
11	geduldige houding	31
12	ethiek	32
13	kennis andere aandoeningen	29
14	moeilijke bewoners	29
15	dementie	29
16	psychiatrische stoornissen	27
17	omgang met familieleden	24
18	presente zorg	22
19	vraaggestuurde zorg	18
20	rechten en plichten van bewoners	18

TABEL 10: Prioritaire thema's *administratief personeel* (top 20)

ADMINISTRATIEF PERSONEEL		
Rang	Thema	%
1	conflicthantering	56
2	rechten en plichten van bewoners	50
3	rug- en fysieke klachten	43
4	probleemoplossend werken	43
5	teamfunctioneren	43
6	moeilijke bewoners	40
7	stress	40
8	agressie	37
9	communicatie	37
10	ontspanningsactiviteiten	33
11	multidisciplinair samenwerken	33
12	zelfvertrouwen	30
13	psychiatrische stoornissen	30
14	dementie	29
15	noodsituaties	29
16	omgang met familieleden	26
17	geduldige houding	26
18	kennis andere aandoeningen	17
19	ethiek	14
20	empathie	13

TABEL 13: Prioritaire thema's *sociaal assistenten* (top 20)

SOCIAAL ASSISTENTEN		
Rang	Thema	%
1	multidisciplinair samenwerken	55
2	conflicthantering	55
3	teamfunctioneren	51
4	communicatie	45
5	palliatieve zorg	45
6	agressie	41
7	psychiatrische stoornissen	41
8	kennis andere aandoeningen	41
9	ontspanningsactiviteiten	38
10	omgang met familieleden	36
11	probleemoplossend werken	36
12	rechten en plichten van bewoners	36
13	moeilijke bewoners	36
14	seksualiteit en affectiviteit	36
15	stress	32
16	dementie	27
17	vraaggestuurde zorg	27
18	ethiek	23
19	verlies	18
20	geduldige houding	9

TABEL 14: Prioritaire thema's *logistiek personeel* (top 20)

LOGISTIEK PERSONEEL		
Rang	Thema	%
1	probleemoplossend werken	56
2	rug- en fysieke klachten	56
3	conflicthantering	39
4	teamfunctioneren	36
5	vraaggestuurde zorg	33
6	communicatie	30
7	ontspanningsactiviteiten	27
8	omgang met familieleden	26
9	stress	33
10	dementie	22
11	multidisciplinair samenwerken	22
12	palliatieve zorg	22
13	psychiatrische stoornissen	22
14	rechten en plichten van bewoners	22
15	ethiek	22
16	maaltijdzorg	22
17	agressie	17
18	verlies	11
19	kennis andere aandoeningen	11
20	noodsituaties	11

TABEL 15: Prioritaire thema's opvoeders (top 20)

OPVOEDERS					
Rang	Thema	%	Rang	Thema	%
1	multidisciplinair samenwerken	71	11	verlies	43
2	communicatie	57	12	kennis andere aandoeningen	43
3	teamfunctioneren	57	13	rug- en fysieke klachten	29
4	conflicthantering	50	14	probleemoplossend werken	29
5	stress	50	15	noodsituaties	29
6	agressie	43	16	palliatieve zorg	29
7	psychiatrische stoornissen	43	17	empathie	29
8	omgang met familieleden	43	18	presente zorg	29
9	ontspanningsactiviteiten	43	19	snoezelen	29
10	dementie	43	20	vraaggestuurde zorg	29

### 4.3. TRENDS & THEMA'S

Hoe kunnen we bovenstaande aangehaalde prioritaire thema's kaderen? Welke huidige en toekomstige trends tekenen zich hieruit af? Op deze vragen vindt u hieronder een antwoord gebaseerd op de resultaten van dit onderzoek.

#### 4.3.1. EEN GOED TEAM

Conflicthantering op niveau van het team en het teamfunctioneren in het algemeen scoren zeer hoog bij quasi alle functiegroepen. Het teamfunctioneren is voor vele werknemers één van de belangrijkste struikelblokken in hun werkomgeving en wordt samen met *conflicthantering* en *probleemoplossend werken* in het team als de grootste opleidingsbehoefte naar voor geschoven door zowel werkgevers als werknemers. Er is een duidelijke nood aan het inzetten op een **goed teamfunctioneren**.

Er wordt van de **teamverantwoordelijken** door de werknemers in hun team verwacht dat zij hierop inspelen door het team te motiveren, efficiënt te communiceren met hun team en zoveel mogelijk probleemoplossend tewerk te gaan. Ook werkgevers en de teamverantwoordelijken die deelnamen aan dit onderzoek beamen deze visie. Teamverantwoordelijken benadrukken dat ze eveneens wensen in te zetten op het omgaan met de meningsverschillen in het team om het teamfunctioneren te bevorderen. Daarnaast zien de teamverantwoordelijken en werkgevers voor de teamverantwoordelijken ook een belangrijke rol weggelegd in bv. het begeleiden van het team in geval van noodtoestanden.

De werknemers kunnen bijdragen tot een goed teamfunctioneren door ondersteund te worden op het vlak van bv. verbindende en assertieve communicatie (zie punt 4.3.2 'Communicatie' hieronder).

De samenwerking binnen het team bevorderen is dus prioritair, maar werkgevers en werknemers geven ook aan dat er de nodige aandacht en ondersteuning moet zijn voor het samenwerken op *multidisciplinair* niveau.

#### 4.3.2. COMMUNICATIE

Zowel in de gesloten vragen en nog meer uitgesproken in de open vragen wordt er een sterke opleidingsbehoefte rond het thema 'communicatie' geuit door werkgevers en werknemers. Het thema communicatie is echter zeer breed, daarom werd het thema in deze enquête geoperationaliseerd in verschillende indicatoren.

Uit de resultaten blijkt dat de grootste opleidingsbehoeften op het vlak van communicatie zich op volgende domeinen bevinden, die met elkaar in verband staan:

- *Assertieve communicatie*: Het gaat hierbij om thema's als 'Hoe communiceren in geval men met iets niet akkoord is?', 'Durven zijn mening te uiten', 'Leren zeggen wat men vindt dat niet werkt', etc. maar ook bv. 'Hoe communiceren met agressieve personen?'. Het werken rond assertieve communicatie dient ingevuld te worden in functie van elk van de doelgroepen waarmee werknemers veelvuldig in contact komen: de bewoners, de familieleden van de bewoners, maar ook de collega's in hun team en verantwoordelijken.
- *Verbindende communicatie*: Ook verbindende communicatie is een opleidingsbehoefte. Het is belangrijk dat werknemers op een respectvolle manier hun mening kunnen uiten, bijvoorbeeld naar hun collega's of teamverantwoordelijken, maar ook dat men erin slaagt om onbevooroordeeld naar anderen te luisteren.
- *Empathische communicatie*: Het gaat hier om vragen als 'Hoe open communiceren en de ander 'echt ontmoeten'? Maar ook 'Hoe bewoners geruststellen wanneer ze het moeilijk hebben of zich zorgen maken?', 'Hoe communiceren met bedroefde of depressieve bewoners?', etc.
- Het melden van *slecht nieuws* is voor vele werknemers moeilijk, met name wanneer het gaat om het communiceren van slecht nieuws aan bewoners of hun familieleden.

Opvallend is dat *interculturele communicatie* een minder grote rol speelt dan in de eerdere onderzoeken het geval was. Interculturaliteit scoort bovendien over het algemeen vrij laag in de resultaten van de bevraging.

#### 4.3.3. STRESS OP DE WERKVLOER

Werkgevers geven aan dat ze het moeilijk vinden om hun *grenzen te stellen*, in voldoende mate *voor zichzelf te zorgen* in dat opzicht en voldoende *afstand te kunnen nemen van het werk*. Ook werkgevers bevestigen dat vele werknemers het niet gemakkelijk hebben met het *respecteren van hun grenzen*. Het is dan ook niet verwonderlijk dat de *preventie van burn-out* een duidelijke aanwezige behoefte is.

Het is voor velen moeilijk om na het werk en tijdens pauzemomenten de knop om te draaien. Werknemers geven aan dat ze het soms *moeilijk hebben met het zich kunnen ontspannen*. Ervan uitgaande dat ontspannende momenten op het werk zorgen voor een stressreductie (en mogelijk ook een positief effect hebben op de effectiviteit), werd gevraagd of er eventueel een aantal *ontspanningsactiviteiten* op het werk hiervoor in aanmerking zouden kunnen komen. In een lijst van een aantal van deze activiteiten, scoorden voornamelijk de oefeningen rond bewustwording (Bv. mindfulness), yoga, lachsessies en massage daarbij hoog.

#### 4.3.4. AGRRESSIVITEIT & ASSERTIVITEIT

Agressie op het werk is een thema dat duidelijk uit deze bevraging naar voor komt. Werknemers geven aan dat ze nood hebben aan opleidingen op het vlak van het omgaan met **agressief gedrag** door zowel *bewoners* als hun *familieleden*. In de kwalitatieve interviews wordt gesuggereerd dat het voorkomen van agressief gedrag bij bewoners mogelijk nog kan toenemen door onder meer de toename aan het aantal bewoners met psychiatrische stoornissen. Opvallend is dat er ook aangegeven wordt door werknemers dat er een opleidingsbehoefte is op het vlak van het omgaan met agressief gedrag tussen *collega's onderling*.

Er wordt in de kwalitatieve interviews gesteld dat bewoners en familieleden mondiger worden. Er is dan ook een duidelijke vraag naar opleidingen rond **assertiviteit**, met name in de wijze van communiceren met *bewoners, familieleden én collega's*.



#### 4.3.5. EVOLUTIES IN HET PROFIEL VAN DE BEWONER: PSYCHIATRISCHE STOORNISSEN EN COMPLEXE CASES

##### *Psychiatrische stoornissen en andere ziektebeelden*

Een trend die zich nu reeds laat voelen in de sector, maar waarvan we mogen verwachten dat deze zich in de toekomst nog verder zal manifesteren, is de toename van het aantal bewoners met een **psychiatrische problematiek**, zoals bijvoorbeeld Korsakov.

Deze trend betekent niet dat er geen opleidingsbehoefte meer is op het vlak van psychische aandoeningen waarvan de prevalentie in woonzorgcentra al hoog was, zoals **dementie**. Opleidingen rond dementie blijven een duidelijk aanwezige behoefte, die zowel door werkgevers als werknemers bevestigd wordt.

Werknemers vinden het belangrijk dat ze voldoende *kennis* hebben over de verschillende voorkomende psychische stoornissen, maar ook dat er de link gelegd wordt met de *praktijk* waarbij bv. aan de hand van cases vragen behandeld worden als: 'Wat mag ik gedragsmatig bij de bewoner met deze stoornis verwachten?', 'Hoe kan ik hier best op in te spelen?', etc. Dit geldt ook voor kennis van bepaalde **evolutieve aandoeningen** die veel voorkomen bij de bewoners van woonzorgcentra, zoals bv. de ziekte van Parkinson.

Wanneer we de prioriteitenlijst per functiegroep doornemen valt op dat deze behoefte naar (praktijk)kennis over psychische en andere aandoeningen niet enkel bij de zorgfuncties aanwezig is, maar bij quasi *alle functiegroepen*, waaronder ook bv. onderhoudspersoneel en administratief personeel. In de kwalitatieve gegevens wordt dit nog eens bevestigd: er is bij nagenoeg alle functiegroepen nood aan (basis)kennis over dementie en andere psychiatrische ziektebeelden die binnen de setting van ouderenzorg veelvuldig voorkomen.

##### *Toenemende complexiteit*

Onder meer door de toename aan psychiatrische ziektebeelden zien we dat de complexiteit van de zorg voor bewoners van woonzorgcentra toeneemt.

Hoewel de werknemers over het algemeen de relatie met de bewoners als zeer positief inschatten<sup>12</sup>, laten werknemers ook horen dat er nood is aan ondersteuning in het omgaan met *agressief gedrag* bij bewoners, *gedesoriënteerdheid*, bewoners met *psychische aandoeningen*, etc. Het omgaan met *meer complexe cases* (die soms bestempeld worden als 'moeilijke' bewoners) is iets waar werknemers ondersteuning voor nodig hebben, bij voorkeur door een begeleiding op de werkvloer die werkt met concrete cases.

#### 4.3.6. EVOLUTIES IN DE ZORG VOOR DE BEWONER

##### *Evoluerend zorgmodel*

De evolutie naar meer vraaggestuurde zorg brengt nog heel wat onduidelijkheden en vragen met zich mee bij de werknemers, zoals bv.: 'Wat wordt precies met dit model bedoeld?', 'Wat zijn de praktische implicaties ervan?', etc.

##### *Houding ten opzichte van de bewoners*

Omdat de **bewoner meer en meer centraal geplaatst** wordt in de zorg en omdat de zorg voor bewoners steeds complexer wordt, zien we dat werknemers aangeven dat er meer ondersteuning dient te komen in het aannemen en aanhouden van een **empathische houding** ten opzichte van de bewoner. Ook het geduldig kunnen (blijven) omgaan met bewoners maakt hier deel van uit.

Het is voor de werknemer belangrijk om *voeling te krijgen met de leefwereld van de bewoners*. Zich kunnen inleven in hun situatie en hun concreet dagritme is zeer belangrijk. *Inleefsessies* worden hiervoor als een zeer gepaste opleidingsvorm beschouwd.

##### *De positie van de bewoner binnen het woonzorgcentrum*

In het licht van bovenstaande evoluties zien we dat er vragen van een aantal werkgevers komen omtrent *bewonersparticipatie*. Dit is mogelijk een trend die in zich in de toekomst nog sterker kan laten voelen. Uit de kwalitatieve gesprekken blijkt dat sommige werkgevers met vragen zitten over hoe ze dergelijke modellen in hun organisatie zouden kunnen integreren.

Een ander gevolg is dat werknemers vragen stellen naar meer duidelijkheid over de *rechten en plichten bij de bewoner*. Er worden ook vragen gesteld naar grensbewaking en ethiek rond bijvoorbeeld *seksualiteit en affectiviteit bij ouderen* en *vrijheidsbeperkende maatregelen*.

#### 4.3.7. ELEMENTEN IN DE ZORG VOOR DE BEWONER

##### *Palliatieve zorg*

Palliatieve zorg is geen nieuw opleidingsthema, maar werknemers vinden dat ze daar nog ondersteuning voor kunnen gebruiken. Deze gespecialiseerde zorg blijft een moeilijk gegeven voor werknemers en het is belangrijk om in opleidingen hieromtrent voldoende aandacht te besteden aan de vertaling op de werkvloer.

##### *Preventie van fysieke klachten*

Bij bepaalde functiegroepen wordt er veel fysiek hef- en tilwerk verricht. Het gaat om zeer diverse functiegroepen, gaande van verzorgend personeel tot onderhoudspersoneel. Zij geven aan dat er een opleidingsbehoefte is rond de preventie van mogelijke rug- en andere fysieke activiteiten door een zware belasting hiervan bij de uitoefening van hun job.

##### *Maaltijdzorg*

Een opleiding rond maaltijdzorg dient bij voorkeur verschillende aspecten van de maaltijd te belichten: enerzijds de meer 'technische' aspecten (zoals bv. sliptechnieken), maar ook de sociale en ethische aspecten ervan. Voor ouderen is de maaltijd, eventueel met de hulp van een werknemer, een belangrijk sociaal moment in de loop van de dag. Het is dus belangrijk om voldoende aandacht te besteden aan maaltijdzorg. Vanuit ethisch oogpunt kan er over dit thema gereflecteerd worden in termen van het zelfbeslissingsrecht, zoals bv. de keuze om te stoppen met eten.

##### *Snoezelen*

Het is niet te verwonderen dat een oproep tot ondersteuning op het vlak van 'snoezelen' komt vanuit de functiegroepen 'paramedisch personeel' en 'animatoren'. Bij verder doorvragen hiernaar in de kwalitatieve interviews wordt verwezen naar het gebrek aan inspiratie over mogelijke snoezelactiviteiten.

##### *Omgaan met verlies*

Het omgaan met verlies wordt, zij het wel in minder mate dan de hierboven genoemde thema's, geuit als een thema waarin men ondersteuning kan gebruiken. Het gaat dan om thema's als: 'Hoe als werknemer omgaan met verlies?' maar ook 'Hoe het verlies communiceren naar de familie en hen hierin te steunen?'

#### 4.3.8. BASISKENNIS VOOR IEDEREEN DIE WERKT IN EEN WOONZORGCENTRUM

Zowel vanuit werkgevers- als werknemerskant klinkt het dat het nuttig kan zijn dat *werknemers bij aanvang van hun loopbaan in een woonzorgcentrum* een opleiding zouden kunnen gebruiken waarin basisinformatie wordt meegedeeld met betrekking tot *de verschillende aspecten van het werken in een woonzorgcentrum*. Uit de bevraging blijkt dat de werkgevers het nut van een dergelijke opleiding gemiddeld quoteren als 9 op 10, bij de werknemers is dit zelfs 10 op 10<sup>13</sup>.

<sup>12</sup> Op de vraag die aan werknemers gesteld werd waarin ze hun contacten met bewoners dienden te evalueren, was het resultaat een gemiddelde van 9 op 10, op een schaal van 1 tot 10 met '1 = de contacten verlopen zeer moeilijk' en '10 = de contacten verlopen zeer gemakkelijk'.

<sup>13</sup> Met 1 = 'een dergelijke opleiding is helemaal niet nuttig' en 10 = 'een dergelijke opleiding is zeer nuttig'

Wanneer we verder doorvragen over de mogelijke aspecten die in een dergelijke ‘basisopleiding’ kunnen opgenomen worden, worden onder meer volgende onderwerpen voorgesteld:

- de verschillende *functies en rollen in een woonzorgcentrum*
- de diverse *ziektebeelden en psychiatrische stoornissen* (bv. wat is dementie? Welk gedrag mag ik verwachten van iemand met dementie? Hoe kan ik hier gepast op reageren?)
- omgaan met *familieleden en naasten van de bewoner*
- het (ethisch) gebruik van *sociale media en gsm op de werkvloer*

Eigenlijk zouden in deze opleiding alle thema’s kunnen opgenomen worden die bij zeer diverse profielen als een opleidingsbehoefte aangegeven worden, zoals bv. ook de *preventie van rug- en andere fysieke klachten*.

In principe kunnen *alle functieprofielen* hiervoor in aanmerking komen en wordt er op die manier tegemoet gekomen aan de vraag van o.a. onderhouds- en keukenpersoneel om ook kennis te verkrijgen van bepaalde ziektebeelden. Voor keukenpersoneel ziet men, naast de veelal verplichte opleidingen rond HACCP, gebruik van keukenmateriaal en gevaarlijke producten, etc. ook ruimte voor een meer brede kennis over het reilen en zeilen van een woonzorgcentrum en de specificiteit van haar bewoners.

#### 4.3.9. HET CONTACT MET FAMILIELEDEN VAN DE BEWONER

Over het algemeen vinden de werknemers dat hun contacten met familieleden zeer positief verlopen<sup>14</sup>. De respondenten uit het onderzoek geven aan dat familieleden en naasten van de bewoners steeds mondiger worden. Daarom vormt het communiceren en omgaan met familieleden en naasten van de bewoners soms een uitdaging voor de personeelsleden van een woonzorgcentrum. Zowel werkgevers als werknemers geven aan dat ze een opleidingsbehoefte hebben rond:

- het *omgaan met meningsverschillen* met de familie
- het voldoende *assertief communiceren* met de familie
- het bespreken van *gevoelige onderwerpen* (met in het bijzonder het levenseinde) of slecht nieuws
- het bewerkstelligen van een *goede band en samenwerking* met de naasten van de bewoner

#### 4.3.10. NAKENDE DIGITALISERING

Er is vandaag in diverse zorgsectoren sprake van een zich snel ontwikkelende digitaliseringsgolf, of kan men deze althans in de toekomst verwachten. Opvallend is dat digitalisering en alles wat hiermee te maken heeft zeer weinig geuit wordt als een opleidingsbehoefte door de respondenten. Er is bij bepaalde functiegroepen de vraag naar ondersteuning bij het *gebruik van het elektronisch patiëntendossier*, maar andere thema’s rond digitalisering treden niet duidelijk naar voor.

Toch merken we dat werkgevers, hetgeen bevestigd wordt door de werknemers in de kwalitatieve interviews, het belangrijk vinden dat het voor werknemers duidelijk is wat de geschreven en meer ethische regels zijn rond het communiceren op *sociale media* en het gebruik van de *gsm op de werkvloer*. Opleidingen binnen deze thema’s kunnen gaan over bv. ‘Wat kan ik plaatsen op sociale media?’, ‘Wat zegt de privacywetgeving hierover?’, ‘Wat is het effect van het gebruik van mijn gsm tijdens mijn werktijd op collega’s en in mijn contacten met bewoners?’, etc.

<sup>14</sup> We noteren een gemiddelde van 8 op 10, met 1 = ‘contacten verlopen zeer moeilijk’ en 10 = ‘contacten verlopen zeer gemakkelijk’

## CONCLUSIE

De sector ouderenzorg is een sector die in volle ontwikkeling is en voor heel wat uitdagingen staat in de toekomst door de effecten van de vergrijzing, complexer wordende bewonersprofielen, toenemende mondigheid bij bewoners en familieleden, etc. waardoor de druk op de sector en haar werknemers sterk opgevoerd wordt.

We hebben de werknemers en werkgevers die we in dit onderzoek ontmoet hebben als gedreven en betrokken mensen ervaren. We stellen ook vast dat de meerderheid van de werknemers in de sector ouderenzorg over het algemeen hun relaties met bewoners en hun familieleden en naasten als zeer positief inschatten.

Niettegenstaande kunnen veel werknemers in de sector nog opleiding en ondersteuning gebruiken op het vlak van volgende thema’s:

Teamfunctioneren
Conflicthantering (met name op niveau van het team)
Probleemoplossend werken (eveneens op niveau van het team)
Multidisciplinair samenwerken
Communicatie (verbindende communicatie, empathische communicatie, het melden van slecht nieuws)
Stress tegengaan (grenzen stellen, zelfzorg, preventie van burn out, ontspannen)
Preventie van rug- en fysieke klachten
Assertiviteit en agressiviteit
Dementie, andere psychiatrische stoornissen en ziektebeelden
Evoluerend zorgmodel (vraaggestuurde zorg)
Empathische en geduldige houding (met name ook in het omgaan met moeilijke bewoners)
Maaltijdzorg
Rechten en plichten van bewoners
Omgaan met verlies
Palliatieve zorg
Vrijheidsbeperking
Noodsituaties
Omgaan met familieleden van bewoners
Basiskennis voor iedereen die werkt in een woonzorgcentrum
Digitalisering (gebruik elektronisch patiëntendossier, gebruik van sociale media en gsm, etc)

De ondersteuning van het Fonds kan ertoe bijdragen dat de werknemers in de sector nog beter in staat zijn het beste van zichzelf te geven door hun competenties op diverse vlakken nog verder aan te scherpen.

Het Fonds neemt de verkregen informatie uit dit rapport mee en bekijkt verder hoe dit in praktijk kan omgezet worden, om op die manier het opleidingsaanbod en acties nog beter aan te passen aan de behoeften van werkgevers en werknemers uit de sector.

Wij willen bij deze ook nog eens alle werkgevers en werknemers die participeerden aan deze enquête bedanken. Zonder hun inspanningen was het niet mogelijk dit onderzoek te voeren. We stellen trouwens vast dat zij zeer positief waren over dit initiatief, wanneer 85% van de werkgevers en 84% van de werknemers te kennen geven dat ze ‘tevreden’ of ‘zeer tevreden’ zijn om bevraagd te worden over deze materie.

# BIJLAGEN

BIJLAGE 1: Betekenis codering open vraag spontaan uitgedrukte opleidingsthema's

CODE	BETEKENIS CODE
ADMIN	Administratief beheer
AGR	Omgaan met agressie en conflicten
ALT	Alternatieve technieken; zorg en welzijn bij de oudere persoon
ANIM	Animatie
AUTRE	Andere
AUTRES PATH	Andere pathologieën (Parkinson, diabetes, kankers, ...)
BUR	Bureautique
COM	Communicatie
DEM	Dementie
DIV	Diversiteit: intercultureel, intergenerationeel, handicap
ECD	Luisteren naar je lichaam(spijnen)
EF PERSO	Persoonlijke efficiëntie
ETH	Ethiek (Stimul opleiding en andere opleidingen gelinkt aan presente zorg)
FAM	Omgaan met familieleden van de bewoners
FOOD	Voeding, keuken voor de oudere persoon
HYG	Hygiëne (waaronder HACCP)
LSOC	Sociale wetgeving / syndicale opleiding
NEW	Onthaal van nieuwe werknemers
PAL	Palliatieve zorgen
PLAIES	Wondzorg
PROF	Beroepsopleiding (buiten opleidingen voor zorgfuncties)
PSY	Psychologie van de oudere persoon
RSS	Relatie zorgende-verzorgende
RUG	Preventie van spier- en gewrichtsklachten
SEC	Eerste hulp, reanimatie
SOIGNANT	Professionele (of bijkomende) opleidingen voor zorgfuncties
STR	Omgaan met stress
TEAM	Teammanagement; werken in team
TECH SOINS	Zorgkundige aanpak en technieken
TRD	Trauma en verlies
TUT	Mentorschap bij jonge werknemers, studenten en stagiairen

BIJLAGE 2: Overzicht van de prioritaire opleidingsthema's voor werkgevers, werknemers en per functiecategorie

Thema	WERKGEVERS	WERKNEMERS	VERZORGEND PERSONEEL	PARAMEDISCH PERSONEEL	ONDERHOUDS-PERSONEEL	ADMINISTRATIEF PERSONEEL	KEUKEN-PERSONEEL	ANIMATOREN	SOCIAAL ASSISTENTEN	LOGISTIEK PERSONEEL	OPVOEDERS
Teamfunctioneren	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Conflicthantering	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Probleemoplossend werken	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Agressie	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Communicatie	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Preventie van rug- en fysieke klachten	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Psychiatrische stoornissen	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Multidisciplinair samenwerken	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Stress	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Palliatieve zorg	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Omgaan met moeilijke bewoners	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Dementie	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Evoluerend zorgmodel	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Maaltijdzorg	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Omgaan met verlies	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Noodsituaties	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Bewonersparticipatie	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Vrijheidsbeperking	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Beleid sociale media	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Beleid gsm	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Ethiek	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Rechten en plichten van bewoners	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Onspanningsactiviteiten	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Omgaan met familieleden van bewoners	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Kennis van andere aandoeningen dan dementie	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Vraaggestuurde zorg	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Elektronisch patiëntendossier	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Snoezelen	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Geduldige houding	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Presente zorg	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Zelfvertrouwen	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Empathie	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Affectiviteit en seksualiteit ouderen	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

**Legende:**  
 Rang 1 -> 5  
 Rang 6 -> 10  
 Rang 11 -> 15  
 Rang 16 -> 20

---

## HET SOCIAAL FONDS OUDERENZORG?

Het **Sociaal Fonds Ouderenzorg** is opgericht door de Collectieve Arbeidsovereenkomst van 3 mei 1993 als een Fonds voor Bestaanszekerheid. Het wordt beheerd door een paritair samengesteld beheerscomité. Het Sociaal Fonds Ouderenzorg financiert en organiseert **opleidingen voor bepaalde risicogroepen** uit de sector (CAO van 20 april 2009). Via deze opleidingsprojecten wil het Fonds drie doelgroepen bereiken, namelijk:

- **Werknemers:** naast ondersteuning voor de bijscholing tot zorgkundige en verpleegkundige, ontwikkelt en ondersteunt het Fonds opleidingen zoals stressmanagement, omgaan met agressie, voorkoming van rug-en andere fysieke letsels, enz.
- **Werkzoekenden:** hiervoor zoekt het Fonds naar complementariteit met acties van publieke dienstverleners (o.m. VDAB & Actiris)
- **Jongeren:** het Fonds ondersteunt o.a. jongeren die willen werken in een privé-woonzorgcentrum via een werknemersleerovereenkomst (deeltijds leren/deeltijds werken).

Deze acties worden gecoördineerd door de **vzw FE.BI**, die de Federale en Bicommunautaire sociale Fondsen groepeerd die afhangen van de Paritaire Comités voor de gezondheidsinrichtingen en –diensten (PC 330), de opvoedings- en huisvestingsinrichtingen (PC 319), de socioculturele sector (PC 329.03) en het Aanvullend paritair comité voor de non-profitsector (PC 337). De financiële middelen van het Fonds komen uit de werkgeversbijdragen van de privé-woonzorgcentra aan de Rijksdienst voor Sociale Zekerheid (RSZ) die vervolgens door de RSZ aan het Fonds doorgestort worden. De bijdrage is momenteel vastgelegd op 0,10% van de loonmassa.

Op onze website [www.fe-bi.org](http://www.fe-bi.org) en in onze vormingsbrochure vindt u alle info over FE.BI vzw en de huidige acties van de aangesloten sociale Fondsen, waaronder ook het Sociaal Fonds Ouderenzorg.

---

## MEER INFO OVER HET SOCIAAL FONDS OUDERENZORG?

[www.sectorouderenzorg.be](http://www.sectorouderenzorg.be) | [vormingouderenzorg@fe-bi.org](mailto:vormingouderenzorg@fe-bi.org)

*Tom Van Oost*, Projectverantwoordelijke (NL):  
[Tom.VanOost@fe-bi.org](mailto:Tom.VanOost@fe-bi.org) | tel 02/227.59.73

*Céline Cifre*, Projectverantwoordelijke (FR):  
[Celine.Cifre@fe-bi.org](mailto:Celine.Cifre@fe-bi.org) | tel 02/227.59.78



---

## DIT RAPPORT ONLINE CONSULTEREN?

[www.sectorouderenzorg.be](http://www.sectorouderenzorg.be) > 'Onderzoek en Publicaties'

---

## NOG VRAGEN? CONTACTEER ONS:

### *Studiedienst Vzw FE.BI*

Saintelettesquare 13-15 | 1000 Brussel

*Isabelle Van Houdt*, Verantwoordelijke Studiedienst

[Isabelle.VanHoudt@fe-bi.org](mailto:Isabelle.VanHoudt@fe-bi.org) | tel. 02/227.22.55 | [enquete@fe-bi.org](mailto:enquete@fe-bi.org)

### *Sociaal Fonds Ouderenzorg*

Saintelettesquare 13-15 | 1000 Brussel

[www.sectorouderenzorg.be](http://www.sectorouderenzorg.be) | [vormingouderenzorg@fe-bi.org](mailto:vormingouderenzorg@fe-bi.org)

*Tom Van Oost*, Projectverantwoordelijke (NL):

[Tom.VanOost@fe-bi.org](mailto:Tom.VanOost@fe-bi.org) | tel 02/227.59.73

*Céline Cifre*, Projectverantwoordelijke (FR):

[Celine.Cifre@fe-bi.org](mailto:Celine.Cifre@fe-bi.org) | tel 02/227.59.78

### *Vzw FE.BI*

Saintelettesquare 13-15 | 1000 Brussel

[www.fe-bi.org](http://www.fe-bi.org) | [info@fe-bi.org](mailto:info@fe-bi.org)

---

De Vereniging van de Federale en Bicommunautaire Fondsen van de non-profitsector (FE.BI vzw) heeft o.a. tot doel om acties te ontwikkelen en te promoten voor projecten die worden opgezet voor het Aanvullend Sociaal Fonds van de non-profit en de Sociale Fondsen van volgende sectoren:

- Privé-Ziekenhuizen
- Ouderenzorg
- Thuisverpleging
- Revalidatiecentra
- Bicommunautaire Gezondheidsinrichtingen en –diensten
- Bicommunautaire en Federale Opvoedings- en Huisvestingsinstellingen
- Socioculturele sector

---

Jonathan Chevalier

Directeur

[Jonathan.Chevalier@fe-bi.org](mailto:Jonathan.Chevalier@fe-bi.org)



ouderenzorg | vorming  
secteur personnes âgées | formation