



GRENZEN IN DE THUISZORG: coping en de rol van leidinggevenden

Hoe ervaren zorgmedewerkers in de thuiszorg **ongewenst gedrag van patiënten** en welke acties hiertegen beschouwen zij als **effectief**?

1. Introductie

- Ongewenst patiëntengedrag ↗
- Ervaren door 94% v.d. thuiszorgverleners
- Negatieve effecten voor alle partijen



Opzettelijk of onopzettelijk, openlijk of stiekem, eenmalig of systematisch (Harris & Reynolds, 2003; Pillinger, 2022)

2. Methode

- 15 semigestructureerde interviews ♀
- 10 Thuiszorgmedewerkers
- 1 Interne vertrouwenspersoon
- 4 Leidinggevenden
- Kwalitatief onderzoek



3. Vormen



- ★ Seksuele intimidatie
- Verbaal ongewenst gedrag
- Fysiek geweld
- Overparticipatie
- Onderparticipatie

4. Copingmechanismen

Probleemoplossend ●●

- Confronteren
- Onderwijzen
- Eigen oplossingen

Vermijdend ●

- Alertheid
- Patiënt vermijdend
- Terugtrekken

Emotioneel gericht

- Loslaten spanning ●
- Oppervlakkig acteren ●

Steun zoeken

- Ventileren
- Oplossingen zoeken

Leidinggevende ●
Collega's ●



5. Maatregelen



1

Trainingen

→ effectief, maar onvoldoende

Intakegesprek & folder

→ te weinig, niet representatief

2

Gesprekken voeren

→ te weinig met familie & collega's

Personeelswissel

→ te weinig mannelijke zorgverleners

Zorg stopzetten

→ patiënt overdragen aan concurrent

3

Oprechte steun

→ effectief, maar onvoldoende



6. Conclusie

Coping & maatregelen:

- Grijs uitkomst (+/-)
- Persoons- en situatieafhankelijk
- Belangrijkste = steun
- Beleid uitwerken