

Verpleegkundigen en POHs positief over contact met zorgkantoor

Chantal Joren, Kim de Groot, Anke de Veer

Samenvatting

Verpleegkundigen en praktijkondersteuners (POHs) die weleens contact hebben met het zorgkantoor voor het regelen van verpleeghuiszorg zijn veelal (67-89%) positief over dit contact omdat het zorgkantoor hen geholpen heeft. Zij nemen contact op voor hulp bij het aanvragen van een Wlz-indicatie, voor het vinden van een verpleeghuis of het regelen van een PGB of Wlz-zorg thuis. De meeste verpleegkundigen en POHs (59%) nemen echter geen contact op met het zorgkantoor, terwijl ze veelal wel bekend zijn met het zorgkantoor. Verpleegkundigen en POHs weten minder goed dat zij zelf of hun cliënten rechtstreeks contact kunnen opnemen met het zorgkantoor. Zorgkantoren kunnen daar meer bekendheid aan geven zodat sneller de juiste zorg voor de cliënten geregeld kan worden.

Dit blijkt uit een vragenlijstonderzoek onder het landelijke Panel Verpleging & Verzorging.

Het vinden van een geschikte verblijfplaats in een verpleeghuis en het vinden van een zorgaanbieder voor verpleeghuiszorg aan huis verloopt niet altijd efficiënt. Zorgkantoren zijn verantwoordelijk voor het regelen van deze zorg, die valt binnen de Wet langdurige zorg (Wlz). De Wlz-zorg kan ingezet worden in natura thuis, in een verpleeghuis of via een persoonsgebonden budget (PGB). Het zorgkantoor heeft een verbindende rol tussen de zorgvrager en zorgaanbieder. Zo helpen zorgkantoren, zowel cliënten als zorgverleners, bij het vinden van passende zorg (Minister de Jonge, 2019).

Mensen met een indicatie voor verpleeghuiszorg wonen nog zelfstandig thuis of verblijven in een ziekenhuis. Vaak betrokken zorgverleners zijn dan ook de wijkverpleging en praktijkondersteuners (POHs). Als een cliënt na een ziekenhuisopname niet meer terug naar huis kan is de verpleging in het ziekenhuis vaak betrokken. Het is onduidelijk in hoeverre verpleegkundigen en POHs op de hoogte zijn van de verbindende rol van het zorgkantoor en daar gebruik van maken bij het regelen van verpleeghuiszorg. Daarom vroegen we in een online vragenlijst aan verpleegkundigen werkzaam in de wijkverpleging en ziekenhuizen, en aan POHs in huisartsenpraktijken naar hun ervaringen met het zorgkantoor. De verpleegkundigen en POHs zijn deelnemers van het landelijke Panel Verpleging & Verzorging. In het totaal vulden 204 verpleegkundigen in de wijkverpleging, 138 POHs, en 146 verpleegkundigen in ziekenhuizen de vragenlijst in (N=488). Meer informatie over de respondenten en de aanpak van het onderzoek staat achterin de factsheet.

Meerderheid heeft cliënten die verpleeghuiszorg nodig hebben

Van de ondervraagde verpleegkundigen en POHs heeft 77% weleens cliënten die verpleeghuiszorg nodig hebben (tabel 1). Van de verpleegkundigen in de wijkverpleging heeft 96% weleens te maken met cliënten die verpleeghuiszorg nodig hebben. Voor verpleegkundigen in ziekenhuizen en POHs zijn deze percentages 50% en 78%.

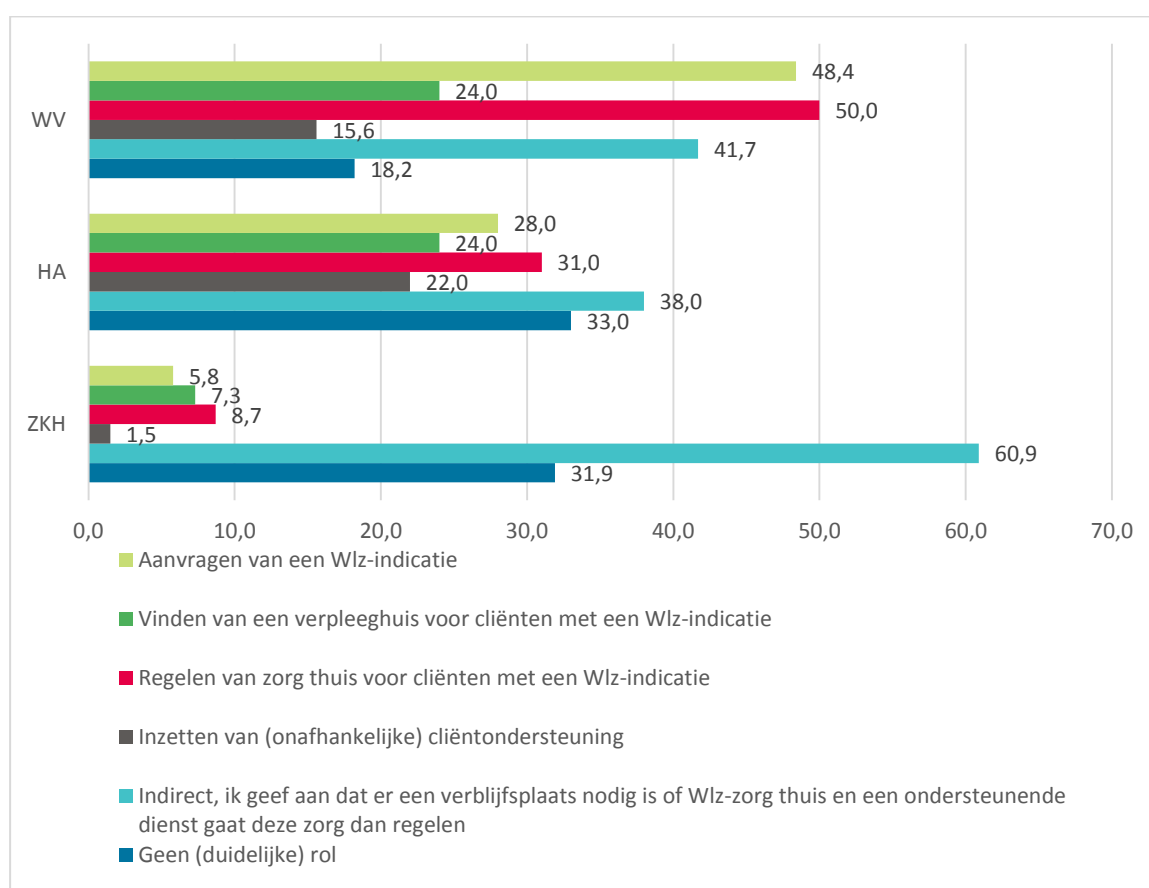
Tabel 1. Percentage verpleegkundigen en POHs dat te maken heeft met cliënten die verpleeghuiszorg nodig hebben per zorgsector: wijkverpleging (WV), huisartsenzorg (HA) en ziekenhuizen (ZKH) (meerdere antwoorden mogelijk, tenzij geen cliënten die verpleeghuiszorg nodig hebben werd aangegeven) (n=477).

| In % | WV (n=202) | HA (n=135) | ZKH (n=140) | Totaal (n=477) |
|--|---------------|---------------|----------------|-------------------|
| Cliënten die een verblijfplaats in een verpleeghuis zoeken | 75,7 | 63,7 | 43,6 | 62,9 |
| Cliënten met een Wlz-indicatie die zorg thuis nodig hebben | 87,1 | 62,2 | 31,4 | 63,7 |
| Geen cliënten die verpleeghuiszorg nodig hebben | 4,0 | 22,2 | 50,0 | 22,6 |

Onderstaande resultaten gaan alleen over de 369 verpleegkundigen en POHs die weleens cliënten hebben die verpleeghuiszorg nodig hebben.

Meerderheid heeft rol bij het regelen van verpleeghuiszorg

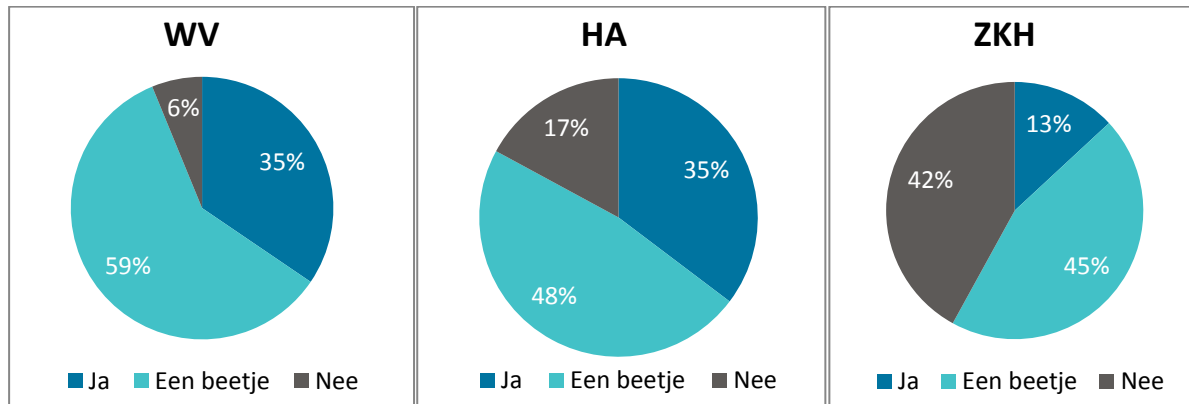
We vroegen de verpleegkundigen en POHs welke rol zij hebben bij het regelen van verpleeghuiszorg. Verpleegkundigen in de wijkverpleging en POHs hebben vooral een rol bij het regelen van zorg thuis en bij het aanvragen van een Wlz-indicatie (figuur 1). Daarnaast hebben zij ook een indirecte rol, doordat ze een ondersteunende dienst inschakelen voor het regelen van zorg. In het ziekenhuis hebben verpleegkundigen vooral een indirecte rol. Zij schakelen dan vaak een transferverpleegkundigen in.



Figuur 1. De rol van verpleegkundigen en POHs bij het regelen van verpleeghuiszorg, uitgesplitst per zorgsector (meerdere antwoorden mogelijk, tenzij geen (duidelijke) rol werd aangevinkt) (n=361, %)

Meeste verpleegkundigen in de wijkverpleging en POHs kennen het zorgkantoor

Bijna alle verpleegkundigen in de wijkverpleging (94%) en POHs (83%) zijn tenminste een beetje bekend met de rol van zorgkantoren (figuur 2). Een meerderheid van de verpleegkundigen in ziekenhuizen (58%) is (een beetje) bekend met de rol van zorgkantoren.

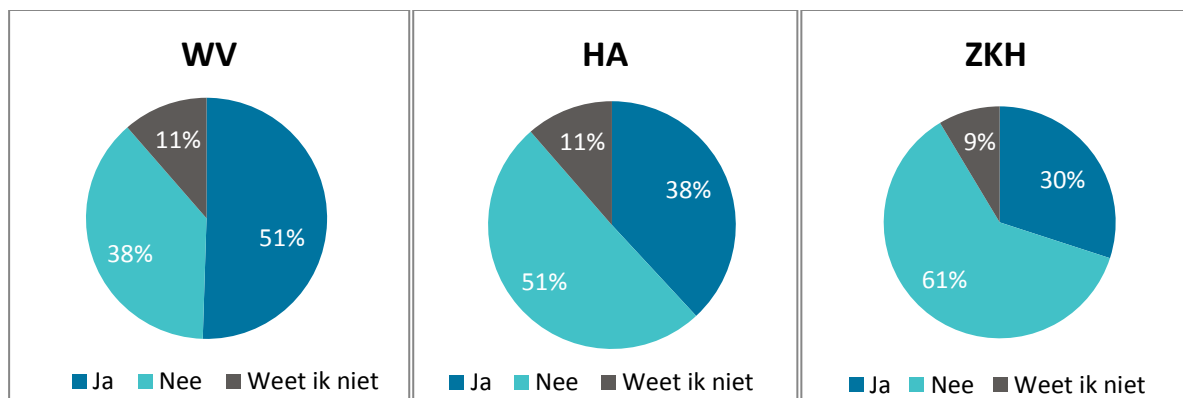


Figuur 2. Percentage verpleegkundigen en POHs met cliënten die verpleeghuiszorg nodig hebben, dat aangeeft bekend te zijn met de rol van het zorgkantoor per zorgsector (n=368)

Ongeveer twee derde van de verpleegkundigen in de wijkverpleging (67%) en van de POHs (66%) weet dat zij contact kunnen opnemen met het zorgkantoor om te overleggen over een geschikt verpleeghuis of een wijkverplegingsorganisatie voor zorg thuis. In de wijkverpleging weet 66% dat cliënten en naasten ook zelf contact kunnen opnemen met het zorgkantoor en 60% van de POHs weet dit. In ziekenhuizen weet 44% van de verpleegkundigen dat zijzelf contact kunnen opnemen met het zorgkantoor, en 29% weet dat cliënten en naasten zelf contact kunnen opnemen.

Diversiteit aan informatiebronnen over de rol van het zorgkantoor

De helft van de verpleegkundigen in de wijkverpleging zegt weleens informatie te hebben ontvangen over de rol van zorgkantoren (figuur 3). Van de POHs geeft 38% dit aan en van verpleegkundigen in ziekenhuizen 30%.



Figuur 3. Percentage verpleegkundigen en POHs, die cliënten hebben die verpleeghuiszorg nodig hebben, dat weleens informatie heeft ontvangen over zorgkantoren (n=369)

Op de vraag van wie zij deze informatie ontvingen, noemden zij een diversiteit aan bronnen. Verpleegkundigen in de wijkverpleging en POHs ontvingen van meer bronnen informatie dan verpleegkundigen in ziekenhuizen. Verpleegkundigen in de wijkverpleging ontvingen de informatie vooral van een collega (52%) en verpleegkundigen in ziekenhuizen vooral van transferverpleegkundigen (81%). POHs ontvingen de informatie vooral van het zorgkantoor (45%). Ook een deel (36%) van de verpleegkundigen in de wijkverpleging ontving de informatie van het

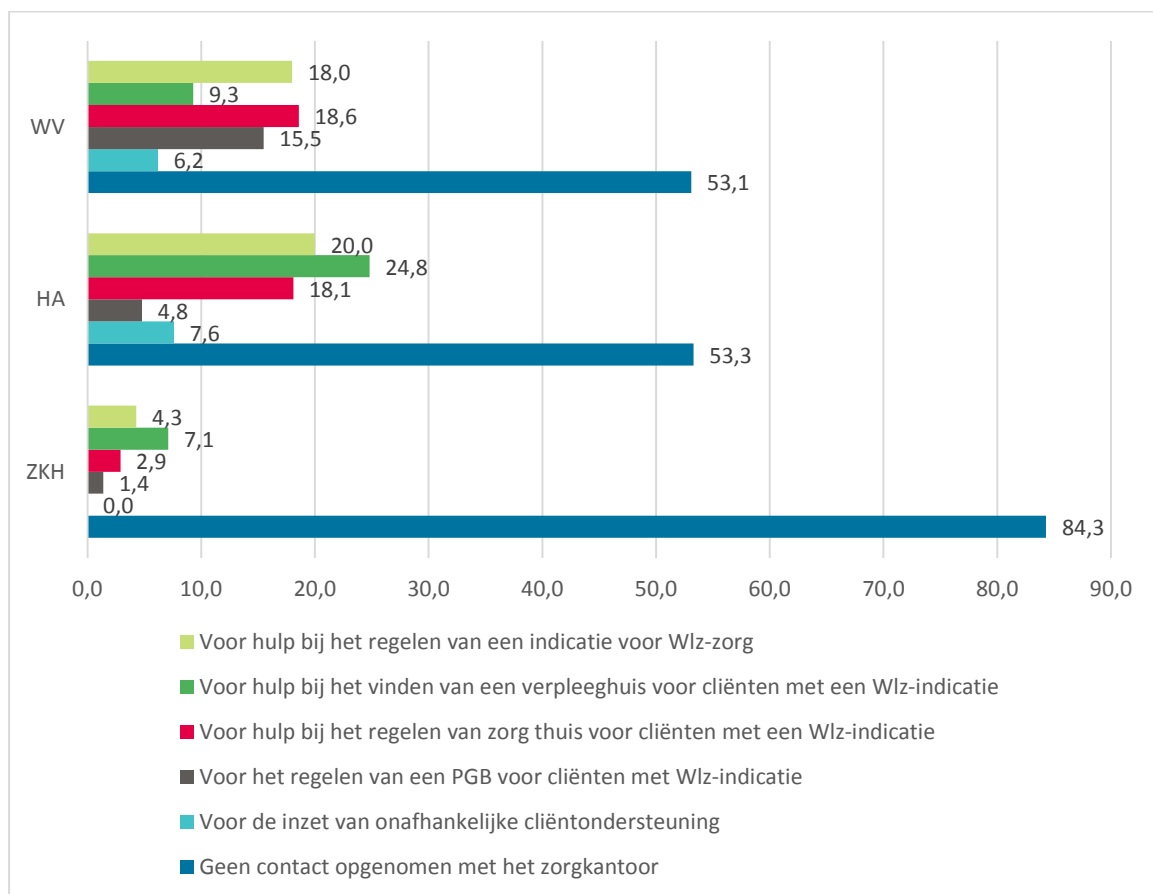
zorgkantoor. In ziekenhuizen ontving maar 10% van de verpleegkundigen de informatie van het zorgkantoor.

Binnen de zorgorganisaties waar de verpleegkundigen en POHs werkzaam zijn is niet veel aandacht voor de rol van zorgkantoren. De helft (52%) van de verpleegkundigen in de wijkverpleging geeft aan dat hier aandacht voor is. Van de POHs geeft 33% dit aan en van de verpleegkundigen in ziekenhuizen 40%.

Minderheid heeft weleens contact opgenomen met zorgkantoren

Van de totale groep verpleegkundigen en POHs met cliënten met een behoefte aan verpleeghuiszorg heeft 41% weleens contact opgenomen met het zorgkantoor. Verpleegkundigen in de wijkverpleging en POHs doen dat vaker dan verpleegkundigen in ziekenhuizen. Van de verpleegkundigen in de wijkverpleging en POHs gaf 47% aan weleens contact te hebben met het zorgkantoor. In ziekenhuizen gaf 16% van de verpleegkundigen aan weleens contact te hebben.

Aan de 41% van verpleegkundigen en POHs die weleens contact hebben opgenomen met het zorgkantoor vroegen wij hoe vaak zij contact op nemen. Zij nemen maar zelden contact op met het zorgkantoor. Slechts 23% van hen geeft aan regelmatig tot altijd contact op te nemen met het zorgkantoor wanneer een cliënt Wlz-zorg thuis nodig heeft en 18% neemt regelmatig tot altijd contact op wanneer zij een verpleeghuis zoeken voor een cliënt met een Wlz-indicatie.



Figuur 4. Percentage verpleegkundigen en POHs dat weleens contact opnam met het zorgkantoor in het kader van het regelen van verpleeghuiszorg (meerdere antwoorden mogelijk, tenzij geen contact opgenomen met het zorgkantoor werd aangevinkt) (n=369)

Binnen de wijkverpleging namen verpleegkundigen het vaakst contact op met het zorgkantoor voor hulp bij het regelen van zorg thuis (19%), het regelen van een Wlz-indicatie (18%) en het regelen van een PGB (16%) (figuur 4). POHs namen het vaakst contact op met het zorgkantoor voor hulp bij het vinden van een verpleeghuis (25%), het regelen van een Wlz-indicatie (20%) en het regelen van zorg

thuis (18%). Verpleegkundigen in ziekenhuizen namen nauwelijks contact op en als ze het al deden dan was dit het vaakst contact voor hulp bij het vinden van een verpleeghuis.

Merendeel positief over contact met zorgkantoor

We vroegen de verpleegkundigen en POHs die weleens contact opnamen met het zorgkantoor of zij zich toen geholpen voelden. Een ruime meerderheid (67%-89%, afhankelijk van de vraag) voelde zich geholpen door het zorgkantoor (figuur 5).

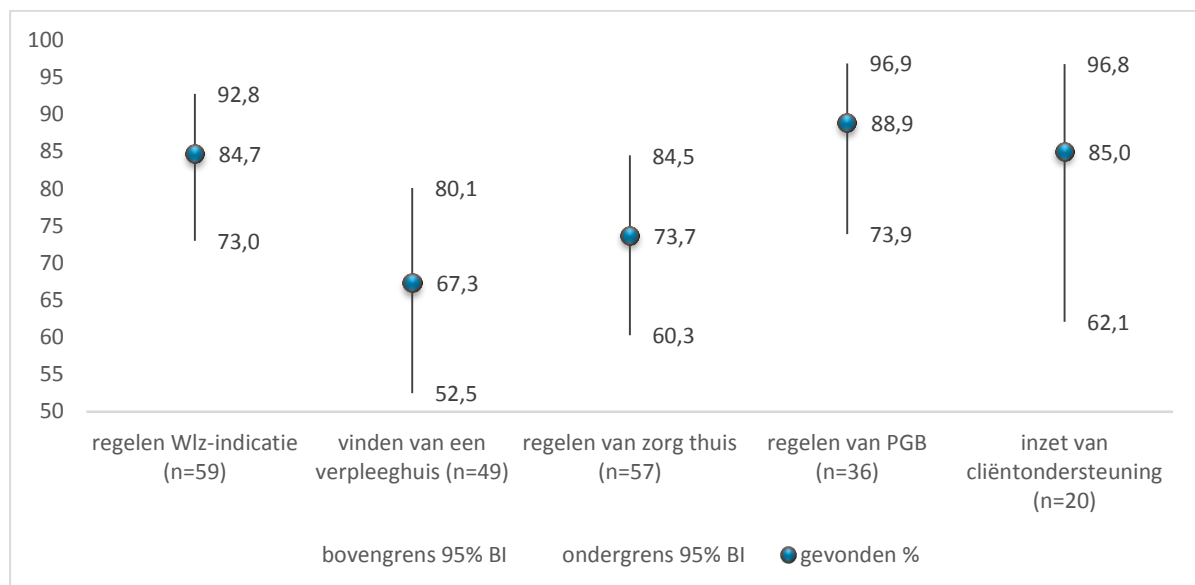
De zorgverleners die zich geholpen voelden gaven (in een open vraag) aan waarom zij zich geholpen voelden. Zij vonden dat het zorgkantoor met hen meedacht, informatie of advies gaf over het aanvragen van een Wlz-indicatie, het inzetten van een PGB, bij vragen over cliëntondersteuners en over de juiste zorg voor de cliënt vanuit de Wlz.

“Voorbespreking van cliënt of die recht heeft op de Wlz-indicatie. Bij een aanvraag meedenken of de Wlz wel de meest passende indicatie is of beter af is met de Zvw-indicatie.”

- Verpleegkundige werkzaam in de wijkverpleging

“Ze kunnen niet altijd ons probleem oplossen, maar willen vaak wel meedenken of geven antwoord op onze vragen.”

- Transferverpleegkundige werkzaam in het ziekenhuis



Figuur 5. 95% betrouwbaarheidsintervallen¹(BI) van de gevonden percentages verpleegkundigen en POHs die zich geholpen voelde door het zorgkantoor, uitgesplitst naar hulpvraag

Verder gaven de verpleegkundigen en POHs aan dat het zorgkantoor hen ook heeft geholpen bij het regelen van crisis opnames en het verkrijgen van meer uren zorg dan is toegekend vanuit de Wlz-indicatie.

“Uitbreiden van de uren uit de Wlz zorg in natura naast een PGB. Ik had meer uren nodig voor de verpleging en dat kon in eerste instantie niet uit de indicatie, na telefonisch overleg bleek er wel ruimte te zijn.

- Verpleegkundige werkzaam in de wijkverpleging

¹ De 95%-betrouwbaarheidsinterval geeft weer hoe betrouwbaar de gevonden percentages zijn. Stel het onderzoek zou vaak herhaald worden, dan verwachten we dat de werkelijke waarde in 95% van de gevallen binnen de 95%-betrouwbaarheidsinterval ligt.

“Meestal buiten kantooruren een transfer regelen vanaf de spoedeisende hulp naar een spoedplek in verpleeghuis.”

- Verpleegkundige werkzaam in ziekenhuis

Een minderheid van de verpleegkundigen en POHs die contact opnamen met het zorgkantoor voelde zich niet geholpen door het zorgkantoor. Zij gaven in een open vraag aan zich van het kastje naar de muur gestuurd te voelen, onjuiste informatie te hebben ontvangen of ze kregen te horen dat het zorgkantoor niet kon helpen.

“Ik heb eerst zelf gezocht naar een plek. Toen ik deze niet kon vinden heb ik contact gezocht met het zorgkantoor. De oplossingen die zij mij boden had ik zelf ook al allemaal geprobeerd. Zij kwamen niet met nieuwe inzichten. Ik was er niets mee opgeschoten.”

- Transferverpleegkundige werkzaam in het ziekenhuis

“Toezegging bedden in een huis terwijl die al lang bezet waren.”

- POH werkzaam in huisartsenpraktijk

“Gevoel van kastje naar de muur, geen daadwerkelijke ondersteuning.”

- POH werkzaam in huisartsenpraktijk

Kwart adviseert cliënten om het zorgkantoor te bellen

Ook cliënten en/of naasten kunnen contact opnemen met het zorgkantoor. Wij hebben de verpleegkundigen en POHs daarom gevraagd in hoeverre zij dit adviseren aan hun cliënten en/of naasten van cliënten. Een kwart (26%) van de verpleegkundigen en POHs geeft dit advies regelmatig tot altijd aan cliënten en/of naasten die zich oriënteren op een verblijfsplaats in een verpleeghuis. Dit advies wordt vaker gegeven door verpleegkundigen werkzaam in de wijkverpleging en POHs, dan door verpleegkundigen in ziekenhuizen (WV=32%, HA=30%, ZKH=6%).

Als een cliënt met een Wlz-indicatie zo lang mogelijk thuis wil blijven wonen dan adviseert 19% van de verpleegkundigen en POHs regelmatig tot altijd om contact op te nemen met het zorgkantoor. Ook dit advies wordt vaker gegeven door verpleegkundigen werkzaam in de wijkverpleging en POHs vergeleken met verpleegkundigen in ziekenhuizen (WV=22%, HA=24%, ZKH=4%).

Beschouwing

Van de verpleegkundigen en POHs die weleens cliënten treffen die verpleeghuiszorg nodig hebben, heeft, afhankelijk van de sector, 68 tot 82% een rol bij het regelen van deze zorg. Toch heeft maar 41% van deze verpleegkundigen en POHs die weleens cliënten treffen die verpleeghuiszorg nodig hebben weleens contact opgenomen met het zorgkantoor. Van hen is, afhankelijk van de vraag, 67 tot 89% positief over dit contact.

Aangezien 67 tot 89% zich geholpen voelde door het zorgkantoor liggen er kansen voor verpleegkundigen en POHs om vaker contact te leggen met het zorgkantoor wanneer zij verpleeghuiszorg regelen voor cliënten. Dit geldt in het bijzonder voor de wijkverpleging en POHs. Hiervoor is het belangrijk dat de wijkverpleging en POHs meer bekend raken met wat het zorgkantoor voor hen en hun cliënten kan betekenen. Hier liggen kansen voor het zorgkantoor, zij kunnen meer bekendheid geven aan hun rol onder verpleegkundigen in de wijkverpleging en POHs. Zorgkantoren kunnen bijvoorbeeld informatie over hun rol verspreiden via zorgorganisaties of voorlichtende bijeenkomsten organiseren. Daarnaast kunnen zij ook informatie over hun rol verspreiden via diverse scholingen die plaatsvinden, o.a. over het indiceren van zorg in de wijkverpleging of het organiseren van zorg voor kwetsbare ouderen.

Verpleegkundigen werkzaam in ziekenhuizen zijn minder bekend met de rol van zorgkantoren dan verpleegkundigen in de wijkverpleging en POHs. Het regelen van vervolgzorg voor mensen in het ziekenhuis loopt vooral via transferverpleegkundigen en deze groep was nauwelijks vertegenwoordigd in onze onderzoeksgroep. Voor transferverpleegkundigen hebben beroepsvereniging Verpleegkundigen & Verzorgenden Nederland en Zorgverzekeraars Nederland (z.d.) een stappenplan en handreiking ontwikkeld voor het zoeken van vervolgzorg. Soortgelijk informatiemateriaal zouden zij ook kunnen ontwikkelen voor de wijkverpleging en POHs.

Eén van de rollen van het zorgkantoor is het zoeken van geschikte plaatsen in een verpleeghuis voor cliënten (Minister de Jonge, 2019). Ondanks dat niet alle verpleegkundigen en POHs zich even goed geholpen voelden door het zorgkantoor bij het vinden van een verpleeghuis, is het van belang dat beide partijen met elkaar blijven samenwerken in de zoektocht naar geschikte verpleeghuisplaatsen. Vooral met de verwachte stijgende vraag naar verpleeghuiszorg (Nederlandse Zorgautoriteit, z.d.; Zorgverzekeraars Nederland, z.d.) lijkt deze samenwerking tussen zorgzoekende (verpleegkundigen, POHs, cliënten en hun naasten) en zorgkantoren van groot belang.

Het onderzoek

In januari 2021 is een online vragenlijst gestuurd naar 1392 deelnemers van het landelijke Nivel Panel Verpleging & Verzorging (www.nivel.nl/panelvenv). Uiteindelijk vulde 488 zorgverleners de vragenlijst in (respons 35%): 146 verpleegkundigen (waarvan 5 transferverpleegkundigen) werkzaam in ziekenhuizen, 204 verpleegkundigen werkzaam in de wijkverpleging, 138 POHs werkzaam in huisartsenpraktijken.

De analyses zijn uitgevoerd met behulp van STATA 15.0.

In de vragenlijst zijn de verpleegkundigen en POHs gevraagd om aan te geven hoe vaak zij zelf contact opnemen met het zorgkantoor op een vijf puntschaal: nooit/zelden/regelmatig/vaak/altijd. Dezelfde schaal is gebruikt voor de vraag hoe vaak zij cliënten en of naasten adviseren contact op te nemen met het zorgkantoor. Voor het schrijven van deze factsheet hebben wij de antwoorden op deze vragen in de analyses gedichotomiseerd (nooit/zelden en regelmatig/vaak/altijd).

Wil je ook meedoen aan het Panel Verpleging & Verzorging?

Deelnemers van het Panel beantwoorden regelmatig vragen over hoe zij de inhoud van hun werk ervaren. Wil je als verpleegkundige, verzorgende, begeleider of POH ook je ervaring delen? Kijk dan op www.nivel.nl/panelvenv voor meer informatie.

Meer weten

U vindt deze publicatie en alle andere Nivel-publicaties op www.nivel.nl/publicaties. Meer informatie over het Panel Verpleging & Verzorging: ga naar www.nivel.nl/panelvenv of mail naar panelvenv@nivel.nl.

Titelgegevens van deze publicatie

De gegevens uit deze publicatie mogen met de volgende bronvermelding worden gebruikt: Joren, C., Groot, K. de., Veer, A. de. Verpleegkundigen en POHs positief over contact met zorgkantoor. Utrecht: Nivel, 2021.

Literatuur

De Jonge H. (2019). De veranderde rol van zorgkantoren in de Wet langdurige zorg. [Kamerbrief]. Geraadpleegd van <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/kamerstukken/2019/02/06/kamerbrief-over-de-veranderende-rol-van-zorgkantoren-in-de-wet-langdurige-zorg>.

Nederlandse Zorgautoriteit (z.d.). Zorgplicht zorgkantoren – beeld 2019 en uitdagingen (deel 3 bij Onderzoeksrapporten toezicht op langdurige zorg). Geraadpleegd op 25 februari 2021, van https://puc.overheid.nl/nza/doc/PUC_624861_22/1/

Zorgverzekeraars Nederland (z.d.). Wachlijsten langdurige zorg. Geraadpleegd op 25 februari 2021, van <https://www.zn.nl/zorgkantoren/wachlijsten-langdurige-zorg>

V&VN, Zorgverzekeraars Nederland (z.d.). Vervolgzorg voor de transferafdeling. Praktische handreiking en Stroomschema Vervolgzorg. Geraadpleegd op 7 april 2021 van <https://www.dejuistezorgopdejuisteplek.nl/Ondersteuning/publicaties-en-tools/samenwerken/vervolgzorg-regelen-op-de-transferafdeling/>