

PANEL V&V

Reactie organisaties op corona

Hoe reageerde hun organisatie in de beginfase van de coronacrisis? Over het algemeen snel en adequaat, zo oordelen deelnemers aan het Nivel Panel Verpleging & Verzorging.

auteurs

Anke de Veer
senior onderzoeker Nivel,
Utrecht

Kim de Groot
onderzoeker Nivel, Utrecht,
wijkverpleegkundige Thebe
Wijkverpleging, Midden- en
West-Brabant, lid
ExpertNetwerk
Verpleegkunde

Cordula Wagner
directeur Nivel en project-
leider patiëntveiligheid
Nivel, Utrecht, hoogleraar
patiëntveiligheid, Vrije
Universiteit Amsterdam/
Amsterdam UMC

ONDANKS DE KRITIEK DIE VERPLEEGkundigen en verzorgenden bij het begin van de coronacrisis hadden op het landelijk beleid, vinden zij over het algemeen dat hun zorgorganisatie snel en adequaat reageerde. Eén op de zeven verpleegkundigen en verzorgenden meent dat de zorgorganisatie niet snel en adequaat reageerde. Wat kunnen werkgevers daarvan leren? Drie punten bleken essentieel: (1) een helder beleid van de zorgorganisatie, (2) maximale ondersteuning van zorgverleners en (3) in samenspraak met de zorgverleners het beleid uitzetten. De start van de coronacrisis had grote gevolgen voor verpleegkundigen en verzorgenden, hun werk en de veiligheid van zorg. Ondanks de onbekendheid met het coronavirus moesten snel besluiten genomen worden en acties worden ingezet. Tekorten aan beschermingsmiddelen beïnvloedden direct de veiligheid van de zorgverleners en de zorg voor cliënten. Hoe bleven zorgverleners zelf veilig? Op welke manier konden zij veilige zorg bieden aan hun cliënten? Bijna anderhalf jaar na het begin van de coronacrisis vroegen we verpleegkundigen en verzorgenden terug te blikken op het beleid van hun zorgorganisatie om lessen te trekken voor de toekomst.

Snel en adequaat

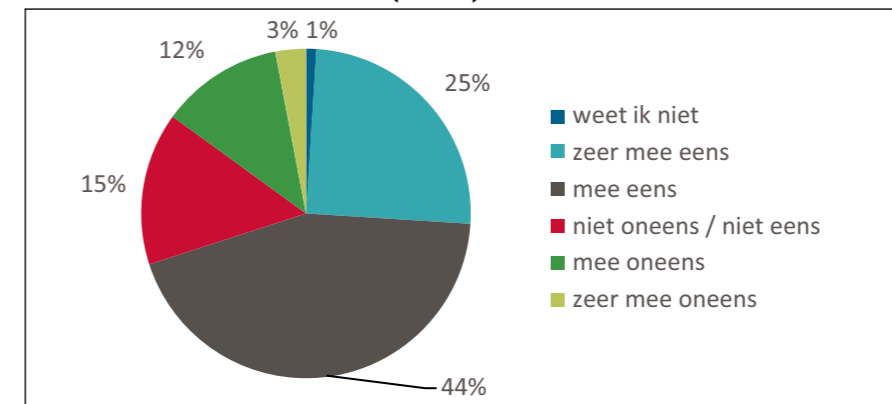
69 procent van de zorgverleners oordeelt dat hun organisatie snel en adequaat rea-

geerde op de coronacrisis (zie figuur 1). Eén op de zeven zorgverleners (15 procent) vindt de reactie niet snel en adequaat. Het maakt daarbij niet uit in welke zorgsector de zorgverlener werkte. De antwoorden van de zorgverleners in ziekenhuizen, wijkverpleging, gehandicaptenzorg, ggz, verpleeghuizen en huisartsenpraktijken verschillen niet duidelijk van elkaar. Vervolgens vroegen we in een open vraag dit antwoord toe te lichten. Hierdoor kregen we inzicht in wat verpleegkundigen en verzorgenden belangrijk vonden in de reactie van de zorgorganisatie op de coronacrisis.

Daadkracht belangrijk

Een snelle en adequate reactie van de zorgorganisatie bevat zeven elementen (zie tabel 1). Veruit de grootste groep onder de deelnemers noemt een daadkrachtig optreden gekenmerkt door een duidelijke beleidskoers en heldere richtlijnen over hoe te handelen als belangrijk element. Een deel benadrukt dat het beleid werd opgesteld samen met zorgverleners en/of dat geluisterd werd naar de inbreng en wensen van de zorgverleners. *'Binnen heel korte tijd werden de nodige aanpassingen gedaan, regels werden aangepast. Petje af voor mijn organisatie.'* (verpleegkundige in de ggz) Snel en adequaat betekent ook heldere communicatie over het beleid vanuit de organisatie. Zoals een verpleegkundige in een ziekenhuis aangaf: *'Opvallend dat in zeer korte tijd protocollen over corona-gerelateerde handelingen op intranet stonden. Bijvoorbeeld filmpjes hoe aan te kleden voor je een coronabox ingaat, hoe uit te kleden. Voorlichting door middel van een e-learning over corona die heel leuk en leerzaam in elkaar zat. Ik was uitermate trots op mijn ziekenhuis over hun aanpak.'* De derde reden om de reactie snel en adequaat te noemen, was de beschikbaarheid van voldoende persoonlijke beschermingsmiddelen. Sommige zorgverleners geven aan dat er bij het begin van de crisis een tekort aan beschermingsmiddelen was vanwege een algemeen landelijk tekort, maar dat dit niet meer het geval was zodra de mogelijkheden er waren. De vierde reden is dat een vraagbaak of coronateam werd ingesteld waar de zorgverleners hun vragen konden stellen en

FIGUUR 1 ANTWOORDEN OP DE STELLING 'MIJN ORGANISATIE REAGEERDE SNEL EN ADEQUAAT OP DE CORONACRISIS' (N=738)



TABEL 1 MEEST GENOEMDE REDENEN OM DE REACTIE VAN DE ORGANISATIE AL DAN NIET SNEL EN ADEQUAAT TE VINDEN (OPEN VRAAG, BEANTWOORD DOOR 528 ZORGVERLENERS; ÉÉN PERSOON KON MEERDERE REDENEN NOEMEN)

Elementen die positief gewaardeerd werden	Genoemd door
Duidelijke beleidskoers met heldere richtlijnen en inbreng van zorgpersoneel	42%
Heldere communicatie	28%
Voldoende persoonlijke beschermingsmiddelen	21%
Een vraagbaak voor zorgverleners	11%
Aanpassing van het zorgaanbod	10%
Aanpassing van de personele inzet	7%
De mogelijkheden om te testen op corona	5%
Elementen die negatief gewaardeerd werden	
Het beleid weifelend en inconsistent	15%
Gebrek aan persoonlijke beschermingsmiddelen	10%
Gebrek aan inspraak	5%

zorgen uiten. Een wijkverpleegkundige schreef: *'Onze werkgever stelde direct een coronacrisisteam in. Dat coronateam konden wij bellen of mailen voor al onze vragen.'*

De verpleegkundigen en verzorgenden waarden ook de manier waarop zorg anders werd georganiseerd. Binnen instellingen werden cliënten met een Covid-19-besmetting geïsoleerd verzorgd en in de wijkverpleging hadden zorgverleners een aparte route voor cliënten met een besmetting. Gerelateerd hieraan werden ook aanpassingen gedaan in de personele inzet. Organisaties zorgden voor voldoende of extra personeel en regelden dat personeel zo veel mogelijk op een vaste plek werkte in plaats van dat er veel wisselingen over de teams heen waren. Een zorgverlener in de gehandicaptenzorg merkte op: *'Personeel werd snel en goed verdeeld over de afdelingen. Extra huishoudelijk personeel*

voor optimaal schoonmaken.'

Ten slotte waarden verpleegkundigen en verzorgenden de testmogelijkheden binnen de organisatie voor zorgverleners en/of cliënten.

Weifelend en inconsistent

Zorgverleners die vinden dat hun zorgorganisatie niet snel en adequaat reageerde, noemen een weifelend en inconsistent beleid het vaakst als reden (zie tabel 1). Het proces van besluitvorming verliep traag, ad hoc, niet proactief en de richtlijnen waren onduidelijk of tegenstrijdig. Soms wordt de reactie van de organisatie omschreven als paniekerig of gestrest. De tweede reden is een gebrek aan persoonlijke beschermingsmiddelen, zoals mond-neusmaskers, schorten en handdesinfectiemiddelen. Zorgverleners geven aan dat de beschermingsmiddelen te laat kwamen, er te weinig waren, van onvoldoende kwaliteit waren of dat de

organisatie laat startte met het gebruik ervan.

De derde reden is het gebrek aan inspraak van zorgverleners. Verpleegkundigen en verzorgenden voelden zich ongehoord of niet serieus genomen. Wensen van zorgverleners werden door het management terzijde gelegd. Sommigen geven aan dat ze zich daardoor kwetsbaar en onveilig voelden. Een verpleegkundige in een verpleeghuis verwoordde dit als volgt: *'Er werd te afwachtend met persoonlijke beschermingsmaatregelen omgegaan. Hierin werd te weinig naar verzorgenden en verpleegkundigen geluisterd. Verpleegkundigen werden niet betrokken bij uitbraakteams. De managers op kantoor hebben te weinig zicht op en oor voor de verhalen vanuit verpleegkundigen.'*

Les

Uit de vragenlijst blijkt dat er, behalve de kritiek vanuit zorgverleners op het regeringsbeleid, relatief veel waardering is voor het organisatiebeleid. Zorgverleners hebben oog voor de lastige situatie waarin hun zorgorganisatie verkeerde. Wanneer zij bijna anderhalf jaar na de start van de coronacrisis de balans opmaken, zijn de meesten positief. De resultaten geven richting aan waar werkgevers op moeten letten bij nieuwe opevingen van het virus of nog onbekende toekomstige crises. Belangrijk is een helder, eenduidig beleid gericht op een maximale ondersteuning van de zorgverleners, zodat zij hun werk goed kunnen blijven doen. Het is cruciaal dit beleid te maken in samenspraak met de zorgverleners. 🗣️

NOOT

→ Dit artikel is gebaseerd op een online vragenlijst die is ingevuld in juni 2021 door 844 verpleegkundigen, verzorgenden, begeleiders en praktijkondersteuners van het Nivel Panel Verpleging & Verzorging (respons 33 procent). In dit artikel duiden we ze voor de leesbaarheid aan als verpleegkundigen en verzorgenden.
→ De volledige publicatie is te vinden op www.nivel.nl: de Veer A, Schlinkert C, de Groot K, Wagner, C. Coronacrisis biedt mogelijkheden voor veiligere zorg. Utrecht: Nivel, 2021.
→ Deelnemers van het Panel beantwoorden regelmatig vragen over hoe zij hun werk ervaren. Wil je als verpleegkundige, verzorgende, begeleider of poh ook je ervaring delen? Kijk op www.nivel.nl/panelenv.