

CONTACTADRES

NIVEL
Dr. Anke J.E. de Veer
Postbus 1568
3500 BN Utrecht
030 2729764
a.deveer@nivel.nl

AFKORTINGEN IN TABELLEN

ZKH	ziekenhuis
GGZ	geestelijke gezondheidszorg
GZ	Zorg voor mensen met een beperking
TZ	thuiszorgorganisatie
IO	intramurale ouderenzorg
HA	huisartsenpraktijk

HET ONDERZOEK IN HET KORT

Begin 2017 ontvingen 1756 deelnemers van het NIVEL Panel Verpleging & Verzorging via de mail een vragenlijst over cliëntgebonden samenwerking met zorgverleners of vrijwilligers uit andere organisaties. Hoe verloopt de afstemming en samenwerking met deze andere organisaties? Welke knelpunten ervaart de zorgverlener? Er zijn 761 vragenlijst ingevuld teruggestuurd (respons 43%).

De analyses zijn gebaseerd op een selectie van de respondenten, namelijk iedereen die het afgelopen half jaar zorg verleende aan één of meerdere cliënten waar ook professionals uit een andere organisatie bij betrokken waren. Dat geldt voor 447 respondenten, ofwel 58,7% van de totale groep.

De analyses zijn gedaan met Stata 14.0. We spreken van statistisch significant als $p < .01$.

Tabel 1 Kenmerken van de respondenten, uitgesplitst naar in het afgelopen half jaar zorg verleend aan één of meerdere cliënten waar tegelijkertijd ook professionals uit een andere organisatie bij betrokken waren, % (n)

Kenmerk	Wel cliënten die zorg en/of ondersteuning kregen van andere organisatie (n=447)	Geen cliënten die zorg en/of ondersteuning kregen van andere organisatie (n=314)	Totaal (n=761)
Geslacht			
Vrouw	86,6 (387)	90,5 (284)	88,2 (671)
Man	13,4 (60)	9,6 (30)	11,8 (90)
Leeftijd¹			
35 jaar en jonger	12,8 (57)	10,5 (33)	11,8 (90)
36-45 jaar	16,1 (72)	12,4 (39)	14,6 (111)
46-55 jaar	41,6 (186)	29,3 (92)	36,5 (278)
56 jaar en ouder	29,5 (132)	47,8 (150)	37,1 (282)
Groep¹			
Verpleegkundigen in ZKH	9,6 (43)	22,9 (72)	15,1 (115)
Verpleegkundigen in GGZ	9,4 (42)	6,4 (20)	8,2 (62)
Begeleiders in GZ	11,6 (52)	20,7 (65)	15,4 (117)
Verpleegkundigen/verzorgenden in TZ	28,4 (127)	17,5 (55)	23,9 (182)
Verpleegkundigen/verzorgenden in IO	6,7 (30)	28,0 (88)	15,5 (118)
Praktijkondersteuners in HA	34,2 (153)	4,5 (14)	21,9 (167)
Opleidingsniveau¹			
Mbo	38,7 (173)	75,5 (237)	53,9 (410)
Hbo of hbo+	61,3 (274)	24,5 (77)	46,1 (351)
Aantal uren werkzaam per week			
0-16 uur	6,5 (29)	9,9 (31)	7,9 (60)
17-32 uur	77,0 (344)	77,7 (244)	77,3 (588)
32-36 uur	16,6 (74)	12,4 (39)	14,9 (113)

¹ Statistisch significante verschillen tussen de groepen, $p < 0.01$

Zorgverleners met cliënten die ook zorg of ondersteuning krijgen vanuit een andere organisatie zijn jonger dan de zorgverleners zonder dergelijke cliënten (tabel 1). Vrijwel alle praktijkondersteuners in huisartsenpraktijken hebben te maken met cliënten die ook van andere organisaties zorg en ondersteuning krijgen. Verpleegkundigen en verzorgenden in de intramurale ouderenzorg hebben relatief minder vaak dergelijke cliënten.

SAMENWERKEN MET ANDERE ORGANISATIES

Tabel 2 Deel van de cliënten met zorg en/of ondersteuning vanuit meerdere organisaties, %^{1,2}

Bij welk deel van uw cliënten zijn ook professionals uit andere organisaties betrokken bij de zorg en ondersteuning?	Totaal (n=445)
Minder dan 10% van mijn cliënten	27,6
10-25% van mijn cliënten	32,6
26-50% van mijn cliënten	21,6
51-75% van mijn cliënten	10,3
Meer dan 75% van mijn cliënten	7,9
Totaal	100

¹ In de toelichting van de vraag stond dat het gaat om professionals uit een andere organisatie dan uw eigen organisatie, zoals een andere zorgorganisatie, welzijnsorganisatie, woningcorporatie of gemeente

² Geen statistisch significante verschillen tussen de sectoren

Tabel 3 Type organisatie waar het afgelopen jaar mondeling of schriftelijk contact is geweest over de zorg of ondersteuning van een gemeenschappelijke cliënt, uitgesplitst naar zorgsector, %^{1,2}

Heeft in het afgelopen half jaar contact gehad met professionals uit:	ZKH (n=43)	GGZ (n=42)	GZ (n=52)	TZ (n=127)	IO (n=30)	HA (n=153)	Totaal (n=447)
Andere zorgorganisaties ³	93,0	100,0	100,0	100,0	96,7	100,0	99,1
Welzijnsorganisaties ⁴	20,9	64,3	36,5	73,2	33,3	66,0	57,9
Woningcorporaties ⁵	0,0	59,5	32,7	44,1	10,0	17,0	28,4
Gemeenten of gemeentelijke instanties of wijkteams ⁶	46,5	83,3	73,1	83,5	43,3	82,4	75,6

¹ In de toelichting van de vraag stond dat het gaat om professionals uit een andere organisatie dan uw eigen organisatie

² De organisaties zijn samenvoegingen van de volgende antwoordmogelijkheden:

- Andere zorgorganisaties = professionals uit ziekenhuizen, thuiszorgorganisaties, intramurale ouderenzorg, huisartsenpraktijken, GZ, GGZ, paramedische praktijken (bijv. fysio of ergotherapeuten), apotheken en jeugdgezondheidszorg
- Welzijnsorganisaties = professionals uit welzijnsorganisaties (= organisaties die sociale ondersteuning of welzijnsdiensten bieden)
- Woningcorporaties = professionals uit woningcorporaties
- Gemeenten of gemeentelijke instanties of wijkteams = professionals uit gemeenten of gemeentelijke instanties & professionals uit (sociale) wijkteams

³ Geen chi-kwadraat toets mogelijk omdat (vrijwel) iedere zorgverlener contact heeft gehad met professionals uit andere zorgorganisaties.

⁴ Pearson chi2(5) = 58,36, p = 0.000

⁵ Pearson chi2(5) = 67,69, p = 0.000

⁶ Pearson chi2(5) = 46,26, p = 0.000

Tabel 4 Meest genoemde organisaties waar het afgelopen jaar mondeling of schriftelijk contact is geweest over de zorg of ondersteuning van een gemeenschappelijke cliënt, uitgesplitst naar zorgsector, %^{1,2}

Heeft in het afgelopen half jaar contact gehad met professionals uit:	ZKH (n=43)	GGZ (n=42)	GZ (n=52)	TZ (n=127)	IO (n=30)	HA (n=153)	Totaal (n=447)
Apotheken ³	O	X	O	X	X	X	85,2
Thuiszorgorganisaties ³	X	O	O	O	O	X	80,3
Huisartsenpraktijken ³	O	X	O	X	X	O	79,9
Ziekenhuizen ³	O	X	O	X	O	X	79,0
Paramedische praktijken (bijv. fysio- of ergotherapeuten) ³		O	O	X	O	X	77,9
GGZ ³	O	X	O	O	O	O	73,6
Gemeenten of gemeentelijke instanties ³		O	O	O		O	64,0
Intramurale ouderenzorg ³	O			O	O	O	61,3
(sociale) Wijkteams ³		O		O		O	59,7
Welzijnsorganisaties (=organisaties die sociale ondersteuning of welzijnsdiensten bieden) ³		O		O		O	57,9
Gehandicaptenzorg ³	O		O				37,4
Woningcorporaties ³		O					28,4
Jeugdgezondheidszorg ³							20,1

¹ In de toelichting van de vraag stond dat het gaat om professionals uit een andere organisatie dan uw eigen organisatie, zoals een andere zorgorganisatie, welzijnsorganisatie, woningcorporatie of gemeente

² 'X' wil zeggen minimaal 80% van de zorgverleners heeft in het afgelopen half jaar contact gehad met professionals uit genoemde andere organisatie, 'O' wil zeggen dat 50 tot 80% van de zorgverleners heeft in het afgelopen half jaar contact gehad met professionals uit genoemde andere organisatie

³ Statistisch significante verschillen tussen de sectoren, p<0.01

Tabel 5 Manier waarop de zorgverlener contact had met professionals uit andere organisaties, %

Op welke manier heeft u het afgelopen half jaar contact gehad met professionals uit andere organisaties over uw cliënten? (meerdere antwoorden mogelijk)	Totaal (n=444)
Ad hoc mondeling overleg wanneer de cliëntsituatie daarom vraagt	91,2
Contact via brief en/of mail ¹	78,2
Structureel mondeling overleg (bijvoorbeeld maandelijks overleg of multidisciplinair overleg) ²	49,8
Indirect contact via coördinator (bijvoorbeeld een manager, casemanager of consulent)	38,7
Contact via gezamenlijk zorgdossier van mijn cliënt ³	31,3

¹ Pearson chi2(5) = 17,89, p = 0.003. Meest genoemd door zorgverleners in de GGZ (90,5%) en huisartsenpraktijken (86,3%). Minst genoemd door zorgverleners in ziekenhuizen (65,9%)

² Pearson chi2(5) = 33,33, p = 0.000. Meest genoemd door zorgverleners in huisartsenpraktijken (62,1%). Minst genoemd door zorgverleners in ziekenhuizen (17,1%)

³ Pearson chi2(5) = 15,71, p = 0.008. Meest genoemd door zorgverleners in thuiszorginstellingen (41,3%). Minst genoemd door zorgverleners in ziekenhuizen (12,2%)

De meeste zorgverleners (82%) geven aan dat minder dan de helft van hun cliënten ook zorg of ondersteuning krijgen van andere organisaties (tabel 2). Vrijwel iedereen heeft contact gehad met professionals uit andere zorgorganisaties, en ruim driekwart heeft contact gehad met gemeenten of gemeentelijke instanties of wijkteams (tabel 3). Bij het verder uitsplitsen van deze zorgorganisaties wordt het zichtbaar dat de meest genoemde samenwerkingspartners professionals uit apotheken, thuiszorgorganisaties, huisartsenpraktijken, ziekenhuizen en paramedische praktijken zijn (tabel 4). Vooral de verpleegkundigen in de GGZ, de verpleegkundigen en verzorgenden in de thuiszorg en praktijkondersteuners hebben cliëntgebonden contacten met veel verschillende organisaties, waaronder (sociale) wijkteams en welzijn.

Veelal zijn de contacten ad hoc, mondeling of schriftelijk (tabel 5). De helft van de zorgverleners heeft structureel multidisciplinair overleg met zorgverleners uit een andere organisatie. Verpleegkundigen in ziekenhuizen hebben minder structureel cliëntgebonden overleg met andere organisaties. Een opmerkelijk hoog percentage zorgverleners heeft contact via een gezamenlijk zorgdossier. Waarschijnlijk is dat vooral via een papieren dossier dat bij een cliënt ligt.

REDENEN VOOR SAMENWERKING

Tabel 6 Redenen om samen te werken met professionals uit andere organisaties, %

Wat is voor u de reden om cliëntgebonden samen te werken met professionals uit andere organisaties dan uw eigen organisatie? (meerdere antwoorden mogelijk)	Totaal (n=439)
Omdat de cliëntsituatie daarom vraagt	92,7
Omdat dit gevraagd wordt door mijn eigen organisatie of management	32,6
Omdat dit gevraagd wordt door de andere organisatie ¹	25,7
Omdat dit gevraagd wordt door de overheid (wettelijke regels)	20,3

¹ Pearson $\chi^2(5) = 16,63$, $p = 0.005$. Meest genoemd door zorgverleners in de GGZ (46,3%). Minst genoemd door zorgverleners in intramurale ouderenzorg (10,0%)

Tabel 7 Rol die de zorgverlener voor zichzelf ziet in de samenwerking met professionals uit andere organisaties, %

Hoe ziet u uw rol in cliëntgebonden samenwerking met professionals uit andere organisaties dan uw eigen organisatie? (meerdere antwoorden mogelijk)	ZKH (n=41)	GGZ (n=41)	GZ (n=52)	TZ (n=122)	IO (n=30)	HA (n=152)	Totaal (n=438)
Ik werk ad hoc samen als de cliëntsituatie daarom vraagt	87,8	85,4	80,8	90,2	80,0	84,2	85,6
Ik maak structurele afspraken over cliëntgebonden samenwerking ¹	24,4	56,1	50,0	48,4	43,3	63,8	52,1
Ik zoek actief professionals op voor cliëntgebonden samenwerking ²	39,0	58,5	32,7	54,1	20,0	59,9	50,2
Ik zoek actief naar mogelijkheden om de cliëntgebonden samenwerking te verbeteren ³	26,8	48,8	36,5	50,0	10,0	51,3	43,8

¹ Pearson $\chi^2(5) = 22,93$, $p = 0.000$; ² Pearson $\chi^2(5) = 26,93$, $p = 0.000$; ³ Pearson $\chi^2(5) = 25,64$, $p = 0.000$; ⁴ Pearson $\chi^2(5) = 26,83$, $p = 0.000$

Zorgverleners werken primair samen omdat de cliëntsituatie daarom vraagt (tabel 6). Ruim vier op de tien (43%, niet in tabel) zorgverleners noemen ook andere, meer extrinsieke, redenen, zoals een verzoek vanuit het eigen management of een andere organisatie of vanwege het overheidsbeleid. Driekwart (76%, niet in tabel) vindt dat dat zij zelf een actieve rol hebben in cliëntgebonden samenwerking, bijvoorbeeld door structurele afspraken te maken, actief samenwerking te zoeken en te verbeteren (tabel 7). Dit geldt het sterkst voor de verpleegkundigen in de GGZ, verpleegkundigen en verzorgende in de thuiszorg en de praktijkondersteuners. Verpleegkundigen in ziekenhuizen en de verpleegkundigen en verzorgenden in de ouderenzorg zijn daarin minder actief.

COMPETENTIES

Tabel 8 Percentage zorgverleners dat zich competent voelt om samen te werken met professionals uit andere organisaties, %^{1,2}

Voelt u zich in hoge mate of volledig competent om samen te werken met professionals uit:	Totaal
Andere zorgorganisaties (n=425)	74,6
Welzijnsorganisaties (n=242)	71,1
Woningcorporaties (n=116)	49,1
Gemeenten of gemeentelijke instanties of wijkteams (n=321)	58,9

¹ De antwoordalternatieven waren helemaal niet, enigszins, in redelijke mate, in hoge mate, volledig. Voor de analyses zijn de antwoorden gedichotomiseerd

² Geen statistisch significante verschillen tussen de sectoren

De meeste zorgverleners met cliënten die ook zorg of ondersteuning krijgen van andere zorg- of welzijnsorganisaties voelen zich competent om daarmee samen te werken (tabel 8). Dat geldt minder voor samenwerking met woningcorporaties en gemeentelijke instanties.

Tabel 9 Percentage zorgverleners dat zich competent voelt om samen te werken met professionals uit andere organisaties, uitgesplitst naar verzorgende, mbo-4 opgeleide verpleegkundigen en begeleiders, hbo-opgeleide verpleegkundigen en praktijkondersteuners, %^{1,2}

Voelt u zich in hoge mate of volledig competent om samen te werken met professionals uit:	Verzorgenden	Verpleegkundigen & begeleiders (mbo opgeleid)	Verpleegkundigen en praktijkondersteuners (hbo opgeleid)	Totaal
Andere zorgorganisaties (n=408) ³	63,8	60,4	83,4	75,5
Welzijnsorganisaties (n=231)	57,1	59,0	76,2	71,0
Woningcorporaties (n=113)	28,6	33,3	54,9	48,7
Gemeenten of gemeentelijke instanties of wijkteams (n=305) ⁴	38,9	47,3	65,4	59,0

¹ De antwoordalternatieven waren helemaal niet, enigszins, in redelijke mate, in hoge mate, volledig. Voor de analyses zijn de antwoorden gedichotomiseerd

² Van de zorgverleners met een mbo-4 opleiding heeft 81% een verpleegkundige opleiding en 19% een sociaal agogische opleiding. Van de zorgverleners met een hbo opleiding heeft 51% een verpleegkundige opleiding en 9 % een sociaal agogische opleiding. De overige 40% is praktijkondersteuner, waarvan een onbekend deel ook hbo-opgeleid verpleegkundige is

³ Pearson chi2(5) = 24,18, p = 0.000

⁴ Pearson chi2(5) = 12,79, p = 0.002

Zorgverleners met een hbo opleiding voelen zich vaker competent, ook al zijn niet alle verschillen statistisch significant (tabel 9). Er zijn statistisch significante verschillen als het gaat om samenwerking met andere zorgorganisaties en met gemeenten, gemeentelijke instanties of wijkteams.

VOOR- EN NADELEN VAN SAMENWERKEN

Tabel 10 Voordelen van cliëntgebonden samenwerking met professionals uit andere organisaties, %

Ervaart u voordelen van cliëntgebonden samenwerking met professionals uit andere organisaties dan uw eigen organisatie?	ZKH	GGZ	GZ	TZ	IO	HA	Totaal
	(n=41)	(n=41)	(n=52)	(n=123)	(n=30)	(n=151)	(n=438)
Ja, veel voordelen	56,1	70,7	50,0	69,1	53,3	85,4	70,3
Ja, wel voordelen, maar niet heel veel	43,9	29,3	44,2	28,5	40,0	14,6	27,9
Nee, ik zie geen enkel voordeel ¹	-	-	5,8	2,4	6,7	-	1,8
Totaal	100	100	100	100	100	100	100
Genoemde voordelen	ZKH	GGZ	GZ	TZ	IO	HA	Totaal
	(n=40)	(n=40)	(n=52)	(n=123)	(n=30)	(n=150)	(n=435)
De cliënt krijgt beter op elkaar afgestemde zorg en/of ondersteuning	92,5	82,5	82,7	89,4	83,3	92,7	89,0
Meer mogelijkheden om maatwerk te leveren ²	47,5	75,0	71,2	74,8	66,7	78,7	72,6
Alle betrokkenen weten beter wat ze van elkaar kunnen verwachten ³	52,5	65,0	32,7	61,0	33,3	76,7	60,7
Meer mogelijkheden voor versterken van eigen regie van de cliënt	30,0	55,0	48,1	61,0	36,7	49,3	50,3
Duidelijker taakverdeling tussen alle betrokkenen ⁴	25,0	55,0	26,9	52,9	23,3	60,7	48,1

¹ Pearson chi2(5) = 43,17, p = 0.000

² Pearson chi2(5) = 16,46, p = 0.006

³ Pearson chi2(5) = 43,99, p = 0.000

⁴ Pearson chi2(5) = 36,63, p = 0.000

Vrijwel alle zorgverleners zien voordelen van cliëntgebonden samenwerking, maar wel in verschillende mate (tabel 10). Vooral de verpleegkundigen in de GGZ, de verpleegkundigen en verzorgenden in de thuiszorg en de praktijkondersteuners in de huisartsenpraktijken zien veel voordelen. Cliëntgebonden samenwerking zorgt het meest voor beter afgestemde zorg en maatwerk, en de betrokkenen weten beter wat ze van elkaar kunnen verwachten.

De ervaren nadelen zijn in de vragenlijst apart uitgevraagd voor samenwerking met andere zorgorganisaties, welzijn, wonen en gemeenten. Naast de voordelen, ervaren zorgverleners meestal ook nadelen van cliëntgebonden samenwerking met andere organisatie, maar wel in geringere mate (tabel 9). Meest opvallend in tabel 11 is:

- De groep die nadelen ziet bij samenwerking met andere zorgorganisaties (82%) en welzijn (67%) is groter dan de groep die nadelen ziet bij samenwerking met woningcorporaties (44%) en gemeentelijke instanties (48%).
- De top 5 van meest genoemde nadelen is bij zorgorganisaties en welzijn gelijk en betreft: de tijdsinvestering, onduidelijkheid over verantwoordelijkheden, verschillende financieringskaders, het minder aansluiten van de verschillende onderdelen de zorg- en ondersteuning en onduidelijkheden over wie aanspreekpunt is.
- Zorgverleners in de GGZ noemen vaker verschillen in taal en cultuur met andere zorgorganisaties (30%) en gevoelens van spanning tussen informatie delen en beroepsgeheim in de samenwerking met andere zorgorganisaties (35%) en gemeentelijke instanties (39%)
- Vooral in de intramurale ouderenzorg heeft men last van de verschillende financieringskaders bij samenwerking met andere zorgorganisaties (48%).
- Alle in de vragenlijst genoemde mogelijke nadelen in de samenwerking met woningcorporaties worden door minder dan een kwart van de zorgverleners als nadeel erkend. Meest genoemde nadelen zijn de tijdsinvestering (19%), het minder aansluiten van de verschillende onderdelen de zorg- en ondersteuning (19%) en gevoelens van spanning tussen informatie delen en beroepsgeheim (19%).

Tabel 11 Nadelen van cliëntgebonden samenwerking met professionals, %

Ervaart u nadelen van cliëntgebonden samenwerking met professionals uit andere organisaties dan uw eigen organisatie?	Zorg-organisaties (n=431)	Welzijns-organisaties (n=253)	Woning-corporaties (n=121)	Gemeenten, gemeentelijke instanties, wijkteams (n=324)
Ja, veel nadelen	13,0	6,7	9,9	13,3
Ja, wel nadelen, maar niet heel veel	69,4	60,1	33,9	54,6
Nee, ik zie geen enkel nadeel	17,6	33,2	56,2	32,1
Totaal	100	100	100	100
Genoemde nadelen	Zorg-organisaties (n=429)	Welzijns-organisaties (n=251)	Woning-corporaties (n=121)	Gemeenten, gemeentelijke instanties, wijkteams (n=323)
Het vraagt om veel tijdsinvestering	55,9	40,6	19,0	44,0
Onduidelijkheid over wie waarvoor verantwoordelijk is	43,6	27,5	17,4	29,1
Verschillen in financiering van zorg en ondersteuning	33,8 ¹	21,1	11,6	30,7
Verschillende onderdelen van zorg en/of ondersteuning sluiten minder op elkaar aan	28,4	23,5	19,0	24,2
Geen duidelijk aanspreekpunt voor de cliënt of mijzelf	28,2	19,5	13,2	23,2
Verschillen in richtlijnen en/of procedures	21,9	11,2	16,5	22,6
Verschillen in normen over wat goede kwaliteit van zorg en ondersteuning is	21,7	17,3	16,5	26,7
Gevoelens van spanning tussen informatie delen en mijn beroepsgeheim	17,5 ²	18,7	19,0	15,2 ⁴
Verschillen in (vak)taal en/of cultuur	13,1 ³	15,1	17,4	16,6
Verschillen in normen over veiligheid in zorg en ondersteuning	12,1	8,4	14,1	13,6
Spanningsveld tussen samenwerking en concurrentie tussen mijn organisatie en de andere organisatie(s)	11,7	5,2	-	-
Verminderen van eigen regie van de cliënt	9,3	8,4	6,6	10,2
Verschillen in beroepscode	8,9	6,8	9,1	9,9
Gevoelens van concurrentie tussen mij en de ander	7,5	3,2	1,7	3,7
Gevoelens van hiërarchie tussen mij en de ander	6,5	2,4	4,1	5,0
Ik kan minder zelf beslissen over mijn werk	3,7	1,6	4,1	9,0
Minder mogelijkheden om maatwerk te leveren	3,7	7,2	8,3	13,9

¹ Pearson chi2(5) = 16,97, p = 0.005. Meest genoemd in intramurale ouderenzorg (48,3%) Minst door zorgverleners in ziekenhuizen en gehandicaptenzorg: respectievelijk 12,8 en 19,6%

² Pearson chi2(5) = 18,19, p = 0.003. Zorgverleners in de GGZ noemen dit vaker (35,0%)

³ Pearson chi2(5) = 15,55, p = 0.008. Zorgverleners in de GGZ noemen dit vaker (30,0%)

⁴ Pearson chi2(5) = 18,66, p = 0.002.. Zorgverleners in de GGZ noemen dit vaker (39,4%)