

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. Is de mantelzorger een samenwerkingspartner? En hoe verloopt de afstemming en samenwerking met vrijwilligers die verbonden zijn aan een andere (dan de eigen) organisatie? Er zijn 761 vragenlijst ingevuld teruggestuurd (respons 43%).

De vraag betreffende “de mantelzorger als samenwerkingspartner”, is gesteld aan alle respondenten. De resultaten over de vrijwilligers zijn gebaseerd op een selectie van de respondenten, namelijk iedereen die het afgelopen half jaar zorg verleende aan één of meerdere cliënten waar ook vrijwilligers uit een andere organisatie bij betrokken waren. Dat geldt voor 202 respondenten, ofwel 26,5% van de totale groep. Vooral de verpleegkundigen en verzorgenden in de thuiszorg en de praktijkondersteuners hebben cliënten die zorg of ondersteuning krijgen van vrijwilligers die verbonden zijn aan een andere (dan de eigen) organisatie. 63% heeft minimaal een hbo opleiding (tabel 1).

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

Tabel 1 Kenmerken van de respondenten, uitgesplitst naar zorgverleners met en zonder cliënten die tegelijkertijd zorg kregen van vrijwilligers verbonden aan een andere organisatie, % (n)

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

Kenmerk	Wel cliënten die zorg en/of ondersteuning kregen van vrijwilligers (n=202)	Geen cliënten die zorg en/of ondersteuning kregen van vrijwilligers (n=559)	Totaal (n=761)
Geslacht			
Vrouw	89,6 (181)	87,7 (490)	88,2 (671)
Man	10,4 (21)	12,3 (69)	11,8 (90)
Leeftijd¹			
35 jaar en jonger	15,8 (32)	10,4 (58)	11,8 (90)
36-45 jaar	17,8 (36)	13,4 (75)	14,6 (111)
46-55 jaar	40,1 (81)	35,2 (197)	36,5 (278)
56 jaar en ouder	26,2 (53)	41,0 (229)	37,1 (282)
Groep¹			
Verpleegkundigen in ZKH	6,4 (13)	18,3 (102)	15,1 (115)
Verpleegkundigen in GGZ	7,9 (16)	8,2 (46)	8,2 (62)
Begeleiders in GZ	4,5 (9)	19,3 (108)	15,4 (117)
Verpleegkundigen/verzorgenden in TZ	43,6 (88)	16,8 (94)	23,9 (182)
Verpleegkundigen/verzorgenden in IO	2,5 (5)	20,2 (113)	15,5 (118)
Praktijkondersteuners in HA	35,2 (71)	17,2 (96)	21,9 (167)
Opleidingsniveau¹			
Mbo	36,6 (74)	60,1 (336)	53,9 (410)
Hbo of hbo+	63,4 (128)	39,9 (223)	46,1 (351)
Aantal uren werkzaam per week			
0-16 uur	6,9 (14)	8,2 (46)	7,9 (60)
17-32 uur	78,7 (159)	76,7 (429)	77,3 (588)
32-36 uur	14,4 (29)	15,0 (84)	14,9 (113)

MANTELZORGERS ALS SAMENWERKINGSPARTNERS

Tabel 2 In hoeverre ervaren zorgverleners mantelzorgers als samenwerkingspartners, uitgesplitst naar sector, % ¹

In hoeverre ervaart u mantelzorgers als samenwerkingspartner bij de zorg en/of ondersteuning voor uw cliënten?	ZKH (n=112)	GGZ (n=60)	GZ (n=115)	TZ (n=174)	IO (n=117)	HA (n=158)	Totaal (n=736)
Ik ervaar mantelzorgers nooit als samenwerkingspartner	13,4	8,3	14,8	1,7	6,0	1,9	6,8
Bij minder dan 10% van mijn cliënten	24,1	21,7	32,3	4,6	28,2	20,9	20,5
Bij 10-25% van mijn cliënten	16,1	13,3	12,2	10,3	18,0	18,4	14,7
Bij 26-50% van mijn cliënten	10,7	18,3	8,7	14,9	13,7	16,5	13,7
Bij meer dan 50% van mijn cliënten	9,8	13,3	15,7	24,7	12,8	12,0	15,5
Ik ervaar mantelzorgers altijd als samenwerkingspartner	25,9	25,0	16,5	43,7	21,4	30,4	28,8
Totaal	100	100	100	100	100	100	100

¹ Pearson chi2(25) = 110,00 p = 0.000

Zorgverleners die werken bij een thuiszorgorganisatie ervaren het vaakst de mantelzorgers als samenwerkingspartner (tabel 2). Bijna de helft (47,1%) van de zorgverleners die werken met mensen met een beperking ervaren bij minder dan 10% van hun cliënten de mantelzorgers als samenwerkingspartner.

SAMENWERKEN MET VRIJWILLIGERS

Tabel 3 Deel van de cliënten met zorg en/of ondersteuning van vrijwilligers uit andere organisaties, %

Bij welk deel van uw cliënten zijn ook georganiseerde vrijwilligers buiten uw eigen organisaties betrokken bij de zorg en ondersteuning?	Totaal (n=195)
Minder dan 10% van mijn cliënten	49,7
10-25% van mijn cliënten	32,8
26-50% van mijn cliënten	13,3
51-75% van mijn cliënten	3,6
Meer dan 75% van mijn cliënten	0,5
Totaal	100

Tabel 4 Hoe vaak heeft de zorgverlener het afgelopen half jaar contact gehad met een vrijwilliger van een andere organisatie over de zorg of ondersteuning van een gemeenschappelijke cliënt, %

Hoe vaak heeft u het afgelopen half jaar mondeling of schriftelijk contact gehad met georganiseerde vrijwilligers buiten uw eigen organisatie over uw cliënten?	Totaal (n=195)
Niet voorgekomen	20,5
Minder dan 5 keer in het afgelopen half jaar	46,7
5-10 keer in het afgelopen half jaar	17,4
Meer dan 10 keer in het afgelopen half jaar	15,4
Totaal	100

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

Op welke manier heeft u het afgelopen half jaar contact gehad met georganiseerde vrijwilligers buiten uw eigen organisatie over uw cliënten? (meerdere antwoorden mogelijk)	Totaal (n=154)
Ad hoc mondeling overleg wanneer de cliëntsituatie daarom vraagt	87,0
Contact via brief en/of mail	53,3
Indirect contact via coördinator (bijvoorbeeld een manager, casemanager of consultant)	26,6
Structureel mondeling overleg (bijvoorbeeld maandelijks overleg of multidisciplinair overleg)	16,2
Contact via gezamenlijk zorgdossier van mijn cliënt	13,6

De helft van de zorgverleners met cliënten die zorg en/of ondersteuning krijgen van vrijwilligers geeft aan dat het minder dan 10% van hun cliënten betreft (tabel 3). Acht op de tien zorgverleners (79,5%) heeft in het afgelopen half jaar contact gehad met een vrijwilliger van een andere organisatie (tabel 4). Grotendeels (87%) was dat mondeling contact op ad hoc basis (tabel 5).

REDEKEN VOOR SAMENWERKING

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

Wat is voor u de reden om cliëntgebonden samen te werken met georganiseerde vrijwilligers uit andere organisaties dan uw eigen organisatie? (meerdere antwoorden mogelijk)	Totaal (n=153)
Omdat de cliëntsituatie daarom vraagt	94,8
Omdat dit gevraagd wordt door mijn eigen organisatie of management	16,3
Omdat dit gevraagd wordt door de overheid (wettelijke regels)	8,5
Omdat dit gevraagd wordt door de andere organisatie	5,9

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

Hoe ziet u uw rol in cliëntgebonden samenwerking met georganiseerde vrijwilligers uit andere organisaties dan uw eigen organisatie? (meerdere antwoorden mogelijk)	Totaal (n=152)
Ik werk ad hoc samen als de cliëntsituatie daarom vraagt	73,7
Ik zoek actief vrijwilligers op voor cliëntgebonden samenwerking	37,5
Ik zoek actief naar mogelijkheden om de cliëntgebonden samenwerking te verbeteren	36,2
Ik maak structurele afspraken over cliëntgebonden samenwerking	19,1

Zorgverleners werken primair samen omdat de cliëntsituatie daarom vraagt (tabel 6). Ruim de helft (59,2%, niet in tabel) vindt 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).

COMPETENTIES

Tabel 8 In hoeverre zorgverleners zich competent voelen om samen te werken met vrijwilligers uit andere organisaties, uitgesplitst naar verzorgenden, mbo opgeleide verpleegkundigen en begeleiders, hbo opgeleide verpleegkundigen en praktijkondersteuners, %^{1,2}

Voelt u zich competent om samen te werken met vrijwilligers uit andere organisaties?	Verzorgenden (n=21)	Verpleegkundigen en begeleiders (mbo opgeleid) (n=24)	Verpleegkundigen en praktijkondersteuners (hbo opgeleid) (n=98)	Totaal (n=143)
Enigszins/in redelijke mate	61,9	25,0	24,5	30,1
In hoge mate/volledig	38,1	75,0	75,5	69,9
Totaal	100	100	100	100

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

² Pearson chi2(2) = 11,87, p = 0.003

70% van alle zorgverleners voelt zich in hoge mate/volledig competent om samen te werken met vrijwilligers uit andere organisaties (tabel 8). Verzorgenden voelen zich het minst vaak in hoge mate/volledig competent.

VOOR- EN NADELEN VAN SAMENWERKEN

Tabel 9 Voordelen van cliëntgebonden samenwerking met vrijwilligers uit andere organisaties, %

Ervaart u voordelen van cliëntgebonden samenwerking met georganiseerde vrijwilligers uit andere organisaties dan uw eigen organisatie?	Totaal (n=153)
Ja, veel voordelen	51,0
Ja, wel voordelen, maar niet heel veel	43,1
Nee, ik zie geen enkel voordeel	5,9
Totaal	100
Genoemde voordelen (meerdere antwoorden mogelijk)	Totaal (n=152)
Meer mogelijkheden om maatwerk te leveren	71,1
De cliënt krijgt beter op elkaar afgestemde zorg en/of ondersteuning	63,2
Meer mogelijkheden voor versterken van eigen regie van de cliënt	52,6
Alle betrokkenen weten beter wat ze van elkaar kunnen verwachten	27,0
Duidelijker taakverdeling tussen alle betrokkenen	23,7

Vrijwel alle (94,1%) zorgverleners zien voordelen van cliëntgebonden samenwerking met vrijwilligers (tabel 9). Voordelen die genoemd worden door meer dan de helft van de zorgverleners zijn: meer mogelijkheden om maatwerk te leveren, beter afgestemde zorg en/of ondersteuning en meer mogelijkheden voor versterken van eigen regie van de cliënt.

Tabel 10 Nadelen van cliëntgebonden samenwerking met professionals, %

Ervaart u nadelen van cliëntgebonden samenwerking met vrijwilligers met georganiseerde vrijwilligers uit andere organisaties dan uw eigen organisatie?	Totaal (n=152)
Ja, veel nadelen	7,9
Ja, wel nadelen, maar niet heel veel	57,2
Nee, ik zie geen enkel nadeel	34,9
Totaal	100
Genoemde nadelen (meerdere antwoorden mogelijk)	Totaal (n=152)
Het vraagt om veel tijdsinvestering	32,9
Verschillen in normen over wat goede kwaliteit van zorg en ondersteuning is	25,7
Onduidelijkheid over wie waarvoor verantwoordelijk is	20,4
Gevoelens van spanning tussen informatie delen en mijn beroepsgeheim	19,1
Verschillen in (vak)taal en/of cultuur	17,1
Verschillen in normen over veiligheid in zorg en ondersteuning	17,1
Verschillende onderdelen van zorg en/of ondersteuning sluiten minder op elkaar aan	15,8
Geen duidelijk aanspreekpunt voor de cliënt of mijzelf	15,1
Verschillen in richtlijnen en/of procedures	13,2
Verminderen van eigen regie van de cliënt	5,9
Gevoelens van hiërarchie tussen mij en de ander	3,3
Ik kan minder zelf beslissen over mijn werk	1,3
Minder mogelijkheden om maatwerk te leveren	1,3

Naast de voordelen, ervaart twee derde van de zorgverleners (65,1%) ook nadelen van cliëntgebonden samenwerking met vrijwilligers uit andere organisaties (tabel 10). De meeste genoemde nadelen zijn de tijdsinvestering en de verschillen in normen over wat goede kwaliteit van zorg en ondersteuning is.