



Het Panel Verpleegkundigen en Verzorgenden bestaat uit 400 verpleegkundigen en 300 verzorgenden. De verpleegkundigen zijn werkzaam in vier sectoren: de algemene ziekenhuizen, de psychiatrie, de zorg voor mensen met een verstandelijke beperking, en de thuiszorg. De verzorgenden zijn werkzaam in drie sectoren: de verpleeghuizen, de verzorgingshuizen, en de thuiszorg. Het Panel Verpleegkundigen en Verzorgenden is een samenwerkingsverband van het Landelijk Expertisecentrum Verpleging & Verzorging (LEVV), de Algemene Vergadering Verpleegkundigen en Verzorgenden (AVVV) en het onderzoeksinstituut NIVEL. Zie ook: www.levv.nl/panelvenv of www.nivel.nl/panelvenv.

Tevredenheid over werk toegenomen

Verpleegkundigen blijken over het algemeen redelijk tevreden over hun dagelijks werk. Het meest tevreden zijn zij over hun contacten met collega's en cliënten. Over de mogelijkheden om promotie te maken zijn zij het minst te spreken. Dat blijkt uit de peiling die in 2003 gehouden werd onder de leden van het Panel Verpleegkundigen en Verzorgenden. In het algemeen is de tevredenheid toegenomen ten opzichte van 2001.

In de laatste vier panelberichten stonden aspecten van de werksituatie van verpleegkundigen centraal.¹ In deze bijdrage wordt de balans over het geheel opgemaakt: hoe tevreden zijn verpleegkundigen over hun werk en is dit veranderd ten opzichte van de eerste peiling in 2001? De leden van het panel vulden in 2001 en in 2003 een vragenlijst (Landeweerd e.a., 1996) in over hun arbeidstevredenheid. In deze vragenlijst staat de tevredenheid over zeven aspecten van het werk centraal: de contacten met collega's; de contacten met cliënten; groei-mogelijkheden; duidelijkheid over wat er van de verpleegkundige verwacht wordt; kwaliteit van zorg; de leiding door het afdelingshoofd; en de promotiemogelijkheden. Per aspect werden drie vragen gesteld, waarbij de verpleegkundigen op een schaal van 1 tot en met 5 konden aangeven of zij over het betreffende thema ontevreden of tevreden waren. Op de schaal geldt 3 als 'neutraal'. De antwoorden in tabel 1 geven een indicatie van de mate waarin verpleegkundigen tevreden zijn over de verschillende aspecten van het werk. De aspecten waarover

Lezers van TvZ kunnen suggesties voor door het panel te behandelen onderwerpen sturen naar Anke de Veer (a.deveer@nivel.nl).

men het meest tevreden is staan bovenaan en worden gevolgd door de onderwerpen waarover men minder en ten slotte het minst tevreden is.

Gradaties in tevredenheid

Verpleegkundigen blijken vooral tevreden te zijn over hun contacten met collega's en cliënten. Zij vinden dat 'het klikt' met hun collega's en cliënten. De meeste verpleegkundigen (83%) hebben het gevoel dat ze daadwerkelijk iets kunnen doen voor de cliënten.

Het minst tevreden is men over de promotiemogelijkheden. Ongeveer een kwart van de verpleegkundigen is ontevreden over de mogelijkheden om vooruit te komen. Het relatief hoge percentage (iets meer dan de helft) dat de vragen hierover met 'neutraal' beantwoordt, duidt erop dat goede promotiemogelijkheden en een rechtvaardig promotiebeleid wellicht niet voor elke verpleegkundige even belangrijk zijn.

Verpleegkundigen blijken ook relatief ontevreden over de manier waarop er leiding gegeven wordt. Bijna een kwart (24%) is ontevreden over de mate waarin de leidinggevende op de hoogte is van de gang van zaken binnen het team of de afdeling en 22 procent geeft aan ontevreden te zijn over de manier waarop er leiding gegeven wordt.

Verschillen tussen zorgsectoren

Behalve op twee deelaspecten zijn er geen verschillen in tevredenheid te constateren tussen de verpleegkundigen in algemene ziekenhuizen, in de psychiatrie, in de zorg voor mensen met een verstandelijke beperking en in de thuiszorg. De twee deelaspecten waarop statistisch significante verschillen gemeten werden, betreffen de tevredenheid over de kwaliteit van de zorg en over de contacten met cliënten. De grootste verschillen zijn er bij de ervaren kwaliteit van zorg. Verpleegkundigen in de thuiszorg zijn daar duidelijk vaker (gemiddeld 84%) tevreden over dan verpleegkundigen in algemene ziekenhuizen en in de zorg voor mensen met een verstandelijke beperking, van wie respectievelijk gemiddeld 62 en 60 procent aangeeft tevreden te zijn over de kwaliteit van de zorg die zij verlenen. De verschillen zijn minder groot bij het aspect 'tevredenheid over de contacten met cliënten'.

Verpleegkundigen in algemene ziekenhuizen en in de psychiatrie zijn daar het minst tevreden over, terwijl verpleegkundigen in de zorg voor mensen met een verstandelijke beperking daar het meest tevreden over blijken te zijn.

Het verschil met 2001

Om na te gaan wat de verschillen in tevredenheid zijn, vergeleken met 2001, hebben we voor elk aspect een gemiddelde tevredenheidsscore berekend. Omdat de verpleegkundigen in de thuiszorg in 2001 nog niet meededen aan het onderzoek, kon deze score voor hen niet berekend worden.

De algehele arbeidstevredenheid is statistisch significant toegenomen van 3,4 naar 3,6 bij een schaal lopend van 1 tot en met 5 (tabel 2). Kijken we naar de tevredenheid over de verschillende aspecten van het werk dan is men in 2003 meer tevreden over de groeiomvang, de duidelijkheid in het werk, de kwaliteit van de zorg, en de promotiemogelijkheden. De verschuivingen zijn echter klein. Onveranderd bleven de mate van tevredenheid over de leiding en over de contacten met collega's en cliënten.

In het algemeen kan gesteld worden dat verpleegkundigen in 2003 meer tevreden zijn met hun werk dan in 2001. Ondanks dat er nog steeds knelpunten ervaren worden, vindt men dat de werkdruk is verminderd (*TvZ* 2004, nr. 3, p. 28), voelt men meer waardering vanuit de directie (*TvZ* 2004, nr. 4, p. 40), en vindt men dat er meer scholings- en doorstroommogelijkheden zijn (*TvZ* 2003, nr. 2, p. 30). Uitkomsten van arbeidsmarktonderzoek in de zorg bevestigen deze positieve tendens (Bekker e.a., 2003). De vraag waardoor de verschillen tussen de resultaten van de peiling in 2001 en die in 2003 veroorzaakt worden, is moeilijk te beantwoorden. Mogelijk ligt de oorzaak bij de economische recessie en de daarmee gepaard gaande toename van de werkloosheid. Mensen die wel werk hebben zullen eerder tevreden zijn met hun werk en leerlingen zullen sneller kiezen voor een opleiding in de zorg. Ook is het denkbaar dat de personeelstekorten van eind jaren negentig geleid hebben tot meer aandacht van het instellingsmanagement voor het eigen personeelsbeleid. Het landelijke beleid dat erop gericht was personeelstekorten in de zorg te verminderen heeft waarschijnlijk ook vruchten afgeworpen en mogelijk invloed gehad op de werktevredenheid. ■

Noot

1 Scholing en loopbaanmogelijkheden (*TvZ* nr. 2, 2004); Ervaren werkdruk (*TvZ* nr. 3, 2004); Waardering vanuit de leiding (*TvZ* nr. 4, 2004); Afstand tussen organisatietop en verpleegkundigen (*TvZ* nr. 5, 2004).

Literatuur

- Bekker, S., Essen, G. van, Josten, E., Meihuizen, H., Allaard, P., Kunnen, R., F. Peters. *Arbeid in zorg en welzijn*. Integreerend OSA-Rapport 2003. OSA, Tilburg, 2003.
- Landeweerd, J.A., Boumans, N.P.G., J.M.J.F. Nissen. *Arbeidsvoldoening bij verplegenden en verzorgenden. De Maastrichtse arbeidssatisfactieschaal voor de gezondheidszorg*. Handboek verpleegkundige innovatie, 1996, p. D250-1-26.

Tabel 1

Mate waarin verpleegkundigen tevreden zijn met de kenmerken van het werk (n=398)

Hoe tevreden bent u met	(zeer) ontevreden	neutraal	(zeer) tevreden
De mate waarin u uw collega's graag mag?	1%	9%	89%
De mate waarin u het gevoel hebt dat de cliënten u een 'geschikte meid' of 'kerel' vinden?	0,3%	12%	88%
De mate waarin u te maken hebt met collega's die u graag mogen?	1%	11%	88%
De mate waarin u uw cliënten graag mag?	1%	13%	86%
De mate waarin u te maken hebt met cliënten die u graag mogen?	0%	15%	85%
De mate waarin het werk u het gevoel geeft dat u werkelijk iets kunt?	4%	13%	83%
De mate waarin u in uw werk kunt laten merken dat u uw collega's sympathiek vindt?	2%	18%	80%
De mate waarin u uw kundigheden en mogelijkheden kunt gebruiken?	7%	15%	78%
De mate waarin u het gevoel hebt psychosociale begeleiding aan uw cliënten te geven?	7%	18%	75%
De mate waarin u van te voren weet wat voor werk u opgedragen krijgt?	3%	23%	74%
De mate waarin u individuele zorgverlening aan uw cliënten kunt geven?	13%	13%	74%
De mate waarin er vaste en duidelijk omschreven regels zijn waaraan u zich kunt houden?	9%	29%	62%
De mate waarin u over het algemeen tijd hebt uw cliënten goed te verzorgen?	15%	23%	62%
De mate waarin u verteld wordt wat er van u verwacht wordt?	11%	34%	55%
De mate waarin het werk het beste uit u haalt waartoe u in staat bent?	14%	34%	52%
De mate waarin de leidinggevende zijn/haar vak goed verstaat?	18%	31%	51%
De mate waarin uw leidinggevende op de hoogte is van de gang van zaken binnen uw team/afdeling?	24%	25%	51%
De mate waarin u het gevoel hebt dat de leiding van het team/de afdeling goed verloopt?	22%	32%	46%
De mate waarin u mogelijkheden hebt om vooruit te komen in deze organisatie?	23%	55%	22%
De mate waarin u als verpleegkundige of verzorgende goede promotiemogelijkheden hebt in deze organisatie?	29%	53%	18%
De mate waarin er een rechtvaardig promotiebeleid in deze organisatie wordt gevoerd?	25%	59%	15%

Tabel 2

Mate van arbeidstevredenheid over verschillende aspecten van het werk, in gemiddelde schaa scores (range: 1=zeer ontevreden, 2=ontevreden, 3=neutraal, 4=tevreden, 5=zeer ontevreden)

	2001 (n=253)	2003 (n=290)	significant verschil?
tevredenheid met			
contacten collega's	4,02	4,04	nee
patiënten/cliënten	3,93	3,97	nee
groeiomvang	3,48	3,70	ja
duidelijkheid	3,45	3,63	ja
kwaliteit van zorg	3,30	3,58	ja
de leiding	3,20	3,33	nee
promotiemogelijkheden	2,60	2,89	ja
totale tevredenheid	3,42	3,59	ja