



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/panelenv](http://www.levv.nl/panelenv) of [www.nivel.nl/panelenv](http://www.nivel.nl/panelenv).

## Mondige cliënten plaatsen verpleegkundigen voor dilemma's

**Verpleegkundigen vinden het makkelijker om zorg aan mondige dan aan niet mondige cliënten te geven. Maar ze lopen daarbij ook vaker tegen hun grenzen aan. Vooral omdat mondige cliënten om informatie of handelingen vragen die verpleegkundigen niet willen of kunnen geven of verrichten.**

De aard en de grenzen van het verpleegkundig handelen staan beschreven in allerlei regels en richtlijnen. Zo zijn de benodigde competenties vastgelegd in het beroepsprofiel van de verpleegkundige (Leistra e.a., 1999) en zijn er beroepscodes opgesteld, onder meer door NU'91 (1997). Er zijn ook regels die de verpleegkundige beschermen tegen een te grote fysieke belasting, zoals het gebruik van hoog-laag bedden en tilliften. Daarnaast is de beroepsgroep bezig met het ontwikkelen van evidence based richtlijnen.

Het verpleegkundig beroep is voortdurend in beweging en verpleegkundigen passen hun handelen voortdurend aan. Wat is de rol van mondige cliënten hierin, cliënten die zelf kunnen beslissen en oordelen over de zorg en dat ook uiten? In het vorige panelbericht schreven we dat verpleegkundigen vooral blij zijn met cliënten die weten wat ze willen. Maar, vroegen we aan de leden van het Panel Verpleegkundigen en Verzorgenden, loop je dan ook tegen grenzen aan? Bijvoorbeeld omdat de cliënt iets van je vraagt dat je niet wilt of kunt doen? We legden de verpleegkundigen in het panel acht stellingen voor over de zorg aan mondige cliënten en ook vroegen we hen of zij een situatie konden

beschrijven waarbij zij op verzoek van een mondige cliënt iets hadden gedaan dat zij eigenlijk niet wilden doen.<sup>1</sup>

### Grenzen

In tabel 1 is te zien hoeveel verpleegkundigen het eens zijn met de acht stellingen. 34 procent van de verpleegkundigen geeft aan dat mondige cliënten vaker informatie vragen die zij niet willen of kunnen geven. Daarnaast geeft 19 procent aan dat mondige patiënten hen vaker dan andere patiënten vragen handelingen te doen die ze niet willen of kunnen uitvoeren. Opmerkelijk zijn de verschillen tussen de sectoren. Verpleegkundigen in algemene ziekenhuizen geven relatief vaak (45%) aan dat zij gevraagd worden om informatie die zij niet willen of kunnen geven, maar krijgen juist wat minder vaak (9%) vragen over handelingen die ze niet willen of mogen doen. In de thuiszorg is het net andersom: verpleegkundigen werkzaam in de thuiszorg vinden het minst vaak (22%) dat mondige cliënten informatie vragen die ze niet willen of kunnen geven, maar krijgen in vergelijking met andere sectoren vaker (25%) vragen over handelingen die ze niet willen of kunnen uitvoeren.

Tien tot vijftien procent van alle verpleegkundigen zegt bij mondige cliënten vaker in conflict te komen met hun persoonlijke waarden en normen en de afgesproken richtlijnen. De verpleegkundigen in algemene ziekenhuizen merken wat dat betreft minder vaak een verschil tussen mondige en niet mondige cliënten.

### Dilemma's

Mondige cliënten stellen de verpleegkundige dus wel eens voor een dilemma. Dertig procent van alle ondervraagde verpleegkundigen geeft aan soms op een zorgvraag in te gaan terwijl zij dat eigenlijk niet willen. Of de verpleegkundige toch ingaat op zo'n zorgvraag hangt niet samen met persoonlijke kenmerken (geslacht, leeftijd, werkervaring, omvang aanstelling, wel/geen leidinggevende taken, en kwalificatieniveau),

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

maar wel met de sector waarin de verpleegkundige werkt. Vooral verpleegkundigen in de thuiszorg geven aan dat zij wel eens op verzoek van de cliënt tegen hun zin zorg geven (41%). Verpleegkundigen in algemene ziekenhuizen en in de zorg voor mensen met een verstandelijke beperking geven het juist minder vaak aan: 23 en 21 procent. Verpleegkundigen werkzaam in de psychiatrie zitten ertussenin: 35 procent van de verpleegkundigen in deze sector geeft aan wel eens zorg te geven terwijl zij dat eigenlijk niet wilden. De voorbeelden die genoemd worden zijn zeer uiteenlopend van aard (zie tabel 2). Op de vraag waarom de verpleegkundige niet wilde ingaan op de zorgvraag was het meest voorkomende antwoord dat de gevraagde zorg afweek van de richtlijnen en standaarden die binnen het team waren afgesproken, van de eigen visie op wat de beste zorg voor deze cliënt was, en van datgene wat met collega's was afgesproken over de zorg (tabel 3). Dat de verpleegkundige dan toch ingaat op het verzoek van de cliënt komt veelal door de (naar hun ervaring) dwingende opstelling van de cliënt, die soms tegen agressie aan zit of als 'overrompend' wordt betiteld. Een andere regelmatig genoemde reden is dat men de cliënt niet wilde teleurstellen.

## Tot slot

Mondige cliënten vragen dus vaker om informatie of handelingen die de verpleegkundige niet wil of kan geven. Dan komt het aan op goed communiceren en grenzen durven aangeven. In het vorige panelbericht (TvZ, nr. 9, 2004) concludeerden we al dat dit extra belangrijk is bij de omgang met mondige cliënten. Verpleegkundigen kunnen dit soort dilemma's bespreekbaar maken in het team. Duidelijke afspraken en steun van de leidinggevende maken het gemakkelijker om 'nee' te zeggen. ■

## Noot

1 Dit bericht is gebaseerd op de peiling van eind 2003 onder 404 verpleegkundigen werkzaam in algemene ziekenhuizen, de psychiatrie, de zorg voor mensen met een verstandelijke beperking, en de thuiszorg.

## Literatuur

- Leistra E, Liefhebber S, Geomini M, H. Hens. *Beroepsprofiel van de verpleegkundige*. Elsevier/De Tijdstroom en LCVV, Maarssen/Utrecht, 1999.
- NU'91. *Beroepscode voor de verpleging. Bepalingen en toelichting*. Elsevier Gezondheidszorg, Maarssen, 1997.

Tabel 3	
Redenen van verpleegkundigen om niet op het verzoek van de cliënt in te willen gaan (meerdere antwoorden mogelijk, n=404)	
	% dat reden aangeeft
Het was strijdig met de afgesproken richtlijnen en standaarden	39%
Het was strijdig met de zorg die naar mijn mening de beste zorg is	29%
Het was strijdig met afspraken met collega's over de zorg voor deze cliënt	23%
Ik wilde of mocht dit niet doen	18%
Het was strijdig met mijn persoonlijke waarden en normen	16%
Het was strijdig met afspraken met andere disciplines over de zorg voor deze cliënt	11%
Ik voelde me niet deskundig genoeg	3%
Anders (b.v. voor mij een te grote fysieke belasting; gaat ten koste van andere cliënten; leidt tot onnodige kosten)	27%

Tabel 1						
Problemen in de zorg aan mondige cliënten; percentage verpleegkundigen dat het eens is met de uitspraken, uitgesplitst naar sector						
Bij een mondige cliënt	algemeen ziekenhuis (n=101)	psychiatrie (n=96)	verstandelijk gehandicaptenzorg (n=104)	thuiszorg (n=103)	totaal (n=404)	significant verschil tussen de sectoren?
wordt vaker informatie aan mij gevraagd die ik niet wil of mag geven	45%	40%	29%	22%	34%	ja
worden vaker handelingen aan mij gevraagd die ik niet wil of mag uitvoeren	9%	25%	16%	25%	19%	ja
kom ik vaker in conflict met mijn persoonlijke waarden en normen	3%	16%	23%	17%	15%	ja
vind ik het moeilijker me te houden aan richtlijnen of standaarden die in mijn team zijn afgesproken	5%	7%	17%	16%	11%	ja
kan ik vaker niet de zorg geven die naar mijn mening de beste is	3%	12%	11%	13%	10%	nee
vind ik het moeilijker me te houden aan afspraken met mijn collega's	5%	2%	9%	13%	7%	ja
vind ik het moeilijker me te houden aan afspraken met andere disciplines	5%	8%	9%	7%	7%	nee
voel ik me minder deskundig	5%	3%	1%	7%	4%	nee

Tabel 2	
Voorbeelden van situaties waarin de verpleegkundige iets tegen zijn of haar zin in deed	
<ul style="list-style-type: none"> <li>De cliënt kreeg een recept en had geen zin om 's nachts naar een apotheek te gaan. Dan geef ik wel eens medicatie mee terwijl dat eigenlijk niet mag. Cliënten stellen zich soms dwingend op en ik wil ze ook niet teleurstellen. (<i>Verpleegkundige in algemeen ziekenhuis</i>)</li> <li>Het gaat vooral om dingen die niet medisch noodzakelijk zijn, zoals een extra keer pleister/verband verwisselen, stoma's en katheter legen terwijl er bijna niets inzet, of een mat verschonen terwijl die nog droog is. Zo'n zorg is mijns inziens niet nodig en geeft onnodige kosten. Maar ik doe het omdat de cliënt zo aandringt. (<i>Verpleegkundige in algemeen ziekenhuis</i>)</li> <li>Mondige cliënten vragen soms informatie over andere cliënten. Ik mag geen informatie geven, maar soms doe ik het toch om begrip te krijgen voor het lijden van een ander. (<i>Verpleegkundige in de psychiatrie</i>)</li> <li>Een bewoonster wilde maar 2x per week douchen, terwijl de familie het vaker nodig vond. Hier wilde ik liever niet op ingaan omdat de bewoonster dit zelf niet wilde. De familie drong toch aan en bleef volhouden, waardoor ik het toch maar heb gedaan. (<i>Verpleegkundige in de verstandelijk gehandicaptenzorg</i>)</li> <li>Ik kwam iemand met multiple sclerose verzorgen en er werd mij gevraagd om ook even de hoofdhuid van de partner te verzorgen. Dat was niet de afspraak. Ik heb het toch gedaan omdat ik een goede verstandhouding met hen heb. (<i>Verpleegkundige in de thuiszorg</i>)</li> <li>Bij mondige cliënten komen er vaak, ondanks gemaakte afspraken over het aantal uren zorg, allerlei klusjes bij. Zoals het opruimen van hondenpoep, brood smeren, koffie zetten, pillen opnieuw uitzetten omdat ze gevallen zijn. Naar menselijke normen kan ik hen dan niet in de kou laten staan. (<i>Verpleegkundige in de thuiszorg</i>)</li> </ul>	