



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 handicap, en de thuiszorg. De verzorgenden zijn werkzaam in drie sectoren: de verpleeghuizen, de verzorgingshuizen, en de thuiszorg. Het Panel Verpleegkundigen en Verzorgenden is een initiatief van het Landelijk Centrum Verpleging & Verzorging (LCVV) en het onderzoeksinstituut NIVEL.

Lezers van TvZ kunnen suggesties voor door het panel te behandelen onderwerpen sturen naar Anke de Veer (a.deveer@nivel.nl). De onderwerpen moeten relevant zijn voor een grote groep verpleegkundigen en verzorgenden.

Helpt verpleegkundigen vindt de kwaliteit van de eigen zorg goed

Begin 2002 werd het Panel Verpleegkundigen en Verzorgenden opgericht. Vierhonderd verpleegkundigen en driehonderd verzorgenden uit verschillende sectoren van de zorg geven tenminste tweemaal per jaar hun mening over een actueel beroepsinhoudelijk onderwerp. Dit keer is dat de kwaliteit van de eigen zorg.

Het doel van het Panel is na te gaan hoe verpleegkundigen en verzorgenden hun werk ervaren. Tenminste tweemaal per jaar krijgen de panelleden een uitgebreide schriftelijke vragenlijst toegestuurd waarop zij aan kunnen geven hoe zij over verschillende onderwerpen denken. Onderwerpen die aan bod komen zijn onder andere werkdruk, scholingsmogelijkheden, loopbaanplanning en de betrokkenheid van verpleegkundigen en verzorgenden bij het beleid.

Het Panel Verpleegkundigen en Verzorgenden is er primair voor de beroepsgroep zelf. De uitkomsten van het onderzoek worden gebruikt om aan de politiek en de landelijke koepelorganisaties aan te geven hoe het werk van verpleegkundigen en verzorgenden aantrekkelijker gemaakt kan worden. Tevens kunnen de uitkomsten over een langere periode een beeld opleveren van het perspectief van beroepsbeoefenaars zelf op thema's die te maken hebben met de aantrekkelijkheid van het beroep.

Onderwerpen voor peilingen worden in ieder geval aangedragen door afgevaardigden van de AVVV (Algemene Vergadering Verpleegkundigen en Verzorgenden) en de panelleden zelf. Inmiddels zijn er twee peilingen gehouden. De eerste peiling betrof de aantrekkelijkheid van het beroep. (zie Welling e.a.). De tweede peiling, die medio 2002 werd gedaan, ging over de kwaliteit van de zorg en functiedifferentiatie. Onderwerp van deze aflevering is de mening van verpleegkundigen over de kwaliteit van de zorg die zij zelf verlenen.

Kwaliteit van de zorg

Kwaliteit van zorg (of zorgvershraling) is een onderwerp dat momenteel sterk in de politieke en publieke belangstelling staat. Maar hoe kijken verpleegkundigen zélf tegen de kwaliteit van de eigen zorg aan? Vinden ze dat ze voldoende tegemoet komen aan de zorgvragen van de patiënten? En welke mogelijkheden zien zij om hun zorg te verbeteren? Deze vragen waren uitgangspunt voor de peiling die medio 2002 is gehouden. In de vragenlijst stond een korte beschrijving van wat onder het begrip 'zorg van goede kwaliteit' verstaan wordt: 'zorg die aansluit bij (a) de zorgbehoefte van patiënten en (b) de visie van verpleegkundigen op wat "goede" zorg is'. Om ervoor te zorgen dat ongeveer 400 verpleegkundigen de vragenlijst invulden en omdat er altijd enige 'nonrespons' is, is de vragenlijst naar 500 verpleegkundigen gestuurd.

De vragenlijst werd door 407 verpleegkundigen ingevuld (respons 81%), werkzaam in algemene ziekenhuizen (101), de psychiatrie (94), de verstandelijk gehandicaptenzorg (94), en de thuiszorg (118).¹

De helft (51%) van de verpleegkundigen vindt de zorg van hun team of afdeling goed tot zeer goed. Ongeveer 12 procent vindt de zorg maar matig of slecht. De rest van de verpleegkundigen (37%) zit daar tussen in en vindt de zorg van voldoende kwaliteit. Verpleegkundigen in de psychiatrie en in de zorg voor mensen met een verstandelijke handicap zijn negatiever over de kwaliteit, terwijl verpleegkundigen in de thuiszorg relatief positief zijn (chi-kwadraat=21.63, $p < 0,001$).

Aan alle verpleegkundigen werd de volgende vraag voorgelegd: 'Hoe vaak heeft u zelf in de afgelopen 12 maanden te maken gehad met een situatie waarin de kwaliteit van uw zorg niet goed was?'. Hierop antwoordde 44 procent dat dit niet of nauwelijks is voorgekomen. Nog eens 44 procent zegt dat het soms voorkwam. De rest (12%) vindt dat dit regelmatig tot vaak is voorgekomen. Ook hier zien we verschillen tussen de sectoren (chi-kwadraat=30.61, $p < 0,001$). In de thuiszorg vinden verpleegkundigen in het algemeen dat ze goede zorg leveren:



slechts 7 procent zegt regelmatig of vaak zorg van onvoldoende kwaliteit te leveren. De verpleegkundigen in de verstandelijk gehandicaptenzorg oordelen het meest negatief over de eigen zorg. Ruim 17 procent van hen vindt de eigen zorg regelmatig tot vaak van onvoldoende kwaliteit.

Hoe kan het beter?

De panelleden werd gevraagd aan te geven hoe de zorg van het team waarin zij werken verder verbeterd kan worden. In de antwoorden staat verhoging van de werkdruk op de eerste plaats: 79 procent verwacht dat vermindering van de werkdruk tot een betere kwaliteit van de zorg zal leiden (zie figuur). Deskundigheidsbevordering van verpleegkundigen wordt eveneens gezien als belangrijke impuls voor de verbetering van de kwaliteit (75%). Ook vinden veel verpleegkundigen

in de algemene en psychiatrische ziekenhuizen dat de zorg beter moet aansluiten bij de zorgvragers. Zij zeggen ook vaker dat de informatievoorziening aan patiënten moet verbeteren. Verpleegkundigen in de thuiszorg hebben ook het meeste behoefte aan het beter vastleggen van afspraken.

Uit de eerste peiling - over de aantrekkelijkheid van het beroep - bleek dat de meeste panelleden (70%) het werk als (te) druk ervaren (Welling e.a., in druk). Ook zouden volgens hen verlichting van de werkdruk, vermeerdering van bij- en nascholingsmogelijkheden en een hogere waardering van het beroep de aantrekkelijkheid van het beroep kunnen verhogen. In de (tweede) peiling over de kwaliteit van de eigen zorg zien we dat verpleegkundigen een directe relatie leggen

MAATREGELEN

Werkdruk verminderen

Deskundigheidsbevordering

Duidelijker kwaliteitsbeleid vanuit instellingen

Duidelijker visie op wat 'goede zorg' is

Afspraken met patiënten beter vastleggen

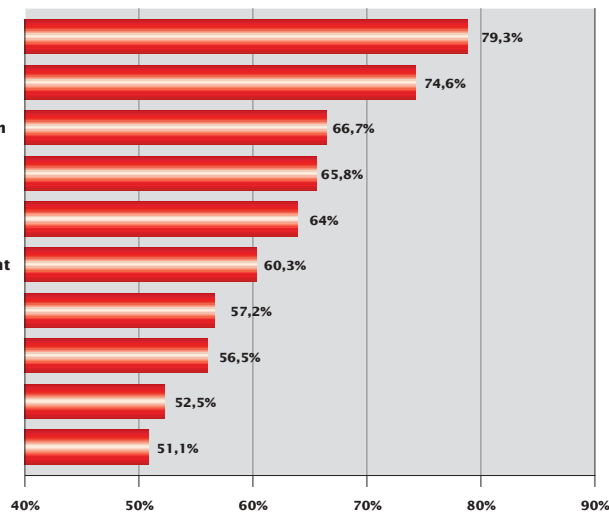
Beter inspelen op individuele behoeften patiënt

Zorg beter aansluiten op situatie patiënt

Efficiënter werken

Beter informatie aan patiënt geven

Vaker protocollen gebruiken



Maatregelen die verpleegkundigen aanbevelen om de kwaliteit van de zorg binnen het eigen team te verbeteren. De aantallen verpleegkundigen zijn procentueel weergegeven.

(67%) dat de instelling waar zij werken een beter kwaliteitsbeleid moet opzetten en dat de verpleegkundigen en verzorgenden zélf een eigen visie moeten ontwikkelen op 'goede zorg' (66%). In dat kader past ook dat er meer volgens protocollen gewerkt kan worden (51%). Verder vinden verpleegkundigen dat afspraken beter vastgelegd kunnen worden, er beter moet worden ingespeeld op de individuele zorgvragen, en dat patiënten beter geïnformeerd moeten worden. Opvallend is dat ruim de helft (56%) aangeeft dat er (nog) efficiënter gewerkt kan worden.

Ook bij de suggesties voor verbetering van de kwaliteit zijn er accentverschillen tussen de sectoren. Verhoudingsgewijs wordt in algemene ziekenhuizen vaker aangegeven dat de werkdruk verminderd moet worden. Verpleegkundigen in de psychiatrische zorg lijken wat minder belang te hechten aan zorgprotocollen, terwijl zij wat vaker (50%, niet in figuur) vinden dat de patiënt meer mee moet beslissen in de zorg. In de zorg voor de verstandelijk gehandicapten wordt relatief vaak gezegd dat de zorg beter moet aansluiten bij de cliënten/bewoners en dat verpleegkundigen beter moeten inspelen op individuele behoeften. Ook verpleegkundigen in de thuiszorg benadrukken vaker dan hun collega's

tussen de werkdruk en bij- en nascholing enerzijds en de kwaliteit van de zorg anderzijds. Functiedifferentiatie wordt door het management soms gezien als middel om de werkdruk te verminderen en daarmee de kwaliteit van de zorg te verhogen. Denken verpleegkundigen er ook zo over? Daarover meer in de volgende rapportage. ■

Noot

1 In dit artikel laten we de gegevens die verzameld zijn onder de verzorgenden buiten beschouwing. Daarover zal worden gerapporteerd in een vaktijdschrift voor verzorgenden.

Literatuur

Calsbeek, H., Hingstman, L., Talma, H. & W. van der Windt. *Verpleging en verzorging in kaart gebracht 2000*. Elsevier gezondheidszorg/LCVV, Maarssen/Utrecht, 2000.
Welling, B.J.M., Meulen-Arts, S.E.J. van der, Hutten, J.B.F. & A.L. Francke. *De aantrekkelijkheid van het beroep. De eerste peiling onder het panel verpleegkundigen en verzorgenden*. NIVEL/LCVV, Utrecht, in druk.