



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 of www.nivel.nl/panelenv.

Mondigheid van cliënt prikkel om goede zorg te leveren

Verpleegkundigen vinden dat mondigheid van de cliënt hen helpt goede zorg te verlenen. Dit geldt vooral voor verpleegkundigen in de psychiatrie, de zorg voor mensen met een verstandelijke beperking en de thuiszorg.

Of een cliënt nu mondig is of niet, de professional wil alle cliënten kwalitatief goede zorg geven. Maar het zorgproces verloopt wel anders bij mondige cliënten, die zelf kunnen beslissen en oordelen over de zorg en dat ook verwoorden. Verpleegkundigen geven aan dat mondige cliënten hogere eisen stellen aan hun communicatievaardigheden¹ en vaker om informatie of handelingen vragen die de verpleegkundige niet wil of kan geven².

Dit panelbericht gaat over de vraag of mondige cliënten volgens verpleegkundigen betere zorg krijgen en over de mate waarin de verpleegkundige zich door een mondige cliënt beïnvloed voelt in zelfstandigheid, werkdruk en werkbelasting.³

Mondigheid en kwaliteit van zorg

In tabel 1 wordt weergegeven wat volgens verpleegkundigen de gevolgen van mondigheid van de cliënt zijn voor de kwaliteit van de zorg. De acht uitspraken in de tabel hebben betrekking op aspecten van de zorg die in het algemeen belangrijk gevonden worden door cliënten.⁴ De verschillen tussen mondige en niet mondige cliënten zitten vooral in de mate waarin de verpleegkundige de cliënt mee laat beslissen over

de zorg en de mate waarin zij diens problemen kent. Ruim eenderde van de verpleegkundigen geeft aan bij een mondige cliënt doelmatiger te werken, meer informatie te geven, de afspraken beter na te komen en de cliënt vaker serieus te nemen. In tabel 2 is te lezen dat de meeste verpleegkundigen het bij mondige cliënten doorgaans makkelijker vinden om de zorg af te stemmen op de behoeften van de cliënt en om na te gaan of hun zorg het gewenste effect heeft en of de cliënt tevreden is -alledrie belangrijke aspecten in het verpleegkundig proces. Het lijkt er dus op dat mondige cliënten een grotere kans hebben op kwalitatief goede zorg. Deze conclusie wordt gestaafd door de gegevens in tabel 3, waar te lezen is dat veertig procent van de panelleden van mening is dat onvoldoende mondigheid een (zeer) grote belemmering is voor goede zorg.

De verschillen tussen de uitspraken van verpleegkundigen in algemene ziekenhuizen, de psychiatrie, de zorg voor mensen met een verstandelijke beperking en de thuiszorg, zijn over het algemeen niet groot. Daar waar dat statistisch significant wel het geval is⁵, gaat het om verpleegkundigen in algemene ziekenhuizen: zij constateren minder vaak verschillen tussen de zorg voor mondige en voor niet mondige cliënten dan verpleegkundigen in de andere sectoren.

Mondigheid en ervaren belasting

Mondigheid heeft ook invloed op de manier waarop verpleegkundigen hun werk ervaren. Dit is af te lezen aan de in tabel 4 weergegeven uitspraken. Zeventien procent van de verpleegkundigen vindt het werk met mondige cliënten geestelijk meer belastend en 10 procent vindt de werkdruk hoger. Een op de tien verpleegkundigen vindt ook dat zij bij mondige cliënten minder invloed heeft op de manier waarop het werk wordt uitgevoerd. Dit geldt het sterkst voor verpleegkundigen in de zorg voor mensen met een verstandelijke beperking. Eén op de vijf verpleegkundigen in die sector vindt dat ze minder zelf kan bepalen

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

hoe ze haar werk uitvoert, wat de inhoud van het werk is, en hoeveel tijd ze aan activiteiten besteedt. Ze vinden de zorg daardoor vaker (30%) geestelijk belastend dan de verpleegkundigen in de andere sectoren (10-15%).

Tot slot

We hebben op basis van de panelgegevens geen duidelijke verklaring waarom verpleegkundigen bij mensen met een verstandelijke beperking relatief vaak aangeven dat de zorg voor mondige cliënten geestelijk meer belastend is. Mogelijk komt het doordat in deze sector de zorg vrij vaak in een groep gegeven wordt en de verpleegkundige dan sneller het idee heeft de minder mondige cliënt tekort te doen. Een andere mogelijke verklaring kan gelegen zijn in de omslag die in deze sector gemaakt is naar meer vraaggestuurde zorg en het burgerschapsmodel, waardoor steeds gezocht moet worden naar een juiste balans tussen de autonomie van de cliënt en de benodigde ondersteuning. Ruim de helft van de verpleegkundigen in deze sector verklaart de toegenomen mondigheid uit de verandering in de relatie tussen cliënt en verpleegkundige die de afgelopen jaren heeft plaatsgevonden. De verpleegkundige is de cliënt meer gaan stimuleren zijn of haar zorgbehoeften zelf te formuleren en is de zorg meer in samenspraak met de cliënt gaan geven. In de andere sectoren verwijzen verpleegkundigen minder vaak (7%) naar een dergelijke omslag.

Over het algemeen lijken verpleegkundigen het makkelijker te vinden om te zorgen voor mondige cliënten. Zij geven aan dat mondigheid helpt bij het geven van goede zorg. Zowel de verpleegkundige als de cliënt zijn dus gebaat bij een mondige opstelling van de cliënt. Verpleegkundigen, maar ook andere zorgverleners, zouden cliënten hiertoe moeten stimuleren. Tegelijkertijd is het belangrijk erop te letten dat ook de niet mondige cliënten goede zorg krijgen. ■

Noten

- 1 Zie panelbericht TvZ nr. 9, 2004.
- 2 Zie panelbericht TvZ nr. 10, 2004.
- 3 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.
- 4 De items zijn afgeleid van de subschaal 'structuur' uit het generieke deel van de QUOTE-vragenlijsten (QUOTE = Quality Of care Through the patient's Eyes). Sixma, H.J., Campen C. van, Kerssens, J.J., L. Peters. *De QUOTE-vragenlijsten. Kwaliteit van zorg vanuit patiëntenperspectief; vier nieuwe meetinstrumenten*. Onderzoeksprogramma kwaliteit van zorg. NIVEL/ NWO /VWS, Utrecht, 1998.
- 5 Statistisch significante verschillen tussen de verschillende sectoren zijn in de tabellen aangegeven met een * achter de betreffende uitspraak.

Tabel 1

De gevolgen van mondigheid voor de kwaliteit van de zorg (n=404)

Bij een mondige cliënt (in vergelijking met een niet mondige cliënt)	Totaal
beslist deze vaker mee over de zorg*	70%
ken ik de problemen van de cliënt beter	66%
werk ik doelmatiger*	44%
geef ik meer informatie over de zorg	36%
kom ik afspraken stipter na	34%
neem ik de cliënt vaker serieus	33%
laat ik sneller het dossier zien*	22%
vraag ik eerder een collega om de zorg over te nemen als het niet 'klikt'*	8%

* zie noot 5

Tabel 2

Wat gaat makkelijker bij mondige cliënten dan bij niet mondige cliënten (n=404)

Bij een mondige cliënt vind ik het makkelijker...	Totaal
om te evalueren of de zorg het gewenste effect heeft	71%
om na te gaan of ik mijn handelingen naar tevredenheid heb uitgevoerd	63%
de zorg af te stemmen op de behoeften van de cliënt	68%
om informatie over de zorg te verstrekken*	46%

* zie noot 5

Tabel 3

Is onvoldoende mondigheid belemmerend voor goede zorg? De mening van verpleegkundigen (n=404)

Onvoldoende mondigheid speelt een...	Totaal
zeer grote rol	5%
grote rol	35%
geringe rol	52%
geen rol	8%

Tabel 4

De gevolgen van mondigheid voor de beleving van het werk (n=404)

Bij een mondige cliënt.... (in vergelijking met een niet mondige cliënt)	Totaal
is de zorg geestelijk meer belastend*	17%
kan ik minder zelf bepalen hoe ik mijn werk uitvoer*	11%
is de werkdruk groter	10%
kan ik de inhoud van mijn werk minder zelf bepalen*	10%
kan ik minder zelf bepalen hoeveel tijd ik aan een bepaalde activiteit besteed*	9%
is de zorg lichamelijk meer belastend	2%

* zie noot 5