



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.

Mondige cliënten vereisen andere bekwaamheden

Verpleegkundigen vinden dat hun cliënten mondiger zijn geworden. Ze verwelkomen deze ontwikkeling, maar ervaren tegelijkertijd ook dat mondige cliënten extra eisen stellen aan de vaardigheden en attitude van de verpleegkundige.

Is de Nederlander mondig als hij of zij de wereld van de gezondheidszorg betreedt? 'Ja', wordt in diverse beleidsnotities van de overheid en recente publicaties gesuggereerd. In haar boek *Mondige burgers, getemde professionals* beschrijft politica Evelien Tonkens mondige burgers als burgers die weten wat ze willen en die zich niet paternalistisch laten behandelen. Zij veronderstelt dat professionals steeds meer ingeklemd raken tussen de deels tegenstrijdige eisen van de mondige burger enerzijds en de overheid met haar marktdenken en vraag om verantwoording anderzijds.

Mondigheid van cliënten

Wij vroegen aan de verpleegkundigen wat zij vinden van de mondigheid van cliënten. Allereerst vroegen we of hun cliënten mondiger geworden zijn en wat dat eventueel betekent voor de benodigde kennis, vaardigheden en attitude van de verpleegkundige. Ten tweede vroegen we of de zorg voor een mondige cliënt makkelijker of juist moeilijker is dan de zorg voor een minder mondige cliënt. En ten slotte: krijgt een mondige cliënt andere, of misschien wel betere, zorg? De antwoorden

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

die verpleegkundigen op deze drie vragen gaven staan centraal in de drie laatste panelberichten van 2004.¹

In de vragenlijst werd een mondige cliënt beschreven als 'iemand met het vermogen zelfstandig te beslissen en te oordelen over de eigen zorg en dat ook te kunnen verwoorden. Daarbij werd opgemerkt dat mondigheid niet verward moet worden met een grote mond of agressiviteit.

Verpleegkundigen en mondige cliënten

De meeste verpleegkundigen (78%) vinden dat hun cliënten de laatste vijf jaar mondiger zijn geworden. Veertien procent vindt dat hun cliënten niet mondiger zijn geworden en de overige acht procent weet het niet. Verpleegkundigen in algemene ziekenhuizen, de psychiatrie en de thuiszorg vinden vaker dat hun cliënten mondiger zijn geworden dan verpleegkundigen in de zorg voor mensen met een verstandelijke beperking. In tabel 1 is te lezen waaraan verpleegkundigen merken dat hun cliënten mondiger zijn geworden. Zij vinden onder meer dat cliënten zich meer opstellen als gelijke bij het nemen van beslissingen, meer vragen stellen, en zelfbewuster zijn. Daarnaast maken cliënten vaker gebruik van hun rechten en zijn ze beter geïnformeerd. Zorgverleners stimuleren de cliënt ook tot een mondige houding. De meerderheid van de verpleegkundigen heeft vaak (53%) of altijd (7%) te maken met mondige cliënten. In de zorg voor mensen met een verstandelijke beperking zijn cliënten vaak minder mondig: de helft (51%) van de verpleegkundigen in deze sector heeft zelden of nooit een mondige cliënt. Verpleegkundigen in de psychiatrie hebben het meest te maken met mondige cliënten: 78 procent heeft vaak of altijd te maken met mondige cliënten.

Verpleegkundigen vinden het doorgaans prettiger om voor mondige cliënten te zorgen dan voor cliënten die niet mondig zijn (zie tabel 2). Slechts een enkeling vindt mondige cliënten lastig te verplegen. Verpleegkundigen vinden de zorg voor niet-mondige cliënten over het algemeen lastiger.

Andere eisen

We vroegen of mondige cliënten extra of andere eisen stellen aan de verpleegkundige dan niet-mondige cliënten. Verpleegkundigen zijn vrij unaniem (88%) van mening dat dat het geval is. Vervolgens kregen ze een lijst van dertien kenmerken (zie tabel 2) voorgelegd en werd gevraagd aan te kruisen welk kenmerk extra belangrijk is bij mondige cliënten.

Bijna alle verpleegkundigen vinden dat mondigheid extra eisen stelt aan hun communicatievaardigheden (tabel 3). Daarnaast is een open houding nodig om in samenspraak met de cliënt tot de juiste zorg te komen. Mondige cliënten stimuleren verpleegkundigen om hun vakinhoudelijke kennis op peil te houden. Duidelijke afspraken en richtlijnen en voldoende steun van de leidinggevende zijn volgens de meeste verpleegkundigen ook extra belangrijk.

Tot slot

Het huidige paradigma in de gezondheidszorg gaat uit van vraaggestuurde zorg. Zorgverleners moeten hun zorg laten aansluiten bij de vragen en behoeften van de cliënten om zo 'zorg op maat' te leveren. In dat geval is het voor de verpleegkundige prettig als de cliënt een duidelijke hulpvraag heeft en zegt wat hij wel en niet wil. Mensen die niet zelf kunnen beslissen of de beslissing liever aan de verpleegkundige overlaten, kunnen bij de verpleegkundige twijfels oproepen of de geboden zorg wel de juiste is. En dit kan de reden zijn dat de verpleegkundige liever een mondige dan een niet-mondige cliënt heeft. Tegelijkertijd vinden verpleegkundigen dat een mondige cliënt extra eisen stelt aan de zorgverlener. Niet zozeer wat betreft de tijd die deze cliënten van hen vragen, maar vooral wat betreft hun communicatievaardigheden. ■

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

Tonkens, E. *Mondige Burgers, getemde professionals. Marktwerving, vraagsturing en professionaliteit in de publieke sector*. NIZW, Utrecht, 2003.

Tabel 1

Antwoorden op de open vraag 'Hoe merkt u dat de cliënt mondiger wordt' (in volgorde van meest genoemd; meerdere antwoorden mogelijk; n=404)

- Cliënten stellen zich meer op als 'samenwerkingspartner'. Ze willen zelf (mee) beslissen wat wel/niet goed voor hen is. (44%)
- Cliënten vragen meer over het hoe en waarom. (34%)
- Cliënten weten beter wat ze wel en niet willen, zijn zelfbewuster. Ze kunnen bijvoorbeeld hun hulpvraag beter verwoorden. (29%)
- Cliënten maken vaker gebruik van hun rechten. Ze vragen bijvoorbeeld een tweede gesprek aan of een *second opinion*. Ze gaan eerder naar hun vertrouwenspersoon in de instelling. Ze dienen sneller een klacht in. (23%)
- Cliënten zijn beter geïnformeerd. Ze hebben via andere kanalen al informatie gevonden (o.a. internet, t.v., radio, krant, cliëntenorganisaties). (23%)
- De hulpverleners stellen zich gelijkwaardiger op naar de cliënt, leggen de verantwoordelijkheid voor beslissingen meer bij de cliënt, en/of willen meer vraaggestuurde zorg geven. Ze betrekken de cliënt bij het behandelingsplan. Ze stimuleren cliënten deel te nemen aan cliëntbesprekingen, inspraakorganen (zoals cliëntenraad, bewonersoverleg). (16%)

Tabel 2

Percentage verpleegkundigen dat het eens is met de uitspraken, uitgesplitst naar sector

	algemeen ziekenhuis (n=101)	psychiatrie (n=96)	verstandelijk gehandicaptenzorg (n=104)	thuiszorg (n=103)	totaal (n=404)	significant verschil tussen de sectoren?
Ik zorg liever voor mondige cliënten dan voor cliënten die niet mondig zijn	57%	75%	55%	69%	64%	ja
Ik vind het lastig om voor mondige cliënten te zorgen	7%	8%	5%	5%	6%	nee
Ik vind het lastig om voor cliënten te zorgen die niet mondig zijn	17%	40%	21%	21%	25%	ja

Tabel 3

Percentage verpleegkundigen dat vindt dat genoemd kenmerk extra belangrijk is in de zorg voor de mondige cliënt, vergeleken met de niet-mondige cliënt (n=404)

Extra belangrijk is...	
goed onderhandelen en grenzen aangeven	86%
goede communicatievaardigheden	86%
open houding naar de cliënt of naasten	81%
vakinhoudelijke kennis op peil	79%
mondig of assertief zijn	78%
steun van collega-verpleegkundigen en verzorgenden	77%
duidelijke richtlijnen/afspraken tussen verpleegkundigen en verzorgenden	76%
duidelijke richtlijnen/afspraken met andere disciplines (zoals artsen)	76%
steun van leidinggevende	71%
genoeg tijd voor cliënt	63%
goede verpleegtechnische vaardigheden	63%
ruime keuzemogelijkheden binnen zorg voor de cliënt	55%
ruime bevoegdheden als verpleegkundige	46%