

Verzorgenden over kwaliteit van de zorg in verpleeg- en verzorgingshuizen

Factsheet Panel Verpleegkundigen en Verzorgenden, september 2004

Tien procent van de verzorgenden in verpleeg- en verzorgingshuizen vindt hun zorg over het algemeen van matige of slechte kwaliteit. Ruim de helft (58%) van de verzorgenden vindt de zorg van goede of zeer goede kwaliteit. De rest vindt de zorg van voldoende kwaliteit. Als ze gevraagd wordt over specifieke onderdelen van de zorg hun mening te geven, dan oordelen verzorgenden negatiever. Tijd voor de cliënt speelt daarin een sleutelrol: 36% van de verzorgenden vindt dat ze voldoende tijd heeft. Vooral de persoonlijke aandacht voor de cliënt en het stimuleren van zelfzorg dreigen er dan bij in te schieten, maar ook de hulp bij eten en drinken. Slechts 32% geeft aan dat er altijd voldoende tijd is om daarbij te helpen. De meerderheid zegt dat er door tijdgebrek soms verplichte toiletrondes zijn en cliënten die wel naar het toilet kunnen desondanks incontinentiemateriaal krijgen. Tien procent van de verzorgenden vindt dat er risicovolle en/of gezondheidsbedreigende situaties ontstaan omdat er afgeweken wordt van het zorgplan. Oplossingsrichtingen zien verzorgenden vooral in het verminderen van de werkdruk (89%), de vermindering van het personeelstekort (82%) en meer deskundigheidsbevordering (79%). Deze factsheet toont de cijfers waar deze conclusies op zijn gebaseerd.

Onderzoeksvragen

Deze factsheet geeft antwoord op de volgende vragen:

1. Hoe ervaren verzorgenden in verpleeg- en verzorgingshuizen de kwaliteit van de zorg?
2. Hebben verzorgenden voldoende tijd voor hun cliënten?
3. In hoeverre vinden verzorgenden dat bepaalde onderdelen van de zorg gerealiseerd worden?
4. Hoeveel verzorgenden hebben te maken met zorg die onder de maat dreigt te raken?
5. Hoe kan volgens verzorgenden de kwaliteit van de zorg worden verbeterd?

Onderzoeksgroep

In juni 2004 vulden de leden van het AVVV/LEV/V/NIVEL Panel Verpleegkundigen en Verzorgenden een voorgestructureerde vragenlijst in. De vragenlijst werd ingevuld door 177 verzorgenden, (respons 71%), werkzaam in verpleeghuizen (n=82) en verzorgingshuizen (n=95). De verzorgenden hadden allemaal kwalificatieniveau 3 of 3-ig. Tabel 1 geeft een indruk van de mate waarin de groep respondenten vergelijkbaar is met landelijke cijfers over verzorgenden werkzaam in verpleeg- en verzorgingshuizen wat betreft geslacht, leeftijd en regio waar de verzorgende woont. De respondenten zijn een goede afspiegeling wat betreft man/vrouw verdeling en spreiding over het land. De 36-55 jarigen zijn enigszins oververtegenwoordigd in de groep respondenten: 65% van de respondenten is tussen 36 en 55 jaar. Van alle verzorgenden werkzaam in verpleeg- en verzorgingshuizen is dit 57%. Ruim de helft van de verzorgenden (55%) komt zowel psychogeriatrische als somatische problematiek tegen (tabel 2).

Tabel 1. Vergelijking responsgroep met landelijke cijfers op geslacht, leeftijd en regio

	respondenten N=177 %	Landelijke cijfers (2004) N=51.753 %
<i>Geslacht</i>		
vrouw	95,5	96,2
man	4,5	3,8
<i>Leeftijd</i>		
15-25 jaar	10,7	10,4
26-35 jaar	20,9	26,3
36-45 jaar	33,9	31,9
46-55 jaar	31,1	25,1
56-65 jaar	3,4	6,2
onbekend	-	-
<i>Regio</i>		
noord	13,2	13,6
midden	63,2	63,9
zuid	22,4	21,8
België/Duitsland	1,1	-
Onbekend	-	0,6

Tabel 2. Type cliënten waarmee de verzorgenden werken

	verpleeg- huizen	verzorgings- huizen	totaal
cliënten met vooral somatische problemen	30%	13%	21%
cliënten met vooral psychogeriatrische problemen	43%	7%	24%
zowel somatische als psychogeriatrische cliënten	27%	79%	55%
anders	-	1%	1%
totaal	100%	100%	100%

Ervaren kwaliteit van zorg

Er zijn twee vragen gesteld waarin gevraagd wordt naar een algemeen oordeel over de kwaliteit van de verzorging en verpleging op de eigen afdeling. In de eerste vraag wordt gevraagd naar een kwalificatie van deze zorg in termen van goed en slecht. Ruim de helft (58%) vindt de zorg goed of zeer goed (tabel 3). Veertien procent van de verzorgenden in verpleeghuizen en 7% van de verzorgenden in verzorgingshuizen de zorg matig of slecht vinden. Deze cijfers zijn beter te interpreteren als ze vergeleken worden met cijfers uit andere zorgsectoren. Ter vergelijking: 80% van de verzorgenden in het deelpanel binnen de thuiszorg vindt de zorg (zeer) goed en 3% vindt de zorg matig of slecht.

Tabel 3. Vraag: Wat vindt u in het algemeen van de kwaliteit van zorg die cliënten krijgen van verpleegkundigen en/of verzorgenden binnen uw afdeling of team?

	verpleeg- huizen	verzorgings- huizen	totaal
- zeer goed	6%	7%	7%
- goed	47%	54%	51%
- voldoende	33%	31%	32%
- matig of slecht	14%	7%	10%
Totaal	100%	100%	100%

De tweede vraag betreft de mate van vóórkomen van zorg die de verzorgende “niet goed” vindt. Dertig procent zegt dat dat niet of nauwelijks voorkomt (tabel 4). Elf procent van de verzorgenden in verzorgingshuizen vindt dat dat regelmatig of vaak voorkomt. In de verpleeghuizen is dat het dubbele. Ook hier zien we een positiever beeld in de thuiszorg, waar 6% van de verzorgenden de zorg regelmatig of vaak niet goed vindt.

Tabel 4. Vraag: Hoe vaak komt het volgens u in het algemeen binnen uw afdeling of team voor dat de kwaliteit van zorg verleend door verpleegkundigen en/of verzorgenden niet goed is?

	verpleeg- huizen	verzorgings huizen	totaal
- in het geheel niet	0%	1%	1%
- nauwelijks	26%	31%	29%
- soms	52%	57%	55%
- regelmatig of vaak	22%	11%	16%
Totaal	100%	100%	100%

Vergelijken we de cijfers uit tabel 3 met die uit voorgaande jaren, dan blijkt dat het percentage verzorgenden dat de zorg (zeer) goed vindt tussen 2002 en 2003 steeg. In 2004 zet deze stijging, wel minder sterk, door (tabel 5). Het aantal jaren dat gemeten is, is echter te beperkt om harde uitspraken te doen over de trends in ervaren kwaliteit van zorg over de jaren heen.

Tabel 5. Percentage verzorgenden dat de kwaliteit van zorg van het eigen team goed of zeer goed vindt, uitgesplitst naar sector

	verpleeg- huizen	verzorgings huizen
2002	37%	45%
2003	48%	59%
2004	53%	61%

Tijd voor zorg

Aan de verzorgenden is gevraagd in welke mate zij werkdruk ervaren. Dat gebeurde met vijf stellingen (zie tabel 6), waarbij telkens gevraagd werd aan te geven of de verzorgende het ermee eens of oneens is.

Meest opvallend is dat 26% van de verzorgenden in verpleeghuizen voldoende tijd heeft om goede zorg te leveren. De rest is het er niet mee eens (49%) of zit daartussen in (niet mee eens en niet mee oneens, 25%). Verzorgenden in verzorgingshuizen hebben vaker voldoende tijd: 45%. Ook hier kunnen we de cijfers vergelijken met de thuiszorg: 73% van de verzorgenden in de thuiszorg heeft voldoende tijd om goede zorg te leveren.

Ruim de helft van de verzorgenden (53%) denkt beter te functioneren als de werkdruk afneemt.

Tabel 6. Percentage verzorgenden dat het (zeer) eens is met betreffende uitspraak

Bron: items schaal ervaren werkdruk	verpleeg- huizen	verzor- gings- huizen	totaal
- Ik heb voldoende tijd voor patiënten om goede zorg te verlenen	26%	45%	36%
- Ik heb voldoende tijd beschikbaar voor directe patiëntenzorg	31%	42%	37%
- De hoeveelheid tijd die ik besteed aan administratief werk is redelijk en ik weet zeker dat de patiënten er niet onder te lijden hebben	40%	54%	47%
- Ik heb genoeg tijd en mogelijkheden om problemen betreffende de patiënten te bespreken met collega's	48%	51%	49%
- Ik denk dat ik beter zou functioneren als het minder druk was	64%	44%	53%

Gerealiseerde zorg

De AVVV ziet een aantal onderdelen van de zorgverlening als belangrijke indicatoren voor de kwaliteit van zorg. Zo wordt het belangrijk gevonden dat cliënten die dat kunnen elke dag uit bed worden gehaald en dat cliënten geen incontinentiemateriaal hoeven te dragen terwijl ze wel naar het

toilet kunnen. In de tabellen 7 en 8 staat in welke mate deze uitkomsten gerealiseerd worden. Voor geen enkel onderdeel genoemd in tabel 7 geldt dat alle verzorgenden aangeven dat het altijd gerealiseerd wordt. De meeste verzorgenden (84%) zeggen dat cliënten, die dat kunnen, elke dag uit bed gehaald worden. Niet altijd wordt er gewassen volgens het zorgplan en wordt het zorgplan regelmatig bijgesteld. Eenderde (32%) geeft aan dat er altijd voldoende tijd is om te helpen met eten en drinken. Er is het minst vaak tijd voor persoonlijke aandacht, activering en voor het stimuleren van zelfzorg.

Tabel 7. Onderdelen van de zorg die zouden moeten gebeuren: percentage verzorgenden dat aangeeft hoe vaak het voorkomt

	nooit	soms	regelmatig	altijd
- cliënten worden elke dag uit bed gehaald	5%	3%	8%	84%
- elke cliënt wordt gewassen volgens zorgplan	4%	8%	44%	44%
- elke cliënt heeft een zorgplan dat regelmatig wordt bijgesteld	3%	16%	41%	39%
- er is voldoende tijd om te helpen met eten en drinken	1%	24%	43%	32%
- er is tijd voor persoonlijke aandacht	3%	44%	42%	11%
- er is tijd om cliënten op een persoonlijke manier te activeren, begeleiden en ondersteunen bij hun zelfzorg	3%	45%	45%	7%

Tabel 8 bevat situaties die juist zo veel mogelijk vermeden moeten worden. Evenals bij tabel 7 geldt hier: er is geen enkel onderdeel waarbij iedereen zegt dat het nooit voorkomt. Fixeren vanwege gebrek aan toezicht komt bij 63% van de verzorgenden nooit voor. Overigens is er op dit onderdeel wel een verschil tussen verpleeg- en verzorgingshuizen: in verpleeghuizen zeggen verzorgenden vaker dat het voorkomt (51% van de verzorgenden in verpleeghuizen zegt dat het nooit gebeurt versus 75% van de verzorgenden in verzorgingshuizen). Negen procent van de verzorgenden heeft altijd te maken met verplichte toiletrondes. De meerderheid geeft aan dat het voorkomt dat cliënten langer dan wenselijk incontinentiemateriaal dragen terwijl ze zelf naar toilet kunnen en zelfzorg uit handen wordt genomen. Behalve wat betreft het fixeren (zie hierboven) zijn er geen statistisch significante verschillen tussen verzorgenden in verpleeg- en verzorgingshuizen.

Tabel 8. Onderdelen van de zorg die vermeden moeten worden: percentage verzorgenden dat aangeeft hoe vaak het voorkomt

	nooit	soms	regelmatig	altijd
- cliënten worden gefixeerd, vast- of klemgezet vanwege gebrek aan toezicht	63%	29%	7%	1%
- er zijn verplichte toiletrondes omdat er geen tijd is om cliënten naar het toilet te brengen als ze aandrang hebben	43%	32%	16%	9%
- cliënten dragen langer dan wenselijk incontinentiemateriaal (omdat ze eigenlijk eerder verschoond moeten worden)	36%	53%	9%	2%
- cliënten dragen incontinentiemateriaal terwijl ze naar toilet kunnen	24%	55%	19%	2%
- cliënten wordt zelfzorg uit handen genomen terwijl ze dit, in een langzamer tempo, nog zelf kunnen (bijv, eten, wassen)	19%	61%	18%	2%

Ondergrens van de zorg

Tijdens een viertal ronde tafelconferenties, georganiseerd door de Inspectie voor de Gezondheidszorg, hebben de branchevereniging voor verpleging en verzorging Arcares, de Nederlandse Vereniging van Verpleeghuisartsen (NVVA), de Algemene Vereniging Verpleegkundigen en Verzorgenden (AVVV) en het Landelijk Overleg Cliëntenraden (LOC) indicatoren vastgesteld ten behoeve van de “ondergrens van de zorg” voor bewoners in verpleeg- en verzorgingshuizen (Evaluatierapport

“zorgen in de zomer”, 2002). Deze indicatoren (zie tabel 9) dienen voor het signaleren van die situaties in de zorg, die door partijen als onaanvaardbaar worden beschouwd. Het zijn als het ware de alarmbellen voor de bodem van de zorg.

Tabel 9. Percentage verzorgenden dat het (on)eens is met de stellingen

Alarmbel	niet mee eens	niet mee eens en niet mee oneens	mee eens
<i>Alarm als de verzorgende het er niet mee eens is</i>			
- bij pg-cliënten: er is altijd een geïnstrueerd persoon aanwezig die permanent toezicht houdt op psychogeriatrisch geïndiceerde cliënten in de huiskamer	34%	17%	49%
- tijdens eten en drinken is er altijd hulp van geïnstrueerde medewerkers of familieleden/vrijwilligers	17%	18%	65%
- cliënten krijgen tenminste 1 keer per week een groepsgewijze recreatieve activiteit aangeboden	13%	10%	77%
<i>Alarm als de verzorgende het er mee eens is</i>			
- er wordt structureel afgeweken van individuele zorgplannen	65%	25%	10%
- er zijn risicovolle en/of gezondheidsbedreigende situaties omdat er niet volgens het zorgplan wordt gehandeld	71%	19%	10%
- geplande multidisciplinaire bewonersbesprekingen gaan vaak niet door	71%	20%	9%
<i>Alleen voor verpleeghuiszorg</i>			
- er is altijd 24 uur per dag, 7 dagen per week een verzorgende VIG of ziekenverzorgende op de afdeling	8%	6%	86%
- er is altijd 24 uur per dag, 7 dagen per week verpleegkundige deskundigheid bereikbaar en oproepbaar	4%	4%	92%
- er is altijd 24 uur per dag, 7 dagen per week een verpleeghuisarts bereikbaar en oproepbaar	4%	4%	92%
- in acute situaties is altijd een verpleeghuisarts bereikbaar/oproepbaar	3%	5%	92%
<i>Alleen voor verzorgingshuiszorg</i>			
- er is altijd 24 uur per dag, 7 dagen per week een verzorgende op de afdeling	20%	7%	73%

Vet gedrukt in tabel 9 staan de percentages verzorgenden die aangeven dat ze *goed* scoren op betreffende situaties. De helft van de verzorgenden (49%) geeft aan dat er altijd toezicht is op de psychogeriatrische cliënten in de huiskamer. In verzorgingshuizen is er vaker toezicht (60% mee eens) dan in verpleeghuizen (37% mee eens). Andere knelpunten zijn het eten en drinken (65% geeft aan dat er altijd geïnstrueerde hulp is) en de groepsgewijze recreatieve activiteiten (77% geeft aan dat die wekelijks aangeboden worden). Op dit gebied zijn er geen statistisch significante verschillen gevonden tussen verzorgingshuizen en verpleeghuizen.

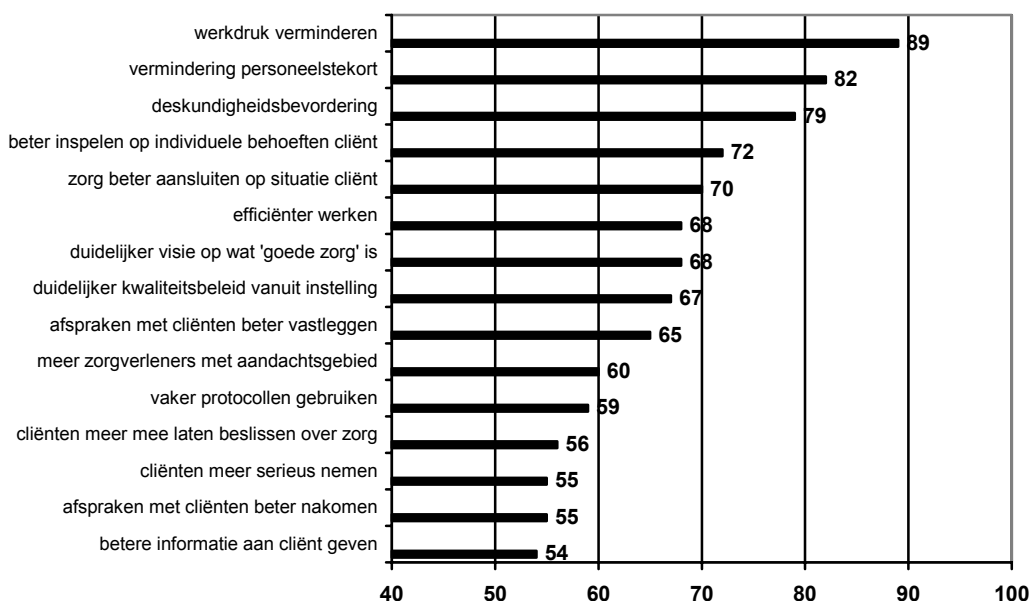
Bijna tweederde (65%) vindt dat er niet structureel wordt afgeweken van de zorgplannen voor de bewoners, terwijl 71% het er niet mee eens is dat risicovolle en/of gezondheidsbedreigende situaties zijn.

De overgrote meerderheid van de verzorgenden in verpleeghuizen geeft aan dat de beschikbaarheid van bepaalde deskundigheden geregeld is. Voor verzorgingshuizen ligt dat wat anders: een op elke vijf verzorgenden in een verzorgingshuis zegt dat er niet altijd een verzorgende op de afdeling is.

Maatregelen ter verbetering van de kwaliteit van zorg

We vroegen de verzorgenden hoe de kwaliteit van de zorg van hun team verbeterd kan worden. Achttien mogelijke maatregelen werden genoemd. Per maatregel gaf de verzorgende aan of de kwaliteit van zorg zou verbeteren als die maatregel zou worden genomen. Figuur 3 laat zien welke maatregelen minimaal de helft van de respondenten aangaven. Op de eerste twee plaatsen staan verlaging van de werkdruk en vermindering van het personeelstekort. Deskundigheidsbevordering van verzorgenden wordt eveneens gezien als belangrijke impuls voor de verbetering van de kwaliteit (79%).

Figuur 3. Percentage verzorgenden dat verwacht dat de kwaliteit van de zorg binnen het eigen team verbetert door genoemde maatregelen



Conclusie

Tien procent van de verzorgenden in verpleeg- en verzorgingshuizen vindt hun zorg over het algemeen van matige of slechte kwaliteit. Ruim de helft (58%) van de verzorgenden vindt de zorg van goede of zeer goede kwaliteit. De rest vindt de zorg van voldoende kwaliteit. Verzorgenden in de verzorgingshuizen oordelen iets positiever over de kwaliteit van zorg dan verzorgenden in verpleeghuizen. Als ze echter gevraagd wordt over specifieke onderdelen van de zorg hun mening te geven, dan oordelen verzorgenden negatiever.

Slechts één op de drie verzorgenden (36%) vindt dat ze voldoende tijd heeft om goede zorg te kunnen geven. Dit gebrek aan tijd gaat vooral ten koste van de persoonlijke aandacht, de activering en begeleiding, en het stimuleren van zelfzorg. Maar ook de maaltijden en de toiletgang hebben eronder te lijden: eenderde (32%) zegt altijd voldoende tijd te hebben om cliënten te helpen bij eten en dringen en een kwart (24%) zegt dat cliënten die naar de toilet kunnen nooit incontinentiemateriaal krijgen. Eenderde (34%) van de verzorgenden geeft aan dat er niet altijd een geïnstrueerd persoon toezicht houdt op de psychogeriatrische cliënten in de huiskamer. Tien procent van de verzorgenden vindt dat er risicovolle en/of gezondheidsbedreigende situaties ontstaan omdat men zich niet aan het zorgplan houdt. De oplossingsrichtingen voor de problemen zien verzorgenden vooral in het verminderen van de werkdruk (89%), de vermindering van het personeelstekort (82%) en meer deskundigheidsbevordering (79%).

Deze factsheet is gebaseerd op de resultaten uit een peiling onder de leden van het Panel Verpleegkundigen en Verzorgenden. Dit panel 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 is een samenwerkingsproject van de Algemene Vereniging Verpleegkundigen en Verzorgenden (AVVV), het Landelijk Expertisecentrum Verpleging & Verzorging (LEVV) en het NIVEL.

Voor meer informatie:

LEVV, dhr. P. Poortvliet, tel 030 29 19 012, e-mail: p.poortvliet@levv.nl

AVVV, dhr. B. Vogel, tel 030 29 19 050, e-mail: b.vogel@avvv.nl

NIVEL, mw. A. de Veer, tel. 030 27 29 764, e-mail: a.deveer@nivel.nl

Kijk op

*www.avvv.nl/panelvenv of www.nivel.nl/panelvenv of www.levv.nl/panelvenv
voor meer informatie over het Panel Verpleegkundigen en Verzorgenden*