

NIEUWSBRIEF

PANEL VERPLEEGKUNDIGEN EN VERZORGENDEN

JAARGANG 3, 2004, NR.2

In de peiling van juni 2004 stond het thema “kwaliteit van zorg” centraal. In deze nieuwsbrief vindt u een samenvatting van de resultaten, maar eerst gaan we kort in op het doel van het panel.

Doel van het panel

Het doel van het Panel Verpleegkundigen en Verzorgenden is om op landelijk niveau informatie te verzamelen over de meningen en ervaringen van verpleegkundigen en verzorgenden. De gegevens worden gebruikt om naar landelijke organisaties en de politiek aan te geven wat verpleegkundigen en verzorgenden vinden van bepaalde zaken en waar zij behoefte aan hebben. Het panel bestaat sinds 2001 en is een samenwerkingsverband van het Landelijk Expertisecentrum Verpleging & Verzorging (LEV), de Algemene Vereniging Verpleegkundigen en Verzorgenden (AVVV) en het onderzoeksinstituut NIVEL.

Verspreiding van informatie

We vinden het belangrijk om de resultaten van de peilingen zo breed mogelijk te verspreiden. Dit doen we onder andere door te publiceren in de vakbladen en andere tijdschriften. Daarnaast maken we alle publicaties toegankelijk via onze websites: www.levv.nl/panelenv, www.avvv.nl/panelenv of www.nivel.nl/panelenv. Als u zich via de website aanmeldt bij de (gratis) attenderingsservice, dan krijgt u automatisch via e-mail een bericht als er nieuwe informatie op de website staat.

Samenstelling van het panel

Het panel bestaat uit zeven deelpanels:
verpleegkundigen in algemene ziekenhuizen;
verpleegkundigen in de psychiatrie;
verpleegkundigen in de zorg voor mensen met een verstandelijke beperking;
verpleegkundigen in de thuiszorg;
verzorgenden in de thuiszorg;
verzorgenden in verzorgingshuizen;
verzorgenden in verpleeghuizen.

Regelmatig komen er nieuwe leden in het panel. In het voorjaar van 2004 zijn weer nieuwe leden geworven voor de deelpanels van verzorgenden. De leden van het panel worden minimaal twee maal per jaar geënteerd.

Kwaliteit van zorg

In de kwaliteitswet Zorginstellingen (1996) wordt kwaliteit van zorg aangeduid als zorg van goed niveau die doelmatig, doeltreffend en patiëntgericht wordt verleend en tegemoet komt aan de reële behoefte van de patiënt. Vanaf de oprichting van het Panel in 2001 zijn de deelnemers regelmatig over kwaliteit van zorg bevraagd. Verpleegkundigen en verzorgenden hebben, gebaseerd op hun kennis en werkervaring, een beeld van wat kwalitatief goede zorg is. In de definitie van kwaliteit van zorg zoals die in de peilingen bij het Panel Verpleegkundigen en Verzorgenden wordt gehanteerd, is dit beeld als uitgangspunt genomen. De verpleegkundigen en verzorgenden uit het Panel kregen de volgende definitie in de vragenlijsten gepresenteerd: Goede kwaliteit van zorg is zorg die aansluit bij (a) de zorgbehoefte van patiënten/cliënten en (b) de visie van verpleegkundigen en verzorgenden zelf op wat “goede” zorg is. In deze definitie van kwaliteit van zorg worden verpleegkundigen en verzorgenden dus als professionals met een eigen visie op kwaliteit van zorg beschouwd. Omdat in de definitie van de kwaliteitswet het perspectief van de cliënt een belangrijke rol speelt is dit element expliciet genoemd. In deze Nieuwsbrief beantwoorden we de volgende vragen:

1. Wat vinden verpleegkundigen en verzorgenden van de kwaliteit van zorg?
2. In hoeverre zijn verpleegkundigen en verzorgenden tevreden over de aandacht die zij aan hun cliënten kunnen geven?

3. In hoeverre geven verpleegkundigen en verzorgenden aan dat verantwoorde zorg geleverd wordt?
4. Hebben verpleegkundigen en verzorgenden genoeg tijd voor cliënten?
5. Op welke manieren kan de kwaliteit van zorg verder verbeterd worden?
6. Is de kwaliteit van zorg veranderd?

Respons

Omdat we ongeveer 700 ingevulde vragenlijsten terug wilden hebben en er altijd enige 'nonrespons' is, hebben we 862 vragenlijsten verstuurd. Uiteindelijk vulden 640 verpleegkundigen en verzorgenden de vragenlijst in (respons 74%). Het aantal vragenlijsten per deelpanel varieert van 82 (verzorgenden in verpleeghuizen) tot 100 (verzorgenden in de thuiszorg).

Wat vindt men van de kwaliteit van de zorg?

Over de kwaliteit van de zorg zijn de volgende twee vragen gesteld:

1. Wat vindt u in het algemeen van de kwaliteit van de zorg van verpleegkundigen en/of verzorgenden binnen uw afdeling of team? en
2. Hoe vaak heeft uzelf in de afgelopen 12 maanden te maken gehad met een situatie waarin de kwaliteit van uw zorg niet goed was?

Vraag 1: De kwaliteit van zorg in mijn team of afdeling is:

goed tot zeer goed	69%
voldoende	25%
matig tot slecht	6%

De meerderheid (69%) van de ondervraagde verpleegkundigen en verzorgenden vindt de kwaliteit van de zorg in het eigen team of de eigen afdeling goed tot zeer goed. Verpleegkundigen in ziekenhuizen en verpleegkundigen en verzorgenden in de thuiszorg zijn het meest positief over de kwaliteit van de zorg. Verzorgenden in verpleeghuizen zijn het meest negatief. Eén op de zeven verzorgenden in verpleeghuizen vindt de zorg matig tot slecht.

Vraag 2: Hoe vaak heeft u de afgelopen 12 maanden te maken had met een situatie waarin de kwaliteit van uw zorg niet goed was?

niet of nauwelijks	61%
soms	31%
regelmatig tot vaak	8%

Voor wat betreft de eigen zorg zien we in grote lijnen hetzelfde antwoordpatroon. Maar weinig verpleegkundigen in ziekenhuizen, verpleegkundigen en verzorgenden in de thuiszorg vinden dat ze regelmatig of vaak te maken hadden met een situatie waar hun zorg niet goed was (respectievelijk 2%, 2% en 3%). Verzorgenden in verpleeghuizen hebben dat relatief vaker: 18% vindt dat de kwaliteit van de eigen zorg regelmatig tot vaak niet goed is geweest.

Tevredenheid over de aandacht voor cliënten

Er is gevraagd hoe tevreden verpleegkundigen en verzorgenden waren over de aandacht die zij aan cliënten konden geven.

Hoe tevreden bent u over deze aspecten?	ontevreden	neutraal	tevreden
De mate waarin in tijd hebt uw cliënten te verzorgen	23%	16%	61%
De mate waarin u individuele zorg kunt geven	23%	19%	58%
De mate waarin u psychosociale zorg kunt geven?	23%	28%	49%
De mate waarin u met uw cliënt en goed contacten kunt onderhouden?	13%	23%	64%
De mate waarin het mogelijk is het uw cliënten naar hun zin te maken	20%	31%	49%
De tijd die u per cliënt beschikbaar heeft?	33%	21%	46%

Over het algemeen is ruim de helft van de verpleegkundigen en verzorgenden tevreden over de aandacht die ze hebben voor cliënten. Ongeveer 20-25% is er ontevreden over en de rest is neutraal. Het meest tevreden zijn verpleegkundigen en verzorgenden over de mate waarin ze in staat zijn contact te houden met hun cliënten. Het minst tevreden zijn zij over de tijd die zij voor elke cliënt beschikbaar hebben. Verpleegkundigen en verzorgenden in de thuiszorg zijn in het algemeen het meest tevreden over de aandacht die ze aan cliënten besteden. Verzorgenden in verpleeghuizen zijn hierover het meest ontevreden.

Verantwoorde zorg

De invulling van het begrip verantwoorde zorg hangt samen met de zorgsector. Meetinstrumenten om minimale en onverantwoorde zorg te signaleren zijn dan ook

sectorspecifiek. Omdat de panelleden uit alle sectoren van de zorg komen is een set basiselementen geformuleerd die voor alle sectoren kunnen gelden. De basiselementen waren in het algemeen goed herkenbaar voor de panelleden. Het minst van toepassing was het item over het tempo waarin eten en drinken gegeven werd: 66% vulde dit item in.

Binnen mijn team of afdeling:	on-eens	niet eens/ niet oneens	eens
Kunnen familieleden altijd met ons contact hebben als ze dat willen	4%	8%	88%
Worden medicijnen altijd uitgedeeld door een bevoegd iemand	7%	5%	88%
Helpen we cliënten met de toiletgang als zij daarom vragen	9%	10%	81%
Bieden we cliënten een geborgen, veilige omgeving	7%	20%	73%
Geven we het eten en drinken op hun persoonlijk tempo	20%	15%	65%
Sluiten we tempo waarin de cliënt verzorgd wordt aan op het persoonlijk tempo	20%	22%	58%
Kunnen cliënten aangeven wanneer ze willen wassen of gewassen worden	24%	27%	49%
Is er altijd voldoende dagbesteding	41%	24%	35%

In de tabel zijn de elementen gerangschikt naar het percentage panelleden dat het eens was met de stelling. De grote meerderheid (88%) geeft aan dat familieleden altijd contact kunnen opnemen en dat medicijnen altijd door een bevoegd iemand worden uitgedeeld. Minst gerealiseerd is de dagbesteding voor cliënten. Er zijn, afhankelijk van het element, duidelijke verschillen tussen de sectoren. Zo worden in algemene ziekenhuizen cliënten vrijwel altijd geholpen met de toiletgang als de cliënt daarom vraagt. Cliënten kunnen echter minder vaak dan in de andere sectoren aangeven wanneer ze gewassen willen worden. Verzorgenden in verpleeghuizen geven vaker aan dat cliënten niet op aanvraag met de toiletgang worden geholpen en vinden de dagbesteding ook vaker onvoldoende.

Tijdsdruk

Aan de panelleden is gevraagd in welke mate zij werkdruk ervaren. Dat gebeurde met vijf stellingen.

	on-eens	niet eens/ niet oneens	eens
Ik heb voldoende tijd beschikbaar voor directe patiëntenzorg	22%	23%	55%
Ik heb voldoende tijd voor patiënten om goede zorg te verlenen	26%	20%	54%
Ik heb genoeg tijd en mogelijkheden om problemen betreffende de patiënten te bespreken met collega's	30%	17%	53%
De hoeveelheid tijd die ik besteed aan administratief werk is redelijk en ik weet zeker dat de patiënten er niet onder te lijden hebben	33%	19%	48%
Ik denk dat ik beter zou functioneren als het minder druk was	31%	28%	41%

Ruim de helft (55%) heeft voldoende tijd voor de directe cliëntenzorg. De rest is het er niet mee eens (22%) of zit daartussen in (23%). Over het algemeen ervaren verzorgenden in verpleeghuizen de meeste en verzorgenden in de thuiszorg de minste tijdsdruk.

Hoe kan het beter?

Panelleden geven aan dat er mogelijkheden zijn om de kwaliteit van de zorg te verhogen. In de vragenlijst werd een aantal mogelijkheden genoemd waarbij men kon aangeven of men het eens of oneens was met de stelling dat daardoor de kwaliteit van de zorg verder verbeterd werd. Meer aandacht voor deskundigheidsbevordering werd het meest genoemd. Ook een vermindering van de werkdruk en vermindering van personeelsschaarste werd vaak genoemd. Op de derde plaats staat dat verpleegkundigen en verzorgenden een duidelijkere visie moeten ontwikkelen op het begrip "goede zorg".

Hoe kan de kwaliteit van zorg in uw afdeling of team (nog) beter worden?	
deskundigheidsbevordering	79%
verminderen van de werkdruk	73%
duidelijkere visie op 'goede zorg'	70%
verminderen personeelsschaarste	69%
beter inspelen op behoeften cliënt	66%
beter aansluiten op situatie cliënt	65%
duidelijker kwaliteit beleid	64%
afspraken met cliënt beter vastleggen	63%
efficiënter werken	62%
meer zorgverleners met aandacht gebied	58%
betere informatie aan cliënt	57%
vaker protocollen gebruiken	54%
afspraken met cliënt beter nakomen	51%
cliënt meer serieus nemen	50%

Veranderingen in kwaliteit van zorg

De meningen over of de kwaliteit van zorg het afgelopen jaar is veranderd lopen nogal uiteen: 41% zegt dat de kwaliteit (waarschijnlijk) vooruit is gegaan, 33% vindt de kwaliteit gelijk gebleven, en 26% constateert (waarschijnlijk) een achtergang. Er zijn geen duidelijke verschillen tussen de sectoren.

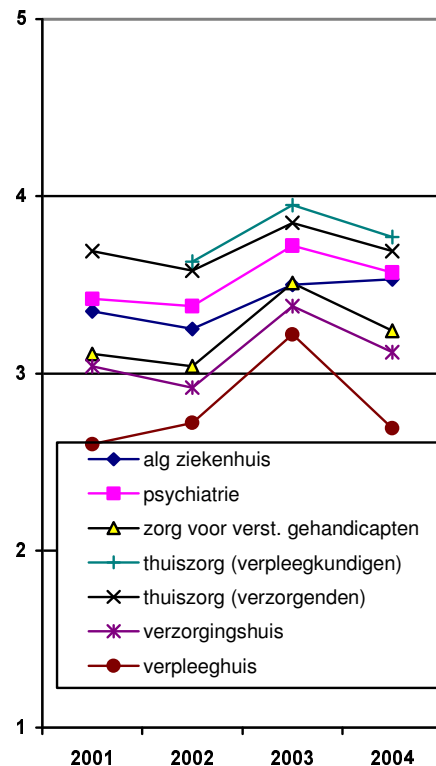
Vraag: Heeft u de indruk dat de kwaliteit van zorg binnen uw team of afdeling het laatste jaar is veranderd?	
ja, vooruit gegaan	24%
ik twijfel, maar denk vooruit gegaan	17%
nee, gelijk gebleven	33%
ik twijfel, maar denk achteruit gegaan	17%
ja, achteruit gegaan	9%

Dit beeld wordt bevestigd door onderstaande tabel. Tussen 2002 en 2003 is het percentage panelleden dat de kwaliteit van zorg in hun team/afdeling goed tot zeer goed vindt gestegen van 49% naar 66%. In 2004 is er nog een geringe stijging naar 69%.

De kwaliteit van zorg in mijn team of afdeling is:	2002	2003	2004
goed tot zeer goed	49%	66%	69%
voldoende	39%	28%	25%
matig tot slecht	12%	6%	6%

Vanaf 2001 zijn er cijfers over hoe tevreden verpleegkundigen en verzorgenden zijn over de kwaliteit van zorg. Ook daar is een stijging te zien in tevredenheid tussen 2002 en 2003. In 2004 buigt deze stijging af, en lijkt er weer eerder sprake te zijn van een afnemende

tevredenheid. Dit patroon is in alle sectoren zichtbaar. Om beter te kunnen zien of de tevredenheid minder wordt of stabiel blijft, vragen we in 2005 opnieuw aan de panelleden hoe tevreden ze zijn over de kwaliteit van zorg.



Wat gebeurt er met de uitkomsten?

Het LEVV en de AVVV gebruiken de uitkomsten om naar de politiek en beleidsmakers aan te geven hoe het werk en de werkomstandigheden van verpleegkundigen en verzorgenden verbeterd kunnen worden.

Mocht u hierover meer willen dan kunt u contact opnemen met de contactpersoon van het panel bij het LEVV:

Mevr. A. de Kruif

Tel. (030)2919000, email: a.kruif@levv.nl

LEVV-informatiecentrum

Bernadottelaan 11, 3527 GA Utrecht

Tel. (030)2919019, email: infocentrum@levv.nl

AVVV, Postbus 8212, 3503 RE Utrecht

Tel. (030)2919050, email: avvv@avvv.nl

Secretariaat van het panel

Mevr. Doortje Saya

Tel. (030)2729749, email: d.saya@nivel.nl

Postadres: NIVEL, t.a.v Mevr. D.Saya, Postbus 1568, 3500 BN Utrecht