



Cliëntveiligheid in verpleeg- en verzorgingshuizen

Factsheet Panel Verpleegkundigen en Verzorgenden, mei 2005

Verzorgenden in verpleeg- en verzorgingshuizen werken met afspraken om de zorg voor hun cliënten zo veilig mogelijk te maken. De meeste verzorgenden hebben afgesproken hoe ze het beste cliënten kunnen tillen en verplaatsen (bijvoorbeeld van de stoel naar het bed), hoe ze kunnen zorgen voor een goede hygiëne en het voorkomen van infecties, hoe medicijnen verstrekt worden en hoe voorkomen kan worden dat cliënten vallen. Minder gebruikelijk is het werken volgens afspraken over het omgaan met bepaald gedrag en vrijheidsbeperkende maatregelen. Een kwart van de verzorgenden geeft aan dat er te weinig personeel op de afdeling is om de veiligheid van cliënten te waarborgen. Een belangrijk onderdeel van veiligheidsbeleid is het melden van incidenten. Alhoewel verzorgenden regelmatig incidenten melden, krijgen ze lang niet altijd een analyse van de incidenten te zien. Verzorgenden ervaren binnen hun team een openheid om incidenten te bespreken, maar geven tegelijkertijd aan dat veiligheidsbeleid beter ingebed kan worden in de organisatie. Deze factsheet toont de cijfers waar deze conclusies op zijn gebaseerd.

Onderzoeksvragen

Deze factsheet geeft antwoord op de volgende vragen:

1. Gebruiken verzorgenden in verpleeg- en verzorgingshuizen afspraken om hun zorg zo veilig mogelijk te krijgen?
2. Wat is volgens verzorgenden het beleid als zich een incident voordoet?
3. Wat vinden de verzorgenden van het veiligheidsbeleid op de afdeling?
4. Is er voldoende personeel op de afdeling en is dit voldoende gekwalificeerd om veilige zorg te waarborgen?
5. Zijn er verschillen tussen verzorgenden in verpleeg- en in verzorgingshuizen?

‘Veiligheidsbeleid’ wordt omschreven als het beleid om risico’s en ongewenste uitkomsten voor cliënten te voorkomen of minimaliseren.

Onderzoeksgroep

In 2004 ontvingen de leden van het Panel Verpleegkundigen en Verzorgenden een voorgestructureerde vragenlijst. De vragenlijst werd door 174 verzorgenden uit verpleeg- en verzorgingshuizen ingevuld (respons 70%): 89 werkten in een verpleeghuis en 85 in een verzorgingshuis. De meeste verzorgenden (87%) gaven zorg aan cliënten die in het verpleeg- of verzorgingshuis verbleven. Zeven procent werkte in een kleinschalige woonvorm en zes procent gaf zorg aan thuiswonende cliënten.

Afspraken over veiligheid

De meerderheid (61%) van de verzorgenden geeft aan dat er binnen hun team een op schrift gesteld veiligheidsbeleid is. Elf procent geeft aan dat dit niet het geval is. De rest (28%) weet niet of er een op schrift gezet veiligheidsbeleid is. Over diverse aspecten van veiligheid zijn schriftelijke afspraken of protocollen (tabel 1).

Tabel 1. Percentage verzorgenden dat werkt met protocollen of schriftelijke afspraken over aspecten van veiligheid

<i>Algemeen</i>	
- tillen en verplaatsen van cliënten	94%
- hygiëne, infectiepreventie, voedselveiligheid	92%
- wijze waarop medicijnen verstrekt worden	92%
- decubituspreventie	88%
- valpreventie	83%
- houden van toezicht op cliënten	53%
- vervoer cliënten naar andere afdeling/locatie	43%

Omgaan met bepaald gedrag

- omgaan met agressie	50%
- omgaan met onrust, dwalen	47%
- omgaan met angst van cliënt	40%
- omgaan met seksueel misbruik	36%
- omgaan met zelfverwondend gedrag	29%

Vrijheidsbeperkende maatregelen

- toepassen van fixatie	67%
- gedwongen toediening geneesmiddelen	39%
- gedwongen toediening vocht en/of voeding	38%
- toepassing van afzondering	26%
- toepassing van separatie	25%

De meeste verzorgenden gebruiken afspraken over het tillen van cliënten, hygiëne en voedselveiligheid, medicijnverstrekking, en decubitus – en valpreventie. Minder vaak zijn er afspraken over het toezicht op de bewoners en het vervoer van bewoners. Ook het gebruik van schriftelijke afspraken over het omgaan met bepaalde gedragingen en het nemen van vrijheidsbepalende maatregelen is minder gemeengoed. Uitzondering daarop vormt het omgaan met fixatie: 67% van de verzorgenden werkt daarbij volgens een schriftelijk vastgelegde afspraak.

Beleid bij incidenten

Ondanks een goed veiligheidsbeleid, kunnen er toch incidenten optreden. Een incident is een gebeurtenis met een (mogelijk) schadelijk gevolg voor de cliënt. De meeste verzorgenden (81%) geven aan dat er in de eigen instelling schriftelijk vastgelegd is **wanneer** sprake is van een incident (de overigen weten het meestal niet) en 98% geeft aan dat vastgelegd is **hoe** binnen de instelling gemeld moet worden. Ook weten de meeste verzorgenden (85%) dat deze meldingen nader geanalyseerd worden. Veel minder verzorgenden (42%) ontvangen regelmatig een overzicht van de meldingen van incidenten en de analyse daarvan.

We vroegen aan de verzorgenden of ze het afgelopen jaar te maken hebben gehad met bepaalde incidenten (tabel 2).

Tabel 2. Percentage verzorgenden *dat in het afgelopen jaar een onveilige situatie heeft meegemaakt*

	Ja
- Is een cliënt van u gevallen?	89%
- Heeft u verkeerde medicatie gegeven (dosering of medicatie) of medicatie vergeten?	28%
- Heeft u meegemaakt dat er sprake was van agressie tussen cliënten?	53%
- Heeft u meegemaakt dat er sprake was van diefstal, vernieling of brand?	27%

De meeste verzorgenden gaven aan dat een cliënt was gevallen. Vrijwel iedereen heeft dat gemeld: 98 procent noteerde het in het dossier van de cliënt. Meestal (83%) vertelde de verzorgende het ook bij de overdracht aan een collega en werd het in een centrale registratie (MIP) vermeld (81%).

Ruim een kwart had het afgelopen jaar een vergissing gemaakt bij het geven van de medicatie. Hier zien we hetzelfde meldingsgedrag als bij valincidenten.

Verzorgenden noteerden het nagenoeg altijd in het dossier van de cliënt (94%) en bij een centrale registratie van incidenten (83%). Ook gaven zij het meestal door bij de overdracht (85%).

Agressie tussen cliënten maakte de helft van de verzorgenden mee. Nagenoeg altijd (98%) werd het genoteerd in het zorgdossier en overgedragen aan collega's (89%). Ruim de helft van de verzorgenden (55%) meldde het in een centrale registratie.

Diefstal, vernieling of brand heeft ruim een kwart van de verzorgenden in het afgelopen jaar meegemaakt. Deze situaties werden genoteerd in het zorgdossier (78%) en overgedragen aan collega's (80%). Bijna de helft (48%) meldde het in een centrale registratie.

Ervaren veiligheidsbeleid

Vrijwel alle verzorgenden uit verpleeg- en verzorgingshuizen vinden het veiligheidsbeleid binnen hun team voldoende (32%) of (zeer) goed (63%). Vijf procent vindt het veiligheidsbeleid matig. Verzorgenden zijn positief over het veiligheidsbeleid in hun eigen team: (tenminste) zeventig procent geeft aan dat cliëntveiligheid een belangrijk aandachtspunt is, zij er altijd over kunnen praten, en iedereen binnen het team zich verantwoordelijk voelt voor de veiligheid van cliënten (tabel 3).

Op organisatieniveau lijken verzorgenden minder aandacht voor veiligheid te ervaren: 41 procent is het eens met de stelling dat veiligheidsbeleid een belangrijk speerpunt in de organisatie is. Veertig procent krijgt regelmatig veiligheidsinstructies, en eenderde geeft aan dat veiligheid boven productiviteit gaat.

De meerderheid (64%) zou zich veilig voelen als zij zelf cliënt op hun afdeling zouden zijn.

Tabel 3: Ervaringen met veiligheidsbeleid: Percentage verzorgenden dat het eens is met de stelling (vijfpuntsschaal van helemaal oneens naar helemaal eens)

	(helemaal) mee oneens	Niet mee eens/ niet mee oneens	(helemaal) mee eens
- In mijn team kan ik altijd bij mijn leidinggevende terecht als ik me zorgen maak	10%	9%	81%
- In mijn team is cliëntveiligheid een belangrijk aandachtspunt	5%	15%	80%
- Ik weet waar ik terecht kan als ik vragen heb over cliëntveiligheid	6%	17%	77%
- In mijn team neemt mijn leidinggevende mijn suggesties ter verbetering van de veiligheid serieus	7%	17%	76%
- In mijn team voelt iedereen zich verantwoordelijk voor de veiligheid van de cliënten	5%	21%	74%
- In mijn team is het makkelijk fouten van anderen te bespreken en daarvan te leren	8%	22%	70%
- In mijn team wordt correct omgegaan met fouten	8%	28%	64%
- Als ik cliënt zou zijn op mijn afdeling of binnen mijn team dan zou ik me veilig voelen	8%	28%	64%
- Als ik me zorgen maak over de cliëntveiligheid stimuleren mijn collega's me dat uit te spreken	9%	27%	64%
- Ik denk dat de meeste incidenten voortvloeien uit een opeenstapeling van gebeurtenissen en niet het gevolg zijn van het handelen van één persoon	11%	29%	60%
- In mijn team kan ik altijd bij de behandelend arts terecht als ik me zorgen maak over de veiligheid	18%	22%	60%
- In mijn team krijg ik goede feedback over mijn zorg	10%	33%	57%
- In onze organisatie is het veiligheidsbeleid een speerpunt	15%	44%	41%
- In mijn team krijgen wij regelmatig veiligheidsinstructies	37%	23%	40%
- In mijn team momenteel wordt er meer aan de veiligheid van cliënten gedaan dan een jaar geleden	29%	35%	36%
- In mijn team wordt de productiviteit niet verhoogd als dat ten koste van de veiligheid gaat	18%	49%	33%
- In mijn team houdt men zich niet aan de afgesproken regels, richtlijnen, en protocollen	48%	34%	18%

Personeel

Tabel 4 laat zien dat een kwart van de verzorgenden vindt dat er te weinig personeel, dan wel onvoldoende opgeleid personeel is om de veiligheid van cliënten te waarborgen.

Tabel 4. Personeelsinzet en veiligheid voor cliënten binnen het team

	Nee	Ja	Weet ik niet
Vindt u dat er <i>genoeg</i> personeel is om de veiligheid van cliënten te waarborgen?	28%	68%	4%
Vindt u dat er <i>voldoende gekwalificeerd</i> personeel is om de veiligheid van cliënten te waarborgen?	25%	71%	4%

Verschillen tussen verpleeg- en verzorgingshuizen

Over het algemeen zijn er geen statistisch significante verschillen in de antwoorden van verzorgenden in verpleeg- en in verzorgingshuizen. Op de uitzonderingen gaan we hier nader in.

Verzorgenden in verpleeghuizen gebruiken vaker schriftelijke afspraken over hygiëne, infectiepreventie en voedselveiligheid (97% versus 87%). Daarnaast geven verzorgenden in verpleeghuizen vaker aan dat ze een schriftelijke afspraak hebben over het toepassen van fixatie (76% versus 59%) en afzondering (resp. 36% en 16%).

Verzorgenden in verpleeghuizen hebben meer ervaring met agressie tussen cliënten (61%

versus 44%) en wat minder met diefstal, vernieling of brand (20% versus 35%). Het meldingsgedrag is hetzelfde, behoudens het centraal melden van agressie tussen cliënten. Dat gebeurde vaker in verpleeghuizen (67%) dan in verzorgingshuizen (38%).

Conclusie

De meeste verzorgenden in verpleeg- en verzorgingshuizen hebben schriftelijke afspraken of protocollen over hoe zorg veilig gegeven kan worden. Gaat het om specifieke situaties, zoals de omgang met bepaald gedrag of het toepassen van vrijheidsbeperkende maatregelen, dan maken veel minder verzorgenden gebruik van protocollen of schriftelijke afspraken.

Verzorgenden blijken goed op de hoogte van het meldingsbeleid bij incidenten en hebben een grote bereidheid om incidenten te melden. Een minderheid krijgt echter regelmatig een overzicht van de gedane meldingen in de instelling. Zij hebben ook niet de indruk dat veiligheidsbeleid een speerpunt in de instelling is. Een kwart van de verzorgenden vindt de personele bezetting niet toereikend om de veiligheid van cliënten te waarborgen.

A. J. E. de Veer (NIVEL)

A.L. Francke (NIVEL)

A. de Kruif (LEV V)

F. Bolle (AVVV)

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 project van de Algemene Vereniging Verpleegkundigen en Verzorgenden (AVVV), het Landelijk Expertisecentrum Verpleging & Verzorging (LEV V) en het NIVEL. Voor meer informatie over het Panel: LEVV, mevr. A. de Kruif, tel 030 29 19 000, e-mail: a.kruif@levv.nl

Kijk op

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