

PANEL V&V

Zorgverleners ontevredener over kwaliteit van zorg



Foto: Arno Mussee

Zorgverleners zijn onverminderd positief over hun werk. Maar in 2017 waren ze minder tevreden over de kwaliteit van zorg dan voorheen. En dat is zorgelijk. Waar dit precies door komt is moeilijk te zeggen. Mogelijke oorzaken: onvoldoende tijd voor goede patiëntenzorg en hoge administratieve druk. Een en ander blijkt uit een onderzoek onder de deelnemers van het Nivel Panel Verpleging & Verzorging.

auteurs

MARJON BRINKMAN

ANKE DE VEER

KIM DE GROOT

ANNEKE FRANCKE

Samenvatting

- De algehele tevredenheid van zorgverleners over hun werk blijft stabiel, maar hun tevredenheid over de kwaliteit van zorg daalt.
- Het percentage dat aangeeft voldoende tijd voor goede patiëntenzorg te hebben daalde van 50% (2011) naar 42% (2017).
- Slechts een kwart vindt de hoeveelheid administratief werk redelijk en vindt dat patiënten hier niet onder lijden.
- Meer personeel en minder administratieve werkzaamheden zijn belangrijk om de beroepsuitoefening aantrekkelijker te maken.
- Er is een toenemende behoefte aan minder regels en meer zelfstandigheid.

VERPLEEGKUNDIGEN, VERZORGENDEN, begeleiders en praktijkondersteuners geven hun baan gemiddeld een rapportcijfer 7,5. Niet slecht; een ruime voldoende. Werken in de zorg blijkt aantrekkelijk. Zo geeft 84 procent van de zorgverleners aan met plezier naar het werk te gaan en 91 procent vindt het werk inhoudelijk leuk. Bij een vergelijking met de cijfers uit eerdere jaren blijkt dat dit onverminderd positief is.

Tevredenheid

In dit onderzoek bekeken we hoe tevreden zorgverleners zijn over verschillende kenmerken van hun dagelijks werk. Hun tevredenheid over promotie- en groei-mogelijkheden en over contacten met collega's en patiënten blijft over de jaren heen stabiel.

Maar de tevredenheid over de kwaliteit van de verleende zorg neemt af en dat is opmerkelijk en ongewenst. Zorgverleners zetten zich vaak met hart en ziel in voor goede patiëntenzorg. Als zij geen kwalitatief goede zorg kunnen verlenen zal uiteindelijk de tevredenheid met hun werk dalen. Hoe komt het dat de tevredenheid over de kwaliteit van zorg daalt?

Tijdgebrek

Een mogelijke verklaring voor de daling in de tevredenheid over de kwaliteit is de tijd die zorgverleners hebben voor hun patiënten. In 2017 geeft slechts 42 procent van de ondervraagde zorgverleners aan voldoende tijd te hebben voor goede patiëntenzorg. In 2011 was dat nog 50 procent (*figuur 1*). Daarnaast geven meer zorgverleners (51 procent) aan dat zij beter zouden functioneren als het minder druk was. Ook hier een forse toename ten opzichte van 2011, waar dit nog voor 43 procent gold. Daarbij ervaart een op de vijf zorgverleners (18 procent) het werk als te druk. Hoewel 18 procent weinig lijkt, is dit wel een verdubbeling ten opzichte van 2011. Mogelijk hangt de gevoelde tijdsdruk samen met de toenemende personele tekorten.¹

Administratie

Verminderen van administratiedruk kreeg de afgelopen jaren veel aandacht en er zijn al verschillende maatregelen genomen om de administratieve last te verminderen (zie o.a. www.minderlastenmeerzorg.nl).² Toch vindt maar een kwart (24 procent) van de zorgverleners dat de hoeveelheid tijd die ze nodig hebben voor administratief werk redelijk is en dat patiënten hier niet onder lijden. In 2011 was dit nog 32 procent (*figuur 1*). Bijna twee derde (64 procent) van de zorgverleners vindt de administratieve druk te hoog. Zij besteden gemiddeld 10,5 uur per week aan administratie.³ De vermindering van administratieve taken staat al jaren in de top van door zorgverleners genoemde maatregelen om



Oplossing?

Meer personeel en – daarmee samenhangend – minder werkdruk zijn belangrijk om de daling in tevredenheid over de kwaliteit van zorg aan te pakken. In ons onderzoek geven acht op de tien zorgverleners aan dat meer personeel in de directe zorgverlening het werk in de zorg aantrekkelijker zal maken. Beroepsvereniging V&VN signaleerde dat 85 procent van de zorgverleners dagelijks last heeft van de personeelstekorten.⁵ Het UWV verwacht in 2018 120-130 duizend vacatures in zorgorganisaties en verwacht dat de personeelstekorten de komende jaren nog verder zullen oplopen.¹ Het is dus maar de vraag of meer personeel op korte termijn realiseerbaar is. Hoe kan de dalende tevredenheid over de kwaliteit van zorg dan toch een halt toegeroepen worden? Uit ons onderzoek komt ook een toenemende behoefte aan minder administratie, minder regels en meer zelfstandigheid naar voren. Eerder bleek dat zorgverleners die meer regie over hun werk hebben een hogere werktevredenheid ervaren dan zorgverleners die minder regie over hun

de beroepsuitoefening aantrekkelijker te maken. Het is dan ook niet verwonderlijk dat 72 procent van de zorgverleners ook in 2017 al aangaf dat minder administratieve taken de beroepsuitoefening aantrekkelijker zal maken. Deze signalen zijn ook opgepakt door het ministerie van VWS.

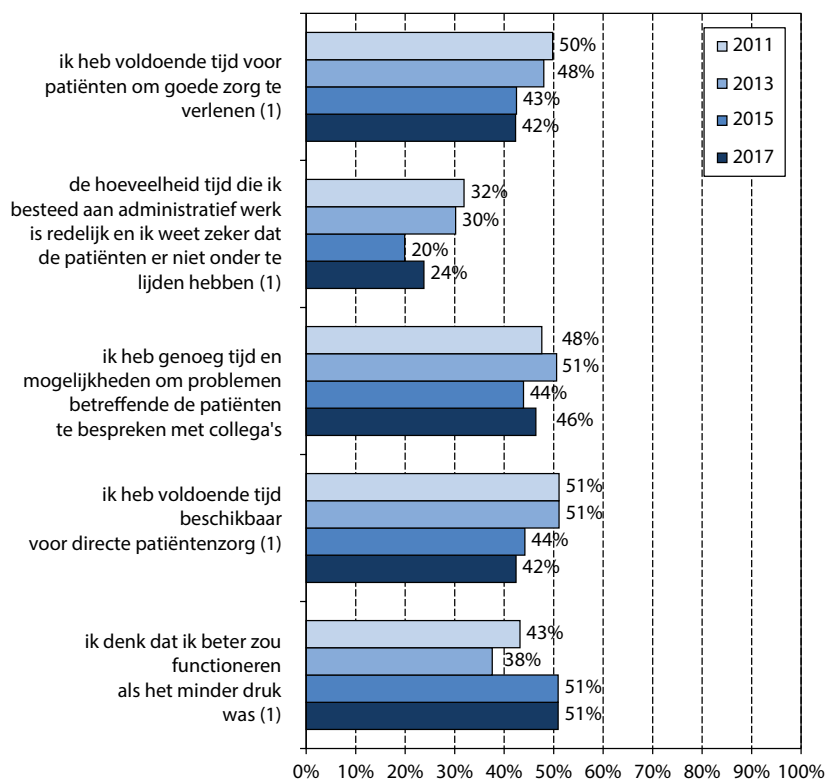
In het actieplan '(Ont)regel de zorg' worden acties beschreven met als doel het zorgbreed verminderen van de ervaren regeldruk.⁴ Een stap in de goede richting; het effect van dit actieplan zal zich in de toekomst moeten bewijzen.

werk hebben.⁶ Minder regels en administratie en meer zelfstandigheid en regie dragen wellicht ook bij aan een hogere tevredenheid over de kwaliteit van zorg. 🕒

Het onderzoek

De bevindingen zijn gebaseerd op een vragenlijst ingevuld door 1573 verpleegkundigen, verzorgenden, begeleiders en praktijkondersteuners huisartsenzorg (verder aangeduid als 'zorgverleners'), die zelf zorg of ondersteuning geven aan patiënten. Zij werken in diverse zorgsectoren en zijn deelnemer van het Nivel Panel Verpleging & Verzorging (zie www.nivel.nl/panelvenv). De zorgverleners beantwoorden elke twee jaar vragen over de aantrekkelijkheid van hun werk en werkomstandigheden, waardoor trends zichtbaar worden.

Zie het volledige rapport op www.nivel.nl: Brinkman, M., Veer A.J.E. de, Spreeuwenberg, P., Groot, K. de, Francke, A.L. *De aantrekkelijkheid van werken in de zorg 2017: cijfers en trends voor verpleegkundigen, verzorgenden, begeleiders en praktijkondersteuner huisartsenzorg*. Utrecht, Nivel 2018.



FIGUUR 1 PERCENTAGE ZORGVERLENERS DAT HET (HELEMAAL) EENS IS MET DE STELLINGEN OVER DE BESCHIKBARE TIJD VOOR PATIËNTEN, GEMETEN IN 2011, 2013, 2015 EN 2017
(1) AFNAME (BIJ LAATSTE ITEM: TOENAME) IN PERCENTAGE ZORGVERLENERS DOOR DE JAREN HEEN

REFERENTIES

- UWV (2018)**. Zorg Factsheet arbeidsmarkt. Amsterdam: UWV.
- VWS (2017)**. Nieuw wetsvoorstel zorgt voor minder papier en meer zorg. Den Haag: Ministerie van VWS.
- De Veer AJE, De Groot K, Brinkman M, Francke AL (2017)**. Administratieve druk: méér dan kwestie van tijd. Utrecht: Nivel.
- VWS (2018)**. (Ont)regel de zorg: actieplan. Den Haag: Ministerie van VWS.
- V&VN (2017)**. Personeelstekorten in de zorg: oplossingen van de werkvloer. Beschikbaar via: <https://www.venvn.nl/oplossingenvandewerkvloer>
- Maurits, EEM, De Veer AJE, Groenewegen PP, Francke AL**. Home-care nursing staff in self directed teams are more satisfied with their job and feel they have more autonomy over patient care: a nationwide survey. *Journal of Advanced Nursing*. 2017;73: 2430-2440.