Excellente verpleegkunde

‘Onderzoek naar de rol van de verpleegkundige in het bewaken van de kwaliteit van de verpleegkundige zorg’

[](http://www.google.nl/url?sa=i&rct=j&q=&esrc=s&source=images&cd=&cad=rja&uact=8&docid=5aUyVcfhak17XM&tbnid=TMhb7biEhJYqNM:&ved=0CAUQjRw&url=http://www.managementsite.nl/17128/kwaliteit-klant/model-zelfsturende-teams-thuiszorg-succesvol.html&ei=6zREU8yHCMT5PIjvgLAL&psig=AFQjCNEeJZW9Pjj6m82FDVgyt0gCFwBElA&ust=1397065027180317)

**Onderzoekers**

Lianne van Meijeren (110525)

Anne-Christien Bos (100227)

**Opleiding**

HBO-Verpleegkunde aan de Christelijke Hogeschool Ede

**Begeleiders**

Ria den Hertog

Marjan de Jong

**Beoordelaars**

Marlies van Hell

Ans Juffer

**Opdrachtgevers**

Gelre Ziekenhuizen locatie Apeldoorn en Zutphen

Wilma Bomhof

Jan op ‘t Land

**Project**

Afstudeeropdracht

**Datum**

April 2014

[](http://www.che.nl/)

[](http://www.google.nl/url?sa=i&rct=j&q=&esrc=s&source=images&cd=&cad=rja&uact=8&docid=y75fbJp2wVjO_M&tbnid=03f01Gbk-km6DM:&ved=0CAUQjRw&url=http://www.inspiredambitions.nl/portfolio&ei=ZjZEU4iOLISbPbijgZgD&bvm=bv.64367178,d.ZWU&psig=AFQjCNEySg_8XD9i0OYNjnDcuFrMitCcRA&ust=1397065681857766)

Gegevens

**Naam opdrachtgever:**

Gelre Ziekenhuizen

**Contactgegevens onderzoekers:**

Lianne van Meijeren

Vordenseweg 8

7231 PA Warnsveld

06-20143381

Email: liannevanmeijeren@live.nl

Anne-Christien Bos

Klomperweg 155

6741 PH Lunteren

06-51919688

Email: [annechristienbos@hotmail.com](mailto:annechristienbos@hotmail.com)

**Contactgegevens begeleider/opdrachtgever afdelingen:**

Gelre Ziekenhuizen locatie Zutphen

Afdeling 4.7 - Neurologie

Jan op ’t Land

Email: j.op.t.land@gelre.nl

Gelre Ziekenhuizen locatie Apeldoorn

Afdeling A6 - Gastro- Enterologie en Oncologie

Wilma Bomhof

Email: [w.bomhof@gelre.nl](mailto:w.bomhof@gelre.nl)

**Contactgegevens begeleider/beoordelaar Gelre Ziekenhuizen:**

Marjan de Jong

Opleider locatie Apeldoorn

Email: [m.de.jong@gelre.nl](mailto:m.de.jong@gelre.nl)

**Contactgegevens begeleider/beoordelaar Christelijke Hogeschool Ede:**

Ria den Hertog

Opleidingsdocent Academie Gezondheidszorg

Email: fdhertog@che.nl

**Afbeeldingen voorkant:**

Stethoscoop met hart: www.vitaalthuiszorg.nl

Logo CHE: www.che.nl

Logo Gelre Ziekenhuizen: www.gelreziekenhuizen.nl

Voorwoord

Dit onderzoek is gedaan naar aanleiding van ervaringen van verpleegkundigen, die werkzaam zijn op de verpleegafdelingen Neurologie (Zutphen) en Gastro- Enterologie en Oncologie (Apeldoorn) van Gelre Ziekenhuizen, op het gebied van bewaking van de kwaliteit van de verpleegkundige zorg. Daarnaast ging ook de persoonlijke interesse van de onderzoekers uit naar het verbeteren van de verpleegkundige kwaliteit van zorg en het doen van onderzoek hiernaar. In samenwerking met de Christelijke Hogeschool Ede en Gelre Ziekenhuizen is de volgende onderzoeksvraag opgesteld:

‘Wat wordt er door de verpleegkundigen op de afdelingen Neurologie (Zutphen) en Gastro-Enterologie en Oncologie (Apeldoorn) in het Gelre Ziekenhuis gedaan om de kwaliteit van verpleegkundige zorg te bewaken?’

In dit onderzoek wordt antwoord gegeven op bovenstaande vraag door middel van het bestuderen van bijbehorende literatuur en het uitvoeren van praktijkonderzoek. Aan de hand van deze resultaten worden er aanbevelingen geschreven voor de organisatie. Het onderzoek is geschreven voor de organisatie van Gelre Ziekenhuizen, verpleegkundigen en geïnteresseerden.

Voor het mogen uitvoeren van dit onderzoek en de fijne samenwerking gaat onze dank uit naar Gelre Ziekenhuizen en onze opdrachtgevers Wilma Bomhof en Jan op ’t Land. Daarnaast willen wij de zestien verpleegkundigen bedanken voor hun tijd en openheid tijdens de interviews. Hierdoor hebben wij een realistisch beeld gekregen wat verpleegkundigen doen om de kwaliteit van de verpleegkundige zorg te bewaken. Ook bedanken we Ria den Hertog van de Christelijke Hogeschool en Marjan de Jong opleider binnen Gelre Ziekenhuizen, voor hun begeleiding, betrokkenheid en sturing die wij tijdens dit onderzoek van hun kregen. Onze dank gaat ook uit naar onze medestudenten voor het geven van feedback en het tonen van betrokkenheid en interesse in ons onderzoek. Wij wensen u veel plezier bij het lezen van dit verslag.

April, 2014

Lianne van Meijeren en Anne-Christien Bos

Samenvatting

In dit onderzoek staat de bewaking van de kwaliteit van de verpleegkundige zorg centraal. De vraag die in dit onderzoek beantwoord zal worden is: ‘Wat wordt er door verpleegkundigen op de afdelingen Neurologie (Zutphen) en Gastro- Enterologie en Oncologie (Apeldoorn) in het Gelre Ziekenhuis gedaan om de kwaliteit van de verpleegkundige zorg te bewaken?’ Om dit te onderzoeken is er allereerst een literatuurstudie gedaan naar de vraag wat kwaliteit van de verpleegkundige zorg inhoudt. Hieruit kwam naar voren dat het programma Excellente Zorg een middel is om de kwaliteit van de verpleegkundige zorg te bewaken. Aan de hand van de acht speerpunten die in dit programma centraal staan zijn er interviews afgenomen met verpleegkundigen van de verpleegafdelingen, over de vraag wat zij zeggen over het bewaken van de kwaliteit van de verpleegkundige zorg in de praktijk. Vanuit de interviews kwam er naar voren dat verpleegkundigen zichzelf zien als bewakers van de kwaliteit van de verpleegkundige zorg. Factoren die hieraan bijdragen zijn ‘kwaliteit van zorg door verpleegkundigen’, ‘cultuur van de afdelingen’, ‘professionaliteit’ en ‘organisatie van zorg op de afdelingen’. Hierbij wordt ‘kwaliteit van zorg door verpleegkundigen’ bewaakt door het uitvoeren van de verpleegkundige zorg volgens protocol en het gebruik maken van de klinische blik. De ‘cultuur van de afdelingen’ wordt bewaakt door een goede samenwerking, waarbij het van belang is dat zorgverleners duidelijk met elkaar communiceren. Het bewaken van de ‘professionaliteit’ wordt gedaan door het verantwoord afwijken van standaarden op basis van de klinische blik, kennis en ervaring. Tot slot wordt de ‘organisatie van zorg op de afdelingen’ bewaakt door een toegankelijk afdelingshoofd, die verpleegkundig inzicht heeft en waarbij verpleegkundigen dingen wat betreft beleid aan kunnen geven. Aan de hand van deze resultaten zijn er aanbevelingen geformuleerd, zoals op het gebied van samenwerking en communicatie. Zo kunnen verpleegkundigen dit als vast agendapunt zetten tijdens de dag evaluatie. Ook mogen verpleegkundigen elkaar feedback geven aan de hand van de feedbackregels, om op deze manier de gezamenlijke verantwoordelijkheid van de bewaking van de kwaliteit van de verpleegkundige zorg te bevorderen. Verder zal de bewaking van de verpleegkundige zorg bevordert worden wanneer de werkbaarheid van het Elektronisch Verpleegkundige Dossier en Elektronisch Voorschrijf Systeem (EVD/EVS) verbeterd wordt, zodat verpleegkundigen meer tijd hebben voor de patiënt. Ook wordt er aanbevolen om verpleegkundigen in een vroeg stadium te informeren over besluitvorming wat betreft beleid op verpleegkundig niveau. Daarnaast wordt er aanbevolen om een aandachtsvelder aan te stellen op de afdeling, die dient als tussenpersoon voor de communicatie tussen verpleegkundigen en het afdelingshoofd ten aanzien van veranderingen wat betreft het verpleegkundig beleid. Tenslotte mogen er meer scholingen, symposia, discussie avonden en klinische lessen georganiseerd worden, om op deze manier medewerkers te motiveren tot het bewaken van de kwaliteit van de verpleegkundige zorg.

Inhoudsopgave

[Gegevens 1](#_Toc386098055)

[Voorwoord 2](#_Toc386098056)

[Samenvatting 3](#_Toc386098057)

[Inhoudsopgave 4](#_Toc386098058)

[1. Inleiding 6](#_Toc386098059)

[1.1 Aanleiding 6](#_Toc386098060)

[1.2 Probleemomschrijving 7](#_Toc386098061)

[1.2.1 Doelstelling 7](#_Toc386098062)

[1.2.2 Vraagstelling 7](#_Toc386098063)

[1.2.3 Deelvragen 7](#_Toc386098064)

[2. Literatuurstudie 8](#_Toc386098065)

[2.1 Opvattingen over de kwaliteit van de verpleegkundige zorg 8](#_Toc386098066)

[2.2 Kwaliteit van zorg in de huidige praktijk 8](#_Toc386098067)

[2.3 Bewaking kwaliteit van zorg 9](#_Toc386098068)

[2.4 Eigen verantwoordelijkheid van de verpleegkundige 10](#_Toc386098069)

[2.5 Kwaliteit van zorg binnen de Gelre Ziekenhuizen 10](#_Toc386098070)

[3. Onderzoeksmethodologie en verantwoording 11](#_Toc386098071)

[3.1 Methodologie 11](#_Toc386098072)

[3.2 Dataverzameling 11](#_Toc386098073)

[3.3 Betrouwbaarheid 11](#_Toc386098074)

[3.4 Validiteit 11](#_Toc386098075)

[3.5 Populatie 12](#_Toc386098076)

[3.6 Data- analyse 12](#_Toc386098077)

[3.7 Ethische verantwoording 12](#_Toc386098078)

[4. Resultaten 13](#_Toc386098079)

[4.1 Kwaliteit van zorg door verpleegkundigen 13](#_Toc386098080)

[4.2 Cultuur van de afdelingen 13](#_Toc386098081)

[4.2.1 Afdelingscultuur 13](#_Toc386098082)

[4.2.2 Communicatie 14](#_Toc386098083)

[4.2.3 Samenwerking 15](#_Toc386098084)

[4.3 Professionaliteit 15](#_Toc386098085)

[4.3.1 Afwijken standaarden 15](#_Toc386098086)

[4.3.2 Competentie team 15](#_Toc386098087)

[4.3.3 Vervolgopleiding/scholing 16](#_Toc386098088)

[4.4 Organisatie van zorg op de afdelingen 16](#_Toc386098089)

[4.4.1 Afdelingshoofd 16](#_Toc386098090)

[4.4.2 Beleid & personeelszaken 17](#_Toc386098091)

[5. Conclusie en aanbevelingen 18](#_Toc386098092)

[5.1 Conclusie 18](#_Toc386098093)

[5.2 Aanbevelingen 19](#_Toc386098094)

[5.2.1 Aanbevelingen voor de afdelingen 19](#_Toc386098095)

[5.2.2 Aanbevelingen voor vervolgonderzoek 19](#_Toc386098096)

[6. Discussie 20](#_Toc386098097)

[6.1 Evaluatie product 20](#_Toc386098098)

[6.2 Evaluatie proces 20](#_Toc386098099)

[6.2.1 Literatuurstudie 20](#_Toc386098100)

[6.2.2 Methode 20](#_Toc386098101)

[6.2.3 Resultaten 21](#_Toc386098102)

[6.2.4 Aanbevelingen 21](#_Toc386098103)

[7. Referentielijst 22](#_Toc386098104)

[Bijlage 1: Topiclijst 24](#_Toc386098105)

[Bijlage 2: Overzichtslijsten 25](#_Toc386098106)

1. Inleiding

# Aanleiding

*In de gezondheidszorg is sprake van een groeiende kloof tussen de toenemende zorgvraag*

*en de afname in aantal en kwaliteit van verpleegkundigen en verzorgenden. Het is noodzakelijk hieraan een halt toe te roepen. Daarom is het van belang om een omslag in zorginstellingen tot stand te brengen die aanzet tot excellente verpleegkundige zorg en er tevens toe leidt dat verpleegkundigen en verzorgenden langdurig binnen de gezondheidzorg werkzaam blijven.* (Brouwer, 2010, p.39)

In de jaren tachtig van de vorige eeuw vond er in de Verenigde Staten een algemene personeelsschaarste plaats in de ziekenhuizen. Ondanks deze schaarste wisten sommige ziekenhuizen wel voldoende verpleegkundigen aan te trekken en te behouden. Blijkbaar werkten deze ziekenhuizen als een ‘magneet’ op verpleegkundigen. Dit was voor de American Academy of Nursing aanleiding om te onderzoeken waarin deze magneetziekenhuizen zich van de andere ziekenhuizen onderscheidden. Hieruit kwamen veertien kenmerken naar voren die betrekking hebben op aspecten zoals: de kwaliteit van verpleegkundig leiderschap, de organisatiestructuur, kwaliteitsverbetering, autonomie, het imago van verpleging en professionele ontwikkeling. Daarom kan een magneetziekenhuis als volgt gedefinieerd worden: een magneetziekenhuis werft en behoudt verpleegkundigen die zich kenmerken door een hoge arbeidstevredenheid, omdat zij in staat worden gesteld om goede zorg te verlenen (Van der Bles, 2008).

Binnen de gezondheidszorg zijn er ontwikkelingen wat leidt tot verandering in de zorgvraag. Ten eerste is er sprake van een toename van hoeveelheid zorg vanwege de vergrijzing en daarnaast veranderd de aard van de zorgvraag. Omdat de hoeveelheid en de kwaliteit van de verpleegkundigen niet in gelijke mate stijgt met de vraag, is door de V&VN en de NPCF het concept ‘magneetziekenhuizen’ naar Nederland gehaald (De Brouwer & Kieft, 2013). Dit wordt het programma ‘Excellente Zorg’ genoemd. De veertien magneetkenmerken (‘magnet forces’) zijn omgezet naar acht essentiële kenmerken, die gericht zijn op de kwaliteit van zorg (V&VN, 2013).

Dit komt neer op de volgende kenmerken:

* Werken met vakbekwame collega’s
* Goede relaties met artsen
* Autonomie
* Support van de direct leidinggevende
* Zeggenschap over de beroepsuitoefening
* Opleidingsmogelijkheden
* Voldoende personeel
* Patiëntgerichte zorgcultuur

Volgens Donabedian (in Borgesius, De Bekker, Eliens, Schouten, & Van der Kooij, 2004) is kwaliteit de mate van overeenstemming tussen feitelijk verleende zorg en voorafgestelde criteria of eisen.

Deze wordt geboden door verpleegkundigen die met volle overgave, volgens de laatste stand van de wetenschap, hun werk doen. Doordat alle kennis en passie tot uiting komt, ligt het ziekteverzuim en het verloop van zorgprofessionals laag (V&VN, z.j.). De doelstellingen die door het programma Excellente Zorg worden behaald zijn:

* Het vergroten van de arbeidstevredenheid van de verpleegkundigen
* Het bevorderen van excellente patiëntgerichte zorg
* Bewerkstelligen van een attitudeverandering, hierin staan patiëntgerichte zorg en het besef van de positie van de verpleegkundigen centraal (Brouwer, 2010)

Vanuit het beleidsplan van de Verpleegkundige Adviesraad (VAR) binnen het Gelre ziekenhuis komt er in de visie één speerpunt naar voren die zich richt op patiëntveiligheid en zorgkwaliteit. Hierbij zijn de specifieke aandachtsvelden: de kwaliteit van de zorg van kwetsbare ouderen te verhogen, verminderen van pijn bij patiënten en het verbeteren van de kwaliteit van de prestatie- indicatoren (Maas-Engelen, 2013). Eén van de leden van de VAR (persoonlijke communicatie, 20 januari 2014) bevestigt, dat er binnen het Gelre ziekenhuis niet gewerkt wordt met het programma Excellente Zorg.

# Probleemomschrijving

De beroepsgroep V&VN heeft het programma Excellente Zorg vanuit Amerika naar Nederland gehaald. De reden hiervan is, dat de hoeveelheid en kwaliteit van de verpleegkundigen niet in gelijke mate stijgt met de zorgvraag. Dit programma is een instrument voor beheersing van kwaliteit van zorg. In dit programma krijgt de verpleegkundige de power om te sturen op kwaliteit van verpleegkundige zorg. Het programma is geschikt voor Nederland, 12 pilots zijn gedraaid in ziekenhuizen, waarbij goede resultaten werden verkregen (V&VN, z.j.). Het is opmerkelijk dat dit programma niet zichtbaar binnen Gelre Ziekenhuizen is. Naar aanleiding hiervan ontstond de vraag hoe verpleegkundigen op dit moment op de afdelingen Neurologie (Zutphen) en Gastro- Enterologie en Oncologie (Apeldoorn) de kwaliteit van de verpleegkundige zorg bewaken.

## Doelstelling

Eind mei 2014, wordt een onderzoeksrapport uitgebracht met aanbevelingen voor de praktijk waarin staat hoe de kwaliteit van verpleegkundige zorg door de verpleegkundigen van de afdelingen Neurologie (Zutphen) en Gastro- Enterologie en Oncologie (Apeldoorn) in het Gelre Ziekenhuis beïnvloedt kan worden.

## Vraagstelling

Wat wordt er door de verpleegkundigen op de afdelingen Neurologie (Zutphen) en Gastro- Enterologie en Oncologie (Apeldoorn) in het Gelre Ziekenhuis gedaan om de kwaliteit van de verpleegkundige zorg te bewaken?

## Deelvragen

Deelvraag 1: Wat zegt de literatuur over de kwaliteit van de verpleegkundige zorg?

1. Wat is kwaliteit van verpleegkundige zorg?
2. Wat zegt het programma Excellente Zorg over het bewaken van de kwaliteit van de verpleegkundige zorg?

Deelvraag 2: Wat zeggen de verpleegkundigen over het bewaken van de kwaliteit van de verpleegkundige zorg in de praktijk?

1. Literatuurstudie

Het doel van deze literatuurstudie is om achtergrondkennis te verzamelen over de kwaliteit van de verpleegkundige zorg en wat het programma ‘Excellente Zorg’ zegt over de bewaking hiervan.

Allereerst wordt er ingegaan op enkele opvattingen over de kwaliteit van de verpleegkundige zorg, daarna wordt de taak van de verpleegkundige hierin beschreven. Vervolgens wordt de bewaking van de kwaliteit van de verpleegkundige zorg nader toegelicht aan de hand van het programma ‘Excellente Zorg’ evenals de Plan-Do-Check-Act cirkel. Verder wordt er ingegaan op de eigen verantwoordelijkheid van de verpleegkundigen en ten slotte wordt beschreven hoe binnen de Gelre Ziekenhuizen aan kwaliteit van zorg wordt gewerkt.

# Opvattingen over de kwaliteit van de verpleegkundige zorg

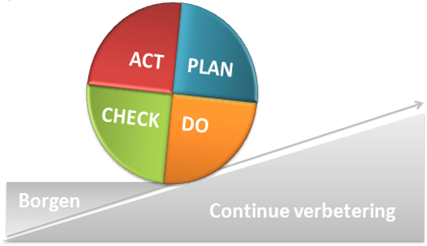
Door de jaren heen is er veel over kwaliteit van zorg gesproken en geschreven. Het denken hierover heeft een zekere ontwikkeling doorgemaakt. Zo werd er in de jaren zeventig met name aandacht besteed aan het medisch handelen van verpleegkundigen. De organisatie rondom de zorg werd er in de jaren tachtig bij betrokken en in de jaren negentig ging kwaliteit een belangrijke rol spelen in het beleid van de gezondheidszorg (Casparie, 1993). Deze ontwikkeling is ontstaan door een veranderende houding van verpleegkundigen, toenemende schaarste aan financiële middelen en het toenemend kritisch bewustzijn van patiënten (Caper, 1988). De Amerikaanse arts Donabedian (1988) omschrijft de kwaliteit als mate van overeenstemming tussen feitelijk verleende zorg en vooraf gestelde criteria of eisen, zie figuur 1. Ook de patiënt tevredenheid en de rechtvaardige verdeling van zorg wordt met het begrip kwaliteit in verband gebracht (Klazinga, Touw & Van Everdingen, 1988). Dit laat zien dat het begrip kwaliteit van zorg zich steeds verder uitbreidt.

Figuur 1. Proces tussen verleende zorg en vooraf gestelde criteria. Geraadpleegd via [www.patient-experience.org](http://www.patient-experience.org)

# Kwaliteit van zorg in de huidige praktijk

Vandaag de dag is kwaliteit van zorg nog steeds een zeer actueel thema. Op internationaal gebied houdt de Joint Commission International (JCI) zich bezig met een permanente verbetering op het vlak van patiëntveiligheid en zorgkwaliteit. Het JCI heeft hiervoor een accreditatieprogramma ontwikkeld voor zorginstellingen, aan de hand van de internationale standaarden en de internationale Patient Safety Goal (Joint Commission International, 2014). In de Nederlandse wet- en regelgeving is de zorg voor kwaliteit vastgelegd (Sorgdrager, 1996). In deze wet staat dat de zorg ‘verantwoord’ moet zijn. Hierbij wordt gesproken over de begrippen: ‘effectiviteit’, ‘klantgerichtheid’ en ‘doelmatigheid’. De Nederlandse Vereniging van Ziekenhuizen (NVZ) geeft aan dat ‘verantwoorde zorg’ veel omvattender is. Zij proberen dit begrip te ondervangen met de woorden: veiligheid, effectiviteit, klantgerichtheid, doelmatigheid, toegankelijkheid, tijdig en innovatief (NVZ, 2011). Daarnaast staat in de verpleegkundige beroepscode dat je als verpleegkundige de activiteiten ter ondersteuning van de kwaliteit van zorg moet ondersteunen. Hiermee wordt bedoelt dat je meewerkt aan de ontwikkeling en verspreiding van standaarden en richtlijnen en daarnaast dat je je ervaringskennis opbouwt en toepast. Ook het in de praktijk brengen van ontwikkelde kennis en richtlijnen is hierbij van belang. Tenslotte kunnen professionals zich verenigen via een beroepsorganisatie, waardoor zij zich aan gezamenlijke doelen verbinden, zoals bijvoorbeeld de bewaking van de kwaliteit van zorg (NU’91 & V&VN, 2007). Eén van deze beroepsorganisaties is de Verpleegkundigen & Verzorgenden Nederland (V&VN). Deze zegt over de kwaliteit van zorg dat je deze kan bieden wanneer je je vaardigheden en kennis bijhoudt. Naast het werken is het bijhouden van technologische ontwikkelingen, nieuwe wetgevingen en richtlijnen noodzakelijk (V&VN, 2007-2014). Er is onder een panel van verpleegkundigen en verzorgenden een peiling geweest (Tijdschrift voor Verpleegkundigen [TVZ], 2005), waaruit blijkt dat zij onder kwaliteit van zorg de persoonlijke aandacht aan hun patiënten verstaan. Daarnaast vinden zij het afstemmen van het moment en tempo van de zorg op de voorkeur van de patiënt en het bieden van een geborgen en veilige omgeving belangrijk. Uit een ander onderzoek (De Veer & Francke, 2009) blijkt dat de panelleden vinden dat nieuwe technologieën, waaronder het elektronisch verpleegkundig dossier, moeten bijdragen aan betere zorg voor de patiënt.

# Bewaking kwaliteit van zorg

De V&VN en de Nederlandse Patiënten Consumenten Federatie (NPCF) heeft het programma ‘Magnet hospitals’ naar Nederland gehaald, met als doel de kwaliteit van zorg te verbeteren. Al sinds de jaren tachtig bewijzen deze Magnet hospitals hun succes in Amerika. In die tijd vond er een algemene personeelsschaarste plaats in de ziekenhuizen. Ondanks deze schaarste wisten sommige ziekenhuizen wel voldoende verpleegkundigen aan te trekken en te behouden. Blijkbaar werkten deze ziekenhuizen als een ‘magneet’ op verpleegkundigen. Dit was voor de American Academy of Nursing aanleiding om te onderzoeken waarin deze magneetziekenhuizen zich van de andere ziekenhuizen onderscheidden (Van der Bles, 2008). De bron achter dit programma is het American Nurses Credentialing Centre (ANCC). De Magnet hospitals blijken voortdurend een hoogwaardige kwaliteit van de verpleegkundige zorg te leveren (American Nurses Credentialing Centre, 2014). De V&VN en de NPCF hebben in een pilot ‘Excellente Zorg’ een programma ontwikkeld en getest, dat verder gaat dan het concept van de Magnet hospitals. In het magneetconcept staat het principe voorop dat door een andere positionering van verpleegkundigen binnen de organisatie de patiëntenzorg verbetert. Het programma Excellente Zorg brengt in kaart hoe verpleegkundigen hun werkomgeving en de kwaliteit van de geleverde patiëntenzorg ervaren. Ook houdt het programma de organisatie van een instelling een spiegel voor, om te laten zien hoe verpleegkundigen hun werkomgeving graag zouden zien, zodat er goede patiëntenzorg geboden kan worden (Brouwer, 2010). Het Nederlandse ‘Excellente Zorg’ is opgebouwd uit acht essentiële kenmerken, deze zijn: werken met vakbekwame collega’s, goede relatie met de artsen, autonomie, support van de direct leidinggevende, zeggenschap over de beroepsuitoefening, opleidingsmogelijkheden, voldoende personeel en een patiëntgerichte zorgcultuur (Brouwer, De Jong, Hendriks, Hollands, Van der Peet, 2009). Deze acht kenmerken vormen de uitgangspunten voor het in kaart brengen van organisatieaspecten en de waarnemingen van de geleverde patiëntenzorg van verpleegkundigen op de werkvloer. Bij Excellente Zorg staan de beoogde zorgresultaten van het verpleegkundig handelen centraal, met als doel excellente patiëntenzorg te verlenen. De achterliggende gedachte is dat een aantrekkelijke werkomgeving voor verpleegkundigen leidt tot een betere kwaliteit van zorg (V&VN, 2013). Een model dat een praktische vertaling geeft in processen om de kwaliteit van zorg te bewaken, is de Plan-Do-Check-Act cirkel zoals in figuur 2is samengevat (Borgesius, De Bekker, Eliens, Schouten, & Van der Kooij, 2004). De basis voor deze cirkel is ontwikkeld door William Edwards Deming. Zoals bij veel modellen is dit een vereenvoudigde weergave van een complexere werkelijkheid. Het is een hulpmiddel om te kijken naar de kwaliteit en het bewaken hiervan (Rubrech & Stuyling de Lange, 2010). Het model bestaat uit vier principes. Plan:het maken van afspraken, het bepalen wat de gewenste situatie is en vaststellen aan welke eisen iets moet voldoen. Kortom, het maken van een plan. Do:het uitvoeren van datgene wat is afgesproken in de praktijk brengen, inclusief borging van de kwaliteit. Check:het toetsen of de gevolgde werkwijze, dan wel de behaalde resultaten, overeenstemmen met de beoogde werkwijze. Act: het planzo nodig verbeteren of veranderen. Doordat kwaliteit een continu proces is van leren en verbeteren, passen deze vier principes goed in een cyclusvorm. Grol & Wensing (2006) hebben naar aanleiding van onder andere de PDCA-cyclus van Deming een model ontwikkeld dat de praktijk van de implementatie van innovaties zo goed mogelijk volgt. Voor een effectieve implementatie is een goede voorbereiding, planning en een systematische aanpak vereist.

Figuur 2. Plan Do Check Act Cirkel. Ontleend aan: www.pdcacyclus.nl

# Eigen verantwoordelijkheid van de verpleegkundige

Naast het programma ‘Excellente Zorg’, wat de kwaliteit van zorg meet, zijn er ook aspecten in de zorg die moeilijker kwantitatief zijn uit te drukken. Gastmans & Dierckx de Casterle (2000) besteden in hun studie over excellente verpleegkunde nadrukkelijk aandacht aan de normatieve kanten van het beroep en halen Bishop en Scudder (1990) aan: “Verpleegkunde is een praktijk, gefundeerd op de morele eis het welzijn van personen te bevorderen door binnen een persoonlijke relatie voor hen te zorgen” (Gastmans & Dierckx de Casterle, 2000, p. 35). Met de ‘praktijk’ worden alle handelingen en houdingen die gericht zijn op het verlenen van goede zorg aan de toegewezen patiënten bedoeld. Onder handelingen wordt het systematische proces van diagnosestelling, planning, uitvoering en evaluatie in de verpleegkundige zorg verstaan. Verder verstaat men onder houdingen de persoonlijke betrokkenheid van de verpleegkundige richting de patiënt, met als doel het welzijn te bevorderen. Het ‘welzijn van de patiënt’ heeft betrekking op lichamelijk, psychisch, sociaal en levensbeschouwelijk vlak. Wanneer voor alle vlakken aandacht is, wordt het welzijn van de patiënt bevordert. Dit alles moet volgens Bishop en Scudder binnen een ‘persoonlijke relatie’ tussen de verpleegkundige en de patiënt. In deze relatie toont de patiënt zijn kwetsbaarheid en roept deze daarmee op om voor hem ‘te zorgen’. Hierbij is het voor de verpleegkundige de verantwoordelijkheid om op zoek te gaan hoe zij een goed antwoord kan zijn voor de patiënt. Het ethische aspect is nadrukkelijk aanwezig in de verpleegkundige opdracht.

# Kwaliteit van zorg binnen de Gelre Ziekenhuizen

De opdracht tot persoonlijke afstemming van de verpleegkundige zorg komt terug in de visie van Gelre Ziekenhuizen. Hierin staat dat er wordt gewerkt volgens de belevingsgerichte methodiek. De VAR omschrijft deze zorg als het tot zijn recht laten komen van de eigen verantwoordelijkheid van de patiënt en het op professionele wijze invulling geven aan de maatschappelijke ontwikkelingen en het overheidsbeleid. Concreet houdt dit voor de verpleegkundige in: dat zij zich in iedere zorgsituatie de vraag moet stellen wat het ziek zijn voor de patiënt betekent, wat hij aan hulp nodig denkt te hebben en welke bijdrage de verpleegkundige hieraan kan leveren (Verpleegkundige Adviesraad, z.j.). In het beleidsplan van de VAR blijkt dat men zich richt op de patiëntveiligheid en zorgkwaliteit. Hierbij zijn de specifieke aandachtsvelden: de kwaliteit van de zorg van kwetsbare ouderen te verhogen, verminderen van pijn bij patiënten en het verbeteren van de kwaliteit van de prestatie-indicatoren (Maas- Engelen, 2013). Ook hebben de Gelre Ziekenhuizen behaalde keurmerken en certificaten rondom kwaliteit en veiligheid in de zorg, onder andere van het Nederlands Instituut voor Accreditatie in de Zorg (NIAZ) (Gelre Ziekenhuizen, 2014).

Maar hoe heeft Gelre de persoonlijke verantwoording van de verpleegkundige voor kwaliteit van zorg vastgelegd?

1. Onderzoeksmethodologie en verantwoording

In dit hoofdstuk staat de onderzoeksmethodologie en de verantwoording van het onderzoek beschreven. Daarnaast wordt de methode van het analyseren van de informatie beschreven, evenals de betrouwbaarheid, validiteit en ethische aspecten van dit onderzoek.

# Methodologie

Tijdens ons onderzoek richten we ons op kwalitatief onderzoek. Kwalitatief onderzoek is volgens Verhoeven (2011) gericht op het verzamelen van gegevens over de beleving, achterliggende argumenten en motieven van personen in een bepaalde situatie. Er is voor kwalitatief onderzoek gekozen, omdat de beleving, argumenten en motieven van verpleegkundigen over de beïnvloeding van de kwaliteit van zorg centraal staat. Ter voorbereiding hierop is er literatuuronderzoek gedaan naar de kwaliteit van zorg en het programma Excellente Zorg.

# Dataverzameling

Voor dit onderzoek is gekozen voor semigestructureerde interviews. Bij semigestructureerde interviews wordt gestuurd door middel van een topiclijst (zie bijlage 1), waarin punten staan over de kwaliteit van zorg. Ook is er ruimte voor de eigen inbreng van de geïnterviewde (Verhoeven, 2011). Hiervoor is gekozen omdat er gerichte vragen gesteld zullen worden over de kwaliteit van zorg maar hierin ook ruimte moet zijn voor de eigen inbreng van de geïnterviewde.

# Betrouwbaarheid

Onder betrouwbaarheid van een onderzoek wordt verstaan: de mate waarin het onderzoek vrij is van toevallige fouten. Om de betrouwbaarheid voldoende te kunnen waarborgen, is het nodig om na te gaan of het onderzoek herhaalbaar is. De kans blijft echter aanwezig dat er toevallige fouten worden gemaakt (Verhoeven, 2011). De betrouwbaarheid in dit onderzoek willen we op de volgende manier waarborgen:

* Door gespreksopnames te maken van de semigestructureerde interviews
* De gespreksopnames van de semigestructureerde interviews worden gearchiveerd, zodat eventuele her-analyse mogelijk is
* Er wordt door middel van een rapportage verantwoording afgelegd over de onderzoeks handelingen
* Door middel van peer evaluation door de opdrachtgever en begeleidend docent wordt de onderzoeksopzet, dataverzameling en –analyse van feedback voorzien
* Door een hoofdstuk discussie op te nemen in het onderzoeksverslag
* Door het maken van aantekeningen in een logboek

# Validiteit

Betrouwbaarheid is een belangrijke voorwaarde voor het bepalen van de validiteit van het onderzoek. Bij validiteit wordt gekeken naar de echtheid en het waarheidsgehalte van het onderzoek. Je bepaalt hierbij in welke mate het onderzoek vrij is van systematische fouten (Verhoeven, 2011). Er wordt gesproken van interne validiteit en externe validiteit. Bij de interne validiteit wordt nagegaan of het de onderzoekers lukt om de onderzoeksvraag goed te beantwoorden en of de conclusies zuiver zijn. Met de externe validiteit wordt bedoeld in hoeverre de onderzoeksresultaten te generaliseren zijn naar een andere situatie (Verhoeven, 2011).

De validiteit in dit onderzoek willen we op de volgende manier waarborgen:

* Tijdens de semigestructureerde interviews wordt telkens dezelfde topiclijst gebruikt
* Er wordt zoveel mogelijk een rustige plek opgezocht voor de interviews

# Populatie

De populatie zal bestaan uit zestien verpleegkundigen die werkzaam zijn op klinische afdelingen in de Gelre Ziekenhuizen locatie Zutphen en Apeldoorn. Onze steekproef bestaat uit: HBO/MBO verpleegkundigen, fulltime/ parttime verpleegkundigen, verpleegkundigen met werkervaring < 3 jaar en werkervaring > 3 jaar. Door te kiezen voor een breed opleidingsniveau, verschillende dienstverbanden en ervaring wordt de betrouwbaarheid van het onderzoek vergroot.

# Data- analyse

Naar aanleiding van de semigestructureerde interviews gaan we de gegevens analyseren door middel van het zeven stappenplan. Door middel van dit stappenplan, kunnen we de gegevens groeperen om op die manier verbanden te kunnen leggen tussen de verkregen informatie (Baarda, De Goede & Teunissen, 2005).

# Ethische verantwoording

De gegevens zullen geanonimiseerd weergegeven worden, zodat de privacy gewaarborgd blijft. Zo wordt er aan het begin van de interviews om toestemming gevraagd voor het opnemen van gespreksopnames. Dit is gedaan omdat zodoende de belangen van verschillende partijen niet in het geding komen. Ook zullen de gegevens zonder toestemming van de opdrachtgever niet aan derden verstrekt worden (Baarda, De Goede & Teunissen, 2005).

1. Resultaten

In dit hoofdstuk worden de resultaten beschreven aan de hand van de analyses van de gehouden semigestructureerde interviews. De interviews met de verpleegkundigen van de verpleegafdelingen zijn gelabeld en gecodeerd. Aan de hand van deze codes zijn vier thema’s naar voren gekomen, deze zijn: ‘kwaliteit van zorg door verpleegkundigen’, ‘cultuur van de afdelingen’, ‘professionaliteit’ en ‘organisatie van zorg op de afdelingen’. Bij ieder thema wordt een samenvatting gegeven van de resultaten van de interviews. In de tekst zijn citaten opgenomen uit de interviews, deze zijn in een cursief lettertype weergegeven en worden verwezen naar de codes in de overzichtslijsten in bijlage 2. Met deze gegevens zal de volgende deelvraag beantwoord worden: ‘Wat zeggen de verpleegkundigen over het bewaken van de kwaliteit van de verpleegkundige zorg in de praktijk?’

# Kwaliteit van zorg door verpleegkundigen

|  |
| --- |
| Goed in kaart hebben van je patiënt en de daarbij behorende taken uitvoeren |
| Patiëntveiligheid |
| Nakomen van afspraken |
| Protocollair werken |
| Samenwerking |
| Kennis en competenties |
| Goed communiceren met verschillende disciplines |
| Open afdelingscultuur |
| Goede sfeer op de afdeling |
| Goed communicatie tussen verpleegkundigen |
| Feedback geven |

Wat verpleegkundigen voornamelijk verstaan onder kwaliteit van de verpleegkundige zorg, wordt weergegeven in tabel 1. Naast deze aspecten zegt ook één van de verpleegkundigen: *Kwaliteit van zorg vind ik met name dat je inspeelt op de behoefte van de patiënt. Dit kan je bereiken door een praatje te maken en in gesprek te gaan (Z7).* De verpleegkundigen geven aan dat niet alleen het klinische aspect bij een patiënt belangrijk is, maar ook de mens die erachter zit. Sinds de invoering van het Elektronisch Voorschrijf Systeem (EVS) en het Elektronisch Verpleegkundig Dossier (EVD) vinden verpleegkundigen dat er minder tijd is voor de patiënt en er meer tijd besteed wordt aan de documentatie. Er wordt aangegeven dat door het gebruik van de computers nu niet de menselijke interactie uit het oog verloren moet worden. *Zonder een sociaal praatje voelen patiënten zich waarschijnlijk een nummertje, alles wordt snel, snel gedaan (Z8).*

*Tabel 1: Visie kwaliteit van zorg door verpleegkundigen*

Om de kwaliteit van de verpleegkundige zorg te bewaken vinden verpleegkundigen het belangrijk wanneer de zorgprocessen goed onder de loep genomen worden en zo nodig worden aangepast. Daarnaast vinden verpleegkundigen: *Bewaken van kwaliteit van zorg is het uitvoeren van zorg volgens protocol en het daarbij gebruik maken van je klinische blik (A5).* Ook zijn het observeren, monitoren en het eenduidig werken belangrijke aspecten om de kwaliteit van de verpleegkundige zorg te bewaken. Bij dit alles wordt er aangegeven dat het goed zou zijn wanneer er kwaliteitsprojecten opgezet worden op de afdeling, zodat hierdoor ook deze kwaliteit bewaakt kan worden. Wanneer er besproken wordt wie er verantwoordelijk is voor de taak van het bewaken van de kwaliteit van de verpleegkundige zorg, geven veel verpleegkundigen aan dat dit grotendeels hun eigen verantwoordelijkheid is. Daarnaast zijn de zorgcoördinatoren en het afdelingshoofd een belangrijke spil in de bewaking hiervan en moet de organisatie hier in faciliteren.

# Cultuur van de afdelingen

## Afdelingscultuur

Het begrip afdelingscultuur wordt door verpleegkundigen als volgt omschreven: *Cultuur is hoe collega’s met elkaar omgaan, welke dingen gedoogd worden, welke manier van spreken gebruikt wordt en wat voor soort uitleg gegeven wordt. De ongeschreven manier hoe een afdeling zich profileert (Z1).* Verpleegkundigen ervaren de cultuur op hun afdeling als een fijne sfeer waar openheid en een onderlinge band van belang zijn. Als er gevraagd wordt hoe verpleegkundigen hun eigen werkhouding zien binnen de afdelingscultuur, wordt het volgende gezegd: *Ik bepaal mijn eigen werkhouding, die wel passend is binnen de afdelingsstructuur (Z7).* Een aantal verpleegkundigen geven aan niet mee te willen gaan in de sleur en hun eigen koers en visie aan te houden. Het team wordt als volgt beschreven: *Ik vind dat we een heel fijn team hebben dat goed op elkaar is ingespeeld (Z2).* Ook termen als flexibel zijn, eenduidigheid, bereid zijn om elkaar te helpen, vertrouwen in elkaar en een fijne werksfeer worden gebruikt om het team te omschrijven. Daarnaast wordt er ook aangegeven dat het team soms te informeel is naar elkaar toe en dat dit gevolgen heeft voor bijvoorbeeld het aanspreken van elkaar. Om aan een goede afdelingscultuur te werken worden opties aangekaart zoals: tijd voor ontspanning als team waaronder teamuitjes, elkaar bemoedigen, regelmatig evalueren aan het einde van de dag en patiëntenbesprekingen over bijvoorbeeld de omgang met patiënten.

Een onderdeel van de afdelingscultuur is de aanspreekcultuur. Door sommige verpleegkundigen wordt er aangegeven dat er een aanspreekcultuur ontbreekt. Een verpleegkundige had hier de volgende oorzaak voor: *We werken in een vrouwencultuur, die zich snel gekwetst voelen.*  Een ander gaf aan: *Het ontbreekt aan het aanspreken van elkaar wat betreft positieve en negatieve feedback en de manier waarop je feedback geeft (A2).* Een aantal verpleegkundigen geven aan dat dit probleem ook zeker van invloed is op hun patiëntenzorg en dus ook op de kwaliteit van de verpleegkundige zorg. Dit geldt echter niet voor iedereen een groot deel geeft aan hier geen problemen mee te hebben, maar zeggen er soms wel van te balen dat mensen heel direct zijn naar elkaar toe. De taak van het aanspreken ligt niet alleen bij de ZOCO’s vinden veel verpleegkundigen, iedereen draagt hier verantwoordelijkheid voor. Waar er in ontwikkeld kan worden is niet alleen de aanspreekcultuur maar ook de acceptatiecultuur, dus het aannemen van de feedback. Hierover wordt er gezegd: *Maak het bespreekbaar wanneer mensen direct zijn (A7).*

## Communicatie

Communicatie tussen verpleegkundigen wordt gezien als een belangrijk onderdeel van kwaliteit van de verpleegkundige zorg. Een verpleegkundige zei hier het volgende over: *Communicatie is heel belangrijk, als je niet op één lijn zit wordt de patiënt er de dupe van (A8).* Er wordt een aantal keer aangegeven dat verpleegkundigen op communicatief gebied heel direct naar elkaar kunnen zijn. Een aantal verpleegkundigen hebben hier geen moeite mee en vinden het juist prettig. Dit geldt echter niet voor iedereen, er zijn ook verpleegkundigen die aangeven dat ze het vervelend vinden en dat dit van invloed is op hun patiëntenzorg. Een verpleegkundige omschreef het als volgt: *Het gevaar van het direct zijn is dat mensen in hun schulp kruipen , je moet er op letten hoe je iets brengt (A5).*  Verpleegkundigen geven aan dat de benadering naar elkaar toe en het erop letten hoe je iets brengt verbeterd moet worden. Het faciliteren hierin ligt volgens een aantal verpleegkundigen voor een deel bij het afdelingshoofd en de zorgcoördinator (ZOCO). Maar ook de verpleegkundige zelf moet hieraan bijdragen, wordt er gezegd.

Een belangrijk onderdeel hierbij, is volgens een groot deel van de verpleegkundigen, het geven van feedback aan elkaar. Verpleegkundigen zeggen hierover: feedback is van invloed op de kwaliteit van de verpleegkundige zorg. De kwaliteit wordt bewaakt door elkaar aan te spreken en te controleren. Er wordt aangegeven dat ze juist van elkaar kunnen leren, wanneer ze elkaar feedback geven. Een verpleegkundige geeft aan: *We zijn soms een beetje te lief voor elkaar en zouden elkaar best meer feedback mogen geven (Z6).*  Echter niet voor iedereen is dit gemakkelijk. Er is een verschil te zien tussen feedback geven aan leerlingen en feedback geven aan collega’s. Zo wordt er gezegd: *Feedback geven naar een leerling is anders dan naar een collega want een leerling is hier om te leren (Z8).* Ook wordt er gezegd: *Ik heb er eerlijk gezegd wel moeite met feedback geven (Z8).* Hier tegenover staat de volgende opmerking: *Er moet losgelaten worden dat feedback persoonlijk is maar dat het gericht is op je functioneren (A2).*

## Samenwerking

De samenwerking op de afdelingen wordt door iedereen als positief ervaren, alhoewel er als kritische noot wel benoemd wordt dat er altijd ruimte is voor verbetering. Een verpleegkundige omschrijft de samenwerking als volgt: *Samenwerking vind ik een heel sterk punt (Z1).* Enkele aspecten die verpleegkundigen belangrijk vinden bij samenwerking zijn: meedenken met elkaar als je ergens niet uitkomt, terugkoppelen, een beroep op elkaar kunnen doen, op elkaar terug kunnen vallen en het maken van duidelijke afspraken. Een verpleegkundige had de volgende uitspraak: *Hoe beter je samenwerkt en op één lijn zit des te beter de kwaliteit van zorg (A8).* Volgens verpleegkundigen mag er nog gewerkt worden aan de afstemming van taken aan het begin van een dienst. Op deze manier is het duidelijk wat er gedaan moet worden en wat je van elkaar kan verwachten.

Ook de samenwerking in de relatie met de arts vinden verpleegkundigen belangrijk, hierbij geven verpleegkundigen aan een goede relatie te hebben met de artsen. *We hebben elkaar nodig in de zorg zowel arts als verpleegkundige (A6)*, zo stelt een verpleegkundige. Er wordt ruimte ervaren om alles bespreekbaar te maken, ook wanneer je het er als verpleegkundige niet mee eens bent. *Als ik het ergens niet mee eens ben durf ik dat een arts te zeggen, die staat niet ver boven mij (Z5).* De relatie wordt als prettig, gelijkwaardig en laagdrempelig ervaren. Wel ervaart een enkeling hiërarchie. Er wordt door verpleegkundigen wel eens ervaren, dat artsen de voorkeur hebben voor een lang gediplomeerd verpleegkundige, maar zodra ze weten wat ze aan je hebben kan je met ze lezen en schrijven wordt er gezegd. Wat betreft de samenwerking mag de communicatie tussen de arts en verpleegkundige nog wel verbeterd worden. *Goede communicatie tussen arts en verpleegkundige heeft uitwerking op de patiëntenzorg (Z2).* Ook wordt er aangegeven dat een arts soms een slechtnieuws gesprek doet zonder het bijzijn van een verpleegkundige, dit wordt als erg vervelend en ‘slecht’ ervaren. Een verpleegkundige stelt: *Arts en verpleegkundige zijn één team, ieder wel met eigen ogen en dat maakt dat je kwaliteit kan bieden (A4).* Verpleegkundigen geven aan dat je in de samenwerking met een arts altijd om bevestiging moet vragen bij opdrachten, je moet blijven doorvragen en soms ook wel een beetje eigenwijs zijn. Wat betreft terugkoppelen wordt er gezegd: *Artsen denken vanuit een ander perspectief dus blijf vragen om terugkoppeling (A7).* De relatie met de artsen wordt bewaakt door regelmatig overleg te hebben, over de onderlinge samenwerking, tussen een specialist en een ZOCO.

# Professionaliteit

## Afwijken standaarden

Wanneer er met verpleegkundigen gesproken wordt over het afwijken van standaarden geven de meesten aan dat ze juist niet blind moeten handelen vanuit standaarden. Een verpleegkundige zei hierover het volgende: *Heeft het geen zin, dan is het onzin (Z1).* Wel geven ze aan dat afwijken alleen onder bepaalde voorwaarden mag, namelijk dat je kan verantwoorden waarom je afwijkt. Dit kan met behulp van je klinische blik, kennis en ervaring. Een enkele keer wordt genoemd dat dit gedaan wordt op gevoel en intuïtie. De reden waarom deze verpleegkundigen willen afwijken, in sommige situaties, is omdat elke patiënt weer anders is en het soms beter is voor de patiënt om het anders te doen. Een verpleegkundige gaf hierbij het volgende aan: *Ik wijk af van het protocol en ik kom op voor mijn patiënt (A7).* Verpleegkundigen voelen over het algemeen de vrijheid om af te wijken maar worden wel beperkt door bepaalde kwaliteitsindicatoren. Enkele verpleegkundigen geven aan absoluut niet af te wijken omdat protocollen er niet voor niets zijn of omdat ze nog niet zo lang in het vak zitten en nog te onzeker zijn om af te wijken.

## Competentie team

Wanneer aan verpleegkundigen gevraagd wordt wat ze van de competentie vinden van hun collega’s zijn ze over het algemeen heel tevreden, met name wat betreft de kennis over hun specifieke vakgebied. Verpleegkundigen zien dat het hebben van goede competenties, bijdraagt aan de kwaliteit van de verpleegkundige zorg. Ook wordt gezien dat doordat iedereen verschillende competenties heeft je elkaar goed kan aanvullen en van elkaar kan leren hierin. Een verpleegkundige zei hierover het volgende: *Iedereen heeft eigen sterke punten en daar hebben we een hele mooie mix van (Z1).* Met name het verschil in competentie tussen beginnend beroepsbeoefenaren en degene met meer ervaring wordt genoemd, zo zijn beginnend beroepsbeoefenaren over het algemeen beter op de hoogte van de nieuwe ontwikkelingen en hebben degene die langer in het vak zitten veel ervaring. Competenties worden goed bijgehouden door nascholingen en e-learnings. De competenties van de verpleegkundigen worden bewaakt door de jaargesprekken, waarbij een portfolio ingevuld moet worden. In dit portfolio worden handelingen afgetekend door collega’s en wordt er feedback gegeven op elkaars functioneren. Hierdoor krijgt de verpleegkundige inzicht in zijn of haar competenties en weet waar hij of zij zich nog verder in kan ontwikkelen. Om de kwaliteit van de verpleegkundige zorg op de afdeling een impuls te geven kan gewerkt worden aan het klinisch redeneren en het laten plaats vinden van klinische lessen.

## Vervolgopleiding/scholing

Om kwaliteit van de verpleegkundige zorg te kunnen garanderen, is het van belang dat er scholingen georganiseerd worden. Wanneer er met verpleegkundigen over vervolgopleidingen en scholingen gesproken wordt, wordt er meestal aangegeven dat tijdens jaargesprekken dit onderwerp aan de orde komt. De meeste verpleegkundigen vinden het aanbod aan vervolgopleidingen en scholingen hierbij voldoende maar een klein gedeelte zou nog wel meer aanbod willen hierin. Echter voelen verpleegkundigen zich in het volgen van vervolgopleidingen of scholingen meestal niet gestimuleerd. Ze moeten vaak zelf achter deze vervolgopleiding of scholingen aan, veel moet in eigen tijd en niet alles is vanuit het ziekenhuis financieel haalbaar. Een verpleegkundigen zegt hierover: *Het mogen gaan naar symposia is veel te weinig, wanneer je toch wilt gaan moet je dit uit eigen zak betalen (A8).* Ook mochten ze eerder met z’n tweeën naar symposia, nu moet dit alleen. Wel zien verpleegkundigen het belang van vervolgopleidingen en scholingen, namelijk kennisverbreding en je standpunten kunnen onderbouwen, hierdoor wordt de kwaliteit van de verpleegkundige zorg positief beïnvloed volgens de verpleegkundigen. Door verpleegkundigen worden hierbij verbeteringen genoemd als, meer klinische lessen, specialistische verpleegkundigen op de afdeling en discussieavonden.

# Organisatie van zorg op de afdelingen

## Afdelingshoofd

De ondersteuning van het afdelingshoofd, op het functioneren van verpleegkundigen, wordt als wisselend ervaren. Een deel van de verpleegkundigen geven aan dat het afdelingshoofd heel veel voor ze doet en ervaren een goede ondersteuning hierin. Dit wordt erg gewaardeerd, een verpleegkundige zei hier het volgende over: *Een betrokken afdelingshoofd is heel belangrijk voor kwaliteit van zorg (A1).* Een ander deel geeft aan dat ze weinig ondersteuning ontvangen, deze verpleegkundigen zoeken en krijgen deze ondersteuning van hun collega’s of ZOCO’s. Over het afdelingshoofd wordt gezegd dat deze heel toegankelijk, open, flexibel en laagdrempelig is. Het wordt hierbij door verpleegkundigen belangrijk gevonden dat het afdelingshoofd verpleegkundig inzicht heeft. Daardoor kan die beter begrijpen wat er op de afdeling speelt en kan die beter overzien wat het gevolg is van beslissingen over het beleid. Wat hierbij zou helpen is als het afdelingshoofd meer op de afdeling zou zijn. Echter zien verpleegkundigen in dat het afdelingshoofd meer organisatorische taken heeft gekregen, dankzij de functie van een ZOCO wordt dit niet altijd als een beperking gezien. Een verpleegkundige zei hierover: *De taak van afdelingshoofd is een beetje verschoven door de ZOCO’s dus ik heb zelf nergens last van (Z8).* Hierbij geeft een ZOCO het volgende aan: *Ik heb regelmatig overleg met leidinggevende waarin ik kortsluit hoe het allemaal gaat (Z3).* Hieruit blijkt dat de ZOCO gezien wordt als tussenpersoon voor het afdelingshoofd.

## Beleid & personeelszaken

De meeste verpleegkundigen ervaren over het algemeen, dat ze weinig invloed hebben over beleid en personeelszaken. Een enkeling geeft aan dat ze hier wel invloed in ervaren. Verpleegkundigen vinden het wel belangrijk om inspraak en invloed op beleid en personeelszaken te hebben, want geeft een verpleegkundige aan: *Het is van belang dat wij dingen aan blijven geven want wij weten goed wat er speelt (A6).* Een andere verpleegkundige maakt hierbij de volgende uitspraak: *Ik ben ervan overtuigd dat verpleegkundigen een hoop verbetering kunnen veroorzaken door goed gehoord te worden en goed na te denken (Z1).* Wel ervaren de verpleegkundigen dat ze de vrijheid hebben om hierover te zeggen wat ze willen en dit aan te geven bij hun afdelingshoofd, hierbij wordt er naar ze geluisterd. Voorwaarde is dat ze hun mening kunnen onderbouwen. Er wordt door verpleegkundigen met name kritisch gekeken op het gebied van besparen, persoonlijke verzorging en werkdruk. Soms wordt dit ook meegenomen maar vaak wordt er al iets bepaald zonder dat hun mening hierover is gevraagd. *Sommige dingen worden van bovenaf besloten en heb je maar uit te voeren (Z2)* gaf een verpleegkundige hierbij aan. Wanneer er dan dingen opgelegd worden waar ze het niet mee eens zijn wordt er geroeid met de riemen die er zijn, dit om de patiënt hiervan niet de dupe te laten worden en de kwaliteit van de verpleegkundige zorg wel te bewaken. Verpleegkundigen geven wel aan dat ze beseffen dat leidinggevenden ook dingen van hogerhand opgelegd krijgen zodat de wensen van verpleegkundigen niet altijd ten uitvoer kunnen komen. ZOCO’s blijken wel meer invloed te hebben en worden soms ook gezien als een schakel tussen het team en afdelingshoofd. ZOCO’s hebben hierbij de taak om het team te betrekken bij veranderingen zodat dit echt gedragen wordt door het team.

Uit de resultaten komt er dus naar voren dat verpleegkundigen zichzelf zien als bewakers van de kwaliteit van de verpleegkundige zorg. Factoren die hieraan bijdragen zijn ‘kwaliteit van zorg door verpleegkundigen’, ‘cultuur van de afdelingen’, ‘professionaliteit’ en ‘organisatie van zorg op de afdelingen’.

1. Conclusie en aanbevelingen

# Conclusie

In deze conclusie zal de hoofdvraag: *‘*Wat wordt er door de verpleegkundigen op de afdelingen Neurologie (Zutphen) en Gastro-Enterologie en Oncologie (Apeldoorn) in het Gelre ziekenhuis gedaan om de kwaliteit van de verpleegkundige zorg te bewaken?’ beantwoord worden.

Het programma Excellente Zorg, dat gericht is op kwaliteit van de verpleegkundige zorg, is het thema dat centraal staat in dit onderzoek. In de literatuurstudie werd duidelijk dat het begrip kwaliteit van de verpleegkundige zorg door de jaren heen sterk ontwikkeld is. Vandaag de dag is het thema kwaliteit van de verpleegkundige zorg nog altijd een zeer actueel thema. Zo zijn er op internationaal vlak accreditatieprogramma’s ontwikkeld om de kwaliteit van de verpleegkundige zorg te bewaken. Ook in de Nederlandse wet- en regelgeving is de zorg voor kwaliteit vastgelegd. De professionals kunnen zich verenigen via een beroepsorganisatie waardoor zij zich aan gezamenlijke doelen verbinden zoals de bewaking van de kwaliteit van de verpleegkundige zorg. De beroepsorganisatie V&VN en de NPCF hebben het programma ‘Magnet hospitals’ vanuit Amerika naar Nederland gehaald, dit met als doel om de kwaliteit van de verpleegkundige zorg te verbeteren. Deze organisaties hebben van hieruit een programma ontwikkeld dat verder gaat dan het concept ‘Magnet hospitals’. Dit wordt het programma ‘Excellente Zorg’ genoemd, wat is opgebouwd uit acht kenmerken. Bij Excellente Zorg staan de beoogde zorgresultaten van het verpleegkundig handelen centraal met als doel excellente patiëntenzorg te verlenen. Naast dit programma, wat de kwaliteit van zorg meet, zijn er ook aspecten in de zorg die moeilijker kwantitatief zijn uit te drukken. Daarom moet er dus ook aandacht zijn aan de normatieve kanten van het beroep, waaronder de persoonlijke relatie tussen de verpleegkundige en de patiënt. In de Gelre Ziekenhuizen zijn ze ook bezig met het bewaken van de kwaliteit van de verpleegkundige zorg. Zo staat er in het beleidsplan van de VAR dat ze zich richten op de patiëntveiligheid en zorgkwaliteit, hierbij gaat de aandacht vooral uit naar het verbeteren van de kwaliteit van de prestatie-indicatoren.

In de praktijk zijn verpleegkundigen bevraagd aan de hand van de acht speerpunten van het programma Excellente Zorg. Hieruit blijkt dat verpleegkundigen zichzelf zien als bewakers van de kwaliteit van de verpleegkundige zorg. Factoren die hieraan bijdragen zijn ‘kwaliteit van zorg door verpleegkundigen’, ‘cultuur van de afdelingen’, ‘professionaliteit’ en ‘organisatie van zorg op de afdelingen’. Hierbij wordt ‘kwaliteit van zorg door verpleegkundigen’ bewaakt door het uitvoeren van de verpleegkundige zorg volgens protocol en het daarbij gebruik maken van de klinische blik. Ook het onder de loep nemen van zorgprocessen en dit zo nodig aanpassen, observeren, monitoren en eenduidig werken vinden verpleegkundigen belangrijke aspecten in het bewaken van de kwaliteit van de verpleegkundige zorg. Hierbij wordt ‘cultuur van de afdelingen’ bewaakt door een goede samenwerking, wat hieraan bijdraagt is het duidelijk communiceren tussen zorgverleners. De ‘professionaliteit’ wordt bewaakt door het verantwoord afwijken van standaarden op basis van een klinische blik, kennis en ervaring. Ook het gebruiken van competenties en door deze te delen wordt de kwaliteit van de verpleegkundige zorg bewaakt. Hierbij wordt ‘organisatie van zorg op de afdelingen’ bewaakt door een toegankelijke afdelingshoofd die verpleegkundig inzicht heeft. Ook de vrijheid om dingen aan te geven wat betreft beleid is essentieel.

Concluderend kan gesteld worden dat verpleegkundigen de kwaliteit van de verpleegkundige zorg bewaken, door zich bezig te houden met ‘kwaliteit van zorg door verpleegkundigen’, ‘cultuur van de afdelingen’, ‘professionaliteit’ en ‘organisatie van zorg op de afdelingen’. Punten waar nog winst in valt te behalen, ten aanzien van het bewaken van de kwaliteit van de verpleegkundige zorg, voor de onderzochte afdelingen zijn: betere samenwerking en communicatie onder verpleegkundigen, verbetering werkbaarheid van het EVD en EVS, het in een vroeg stadium betrekken van verpleegkundigen bij besluitvorming over beleid, kennisbevordering, het hanteren van feedbackregels en een verbetering voor de communicatie tussen de verpleegkundigen en het afdelingshoofd bij veranderingen wat betreft verpleegkundig beleid.

# Aanbevelingen

## Aanbevelingen voor de afdelingen

Als de teams van de onderzochte afdelingen samenwerking en communicatie vast op de agenda zetten bij de dag evaluatie, dan zal dit zeker bijdragen aan het verhogen van de bewaking van de kwaliteit van de verpleegkundige zorg.

Als verpleegkundigen elkaar feedback geven aan de hand van de feedbackregels, dan zal dit bijdragen aan de gezamenlijke verantwoordelijkheid van de bewaking van de kwaliteit van de verpleegkundige zorg.

Als verpleegkundigen de kwaliteit van de verpleegkundige zorg willen bewaken, dan moet de werkbaarheid van het EVD en EVS verbeterd worden, zodoende hebben verpleegkundigen meer tijd voor de patiënt.

Als verpleegkundigen ondersteuning willen ervaren bij het bewaken van kwaliteit van de verpleegkundige zorg op de afdeling, dan is het aan te bevelen om verpleegkundigen in een vroeg stadium bij besluitvorming over beleid op verpleegkundig niveau te betrekken.

Als er een aandachtsvelder aangesteld wordt op de afdeling als tussenpersoon voor de communicatie tussen verpleegkundigen en het afdelingshoofd ten aanzien van veranderingen wat betreft het verpleegkundig beleid, dan zal de bewaking van de kwaliteit van de verpleegkundige zorg bevorderd worden.

Als Gelre ziekenhuizen het magneetconcept wilt uitleven en betrokken medewerkers wilt motiveren tot het bewaken van kwaliteit van de verpleegkundige zorg, dan is het aan te bevelen om meer aanbod te hebben in scholingen, symposia, discussieavonden, klinische lessen en daar tijd en geld voor vrij te maken.

## Aanbevelingen voor vervolgonderzoek

Om de bewaking van de kwaliteit van de verpleegkundige zorg te bekrachtigen, dan kan er nader onderzoek gedaan worden naar het versterken van de individuele verantwoordelijkheid van de verpleegkundige professional.

1. Discussie

In dit hoofdstuk, wordt er door de onderzoekers, kritisch gekeken naar het product en proces van het onderzoek. Hierin wordt benoemd wat goed ging en wat verbeterpunten zijn voor een volgend onderzoek.

# Evaluatie product

Het doel wat in dit onderzoek centraal stond was, om een onderzoeksrapport uit te brengen met aanbevelingen voor de praktijk waarin staat hoe de kwaliteit van de verpleegkundige zorg door de verpleegkundigen van de afdelingen Neurologie (Zutphen) en Gastro- Enterologie en Oncologie (Apeldoorn) in het Gelre Ziekenhuis beïnvloedt kan worden. Dit doel is behaald doordat er aanbevelingen zijn geformuleerd die beschrijven hoe verpleegkundigen de kwaliteit van de verpleegkundige zorg kunnen beïnvloeden. Desondanks zijn de onderzoekers beginnend verpleegkundigen en hebben weinig scholing gehad over het doen van onderzoek. Ter versterking van het onderzoek had er nog in gesprek gegaan kunnen worden met verpleegkundigen, die meer ervaring hebben wat betreft het doen van onderzoek. Op deze manier had de kwaliteit van dit product verhoogd kunnen worden.

# Evaluatie proces

## Literatuurstudie

Over het onderwerp ‘kwaliteit van de verpleegkundige zorg’ is een grote hoeveelheid literatuur beschikbaar. De onderzoekers hebben de meest toonaangevende informatie proberen weer te geven, ondanks dat zal er nog veel informatie zijn die niet in dit onderzoek beschreven is.

## Methode

Voor het onderzoek zijn er in totaal zestien verpleegkundigen geïnterviewd. Een groter aantal zou de validiteit en de betrouwbaarheid van het onderzoek kunnen vergroten. Daarnaast is het onderzoek beperkt tot twee verpleegafdelingen. De resultaten moeten dus met enige voorzichtigheid geïnterpreteerd worden. Tijdens de interviews is er gevraagd naar de acht speerpunten van het programma Excellente Zorg. Hierbij ontbreken dus de niet meetbare aspecten ten aanzien van de kwaliteit van de verpleegkundige zorg, bijvoorbeeld de persoonlijke relatie met de patiënt. Dit is een beperking voor het onderzoek, maar op deze manier is er wel een duidelijk kader binnen de interviews en leek het een logisch keuze om te kiezen voor de meetbare aspecten. Ook is er in de interviews naar verloop van tijd onbewust extra aandacht geschonken aan de aspecten die het meest naar voren kwamen in de interviews. De onderzoekers stonden onbevangen en nieuwsgierig in het onderzoek, het was daardoor niet altijd even gemakkelijk om de lijst met topics te hanteren. Het was lastig om een balans te vinden tussen het bespreken van alle punten en het aanbrengen van diepgang.

Om de validiteit en betrouwbaarheid te vergroten zijn er gespreksopnames gemaakt en deze zijn gearchiveerd. Daarnaast is dezelfde topiclijst gebruikt in alle interviews, door beide onderzoekers. Ook is er voor ieder interview een rustige plek gekozen voor het afnemen hiervan. Eén van de interviews is ter beoordeling naar de docent- onderzoeker gestuurd en deze heeft hier feedback en voorbeelden bij aangegeven. Dit is gedaan ter verhoging van de betrouwbaarheid van het onderzoek. Ook hebben student- onderzoekers meegekeken met elkaar met de codering van de interviews en hebben hier feedback over gegeven. Tijdens de codering van de interviews is er geprobeerd zo dicht mogelijk bij de tekst te blijven en zijn hier geen eigen interpretaties aan gekoppeld. Er is bij de interviews gekozen voor een brede populatie, waaronder bijvoorbeeld hoeveelheid werkervaring. Door hiervoor te kiezen is de betrouwbaarheid van het onderzoek vergroot.

## Resultaten

Uit de resultaten blijkt dat de verpleegkundigen weldegelijk bezig zijn met de acht speerpunten vanuit het programma Excellente Zorg, ondanks dat dit programma niet bekend is bij de verpleegkundigen en vanuit de VAR ook niet geïntegreerd is. Zo zijn verpleegkundigen erg gericht op een goede relaties met de artsen, dit blijkt doordat verpleegkundigen duidelijk met de artsen communiceren en opkomen voor hun patiënt.

## Aanbevelingen

In een gesprek met werkbegeleiders en opleider van het Gelre Ziekenhuis zijn de aanbevelingen kritisch geëvalueerd op toepasbaarheid in de praktijk. Hieruit kwam naar voren dat de aanbevelingen breed zijn opgezet, waardoor deze moeilijker direct zijn in te voeren op de werkvloer. Naar aanleiding hiervan zijn de aanbevelingen besproken tijdens Action Learning (intervisie bijeenkomst met studenten en begeleiders) en aangepast.

1. Referentielijst

American Nurses Credentialing Center. (2014). *Magnet Recognition Program.* Op 9 april 2014 ontleend aan <http://www.nursecredentialing.org/Magnet/ProgramOverview>

Baarda, D.B., De Goede, M.P.M. & Teunissen, J. (2005). *Basisboek kwalitatief onderzoek: handleiding voor opzetten en uitvoeren van kwalitatief onderzoek.* Groningen/Houten: Wolters-Noordhoff.

Battles, J.B. & Lilford, R.J. (2012). *Associaton for patient experience* [figuur 1]. Op 9 april 2014 ontleend aan http://www.patient-experience.org/Education-Research/Article-Archive/Future-Quality-Measures--Predictions---Principles.aspx

Bishop, A.H., & Scudder, J.R. (1990).*The Practical, Moral and Personal Sense of Nursing: A Phenomenological Philosophy of Practice*. New York: State University of New York Press.

Borgesius, H. E., De Bekker, J. M. A., Eliens, A. M., Schouten, L. M. T., & Van der Kooij, C. H. (2004). *Kwaliteit van zorg en kwaliteitszorg.* Dwingeloo: Kavanah.

Brouwer, B. (2010). *Excellente zorg.* Op 9 april 2014 ontleend aan http://www.nursing.nl/PageFiles/9972/2010,%207-8-37%20Excellente%20Zorg.pdf Pagina 39.

Caper, Ph. (1988). Defining Quality in Medical Care*. Health Affairs*, 49-60.

Casparie, A.F. (1993). Quality care policy. *Int J Quality in Health Care 2,* 138-141.

De Brouwer, B., De Jong, N., Hendriks, J., Hollands, L., Van der Peet, R. (2009). *Concept ‘Magneetinstelling’ zichtbaar.* Op 9 april 2014 ontleend aan <http://www.nursing.nl/PageFiles/9972/2009,%20626%20Concept%20Magneetinstelling%20meetbaar.pdf>

De Brouwer, B.J.M. & Kieft, R. (2013). *Excellente zorg*. Op 9 april 2014 ontleend aan <http://www.venvn.nl/LinkClick.aspx?fileticket=-hPWP7c8CXk%3d&tabid=4910>

De Veer, J.E. & Francke, L. (2009). Technologie moet kwaliteit van zorg dienen. *Tijdschrift voor Verpleegkundigen,* nr. 10: 34-36.

Donabedian, A. (1988). *The Quality of Care*. JAMA.

Gastmans, C. & Dierckx de Casterle, B. (2000). *Verpleegkundige excellentie: verpleegkunde tussen praktijk en ethiek.* Maarssen: Elsevier gezondheidszorg.

Gelre Ziekenhuizen. (2014). *Kwaliteit & Gelre ziekenhuizen*. Op 9 april 2014 ontleend aan http://www.gelreziekenhuizen.nl/kwaliteitskeurmerken.html

Grol, R. & Wensing, M. (2006). Implementatie: *Effectieve verbetering van de patiëntenzorg.* Maarssen: Elsevier gezondheidszorg.

Klazinga, N.S., Touw, P.P.J. & Van Everdingen, J.E.E. (1988). Kwaliteitsbevordering in de specialistische geneeskunde. *Bijblijven* 4: 31-5.

Joint Commission International. (2014). Op 9 april 2014 ontleend aan http://www.jointcommissioninternational.org/about-jci/who-is-jci/

Maas-Engelen, S. (2013). *Beleidsplan 2013-2015*. Op 9 april 2014 ontleend aan http://portal.intra.gelre.nl/search/def/search.aspx?searchForTop=VAR%5C Pagina 2

Nederlands Vereniging van Ziekenhuizen. (2011). *Passie, ambitie, verantwoorde zorg: Acht ambities in de praktijk.* Op 9 april 2014 ontleend aan http://www.nvz-ziekenhuizen.nl/\_library/3020

Nu’91 & V&VN. (2007). *Nationale beroepscode van Verpleegkundigen en Verzorgenden*. Op 9 april 2014 ontleend aan http://www.kwaliteitsregistervenv.nl/Applications/getObject.asp?FromDB=1&Obj=159.pdf

Passionned Group. (z.j.). *Plan Do Check Act Cirkel* [figuur 2]. Op 9 april 2014 ontleend aan http://www.pdcacyclus.nl/verbetermethoden/plan-do-check-act/

Rubrech, J. & Stuyling de Lange, G. (2010). *Kwaliteit verbeteren in de zorg*. Amsterdam: Pearson Education Benelux.

Sorgdrager, W. (1996). *Kwaliteitswet zorginstellingen.* Op 9 april 2014 ontleend aan http://wetten.overheid.nl/BWBR0007850/geldigheidsdatum\_09-04-2014

Tijdschrift voor Verpleegkundigen. (2005). *Verpleegkundigen en verzorgenden over kwaliteit van zorg*. Op 9 april 2014 ontleend aan http://www.nivel.nl/sites/default/files/bestanden/artikel-TvZ-juli-2005.pdf

Van der Bles, W. (2008). *In een magneetziekenhuis wil iedereen wel werken*. Op 9 april 2014 ontleend aan <http://www.trouw.nl/tr/nl/4324/Nieuws/article/detail/1198906/2008/10/28/In-een-magneetziekenhuis-wil-iedereen-wel-werken.dhtml>

Verhoeven, N. (2011). *Wat is onderzoek?: praktijkboek methoden en technieken voor het hoger onderwijs*. Den Haag: Boom Lemma uitgevers.

Verpleegkundige Adviesraad Gelre Ziekenhuizen, (z.j.). *Visie op verpleegkundige zorg Gelre Ziekenhuizen*. Op 9 april 2014 ontleend aan http://www.gelreziekenhuizen.nl/internet/bestanden/Leren/bestanden/Visie%20Op%20Zorg%20fz.pdf

V&VN. (2007-2014). *Dossier kwaliteit*. Op 9 april 2014 ontleend aan http://www.venvn.nl/Dossiers/Kwaliteit.aspx

V&VN. (2013). *Klink onderzoekt meerwaarde magneetziekenhuizen*. Op 9 april 2014 ontleend aan [http://www.venvn.nl/Dossiers/ExcellenteZorg/Detail/tabid/4998/ArticleID/959/mod/12982/Klink-onderzoekt-meerwaarde-magneetziekenhuizen.aspx Pagina 1](http://www.venvn.nl/Dossiers/ExcellenteZorg/Detail/tabid/4998/ArticleID/959/mod/12982/Klink-onderzoekt-meerwaarde-magneetziekenhuizen.aspx%20Pagina%201)

V&VN. (z.j.). *Excellente zorg*. Op 9 april 2014 ontleend aan http://www.venvn.nl/Dossiers/ExcellenteZorg.aspx Pagina 1

V&VN. (z.j.). *Pilot Excellente Zorg*. Op 9 april 2014 ontleend aan <http://www.venvn.nl/Vakdossiers/ExcellenteZorg/PilotExcellenteZorg.aspx>

Bijlage 1: Topiclijst

**Introductie kwaliteit van zorg**

1. Wat versta jij onder het bewaken van de kwaliteit van zorg?

**Kwaliteit van zorg aan de hand van de 8 kernpunten programma ‘Excellente Zorg’**

1. Op welke voor manier heeft de afdelingscultuur (verhouding onder elkaar/ sfeer op afdeling) invloed op jouw werkhouding in het belang van de patiënt? (Patiëntgerichte zorgcultuur)
2. In hoeverre ervaar jij de vrijheid om af te wijken van de standaard (normale werkwijze onder andere gebaseerd op richtlijnen en protocollen) op basis van je kennis en in het belang van de patiënt? (Autonomie)
3. Hoe kijk je aan tegen de samenwerking en competentie van je collega’s? Geef je hier feedback over? (Werken met vakbekwame collega’s en voldoende verpleegkundig personeel)
4. Hoe ervaar jij de relatie tussen jou als verpleegkundige en de arts? (Goede relaties met de artsen)
5. Hoe ervaar jij de ondersteuning van je afdelingshoofd met betrekking tot het functioneren als professional? (Support van de direct leidinggevende)
6. In hoeverre heb jij inspraak en invloed bij beslissingen over beleidsproblemen en personeelszaken? (Zeggenschap over de beroepsuitoefening)
7. In hoeverre wordt jij gestimuleerd en zijn er de mogelijkheden tot het volgen van een vervolgopleiding? (Opleidingsmogelijkheden)

**Bij iedere vraag geldt: Doorvragen hoe dit anders kan om de kwaliteit van zorg te bewaken.**

* **Het speerpunt vragen, evt. doorvragen bij onduidelijkheden + samenvatting geven.**
* **In hoeverre beïnvloed dit de kwaliteit van zorg volgens jou?**
* **Als het goed gaat: Hoe kunnen we dit behouden/bewaken?**
* **Als het niet goed gaat: Hoe kunnen we de kwaliteit van zorg hierin verbeteren?**

Bijlage 2: Overzichtslijsten

**Kwaliteit van zorg door verpleegkundigen**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Frag. nr.** | **Open codering** | **Categorie** |
| Z5.6 | Bewaken door te vragen of de patiënt tevreden is , hoe die zich voelt en of we iets kunnen doen. | Bewaken kwaliteit van zorg |
| Z2.3 | Ik bewaak de kwaliteit door te kijken of protocollen nageleefd worden. | Bewaken kwaliteit van zorg |
| Z2.5 | Bewaken door dingen te updaten, processen onder de loep te nemen waarbij ik kijk hoe lopen dingen, kan het anders, kan het beter. | Bewaken kwaliteit van zorg |
| Z2.6 | In het project meer tijd voor de patiënt hebben we alle zorgprocessen onder de loep genomen. | Bewaken kwaliteit van zorg |
| Z2.7 | In het project keken we naar vragen als: gaan de zorgprocessen op een efficiënte manier, hoe gaat dat in andere ziekenhuizen, zijn er dingen waar we tegenaan lopen wat we zelf niet prettig vinden. | Bewaken kwaliteit van zorg |
| Z2.12a | Kwaliteit bewaken door processen na te leven. | Bewaken kwaliteit van zorg |
| Z2.13a | Kwaliteit bewaken door elkaar aan te spreken en te controleren. | Bewaken kwaliteit van zorg |
| Z3.9 | Je moet elkaar zeggen hoe je over dingen denkt zodat je de kwaliteit kan bewaken. | Bewaken kwaliteit van zorg |
| Z3.68 | Doordat kwaliteitsindicatoren gecheckt worden bewaak je de kwaliteit. | Bewaken kwaliteit van zorg |
| Z5.5 | Bewaken door de patiënt te verzorgen. | Bewaken kwaliteit van zorg |
| Z5.47b | Ondanks de weinig inspraak en invloed over beleid proberen we de kwaliteit van zorg wel te bewaken. | Bewaken kwaliteit van zorg |
| Z5.48 | Bewaken door de patiënt hoog in het vaandel te houden en de patiënt zo goed mogelijk te verzorgen. | Bewaken kwaliteit van zorg |
| Z6.1 | Wat ik versta onder het bewaken van de kwaliteit van zorg vind ik lastig te benoemen. | Bewaken kwaliteit van zorg |
| Z6.6 | Je kan je observaties toetsen aan het EVD. | Bewaken kwaliteit van zorg |
| Z6.7 | Je kennis, je professie en je algehele scholing is een stukje bewaking van kwaliteit wat je in de praktijk probeert terug te brengen. | Bewaken kwaliteit van zorg |
| Z6.10 | De afdeling is zoekende hoe je de kwaliteit van zorg kan bewaken ondanks het EVS/EVD. | Bewaken kwaliteit van zorg |
| Z6.15 | Als je met één neus dezelfde richting op staat kan je de kwaliteit behouden en waarborgen. | Bewaken kwaliteit van zorg |
| Z8.3 | Het gebeurt de laatste tijd niet veel dat ik de patiënten veel zelf zie en spreek door het EVS, maar ik probeer toch aan het einde van de dienst een rondje langs de patiënten te maken zodat ik met een goed gevoel naar huis kan gaan. | Bewaken kwaliteit van zorg |
| A2.1 | Bewaken van de kwaliteit van zorg is volgens protocollen werken en elkaar scherp houden. | Bewaken kwaliteit van zorg |
| A2.2 | Meetinstrumenten zijn manieren om de kwaliteit scherp te houden | Bewaken kwaliteit van zorg |
| A2.3 | Elkaar aanspreken op bijv. bekwaamheid handelingen uitvoeren is manier om kwaliteit scherp te houden | Bewaken kwaliteit van zorg |
| A2.4 | Kwaliteitseisen bepaald ziekenhuis, afdeling zelf verantwoordelijk voor behoud kwaliteit | Bewaken kwaliteit van zorg |
| A2.5 | Jaargesprekken zijn een meting om te kijken of je nog bekwaam bent in alle voorbehouden handelingen | Bewaken kwaliteit van zorg |
| A3.1 | Bewaken van kwaliteit van zorg is overzicht houden zodat er prioriteiten gesteld kunnen worden. | Bewaken kwaliteit van zorg |
| A5.1 | Bewaken van kwaliteit van zorg is het uitvoeren van zorg volgens protocol en het daarbij gebruik maken van je klinische blik | Bewaken kwaliteit van zorg |
| A6.1 | Bewaken van kwaliteit van zorg is het goed observeren, monitoren, op papier zetten en dat we eenduidig werken. | Bewaken kwaliteit van zorg |
| A7.1 | Bewaken van kwaliteit van zorg is afspraken nakomen, dat arts doet wat hij zegt en dat protocollen worden nageleefd | Bewaken kwaliteit van zorg |
| A7.2 | Bewaken van kwaliteit van zorg is feedback geven aan collega’s als je iets opmerkt | Bewaken kwaliteit van zorg |
| A7.4 | Bewaken van kwaliteit van zorg is er boven gaan staan en kijken of het klopt | Bewaken kwaliteit van zorg |
| A8.1 | Bewaken van de kwaliteit van zorg is effectief werken en alles bij elkaar hebben bij het uitvoeren van handelingen | Bewaken kwaliteit van zorg |
| A8.4 | Nauwkeurigheid en perfectionisme zijn ook voordelen om de kwaliteit van zorg te bewaken, dus dat je alles goed op een rijtje hebt en alles goed mogelijk doet voor de patiënt | Bewaken kwaliteit van zorg |
| A8.20 | Stoplichtensysteem is belangrijk om de kwaliteit van zorg te bewaken | Bewaken kwaliteit van zorg |
| A8.51b | Dat er mensen voor aangesteld worden voor die projecten om zo de kwaliteit te bewaken | Bewaken kwaliteit van zorg |
| A4.4 | Een continu proces | Bewaken kwaliteit van zorg |
| Z5.42b | Als afdelingshoofd verkeerde beslissing maak doe ik extra mijn best voor de patiënt zodat die niet de dupe wordt. | Bewaking kwaliteit van zorg |
| Z1.1 | Kwaliteit van zorg is als de zorg die geleverd moet worden op een correcte en juiste wijze wordt uitgevoerd. | Inhoud kwaliteit van zorg |
| Z1.2 | Kwaliteit is tweeledig, het wetenschappelijke deel en het menselijke deel. | Inhoud kwaliteit van zorg |
| Z1.3 | Kwaliteit van zorg is het kunnen inschatten of het in jouw vakgebied blijft of dat je een ander vakgebied nodig hebt. | Inhoud kwaliteit van zorg |
| Z4.1 | Als je de patientveiligheid op orde hebt, heb je een stukje kwaliteit te pakken. | Inhoud kwaliteit van zorg |
| Z4.2 | Goed inlezen bij de patiënt. | Inhoud kwaliteit van zorg |
| Z4.3 | Indien nodig gelijk actie ondernemen. | Inhoud kwaliteit van zorg |
| Z4.4 | Niet zelf aanklungelen als ik me niet bekwaam voel. | Inhoud kwaliteit van zorg |
| Z5.1 | Het belangrijkste in de kwaliteit van zorg vind ik dat je de afspraken die gemaakt zijn waar kan maken en je dit doet zoals afgesproken. | Inhoud kwaliteit van zorg |
| Z5.2 | Kwaliteit is wanneer ik de patiënt in beeld heb en ik heb gedaan wat goed is om weet te kunnen genezen. | Inhoud kwaliteit van zorg |
| Z5.3 | Naast de interventies komen er ook altijd weer dingen bij en daar moet je op inspringen. | Inhoud kwaliteit van zorg |
| Z5.4 | Klinische blik is een stukje kwaliteit. | Inhoud kwaliteit van zorg |
| Z5.8 | Je moet je blijven afvragen of je alles hebt gedaan wat de patiënt vroeg en wat je moest doen. | Inhoud kwaliteit van zorg |
| A4.3 | Tijdig aandacht voor innovatie vragen | Innovatie |
| Z7.2 | Kwaliteit van zorg vind ik met name dat je inspeelt op de behoefte van de patiënt. Dit kan je bereiken door een praatje te maken en in gesprek te gaan. | Kwaliteit van zorg |
| Z1.16 | Handelingen zijn heel mooi en meetbaar maar hoe een patiënt zich voelt is minder meetbaar. | Kwaliteit van zorg |
| Z2.1 | Kwaliteit van zorg is goede zorg gebaseerd op protocollen en doordachte ideeën. | Kwaliteit van zorg |
| Z2.2 | Kwaliteit van zorg is wanneer de mensen uiteindelijk tevreden zijn. | Kwaliteit van zorg |
| Z2.11a | Als je een team zou hebben wat minder op elkaar ingespeeld zou zijn kun je minder kwaliteit van zorg geven. | Kwaliteit van zorg |
| Z2.31 | Ik vind dat kwaliteit die verleent wordt vrij goed. | Kwaliteit van zorg |
| Z2.61 | Doordat we naar minder bedden zijn gegaan, is het personeel daarop aangepast, je merkt dat de rek er wel een beetje uit is als iemand ziek is, dit gaat ten koste van de kwaliteit. | Kwaliteit van zorg |
| Z3.67 | Er is regelmatig controle en wordt alles gecheckt mbt tot de kwaliteit | Kwaliteit van zorg |
| Z4.15b | Afwijken van standaarden kan goed zijn voor de kwaliteit van zorg. | Kwaliteit van zorg |
| Z4.24b | Bij een chirurgische patiënt is de kwaliteit minder. | Kwaliteit van zorg |
| Z5.22 | Ik vind het kwaliteit verhogend als je wat makkelijker met protocollen omgaat, je kan een patient anders erg onzeker maken bijvoorbeeld. | Kwaliteit van zorg |
| Z6.3 | Kwaliteit van zorg is voor mij kijken naar de patiënt, wat ligt er in bed, wat is er met diegene aan de hand en van daar uit kijk ik wat voor zorg iemand nou eigenlijk nodig heeft. | Kwaliteit van zorg |
| Z6.4a | Kwaliteit van zorg is niet alleen puur kijken naar een computerscherm zonder iemand te hebben gezien. | Kwaliteit van zorg |
| Z6.5 | Patiëntgerichtheid en een klinisch blik is voor mij een vorm van kwaliteit van zorg. | Kwaliteit van zorg |
| Z6.11 | Ik probeer eerst altijd de patiënt te blijven zien en daarnaast je blik op de computer. | Kwaliteit van zorg |
| Z6.12 | Je moet niet alleen klinisch bezig zijn maar ook kijken naar de mens daarachter. | Kwaliteit van zorg |
| Z7.1 | Kwaliteit van zorg vind ik een breed onderwerp. | Kwaliteit van zorg |
| Z7.3 | Het medische deel is de draad in het geheel. Maar het is belangrijk dat je de patiënt niet uit het oog verliest. | Kwaliteit van zorg |
| Z7.13b | Wanneer ik afwijk gaat dit niet ten koste van de kwaliteit van zorg. | Kwaliteit van zorg |
| Z7.16 | Ik vind dat het dossier en alle dingen die je registreert een hulpmiddel moet zijn, maar de laatste tijd is dit het uitgangspunt, dit is niet ten gunste van de kwaliteit. | Kwaliteit van zorg |
| Z732b | Het gevaar is dat wanneer je iets niet terugkoppelt dit ten koste kan gaan van de kwaliteit. | Kwaliteit van zorg |
| Z8.1 | Als ik aan kwaliteit van zorg denk heb ik wel een aantal dingen die ik gedaan wil hebben op een dag wil ik met een goed gevoel naar huis gaan. | Kwaliteit van zorg |
| Z8.2 | Ik ga met een goed gevoel naar huis als ik de patiënt veel zelf gezien en gesproken heb. | Kwaliteit van zorg |
| Z8.11 | Kwaliteit van zorg is al je alles goed regelt voor een patiënt | Kwaliteit van zorg |
| A2.52 | Rol afdelingshoofd is van invloed op de kwaliteit van zorg | Kwaliteit van zorg |
| A2.59a | Aangeven van beleidsproblemen en het gehoord worden hierover zorgt voor betere kwaliteit van zorg. | Kwaliteit van zorg |
| A2.19a | Ontbreken aanspreekcultuur is van invloed op kwaliteit van zorg | Kwaliteit van zorg |
| A2.35b | Verschil in nadruk wat betreft competenties zorgt op een afdeling zorgt voor goede kwaliteit | Kwaliteit van zorg |
| A2.36 | De sfeer samenwerking en competentie van verpleegkundigen hebben invloed op goede kwaliteit van zorg | Kwaliteit van zorg |
| A2.39b | Door het samenwerken van collega’s wordt gehoopt de kwaliteit van zorg te verbeteren | Kwaliteit van zorg |
| A2.47 | Wanneer er een betere afstemming is tussen disciplines verbeterd de kwaliteit van zorg | Kwaliteit van zorg |
| A3.2 | Prioriteiten stellen bij verzorging van patiënten bevordert de kwaliteit van zorg. | Kwaliteit van zorg |
| A3.16 | Het heeft niet veel invloed op kwaliteit van zorg als je handelt op basis van protocollen of op basis van eigen kennis | Kwaliteit van zorg |
| A3.11 | Bespreekbaar maken van problemen in patiëntbespreking is kwaliteit verhogend | Kwaliteit van zorg |
| A3.24 | Het niet aanspreken van elkaar of feedback geven beïnvloed de kwaliteit van zorg. | Kwaliteit van zorg |
| A3.34b | Ondersteuning van afdelingshoofd is van invloed op de kwaliteit van zorg, met name wat betreft werken | Kwaliteit van zorg |
| A3.40 | Het meer aangeven van problemen in plaats van het naast je neer leggen verbeterd de kwaliteit van zorg | Kwaliteit van zorg |
| A3.27 | Goede relatie is van invloed op de kwaliteit van zorg, omdat ik sneller op een arts afstap. | Kwaliteit van zorg |
| A5.12 | Goede afdelingscultuur zorgt voor openheid, dat mensen durven te vragen en meehelpen, dat zorgt voor goede kwaliteit van zorg | Kwaliteit van zorg |
| A5.16 | Afwijken van protocol verbeterd de kwaliteit van zorg | Kwaliteit van zorg |
| A5.22a | Meer met elkaar delen en samenwerken verbetert de kwaliteit van zorg omdat iedereen weer andere inzichten en meer werkervaring heeft. | Kwaliteit van zorg |
| A5.24 | Feedback geven is belangrijk voor de kwaliteit van zorg | Kwaliteit van zorg |
| A5.25 | Als je met elkaar meekijkt hoe een ander dat doet zijn er wel dingen waar je van kan leren | Kwaliteit van zorg |
| A5.30b | Ook in terugkoppeling mag verbeterd worden, dit is ook van invloed op kwaliteit van zorg | Kwaliteit van zorg |
| A5.32 | Betere communicatie tussen verpleegkundige en ars komt de kwaliteit van zorg ten goede | Kwaliteit van zorg |
| A5.36 | Afdelingshoofd is belangrijk voor de kwaliteit van zorg | Kwaliteit van zorg |
| A5.44 | Scholingen zijn belangrijk voor de kwaliteit van zorg | Kwaliteit van zorg |
| A6.25b | Functie afdelingshoofd heeft veel invloed op kwaliteit van zorg, ze zegt waar het op staat en wil dat we het leuk hebben met elkaar | Kwaliteit van zorg |
| A6.35a | Meer scholingen beïnvloed de kwaliteit van zorg, je kan zo meer overleggen, oefenen en bespreken | Kwaliteit van zorg |
| A7.46 | Meer kennis dankzij scholingen/ vervolgopleiding zorgt voor een betere kwaliteit van zorg | Kwaliteit van zorg |
| A7.31 | Problemen in communicatie en terugkoppeling hebben alles te maken met invloed op kwaliteit van zorg | Kwaliteit van zorg |
| A7.34 | Afdelingshoofd is belangrijk voor de kwaliteit van zorg | Kwaliteit van zorg |
| A7.42 | Als mensen hun frustratie kwijt kunnen wat betreft beleid verbeterd dat de kwaliteit van zorg | Kwaliteit van zorg |
| A8.2 | Kwaliteit van zorg is scholingen volgen, literatuur bijhouden, protocollen lezen dus op de hoogte blijven van nieuwe ontwikkelingen | Kwaliteit van zorg |
| A8.3 | Kwaliteit van zorg is ook goed communiceren met collega’s dat je op één lijn zit. | Kwaliteit van zorg |
| A8.5 | Goed met de arts communiceren, goed visite lopen dit zorgt ervoor om de zorg optimaal te laten draaien | Kwaliteit van zorg |
| A8.14a | Hoe beter je samenwerkt en op één lijn zit des te beter de kwaliteit van zorg. | Kwaliteit van zorg |
| A8.27 | Goede relatie met arts is heel belangrijk voor kwaliteit van zorg | Kwaliteit van zorg |
| A8.34 | Afdelingshoofd is heel belangrijk voor de kwaliteit van zorg op de afdeling | Kwaliteit van zorg |
| A4.1 | Patiëntenzorg uitgevoerd volgens protocol | Kwaliteit van zorg |
| A4.2 | Verpleegkundigen geschoold | Kwaliteit van zorg |
| A4.17b | Als je collega’s aanspreekt wordt de kwaliteit naar een hoger level getrokken | Kwaliteit van zorg |
| A4.26b | Afwijken van het protocol draagt bij aan de kwaliteit van zorg. Dit zorgt voor snellere actie en betere observaties | Kwaliteit van zorg |
| A4.53b | Relatie met de arts is voor de kwaliteit van zorg is heel belangrijk | Kwaliteit van zorg |
| A4.55b | Arts en verpleegkundige is één team, ieder wel met eigen ogen en dat maakt dat je kwaliteit kan bieden | Kwaliteit van zorg |
| A4.66b | Afdelingshoofd is heel belangrijk voor een goede kwaliteit van zorg op de afdeling | Kwaliteit van zorg |
| A4.79b | Problemen aangeven is heel belangrijk voor de kwaliteit van zorg want dat is van invloed van je directe en indirecte patiëntenzorg. | Kwaliteit van zorg |
| A4.82 | Het volgen van een vervolgopleiding is kwaliteit verhogend. | Kwaliteit van zorg |
| A4.91 | Door het behalen van winst op het gebied van uitvoeren van handelingen en het feedback hierop geven wordt de kwaliteit van zorg absoluut verbeterd. | Kwaliteit van zorg |
| Z2.26 | Met het nieuwe EVD en EVS is iedereen weer een beetje zoekende. | Negatieve invloed EVS/EVD |
| Z6.2 | Sommigen kijken in de computer naar interventies zonder een patiënt te hebben gezien. | Negatieve invloed EVS/EVD |
| Z6.4b | Kwaliteit van zorg is niet alleen puur kijken naar een computerscherm zonder iemand te hebben gezien. | Negatieve invloed EVS/EVD |
| Z6.8 | Sinds het EVS/EVD is er een verschuiving waarbij je meer gericht bent op het EVS/EVD als op de patiënt. | Negatieve invloed EVS/EVD |
| Z6.9 | Eerder was de patiënt het centrale punt en je documentatie eromheen, nu is er minder aandacht en tijd voor de patiënt. | Negatieve invloed EVS/EVD |
| Z1.15a | Ik vind het positief wanneer ik vanuit mijn eigen manier van denken werk waardoor ik goed aansluit bij de patiënt, hier krijg ik hele positieve reacties van. | Patiëntgericht |
| Z1.51 | We moeten waken dat we de menselijke interactie niet gaan verliezen met het gebruik van zoveel computers. | Patiëntgericht |
| Z1.52 | Arts zal in de toekomst meer vanuit huis doen omdat ze alles in het EVD kunnen lezen, voordeel hiervan is minder overleg en meer tijd voor de zorg. | Patiëntgericht |
| Z1.53 | Meer tijd voor zorg hebben we hard nodig om te compenseren voor alle computer liflafjes. | Patiëntgericht |
| Z2.22a | Als ik afwijk doe ik dat voor de patiënt | Patiëntgericht |
| Z2.32 | Ik vind het goed dat er altijd breed gekeken wordt naar een patiënt. | Patiëntgericht |
| Z5.15 | Ons beroep is onvoorspelbaar omdat je elke keer andere patiënten hebt en elke patiënt is weer anders in het ziektebeeld. | Patiëntgericht |
| Z3.12 | Er moet maar één doel zijn binnen het doel dat is dat we het doen voor de patiënt. | Patiëntgericht zijn |
| Z3.36 | Protocol is handig maar je moet wel patiëntgericht blijven kijken. | Patiëntgericht zijn |
| Z6.19 | De patiënt staat nummer één in het team. | Patiëntgericht zijn |
| Z6.20 | Iedereen is heel patiëntgericht maar soms mogen we wel iets zakelijker zijn. | Patiëntgericht zijn |
| Z6.54b | Heel langzaam worden de kwaliteitsmetingen meer en de patiëntenzorg minder. | Patiëntgericht zijn |
| Z6.55b | Patiëntenzorg is minder door kwaliteitsmetingen, dat is lastig en hierin moet je een middenweg vinden. | Patiëntgericht zijn |
| Z7.15 | Bij een patiënt zijn is misschien nog het meest belangrijk dan wat hier allemaal gedaan wordt. | Patiëntgericht zijn |
| A6.2 | Dat de patiënt zich veilig voelt is ook belangrijk | Patiëntgericht zijn |
| Z5.17 | Ik zou soms wel eens wat meer diepgang willen maar omdat de mensen maar zo kort hier zijn, verlies je ze ook weer snel uit het oog. | Sociaal praatje |
| Z8.4 | Het sociale praatje waarbij de patiënten voelen dat ze worden gehoord is belangrijk. | Sociaal praatje |
| Z8.5 | Zonder een sociaal praatje voelen patiënten zich waarschijnlijk een nummertje, alles wordt snel, snel gedaan. | Sociaal praatje |
| Z2.4b | Vanuit mijn functie als zoco ben ik bezig met het bewaken van de kwaliteit. | Taak bewaken kwaliteit van zorg |
| A4.5 | Drie lagen: vpk, afdeling en organisatie; organisatie moet faciliteren | Taak bewaking kwaliteit van zorg |
| A4.6 | Alle lagen verpleegkundigen en afdelingshoofd meewerken | Taak bewaking kwaliteit van zorg |
| Z5.7 | Onderbuikgevoel als ik niet tevreden ben. | Tevreden gevoel |

**Cultuur van de afdelingen**

*Afdelingscultuur*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Frag. nr.** | **Open codering** | **Categorie** |
| Z3.18 | Het is belangrijk dat je als team ontspanningsdingen doet. | Aanpak afdelingscultuur |
| Z3.27 | Het is soms heel hectisch en nieuwe dingen, dan moet je met elkaar een nieuwe weg daarin vinden dat het werkbaar blijft. | Aanpak afdelingscultuur |
| Z3.45 | Tijdens teamoverleg de tijd nemen zodat iedereen kan zeggen hoe die zich voelt. | Aanpak afdelingscultuur |
| A2.10 | Elkaar bemoedigen. | Aanpak afdelingscultuur |
| A2.11 | Eind van de dag evalueren | Aanpak afdelingscultuur |
| A2.15 | Onderling bespreken ZOCO’s en afdelingshoofd de sfeer op de afdeling | Aanpak afdelingscultuur |
| A3.10 | Herstarten van patiëntenbespreking over omgang van verpleegkundigen met patiënten | Aanpak afdelingscultuur |
| A5.6 | Meer bij elkaar meekijken | Aanpak afdelingscultuur |
| A5.7 | Patiëntenbesprekingen kan je veel van elkaar leren | Aanpak afdelingscultuur |
| A6.8 | Veranderen van cultuur heeft tijd nodig, iedereen is verschillend maar het aanspreken van elkaar is goed. | Aanpak afdelingscultuur |
| Z1.10 | Cultuur is hoe collega’s met elkaar omgaan, welke dingen gedoogd worden, welke manier van spreken gebruikt wordt en wat voor soort uitleg gegeven wordt. De ongeschreven manier hoe een afdeling zich profileert. | Afdelingscultuur |
| Z1.40 | Dit team zegt al snel, automatisch tegen leerlingen om te overleggen. | Afdelingscultuur |
| Z1.42 | Als we merken dat iemand niet genoeg hulp vraagt bieden we altijd aan dat je bij me mag komen. | Afdelingscultuur |
| Z3.8 | Wat ik belangrijk vind ik de afdelingscultuur is dat er respect voor elkaar is. | Afdelingscultuur |
| Z5.9 | De afdelingscultuur/de sfeer op de afdeling heeft heel erg zijn weerslag op mij. | Afdelingscultuur |
| Z5.14 | Werksfeer en klimaat is heel belangrijk en bepalend voor je werkhouding. | Afdelingscultuur |
| Z7.21 | Iedereen in het team staat open voor verandering | Afdelingscultuur |
| Z8.6 | Ik vind de afdelingscultuur prima. | Afdelingscultuur |
| Z5.11 | Ik voel me prettig bij de dagindeling. | Dagindeling |
| Z5.12 | Als de dagindeling veranderd kan ik dit hendelen maar het is toch wel frustrerend voor me. | Dagindeling |
| Z1.12 | Als er een keer iets gebeurd waar ik mij niet in kan vinden, wat niet past bij mijn persoonlijkheid, dan doe ik het ook niet. | Eigen werkhouding |
| Z1.15b | Ik vind het positief wanneer ik vanuit mijn eigen manier van denken werk waardoor ik goed aansluit bij de patiënt, hier krijg ik hele positieve reacties van. | Eigen werkhouding |
| Z4.5 | Ik ben vrij gericht op mezelf. | Eigen werkhouding binnen afdelingsstructuur |
| Z4.6 | Ik let niet erg op anderen. | Eigen werkhouding binnen afdelingsstructuur |
| Z4.8 | Ik heb niet zoiets dat als iedereen het zo doet dat ik het gelijk ook zo doe. | Eigen werkhouding binnen afdelingsstructuur |
| Z4.10 | Als je vaak mee loopt met anderen, wordt je gehospitaliseerd en denk je zelf niet meer na. | Eigen werkhouding binnen afdelingsstructuur |
| Z4.16 | Het is goed als ik sommige dingen van de opleiding meeneem naar de afdeling en niet gelijk in het oude systeem verder ga. | Eigen werkhouding binnen afdelingsstructuur |
| Z5.10 | Ik vind het erg prettig om ’s morgens goed te lezen zodat ik de patiënt goed in beeld heb, dan kan ik heel de wereld aan. | Eigen werkhouding binnen afdelingsstructuur |
| Z6.21 | Ik probeer het altijd wel anders te zien en ga niet mee in een sleur. | Eigen werkhouding binnen afdelingsstructuur |
| Z7.5 | Ik bepaal mijn eigen werkhouding die wel passend is binnen het afdelingsstructuur. | Eigen werkhouding binnen afdelingsstructuur |
| Z7.6 | Ik ben een persoon die een eigen koers of visie in de zorg uitvoer. | Eigen werkhouding binnen afdelingsstructuur |
| A3.5 | Goede onderlinge contacten voorkomen dat ik op een eiland ga werken. | Eigen werkhouding binnen afdelingsstructuur |
| Z1.14 | In mijn leerling zijn heb ik ook altijd mijn eigen grens getrokken over wat ik menselijk of reëel vindt, dat leverde soms wel bijna woordenwisselingen of ruzies op. | Eigenwerkhouding |
| A6.4b | Afdelingscultuur is het niet aanspreken op elkaar | Ervaring aanspreekcultuur |
| A6.5a | Het ontbreekt aan het aanspreken van elkaar wat betreft positieve en negatieve feedback en de manier waarop je feedback geeft | Ervaring aanspreekcultuur |
| A2.13 | Er is niet altijd een goede aanspreekcultuur, die kan verbeterd worden | Ervaring aanspreekcultuur |
| A2.17 | Lastig om als ZOCO te beoordelen hoe collega’s elkaar onderling aanspreken | Ervaring aanspreekcultuur |
| A2.18 | We werken in een vrouwencultuur, die zich snel gekwetst voelen | Ervaring aanspreekcultuur |
| A6.4b | Afdelingscultuur is het niet aanspreken op elkaar | Ervaring aanspreekcultuur |
| A6.5a | Het ontbreekt aan het aanspreken van elkaar wat betreft positieve en negatieve feedback en de manier waarop je feedback geeft | Ervaring aanspreekcultuur |
| Z8.7 | Iedereen in het team kan zichzelf zijn. | Ervaring afdelingscultuur |
| A1.4 | Op A6 gebeurd er veel in korte tijd, mensen reageren dan soms wel kortaf | Ervaring afdelingscultuur |
| A1.5 | Afdelingscultuur wordt niet als negatieve cultuur ervaren | Ervaring afdelingscultuur |
| A2.6 | Afdelingscultuur heeft geen invloed op werkhouding richting patiënt | Ervaring afdelingscultuur |
| A2.9 | Sfeer op de afdeling is niet altijd de cultuur, kan ook een dag zijn | Ervaring afdelingscultuur |
| A2.33 | Er is een fijne sfeer en openheid op de afdeling | Ervaring afdelingscultuur |
| A3.6 | Positieve ervaring afdelingscultuur, wordt niet echt een cultuur ervaren | Ervaring afdelingscultuur |
| A3.7 | Sommige collega’s zijn heel recht door zee en andere collega’s zijn wat meer gesloten daarin | Ervaring afdelingscultuur |
| A5.3 | Als er een goede sfeer is onderling werk je fijner en durf je elkaar meer om hulp te vragen dan wanneer collega’s bot doen | Ervaring afdelingscultuur |
| A6.3 | Ik ben heel strak in dingen, vind het van belang dat alles netjes is en dat het voor patiënt en volgende collega duidelijk is | Ervaring afdelingscultuur |
| A6.4a | Afdelingscultuur is het niet aanspreken op elkaar | Ervaring afdelingscultuur |
| A6.6 | We hebben het heel leuk met elkaar en dat is ook belangrijk | Ervaring afdelingscultuur |
| A7.6 | Ik heb geleerd om er niet meer van mijn stuk te zijn als ik korte antwoorden krijg of iets dergelijks. | Ervaring afdelingscultuur |
| A7.7 | Ik kan er wel van balen wanneer iemand een kortaf antwoord geeft en dat heeft invloed op de patiënt | Ervaring afdelingscultuur |
| A8.7 | Ik ervaar nu meer aan afdelingscultuur dan een jaar geleden | Ervaring afdelingscultuur |
| A8.8 | Vanwege veranderingen in het team moest dat heel erg wennen, maar er is toch sprake van ‘groepjes’ vorming, daar word nu wel aan gewerkt | Ervaring afdelingscultuur |
| A8.9 | Het oude team zoekt elkaar op en die kennen elkaar goed, dat is nog lastig om los te laten dat heeft tijd nodig | Ervaring afdelingscultuur |
| A8.10 | Als je de sfeer op helikopterniveau bekijkt hebben we een goede sfeer in het team. | Ervaring afdelingscultuur |
| A4.8a | Groot deel van het oude GEO team ken ik goed en weet ik wat ik daar aan heb | Ervaring afdelingscultuur |
| A4.9 | Nieuwe team is zoekende en er is onduidelijk wat we van elkaar kunnen verwachten. | Ervaring afdelingscultuur |
| A2.19b | Ontbreken aanspreekcultuur is van invloed op kwaliteit van zorg | Invloed aanspreekcultuur |
| Z1.8 | Afdelingscultuur heeft geen invloed op mijn werkhouding naar de patiënt toe. | Invloed afdelingscultuur |
| Z1.11 | Ik heb deze afdeling gekozen omdat een heleboel dingen van deze afdeling mij aanspreken. | Invloed afdelingscultuur |
| Z1.13 | Er is geen cultuursdruk. | Invloed afdelingscultuur |
| Z1.17 | Ik probeer me soms anders te profileren van heel veel mensen, dat is mijn karakter, groepsdruk beïnvloed mij niet. | Invloed afdelingscultuur |
| Z7.4 | De cultuur van de afdeling heeft geen invloed op mijn werkhouding. | Invloed afdelingscultuur |
| A1.2 | Afdelingscultuur heeft geen invloed op werkhouding richting de patiënt | Invloed afdelingscultuur |
| A1.3 | Afdelingscultuur heeft geen invloed, omdat ik mijn collega’s ken en door mijn ervaring | Invloed afdelingscultuur |
| A2.7 | Als de sfeer mopperig is heeft dat weerslag op je patiënten, wanneer de sfeer goed is merkt een patiënt dit ook | Invloed afdelingscultuur |
| A3.3 | Afdelingscultuur heeft heel veel invloed op werkhouding | Invloed afdelingscultuur |
| A3.8 | Afdelingscultuur geen invloed op werkhouding, eigen werkhouding ontwikkeld | Invloed afdelingscultuur |
| A5.2 | Afdelingscultuur heeft invloed op werkhouding | Invloed afdelingscultuur |
| A5.5 | Cultuur is van invloed op je patiënten vanwege de feedback die gegeven wordt | Invloed afdelingscultuur |
| A7.5 | Afdelingscultuur heeft invloed op werkhouding | Invloed afdelingscultuur |
| A8.6 | Afdelingscultuur heeft veel invloed op werkhouding, niet alleen sfeer maar ook functioneren | Invloed afdelingscultuur |
| A4.7 | Fijne werksfeer, vertrouwen als ik hulp nodig heb | Invloed afdelingscultuur |
| A4.13 | Afdelingscultuur heeft invloed op patiënten | Invloed afdelingscultuur |
| A4.14a | Uitstralen van samenwerking en snel hulp bieden ervaart de patiënt | Invloed afdelingscultuur |
| A4.15a | Patiënt ervaart hecht team, in druk zijn en lolletje | Invloed afdelingscultuur |
| A4.16b | Elkaar aanspreken op bepaald gedrag is goede afdelingscultuur | Invloed afdelingscultuur |
| Z1.9 | Het enige wat me zou kunnen beïnvloed is als er iets op de afdeling gebeurd dat ik me weleens geïrriteerd kan voelen, maar ik denk niet dat de patiënt dat merkt. | Invloed sfeer op afdeling |
| Z3.11 | Ik vind de onderlinge band heel belangrijk. | Invloed sfeer op afdeling |
| Z3.25 | Af en toe een teamuitje hebben is belangrijk zodat je in een andere sfeer met elkaar omgaat. | Invloed sfeer op afdeling |
| Z3.26 | Door teamuitjes te hebben merk je dat je verdraagzamer bent naar elkaar in drukke periodes. | Invloed sfeer op afdeling |
| Z3.28 | De sfeer moet goed blijven en af en toe complimenten geven. | Invloed sfeer op afdeling |
| A3.9 | Wanneer het druk is op de afdeling word er snel meegegaan in de sfeer die er heerst | Invloed sfeer op afdeling |
| Z1.41 | We zijn een groep en we willen elkaar helpen nadenken over een probleem en een oplossing. | Omschrijving team |
| Z2.10 | Ik vind dat we een heel fijn team hebben dat goed op elkaar is ingespeeld. | Omschrijving team |
| Z2.29 | Het is een team dat er al wat langer werkt. | Omschrijving team |
| Z3.14 | We hebben een flexibel team. | Omschrijving team |
| Z3.19 | Buiten de afdeling moet je ook goed contact met elkaar houden. | Omschrijving team |
| Z3.20 | Je moet open en eerlijk zijn, daar kan je elke dienst wel aan werken. | Omschrijving team |
| Z3.39 | Ik heb het gevoel dat we elkaar alles kunnen zeggen. | Omschrijving team |
| Z3.44 | Ik vind het heel belangrijk dat er openheid is met elkaar. | Omschrijving team |
| Z4.18 | In dit team kan je veel bespreken. | Omschrijving team |
| Z4.20 | Je mag gewoon jezelf zijn in tegenstelling tot sommige andere afdelingen. | Omschrijving team |
| Z6.16 | Eenduidigheid in het team. | Omschrijving team |
| Z6.17 | Wij hebben een sterk team. | Omschrijving team |
| Z6.29 | Als team ben je op elkaar aangewezen. | Omschrijving team |
| Z6.32 | Er is een goede teamspirit. | Omschrijving team |
| Z6.36 | Jongeren en ouderen zijn samen het team. | Omschrijving team |
| A2.8a | Het is van belang om een goed team te hebben zodat je op elkaar terug kunt vallen | Omschrijving team |
| A2.12 | Evalueren is niet per direct taak van ZOCO maar is wel zo gegroeid | Omschrijving team |
| A5.4 | Afdelingscultuur A6: Bereid om elkaar te helpen maar ook wel heel direct | Omschrijving team |
| A8.12 | We zijn een informeel team, te lief voor elkaar | Omschrijving team |
| A8.19 | In het oude team lag het werktempo hoger en werd er minder gezeurd. | Omschrijving team |
| A8.21 | De basis weer terug krijgen, wat vind iedereen belangrijk in de basiszorg | Omschrijving team |
| A8.22 | We zijn heel erg met het medische bezig maar de patiënt staat wel voorop en dat is ook belangrijk | Omschrijving team |
| A4.10 | Cultuur kan verbeterd worden | Ontwikkeling afdelingscultuur |
| A4.11 | Cultuur mag opener worden | Ontwikkeling afdelingscultuur |
| A4.12a | Open cultuur en aanspreken ivm kwaliteitszorg | Ontwikkeling afdelingscultuur |
| A4.8b | Groot deel van het oude GEO team ken ik goed en weet ik wat ik daar aan heb | Samenwerking onder collega’s |
| A2.14 | Taak ZOCO om collega’s te leren elkaar aan te spreken als er wat is. | Taak aanspreken |
| A2.16 | Iedereen moet elkaar aanspreken niet alleen ZOCO’s | Taak aanspreken |
| Z6.14 | Een goede afdelingscultuur heb je als er tussen collega’s onderling goede verhoudingen zijn en als je als team ervoor staat dat je een stuk kwaliteit van zorg kan bieden. | Uitleg afdelingscultuur |
| Z8.8 | Iedereen uit het team is een beetje perfectionistisch. | Uitleg afdelingscultuur |
| Z8.9 | Iedereen wilt het heel graag goed doen en iedereen begrijpt elkaar dus. | Uitleg afdelingscultuur |
| Z8.10 | Ik vind het fijn dat iedereen hetzelfde in het werk staat, als dit niet zo zou zijn kan je je wel gaan irriteren. | Uitleg afdelingscultuur |
| A7.8 | Afdelingscultuur houd op A6 in dat er snel ingevuld wordt voor een ander | Uitleg afdelingscultuur |
| A7.10 | We zijn op A6 invullend direct | Uitleg afdelingscultuur |
| A3.23 | We kunnen met elkaar nog groeien in het aanspreken van elkaar en feedback geven | Verbeteren aanspreekcultuur |
| A2.20 | Naast aanspreekcultuur ook acceptatiecultuur | Verbeteren aanspreekcultuur |
| A2.41 | Aanspreekcultuur kan beter | Verbeteren aanspreekcultuur |
| A3.23 | We kunnen met elkaar nog groeien in het aanspreken van elkaar en feedback geven | Verbeteren aanspreekcultuur |
| A3.23 | We kunnen met elkaar nog groeien in het aanspreken van elkaar en feedback geven | Verbeteren aanspreekcultuur |
| A7.9 | Wanneer er kortaf word gereageerd moet je elkaar daar op aan kunnen spreken | Verbeteren aanspreekcultuur |
| A7.12 | Aangeven op een werkbespreking wat betreft aanspreken | Verbeteren aanspreekcultuur |
| A7.11 | Maak het bespreekbaar wanneer mensen direct zijn | Verbeteren aanspreken |

*Communicatie*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Frag. nr.** | **Open codering** | **Categorie** |
| Z5.25 | Ik durf altijd alles te zeggen als ik het ergens niet mee eens ben. | Aanspreekcultuur |
| A4.12b | Open cultuur en aanspreken ivm kwaliteitszorg | Aanspreekcultuur |
| A4.16a | Elkaar aanspreken op bepaald gedrag is goede afdelingscultuur | Aanspreekcultuur |
| A4.17a | Als je collega’s aanspreekt wordt de kwaliteit naar een hoger level getrokken | Aanspreekcultuur |
| A3.21 | Er valt nog winst te behalen in de communicatie naar elkaar toe | Communicatie onderling |
| A5.9 | Gevaar van het direct zijn is dat mensen in hun schulp kruipen , er op letten hoe je iets brengt | Communicatie onderling |
| A5.11 | Het is niet verkeerd dat we direct zijn | Communicatie onderling |
| A8.30 | Communicatie is heel belangrijk, als je niet op één lijn zit word de patiënt er de dupe van | Communicatie onderling |
| A4.31 | Communicatie onder elkaar moet beter. | Communicatie onderling |
| A4.63a | Valt nog winst te behalen in communicatie en afdelingshoofd en ZOCO’s moeten hier in faciliteren | Communicatie onderling |
| Z8.28 | De ene collega geeft makkelijker feedback dan de ander. | Feedback geven |
| Z1.34 | Als ik iets merk wat ik zelf anders zou doen of als iets niet zo moet koppel ik dat terug. | Feedback geven |
| Z1.35 | We hebben geen goede aanspreekcultuur want niet iedereen spreekt elkaar aan op fouten. | Feedback geven |
| Z2.13b | Kwaliteit bewaken door elkaar aan te spreken en te controleren. | Feedback geven |
| Z2.14 | Als ik opmerk dat iemand iets vergeten is dan zeg ik dat op een subtiele manier. | Feedback geven |
| Z2.15 | Als me iets opvalt wat ik anders zou doen zeg ik dat gelijk. | Feedback geven |
| Z3.10 | Je moet elkaar aan kunnen spreken over dingen zonder dat daar moeilijk over wordt gedaan. | Feedback geven |
| Z3.13 | Op of aanmerkingen of feedback geven moet met de beste bedoelingen zijn. | Feedback geven |
| Z3.15 | We kunnen elkaar makkelijk feedback geven. | Feedback geven |
| Z4.28 | Ik zeg wel vaak dat ik fijn heb gewerkt oid. | Feedback geven |
| Z6.18 | Het team zou sterker kunnen zijn als er meer feedback wordt gegeven, zowel positief als negatief. | Feedback geven |
| Z6.40 | Ik probeer wel feedback te geven. | Feedback geven |
| Z6.41 | Ik probeer de positieve feedback meer te benadrukken, maar zou ook de negatieve feedback geven. | Feedback geven |
| Z7.33 | Als er dingen zijn waarvan je denkt zo moet je echt niet handelen wordt dit wel gezegd. | Feedback geven |
| Z8.29 | Ik heb eerlijk gezegd wel moeite met feedback geven. | Feedback geven |
| Z8.36 | Ik merk niet dat andere collega’s feedback geven. | Feedback geven |
| Z8.37 | Er wordt wel een controle check gegeven naar elkaar maar dat vind ik geen feedback geven. | Feedback geven |
| Z8.38 | Ik vind wel dat je je collega’s moet aanspreken als ze verkeerde dingen doen zoals fouten of een verkeerde houding naar patiënten. | Feedback geven |
| A2.40 | Er wordt feedback gegeven op de manier van samenwerken en van elkaar leren | Feedback geven |
| A3.22 | Er mag meer feedback gegeven worden, waar we van elkaar van kunnen leren | Feedback geven |
| A5.23 | Ik geef feedback aan collega’s als ik er mee samenwerk of op het moment zelf niet achteraf. | Feedback geven |
| A6.5b | Het ontbreekt aan het aanspreken van elkaar wat betreft positieve en negatieve feedback en de manier waarop je feedback geeft | Feedback geven |
| A6.7 | Goed dat je met je jaargesprekken elkaar om feedback moet vragen | Feedback geven |
| A7.2a | Bewaken van kwaliteit van zorg is feedback geven aan collega’s als je iets opmerkt | Feedback geven |
| A7.23a | Ik geef feedback als collega’s bezig zijn met hun eigen toko en niet goed samenwerken | Feedback geven |
| A8.11 | Feedback geven naar elkaar toe kunnen we verbeteren | Feedback geven |
| A8.13 | We zijn bang om elkaar feedback te geven terwijl het belangrijk is om optimaal te blijven groeien | Feedback geven |
| A4.40 | Feedback geven aan elkaar is heel belangrijk | Feedback geven |
| A4.41 | Alleen door feedback kan je van elkaar leren | Feedback geven |
| A4.46 | Feedback geven is een hele grote belangrijke factor. | Feedback geven |
| A4.50a | Stukje feedback is van belang voor collega’s bij samenwerking met een arts. | Feedback geven |
| A4.90b | Er valt absoluut winst te behalen op het gebied van uitvoeren van handelingen en het feedback hierop geven. | Feedback geven |
| A2.21 | Ontvangen van kritiek is een probleem | Feedback ontvangen |
| A2.42 | Er moet losgelaten worden dat feedback persoonlijk is maar dat het gericht is op je functioneren | Feedback ontvangen |
| A4.42 | Feedback moet gezien worden als opbouwend zodat je kan verbeteren niet om iemand af te zeiken | Feedback ontvangen |
| A4.43 | In feedback ontvangen moet een omslag komen, want dat is er niet | Feedback ontvangen |
| Z8.30 | Ik heb nooit echt situaties waarbij ik feedback moet geven | Geen feedback nodig |
| Z8.34 | Ik heb eigenlijk nooit een situatie gehad dat ik feedback moest geven aan een collega. | Geen feedback nodig |
| Z8.39 | Bij ons is het niet nodig om een ander aan te spreken. | Geen feedback nodig |
| Z2.16 | Ik denk dat ik collega’s kan aanspreken op een niet vervelende manier. | Manier feedback geven |
| Z5.27 | Als je iets hebt te zeggen moet je diegene aanspreken en niet achter de rug om met een andere collega erover hebben. | Manier van feedback geven |
| Z6.39 | Feedback hoeft helemaal niet negatief te zijn maar iets meer naar elkaar terugkoppelen om te vragen waarom je iets op een bepaalde manier hebt gedaan mag meer. | Manier van feedback geven |
| Z8.33 | Als je feedback goed brengt is het nooit verkeerd. | Manier van feedback geven |
| A1.17 | Er wordt gevraagd waarom er voor een bepaalde werkwijze gekozen wordt en niet direct feedback gegeven | Manier van feedback geven |
| A1.18 | Wanneer er getwijfeld wordt aan het handelen van een collega wordt er eerst oppervlakkig op in gegaan | Manier van feedback geven |
| A4.56b | Wanneer er een knik in de samenwerking of communicatie zit gaat de patiënt dit merken | Storing in communicatie |
| A1.7 | Collega’s mogen als leerdoel communicatieve vaardigheden meenemen vanwege kortaf reageren | Verbeteren communicatie |
| A5.10 | Met z’n allen erop letten dat we niet te direct worden | Verbeteren communicatie |
| A4.32 | Stukje communicatie kan verbeterd worden in manier van benaderen | Verbeteren communicatie |
| A4.33 | Zelfreflectie over eigen handelen voordat je iets over iemand anders handelen zegt. | Verbeteren communicatie |
| A4.34 | Er valt winst te behalen in benadering richting patiënten | Verbeteren communicatie |
| A4.35 | Er valt winst te behalen in benadering van bepaalde problemen | Verbeteren communicatie |
| A4.36 | Eerst een basis leggen wat betreft communicatie en daarna meer de diepte er op ingaan | Verbeteren communicatie |
| A4.39 | Er valt absoluut nog winst te behalen op het gebied van communicatie dus het aanspreken op elkaar. | Verbeteren communicatie |
| A4.64b | Afdelingshoofd is sturend en leidend wat betreft communicatie verbeteren en ZOCO’s zijn rechterhanden van afdelingshoofd | Verbeteren communicatie |
| A4.65 | Niet alleen afdelingshoofd en ZOCO’s maar ook verpleegkundigen moeten participeren in de aanpak ter verbetering van communicatie | Verbeteren communicatie |
| A4.44 | ZOCO’s kijken naar hoe gaan we alle neuzen dezelfde kant op hebben wat betreft feedback. | Verbeteren feedback |
| A4.45 | Met de basis beginnen wat betreft feedback geven en ontvangen en daarna pas uitbouwen | Verbeteren feedback |
| Z6.38 | We zijn soms een beetje te lief voor elkaar en zouden best elkaar feedback mogen geven. | Verbeteren feedback geven |
| Z1.7 | Feedback is heel anders sinds ik klaar ben met mijn opleiding. | Verschil leerling/collega in feedback geven |
| Z8.31 | Feedback geven naar een leerling is anders dan naar een collega want een leerling is hier om te leren. | Verschil leerling/collega in feedback geven |
| Z8.32 | Naar een leerling feedback geven gaat goed maar naar een collega vind ik het lastig. | Verschil leerling/collega in feedback geven |
| Z8.35 | Het lijkt me moeilijker om een collega feedback te geven dan een leerling, bij een leerling kom je eerder dingen tegen. | Verschil leerling/collega in feedback geven |
| Z7.30 | De afdeling geeft niet veel feedback aan elkaar, zowel positief als negatief. | Weinig feedback geven |
| Z7.31 | Ik heb er geen moeite mee dat er niet veel feedback wordt gegeven aan elkaar. | Weinig feedback geven |
| Z7.32a | Het gevaar is dat wanneer je iets niet terugkoppelt dit ten koste kan gaan van de kwaliteit. | Weinig feedback geven |

*Samenwerking*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Frag. nr.** | **Open codering** | **Categorie** |
| Z3.2 | Ik heb CVA als aandachtsveld. | Aandachtsveld |
| Z3.5 | Ik zit in transmuraalnetwerk. | Aandachtsveld |
| Z3.6 | Bij het transmuraal netwerk probeer je alles op elkaar af te stemmen. | Aandachtsveld |
| Z3.52 | Elke maand hebben we overleg tussen het team en de neurologen waarin wordt besproken hoe het gaat. | Aanpak problemen in samenwerking met arts |
| Z3.53 | Door regelmatig neurologenoverleg te hebben wordt van een mug geen olifant gemaakt. | Aanpak problemen in samenwerking met arts |
| Z4.38 | De patiënt mag er niet onder lijden wanneer je een meningsverschil hebt met de arts. | Aanpak problemen in samenwerking met arts |
| A1.24 | Wanneer er problemen worden ondervonden moet dit aan elkaar aangegeven worden een de ZOCO’s moeten hierin ook een rol spelen | Aanpak problemen in samenwerking met arts |
| A2.46 | Bij zicht op ontslag betere multi- disciplinaire afstemming | Aanpak problemen in samenwerking met arts |
| A5.31 | Wanneer er een nieuwe opdracht gestart is moet een arts dit aangeven bij een verpleegkundige | Aanpak problemen in samenwerking met arts |
| A7.28 | Artsen denken vanuit ander perspectief dus blijven vragen om terugkoppeling | Aanpak problemen in samenwerking met arts |
| A7.29 | Altijd bevestiging vragen of hetgeen je gehoord hebt klopt | Aanpak problemen in samenwerking met arts |
| A8.29 | Bij nieuwe arts- assistenten moet je als verpleegkundige goed doorvragen en beetje hard en eigenwijs zijn | Aanpak problemen in samenwerking met arts |
| Z2.38 | Tussen de neurologen klikt het onderling, ze hebben een goede samenwerking. | Artsen onderling |
| Z1.47 | Door de laagdrempeligheid komen mensen sneller met vragen. | Beïnvloedende factoren in samenwerking met arts |
| A6.22 | Ik heb het idee dat sommige collega’s het moeilijk vinden om toch nog een keer een arts te bellen, vanwege hogere functie | Beïnvloedende factoren in samenwerking met arts |
| A4.48 | Artsen zijn kieskeurig in beginnend verpleegkundige of lang gediplomeerd verpleegkundige | Beïnvloedende factoren in samenwerking met arts |
| A4.49 | Wanneer artsen weten wat ze aan je hebben kan je met ze lezen en schrijven, wanneer je wat stiller bent en wat teruggetrokken wordt je overruled | Beïnvloedende factoren in samenwerking met arts |
| A4.51 | Hoe je bent als persoon, of je wilt leren en of je snel iets aanneemt of meedenkt zijn factoren die de samenwerking met de arts beïnvloeden | Beïnvloedende factoren in samenwerking met arts |
| Z3.41 | Het zou goed zijn als iedereen die prikkel van nieuwe kennis zou krijgen. | Bijhouden competentie collega’s |
| Z2.48 | Je moet één keer per jaar je portfolio af laten tekenen, dat loopt wel. | Competentie bijhouden |
| Z2.50 | Door dingen als portfolio blijft iedereen wel op de hoogte, bekwaam en bevoegd. | Competentie bijhouden |
| Z2.68b | Kennis kan je bewaken door naar een opfriscursus en scholingen te blijven gaan. | Competentie bijhouden |
| Z2.69 | Je moet jezelf blijven verdiepen in bepaalde onderwerpen. | Competentie bijhouden |
| Z2.70 | Je moet nieuwe ontwikkelingen blijven volgen. | Competentie bijhouden |
| Z7.28 | Iedereen doet z’n e-learnings e.d. | Competentie bijhouden |
| Z7.29 | Ik vind de e-learnings wel goed zodat je nieuwe ontwikkelingen wel weer leert. | Competentie bijhouden |
| Z8.25 | Alle collega’s doen hun best om de e-learnings te doen | Competentie bijhouden |
| Z8.26 | Bijna het hele team geeft zich op voor de stroke nascholing | Competentie bijhouden |
| Z8.27 | Iedereen vind de nascholing zodat kennis wordt bijgehouden prettig. | Competentie bijhouden |
| A1.16 | Gebeurd veel om competentie op peil te houden, waaronder scholingen | Competentie bijhouden |
| A6.18 | Goed dat patiëntenbespreking weer is opgepakt, zo leer je van elkaar | Competentie bijhouden |
| A8.16 | We stellen veel eisen aan elkaar wat betreft bijv. scholingen en ik denk dat veel mensen het belang daarvan inzien | Competentie bijhouden |
| A8.18 | We moeten wel bereid zijn om elkaar uitleg te geven | Competentie bijhouden |
| Z1.30 | Bij negen van de tien collega’s kijk ik positief aan tegenover hun competentie. | Competentie collega’s |
| Z1.31 | Niet elke collega heeft voldoende kennis op alle vlakken maar ze hebben wel bijna allemaal een sterk punt. | Competentie collega’s |
| Z1.32 | Iedereen heeft eigen sterke punten en daar hebben we een hele mooie mix van. | Competentie collega’s |
| Z1.33 | Ik ben over het algemeen zeer tevreden over de competentie van onze collega’s. | Competentie collega’s |
| Z1.38b | Door veel overleg kunnen de competenties samenwerken en elkaar inzicht geven. | Competentie collega’s |
| Z2.25 | Ik merk dat de kennis en kunde zeker aanwezig is. | Competentie collega’s |
| Z2.27 | De meesten zijn geschoold voor de stroke. | Competentie collega’s |
| Z2.28 | Er is veel kennis in huis. | Competentie collega’s |
| Z2.47 | Competentie is goed, iedereen is bekwaam in heel veel handelingen. | Competentie collega’s |
| Z4.17b | Samenwerking en competentie van mijn collega’s is goed. | Competentie collega’s |
| Z4.22 | Als je jezelf mag zijn kan je van elkaar leren wat de kwaliteit verhoogd. | Competentie collega’s |
| Z4.23 | De competentie van mijn collega’s op neurologisch gebied is heel goed. | Competentie collega’s |
| Z4.24a | Bij een chirurgische patiënt is de kwaliteit minder. | Competentie collega’s |
| Z4.25a | Mijn collega’s hebben inderdaad de kennis en volgen hiervoor ook bijscholingen. | Competentie collega’s |
| Z4.49 | Als je in een werkgroepje zit kom je net iets meer te weten en kan je net iets meer doen. | Competentie collega’s |
| Z5.28 | De meesten zijn heel goed en kundig. | Competentie collega’s |
| Z5.30 | Als een arts zegt dat die een patiënt op onze afdeling wilt hebben omdat die zorg goed is, geeft dat toch wel wat aan. | Competentie collega’s |
| Z5.31 | De neurologen willen alle patiënten het liefst hier, dat is een teken dat we goed bezig zijn en kennis van zaken hebben. | Competentie collega’s |
| Z7.27 | Over het algemeen is de kennis op de afdeling wel goed. | Competentie collega’s |
| Z8.24 | De competentie van mijn collega’s vind ik goed. | Competentie collega’s |
| A1.14 | Er moet van elkaars competentie geleerd blijven worden | Competentie collega’s |
| A2.34 | Competenties van verpleegkundigen zijn over het algemeen heel goed | Competentie collega’s |
| A2.35a | Verschil in nadruk wat betreft competenties zorgt op een afdeling zorgt voor goede kwaliteit | Competentie collega’s |
| A3.17 | Word goed tegen samenwerking en competentie van collega’s aangekeken | Competentie collega’s |
| A3.18 | Ik denk dat iedereen werkt op basis van zijn kennis en dat zij zich bekwaam daar in voelen | Competentie collega’s |
| A5.19 | Ik vind dat wij hele kundige collega’s hebben. | Competentie collega’s |
| A6.16 | Kennis en kunde is heel erg gegroeid, mensen willen leren, durven het te vragen en vinden het fijn als het uitgelegd wordt. | Competentie collega’s |
| A6.17a | Kennis en kunde is gegroeid door elkaar dingen te leren en de scholingen die we gegeven werden | Competentie collega’s |
| A7.20 | Ik heb er mijn twijfels over of de competenties voldoende zijn altijd | Competentie collega’s |
| A8.15 | Competentie ligt heel hoog op A6 | Competentie collega’s |
| A8.17 | Doordat er hoge competentie is, is de kwaliteit ook hoger | Competentie collega’s |
| A4.28 | Wat betreft competentie van collega’s valt hier wel een basis in te verwachten | Competentie collega’s |
| Z1.4 | Fingerspitzegefuhl beïnvloed kwaliteit van zorg positief. | Eigen competentie |
| Z1.5 | Fingerspitzegefuhl komt voor een groot deel door ervaring en een beetje door aanleg. | Eigen competentie |
| Z1.6 | Sinds ik klaar ben met mijn opleiding komt mijn fingerspitzegefuhl beter tot uiting. | Eigen competentie |
| Z1.49 | Inzicht wordt naar mijn idee opgebouwd door gesprekken met de neuroloog of met andere disciplines waardoor je kan staven of jouw dingen daadwerkelijk van invloed zijn op de zorg. | Eigen competentie |
| Z3.1 | Ik ben lid van een tijdschrift waardoor ik met kennis probeer bij te blijven. | Eigen competentie |
| Z3.3 | Ik probeer via internet up to date te blijven. | Eigen competentie |
| Z8.41 | Wij hebben laagdrempelige artsen. | Gedrag arts |
| Z8.42 | De neurologen zijn vriendelijk. | Gedrag arts |
| Z2.39 | Naar ons toe zijn de neurologen gewoon collegiaal, dat is leuk. | Gedrag artsen |
| Z2.41 | Neurologen lopen regelmatig de patiënten langs zodat ze met eigen ogen zien hoe het met de patiënt is. | Gedrag artsen |
| Z2.43 | Als familie een gesprek wilt met de arts is dat nooit een probleem. | Gedrag artsen |
| Z8.43 | Neurologen voelen zich niet hoger staan dan ons. | Gedrag artsen |
| Z8.44 | De neurologen willen graag bij de voornaam genoemd worden, dat doen wij ook. | Gedrag artsen |
| Z8.45 | Neurologen doen absoluut niet arrogant. | Gedrag artsen |
| Z8.46 | Je kunt neurologen altijd vragen. | Gedrag artsen |
| A7.26 | Ik merk wel de hiërarchie | Gedrag artsen |
| A7.26 | Ik erger me er wel eens aan als ik een snauw krijg, maar ik probeer er boven te staan en er wat van te zeggen | Gedrag artsen |
| Z3.35 | De lijntjes met de neurologen zijn heel kort | Goede relatie arts |
| Z1.50 | De laagdrempeligheid met de arts kan je bewaken door vaker een intervisie afspraak. | Goede relatie bewaken |
| Z1.43 | Ik vind dat, met hier en daar een uitzondering, de artsen en vpk gelijkwaardig zijn. | Goede relatie met arts |
| Z2.33 | Ik vind dat we een fijn team neurologen hebben, ik ervaar daar geen problemen mee. | Goede relatie met arts |
| Z2.34 | Voor mijn opleiding heb ik de neuroloog wel eens nodig voor bepaalde onderwerpen, dan zijn ze echt heel makkelijk te benaderen. | Goede relatie met arts |
| Z2.35 | Er is een goede verstandhouding met de neurologen. | Goede relatie met arts |
| Z2.36 | Sinds de PA er is, is dit een verrijking voor de afdeling. | Goede relatie met arts |
| Z2.37 | Vroeger zonder PA en een ander team neurologen was geen fijne tijd. | Goede relatie met arts |
| Z2.45 | Ik denk dat het heel belangrijk is om alles open te houden met afdelingscoördinator en neurologen, de communicatie moet goed blijven. | Goede relatie met arts |
| Z3.49 | Relatie met de artsen is goed. | Goede relatie met arts |
| Z3.50 | Je kunt alles zeggen tegen artsen | Goede relatie met arts |
| Z4.32 | Over het algemeen heb ik niet echt problemen met artsen. | Goede relatie met arts |
| Z4.35 | Met de neurologen kan je alles bespreekbaar maken. | Goede relatie met arts |
| Z5.32 | Ik ervaar de relatie met de arts als goed. | Goede relatie met arts |
| Z5.33 | Als ik het ergens niet mee eens ben durf ik dat een arts te zeggen, die staat niet ver boven mij. | Goede relatie met arts |
| Z6.42 | De lijnen tussen arts en verpleegkundige zijn kort als je het vergelijkt met een aantal jaren geleden. | Goede relatie met arts |
| Z6.43 | Je hoeft je niet bezwaard te voelen als je een arts nodig hebt en je kan je vragen kwijt. | Goede relatie met arts |
| A2.43 | Relatie met arts wordt als prima ervaren | Goede relatie met arts |
| A3.25 | Relatie met de arts wordt als heel goed ervaren | Goede relatie met arts |
| A5.26 | Over het algemeen voel ik me wel serieus genomen door een arts, maar het verschilt wel per arts | Goede relatie met arts |
| A6.19 | Ik ervaar een goede relatie met arts. Ik durf het ook te zeggen als ik me er niet prettig bij voel | Goede relatie met arts |
| A7.24 | Ik ervaar de relatie tussen mij en de arts als goed | Goede relatie met arts |
| A4.47 | Relatie met de arts is goed. | Goede relatie met arts |
| Z1.21b | Er is een hoop regelgeving dat een lijn is van wat je moet doen maar hierbij gebruik ik mijn klinische blik en voer dit dus niet altijd uit. | Klinisch redeneren |
| Z1.22 | Klinische blik ontstaat vanuit ervaring, contact met de patiënt zoals het vragen hoe het met de patiënt is, letten op lichaamskleur, lichaamshouding, is er zweet aanwezig enz. | Klinisch redeneren |
| Z1.25b | Mijn leraar geschiedenis zei eens ‘heeft het geen zin dan is het onzin.’ | Klinisch redeneren |
| Z4.13 | Je moet zelf blijven nadenken. | Klinisch redeneren |
| A2.29 | Klinisch redeneren kan verbeterd worden op afdeling | Klinisch redeneren |
| Z2.40 | Neurologen hebben inzicht in de patiënten situaties. | Kwaliteit artsen |
| Z4.31 | Het is soms wel eens lastig wanneer een arts een ander standpunt heeft. | Problemen in samenwerking met arts |
| A1.23 | Wanneer verpleegkundigen problemen ervaren in de relatie met de arts wordt dit bespreekbaar gemaakt | Problemen in samenwerking met arts |
| A5.28 | Afstemming communicatie tussen arts en verpleegkundige mag verbeterd worden | Problemen in samenwerking met arts |
| A5.29 | Met name communicatie over beleid mag verbeterd worden | Problemen in samenwerking met arts |
| A5.30a | Ook in terugkoppeling mag verbeterd worden, dit is ook van invloed op kwaliteit van zorg | Problemen in samenwerking met arts |
| A7.27 | Artsen mogen zich verbeteren in de terugkoppeling | Problemen in samenwerking met arts |
| A7.30 | Terugkoppeling en communicatie zou verbeterd kunnen worden | Problemen in samenwerking met arts |
| A8.25 | Dat artsen verpleegkundigen er niet bij roepen bij een slechtnieuwsgesprek vind ik heel slecht | Problemen in samenwerking met arts |
| A8.26 | Qua beleid liggen artsen soms niet op één lijn en dat is lastig | Problemen in samenwerking met arts |
| A8.28 | Communicatie is nog niet zo goed bij nieuwe arts-assistenten | Problemen in samenwerking met arts |
| Z7.34 | Ik heb het gevoel dat ik met een arts wel op één voet sta. | Relatie met arts |
| Z7.35 | Er is geen drempel naar de artsen toe. | Relatie met arts |
| Z7.36 | Wanneer ik iets aankaart bij de artsen wordt hier naar geluisterd en wordt dit meegenomen in het gehele plaatje. | Relatie met arts |
| Z7.37 | Mijn relatie met de artsen is heel laagdrempelig. | Relatie met arts |
| Z7.38 | Met name de neurologen maar ook met andere artsen heb ik geen moeite. | Relatie met arts |
| Z8.40 | De relatie tussen mij en de arts is prima. | Relatie met arts |
| Z8.47 | Het werkt prettig als je gelijkwaardig bent met artsen. | Relatie met arts |
| Z8.48 | Wanneer je gelijkwaardig bent bel je artsen sneller als je over bepaalde dingen twijfelt. | Relatie met arts |
| A8.24 | Relatie met arts wordt als heel goed ervaren, minder hiërarchie, ook informeel en daardoor durf je meer te vragen | Relatie met arts |
| Z1.44 | Artsen komen met net zoveel vragen naar jou toe als jij naar hun komt, op je discipline dan. | Samenwerking met arts |
| Z1.45 | Artsen gaat uit van onze bevindingen, dat heeft wel tijd nodig want ze moeten zien wat ze aan je hebben en andersom. | Samenwerking met arts |
| Z1.46 | Samen met arts nadenken over beleid v/d patiënt. | Samenwerking met arts |
| Z1.48 | Door een goede samenwerking met arts komen meer problemen met de patiënt aan het licht. | Samenwerking met arts |
| Z2.42 | Goede communicatie tussen arts en verpleegkundige heeft uitwerking op de patiëntenzorg. | Samenwerking met arts |
| Z2.44 | Één keer in de twee maanden is er een neurologenoverleg waarin alle lopende zaken op de afdeling worden besproken. | Samenwerking met arts |
| Z3.37b | Als er een verandering is dat in het protocol veranderd moet worden neem ik dat mee in een neurologen overleg. | Samenwerking met arts |
| Z3.51 | Samenwerking met artsen gaat super. | Samenwerking met arts |
| Z4.33 | Ik denk dat er altijd wel iets is waarbij je het niet met elkaar eens bent. | Samenwerking met arts |
| Z4.34 | Als verpleegkundige heb je de patient toch wel vaak iets beter in beeld omdat de arts er meer heel even is. | Samenwerking met arts |
| Z4.36 | Uiteindelijk heeft de arts het laatste woord. | Samenwerking met arts |
| Z4.37 | Je levert gewoon de zorg die je moet leveren van de arts. | Samenwerking met arts |
| Z5.34 | Er is een goede samenwerking met de neurologen. | Samenwerking met arts |
| Z5.35 | Wij zijn wat praktischer gericht en daar staan artsen open voor. | Samenwerking met arts |
| A1.19 | Relatie met arts wordt als prima ervaren | Samenwerking met arts |
| A1.20 | Belangrijk voor de kwaliteit van zorg dat een verpleegkundige zich vrij voelt om te zeggen wat je denkt tegen een arts | Samenwerking met arts |
| A2.44 | Relatie met arts wordt beïnvloed door werkervaring en taak als ZOCO | Samenwerking met arts |
| A2.45 | Artsen zijn laagdrempelig en verpleegkundigen ook naar arts toe vanwege besef dat we afhankelijk van elkaar zijn | Samenwerking met arts |
| A3.26 | Omgang wordt als prettig ervaren, geen afstand en communicatie is heel prettig | Samenwerking met arts |
| A5.27 | Bij een jongere arts is het lastig dat ze alles moeten overleggen | Samenwerking met arts |
| A6.20 | We hebben elkaar nodig in de zorg zowel arts als verpleegkundige | Samenwerking met arts |
| A6.21 | Artsen kennen mij al langer dat scheelt en ik heb een nauwere band omdat ik op de poli werk | Samenwerking met arts |
| A7.25 | Ik moest heel erg wennen, had het gevoel dat ik uitgeprobeerd werd, heb ik nu geen moeite meer mee. | Samenwerking met arts |
| A4.50b | Stukje feedback is van belang voor collega’s bij samenwerking met een arts. | Samenwerking met arts |
| A4.52a | Wanneer samenwerking minder goed verloopt, zouden we dit mogen bespreken en elkaar helpen en om hulp vragen | Samenwerking met arts |
| A4.53a | Relatie met de arts is voor de kwaliteit van zorg is heel belangrijk | Samenwerking met arts |
| A4.54a | Arts en verpleegkundige is één team, ieder wel met eigen ogen en dat maakt dat je kwaliteit kan bieden | Samenwerking met arts |
| A4.56a | Wanneer er een knik in de samenwerking of communicatie zit gaat de patiënt dit merken | Samenwerking met arts |
| A4.57 | Samenwerking tussen chirurg en verpleegkundige is zeker voldoende. | Samenwerking met arts |
| A4.58 | Samenwerking tussen arts- assistenten en verpleegkundigen valt nog winst te behalen | Samenwerking met arts |
| A4.59 | Zou fijn zijn als arts komt kijken niet alleen bij hoge EWS maar ook bij onderbuik gevoel. | Samenwerking met arts |
| A1.22 | ZOCO’s observeren verpleegkundigen op hun verhouding met de arts | Samenwerking met de arts |
| Z4.30 | Ik hoop dat mijn kennis beter wordt door de strokeopleiding. | Verbeteren competentie |
| Z2.49 | Het lastige bij een portfolio is dat het achter de computer moet hiervoor. | Verbeteren competentie bijhouden |
| Z2.30 | Er zou misschien iets meer gedaan kunnen worden aan klinische lessen oid. | Verbeteren competentie collega’s |
| Z3.40b | Ik vind het zelf leuk om naar symposia te gaan en dingen bij te houden, dit mis ik wel bij collega’s. | Verbeteren competentie collega’s |
| Z3.43 | Tijdens teamoverleg komt er soms een spreker. | Verbeteren competentie collega’s |
| Z6.22 | Ik probeer mijn zakelijkheid te behouden door te bedenken of ik het allemaal wel moet regelen. | Verbeteren competentie collega’s |
| Z6.23 | Ik probeer een ander mijn zakelijkheid weleens over te brengen. | Verbeteren competentie collega’s |
| Z6.24 | Ik breng mijn zakelijkheid over door dit te bespreken. | Verbeteren competentie collega’s |
| A2.37 | Het elkaar kritisch bevragen en elkaar observeren op een kamer mag verbeterd worden | Verbeteren competentie collega’s |
| A2.38 | Door het samenwerken kan je van elkaar leren wat betreft communicatie met patiënt en rapportage, dit mag verbeterd worden | Verbeteren competentie collega’s |
| A4.30 | Er valt qua competentie nog winst te behalen als we met handelingen meer het protocol volgen en structuur aanbrengen | Verbeteren competentie collega’s |
| A4.38 | Er valt absoluut nog winst te behalen op het uitvoeren van handelingen | Verbeteren competentie collega’s |
| A4.90a | Er valt absoluut winst te behalen op het gebied van uitvoeren van handelingen en het feedback hierop geven. | Verbeteren competentie collega’s |
| A2.30 | Verbeteren klinisch redeneren d.m.v. project met twee verpleegkundigen werken | Verbeteren klinisch redeneren |
| A2.31 | Openheid creëren dat klinisch redeneren leuk is | Verbeteren klinisch redeneren |
| A4.29 | Verschil in competentie tussen beginnend en gevorderd verpleegkundige | Verschil competentie veel/ weinig ervaring |
| Z4.29 | Ik merk bij mezelf dat ik nog niet de kennis heb wat sommige collega’s wel hebben. | Verschil competentie veel/weinig ervaring |
| Z6.13 | Ik denk dat jongeren zich meer richten op de computer dan op de patiënt. | Verschil competentie veel/weinig ervaring |
| Z6.33 | Door de verschillende leeftijden in het team heb je verschillende competenties. | Verschil competentie veel/weinig ervaring |
| Z6.34 | De oudere generatie handelt vanuit kennis, klinische blikken en ervaring. | Verschil competentie veel/weinig ervaring |
| Z6.35 | De mensen die net starten zijn heel theoretisch en hebben een heel ander beeld. | Verschil competentie veel/weinig ervaring |
| Z6.37 | Ouderen en jongeren leren van elkaar | Verschil competentie veel/weinig ervaring |
| Z7.25 | Ik merk dat wanneer iemand langer binnen de afdeling werkt die qua inzicht en klinische blik meer kennis heeft dan iemand die net begint. | Verschil competentie veel/weinig ervaring |
| Z7.26 | Ik ben ervan overtuigd dat nieuwe mensen meer kennis hebben over nieuwe ontwikkelingen. | Verschil competentie veel/weinig ervaring |

**Professionaliteit**

*Afwijken standaarden*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Frag. nr.** | **Open codering** | **Categorie** |
| Z1.21a | Er is een hoop regelgeving dat een lijn is van wat je moet doen maar hierbij gebruik ik mijn klinische blik en voer dit dus niet altijd uit. | Afwijken standaarden |
| Z1.23 | Je klinische blik gebruiken bij afwijken is een gevaarlijk gebied want je moet leerlingen uitleggen waarom je dat niet doet. Eigenlijk moet je ze leren om het wel te doen zodat ze die ervaring ook krijgen. | Afwijken standaarden |
| Z1.24 | Ik probeer leerlingen die goed begrijpen en de logica achter dingen kunnen zien uit te leggen waarom ik afwijk. | Afwijken standaarden |
| Z2.18 | Ik wijk heel soms af, iedereen die hier langer werkt waarschijnlijk wel. | Afwijken standaarden |
| Z2.21 | Over het algemeen hou ik me ook wel strikt aan protocollen maar er zijn weleens dingetjes die ik toch even anders doe. | Afwijken standaarden |
| Z2.22b | Als ik afwijk doe ik dat voor de patiënt | Afwijken standaarden |
| Z2.23 | Of het positief is als ik afwijk, daar zullen de meningen over verdeeld zijn. | Afwijken standaarden |
| Z4.15a | Afwijken van standaarden kan goed zijn voor de kwaliteit van zorg. | Afwijken standaarden |
| Z6.26 | Protocollen en richtlijnen zijn niet zomaar gemaakt dus je kan niet zomaar afwijken. | Afwijken standaarden |
| Z1.29 | Ik kan mensen inzicht geven waarom ik afwijk. | Afwijken van standaarden |
| Z3.31 | Je hebt weleens dat je gevoel of intuïtie spelen waardoor je afwijkt van een protocol. | Afwijken van standaarden |
| Z5.16 | Het ziektebeeld ligt vast in protocollen maar elke patiënt is weer anders en ervaart z’n ziekte anders en moet je weer anders benaderen | Afwijken van standaarden |
| Z5.20 | Door mijn klinische blik en kennis durf ik af te wijken van een protocol | Afwijken van standaarden |
| Z7.8 | Er zijn bepaalde richtlijnen waar ik nog wel eens van af wijk. | Afwijken van standaarden |
| Z7.12 | In protocollen hanteer ik de grote lijnen wel maar het kan zijn dat ik bepaalde kleine dingetjes net weer iets anders doe. | Afwijken van standaarden |
| Z7.13a | Wanneer ik afwijk gaat dit niet ten koste van de kwaliteit van zorg. | Afwijken van standaarden |
| Z8.12 | Je kan hier afwijken van standaarden. | Afwijken van standaarden |
| Z8.13 | Van protocollen mag je natuurlijk niet afwijken. | Afwijken van standaarden |
| A2.24 | Afwijken op basis van ervaring | Afwijken van standaarden |
| A2.25 | Afwijken op basis van mensenkennis | Afwijken van standaarden |
| A2.27 | Je moet van een protocol afwijken met een goede reden | Afwijken van standaarden |
| A2.28 | Klinisch redeneren ontbreekt bij afwijken protocol | Afwijken van standaarden |
| A3.14 | Ik kopieer wel bepaalde dingen van collega’s met meer ervaring ook al staat het niet in het protocol | Afwijken van standaarden |
| A3.15 | Wanneer er geen protocol voorhanden is handel ik op eigen kennis, vraag ik collega’s om hulp en advies | Afwijken van standaarden |
| A5.14 | Je kan natuurlijk altijd overleggen wanneer je afwijkt van het protocol | Afwijken van standaarden |
| A5.15 | Ervaring in je klinische blik zorgt ervoor dat ik afwijk van het protocol | Afwijken van standaarden |
| A5.17 | Meer situaties met elkaar bespreken wanneer je afwijkt van het protocol | Afwijken van standaarden |
| A5.18 | Patiëntenbesprekingen zijn een goed middel om het afwijken van protocollen te bespreken | Afwijken van standaarden |
| A6.12 | Soms lastig te benoemen wanneer je van het protocol afwijkt omdat het zo normaal is om te doen. | Afwijken van standaarden |
| A7.14 | Ja, ik wijk af van het protocol en ik kom op voor mijn patiënt | Afwijken van standaarden |
| A4.20 | Wanneer ik uitleg waarom ik afwijk ervaar ik begrip van collega’s en/of arts | Afwijken van standaarden |
| A4.24 | Zelfstandig actie ondernemen als ik inschat dat patiënt deze hulp nodig heeft handelen voor de opdracht van de arts er is. | Afwijken van standaarden |
| Z8.15 | Wanneer iets niet loopt op de afdeling kan je naar de zoco’s of afdelingshoofd gaan en wordt dit opgepakt, je wordt hierin wel gehoord. | Als standaarden niet goed zijn |
| Z8.16 | Wanneer standaarden niet werken wordt er gekeken naar oplossingen. | Als standaarden niet goed zijn |
| A4.37 | Verschillende werkwijzen volgens protocol, wanneer die afwijkt ga opzoek naar verschil | Als standaarden niet goed zijn |
| Z2.24 | Als ik afwijk vind ik dat positief want dat is voor de patiënt minder belastend. | Gevolgen afwijken standaarden |
| A4.26a | Afwijken van het protocol draagt bij aan de kwaliteit van zorg. Dit zorgt voor snellere actie en betere observaties | Gevolgen afwijken van standaarden |
| Z1.18 | Geschreven regels vanuit het beleid van het ziekenhuis leef ik wel na. | Niet afwijken standaarden |
| Z2.12b | Kwaliteit bewaken door processen na te leven. | Niet afwijken standaarden |
| Z2.17 | In principe denk ik een protocol is er niet voor niets. | Niet afwijken standaarden |
| Z2.20 | Er zijn mensen die zich heel strikt aan protocollen houden. | Niet afwijken standaarden |
| A7.13 | Ik wijk niet af van medicatie protocollen | Niet afwijken standaarden |
| Z7.7 | Er zijn kaders, richtlijnen zeg maar waar je je wel aan moet houden. | Niet afwijken van standaarden |
| Z7.18 | Bij bepaalde voorbehouden handelingen en qua hygiëne zijn strakke richtlijnen, dat vind ik wel goed. | Niet afwijken van standaarden |
| A2.26 | Veiligheid protocollen moet je volgen, mag niet van afgeweken worden | Niet afwijken van standaarden |
| A3.12 | Afwijken van protocollen doe ik nog niet heel veel omdat ik nog niet heel lang in het vak zit. | Niet afwijken van standaarden |
| A3.13 | Ik wijk niet af van het standaard vanwege stukje onzekerheid | Niet afwijken van standaarden |
| A6.10 | Er moet meer volgens protocol gewerkt worden, om fouten te voorkomen | Verbeterpunten |
| Z1.27 | Afwijken mag onder bepaalde voorwaarden en die weet je door ervaring en kennis. | Voorwaarden afwijken standaarden |
| Z1.28 | Bij afwijken moet je wel oppassen en dan probeer ik wel een vinger aan de pols te houden, zoals controles 2x dgs ipv 4x dgs. | Voorwaarden afwijken standaarden |
| Z2.19 | Als ik het afwijken kan verantwoorden doe ik dat. | Voorwaarden afwijken standaarden |
| Z3.32 | Als ik afwijk doe ik dit omdat ik het gegrond vind, daar heb ik niemand bij nodig. | Voorwaarden afwijken standaarden |
| Z3.33 | Ik deel soms met een collega als ik wil afwijken zodat je bevestiging krijgt over je er op een andere manier er tegenaan gekeken wordt. | Voorwaarden afwijken standaarden |
| Z4.9 | Als de veiligheid van de patiënt maar niet geschaad wordt. | Voorwaarden afwijken standaarden |
| Z4.11 | Je moet niet gelijk altijd je eigen plan trekken, je moet ook gewoon overleggen. | Voorwaarden afwijken standaarden |
| Z4.14 | Je moet kunnen onderbouwen als je van een standaard afwijkt. | Voorwaarden afwijken standaarden |
| Z5.21 | Als ik het goed kan onderbouwen durf ik af te wijken. | Voorwaarden afwijken standaarden |
| Z6.25 | Als je kan motiveren/uitleggen waarom je afwijkt van een bepaald standaard en het heeft meerwaarde voor de patient zonder dat het proces in gevaar komt, vind ik wel dat je moet kunnen afwijken. | Voorwaarden afwijken standaarden |
| Z6.27 | Als zich iets voordoor waardoor je wilt afwijken moet je dit kunnen verantwoorden. | Voorwaarden afwijken standaarden |
| Z7.11 | Ik wijk van richtlijnen af wanneer ik dit praktische vind of logischer. | Voorwaarden afwijken standaarden |
| A2.23 | Wanneer er afgeweken wordt moet dit klinisch beredeneerd kunnen worden zodat patiënt er beter van wordt | Voorwaarden afwijken standaarden |
| A6.11 | Bij afwijken van protocol doe ik dat volgens klinische blik en per opdracht van een arts | Voorwaarden afwijken standaarden |
| A7.15 | Ik maak de beslissing om af te wijken van het protocol als het relevant is voor de patiënt | Voorwaarden afwijken standaarden |
| A4.19 | Wanneer ik afwijk kan ik mijn handelen verantwoorden | Voorwaarden afwijken standaarden |
| Z7.9 | Mijn eigen manier van werken kan ik wel verantwoorden. | Voorwaarden afwijken van standaarden |
| Z7.10 | Ik vind niet dat ik onverantwoorde dingen doe als ik van bepaalde richtlijnen afwijk. | Voorwaarden afwijken van standaarden |
| A4.21 | Afwijken van protocol is oké, als ik kan beargumenteren | Voorwaarden afwijken van standaarden |
| A4.22 | Als iets evidence onderbouwd is of volgens onderzoeken, durf ik af te wijken van het protocol | Voorwaarden afwijken van standaarden |
| A4.23 | Bij het afwijken van standaarden kijk ik ook naar wat het beste is voor de patiënt | Voorwaarden afwijken van standaarden |
| A4.25 | Ik kijk bewust naar de patiënt, wat ik kan verbeteren en hoe ik sneller kan handelen bij het afwijken van standaarden. | Voorwaarden afwijken van standaarden |
| A4.27 | Keuzes door praktijkervaring, maar wel weten dat je geen schade toebrengt | Voorwaarden afwijken van standaarden |
| Z1.19 | Er zijn een paar dingen waarbij mijn vrijheid in het geding komt, die dingen irriteren mij het meest. | Vrijheid afwijken standaarden |
| Z1.20 | Bijvoorbeeld de pijnscore, dat is iets wat moet maar waar ik wel graag van af zou willen wijken. | Vrijheid afwijken standaarden |
| Z3.34 | Ik voel de vrijheid om af te wijken van standaarden. | Vrijheid afwijken standaarden |
| Z5.19 | Afwijken van standaarden ervaar ik niet als vrijheid maar je kennis gebruiken. | Vrijheid afwijken standaarden |
| Z7.17 | De vrijheid om echt een eigen draai aan de zorgverlening te geven is er nog wel maar beperkt, sommige dingen moeten gewoon. | Vrijheid afwijken standaarden |
| Z8.14 | Er is hier de ruimte om na te denken of bepaalde dingen niet anders kunnen. | Vrijheid afwijken standaarden |
| Z8.17 | Ik ervaar de vrijheid om aan te geven wanneer standaarden niet goed gaan. | Vrijheid afwijken standaarden |
| A2.22 | Er wordt vrijheid ervaren bij het afwijken van protocollen | Vrijheid afwijken standaarden |
| A5.13 | De vrijheid wordt ervaren om af te wijken, maar dat komt wel omdat je al langer werkt en vaker bepaalde situaties hebt gehad | Vrijheid afwijken standaarden |
| A6.9 | Ik ervaar vrijheid om af te wijken van het protocol | Vrijheid afwijken standaarden |
| A8.23 | Ik wijk alleen af van het protocol als arts hier opdracht toe geeft of een andere discipline anders voel ik me niet bekwaam | Vrijheid afwijken standaarden |
| A4.18 | Er is vrijheid om af te wijken van het standaard | Vrijheid afwijken standaarden |
| Z1.25a | Mijn leraar geschiedenis zei eens ‘heeft het geen zin dan is het onzin.’ | Waarde standaarden |
| Z1.26 | Ik steek liever mijn tijd in belangrijke zaken zoals erachter komen waarom een patiënt zich rot voelt of waarom een patiënt hoofdpijn heeft, dat is in mijn ogen waarde voller. | Waarde van standaarden |
| Z4.12 | Op de afdeling hebben ze natuurlijk wel een visie waar je het mee eens moet zijn anders kun je niet functioneren. | Waarde van standaarden |
| Z6.28 | Je moet niet blind handelen vanuit een protocol. | Waarde van standaarden |
| Z7.14 | Ik vind je eigen klinische blik soms belangrijker dan bepaalde kaders die er zijn. | Waarde van standaarden |

*Competentie team*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Frag. nr.** | **Open codering** | **Categorie** |
| Z3.2 | Ik heb CVA als aandachtsveld. | Aandachtsveld |
| Z3.5 | Ik zit in transmuraalnetwerk. | Aandachtsveld |
| Z3.6 | Bij het transmuraal netwerk probeer je alles op elkaar af te stemmen. | Aandachtsveld |
| Z3.41 | Het zou goed zijn als iedereen die prikkel van nieuwe kennis zou krijgen. | Bijhouden competentie collega’s |
| Z2.48 | Je moet één keer per jaar je portfolio af laten tekenen, dat loopt wel. | Competentie bijhouden |
| Z2.50 | Door dingen als portfolio blijft iedereen wel op de hoogte, bekwaam en bevoegd. | Competentie bijhouden |
| Z2.68b | Kennis kan je bewaken door naar een opfriscursus en scholingen te blijven gaan. | Competentie bijhouden |
| Z2.69 | Je moet jezelf blijven verdiepen in bepaalde onderwerpen. | Competentie bijhouden |
| Z2.70 | Je moet nieuwe ontwikkelingen blijven volgen. | Competentie bijhouden |
| Z7.28 | Iedereen doet z’n e-learnings e.d. | Competentie bijhouden |
| Z7.29 | Ik vind de e-learnings wel goed zodat je nieuwe ontwikkelingen wel weer leert. | Competentie bijhouden |
| Z8.25 | Alle collega’s doen hun best om de e-learnings te doen | Competentie bijhouden |
| Z8.26 | Bijna het hele team geeft zich op voor de stroke nascholing | Competentie bijhouden |
| Z8.27 | Iedereen vind de nascholing zodat kennis wordt bijgehouden prettig. | Competentie bijhouden |
| A1.16 | Gebeurd veel om competentie op peil te houden, waaronder scholingen | Competentie bijhouden |
| A6.18 | Goed dat patiëntenbespreking weer is opgepakt, zo leer je van elkaar | Competentie bijhouden |
| A8.16 | We stellen veel eisen aan elkaar wat betreft bijv. scholingen en ik denk dat veel mensen het belang daarvan inzien | Competentie bijhouden |
| A8.18 | We moeten wel bereid zijn om elkaar uitleg te geven | Competentie bijhouden |
| Z1.30 | Bij negen van de tien collega’s kijk ik positief aan tegenover hun competentie. | Competentie collega’s |
| Z1.31 | Niet elke collega heeft voldoende kennis op alle vlakken maar ze hebben wel bijna allemaal een sterk punt. | Competentie collega’s |
| Z1.32 | Iedereen heeft eigen sterke punten en daar hebben we een hele mooie mix van. | Competentie collega’s |
| Z1.33 | Ik ben over het algemeen zeer tevreden over de competentie van onze collega’s. | Competentie collega’s |
| Z1.38b | Door veel overleg kunnen de competenties samenwerken en elkaar inzicht geven. | Competentie collega’s |
| Z2.25 | Ik merk dat de kennis en kunde zeker aanwezig is. | Competentie collega’s |
| Z2.27 | De meesten zijn geschoold voor de stroke. | Competentie collega’s |
| Z2.28 | Er is veel kennis in huis. | Competentie collega’s |
| Z2.47 | Competentie is goed, iedereen is bekwaam in heel veel handelingen. | Competentie collega’s |
| Z4.17b | Samenwerking en competentie van mijn collega’s is goed. | Competentie collega’s |
| Z4.22 | Als je jezelf mag zijn kan je van elkaar leren wat de kwaliteit verhoogd. | Competentie collega’s |
| Z4.23 | De competentie van mijn collega’s op neurologisch gebied is heel goed. | Competentie collega’s |
| Z4.24a | Bij een chirurgische patiënt is de kwaliteit minder. | Competentie collega’s |
| Z4.25a | Mijn collega’s hebben inderdaad de kennis en volgen hiervoor ook bijscholingen. | Competentie collega’s |
| Z4.49 | Als je in een werkgroepje zit kom je net iets meer te weten en kan je net iets meer doen. | Competentie collega’s |
| Z5.28 | De meesten zijn heel goed en kundig. | Competentie collega’s |
| Z5.30 | Als een arts zegt dat die een patiënt op onze afdeling wilt hebben omdat die zorg goed is, geeft dat toch wel wat aan. | Competentie collega’s |
| Z5.31 | De neurologen willen alle patiënten het liefst hier, dat is een teken dat we goed bezig zijn en kennis van zaken hebben. | Competentie collega’s |
| Z7.27 | Over het algemeen is de kennis op de afdeling wel goed. | Competentie collega’s |
| Z8.24 | De competentie van mijn collega’s vind ik goed. | Competentie collega’s |
| A1.14 | Er moet van elkaars competentie geleerd blijven worden | Competentie collega’s |
| A2.34 | Competenties van verpleegkundigen zijn over het algemeen heel goed | Competentie collega’s |
| A2.35a | Verschil in nadruk wat betreft competenties zorgt op een afdeling zorgt voor goede kwaliteit | Competentie collega’s |
| A3.17 | Word goed tegen samenwerking en competentie van collega’s aangekeken | Competentie collega’s |
| A3.18 | Ik denk dat iedereen werkt op basis van zijn kennis en dat zij zich bekwaam daar in voelen | Competentie collega’s |
| A5.19 | Ik vind dat wij hele kundige collega’s hebben. | Competentie collega’s |
| A6.16 | Kennis en kunde is heel erg gegroeid, mensen willen leren, durven het te vragen en vinden het fijn als het uitgelegd wordt. | Competentie collega’s |
| A6.17a | Kennis en kunde is gegroeid door elkaar dingen te leren en de scholingen die we gegeven werden | Competentie collega’s |
| A7.20 | Ik heb er mijn twijfels over of de competenties voldoende zijn altijd | Competentie collega’s |
| A8.15 | Competentie ligt heel hoog op A6 | Competentie collega’s |
| A8.17 | Doordat er hoge competentie is, is de kwaliteit ook hoger | Competentie collega’s |
| A4.28 | Wat betreft competentie van collega’s valt hier wel een basis in te verwachten | Competentie collega’s |
| Z1.4 | Fingerspitzegefuhl beïnvloed kwaliteit van zorg positief. | Eigen competentie |
| Z1.5 | Fingerspitzegefuhl komt voor een groot deel door ervaring en een beetje door aanleg. | Eigen competentie |
| Z1.6 | Sinds ik klaar ben met mijn opleiding komt mijn fingerspitzegefuhl beter tot uiting. | Eigen competentie |
| Z1.49 | Inzicht wordt naar mijn idee opgebouwd door gesprekken met de neuroloog of met andere disciplines waardoor je kan staven of jouw dingen daadwerkelijk van invloed zijn op de zorg. | Eigen competentie |
| Z3.1 | Ik ben lid van een tijdschrift waardoor ik met kennis probeer bij te blijven. | Eigen competentie |
| Z3.3 | Ik probeer via internet up to date te blijven. | Eigen competentie |
| Z1.21b | Er is een hoop regelgeving dat een lijn is van wat je moet doen maar hierbij gebruik ik mijn klinische blik en voer dit dus niet altijd uit. | Klinisch redeneren |
| Z1.22 | Klinische blik ontstaat vanuit ervaring, contact met de patiënt zoals het vragen hoe het met de patiënt is, letten op lichaamskleur, lichaamshouding, is er zweet aanwezig enz. | Klinisch redeneren |
| Z1.25b | Mijn leraar geschiedenis zei eens ‘heeft het geen zin dan is het onzin.’ | Klinisch redeneren |
| Z4.13 | Je moet zelf blijven nadenken. | Klinisch redeneren |
| A2.29 | Klinisch redeneren kan verbeterd worden op afdeling | Klinisch redeneren |
| Z4.30 | Ik hoop dat mijn kennis beter wordt door de strokeopleiding. | Verbeteren competentie |
| Z2.49 | Het lastige bij een portfolio is dat het achter de computer moet hiervoor. | Verbeteren competentie bijhouden |
| Z2.30 | Er zou misschien iets meer gedaan kunnen worden aan klinische lessen oid. | Verbeteren competentie collega’s |
| Z3.40b | Ik vind het zelf leuk om naar symposia te gaan en dingen bij te houden, dit mis ik wel bij collega’s. | Verbeteren competentie collega’s |
| Z3.43 | Tijdens teamoverleg komt er soms een spreker. | Verbeteren competentie collega’s |
| Z6.22 | Ik probeer mijn zakelijkheid te behouden door te bedenken of ik het allemaal wel moet regelen. | Verbeteren competentie collega’s |
| Z6.23 | Ik probeer een ander mijn zakelijkheid weleens over te brengen. | Verbeteren competentie collega’s |
| Z6.24 | Ik breng mijn zakelijkheid over door dit te bespreken. | Verbeteren competentie collega’s |
| A2.37 | Het elkaar kritisch bevragen en elkaar observeren op een kamer mag verbeterd worden | Verbeteren competentie collega’s |
| A2.38 | Door het samenwerken kan je van elkaar leren wat betreft communicatie met patiënt en rapportage, dit mag verbeterd worden | Verbeteren competentie collega’s |
| A4.30 | Er valt qua competentie nog winst te behalen als we met handelingen meer het protocol volgen en structuur aanbrengen | Verbeteren competentie collega’s |
| A4.38 | Er valt absoluut nog winst te behalen op het uitvoeren van handelingen | Verbeteren competentie collega’s |
| A4.90a | Er valt absoluut winst te behalen op het gebied van uitvoeren van handelingen en het feedback hierop geven. | Verbeteren competentie collega’s |
| A2.30 | Verbeteren klinisch redeneren d.m.v. project met twee verpleegkundigen werken | Verbeteren klinisch redeneren |
| A2.31 | Openheid creëren dat klinisch redeneren leuk is | Verbeteren klinisch redeneren |
| A4.29 | Verschil in competentie tussen beginnend en gevorderd verpleegkundige | Verschil competentie veel/ weinig ervaring |
| Z4.29 | Ik merk bij mezelf dat ik nog niet de kennis heb wat sommige collega’s wel hebben. | Verschil competentie veel/weinig ervaring |
| Z6.13 | Ik denk dat jongeren zich meer richten op de computer dan op de patiënt. | Verschil competentie veel/weinig ervaring |
| Z6.33 | Door de verschillende leeftijden in het team heb je verschillende competenties. | Verschil competentie veel/weinig ervaring |
| Z6.34 | De oudere generatie handelt vanuit kennis, klinische blikken en ervaring. | Verschil competentie veel/weinig ervaring |
| Z6.35 | De mensen die net starten zijn heel theoretisch en hebben een heel ander beeld. | Verschil competentie veel/weinig ervaring |
| Z6.37 | Ouderen en jongeren leren van elkaar | Verschil competentie veel/weinig ervaring |
| Z7.25 | Ik merk dat wanneer iemand langer binnen de afdeling werkt die qua inzicht en klinische blik meer kennis heeft dan iemand die net begint. | Verschil competentie veel/weinig ervaring |
| Z7.26 | Ik ben ervan overtuigd dat nieuwe mensen meer kennis hebben over nieuwe ontwikkelingen. | Verschil competentie veel/weinig ervaring |

*Vervolgopleiding/scholing*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Frag. nr.** | **Open codering** | **Categorie** |
| Z8.62 | Ik heb zelf geen behoefte aan een scholing. | Geen behoefte scholing |
| Z2.64 | Ik ben momenteel bezig met een vervolgopleiding. | Mogelijkheden vervolgopleiding |
| Z2.65 | Vanuit de afdeling krijg je alle mogelijkheden om je verder te ontwikkelen. | Mogelijkheden vervolgopleiding |
| Z3.72 | Ik heb in de loop der jaren iedere keer wat opleidingen gevolgd. | Mogelijkheden vervolgopleiding |
| Z3.73 | Er zijn altijd genoeg mogelijkheden om je verder te ontwikkelen als je dat wilt. | Mogelijkheden vervolgopleiding |
| Z4.26 | Mijn collega mag voor de tweede keer de stroke opleiding doen. | Mogelijkheden vervolgopleiding |
| Z4.27 | Je hebt niet altijd de mogelijkheid om een opleiding te doen maar in sommige gevallen wel. | Mogelijkheden vervolgopleiding |
| Z4.47 | Ik mag nu de stroke opleiding doen,dat vind ik leuk, normaal mag dit pas over een jaar of anderhalf. | Mogelijkheden vervolgopleiding |
| Z5.51 | Er hangen allerlei aanbiedingen voor opleidingen maar er is al best wel veel. | Mogelijkheden vervolgopleiding |
| Z7.49 | De mogelijkheden tot het volgen van een vervolgopleiding zijn beperkt. | Mogelijkheden vervolgopleiding |
| A1.36 | Aanbod van vervolgopleidingen is er zeker | Mogelijkheden vervolgopleiding |
| A2.60 | Er zijn genoeg vervolgopleidingen | Mogelijkheden vervolgopleiding |
| A2.61 | In jaargesprek kan wens voor vervolgopleiding aangegeven worden | Mogelijkheden vervolgopleiding |
| A3.41 | Ik word niet echt gestimuleerd, een vervolgopleiding word me wel aangeboden. | Mogelijkheden vervolgopleiding |
| A3.42 | Niet veel aanbod wat betreft vervolgopleidingen | Mogelijkheden vervolgopleiding |
| A5.40 | Vervolgopleidingen worden aangeboden | Mogelijkheden vervolgopleiding |
| A5.42 | Vervolgopleidingen zijn voldoende | Mogelijkheden vervolgopleiding |
| A6.30 | Voldoende stimulatie en mogelijkheden tot het volgen van vervolgopleiding | Mogelijkheden vervolgopleiding |
| A7.43 | Er zijn veel mogelijkheden tot het volgen van een vervolgopleiding | Mogelijkheden vervolgopleiding |
| A8.47 | Meer aanbod willen van vervolgopleidingen | Mogelijkheden vervolgopleiding |
| A4.80 | De mogelijkheden tot het volgen van een vervolgopleiding zijn er. | Mogelijkheden vervolgopleiding |
| A4.83 | Er wordt ruimte gegeven voor het volgen van een vervolgopleiding. | Mogelijkheden vervolgopleiding |
| A1.39 | Huidige aantal vervolgopleidingen worden als voldoende ervaren | Mogelijkheden vervolgopleidingen |
| Z6.57 | Als ik een scholing oid wil moet ik dit zelf regelen. | Motiveren tot scholingen |
| Z6.58a | Als ik iets wil moet dat op eigen initiatief en is de vraag in hoeverre het ziekenhuis hierin meewerkt. | Motiveren tot scholingen |
| Z6.59a | Vroeger mochten we met z’n tweeën naar bijscholingen, nu moet je alleen. | Motiveren tot scholingen |
| Z7.51 | Er hangen bijscholingen op het prikbord waarvoor je je kan inschrijven. | Motiveren tot scholingen |
| Z8.61 | De leidinggevende geeft in een jaargesprek aan dat hij het belangrijk vindt dat je gemotiveerd blijft en dat je scholingen mag volgen. | Motiveren tot scholingen |
| A8.44 | Worden door afdelingshoofd gestimuleerd tot het volgen van vervolgopleidingen | Motiveren tot scholingen |
| A1.37 | Tijdens jaargesprekken wordt er gekeken naar je ambities wat betreft vervolgopleidingen | Motiveren tot vervolgopleiding |
| Z2.66 | Bij jaargesprekken komen de opleidingen ook aanbod. | Motiveren tot volgen van vervolgopleiding |
| Z1.80 | Ik ben zelf erg pro-actief in het vinden van opleidingen maar daar wordt niets meegedaan, alleen enthousiast gereageerd. | Motiveren tot volgen van vervolgopleiding |
| Z1.81 | Ik voel me niet gemotiveerd of gesteund in het volgen van een opleiding. | Motiveren tot volgen van vervolgopleiding |
| Z4.48 | Doordat ik de stroke opleiding mag gaan doen wordt ik gestimuleerd meer kennis op te doen. | Motiveren tot volgen van vervolgopleiding |
| Z5.52 | Tegenwoordig is alles op eigen kosten en in eigen tijd. | Motiveren tot volgen van vervolgopleiding |
| Z5.53 | Dingen die het ziekenhuis aanbied ga ik wel heen. | Motiveren tot volgen van vervolgopleiding |
| Z5.54 | Je moet zelf initiatief tonen. | Motiveren tot volgen van vervolgopleiding |
| Z5.55 | Als je iets wil staan ze daar denk ik wel voor open. | Motiveren tot volgen van vervolgopleiding |
| Z5.56 | Ik vind het best zwaar dat je naast je werk zoveel dingen te doen hebt. | Motiveren tot volgen van vervolgopleiding |
| Z7.48 | Ik wordt niet gestimuleerd tot het volgen van een vervolgopleiding. | Motiveren tot volgen van vervolgopleiding |
| A2.62 | Mensen stimuleren om te gaan werken aan hun toekomst | Motiveren tot volgen van vervolgopleiding |
| A5.41 | Tijdens jaargesprekken wordt er gekeken naar wat je graag wilt en wat je wensen zijn | Motiveren tot volgen van vervolgopleiding |
| Z1.82 | Je kennis verbreding is er niet in die mate als je een opleiding gaat volgen. | Relevantie vervolgopleiding |
| Z2.67 | Door vervolgopleidingen krijg je meer kennis en dat kan je ook overdragen. | Relevantie vervolgopleiding |
| Z3.74 | Door opleidingen krijg je een ruimer beeld en weet je de nieuwste ontwikkelingen. | Relevantie vervolgopleiding |
| Z3.75 | Je moet iedere keer je kennis bijspijkeren. | Relevantie vervolgopleiding |
| Z3.76 | Door vervolgopleidingen kan je mensen onderbouwd vertellen. | Relevantie vervolgopleiding |
| Z3.77 | Kennis van vervolgopleiding gebruik ik op de afdeling. | Relevantie vervolgopleiding |
| Z4.50 | Ik merk door de opleiding dat ik het een en ander beter begrijp. | Relevantie vervolgopleiding |
| Z5.57 | Opleidingen geven een stukje verdieping, dat is wel een verrijking. | Relevantie vervolgopleidingen |
| Z7.50 | Niet alle mogelijkheden voor opleidingen zijn even zinvol. | Relevantie vervolgopleidingen |
| A8.46 | Qua relevantie zit je toch wel beperkt in de mogelijkheden | Relevantie vervolgopleidingen |
| Z2.68a | Kennis kan je bewaken door naar een opfriscursus en scholingen te blijven gaan. | Scholingen |
| Z3.7 | Ik verplicht mezelf ieder jaar naar de scholing van de stroke te gaan. | Scholingen |
| Z3.42 | Ik heb de scholing neurorevalidatie gegeven binnen het team. | Scholingen |
| Z4.25b | Mijn collega’s hebben inderdaad de kennis en volgen hiervoor ook bijscholingen. | Scholingen |
| A1.40 | Er worden veel scholingen/ bijscholingen gegeven op de afdeling | Scholingen |
| A3.19 | Er mogen scholingen en klinische lessen komen in uitvoeren van handelingen | Scholingen |
| A5.8 | Ik vind het goed dat er scholingen gegeven worden | Scholingen |
| A5.43 | Scholingen en bijscholingen zijn zeker voldoende | Scholingen |
| A6.17b | Kennis en kunde is gegroeid door elkaar dingen te leren en de scholingen die we gegeven werden | Scholingen |
| A4.84 | Er is veel meer aandacht voor scholingen wat betreft ziektebeelden. | Scholingen |
| A4.85 | Scholingen kan meer maar daar moet wel de tijd en de ruimte voor zijn. | Scholingen |
| A4.86 | Op verpleegkundige dagen worden de basis technische vaardigheden geschoold. | Scholingen |
| A4.87 | De scholing stomazorg wordt twee keer per jaar gedaan. | Scholingen |
| A4.88 | De overige technische vaardigheden worden veel minder geschoold. | Scholingen |
| Z3.4 | Ik volg symposia. | Symposia |
| Z3.40a | Ik vind het zelf leuk om naar symposia te gaan en dingen bij te houden, dit mis ik wel bij collega’s. | Symposia |
| A6.32 | Zou graag MDL of GEO avonden met daarin klinische lessen willen hebben. | Verbetering scholingen |
| A6.33 | Leuke discussie avonden | Verbetering scholingen |
| A6.34 | Meer scholing in klinisch redeneren | Verbetering scholingen |
| A6.35b | Meer scholingen beïnvloed de kwaliteit van zorg, je kan zo meer overleggen, oefenen en bespreken | Verbetering scholingen |
| A7.44 | Er mogen meer specialistische verpleegkundigen komen | Verbetering scholingen |
| A7.45 | Lijkt me heel goed als er avonden of master classes georganiseerd gaan worden | Verbetering scholingen |
| A8.48 | Het mogen gaan naar symposiums is veel te weinig, wanneer je toch wilt gaan uit eigen zak betalen | Verbetering scholingen |
| A8.49 | We mogen meer gaan werken aan kwaliteitsprojecten op de afdeling, valt veel winst in te behalen | Verbetering scholingen |
| A8.50 | We kunnen wel zeggen wat er veranderd moet worden maar we moeten er ook wat aan doen | Verbetering scholingen |
| A8.51a | Dat er mensen voor aangesteld worden voor die projecten om zo de kwaliteit te bewaken | Verbetering scholingen |
| A4.89 | Er valt winst te behalen in het eenduidig werken en het uniform uitvoeren van handelingen. | Verbetering scholingen |
| Z1.79 | Ik heb gehoord dat er afdelingshoofden zijn die erg hun best doen om opleidingsmogelijkheden te vinden voor hun personeel. | Verbetering vervolgopleiding |
| A6.31 | Een goede aandachtsvelder wat betreft bijv. wonden mis je wel op de afdeling | Verbetering vervolgopleiding |
| Z6.56 | Met al die bezuinigingen merk ik dat de scholingen minder worden. | Volgen van scholingen financieel onmogelijk |
| Z6.58b | Als ik iets wil moet dat op eigen initiatief en is de vraag in hoeverre het ziekenhuis hierin meewerkt. | Volgen van scholingen financieel onmogelijk |
| Z6.59b | Vroeger mochten we met z’n tweeën naar bijscholingen, nu moet je alleen. | Volgen van scholingen financieel onmogelijk |
| Z8.63 | Ik hoor van collega’s dat het volgen van scholingen financieel gezien niet altijd mogelijk is. | Volgen van scholingen financieel onmogelijk |
| A8.45 | Voor vervolgopleidingen word er ook beperkt gekeken vanwege bezuinigingen | Volgen van scholingen financieel onmogelijk |

**Organisatie van zorg op de afdelingen**

*Afdelingshoofd*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Frag. nr.** | **Open codering** | **Categorie** |
| Z8.50 | Door de toegenomen organisatorische taken merk je dat de afdelingshoofd niet precies weet wat er op de afdeling speelt. | Functie afdelingshoofd |
| A5.37 | Afdelingshoofd is voor het overstijgende deel, kan ook meer druk ergens op leggen | Functie afdelingshoofd |
| A6.25a | Functie afdelingshoofd heeft veel invloed op kwaliteit van zorg, ze zegt waar het op staat en wil dat we het leuk hebben met elkaar | Functie afdelingshoofd |
| A8.35 | Afdelingshoofd straalt uit dat ze gaat voor kwaliteit van zorg en laat dit merken door betrokkenheid en motiveren van personeel voor kwaliteit van zorg | Functie afdelingshoofd |
| A8.37 | Afdelingshoofd is een belangrijke spil om kwaliteit van zorg hoog te houden | Functie afdelingshoofd |
| Z8.49 | De functie van afdelingshoofd is erg veranderd, deze heeft nu meer organisatorisch taken gekregen en is minder op de afdeling | Functie van afdelingshoofd |
| A4.69 | Vanuit jaargesprekken kan het afdelingshoofd andere kwaliteiten zien en inzetten. | Functie van afdelingshoofd |
| Z2.4a | Vanuit mijn functie als zoco ben ik bezig met het bewaken van de kwaliteit. | Functie zoco |
| Z3.16 | Als er gemopper in het team is moeten de zoco’s daar een wending aan geven. | Functie zoco |
| Z3.17 | Door gemopper trek je anderen mee in een negatieve spiraal en dat moet door zoco’s doorbroken worden | Functie zoco |
| Z3.21 | Als zoco ben je collega maar soms zit je er een beetje tussen, tussen de organisatie en het team. | Functie zoco |
| Z3.22 | Soms moet je als zoco dingen doorvoeren die niet zo leuk zijn voor de afdeling | Functie zoco |
| Z3.29 | Als zoco’s proberen we de goede dingen naar boven te halen. | Functie zoco’s |
| Z3.30 | Door positieve aandacht stimuleer je de sfeer en zorg je dat iedereen dingen over heeft voor de afdeling. | Functie zoco’s |
| Z8.51 | Zaken over de afdeling bespreek je met de zoco, die zullen het beter begrijpen dan het afdelingshoofd. | Functie zoco’s |
| Z8.52 | Het is goed dat er een rol is van een zoco anders had de afdeling wel een probleem. | Functie zoco’s |
| Z8.53 | De taak van afdelingshoofd is een beetje verschoven door de zoco’s dus ik heb zelf nergens last van. | Functie zoco’s |
| Z8.54 | Zoco’s ondersteunen mij op afdelingsniveau zoals als er zieken zijn of als er problemen zijn met het EVS. | Functie zoco’s |
| Z3.65 | Leidinggevende houdt ieder jaar een jaargesprek. | Functioneringsgesprek |
| Z7.40 | Er wordt één keer per jaar een functioneringsgesprek gehouden. | Functioneringsgesprek |
| Z7.41 | Functioneringsgesprek is gebaseerd op een 360 graden feedback die collega’s invullen, niet op het idee van mijn afdelingshoofd over mijn functioneren. | Functioneringsgesprek |
| Z2.54 | Afdelingshoofd kijkt puur naar poppetjes en niet naar kwaliteit. | Gedrag afdelingshoofd |
| Z3.54 | Ik heb een flexibele leidinggevende. | Gedrag afdelingshoofd |
| Z3.59 | Leidinggevende neemt mij serieus. | Gedrag afdelingshoofd |
| Z3.60 | Leidinggevende is heel positief | Gedrag afdelingshoofd |
| Z3.61 | Leidinggevende wilt ook graag ontwikkelingen volgen. | Gedrag afdelingshoofd |
| Z3.62 | Leidinggevende wilt eigenlijk teveel doen. | Gedrag afdelingshoofd |
| Z7.44 | Ik denk dat mijn afdelingshoofd niet kan aangeven of ik bepaalde handelingen volgens de richtlijnen uitvoer. | Inzicht functioneren |
| Z7.42 | Over mijn functioneren heeft mijn afdelingshoofd in grote lijnen wel een beeld over mijn functioneren en over mijn houding. | Inzicht in functioneren |
| Z7.43 | Over het inhoudelijk functioneren als verpleegkundige heeft mijn afdelingshoofd geen zicht op. | Inzicht in functioneren |
| Z1.63 | Ondersteuning van afdelingshoofd ervaar ik niet als zeer positief. | Ondersteuning afdelingshoofd |
| Z1.64 | Ik heb een hoop behoefte aan uitbereiding van kennis omdat ik mijzelf graag ontwikkel, achter de vraag of er opleidingsmogelijkheden ed zijn wordt positief beantwoord maar wordt niet nagevolgd, hier moet ik zelf achteraan zitten, terwijl leidinggevende mij hierin zou moeten ondersteunen. | Ondersteuning afdelingshoofd |
| Z1.65 | Ik ben leergierig en welwillig maar dit wordt niet ondersteunt door afdelingshoofd. | Ondersteuning afdelingshoofd |
| Z3.57 | Ik help mijn leidinggevende aan dingen denken als die concreet en snel doorgepakt moeten worden. | Ondersteuning afdelingshoofd |
| Z3.63 | Ik heb leidinggevende nodig als ik dingen wil bereiken als ik bv scholingen wil geven. | Ondersteuning afdelingshoofd |
| Z3.64 | Ik krijg thuis de gelegenheid om dingen thuis te doen voor het CVA. | Ondersteuning afdelingshoofd |
| Z3.66 | Ik heb regelmatig overleg met leidinggevende waarin ik kortsluit hoe het allemaal gaat. | Ondersteuning afdelingshoofd |
| Z5.42a | Als afdelingshoofd verkeerde beslissing maak doe ik extra mijn best voor de patiënt zodat die niet de dupe wordt. | Ondersteuning afdelingshoofd |
| Z5.46 | Onze vorige afco was verpleegkundige en kon dus veel meer denken uit de gedachte van ons. | Ondersteuning afdelingshoofd |
| Z6.44 | Afdelingshoofd is niet veel op de afdeling. | Ondersteuning afdelingshoofd |
| Z6.46 | Afdelingshoofd belemmert mij niet in mijn functioneren. | Ondersteuning afdelingshoofd |
| Z7.39 | Ondersteuning van mijn afdelingshoofd met betrekking tot mijn functioneren ervaar ik als goed. | Ondersteuning afdelingshoofd |
| A2.48 | Ondersteuning afdelingshoofd word als goed ervaren | Ondersteuning afdelingshoofd |
| A3.30 | Ik ervaar niet veel ondersteuning van mijn afdelingshoofd, dit ondervind ik meer van mijn collega’s | Ondersteuning afdelingshoofd |
| A3.31 | Ik heb op dit moment geen klachten of dingen dus heb ook geen ondersteuning nodig. | Ondersteuning afdelingshoofd |
| A3.34a | Ondersteuning van afdelingshoofd is van invloed op de kwaliteit van zorg, met name wat betreft werken | Ondersteuning afdelingshoofd |
| A5.33 | Afdelingshoofd doet heel veel dingen voor ons | Ondersteuning afdelingshoofd |
| A6.23 | Afdelingshoofd staat open voor grapjes, serieuze dingen, pakt door en zegt ook waar het op staat | Ondersteuning afdelingshoofd |
| A7.32 | Ik ervaar goede ondersteuning van mijn afdelingshoofd | Ondersteuning afdelingshoofd |
| A7.33 | Ik vind dat ik serieus genomen word | Ondersteuning afdelingshoofd |
| A7.35 | Afdelingshoofd inventariseert of je op je plek zit | Ondersteuning afdelingshoofd |
| A8.31 | Ondersteuning van afdelingshoofd word als heel goed ervaren | Ondersteuning afdelingshoofd |
| A8.32 | Afdelingshoofd kijkt per individu en probeert iedereen zo goed mogelijk te laten functioneren ook met betrekking tot carrière | Ondersteuning afdelingshoofd |
| A8.33 | Afdelingshoofd stimuleert ook tot het doen van projecten op de afdeling, om naast het werken de afdeling ook te verbeteren | Ondersteuning afdelingshoofd |
| A1.28 | Ondersteuning van afdelingshoofd wordt als prima ervaren | Ondersteuning afdelingshoofd |
| A1.29 | Afdelingshoofd stuurt goed aan vanaf de zijlijn en kan goed aanvoelen hoe een professional werkt en hoe het met hem gaat | Ondersteuning afdelingshoofd |
| A1.31 | Betrokken afdelingshoofd is heel belangrijk voor kwaliteit van zorg | Ondersteuning afdelingshoofd |
| A4.60 | Ondersteuning van het afdelingshoofd met betrekking tot het functioneren als professional wordt als ruim voldoende ervaren. | Ondersteuning afdelingshoofd |
| A4.61 | Er wordt ruimte gegeven om scholingen te volgen | Ondersteuning afdelingshoofd |
| A4.63b | Valt nog winst te behalen in communicatie en afdelingshoofd en ZOCO’s moeten hier in faciliteren | Ondersteuning afdelingshoofd |
| A4.64a | Afdelingshoofd is sturend en leidend wat betreft communicatie verbeteren en ZOCO’s zijn rechterhanden van afdelingshoofd | Ondersteuning afdelingshoofd |
| A4.66a | Afdelingshoofd is heel belangrijk voor een goede kwaliteit van zorg op de afdeling | Ondersteuning afdelingshoofd |
| A4.68 | Afdelingshoofd is een belangrijke spil in het bieden van een goede kwaliteit. | Ondersteuning afdelingshoofd |
| A4.81 | Het afdelingshoofd stimuleert om je verder te ontwikkelen. | Ondersteuning afdelingshoofd |
| Z2.51 | Mijn persoonlijke relatie met afdelingshoofd is goed. | Relatie met afdelingshoofd |
| Z5.36 | Ik heb een goede verstandhouding met mijn afdelingshoofd. | Relatie met afdelingshoofd |
| Z5.38 | Ik heb een paar keer woorden gehad met afdelingshoofd omdat ik het niet eens was met dingen. | Relatie met afdelingshoofd |
| A2.50b | Ieder moet zelf investeren in de relatie met afdelingshoofd | Relatie met afdelingshoofd |
| A3.28 | Ik heb niet echt contact met mijn afdelingshoofd als ik haar niet nodig heb. | Relatie met afdelingshoofd |
| A1.32 | Relatie met afdelingshoofd moet van twee kanten komen | Relatie met afdelingshoofd |
| Z7.45 | De afdelingshoofd probeert mensen te betrekken bij bepaalde projecten binnen de afdeling. | Stimuleren |
| A7.40 | Afdelingshoofd is belangrijke spil wat betreft aangeven problemen beleid | Taak afdelingshoofd |
| Z3.55 | Als ik iets wil bereiken of doen kan ik dat onderbouwd zeggen tegen leidinggevende. | Toegankelijkheid afdelingshoofd |
| Z3.58 | Leidinggevende is heel open, ik kan altijd wel met hem overleggen. | Toegankelijkheid afdelingshoofd |
| Z4.39 | Ik vind dat de afdelingshoofd zich wel iets vaker mag laten zien. | Toegankelijkheid afdelingshoofd |
| Z4.42 | Het is af en toe een gemis op de afdeling als het afdelingshoofd zich weinig laat zien. | Toegankelijkheid afdelingshoofd |
| Z5.37 | Afdelingshoofd is laagdrempelig, ik loop makkelijk naar binnen. | Toegankelijkheid afdelingshoofd |
| Z5.41 | Afdelingshoofd is heel laagdrempelig, je kan alles zeggen maar hij doet er niet altijd het juiste mee. | Toegankelijkheid afdelingshoofd |
| A2.49 | Afdelingshoofd is zichtbaar aanwezig, laagdrempelig en weet waar het over gaat. | Toegankelijkheid afdelingshoofd |
| A2.51 | Afdelingshoofd is regelmatig op afdeling, beantwoord mail en de deur staat altijd open. | Toegankelijkheid afdelingshoofd |
| A3.29 | Als ik een mailtje stuur krijg ik hier reactie op, dus dat is goed contact | Toegankelijkheid afdelingshoofd |
| A6.24 | Je kan goed bij het afdelingshoofd terecht | Toegankelijkheid afdelingshoofd |
| A1.30 | Goede toegankelijkheid tot afdelingshoofd | Toegankelijkheid afdelingshoofd |
| A4.67b | Verpleegkundigen kunnen dingen signaleren en aangeven bij afdelingshoofd om te kijken wat er verbeterd kan worden | Toegankelijkheid afdelingshoofd |
| A4.71 | Wanneer er iets gesignaleerd wordt en er zorgen over zijn staat het afdelingshoofd hiervoor open | Toegankelijkheid afdelingshoofd |
| A4.74 | Afdelingshoofd staat open voor verhalen en is welwillend voor een oplossing wat betreft problemen. | Toegankelijkheid afdelingshoofd |
| Z1.66 | Mogelijk kan afdelingshoofd advies vragen van ander afdelingshoofd hoe die erachter komen welke opleidingsmogelijkheden er zijn. | Verbeterpunten afdelingshoofd |
| Z1.67 | Afdelingshoofd moet minder beleidsmatig bezig zijn en meer met de afdeling. | Verbeterpunten afdelingshoofd |
| Z2.52 | Ik mis in mijn afdelingshoofd de echte betrokkenheid naar de afdeling. | Verbeterpunten afdelingshoofd |
| Z2.53 | In afdelingshoofd mis ik inzicht in de inzet van het personeel. | Verbeterpunten afdelingshoofd |
| Z2.55 | Je kan het afdelingshoofd wel op z’n gemis aanspreken. | Verbeterpunten afdelingshoofd |
| Z2.56 | We spreken hem op zijn tekortkomingen aan als we dit signaleren, er begint wel meer inzicht te komen, dus het werpt zijn vruchten af. | Verbeterpunten afdelingshoofd |
| Z3.56 | Leidinggevende moet heel veel waardoor hij weleens dingen laat liggen. | Verbeterpunten afdelingshoofd |
| Z4.40 | Afdelingshoofd zou best eens met ons koffie mogen komen drinken zodat die weet wat er allemaal op de werkvloer aan de hand is. | Verbeterpunten afdelingshoofd |
| A3.32 | Ik zou graag af en toe een keer een praatje willen van haar kant | Verbeterpunten afdelingshoofd |
| A3.33 | Praatje met afdelingshoofd hoeft niet alleen over het werk te gaan mag ook over privé | Verbeterpunten afdelingshoofd |
| A5.34 | Afdelingshoofd mag meer op de voorgrond treden en meer reflecteren | Verbeterpunten afdelingshoofd |
| A5.35 | Wil graag meer terug horen van afdelingshoofd, niet alleen via de ZOCO’s | Verbeterpunten afdelingshoofd |
| A7.36 | Jaargesprekken ieder jaar echt blijven doen | Verbeterpunten afdelingshoofd |
| A7.37 | Afdelingshoofd moet individuele gesprekken met personeel blijven voeren, dan ken je iedereen meer persoonlijk | Verbeterpunten afdelingshoofd |
| Z4.41 | Ik heb het idee dat het afdelingshoofd weinig weet van wat er gaande is op de afdeling. | Verpleegkundig inzicht |
| Z4.43 | Ik mis dat het afdelingshoofd niet bedenkt van wat wij allemaal kunnen en of we de zorg nog wel kunnen leveren aan de patiënten als er bijvoorbeeld zieken zijn. | Verpleegkundig inzicht |
| Z5.39 | Ik heb het idee dat niet alles altijd aankomt wat de problemen zijn, afdelingshoofd is niet zo van de praktijk. | Verpleegkundig inzicht |
| Z5.40 | Afdelingshoofd overziet de consequenties niet van beslissingen die hij neemt. | Verpleegkundig inzicht |
| Z6.45 | Doordat de afdelingshoofd geen verpleegkundige achtergrond heeft heb ik soms het idee dat hij het niet helemaal begrijpt wat op de afdeling leeft. | Verpleegkundig inzicht |
| Z6.47 | Er gaan dingen mis qua verpleegkundig beleid vanwege onvoldoende inzicht van afdelingshoofd | Verpleegkundig inzicht |

*Beleid & personeelszaken*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Frag. nr.** | **Open codering** | **Categorie** |
| Z1.71 | Als je een goed onderbouwd probleem ziet is je afdelingshoofd degene die het graag hoort en daar wat mee gaat doen. | Aanpak verpleegkundige rondom beleidsproblemen |
| Z1.76 | Sommige mensen vinden het prima zo en werken gewoon volgens wat er gezegd en gedaan wordt. | Aanpak verpleegkundige rondom beleidsproblemen |
| Z1.77 | Een aantal verpleegkundigen kijken kritisch naar de zorg en kijken waar dit beter kan. | Aanpak verpleegkundige rondom beleidsproblemen |
| Z1.78 | Er wordt kritisch gekeken op het gebied van besparen, op het gebied van persoonlijke verzorging en op het gebied van werkdruk. | Aanpak verpleegkundige rondom beleidsproblemen |
| Z2.62 | Ik zou graag een werklast meting willen om te kijken wat er nou daadwerkelijk doen en hoeveel belasting we hebben. | Aanpak verpleegkundige rondom beleidsproblemen |
| Z5.50 | Je roeit met de riemen die je hebt en probeert de patiënt buiten afdelingsproblemen te houden. | Aanpak verpleegkundige rondom beleidsproblemen |
| A2.58 | Beleidsproblemen worden wel aangekaart maar er leeft nog teveel een cultuur van ventileren in plaats van oplossing zoeken | Aanpak verpleegkundige rondom beleidsproblemen |
| A3.39 | Als ik problemen ondervind kan ik dit wel aangeven aan mijn afdelingshoofd | Aanpak verpleegkundige rondom beleidsproblemen |
| A6.29 | Het is van belang dat wij dingen aan blijven geven want wij weten goed wat er speelt, belangrijk om dit concreet aan te geven. | Aanpak verpleegkundige rondom beleidsproblemen |
| A7.41 | Problemen bij afdelingshoofd of ZOCO aangeven | Aanpak verpleegkundige rondom beleidsproblemen |
| Z2.63 | Naar mijn idee is de werklast in de loop der jaren hoger geworden, dus moet daar naar gekeken worden en niet alleen naar het aantal bedden. | Belang van goed beleid |
| A8.43 | We willen een doel bereiken en dat is er staan voor de patiënten en dat het beleid goed is verzorgd ook wat betreft personeel | Belang van goed beleid |
| Z8.58 | Ik word niet altijd overal bij betrokken. | Betrokken worden beleid |
| Z1.69 | Ik zie mezelf wel beleidsmatig iets doen. | Betrokken worden bij beleid |
| Z2.59 | Afdelingshoofd betrekt ons bij beleid en personeelszaken. | Betrokken worden bij beleid |
| Z8.59 | Het gebeurd vaker dat personeel niet betrokken wordt bij beslissingen dan wel. | Betrokken worden bij beleid |
| Z8.60 | Als iets goed gaat vind ik het niet erg dat ik er niet bij ben betrokken. Wanneer iets niet goed gaat hadden ze het beter even kunnen vragen. | Betrokken worden bij beleid |
| A3.38 | Wanneer er nieuwe afspraken worden gemaakt zou ik willen dat iedereen daar gelijk vanaf weet | Betrokken worden bij beleid |
| A8.42 | Invloed en inspraak is belangrijk voor verpleegkundige, je werkt op een afdeling en wilt ook dat er naar je geluisterd word | Betrokken worden bij beleid |
| Z2.58 | Sommige dingen worden van bovenaf besloten en heb je maar uit te voeren. | Dingen opleggen |
| Z3.24 | Soms worden dingen te snel doorgevoerd en is er weinig tijd besteedt om draagkracht te verkrijgen binnen het team, dan krijg je gemopper. | Dingen opleggen |
| Z6.49 | Het ziekenhuis moet aan dingen voldoen, dit wordt opgelegd. | Dingen opleggen |
| Z6.51 | Er worden kwaliteitsnormen gesteld, dat is lastig. | Dingen opleggen |
| Z6.53 | De tendens van tegenwoordig is het doen van al die kwaliteitsmetingen. | Dingen opleggen |
| Z6.54a | Heel langzaam worden de kwaliteitsmetingen meer en de patiëntenzorg minder. | Dingen opleggen |
| Z6.55a | Patiëntenzorg is minder door kwaliteitsmetingen, dat is lastig en hierin moet je een middenweg vinden. | Dingen opleggen |
| A3.37 | Ik heb eigenlijk nog nooit wat aangegeven wat betreft beleid, ik heb geen idee. | Geen invloed op beleid |
| Z3.70 | Er wordt naar ons geluisterd. | Gehoord worden en mening over beleid |
| Z1.75 | Ik ben ervan overtuigd dat verpleegkundigen op verpleegkundig niveau een hoop verbetering kunnen veroorzaken door goed gehoord te worden en goed na te denken. | Gehoord worden mening over beleid |
| Z2.60 | Ik heb soms het idee dat er dingen van tafel worden geveegd waardoor het lijkt of je inspraak hebt maar er uiteindelijk een andere beslissing wordt genomen uit financiële beweging oid. | Gehoord worden mening over beleid |
| Z3.37a | Als er een verandering is dat in het protocol veranderd moet worden neem ik dat mee in een neurologen overleg. | Gehoord worden mening over beleid |
| Z3.69a | Ik heb behoorlijk wat inspraak en invloed in beslissingen over beleidsproblemen en personeelzaken doordat afdelingshoofd goed luistert naar de zoco’s | Gehoord worden mening over beleid |
| Z4.44 | Ik denk dat we onze mening wel kunnen laten horen. | Gehoord worden mening over beleid |
| Z4.45 | Of er altijd wat met onze mening gedaan wordt weet ik niet, dat vind ik lastig. | Gehoord worden mening over beleid |
| Z4.46 | Er wordt niet altijd wat met onze mening gedaan, soms wel, maar niet altijd. | Gehoord worden mening over beleid |
| Z5.43 | Wanneer wij mopperen wordt er ook wel weer wat aan gedaan. | Gehoord worden mening over beleid |
| Z5.45 | Naar ons luisteren kan nog wel worden verbeterd. | Gehoord worden mening over beleid |
| Z5.49 | Er moet soms eerst dingen fout gaan voordat er geluisterd wordt. | Gehoord worden mening over beleid |
| Z6.50 | Ik probeer dingen terug te geven als die niet werken. | Gehoord worden mening over beleid |
| Z6.52 | Als je niets teruggeeft dan wordt het ook niet bekend. | Gehoord worden mening over beleid |
| Z7.47 | Je kan je onderbouwde mening noemen en dit wordt vervolgens meegenomen. | Gehoord worden mening over beleid |
| Z8.56 | Je wordt gehoord zoals dat een manager naar de afdeling komt om samen te bedenken hoe bepaalde dingen verbeterd kan worden. | Gehoord worden mening over beleid |
| Z8.57 | Er wordt van bovenaf naar je geluisterd. | Gehoord worden mening over beleid |
| A2.59b | Aangeven van beleidsproblemen en het gehoord worden hierover zorgt voor betere kwaliteit van zorg. | Gehoord worden mening over beleid |
| A3.36 | Ik kan dingen wat betreft beleid wel aangeven | Gehoord worden mening over beleid |
| A5.39 | Als er echt dingen zijn kan dit wel aangegeven worden aan afdelingshoofd of ZOCO, er wordt wel serieus naar je geluisterd | Gehoord worden mening over beleid |
| A6.27 | Als we iets nodig hebben kunnen we dat altijd overleggen met het afdelingshoofd | Gehoord worden mening over beleid |
| A6.28 | Ervaart voldoende vrijheid om dingen aan te kaarten wat betreft beleid en personeelszaken | Gehoord worden mening over beleid |
| A7.38 | Ik voel me wel een beetje een poppetje soms | Gehoord worden mening over beleid |
| A8.40 | Mening word wel gehoord wat betreft beleid, hoe wij het willen zien maar wij beslissen niet | Gehoord worden mening over beleid |
| A2.53 | Geen invloed op personeelszaken, kan wel zaken inbrengen. | Invloed op personeelszaken |
| A2.53 | Geen invloed op personeelszaken, kan wel zaken inbrengen. | Invloed op personeelszaken |
| A8.39 | Personeelszaken kan je wel je mening geven maar leidinggevende beslist met zorgmanager en directeur | Invloed op personeelszaken |
| Z1.68 | Ik probeer zelf een vinger in de pap te krijgen wat betreft inspraak en invloed over beleidsproblemen. | Invloed over beleid |
| Z1.70 | Ik probeer zelf na te denken en dingen aan te leveren wat betreft beleid en dat wordt soms opgepakt. | Invloed over beleid |
| Z1.72 | Inspraak en invloed is er maar de uiteindelijke beslissing ligt niet bij jezelf. | Invloed over beleid |
| Z1.73 | De invloed die je hebt is het aanleveren van een probleem of vraagstuk en evt zelf al een conclusie en behandeling/interventie. | Invloed over beleid |
| Z1.74 | Wat je aanlevert gaat naar het raad van bestuur, die beslist uiteindelijk. | Invloed over beleid |
| Z2.57 | Ik heb gedeeltelijk inspraak of invloed over beslissingen qua beleid of personeelszaken. | Invloed over beleid |
| Z5.44 | De hoeveelheid inspraak en invloed over beleidsproblemen valt nog wel eens tegen. | Invloed over beleid |
| Z5.47a | Ondanks de weinig inspraak en invloed over beleid proberen we de kwaliteit van zorg wel te bewaken. | Invloed over beleid |
| Z6.48 | Ik merk dat ik steeds minder invloed in beleidsproblemen en personeelszaken heb. | Invloed over beleid |
| Z7.46 | Ik heb voldoende invloed op het afdelingsbeleid. | Invloed over beleid |
| Z8.55 | Mijn inspraak en invloed qua beleidsproblemen of personeelszaken vind ik goed. | Invloed over beleid |
| A2.54 | Op beleid wel invloed, dingen vanuit het team worden besproken | Invloed over beleid |
| A2.56 | ZOCO is belangrijke informatiebron voor afdelingshoofd wat betreft beleid, maar het team heeft dit ook. | Invloed over beleid |
| A3.35 | Ik heb geen invloed op beleidsproblemen of personeelszaken, het is niet bij mij bekend. | Invloed over beleid |
| A5.38 | Geen idee of ik invloed heb bij beslissingen over beleidsproblemen en personeelszaken | Invloed over beleid |
| A6.26 | Geen idee of ik invloed en inspraak heb over beleidsproblemen en personeelszaken | Invloed over beleid |
| A7.37 | Ik heb niet veel invloed op beleid en personeelszaken | Invloed over beleid |
| A7.39 | Ik heb weinig inspraak wat betreft beleid over bijv. patiënten | Invloed over beleid |
| A8.38 | We hebben wel inspraak op beleid tijdens vergaderingen bijv. | Invloed over beleid |
| A8.41 | Lastig om te bepalen of we invloed hebben, leidinggevende krijgt ook van hogerhand opgelegd, niet goed inzicht in wat er vooraf is gegaan | Invloed over beleid |
| A4.70 | Als ZOCO heb je meer invloed bij beslissingen over beleidsproblemen. | Invloed over beleid |
| A4.72 | Uiteindelijk wat betreft beleid heeft het afdelingshoofd. | Invloed over beleid |
| A4.73 | Verpleegkundigen hebben iets minder invloed op het beleid dan ZOCO’s. | Invloed over beleid |
| A4.75 | Beslissing op beleidsniveau ligt niet helemaal bij de verpleegkundige | Invloed over beleid |
| A2.55 | Bij bepalen van beleid wel gebonden aan organisatorische dingen | Randvoorwaarden bepalen beleid |
| Z3.71 | Je moet goed onderbouwd zeggen wat er aan de hand is. | Randvoorwaarden bepalen over beleid |
| Z3.23 | De manier waarop je iets brengt, je moet open zijn en het uitleggen, daar moet je de tijd voor nemen. | Taak zoco over beleid |
| Z3.46 | De neurologisch beeldvorming was wat minder, daarop ondernemen we actie. | Taak zoco over beleid |
| Z3.47 | Als ik iets bedenk ter bevordering van de kwaliteit blijf ik wel open en vraag het team mee te denken. | Taak zoco over beleid |
| Z3.48 | Veranderingen moeten echt gedragen worden door iedereen en niet opgelegd door een zoco. | Taak zoco over beleid |
| Z3.69b | Ik heb behoorlijk wat inspraak en invloed in beslissingen over beleidsproblemen en personeelzaken doordat afdelingshoofd goed luistert naar de zoco’s | Taak zoco over beleid |
| A2.57 | Taak van ZOCO wat betreft aangeven beleidsproblemen kan gezien worden als tussenpersoon voor afdelingshoofd | Taak zoco over beleid |