

Rubriek Onderzoek & Praktijk TVZ

Trefwoorden

- Excellente Zorg
- Kwaliteitsindicatoren
- Eigenaarschap
- Kwaliteit van verpleegkundige zorg

Auteurs

Marlies van Hell – Cromwijk, docent-onderzoeker

Ria den Hertog – Voortman, docent-onderzoeker

Beiden lid van de kenniskring van het lectoraat 'Reflectie op Goede zorg' aan de Christelijke Hogeschool Ede

Gert Schaaïj, verpleegkundig afdelingshoofd Cardiologie, Cardiothoracale Chirurgie van het St. Antonius ziekenhuis

Correspondentie

Marlies van Hell: mcvhell@che.nl

Excellente zorg en eigenaarschap van kwaliteitsindicatoren

Eigenaarschap van de verpleegkundige kwaliteitsindicatoren is een belangrijke voorwaarde om de kwaliteit van de verpleegkundige zorg te handhaven en verbeteren. Studenten hbo-v onderzochten in praktijkonderzoek in hoeverre een omgeving van 'Excellente Zorg' van invloed is op dit eigenaarschap.

Het programma Excellente Zorg staat volgens de beroepsvereniging van Verpleegkundigen en Verzorgenden (V&VN) voor de beste zorg aan patiënten en cliënten. Wanneer organisaties en professionals samenwerken in Excellente Zorg, leidt dat tot verbetering van arbeidsomstandigheden, arbeidstevredenheid en tot verhoging van de veiligheid en kwaliteit van de patiëntenzorg (Verpleegkundigen & Verzorgenden Nederland [V&VN] & Nederlandse Patiënten Consumenten Federatie [NPCF], 2011). Om dit doel te behalen moet de verpleegkundige zich eigenaar voelen van het beroep en 'bezit' nemen van het (De Brouwer & Kieft, 2013).

Invoegen in tabel 'Kenmerken van het programma Excellente Zorg':

1. Werken met vakbekwame collega's
2. Goede relaties hebben met de artsen
3. Autonomie hebben (zelfstandigheid en onafhankelijkheid)
4. Zich gesteund voelen door de direct leidinggevende
5. Zeggenschap hebben over de beroepsuitoefening
6. Opleidingsmogelijkheden hebben

7. Voldoende collega's hebben

8. Werken in een patiëntgerichte zorgcultuur

Een actueel en herkenbaar onderwerp voor de beïnvloeding van de kwaliteit van verpleegkundige zorg is de mate van eigenaarschap voor het werken met de kwaliteitsindicatoren, zoals bijvoorbeeld de meetinstrumenten voor decubitus, delier en pijnbeleving. Het doel van het werken met de kwaliteitsindicatoren is het bevorderen van transparantie van de werkprocessen en stimuleert de aanzet en uitvoer van kwaliteitsverbeteringen (IGZ, 2014). Verpleegkundigen ervaren het werken met de kwaliteitsindicatoren verschillend. Door de nadruk van managers op het verzamelen van deze gegevens en de vertaling naar economische uitkomsten ervaart een groot aantal verpleegkundigen het invullen van de indicatoren als 'meetlast' (Mintjes e.a., 2010). Anderen zien de indicatoren als helpend om de kwaliteit van hun werk kritisch te beoordelen en aanknopingspunten te vinden voor verbeteringen in de verpleegkundige zorg. Deze verpleegkundigen zijn meer gemotiveerd om risico's te meten wanneer zij professionele autonomie, klinische relevantie en praktische competentie ervaren op deze onderwerpen. Daarnaast zijn een aantal externe factoren bevorderend: met name een gebruiksvriendelijk systeem voor het invullen van de indicator, een motiverende collega en de directe terugkoppeling van de meetgegevens naar hun dagelijks werk. Het blijkt dat zij verpleegkundig eigenaarschap ervaren ten aanzien van het invullen van en werken met de kwaliteitsindicatoren (Van Hell- Cromwijk e.a., 2013; Van Hell-Cromwijk, e.a., 2014).

Vraagstelling

Door de resultaten in genoemde onderzoeken ontstaat de suggestie dat eigenaarschap van kwaliteitsindicatoren optimaal vorm krijgt in een omgeving waarin 'Excellente Zorg' is geïmplementeerd. Het is echter onbekend of het programma Excellente Zorg van invloed is op het ervaren eigenaarschap in het werken met verpleegkundige kwaliteitsindicatoren. In het voorjaar van 2015 hebben studenten hbo-v van de Christelijke Hogeschool Ede onder begeleiding van een docent/onderzoeker van het lectoraat 'Verpleegkundige beroepsethiek; Reflectie op Goede zorg' van de Academie Gezondheidszorg praktijkonderzoek gedaan naar de volgende vraag: *Wat is volgens de verpleegkundigen op afdeling Cardiothoracale Chirurgie van het St. Antonius ziekenhuis, waar het programma Excellente Zorg is geïmplementeerd, de invloed van het programma op het ervaren eigenaarschap ten aanzien van het werken met de verpleegkundige kwaliteitsindicatoren?*

Methode

Voor de beantwoording van de onderzoeksvraag is gekozen voor kwalitatief onderzoek met semigestructureerde interviews, waarbij de betekenis van ervaringen van de respondenten wordt geëxploreerd (Baarda e.a., 2013; Boeije, 2006). Voor de interviews is een topiclijst samengesteld op basis van items die in het literatuuronderzoek naar voren kwamen. De lijst is aangevuld met enkele items die in de proefinterviews tevens naar voren kwamen.

Omdat de studentonderzoekers gebonden waren aan een beperkte periode, is gebruik gemaakt van een gelegenheidssteekproef. Elke gediplomeerde verpleegkundige die op dat moment aanwezig was, mbo of hbo, is uitgenodigd voor deelname. Stagiaires zijn niet

opgenomen in het onderzoek, omdat hun kennis over het programma Excellente Zorg niet toereikend is om uitspraken hierover te kunnen doen.

Het onderzoek is via een e-mail onder de verpleegkundigen, werkzaam op de betreffende afdeling, aangekondigd. De interviews zijn opgenomen op band en woordelijk uitgewerkt naar tekstbestanden. Deze tekstbestanden zijn geanalyseerd met het stappenplan van Baarda e.a. (2013) tot een lijst met kenmerkende codes.

Resultaten

In totaal hebben twaalf interviews plaatsgevonden met verpleegkundigen van de afdeling. Acht van de twaalf respondenten is vrouw. De leeftijd van de deelnemende verpleegkundigen ligt tussen de 24 en 58 jaar. De gemiddelde werkervaring is rond de vijf jaar. Zeven respondenten hebben een hbo-Verpleegkunde basisopleiding, de anderen hebben de opleiding mbo- Verpleegkunde gevolgd. De meerderheid van de geïnterviewde verpleegkundigen heeft na hun basisopleiding tot verpleegkundige een aanvullende specialisatie cursus gevolgd.

Kwaliteit van zorg

Verpleegkundigen geven in de interviews aan dat zij het erg belangrijk vinden om – voor het leveren van kwaliteit van zorg – voldoende aandacht aan de patiënt te kunnen besteden. Bejegening en gastvrijheid zijn termen die door meerdere respondenten worden aangehaald als het gaat over het verlenen van kwaliteit van zorg. Verpleegkundigen geven aan dat de randvoorwaarden ‘tijd’, ‘voldoende personeel’ en ‘voldoende beschikbare materialen’ nodig zijn om deze kwaliteit van zorg te verlenen. De helft van de respondenten heeft kennis nodig voor het verlenen van kwaliteit van zorg. Deze kennis kan geoptimaliseerd worden door het geven of bijwonen van scholingen, klinische lessen of symposia.

Werken met kwaliteitsindicatoren

Uit de interviews is gebleken dat verpleegkundigen een relatie zien tussen kwaliteit van zorg en het werken met kwaliteitsindicatoren. De meerderheid van de respondenten geeft aan dat zij verplicht is de kwaliteitsindicatoren in te vullen en dat daarom ook doet. Verder wordt door de meerderheid van de respondenten gezegd dat de kwaliteitsindicatoren helpend zijn om aandacht te geven aan de risico's die de patiënt loopt en hier inzicht in te krijgen. De respondenten geven aan dat de kwaliteitsindicatoren administratief werk veroorzaken en veel tijd opeisen van de verpleegkundigen. Verder is benoemd dat de indicatoren soms hun doel missen. Bepaalde kwaliteitsindicatoren zijn volgens een aantal geïnterviewde verpleegkundigen namelijk niet toepasbaar op iedere zorgvrager of de patiëntencategorie van de afdeling Cardiothoracale Chirurgie.

Verpleegkundig eigenaarschap van kwaliteitsindicatoren

De meest genoemde betekenis voor verpleegkundig eigenaarschap is verantwoordelijkheid. De meerderheid van de respondenten noemt zich eigenaar van de kwaliteitsindicatoren. Meer betrokken worden bij de ontwikkeling van kwaliteitsindicatoren zal volgens de

verpleegkundigen leiden tot toename van het verpleegkundig eigenaarschap ten aanzien van het werken met kwaliteitsindicatoren. In de interviews zijn het werken met vakbekwame collega's en voldoende personeel de meest genoemde kenmerken die bij kunnen dragen aan een toename van verpleegkundig eigenaarschap ten aanzien van het werken met kwaliteitsindicatoren. Hierin is een duidelijke overeenkomst te zien met de literatuur. Verpleegkundigen geven vooral aan dat zij tijd nodig hebben om meer eigenaar te zijn van kwaliteitsindicatoren en beter met deze indicatoren te kunnen werken. Verwacht wordt dat meer tijd beschikbaar zal zijn voor het werken met kwaliteitsindicatoren, indien voldoende personeel aanwezig is en de collega's vakbekwaam zijn.

Opvattingen van verpleegkundigen over het programma Excellente Zorg

Door alle respondenten wordt benoemd dat ze wel eens van het programma Excellente Zorg hebben gehoord. De meerderheid van de respondenten geeft echter aan dat zij niet weet hoe het programma Excellente Zorg omschreven kan worden. Het is onduidelijk waar het vandaan komt, wat het inhoudt, hoe het geïmplementeerd is en welke invloed het heeft op het dagelijkse werk van de verpleegkundigen in de patiëntenzorg. Zelfs na een toelichting van het programma Excellente Zorg aan de hand van de acht kenmerken is er slechts herkenning bij enkele geïnterviewde verpleegkundigen. Een klein deel van de verpleegkundigen geeft aan dat het programma Excellente Zorg hen ondersteunt. Ze benoemen dat zij herkennen dat het programma Excellente Zorg bijdraagt aan de professionalisering van de verpleegkundige. Investerings zijn zichtbaar in budget voor scholing, scholing zelf en het centraal regelen van het kwaliteitsregister. Het programma Excellente Zorg biedt voor het verpleegkundig personeel voornamelijk faciliteiten die groei en ontwikkeling van de verpleegkundigen mogelijk maken.

Invloed programma Excellente zorg op verpleegkundig eigenaarschap van kwaliteitsindicatoren

De helft van de respondenten geeft aan dat zij geen invloed ervaart van het programma Excellente Zorg op het verpleegkundig eigenaarschap van kwaliteitsindicatoren. Enkele anderen geven aan te vermoeden dat er een invloed is maar kan deze niet specifiek aanwijzen of benoemen. Een aantal verpleegkundigen geeft aan dat volgens hen kwaliteitsindicatoren een onderdeel zijn van het programma Excellente Zorg. Zij zien het programma Excellente Zorg als een hulpmiddel om hen eraan te herinneren gebruik te maken van de kwaliteitsindicatoren. Daarnaast wordt aangegeven dat het programma hen bewust maakt van het belang van de kwaliteitsindicatoren. Hierdoor worden de indicatoren niet slechts gezien als registratie.

Bij het voorleggen van de kenmerken van Excellente zorg blijkt dat verpleegkundigen 'voldoende personeel' en 'vakbekwame collega's' als meest genoemde kenmerken van Excellente zorg aanwijzen, die invloed hebben op eigenaarschap van het werken met kwaliteitsindicatoren. De mening over de invloed van 'support van de leidinggevende' is verdeeld. De respondenten spreken uit dat support van de directe leidinggevendenden een mogelijk positief effect heeft op ervaren eigenaarschap.

Conclusie

Dit onderzoek is een schakel in een reeks van onderzoeken over verpleegkundig eigenaarschap in het werken met kwaliteitsindicatoren. De resultaten uit dit onderzoek laten een nieuw licht schijnen op het onderwerp. Inzichtelijk is geworden wat verpleegkundigen aangeven te ervaren aan invloed van het programma Excellente Zorg, op het verpleegkundig eigenaarschap in het werken met kwaliteitsindicatoren.

Gaandeweg het onderzoek werd duidelijk dat de opvattingen van de verpleegkundigen over het programma Excellente Zorg, dat op de afdeling geïmplementeerd is, verschillen. Positief was dat het programma bekend is en dat elke respondent hier wel een toelichting op had in het kader van het verbeteren van de kwaliteit van de verpleegkundige zorg. Het was opvallend dat de respondenten in hun uitleg onderling soms wel sterk verschilden. Daar waar sommigen dicht bij de acht kenmerken van Excellente Zorg bleven, legden anderen alleen (en consequent) een verband met de verpleegkundige kwaliteitsindicatoren. Ook het begrip verpleegkundig eigenaarschap van de kwaliteitsindicatoren liet deze variatie zien. Sommigen beschreven de instrumenten voor de professional om de verpleegkundige taken te ondersteunen, anderen herkenden zich nauwelijks als eigenaar omdat het invullen volgens hen niet bijdraagt aan de kwaliteit van hun zorg.

De vraag *Wat is volgens de verpleegkundigen op afdeling Cardiothoracale Chirurgie, waar het programma Excellente Zorg is geïmplementeerd, de invloed van het programma op het ervaren eigenaarschap ten aanzien van het werken met de verpleegkundige kwaliteitsindicatoren?* is divers beantwoord. De belangrijkste bevinding in dit onderzoek is het feit dat binnen hetzelfde afdelingsteam de opvattingen over zowel het programma 'Excellente Zorg' als over 'eigenaarschap van kwaliteitsindicatoren' sterk verschillen. Hier is een grote slag te maken!

Aanbevolen wordt om het programma Excellente Zorg opnieuw op de agenda te zetten en met elkaar vorm te geven aan de betekenisgeving van het programma ten einde missie en visie van de afdeling voor te leven en uit te dragen. Daaraan gekoppeld kan ruimte gemaakt worden voor een dialoog over eigenaarschap van de verpleegkundige kwaliteitsindicatoren en de optimale inzet van deze meetinstrumenten en hun betekenis voor de kwaliteit van zorg. Binnen Excellente Zorg is ruimte om autonoom op te treden als verpleegkundige beroepsgroep en gezamenlijk eigenaarschap te ontwikkelen op het beheersen van kwaliteit van de verpleegkundige zorg.

Met dank aan Gerdy Kooij, Marie- Louise Kooij, Marlies van Setten en Henrike van de Watering, bachelor studenten Verpleegkunde Christelijke Hogeschool Ede

Literatuur

Baarda, B., Bakker, E., Fischer, T., Goede, M. de, Julsing, M., Peters, V. & Velden, T. van (2013). Basisboek Kwalitatief Onderzoek (3^e ed.). Groningen/ Houten: Noordhoff Uitgevers.

Boeije, H. (2006). Analyseren in kwalitatief onderzoek: Denken en doen. Den Haag: Boom

Uitgevers.

Brouwer, B. de & Kieft, R. (2013). Excellente Zorg. Utrecht: V&VN.

Hell- Cromwijk, M. van, Hoekstra, T., Holwerda, T. & Cusveller, B. (2014). Naar verpleegkundig eigenaarschap van kwaliteit. *Kwaliteit in Zorg*, 4, 24-26.

Hell, M. van, Holwerda, T. & Cusveller, B. (2013). Verpleegkundige kwaliteitsindicatoren: van meetlast naar eigenaarschap. *Tijdschrift voor verpleegkundigen*, 4, 47-50.

Inspectie voor de Gezondheidszorg (2014). *Basisset kwaliteitsindicatoren ziekenhuizen 2015*. Utrecht: Inspectie voor de Gezondheidszorg. Geraadpleegd op 3 maart 2015 op <http://www.zorggegevens.nl/zorg/basisset-kwaliteitsindicatoren-ziekenhuizen/>

Mintjes, J., Poot, E. & Plas, M. (2010). *Doorbreek de meetlast. Neem de regie over kwaliteit van zorg*. Utrecht: Landelijk Expertisecentrum Verpleging en Verzorging (LEVV).

Verpleegkundigen & Verzorgenden Nederland (V&VN) & Nederlandse Patiënten Consumenten Federatie (NPCF) (2011). *Excellente Zorg*. <http://www.venvn.nl/Themas/Excellente-Zorg>