



Dit factsheet is een uitgave van het NIVEL. De gegevens mogen met bronvermelding (Koopmans, L., Damen, N., Wagner, C. De cliënt centraal, maar hoe? Samenwerking tussen zorgmedewerkers, de cliënt en diens naasten in de ouderenzorg. Utrecht: NIVEL, 2015) worden gebruikt. U vindt deze publicatie en alle andere NIVEL-publicaties in PDF-format op www.nivel.nl.

De cliënt centraal, maar hoe? Samenwerking tussen zorgmedewerkers, de cliënt en diens naasten in de ouderenzorg.

Linda Koopmans, Nikki Damen en Cordula Wagner

Zorgmedewerkers stellen de cliënt centraal, maar de daadwerkelijke uitvoering hiervan in de praktijk is nog lastig. Medewerkers weten niet altijd hoe zij wensen en ideeën van cliënten om kunnen zetten in activiteiten tijdens hun dagelijkse werk, hoe ze de cliënt en diens naasten meer kunnen betrekken bij de zorg, en vinden het lastig om in gesprek te gaan over zaken die niet goed zijn gegaan. Om samenwerking tussen zorgmedewerkers, de cliënt en diens naasten te stimuleren, kan men competenties van medewerkers op het gebied van samenwerking en interactie met de cliënt en diens naasten trainen, zijn er handvatten nodig voor hoe zij wensen en ideeën van de cliënt om kunnen zetten in de dagelijkse praktijk, en hoe zij cliënten en hun naasten meer kunnen betrekken bij de zorg.

Samenwerking wordt steeds belangrijker

Samenwerking tussen zorgmedewerkers, de cliënt en diens naasten wordt steeds belangrijker in de ouderenzorg. Het is een manier om goede kwaliteit van zorg te bieden, nu en in de toekomst. Zo is het centraal stellen van cliënten en diens naasten een belangrijk speerpunt in het plan 'Waardigheid en Trots, liefdevolle zorg voor onze ouderen' (Van Rijn, 2015). Ruim drie kwart (76%) van de zorgmedewerkers vindt dat er steeds meer een beroep wordt gedaan op samenwerking met de cliënt en/of diens naasten (Maurits et al., 2015). Ook uit ander onderzoek blijkt dat samenwerking met de cliënt en diens naasten als steeds belangrijker wordt ervaren, en dat goede samenwerking tussen zorgmedewerkers en de cliënt en diens naasten zorgt voor een hogere kwaliteit van zorg en kwaliteit van leven van cliënten (Damen et al., 2015).

Uit het onderzoek van Maurits et al. (2015) blijkt dat zorgmedewerkers samenwerking een leuk onderdeel van hun werk vinden en de meesten zich hier ook competent in voelen. Ruim vier op de tien zorgverleners (44%) heeft recent scholing gevolgd op het gebied van samenwerking. Een derde heeft dergelijke scholing de afgelopen twee jaar niet gevolgd, maar wil dit wel (Maurits et al., 2015). Niet alle zorgverleners voelen zich dus even competent om samen te werken met de cliënt en/of diens naasten. Het is echter nog onduidelijk op welke specifieke onderdelen de samenwerking volgens zorgmedewerkers goed en minder goed gaat.

Doel

In deze factsheet geven we inzicht in wat zorgmedewerkers van de samenwerking met de cliënt en diens naasten vinden.

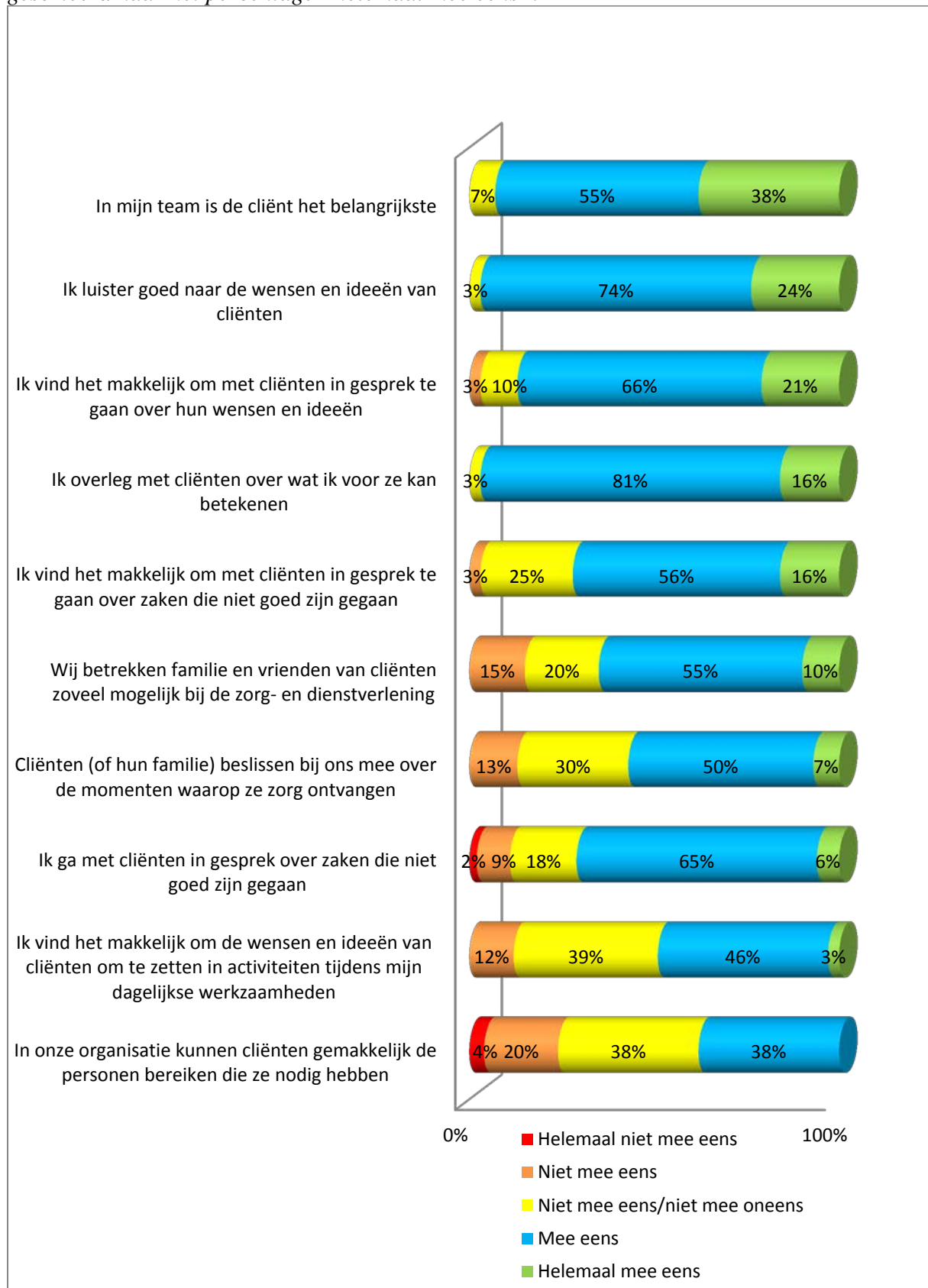
Bijna alle zorgmedewerkers vinden de cliënt het belangrijkste

Bijna alle zorgmedewerkers vinden de cliënt het belangrijkste (93%; zie Figuur 1). Zo zeggen ze goed te luisteren naar de wensen en ideeën van cliënten (98%), en te overleggen met cliënten over wat zij voor hen kunnen betekenen (97%). Een grote meerderheid van de zorgmedewerkers vindt het makkelijk om met cliënten in gesprek te gaan over hun wensen en ideeën (87%). Twee op de drie medewerkers (65%) proberen familie en vrienden van cliënten zoveel mogelijk te betrekken bij de zorg- en dienstverlening.

Zorgmedewerkers weten niet altijd hoe ze de cliënt en diens naasten kunnen betrekken bij de zorg

De helft van de medewerkers (51%) vindt het lastig om wensen en ideeën van cliënten om te zetten in activiteiten tijdens het dagelijks werk. Daarnaast vindt bijna één derde van de medewerkers (28%) het lastig om in gesprek te gaan over zaken die niet goed zijn gegaan. Bijna de helft van de medewerkers (43%) vinden dat cliënten of hun familie niet meebeslissen over de momenten waarop ze zorg ontvangen, of staan hier neutraal tegenover. Tot slot vindt slechts één op de drie medewerkers (38%) dat cliënten gemakkelijk de personen in hun organisatie kunnen bereiken die ze nodig hebben.

Figuur 1: Stellingen over samenwerking met de cliënt, familie en mantelzorgers (n=65), gesorteerd naar het percentage “helemaal mee eens”.*



* Bij enkele vragen komen missings voor. Minimale n = 65.

Discussie

Uit de resultaten blijkt dat bijna alle zorgmedewerkers de cliënt centraal stellen, maar dat de daadwerkelijke uitvoering hiervan in de praktijk nog lastig is. Medewerkers willen dus wel, maar weten nog niet altijd precies hoe. De helft van de medewerkers geeft aan het moeilijk te vinden om de wensen en ideeën van cliënten om te zetten in activiteiten tijdens dagelijkse werkzaamheden. Daarnaast lijkt er een verbeteringslag mogelijk in het betrekken van cliënten en hun naasten bij de zorg, en het in gesprek gaan over zaken die niet goed zijn gegaan. Tot slot lijkt er een verbeteringslag mogelijk in de bereikbaarheid van personen binnen de organisatie voor de cliënt: minder dan de helft van de medewerkers geeft aan dat cliënten nu makkelijk de personen binnen de organisatie kunnen bereiken die ze nodig hebben.

De resultaten zijn verzameld onder een kleine, selecte groep zorgmedewerkers. Zij werkten in zorginstellingen die graag cliëntgericht willen werken. Toch vindt de helft van deze zorgmedewerkers het lastig om wensen en ideeën van cliënten om te zetten in activiteiten tijdens het dagelijks werk. Samenwerken met de cliënt en diens naasten vraagt nieuwe vaardigheden van zorgmedewerkers (Derks & Derks, 2012; Maurits et al., 2015). Om samenwerking met de cliënt en diens naasten te stimuleren, kan men competenties van medewerkers op het gebied van samenwerking en interactie met de cliënt en diens naasten trainen. Ook zijn er handvatten nodig voor hoe zorgmedewerkers wensen en ideeën van de cliënt om kunnen zetten in de dagelijkse praktijk, en hoe zij cliënten en hun naasten meer kunnen betrekken bij de zorg. Om samenwerking tussen zorgmedewerkers, de cliënt en diens naasten te stimuleren, zijn de afgelopen jaren al verschillende initiatieven ontwikkeld, zoals het werkboek 'Samenredzaamheid' (V&VN, 2013), de toolkit 'Samenwerken met mantelzorgers: zo werkt het!' (Expertisecentrum Mantelzorg, 2015), en het programma 'In voor Mantelzorg' (Vilans, 2015).

In de toekomst zal in een bredere populatie onderzoek gedaan moeten worden, om meer inzicht te krijgen in de ervaren samenwerking, mogelijke bevorderende en belemmerende factoren in deze samenwerking, en aanbevelingen voor het optimaliseren van de samenwerking.

Conclusie

Uit de resultaten blijkt dat bijna alle zorgmedewerkers de cliënt centraal stellen, maar dat de daadwerkelijke uitvoering hiervan in de praktijk nog lastig is. Medewerkers willen dus wel, maar weten nog niet altijd precies hoe. Zij weten bijvoorbeeld niet goed hoe zij wensen en ideeën van cliënten om kunnen zetten in activiteiten tijdens hun dagelijkse werk, hoe ze de cliënt en diens naasten meer kunnen betrekken bij de zorg, en vinden het lastig om in gesprek te gaan over zaken die niet goed zijn gegaan.

Onderzoeksmethode

Voor het onderzoek hebben 71 zorgmedewerkers een vragenlijst ingevuld in de periode december 2014 en januari 2015. De zorgmedewerkers werkten in 6 teams uit verschillende zorginstellingen: verzorgingshuizen (n=2), verpleeghuizen (n=3) en de thuiszorg (n=1). Al deze zorginstellingen wilden graag meer cliëntgericht werken. De groep van 71 zorgmedewerkers bestond uit 4 groepsassistenten, 15 helpenden, 43 verzorgenden en 9 verpleegkundigen. 99 Procent hiervan was vrouw en zij hadden gemiddeld een leeftijd van 44 jaar (range 21-61 jaar). De vragenlijst was onderdeel van een groter onderzoek genaamd Proeftuinen Ouderenzorg (Damen et al., 2015). Het project Proeftuinen Ouderenzorg is geïnitieerd door V&VN en gefinancierd door het Ministerie van VWS. Samenwerking met de cliënt en diens naasten is in kaart gebracht met de schalen 'Zorg voor cliënten' en 'Interactie met cliënten' uit de ActiZ MedewerkerMonitor (ActiZ, 2015). Aan het eind van de vragenlijst konden deelnemers eventuele toelichtingen of opmerkingen kwijt. Cijfers in de factsheet zijn gebaseerd op beschrijvende statistiek en Pearson correlaties.

Literatuur

ActiZ. MedewerkerMonitor. Geraadpleegd op 5 oktober 2015 via www.benchmarkinzorg.nl/medewerkers/.

Damen N, Koopmans L, Van de Steeg L, Wagner C. *Evaluatieonderzoek Proeftuinen Ouderenzorg: Lerende teams in de ouderenzorg*. NIVEL, Utrecht, september 2015.

Derks & Derks. *Competenties van verzorgenden en zorgteams*. Derks & Derks B.V., Amersfoort, maart 2012.

Expertisecentrum Mantelzorg. *Samenwerken met mantelzorgers: zo werkt het! Toolkit voor thuiszorgmedewerkers*. Expertisecentrum Mantelzorg en V&VN, Utrecht, oktober 2015.

Maurits EEM, De Veer AJE, Francke AL. *Competenties in een veranderende gezondheidszorg: Ervaringen van verpleegkundigen, verzorgenden, begeleiders en praktijkondersteuners*. Utrecht, NIVEL, juni 2015.

Van Rijn M. *Waardigheid en Trots, liefdevolle zorg voor onze ouderen*. Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, februari 2015.

V&VN. *Werkboek Samenredzaamheid: Aan de slag met je cliënt en zijn netwerk*. V&VN, Utrecht, juli 2013.

Vilans. *Tussenrapportage 'In voor Mantelzorg: verder in samenwerking!'*. Vilans, Utrecht, juni 2015.