



Samenvatting 'Doorbreek de meetlast. Neem de regie over kwaliteit van zorg'

Van verpleegkundigen en verzorgenden wordt steeds vaker gevraagd gegevens over kwaliteit van zorg bij te houden, bijvoorbeeld voor externe partijen als de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ) en zorgverzekeraars. Steeds meer van deze gegevens komen bovendien beschikbaar via internet en zijn daarmee direct toegankelijk voor cliënten.

Verpleegkundigen en verzorgenden geven echter signalen dat het meten een last is en dat er te veel tijd aan op gaat. Dit spanningsveld trok de aandacht van het Landelijk Expertisecentrum Verpleging & Verzorging (LEVV) en vormde aanleiding tot een onderzoek. Het LEVV vroeg zich af welke kwaliteitsindicatoren verpleegkundigen en verzorgenden op dit moment gebruiken en of zij vinden dat deze voldoen.

Het LEVV heeft er begrip voor als zorgprofessionals het verzamelen van gegevens waar ze zelf geen gebruik van maken als last ervaren. Maar omdat het meten van kwaliteit een belangrijk onderdeel van de professionalisering van de beroepsuitoefening is, pleit het LEVV wel degelijk voor het meten van de verleende zorg. Echter dan wel op zo'n manier dat de zorgprofessionals de uitkomsten kunnen gebruiken als feedback op hun eigen handelen.

Hierin heeft het LEVV een medestander in IGZ-inspecteur-generaal Gerrit van der Wal die onlangs in TvZ (juni 2009) aangaf: "De informatie die verzameld wordt moet informatie zijn die zij in hun dagelijkse werk nodig hebben. Dan is het ook geen last om het allemaal te registreren."

Indicatoren en hun ontwikkeling

Het meten van de kwaliteit van zorg kan door gebruik te maken van indicatoren. Een indicator is "een meetbaar element van de zorgverlening met een signalerende functie voor de kwaliteit van zorg" (Poot, 2006). Er bestaan externe en interne indicatoren die je elk weer kunt onderverdelen in structuur-, proces- en uitkomstindicatoren.

Tot op heden hebben verpleegkundigen en verzorgenden geen prominente rol gespeeld bij de ontwikkeling en het gebruik van indicatoren. De vraag is in hoeverre dat terecht is.

Verdere professionalisering van het verpleegkundig en verzorgend handelen houdt in dat je weet wat je meet en de gegevens gebruikt om je zorg beter en veiliger te maken en om mee te nemen in besluitvorming en beleid. De gebruikte indicatoren moeten dan wel relevant en van voldoende invloed zijn op het verpleegkundig en verzorgend handelen, dat op zijn beurt medebepalend is voor de kwaliteit van zorg.

Om te bevorderen dat het werken met indicatoren een vast onderdeel wordt van het professioneel handelen, zouden de belangrijkste indicatoren een plaats moeten krijgen in de beroepsopleidingen, bij-

en nascholing en in de praktijk en verslaglegging (EPD). Ook zal gebruik van indicatoren meegenomen moeten worden in het nieuwe beroepsprofiel van verpleegkundigen en verzorgenden.

Inventarisatie bestaan en gebruik indicatoren

Het ontbreekt momenteel aan een overzicht van indicatoren voor verpleegkundigen en verzorgenden. Verder is niet duidelijk welke indicatoren deze professionals in de praktijk gebruiken en hoe ze deze waarderen.

Daarom deed het LEVV hier een inventariserend onderzoek naar. De onderzoeksvragen luiden:

1. Voor welke verpleegkundige en verzorgende thema's zijn indicatoren ontwikkeld?
2. In welke mate zijn verpleegkundigen en verzorgenden bekend met deze indicatoren en in hoeverre gebruiken ze deze?
3. In welke mate vinden verpleegkundigen en verzorgenden de indicatoren belangrijk?

Werkwijze onderzoek

Om bovenstaande vragen te beantwoorden is een literatuurstudie uitgevoerd en een vragenlijst verspreid onder leden van de beroepsorganisaties NU91, Sting en V&VN. Hierbij zijn indicatoren voor speciale patiëntengroepen buiten beschouwing gelaten; het doel was een indruk te krijgen van de meest gangbare en algemeen toepasselijke indicatoren, betreffende alle sectoren van de gezondheidszorg. In de literatuurstudie is een inventarisatie gemaakt van (inter)nationale zorginhoudelijke en cliëntgebonden indicatoren voor verpleegkundigen en verzorgenden. Van de hieruit naar voren komende thema's waarbinnen indicatoren zijn ontwikkeld, werd in de vragenlijst gevraagd in hoeverre men bekend was met de indicatoren en in welke mate men deze relevant vond.

Uitkomsten onderzoek

Uit het literatuuronderzoek kwam naar voren dat in landen om ons heen en in Nederland indicatoren worden ontwikkeld op initiatief van landelijke organisaties en/of overheden. Verpleegkundige beroepsorganisaties kiezen er vooral in het buitenland voor om daaruit een selectie te maken van die indicatoren waarvan verpleegkundigen en verzorgenden de uitkomsten kunnen beïnvloeden en die voor hen dus relevant zijn. Auteurs zijn kritisch over kwaliteit van de in het buitenland gebruikte indicatoren. In Nederland heeft het werkveld twee initiatieven genomen voor dat soort indicatoren: de LPZ vanuit de Universiteit Maastricht, en de ontwikkeling van indicatoren voor verpleegkundigen en verzorgenden in verpleeghuizen door V&VN. De basisset prestatie-indicatoren voor ziekenhuizen heeft voor 2010 een apart hoofdstuk opgenomen over indicatoren voor verpleegkundigen.

Een meerderheid van de respondenten van de vragenlijst bleek bekend te zijn met indicatoren, het meest met die op het gebied van decubitus, patiënttevredenheid, medicatieveiligheid en pijn. Deze werden ook het meest gebruikt. Het percentage respondenten dat de indicatoren gebruikt is een stuk lager: 11 tot 27% is verantwoordelijk voor de verzameling van gegevens en 10 tot 28% gebruikt de gegevens voor beslissingen en verbeteracties. Indicatoren die de meeste respondenten zeer belangrijk vonden zijn:

- medicatieveiligheid
- pijn
- communicatie
- patiënttevredenheid
- vallen
- vrijheidsbeperkende maatregelen
- zorggerelateerde infectiepreventie
- decubitus
- emotionele steun.

Niet elk van deze indicatoren wordt in de praktijk het meest gebruikt. Kennelijk verzamelen verpleegkundigen en verzorgenden niet altijd de gegevens die de zelf belangrijk vinden.

Een meerderheid (83,1%) van de respondenten vindt een basisset van indicatoren voor verpleegkundigen en verzorgenden belangrijk voor het meten en verbeteren van de kwaliteit van zorg.

'Meten is weten. Je staat sterker met indicatoren: het bevestigt een vermoeden van een (dreigend) verpleegprobleem of gezondheidsprobleem. Het draagt bij aan de professionalisering van verpleegkundigen.'

Er worden ook kritische noten geplaatst: het verzamelen van gegevens kost veel tijd hetgeen vaak ten koste gaat van de directe patiëntenzorg.

'Echter: deze zal zodanig vorm moeten zijn gegeven dat het in de praktijk hanteerbaar en praktisch bruikbaar is. En waarbij voorkomen wordt dat het vooral papieren rompslomp wordt.'

Tegenstanders van een basisset geven aan meer te geloven in sectorspecifieke indicatoren of niet nog meer vast te willen leggen dan ze nu al doen.

'Ik ben zeer huiverig voor bureaucratische meettoestanden die uiteindelijk geen goed beeld geven van de kwaliteit. Laten we onze energie stoppen in het verlenen van goede, menselijke, kleinschalige zorg.'

Conclusie en aanbevelingen

Uit de literatuurstudie blijkt grote overeenstemming in de thema's waarbinnen indicatoren zijn ontwikkeld. Hoewel een minderheid van de respondenten de bestaande indicatoren gebruikt, is een grote meerderheid voorstander van een basisset van indicatoren voor verpleegkundigen en verzorgenden. Deze verpleegkundigen en verzorgenden vinden het dus belangrijk hun handelen kritisch onder de loep te nemen en waar mogelijk te verbeteren. Kanttekeningen plaatsen zij bij de praktische uitvoerbaarheid en de tijd die het meten kost. Tegenstanders geloven onder andere meer in sectorspecifieke indicatoren.

Uit de lijst met thema's die zeer belangrijk worden gevonden blijkt dat er behoefte is aan zowel zorginhoudelijke indicatoren als aan cliëntgebonden indicatoren. Hiermee wordt een breed spectrum van het verpleegkundig en verzorgend handelen in kaart gebracht. Een eerste aanzet tot het ontwikkelen van een basisset voor indicatoren zou uit de genoemde negen thema's kunnen bestaan. Per thema zouden bestaande indicatoren moeten worden beoordeeld op hun betrouwbaarheid en validiteit, en nieuwe indicatoren moeten ook op een gedegen wijze worden ontwikkeld. Een instrument wat hierbij gebruikt zou kunnen worden, is het AIRE-instrument.

Om de regie te kunnen nemen en invloed te kunnen uitoefenen zou een basisset indicatoren moeten bestaan uit structuur-, proces- en uitkomstindicatoren. Hiermee kan zichtbaar worden gemaakt hoe verpleegkundigen en verzorgenden de kwaliteit van zorg kunnen verbeteren.

Heeft u interesse in het volledige rapport 'Doorbreek de meetlast' dan kunt u dit bestellen via info@levv.nl of telefonisch via 030 291 90 39. Het rapport kost € 12,50. Voor bezoekers van het LEVV Symposium 2010 is het via deze weg op verzoek gratis verkrijgbaar.