

Vergaderjaar 2017–2018

**34 104**

**Langdurige zorg**

**Nr. 196**

**BRIEF VAN DE STAATSSECRETARIS VAN VOLKSGEZONDHEID,  
WELZIJN EN SPORT**

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 4 oktober 2017

Hierbij bied ik u het rapport «Evaluatie van de wijkverpleging: ervaringen van cliënten, mantelzorgers en zorgprofessionals» aan<sup>1</sup>. Dit onderzoek is gedaan door het NIVEL, onder begeleiding van het SCP als onderdeel van de door het SCP uit te voeren beleidsevaluatie Hervorming Langdurige Zorg (HLZ).

Gelet op de demissionaire status van het Kabinet bied ik u dit rapport zonder beleidsinhoudelijke reactie aan.

Samenvatting van het rapport

De bevindingen in het rapport zijn voornamelijk gebaseerd op vragenlijst-onderzoeken die in 2016/begin 2017 plaatsvonden onder cliënten, mantelzorgers en professionals. De belangrijkste bevindingen zijn als volgt.

*Ervaringen cliënten en mantelzorgers*

Sinds de Hervorming Langdurige Zorg voeren wijkverpleegkundigen zelf de indicatiestelling voor wijkverpleging uit. De tevredenheid over het indicatiegesprek is hoog, met een gemiddelde tevredenheidsscore van 2,9 bij cliënten en 2,8 bij mantelzorgers, op een schaal van 1 tot 3. Ruim de helft van de cliënten geeft aan dat zij konden kiezen uit meerdere aanbieders. Bij een vijfde was er maar één aanbieder actief in de omgeving. Ruim 80 procent kon bij het indicatiegesprek meebeslissen over het type en het tijdstip van de benodigde zorg. Verder geeft minder dan een kwart (24%) aan dat zij mee konden beslissen over welke zorgverlener bij hen wijkverpleging geeft. Bij jongere cliënten komt meebeslissen vaker voor dan bij oudere cliënten.

<sup>1</sup> Raadpleegbaar via [www.tweedekamer.nl](http://www.tweedekamer.nl)

### *Om welke zorg gaat het*

Ongeveer de helft van de cliënten krijgt alleen persoonlijke verzorging. Een minder groot deel krijgt een combinatie van persoonlijke verzorging en verpleging. Tien procent ontvangt uitsluitend verpleging. Ongeveer drie kwart krijgt dagelijks zorg, meestal twee of drie keer per dag. Gemiddeld duren huisbezoeken bijna een half uur. Cliënten vinden de geboden zorg over het algemeen toereikend. Mantelzorgers rapporteren een iets ander beeld. Achttien procent geeft aan meer zorg voor zijn/haar naaste te willen. Bijna tweederde van de cliënten geeft aan dat iemand van de wijkverpleging is aangewezen als hun contactpersoon. Opvallend is echter dat bijna een kwart aangeeft geen contactpersoon te hebben. Daarnaast geeft 14 procent aan het niet te weten, wat kan betekenen dat deze mensen ook geen vast aanspreekpunt hebben. Van de mantelzorgers zegt ongeveer een kwart dat ze geen vast aanspreekpunt bij de wijkverpleging hebben, terwijl 18 procent zegt het niet te weten.

### *Kwaliteit*

Cliënten en mantelzorgers kenmerken de professionals van de wijkverpleging als vriendelijk, betrokken, behulpzaam en zorgzaam. Cliënten die ook al voor 2015 wijkverpleging ontvingen merken over het algemeen weinig verschil tussen de wijkverpleging van nu en die van voor 2015. Vrijwel alle cliënten geven aan baat te hebben bij de wijkverpleging en eigenlijk niet zonder te kunnen. Ruim tweederde van de cliënten schat in dat ze zich minder goed zouden kunnen redden en bijna eenderde geeft aan dat ze niet meer zelfstandig zouden kunnen wonen, als er geen wijkverpleging zou zijn. Bijna één op de vier denkt dat ze zonder wijkverpleging minder sociale contacten zouden hebben. Cliënten waarderen de zorgprofessionals van de wijkverpleging met een gemiddeld rapportcijfer van 8,3. Mantelzorgers zijn vrijwel net zo positief; zij geven die zorgprofessionals een 8,2. Mantelzorgers vinden veelal dat de wijkverpleging voor hen goed bereikbaar is en dat de hulp van de wijkverpleging goed aansluit op de hulp die ze zelf geven. Echte afstemming van de zorg tussen mantelzorgers en wijkverpleging vindt in de helft van de gevallen plaats. Bijna de helft van de mantelzorgers neemt de zorg van de wijkverpleging niet over als deze niet wordt geboden. Andersom, neemt in een derde van de gevallen de wijkverpleging de zorg van de mantelzorg niet over als deze is verhinderd.

### *Het onderzoek onder professionals*

Wijkverpleging is in de ogen van verpleegkundigen en verzorgenden goed toegankelijk voor mensen die een zorgvraag hebben. Vooral mensen met psychische problemen of mensen met een migratie-achtergrond zouden moeizaam in beeld komen bij de wijkverpleging. De verpleegkundigen en verzorgenden ervaren een toename van kwetsbare cliënten met complexe zorgvragen, bijvoorbeeld mensen met GGZ-problematiek, ouderen van zeer hoge leeftijd en mensen met dementie. Ze vinden dat de indicaties goed aansluiten bij de zorgvragen en rekening houden met het versterken van eigen regie en zelfredzaamheid van cliënten. Vooral mbo-opgeleide verpleegkundigen, maar ook verzorgenden vinden dat ze invloed hebben op de indicatiestelling, die veelal door hbo-opgeleide collega's wordt uitgevoerd. Verpleegkundigen en verzorgenden vinden dat er veelal voldoende wijkverpleging beschikbaar is voor hun cliënten, maar dat andere ondersteuning – bijvoorbeeld huishoudelijke hulp of individuele begeleiding – regelmatig onvoldoende is. Zij geven ook aan regelmatig taken uit te voeren die buiten de geïndiceerde zorg vallen.

### *Samenwerking*

Verpleegkundigen en verzorgenden zijn over het algemeen positief over de afstemming van zorg met huisartsen. Over afstemming van zorg met GGZprofessionals zijn zij minder tevreden. Een gelijk beeld is zichtbaar bij de overdracht van zorg. De ervaringen over afstemming met professionals vanuit gemeenten zijn erg wisselend. Een meerderheid van de verpleegkundigen en verzorgenden ervaart dat gemeenten wel eens cliënten afschuiven naar de wijkverpleging. Over de overdracht vanuit gemeenten zijn zij ook kritisch. De ervaringen met (sociale) wijkteams variëren eveneens.

Over de samenwerking met mantelzorgers zijn verpleegkundigen en verzorgenden veelal positief en zien zij geen verschil met de situatie voor 2015. Wel rapporteert ruim driekwart van de verpleegkundigen en verzorgenden dat ze vaker te maken hebben met overbelaste mantelzorgers.

### *Hervorming Langdurige Zorg*

Verpleegkundigen en verzorgenden zien in hun werk duidelijke accentverschuivingen en nieuwe werkwijzen; bijvoorbeeld meer aandacht voor de bevordering van zelfredzaamheid en zelfmanagement, en een toegenomen gebruik van zorgplannen. Zij ervaren ook meer werkdruk, wat samenhangt met een toename van cliënten met complexe zorgvragen. Ondanks de werkdruk vindt het overgrote deel van de verpleegkundigen en verzorgenden hun werk wel aantrekkelijk.

De veranderingen in het werk hebben ook invloed op de samenstelling van teams.

Het aantal helpenden neemt af en het aantal hoger opgeleide zorgverleners neemt toe, aldus de ondervraagde verpleegkundigen en verzorgenden. De meerderheid werkt inmiddels in een zelfsturend team. Dit NIVEL-onderzoek maakt, zoals hiervoor weergegeven, onderdeel uit van de door SCP uit te voeren beleidsevaluatie HLZ. De eindrapportage zal medio 2018 beschikbaar zijn.

De Staatssecretaris van Volksgezondheid, Welzijn en Sport,  
M.J. van Rijn