



Nationale Enquête 'Werken in de Zorg' - de resultaten

Werknemers in de zorg geven hun mening over de zorg in Nederland. Nu en in de toekomst.

Datum	7 mei 2010
Auteur	
Status	Concept
Versie	3.0
Bestand	Nationale zorgenquete 2010.doc

Inhoudsopgave

1.	Onderzoeksmethode	3
1.1	Achtergrondgegevens deelnemers	3
2.	Resultaten	5
2.1	Werkplezier nog aanwezig	5
2.2	Kwaliteit van de Zorg sterk onder druk	5
2.3	Werkdruk toenemend	7
2.4	Veel agressie in de zorg	8
2.5	Tot slot	9



Nationale zorgenquête - de resultaten

1. Onderzoeksmethode

Menzis heeft online een enquête uitgevoerd onder werknemers in de zorg. Via verschillende mediakanalen (radio, hyves, e-mail, vakbladen) zijn medewerkers in de zorg opgeroepen deel te nemen aan deze enquête. De enquête was gedurende de hele maand april online.

De onderwerpen die in de enquête aan bod kwamen zijn:

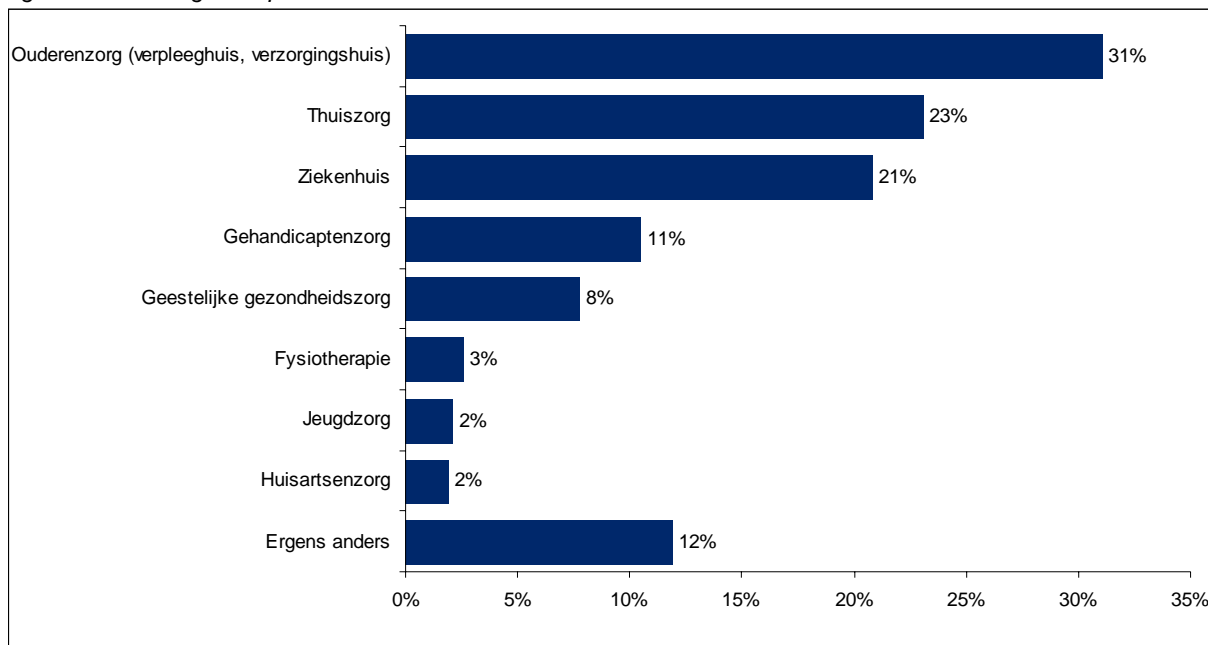
- Werkplezier
- Kwaliteit van de zorg
- Werkdruk
- Veiligheid en agressie
- Algemene zaken

1.1 Achtergrondgegevens deelnemers

In totaal hebben 4.144 werknemers in de zorg deelgenomen aan de enquête. Deelnemers vertegenwoordigen verschillende sectoren in de zorg. Het overgrote deel (78%) is werkzaam als uitvoerende in loondienst. Daarnaast heeft ook een kleine groep leidinggevenden in loondienst (5%), zelfstandigen (6%) en medewerkers in opleiding (6%) deelgenomen.

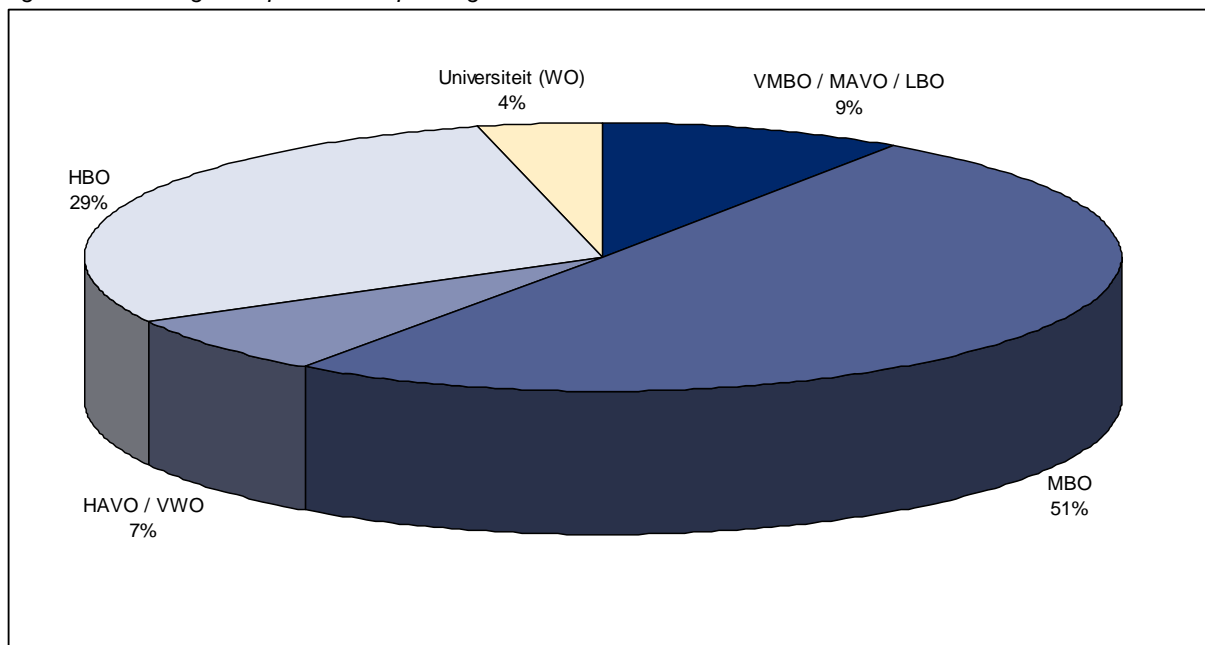
De helft van alle deelnemers heeft een MBO-opleiding. 29% heeft een opleiding op HBO-niveau afgerond. In de ouderzorg werken relatief veel mensen met een MBO-opleiding (67%), terwijl er in het ziekenhuis (47%), de jeugdzorg (58%) en de fysiotherapie (94%) relatief veel HBO-opgeleiden werkzaam zijn.

Figuur 1: Verdeling steekproef naar sector



Nationale zorgenquête - de resultaten

Figuur 2: Verdeling steekproef naar opleidingsniveau



De leeftijd van de deelnemers varieert tussen de 15 en 68 jaar. De gemiddelde leeftijd is 40 jaar. De deelnemers uit de thuiszorg en uit de fysiotherapie zijn met een gemiddelde van respectievelijk 43 en 45 jaar wat ouder en de deelnemers uit de ziekenhuizen en de gehandicaptenzorg zijn met een gemiddelde van 37 jaar het jongst.



2. Resultaten

2.1 Werkplezier nog aanwezig

Op een 10-punts-schaal wordt het plezier in het werk beoordeeld met een gemiddeld cijfer van een 7,2. Medewerkers in de ouderenzorg zijn iets minder tevreden en geven gemiddeld een 6,9.

De medewerkers in de zorg vinden hun over het algemeen zinvol en ontvangen voor hun werk voldoende waardering. Ze ervaren voldoende uitdaging of ontwikkelingsmogelijkheden. Twee op de drie medewerkers geven zelfs aan dat het werken in de zorg voor hen een roeping is.

2.2 Kwaliteit van de zorg sterk onder druk

De kwaliteit van de zorg in de eigen zorginstelling wordt gemiddeld met een 7,0 beoordeeld. Medewerkers in de geestelijke gezondheidszorg en de ouderzorg zijn met een rapportcijfer van 6,6 minder positief. Medewerkers in de fysiotherapie zijn juist zeer positief over de kwaliteit van de zorg. Zij geven een gemiddeld rapportcijfer van 8,2. Deelnemers uit de fysiotherapie zijn echter voor tweederde zelfstandige beroepsbeoefenaars. Het is dus niet erg verwonderlijk dat ze de kwaliteit in de eigen instelling zo positief beoordelen.

Hoewel 66% aangeeft dat de patiënten/cliënten tevreden zijn over de zorg die wordt gegeven heeft 66% het gevoel dat ze door tijdgebrek minder goede zorg kunnen geven.

Over de toekomst van de zorg is men niet erg positief. Maar liefst 63% van de deelnemers verwacht dat de kwaliteit van de zorg in de komende vier jaar zal afnemen. De meest genoemde redenen waarom men een afname van de kwaliteit verwacht, zijn:

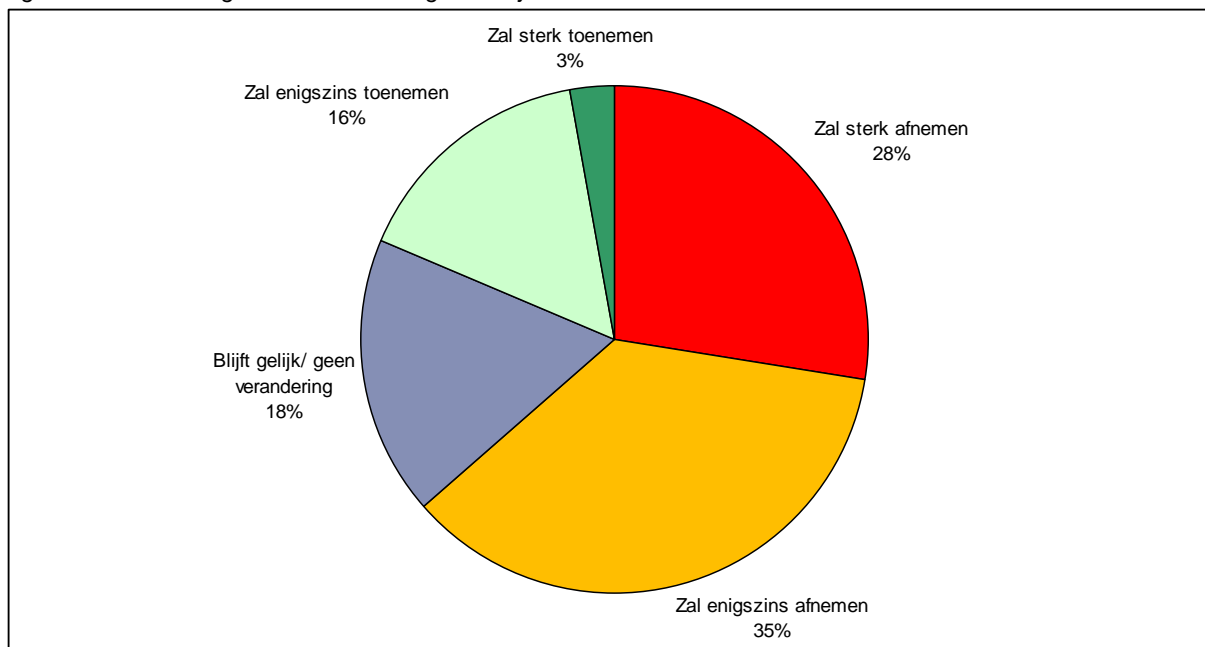
- te weinig geld beschikbaar voor de zorg (69%);
- de werkdruk wordt te hoog (63%);
- er komen teveel administratieve procedures (35%)

De meest genoemde redenen voor een te verwachten toename van de kwaliteit van de zorg in de komende vier jaar zijn:

- zorgverleners zijn beter opgeleid (45%);
- betere technologie in de zorg (35%);
- positieve invloed van marktwerking/concurrentie (18%)

Nationale zorgenquête - de resultaten

Figuur 3: Verwachting kwaliteit in de zorg over 4 jaar



In het onderzoek is tevens gevraagd naar een beoordeling van verschillende personen en partijen in de zorg. Zij kregen een rapportcijfer voor de aandacht en de maatregelen voor de kwaliteit in de zorg. De eigen leidinggevende krijgt hierbij nog wel een voldoende, maar daarna zakt de beoordeling ver in.

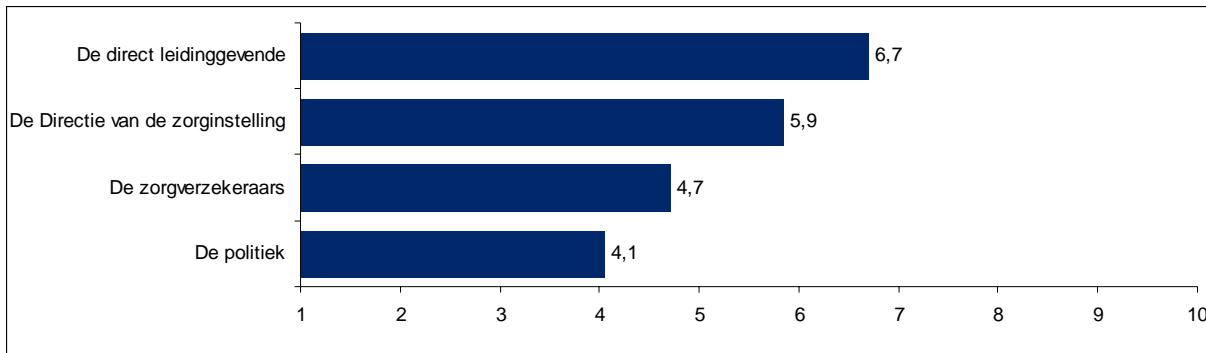
De politiek krijgt slechts een 4,1. Het belangrijkste kritiekpunt zijn de bezuinigingen die de politiek doorvoert in de zorg. Dit is volgens veel deelnemers nu juist niet wat er moet gebeuren. Volgens hen moet er juist geïnvesteerd worden om de kwaliteit in de zorg hoog te houden. Alleen dan kun je blijven investeren in goed gekwalificeerd personeel. Ook marktwerking wordt vaak genoemd als kritiekpunt. Marktwerking zorgt juist voor duurdere zorg en gaat vaak ten koste van de patiënt/cliënt, aldus de deelnemers.

De zorgverzekeraars scoren met een gemiddeld rapportcijfer van 4,7 niet veel beter dan de politiek. Belangrijkste kritiekpunten hierbij zijn dat de zorgverzekeraars meer naar het eigen belang (= winst) kijken dan naar het belang van de patiënten/cliënten en de toenemende kosten voor de verzekerden (eigen risico en premie).

Een veel genoemd kritiekpunt bij de directie van de eigen zorginstelling is dat deze teveel bezuinigt. De belangen van het personeel en de patiënten worden niet voldoende meegenomen. De medewerkers voelen zich hierdoor vaak niet gehoord. Ze voelen zich 'een nummer'.

Nationale zorgenquete - de resultaten

Figuur 4: Rapportcijfers partijen in de zorg

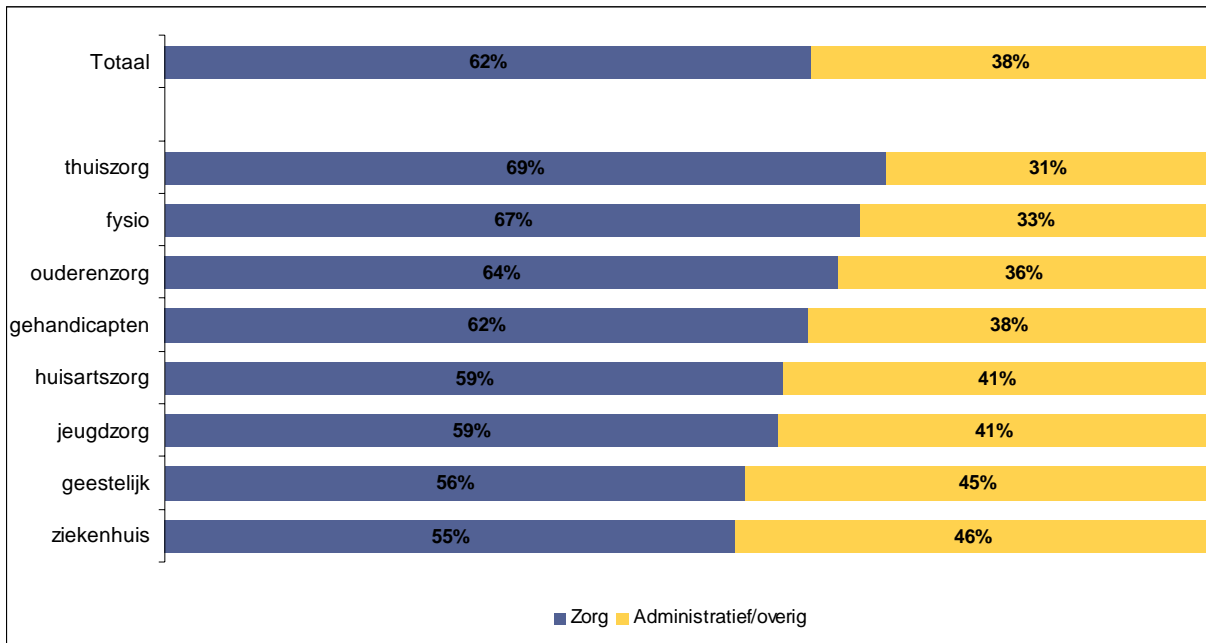


2.3 Werkdruk toenemend

Een meerderheid (53%) van de medewerkers in de zorg ervaart vaak te weinig tijd om alle werkzaamheden op tijd uit te voeren. 42% voelt zich ook regelmatig gespannen door de hoeveelheid werk die ze moeten verzetten. Gelukkig lijkt deze werkdruk nog niet door te slaan naar het privéleven. Tweederde van de deelnemers vindt namelijk de balans tussen werk en privé goed.

Opvallend is de verhouding tussen zorgwerkzaamheden en overige (administratieve) werkzaamheden van de deelnemers. Gemiddeld kosten de overige werkzaamheden 38% van de tijd en is er 62% van de tijd over om aan zorg te besteden. En dit terwijl slechts 11% van de deelnemers leidinggevende of zelfstandige is. De overige 89% zou zich dus vooral met uitvoerende (en dus zorg) taken bezig moeten kunnen houden.

Figuur 5: Verdeling zorgwerkzaamheden en administratieve werkzaamheden



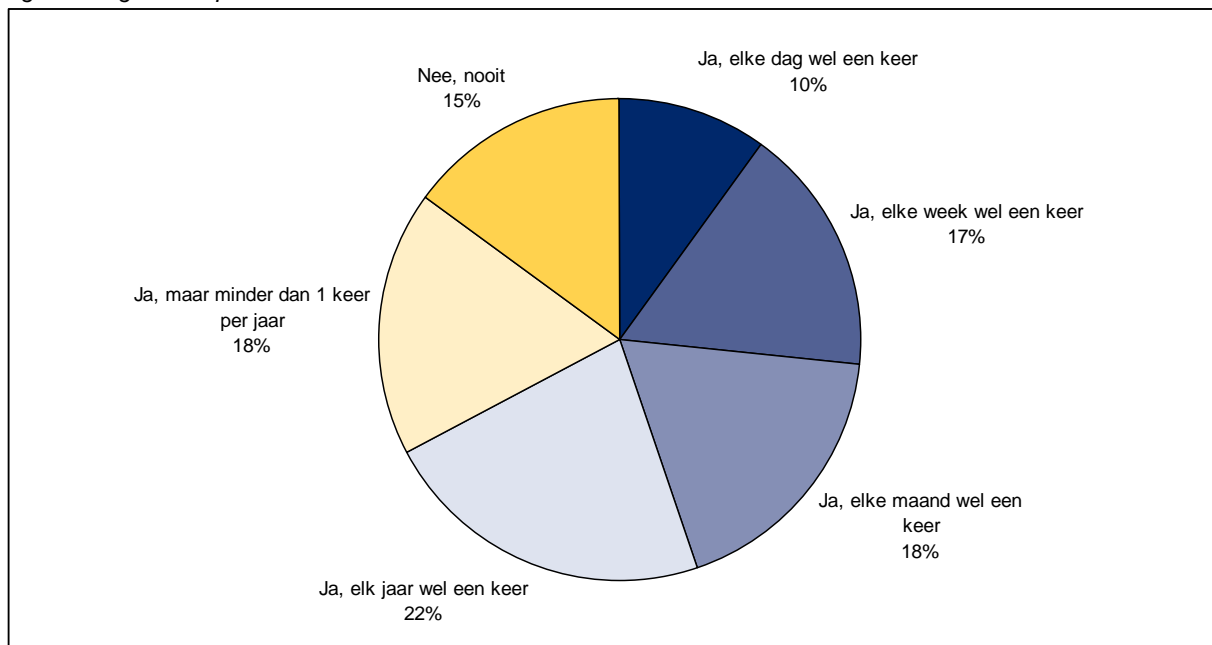
Nationale zorgenquête - de resultaten

2.4 Veel agressie in de zorg

Over het algemeen voelen de medewerkers in de zorg zich veilig op het werk; 60% voelt zich (zeer) veilig en nog eens 22% redelijk veilig.

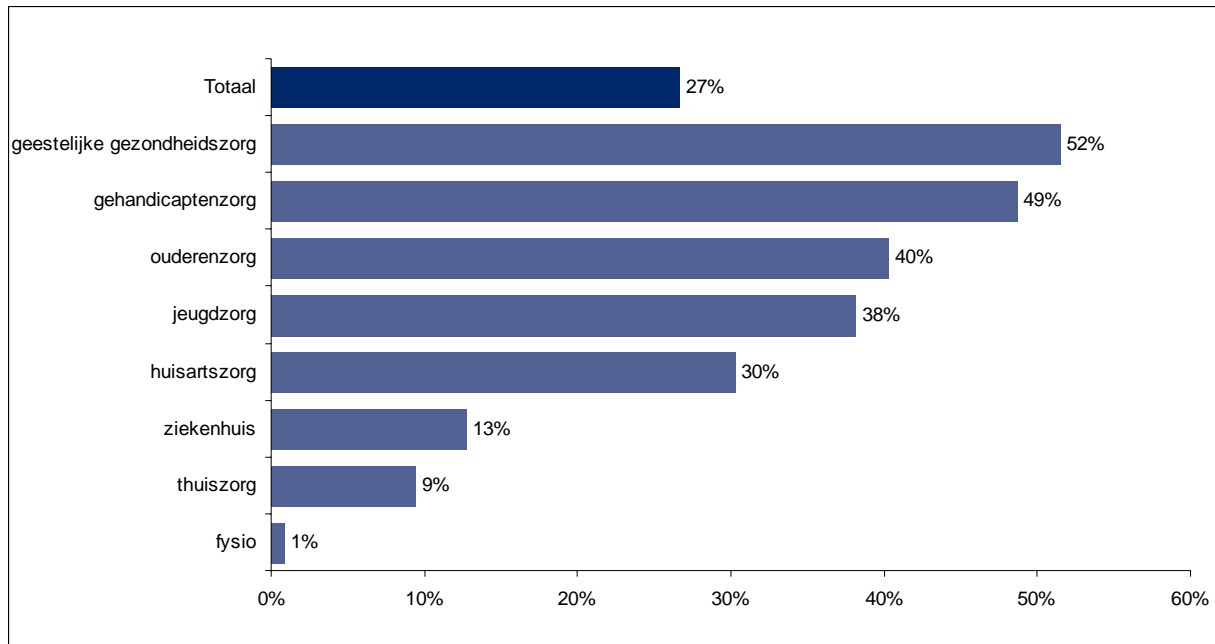
Des te opvallender is dat ondanks dit hoge veiligheidsgevoel maar liefst 45% maandelijks en 27% zelfs wekelijks in aanraking komt met agressie op het werk. Het is voornamelijk verbale agressie, maar van alle deelnemers geeft ook 24% aan wel eens te maken te hebben gehad met bedreiging of onder druk zetting. 12% heeft wel eens te maken met seksuele intimidatie door patiënten/cliënten.

Figuur 6: Agressie op het werk



Nationale zorgenquête - de resultaten

Figuur 7: Wekelijks of vaker last van agressie op het werk, naar zorginstelling



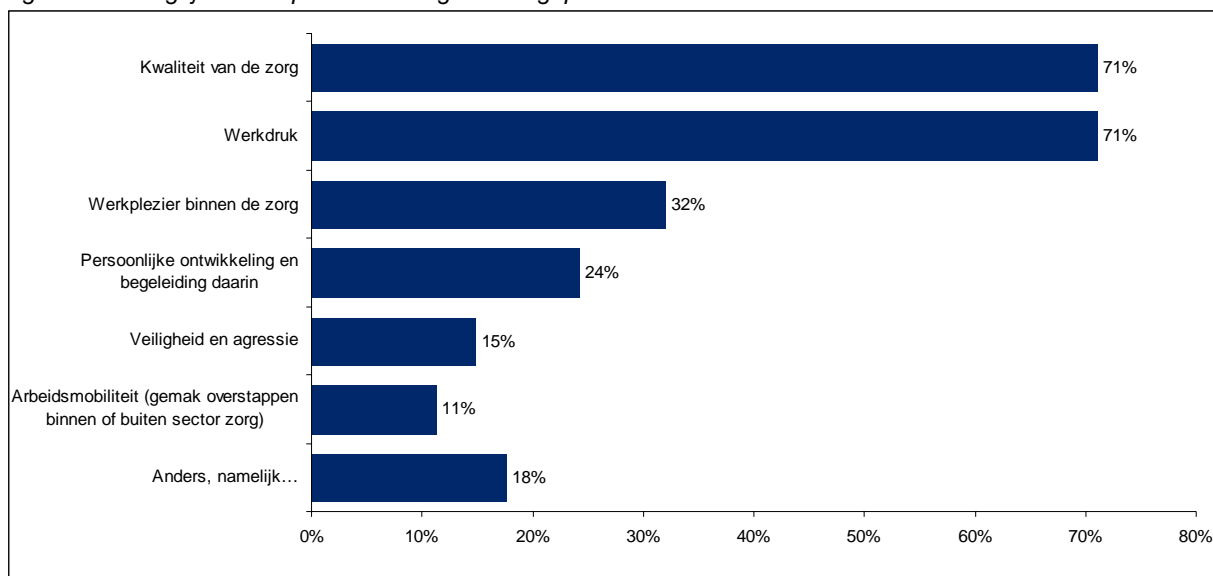
2.5 Tot slot

Veel medewerkers in de zorg hebben geen rooskleurig beeld van de toekomst. Het is dan ook niet verwonderlijk dat dit een zeer belangrijk thema is wanneer wordt gevraagd naar de belangrijkste knelpunten die aangepakt moeten worden.

Naast kwaliteit in de zorg vinden de deelnemers dat er veel aandacht besteed moet worden aan de werkdruk. De meeste deelnemers lijken op dit moment de psychische en fysieke belasting aan te kunnen. Maar men heeft blijkbaar wel de verwachting dat de werkdruk de komende jaren sterk zal toenemen, waardoor het probleem groter wordt.

Nationale zorgenquête - de resultaten

Figuur 8: Belangrijkste knelpunt in de zorg dat aangepakt zou moeten worden



Een belangrijk punt is verder dat maar liefst 12% van de deelnemers overweegt te vertrekken. Zij willen misschien een overstap maken naar werk buiten de zorg. Nog eens 38% denkt hier ook wel eens over nadenkt. Deze potentiële 'vertrekkers' geven vaker dan de anderen aan dat werkdruk voor hen op dit moment een issue is. Ook hebben zij vaker de verwachting dat de kwaliteit in de zorg de komende vier jaar gaat afnemen. Ze zijn gemiddeld iets jonger dan de groep die zegt in de zorg te blijven werken (38 jaar versus 42 jaar).

Figuur 9: Overweegt om buiten de zorg werk te gaan zoeken

