

Tijd voor **administratie** of voor de patiënt?

EEN ONDERZOEK NAAR DE ADMINISTRATIEVE BELASTING VAN VERPLEEGKUNDIGEN

Steeds harder klaagt men in de zorg over de oplopende administratieve lasten. Ondanks alle aandacht voor dit onderwerp, is er nog maar weinig wetenschappelijke kennis over de administratieve lasten van verpleegkundigen. Daarom werden in een exploratieve studie de aard, de omvang en de beleving van de administratieve lasten van verpleegkundigen geïnventariseerd. Hoewel blijkt dat de geobserveerde verpleegkundigen maar liefst 21% van de gewerkte tijd besteden aan administratieve handelingen, tegen 23% directe patiëntenzorg, vinden de verpleegkundigen zelf dat er geen sprake is van overmatig belastende administratieve lasten.

Door: H. van Veenendaal, J. Wardenaar en M. Trappenburg

De voortdurende commotie rondom de administratieve lasten in de gezondheidszorg in het algemeen en voor verpleegkundigen in het bijzonder was voor het CBO aanleiding om een exploratief onderzoek op te zetten. Het onderzoek was de afronding van de Masteropleiding Bestuur en Beleid van de

‘Een bureaucratie is het meest transparante systeem, omdat alles is vastgelegd’

Utrechtse School voor Bestuurs- en Organisationswetenschap (USBO) onder begeleiding van het Kwaliteitsinstituut voor de Gezondheidszorg CBO en prof. Margo Trappenburg. De vraagstelling van dit onderzoek was: *‘Hoeveel tijd besteden verpleegkundigen dagelijks aan administratieve lasten en hoe beleven zij die administratieve lasten?’*

Er is gebruikgemaakt van drie methoden van dataverzameling:

- Een beknopte literatuurverkenning om meer

inzicht te krijgen in de *definitie* van administratieve lasten. Wat zijn administratieve lasten, wanneer is er sprake van overmatig belastende administratie en welke effecten hebben ze op de zorgtaak van de verpleegkundigen?

- Twaalf participerende *observaties* in drie ziekenhuizen waarin het tijdsbestedinggedrag van verpleegkundigen in de dagdienst in kaart is gebracht. Er vonden zes observaties plaats op de verpleegafdelingen Hart- en Vaatziekten en zes op de verpleegafdelingen Maag- Darm- en Leverziekten .
- Mondelinge *interviews* met de geobserveerde verpleegkundigen na afloop van hun dagdienst over de wijze waarop ze de administratieve belasting ervaren.

Administratieve lasten

In de zorgsector definieert men administratieve lasten als ‘*alle administratieve handelingen die ingewikkeld en/of tijdrovend zijn en waarvan ze bovendien het nut soms niet of onvoldoende inzien*’ (VWS-commissie Administratieve Lasten, 2006). Gereguleerde marktwerking leidt ertoe dat de overheid de zorg gedeeltelijk uit handen geeft waarbij de zorgverzekeraars een regierol vervullen als ‘zorgmakelaars’. De overheid wil echter blijven toezien op de doelmatigheid, de toegankelijkheid en de kwaliteit van de zorg. Er wordt meer registratie geëist waardoor volgens Tonkens (Tonkens, 2003) verdere bureaucrativering van het toezicht optreedt: ‘Een bureaucratie is het meest transparante systeem dat er is, omdat alles is vastgelegd’ (Frissen, 2006, p.16).

Volgens de theorie van Tonkens hebben verpleegkundigen te maken met administratieve overbelasting, indien ze te veel tijd kwijt zijn aan administratieve verrichtingen ten opzichte

van de tijd voor directe patiëntenzorg. Dit betekent bijvoorbeeld dat verpleegkundigen zich genoodzaakt zien om administratie prioriteit te geven boven directe patiëntenzorg. Of wanneer sprake is van weinig dienstbare administratieve handelingen; dit zijn handelingen die niet direct nuttig zijn voor het primaire zorgproces. De verstoorde verhouding tussen de bureaucratie en de zorgverlening maakt dat de verpleegkundige 'het nooit goed kan doen'. De 'oprukkende' bureaucratische logica botst namelijk met de professionele logica en de logica van de marktwerking.

Aan de hand van de activiteitenrubrieken uit een werkbelastingonderzoek dat onlangs in een van de onderzochte ziekenhuizen werd uitgevoerd⁴, werd een indeling van verpleegkundige taken gemaakt, die bestaat uit zes verschillende categorieën: (1) zorg, (2) coördinatie van de zorg, (3) administratie, (4) halen, transporteren, opruimen en medicatiepreparatie, (5) pauze en persoonlijke verzorging, en (6) overige. In tabel 1 wordt ingegaan op de taken die tot administratie werden gerekend.

- Het bijwerken van het verpleegkundig dossier
- Het lezen van het verpleegkundig dossier
- Het raadplegen van de medische status
- Medicatieverantwoording
- Het bijwerken van de vochtbalans
- Aantekeningen op (persoonlijke) daglijst/beddenbrief etc.
- Op- en aanvragen van labuitslagen via de pc
- Ontslagadministratie
- Overige administratieve handelingen

Tabel 1. Taken die tot administratie werden gerekend

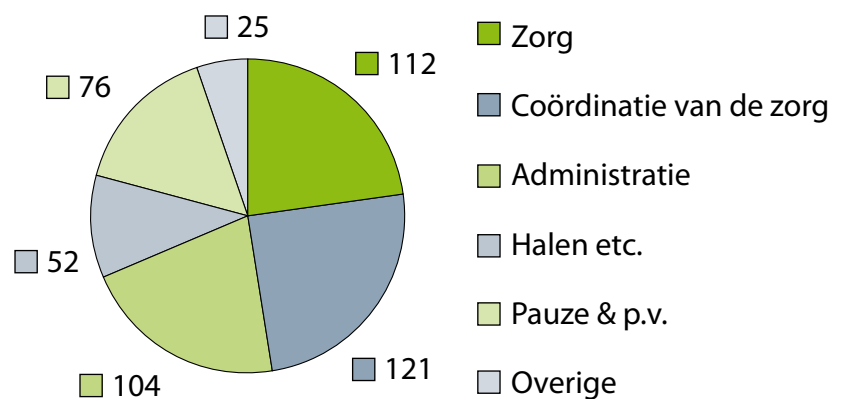
Resultaten

Uit de *observaties* blijkt dat verpleegkundigen gemiddeld 21% van de totale gewerkte tijd per dagdienst kwijt waren aan administratieve verrichtingen, tegen gemiddeld 23% directe patiëntenzorg. De administratie nam daarmee met gemiddeld één uur en drie kwartier per dagdienst, net zoveel tijd in beslag als de zorgverlening aan patiënten (zie figuur 1).

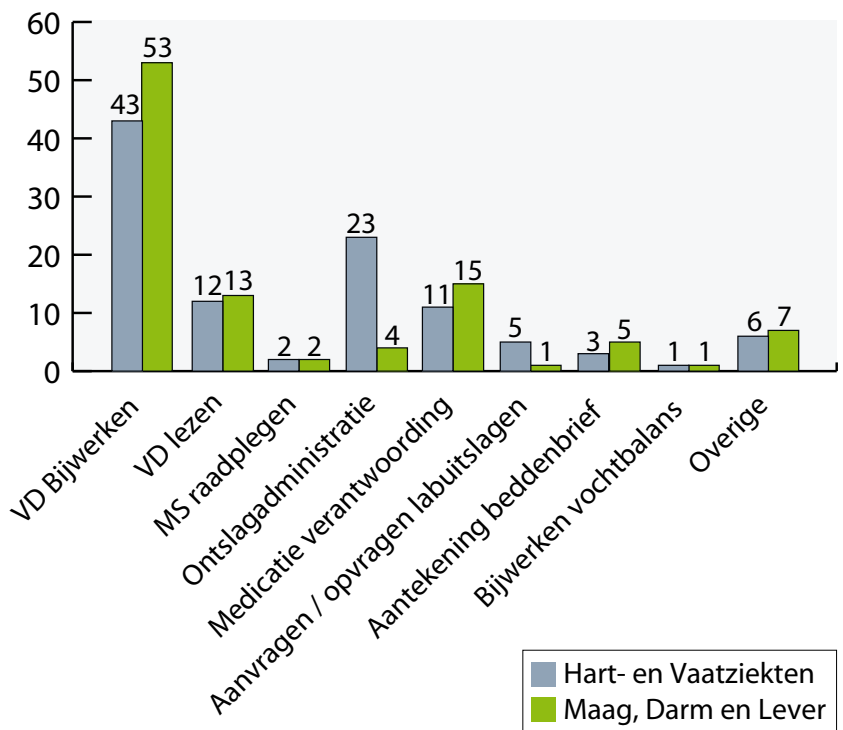
Het procentuele aandeel dat de administratieve taken uitmaken van de gewerkte tijd, lijkt generaliseerbaar, aangezien de gemeten percentages nauwelijks verschillen op ziekenhuis- en afdelingsniveau. Verschillen doen zich wel voor op het moment dat de duur van de administratie per patiënt wordt geanalyseerd, waarmee het effect van onderlinge verschillen in personeelsbezetting uit de resultaten wordt gefilterd. In het academische ziekenhuis besteedde men

namelijk met 27 minuten duidelijk meer tijd aan administratie per patiënt dan de verpleegkundigen in het kleine en het grote algemene ziekenhuis, waar men negentien respectievelijk achttien minuten kwijt was aan administratie per verzorgde.

Ook is uit de tijdmetingen gebleken, dat op alle onderzochte verpleegafdelingen in alle ziekenhuizen het bijhouden van het verpleegkundig dossier de 'omvangrijkste' administratieve taak is. Verreweg het minste tijd kostte op alle afdelingen het bijwerken van de vochtbalans (zie figuur 2).



Figuur 1. Dagactiviteiten algemeen beeld (minuten per dagdienst)



Figuur 2. Administratieve verrichtingen per type verpleegafdeling (min. per dagdienst)

Alle geïnterviewde verpleegkundigen zijn van mening dat er veel en veelvuldig wordt geadministreerd. Van administratieve overbelasting is volgens henzelf echter geen sprake. Op een normale dag blijft er voldoende tijd over voor de zorg. Dit milde beeld over de administratieve belasting komt grotendeels

Administratieve taken dragen bij aan continuïteit en controleerbaarheid van zorg

doordat administratieve taken noodzakelijk worden geacht, voor het leveren van hoogwaardige verpleegkundige zorg. Ze dragen bij aan de continuïteit en de controleerbaarheid van de zorg. Doublures komen volgens de geïnterviewden plaatselijk voor, maar worden niet door alle verpleegkundigen negatief gepercipieerd.

Advertentie

webiso[®]
Intranet
Kwaliteits-, Arbo- en Milieumanagement

Bezoek www.webiso.be voor meer info

Het feit dat het merendeel van de administratieve taken als onmisbaar wordt ervaren, vertaalt zich ook door in de aanbevelingen die verpleegkundigen aanvoeren om de administratie beter te laten verlopen. Hierbij overheerst niet zozeer de wens tot minder administratieve taken, maar eerder tot een efficiëntere uitvoering ervan. Het CBO ontwikkelt momenteel een project: 'Tijd voor Zorg'. Hoofddoelstelling van het project is het verhogen van de tijd die verpleegkundigen aan de directe patiëntenzorg besteden.

Bronnen

- 1 VWS-commissie administratieve lasten in de zorg, M.J. van Rijn, e.a. (2006), Een kwestie van vertrouwen: over transparantie en verantwoorden in de zorg en het terugdringen van administratieve lasten, Den Haag, 26 januari 2006.
- 2 Frissen, P. (2006), 'Een bestuurswetenschapper aan het woord: laat de samenleving de problemen zelf oplossen', in: VWS-commissie administratieve lasten in de zorg, pp. 6-10.
- 3 Tonkens, E. (2003), Mondige burgers getemde professionals: marktwerking, vraagsturing en professionaliteit in de publieke sector, NiZW Sociaal beleid, Utrecht.
- 4 Peters, C. (2005), Project Vergroten Patiëntgebonden Activiteiten, Berenschot, Utrecht.

Informatie over de auteurs:

Drs. Haske van Veenendaal is programmamanager Kennis & Innovatie bij het Kwaliteitsinstituut voor de Gezondheidszorg CBO te Utrecht.

Jorrit Wardenaar, ma, is trainee bij de BMC Groep te Leusden.

Prof. dr. Margo J. Trappenburg is hoogleraar Patiëntenparticipatie en werkzaam aan de Utrechtse School voor Bestuurs- en Organisationswetenschap en het IBMG te Rotterdam.

Conclusie

- Uit de tijdmeting komt naar voren dat de geobserveerde verpleegkundigen maar liefst 21% van de gewerkte tijd besteden (104 minuten per dagdienst) aan het uitvoeren van administratieve handelingen, tegen 23% directe patiëntenzorg (112 minuten).
- Hoewel de resultaten van de tijdmeting lijken te wijzen op een verstoorde verhouding tussen bureaucratie en zorgverlening, vinden de verpleegkundigen niet dat er sprake is van overmatig belastende administratieve lasten: vrijwel alle administratieve verrichtingen worden door de geïnterviewde verpleegkundigen als noodzakelijk en daarmee als 'dienstbaar aan de te leveren zorg' beschouwd.
- De indruk ontstaat dat de hoeveelheid administratie langzamerhand is ingeburgerd in de logica van de professional.