

# Onderzoek naar de meningen van patienten en verplegenden betreffende enige kwaliteiten van het Gemeinnütziges Gemeinschaftskrankenhaus te Herdecke (Ruhr), Duitsland

**Citation for published version (APA):**

Mercx, R. J. M. (1972). *Onderzoek naar de meningen van patienten en verplegenden betreffende enige kwaliteiten van het Gemeinnütziges Gemeinschaftskrankenhaus te Herdecke (Ruhr), Duitsland*. (Ziekenhuis research project. Rapport; Vol. 3). Technische Hogeschool Eindhoven.

**Document status and date:**

Gepubliceerd: 01/01/1972

**Document Version:**

Uitgevers PDF, ook bekend als Version of Record

**Please check the document version of this publication:**

- A submitted manuscript is the version of the article upon submission and before peer-review. There can be important differences between the submitted version and the official published version of record. People interested in the research are advised to contact the author for the final version of the publication, or visit the DOI to the publisher's website.
- The final author version and the galley proof are versions of the publication after peer review.
- The final published version features the final layout of the paper including the volume, issue and page numbers.

[Link to publication](#)

**General rights**

Copyright and moral rights for the publications made accessible in the public portal are retained by the authors and/or other copyright owners and it is a condition of accessing publications that users recognise and abide by the legal requirements associated with these rights.

- Users may download and print one copy of any publication from the public portal for the purpose of private study or research.
- You may not further distribute the material or use it for any profit-making activity or commercial gain
- You may freely distribute the URL identifying the publication in the public portal.

If the publication is distributed under the terms of Article 25fa of the Dutch Copyright Act, indicated by the "Taverne" license above, please follow below link for the End User Agreement:

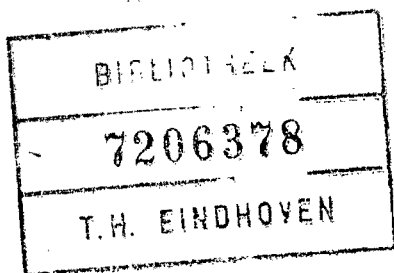
[www.tue.nl/taverne](http://www.tue.nl/taverne)

**Take down policy**

If you believe that this document breaches copyright please contact us at:

[openaccess@tue.nl](mailto:openaccess@tue.nl)

providing details and we will investigate your claim.



Onderzoek naar de meningen  
van patiënten en verplegenden  
betreffende enige kwaliteiten  
van het  
Gemeinnütziges Gemeinschafts-  
krankenhaus  
te  
Herdecke (Ruhr), Duitsland.

R.J.M. Mercx.

Ziekenhuis Research Project  
Rapport no. 3  
23 augustus 1972

<u>Inhoud</u>	<u>Blz.</u>
1. Veld van onderzoek	3
2. Doel van het onderzoek en operationalisering	3
3. Uitvoering onderzoek	4
4. Resultaten onderzoek patiënten	4
5. Resultaten onderzoek verplegenden	8
6. Bespreking en samenvatting	13
7. Literatuur	14

## 1. Veld van onderzoek.

Het Gemeinnütziges Gemeinschaftskrankenhaus te Herdecke, Duitsland, is eigendom van de Gemeinnützige Verein zur Entwicklung von Gemeinschaftskrankenhäusern e.v. Van deze vereniging kunnen alle personeelsleden van het ziekenhuis lid worden. Het ziekenhuis is in 1969 gebouwd en heeft momenteel 192 bedden met de gebruikelijke basis specialismen chirurgie, interne geneeskunde, gynaecologie, kindergeneeskunde, K.N.O. en neurologie. De medici zijn in dienst van het ziekenhuis. De ziekenhuisleiding bestaat uit 13 personen. Hierin zijn de vereniging (1), de verplegenden (3), de medici (2), het technische en administratieve personeel (2), de therapeuten (2), het laboratorium en andere diagnostische afdelingen (2) en de apotheek en research (1) met het tussen haakjes aangegeven aantal personen vertegenwoordigd. Er bestaat dus geen traditionele directie. Er zijn "bazen" en "ondergeschikten". De grondslagen van deze structuur zijn in dit ziekenhuis afkomstig uit de antroposofie 1). Dit betekent evenwel niet dat alle artsen, verplegenden en andere personeelsleden antroposoof zijn. Wel blijken in de praktijk de antroposofen onder hen een duidelijk stempel te drukken op het functioneren van deze organisatie.

## 2. Doel van het onderzoek en operationalisering.

Het doel van dit onderzoek was een indruk te krijgen, of dit ziekenhuis met zijn specifieke organisatiestructuur qua sfeer en kwaliteit duidelijk afwijkt van andere ziekenhuizen in Duitsland. Het mocht geen duur onderzoek worden. Daartoe ontbraken de middelen. Derhalve werd volstaan met die verplegenden en patiënten in Herdecke die ervaring hadden opgedaan in andere ziekenhuizen hierover te enqueteren.

"Sfeer" werd geoperationaliseerd in de subjectieve mening van patiënten t.a.v. hun verhouding met artsen en verplegenden, en de subjectieve mening van verplegenden t.a.v. hun verhouding met patiënten, artsen en collega verplegenden.

"Kwaliteit" werd geoperationaliseerd in de perceptie van deze patiënten t.a.v. de behandeling hier t.o.v. die in andere ziekenhuizen.

### 3. Uitvoering onderzoek.

Het onderzoek werd in eerste instantie uitgevoerd door twee studenten die voor de afdeling der Bedrijfskunde in dit ziekenhuis midden 1971 een stage liepen: B. Koster en P.E. Hagevoort. Zij kwamen op het idee patiënten en verplegenden hierover te enqueteren 2). Bij een nadere analyse van de enquetegegevens bleek mij dat het al dan niet antroposoof zijn van de respondenten en de reden van indiensttreding van de geenqueteerde verplegenden belangrijke intermitterende variabelen waren. In een aanvullende enquête onder de verplegenden eind 1971 zijn deze factoren en een paar items betreffende satisfactie en motivatie nog eens nader onderzocht. De vragenlijsten van de stage zijn opgenomen als bijlage I en II, de aanvullende enquête als bijlage III. Tijdens de stage werden 5 patiënten en 30 verplegenden geenqueteerd. Bij het aanvullende onderzoek hebben 39 respondenten hun enquête-lijst teruggestuurd.

### 4. Resultaten onderzoek patiënten.

Gezien het relatief geringe aantal proefpersonen is

- a. uitsplitsen van de onderzoeksresultaten in een groot aantal categorieën niet mogelijk en moet meestal genoeg genomen worden met dichitomisering.
- b. een gevonden verband is over het algemeen statistisch niet erg sterk, doch vaak voldoende om, overeenkomstig de doelstelling van het onderzoek, een eerste indruk te krijgen.

Voor de overzichtelijkheid hebben wij het verkregen materiaal hieronder in een aantal tabellen gegroepeerd en voor de vergelijkbaarheid vaak gepercentageerd en de chi-kwadraat waarde bepaald.

Bij het interpreteren van verbanden moet men derhalve het reële aantal proefpersonen dat steeds gegeven is ( $n = \dots$ ), in de beschouwing betrekken.

Gezien het explorerende en niet het toetsende karakter van deze studie, menen we dat deze vorm van verslaglegging het meest zinvolle is. Van een of meerdere tabellen zullen wij de conclusies die we hieruit menen te mogen trekken laten volgen.

tabel 1  
behandeling t.o.v.  
andere zieken-  
huizen

percentage	antropo- sofen of geïnteres- seerden	anderen	totaal
beter	21,57	50,98	72,55
gelijk of slechter	3,92	23,53	27,45
totaal (n = 51)	25,49	74,51	100%

chi-kwadraat 1,76 overschrijdingskans .18

tabel 2  
verhouding met  
artsen t.o.v.  
andere zieken-  
huizen

beter	24,69	57,14	81,63
gelijk of slechter	2,04	16,33	18,37
totaal (n = 49)	26,53	73,47	100%

chi-kwadraat 1,86 overschrijdingskans .17

tabel 3  
verhouding met  
verplegenden t.o.v.  
andere zieken-  
huizen

beter	17,65	49,02	66,67
gelijk of slechter	7,84	25,49	33,33
totaal (n = 51)	25,49	74,51	100%

chi-kwadraat 0,006 overschrijdingskans .90

Uit de tabellen 1 t/m 3 blijkt:

1. Een grote meerderheid van de patiënten meent, dat de behandeling in dit ziekenhuis beter is dan in andere ziekenhuizen (73%) en vinden met name de verhouding met de artsen (82%) en ook de verhouding met de verplegenden beter (67%) dan in andere ziekenhuizen.

2. Wat betreft de uitspraken over behandeling en verhouding met artsen is er een ruime indicatie dat antroposofen en geïnteresseerden hier relatief beter over denken dan de andere.

Bij de volgende analyses hebben we ons dan ook tot de groep "anderen" beperkt.

tabel 4

mening van "andere" patiënten betr. vergelijking met andere ziekenhuizen

percentage	behandeling	artsen	verplegenden
beter	68	78	66
gelijk of slechter	32	22	34
totaal	100% n=38	100% n=36	100% n=38

Uit tabel 4 volgt:

3. Ook de "andere" patiënten (dus de niet-antroposofen en de niet-antroposofisch-geïnteresseerden) menen in grote meerderheid dat de behandeling in dit ziekenhuis beter is dan andere ziekenhuizen (68%) evenals hun verhouding met artsen (78%) en verplegenden (66%).

tabel 5

"andere" patiënten betr. behandeling t.o.v. andere ziekenhuizen

percentage	afkomstig van Herdecke e.o.	elders	totaal
beter	39,47	28,95	68,42
gelijk of slechter	18,42	13,16	31,58
totaal (n = 38)	57,89	42,11	100%

chi-kwadraat 0,02 overschrijdingskans .85

tabel 6

"andere" patiënten betr. verhouding met artsen t.o.v. andere ziekenhuizen

beter	41,66	36,11	77,77
gelijk of slechter	16,67	5,56	22,23
totaal (n = 36)	58,33	41,67	100%

chi-kwadraat 2,44 overschrijdingskans .11

tabel 7

"andere" patiënten betr. verhouding met verplegenden t.o.v. andere ziekenhuizen

beter	34,21	31,58	65,79
gelijk of slechter	23,68	10,53	34,21
totaal (n = 38)	57,89	42,11	100%

chi-kwadraat 1,84 overschrijdingskans .17

In tabel 5 t/m 7 hebben we nagegaan of er een invloed is met betrekking tot de woonplaats van de patiënten: of mogelijkterwijs een vorm van chauvinisme van de inwoners van Herdecke of direkte omgeving (Wetter e.d.) dit materiaal heeft beïnvloed. Eerder lijkt tegendeel waar te zijn.

- 4. De patiënten, die niet uit Herdecke en omstreken afkomstig zijn, hebben een relatief betere indruk van hun verhouding met artsen en verplegenden hier ten opzichte van andere ziekenhuizen, dan de patiënten uit Herdecke e.o.
- 5. Op een overeenkomstige manier is gezocht naar een verband tussen de meningen van de patiënten en de klasse waarin ze in het ziekenhuis liggen. Hiertoe is de klasse gedichtomiseerd in 3<sup>de</sup> en 1<sup>e</sup> + 2<sup>e</sup> klasse. Hier is geen noemenswaardig verband geconstateerd.

De relatief grootste ontevredenheid bij de patiënten t.o.v. andere ziekenhuizen blijkt te bestaan met betrekking tot hun verhouding met de verplegenden. We hebben dit aspekt in verband gebracht met hun afdeling.

percentage	"station"				
	1	2	3	4	5
beter	80	50	31	80	100
gelijk of slechter	20	50	69	20	0
totaal	100 (n=5)	100 (n=4)	100 (n=13)	100 (n=10)	100 (n=5)

tabel 8 Meninge van "andere" patiënten betreffende hun verhouding met de verplegenden t.o.v. andere ziekenhuizen.

Algemeen wordt in de literatuur aangenomen dat jonge moeders meestal zo blij zijn met hun pas verworven bezit, dat zij niet erg kritisch zijn t.o.v. de omgeving. Het lijkt er op dat dit in dit onderzoek ondersteund wordt (station 5 is de kraamafdeling).



6. Hoewel de aantallen respondenten per afdeling erg klein zijn, is er een indicatie dat er op afdeling 3 en in mindere mate afdeling 2 een minder goede verhouding tussen verplegenden en patiënten bestaat dan op andere afdelingen. Dit resultaat niet kennende, gaf een van de specialisten van de "ziekenhuisleiding" dezelfde indicatie, als zijnde hun mening over de verpleging van de afdelingen. Dit gedeelte van het onderzoek bleek zijn indruk volkomen te ondersteunen.

##### 5. Resultaten onderzoek verplegenden.

Zoals reeds vermeld, zijn er twee onderzoeken verricht: het enqueteren van verplegenden door beide studenten (onderzoek A) enige tijd later gevolgd door een schriftelijke enquête (onderzoek B). We zullen hieronder beide onderzoeken gelijktijdig behandelen. Voor deze onderzoeken gelden gezien de relatief geringe populatie, dezelfde beperkingen als bij de patiënten: de conclusies blijven indicaties.

tabel 9 Onderzoek A  
verhouding met artsen  
t.o.v. andere  
ziekenhuizen

percentage	antropo- sofen of geinteres- seerden	anderen	totaal
beter	40,00	26,67	66,67
gelijk of slechter	6,66	26,67	33,33
totaal (n = 30)	46,66	53,34	100%

chi-kwadraat 12,7 overschrijdingskans .0007

tabel 10 Onderzoek A  
verhouding met  
patiënten t.o.v.  
andere zieken-  
huizen

beter	34,62	19,22	53,84
gelijk of slechter	11,54	34,62	46,16
totaal (n = 26)	46,16	53,84	100%

chi-kwadraat 13,9 overschrijdingskans .0004

tabel 11 Onderzoek A  
verhouding met collega's  
t.o.v. andere zieken-  
huizen

beter	40,00	26,67	66,67
gelijk of slechter	6,66	26,67	33,33
totaal (n = 30)	46,66	53,34	100%

chi-kwadraat 12,7 overschrijdingskans .0007

Bij tabellen 9 t/m 11 dienen de volgende opmerkingen geplaatst te worden:

- a. tabel 9 en 11 blijken identiek te zijn. Bij een nadere analyse van de basisgegevens blijken hierin evenwel enige elkaar compenserende afwijkingen aanwezig te zijn.
  - b. de tabellen geven een negatiever beeld dan de werkelijkheid is doordat "gelijk of slechter" vrijwel altijd "gelijk" is. In tabel 8 heeft bv. 3,33% bij "anderen" "slechter" gescoord, in tabel 9 is dit 0% en in tabel 10 6,67%.
7. Uit de tabellen 9 t/m 11 kan geconcludeerd worden dat de verplegenden, die antroposofen zijn of hierin geïnteresseerd zijn, een betere perceptie hebben aangaande hun verhouding met artsen, patiënten en collega's dan hun niet antroposofisch georiënteerde collega's.

tabel 12 Onderzoek A  
perceptie verplegenden  
van hun loon t.o.v.  
andere ziekenhuizen

percentage	antropo- sofen of geïnteres- seerden	anderen	totaal
meer	20,00	10,00	30,00
gelijk of minder	26,67	43,33	70,00
totaal (n = 30)	46,67	53,33	100%

chi-kwadraat 6,78 overschrijdingskans .02

8. Uit tabel 12 blijkt dat er ook een verband bestaat met betrekking tot de perceptie van de hoogte van hun loon t.o.v. dat in andere ziekenhuizen tussen antroposofisch ingestelde verplegenden en de anderen.

In hoeverre dit overeenkomt met de realiteit is door ons niet onderzocht. Het is niet onmogelijk dat deze perceptie mede een gevolg is van "algemeen welbehagen" en daardoor discrimineert tussen beide groepen verplegenden.

Om de invloed van de betere perceptie t.a.v. de aangelegde criteria van de antroposofisch ingestelde verplegenden uit het onderzoeksmateriaal te elimineren hebben we bij de volgende analyses eveneens deze groep buiten beschouwing gelaten.

In beide onderzoeken is gevraagd naar de reden waarom de verplegenden in dit ziekenhuis zijn gaan werken. We hebben de populatie verdeeld in twee categorieën

- a. Diegenen die alléén ideële motieven hebben opgegeven zoals belangstelling voor de radenstructuur etc.
- b. Diegenen die mede of alleen pragmatische motieven hebben opgegeven zoals: heb een kind (i.v.m. kindercrèche etc.); kom uit de buurt; heb vriend of vriendin die in het ziekenhuis werkt, etc.

Hoewel de restpopulatie klein is hebben we hierin gezocht naar verbanden tussen deze "sollicitatie" motieven en de perceptie van de verhoudingen binnen het ziekenhuis.

tabel 13 Onderzoek A  
perceptie "andere" verplegenden betr. hun verhouding met artsen t.o.v. andere ziekenhuizen

percentage	sollicitatiemotief		totaal
	ideeel	pragmatisch	
beter	25,00	25,00	50,00
gelijk of slechter	18,75	31,25	50,00
totaal (n = 16)	43,75	56,25	100%

chi-kwadraat 1,12 overschrijdingskans .29

tabel 14 Onderzoek A  
perceptie "andere" verplegenden betr. hun verhouding met patiënten t.o.v. andere ziekenhuizen

beter	28,75	7,14	35,71
gelijk of slechter	14,29	50,00	64,29
totaal (n = 14)	42,86	57,14	100%

chi-kwadraat 29,2 overschrijdingskans < .01

tabel 15 Onderzoek A  
 perceptie "andere" ver-  
 plegenden betr. hun ver-  
 houding met collega's  
 t.o.v. andere zieken-  
 huizen

beter	31,25	18,75	50,00
gelijk of slechter	12,50	37,50	50,00
totaal (n = 16)	43,75	56,25	100%

chi-kwadraat 12,8 overschrijdingskans < .01

9. Tabellen 13 t/m 15 geven met name voor wat betreft de perceptie van hun verhouding met patiënten en collega's een verband met het sollicitatiemotief. Bij de verhouding met de artsen is er een vage tendentie in deze richting aanwezig.

In onderzoek B zijn de verplegenden ook gevraagd naar hun arbeidssatisfactie en binding aan hun afdeling. De antwoordmogelijkheid was een 5 punt-schaal. Gezien de beperkte populatie is ook deze gedichtomiseerd in:

- a. zeer veel en tamelijk veel.
- b. tamelijk weinig, zeer weinig en geen plezier in hun werk resp. binding met hun afdeling.

tabel 16 Onderzoek B  
 arbeidssatisfactie  
 "andere" verplegenden

percentage	sollicitatiemotief		totaal
	ideëel	pragmatisch	
weinig	0,00	3,22	3,22
veel	64,52	32,26	96,78
totaal (n = 31)	64,52	35,48	100%

chi-kwadraat 3,49 overschrijdingskans .06

tabel 17 Onderzoek B  
 binding aan afdeling  
 "andere" verplegenden

weinig	3,45	6,90	10,35
veel	58,62	31,03	89,65
totaal (n = 29)	62,07	37,93	100%

chi-kwadraat 2,80 overschrijdingskans .09

10. Hoewel over het algemeen de verplegenden een hoge arbeidssatisfactie en binding aan hun afdeling hebben, blijkt uit tabel 17 dat er een tendentie is dat de binding bij verplegenden met een ideëel sollicitatiemotief hoger ligt dan bij de anderen. Hoewel het resultaat van tabel 16 overeenkomt met de verwachting is het aantal verplegenden met weinig arbeidssatisfactie te klein om hier een conclusie aan te verbinden.

Er blijken dus twee factoren te zijn die verband houden met de perceptie van de verplegende betreffende onderlinge verhoudingen en binding nl. een al dan niet antroposofische instelling en het al dan niet ideëel sollicitatiemotief. We hebben nagegaan hoe deze categorieën in beide steekproeven, die de twee onderzoeken eigenlijk vormen, over de afdeling verdeeld zijn. Om de werkelijkheid zo goed mogelijk te benaderen zijn de uitkomsten van beide steekproeven (onderzoek A + onderzoek B) bij elkaar gevoegd.

Hier zijn de schattingen van het percentage antroposofisch ingestelde verplegenden en het percentage verplegenden met ideëele sollicitatiemotieven afgeleid. Omdat het hier gaat om de situatie op de afdeling zijn bij deze analyse voor het bepalen van dit laatste percentage wel de antroposofisch ingestelde verplegenden, doch niet de leerlingen en stagiaires meegenomen. Deze laatste categorieën zijn immers maar tijdelijk op de afdeling en zullen mede gezien hun status maar een relatief kleine bijdrage leveren tot het bepalen van de sfeer op de afdeling. Uitgaande van de vooronderstelling dat beide criteria een zekere antroposofische instelling en een ideëel sollicitatiemotief een gelijke bijdrage leveren bij het verkrijgen van een bepaalde sfeer op een verpleegafdeling hebben we per afdeling de betreffende percentages opgesteld. Het verkregen cijfer noemen we de "sfeer" index. Die "sfeer"index hebben we vergeleken met het percentage "andere" patiënten die meenden dat hun verhouding met de verplegenden beter was dan in andere ziekenhuizen (tabel 8). In deze vergelijking hebben we de kraamafdeling "station 5" om eerder vermelde redenen niet meegenomen.

tabel 18  
 vergelijking mening  
 "andere" patienten  
 met "sfeer" index

	schatting percentage per afd.	"station"				
		1	2	3	4	5
a.	antr. ingesteld	70	28	9	50	(44)
	ideëele soll. motieven	78	78	27	67	(52)
b.	"sfeer"index	148	106	33	117	-
c.	"betere" verhou- ding met verpl. (tabel 8)	80	50	31	80	(100)

prod.-moment correlatie b-c is .90 significant  
 5% niveau.

11. Uit tabel 18 blijkt dat er een significant verband is tussen de "sfeer"index en de mening van de "andere" patiënten over hun verhouding met de verplegenden ten opzichte van andere ziekenhuizen. Deze index is opgebouwd uit het percentage antroposofische of zich hiervoor interesserende verplegenden en het percentage verplegenden op een afdeling, dat alleen ideëele motieven opgeeft bij de vraag waarom ze hier werken.

## 6. Bespreking en samenvatting.

Het doel van dit onderzoek was een indruk te krijgen, of het ziekenhuis in Herdecke, met zijn specifieke organisatiestructuur qua sfeer en kwaliteit duidelijk afwijkt van andere ziekenhuizen in Duitsland. Gesteld mag worden dat deze indruk wel verkregen is. Door gebrek aan middelen is het hierbij evenwel gebleven. De ondervraagde patiënten- en verplegenden-populaties waren te klein om een statistisch verantwoorde bewijsvoering op te zetten. Ook zouden voor zo'n bewijsvoering enquetes in andere ziekenhuizen gehouden moeten worden en bepaalde uitkomsten

aan hardere maatstaven moeten worden getoetst.

Het verkregen materiaal leende zich evenwel voor het aanwijzen van een aantal vrij duidelijke indicaties, die zich indien nodig zouden lenen om in een uitgebreid onderzoek getoetst te worden.

1. Een grote meerderheid van de patiënten heeft een betere perceptie van de behandeling en hun verhouding met artsen en verplegenden in dit ziekenhuis, dan van hun ervaring in deze in andere ziekenhuizen.
2. De verschillen tussen deze percepties van de patiënten per afdeling bleken overeen te komen met de indruk, die men in de "ziekenhuis-leiding" had betreffende het functioneren van deze afdelingen.
3. Er is een verband geconstateerd tussen de verschillen in deze percepties van de patiënten per afdeling enerzijds en de verschillen in de som van het percentage antroposofen of zich hiervoor interesserende verplegenden en het percentage verplegenden per afdeling dat alleen ideële motieven opgeeft bij de vraag waarom ze in dit ziekenhuis werken.

Indien in zo'n onderzoek deze uitspraken niet verworpen doch ondersteund worden dan zouden de conclusies gewettigd zijn dat

- a. het ziekenhuis in Herdecke in de perceptie van de patiënten qua behandeling en verhouding met artsen en verplegenden beter is dan andere Duitse ziekenhuizen.
- b. in een ziekenhuis als Herdecke de gang van zaken in sterke mate beïnvloed wordt door het al dan niet aanwezig zijn van verplegenden met sterke ideële motieven.

## 7. Literatuur.

1. Die Struktur des Gemeinnütziges Gemeinschafts Krankenhaus. Stencil Herdecke. Mai 1971.
2. Koster en Hagevoort. Verslag stage in het Herdecke Ziekenhuis. Technische Hogeschool Eindhoven. Afdeling der Bedrijfskunde 1971.

28 augustus 1972.