

Hoe ervaren kwetsbare ouderen een 'zorgprogramma' van de huisartsenpraktijk?

Dr. C.P. van Linschoten en E. Til MSc (ARGO)

September 2017

Huisarts: sleutelrol in de zorg voor kwetsbare ouderen

Door middel van zorgprogramma's is de samenwerking in de eerstelijns de afgelopen jaren versterkt. 'Kwetsbare ouderen' vormen steeds vaker de doelgroep van zo'n zorgprogramma. Door middel van activiteiten als case-finding, multidisciplinair overleg en zorgcoördinatie wordt een geïntegreerd zorgaanbod ontwikkeld. Daarin is een centrale rol weggelegd voor de huisartspraktijk.

In 2017 werd onderzoeksbureau ARGO door een groep huisartspraktijken in Noord-Holland gevraagd om een onderzoek te doen naar de ervaringen van kwetsbare ouderen met hun zorgprogramma. Deze ervaringen vormen voor de praktijken een belangrijke graadmeter om de kwaliteit verder te verbeteren.

Aanpak ARGO

ARGO heeft een vragenlijst opgesteld die door kwetsbare oudere en naaste samen kon worden ingevuld. De vragenlijst bevatte vragen over de hulp van de huisarts, praktijkondersteuner en de thuiszorg en werd opgesteld op basis van onze actuele expertise op het gebied van patiëntervaringen (PREM, dementieprogramma's, zorg voor kwetsbare ouderen). Er werd aandacht besteed aan het proces van zorgverlening en aan de resultaten van de zorg voor de patiënt. Alle 119 deelnemers aan het zorgprogramma kwetsbare ouderen ontvingen een schriftelijke vragenlijst, die met een bijgeleverde enveloppe aan ARGO kon worden gestuurd. Het onderzoek was anoniem.

Respondenten

De vragenlijst werd door 61 patiënten teruggestuurd (respons 51,3%). Meer dan de helft vulde de vragenlijst samen met iemand anders in; 67,2% van de respondenten was alleenstaand.

De ouderen in het zorgprogramma hebben veel gezondheidsproblemen:

- Ruim 55% heeft moeite met bewegen
- 72% geeft aan de afgelopen 12 maanden te zijn gevallen
- Hulp van de thuiszorg is bij 63% aanwezig.
- Bijna de helft van de ouderen in het zorgprogramma is het afgelopen jaar opgenomen geweest in het ziekenhuis.

Bijna alle ouderen hadden de voorgaande 6 maanden contact met de huisarts, en zo'n 52% zag ook de praktijkondersteuner van het zorgprogramma.

Resultaten van het zorgprogramma

We beginnen met de belangrijkste vraag: wat zien de ouderen in het zorgprogramma voor kwetsbare ouderen zélf als resultaten van de zorg van de huisartspraktijk en de thuiszorg?

De zorg- en dienstverlening door de huisartsen wordt positief beoordeeld (rapportcijfers respectievelijk 8,5). Ruim 92% van de patiënten geeft aan dat zij het momenteel thuis goed redden. Zij geven een rapportcijfer 6 of hoger op de ervaren 'kwaliteit van leven'; 35% geeft een 8 of hoger. 'Dankzij de zorg van de huisartspraktijk kan ik thuis blijven wonen', zegt 74% van de ouderen. 'Ben liever zolang het kan zelfstandig, en zolang het verantwoord is' en 'Samen met mijn partner samen gaat het thuis goed', zo schrijven enkele respondenten in de open tekstvakken.

Sterke punten zorgprogramma volgens kwetsbare ouderen:

- *bereikbaarheid en toegankelijkheid;*
- *deskundigheid van huisarts en POH;*
- *begrijpelijke informatie van de POH;*
- *de POH, die de mensen in de gaten houdt;*
- *persoonsgerichte zorg van de huisarts.*

De meeste ouderen in het zorgprogramma zijn blij en dankbaar voor de extra zorg en aandacht die zij in het zorgprogramma ontvangen. Toch kunnen er ook nog wel wat zaken worden verbeterd.

Verbeterpunten zorgprogramma volgens kwetsbare ouderen:

- *Veel patiënten geven aan dat de laatste 6 maanden niet met hun is besproken of de situatie nog optimaal is.*
- *De helft zegt dat niet met de huisarts is gesproken over wat te doen als de situatie verslechtert.*
- *de huisartspraktijk zou meer advies kunnen geven hoe men zo lang mogelijk thuis kan blijven wonen.*
- *De sociale omgeving zou volgens de respondenten meer kunnen worden betrokken*

Conclusie

Door een pro-actieve aanpak kan de huisartspraktijk een belangrijke bijdrage bieden aan de kwaliteit van leven van kwetsbare ouderen met veel gezondheidsproblemen. Huisarts en POH worden als een belangrijke steun ervaren en dit draagt bij aan de zelfstandigheid. Slechts 7% van deze ouderen wil de huidige situatie verruilen voor een beschermde of intramurale woonvorm, zoals een verpleeghuis. Verdere ontwikkeling van dit zorgprogramma kan plaatsvinden door meer afstemming met de cliënt/naasten over de situatie en een 'advanced care planning' indien verslechtering optreedt.

Hoe krijgt de samenwerking rond kwetsbare ouderen gestalte? Op onze website kunt u de rapportage downloaden van een landelijke inventarisatie van ARGO in opdracht van het Bestuurlijk Overleg Eerste Lijn (LHV, KNMG, InEen en anderen).

Ga hiervoor naar <http://argo-rug.nl/whitepaper/>; 'Eindrapportage zorg kwetsbare ouderen ARGO sept 2016'.