

Ervaringen van patiënten met zorgprogramma's in de huisartspraktijk

C.P. van Linschoten, E. Til (ARGO) en F. Beltman (huisarts, Groninger Huisartsen Coöperatie)
Maart 2017

1 Inleiding

Door multidisciplinaire samenwerking in een 'zorgprogramma' is de zorg voor mensen met een chronische ziekte de afgelopen jaren versterkt. In de provincie Groningen bieden nagenoeg alle huisartspraktijken, verenigd in de Groninger Huisartsen Coöperatie (GHC), zorgprogramma's aan. Een groot deel van de patiënten met diabetes mellitus type II (verder DM genoemd), cardiovasculair risico-management (CVRM) en COPD is in een dergelijk zorgprogramma opgenomen. Voor DM doet 78% (29.300 patiënten) mee in het programma, voor COPD 46% (5300 mensen) en voor CVRM ligt de deelnamegraad op 74% (51.080 mensen).

Gezien de omvang van (en de verwachte toename van de behoefte aan) zorg bij een chronische aandoening is het van groot belang om na te gaan in hoeverre de programma's een goede kwaliteit van zorg bieden. Naast indicatoren op het gebied van medische uitkomsten vormen de ervaringen van patiënten met deze samenwerking een belangrijke graadmeter voor de kwaliteit van deze programma's.

Onderzoeksbureau ARGO heeft op verzoek van de GHC en de aan de GHC verbonden Patiëntenraad in het najaar van 2016 een onderzoek gedaan naar de zorgprogramma's. De vraagstelling voor het onderzoek luidde: wat zijn de ervaringen van patiënten in de provincie Groningen met zorgprogramma's op het gebied van DM, CVRM en COPD?

2 Methode

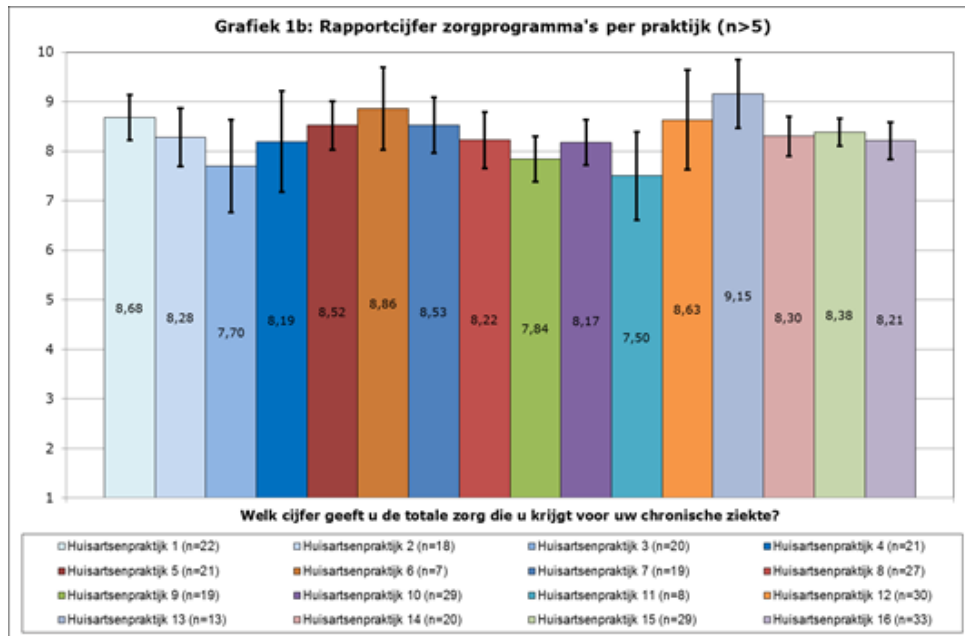
De opdrachtgever wilde een aanpak die een representatief beeld opleverde, en de praktijken maar een beperkte inspanning zou kosten. Bovendien wilde men graag een vergelijking tussen vier regio's in de provincie Groningen en een vergelijking tussen de zorgprogramma's.

ARGO heeft een vragenlijst opgesteld die aansloot op recente landelijke ontwikkelingen in het meten van patiëntervaringen in de eerstelijns (PREMS en PROMS). Via GHC is een oproep onder huisartsen verspreid. Er hebben 19 praktijken, met een goede spreiding over de provincie, aan het onderzoek meegedaan. Per praktijk zijn 15 vragenlijsten per aandoening uitgereikt door huisarts en/of praktijkondersteuner aan alle patiënten die in september voor het spreekuur van DM, COPD of CVRM in de praktijk kwamen. Resterende vragenlijsten werden aan patiënten opgestuurd.

Deze rapportage bevatte de uitkomsten van een onderzoek onder 360 deelnemers (een respons van 42,1%) aan zorgprogramma's voor COPD, Diabetes en CVRM bij 19 huisartspraktijken in de provincie Groningen.

3 Resultaten

Over het geheel krijgt de zorg voor de chronische aandoening in Groningen een rapportcijfer 8,3. Er zijn nauwelijks verschillen tussen de drie zorgprogramma's, maar wel tussen de praktijken (grafiek 1b). Door de soms kleine aantallen zijn deze verschillen weliswaar zelden statistisch significant, maar het vormt een mogelijke indicatie van de variatie tussen praktijken.



Wat gaat goed?

Bijna 88% van de patiënten vindt dat de zorg beter is dan vroeger en bijna 90% geeft aan goed met de chronische ziekte te kunnen functioneren. We hebben de mensen gevraagd om hun antwoord toe te lichten: op welke punten is de chronische zorg verbeterd? Patiënten ervaren verbetering op vier aspecten:

1. Meer mogelijkheden: *'Er zijn betere controles, de zorgverleners zijn alerter en er is meer mogelijk.'*
2. Meer tijd en aandacht: *'De zorg is doelgericht en wordt niet meer in een 10 minuten gesprekje afgedaan.'*
3. Meer samenwerking: *'Er is nu meer overleg tussen zorgverlener en patiënt. Je bespreekt samen wat de beste behandeling voor je is.'*
4. Beter organisatie: *'Mijn medische gegevens zijn in de computer aanwezig.'*

Welke kwaliteitsaspecten waarderen de patiënten het meest? Voor bijna 90% van de respondenten staan twee zaken voorop. Ten eerste het hebben van één contactpersoon voor de chronische aandoening en ten tweede het feit dat men alle vragen kan stellen. Slechts 2% lijkt een structureel probleem te hebben met het begrijpen van de informatie van huisarts en POH.

Wat kan beter?

Patiënten zijn zeer te spreken over de zorgprogramma's van de Groninger Huisartsen Coöperatie. Dat neemt niet weg dat er nog wel het één en ander zou kunnen worden verbeterd. Als eerste valt op dat in de samenwerking met de patiënt nog een wereld te winnen is. Het samen bespreken van de doelen waaraan de patiënt wil werken wordt door 45% van de patiënten 'altijd' ervaren; ruim 23% vindt dat dit 'nooit' gebeurt. De samenwerking met de omgeving van de patiënt is een nog grotere uitdaging: 38,1% geeft aan dat dit 'altijd' in voldoende mate gebeurt; 31,2% vindt dat dit 'nooit' gebeurt.

Ook zijn er verbeteringen mogelijk op het gebied van 'persoonsgerichte zorg', zoals de aandacht voor emotionele problemen gerelateerd aan de aandoening en het aansluiten van advies bij de persoonlijke situatie en mogelijkheden. Deze aspecten worden door relatief weinig patiënten ervaren. De wensen van patiënten kunnen verschillen, en het is een uitdaging om daar op in te spelen. Illustratief is dat ruim een kwart van de patiënten geen behoefte heeft aan advies over betrouwbare websites en patiëntenverenigingen. Maar voor de overige patiënten geldt dat bij een grote meerderheid 'niet' of 'soms' op dergelijke informatie wordt gewezen.

4 Conclusie

Met een gerichte en efficiënte aanpak werd met huisartspraktijken een onderzoek onder 360 patiënten in drie zorgprogramma's in de provincie Groningen uitgevoerd. Patiënten zijn in het algemeen positief over deze programma's en vinden dat er ten opzichte van vroeger veel verbeterd is. Verdere verbetering kan plaatsvinden op het gebied van samenwerking met de patiënt en diens omgeving, en persoonsgerichte zorg. Met dat laatste wordt dan zowel bedoeld op aandacht voor alle aspecten van de persoon, als op het afstemmen op de behoefte van de patiënt.

Meer informatie:

Mail: c.p.van.linschoten@rug.nl

www.argo-rug.nl

www.ghcgroningen.nl