

# Luisteren naar en leren van patië

In het Eerstelijns akkoord<sup>1</sup> is versterking en vernieuwing van de huisartsenzorg opgenomen. Daarbij is ook aandacht voor serviceaspecten, iets waar al veel ervaring mee is. Dat komt van pas bij het realiseren van vernieuwingen waar de patiënt om vraagt. Om te weten te komen wat patiënten vinden van vernieuwingen in de huisartszorg hebben de NPCF en ARGO onderzoek gedaan.

Patiëntenfederatie NPCF en onderzoeksbureau ARGO hebben voor hun onderzoek naar wat patiënten vinden van vernieuwingen in de huisartszorg de data van ruim 38 duizend patiënten geanalyseerd, verzameld bij 717 huisartspraktijken in het kader van het kwaliteitstraject Door Cliënten Bekeken voor Huisartspraktijken (DCB).

### Kwalitatieve data

Voor het onderzoek vulden patiënten een online-vragenlijst in over de bekendheid van en ervaringen met een aantal veranderingen in de huisartspraktijk: online afspraken maken, e-consult, avond/weekend/ochtendspreekuur, afname lichaamsmateriaal en online en telefonisch herhaalmedicatie bestellen. Respondenten konden in een tekstvak aangeven wat beter kan.

De dataset bevat gegevens van meer dan 38 duizend patiënten van 717 huisartspraktijken, zogenoemde Achmea Pluspraktijken, verzameld tussen 2012 en 2014. De kwalitatieve data zijn geordend en geanalyseerd door iedere opmerking met 1-3 termen te labelen.

### Goed rapportcijfer

In tabel 1 staat welke vernieuwingen werden onderzocht. Meer dan 85 procent van de praktijken heeft vernieuwingen doorgevoerd rond herhaalmedicatie. Daarnaast zijn veel praktijken aan de slag gegaan met “e-consult” (74,3 procent) en “afname van kweekmateriaal” (68,1 procent).

In tabel 2 is de kennis over, het gebruik van en de ervaring met de vernieuwingen weergegeven. De ervaring werd uitgedrukt in een rapportcijfer van 1-10.

De mate waarin patiënten bekend zijn met de nieuwe faciliteiten verschilt sterk. De meest bekende vernieuwingen (afname materiaal en telefonische herhaalmedicatie) zijn gewild. Ruim 55 procent van de mensen die deze vernieuwing kent, maakt er ook gebruik van. “E-consult” en “online afspraken maken” zijn minder bekend en worden minder gebruikt.

Patiënten waarderen de extra faciliteiten van de huisartspraktijk: het gemiddelde rapportcijfer is overal hoger dan een 8,1. Toch geeft circa zeventien procent aan dat rond de uitbreidingen van het spreekuur en het telefonisch bestellen van herhaalmedicatie verbetering mogelijk is (rapportcijfer 1-7). Relatief het laagst scoren online afspraken en e-consult (8,1 resp. 8,2). Ongeveer een kwart van de patiënten ziet hier verbeter ruimte.

### Kwalitatieve analyse

Patiënten konden hun ervaringen en suggesties voor verbeteringen toelichten. Hieronder per vernieuwing de kern.

- **Online afspraken maken:** Hier waren 59 opmerkingen over. De meeste (29 procent) gaan over de beperkte mogelijkheden van online afspraken maken: *‘De afspraken beter verdelen over de dag. Nu is het alleen mogelijk om een*

Tabel 1: onderzochte vernieuwingen

| blokken gevraagd huisarts     | Count      | Column N %   |
|-------------------------------|------------|--------------|
| online afspraken              | 122        | 17,0         |
| E-consult                     | 533        | 74,3         |
| avondspreekuur                | 267        | 37,2         |
| weekendspreekuur              | 16         | 2,2          |
| ochtendspreekuur              | 36         | 5,0          |
| afname kweekmateriaal         | 488        | 68,1         |
| online herhaalmedicatie       | 611        | 85,2         |
| telefonische herhaalmedicatie | 638        | 89,0         |
| missing                       | 19         | 2,6          |
| <b>totaal</b>                 | <b>717</b> | <b>100,0</b> |

Tabel 2: Kennis en waardering van vernieuwingen service en bereikbaarheid

|                                                   | % ja weet ik | % gebruik | gem | % <8 | n     |
|---------------------------------------------------|--------------|-----------|-----|------|-------|
| Online een afspraak maken met huisartspraktijk    | 40,0         | 19,9      | 8,1 | 26,3 | 5787  |
| E-consult (een consult via internet)              | 26,1         | 13,6      | 8,2 | 23,7 | 25150 |
| Ochtendspreekuur voor 8.00 uur                    | 37,2         | 31,3      | 8,5 | 17,4 | 2451  |
| Avondspreekuur (na 18.00 uur)                     | 36,1         | 23,0      | 8,8 | 10,1 | 13494 |
| Weekendspreekuur                                  | 59,9         | 29,2      | 8,7 | 12,2 | 703   |
| Afnemen van bloed, uitstrijkjes en urineonderzoek | 88,0         | 55,8      | 8,5 | 17,2 | 23936 |
| Online herhaalmedicatie bestellen                 | 52,9         | 43,3      | 8,5 | 17,9 | 29942 |
| Telefonisch herhaalmedicatie bestellen            | 89,9         | 59,5      | 8,6 | 16,6 | 31026 |

1 Zie [www.rijksoverheid.nl](http://www.rijksoverheid.nl), zoeken op “Onderhandelaarsresultaat eerste lijn 2014 tot en met 2017”

# nten

*afspraken te maken voor vroeg in de ochtend.'*

Een vergelijkbare groep patiënten vindt dat het gebruiksgemak en de toegankelijkheid beter kan. Overige opmerkingen hebben betrekking op de informatie over online afspraken maken (24 procent):

*'Het is niet duidelijk dat je de afspraak nog extra moet bevestigen. (...)'*

*'(...) Men zit tegenover iemand anders, ik kan me voorstellen dat bepaalde mensen zich hier niet prettig bij voelen. Verder is deze ruimte niet afgesloten en gebruiken de verpleegsters die mij hebben geprikt geen handschoenen.'*

- **Online herbaalmedicatie bestellen:** De dataset bevat hier 467 opmerkingen over. Het belangrijkste thema

*systeem is niet "idiotproof".'*

Ongeveer elf procent van de opmerkingen is van technische aard:

*'De site is vaak uit de lucht, zeer moeilijk te bereiken en erg gebruiksonvriendelijk.'*

- **Telefonisch herbaalmedicatie bestellen:** Hier zijn 701 opmerkingen over gemaakt. Een op de vijf opmerkingen ging over "bejegening, meer service en mogelijkheden". Ook zijn er veel opmerkingen over het gebruiksgemak (veertien procent). "Communicatie met arts/apotheek" en "doorlooptijden" vormen met tien procent eveneens belangrijke thema's: *'De assistente die de ingesproken bestellingen af luistert, moet beter luisteren. Regelmatig worden totaal andere medicijnen naar de apotheek gefaxt. Dit geeft irritatie en je moet weer van alles regelen om de goede medicijnen te krijgen.'*

## Verbeterpunten gaan vooral over de inregeling in het werkproces, technische aspecten, gebruiksgemak, vertrouwen, en controlemogelijkheden van de patiënt

- **E-consult:** Er zijn 76 opmerkingen over "e-consult" bekeken. De helft gaat over de organisatie, vaak gaat het erom dat de huisarts niet reageert: *'Ik heb een keer gemaïld en geen antwoord gekregen. Beantwoording zou op dezelfde dag en standaard moeten gebeuren.'* Daarnaast gaat een kwart van de opmerkingen over de doorlooptijden.
- **Uitbreiding van het spreekuur:** Hierover zijn 31 opmerkingen beschikbaar. Er zijn specifiek opmerkingen over (a) de tijdstippen, (b) de organisatie en (c) draagvlak bij de praktijk.
- **Afname materiaal voor onderzoek:** Hierover zijn 287 opmerkingen onderzocht. Een aanzienlijk deel gaat om de deskundigheid van de assistente (een kwart): *'Bij mij ging het bloedprikken tot drie keer toe niet goed. Naar mijn idee prikken de assistentes niet regelmatig genoeg waardoor de handelingen te onzeker worden verricht en in mijn geval dus misgingen.'* Van de opmerkingen betreft dertien procent de privacy:

is de organisatie: de inregeling in het werkproces, doorlooptijden en afstemming met de apotheek (42 procent). Veel mogelijke verbeteringen gaan over samenwerking tussen huisarts en apotheek. Ook hebben patiënten hinder omdat er onvoldoende controlemogelijkheden zijn, of omdat er geen bevestiging door de praktijk plaatsvindt. Dit levert onzekerheid op, maar ook steggelen tussen huisarts en apotheek bij een verkeerde bestelling:

*'Ik zou het heel fijn vinden als ik een berichtje krijg dat het recept goedgekeurd is en naar apotheek is. Nog mooier zou zijn als ik een berichtje van de apotheek krijg dat aangeeft welke medicijnen er voor mij klaarliggen. Zo kan ik zelf bekijken of alles goed is gegaan.'*

Van de opmerkingen betreft 36 procent het gebruiksgemak en de (beperkte) service (vijftien procent):

*'Het kan efficiënter, gebruikersvriendelijker. Met name het invullen van de grammen, hoeveelheden, en uitvoeringen leidt tot problemen. Het*

### Mogelijke verbeteringen

Uit dit onderzoek blijkt dat patiënten de extra faciliteiten van de huisartspraktijk waarderen: het rapportcijfer is gemiddeld overal hoger dan een 8,1. De hoogste waardering gaat naar uitbreiding van het spreekuur en telefonisch bestellen van herhaalmedicatie. Het laagst scoren online afspraken en e-consult.

Kwalitatieve analyse van de opmerkingen geeft aan dat de verbeterpunten rond online herhaalmedicatie, e-consult en online afspraken maken betrekking hebben op (a) de inregeling in het werkproces (b) technische aspecten en gebruiksgemak en (c) het vertrouwen en de controlemogelijkheden van de patiënt. Deze patiëntervaringen kunnen huisartsen helpen om hun dienstverlening te verbeteren. <<

Dr. C.P. van Linschoten, drs. P. Moorer, ARGO  
Drs. J.A. Mulder, NPCF