



Feiten, meningen en ervaringen van patiënten

Patiënt is tevreden over huisarts(enpraktijk), overstappen blijft moeilijk

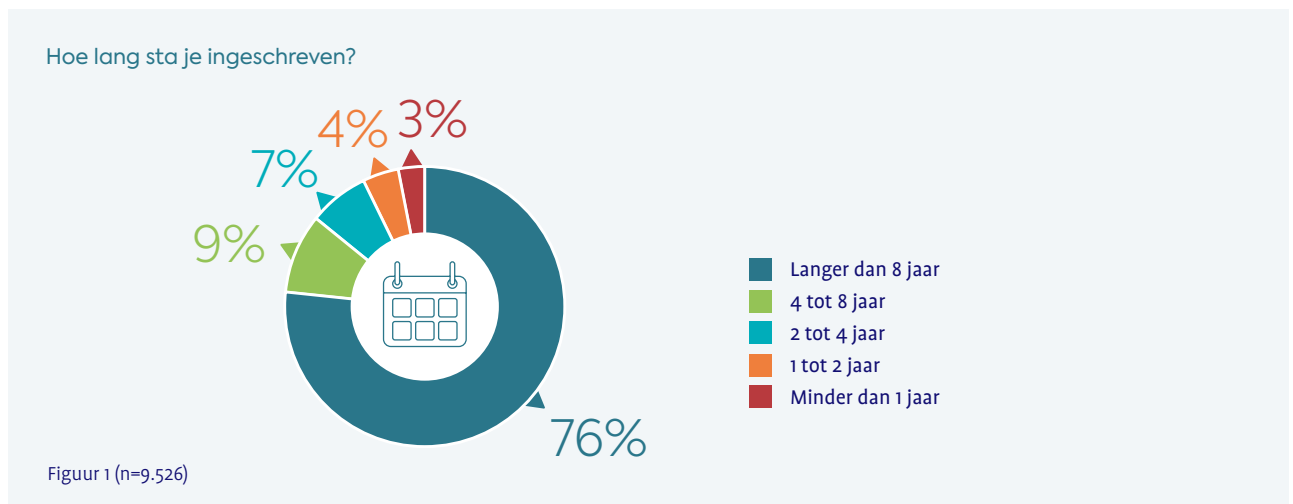
Huisartsenzorg

De urgentie om de huisartsenzorg toegankelijk te houden is groot en zal nog meer toenemen. Denk alleen al aan het grote aantal ouderen dat zelfstandig blijft wonen en zorg nodig heeft. Op basis van de ervaringen van patiënten werkt Patiëntenfederatie Nederland mee aan behoud van goede zorg en verbetering waar dat nodig is. In oktober en november 2020 vroegen we ons Zorgpanel naar zijn ervaring met de huisartsenzorg. Wat gaat goed en wat moet beter? Aanvullend op dit onderzoek zijn 50 interviews gehouden, die zijn te lezen op spreekuur.patiëntenfederatie.nl

Totaal aantal mensen dat de vragenlijst heeft ingevuld: 9.528.

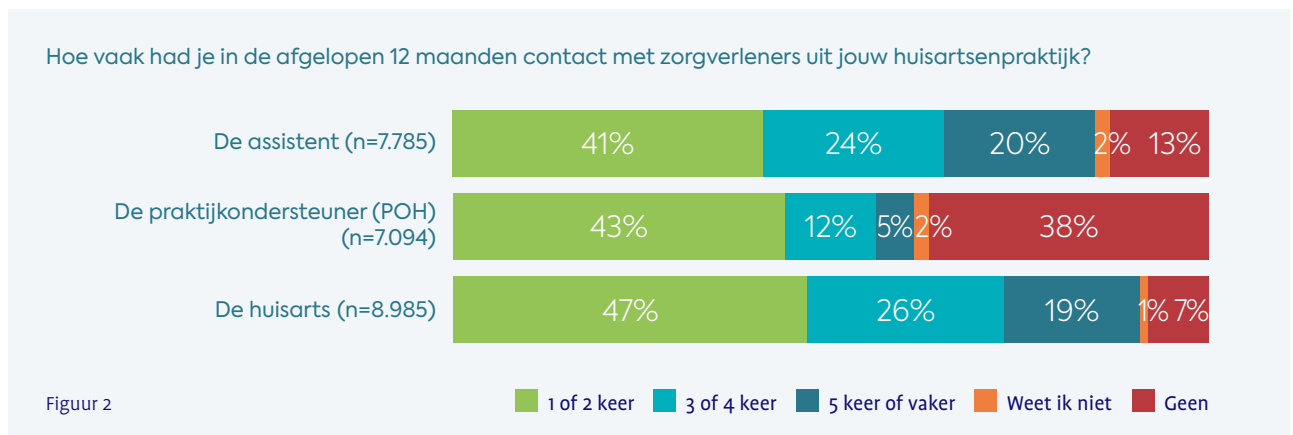
De huisartsenpraktijk

Driekwart staat al langer dan 8 jaar ingeschreven bij zijn huidige huisartsenpraktijk. De rest staat korter bij zijn huidige huisartsenpraktijk ingeschreven.



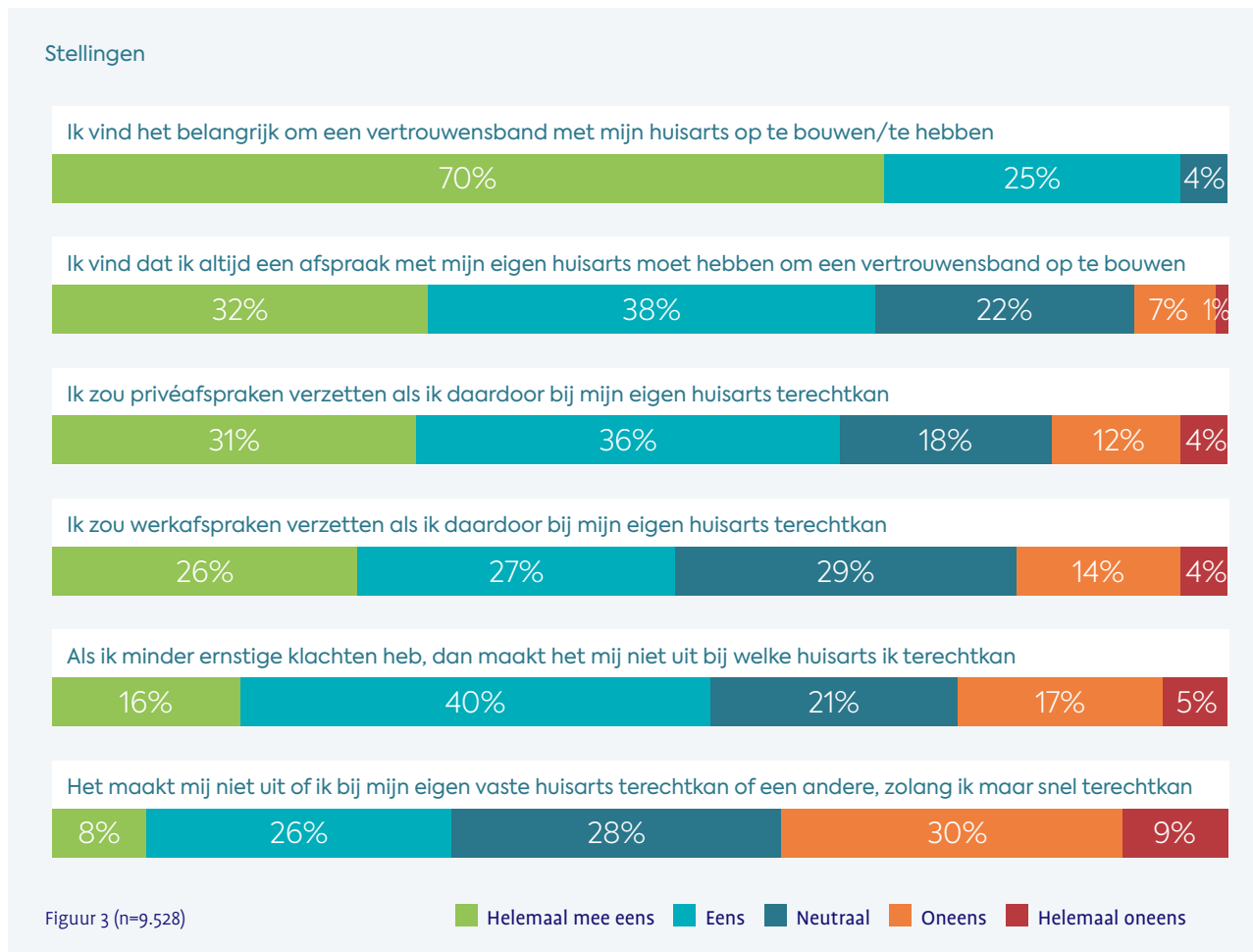
Contact met de huisartsenpraktijk

Mensen hadden vooral contact met de huisarts en/of de assistent, en in mindere mate met de praktijkondersteuner. 1 op de 5 mensen heeft 5 keer of vaker per jaar contact met de huisarts en/of assistent.



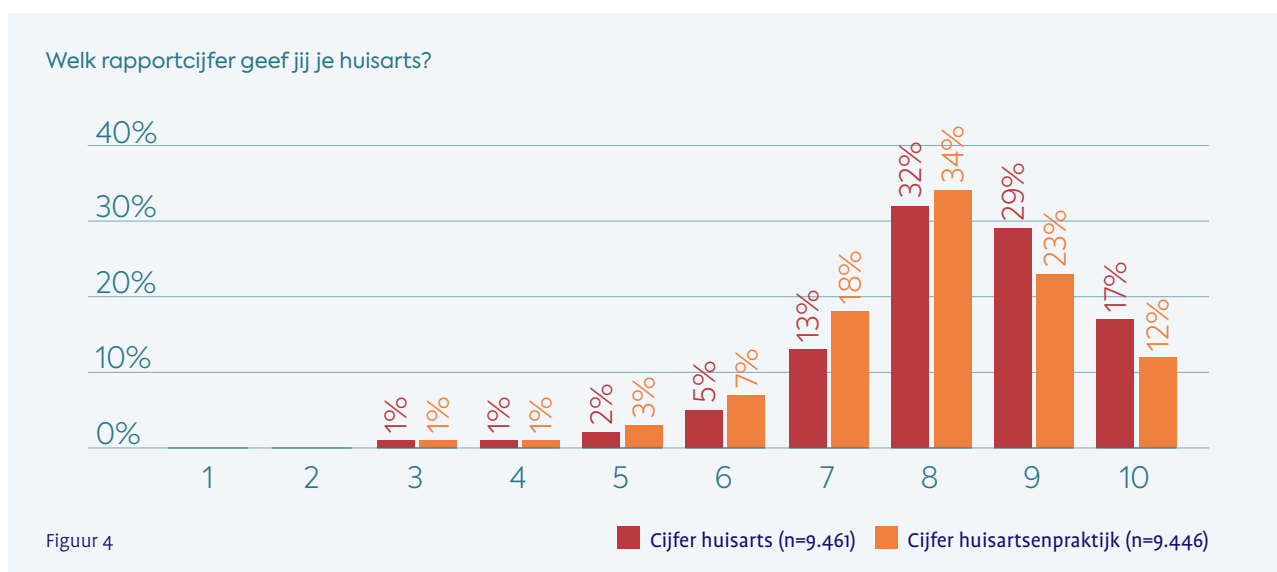
Vertrouwensband belangrijk

De vertrouwensband met de huisarts vinden mensen erg belangrijk. 95% is het eens met de stelling. 7 van de 10 mensen vinden het nodig om altijd een afspraak bij de eigen huisarts te hebben om de vertrouwensband op te kunnen bouwen (70%).



Waardering huisarts(enpraktijk)

Mensen waardeerden hun huisarts gemiddeld met een 8,2 en hun huisartsenpraktijk met een 7,9. Deelnemers die 5 keer per jaar of vaker bij de huisarts kwamen in het afgelopen jaar geven de huisarts een 8,5. Deelnemers die afgelopen jaar niet bij de huisarts kwamen geven de huisarts een 7,8.



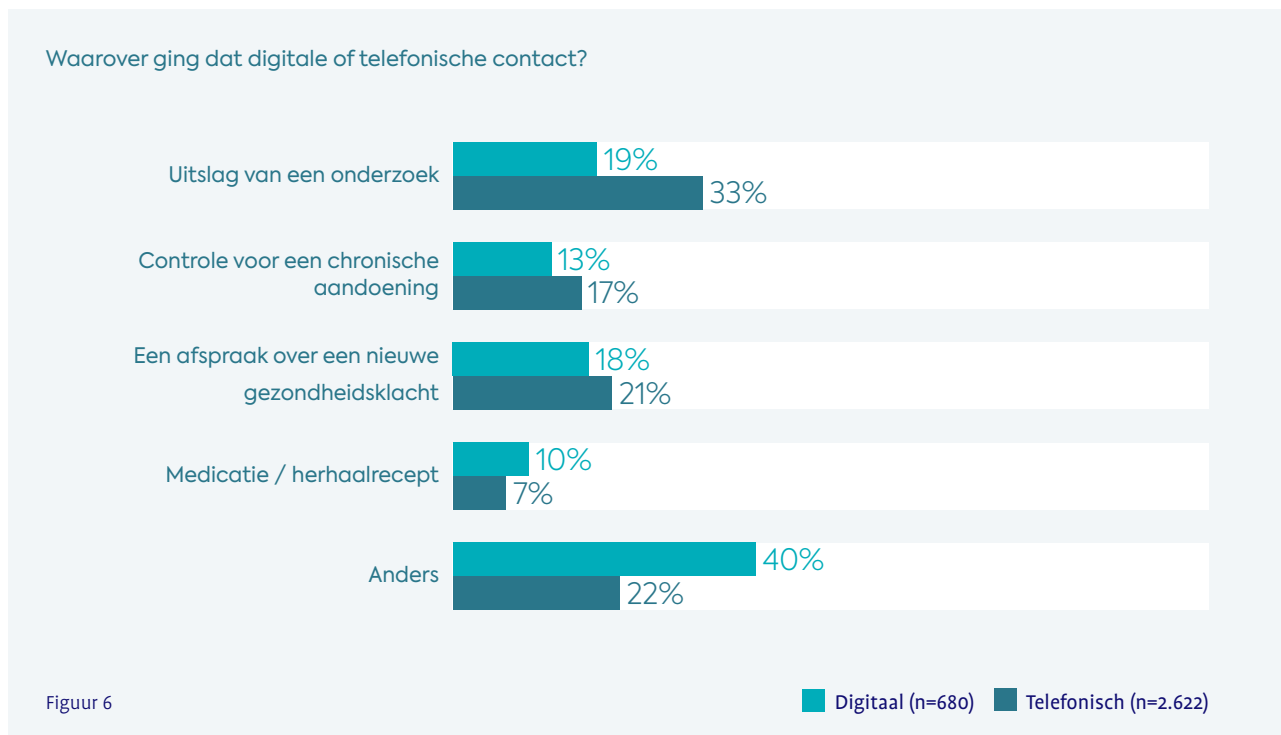
Fysieke afspraak

De meeste mensen konden binnen 3 werkdagen terecht voor een afspraak (80%). 29% van de deelnemers kon dezelfde dag terecht. 5% van de deelnemers (n=443) kon na een week terecht.



Digitaal of telefonisch contact met de huisarts

Bij 35% was het laatste contact met de huisarts digitaal of telefonisch. Er was nagenoeg geen contact via chat/appen (n=25) of via beeldbellen (n=27). Het digitale of telefonische contact ging meestal over de uitslag van een onderzoek of over een nieuwe gezondheidsklacht.



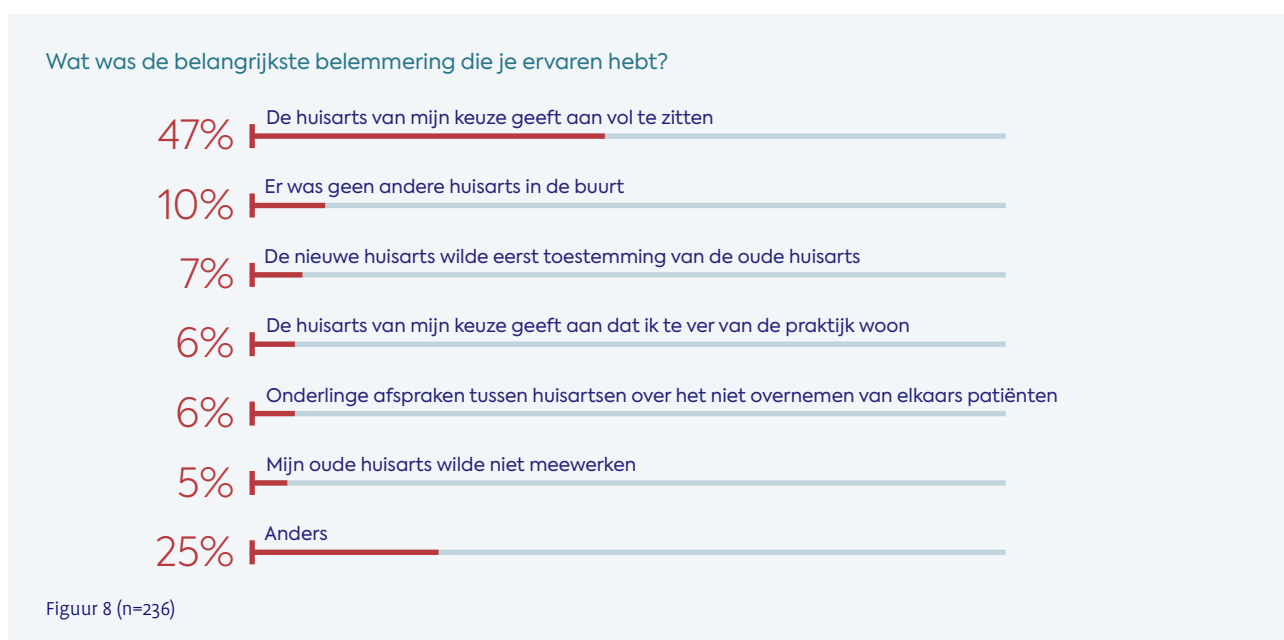
Andere huisarts vinden

5% geeft aan het afgelopen jaar overstapt te zijn naar een andere huisarts en 5% was daar op het moment van dit onderzoek nog mee bezig. De belangrijkste redenen zijn verhuizing van de deelnemer of de huisarts (26%) en ontevredenheid over de huisarts (24%).



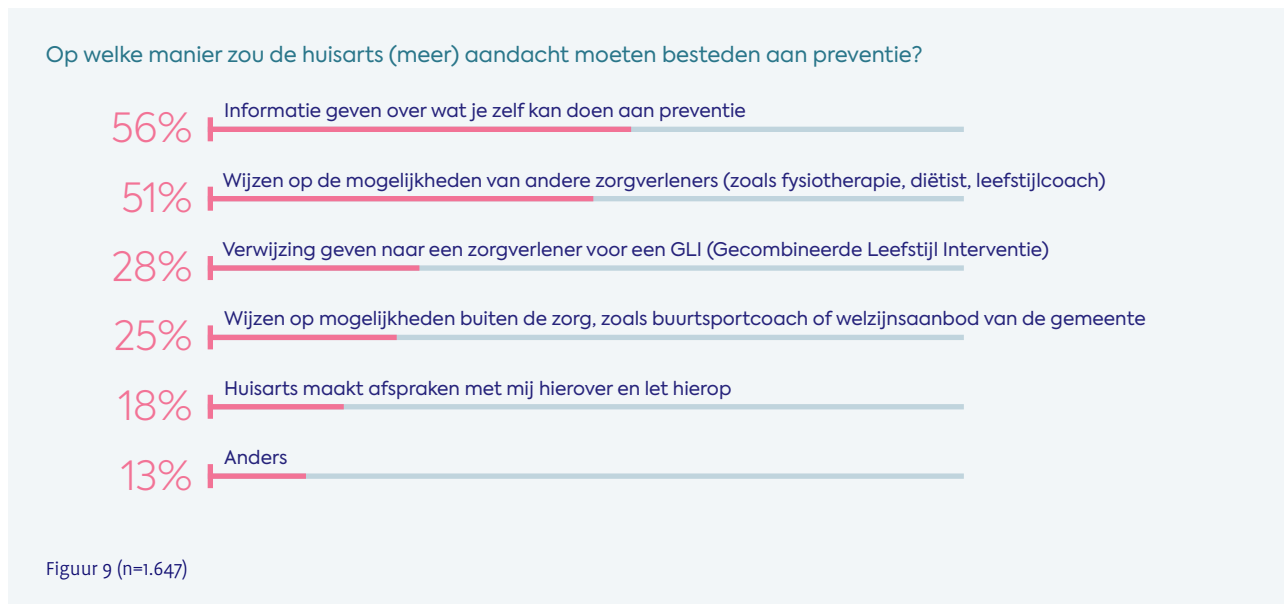
Belemmeringen bij het overstappen

25% (n=236) van de mensen die wil overstappen, geeft aan belemmeringen te ervaren. 50% ervaart geen belemmeringen. De overige 25% moet nog overstappen. De belangrijkste belemmering voor deelnemers was dat een andere huisarts geen plaats meer had (47%). Soms was er geen andere huisarts in de buurt (10%). In 6% van de gevallen zorgden onderlinge afspraken tussen huisartsen er voor dat deelnemers niet naar de huisartsenpraktijk van hun keuze konden.



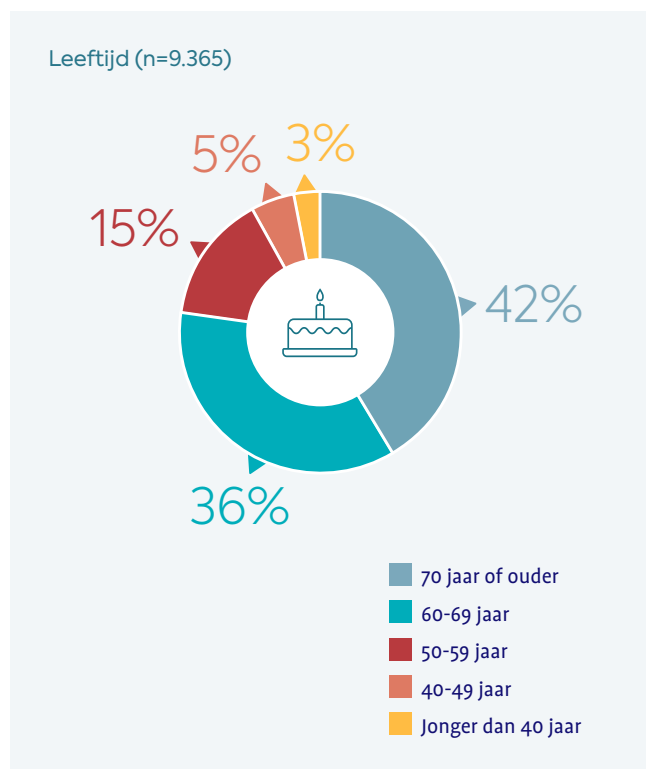
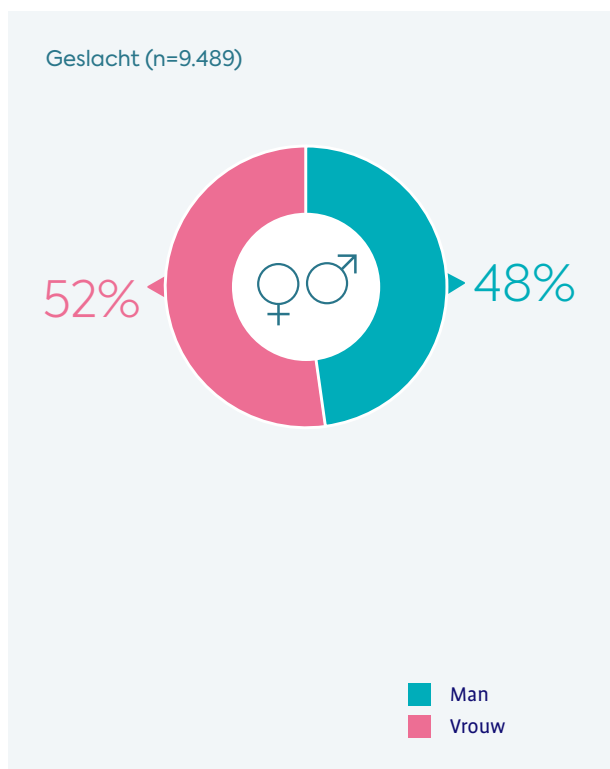
Praten over preventie

61% vindt het belangrijk om met de huisarts over preventie te praten. Mensen die vinden dat de huisarts (meer) aandacht aan preventie zou moeten besteden, zeggen dat de huisarts dit het beste kan doen. Bijvoorbeeld door te wijzen op de mogelijkheden van andere zorgverleners (51%) of door informatie te geven over wat je zelf kan doen aan preventie (56%).



Profiel deelnemers

52% van de deelnemers is vrouw. 48% is man.
De gemiddelde leeftijd van de deelnemers is 66 jaar.



Patiënt is tevreden over huisarts(enpraktijk), overstappen blijft moeilijk

Patiënten zijn tevreden over hun huisarts(enpraktijk) en blijven doorgaans ook lang bij dezelfde dokter. Gemiddeld krijgt de huisarts een ruime acht, maar als een patiënt van huisarts wil veranderen daalt dat cijfer naar een dikke zes. Patiënten die vaak naar de huisarts gaan zijn positiever over de dokter dan mensen die niet vaak gaan. Dat blijkt uit een onderzoek van Patiëntenfederatie Nederland onder ruim 9.500 leden van het eigen Zorgpanel.

Vertrouwen

Patiënten geven aan dat zij erg hechten aan een goede band met de huisarts. Zeventig procent is het helemaal eens met de stelling dat een goede vertrouwensband belangrijk is. Nog eens een kwart van de deelnemers is het daar mee eens. Tegelijk hechten patiënten aan een afspraak bij hun eigen huisarts, ook in een groepspraktijk. Een op de drie (32 procent) wil altijd naar de eigen huisarts, nog eens 38 procent doet dat ook liever. En bijna 70 procent is bereid privé-afspraken te verzetten om bij de eigen huisarts terecht te kunnen.

Afspraak

Wie naar de huisarts wil kan doorgaans binnen drie werkdagen terecht. Dat geldt voor tachtig procent van de mensen. Bijna een op de drie (29%) kan dezelfde dag al terecht, nog eens 25 procent de volgende dag en 26 procent binnen twee dagen. Mensen die langer dan een dag moesten wachten op een afspraak gaven aan dat dit meestal te maken had met de beschikbaarheid van de huisarts of praktijkondersteuner (39%) of dat het niet nodig was om op korte termijn een afspraak te maken (29%).

Deelnemers aan het onderzoek hebben vrijwel allemaal vorig jaar minstens één bezoek gebracht aan de huisarts. Dat waren 8.600 mensen. Van hen kon 67 procent terecht bij de eigen huisarts. 16 procent kon terecht bij een andere huisarts in dezelfde praktijk en 10 procent bij de praktijkondersteuner. Bijna negentig procent van de mensen vond dat de huisarts voldoende of ruim voldoende tijd uittrok voor een consult.

Digitaal

35% van de deelnemers zegt dat het laatste contact digitaal of telefonisch was. Patiënten gaven die contacten gemiddeld een acht.

De meningen zijn verdeeld over digitaal contact met de huisarts. 14% van de deelnemers aan het onderzoek wil nooit een digitale afspraak. Bijna de helft alleen bij eenvoudige klachten of vragen.

Patiënten kunnen soms ook digitaal afspraken maken of online herhaalmedicatie aanvragen. 48% van de deelnemers die bij een gezondheidscentrum patiënt zijn,

kunnen digitaal een afspraak plannen met de huisarts, tegen 29% van de deelnemers die bij een zelfstandig werkende huisarts patiënt zijn. Mensen kunnen vooral digitaal herhaalmedicatie aanvragen. Bij 69% van de deelnemers kan dat. Van hen heeft 53% dit ook wel eens gedaan.

“Prima, zeer effectief. Foto gemaakt van mijn voet, via beveiligde lijn gestuurd.”

Wisselen van huisarts

76 procent staat acht jaar of langer ingeschreven bij dezelfde praktijk. Nog eens 9 procent staat vier tot acht jaar bij dezelfde huisarts ingeschreven. Toch willen of moeten mensen soms van huisarts wisselen. Dat kan zijn omdat de deelnemer of huisarts verhuist (26%) of omdat de huisarts stopt (20%). Ontevredenheid over de huisarts is ook een reden om over te willen stappen bij 24 procent. Anderen zeggen dat er geen klik of goede vertrouwensband is met de huisarts.

Preventie

De meerderheid van de deelnemers aan het onderzoek vindt het belangrijk om met de huisarts te praten over preventie. Preventie is in het onderzoek omschreven als ‘het verbeteren of behouden van je gezondheid, bijvoorbeeld door meer te bewegen, gezonder te eten, stoppen met roken’.

Maar liefst 61% wil met de huisarts hierover praten, 6% wil hier met een andere zorgverlener over praten, 8 % geeft ‘anders’ aan. 26% laat weten het niet belangrijk te vinden hier met de huisarts over te praten.

“Openstaan voor alternatieve manieren om gezond te blijven, zoals andere voeding, bewegen en afvallen (bij diabetes).”

Aanbevelingen

- Verruim de mogelijkheden om contact te krijgen met de huisarts.
- Zorg voor meer digitale mogelijkheden.
- Regel iets voor mensen die nergens terecht kunnen voor huisartsenzorg.
- Ga in gesprek met de patiënt over preventie.

Colofon

Het Zorgpanel is een initiatief van Patiëntenfederatie Nederland. De Patiëntenfederatie vertegenwoordigt 200 patiëntenorganisaties. Wij maken ons sterk voor alle mensen die zorg nodig hebben. © Communicatie – januari 2021