

Patiënten willen betere follow-up

Patiënten zijn over het algemeen erg positief over de zorg die zij krijgen van artsen, verpleegkundigen en thuiszorginstellingen. Ze zijn echter minder goed te spreken over de aandacht die deze zorgverleners hebben voor wat er met hun patiënten gebeurt wanneer die de spreekkamer of het ziekenhuis hebben verlaten.

Dit blijkt uit onderzoek van het NIVEL (het Nederlands instituut voor onderzoek van de gezondheidszorg), uitgevoerd in opdracht van farmaceutisch fabrikant GlaxoSmithKline (GSK). De resultaten van dit onderzoek zijn gepresenteerd tijdens het symposium voor patiëntenorganisaties 'de Agenda van de Patiënt', op 27 september 2005.

Niet goed geregeld

Het onderzoek is gebaseerd op 27 vanaf 1995 uitgevoerde Nederlandse studies onder in totaal 66.000 patiënten, waaronder verschillende groepen chronisch zieken. In al die studies is aan patiënten gevraagd wat hun ervaringen zijn met de gezondheidszorg in het algemeen, wat zij belangrijke aspecten van de zorg vinden en wat daarmee hun ervaringen zijn.

De afzonderlijke studies lieten al zien wat er voor specifieke patiëntengroepen verbeterd zou moeten worden in de Nederlandse gezondheidszorg. Het NIVEL heeft hieruit een consistent beeld gestedilleerd van de zaken waar veel patiënten, ongeacht hun aandoening, tegenaan lopen. Hieruit blijkt dat onderstaande zaken, die volgens patiënten heel belangrijk zijn, vaak niet goed zijn geregeld:

- Eén op de drie patiënten vindt dat het na verwijzing door de huisarts te lang (langer dan 14 dagen) duurt voor ze bij een medisch specialist terecht kunnen.
- Een kwart van de mensen die na ontslag uit het ziekenhuis thuiszorg nodig hadden, zegt dat er op dat moment geen thuiszorg voor ze beschikbaar was.
- Een kwart van de chronisch zieken die verschillende medicijnen gebruiken, zegt dat hun arts niet met ze heeft gepraat over de vraag hoe je die verschillende medicijnen moet combineren.
- Ruim de helft van de chronisch zieken zegt dat hun huisarts of hun medisch specialist nooit met ze heeft gesproken over de vraag wat zij moeten doen in geval van nood.

NIVEL onderzoeker dr. Roland Friele: "Als het aan patiënten ligt, moet bij alle plannen om de gezondheidszorg te verbeteren vooral aan deze aspecten aandacht worden besteed."

Andere belangrijke verbeterpunten zijn:

- Meer privacy in de huisartspraktijk, zodat bijvoorbeeld de mensen in de wachtkamer niet kunnen verstaan wat de assistente met een patiënt bespreekt.
- Betere rolstoeltoegankelijkheid van de huisartspraktijk.
- De mogelijkheid voor chronisch zieken om een andere medisch specialist te kiezen wanneer het niet 'klikt'. Dit is volgens patiënten vaak niet mogelijk.
- Betere telefonische bereikbaarheid van medisch specialisten.
- Invloed op het aantal uren thuiszorg. Een kwart van de mensen die thuiszorg krijgen weet niet hoe ze het aantal uren zorg dat ze krijgen (tijdelijk) kunnen laten aanpassen aan hun behoefte.

Meer informatie voor patiënten in het ziekenhuis over de behandeling die ze krijgen, de
mogelijke risico's daarvan en de eventuele alternatieven.

Friele RD. Smit M.
De agenda van de patiënt
NIVEL, 2005
Bestelcode: W 9.66
ISBN 90-6905-752-2