

Hoe komt assistentie in de huisartspraktijk over bij de patiënt?*

DOOR DR. R. S. TEN CATE, HUISARTS TE WASSENAAR, J. J. M. VAN DER KLEY, ARTS-ASSISTENT EN M. LINTHORST, STUDENT-ASSISTENTE

Nadat op 28 januari 1972 met goed gevolg het artsexamen was afgelegd, assisteerde Van der Kley tussen 1 februari en 1 mei 1972 in de huisartspraktijk van Ten Cate. Dit betreft een praktijk van ongeveer 2 500 zielen van wie 50 procent is verzekerd bij het ziekenfonds. In verband met de voorbereiding van de specifieke beroepsopleiding (zevende jaar) die in 1975 te Leiden zal starten, interesseerde het ons hoe een dergelijke assistentie door de patiënten zou worden ervaren. Ten einde hierin enig inzicht te verkrijgen werd onder alle patiënten die in bovengenoemde periode het spreekuur bezochten een schriftelijke enquête gehouden. Hiertoe werden 577 enquêteformulieren verzonden. Het aantal spreekuurconsulten gedurende deze periode bedroeg 1 430. Een aantal patiënten bezocht het spreekuur meer dan eenmaal. Het enquêteformulier werd vergezeld van het volgende schrijven.

Geachte Heer

Mevrouw/Mejuffrouw

Tussen 1 februari en 1 mei hebt u een of meer keren mijn spreekuur bezocht. Zoals u zult hebben gemerkt, werd ik gedurende deze tijd geassisteerd door J. J. M. van der Kley, arts. Voor deze assistentie golden twee motieven:

a na mijn ziekte in oktober en november was enige hulp in de praktijk mij zeer welkom.

b dokter Van der Kley had in januari zijn artsexamen afgelegd en wilde graag enige ervaring opdoen in een huisartspraktijk alvorens zich na zijn diensttijd elders zelfstandig te vestigen.

De reden voor dit rondschrijven is om te weten te komen, hoe deze assistentie door de patiënten is ervaren. Zoals u waarschijnlijk al eens hebt gelezen, wordt de artsenopleiding in Nederland enigszins veranderd. Tot nu toe kon iedere arts na het behalen van zijn artsexamen, zich zonder meer als huisarts vestigen. Dit wordt binnenkort anders. De aanstaande arts doet na zes jaar eerst zijn assistent-arts-examen en moet dan, om huisarts te worden, onder andere een half jaar in een huisartspraktijk assisteren. Hierdoor zullen de aanstaande huisartsen meer ervaring opdoen alvorens zij zich zelfstandig gaan vestigen. Een groot aantal huisartsen zal dan als opleider regelmatig een assistent-arts in de praktijk moeten hebben en wij willen natuurlijk graag weten hoe dit door de patiënten wordt ervaren. In Utrecht is deze nieuwe huisartsopleiding in 1971 reeds gestart en in de loop van de volgende jaren volgen de andere universiteiten waaronder Leiden.

Ik zou u dus willen verzoeken bijgaand formulier in te

* Uit het Leids Instituut voor Huisartsgeneeskunde.

Samenvatting. Door middel van een schriftelijke enquête werd getracht na te gaan hoe de assistentie van een pas afgestudeerde arts in de huisartspraktijk overkomt bij de patiënten. Van de 577 patiënten die gedurende de drie maanden durende assistentie het spreekuur bezochten, werden 350 enquêteformulieren terugontvangen (60 procent). Van de patiënten die door de assistent werden behandeld, oordeelde 87 procent gunstig over de assistentie, terwijl 40 procent van mening was dat het verschil maakte of men voor somatische klachten kwam of voor een „gesprek”. Van de patiënten, die afwisselend door de huisarts en door de assistent werden behandeld, vond 75 procent deze alternerende behandeling geen bezwaar. Van alle geënquêteerden zou 75 procent het accepteren wanneer regelmatig een assistent in de praktijk aanwezig zou zijn, maar een aantal zou toch niet steeds de assistent willen zien. Er kan niet duidelijk genoeg worden aangegeven dat er assistentie in de praktijk is, zodat de patiënten niet voor verrassingen komen te staan. Uit een aantal positieve reacties blijkt, dat de patiënten zich bij het „gebeuren” van assistentie in de praktijk betrokken voelen.

vullen en in bijgaande gefrankeerde enveloppe terug te zenden. In verband met de bewerking van de formulieren is deze enveloppe aan de Universiteit van Leiden gericht. U hoeft niet uw naam op het formulier te zetten, zodat deze enquête anoniem blijft. Wel verzoek ik u uw leeftijd en geslacht in te vullen. Het formulier is niet bedoeld voor kinderen onder 14 jaar.

Voorzover ik heb kunnen nagaan, dat meer dan één gezinslid in de boven vermelde periode het spreekuur heeft bezocht, treft u ook meer dan een formulier aan.

Mocht de aanwezigheid van de assistent of deze enquête aanleiding geven tot verdere opmerkingen, dan kunt u deze onderaan het formulier vermelden.

Gaarne hoop ik, dat u het formulier ingevuld wilt terugzenden, waarvoor ik u bij voorbaat hartelijk dank.

Hoogachtend,
w.g. R. S. ten Cate.

ENQUETEFORMULIER ASSISTENTIE IN DE HUISARTSPRAKTIJK

Wilt u het desbetreffende hokje* zwart maken?

Wanneer de ruimte onder de vragen niet voldoende is, wilt u dan aan de achterzijde van het blad verder schrijven?

Leeftijd: _____ geslacht: _____ man
vrouw

Hebt u in de periode tussen 1 februari en 1 mei eenmaal of meermalen het spreekuur bezocht?

eenmaal
meermalen

Bent u toen bij dokter Ten Cate geweest of bij dokter Van der Kley?

bij dokter Ten Cate
bij dokter Van der Kley
de ene maal bij de één, de andere maal bij de ander

Had u voor u naar de spreekkamer ging in de wachtkamer gelezen dat dokter Van der Kley assisteerde?

ja
neen

Wanneer u het niet had gelezen, wist u het misschien van een ander?

ja
neen

Wanneer u het had gelezen of het al wist, hebt u toen aan de assistente te kennen gegeven, dat u liever door dokter Ten Cate zou worden geholpen?

ja
neen

Of hebt u dit te kennen gegeven toen u in de spreekkamer pas merkte dat u door dokter Van der Kley zou worden geholpen?

ja
neen

Wanneer u inderdaad te kennen hebt gegeven liever niet door dokter Van der Kley te worden geholpen, zoudt u dan hieronder willen aangeven wat hiervoor de reden was?

Zoals u misschien wel zult hebben gemerkt, hebben de assistentes de patiënten om beurten bij dokter Ten Cate en dokter Van der Kley binnengelaten, zonder „aanzien des persoons”. Aangenomen, dat u bij dokter Ten Cate bent geweest, hoe zoudt u het dan hebben gevonden, wanneer de assistente u bij dokter Van der Kley had binnengelaten?

Wanneer u bij dokter Van der Kley bent geweest, vindt u dan, dat u

even goed
beter
minder goed

bent behandeld dan wanneer u door dokter Ten Cate zou zijn behandeld? Wilt u hieronder aangeven waarom:

Maakt het hierbij verschil of u voor lichamelijke klachten kwam of voor een gesprek over gezinsmoeilijkheden en dergelijke

ja
neen

Zo ja, wilt u dan hieronder aangeven waarom:

Wanneer u in deze periode enkele malen op het spreekuur bent geweest en beurtelings voor hetzelfde ziektegeval door dokter Ten Cate en dokter Van der Kley bent geholpen, hoe hebt u deze wisseling in behandeling dan ervaren:

dit maakte geen verschil
dit hebt u als hinderlijk ervaren
dit vond u prettig

Wanneer u in de toekomst zou weten, dat er regelmatig een assistent in de praktijk aanwezig zou zijn, waardoor er een betere huisartsopleiding mogelijk zou zijn, hoe zou uw houding hiertegenover zijn:

U zoudt het accepteren, dat u soms door deze assistent zou worden behandeld.

U zoudt erop aandringen toch door uw eigen dokter te worden behandeld.

U zoudt u tot een andere huisarts wenden, van wie u weet, dat hij geen aanstaande huisartsen opleidt.

Ruimte voor opmerkingen:

* In het in dit artikel afgedrukte enquêteformulier zijn de hokjes weggelaten.

Er werden 350 formulieren terugontvangen, dit is een respons van 60 procent. Deze formulieren werden bewerkt door Linthorst, die als student-assistente is verbonden aan de afdeling Algemene Geneeskundige Praktijk. Geselecteerd werd op geslacht en op leeftijd, waarbij als leeftijdsgroepen werden aangehouden: personen jonger dan 25 jaar, van 25 tot 35, van 35 tot 45, van 45 tot 55, van 55 tot 65 en ouder dan 65 jaar.

In *tabel 1* staat naar leeftijdsgroep vermeld of men eenmaal of vaker het spreekuur bezocht. Hieruit blijkt dat 137 personen (39 procent) in deze periode eenmaal het spreekuur bezochten en 213 (61 procent) meer dan eenmaal. Van deze 350 personen kwamen 100 (29 procent) alleen bij de huisarts, 117 (34 procent) alleen bij de assistent en 129 (37 procent) zowel bij huisarts als bij assistent. Van 4 personen zijn de gegevens onbekend.

221 personen (66 procent) wisten voordat zij naar de spreekkamer gingen dat er een assistent was, 117 personen (34 procent) was dit niet bekend. Dit wijst erop dat de mededeling dat een assistent in de praktijk aanwezig is, niet duidelijk genoeg was aangegeven. Een patiënt gaf in de enquête aan dat de onverwachte confrontatie als onaangenaam was ondervonden.

In *tabel 2* staat naar leeftijdsgroep vermeld hoeveel patiënten aangaven (56, dat is 16 procent), dat zij liever bij de eigen huisarts dan bij de assistent wilden komen. Het betrof zowel patiënten die dat van te voren aan de praktijkassistente hadden medegedeeld omdat zij van de assistentie op de hoog-

Tabel 1. Gegevens over spreekuurbezoeken.

Leeftijd	Mannen Aantal spreekuur- bezoeken		Vrouwen Aantal spreekuur- bezoeken		Totaal
	Eenmaal	Vaker	Eenmaal	Vaker	
< 25	14	12	16	27	69
25 - 35	1	6	8	20	35
35 - 45	4	9	7	17	37
45 - 55	9	12	15	25	61
55 - 65	11	12	11	19	53
> 65	18	14	14	22	68
Onbekend	2	4	7	14	27
Totaal	59	69	78	144	350

te waren, als patiënten die dit pas bemerkten toen zij bij de assistent werden binnengelaten.

Aan de 100 patiënten die in deze periode uitsluitend bij de eigen huisarts zijn geweest, werd gevraagd hoe zij het zouden hebben ervaren wanneer zij bij de assistent zouden zijn gekomen. Hierbij bleek dat 31 patiënten neutraal hiertegenover stonden, dat tien patiënten het op prijs zouden hebben gesteld en dat 29 patiënten dit niet prettig zouden hebben gevonden. De overige 30 patiënten hadden geen oordeel. De hypothetische ervaring in deze van de assistent vindt haar weerslag in de gegevens van *tabel 3*.

Van de 246 patiënten die wel bij de assistent zijn geweest, meenden 205 (84 procent) even goed te zijn geholpen als bij hun eigen huisarts, 8 (3 procent) vonden dat zij beter waren behandeld, terwijl 21 (9 procent) te kennen gaven dat de behandeling minder goed was. De overige twaalf patiënten gaven geen oordeel. Gevraagd of men vond dat het daarbij verschil maakte of men voor lichamelijke klachten kwam of voor een „gesprek”, antwoordden 99 patiënten bevestigend, 135 ontkennd. Dit is 40 respectievelijk 55 procent.

Gecorreleerd aan de vorige vraag bleken van de patiënten die de behandeling „even goed” vonden het aantal 42 respectievelijk 57 procent te bedragen, van de patiënten die de behandeling beter vonden 25 respectievelijk 75 procent en van de patiënten die de behandeling minder goed vonden 40 respectievelijk 52 procent. De aantallen van de laatste twee groepen waren te klein om statistisch te beoordelen. De mening van 40 procent dat het geen verschil maakte of men voor lichamelijke klachten of voor een gesprek kwam en van 55 procent die dit wel belangrijk vond, komt dus voornamelijk uit de groep van patiënten die de assistentie als „even goed” beoordeelde.

Op de vraag hoe men een alternerende behandeling ervoer — behandeling afwisselend door assistent en huisarts — antwoordden 107 personen (75 procent) dat dit geen verschil maakte, zestien personen (11 procent) vonden het hinderlijk en twintig personen (14 procent) vonden het prettig.

Tenslotte werd de vraag gesteld hoe men tegenover het feit zou staan wanneer regelmatig een arts-assistent in de praktijk werkzaam zou zijn. 262 (75 procent) zouden het accepteren om door deze assistent te worden behandeld waarbij wel vaak de restrictie werd gemaakt dat dit niet steeds moest gebeuren. 55 (16 procent) zouden erop aandringen door de eigen huisarts te worden behandeld, van wie twintig personen ouder dan 65 jaar; een patiënt zou hierin een reden zien om een huisarts te zoeken die geen assistent zou hebben, 32 patiënten gaven geen oordeel. Op het enquête-

Tabel 2. Uitgesproken voorkeur voor de huisarts.

Leeftijd	Mannen	Vrouwen	Totaal
< 25	0	5	5
25 - 35	1	10	11
35 - 45	1	3	4
45 - 55	4	6	10
55 - 65	3	8	11
> 65	3	12	15
Totaal	12	44	56

Tabel 3. Hypothetische ervaring van de assistent.

	Mannen	Vrouwen	Totaal
Neutraal	8	23	31
Positief	2	8	10
Negatief	6	23	29

Tabel 4. Redenen waarom men liever door de eigen huisarts werd behandeld

Leeftijd in jaren	Reden	Aantal malen genoemd
< 25	Voor één klacht (of ziektegeval) liever één arts	7
25 - 35	Kende de assistent te persoonlijk	4
35 - 45	De huisarts behandelt of kent de aard van de ziekte reeds	9
45 - 55	Voor gynaecologische klachten liever naar de huisarts	2
	Met de kinderen liever naar de huisarts	1
55 - 65	De huisarts behandelt of kent de aard van de ziekte reeds	7
> 65	Wegens het leeftijdsverschil liever naar de huisarts	7
	Het is moeilijk wennen aan een nieuwe arts	4

formulier was voldoende ruimte opengelaten voor opmerkingen en toelichtingen op de antwoorden.

De vraag waarom men bij voorkeur niet door de assistent wilde worden behandeld werd beantwoord door 41 van de 56 patiënten die te kennen hadden gegeven liever door de huisarts te worden behandeld. Deze antwoorden zijn gerubriceerd naar leeftijdsgroep, vermeld in *tabel 4*. Het merendeel van de antwoorden (23 van de 41) betrof het feit dat men reeds onder behandeling was en dat men het aangenamer vond dat de eigen huisarts de behandeling voortzette. Vier patiënten kwamen liever niet bij de assistent, omdat men hem per-

soonlijk te goed kende. Gezien het feit dat de assistent uit hetzelfde dorp afkomstig was, zou men kunnen verwachten dat dit argument vaker zou zijn gebruikt. Dit blijkt echter geen groot bezwaar te zijn. Van de patiënten ouder dan 65 jaar werd elfmaal het argument gehoord dat het leeftijdsverschil of het wennen aan een nieuwe arts te bezwaarlijk werd gevonden.

Bij de beoordeling van de assistentie werden de volgende commentaren gegeven. De behandeling door de assistent werd door zes patiënten beter beoordeeld dan die door de huisarts, omdat de assistent meer aandacht aan het geval besteedde en even goed beoordeeld door vier patiënten, omdat de assistent rustig de tijd nam. Ook werd aangegeven dat men een jonge arts prettig vond. Deze antwoorden zijn goed te begrijpen, zij duiden erop dat de patiënt een verschil ziet tussen de huisarts die te gejaagd moet werken en de assistent die rustig de tijd kan nemen. De assistentie werd driemaal minder goed beoordeeld omdat de therapie niet aansloeg en twaalfmaal omdat men de assistent te onzeker en onervaren vond.

Van de 99 patiënten, die vonden dat het verschil maakte of men voor lichamelijke klachten kwam of „voor een gesprek” gaven 43 hierop commentaar. Zeventienmaal werd aangegeven dat men persoonlijke problemen en twaalfmaal dat men gezinsproblemen liever met de huisarts besprak. Dit kwam in alle leeftijdsgroepen voor.

Tenslotte werd nog een aantal behartenswaardige opmerkingen gemaakt. Drie personen bleken tegen hun wens bij de assistent te zijn binnengelaten, zij ervoeren dit als zeer onaangenaam. Een patiënt gaf aan dat hij de assistent wel als zodanig accepteerde, omdat deze zo nodig advies aan de huisarts kon vragen, maar dat hij hem niet zou accepteren indien het om een vervanging zou gaan. Het werd als positief gewaardeerd dat de assistent de huisarts regelmatig raadpleegde.

In de groep die de behandeling door de assistent als even goed had ervaren als de behandeling door de huisarts, kwam een aantal personen voor, die opmerkten in het vervolg toch liever de eigen huisarts te zien. Deze opmerking kwam in alle leeftijdsgroepen voor. Eén patiënt zag er een voordeel in dat bij ziekte van de huisarts een regelmatige vervanging zou zijn en één patiënt had (terecht) kritiek op de opzet van het enquêteformulier. Dit laatste geeft aanleiding te overwegen of het in de toekomst nuttig zou kunnen zijn een standaard-enquêteformulier in te voeren dat in verschillende praktijken zou kunnen worden gebruikt. Het lijkt de auteurs nuttig dat de patiënten zich op deze wijze bewust worden van de zin van de assistentie en dat zij hierover ook gaan meedenken.

Conclusies. Met enig voorbehoud kunnen uit deze zo eenvoudig mogelijk gehouden enquête de volgende conclusies worden getrokken:

1 Er kan niet duidelijk genoeg worden aangegeven dat een assistent in de praktijk aanwezig is. 117 van de 350 personen (37 procent) wisten dit niet voordat zij met de assistent werden geconfronteerd, terwijl drie patiënten tegen hun zin bij de assistent werden binnengelaten.

2 Het blijkt dat 84 procent van de patiënten meende dat zij even goed en 3 procent dat zij beter werden geholpen door de assistent dan door de huisarts. Slechts 9 procent gaf aan minder tevreden te zijn. Dit betreft alle patiënten die bij de assistent zijn geweest. Bij de patiënten die uitsluitend bij de huisarts onder behandeling waren en aan wie werd gevraagd hoe zij eventueel een assistent zouden hebben ervaren, lagen de cijfers duidelijk anders: 31 procent beoordeelde dit neutraal, 10 procent positief en 29 procent negatief. In deze laatste groep komen de meeste van de 56 patiënten voor die van te voren hadden geweigerd bij de assistent te komen (*tabel 2*). Uit de resultaten zou de voorzichtige conclusie kunnen worden getrokken dat patiënten, die nog niet eerder met assistentie in de huisartspraktijk zijn geconfronteerd, minder positief hiertegenover staan dan patiënten die deze ervaring reeds hadden opgedaan.

3 Van de patiënten vond 40 procent dat het verschil maakte of men voor lichamelijke klachten kwam of voor een „gesprek”.

4 Uit de opmerkingen bij de enquête bleek vaak duidelijk dat de patiënten de assistentie niet zo prettig vonden, maar deze wel accepteerden omdat zij inzagen dat dit een goede voorbereiding was voor de toekomstige huisarts. De patiënten zijn dus gaan meedenken.

Summary. By means of a written opinion poll we tried to find out how patients in a family doctors practice experience the assistance of a recently graduated medical doctor. 350 out of 577 patients who came to see the doctor at the surgery during the three months' assistance sent in their questionnaires (60 percent). 87 percent of the patients who were treated by the assistant judged favourable of the assistance, while 40 percent were of the opinion that it would make a difference whether one consulted the doctor for somatic complaints or „for a talk”. 75 percent of the patients who were treated by the general practitioner and the assistant alternately did not object to this alteration. 75 percent of those interviewed would accept the regular presence of an assistant in the practice but a certain number of them would not always like to see the assistant. It cannot be made clear enough to the patients that there is an assistant in the practice so as to prevent patients from being surprised by an unexpected confrontation. A number of positive reactions shows that patients feel involved in the assistance in the family practice.