



## Patiëntbetrokkenheid in de eerste lijn

### Wat wil de patiënt zelf?

Zorg moet aansluiten bij de wensen van patiënten. Daarom lijkt patiëntbetrokkenheid bij de invulling van het zorgaanbod onmisbaar. Willen patiënten bijvoorbeeld een avondspreekuur? Is er behoefte aan groepseducatie? Welke hulpverleners moeten er zijn? Patiënten zouden hoe dan ook mee moeten kunnen praten over het zorgaanbod in hun wijk. In de literatuur is over dit onderwerp echter nauwelijks informatie voorhanden. Er is weinig bekend over welke vormen van participatie effectief zijn. De literatuur die wél beschikbaar is, heeft slechts zelden betrekking op de eerste lijn, en beschrijft vooral randvoorwaarden die patiëntparticipatie bevorderen.<sup>1-7</sup> Wij besloten daarom om de bij ons gezondheidscentrum ingeschreven patiënten te vragen of ze behoefte hadden aan inspraak en op welke manieren ze betrokken zouden willen zijn.

#### Participatieladder

We stuurden een digitale vragenlijst naar 2246 volwassen patiënten uit ons gezondheidscentrum ([www.thermion.nl](http://www.thermion.nl), Lent). Hierin vroegen we naar het gewenste niveau van betrokkenheid bij het aanbod van het gezondheidscentrum. Daarnaast konden patiënten kiezen op welke thema's ze zouden willen participeren, op welke manieren en hoe vaak. We gebruikten 'de participatieladder' om niveaus van gewenste participatie te operationaliseren.<sup>8</sup> De ladder bestaat uit zes niveaus. Informeren van patiënten is het laagste niveau van de ladder. Via raadplegen, adviseren, partnerschap, en meebeslissen, is ten slotte zelfregie de hoogste trede van de ladder met de meest intensieve betrokkenheid. We stuurden de vragenlijst ook naar 74 professionals werkzaam bij het gezondheidscentrum. Vijfhonderdvijftien patiënten (23%) en 31 professionals (42%) vulden de vragenlijst in.

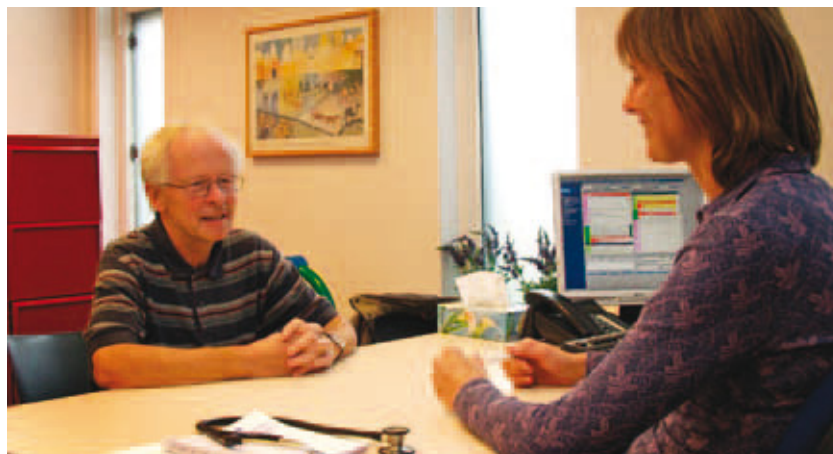


Foto: Ronald Roozen

Samen met de patiënt zou het aanbod van de huisartsenzorg verder verbeterd kunnen worden.

#### Ideeënbus, groepsbijeenkomsten en online panel

Van de patiënten gaf 60% aan dat ze de praktijk zouden willen adviseren, of dat ze het prettig zouden vinden als de praktijk hen zou raadplegen over het aanbod. De expertise lag in de ogen van de respondenten grotendeels bij het gezondheidscentrum, maar ze stelden het op prijs als ze gevraagd of ongevraagd hun mening zouden kunnen geven over het zorgaanbod en de keuzes van het gezondheidscentrum. Een minderheid koos voor nog meer betrokkenheid: 'partnerschap' (16%) of actief meebeslissen (15%). Patiënten vonden vaak dat zij zelf onvoldoende kennis hadden van inhoudelijke zaken, bestuur en wet- en regelgeving om op een hoger niveau te participeren.

Niet alle patiënten wilden actief participeren. Respondenten wilden vooral meepraten over onderwerpen waarmee ze in de gezinssituatie of werkomgeving te maken hebben. Vijftig procent van de leeftijdscategorie 30-49 jaar wilde hun mening geven over de zorg voor kinderen en jongeren, terwijl slechts 18% van de 70-plussers dit thema koos. Andere thema's waren onder andere ouderenzorg, mantelzorg, preventie, zorgaanbod en leefstijl.

De manier waarop patiënten wilden participeren verschilde, ook per leeftijdscategorie. Het meeste draagvlak was er in alle leeftijdscategorieën voor een ideeënbus, groepsbijeenkomsten en een online panel. De meeste patiënten (66%) wilden maximaal een tot twee maal per jaar bevestigd worden, slechts

17% zou dat drie keer of vaker willen.

De professionals gaven in grote meerderheid (84%) aan dat de patiëntbetrokkenheid op dit moment niet erg intensief was. Ze informeerden hun patiënten vooral over het aanbod, en soms raadpleegden ze hen. Slechts 7% vond deze huidige situatie wenselijk. De professionals zouden patiënten vooral (59%) in een advies- en partnerschapsfunctie willen zien. Ze gaven aan dat zij het belangrijk vinden optimaal aan te sluiten bij de behoeften van patiënten. Voor meer informatie over het onderzoek mail [Henk.Schers@radboudumc.nl](mailto:Henk.Schers@radboudumc.nl).

#### Samen met patiënten aanbod verbeteren

Patiënten moeten kunnen meepraten over het aanbod van de eerstelijnszorg in hun directe leefomgeving. Uit ons onderzoek blijkt dat een aanzienlijk deel van de patiënten geraadpleegd wil worden en advies wil geven. Professionals zien graag een nog actievere rol voor de patiënt, maar de meeste patiënten voelden zich hier niet capabel voor. Wij denken dat het goed zou zijn om samen met patiënten het aanbod van de huisartsenzorg verder te verbeteren en toe te spitsen op de lokale situaties. Hiervoor zouden methodieken, zoals een online panel of ideeënbus, ontwikkeld moeten worden, waarmee men subgroepen actief kan benaderen. ■

#### LITERATUUR

De literatuurlijst is te vinden op [www.henw.org](http://www.henw.org), rubriek Signaal.

Radboud universitair medisch centrum, afdeling Eerstelijns geneeskunde, Nijmegen: A. Kuijpers, onderzoeker; dr. H. Schers, senior onderzoeker en huisarts bij Academisch Gezondheidscentrum Thermion. Hogeschool van Arnhem en Nijmegen, Instituut Paramedische Studies & het Interfacultair Kenniscentrum Publieke Zaak: dr. W. Kuijer-Siebelink, docent-onderzoeker; MScOT M.C.E. Thijssen, docent ergotherapie, projectleider Geïntegreerde zorg Thermion, ergotherapeut • Correspondentie: Anne.Kuijpers@radboudumc.nl • Mogelijke belangenverstrengeling: niets aangegeven.



## LITERATUUR

- 1 Raats I, Van den Brink R, De Wit F. Handboek patiënten-/cliëntenparticipatie: Verbeteren van de zorg samen met patiënten/cliënten. Utrecht: CBO, 2013.
- 2 Cliëntparticipatie in de langdurige zorg... een open deur? Arnhem: Zorgbelang Gelderland.
- 3 Van der Avoort CJ. Toolbox patiëntenparticipatie in ketenzorg. Utrecht: CBO, 2007.
- 4 Hermsen S. Laat je trainen door patiënten! De Eerstelijns 2015;42-3.
- 5 Armstrong N, Herbert G, Aveling EL, Dixon-Woods M, Martin G. Optimizing patient involvement in quality improvement. Health expectations 2013;16(3):e36-47.
- 6 Maguire K, Jones E, Williams-Yesson B, Stevens S. Valuing patient and public involvement in research. Nurs Times 2014;110(45):22-3.
- 7 ZonMw. Een 10 voor patiëntenparticipatie: Den Haag: ZonMw, 2013.
- 8 Edelenbos J, Mounnikhof R. Spanning in Interactie. Den Haag: Instituut voor Publiek en Politiek, 1998.