

Resultaten NIPO-enquête 2006: Wat vinden huisartsen en patiënten van elkaar?

Dit jaar hield het NIPO opnieuw een enquête onder huisartsen en patiënten. Omdat hierbij vele vragen van de enquête uit 1999 zijn herhaald, kunnen verschuivingen in de meningen over de huisarts-patiëntrelatie zichtbaar worden gemaakt. In de enquête werden 1124 patiënten betrokken en 159 huisartsen, hetgeen beide representatieve aantallen zijn. Onderstaand worden de belangrijkste en enkele opvallende uitkomsten samengevat.

- ▶ Om met het mooiste resultaat te beginnen: de Nederlandse patiënten geven hun eigen huisarts een 9,7! Als ze de huisarts niet kennen, is dit cijfer nog altijd een 9,5.
- ▶ De meeste Nederlanders vinden dat al hun dossiergegevens voor de waarnemer beschikbaar moeten zijn. Ten opzichte van 1999 is er nu minder bezwaar tegen dat ook andere hulpverleners beschikken over deze gegevens, maar nog steeds vindt slechts 31 procent dat de apotheker ze mag inzien.
- ▶ Voor de meerderheid van de patiënten maakt het niet uit of ze een vrouwelijke of mannelijke huisarts hebben, maar die voorkeuren zijn wel gestegen ten opzichte van 1999. Vrouwen geven vaker voorkeur aan een vrouwelijke huisarts (32 procent), met name vanwege de empathische aspecten en 'het kunnen praten over vrouwenklachten'.
- ▶ De voorkeur voor jongere huisartsen neemt toe, vooral onder jongere patiënten. Alleen 55-plussers willen liever een oudere huisarts. De redenen van de voorkeuren zijn dat de patiënt een jongere huisarts actuelere kennis en de oudere huisarts meer levenswijsheid en ruimere praktijkervaring toedicht.
- ▶ Een (via internet of media) goed geïnformeerde patiënt wordt door 30 procent van de huisartsen gemakkelijk gevonden, maar 34 procent vindt het juist lastig. Slechts 10 procent van de Nederlanders zegt nooit informatie te zoeken voor ze de huisarts consulteren.
- ▶ Huisartsen denken dat vooral hun deskundigheid en toewijding worden gewaardeerd, maar patiënten vinden een luisterend oor het belangrijkste, evenals de rol van vertrouwenspersoon.
- ▶ Niet alleen de patiënt hecht waarde aan de vertrouwensband, ook vrijwel alle huisartsen willen graag een echte vertrouwenspersoon zijn. Bijna driekwart van de patiënten vindt het belangrijk om bij hun eigen huisarts terecht te kunnen. Ze hebben niet per definitie meer vertrouwen in hem, maar 'praten makkelijker' met hem over zowel lichamelijke als psychische problemen. Huisartsen denken dat patiënten het niet erg vinden om soms een andere huisarts te zien, als ze maar met belangrijke dingen bij de eigen huisarts terecht kunnen, maar dat onderschrijft slechts 11 procent van de patiënten.
- ▶ Nog meer dan in 1999 kan de patiënt terecht bij de huisarts met 'gevoelig liggende onderwerpen': 86 procent bespreekt

psychische problemen (was 78 procent), 71 procent seksuele problemen (was 59 procent) en 62 procent problemen in het gezin (was 51 procent). Ook onderwerpen als alcohol- of gokverslaving en strubbelingen in de relatie of op het werk worden gemakkelijker met de huisarts besproken dan in 1999.

- ▶ Er is veel meer toestemming voor de huisarts om zelf (pijnlijke) onderwerpen aan te snijden als overgewicht, alcoholgebruik of opvoedingsproblemen. Opvallend is de stijging bij het aankaarten van mishandeling: nu vindt 85 procent van de patiënten dat de huisarts dat mag (of misschien zelfs moet) doen; in 1999 was dat nog maar 34 procent. Net zo opvallend is het bespreekbaar maken van de kosten: dat mag de huisarts nu doen volgens 52 procent van de patiënten (was 21 procent).
 - ▶ De huisarts is (zeer) tevreden over de taakdelegatie aan de praktijkondersteuner. En ook de patiënten juichen de nieuwe zorgvorm toe: zij zijn (zeer) tevreden over de begeleiding en informatieverstrekking door de praktijkondersteuner.
 - ▶ De huisartsenposten lijken hun kinderziekten te zijn ontstegen: 71 procent van de patiënten is tevreden als er telefonisch contact is geweest of de post is bezocht. Als de huisarts zelf een spoedvisite aflegt, stijgt de tevredenheid naar 94 procent! Ontevredenheid ontstaat vooral door de lange wachttijden.
 - ▶ In 1999 was nog 79 procent van de huisartsen tegen instelling van avondspreekuren. Hier is sprake van een totale ommezwaai: nu wil 61 procent van de huisartsen wel bekijken of zij hierop kunnen inspelen als hun patiënten daaraan behoefte hebben. Iets minder dan de helft van zowel de patiënten als de huisartsen ziet wel iets in het e-consult.
 - ▶ De bereidheid van huisartsen om zelf klein letsel te behandelen is toegenomen. In 1999 (dus vóór het NHG-Congres 'Met spoed en goed!' uit 2000) vond 68 procent van de huisartsen het geen goede zaak als patiënten voor kleine ongevallen naar de SEH in het ziekenhuis gingen; nu is dat al 85 procent.
 - ▶ Bijna alle Nederlanders (97 procent) vinden dat de huisarts een regierol moet hebben in de zorg en 98 procent van de patiënten wil dat de huisarts op de hoogte blijft van wat er gebeurt en gaat gebeuren waar het hun gezondheid betreft.
 - ▶ Bijna driekwart van de Nederlanders vindt dat je beter duizend mensen voor niets kunt onderzoeken dan bij ééntje iets ernstigs over het hoofd zien. Huisartsen hebben daar uiteraard een andere mening over... Toch vindt ook driekwart van de patiënten dat de huisarts vaak beter een goede uitleg kan geven dan maar meteen een recept. Dit onderschrijven huisartsen gaarne!
- Een uitgebreide samenvatting van de resultaten van de NIPO-enquête is te vinden op de NHG-website (www.nhg.org).

Ans Stalenhoef, eindredacteur In de praktijk