

'Aandacht is goed, huisarts neemt volop de tijd. Nadeel is vaak een lange wachttijd. Ook de telefonische bereikbaarheid laat soms te wensen over'

'Wilde thorax foto. Arts vond dit niet nodig. Later bleek ik longkanker te hebben. Diagnose van arts was spierreuma'

'Het is erg moeilijk om een betrouwbare huisarts te vinden in de buurt. Daarnaast geven de meeste huisartsen aan vol te zitten. Als laatste wil mijn huidige huisarts niet meewerken.'

'De assistente weert een gesprek met de oude huisarts af. De nieuwe huisarts wil mij niet aannemen voordat ik een gesprek heb gehad met de oude huisarts. Dit wil ik niet omdat de emoties te hoog opspelen. Hierdoor vermijd ik een bezoek aan de huisarts zoveel mogelijk'

Resultaten ervaring huisartsenzorg Maart 2014

Patiëntenfederatie NPCF heeft mensen gevraagd naar hun ervaringen met de huisartsenzorg. Vragen gingen bijvoorbeeld over openingstijden, bereikbaarheid, overstappen en doorverwijzen. In 2009 vroeg patiëntenfederatie NPCF ook al naar ervaringen met de huisartsenzorg. Onder andere telefonische bereikbaarheid, wachttijden en overstappen bleken toen een probleem. Het is belangrijk dat deze signalen worden opgepakt om de bereikbaarheid en dienstverlening van huisartsen verder te verbeteren. Hoe staat het er vijf jaar later voor?

Van de ruim 10.500 deelnemers hebben ruim 10.000 het afgelopen jaar contact gehad met de huisarts. De genoemde resultaten zijn op deze 10.000 deelnemers gebaseerd. Zij geven hun huisarts gemiddeld een 8. In 2009 deden er 3828 mensen mee en kreeg de huisarts een 7,5.

Bereikbaarheid

Bijna de helft van de deelnemers (41%) geeft aan dat de huisarts op werkdagen soms moeilijk te bereiken is. In 10% van de gevallen is dit vaak het geval. Vooral in de ochtend (71%), maar ook tussen de middag (36%) is de huisarts(enpraktijk) moeilijk te bereiken.

Wanneer deelnemers op werkdagen de huisarts(enpraktijk) niet kunnen bereiken bellen de meeste op een later tijdstip terug of blijven bellen. 7% belt de spoedlijn of wacht tot de huisartsenpost open is.

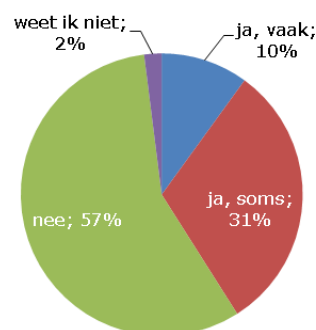
Van alle deelnemers kan bijna 74% de huisarts niet benaderen zonder tussenkomst van de assistente. Van de groep deelnemers die de huisarts niet kan benaderen zonder tussenkomst van de assistente (N=7385) vindt 21% dat de assistente soms of nooit goed beoordeelt of iemand een afspraak met de huisarts nodig heeft.

Tijdens het bezoek

Bijna alle deelnemers (94%) hebben het afgelopen jaar de huisarts(enpraktijk) bezocht. Bijna drie kwart (71%) kan tijdens een bezoek meerdere gezondheidsproblemen bespreken. De meeste deelnemers (89%) vinden dat de huisarts tijdens een bezoek voldoende tijd voor hem/ haar neemt. 4% vindt dit (meestal) niet.

Of mensen zelf al naar informatie op internet hebben gezocht komt in bijna drie kwart (71%) van de gevallen tijdens een huisartsenbezoek niet ter sprake. Aan 26% van de deelnemers stelt de huisarts deze vraag wel.

Bijna de helft van de deelnemers (42%) heeft het afgelopen jaar aan de huisarts om een doorverwijzing gevraagd. Van de deelnemers die vroegen om een verwijzing (N=4307) kreeg 87% deze direct. 9% na lang aandringen en 4% kreeg deze niet.



Figuur 1. Is het een probleem om uw huisarts(enpraktijk) op werkdagen telefonisch te bereiken

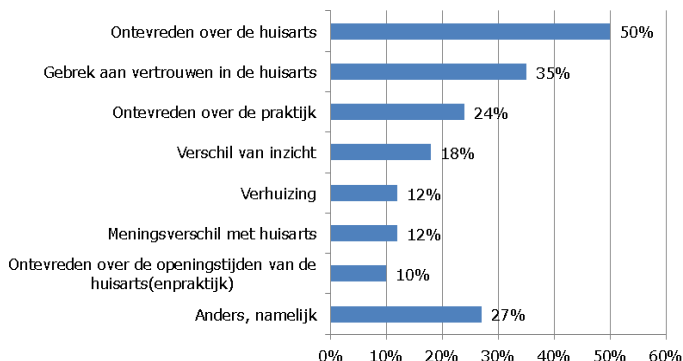
'Vier weken gelopen met een gebroken vinger, omdat de arts van mening was dat het ontstoken was. Na lang zeuren toch een foto laten maken en daar bleek dat de vinger gebroken was. Dit is niet meer goed hersteld.'

'Als ik er kom word ik goed geholpen. De telefonische bereikbaarheid van de assistenten is erg weinig alleen van half negen tot tien uur en van half elf tot twaalf uur en van half vier tot half zes. Ik vind deze tijden tekort vooral omdat er dan veel mensen bellen en je lang moet wachten.'

'De huisartsen in de gemeente bepalen samen of iemand mag veranderen en zo ja naar welke huisarts.'

Privacy

40% van de deelnemers vindt dat de privacy aan de balie beter kan. Gesprekken kunnen te gemakkelijk worden meegeluisterd. 20% van de ondervraagden vindt de privacy in de wachtkamer niet goed. Bijna alle deelnemers (96%) vinden dat hun privacy in de behandelkamer geborgd is.



Overstappen

11% van de deelnemers wil nu of wilde afgelopen

Figuur2. Waarom wilt/ wilde u veranderen van huisarts?

jaar van huisarts veranderen. De meeste deelnemers die willen overstappen of zijn overgestapt doen dit omdat ze ontevreden zijn over hun huisarts (50%) of heeft gebrek aan vertrouwen in de huisarts (35%). De rest is ontevreden over de praktijk, verschilt van inzicht, is verhuisd of is ontevreden over de openingstijden. Bijna de helft van de mensen (46%) die willen of wilden overstappen ervaren belemmeringen bij het veranderen van huisarts (N=515). In de meeste gevallen (29%) geeft de nieuwe huisarts aan dat de praktijk vol zit. In de overige gevallen wil de nieuwe huisarts bijvoorbeeld eerst toestemming van de oude huisarts, woont de deelnemer buiten het postcodegebied van de huisarts, wil de oude huisarts niet meewerken of is er geen andere huisarts in de buurt.

Conclusies

1. Hoewel het gemiddelde cijfer wat deelnemers aan hun huisarts geven hoger is dan in 2009, zijn er nog dingen die niet goed gaan. Zo vinden deelnemers dat de privacy (aan de balie) beter kan en ervaren deelnemers belemmeringen bij overstappen naar een andere huisarts(enpraktijk). Ook laat de telefonische bereikbaarheid van de huisarts(enpraktijk) nog vaak te wensen over.
2. Mensen zoeken vaak voor het bezoek aan de huisarts naar informatie over hun klacht. Huisartsen vragen meestal niet aan mensen of ze zelf al informatie gezocht hebben. Als mensen aangeven wat ze al opgezocht hebben en weten kan de huisarts gericht informeren en vragen stellen.
3. Wanneer mensen hun huisarts om een verwijzing vragen voor bijvoorbeeld onderzoek door een specialist, krijgen zij deze niet altijd (direct). Het niet (direct) krijgen van een verwijzing heeft voor sommige mensen (grote) gevolgen.
4. Veel deelnemers kunnen hun huisarts niet benaderen zonder tussenkomst van de assistente. Beoordeling door de assistente verloopt niet altijd goed.

Het volledige rapport Meldactie 'Huisartsenzorg' is te vinden op www.npcf.nl.

Deelnemers

In totaal hebben ruim 10.500 mensen de vragenlijst ingevuld.

- 45% is man en 55% vrouw.
- 85% van de mensen heeft te maken met een chronische aandoening.
- 45% van de mensen is middelbaar opgeleid, 41% hoger opgeleid en 13% lager opgeleid.
- De meeste mensen komen uit de provincie Zuid-Holland (19%), Noord-Holland (15%), Noord-Brabant (15%) of Gelderland (13%).
- 62% van de mensen is tussen de 50 en 70 jaar. 17% is jonger dan 50 en 21% ouder dan 70.