

Nieuwsbrief 'Uitkomsten PatiëntenForum'

Project **Huisartsensamenwerkingsverband (HAS) Coevorden-Dalen**

'Op weg naar een multifunctioneel centrum'



Geachte patiënt,

Allereerst willen we u nogmaals hartelijk bedanken voor uw deelname aan ons PatiëntenForum in maart 2017. Het heeft ons veel waardevolle informatie opgeleverd. We hebben een goed beeld gekregen van hoe u denkt over de ontwikkelingen waar wij mee bezig zijn.

Zoals aangekondigd ontvangt u voor de zomer de uitkomsten van het PatiëntenForum. Dat doen we met deze nieuwsbrief.

De uitkomsten van het forum worden gebruikt in het project waarmee we aan onze toekomst werken. Daarnaast wordt in de huidige huisartsenpraktijken beoordeeld wat we 'per direct' al met uw wensen en behoeftes kunnen doen.

Het nauw betrekken van patiënten is voor ons geen eenmalige zaak geweest. We bedenken in de komende maanden hoe we u structureel blijven betrekken bij de kwaliteit van onze zorgverlening en de veranderingen in de zorg die op ons af blijven komen. Sommige van u hebben al duidelijk aangegeven hier aan mee te willen werken. We doen in de toekomst graag nog weer een beroep op u.

Hieronder volgt een samenvatting van de belangrijkste uitkomsten van het PatiëntenForum. Mocht u daar nog vragen of opmerkingen over hebben, dan kunt u natuurlijk altijd contact opnemen met uw praktijk.

Met vriendelijke groet,

De huisartsen en hun medewerkers in Coevorden en Dalen.

Inleiding

Aan het PatiëntenForum hebben uiteindelijk 92 patiënten deelgenomen. Daarvan kwamen 19 mensen uit Dalen en 73 uit Coevorden. Met 100 deelnemers als doelstelling zijn we daar heel tevreden over en blij mee.

De gemiddelde leeftijd van de deelnemers was 58,4 jaar. We hebben geprobeerd om een diverse groep uit te nodigen, zodat er in ieder geval patiënten waren uit de doelgroepen patiënten die zelden bij de huisarts komen, ouders met jonge kinderen, chronisch zieken en vitale ouderen.

Het is goed om te vermelden dat de uitkomsten van de avond niet representatief zijn voor alle patiënten van de praktijken. Het is niet zo dat, wanneer 20 van de 100 deelnemers iets erg belangrijk vinden of graag willen, dit ook geldt voor 20% van alle inwoners. Het PatiëntenForum is bedoeld om beelden en ideeën op te halen en te kijken wat er leeft en waar u belang aan hecht. Daardoor zijn de uitkomsten waardevol voor het project en voor de dagelijkse praktijk.



Wat we als huisartsen heel belangrijk vinden is dat deze werkvorm heeft bijgedragen aan een nog sterkere verbinding tussen de patiënten en de huisartsen en hun medewerkers. We zijn blij dat we op dit punt ook veel positieve reacties van u mochten ontvangen.

Per vraag hebt u heel veel argumenten, tips, suggesties en opmerkingen geplaatst. Als we die allemaal ideeën noemen, dan zijn er in totaal ongeveer 550 ideeën opgeschreven! Deze worden uiteindelijk allemaal beoordeeld om te kijken of er zaken bij zijn waar we direct iets mee kunnen of moeten. Alles dat van belang is voor het project wordt direct doorgeleid naar de verschillende werkgroepen in het project.

Hoofdpijn van de uitkomsten

U toont veel begrip voor veranderingen in hun huisartsenzorg en bent positief over onze plannen. U hecht er wel aan de eigen huisarts te houden, wilt keuzevrijheid, een persoonlijke benadering en boven alles moet de kwaliteit van de zorg gewaarborgd zijn. U vindt meer samenwerking over het algemeen goed en ziet daarin als voordelen: kortere lijnen en meer snelheid; aanwezigheid van meer kennis en expertise; kansen voor vernieuwing en verbetering; kostenbesparingen en tot slot één locatie in Coevorden.

Nieuwsbrief 'Uitkomsten PatiëntenForum'

Project Huisartsensamenwerkingsverband (HAS) Coevorden-Dalen

'Op weg naar een multifunctioneel centrum'



Belangrijkste uitkomsten per vraag

Verplaatsing van ziekenhuiszorg naar de huisarts

Patiënten staan zeer positief ten opzichte van verplaatsing van zorg uit het ziekenhuis naar de huisarts. Ook bent u er positief over als meer gespecialiseerde huisartsen onderling naar elkaar gaan doorverwijzen. De huisartsen en andere praktijkmedewerkers moeten hiervoor wel goed gekwalificeerd zijn en hun grenzen goed kennen. Het vertrouwen daarin moet nog groeien. Verder moet de onderlinge informatie-uitwisseling goed geregeld zijn en moeten de faciliteiten, de personele bezetting en de logistiek goed op orde zijn en dichtbij huis. De zorg mag er niet duurder van worden en het zou buiten het eigen risico moeten vallen. Tot slot wenst u hierin wel keuzevrijheid te houden.

Samenwerking tussen huisarts en specialist

Wij willen graag weten wat patiënten belangrijk vinden in de samenwerking tussen huisartsen en specialisten in het ziekenhuis, omdat we overwegen om de samenwerking met een bepaald ziekenhuis of bepaalde medisch specialisten te intensiveren. U blijkt de deskundigheid van een specialist verreweg het belangrijkste te vinden. Daarnaast hecht u aan: een goede samenwerking tussen huisarts en specialist; de mening van de huisarts over een specialist; dat het 'klikt' met een specialist; en de wachttijden bij een specialist. Veel minder belangrijk vindt u: om altijd naar hetzelfde ziekenhuis te gaan; de reisafstanden; en het imago

van een ziekenhuis. Opvallend is dat 55% van mensen met een chronische ziekte wel meer waarde toekent aan het imago van een ziekenhuis.

U bent erg positief over specialisten die spreekuren draaien in de huisartspraktijk. Als voordelen worden gezien: gemak, minder reistijd, minder wachttijd, goed om kennis te delen, de huisarts leert ervan, kortere lijnen, betere nazorg; en betrokkenheid van de huisarts. Aandachtspunten zijn: goede faciliteiten; goede communicatie en afstemming; privacy. Patiënten uit Coevorden met een chronische ziekte vrezen dat het te massaal wordt; dat het er duurder door wordt; dat huisartsen de juiste apparatuur niet hebben; en ze willen voor de diagnose in ieder geval naar het ziekenhuis.

Samenwerking met andere zorgaanbieders in de eerstelijns

Zorgaanbieders die bij voorkeur samen onder één dak met de huisartsen zouden moeten zitten zijn: apotheker, fysiotherapeut, thuiszorg, diëtiste, logopedist. De deelnemers vonden de tandarts en een Wmo-loket direct naast de huisarts niet belangrijk. U hebt zelf veel suggesties gedaan over de zorgaanbieders die onder één dak zouden mogen werken.

U hecht aan een goede communicatie, onderlinge afstemming en gezamenlijk beleid; aandacht voor privacy; keuzevrijheid; en de eigen huisarts als regisseur. Mensen die wat minder vaak bij de huisarts komen zien alleen meerwaarde van gezamenlijke huisvesting als daardoor een 'one-stop-shop' situatie ontstaat met logistieke voordelen voor de patiënt en hecht meer aan keuzevrijheid.



Nieuwsbrief 'Uitkomsten PatiëntenForum'

Project **Huisartsensamenwerkingsverband (HAS) Coevorden**
'Op weg naar een multifunctioneel centrum'



Preventieve zorg

Patiënten zijn zeer positief over preventieve activiteiten vanuit de huisartspraktijk. U bent groot voorstander van voorlichtings-bijeenkomsten en ook bent u positief over het geven van ongeraagd advies, hulpprogramma's en een preventieconsult. Opvallend is dat mensen met een chronische ziekte hier het meest moeite mee hebben, ongeveer 16% vindt dit ongewenst. Van de ouders met jonge kinderen in Coevorden acht 18% het ongewenst.

Thema's waarbij u een rol voor de huisartspraktijk weggelegd ziet, zijn: stoppen met roken; eenzame ouderen; diabetes; te dikke kinderen; obesitas; omgaan met psychische klachten.



Over de ontwikkeling in de zorg om de patiënt meer zelf te laten, wordt overwegend positief gedacht. Daarbij kan gedacht worden aan bijvoorbeeld zelf eenvoudige metingen uitvoeren en dan de gegevens doorgeven aan de huisarts of zelf bloeddruk opmeten, zelf suiker prikken of zelf testjes doen na hartfalen.

Mensen uit Coevorden die minder vaak bij de huisarts komen, zijn hier iets negatiever over.

Toegankelijkheid en bereikbaarheid

In Coevorden is veel draagvlak voor het samenbrengen van de huidige vier locaties in één centrum. Daarbij zijn ook een aantal praktische suggesties gegeven. Gehecht wordt aan de beschikbaarheid van gratis parkeergelegenheid. In Dalen is al één locatie en deze zal blijven bestaan.

Over de gewenste openingstijden van de huisartspraktijk(en) wordt zeer wisselend gedacht. Er wordt hierbij aandacht voor werkenden gevraagd, maar tegelijkertijd is er begrip voor de wellicht onwenselijke werkdruk die dit huisartsen en overig personeel oplevert.

Digitale bereikbaarheid via e-mail wordt door de grootste groep (65%) gewenst. Over het videoconsult wordt vrij negatief gedacht. Men hecht veel belang aan: privacy en een goede beveiliging; persoonlijk contact; gebruiksgemak; duidelijke antwoordtermijn en keuzevrijheid hierin.

Bejegening

Patiënten konden aangeven welk gedrag van huisartsen en praktijkmedewerkers zij belangrijk vinden. Ze konden kiezen uit 21 gedragskenmerken. In volgorde van belangrijkheid willen zij als volgt bejegend worden: duidelijk (81%), respectvol (75%), oplossingsgericht (69%), luisterend (50%), meedenkend (44%).

Tot slot

Op de vraag hoe u graag geïnformeerd wilt blijven over de ontwikkelingen, waaronder de terugkoppeling van het PatiëntenForum, heeft bijna iedereen aangegeven per mail op de hoogte te worden gesteld. Daarnaast zegt ca. 65% ook graag per post geïnformeerd te willen worden. Daarom hebben we er voor gekozen om beide te doen. Een paar dagen nadat u deze nieuwsbrief hebt ontvangen informeren we alle inwoners via de diverse media.

Bij de allerlaatste vraag kon u aangeven wat u nog aan ons kwijt wilde. Daar heeft u ons nog eens voorzien van 54 (!) ideeën. Een aantal ideeën is meerdere keren genoemd, zoals 'tevreden over huidige situatie', tips over een mogelijke nieuwe locatie en 'de poli in Coevorden moet blijven'



Er zijn 19 praktische verbetertips genoemd voor de huisartsenpraktijken genoemd. De deelnemers hebben daarnaast ook positieve reacties gegeven op de sessie zelf, met daarbij enkele verbetertips.

Nogmaals onze hartelijke dank voor uw bijdrage!