

Consumentenpanel Gezondheidszorg
onderzoekt klantvriendelijkheid:

Patiënt polikliniek wil tijdig heldere voorlichting

De patiëntenvoorlichting in poliklinieken kan nog klantvriendelijker. Patiënten zijn niet alleen kritisch over de informatievoorziening, ze blijken de informatiebereidheid ook bovenaan hun (verlang)lijstje te plaatsen van kwalitatief goede zorg. Dat concludeert het Consumentenpanel Gezondheidszorg (CPG), een samenwerkingsverband van het Nederlands instituut voor onderzoek van de eerstelijnsgezondheidszorg en de Consumentenbond.

**Crétien van Campen, Jan Kerssens,
Carl Jakobs en Herman Sixma**

Dr. C. van Campen, dr. J.J. Kerssens en drs. H. Sixma zijn als onderzoekers verbonden aan het Nederlands instituut voor onderzoek van de eerstelijnsgezondheidszorg (NIVEL). De heer C. Jakobs is als onderzoeker verbonden aan de Consumentenbond.

HET CPG DEED onlangs onderzoek naar de patiëntenvoorlichting op de kwaliteit van de poliklinische zorgverlening. De voornaamste conclusie: men verlangt heldere, maar vooral tijdig en ruimhartig verstrekte informatie over de risico's van een behandeling. Een dergelijke informatievoorziening is voor bijna 90 procent van alle patiënten het belangrijkste onderdeel van de poliklinische zorg. Slechte informatievoorziening in de polikliniek telt dus zeer zwaar in hun ogen en dat heeft gevolgen voor de klantvriendelijkheid en klantenbinding van het ziekenhuis. De klantvriendelijkheid van ziekenhuizen wordt, in ieder geval wat de poliklinische zorg betreft, sterk bepaald door de informatiebereid-

heid van hulpverleners in ziekenhuizen. Ziekenhuisdirecteuren die de kwaliteit van hun zorg willen verbeteren kunnen dat, wat de patiënt betreft, het beste doen op het terrein van de patiëntenvoorlichting. De patiënt hecht aan dit kwaliteitsaspect veel meer waarde dan aan bijvoorbeeld verbouwing van de poli, aanschaf van nieuwe apparatuur of zelfs de tijd die voor hem of haar wordt uitgetrokken.

Wat de klant relevant acht

Om erachter te komen hoe de patiënt tegen de kwaliteit aankijkt, moeten er twee vragen beantwoord worden:

- * welke kwaliteitsaspecten zijn van belang zijn voor patiënten?
- * hoe oordelen patiënten over deze kwaliteitsaspecten?

Aangezien er vrij veel onderzoek¹ naar de tweede vraag is gedaan, besloot het Consumentenpanel Gezondheidszorg zich nu vooral op de eerste vraag te richten. Het panel bestaat uit 1514 gezinnen. Maar liefst 1145 van hen (respons 76 pct) hebben gereageerd op de toezending van een schriftelijke vragenlijst,

waarin aan alle respondenten een oordeel is gevraagd over 28 onderdelen van de kwaliteit van poliklinische zorg. Bij de keuze van de items is gebruik gemaakt van het twee jaar geleden door Bakkenist Management Consultants & het Landelijk Patiënten/Consumenten Platform² ontwikkelde kwaliteitsinstrument, dat vooral uitgaat van wat patiënten van belang vinden tijdens een poliklinische behandeling of langdurige opname in een ziekenhuis. Op basis van interviews en dagboekjes van patiënten werd vervolgens een patiëntenenquête ontwikkeld, die ook bij het onderhavige onderzoek als kwaliteitsinstrument fungeert. Van elk van de 28 uitspraken over poliklinische zorg konden de respondenten aankruisen, of zij de uitspraak 'van groot belang', 'van belang', 'van weinig belang' of 'van geen belang' vonden. Omdat vooral de oordelen van gebruikers van de zorg relevant zijn, werden 553 panelleden geselecteerd die in de afgelopen twee jaar door een specialist poliklinisch behandeld werden.

¹Correspondentie:
C. van Campen, NIVEL,
Postbus 1568,
3500 BN Utrecht.

RANG	UITSpraak	ASPECT	VAN GROOT BELANG	VAN BELANG	VAN WEINIG BELANG	VAN GEEN BELANG
In hoeverre is het van belang dat ...						
1.	U goed wordt geïnformeerd over de aan de behandeling verbonden risico's	<i>Informatiebereidheid</i>	89,5	10,3	2,0	0,0
2.	Men u na de behandeling informeert over het resultaat	<i>Informatiebereidheid</i>	75,8	23,3	9,0	0,0
3.	U goed wordt geïnformeerd over de mogelijke na- en bijwerkingen	<i>Informatiebereidheid</i>	72,5	26,6	0,7	0,2
4.	Men u tijdens de behandeling uitlegt wat er gebeurt	<i>Informatiebereidheid</i>	57,5	39,5	2,6	0,4
5.	Men meewerkt wanneer u de mening van een andere specialist wilt vragen	<i>Verantwoordingsbereidheid</i>	58,1	36,7	4,7	0,6
6.	U goed wordt geïnformeerd over de duur van de behandeling	<i>Informatiebereidheid</i>	54,4	42,3	3,3	0,0
7.	U snel aan de beurt bent als u voor een afspraak komt	<i>Beschikbaarheid</i>	56,6	38,7	4,2	0,6
8.	U tijdig genoeg de eerste afspraak met de polikliniek kunt maken	<i>Beschikbaarheid</i>	56,5	37,8	5,1	0,6
9.	Men uw toestemming vraagt voor de behandeling	<i>Zelfstandigheid</i>	56,3	37,7	5,7	0,4
10.	Men u steunt bij onzekerheid en spanning	<i>Inlevingsvermogen</i>	55,2	38,3	5,0	1,5
11.	U uw eventuele bezwaren tegen de voorgenomen behandeling duidelijk kunt maken	<i>Zelfstandigheid</i>	52,0	41,9	5,7	0,4
12.	U goed wordt geïnformeerd over hoe pijnlijk de behandeling is	<i>Informatiebereidheid</i>	42,1	50,6	6,3	1,1
13.	U de polikliniek zonder veel moeite kunt bellen	<i>Bereikbaarheid</i>	34,4	60,9	4,2	0,5
14.	U gemakkelijk vervolg afspraken kunt maken	<i>Beschikbaarheid</i>	31,1	62,7	5,5	0,7
15.	De wachtruimte ook met een rolstoel goed te bereiken is	<i>Bereikbaarheid</i>	45,8	39,1	5,9	9,2
16.	U de mogelijkheid hebt te kiezen uit meerdere behandelingen	<i>Zelfstandigheid</i>	30,8	58,0	11,0	0,2
17.	De behandelruimte met moderne apparatuur is ingericht	<i>Accommodatie</i>	31,1	54,7	13,4	0,8
18.	Men u informeert hoe lang u nog moet wachten	<i>Informatiebereidheid</i>	31,6	52,4	13,9	2,0
19.	U in de wachtruimte van een toilet gebruik kunt maken	<i>Accommodatie</i>	29,6	53,1	15,6	1,7
20.	Men uw mening vraagt over de zinvolheid van de uitgevoerde behandeling	<i>Zelfstandigheid</i>	24,4	52,9	20,1	2,6
21.	Men u informeert waarom u nog moet wachten	<i>Informatiebereidheid</i>	24,2	51,5	19,5	4,8
22.	U de polikliniek met het openbaar vervoer goed kunt bereiken	<i>Bereikbaarheid</i>	34,4	60,9	4,2	0,5
23.	Er bij de balie voldoende privacy voor u is	<i>Vertrouwensrelatie</i>	22,3	50,9	21,6	5,2
24.	U wordt geïnformeerd over de klachtenregeling	<i>Informatiebereidheid</i>	14,4	60,0	22,5	3,0
25.	Men u uitdrukkelijk vraagt of u verder nog iets wil weten	<i>Informatiebereidheid</i>	23,2	46,5	23,4	6,9
26.	De wachtruimte een prettige sfeer heeft	<i>Accommodatie</i>	9,7	63,2	21,8	5,2
27.	De wachtruimte recente tijdschriften heeft	<i>Accommodatie</i>	6,5	24,6	42,4	26,5
28.	U iets kunt drinken in de wachtruimte	<i>Accommodatie</i>	3,4	26,1	46,7	23,8

In het *schema* geven we in percentages hun oordelen weer over het relatieve belang van kwaliteitsaspecten van poliklinische zorg. Op basis van de gemiddelde score per uitspraak is een rangorde naar belang aangebracht.

De bereidheid tot informeren

Bekijken we nauwkeuriger de prioriteiten van patiënten in de poliklinische zorg, dan valt op dat vier van de vijf belangrijkste uitspraken gaan over *informatiebereidheid*. En drie van de tien belangrijkste

uitspraken gaan over de autonomie van de patiënt. Informatiebereidheid komt zonder twijfel naar voren als het aspect van zorg waar de leden van het consumentenpanel het meeste belang aan hechten. Nu we weten dat patiënten de informatie-

Bereidheid tot informeren bepalend voor klantvriendelijkheid

bereidheid in de polikliniek zeer belangrijk vinden, is het interessant te vernemen, wat ze van de kwaliteit ervan vinden. Uit ouder onderzoek zijn gegevens bekend over de tevredenheid van patiënten met informatiebereidheid in het ziekenhuis. En in 27 van de 38 - in een overzicht gepresenteerde - Nederlandse onderzoeken blijkt dat ziekenhuispatiënten zich het meest kritisch uitlaten over de medische voorlichting. Ontevreden zijn ze over de geringe hoeveelheid en onduidelijke informatie die zij ontvangen over

Rangordening van het belang van 28 uitspraken over de kwaliteit van specialistische zorg naar het oordeel van 553 gebruikers, in percentages.



Kwaliteit: een zaak van allen

Bewaking en verbetering van de kwaliteit vereisen dat de klanten continu gevraagd worden naar hun oordeel over de dienstverlening. Maar anders dan het hierin al zeer bedreven bedrijfsleven van producenten en consumenten, stuit de zorgverlening op een variëteit aan partijen, die elk hun eigen visies en voorkeuren hebben aangaande de kwaliteit van poliklinische zorg. Die kwaliteit was lange tijd een zuiver technische zaak die bewaakt en bevorderd werd door intercollegiale toetsing onder de volle verantwoordelijkheid van de verschillende beroepsbeoefenaren. Sinds de Leidschendam-conferenties in 1989 en 1990 drukken echter ook zorgverzekeraars en patiënten hun stempel op de kwaliteit van zorg. De Nederlandse Vereniging van Ziekenhuizen neemt in haar kwaliteitsbeleid de zorgvraag van de patiënt als het voornaamste uitgangspunt: "Het ziekenhuis en de daarin werkzame zorgverleners moeten tot een zorgaanbod komen dat is afgestemd op de wensen en behoeften van de zorgvrager". Verder zijn er allerlei projecten gaande ter verhoging van de patiëntvriendelijkheid van het ziekenhuis (waaronder patiëntenenquête's in de polikliniek) die deel uitmaken van de kwaliteitsborging en bevordering. Er wordt beter geluisterd naar de stem van patiënten bij de opzet van een kwaliteitsbeleid in het ziekenhuis, concluderen Dubbelboer & Timmer-Van Rijnsoever na een inventarisatie van kwaliteitsprojecten in ziekenhuizen⁸.

⇒ hun ziekte, de behandeling, de opname en het verblijf op de afdeling. Ook uit ander onderzoek

Vraag patiënt geen oordeel over de kwaliteit, zonder te weten wat voor hem kwaliteit is

valt te distilleren dat 49 pct van de patiënten verbeteringen wenst in de voorlichting³.

Knelpunten

Waar dan precies de knelpunten in de informatievoorziening zitten, geven Mudde & Fahrenfort⁴ aan in

hun onderzoek naar de tevredenheid van patiënten met de voorlichting in vier ziekenhuizen. Zij stelden de vraag: Welke elementen vinden patiënten relevant voor de ervaring en waardering van de hun geboden voorlichting? Uit de opmerkingen van patiënten kwamen drie thema's naar voren: de afstemming van de voorlichting; het stellen van vragen, en informatie over het wachten. Of het de goede kant opgaat met de patiëntenvoorlichting in ziekenhuizen is, volgens

Informatie vaak laat, gebrekkig, tegenstrijdig of in moeilijke taal

de Consumentenbond⁵ sterk de vraag. De regelmatig in de Consumentengids gepubliceerde gegevens stemmen wat dat betreft somber. De Consumentenbond volgt al sinds 1974 de situatie in en om de polikliniek en stelt in 1988 vast dat "de kwaliteit geen gelijke tred houdt met de kwantiteit". Wat betreft de informatievoorziening: de informatie komt vaak laat, is gebrekkig, tegenstrijdig of in moeilijk taalgebruik. Een recent artikel in de Consumentengids⁶ rapporteert het volgende: 90 pct van de ondervraagden is in het algemeen tevreden over de informatievoorziening in poliklinieken en ziekenhuizen. Maar vraagt men gericht dan zijn patiënten kritischer. Over de mondelinge informatie in de polikliniek over de behandeling oordeelt 13 pct van de respondenten matig tot slecht. En 15 pct van de ondervraagden beoordeelt de informatie over de duur van het onderzoek, de bijwerkingen, pijn en risico's als matig tot slecht.

Wat de patiënt wenst

Dat de kwaliteit van de patiëntenvoorlichting in het ziekenhuis nog te wensen overlaat wordt ook bevestigd in het BCM/LPCP-project *Patiëntvriendelijkheid van algemene ziekenhuizen*². Daaruit komt een door de patiënten

aangedragen 'top-10' van verbeterpunten voor de informatie over de behandeling:

- * Vooraf informatie over de risico's
- * Vooraf informatie over na- en bijwerkingen
- * Naderhand informatie over na- en bijwerkingen
- * Informatie over de mogelijkheid van *second opinion*
- * Informatie over klachtenregeling
- * Informatie over de reden en duur van het wachten.

1. - Waal, M.A.E. van der, Lako, C.J. & Casparie, A.F., 'Voorkeuren voor aspecten van zorg met betrekking tot de kwaliteit: een onderzoek bij specialisten en bij patiënten met een chronische aandoening'. Erasmus Universiteit, Rotterdam 1993.

- Campen, C. van, Friele, R.D. & Kerksen, J.J., 'Methods for assessing patient satisfaction with primary care: review and annotated bibliography'. NIVEL, Utrecht 1992.

2. Bakkenist Management Consultants & Landelijk Patiënten/Consumenten Platform, 'Werken aan patiëntvriendelijkheid van ziekenhuizen: ontwikkeling van een kwaliteitsinstrument'. Amsterdam/Utrecht 1992.

3. Visser, A.Ph., 'Tevredenheid van ziekenhuispatiënten met de voorlichting'. In V. Damoiseaux & A.Ph. Visser (Eds.), 'Patiëntenvoorlichting: een interdisciplinaire benadering' (pag. 267-270). Van Gorcum, Assen 1988.

4. Mudde, E. & Fahrenfort, M., 'Wat vinden patiënten van de voorlichting in het ziekenhuis?'. Tijdschrift voor Ziekenverpleging 22/1989.

5. Andela M., 'Ziekenhuisonderzoek door de Consumentenbond'. In: Visser, A.Ph. (red.), 'Onderzoek naar de tevredenheid van ziekenhuispatiënten: doel, methode en beleid'. De Tijdstroom, Lochem 1988.

6. 'Mondelinge voorlichting aan patiënt kan beter', Consumentengids januari 1992.

7. 'Het ziekenhuis aan bod', beleidsnota v/h sectie Ziekenhuizen van de Nationale Ziekenhuisraad (thans Nederlandse Vereniging van Ziekenhuizen). Utrecht 1990.

8. Dubbelboer J.S. & Timmer-van Rijnsoever, J.S.M., 'Inventarisatie kwaliteitsbevordering ziekenhuizen. NZi, Utrecht 1992.