

Postprint Version	1.0
Journal website	
Pubmed link	
DOI	

This is a NIVEL certified Post Print, more info at <http://www.nivel.eu>

Dokter geniet nog steeds aanzien

EVELIEN VAN DER SCHEE EN DIANA DELNOIJ

Voor overheid, verzekeraars en aanbieders is feedback over het functioneren van het zorgsysteem essentieel. Onderzoek naar publiek vertrouwen in de zorg levert daaraan een belangrijke bijdrage.

Beter dan wie ook kunnen de gebruikers zelf de geleverde zorg beoordelen en inzicht geven in de sterke en zwakke punten van de gezondheidszorg. In september 2004 heeft NIVEL daarom bij het Consumentenpanel Gezondheidszorg onderzoek gedaan naar publiek vertrouwen in de gezondheidszorg. Publiek vertrouwen is de reputatie van professionals, instellingen en systemen in de gezondheidszorg onder patiënten en consumenten. Media-aandacht voor de zorg, ervaringen in de kring van familie, vrienden en bekenden (het bekende 'verjaardagencircuit') en het vertrouwen dat patiënten op persoonlijk niveau in hun contacten met hulpverleners stellen, beïnvloeden deze reputatie. Dit laatste, interpersoonlijk vertrouwen, is essentieel voor een goede relatie tussen hulpverlener en patiënt. Patiënten moeten erop kunnen vertrouwen dat de arts zijn of haar uiterste best doet om de juiste zorg te leveren en vakkundig is.

VERTROUWEN

De meeste mensen waarderen hun vertrouwen in de Nederlandse gezondheidszorg met een ruime voldoende: een zeven. Slechts 7,3 procent geeft een vijf of lager. In de toekomst van de gezondheidszorg hebben consumenten beduidend minder vertrouwen. Bijna 5 keer zoveel mensen (36 procent van de respondenten) geven hiervoor een onvoldoende en het gemiddelde rapportcijfer voor de zorg van de toekomst komt daarmee op een 5,9. De reguliere beroepsgroepen genieten zeer veel vertrouwen. In huisarts en specialist stellen respectievelijk 91,5 procent en 91,4 procent veel of heel veel vertrouwen. Tandarts, apotheker, verpleegkundige en de fysiotherapeut worden door 80 à 90 procent van de mensen vertrouwd. Opvallend is dat instellingen duidelijk minder vertrouwd worden dan beroepsgroepen. Of het nu gaat om ziekenhuizen, thuiszorg, verpleeghuizen of ggz: instellingen genieten minder vertrouwen dan de zorgverleners. Uitzondering op de regel vormen de alternatieve genezers. Wanneer zij geen artsdiploma hebben, vertrouwt slechts een heel kleine groep (9,2 procent) hen. Een alternatieve genezer met artsdiploma komt er beter af, maar toch beduidend minder dan de hulpverleners uit het reguliere circuit (46 procent versus 80 à 90 procent).

REPUTATIE INSTELLINGEN

Op basis van deze uitkomsten kunnen we concluderen dat het met de reputatie van de instellingen minder goed is gesteld dan met die van de zorgverleners. Eerder onderzoek toonde dit verschil ook al aan. Destijds werd als mogelijke verklaring gegeven dat wachtlijsten en eigen bijdragen vooral worden geassocieerd met instellingen en niet met individuele zorgverleners. Een andere verklaring was dat de individuele hulpverleners een grotere bekendheid genieten dan instellingen. Beide verklaringen zijn nog steeds van

toepassing en leiden tot de conclusie dat instellingen beter in verhouding tot elkaar kunnen worden bestudeerd. Dan valt op dat zeker de ggz zeer weinig vertrouwen krijgt. Ook die uitkomst bleek uit eerder onderzoek. Ervaringskennis bleek toen een grote rol te spelen. Mensen die het afgelopen jaar onder behandeling waren (geweest) oordeelden licht positiever. Men gaf aan vooral inzicht te willen in wat er gebeurt in de ggz, hoe het werkt. Nu, 7 jaar later, kan geconcludeerd worden dat mensen hiervan nog steeds geen helder beeld hebben. Hetzelfde zou een rol kunnen spelen bij de alternatieve beroepsgroepen. Het aantal mensen met ervaring binnen de alternatieve zorg is beperkt (7 procent per jaar volgens cijfers van het CBS uit 2005). Wellicht speelt ook hier het gebrek aan inzicht in wat er in het alternatieve circuit gebeurt. Daarbij hebben de alternatieve geneeswijzen nogal eens te kampen met negatieve media-aandacht, zoals na het overlijden van Sylvia Millecam, hetgeen niet bijdraagt aan het vertrouwen in de branche.

COMMUNICATIE

Naast het vertrouwen in beroepsgroepen en instellingen, is ook gevraagd naar het vertrouwen in de verschillende aspecten van de gezondheidszorg. De communicatie en informatievoorziening door hulpverleners wekt het meeste vertrouwen. Gemiddeld verwacht ongeveer tweederde van de mensen een goede informatievoorziening. Iets minder vaak heeft men er vertrouwen in dat de patiënt centraal staat tijdens de behandeling (gemiddeld 61 procent). Met de professionele expertise van hulpverleners zit het volgens iets meer dan de helft wel goed. De helft van de respondenten vertrouwt in het vakbekwaam handelen van artsen. Veel minder vertrouwen heeft men in een goede samenwerking van artsen (gemiddeld 25 procent). In politieke issues is het vertrouwen het laagst, gemiddeld 11 procent. Dat mensen het meeste vertrouwen hebben in 'informatie en communicatie' is misschien wel een verdienste van de Wet Geneeskundige Behandelingsovereenkomst (WGBO), die expliciete richtlijnen voor informatie en communicatie van arts naar patiënt geeft. De vraag rijst echter of genoeg moet worden genomen met het feit dat tweederde van de consumenten vertrouwen stelt in de informatie van de behandelaar. Dit geldt overigens ook voor het vertrouwelijk behandelen van gegevens. De WGBO verplicht hiertoe, maar eenderde van de consumenten is juist hierop nog niet geheel gerust. Het vertrouwen van de consument in professionele expertise lijkt op het eerste gezicht tegen te vallen. Dat kan echter te maken hebben met de formulering van sommige items in de vragenlijst. Om een voorbeeld te geven: vier op de tien mensen vertrouwt erop dat artsen alles kunnen en alles weten. Zo geformuleerd heeft dus 40 procent van de consumenten een bijna blind vertrouwen in artsen.

KRITISCHER

Over het geheel genomen zijn consumenten kritischer geworden over de vakbekwaamheid van artsen dan voorheen. Werd hierop in 1997 nog door driekwart van de bevolking vertrouwd, anno 2004 is dat nog maar de helft. Ook dit verschil kan deels verklaard worden door een aanpassing in de vraagstelling (bijvoorbeeld de toevoeging van het woordje 'altijd' in 'Ik heb er vertrouwen in dat de juiste medicatie wordt gegeven'), maar naar verwachting speelt een veranderde houding van patiënten ook een rol. Kritisch zijn mensen ook over de politieke issues. Dat zoveel mensen bang zijn dat patiënten het slachtoffer worden van de stijgende kosten, lijkt makkelijk te verklaren uit de lijn die het kabinet volgt. Echter, in 1997 lag het vertrouwen in de politiek ook zeer laag: rond de 16 procent.. De Nederlandse bevolking blijkt dus voldoende vertrouwen te hebben in de gezondheidszorg in het algemeen. Bovendien is er veel vertrouwen in de reguliere zorgverleners. Ook in de informatievoorziening wordt naar verhouding veel vertrouwen gesteld. In de loop van de tijd zijn geen grote veranderingen opgetreden in het consumentenvertrouwen in de gezondheidszorg. Onduidelijk is echter of het misschien beter of slechter kan. Het zou interessant zijn om het consumentenvertrouwen hier te vergelijken met het vertrouwen dat



buitenlandse consumenten hebben in hun zorgsysteem. Momenteel wordt door NIVEL dan ook internationaal vergelijkend onderzoek gedaan om de Nederlandse cijfers in een breder perspectief te plaatsen.