



Enquête huisartsenzorg



LPGGz

Landelijk Platform GGz

Mensen met psychische klachten geven huisartsen gemiddeld een voldoende op een aantal belangrijke kwaliteitsaspecten in de huisartsenzorg, zoals een goede vertrouwensrelatie en aandacht voor de wensen en voorkeuren van cliënten. Maar op een aantal cruciale punten heerst er bij een aanzienlijk deel van de mensen ontevredenheid. Met name de deskundigheid van huisartsen op het gebied van ggz-problemen, de begeleiding bij medicatie, de aandacht voor de thuissituatie en hulp bij het verkorten van wachttijden laten volgens ggz-clieënten te wensen over. Dat blijkt uit de huisartsenenquête van het Landelijk Platform GGz.

In totaal hebben 300 mensen de vragenlijst ingevuld. De meeste hebben psychische klachten die langer duren dan 1 jaar. Deze factsheet is een samenvatting van de meest relevante uitkomsten van de enquête.

Achtergrond

Van 16 oktober tot 1 december 2015 heeft het Landelijk Platform GGz een vragenlijst uitgezet onder haar ggz-panel, haar lidorganisaties en via internet. Het LPPGGz wilde inventariseren wat mensen met psychische klachten verwachten van de kwaliteit van de huisartsenzorg en tegen welke knelpunten zij aanlopen.

De vragenlijst is samengesteld op basis van kwalitatieve informatie uit een drietal focusgroepen in 2015, met mensen met psychische klachten en hun familie. De enquête is ingevuld door mensen die in de periode 2010 – 2015 ervaring hebben gehad met de huisartsenzorg, vanwege psychische klachten van henzelf of hun naaste (bijvoorbeeld partner of kind).

Belangrijkste uitkomsten enquête

De ondervraagden hebben voor diverse aspecten van de huisartsenzorg aan kunnen geven hoeveel belang zij hier aan hechten en welk rapportcijfer zij hun huisarts geven op dit gebied. Tabel 1 laat zien dat op zeer relevante kwaliteitsaspecten de huisarts gemiddeld tussen de 6 en 7 scoort. Een aanzienlijk deel van de ondervraagden (tussen de 19 en 40%) geeft hun huisarts echter een onvoldoende. Opvallend is dat veel respondenten de informatie met betrekking tot hun ggz-klachten onvoldoende vinden.

TABEL 1 Belangrijke kwaliteitsaspecten voor de huisartsenzorg ggz

Kwaliteitsaspect:	Belang(1-5)	Rapportcijfer voldoende %	Rapportcijfer onvoldoende %	Gem cijfer:
Goede vertrouwensrelatie	4,8	75%	25%	6,9
Wensen en voorkeuren cliënt centraal bij zorg	4,7	81%	19%	7,1
Goede informatie over ggz klacht	4,6	60%	40%	5,8
Voldoende tijd en aandacht voor klacht	4,7	74%	26%	6,8

Deskundigheid huisarts op het gebied van ggz

Huisartsen nemen ggz-klachten over het algemeen wel serieus (tabel 2). Een meerderheid van de ondervraagden vindt de deskundigheid van de huisarts met psychische problemen ook voldoende. Echter, 36% van hen geeft hun huisarts een onvoldoende voor dit onderdeel. De huisarts scoort gemiddeld een 5.9 als rapportcijfer, wat aangeeft dat het beter kan.

TABEL 2 Deskundigheid huisarts ggz

Kwaliteitsaspect:	Rapportcijfer voldoende %	Rapportcijfer onvoldoende %	Gem. cijfer:
Deskundigheid ggz	64%	36%	5,9
Klachten ggz serieus nemen	77%	23%	7,2

Keuzevrijheid huisarts

Mensen vinden het belangrijk om over te kunnen stappen naar een andere huisarts. Een klein percentage van de ondervraagden heeft dit ook gedaan, maar het blijkt niet altijd mogelijk: *“Er zijn onderlinge afspraken met andere huisartspraktijken in mijn gemeente dat zij geen patiënten van een andere praktijk overnemen”*. Dergelijke onderlinge afspraken staan haaks op de keuzevrijheid van mensen om hun eigen zorgverlener te kiezen.

Medicatie

Bijna 60% van de ondervraagden heeft medicatie gekregen via de huisarts. Een derde van hen is ontevreden over de medicatie-begeleiding. Klachten zijn onder meer een gebrek aan monitoring en afbouw van de medicatie. Zo geeft een ondervraagde aan: *“Ik gebruik al ruim 4 jaar dezelfde anti-depressiva, maar we hebben het er nooit over”*.

Invloed van psychische klachten op de thuissituatie

Het grootste deel van de ondervraagden (88%) geeft aan dat de psychische klachten invloed hebben op hun thuissituatie. Uit de enquête blijkt dat veel mensen de rol van de huisartsenzorg hierbij missen (tabel 3). Vooral familieleden hebben behoefte aan ondersteuning van de huisarts maar krijgen die te weinig.

TABEL 3 Aandacht voor thuissituatie door de huisarts

Kwaliteitsaspect:	Belangrijk:	Rapportcijfer voldoende %	Rapportcijfer onvoldoende %	Gem cijfer:
Aandacht voor thuissituatie	74%	56%	44%	5,6

Praktijkondersteuner ggz

Uit de enquête blijkt dat bij een deel van de ondervraagden knelpunten bestaan rondom de functie van Praktijkondersteuner ggz in de huisartsenpraktijk. Bijna 2 op de 5 ondervraagden heeft contact gehad met een POH ggz. Een derde van hen is ontevreden over de hoeveelheid tijd die deze hulpverlener voor hen heeft. Tabel 4 toont dat ruim 40% de POH ggz een onvoldoende geeft voor de mate waarop zij zich geholpen voelen. Eenzelfde percentage ondervraagden acht de POH ggz onvoldoende deskundig op het gebied van hun psychische klachten.

TABEL 4 Rol van Praktijkondersteuner ggz (POH ggz) bij ggz klachten

Kwaliteitsaspect:	Rapportcijfer voldoende:	Rapportcijfer onvoldoende	Gem. cijfer:
Hulp via POH ggz	58%	42%	5,8
Deskundigheid POH ggz	59%	41%	5,8

Verwijsfunctie huisartsenzorg en wachttijden ggz

De meeste mensen (70%) vinden dat zij tijdig worden doorverwezen naar een andere hulpverlener, hoewel 23% van de ondervraagden aangeeft dat ze niet bij de juiste hulpverlener terecht zijn gekomen. Een klein percentage (16%) heeft een keer afgezien van een verwijzing vanwege het verplichte eigen risico. De belangrijkste reden die hiervoor wordt gegeven is dat zij dit niet kunnen betalen. Van de 223 mensen met een verwijzing heeft 37% langer dan 8 weken moeten wachten op vervolgzorg. Mensen vinden het belangrijk dat hun huisarts hen helpt met het verkorten van de wachttijd, maar in de meeste gevallen gebeurt dit niet.

Spoedzorg ggz-klachten

Ongeveer 1 op de 3 ondervraagden (in totaal 88 ondervraagden) is voor een spoedvraag bij de huisartsenpost langs geweest. Opmerkelijk is dat de helft van hen ontevreden is over de deskundigheid van de zorgverleners mbt hun psychische klachten.

Ouders van kinderen met psychische klachten

Hoewel het aantal ouders/verzorgers van kinderen met psychische klachten relatief klein was in de enquête (in totaal 71 ondervraagden) lijken er signalen te zijn dat er knelpunten bestaan in de huisartsenzorg rondom jeugd. Het gaat om knelpunten die ook in de focusgroepen naar voren zijn gekomen. Ongeveer 40% van de ouders/verzorgers is van mening dat de huisarts onvoldoende deskundig is op jeugd-ggz. Een veel genoemd knelpunt is dat de huisarts onvoldoende doorvraagt bij lichamelijke klachten van hun kind om uit te zoeken of er psychische problemen aan ten grondslag liggen. 64% van de ouders/verzorgers is van mening dat zij zelf onvoldoende op de hoogte gehouden worden van de ggz klachten van hun kind. Ze voelen zich ook te weinig ondersteund.

Aanbevelingen Landelijk Platform GGz aan (beroepsverenigingen) huisartsen

- Zorg voor bij- en nascholing voor huisartsen en Praktijkondersteuners ggz vanuit het perspectief van cliënten en familie, bijvoorbeeld door ervaringsdeskundigen in te zetten.
- Zorg dat er ook op de huisartsenposten voldoende deskundigheid is op het gebied van de ggz bij de triagist en dat er een consult met een ggz-deskundige kan plaatsvinden in een aparte gespreksruimte.
- Maak een handreiking voor huisartsen over het begeleiden van cliënten bij ggz-medicatie, met aandacht voor afbouw en vervanging door therapie.
- Zorg voor een betere signalering van psychische problemen bij kinderen en jongeren die met lichamelijke klachten in de praktijk komen.
- Versterk de bemiddelende rol van huisartsen bij te lange wachttijden voor ggz vervolgzorg.
- Stimuleer dat huisartsen meer aandacht besteden aan de thuissituatie van mensen met psychische klachten en naasten meer begeleiding en ondersteuning bieden.
- Verbeter de informatievoorziening aan (familie van) cliënten met psychische klachten, bijvoorbeeld via [Thuisarts.nl](https://www.thuisarts.nl). Kijk samen met cliënten en familie naar verbeteringen en aanvullingen op deze website en breng de website onder de aandacht.
- Zorg dat de aanbevelingen uit deze enquête onderdeel worden van de NHG-richtlijnen.



Februari 2016

Auteur: Christien van der Hoeven, senior beleidsmedewerker LPGGz

Vragen over de enquête huisartsenzorg kunt u stellen via c.vanderhoeven@platformggz.nl

Ontwerp: Suggestie & illusie



LPGGz

Landelijk Platform GGz
Maliebaan 87, 3581 CG Utrecht
www.platformggz.nl