

# 1 Rapportage Zorgbehoefte

## 1.1 Aanleiding

De Raad voor de Volksgezondheid en Zorg (RVZ) wil in het kader van het advies “Nieuwe ordeningen in de zorg” antwoord krijgen op de vraag hoe het zorgstelsel anno 2020 er uit moet zien, gegeven de ontwikkeling van de vraagzijde. ‘Zorgstelsel’ staat voor de zorg- en dienstverlening aan de patiënt, dus voor de inrichting en ordening van het primaire proces. De zorgvraag wordt bepaald door de zorgbehoefte van de (toekomstige) patiënt/cliënt. Om inzicht te krijgen in de zorgbehoefte met betrekking tot de inrichting en ordening is aan de leden van het Consumentenpanel Gezondheidszorg (CoPa) en de leden van het Nationaal Panel Chronisch zieken en Gehandicapten (NPCG) van het NIVEL een aantal vragen over dit onderwerp voorgelegd. Op deze manier werden zowel patiënten als niet-patiënten bereikt. Aan de hand van de vragen over zorgbehoefte kan zicht worden verkregen op datgene wat men belangrijk vindt aan kwalitatief goede zorg, hoe men zich gedraagt of denkt te gedragen als men zorg nodig heeft, en wat men verwacht van een zorgverlener als het om inrichting en ordening van de zorg gaat.

### **Consumentenpanel Gezondheidszorg**

Het Consumentenpanel Gezondheidszorg bestaat uit circa 1.500 personen. Deze personen vormen qua leeftijd en geslacht een representatieve afspiegeling van de Nederlandse bevolking van 18 jaar en ouder. Via het Consumentenpanel Gezondheidszorg wordt op landelijk niveau informatie verzameld over de meningen en ervaringen van gebruikers van de gezondheidszorg. Consumentenpanelleden krijgen twee tot vier keer per jaar een vragenlijst voorgelegd over actuele en beleidsrelevante thema's. De uitkomsten van de Consumentenpanel-peilingen worden gebruikt ter ondersteuning van het beleid gericht op versterking van de positie van gebruikers van de gezondheidszorg.

### **Nationaal Panel Chronisch zieken en Gehandicapten**

Het Nationaal Panel Chronisch zieken en Gehandicapten is een landelijk panel bestaande uit ongeveer 3.800 zelfstandig wonende mensen van 15 jaar of ouder met medisch gediagnosticeerde chronische somatische ziekten en/of matige tot ernstige lichamelijke beperkingen. Via het NPCG worden gegevens verzameld over de zorg- en leefsituatie van mensen met een chronische aandoening of handicap. De eigen ervaring van de deelnemers staat hierbij centraal. Aan de panelleden worden twee keer per jaar vragen voorgelegd. De hiermee verkregen gegevens zijn landelijk representatief, en bruikbaar voor het ontwikkelen, monitoren en evalueren van beleid ten aanzien van chronisch zieken en gehandicapten.

## 1.2 Methode

In november 2009 is een vragenlijst afgenomen onder 1.559 panelleden van het Consumentenpanel Gezondheidszorg. Eén onderdeel van de vragenlijst betrof “Zorgbehoefte”. In paragraaf 1.3 worden de rechte tellingen met betrekking tot dit onderdeel gerapporteerd. 1.056 panelleden hebben de vragenlijst schriftelijk of online ingevuld (respons 68%). De leeftijd van de respondenten ligt tussen de 20 en de 90 jaar. De gemiddelde leeftijd is 59 jaar, 45% is man en 55% is vrouw. Dit wijkt iets af van de algemene bevolking (gemiddelde leeftijd 50 jaar, 49% is man en 51% is vrouw). Daarom zijn de gegevens gewogen naar de samenstelling van de algemene bevolking, zodat de resultaten gegeneraliseerd kunnen worden.

Onder de deelnemers aan het Nationaal Panel Chronisch zieken en Gehandicapten zijn in oktober 2009 vragen afgenomen over het onderwerp ‘Zorgbehoefte’. De rechte tellingen met betrekking tot deze vragen worden in paragraaf 1.4 gerapporteerd. Voor de analyses is gebruik gemaakt van de gegevens van 2.608 mensen met een chronische ziekte en/of lichamelijke beperking (respons 86%). De leeftijd van de respondenten ligt tussen de 16 en de 95 jaar. De gemiddelde leeftijd is 64 jaar, 38% is man en 62% is vrouw. De gegevens zijn gewogen naar de samenstelling van het aantal mensen met een chronische ziekte of lichamelijke beperking in de Nederlandse bevolking, zodat de resultaten gegeneraliseerd kunnen worden.

## 1.3 Resultaten Consumentenpanel Gezondheidszorg

Met de onderstaande vragen willen we graag een beeld krijgen hoe u omgaat met klachten. We nemen als voorbeeld de klacht “**pijn op de borst**”. Stelt u zich voor dat u plotseling pijn op de borst heeft en beantwoord dan de volgende vragen. Als u regelmatig pijn op de borst heeft denk bij het beantwoorden van de vragen dan aan de laatste keer.

- 1 Als ik plotseling klachten krijg van pijn op de borst, dan ....  
(meerdere antwoorden mogelijk)

	N	%
... zoek ik hulp of advies in mijn omgeving (bij mijn partner, familie of vrienden)	369	35
... zoek ik professionele hulp van de huisarts	651	62
... zoek ik professionele hulp van de specialist	58	6
... ga ik direct naar de spoedeisende hulp of bel 112	238	23
... doe ik niets; wat vanzelf is gekomen, gaat vanzelf weer over	133	13
... doe ik iets anders, namelijk*	78	7

\* zie antwoorden op open vragen, aan het eind van paragraaf 1.3

- 2 Als u hulp of advies wilt voor pijnklachten op de borst, op welke manier wilt u dan het liefste hulp of advies? *(meerdere antwoorden mogelijk)*

	N	%
Ik wil een persoonlijk advies of hulp van mijn eigen huisarts of specialist bij hem/haar in de praktijk, het ziekenhuis of bij mij thuis	501	47
Ik wil een persoonlijk advies of hulp van mijn eigen huisarts of specialist, maar dat mag ook via de telefoon, een videoconsult of via de mail	119	11
Ik wil een persoonlijk advies of hulp van een arts; dat mag mijn eigen arts zijn maar ook een andere arts	327	31
Ik wil een persoonlijk advies of hulp. Het maakt daarbij niet uit of het van een arts komt of van bijvoorbeeld de assistente of een verpleegkundige	81	8
Ik heb genoeg aan het advies dat ik op internet kan vinden	34	3
Ik wil graag advies van mijn partner, familie of vrienden	28	3
Anders, namelijk*	11	1
Ik wil geen hulp of advies	6	1

\* zie antwoorden op open vragen, aan het eind van paragraaf 1.3

- 3 Als u klachten van pijn op de borst heeft, gaat u dan op zoek naar informatie?

	N	%
Nee, ik heb geen behoefte aan informatie	236	22
Nee, ik heb het al vaker gehad dus ik weet wat ik moet doen	77	7
Ja	723	69

- 4 Waar zoekt u die informatie over pijnklachten op de borst? *(meerdere antwoorden mogelijk)*

	N	%
Bij mijn partner/familie	261	25
Bij vrienden of mensen in de buurt	94	9
Bij de huisarts of huisartsenpost	525	50
Bij mijn specialist of een andere medewerker van het ziekenhuis	109	10
Bij de apotheek	26	3
Op internet	442	42
In een medische encyclopedie	72	7
Op een andere plaats, namelijk*	18	2

\* zie antwoorden op open vragen, aan het eind van paragraaf 1.3

- 5 Stel u heeft pijn op de borst en u gaat daarmee naar de huisarts. Wat verwacht u dan dat de huisarts doet? (*meerdere antwoorden mogelijk*)

**Ik verwacht dat de huisarts ...**

	<i>N</i>	<i>%</i>
... uitlegt wat de klachten betekenen	634	60
... een diagnose stelt	643	61
... mij behandelt voor mijn klachten	461	44
... mij geruststelt	314	30
... mij lichamelijk onderzoekt	602	57
... er probeert achter te komen waar de klachten vandaan komen	713	68
... in mijn medisch dossier kijkt om te kijken of de klachten te maken hebben met andere problemen of klachten die ik heb (gehad)	471	45
... een recept geeft	92	9
... mij verwijst	393	37
... informeert naar mijn leefgewoonten zoals of ik rook of drink	220	21
... ik verwacht iets anders, namelijk*	43	4
... ik verwacht helemaal niets	1	0

\* zie antwoorden op open vragen, aan het eind van paragraaf 1.3

- 6 Hieronder staat een aantal taken. Kunt u aangeven of u vindt dat dit taken zijn die perse door de huisarts gedaan moeten worden of dat deze taken ook door de verpleegkundige/praktijkondersteuner in de huisartsenpraktijk gedaan mogen worden?

<b>Taken</b>	<i>moet door een huisarts uitgevoerd worden</i>	<i>kan ook door een verpleegkundige/ praktijkondersteuner uitgevoerd worden</i>
	<i>N (%)</i>	<i>N (%)</i>
a Geven van voorlichting, advies	272 (26)	770 (73)
b Geven van instructie bij het gebruik van geneesmiddelen of hulpmiddelen	141 (13)	892 (84)
c Periodieke controle, bijvoorbeeld bij verhoogde bloeddruk, suikerziekte, astma	185 (18)	852 (81)
d Eenvoudige handelingen zoals uitstrijkjes maken, wratten aanstippen, hechtingen verwijderen	84 (8)	951 (90)
e Diagnose stellen	1.038 (98)	5 (0)
f Nieuwe medicijnen voorschrijven	1.006 (95)	31 (3)
g Herhaalrecepten uitschrijven	201 (19)	834 (79)
h Uitslagen van onderzoek of testen met mij bespreken	861 (82)	177 (17)
i Doorverwijzen	973 (92)	68 (6)
j Geven van dieetadviezen	184 (17)	836 (79)
k Hulp bieden bij bijvoorbeeld stoppen met roken, omgaan met alcohol, volgen van een dieet	173 (16)	855 (81)
l Hulp bieden bij psychische of sociale problemen	812 (77)	213 (20)
m Onderhouden van contacten met bijvoorbeeld thuiszorg of ziekenhuis	379 (36)	655 (62)
n Zorg door andere zorgverleners of instanties (bijvoorbeeld de thuiszorg) voor mij regelen als ik die nodig heb	184 (17)	840 (80)

- 7 Stel dat u langdurig ziek wordt en afhankelijk bent van hulp. Hoe zou u die hulp dan het liefste krijgen? Als u op dit moment al afhankelijk bent van hulp geef dan aan hoe u de hulp het liefste krijgt. (*meerdere antwoorden mogelijk*)

	<i>N</i>	<i>%</i>
Bij mij thuis door bekenden zoals mijn partner of familie	187	18
Bij mij thuis door professionele zorgverleners, bijvoorbeeld thuiszorg	501	47
Bij mij thuis door vrijwilligers	14	1
Het maakt niet uit door wie, als het maar bij mij thuis is	151	14
Thuis maar alleen door bekenden of professionele zorgverleners	297	28
Buitenshuis, bijvoorbeeld in een ziekenhuis of revalidatiecentrum door professionele zorgverleners	60	6
Buitenshuis maar wel door bekenden zoals mijn partner of familie	2	0
In een verpleeghuis of verzorgingshuis	27	3
Anders, namelijk*	12	1

\* zie antwoorden op open vragen, aan het eind van paragraaf 1.3

- 8 Stel dat u ziek bent of wordt en de juiste medische zorg in de buurt is moeilijk te krijgen. Hoe lang bent u dan bereid te reizen voor de juiste zorg?

	<i>maximaal 30 minuten</i>	<i>maximaal 45 minuten</i>	<i>maximaal 1 uur</i>	<i>meer dan een uur</i>
a Voor een <b>eenmalig</b> onderzoek of behandeling	203 (19%)	126 (12%)	295 (28%)	415 (39%)
b Voor <b>meerdere</b> onderzoeken of behandelingen verspreid over een langere periode	424 (40%)	150 (14%)	288 (27%)	160 (15%)

## ***Antwoorden op de open vragen***

- 1 Als ik plotseling klachten krijg van pijn op de borst, dan ....

### **Contact met zorgverleners**

Naar ziekenhuis.

Druk alarm in.

In weekend SEH of 112 indien zware pijn in de borst.

Als de huisarts niet bereikbaar, bel ik 112.

Bel eigen cardioloog.

Mijn broer en nicht zijn cardioloog.

Bel ik mijn jongste zoon (huisarts in Den Haag).

Vraag ik advies aan een collega uit het mammateam in het ziekenhuis.

Zoek ik hulp van de homeopaat.

### **Medicatie**

Aantal spray onder tong niet weg, ga ik naar de specialist.

Mijn medicijnen innemen.

Spuit ik nitrolinguaal.

Isosarbidedinitraat Dumese onder mijn tong.

Spray onder de tong nitroglyserine.

De hoeveelheid carnitine + Q10 verhogen.

### **Rust/ontspanning**

Voer een ontspanningsoefening uit.

Rustig blijven, ademhaling reguleren, weet waar de pijn vandaan komt en het weer.

Een aantal keren diep ademen en rustig gaan zitten.

Ga rustig ademhalingsoefeningen doen en naar bed.

Rustig ademhalen en dan gaat het meestal weer weg.

Rustig zitten, gaat het over, niet echt, pijn op de borst, beetje druk bij.

Eerst even rustig zitten en dan kijken of de pijn verdwijnt.

Even rustig gaan zitten als het blijft m.z.

Rustig ademhalen en nog een dag wachten alvorens naar de huisarts te gaan.

Rustig blijven en het signaal serieus nemen en komt er geen verandering dan naar.

### **Afwachten**

Kijk het even aan.

Wacht minimaal enkele dagen af.

Even afwachten.

Ik wacht even af of het zich herhaalt/blijft doorzetten.

Ik zou een paar dagen wachten.

Wacht eerst af.

Wacht even af.

Even afwachten.

Even afwachten (paar dagen).

Even rustig afkijken gaat vaak weer over.

Afwachten, komen er niet uit.

Wacht af of het overgaat, meestal wel, licht er aan hoe erg het is.

Wacht eerst even of het zakt en bedenk wat de reden zou kunnen zijn.

Wacht even af en hou het goed in de gaten.

Afwachten en signaleren wanneer en wat ik precies voel.

Als er na enige tijd (een half uur) geen verbetering is zal ik de huisartsen post bellen.

Eerst aankijken dan huisarts.

### **Afwachten (vervolg)**

Eerst afwachten dan huisarts.

Eerst afwachten en als de pijn blijft de huisarts bellen.

Eerst even aankijken of het erger wordt of vaker voorkomt voordat ik naar de huisartsenpost bel.

Eerst even afwachten en anders de huisarts bellen.

Eerst een poosje aanzien, daarna hulp zoeken.

Ik wacht af of het over gaat, wordt het erger of duurt het lang bel ik de huisarts.

Ik wacht even af en schakel bij blijvende klachten de huisarts in.

Ik wacht het eerst even af voor ik de huisarts bel.

Wacht af of de klacht tijdelijk is, als het niet verandert of verergert bel ik doktersdienst of in ernstig geval spoedeisende hulp.

Wacht ik af of het weer afzakt anders bel ik met de huisarts of de dokterswacht om advies te vragen of laten controleren of er iets ernstigs aan de hand is.

Wacht ik eerst af of het over gaat, zo niet bel ik de huisarts.

Wacht meestal af, blijft het duren ga ik naar een arts.

Ik wacht eerst even af, en vertrouw op mijn intuïtie of ik mijn huisarts moet bellen of dat ik kan afwachten.

### **Achterhalen oorzaak/zelfanalyse**

Zoek ik eerst waar en hoe en zal bij voortgaande naar de huisarts gaan.

Vraag mij af is er stress in het spel en daarop een lichamelijke reactie of iets anders.

Analyseer of het spanning of een lichamenlijk is en kies dan wat te doen.

Kijken of er meer klachten/symptomen zijn en dan pas een beslissing nemen.

Let goed op mijn ontlasting vanwege darm problemen.

Andere controles bloeddruk etc. Afhankelijk daarvan 112 of huisarts.

Eerst proberen na te gaan hoe het ontstaat.

Ga eerst na, wat de oorzaak kan zijn. Laatst bleek dat een wijziging van medicijnen te zijn.

Ga ik zelf nadenken over de mogelijke oorzaken (ik ben zelf longarts!).

### **Raadplegen internet/boeken**

Zoek ik op internet en in studieboeken.

Zoek informatie op internet.

Zoek op internet naar mogelijke oorzaak klachten en tips hoe verder te handelen.

Zoeken op internet.

Ook op internet kijken.

Opzoeken op internet.

Kijk op de pc.

Mijn boeken over natuurgeneeskunde raadplegen.

### **Afhankelijk van de pijn**

Ben eerder gedotterd en ligt dus aan de pijn

Is afhankelijk van de hevigheid. Anders arts bellen.

Hangt er vanaf hoe erg de pijn is.

### **Overig**

Mijn dochter bellen.

Ik doe niks omdat dokters toch altijd naar meer concrete problemen op zoek zijn, hiermee sturen ze je naar huis.

Pijn is niet heel erg dus ga ik niet naar huisarts.



2 Als u hulp of advies wilt voor pijnklachten op de borst, op welke manier wilt u dan het liefste hulp of advies?

112.

Ik ben hartpatiënt.

Hulp specialist.

1 keer per jaar controle specialist.

Persoonlijk advies van familielid, dat cardioloog is.

Wil graag advies van de homeopaat of huisarts.

Vraag het dochter, is huisarts.

Neem contact op met mijn alternatieve genezer.

Collega mammateam ZH.

Ik laat een collega meekijken.

Voel eerst eens goed wat er is, evt. Naar de huisarts.

Ik test eerst mijn bloeddruk etc en reageer pas bij urgentie.

Ik probeer eerst zelf een oplossing te zoeken.

Encyclopedie.

4 Waar zoekt u die informatie over pijnklachten op de borst?

Arts/acupunct/orthomdec.arts.

Bij homeopaat.

Homeopaat.

Bij mijn alternatieve genezer.

Via collega therapeut d.m.v. Kinesiologie.

Vrienden en kennissen die medicijnen hebben gestudeerd.

Vergelijken met geleerde symptomen van een EHBO-cursus.

Eigen info.

De gewone Winkler Prins encyclopedie.

Ik ga pas naar de HA nadat ik zelf overweeg en enig idee heb waar het vandaan komt.

Bij zorgverzekeraar.

Patiëntenvoorlichting ziekenhuis.

- 5 Stel u heeft pijn op de borst en u gaat daarmee naar de huisarts. Wat verwacht u dan dat de huisarts doet?

Ben zelf ambulance verpleegkundige.

Advies vraagt aan mijn behandelend cardioloog.

Dat hij me doorstuurt naar cardioloog waar ik onder behandeling ben.

Doorsturen naar een cardioloog.

Door naar de specialist.

Doorzenden specialist.

Doorstuurt naar specialist.

Doorsturen naar ziekenhuis.

Indien gewenst doorstuurt.

Mij zonodig verwijst.

De zaak serieus neemt en als hij niet concreet een kwaal kan uitsluiten. Maar ook geen oorzaak kan vinden, dit dan overlaat aan een ander.

Op niet chemische manier de oorzaak omkeren.

Bij acuut, hart film.

Dat ik goed gehoord word, hij/zij mij zekerheid gaat bieden en niet gaat gissen.

Niets, ik heb gelukkig een heel goede huisarts.

Dat hij, als gewoonlijk, niets doet.

- 7 Stel dat u langdurig ziek wordt en afhankelijk bent van hulp. Hoe zou u die hulp dan het liefste krijgen? Als u op dit moment al afhankelijk bent van hulp geef dan aan hoe u de hulp het liefste krijgt.

EHBO of door bevoegde!

Ervaring met de "hoogstraat" en ziekenhuis.

Als het niet te zwaar gaat worden voor de hulpverleners, anders naar een.

Als hulp te zwaar wordt in verpleeghuis of verzorging.

Daar waar de zorg het best gegeven kan worden, dat kan dus zowel thuis zijn als in een ziekenhuis, revalidatiecentrum ed

Dat ik zelf vrijheid behoud kan ook elders.

Thuis door bekenden en professioneel zorgverleners.

Thuis door professionele of vrijwillige zorgverleners.

Hangt van de situatie af.

Hangt volledig af van de aard en ernst van de ziekte.

Het maakt mij niet uit. Wat maar het meest zinvol is en wat voor de thuissituatie het beste uitkomt.

Euthanasie.

#### 1.4 Resultaten Nationaal Panel Chronisch zieken en Gehandicapten

Met de onderstaande vragen willen we graag een beeld krijgen hoe u omgaat met klachten. We nemen als voorbeeld de klacht “**pijn op de borst**”. Stelt u zich voor dat u plotseling pijn op de borst heeft en beantwoord dan de volgende vragen. Als u regelmatig pijn op de borst heeft denk bij het beantwoorden van de vragen dan aan de laatste keer.

1 Als ik plotseling klachten krijg van pijn op de borst, dan ....

*(meerdere antwoorden mogelijk) N=2.546*

	<i>N</i>	<i>%</i>
... zoek ik hulp of advies in mijn omgeving (bij mijn partner, familie of vrienden)	824	32
... zoek ik professionele hulp van de huisarts	1.595	63
... zoek ik professionele hulp van de specialist	329	13
... ga ik direct naar de spoedeisende hulp of bel 112	822	32
... doe ik niets; wat vanzelf is gekomen, gaat vanzelf weer over.	172	7
... doe ik iets anders, namelijk*	160	6

\* zie antwoorden op open vragen, aan het eind van paragraaf 1.4

2 Als u hulp of advies wilt voor pijnklachten op de borst, op welke manier wilt u dan het liefst hulp of advies? *(meerdere antwoorden mogelijk) N=2.525*

	<i>N</i>	<i>%</i>
Ik wil een persoonlijk advies of hulp van mijn eigen huisarts of specialist bij hem/haar in de praktijk, het ziekenhuis of bij mij thuis	1.468	58
Ik wil een persoonlijk advies of hulp van mijn eigen huisarts of specialist, maar dat mag ook via de telefoon, een videoconsult of via e-mail	283	11
Ik wil een persoonlijk advies of hulp van een arts; dat mag mijn eigen arts zijn maar ook een andere arts	670	27
Ik wil een persoonlijk advies of hulp. Het maakt daarbij niet uit of het van een arts komt of van bijvoorbeeld de assistente of een verpleegkundige	173	7
Ik heb genoeg aan het advies dat ik op internet kan vinden	13	1
Ik wil graag advies van mijn partner, familie of vrienden	69	3
Anders, namelijk*	13	1
Ik wil geen hulp of advies	20	1

\* zie antwoorden op open vragen, aan het eind van paragraaf 1.4

- 3 Als u klachten van pijn op de borst heeft, gaat u dan op zoek naar informatie?  
N=2.353

	N	%
Nee, ik heb geen behoefte aan informatie	732	31
Nee, ik heb het al vaker gehad dus ik weet wat ik moet doen	435	18
Ja	1.186	50

- 4 Waar zoekt u die informatie over pijnklachten op de borst? (*meerdere antwoorden mogelijk*) N=1.166

	N	%
Bij mijn partner/familie	303	26
Bij vrienden of mensen in de buurt	85	7
Bij de huisarts of huisartsenpost	934	80
Bij mijn specialist of een andere medewerker van het ziekenhuis	239	21
Bij de apotheek	34	3
Op internet	460	39
In een medische encyclopedie	102	9
Op een andere plaats, namelijk*	18	2

\* zie antwoorden op open vragen, aan het eind van paragraaf 1.4

- 5 Stel u heeft pijn op de borst en u gaat daarmee naar de huisarts. Wat verwacht u dan dat de huisarts doet? (*meerdere antwoorden mogelijk*) N=2.536

**Ik verwacht dat de huisarts ...**

	<i>N</i>	<i>%</i>
... uitlegt wat de klachten betekenen	1.253	49
... een diagnose stelt	1.280	50
... mij behandelt voor mijn klachten	936	37
... mij geruststelt	625	25
... mij lichamelijk onderzoekt	1.251	49
... er probeert achter te komen waar de klachten vandaan komen	1.259	50
... in mijn medisch dossier kijkt om te kijken of de klachten te maken hebben met andere problemen of klachten die ik heb (gehad)	1.224	48
... een recept geeft	221	9
... mij verwijst	1.007	40
... informeert naar mijn leefgewoonten zoals of ik rook of drink	381	15
... ik verwacht iets anders, namelijk*	24	1
... ik verwacht helemaal niets	15	1

\* zie antwoorden op open vragen, aan het eind van paragraaf 1.4

- 6 Hieronder staat een aantal taken. Kunt u aangeven of u vindt dat dit taken zijn die perse door de huisarts gedaan moeten worden of dat deze taken ook door de verpleegkundige/ praktijkondersteuner in de huisartsenpraktijk gedaan mogen worden? N= 2.385-2.489

<b>Taken</b>	<i>moet door een huisarts uitgevoerd worden</i>	<i>kan ook door een verpleegkundige/ praktijkondersteuner uitgevoerd worden</i>
	<i>N (%)</i>	<i>N (%)</i>
a Geven van voorlichting, advies	690 (28)	1.770 (72)
b Geven van instructie bij het gebruik van geneesmiddelen of hulpmiddelen	483 (20)	1.955 (80)
c Periodieke controle, bijvoorbeeld bij verhoogde bloeddruk, suikerziekte, astma	602 (24)	1.882 (76)
d Eenvoudige handelingen zoals uitstrijkjes maken, wratten aanstippen, hechtingen verwijderen	296 (12)	2.147 (88)
e Diagnose stellen	2.422 (99)	30 (1)
f Nieuwe medicijnen voorschrijven	2.385 (96)	104 (4)
g Herhaalrecepten uitschrijven	525 (21)	1.964 (79)
h Uitslagen van onderzoek of testen met mij bespreken	2.033 (82)	439 (18)
i Doorverwijzen	2.273 (93)	175 (7)
j Hulp bieden bij bijvoorbeeld stoppen met roken, omgaan met alcohol, volgen van een dieet	416 (17)	1.968 (83)
k Hulp bieden bij psychische of sociale problemen	1.698 (71)	694 (29)
l Onderhouden van contacten met bijvoorbeeld thuiszorg of ziekenhuis	880 (36)	1.551 (64)
m Zorg door andere zorgverleners of instanties (bijvoorbeeld de thuiszorg) voor mij regelen als ik die nodig heb	626 (26)	1.827 (74)

- 7 Stel dat u langdurig ziek wordt en afhankelijk bent van hulp. Hoe zou u die hulp dan het liefste krijgen? Als u op dit moment al afhankelijk bent van hulp geef dan aan hoe u de hulp het liefste krijgt. (*meerdere antwoorden mogelijk*) N=2.534

	<i>N</i>	<i>%</i>
Bij mij thuis door bekenden zoals mijn partner of familie	466	18
Bij mij thuis door professionele zorgverleners, bijvoorbeeld thuiszorg	1.186	47
Bij mij thuis door vrijwilligers	35	1
Het maakt niet uit door wie, als het maar bij mij thuis is	281	11
Thuis maar alleen door bekenden of professionele zorgverleners	574	23
Buitenshuis, bijvoorbeeld in een ziekenhuis of revalidatiecentrum door professionele zorgverleners	155	6
Buitenshuis, maar wel door bekenden zoals mijn partner of familie	22	1
In een verpleeghuis of verzorgingshuis	91	4
Anders, namelijk*	15	1

\* zie antwoorden op open vragen, aan het eind van paragraaf 1.4

- 8 Stel dat u ziek bent of wordt en de juiste medische zorg in de buurt is moeilijk te krijgen. Hoe lang bent u dan bereid te reizen voor de juiste zorg? N=2.478, N=2.392

	<i>maximaal 30 minuten</i>	<i>maximaal 45 minuten</i>	<i>maximaal 1 uur</i>	<i>meer dan een uur</i>
a Voor een <b>eenmalig</b> onderzoek of behandeling	823 (33%)	363 (15%)	582 (24%)	711 (29%)
b Voor <b>meerdere</b> onderzoeken of behandelingen verspreid over een langere periode	1.026 (43%)	451 (19%)	519 (22%)	396 (17%)

## ***Antwoorden op de open vragen***

- 1 Als ik plotseling klachten krijg van pijn op de borst, dan ....

### **Contact met zorgverleners**

Word wekelijks gecontroleerd en zijn bekend als bijwerkingen van mijn medicijngebruik

Wachten tot de thuiszorgverlener de volgende ochtend langskomt en het voorleggen

Waar ik het snelste bij kan zijn

Probeer ik mijn klachten uit te leggen aan de assistente, zij bepaalt verder

Alarm knop gebruiken

Druk de knop van het alarm in (moet ze eigenlijk om haar nek dragen)

Alarmknop om haar nek

Ik heb een alarm thuis

Ik druk op de alarmknop, zuster belt ha of ambulance. Woon in verzorgingstehuis

Alarmknop van aanleunwoning

Ik bel de alarmcentrale (paraat)

Druk het huisalarm in

Via verzorgingshuis

Ik bel de verpleging

Verpleging in zorginstelling

De (nacht)zuster bellen, die zorgt voor een verdere afhandeling.

Bij de zorglener

's Nachts bel ik 112

's Avonds huisartsenpost bellen

### **Medicatie**

Nitrobaat-spray, thuiszorg

Ik neem een maagzuurremmer. Als pijn op borst komt niet vd maag is, 112 bellen

Neem een pufje en als het niet helpt bel ik de praktijk

Pil onder de tong

Pilletje onder de tong

Neem een spray voor onder de tong

Spray onder tong

Tablet > ordil 5 innemen

Nitro spray

Neem een tablet onder de tong

Spray voor onder de tong

Onder de tong spuiten

Spuit onder de tong

Pufje nemen

Spuitje nitroglycerine onder de tong

Neem ik een pilletje onder de tong

Onder de tong sprayen met Nitrulingual

Pilletje onder de tong

Tablet onder zijn tong leggen voor bloedvaten verwijdering

Neem een spray onder de tong

Neem een tablet of pufje onder de tong

Neem ik Isordil voor onder de tong

Gebruik paracetamol met codeïne

Ik heb last van astma en dan neem ik medicijnen

Neem ik eerst een aspirine



**Medicatie (vervolg)**

Paracetamol

Nitro spuiten

Soms spuitje onder de tong, anders angstig afwachten

Neem ik extra medicijnen, blijf rustig en dan gaat het hopelijk over

Rustig zitten + extra medicijnen

Rustig gaan zitten, als het niet weggaat spray ik een keer

Paracetamol nemen en rusten

Rustig blijven en de spray gebruiken en een glas water drinken

Sotalol nemen en rustig blijven

Probeer ik te rusten, medicijnen innemen

Rust nemen en pijnstillers

Neem rust en ga met paracetamol op bed. Daarna indien nodig bel ik huisarts

**Rust/ontspanning**

Beetje rustig aan

Rust

Rusten

Rustig aan

Rusten

Rust zoeken

Meer rust nemen

Rustig zitten tot het eventueel minder wordt

Rustig zitten of liggen (doe ik niets)

Ik ga rustig even liggen totdat het over is

Naar bed gaan

Even gaan liggen

Proberen rustig te worden

Proberen tot rust te komen/relativeren

Rustig blijven en buiten staan

Probeer zelf mijn pijn in bedwang te houden door geestelijke controle

Mediteren

Eerst zorgen dat ik niet ga hyperventileren en ademhaling onder controle heb

Ontspanning- ademhalingsoefeningen

Ademhalingsoefeningen

Ademhalingsoefeningen

Anders ademen

Ontspanningsoefeningen doen

Rustig mogelijk diep ademen

Proberen rustig te blijven, vooral met de ademhaling

Pijn midden: ga rustig ademen; zijkanten: winderigheid

Probeer regelmatig te gaan ademen, kijken of de pijn verminderd

Rustig ademen en water drinken

Ga eerst rustig liggen, als het verergerd zoek ik professionele hulp

Eerst rusten, gaat het niet weg dan hulp van de huisarts of advies van anderen

**Afwachten**

Wacht eerst even af, gaat het niet over dan neem ik contact op met de huisarts

Eerst even afwachten, maar als het niet overgaat bellen

Ik wacht af, zonodig specialist bellen

Wacht eerst af of het vanzelf overgaat, anders pas de huisarts

Ik hou het in de gaten en bij verergeren contact opnemen met arts

### **Afwachten (vervolg)**

Als het maar niet overgaat dan huisarts of spoedeisende hulp  
Eerst niets maar als het niet over gaat ziekenhuis bellen  
Even afwachten hoe lang het duurt, is het langer dan 3 dagen dan arts bellen  
Eerst afwachten of het weggaat, daarna pas naar de huisarts  
Ik kijk het even aan, als het te lang duurt onderneem ik actie  
Luisteren naar mijn lichaam, dus geen paniek. Als het niet betert alsnog naar dokter  
Wacht even af en bel als het aanhoudt de huisarts en als deze afwezig is 112  
Eerst afwachten, als het erger wordt dan huisarts  
Even wachten of het vlug voorbij gaat, anders 112 bellen  
Kijk of het lang blijft of regelmatig terugkomt. Ga dan naar arts  
Ik wacht af en kijk of de pijn doorzet of overgaat  
Recht op zitten wachten  
Wachten tot het weer overgaat, ik het vaak en dan is het weer weg  
Eerst even afwachten hoe het verloopt  
Even afwachten  
Wacht even af  
Even afwachten  
Het eerst een aantal weken aanzien  
Afwachten en opletten op mogelijke oorzaak en veranderingen. Wel alert blijven  
Wacht af of de klachten verergeren bij inspanning.  
Rustig afwachten of het erger wordt, meestal wordt het niet erger  
Eerst wacht ik even af  
Wachten tot het overgaat mits het te lang duurt  
Soms even wachten  
Wachten of het aanhoudt  
Even afwachten, zelf inschatten  
Afwachten  
Eerst afwachten hoe het verloopt  
Eerst kijken of het rustig aan wat beter gaat  
Wacht even af  
Even afwachten  
Wacht ik eerst af of het over gaat  
Ik wacht af  
Afwachten of de pijn aanhoudt, afwachten of de pijn terugkeert  
In de gaten houden

### **Achterhalen oorzaak/zelfanalyse**

Zelf diagnose, dan pas arts indien nodig  
Met mijn stethoscoop mijn hartslag beluisteren op onregelmatigheden en polsslag vln  
Kijken of pijn op de borst van hart vandaan komt  
Uitzoeken wat de oorzaak is en neem dan de maatregelen die nodig zijn  
Eerst analyseren wat de oorzaak van de pijn is  
Zelfonderzoek naar de mogelijke oorzaak  
Eigen bloeddruk opmeten  
Haal de AED uit de buurt  
Van nieuwe medicijnen de bijsluiter lezen en kijken of het daarvan komt  
Lees ik bijsluiter van medicijn en zeg het bij de volgende controle

**Raadplegen internet/boeken**

Zoek ik eerst informatie op internet om te bepalen of ik naar de huisarts moet

Probeer ik via internet te achterhalen of klachten ernstig zijn. zo ja, prof hulp

Op internet zoeken

Zoek ik op internet

**Afhankelijk van de pijn**

Hangt van de klacht af wat ik doe

Is afhankelijk van de pijnklacht

Afhankelijk hoe ernstig de klacht is

Hangt af van de hevigheid van de klacht

Ligt er maar net aan hoe erg het is, anders ga ik het rijtje af

**Overig**

Ik drink een slok water en dan gaat het (tot nu toe) over

Drink ik een flesje koud water

Klein slokje jenever en weg is het (4 keer per jaar)

Wandelen/fietsen

Afleiding zoeken

Piekeren

Hoesten of pijn onderdrukken

Heb ik nog nooit gehad, dus heb geen idee

Heb ik nog nooit gehad

Bewusteloos neervallen

Ik ga niet gauw naar een arts, alleen als dit echt nodig is

Het gaat snel over

Ligt aan het tijdstip, dag/nacht

- 2 Als u hulp of advies wilt voor pijnklachten op de borst, op welke manier wilt u dan het liefste hulp of advies?

Nog nooit gehad

Alleenstaand, dokter is niks

Direct cardioloog of 112

Van mijn cardioloog

Weet al wat er aan de hand is na bezoeken aan cardioloog

Eerst internet, dan arts

Ik heb de ziekte van Titse

Ik los het eerst het liefst zelf op of anders advies van mijn partner

Kan een zuster bellen maar vind het erg dat er steeds maar 1 zuster is

Mensen die van mijn klachten op de hoogte zijn

Misschien komt mijn vader me halen

Onder de tong spuiten

Op bed liggen

4 Waar zoekt u die informatie over pijnklachten op de borst?

Kennis is aanwezig ben zelf ic cc upk  
Second opinion arts in Amsterdam  
Leg ik voor aan de thuiszorg de volgende ochtend  
Zorginstelling  
Alternatieve geneeskunde  
Bij mijn collega's in de zorg  
Bijsluiter medicijnen  
Bijsluiter medicijnen  
Studieboeken  
Universiteitsbibliotheek  
Bibliotheek  
Via brochures van patiëntenvereniging

5 Stel u heeft pijn op de borst en u gaat daarmee naar de huisarts. Wat verwacht u dan dat de huisarts doet?

Dat hij mij advies geeft wat te doen  
Dat hij naar mij toe komt  
Gewoon hulp  
Adequaat handelt  
Dat de arts doet wat hem goed dunkt  
Hij moet doen wat hem noodzakelijk lijkt  
Dat hij doet wat nodig is  
Twee keer per jaar controle  
Ik hoor het van mijn cardioloog  
Duidelijke informatie  
Dat ze luistert  
Dat de arts voldoende tijd neemt  
Rustig met mij alles op een rijtje zet, behandelopties bespreekt en overlegt  
Dat we samen serieus naar de klachten kijken en overleggen  
Goed luistert en mij serieus neemt  
Serieus genomen worden  
Dat hij/zij een eerlijk gesprek voert  
Vragen zodat ik relevante zaken makkelijker kan vertellen  
Verwijzing indien nodig (klachten + dossier bekend)  
Eventueel 112 belt

- 7 Stel dat u langdurig ziek wordt en afhankelijk bent van hulp. Hoe zou u die hulp dan het liefste krijgen? Als u op dit moment al afhankelijk bent van hulp geef dan aan hoe u de hulp het liefste krijgt.

Hangt van de soort ziekte af

Afhankelijk van ernst

Ligt er aan hoe erg het is. Zo lang mogelijk thuis

Geheel afhankelijk aandoening. Thuis als kan, in belang revalidatie buitenshuis

Afhankelijk v/d klachten

Zo mogelijk thuis, anders tijdelijk in revalidatie met professionals

Combi van partner + kinderen + aanhang en zorgverlening als nodig

Door combinatie en samenwerking tussen familie en zorgverleners

Naaste familie en thuiszorg

i.d.m. partner andere thuishulp

Ik woon in een verzorgingstehuis

Aanleunwoning

Adl-ers via Fokus

dp kijkt niet naar mij om

Maakt mij niet uit

Daar heb ik nog niet over nagedacht

Dit is een onmogelijk te beantwoorden vraag

## 1.5 Conclusie

De bevindingen ten aanzien van de zorgbehoefte van niet-patiënten (deelnemers aan het Consumentenpanel Gezondheidszorg) en patiënten (deelnemers aan het Nationaal Panel Chronisch zieken en Gehandicapten) zijn grotendeels vergelijkbaar.

Mensen met een chronische ziekte en/of lichamelijke beperking blijken bij klachten wel vaker de hulp of het advies in te schakelen van hun huisarts en/of specialist in vergelijking met niet-patiënten. De resultaten laten verder zien dat in het geval van klachten, niet-patiënten vaker op zoek gaan naar informatie dan mensen die een chronische ziekte en/of beperking hebben. Daarnaast verwachten niet-patiënten, wanneer zij met hun klachten naar de huisarts gaan, vaker van de huisarts dat hij/zij achter de oorzaak van de klachten probeert te komen, uitleg geeft over de klachten en een diagnose stelt. Tot slot verschillen beide groepen wat betreft hoe lang zij bereid zijn om te reizen voor de juiste zorg in geval van ziekte; mensen met een chronische ziekte en/of beperking geven vaker aan dat zij hooguit een half uur willen reizen voor een eenmalig onderzoek of behandeling dan niet-patiënten. Hierbij moet worden opgemerkt dat de Nederlandse populatie chronisch zieken en gehandicapten uit een groter aandeel ouderen en vrouwen bestaat in vergelijking tot de algemene Nederlandse bevolking. Om deze reden kunnen verschillen in zorgbehoefte tussen patiënten en niet-patiënten eveneens te maken hebben met verschillen in leeftijd en geslacht.