Rapportage:

Dokterscoop

Ervaringen met ketenzorg COPD

In opdracht van
Dokterscoop Ketenzorg

www.dokterscoop.nl

Contactpersoon
Dhr. G. H. Torn Broers

Uitvoerende organisatie
ZorgfocuZ BV
Leonard Springerlaan 23a
Postbus 473
9700 AL Groningen

(050) 82 00 461
www.zorgfocuz.nl

Contactpersoon
Drs. T. G. van der Zee

Groningen, juni 2014

MOA
Center for Information Based Decision Making & Marketing Research

geaccrediteerd door CENTRUM KLANTERVARING ZORG

Voorwoord

Voor u ligt het onderzoek naar ervaringen van patiënten met de zorg rondom COPD. Dit onderzoek is gehouden onder patiënten van tien huisartsenpraktijken die aangesloten zijn bij Dokterscoop. Het onderzoek is uitgevoerd in opdracht van Dokterscoop, met als doel de ervaringen en meningen van patiënten met COPD over de geleverde ketenzorg in beeld te brengen.

In totaal hebben 98 patiënten met COPD de vragenlijst ingevuld. In dit rapport kunt u de resultaten van dit onderzoek terugvinden.

Op deze plaats ook een woord van dank aan alle respondenten die hebben meegedaan aan het onderzoek. Zonder hun medewerking en openheid waren wij niet in staat om de voor Dokterscoop relevante informatie boven tafel te krijgen.

Groningen, juni 2014

Theo van der Zee
Onderzoeksleider ZorgfocuZ

Inhoudsopgave

_Toc391390049

Inleiding 4
Over uzelf 5
De organisatie van de ketenzorg 8
Bereikbaarheid 9
Informatievoorziening 11
Contact met hulpverleners 12
Contact praktijkondersteuner 13
Contact met de huisarts 15
COPD controle 17
Afstemming en samenwerking 18
Kennis over uw aandoening 20
Geneesmiddelen 21
Kwaliteit van de COPD-zorg 22
Tot slot 24

Inleiding

Aanleiding /doel onderzoek
Dit onderzoek is uitgevoerd door ZorgfocuZ en heeft als doel het in kaart brengen van de ervaringen van COPD-patiënten met de zorg van Dokterscoop.

Onderzoeksmethode
In dit onderzoek is gebruik gemaakt van een vragenlijst die op de huisartsenpraktijken is uitgedeeld onder de COPD-patiënten. De gebruikte vragenlijst is tot stand gekomen in overleg met Dokterscoop. In twee deelsessies is de vragenlijst afgestemd op de wensen van Dokterscoop. Dit heeft geresulteerd in een vragenlijst met 68 vragen. De thema's die terugkomen in dit onderzoek zijn:

- Over de organisatie
- Bereikbaarheid
- Informatievoorziening
- Contact met hulpverleners/praktijkondersteuner en huisarts
- COPD-controle
- Afstemming en samenwerking
- Kwaliteit van de COPD-zorg
- Kennis over uw aandoening
- Geneesmiddelen

De dataverzameling
Voor dit onderzoek zijn onder de patiënten bij de verschillende huisartsenposten 395 vragenlijsten verspreid. Hiervan zijn 98 enquêtes ingevuld en geretourneerd. Dit is een responspercentage van 25%.

Leeswijzer
In dit rapport worden de resultaten zowel in absolute aantallen als percentages gerapporteerd. Per vraag wordt weergegeven hoeveel respondenten antwoord hebben gegeven op de vraag. Dit is in de titel van de tabel weergegeven door middel van (N=…). Per antwoordcategorie wordt vervolgens weergeven hoeveel respondenten deze categorie hebben gekozen (N) en welk percentage dit is van het aantal gegeven antwoorden op de vraag (%).

De uitkomsten van de vragen zijn zoveel mogelijk in dezelfde volgorde gepresenteerd als in de vragenlijst. De categorie 'over uzelf' wordt omwille van de leesbaarheid als eerste gepresenteerd, omdat dit voornamelijk achtergrondvragen betreffen.

Over uzelf

De eerste vragen in de categorie 'over uzelf' gaan over de gezondheid van de respondenten.

58. Hoe lang geleden is de diagnose COPD bij u gesteld? (N=95)		
	N	%
12 maanden of minder geleden	9	9,5
1-2 jaar geleden	8	8,4
2-10 jaar geleden	41	43,2
Meer dan 10 jaar geleden	23	24,2
Weet ik niet	14	14,7

59. Wanneer heeft u voor het laatst advies over lichaamsbeweging gekregen? (N=89)		
	N	%
12 maanden of minder geleden	34	38,2
1-2 jaar geleden	9	10,1
2-10 jaar geleden	8	9,0
Meer dan 10 jaar geleden	5	5,6
Nooit	18	20,2
Weet ik niet	15	16,9

60. Hoe zou u over het algemeen uw gezondheid noemen? (N=93)		
	N	%
Uitstekend	4	4,3
Zeer goed	4	4,3
Goed	54	58,1
Matig	30	32,3
Slecht	1	1,1

Bij de grootste groep respondenten is de diagnose COPD 2-10 jaar geleden gesteld. Voor een kwart van de respondenten is dit al meer dan 10 jaar geleden. De meeste respondenten beoordelen hun gezondheid als goed. Daarnaast beoordeelt een derde van de respondenten zijn/haar gezondheid als matig. Een enkeling vindt zijn/haar gezondheid slecht, zeer goed of uitstekend. Meer dan een derde van de respondenten heeft de afgelopen 12 maanden advies over hun lichaamsbeweging gekregen. Eén op de vijf respondenten heeft hier nooit advies over gekregen.

De volgende vragen betreffen achtergrondvragen. Het gaat daarbij om geslacht, leeftijd, opleidingsniveau, geboorteland, geboorteland van de moeder en welke taal men thuis spreekt. Tot slot is de respondent gevraagd of ze hulp hebben gekregen bij het invullen van de vragenlijst. De inhoud van onderstaande tabellen spreekt voor zich en wordt verder niet toegelicht.

61. Wat is uw leeftijd? (N=95)		
	N	%
18-24 jaar	1	1,1
35-44 jaar	1	1,1
45-54 jaar	6	6,3
55-64 jaar	17	17,9
65-74 jaar	33	34,7
75-80 jaar	17	17,9
80 jaar en ouder	20	21,1

62. Bent u een man of een vrouw? (N=95)		
	N	%
Man	59	62,1
Vrouw	36	37,9

63. Wat is uw hoogst voltooide opleiding? (N=94)		
	N	%
Geen	4	4,3
Lager onderwijs	15	16,0
Lager voorbereidend beroepsonderwijs	17	18,1
Middelbaar voorbereidend beroepsonderwijs	16	17,0
Voorbereidend wetenschappelijk onderwijs	3	3,2
Hoger beroepsonderwijs	10	10,6
Wetenschappelijk onderwijs	3	3,2
Anders	4	4,3

64. Wat is uw geboorteland? (N=96)		
	N	%
Nederland	92	95,9
Indonesië	1	1,0
Suriname	1	1,0
Anders	2	2,1

65. Wat is het geboorteland van uw moeder? (N=97)		
	N	%
Nederland	92	94,9
Indonesië	1	1,0
Anders	4	4,1

66. Welke taal spreekt u thuis meestal? (N=85)		
	N	%
Nederlands	33	38,4

Fries	50	58,1
Anders	3	3,5

67. Heeft iemand u geholpen deze vragenlijst in te vullen? (N=95)

	N	%
Ja	14	14,7
Nee	81	85,3

68. Hoe heeft die persoon u geholpen? (meerdere antwoorden mogelijk)

	N
Heeft de vragen voorgelezen	12
Heeft de vragen opgeschreven	10
Heeft de vragen beantwoord	0
Heeft de vragen vertaald	0

De organisatie van de ketenzorg

In de vragenlijst zijn aan het begin vragen gesteld over de organisatie van de ketenzorg. Allereerst zijn er twee algemene vragen gesteld over met welke zorgverleners over COPD contact is geweest en wie men erop zou aanspreken wanneer de zorg niet goed verloopt. Vervolgens zijn er vier stellingen voorgelegd over de ervaringen met de organisatie omtrent de zorg rond COPD.

1. Met welke zorgverleners heeft u contact als het gaat om COPD? (meerdere antwoorden mogelijk) (N=97)		
	N	%
Huisarts	67	69,1
Fysiotherapeut	6	6,2
Praktijkondersteuner	78	80,4
Diëtist	1	1,0
Anders, nl: COPD-verpleegkundige van de arts	1	1,0

2. Welke zorgverlener zou u er op aanspreken als de organisatie van de zorg rond uw COPD niet goed verloopt? (N=75)		
	N	%
Huisarts	42	56,0
Fysiotherapeut	0	-.-
Praktijkondersteuner	32	42,7
Diëtist	0	-.-
Anders, nl: COPD-verpleegkundige van de arts	1	1,3

De meeste patiënten hebben doorgaans contact met de praktijkondersteuner of de huisarts. Met de fysiotherapeut of diëtist is vrijwel nooit contact over COPD. De praktijkondersteuner en huisarts zijn dan ook voor vrijwel alle respondenten het aanspreekpunt wanneer de zorg rond hun COPD niet goed verloopt.

In hoeverre bent u het eens met onderstaande stellingen?					
	Niet mee eens	Een beetje mee eens	Neutraal	Grotendeels mee eens	Helemaal mee eens
3. De zorg die ik krijg sluit aan bij wat ik nodig heb (N=96)	-,-%	-,-%	17,7%	32,2%	50,0%
4. De zorg is dichtbij huis (N=96)	1,0%	1,0%	5,2%	30,2%	62,5%
5. De zorgverleners bij wie ik kom voor mijn COPD zijn goed op de hoogte van mijn situatie (N=96)	-,-%	1,0%	4,2%	32,3%	62,5%
6. Ik ben in goede handen bij de huisarts en praktijkondersteuner voor mijn COPD (N=96)	-,-%	-,-%	3,1%	31,3%	65,6%

De antwoorden op bovenstaande stellingen lijken tevredenheid te weerspiegelen. De zorg sluit over het algemeen aan op de behoefte, wordt als dichtbij ervaren en de zorgverleners zijn volgens de respondenten goed op de hoogte van hun situatie. Bijna iedereen vindt dat hij/zij in goede handen is bij de praktijkondersteuner en de huisarts.

Bereikbaarheid

Vervolgens is de respondent naar zijn/haar ervaringen met de bereikbaarheid van de huisarts en praktijkondersteuner gevraagd.

7. Op welke wijze heeft u doorgaans contact met de praktijkondersteuner? (N=89)		
	N	%
Telefoon	32	35,9
Email	1	1,1
Brief	6	6,7
Anders, namelijk	49	55,1

Bij anders namelijk werd in alle gevallen 'bezoek' of 'persoonlijk' genoemd.

8. Hoe ervaart u de bereikbaarheid van de praktijkondersteuner? (N=95)		
	N	%
Slecht	0	-.-
Matig	0	-.-
Goed	57	60,0
Zeer goed	23	24,2
Uitstekend	15	15,7

De meeste respondenten hebben middels een bezoek of een consult contact met de praktijkondersteuner. Ruim een derde van de respondenten heeft via de telefoon contact met de praktijkondersteuner. Relatief weinig respondenten hebben contact per e-mail of brief. De respondenten ervaren de bereikbaarheid van de praktijkondersteuner goed tot uitstekend. Niemand vindt de bereikbaarheid matig of slecht.

9. Is de huisarts beschikbaar als u hem/haar nodig heeft? (N=96)		
	N	%
Nooit	0	-.-
Soms	3	3,1
Meestal	53	55,2
Altijd	40	41,6

10. In hoeverre is de reistijd naar onderstaande hulpverleners een probleem?*							
	Groot		Klein		Geen		N.v.t.
	N	%	N	%	N	%	N
Huisarts (N=80)	2	2,5	11	13,8	67	83,8	7
Fysiotherapeut (N=32)	0	-.-	5	15,6	17	53,1	13
Diëtist (N=12)	0	-.-	1	8,3	11	91,7	18
Praktijkondersteuner (N=68)	1	1,5	12	17,6	55	80,9	10

*= bij de berekening van de percentages zijn de antwoorden 'n.v.t.' buiten beschouwing gelaten, zodat de percentages daadwerkelijk iets zeggen over de ervaringen met de reistijd

Ook over de beschikbaarheid en bereikbaarheid van de huisarts zijn de respondenten over het algemeen tevreden. Vrijwel alle respondenten vinden dat de huisarts meestal of altijd beschikbaar is wanneer ze hem nodig hebben. Een enkeling geeft aan dat de huisarts soms beschikbaar is, niemand heeft hier 'nooit' aangegeven. Meer dan tachtig procent van de respondenten vindt de reistijd naar de huisarts of praktijkondersteuner geen probleem. Ongeveer één op de acht respondenten vindt de reistijd een klein probleem. Drie respondenten vinden de reistijd een groot probleem.

Informatievoorziening

De volgende drie vragen hebben betrekking op de ervaringen van de patiënten met de informatievoorziening omtrent de COPD-zorg.

11. Krijgt u voldoende informatie over uw aandoening? (N=94)		
	N	%
Nooit	0	-.-
Soms	8	8,4
Meestal	38	40,0
Altijd	49	51,6

12. De informatie die ik van hulpverleners krijg over mijn COPD, spreekt elkaar wel eens tegen (N=94)		
	N	%
Niet mee eens	61	64,9
Een beetje eens	2	2,1
Neutraal	20	21,3
Grotendeels mee eens	5	5,3
Helemaal mee eens	6	6,4

13. In hoeverre wordt er voldoende informatie gegeven over de onderstaande aspecten/disciplines?								
	Nooit		Soms		Meestal		Altijd	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Inhalatie instructie (N=91)	1	1,1	10	11,0	27	29,7	52	57,1
Leven met COPD (N=78)	2	2,6	24	30,8	19	24,4	32	41,0

Meer dan de helft van de respondenten vindt dat men altijd voldoende informatie over de aandoening krijgt. Vier op de tien respondenten antwoordt meestal en ongeveer 10 procent van de mensen vindt dat men soms voldoende informatie ontvangt.

Bijna twee derde van de respondenten vindt dat de informatie die men van de hulpverleners ontvangt elkaar niet tegenspreekt. Ongeveer tien procent is het grotendeels of helemaal mee eens met de stelling dat de informatie van hulpverleners elkaar wel eens tegen spreekt.

Meer dan de helft van de respondenten geeft aan dat er altijd voldoende informatie over de inhalatie wordt gegeven. Voor 'leven met COPD' ligt dit aantal lager. Ongeveer een derde van de respondenten geeft aan dat hier soms voldoende informatie over wordt gegeven en een kwart van de respondenten geeft aan dat hier meestal voldoende informatie over wordt gegeven.

Contact met hulpverleners

De volgende vragen gaan over het contact met hulpverleners in het algemeen. In de volgende paragrafen wordt op het contact over specifieke hulpverleners ingegaan.

14. Vindt u dat er over het algemeen voldoende contact is met u over uw COPD? (N=94)		
	N	%
Nooit	4	4,3
Soms	7	7,4
Meestal	38	40,4
Altijd	45	47,9

15. Indien u meer contact wenst: met wie zou u meer contact willen hebben en waarover? (N=17)		
	N	%
Huisarts	11	64,7
Longarts	2	11,8
Praktijkondersteuner	3	17,6
Fysiotherapeut	1	5,8

16. Krijgt u voldoende begeleiding bij de dagelijkse omgang met COPD? (N=93)		
	N	%
Nooit	13	14,0
Soms	7	7,5
Meestal	37	39,8
Altijd	36	38,7

17. Hoe vaak was er moeite in verband met de taal? (N=96)		
	N	%
Nooit	96	100
Soms	0	-.-
Meestal	0	-.-
Altijd	0	-.-

Over het algemeen vinden de respondenten dat er voldoende contact is met de hulpverleners. Elf procent geeft aan dat er soms of nooit voldoende contact is. Wanneer mensen aangeven dat er niet voldoende contact is met de hulpverleners, geven de meeste mensen aan dat men meer contact met de *huisarts* over COPD verlangt.

Veertien procent van de respondenten vindt dat er nooit voldoende begeleiding is bij de dagelijkse omgang met COPD. Bijna acht procent vindt dat er soms voldoende begeleiding is. Veertig procent van de respondenten vindt dat er meestal voldoende begeleiding is bij de dagelijkse omgang met COPD, een evenzo grote groep vindt dat er altijd voldoende begeleiding is. Geen enkele respondent gaf aan dat er moeite is geweest in verband met de taal.

Contact praktijkondersteuner

Onderstaande vragen zijn specifiek gericht op het contact met de praktijkondersteuner.

18. Hoe vaak heeft u afgelopen 12 maanden contact gehad met de praktijkondersteuner over uw COPD?* (N=93)		
	N	%
Nooit	3	3,2
1-3 keer	76	81,7
Meer dan 4 keer	12	12,9
Weet ik niet meer	2	2,2

*= Antwoordcategorie '4 keer' mist bij deze vraag. Respondenten die wel '4' hebben aangegeven zijn onder de categorie 'meer dan 4 keer' meegenomen.

19. Luistert de praktijkondersteuner aandachtig? (N=88)		
	N	%
Nooit	0	-.-
Soms	0	-.-
Meestal	20	22,7
Altijd	68	77,3

20. Legt de praktijkondersteuner dingen begrijpelijk uit over uw COPD? (N=90)		
	N	%
Nooit	1	1,1
Soms	5	5,6
Meestal	21	23,3
Altijd	62	68,9

21. Besteedt de praktijkondersteuner voldoende tijd aan u ten aanzien van uw COPD? (N=88)		
	N	%
Nooit	0	-.-
Soms	2	2,3
Meestal	16	18,2
Altijd	70	79,5

22. Neemt de praktijkondersteuner u serieus? (N=87)		
	N	%
Nooit	0	-.-
Soms	2	2,3
Meestal	16	18,4
Altijd	69	79,3

De meeste respondenten komen één tot drie keer per jaar bij de praktijkondersteuner. Ongeveer twaalf procent komt vaker dan drie keer per jaar bij de praktijkondersteuner. Over het algemeen

zijn de respondenten tevreden over het contact met de praktijkondersteuner. Ongeveer zes procent vindt dat de praktijkondersteuner nooit of soms begrijpelijk over COPD uitlegt.
Acht van de tien respondenten geeft aan dat de praktijkondersteuner altijd voldoende tijd besteedt aan de patiënt en dat ze altijd serieus worden genomen.

23. Denkt u dat er bij u psychische problemen zijn ontstaan naar aanleiding van uw COPD? (N=82)		
	N	%
Ja	5	6,1
Nee	77	93,9

24. Heeft de praktijkondersteuner voldoende aandacht voor uw psychische gesteldheid? (N=5)		
	N	%
Nooit	0	-.-
Soms	0	-.-
Meestal	1	20,0
Altijd	4	80,0

Ongeveer vijf van de 82 respondenten verwacht dat er psychische problemen zijn ontstaan naar aanleiding van hun COPD. Van die vijf respondenten vinden vier dat er altijd voldoende aandacht aan hun psychische gesteldheid wordt besteed, één iemand vindt dat dit meestal het geval is.

25. Geef uw totaaloordeel over de praktijkondersteuner; 0 is slechtst mogelijk en 10 best mogelijk (N=88)		
	N	%
0	0	-.-
1	0	-.-
2	0	-.-
3	1	1,1
4	0	-.-
5	0	-.-
6	0	-.-
7	9	9,2
8	33	37,5
9	17	19,3
10	28	31,8
Gemiddelde	**8,7**	

De positieve waardering voor de praktijkondersteuner uit zich ook in het rapportcijfer. Gemiddeld beoordeelt de respondent de praktijkondersteuner met een 8,7. Drie kwart van de respondenten geeft de praktijkondersteuner een 8 of hoger.

Contact met de huisarts

Onderstaande vragen zijn specifiek gericht op het contact met de huisarts.

26. Hoe vaak heeft u afgelopen 12 maanden contact gehad met de huisarts over uw COPD? (N=93)*		
	N	%
Nooit	47	50,5
1-3 keer	34	36,6
Meer dan 4 keer	6	6,5
Weet ik niet meer	6	6,5

*= Antwoordcategorie '4' mist bij deze vraag. Respondenten die wel '4' hebben aangegeven zijn onder de categorie 'meer dan 4 keer' meegenomen.

27. Zou u meer contact willen met uw huisarts over uw COPD? (N=46)		
	N	%
Ja	5	10,9
Nee	28	60,9
Weet ik niet	13	28,3

Iets meer dan de helft van de respondenten heeft afgelopen jaar geen contact gehad met de huisarts over hun COPD. De mensen die contact hebben gehad, hebben dit voornamelijk één tot drie keer gehad. Ongeveer één op de tien respondenten zou graag meer contact hebben met de huisarts.

28. Wordt u door de huisarts serieus genomen? (N=47)		
	N	%
Nooit	0	-.-
Soms	0	-.-
Meestal	13	27,7
Altijd	34	72,3

29. Geef uw totaaloordeel over de huisarts; 0 is slechtst mogelijk en 10 best mogelijk		
	N	%
0	0	-.-
1	0	-.-
2	0	-.-
3	0	-.-
4	0	-.-
5	0	-.-
6	0	-.-
7	1	2,1
8	18	38,3
9	7	14,9
10	21	44,7
Gemiddeld cijfer huisarts	**9,0**	

Geen enkele respondent voelt zich niet serieus genomen door de huisarts. Dit uit zich ook in het gemiddelde cijfer voor de huisarts. De huisarts wordt gemiddeld met een negen beoordeeld. Slechts één respondent geeft lager dan een acht.

COPD-controle

De vragen in dit hoofdstuk hebben betrekking op de ervaringen die patiënten hebben met de COPD-controle.

30. Wordt u over het algemeen snel geholpen als u een afspraak heeft voor controle bij één van de zorgverleners in het kader van uw COPD? (N=95)		
	N	%
Nooit	0	-.-
Soms	1	1,1
Meestal	33	34,7
Altijd	61	64,2

31. Ervaart u het contact tijdens de controle als prettig? (N=96)		
	N	%
Nooit	1	1,1
Soms	5	5,3
Meestal	28	29,5
Altijd	62	65,3

32. Worden uw uitslagen voldoende met u besproken? (N=96)		
	N	%
Nooit	1	1,1
Soms	4	4,2
Meestal	23	23,9
Altijd	68	70,8

33. Zou u ook de mogelijkheid willen hebben om uw uitslagen thuis bijvoorbeeld via computer in te kunnen zien? (N=93)		
	N	%
Ja	14	14,9
Nee	59	62,8
Weet ik niet	20	21,3

Het grootste deel van de respondenten is tevreden over de COPD-controle. Bijna twee derde van de respondenten wordt altijd snel geholpen bij een controle en bijna twee derde ervaart het contact tijdens deze controle ook als prettig. Zes procent ervaart de contacten nooit of soms prettig.

De uitslagen van de controle worden bij zeventig procent van de respondenten altijd voldoende besproken. Met een kwart van de respondenten wordt het meestal voldoende besproken. Vijf procent geeft aan dat de uitslag nooit of soms voldoende wordt besproken.

Vijftien procent van de respondenten wil graag de mogelijkheid om de uitslagen thuis via de computer in te kunnen zien.

Afstemming en samenwerking

In dit thema zijn vragen gesteld over de afstemming en samenwerking tussen de huisarts en de praktijkondersteuner.

34. Komen de adviezen van de huisarts en praktijkondersteuner met elkaar overeen? (N=97)		
	N	%
Nooit	0	-.-
Soms	2	2,1
Meestal	19	19,6
Altijd	40	41,2
Weet ik niet	25	25,8
Niet van toepassing	11	11,3

35. Begrijpt u wat u kunt bereiken met uw behandeling? (N=96)		
	N	%
Helemaal niet duidelijk	2	2,1
Een beetje duidelijk	6	6,3
Grotendeels duidelijk	43	44,8
Helemaal duidelijk	45	46,9

36. Moest u wel eens opnieuw uw verhaal vertellen aan verschillende zorgverleners? (N=96)		
	N	%
Nooit	55	57,3
Soms	36	37,5
Meestal	5	5,2
Altijd	0	-.-

37. Worden uw gegevens goed doorgegeven van de ene naar de andere zorgverlener? (N=96)		
	N	%
Nooit	1	1,0
Soms	3	3,1
Meestal	16	16,7
Altijd	36	37,5
Weet ik niet	39	40,6

38. Worden uw gegevens bij een bezoek aan een zorgverlener beschikbaar en volledig? (N=95)		
	N	%
Nooit	1	1,1
Soms	1	1,1
Meestal	20	21,1
Altijd	27	28,4
Weet ik niet	46	48,4

39. Was het voor u een probleem om door verschillende soorten zorgverleners behandeld te worden? (N=92)		
	N	%
Groot probleem	4	4,3
Klein probleem	11	12,0
Geen probleem	77	83,7

De meeste respondenten geven aan dat de adviezen van de huisarts en praktijkondersteuner overeen komen. Twee procent van de respondenten geeft aan dat dit soms overeen komt. Het is over het algemeen dan ook duidelijk wat men kan bereiken met de behandeling. Voor zes procent is dit een beetje duidelijk en voor twee procent is het helemaal niet duidelijk.

De meeste respondenten hoefden hun verhaal nooit opnieuw te vertellen bij verschillende zorgverleners. Vijf procent geeft aan dat men meestal het verhaal opnieuw moet vertellen. Een groot gedeelte van de respondenten weet niet of hun gegevens goed worden doorgegeven van de ene naar de andere zorgverlener. Van de respondenten die dit wel weten geven de meeste respondenten aan dat dit altijd goed gebeurt. Een enkeling geeft aan dat dit nooit of soms goed gebeurt.

De meeste respondenten weten ook niet of de gegevens volledig en beschikbaar zijn. Ook hier geldt dat van de respondenten die dit wel weten de meeste respondenten aangeven dat dit altijd goed gebeurt. Al met al wordt het door het overgrote deel van de respondenten niet als een probleem ervaren dat men door verschillende zorgverleners wordt behandeld. Twaalf procent vindt dit een klein probleem en vier procent vindt dit een groot probleem.

40. Welk cijfer geeft u de samenwerking tussen de verschillende zorgverleners? (0= zeer slecht, 10= uitstekend) (N=86)		
	N	%
0	0	-.-
1	0	-.-
2	0	-.-
3	0	-.-
4	1	1,2
5	2	2,3
6	7	8,1
7	15	17,4
8	32	37,2
9	13	15,1
10	16	18,6
Gemiddeld cijfer samenwerking zorgverleners	**8,1**	

De samenwerking tussen de verschillende zorgverleners wordt gemiddeld met een 8,1 beoordeeld. Ongeveer een kwart van de respondenten beoordeeld de samenwerking lager dan een 8.

Kennis over uw aandoening

In dit thema is de respondenten enkele vragen gesteld over de aandoening, om zo de kennis over de aandoening te testen.

48. Als ik benauwd word, is het goed om in eerste instantie even af te wachten (N=90)		
	N	%
Ja	44	48,9
Nee	28	31,1
Weet niet	18	20,0

49. Bewegen is goed voor mij (N=95)		
	N	%
Ja	94	98,9
Nee	0	-.-
Weet niet	1	1,1

50. Ik kan genezen van COPD (N=94)		
	N	%
Ja	4	4,3
Nee	61	64,9
Weet niet	29	30,9

Als het gaat om de kennis over de aandoening, dan valt op dat de respondenten verschillend antwoorden op de vraag 'wat men moet doen bij benauwdheid'. Vrijwel alle respondenten zijn bekend met het feit dat bewegen goed is voor hen. Opvallend is tevens dat bijna een derde van de respondenten niet weet of ze kunnen genezen van COPD. Vier procent denkt dat ze kunnen genezen van COPD.

Geneesmiddelen

Hieronder worden de vragen weergegeven die betrekking hebben op het gebruik en uitleg van de geneesmiddelen voor COPD.

51. Gebruikt u geneesmiddelen voor uw COPD? (N=96)		
	N	%
Nee	12	12,5
Ja	84	87,5

52. Heeft u uitleg gekregen van een zorgverlener over waarom u uw geneesmiddelen voor COPD moet gebruiken? (N=95)		
	N	%
Nee	6	6,3
Ja	85	89,5
Weet ik niet (meer)	4	4,2

53. Heeft u uitleg gekregen en geoefend hoe u uw geneesmiddelen moet gebruiken? (N=93)		
	N	%
Nee	4	4,3
Ja	88	94,6
Weet ik niet (meer)	1	1,1

54. Heeft u uitleg gekregen over mogelijke bijwerkingen van uw geneesmiddelen voor COPD? (N=94)		
	N	%
Nee	22	23,4
Ja	50	53,2
Weet ik niet (meer)	22	23,4

55. Gaven uw zorgverleners tegenstrijdige informatie of adviezen over geneesmiddelen? (N=91)		
	N	%
Nooit	84	92,3
Soms	5	5,5
Meestal	1	1,1
Altijd	1	1,1

Bijna alle respondenten hebben uitleg gekregen over het gebruik van hun medicatie. Ook wordt er over het algemeen volgens de respondenten geen tegenstrijdige informatie door de zorgverleners gegeven. Opvallend is dat een kwart van de respondenten geen uitleg heeft gekregen over mogelijke bijwerkingen, daarnaast weet een kwart niet meer of men uitleg over bijwerkingen heeft gehad.

Kwaliteit van de COPD-zorg

Het laatste thema heeft betrekking op de kwaliteit van de COPD-zorg in het algemeen.

41. Wordt voldoende met u besproken of de behandeling nog optimaal is? (N=93)		
	N	%
Nooit	3	3,2
Soms	11	11,8
Meestal	36	38,7
Altijd	43	46,2

42. Vindt u dat de zorg rond uw COPD voldoende is afgestemd op uw persoonlijke situatie? (N=94)		
	N	%
Nooit	3	3,2
Soms	2	2,1
Meestal	43	45,7
Altijd	46	48,9

43. Ik vind dat ik eigenlijk onder behandeling van een longarts zou moeten staan in plaats van een huisarts (N=93)		
	N	%
Niet mee eens	52	55,9
Een beetje mee eens	5	5,4
Neutraal	25	26,6
Grotendeels mee eens	9	9,7
Helemaal mee eens	2	2,2

Niet alle respondenten vinden dat er voldoende met hen wordt besproken of de behandeling nog optimaal is. Twaalf procent geeft aan dat dit soms gebeurt en drie procent geeft aan dat dit nooit gebeurt.

Bijna de helft van de respondenten geeft aan dat de zorg rond hun COPD altijd voldoende is afgestemd op hun situatie. Ongeveer vijf procent vindt dat dit nooit of soms voldoende is afgestemd. De meeste respondenten vinden dat ze niet onder behandeling van een longarts zouden moeten staan. Een kwart van de respondenten geeft aan daar 'neutraal' over te zijn.

44. Heeft u de afgelopen 12 maanden een poging gedaan om te stoppen met roken? (N=73)		
	N	%
Nee	49	67,1
Ja	24	32,9

45. In hoeverre bent u tevreden over de begeleiding die u kreeg van de praktijkondersteuner bij het stoppen met roken? (N=24)		
	N	%
Nooit	2	8,3
Soms	3	12,5
Meestal	1	4,2
Altijd	8	33,3
Niet van toepassing	10	41,7

24 respondenten gaven aan in de afgelopen twaalf maanden een poging te hebben gedaan om te stoppen met roken. Van deze groep gaf een derde aan dat ze altijd tevreden waren met de begeleiding die ze hiervoor kregen van de praktijkbegeleider. Voor veertig procent van de respondenten was deze begeleiding niet van toepassing.

46. Geef uw totaaloordeel over de COPD-zorg in z'n algemeenheid, 0 is slechtst mogelijk en 10 is best mogelijk (N=93)		
	N	%
0	0	-.-
1	0	-.-
2	0	-.-
3	0	-.-
4	0	-.-
5	3	3,2
6	4	4,3
7	13	14,0
8	35	37,6
9	13	14,0
10	25	26,9
Gemiddeld cijfer COPD-zorg	**8,4**	

47. Zou u de wijze van zorg rond uw COPD bij andere mensen aanbevelen? (N=94)		
	N	%
Beslist niet	0	-.-
Waarschijnlijk niet	1	1,1
Waarschijnlijk wel	45	47,9
Beslist wel	48	51,1

De COPD-zorg in zijn algemeenheid wordt gemiddeld met een 8,4 beoordeeld. Achttien procent van de respondenten geeft lager dan een 8. Vrijwel alle respondenten zouden de zorg rond COPD bij andere mensen aanbevelen. Meer dan de helft zou dit beslist wel doen.

Tot slot

Tot slot is de respondent in twee open vragen gevraagd naar waar men tevreden over is en wat men beter zou willen.

56. Waar bent u tevreden over?
Aandacht voor mijn kwaal
Alles (x 15)
Als ik wat heb dan word ik snel geholpen
Behandeling (longarts) en de praktijkverpleegkundige doen dezelfde behandeling. Is met medewerking van de longarts naar de verpleegkundige overgenomen. Met dien verstande dat de longarts het overneemt las dat nodig is (dus niet dubbel op)
Ben best tevreden over de omgang met de huisarts. Neemt alle tijd. Zelfs voor het vertellen van een mopje!
Dat ik nog zelfstandig kan wonen! Het kost wel aanpassing
De aandacht in de zorg
De begeleiding tot nu toe
De behandeling van mijn zorgverleners
De huidige situatie
De zorg die er aan wordt besteed
De zorg die ik nu krijg
De zorg is wel goed, maar soms wat te veel
De zorgverleners
Frequent contact, geen gedoe naar ziekenhuis, dichtbij huis en een serieuze hartelijke p.o.
Geen klachten
Goede begeleiding bij mijn toenmalige klachten
Goede uitleg over COPD. Ben goed geholpen
Huisarts prima, ondersteuner ook prima
Ik ben tevreden
Ik ben tevreden over de zorg die ik krijg omtrent de COPD
Ik heb een uitstekende relatie met mijn huisarts/praktijkondersteuner
Medicijnen
Moeilijk te beantwoorden. Tevreden over het geheel van de begeleiding
Over de afspraken
Over de behandeling door praktijkondersteuner
Over de gehele behandeling
Over de gehele zorgverlening en begeleiding prima
Over de hele gang van zaken
Over de ondersteuning van de praktijkondersteuner
Over de zorg die ik krijg
Over de zorg die ik nu krijg
Over de zorg en aandacht
Over het algemeen heel tevreden
Over het laagdrempeligheid van het zorgaanbod

Over mijn gezondheid
Over mijn praktijkondersteunster. Uitleg en behandeling
Regelmatige controle door praktijkondersteuner
Resultaat van de behandeling
Zeer
Zeer tevreden over de goede begeleiding, en je wordt serieus genomen en met je meegedacht
Zo als het gaat
Zo als het nu gaat
Zo het nu gaat vind ik prima

56. Wat zou u willen veranderen aan de zorg die u nu krijgt?
Ben tevreden
Er schiet mij niets te binnen
Geen idee (x2)
Geen mening (x2)
Hoeft niets veranderd te worden
Iets meer controle dan alleen de ademtest
Ik heb voor u een vraag, mij is altijd vertelt dat ik astma heb, volgens dit formulier heb ik COPD, of heb ik het fout? Daar schrik ik van, graag uitleg binnenkort A.U.B.
Ik zou het niet weten
In vorige woonplaats (Nunspeet) werd ik halfjaarlijks getest (1x per jaar longfuncties, 1 keer per jaar longfoto's) hierna gelijk afspraak met longarts. Vond dat een solide werkwijze en gaf vertrouwen. Dit vertrouwen heb ik nu ook
Is goed zo
Longarts, misschien? Vanwege hoestbuien
Minder aandacht, minder bezoekjes
Misschien wat vaker controle!
Niets (x26)
Niets mis mee
Niets veranderen
Niets, helemaal tevreden
Niets. Het gaat nu goed. Mijn longarts heeft mij niet meer opgeroepen voor de jaarlijkse controle en ondersteunster nu en dat bevalt prima. De longarts is mij blijkbaar vergeten.
Nvt (x3)
Weet ik niet (x3)
Weet ik niet, ik ben tevreden
Zo als het nu is het goed