



Deze publicatie is een uitgave van het NIVEL. De gegevens mogen met bronvermelding (Anne E.M. Brabers, Margreet Reitsma-van Rooijen, Lode Wigersma & Judith D. de Jong. Samenwerking in de zorg kan beter denken zowel zorggebruikers als artsen. Utrecht: NIVEL, 2012) worden gebruikt. U vindt deze publicatie en alle andere NIVEL-publicaties in PDF-format op [www.nivel.nl](http://www.nivel.nl).

### **Samenwerking in de zorg kan beter denken zowel zorggebruikers als artsen**

Anne E.M. Brabers<sup>1</sup>, Margreet Reitsma-van Rooijen<sup>1</sup>, Lode Wigersma<sup>2</sup> & Judith D. de Jong<sup>1</sup>

<sup>1</sup> NIVEL (Nederlands instituut voor onderzoek van de gezondheidszorg)

<sup>2</sup> KNMG (Koninklijke Nederlandsche Maatschappij tot bevordering der Geneeskunst)

Samenwerken wordt steeds belangrijker binnen de gezondheidszorg. Dit komt onder andere omdat de zorgvraag steeds complexer wordt. Hierdoor zijn vaak meerdere zorgaanbieders betrokken bij de zorg van patiënten. Om dan kwalitatief goede zorg te kunnen leveren is goede samenwerking noodzakelijk. Hoe denken zorggebruikers en artsen over de samenwerking in de zorg? Het NIVEL en het KNMG legden aan leden van het Consumentenpanel Gezondheidszorg van het NIVEL ('zorggebruikers') en het KNMG-ledenpanel ('artsen') een aantal vragen over dit onderwerp voor.

Een grote meerderheid van zowel zorggebruikers (88%) als artsen (85%) is het er (geheel) mee eens dat het vervelend is als patiënten niet steeds bij dezelfde arts terecht kunnen voor hun medische zorg (zie stelling 1). Wanneer mensen niet steeds bij dezelfde arts terecht kunnen, denkt men dat veel mensen wel bereid zijn om naar een andere arts te gaan, mits de informatieoverdracht tussen de verschillende artsen maar goed verloopt. Van de zorggebruikers is namelijk 60% het er (geheel) mee eens dat 'patiënten het niet erg vinden om niet bij dezelfde arts terecht te kunnen, zolang de informatieoverdracht tussen de verschillende artsen maar vlekkeloos verloopt, zodat de patiënt niet steeds opnieuw hetzelfde verhaal hoeft te vertellen'. Van de artsen is ruim 55% het met deze stelling (geheel) eens (zie stelling 2).

Maar zijn zorggebruikers en artsen van mening dat de zorg voor patiënten goed op elkaar is afgestemd? Zo goed als iedereen is het er (geheel) mee eens dat dit wel het geval zou moeten zijn (zie stelling 3). Op de vraag in hoeverre er hier in de praktijk al sprake van is, is men echter minder positief. Zorggebruikers en artsen denken dat hier nog lang niet altijd sprake van is: 18% van de zorggebruikers en iets meer dan een kwart van de artsen denkt dat er nu al volledig of vaak sprake van is dat duidelijk is welke arts de zorg coördineert, als een patiënt bij meerdere artsen komt voor hetzelfde probleem. Van de zorggebruikers en de artsen vindt 18% respectievelijk 24% dat hier meestal geen of nooit sprake van is. Nog eens iets meer dan een kwart van de zorggebruikers geeft aan dit niet te weten. Dat artsen niet hebben geleerd om met elkaar samen te werken, speelt volgens bijna tweederde van de zorggebruikers en bijna 40% van de artsen een (zeer) grote rol in de belemmering van goede zorg (zie stelling 4). Deze percentages zijn vergelijkbaar met eerder onderzoek uit 2003 onder artsen en zorggebruikers (Delnoij e.a., 2003; Wigersma e.a., 2011). Er is hier geen verbetering zichtbaar. Artsenorganisaties en medische (vervolg)opleidingen hebben op dit punt nog veel werk te doen.

Kortom, patiënten zijn wel bereid om behandeld te worden door meerdere artsen, op voorwaarde dat er goed wordt samengewerkt. Echter, bij zowel de coördinatie als bij de samenwerking valt voor artsen nog winst te behalen. Hierover zijn artsen en patiënten het behoorlijk eens.

## Methode

Voor dit onderzoek werd in juni 2010 een vragenlijst voorgelegd aan een aantal leden van het Consumentenpanel Gezondheidszorg van het NIVEL (N=1.422) en aan leden van het KNMG-ledenpanel (N=3.366). In totaal retourneerden 987 leden van het Consumentenpanel Gezondheidszorg (respons 69%) en 1.935 leden van het KNMG-ledenpanel (respons 58%) de vragenlijst.

Het Consumentenpanel Gezondheidszorg is ingesteld om onder de algemene bevolking informatie te verzamelen over meningen over de gezondheidszorg en ervaringen hiermee. Het panel bestond ten tijde van het onderzoek uit 2.800 leden van 18 jaar en ouder, woonachtig in Nederland (eind 2010/begin 2011 is het panel uitgebreid naar 6.000 panelleden). De respondenten van het Consumentenpanel zijn zodanig gewogen dat hun samenstelling wat leeftijd en geslacht betreft representatief is voor de algemene bevolking in Nederland.

Er zijn twee KNMG-ledenpanels met ieder ongeveer 2.000 leden. De panels vormen een representatieve afspiegeling van de artsenpopulatie en leden van de KNMG. Van student tot gepensioneerde arts, van aios tot specialist, iedereen is vertegenwoordigd. Binnen het KNMG-ledenpanel is gewogen naar leeftijd, geslacht en medische discipline.

Meer informatie over het Consumentenpanel Gezondheidszorg is te vinden in:

Brabers AEM, Reitsma-van Rooijen M, Jong JD de. *Consumentenpanel Gezondheidszorg: basisrapport met informatie over het panel (2011)*. Utrecht: NIVEL, 2011.  
of op [www.nivel.nl/consumentenpanel](http://www.nivel.nl/consumentenpanel)

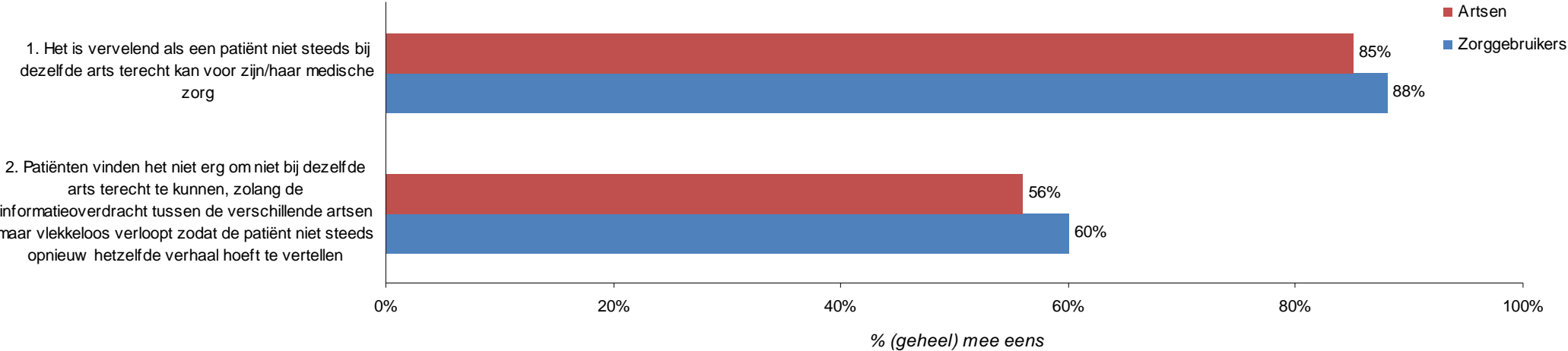
Meer informatie over het KNMG-ledenpanel is te vinden op:

[www.knmg.nl/ledenpanel](http://www.knmg.nl/ledenpanel)

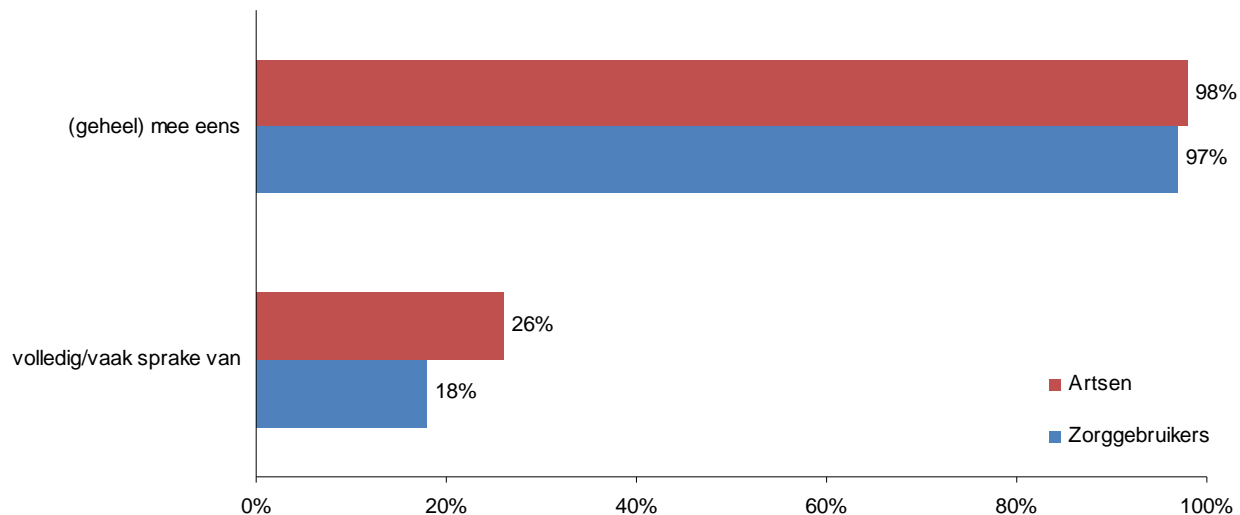
## Literatuur

Delnoij D.M.J., Van Rooijen A.P.N., Wigersma L., en Groenewegen P.P. Botsingen in de spreekkamer: publiek en artsen oordelen over vraaggestuurde inrichting van de zorg. *Medisch Contact*, 58 (2003) 11, pp. 419-422.

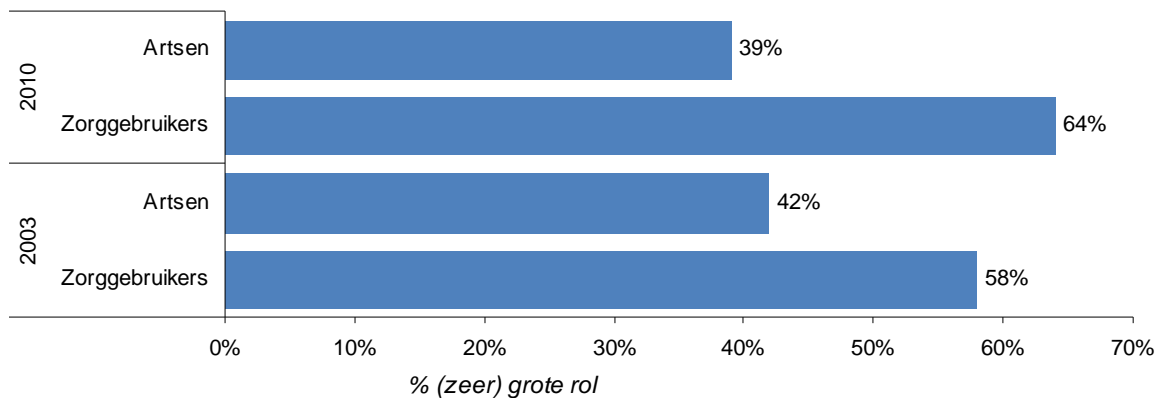
Wigersma L., Brabers A., Reitsma M. en De Jong J. Vraagsturing in de zorg: wat is ervan terecht gekomen? Utrecht: NIVEL, 2011.



*Figuur 1. Percentage (geheel) mee eens voor artsen en zorggebruikers over twee stellingen met betrekking tot afstemming tussen artsen (Artsen: N = 1.891; Zorggebruikers: N = 961 respectievelijk 959).*



*Figuur 2. Percentage artsen en zorggebruikers over de stelling 'Als een patiënt bij meerdere artsen komt voor hetzelfde probleem, dan moet altijd duidelijk zijn welke arts de zorg van deze patiënt coördineert' (In hoeverre bent u het hier mee eens en in hoeverre is hiervan nu al sprake?) (Artsen: N = 1.891; Zorggebruikers: N = 960 respectievelijk 962).*



*Figuur 3. Percentage artsen en zorggebruikers over de stelling 'In hoeverre speelt dat artsen niet hebben geleerd om met elkaar samen te werken een rol in de belemmering van goede zorg'. (2003: Artsen N = 686; Zorggebruikers N = 463. 2010: Artsen N = 1.851; Zorggebruikers N = 881).*

Tabel 1. Frequentieverdelingen in percentages voor artsen en zorggebruikers bij vier stellingen over samenwerking

Stellingen		N	Geheel mee eens	Mee eens	Eens noch oneens	Oneens	Geheel mee oneens
1. Het is vervelend als een patiënt niet steeds bij dezelfde arts terecht kan voor zijn/haar medische zorg	zorggebruikers	961	49%	39%	9%	3%	0%
	artsen	1.891	29%	56%	11%	4%	0%
2. Patiënten vinden het niet erg om niet bij dezelfde arts terecht te kunnen, zolang de informatieoverdracht tussen de verschillende artsen maar vlekkeloos verloopt zodat de patiënt steeds opnieuw hetzelfde verhaal hoeft te vertellen	zorggebruikers	959	22%	38%	15%	20%	5%
	artsen	1.891	13%	43%	22%	20%	2%

Stelling		N		Geheel mee eens	Mee eens	Eens noch oneens	Oneens	Geheel mee oneens	Weet niet
3. Als een patiënt bij meerdere artsen komt voor hetzelfde probleem, dan moet altijd duidelijk zijn welke arts de zorg van deze patiënt coördineert	zorggebruikers	960	<i>Hier ben ik het:</i>	57%	40%	1%	1%	0%	1%
	artsen	1.891		60%	38%	1%	0%	0%	0%
				<b>Volledig sprake</b>	<b>Vaak sprake</b>	<b>Soms sprake</b>	<b>Meestal nog geen sprake</b>	<b>Nooit sprake</b>	<b>Weet niet</b>
	zorggebruikers	962	<i>Hiervan is nu al:</i>	1%	17%	38%	17%	1%	26%
	artsen	1.891		1%	25%	47%	23%	1%	3%

Stelling			N	Zeer grote rol	Grote rol	Geringe rol	Geen rol
4. In hoeverre speelt dat artsen niet hebben geleerd om met elkaar samen te werken een rol in de belemmering van goede zorg*	<b>2010</b>	zorggebruikers	881	14%	50%	34%	2%
		artsen	1.851	5%	34%	50%	11%
	<b>2003</b>	zorggebruikers	463	14%	44%	34%	8%
		artsen	686	6%	36%	49%	9%

\* De antwoordcategorieën 'weet ik niet' en 'geen mening' zijn niet meegenomen bij het berekenen van de percentages i.v.m. de vergelijking met het jaar 2003. Om het jaar 2010 te kunnen vergelijken met het jaar 2003, zijn beide jaren op dezelfde manier gewogen (naar leeftijd en geslacht). Hierdoor komen de percentages van de zorggebruikers van het jaar 2003 niet geheel overeen met de percentages in het artikel van Delnoij e.a. (2003), waar gewogen is naar leeftijd, geslacht en opleiding.