

Factsheet ConsumentenPanel Gezondheidszorg

Geen grote veranderingen in het consumentenvertrouwen in de zorg na invoering van het nieuwe zorgstelsel.

Marjan van der Maat & Judith de Jong, NIVEL, Utrecht 2008

Het onderlinge vertrouwen tussen zorgverlener en consument is een belangrijke basis voor de werking van het gezondheidszorgsysteem. Dit vertrouwen kan onder druk komen te staan door een toename van de marktwerking in het huidige zorgstelsel. Door concurrentie en afspraken tussen zorgverzekeraars en zorgverleners kan onduidelijkheid ontstaan over welk belang voorop staat bij de zorgverlener, het eigen financiële belang of het patiëntenbelang. Patiënten weten zelf niet altijd wat ze nodig hebben of kunnen niet goed beoordelen of de zorg die ze krijgen de juiste zorg is. Ze moeten erop kunnen vertrouwen dat zorgverleners de zorg (kunnen) geven die zij nodig hebben. De inrichting van het zorgverzekeringsstelsel kan van invloed zijn op het vertrouwen dat patiënten in zorgverleners hebben. In het Consumentenpanel Gezondheidszorg van het NIVEL is zowel in de jaren voor de invoering van het nieuwe zorgverzekeringsstelsel als na de invoering in 2006 aan consumenten gevraagd naar het 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 van bekenden en het vertrouwen dat patiënten op persoonlijk niveau in hun contacten met hulpverleners stellen, beïnvloeden deze reputatie.

Vertrouwen in de gezondheidszorg

Ruim driekwart van de mensen (77%) geeft een ruime voldoende voor hun vertrouwen in de huidige Nederlandse gezondheidszorg: een rapportcijfer zeven. Slechts 7% geeft een vijf of lager. Ten opzichte van 2005 is het vertrouwen nagenoeg gelijk gebleven.

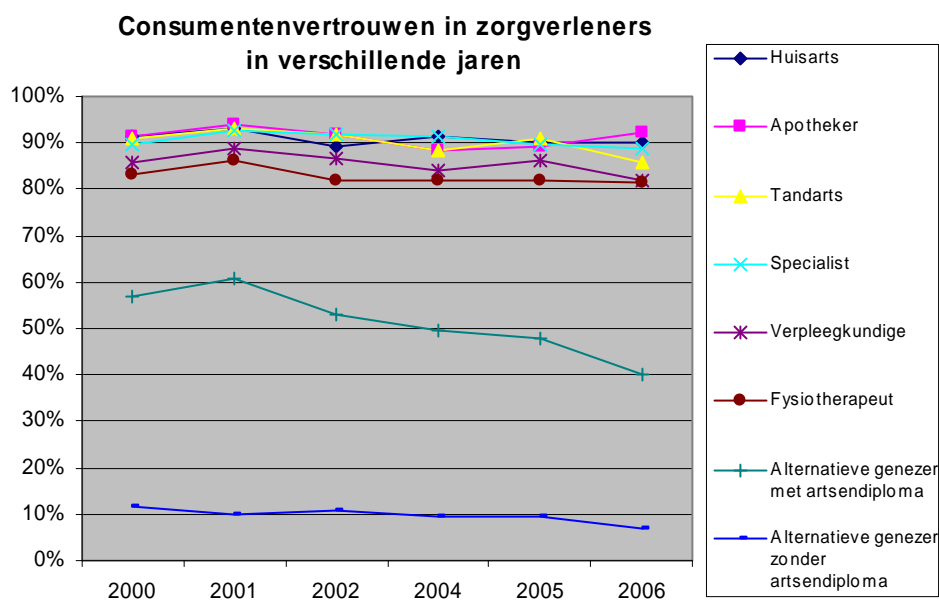
Het gemiddelde rapportcijfer dat mensen geven voor het vertrouwen in de toekomst van de gezondheidszorg is een 6,4. Bijna een vijfde van de mensen (19%) geeft als cijfer een vijf of lager. Mensen hebben dus meer vertrouwen in de huidige gezondheidszorg dan in de toekomstige situatie. Desalniettemin lijkt het vertrouwen dat mensen hebben in de toekomst iets te zijn toegenomen in vergelijking met voorafgaande jaren. Mensen hebben meer vertrouwen in de medische mogelijkheden, men geeft hiervoor een 7,5. Een op de vijftig mensen (2%) geeft een vijf of lager. Ten opzichte van eerdere jaren is het rapportcijfer ongeveer gelijk gebleven.

Vertrouwen in zorgverleners en zorginstellingen

Over het algemeen hebben consumenten veel vertrouwen in de individuele zorgverleners uit het reguliere circuit. In huisarts en specialist heeft 90% van de bevolking veel of heel veel vertrouwen.

Verrassend is het groeiende vertrouwen in de apotheker naar 92%. Mogelijk zou dit iets te maken kunnen hebben met de concurrentie tussen apothekers. De invoering van het nieuwe zorgstelsel zorgt voor meer marktwerking tussen apothekers waardoor het zou kunnen zijn dat er meer profilering plaatsvindt in de richting van de consument. Door middel van reclame en voorlichting wordt de consument bekend gemaakt met een bepaalde apotheek of samenwerkingsverband. Daarnaast is de adviserende rol bij het gebruik van medicijnen steeds belangrijker geworden. Consumenten krijgen hierdoor een duidelijker en mogelijk positiever beeld van apothekers. De meeste mensen hebben veel of heel veel vertrouwen in de verpleegkundige (83%), fysiotherapeut (82%) en tandarts (87%). In de acht jaren er voor hadden meer mensen vertrouwen in de tandarts.

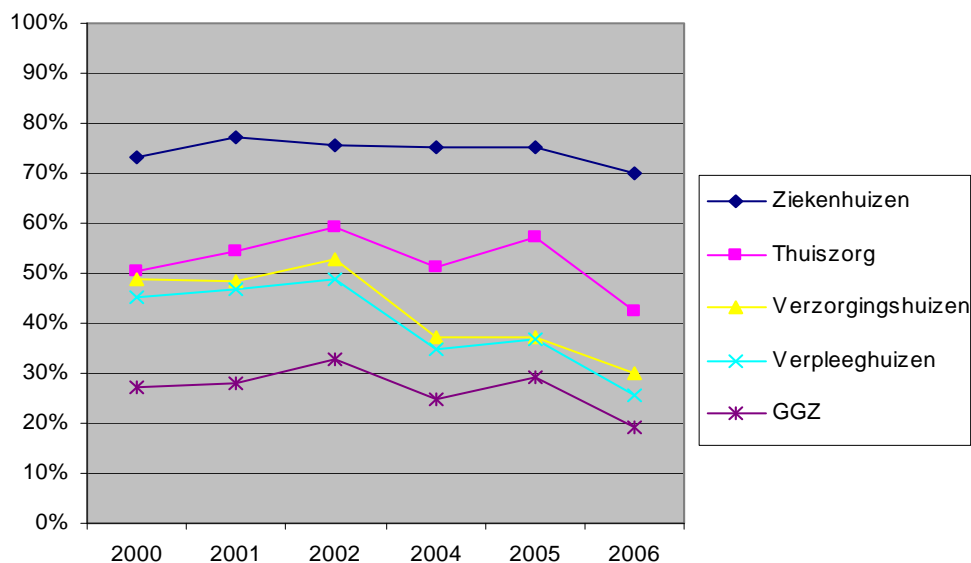
Het vertrouwen in de alternatieve geneeskunde is beduidend minder groot dan in de reguliere geneeskunde. Slechts een kleine groep mensen (7%) heeft vertrouwen in alternatieve genezers zonder artsdiploma. Alternatieve genezers die ook arts zijn worden door meer mensen vertrouwd (40%).



Het vertrouwen in zorginstellingen is minder groot dan het vertrouwen in individuele zorgverleners. Eerder onderzoek toonde dit verschil ook al aan. Een mogelijke verklaring die destijds genoemd werd was dat de individuele zorgverleners een grotere bekendheid genieten dan instellingen. Daarnaast speelt bij het beoordelen van het vertrouwen ervaringskennis een belangrijke rol. Mogelijk hebben mensen een duidelijker beeld bij zorgverleners dan bij zorginstellingen en beoordelen ze hulpverleners op hun deskundigheid en instellingen op de aanwezigheid van voorzieningen. Deze verklaringen leiden tot de conclusie dat instellingen beter in verhouding tot elkaar kunnen worden bestudeerd.

Een meerderheid van de mensen (69%) heeft veel of heel veel vertrouwen in het ziekenhuis. Het vertrouwen in de rest van de zorginstellingen ligt lager. In de thuiszorg geeft 44% van de mensen aan (heel) veel vertrouwen te hebben, dit vertrouwen is in de verzorgings- of bejaardenhuizen 31% en in de geestelijke gezondheidszorg (GGZ) 22%. Iets meer dan een kwart van de mensen (26%) heeft (heel) veel vertrouwen in verpleeghuizen. In vergelijking met de afgelopen zes jaar is het vertrouwen in alle zorginstellingen het afgelopen jaar afgenomen.

Consumentenvertrouwen in zorginstellingen in verschillende jaren



Vertrouwen in aspecten van de gezondheidszorg

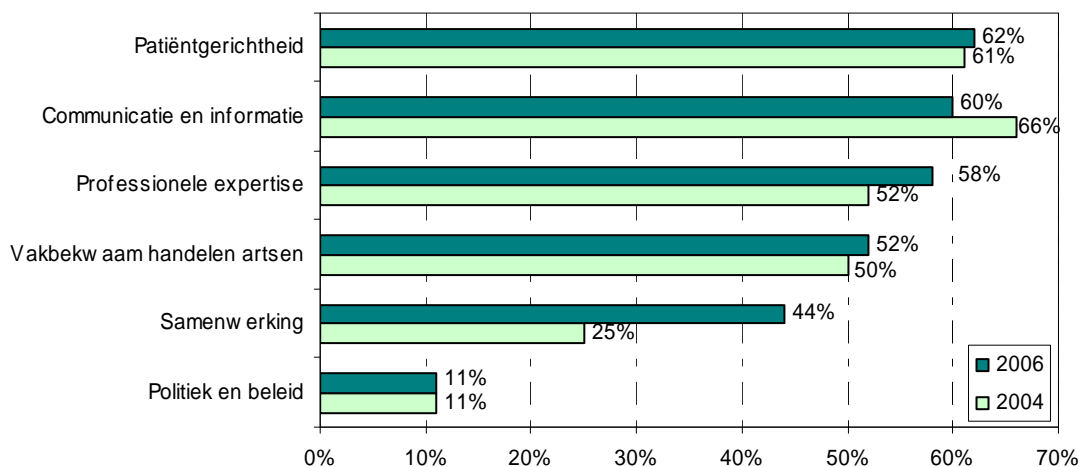
Naast het vertrouwen in individuele zorgverleners en zorginstellingen, hebben we ook gekeken naar het vertrouwen in diverse deelaspecten van het gezondheidszorgsysteem. In twee aspecten patiëntgerichtheid en communicatie en informatie hebben de meeste mensen (62% en 60%) vertrouwen. Bij patiëntgerichtheid spelen onderwerpen een rol als de mate waarin patiënten centraal staan in de zorg, of patiënten serieus worden genomen en of men voldoende aandacht krijgt. Zo heeft meer dan de helft van de mensen (59%) het vertrouwen dat er naar patiënten geluisterd wordt. Patiëntgerichtheid is een thema in het nieuwe zorgverzekeringsstelsel. Het is de vraag of genoeg moet worden genomen met het feit dat 62% hier vertrouwen in heeft.

In de expertise van artsen heeft eveneens iets meer dan de helft van de mensen (58%) vertrouwen. Dit percentage ligt wat hoger dan in 2004, toen had 52% vertrouwen in de kennis van de artsen. In vakbekwaam handelen van artsen heeft de helft van de mensen vertrouwen (52%). Dit lijkt vrij laag, maar heeft waarschijnlijk te maken met de formulering van sommige vragen. Opvallend is de stijging van het percentage mensen dat vertrouwen heeft in samenwerking van 25% in 2005 naar 44% in 2006. Het is mogelijk dat de toegenomen aandacht voor ketenzorg hier een rol bij speelt. Ook zaken als de invoering van een elektronisch patiëntendossier zouden van invloed kunnen zijn op het vertrouwen dat mensen hebben in samenwerking.

Politiek en beleid is een deelaspect waar mensen het minste vertrouwen in hebben (11%). Voor dit deelaspect zijn in totaal vijf stellingen beantwoord over onder andere kosten voor de gezondheidszorg. In vergelijking met de cijfers uit 2004 zijn de mensen hier nog even pessimistisch over. Veel mensen (87%) hebben er (heel) weinig vertrouwen in dat patiënten niet het slachtoffer worden van stijgende kosten. Drieëntachtig procent van de mensen heeft er (heel) weinig vertrouwen in dat de financiële bijdragen betaalbaar blijven. Een ruime meerderheid (90%) heeft er weinig vertrouwen in dat bezuinigingen niet ten koste zullen gaan van de patiënten. Tevens vertrouwt een groot deel van de mensen (80%) er niet op dat wachtlijsten niet ten koste gaan van de medische hulp

en zorg aan patiënten. Ten slotte heeft 85% van de mensen (heel) weinig vertrouwen dat de wachttijden nooit te lang zijn.

Vertrouwen van mensen in verschillende aspecten van de zorg



Geen grote veranderingen

In 2006 zijn er, ondanks het feit dat er in het zorgstelsel grote veranderingen zijn doorgevoerd, geen grote veranderingen opgetreden in het consumentenvertrouwen in de gezondheidszorg. De Nederlandse bevolking blijkt haar vertrouwen in de gezondheidszorg in het algemeen te waarderen met een rapportcijfer zeven. Het vertrouwen in de toekomst is in 2006 iets toegenomen. Dat kan voortkomen uit de stelselwijziging. Het is mogelijk dat veel Nederlanders voorheen de vrees hadden dat de kwaliteit van de zorg zou afnemen, maar dat die vrees door de invoering van het nieuwe zorgstelsel is afgenomen. Toch zijn mensen kritisch ten aanzien van politiek en beleid. Veel mensen zijn bang dat patiënten het slachtoffer worden van stijgende kosten en dat bezuinigingen ten kosten zullen gaan van patiënten. Dit lijkt te verklaren uit het beleid dat het kabinet de afgelopen jaren heeft gevoerd, waarbij consumenten steeds meer geconfronteerd worden met de kosten van de gezondheidszorg. In het kader van dergelijke ontwikkelingen blijft het interessant om te zien hoe het vertrouwen zich in de toekomst gaat ontwikkelen. Voor het vertrouwen in zorgverleners geldt dat als het voor patiënten een vraag gaat worden wat het (financiële) belang voor de arts is bij het nemen van de behandelbeslissing het vertrouwen wel eens kan gaan afnemen.

Consumentenpanel Gezondheidszorg

De gebruikte gegevens zijn afkomstig uit het Consumentenpanel Gezondheidszorg, een project van het NIVEL. Doel van dit panel is op landelijk niveau informatie te verzamelen over meningen en ervaringen van gebruikers van de gezondheidszorg. Dit panel bestond in 2006 uit ruim 2600 personen waarvan 1000 panelleden zijn benaderd met een schriftelijke vragenlijst. De respons bedroeg 84% waarvan in totaal 838 bruikbare vragenlijsten zijn meegenomen in de analyse. Het panel vormt door over- en ondervertegenwoordiging van sommige leeftijdsgroepen een minder representatieve afspiegeling van de Nederlandse bevolking. Om tot een representatief beeld te komen is een weging toegepast op leeftijd en geslacht. Hierbij is gebruik gemaakt van gegevens over de verdeling van de bevolking van het CBS.