

senioren: zorg verdient een dikke

pluim



veel lof
voor
aandacht
en
begrip

Wat hebben onze huisarts, fysiotherapeut, tandarts, thuishulp en andere zorgverleners met elkaar gemeen? Dat ze een pluim verdienen voor hun werk. Dat vinden 1.300 senioren die meededen aan het Grote Zorgonderzoek van KBO-PCOB. Zij voelen zich begrepen door hun zorgverleners. Al valt er natuurlijk hier en daar zeker nog wat te verbeteren.

TEKST: PAUL VAN DER MEER, PSYCHOLOOG/ONDERZOEKER BEELD: HOLLANDSE HOOGTE

Ouderdom komt met gebreken. He-las is dat een waarheid als een koe. Hoe ouder we zijn, hoe meer gezondheidsproblemen we hebben. Acht van de tien senioren hebben wel ergens last van (zie kader). Slechts twee van de tien zijn ervan verschoond gebleven, zoals Henk (82): 'Ik ben een gelukkig mens. Op mijn 14de ben ik in het ziekenhuis geweest voor een operatie aan mijn appendix en daarna nooit meer. Ik slik geen pillen en heb de huisarts vier jaar geleden voor het laatst gezien.'

TOP-TIEN KWALEN

80 procent van de ondervraagden heeft het afgelopen jaar een of meer van de volgende kwalen gekend, in volgorde van meest voorkomend:

- Moeizamer lopen
- Verhoogde bloeddruk
- Gehoorklachten
- Artrose
- Toegenomen vermoeidheid
- Gezichtsproblemen
- Krachtsverlies
- Huidproblemen
- Diabetes
- Hartklachten

CARDIOLOOG MEEST BEZOCHT

Van alle zorgverleners - van huisarts en specialist tot thuishulp en audicien - zien we onze huisarts het vaakst. Ruim acht van de tien senioren brachten afgelopen jaar de huisarts een bezoek, gemiddeld drie tot vier keer. Zes van de tien bezochten in die periode een specialist, gemiddeld zelfs drie verschillende. Het meest bezocht is de cardioloog, gevolgd door de oogarts, de dermatoloog, de orthopeed en de chirurg. Maar de meesten, negen van de tien senioren, hebben ook nog andere zorg, zoals die van de apotheker, de tandarts/

plus: onze huisarts snapt precies waar we mee tobben



min: apothekers checken het medicijngebruik niet

mondhygiënist, de fysiotherapeut, de opticien en de audicien. En tot slot verlenen, buiten het professionele circuit om, ook familieleden zoals partners en kinderen zorg aan 19 procent van de Nederlandse senioren. Maar begrijpen al die zorgverleners wel waar senioren mee tobben?

TEVREDEN OVER HUISARTS

De huisarts in ieder geval wel. Zo zegt 94 procent dat de huisarts snapt waar ouderen mee zitten en dat de senioren ook andersom de huisarts begrijpen wanneer hij iets zegt of uitlegt tijdens een consult. Senioren hebben niet het gevoel dat het consult wordt afgeraffeld, volgens acht van de tien is de tijd die hun huisarts besteedt aan elk consult voldoende. Ook over de bereikbaarheid van de praktijk zijn ze tevreden: negen van de tien vinden de bereikbaarheid van de praktijk zonder meer goed. Veel huisartsen werken niet alleen, sinds het eind van de twintigste eeuw is de functie van praktijkondersteuner ingevoerd in Nederland. De helft van de senioren heeft daar inmiddels mee te maken gehad.

GEEN MEDICIJNCHECK

De apotheker is geen onbekende. Het aantal senioren dat dagelijks een of meer medicijnen gebruikt is groot, maar liefst 83 procent. Van deze gebruikers slikt 14 procent er meer dan vijf. Aan hen vroegen we of de apotheker weleens een zogenaamde medicijncheck heeft gedaan. Bij vier van de tien senioren blijkt dat nog nooit gebeurd en nog eens 7 procent van deze groep senioren weet niet eens wat de medicijncheck is. Verder heeft >

ONDERZOEK ZORG

de apotheker aan twee derde van deze groep nog nooit gevraagd of zij buiten hun arts om ook nog extra medicijnen kopen en gebruiken. Het lijkt erop dat de apotheker geen volledig overzicht heeft van hun medicijngebruik.

WACHTTIJD VALT MEE

Het ziekenhuis wordt veel bezocht. Gedurende de afgelopen twaalf maanden is twee derde van de Nederlandse senioren hier als patiënt geweest, gemiddeld ruim drie keer. Twee derde van de ziekenhuisbezoekers vindt de wachttijden in het ziekenhuis wel meevallen. Bij de helft van de senioren bestaat in hun ziekenhuis de mogelijkheid om meerdere onderzoeken op één dag te laten uitvoeren. Ook maakt bijna de helft zich druk over iets heel anders: zij vinden de parkeerkosten bij het ziekenhuis te hoog. Ruim zes van de tien senioren hebben



Zorg heeft onze zorg

Directeur Manon Vanderkaa van KBO-PCOB is aangenaam verrast door de positieve uitkomsten. 'Al blijven er ook nog punten waar verbeteringen mogelijk zijn, zoals de communicatie tussen zorgverleners. De ene zorgverlener weet vaak niet wat de andere besproken heeft met de (oudere) patiënt zodat deze soms tegenstrijdige berichten krijgt. Dat geeft onrust. Ook de nazorg uit het ziekenhuis moet beter geregeld worden. Tenslotte, en daar maken we ons al jaren sterk voor, willen we meer inzet op preventie. Zo pleiten wij voor een regelmatige medicatiebeoordeling en informeren we onze leden via folders als Wijs met medicijnen. Voorkomen blijft immers beter dan genezen.'

een tandarts en/of een mondhygiënist en de meesten van hen (86 procent) hebben nog deels eigen tanden of kiezen. Vrijwel iedereen is de mening toegedaan dat ze voldoende aandacht krijgen voor hun mondproblemen.

FYSIOTHERAPEUT SNAPT ONS

Een derde van de senioren maakt gebruik van een fysiotherapeut en negen van de tien zijn daar zonder meer tevreden over. En letterlijk 99 van de 100 zeggen dat hij ook precies snapt waar senioren op hun leeftijd last van hebben. Maar is het eigenlijk moeilijk om een goede fysiotherapeut te vinden?, vroegen we. Volgens zeven van de tien senioren niet. Sandra (75): 'Destijds heeft mijn huisarts mij een fysio aanbevolen, waarmee mijn vriendin ook goede ervaringen had. Ik ben nu al 25 jaar bij hem.' En dan het vergoedingensysteem, snappen we daar iets van? Ja, zeggen ruim acht van de tien, zij weten helemaal of grotendeels hoe het werkt.

De 16 procent van de senioren met hoorproblemen die bij een audicien lopen, zijn over het algemeen tevreden over zijn diensten. Zo zijn negen van de tien patiënten goed voorgelicht over de vergoeding van hoortoestellen. Bijna zeven van de tien vinden dat ook van zijn uitleg over de verschillen tussen diverse hoortoestellen. Er is een minpuntje echter, een kwart van de senioren zegt dat ze de indruk hebben dat hun audicien alleen maar zijn favoriete hoortoestel wilde verkopen. Jan (72): 'Bij het eerste bezoek kwam de audicien met de mededeling: "U hebt last van uw vingers, dus dit is voor u het beste toestel." ik had geen keus. Achteraf bleek dat hij mij er minstens twee verschillende had moeten laten uitproberen.'

SCHOENMAKER GEEFT NIET OP

Ruim een op de tien senioren heeft een podotherapeut, die meestal jaarlijks wordt bezocht. 15 procent van zijn patiënten maakt gebruik van orthopedische schoenen. Acht van de tien ervaren het contact met een orthopedische schoenmaker als prettig. Linda (69): 'Hij luistert goed, en leeft mee met mijn probleem, een klapvoet. Hij geeft niet snel op, ik moest drie keer terugkomen en toen was het perfect. En al mijn vragen beantwoordt hij tot in detail.'

7 procent van de senioren krijgt verzorging thuis en in de meeste gevallen wordt die hulp verleend door meerdere verzorgers, gemiddeld vijf. Negen van de tien senioren die thuishulp ontvangen, kunnen invloed uitoefenen op de manier waarop dat gebeurt en ze kunnen hun wensen kenbaar maken. Ze zijn dik tevreden en 85 procent mist zelfs helemaal niets.

VERDEELD OVER KEUKENTAFELGESPREK

Van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) maakt 4 procent van de senioren gebruik. Van hen heeft vrijwel iedereen een keukentafelgesprek gehad. De meningen daarover zijn verdeeld. Positief: 'zinnig', 'positief gesprek en er werd goed geluisterd'.

Maar ook vaak negatief: 'zeer frustrerend', 'waardeloos', 'geen empathie', 'te lang moeten wachten', 'slaat helemaal nergens op', 'per telefoon - een lachertje', 'onvoorstelbaar beledigend en denigrerend', 'gemeentegericht en niet cliëntgericht', 'een aanfluiting', 'betuttelend en autoritair'.

'Hij luistert goed en denkt met me mee'



Over het onderzoek

Het onderzoek is in opdracht van KBO-PCOB uitgevoerd door bureau TeraKnowledge® in de maand maart door middel van online interviews. Aan het onderzoek hebben 1.300 senioren deelgenomen, met een gemiddelde leeftijd van 74 jaar.

toch enkele minpuntjes

20%

kreeg weleens te horen van hun arts: 'Accepteer het maar, het hoort nu eenmaal bij het ouder worden'



5%

heeft weleens een behandeling gehad in het ziekenhuis waar ze het eigenlijk niet mee eens waren.

23%

klaagt dat ze telkens hetzelfde verhaal moeten vertellen aan verschillende zorgverleners.



84%

van de senioren is door hun apotheker nog nooit gevraagd of zij buiten hun huisarts en specialist om extra medicijnen kopen en gebruiken.

12%

heeft weleens een geneesmiddel voorgeschreven gekregen van hun huisarts terwijl ze dat niet wilden.

2%

is niet tevreden over hun fysiotherapeut en de belangrijkste reden hiervoor is omdat deze te weinig tijd aan ze besteed.