

Werkinstructies patiëntervaringen “Substitutie van zorg”

1. Achtergrond

Waarvoor zij de vragenlijsten bedoeld?

Deze werkinstructies zijn bedoeld om gebruikt te worden bij de vragenlijsten voor 1) meekijkconsulten 2) onderlinge verwijzingen tussen huisartsen. De vragenlijsten en werkinstructies zijn tot stand gekomen in een samenwerking tussen Dokterszorg Friesland, Zorgbelang Fryslân en Zorgfocuz.

In het kader van het project “Substitutie van zorg in Friesland” is een format ontwikkeld om de kwaliteit van onderling doorverwijzen en meekijkconsulten vanuit patiëntenperspectief te monitoren. De doelstelling van deze onderzoeken is als volgt:

Bepalen in hoeverre de werkwijzen van onderling doorverwijzen en meekijkconsulten in de anderhalvelijnszorg aansluit bij de wensen en behoeften van de cliënten.

De resultaten van het onderzoek dienen als input voor verbetering bij individuele praktijken en de huisartsenzorg in bredere zin, om zo de dienstverlening zo goed mogelijk aan te laten sluiten bij aan de wensen van de doelgroep.

Hoe zien de vragenlijsten eruit?

De vragenlijsten “onderlinge verwijzing” en “meekijkconsult” bestaan beide uit 16 vragen, duren 3 à 4 minuten om in te vullen en zijn opgebouwd in vier thema’s:

1. Over de eigen huisarts
2. Over de professional waarnaar is verwezen
3. Algemene ervaringen
4. Algemene gegevens van de cliënt

2. Het uitvoeren van een meting

Doelgroep

Voor de twee vragenlijsten zijn twee bijbehorende doelgroepen:

- Cliënten die voor een specifieke behandeling tussen huisartsen zijn doorverwezen;
- Cliënten die een meekijkconsult hebben gehad.

Steekproef

De voorkeur voor deze metingen (mede gezien de lage aantallen) is om alle patiënten die een onderlinge doorverwijzing of een meekijkconsult hebben gehad uit te nodigen mee te doen in een **continue meting**. Indien een continue meting niet wenselijk wordt geacht kan een puntmeting worden gebruikt. Indien u gebruik maakt van een puntmeting is het advies om dit over een periode van niet langer dan 6 maanden te doen (gemeten van de datum van verzending).

Dataverzameling

Vooraankondiging

Het is belangrijk om het onderzoek via algemene kanalen aan te kondigen. Te denken valt dan aan een brief en/of poster met informatie over het onderzoek in de wachtruimte. Daarnaast kan de website, social media worden ingezet. Belangrijk is dat alle potentiële respondenten deze vooraankondiging hadden kunnen zien.

Benaderen van respondenten

Bij continue meting:

Bij een continue meting benadert u gedurende een vooraf vastgesteld periode van minimaal 3 maanden alle patiënten die door u zijn doorverwezen naar een andere huisarts of meekijkconsult. Patiënten ontvangen bij voorkeur bij verwijzing of binnen een week na de afspraak een uitnodiging om de vragenlijst in te vullen. De wijze van uitnodigen is vrij te kiezen, enkele opties zijn:

- Patiënten krijgen bij verwijzing uitnodiging met inlogcode en kunnen deze na consult thuis online of schriftelijk invullen;
- Patiënten krijgen bij verwijzing uitnodiging met inlogcode van assistent en kunnen deze na consult in de wachtkamer online of schriftelijk invullen;
- Patiënten krijgen na consult binnen een week uitnodiging online of schriftelijk thuisgestuurd.

Bij puntmeting:

Bij een puntmeting benadert u in 1 keer alle patiënten uit een vooraf vastgesteld periode van maximaal 6 maanden die door u zijn doorverwezen naar een andere huisarts of meekijkconsult. De wijze van uitnodigen is vrij te kiezen, enkele opties zijn:

- Patiënten krijgen uitnodiging online toegestuurd;
- Patiënten krijgen uitnodiging schriftelijk toegestuurd om online in te vullen;
- Patiënten krijgen uitnodiging en vragenlijst schriftelijk toegestuurd.

Samenvattend

In onderstaande tabel wordt resumerend weergegeven wat de methodiek, vragenlijst, verzending en planning voor de dataverzameling zal worden.

Steekproef	Iedereen die onderling is verwezen of een meekijkconsult heeft gehad in geselecteerde periode.
Planning	<ul style="list-style-type: none">- Er is sprake van een (minimaal) algemene vooraankondiging;- Gedurende minimaal 3 maanden continue meten;- Puntmeting tot maximaal 6 maanden terug aanschrijven.
Methodiek	<ul style="list-style-type: none">- Online of;- Schriftelijk of;- Mixed-mode (evt. online+).