

# RESULTATEN PATIËNTERVARINGSONDERZOEK NEDERLANDSE VERENIGING VAN ORTHOPTISTEN

*G.W. Kooij-Spijker, orthoptist, C.F. Merckel-Timmer, orthoptist*

## DOEL

Doel van het project "Patiëntervaring.nl bij de NVVO" is te komen tot verbeterpunten en initiatieven tot verbetering op basis van continue feedback over de geleverde zorg aan patiënten die door een orthoptist zijn behandeld.

## INTRODUCTIE

De Nederlandse Vereniging van Orthoptisten (NVVO) heeft in haar Beleidsplan 2004-2008 een aantal speerpunten opgenomen die betrekking hebben op het kwaliteitsbeleid. Eén van deze speerpunten betreft de ontwikkeling van kwaliteitscriteria vanuit patiëntenperspectief. Na een brede oriëntatie en na goedkeuring in de Algemene Ledenvergadering van de NVVO van maart 2007 is besloten dit project met ondersteuning van het Kwaliteitsinstituut voor de Gezondheidszorg (CBO) uit te voeren.

## METHODE

Door het CBO is een elektronisch patiëntenfeedbacksysteem ontwikkeld, hierna te noemen Patiëntervaring.nl. Patiëntervaring.nl is een verbeterinstrument en levert concrete punten voor verbetering op (1). De NVVO had de voorkeur voor een praktisch onderzoek om meer inzicht te krijgen in de ervaringen van patiënten die door een orthoptist zijn behandeld. Inzichten in de landelijke trend zouden onderzocht moeten worden om vast te stellen op welke terreinen verbeteringen noodzakelijk/mogelijk zouden zijn. Patiëntervaring.nl leek hiervoor een uiterst geschikt instrument.

Patiëntervaring.nl biedt de mogelijkheid om doorlopend feedback van patiënten te vragen over de geleverde zorg. Het systeem is oorspronkelijk ontwikkeld voor het gebruik in één ziekenhuis. Toegang tot het systeem is te verkrijgen met behulp van een abonnement. De NVVO had voor dit project één abonnement.

Er is een werkgroep samengesteld om het project vorm te geven. De taken van de werkgroep bestonden uit het opstellen van de uitnodigingsbrief aan ouders/verzorgers, het ontwikkelen van de vragenlijst en bepalen van de doelgroep (te weten kinderen < 10 jaar). De ouder/verzorger van elke patiënt kreeg na een bezoek bij de orthoptist een uitnodigingsbrief met een code mee. In deze brief werd het doel van het onderzoek uitgelegd. Het was noodzakelijk dat de ouder/verzorger een computer met internet tot zijn beschikking had om naar de website Patiëntervaring.nl te gaan. Via een individuele code in de brief was er toegang tot de vragenlijst. Bij ieder orthoptisch consult diende er een nieuwe uitnodigingsbrief meegegeven te worden om zo continu de ervaring van de patiënt te meten.

Er zijn 20 ziekenhuizen, zowel academisch als perifeer, verspreid door het land benaderd om mee te doen. Van deze 20 ziekenhuizen, zaten er 5 in de pilotgroep; de overige in de restgroep. De deelnemende orthoptisten kregen individueel een inlogcode op de site van Patiëntervaring.nl zodat ze zelf de resultaten konden bekijken.

De trainings- en terugkombijeenkomsten werden inhoudelijk door de werkgroep verzorgd. Begin september 2007 is na een eerste training de pilotgroep van start gegaan met het uitreiken van de uitnodigingsbrief (en enquête) gevolgd door de restgroep eind oktober 2007.

Na verschillende keren evalueren van de resultaten door de werkgroep is er op 30 januari 2008 een terugkombijeenkomst voor de totale groep geweest. Dit resulteerde in verbeterpunten zoals de uitnodigingsbrief en vragenlijst aanpassen. Tevens werden daar de volgende SMART doelen (Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdgebonden) geformuleerd:

In november 2008 wordt aan 90% van alle nieuwe patiënten schriftelijke informatie meegegeven; het reactiepercentage mag gedurende de hele onderzoeksperiode niet zakken onder de 25% en in november 2008 beantwoordt 90% van de patiënten de vraag: Vroeg de orthoptist of uw kind zelf nog vragen had met ja, of eigenlijk wel bij kinderen ouder dan drie jaar.

De slotbijeenkomst vond plaats op 4 november, de resultaten van het onderzoek zijn aan de deelnemende orthoptisten gepresenteerd en tevens is het hele project geëvalueerd.

## RESULTATEN

Tabel 1

Aangepaste vragenlijst (gebruikt vanaf 01-04-2008)

1.	<i>Wat is het geslacht van uw kind?</i>
2.	<i>Wat is de leeftijd van uw kind?</i>
3.	<i>Door wie zijn de oogklachten van uw kind voor het eerst geconstateerd?</i>
4.	<i>Met welke klachten kwam uw kind naar de orthoptist?</i>
5.	<i>Was dit de eerste afspraak van uw kind bij de orthoptist?</i>
6.	<i>Was de afspraak bij de orthoptist eenmalig?</i>
7.	<i>Was u voorafgaand aan het onderzoek op de hoogte van de duur hiervan?</i>
8.	<i>Heeft u schriftelijke informatie ontvangen over de aandoening van uw kind en had u daar behoefte aan?</i>
9.	<i>Welke schriftelijke informatie over de aandoening van uw kind heeft u gekregen?</i>
10.	<i>Was de schriftelijke informatie over de aandoening van uw kind duidelijk?</i>
11.	<i>Vroeg de orthoptist of uw kind zelf vragen had?</i>
12.	<i>Werd u voldoende begeleid door de orthoptist bij het afplakken van het oog van uw kind?</i>
13.	<i>Had u naast de controle(s) bij de orthoptist behoefte aan een jaarlijks bezoek aan de oogarts?</i>
14.	<i>Heeft u nog andere zaken die u veranderd of verbeterd zou willen zien en/of opmerkingen over deze vragenlijst?</i>

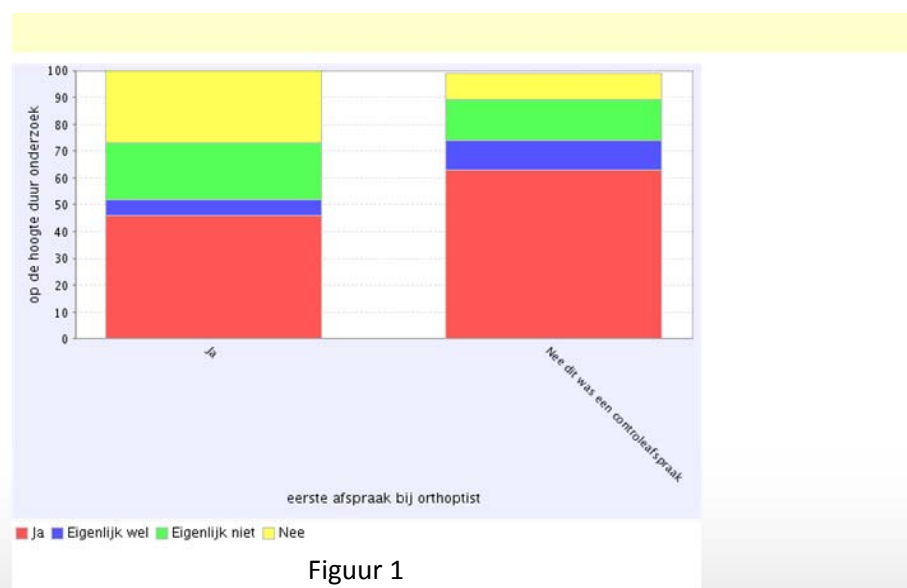
Van september 2007 tot en met oktober 2008 werden 8914 uitnodigingsbrieven aan patiënten meegegeven. Van deze 8914 patiënten, hebben 2040 ouders van patiënten de enquête op internet ingevuld; een reactiepercentage van 23 %. Het aantal ingevulde formulieren is voldoende om conclusies uit de resultaten te kunnen trekken (2). Omdat het reactiepercentage gedurende het onderzoek daalde en er minder uitnodigingsbrieven werden meegegeven, is besloten in juli en augustus 2008 geen brieven mee te geven in de hoop dat beide getallen na de zomer weer zouden stijgen, hetgeen ook gebeurd is.

Met de eerste zes vragen is informatie verzameld over de patiënt en de achtergrond hoe de afspraak

tot stand is gekomen.

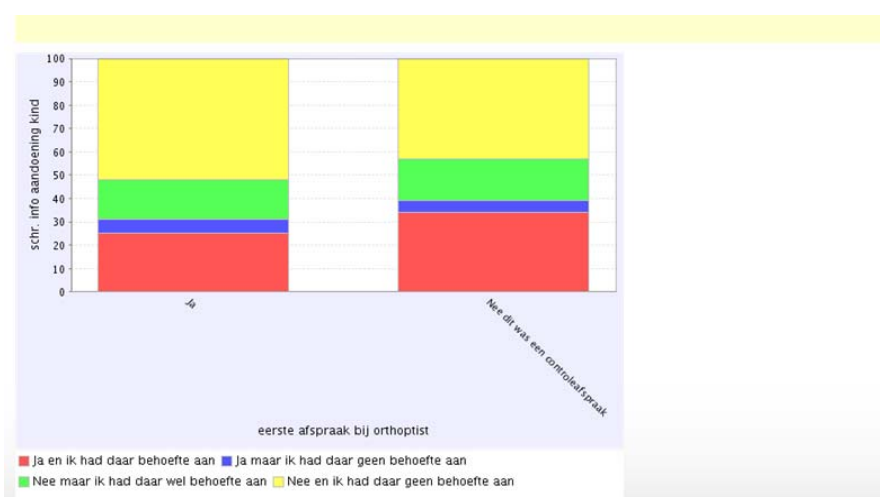
Uit vraag 1 blijkt dat er een gelijke verdeling jongens/meisjes (50%) bij de orthoptist komt. 54% van de kinderen is tussen de 6 en 10 jaar, slechts 1% is jonger dan 1 jaar oud. Op vraag 3 uit tabel 1 antwoordde 53% dat de afwijking voor het eerst werd gezien door de arts op het consultatiebureau. Het grootste percentage (60%) werd verwezen naar de orthoptist omdat er sprake zou zijn van minder zien, monoculair of binoculair, slechts 15% werd verdacht van strabismus.

Vraag 5 en 6 (tabel 1) zijn opgenomen om informatie te genereren die het mogelijk maakt om de antwoorden op twee verschillende vragen uit tabel 1 tegen elkaar uit te zetten. Vraag 7 (tabel 1) is vanaf april 2008 toegevoegd aan de vragenlijst. Van alle patiënten die gereageerd hebben, was 34% niet of niet helemaal vooraf op de hoogte van de duur van het onderzoek. Bij de patiënten die voor een controlebezoek kwamen, lag dit percentage iets lager, namelijk 28%, dan bij de patiënten die voor het eerst kwamen (50%)(zie fig. 1.)



Figuur 1

Vraag 8, 9 en 10 (tabel 1) gaan over de schriftelijke informatie die aan de patiënten meegegeven wordt. Aan 64% van de patiënten werd geen schriftelijke informatie verstrekt, terwijl 18% zegt daar wel behoefte aan te hebben. Het maakte hierbij geen verschil of de patiënten voor een eerste, of voor een vervolfbezoek kwamen (figuur 2). Bij een vervolgsafspraak wordt iets vaker schriftelijke informatie meegegeven dan bij een eerste bezoek (35% tegenover 25%).



Figuur 2

Door de orthoptisten van de deelnemende ziekenhuizen wordt diverse schriftelijke informatie meegegeven: folders over scheelzien, een lui oog, brilafwijking, Duane syndroom, dubbelzien en een scheelziensoperatie. Daarnaast worden de folder van de NVvO en een informatiekaartje waarop verwezen wordt naar de website van de NVvO meegegeven. De schriftelijke informatie die meegegeven werd, was voor 97% van de patiënten duidelijk.

Vraag 11 (tabel 1) werd gedurende de gehele onderzoeksperiode gesteld. Tot de terugkombijeenkomst op 30 januari 2008 werd door de orthoptist aan 20% van de kinderen niet gevraagd en in 10% eigenlijk niet gevraagd of het kind zelf nog vragen had, terwijl het kind zelf daar oud genoeg voor was. De resultaten uit de eerste fase van het onderzoek werden met de deelnemende orthoptisten besproken. Als SMART doel werd vervolgens gesteld dat aan het eind van het onderzoek de orthoptist bij 90% van de kinderen ouder dan drie jaar zou vragen of ze zelf nog vragen hadden. Aan het eind van het onderzoek bleek dat de orthoptist dit bij 17% van de kinderen niet en bij 5% van de kinderen eigenlijk nog niet deed.

Als antwoord op vraag 12 (tabel 1) werd door 4% van de ouders van patiënten geantwoord dat de begeleiding bij het afplakken onvoldoende was.

Op het antwoord dat gegeven wordt op vraag 13 (tabel 1) blijkt dat 66% van de kinderen die bij de orthoptist komen, niet jaarlijks naar de oogarts gaan en dat de ouders daar ook geen behoefte aan hebben. 20% van de kinderen komt jaarlijks zowel bij de orthoptist als bij de oogarts.

Na de eerste onderzoeksperiode werden er vier vragen uit de enquête geschrapt, omdat er bij de antwoorden op deze vier vragen een positieve reactie was van meer dan 95%. Het betrof de volgende vragen:

- heeft de orthoptist zelf uitleg gegeven over de behandeling
- kon u aan de orthoptist vragen stellen over zaken die u niet begreep
- voelde u zich als ouder welkom bij de begeleiding van uw kind
- werd u vriendelijk benaderd door de orthoptist.

## DISCUSSIE

Patiëntervaring.nl is een elektronisch patiëntenfeedbacksysteem; het heeft als doel door ervaringen van patiënten te komen tot verbeteringen in de kwaliteit van zorg. Daar de NVvO maar één abonnement voor de project had, werd er door de twintig deelnemende ziekenhuizen met dezelfde vragenlijst gewerkt. Dat had als beperking dat er geen specifieke vragen per ziekenhuis gesteld konden worden. De feedback die door de patiënten gegeven is, was dan ook niet terug te leiden tot één ziekenhuis. Aangezien de NVvO geïnteresseerd was in het functioneren van de orthoptist in het algemeen, voldeed dit systeem aan het doel van dit project.

Het was de bedoeling dat de uitnodigingsbrief om aan het onderzoek mee te doen bij elk bezoek dat het kind aan de orthoptist bracht, meegegeven zou worden. De orthoptisten van de deelnemende ziekenhuizen gaven aan dat zij, naarmate het project langer duurde, vergaten de uitnodigingsbrief

mee te geven. Ook gaven de orthoptisten aan het lastig te vinden de uitnodigingsbrief meerdere keren aan één patiënt mee te geven.

Zoals uit de resultaten naar voren is gekomen, is geen enkele van de SMART doelen behaald. Hieruit blijkt dat het moeilijk is je eigen handelwijze als beroepsbeoefenaar te veranderen.

#### CONCLUSIE EN AANBEVELINGEN

Dit project had als doel te komen tot verbeterpunten en initiatieven tot verbetering van de geleverde zorg aan patiënten die door een orthoptist zijn behandeld.

Aan de hand van de resultaten van dit project zijn er bij de slotbijeenkomst aanbevelingen geformuleerd aan de individuele orthoptist om de geleverde zorg te verbeteren. Deze aanbevelingen zijn de volgende:

- de tijdsduur van het onderzoek vermelden bij het maken van een afspraak bij de orthoptist
- schriftelijke informatie meegeven
- het kind centraal stellen bij de uitleg
- verwijzen naar [www.orthoptie.nl](http://www.orthoptie.nl).

Daarnaast werden de volgende aanbevelingen voor de NVvO gedaan:

- de resultaten van dit project bekend maken onder alle leden
- de resultaten van het onderzoek in samenwerking met het CBO breder publiceren
- zorgen voor breed foldermateriaal en het up to date houden van de website
- kijken of een rechtstreekse verwijzing CB arts naar orthoptist te realiseren is

Gezien deze aanbevelingen heeft het project in grote lijnen voldaan aan de verwachtingen die de NVvO van dit project had. De verantwoordelijkheid voor het implementeren van de aanbevelingen die uit dit onderzoek naar voren zijn gekomen, ligt bij de individuele orthoptist.

Ten slotte willen wij graag de werkgroep bedanken, bestaande uit: Angela Boon (NVvO), Trudie Kooij (NVvO), Elly Merckel (bestuurslid NVvO), Els Miermans (NVvO), Sabine Quadvlieg (kinderverpleegkundige en ouder van patiënt), Sandy Lobenstein (CBO), Judith van der Vloed (CBO).

Tevens veel dank aan de orthoptisten van de deelnemende ziekenhuizen voor hun medewerking aan dit project.

#### LITERATUUR

(1)<http://www.cbo.nl/thema/Pati-ntgerichtheid/Pati-ntervaring-nl/>

(2) <http://www.allesovermarktonderzoek.nl/Marktonderzoek/Steekproef.aspx>