

Student: Malou Theeuwen
Studentnummer: 2383535
Malou.theeuwen@student.fontys.nl
Begeleider: K. Ensink
Opdrachtgever: Fontys Hogeschool & Lunetzorg

Zorgtraject voetproblemen, ervaringen en behoeftes van thuiswonende ouderen.

Kwalitatief onderzoek naar de ervaringen en behoeftes van thuiswonende ouderen me voetproblemen in het bewandelen van hun zorgtraject

Inleiding

Over wat ouderen precies doen met hun zorgvraag, waar ze heen gaan en door wie ze zich laten informeren is weinig tot geen literatuur te vinden. Wel blijkt uit onderzoek dat 48% van alle Nederlanders onvoldoende of te weinig kennis, motivatie en zelfvertrouwen hebben om zelf actie te ondernemen ten aanzien van hun ziekte en/of zorg (1). Met name vinden ouderen het vaak nog lastig om de regie zelf in eigen handen te nemen (2). Daarnaast blijkt dat ouderen met een zorgvraag vaak naar de dichtstbijzijnde zorgverleners of ziekenhuizen gaan, waar ze zelf of hun omgeving goede ervaringen mee hebben. Er bestaat een groot en divers aanbod van websites en plaatsen waar mensen terecht kunnen met vragen over gezondheid en zorg, veelal zijn deze websites en plaatsen onvolledig en/of onduidelijk. Uit onderzoek blijkt dat mensen één duidelijke structuur missen bij het beantwoorden van een zorgvraag. Hierbij missen ze betrouwbare, onafhankelijk en gebruiksvriendelijke middelen die hen helpen of ondersteunen bij het beantwoorden van hun zorgvraag (3). Lunetzorg wil in de toekomst graag een zorgportaal ontwikkelen waar mensen terecht kunnen met al hun zorggerelateerde vragen. Hiervoor zou eerst onderzoek moeten worden gedaan naar de ervaringen en zorgbehoeftes van mensen.

Om de informatie van het zorgportaal compleet te maken zal er eerst onderzoek gedaan moeten worden naar de vele ervaringen en behoeftes van de ouderen bij het beantwoorden van hun zorgvraag. In dit onderzoek wordt specifiek ingegaan op voetproblemen bij ouderen omdat naar schatting 1 op de 3 ouderen last heeft van voetproblemen. Hieruit ontstaat de volgende onderzoeksvraag:

“ Wat zijn de ervaringen en behoeften van thuiswonende ouderen bij het beantwoorden van hun zorgvraag over voetproblemen?”

Methode

Onderzoeksdesign

Een kwalitatief onderzoek, waarbij er gebruik is gemaakt van semigestructureerde interviews.

Data-verzameling

- Inclusie criteria: Leeftijd 65 t/m 75, Voetproblemen, vrouwen en mannen
- Exclusie criteria: Wonend in instelling, gebruik van thuis- of mantelzorg
- In totaal 10 interviews afgenomen, doormiddel van een interviewschema.
- Het interviewschema bestaat uit de volgende topcis: Voetproblemen, het zorgtraject en zorgportaal.

Data-analyse

•Interviews zijn getranscribeerd, hierna open en axiaal gecodeerd. Hieruit zijn thema’s ontstaan die antwoord geven op de onderzoeksvraag.

Vraagstelling

“ Wat zijn de ervaringen en behoeften van thuiswonende ouderen bij het beantwoorden van hun zorgvraag over voetproblemen?”

Resultaten

Stappen bij ontstaan klachten

Participanten lopen geruime tijd rond met hun klacht. Op het moment dat de klacht niet verdwijnt besluiten een volgende stap te zetten. Hierbij maken ze het eerst bespreekbaar met hun omgeving en laten ze zich informeren via hen of het internet . Hierna zetten ze de stap naar een zorgverlener, waarbij het advies van hun omgeving doorslaggevend is.

“ ik ben niet zo iemand die voor elke scheet naar de dokter gaat”(02).

Zelfregie in het zorgtraject

Participanten vinden dat ze steeds meer zelfregie moeten nemen in het zorgtraject om op te komen voor hun eigen lichaam. Een hulpmiddel om de zelfregie te vergoten is: een maatje en het internet. Het is belangrijk dat de mensen assertief en zelfredzaam worden.

“ Zelfregie krijg je niet van binnen, dat moet je van buiten aangereikt krijgen” (09)

Ervaringen en behoeftes met betrekking tot doorsturen en diagnosticeren

In bijna alle gevallen zijn de participanten doorgestuurd door de huisarts naar een andere zorgverlener voor vervolg onderzoek, behandeling of therapie. Een aantal participanten hebben zelf moeten aandringen om doorgestuurd te worden, ze vonden de huisarts hier laks mee was en hier te lang mee wachten. De uiteindelijke diagnose werd pas laat of nog niet gesteld.

“ je wordt op een gegeven moment aan het lijntje gehouden, je wordt van het een naar het ander gestuurd” (02).

Ervaringen en behoeftes met betrekking tot therapie en behandeling

Participanten zijn tevreden over de therapie en/of behandeling die ze hebben gehad. Bij een aantal haperde het proces hier doordat de klachten weer terug kwamen. De participanten waren tevreden over de hulpmiddelen, sindsdien gaat het beter en hoeven ze alleen nog maar terug te komen voor vervolg behandeling en/of controle.

Ervaringen en behoeftes met betrekking tot de communicatie met de zorgverlener.

Over het algemeen zijn mensen tevreden over de communicatie met en tussen de zorgverlener. Een enkeling vindt dat niet en heeft het gevoel niet geloofwaardig genomen te worden. Mensen geven aan niet tevreden te zijn over de informatievoorziening vanuit de zorgverlener en de wisseling tussen van zorgverleners.

“ Te veel bureaucratie, zoveel te groter het is, zoveel te moeilijker het wordt”(02) .

zorgportaal

Een groot deel van de participanten geeft aan gebruik te gaan maken van een zorgportaal. De verwachtingen die ze hebben bij het zorgportaal zijn dat het een punt moet zijn waar ze informatie kunnen opdoen. Ze willen graag informatie over de klacht, waar ze moeten zijn met hun klacht en wat de zorgverzekering vergoed.

“ Het moet een verbetering zijn van de huidige situatie (02)”

Conclusie

Uit het onderzoek is naar voren gekomen dat er geen eenduidig antwoord is op de onderzoeksvraag rondom de ervaringen en behoeftes van mensen met voetproblemen. De volgende punten zijn uit het onderzoek te concluderen.

- Lang wachten met actie ondernemen ten aanzien van klachten.
- Informeren/ adviseren door sociale omgeving
- Behoefte aan betere communicatie met zorgverlener.
- Behoefte aan beter informatievoorziening vanuit zorgverlener. Informatie vaak onduidelijk of te moeilijk.
- Steeds meer zelfregie nemen.
- Mensen willen gebruik maken van zorgportaal
- Buddy, internetsite of telefoonnummer mogelijke manier bij beantwoorden zorgvraag.

Aanbevelingen voor vervolgonderzoek

- Een verdiepend onderzoek op de behoeftes van mensen bij het beantwoorden van hun zorgvraag.
- Een vervolg onderzoek na het verschil tussen ouderen en jongeren bij het beantwoorden van hun zorgvraag over voetproblemen

1. Berg Jeths A van den, Timmermans J, Hoeymans N, Woittiez I. Ouderen nu en in de toekomst Gezondheid, verpleging en verzorging 2000 - 2020. RIVM; 2004. p.172.
2. Duin C van, Jong G de, Stoeldraijer L, Garssen J. Bevolkingsprognose 2010-2060: model en veronderstellingen betreffende de sterfte. CBS; 2011. p.14.
3. Andriessen S, Stavenuiter M, Verleun A. Lokaal sturen op de inzet van burgers, kan dat? Wmo Kennis Cahier; 2015. p.90.

Interpretatie

Nieuwe inzichten

- Ouderen willen gebruik maken van een zorgportaal, wanneer dit beschikbaar is.
- Soort informatie dat ze willen vinden op zorgportaal: Informatie over klachten, bewandelen zorgtraject, behandelingen en vergoedingen.
- Veel vergelijkingen met eerder gevonden literatuur.

Opvallende resultaten

- Ouderen voelen zich niet gewaardeerd en serieus genomen te door de zorgverlener.
- Ouderen zijn niet tevreden over de informatievoorziening vanuit de zorgverlener.

Validiteit

- Semi-gestructureerd interview: Hierdoor kon het gesprek in de juiste richting gestuurd worden op wat de onderzoeker te weten wou komen.
- Interviews afgenomen in thuissituatie waardoor participanten openlijk en vrij uit konden praten.

Betrouwbaarheid

- Met meerdere personen gecodeerd om een zo objectief mogelijk interpretatie van de gegevens te krijgen.
- Geen membercheck uitgevoerd: waardoor informatie kan zijn gemist of anders geïnterpreteerd kan zijn.

Relevantie voor beroep

- Resultaten geven een duidelijk beeld, van de ervaringen en behoeftes waardoor wij ons in de praktijk kunnen blijven ontwikkelen en de zorg beter kunnen maken.