

## **Enquête themagroep Zorg (Bijlage bij hoofdstuk 7, Zorg voor / om een zorggebouw)**

### **Het doel van de enquête:**

Proberen te achterhalen of er voldoende noodzakelijk vervoer van- en naar de CHP (Centrale Huisartsenpost Eindhoven) beschikbaar is op **die** tijden dat de huisartsen in Best geen dienst hebben en de 55Plusser er op **dát** moment **zelf** niet adequaat voor kan zorgen.

De enquête is natuurlijk geen wetenschappelijk onderzoek. Daarom is aan een meer deskundige de vraag gesteld of de uitslag van de enquête rechtvaardigt hetgeen in de doelstelling wordt omschreven, het inventariseren van meningen. Daarop is positief geantwoord.

Wel is daarbij opgemerkt dat het zinvol is om een iets dieper gaande en meer wetenschappelijk en kwalitatief beter en verantwoord onderzoek te doen. “Wat willen we beter weten”. Dat kunnen bijvoorbeeld twee studenten verpleegkundigen doen, onder begeleiding van hun docenten.

Als afstudeerproject. Dit kan gebeuren door, of in overleg met de CHP en de huisartsen.

Naar aanleiding van de opmerkingen bij de **startbijeenvolgen** bleek dat het vervoer voor veel 55Plusers vaak een probleem geeft, op velerlei gebieden.

Bij de 55Plusers lijkt vooral het vervoer tussen 17.00 uur s' avonds en 8.00 uur s' morgens naar de CHP Eindhoven enige zorg te veroorzaken. Vooral bij alleenstaanden en de “echte” oudere 55Plusers. Dat is natuurlijk op het totale aantal bezoekers aan de CHP maar een klein aantal. **Maar wel een erg kwetsbaar groep.** Overdag en, tijdens de weekeinde is het vervoer naar de CHP voor de meeste wel te regelen.

In hoofdstuk 7 is een deel van deze problematiek beschreven. Dit hoofdstuk laten we, ook na de uitslag van de enquête ongewijzigd. Dit om zoveel mogelijk openheid inzake de informatie te verstrekken.

Om dit “veronderstelde probleem” te onderzoeken heeft de themagroep Zorg een aantal (enquête)vragen opgesteld. Deze zijn vervolgens door verschillende personen gescreend en daarna door een meer ervaren en professioneel persoon nog een keer beoordeeld, verbeterd en aangepast.

De themagroep Zorg is zich er terdege van bewust dat zij, ondanks hun inspanningen om de vragen zo zorgvuldig mogelijk te formuleren, zij niet als professioneel enquêteur kan worden aangemerkt. Zij heeft in de samenstelling van de vragen gestreefd naar het vermijden van “suggestieve” vragen.

De themagroep Zorg is van mening dat het goed is dat de CHP Eindhoven **zélf**, regionaal een tevredenheidsonderzoek start onder zijn patiënten om onder meer met betrekking tot het vervoer tot betere en meer gefundeerde conclusies te kunnen komen. De financiering daarvan kan geschieden door de deelnemende Gemeentes, de klanten van de CHP Eindhoven, en de Zorgverzekeraars.

In **bijlage I** staan de opmerkingen, welke door de geënquêteerden op het vragenformulier zijn vermeld. Wij hebben deze voor de volledigheid bijgevoegd.

### Voorzichtige Analyse en Conclusies van de uitslag van de enquête.

Er zijn 1.500 enquêteformulieren aan een representatieve groep 55Plusers gestuurd. Daarvan zijn er 578 wel dan niet volledig ingevuld retour gekomen. Dit aantal van **38,53% kan men als een erg goede respons waarden**, volgens de meer deskundigen. Normale respons is 30%.

Onderstaand twee overzichten:

- Het eerste van het aantal verzonden enquêteformulieren en
- Het tweede van het aantal retour ontvangen enquêteformulieren.

### Overzicht verzonden vragenlijsten Project 55PlusBest januari 2006

#### Spreading naar geslacht en leeftijdscategorie

Leeftijd categorie	Aantallen			In procenten		
	man	vrouw	Totaal	man	vrouw	Totaal
55 - 65	399	360	759	53%	48%	51%
65 - 75	239	251	490	32%	34%	33%
75+	114	137	251	15%	18%	17%
<b>Totaal</b>	<b>752</b>	<b>748</b>	<b>1500</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

### **TOTAAL** retour ontvangen formulieren

Leeftijd categorie	Aantallen				Totaal	Totaal in %
	geen	man	vrouw	(leeg)		
55-65	6	136	111		253	43,8
65-75	13	75	83		171	29,6
75+	9	42	45		96	16,6
onbekend	40	11	5	2	58	10,0
<b>Eindtotaal</b>	<b>68</b>	<b>264</b>	<b>244</b>	<b>2</b>	<b>578</b>	<b>100,0</b>

Het resultaat van de vragen wordt onder bij “samenvatting” per vraag aangegeven per: m- v- eindtotaal- %- leeftijdsgroepen.

Wij menen uit de antwoorden de volgende, heel voorzichtige de volgende conclusies te mogen trekken:

- Er is vanuit Best kennelijk behoefte aan een (meer) georganiseerd vervoer van- en naar de CHP Eindhoven, indien er geen vervoer is.  $326/456 = 71\%$  geeft bij vraag 44 aan dat zij er behoefte aan hebben dat dit voor hen wordt geregeld als er geen vervoer is.
- $41/483 = 8\%$  geeft bij vraag 43 aan niemand in de directe omgeving te hebben die hen kan en wil helpen met het vervoer. Gelukkig heeft  $92\%$  wel iemand die hen kan en of wil helpen. Maar dan nog,  $8\%$  voelt zich op dat moment erg hulpeloos. En om deze groep gaat het.
- $382/440 = 87\%$  is volgens antwoord op vraag 45, bereid voor dat vervoer dan een eigen bijdrage te leveren.
- En  $117/464 = 25\%$  is bereid en in staat, tegen een kleine vergoeding, in teamverband, anderen naar- en van de CHP te vervoeren, s' nachts en/of s' avonds. (vraag 46).
- Uit de praktijk bleek dat  $22/97 = 23\%$  niet direct wist wie men moest bellen voor vervoer. (Vraag 31).
- $5/116 = 4\%$  heeft zelf geen vervoer kunnen regelen. Of ze toch op de CHP zijn aangekomen, weten we niet. Misschien zijn ze niet gegaan!
- $89/114 = 78\%$  is vervoerd door familie en/of bekenden.
- $8/114 = 7\%$  is vervoerd door een taxi en/of ambulance.
- $16/114 = 14\%$  heeft het vervoersprobleem anders opgelost.

De themagroep Zorg blijft ook na de uitslag van de enquête van mening van datgene dat reeds eerder in het rapport : Structuur van het project 55Plus Best onder punt 5 is gesteld:

#### BETAALBAAR OPENBAAR VERVOER

De groep "Zorg" wil de nog steeds bestaande aversie tegen de Centrale Huisartsen Post (CHP) deels wegnemen door het organiseren van vervoer voor mensen die dat nodig hebben.

De CHP zou voor dit vervoer kunnen zorgen op basis van contracten met taxibedrijven.

#### **Wat de themagroep Zorg ook erg belangrijke vindt is:**

Te komen tot een (open) dialoog met de huisartsen van Best en de CHP Eindhoven, en dat op te voeren als beleidspunt.

Het advies en beleidspunt zou dan kunnen luiden:

De Themagroep Zorg heeft aandacht voor het gevoel van onbehagen dat er heerst t.a.v. de CHP Eindhoven. Zij stelt zich voor dat de projectgroep 55PlusBest daarover een dialoog aangaat met de huisartsen in Best. Te denken valt aan een betere vervoerregeling, maar in breder perspectief ook aan inventariseren van de behoeften van elkaar, inventariseren van knelpunten in de communicatie, tevredenheidonderzoek van bezoekers CHP en het gezamenlijk evalueren van wat de gevolgen zijn zowel voor consumenten als voor de aanbieders van zorg van het nieuwe zorgstelsel.

Wij hebben inmiddels vernomen dat de huisartsen in Best deze dialoog bijzonder op prijs stellen.

### Samenvatting enquête themagroep Zorg:

#### Bent u 's avonds of 's nachts al bij een Centrale Huisartsenpost geweest?

vraag 29 (als nee  
--> vraag 36)

vraag 29 (als nee  
--> vraag 36)

M/V	j	n	totaal	% J	Leeftijd	j	n	(leeg)
m	70	185	255	27%	55-65	48	194	11
v	49	187	236	21%	65-75	46	122	3
totaal	119	372	491	24%	75+	26	66	4
					onbekend	11	43	4
					totaal	131	425	22

#### Hebt u zelf uw vervoer kunnen regelen van en naar de huisartsenpost?

vraag 30

vraag 30

M/V	j	n	totaal	% J	Leeftijd	0	j	n
m	65	3	68	96%	55-65	12	45	1
v	46	2	48	96%	65-75	3	45	1
totaal	111	5	116	96%	75+	3	21	4
					onbekend	3	10	
					totaal	21	121	6

#### Wist u toen direct wie u moest bellen voor vervoer?

vraag 31

vraag 31

M/V	j	n	totaal	% J	Leeftijd	0	j	n
m	43	15	58	74%	55-65	18	24	11
v	32	7	39	82%	65-75	9	32	7
totaal	75	22	97	77%	75+	3	19	5
					onbekend	3	9	1
					totaal	33	84	24

#### Wie heeft u toen vervoerd? (a=anders; b=bekenden; f=familie; n=neen; t=taxi; z=ziekenauto)

vraag 32

vraag 32

M/V	a	b	f	n	t	z	totaal	Leeftijd	0	a	b
m	11	6	43			4	64	55-65	13	8	
v	5	3	37	1	3	1	50	65-75	3	6	7
totaal	16	9	80	1	3	5	114	75+	3	3	2
	14%	8%	70%	1%	3%	4%	100%	onbekend	2	2	
								totaal	21	19	9

#### Vond u dat prettig? (w=weet niet)

vraag 33

vraag 33

						%					
						Weet					
M/V	j	n	w	totaal	% J	niet	Leeftijd	0	j	n	
m	57	6	1	64	9%	2%	55-65	13	37	5	
v	44	4	2	50	8%	4%	65-75	4	39	4	
totaal	101	10	3	114	9%	3%	75+	3	23	3	
								onbekend	2	9	2
								totaal	22	108	14

**Had u het beter gevonden als iemand anders u had vervoerd?**

(w=weet niet)

						%					
						Weet					
M/V	j	n	w	totaal	% J	niet	Leeftijd	0	j	n	
m	4	54	5	63	86%	8%	55-65	14	7	30	
v	5	37	5	47	79%	11%	65-75	5		41	
totaal	9	91	10	110	83%	9%	75+	4	2	21	
								onbekend	2	2	8
								totaal	25	11	100

**Weet u wie u moet bellen als u vervoer naar huisartsenpost nodig heeft?**

M/V	j	n	totaal	% J	Leeftijd	0	j	n			
m	124	64	188	66%	55-65	13	137	56			
v	152	35	187	81%	65-75	8	85	33			
totaal	276	99	375	74%	75+	4	57	15			
								onbekend	2	29	18
								totaal	27	308	122

**Indien u zelf dit vervoer kunt kiezen, welk vervoer kiest u dan?**

(a=anders; f b= familie bekenden; t=taxi)

M/V	a	f b	t	totaal	Leeftijd	0	a	fb			
m	15	163	19	197	55-65	14	16	171			
v	14	165	19	198	65-75	10	6	103			
totaal	29	328	38	395	75+	6	11	58			
								onbekend	5	5	35
								totaal	35	38	367

**Ik vind dat veiliger**

M/V	j	n	totaal	% J	Leeftijd	0	j	n			
m	88	29	117	75%	55-65	57	87	28			
v	78	20	98	80%	65-75	48	45	16			
totaal	166	49	215	77%	75+	24	36	7			
								onbekend	13	26	1
								totaal	142	194	52

**Ik wil familie of buren niet lastig vallen.**

M/V	j	n	totaal	% J	Leeftijd	0	j	n			
m	88	29	117	75%	55-65	57	87	28			
v	78	20	98	80%	65-75	48	45	16			
totaal	166	49	215	77%	75+	24	36	7			
								onbekend	13	26	1
								totaal	142	194	52

vraag 39

vraag 39

M/V	j	n	totaal	% J	Leeftijd	0	j	n
m	43	64	107	40%	55-65	73	44	59
v	35	44	79	44%	65-75	49	27	33
totaal	78	108	186	42%	75+	30	13	18
					onbekend	16	10	12
					totaal	168	94	122

**Ik vind dat prettiger.**

vraag 40

M/V	j	n	totaal	% J	Leeftijd	0	j	n
m	134	8	142	94%	55-65	40	149	6
v	138	3	141	98%	65-75	34	83	3
totaal	272	11	283	96%	75+	19	49	2
					onbekend	13	26	1
					totaal	106	307	12

vraag 40

**Indien ik dit enigszins kan, rij ik liever zelf of mijn partner**

vraag 41

M/V	j	n	totaal	% J	Leeftijd	0	j	n
m	164	9	173	95%	55-65	27	177	6
v	133	15	148	90%	65-75	25	94	6
totaal	297	24	321	93%	75+	18	35	13
					onbekend	11	29	4
					totaal	81	335	29

vraag 41

**Dat kan ik het beste en snelste zelf regelen.**

vraag 42

M/V	j	n	totaal	% J	Leeftijd	0	j	n
m	158	8	166	95%	55-65	32	163	9
v	142	10	152	93%	65-75	26	91	4
totaal	300	18	318	94%	75+	12	52	7
					onbekend	8	33	2
					totaal	78	339	22

vraag 42

**Zijn er in uw directe omgeving mensen die u kunnen en willen helpen met het vervoer?**

vraag 43

M/V	j	n	totaal	% J	Leeftijd	j	n	(leeg)
m	230	18	248	93%	55-65	224	20	9
v	212	23	235	90%	65-75	148	16	7
totaal	442	41	483	92%	75+	78	8	10
					onbekend	47	5	6
					totaal	497	49	32

vraag 43

**Als er geen vervoer is, heeft u dan behoefte dat dit voor u wordt geregeld?**

vraag 44

M/V	j	n	totaal	% J	Leeftijd	j	n	(leeg)
-----	---	---	--------	-----	----------	---	---	--------

vraag 44

m	166	68	234	71%	55-65	144	82	27
v	160	62	222	72%	65-75	121	37	13
totaal	326	130	456	71%	75+	65	15	16
					onbekend	37	11	10
					totaal	367	145	66

### Bent u bereid om voor dat vervoer dan een eigen bijdrage te leveren?

vraag 45

vraag 45

M/V	j	n	totaal	% J	Leeftijd	j	n	(leeg)
m	194	35	229	85%	55-65	181	41	31
v	188	23	211	89%	65-75	139	13	19
totaal	382	58	440	87%	75+	68	8	20
					onbekend	41	6	11
					totaal	429	68	81

### Bent u bereid en in staat anderen naar huisartsenpost te vervoeren v.v.

vraag 46

vraag 46

M/V	j	n	totaal	% J	Leeftijd	j	n	(leeg)
m	76	171	247	31%	55-65	59	171	23
v	41	176	217	19%	65-75	40	123	8
totaal	117	347	464	25%	75+	16	64	16
					onbekend	15	35	8
					totaal	130	393	55

### Bijlage I:

#### Opmerkingen die op de vragenlijst door de geënquêteerden zijn gemaakt bij de rubriek: Overige opmerkingen.

*Opmerkingen met betrekking tot: geen auto, geen rijbewijs, geen partner, echtgenoot heeft mij vervoerd, rij zelf nog:*

- mijn echtgenote heeft mij vervoerd
- ik ben door mijn man vervoerd
- ik rij zelf nog
- niet in bezit van rijbewijs anders wel bereid
- kan geen auto meer rijden. Kan dit formulier ook niet zelf invullen
- geen partner
- over vr.46+ geen rijbewijs (4x)
- Bij vraag 46 ontbreekt: "hebt u een auto" = nee (2x)
- vraag 46: geen auto (12x)

.....

*Opmerkingen over de CHP:*

- Bij de huisartsenpost stellen ze veel te veel vragen. Je hebt pijn en wil zo vlug mogelijk er naar toe, als het kan zonder afspraak zoals bij EHBO

- CHP kan m.i. goed in Best geregeld worden. Hiervan zijn genoeg voorbeelden
- Vanaf vr.29 wordt alleen uitgegaan van de bestaande post in Eindhoven. Het is een schande dat Best met 13 (!!!) huisartsen geen eigen post heeft!! Dan zouden er geen vervoersproblemen zijn. Huisartsen zijn de laatste tijd meer bezig over geld dan over zorg m.n. m.b.t. senioren.
- vraag 46+ de huisartsenpost is een slechte oplossing. Daar wil ik niet aan meewerken. Wel als er in Best een permanente plek zou zijn waar hulp geboden kan worden.
- het zou beter zijn als er in Best een huisartsenpost was.
- de CHP moet helemaal teruggedraaid worden.
- misschien is er een mogelijkheid een CHP post voor de dorpen in omgeving te krijgen`
- ik vind dat mensen in het weekend en s' avonds gewoon in Best naar een Centrale huisartsenpost of EHBO moeten kunnen gaan
- Ervaring huisartsenpost is positief. Je moet wel voordat je belt gegeven/administratief en duidelijke omschrijving klachten patiënt bij de hand hebben zodat Centrale duidelijk beeld krijgt van situatie

- 
- Punt 46; zou dat willen doen in een bepaalde woonkring, maar niet voor heel Best, dus b.v. in eigen straat of omgeving
  - Rij zelf niet, indien noodzakelijk had ik graag mogelijkheden (taxi- vergoeding) om zelf eens op bezoek te gaan en inkopen te doen
  - vanwege leeftijd, gespannen situatie in donker liever hulp
  - Doe als het nodig is beroep op "klein" kinderen om mij te halen en te brengen
  - wil familie en buren niet lastig vallen, als ik taxi kan nemen als die er is.
  - ik ben 75 en alleenwonend vr.43 mijn man is overleden, kinderen wonen niet in de buurt, hoewel ik behulpzame(ook oudere) buren heb, ben ik niet zeker van eventueel nachtvervoer via hen.
  - als mijn naaste buren om hulp vragen, zal ik hen helpen. Met ouderencontacten of activiteiten hebben wij geen ervaring. Ouderenorganisaties zoals de KBO, trekt ons niet.
  - dit jaar krijg ik nog een tegemoetkoming in de reiskosten, maar in 2007 ben ik aangewezen op de taxibus. Ik weet niet of dit dan zonder veel problemen zal gaan.
  - ik heb steun van mijn dochters
  - wij hebben geen kinderen of familie in Best dus zijn zolang het kan op openbaar vervoer gericht dus graag deeltaxi voor alle ouderen boven 70 jaar
  - ik ben bereid naar de huisartsenpost te rijden voor mensen in mijn directe omgeving: familieleden en buren, niet in teamverband tegen een kleine vergoeding
  - een aantal vragen zijn voor mij niet van toepassing. Maar de mogelijkheid n.v.t. is er niet bij. Vraag 43 antwoord: soms niet altijd.
  - zowel mijn vrouw als ik mogen sinds enige tijd geen auto meer rijden
  - ik ben blij dat er regelingen worden getroffen en zijn voor hen die daar behoefte aan hebben. Gelukkig zijn wij in het bezit van een auto en kunnen daarom nog veel dingen zelf. Indien nodig helpen de kinderen ons. Waar ik wel moeite mee heb: de toelage die we krijgen van Platform Gehandicapten, dat ze die voor ons in 2007 afschaffen en we met de taxibus naar de stad kunnen; meer afhankelijkheid.
  - Buslijn 144; ook in weekenden en vakantieperiodes laten rijden

- binnen gezin geregeld, is het prettigst
- ben wat op leeftijd om s' nachts te rijden
- Graag maak ik gebruik van de hulpdienst, die helpen als het nodig is en als het niet kan maken wij gebruik van de deeltaxi is ook heel fijn wordt je ook goed begeleid en vriendelijk
- vr.46 ja, maar liefst niet midden in de nacht
- 46. Deze vraag is niet van toepassing. Dit is voor de jongere garde.
- **En, met betrekking tot eigen vervoer, geen auto hebben: Er zullen steeds meer ouderen zónder auto komen omdat dit voor hen onbetaalbaar wordt.**
- vraag 38 t/m 42 moeilijk te beantwoorden, omdat wij gelukkig nog niets meegemaakt hebben. Ik ga vaak met openbaar vervoer
- zeer slechte ervaringen met de huisartsenpost
- 43 t/m 46 kan dat niet daar wij beiden beperkingen hebben
- Ik kan tot nog toe zelf auto rijden. Ben nog behoorlijk fit en zal wel bij mij in de buurt hulp bieden als dit nodig is.,
- Ben 57 maar voel me nauwelijks aangesproken. Ik werk nog en ben vrijwilliger. Ik ben volledig rolstoelgebruiker; ik hoop nog steeds dat het CVV niet langer inkomensafhankelijk wordt. Dan kan ik ook mee als ik moe ben!!! Goed initiatief succes!
- vraag 46. heb geen auto alleen een fiets. Mijn leeftijd is 71 en mijn gezondheid is broos. Vrijwilligerswerk is voor mij passé, helaas!!!
- van familie en kennissen (2x)
- ik rij voor de Algemene Hulpdienst
- deeltijdtaxi moet voor iedereen toegankelijk zijn b.v. ziekenhuis of huisartsenpost
- m.b.t.vr.46 waarom dit alleen regelen voor 55plussers leeftijdsdiscriminatie is verboden!!!
- vraag 39: 's- avonds en 's- nachts. Slechte gezondheid, aardige burens brengen en halen mij bij het Catharinaziekenhuis. Voel me vaak bezwaard om te vragen.
- ben 75 jaar en kan nog goed voor mezelf zorg, maar voor anderen vervoeren zie ik niet meer zitten
- vraag 23; ik heb hier nog nooit gebruik van hoeven te maken. Mijn man en ik doen al vrijwilligerswerk, Wij rijden nl. Jongeren van het OCB naar diverse bestemmingen. Tussen 17.00 en 11.00 uur rijden naar huisartsenpost of ziekenhuis zou ik wel willen maar niet s' nachts
- vraag 30 gaat ervan uit dat er geen partner is die kan rijden.

**Opmerkingen gemaakt naar aanleiding van vraag 35:**

**Indien ja, bij de vorige vraag, kunt u dan de reden opgeven.**

**De vorige vraag was:**

**( Had u het beter gevonden als iemand anders u had vervoerd?)**

- kan zelf autorijden
- mijn echtgenote heeft mij vervoerd
- ik ben door mijn man vervoerd
- haast
- vanwege leeftijd, gespannen situatie in donker liever hulp
- mijn vrouw kan nog rijden
- wil familie en burens niet lastig vallen, als ik taxi kan nemen als die er is.
- mijn vrouw rijdt auto
- we moesten € 70,00 betalen voor een taxi

- binnen gezin geregeld, is het prettigst
- mijn zoon of dochter ter ondersteuning
- vervoerd door partner
- Ik ben s' nachts naar de huisartsenpost gegaan (de chauffeur had zo'n gekke vulgaire praat, dat ik nooit meer met een taxi meega. )
- ziekenauto was noodzakelijk
- niet afhankelijk hoeven te zijn
- emotionele redenen
- direct beschikbaar
- eventueel burens of vrienden
- familie hoeft niet uit bed gebeld te worden