

University of Groningen

De kwaliteit van verwijzingen

Engelsman, Carla; Geertsema, Albert

IMPORTANT NOTE: You are advised to consult the publisher's version (publisher's PDF) if you wish to cite from it. Please check the document version below.

Document Version

Publisher's PDF, also known as Version of record

Publication date:

1994

[Link to publication in University of Groningen/UMCG research database](#)

Citation for published version (APA):

Engelsman, C., & Geertsema, A. (1994). *De kwaliteit van verwijzingen*. s.n.

Copyright

Other than for strictly personal use, it is not permitted to download or to forward/distribute the text or part of it without the consent of the author(s) and/or copyright holder(s), unless the work is under an open content license (like Creative Commons).

Take-down policy

If you believe that this document breaches copyright please contact us providing details, and we will remove access to the work immediately and investigate your claim.

Downloaded from the University of Groningen/UMCG research database (Pure): <http://www.rug.nl/research/portal>. For technical reasons the number of authors shown on this cover page is limited to 10 maximum.

DE KWALITEIT VAN VERWIJZINGEN

CIP-GEGEVENS KONINKLIJKE BIBLIOTHEEK, DEN HAAG

Engelsman, Carla en Geertsma, Albert

De kwaliteit van verwijzingen /Carla Engelsman, Albert Geertsma
Proefschrift Rijksuniversiteit Groningen - Met literatuur opgave -
Met samenvatting in het Engels.

ISBN 90-72156-22-6

Trefw: kwaliteit van zorg; verwijzingen

Drukker: van Denderen B.V., Groningen

Copyright © 1994 C. Engelsman, A. Geertsma

RIJKSUNIVERSITEIT GRONINGEN

DE KWALITEIT VAN VERWIJZINGEN

PROEFSCHRIFT

ter verkrijging van het doctoraat in de Geneeskunde
aan de Rijksuniversiteit Groningen
op gezag van de
Rector Magnificus Dr. F. van der Woude
in het openbaar te verdedigen op
woensdag 30 november 1994
des namiddags te 3.00 uur precies

door

Carla Engelsman

geboren op 30 augustus 1948 te Assen

en

des namiddags te 4.00 uur precies

door

Albert Geertsma

geboren op 11 januari 1960 te Assen

GRONINGEN
1994

Promotores: Prof. Dr. W.J.A. van den Heuvel
Prof. Dr. F.M. Haaijer-Ruskamp
Prof. Dr. B. Meyboom-de Jong

DANKWOORD

Dit proefschrift is het resultaat van een kritische en stimulerende samenwerking tussen twee disciplines: een verpleegkundige/socioloog en een arts. Velen hebben ons ter zijde gestaan of een bijdrage geleverd aan de totstandkoming van dit proefschrift. De bijdrage van degenen die niet met name worden genoemd, waarderen wij niet minder dan die van de hieronder genoemde personen en instellingen.

In 1987 kregen wij vanuit de vakgroep Gezondheidswetenschappen en de vakgroep Huisartsgeneeskunde de opdracht een onderzoeksproject te ontwikkelen op het terrein van de relatie eerste- tweedelijns. De eerste fase van het project is gefinancierd door het Ministerie van Onderwijs en Wetenschappen, in de vorm van een stimulerings-subsidie. Het toenmalige Ministerie van Welzijn, Volksgezondheid en Cultuur heeft het vervolgens mogelijk gemaakt de voorgestelde onderzoeksopzet ten uitvoer te brengen. In deze fase zijn deelrapporten verschenen waarin verschillende aspecten van de kwaliteit van verwijzingen zijn beschreven. Tenslotte heeft het Noordelijk Centrum voor Gezondheidsvraagstukken ons de mogelijkheid gegeven dit proefschrift te schrijven, waarin de aspecten van de kwaliteit van verwijzingen verder zijn geanalyseerd en met elkaar in samenhang zijn gebracht.

Het onderzoeksproject is in de eerste twee fasen begeleid door een commissie die bestond uit Harry Wesseling, hoogleraar farmacologie, Ed Klip, hoogleraar medische psychologie, Geert Bremer, hoogleraar huisartsgeneeskunde, Klaas van den Meer en Wim Benneker, huisartsen, Dick Bogchelman, gynaecoloog. Nadat Geert Bremer met emeritaat ging, heeft Betty Meyboom-de Jong, hoogleraar huisartsgeneeskunde, de plaats van hem overgenomen. Tijdens deze eerste twee fasen traden Floor Haaijer-Ruskamp, hoogleraar sociale farmacologie en Wim van den Heuvel, hoogleraar medische sociologie, als projectleiders op en zij hebben ons, evenals Betty Meyboom, begeleid bij de promotiewerkzaamheden. Wij danken hen allen voor hun onvermoeibare steun, adviezen en commentaren.

Bij de uitvoering van het onderzoek zijn een groot aantal personen betrokken geweest. Onze dank gaat uit naar de respondenten: patiënten, huisartsen en specialisten, de districtshuisartsenverenigingen, de specialistenvereniging en ziekenhuismedewerkers die bereid waren om aan het onderzoek mee te werken. Hun positieve opstelling heeft het mogelijk gemaakt dat wij konden beschikken over een volledige set aan gegevens van ruim 300 verwijzingen. Daarnaast zijn wij nog vele anderen zeer erkentelijk voor hun bijdrage aan de totstandkoming van dit proefschrift. In het bijzonder noemen we de interviewers, die de vraaggesprekken met de patiënten hebben gedaan, de huisartsen en specialisten die voor ons ziektegeschiedenissen en verwijsbrieven hebben beoordeeld, Marije Eizenga, Ria Kingma en Jeanne Lakerveld die ons hebben geholpen bij het opslaan van de gegevens en de secretariële werkzaamheden.

Zonder de hulp van Klaas Groenier en Roy Stewart, methodologen, Tom Snijders, hoogleraar methoden en technieken en Ronald Zwaagstra, assistent in opleiding, zou het niet mogelijk zijn geweest om de gegevens volgens de juiste methode te analyseren.

Wij danken de leden van de promotiecommissie Prof.dr. D.S. Postma, hoogleraar longziekten, Prof.dr. J. van der Zee, hoogleraar medische sociologie en Prof.dr. D. Post, hoogleraar sociale geneeskunde, die de tijd en de moeite hebben genomen om deze omvangrijke studie te beoordelen.

Tenslotte willen wij onze vrienden bedanken die voor ons op lastige momenten een belangrijke steun in de rug zijn geweest. Hierbij wil ik, Bert, speciaal Henny noemen die mij in een drukke tijd de ruimte heeft gegeven het proefschrift af te kunnen maken.

Groningen, oktober 1994

Carla Engelsman, Bert Geertsma

INHOUD

DANKWOORD

LEESWIJZER

| | | |
|----------|---|----|
| 1 | INLEIDING EN ONDERZOEKSVRAGEN | |
| 1.1 | Het wetenschappelijke belang van het onderzoek | 1 |
| 1.2 | Het maatschappelijke belang van het onderzoek | 3 |
| 1.3 | Het doel en de vraagstelling van het onderzoek | 7 |
| 1.4 | Samenvatting | 8 |
| 2 | DE UITWERKING VAN DE CENTRALE VRAAGSTELLING | |
| 2.1 | Inleiding | 11 |
| 2.2 | Het model voor de verklaring van de kwaliteit van verwijzingen | 11 |
| 2.3 | De kwaliteitsaspecten | 17 |
| 2.3.1 | Het proces: de doelmatigheid van het handelen van de huisarts en de specialist | 17 |
| 2.3.2 | Het proces: de communicatie tussen de huisarts en de specialist | 20 |
| 2.3.4 | De uitkomst van de verwijzing | 24 |
| 2.4 | De verklarende variabelen, gespecificeerd per kwaliteitsaspect | 27 |
| 2.4.1 | Inleiding | 27 |
| 2.4.2 | De verklaring van de doelmatigheid van het handelen van de huisarts en de specialist | 28 |
| 2.4.3 | De verklaring van de kwaliteit van de communicatie tussen de huisarts en de specialist | 31 |
| 2.4.4 | De verklaring van de verandering van de gezondheidstoestand, de ongerustheid en de diagnostische kennis | 34 |
| 2.4.5 | De verklaring van de tevredenheid van de patiënt over het gedrag van de artsen | 37 |
| 2.4.6 | Het doorgaan met het zoeken van hulp gedurende of na afronding van de verwijzing | 40 |
| 2.5 | De samenhang tussen de kwaliteitsaspecten | 40 |
| 2.6 | Samenvatting | 41 |

| | | |
|----------|--|----|
| 3 | MATERIAAL EN METHODEN | |
| 3.1 | Inleiding | 51 |
| 3.2 | De onderzoeksopzet | 51 |
| 3.3 | De uitvoering van het onderzoek | 53 |
| 3.3.1 | Het vaststellen van de steekproef | 53 |
| 3.3.2 | De in- en exclusiecriteria voor de selectie | 53 |
| 3.3.3 | De benadering van de respondenten | 55 |
| 3.3.4 | 'Bijzondere omstandigheden' bij de tweede en derde vragenronde | 56 |
| 3.4 | De meetinstrumenten | 56 |
| 3.4.1 | De doelmatigheid van het handelen van de huisarts en de specialist | 56 |
| 3.4.2 | De kwaliteit van de communicatie tussen de huisarts en de specialist | 58 |
| 3.4.3 | De uitkomst van verwijzing | 59 |
| 3.4.4 | De verklarende en beschrijvende variabelen | 62 |
| 3.5 | De organisatie van het onderzoek en verwerking van de gegevens | 68 |
| 3.6 | Samenvatting | 68 |
| 4 | DE KENMERKEN VAN DE RESPONSGROEPEN EN DE GENERALISEERBAARHEID VAN DE ONDERZOEKSRESULTATEN | |
| 4.1 | Inleiding | 71 |
| 4.2 | De respons | 71 |
| 4.2.1 | De respons van de onderzoeksgroepen | 71 |
| 4.2.2 | De respons op het ter beschikking stellen van de verwijs- en specialistenbrieven | 73 |
| 4.3 | De demografische en algemene kenmerken | 73 |
| 4.3.1 | De huisartsengroep | 73 |
| 4.3.2 | De specialistengroep | 76 |
| 4.3.3 | De patiëntengroep | 78 |
| 4.3.4 | Twee verwijzings specifieke kenmerken | 79 |
| 4.4 | De verwachtingen en opvattingen van de patiënt en de artsen | 80 |
| 4.4.1 | De taakafbakening tussen huisarts en specialist | 80 |
| 4.4.2 | Het gedrag van huisartsen in de arts-patiënt relatie | 82 |
| 4.4.3 | Het gedrag van specialisten in de arts-patiënt relatie | 83 |
| 4.4.4 | De Health Locus of Control schaal | 84 |
| 4.5 | De samenhang tussen de niet-verwijzings specifieke verklarende variabelen | 84 |
| 4.6 | Samenvatting en beschouwing | 87 |

| | | |
|----------|--|-----|
| 5 | DE TEVREDENHEID OVER HET GEDRAG VAN DE HUISARTS EN DE DOELMATIGHEID VAN HET HANDELEN VAN DE HUISARTS | |
| 5.1 | Inleiding | 91 |
| 5.2 | De klachtkenmerken | 91 |
| 5.3 | De uitgangssituatie | 93 |
| 5.4 | De verwijsmotieven van de huisarts | 97 |
| 5.5 | De verwachtingen ten aanzien van de uitkomst van de verwijzing | 97 |
| 5.6 | De samenhang tussen de verklarende variabelen | 99 |
| 5.7 | De tevredenheid van de patiënten over het gedrag van de huisarts | 103 |
| 5.8 | De verrichtingen van de huisarts en de patiënt | 104 |
| 5.9 | De doelmatigheid van het handelen van de huisarts | 107 |
| 5.9.1 | De onafhankelijke beoordeling van de doelmatigheid van het handelen van de huisarts | 107 |
| 5.9.2 | De subjectieve beoordeling van de doelmatigheid van het handelen van de huisarts | 113 |
| 5.10 | De verklaring van de doelmatigheid van het handelen van de huisarts | 116 |
| 5.11 | Samenvatting en beschouwing | 118 |
| 6 | DE KWALITEIT VAN DE VERWIJSBRIEF | |
| 6.1 | Inleiding | 125 |
| 6.2 | De onafhankelijke beoordeling van de verwijsbrief | 125 |
| 6.2.1 | Inleiding | 125 |
| 6.2.2 | De minimumbrief | 125 |
| 6.2.3 | De 'overige' items van de verwijsbrief | 130 |
| 6.2.4 | De verzorging van de verwijsbrief | 136 |
| 6.2.5 | Het totaaloordeel over de verwijsbrief | 137 |
| 6.3 | De subjectieve beoordeling van de verwijsbrief | 139 |
| 6.3.1 | Inleiding | 139 |
| 6.3.2 | Het 'overall' oordeel en het oordeel over de items van de verwijsbrief van de specialist | 140 |
| 6.3.3 | De vergelijking tussen de onafhankelijke en de subjectieve beoordeling van de verwijsbrief | 142 |
| 6.4 | Een viertal verklarende variabelen (bekendheid met/schrijven volgens de NHG-standaard, bekendheid met specialist op T1 en werkrelatie) | 145 |
| 6.5 | De verklaring van de kwaliteit van de verwijsbrief | 146 |

Inhoud

| | | |
|----------|--|-----|
| 6.6 | Samenvatting en beschouwing | 152 |
| 7 | HET HANDELEN VAN DE SPECIALIST | |
| 7.1 | Inleiding | 161 |
| 7.2 | De beleidsmotieven van de specialist | 161 |
| 7.3 | De aard/ernst van de klachten op T2 | 162 |
| 7.4 | De verrichtingen van de specialist | 162 |
| 7.5 | De overeenstemming tussen de bedoeling van de huisarts en het handelen van de specialist | 165 |
| 7.6 | De doelmatigheid van het handelen van de specialist | 169 |
| 7.6.1 | Inleiding | 169 |
| 7.6.2 | De onafhankelijke beoordeling van de doelmatigheid van het handelen van de specialist | 169 |
| 7.6.3 | De subjectieve beoordeling van de doelmatigheid van het handelen van de specialist | 178 |
| 7.7 | Het nut c.q. de noodzaak van de verwijzing door de huisarts achteraf | 179 |
| 7.8 | De verklaring van de doelmatigheid van het handelen van de specialist | 182 |
| 7.8.1 | De overeenstemming bedoeling huisarts-handelen specialist | 182 |
| 7.8.2 | De doelmatigheidsscore voor het handelen van de specialist | 185 |
| 7.9 | Samenvatting en beschouwing | 186 |
| 8 | DE KWALITEIT VAN DE SPECIALISTENBRIEF | |
| 8.1 | Inleiding | 193 |
| 8.2 | De objectieve beoordeling van de specialistenbrieven | 193 |
| 8.3 | De subjectieve beoordeling van de specialistenbrieven | 195 |
| 8.4 | Vergelijking tussen de objectieve en de subjectieve beoordeling | 198 |
| 8.5 | De verklaring van de kwaliteit van de specialistenbrieven | 199 |
| 8.5.1 | De snelheid van de specialistenbrieven | 199 |
| 8.5.2 | De inhoud van de specialistenbrieven | 201 |
| 8.6 | Samenvatting en beschouwing | 202 |

| | | |
|-----------|--|-----|
| 9 | DE UITKOMST VAN DE VERWIJZING | |
| 9.1 | Inleiding | 207 |
| 9.2 | De verandering van de gezondheidstoestand | 207 |
| 9.3 | De verandering van de ongerustheid | 211 |
| 9.4 | De verandering van de kennis op diagnostisch gebied | 213 |
| 9.5 | Overzicht van de tot nu toe besproken uitkomstaspecten en de noodzaak van de verwijzing achteraf | 215 |
| 9.6 | De tevredenheid over het gedrag van de specialist | 219 |
| 9.7 | Doorgaan met het zoeken van hulp | 220 |
| 9.8 | De verklaring van de uitkomst van de verwijzing | 221 |
| 9.8.1 | Inleiding | 221 |
| 9.8.2 | De verklaring van de verandering van de functionele toestand (longitudinaal) | 222 |
| 9.8.3 | De verklaring van de verandering van de klachten (retrospectief) | 223 |
| 9.8.4 | De verklaring van de verandering van de ongerustheid (longitudinaal) | 224 |
| 9.8.5 | De verklaring van de verandering van de ongerustheid (retrospectief) | 225 |
| 9.8.6 | De verklaring van de verandering van de kennis van de huisarts op diagnostisch gebied | 227 |
| 9.8.7 | De verklaring van de verandering van de kennis van de patiënt op diagnostisch gebied | 228 |
| 9.8.8 | De tevredenheid over het gedrag van de huisarts | 230 |
| 9.8.9 | De tevredenheid over het gedrag van de specialist | 231 |
| 9.8.10 | het doorgaan met het zoeken van hulp | 232 |
| 9.9 | Samenvatting en beschouwing | 239 |
| 10 | DE SAMENHANG TUSSEN DE KWALITEITSASPECTEN VAN DE VERWIJZING | |
| 10.1 | Inleiding | 249 |
| 10.2 | De samenhang tussen de kwaliteitsaspecten | 249 |
| 10.3 | De verklaring van de kwaliteit van de verwijzingen (analyse met de andere kwaliteitsaspecten en de verklarende variabelen) | 251 |
| 10.4 | Samenvatting en beschouwing | 255 |

| | | |
|------------|--|------------|
| 11 | SLOTBESCHOUWING | 259 |
| | SAMENVATTING | 279 |
| | SUMMARY | 287 |
| | BIJLAGEN | |
| I | LITERATUUROVERZICHT VAN DE VERKLARENDE VARIABLEN: VERWIJSMOTIEVEN, TAAKOPVATTING EN VERWACHTING OVER HET GEDRAG VAN DE ARTSEN | |
| I.1 | Inleiding | 295 |
| I.2 | Verwijsmotieven van de huisarts | 295 |
| I.3 | Opvattingen van huisarts en specialist over de wederzijdse taakafbakening | 297 |
| I.4 | Verwachtingen van de patiënt en opvattingen van de arts over het gedrag van de arts in de arts-patiënt relatie | 299 |
| II | HET BEPALEN VAN DE OVEREENSTEMMING TUSSEN DE BEDOELING VAN DE HUISARTS EN HET SPECIALISTISCH HANDELEN | 305 |
| III | DE ONAFHANKELIJKE BEOORDELING VAN DE DOELMATIGHEID EN DE AARD/ERNST VAN DE KLACHTEN | |
| III.1 | Inleiding | 309 |
| III.2 | De samenstelling van de ziektegeschiedenissen | 309 |
| III.3 | De beoordelingslijsten | 310 |
| III.4 | De samenstelling van de beoordelaarsgroepen | 314 |
| III.5 | De reproduceerbaarheid van de beoordeling | 316 |
| III.6 | De vorming van doelmatigheids- en klachtenschalen | 321 |
| III.7 | Het berekenen van de doelmatigheids- en klachtenscores | 323 |

| | | |
|-----------|--|-----|
| IV | DE BEOORDELING VAN DE COMMUNICATIE | |
| VI.1 | Inleiding | 327 |
| IV.2 | De onafhankelijke beoordeling van de verwijfsbrief | 327 |
| IV.3 | De objectieve beoordeling van de specialistenbrief | 336 |
| V | DE UITKOMSTASPECTEN | |
| V.1 | Inleiding | 339 |
| V.2 | De functionele toestand | 339 |
| V.3 | De ongerustheidsschaal | 342 |
| V.4 | De verandering van de kennis van de huisarts en de patiënt op diagnostisch gebied | 343 |
| V.4.1 | De verandering van de kennis van de huisarts | 343 |
| V.4.2 | De verandering van de kennis van de patiënt | 345 |
| V.5 | De schalen: tevredenheid van de patiënt over het gedrag van de artsen in de arts-patiënt relatie | 345 |
| V.5.1 | De schaal: tevredenheid over het gedrag van de huisarts | 345 |
| V.5.2 | De schaal: tevredenheid over het gedrag van de specialist | 346 |
| V.6 | De factoranalyse op de uitkomstaspecten | 347 |
| VI | DE VERKLARENDE VARIABELEN | |
| VI.1 | De opvatting van huisarts en specialist over de wederzijdse taakafbakening | 349 |
| VI.1.1 | Inleiding | 349 |
| VI.1.2 | De uitsprakenschaal (eerste meting) | 349 |
| VI.1.3 | De aandoeningenschaal (eerste meting) | 351 |
| VI.1.4 | De uitsprakenschaal (tweede meting) | 354 |
| VI.1.5 | Samenvatting taakopvattingsschalen | 359 |
| VI.2 | De verwachtingen van de patiënt en de opvattingen van de huisarts over het gedrag van de arts in de arts-patiënt relatie | 360 |
| VI.2.1 | Inleiding | 360 |
| VI.2.2 | De schaal: verwachtingen van de patiënt over het gedrag van specialisten | 361 |
| VI.2.3 | De schaal: verwachtingen van de patiënt en de opvattingen van de huisarts over het gedrag van de huisarts in de arts-patiënt relatie | 362 |
| VI.3 | Health Locus of Control schaal | 364 |
| VI.4 | Comorbiditeit | 365 |

Inhoud

| | | |
|-------------|--|-----|
| VI.5 | Verwachtingen ten aanzien van de uitkomst van de verwijzing | 365 |
| VI.6 | Schaal: Intensiteit van de (werk)relatie huisarts-specialist | 365 |
| VII | DE BESCHRIJVENDE VARIABELEN | |
| VII.1 | De bedoeling van de verwijzing volgens de patiënt | 367 |
| VII.2 | Verrichtingen | 367 |
| VII.3 | Doelmatigheid handelen van huisarts en specialist | 368 |
| VII.4 | Het oordeel van de specialist over de verwijsbrief | 369 |
| VII.5 | Het oordeel van de huisarts over de specialistenbrief | 370 |
| VIII | DE VERWERKING VAN DE GEGEVENS | |
| VIII.1 | Inleiding | 373 |
| VIII.2 | De criteria bij de schaalconstructie | 373 |
| VIII.3 | De gebruikte statistische technieken | 374 |
| VIII.4 | Multilevel analyse | 376 |
| IX | CORRELATIEMATRIXEN | 379 |