

Door Cliënten Bekeken voor Huisartsenpraktijken

Rapportage voor:
Huisartsenpraktijk Jolink + van der Lugt
te
APELDOORN

Dr. C.P. van Linschoten

Drs. P. Moorer

ARGO Rijksuniversiteit Groningen BV

www.argo-rug.nl

INHOUDSOPGAVE

HOOFDSTUK 1. INLEIDING	5
1.1 Door Cliënten Bekeken.....	5
1.2 Het onderzoek	5
1.3 Opbouw rapport	5
HOOFDSTUK 2. UITVOERING VAN HET ONDERZOEK	6
2.1 Vragenlijst.....	6
2.2 Stappen in het onderzoek.....	6
2.2.1 Start-up.....	6
2.2.2 De meting	7
2.2.3 Rapportage	7
2.3 Respondenten.....	7
2.4 Leeswijzer	9
HOOFDSTUK 3. ERVARINGEN MET DE HUISARTSENZORG	10
3.1 Inleiding.....	10
3.2 Het totaaloordeel van de patiënt	10
3.3 De uitkomsten naar thema	12
3.3.1 Bereikbaarheid.....	13
3.3.2 Toegankelijkheid	14
3.3.3 Contact met de praktijk en de assistente.....	15
3.3.4 Accommodatie	16
3.3.5 Bejegening door de huisarts	17
3.3.6 Informatievoorziening	18
3.3.7 Communicatie.....	19
3.3.8 Samenwerking met de patiënt	20
3.3.9 Deskundigheid	21
HOOFDSTUK 4. ERVARINGEN MET DE DOKTERSASSISTENTEN IN DE HUISARTSPRAKTIJK.....	22
4.1 Inleiding.....	22
4.2 Doktersassistenten: bejegening	23
4.3 Doktersassistenten: deskundigheid.....	24
4.4 Doktersassistenten: communicatie en samenwerking met de patiënt	25
4.5 Samenwerking binnen de huisartspraktijk	26
HOOFDSTUK 5. ERVARINGEN MET DE ANDERE ZORGVERLENERS IN DE HUISARTSPRAKTIJK.....	27
5.1 Inleiding.....	27
5.2 Andere zorgverleners: bejegening	28
5.3 Andere zorgverleners: deskundigheid	29
5.4 Andere zorgverleners: communicatie en samenwerking met de patiënt	30
5.5 Samenwerking binnen de huisartspraktijk	31
HOOFDSTUK 6. AANVULLENDE DIENSTVERLENING.....	32
6.1 Inleiding.....	32
HOOFDSTUK 7. ZORG VOOR CHRONISCH ZIEKEN	35
7.1 Toelichting	35
7.2 De grafieken	35
7.3 Beschrijving van de patiënten	36
7.4 Zorg voor chronisch zieken: totaaloordeel	37
7.5 Samenwerking met de chronisch zieke patiënt	38
7.6 Aandacht gevolgen voor de chronisch zieke patiënt	39
7.7 Informatievoorziening aan chronisch zieken.....	40
7.8 Samenwerking binnen zorgprogramma's	41
HOOFDSTUK 8. SAMENWERKING MET ANDERE ZORGVERLENERS.....	44
8.1 Inleiding.....	44
8.2 Samenwerking met apotheek, fysiotherapie en specialist	45
BIJLAGE 1. Verbetersuggesties van patiënten	48
BIJLAGE 2. Samenwerking met andere zorgverleners.....	54

HOOFDSTUK 1. INLEIDING

1.1 Door Cliënten Bekeken

Met de methode 'Door Cliënten Bekeken' werken zorgaanbieders aan kwaliteitsverbetering op thema's die vanuit patiëntperspectief van belang zijn. De methode is ontwikkeld door ARGO Rijksuniversiteit Groningen BV en de Nederlandse Patiënten Consumenten Federatie (NPCF) en wordt met veel succes toegepast bij huisartsen, apotheken, gezondheidscentra en oefentherapeuten. De aanpak heeft als doel: meten én verbeteren, en bestaat uit een kwantitatieve meting, kwalitatief aanvullend onderzoek en workshops waarin de vertaalslag van meten naar verbeteren wordt gemaakt. Deze rapportage bevat de uitkomsten van twee metingen van de ervaringen van patiënten van praktijk Huisartsenpraktijk Jolink + van der Lugt.

1.2 Het onderzoek

Alle patiënten van 18 jaar en ouder werden voor het onderzoek uitgenodigd. Bij patiënten jonger dan 12 jaar werd de ouder/verzorger gevraagd de vragenlijst in te vullen.

1.3 Opbouw rapport

In hoofdstuk 2 wordt de uitvoering van het onderzoek in praktijk Huisartsenpraktijk Jolink + van der Lugt beschreven. Vanaf hoofdstuk 3 worden de uitkomsten gepresenteerd. Daarin vindt een vergelijking plaats met resultaten van de vorige meting.

HOOFDSTUK 2. UITVOERING VAN HET ONDERZOEK

2.1 Vragenlijst

Voor het uitvoeren van het patiëntervaringsonderzoek in de huisartsenpraktijk zijn de volgende vragenlijsten gebruikt:

- Met de CQ-Index huisartsenzorg overdag (versie 1.3 februari 2011) werd een algemeen beeld verkregen van de ervaringen met de huisartsenzorg;
- Met aanvullende vragen werden service-aspecten in beeld gebracht;
- Samenwerking in de eerstelijns is onderzocht;
- Specifiek is ingegaan op de kwaliteit van zorg voor chronisch zieken

De meeste vragen hadden de CQI-categorieën als antwoordmogelijkheden (nooit – soms – meestal – altijd). Deelname was anoniem: uitkomsten zijn niet te herleiden op individuele patiënten. Daarnaast wordt de anonimiteit van medewerkers uit de huisartsenpraktijk nagestreefd. Dit is de praktijk echter niet altijd haalbaar: bijvoorbeeld wanneer er maar één huisarts of één praktijkondersteuner in de praktijk werkt.

2.2 Stappen in het onderzoek

Het onderzoek is volgens de volgende stappen uitgevoerd:

- de start-up
- de meting
- rapportage
- presentatie van de uitkomsten

2.2.1 Start-up

De praktijk ontving schriftelijk informatie over het 'Door Cliënten Bekeken' traject. Vervolgens ontving men een 'startpakket' met 300 codekaarten voor de huisarts en 100 codekaarten voor de POH. Door een medewerker van onderzoeksbureau ARGO werd contact opgenomen met de doktersassistente of de huisarts. Met hen werd het doel van het onderzoek besproken en werden het veldwerkprotocol en de planning doorgenomen.

2.2.2 De meting

Per praktijk werden maximaal 300 patiënten van de huisarts en 100 patiënten van de POH benaderd. Het veldwerk vond plaats met een online vragenlijst. De huisarts en de POH overhandigde na afloop van een bezoek aan de praktijk een kaart met uitnodiging en inlogcode aan de patiënt.

2.2.3 Rapportage

Na de meting in de huisartsenpraktijk werden de gegevens geanalyseerd met SPSS 20.0 en is een rapportage gemaakt. De thema's uit de vragenlijst vormen de kapstok voor het presenteren van de uitkomsten. Zie verder de leeswijzer bij de grafieken. Naast presentatie van de uitkomsten van deze huisartspraktijk vindt een vergelijking plaats met een groep praktijken die vanuit vergelijkbare brede eerstelijnsvisie werkt.

2.3 Respondenten

In tabel 2.1 is de respons weergegeven.

Tabel 2.1: respons

aantal uitgedeelde codekaarten	353
% afgebroken	5,2
% voltooid	94,8
aantal retour	155
responsepercentage	43,9

In tabel 2.2 zijn enkele achtergrondgegevens van de patiënten samengevat: geslacht (% vrouwen), leeftijd (% patiënten 65 jaar en ouder), het opleidingsniveau (% geen of lager onderwijs), afkomst (% allochtonen) en ervaren gezondheid. Tevens is het % patiënten met meer dan 5 contacten met de huisartspraktijk en de huisarts de afgelopen 12 maanden gegeven, waarbij spreekuur, visite en telefonisch contact bij elkaar werden genomen.

Tabel 2.2: Achtergrondkenmerken patiënten

% vrouwen	47,1
% 65+	32,6
% lager of geen opleiding	14,3
% allochtonen	6,5
% goede fysieke gezondheid	77,9
% goede geestelijke gezondheid	86,3
% 5 of meer contacten	34,9

In tabel 2.3 is aangegeven welke modules van de vragenlijst zijn ingevuld.

Tabel 2.3: Inge vulde modules van de online vragenlijst

		n	%
interne Zorgverleners	huisarts	140	95,9
	doktersassistente	89	61,0
	praktijkondersteuner	22	15,1
	anders	5	3,4
	totaal	146	100,0
Zorgverleners buiten praktijk	apotheek	102	91,1
	fysiotherapeut	44	39,3
	oefentherapeut	2	1,8
	psychosociale hulp	10	8,9
	dietist	3	2,7
	specialist in het ziekenhuis	56	50,0
	thuiszorgmedewerker	5	4,5
	andere zorgverlener	12	10,7
	totaal	112	100,0
151. Voor welke chronische aandoening vult u deze vragenlijst in?	astma / COPD	1	16,7
	reuma	0	,0
	hart- en vaatziekten	1	16,7
	diabetes mellitus type I/II	3	50,0
	spijsverteringsziektes	0	,0
	kanker	0	,0
	chronische neurologische aandoeningen	0	,0
	stofwisselingsziektes	0	,0
	pijn	1	16,7
	stemmingsstoornissen	0	,0
	totaal	6	100,0

2.4 Leeswijzer

Vanaf hoofdstuk 3 worden de resultaten gepresenteerd. De uitkomsten van het onderzoek worden zoveel mogelijk in overzichtelijke grafieken naar thema's weergegeven. De verschillende modules van de vragenlijst worden in afzonderlijke hoofdstukken gepresenteerd:

- hoofdstuk 3: ervaringen met de huisartsenzorg
- hoofdstuk 4: ervaringen met de doktersassistente in de huisartspraktijk
- hoofdstuk 5: ervaringen met de andere zorgverleners in de huisartspraktijk
- hoofdstuk 6: aanvullende dienstverlening
- hoofdstuk 7: zorgprogramma's voor chronisch zieken
- hoofdstuk 8: samenwerking tussen huisarts en andere zorgverleners.

Uitkomsten per vraag in staafdiagrammen

De uitkomsten op de vragen per thema worden in horizontale staafdiagrammen weergegeven. Op de meeste vragen kan worden geantwoord met: altijd – meestal – soms – nooit (als geldige antwoordmogelijkheden). Op andere vragen met: ja –nee. De hele staaf is 100%. Aangegeven wordt het percentage mensen dat de vraag met 'altijd' (of 'ja' of 'geen probleem') heeft beantwoord (groen), het percentage mensen dat vraag met 'meestal' heeft beantwoord (wit) en het percentage mensen dat de vraag met 'soms' of 'nooit' (of 'nee' of 'groot probleem') heeft beantwoord (paars). Op die manier is per thema in één oogopslag te zien welke vragen positief scoren (veel groen) en welke vragen minder positief (veel paars). Uitzondering hierop vormen de vragen met een '!'. Dit zijn negatief geformuleerde items. Links van de staaf is de vraag opgenomen, en het aantal mensen dat een geldig antwoord heeft gegeven op de vraag (n=).

Benchmark met lijngrafiek

In de rapportage worden de scores van de praktijk vergeleken met (a) uw vorige meting en (b) de andere praktijken. Naast de score van de praktijk zelf (donkerblauwe lijn) is de gemiddelde score van andere praktijken te zien (roze lijn). De vorige score is aangegeven met de groene lijn. Ook de 75% kwartielondergrens (lichtblauwe lijn) en 25% kwartielbovengrens (gele lijn) van andere praktijken worden weergegeven. De lijn geeft het percentage 'altijd' op een vraag aan.

Afwijkende formuleringen

Om efficiencyredenen zijn op enkele plaatsen items met een afwijkende antwoordcategorie in de grafieken opgenomen. Dit is aangegeven met een '#'. Negatief geformuleerde items zijn met '!' aangegeven.

HOOFDSTUK 3. ERVARINGEN MET DE HUISARTSENZORG

3.1 Inleiding

In dit hoofdstuk komen de ervaringen van patiënten met de huisartsenzorg aan de orde. Eerst wordt het totaaloordeel van patiënten gepresenteerd, vervolgens worden per thema de uitkomsten weergegeven. In de bijlage zijn verbeteruggesties opgenomen, die door de patiënten in de vragenlijst naar voren zijn gebracht.

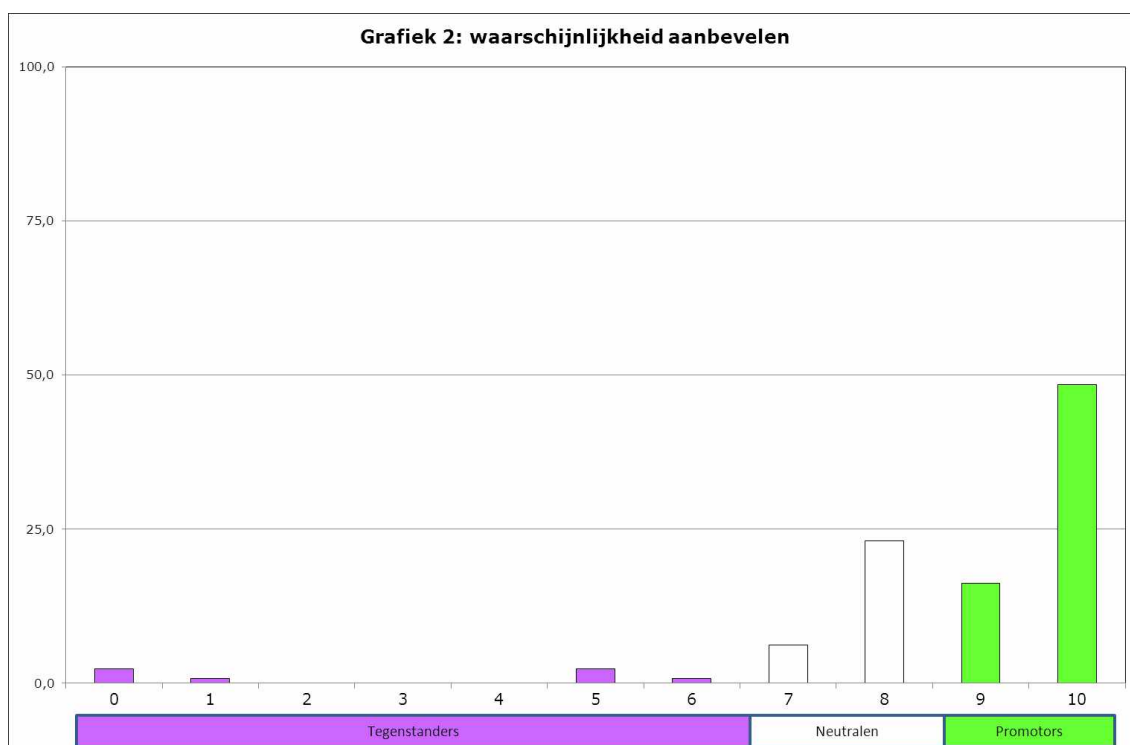
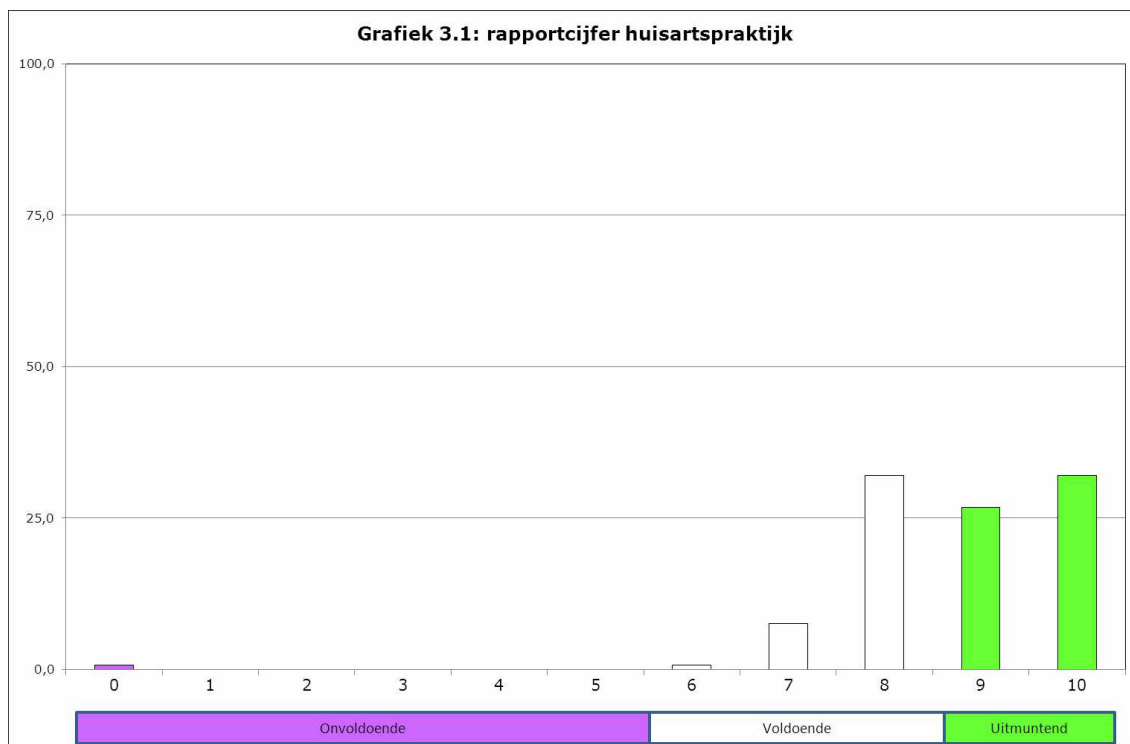
3.2 Het totaaloordeel van de patiënt

Voordat wordt ingegaan op de verschillende thema's in de vragenlijst, wordt het totale oordeel van de patiënt over de huisartspraktijk gepresenteerd. In tabel 3.1 en grafieken 3.1 en 3.2 wordt het overall oordeel weergegeven. Het overall oordeel bestaat uit een rapportcijfer en de waarschijnlijkheid waarmee cliënten de huisartspraktijk zouden aanbevelen bij bekenden. De aanbevelingsscore is uitgedrukt in een cijfer op een schaal van 0 tot 10. Iedereen die een 9 of 10 invult heet een "promotor", degene die een 7 of 8 invult is "neutraal" en de respondenten die een 6 of lager invullen worden een "tegenstander" genoemd. De Net Promotor Score (NPS) is berekend door het percentage tegenstanders van het percentage promotors af te trekken. De NPS heeft een range van -100 tot 100. Een hogere NPS betekent dat er meer cliënten zijn die uw huisartspraktijk zouden aanbevelen.

In de tabel staat het gemiddelde rapportcijfer en de Net promotor Score voor de huidige en de vorige meting voor uw huisartspraktijk en de referentiegroep. De grafieken bevatten de huidige verdeling over de verschillende cijfers.

Tabel 3.1: Rapportcijfer en Net Promotor Score

	2013	2011	25%	gem	75%
rapportcijfer	8,8	8,6	8,2	8,4	8,6
NPS	58,5	67,3	52,4	60,6	71,4

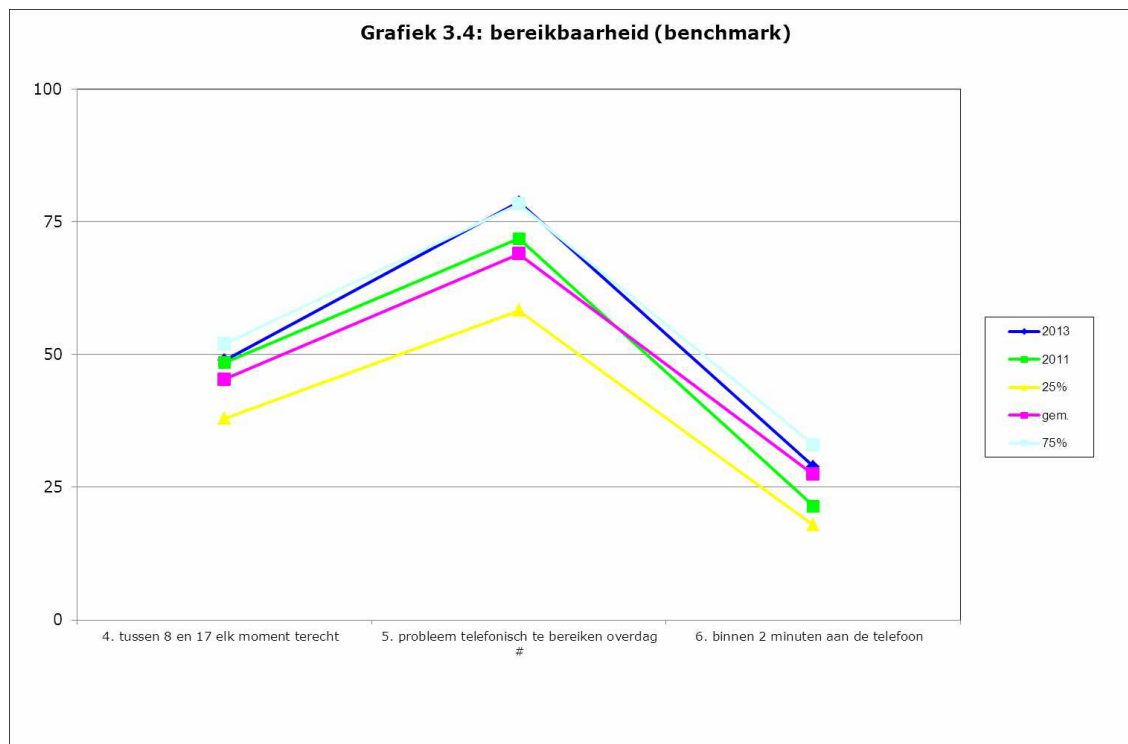
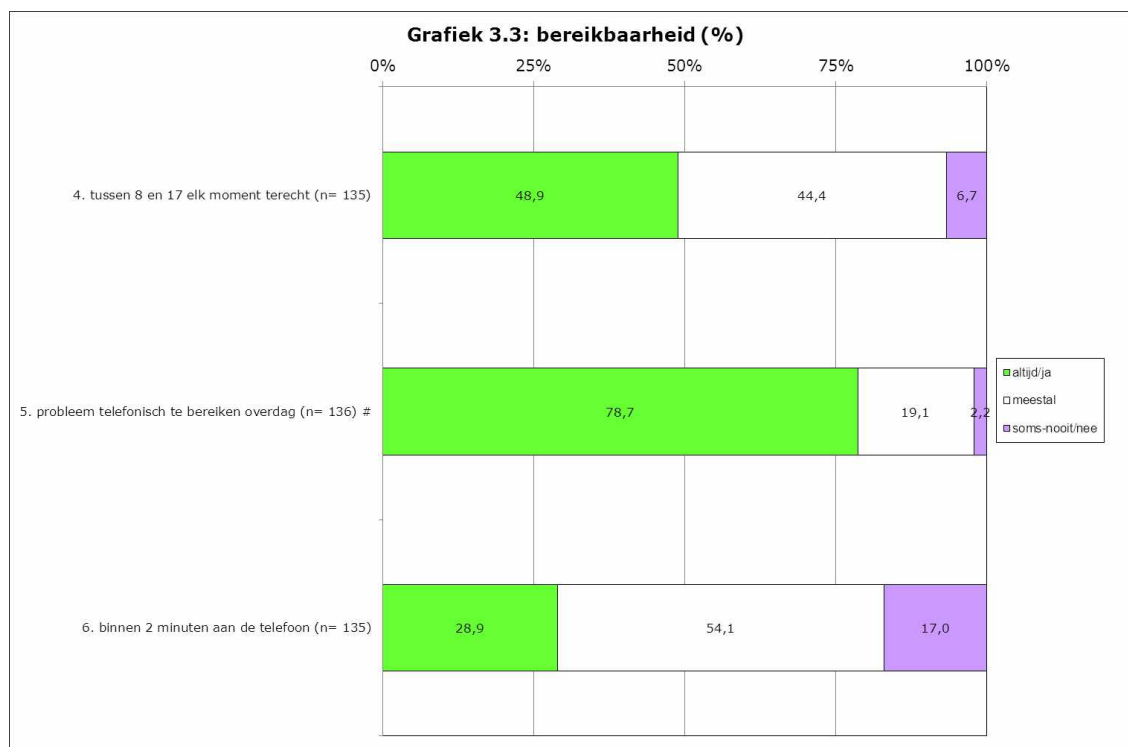


3.3 De uitkomsten naar thema

Op basis van de verschillende thema's in de vragenlijst volgen nu de resultaten van het onderzoek. Achtereenvolgens wordt ingegaan op bereikbaarheid, toegankelijkheid, contact met de assistente, accommodatie, bejegening door de huisarts, informatie/communicatie en deskundigheid.

3.3.1 Bereikbaarheid

De antwoorden op de vragen met betrekking tot de bereikbaarheid van de huisartspraktijk staan in de grafieken 3.3 en 3.4. Ervaart de patiënt dat men - indien nodig - snel bij de praktijk terecht kan? En hoe beoordeelt men de (telefonische) bereikbaarheid? Grafiek 3.4 bevat een vergelijking van de meest positieve antwoordcategorie met andere deelnemers aan het onderzoek.

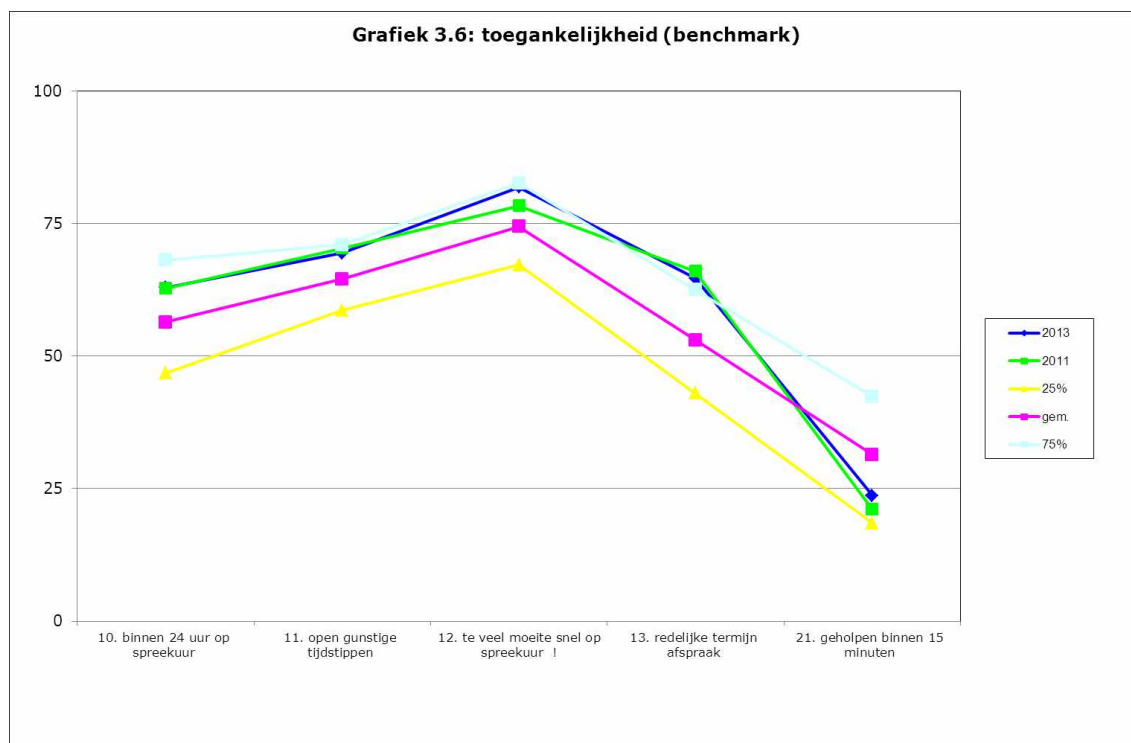
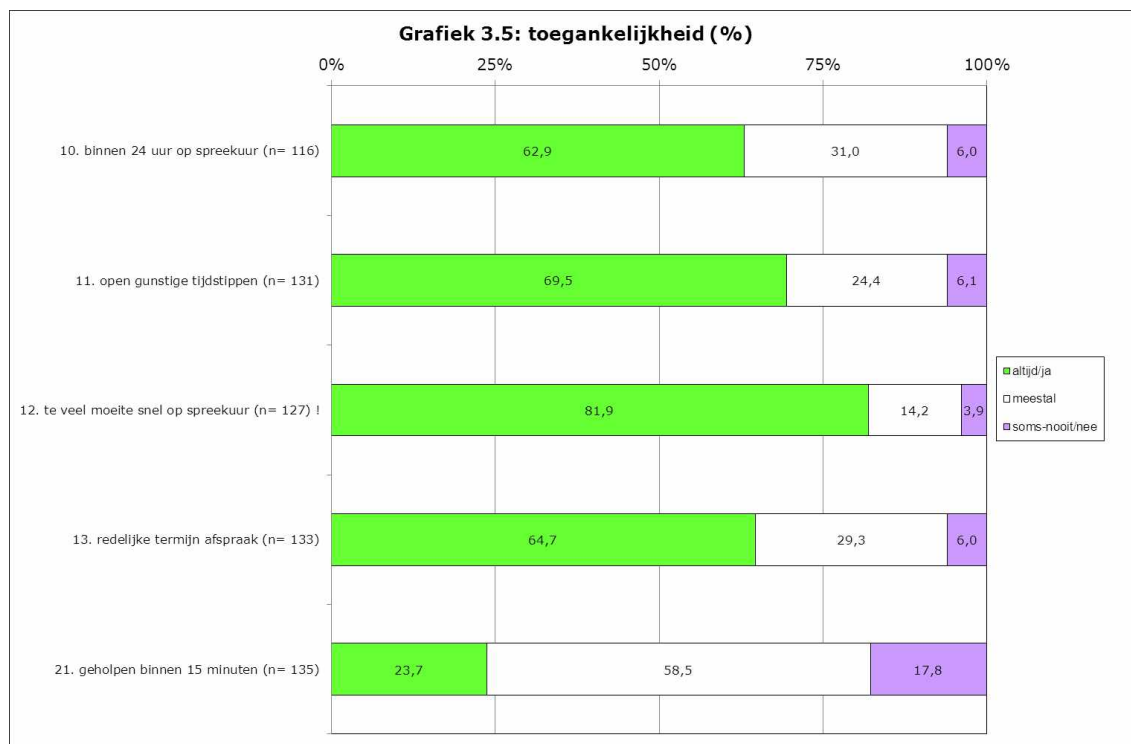


(#) =

Item met afwijkende antwoordmogelijkheden (!) = Negatief geformuleerd item

3.3.2 Toegankelijkheid

Onder het thema 'toegankelijkheid' zijn items gegroepeerd met betrekking tot de snelheid en het gemak waarmee de patiënt bij de huisartspraktijk terecht kan. De antwoorden op de vragen met betrekking tot de toegankelijkheid van de praktijk staan in grafiek 3.5 en 3.6.

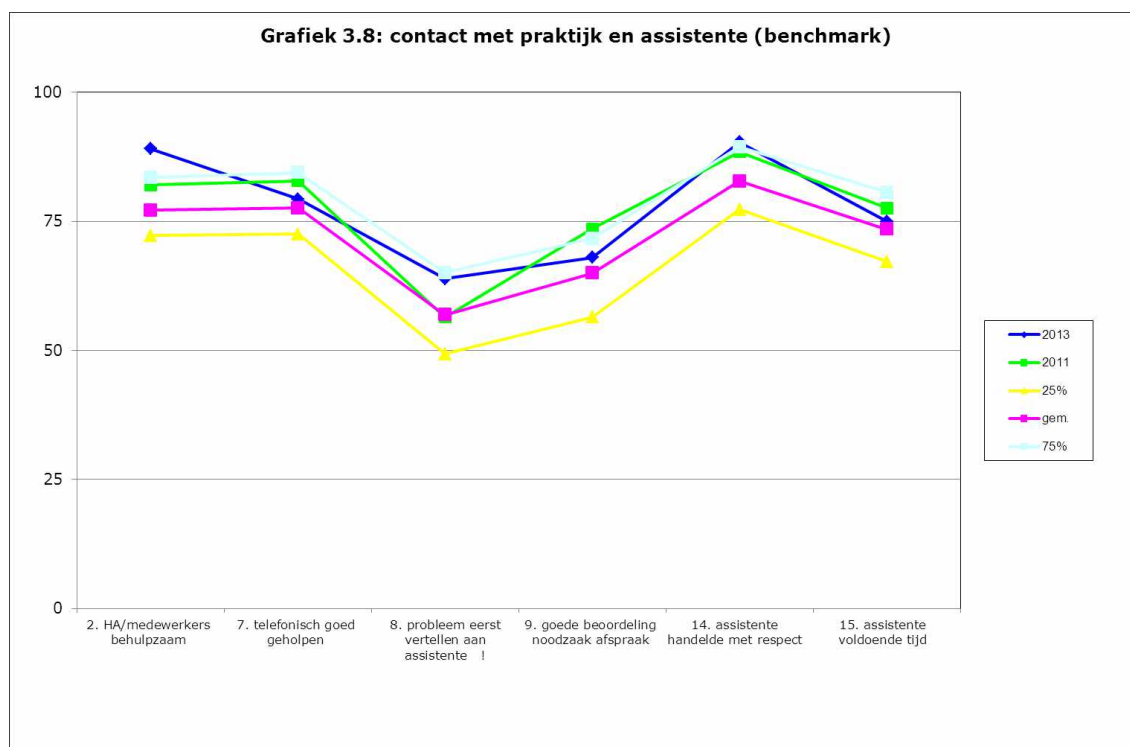
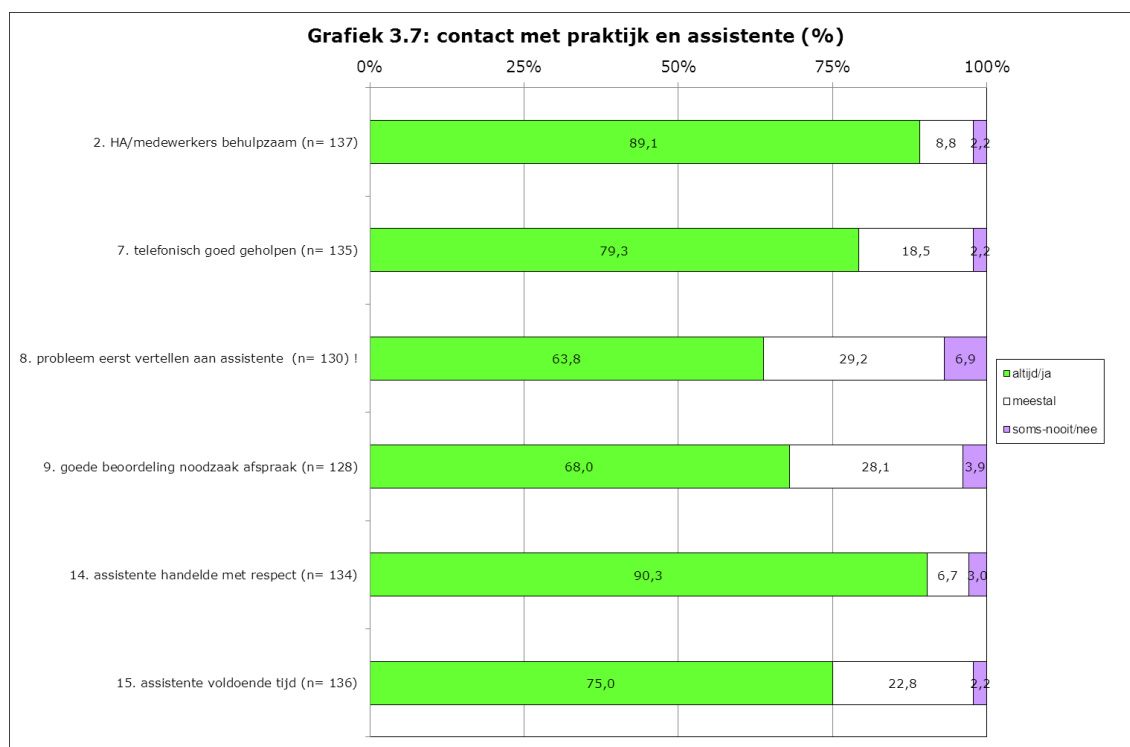


(#) =

Item met afwijkende antwoordmogelijkheden (!) = Negatief geformuleerd item

3.3.3 Contact met de praktijk en de assistente

Hoe beoordelen de patiënten het contact met de praktijk en de assistente(s) van de praktijk? In de grafieken 3.7 en 3.8 zijn aspecten van het contact weergegeven.

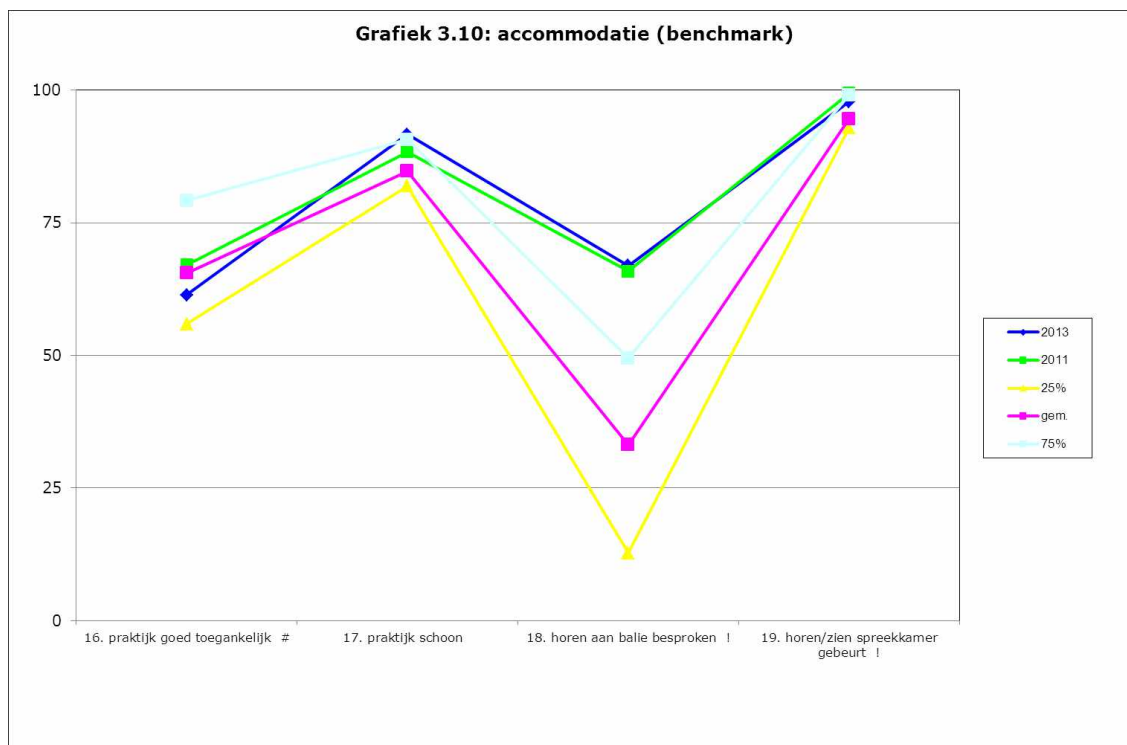
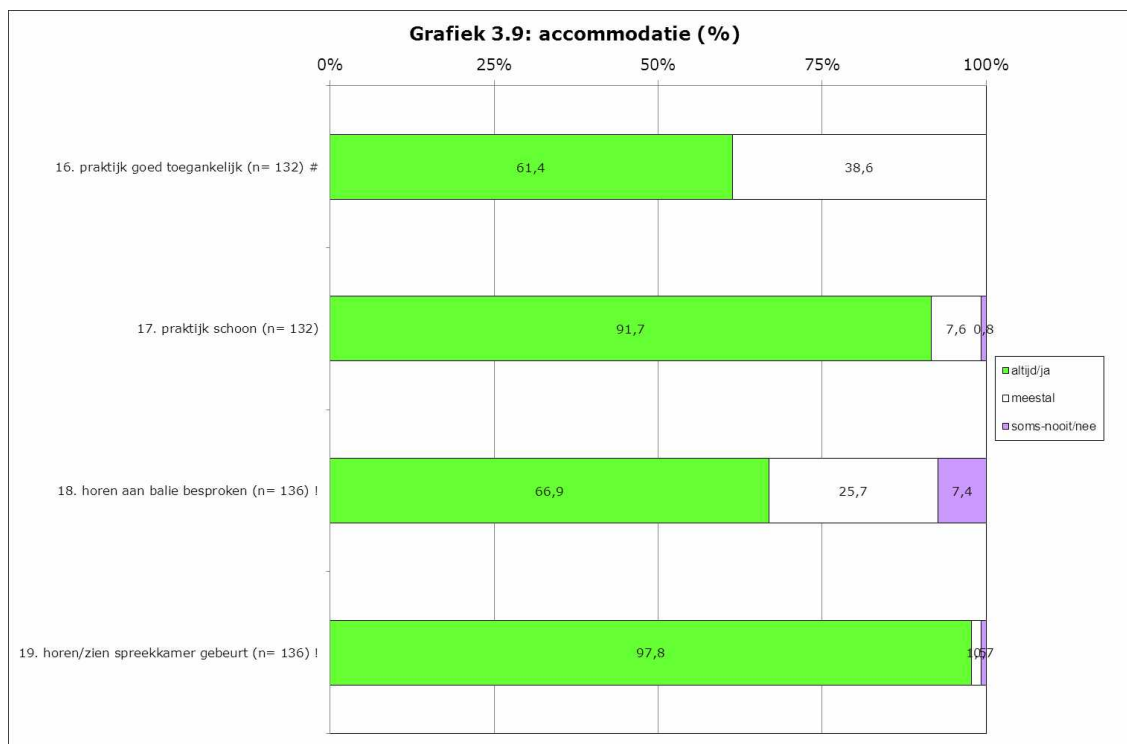


(#) =

Item met afwijkende antwoordmogelijkheden (!) = Negatief geformuleerd item

3.3.4 Accommodatie

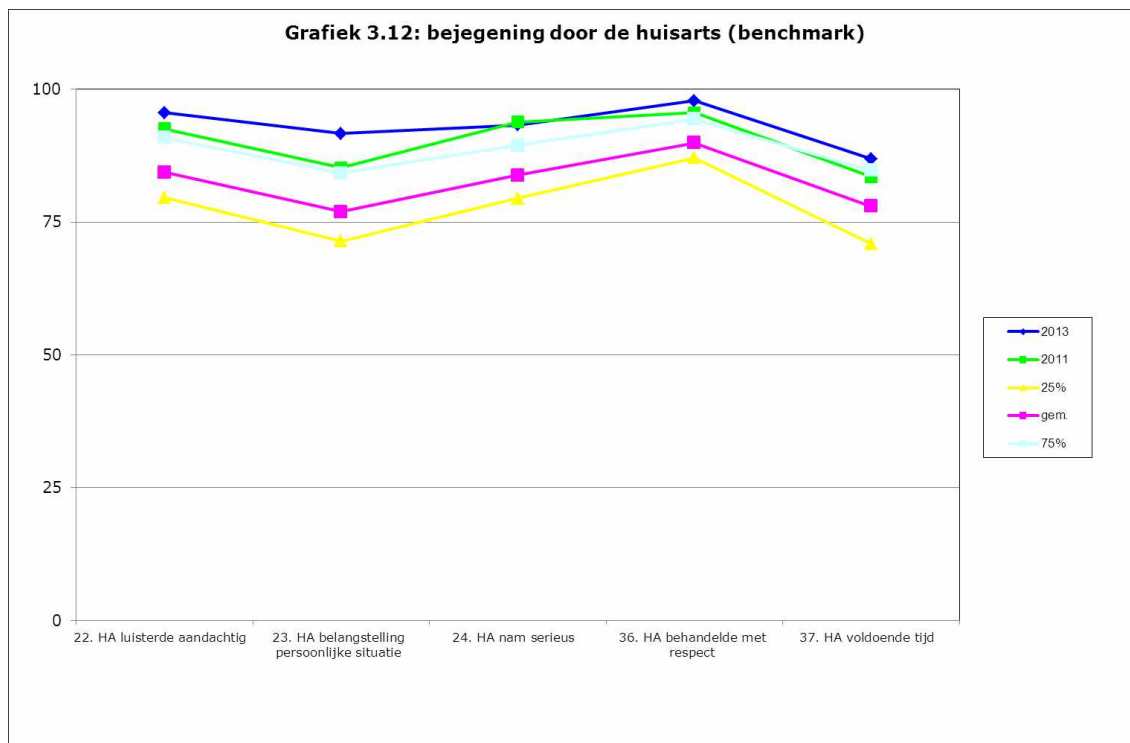
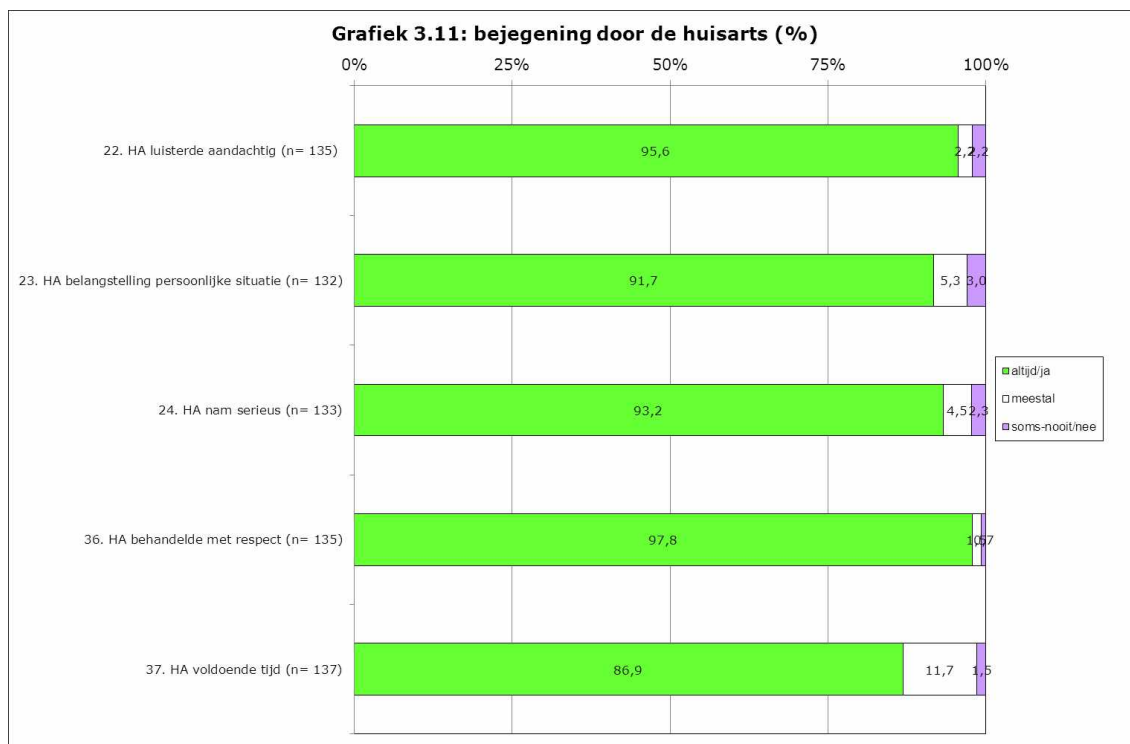
In grafiek 3.9 en 3.10 staan de ervaringen met de accommodatie weergegeven. Er wordt onder meer ingegaan op de fysieke toegankelijkheid en gehorigheid. De vergelijking in 3.8 heeft betrekking op de andere deelnemers aan het onderzoek.



Item met afwijkende antwoordmogelijkheden (!) = Negatief geformuleerd item

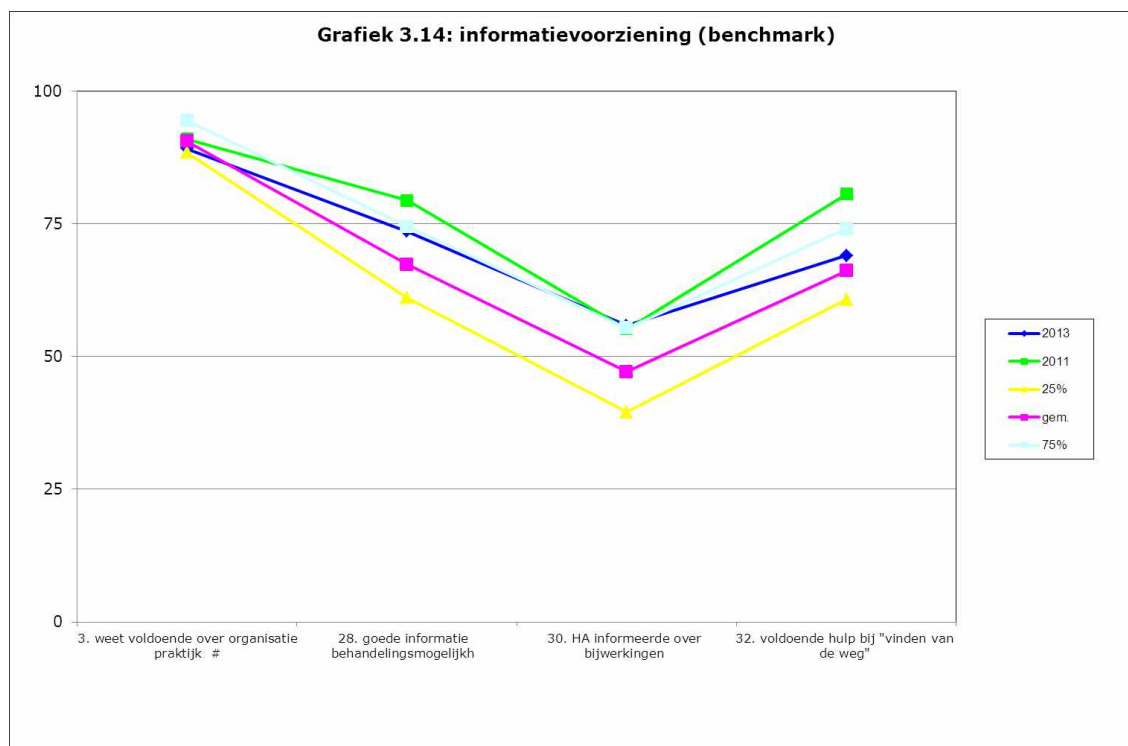
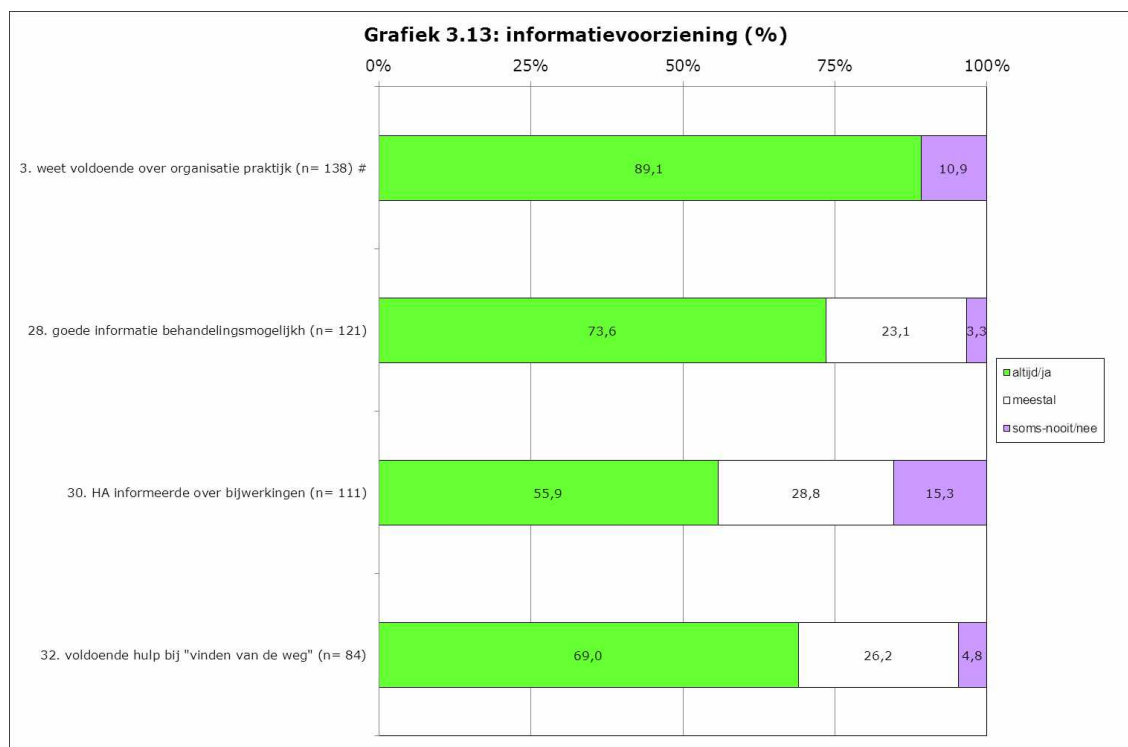
3.3.5 Bejegening door de huisarts

In de grafieken 3.11 en 3.12 zien we hoe patiënten over verschillende aspecten van bejegening door de huisarts(en) van de praktijk oordelen. Ervaren patiënten dat de huisarts voldoende tijd en aandacht heeft?



3.3.6 Informatievoorziening

Op het gebied van informatievoorziening zijn vier vragen opgenomen: kreeg de patiënt voldoende informatie over behandelingsmogelijkheden, mogelijke bijwerkingen van geneesmiddelen en 'het vinden van de weg' in de gezondheidszorg? En weet de patiënt voldoende over de organisatie van de huisartspraktijk? In de grafieken 3.13 en 3.14 zijn de uitkomsten weergegeven.

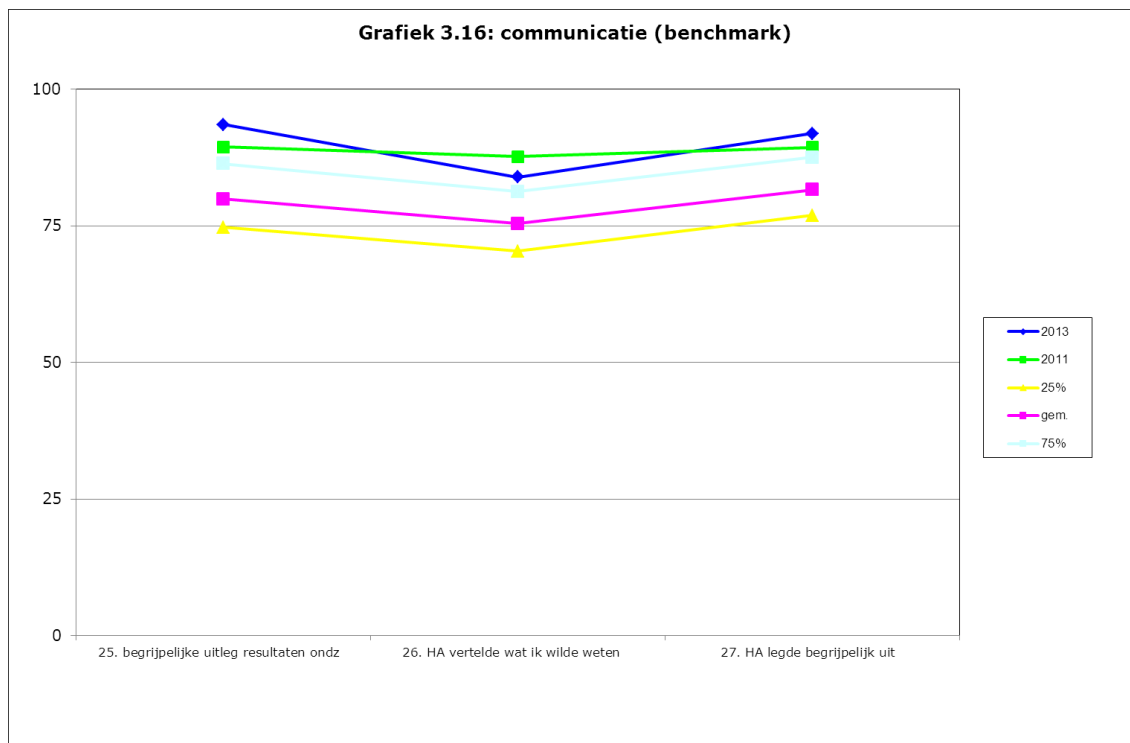
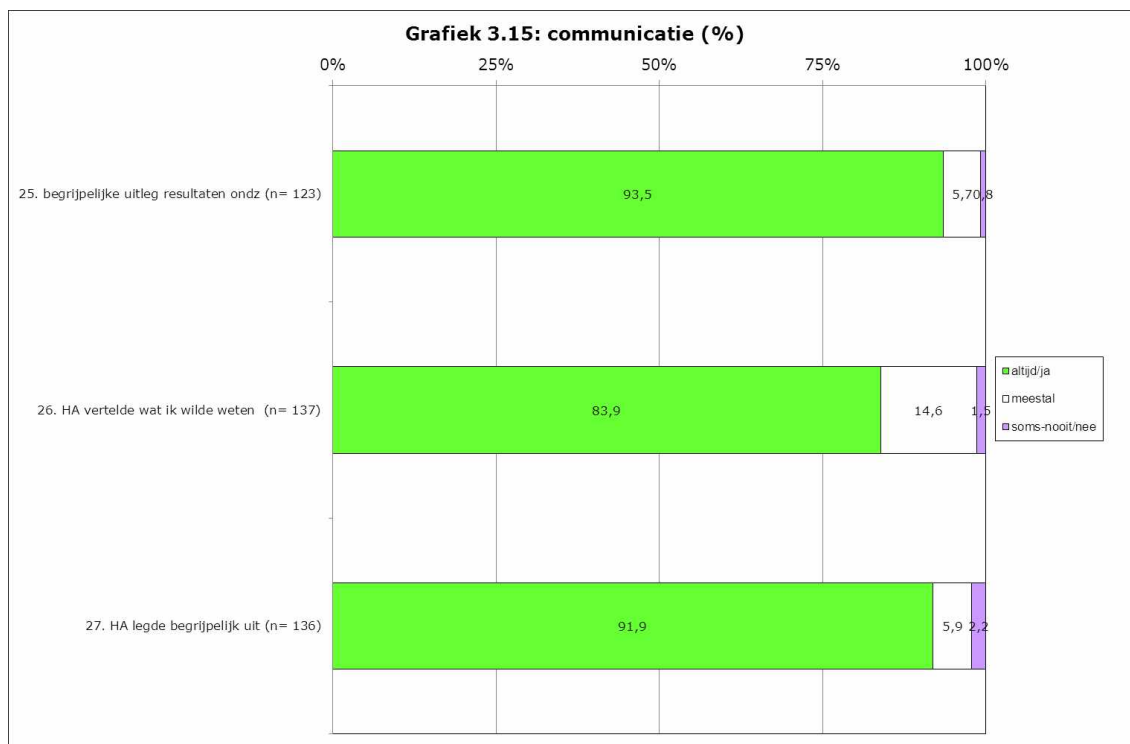


(#) =

Item met afwijkende antwoordmogelijkheden (!) = Negatief geformuleerd item

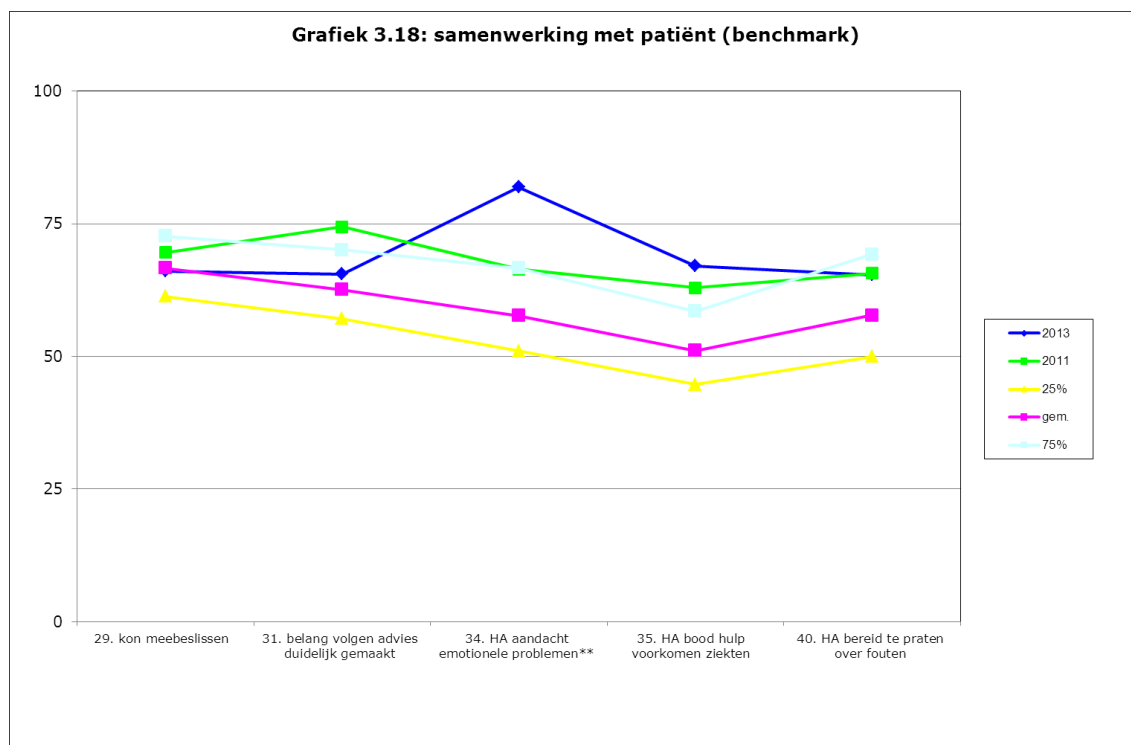
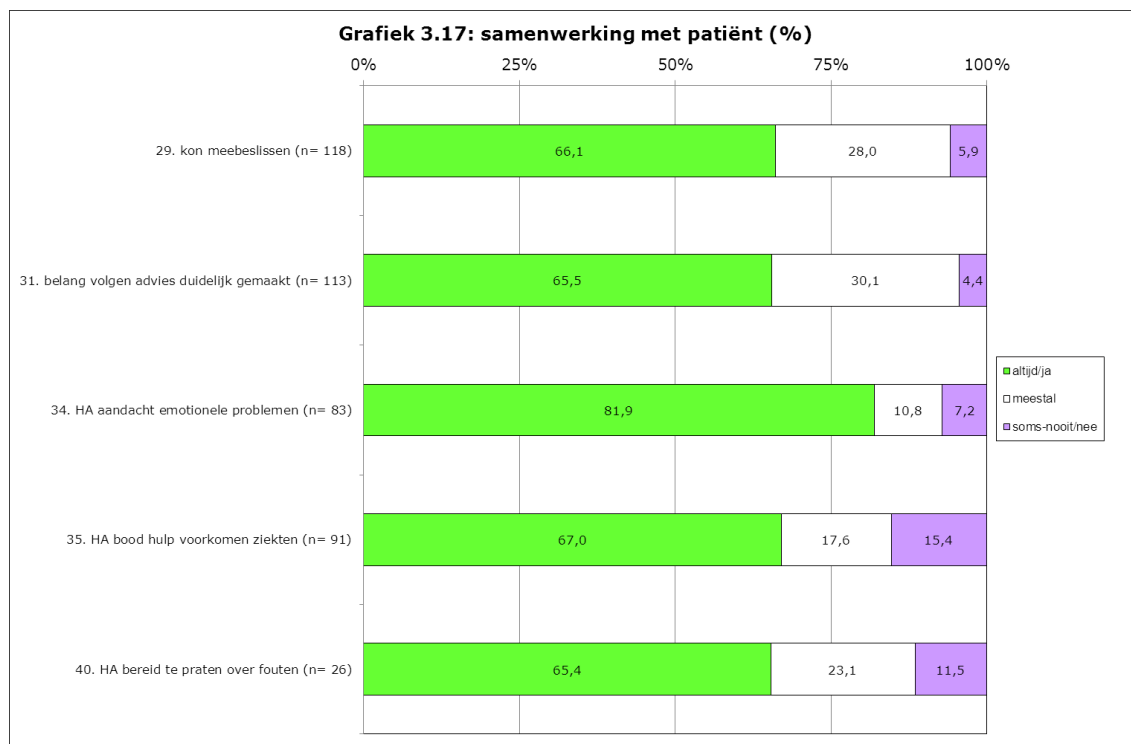
3.3.7 Communicatie

Onder het thema communicatie vallen vragen als: gaf de huisarts begrijpelijke uitleg over de resultaten van onderzoek? In de grafieken 3.15 en 3.16 zijn de uitkomsten weergegeven.



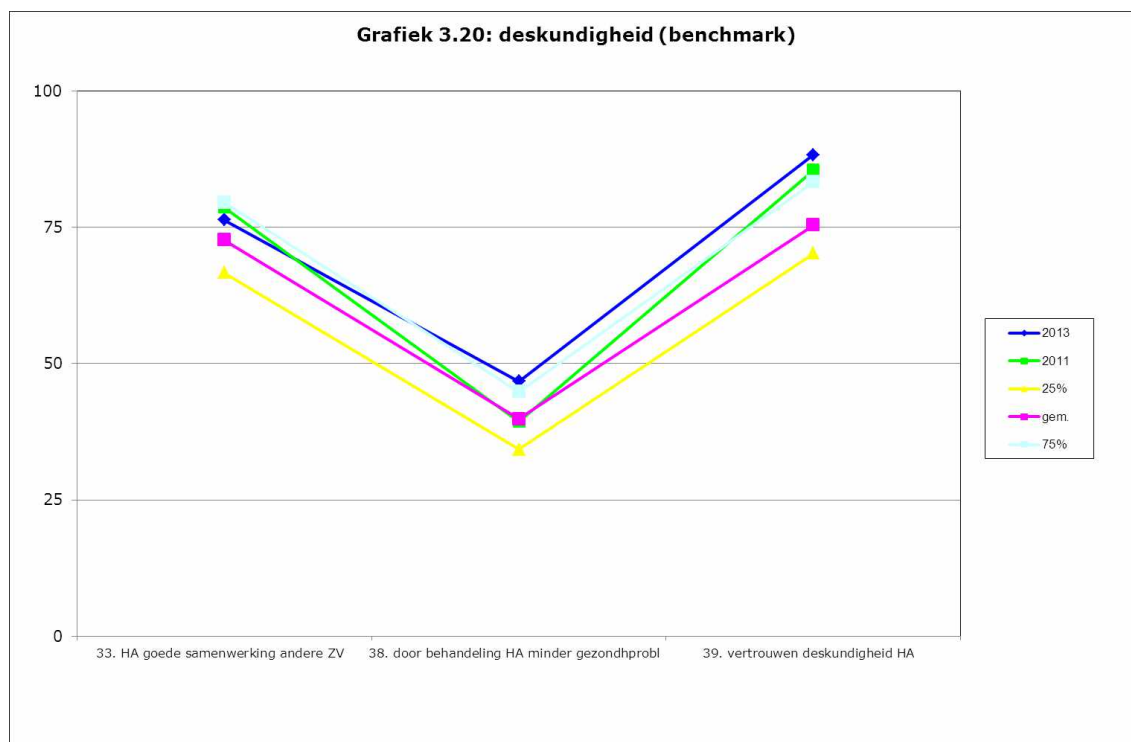
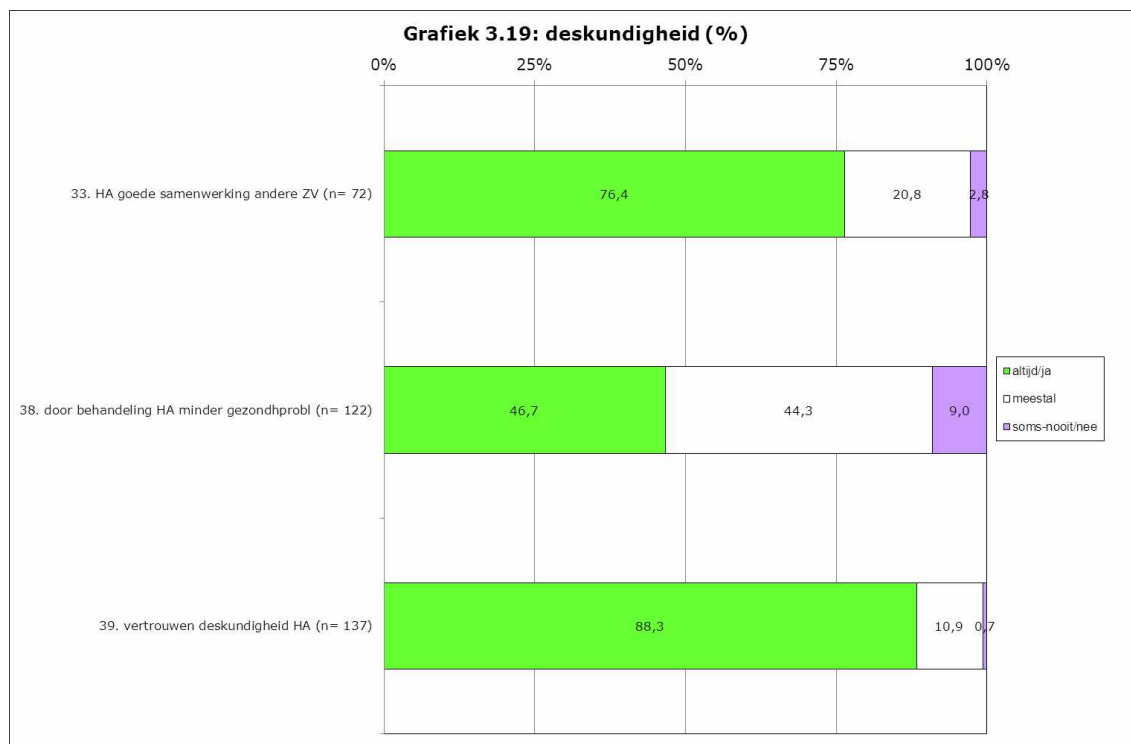
3.3.8 Samenwerking met de patiënt

Ervaart de patiënt dat hij kan meebeslissen over de behandeling? En had de huisarts aandacht voor het gezondheidsgedrag en de eventuele emotionele aspecten van het gezondheidsprobleem? Deze aspecten zijn als thema 'samenwerking met de patiënt' weergegeven in grafieken 3.17 en 3.18.



3.3.9 Deskundigheid

De vragenlijst bevatte twee vragen naar de ervaringen met de deskundigheid van de huisarts. Om praktische redenen is hier ook een vraag opgenomen naar de mate waarin de huisarts goed samenwerkt met andere zorgverleners. Grafiek 3.19 laat de resultaten zien, en in grafiek 3.20 wordt vergeleken met andere huisartspraktijken.



HOOFDSTUK 4. ERVARINGEN MET DE DOKTERSASSISTENTEN IN DE HUISARTSPRAKTIJK

4.1 Inleiding

In dit hoofdstuk presenteren we de uitkomsten van vragen naar de doktersassistenten in de huisartspraktijk. In tabel 2.3 (hoofdstuk 2) is het aantal respondenten weergegeven.

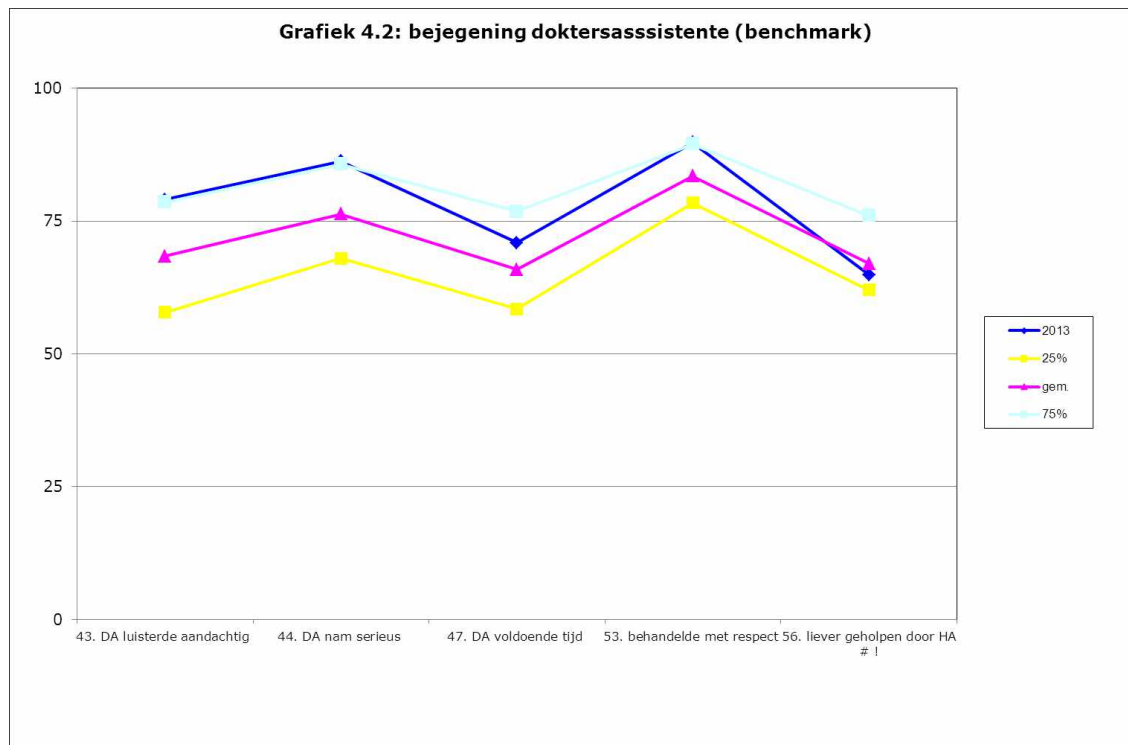
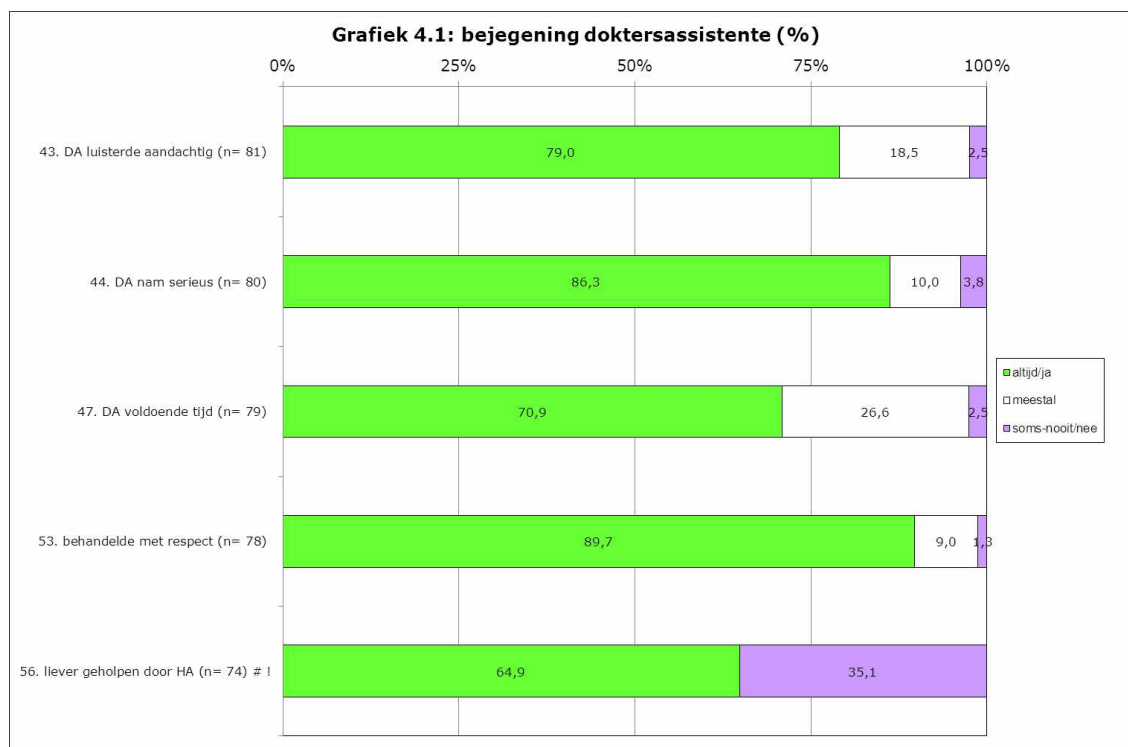
De resultaten zijn geordend naar 4 thema's:

- bejegening
- deskundigheid
- communicatie en samenwerking binnen de huisartspraktijk
- samenwerking met de patiënt

Per thema wordt een staafdiagram en een benchmark (lijngrafiek) gepresenteerd. Voor een toelichting op deze grafieken wordt verwezen naar paragraaf 2.4 in hoofdstuk 2.

4.2 Doktersassistenten: bejegening

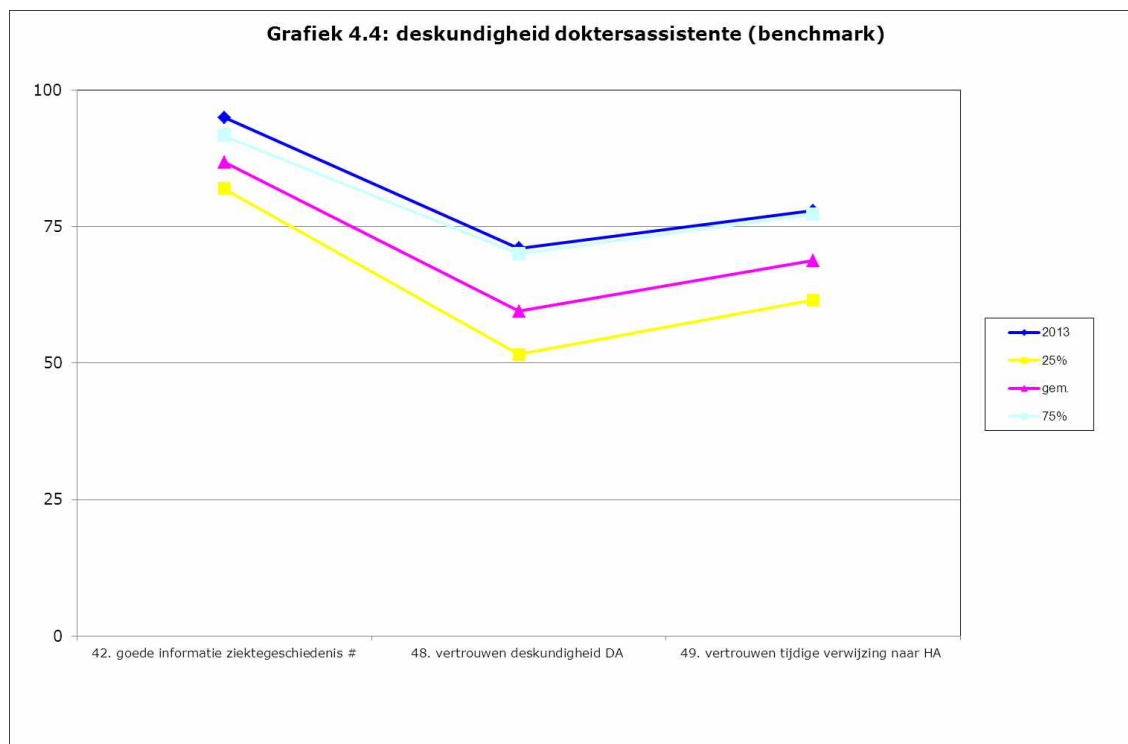
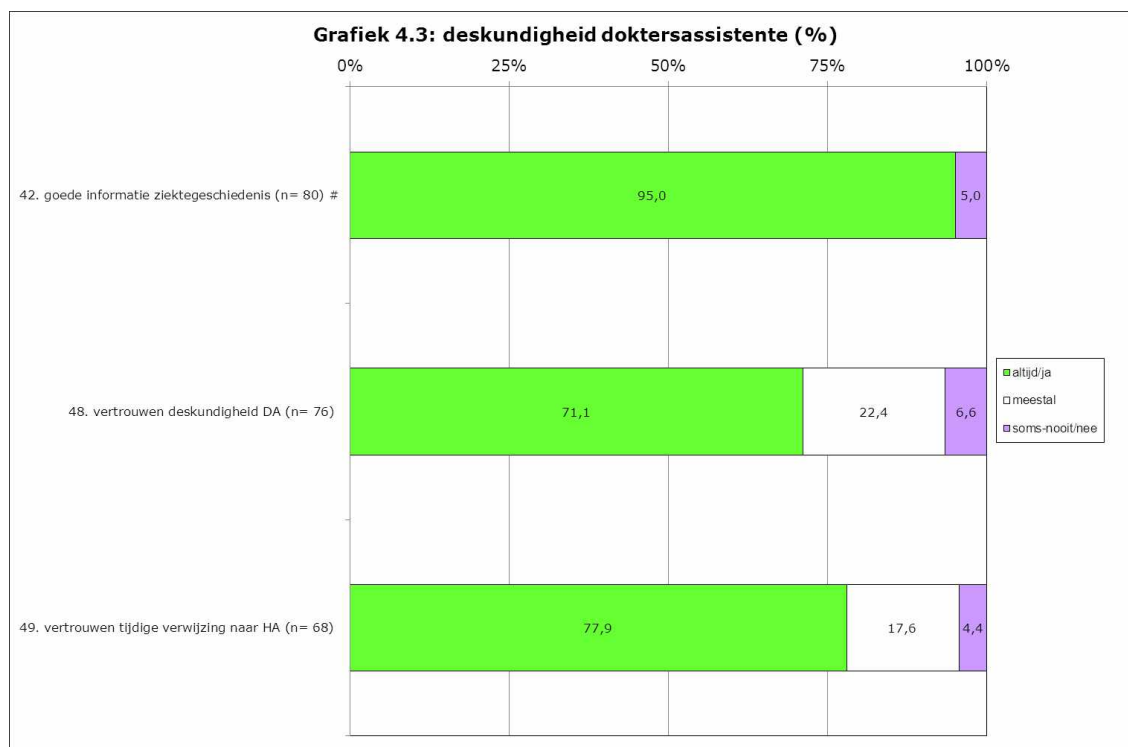
In grafiek 4.1 en 4.2 is weergegeven hoe de patiënten de bejegening door de doktersassistenten in de huisartspraktijk ervaren.



Item met afwijkende antwoordmogelijkheden (!) = Negatief geformuleerd item

4.3 Doktersassistenten: deskundigheid

Het vertrouwen in de deskundigheid van de doktersassistenten in de huisartspraktijk is weergegeven in grafiek 4.3 en 4.4.

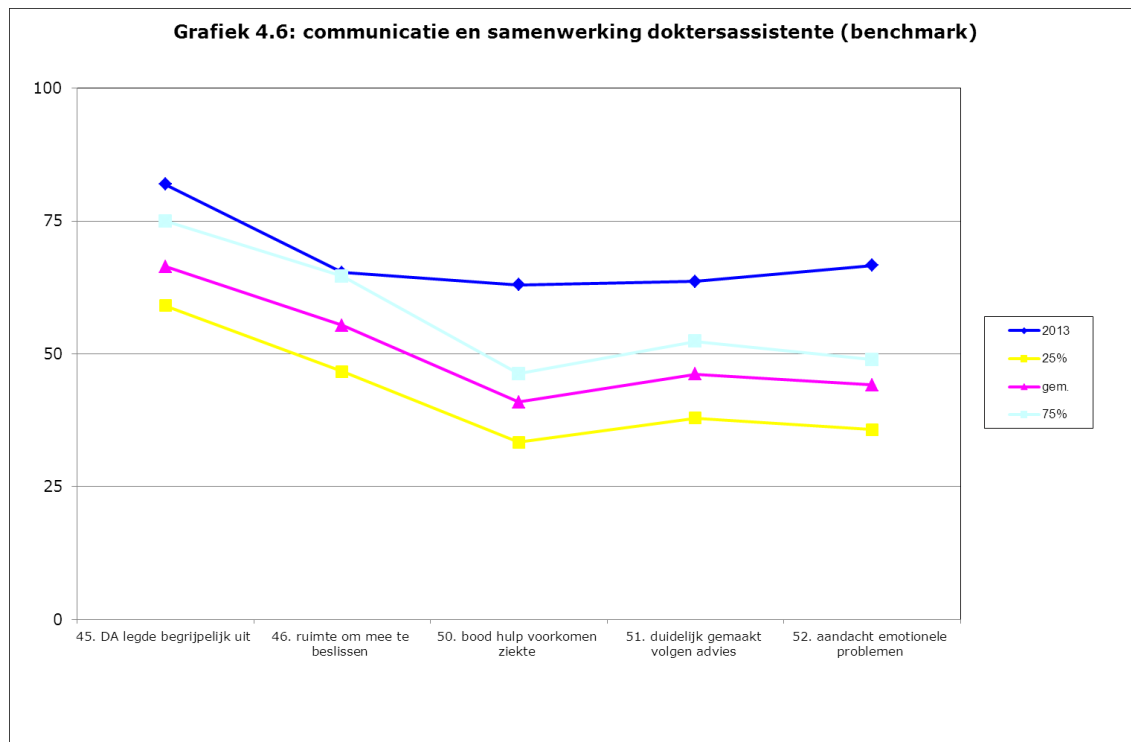
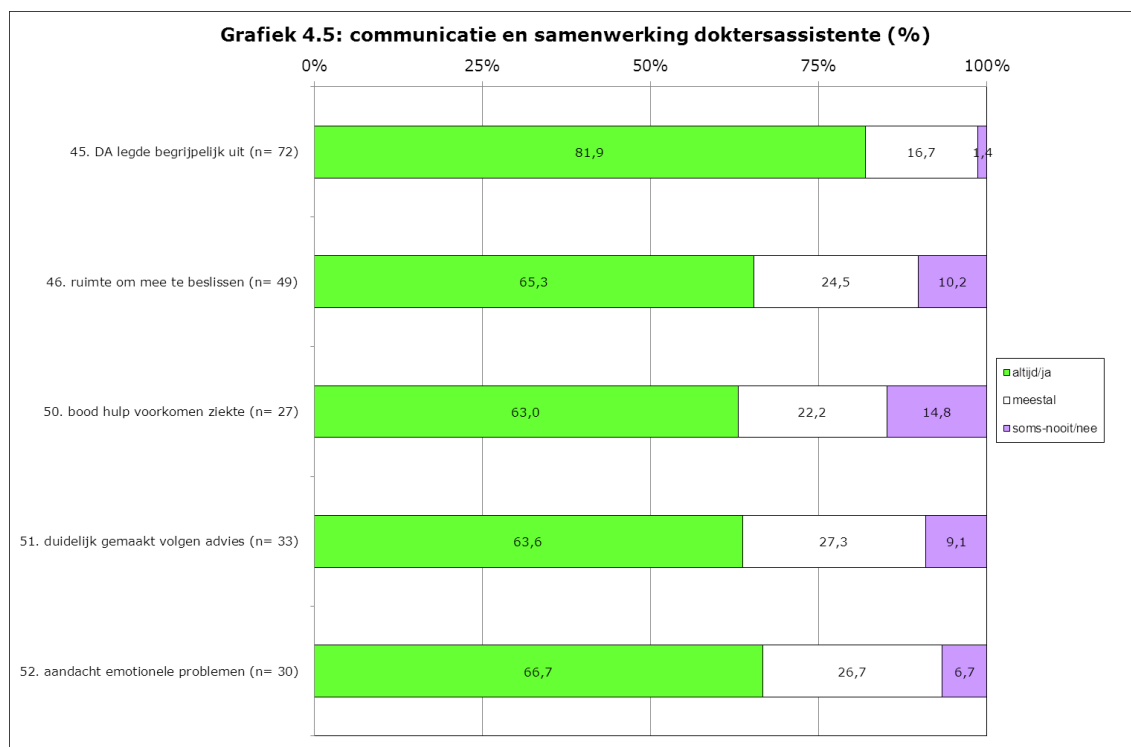


(#) =

Item met afwijkende antwoordmogelijkheden (!) = Negatief geformuleerd item

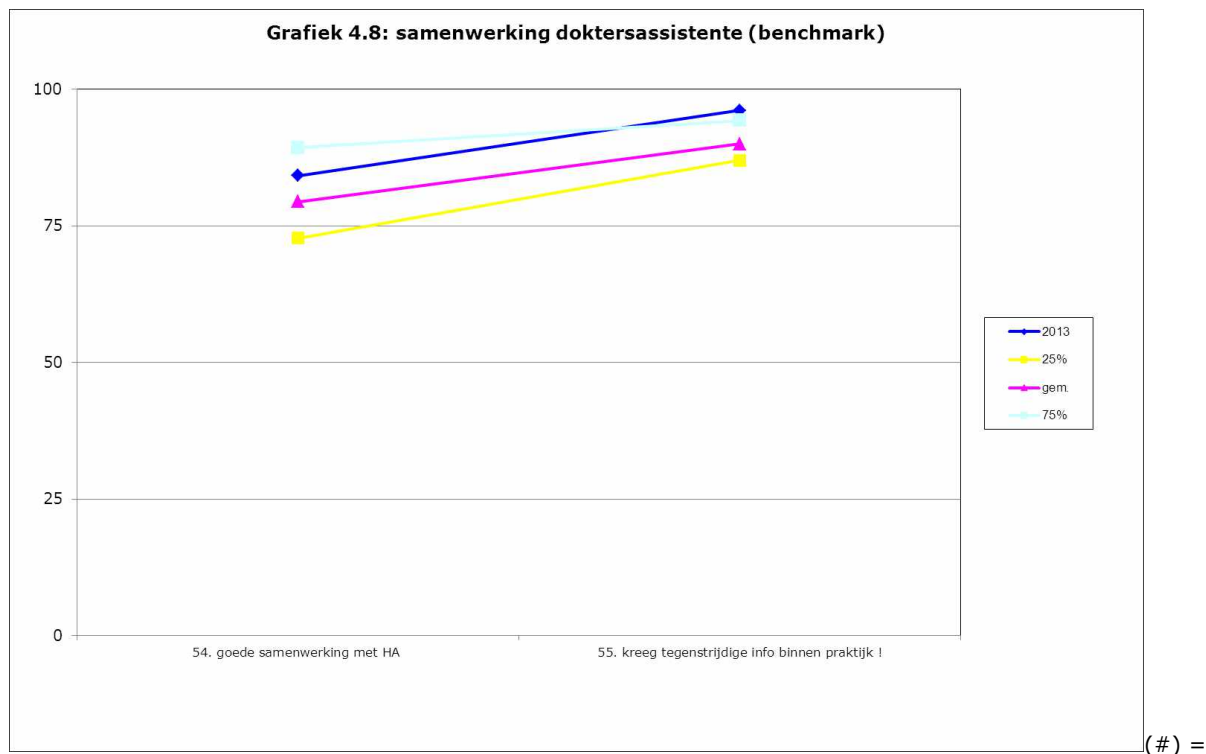
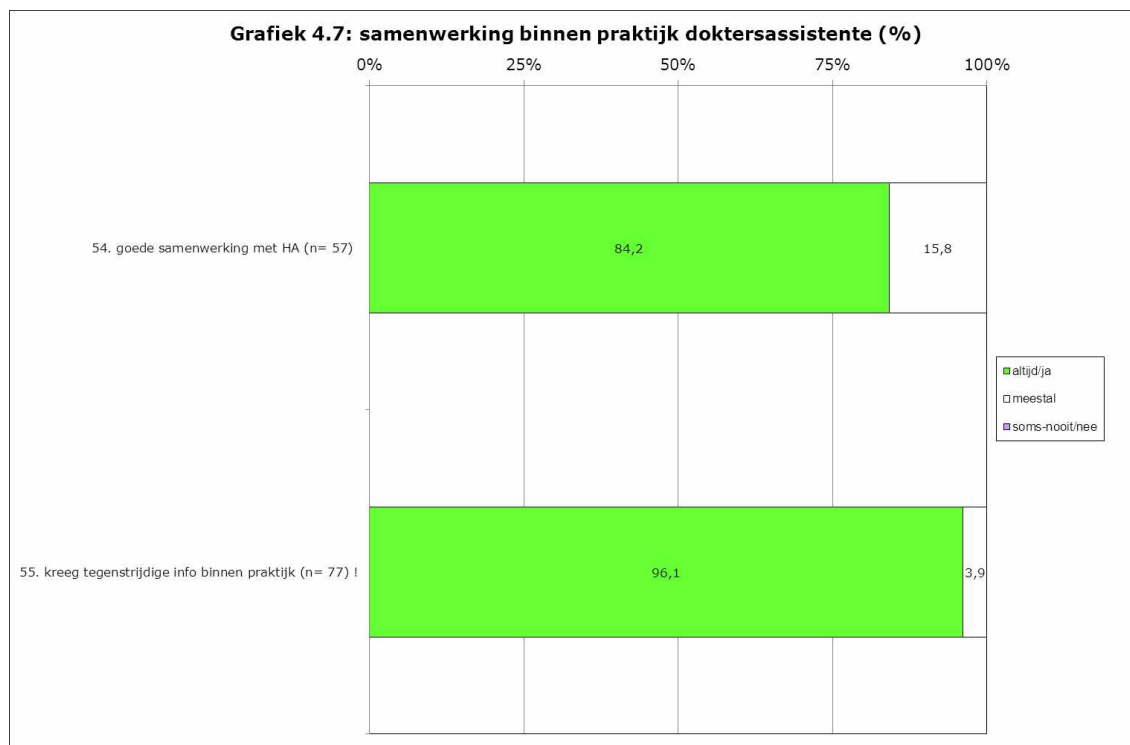
4.4 Doktersassistenten: communicatie en samenwerking met de patiënt

Onder het thema communicatie en samenwerking wordt een aantal items gepresenteerd die op praktische gronden in één overzicht zijn gegroepeerd (grafiek 4.5 en 4.6).



4.5 Samenwerking binnen de huisartspraktijk

Met twee vragen werd een indruk verkregen van de door de patiënt ervaren samenwerking tussen de huisarts en de doktersassistenten in de huisartspraktijk. De uitkomsten staan in grafiek 4.7 en 4.8.



Item met afwijkende antwoordmogelijkheden (!) = Negatief geformuleerd item

HOOFDSTUK 5. ERVARINGEN MET DE ANDERE ZORGVERLENERS IN DE HUISARTSPRAKTIJK

5.1 Inleiding

In dit hoofdstuk presenteren we de uitkomsten van vragen naar andere zorgverleners in de huisartspraktijk, zoals de praktijkondersteuner of een gespecialiseerd verpleegkundige. In tabel 2.3 (hoofdstuk 2) is het aantal respondenten weergegeven. In dit hoofdstuk zijn de uitkomsten voor alle zorgverleners samen opgenomen.

De resultaten zijn geordend naar 4 thema's:

- bejegening
- deskundigheid
- communicatie en samenwerking binnen de huisartspraktijk
- samenwerking met de patiënt

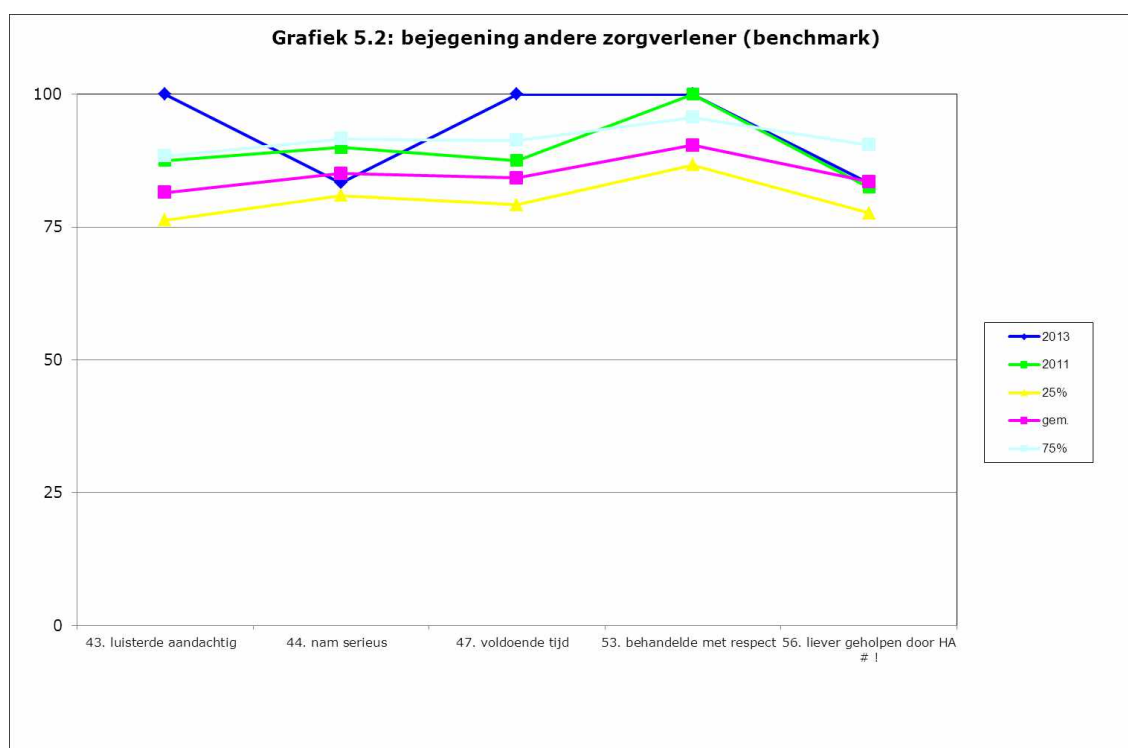
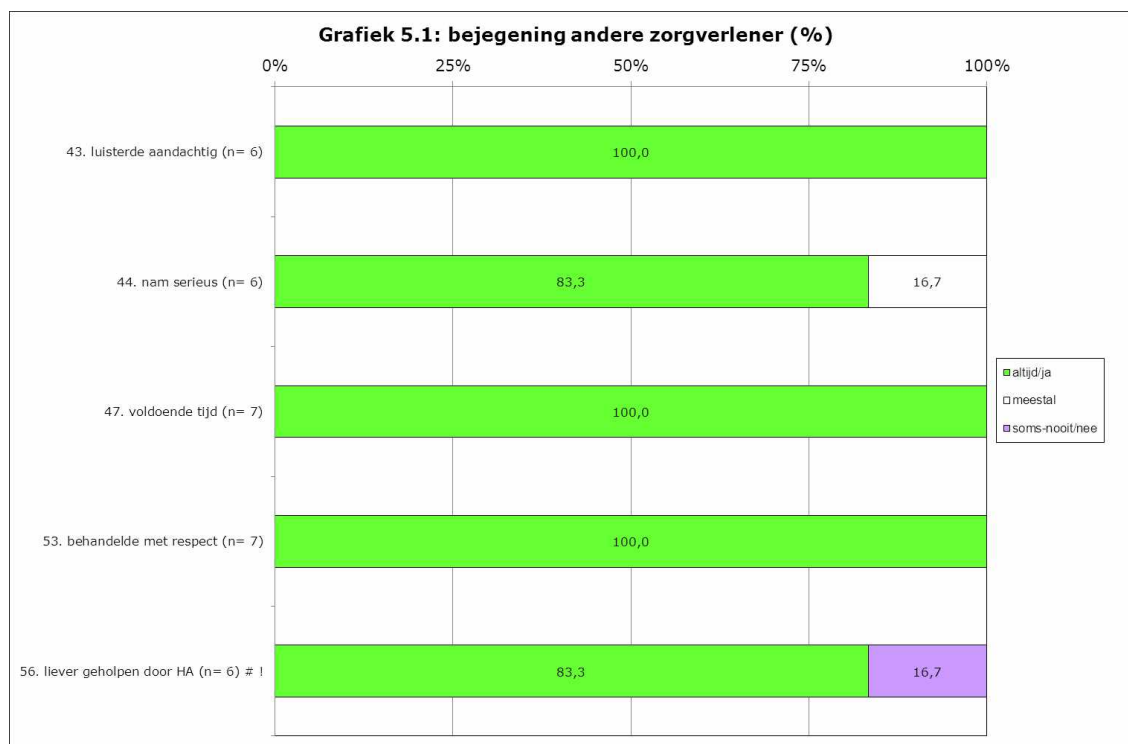
Per thema wordt een staafdiagram en een benchmark (lijngrafiek) gepresenteerd. Voor een toelichting op deze grafieken wordt verwezen naar paragraaf 2.4 in hoofdstuk 2.

Tabel 5.1: andere zorgverlener

		n	%
57. Met welke andere zorgverlener heeft u in de afgelopen 12 maanden het meest contact gehad?	praktijkondersteuner	4	50,0
	diabetesverpleegkundige	3	37,5
	COPD-verpleegkundige	0	,0
	(spec) verpleegkundige	0	,0
	andere zorgverlener	1	12,5
	nurse practitioner	0	,0
	verpleegkundige hart- en vaatziekten	0	,0
	praktijkverpleegkundige	0	,0
	totaal	8	100,0

5.2 Andere zorgverleners: bejegening

In grafiek 5.1 en 5.2 is weergegeven hoe de patiënten de bejegening door de andere zorgverleners in de huisartspraktijk ervaren.

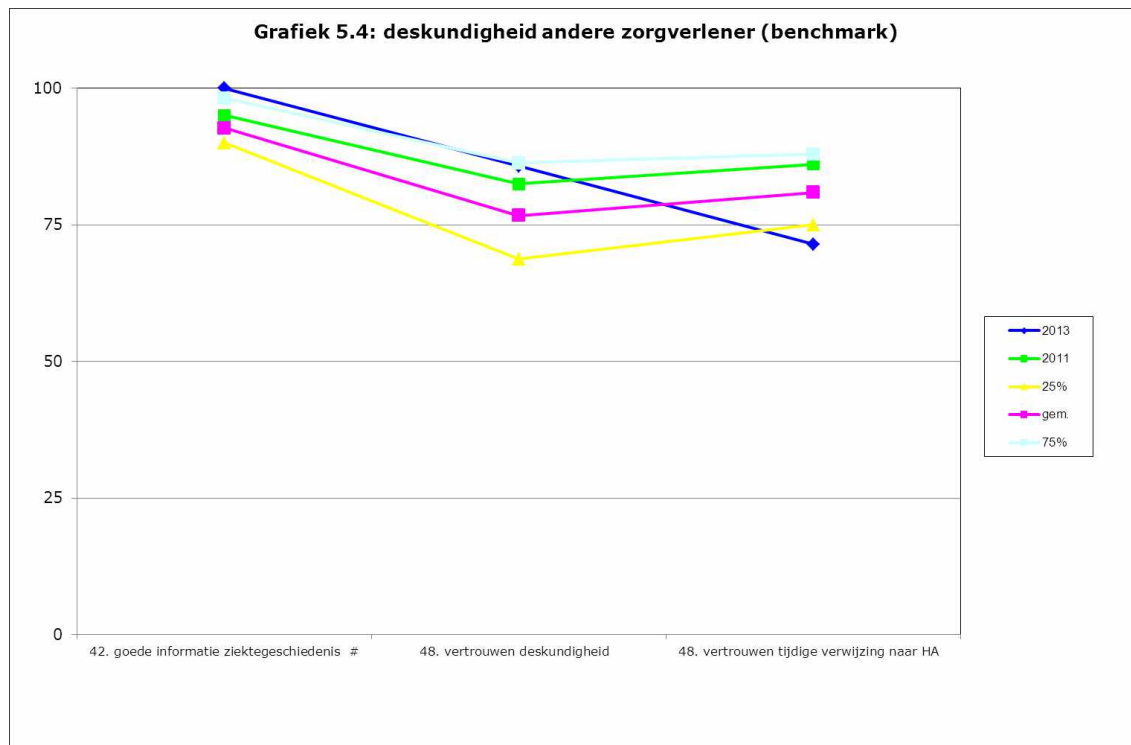
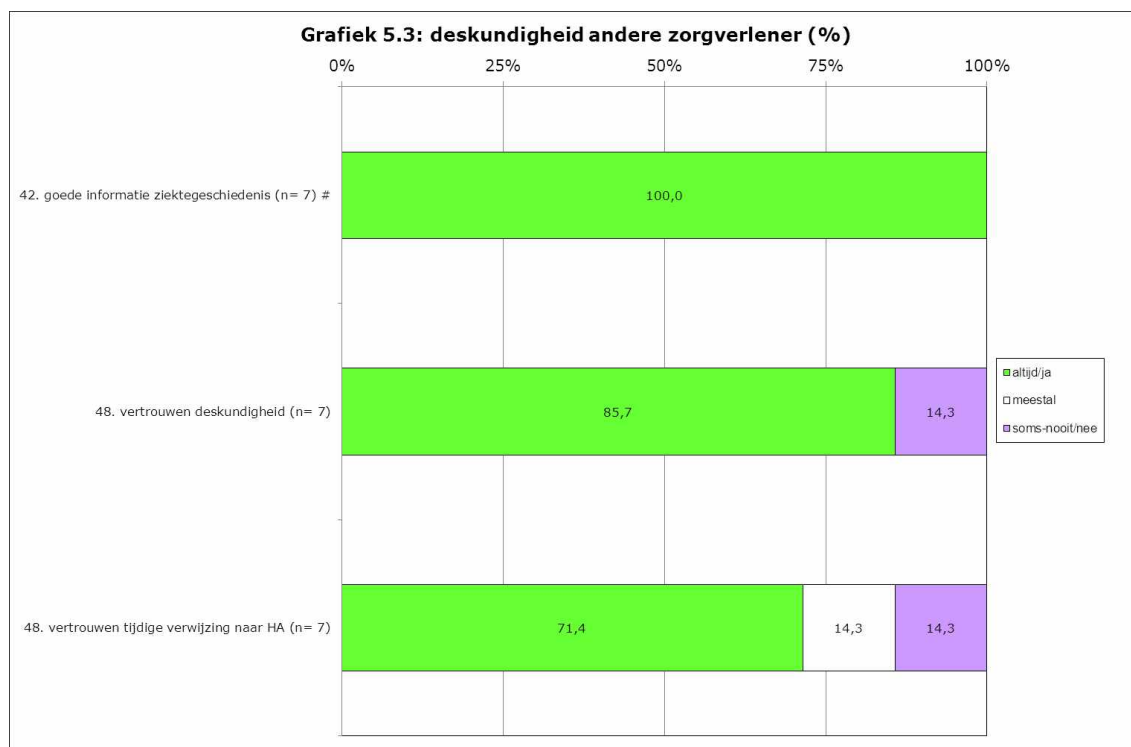


(#) =

Item met afwijkende antwoordmogelijkheden (!) = Negatief geformuleerd item

5.3 Andere zorgverleners: deskundigheid

Het vertrouwen in de deskundigheid van de andere zorgverleners in de huisartspraktijk is weergegeven in grafiek 5.3 en 5.4.

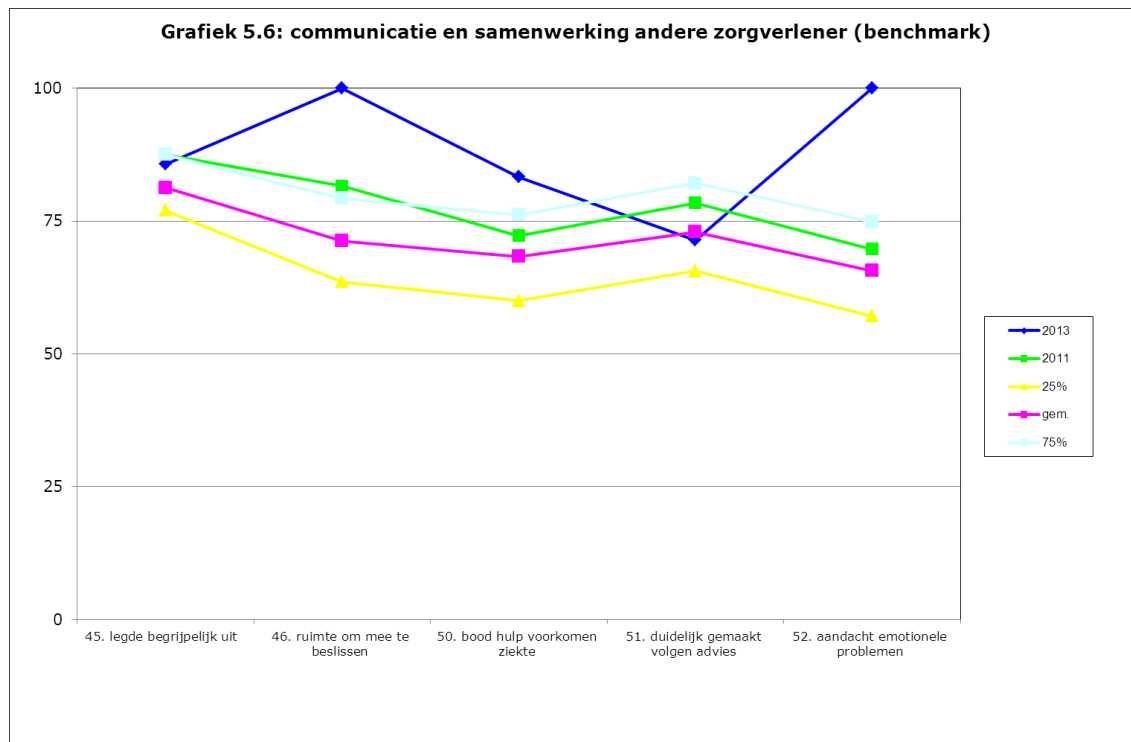
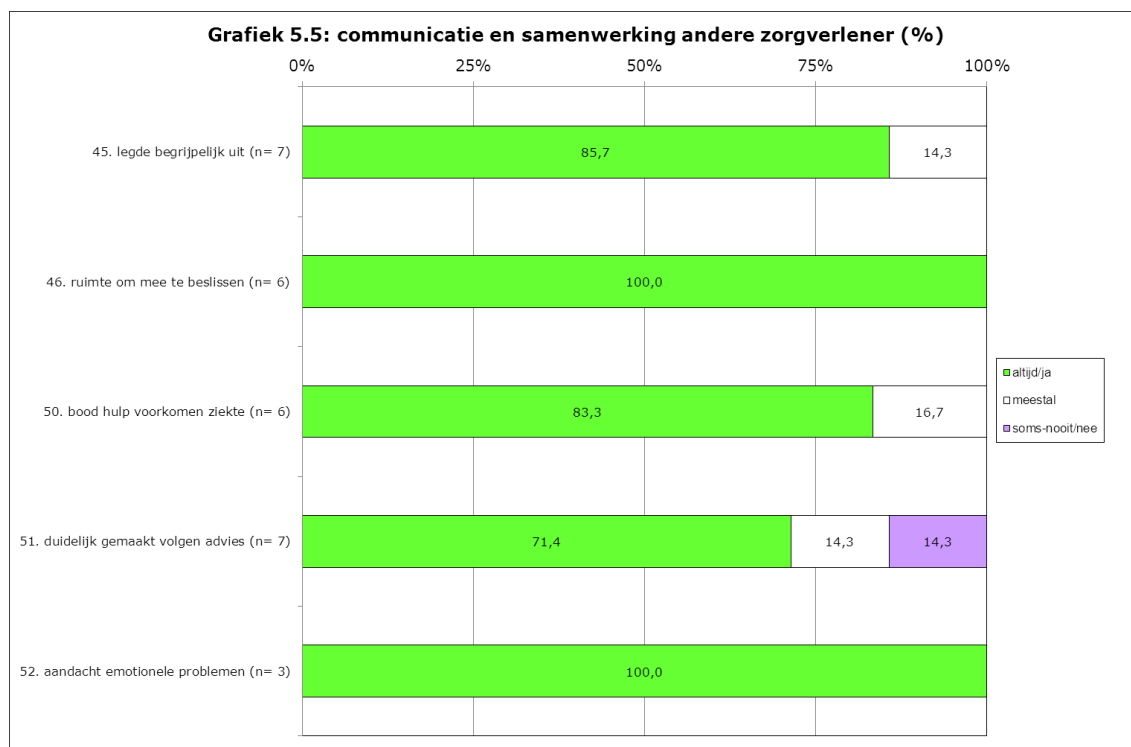


(#) =

Item met afwijkende antwoordmogelijkheden (!) = Negatief geformuleerd item

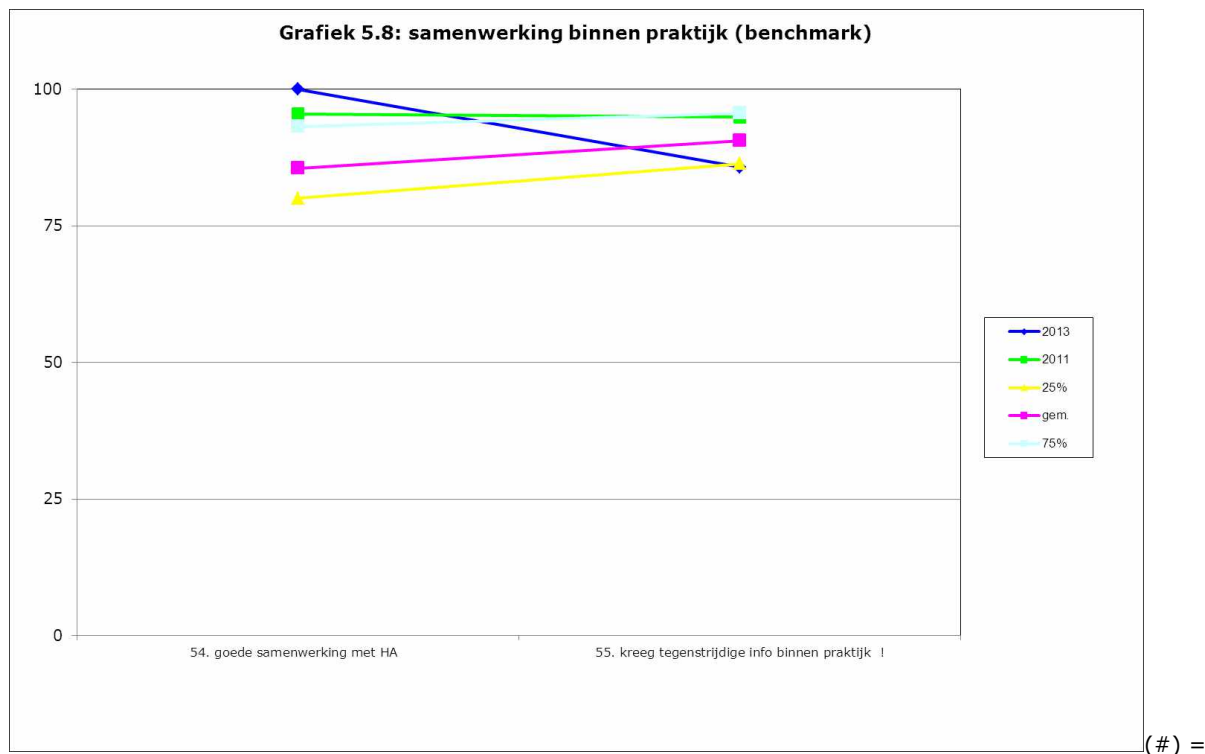
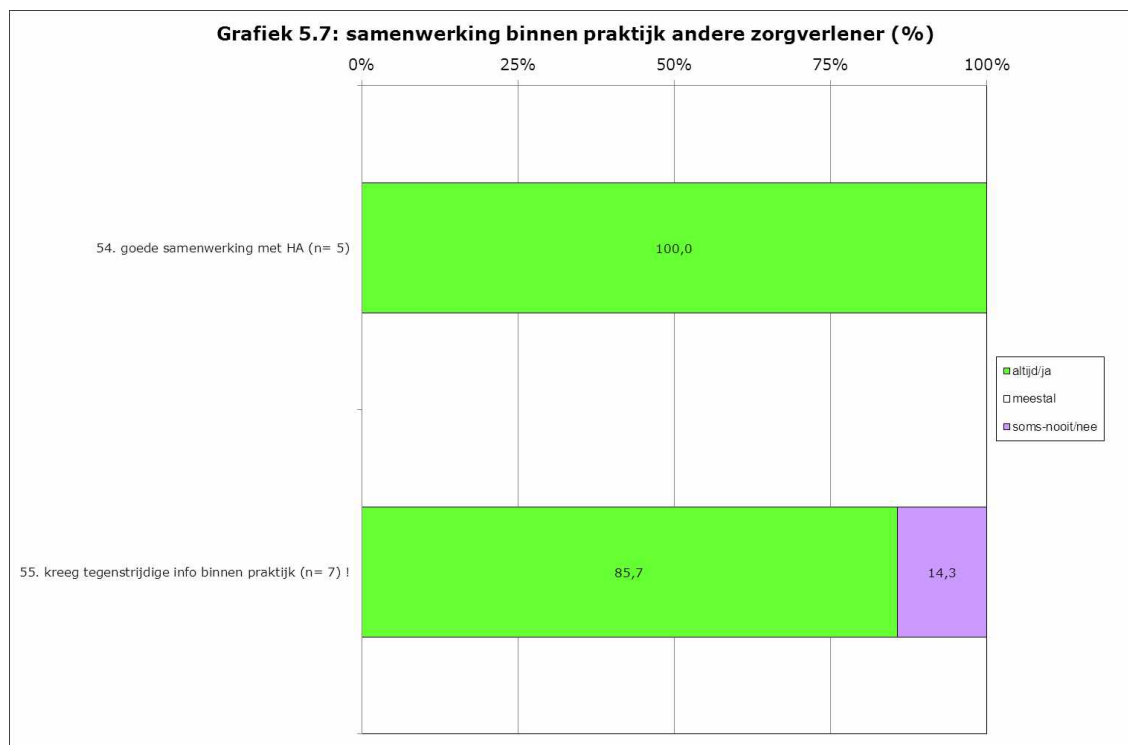
5.4 Andere zorgverleners: communicatie en samenwerking met de patiënt

Onder het thema communicatie en samenwerking wordt een aantal items gepresenteerd die op praktische gronden in één overzicht zijn gegroepeerd (grafiek 5.5 en 5.6).



5.5 Samenwerking binnen de huisartspraktijk

Met twee vragen werd een indruk verkregen van de door de patiënt ervaren samenwerking tussen de huisarts en de overige zorgverlener(s) in de huisartspraktijk. De uitkomsten staan in grafiek 5.7 en 5.8.



Item met afwijkende antwoordmogelijkheden (!) = Negatief geformuleerd item

HOOFDSTUK 6. AANVULLENDE DIENSTVERLENING

6.1 Inleiding

Naast de huisartsenzorg biedt de praktijk aanvullende dienstverlening aan. Het kan dan bijvoorbeeld gaan om een website van de praktijk of uitbreiding van het service-aanbod (zie kader).

Mogelijke aanvullende dienstverlening door de huisartspraktijk

- Online afspraak plannen
- E-consult
- Ochtendspreekuur
- Avondspreekuur
- Weekendspreekuur
- Afnemen lichaamsmateriaal
- Online herhaalmedicatie bestellen
- Telefonisch herhaalmedicatie bestellen

Er werden alleen vragen voorgelegd over de aanvullende dienstverlening die voor deze praktijk van toepassing is. De ervaringen met de aanvullende diensten van uw huisartspraktijk staan in de onderstaande tabellen.

Tabel 6.1. Aanvullende dienstverlening: online afsprakenservice

		n (praktijk)	% (praktijk)
127. Wist u dat u online een afspraak kan maken met de huisartspraktijk?	Nee	0	,0
	Ja	0	,0
	totaal	0	,0
128. Heeft u gebruik gemaakt van de online afsprakenservice als u een afspraak wilde maken?	Nee	0	,0
	Ja	0	,0
	totaal	0	,0
rapportcijfer 'Online afspraken maken'	0-5	0	,0
	6-7	0	,0
	=>8	0	,0
	totaal	0	,0

Tabel 6.2. Aanvullende dienstverlening: E-consult

		n (praktijk)	% (praktijk)
130. Wist u dat u gebruik kunt maken van een e-consult (een consult via internet) als u gezondheidsproblemen of vragen heeft?	Nee	106	81,5
	Ja	24	18,5
	totaal	130	100,0
131. Heeft u gebruik gemaakt van een e-consult toen u gezondheidsproblemen of vragen had?	Nee	132	100,0
	Ja	0	,0
	totaal	132	100,0
rapportcijfer 'E-consult'	0-5	0	,0
	6-7	0	,0
	=>8	0	,0
	totaal	0	,0

Tabel 6.3. Aanvullende dienstverlening: ochtendspreekuur

		n (praktijk)	% (praktijk)
136. Wist u dat de huisartspraktijk een avondspreekuur (na 18.00 uur) heeft?	Nee	0	,0
	Ja	0	,0
	totaal	0	,0
137. Heeft u gebruik gemaakt van het avondspreekuur van de huisartspraktijk?	Nee	0	,0
	Ja	0	,0
	totaal	0	,0
rapportcijfer 'Avondspreekuur'	0-5	0	,0
	6-7	0	,0
	= >8	0	,0
	totaal	0	,0

Tabel 6.4. Aanvullende dienstverlening: avondspreekuur

		n (praktijk)	% (praktijk)
139. Wist u dat de huisartspraktijk een weekendspreekuur heeft?	Nee	0	,0
	Ja	0	,0
	totaal	0	,0
140. Heeft u gebruik gemaakt van het weekendspreekuur van de huisartspraktijk?	Nee	0	,0
	Ja	0	,0
	totaal	0	,0
rapportcijfer 'Weekendspreekuur'	0-5	0	,0
	6-7	0	,0
	= >8	0	,0
	totaal	0	,0

Tabel 6.5. Aanvullende dienstverlening: weekendspreekuur

		n (praktijk)	% (praktijk)
142. Wist u dat u voor het afnemen van bloed, het maken van uitstrijkjes en urineonderzoek terecht kunt bij de huisartspraktijk?	Nee	29	22,1
	Ja	102	77,9
	totaal	131	100,0
143. Heeft u gebruik gemaakt van de mogelijkheid tot het afnemen van lichaamsmateriaal voor onderzoek in de huisartspraktijk?	Nee	93	70,5
	Ja	39	29,5
	totaal	132	100,0
rapportcijfer 'Afname voor onderzoek'	0-5	0	,0
	6-7	8	20,5
	= >8	31	79,5
	totaal	39	100,0

Tabel 6.6. Aanvullende dienstverlening: afname voor onderzoek

		n (praktijk)	% (praktijk)
145. Wist u dat u online herhaalmedicatie bij de huisartspraktijk kunt bestellen?	Nee	68	51,9
	Ja	63	48,1
	totaal	131	100,0
146. Heeft u online herhaalmedicatie bij de huisartspraktijk besteld?	Nee	110	83,3
	Ja	22	16,7
	totaal	132	100,0
rapportcijfer 'Online herhaalmedicatie bestellen'	0-5	0	,0
	6-7	6	23,1
	=>8	20	76,9
	totaal	26	100,0

Tabel 6.7. Aanvullende dienstverlening: online herhaalmedicatie

		n (praktijk)	% (praktijk)
148. Wist u dat u telefonisch herhaalmedicatie bij de huisartspraktijk kunt bestellen?	Nee	8	6,1
	Ja	123	93,9
	totaal	131	100,0
149. Heeft u telefonisch herhaalmedicatie bij de huisartspraktijk besteld?	Nee	48	36,4
	Ja	84	63,6
	totaal	132	100,0
rapportcijfer 'Telefonisch herhaalmedicatie bestellen'	0-5	0	,0
	6-7	9	10,7
	=>8	75	89,3
	totaal	84	100,0

Tabel 6.8. Aanvullende dienstverlening: telefonische herhaalmedicatie

		n (praktijk)	% (praktijk)
chronische ziekte	Nee	1	14,3
	astma / COPD	1	14,3
	reuma	0	,0
	hart- en vaatziekten	1	14,3
	diabetes mellitus type I/II	4	57,1
	spijsverteringsziektes	0	,0
	kanker	0	,0
	chronische neurologische aandoening	0	,0
	stofwisselingsziektes	1	14,3
	pijn	1	14,3
	stemmingsstoornissen	0	,0
	anders	1	14,3
	totaal	7	100,0
151. Voor welke chronische aandoening vult u deze vragenlijst in?	astma / COPD	1	16,7
	reuma	0	,0
	hart- en vaatziekten	1	16,7
	diabetes mellitus type I/II	3	50,0
	spijsverteringsziektes	0	,0
	kanker	0	,0
	chronische neurologische aandoeningen	0	,0
	stofwisselingsziektes	0	,0
	pijn	1	16,7
	stemmingsstoornissen	0	,0
	totaal	6	100,0

HOOFDSTUK 7. ZORG VOOR CHRONISCH ZIEKEN

7.1 Toelichting

In dit hoofdstuk wordt aandacht gegeven aan de mening van patiënten met een chronische aandoening die zorg ontvangen in het kader van een zorgprogramma. De gegevens van de vragenlijst worden grafisch weergegeven en zijn steeds geordend naar onderwerp in de vragenlijst. Het onderwerp wordt vermeld bij elk blokje gegevens. We zullen hier kort op de betekenis van de grafieken ingaan.

7.2 De grafieken

Er zijn twee soorten grafieken in dit hoofdstuk opgenomen. Naast de frequentieverdeling (staafdiagram) is een lijngrafiek opgenomen. Hierin worden de scores van de praktijk vergeleken met de scores van andere praktijken. De lijn geeft het meest positieve antwoord op een vraag aan, dus het percentage 'altijd' of 'ja'. Het is mogelijk dat lijnen elkaar overlappen. Dit is herkenbaar aan een verschil in kleur van de desbetreffende lijn en de punten die door deze lijn verbonden worden. Het is mogelijk dat deze uitkomsten betrekking hebben op kleine groepen: zie tabel 7.1 en de n= die in de grafieken is vermeld.

7.3 Beschrijving van de patiënten

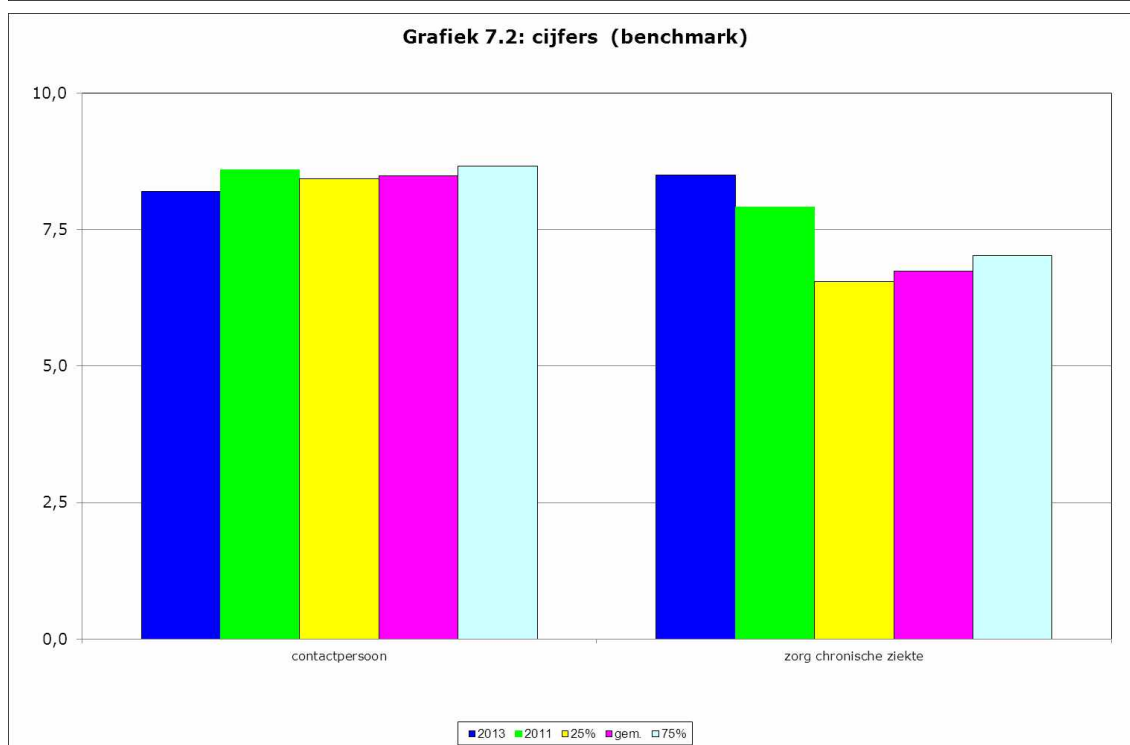
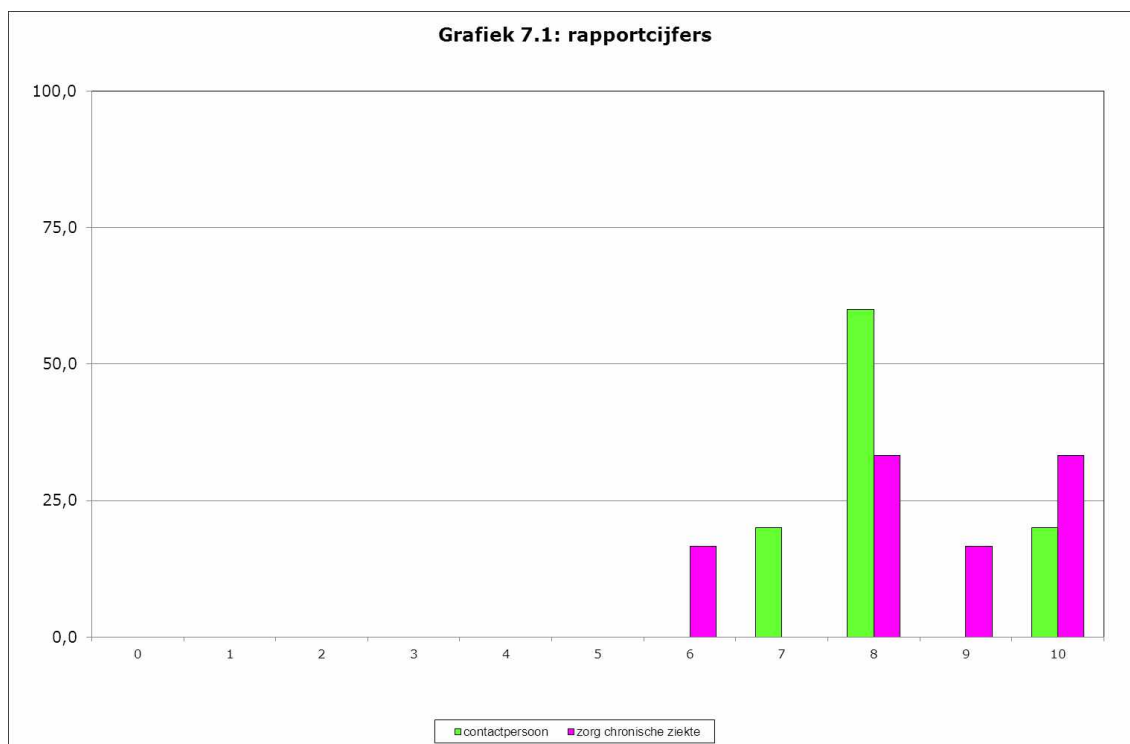
In tabel 7.1 wordt weergegeven hoeveel patiënten met een chronische aandoening de vragenlijst hebben ingevuld.

Tabel 7.1: chronische aandoeningen

	n (praktijk)	% (praktijk)
Zorgverleners buiten praktijk		
apotheek	102	91,1
fysiotherapeut	44	39,3
oefentherapeut	2	1,8
psychosociale hulp	10	8,9
dietist	3	2,7
specialist in het ziekenhuis	56	50,0
thuiszorgmedewerker	5	4,5
anders	12	10,7
totaal	112	100,0

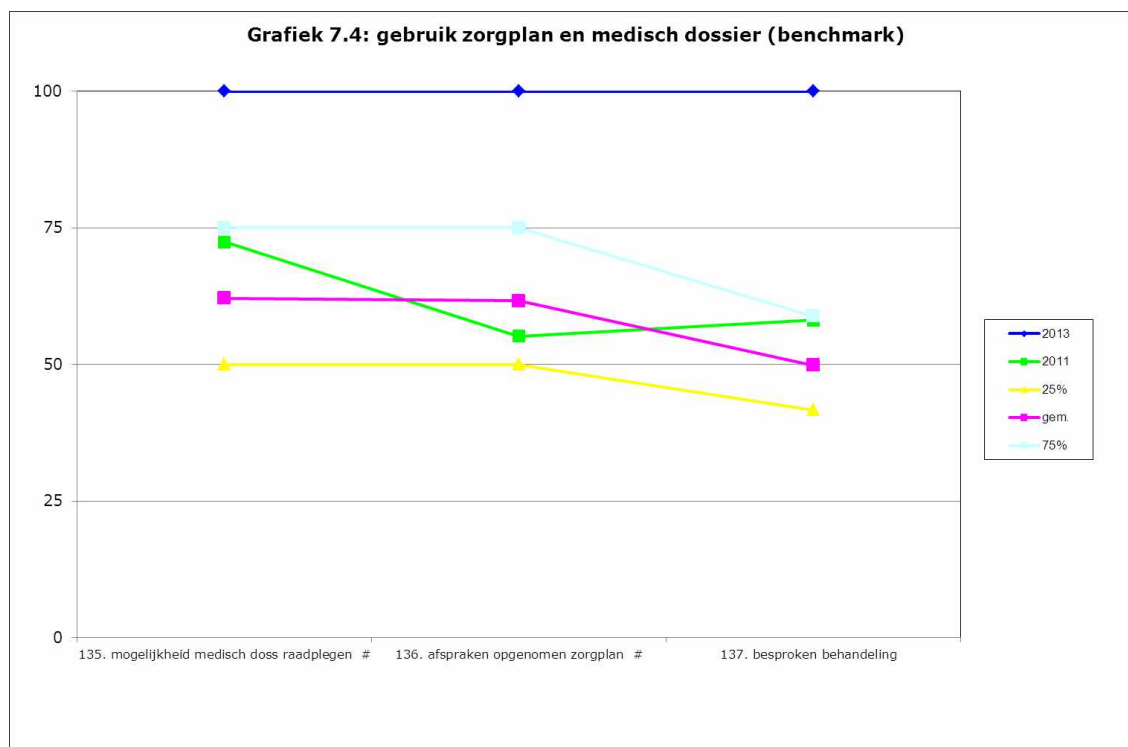
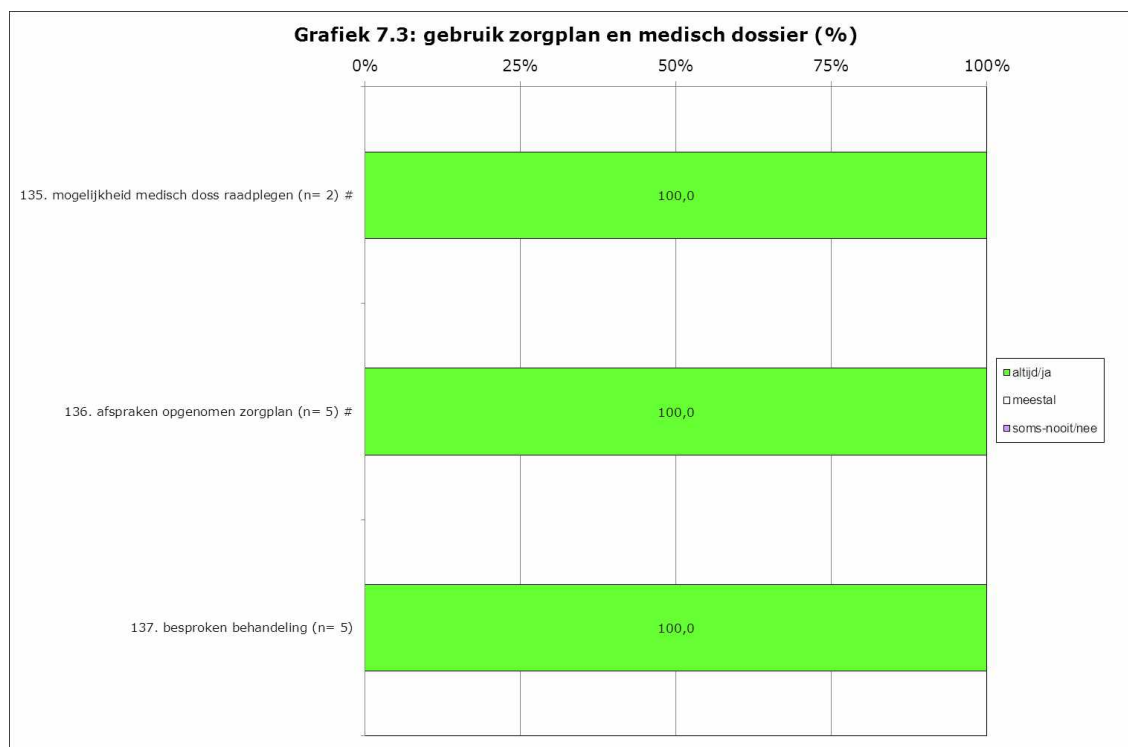
7.4 Zorg voor chronisch zieken: totaaloordeel

In grafiek 7.1 en 7.2 vindt u de rapportcijfers die de patiënten aan de chronische zorg gaven. In 7.2 is het gemiddelde van de rapportcijfers weergegeven.



7.5 Samenwerking met de chronisch zieke patiënt

Onder het thema 'samenwerking met de patiënt' worden de uitkomsten gepresenteerd met betrekking tot a) het medisch dossier en het zorgplan en b) de mate waarin er aandacht is voor de gevolgen van de aandoening en leefstijlverandering. De scores op deze vragen worden in grafiek 7.3 en 7.4 gepresenteerd.

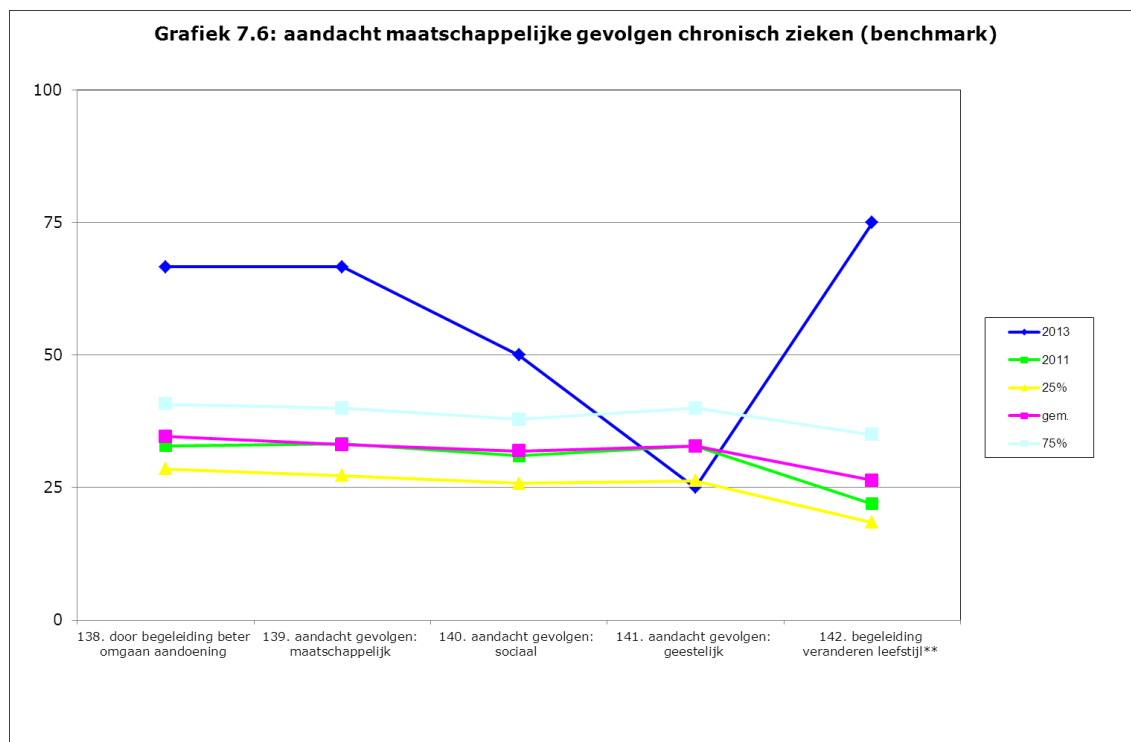
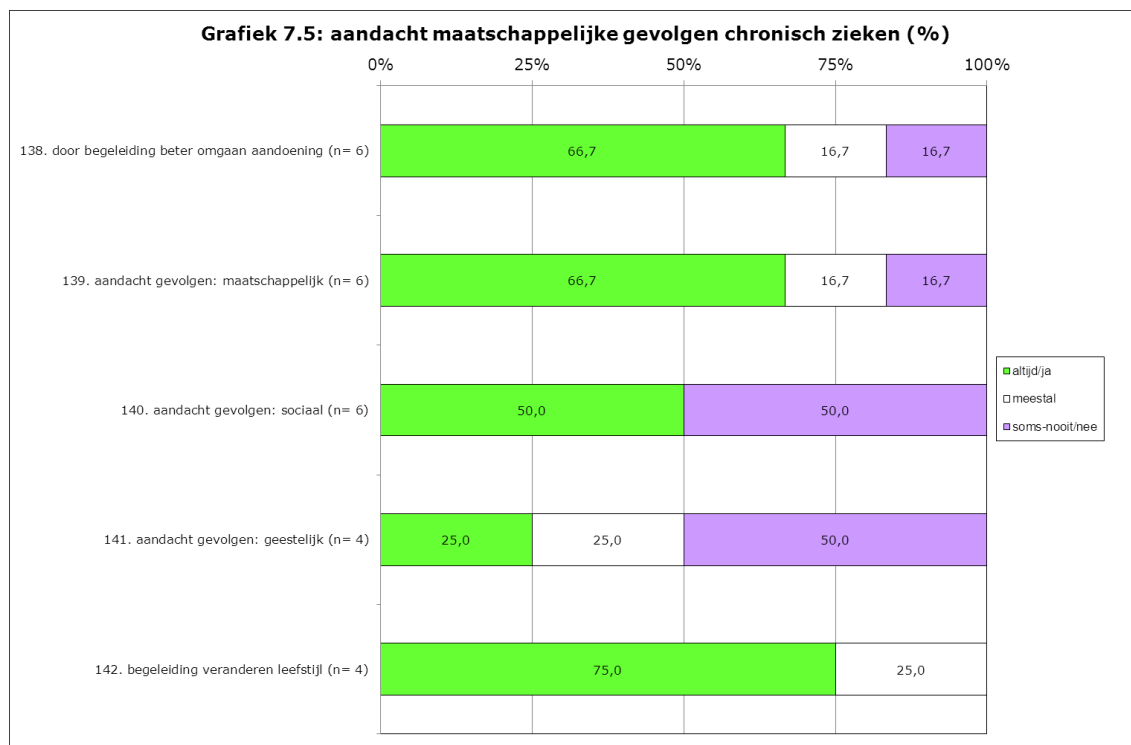


(#) =

Item met afwijkende antwoordmogelijkheden (!) = Negatief geformuleerd item

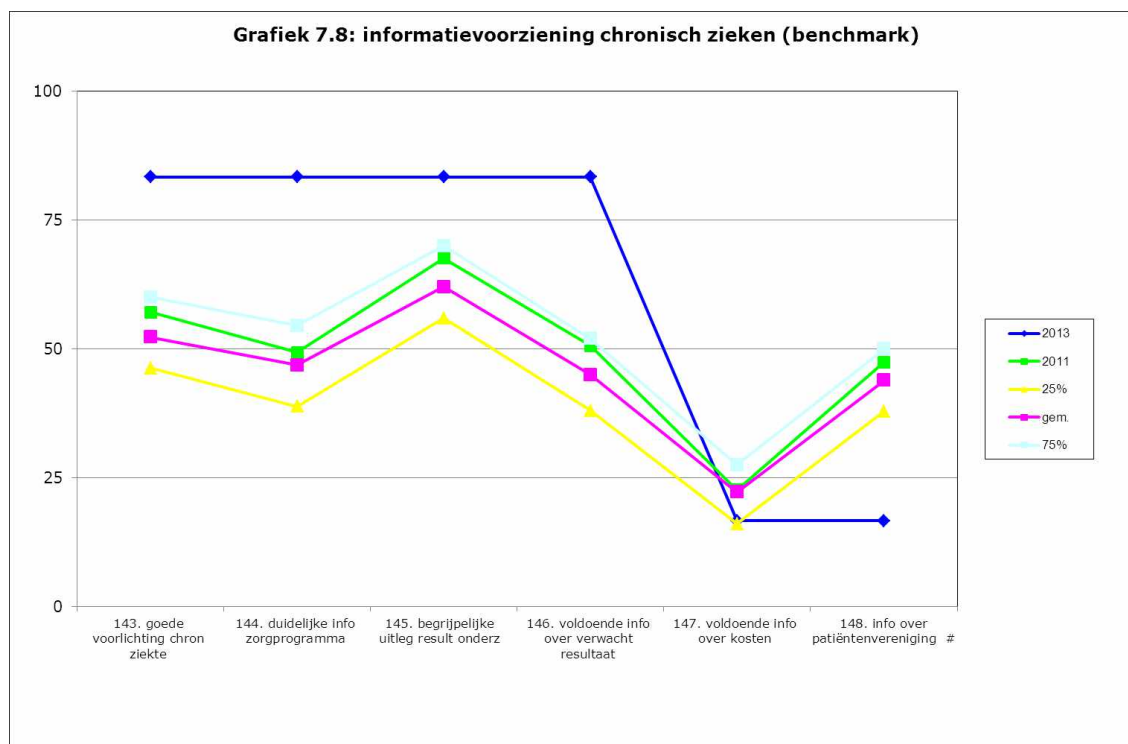
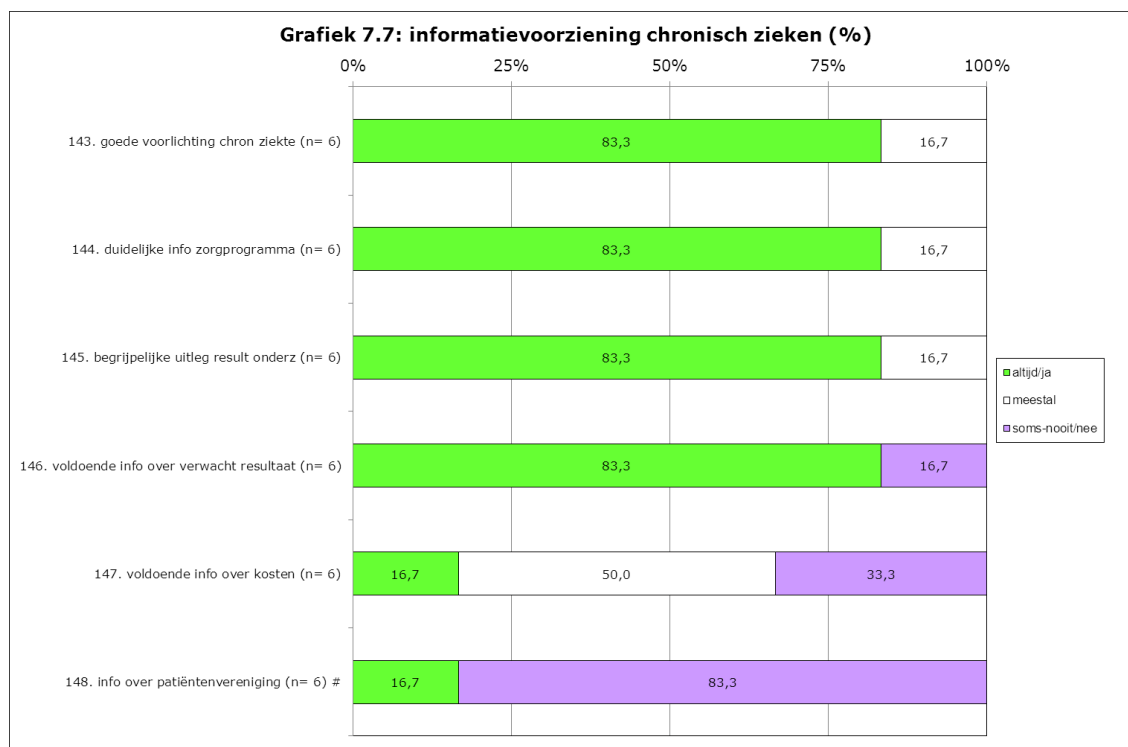
7.6 Aandacht gevolgen voor de chronisch zieke patiënt

De mate van aandacht voor maatschappelijke, psychische en sociale gevolgen van de chronische aandoening wordt gepresenteerd in grafiek 7.5; in grafiek 7.6 is dit vergeleken met een benchmark.



7.7 Informatievoorziening aan chronisch zieken

Aan de hand van zes vragen is onderzocht wat chronisch zieken vinden van de informatievoorziening in de huisartspraktijk. Krijgen ze voldoende informatie over de kosten van een behandeling? Zijn ze geïnformeerd over het bestaan van een patiëntenvereniging? De resultaten staan in grafieken 7.7 en 7.8.

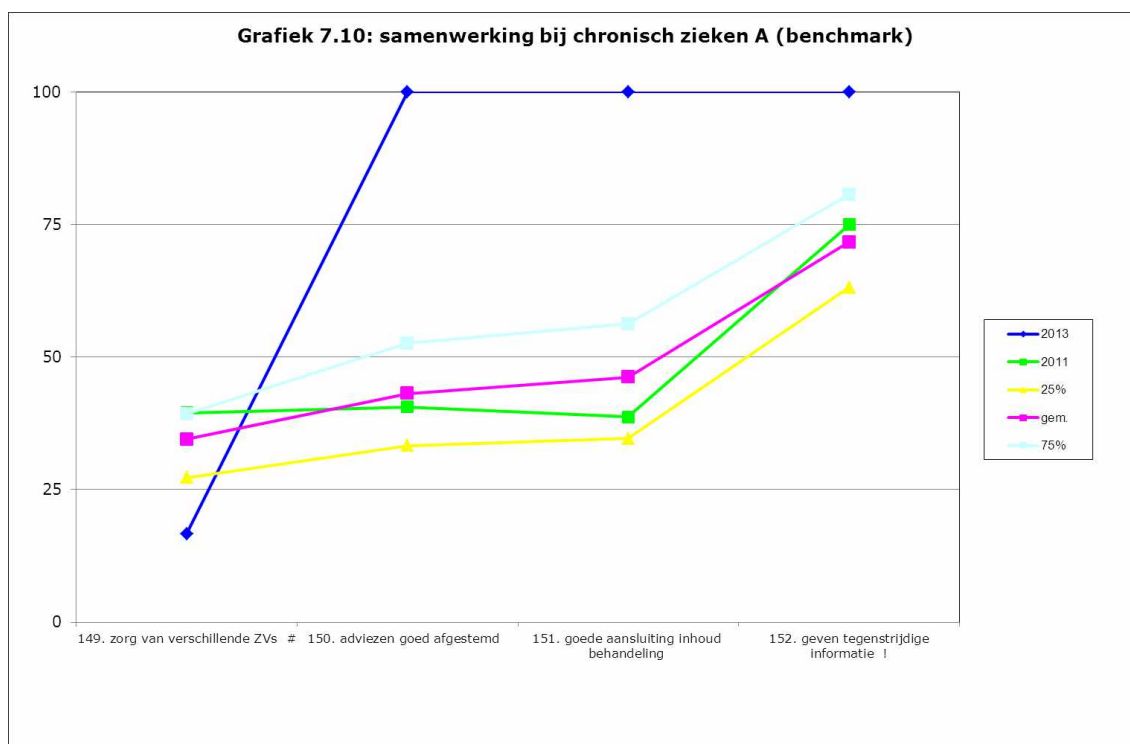
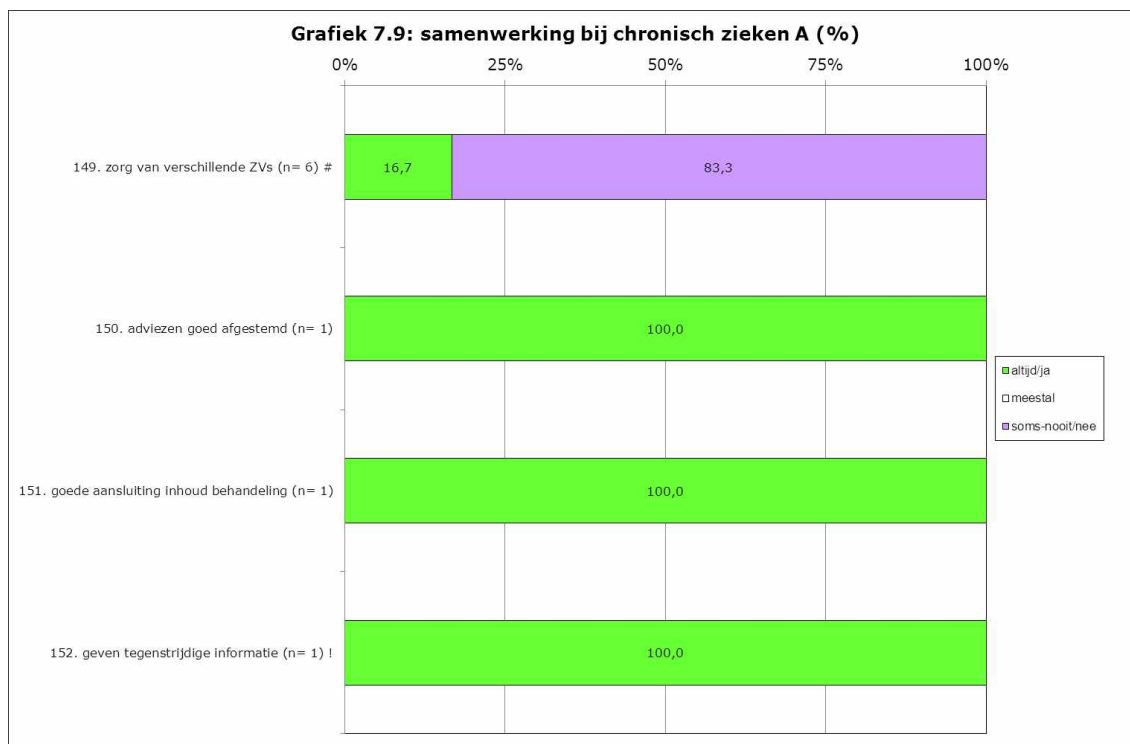


Item met afwijkende antwoordmogelijkheden (!) = Negatief geformuleerd item

7.8 Samenwerking binnen zorgprogramma's

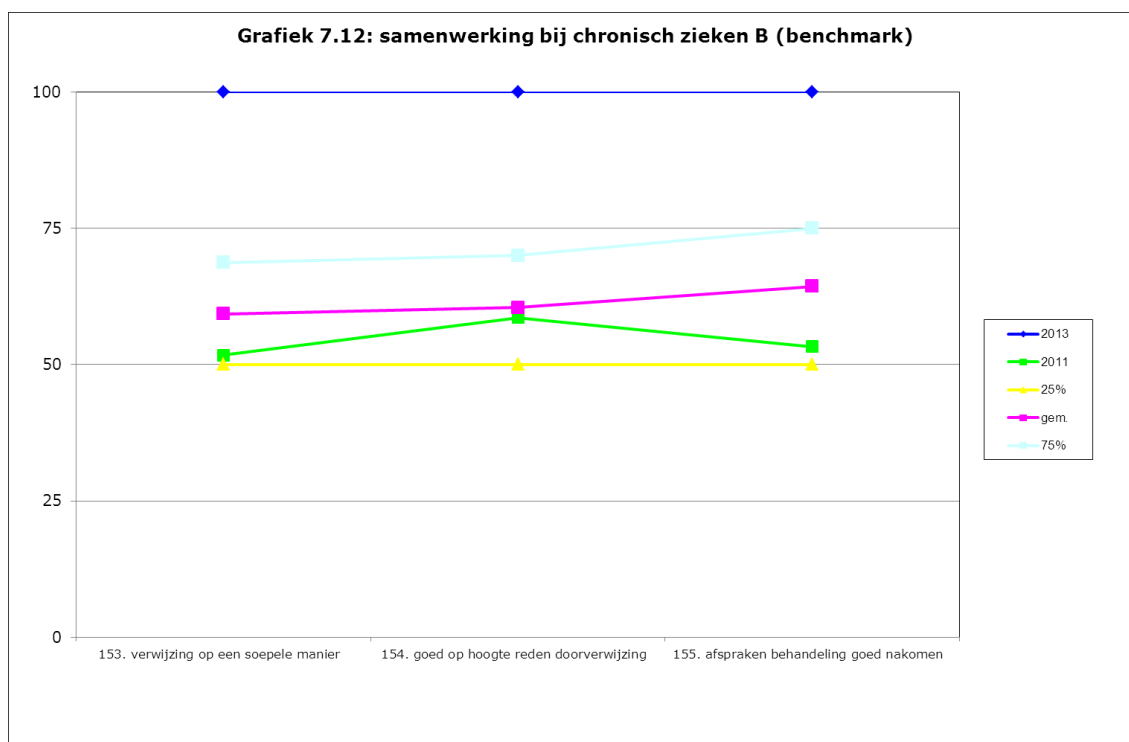
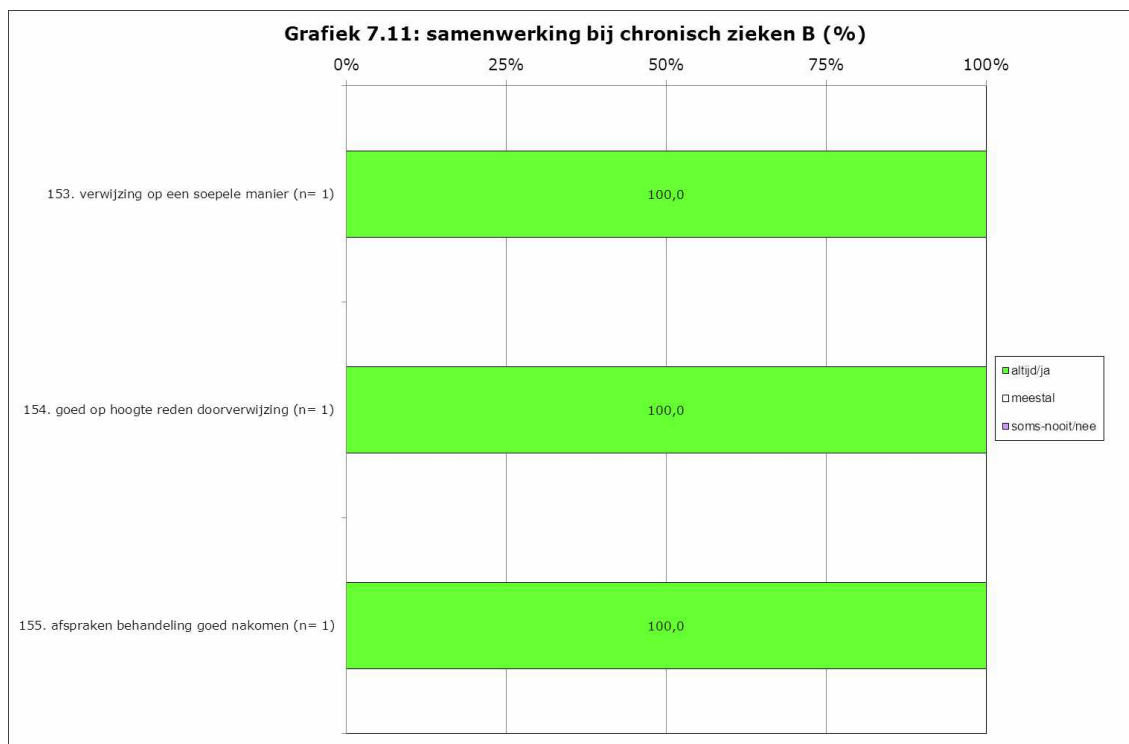
Met zeven vragen is onderzocht hoe de samenwerking tussen de verschillende zorgverleners in de zorgprogramma's wordt ervaren. Sloot de inhoud van de adviezen en de behandeling op elkaar aan? Verliep de verwijzing op een soepele manier? De scores op deze vragen worden in onderstaande grafieken 7.9 t/m 7.12 gepresenteerd.

Deze resultaten hebben uitsluitend betrekking op de respondenten die aangaven van meerdere zorgverleners zorg te hebben ontvangen voor een chronische aandoening.



(#) =

Item met afwijkende antwoordmogelijkheden (!) = Negatief geformuleerd item



HOOFDSTUK 8. SAMENWERKING MET ANDERE ZORGVERLENERS

8.1 Inleiding

In dit hoofdstuk worden de resultaten gepresenteerd met betrekking tot de door patiënt ervaren samenwerking met andere zorgverleners, met name in de eerstelijns maar ook de specialist in het ziekenhuis. De resultaten worden in een samenvattende tabel weergegeven. Specifiek wordt ingegaan op de samenwerking tussen huisarts en apotheek. Tabel 8.1 geeft het aandeel van de verschillende zorgverleners.

Tabel 8.1: andere zorgverleners naast huisartspraktijk

		n (praktijk)	% (praktijk)
77. Heeft u deze medicijnen zelf opgehaald in de apotheek	Ja, ik heb mijn medicijnen zelf opgehaald in de apotheek	89	89,0
	Nee, iemand anders heeft mijn medicijnen opgehaald in de apo	3	3,0
	Nee, mijn medicijnen zijn thuisbezorgd	8	8,0
	totaal	100	100,0
78. Wanneer had u deze medicijnen in huis?	zelfde dag	41	41,8
	<24 uur	47	48,0
	< 48 uur	9	9,2
	> 48 uur	1	1,0
	totaal	98	100,0
79. Was de apotheek op de hoogte van de door de huisarts voorgeschreven behandeling?	Nooit	7	8,4
	Soms	7	8,4
	Meestal	28	33,7
	Altijd	41	49,4
	totaal	83	100,0
80. Had u nog vragen over de medicijnen die de huisarts u had voorgeschreven?	Nooit	68	68,7
	Soms	29	29,3
	Meestal	1	1,0
	Altijd	1	1,0
	totaal	99	100,0
81. Kon u deze vragen aan de apotheker of apothekersassistente stellen?	Nooit	2	6,7
	Soms	3	10,0
	Meestal	5	16,7
	Altijd	20	66,7
	totaal	30	100,0
cijfer samenwerking huisarts-apotheek	0-5	3	3,1
	6-7	18	18,6
	=>8	76	78,4
	totaal	97	100,0

8.2 Samenwerking met apotheek, fysiotherapie en specialist

Er werd over de samenwerking met andere zorgverleners een aantal identieke vragen voorgelegd. In de onderstaande drie tabellen staan de resultaten voor de drie meest voorkomende samenwerkingsrelaties. De tabellen voor de andere samenwerkingsrelaties staan in bijlage 2.

Tabel 8.2: samenwerking tussen praktijk en apotheek

		n (praktijk)	% (praktijk)
83. Bent u door de huisarts naar de fysiotherapeut verwezen?	Nee	23	52,3
	Ja	21	47,7
	totaal	44	100,0
84. Heeft de huisarts de fysiotherapeut op de hoogte gesteld van de reden van uw verwijzing?	Nee	1	4,8
	Ja	20	95,2
	totaal	21	100,0
85. Heeft u van uw huisartspraktijk een verwijsbrief voor de fysiotherapeut ontvangen?	nee	1	4,8
	direct mee	19	90,5
	per post	0	,0
	opgehaald	1	4,8
	totaal	21	100,0
86. Heeft de huisarts u goed voorgelicht bij de verwijzing naar de fysiotherapeut?	Nee	1	4,8
	Ja	20	95,2
	totaal	21	100,0
87. Heeft de fysiotherapeut uw huisarts op de hoogte gebracht van de gestelde diagnose en de (eventueel) ingestelde behandeling?	Nee	7	35,0
	Ja	13	65,0
	totaal	20	100,0
88. Sloten de behandeling van de huisarts en de behandeling van de fysiotherapeut op elkaar aan?	Nee	3	7,9
	Een beetje	3	7,9
	Grotendeels	17	44,7
	Helemaal	15	39,5
	totaal	38	100,0
89. Gaven de huisarts en de fysiotherapeut u tegenstrijdige informatie?	Nooit	36	94,7
	Soms	1	2,6
	Meestal	0	,0
	Altijd	1	2,6
	totaal	38	100,0
cijfer samenwerking huisarts-fysiotherapeut	0-5	3	8,8
	6-7	8	23,5
	=>8	23	67,6
	totaal	34	100,0

Tabel 8.3: samenwerking tussen praktijk en fysiotherapie

		n (praktijk)	% (praktijk)
115. Bent u door de huisarts naar de specialist verwezen?	Nee	17	29,8
	Ja	40	70,2
	totaal	57	100,0
116. Heeft de huisarts de specialist op de hoogte gesteld van de reden van uw verwijzing?	Nee	2	5,1
	Ja	37	94,9
	totaal	39	100,0
117. Heeft u van uw huisartspraktijk een verwijsbrief voor de specialist ontvangen?	nee	8	20,0
	direct mee	30	75,0
	per post	1	2,5
	opgehaald	1	2,5
	totaal	40	100,0
118. Heeft de huisarts u goed voorgelicht bij de verwijzing naar de specialist?	Nee	2	5,0
	Ja	38	95,0
	totaal	40	100,0
119. Heeft de specialist uw huisarts op de hoogte gebracht van de gestelde diagnose en de (eventueel) ingestelde behandeling?	Nee	0	,0
	Ja	35	100,0
	totaal	35	100,0
120. Sloten de behandeling van de huisarts en de behandeling van de specialist op elkaar aan?	Nee	2	3,8
	Een beetje	3	5,8
	Grotendeels	20	38,5
	Helemaal	27	51,9
	totaal	52	100,0
121. Gaven de huisarts en de specialist u tegenstrijdige informatie?	Nooit	45	86,5
	Soms	6	11,5
	Meestal	1	1,9
	Altijd	0	,0
	totaal	52	100,0
cijfer samenwerking huisarts-specialist	0-5	3	5,9
	6-7	15	29,4
	=>8	33	64,7
	totaal	51	100,0

Tabel 8.4: samenwerking tussen praktijk en specialist

		n (praktijk)	% (praktijk)
91. Bent u door de huisarts naar de oefentherapeut verwezen?	Nee	0	,0
	Ja	2	100,0
	totaal	2	100,0
92. Heeft de huisarts de oefentherapeut op de hoogte gesteld van de reden van uw verwijzing?	Nee	0	,0
	Ja	2	100,0
	totaal	2	100,0
93. Heeft u van uw huisartspraktijk een verwijsbrief voor de oefentherapeut ontvangen?	nee	0	,0
	direct mee	2	100,0
	per post	0	,0
	opgehaald	0	,0
	totaal	2	100,0
94. Heeft de huisarts u goed voorgelicht bij de verwijzing naar de oefentherapeut?	Nee	0	,0
	Ja	2	100,0
	totaal	2	100,0
95. Heeft de oefentherapeut uw huisarts op de hoogte gebracht van de gestelde diagnose en de (eventueel) ingestelde behandeling?	Nee	0	,0
	Ja	2	100,0
	totaal	2	100,0
96. Sloten de behandeling van de huisarts en de behandeling van de oefentherapeut op elkaar aan?	Nee	0	,0
	Een beetje	0	,0
	Grotendeels	0	,0
	Helemaal	2	100,0
	totaal	2	100,0
97. Gaven de huisarts en de oefentherapeut u tegenstrijdige informatie?	Nooit	2	100,0
	Soms	0	,0
	Meestal	0	,0
	Altijd	0	,0
	totaal	2	100,0
cijfer samenwerking huisarts-oefentherapeut	0-5	0	,0
	6-7	0	,0
	=>8	2	100,0
	totaal	2	100,0

BIJLAGE 1. Verbetersuggesties van patiënten

Toelichting

Op een aantal momenten in de vragenlijst is aan de patiënten gevraagd wat zij zouden willen veranderen aan de huisartsenzorg die men nu krijgt. Dit werd als een open vraag voorgelegd. De antwoorden zijn opgenomen in de onderstaande tabellen B1.1 - B1.4. De wijze waarop respondenten hun opmerkingen onder woorden hebben gebracht is zoveel mogelijk intact gelaten. ARGO heeft de op internet ingevoerde tekstvelden alleen geredigeerd op kwetsend taalgebruik. Daarnaast zijn opmerkingen die herleidbaar zijn tot individuele personen - waar mogelijk - geanonimiseerd.

Tabel B1.1: suggesties veranderen zorgelementen

			n
website	• geen opmerkingen		155
online afsprakenservice	• geen opmerkingen		155
e-consult	• geen opmerkingen		155
avondspreekuur	• geen opmerkingen		155
weekendspreekuur	• geen opmerkingen		155
zorg rondom afnemen lichaamsmateriaal	• geen opmerkingen		155
online herhaalmedicatieservice	• geen opmerkingen		155
telefonische herhaalmedicatieservice	• Als het verzoek om herhaalmedicatie wordt afgekeurd graag een melding voordat ik onverrichte zake naar de apotheek ga.		1
	• geen opmerkingen		154

Tabel B1.2: verbeteringsuggesties huisartspraktijk algemeen

		n
één ding veranderen aan de zorg	• ?	1
	• 100% gezond zijn dan hoef ik ook niet naar de arts! Als dat zou kunnen.	1
	• Aan de zorg niets, is uitstekend. Maar de praktijk is meer dan 3 km van mijn huis, Ik hoop zo'n uitstekende praktijk in mijn wijk te vinden.	1
	• Achtergrondmuziek in de wachtkamer.	1
	• af en toe toch een uitloop van wachten die kunnen variëren tot langer dan 10 minuten	1
	• afspraak consult beter op tijd laten beginnen, de wachttijd voor mij is nog al eens te lang	1
	• afspraak maken met huisarts in de middagen makkelijker maken zou fijn zijn. Als je een afspraak wil inplannen bijv. voor de dag erna: dat makkelijker maken. Nu moet je in de ochtend vroeg terugbellen voor een afspraak.	1
	• Assistenten zijn soms te opdringerig en gaan zelf een therapie vast stellen	1
	• avond spreekuur	1
	• Bereikbaarheid in de weekends	1
	• bereikbaarheid, doch deze is vermoedelijk slechts afhankelijk van de telefoon-provider.	1
	• Beter samenwerking met andere zorgverleners. Vind ik een algemeen probleem in de zorg, niet specifiek van deze praktijk.	1
	• Betere communicatie naar patiënt wanneer er een afspraak verzet of geannuleerd wordt. Mijn huisarts is een bekwaam en betrouwbare huisarts.	1
	• Bij een gemaakte afspraak bij de dokter een wachttijd van minder dan 10 minuten.	1
	• Bij het bestellen van medicijnen via de website is het niet mogelijk aan te geven dat de medicijnen bezorgd dienen te worden. Het verzoek hiertoe in het vakje 'bijzonderheden' blijkt geen gevolg te hebben zodat er steeds tel. contact nodig was om het e.e.a. geregeld te krijgen.	1
	• complimenten hoe de praktijk overgenomen is en vorm en inhoud gekregen heeft! Ik heb er een prima huisarts weer aangekregen en zou het heel jammer vinden als dit zou veranderen om welke reden dan ook!	1
	• Dan zou ik patiënten weer laten melden bij de assistente dat ze aanwezig zijn voor de gemaakte afspraak. Nu is dat niet het geval. Heb meegemaakt dat ik een na een half uur wachten in de wachtkamer eens ging informeren en toen bleek dat ik volgens de assistente helemaal geen afspraak had! Als mensen zich moeten melden kan zo iets voorkomen worden.	1
	• dat de huisarts naar mij luistert. ik voel me totaal niet gehoord! In een bepaald geval kreeg ik totaal geen medewerking waardoor ik bij een andere instantie om hulp heb gevraagd.	1
	• dat er betere parkeergelegenheid was	1
	• Dat er geen mensen kunnen wachten op de gang, want dan lijkt het mij dat die mee zouden kunnen luisteren naar het gesprek met de arts.	1
	• dat je niet hoeft te vertellen aan de assistente waar je voor komt	1
	• Dat ze meer tijd hadden voor de patiënten.	1
	• de huisarts houdt de patiënt graag strak aan de lijn (met recepten, afspraken e.d.) om redenen van efficiency of zo. er zullen vast mensen zijn bij wie dat gewenst is of die dat op prijs stellen. er zijn echter ook mensen bij wie dat niet nodig is en die dat een beetje hinderlijk vinden, zeker als andere artsen (specialisten e.d.) ook zo'n strakke lijn houden.	1
	• De mogelijkheid van het drinken van een kopje thee of koffie in de wachtkamer.	1
	• De wachttijd die op het scherm staat, dus de tijd dat de dokter is uitgelopen, klopt nooit met de werkelijkheid. Ik zit altijd langer te wachten.	1
	• De zorg is tot nu toe prima geweest vind wel dat je soms erg lang in de wachtkamer zit te wachten(half uur).	1
	• Dik tevreden, voor mij geen wijzigingen nodig	1
	• Doktersassistenten beter opleiden in het beoordelen van de urgentie van ziektegevallen.	1
	• Een beperkt aantal aangepaste stoelen in de wachtruimte speciaal bestemd voor rug- patiënten.	1
	• er is niets te veranderen, wij zijn blij met die jonge artsen en het hele team.	1

• Er wordt aangegeven wat de wachttijden zijn. Op zich goed, alleen kan dat nog iets beter want vaak zijn de wachttijden toch langer.	1
• erg tevreden, geen verbeterpunten	1
• geen	1
• geen aanvullende wensen	1
• geen bijzonderheden	1
• geen opmerkingen	84
• Geen opmerkingen. Wij zijn tevreden.	1
• Geen, het allemaal prima geregeld.	1
• helemaal niets aan deze praktijk veranderen. zijn doorgedaan met gedachtengoed van onze oude huisarts	1
• helemaal niets ben zeer tevreden	1
• Het is mij opgevallen dat de assistentes soms aan de telefoon een diagnose lijken te stellen en daardoor beslissen of je wel of niet bij de dokter mag komen. Mijn inziens is dit een slechte zaak, omdat het geen artsen zijn. een computerprogramma ziet niet de persoon achter de telefoon. Bij verkeerde informatie van een patiënt kan een verkeerd beeld gevormd worden door de assistente. Als ik telefonisch contact opneem met een assistente voor een afspraak, wil ik gewoon de arts spreken. Sommige zaken hoor je niet met een assistente te bespreken, maar alleen met een arts die daar een gedegen opleiding voor heeft gehad.	1
• Ik ben nog maar kort ingeschreven bij deze praktijk om daar iets over te kunnen zeggen.	1
• Ik denk dat de open balie waarbij je communicatie tussen patiënt en balie kunt horen in de wachtruimte beter meer gescheiden zou kunnen worden.	1
• Ik denk dat het heel moeilijk is voor een arts om behoorlijk op tijd te werken. Kan me best voorstellen dat dat niet altijd mogelijk is.	1
• Ik had graag willen weten dat ik vragen online kan stellen en herhaalmedicatie vragen	1
• Ik kan niets concreet bedenken.	1
• Ik weet het niet, heb nooit ernstige klachten	1
• Ik zou het heel prettig vinden als bij het telefonisch spreekuur een uur werd afgesproken waarop je gebeld gaat worden. Het is erg lastig als je de hele dag bij de telefoon moet blijven omdat er gebeld gaat worden.	1
• Ik zou het niet weten	1
• Ik zou het niet weten voor mijn is het zo prima.	1
• ik zou het niet weten.	1
• Ik zou het niet weten. Ik ben zeer tevreden!	1
• kleinigheidje maar ik vind het omroepsysteem niet heel erg prettig. wel functioneel en efficiënt maar wat onpersoonlijk. Ik zou het denk ik niet per se willen veranderen maar dit is het enige wat ik op dit moment zou kunnen verzinnen, wat ik niet helemaal heb gewaardeerd.	1
• Kortere wachttijden (in de wachtkamer)	1
• Meer ruimte voor fietsstalling	1
• minder wachten	1
• minder wachttijden in de wachtkamer van de huisartsenpraktijk.	1
• Niets veranderen, is goed zo	1
• Niets zeer tevreden	1
• niks	1
• onpersoonlijk binnenkomst, je kijkt tegen glas aan waar je dus eerst gaat zoeken. tip glas weg assistentes in zicht, direct het gevoel dat je welkom bent en het is veel persoonlijker. banken in de wachtkamer zijn voor iemand die moeilijk kan opstaan niet zo handig	1
• Persoonlijke aandacht, ik vind het bijzonder onvriendelijk dat er bij de balie een bord hangt dat je door kunt lopen naar de wachtkamer, de assistentes zitten met hun rug naar het raampje en vinden het lastig als ze gestoord worden. Onpersoonlijk dat je via een omroep systeem naar de dokter gedirigeerd wordt.	1
• Soms loopt het spreekuur van de arts erg uit. Het zou fijn zijn als ik de assistente van te voren kan bellen om hiernaar te informeren, zodat ik later naar de praktijk kan komen. Hierdoor zou ik minder lang te hoeven wachten voor ik geholpen word.	1
• speelgoed voor kinderen is goed, maar mogelijk zonder geluid ivm overige bezoekers	1
• Telefonische bereikbaarheid kan soms beter	1
• Vervangers van de huisarts, dienen beter het dossier te bestuderen van	1

de patiënt. En ook beter luisteren.	
• Vooralsnog geen. Ben buitengewoon tevreden over deze huisartsenpraktijk	1
• Wellicht iets meer geduld van de assistent, kwam net iets te snel met een oplossing terwijl ik om iets anders vroeg	1
• zelfde dag een afspraak en consult te hebben	1
• Zorgen dat er in het toilet ipv een rol toiletpapier gewone tissues zouden zijn om je handen af te drogen na toiletbezoek.	1
• Zou eigenlijk niets willen veranderen. Kom niet zo vaak bij de huisarts, maar als ik er moet zijn, heb ik altijd wel een positief beeld.	1
• zou ik zo niet weten	1

Tabel B1.3: verbeteruggesties samenwerking met andere zorgverleners

		n
apotheek	• andere apotheek, nooit meer Boots! Zeer ontevreden over informatie, deskundigheid, aanwezigheid medicatie en zoekraken recepten. Huisarts zou niet moeten verwijzen naar deze apotheek.	1
	• Duidelijke communicatie. Apotheek moet meer tijd nemen voor de patiënten met vragen	1
	• geen opmerkingen	152
fysiotherapeut	• kan ik zo niet zeggen, de vragen die ik had vroeg ik aan de apotheek, aan de huisarts had ik niet veel.	1
	• Dat de fysiotherapeut de huisarts regelmatig op de hoogte stelt, zodat de huisarts het totaaloverzicht heeft.	1
	• een overdracht, liefst via de mail met een cc naar mij toe zodat ik ook op de hoogte ben van de behandelingen en de vooruitgang. op die manier heb ik zelf ook een beter inzicht in de communicatie, nu is er geen communicatie.	1
	• geen opmerkingen	149
	• Goede informatie aan huisarts	1
	• Ik weet niet of er een overdracht is geweest tussen huisarts en Fysio.	1
	• niet nodig	1
	• Vind de vragen over samenwerking niet relevant omdat je geen doorverwijzing nodig hebt van de huisarts en de huisarts niet altijd op de hoogte is of je gebruik maakt van fysio.	1
	• geen opmerkingen	155
	• de huisarts heeft nooit geïnformeerd hoe het beviel bij de psychosociale hulpverlener of gevraagd of ik er iets aan gehad heb. Ik heb ook nooit vernomen van de psychosociale hulpverlener of er enig contact was tussen haar en de huisarts. Dat zou ik wel veranderd willen hebben	1
oefentherapeut psychosociale hulpverlener	• geen opmerkingen	150
	• Ik weet niet of ze elkaar kennen. Dit zou wel goed zijn. Weet niet of de psych heeft gerapporteerd aan de ha, lijkt me ook goed.	1
	• Ik weet niets over een overdracht van psych naar huisarts	1
	• Is gebeurd vanuit eigen initiatief. Ik heb zelf de huisarts geïnformeerd, maar dat was verder prima zo.	1
	• Volgens mij heeft de huisarts geen samenwerking met/informatie van de medische psycholoog in het ziekenhuis. Heb ik iig nooit iets van gemerkt. Dit zou wel handig zijn, zodat de huisarts het totaaloverzicht heeft.	1
	• geen opmerkingen	155
diëtist specialist	• De huisarts is te Apeldoorn net als de patiënt slachtoffer van het soms schrijnend gebrek aan samenwerking tussen de diverse specialismen.	1
	• geen opmerkingen	150
	• Hebben ze contact met elkaar? Weet niet of de specialist de ha op de hoogte houdt. Dit zou mi wel moeten.	1
	• Ik merk niets van een eventuele samenwerking	1
	• traject was intensiever qua tijd dan door huisarts was doorgegeven	1
	• wederom dat het voor mij inzichtelijk is!	1
	• geen opmerkingen	154
	• thuiszorg was een verlengstuk na de operatie in het ziekenhuis. Huisarts was geïnformeerd door het ziekenhuis en heeft mij direct hierna thuis opgezocht	1

Tabel B1.4: verbeteruggesties voorlichting huisarts bij verwijzing naar andere zorgverlener

		n
fysiotherapeut	• geen opmerkingen	154
	• -	1
oefentherapeut	• geen opmerkingen	155
psychosociale zorg	• geen opmerkingen	155
diëtist	• geen opmerkingen	155
specialist	• De specialist waar naar ik verwezen ga worden, is die goed? Niet prettig om niet te weten hoe iemand is waarvan je wel op dat moment afhankelijk bent.	1
	• geen opmerkingen	153
	• wachtlijsten, wat ik kon verwachten	1

BIJLAGE 2. Samenwerking met andere zorgverleners

Tabel B2.1: samenwerking tussen praktijk en oefentherapeut

		n (praktijk)	% (praktijk)
99. Bent u door de huisarts naar de psychosociale hulpverlener verwezen?	Nee	4	40,0
	Ja	6	60,0
	totaal	10	100,0
100. Heeft de huisarts de psychosociale hulpverlener op de hoogte gesteld van de reden van uw verwijzing?	Nee	0	,0
	Ja	6	100,0
	totaal	6	100,0
101. Heeft u van uw huisartspraktijk een verwijsbrief voor de psychosociale hulpverlener ontvangen?	nee	2	33,3
	direct mee	4	66,7
	per post	0	,0
	opgehaald	0	,0
	totaal	6	100,0
102. Heeft de huisarts u goed voorgelicht bij de verwijzing naar de psychosociale hulpverlener?	Nee	0	,0
	Ja	5	100,0
	totaal	5	100,0
103. Heeft de psychosociale hulpverlener uw huisarts op de hoogte gebracht van de gestelde diagnose en de (eventueel) ingestelde behandeling?	Nee	1	20,0
	Ja	4	80,0
	totaal	5	100,0
104. Sloten de behandeling van de huisarts en de behandeling van de psychosociale hulpverlener op elkaar aan?	Nee	1	10,0
	Een beetje	3	30,0
	Grotendeels	3	30,0
	Helemaal	3	30,0
	totaal	10	100,0
105. Gaven de huisarts en de psychosociale hulpverlener u tegenstrijdige informatie?	Nooit	9	100,0
	Soms	0	,0
	Meestal	0	,0
	Altijd	0	,0
	totaal	9	100,0
cijfer samenwerking huisarts-psychosociale hulpverlener	0-5	3	30,0
	6-7	2	20,0
	=>8	5	50,0
	totaal	10	100,0

Tabel B2.2: samenwerking tussen praktijk en psychosociale hulpverlener

		n (praktijk)	% (praktijk)
107. Bent u door de huisarts naar de dietist verwezen?	Nee	1	33,3
	Ja	2	66,7
	totaal	3	100,0
108. Heeft de huisarts de dietist op de hoogte gesteld van de reden van uw verwijzing?	Nee	0	,0
	Ja	2	100,0
	totaal	2	100,0
109. Heeft u van uw huisartspraktijk een verwijsbrief voor de dietist ontvangen?	nee	1	50,0
	direct mee	1	50,0
	per post	0	,0
	opgehaald	0	,0
	totaal	2	100,0
110. Heeft de huisarts u goed voorgelicht bij de verwijzing naar de dietist?	Nee	0	,0
	Ja	2	100,0
	totaal	2	100,0
111. Heeft de dietist uw huisarts op de hoogte gebracht van de gestelde diagnose en de (eventueel) ingestelde behandeling?	Nee	0	,0
	Ja	0	,0
	totaal	0	,0
112. Sloten de behandeling van de huisarts en de behandeling van de dietist op elkaar aan?	Nee	0	,0
	Een beetje	1	33,3
	Grotendeels	0	,0
	Helemaal	2	66,7
	totaal	3	100,0
113. Gaven de huisarts en de dietist u tegenstrijdige informatie?	Nooit	3	100,0
	Soms	0	,0
	Meestal	0	,0
	Altijd	0	,0
	totaal	3	100,0
cijfer samenwerking huisarts-dietist	0-5	0	,0
	6-7	0	,0
	=>8	3	100,0
	totaal	3	100,0

Tabel B2.3: samenwerking tussen praktijk en diëtist

		n (praktijk)	% (praktijk)
123. Heeft de thuiszorgmedewerker uw huisarts op de hoogte gebracht van de gestelde diagnose en de (eventueel) ingestelde behandeling?	Nee	0	,0
	Ja	2	100,0
	totaal	2	100,0
124. Sloten de behandeling van de huisarts en de behandeling van de thuiszorgmedewerker op elkaar aan?	Nee	0	,0
	Een beetje	0	,0
	Grotendeels	2	40,0
	Helemaal	3	60,0
	totaal	5	100,0
125. Gaven de huisarts en de thuiszorgmedewerker u tegenstrijdige informatie?	Nooit	5	100,0
	Soms	0	,0
	Meestal	0	,0
	Altijd	0	,0
	totaal	5	100,0
cijfer samenwerking huisarts-thuiszorg	0-5	0	,0
	6-7	1	20,0
	=>8	4	80,0
	totaal	5	100,0

Tabel B2.4: samenwerking tussen praktijk en thuiszorg

	0-5		6-7		=>8		totaal	
	%	n	%	n	%	n	%	n
cijfer samenwerking huisarts-apotheek	3,1	3	18,6	18	78,4	76	100,0	97
cijfer samenwerking huisarts-fysiotherapeut	8,8	3	23,5	8	67,6	23	100,0	34
cijfer samenwerking huisarts-oefentherapeut	,0	0	,0	0	100,0	2	100,0	2
cijfer samenwerking huisarts-psychosociale hulpverlener	30,0	3	20,0	2	50,0	5	100,0	10
cijfer samenwerking huisarts-dietist	,0	0	,0	0	100,0	3	100,0	3
cijfer samenwerking huisarts-specialist	5,9	3	29,4	15	64,7	33	100,0	51
cijfer samenwerking huisarts-thuiszorg	,0	0	20,0	1	80,0	4	100,0	5

Bijlage 3 Resultaten per vraag, huidige meting en vorige meting

Toelichting

In de tabellen B3.1 tot en met B3.3 staan in de 2^{de} en 3^{de} kolom de percentages 'altijd', de 4^{de} en 5^{de} kolom staan de n-en van de vorige en de huidige meting, de 6^{de} kolom het verschil in percentage en de 7^{de} kolom de significantie van het verschil tussen de vorige en de huidige meting. Zie leeswijzer voor aanduidingen voor afwijkende formuleringen.

Tabel B3.1: percentage instemming per meetmoment, verschil in % tussen de meetmomenten en significantie

	2013	2011	2013	2011	verschil	significantie
02. HA/medewerkers behulpzaam	89,1	82,0	137	167	7,0	
03. weet voldoende over organisatie praktijk #	89,1	91,0	138	167	-1,9	
04. tussen 8 en 17 elk moment terecht	48,9	48,5	135	163	0,4	
05. probleem telefonisch te bereiken overdag #	78,7	71,9	136	167	6,8	
06. binnen 2 minuten aan de telefoon	28,9	21,5	135	163	7,4	
07. telefonisch goed geholpen	79,3	82,8	135	163	-3,6	
08. probleem eerst vertellen aan assistente !	63,8	56,4	130	156	7,4	
09. goede beoordeling noodzaak afspraak	68,0	73,5	128	155	-5,6	
10. binnen 24 uur op spreekuur	62,9	62,8	116	137	0,2	
11. open gunstige tijdstippen	69,5	70,3	131	155	-0,9	
12. te veel moeite snel op spreekuur !	81,9	78,4	127	148	3,5	
13. redelijke termijn afspraak	64,7	66,0	133	159	-1,4	
14. assistente handelde met respect	90,3	88,4	134	164	1,9	
15. assistente voldoende tijd	75,0	77,6	136	165	-2,6	
16. praktijk goed toegankelijk #	61,4	67,1	132	164	-5,7	
17. praktijk schoon	91,7	88,3	132	163	3,3	
18. horen aan balie besproken !	66,9	65,9	136	164	1,1	
19. horen/zien spreekkamer gebeurt !	97,8	99,4	136	165	-1,6	
21. geholpen binnen 15 minuten	23,7	21,1	135	161	2,6	
22. HA luisterde aandachtig	95,6	92,5	135	161	3,0	
23. HA belangstelling persoonlijke situatie	91,7	85,2	132	162	6,5	
24. HA nam serieus	93,2	93,8	133	162	-0,6	
25. begrijpelijke uitleg resultaten ondz	93,5	89,4	123	161	4,1	
26. HA vertelde wat ik wilde weten	83,9	87,7	137	162	-3,7	
27. HA legde begrijpelijk uit	91,9	89,4	136	160	2,5	
28. goede informatie behandelingsmogelijkh	73,6	79,4	121	136	-5,9	
29. kon meebeslissen	66,1	69,6	118	125	-3,5	
30. HA informeerde over bijwerkingen	55,9	55,2	111	125	0,7	
31. belang volgen advies duidelijk gemaakt	65,5	74,4	113	133	-8,9	
32. voldoende hulp bij "vinden van de weg"	69,0	80,6	84	103	-11,5	
33. HA goede samenwerking andere ZV	76,4	78,7	72	89	-2,3	
34. HA aandacht emotionele problemen	81,9	66,4	83	146	15,5	**
35. HA bood hulp voorkomen ziekten	67,0	62,9	91	151	4,1	
36. HA behandelde met respect	97,8	95,6	135	158	2,2	
37. HA voldoende tijd	86,9	83,5	137	158	3,3	
38. door behandeling HA minder gezondhprobl	46,7	39,4	122	155	7,4	
39. vertrouwen deskundigheid HA	88,3	85,5	137	159	2,8	
40. HA bereid te praten over fouten	65,4	65,6	26	32	-0,2	

p≤.01: **, p≤.05: *, niet vermeld: geen significant verschil

Tabel B3.2: percentage instemming per meetmoment, verschil in % tussen de meetmomenten en significantie

	2013	2011	2013	2011	verschil	significantie
42. goede informatie ziektegeschiedenis #	100,0	95,0	7	40	5,0	
43. luisterde aandachtig	100,0	87,5	6	40	12,5	
44. nam serieus	83,3	90,0	6	40	-6,7	
45. legde begrijpelijk uit	85,7	87,5	7	40	-1,8	
46. ruimte om mee te beslissen	100,0	81,6	6	38	18,4	
47. voldoende tijd	100,0	87,5	7	40	12,5	
48. vertrouwen deskundigheid	85,7	82,5	7	40	3,2	
48. vertrouwen tijdige verwijzing naar HA	71,4	86,1	7	36	-14,7	
50. bood hulp voorkomen ziekte	83,3	72,2	6	36	11,1	
51. duidelijk gemaakt volgen advies	71,4	78,4	7	37	-6,9	
52. aandacht emotionele problemen	100,0	69,7	3	33	30,3	
53. behandelde met respect	100,0	100,0	7	40	0,0	
54. goede samenwerking met HA	100,0	95,5	5	22	4,5	
55. kreeg tegenstrijdige info binnen praktijk !	85,7	94,9	7	39	-9,2	
56. liever geholpen door HA # !	83,3	82,5	6	40	0,8	

p≤.01: **, p≤.05: *, niet vermeld: geen significant verschil

Tabel B3.3: percentage instemming per meetmoment, verschil in % tussen de meetmomenten en significantie

	2013	2011	2013	2011	verschil	significantie
135. mogelijkheid medisch doss raadplegen #	100,0	72,4	2	29	27,6	
136. afspraken opgenomen zorgplan #	100,0	55,2	5	29	44,8	
137. besproken behandeling	100,0	58,1	5	74	41,9	
138. door begeleiding beter omgaan aandoening	66,7	32,9	6	79	33,8	
139. aandacht gevolgen: maatschappelijk	66,7	33,3	6	69	33,3	
140. aandacht gevolgen: sociaal	50,0	31,0	6	71	19,0	
141. aandacht gevolgen: geestelijk	25,0	32,9	4	70	-7,9	
142. begeleiding veranderen leefstijl	75,0	22,0	4	41	53,0	**
143. goede voorlichting chron ziekte	83,3	57,1	6	77	26,2	
144. duidelijke info zorgprogramma	83,3	49,3	6	75	34,0	
145. begrijpelijke uitleg result onderz	83,3	67,6	6	71	15,7	
146. voldoende info over verwacht resultaat	83,3	50,6	6	77	32,7	
147. voldoende info over kosten	16,7	22,7	6	75	-6,0	
148. info over patiëntenvereniging #	16,7	47,4	6	78	-30,8	
149. zorg van verschillende ZVs #	16,7	39,5	6	81	-22,8	
150. adviezen goed afgestemd	100,0	40,6	1	32	59,4	
151. goede aansluiting inhoud behandeling	100,0	38,7	1	31	61,3	
152. geven tegenstrijdige informatie !	100,0	75,0	1	32	25,0	
153. verwijzing op een soepele manier	100,0	51,7	1	29	48,3	
154. goed op hoogte reden doorverwijzing	100,0	58,6	1	29	41,4	
155. afspraken behandeling goed nakomen	100,0	53,3	1	30	46,7	

p≤.01: **, p≤.05: *, niet vermeld: geen significant verschil