

Door Cliënten Bekeken voor Huisartsenpraktijken

Rapportage voor:

Huisartspraktijk Souwer Middelie

Dr. C.P. van Linschoten

Drs. P. Moorer

ARGO Rijksuniversiteit Groningen BV

www.argo-rug.nl

INHOUDSOPGAVE

HOOFDSTUK 1.	INLEIDING	3
1.1	Door Cliënten Bekeken	3
1.2	Het onderzoek	3
1.3	Opbouw rapport	3
HOOFDSTUK 2.	UITVOERING VAN HET ONDERZOEK	4
2.1	Vragenlijst	4
2.2	Stappen in het onderzoek	4
2.2.1	Start-up	4
2.2.2	De meting	5
2.2.3	Rapportage	5
2.3	Respondenten	5
2.4	Leeswijzer	7
HOOFDSTUK 3.	ERVARINGEN MET DE HUISARTSENZORG	8
3.1	Inleiding	8
3.2	Het totaaloordeel van de patiënt	8
3.3	De uitkomsten naar thema	8
3.3.1	Bereikbaarheid	9
3.3.2	Toegankelijkheid	10
3.3.3	Contact met de praktijk en de assistente	11
3.3.4	Accommodatie	12
3.3.5	Bejegening door de huisarts	13
3.3.6	Informatievoorziening	14
3.3.7	Communicatie	15
3.3.8	Samenwerking met de patiënt	16
3.3.9	Deskundigheid	17
HOOFDSTUK 4.	ERVARINGEN MET DE DOKTERSASSISTENTEN IN DE HUISARTSPRAKTIJK	18
4.1	Inleiding	18
4.2	Doktersassistenten: bejegening	19
4.3	Doktersassistenten: deskundigheid	20
4.4	Doktersassistenten: communicatie en samenwerking met de patiënt	21
4.5	Samenwerking binnen de huisartspraktijk	22
HOOFDSTUK 5.	ERVARINGEN MET DE ANDERE ZORGVERLENERS IN DE HUISARTSPRAKTIJK	23
5.1	Inleiding	23
5.2	Andere zorgverleners: bejegening	24
5.3	Andere zorgverleners: deskundigheid	25
5.4	Andere zorgverleners: communicatie en samenwerking met de patiënt	26
5.5	Samenwerking binnen de huisartspraktijk	27
HOOFDSTUK 6.	AANVULLENDE DIENSTVERLENING	28
6.1	Inleiding	28
HOOFDSTUK 7.	ZORG VOOR CHRONISCH ZIEKEN	31
7.1	Toelichting	31
7.2	De grafieken	31
7.3	Beschrijving van de patiënten	32
7.4	Zorg voor chronisch zieken: totaaloordeel	33
7.5	Samenwerking met de chronisch zieke patiënt	34
7.6	Aandacht gevolgen voor de chronisch zieke patiënt	35
7.7	Informatievoorziening aan chronisch zieken	36
7.8	Samenwerking binnen zorgprogramma's	37
HOOFDSTUK 8.	SAMENWERKING MET ANDERE ZORGVERLENERS	40
8.1	Inleiding	40
8.2	Samenwerking met apotheek, fysiotherapie en specialist	41
BIJLAGE 1.	Verbetersuggesties van patiënten	44
BIJLAGE 2.	Samenwerking met andere zorgverleners	48

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 een meting van de ervaringen van patiënten van praktijk Huisartspraktijk Souwer Middelie.

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 Huisartspraktijk Souwer Middelie beschreven. Vanaf hoofdstuk 3 worden de uitkomsten gepresenteerd.

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 2.0 april 2009) 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 18.0 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	400
% afgebroken	14,0
% voltooid	86,0
aantal retour	43
responsepercentage	10,8

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	47,4
% 65+	42,1
% lager of geen opleiding	7,9
% allochtonen	2,6
% goede fysieke gezondheid	89,5
% goede geestelijke gezondheid	89,5
% 5 of meer contacten	55,0

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

Tabel 2.3: Ingevulde modules van de online vragenlijst

		n	%
interne Zorgverleners	huisarts	39	97,5
	doktersassistente	30	75,0
	praktijkondersteuner	17	42,5
	anders	1	2,5
	totaal	40	100,0
Zorgverleners buiten praktijk	apotheek	18	54,5
	fysiotherapeut	14	42,4
	oefentherapeut	1	3,0
	psychosociale hulp	2	6,1
	dietist	4	12,1
	specialist in het ziekenhuis	20	60,6
	thuiszorgmedewerker	0	,0
	andere zorgverlener	3	9,1
	totaal	33	100,0
148. Voor welke chronische aandoening vult u deze vragenlijst in?	astma / COPD	3	11,1
	reuma	0	,0
	hart- en vaatziekten	13	48,1
	diabetes mellitus type I/II	4	14,8
	spijsverteringsziektes	3	11,1
	kanker	1	3,7
	chronische neurologische aandoeningen	0	,0
	stofwisselingsziektes	0	,0
	pijn	0	,0
	stemmingsstoornissen	3	11,1
	totaal	27	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 de andere praktijken. Naast de score van de praktijk zelf (donkerblauwe lijn) is de gemiddelde score van andere praktijken te zien (roze 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 verbeter suggesties 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, word het totale oordeel van de patiënt over de huisartspraktijk gepresenteerd. Dit oordeel is onderzocht aan de hand van 2 vragen: ten eerste 'Welk cijfer geeft u de praktijk?' (variërend van 1 – heel erg slechte praktijk tot 10 – uitstekende huisartspraktijk). Ten tweede: 'Zou u uw huisartspraktijk bij vrienden en familie aanbevelen?' In tabel 3.1 staan de uitkomsten. Het gemiddelde rapportcijfer van de praktijk is 9,1.

Tabel 3.1: totaaloordeel

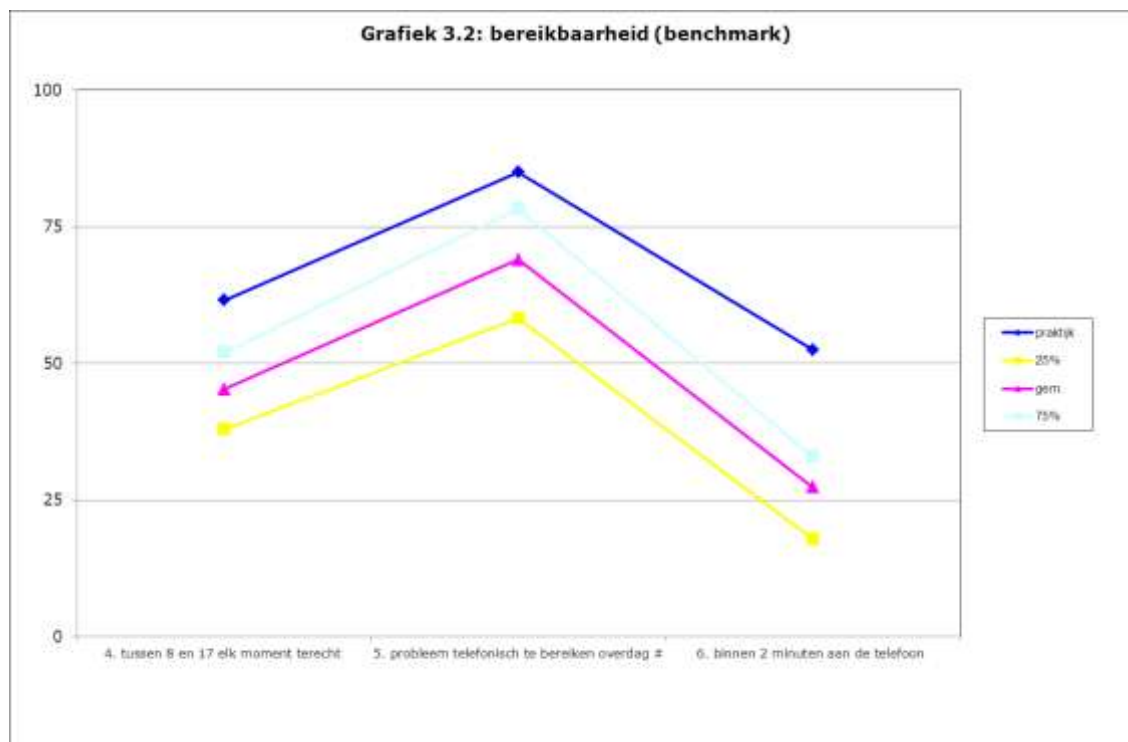
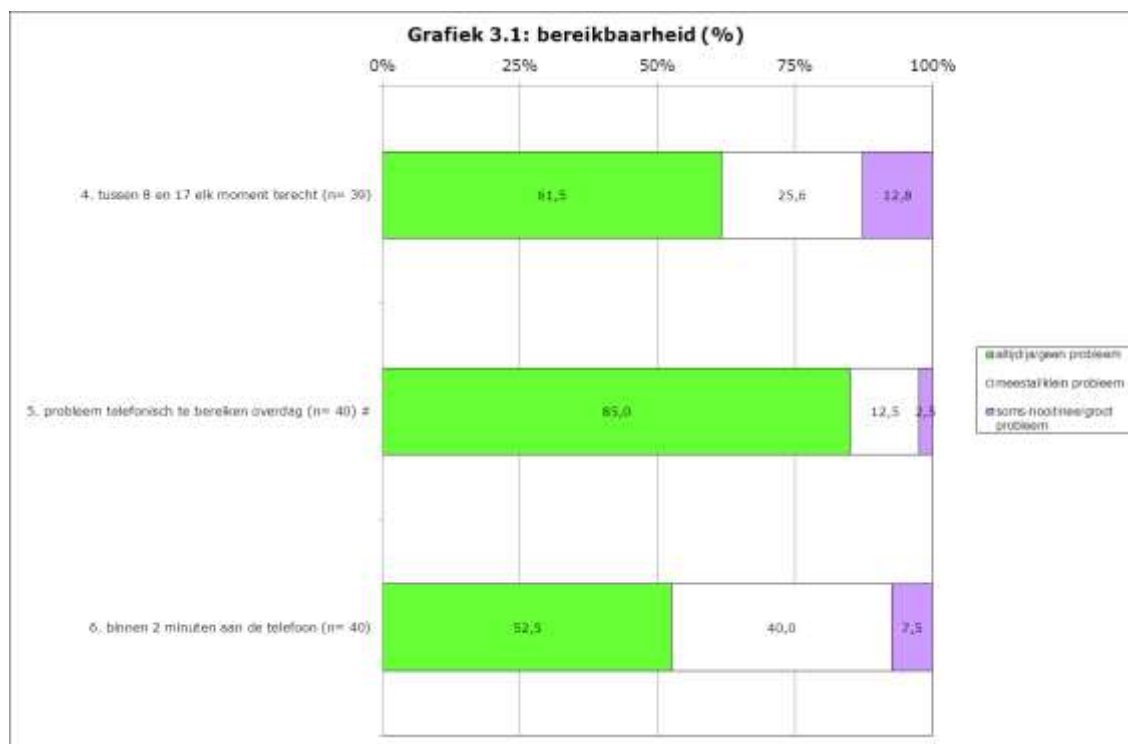
		n (praktijk)	% (praktijk)
Rapportcijfer huisarts	0-5	0	,0
	6-7	1	2,6
	=>8	37	97,4
	totaal	38	100,0
174. Zou u uw huisartspraktijk bij uw vrienden en familie aanbevelen?	Beslist niet	0	,0
	Wrsch niet	0	,0
	Wrsch wel	5	13,2
	Beslist wel	33	86,8
	totaal	38	100,0

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

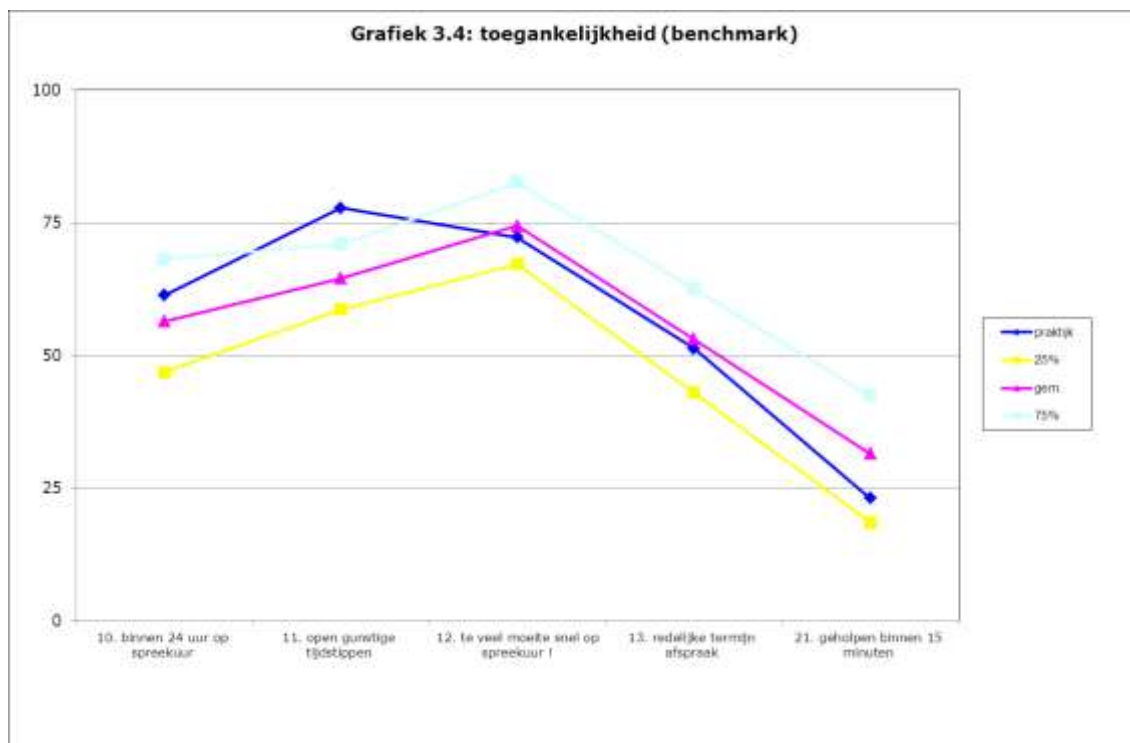
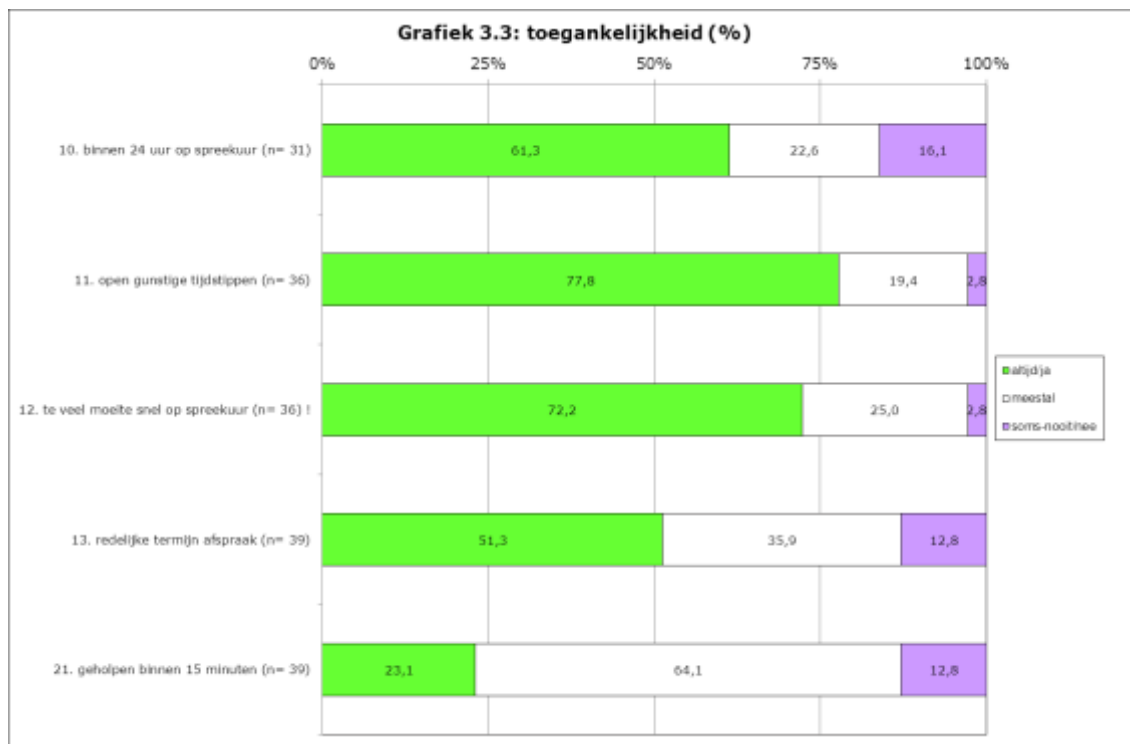
De antwoorden op de vragen met betrekking tot de bereikbaarheid van de huisartspraktijk staan in de grafieken 3.1 en 3.2. Ervaart de patiënt dat men - indien nodig - snel bij de praktijk terecht kan? En hoe beoordeelt men de (telefonische) bereikbaarheid? Grafiek 3.2 bevat een vergelijking van de meest positieve antwoordcategorie met andere deelnemers aan het onderzoek.



(#) = Item met afwijkende antwoordmogelijkheden (!) = Negatief geformuleerd item

3.3.2 Toegankelijkheid

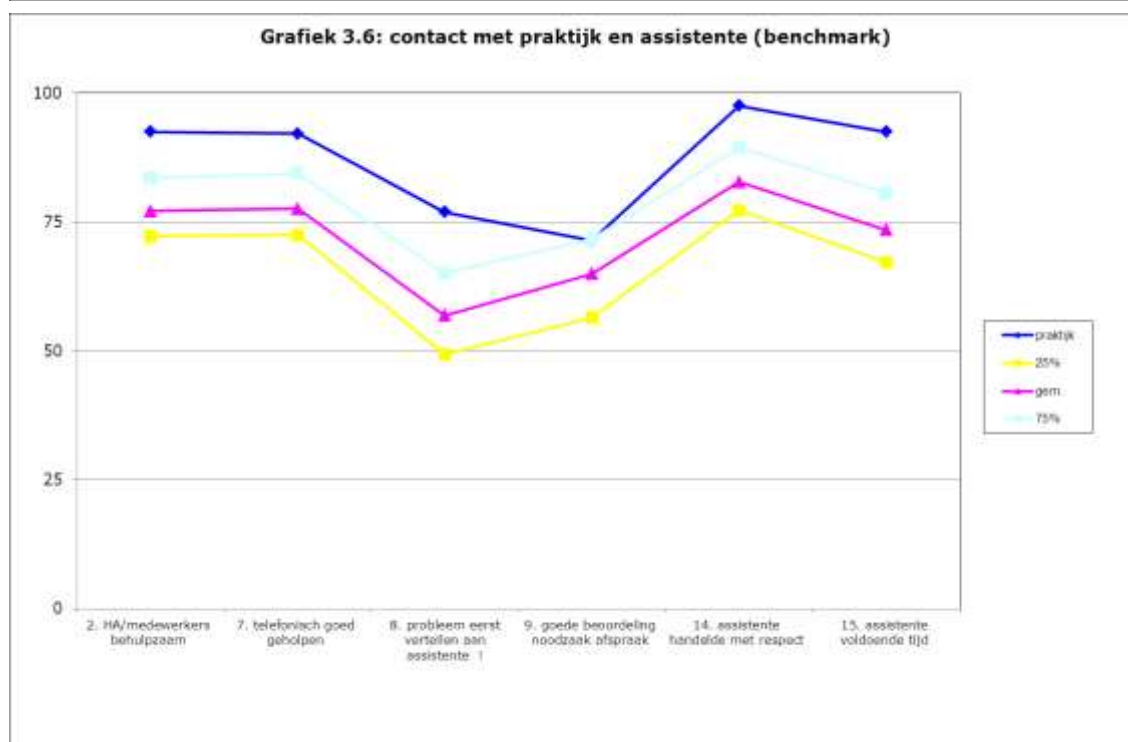
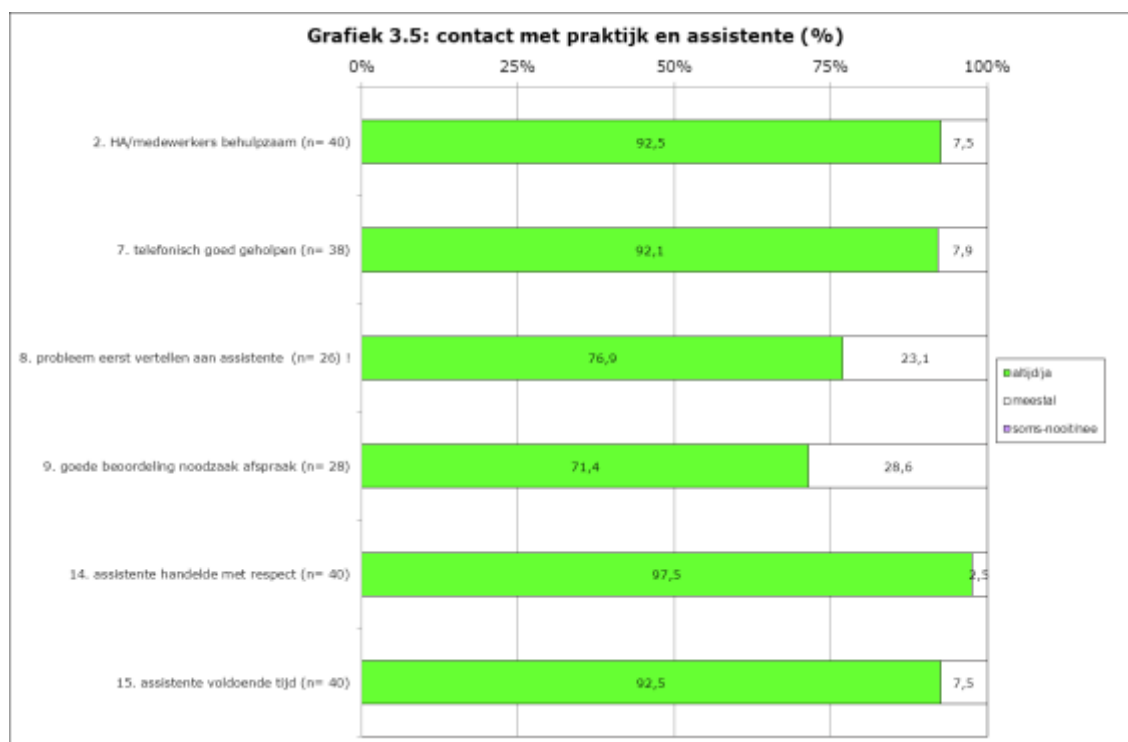
Onder het thema 'toegankelijkheid' zijn items gegroepeerd met betrekking tot de snelheid en het gemak waarmee de patiënt bij de huisartspraktijk terecht kan. De antwoorden op de vragen met betrekking tot de toegankelijkheid van de praktijk staan in grafiek 3.3 en 3.4.



(#) = Item met afwijkende antwoordmogelijkheden (!) = Negatief geformuleerd item

3.3.3 Contact met de praktijk en de assistente

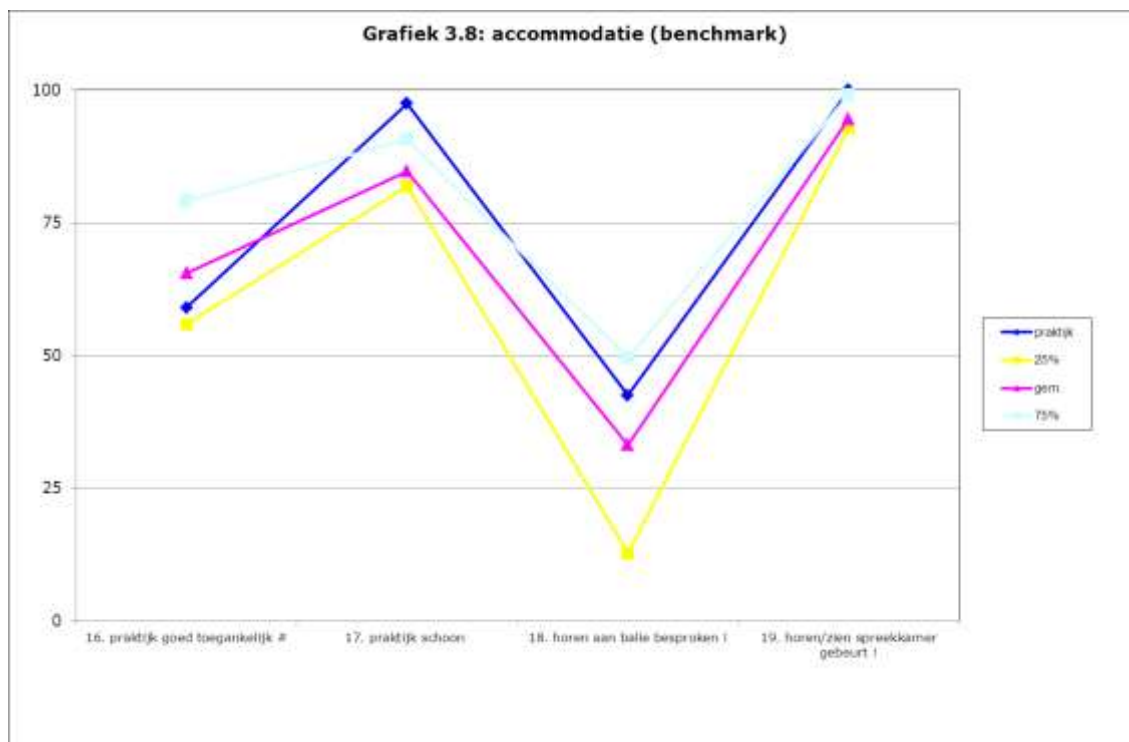
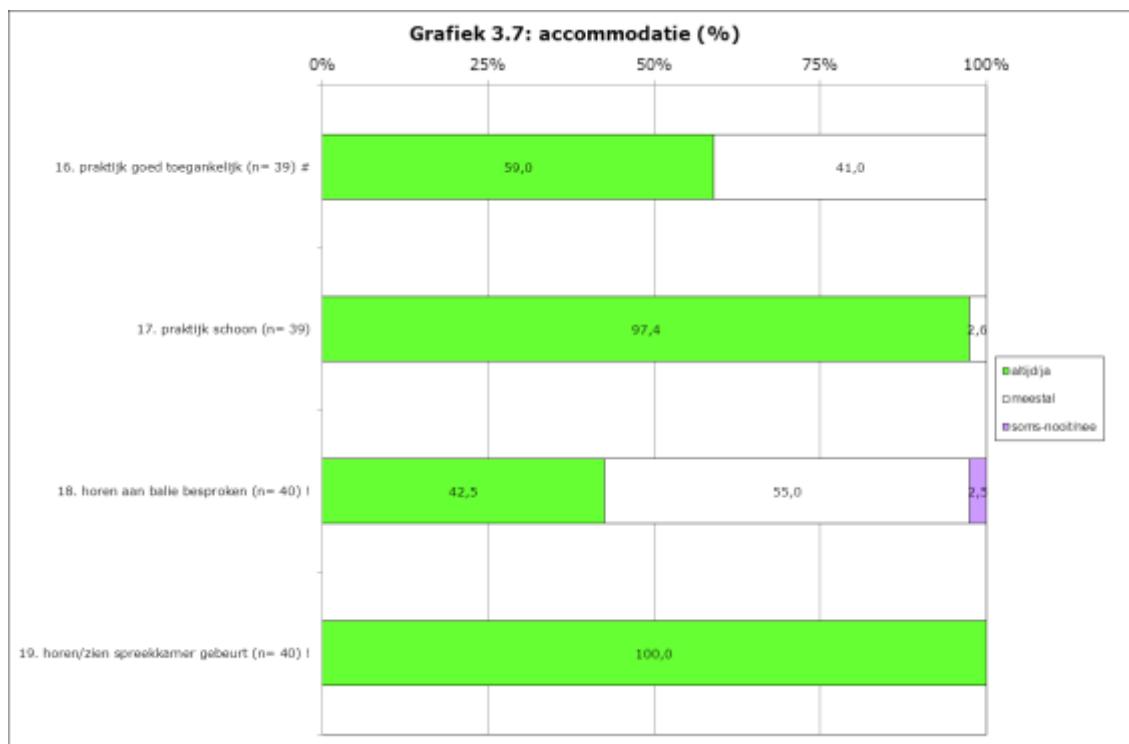
Hoe beoordelen de patiënten het contact met de praktijk en de assistente(s) van de praktijk? In de grafieken 3.5 en 3.6 zijn aspecten van het contact weergegeven.



(#) = Item met afwijkende antwoordmogelijkheden (!) = Negatief geformuleerd item

3.3.4 Accommodatie

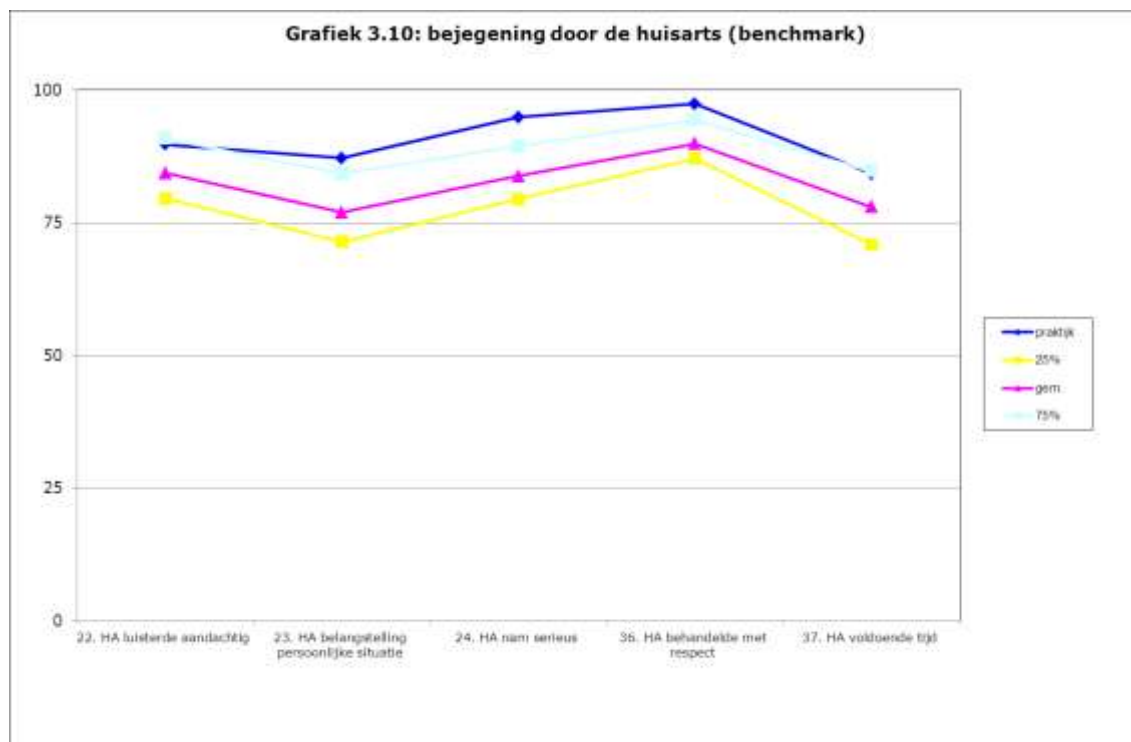
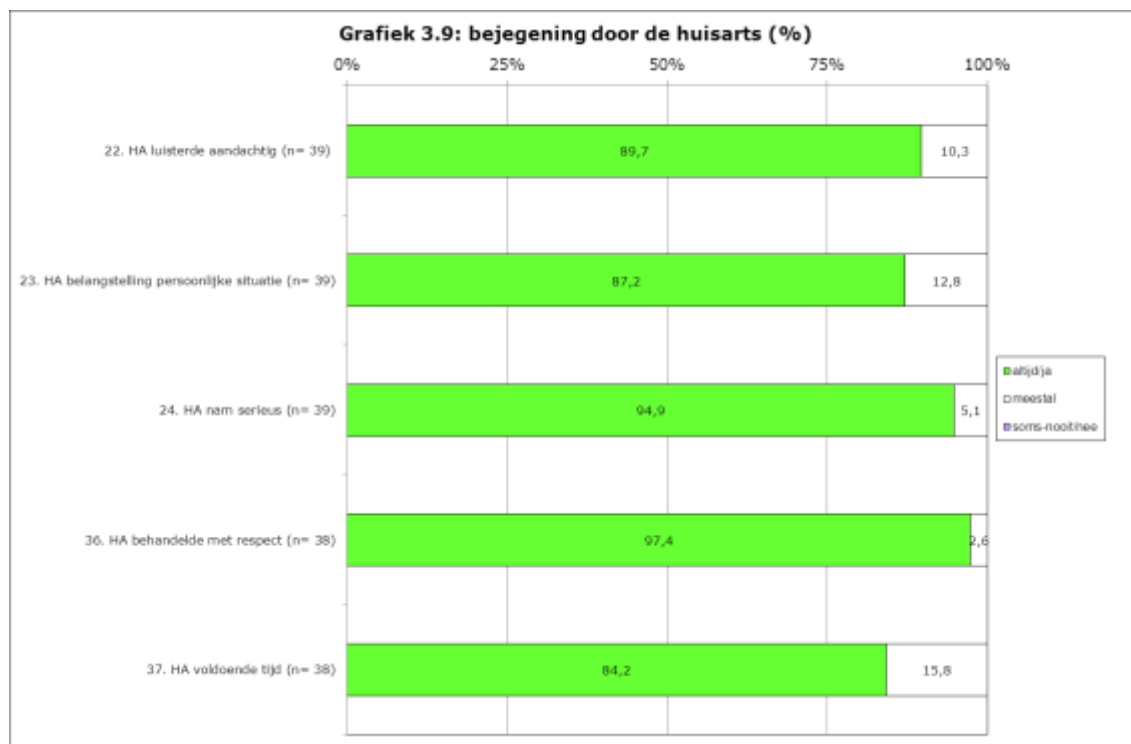
In grafiek 3.7 en 3.8 staan de ervaringen met de accommodatie weergegeven. Er wordt onder meer ingegaan op de fysieke toegankelijkheid en gehorigheid. De vergelijking in 3.8 heeft betrekking op de andere deelnemers aan het onderzoek.



(#) = Item met afwijkende antwoordmogelijkheden (!) = Negatief geformuleerd item

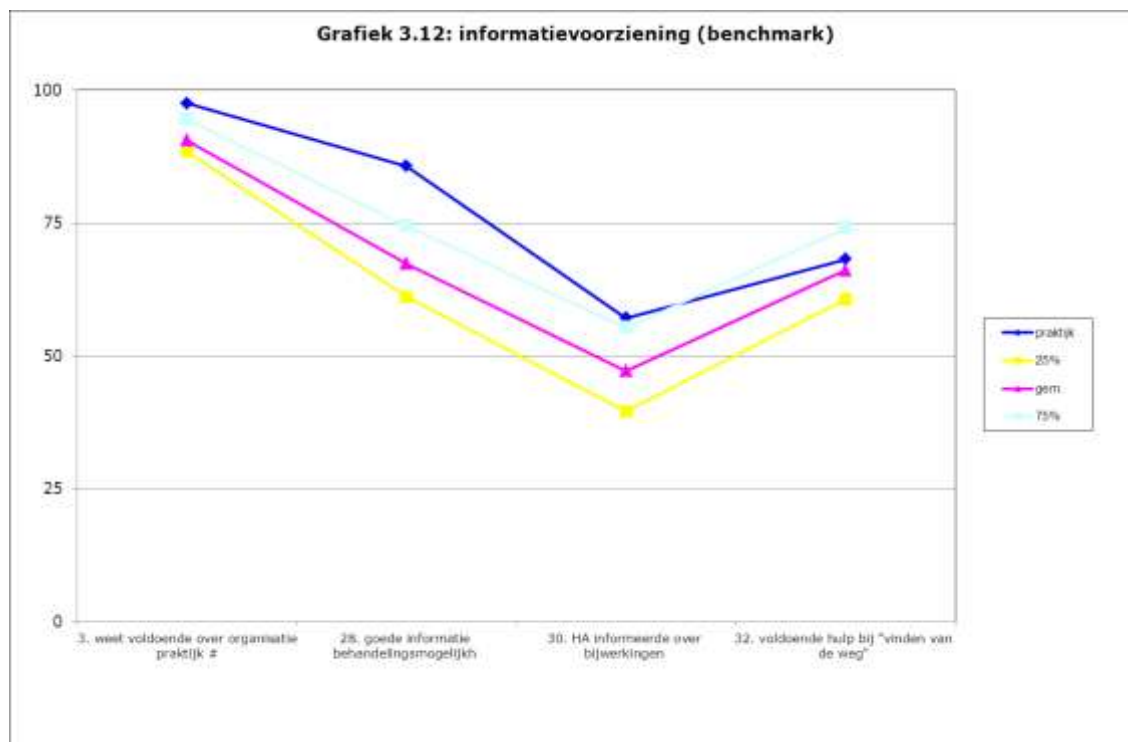
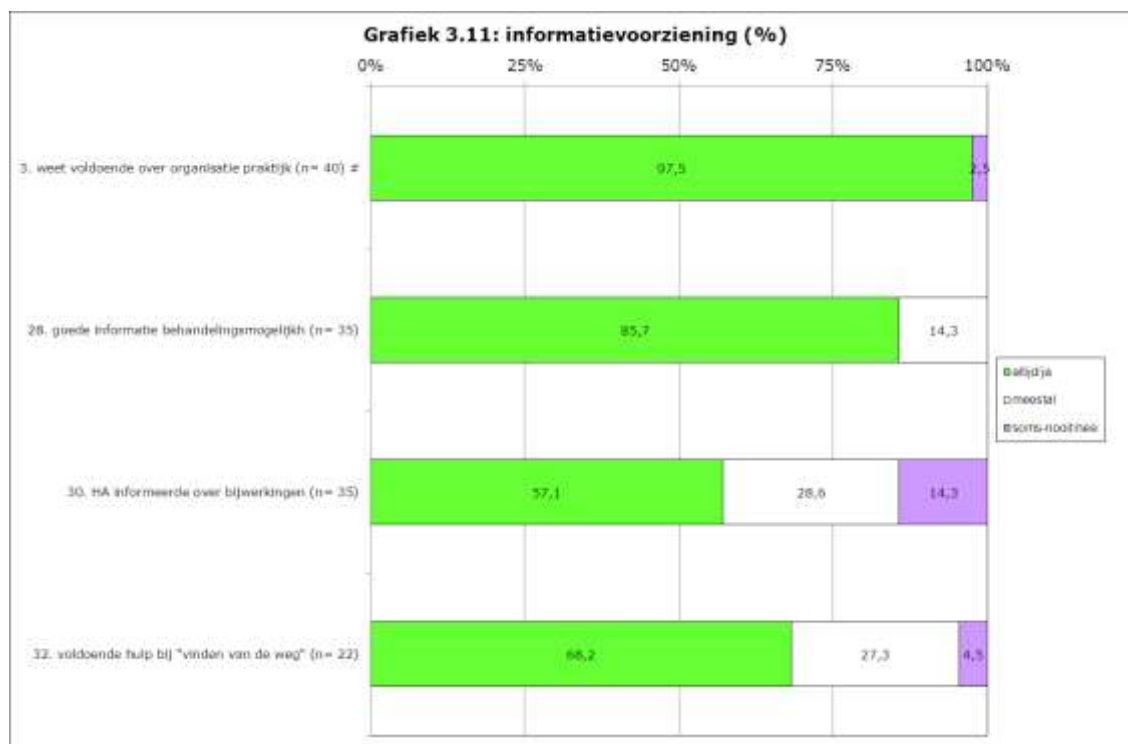
3.3.5 Bejegening door de huisarts

In de grafieken 3.9 en 3.10 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

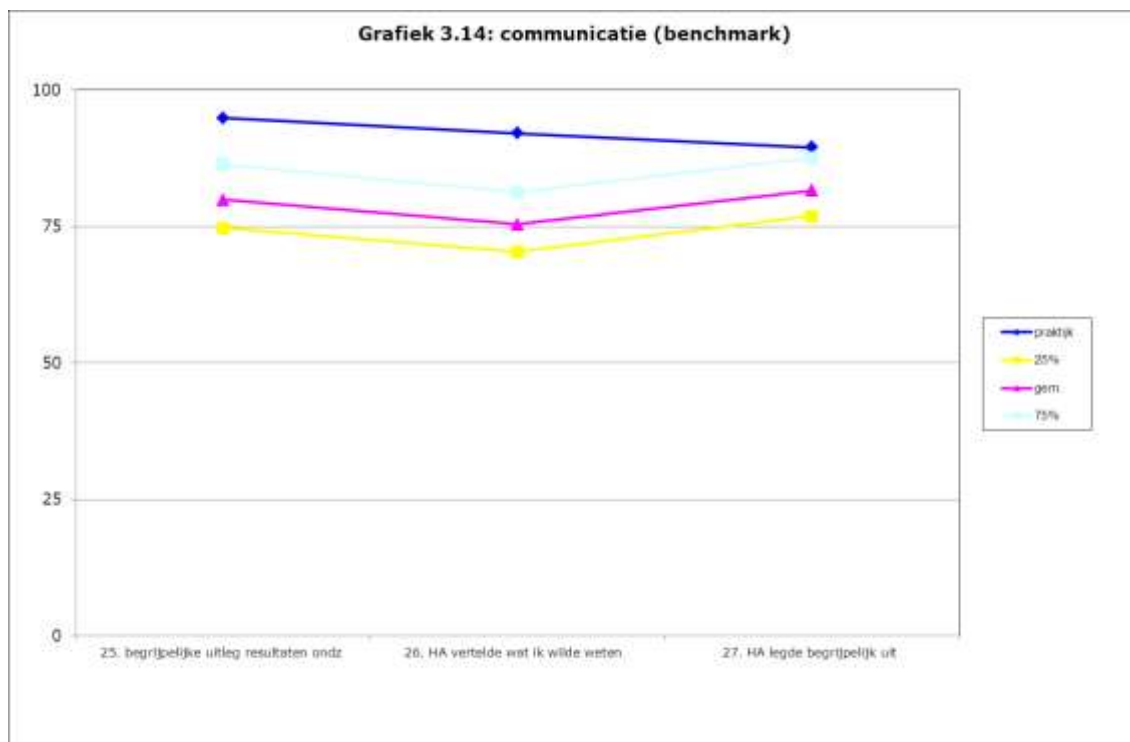
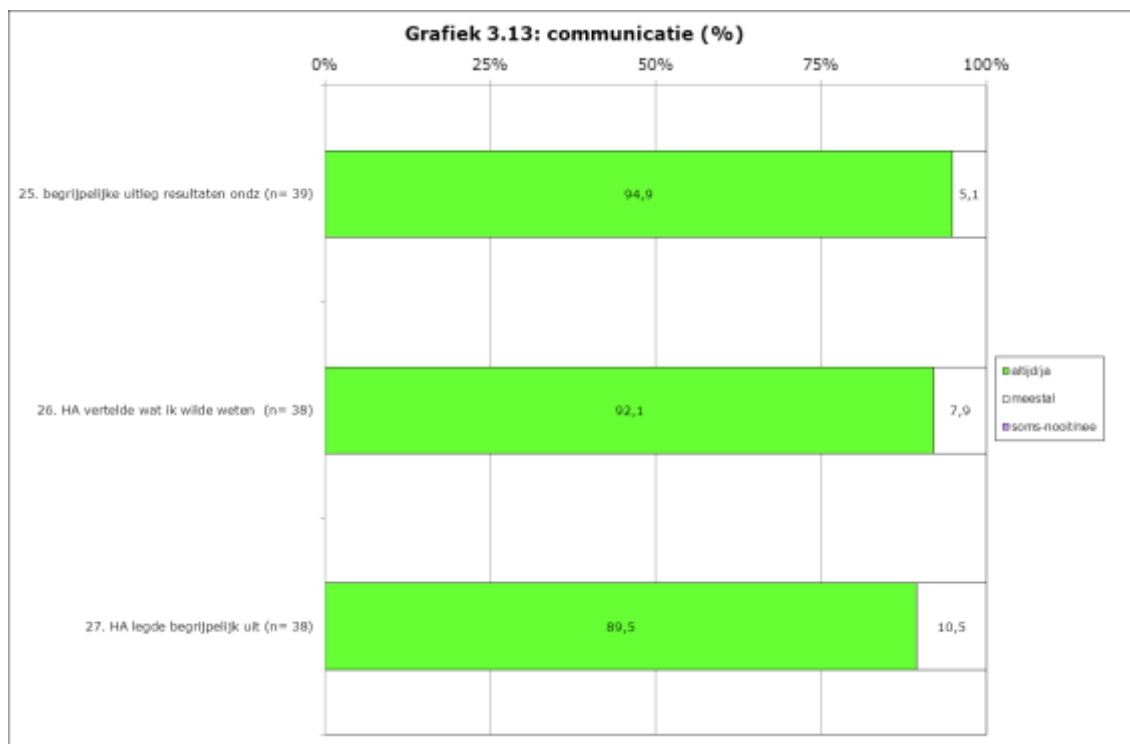
Op het gebied van informatievoorziening zijn vier vragen opgenomen: kreeg de patiënt voldoende informatie over behandelingsmogelijkheden, mogelijke bijwerkingen van geneesmiddelen en 'het vinden van de weg' in de gezondheidszorg? En weet de patiënt voldoende over de organisatie van de huisartspraktijk? In de grafieken 3.11 en 3.12 zijn de uitkomsten weergegeven.



(#) = Item met afwijkende antwoordmogelijkheden (!) = Negatief geformuleerd item

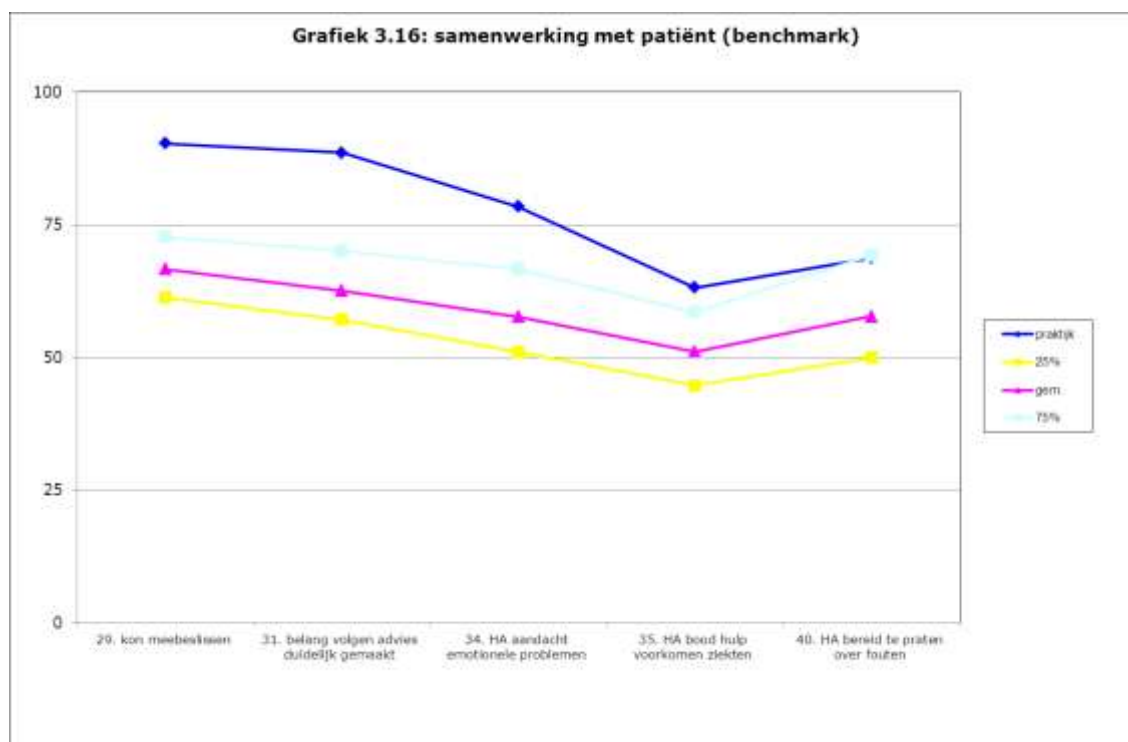
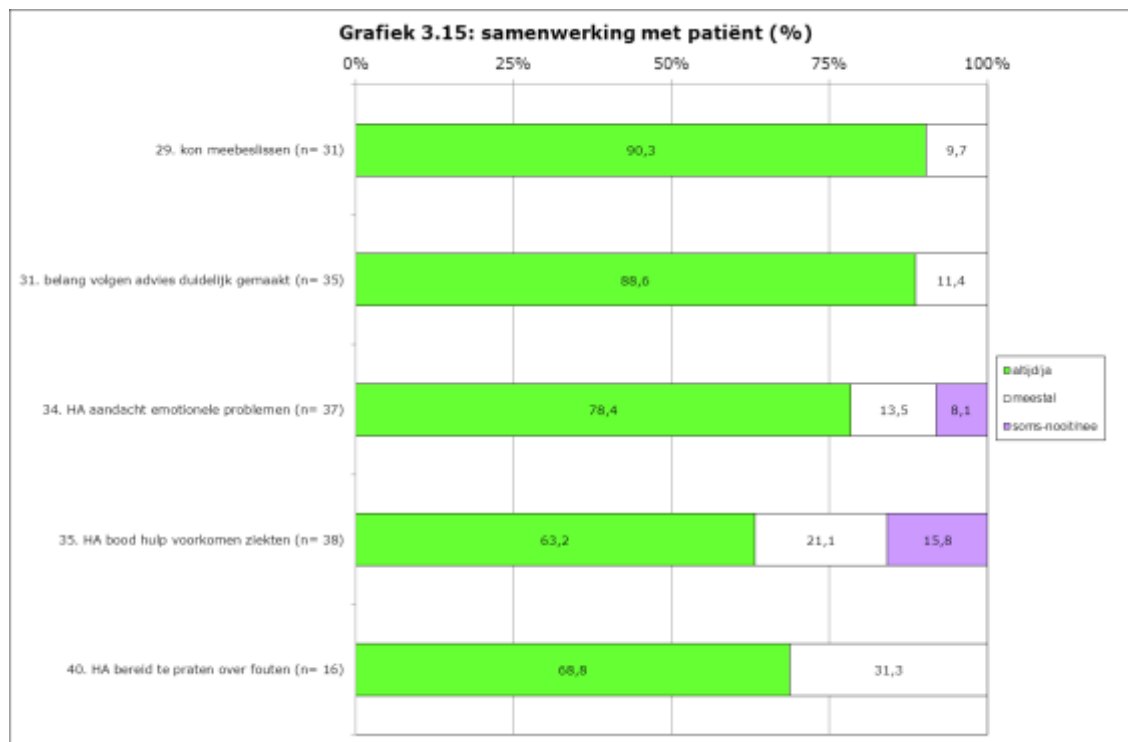
3.3.7 Communicatie

Onder het thema communicatie vallen vragen als: gaf de huisarts begrijpelijke uitleg over de resultaten van onderzoek? In de grafieken 3.13 en 3.14 zijn de uitkomsten weergegeven.



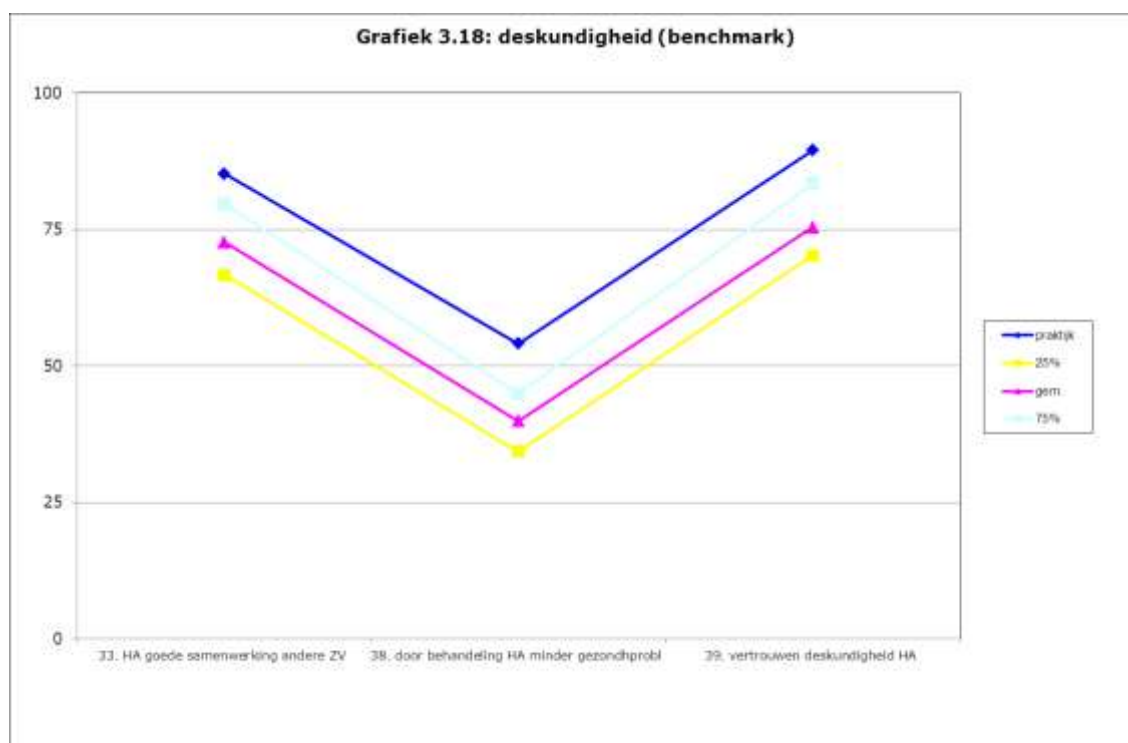
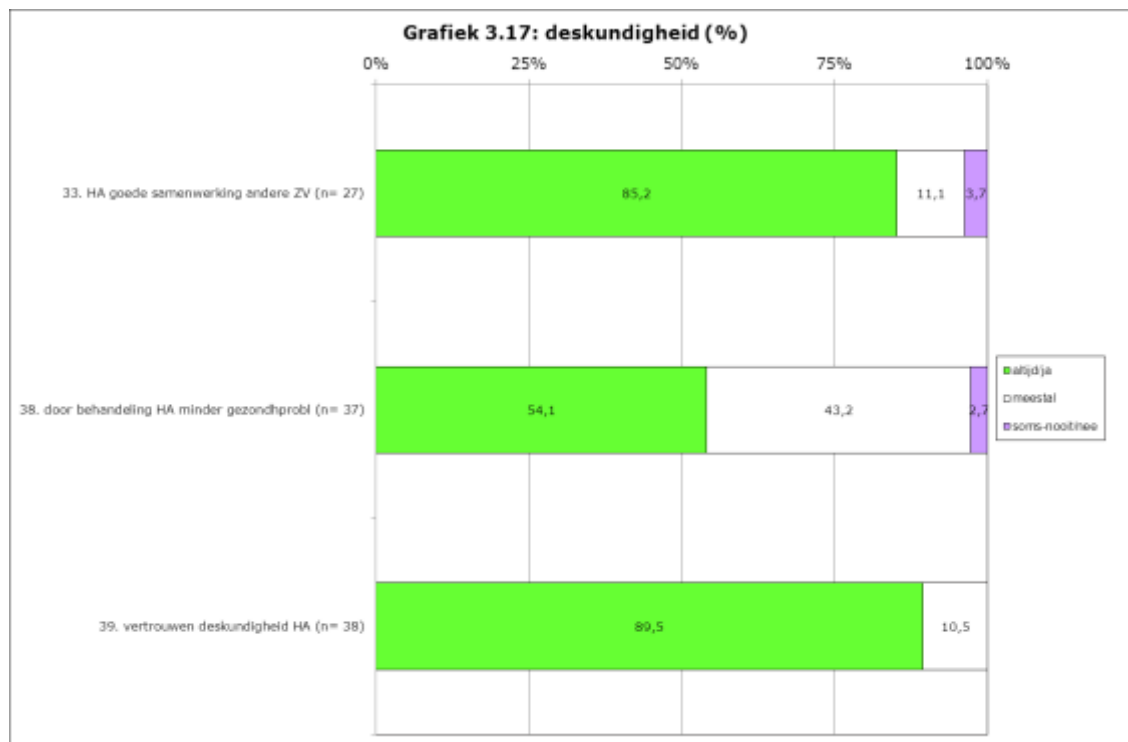
3.3.8 Samenwerking met de patiënt

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 3.15 en 3.16.



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 3.17 laat de resultaten zien, en in grafiek 3.18 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.

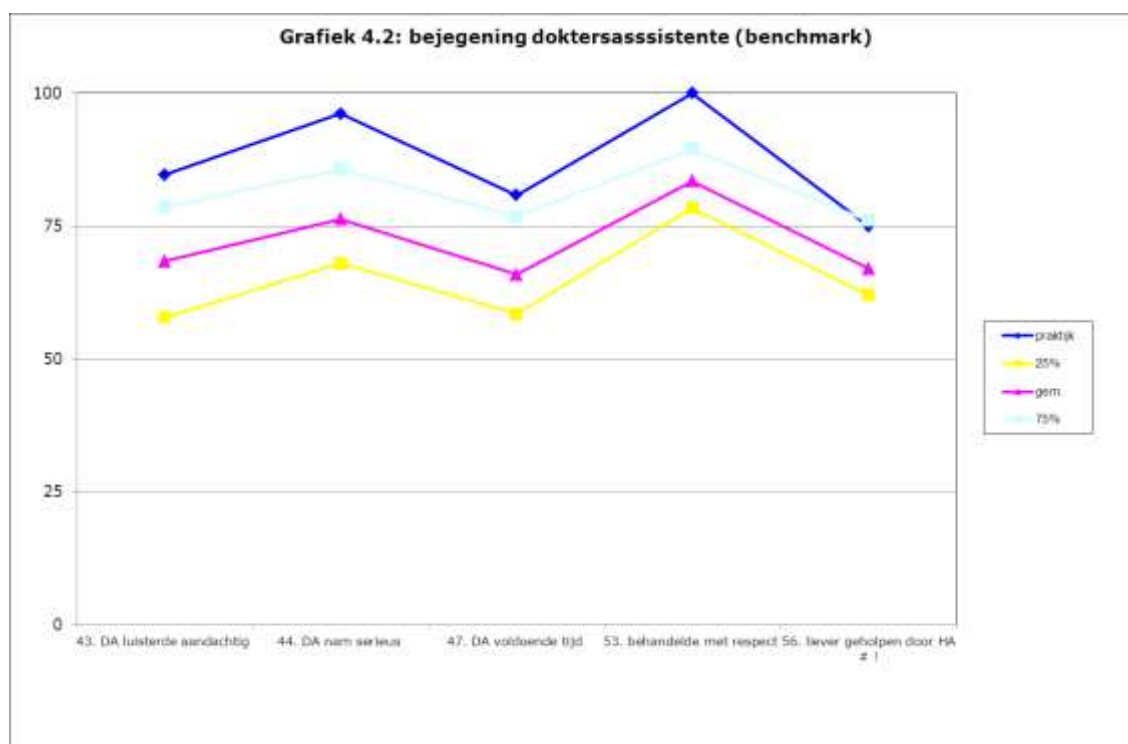
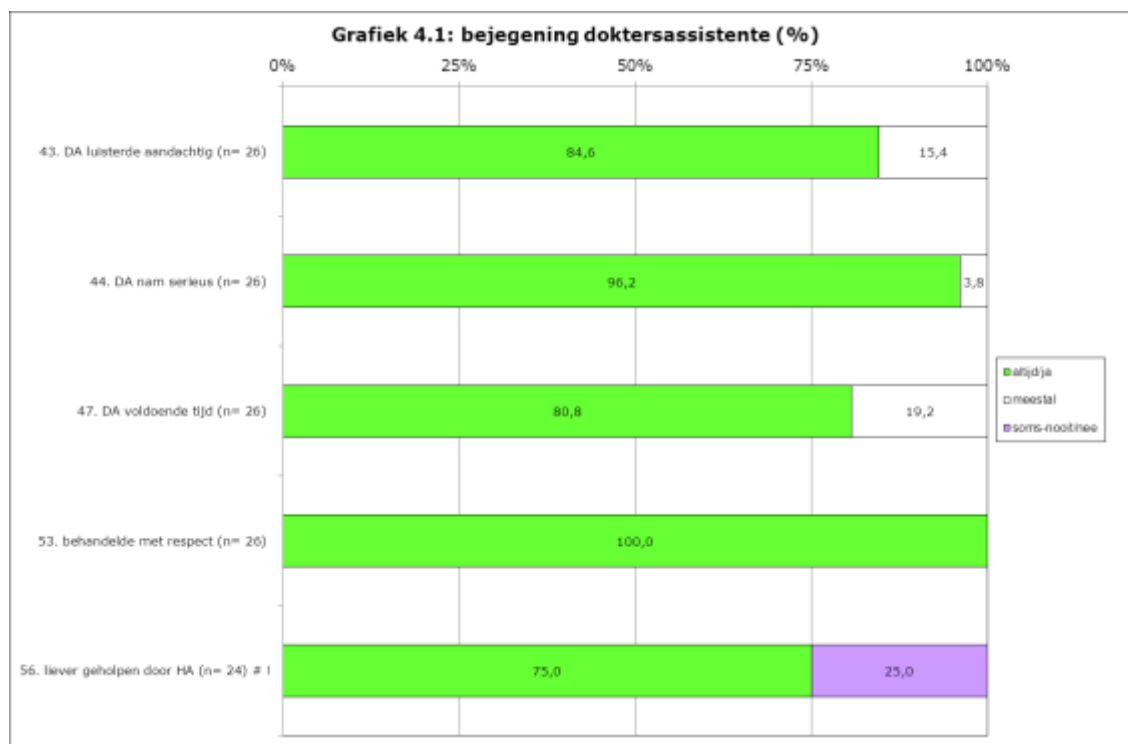
De resultaten zijn geordend naar 4 thema's:

- 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

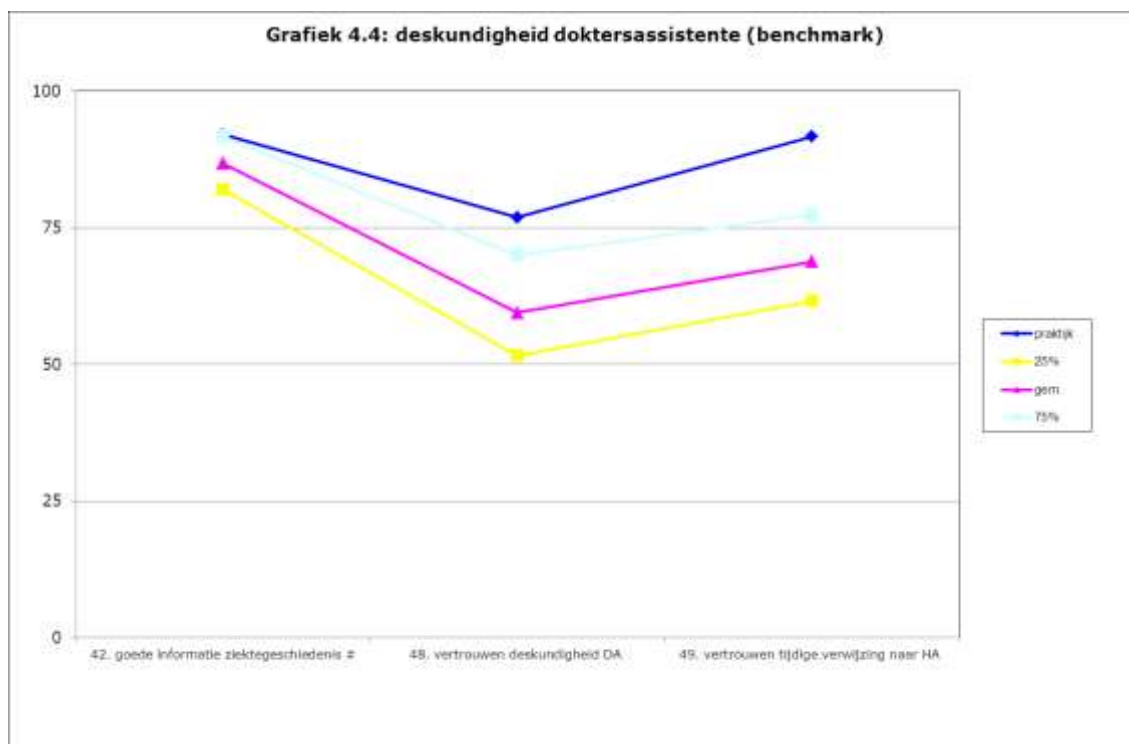
In grafiek 4.1 en 4.2 is weergegeven hoe de patiënten de bejegening door de doktersassistenten in de huisartspraktijk ervaren.



(#) = Item met afwijkende antwoordmogelijkheden (!) = Negatief geformuleerd item

4.3 Doktersassistenten: deskundigheid

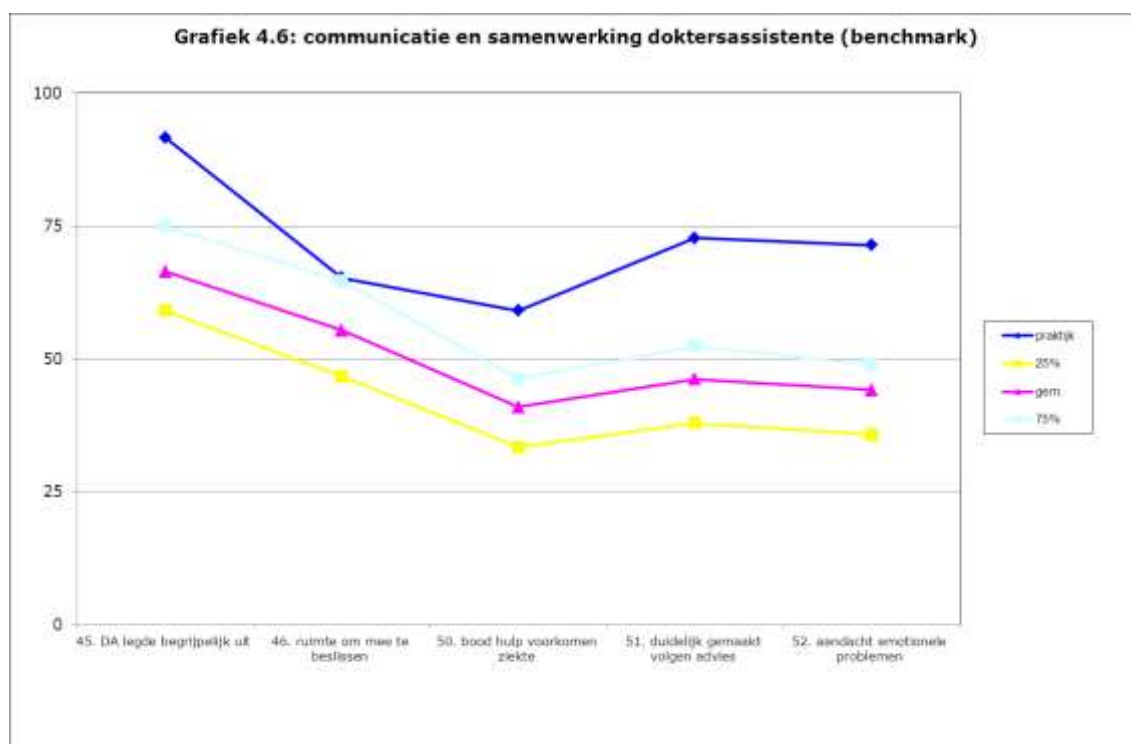
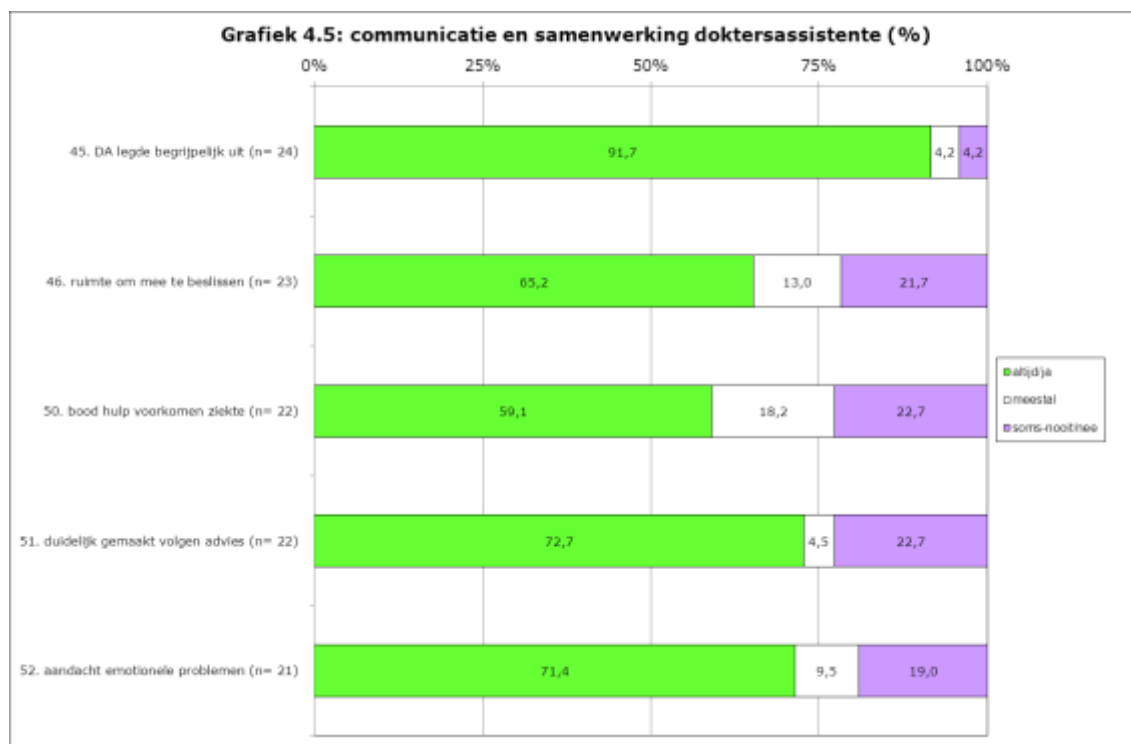
Het vertrouwen in de deskundigheid van de doktersassistenten in de huisartspraktijk is weergegeven in grafiek 4.3 en 4.4.



(#) = Item met afwijkende antwoordmogelijkheden (!) = Negatief geformuleerd item

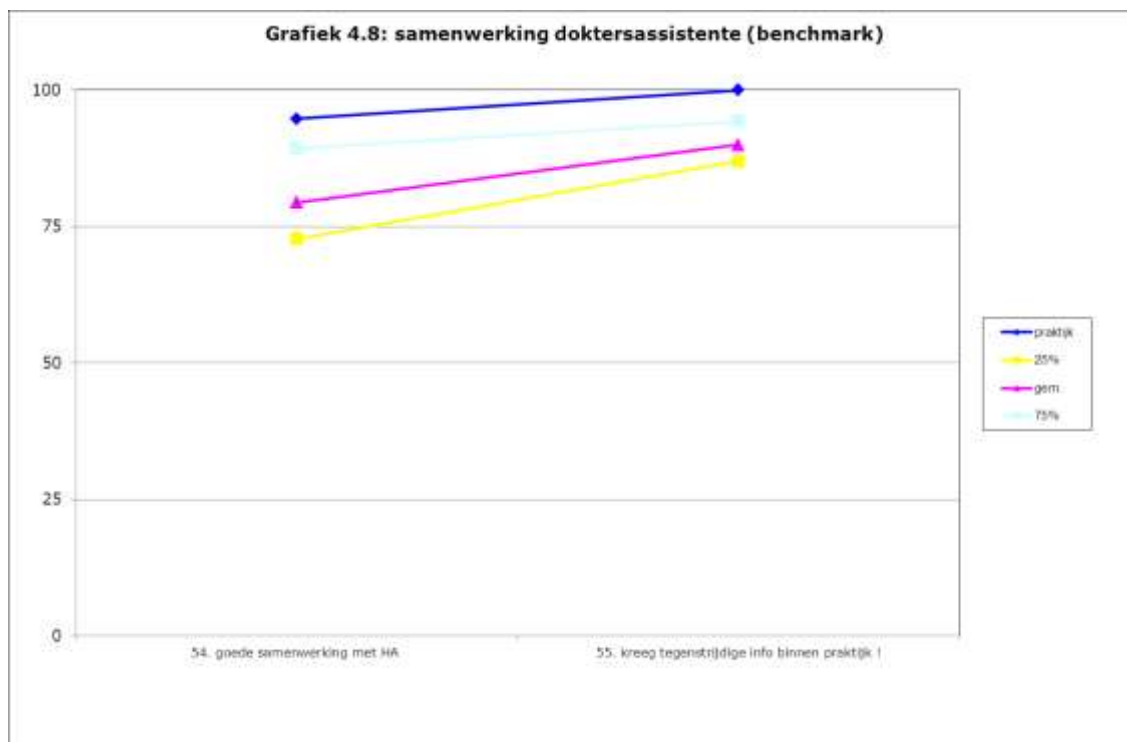
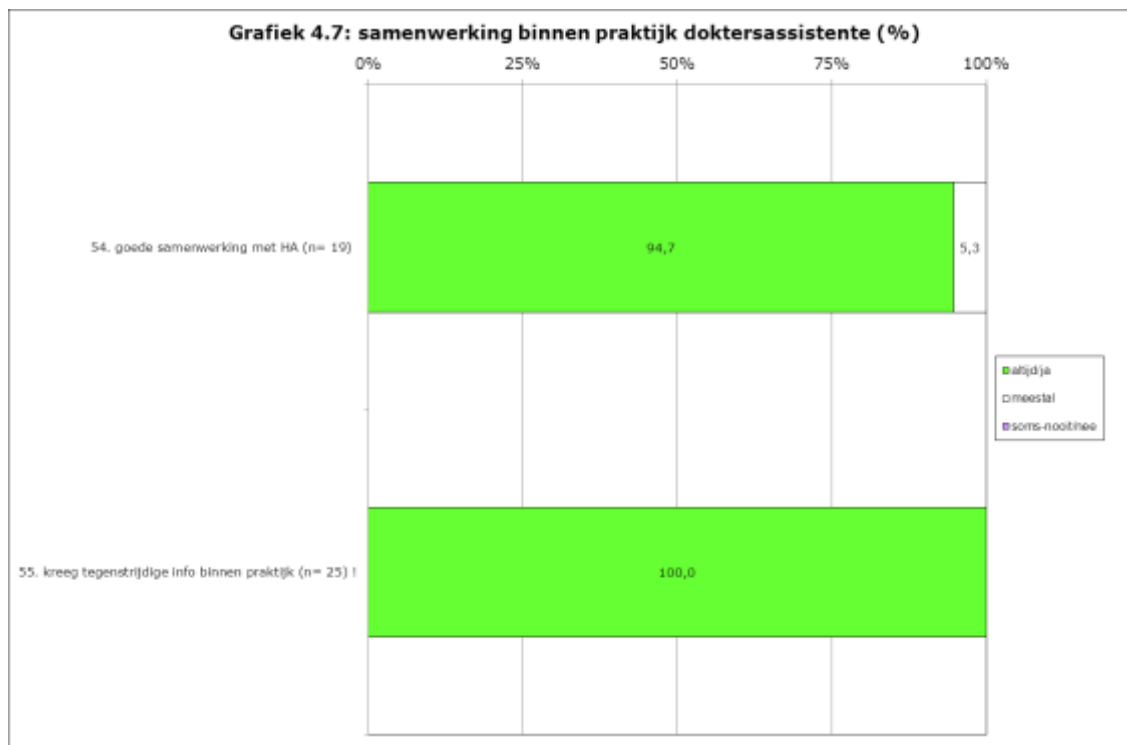
4.4 Doktersassistenten: communicatie en samenwerking met de patiënt

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

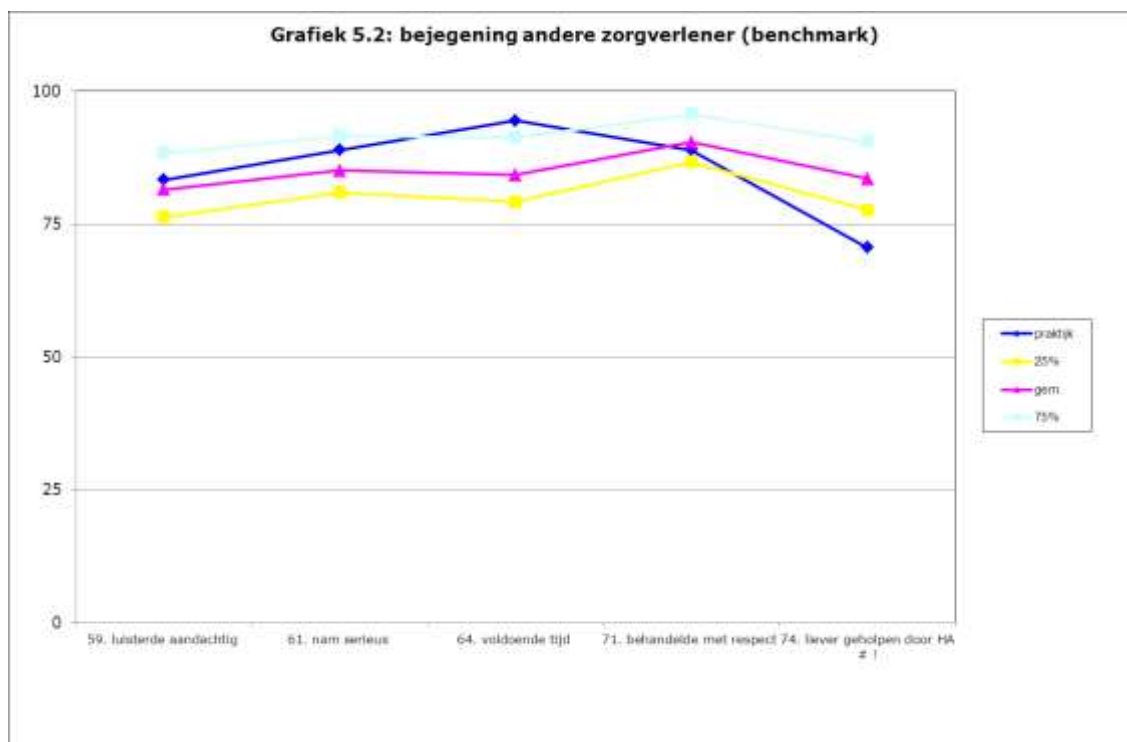
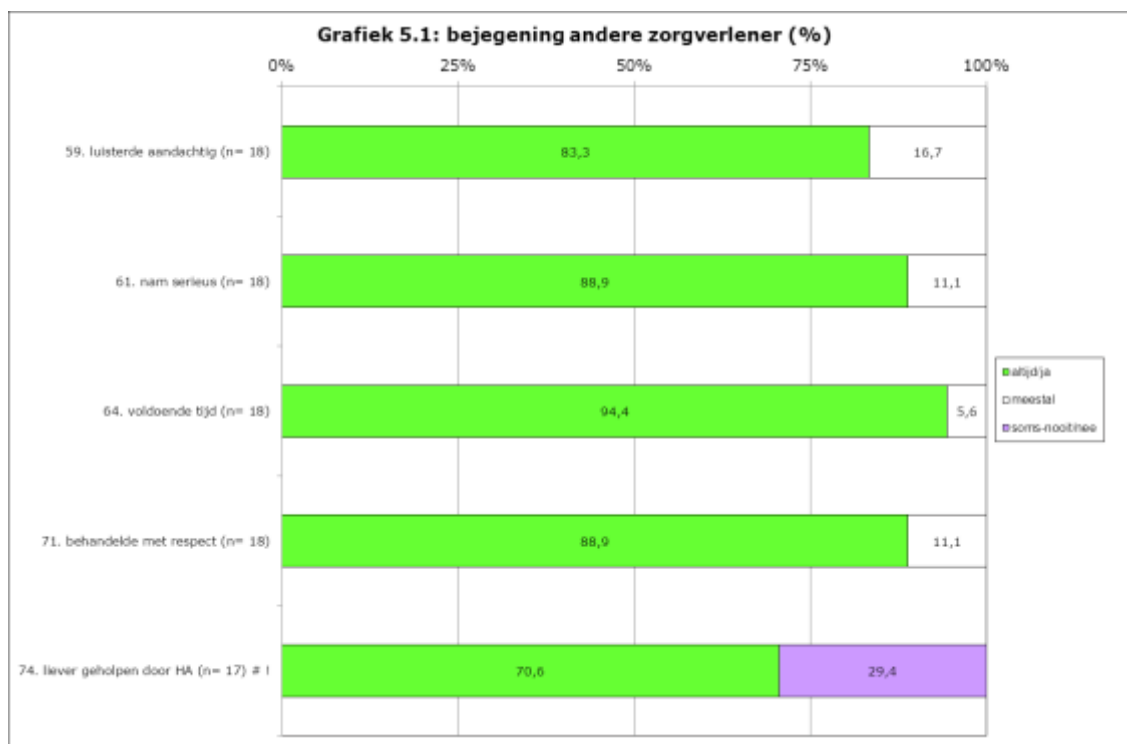
Per thema wordt een staafdiagram en een benchmark (lijngrafiek) gepresenteerd. Voor een toelichting op deze grafieken wordt verwezen naar paragraaf 2.4 in hoofdstuk 2.

Tabel 5.1: andere zorgverlener

		n	%
57. Met welke andere zorgverlener heeft u in de afgelopen 12 maanden het meest contact gehad?	praktijkondersteuner	11	52,4
	diabetesverpleegkundige	3	14,3
	COPD-verpleegkundige	1	4,8
	(spec) verpleegkundige	0	,0
	andere zorgverlener	2	9,5
	nurse practitioner	1	4,8
	verpleegkundige hart- en vaatziekten	1	4,8
	praktijkverpleegkundige	2	9,5
	totaal	21	100,0

5.2 Andere zorgverleners: bejegening

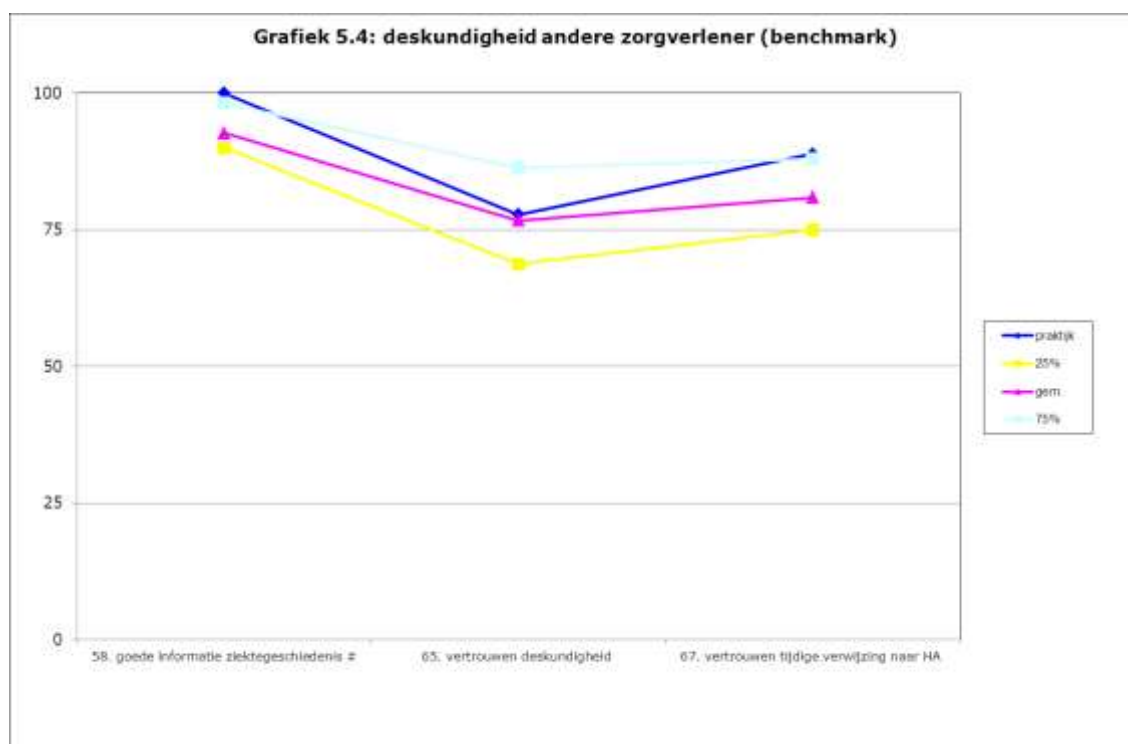
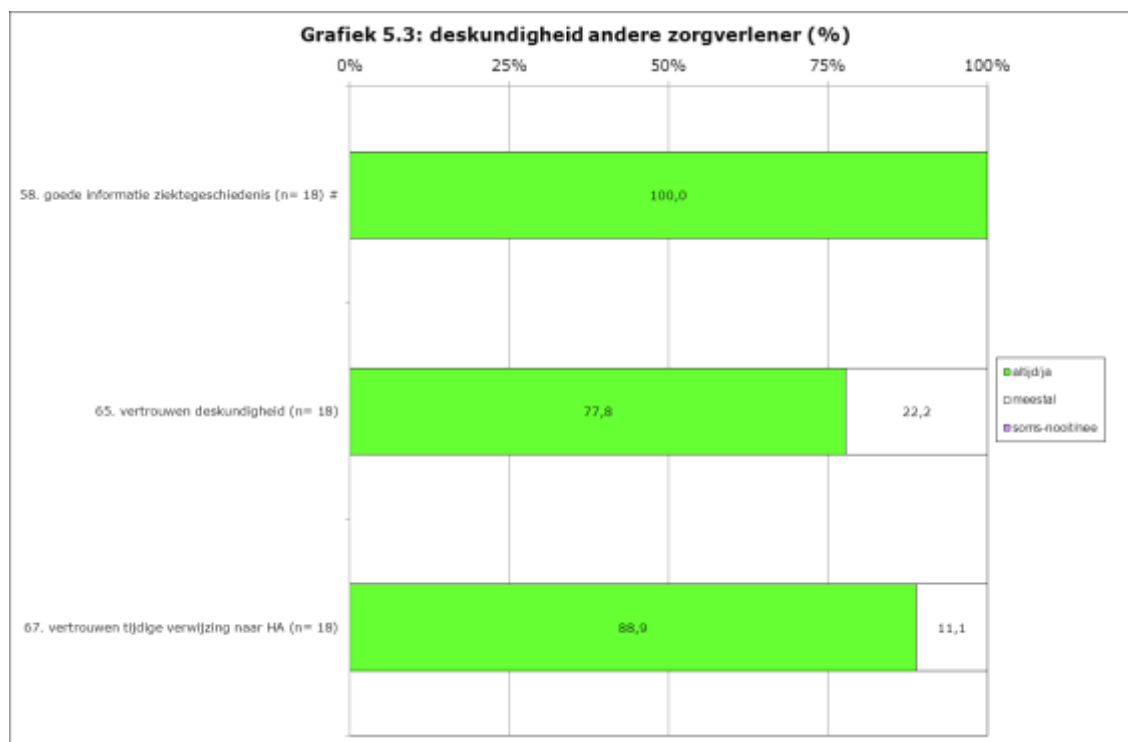
In grafiek 5.1 en 5.2 is weergegeven hoe de patiënten de bejegening door de andere zorgverleners in de huisartspraktijk ervaren.



(#) = Item met afwijkende antwoordmogelijkheden (!) = Negatief geformuleerd item

5.3 Andere zorgverleners: deskundigheid

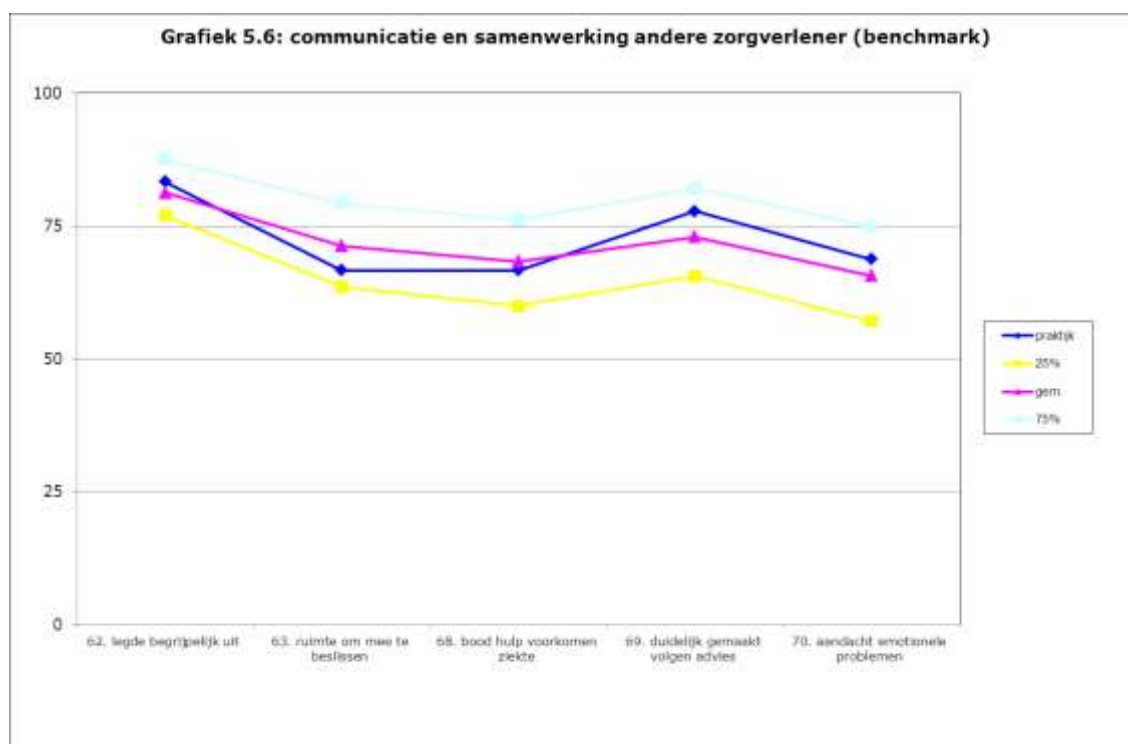
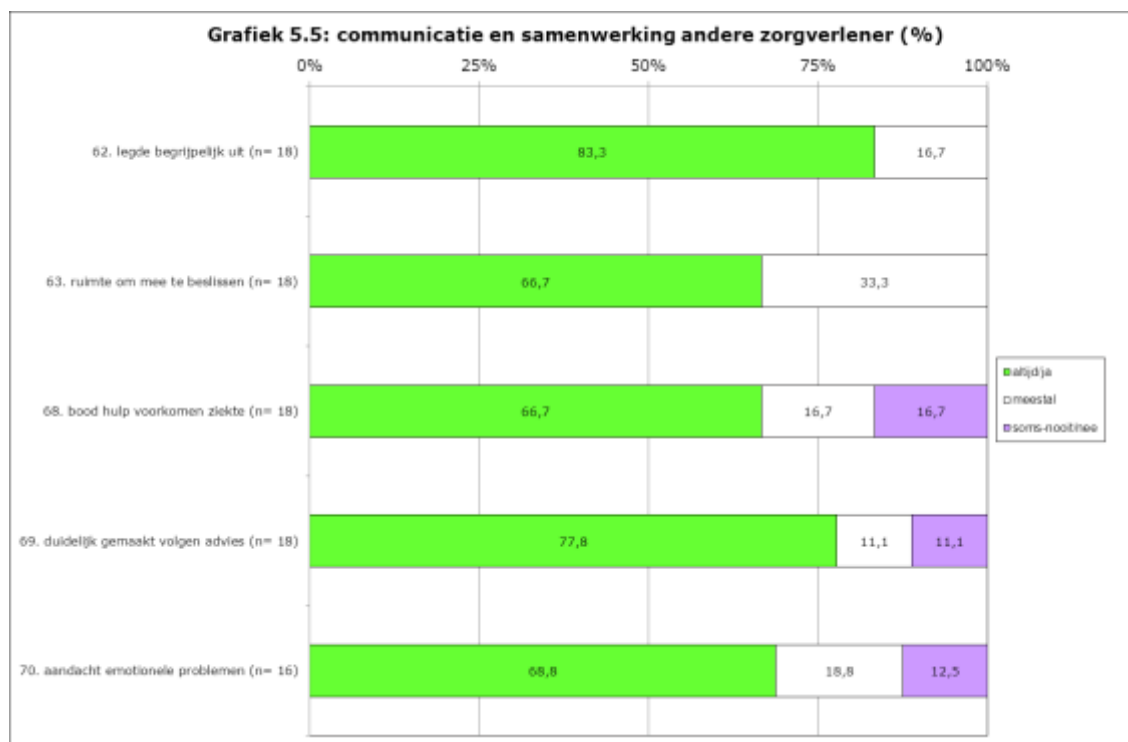
Het vertrouwen in de deskundigheid van de andere zorgverleners in de huisartspraktijk is weergegeven in grafiek 5.3 en 5.4.



(#) = Item met afwijkende antwoordmogelijkheden (!) = Negatief geformuleerd item

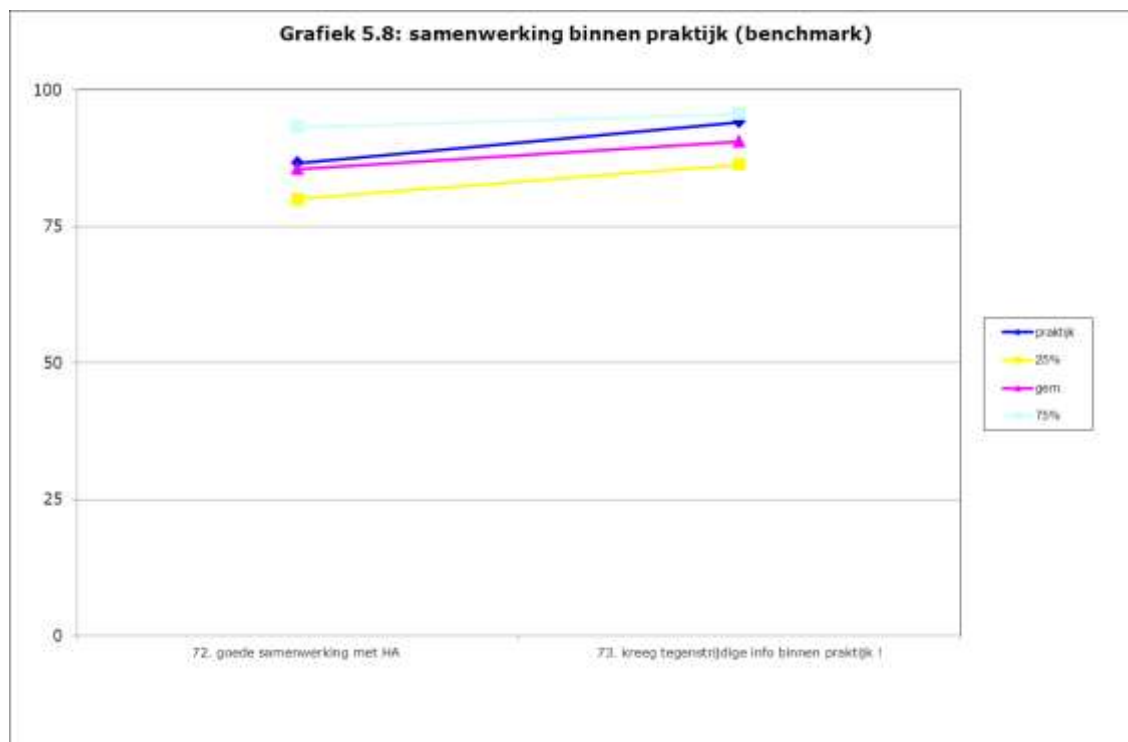
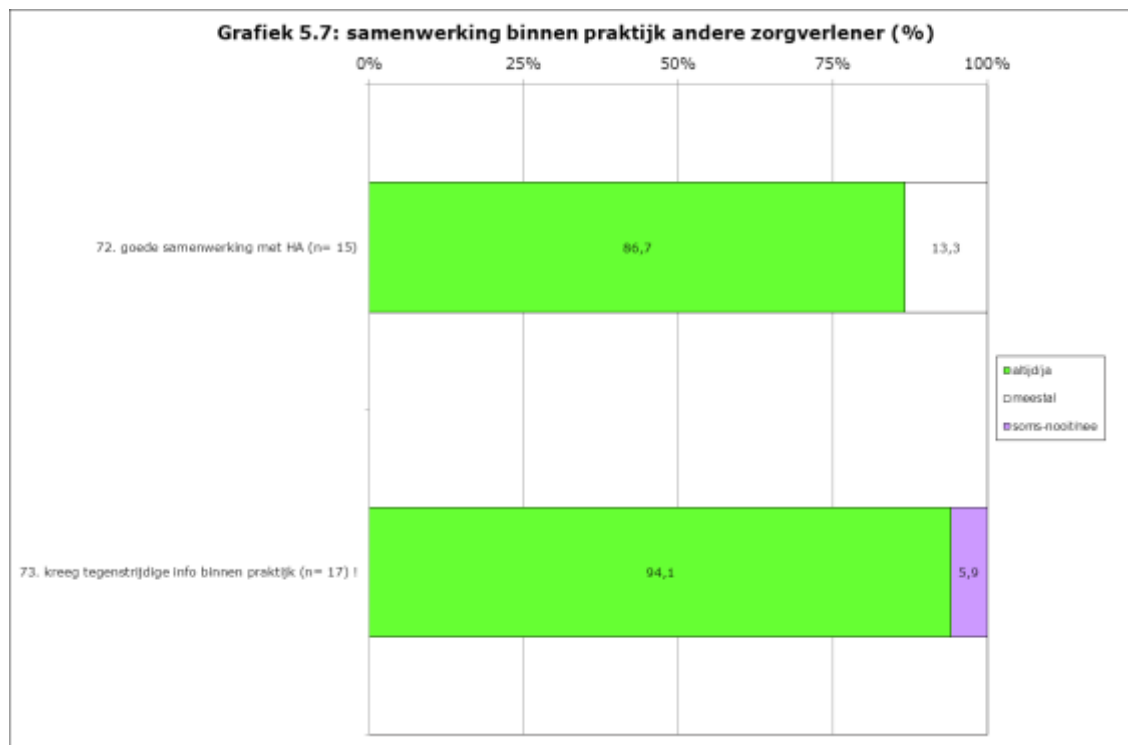
5.4 Andere zorgverleners: communicatie en samenwerking met de patiënt

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
- 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	21	56,8
	Ja	16	43,2
	totaal	37	100,0
131. Heeft u gebruik gemaakt van een e-consult toen u gezondheidsproblemen of vragen had?	Nee	35	92,1
	Ja	3	7,9
	totaal	38	100,0
rapportcijfer 'E-consult'	0-5	0	,0
	6-7	0	,0
	=>8	3	100,0
	totaal	3	100,0

Tabel 6.3. Aanvullende dienstverlening: avondspreekuur

		n (praktijk)	% (praktijk)
133. Wist u dat de huisartspraktijk een avondspreekuur (na 18.00 uur) heeft?	Nee	0	,0
	Ja	0	,0
	totaal	0	,0
134. 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: weekendspreekuur

		n (praktijk)	% (praktijk)
136. Wist u dat de huisartspraktijk een weekendspreekuur heeft?	Nee	0	,0
	Ja	0	,0
	totaal	0	,0
137. 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: afname voor onderzoek

		n (praktijk)	% (praktijk)
139. Wist u dat u voor het afnemen van bloed, het maken van uitstrijkjes en urineonderzoek terecht kunt bij de huisartspraktijk?	Nee	1	2,6
	Ja	37	97,4
	totaal	38	100,0
140. Heeft u gebruik gemaakt van de mogelijkheid tot het afnemen van lichaamsmateriaal voor onderzoek in de huisartspraktijk?	Nee	16	42,1
	Ja	22	57,9
	totaal	38	100,0
rapportcijfer 'Afname voor onderzoek'	0-5	0	,0
	6-7	1	4,5
	= >8	21	95,5
	totaal	22	100,0

Tabel 6.6. Aanvullende dienstverlening: online herhaalmedicatie

		n (praktijk)	% (praktijk)
142. Wist u dat u online herhaalmedicatie bij de huisartspraktijk kunt bestellen?	Nee	5	13,2
	Ja	33	86,8
	totaal	38	100,0
143. Heeft u online herhaalmedicatie bij de huisartspraktijk besteld?	Nee	20	52,6
	Ja	18	47,4
	totaal	38	100,0
rapportcijfer 'Online herhaalmedicatie bestellen'	0-5	1	5,9
	6-7	0	,0
	=>8	16	94,1
	totaal	17	100,0

Tabel 6.7. Aanvullende dienstverlening: telefonische herhaalmedicatie

		n (praktijk)	% (praktijk)
145. Wist u dat u telefonisch herhaalmedicatie bij de huisartspraktijk kunt bestellen?	Nee	0	,0
	Ja	38	100,0
	totaal	38	100,0
146. Heeft u telefonisch herhaalmedicatie bij de huisartspraktijk besteld?	Nee	21	55,3
	Ja	17	44,7
	totaal	38	100,0
rapportcijfer 'Telefonisch herhaalmedicatie bestellen'	0-5	1	6,3
	6-7	2	12,5
	=>8	13	81,3
	totaal	16	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

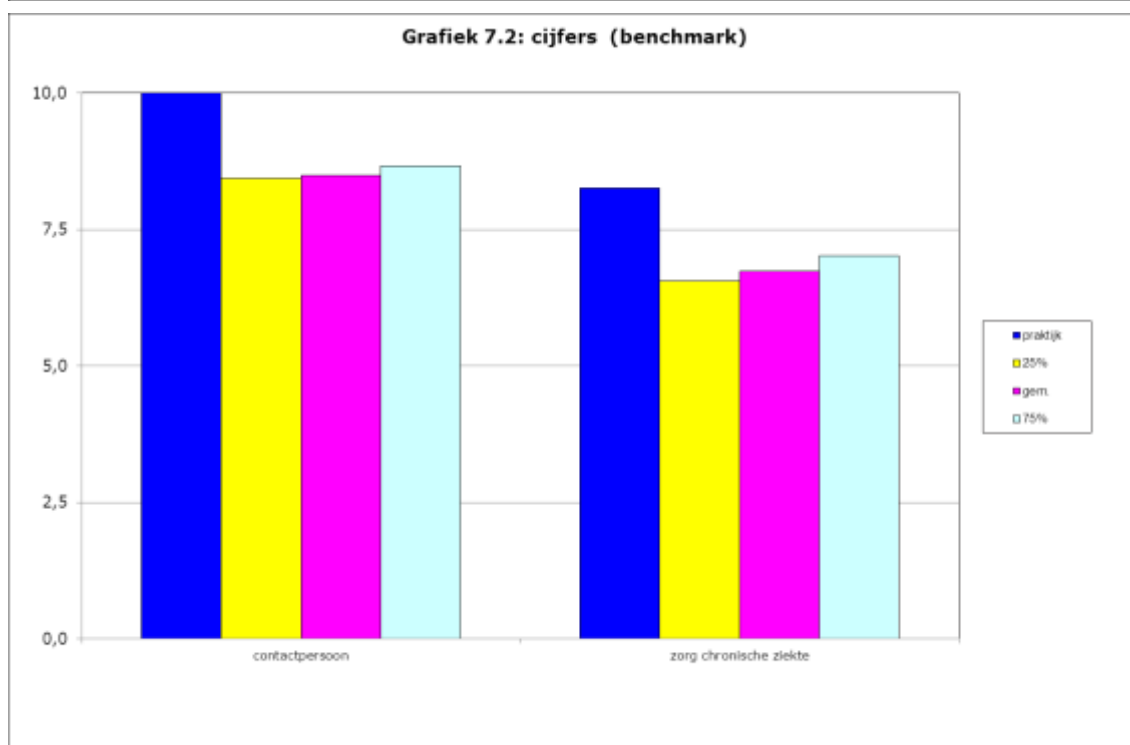
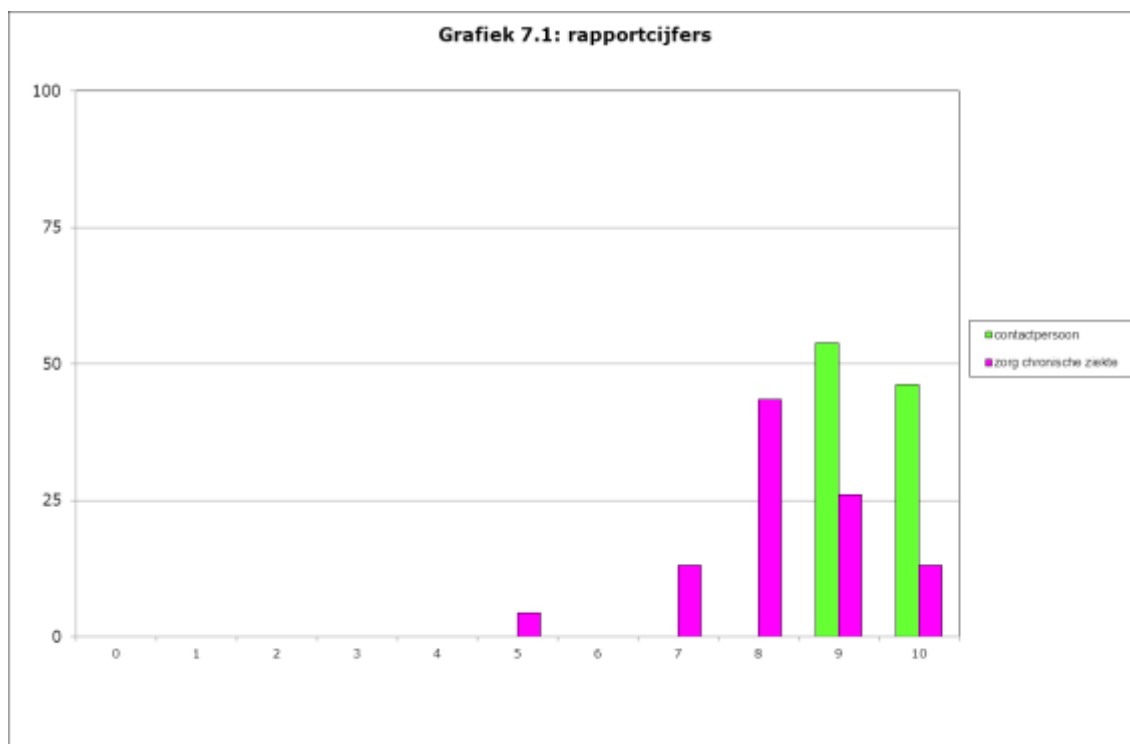
In tabel 7.1 wordt weergegeven hoeveel patiënten met een chronische aandoening de vragenlijst hebben ingevuld.

Tabel 7.1: chronische aandoeningen

		n (praktijk)	% (praktijk)
chronische ziekte	Nee	11	30,6
	astma / COPD	9	25,0
	reuma	1	2,8
	hart- en vaatziekten	17	47,2
	diabetes mellitus type I/II	5	13,9
	spijsverteringsziektes	4	11,1
	kanker	1	2,8
	chronische neurologische aandoening	0	,0
	stofwisselingsziektes	0	,0
	pijn	0	,0
	stemmingsstoornissen	3	8,3
	anders	5	13,9
	totaal	36	100,0
148. Voor welke chronische aandoening vult u deze vragenlijst in?	astma / COPD	3	11,1
	reuma	0	,0
	hart- en vaatziekten	13	48,1
	diabetes mellitus type I/II	4	14,8
	spijsverteringsziektes	3	11,1
	kanker	1	3,7
	chronische neurologische aandoeningen	0	,0
	stofwisselingsziektes	0	,0
	pijn	0	,0
	stemmingsstoornissen	3	11,1
	totaal	27	100,0

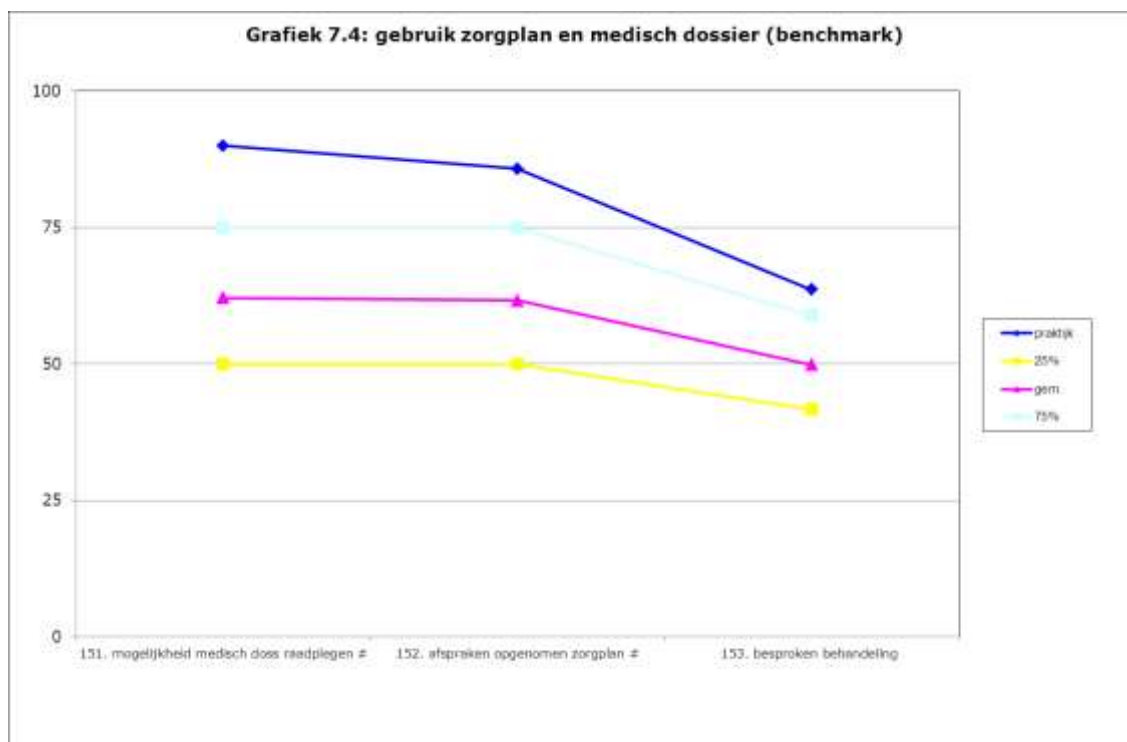
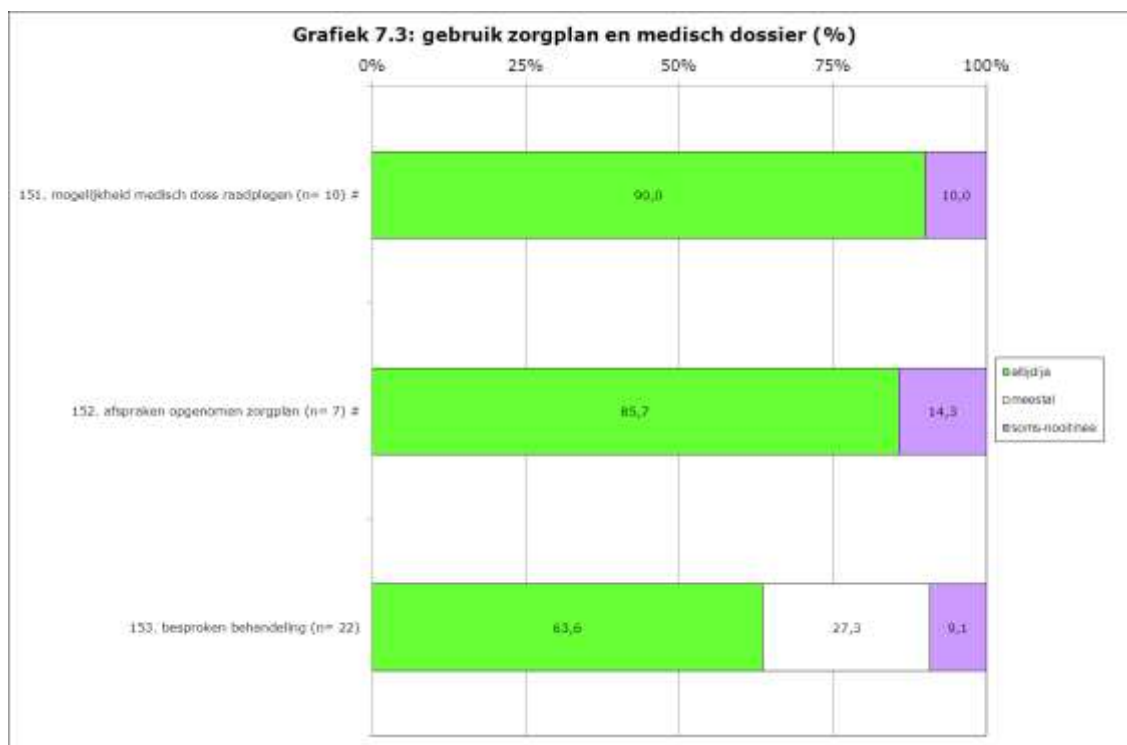
7.4 Zorg voor chronisch zieken: totaaloordeel

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

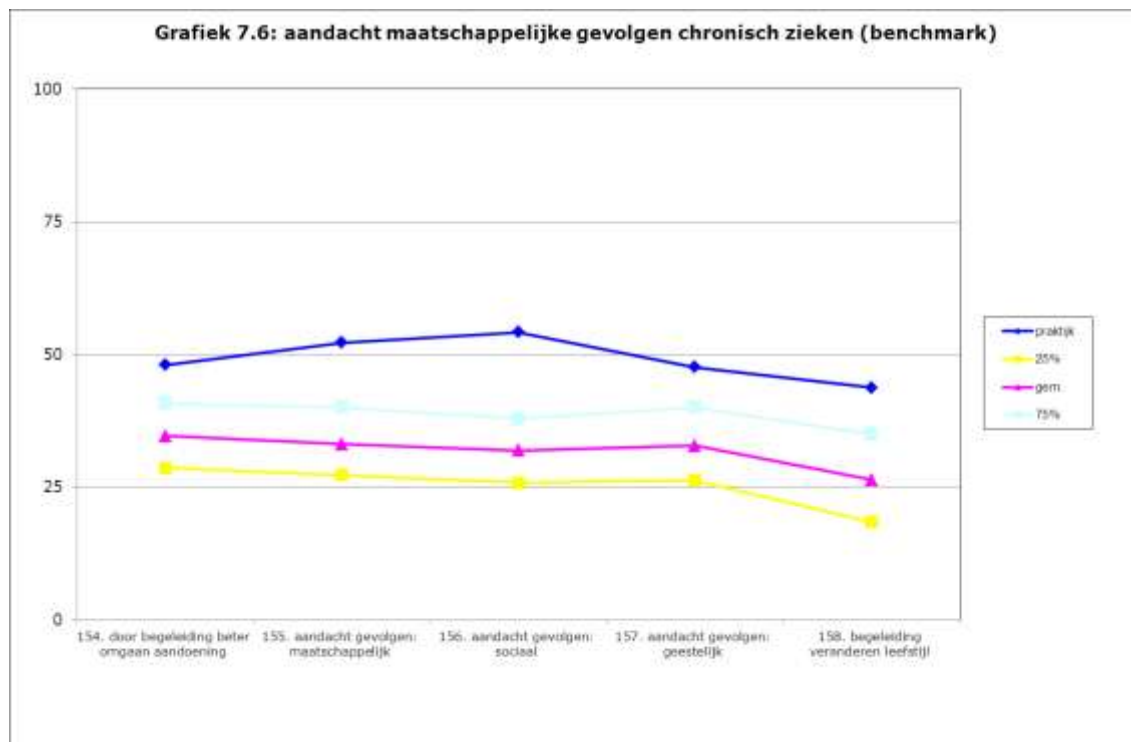
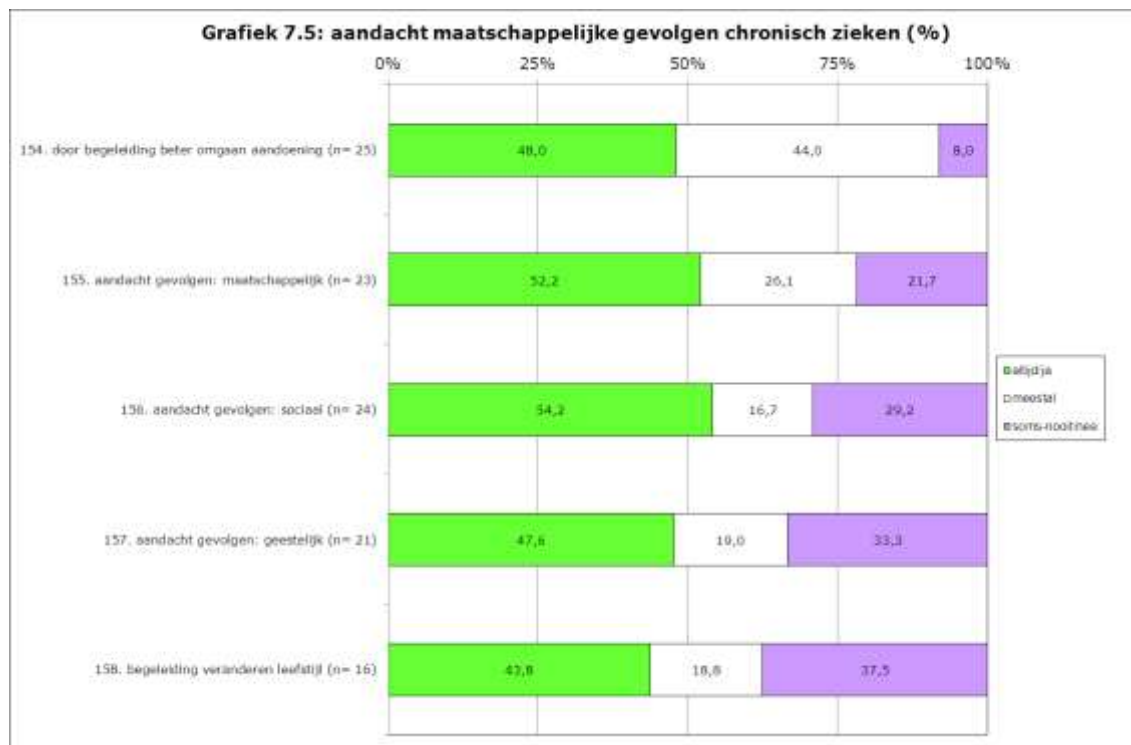
Onder het thema 'samenwerking met de patiënt' worden de uitkomsten gepresenteerd met betrekking tot a) het medisch dossier en het zorgplan en b) de mate waarin er aandacht is voor de gevolgen van de aandoening en leefstijlverandering. De scores op deze vragen worden in grafiek 7.3 en 7.4 gepresenteerd.



(#) = Item met afwijkende antwoordmogelijkheden (!) = Negatief geformuleerd item

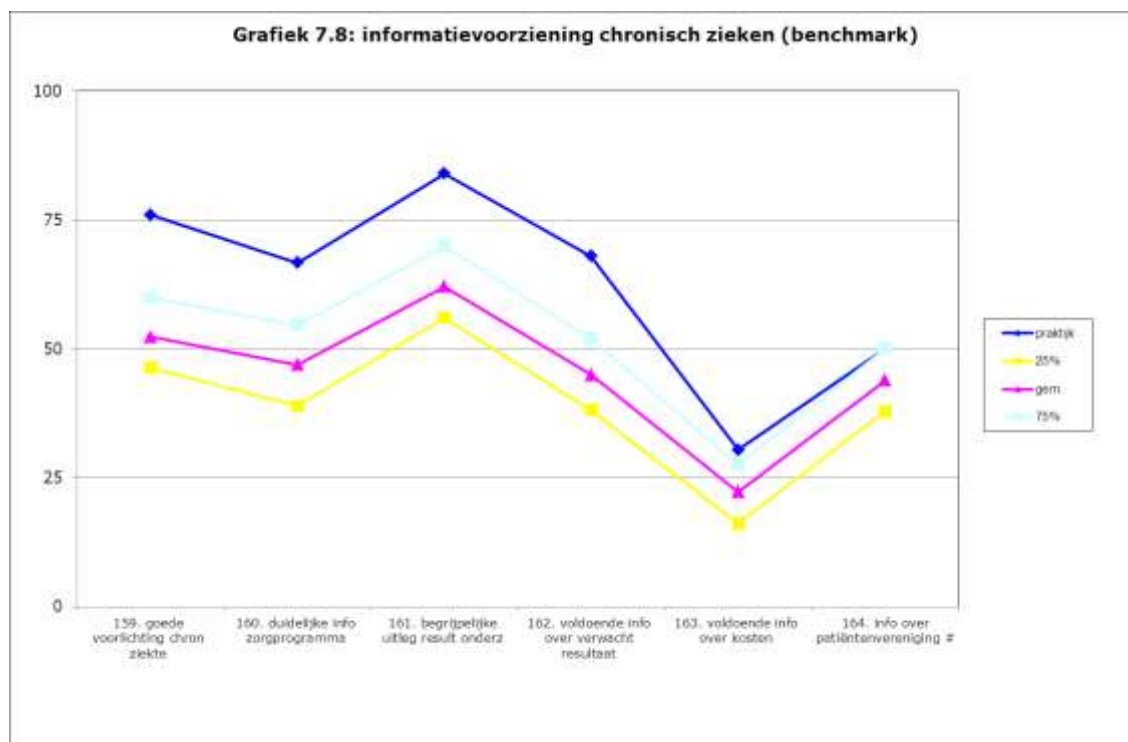
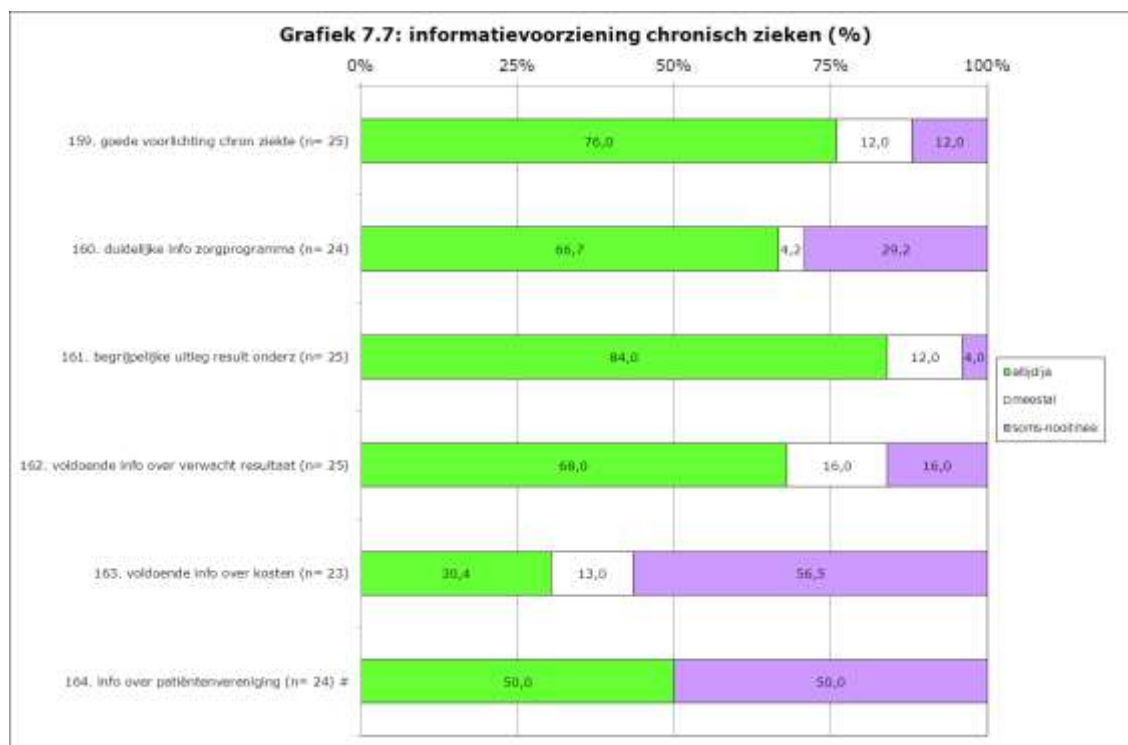
7.6 Aandacht gevolgen voor de chronisch zieke patiënt

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.

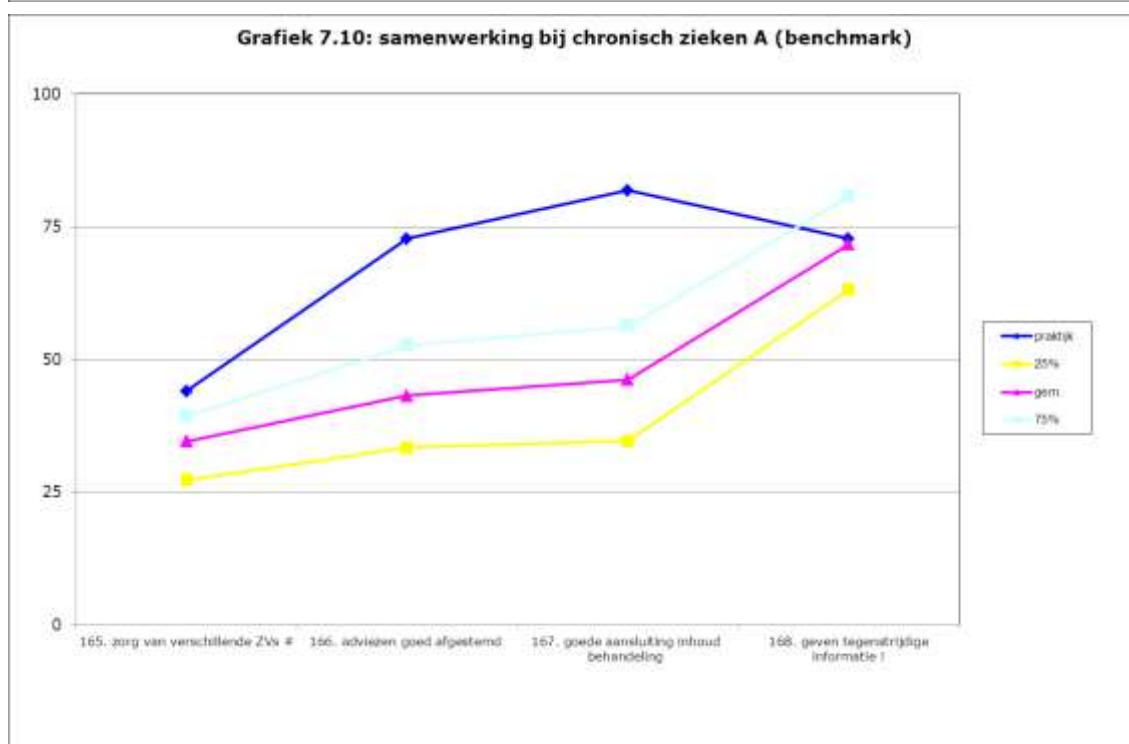
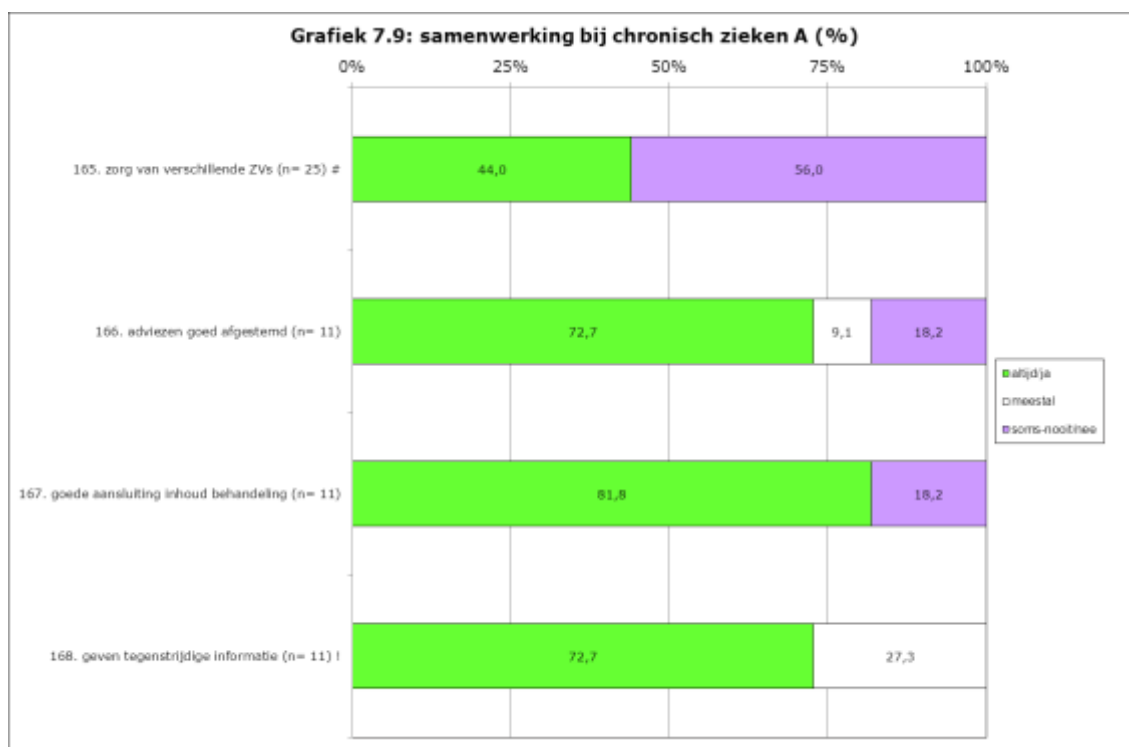


(#) = Item met afwijkende antwoordmogelijkheden (!) = Negatief geformuleerd item

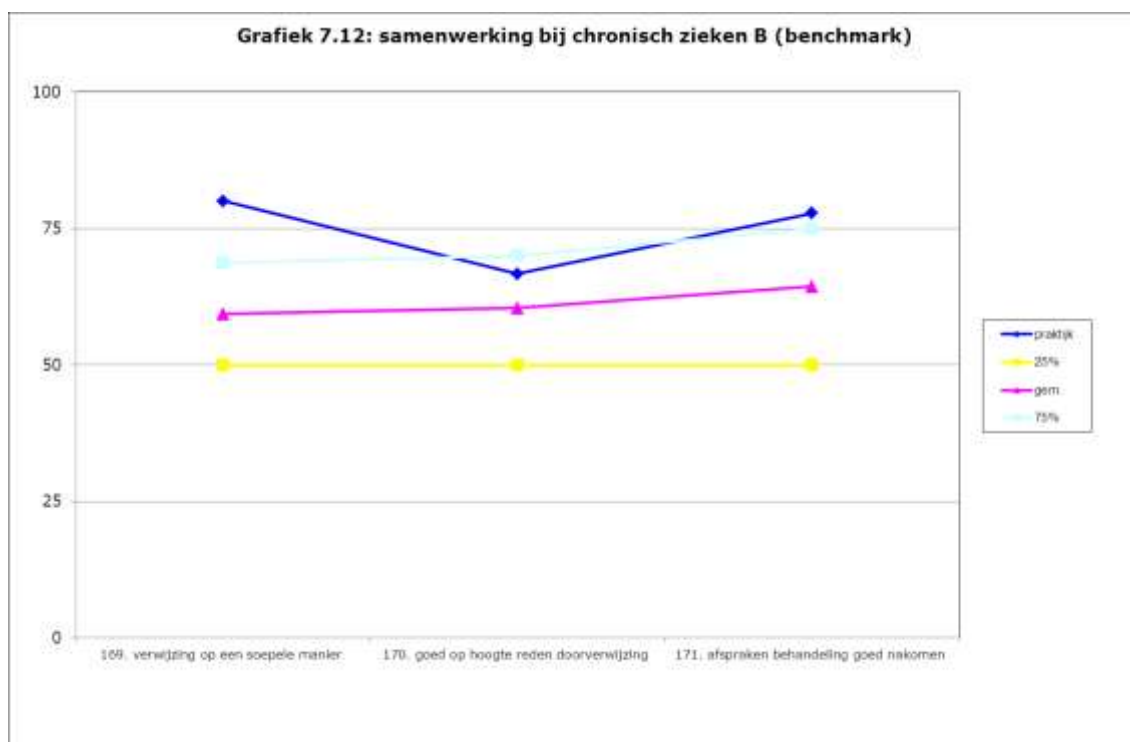
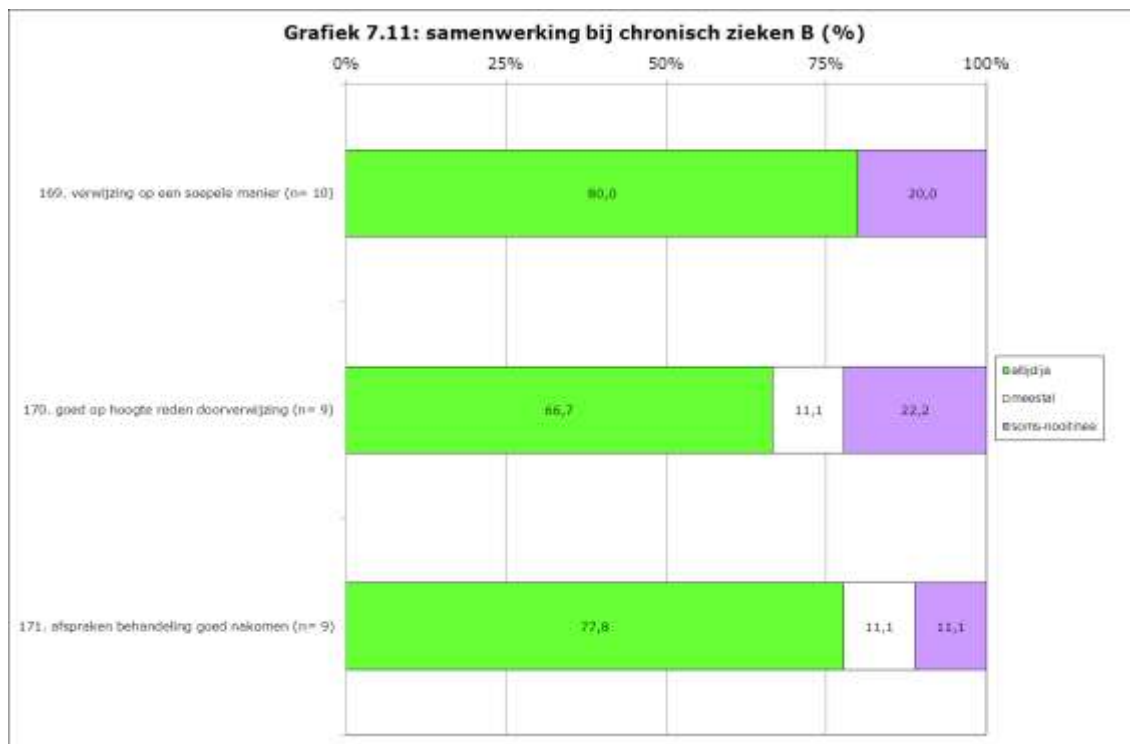
7.8 Samenwerking binnen zorgprogramma's

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)
Zorgverleners buiten praktijk		
apotheek	18	54,5
fysiotherapeut	14	42,4
oefentherapeut	1	3,0
psychosociale hulp	2	6,1
dietist	4	12,1
specialist in het ziekenhuis	20	60,6
thuiszorgmedewerker	0	,0
anders	3	9,1
totaal	33	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)
77. Heeft u deze medicijnen zelf opgehaald in de apotheek	Ja, ik heb mijn medicijnen zelf opgehaald in de apotheek	13	72,2
	Nee, iemand anders heeft mijn medicijnen opgehaald in de apo	1	5,6
	Nee, mijn medicijnen zijn thuisbezorgd	4	22,2
	totaal	18	100,0
78. Wanneer had u deze medicijnen in huis?	zelfde dag	4	23,5
	<24 uur	9	52,9
	< 48 uur	3	17,6
	> 48 uur	1	5,9
	totaal	17	100,0
79. Was de apotheek op de hoogte van de door de huisarts voorgeschreven behandeling?	Nooit	1	9,1
	Soms	1	9,1
	Meestal	2	18,2
	Altijd	7	63,6
	totaal	11	100,0
80. Had u nog vragen over de medicijnen die de huisarts u had voorgeschreven?	Nooit	10	58,8
	Soms	7	41,2
	Meestal	0	,0
	Altijd	0	,0
	totaal	17	100,0
81. Kon u deze vragen aan de apotheker of apothekersassistente stellen?	Nooit	0	,0
	Soms	1	14,3
	Meestal	0	,0
	Altijd	6	85,7
	totaal	7	100,0
cijfer samenwerking huisarts-apotheek	0-5	1	5,6
	6-7	4	22,2
	=>8	13	72,2
	totaal	18	100,0

Tabel 8.3: samenwerking tussen praktijk en fysiotherapie

		n (praktijk)	% (praktijk)
83. Bent u door de huisarts naar de fysiotherapeut verwezen?	Nee	6	42,9
	Ja	8	57,1
	totaal	14	100,0
84. Heeft de huisarts de fysiotherapeut op de hoogte gesteld van de reden van uw verwijzing?	Nee	1	14,3
	Ja	6	85,7
	totaal	7	100,0
85. Heeft u van uw huisartspraktijk een verwijsbrief voor de fysiotherapeut ontvangen?	nee	0	,0
	direct mee	7	100,0
	per post	0	,0
	opgehaald	0	,0
	totaal	7	100,0
86. Heeft de huisarts u goed voorgelicht bij de verwijzing naar de fysiotherapeut?	Nee	0	,0
	Ja	7	100,0
	totaal	7	100,0
87. Heeft de fysiotherapeut uw huisarts op de hoogte gebracht van de gestelde diagnose en de (eventueel) ingestelde behandeling?	Nee	2	28,6
	Ja	5	71,4
	totaal	7	100,0
88. Sloten de behandeling van de huisarts en de behandeling van de fysiotherapeut op elkaar aan?	Nee	0	,0
	Een beetje	1	9,1
	Grotendeels	3	27,3
	Helemaal	7	63,6
	totaal	11	100,0
89. Gaven de huisarts en de fysiotherapeut u tegenstrijdige informatie?	Nooit	9	75,0
	Soms	1	8,3
	Meestal	2	16,7
	Altijd	0	,0
	totaal	12	100,0
cijfer samenwerking huisarts-fysiotherapeut	0-5	0	,0
	6-7	0	,0
	=>8	12	100,0
	totaal	12	100,0

Tabel 8.4: samenwerking tussen praktijk en specialist

		n (praktijk)	% (praktijk)
115. Bent u door de huisarts naar de specialist verwezen?	Nee	3	15,0
	Ja	17	85,0
	totaal	20	100,0
116. Heeft de huisarts de specialist op de hoogte gesteld van de reden van uw verwijzing?	Nee	1	6,3
	Ja	15	93,8
	totaal	16	100,0
117. Heeft u van uw huisartspraktijk een verwijsbrief voor de specialist ontvangen?	nee	0	,0
	direct mee	16	100,0
	per post	0	,0
	opgehaald	0	,0
	totaal	16	100,0
118. Heeft de huisarts u goed voorgelicht bij de verwijzing naar de specialist?	Nee	2	12,5
	Ja	14	87,5
	totaal	16	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	15	100,0
	totaal	15	100,0
120. Sloten de behandeling van de huisarts en de behandeling van de specialist op elkaar aan?	Nee	1	5,3
	Een beetje	2	10,5
	Grotendeels	3	15,8
	Helemaal	13	68,4
	totaal	19	100,0
121. Gaven de huisarts en de specialist u tegenstrijdige informatie?	Nooit	15	78,9
	Soms	3	15,8
	Meestal	1	5,3
	Altijd	0	,0
	totaal	19	100,0
cijfer samenwerking huisarts-specialist	0-5	0	,0
	6-7	2	10,5
	=>8	17	89,5
	totaal	19	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	42
	• Vindbaarheid	1
online afsprakenservice	• Geen opmerkingen	43
e-consult	• Geen opmerkingen	43
avondspreekuur	• Geen opmerkingen	43
weekendspreekuur	• Geen opmerkingen	43
zorg rondom afnemen lichaamsmateriaal	• Geen opmerkingen	43
online herhaalmedicatieservice	• geen inlogprocedure	1
	• Geen opmerkingen	42
telefonische herhaalmedicatieservice	• Duidelijker, het moment wanneer men kan inspreken	1
	• Geen opmerkingen	42

Tabel B1.2: verbeteruggesties huisartspraktijk algemeen

		n
één ding veranderen aan de zorg	• Ben tevreden	1
	• Betere ventilatie in de wachtkamer.	1
	• De huisarts is met regelmaat afwezig of druk en wordt dan vervangen door een waarnemer/ster. Dit vind ik vervelend. Door mijn problemen wil ik graag door mijn eigen arts geholpen worden, maar dat is niet altijd op korte termijn mogelijk.	1
	• De lange wachttijd, dat als je een afspraak hebt staan dit evengoed nog 30 min kan uitlopen.	1
	• Er hoeft niets te veranderen, het is goed zo.	1
	• Geen	1
	• Geen behoefte aan verandering	1
	• Geen opmerkingen	21
	• Geen verandering.	1
	• Geen, vind het al prima zoals deze is	1
	• Gehorigheid en klimaat in wachtkamer	1
	• Helemaal niets. Ik ben zeer tevreden over deze huisartsenpraktijk	1
	• Ik ben heel tevreden over alles en iedereen in de praktijk	1
	• Ik ben gewoon heel tevreden	1
	• Minder lange wachttijden in de wachtkamer	1
	• Minder lange wachttijden. Vooral met kleine kinderen is dat nog wel eens lastig.	1
	• Niet, lekker doorgaan zo	1
	• Niks, een prima huisarts zeer tevreden! Op alle gebieden	1
	• ruimere mogelijkheid voor afhalen herhaalrecepten	1
	• Snellere mogelijkheden tot bezoek huisarts, maar niet de ass.arts.	1
	• Soms zijn medicijnen niet uitvoorraad leverbaar en dat betekent na het onderzoek nog een keer naar de huisapotheek. Maar dat is nu eenmaal zo op het platteland.	1
	• Via internet een afspraak kunnen inplannen die niet spoedeisend is. Nu moet ik in principe vrij nemen van mijn werk, dan bellen en dan is er vaak geen plek die dag omdat het niet dringend / echt noodzakelijk is. Neem ik dus voor niets vrij en kost mij verlofuren. Dus zou prettig zijn als ik niet dringende afspraken via internet zou kunnen plannen.	1
	• Voor mij niets te veranderen. Ik word altijd uitstekend geholpen.	1

Tabel B1.3: verbeteruggesties samenwerking met andere zorgverleners

		n
apotheek	• Geen opmerkingen	43
fysiotherapeut	• Geen opmerkingen	43
oefentherapeut	• Geen opmerkingen	43
psychosociale hulpverlener	• Geen opmerkingen	42
	• Psychotherapeuten moeten huisartsen serieuzer nemen!	1
diëtist	• Geen opmerkingen	43
specialist	• Geen opmerkingen	43
thuiszorg	• Geen opmerkingen	43

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

		n
fysiotherapeut	• Geen opmerkingen	43
oefentherapeut	• Geen opmerkingen	43
psychosociale zorg	• Geen opmerkingen	43
diëtist	• Geen opmerkingen	43
specialist	• Geen opmerkingen	43

BIJLAGE 2. Samenwerking met andere zorgverleners

Tabel B2.1: samenwerking tussen praktijk en oefentherapeut

		n (praktijk)	% (praktijk)
91. Bent u door de huisarts naar de oefentherapeut verwezen?	Nee	0	,0
	Ja	1	100,0
	totaal	1	100,0
92. Heeft de huisarts de oefentherapeut op de hoogte gesteld van de reden van uw verwijzing?	Nee	0	,0
	Ja	1	100,0
	totaal	1	100,0
93. Heeft u van uw huisartspraktijk een verwijsbrief voor de oefentherapeut ontvangen?	nee	0	,0
	direct mee	1	100,0
	per post	0	,0
	opgehaald	0	,0
	totaal	1	100,0
94. Heeft de huisarts u goed voorgelicht bij de verwijzing naar de oefentherapeut?	Nee	0	,0
	Ja	1	100,0
	totaal	1	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	0	,0
	totaal	0	,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	1	100,0
	totaal	1	100,0
97. Gaven de huisarts en de oefentherapeut u tegenstrijdige informatie?	Nooit	1	100,0
	Soms	0	,0
	Meestal	0	,0
	Altijd	0	,0
	totaal	1	100,0
cijfer samenwerking huisarts-oefentherapeut	0-5	0	,0
	6-7	0	,0
	=>8	1	100,0
	totaal	1	100,0

Tabel B2.2: samenwerking tussen praktijk en psychosociale hulpverlener

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

Tabel B2.3: samenwerking tussen praktijk en diëtist

		n (praktijk)	% (praktijk)
107. Bent u door de huisarts naar de diëtist verwezen?	Nee	1	25,0
	Ja	3	75,0
	totaal	4	100,0
108. Heeft de huisarts de diëtist op de hoogte gesteld van de reden van uw verwijzing?	Nee	0	,0
	Ja	3	100,0
	totaal	3	100,0
109. Heeft u van uw huisartspraktijk een verwijsbrief voor de diëtist ontvangen?	nee	0	,0
	direct mee	3	100,0
	per post	0	,0
	opgehaald	0	,0
	totaal	3	100,0
110. Heeft de huisarts u goed voorgelicht bij de verwijzing naar de diëtist?	Nee	0	,0
	Ja	3	100,0
	totaal	3	100,0
111. Heeft de diëtist uw huisarts op de hoogte gebracht van de gestelde diagnose en de (eventueel) ingestelde behandeling?	Nee	0	,0
	Ja	1	100,0
	totaal	1	100,0
112. Sloten de behandeling van de huisarts en de behandeling van de diëtist op elkaar aan?	Nee	0	,0
	Een beetje	1	25,0
	Grotendeels	0	,0
	Helemaal	3	75,0
	totaal	4	100,0
113. Gaven de huisarts en de diëtist u tegenstrijdige informatie?	Nooit	4	100,0
	Soms	0	,0
	Meestal	0	,0
	Altijd	0	,0
	totaal	4	100,0
cijfer samenwerking huisarts-diëtist	0-5	1	25,0
	6-7	0	,0
	=>8	3	75,0
	totaal	4	100,0

Tabel B2.4: samenwerking tussen praktijk en thuiszorg

		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	0	,0
	totaal	0	,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	0	,0
	Helemaal	0	,0
	totaal	0	,0
125. Gaven de huisarts en de thuiszorgmedewerker u tegenstrijdige informatie?	Nooit	0	,0
	Soms	0	,0
	Meestal	0	,0
	Altijd	0	,0
	totaal	0	,0
cijfer samenwerking huisarts-thuiszorg	0-5	0	,0
	6-7	0	,0
	=>8	0	,0
	totaal	0	,0