



Patiëntervaringen met de huisartspraktijk

Huisarts dr. F.P. Hohmann

Gezondheidscentrum Levinas

Rotterdam

Rapportage patiëntervaringen

november 2017



INHOUDSOPGAVE

HOOFDSTUK 1.	INLEIDING	5
1.1	Patiëntervaringen	5
1.2	Het onderzoek	5
1.3	Opbouw rapport	5
HOOFDSTUK 2.	UITVOERING VAN HET ONDERZOEK	7
2.1	Vragenlijst	7
2.2	Stappen in het onderzoek	7
2.2.1	Start-up	7
2.2.2	De meting	8
2.2.3	Rapportage	8
2.3	Respondenten	8
2.4	Leeswijzer	9
HOOFDSTUK 3.	TOTAALoordeel	11
HOOFDSTUK 4.	ERVARINGEN MET DE HUISARTSENZORG	13
4.1	Inleiding	13
4.2	Bereikbaarheid en toegankelijkheid	14
4.3	Accommodatie	15
4.4	Contact met de praktijk en de assistente	16
4.5	Bejegening door de huisarts	17
4.6	Informatievoorziening en communicatie	18
4.7	Samenwerking met de patiënt	19
4.8	Deskundigheid van de huisarts	20
HOOFDSTUK 5.	ERVARINGEN MET DE DOKTERSASSISTENTEN IN DE HUISARTSPRAKTIJK	21
5.1	Inleiding	21
5.2	Bejegening door de doktersassistenten	22
5.3	Deskundigheid van de doktersassistenten	23
5.4	Samenwerking binnen de huisartspraktijk	24
5.5	Samenwerking met de patiënt	25
HOOFDSTUK 6.	ERVARINGEN MET ANDERE ZORGVERLENERS IN DE HUISARTSPRAKTIJK	27
6.1	Inleiding	27
6.2	Bejegening door de andere zorgverleners	28
6.3	Deskundigheid van de andere zorgverleners	29
6.5	Samenwerking binnen de huisartspraktijk	30
6.4	Samenwerking met de patiënt	31
HOOFDSTUK 7.	PRESTATIE-INDICATOREN PLUSPRAKTIJK	33
HOOFDSTUK 8.	AANVULLENDE DIENSTVERLENING	35
8.1	Inleiding	35
8.2	Aanvullende dienstverlening in de huisartspraktijk	35

HOOFDSTUK 9.	SAMENWERKING MET ANDERE ZORGVERLENERS.....	37
9.1	Inleiding	37
9.2	Samenwerking met apotheek	38
9.3	Samenwerking met specialist.....	39
9.4	Samenwerking met fysiotherapie	40
BIJLAGE 1.	VERBETERSUGGESTIES VAN PATIËNTEN	41
BIJLAGE 2.	DE VRAGENLIJST	43

HOOFDSTUK 1. INLEIDING

1.1 Patiëntervaringen

Deze rapportage heeft betrekking op de ervaring van patiënten met de huisartsenzorg. Daarmee kunnen zorgaanbieders werken aan kwaliteitsverbetering op thema's die vanuit patiëntperspectief van belang zijn. Het onderzoek is uitgevoerd door onderzoeksbureau ARGO BV uit Groningen. ARGO is ISO 9001:2016 gecertificeerd. De aanpak heeft als doel: meten én verbeteren. Deze rapportage bevat de uitkomsten van een meting van de ervaringen van patiënten van Dr. F.P. Hohmann in Gezondheidscentrum Levinas.

1.2 Het onderzoek

In de onderzoeksperiode werden alle patiënten van 16 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 Gezondheidscentrum Levinas beschreven. Vanaf hoofdstuk 3 worden de uitkomsten gepresenteerd.

2.1 Vragenlijst

Voor het uitvoeren van het patiëntervaringsonderzoek in de huisartspraktijk kon de praktijk kiezen uit een aantal verschillende modules:

- Met een verkorte versie van de CQ-Index huisartsenzorg overdag werd een algemeen beeld verkregen van de ervaringen met de praktijk en zorg van de huisarts/andere zorgverleners (POH, assistente);
- Service en bereikbaarheid;
- Samenwerking in de eerstelijns;
- 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 huisartspraktijk 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

2.2.1 Start-up

De praktijk ontving afhankelijk van de gekozen aanpak (a) een 'startpakket' met 100 codekaarten voor de huisarts (b) een instructie voor het beveiligd aanleveren van e-mailadressen en het doen van een vooraankondiging aan patiënten over het onderzoek. 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 huisarts werden maximaal 100 patiënten van de huisarts benaderd. Het veldwerk vond plaats met een online vragenlijst. De huisarts of assistente overhandigde na afloop van een bezoek aan de praktijk een uitnodigingskaart met inlogcode aan de patiënt, of de patiënten werden met een e-mail benaderd die een link naar de vragenlijst bevatte.

2.2.3 Rapportage

Na de meting in de huisartspraktijk werden de gegevens geanalyseerd met SPSS 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 respondenten	25
---------------------	----

In tabel 2.2 zijn enkele achtergrondgegevens van de patiënten samengevat: geslacht (% vrouwen), leeftijd (% patiënten 65 jaar en ouder) en het opleidingsniveau (% geen of lager onderwijs).

Tabel 2.2: Achtergrondkenmerken patiënten

% vrouw	72,0
% jonger dan 45	32,0
% 65 en ouder	24,0
% geen of lager onderwijs	32,0

In tabel 2.3 is aangegeven welke modules van de vragenlijst zijn ingevuld. Onder (n) is het aantal respondenten vermeld dat deze onderdelen heeft beantwoord. Het percentage is bepaald op basis van de valide n; deze is per module weergegeven bij 'totaal'. Bijvoorbeeld: als de module 'Chronische aandoening' door totaal 50 mensen is ingevuld, en 5 mensen hebben deze module voor 'diabetes' beantwoord, dan is dit aangegeven als 10%.

Tabel 2.3: Ingevulde modules van de online vragenlijst

		n	%
Met welke zorgverleners in de praktijk heeft u in de afgelopen 12 maanden contact gehad?	Huisarts	25	100,0
	Doktersassistente	13	52,0
	Praktijkondersteuner	3	12,0
	totaal	25	100,0
Van welke zorgverleners buiten de huisartspraktijk heeft u de afgelopen 12 maanden zorg gekregen?	Geen andere zorgverleners	4	16,0
	Apotheek	16	64,0
	Fysiotherapeut	6	24,0
	Anders	9	36,0
	totaal	25	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: totaaloordeel over de huisartspraktijk
- hoofdstuk 4: ervaringen met de huisartsenzorg
- hoofdstuk 5: ervaringen met de doktersassistente in de huisartspraktijk
- hoofdstuk 6: ervaringen met de andere zorgverleners in de huisartspraktijk
- hoofdstuk 7: prestatie-indicatoren pluspraktijk
- hoofdstuk 8: aanvullende dienstverlening
- hoofdstuk 9: samenwerking tussen huisarts en andere zorgverleners.

Uitkomsten per vraag in staafdiagrammen – a-grafieken

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). Sommige vragen zijn negatief geformuleerd en herkenbaar met een '!' in de grafieken. Deze vragen zijn echter omgecodeerd waardoor groen in de grafiek nog steeds de positieve score weergeeft. 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 - b-grafieken

De lijngrafieken bevatten een benchmark. Per item is het % 'altijd', 'ja, helemaal' of 'ja' weergegeven van uw eigen praktijk (donkerblauwe lijn). Tevens is opgenomen: een vergelijking met gemiddelde % 'altijd', 'ja, helemaal' of 'ja' (oranje lijn) en het 25% (rode lijn) en 75% kwartiel (groene lijn). Indien de waarde van uw praktijk onder de rode lijn ligt, zou uw praktijk behoren tot de 25% laagst scorende praktijken uit de referentiegroep. Indien uw score boven de groene lijn ligt, zou uw praktijk tot de 25% hoogst scorende praktijken uit de referentiegroep. De gegevens uit deze benchmark zijn gebaseerd op een referentiebestand met huisartspraktijken die in 2015 en 2016 onderzoek hebben uitgevoerd.

Afwijkende formuleringen

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

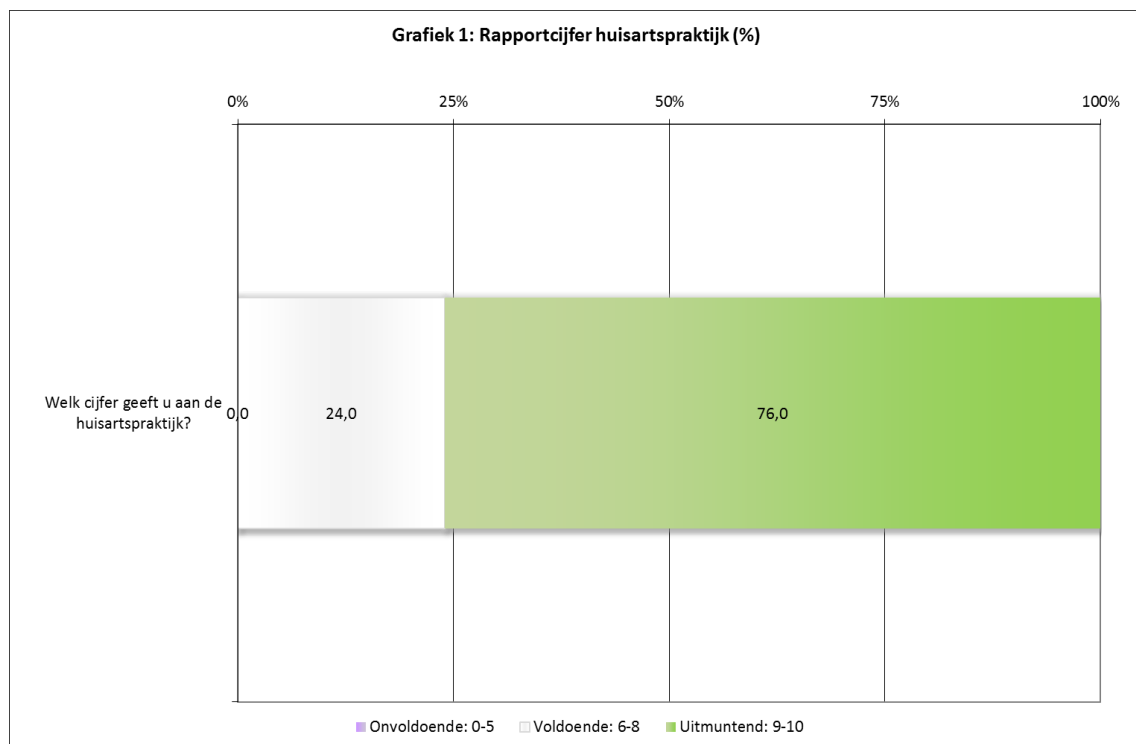
HOOFDSTUK 3. TOTAALoordeel

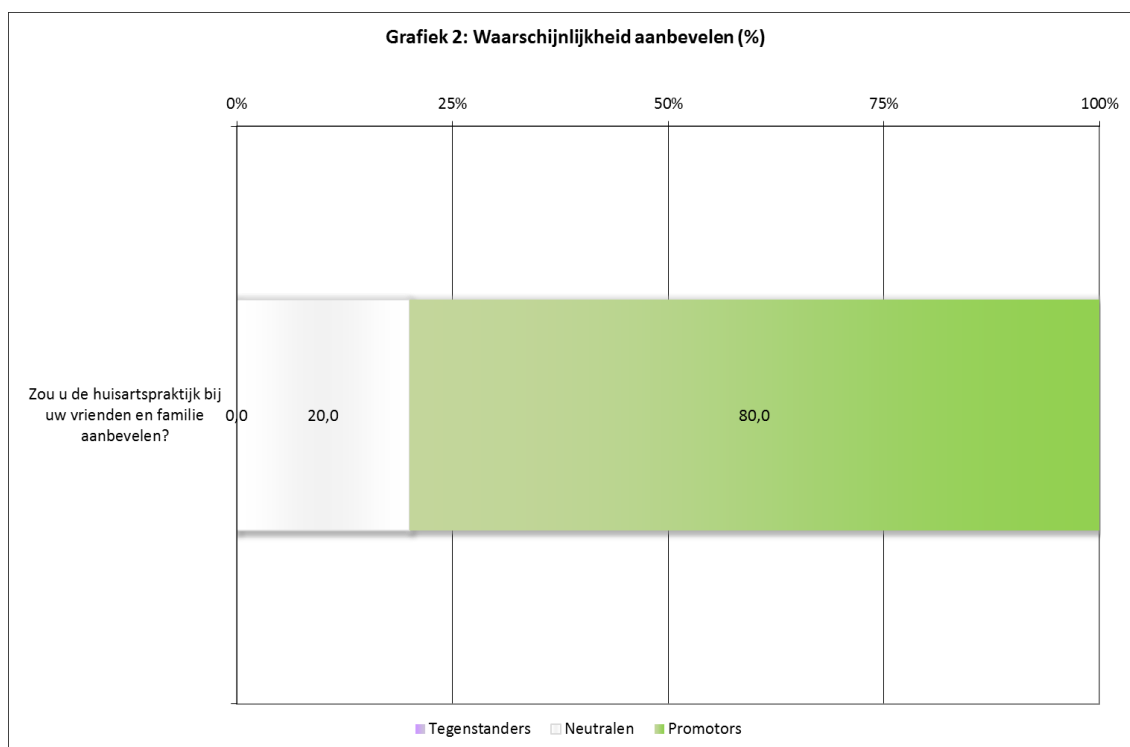
Voordat wordt ingegaan op de verschillende thema's in de vragenlijst, wordt het totale oordeel van de patiënt over de huisartspraktijk gepresenteerd. In tabel 3.1 en grafieken 3.1 en 3.2 wordt het overall oordeel weergegeven. Het overall oordeel bestaat uit een rapportcijfer en de waarschijnlijkheid 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 Netto 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 Netto Promotor Score voor uw huisartspraktijk en de referentiegroep. De grafieken bevatten de verdeling over de verschillende cijfers.

Tabel 3.1: Rapportcijfer en Netto Promotor Score

	2017	25%	gem.	75%
rapportcijfer	9,2	8,1	8,3	8,6
NPS	80,0	27,8	42,1	56,7





HOOFDSTUK 4. ERVARINGEN MET DE HUISARTSENZORG

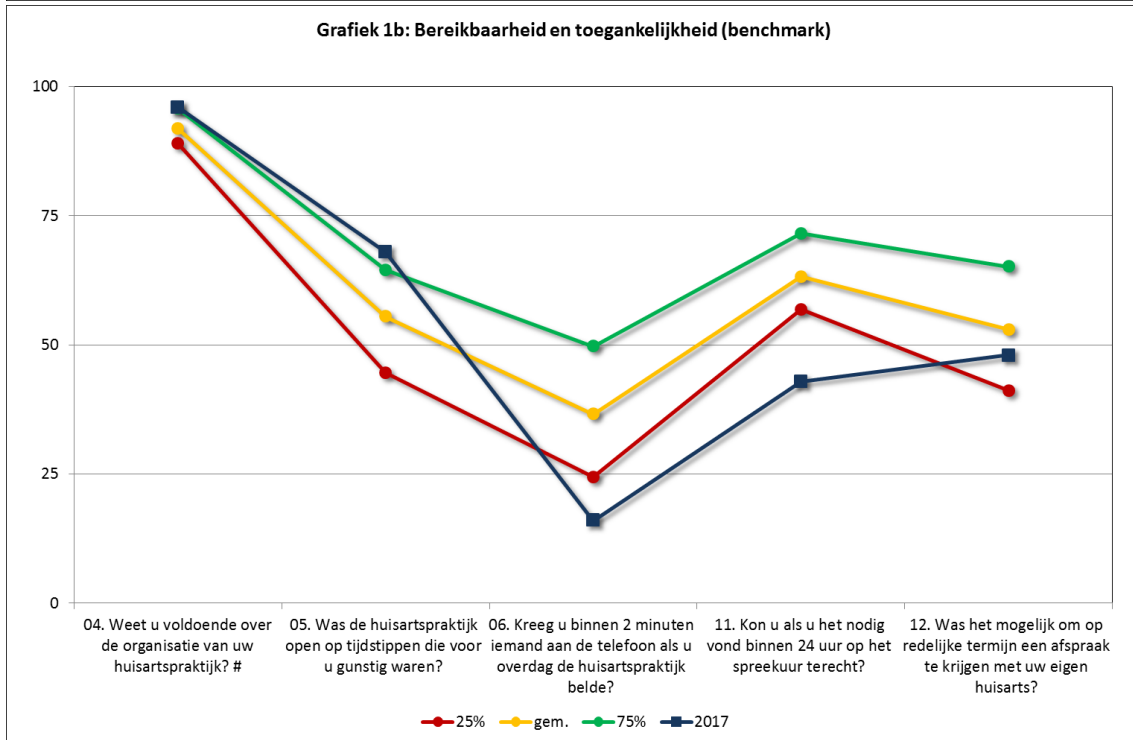
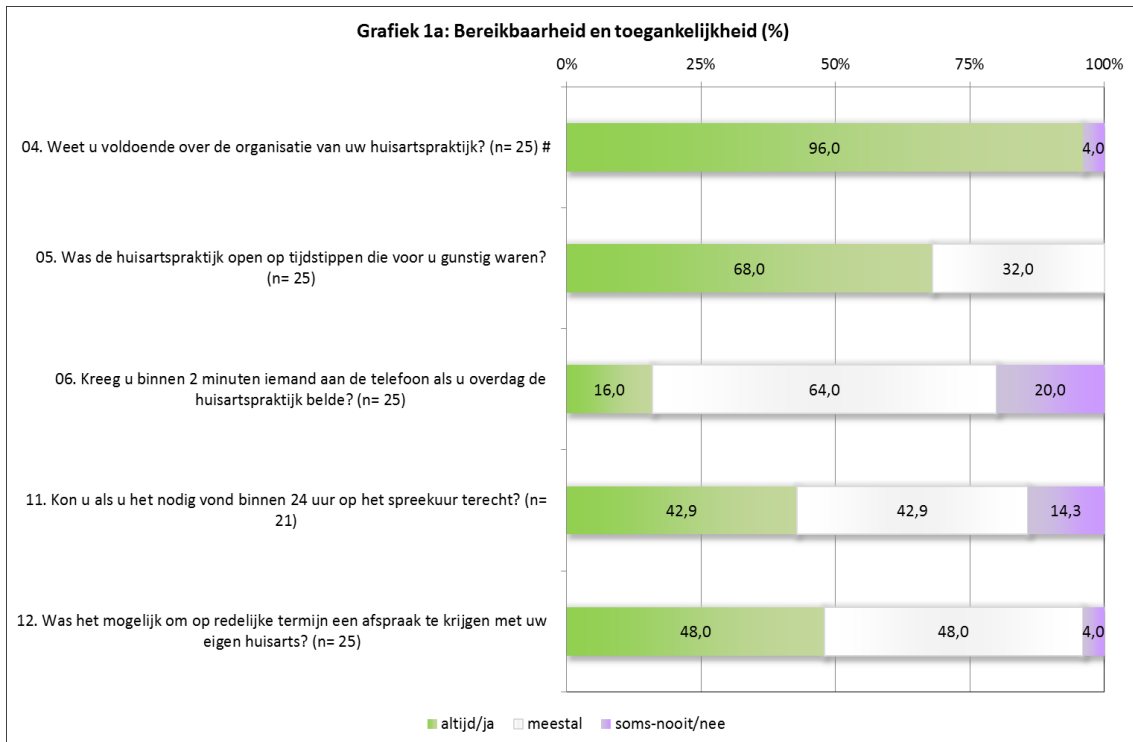
4.1 Inleiding

In dit hoofdstuk komen de ervaringen van patiënten met de huisartsenzorg aan de orde.

Achtereenvolgens wordt ingegaan op bereikbaarheid, toegankelijkheid, accommodatie, contact met de assistente, bejegening door de huisarts, informatie/communicatie, samenwerking met de patiënt en deskundigheid. In bijlage 1 zijn verbeteringsuggesties opgenomen, die door de patiënten in de vragenlijst naar voren zijn gebracht.

4.2 Bereikbaarheid en toegankelijkheid

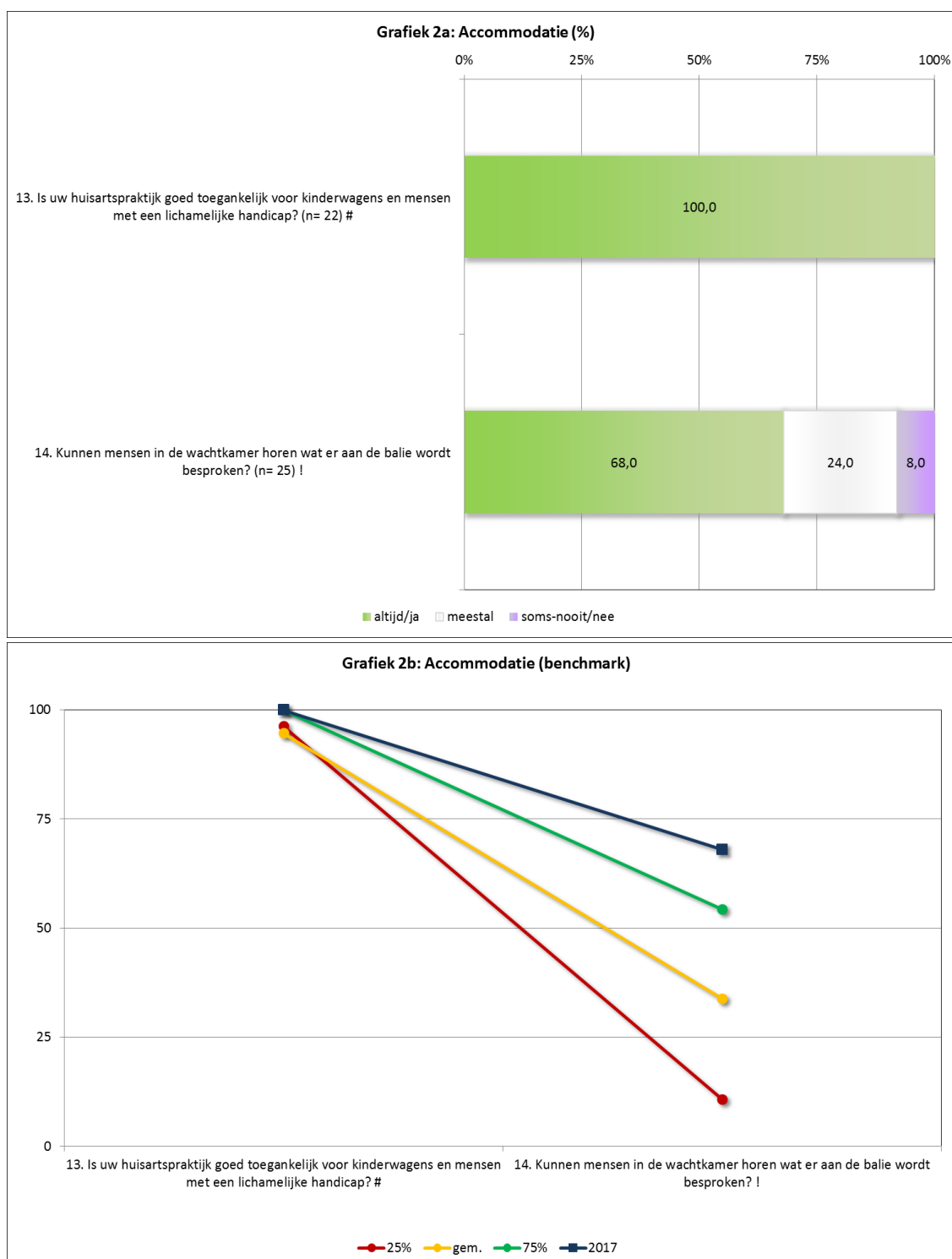
De antwoorden op de vragen met betrekking tot de bereikbaarheid en de toegankelijkheid van de huisartspraktijk staan in grafiek 4.1. Ervaart de patiënt bijvoorbeeld dat hij/zij - indien nodig - snel bij de praktijk terecht kan?



(#) = Item met afwijkende antwoordmogelijkheden

4.3 Accommodatie

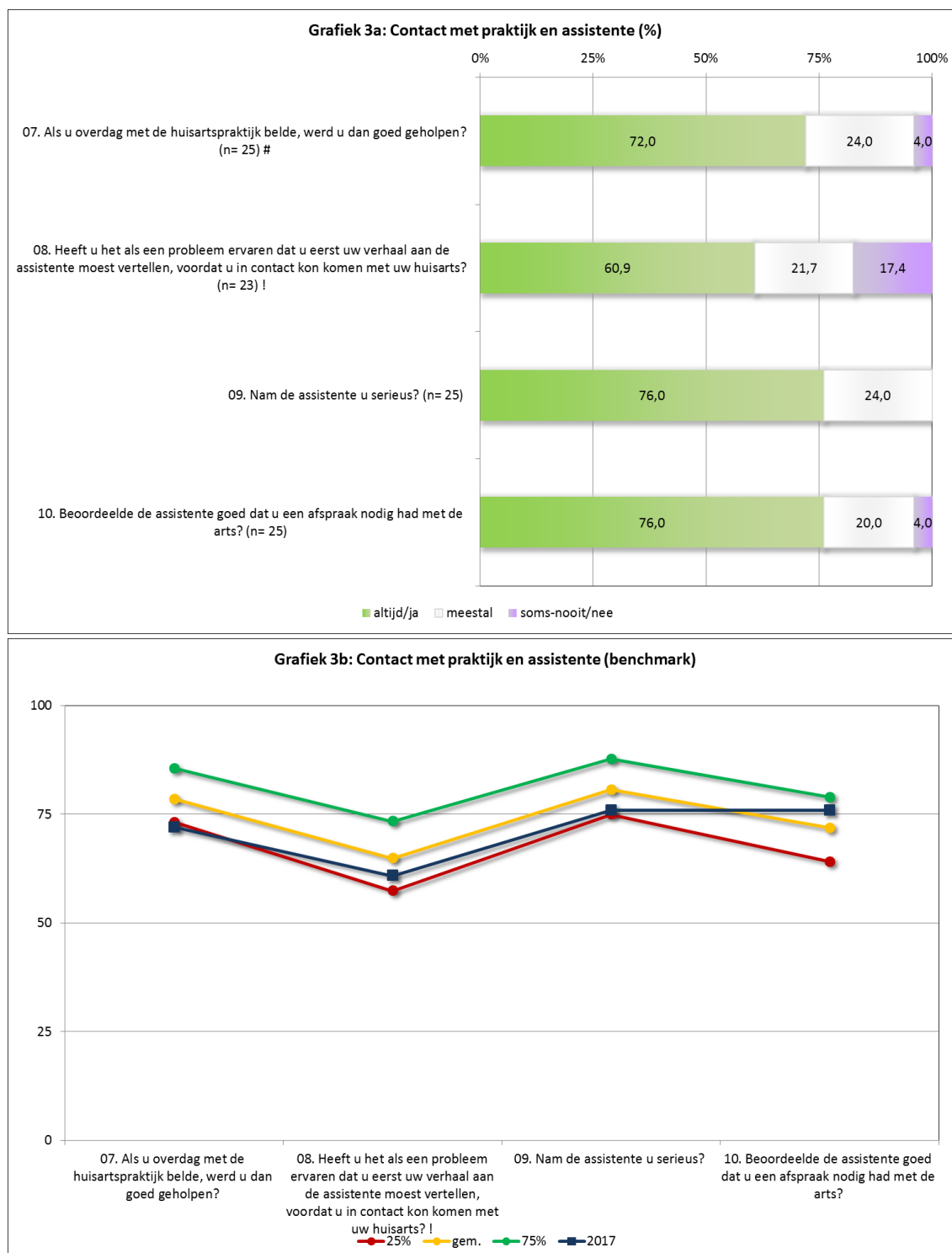
De antwoorden op de vragen met betrekking tot de accommodatie van de praktijk staan in grafiek 4.2.



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

4.4 Contact met de praktijk en de assistente

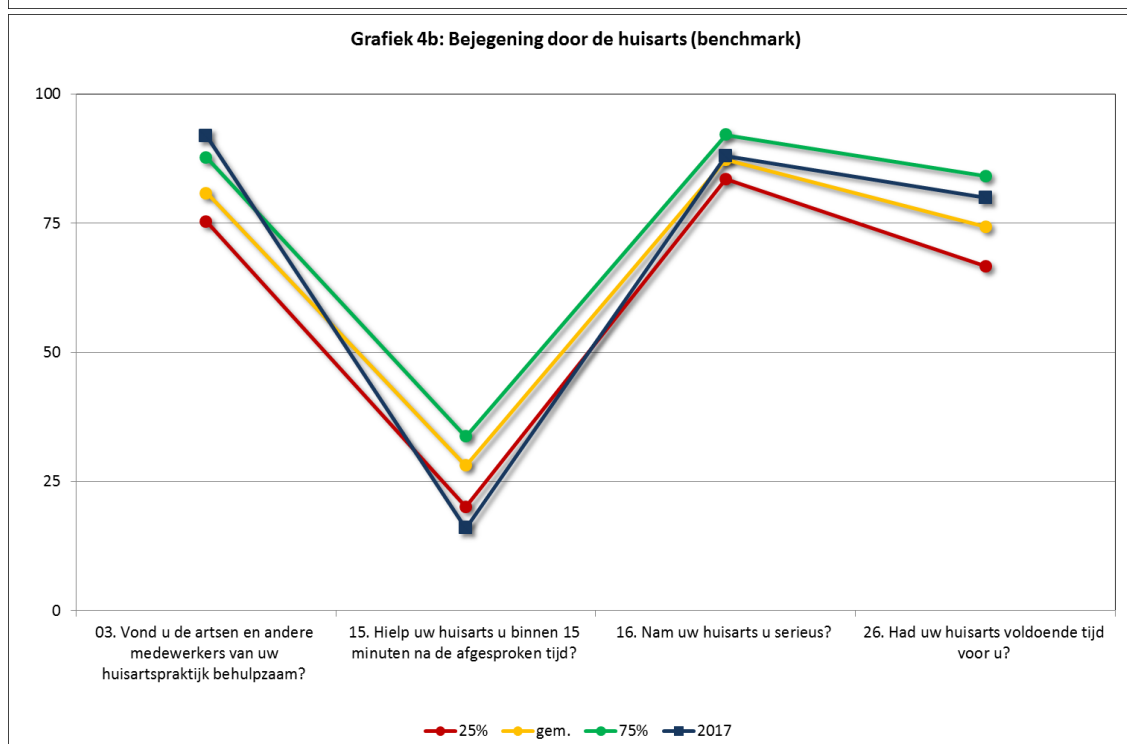
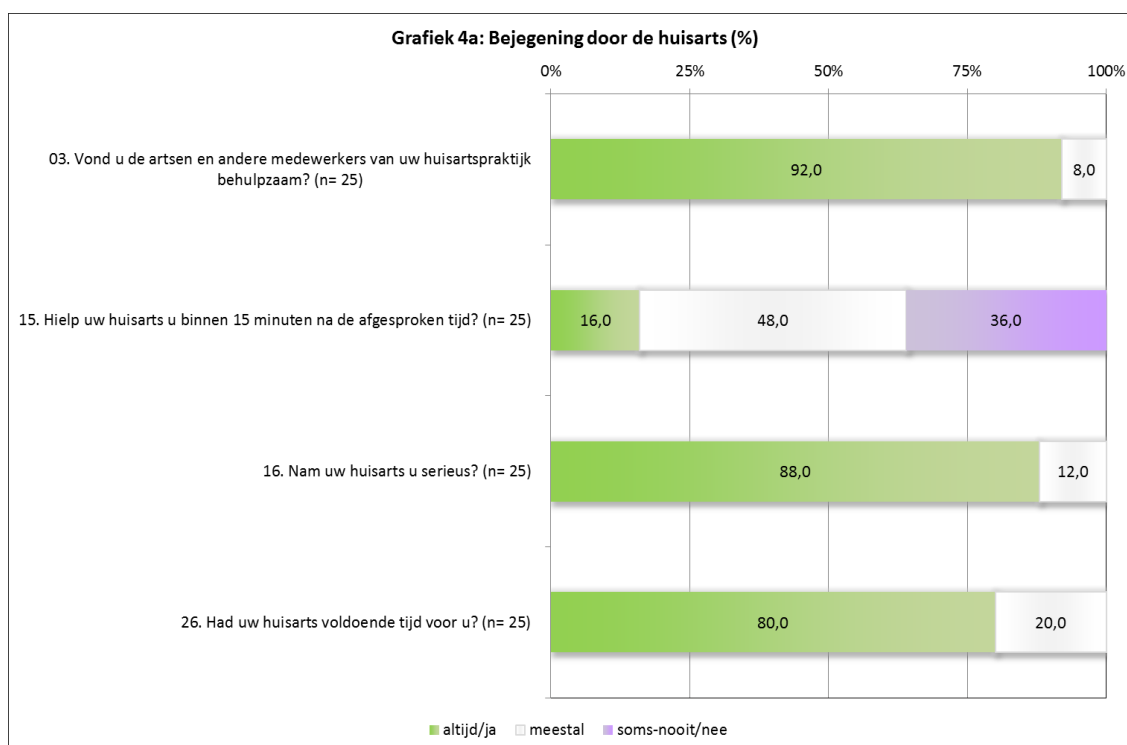
Hoe beoordelen de patiënten het contact met de praktijk en de assistente(s) van de praktijk? In grafiek 4.3 zijn aspecten van het contact weergegeven.



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

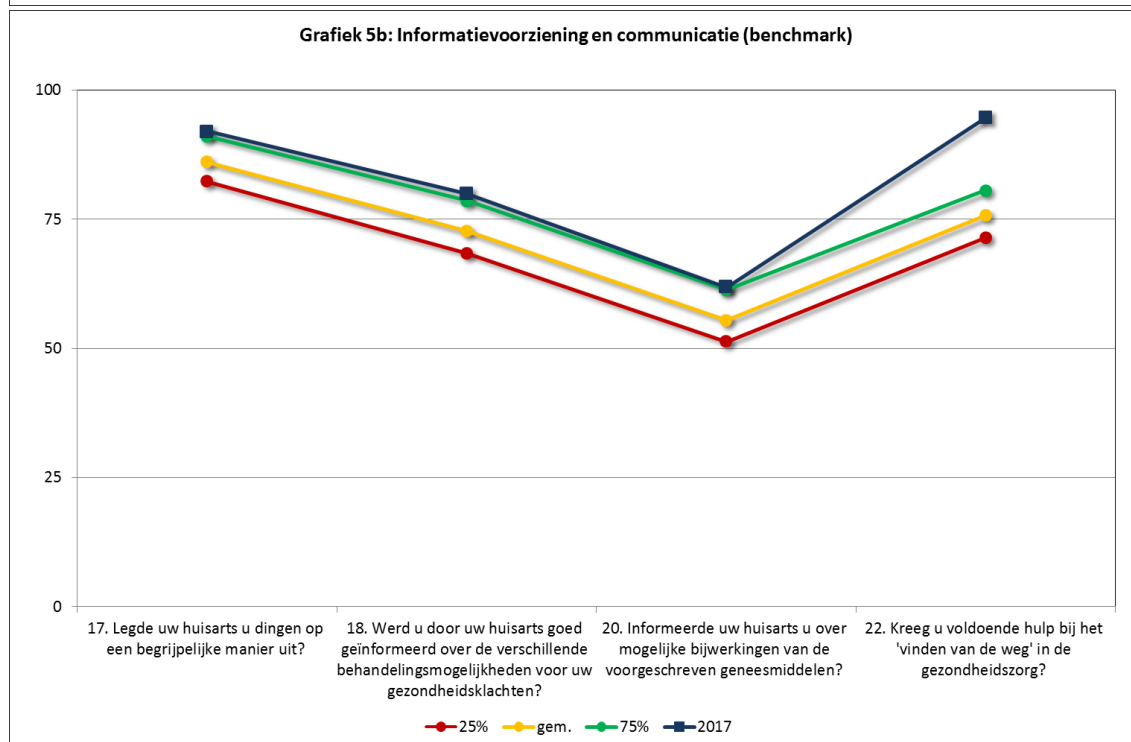
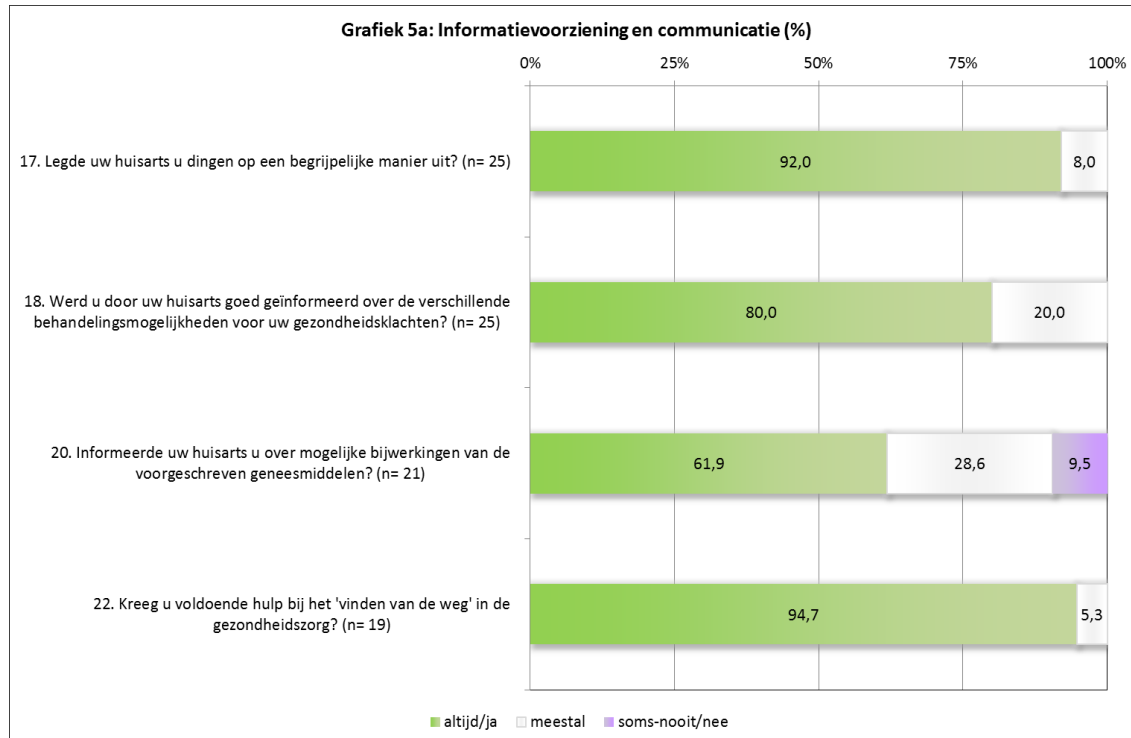
4.5 Bejegening door de huisarts

In grafiek 4.4 zien we hoe patiënten over verschillende aspecten van bejegening door de huisarts(en) van de praktijk oordelen. Ervaren patiënten dat de huisarts voldoende tijd heeft?



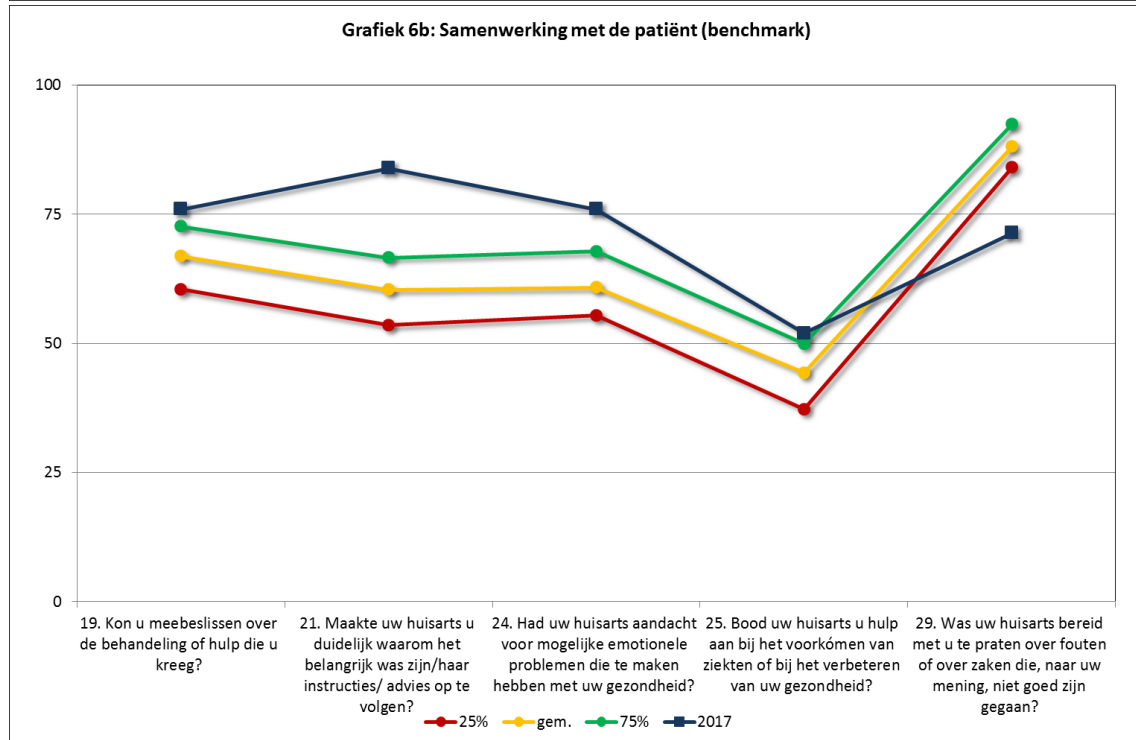
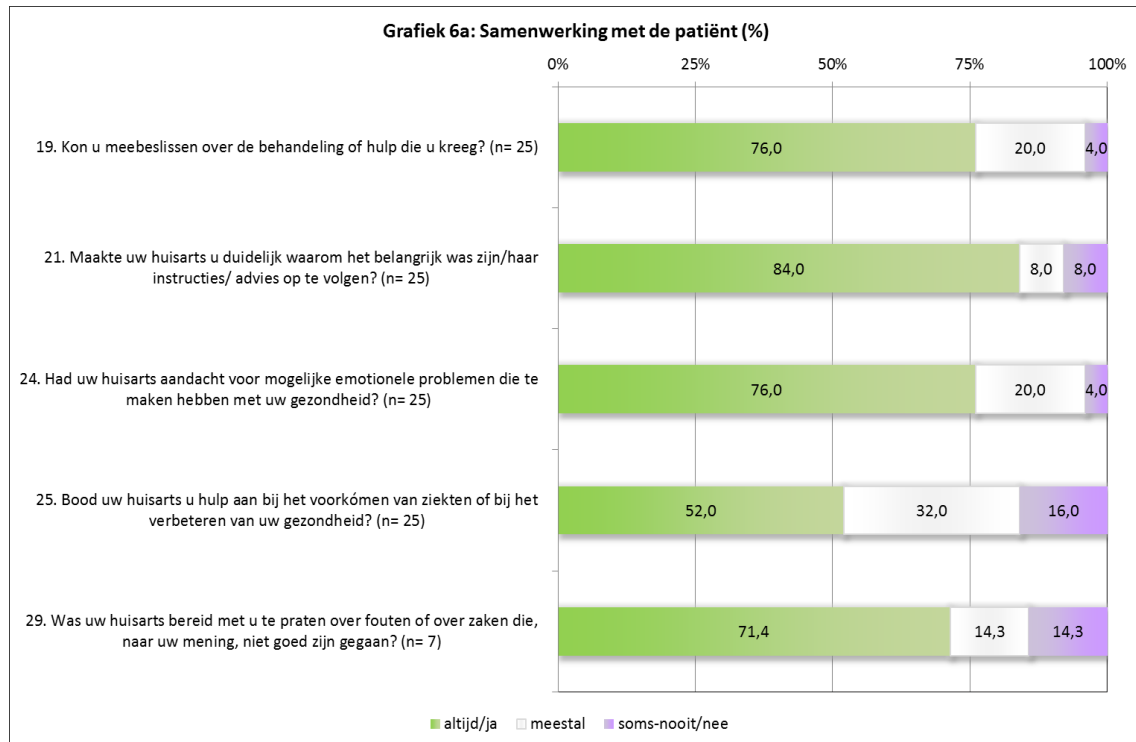
4.6 Informatievoorziening en communicatie

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 grafiek 4.5 zijn de uitkomsten weergegeven.



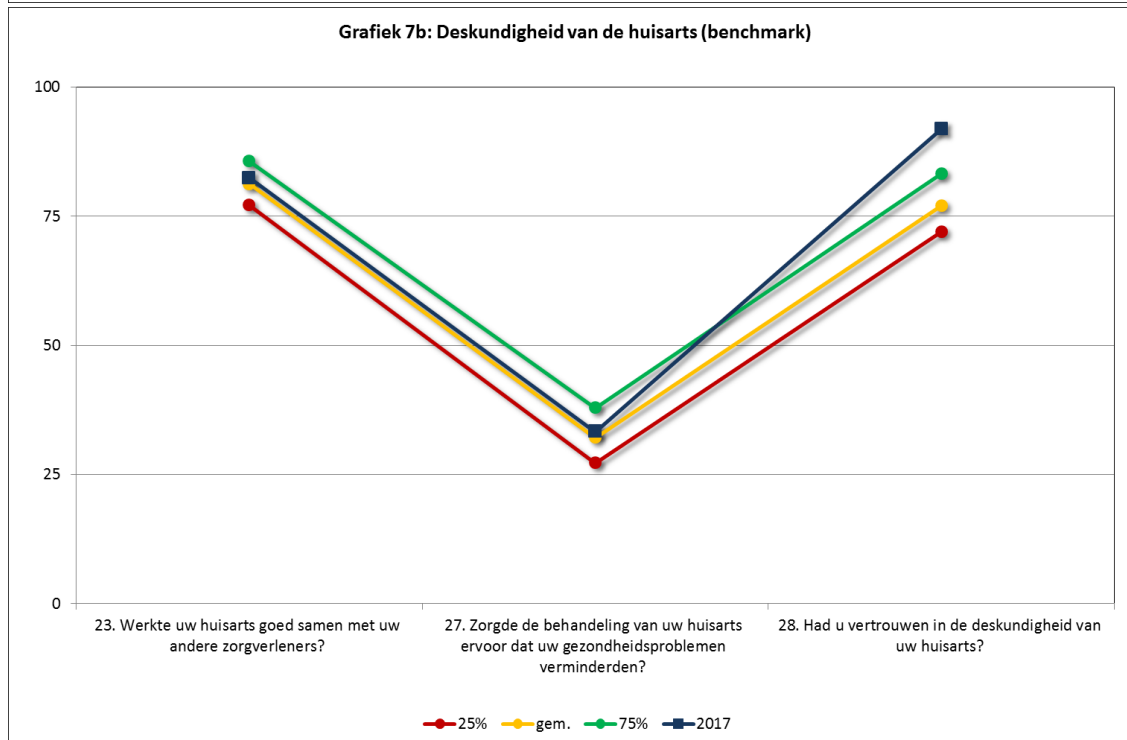
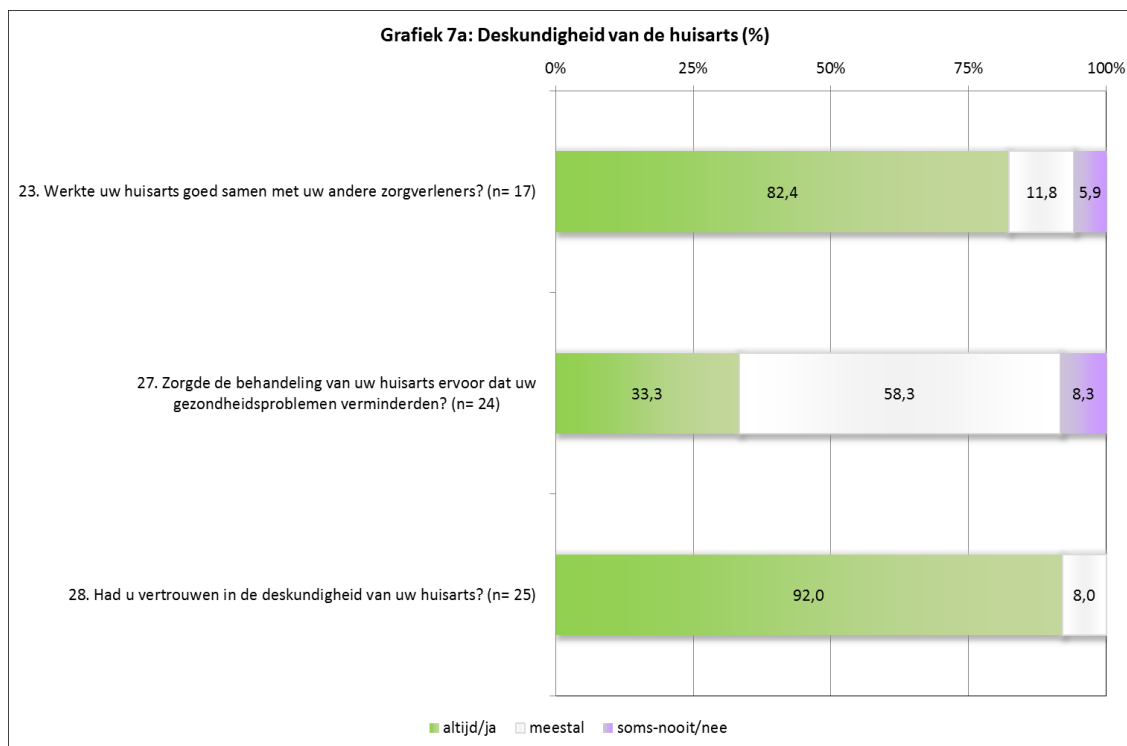
4.7 Samenwerking met de patiënt

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 grafiek 4.6.



4.8 Deskundigheid van de huisarts

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 4.7 laat de resultaten zien.



5.1 Inleiding

In dit hoofdstuk presenteren we de uitkomsten van vragen naar de doktersassistenten in de huisartspraktijk¹. De resultaten zijn geordend naar vier thema's: bejegening, deskundigheid, communicatie en samenwerking binnen de huisartspraktijk, en 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.

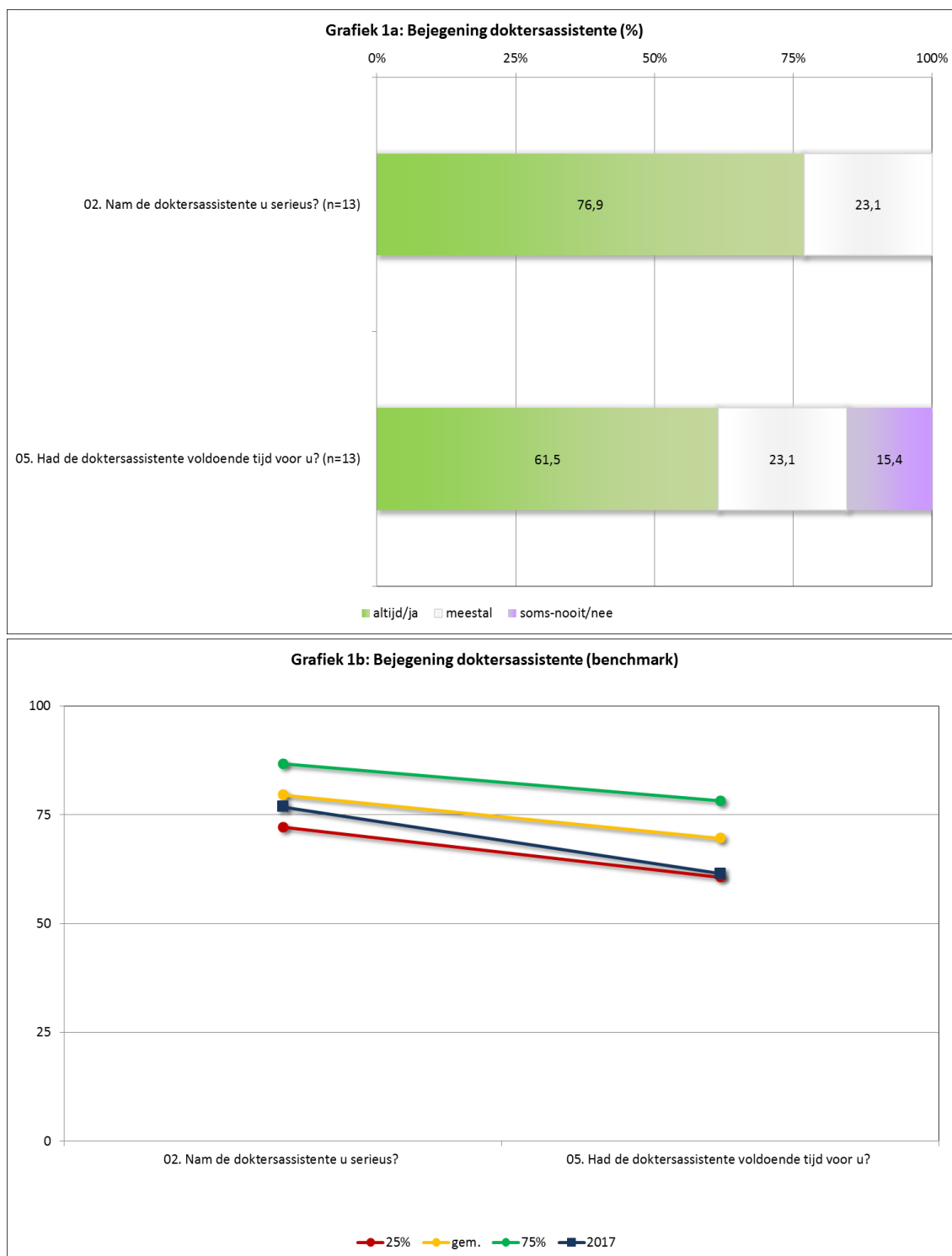
Tabel 5.1: doktersassistente

		n	%
Hoe vaak heeft u in de afgelopen 12 maanden contact gehad met de doktersassistente?	0 keer	0	,0
	1 keer	2	15,4
	2-4 keer	6	46,2
	5-9 keer	4	30,8
	10 keer of meer	1	7,7
	totaal	13	100,0

¹ N.B. Vanwege het lage aantal ingevulde vragenlijsten kunnen de uitkomsten onstabiel zijn.

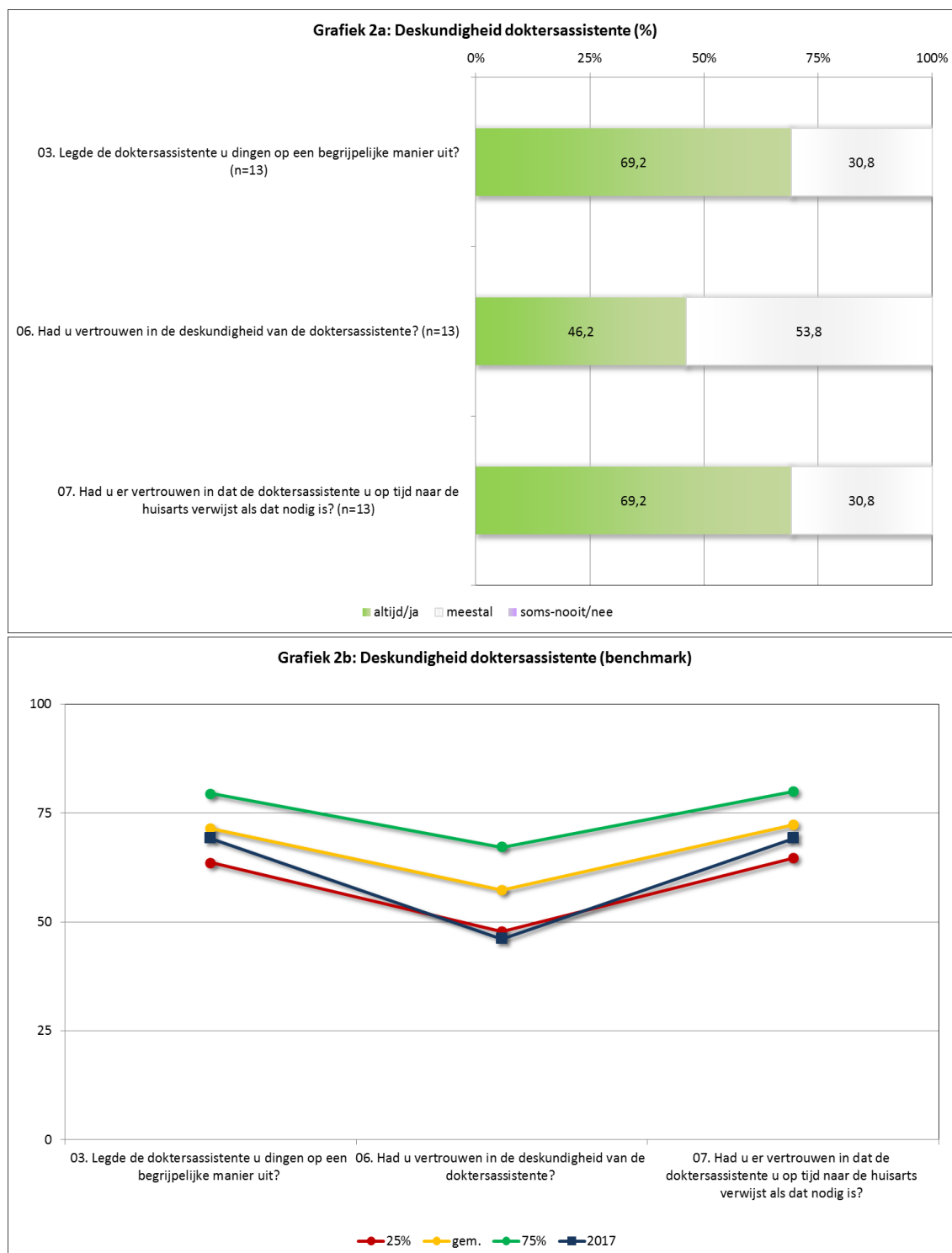
5.2 Bejegening door de doktersassistenten

In grafiek 5.1 is weergegeven hoe de patiënten de bejegening door de doktersassistenten in de huisartspraktijk ervaren.



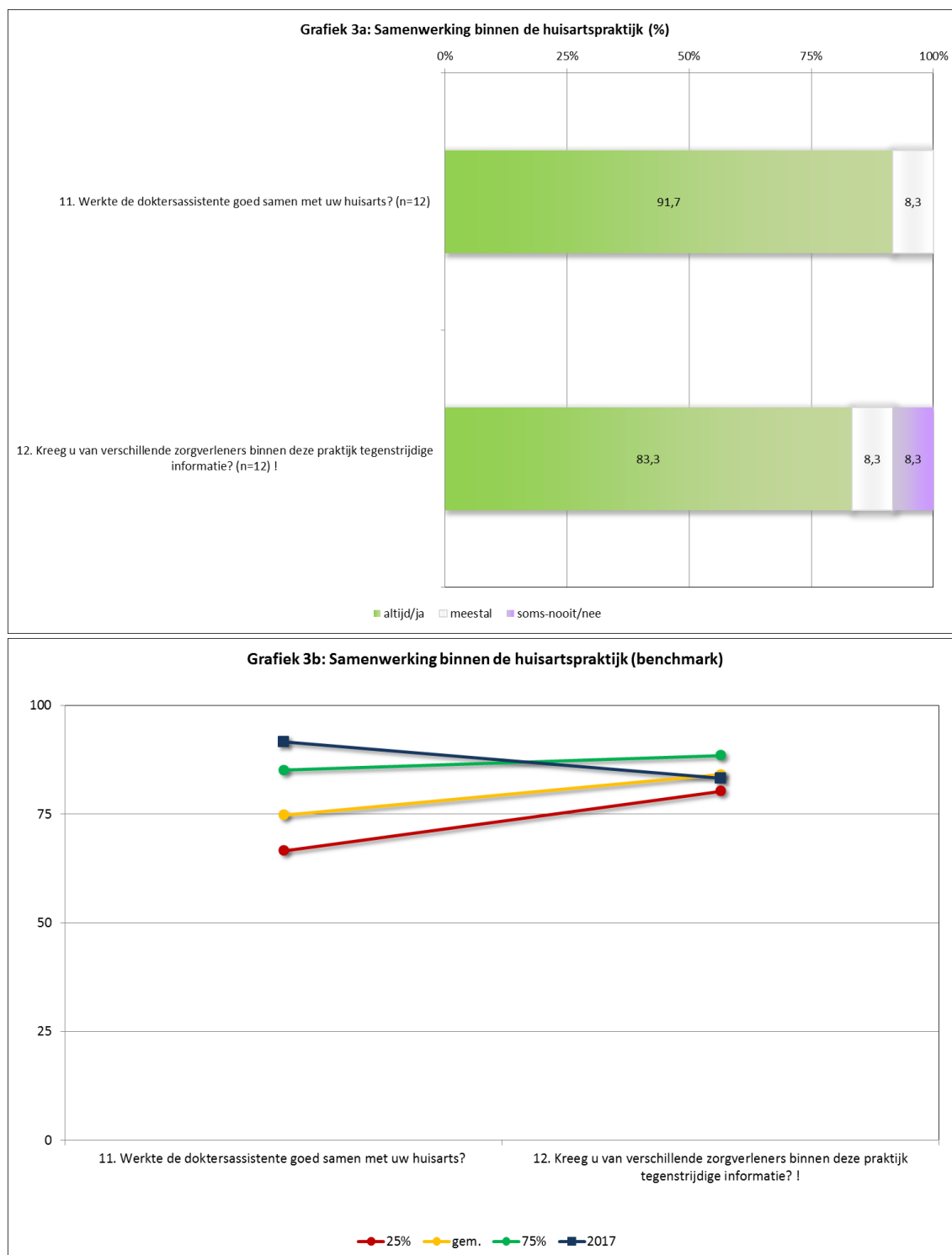
5.3 Deskundigheid van de doktersassistenten

Het vertrouwen in de deskundigheid van de doktersassistenten in de huisartspraktijk is weergegeven in grafiek 5.2.



5.4 Samenwerking binnen de huisartspraktijk

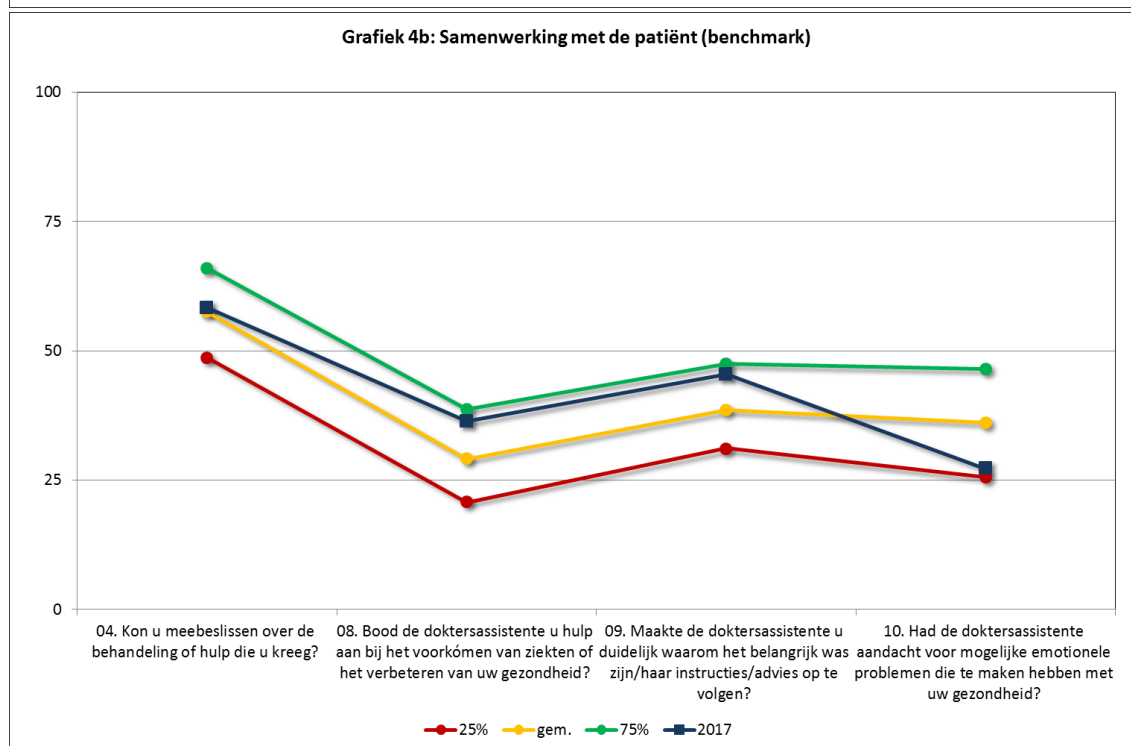
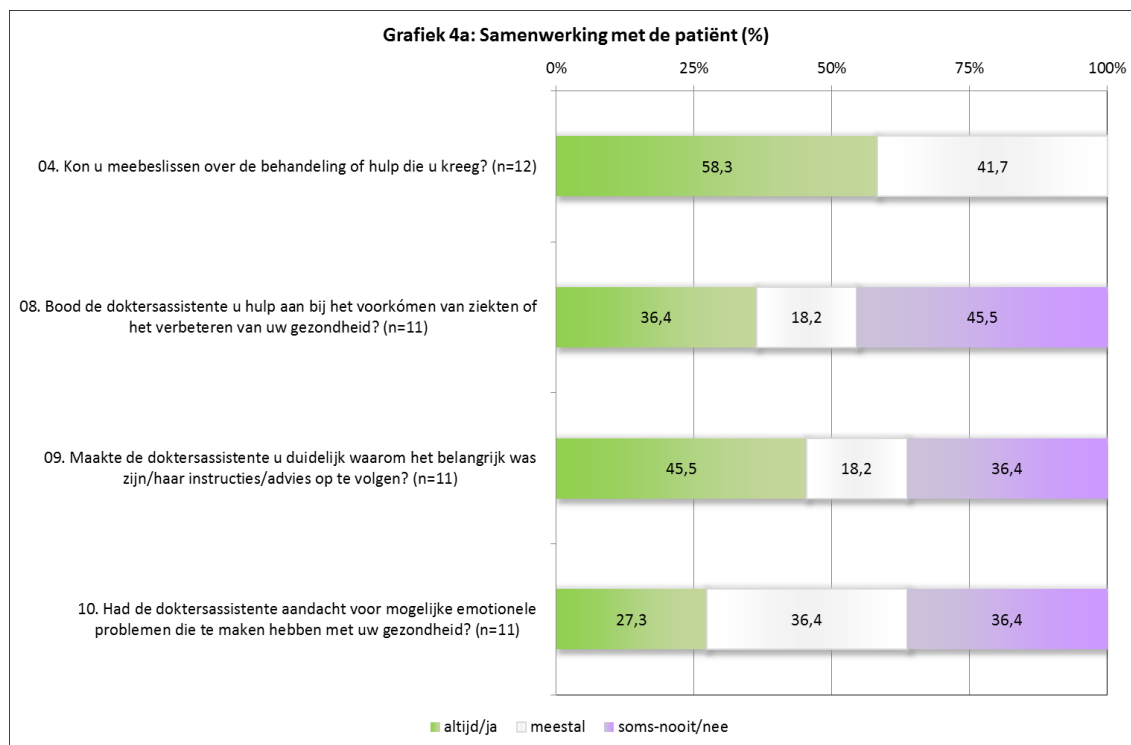
Met twee vragen werd een indruk verkregen van de door de patiënt ervaren samenwerking tussen de huisarts en de doktersassistenten in de huisartspraktijk. De uitkomsten staan in grafiek 5.3.



(!) = Negatief geformuleerd item

5.5 Samenwerking met de patiënt

Onder samenwerking met de patiënt wordt een aantal items gepresenteerd (grafiek 5.4).



6.1 Inleiding

In dit hoofdstuk presenteren we de uitkomsten van vragen naar andere zorgverleners in de huisartspraktijk, zoals de praktijkondersteuner of een gespecialiseerd verpleegkundige². In dit hoofdstuk zijn de uitkomsten voor alle zorgverleners samen opgenomen. De resultaten zijn geordend naar vier thema's: bejegening, deskundigheid, communicatie en samenwerking binnen de huisartspraktijk, en 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.

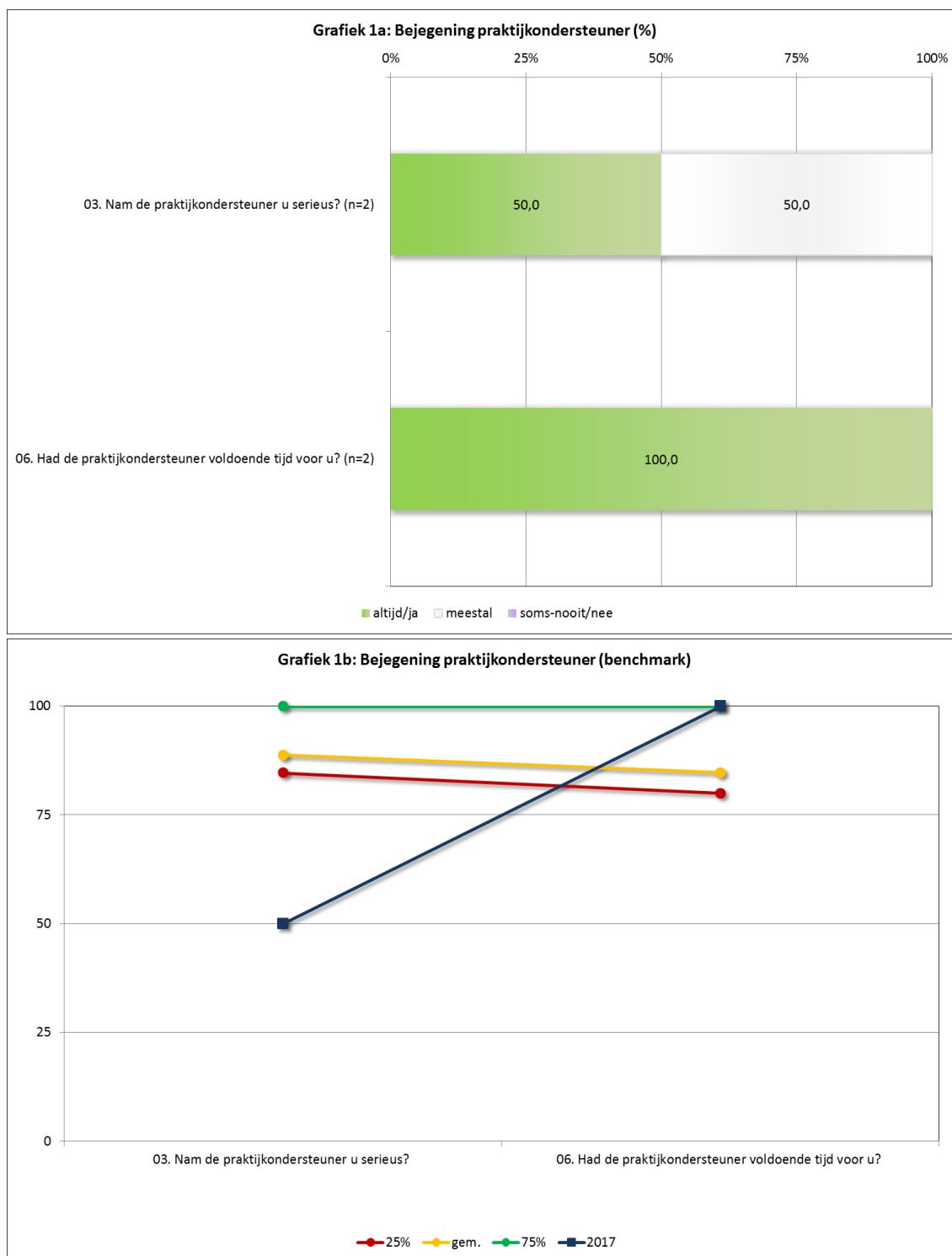
Tabel 6.1: andere zorgverlener

		n	%
Met welke zorgverlener heeft u in de afgelopen 12 maanden het meest contact gehad?	praktijkondersteuner	2	66,7
	geen van deze	1	33,3
	totaal	3	100,0
Hoe vaak heeft u in de afgelopen 12 maanden contact gehad met deze zorgverlener?	0 keer	0	,0
	1 keer	0	,0
	2-4 keer	2	100,0
	5-9 keer	0	,0
	10 keer of meer	0	,0
	totaal	2	100,0

² N.B. Vanwege het lage aantal ingevulde vragenlijsten kunnen de uitkomsten onstabiel zijn.

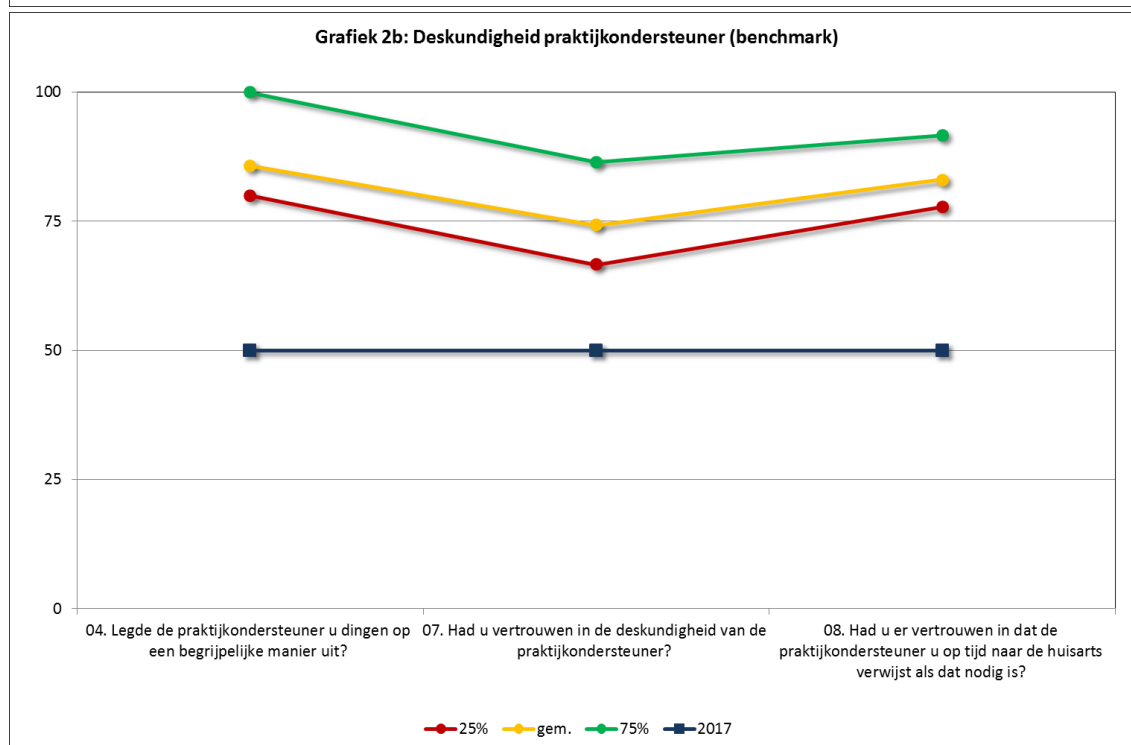
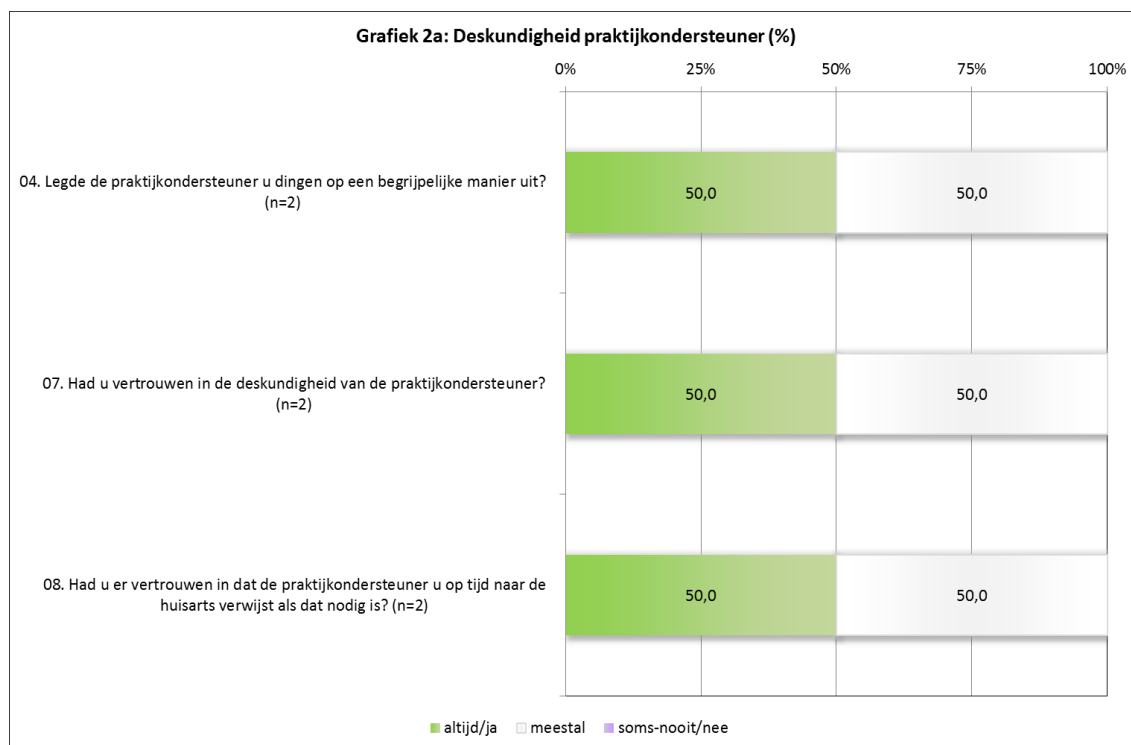
6.2 Bejegening door de andere zorgverleners

In grafiek 6.1 is weergegeven hoe de patiënten de bejegening door de andere zorgverleners in de huisartspraktijk ervaren.



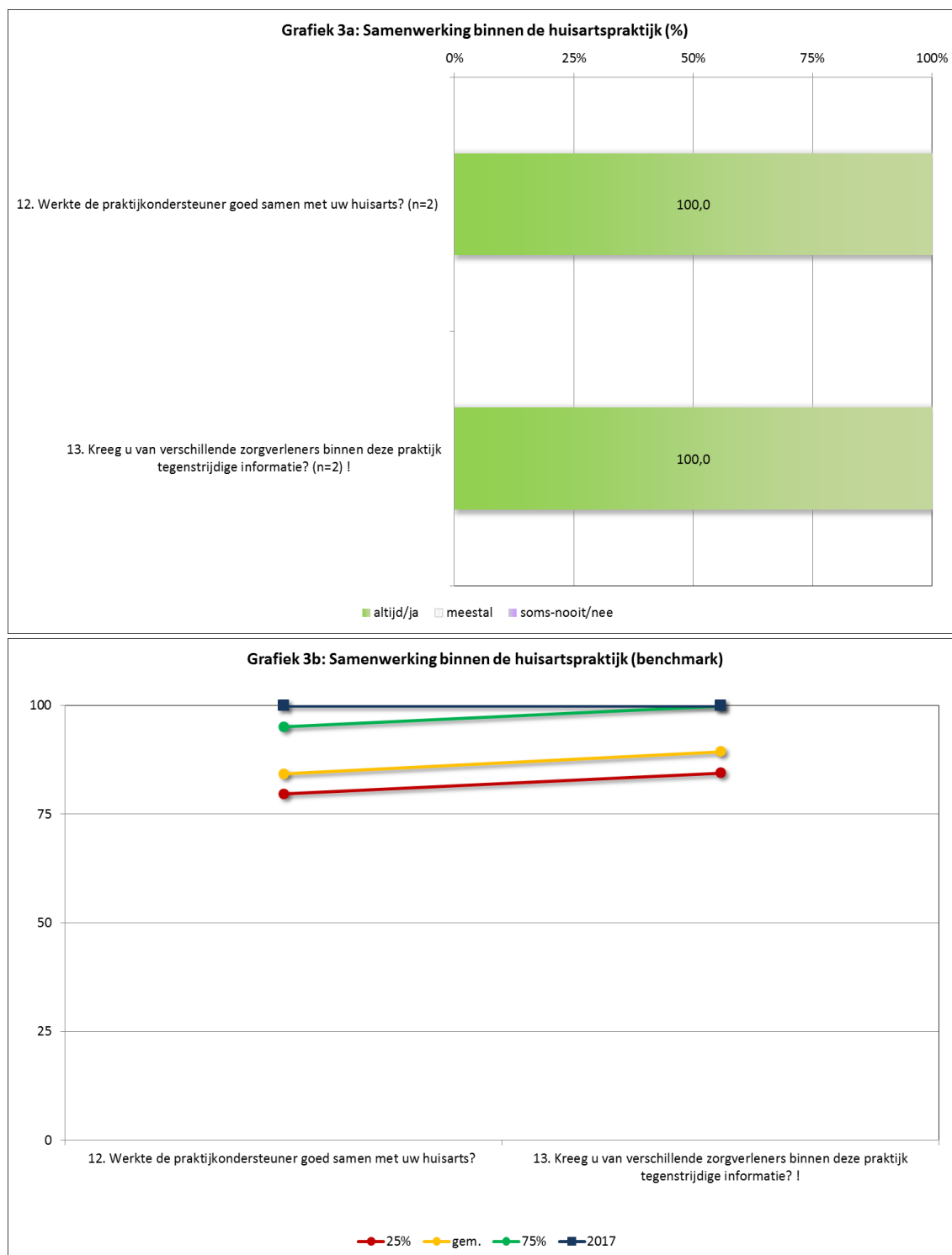
6.3 Deskundigheid van de andere zorgverleners

Het vertrouwen in de deskundigheid van de andere zorgverleners in de huisartspraktijk is weergegeven in grafiek 6.2.



6.5 Samenwerking binnen de huisartspraktijk

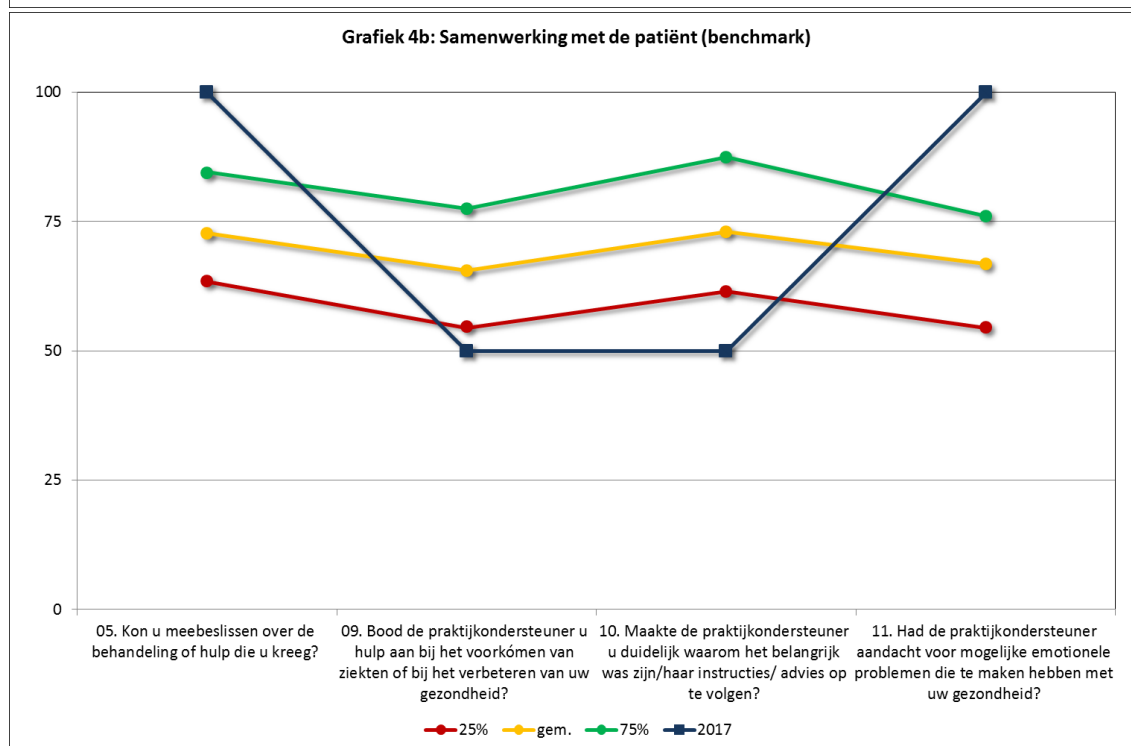
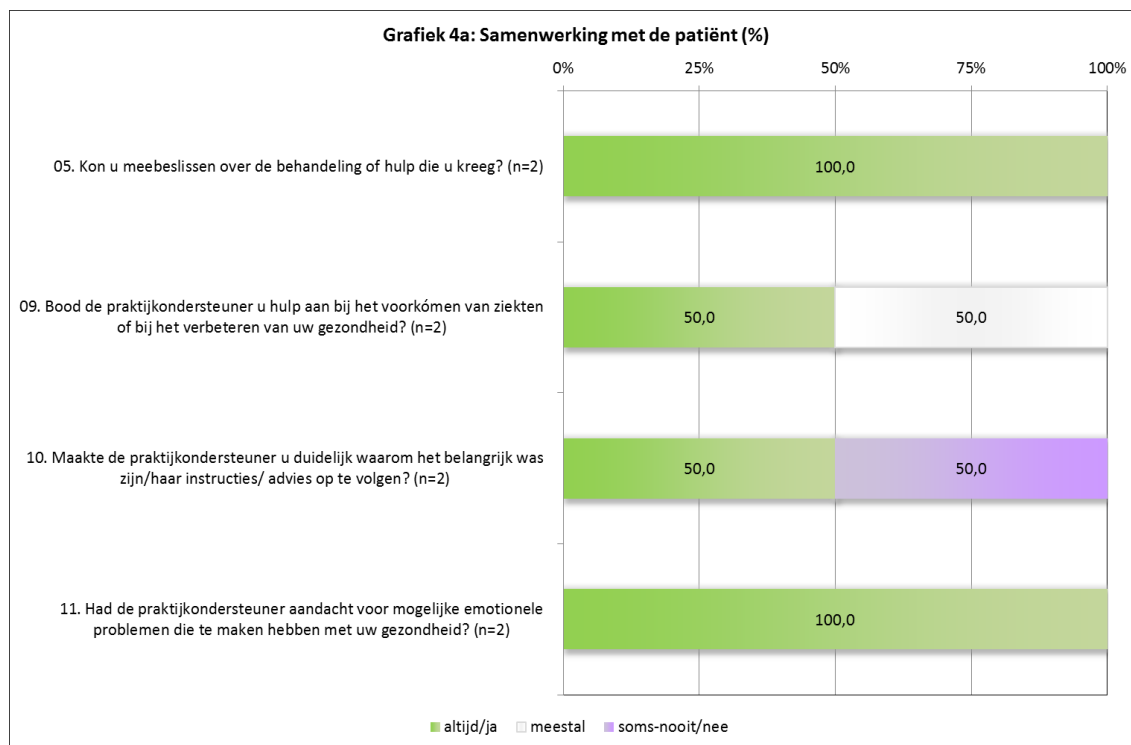
Met twee vragen werd een indruk verkregen van de door de patiënt ervaren samenwerking tussen de huisarts en de overige zorgverlener(s) in de huisartspraktijk. De uitkomsten staan in grafiek 6.3.



(!) = Negatief geformuleerd item

6.4 Samenwerking met de patiënt

Onder het thema samenwerking met de patiënt wordt een aantal items gepresenteerd (grafiek 6.4).



HOOFDSTUK 7. PRESTATIE-INDICATOREN PLUSPRAKTIJK

In dit hoofdstuk worden de uitkomsten op de prestatie-indicatoren van Achmea weergegeven. Deze hebben betrekking op de openingstijden en de telefonische bereikbaarheid van de praktijk.

Tabel 7.1: openingstijden praktijk

		n	%
Heeft u problemen ervaren met de openingstijden van de huisartspraktijk?	Nooit	22	88,0
	Soms	3	12,0
	Meestal	0	,0
	Altijd	0	,0
	totaal	25	100,0
Was de huisartspraktijk het gehele jaar geopend?	Nee	3	12,5
	Ja	21	87,5
	totaal	24	100,0

Tabel 7.2: telefonische bereikbaarheid praktijk

		n	%
Was het een probleem om de huisartspraktijk overdag telefonisch te bereiken?	Een groot probleem	0	,0
	Een klein probleem	4	16,0
	Geen probleem	21	84,0
	totaal	25	100,0
Kon u tussen 8.00 uur en 17.00 uur op elk moment terecht bij de huisartspraktijk om een afspraak te maken?	Nooit	0	,0
	Soms	3	12,0
	Meestal	11	44,0
	Altijd	11	44,0
	totaal	25	100,0
Kon u tussen 8.00 uur en 17.00 uur op elk moment terecht bij de huisartspraktijk voor medische vragen?	Nooit	0	,0
	Soms	2	10,5
	Meestal	7	36,8
	Altijd	10	52,6
	totaal	19	100,0

HOOFDSTUK 8. AANVULLENDE DIENSTVERLENING

8.1 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
- Online herhaalmedicatie bestellen
- Telefonisch herhaalmedicatie bestellen
- Afnemen lichaamsmateriaal

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.

8.2 Aanvullende dienstverlening in de huisartspraktijk

Tabel 8.1. Aanvullende dienstverlening: website

	n	%
Wist u dat de huisartspraktijk een eigen website heeft?		
Nee	7	28,0
Ja	18	72,0
totaal	25	100,0
Heeft u in de afgelopen 12 maanden de website van de huisartspraktijk bezocht?		
Nee	14	56,0
Ja	11	44,0
totaal	25	100,0
de website van de huisartspraktijk		
0-5	1	9,1
6-7	3	27,3
8 en hoger	7	63,6
totaal	11	100,0

Tabel 8.2. Aanvullende dienstverlening: online afspraken-service

	n	%
Wist u dat u online een afspraak kunt maken met de huisartspraktijk?		
Nee	14	56,0
Ja	11	44,0
totaal	25	100,0
Heeft u gebruik gemaakt van de online afspraken-service als u een afspraak wilde maken?		
Nee	24	96,0
Ja	1	4,0
totaal	25	100,0
de online afspraken-service van de huisartspraktijk		
0-5	1	100,0
6-7	0	,0
8 en hoger	0	,0
totaal	1	100,0

Tabel 8.3. Aanvullende dienstverlening: afname voor onderzoek

	n	%
Wist u dat u voor het afnemen van bloed, het maken van uitstrijkjes en urineonderzoek terecht kunt bij de huisartspraktijk?	Nee 0	,0
	Ja 25	100,0
	totaal 25	100,0
Heeft u gebruik gemaakt van de mogelijkheid tot het afnemen van lichaamsmateriaal voor onderzoek in de huisartspraktijk?	Nee 9	36,0
	Ja 16	64,0
	totaal 25	100,0
afname voor onderzoek	0-5 1	6,3
	6-7 3	18,8
	8 en hoger 12	75,0
	totaal 16	100,0

Tabel 8.4. Aanvullende dienstverlening: online herhaalmedicatie

	n	%
Wist u dat u online herhaalmedicatie bij de huisartspraktijk kunt bestellen?	Nee 18	72,0
	Ja 7	28,0
	totaal 25	100,0
Heeft u online herhaalmedicatie bij de huisartspraktijk besteld?	Nee 22	88,0
	Ja 3	12,0
	totaal 25	100,0
de online herhaalmedicatieservice van de huisartspraktijk	0-5 0	,0
	6-7 0	,0
	8 en hoger 3	100,0
	totaal 3	100,0

Tabel 8.5. Aanvullende dienstverlening: telefonische herhaalmedicatie

	n	%
Wist u dat u telefonisch herhaalmedicatie bij de huisartspraktijk kunt bestellen?	Nee 2	8,0
	Ja 23	92,0
	totaal 25	100,0
Heeft u telefonisch herhaalmedicatie bij de huisartspraktijk besteld?	Nee 5	20,0
	Ja 20	80,0
	totaal 25	100,0
de telefonische herhaalmedicatieservice van de huisartspraktijk	0-5 3	15,8
	6-7 3	15,8
	8 en hoger 13	68,4
	totaal 19	100,0

9.1 Inleiding

In dit hoofdstuk worden de resultaten gepresenteerd met betrekking tot de door patiënt ervaren samenwerking met andere zorgverleners. Eerst wordt het totaaloordeel van de patiënt gepresenteerd. Specifiek wordt ingegaan op de samenwerking tussen huisarts en apotheek, specialist en fysiotherapie. Tabel 9.1 geeft het aandeel van de verschillende zorgverleners.

Tabel 9.1: andere zorgverleners naast huisartspraktijk

		n	%
Van welke zorgverleners buiten de huisartspraktijk heeft u de afgelopen 12 maanden zorg gekregen?	Geen andere zorgverleners	4	16,0
	Apotheek	16	64,0
	Fysiotherapeut	6	24,0
	Anders	9	36,0
	totaal	25	100,0
Bent u in de afgelopen 12 maanden bij een specialist in het ziekenhuis geweest?	Nee	9	36,0
	Ja	16	64,0
	totaal	25	100,0

9.2 Samenwerking met apotheek

In tabel 9.2. worden de ervaringen van patiënten met samenwerking tussen praktijk en apotheek weergegeven.

Tabel 9.2 Samenwerking praktijk en apotheek

		n	%
Heeft u medicijnen gebruikt waarvoor u een recept van de huisarts had gekregen?	Nee	2	11,8
	Ja	15	88,2
	totaal	17	100,0
Heeft u deze medicijnen zelf opgehaald in de apotheek?	Ja, ik heb mijn medicijnen zelf opgehaald in de apotheek	11	78,6
	Nee, iemand anders heeft mijn medicijnen opgehaald in de apotheek	1	7,1
	Nee, mijn medicijnen zijn thuisbezorgd	2	14,3
	totaal	14	100,0
Wanneer had u deze medicijnen in huis?	Dezelfde dag dat de huisarts het recept voorschreef	10	71,4
	Binnen 24 uur nadat de huisarts het recept had voorgeschreven	2	14,3
	Binnen 48 uur nadat de huisarts het recept had voorgeschreven	0	,0
	Na 48 uur of langer nadat de huisarts het recept had voorgeschreven	2	14,3
	totaal	14	100,0
Was de apotheek op de hoogte van de door de huisarts voorgeschreven behandeling?	Nooit	0	,0
	Soms	1	10,0
	Meestal	5	50,0
	Altijd	4	40,0
	totaal	10	100,0
Had u nog vragen over de medicijnen die de huisarts u had voorgeschreven?	Nooit	7	50,0
	Soms	7	50,0
	Meestal	0	,0
	Altijd	0	,0
	totaal	14	100,0
cijfer samenwerking huisarts-apotheek	0-5	0	,0
	6-7	4	30,8
	8 en hoger	9	69,2
	totaal	13	100,0

9.3 Samenwerking met specialist

In tabel 9.3. worden de ervaringen van patiënten met samenwerking tussen praktijk en de specialist weergegeven.

Tabel 9.3: Samenwerking tussen praktijk en specialist

		n	%
Bent u door de huisarts naar de specialist verwezen?	Nee	5	31,3
	Ja	11	68,8
	totaal	16	100,0
Heeft de huisarts de specialist op de hoogte gesteld van de reden van uw verwijzing?	Nee	0	,0
	Ja	11	100,0
	totaal	11	100,0
Heeft u van uw huisartspraktijk een verwijsbrief voor de specialist ontvangen?	Nee	2	18,2
	Ja, ik kreeg de verwijsbrief direct mee	6	54,5
	Ja, ik kreeg de verwijsbrief per post opgestuurd	0	,0
	Ja, ik heb de verwijsbrief in de huisartspraktijk opgehaald	1	9,1
	Ja, ik kreeg de verwijsbrief per e-mail/digitaal	2	18,2
	totaal	11	100,0
Heeft de huisarts u goed voorgelicht bij de verwijzing naar de specialist?	Nee	0	,0
	Ja	11	100,0
	totaal	11	100,0
Heeft de specialist uw huisarts op de hoogte gebracht van de gestelde diagnose en de (eventueel) ingestelde behandeling?	Nee	0	,0
	Ja	9	60,0
	Dat weet ik niet	6	40,0
	totaal	15	100,0
Sloten de behandeling van de huisarts en de behandeling van de specialist op elkaar aan?	Nee, helemaal niet	0	,0
	Een beetje	1	7,1
	Grotendeels	2	14,3
	Ja, helemaal	11	78,6
	totaal	14	100,0
Gaven de huisarts en de specialist u tegenstrijdige informatie?	Nooit	12	80,0
	Soms	2	13,3
	Meestal	0	,0
	Altijd	1	6,7
	totaal	15	100,0
cijfer samenwerking huisarts-specialist	0-5	0	,0
	6-7	6	40,0
	8 en hoger	9	60,0
	totaal	15	100,0

9.4 Samenwerking met fysiotherapie

In tabel 9.4. worden de ervaringen van patiënten met samenwerking tussen praktijk en de fysiotherapeut weergegeven.

Tabel 9.4: Samenwerking tussen praktijk en fysiotherapeut

	n	%
Bent u door de huisarts naar de fysiotherapeut verwezen?	Nee 1	16,7
	Ja 5	83,3
	totaal 6	100,0
Heeft de huisarts de fysiotherapeut op de hoogte gesteld van de reden van uw verwijzing?	Nee 0	,0
	Ja 5	100,0
	totaal 5	100,0
Heeft u van uw huisartspraktijk een verwijsbrief voor de fysiotherapeut ontvangen?	Nee 0	,0
	Ja, ik kreeg de verwijsbrief direct mee 4	80,0
	Ja, ik kreeg de verwijsbrief per post opgestuurd 0	,0
	Ja, ik heb de verwijsbrief in de huisartspraktijk opgehaald 0	,0
	Ja, ik kreeg de verwijsbrief per e-mail/digitaal 1	20,0
	totaal 5	100,0
Heeft de huisarts u goed voorgelicht bij de verwijzing naar de fysiotherapeut?	Nee 0	,0
	Ja 5	100,0
	totaal 5	100,0
Heeft de fysiotherapeut uw huisarts op de hoogte gebracht van de gestelde diagnose en de (eventueel) ingestelde behandeling?	Nee 0	,0
	Ja 1	16,7
	Dat weet ik niet 5	83,3
	totaal 6	100,0
Sloten de behandeling van de huisarts en de behandeling van de fysiotherapeut op elkaar aan?	Nee, helemaal niet 1	16,7
	Een beetje 0	,0
	Grotendeels 3	50,0
	Ja, helemaal 2	33,3
	totaal 6	100,0
Gaven de huisarts en de fysiotherapeut u tegenstrijdige informatie?	Nooit 4	66,7
	Soms 0	,0
	Meestal 2	33,3
	Altijd 0	,0
	totaal 6	100,0
cijfer samenwerking huisarts-fysiotherapeut	0-5 1	16,7
	6-7 1	16,7
	8 en hoger 4	66,7
	totaal 6	100,0

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 - B1.15. 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: verbeter suggesties huisartspraktijk

Opmerkingen

- de lange wacht tijden
- inzage in je eigen patiëntendossier. Verder ben ik zeer tevreden, maar hangt eigenlijk af van wie de zorg verleent.
- Niets te veranderen, het is goed zo als het nu is.
- Soms loopt de huisarts erg uit. Een berichtje vanaf het moment dat de huisarts uitloopt per app zou handig zijn.
- Telefonische receptenlijn
- Vaak lopen de artsen erg uit (gemiddeld een half uur). Dat zou beter moeten. Staat wel tegenover dat men de tijd voor de patiënt neemt.
- Ik wilde commentaar geven op de apotheek. Daar heb ik zonder met mij te overleggen een ander medicijn meegekregen dan voorgeschreven door de specialist. Het recept was gefaxt, dus ik heb zelf niet gezien wat ik moest krijgen. Na dit te bespreken met de apotheker werd ik onaardig door hem behandeld en wilde hij zijn fout niet toegeven. Ik vind levinas een goed centrum, op de apotheker na.
- Verwijsbrieven zouden ook handiger zijn om digitaal op te halen.

Tabel B1.2: verbeter suggesties website

Opmerkingen

- Drukke opmaak, met te veel tekst, te veel kleuren letters, te veel verschillende lettergroottes. Te veel verschillende info op homepage
- Het design
- ik heb een aantal keer een econsult geprobeerd voor een korte vraag aan de huisarts, maar dat werkte nog niet goed. Nu heb ik het al een jaar niet meer geprobeerd; misschien is het inmiddels beter. Recept herhalen via website zou ik ook makkelijker vinden dan het inspreken van een voicemail.
- makkelijker inloggen en afspraken maken (online)

Tabel B1.3: verbeter suggesties online afspraken plannen

Opmerkingen

- Het was niet mogelijk op korte termijn een afspraak te maken.

Tabel B1.4: verbeter suggesties telefonisch herhaalmedicatiebestellen

Opmerkingen

- (nog) directer menu met minder tekst
- Een signaal dat mijn verzoek om herhaalrecept idd aan de apotheek is doorgegeven. Ook werd niet altijd bezorgd ook al had ik daarom gevraagd.
- Herhaalrecepten worden meer dan eens traag en onvolledig doorgegeven aan de apotheek

-
- het bij de dokter zelf afhalen want ik slik vele verschillende medicijnen. En soms gaat dat telefonisch wel eens mis.
 - Het mag iets langzamer uitgelegd worden.
 - nu ik weet dat het ook online kan, ga ik dat in de toekomst doen, veel handiger! Dit was er voorheen niet. Je zou een attentie kunnen krijgen(nieuwsbrief?) die je er op wijzest dat dit nu mogelijk is; evenals online afspraken maken.
-

Tabel B1.5: verbeter suggesties afnemen lichaamsmateriaal

Opmerkingen

- de openingstijden verruimen
 - makkelijk ophalen van een urinecontainer, bv. bij de balie.
 - Ruimere openingstijden of avondsprekuren
-

Tabel B1.6: verbeter suggesties samenwerking huisarts en apotheek

Opmerkingen

- de apotheek heeft nauwelijks voorraad; soms hebben ze niet eens amoxicilline in de juiste dosering in huis. Dat zou wel iets ruimer mogen; vaak moet je dan terugkomen en weer wachten, heel vervelend.
 - Doorgeven recepten kan sneller en zorgvuldiger
 - Het zou fijn zijn als de apotheek in het centrum ook bezorgt.
 - Specifieke situatie: huisarts schrijft dosis voor die niet leverbaar blijkt te zijn. Zoiets zou eigenlijk voorkomen moeten worden.
-

Tabel B1.7: verbeter suggesties samenwerking huisarts en specialist

Opmerkingen

- Ik zou wel meegenomen willen worden in de communicatie tussen huisarts en specialist. In de overdracht gaat naar mijn idee soms relevante info verloren
-

Huisarts

1. Hoe vaak heeft u in de afgelopen 12 maanden contact gehad met de huisartspraktijk?
2. Bij welke huisarts bent u de laatste keer geweest?
3. Vond u de artsen en andere medewerkers van uw huisartspraktijk behulpzaam?
4. Weet u voldoende over de organisatie van uw huisartspraktijk?
5. Was de huisartspraktijk open op tijdstippen die voor u gunstig waren?
6. Kreeg u binnen 2 minuten iemand aan de telefoon als u overdag de huisartspraktijk belde?
7. Als u overdag met de huisartspraktijk belde, werd u dan goed geholpen?
8. Heeft u het als een probleem ervaren dat u eerst uw verhaal aan de assistente moest vertellen, voordat u in contact kon komen met uw huisarts?
9. Nam de assistente u serieus?
10. Beoordeelde de assistente goed dat u een afspraak nodig had met de arts?
11. Kon u als u het nodig vond binnen 24 uur op het spreekuur terecht?
12. Was het mogelijk om op redelijke termijn een afspraak te krijgen met uw eigen huisarts?
13. Is uw huisartspraktijk goed toegankelijk voor kinderwagens en mensen met een lichamelijke handicap?
14. Kunnen mensen in de wachtkamer horen wat er aan de balie wordt besproken?
15. Hielp uw huisarts u binnen 15 minuten na de afgesproken tijd?
16. Nam uw huisarts u serieus?
17. Legde uw huisarts u dingen op een begrijpelijke manier uit?
18. Werd u door uw huisarts goed geïnformeerd over de verschillende behandelmogelijkheden voor uw gezondheidsklachten?
19. Kon u meebeslissen over de behandeling of hulp die u kreeg?
20. Informeerde uw huisarts u over mogelijke bijwerkingen van de voorgeschreven geneesmiddelen?
21. Maakte uw huisarts u duidelijk waarom het belangrijk was zijn/haar instructies/ advies op te volgen?
22. Kreeg u voldoende hulp bij het 'vinden van de weg' in de gezondheidszorg?
23. Werkte uw huisarts goed samen met uw andere zorgverleners?
24. Had uw huisarts aandacht voor mogelijke emotionele problemen die te maken hebben met uw gezondheid?
25. Bood uw huisarts u hulp aan bij het voorkómen van ziekten of bij het verbeteren van uw gezondheid?
26. Had uw huisarts voldoende tijd voor u?
27. Zorgde de behandeling van uw huisarts ervoor dat uw gezondheidsproblemen verminderden?
28. Had u vertrouwen in de deskundigheid van uw huisarts?
29. Was uw huisarts bereid met u te praten over fouten of over zaken die, naar uw mening, niet goed zijn gegaan?
30. Welk cijfer geeft u aan de huisartspraktijk?
31. Zou u deze huisartspraktijk bij uw vrienden of familie aanbevelen?
32. Als u één ding zou kunnen veranderen aan de zorg die u kreeg van deze huisartspraktijk, wat zou dat dan zijn?

Doktersassistente

1. Hoe vaak heeft u in de afgelopen 12 maanden contact gehad met de doktersassistente?
2. Nam de doktersassistente u serieus?
3. Legde de doktersassistente u dingen op een begrijpelijke manier uit?
4. Kon u meebeslissen over de behandeling of hulp die u kreeg?

5. Had de doktersassistente voldoende tijd voor u?
6. Had u vertrouwen in de deskundigheid van de doktersassistente?
7. Had u er vertrouwen in dat de doktersassistente u op tijd naar de huisarts verwijst als dat nodig is?
8. Bood de doktersassistente u hulp aan bij het voorkómen van ziekten of het verbeteren van uw gezondheid?
9. Maakte de doktersassistente u duidelijk waarom het belangrijk was zijn/haar instructies/advies op te volgen?
10. Had de doktersassistente aandacht voor mogelijke emotionele problemen die te maken hebben met uw gezondheid?
11. Werkte de doktersassistente goed samen met uw huisarts?
12. Kreeg u van verschillende zorgverleners binnen deze praktijk tegenstrijdige informatie?

Andere zorgverleners in de praktijk

1. Met welke zorgverlener heeft u in de afgelopen 12 maanden het meest contact gehad?
2. Hoe vaak heeft u in de afgelopen 12 maanden contact gehad met de praktijkondersteuner?
3. Nam de praktijkondersteuner u serieus?
4. Legde de praktijkondersteuner u dingen op een begrijpelijke manier uit?
5. Kon u meebeslissen over de behandeling of hulp die u kreeg?
6. Had de praktijkondersteuner voldoende tijd voor u?
7. Had u vertrouwen in de deskundigheid van de praktijkondersteuner?
8. Had u er vertrouwen in dat de praktijkondersteuner u op tijd naar de huisarts verwijst als dat nodig is?
9. Bood de praktijkondersteuner u hulp aan bij het voorkómen van ziekten of het verbeteren van uw gezondheid?
10. Maakte de praktijkondersteuner u duidelijk waarom het belangrijk was zijn/haar instructies/advies op te volgen?
11. Had de praktijkondersteuner aandacht voor mogelijke emotionele problemen die te maken hebben met uw gezondheid?
12. Werkte de praktijkondersteuner goed samen met uw huisarts?
13. Kreeg u van verschillende zorgverleners binnen deze praktijk tegenstrijdige informatie?

Achmea pluspraktijk – prestatie-indicatoren

1. Heeft u problemen ervaren met de openingstijden van de huisartspraktijk?
2. Was de huisartspraktijk het gehele jaar geopend?
3. Was het een probleem om de huisartspraktijk overdag telefonisch te bereiken?
4. Kon u tussen 8.00 uur en 17.00 uur op elk moment terecht bij de huisartspraktijk om een afspraak te maken?
5. Kon u tussen 8.00 uur en 17.00 uur op elk moment terecht bij de huisartspraktijk voor medische vragen?

Achmea pluspraktijk – Aanvullende dienstverlening

6. Wist u dat de huisartspraktijk een eigen website heeft?
7. Heeft u in de afgelopen 12 maanden de website van de huisartspraktijk bezocht?
8. Welk cijfer geeft u aan de website van de huisartspraktijk?
9. Als u iets zou mogen veranderen aan de website van de huisartspraktijk, wat zou u dan veranderen?
10. Wist u dat u online een afspraak kunt maken met de huisartspraktijk?
11. Heeft u gebruik gemaakt van de online afsprakenservice als u een afspraak wilde maken?
12. Welk cijfer geeft u aan de online afsprakenservice van de huisartspraktijk?
13. Als u iets zou mogen veranderen aan de online afsprakenservice van de huisartspraktijk, wat zou u dan veranderen?
14. Wist u dat u bij deze huisartspraktijk gebruik kunt maken van een e-consult (een consult via internet)?
15. Heeft u gebruik gemaakt van een e-consult toen u gezondheidsproblemen of vragen had?
16. Welk cijfer geeft u aan het e-consult van de huisartspraktijk?

17. Als u iets zou mogen veranderen aan het e-consult van de huisartspraktijk, wat zou u dan veranderen?
18. Wist u dat de huisartspraktijk een ochtendspreekuur voor 8.00 uur heeft?
19. Heeft u gebruik gemaakt van het ochtendspreekuur voor 8.00 uur van de huisartspraktijk?
20. Welk cijfer geeft u aan het ochtendspreekuur van de huisartspraktijk?
21. Als u iets zou mogen veranderen aan het ochtendspreekuur van de huisartspraktijk, wat zou u dan veranderen?
22. Wist u dat de huisartspraktijk een avondspreekuur (na 17.00 uur) heeft?
23. Heeft u gebruik gemaakt van het avondspreekuur van de huisartspraktijk?
24. Welk cijfer geeft u aan het avondspreekuur van de huisartspraktijk?
25. Als u iets zou mogen veranderen aan het avondspreekuur van de huisartspraktijk, wat zou u dan veranderen?
26. Wist u dat de huisartspraktijk een weekendspreekuur heeft?
27. Heeft u gebruik gemaakt van het weekendspreekuur van de huisartspraktijk?
28. Welk cijfer geeft u aan het weekendspreekuur van de huisartspraktijk?
29. Als u iets zou mogen veranderen aan het weekendspreekuur van de huisartspraktijk, wat zou u dan veranderen?
30. Wist u dat u online herhaalmedicatie bij de huisartspraktijk kunt bestellen?
31. Heeft u online herhaalmedicatie bij de huisartspraktijk besteld?
32. Als u iets zou mogen veranderen aan de online herhaalmedicatieservice van de huisartspraktijk, wat zou u dan veranderen?
33. Welk cijfer geeft u aan de online herhaalmedicatieservice van de huisartspraktijk?
34. Wist u dat u telefonisch herhaalmedicatie bij de huisartspraktijk kunt bestellen?
35. Heeft u telefonisch herhaalmedicatie bij de huisartspraktijk besteld?
36. Welk cijfer geeft u aan de telefonische herhaalmedicatieservice van de huisartspraktijk?
37. Als u iets zou mogen veranderen aan de telefonische herhaalmedicatieservice van de huisartspraktijk, wat zou u dan veranderen?
38. Wist u dat u voor het afnemen van bloed, het maken van uitstrijkjes en urineonderzoek terecht kunt bij de huisartspraktijk?
39. Heeft u gebruik gemaakt van de mogelijkheid tot het afnemen van lichaamsmateriaal voor onderzoek in de huisartspraktijk?
40. Welk cijfer geeft u aan de zorg rondom het afnemen van lichaamsmateriaal voor onderzoek in de huisartspraktijk?
41. Als u iets zou mogen veranderen aan zorg rondom het afnemen van lichaamsmateriaal in de huisartspraktijk, wat zou u dan veranderen?

Achmea pluspraktijk – Samenwerking met andere zorgverleners

42. Van welke zorgverleners binnen het samenwerkingsverband heeft u de afgelopen 12 maanden zorg gekregen?
43. Bent u in de afgelopen 12 maanden bij een specialist in het ziekenhuis geweest?
44. Heeft u medicijnen gebruikt waarvoor u een recept van de huisarts had gekregen?
45. Heeft u deze medicijnen zelf opgehaald in de apotheek?
46. Wanneer had u deze medicijnen in huis?
47. Was de apotheek op de hoogte van de door de huisarts voorgeschreven behandeling?
48. Had u nog vragen over de medicijnen die de huisarts u had voorgeschreven?
49. Kon u deze vragen aan de apotheker of apothekersassistente stellen?
50. Welk cijfer geeft u aan de samenwerking van de huisarts met de apotheek?
51. Als u iets zou mogen veranderen aan de samenwerking tussen de huisarts en de apotheek, wat zou u dan veranderen?
52. Bent u door de huisarts naar de fysiotherapeut verwezen?
53. Heeft de huisarts de fysiotherapeut op de hoogte gesteld van de reden van uw verwijzing?
54. Heeft u van uw huisartspraktijk een verwijsbrief voor de fysiotherapeut ontvangen?
55. Heeft de huisarts u goed voorgelicht bij de verwijzing naar de fysiotherapeut?
56. Wat heeft u gemist in de voorlichting door de huisarts bij de verwijzing?

57. Heeft de fysiotherapeut uw huisarts op de hoogte gebracht van de gestelde diagnose en de (eventueel) ingestelde behandeling?
58. Sloten de behandeling van de huisarts en de behandeling van de fysiotherapeut op elkaar aan?
59. Gaven de huisarts en de fysiotherapeut u tegenstrijdige informatie?
60. Welk cijfer geeft u aan de samenwerking van de huisarts met de fysiotherapeut?
61. Als u iets zou mogen veranderen aan de samenwerking tussen de huisarts en de fysiotherapeut, wat zou u dan veranderen?
62. Bent u door de huisarts naar de specialist verwezen?
63. Heeft de huisarts de specialist op de hoogte gesteld van de reden van uw verwijzing?
64. Heeft u van uw huisartspraktijk een verwijsbrief voor de specialist ontvangen?
65. Heeft de huisarts u goed voorgelicht bij de verwijzing naar de specialist?
66. Wat heeft u gemist in de voorlichting door de huisarts bij de verwijzing?
67. Heeft de specialist uw huisarts op de hoogte gebracht van de gestelde diagnose en de (eventueel) ingestelde behandeling?
68. Sloten de behandeling van de huisarts en de behandeling van de specialist op elkaar aan?
69. Gaven de huisarts en de specialist u tegenstrijdige informatie?
70. Welk cijfer geeft u aan de samenwerking van de huisarts met de specialist?
71. Als u iets zou mogen veranderen aan de samenwerking tussen de huisarts en de specialist, wat zou u dan veranderen?

Achtergrondvragen

1. Bent u een man of een vrouw?
2. Wat is uw leeftijd?
3. Wat is uw hoogst voltooide opleiding?