

Door Cliënten Bekeken voor Huisartsenpraktijken

Rapportage voor:

Praktijk Jonker & Koetsier

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 Praktijk Jonker & Koetsier.

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 Praktijk Jonker & Koetsier 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	212
% afgebroken	11,5
% voltooid	88,5
aantal retour	52
responsepercentage	24,5

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	64,4
% 65+	34,0
% lager of geen opleiding	20,0
% allochtonen	34,0
% goede fysieke gezondheid	64,6
% goede geestelijke gezondheid	83,0
% 5 of meer contacten	48,1

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	49 94,2
	doktersassistente	30 57,7
	praktijkondersteuner	10 19,2
	anders	7 13,5
	totaal	52 100,0
Zorgverleners buiten praktijk	apotheek	26 65,0
	fysiotherapeut	16 40,0
	oefentherapeut	2 5,0
	psychosociale hulp	2 5,0
	dietist	5 12,5
	specialist in het ziekenhuis	21 52,5
	thuiszorgmedewerker	0 ,0
	andere zorgverlener	3 7,5
totaal	40 100,0	
148. Voor welke chronische aandoening vult u deze vragenlijst in?	astma / COPD	6 20,0
	reuma	1 3,3
	hart- en vaatziekten	10 33,3
	diabetes mellitus type I/II	4 13,3
	spijsverteringsziektes	2 6,7
	kanker	4 13,3
	chronische neurologische aandoeningen	0 ,0
	stofwisselingsziektes	1 3,3
	pijn	1 3,3
	stemmingsstoornissen	1 3,3
	totaal	30 100,0

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, wordt 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 8,3.

Tabel 3.1: totaaloordeel

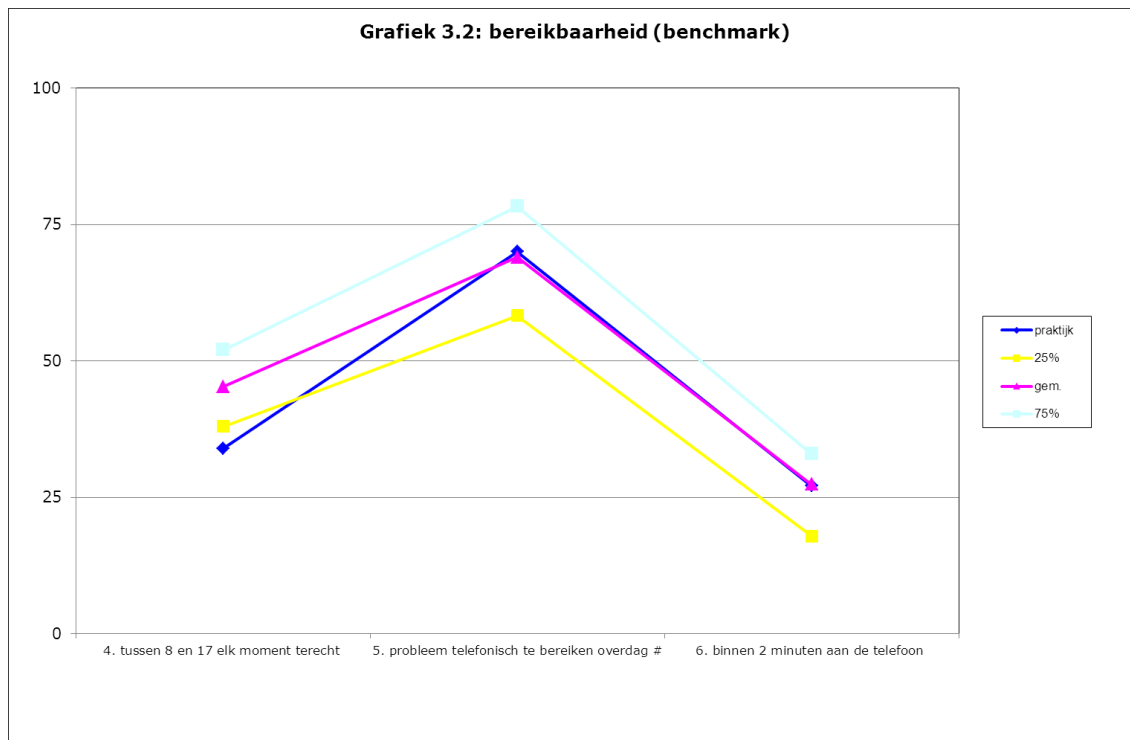
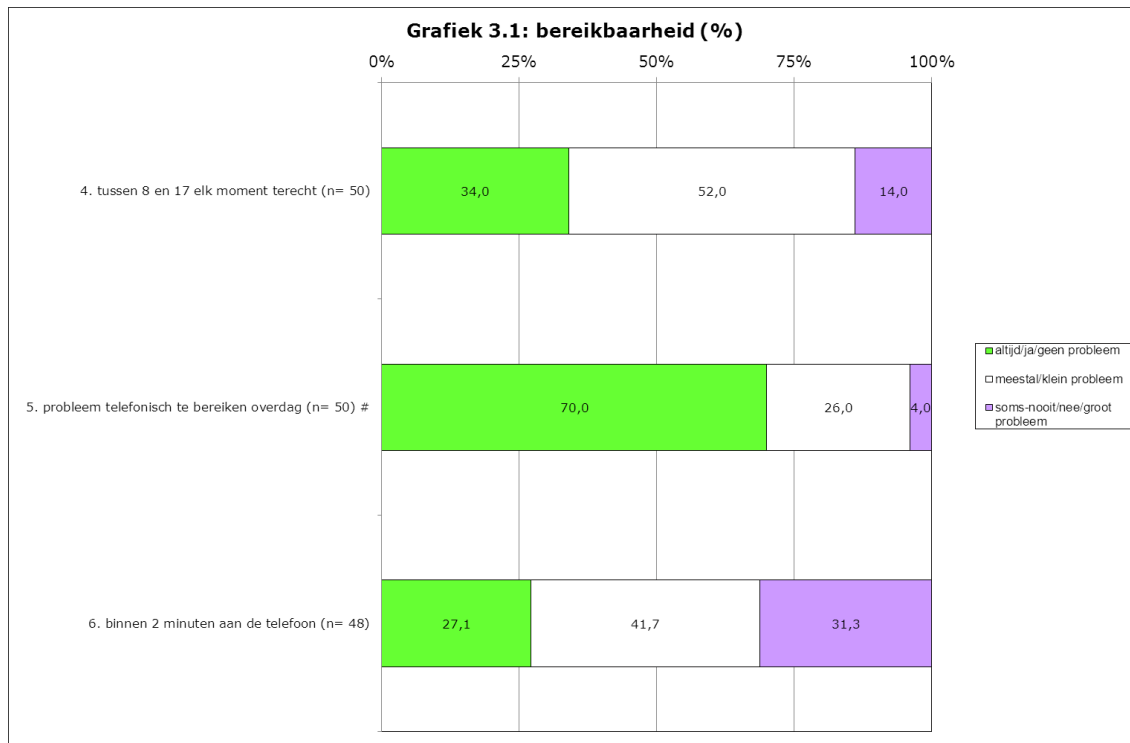
		n (praktijk)	% (praktijk)
Rapportcijfer huisarts	0-5	0	,0
	6-7	10	21,3
	=>8	37	78,7
	totaal	47	100,0
174. Zou u uw huisartspraktijk bij uw vrienden en familie aanbevelen?	Beslist niet	0	,0
	Wrsch niet	2	4,4
	Wrsch wel	24	53,3
	Beslist wel	19	42,2
	totaal	45	100,0

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

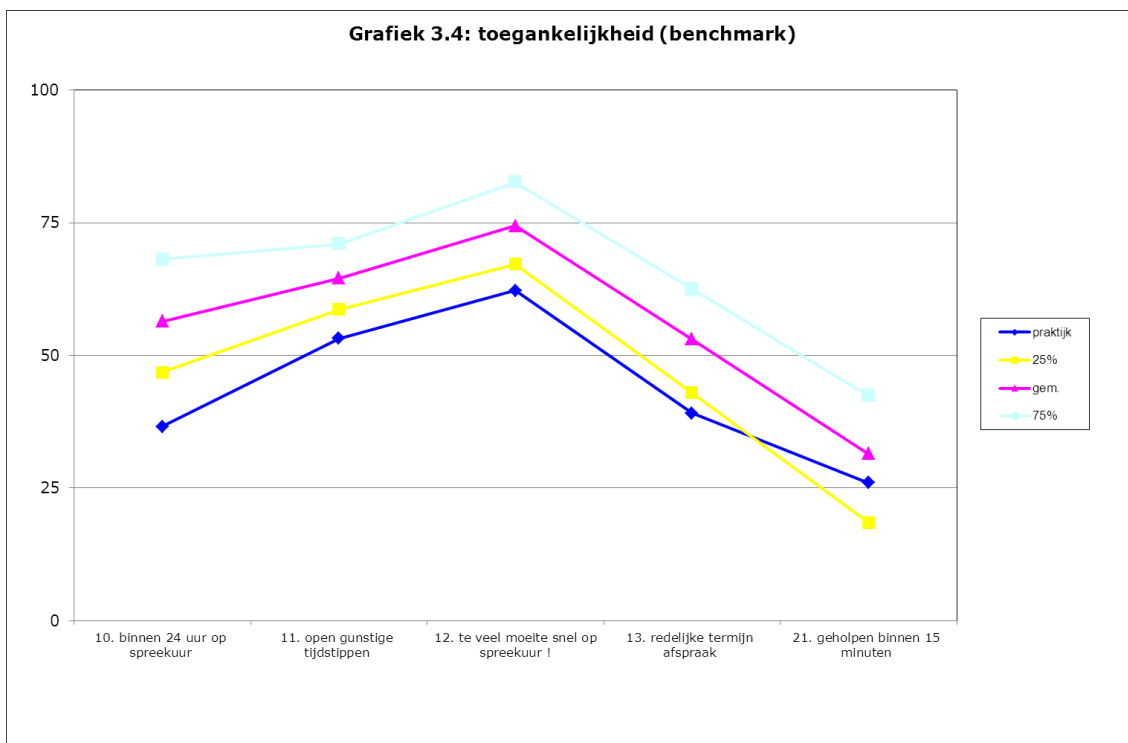
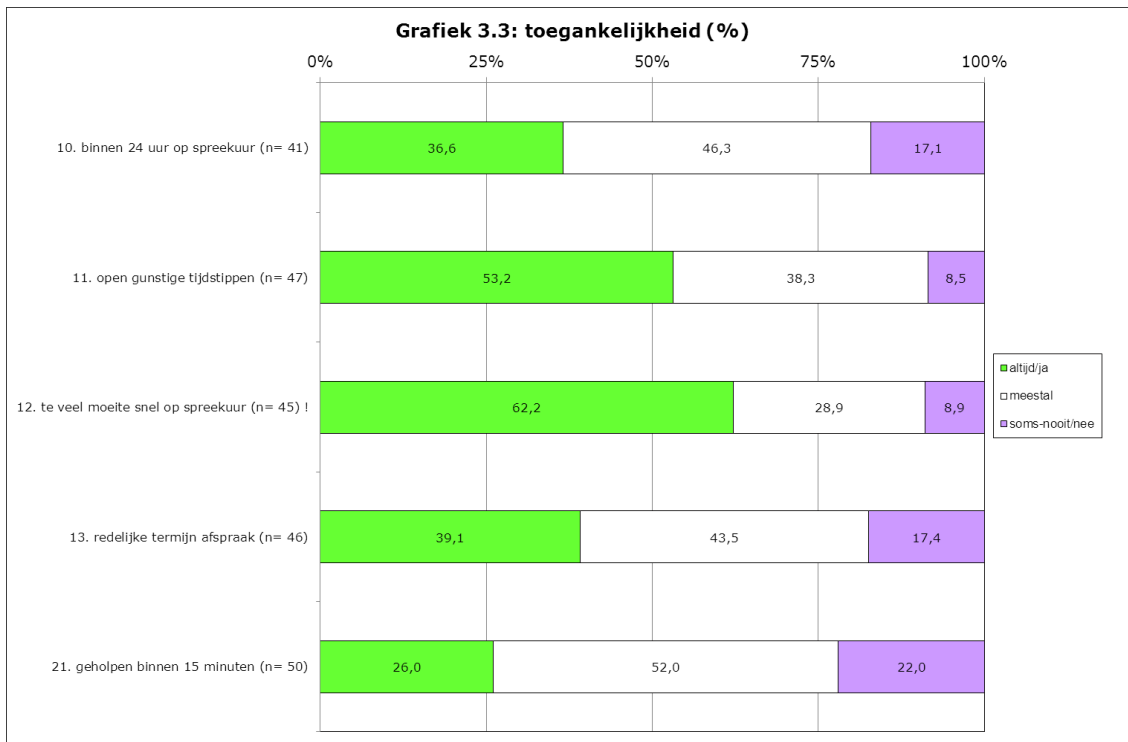
De antwoorden op de vragen met betrekking tot de bereikbaarheid van de huisartspraktijk staan in de grafieken 3.1 en 3.2. Ervaart de patiënt dat men - indien nodig - snel bij de praktijk terecht kan? En hoe beoordeelt men de (telefonische) bereikbaarheid? Grafiek 3.2 bevat een vergelijking van de meest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



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

3.3.2 Toegankelijkheid

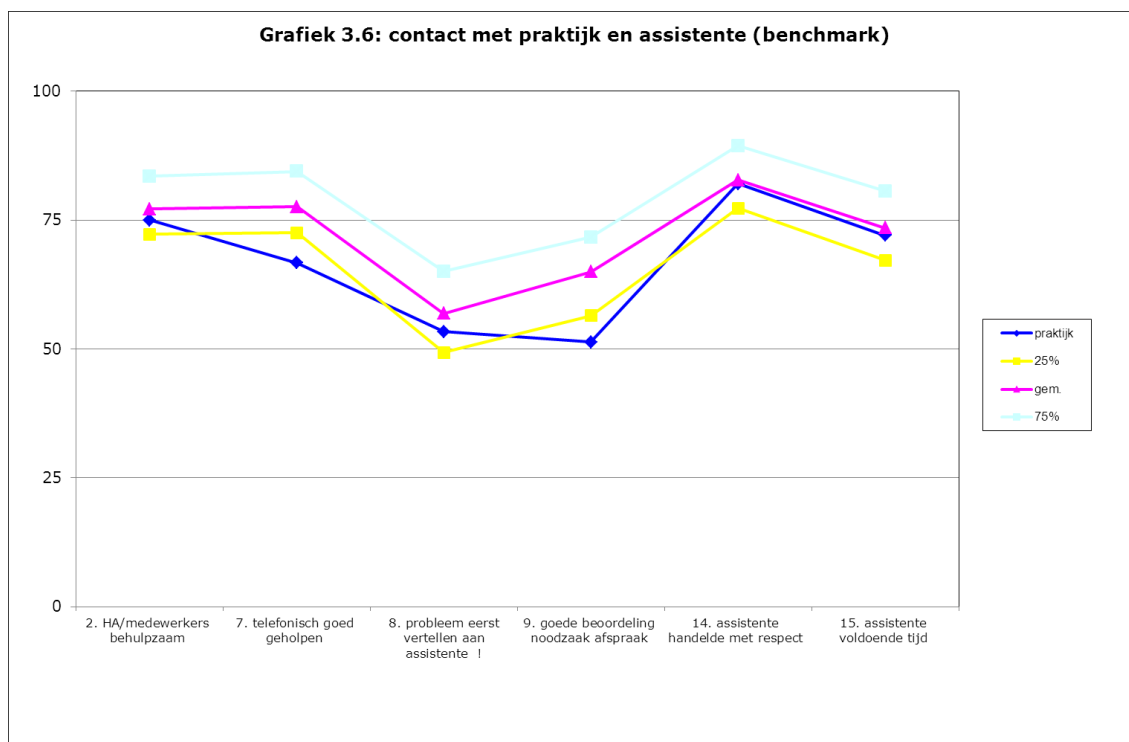
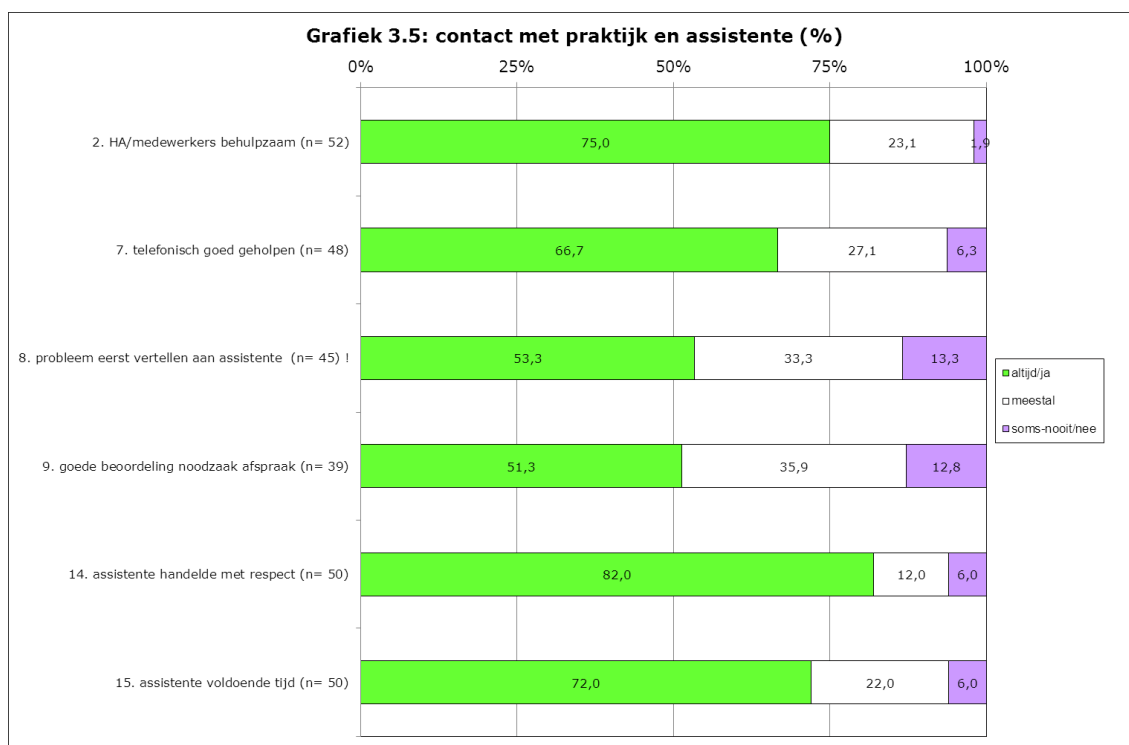
Onder het thema 'toegankelijkheid' zijn items gegroepeerd met betrekking tot de snelheid en het gemak waarmee de patiënt bij de huisartspraktijk terecht kan. De antwoorden op de vragen met betrekking tot de toegankelijkheid van de praktijk staan in grafiek 3.3 en 3.4.



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

3.3.3 Contact met de praktijk en de assistente

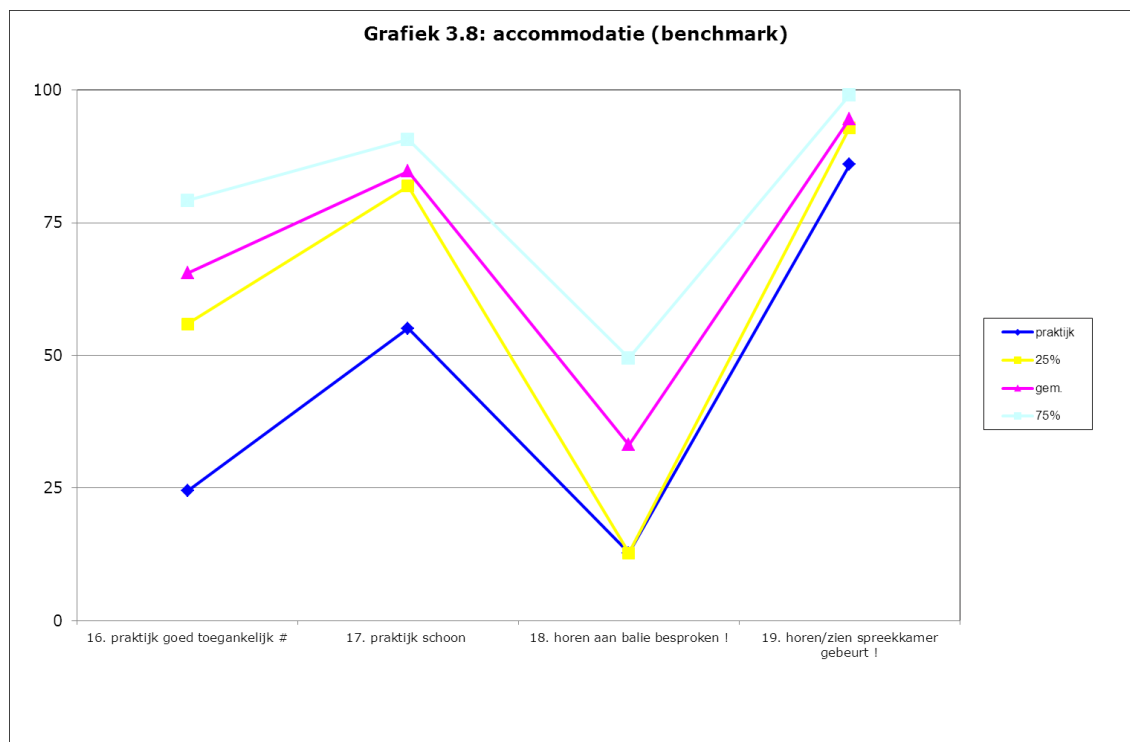
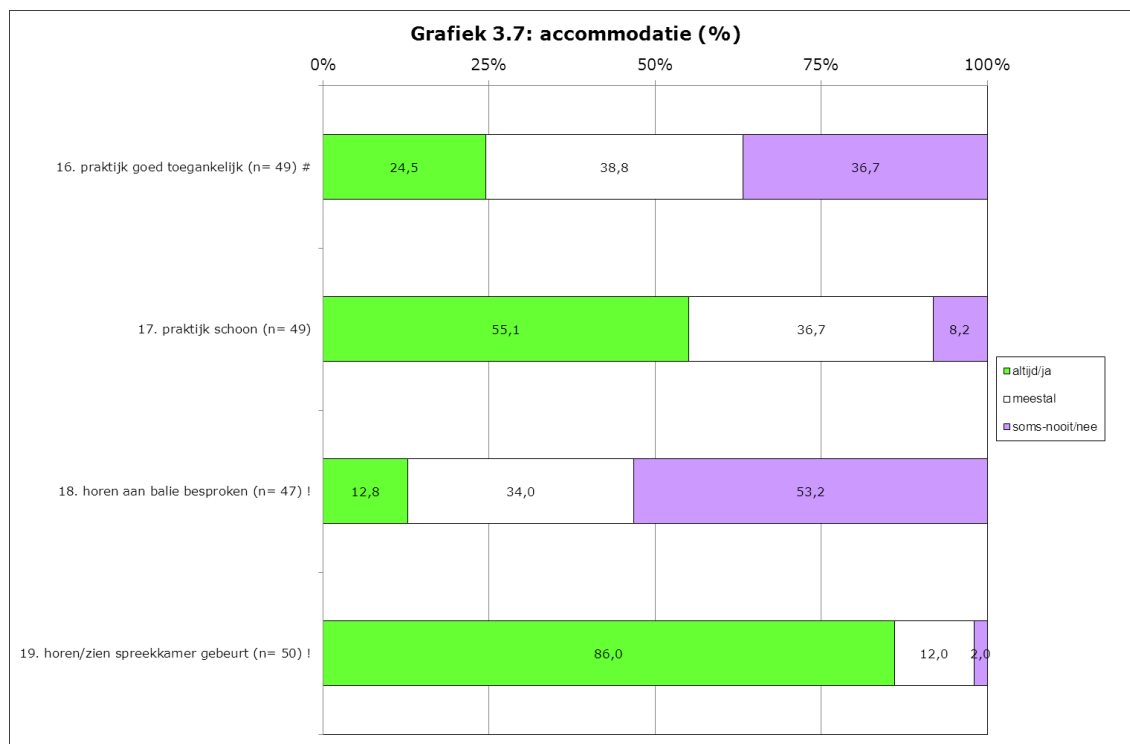
Hoe beoordelen de patiënten het contact met de praktijk en de assistente(s) van de praktijk? In de grafieken 3.5 en 3.6 zijn aspecten van het contact weergegeven.



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

3.3.4 Accommodatie

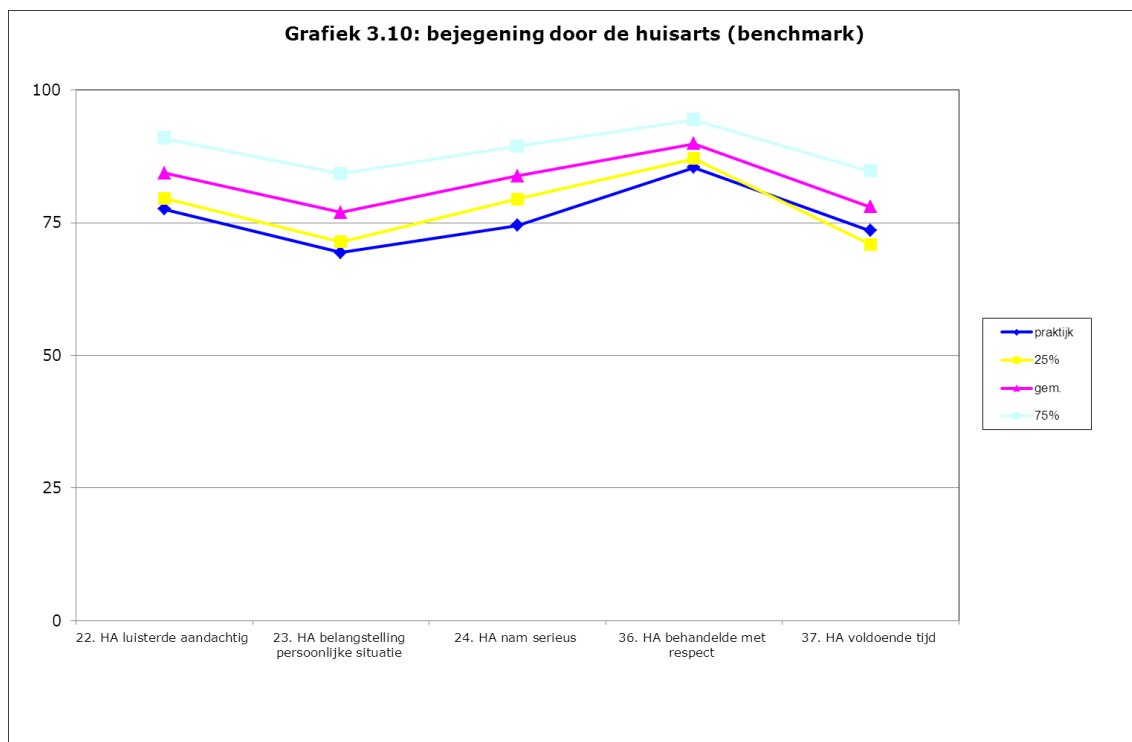
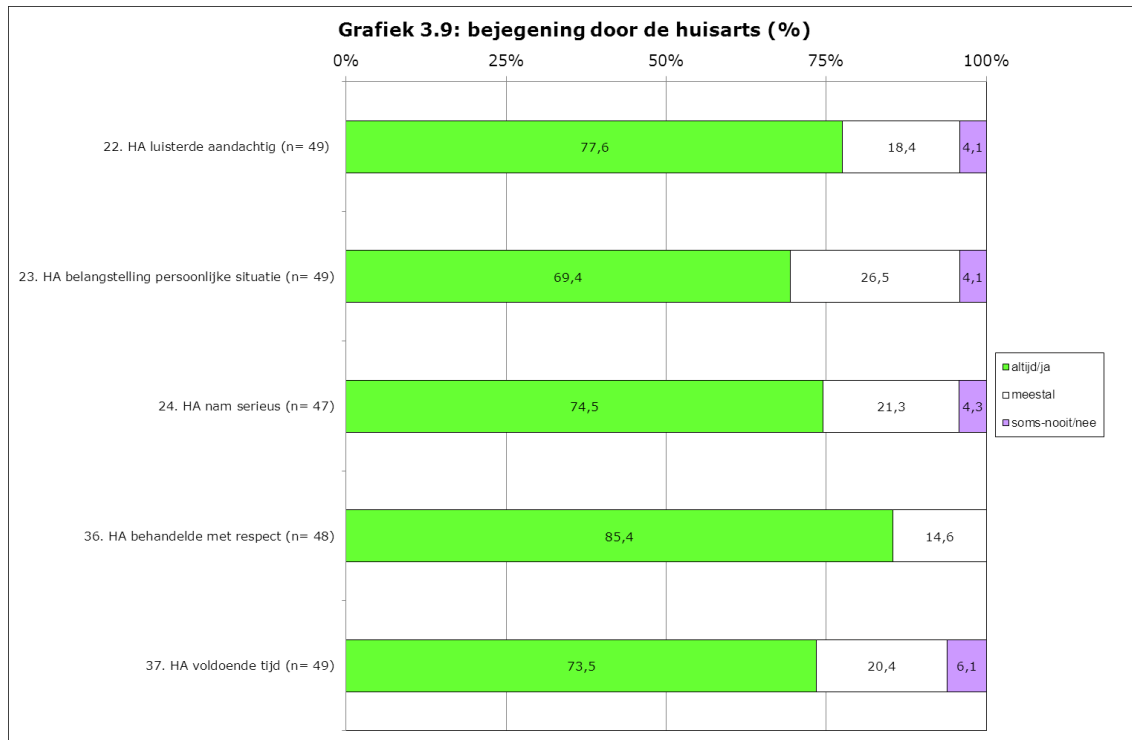
In grafiek 3.7 en 3.8 staan de ervaringen met de accommodatie weergegeven. Er wordt onder meer ingegaan op de fysieke toegankelijkheid en gehorigheid. De vergelijking in 3.8 heeft betrekking op de andere deelnemers aan het onderzoek.



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

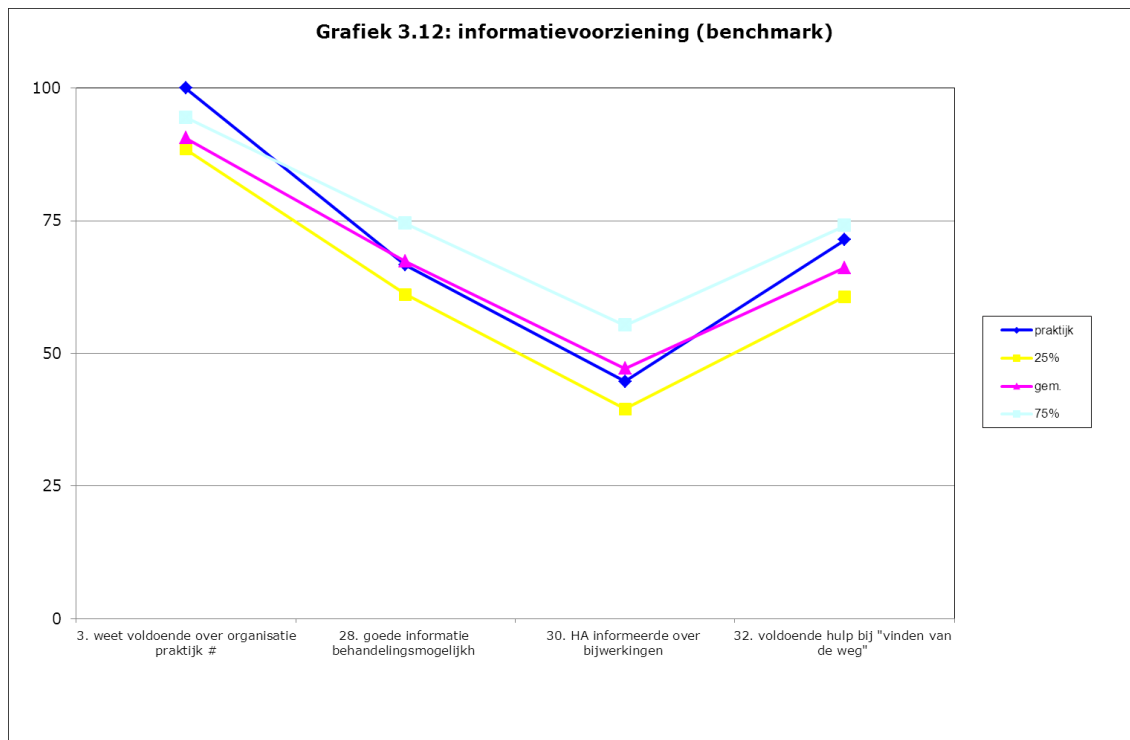
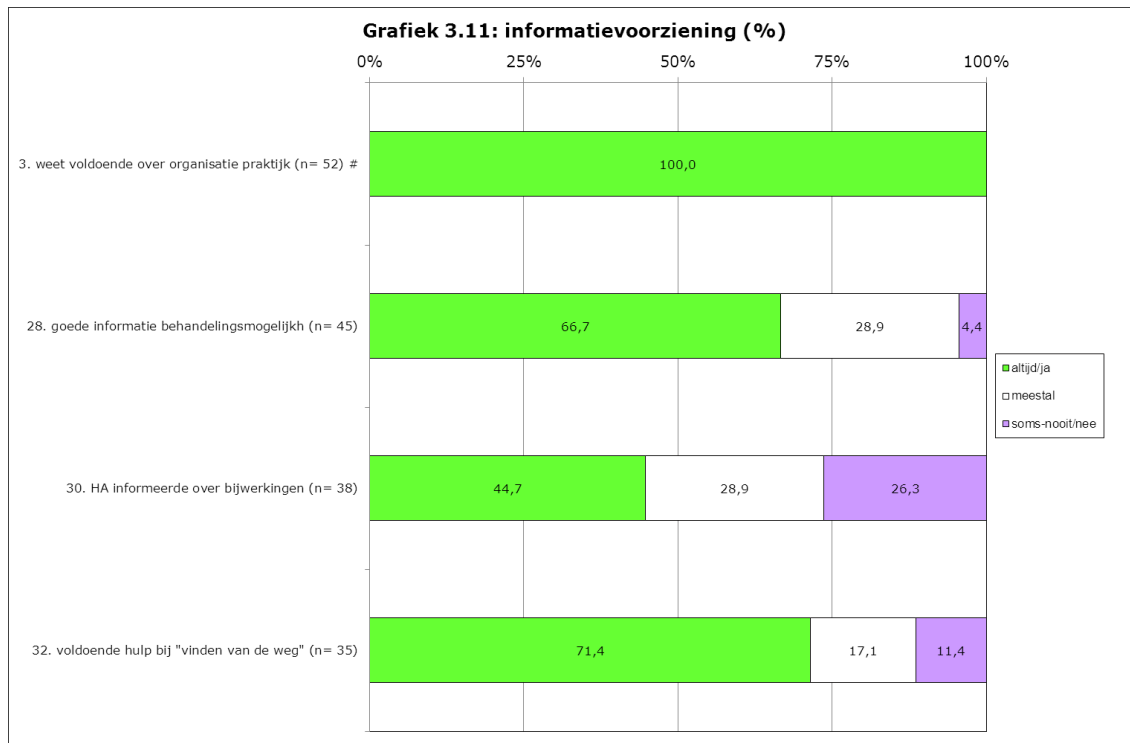
3.3.5 Bejegening door de huisarts

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

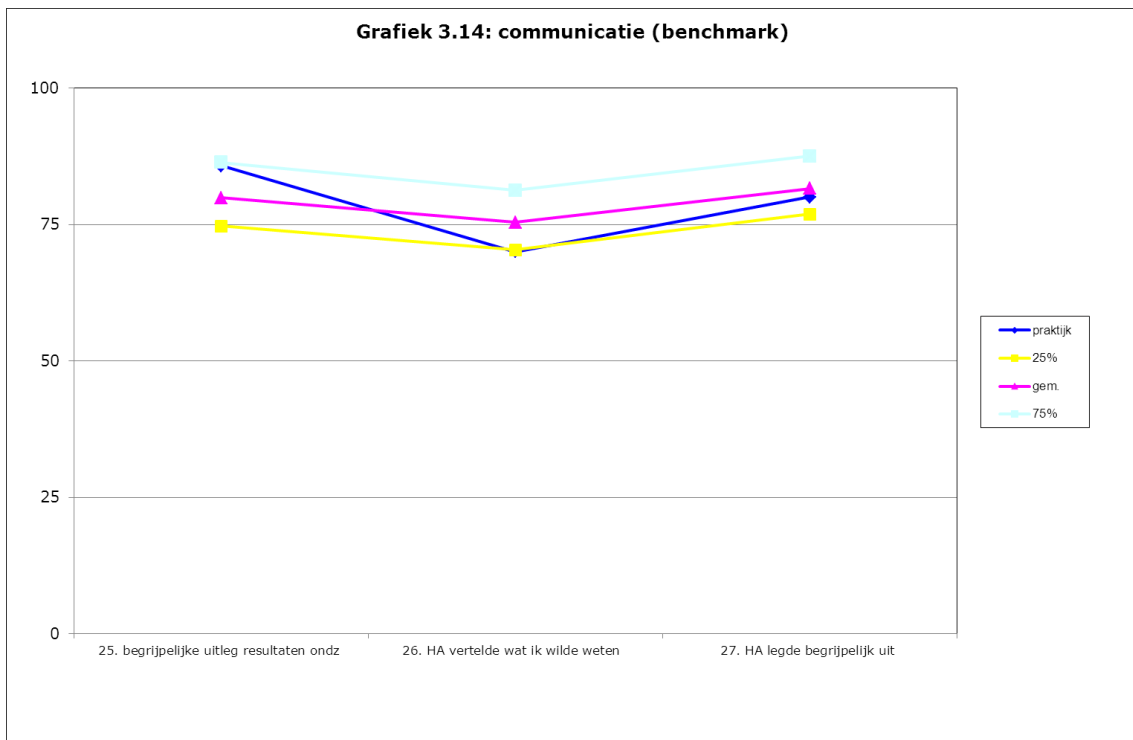
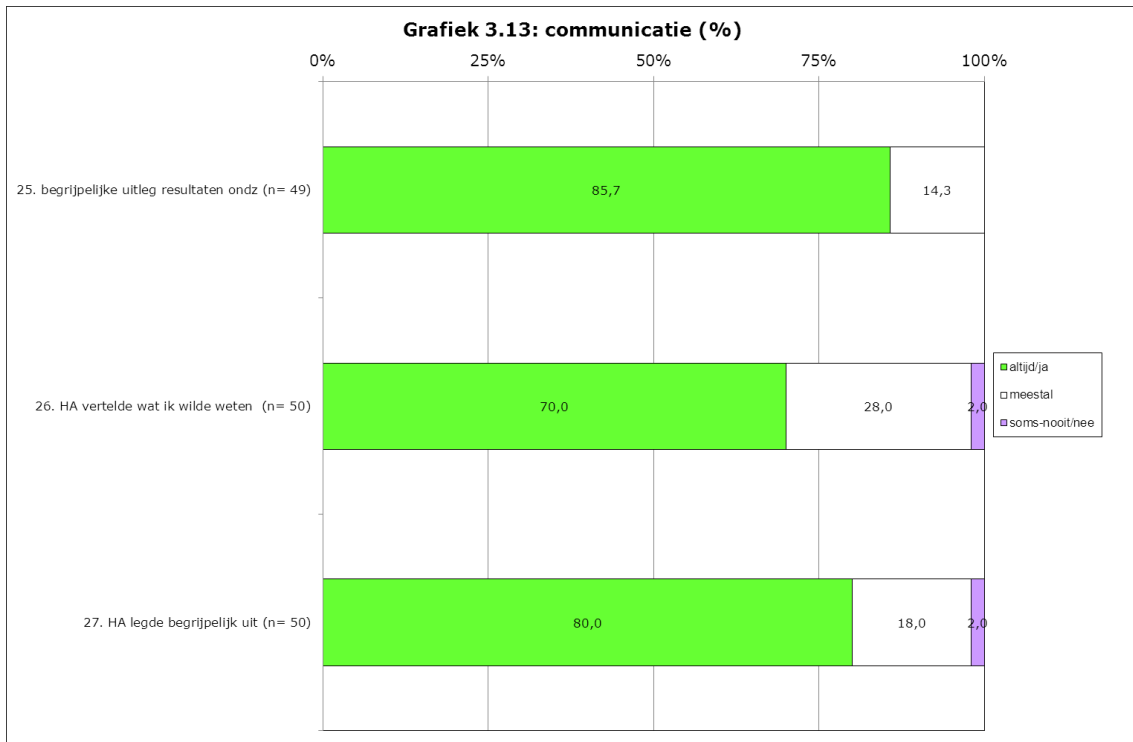
Op het gebied van informatievoorziening zijn vier vragen opgenomen: kreeg de patiënt voldoende informatie over behandelingsmogelijkheden, mogelijke bijwerkingen van geneesmiddelen en 'het vinden van de weg' in de gezondheidszorg? En weet de patiënt voldoende over de organisatie van de huisartspraktijk?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



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

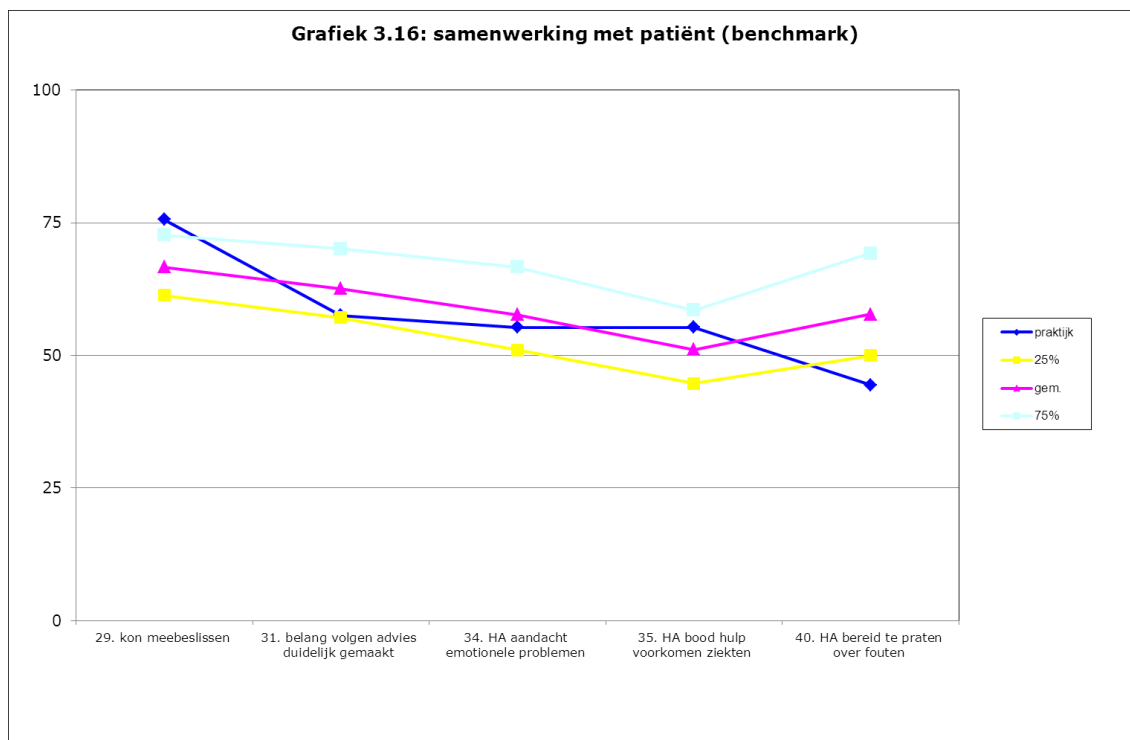
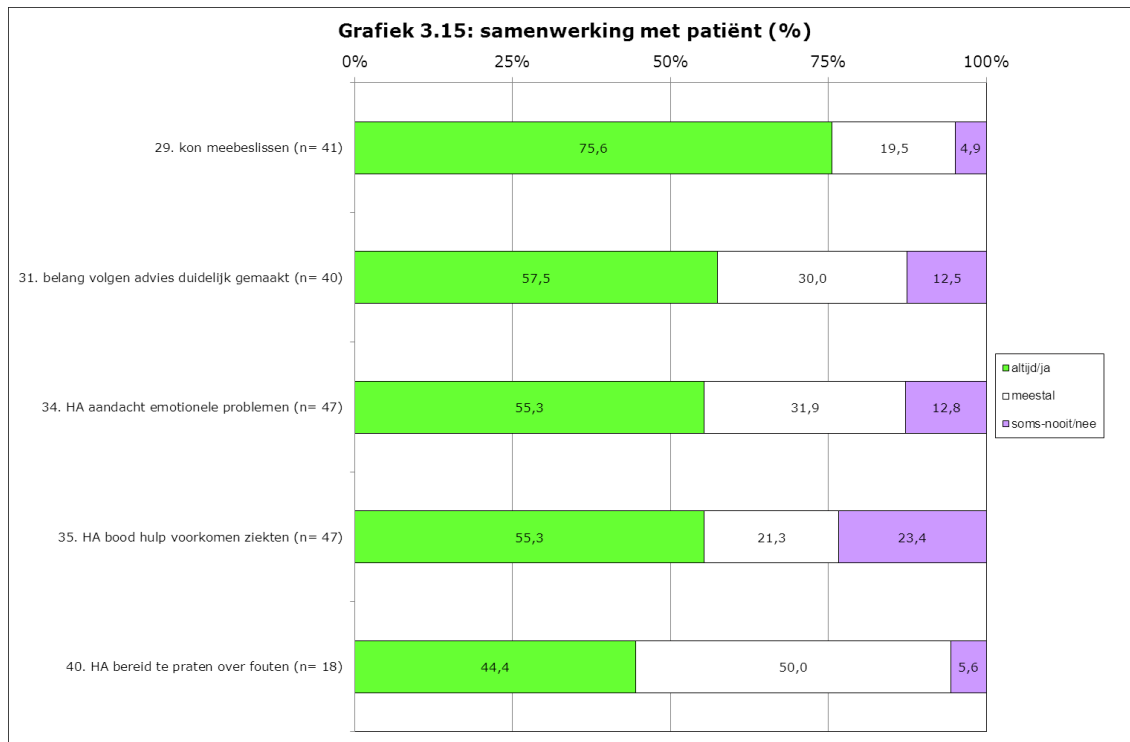
3.3.7 Communicatie

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.



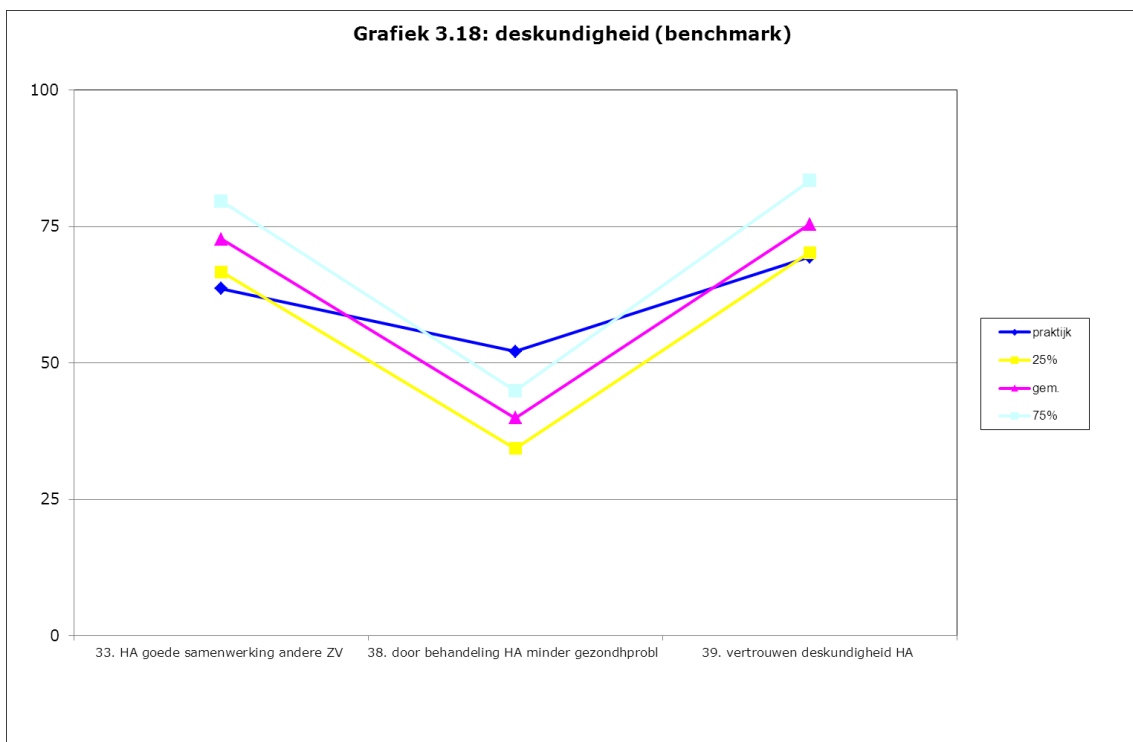
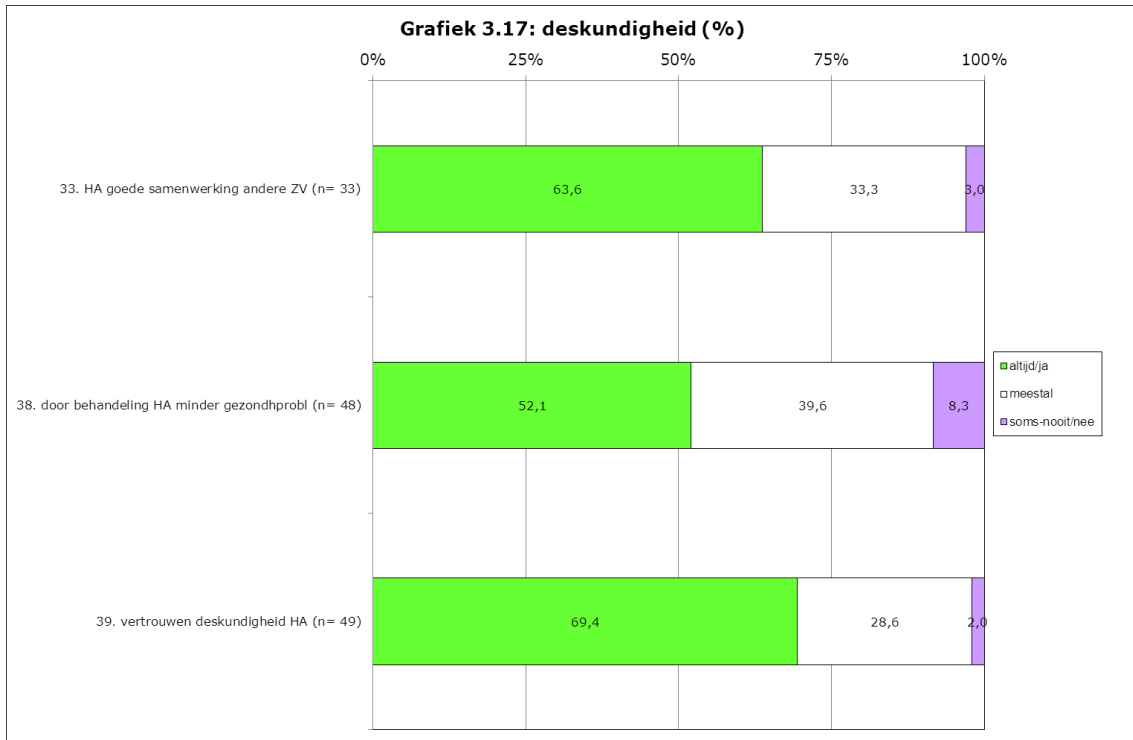
3.3.8 Samenwerking met de patiënt

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.

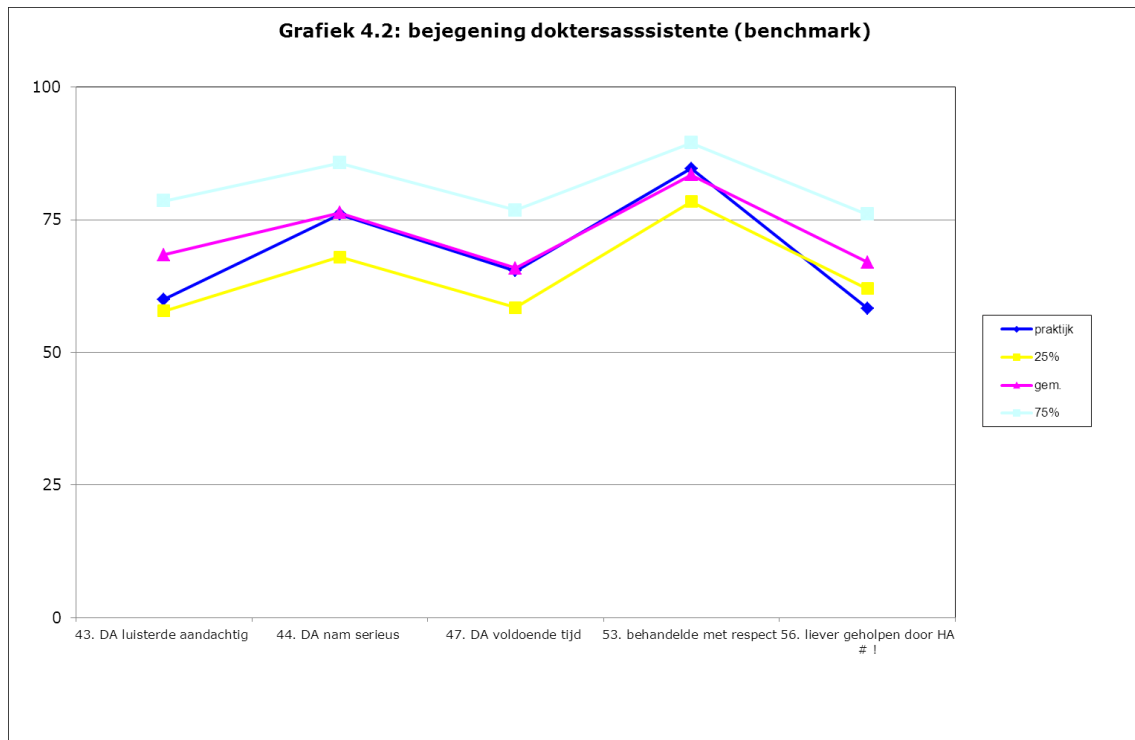
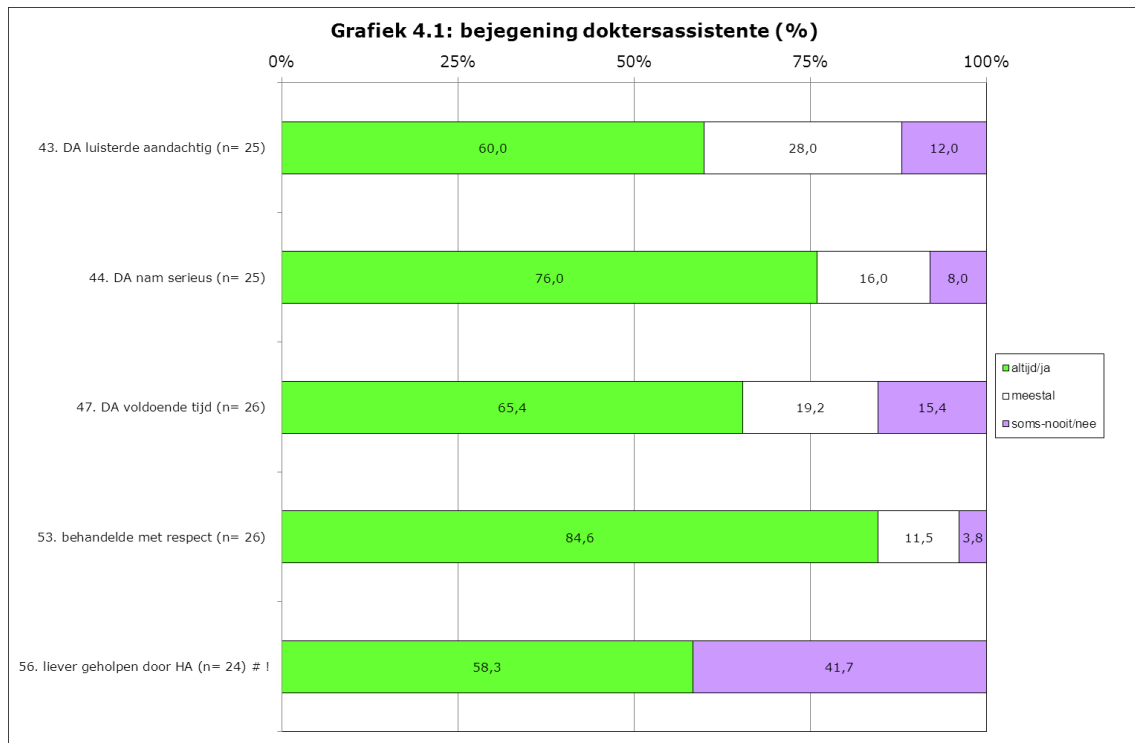
De resultaten zijn geordend naar 4 thema's:

- 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

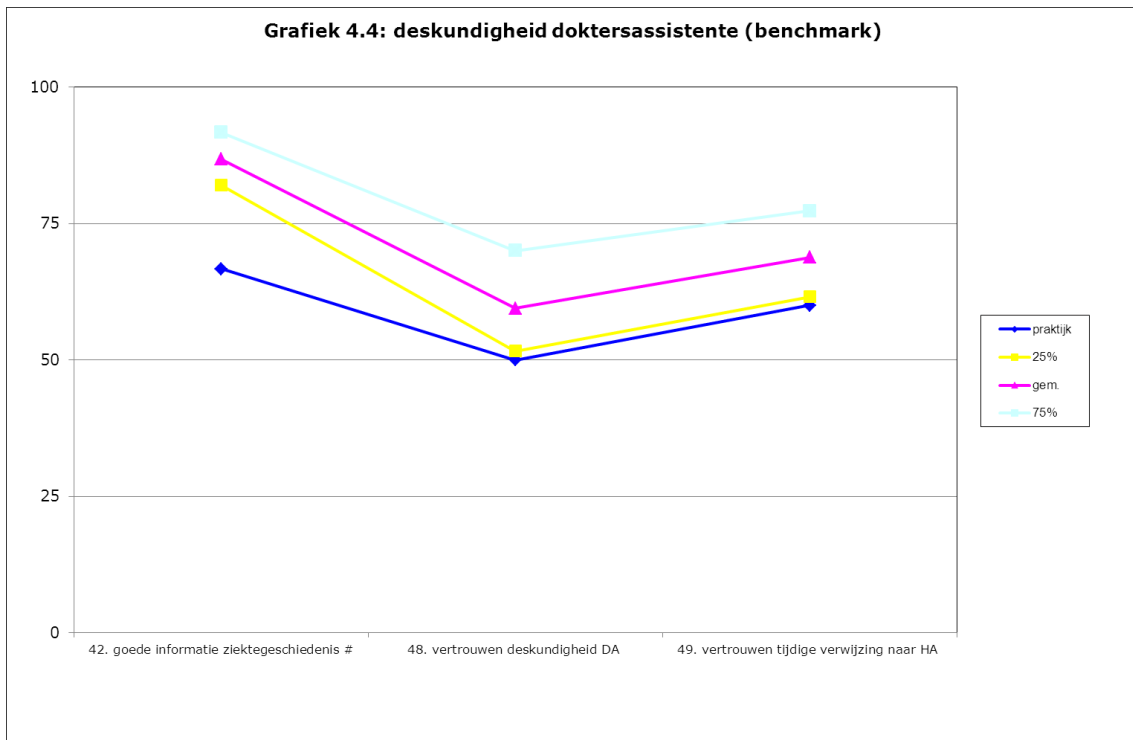
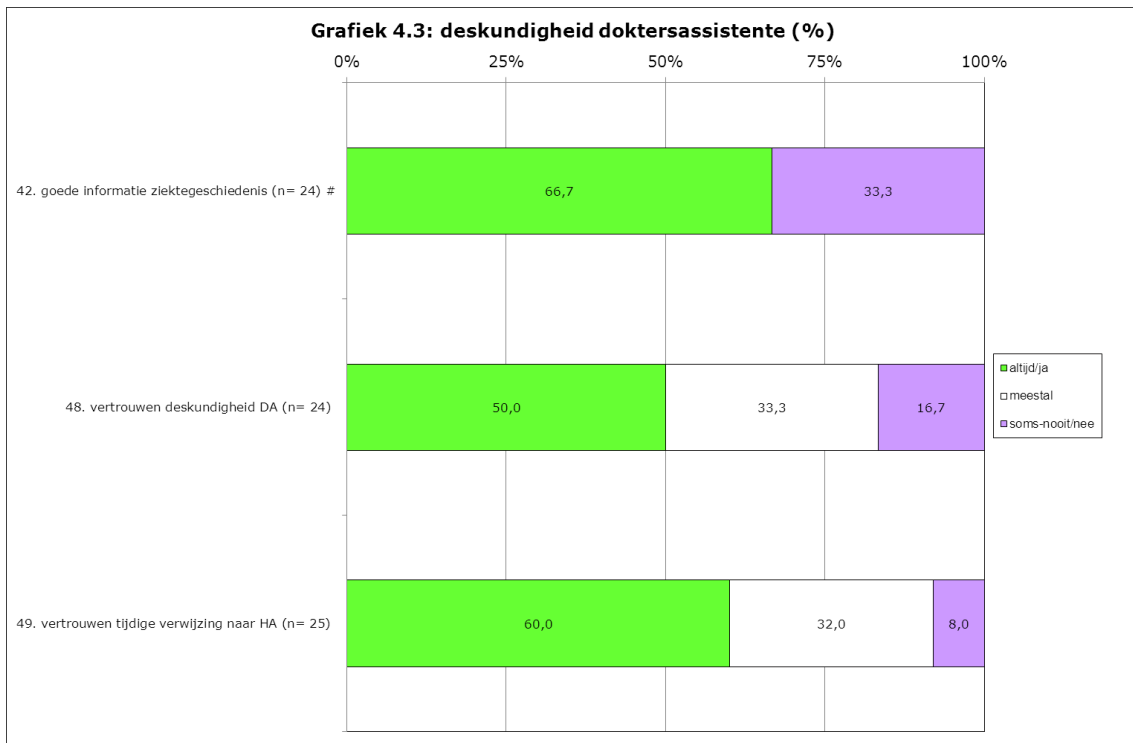
In grafiek 4.1 en 4.2 is weergegeven hoe de patiënten de bejegening door de doktersassistenten in de huisartspraktijk ervaren.



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

4.3 Doktersassistenten: deskundigheid

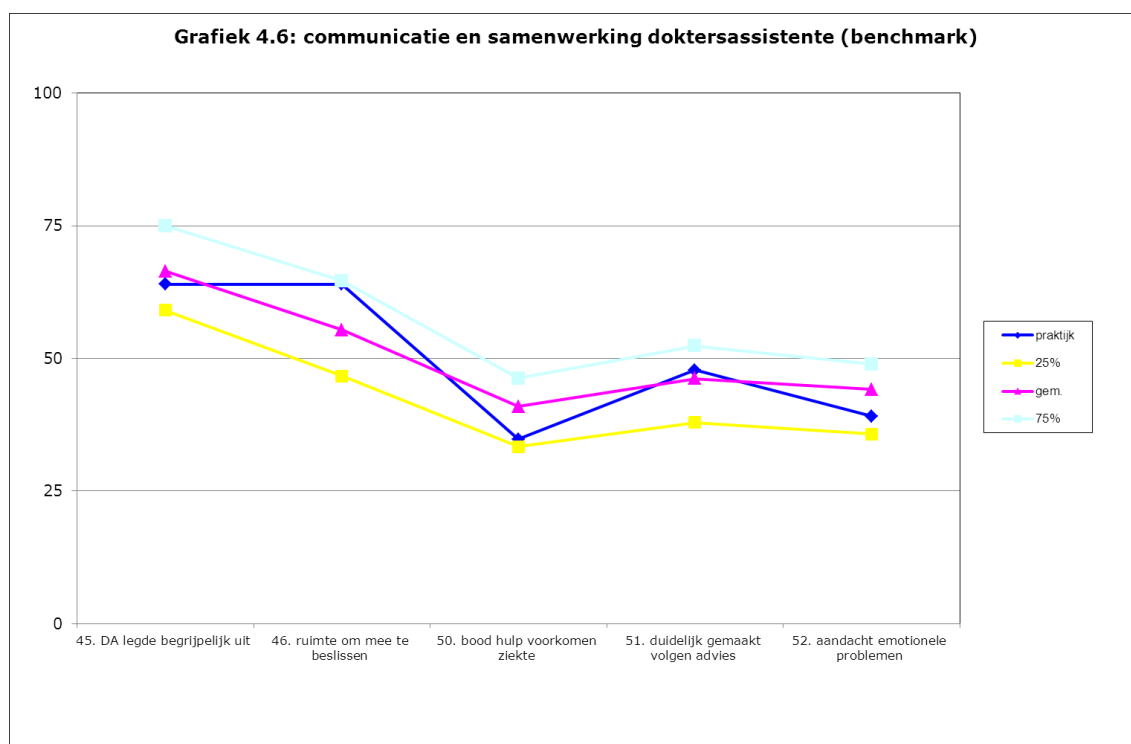
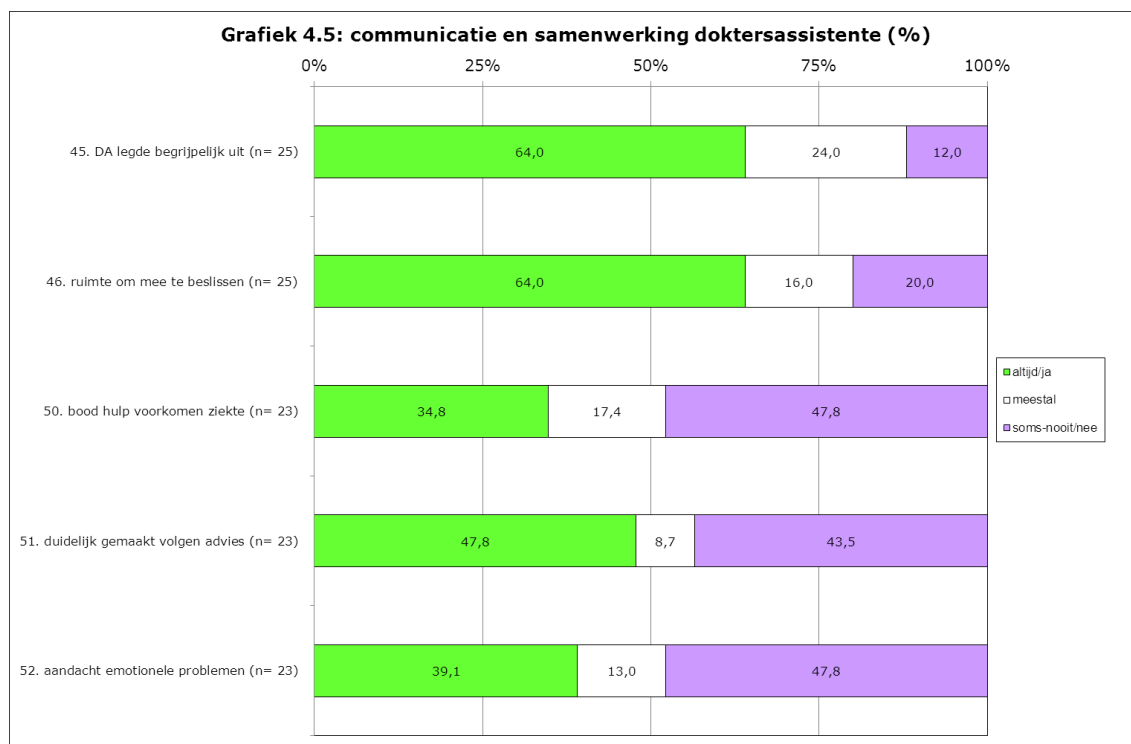
Het vertrouwen in de deskundigheid van de doktersassistenten in de huisartspraktijk is weergegeven in grafiek 4.3 en 4.4.



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

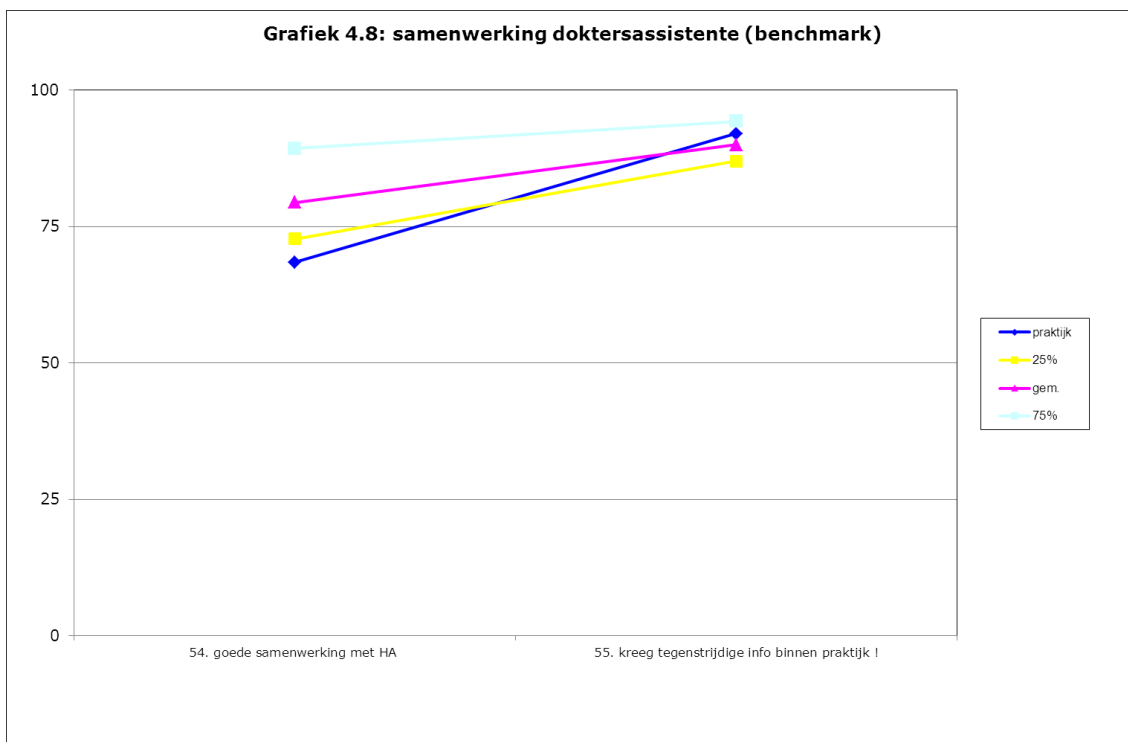
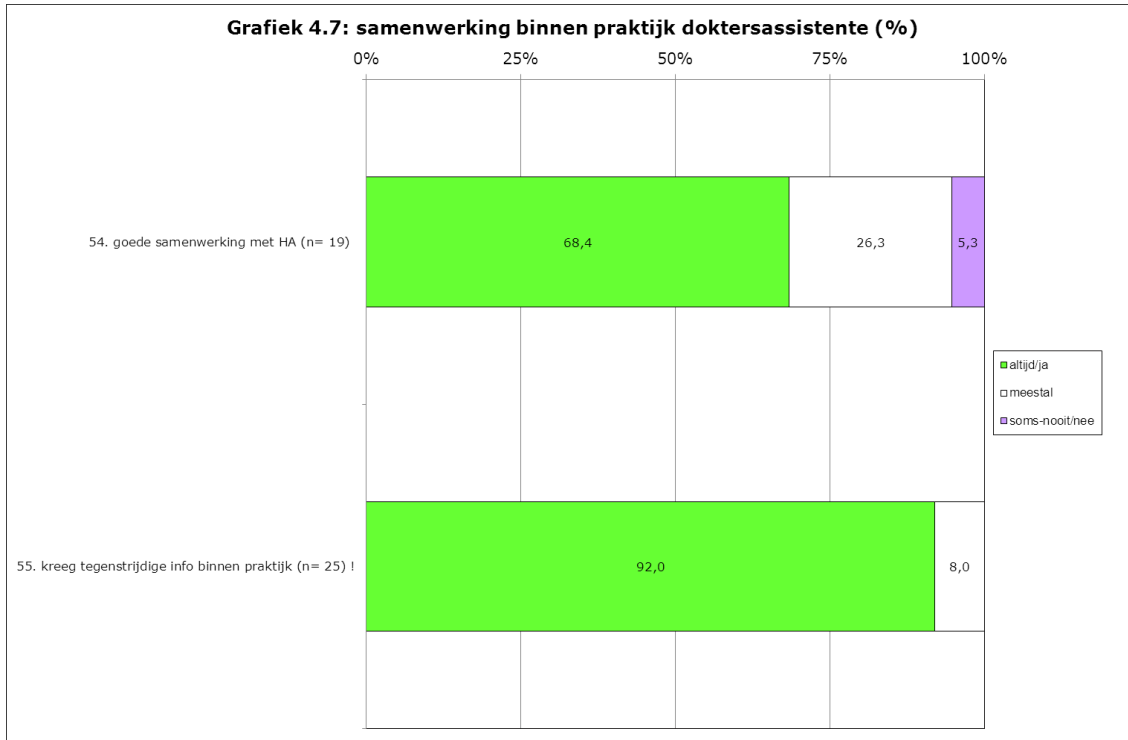
4.4 Doktersassistenten: communicatie en samenwerking met de patiënt

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:

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

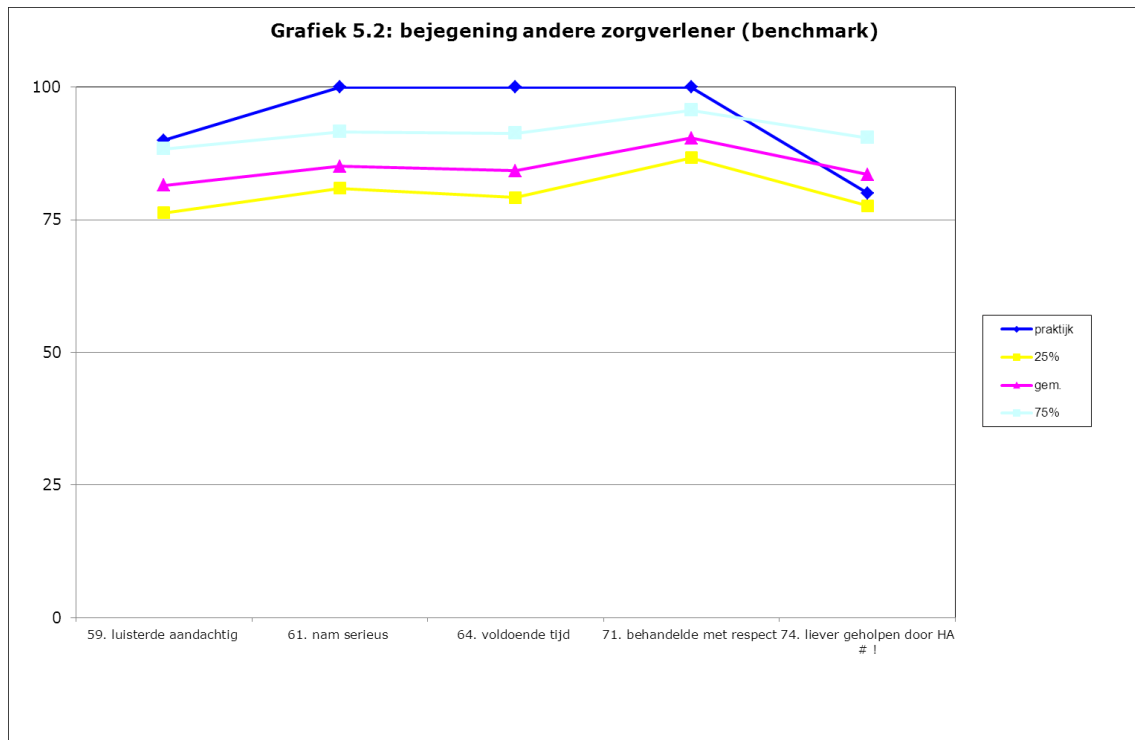
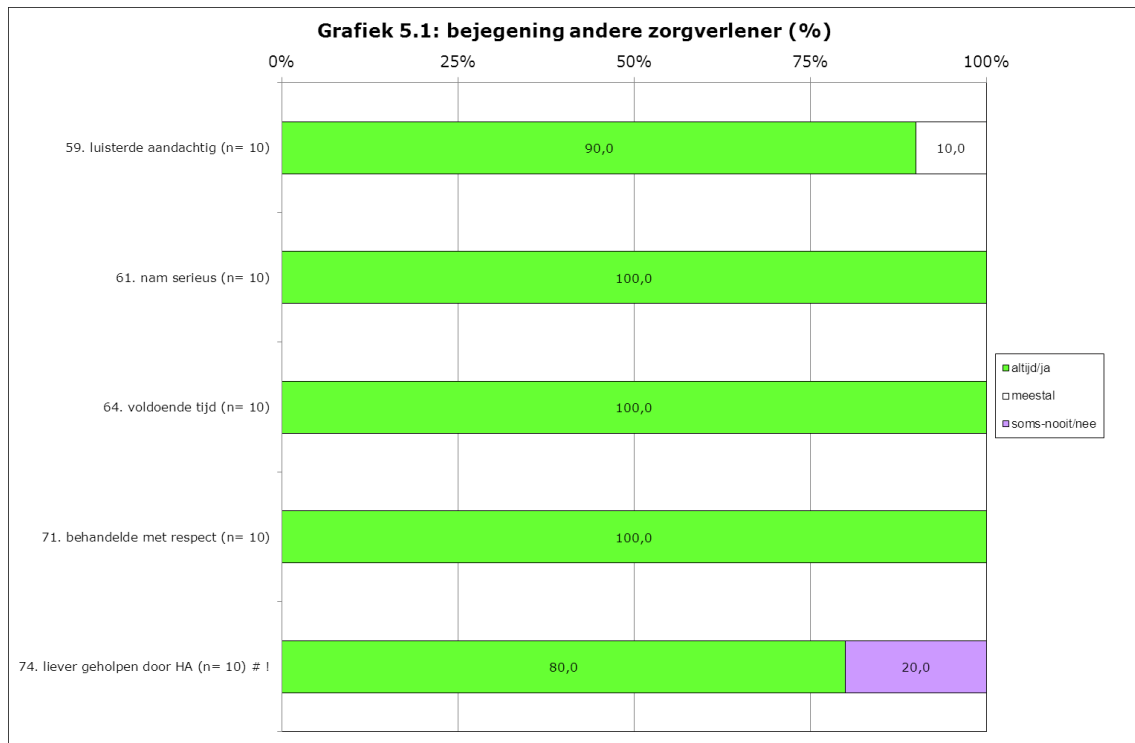
Per thema wordt een staafdiagram en een benchmark (lijngrafiek) gepresenteerd. Voor een toelichting op deze grafieken wordt verwezen naar paragraaf 2.4 in hoofdstuk 2.

Tabel 5.1: andere zorgverlener

	n	%
57. Met welke andere zorgverlener heeft u in de afgelopen 12 maanden het meest contact gehad?		
praktijkondersteuner	4	36,4
diabetesverpleegkundige	3	27,3
COPD-verpleegkundige	2	18,2
(spec) verpleegkundige	0	,0
andere zorgverlener	0	,0
nurse practitioner	0	,0
verpleegkundige hart- en vaatziekten	1	9,1
praktijkverpleegkundige	1	9,1
totaal	11	100,0

5.2 Andere zorgverleners: bejegening

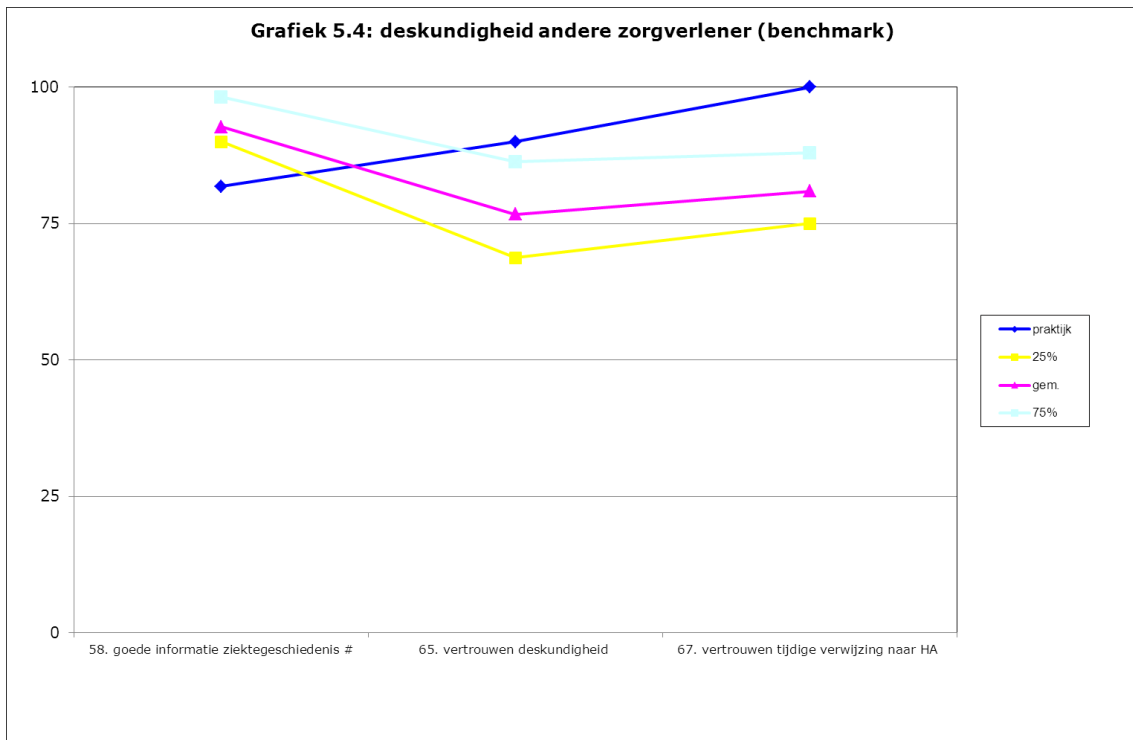
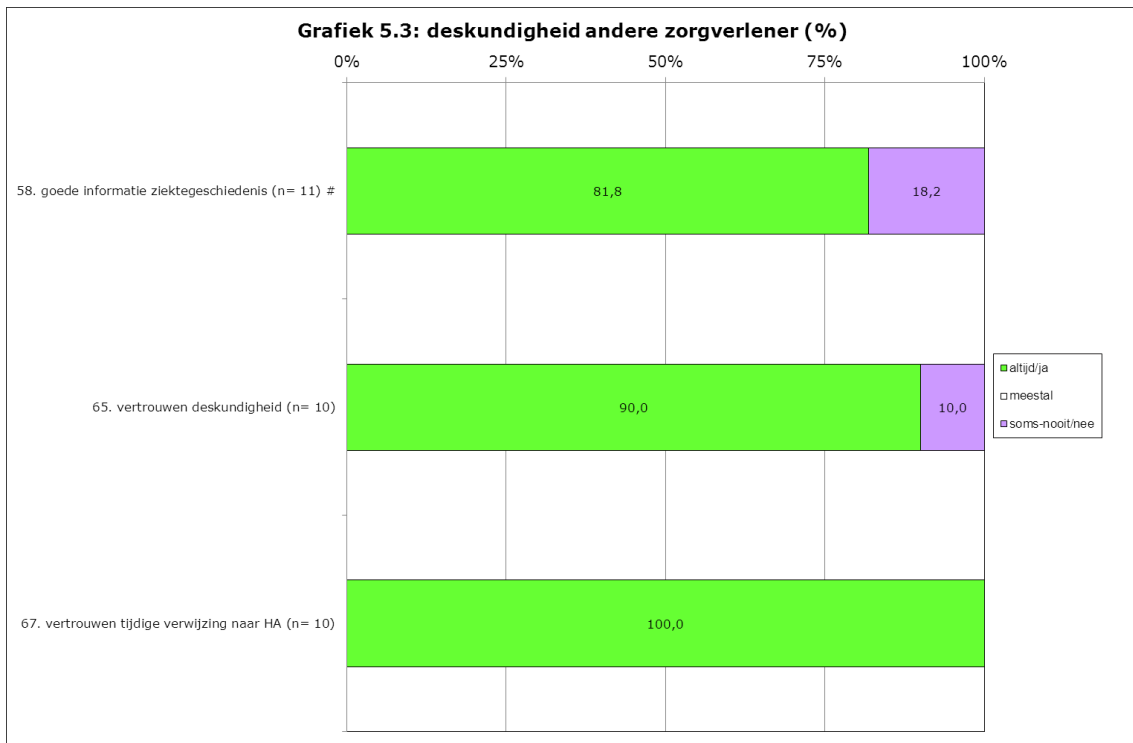
In grafiek 5.1 en 5.2 is weergegeven hoe de patiënten de bejegening door de andere zorgverleners in de huisartspraktijk ervaren.



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

5.3 Andere zorgverleners: deskundigheid

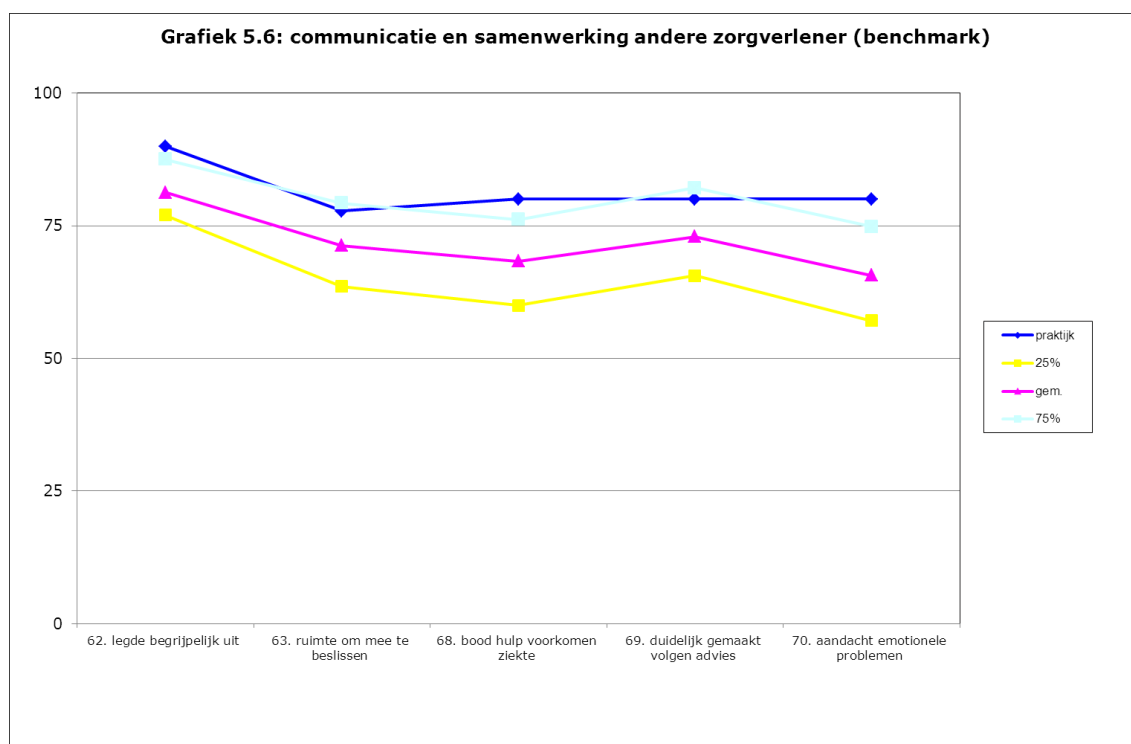
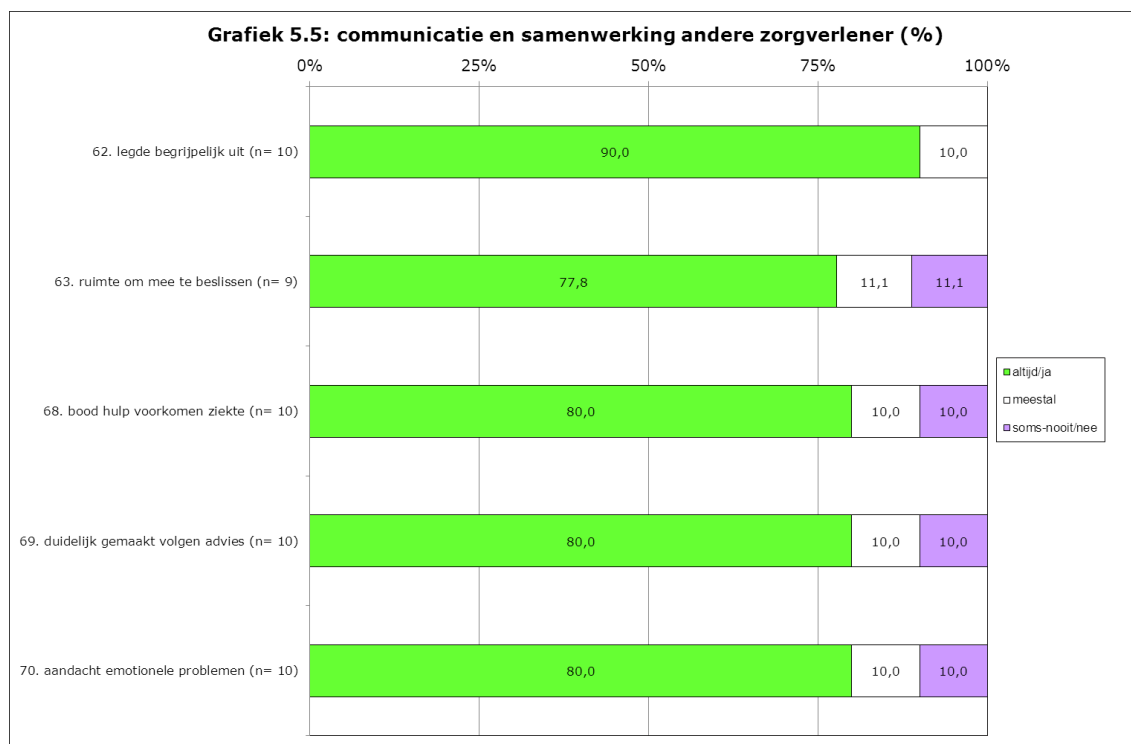
Het vertrouwen in de deskundigheid van de andere zorgverleners in de huisartspraktijk is weergegeven in grafiek 5.3 en 5.4.



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

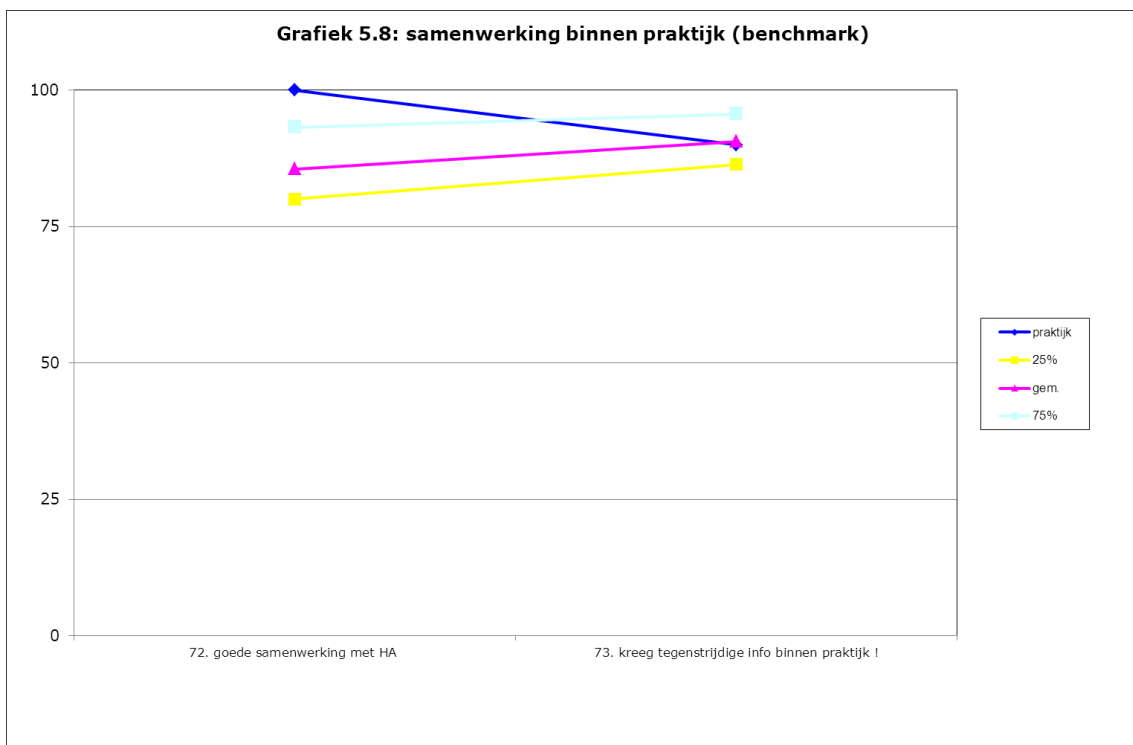
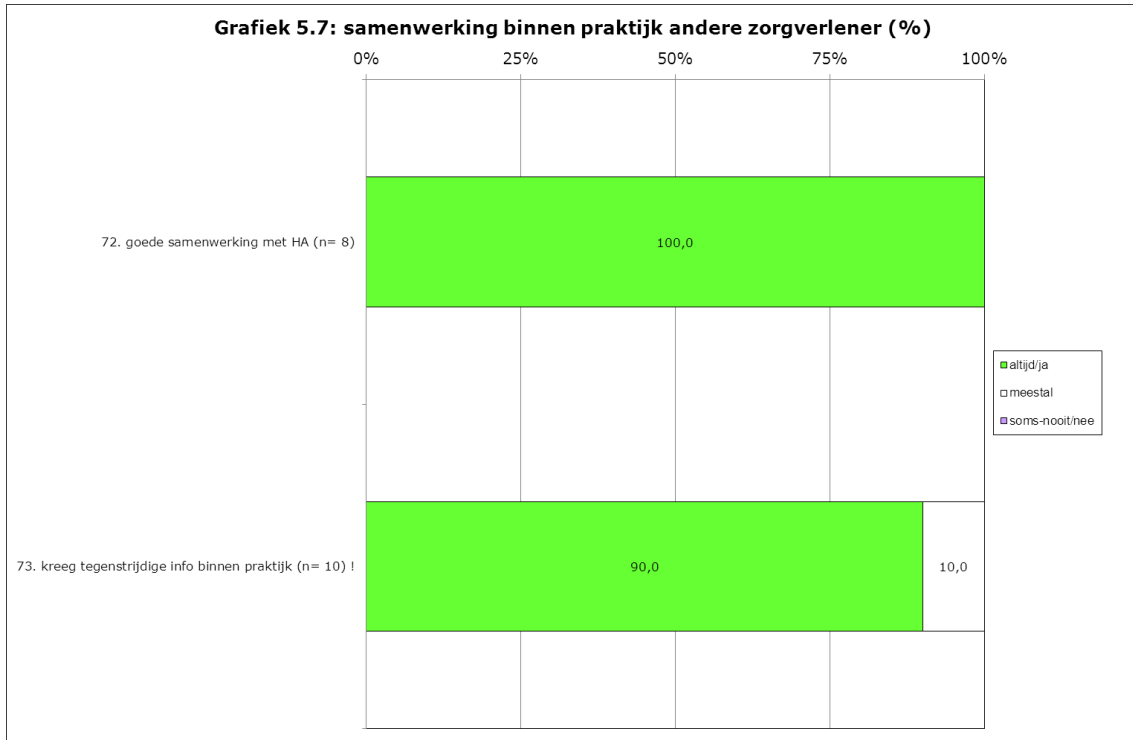
5.4 Andere zorgverleners: communicatie en samenwerking met de patiënt

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	7	14,6
	Ja	41	85,4
	totaal	48	100,0
128. Heeft u gebruik gemaakt van de online afsprakenservice als u een afspraak wilde maken?	Nee	27	56,3
	Ja	21	43,8
	totaal	48	100,0
rapportcijfer 'Online afspraken maken'	0-5	0	,0
	6-7	3	14,3
	=>8	18	85,7
	totaal	21	100,0

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	31	66,0
	Ja	16	34,0
	totaal	47	100,0
131. Heeft u gebruik gemaakt van een e-consult toen u gezondheidsproblemen of vragen had?	Nee	45	93,8
	Ja	3	6,3
	totaal	48	100,0
rapportcijfer 'E-consult'	0-5	0	,0
	6-7	2	66,7
	=>8	1	33,3
	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	35	72,9
	Ja	13	27,1
	totaal	48	100,0
134. Heeft u gebruik gemaakt van het avondspreekuur van de huisartspraktijk?	Nee	45	93,8
	Ja	3	6,3
	totaal	48	100,0
rapportcijfer 'Avondspreekuur'	0-5	0	,0
	6-7	1	33,3
	=>8	2	66,7
	totaal	3	100,0

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	0	,0
	Ja	0	,0
	totaal	0	,0
140. Heeft u gebruik gemaakt van de mogelijkheid tot het afnemen van lichaamsmateriaal voor onderzoek in de huisartspraktijk?	Nee	0	,0
	Ja	0	,0
	totaal	0	,0
rapportcijfer 'Afname voor onderzoek'	0-5	0	,0
	6-7	0	,0
	=>8	0	,0
	totaal	0	,0

Tabel 6.6. Aanvullende dienstverlening: online herhaalmedicatie

		n (praktijk)	% (praktijk)
142. Wist u dat u online herhaalmedicatie bij de huisartspraktijk kunt bestellen?	Nee	30	62,5
	Ja	18	37,5
	totaal	48	100,0
143. Heeft u online herhaalmedicatie bij de huisartspraktijk besteld?	Nee	39	81,3
	Ja	9	18,8
	totaal	48	100,0
rapportcijfer 'Online herhaalmedicatie bestellen'	0-5	0	,0
	6-7	1	11,1
	=>8	8	88,9
	totaal	9	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	4	8,3
	Ja	44	91,7
	totaal	48	100,0
146. Heeft u telefonisch herhaalmedicatie bij de huisartspraktijk besteld?	Nee	14	29,2
	Ja	34	70,8
	totaal	48	100,0
rapportcijfer 'Telefonisch herhaalmedicatie bestellen'	0-5	0	,0
	6-7	7	21,2
	=>8	26	78,8
	totaal	33	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

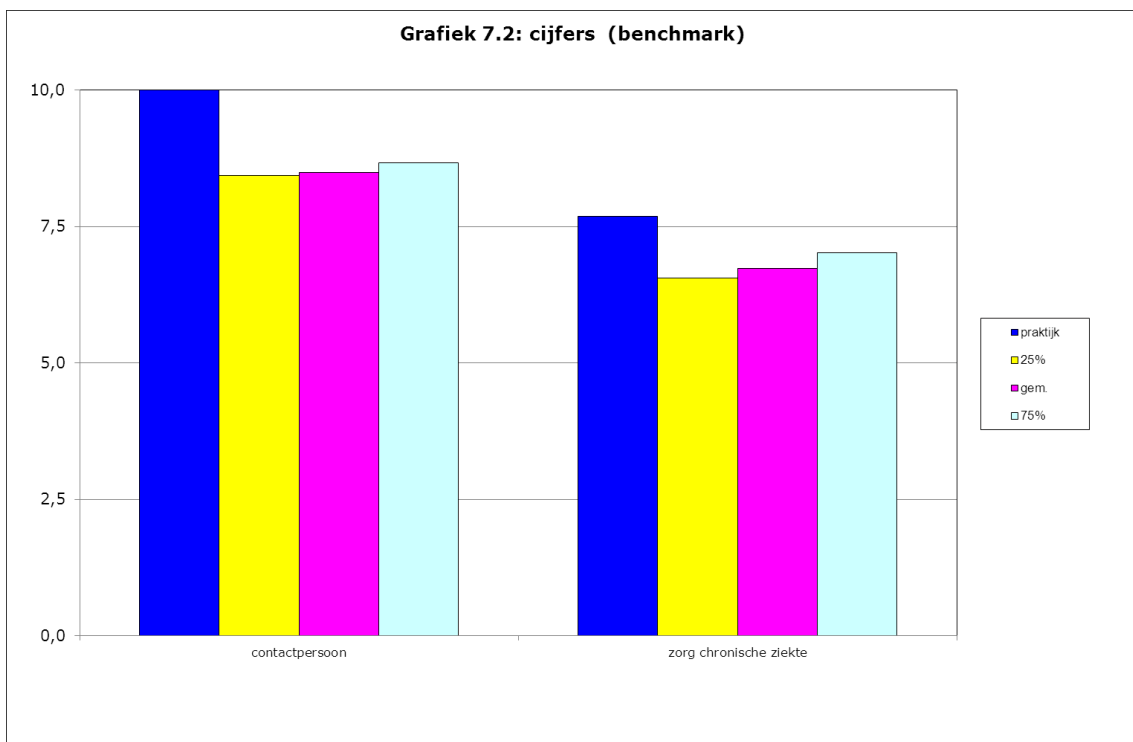
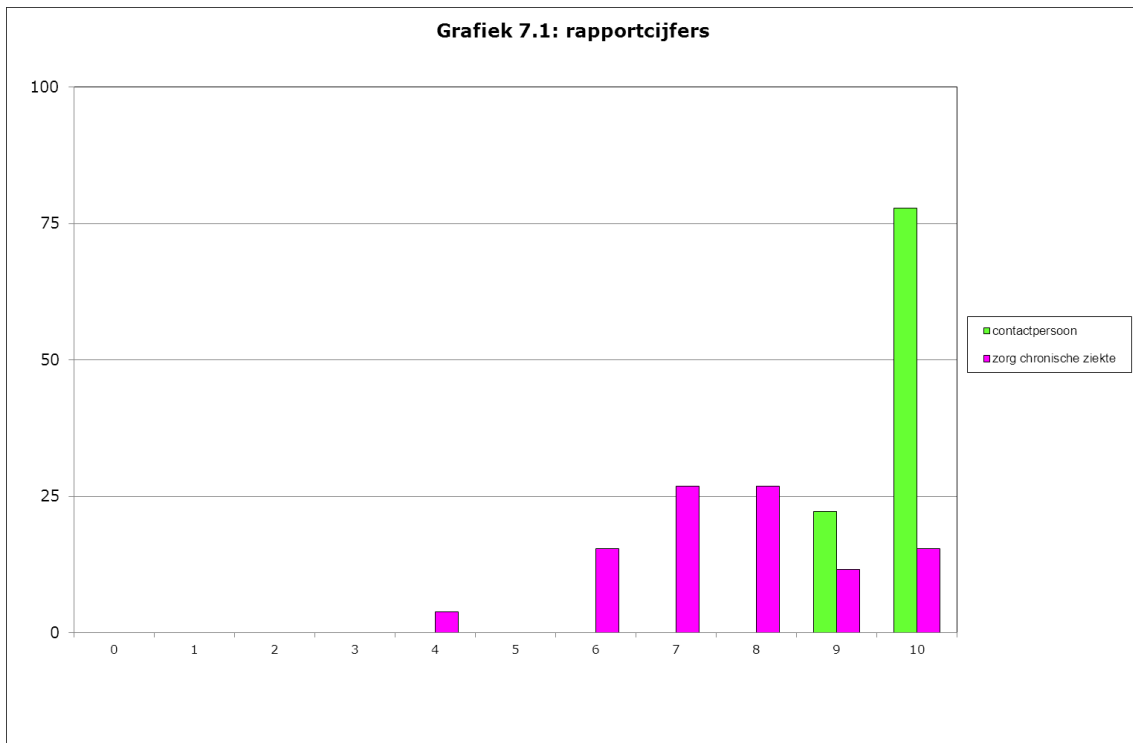
In tabel 7.1 wordt weergegeven hoeveel patiënten met een chronische aandoening de vragenlijst hebben ingevuld.

Tabel 7.1: chronische aandoeningen

	n (praktijk)	% (praktijk)
chronische ziekte		
Nee	12	26,1
astma / COPD	8	17,4
reuma	7	15,2
hart- en vaatziekten	16	34,8
diabetes mellitus type I/II	7	15,2
spijsverteringsziektes	5	10,9
kanker	6	13,0
chronische neurologische aandoening	0	,0
stofwisselingsziektes	2	4,3
pijn	3	6,5
stemmingsstoornissen	2	4,3
anders	6	13,0
totaal	46	100,0
148. Voor welke chronische aandoening vult u deze vragenlijst in?		
astma / COPD	6	20,0
reuma	1	3,3
hart- en vaatziekten	10	33,3
diabetes mellitus type I/II	4	13,3
spijsverteringsziektes	2	6,7
kanker	4	13,3
chronische neurologische aandoeningen	0	,0
stofwisselingsziektes	1	3,3
pijn	1	3,3
stemmingsstoornissen	1	3,3
totaal	30	100,0

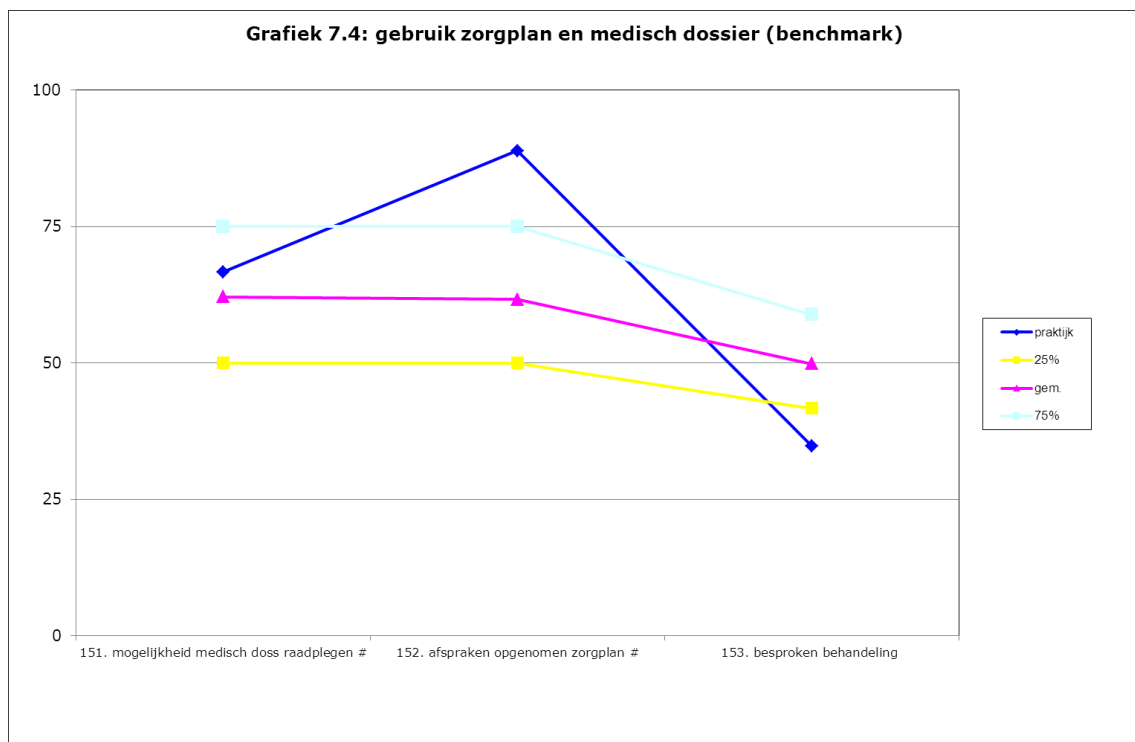
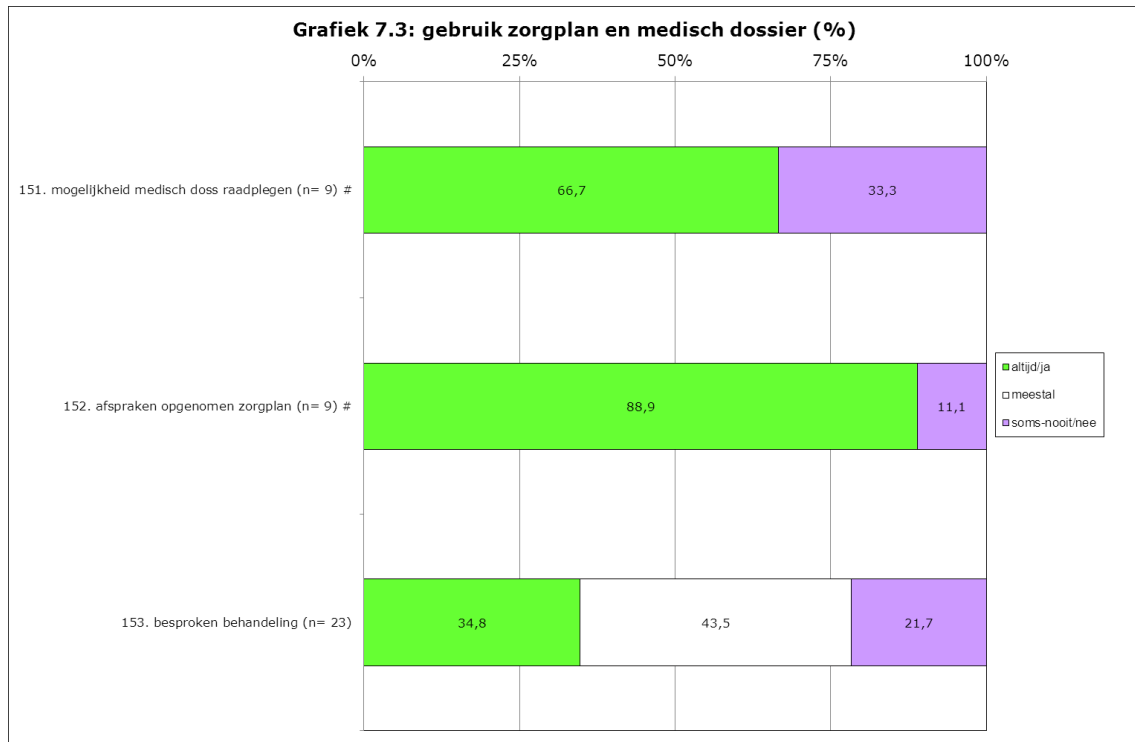
7.4 Zorg voor chronisch zieken: totaaloordeel

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

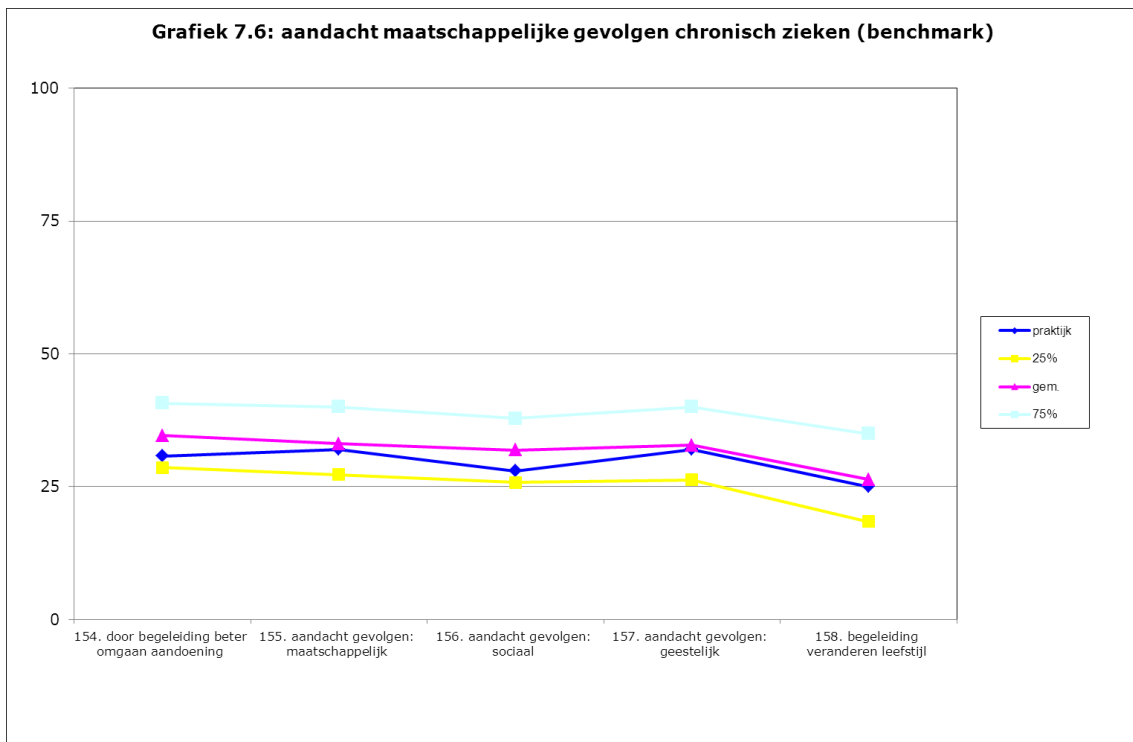
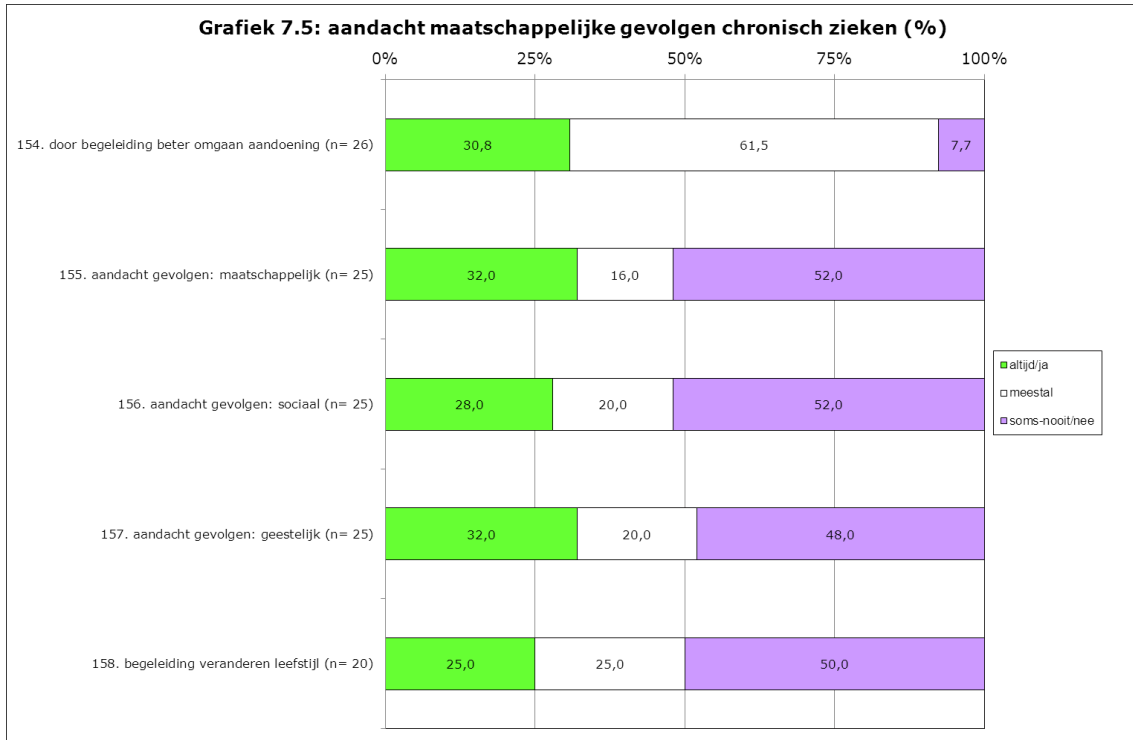
Onder het thema 'samenwerking met de patiënt' worden de uitkomsten gepresenteerd met betrekking tot a) het medisch dossier en het zorgplan en b) de mate waarin er aandacht is voor de gevolgen van de aandoening en leefstijlverandering. De scores op deze vragen worden in grafiek 7.3 en 7.4 gepresenteerd.



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

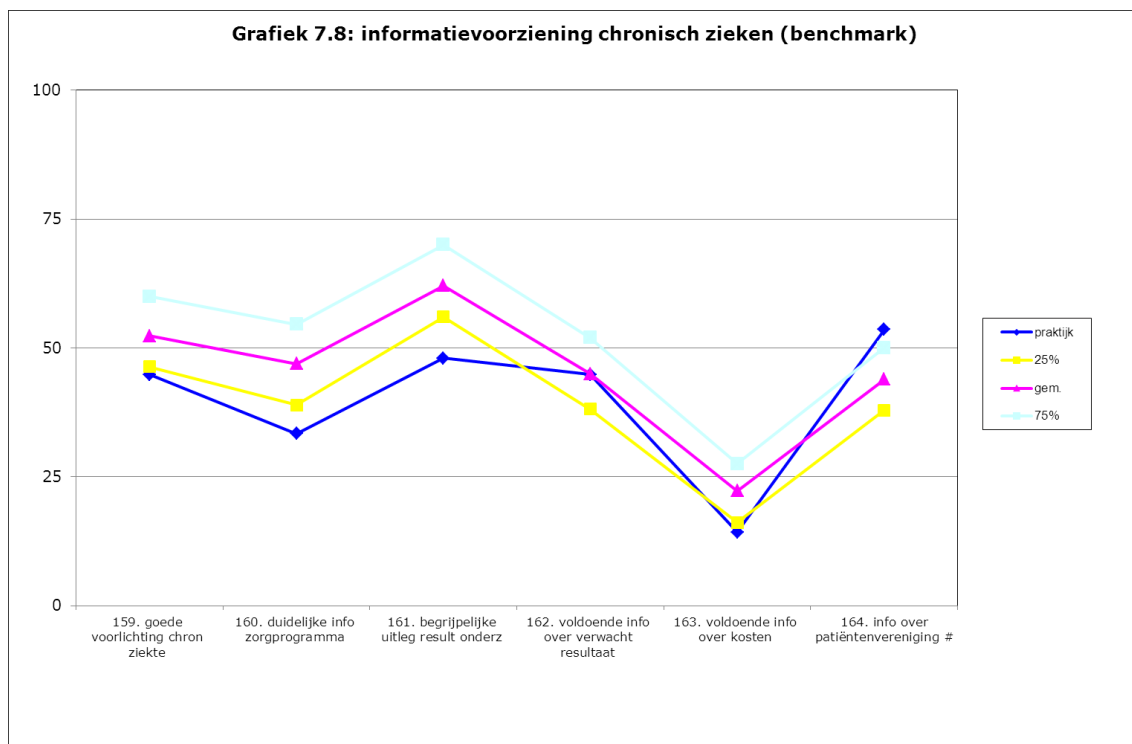
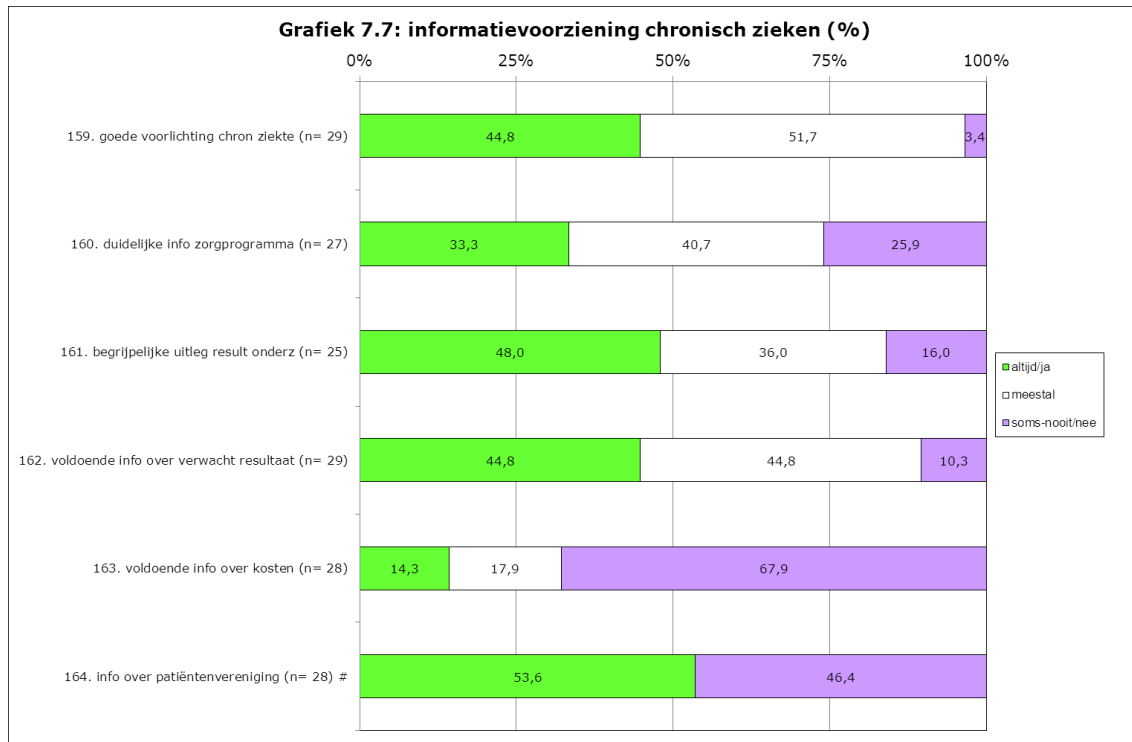
7.6 Aandacht gevolgen voor de chronisch zieke patiënt

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.

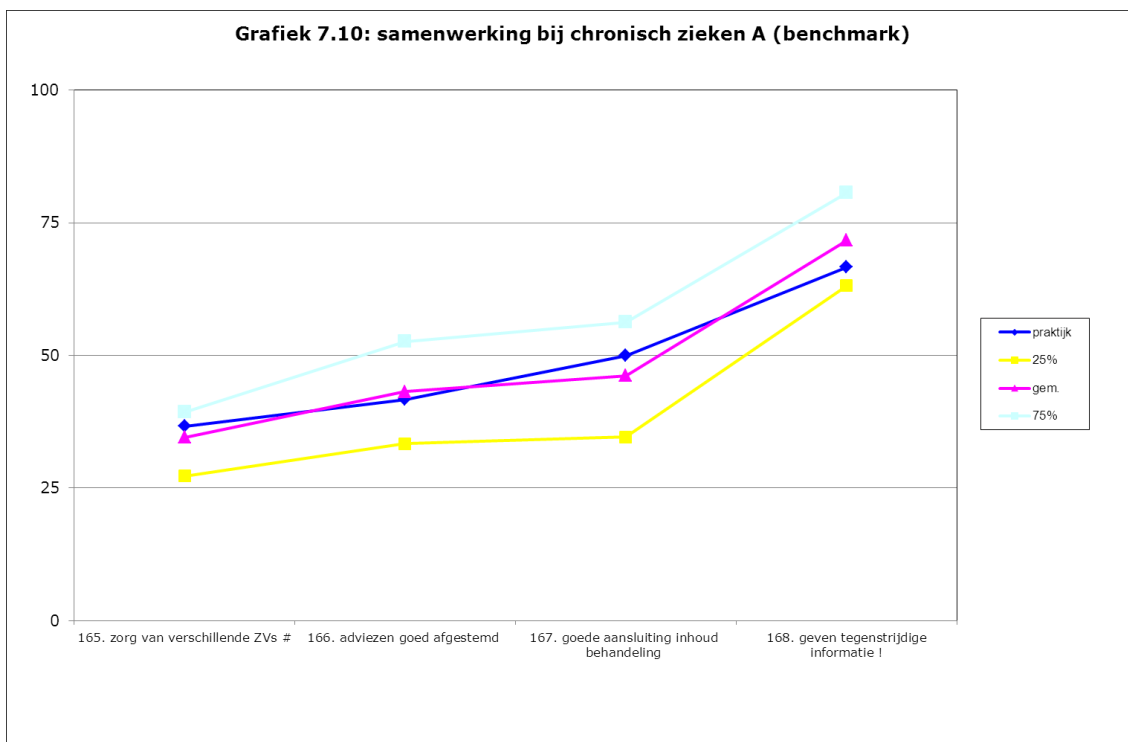
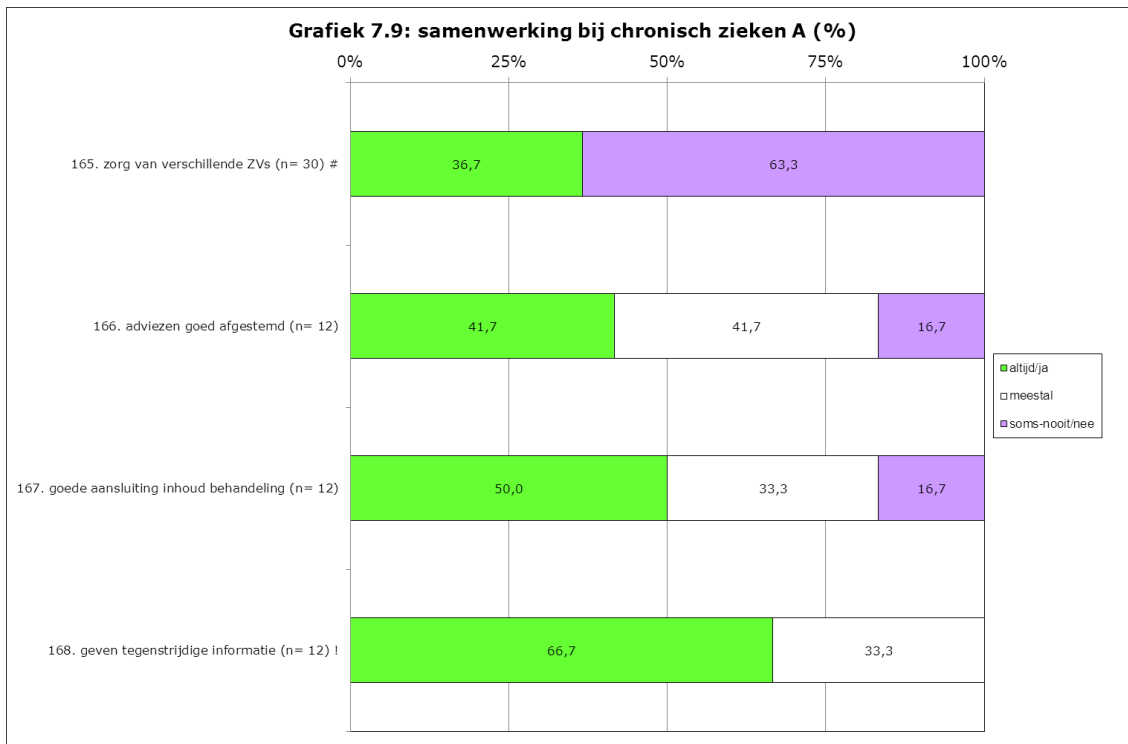


(#) = Item met afwijkende antwoordmogelijkheden (!) = Negatief geformuleerd item

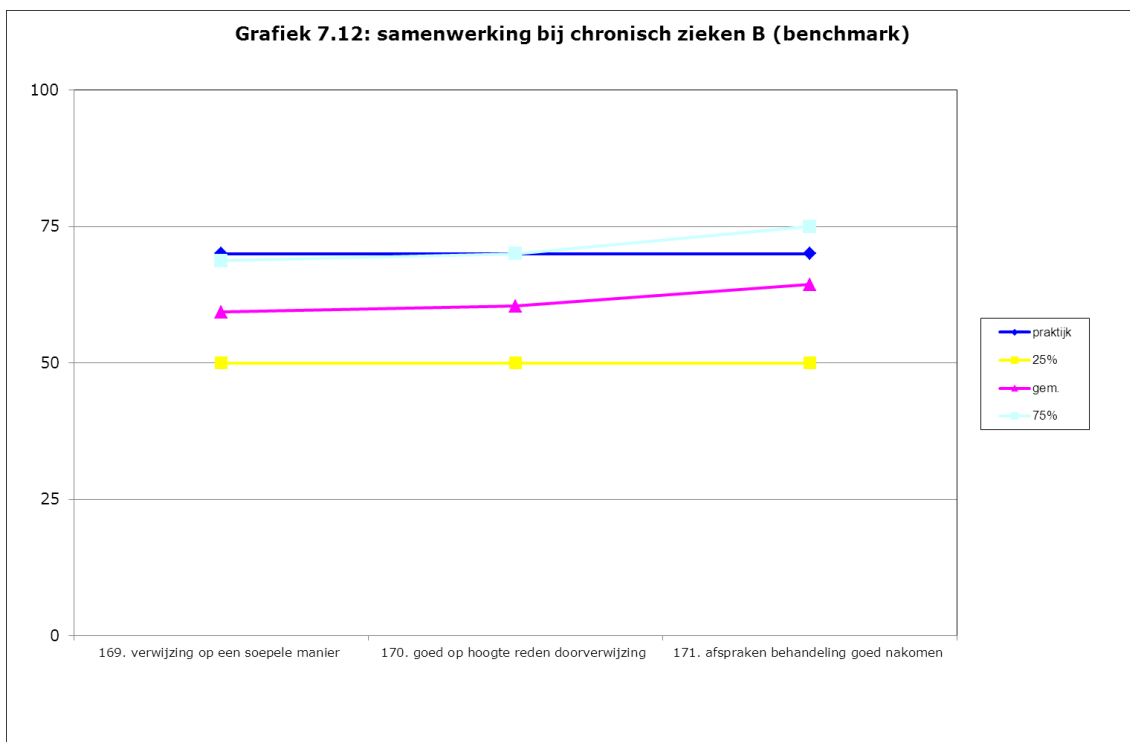
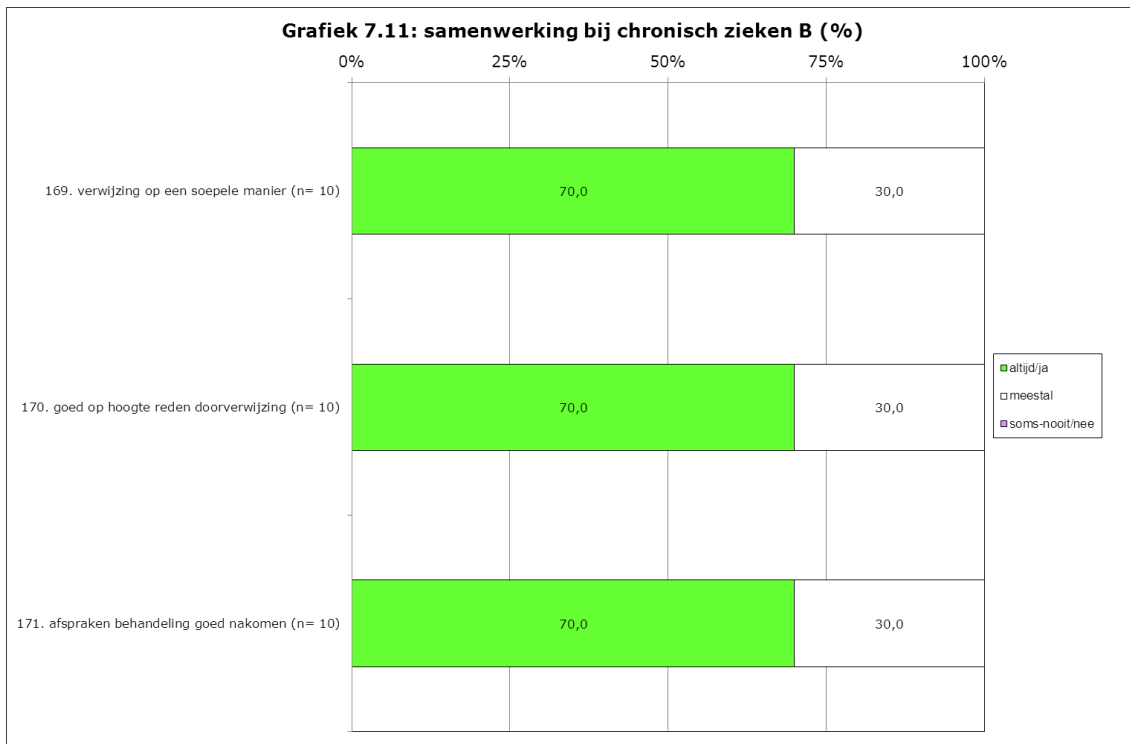
7.8 Samenwerking binnen zorgprogramma's

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	26	65,0
fysiotherapeut	16	40,0
oefentherapeut	2	5,0
psychosociale hulp	2	5,0
dietist	5	12,5
specialist in het ziekenhuis	21	52,5
thuiszorgmedewerker	0	,0
anders	3	7,5
totaal	40	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	25	100,0
	Nee, iemand anders heeft mijn medicijnen opgehaald in de apo	0	,0
	Nee, mijn medicijnen zijn thuisbezorgd	0	,0
	totaal	25	100,0
78. Wanneer had u deze medicijnen in huis?	zelfde dag	11	44,0
	<24 uur	11	44,0
	< 48 uur	3	12,0
	> 48 uur	0	,0
	totaal	25	100,0
79. Was de apotheek op de hoogte van de door de huisarts voorgeschreven behandeling?	Nooit	1	4,2
	Soms	2	8,3
	Meestal	9	37,5
	Altijd	12	50,0
	totaal	24	100,0
80. Had u nog vragen over de medicijnen die de huisarts u had voorgeschreven?	Nooit	11	44,0
	Soms	12	48,0
	Meestal	2	8,0
	Altijd	0	,0
	totaal	25	100,0
81. Kon u deze vragen aan de apotheker of apothekersassistente stellen?	Nooit	1	7,1
	Soms	3	21,4
	Meestal	3	21,4
	Altijd	7	50,0
	totaal	14	100,0
cijfer samenwerking huisarts-apotheek	0-5	1	4,0
	6-7	6	24,0
	=>8	18	72,0
	totaal	25	100,0

Tabel 8.3: samenwerking tussen praktijk en fysiotherapie

		n (praktijk)	% (praktijk)
83. Bent u door de huisarts naar de fysiotherapeut verwezen?	Nee	5	31,3
	Ja	11	68,8
	totaal	16	100,0
84. Heeft de huisarts de fysiotherapeut op de hoogte gesteld van de reden van uw verwijzing?	Nee	1	10,0
	Ja	9	90,0
	totaal	10	100,0
85. Heeft u van uw huisartspraktijk een verwijsbrief voor de fysiotherapeut ontvangen?	nee	3	27,3
	direct mee	8	72,7
	per post	0	,0
	opgehaald	0	,0
	totaal	11	100,0
86. Heeft de huisarts u goed voorgelicht bij de verwijzing naar de fysiotherapeut?	Nee	3	27,3
	Ja	8	72,7
	totaal	11	100,0
87. Heeft de fysiotherapeut uw huisarts op de hoogte gebracht van de gestelde diagnose en de (eventueel) ingestelde behandeling?	Nee	0	,0
	Ja	7	100,0
	totaal	7	100,0
88. Sloten de behandeling van de huisarts en de behandeling van de fysiotherapeut op elkaar aan?	Nee	2	12,5
	Een beetje	2	12,5
	Grotendeels	7	43,8
	Helemaal	5	31,3
	totaal	16	100,0
89. Gaven de huisarts en de fysiotherapeut u tegenstrijdige informatie?	Nooit	15	93,8
	Soms	1	6,3
	Meestal	0	,0
	Altijd	0	,0
	totaal	16	100,0
cijfer samenwerking huisarts-fysiotherapeut	0-5	1	6,7
	6-7	8	53,3
	=>8	6	40,0
	totaal	15	100,0

Tabel 8.4: samenwerking tussen praktijk en specialist

	n (praktijk)	% (praktijk)
115. Bent u door de huisarts naar de specialist verwezen?	Nee 2	9,5
	Ja 19	90,5
	totaal 21	100,0
116. Heeft de huisarts de specialist op de hoogte gesteld van de reden van uw verwijzing?	Nee 1	5,3
	Ja 18	94,7
	totaal 19	100,0
117. Heeft u van uw huisartspraktijk een verwijsbrief voor de specialist ontvangen?	nee 1	5,3
	direct mee 18	94,7
	per post 0	,0
	opgehaald 0	,0
	totaal 19	100,0
118. Heeft de huisarts u goed voorgelicht bij de verwijzing naar de specialist?	Nee 1	5,3
	Ja 18	94,7
	totaal 19	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 16	100,0
	totaal 16	100,0
120. Sloten de behandeling van de huisarts en de behandeling van de specialist op elkaar aan?	Nee 1	4,8
	Een beetje 2	9,5
	Grotendeels 5	23,8
	Helemaal 13	61,9
	totaal 21	100,0
121. Gaven de huisarts en de specialist u tegenstrijdige informatie?	Nooit 19	90,5
	Soms 1	4,8
	Meestal 1	4,8
	Altijd 0	,0
	totaal 21	100,0
cijfer samenwerking huisarts-specialist	0-5 2	9,5
	6-7 2	9,5
	=>8 17	81,0
	totaal 21	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	51
	• Overzichtelijker, expertises van artsen duidelijker. Belangrijke data en agenda niet alleen van delen van de dag maar hele dag afspraak kunnen inplannen.	1
online afsprakenservice	• Dat er meer dagdelen online beschikbaar zijn dan alleen de ochtend.	1
e-consult	• Geen opmerkingen	51
avondspreekuur	• Geen opmerkingen	52
weekendspreekuur	• Geen opmerkingen	52
zorg rondom afnemen lichaamsmateriaal	• Geen opmerkingen	52
online herhaalmedicatieservice	• Geen opmerkingen	52
telefonische herhaalmedicatieservice	• Dat het vaak een dag van te voren besteld moet worden en dan de volgende dag pas bij de apotheek kunt op halen	1
	• Er moet beter worden geluisterd naar welke medicijnen er worden besteld, 2x voorgekomen dat ik de juiste medicijnen doorgaf, maar toch de laatste medicijnen kreeg welke waren uitgeschreven, terwijl die niet goed bij mij werkten.	1
	• Geen opmerkingen	50

Tabel B1.2: verbeteruggesties huisartspraktijk algemeen

		n
één ding veranderen aan de zorg	• Minder antwoordapparaat; heel menu door werken voor de oudere mensen	1
	• Dat de cliënten wat vaker serieus worden genomen van elke leeftijd, zoals dat van mijn moeder.	1
	• Dat je, wanneer je een afspraak maakt, zelf de behandelend huisarts kunt kiezen.	1
	• De assistentes aan de telefoon vind ik niet altijd even geweldig. Vroeger zaten ze er ook jaren en dan wisten ze precies wie ze aan de lijn hadden, nu komt er vaak weer een nieuwe en dat vind ik erg lastig.	1
	• De inrichting	1
	• Geen commentaar.	1
	• Geen enkel	1
	• Geen opmerkingen	25
	• Iets langere mogelijkheid om afspraken te maken voor het spreekuur, dan alleen in de ochtenduren.	1
	• ik heb totaal geen klachten over de behandeling van de huisartsenpraktijk en de vriendelijke behandeling van de assistentes ook aan de telefoon; dus ben ik persoonlijk erg tevreden.	1
	• Ik weet geen dringende zaken	1
	• Ik zou het echt niet weten!	1
	• Koffie in de wachtruimte	1
	• Meer individueel aandacht aan de gehandicapten en chronische patiënten ,vb extra informatie voor hulpzorg .	1
	• Meer ruimte in de wachtkamer. We leven in een tijd van rollators, kinderwagens en spreekuren die door omstandigheden kunnen uitlopen. Ook hebben meerdere huisartsen en assistenten zitting in de praktijk. Meer informatie voor welke aandoeningen men via E-mail antwoord kan krijgen.	1
	• Mogelijkheden om online te communiceren en afspraken te maken uitbreiden	1
	• N.v.t	1
	• Niet de zorg, maar het stoepje voor de deur is met onregelmatige tegels. En zeker nu met de sneeuw niet goed begaanbaar voor minder validen/mensen met kinderwagens etc. Verder is alles goed!	1
	• Niets, het is een fijne praktijk met geweldige huisartsen en doktersassistenten.	1
	• Niks	1
	• Op dit moment niets	1
	• Ruimere wachtkamer!	1
	• Te lang wachten op telefoon verbinding van de assistent	1
	• Telefonische bereikbaarheid verbeteren	1
	• Tijden om afspraken te maken ...ook later op de dag	1
	• Toegang voor slecht ter been zijnde mensen.	1
	• Vervelend als door de assistente gevraagd wordt waarvoor ik de dokter nodig heb. Ik begrijp waarom, maar vind het niet prettig!	1
• Zou graag als je s' morgens belt voor een afspraak, dat je ook werkelijk dezelfde dag terecht kunt. Dat komt vaak voor dat het niet lukt.	1	

Tabel B1.3: verbeteruggesties samenwerking met andere zorgverleners

		n
apotheek	• Combinatie van medicijnen hadden invloed op elkaar, dit gaf de apotheek steeds aan maar er veranderde niets. Ik vind dat de apotheek dit beter terug kan koppelen naar de huisarts.	1
	• Dat de apotheek de medicijnen verstrekt die de huisarts op het recept vermeldt en niet een (goedkoper?) vervangend middel verstrekt en dan zegt "Het is hetzelfde hoor" Is vooral voor ouderen irritant en onduidelijk!	1
	• Geen opmerkingen	50
fysiotherapeut	• Dat de diagnose aan de huisarts word doorgegeven. Of als er een ongeluk gebeurd is, de dokter voor de zekerheid door verwijst naar de fysiotherapeut.	1
	• Geen opmerkingen	50
	• Meer overzichtelijke overleggen over de patiënt	1
oefentherapeut	• Geen opmerkingen	52
psychosociale hulpverlener	• Geen opmerkingen	51
diëtist	• Meer communiceren in verband wat er met de patiënt omgaan	1
	• Dat de huisarts op de hoogte is van de voortgang om eventuele medicatie daarop af te stemmen.	1
	• De dokter moest op de hoogte gehouden worden.	1
specialist	• Geen opmerkingen	50
	• Geen opmerkingen	50
	• Meer communiceren over de situaties van de patiënt	1
	• Ze werken tussen elkaar waarschijnlijk goed samen. Maar de huisarts vertelde nooit wat er was besproken tussen hun beiden, dus misschien zou de huisarts dat vaker kunnen doen!	1
thuiszorg	• Geen opmerkingen	52

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

		n
fysiotherapeut	• Geen opmerkingen	52
oefentherapeut	• Geen opmerkingen	52
psychosociale zorg	• Geen opmerkingen	52
diëtist	• Geen opmerkingen	52
specialist	• Geen opmerkingen	52

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	2	100,0
	totaal	2	100,0
92. Heeft de huisarts de oefentherapeut op de hoogte gesteld van de reden van uw verwijzing?	Nee	1	50,0
	Ja	1	50,0
	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	1	100,0
	totaal	1	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	1	50,0
	Helemaal	1	50,0
	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	1	50,0
	=>8	1	50,0
	totaal	2	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	1	50,0
	Ja	1	50,0
	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	1	100,0
	totaal	1	100,0
101. Heeft u van uw huisartspraktijk een verwijsbrief voor de psychosociale hulpverlener ontvangen?	nee	0	,0
	direct mee	1	100,0
	per post	0	,0
	opgehaald	0	,0
	totaal	1	100,0
102. Heeft de huisarts u goed voorgelicht bij de verwijzing naar de psychosociale hulpverlener?	Nee	0	,0
	Ja	1	100,0
	totaal	1	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	1	100,0
	totaal	1	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	2	100,0
	Helemaal	0	,0
	totaal	2	100,0
105. Gaven de huisarts en de psychosociale hulpverlener u tegenstrijdige informatie?	Nooit	2	100,0
	Soms	0	,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	2	40,0
	Ja	3	60,0
	totaal	5	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	2	66,7
	per post	1	33,3
	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	2	66,7
	Ja	1	33,3
	totaal	3	100,0
112. Sloten de behandeling van de huisarts en de behandeling van de diëtist op elkaar aan?	Nee	2	40,0
	Een beetje	0	,0
	Grotendeels	3	60,0
	Helemaal	0	,0
	totaal	5	100,0
113. Gaven de huisarts en de diëtist u tegenstrijdige informatie?	Nooit	3	60,0
	Soms	0	,0
	Meestal	1	20,0
	Altijd	1	20,0
	totaal	5	100,0
cijfer samenwerking huisarts-diëtist	0-5	2	40,0
	6-7	2	40,0
	=>8	1	20,0
	totaal	5	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