



Analyse Door Cliënten Bekeken voor Huisartspraktijken

Dr C.P. van Linschoten

Drs P. Moorer

7 mei 2014

ARGO BV

Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1. Inleiding en vraagstelling	3
1.1 Inleiding	3
1.2 Methode	3
1.2.1 Meetinstrument.....	3
1.2.2 Beschikbare data.....	4
1.2.3 Representativiteit	4
1.2.4 Analyse.....	4
1.3 Opbouw van de rapportage	5
Hoofdstuk 2. Resultaten	6
2.1 Inleiding	6
2.2 Modules Pluspraktijk	6
2.2.1 Modules Pluspraktijk 2. Online afspraken maken	6
2.2.2 Modules Pluspraktijk 2. E-consult.....	8
2.2.3 Modules Pluspraktijk 3. Ochtend- avond- en weekendspreekuur	8
2.2.4 Modules Pluspraktijk 4. Afname materiaal voor onderzoek	10
2.2.5 Modules Pluspraktijk 5. Online herhaalmedicatie bestellen	12
2.2.6 Modules Pluspraktijk 6. Telefonisch herhaalmedicatie bestellen	13
2.3 Privacy	14
2.4 Samenwerking	14
2.4.1 Samenwerking met externe zorgverleners.....	14
2.4.2 Samenwerking met de patiënt en binnen de praktijk	17
2.5 Informatievoorziening	17
2.6 Tot slot.....	18
Hoofdstuk 3. Conclusies	19
3.1 Inleiding	19
3.2 Beantwoording vraagstelling.....	19
3.3 Tot slot.....	20
Bijlage.	21

Hoofdstuk 1. Inleiding en vraagstelling

1.1 Inleiding

Patiëntenfederatie NPCF wil bijdragen aan de versterking van de eerstelijnszorg. De NPCF volgt de uitwerking van het 'eerstelijnsakkoord', waarin een versterking en vernieuwing van de huisartsenzorg wordt beoogd. Thema's als doorverwijzen, doelmatig voorschrijven, diagnostiek, service en bereikbaarheid staan centraal, en bovendien kunnen zorgaanbieders en zorgverzekeraars in het kader van dit akkoord ook over andere thema's afspraken maken. De NPCF vindt het van belang dat deze thema's mede vormkrijgen op basis van input vanuit het patiëntperspectief. Daarom wil de NPCF meer inzicht te krijgen in patiëntervaringen en ervaren verbeterpunten rond deze thema's in de huisartsenzorg, en heeft zij onderzoeksbureau ARGO BV gevraagd om de beschikbare data van Door Cliënten Bekeken voor Huisartspraktijken (DCB) te analyseren op thema's die voor NPCF relevant zijn. Door Cliënten Bekeken is een methode voor kwaliteitsverbetering vanuit het patiëntperspectief. Onderdeel van de methode is dataverzameling met een vragenlijst. Deze data worden gebruikt om de vraagstelling te beantwoorden.

1.2 Methode

De vraagstelling van de NPCF luidt: wat zijn de ervaringen van patiënten met de volgende thema's:

- E-health
- Zelfmanagement
- Preventie
- Service
- Bereikbaarheid
- Privacy
- Samenwerking
- Transparantie en informatie

1.2.1 Meetinstrument

ARGO beschikt over een dataset met DCB-gegevens van meer dan 38.000 patiënten van 717 huisartspraktijken. Respondenten beantwoordden een online-vragenlijst over de ervaringen met de huisartsenzorg. De standaard CQI Huisartsenzorg is onderdeel van de vragenlijst. Daarnaast zijn gestructureerde vragen voorgelegd over de bekendheid van, en ervaringen met een aantal vernieuwingen in de huisartspraktijk die vallen onder de 'Modules Pluspraktijk'.

- Online afspraken maken
- E-consult
- Avond/weekend/ochtendspreekuur
- Afname lichaamsmateriaal
- Online en telefonisch herhaalmedicatie bestellen

Ten aanzien van de onderwerpen privacy, samenwerking en informatie bevat de DCB-vragenlijst gestructureerde items die aan alle respondenten zijn voorgelegd.

1.2.2 Beschikbare data

De dataset bevat gegevens van meer dan 38.000 patiënten van 717 huisartspraktijken. Enkele algemene kenmerken staan in tabel 1.1. Weergegeven is het gemiddelde per praktijk en de grenswaarden tussen de hoogst en laagst scorende 25% praktijken.

Tabel 1.1: kenmerken dataset

	Laagste 25%	Gemiddelde	Hoogste 75%
vrouwen	52,3	57,3	62,2
% 65+	22,9	31,0	39,6
% lager of geen opleiding	12,0	19,4	25,8
% allochtonen	4,6	12,2	15,3
% 5 of meer contacten	34,8	41,3	46,5

Ter illustratie: het aandeel vrouwen binnen de respons bedraagt 57,3% met als grenswaarden 52,3% (laagste kwartiel) en 62,2% (hoogste kwartiel).

1.2.3 Representativiteit

De data zijn verzameld bij Pluspraktijken. Dit zijn huisartspraktijken die een contract met zorgverzekeraar Achmea hebben en extra werk maken van service en bereikbaarheid door het aanbieden van de voornoemde Modules Pluspraktijk. De praktijken zijn verspreid over het westen, noorden en oosten van het land. Het bestand bevat nauwelijks praktijken uit Friesland, Zeeland, Brabant en Limburg. Er zijn geen gegevens over de representativiteit van de Pluspraktijken voor de huisartsenzorg in Nederland, maar duidelijk moge zijn dat deze praktijken zich van de reguliere huisartsenpraktijk willen onderscheiden op een aantal thema's. Op die thema's achten wij de uitkomsten van dit onderzoek representatief. Op algemene thema's, zoals privacy, samenwerking en informatie, moet rekening worden gehouden met het feit dat Pluspraktijken waarschijnlijk een vooruitstrevende groep binnen alle huisartspraktijken vormen. Voor zover dit leidt tot vertekening, verwachten wij dat de uitkomsten eerder een te positief dan te negatief beeld van de patiëntervaringen op dat terrein geven.

1.2.4 Analyse

De analyse die ARGO heeft uitgevoerd had een kwantitatief en een kwalitatief karakter.

Kwantitatieve analyse

De vragen over de Modules Pluspraktijk zijn voorgelegd indien de module in de huisartspraktijk werd aangeboden. Een senior onderzoeker van ARGO heeft de uitkomsten van de praktijken die met deze modules werken geordend. Dit biedt voor de 'Modules Pluspraktijk' inzicht in (1) de keuzes die huisartsen maken in het aanbieden van verschillende vernieuwingen in het kader van Pluspraktijk (2) mate van gebruik en ervaringen van patiënten met deze vernieuwingen.

Samenwerking vormt in het onderzoek bij de Pluspraktijken een belangrijk aandachtspunt. Voor de thema's privacy en informatie zijn de items uit de vragenlijst CQI-Huisartsenzorg beschikbaar. Dit geeft inzicht in de ervaringen van patiënten in de algemene huisartspraktijk.

Kwalitatieve analyse

De DCB dataset bevat naast kwantitatieve ook een schat aan kwalitatieve gegevens:

- Opmerkingen bij de bovengenoemde Modules Pluspraktijk
- Opmerkingen in een 'algemeen veld'

In een voorfase is samen met de opdrachtgever verkend hoe de kwalitatieve analyse het beste kon plaatsvinden. Het 'algemene veld' betreft een zeer groot bestand, waardoor de

selectie en analyse van relevante opmerkingen veel tijd vraagt. Met het oog op de beperkte tijd heeft de kwalitatieve analyse plaatsgevonden op de opmerkingen onder (a), waarvan verwacht mag worden dat die de meeste verbetersuggesties bevatten. In totaal ging het om 2500 opmerkingen die in het kader van de betreffende vragenmodules zijn gemaakt. De opmerkingen die betrekking hebben op ervaringen/verbetersuggesties zijn geordend en geanalyseerd. Bij iedere opmerking werden 1-3 termen toegevoegd om de strekking van de verbetersuggesties samen te vatten. Het gaat dan bijvoorbeeld om termen als:

- Technisch (problemen, inloggen lukt niet, geen verbinding)
- Toegankelijkheid (meer mogelijkheden)
- Gebruiksgemak (simpeler, omslachtig)
- Informatie (betere uitleg, onduidelijk)
- overige termen die tijdens de analyse door onderzoekers werden aangebracht

Samenwerking, privacy en informatie zijn algemene termen die zeer vaak worden genoemd. Zo zijn alleen al over de samenwerking met de apotheek meer dan 1000 opmerkingen beschikbaar. Binnen de beschikbare tijd is hierop geen kwalitatieve analyse uitgevoerd.

1.3 Opbouw van de rapportage

Hoofdstuk 2 bevat de resultaten van de analyse. Hoofdstuk 3 bevat de belangrijkste conclusies.

Hoofdstuk 2. Resultaten

2.1 Inleiding

In dit hoofdstuk worden de resultaten gepresenteerd. Eerst komen de uitkomsten inzake de Modules Pluspraktijk aan de orde, vervolgens worden resultaten gepresenteerd over de thema's samenwerking, privacy en informatie.

2.2 Modules Pluspraktijk

In tabel 2.1 zien we dat van de 717 praktijken in het bestand Door Cliënten Bekeken, 19 praktijken geen modules in het kader van de Pluspraktijk aanbieden. De overige praktijken kiezen in overgrote meerderheid voor de modules om de service rond herhaalmedicatie te verbeteren. De modules 'telefonisch herhaalmedicatie bestellen' en 'online herhaalmedicatie bestellen' zijn door meer dan 600 Pluspraktijken, meer dan 85%, aangeboden. Daarnaast kiezen veel praktijken voor 'E-consult' (74,3%) en 'afname van kweekmateriaal' (68,1%).

Tabel 2.1: gevraagde Modules

	Count	Column N %	
blokken gevraagd huisarts	online afspraken	122	17,0
	E-consult	533	74,3
	avondspreekuur	267	37,2
	weekendspreekuur	16	2,2
	ochtendspreekuur	36	5,0
	afname kweekmateriaal	488	68,1
	online herhaalmedicatie	611	85,2
	telefonische herhaalmedicatie	638	89,0
	Geen blok gevraagd / geen Pluspraktijk	19	2,6
	totaal	717	100,0

Tabel 2.2 geeft een algemene indruk van de waardering van patiënten voor deze modules, uitgedrukt in een rapportcijfer.

Tabel 2.2: gemiddelde rapportcijfers

	gemiddelde
online afsprakenservice	8,2
e-consult	8,1
ochtendspreekuur	8,5
avondspreekuur	8,8
weekendspreekuur	8,7
afnemen lichaamsmateriaal	8,5
online herhaalmedicatieservice	8,5
telefonische herhaalmedicatieservice	8,6

De resultaten worden per module besproken.

2.2.1 Modules Pluspraktijk 2. Online afspraken maken

In tabel 2.3 zijn de uitkomsten weergegeven voor 'online afspraken maken'.

De ervaringen met 'online afspraken maken' zijn bij 122 huisartspraktijken onderzocht. In totaal kregen 5787 respondenten deze vragenmodule voorgelegd.

Tabel 2.3: online afspraken maken

		n (praktijk)	% (praktijk)
127. Wist u dat u online een afspraak kan maken met de huisartspraktijk?	Nee	3472	60,0
	Ja	2315	40,0
	totaal	5787	100,0
128. Heeft u gebruik gemaakt van de online afsprakenservice als u een afspraak wilde maken?	Nee	1854	80,1
	Ja	461	19,9
	totaal	2315	100,0
rapportcijfer 'Online afspraken maken'	0-5	30	6,5
	6-7	91	19,8
	8+	338	73,6
	totaal	459	100,0

Conclusie

- Bij praktijken waar de mogelijkheid wordt geboden om online afspraken te maken, is 60% van de patiënten níet op de hoogte van deze faciliteit.
- Van het aantal patiënten dat van deze mogelijkheid op de hoogte is, heeft 20,9% gebruik online afspraken gemaakt.
- De gebruikers geven een rapportcijfer van gemiddeld 8,2 voor deze optie. 27,4% geeft een rapportcijfer 7 of lager.

Kwalitatieve analyse

Respondenten maakten 59 opmerkingen bij deze module. De meeste opmerkingen (17; 29%) hebben betrekking op de beperkte mogelijkheden van online afspraken maken.

'De afspraken beter verdelen over de dag. Nu is het alleen mogelijk om een afspraak te maken voor 's ochtends vroeg.'

'Uitbreiding van de tijden waarop je via de online service afspraken kan maken. Nu heb je 3 of 4 keuzes per week.'

'Meer ruimte voor een afspraak op kortere termijn en mogelijkheid tot het maken van een dubbel consult.'

Een vergelijkbare groep patiënten vindt dat het gebruiksgemak en de toegankelijkheid wel wat beter kan. Het systeem werkt niet of slecht ('Het lukt me nooit om een afspraak te maken'). Overige opmerkingen hebben betrekking op de informatie over online afspraken maken (24%):

'Het is niet duidelijk dat je de afspraak nog extra moet bevestigen. Er staat dat je een afspraak hebt gemaakt op die en die datum. Je denkt o.k. Maar je moet nog eens extra bevestigen, anders heb je toch geen afspraak, terwijl je denkt er wel een te hebben gemaakt.'

2.2.2 Modules Pluspraktijk 2. E-consult

In tabel 2 zijn de uitkomsten weergegeven voor 'E-consult'. De ervaringen met 'E-consult' zijn bij 533 huisartspraktijken onderzocht. In totaal kregen 25150 respondenten deze vragenmodule voorgelegd.

Tabel 2.4: 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	18576	73,9
	Ja	6574	26,1
	totaal	25150	100,0
131. Heeft u gebruik gemaakt van een e-consult toen u gezondheidsproblemen of vragen had?	Nee	5679	86,4
	Ja	895	13,6
	totaal	6574	100,0
rapportcijfer 'E-consult'	0-5	51	5,8
	6-7	157	17,9
	8 en hoger	671	76,3
	totaal	879	100,0

Conclusie

- Bij praktijken waar de module 'E-consult' wordt aangeboden, is 73,9% van de patiënten niét op de hoogte van deze mogelijkheid.
- Van het aantal patiënten dat van deze mogelijkheid op de hoogte is, heeft 13,6% gebruik online afspraken gemaakt.
- De gebruikers geven een rapportcijfer van gemiddeld 8,1 voor deze optie. 23,7% geeft een rapportcijfer 7 of lager.

Kwalitatieve analyse

Er werden 76 opmerkingen over 'E-consult' onder de loep genomen. 50% van de opmerkingen heeft betrekking op de inregeling van deze faciliteit in het werkproces van de praktijk. Vaak gaat het dan om gevallen waarin niet door de huisarts wordt gereageerd.

Ik heb een keer gemaïld en geen antwoord gekregen. Beantwoording zou op dezelfde dag en standaard moeten gebeuren.

Geen reactie gehad op het econsult. Pas toen ik daarna een keer op de praktijk kwam en ik ernaar vroeg.

Daarnaast heeft 25% van de opmerkingen en verbeter suggesties betrekking op de doorlooptijden. Patiënten verwachten een 'snellere en betere reactie' van de huisarts. Minder vaak voorkomende opmerkingen hebben betrekking op privacy, onduidelijkheid ('soms wordt de mail door de assistente beantwoord') en gebruiksgemak ('moeilijk op de website te vinden'.)

2.2.3 Modules Pluspraktijk 3. Ochtend- avond- en weekendspreekuur

Ochtendspreekuur

Pluspraktijken konden voor verschillende modules kiezen om door spreekuren buiten reguliere kantoortijden aan te bieden. Hierbij is onderscheid gemaakt naar ochtendspreekuur (voor 8 uur 's ochtend), avond- en weekendspreekuur. In tabel 2.5-2.7 zijn de uitkomsten weergegeven voor de ervaringen met uitbreiding van spreekuren. De ervaringen met 'ochtendspreekuur' zijn bij 36 huisartspraktijken onderzocht. In totaal kregen 2451 respondenten deze vragenmodule voorgelegd.

Tabel 2.5: ochtendspreekuur			
		n (praktijk)	% (praktijk)
133. Wist u dat de huisartspraktijk een ochtendspreekuur voor 8.00 uur heeft?	Nee	1540	62,8
	Ja	911	37,2
	totaal	2451	100,0
134. Heeft u gebruik gemaakt van het ochtendspreekuur voor 8.00 uur van de huisartspraktijk?	Nee	626	68,7
	Ja	285	31,3
	totaal	911	100,0
rapportcijfer 'ochtendspreekuur'	0-5	5	1,8
	6-7	44	15,6
	8 en hoger	233	82,6
	totaal	282	100,0

Conclusie ochtendspreekuur

- Bij praktijken waar de module 'ochtendspreekuur' wordt aangeboden, is bijna twee-derde (62,8%) van de patiënten níet op de hoogte van deze mogelijkheid.
- Van het aantal patiënten dat van deze mogelijkheid op de hoogte is, heeft 31,3% gebruik gemaakt van het ochtendspreekuur.
- De gebruikers geven een rapportcijfer van gemiddeld 8,5 voor deze optie. 17,4% geeft een rapportcijfer 7 of lager.

Avondspreekuur

De ervaringen met 'avondspreekuur' zijn bij 267 huisartspraktijken onderzocht. In totaal kregen 13494 respondenten deze vragenmodule voorgelegd.

Tabel 2.6: Avondspreekuur			
		n (praktijk)	% (praktijk)
136. Wist u dat de huisartspraktijk een avondspreekuur (na 18.00 uur) heeft?	Nee	8618	63,9
	Ja	4876	36,1
	totaal	13494	100,0
137. Heeft u gebruik gemaakt van het avondspreekuur van de huisartspraktijk?	Nee	3755	77,0
	Ja	1121	23,0
	totaal	4876	100,0
rapportcijfer 'Avondspreekuur'	0-5	15	1,3
	6-7	98	8,8
	8 en hoger	1003	89,9
	totaal	1116	100,0

Conclusie avondspreekuur

- Bij praktijken waar de module 'avondspreekuur' wordt aangeboden, is – net als bij ochtendspreekuur - bijna twee-derde (63,9%) van de patiënten níet op de hoogte van deze mogelijkheid.
- Van het aantal patiënten dat van deze mogelijkheid op de hoogte is, heeft 23,0% gebruik gemaakt van het avondspreekuur.
- De gebruikers geven een rapportcijfer van gemiddeld 8,8 voor deze optie. 10,1% geeft een rapportcijfer 7 of lager.

Weekendspreekuur

De ervaringen met 'weekendspreekuur' zijn bij 16 huisartspraktijken onderzocht. In totaal kregen 703 respondenten deze vragenmodule voorgelegd.

Tabel 2.7: Weekendspreekuur

		n (praktijk)	% (praktijk)
139. Wist u dat de huisartspraktijk een weekendspreekuur heeft?	Nee	282	40,1
	Ja	421	59,9
	totaal	703	100,0
140. Heeft u gebruik gemaakt van het weekendspreekuur van de huisartspraktijk?	Nee	298	70,8
	Ja	123	29,2
	totaal	421	100,0
rapportcijfer 'Weekendspreekuur'	0-5	3	2,4
	6-7	12	9,8
	8 en hoger	108	87,8
	totaal	123	100,0

Conclusie weekendspreekuur

- Bij praktijken waar de module 'weekendspreekuur' wordt aangeboden, is 40,1% van de patiënten niét op de hoogte van deze mogelijkheid.
- Van het aantal patiënten dat van deze mogelijkheid op de hoogte is, heeft 29,2% gebruik gemaakt van het weekendspreekuur.
- De gebruikers geven een rapportcijfer van gemiddeld 8,7 voor deze optie. 12,2% geeft een rapportcijfer 7 of lager.

Kwalitatieve analyse

Over de verschillende uitbreidingen van het spreekuur zijn 31 opmerkingen beschikbaar. Over het algemeen ging het om opmerkingen die ook zijn aangetroffen bij de huisartsenzorg overdag: op tijd werken, meer tijd nemen etc. Specifiek betrekking op deze nieuwe modules hebben incidentele opmerkingen over (a) de tijdstippen (b) de organisatie en (c) draagvlak bij de praktijk. Voorbeelden zijn:

(ad a). *De tijden zijn als het goed is van 17:00 tot 19:00. het zou van mij wel tot 20:00 of 21:00 mogen met het oog op mensen die de hele week werken in onze 24 uurs economie.*

(ad b). *Huisarts was alleen. Zodra patiënt in behandelkamer was, leek de praktijk voor binnenkomende patiënten onbemand. Dit gaf verwarring. Dit moeten ze van tevoren melden en eventueel assistentenbalie sluiten om onduidelijkheid te voorkomen.*

(ad c). *...dat de assistente minder moeilijk doet om een afspraak te maken op het avondspreekuur.*

2.2.4 Modules Pluspraktijk 4. Afname materiaal voor onderzoek

In tabel 2 zijn de uitkomsten weergegeven voor 'afname kweekmateriaal' in de huisartspraktijk. Met deze module wordt het de patiënt gemakkelijker gemaakt om materiaal voor onderzoek te laten afnemen, doordat dit niet in een regionaal laboratorium, maar in de eigen huisartspraktijk plaatsvindt. Veel praktijken hebben deze service aangeboden. De ervaringen met 'afname kweekmateriaal' zijn bij 488 huisartspraktijken onderzocht. In totaal kregen 23936 respondenten deze vragenmodule voorgelegd.

Tabel 2.8: Afname voor onderzoek

		n (praktijk)	% (praktijk)
142. Wist u dat u voor het afnemen van bloed, het maken van uitstrijkjes en urineonderzoek terecht kunt bij de huisartspraktijk?	Nee	2884	12,0
	Ja	21052	88,0
	totaal	23936	100,0
143. Heeft u gebruik gemaakt van de mogelijkheid tot het afnemen van lichaamsmateriaal voor onderzoek in de huisartspraktijk?	Nee	9299	44,2
	Ja	11752	55,8
	totaal	21051	100,0
rapportcijfer 'Afname voor onderzoek'	0-5	188	1,6
	6-7	1823	15,6
	8 en hoger	9651	82,8
	totaal	11662	100,0

Conclusie

- Bij praktijken waar deze module wordt aangeboden, is een groot deel van de patiënten (88%) op de hoogte van deze mogelijkheid.
- Van het aantal patiënten dat van deze mogelijkheid op de hoogte is, heeft 55,8% gebruik gemaakt.
- De gebruikers geven een rapportcijfer van gemiddeld 8,5 voor deze optie. 17,2% geeft een rapportcijfer 7 of lager.

Kwalitatieve analyse

Er zijn 287 opmerkingen bij de module 'afname materiaal voor onderzoek' onderzocht. Er springen drie thema's uit: deskundigheid, privacy en de organisatie. We zullen van elk thema een of enkele voorbeelden geven.

Een aanzienlijk deel van de opmerkingen heeft betrekking op deskundigheid van de assistente (25%).

'bij mij ging het bloedprikken tot 3x toe niet goed. naar mijn idee prikken de assistentes niet regelmatig genoeg waardoor de handelingen te onzeker worden verricht en in mijn geval dus mis gingen'

'Een uitstrijkje moet door een deskundig persoon gedaan worden. Doktersassistente nam een uitstrijkje en dat was een nare ervaring. Later riep ze een collega erbij'

Daarnaast zijn er veel opmerkingen over de privacy in de huisartspraktijk bij het afnemen van kweekmateriaal. 13% van het totaal aantal opmerkingen bevat een element dat is gerelateerd aan 'privacy'.

'De ruimte waarin bloed wordt geprikt. Men zit tegenover iemand anders, ik kan me voorstellen dat bepaalde mensen zich hier niet prettig bij voelen. Verder is deze ruimte niet afgesloten en gebruikten de verpleegsters die mij hebben geprikt geen handschoenen'

Ongeveer 10% van de suggesties heeft betrekking op de informatie, onduidelijkheden en verbetering van de service.

Lange wachttijden. Geen werkende volgnummers. Onvoldoende zitgelegenheid. Patiënten zitten op de grond of hangen over de verwarming heen. Ondanks de aangegeven openingstijden is op vrijdag wegens de vakantie opeens de boel gesloten. Ik ga in het vervolg naar een andere locatie waar het wel beter geregeld is'

2.2.5 Modules Pluspraktijk 5. Online herhaalmedicatie bestellen

Meer dan 85% van de Pluspraktijken heeft acties ondernomen om het bestellen van herhaalmedicatie te vereenvoudigen. In tabel 2 zijn de uitkomsten weergegeven voor 'online herhaalmedicatie bestellen' in de huisartspraktijk. De ervaringen met 'online herhaalmedicatie bestellen' zijn bij 611 huisartspraktijken onderzocht. In totaal kregen 23942 respondenten deze vragenmodule voorgelegd.

Tabel 2.9: Online herhaalmedicatie bestellen

		n (praktijk)	% (praktijk)
145. Wist u dat u online herhaalmedicatie bij de huisartspraktijk kunt bestellen?	Nee	14090	47,1
	Ja	15852	52,9
	totaal	29942	100,0
146. Heeft u online herhaalmedicatie bij de huisartspraktijk besteld?	Nee	8982	56,7
	Ja	6870	43,3
	totaal	15852	100,0
rapportcijfer 'Online herhaalmedicatie bestellen'	0-5	317	4,7
	6-7	967	14,2
	8 en hoger	5520	81,1
	totaal	6804	100,0

Conclusie

- Bij praktijken waar deze module wordt aangeboden, is 47,1% van de patiënten niet op de hoogte van deze mogelijkheid.
- Van het aantal patiënten dat van deze mogelijkheid op de hoogte is, heeft 43,3% gebruik gemaakt van 'online herhaalmedicatie'.
- De gebruikers geven een rapportcijfer van gemiddeld 8,5 voor deze optie. 18,9% geeft een rapportcijfer 7 of lager.

Kwalitatieve analyse

De dataset bevat 467 opmerkingen over 'online herhaalmedicatie bestellen'. Na codering bleken er vier hoofdthema's: de organisatie, het gebruiksgemak, de service en technische aspecten. Een respondent heeft deze thema's als volgt samengevat:

1. als ik inlog zou het fijn zijn als gewoon alle medicijnen die ik gebruik met de juiste namen en de hoeveelheid die ik gebruik al ingevuld zijn. Nu moet ik alles invullen, zoals 1 maal daags en aantal milligram.
2. zou handig zijn als ik gelijk kan zien in inlog scherm wat ik besteld heb, in plaats van dat via de email te krijgen.
3. ik zou het heel fijn vinden dat ik een berichtje krijg dat het recept goed gekeurd is en naar apotheek is.
- 4 nog mooier zou zijn dat ik een berichtje van apotheek krijg dat aangeeft welke medicijnen er voor mij klaarliggen, zo kan ik zelf bekijken of alles is goed gegaan.

Het belangrijkste thema in de opmerkingen betreft de organisatie: de inregeling in het werkproces, doorlooptijden en afstemming met de apotheek. 42% van de opmerkingen heeft betrekking op deze onderwerpen. Ten tweede hebben veel verbeter suggesties betrekking op de samenwerking tussen huisarts en apotheek. Ten derde blijken patiënten verschillende nadelige gevolgen te ondervinden omdat er onvoldoende controle mogelijkheden zijn, of omdat er geen bevestiging door de praktijk plaatsvindt. Dit levert onzekerheid op, maar ook 'zwarte pieten' tussen huisarts en apotheek bij een verkeerde bestelling. Er worden van elk thema enkele illustraties gegeven.

De recepten moeten beter bij de apotheek doorkomen wat het gaat nog te vaak mis. Dan kom je de medicijnen ophalen en dan is de bestelling niet eens doorgesleurd want dan is er weer iets mis met het systeem. Dat is heel erg irritant, want je bestelt het vroegtijdig en dan zijn je medicijnen er niet.

Op de ingesproken band een regeltje toevoegen met het verzoek de patiënt laten zeggen om hoeveel verschillende aanvragen het gaat. Als je zegt; ik wil 4 verschillende medicijnen aanvragen, en er staan er maar 3 op de band dan klopt er iets niet en krijg je dat zwarte pietenspelletje bij de apotheek ook niet. De assistente kan dan ter controle even bellen.

Ik krijg niet altijd antwoord, en weet dan niet wanneer ik het recept kan afhalen in de apotheek. Ook zijn er weleens verkeerde medicijnen aan de apotheek doorgegeven.

36% van de opmerkingen betreft het gebruiksgemak rond online herhaalmedicatie bestellen. Hiermee verwant zijn de opmerkingen die betrekking hebben op de (beperkte) service rond de online herhaalmedicatie (15%).

Lang niet alle medicijnen staan in het lijstje met recente bestellingen en je moet dus iedere keer het hele verhaal opnieuw invullen.

Het kan efficiënter, gebruikersvriendelijker. Met name het invullen van de (m)grammen, hoeveelheden, uitvoering leidt tot problemen. Het systeem is niet idiotproof.

Men kan online bestelde medicijnen niet laten thuisbezorgen. Dit vind ik een manco.

Ongeveer 11% van de opmerkingen is van technische aard.

Site is vaak uit de lucht, zeer moeilijk te bereiken en is erg gebruiksonvriendelijk.

De website werkt niet goed, regelmatig is het account niet toegankelijk of zijn de medicijnen uit de lijst verdwenen, systeem ziet geen onderscheid tussen oude of nieuwe aanmelding waardoor er dubbele account wordt aangemaakt.

2.2.6 Modules Pluspraktijk 6. Telefonisch herhaalmedicatie bestellen

In tabel 2 zijn de uitkomsten weergegeven voor ‘telefonisch herhaalmedicatie bestellen’ in de huisartspraktijk. De ervaringen met ‘telefonisch herhaalmedicatie bestellen’ zijn bij 638 huisartspraktijken onderzocht. In totaal kregen 31026 respondenten deze vragenmodule voorgelegd.

Tabel 2.10: Telefonisch herhaalmedicatie bestellen

		n (praktijk)	% (praktijk)
148. Wist u dat u telefonisch herhaalmedicatie bij de huisartspraktijk kunt bestellen?	Nee	3119	10,1
	Ja	27907	89,9
	totaal	31026	100,0
149. Heeft u telefonisch herhaalmedicatie bij de huisartspraktijk besteld?	Nee	11311	40,5
	Ja	16596	59,5
	totaal	27907	100,0
rapportcijfer 'Telefonisch herhaalmedicatie bestellen'	0-5	422	2,6
	6-7	2316	14,0
	8 en hoger	13758	83,4
	totaal	16496	100,0

Conclusie

- Bij praktijken waar deze module wordt aangeboden, is 10,1% van de patiënten niet op de hoogte van deze mogelijkheid.
- Van het aantal patiënten dat van deze mogelijkheid op de hoogte is, heeft 59,5% gebruik gemaakt van ‘telefonisch herhaalmedicatie bestellen’.
- De gebruikers geven een rapportcijfer van gemiddeld 8,6 voor deze optie. 16,6% geeft een rapportcijfer 7 of lager.

Kwalitatieve analyse

In totaal zijn er 701 opmerkingen over 'telefonisch herhaalmedicatie bestellen' gemaakt. Het thema 'bejegening, meer service en mogelijkheden' is in 21% van de opmerkingen aangetroffen. Ten tweede worden veel opmerkingen aangetroffen over het gebruiksgemak (14% van de opmerkingen). Ook 'communicatie met arts/apotheek' en 'doorlooptijden' vormen met 10% belangrijke thema's in de opmerkingen.

Terugbellen om laten weten dat de medicatie klaarstaat bij de apotheek.

Voor 10 uur besteld zou dezelfde dag nog afgeleverd moeten worden

te weinig spreektijd voor inspreken van diverse recepten

"Assistente die de ingesproken bestellingen afluistert, moet beter luisteren, regelmatig worden totaal andere medicijnen naar de apotheek gefaxt, dit geeft irritatie en je moet weer van alles regelen om de goede medicijnen te krijgen.

ik heb te vaak iets besteld wat niet goed doorkwam bij de apotheker.

Het medicijngebruik bij de huisartsenpraktijk niet, zoals bij de apotheek, up to date in de computer. Ook staat de afhaaltijd maar van één apotheek vermeld op de automatisch ingesproken band van de herhaalreceptenlijn. Er wordt dus net gedaan of er maar één apotheek is.

2.3 Privacy

De vragenlijst CQI Huisartsenzorg bevat twee items over de ervaringen met privacy. De resultaten worden weergegeven in tabel 2.11.

Tabel 2.11: privacy

		n	%
18. Kunnen mensen in de wachtkamer horen wat er aan de balie wordt besproken?	Nooit	13662	37,0
	Soms	15131	41,0
	Meestal	4631	12,5
	Altijd	3488	9,4
	totaal	36912	100,0
19. Kunnen mensen in de wachtkamer horen of zien wat er in de spreek- of onderzoekskamer gebeurt?	Nooit	35907	95,9
	Soms	1312	3,5
	Meestal	105	,3
	Altijd	118	,3
	totaal	37442	100,0

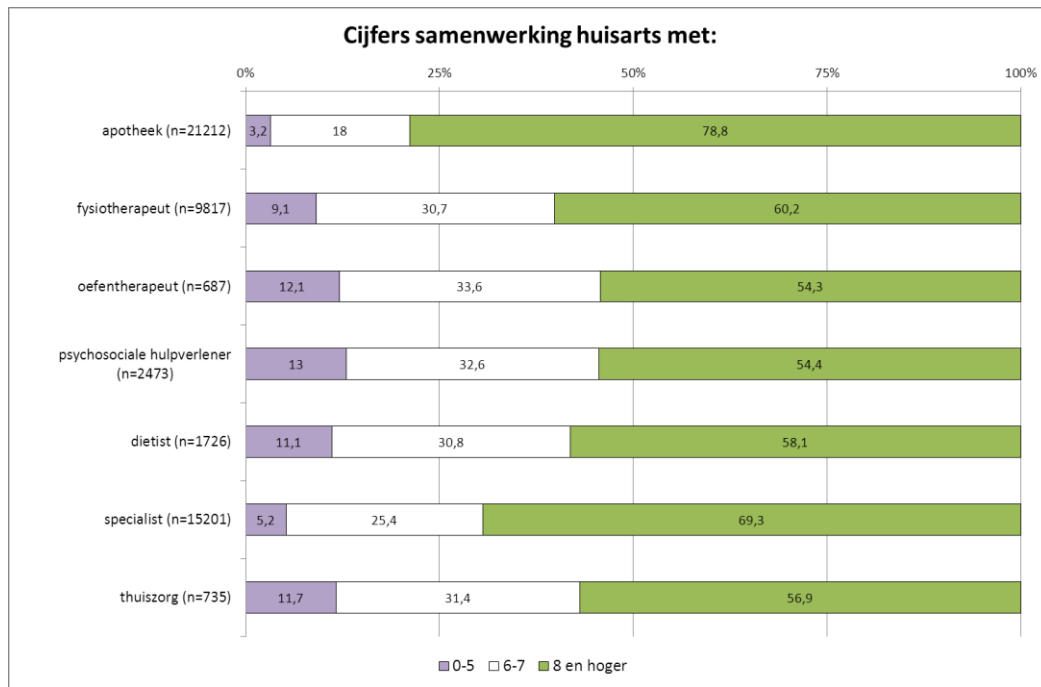
De gehorigheid tussen balie en wachtkamer is een veel voorkomend verschijnsel bij huisartspraktijken. Dit leidt niet automatisch tot knelpunten in de privacy, maar vormt wel een risico. De vertrouwelijkheid van de gesprekken en handelingen in de spreekkamer is volgens een klein aantal patiënten een probleem: 95,9% geeft aan dat men nooit kan horen wat er in de spreekkamer gebeurt.

2.4 Samenwerking

In het kader van de 'Pluspraktijk' zijn vragen voorgelegd over de samenwerking tussen huisarts en andere zorgverleners. De CQI vragenlijst bevat vragen over de samenwerking met de patiënt en tussen de zorgverleners binnen de praktijk.

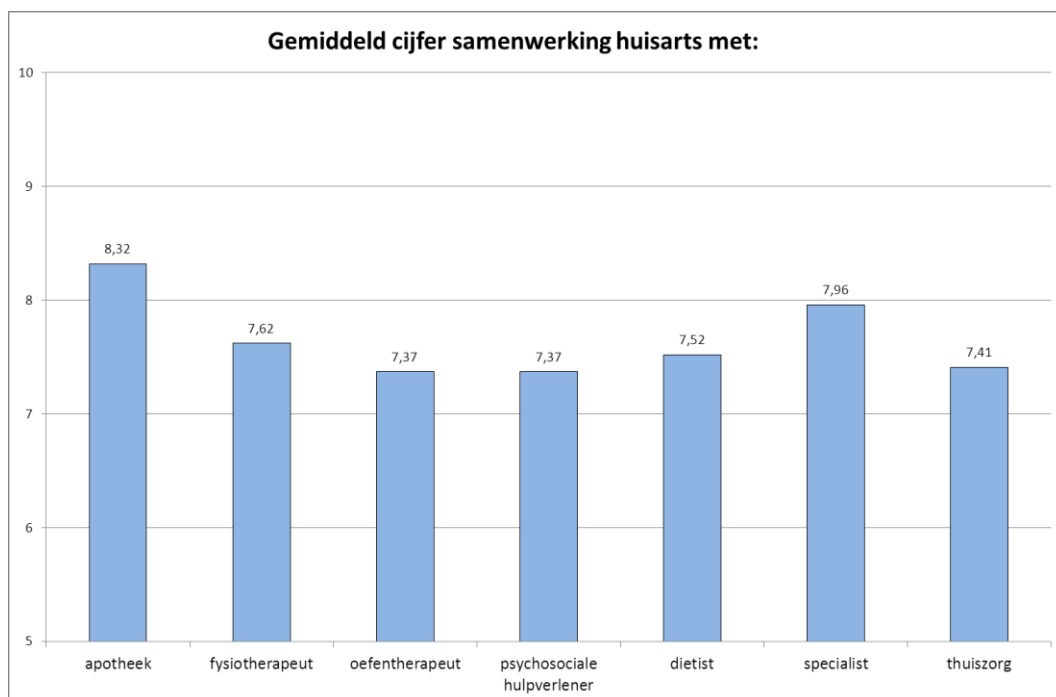
2.4.1 Samenwerking met externe zorgverleners

In de onderstaande grafieken is de algemene waardering in een rapportcijfer weergegeven.

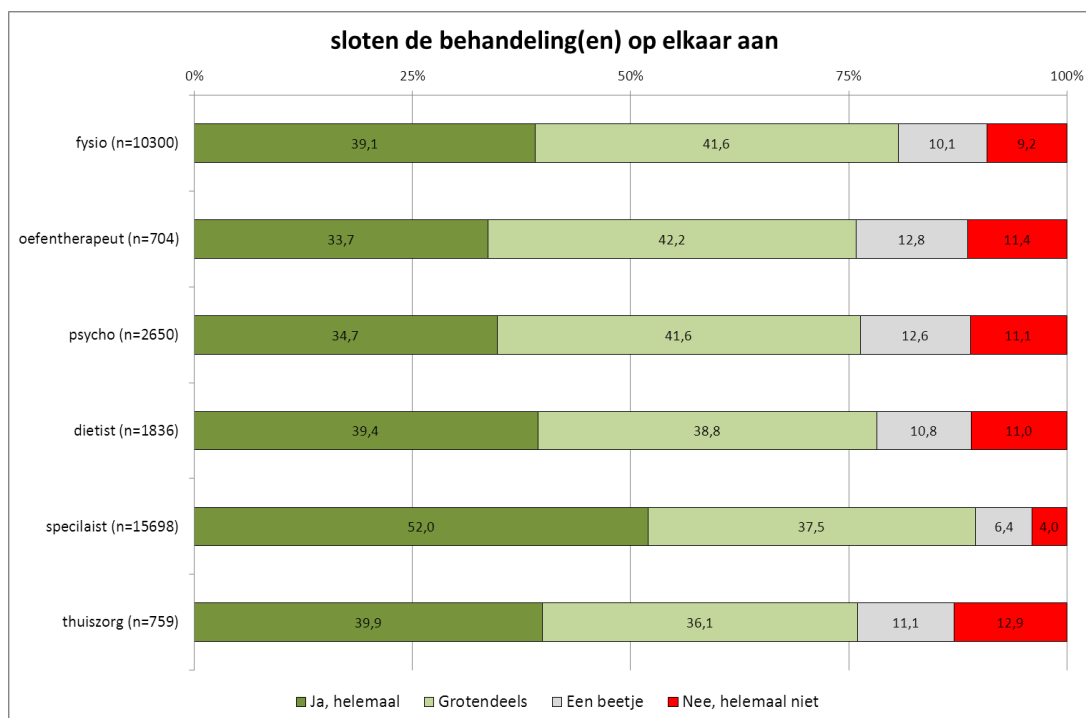


De samenwerking tussen huisartspraktijk en apotheek en specialist komt het meest voor, en wordt - vergeleken met andere zorgverleners - hoog gewaardeerd, met gemiddeld een 8,3 respectievelijk een 8,0. Tegelijkertijd is een aanzienlijk aandeel patiënten niet zo te spreken over de samenwerking met deze zorgverleners: 21,2% geeft een rapportcijfer 7 of lager aan de samenwerking met de apotheek; 30,6% geeft deze waardering aan de samenwerking met de specialist.

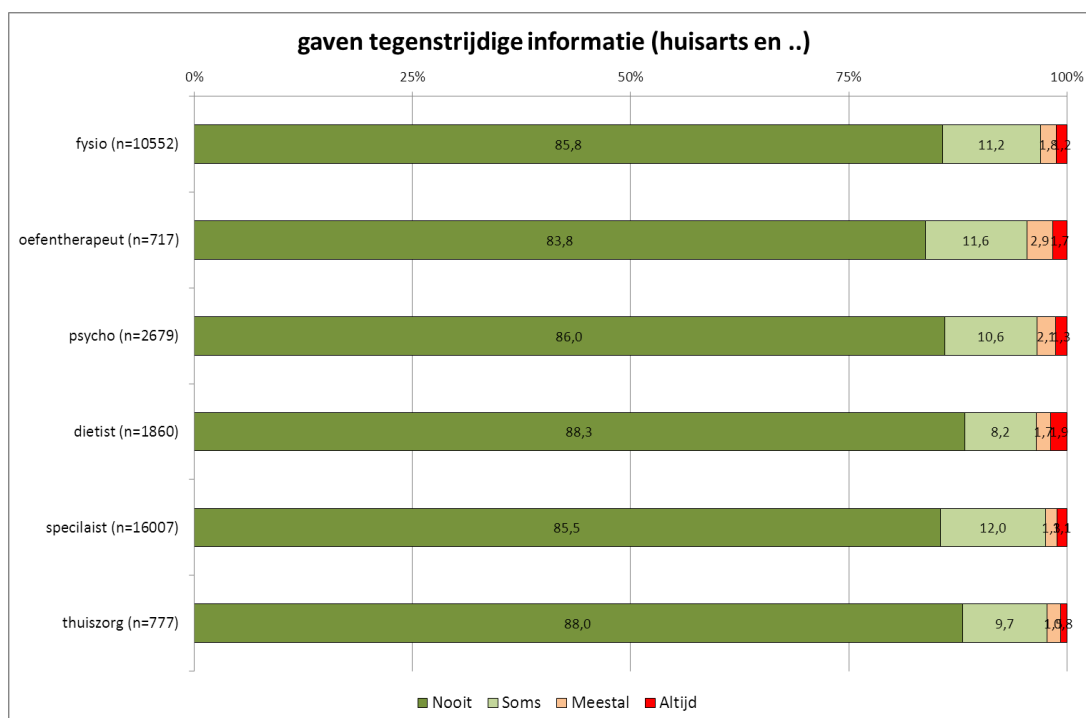
De samenwerking van de huisarts met de thuiszorg, oefentherapeut en psychosociale zorg wordt het laagst beoordeeld. Bijna de helft van de respondenten die met beide zorgverleners te maken geeft een rapportcijfer 7 of lager.



In de bijlage zijn alle tabellen (tabellen B1 – B9) opgenomen. Op deze plaats gaan wij specifiek in op de thema's 'tegenstrijdige informatie' en 'aansluiting van de behandeling'.



De beste aansluiting in behandeling ervaren patiënten tussen huisarts en specialist, gevolgd door de fysiotherapeut. Minder positief zijn patiënten over de aansluiting van behandeling tussen huisarts en psychosociale zorgverleners, thuiszorg en oefentherapie. Op het gebied van 'tegenstrijdige informatie' komt een vergelijkbaar beeld naar voren.



2.4.2 Samenwerking met de patiënt en binnen de praktijk

Meer dan twee-derde van de patiënten ervaart dat zij 'altijd' kunnen meebeslissen over de hulp van de huisarts. De samenwerking tussen huisarts en assistente wordt door 79,1% van de patiënten 'altijd' als goed ervaren. De samenwerking van de huisarts met andere zorgverleners, zoals POH, wordt nog iets positiever beoordeeld (88,5%). Eén op de 9 patiënten (11,1%) geeft aan wel eens tegenstrijdige informatie van de zorgverleners in de huisartspraktijk te krijgen.

Tabel 2.12: Samenwerking huisarts met patiënt en praktijkmedewerkers

		n	%
29. Kon u meebeslissen over de behandeling of hulp die u kreeg?	Nooit	335	1,1
	Soms	1482	5,0
	Meestal	7205	24,1
	Altijd	20878	69,8
	totaal	29900	100,0
54. Werkte de doktersassistente goed samen met uw huisarts?	Nooit	32	,2
	Soms	293	2,0
	Meestal	2811	18,8
	Altijd	11852	79,1
	totaal	14988	100,0
55. Kreeg u van verschillende zorgverleners binnen deze praktijk tegenstrijdige informatie?	Nooit	18045	88,9
	Soms	1783	8,8
	Meestal	260	1,3
	Altijd	208	1,0
	totaal	20296	100,0
72. Werkten andere zorgverleners in deze praktijk goed samen met uw huisarts?	Nooit	10	,1
	Soms	72	,9
	Meestal	843	10,5
	Altijd	7108	88,5
	totaal	8033	100,0

2.5 Informatievoorziening

Tabel 2.13 bevat resultaten van vragen over informatievoorziening door de huisarts en de doktersassistente.

Tabel 2.13: Informatie

		n	%
28. Werd u door uw huisarts goed geïnformeerd over de verschillende behandelingsmogelijkheden voor uw gezondheidsklachten?	Nooit	222	,7
	Soms	1332	4,4
	Meestal	7638	25,1
	Altijd	21273	69,8
	totaal	30465	100,0
30. Informeerde uw huisarts u over mogelijke bijwerkingen van de voorgeschreven geneesmiddelen?	Nooit	2134	7,5
	Soms	4615	16,2
	Meestal	7656	26,9
	Altijd	14060	49,4
	totaal	28465	100,0
40. Was uw huisarts bereid met u te praten over fouten of over zaken die, naar uw mening, niet goed zijn gegaan?	Nooit	328	3,4
	Soms	881	9,1
	Meestal	2241	23,2
	Altijd	6200	64,2
	totaal	9650	100,0
27. Legde uw huisarts u dingen op een begrijpelijke manier uit?	Nooit	81	,2
	Soms	497	1,4
	Meestal	4645	12,9
	Altijd	30769	85,5
	totaal	35992	100,0

45. Legde de doktersassistente u dingen op een begrijpelijke manier uit?	Nooit	171	,9
	Soms	889	4,7
	Meestal	4785	25,1
	Altijd	13230	69,4
	totaal	19075	100,0
51. Maakte de doktersassistente u duidelijk waarom het belangrijk was zijn/haar instructies/advies op te	Nooit	2357	15,3
	Soms	1838	11,9
	Meestal	4130	26,8
	Altijd	7112	46,1
	totaal	15437	100,0

Uit de tabel komt het volgende naar voren:

- Bijna een-derde van de patiënten vindt dat zij niet altijd goed zijn geïnformeerd over verschillende behandelingsmogelijkheden (30,2%);
- De helft van de respondenten zegt dat informatie over mogelijke bijwerkingen niet altijd wordt gegeven;
- Huisartsen slagen er – vergeleken met assistenten – beter in om dingen ‘altijd’ begrijpelijk uit te leggen (85,5% vs 69,4%);
- In situaties waarin de patiënt dit van toepassing vindt, geeft ruim een-derde aan te ervaren dat de huisarts niet volledig bereid was te praten over negatieve ervaringen van de patiënt (64,2% ‘altijd’);

2.6 Tot slot

In dit hoofdstuk werden de resultaten gepresenteerd. Hoofdstuk 3 bevat de belangrijkste conclusies.

Hoofdstuk 3. Conclusies

3.1 Inleiding

Op verzoek van NPCF werd een analyse uitgevoerd op gegevens van meer dan 38.000 patiënten van huisartspraktijken met een 'Pluspraktijk'. De analyse had betrekking op de ervaringen van patiënten met (1) nieuwe vormen van service en bereikbaarheid (2) samenwerking, privacy en informatievoorziening. Het doel van de analyse is het leveren van input vanuit patiëntervaringen bij de discussie over de ontwikkeling van de eerstelijnszorg.

3.2 Beantwoording vraagstelling

De vraagstelling was breed: wat zijn de ervaringen van patiënten met een aantal thema's in de huisartsenpraktijk? Enkele opvallende uitkomsten zijn:

1. De Pluspraktijken kiezen in overgrote meerderheid voor de modules om de service rond herhaalmedicatie te verbeteren (online of telefonisch). Daarnaast kiezen veel praktijken voor 'e-consult' (74,3%) en 'afname van kweekmateriaal' (68,1%).
2. Patiënten waarderen de extra faciliteiten: het rapportcijfer is gemiddeld overal hoger dan een 8.1. Het hoogst gewaardeerd worden de uitbreidingen van het spreekuur en telefonisch bestellen van herhaalmedicatie. Het laagst scoren: online afspraken en e-consult.
3. Het percentage opmerkingen en suggesties op het totaal aantal gebruikers kan worden gezien als een indicatie voor de mate waarin patiënten verbeter suggesties hebben bij een vernieuwing. De meeste opmerkingen hebben betrekking hebben op 'online afspraken maken (12,7% van de patiënten heeft hier een opmerking over)', 'E-consult' (8,5%) en 'online herhaalmedicatie bestellen (6,8%)'.
4. Kwalitatieve analyse van de opmerkingen geeft aan dat de verbeterpunten rond online herhaalmedicatie, e-consult en online afspraken maken betrekking hebben op (a) de inregeling in het werkproces (b) technische aspecten en gebruiksgemak en (c) het vertrouwen en de controle mogelijkheden van de patiënt.
5. Privacy: De gehorigheid tussen balie en wachtkamer is een veel voorkomend verschijnsel. Dit leidt niet automatisch tot knelpunten in de privacy, maar vormt wel een risico.
6. De samenwerking tussen huisartspraktijk en apotheek en specialist komt het meest voor, en wordt gewaardeerd met een gemiddeld rapportcijfer van 8 of meer. Tegelijkertijd geeft 21,2% een rapportcijfer 7 of lager aan de samenwerking met de apotheek; 30,6% geeft een 7 of lager aan de samenwerking met de specialist.
7. De beste aansluiting in behandeling en informatievoorziening ervaren patiënten tussen huisarts en specialist, gevolgd door de fysiotherapeut. Minder positief zijn patiënten over de aansluiting van behandeling tussen huisarts en psychosociale zorgverleners, thuiszorg en oefentherapie.

8. Wat betreft de samenwerking met de patiënt geeft bijna een-derde van de patiënten dat zij niet altijd goed zijn geïnformeerd over verschillende behandelingsmogelijkheden (30,2%). De helft van de respondenten zegt dat informatie over mogelijke bijwerkingen niet altijd wordt gegeven.

3.3 Tot slot

Aangegeven is dat deze analyse betrekking heeft op patiënten van Pluspraktijken. Dit zijn huisartsen die de ambitie hebben om werk te maken van service, bereikbaarheid en samenwerking. Daarom zijn de uitkomsten op het gebied van de algemene thema's samenwerking, informatievoorziening en privacy wellicht niet representatief voor alle huisartspraktijken in Nederland.

Er zijn echter geen redenen om aan te nemen dat de Pluspraktijken geen doorsnede van 'vernieuwende' praktijken zijn. Daarom achten we de resultaten over de ervaringen met nieuwe vormen van service en bereikbaarheid wél representatief.

Bijlage. Tabellen samenwerking

Tabel B1: andere hulpverlener

	n (praktijk)	% (praktijk)
zorgverleners buiten praktijk		
apotheek	22636	76,5
fysiotherapeut	11359	38,4
oefentherapeut Cesar/Mensendieck	815	2,8
psychosociale hulp	2845	9,6
dietist	2005	6,8
specialist in het ziekenhuis	16634	56,2
thuiszorgmedewerker	920	3,1
anders	2616	8,8
totaal	29584	100,0

Tabel B2: rapportcijfers samenwerking

	0-5		6-7		8 en hoger		totaal	
	%		%		%		M	n
huisarts-apotheek	3,2		18,0		78,8		8,32	21212
huisarts-fysiotherapeut	9,1		30,7		60,2		7,62	9817
huisarts-oefentherapeut	12,1		33,6		54,3		7,37	687
huisarts-psychosociale hulpverlener	13,0		32,6		54,4		7,37	2473
huisarts-dietist	11,1		30,8		58,1		7,52	1726
huisarts-specialist	5,2		25,4		69,3		7,96	15201
huisarts-thuiszorg	11,7		31,4		56,9		7,41	735

Tabel B3: samenwerking apotheek

		n (praktijk)	% (praktijk)
77. Heeft u deze medicijnen zelf opgehaald in de apotheek	Ja, ik heb mijn medicijnen zelf opgehaald in de apotheek	19947	93,2
	Nee, iemand anders heeft mijn medicijnen opgehaald in de apo	677	3,2
	Nee, mijn medicijnen zijn thuisbezorgd	773	3,6
	totaal	21397	100,0
78. Wanneer had u deze medicijnen in huis?	zelfde dag	11997	56,3
	<24 uur	7022	32,9
	< 48 uur	1988	9,3
	> 48 uur	309	1,4
	totaal	21316	100,0
79. Was de apotheek op de hoogte van de door de huisarts voorgeschreven behandeling?	Nooit	873	4,6
	Soms	1606	8,4
	Meestal	6089	31,9
	Altijd	10522	55,1
	totaal	19090	100,0
80. Had u nog vragen over de medicijnen die de huisarts u had voorgeschreven?	Nooit	11696	54,9
	Soms	9088	42,7
	Meestal	371	1,7
	Altijd	143	,7
	totaal	21298	100,0
81. Kon u deze vragen aan de apotheker of apothekersassistente stellen?	Nooit	149	1,6
	Soms	838	8,9
	Meestal	2501	26,6
	Altijd	5916	62,9
	totaal	9404	100,0

Tabel B4: samenwerking fysiotherapeut			
		n	%
		(praktijk)	(praktijk)
83. Bent u door de huisarts naar de fysiotherapeut verwezen?	Nee	4689	41,0
	Ja	6744	59,0
	totaal	11433	100,0
84. Heeft de huisarts de fysiotherapeut op de hoogte gesteld van de reden van uw verwijzing?	Nee	1101	16,8
	Ja	5471	83,2
	totaal	6572	100,0
85. Heeft u van uw huisartspraktijk een verwijsbrief voor de fysiotherapeut ontvangen?	nee	1050	15,8
	verwijsbrief direct mee	4854	73,2
	verwijsbrief per post	105	1,6
	verwijsbrief opgehaald	622	9,4
	totaal	6631	100,0
86. Heeft de huisarts u goed voorgelicht bij de verwijzing naar de fysiotherapeut?	Nee	745	11,5
	Ja	5758	88,5
	totaal	6503	100,0
87. Heeft de fysiotherapeut uw huisarts op de hoogte gebracht van de gestelde diagnose en de (eventueel) ingestelde behandeling?	Nee	957	19,6
	Ja	3925	80,4
	totaal	4882	100,0
88. Sloten de behandeling van de huisarts en de behandeling van de fysiotherapeut op elkaar aan?	Nee, helemaal niet	903	9,2
	Een beetje	984	10,0
	Grotendeels	4106	41,7
	Ja, helemaal	3862	39,2
	totaal	9855	100,0
89. Gaven de huisarts en de fysiotherapeut u tegenstrijdige informatie?	Nooit	8673	85,9
	Soms	1119	11,1
	Meestal	179	1,8
	Altijd	126	1,2
	totaal	10097	100,0

Tabel B5: samenwerking specialist			
		n	%
		(praktijk)	(praktijk)
115. Bent u door de huisarts naar de specialist verwezen?	Nee	2440	14,7
	Ja	14177	85,3
	totaal	16617	100,0
116. Heeft de huisarts de specialist op de hoogte gesteld van de reden van uw verwijzing?	Nee	631	4,6
	Ja	13184	95,4
	totaal	13815	100,0
117. Heeft u van uw huisartspraktijk een verwijsbrief voor de specialist ontvangen?	nee	1280	9,2
	verwijsbrief direct mee	10481	75,1
	verwijsbrief per post	543	3,9
	verwijsbrief opgehaald	1654	11,8
	totaal	13958	100,0
118. Heeft de huisarts u goed voorgelicht bij de verwijzing naar de specialist?	Nee	859	6,2
	Ja	12971	93,8
	totaal	13830	100,0
119. Heeft de specialist uw huisarts op de hoogte gebracht van de gestelde diagnose en de (eventueel) ingestelde behandeling?	Nee	463	4,2
	Ja	10640	95,8
	totaal	11103	100,0
120. Sloten de behandeling van de huisarts en de behandeling van de specialist op elkaar aan?	Nee, helemaal niet	608	4,1
	Een beetje	959	6,4
	Grotendeels	5635	37,6

	Ja, helemaal	7795	52,0
	totaal	14997	100,0
121. Gaven de huisarts en de specialist u tegenstrijdige informatie?	Nooit	13074	85,5
	Soms	1841	12,0
	Meestal	206	1,3
	Altijd	167	1,1
	totaal	15288	100,0

Tabel B6: samenwerking oefentherapeut

		n (praktijk)	% (praktijk)
91. Bent u door de huisarts naar de oefentherapeut verwezen?	Nee	337	41,2
	Ja	481	58,8
	totaal	818	100,0
92. Heeft de huisarts de oefentherapeut op de hoogte gesteld van de reden van uw verwijzing?	Nee	63	13,6
	Ja	400	86,4
	totaal	463	100,0
93. Heeft u van uw huisartspraktijk een verwijsbrief voor de oefentherapeut ontvangen?	nee	59	12,7
	verwijsbrief direct mee	352	75,5
	verwijsbrief per post	9	1,9
	verwijsbrief opgehaald	46	9,9
	totaal	466	100,0
94. Heeft de huisarts u goed voorgelicht bij de verwijzing naar de oefentherapeut?	Nee	45	9,8
	Ja	416	90,2
	totaal	461	100,0
95. Heeft de oefentherapeut uw huisarts op de hoogte gebracht van de gestelde diagnose en de (eventueel) ingestelde behandeling?	Nee	69	21,8
	Ja	248	78,2
	totaal	317	100,0
96. Sloten de behandeling van de huisarts en de behandeling van de oefentherapeut op elkaar aan?	Nee, helemaal niet	79	11,7
	Een beetje	85	12,6
	Grotendeels	284	42,0
	Ja, helemaal	228	33,7
	totaal	676	100,0
97. Gaven de huisarts en de oefentherapeut u tegenstrijdige informatie?	Nooit	575	83,5
	Soms	81	11,8
	Meestal	21	3,0
	Altijd	12	1,7
	totaal	689	100,0

Tabel B7: samenwerking psychosociale hulpverlener

		n (praktijk)	% (praktijk)
99. Bent u door de huisarts naar de psychosociale hulpverlener verwezen?	Nee	818	28,6
	Ja	2040	71,4
	totaal	2858	100,0
100. Heeft de huisarts de psychosociale hulpverlener op de hoogte gesteld van de reden van uw verwijzing?	Nee	295	14,9
	Ja	1684	85,1
	totaal	1979	100,0
101. Heeft u van uw huisartspraktijk een verwijsbrief voor de psychosociale hulpverlener ontvangen?	nee	386	19,4
	Verwijsbrief direct mee	1200	60,4
	verwijsbrief per post	108	5,4
	verwijsbrief opgehaald	294	14,8
	totaal	1988	100,0

102. Heeft de huisarts u goed voorgelicht bij de verwijzing naar de psychosociale hulpverlener?	Nee	205	10,3
	Ja	1777	89,7
	totaal	1982	100,0
103. Heeft de psychosociale hulpverlener uw huisarts op de hoogte gebracht van de gestelde diagnose en de (eventueel) ingestelde behandeling?	Nee	283	19,9
	Ja	1140	80,1
	totaal	1423	100,0
104. Sloten de behandeling van de huisarts en de behandeling van de psychosociale hulpverlener op elkaar aan?	Nee, helemaal niet	277	11,0
	Een beetje	308	12,2
	Grotendeels	1051	41,7
	Ja, helemaal	883	35,1
	totaal	2519	100,0
105. Gaven de huisarts en de psychosociale hulpverlener u tegenstrijdige informatie?	Nooit	2204	86,5
	Soms	258	10,1
	Meestal	54	2,1
	Altijd	33	1,3
	totaal	2549	100,0

Tabel B8: samenwerking dietist

		n (praktijk)	% (praktijk)
107. Bent u door de huisarts naar de dietist verwezen?	Nee	636	31,4
	Ja	1387	68,6
	totaal	2023	100,0
108. Heeft de huisarts de dietist op de hoogte gesteld van de reden van uw verwijzing?	Nee	138	10,3
	Ja	1197	89,7
	totaal	1335	100,0
109. Heeft u van uw huisartspraktijk een verwijsbrief voor de dietist ontvangen?	nee	211	15,6
	verwijsbrief direct mee	973	72,0
	verwijsbrief per post	35	2,6
	verwijsbrief opgehaald	133	9,8
	totaal	1352	100,0
110. Heeft de huisarts u goed voorgelicht bij de verwijzing naar de dietist?	Nee	108	8,1
	Ja	1227	91,9
	totaal	1335	100,0
111. Heeft de dietist uw huisarts op de hoogte gebracht van de gestelde diagnose en de (eventueel) ingestelde behandeling?	Nee	165	20,7
	Ja	633	79,3
	totaal	798	100,0
112. Sloten de behandeling van de huisarts en de behandeling van de dietist op elkaar aan?	Nee, helemaal niet	194	11,1
	Een beetje	188	10,8
	Grotendeels	677	38,8
	Ja, helemaal	688	39,4
	totaal	1747	100,0
113. Gaven de huisarts en de dietist u tegenstrijdige informatie?	Nooit	1558	88,0
	Soms	146	8,2
	Meestal	31	1,8
	Altijd	35	2,0
	totaal	1770	100,0

Tabel B9: samenwerking thuiszorg

		n (praktijk)	% (praktijk)
123. Heeft de thuiszorgmedewerker uw huisarts op de hoogte gebracht van de gestelde diagnose en de (eventueel) ingestelde behandeling?	Nee	159	41,5
	Ja	224	58,5
	totaal	383	100,0
124. Sloten de behandeling van de huisarts en de behandeling van de thuiszorgmedewerker op elkaar aan?	Nee, helemaal niet	93	12,7
	Een beetje	82	11,2
	Grotendeels	261	35,6
	Ja, helemaal	298	40,6
	totaal	734	100,0
125. Gaven de huisarts en de thuiszorgmedewerker u tegenstrijdige informatie?	Nooit	662	88,1
	Soms	71	9,5
	Meestal	12	1,6
	Altijd	6	,8
	totaal	751	100,0