

Huisartsenzorg in Friesland

Een onderzoek naar de dienstverlening van
17 huisartsenpraktijken

In opdracht van: Patiënten Consumenten Platform Friesland
Datum: december 2004
Uitgevoerd door: Bureau Verkooijen&Beima

INHOUDSOPGAVE

INHOUDSOPGAVE	2
1 HET ONDERZOEK	3
INTRODUCTIE	3
1.1 DOELSTELLING ONDERZOEK	3
1.2 VRAAGSTELLINGEN ONDERZOEK	3
1.3 METHODE	3
2 RESULTATEN EN CONCLUSIES VAN HET ONDERZOEK	7
INTRODUCTIE	7
2.1 ERVAREN KWALITEIT HUISARTSENPRAKTIJKEN	8
2.2 WAT VINDEN CLIËNTEN BELANGRIJK?	9
2.3 HOE TEVREDEN ZIJN DE CLIËNTEN VAN DE VERSCHILLENDE PRAKTIJKEN?	10
3 EN VERDER.....	16
BIJLAGE 1: DEMOGRAFISCHE GEGEVENS	18
BIJLAGE 2: RESULTATEN KWALITEITSSCHAAL	20
BIJLAGE 3: VRAGENLIJST	23
BIJLAGE 4: OPMERKINGEN RESPONDENTEN	27

1 HET ONDERZOEK

Introductie

Dit rapport bevat de resultaten van een kwaliteitsonderzoek dat gehouden is onder ruim 500 cliënten van 17 huisartsenpraktijken in Friesland. Het onderzoek is uitgevoerd in opdracht van het Patiënten Consumenten Platform Fryslân (PCPF). Het PCPF en De Friesland Zorgverzekeraar hebben gezamenlijk een visie ontwikkeld op de kwaliteit van de huisartsenzorg in Friesland. Deze visie is vertaald in algemene kwaliteitscriteria. Voor 2003/2004 is de gezamenlijke prioriteit gelegd bij het criterium 'afstemmen op de individuele hulpvraag'.

1.1 Doelstelling onderzoek

De resultaten van het onderzoek moeten inzicht geven in de mate waarin de huisartsenzorg is afgestemd op de individuele hulpvraag van de cliënt en dit inzicht moet indien van toepassing per huisartsenpraktijk concrete adviezen voor verbetering opleveren.

1.2 Vraagstellingen onderzoek

Om de doelstelling van het onderzoek te realiseren is een antwoord gezocht op de volgende vragen.

- (1) Welke kwaliteit ervaren cliënten aangaande de huisartsenzorg van 17 huisartsenpraktijken in Friesland?
- (2) Welke onderdelen van de onderzochte kwaliteit van de huisartsenzorg vinden cliënten belangrijk?
- (3) Hoe tevreden zijn de cliënten van 17 huisartsenpraktijken in Friesland over de dienstverlening van hun huisarts?

1.3 Methode

Ten behoeve van de beantwoording van de vragen is een schriftelijke vragenlijst ontwikkeld. De vragenlijst heeft van eind september tot en met begin december 2004 bij 17 huisartsenpraktijken in de wachtkamer gelegen. Cliënten die bij hun huisarts langskwamen konden de vragenlijst meenemen of in de wachtkamer invullen en anoniem opsturen in een enveloppe met antwoordnummer naar het onderzoeksbureau.

De vragenlijst

De vragenlijst bevat de volgende 12 kwaliteitsaspecten van de huisartsenzorg:

- A. Bereikbaarheid van de huisartsenpraktijk
- B. Toegankelijkheid van de huisartsenpraktijk
- C. Beschikbaarheid van de huisarts
- D. Organisatie van de huisartsenpraktijk

- E. Informatie in relatie tot wat u mankeert
- F. Informatie over medicijnen
- G. Presentatie van informatie
- H. Afspraken met de huisarts
- I. Deskundigheid huisarts
- J. Aandacht huisarts
- K. Bejegening
- L. Inspraak

Over de kwaliteitsaspecten zijn drie soorten vragen gesteld:

1. Om na te gaan in welke mate het betreffende kwaliteitsaspect in de huisartsenpraktijk aanwezig is, is bij elk onderwerp een aantal vragen gesteld die met 'JA', 'NEE' of 'SOMS' beantwoord kunnen worden.
2. Vervolgens is gevraagd naar de cliënttevredenheid over elk kwaliteitsaspect. Er kan gescoord worden op een vijfpuntsschaal van 1 t/m 5. Hoe hoger hoe meer tevreden;
3. Als laatste is de cliënt gevraagd hoe belangrijk hij/zij de afzonderlijke kwaliteitsaspecten vindt. Ook hierop kan gescoord worden met een vijfpuntsschaal van 1 t/m 5. Hoe hoger hoe belangrijker.

Om de huisartsenpraktijken te kunnen vergelijken wordt er per praktijk een code (1 tot 18) toegekend aan de vragenlijst (n.b.: praktijk 8 is uitgevallen, daarom is er steeds sprake van 17 huisartsenpraktijken).

Betrouwbaarheid en validiteit vragenlijst

De theoretische betrouwbaarheid en validiteit van de vragenlijst is als volgt getoetst. Voor de 1^{ste} conceptversie heeft het PCPF in overleg met cliënten en op basis van het Kwaliteitskader Zorg (De Friesland Zorgverzekeraar en Zorgkantoor Friesland, 2003) de kwaliteitsaspecten en de bijbehorende onderdelen vastgesteld. Deze 1^{ste} conceptversie is door het onderzoeksbureau kritisch bekeken op de mate waarin een antwoord op de onderzoeksvragen kan worden verkregen. Dit heeft geleid tot een 2^{de} conceptversie. Voor een verdere toetsing van de face- en inhoudsvaliditeit van de vragenlijst is de 2^{de} conceptversie voorgelegd aan een drietal huisartsen. De feedback van de huisartsen heeft geleid tot een volgende conceptversie die in een pilot met 3 cliënten verder getoetst is op bruikbaarheid en eenduidigheid. De resultaten van deze pilot hebben geleid tot een laatste bijstelling, waarna de vragenlijst door het PCPF definitief is vastgesteld. De in het onderzoek gebruikte vragenlijst is opgenomen in bijlage 3.

Voorafgaand aan de analyse van de verzamelde onderzoeksgegevens zijn de betrouwbaarheid en de validiteit van de vragenlijst ook statistisch getoetst. Daartoe zijn de drie onderdelen van de vragenlijst getoetst op interne consistentie (betrouwbaarheid), te weten:

1. De kwaliteitsschaal
2. De tevredenheidsschaal
3. De belangrijkheidsschaal

De factoranalyse laat zien dat alle items van onderdeel 2 op één factor laden. D.w.z. dat ze allemaal betrekking hebben op een zelfde iets, in dit geval de tevredenheid met de huisartsenzorg. Daarnaast is er in de beantwoording sprake van een hoge interne consistentie tussen de vragen van deze schaal onderling (Cronbach's Alpha = .93). Exact hetzelfde resultaat wordt gevonden voor onderdeel 3. We kunnen dus concluderen dat de tevredenheidsschaal én de belangrijkheidsschaal allebei betrouwbaar en valide zijn. De tevredenheidsschaal biedt inzicht in hoe tevreden de cliënten zijn over de huisartsenzorg. De belangrijkheidsschaal biedt inzicht in hoe belangrijk de cliënten de verschillende kwaliteitsaspecten van de huisartsenzorg vinden.

De factoranalyse van onderdeel 1 laat zien dat alle items op 1 factor laden met een interne consistentie van Cronbach's Alpha = .96. Deze schaal meet dus inderdaad de mate waarin een bepaald kwaliteitsaspect binnen een huisartsenpraktijk aanwezig is. Kijken we apart naar de statistische betrouwbaarheid en validiteit van de verschillende kwaliteitsaspecten dan levert dit het volgende beeld op:

Kwaliteitsaspect	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L
Aantal vragen	3	3	3	4	8	2	3	4	3	4	6	4
Cronbach's Alpha	.25	.15	.43	.29	.82	.64	.73	.74	.60	.85	.89	.53
Aantal factoren	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1
Ladingen grootste factor tussen	.64-.71	.80-.80	.58-.76	.69-.72	.45-.71	.86-.86	.76-.86	.72-.86	.61-.83	.83-.90	.79-.84	.53-.76
Afwijkende vragen		B4		D10	E14							

Tabel 1: statistische betrouwbaarheid en validiteit per kwaliteitsaspect

De factoranalyse levert per subschaal of kwaliteitsaspect een behoorlijk valide beeld op. Slechts 3 vragen of subschalen scoren mogelijk iets anders dan bedoeld.

Vraag B4 gaat over de toegankelijkheid van de wachtkamer. Waarom dit op een andere factor scoort dan de toegankelijkheid van de spreekkamer en de onderzoekkamer (vragen B5 en B6) is de onderzoekers op basis van de formulering van de vragen niet duidelijk. De verklaring is waarschijnlijk dat er weinig of geen variatie in scores zit. Bijna iedere respondent scoort bij elke huisarts JA.

Vraag D10 betreft de vraag of de huisarts een telefonisch spreekuur heeft. De andere 3 vragen van de D-subschaal zijn zo geformuleerd dat het eerder over het gedrag van de huisarts gaat, dan over het

bedoelde kwaliteitsaspect 'Organisatie van de huisartsenpraktijk'. Het kwaliteitsaspect 'Organisatie van de huisartsenpraktijk' is in dit onderzoek dus waarschijnlijk niet echt gemeten.

Vraag E4 tenslotte gaat over de mate waarin de huisarts de cliënt altijd vertelt wat hem/haar mankeert.

De overige vragen hebben allemaal te maken met informatie over de behandeling. Mogelijk is met deze schaal eerder ingegaan op het kwaliteitsaspect 'Informatie in relatie tot de behandeling' dan op het bedoelde kwaliteitsaspect 'Informatie in relatie tot wat u mankeert'. De hoge Cronbach's Alpha (.82) wijst ook in die richting.

Verder geldt dat voor de 7 kwaliteitsaspecten die hoger dan .60 scoren het gemiddelde van de subschaal een betrouwbare uitspraak doet over de mate waarin het betreffende kwaliteitsaspect aanwezig is in de huisartsenzorg. (Hoe minder vragen, hoe lager de Cronbach's Alpha, daarom is in dit geval de grens van .60 gekozen.) Voor de overige 5 kwaliteitsaspecten kunnen alleen de afzonderlijke items meegenomen worden in de analyse van de resultaten.

2 RESULTATEN en CONCLUSIES VAN HET ONDERZOEK

Introductie

Aan het onderzoek hebben 521 cliënten meegedaan, 179 mannen en 335 vrouwen. 7 cliënten hebben vergeten aan te geven tot welk geslacht zij behoren. Tabel 2 geeft een overzicht van het aantal mannen en vrouwen per huisartsenpraktijk.

Praktijknr.	1	2	3	4	5	6	7	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	Totaal
Man	6	17	14	20	5	12	4	3	16	3	4	12	8	11	15	17	12	179
Vrouw	20	17	20	24	17	22	14	20	21	10	9	26	13	24	30	21	27	335
Totaal	26	34	34	44	22	34	18	23	37	13	13	38	21	35	45	38	39	514

Tabel 2: geslacht respondenten

De jongste respondent is 14, de oudste 90 jaar. 80% van de respondenten is tussen de 28 en 73 jaar. 10% is jonger en 10% is ouder. 2 respondenten geven geen leeftijd op. Tabel 3 geeft een totaaloverzicht in 6 leeftijdsklassen en per huisartsenpraktijk.

Praktijknr.	1	2	3	4	5	6	7	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	Totaal
> 29 jaar	2	4	4	7	3	2	1	0	6	4	1	5	0	5	3	4	5	56
29 tot 40	9	6	5	9	3	5	4	3	3	4	3	7	2	5	11	5	6	92
40 tot 51	7	9	8	13	9	5	6	8	4	1	2	8	2	10	7	6	6	109
51 tot 62	3	8	4	7	6	9	2	7	13	2	3	7	11	10	12	9	9	122
62 tot 73	5	4	2	5	2	5	1	4	8	1	3	9	5	1	6	10	9	80
> 72 jaar	1	3	11	4	0	8	4	2	3	2	1	2	1	5	5	4	4	60
Totaal	27	34	34	45	23	34	18	24	37	14	13	38	21	36	44	38	39	519

Tabel 3: leeftijd respondenten

De vraag 'Hoe vaak bent u in het afgelopen jaar bij de huisarts geweest?' leidt tot de volgende resultaten:

- In het afgelopen half jaar 1x = 98 cliënten
- In het afgelopen half jaar 2x = 106 cliënten
- In het afgelopen half jaar 3-6x = 247 cliënten
- In het afgelopen half jaar 6-12x = 55 cliënten
- In het afgelopen half jaar vaker dan 12x = 10 cliënten

5 cliënten geven op deze vraag geen antwoord. In bijlage 1 zijn de resultaten per huisartsenpraktijk opgenomen.

254 cliënten worden ook behandeld door een andere zorgverlener of hulpverlener dan hun eigen huisarts. Voor 261 cliënten geldt dit niet. De meeste cliënten uit het onderzoek, namelijk 490, gaan doorgaans enige tijd na het begin van de klachten, wanneer deze niet overgaan, naar de huisarts. Een duidelijke minderheid van 27 gaat onmiddellijk naar de huisarts zodra de klachten beginnen. In bijlage 1 zijn de resultaten per huisartsenpraktijk opgenomen.

Conclusie: Op basis van de demografische gegevens lijkt er sprake te zijn van een redelijke verdeling over verschillende soorten respondenten die aan het onderzoek hebben deelgenomen. Hierdoor zijn de resultaten redelijk generaliseerbaar, hoewel de respons van een aantal huisartsen wat aan de lage kant is (nr. 7, 11 en 12).

2.1 Ervaren kwaliteit huisartsenpraktijken

Welke kwaliteit ervaren cliënten aangaande de huisartsenzorg van 17 huisartsenpraktijken in Friesland?

Om op de 1^{ste} onderzoeksvraag een antwoord te kunnen geven is nagegaan in welke mate de verschillende kwaliteitsaspecten volgens de respondenten aanwezig zijn. Bijlage 2 toont het totaaloverzicht. De mogelijke scores op de kwaliteitsschaal waren: NEE = 1, SOMS = 2 en JA = 3.

Allereerst valt op dat alle huisartsenpraktijken goed toegankelijk zijn. Hier wordt op alle items namelijk bijna maximaal (= 3) gescoord. Verder scoren goed ($\geq 2,83$ arbitrair vastgesteld):

De items:

- De fysieke bereikbaarheid van de praktijk (2,94);
- Het waarborgen van de privacy door de huisarts (2,98);
- Het te woord staan van een familielid/mantelzorger (2,87);
- Vertellen wat de cliënt mankeert (2,90);
- Uitleg over wat er gaat gebeuren bij het onderzoek (2,91);
- Tijd nemen voor de cliënt (2,90);
- Aandacht voor lichamelijke klachten (2,89)
- Respect voor keuze cliënt voor een bepaalde behandeling (2,87).

De kwaliteitsaspecten:

- De presentatie van informatie (2,86);
- Afspraken met de huisarts (2,86);
- Deskundigheid huisarts (2,85);
- Bejegening huisarts (2,87);
- Aandacht van de huisarts (2,83).

Conclusie: De kwaliteit van de getoetste huisartsenpraktijken in Friesland is met betrekking tot de bovenstaande onderdelen uitstekend.

Kijken we naar de laagst scorende items, dan blijkt dat een zevental lager of gelijk aan 2,50 scoort. Het betreft de items (geel in bijlage 2):

1. Is de praktijk per e-mail bereikbaar?
2. Wijst uw huisarts u erop dat u uw patiëntgegevens mag lezen?
3. Wijst uw huisarts u ook op behandel mogelijkheden van alternatieve aard indien dit tot de mogelijkheden behoort?
4. Wordt u doorgaans door uw huisarts zelf geïnformeerd over de uitslag van medische onderzoeken?
5. Wijst uw huisarts u op het bestaan van patiëntenverenigingen en/of zelfhulpgroepen?
6. Vertelt de huisarts wat u moet doen als u anders op de medicijnen reageert dan de bedoeling is.
7. Wijst uw huisarts (b.v. door middel van een folder over de praktijk) u op de mogelijkheid van een klachtenprocedure?

Verder scoort ook het kwaliteitsaspect 'informatie in relatie tot (wat u mankeert) de behandeling' (**paars** in bijlage 2) lager dan 2,50.

De vraag over de e-mail is bij 4 praktijken maar door 1 tot 4 personen beantwoord. Bovendien levert dit scores op van tussen de 1 en 1,5 per praktijk (**blauw** in bijlage 2). Waarschijnlijk hebben deze praktijken geen e-mail. Respondenten die geen gebruik maken van e-mail hebben mogelijk in deze gevallen niet geweten of hun huisarts e-mail heeft en het daarom niet ingevuld. De overige praktijken scoren namelijk ook opvallend hoger.

De andere 6 items en het kwaliteitsaspect hebben allemaal betrekking op het informeren van de cliënt. En dan met name het informeren over zaken die wat verder van de directe huisarts-cliënt relatie af liggen.

Conclusie: De kwaliteit van de getoetste huisartsenpraktijken in Friesland scoort met betrekking tot het informeren van cliënten het laagst. Dit kan aangemerkt worden als een algemeen verbeterpunt. Daarbij gaat het met name om informatie die buiten het terrein van de directe behandeling door de huisarts ligt.

Voor de individuele scores van de huisartsen wordt verwezen naar bijlage 2.

2.2 Wat vinden cliënten belangrijk?

Welke onderdelen van de onderzochte kwaliteit van de huisartsenzorg vinden cliënten belangrijk?

Voor beantwoording van de 3^{de} onderzoeksvraag is de gemiddelde score per item van de belangrijkeheidschaal berekend. (Gezien de betrouwbaarheid en validiteit van de vragenlijst is dit een

acceptabele werkwijze.) Uit de hoge scores (minimaal kon een 1 gegeven worden, maximaal een 5) blijkt dat alle kwaliteitsaspecten erg belangrijk worden gevonden. Op basis van de gemiddelden worden 5 kwaliteitsaspecten als de belangrijkste aangemerkt. In volgorde van prioriteit zijn dit:

1. deskundigheid huisarts
2. aandacht huisarts
3. bejegening huisarts
4. informatie in relatie tot (wat u mankeert) de behandeling
5. afspraken huisarts

Tabel 4 geeft de scores en de prioriteiten die op basis van deze scores zijn vastgesteld.

Hoe belangrijk vindt u	Gemiddelde	Prioriteit
bereikbaarheid van de huisartsenpraktijk	4,57	8
toegankelijkheid van de huisartsenpraktijk	4,53	10
beschikbaarheid van de huisarts(en)	4,66	6
?? organisatie van de huisartsenpraktijk ??	4,48	11
informatie in relatie tot wat u mankeert	4,70	4
informatie over medicijnen	4,58	7
presentatie van informatie	4,38	12
afspraken met de huisarts	4,68	5
deskundigheid van de huisarts	4,81	1
aandacht huisarts	4,77	2
bejegening door de huisarts	4,72	3
inspraak	4,54	9

Tabel 4: prioriteiten kwaliteitsaspecten

Conclusie: cliënten vinden de kwaliteitsaspecten die direct van invloed zijn op het (kunnen) afstemmen op de individuele hulpvraag het belangrijkste, namelijk de deskundigheid van de huisarts en kwaliteitsaspecten die samenhangen met de interactie tussen huisarts en cliënt. Opvallend bij de interactie is dat de invloed van de cliënt als minder belangrijk wordt beoordeeld (zie kwaliteitsaspect ‘inspraak’) dan de invloed van de huisarts (aandacht, bejegening, informatie en afspraken). Aspecten die meer indirect van invloed zijn op het (kunnen) afstemmen op de individuele hulpvraag zoals bereikbaarheid, toegankelijkheid, beschikbaarheid, presentatie van informatie en organisatie scoren ook minder hoog.

2.3 Hoe tevreden zijn de cliënten van de verschillende praktijken?

Hoe tevreden zijn de cliënten van 17 huisartsenpraktijken in Friesland over de dienstverlening van hun huisarts?

Uit de scores (minimaal kon een 1 gegeven worden, maximaal een 5) op de tevredenheidsschaal blijkt dat de meeste huisartsenpraktijken op weinig onderdelen beneden de 4 scoren of omgerekend in een rapportcijfer, beneden een 7,5. Tabel 5 geeft een overzicht van de tevredenheid per huisartsenpraktijk. De kwaliteitsaspecten zijn daarbij op volgorde van de in 2.2 gevonden prioriteit gezet.

De onderdelen waarop minder dan een 4 wordt gescoord zijn in tabel 5 **geel** gemaakt. Een aantal huisartsenpraktijken scoren op onderdelen significant lager dan (een aantal van) hun collega's. Deze onderdelen zijn in tabel 5 **paars** gemaakt. De laagste 5 gemiddelden per huisartsenpraktijk zijn bovendien **blauw** gemaakt. Zo is een beeld ontstaan van de tevredenheid van de cliënten over de kwaliteitsaspecten per huisartsenpraktijk.

Hoe tevreden is men in volgorde van belangrijkheid	Tot n= 521	1 n= 27	2 n= 34	3 n= 34	4 n= 45	5 n= 23	6 n= 34	7 n= 18	9 n= 25
1. deskundigheid van de huisarts	4,51	4,58	4,53	4,55	4,51	4,73	4,35	4,33	4,52
2. aandacht huisarts	4,48	4,11	4,50	4,77	4,50	4,64	4,18	4,44	4,52
3. bejegening door de huisarts	4,43	4,00	4,47	4,71	4,49	4,68	4,06	4,17	4,50
4. informatie in relatie tot wat u mankeert	4,24	4,27	4,00	4,37	4,26	4,45	4,03	4,22	4,20
5. afspraken met de huisarts	4,41	4,41	4,50	4,47	4,49	4,68	4,30	4,67	4,48
6. beschikbaarheid van de huisarts(en)	4,24	4,11	4,24	4,56	4,42	4,55	4,12	4,28	4,20
7. informatie over medicijnen	4,16	4,04	3,97	4,26	4,00	4,36	4,03	4,22	4,16
8. bereikbaarheid van de huisartsenpraktijk	4,30	4,26	3,85	4,21	4,28	4,14	4,29	4,37	4,71
9. inspraak	4,25	3,93	4,21	4,35	4,39	4,45	3,75	4,22	4,37
10. toegankelijkheid van de huisartsenpraktijk	4,54	4,78	3,94	4,47	4,35	4,86	4,53	4,65	4,84
11. organisatie van de huisartsenpraktijk	4,30	4,38	4,26	4,34	4,43	4,50	4,03	4,47	4,44
12. presentatie van informatie	4,14	4,08	4,06	4,24	4,02	4,43	3,94	4,06	4,08
Totaal	52	50,95	50,53	53,3	52,14	54,47	49,61	52,1	53,02
Gemiddelde tevredenheid per praktijk	4,33	4,25	4,21	4,44	4,35	4,54	4,13	4,34	4,42
Rapportcijfer praktijk	8,3	8,1	8,0	8,6	8,4	8,9	7,8	8,4	8,6

Hoe tevreden is men in volgorde van belangrijkheid	10 n= 37	11 n= 14	12 n= 13	13 n= 38	14 n= 21	15 n= 36	16 n= 45	17 n= 38	18 n= 39
1. deskundigheid van de huisarts	4,80	4,57	4,15	4,50	4,43	4,65	4,64	4,36	4,28
2. aandacht huisarts	4,83	4,14	4,62	4,25	4,43	4,79	4,70	4,21	4,28
3. bejegening door de huisarts	4,74	4,14	3,92	4,43	4,65	4,84	4,52	4,16	4,31
4. informatie in relatie tot wat u mankeert	4,50	4,07	4,25	4,06	4,35	4,35	4,56	3,97	4,06
5. afspraken met de huisarts	4,74	4,50	4,15	4,03	4,48	4,56	4,61	4,00	4,03
6. beschikbaarheid van de huisarts(en)	4,54	4,64	3,77	3,75	4,33	4,41	4,33	3,94	3,97
7. informatie over medicijnen	4,51	4,00	4,25	4,11	4,29	4,39	4,39	3,88	3,85
8. bereikbaarheid van de huisartsenpraktijk	4,80	4,86	4,31	3,81	4,62	4,34	4,33	4,22	4,19
9. inspraak	4,38	4,21	4,15	4,20	4,35	4,58	4,41	3,90	4,26
10. toegankelijkheid van de huisartsenpraktijk	4,71	4,86	4,92	4,14	4,81	4,77	4,64	4,44	4,38
11. organisatie van de huisartsenpraktijk	4,61	4,71	4,00	3,81	4,43	4,30	4,44	4,15	4,03
12. presentatie van informatie	4,44	4,00	3,85	4,08	4,24	4,29	4,34	3,91	4,09
Totaal	55,6	52,7	50,34	49,17	53,41	54,27	53,91	49,14	49,73
Gemiddelde tevredenheid per praktijk	4,63	4,39	4,20	4,10	4,45	4,52	4,49	4,10	4,14
Rapportcijfer praktijk	9,1	8,5	8,0	7,8	8,6	8,8	8,7	7,8	7,9

Tabel 5: *Tevredenheid met kwaliteitsaspecten*

Conclusie: De cliënten zijn behoorlijk tevreden over de huisartsenpraktijken in het algemeen (rapportcijfers tussen 7,8 en 9,1). Kwaliteitsaspecten die nog voor verbetering vatbaar zijn moeten met

name gezocht worden in de blauwe onderdelen boven de vette lijn en de paarse en gele onderdelen van de totale lijst.

Verbeterpunten per praktijk

De kwaliteitsaspecten die voor verbetering vatbaar zijn, zijn per praktijk vastgesteld met een minimum van 2. Vervolgens is naar de scores op de kwaliteitsschaal (bijlage 2) gekeken om concrete aanwijzingen te vinden voor verbeterpunten. De tabellen 6 t/m 22 tonen verbeterpunten per praktijk.

Praktijk 1

Kwaliteitsaspect	n = 27	Verbeterpunten
aandacht huisarts	4,11	Aandacht hebben voor maatschappelijke en psychische gevolgen van een aandoening/ziekte.
bejegening door de huisarts	4,00	Oog hebben voor angst of onzekerheid. Oog hebben voor problemen die te maken hebben met persoonlijke omstandigheden/de situatie van de cliënt.
inspraak	3,93	Wijzen op de mogelijkheid van een klachtenprocedure. Nagaan of een cliënt instemt met de behandeling.

Tabel 6

Praktijk 2

Kwaliteitsaspect	n = 34	Verbeterpunten
informatie in relatie tot wat u mankeert/behandeling	4,00	Erop wijzen dat cliënten patiëntgegevens mogen lezen. Wijzen op alternatieve behandelmogelijkheden.
informatie over medicijnen	3,97	Informatie geven over wat te doen wanneer een cliënt anders op medicijnen reageert dan de bedoeling is.
bereikbaarheid van de huisartsenpraktijk	3,85	Bereikbaarheid via telefoon en e-mail.
toegankelijkheid van de huisartsenpraktijk	3,94	Geen expliciete verbeterpunten.

Tabel 7

Praktijk 3

Kwaliteitsaspect	n = 34	Verbeterpunten
informatie over medicijnen	4,26	Informatie geven over wat te doen wanneer een cliënt anders op medicijnen reageert dan de bedoeling is.
bereikbaarheid van de huisartsenpraktijk	4,21	bereikbaarheid via e-mail.
presentatie van informatie	4,24	Geen expliciete verbeterpunten.

Tabel 8

Praktijk 4

Kwaliteitsaspect	n = 45	Verbeterpunten
informatie in relatie tot wat u mankeert/behandeling	4,26	Erop wijzen dat de cliënt patiëntgegevens mag lezen. Wijzen op alternatieve behandelmogelijkheden.
informatie over medicijnen	4,00	Informatie over de werking van medicijnen, Informatie geven over wat te doen wanneer een cliënt anders op medicijnen reageert dan de bedoeling is.
presentatie van informatie	4,02	Geen expliciete verbeterpunten

Tabel 9

Praktijk 5

Kwaliteitsaspect	n = 23	Verbeterpunten
informatie in relatie tot wat u mankeert/behandeling	4,45	Erop wijzen dat de cliënt patiëntgegevens mag lezen. Wijzen op alternatieve behandel mogelijkheden.
informatie over medicijnen	4,36	Informatie geven over wat te doen wanneer een cliënt anders op medicijnen reageert dan de bedoeling is.
bereikbaarheid van de huisartsenpraktijk	4,14	bereikbaarheid via telefoon.

Tabel 10

Praktijk 6

Kwaliteitsaspect	n = 34	Verbeterpunten
bejegening door de huisarts	4,06	Rekening houden met persoonlijke omstandigheden van de cliënt.
informatie in relatie tot wat u mankeert/behandeling	4,03	Erop wijzen dat de cliënt patiëntgegevens mag lezen. Wijzen op alternatieve behandel mogelijkheden.
informatie over medicijnen	4,03	Informatie geven over wat te doen wanneer een cliënt anders op medicijnen reageert dan de bedoeling is.
inspraak	3,75	Wijzen op de mogelijkheid van een klachtenprocedure. Inspraak in het tijdstip van het huisartsbezoek.
presentatie van informatie	3,94	Informatie begrijpelijk presenteren.

Tabel 11

Praktijk 7

Kwaliteitsaspect	n = 18	Verbeterpunten
bejegening door de huisarts	4,17	Oog hebben voor angst en onzekerheid cliënt.
informatie in relatie tot wat u mankeert/behandeling	4,22	Erop wijzen dat de cliënt patiëntgegevens mag lezen. Wijzen op alternatieve behandel mogelijkheden.
informatie over medicijnen	4,22	Informatie geven over wat te doen wanneer een cliënt anders op medicijnen reageert dan de bedoeling is.
presentatie van informatie	4,06	Rekening houden met specifieke beperkingen van de cliënt.

Tabel 12

Praktijk 9

Kwaliteitsaspect	n = 25	Verbeterpunten
informatie in relatie tot wat u mankeert/behandeling	4,20	Erop wijzen dat de cliënt patiëntgegevens mag lezen. Wijzen op alternatieve behandel mogelijkheden.
informatie over medicijnen	4,16	Informatie geven over wat te doen wanneer een cliënt anders op medicijnen reageert dan de bedoeling is. Informatie over de werking van medicijnen.
presentatie van informatie	4,08	Rekening houden met specifieke beperkingen van de cliënt.

Tabel 13

Praktijk 10

Kwaliteitsaspect	n = 25	Verbeterpunten
informatie in relatie tot wat u mankeert/behandeling	4,50	Erop wijzen dat de cliënt patiëntgegevens mag lezen. Wijzen op alternatieve behandel mogelijkheden.
inspraak	4,38	Wijzen op mogelijkheden van een klachtenprocedure.

Tabel 14

Praktijk 11

Kwaliteitsaspect	n = 25	Verbeterpunten
aandacht huisarts	4,14	Aandacht hebben voor maatschappelijke gevolgen van ziekte/aandoening, Meer tijd voor de cliënt nemen.
bejegening door de huisarts	4,14	Oog hebben voor angst en onzekerheid van cliënt.
informatie in relatie tot wat u mankeert/behandeling	4,07	Erop wijzen dat de cliënt patiëntgegevens mag lezen. Wijzen op alternatieve behandelmogelijkheden.

Tabel 15

Praktijk 12

Kwaliteitsaspect	n= 13	Verbeterpunten
deskundigheid van de huisarts	4,15	Deskundigheid laten blijken in relatie tot wat de cliënt mankeert.
bejegening door de huisarts	3,92	Oog hebben voor problemen in de situatie van de cliënt.
afspraken met de huisarts	4,15	Het maken van duidelijke afspraken over het krijgen van de uitslag van een onderzoek, Het maken van duidelijke afspraken over de behandeling.
beschikbaarheid van de huisarts(en)	3,77	<i>In woonomgeving kunnen kiezen voor meerdere huisartsen.</i>
presentatie van informatie	3,85	Rekening houden met specifieke beperkingen van de cliënt.

Tabel 16

Praktijk 13

Kwaliteitsaspect	n= 38	Verbeterpunten
informatie in relatie tot wat u mankeert	4,06	Erop wijzen dat cliënt patiëntgegevens mag lezen.
afspraken met de huisarts	4,03	Het maken van duidelijke afspraken over het krijgen van de uitslag van een onderzoek.
beschikbaarheid van de huisarts(en)	3,75	<i>In woonomgeving kunnen kiezen voor meerdere huisartsen.</i>
bereikbaarheid van de huisartsenpraktijk	3,81	Bereikbaarheid via de telefoon (en e-mail).
organisatie van de huisartsenpraktijk	3,81	Op verzoek van cliënt met de huisarts kunnen spreken.

Tabel 17

Praktijk 14

Kwaliteitsaspect	n= 21	Verbeterpunten
informatie in relatie tot wat u mankeert	4,35	Erop wijzen dat cliënten patiëntgegevens mag lezen, Wijzen op alternatieve behandelmogelijkheden.
informatie over medicijnen	4,29	Informatie over wat te doen wanneer een cliënt anders op medicijnen reageert dan de bedoeling is.
presentatie van informatie	4,24	Rekening houden met specifieke beperkingen van de cliënt .

Tabel 18

Praktijk 15

Kwaliteitsaspect	n= 36	Verbeterpunten
informatie in relatie tot wat u mankeert	4,35	Erop wijzen dat cliënt patiëntgegevens mag lezen, Wijzen op alternatieve behandelmogelijkheden
bereikbaarheid van de huisartsenpraktijk	4,34	Bereikbaarheid via telefoon en e-mail.
presentatie van informatie	4,29	Geen expliciete verbeterpunten.

Tabel 19

Praktijk 16

Kwaliteitsaspect	n= 45	Verbeterpunten
beschikbaarheid van de huisarts(en)	4,33	Inspraak cliënt in het maken van een afspraak met een huisarts van keuze.
bereikbaarheid van de huisartsenpraktijk	4,33	Bereikbaarheid via telefoon en e-mail.

Tabel 20

Praktijk 17

Kwaliteitsaspect	n= 38	Verbeterpunten
informatie in relatie tot wat u mankeert	3,97	Erop wijzen dat cliënt patiëntgegevens mag lezen, Wijzen op alternatieve behandelmogelijkheden.
afspraken met de huisarts	4,00	Het maken van duidelijke afspraken over het krijgen van de uitslag van een onderzoek.
informatie over medicijnen	3,88	Informatie over wat te doen wanneer een cliënt anders op medicijnen reageert dan de bedoeling is.
presentatie van informatie	3,91	Rekening houden met specifieke beperkingen van de cliënt.

Tabel 21

Praktijk 18

Kwaliteitsaspect	n= 39	Verbeterpunten
afspraken met de huisarts	4,03	Geen expliciete verbeterpunten.
beschikbaarheid van de huisarts(en)	3,97	Er aandacht voor hebben dat de cliënt een afspraak kan maken met een huisarts van zijn keuze.
informatie over medicijnen	3,85	Informatie over wat te doen wanneer een cliënt anders op medicijnen reageert dan de bedoeling is.
organisatie van de huisartsenpraktijk	4,03	Op verzoek van cliënt met de huisarts kunnen spreken.

Tabel 22

Conclusie: De resultaten van het onderzoek geven inzicht in de mate waarin de huisartsenzorg is afgestemd op de individuele hulpvraag van de cliënt en dit inzicht levert concrete adviezen voor verbetering op. Met andere woorden; de doelstelling van het onderzoek is bereikt.

3 EN VERDER.....

Een aantal respondenten heeft een opmerking bij de vragenlijst geplaatst. Opvallend is dat het overgrote deel van deze opmerkingen gaat over het feit dat het onderzoek alleen iets zegt over de huisartsenzorg tussen 8.00 en 17.00 en van maandag t/m vrijdag. Over de huisartsenzorg in de avond, nacht en het weekend lijkt men duidelijk minder tevreden. De betreffende opmerkingen zijn opgenomen in bijlage 4.

Het is daarom aan te bevelen het onderzoek te herhalen voor de huisartsenzorg in de avond, nacht en het weekend.

Bijlagen

Bijlage 1: demografische gegevens

Hoe vaak bent u in het afgelopen jaar bij de huisarts geweest?

		Hoe vaak					Totaal
		1x in het afgelopen half jaar	2x in het afgelopen half jaar	3-6x in het afgelopen half jaar	6-12x in het afgelopen half jaar	vaker dan 12x in het afgelopen half jaar	
Codeprakt	1	4	3	15	5	0	27
	2	5	7	16	4	1	33
	3	7	7	15	2	2	33
	4	13	9	15	5	2	44
	5	1	5	17	0	0	23
	6	9	7	13	4	0	33
	7	1	4	13	0	0	18
	9	5	5	11	3	0	24
	10	4	8	19	6	0	37
	11	0	1	9	4	0	14
	12	0	4	5	4	0	13
	13	10	8	16	3	1	38
	14	3	3	11	2	2	21
	15	6	7	18	4	1	36
	16	8	12	20	4	1	45
	17	9	9	19	1	0	38
	18	13	7	15	4	0	39
Totaal		98	106	247	55	10	516

Wordt u behandeld door andere zorgverleners/behandelaars

		Andere zorgv/beh.			Totaal
		ja	nee	3	
Codeprakt	1	11	16	0	27
	2	16	18	0	34
	3	16	18	0	34
	4	18	26	0	44
	5	11	12	0	23
	6	15	18	0	33
	7	7	11	0	18
	9	18	7	0	25
	10	18	19	0	37
	11	4	10	0	14
	12	10	3	0	13
	13	21	16	0	37
	14	9	9	1	19
	15	22	14	0	36
	16	22	23	0	45
	17	16	22	0	38
	18	20	19	0	39
Totaal		254	261	1	516

Wanneer gaat u naar de huisarts?

		Wanneer naar arts			Totaal
		direct bij begin van klachten	na enige tijd wanneer klachten niet overgaan	3	
Codeprakt	1	2	24	0	26
	2	1	33	0	34
	3	4	29	0	33
	4	3	42	0	45
	5	0	23	0	23
	6	2	32	0	34
	7	0	18	0	18
	9	1	24	0	25
	10	2	35	0	37
	11	2	12	0	14
	12	1	12	0	13
	13	2	36	0	38
	14	2	17	1	20
	15	1	35	0	36
	16	4	41	0	45
	17	0	38	0	38
	18	0	39	0	39
Totaal		27	490	1	518

Bent u goed ter been?

		Mobiliteit				Totaal
		goed	goed, dankzij hulpmiddel	slecht, ik gebruik geen hulpmiddel	slecht, ik gebruik wel een hulpmiddel	
Codeprakt	1	24	2	1	0	27
	2	29	1	3	1	34
	3	29	1	2	2	34
	4	40	1	2	2	45
	5	21	0	2	0	23
	6	30	1	3	0	34
	7	13	1	2	2	18
	9	22	0	2	1	25
	10	29	0	5	2	36
	11	12	1	1	0	14
	12	8	2	2	1	13
	13	31	2	2	3	38
	14	18	0	3	0	21
	15	30	1	2	2	35
	16	36	2	5	2	45
	17	33	1	3	1	38
	18	33	2	3	1	39
Totaal		438	18	43	20	519

Bijlage 2: Resultaten kwaliteitsschaal

A. Bereikbaarheid van de huisartsenpraktijk	1	2	3	4	5	6	7	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	Tot.
1. is de praktijk voor u goed bereikbaar?	2,88	2,88	2,94	2,95	3,00	2,94	3,00	2,69	3,00	3,00	2,77	2,89	3,00	2,89	2,98	2,92	3,00	2,94
2. is de praktijk telefonisch bereikbaar op het moment dat u belt?	2,65	2,62	2,85	2,58	2,45	2,91	2,89	2,80	2,97	2,93	2,62	2,16	2,52	2,47	2,58	2,31	2,53	2,62
3. is de praktijk per e-mail bereikbaar (b.v. voor een vraag of recept)?	2,50	2,40	2,80	2,43	2,89	2,33	1,00	1,00	1,50	3,00	1,00	2,33	2,33	2,11	2,45	2,96	2,00	2,41
B. Toegankelijkheid van de huisartsenpraktijk	1	2	3	4	5	6	7	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	Tot.
4. is de wachtkamer voor u toegankelijk?	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,82	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,99
5. is de spreekkamer voor u toegankelijk?	3,00	3,00	2,97	2,98	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,94	3,00	3,00	3,00	2,99
6. is de onderzoekkamer voor u toegankelijk?	3,00	2,97	3,00	2,98	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
C. Beschikbaarheid van de huisarts(en)	1	2	3	4	5	6	7	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	Tot.
7. kunt u in uw woonomgeving uit meerdere huisartsen kiezen?	2,67	2,94	3,00	2,93	2,72	1,90	2,50	2,16	2,75	2,86	2,67	2,24	2,14	2,65	2,71	2,24	2,61	2,58
8. als u er om vraagt, komt de huisarts dan op huisbezoek?	2,63	2,88	2,88	2,79	2,86	2,62	2,67	2,89	2,94	2,90	2,75	2,68	2,79	2,81	2,86	2,67	2,85	2,79
9. kunt u een afspraak maken met de huisarts van uw keuze (indien er sprake is van een groepspraktijk)?	1,92	2,90	2,97	2,95	1,71	1,81	1,67	2,78	2,85	3,00	2,73	2,70	2,75	3,00	2,64	2,63	2,33	2,70
D. (?? Organisatie van de huisartsenpraktijk ??)	1	2	3	4	5	6	7	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	Tot.
10. heeft uw huisarts een telefonisch spreekuur?	3,00	3,00	2,97	3,00	3,00	2,94	3,00	2,59	2,23	2,67	2,80	2,94	2,57	2,88	1,87	2,94	2,97	2,81
11. is het altijd mogelijk (eventueel op een later tijdstip) om uw huisarts zelf te spreken wanneer u dat wenst?	2,29	2,62	2,54	2,43	2,47	2,56	2,65	2,55	2,96	2,40	2,60	2,32	2,29	2,70	2,69	2,50	2,78	2,57
12. hebt u het gevoel dat uw privacy gewaarborgd is bij uw huisarts?	2,96	3,00	2,97	2,98	3,00	3,00	2,89	3,00	3,00	2,86	2,85	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,95	2,98
13. staat uw huisarts een familielid/mantelzorger van u te woord (als u daar geen bezwaar tegen heeft)?	2,69	2,79	2,87	3,00	3,00	3,00	2,70	2,93	2,88	3,00	2,43	2,86	2,82	3,00	2,92	2,75	2,86	2,87
E. Informatie in relatie tot (wat u mankeert) de behandeling	1	2	3	4	5	6	7	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	Tot.
14. vertelt de huisarts u altijd wat u mankeert?	2,85	3,00	2,94	2,98	2,90	2,79	2,83	2,83	2,94	2,93	2,75	2,86	2,75	2,97	2,95	2,76	2,97	2,90
15. wijst uw huisarts u erop dat u uw patiëntgegevens mag lezen?	1,70	1,88	1,65	1,79	1,94	1,68	1,57	1,94	1,92	1,89	1,55	1,36	2,00	1,89	2,06	1,17	1,57	1,73
16. legt de huisarts uit wat er gaat gebeuren als hij/zij u wil onderzoeken?	2,81	2,94	2,91	2,86	2,96	2,94	2,94	3,00	2,95	2,79	2,85	2,89	3,00	2,94	3,00	2,84	2,87	2,91
17. bespreekt de huisarts doorgaans meerdere opties met u voor een behandeling?	2,46	2,70	2,71	2,82	2,81	2,74	2,62	2,74	2,87	2,75	2,75	2,76	2,68	2,66	2,90	2,87	2,76	2,75
18. wijst uw huisarts u ook op behandelmogelijkheden van alternatieve aard indien dit tot de mogelijkheden behoort?	1,94	1,95	2,21	2,34	2,00	2,00	1,50	1,93	1,96	2,20	1,27	2,84	1,86	2,00	1,67	1,59	1,73	2,00
19. wijst de huisarts u bij elke behandelingsmogelijkheid op de consequenties?	2,50	2,50	2,46	2,66	2,39	2,41	2,87	2,62	2,81	2,67	2,09	2,58	2,92	2,64	2,83	2,28	2,57	2,58
20. wordt u doorgaans door uw huisarts zelf geïnformeerd over de uitslag van medische onderzoeken?	2,40	2,58	2,72	2,52	2,58	2,54	2,72	2,00	2,91	2,50	2,15	2,09	1,83	2,42	2,70	2,72	2,53	2,48
21. wijst uw huisarts u op het bestaan van patiëntenverenigingen en/of zelfhulpgroepen?	2,27	2,00	1,94	2,00	2,27	1,76	1,44	1,73	2,44	2,50	1,25	1,75	1,73	2,00	2,17	1,53	1,92	1,94
Gemiddeld	2,42	2,53	2,50	2,51	2,55	2,46	2,41	2,42	2,65	2,55	2,14	2,43	2,39	2,51	2,64	2,36	2,40	2,48

F. Informatie over medicijnen	1	2	3	4	5	6	7	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	Tot.
22. geeft uw huisarts duidelijke informatie over de medicijnen die hij/zij aan u voorschrijft?	2,56	2,67	2,88	2,58	2,86	2,59	2,78	2,71	2,77	2,36	2,23	2,63	2,80	2,74	2,91	2,65	2,57	2,69
23. vertelt uw huisarts wat u moet doen als u anders op de medicijnen reageert dan de bedoeling is?	1,91	2,44	2,65	2,62	2,56	2,50	2,60	2,68	2,71	2,50	2,00	2,37	2,50	2,32	2,78	2,03	2,27	2,46
Gemiddeld	2,17	2,56	2,75	2,58	2,69	2,60	2,70	2,68	2,77	2,42	2,05	2,50	2,71	2,57	2,84	2,31	2,40	2,57
G. Presentatie van informatie	1	2	3	4	5	6	7	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	Tot.
24. is de informatie die u krijgt voor u altijd begrijpelijk?	2,65	2,94	2,94	2,93	2,95	2,69	2,76	2,92	2,76	2,64	2,77	2,70	2,85	2,89	2,81	2,69	2,91	2,82
25. krijgt u de informatie die voor u van toepassing is?	2,88	3,00	3,00	2,95	2,95	2,83	2,71	2,92	2,97	2,92	2,85	2,91	2,79	2,97	2,98	2,83	2,97	2,92
26. wordt altijd rekening gehouden met uw specifieke beperkingen (bijv. slechthorendheid, slechtziend, slecht geheugen)?	2,45	2,70	3,00	2,87	3,00	2,73	2,63	2,50	3,00	2,57	2,29	2,82	2,71	3,00	3,00	2,55	2,75	2,77
Gemiddeld	2,75	2,93	2,98	2,93	2,95	2,78	2,76	2,87	2,85	2,75	2,73	2,79	2,81	2,91	2,91	2,74	2,94	2,86
H. Afspraken met de huisarts	1	2	3	4	5	6	7	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	Tot.
27. maakt uw huisarts duidelijke afspraken met u over een vervolcontact?	2,73	2,80	2,94	2,94	2,79	2,80	2,82	2,72	2,97	2,77	2,54	2,78	2,81	2,77	2,90	2,77	2,91	2,83
28. maakt uw huisarts duidelijke afspraken met u over het krijgen van de uitslag van een onderzoek (m.b.t. hoe en wanneer)?	2,72	2,74	2,93	2,82	2,79	2,66	2,83	2,76	2,91	2,71	2,18	2,64	2,75	2,76	2,95	2,71	2,89	2,78
29. maakt uw huisarts (indien van toepassing) duidelijke afspraken met u over de behandeling?	2,65	2,92	3,00	2,97	2,94	2,92	2,75	2,82	2,97	2,83	2,45	2,85	2,85	2,88	3,00	2,79	3,00	2,89
30. houdt uw huisarts zich aan afspraken die u met hem maakt?	2,83	2,93	3,00	2,98	3,00	2,93	3,00	2,88	3,00	2,85	2,73	2,97	3,00	2,97	3,00	2,94	2,97	2,95
Gemiddeld	2,74	2,85	2,95	2,93	2,89	2,83	2,86	2,80	2,97	2,80	2,42	2,80	2,84	2,85	2,96	2,75	2,94	2,86
I. Deskundigheid huisarts	1	2	3	4	5	6	7	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	Tot.
31. hebt u het gevoel dat uw huisarts voldoende deskundig is in relatie tot wat u mankeert?	2,88	2,84	2,88	2,86	2,91	2,72	2,88	2,68	3,00	3,00	2,54	2,83	2,84	2,89	2,98	2,75	2,95	2,86
32. geeft uw huisarts adviezen waar u wat mee kunt?	2,75	2,71	2,81	2,78	2,91	2,62	2,67	2,72	2,95	2,79	2,62	2,62	2,68	2,80	2,98	2,67	2,86	2,77
33. houdt uw huisarts bij het voorschrijven van medicijnen rekening met andere medicijnen die u gebruikt?	2,89	2,96	3,00	2,87	3,00	2,91	3,00	2,91	3,00	3,00	3,00	2,93	2,76	2,90	3,00	2,83	2,96	2,93
Gemiddeld	2,83	2,83	2,89	2,82	2,93	2,73	2,82	2,77	2,97	2,92	2,67	2,77	2,79	2,86	2,98	2,75	2,94	2,85
I. Aandacht huisarts	1	2	3	4	5	6	7	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	Tot.
34. neemt uw huisarts de tijd voor u?	2,77	2,94	3,00	2,95	2,86	2,87	2,89	2,88	3,00	2,64	2,92	2,71	2,90	3,00	2,98	2,84	2,95	2,90
35. heeft uw huisarts aandacht voor lichamelijke klachten van u?	2,68	3,00	2,97	2,90	2,95	2,81	2,78	2,76	3,00	2,92	2,77	2,88	2,90	2,89	3,00	2,78	2,97	2,89
36. heeft uw huisarts aandacht voor de maatschappelijke gevolgen van wat u mankeert?	2,31	2,67	2,91	2,67	2,79	2,63	2,33	2,63	2,96	2,38	2,38	2,50	2,73	2,63	2,85	2,55	2,67	2,67
37. heeft uw huisarts aandacht voor de psychische gevolgen van wat u mankeert?	2,41	2,89	3,00	2,73	2,88	2,69	2,27	2,58	3,00	2,57	2,50	2,61	2,69	2,69	2,91	2,26	2,74	2,71
Gemiddeld	2,62	2,89	2,98	2,84	2,87	2,82	2,67	2,76	2,99	2,68	2,73	2,76	2,82	2,83	2,95	2,73	2,90	2,83

K. Bejegening	1	2	3	4	5	6	7	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	Tot.
38. geeft uw huisarts u een vertrouwd gevoel?	2,72	2,97	2,97	2,88	2,91	2,78	2,83	2,92	3,00	2,71	2,69	2,78	2,86	2,85	3,00	2,78	2,95	2,88
39. heeft uw huisarts er oog voor wanneer u angstig of onzeker bent?	2,50	2,77	2,95	2,81	2,84	2,71	2,50	2,68	3,00	2,50	2,89	2,65	2,76	2,78	2,97	2,63	2,86	2,78
40. kunt u bij uw huisarts terecht voor problemen die meer te maken hebben met uw situatie en minder met een bepaalde ziekte?	2,53	2,79	3,00	2,91	2,69	2,72	2,67	2,80	2,90	2,83	2,38	2,82	2,50	2,77	2,89	2,65	2,76	2,78
41. houdt uw huisarts rekening met persoonlijke omstandigheden, zoals de gezinssituatie of de situatie van de mantelzorger?	2,53	2,76	2,94	2,86	2,80	2,67	2,58	2,83	2,95	2,75	2,63	2,74	2,73	2,87	3,00	2,47	2,89	2,80
42. benadert uw huisarts u als iemand met een eigen verantwoordelijkheid die in staat is zelf keuzes te maken?	2,83	3,00	3,00	2,97	2,95	2,79	2,76	2,70	2,97	2,91	2,67	2,90	2,67	2,97	3,00	3,00	2,97	2,91
43. benadert uw huisarts u respectvol?	2,71	3,00	3,00	2,95	3,00	2,78	2,89	2,88	3,00	3,00	3,00	2,97	2,95	2,94	3,00	2,95	2,95	2,94
Gemiddeld	2,70	2,90	2,99	2,91	2,89	2,78	2,72	2,79	2,97	2,83	2,70	2,85	2,77	2,89	2,98	2,81	2,89	2,87
L. Inspraak	1	2	3	4	5	6	7	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	Tot.
44. hebt u inspraak in het tijdstip waarop u de huisarts bezoekt?	2,80	2,77	2,62	2,93	2,71	2,80	2,82	2,75	2,76	2,71	2,62	2,50	2,84	2,67	2,83	2,59	2,47	2,72
45. gaat uw huisarts voor de start van een behandeling/medicatie na of u daarmee instemt?	2,67	2,75	2,92	2,71	3,00	2,62	2,86	2,84	2,84	2,92	2,90	2,65	2,72	2,87	2,90	2,79	2,90	2,81
46. respecteert uw huisarts uw keuze/voorkeur voor een bepaalde behandeling?	2,88	2,85	2,96	2,91	2,94	2,76	2,54	2,79	2,96	2,82	2,88	2,88	2,86	2,83	2,97	2,79	2,90	2,87
47. wijst uw huisarts (b.v. door middel van een folder over de praktijk) u op de mogelijkheid van een klachtenprocedure?	2,07	2,42	2,10	2,14	2,25	2,07	1,18	2,13	2,19	2,11	1,40	1,90	1,93	1,94	2,50	1,32	2,08	2,02

N.B.: Antwoordmogelijkheden: **NEE = 1, SOMS = 2 en JA = 3**

Bijlage 3: Vragenlijst

UW GEGEVENS

De informatie die u geeft wordt anoniem verwerkt door een onderzoeksbureau. Derden krijgen uw ingevulde vragenlijst niet te zien. U kunt de ingevulde vragenlijst in de bijbehorende enveloppe aan de doktersassistente geven of naar het onderzoeksbureau sturen (een postzegel is niet nodig).

I. Wat is uw leeftijd

__ __ jaar

II. Wat is uw geslacht?

- Man
- Vrouw

III. Hoe vaak bent u het afgelopen half jaar voor uzelf of voor een huisgenoot bij uw huisarts geweest?

- Ik ben in het afgelopen half jaar 1x bij de huisarts geweest
- Ik ben in het afgelopen half jaar 2x bij de huisarts geweest
- Ik ben in het afgelopen half jaar 3 tot 6x bij de huisarts geweest
- Ik ben in het afgelopen half jaar 6 tot 12x bij de huisarts geweest
- Ik ben in het afgelopen half jaar 12x of vaker bij de huisarts geweest

IV. Hebt u op dit moment naast de huisarts te maken met andere behandelaars en/of zorgverleners?

- Ja (b.v. specialist van het ziekenhuis, fysiotherapeut, ergotherapeut, psycholoog, psychiater, thuiszorg, dagverzorging/dagbehandeling)
- Nee

V. Wanneer besluit u doorgaans naar uw huisarts te gaan?

- Direct bij het begin van de klachten
- Ik wacht altijd eerst even af en als het na enige tijd niet overgaat, ga ik naar de huisarts

VI. Hebt u een chronische klacht/aandoening waarvoor u regelmatig bij uw huisarts komt?

- Ja
- Nee

VII. Bent u goed ter been?

- Ja
- Ja, dankzij het hulpmiddel dat ik gebruik
- Nee en ik gebruik geen hulpmiddel
- Nee en ik gebruik wel een hulpmiddel

Z.O.Z.

DE VRAGENLIJST

Wanneer een vraag niet op uw situatie van toepassing is, kunt u het vraagteken invullen.

A. Bereikbaarheid van de huisartsenpraktijk	JA	NEE	SOMS	?
1. is de praktijk voor u goed bereikbaar?				
2. is de praktijk telefonisch bereikbaar op het moment dat u belt?				
3. is de praktijk per e-mail bereikbaar (b.v. voor een vraag of recept)?				
B. Toegankelijkheid van de huisartsenpraktijk	JA	NEE	SOMS	?
4. is de wachtkamer voor u toegankelijk?				
5. is de spreekkamer voor u toegankelijk?				
6. is de onderzoekkamer voor u toegankelijk?				
C. Beschikbaarheid van de huisarts(en)	JA	NEE	SOMS	?
7. kunt u in uw woonomgeving uit meerdere huisartsen kiezen?				
8. als u er om vraagt, komt de huisarts dan op huisbezoek?				
9. kunt u een afspraak maken met de huisarts van uw keuze (indien er sprake is van een groepspraktijk)?				
D. Organisatie van de huisartsenpraktijk	JA	NEE	SOMS	?
10. heeft uw huisarts een telefonisch spreekuur?				
11. is het altijd mogelijk (eventueel op een later tijdstip) om uw huisarts zelf te spreken wanneer u dat wenst?				
12. hebt u het gevoel dat uw privacy gewaarborgd is bij uw huisarts?				
13. staat uw huisarts een familielid/mantelzorg van u te woord (als u daar geen bezwaar tegen heeft)?				
E. Informatie in relatie tot wat u mankeert	JA	NEE	SOMS	?
14. vertelt de huisarts u altijd wat u mankeert?				
15. wijst uw huisarts u erop dat u uw patiëntgegevens mag lezen?				
16. legt de huisarts uit wat er gaat gebeuren als hij/zij u wil onderzoeken?				
17. bespreekt de huisarts doorgaans meerdere opties met u voor een behandeling?				
18. wijst uw huisarts u ook op behandel mogelijkheden van alternatieve aard indien dit tot de mogelijkheden behoort?				
19. wijst de huisarts u bij elke behandelingsmogelijkheid op de consequenties?				
20. wordt u doorgaans door uw huisarts zelf geïnformeerd over de uitslag van medische onderzoeken?				
21. wijst uw huisarts u op het bestaan van patiëntenverenigingen en/of zelfhulpgroepen?				
F. Informatie over medicijnen	JA	NEE	SOMS	?
22. geeft uw huisarts duidelijke informatie over de medicijnen die hij/zij aan u voorschrijft?				
23. vertelt uw huisarts wat u moet doen als u anders op de medicijnen reageert dan de bedoeling is?				

G. Presentatie van informatie	JA	NEE	SOMS	?
24. is de informatie die u krijgt voor u altijd begrijpelijk?				
25. krijgt u de informatie die voor u van toepassing is?				
26. wordt altijd rekening gehouden met uw specifieke beperkingen (bijv. slechthorendheid, slechthorendheid, slecht geheugen)?				
H. Afspraken met de huisarts	JA	NEE	SOMS	?
27. maakt uw huisarts duidelijke afspraken met u over een vervolcontact?				
28. maakt uw huisarts duidelijke afspraken met u over het krijgen van de uitslag van een onderzoek (m.b.t. hoe en wanneer)?				
29. maakt uw huisarts (indien van toepassing) duidelijke afspraken met u over de behandeling?				
30. houdt uw huisarts zich aan afspraken die u met hem maakt?				
I. Deskundigheid huisarts	JA	NEE	SOMS	?
31. hebt u het gevoel dat uw huisarts voldoende deskundig is in relatie tot wat u mankeert?				
32. geeft uw huisarts adviezen waar u wat mee kunt?				
33. houdt uw huisarts bij het voorschrijven van medicijnen rekening met andere medicijnen die u gebruikt?				
J. Aandacht huisarts	JA	NEE	SOMS	?
34. neemt uw huisarts de tijd voor u?				
35. heeft uw huisarts aandacht voor lichamelijke klachten van u?				
36. heeft uw huisarts aandacht voor de maatschappelijke gevolgen van wat u mankeert?				
37. heeft uw huisarts aandacht voor de psychische gevolgen van wat u mankeert?				
K. Bejegening	JA	NEE	SOMS	?
38. geeft uw huisarts u een vertrouwd gevoel?				
39. heeft uw huisarts er oog voor wanneer u angstig of onzeker bent?				
40. kunt u bij uw huisarts terecht voor problemen die meer te maken hebben met uw situatie en minder met een bepaalde ziekte?				
41. houdt uw huisarts rekening met persoonlijke omstandigheden, zoals de gezinssituatie of de situatie van de mantelzorger?				
42. benadert uw huisarts u als iemand met een eigen verantwoordelijkheid die in staat is zelf keuzes te maken?				
43. benadert uw huisarts u respectvol?				
L. Inspraak	JA	NEE	SOMS	?
44. hebt u inspraak in het tijdstip waarop u de huisarts bezoekt?				
45. gaat uw huisarts voor de start van een behandeling/medicatie na of u daarmee instemt?				
46. respecteert uw huisarts uw keuze/voorkeur voor een bepaalde behandeling?				
47. wijst uw huisarts (b.v. door middel van een folder over de praktijk) u op de mogelijkheid van een klachtenprocedure?				

Z.O.Z.

Hoe tevreden bent u met (hoe hoger het cijfer, hoe tevredener u bent)	1	2	3	4	5
A. de bereikbaarheid van de huisartsenpraktijk (vraag 1 t/m 3)					
B. de toegankelijkheid van de huisartsenpraktijk (vraag 4 t/m 6)					
C. de beschikbaarheid van de huisarts(en) (vraag 7 t/m 9)					
D. de organisatie van de huisartsenpraktijk (vraag 10 t/m 13)					
E. de informatie in relatie tot wat u mankeert (vraag 14 t/m 21)					
F. de informatie over medicijnen (vraag 22 t/m 23)					
G. de presentatie van informatie (vraag 24 t/m 26)					
H. afspraken met de huisarts (vraag 27 t/m 30)					
I. deskundigheid van de huisarts (vraag 31 t/m 33)					
J. aandacht huisarts (34 t/m 37)					
K. bejegening door de huisarts (vraag 38 t/m 43)					
L. inspraak (vraag 44 t/m 47)					

Hoe belangrijk vindt u (hoe hoger het cijfer, hoe belangrijker u het vindt)	1	2	3	4	5
A. de bereikbaarheid van de huisartsenpraktijk (vraag 1 t/m 3)					
B. de toegankelijkheid van de huisartsenpraktijk (vraag 4 t/m 6)					
C. de beschikbaarheid van de huisarts(en) (vraag 7 t/m 9)					
D. de organisatie van de huisartsenpraktijk (10 t/m 13)					
E. de informatie in relatie tot wat u mankeert (vraag 14 t/m 21)					
F. de informatie over medicijnen (vraag 22 t/m 23)					
G. de presentatie van informatie (vraag 24 t/m 26)					
H. afspraken met de huisarts (vraag 27 t/m 30)					
I. deskundigheid van de huisarts (vraag 31 t/m 33)					
J. aandacht huisarts (vraag 34 t/m 37)					
K. bejegening door de huisarts (vraag 38 t/m 43)					
L. inspraak (vraag 44 t/m 47)					

Bijlage 4: Opmerkingen respondenten

- 7
De organisatie is een 9+ waard.
- 27
De dokterswacht is helemaal niks.
- 31
Alleen de dokterswacht kan voor mij worden afgeschaft.
- 76
Toelichting vraag 34: vaak wel heel snel
- 114
Antwoorden hebben betrekking op de periode ma. t/m vr. Wanneer de weekenddienst bij het onderzoek wordt betrokken, zouden mijn antwoorden veel minder positief zijn. U meet dus een deel van de eerstelijns dienstverlening.
- 147
Toelichting vraag belangrijk C: weinig keuze i.v.m. overvolle praktijken. Ik heb een half jaar zonder dokter gezeten. Maar nu goed, alleen te ver weg (22km visa versa).
- 157
Ervaring met dokterswacht in avonduren is zeer slecht. Ik heb bij een acute pancreatitis een uur moeten wachten.
- 158
Huisarts is enige resterend instituut in gezondheidszorg met persoonlijke benadering, mede daarom is tevredenheidsscore zo hoog.
- 197
Toelichting vraag V.: ligt aan de situatie natuurlijk.
- 251
Telefonisch vaak slecht te bereiken, duurt vaak 15-20 minuten. Dat is erg vervelend.
- 282
Wij zijn zeer tevreden over huisartsenpraktijk.
De dokterswacht veel minder, ze laten je rustig naar Heerenveen komen met erge pijn en heb je pijn is de afstand heel groot. En moet je dan medicijnen gebruiken, dan is soms de apotheek dicht. Je wordt wel geholpen, dat hebben wij ondervonden maar het was een heel gedoe.
- 295
Toelichting vraag E18: onze huisarts is tegen alternatieve behandelingen en doet daar lacherig over.
- 305
Toelichting vraag E14: de huisarts vraagt veel aan mij.
- 324
Bij beantwoording ben ik uitgegaan van de tijden van mijn eigen huisartsenpraktijk ma/vr 8.00-17.00 uur. Ik heb gemist de mogelijkheid m.b.t. huisartsen/dokterswacht. Dan zou de score heel anders geworden zijn. Jammer, mijns inziens is daardoor dit onderzoek zeer onvolledig.

357

Ingevuld vraagteken is wat mij betreft n.v.t.

360

Toelichting vraag J34: het voelt vaak niet zo: te druk.

Toelichting vraag K38: heel prettig dat de assistente direct weet wie er belt.

417

Wij zijn zeer tevreden over de dokters en hun assistentes.

423

Na 17.00 uur in het weekend is de bereikbaarheid slecht.

468

Na 17.00 uur te ver, Heerenveen nogal ver weg voor mensen uit deze omgeving.

509

Waarom geen vragen over de dokterswacht? Mijn antwoorden betreffen alleen de huisartsenpraktijk, dus maandag – vrijdag (8.00-17.00). M.b.t. de dokterswacht zouden de antwoorden heel wat negatiever zijn.

515

Ik vind het alleen soms vervelend dat je niet op de dag kunt komen dat je belt voor een afspraak. Omdat ik pas op het laatste moment bel en het best dan nodig vindt om te komen. Bij een dag erna denk ik vaak 'laat dan maar'!

520

Toelichting hoe tevreden bent u C: vooral slecht in het weekend + 's avonds.