

Analyserapport van de patiënten vragenlijsten over de praktijk:

Laatste ronde patiënten vragenlijsten praktijk

Periode waarin ingevuld van: **20-6-2015** tot **20-6-2015**

Aantal patiënten lijsten dat bij de analyse betrokken is: 26

Patiënten oordeel

De Europep patiënten oordeel vragenlijst is ontwikkeld door de EQUIP groep en wordt in 18 landen toegepast. Deze vragenlijst weerspiegelt de prioriteiten van patiënten en huisartsen, is gevalideerd en toepasbaar gebleken.

Er blijkt veel variatie te bestaan tussen patiënten en huisartspraktijken, maar niet zoveel tussen landen onderling.

In deze rapportage vindt u een overzicht van de waardering van de patiënten van uw praktijk.

De referentie waarden zijn van maart 2017.

Een lagere waardering door patiënten kan voor u een goede aanleiding zijn/impuls geven tot veranderingen in uw praktijk.

De uitslagen van de patiënten raadpleging moeten in de context van alle verzamelde gegevens gezien worden. Zo zou een matige score op vragen die betrekking hebben op het geven van informatie bijvoorbeeld samen kunnen hangen met een praktijkfolder die niet voldoende informatie biedt.

Uw gebouw

Heeft u uw praktijkgebouw op orde? Oogt het netjes en is het hygiënisch, kunnen patiënten comfortabel in de wachtruimte zitten, is er dan voldoende speelgelegenheid of aangename afleiding?

Heeft uw wachtkamer voldoende licht en ventilatie?

Uw gebouw: privacy in de praktijk

Kunnen uw patiënten vertrouwelijke informatie over andere patiënten vernemen bij de balie of doordat de spreekkamer onvoldoende geluidsdicht is? Uit onderzoek blijkt dat patiënten erg veel belang hechten aan privacy, nog meer dan hun huisartsen!

Patiënten oordeel over de praktijk, het percentage dat vindt:	% ja	Referentie waarde
De stoelen in de wachtkamer prettig zitten:	96,2 (n=26)	85,7%
De speelgelegenheid in de wachtkamer voldoende is:	94,1 (n=17)	83,4%
De wachtkamer voldoende licht en helder is:	100,0 (n=26)	94,5%
Het klimaat in de wachtkamer aangenaam is:	88,5 (n=26)	89,5%
Er voldoende leesmateriaal in de wachtkamer is:	96,0 (n=25)	84,2%
Score (sommatie):	474,7 %	437,3%

U kunt hier maximaal 500% halen, wat het meest optimale resultaat is. De referentie praktijken scoorden hier 437,3%. Zit u boven deze score dan zit u boven het gemiddelde van de deelnemende NPA praktijken en doet uw praktijk het beter op deze punten, zit u er onder dan doet uw praktijk het minder goed.

Patiënten oordeel over de praktijk, het percentage dat vindt:	% ja	Referentie waarde
Het praktijkgebouw een opknopbeurt heeft:	0,0 (n=24)	17,4%
Netheid en hygiëne in de praktijk beter kan:	0,0 (n=22)	9,5%
Kan horen wat aan de balie besproken wordt:	15,4 (n=26)	42,1%
Gespreksflarden uit de spreekkamer opvangt:	3,8 (n=26)	7,4%
Vertrouwelijke informatie opvangt:	7,7 (n=26)	4,3%
Score (sommatie):	26,9 %	80,7%

De vragen zijn negatief gesteld, het meest optimale resultaat zou 0% zijn. De referentie praktijken scoorden hier 80,7%. Zit u boven deze score dan zit u boven het gemiddelde van de deelnemende NPA praktijken en doet uw praktijk het minder goed, zit u er onder dan doet uw praktijk het beter op deze punten.

Bereikbaarheid en beschikbaarheid

Bij alle onderstaande vragen gaat het om de subjectieve beleving van de (telefonische) wachttijd en dienstregeling (al dan niet bij spoed) door de patiënt. Uiteraard zijn 'stad of platteland' en 'afstand tot het ziekenhuis' factoren, die mede van invloed kunnen zijn op het patiënt-oordeel en de score. Bij een minder dan gemiddeld oordeel verdient het aanbeveling om knelpunten te onderzoeken. Zo kan het zin hebben om telefoontjes op de band op te nemen en te analyseren zodat duidelijk wordt waar winst te behalen valt.

Een praktijkfolder/ website kan helpen om uw patiënten duidelijk te informeren op welke tijdstippen u het beste te bereiken bent.

De laatste jaren is er ten aanzien van de bereikbaarheid van huisartsen veel verbeterd. Er wordt steeds meer gebruik gemaakt van telefooncentrales met spoedlijnen, overleglijnen en doorkiesmogelijkheden. De bereikbaarheid van de huisartsenpraktijk is een wezenlijk beleidsspeerpunt geweest de afgelopen jaren en lijkt zijn vruchten afgeworpen te hebben. Mogelijk dat de variabiliseringsgelden aan deze verbetering hebben bijgedragen.

Het NHG geeft cursussen over de bereikbaarheid van de praktijk.

Wachttijd	Uw praktijk	Referentie waarde
Wachttijd voor telefonisch bereiken praktijk:	3,8 min. (n=24)	4,2 min.

Patiënten oordeel over bereikbaarheid en beschikbaarheid, percentage patiënten dat vindt dat:	% ja	Referentie waarde
Bij spoed overdag gemakkelijk telefonisch bereikbaar is:	100,0 (n=18)	92,6%
De gewenste hulp bij spoed overdag biedt:	93,3 (n=15)	93,9%
Duidelijke informatie over praktijkregels heeft:	95,8 (n=24)	88,1%
Score (sommatie):	289,2 %	274,6%

U kunt hier maximaal 300% halen, wat het meest optimale resultaat is. De referentie praktijken scoorden hier 274,6%. Zit u boven deze score dan zit u boven het gemiddelde van de deelnemende NPA praktijken en doet uw praktijk het beter op deze punten, zit u er onder dan doet uw praktijk het minder goed.

Patiënten oordeel over bereikbaarheid en beschikbaarheid, percentage patiënten dat vindt dat:	% ja	Referentie waarde
De dienstregeling kan verbeteren:	7,7 (n=13)	43,2%
Opvang bij spoedeisende hulp in de praktijk kan verbeteren:	0,0 (n=9)	24,1%
Zij bij het bellen van de praktijk vaker dan 1x een antwoordapparaat krijgt:	17,6 (n=17)	35,3%
Score (sommatie):	25,3 %	102,6%

De vragen zijn negatief gesteld, het meest optimale resultaat zou 0% zijn. De referentie praktijken scoorden hier 102,6%. Zit u boven deze score dan zit u boven het gemiddelde van de deelnemende NPA praktijken en doet uw praktijk het minder goed, zit u er onder dan doet uw praktijk het beter op deze punten.

Bereikbaarheid en beschikbaarheid: Spreekuurorganisatie

Hoe denken uw patiënten over uw spreekuurorganisatie? Aanpassingen van uw spreekuurorganisatie vragen om een goede analyse waar de patiënt als ervaringsdeskundige u bij kan helpen.

Kan de patiënt de consultduur meebepalen (aanvraag dubbele afspraak, reden van komst bekendmaken aan assistente)? U kunt zich veel beter aan de afgesproken tijd houden door de patiënt zelf de benodigde tijd te laten bepalen. De patiënt betrekken bij het inschatten van de consultduur kan zeer effectief zijn. Het vergt een aanpassing van de organisatie van de agenda en een goede telefonische gesprekstechniek van de assistente.

Werkt u met veel wisselende huisartsen? Wisselende bezetting van artsen en andere hulpverleners is vaak onvermijdelijk (parttime baan elders, opleider, nascholing en ziekte), maar door uw patiënten op tijd en goed over uw afwezigheid te informeren, krijgen zij de kans te anticiperen.

Patiënten kunnen het contact met de assistente ervaren als een belemmering voor het contact met de huisarts. Uw assistente plant met name consulten in wanneer niet volstaan kan worden met een zelfzorgadvies. Bij een matige score is het zaak om na te gaan of er wellicht teveel afgehouden wordt en wat hier de oorzaak van is. Maak dit onderwerp bespreekbaar binnen uw team.

Patiënten oordeel over spreekuurorganisatie, het percentage dat vindt dat:	% ja	Referentie waarde
Het spreekuur op geschikt tijdstip plaatsvindt:	100,0 (n=23)	94,4%
Ze meestal op een geschikt moment terecht kunnen:	91,7 (n=24)	92,3%
Ze de mogelijkheid hebben een langer consult af te spreken:	100,0 (n=20)	92,6%
De huisarts gemakkelijk telefonisch te raadplegen is:	75,0 (n=12)	79,3%
Score (sommatie):	366,7 %	358,6%

U kunt hier maximaal 400% halen, wat het meest optimale resultaat is. De referentie praktijken scoorden hier 358,6%. Zit u boven deze score dan zit u boven het gemiddelde van de deelnemende NPA praktijken en doet uw praktijk het beter op deze punten, zit u er onder dan doet uw praktijk het minder goed.

Patiënten oordeel over spreekuurorganisatie, het percentage dat vindt dat:	% ja	Referentie waarde
Ze geregeld een andere huisarts krijgen:	31,6 (n=19)	23,3%
De assistente een belemmering is voor contact met huisarts:	5,0 (n=20)	11,7%
Score (sommatie):	36,6 %	35,0%

De vragen zijn negatief gesteld, het meest optimale resultaat zou 0% zijn. De referentie praktijken scoorden hier 35,0%. Zit u boven deze score dan zit u boven het gemiddelde van de deelnemende NPA praktijken en doet uw praktijk het minder goed, zit u er onder dan doet uw praktijk het beter op deze punten.

Mate van tevredenheid van patiënten (op schaal van 0=slecht tot 100=uitstekend), in de afgelopen 12 maanden, betreffende:	Mate van tevredenheid	Referentie waarde
het voorbereiden op wat hem/haar te wachten staat bij de specialist of het ziekenhuis:	92,0 (n=10)	82,4
de behulpzaamheid van de medewerkers in de praktijk:	88,2 (n=22)	86,2
het krijgen van een afspraak op het moment dat het hem/haar schikte:	85,2 (n=23)	82,9
de telefonische bereikbaarheid van de praktijk:	80,9 (n=22)	78,91
de mogelijkheid om de huisarts aan de telefoon te krijgen:	73,3 (n=12)	75,2
de wachttijd in de wachtkamer:	75,7 (n=23)	70,3
het verlenen van hulp bij gezondheidsproblemen die onmiddellijk aandacht vragen:	90,0 (n=18)	85,0
Gemiddelde score van de maximaal te halen 100:	83,6	80,1

Aandacht voor preventie

Het oordeel van de patiënt over de aandacht die u besteedt aan preventie meet uiteraard vooral de tevredenheid over u als huisarts. Toch weten veel patiënten of hun huisarts als wel of niet actief op preventiegebied kan worden gekwalificeerd.

Patiënten oordeel over preventie, het percentage dat vindt dat:	% ja	Referentie waarde
Meer aandacht aan preventie dient te besteden:	0,0 (n=17)	19,9%

De vraag behelst een negatief aspect, het meest optimale resultaat zou 0% zijn. De referentie praktijken scoorden hier 19,9%. Zit u boven deze score dan zit u boven het gemiddelde van de deelnemende NPA praktijken en kunt u overwegen meer aandacht aan preventie in uw praktijk te besteden, zit u er onder dan besteedt uw praktijk, door de ogen van de patiënt, waarschijnlijk al voldoende aandacht aan preventie.

Team: delegatie en samenwerking

Patiënten vinden veelal dat de huisarts meer handelingen aan de praktijkmedewerker kan delegeren, blijkt uit onderzoek.

Patiënten oordeel over delegatie van taken, het percentage dat vindt dat:	% ja	Referentie waarde
De huisarts meer kan delegeren:	52,9 (n=17)	55,2%

De vraag behelst een negatief aspect, het meest optimale resultaat zou 0% zijn. De referentie praktijken scoorden hier 55,2%. Zit u boven deze score dan zit u boven het gemiddelde van de deelnemende NPA praktijken en kunt u overwegen meer aandacht aan taakdelegatie in uw praktijk te besteden, zit u er onder dan besteedt uw praktijk, door de ogen van de patiënt, waarschijnlijk al voldoende aandacht aan taakdelegatie.

Goede verslaglegging in het HIS wordt toenemend belangrijk door de diversiteit aan betrokken hulpverleners en de wisselende bezetting. De patiënt kan signaleren wanneer een hulpverlener niet goed op de hoogte is van zijn situatie. Hoe ervaart uw patiënt de communicatie tussen hulpverleners binnen en buiten de praktijk?

Patiënten oordeel over samenwerking met collegae, percentage patiënten dat aangeeft dat:	% ja	Referentie waarde
De waarnemer op de hoogte is van hun medische problemen:	85,7 (n=21)	82,7%
De huisarts geïnformeerd is over behandeling door waarnemer:	86,4 (n=22)	93,1%
De vakanties van eigen huisarts goed waren aangegeven:	80,0 (n=20)	82,5%
Score (sommatie):	252,1 %	258,3%

U kunt hier maximaal 300% halen, wat het meest optimale resultaat is. De referentie praktijken scoorden hier 258,3%. Zit u boven deze score dan zit u boven het gemiddelde van de deelnemende NPA praktijken en doet uw praktijk het beter op deze punten, zit u er onder dan doet uw praktijk het minder goed.

Patiënten oordeel over samenwerking met collegae, percentage patiënten dat aangeeft dat:	% ja	Referentie waarde
De hulpverleners in de 1e lijn beter op de hoogte zouden kunnen zijn van elkaars behandeling:	30,0 (n=10)	61,8%

De vraag behelst een negatief aspect, het meest optimale resultaat zou 0% zijn. De referentie praktijken scoorden hier 61,8%. Zit u boven deze score dan zit u boven het gemiddelde van de deelnemende NPA praktijken en kunt u overwegen meer aandacht aan de informatie uitwisseling in de 1e lijn te besteden in uw praktijk te besteden, zit u er onder dan besteedt uw praktijk, door de ogen van de patiënt, waarschijnlijk al voldoende aandacht aan de informatie uitwisseling in de 1e lijn.

Klachtregeling en inzage dossier

Deelname aan een klachtenregeling voor patiënten is een verplichting van elke huisartspraktijk. Het is goed patiënten op deze mogelijkheid te wijzen, bijv. via de praktijkfolder of een zichtbare klachtenbus.

Elke patiënt heeft het recht zijn/haar eigen patiëntgegevens in te zien. Alleen werkaantekeningen (notities) van de arts mogen verwijderd worden. Wanneer de patiënt zich belemmerd voelt in het inzien van de eigen gegevens is dat een slechte zaak. Voor kopieën kunt u een vergoeding vragen. Patiëntgegevens dienen tenminste 15 jaar bewaard te worden. De patiënt kan om vernietiging van zijn dossier vragen, maar u kunt weigeren als de gegevens voor anderen (bijv. kinderen bij erfelijke ziektes) van belang zijn.

Patiënten oordeel over het klachtenmanagement en inzage eigen gegevens, percentage patiënten dat:	% ja	Referentie waarde
weet waar ze terecht kan met een klacht:	80,0 (n=20)	58,9%
aangeeft de mogelijkheid te hebben patiëntgegevens in te zien:	88,9 (n=18)	85,2%

Achtergrondkenmerken respondenten

Kenmerken:	Waarde	Referentie waarde
Gemiddelde leeftijd van de respondent:	59,7 (n=25)	53,4 jaar
Percentage manlijke respondenten. n= totaal aantal respondenten:	42,3 (n=26)	36,6%
Percentage vrouwelijke respondenten. n= totaal aantal respondenten:	57,7 (n=26)	63,4%
Gemiddeld aantal bezoeken aan/van de huisarts in de afgelopen 12 maanden:	2,6 keer	4,2 keer
Percentage patiënten dat vindt dat zij een ernstige aandoening heeft die langer dan 3 maanden duurt:	19,2 % (n=26)	24,6%

Opmerkingen patiënten over de praktijk:

Het is erg warm in de rechter wachtruimte. /
 De organisatie ... het maken van afspraken ... wel eens te wensen over, den de bereikbaarheid per telefoon is het goed. /
 Ik vind mijn huisarts incl alles eromheen prima! De regel ... van de zorgbemiddelaars vind ik negatief werkend op hun functioneren! Reduceren is een must! /

Verbeteracties naar aanleiding van de patiënten enquêtes

Uit de enquêtes kwam naar voren dat we als praktijk boven het gemiddelde van de deelnemende NPA-praktijken zitten als het gaat over de telefonische bereikbaarheid, openingstijden en wachttijden.

De verbeteracties hebben we dan ook gezet op de punten waarop we onder het gemiddelde scoren van de deelnemende NPA-praktijken:

De huisarts kan meer delegeren aan praktijkmedewerker

Patiënten geven aan dat er meer gedelegeerd kan worden. De praktijk is dat we al delegeren wat gedelegeerd kan worden.

- De chronische zorg wordt ondersteund door praktijkondersteuners.
- De assistentes hebben hun eigen spreekuur.
- Een van de assistentes volgt op dit moment de opleiding tot spreekuurondersteuner. Vanaf dit jaar zullen dus ook een aantal eenvoudige klachten naar haar gedelegeerd worden.

De huisarts is geïnformeerd over behandeling door waarnemer

Besproken is, dat voordat er aan het spreekuur begonnen wordt, de waarneemberichten van de huisartsenpost worden bekeken.

De vakanties van eigen huisarts goed aangeven

De praktijk is nu altijd geopend op werkdagen. Dat wil zeggen dat patiënten op elke werkdag terecht kunnen en de praktijk niet meer gesloten is vanwege vakanties.

De hulpverleners in de 1^e lijn beter op de hoogte brengen van elkaars behandeling

Na deze enquête zijn wij intensiever gaan samenwerken met o.a. fysiotherapie, psycholoog, podotherapeut. We hebben nu regelmatig intercollegiaal overleg.

Temperatuur wachtkamer

Naar aanleiding van de opmerking over de temperatuur hebben wij op de wachtkamerschermen aangegeven dat gemeld kan worden wanneer de temperatuur niet goed is.

Airco of verwarming kan aan de hand van meldingen worden bijgesteld. [Uitkomsten klantvaringsonderzoek](#)