

## **Analyserapport van de patiëntenvragenlijsten over de praktijk:**

**Locatie Kaaikhof**

Datum aanmaak rapport:08-11-2015

## Laatste ronde patiëntenvragenlijsten praktijk

Periode waarin ingevuld van: **1-8-2015** tot **3-10-2015**

### 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.

Een lage 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!

Patiëntoordeel over de praktijk, het percentage dat vindt:	% ja	Referentie waarde
Het praktijkgebouw een opknapbeurt behoeft:*	0,0 (n=22)	-20,1%
De stoelen in de wachtkamer prettig zitten:	92,0 (n=25)	84,9%
De speelgelegenheid in de wachtkamer voldoende is:	100,0 (n=17)	84,8%
Netheid en hygiëne in de praktijk beter kan:*	0,0 (n=22)	-10,8%
De wachtkamer voldoende licht en helder is:	100,0 (n=25)	93,6%
Het klimaat in de wachtkamer aangenaam is:	96,0 (n=25)	88,2%
Er voldoende leesmateriaal in de wachtkamer is:	100,0 (n=25)	82,9%
Kan horen wat aan de balie besproken wordt:*	-12,5 (n=24)	-44,3%
Gespreksflarden uit de spreekkamer opvangt:*	0,0 (n=25)	-7,8%
Vertrouwelijke informatie opvangt:*	-4,0 (n=25)	-4,7%
<b>Score (sommatie):</b>	<b>471,5 %</b>	<b>346,7%</b>

\* Voor deze vraag geldt: een hoge score (of % ja) houdt een lage waardering in, daarom wordt dit percentage afgetrokken bij de somscore. n= het aantal patiënten dat bij deze vraag "ja" of "nee" heeft geantwoord.

### 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:	4,2 min. (n=25)	4.3 min.

Patiëntenoordeel over bereikbaarheid en beschikbaarheid, percentage patiënten dat vindt dat:	% ja	Referentie waarde
Bij spoed overdag gemakkelijk telefonisch bereikbaar is:	81,8 (n=11)	90,1%
De gewenste hulp bij spoed overdag biedt:	100,0 (n=7)	92,2%
Duidelijke informatie over praktijkregels heeft:	95,8 (n=24)	87,6%
De dienstregeling kan verbeteren:*	-11,1 (n=9)	-45,9%
Opvang bij spoedeisende hulp in de praktijk kan verbeteren:*	-50,0 (n=4)	-26,4%
Zij bij het bellen van de praktijk vaker dan 1x een antwoordapparaat krijgt:*	-33,3 (n=15)	-36,6%
<b>Score (sommatie):</b>	<b>183,2 %</b>	<b>161%</b>

\*Voor deze vraag geldt: een hoge score (of % ja) houdt een lage waardering in, daarom wordt dit percentage afgetrokken bij de somscore.

### 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.

<b>Patiëntenoordeel over spreekuurorganisatie, het percentage dat vindt dat:</b>	<b>% ja</b>	<b>Referentie waarde</b>
Het spreekuur op geschikt tijdstip plaatsvindt:	100,0 (n=24)	93,9%
Ze meestal op een geschikt moment terecht kunnen:	91,3 (n=23)	91,4%
Ze de mogelijkheid hebben een langer consult af te spreken:	100,0 (n=18)	91,4%
De huisarts gemakkelijk telefonisch te raadplegen is:	95,0 (n=20)	91,4%
Ze geregeld een andere huisarts krijgen:*	-26,3 (n=19)	-23,0%
De assistente een belemmering is voor contact met huisarts:*	0,0 (n=25)	-12,9%
<b>Score (sommatie):</b>	<b>360,0 %</b>	<b>318,8%</b>

\*Voor deze vraag geldt: een hoge score (of % ja) houdt een lage waardering in, daarom wordt dit percentage afgetrokken bij de somscore.

<b>Mate van tevredenheid van patiënten (op schaal van 0=slecht tot 100=uitstekend), in de afgelopen 12 maanden, betreffende:</b>	<b>Mate van tevredenheid</b>	<b>Referentie waarde</b>
het voorbereiden op wat hem/haar te wachten staat bij de specialist of het ziekenhuis:	81,3 (n=15)	81,6
de behulpzaamheid van de medewerkers in de praktijk:	80,0 (n=23)	85,4
het krijgen van een afspraak op het moment dat het hem/haar schikte:	74,8 (n=23)	81,0
de telefonische bereikbaarheid van de praktijk:	79,1 (n=23)	77,1
de mogelijkheid om de huisarts aan de telefoon te krijgen:	85,0 (n=16)	73,9
de wachttijd in de wachtkamer:	68,2 (n=22)	69,0
het verlenen van hulp bij gezondheidsproblemen die onmiddellijk aandacht vragen:	82,9 (n=14)	84,1
<b>Gemiddelde score van de maximaal te halen 100:</b>	<b>78,8</b>	<b>78,9</b>

### 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.

Patiëntenoordeel over preventie, het percentage dat vindt dat:	% ja	Referentie waarde
Meer aandacht aan preventie dient te besteden:*	9,5 (n=21)	21,4%

\* voor deze vraag geldt: een hoge score (of % ja) houdt een lage waardering in.

### Team: delegatie en samenwerking

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

Patiëntenoordeel over delegatie van taken, het percentage dat vindt dat:	% ja	Referentie waarde
De huisarts meer kan delegeren:*	47,1 (n=17)	55,9%

\* voor deze vraag geldt: een hoge score (of % ja) houdt een lage waardering in.

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?

Patiëntenoordeel over samenwerking met collegae, percentage patiënten dat aangeeft dat:	% ja	Referentie waarde
De waarnemer op de hoogte is van hun medische problemen:	81,8 (n=11)	81,0%
De huisarts geïnformeerd is over behandeling door waarnemer:	100,0 (n=12)	92,7%
De vakanties van eigen huisarts goed waren aangegeven:	76,9 (n=13)	82,1%
De hulpverleners in de 1e lijn beter op de hoogte zouden kunnen zijn van elkaars behandeling:*	-58,3 (n=12)	-62,2%
<b>Score (sommatie):</b>	<b>200,4 %</b>	<b>193,6%</b>

\* Voor deze vraag geldt: een hoge score (of % ja) houdt een lage waardering in, daarom wordt dit percentage afgetrokken bij de somscore

### 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.

<b>Patiëntenoordeel over het klachtenmanagement en inzage eigen gegevens, percentage patiënten dat:</b>	<b>% ja</b>	<b>Referentie waarde</b>
weet waar ze terecht kan met een klacht:	43,5 (n=23)	57,8%
aangeeft de mogelijkheid te hebben patiëntgegevens in te zien:	85,7 (n=7)	86,0%

### Achtergrondkenmerken respondenten

<b>Kenmerken:</b>	<b>Waarde</b>	<b>Referentie waarde</b>
Gemiddelde leeftijd van de respondent:	51,4 (n=25)	52,1 jaar
Percentage manlijke respondenten. n= totaal aantal respondenten:	44,0 (n=25)	36,8%
Percentage vrouwelijke respondenten. n= totaal aantal respondenten:	56,0 (n=25)	63,2%
Gemiddeld aantal bezoeken aan/van de huisarts in de afgelopen 12 maanden:	4,2 keer	4,3 keer
Percentage patiënten dat vindt dat zij een ernstige aandoening heeft die langer dan 3 maanden duurt:	32,0 % (n=25)	25,1%

### Opmerkingen patiënten over de praktijk:

Over het algemeen erg tevreden. Alleen jammer dat je in de middag geen afspraken kunt maken per telefoon. Onhandig als jezelf in de ochtend werkt. /  
 Niet van toepassing is meestal onbekend . Te weinig dokter bezoeken om een u een duidelijk beeld van mij te geven over bovenstaande vragen. /  
 Gelukkig niet veel afspraken hoeven maken bij de huisarts, maar bellend een afspraak maken is wel lastig als je met je werk bezig bent. /  
 Ben zeer tevreden over de praktijk en dokter. Kom er gelukkig zelden. Maar ga zo door. /  
 Dat de praktijk s middags niet telefonisch bereikbaar is vind ik erg onpraktisch en zou zeker wel moeten. Net zoals het maken van een afspraak aan de balie. Dat zou zeker moeten kunnen. /  
 Ik ben best tevreden over de praktijk alleen is de telefonische wachttijd soms te lang, en kan een afspraak heel vaak niet op een tijdstip dat ik kan. Als de afspraak dan zover is moet ik gemiddeld 20 minuten in de wachtkamer wachten. Dit zou ik willen weten want dan kom je gewoon iets later. /