

## Uitkomsten van het patiënttevredenheidsonderzoek over uw praktijk:

**2042, Huisartsenpraktijk Elden**

**Datum aanmaak rapport: 08-03-2018**

### Leeswijzer

Deze rapportage geeft inzicht in hoe uw patiënten uw praktijkvoering op allerlei aspecten waarderen. De tabellen laten snel zien op welke punten u kunt verbeteren om uw patiënten (nog) beter te helpen. U kunt de uitkomsten van uw praktijk steeds vergelijken met de uitkomsten van andere praktijken.

#### Let op

Bij de meeste tabellen geldt: hoe hoger uw score, hoe beter. Bij sommige tabellen geldt echter het omgekeerde en is juist een lagere score het streven. Dit wordt steeds onderaan de tabel toegelicht.

#### De context van de uitslagen

Het is belangrijk steeds de context van de uitslagen in de gaten te houden. Stel dat uw praktijk een lage uitkomst heeft op informatievoorziening. Waar ligt dit dan aan? Vinden uw patiënten dat er onvoldoende mondelinge informatie wordt gegeven? Of is uw praktijkfolder of website niet duidelijk genoeg voor uw patiënten?

Tot zover de toelichting. Hieronder begint uw rapportage.

## Uitkomsten meest recente peiling patiënttevredenheid

**Periode van 01-01-2017 tot en met 31-12-2017**

**Aantal patiënten lijsten dat bij de analyse betrokken is: 25**

### De rapportage

#### Uw gebouw

Tabel 1

| Uw patiënten vinden dat:                           | % ja   | Referentie waarde |
|----------------------------------------------------|--------|-------------------|
| De stoelen in de wachtkamer prettig zitten:        | 100,0% | 86%               |
| De speelgelegenheid in de wachtkamer voldoende is: | 100,0% | 83%               |
| De wachtkamer voldoende licht en helder is:        | 100,0% | 94%               |
| Het klimaat in de wachtkamer aangenaam is:         | 100,0% | 90%               |
| Er voldoende leesmateriaal in de wachtkamer is:    | 82,6%  | 84%               |
| Score (sommatie)                                   | 482,6% | 437%              |

In tabel 1 kunt u een score halen van maximaal 500% (het meest optimale resultaat). De referentie praktijken behaalden hier 437,3%. Zit u boven deze score? Dan zit u bij deze punten boven het gemiddelde van de deelnemende praktijken. Zit u onder de gemiddelde score? Dan vinden uw patiënten dat uw praktijk het minder goed doet.

**Tabel 2**

| Uw patiënten vinden dat:                     | % ja  | Referentie waarde |
|----------------------------------------------|-------|-------------------|
| Het praktijkgebouw een opknapbeurt heeft:    | 0,0%  | 17%               |
| Netheid en hygiëne in de praktijk beter kan: | 0,0%  | 10%               |
| Kan horen wat aan de balie besproken wordt:  | 24,0% | 42%               |
| Gespreksflarden uit de spreekkamer opvangt:  | 8,0%  | 7%                |
| Vertrouwelijke informatie opvangt:           | 4,3%  | 4%                |
| Score (sommatie)                             | 36,3% | 81%               |

Let op: in tabel 2 is het meest optimale resultaat 0%. Hoe lager uw uitkomst, hoe beter dus. De referentie praktijken behaalden hier 80,7%. Zit u boven deze score? Dan zit u boven het gemiddelde van de deelnemende NPA praktijken en wordt uw praktijk minder gewaardeerd. Is uw score lager? Dan waarderen uw patiënten uw praktijk meer op deze punten.

### Bereikbaarheid en beschikbaarheid 1 (Telefonische) wachttijd en dienstregeling

De onderstaande tabel laat u zien hoe uw patiënten de (telefonische) wachttijd en dienstregeling (al dan niet bij spoed) ervaren. Factoren zoals 'stad of platteland' en 'afstand tot het ziekenhuis' zijn uiteraard van invloed op het oordeel van uw patiënten en de score die daaruit voortvloeit.

**Tabel 3**

| Wachttijd:                                    | Waarde | Referentie waarde |
|-----------------------------------------------|--------|-------------------|
| Wachttijd voor telefonisch bereiken praktijk: | 2,2min | 4.2 min           |

**Tabel 4**

| Patiënten oordeel over bereikbaarheid en beschikbaarheid, percentage patiënten dat vindt dat: | % ja   | Referentie waarde |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|--------|-------------------|
| Bij spoed overdag gemakkelijk telefonisch bereikbaar is:                                      | 93,3%  | 93%               |
| De gewenste hulp bij spoed overdag biedt:                                                     | 100,0% | 94%               |
| Duidelijke informatie over praktijkregels heeft:                                              | 96,0%  | 88%               |
| Score (sommatie)                                                                              | 289,3% | 275%              |

In bovenstaande tabel kunt u maximaal 300% halen (het meest optimale resultaat). De referentie praktijken behaalden hier 274,6%. Zit u boven deze score? Dan zit u boven het gemiddelde van de deelnemende praktijken en wordt uw praktijk meer gewaardeerd op deze punten. Heeft uw praktijk een lagere uitkomst? Dan waarderen uw patiënten de praktijk minder dan gemiddeld.

#### Analyse van uw telefoontjes

Heeft u een minder dan gemiddelde score? U kunt dan uw knelpunten onderzoeken, door bijvoorbeeld opnames te maken van telefoontjes en deze te analyseren. Dit levert vaak veel leerzame informatie op.

#### Folder/website

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

**Tabel 5**

| Patiënten oordeel over bereikbaarheid en beschikbaarheid, percentage patiënten dat vindt dat: | % ja  | Referentie waarde |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------------------|
| De dienstregeling kan verbeteren:                                                             | 23,1% | 43%               |
| Opvang bij spoedeisende hulp in de praktijk kan verbeteren:                                   | 0,0%  | 24%               |
| Zij bij het bellen van de praktijk vaker dan 1x een antwoordapparaat krijgt:                  | 20,0% | 35%               |
| Score (sommatie)                                                                              | 43,1% | 103%              |

Let op: in bovenstaande tabel is het meest optimale resultaat 0%. Hoe lager uw uitkomst, hoe beter dus. De referentie praktijken behaalden hier 102,6%. Zit u boven deze score? Dan zit u boven het gemiddelde van de deelnemende NPA praktijken en wordt uw praktijk minder gewaardeerd. Is uw score lager? Dan waarderen uw patiënten de praktijk meer op deze punten.

Het NHG geeft cursussen over de bereikbaarheid van de praktijk.

## Bereikbaarheid en beschikbaarheid 2 Spreekuurorganisatie

Hoe denken uw patiënten over uw spreekuurorganisatie? Daarover gaan de onderstaande drie tabellen. De antwoorden van uw patiënten bieden u goede aanknopingspunten om uw spreekuurorganisatie eventueel aan te passen.

**Tabel 6**

| Patiënten oordeel over spreekuurorganisatie, het percentage dat vindt dat: | % ja   | Referentie waarde |
|----------------------------------------------------------------------------|--------|-------------------|
| Het spreekuur op geschikt tijdstip plaatsvindt:                            | 100,0% | 94%               |
| Ze meestal op een geschikt moment terecht kunnen:                          | 96,0%  | 92%               |
| Ze de mogelijkheid hebben een langer consult af te spreken:                | 95,0%  | 93%               |
| De huisarts gemakkelijk telefonisch te raadplegen is:                      | 71,4%  | 79%               |
| Score (sommatie)                                                           | 362,4% | 359%              |

U kunt hier maximaal 400% halen. De referentie praktijken behaalden hier 359,6%. Zit u boven deze score? Dan zit u boven het gemiddelde van de deelnemende NPA praktijken en wordt uw praktijk meer gewaardeerd op deze punten. Is de uitkomst van uw praktijk lager? Dan waarderen uw patiënten de praktijk minder dan gemiddeld.

### De rol van uw assistente

Uw assistente plant met name een consult wanneer een zelfzorgadvies niet afdoende is. Maar bij een matige score in bovenstaande tabel, is het zinnig om na te gaan of patiënten het contact met de assistente misschien als een belemmering ervaren, en zo ja, waar dit door komt. Maak dit onderwerp bespreekbaar binnen uw team.

### Patiënten betrekken bij bepalen consultduur?

Het kan effectief zijn om een patiënt te betrekken bij het inschatten van de consultduur. Dit helpt u om zich veel beter aan de afgesproken tijd te houden. Het vraagt een aanpassing van de organisatie van de agenda en een goede telefonische gesprekstechniek van de assistente.

**Tabel 7**

| Patiënten oordeel over spreekuurorganisatie, het percentage dat vindt dat: | % ja | Referentie waarde |
|----------------------------------------------------------------------------|------|-------------------|
| Ze geregeld een andere huisarts krijgen:                                   | 0,0% | 23%               |
| De assistente een belemmering is voor contact met huisarts:                | 0,0% | 12%               |
| Score (sommatie)                                                           | 0,0% | 35%               |

Let op: in bovenstaande tabel is het meest optimale resultaat 0%. Hoe lager uw uitkomst, hoe beter dus. De referentie praktijken scoorden hier 35%. Zit u boven deze score? Dan zit u boven het gemiddelde van de deelnemende NPA praktijken en wordt uw praktijk minder gewaardeerd. Is uw score lager? Dan waarderen uw patiënten de praktijk meer op deze punten.

#### Het informeren van patiënten bij afwezigheid

Werkt u met veel wisselende huisartsen? Een wisselende bezetting is vaak onvermijdelijk. Door uw patiënten op tijd en goed over uw afwezigheid te informeren, krijgen zij de kans hierop te anticiperen.

In Tabel 8 ziet u hoe tevreden uw patiënten zijn over overige aspecten van uw spreekuurorganisatie.

**Tabel 8**

| 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:                                    | 90,0                  | 82,4              |
| de behulpzaamheid van de medewerkers in de praktijk:                                                                      | 89,2                  | 86,2              |
| het krijgen van een afspraak op het moment dat het hem/haar schikte:                                                      | 87,5                  | 82,9              |
| de telefonische bereikbaarheid van de praktijk:                                                                           | 85,6                  | 78,9              |
| de mogelijkheid om de huisarts aan de telefoon te krijgen:                                                                | 83,8                  | 75,2              |
| de wachttijd in de wachtkamer:                                                                                            | 86,7                  | 70,3              |
| het verlenen van hulp bij gezondheidsproblemen die onmiddellijk aandacht vragen:                                          | 89,5                  | 85,0              |
| Gemiddelde score van de maximaal te halen 100:                                                                            | 87,5                  | 80,1              |

U kunt hier maximaal een gemiddelde van 100 punten behalen. De referentie praktijken hebben een gemiddelde uitkomst van 80,1. Zit u boven deze score? Dan zit u boven het gemiddelde van de deelnemende NPA praktijken en wordt uw praktijk meer gewaardeerd op deze punten. Is de uitkomst van uw praktijk lager? Dan waarderen uw patiënten de praktijk minder dan gemiddeld.

Tot zover het onderdeel bereikbaarheid en beschikbaarheid.

## 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 blijken veel patiënten goed te weten of hun huisarts wel of niet actief is op preventiegebied.

**Tabel 9**

| Patiënten oordeel over preventie, het percentage dat vindt dat: | % ja | Referentie waarde |
|-----------------------------------------------------------------|------|-------------------|
| Meer aandacht aan preventie dient te besteden:                  | 9,5% | 20%               |

Let op: in bovenstaande tabel is het meest optimale resultaat 0%. Hoe lager uw uitkomst, hoe beter dus. De referentie praktijken behaalden hier 19,9%. Is uw score lager? Dan waarderen uw patiënten de praktijk meer dan gemiddeld op deze punten. Zit u boven deze score? Dan zit u boven het gemiddelde van de deelnemende NPA praktijken en wordt uw praktijk minder gewaardeerd. Het is dan het overwegen waard om meer aan preventie te gaan doen.

## Team: delegatie en samenwerking

Dit onderdeel wordt besproken in drie tabellen, die weergeven hoe uw patiënten de samenwerking en taakdelegatie beoordelen:

- Delegatie van taken binnen de praktijk (Tabel 10)
- Waarneming en vakantiemelding (Tabel 11)
- Samenwerking met andere hulpverleners (Tabel 12)

**Tabel 10**

| Patiënten oordeel over delegatie van taken, het percentage dat vindt dat: | % ja  | Referentie waarde |
|---------------------------------------------------------------------------|-------|-------------------|
| De huisarts meer kan delegeren:                                           | 46,7% | 55%               |

Let op: in bovenstaande tabel is het meest optimale resultaat 0%. Hoe lager uw uitkomst, hoe beter dus. De referentie praktijken behaalden hier 55,2%. Is uw score lager? Dan waarderen uw patiënten de praktijk meer dan gemiddeld op deze punten. Zit u boven deze score? Dan zit u boven het gemiddelde van de deelnemende NPA praktijken en wordt uw praktijk minder gewaardeerd. U kunt dan overwegen meer taken te delegeren.

### Delegeren

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

**Tabel 11**

| Patiënten oordeel over samenwerking met collegae, percentage patiënten dat aangeeft dat: | % ja   | Referentie waarde |
|------------------------------------------------------------------------------------------|--------|-------------------|
| De waarnemer op de hoogte is van hun medische problemen:                                 | 90,9%  | 83%               |
| De huisarts geïnformeerd is over behandeling door waarnemer:                             | 100,0% | 93%               |
| De vakanties van eigen huisarts goed waren aangegeven:                                   | 84,2%  | 82%               |
| Score (sommatie)                                                                         | 275,1% | 258%              |

De meest optimale score in tabel 11 is 300%. De referentie praktijken behaalden hier 258,3%. Zit uw uitkomst boven deze score? Dan zit u boven het gemiddelde van de deelnemende NPA praktijken en wordt uw praktijk meer gewaardeerd op deze punten. Is de uitkomst van uw praktijk lager dan 258,3%? Dan waarderen uw patiënten de praktijk minder dan gemiddeld.

**Tabel 12**

| 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: | 58,3% | 62%               |

Let op: in bovenstaande tabel is het meest optimale resultaat 0%. Hoe lager uw uitkomst, hoe beter dus. De referentie praktijken behaalden hier 61,8%. Is uw score lager? Dan waarderen uw patiënten de praktijk meer dan gemiddeld op deze punten. Zit u boven deze score? Dan zit u boven het gemiddelde van de deelnemende NPA praktijken en wordt uw praktijk minder gewaardeerd. Het kan dan interessant zijn om meer aandacht te besteden aan de informatie uitwisseling in de 1e lijn.

### HIS

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.

## Klachtregeling en inzage dossier

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. Patiëntgegevens dienen tenminste 15 jaar bewaard te worden. De patiënt kan om vernietiging van zijn dossier vragen, maar u kunt weigeren wanneer de gegevens voor anderen (bijv. kinderen bij erfelijke ziektes) van belang zijn. Voor kopieën kunt u een vergoeding vragen.

### Zichtbaarheid klachtenregeling

In de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) is opgenomen dat u patiënten erop wijst dat zij een klacht kunnen indienen (bijvoorbeeld in de praktijkfolder, op de praktijk-website of met een zichtbare klachtenbus).

Tabel 13

| Patiënten oordeel over het klachtenmanagement en inzage eigen gegevens, percentage patiënten dat: | % ja  | Referentie waarde |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------------------|
| weet waar ze terecht kan met een klacht:                                                          | 61,9% | 59%               |
| aangeeft de mogelijkheid te hebben patiëntgegevens in te zien:                                    | 80,0% | 85%               |

## Achtergrondkenmerken respondenten

Tabel 14

| Kenmerken:                                                                | Waarde | Referentie waarde |
|---------------------------------------------------------------------------|--------|-------------------|
| Gemiddelde leeftijd van de respondent:                                    | 61,0   | 53.4 jaar         |
| Percentage manlijke respondenten. n= totaal aantal respondenten:          | 36,0%  | 37%               |
| Percentage vrouwelijke respondenten. n= totaal aantal respondenten:       | 64,0%  | 63%               |
| Gemiddeld aantal bezoeken aan/van de huisarts in de afgelopen 12 maanden: | 4,1    | 4.2 keer          |

## Opmerkingen van uw patiënten

Hieronder volgt een overzicht van de opmerkingen die uw patiënten onderaan de vragenlijst hebben gemaakt.

Tabel 15

| Opmerkingen patiënten over de praktijk:                                                                                                                                                                                                                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nellie zal gemist worden als ze eindelijk met pensioen gaat. De nieuwe jonge assistentes kunnen nog veel van haar leren. Adequaaf vriendelijk en snel (zonder vooroordelen) werken en het belangrijkste: luisteren scheelt een boel irritatie en energie. |
| Snap vaak niet (of onthoud het niet) wanneer ik kan bellen voor een afspraak maken of advies. Soms bandje in de ochtend i.v.m. pauze denk ik en 's middags 2 uur met uitzondering! de spoed optie 1 (maar dat is ook super).                              |
| Alles is in Elden perfect geregeld. Zeer fijne huisartsen!!                                                                                                                                                                                               |
| Alles wat je wilt weten krijg je antwoord op. De rest wordt prima voor je geregeld. Geen klachten, ik vind dat de praktijk er flink op vooruit is gegaan!                                                                                                 |
| Zeer patiëntvriendelijk.                                                                                                                                                                                                                                  |
| Zeer prettige praktijk.                                                                                                                                                                                                                                   |

Het is prima.

**Privacy van uw patiënten.**

Vanwege de privacy wetgeving hebben we uw patiënten uitdrukkelijk verzocht geen persoonlijke gegevens of gezondheidsklachten in te vullen.

Mocht een patiënt dit toch hebben ingevuld, geef dit a.u.b. door aan NPA via [bureau@praktijkaccreditering.nl](mailto:bureau@praktijkaccreditering.nl). Wij verwijderen dit dan direct.