

Uitkomsten van het patiënttevredenheidsonderzoek over de huisarts:

Huisartsenpraktijk Hage, Johan Dijkstraan 3 Groningen

Uitkomsten peiling patiënttevredenheid

Periode van 01-01-2020 tot en met 20-05-2020

Betreft huisarts: R.J. Hage

Aantal patiënten lijsten dat bij de analyse betrokken is: 21

Tabel 1

Mate van tevredenheid van patiënten (op schaal van 0=slecht tot 100=uitstekend), in de afgelopen 12 maanden, betreffende:	Mate van tevredenheid	Referentie waarde
voor de patiënt het gevoel te geven dat u tijd voor hem/haar had tijdens het consult:	85,3	88,6
voor het belangstelling tonen voor zijn/haar persoonlijke situatie:	78,9	87,1
voor het ervoor zorgen dat hij/zij gemakkelijk over zijn/haar problemen kon vertellen:	81,0	88,6
voor het hem/haar betrekken bij beslissingen over de medische behandeling:	80,0	87,3
voor het naar hem/haar luisteren:	85,0	90,4
voor het vertrouwelijk houden van de aantekeningen en de gegevens over hem/haar:	88,8	91,3
voor het snel verlichten van de klachten:	76,7	82,2
voor het bieden van hulp zodat hij/zij zich goed genoeg voelde voor de normale dagelijkse bezigheden:	75,4	84,6
voor een zorgvuldige en degelijke aanpak:	81,1	87,2
voor het doen van lichamelijk onderzoek bij hem/haar:	83,3	87,7
voor het aanbieden van hulp bij het voorkomen van ziekten (bevolkingsonderzoek, inentingen):	74,5	85,1
voor het uitleg geven over wat de bedoeling is van onderzoeken en behandelingen:	82,5	87,8
voor het vertellen wat zij/hij wilde weten over zijn/haar klacht:	83,0	88,1
voor omgaan met emotionele problemen betreffende zijn/haar gezondheidstoestand:	76,7	85,7
voor het duidelijk maken waarom het belangrijk is om uw advies op te volgen:	80,0	86,2
voor het weten wat u heeft gedaan of de patiënt heeft verteld tijdens voorgaande bezoeken:	78,8	85,7
Gemiddelde score van de maximaal te halen 100:	80,7	87,1

U kunt hier maximaal een gemiddelde van 100 punten behalen. De referentie praktijken hebben een gemiddelde uitkomst van 87,1. 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. Scoort uw praktijk lager? Dan waarderen uw patiënten de praktijk minder dan gemiddeld.

Voorlichting

Hoe waardeert de patiënt uw bereidheid om informatie te verstrekken? Vindt de patiënt de informatie over de ziekte goed? Krijgt hij weleens een folder mee? Krijgt hij weleens uitleg aan de hand van een demonstratiemodel? Onderstaande tabel geeft weer hoe uw patiënt uw voorlichtingsacties ervaart.

Tabel 2

Terugkijkend op de afgelopen 12 maanden, gaf de patiënt u als huisarts de waardering:	% ja	Referentie waarde
vindt dat de informatie over de ziekte goed is:	76,9%	93%
wel eens een folder meekrijgt op het spreekuur:	7,7%	41%
wel eens uitleg krijgt tijdens het consult m.b.v. een demo:	26,7%	48%
uitleg krijgt over mogelijke bijwerkingen van medicatie:	57,1%	85%
uitleg krijgt over reden van elke medicatie:	100,0%	96%
voorlichting over medicatiegebruik krijgt tijdens het consult:	66,7%	94%
Score (sommatie)	335,1%	456%

U kunt hier maximaal 600% halen. De referentie praktijken behaalden hier 456,3%. 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.

Toelichting op bovenstaande tabel

Het aantal folders dat u per week meegeeft of waar u naar verwijst (huisarts.nl) is een maat voor het belang dat u hecht aan ondersteuning van uw voorlichting met schriftelijke informatie. De antwoorden op deze vragen dienen te worden gezien in samenhang met andere indicatoren, zoals de organisatie van het voorlichtingsmateriaal in de praktijk (zie verderop).

Wachttijd

Tabel 3

Wachttijd:	Uw spreekkamer	Referentie waarde
Wachttijd voor het consult:	8,2min	10.9 ± 6.9 min.

Spreekuurorganisatie

Tabel 4

Spreekuurorganisatie, percentage patiënten dat:	% ja	Referentie waarde
behoefte heeft aan meer consulttijd:	20,0%	17%
de huisarts tijdens het consult door de telefoon wordt gestoord:	0,0%	12%
Score (sommatie)	20,0%	30%

Let op: in bovenstaande tabel is het meest optimale resultaat 0%. Hoe lager uw uitkomst, hoe beter dus. De referentie praktijken behaalden hier 29,7%. Zit u boven deze score? Dan zit u boven het gemiddelde van de deelnemende praktijken en wordt uw praktijk op deze punten minder gewaardeerd door de patiënten. Is uw uitkomst lager? Dan waarderen uw patiënten de praktijk meer dan gemiddeld op deze punten.

Samenwerking met de 2e lijn

Tabel 5

Samenwerking met de 2e lijn, percentage patiënten dat:	% ja	Referentie waarde
vindt dat u juist en op tijd geïnformeerd bent over onderzoek en behandeling door de specialist:	75,0%	89%
vindt dat u contact met hen hield tijdens zijn/haar verblijf in het ziekenhuis:	0,0%	38%
Score (sommatie)	75,0%	127%

U kunt hier maximaal 200% halen. De referentie praktijken behaalden hier 126,8%. 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.

Verslaglegging

Tabel 6

Medische verslaglegging, percentage patiënten dat:	% ja	Referentie waarde
De huisarts op de hoogte is van hun medische achtergrond:	88,9%	96%

U kunt hier maximaal 100% halen. De referentie praktijken behaalden hier 95,5%. 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.

Achtergrondkenmerken respondenten

Tabel 7

Kenmerken:	Waarde	Referentie waarde
Gemiddelde leeftijd van de respondent:	58,2	52.0 jaar
Percentage manlijke respondenten. n= totaal aantal respondenten:	30,0%	35%
Percentage vrouwelijke respondenten. n= totaal aantal respondenten:	70,0%	65%
Gemiddeld aantal bezoeken aan/van de huisarts in de afgelopen 12 maanden:	2,6	4.2 keer
Percentage patiënten dat vindt dat zij een ernstige aandoening heeft die langer dan 3 maanden duurt:	75,0%	24%

Betreft huisarts: L.B. de Zeeuw

Aantal patiënten lijsten dat bij de analyse betrokken is: 11

Tabel 1

Mate van tevredenheid van patiënten (op schaal van 0=slecht tot 100=uitstekend), in de afgelopen 12 maanden, betreffende:	Mate van tevredenheid	Referentie waarde
voor de patiënt het gevoel te geven dat u tijd voor hem/haar had tijdens het consult:	86,0	88,6
voor het belangstelling tonen voor zijn/haar persoonlijke situatie:	88,0	87,1
voor het ervoor zorgen dat hij/zij gemakkelijk over zijn/haar problemen kon vertellen:	92,0	88,6
voor het hem/haar betrekken bij beslissingen over de medische behandeling:	88,0	87,3
voor het naar hem/haar luisteren:	92,0	90,4
voor het vertrouwelijk houden van de aantekeningen en de gegevens over hem/haar:	92,5	91,3
voor het snel verlichten van de klachten:	84,0	82,2
voor het bieden van hulp zodat hij/zij zich goed genoeg voelde voor de normale dagelijkse bezigheden:	88,0	84,6
voor een zorgvuldige en degelijke aanpak:	86,0	87,2
voor het doen van lichamelijk onderzoek bij hem/haar:	88,0	87,7
voor het aanbieden van hulp bij het voorkomen van ziekten (bevolkingsonderzoek, inentingen):	88,6	85,1
voor het uitleg geven over wat de bedoeling is van onderzoeken en behandelingen:	88,6	87,8
voor het vertellen wat zij/hij wilde weten over zijn/haar klacht:	90,0	88,1
voor omgaan met emotionele problemen betreffende zijn/haar gezondheidstoestand:	85,0	85,7
voor het duidelijk maken waarom het belangrijk is om uw advies op te volgen:	86,7	86,2
voor het weten wat u heeft gedaan of de patiënt heeft verteld tijdens voorgaande bezoeken:	87,5	85,7
Gemiddelde score van de maximaal te halen 100:	88,2	87,1

U kunt hier maximaal een gemiddelde van 100 punten behalen. De referentie praktijken hebben een gemiddelde uitkomst van 87,1. 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. Scoort uw praktijk lager? Dan waarderen uw patiënten de praktijk minder dan gemiddeld.

Voorlichting

Hoe waardeert de patiënt uw bereidheid om informatie te verstrekken? Vindt de patiënt de informatie over de ziekte goed? Krijgt hij weleens een folder mee? Krijgt hij weleens uitleg aan de hand van een demonstratiemodel? Onderstaande tabel geeft weer hoe uw patiënt uw voorlichtingsacties ervaart.

Tabel 2

Terugkijkend op de afgelopen 12 maanden, gaf de patiënt u als huisarts de waardering:	% ja	Referentie waarde
vindt dat de informatie over de ziekte goed is:	85,7%	93%
wel eens een folder meekrijgt op het spreekuur:	42,9%	41%
wel eens uitleg krijgt tijdens het consult m.b.v. een demo:	44,4%	48%
uitleg krijgt over mogelijke bijwerkingen van medicatie:	88,9%	85%
uitleg krijgt over reden van elke medicatie:	100,0%	96%
voorlichting over medicatiegebruik krijgt tijdens het consult:	77,8%	94%
Score (sommatie)	439,7%	456%

U kunt hier maximaal 600% halen. De referentie praktijken behaalden hier 456,3%. 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.

Toelichting op bovenstaande tabel

Het aantal folders dat u per week meegeeft of waar u naar verwijst (huisarts.nl) is een maat voor het belang dat u hecht aan ondersteuning van uw voorlichting met schriftelijke informatie. De antwoorden op deze vragen dienen te worden gezien in samenhang met andere indicatoren, zoals de organisatie van het voorlichtingsmateriaal in de praktijk (zie verderop).

Wachttijd

Tabel 3

Wachttijd:	Uw spreekkamer	Referentie waarde
Wachttijd voor het consult:	7,5min	10.9 ± 6.9 min.

Spreekuurorganisatie

Tabel 4

Spreekuurorganisatie, percentage patiënten dat:	% ja	Referentie waarde
behoefte heeft aan meer consulttijd:	18,2%	17%
de huisarts tijdens het consult door de telefoon wordt gestoord:	10,0%	12%
Score (sommatie)	28,2%	30%

Let op: in bovenstaande tabel is het meest optimale resultaat 0%. Hoe lager uw uitkomst, hoe beter dus. De referentie praktijken behaalden hier 29,7%. Zit u boven deze score? Dan zit u boven het gemiddelde van de deelnemende praktijken en wordt uw praktijk op deze punten minder gewaardeerd door de patiënten. Is uw uitkomst lager? Dan waarderen uw patiënten de praktijk meer dan gemiddeld op deze punten.

Samenwerking met de 2e lijn

Tabel 5

Samenwerking met de 2e lijn, percentage patiënten dat:	% ja	Referentie waarde
vindt dat u juist en op tijd geïnformeerd bent over onderzoek en behandeling door de specialist:	100,0%	89%
vindt dat u contact met hen hield tijdens zijn/haar verblijf in het ziekenhuis:	33,3%	38%
Score (sommatie)	133,3%	127%

U kunt hier maximaal 200% halen. De referentie praktijken behaalden hier 126,8%. 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.

Verslaglegging

Tabel 6

Medische verslaglegging, percentage patiënten dat:	% ja	Referentie waarde
De huisarts op de hoogte is van hun medische achtergrond:	90,9%	96%

U kunt hier maximaal 100% halen. De referentie praktijken behaalden hier 95,5%. 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.

Achtergrondkenmerken respondenten

Tabel 7

Kenmerken:	Waarde	Referentie waarde
Gemiddelde leeftijd van de respondent:	56,5	52.0 jaar
Percentage manlijke respondenten. n= totaal aantal respondenten:	27,3%	35%
Percentage vrouwelijke respondenten. n= totaal aantal respondenten:	72,7%	65%
Gemiddeld aantal bezoeken aan/van de huisarts in de afgelopen 12 maanden:	4,1	4.2 keer
Percentage patiënten dat vindt dat zij een ernstige aandoening heeft die langer dan 3 maanden duurt:	45,5%	24%