

Uitkomsten van het patiënttevredenheidsonderzoek over uw praktijk:

Huisartsenpraktijk Hage

Datum aanmaak rapport:18-05-2020

Uitkomsten meest recente peiling patiënttevredenheid

Periode van 01-01-2020 tot en met 18-05-2020

Aantal patiënten lijsten dat bij de analyse betrokken is: 42

De rapportage

Uw gebouw

Tabel 1

Uw patiënten vinden dat:	% ja	Referentie waarde
De stoelen in de wachtkamer prettig zitten:	76,5%	86%
De speelgelegenheid in de wachtkamer voldoende is:	77,8%	83%
De wachtkamer voldoende licht en helder is:	91,9%	94%
Het klimaat in de wachtkamer aangenaam is:	94,4%	90%
Er voldoende leesmateriaal in de wachtkamer is:	84,0%	84%
Score (sommatie)	424,6%	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 behoeft:	31,6%	17%
Netheid en hygiëne in de praktijk beter kan:	10,0%	10%
Kan horen wat aan de balie besproken wordt:	70,6%	42%
Gespreksflarden uit de spreekkamer opvangt:	16,2%	7%
Vertrouwelijke informatie opvangt:	2,7%	4%
Score (sommatie)	131,1%	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:	1084310,3min	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:	92,9%	93%
De gewenste hulp bij spoed overdag biedt:	85,7%	94%
Duidelijke informatie over praktijkregels heeft:	97,0%	88%
Score (sommatie)	275,5%	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.

Tabel 5

Patiënten oordeel over bereikbaarheid en beschikbaarheid, percentage patiënten dat vindt dat:	% ja	Referentie waarde
De dienstregeling kan verbeteren:	25,0%	43%
Opvang bij spoedeisende hulp in de praktijk kan verbeteren:	11,1%	24%
Zij bij het bellen van de praktijk vaker dan 1x een antwoordapparaat krijgt:	35,0%	35%
Score (sommatie)	71,1%	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.

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:	97,1%	94%
Ze meestal op een geschikt moment terecht kunnen:	94,4%	92%
Ze de mogelijkheid hebben een langer consult af te spreken:	96,8%	93%
De huisarts gemakkelijk telefonisch te raadplegen is:	88,9%	79%
Score (sommatie)	377,3%	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.

Tabel 7

Patiënten oordeel over spreekuurorganisatie, het percentage dat vindt dat:	% ja	Referentie waarde
Ze geregeld een andere huisarts krijgen:	3,0%	23%
De assistente een belemmering is voor contact met huisarts:	20,0%	12%
Score (sommatie)	23,0%	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.

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:	77,6	82,4
de behulpzaamheid van de medewerkers in de praktijk:	84,4	86,2
het krijgen van een afspraak op het moment dat het hem/haar schikte:	83,8	82,9
de telefonische bereikbaarheid van de praktijk:	77,1	78,9
de mogelijkheid om de huisarts aan de telefoon te krijgen:	65,0	75,2
de wachttijd in de wachtkamer:	69,7	70,3
het verlenen van hulp bij gezondheidsproblemen die onmiddellijk aandacht vragen:	84,5	85,0
Gemiddelde score van de maximaal te halen 100:	77,4	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:	22,7%	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 waarden 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:	47,6%	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.

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:	90,0%	83%
De huisarts geïnformeerd is over behandeling door waarnemer:	95,5%	93%
De vakanties van eigen huisarts goed waren aangegeven:	93,1%	82%
Score (sommatie)	278,6%	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:	66,7%	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.

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.

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:	47,6%	59%
aangeeft de mogelijkheid te hebben patiëntgegevens in te zien:	85,7%	85%

Achtergrondkenmerken respondenten

Tabel 14

Kenmerken:	Waarde	Referentie waarde
Gemiddelde leeftijd van de respondent:	58,8	53.4 jaar
Percentage manlijke respondenten. n= totaal aantal respondenten:	34,1%	37%
Percentage vrouwelijke respondenten. n= totaal aantal respondenten:	65,9%	63%
Gemiddeld aantal bezoeken aan/van de huisarts in de afgelopen 12 maanden:	2,1	4.2 keer