

Analyserapport van de patiënten vragenlijsten over de huisarts:

C.J van der Knaap

Op de volgende pagina's ziet u een patiënttevredenheidsonderzoek. Wij vinden het van groot belang dat wij op de hoogte zijn van uw ervaringen; zo kunnen wij continu werken aan het verbeteren van onze zorgverlening. Wij zullen dit onderzoek iedere drie jaar herhalen.

Deze vragenlijst is ingevuld door 27 willekeurige patiënten in het jaar 2017 en gaan over de patiëntenervaringen van dr. van der Knaap.

Samenvattend scoren mensen positief (hogere of een gelijke score ten opzichte van het landelijk gemiddelde). Het gaat dan bijvoorbeeld over de mate van een zorgvuldige aanpak van uw klachten, het luisteren naar u én de tijd nemen tijdens uw consult.

Ook op het gebied van preventieve zorg (het voorkomen van ziektes) wordt er hoog gewaardeerd. Wij beogen altijd belangstelling te tonen in uw persoonlijke situatie. Dit werd echter lager dan het landelijk gemiddelde gewaardeerd. Dit willen wij verbeteren. Ook zullen wij ons meer gaan inzetten om duidelijker te maken waarom er bepaalde adviezen worden gegeven. Folders met daarin informatie over het ziektebeeld geven wij vaker dan het landelijk gemiddelde mee. Toch zien wij verbetermogelijkheden in de uitleg van uw ziekte of aandoening. Bijvoorbeeld waarom voor een bepaald medicijn wordt gekozen, en welke mogelijke bijwerkingen u als patiënt kunt verwachten. Nu wij deze ervaringen van u als patiënt terugzien, worden wij ons weer bewust van het belang hiervan. Het juist innemen van uw medicijnen is van groot belang voor een goed herstel. Daarom geven we nu meer mondelinge voorlichting, naast het etiket en de bijsluiter. We verwachten dat de apotheek dit ook doet.

De wachttijd/uitlooptijd voor u aan de beurt bent, is gemiddeld 11,7 minuten. De referentie waarde ligt tussen de 10.9 ± 6.9 minuten. Wij beogen dagelijks uw wachttijd tot een minimum te beperken. Dit kan bijvoorbeeld doordat de assistente goed uitvraagt aan de telefoon wat de reden is dat u de huisarts wilt zien. Zo kan de tijdsplanning hierop worden aangepast. Wij vragen u daarvoor vriendelijk om uw medewerking.

Toch blijkt dat patiënten niet overduidelijk een hogere behoefte hebben aan meer tijd tijdens het consult, en dat de huisarts niet veel wordt gestoord voor andere werkzaamheden tijdens het consult. Dat zien wij als een goed gegeven!

We proberen u persoonlijke zorg te geven door zoveel mogelijk op de hoogte te blijven van uw medische situatie. Dit doen wij door goede verslaglegging, een goed interne afstemming met o.a. de artsen in opleiding, en nauwe samenwerking met onze collega's in de tweede lijn.

We danken u voor het vertrouwen in ons. Heeft u opmerkingen, tips of ideeën, laat het ons weten!

Team dr. van der Knaap

Laatste ronde patiënten vragenlijsten huisarts

Periode waarin ingevuld: 03-2017

Aantal patiënten lijsten dat bij de analyse betrokken is:	27
---	----

Patiënten oordeel

De Europep vragenlijst is het product van een internationaal project (van de EQUIP groep) en wordt inmiddels in 18 landen toegepast. Deze vragenlijst weerspiegelt de prioriteiten van patiënten en huisartsen, is gevalideerd en toepasbaar gebleken. Er blijkt niet zo veel variatie tussen landen te bestaan, maar wel tussen patiënten en huisartspraktijken. Hoewel patiënten over het algemeen positief oordelen over hun huisarts en huisartsenpraktijk, is er toch wel variatie.

Als patiënten op een bepaalde vraag lager dan het gemiddelde score, kan de praktijk hier uit leren dat er iets veranderd moet worden, hoewel de vragenlijst geen pasklare oplossing daarvoor geeft.

De referentie waarden zijn van maart 2017.

Het is goed om het patiënten oordeel in samenhang met de rest van de accreditatie te zien. 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. Ook zou het een prikkel kunnen zijn om met de praktijkondersteuner en assistentes om de tafel te gaan zitten om te kijken of zij bepaalde voorlichtingstaken over kunnen nemen.

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:	90,8 (n=24)	88,6
voor het belangstelling tonen voor zijn/haar persoonlijke situatie:	84,8 (n=25)	87,1
voor het ervoor zorgen dat hij/zij gemakkelijk over zijn/haar problemen kon vertellen:	88,3 (n=24)	88,6
voor het hem/haar betrekken bij beslissingen over de medische behandeling:	87,8 (n=23)	87,3
voor het naar hem/haar luisteren:	92,2 (n=23)	90,4
voor het vertrouwelijk houden van de aantekeningen en de gegevens over hem/haar:	93,3 (n=18)	91,3
voor het snel verlichten van de klachten:	82,0 (n=20)	82,2
voor het bieden van hulp zodat hij/zij zich goed genoeg voelde voor de normale dagelijkse bezigheden:	84,7 (n=17)	84,6
voor een zorgvuldige en degelijke aanpak:	87,3 (n=22)	87,2
voor het doen van lichamelijk onderzoek bij hem/haar:	89,1 (n=22)	87,7
voor het aanbieden van hulp bij het voorkomen van ziekten (bevolkingsonderzoek, inentingen):	87,4 (n=19)	85,1

voor het uitleg geven over wat de bedoeling is van onderzoeken en behandelingen:	90,0 (n=24)	87,8
voor het vertellen wat zij/hij wilde weten over zijn/haar klacht:	88,3 (n=24)	88,1
voor omgaan met emotionele problemen betreffende zijn/haar gezondheidstoestand:	85,7 (n=14)	85,7
voor het duidelijk maken waarom het belangrijk is om uw advies op te volgen:	83,5 (n=23)	86,2
voor het weten wat u heeft gedaan of de patiënt heeft verteld tijdens voorgaande bezoeken:	84,8 (n=21)	85,7
Gemiddelde score van de maximaal te halen 100:	87,5	87,1

n= het aantal patiënten dat deze vraag heeft beantwoord, m.u.v. het "n.v.t." antwoord.

Voorlichting

Hoe waardeert de patiënt uw bereidheid om informatie te verstrekken? Vindt de patiënt de informatie over de ziekte goed? Krijgt hij wel eens een folder mee? Krijgt hij wel eens uitleg aan de hand van een demonstratiemodel?

Deze vragen dienen te worden gezien in samenhang met andere indicatoren, zoals de organisatie van het voorlichtingsmateriaal in de praktijk. (zie verder op deze pagina)

Elk door de huisarts voorgeschreven geneesmiddel kent mogelijke bijwerkingen. Door de patiënt hiervan op de hoogte te stellen zal de patiënt deze beter begrijpen en wellicht ook accepteren. Of de bijwerkingen opwegen tegen de baten is dan aan de patiënt. Een keuze van de patiënt op basis van goede informatie verhoogt de therapietrouw.

Mondelinge toelichting over het medicatiegebruik tijdens het consult verhoogt de therapietrouw. Patiënten weten soms niet voor welke indicatie ze een medicijn slikken.

Naarmate het gebruik complexer is en ze moeilijk is in te passen in het dagelijks leven van de patiënt zal de therapietrouw geringer zijn/ afnemen.

Voorlichting: frequentie van uitdelen van voorlichtingsfolders

Het aantal folders dat u per week meegeeft of waar u naar verwijst (thuisarts.nl) is een maat voor het belang dat u hecht aan ondersteuning van uw voorlichting met schriftelijke informatie.

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:	81,2 (n=16)	92,6%
wel eens een folder meekrijgt op het spreekuur:	76,2 (n=21)	41,0%
wel eens uitleg krijgt tijdens het consult m.b.v. een demo:	46,7 (n=15)	48,1%
uitleg krijgt over mogelijke bijwerkingen van medicatie:	70,0 (n=20)	84,8%
uitleg krijgt over reden van elke medicatie:	87,5 (n=24)	95,8%
voorlichting over medicatiegebruik krijgt tijdens het consult:	90,9 (n=22)	94,0%
Score (sommatie):	452,5 %	456,3%

n= het aantal patiënten dat bij deze vraag "ja" of "nee" heeft geantwoord.

Wachttijd

Lang wachten (of de beleving van de patiënt hiervan) vindt de patiënt zeer hinderlijk en levert ergernissen op in de wachtkamer én tijdens het consult.

Wachttijd	Uw spreekkamer	Referentie waarde
Wachttijd voor het consult:	11,7 (n=25)	10.9 ± 6.9 min.

Spreekuurorganisatie

Wanneer patiënten behoefte hebben aan meer spreekuurtijd kan het zijn dat men niet op de hoogte is van de eventuele mogelijkheid een langer consult aan te vragen. De praktijkfolder kan hierbij van nut zijn in de voorlichting.

Uit analyse blijkt dat veel andere hulpverleners (telefonisch) mogen inbreken in het consult. Patiënten ervaren dit als zeer hinderlijk. Analyseer zo nodig samen met uw assistente wat hierin verbeterd kan worden.

Spreekuurorganisatie, percentage patiënten dat:	% ja	Referentie waarde
behoefte heeft aan meer consulttijd:	16,7 (n=24)	17,3%
de huisarts tijdens het consult door de telefoon wordt gestoord:	7,7 (n=26)	12,4%
Score (sommatie):	24,4 %	29,7%

De vragen zijn negatief gesteld, het meest optimale resultaat zou 0% zijn. De referentie huisartsen scoorden hier 29,7%. Zit u boven deze score dan zit u boven het gemiddelde van de deelnemende NPA huisartsen en doet u het minder goed, zit u er onder dan doet u het beter op deze punten.

Samenwerking met de 2e lijn

Het komt nogal eens voor dat de huisarts van de patiënt moet horen wat er zoal gebeurd is tijdens een opname in de 2e lijn. Een lagere score kan misschien een aanzet zijn tot verbetering van de communicatie met de 2e lijn.

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:	82,4 (n=17)	88,6%
vindt dat u contact met hen hield tijdens zijn/haar verblijf in het ziekenhuis:	0,0 (n=6)	38,2%
Score (sommatie):	82,4 %	126,8%

Verslaglegging

Patiënten vinden het prettig als de huisarts goed op de hoogte is van hun medische achtergrond. Door efficiënte verslaglegging kunt u snel de juiste informatie vinden, bijvoorbeeld over de medicatiehistorie of de communicatie met andere betrokken hulpverleners.

Medische verslaglegging, percentage patiënten dat:	% ja	Referentie waarde
De huisarts op de hoogte is van hun medische achtergrond:	92,3 (n=26)	95,5%

Achtergrondkenmerken respondenten

Kenmerken:	Waarde	Referentie waarde
Gemiddelde leeftijd van de respondent:	57,0 (n=27)	52,0 jaar
Percentage manlijke respondenten. n= totaal aantal respondenten:	40,7 (n=27)	35,2%
Percentage vrouwelijke respondenten. n= totaal aantal respondenten:	59,3 (n=27)	64,8%
Gemiddeld aantal bezoeken aan/van de huisarts in de afgelopen 12 maanden:	4,6 keer	4,2 keer
Percentage patiënten dat vindt dat zij een ernstige aandoening heeft die langer dan 3 maanden duurt:	18,5 % (n=27)	24,1%

Opmerkingen patiënten over de huisarts:
Vraag 6 als ik dat nodig heb, meld ik dat. Ik ben op de hoogte dat de huisarts niet met regelmaat goed geïnformeerd wordt, door een specialist. / Staat open voor mijn eigen suggesties. Neemt (nemen) de tijd, toch lopen ze niet erg uit. Zeer tevreden over beide huisartsen (Knaap, Setz) wel vaak huisarts in opleiding daardoor vaak nieuwe gezichten (positief vanwege opleiden). Negatief vanwege minder contact eigen huisarts./ Ik zou inloospreekuur prettig vinden! / Het vertrouwelijk houden van mijn gegevens zover ik dat kan bekijken. Heb daar geen goed inzicht over. / Kom niet zo vaak bij de huisarts. Meeste informatie krijg ik van de cardioloog.