

Analyserapport van de patiënten vragenlijsten over de huisarts:

HeerH

Datum aanmaak rapport:24-03-2017

Laatste ronde patiënten vragenlijsten huisarts

Periode waarin ingevuld van: **10-12-2016** tot **10-12-2016**

| | |
|---|----|
| Aantal patiënten lijsten dat bij de analyse betrokken is: | 29 |
|---|----|

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.

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: | 87,7 (n=26) | 87,9 |
| voor het belangstelling tonen voor zijn/haar persoonlijke situatie: | 88,5 (n=26) | 86,4 |
| voor het ervoor zorgen dat hij/zij gemakkelijk over zijn/haar problemen kon vertellen: | 90,0 (n=26) | 87,9 |
| voor het hem/haar betrekken bij beslissingen over de medische behandeling: | 86,1 (n=23) | 86,4 |
| voor het naar hem/haar luisteren: | 91,1 (n=27) | 89,8 |
| voor het vertrouwelijk houden van de aantekeningen en de gegevens over hem/haar: | 92,2 (n=23) | 90,8 |
| voor het snel verlichten van de klachten: | 84,5 (n=22) | 81,8 |
| voor het bieden van hulp zodat hij/zij zich goed genoeg voelde voor de normale dagelijkse bezigheden: | 85,3 (n=19) | 84,1 |
| voor een zorgvuldige en degelijke aanpak: | 86,9 (n=26) | 86,4 |
| voor het doen van lichamelijk onderzoek bij hem/haar: | 87,8 (n=23) | 87,0 |
| voor het aanbieden van hulp bij het voorkomen van ziekten (bevolkingsonderzoek, inentingen): | 83,1 (n=13) | 84,6 |
| voor het uitleg geven over wat de bedoeling is van onderzoeken en behandelingen: | 89,1 (n=22) | 87,2 |
| voor het vertellen wat zij/hij wilde weten over zijn/haar | 89,6 (n=25) | 87,4 |

| | | |
|--|-------------|------|
| klacht: | | |
| voor omgaan met emotionele problemen betreffende zijn/haar gezondheidstoestand: | 87,4 (n=19) | 85,2 |
| voor het duidelijk maken waarom het belangrijk is om uw advies op te volgen: | 88,0 (n=25) | 85,5 |
| voor het weten wat u heeft gedaan of de patiënt heeft verteld tijdens voorgaande bezoeken: | 89,5 (n=21) | 84,9 |
| Gemiddelde score van de maximaal te halen 100: | 87,9 | 86,5 |

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: | 95,0 (n=20) | 92,7% |
| wel eens een folder meekrijgt op het spreekuur: | 15,8 (n=19) | 41,6% |
| wel eens uitleg krijgt tijdens het consult m.b.v. een demo: | 13,3 (n=15) | 46,1% |
| uitleg krijgt over mogelijke bijwerkingen van medicatie: | 95,8 (n=24) | 83,0% |
| uitleg krijgt over reden van elke medicatie: | 92,3 (n=26) | 95,4% |
| voorlichting over medicatiegebruik krijgt tijdens het consult: | 100,0 (n=22) | 93,6% |
| Score (sommatie): | 412,3 % | 452,4% |

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: | 6,7 (n=27) | 11.4 ± 7.2 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: | 7,7 (n=26) | 16,8% |
| de huisarts tijdens het consult door de telefoon wordt gestoord: | 0,0 (n=26) | 13,4% |
| Score (sommatie): | 7,7 % | 30,2% |

Voor deze vragen geldt: een hoge somscore (of % ja) houdt een lagere waardering in.

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: | 92,0 (n=25) | 87,6% |
| vindt dat u contact met hen hield tijdens zijn/haar verblijf in het ziekenhuis: | 57,1 (n=7) | 37,9% |
| Score (sommatie): | 149,1 % | 125,5% |

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: | 100,0 (n=24) | 95,2% |

Achtergrondkenmerken respondenten

| Kenmerken: | Waarde | Referentie waarde |
|--|------------------|-------------------|
| Gemiddelde leeftijd van de respondent: | 60,7 (n=28) | 51,1 jaar |
| Percentage manlijke respondenten. n= totaal aantal respondenten: | 44,8 (n=29) | 35,1% |
| Percentage vrouwelijke respondenten. n= totaal aantal respondenten: | 55,2 (n=29) | 64,9% |
| Gemiddeld aantal bezoeken aan/van de huisarts in de afgelopen 12 maanden: | 5,3 keer | 4,3 keer |
| Percentage patiënten dat vindt dat zij een ernstige aandoening heeft die langer dan 3 maanden duurt: | 42,9 % (n=28) | 24,4% |

Opmerkingen patiënten over de huisarts:

Wij zijn zeer tevreden over dokter de Heer. /
 Voor mij een goede arts, met een luisterend oor. /
 Ben tevreden tot nu toe met alle behandeling. /
 Ik ben zeer tevreden over mijn huisarts. Altijd positief en moedgevend. /

Vorige ronde patiënten vragenlijsten huisarts

Periode waarin ingevuld van: **1-6-2013** tot **1-6-2013**

| | |
|---|----|
| Aantal patiënten lijsten dat bij de analyse betrokken is: | 30 |
|---|----|

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.

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: | 89,6 (n=27) | 87,9 |
| voor het belangstelling tonen voor zijn/haar persoonlijke situatie: | 90,4 (n=27) | 86,4 |
| voor het ervoor zorgen dat hij/zij gemakkelijk over zijn/haar problemen kon vertellen: | 91,1 (n=27) | 87,9 |
| voor het hem/haar betrekken bij beslissingen over de medische behandeling: | 87,7 (n=26) | 86,4 |
| voor het naar hem/haar luisteren: | 93,3 (n=27) | 89,8 |
| voor het vertrouwelijk houden van de aantekeningen en de gegevens over hem/haar: | 90,0 (n=24) | 90,8 |
| voor het snel verlichten van de klachten: | 87,2 (n=25) | 81,8 |
| voor het bieden van hulp zodat hij/zij zich goed genoeg voelde voor de normale dagelijkse bezigheden: | 88,6 (n=21) | 84,1 |
| voor een zorgvuldige en degelijke aanpak: | 88,1 (n=27) | 86,4 |
| voor het doen van lichamelijk onderzoek bij hem/haar: | 92,8 (n=25) | 87,0 |
| voor het aanbieden van hulp bij het voorkomen van ziekten (bevolkingsonderzoek, inentingen): | 87,3 (n=22) | 84,6 |
| voor het uitleg geven over wat de bedoeling is van onderzoeken en behandelingen: | 87,9 (n=28) | 87,2 |
| voor het vertellen wat zij/hij wilde weten over zijn/haar | 89,3 (n=28) | 87,4 |

| | | |
|--|-------------|------|
| klacht: | | |
| voor omgaan met emotionele problemen betreffende zijn/haar gezondheidstoestand: | 88,2 (n=17) | 85,2 |
| voor het duidelijk maken waarom het belangrijk is om uw advies op te volgen: | 89,2 (n=26) | 85,5 |
| voor het weten wat u heeft gedaan of de patiënt heeft verteld tijdens voorgaande bezoeken: | 85,2 (n=23) | 84,9 |
| Gemiddelde score van de maximaal te halen 100: | 89,1 | 86,5 |

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: | 95,7 (n=23) | 92,7% |
| wel eens een folder meekrijgt op het spreekuur: | 43,5 (n=23) | 41,6% |
| wel eens uitleg krijgt tijdens het consult m.b.v. een demo: | 35,0 (n=20) | 46,1% |
| uitleg krijgt over mogelijke bijwerkingen van medicatie: | 84,0 (n=25) | 83,0% |
| uitleg krijgt over reden van elke medicatie: | 96,3 (n=27) | 95,4% |
| voorlichting over medicatiegebruik krijgt tijdens het consult: | 96,4 (n=28) | 93,6% |
| Score (sommatie): | 450,9 % | 452,4% |

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: | 6,2 (n=28) | 11.4 ± 7.2 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: | 18,5 (n=27) | 16,8% |
| de huisarts tijdens het consult door de telefoon wordt gestoord: | 6,7 (n=30) | 13,4% |
| Score (sommatie): | 25,2 % | 30,2% |

Voor deze vragen geldt: een hoge somscore (of % ja) houdt een lagere waardering in.

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: | 96,0 (n=25) | 87,6% |
| vindt dat u contact met hen hield tijdens zijn/haar verblijf in het ziekenhuis: | 33,3 (n=6) | 37,9% |
| Score (sommatie): | 129,3 % | 125,5% |

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: | 100,0 (n=27) | 95,2% |

Achtergrondkenmerken respondenten

| Kenmerken: | Waarde | Referentie waarde |
|--|------------------|-------------------|
| Gemiddelde leeftijd van de respondent: | 52,3 (n=30) | 51,1 jaar |
| Percentage manlijke respondenten. n= totaal aantal respondenten: | 36,7 (n=30) | 35,1% |
| Percentage vrouwelijke respondenten. n= totaal aantal respondenten: | 63,3 (n=30) | 64,9% |
| Gemiddeld aantal bezoeken aan/van de huisarts in de afgelopen 12 maanden: | 4,5 keer | 4,3 keer |
| Percentage patiënten dat vindt dat zij een ernstige aandoening heeft die langer dan 3 maanden duurt: | 27,6 % (n=29) | 24,4% |

Opmerkingen patiënten over de huisarts:

Wij hebben een zeer goede huisarts dokter de Heer. /
 Jammer dat er toch niet voor gekozen is om een MRI scan te maken. Is wel over gesproken even bij het eerste bezoek met Vivienne. /
 Uitstekende huisartsen, 5 dik voldoende, ben super tevreden. /
 Het is misschien saai wat ik schrijf, maar het is de waarheid. Ik ben heel tevreden met mijn huisarts en ze behandelt mij super. /
 De laatste vraag is mij onduidelijk. Over het algemeen ben ik zeer positief over Dr. de Heer en de praktijk. De service is goed. Sientje is altijd zeer behulpzaam, de andere praktijkmedewerkers ook. /
 Zeer tevreden, lieve dokters en assistentes. /
 Geen verder opmerkingen. /