

Uitkomsten van het patiënttevredenheidsonderzoek over de huisarts:

116, Huisartsenmaatschap GCH, Johanniterlaan 3 HARDERWIJK

Datum aanmaak rapport: 23-12-2021

Leeswijzer

Deze rapportage geeft inzicht in hoe uw patiënten u als huisarts op allerlei aspecten waarderen. De tabellen laten snel zien op welke punten u zich kunt verbeteren om uw patiënten (nog) beter te helpen. U kunt uw uitkomsten steeds vergelijken met de uitkomsten van andere huisartsen. De referentiewaarden zijn van maart 2017.

Interpretatie van de uitslagen

Het is belangrijk steeds oog te hebben voor de context van uw scores. Stel dat uw patiënten vinden 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?

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 onder de tabel toegelicht.

Achtergrondinformatie vragenlijst

De Europepe 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.

Tot zover de toelichting. Hieronder begint uw rapportage.

Uitkomsten peiling patiënttevredenheid

Periode van 01-01-2020 tot en met 23-12-2021

Betreft huisarts: P.A.J. P.A.J. Buis

Aantal patiënten lijsten dat bij de analyse betrokken is: 15

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:	95,4	88,6
voor het belangstelling tonen voor zijn/haar persoonlijke situatie:	93,8	87,1
voor het ervoor zorgen dat hij/zij gemakkelijk over zijn/haar problemen kon vertellen:	96,7	88,6
voor het hem/haar betrekken bij beslissingen over de medische behandeling:	94,5	87,3
voor het naar hem/haar luisteren:	96,9	90,4
voor het vertrouwelijk houden van de aantekeningen en de gegevens over hem/haar:	93,3	91,3
voor het snel verlichten van de klachten:	78,2	82,2
voor het bieden van hulp zodat hij/zij zich goed genoeg voelde voor de normale dagelijkse bezigheden:	87,3	84,6
voor een zorgvuldige en degelijke aanpak:	90,0	87,2
voor het doen van lichamelijk onderzoek bij hem/haar:	86,7	87,7
voor het aanbieden van hulp bij het voorkomen van ziekten (bevolkingsonderzoek, inentingen):	82,5	85,1
voor het uitleg geven over wat de bedoeling is van onderzoeken en behandelingen:	85,5	87,8
voor het vertellen wat zij/hij wilde weten over zijn/haar klacht:	88,9	88,1
voor omgaan met emotionele problemen betreffende zijn/haar gezondheidstoestand:	100,0	85,7
voor het duidelijk maken waarom het belangrijk is om uw advies op te volgen:	100,0	86,2
voor het weten wat u heeft gedaan of de patiënt heeft verteld tijdens voorgaande bezoeken:	93,3	85,7
Gemiddelde score van de maximaal te halen 100:	91,4	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:	87,5%	93%
wel eens een folder meekrijgt op het spreekuur:	0,0%	41%
wel eens uitleg krijgt tijdens het consult m.b.v. een demo:	22,2%	48%
uitleg krijgt over mogelijke bijwerkingen van medicatie:	77,8%	85%
uitleg krijgt over reden van elke medicatie:	100,0%	96%
voorlichting over medicatiegebruik krijgt tijdens het consult:	72,7%	94%
Score (sommatie)	360,2%	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 (thuisarts.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).

Voorlichting en therapietrouw

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.

Wachttijd

Tabel 3

Wachttijd:	Uw spreekkamer	Referentie waarde
Wachttijd voor het consult:	12,5min	10.9 ± 6.9 min.

Spreekuurorganisatie

Tabel 4

Spreekuurorganisatie, percentage patiënten dat:	% ja	Referentie waarde
behoefte heeft aan meer consulttijd:	23,1%	17%
de huisarts tijdens het consult door de telefoon wordt gestoord:	30,8%	12%
Score (sommatie)	53,8%	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.

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.

Worden uw consulten onderbroken?

Weet u dat het voor patiënten zeer hinderlijk is wanneer hun gesprek met u wordt onderbroken door telefonische consulten van andere hulpverleners? Analyseer zo nodig samen met uw assistente wat hierin verbeterd kan worden.

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:	20,0%	38%
Score (sommatie)	120,0%	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.

Van wie hoort u het nieuws uit 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. Heeft u hier een lagere score? Misschien is het nodig de communicatie met de 2e lijn te verbeteren.

Verslaglegging

Tabel 6

Medische verslaglegging, percentage patiënten dat:	% ja	Referentie waarde
De huisarts op de hoogte is van hun medische achtergrond:	92,3%	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.

Goede verslaglegging

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

Achtergrondkenmerken respondenten

Tabel 7

Kenmerken:	Waarde	Referentie waarde
Gemiddelde leeftijd van de respondent:	48,9	52.0 jaar
Percentage manlijke respondenten. n= totaal aantal respondenten:	28,6%	35%
Percentage vrouwelijke respondenten. n= totaal aantal respondenten:	71,4%	65%
Gemiddeld aantal bezoeken aan/van de huisarts in de afgelopen 12 maanden:	4,8	4.2 keer
Percentage patiënten dat vindt dat zij een ernstige aandoening heeft die langer dan 3 maanden duurt:	64,3%	24%

Opmerkingen van uw patiënten

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

Tabel 8

Opmerkingen patiënten over de praktijk:
Ik ben heel erg tevreden over zowel dokter Buis als van der Plas. Alles is bespreekbaar. Ik wordt serieus genomen, voel me gehoord en ontvangen. Er wordt altijd naar een passende oplossing gekeken. En ik krijg goede adviezen. Kortom: ga zo door!
Ik ben blij met onze huisarts, P.A.J. Buis want een betere kan ik na mijn inzicht niet krijgen. Hij luistert goed, probeert je echt zo goed mogelijk te gemoed te komen met uitleg. Uitleg waarom dit wel of dit niet, maar altijd samen. De keus mag je ook zelf maken. Wij kennen elkaar al jaren en dan weet je wat je aan elkaar hebt. Prima dokter Top!
Hele prettige huisarts
Zeer tevreden over huisarts. Wat betreft assistentes steeds minder tevreden op melissa na. Veel communicatie slordigheden, slecht luisteren, snel oordelend, weinig invoelend, rommelig verloop, veel gedoe. Erg vervelend
N.v.t.

Betreft huisarts: C. C. Roubos

Aantal patiënten lijsten dat bij de analyse betrokken is: 13

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:	88,0	88,6
voor het belangstelling tonen voor zijn/haar persoonlijke situatie:	84,0	87,1
voor het ervoor zorgen dat hij/zij gemakkelijk over zijn/haar problemen kon vertellen:	88,0	88,6
voor het hem/haar betrekken bij beslissingen over de medische behandeling:	92,0	87,3
voor het naar hem/haar luisteren:	90,0	90,4
voor het vertrouwelijk houden van de aantekeningen en de gegevens over hem/haar:	97,8	91,3
voor het snel verlichten van de klachten:	86,7	82,2
voor het bieden van hulp zodat hij/zij zich goed genoeg voelde voor de normale dagelijkse bezigheden:	85,0	84,6
voor een zorgvuldige en degelijke aanpak:	86,0	87,2
voor het doen van lichamelijk onderzoek bij hem/haar:	86,7	87,7
voor het aanbieden van hulp bij het voorkomen van ziekten (bevolkingsonderzoek, inentingen):	84,4	85,1
voor het uitleg geven over wat de bedoeling is van onderzoeken en behandelingen:	88,0	87,8
voor het vertellen wat zij/hij wilde weten over zijn/haar klacht:	88,0	88,1
voor omgaan met emotionele problemen betreffende zijn/haar gezondheidstoestand:	87,5	85,7
voor het duidelijk maken waarom het belangrijk is om uw advies op te volgen:	87,5	86,2
voor het weten wat u heeft gedaan of de patiënt heeft verteld tijdens voorgaande bezoeken:	82,2	85,7
Gemiddelde score van de maximaal te halen 100:	87,6	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:	90,0%	93%
wel eens een folder meekrijgt op het spreekuur:	33,3%	41%
wel eens uitleg krijgt tijdens het consult m.b.v. een demo:	77,8%	48%
uitleg krijgt over mogelijke bijwerkingen van medicatie:	100,0%	85%
uitleg krijgt over reden van elke medicatie:	100,0%	96%
voorlichting over medicatiegebruik krijgt tijdens het consult:	91,7%	94%
Score (sommatie)	492,8%	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 (thuisarts.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).

Voorlichting en therapietrouw

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.

Wachttijd

Tabel 3

Wachttijd:	Uw spreekkamer	Referentie waarde
Wachttijd voor het consult:	9,4min	10.9 ± 6.9 min.

Spreekuurorganisatie

Tabel 4

Spreekuurorganisatie, percentage patiënten dat:	% ja	Referentie waarde
behoefte heeft aan meer consulttijd:	16,7%	17%
de huisarts tijdens het consult door de telefoon wordt gestoord:	9,1%	12%
Score (sommatie)	25,8%	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.

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.

Worden uw consulten onderbroken?

Weet u dat het voor patiënten zeer hinderlijk is wanneer hun gesprek met u wordt onderbroken door telefonische consulten van andere hulpverleners? Analyseer zo nodig samen met uw assistente wat hierin verbeterd kan worden.

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:	50,0%	38%
Score (sommatie)	150,0%	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.

Van wie hoort u het nieuws uit 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. Heeft u hier een lagere score? Misschien is het nodig de communicatie met de 2e lijn te verbeteren.

Verslaglegging

Tabel 6

Medische verslaglegging, percentage patiënten dat:	% ja	Referentie waarde
De huisarts op de hoogte is van hun medische achtergrond:	100,0%	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.

Goede verslaglegging

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

Achtergrondkenmerken respondenten

Tabel 7

Kenmerken:	Waarde	Referentie waarde
Gemiddelde leeftijd van de respondent:	56,1	52.0 jaar
Percentage manlijke respondenten. n= totaal aantal respondenten:	41,7%	35%
Percentage vrouwelijke respondenten. n= totaal aantal respondenten:	58,3%	65%
Gemiddeld aantal bezoeken aan/van de huisarts in de afgelopen 12 maanden:	6,8	4.2 keer
Percentage patiënten dat vindt dat zij een ernstige aandoening heeft die langer dan 3 maanden duurt:	58,3%	24%

Opmerkingen van uw patiënten

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

Tabel 8

Opmerkingen patiënten over de praktijk:
Ik hoop dat Dr Roubos nog een poosje blijft.
Ik heb de vragen ingevuld, maar houd niet van deze vorm van onderzoek, het is mij te oppervlakkig. Ik kan er niet zoveel mee, liever zeg ik persoonlijk wat ik van iemands werkwijze vind. Dan pas krijg je volgens mij een duidelijker beeld van de kwaliteit van iemands werkwijze.
Ben tevreden.
De huisarts informeert wel indien nodig over medicatie maar de apotheker doet te veel. Krijg je na een jaar weer dezelfde medicatie dan kan je het niet uit de automaat halen maar moet je naar binnen. Daar wordt alles opnieuw uitgelegd. a. het staat op het etiket b. je wordt behandeld als een analfabeet c.q. achterlijke gladiool en c. de apotheek mag weer € 6,- voorlichtingskosten declareren. Belachelijk systeem en zeer kostenverhoging. Maar dan kan de huisarts uiteraard niks aan doen maar het is te gek voor woorden.
Er zijn een paar vragen waar ik de antwoord:- "weet ik niet" helaas niet kan invullen. Bijvoorbeeld bij vraag 8 en 11
Dr. Roubos is een heel prettige huisarts.

Betreft huisarts: S. S. van der Plas

Aantal patiënten lijsten dat bij de analyse betrokken is: 14

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:	96,0	88,6
voor het belangstelling tonen voor zijn/haar persoonlijke situatie:	96,0	87,1
voor het ervoor zorgen dat hij/zij gemakkelijk over zijn/haar problemen kon vertellen:	98,0	88,6
voor het hem/haar betrekken bij beslissingen over de medische behandeling:	96,0	87,3
voor het naar hem/haar luisteren:	98,0	90,4
voor het vertrouwelijk houden van de aantekeningen en de gegevens over hem/haar:	92,0	91,3
voor het snel verlichten van de klachten:	88,9	82,2
voor het bieden van hulp zodat hij/zij zich goed genoeg voelde voor de normale dagelijkse bezigheden:	93,3	84,6
voor een zorgvuldige en degelijke aanpak:	92,5	87,2
voor het doen van lichamelijk onderzoek bij hem/haar:	94,0	87,7
voor het aanbieden van hulp bij het voorkomen van ziekten (bevolkingsonderzoek, inentingen):	100,0	85,1
voor het uitleg geven over wat de bedoeling is van onderzoeken en behandelingen:	94,0	87,8
voor het vertellen wat zij/hij wilde weten over zijn/haar klacht:	94,0	88,1
voor omgaan met emotionele problemen betreffende zijn/haar gezondheidstoestand:	90,0	85,7
voor het duidelijk maken waarom het belangrijk is om uw advies op te volgen:	92,0	86,2
voor het weten wat u heeft gedaan of de patiënt heeft verteld tijdens voorgaande bezoeken:	97,5	85,7
Gemiddelde score van de maximaal te halen 100:	94,5	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:	40,0%	41%
wel eens uitleg krijgt tijdens het consult m.b.v. een demo:	25,0%	48%
uitleg krijgt over mogelijke bijwerkingen van medicatie:	100,0%	85%
uitleg krijgt over reden van elke medicatie:	100,0%	96%
voorlichting over medicatiegebruik krijgt tijdens het consult:	100,0%	94%
Score (sommatie)	450,7%	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 (thuisarts.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).

Voorlichting en therapietrouw

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.

Wachttijd

Tabel 3

Wachttijd:	Uw spreekkamer	Referentie waarde
Wachttijd voor het consult:	8,8min	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:	11,1%	12%
Score (sommatie)	31,1%	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.

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.

Worden uw consulten onderbroken?

Weet u dat het voor patiënten zeer hinderlijk is wanneer hun gesprek met u wordt onderbroken door telefonische consulten van andere hulpverleners? Analyseer zo nodig samen met uw assistente wat hierin verbeterd kan worden.

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.

Van wie hoort u het nieuws uit 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. Heeft u hier een lagere score? Misschien is het nodig de communicatie met de 2e lijn te verbeteren.

Verslaglegging

Tabel 6

Medische verslaglegging, percentage patiënten dat:	% ja	Referentie waarde
De huisarts op de hoogte is van hun medische achtergrond:	100,0%	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.

Goede verslaglegging

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

Achtergrondkenmerken respondenten

Tabel 7

Kenmerken:	Waarde	Referentie waarde
Gemiddelde leeftijd van de respondent:	444,6	52.0 jaar
Percentage manlijke respondenten. n= totaal aantal respondenten:	42,9%	35%
Percentage vrouwelijke respondenten. n= totaal aantal respondenten:	57,1%	65%
Gemiddeld aantal bezoeken aan/van de huisarts in de afgelopen 12 maanden:	5,6	4.2 keer
Percentage patiënten dat vindt dat zij een ernstige aandoening heeft die langer dan 3 maanden duurt:	76,9%	24%

Opmerkingen van uw patiënten

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

Tabel 8

Opmerkingen patiënten over de praktijk:
Fijne arts. Deskundig en doortastend. Maar ook gewoon een aardige man
Geen
zeer goede huisarts
een uitstekende huisarts , ik ben blij met hem
Als gezin (en ook mijn ouders) vinden we je een hele fijne arts. Je laat een open houding zien en bent oprecht geïnteresseerd. Vrolijk en makkelijk in de omgang, met gepaste humor. Daarnaast serieus en professioneel met veel kennis van zaken. Vanuit ons dus grote waardering voor jou als mens en als arts.

Betreft huisarts: W. W. de Jong

Aantal patiënten lijsten dat bij de analyse betrokken is: 18

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:	96,0	88,6
voor het belangstelling tonen voor zijn/haar persoonlijke situatie:	93,3	87,1
voor het ervoor zorgen dat hij/zij gemakkelijk over zijn/haar problemen kon vertellen:	96,0	88,6
voor het hem/haar betrekken bij beslissingen over de medische behandeling:	92,9	87,3
voor het naar hem/haar luisteren:	93,3	90,4
voor het vertrouwelijk houden van de aantekeningen en de gegevens over hem/haar:	92,0	91,3
voor het snel verlichten van de klachten:	81,8	82,2
voor het bieden van hulp zodat hij/zij zich goed genoeg voelde voor de normale dagelijkse bezigheden:	88,3	84,6
voor een zorgvuldige en degelijke aanpak:	90,0	87,2
voor het doen van lichamelijk onderzoek bij hem/haar:	90,7	87,7
voor het aanbieden van hulp bij het voorkomen van ziekten (bevolkingsonderzoek, inentingen):	100,0	85,1
voor het uitleg geven over wat de bedoeling is van onderzoeken en behandelingen:	93,8	87,8
voor het vertellen wat zij/hij wilde weten over zijn/haar klacht:	93,3	88,1
voor omgaan met emotionele problemen betreffende zijn/haar gezondheidstoestand:	95,6	85,7
voor het duidelijk maken waarom het belangrijk is om uw advies op te volgen:	95,0	86,2
voor het weten wat u heeft gedaan of de patiënt heeft verteld tijdens voorgaande bezoeken:	89,2	85,7
Gemiddelde score van de maximaal te halen 100:	92,6	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:	100,0%	93%
wel eens een folder meekrijgt op het spreekuur:	22,2%	41%
wel eens uitleg krijgt tijdens het consult m.b.v. een demo:	60,0%	48%
uitleg krijgt over mogelijke bijwerkingen van medicatie:	100,0%	85%
uitleg krijgt over reden van elke medicatie:	100,0%	96%
voorlichting over medicatiegebruik krijgt tijdens het consult:	92,3%	94%
Score (sommatie)	474,5%	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 (thuisarts.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).

Voorlichting en therapietrouw

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.

Wachttijd

Tabel 3

Wachttijd:	Uw spreekkamer	Referentie waarde
Wachttijd voor het consult:	12,4min	10.9 ± 6.9 min.

Spreekuurorganisatie

Tabel 4

Spreekuurorganisatie, percentage patiënten dat:	% ja	Referentie waarde
behoefte heeft aan meer consulttijd:	14,3%	17%
de huisarts tijdens het consult door de telefoon wordt gestoord:	13,3%	12%
Score (sommatie)	27,6%	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.

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.

Worden uw consulten onderbroken?

Weet u dat het voor patiënten zeer hinderlijk is wanneer hun gesprek met u wordt onderbroken door telefonische consulten van andere hulpverleners? Analyseer zo nodig samen met uw assistente wat hierin verbeterd kan worden.

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:	90,0%	89%
vindt dat u contact met hen hield tijdens zijn/haar verblijf in het ziekenhuis:	0,0%	38%
Score (sommatie)	90,0%	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.

Van wie hoort u het nieuws uit 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. Heeft u hier een lagere score? Misschien is het nodig de communicatie met de 2e lijn te verbeteren.

Verslaglegging

Tabel 6

Medische verslaglegging, percentage patiënten dat:	% ja	Referentie waarde
De huisarts op de hoogte is van hun medische achtergrond:	93,8%	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.

Goede verslaglegging

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

Achtergrondkenmerken respondenten

Tabel 7

Kenmerken:	Waarde	Referentie waarde
Gemiddelde leeftijd van de respondent:	58,0	52.0 jaar
Percentage manlijke respondenten. n= totaal aantal respondenten:	41,2%	35%
Percentage vrouwelijke respondenten. n= totaal aantal respondenten:	58,8%	65%
Gemiddeld aantal bezoeken aan/van de huisarts in de afgelopen 12 maanden:	5,5	4.2 keer
Percentage patiënten dat vindt dat zij een ernstige aandoening heeft die langer dan 3 maanden duurt:	64,7%	24%

Opmerkingen van uw patiënten

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

Tabel 8

Opmerkingen patiënten over de praktijk:
Geen opmerkingen.
Op het scherm in de wachtruimte worden wachttijden gecommuniceerd. Kunnen deze ook op de website geplaatst worden zodat je thuis kunt inzien hoeveel het spreekuur uitloopt?
Geen verdere aanvullingen.
Ben tevreden over de " eigentijdse " manier van communiceren tussen arts en patiënt 👍
Laten we hopen dat het tijdelijke contract. Vervangen wordt door en vaste plek binnen deze huisartsen groep.
This is an amazing doctor, he was really patient, calming me down and shown a lot of support. Totally recommend Dr Jong!
Zeer fijne arts
N.v.t
Dr de Jonge is een fijne huisarts.

Betreft huisarts: P. P. Sep

Aantal patiënten lijsten dat bij de analyse betrokken is: 16

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:	92,3	88,6
voor het belangstelling tonen voor zijn/haar persoonlijke situatie:	93,3	87,1
voor het ervoor zorgen dat hij/zij gemakkelijk over zijn/haar problemen kon vertellen:	93,8	88,6
voor het hem/haar betrekken bij beslissingen over de medische behandeling:	92,7	87,3
voor het naar hem/haar luisteren:	95,0	90,4
voor het vertrouwelijk houden van de aantekeningen en de gegevens over hem/haar:	90,0	91,3
voor het snel verlichten van de klachten:	75,0	82,2
voor het bieden van hulp zodat hij/zij zich goed genoeg voelde voor de normale dagelijkse bezigheden:	82,9	84,6
voor een zorgvuldige en degelijke aanpak:	93,3	87,2
voor het doen van lichamelijk onderzoek bij hem/haar:	94,5	87,7
voor het aanbieden van hulp bij het voorkomen van ziekten (bevolkingsonderzoek, inentingen):	93,3	85,1
voor het uitleg geven over wat de bedoeling is van onderzoeken en behandelingen:	93,3	87,8
voor het vertellen wat zij/hij wilde weten over zijn/haar klacht:	92,7	88,1
voor omgaan met emotionele problemen betreffende zijn/haar gezondheidstoestand:	93,3	85,7
voor het duidelijk maken waarom het belangrijk is om uw advies op te volgen:	93,3	86,2
voor het weten wat u heeft gedaan of de patiënt heeft verteld tijdens voorgaande bezoeken:	85,0	85,7
Gemiddelde score van de maximaal te halen 100:	90,9	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:	80,0%	93%
wel eens een folder meekrijgt op het spreekuur:	0,0%	41%
wel eens uitleg krijgt tijdens het consult m.b.v. een demo:	33,3%	48%
uitleg krijgt over mogelijke bijwerkingen van medicatie:	85,7%	85%
uitleg krijgt over reden van elke medicatie:	100,0%	96%
voorlichting over medicatiegebruik krijgt tijdens het consult:	100,0%	94%
Score (sommatie)	399,0%	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 (thuisarts.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).

Voorlichting en therapietrouw

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.

Wachttijd

Tabel 3

Wachttijd:	Uw spreekkamer	Referentie waarde
Wachttijd voor het consult:	11,5min	10.9 ± 6.9 min.

Spreekuurorganisatie

Tabel 4

Spreekuurorganisatie, percentage patiënten dat:	% ja	Referentie waarde
behoefte heeft aan meer consulttijd:	40,0%	17%
de huisarts tijdens het consult door de telefoon wordt gestoord:	27,3%	12%
Score (sommatie)	67,3%	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.

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.

Worden uw consulten onderbroken?

Weet u dat het voor patiënten zeer hinderlijk is wanneer hun gesprek met u wordt onderbroken door telefonische consulten van andere hulpverleners? Analyseer zo nodig samen met uw assistente wat hierin verbeterd kan worden.

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:	0,0%	38%
Score (sommatie)	100,0%	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.

Van wie hoort u het nieuws uit 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. Heeft u hier een lagere score? Misschien is het nodig de communicatie met de 2e lijn te verbeteren.

Verslaglegging

Tabel 6

Medische verslaglegging, percentage patiënten dat:	% ja	Referentie waarde
De huisarts op de hoogte is van hun medische achtergrond:	100,0%	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.

Goede verslaglegging

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

Achtergrondkenmerken respondenten

Tabel 7

Kenmerken:	Waarde	Referentie waarde
Gemiddelde leeftijd van de respondent:	62,0	52.0 jaar
Percentage manlijke respondenten. n= totaal aantal respondenten:	46,7%	35%
Percentage vrouwelijke respondenten. n= totaal aantal respondenten:	53,3%	65%
Gemiddeld aantal bezoeken aan/van de huisarts in de afgelopen 12 maanden:	7,9	4.2 keer
Percentage patiënten dat vindt dat zij een ernstige aandoening heeft die langer dan 3 maanden duurt:	71,4%	24%

Opmerkingen van uw patiënten

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

Tabel 8

Opmerkingen patiënten over de praktijk:
Zeer tevreden
Ben zeer tevreden over mijn nieuwe huisarts
Nadat Dr Runhaar vertrokken is en ik jarenlang zijn patiënt was is het natuurlijk , wel begrijpelijk, moeilijk en intensief om het jarenlange dossier van mij te lezen en op te nemen. Ik ben natuurlijk niet de enige maar dat zal met de aankomende jaren wel duidelijker worden voor de huisarts.
Als er te veel klachten voor 1 tijdslot te bespreken zijn assistente dubbel slot laten inplannen, of direct twee afspraken als in een keer agenda technisch niet mogelijk is.
Prima dokter Mvr Sep luistert naar haar Patiënt!!!
Nvt
fantasche huisarts en mensen er om heen die me steunen met mijn kwaaltjes en problemen
Ik heb regelmatig verschillende huisartsen, zowel Dokter Sep, Dokter Friedrich en Dokter de Jong. Ik ben over alle tevreden maar soms is het wat onhandig dat mijn klachten steeds door andere artsen worden bekeken.
Wij zijn zeer content met dokter sep Zij handelt zeer adequaat op klachten

Betreft huisarts: C. C. Dankers

Aantal patiënten lijsten dat bij de analyse betrokken is: 8

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:	92,5	88,6
voor het belangstelling tonen voor zijn/haar persoonlijke situatie:	90,0	87,1
voor het ervoor zorgen dat hij/zij gemakkelijk over zijn/haar problemen kon vertellen:	92,5	88,6
voor het hem/haar betrekken bij beslissingen over de medische behandeling:	90,0	87,3
voor het naar hem/haar luisteren:	95,0	90,4
voor het vertrouwelijk houden van de aantekeningen en de gegevens over hem/haar:	94,3	91,3
voor het snel verlichten van de klachten:	85,0	82,2
voor het bieden van hulp zodat hij/zij zich goed genoeg voelde voor de normale dagelijkse bezigheden:	83,3	84,6
voor een zorgvuldige en degelijke aanpak:	91,4	87,2
voor het doen van lichamelijk onderzoek bij hem/haar:	87,5	87,7
voor het aanbieden van hulp bij het voorkomen van ziekten (bevolkingsonderzoek, inentingen):	86,7	85,1
voor het uitleg geven over wat de bedoeling is van onderzoeken en behandelingen:	94,3	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:	86,7	85,7
voor het duidelijk maken waarom het belangrijk is om uw advies op te volgen:	94,3	86,2
voor het weten wat u heeft gedaan of de patiënt heeft verteld tijdens voorgaande bezoeken:	82,9	85,7
Gemiddelde score van de maximaal te halen 100:	89,8	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:	100,0%	93%
wel eens een folder meekrijgt op het spreekuur:	0,0%	41%
wel eens uitleg krijgt tijdens het consult m.b.v. een demo:	50,0%	48%
uitleg krijgt over mogelijke bijwerkingen van medicatie:	100,0%	85%
uitleg krijgt over reden van elke medicatie:	100,0%	96%
voorlichting over medicatiegebruik krijgt tijdens het consult:	100,0%	94%
Score (sommatie)	450,0%	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 (thuisarts.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).

Voorlichting en therapietrouw

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.

Wachttijd

Tabel 3

Wachttijd:	Uw spreekkamer	Referentie waarde
Wachttijd voor het consult:	11,9min	10.9 ± 6.9 min.

Spreekuurorganisatie

Tabel 4

Spreekuurorganisatie, percentage patiënten dat:	% ja	Referentie waarde
behoefte heeft aan meer consulttijd:	12,5%	17%
de huisarts tijdens het consult door de telefoon wordt gestoord:	12,5%	12%
Score (sommatie)	25,0%	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.

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.

Worden uw consulten onderbroken?

Weet u dat het voor patiënten zeer hinderlijk is wanneer hun gesprek met u wordt onderbroken door telefonische consulten van andere hulpverleners? Analyseer zo nodig samen met uw assistente wat hierin verbeterd kan worden.

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:	83,3%	89%
vindt dat u contact met hen hield tijdens zijn/haar verblijf in het ziekenhuis:	50,0%	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.

Van wie hoort u het nieuws uit 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. Heeft u hier een lagere score? Misschien is het nodig de communicatie met de 2e lijn te verbeteren.

Verslaglegging

Tabel 6

Medische verslaglegging, percentage patiënten dat:	% ja	Referentie waarde
De huisarts op de hoogte is van hun medische achtergrond:	100,0%	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.

Goede verslaglegging

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

Achtergrondkenmerken respondenten

Tabel 7

Kenmerken:	Waarde	Referentie waarde
Gemiddelde leeftijd van de respondent:	35,2	52.0 jaar
Percentage manlijke respondenten. n= totaal aantal respondenten:	25,0%	35%
Percentage vrouwelijke respondenten. n= totaal aantal respondenten:	75,0%	65%
Gemiddeld aantal bezoeken aan/van de huisarts in de afgelopen 12 maanden:	3,6	4.2 keer
Percentage patiënten dat vindt dat zij een ernstige aandoening heeft die langer dan 3 maanden duurt:	75,0%	24%

Opmerkingen van uw patiënten

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

Tabel 8

Opmerkingen patiënten over de praktijk:
Geen
Betrokken huisarts. Duidelijk en adequaat.

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. Wij verwijderen dit dan direct.