

## **Analyserapport van de patiënten vragenlijsten over de praktijk:**

**A.H. Onderstal Huisartsenpraktijk**

Datum aanmaak rapport:03-10-2017

## Laatste ronde patiënten vragenlijsten praktijk

Periode waarin ingevuld van: **1-7-2017** tot **1-7-2017**

Aantal patiënten lijsten dat bij de analyse betrokken is: **30**

### Patiënten oordeel

De Europep patiënten oordeel vragenlijst is ontwikkeld door de EQUIP groep en wordt in 18 landen toegepast. Deze vragenlijst weerspiegelt de prioriteiten van patiënten en huisartsen, is gevalideerd en toepasbaar gebleken.

Er blijkt veel variatie te bestaan tussen patiënten en huisartspraktijken, maar niet zoveel tussen landen onderling.

In deze rapportage vindt u een overzicht van de waardering van de patiënten van uw praktijk.

De referentie waarden zijn van maart 2017.

Een lagere waardering door patiënten kan voor u een goede aanleiding zijn/impuls geven tot veranderingen in uw praktijk.

De uitslagen van de patiënten raadpleging moeten in de context van alle verzamelde gegevens gezien worden. 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.

### Uw gebouw

Heeft u uw praktijkgebouw op orde? Oogt het netjes en is het hygiënisch, kunnen patiënten comfortabel in de wachtruimte zitten, is er dan voldoende speelgelegenheid of aangename afleiding? Heeft uw wachtkamer voldoende licht en ventilatie?

### Uw gebouw: privacy in de praktijk

Kunnen uw patiënten vertrouwelijke informatie over andere patiënten vernemen bij de balie of doordat de spreekkamer onvoldoende geluiddicht is? Uit onderzoek blijkt dat patiënten erg veel belang hechten aan privacy, nog meer dan hun huisartsen!

Patiënten oordeel over de praktijk, het percentage dat vindt:	% ja	Referentie waarde
De stoelen in de wachtkamer prettig zitten:	100,0 (n=30)	85,7%
De speelgelegenheid in de wachtkamer voldoende is:	100,0 (n=23)	83,4%
De wachtkamer voldoende licht en helder is:	100,0 (n=30)	94,5%
Het klimaat in de wachtkamer aangenaam is:	96,7 (n=30)	89,5%
Er voldoende leesmateriaal in de wachtkamer is:	96,6 (n=29)	84,2%
<b>Score (sommatie):</b>	<b>493,2 %</b>	<b>437,3%</b>

U kunt hier maximaal 500% halen, wat het meest optimale resultaat is. De referentie praktijken scoorden hier 437,3%. Zit u boven deze score dan zit u boven het gemiddelde van de deelnemende NPA praktijken en doet uw praktijk het beter op deze punten, zit u er onder dan doet uw praktijk het minder goed.

Patiënten oordeel over de praktijk, het percentage dat vindt:	% ja	Referentie waarde
Het praktijkgebouw een opknapbeurt behoeft:	3,7 (n=27)	17,4%
Netheid en hygiëne in de praktijk beter kan:	0,0 (n=29)	9,5%
Kan horen wat aan de balie besproken wordt:	60,9 (n=23)	42,1%
Gespreksflarden uit de spreekkamer opvangt:	0,0 (n=28)	7,4%
Vertrouwelijke informatie opvangt:	0,0 (n=29)	4,3%
<b>Score (sommatie):</b>	<b>64,6 %</b>	<b>80,7%</b>

De vragen zijn negatief gesteld, het meest optimale resultaat zou 0% zijn. De referentie praktijken scoorden hier 80,7%. Zit u boven deze score dan zit u boven het gemiddelde van de deelnemende NPA praktijken en doet uw praktijk het minder goed, zit u er onder dan doet uw praktijk het beter op deze punten.

### Bereikbaarheid en beschikbaarheid

Bij alle onderstaande vragen gaat het om de subjectieve beleving van de (telefonische) wachttijd en dienstregeling (al dan niet bij spoed) door de patiënt. Uiteraard zijn 'stad of platteland' en 'afstand tot het ziekenhuis' factoren, die mede van invloed kunnen zijn op het patiënt-oordeel en de score.

Bij een minder dan gemiddeld oordeel verdient het aanbeveling om knelpunten te onderzoeken. Zo kan het zin hebben om telefoontjes op de band op te nemen en te analyseren zodat duidelijk wordt waar winst te behalen valt.

Een praktijkfolder/ website kan helpen om uw patiënten duidelijk te informeren op welke tijdstippen u het beste te bereiken bent.

De laatste jaren is er ten aanzien van de bereikbaarheid van huisartsen veel verbeterd. Er wordt steeds meer gebruik gemaakt van telefooncentrales met spoedlijnen, overleglijnen en doorkiesmogelijkheden. De bereikbaarheid van de huisartsenpraktijk is een wezenlijk beleidsspeerpunt geweest de afgelopen jaren en lijkt zijn vruchten afgeworpen te hebben. Mogelijk dat de variabiliseringsgelden aan deze verbetering hebben bijgedragen.

Het NHG geeft cursussen over de bereikbaarheid van de praktijk.

Wachttijd	Uw praktijk	Referentie waarde
Wachttijd voor telefonisch bereiken praktijk:	5,5 min. (n=29)	4,2 min.

Patiënten oordeel over bereikbaarheid en beschikbaarheid, percentage patiënten dat vindt dat:	% ja	Referentie waarde
Bij spoed overdag gemakkelijk telefonisch bereikbaar is:	100,0 (n=13)	92,6%
De gewenste hulp bij spoed overdag biedt:	90,0 (n=10)	93,9%
Duidelijke informatie over praktijkregels heeft:	92,3 (n=26)	88,1%
<b>Score (sommatie):</b>	<b>282,3 %</b>	<b>274,6%</b>

U kunt hier maximaal 300% halen, wat het meest optimale resultaat is. De referentie praktijken scoorden hier 274,6%. Zit u boven deze score dan zit u boven het gemiddelde van de deelnemende NPA praktijken en doet uw praktijk het beter op deze punten, zit u er onder dan doet uw praktijk het minder goed.

<b>Patiënten oordeel over bereikbaarheid en beschikbaarheid, percentage patiënten dat vindt dat:</b>	<b>% ja</b>	<b>Referentie waarde</b>
De dienstregeling kan verbeteren:	20,0 (n=15)	43,2%
Opvang bij spoedeisende hulp in de praktijk kan verbeteren:	0,0 (n=7)	24,1%
Zij bij het bellen van de praktijk vaker dan 1x een antwoordapparaat krijgt:	50,0 (n=18)	35,3%
<b>Score (sommatie):</b>	<b>70,0 %</b>	<b>102,6%</b>

De vragen zijn negatief gesteld, het meest optimale resultaat zou 0% zijn. De referentie praktijken scoorden hier 102,6%. Zit u boven deze score dan zit u boven het gemiddelde van de deelnemende NPA praktijken en doet uw praktijk het minder goed, zit u er onder dan doet uw praktijk het beter op deze punten.

#### **Bereikbaarheid en beschikbaarheid: Spreekuurorganisatie**

Hoe denken uw patiënten over uw spreekuurorganisatie? Aanpassingen van uw spreekuurorganisatie vragen om een goede analyse waar de patiënt als ervaringsdeskundige u bij kan helpen.

Kan de patiënt de consultduur meebepalen (aanvraag dubbele afspraak, reden van komst bekendmaken aan assistente)? U kunt zich veel beter aan de afgesproken tijd houden door de patiënt zelf de benodigde tijd te laten bepalen. De patiënt betrekken bij het inschatten van de consultduur kan zeer effectief zijn. Het vergt een aanpassing van de organisatie van de agenda en een goede telefonische gesprekstechniek van de assistente.

Werkt u met veel wisselende huisartsen? Wisselende bezetting van artsen en andere hulpverleners is vaak onvermijdelijk (parttime baan elders, opleider, nascholing en ziekte), maar door uw patiënten op tijd en goed over uw afwezigheid te informeren, krijgen zij de kans te anticiperen.

Patiënten kunnen het contact met de assistente ervaren als een belemmering voor het contact met de huisarts. Uw assistente plant met name consulten in wanneer niet volstaan kan worden met een zelfzorgadvies. Bij een matige score is het zaak om na te gaan of er wellicht teveel afgehouden wordt en wat hier de oorzaak van is. Maak dit onderwerp bespreekbaar binnen uw team.

<b>Patiënten oordeel over spreekuurorganisatie, het percentage dat vindt dat:</b>	<b>% ja</b>	<b>Referentie waarde</b>
Het spreekuur op geschikt tijdstip plaatsvindt:	96,2 (n=26)	94,4%
Ze meestal op een geschikt moment terecht kunnen:	93,1 (n=29)	92,3%
Ze de mogelijkheid hebben een langer consult af te spreken:	100,0 (n=22)	92,6%
De huisarts gemakkelijk telefonisch te raadplegen is:	83,3 (n=18)	79,3%
<b>Score (sommatie):</b>	<b>372,6 %</b>	<b>358,6%</b>

U kunt hier maximaal 400% halen, wat het meest optimale resultaat is. De referentie praktijken scoorden hier 358,6%. Zit u boven deze score dan zit u boven het gemiddelde van de deelnemende NPA praktijken en doet uw praktijk het beter op deze punten, zit u er onder dan doet uw praktijk het minder goed.

<b>Patiënten oordeel over spreekuurorganisatie, het percentage dat vindt dat:</b>	<b>% ja</b>	<b>Referentie waarde</b>
Ze geregeld een andere huisarts krijgen:	20,0 (n=20)	23,3%
De assistente een belemmering is voor contact met huisarts:	22,2 (n=27)	11,7%
<b>Score (sommatie):</b>	<b>42,2 %</b>	<b>35,0%</b>

De vragen zijn negatief gesteld, het meest optimale resultaat zou 0% zijn. De referentie praktijken scoorden hier 35,0%. Zit u boven deze score dan zit u boven het gemiddelde van de deelnemende NPA praktijken en doet uw praktijk het minder goed, zit u er onder dan doet uw praktijk het beter op deze punten.

<b>Mate van tevredenheid van patiënten (op schaal van 0=slecht tot 100=uitstekend), in de afgelopen 12 maanden, betreffende:</b>	<b>Mate van tevredenheid</b>	<b>Referentie waarde</b>
het voorbereiden op wat hem/haar te wachten staat bij de specialist of het ziekenhuis:	87,3 (n=11)	82,4
de behulpzaamheid van de medewerkers in de praktijk:	86,2 (n=26)	86,2
het krijgen van een afspraak op het moment dat het hem/haar schikte:	79,3 (n=27)	82,9
de telefonische bereikbaarheid van de praktijk:	70,7 (n=28)	78,91
de mogelijkheid om de huisarts aan de telefoon te krijgen:	66,7 (n=12)	75,2
de wachttijd in de wachtkamer:	85,0 (n=28)	70,3
het verlenen van hulp bij gezondheidsproblemen die onmiddellijk aandacht vragen:	88,0 (n=15)	85,0
<b>Gemiddelde score van de maximaal te halen 100:</b>	<b>80,4</b>	<b>80,1</b>