

Uitkomsten van het patiënttevredenheidsonderzoek over de huisarts:

2028, Huisartsenpraktijk C. Alferink en I. Spel, Onder de Linden 21 -6 ARNHEM

Datum aanmaak rapport: 04-12-2018

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 Europees 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 01-06-2017 tot en met 02-12-2018

Betreft huisarts: I.C. Spel

Aantal patiënten lijsten dat bij de analyse betrokken is: 27

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:	89,2	88,6
voor het belangstelling tonen voor zijn/haar persoonlijke situatie:	86,4	87,1
voor het ervoor zorgen dat hij/zij gemakkelijk over zijn/haar problemen kon vertellen:	87,5	88,6
voor het hem/haar betrekken bij beslissingen over de medische behandeling:	83,3	87,3
voor het naar hem/haar luisteren:	85,6	90,4
voor het vertrouwelijk houden van de aantekeningen en de gegevens over hem/haar:	98,0	91,3
voor het snel verlichten van de klachten:	83,6	82,2
voor het bieden van hulp zodat hij/zij zich goed genoeg voelde voor de normale dagelijkse bezigheden:	79,0	84,6
voor een zorgvuldige en degelijke aanpak:	88,3	87,2
voor het doen van lichamelijk onderzoek bij hem/haar:	88,7	87,7
voor het aanbieden van hulp bij het voorkomen van ziekten (bevolkingsonderzoek, inentingen):	78,6	85,1
voor het uitleg geven over wat de bedoeling is van onderzoeken en behandelingen:	81,9	87,8
voor het vertellen wat zij/hij wilde weten over zijn/haar klacht:	85,0	88,1
voor omgaan met emotionele problemen betreffende zijn/haar gezondheidstoestand:	81,1	85,7
voor het duidelijk maken waarom het belangrijk is om uw advies op te volgen:	81,0	86,2
voor het weten wat u heeft gedaan of de patiënt heeft verteld tijdens voorgaande bezoeken:	83,3	85,7
Gemiddelde score van de maximaal te halen 100:	85,0	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 waarden 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:	75,0%	93%
wel eens een folder meekrijgt op het spreekuur:	30,0%	41%
wel eens uitleg krijgt tijdens het consult m.b.v. een demo:	44,4%	48%
uitleg krijgt over mogelijke bijwerkingen van medicatie:	85,0%	85%
uitleg krijgt over reden van elke medicatie:	91,7%	96%
voorlichting over medicatiegebruik krijgt tijdens het consult:	86,4%	94%
Score (sommatie)	412,5%	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 (huisarts.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:	5,6min	10.9 ± 6.9 min.

Spreekuurorganisatie

Tabel 4

Spreekuurorganisatie, percentage patiënten dat:	% ja	Referentie waarde
behoefte heeft aan meer consulttijd:	26,9%	17%
de huisarts tijdens het consult door de telefoon wordt gestoord:	20,0%	12%
Score (sommatie)	46,9%	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:	87,5%	89%
vindt dat u contact met hen hield tijdens zijn/haar verblijf in het ziekenhuis:	71,4%	38%
Score (sommatie)	158,9%	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:	84,6%	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:	46,9	52.0 jaar
Percentage manlijke respondenten. n= totaal aantal respondenten:	33,3%	35%
Percentage vrouwelijke respondenten. n= totaal aantal respondenten:	66,7%	65%
Gemiddeld aantal bezoeken aan/van de huisarts in de afgelopen 12 maanden:	3,8	4.2 keer
Percentage patiënten dat vindt dat zij een ernstige aandoening heeft die langer dan 3 maanden duurt:	25,9%	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:
Ik vind u een erg prettige huisarts. Zaken waarover ik mij schaam durf ik voor te leggen en ik voel mij serieus genomen. U geeft een zeer professionele indruk, bekwaam en invoelend/ meelevend.
11 en 12 tips voor internet adres. 16 ik gebruik al heel lang (ongeveer) dezelfde medicatie. 22 kwestie van vertrouwen. 11 tip: verwijst naar folderrek bij apotheek beneden.
Vraag 5. Is afhankelijk van mijn instelling ten aanzien van vragen. Ik kom normaal 10 à 20 minuten vroeger dan afgesproken.
Weinig begrip.
Heb niet altijd de indruk dat er goed naar me wordt geluisterd, wordt ook niet serieus genomen soms best nog wel lacherig over gedaan, wilt dingen te snel afhandelen als ik haar een cijfer zou moeten geven zou het een 5 zijn!
Ben blij met mevrouw Spel als huisarts.
Soms het idee dat mijn klachten worden onderschat maar eenmaal vastgesteld biedt zij de juiste hulp/ oplossing.
Zeer tevreden over dokter Spel, vertrouwen in haar kunde.
Heel erg tevreden. De huisarts luistert goed en neemt de tijd er voor en legt vervolgens duidelijk uit. Na een bezoek aan de huisarts ben ik heel erg gerustgesteld over klachten/ angsten die ik had en voel ik me weer helemaal top!
Fijne huisarts.

Betreft huisarts: C. Alferink

Aantal patiënten lijsten dat bij de analyse betrokken is: 33

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:	90,3	88,6
voor het belangstelling tonen voor zijn/haar persoonlijke situatie:	84,7	87,1
voor het ervoor zorgen dat hij/zij gemakkelijk over zijn/haar problemen kon vertellen:	86,9	88,6
voor het hem/haar betrekken bij beslissingen over de medische behandeling:	86,0	87,3
voor het naar hem/haar luisteren:	89,4	90,4
voor het vertrouwelijk houden van de aantekeningen en de gegevens over hem/haar:	90,8	91,3
voor het snel verlichten van de klachten:	82,9	82,2
voor het bieden van hulp zodat hij/zij zich goed genoeg voelde voor de normale dagelijkse bezigheden:	86,2	84,6
voor een zorgvuldige en degelijke aanpak:	91,0	87,2
voor het doen van lichamelijk onderzoek bij hem/haar:	88,7	87,7
voor het aanbieden van hulp bij het voorkomen van ziekten (bevolkingsonderzoek, inentingen):	85,5	85,1
voor het uitleg geven over wat de bedoeling is van onderzoeken en behandelingen:	89,7	87,8
voor het vertellen wat zij/hij wilde weten over zijn/haar klacht:	88,8	88,1
voor omgaan met emotionele problemen betreffende zijn/haar gezondheidstoestand:	89,2	85,7
voor het duidelijk maken waarom het belangrijk is om uw advies op te volgen:	84,0	86,2
voor het weten wat u heeft gedaan of de patiënt heeft verteld tijdens voorgaande bezoeken:	90,4	85,7
Gemiddelde score van de maximaal te halen 100:	87,8	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:	83,3%	93%
wel eens een folder meekrijgt op het spreekuur:	19,2%	41%
wel eens uitleg krijgt tijdens het consult m.b.v. een demo:	69,2%	48%
uitleg krijgt over mogelijke bijwerkingen van medicatie:	92,9%	85%
uitleg krijgt over reden van elke medicatie:	100,0%	96%
voorlichting over medicatiegebruik krijgt tijdens het consult:	89,3%	94%
Score (sommatie)	453,9%	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:	8,3min	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:	18,8%	12%
Score (sommatie)	35,4%	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:	90,5%	89%
vindt dat u contact met hen hield tijdens zijn/haar verblijf in het ziekenhuis:	40,0%	38%
Score (sommatie)	130,5%	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:	97,0%	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:	45,8	52.0 jaar
Percentage manlijke respondenten. n= totaal aantal respondenten:	39,4%	35%
Percentage vrouwelijke respondenten. n= totaal aantal respondenten:	60,6%	65%
Gemiddeld aantal bezoeken aan/van de huisarts in de afgelopen 12 maanden:	2,9	4.2 keer
Percentage patiënten dat vindt dat zij een ernstige aandoening heeft die langer dan 3 maanden duurt:	24,2%	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!
Prima huisarts.
Ik voel me op mijn gemak bij en heb veel vertrouwen in dokter Alferink. Dat zijn voor mij de belangrijkste criteria voor het kiezen voor/ blijven bij een huisarts.
Wij zijn heel erg tevreden!
23 wel geprobeerd, niet gelukt, niet schuld van Alferink.
Fijne huisarts die naar je luistert. Ik word ook geïnformeerd over eventuele kosten niet vergoed uit het basispakket. Een waarnemer heeft dat destijds een keer niet gedaan. Ik ben erg tevreden over mijn huisarts.
Ga altijd tevreden weg!
Hele fijne huisarts, super tevreden.
Bij minimale kennis ten aanzien van bepaalde ziekte eerder doorsturen naar specialisten op dat vlak. Vind belangrijk dat er meer ruimte komt voor emotionele kant van bijvoorbeeld ziekte en/ of problematiek.
Wellicht ben ik niet zo representatief. Gelukkig hoef ik nauwelijks van uw diensten gebruik te maken. Maar als ik u wel nodig heb, ben ik zeer tevreden!

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.