

Uitkomsten van het patiënttevredenheidsonderzoek over uw praktijk:

1603, Huisartsenpraktijk Bles Poels en Aarntzen, Plaza 3 HUISSEN

Datum aanmaak rapport: 27-3-2024

Leeswijzer

Deze rapportage geeft inzicht in hoe uw patiënten uw praktijkvoering op allerlei aspecten waarderen. De tabellen laten snel zien op welke punten u kunt verbeteren om uw patiënten (nog) beter te helpen. U kunt de uitkomsten van uw praktijk steeds vergelijken met de uitkomsten van andere praktijken. De referentiewaarden zijn van december 2023.

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 onderaan de tabel toegeelicht.

De context van de uitslagen

Het is belangrijk steeds de context van de uitslagen in de gaten te houden. Stel 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?

Tot zover de toelichting. Hieronder begint uw rapportage.

Periode van 01-11-2023 tot en met 11-03-2024

Aantal patiënten lijsten dat bij de analyse betrokken is: 35

Uw gebouw

Tabel 1

Uw patiënten vinden dat:	% ja	Referentie waarde
De stoelen in de wachtkamer prettig zitten:	96,7 %	85%
De speelgelegenheid in de wachtkamer voldoende is:	93,8 %	79%
De wachtkamer voldoende licht en helder is:	100,0 %	95%
Het klimaat in de wachtkamer aangenaam is:	96,6 %	90%
Er voldoende leesmateriaal in de wachtkamer is:	76,2 %	78%
Score (sommatie)	463,2 %	427%

In tabel 1 kunt u een score halen van maximaal 500% (het meest optimale resultaat). De referentie praktijken behaalden hier 427%. Zit u boven deze score? Dan zit u bij deze punten boven het gemiddelde van de deelnemende praktijken. Zit u onder de gemiddelde score? Dan vinden uw patiënten dat uw praktijk het minder goed doet.

Tabel 2

Uw patiënten vinden dat:	% ja	Referentie waarde
Het praktijkgebouw een opknopbeurt behoeft:	7,4 %	19%
Netheid en hygiëne in de praktijk beter kan:	7,4 %	9%
Kan horen wat aan de balie besproken wordt:	13,3 %	42%
Gespreksflarden uit de spreekkamer opvangt:	6,5 %	7%
Vertrouwelijke informatie opvangt:	3,3 %	5%
Score (sommatie)	37,9 %	82%

Let op: in tabel 2 is het meest optimale resultaat 0%. Hoe lager uw uitkomst, hoe beter dus. De referentie praktijken behaalden hier 82%. Zit u boven deze score? Dan zit u boven het gemiddelde van de deelnemende NPA praktijken en wordt uw praktijk minder gewaardeerd. Is uw score lager? Dan waarderen uw patiënten uw praktijk meer op deze punten.



Bereikbaarheid en beschikbaarheid 1 (Telefonische) wachttijd en dienstregeling

De onderstaande tabel laat u zien hoe uw patiënten de (telefonische) wachttijd en dienstregeling (al dan niet bij spoed) ervaren. Factoren zoals 'stad of platteland' en 'afstand tot het ziekenhuis' zijn uiteraard van invloed op het oordeel van uw patiënten en de score die daaruit voortvloeit.

Tabel 3

Wachttijd:	Waarde	Referentie waarde
Wachttijd voor telefonisch bereiken praktijk:	3,4 min	4,6 min

Tabel 4

Patiënten oordeel over bereikbaarheid en beschikbaarheid, percentage patiënten dat vindt dat:	% ja	Referentie waarde
Bij spoed overdag gemakkelijk telefonisch bereikbaar is:	93,3 %	93%
De gewenste hulp bij spoed overdag biedt:	100,0 %	93%
Duidelijke informatie over praktijkregels heeft:	93,1 %	88%
Score (sommatie)	286,4 %	274%

In bovenstaande tabel kunt u maximaal 300% halen (het meest optimale resultaat). De referentie praktijken behaalden hier 274%. Zit u boven deze score? Dan zit u boven het gemiddelde van de deelnemende praktijken en wordt uw praktijk meer gewaardeerd op deze punten. Heeft uw praktijk een lagere uitkomst? Dan waarderen uw patiënten de praktijk minder dan gemiddeld.

Analyse van uw telefoontjes

Heeft u een minder dan gemiddelde score? U kunt dan uw knelpunten onderzoeken, door bijvoorbeeld opnames te maken van telefoontjes en deze te analyseren. Dit levert vaak veel leerzame informatie op.

Folder/website

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

Tabel 5

Patiënten oordeel over bereikbaarheid en beschikbaarheid, percentage patiënten dat vindt dat:	% ja	Referentie waarde
De dienstregeling kan verbeteren:	58,3 %	40%
Opvang bij spoedeisende hulp in de praktijk kan verbeteren:	33,3 %	24%
Zij bij het bellen van de praktijk vaker dan 1x een antwoordapparaat krijgt:	33,3 %	36%
Score (sommatie)	125,0 %	100%

Let op: in bovenstaande tabel is het meest optimale resultaat 0%. Hoe lager uw uitkomst, hoe beter dus. De referentie praktijken behaalden hier 100%. Zit u boven deze score? Dan zit u boven het gemiddelde van de deelnemende NPA praktijken en wordt uw praktijk minder gewaardeerd. Is uw score lager? Dan waarderen uw patiënten de praktijk meer op deze punten.

Het NHG geeft cursussen over de bereikbaarheid van de praktijk.



Bereikbaarheid en beschikbaarheid 2 Spreekuurorganisatie

Hoe denken uw patiënten over uw spreekuurorganisatie? Daarover gaan de onderstaande drie tabellen. De antwoorden van uw patiënten bieden u goede aanknopingspunten om uw spreekuurorganisatie eventueel aan te passen.

Tabel 6

Patiënten oordeel over spreekuurorganisatie, het percentage dat vindt dat:	% ja	Referentie waarde
Het spreekuur op geschikt tijdstip plaatsvindt:	93,1 %	94%
Ze meestal op een geschikt moment terecht kunnen:	93,1 %	91%
Ze de mogelijkheid hebben een langer consult af te spreken:	95,8 %	93%
De huisarts gemakkelijk telefonisch te raadplegen is:	66,7 %	75%
Score (sommatie)	348,7 %	353%

U kunt hier maximaal 400% halen. De referentie praktijken behaalden hier 353%. 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.

De rol van uw assistente

Uw assistente plant met name een consult wanneer een zelfzorgadvies niet afdoende is. Maar bij een matige score in bovenstaande tabel, is het zinnig om na te gaan of patiënten het contact met de assistente misschien als een belemmering ervaren, en zo ja, waar dit door komt. Maak dit onderwerp bespreekbaar binnen uw team.

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.

Tabel 7

Patiënten oordeel over spreekuurorganisatie, het percentage dat vindt dat:	% ja	Referentie waarde
Ze geregeld een andere huisarts krijgen:	19,0 %	26%
De assistente een belemmering is voor contact met huisarts:	11,5 %	14%
Score (sommatie)	30,6 %	40%

Let op: in bovenstaande tabel is het meest optimale resultaat 0%. Hoe lager uw uitkomst, hoe beter dus. De referentie praktijken scoorden hier 40%. Zit u boven deze score? Dan zit u boven het gemiddelde van de deelnemende NPA praktijken en wordt uw praktijk minder gewaardeerd. Is uw score lager? Dan waarderen uw patiënten de praktijk meer op deze punten.

Het informeren van patiënten bij afwezigheid

Werkt u met veel wisselende huisartsen? Een wisselende bezetting is vaak onvermijdelijk. Door uw patiënten op tijd en goed over uw afwezigheid te informeren, krijgen zij de kans hierop te anticiperen.

In Tabel 8 ziet u hoe tevreden uw patiënten zijn over overige aspecten van uw spreekuurorganisatie.

Tabel 8

Mate van tevredenheid van patiënten (op schaal van 0=slecht tot 100=uitstekend), in de afgelopen 12 maanden, betreffende:	Mate van tevredenheid	Referentie waarde
het voorbereiden op wat hem/haar te wachten staat bij de specialist of het ziekenhuis:	91,1	82,7
de behulpzaamheid van de medewerkers in de praktijk:	90,0	86,6
het krijgen van een afspraak op het moment dat het hem/haar schikte:	83,7	82,6
de telefonische bereikbaarheid van de praktijk:	85,2	78,3
de mogelijkheid om de huisarts aan de telefoon te krijgen:	71,2	73,7
de wachttijd in de wachtkamer:	73,6	72,0
het verlenen van hulp bij gezondheidsproblemen die onmiddellijk aandacht vragen:	89,5	85,4
Gemiddelde score van de maximaal te halen 100:	83,5	80,2

U kunt hier maximaal een gemiddelde van 100 punten behalen. De referentie praktijken hebben een gemiddelde uitkomst van 80,1. 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. Is de uitkomst van uw praktijk lager? Dan waarderen uw patiënten de praktijk minder dan gemiddeld.

Tot zover het onderdeel bereikbaarheid en beschikbaarheid.



Aandacht voor preventie

Het oordeel van de patiënt over de aandacht die u besteedt aan preventie meet uiteraard vooral de tevredenheid over u als huisarts. Toch blijken veel patiënten goed te weten of hun huisarts wel of niet actief is op preventiegebied.

Tabel 9

Patiënten oordeel over preventie, het percentage dat vindt dat:	% ja	Referentie waarde
De huisarts meer aandacht aan preventie dient te besteden:	10,0 %	21%

Let op: in bovenstaande tabel is het meest optimale resultaat 0%. Hoe lager uw uitkomst, hoe beter dus. De referentie praktijken behaalden hier 21%. Is uw score lager? Dan waarderen uw patiënten de praktijk meer dan gemiddeld op deze punten. Zit u boven deze score? Dan zit u boven het gemiddelde van de deelnemende NPA praktijken en wordt uw praktijk minder gewaardeerd. Het is dan het overwegen waard om meer aan preventie te gaan doen.

Team: delegatie en samenwerking

Dit onderdeel wordt besproken in drie tabellen, die weergeven hoe uw patiënten de samenwerking en taakdelegatie beoordelen:

- Delegatie van taken binnen de praktijk (Tabel 10)
- Waarneming en vakantiemelding (Tabel 11)
- Samenwerking met andere hulpverleners (Tabel 12)

Tabel 10

Patiënten oordeel over delegatie van taken, het percentage dat vindt dat:	% ja	Referentie waarde
De huisarts meer kan delegeren:	68,8 %	52%

Let op: in bovenstaande tabel is het meest optimale resultaat 0%. Hoe lager uw uitkomst, hoe beter dus. De referentie praktijken behaalden hier 52%. Is uw score lager? Dan waarderen uw patiënten de praktijk meer dan gemiddeld op deze punten. Zit u boven deze score? Dan zit u boven het gemiddelde van de deelnemende NPA praktijken en wordt uw praktijk minder gewaardeerd. U kunt dan overwegen meer taken te delegeren.

Delegeren

Patiënten vinden veelal dat de huisarts meer handelingen aan de praktijkmedewerker kan delegeren, blijkt uit onderzoek.

Tabel 11

Patiënten oordeel over samenwerking met collegae, percentage patiënten dat aangeeft dat:	% ja	Referentie waarde
De waarnemer op de hoogte is van hun medische problemen:	83,3 %	83%
De huisarts geïnformeerd is over behandeling door waarnemer:	90,9 %	93%
De vakanties van eigen huisarts goed waren aangegeven:	78,9 %	79%
Score (sommatie)	253,2 %	254%

De meest optimale score in tabel 11 is 300%. De referentie praktijken behaalden hier 254%. Zit uw uitkomst 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 254%? Dan waarderen uw patiënten de praktijk minder dan gemiddeld.

Tabel 12

Patiënten oordeel over samenwerking met collegae, percentage patiënten dat aangeeft dat:	% ja	Referentie waarde
De hulpverleners in de 1e lijn beter op de hoogte zouden kunnen zijn van elkaars behandeling:	61,5 %	62%

Let op: in bovenstaande tabel is het meest optimale resultaat 0%. Hoe lager uw uitkomst, hoe beter dus. De referentie praktijken behaalden hier 62%. Is uw score lager? Dan waarderen uw patiënten de praktijk meer dan gemiddeld op deze punten. Zit u boven deze score? Dan zit u boven het gemiddelde van de deelnemende NPA praktijken en wordt uw praktijk minder gewaardeerd. Het kan dan interessant zijn om meer aandacht te besteden aan de informatie uitwisseling in de 1e lijn.

HIS

Goede verslaglegging in het HIS wordt toenemend belangrijk door de diversiteit aan betrokken hulpverleners en de wisselende bezetting. De patiënt kan signaleren wanneer een hulpverlener niet goed op de hoogte is van zijn situatie.



Klachtregeling en inzage dossier

Elke patiënt heeft het recht zijn/haar eigen patiëntgegevens in te zien. Alleen werkaantekeningen (notities) van de arts mogen verwijderd worden. Wanneer de patiënt zich belemmerd voelt in het inzien van de eigen gegevens is dat een slechte zaak. Patiëntgegevens dienen tenminste 15 jaar bewaard te worden. De patiënt kan om vernietiging van zijn dossier vragen, maar u kunt weigeren wanneer de gegevens voor anderen (bijv. kinderen bij erfelijke ziektes) van belang zijn. Voor kopieën kunt u een vergoeding vragen.

Zichtbaarheid klachtenregeling

In de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) is opgenomen dat u patiënten erop wijst dat zij een klacht kunnen indienen (bijvoorbeeld in de praktijkfolder, op de praktijk-website of met een zichtbare klachtenbus).

Tabel 13

Patiënten oordeel over het klachtenmanagement en inzage eigen gegevens, percentage patiënten dat:	% ja	Referentie waarde
weet waar ze terecht kan met een klacht:	70,8 %	58%
aangeeft de mogelijkheid te hebben patiëntgegevens in te zien:	89,7 %	84%

Achtergrondkenmerken respondenten

Tabel 14

Kenmerken:	Waarde	Referentie waarde
Gemiddelde leeftijd van de respondent:	65,2	54,6 jaar
Percentage manlijke respondenten. n= totaal aantal respondenten:	40,0 %	37%
Percentage vrouwelijke respondenten. n= totaal aantal respondenten:	60,0 %	63%
Gemiddeld aantal bezoeken aan/van de huisarts in de afgelopen 12 maanden:	3,3	4.2 keer

Opmerkingen van uw patiënten

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

Tabel 15

Opmerkingen patiënten over de praktijk:
Het is een prettige praktijk en ik ben zeer tevreden.
Telefoniste is in de wachtruimte te horen , misschien een radio aanzetten in de wachtruimte. De wachtruimte doet erg steriel aan, misschien iets huiselijker/warmer maken. Het is er verders wel schoon.
Prima praktijk maar jammer dat je voor hechtingen verwijderen pas vanaf 9.00 uur terecht kunt, artsen en assistenten zijn fijne mensen
Geen klachten, we worden goed geholpen.
Ik voel me soms afgescheept door sommige assistentes aan de telefoon als ik bel om een afspraak te maken
Zet tevreden over de praktijk
Ik ben blij met ons huisartsteam, inclusief de assistentes.
Zeer tevreden over de praktijk van Bles en Poels op alle gebieden.
Zeer tevreden over de praktijk
Ik ben zeer tevreden met de zorg die door de huisartsenpraktijk Bles en Poels geleverd wordt en heb veel waardering voor de mensen die er werken.
Ben tevreden met deze huisartsen praktijk
Doordat er meerdere huisartsen in de praktijk werkzaam zijn, soms lastig dat je niet altijd dezelfde huisarts hebt en je je verhaal opnieuw moet doen.
Ik mis bij de vragen ook het gebruik van internet mbt huisartsenpraktijk. Geen specifieke opmerkingen verder.
De praktijk is oversgeschakeld van SHO naar Zekerweten. Op zich zou dat geen problemen moeten opleveren. Echter mijn bloed werd altijd standaard ook bekeken schildklier en PSA. Bij de afname van bloed bleek dat ik niet gecheckt werd op PSA. Moest dus toegevoegd worden. Bij de HA bleek dat ook niet geprikt was op schildklier. Dus opnieuw langs Zeker weten en weer een afspraak met HA over het resultaat. Volstrekt onduidelijk is waarom dit zo mis gaat. Omstichtig, voor zowel HA, patiënt en Zeker Weten. De kosten voor de zorg lopen uit de klauwen. Mede door dit door misstanden.
Zeer tevreden over mevr Bles zo veel geduld en luistert en empathisch



Zeer tevreden over de inzet en inlevingsvermogen van alle medewerkers. Het is een praktijk maar de aandacht is zonder meer top te noemen.
Ik ben zeer tevreden over de praktijk, goed bereikbaar, ziet er netjes en schoon uit en heel vriendelijke artsen en assistenten
Prima praktijk met betrokken artsen. Soms wel uitloop op afgesproken tijdstip maar arts neemt daarna wel de tijd voor mij. Niet het gevoel dat hij/zij tijd in moet halen.
Bij vragen over onderwerpen waar ik geen ervaring mee heb gehad heb ik nvt ingevuld. Ik kan hier geen oordeel op geven. Het zegt niets over de praktijk over het wel of niet bieden van bepaalde mogelijkheden. Het zegt alleen iets over dat ik er persoonlijk geen ervaring mee heb. Verder kan ik aangeven erg tevreden te zijn over deze praktijk en de medewerkers.
Uw vraag over vaste huisarts. Ik heb steeds een ander en geen idee of ik een vaste heb.l
Opvallend dat geen vragen zijn over contact via website . Systeem waar ik een dubbel gevoel bij heb. 1: gemak doordat dit niet tijdgebonden is..2: ongemak : voelt soms alsof je alles zelf bedenkt en alleen bevestiging vraagt.

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.