# Analyserapport van de patiënten vragenlijsten over de huisarts:

###  Cnossen

 Datum aanmaak rapport:03-09-2017

# Laatste ronde patiënten vragenlijsten huisarts

|  |
| --- |
|  Periode waarin ingevuld van:  **21-1-2017**  tot  **21-1-2017**   |

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

### Patiënten oordeel

 De Europep vragenlijst is het product van een internationaal project (van de EQUIP groep) en wordt inmiddels in 18 landen toegepast. Deze vragenlijst weerspiegelt de prioriteiten van patiënten en huisartsen, is gevalideerd en toepasbaar gebleken. Er blijkt niet zo veel variatie tussen landen te bestaan, maar wel tussen patiënten en huisartspraktijken. Hoewel patiënten over het algemeen positief oordelen over hun huisarts en huisartsenpraktijk, is er toch wel variatie.

 Als patiënten op een bepaalde vraag lager dan het gemiddelde score, kan de praktijk hier uit leren dat er iets veranderd moet worden, hoewel de vragenlijst geen pasklare oplossing daarvoor geeft.
 De referentie waarden zijn van maart 2017.
 Het is goed om het patiënten oordeel in samenhang met de rest van de accreditatie te zien. Zo zou een matige score op vragen die betrekking hebben op het geven van informatie bijvoorbeeld samen kunnen hangen met een praktijkfolder die niet voldoende informatie biedt. Ook zou het een prikkel kunnen zijn om met de praktijkondersteuner en assistentes om de tafel te gaan zitten om te kijken of zij bepaalde voorlichtingstaken over kunnen nemen.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Mate van tevredenheid van patiënten (op schaal van 0=slecht tot 100=uitstekend), in de afgelopen 12 maanden, betreffende: | Mate van tevredenheid | Referentie waarde |
| voor de patiënt het gevoel te geven dat u tijd voor hem/haar had tijdens het consult: |  84,8 (n=29)  | 88,6 |
| voor het belangstelling tonen voor zijn/haar persoonlijke situatie: |  85,0 (n=28)  | 87,1 |
| voor het ervoor zorgen dat hij/zij gemakkelijk over zijn/haar problemen kon vertellen: |  87,6 (n=29)  | 88,6 |
| voor het hem/haar betrekken bij beslissingen over de medische behandeling: |  85,2 (n=27)  | 87,3 |
| voor het naar hem/haar luisteren: |  86,2 (n=29)  | 90,4 |
| voor het vertrouwelijk houden van de aantekeningen en de gegevens over hem/haar: |  86,7 (n=24)  | 91,3 |
| voor het snel verlichten van de klachten: |  75,7 (n=28)  | 82,2 |
| voor het bieden van hulp zodat hij/zij zich goed genoeg voelde voor de normale dagelijkse bezigheden: |  88,0 (n=20)  | 84,6 |
| voor een zorgvuldige en degelijke aanpak: |  86,9 (n=26)  | 87,2 |
| voor het doen van lichamelijk onderzoek bij hem/haar: |  87,8 (n=23)  | 87,7 |
| voor het aanbieden van hulp bij het voorkomen van ziekten (bevolkingsonderzoek, inentingen): |  76,8 (n=19)  | 85,1 |
| voor het uitleg geven over wat de bedoeling is van onderzoeken en behandelingen: |  83,1 (n=26)  | 87,8 |
| voor het vertellen wat zij/hij wilde weten over zijn/haar klacht: |  86,4 (n=28)  | 88,1 |
| voor omgaan met emotionele problemen betreffende zijn/haar gezondheidstoestand: |  86,7 (n=21)  | 85,7 |
| voor het duidelijk maken waarom het belangrijk is om uw advies op te volgen: |  83,8 (n=21)  | 86,2 |
| voor het weten wat u heeft gedaan of de patiënt heeft verteld tijdens voorgaande bezoeken: |  81,5 (n=26)  | 85,7 |
| Gemiddelde score van de maximaal te halen 100: |  84,5  | 87,1 |

 n= het aantal patiënten dat deze vraag heeft beantwoord, m.u.v. het "n.v.t." antwoord.

### Voorlichting

 Hoe waardeert de patiënt uw bereidheid om informatie te verstrekken? Vindt de patiënt de informatie over de ziekte goed? Krijgt hij wel eens een folder mee? Krijgt hij wel eens uitleg aan de hand van een demonstratiemodel?
 Deze vragen dienen te worden gezien in samenhang met andere indicatoren, zoals de organisatie van het voorlichtingsmateriaal in de praktijk. (zie verder op deze pagina)
 Elk door de huisarts voorgeschreven geneesmiddel kent mogelijke bijwerkingen. Door de patiënt hiervan op de hoogte te stellen zal de patiënt deze beter begrijpen en wellicht ook accepteren. Of de bijwerkingen opwegen tegen de baten is dan aan de patiënt. Een keuze van de patiënt op basis van goede informatie verhoogt de therapietrouw.
 Mondelinge toelichting over het medicatiegebruik tijdens het consult verhoogt de therapietrouw. Patiënten weten soms niet voor welke indicatie ze een medicijn slikken. Naarmate het gebruik complexer is en ze moeilijk is in te passen in het dagelijks leven van de patiënt zal de therapietrouw geringer zijn/ afnemen.

### Voorlichting: frequentie van uitdelen van voorlichtingsfolders

 Het aantal folders dat u per week meegeeft of waar u naar verwijst (thuisarts.nl) is een maat voor het belang dat u hecht aan ondersteuning van uw voorlichting met schriftelijke informatie.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Terugkijkend op de afgelopen 12 maanden, gaf de patiënt u als huisarts de waardering: | % ja | Referentie waarde |
| vindt dat de informatie over de ziekte goed is: |  90,0 (n=20)  | 92,6% |
| wel eens een folder meekrijgt op het spreekuur: |  36,4 (n=22)  | 41,0% |
| wel eens uitleg krijgt tijdens het consult m.b.v. een demo: |  63,2 (n=19)  | 48,1% |
| uitleg krijgt over mogelijke bijwerkingen van medicatie: |  85,2 (n=27)  | 84,8% |
| uitleg krijgt over reden van elke medicatie: |  88,5 (n=26)  | 95,8% |
| voorlichting over medicatiegebruik krijgt tijdens het consult: |  96,3 (n=27)  | 94,0% |
| Score (sommatie): |  459,5 %  | 456,3% |

 n= het aantal patiënten dat bij deze vraag "ja" of "nee" heeft geantwoord.

### Wachttijd

 Lang wachten (of de beleving van de patiënt hiervan) vindt de patiënt zeer hinderlijk en levert ergernissen op in de wachtkamer én tijdens het consult.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Wachttijd | Uw spreekkamer | Referentie waarde |
| Wachttijd voor het consult: |  11,5 (n=23)  | 10.9 ± 6.9 min. |

### Spreekuurorganisatie

 Wanneer patiënten behoefte hebben aan meer spreekuurtijd kan het zijn dat men niet op de hoogte is van de eventuele mogelijkheid een langer consult aan te vragen. De praktijkfolder kan hierbij van nut zijn in de voorlichting.
 Uit analyse blijkt dat veel andere hulpverleners (telefonisch) mogen inbreken in het consult. Patiënten ervaren dit als zeer hinderlijk. Analyseer zo nodig samen met uw assistente wat hierin verbeterd kan worden.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Spreekuurorganisatie, percentage patiënten dat: | % ja | Referentie waarde |
| behoefte heeft aan meer consulttijd: |  4,3 (n=23)  | 17,3% |
| de huisarts tijdens het consult door de telefoon wordt gestoord: |  3,7 (n=27)  | 12,4% |
| Score (sommatie): |  8,1 %  | 29,7% |

De vragen zijn negatief gesteld, het meest optimale resultaat zou 0% zijn. De referentie huisartsen scoorden hier 29,7%. Zit u boven deze score dan zit u boven het gemiddelde van de deelnemende NPA huisartsen en doet u het minder goed, zit u er onder dan doet u het beter op deze punten.

### Samenwerking met de 2e lijn

 Het komt nogal eens voor dat de huisarts van de patiënt moet horen wat er zoal gebeurd is tijdens een opname in de 2e lijn. Een lagere score kan misschien een aanzet zijn tot verbetering van de communicatie met de 2e lijn.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Samenwerking met de 2e lijn, percentage patiënten dat: | % ja | Referentie waarde |
| vindt dat u juist en op tijd geïnformeerd bent over onderzoek en behandeling door de specialist: |  89,5 (n=19)  | 88,6% |
| vindt dat u contact met hen hield tijdens zijn/haar verblijf in het ziekenhuis: |  50,0 (n=6)  | 38,2% |
| Score (sommatie): |  139,5 %  | 126,8% |

### Verslaglegging

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Medische verslaglegging, percentage patiënten dat: | % ja | Referentie waarde |
| De huisarts op de hoogte is van hun medische achtergrond: |  100,0 (n=26)  | 95,5% |

### Achtergrondkenmerken respondenten

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Kenmerken: | Waarde | Referentie waarde |
| Gemiddelde leeftijd van de respondent: |  47,6 (n=29)  | 52,0 jaar |
| Percentage manlijke respondenten. n= totaal aantal respondenten: |  44,8 (n=29)  | 35,2% |
| Percentage vrouwelijke respondenten. n= totaal aantal respondenten: |  55,2 (n=29)  | 64,8% |
| Gemiddeld aantal bezoeken aan/van de huisarts in de afgelopen 12 maanden: |  3,5 keer  | 4,2 keer |
| Percentage patiënten dat vindt dat zij een ernstige aandoening heeft die langer dan 3 maanden duurt: |  22,2 % (n=27)  | 24,1% |

|  |
| --- |
| Opmerkingen patiënten over de huisarts: |
|  Een vorige huisarts vroeg altijd even kort hoe het met de klachten van het vorige bezoek ging, dit heb ik als prettig en betrokken ervaren en zou een tip kunnen zijn. Verder vind ik dokter Crossen prettig als huisarts. /  Wij zijn eigenlijk nooit voor ernstige problemen gekomen bij de huisarts. /  Goede huisarts. /  Uitermate vriendelijk in de patiënt geïteresseerd. /  Ik ben vooral op consult geweest voor kwalen bij de kinderen en ben altijd erg tevreden geweest. Hartelijk dank daarvoor! /  Fantastische arts, goede praktijk. Hier ga je voor je plezier naar toe. /  23 klachten zijn chronisch. /  Wij zijn heel tevreden met dokter Geertsen. /  Word prima geholpen. /  Mocht het nog niet duidelijk zijn: ik ben zeer tevreden over mijn huisarts. Het feit dat zij zelf kritisch is en niet pretendeert alles te weten vind ik een verademing! /   |

# Vorige ronde patiënten vragenlijsten huisarts

|  |
| --- |
|  Periode waarin ingevuld van:  **31-10-2013**  tot  **10-4-2014**   |

|  |  |
| --- | --- |
| Aantal patiënten lijsten dat bij de analyse betrokken is: |  34  |

### Patiënten oordeel

 De Europep vragenlijst is het product van een internationaal project (van de EQUIP groep) en wordt inmiddels in 18 landen toegepast. Deze vragenlijst weerspiegelt de prioriteiten van patiënten en huisartsen, is gevalideerd en toepasbaar gebleken. Er blijkt niet zo veel variatie tussen landen te bestaan, maar wel tussen patiënten en huisartspraktijken. Hoewel patiënten over het algemeen positief oordelen over hun huisarts en huisartsenpraktijk, is er toch wel variatie.

 Als patiënten op een bepaalde vraag lager dan het gemiddelde score, kan de praktijk hier uit leren dat er iets veranderd moet worden, hoewel de vragenlijst geen pasklare oplossing daarvoor geeft.
 De referentie waarden zijn van maart 2017.
 Het is goed om het patiënten oordeel in samenhang met de rest van de accreditatie te zien. Zo zou een matige score op vragen die betrekking hebben op het geven van informatie bijvoorbeeld samen kunnen hangen met een praktijkfolder die niet voldoende informatie biedt. Ook zou het een prikkel kunnen zijn om met de praktijkondersteuner en assistentes om de tafel te gaan zitten om te kijken of zij bepaalde voorlichtingstaken over kunnen nemen.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Mate van tevredenheid van patiënten (op schaal van 0=slecht tot 100=uitstekend), in de afgelopen 12 maanden, betreffende: | Mate van tevredenheid | Referentie waarde |
| voor de patiënt het gevoel te geven dat u tijd voor hem/haar had tijdens het consult: |  81,3 (n=30)  | 88,6 |
| voor het belangstelling tonen voor zijn/haar persoonlijke situatie: |  77,9 (n=28)  | 87,1 |
| voor het ervoor zorgen dat hij/zij gemakkelijk over zijn/haar problemen kon vertellen: |  81,3 (n=30)  | 88,6 |
| voor het hem/haar betrekken bij beslissingen over de medische behandeling: |  78,5 (n=27)  | 87,3 |
| voor het naar hem/haar luisteren: |  85,5 (n=29)  | 90,4 |
| voor het vertrouwelijk houden van de aantekeningen en de gegevens over hem/haar: |  85,4 (n=26)  | 91,3 |
| voor het snel verlichten van de klachten: |  73,8 (n=29)  | 82,2 |
| voor het bieden van hulp zodat hij/zij zich goed genoeg voelde voor de normale dagelijkse bezigheden: |  78,3 (n=23)  | 84,6 |
| voor een zorgvuldige en degelijke aanpak: |  80,0 (n=29)  | 87,2 |
| voor het doen van lichamelijk onderzoek bij hem/haar: |  75,0 (n=24)  | 87,7 |
| voor het aanbieden van hulp bij het voorkomen van ziekten (bevolkingsonderzoek, inentingen): |  71,8 (n=22)  | 85,1 |
| voor het uitleg geven over wat de bedoeling is van onderzoeken en behandelingen: |  77,0 (n=27)  | 87,8 |
| voor het vertellen wat zij/hij wilde weten over zijn/haar klacht: |  82,1 (n=29)  | 88,1 |
| voor omgaan met emotionele problemen betreffende zijn/haar gezondheidstoestand: |  70,5 (n=19)  | 85,7 |
| voor het duidelijk maken waarom het belangrijk is om uw advies op te volgen: |  80,0 (n=25)  | 86,2 |
| voor het weten wat u heeft gedaan of de patiënt heeft verteld tijdens voorgaande bezoeken: |  76,5 (n=23)  | 85,7 |
| Gemiddelde score van de maximaal te halen 100: |  78,4  | 87,1 |

 n= het aantal patiënten dat deze vraag heeft beantwoord, m.u.v. het "n.v.t." antwoord.

### Voorlichting

 Hoe waardeert de patiënt uw bereidheid om informatie te verstrekken? Vindt de patiënt de informatie over de ziekte goed? Krijgt hij wel eens een folder mee? Krijgt hij wel eens uitleg aan de hand van een demonstratiemodel?
 Deze vragen dienen te worden gezien in samenhang met andere indicatoren, zoals de organisatie van het voorlichtingsmateriaal in de praktijk. (zie verder op deze pagina)
 Elk door de huisarts voorgeschreven geneesmiddel kent mogelijke bijwerkingen. Door de patiënt hiervan op de hoogte te stellen zal de patiënt deze beter begrijpen en wellicht ook accepteren. Of de bijwerkingen opwegen tegen de baten is dan aan de patiënt. Een keuze van de patiënt op basis van goede informatie verhoogt de therapietrouw.
 Mondelinge toelichting over het medicatiegebruik tijdens het consult verhoogt de therapietrouw. Patiënten weten soms niet voor welke indicatie ze een medicijn slikken. Naarmate het gebruik complexer is en ze moeilijk is in te passen in het dagelijks leven van de patiënt zal de therapietrouw geringer zijn/ afnemen.

### Voorlichting: frequentie van uitdelen van voorlichtingsfolders

 Het aantal folders dat u per week meegeeft of waar u naar verwijst (thuisarts.nl) is een maat voor het belang dat u hecht aan ondersteuning van uw voorlichting met schriftelijke informatie.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Terugkijkend op de afgelopen 12 maanden, gaf de patiënt u als huisarts de waardering: | % ja | Referentie waarde |
| vindt dat de informatie over de ziekte goed is: |  100,0 (n=22)  | 92,6% |
| wel eens een folder meekrijgt op het spreekuur: |  33,3 (n=18)  | 41,0% |
| wel eens uitleg krijgt tijdens het consult m.b.v. een demo: |  53,3 (n=15)  | 48,1% |
| uitleg krijgt over mogelijke bijwerkingen van medicatie: |  66,7 (n=21)  | 84,8% |
| uitleg krijgt over reden van elke medicatie: |  96,4 (n=28)  | 95,8% |
| voorlichting over medicatiegebruik krijgt tijdens het consult: |  88,5 (n=26)  | 94,0% |
| Score (sommatie): |  438,2 %  | 456,3% |

 n= het aantal patiënten dat bij deze vraag "ja" of "nee" heeft geantwoord.

### Wachttijd

 Lang wachten (of de beleving van de patiënt hiervan) vindt de patiënt zeer hinderlijk en levert ergernissen op in de wachtkamer én tijdens het consult.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Wachttijd | Uw spreekkamer | Referentie waarde |
| Wachttijd voor het consult: |  8,5 (n=31)  | 10.9 ± 6.9 min. |

### Spreekuurorganisatie

 Wanneer patiënten behoefte hebben aan meer spreekuurtijd kan het zijn dat men niet op de hoogte is van de eventuele mogelijkheid een langer consult aan te vragen. De praktijkfolder kan hierbij van nut zijn in de voorlichting.
 Uit analyse blijkt dat veel andere hulpverleners (telefonisch) mogen inbreken in het consult. Patiënten ervaren dit als zeer hinderlijk. Analyseer zo nodig samen met uw assistente wat hierin verbeterd kan worden.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Spreekuurorganisatie, percentage patiënten dat: | % ja | Referentie waarde |
| behoefte heeft aan meer consulttijd: |  12,0 (n=25)  | 17,3% |
| de huisarts tijdens het consult door de telefoon wordt gestoord: |  19,4 (n=31)  | 12,4% |
| Score (sommatie): |  31,4 %  | 29,7% |

De vragen zijn negatief gesteld, het meest optimale resultaat zou 0% zijn. De referentie huisartsen scoorden hier 29,7%. Zit u boven deze score dan zit u boven het gemiddelde van de deelnemende NPA huisartsen en doet u het minder goed, zit u er onder dan doet u het beter op deze punten.

### Samenwerking met de 2e lijn

 Het komt nogal eens voor dat de huisarts van de patiënt moet horen wat er zoal gebeurd is tijdens een opname in de 2e lijn. Een lagere score kan misschien een aanzet zijn tot verbetering van de communicatie met de 2e lijn.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Samenwerking met de 2e lijn, percentage patiënten dat: | % ja | Referentie waarde |
| vindt dat u juist en op tijd geïnformeerd bent over onderzoek en behandeling door de specialist: |  83,3 (n=18)  | 88,6% |
| vindt dat u contact met hen hield tijdens zijn/haar verblijf in het ziekenhuis: |  50,0 (n=2)  | 38,2% |
| Score (sommatie): |  133,3 %  | 126,8% |

### Verslaglegging

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Medische verslaglegging, percentage patiënten dat: | % ja | Referentie waarde |
| De huisarts op de hoogte is van hun medische achtergrond: |  100,0 (n=26)  | 95,5% |

### Achtergrondkenmerken respondenten

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Kenmerken: | Waarde | Referentie waarde |
| Gemiddelde leeftijd van de respondent: |  45,5 (n=34)  | 52,0 jaar |
| Percentage manlijke respondenten. n= totaal aantal respondenten: |  29,4 (n=34)  | 35,2% |
| Percentage vrouwelijke respondenten. n= totaal aantal respondenten: |  70,6 (n=34)  | 64,8% |
| Gemiddeld aantal bezoeken aan/van de huisarts in de afgelopen 12 maanden: |  3,4 keer  | 4,2 keer |
| Percentage patiënten dat vindt dat zij een ernstige aandoening heeft die langer dan 3 maanden duurt: |  23,5 % (n=34)  | 24,1% |

|  |
| --- |
| Opmerkingen patiënten over de huisarts: |
|  (Ik kom niet vaak naar de huisarts)  Heb tot nu toe alleen pilletjes voor hoge bloeddruk, al jaren. Verder (tot nu toe) geen lichamelijke klachten. Tien jaar geleden een nieuwe heup, ook voorbeeldig verlopen. /  Vriendelijk, tijd nemend, mijn ervaring m.b.t. kinderen. /  Er zijn heer meerdere artsen, als deze enquête totaal anoniem is, hoe weet u dan over welke arts ik feedback heb gegeven? /  De hulp bij ernstig chronische pijn schiet al jaren tekort, ik heb medicijnen en daar moet je het mee doen. Ik maak mij nu ernstige zorgen over de bijwerkingen van medicijnen die ik al jaren slik. /  Het bezoek aan de huisarts met de kinderen, meegenomen in beantwoording. /  Een arts (Cnossen) die je zeer serieus neemt, luistert goed voor er een advies volgt. Kan hier met veel vertrouwen met mijn lichamelijke en emotionele klachten terecht. /  deze huisartsen heb ik pas een keer gezien. /   |