



Ervaringen met de zorg van de huisarts

Rapportage voor:

Huisartsenpraktijk de Pelikaan

te

Zelhem

december 2015

ARGO BV

www.argo-rug.nl

INHOUDSOPGAVE

HOOFDSTUK 1. INLEIDING	5
1.1 Ervaringen met de zorg van de huisarts	5
1.2 Het onderzoek	5
1.3 Opbouw rapport	5
HOOFDSTUK 2. UITVOERING VAN HET ONDERZOEK	7
2.1 Vragenlijst.....	7
2.2. Meting	7
2.3 Rapportage.....	7
2.4 Respondenten	7
2.5 Leeswijzer	8
HOOFDSTUK 3. TOTAALoordeel	11
HOOFDSTUK 4. ERVARINGEN MET DE HUISARTSENZORG	13
4.1 Inleiding.....	13
4.2 Bereikbaarheid en toegankelijkheid	14
4.3 Accommodatie	15
4.4 Contact met de praktijk en de assistente	16
4.5 Bejegening door de huisarts	17
4.6 Informatievoorziening en communicatie	18
4.7 Samenwerking met de patiënt	19
4.8 Deskundigheid van de huisarts.....	20
HOOFDSTUK 5. ERVARINGEN MET DE APOTHEEK IN DE HUISARTSPRAKTIJK.....	21
BIJLAGE 1. VERBETERSUGGESTIES VAN PATIËNTEN.....	23
BIJLAGE 2. DE VRAGENLIJST	25

HOOFDSTUK 1. INLEIDING

1.1 Ervaringen met de zorg van de huisarts

Deze rapportage bevat de uitkomsten van een meting van de ervaringen van patiënten van Huisartsenpraktijk de Pelikaan met de zorg van de huisarts. De meting geeft inzicht in de wijze waarop patiënten de kwaliteit van de dienstverlening in de praktijk beoordelen.

1.2 Het onderzoek

Alle patiënten van 16 jaar en ouder werden voor het onderzoek uitgenodigd. Bij patiënten jonger dan 12 jaar werd de ouder/verzorger gevraagd de vragenlijst in te vullen.

1.3 Opbouw rapport

In hoofdstuk 2 wordt de uitvoering van het onderzoek in Huisartsenpraktijk de Pelikaan beschreven. Vanaf hoofdstuk 3 worden de uitkomsten gepresenteerd.

HOOFDSTUK 2. UITVOERING VAN HET ONDERZOEK

2.1 Vragenlijst

Voor het uitvoeren van het patiëntervaringsonderzoek in de huisartspraktijk is de vragenlijst Huisarts gebruikt:

- o Met de vragenlijst Huisarts worden de ervaringen van patiënten gemeten met de huisartsenzorg.

De meeste vragen hadden de CQI-categorieën als antwoordmogelijkheden (nooit – soms – meestal – altijd). Deelname was anoniem: uitkomsten zijn niet te herleiden op individuele patiënten. Daarnaast wordt de anonimiteit van medewerkers uit de huisartspraktijk nagestreefd. Dit is in de praktijk echter niet altijd haalbaar: bijvoorbeeld wanneer er maar één huisarts of één praktijkondersteuner in de praktijk werkt.

2.2. Meting

Schriftelijke vragenlijst

Er werden 200 schriftelijke vragenlijsten uitgedeeld in de praktijk. De vragenlijst kon zonder postzegel worden teruggestuurd aan onderzoeksbureau ARGO. De data-invoer vond bij ARGO plaats.

2.3 Rapportage

Na de meting werden de gegevens geanalyseerd met SPSS en is een rapportage gemaakt. De thema's uit de vragenlijst vormen de kapstok voor het presenteren van de uitkomsten. Zie verder de leeswijzer bij de grafieken.

2.4 Respondenten

In tabel 2.1 is de respons weergegeven.

Tabel 2.1: respons

aantal verzonden	200
aantal retour	77
respons	38,5

In tabel 2.2 zijn enkele achtergrondgegevens van de patiënten samengevat: geslacht (% vrouwen), leeftijd (% patiënten 65 jaar en ouder) en het opleidingsniveau (% geen of lager onderwijs).

Tabel 2.2: Achtergrondkenmerken patiënten

% vrouw	65,7
% jonger dan 45	19,4
% 65 en ouder	40,3
% geen of lager onderwijs	34,3

2.5 Leeswijzer

Vanaf hoofdstuk 3 worden de resultaten gepresenteerd. De uitkomsten van het onderzoek worden zoveel mogelijk in overzichtelijke grafieken naar thema's weergegeven. De verschillende onderdelen van de vragenlijst worden in afzonderlijke hoofdstukken gepresenteerd:

- hoofdstuk 3: totaaloordeel over de huisartspraktijk
- hoofdstuk 4: ervaringen met de huisartsenzorg
- hoofdstuk 5: ervaringen met de apotheek in de huisartspraktijk

Uitkomsten per vraag in staafdiagrammen – a-grafieken

De uitkomsten op de vragen per thema worden in horizontale staafdiagrammen weergegeven. Op de meeste vragen kan worden geantwoord met: altijd – meestal – soms – nooit (als geldige antwoordmogelijkheden). Op andere vragen met: ja –nee. De hele staaf is 100%. Aangegeven wordt het percentage mensen dat de vraag met 'altijd' (of 'ja' of 'geen probleem') heeft beantwoord (groen), het percentage mensen dat vraag met 'meestal' heeft beantwoord (wit) en het percentage mensen dat de vraag met 'soms' of 'nooit' (of 'nee' of 'groot probleem') heeft beantwoord (paars). Op die manier is per thema in één oogopslag te zien welke vragen positief scoren (veel groen) en welke vragen minder positief (veel paars). Uitzondering hierop vormen de vragen met een '!'. Dit zijn negatief geformuleerde items. Links van de staaf is de vraag opgenomen, en het aantal mensen dat een geldig antwoord heeft gegeven op de vraag (n=).

Benchmark met lijngrafiek - b-grafieken

De lijngrafieken bevatten een benchmark. Per item is het % 'altijd', 'ja, helemaal' of 'ja' weergegeven van uw eigen praktijk (donkerblauwe lijn). Tevens is opgenomen: een vergelijking met gemiddelde % 'altijd', 'ja, helemaal' of 'ja' (oranje lijn) en het 25% (rode lijn) en 75% kwartiel (groene lijn). Indien de waarde van uw praktijk onder de rode lijn ligt, zou uw praktijk behoren tot de 25% laagst scorende praktijken uit de referentiegroep. Indien uw score boven de groene lijn ligt, zou uw praktijk tot de 25% hoogst scorende praktijken uit de referentiegroep. De gegevens uit deze benchmark zijn gebaseerd op een referentiebestand met huisartspraktijken die in 2014 onderzoek hebben uitgevoerd.

Afwijkende formuleringen

Om efficiencyredenen zijn op enkele plaatsen items met een afwijkende antwoordcategorie in de grafieken opgenomen. Dit is aangegeven met een '#'. Negatief geformuleerde items zijn met '!' aangegeven.

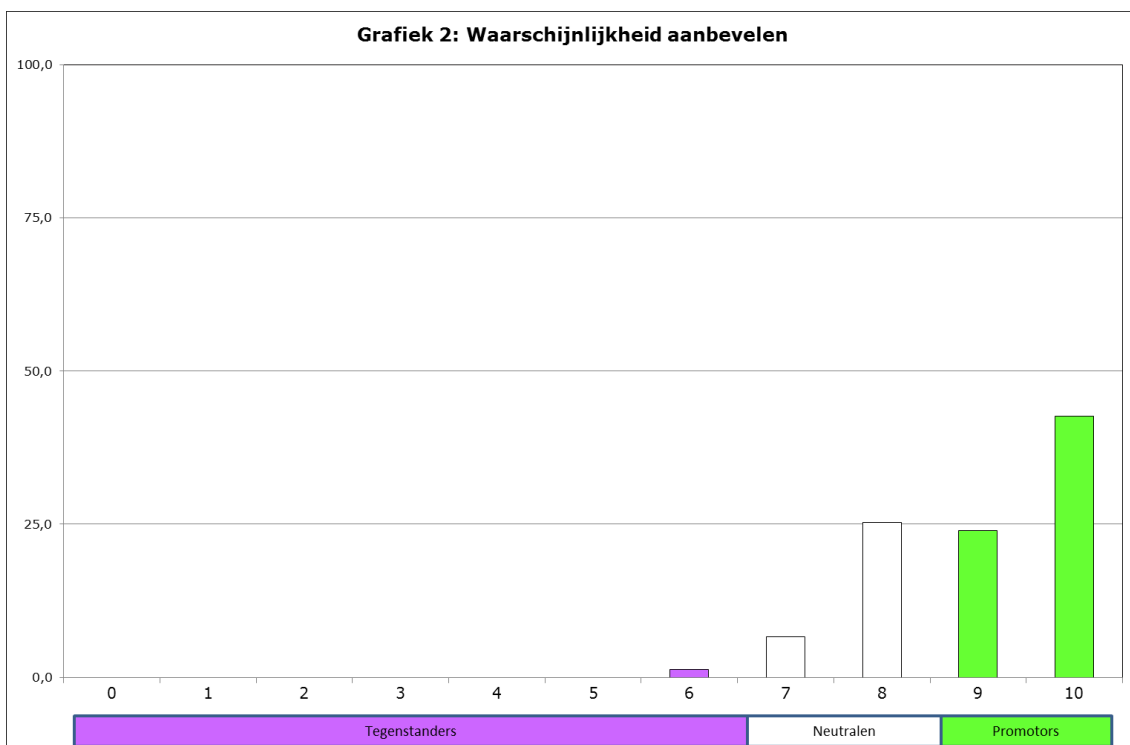
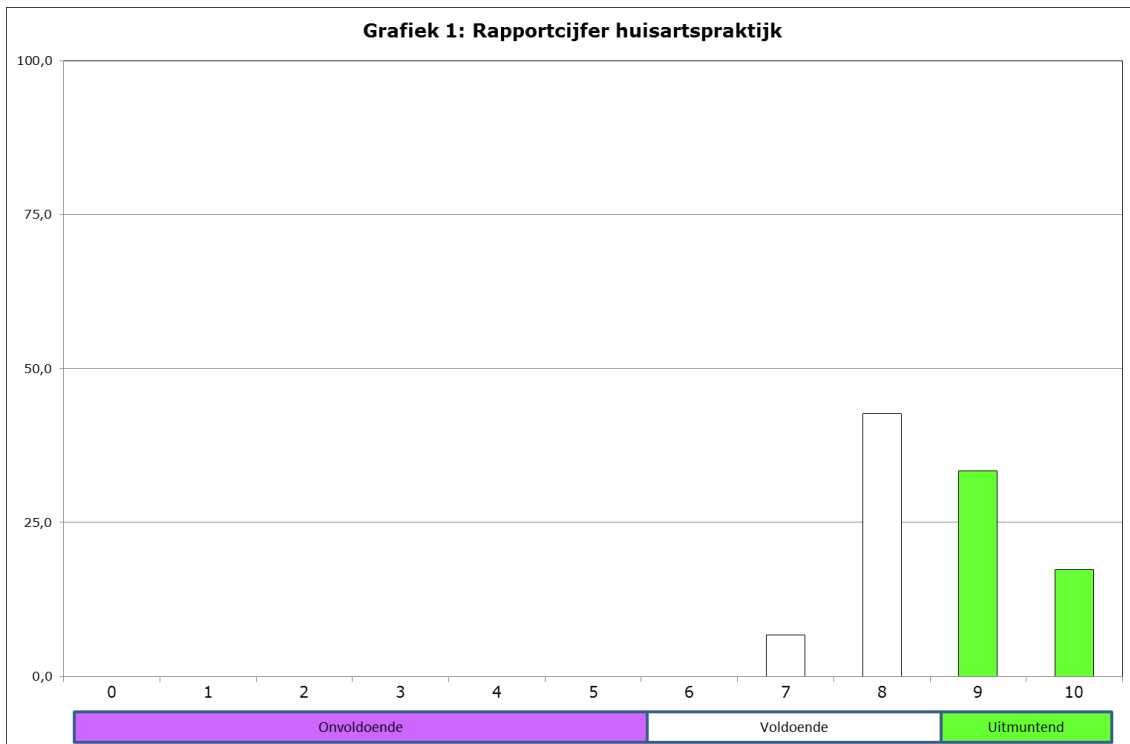
HOOFDSTUK 3. TOTAALoordeel

Voordat wordt ingegaan op de verschillende thema's in de vragenlijst, wordt het totale oordeel van de patiënt over de apotheekhoudende huisartspraktijk gepresenteerd. In tabel 3.1 en grafieken 3.1 en 3.2 wordt het overall oordeel weergegeven. Het overall oordeel bestaat uit een rapportcijfer en de waarschijnlijkheid waarmee cliënten de apotheekhoudende huisartspraktijk zouden aanbevelen bij bekenden. De aanbevelingsscore is uitgedrukt in een cijfer op een schaal van 0 tot 10. Iedereen die een 9 of 10 invult heet een "promotor", degene die een 7 of 8 invult is "neutraal" en de respondenten die een 6 of lager invullen worden een "tegenstander" genoemd. De Net Promotor Score (NPS) is berekend door het percentage tegenstanders van het percentage promotors af te trekken. De NPS heeft een range van -100 tot 100. Een hogere NPS betekent dat er meer cliënten zijn die uw huisartspraktijk zouden aanbevelen.

In de tabel staat het gemiddelde rapportcijfer en de Net promotor Score voor uw apotheekhoudende huisartspraktijk en de referentiegroep. De grafieken bevatten de verdeling over de verschillende cijfers.

Tabel 3.1: Rapportcijfer en Net Promotor Score

	2015	25%	gem.	75%
rapportcijfer	8,6	8,4	8,6	8,8
NPS	65,3	38,3	47,0	57,7



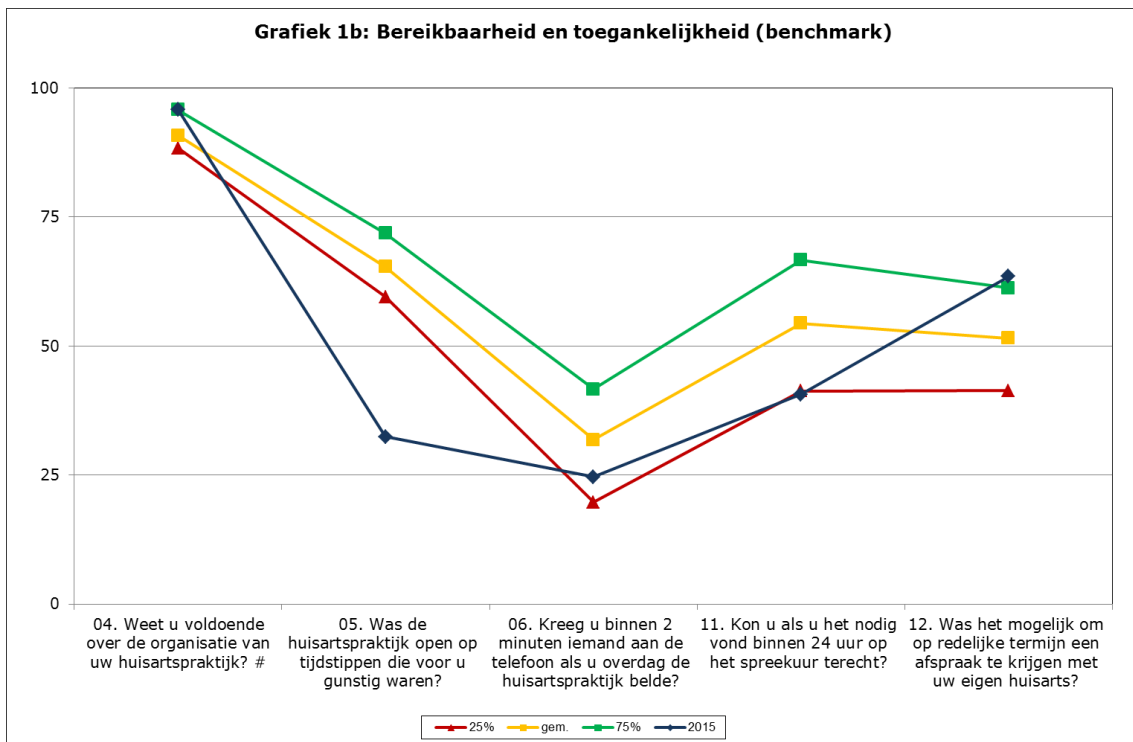
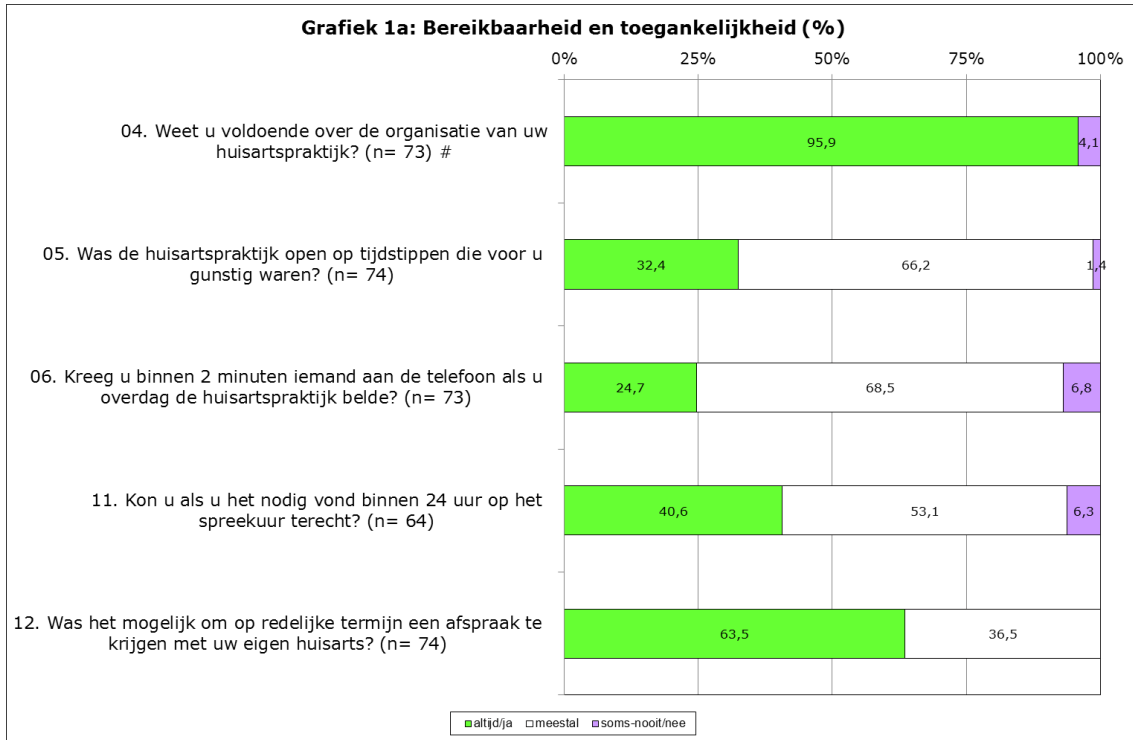
HOOFDSTUK 4. ERVARINGEN MET DE HUISARTSENZORG

4.1 Inleiding

In dit hoofdstuk komen de ervaringen van patiënten met de huisartsenzorg aan de orde. Op basis van de verschillende thema's in de vragenlijst volgen nu de resultaten van het onderzoek. Achtereenvolgens wordt ingegaan op bereikbaarheid, toegankelijkheid, contact met de assistente, accommodatie, bejegening door de huisarts, informatie/communicatie en deskundigheid. In bijlage 1 zijn verbeter suggesties opgenomen, die door de patiënten in de vragenlijst naar voren zijn gebracht.

4.2 Bereikbaarheid en toegankelijkheid

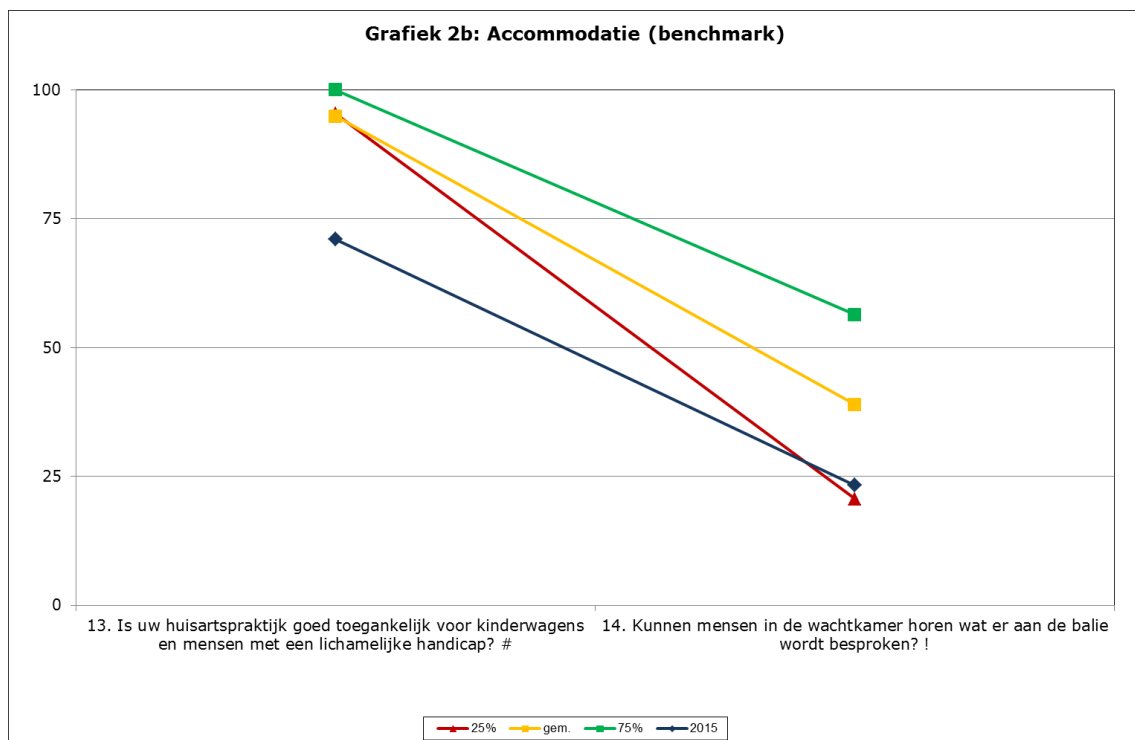
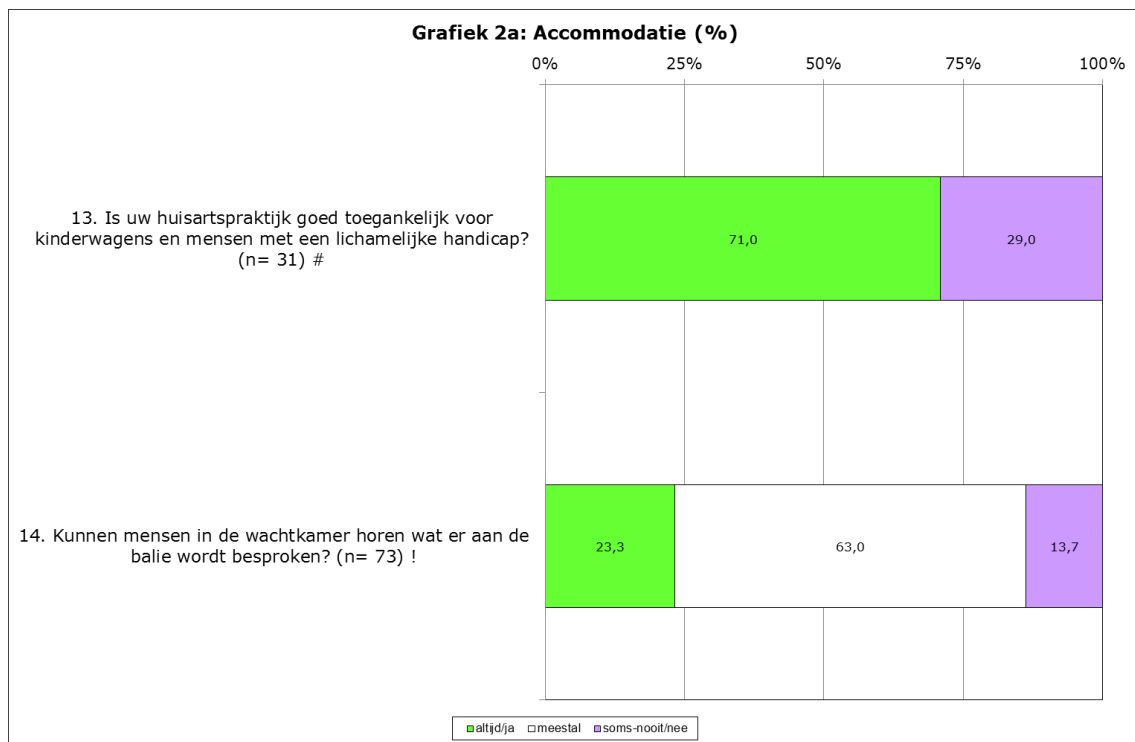
De antwoorden op de vragen met betrekking tot de bereikbaarheid en de toegankelijkheid van de huisartspraktijk staan in grafiek 4.1. Ervaart de patiënt bijvoorbeeld dat hij/zij - indien nodig - snel bij de praktijk terecht kan?



(#) = Item met afwijkende antwoordmogelijkheden

4.3 Accommodatie

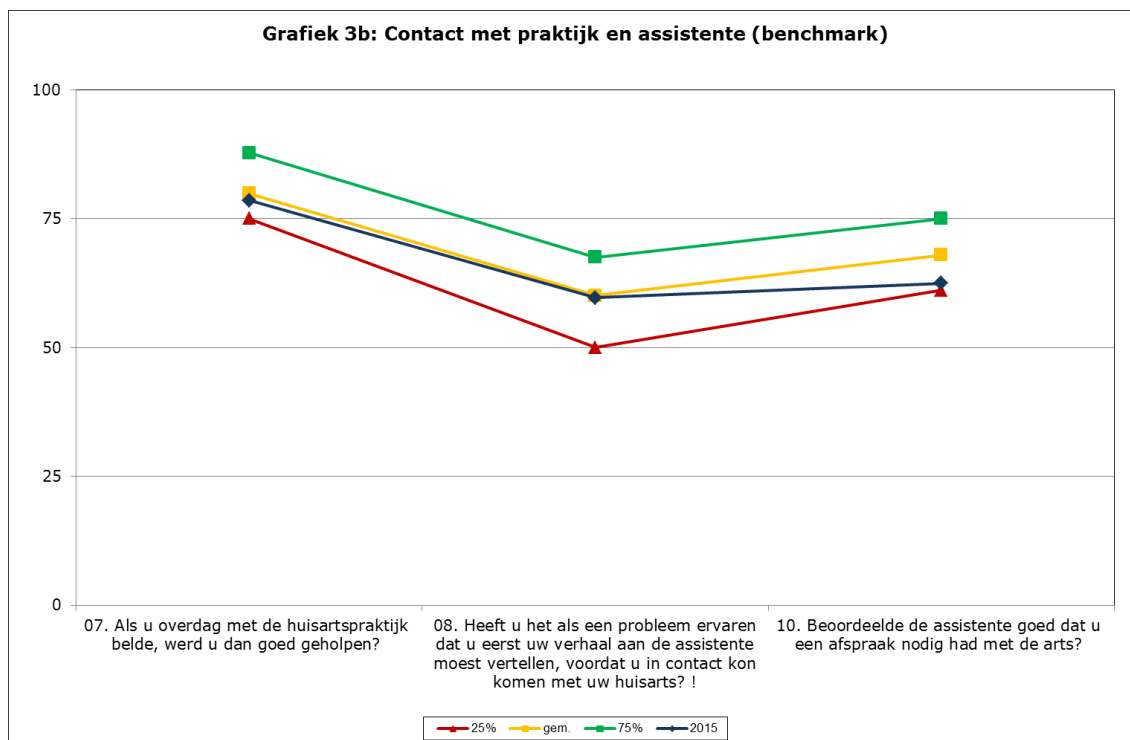
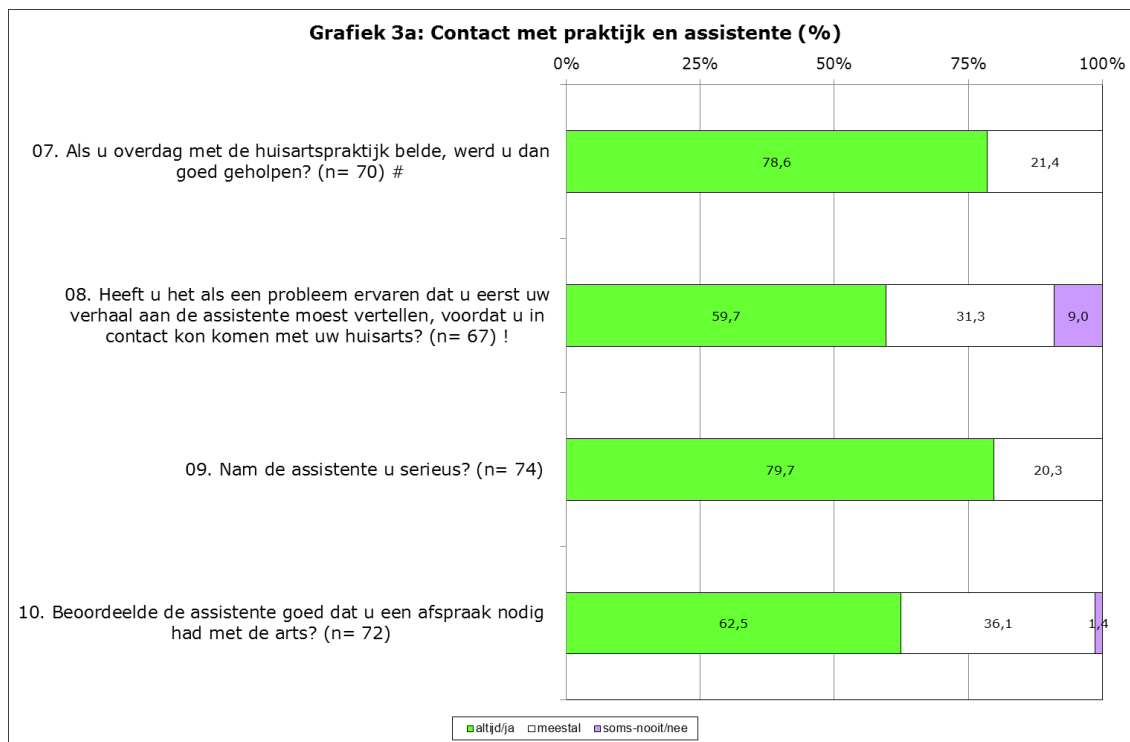
De antwoorden op de vragen met betrekking tot de accommodatie van de praktijk staan in grafiek 4.2.



(#) = Item met afwijkende antwoordmogelijkheden (!) = Negatief geformuleerd item

4.4 Contact met de praktijk en de assistente

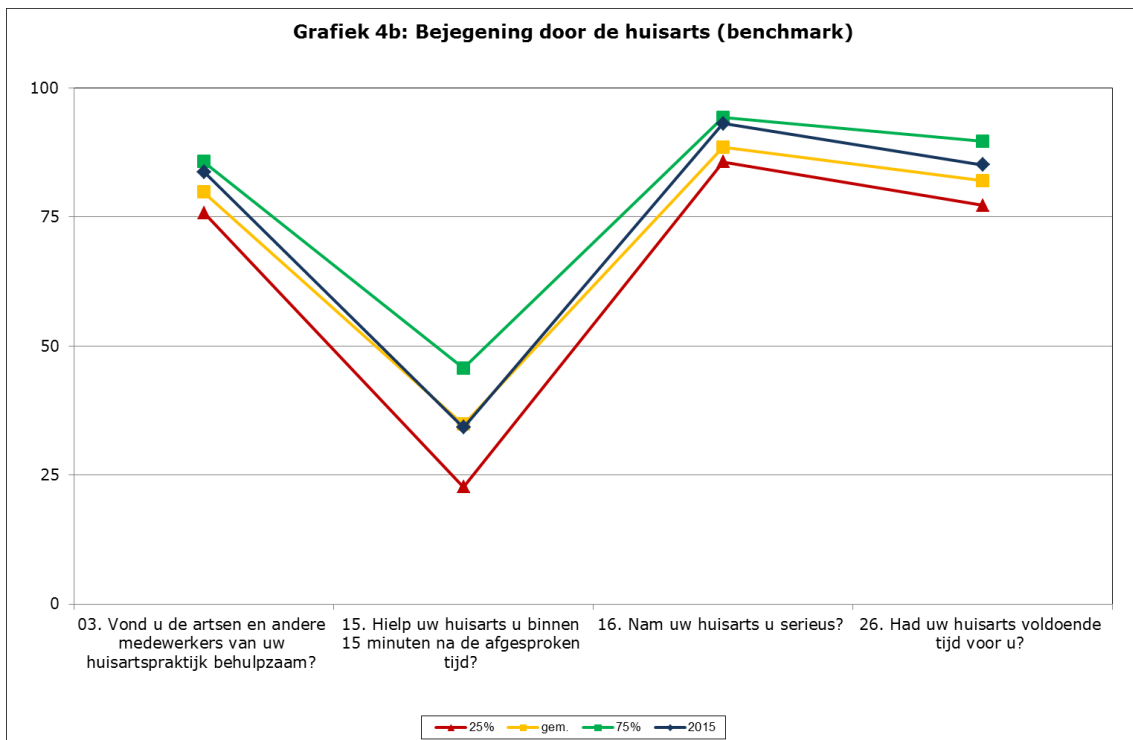
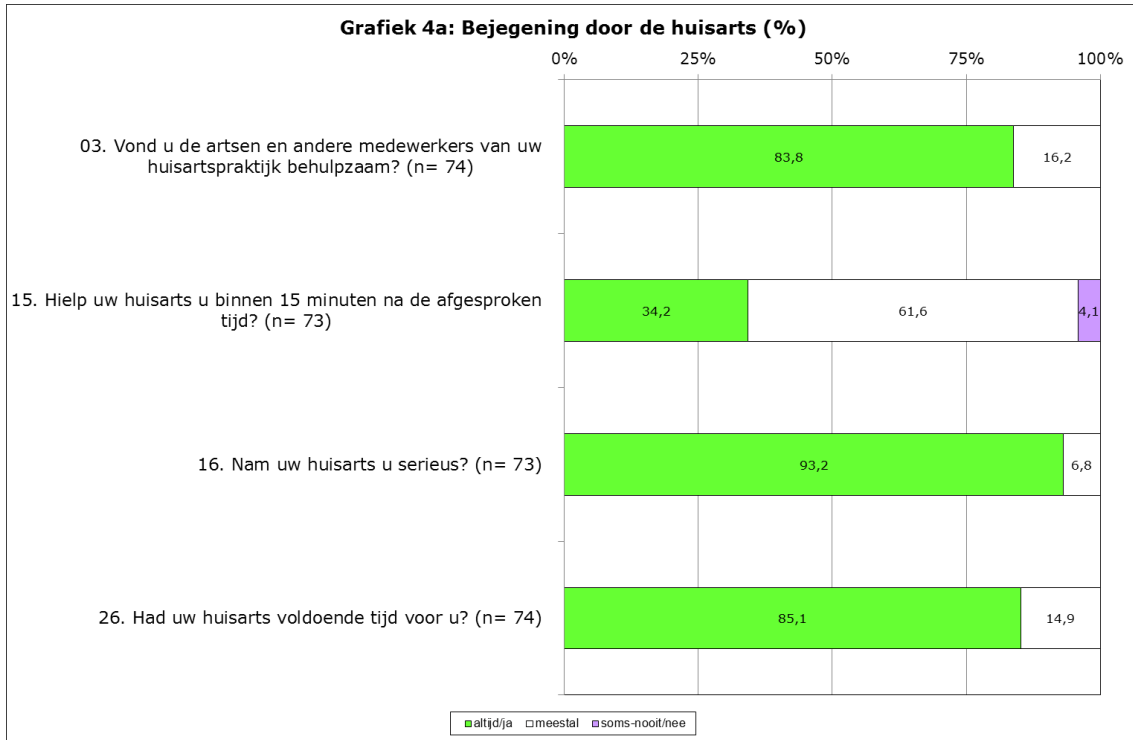
Hoe beoordelen de patiënten het contact met de praktijk en de assistente(s) van de praktijk? In grafiek 4.3 zijn aspecten van het contact weergegeven.



(#) = Item met afwijkende antwoordmogelijkheden (!) = Negatief geformuleerd item

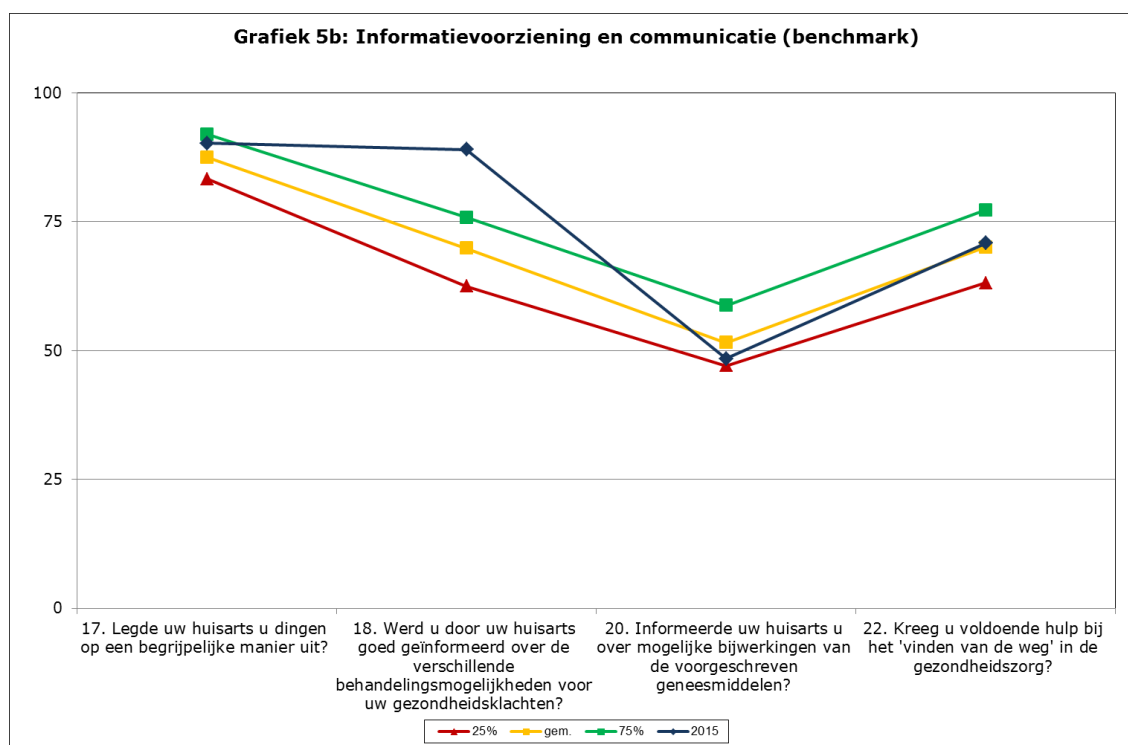
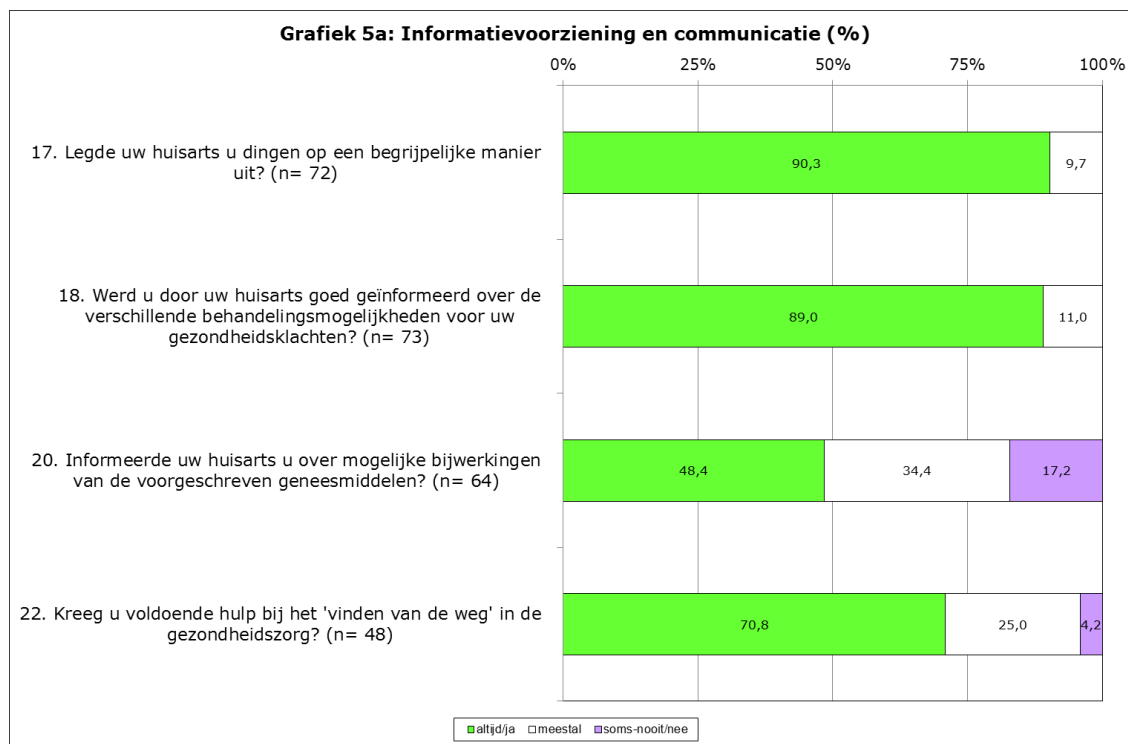
4.5 Bejegening door de huisarts

In grafiek 4.4 zien we hoe patiënten over verschillende aspecten van bejegening door de huisarts(en) van de praktijk oordelen. Ervaren patiënten dat de huisarts voldoende tijd heeft?



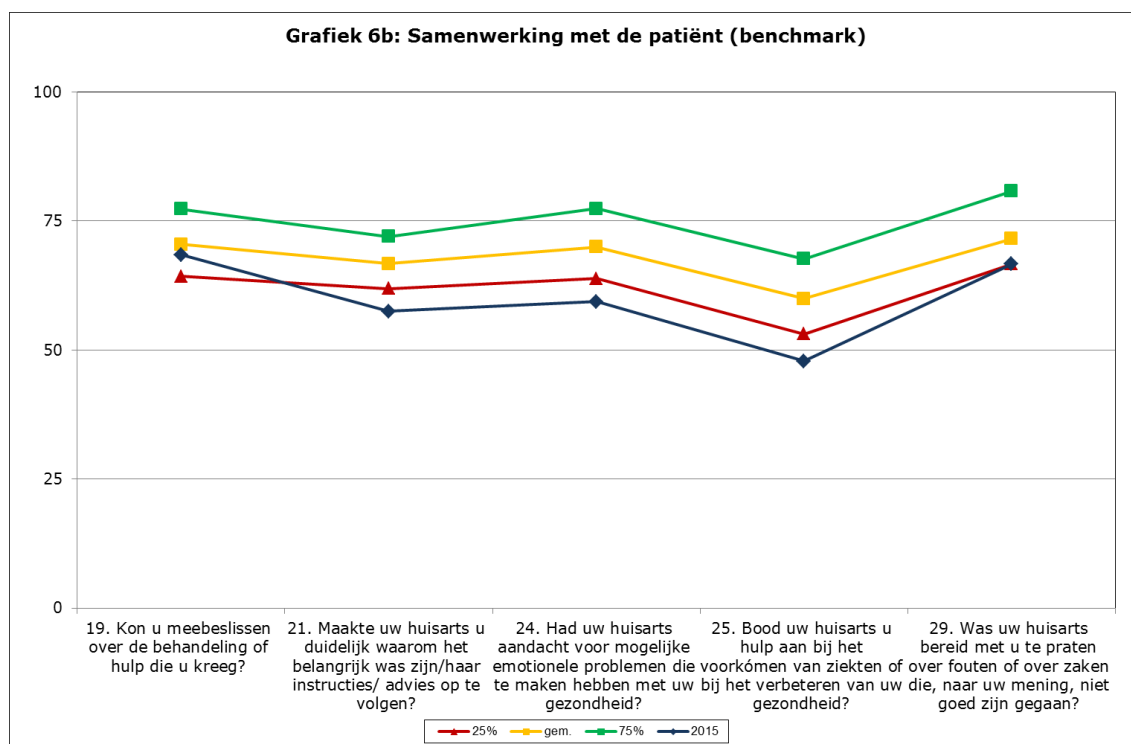
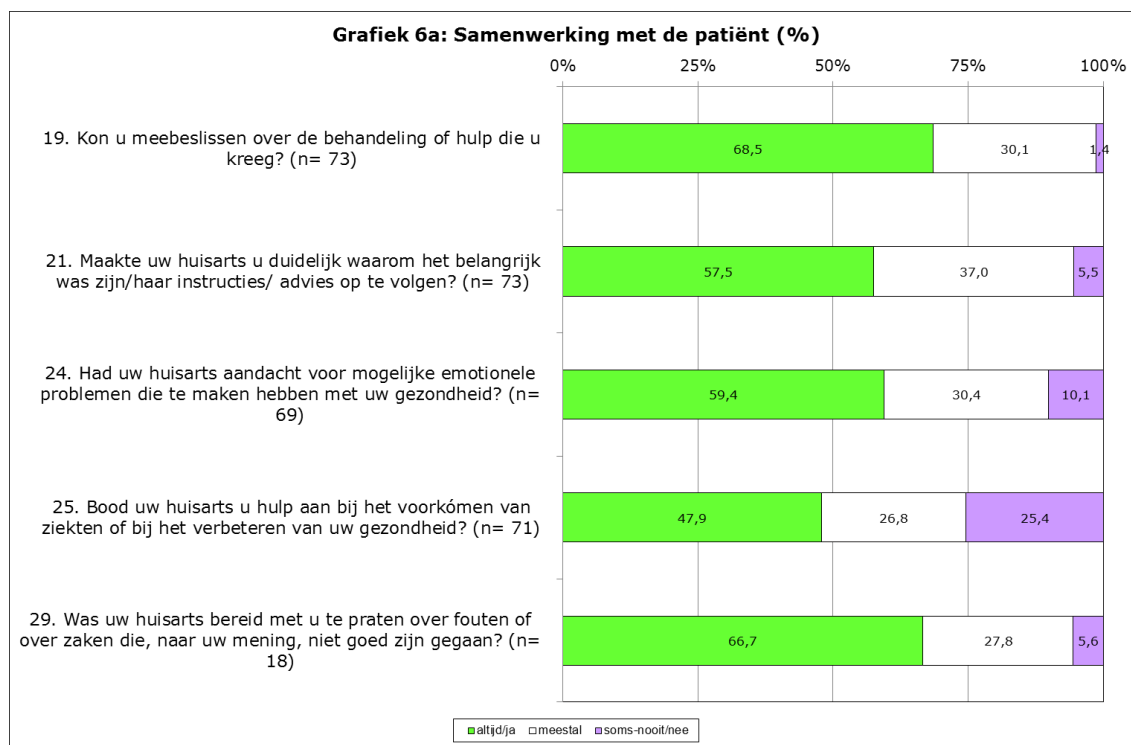
4.6 Informatievoorziening en communicatie

Op het gebied van informatievoorziening zijn vier vragen opgenomen: kreeg de patiënt voldoende informatie over behandelingsmogelijkheden, mogelijke bijwerkingen van geneesmiddelen en 'het vinden van de weg' in de gezondheidszorg? En weet de patiënt voldoende over de organisatie van de huisartspraktijk? In grafiek 4.5 zijn de uitkomsten weergegeven.



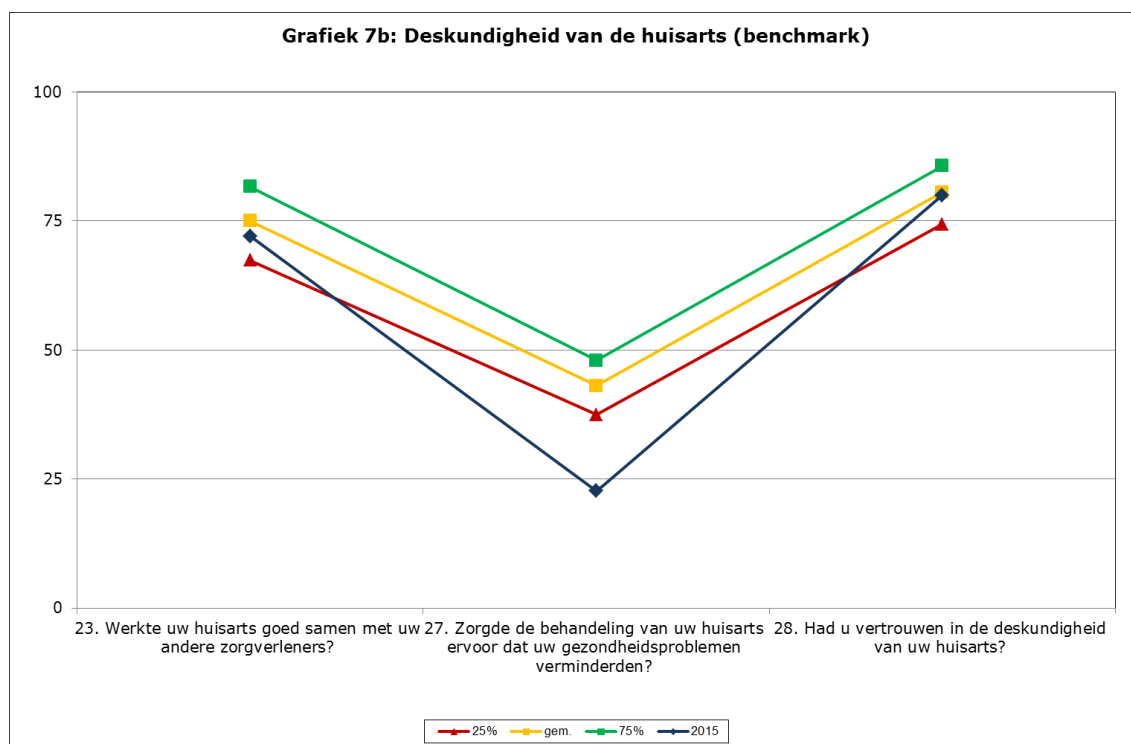
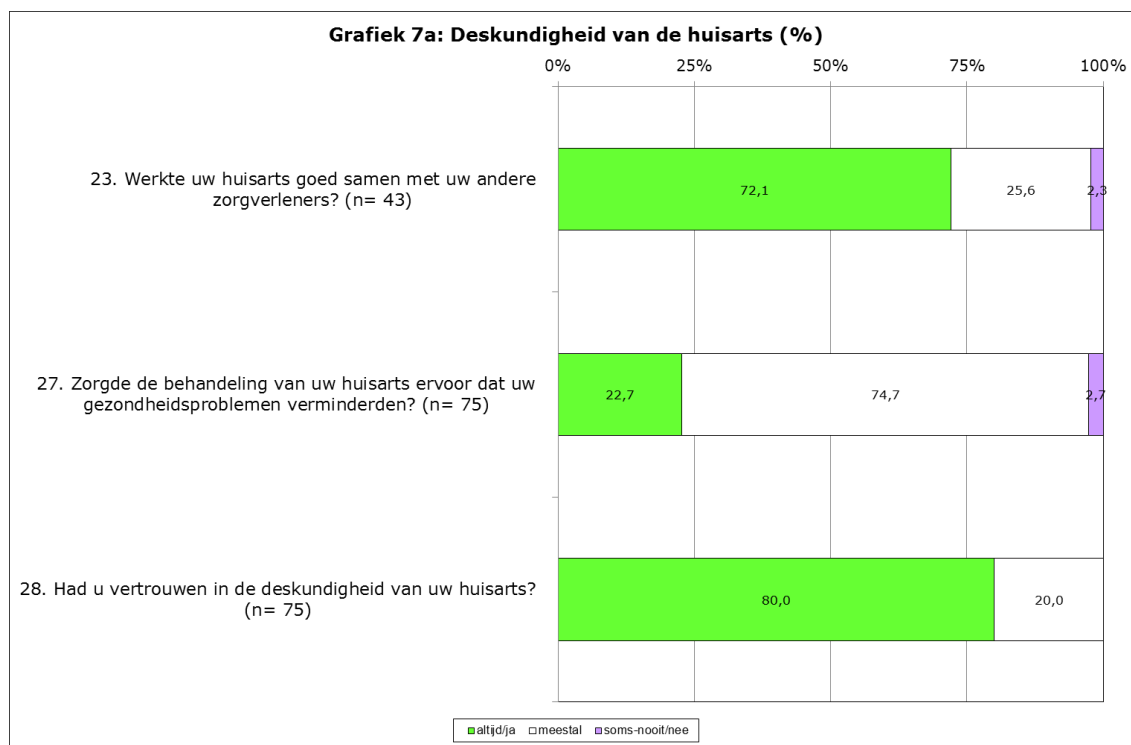
4.7 Samenwerking met de patiënt

Ervaart de patiënt dat hij kan meebeslissen over de behandeling? En had de huisarts aandacht voor het gezondheidsgedrag en de eventuele emotionele aspecten van het gezondheidsprobleem? Deze aspecten zijn als thema 'samenwerking met de patiënt' weergegeven in grafiek 4.6.



4.8 Deskundigheid van de huisarts

De vragenlijst bevatte twee vragen naar de ervaringen met de deskundigheid van de huisarts. Om praktische redenen is hier ook een vraag opgenomen naar de mate waarin de huisarts goed samenwerkt met andere zorgverleners. Grafiek 4.7 laat de resultaten zien.



HOOFDSTUK 5. ERVARINGEN MET DE APOTHEEK IN DE HUISARTSPRAKTIJK

Deze module is niet van toepassing voor deze huisartspraktijk, en wordt daarom niet gerapporteerd.

BIJLAGE 1. VERBETERSUGGESTIES VAN PATIËNTEN

Toelichting

Aan de patiënten is gevraagd wat zij zouden willen veranderen aan de huisartsenzorg die men nu krijgt. De wijze waarop respondenten hun opmerkingen onder woorden hebben gebracht is zoveel mogelijk intact gelaten. ARGO heeft de tekst alleen geredigeerd op kwetsend taalgebruik. Daarnaast zijn opmerkingen die herleidbaar zijn tot individuele personen - waar mogelijk en nodig - geanonimiseerd.

Tabel B1.1: verbetersuggesties huisartspraktijk

Opmerkingen

- Afspraken maken via internet
 - Als een patiënt langdurig terugkomt met klachten, sneller actie ondernemen en doorsturen naar een specialist.
 - Andere locatie, iets ruimer opgezet.
 - Ben zéér tevreden
 - Dat assistente minder op stoel van de huisarts gaat zitten, met haar vragen en antwoorden.
 - Dat ik altijd bij dezelfde dokter terecht kan.
 - De assistente is niet altijd telefonisch bereikbaar omdat ze zogenaamd haar eigen spreekuur draait. Bijvoorbeeld 's ochtends en 's middags een periode. En bij het maken van een afspraak van vraagt ze altijd waarom het gaat. Soms is het wel privé, ik snap wel dat ze de ernst van de situatie wil pijlen maar als het in haar mening niet urgent is kun je wel later terecht. Sommige dingen bespreek je toch liever met de arts.
 - De assistentes zijn zeer kundig en behulpzaam. Maar het zou in het contact fijner zijn als zij wat vriendelijker overkwamen.
 - De praktijk niet sluiten en de vakanties verdelen zodat de praktijk minimaal drie dagen per week open is.
 - Één huisarts stuurt je nogal snel weg met een aspirine.
 - Het zijn meelevende huisartsen.
 - Ik heb geen verbeter punten
 - Ik vind de ene assistente niet vriendelijk aan de telefoon. Zij is niet flexibel met het inplannen van een afspraak.
 - Meer belangstelling voor mij als persoon. Het contact is soms wat oppervlakkig. Bij 2 aandoeningen en ik kom voor 1 aandoening wordt er niet geïnformeerd naar de andere.
 - Minder lange wachttijd in de wachtkamer.
 - Misschien een avondspreekuur voor werkenden.
 - Misschien soms te lang dingen proberen.
 - Openbaar toilet in de praktijk.
 - Tevreden.
 - Zorgen dat assistente m.n. als ze telefonische in gesprek is niet te horen is in de wachtkamer.
-

BIJLAGE 2. DE VRAGENLIJST

Huisarts

1. Hoe vaak heeft u in de afgelopen 12 maanden contact gehad met de huisartspraktijk?
2. Bij welke huisarts bent u de laatste keer geweest?
3. Vond u de artsen en andere medewerkers van uw huisartspraktijk behulpzaam?
4. Weet u voldoende over de organisatie van uw huisartspraktijk?
5. Was de huisartspraktijk open op tijdstippen die voor u gunstig waren?
6. Kreeg u binnen 2 minuten iemand aan de telefoon als u overdag de huisartspraktijk belde?
7. Als u overdag met de huisartspraktijk belde, werd u dan goed geholpen?
8. Heeft u het als een probleem ervaren dat u eerst uw verhaal aan de assistente moest vertellen, voordat u in contact kon komen met uw huisarts?
9. Nam de assistente u serieus?
10. Beoordeelde de assistente goed dat u een afspraak nodig had met de arts?
11. Kon u als u het nodig vond binnen 24 uur op het spreekuur terecht?
12. Was het mogelijk om op redelijke termijn een afspraak te krijgen met uw eigen huisarts?
13. Is uw huisartspraktijk goed toegankelijk voor kindwagens en mensen met een lichamelijke handicap?
14. Kunnen mensen in de wachtkamer horen wat er aan de balie wordt besproken?
15. Hielp uw huisarts u binnen 15 minuten na de afgesproken tijd?
16. Nam uw huisarts u serieus?
17. Legde uw huisarts u dingen op een begrijpelijke manier uit?
18. Werd u door uw huisarts goed geïnformeerd over de verschillende behandelingsmogelijkheden voor uw gezondheidsklachten?
19. Kon u meebeslissen over de behandeling of hulp die u kreeg?
20. Informeerde uw huisarts u over mogelijke bijwerkingen van de voorgeschreven geneesmiddelen?
21. Maakte uw huisarts u duidelijk waarom het belangrijk was zijn/haar instructies/ advies op te volgen?
22. Kreeg u voldoende hulp bij het 'vinden van de weg' in de gezondheidszorg?
23. Werkte uw huisarts goed samen met uw andere zorgverleners?
24. Had uw huisarts aandacht voor mogelijke emotionele problemen die te maken hebben met uw gezondheid?
25. Bood uw huisarts u hulp aan bij het voorkómen van ziekten of bij het verbeteren van uw gezondheid?
26. Had uw huisarts voldoende tijd voor u?
27. Zorgde de behandeling van uw huisarts ervoor dat uw gezondheidsproblemen verminderden?
28. Had u vertrouwen in de deskundigheid van uw huisarts?
29. Was uw huisarts bereid met u te praten over fouten of over zaken die, naar uw mening, niet goed zijn gegaan?
30. Welk cijfer geeft u aan de huisartspraktijk?
31. Zou u deze huisartspraktijk bij uw vrienden of familie aanbevelen?
32. Als u één ding zou kunnen veranderen aan de zorg die u kreeg van deze huisartspraktijk, wat zou dat dan zijn?

Achtergrondvragen

1. Bent u een man of een vrouw?
2. Wat is uw leeftijd?
3. Wat is uw hoogst voltooide opleiding?

