

Uitkomsten van het patiënttevredenheidsonderzoek over uw praktijk:

2133, Huisartspraktijk Rombouts

Datum aanmaak rapport:03-03-2022

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.

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 toegelicht.

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.

Uitkomsten meest recente peiling patiënttevredenheid

Periode van 29-09-2020 tot en met 28-09-2021

Aantal patiënten lijsten dat bij de analyse betrokken is: 40

De rapportage

Uw gebouw

Tabel 1

Uw patiënten vinden dat:	% ja	Referentie waarde
De stoelen in de wachtkamer prettig zitten:	100,0%	86%
De speelgelegenheid in de wachtkamer voldoende is:	50,0%	83%
De wachtkamer voldoende licht en helder is:	100,0%	94%
Het klimaat in de wachtkamer aangenaam is:	97,2%	90%
Er voldoende leesmateriaal in de wachtkamer is:	76,2%	84%
Score (sommatie)	423,4%	437%

In tabel 1 kunt u een score halen van maximaal 500% (het meest optimale resultaat). De referentie praktijken behaalden hier 437,3%. 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 heeft:	0,0%	17%
Netheid en hygiëne in de praktijk beter kan:	0,0%	10%
Kan horen wat aan de balie besproken wordt:	37,8%	42%
Gespreksflarden uit de spreekkamer opvangt:	0,0%	7%
Vertrouwelijke informatie opvangt:	5,3%	4%
Score (sommatie)	43,1%	81%

Let op: in tabel 2 is het meest optimale resultaat 0%. Hoe lager uw uitkomst, hoe beter dus. De referentie praktijken behaalden hier 80,7%. 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:	4,8min	4.2 min

Tabel 4

Patiënten oordeel over bereikbaarheid en beschikbaarheid, percentage patiënten dat vindt dat:	% ja	Referentie waarde
Bij spoed overdag gemakkelijk telefonisch bereikbaar is:	100,0%	93%
De gewenste hulp bij spoed overdag biedt:	94,7%	94%
Duidelijke informatie over praktijkregels heeft:	97,3%	88%
Score (sommatie)	292,0%	275%

In bovenstaande tabel kunt u maximaal 300% halen (het meest optimale resultaat). De referentie praktijken behaalden hier 274,6%. 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:	36,8%	43%
Opvang bij spoedeisende hulp in de praktijk kan verbeteren:	22,2%	24%
Zij bij het bellen van de praktijk vaker dan 1x een antwoordapparaat krijgt:	23,1%	35%
Score (sommatie)	82,1%	103%

Let op: in bovenstaande tabel is het meest optimale resultaat 0%. Hoe lager uw uitkomst, hoe beter dus. De referentie praktijken behaalden hier 102,6%. 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:	100,0%	94%
Ze meestal op een geschikt moment terecht kunnen:	94,7%	92%
Ze de mogelijkheid hebben een langer consult af te spreken:	100,0%	93%
De huisarts gemakkelijk telefonisch te raadplegen is:	81,0%	79%
Score (sommatie)	375,7%	359%

U kunt hier maximaal 400% halen. De referentie praktijken behaalden hier 359,6%. 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:	42,9%	23%
De assistente een belemmering is voor contact met huisarts:	2,9%	12%
Score (sommatie)	45,7%	35%

Let op: in bovenstaande tabel is het meest optimale resultaat 0%. Hoe lager uw uitkomst, hoe beter dus. De referentie praktijken scoorden hier 35%. 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 waarden 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:	87,9	82,4
de behulpzaamheid van de medewerkers in de praktijk:	98,3	86,2
het krijgen van een afspraak op het moment dat het hem/haar schikte:	90,8	82,9
de telefonische bereikbaarheid van de praktijk:	82,2	78,9
de mogelijkheid om de huisarts aan de telefoon te krijgen:	77,1	75,2
de wachttijd in de wachtkamer:	83,9	70,3
het verlenen van hulp bij gezondheidsproblemen die onmiddellijk aandacht vragen:	95,0	85,0
Gemiddelde score van de maximaal te halen 100:	87,9	80,1

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 waarden 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
Meer aandacht aan preventie dient te besteden:	10,7%	20%

Let op: in bovenstaande tabel is het meest optimale resultaat 0%. Hoe lager uw uitkomst, hoe beter dus. De referentie praktijken behaalden hier 19,9%. Is uw score lager? Dan waarden 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:	69,2%	55%

Let op: in bovenstaande tabel is het meest optimale resultaat 0%. Hoe lager uw uitkomst, hoe beter dus. De referentie praktijken behaalden hier 55,2%. 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:	92,6%	83%
De huisarts geïnformeerd is over behandeling door waarnemer:	100,0%	93%
De vakanties van eigen huisarts goed waren aangegeven:	100,0%	82%
Score (sommatie)	292,6%	258%

De meest optimale score in tabel 11 is 300%. De referentie praktijken behaalden hier 258,3%. 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 258,3%? 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:	72,7%	62%

Let op: in bovenstaande tabel is het meest optimale resultaat 0%. Hoe lager uw uitkomst, hoe beter dus. De referentie praktijken behaalden hier 61,8%. 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 verslaggeving 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:	71,9%	59%
aangeeft de mogelijkheid te hebben patiëntgegevens in te zien:	96,0%	85%

Achtergrondkenmerken respondenten

Tabel 14

Kenmerken:	Waarde	Referentie waarde
Gemiddelde leeftijd van de respondent:	48,7	53.4 jaar
Percentage manlijke respondenten. n= totaal aantal respondenten:	30,0%	37%
Percentage vrouwelijke respondenten. n= totaal aantal respondenten:	70,0%	63%
Gemiddeld aantal bezoeken aan/van de huisarts in de afgelopen 12 maanden:	8,9	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:
De medewerkers in praktijk Rombouts zijn bekwaam, vriendelijk, zorgzaam en empathisch. Topteam!
De assistentes zijn evht het visitekaartje van de praktijk. Altijd vriendelijk en meedenkend. Top!
Geen klachten allemaal vriendelijk
Kan nog niet heel veel zinnigs zeggen over de praktijk. Maar wel dat iedereen ontzettend vriendelijk is en enorm behulpzaam. Ben blij dat ik overstapt ben en voel mij echt door iedereen geholpen ook door de assistentes. Dank jullie wel daarvoor. Bijzonder om dat te mogen ervaren.
Altijd fijn en vriendelijk contact zowel telefonisch als persoonlijk bij het maken van afspraken cq verstrekking van recepten <Anonymous 19-07-2021 10:06>
Hele fijne deskundige assistenten met vaste bezetting
tevreden zoals het nu gaat
Ook haar team is altijd betrokken bij mijn ik voel mijn altijd prettig in deze praktijk

Bij het wachten in wachtruimte vang je makkelijk info op van mensen die aan de balie komen met persoonlijke vragen, of urine inleveren, of iets ophalen. Dat zou met meer privacy mogen.
Sommige tel. Gesprekken zijnte volgen.

De huisarts krijg je buet zonaar aan de tel. Maar via zorgonline reageert zebest snel, of als je de vraag bij assistentes neerlegt, pakken zij het snel met haar op en wordt je volgens afspraak terug gebeld.

Wanneer er een jonge stagiaire is, mag zij bij kleine handelingen wat meer aangestuurd mogen worden in communicatie naar patient. Vertel patient wie je bent maar ook wT je voir handeling uitvoert etc.

De assistentes zijn betrokken, vriendelijk en doen wat ze beloven, reageren adequaat op mails, vragen etc.

Top!!

Vraag 21 heb ik denk ik verkeerd begrepen! Maar we krijgen netjes een bandje te horen met een juist keuze menu. Alleen tijd voor een ander muziekje ;-)

Fijne huisarts! Alleen jammer dat er verschillende huisartsen (in opleiding) zijn. Maar vaak is er ruimte om naar de eigen huisarts te vragen

Deze praktijk is echt super fijn. Vriendelijk en een goede sfeer. Uitleg hoe en waarom ze iets doen en of je het er mee eens bent. Je mag mee denken over wat beter en fijner is voor jou. Als er verbeter punten zijn dan pakt deze praktijk ze gelijk aan. Goede mensen op hun plek in de zorg. Voor Zevenaar een aanwinst.

Ik ben van mening dat ik altijd goed en snel geholpen wordt in de praktijk. Het is te zien dat een ieder plezier heeft in zijn/haar werk, en dit stalen ze alle uit naar de patiënten.

Heel tevreden over huisartsenpraktijk Rombouts ; is een aanrader.

ik ben heel tevreden met mijn huisarts en zeker met de assistenten.

Een fijne huisartsenpraktijk met echte belangstelling voor de patiënt!

Perfekte praktijk, zo doorgaan echt top

Mbt horen van gesprekken. Zowel de gesprekken aan de balie zijn mee te luisteren, maar ook assistentes zijn in de telefoongesprekken goed te horen. Uit de vragen en antwoorden is dan ook op te maken waar het overgaat.

We worden altijd prima geholpen. Fijne huisartsen en vriendelijke en behulpzame assistentes.

Dit is echt een heel fijne huisartsenpraktijk! En ook de assistentes weten enorm veel, en anders zoeken ze het uit voor je. Niks is teveel moeite!

Jullie hebben een gezellig team. Ik kom er wel weinig. Bel meestal voor herhalings recepten. Top mensen zijn jullie !!

Word altijd goed behandeld

Assistentes zijn toppers!!

Ik ben erg tevreden met uw praktijk en alle medewerkers!

Erg prettige, professionele en persoonlijke benadering, zowel door de artsen als de assistenten, top! Zeer zorgvuldig en altijd duidelijke afspraken die nagekomen worden.

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.