

# Patiëntenoordeel praktijk

## Uitkomst van de patiëntenvragenlijsten op praktijkniveau

01-12-2014

Beukema Huisartsenpraktijk		
Patiëntoordeel over de praktijk, het percentage dat vindt	% Ja	Referentie waarde
Het praktijkgebouw een opknapbeurt behoeft:*	-17.6 % (n= 17 )	-20,1%
De stoelen in de wachtkamer prettig zitten:	25.0 % (n= 24 )	84,9%
De speelgelegenheid in de wachtkamer voldoende is:	93.3 % (n= 15 )	84,8%
Netheid en hygiëne in de praktijk beter kan:*	0.0 % (n= 21 )	-10,8%
De wachtkamer voldoende licht en helder is:	92.0 % (n= 25 )	93,6%
Het klimaat in de wachtkamer aangenaam is:	87.0 % (n= 23 )	88,2%
Er voldoende leesmateriaal in de wachtkamer is:	100.0 % (n= 21 )	82,9%
Kan horen wat aan de balie besproken wordt:*	-4.0 % (n= 25 )	-44,3%
Gespreksflarden uit de spreekkamer opvangt:*	0.0 % (n= 24 )	-7,8%
Vertrouwelijke informatie opvangt:*	0.0 % (n= 25 )	-4,7%
Score (sommatie):	375.7 %	346,7%

\* Voor deze vraag geldt: een hoge score (of % ja) houdt een lage waardering in, daarom wordt dit percentage afgetrokken bij de somscore. n= het aantal patiënten dat bij deze vraag "ja" of "nee" heeft geantwoord.

Wachttijd	Uw praktijk	Referentie waarde
Wachttijd voor telefonisch bereiken praktijk	2.8 min.	4.3 min.
Patiëntenoordeel over bereikbaarheid en beschikbaarheid, percentage patiënten dat vindt dat:	%Ja	Referentie waarde
Bij spoed overdag gemakkelijk telefonisch bereikbaar is:	93.3 % (n= 15 )	90,1%
De gewenste hulp bij spoed overdag biedt:	100.0 % (n= 15 )	92,2%
Duidelijke informatie over praktijkregels heeft:	100.0 % (n= 24 )	87,6%
De dienstregeling kan verbeteren:*	-30.8 % (n= 13 )	-45,9%
Opvang bij spoedeisende hulp in de praktijk kan verbeteren:*	0.0 % (n= 11 )	-26,4%
Zij bij het bellen van de praktijk vaker dan 1x een antwoordapparaat krijgt:*	-35.3 % (n= 17 )	-36,6%
Score (sommatie):	227.2 %	161%

\*Voor deze vraag geldt: een hoge score (of % ja) houdt een lage waardering in, daarom wordt dit percentage afgetrokken bij de somscore

<b>Patiëntenoordeel over spreekuurorganisatie, het percentage dat vindt dat:</b>	<b>%Ja</b>	<b>Referentie waarde</b>
Het spreekuur op geschikt tijdstip plaatsvindt:	100.0 % (n= 25 )	93,9%
Ze meestal op een geschikt moment terecht kunnen:	100.0 % (n= 25 )	91,4%
Ze de mogelijkheid hebben een langer consult af te spreken:	100.0 % (n= 20 )	91,4%
De huisarts gemakkelijk telefonisch te raadplegen is:	95.0 % (n= 20 )	78,0%
Ze geregeld een andere huisarts krijgen:*	-5.6 % (n= 18 )	-23,0%
De assistente een belemmering is voor contact met huisarts:*	0.0 % (n= 25 )	-12,9%
Score (sommatie):	389.4 %	318,8%

\*Voor deze vraag geldt: een hoge score (of % ja) houdt een lage waardering in, daarom wordt dit percentage afgetrokken bij de somscore

<b>Mate van tevredenheid van patiënten (op schaal van 0=slecht tot 100=uitstekend), in de afgelopen 12 maanden, betreffende:</b>	<b>Mate tevredenheid</b>	<b>Referentie waarde</b>
het voorbereiden op wat hem/haar te wachten staat bij de specialist of het ziekenhuis.	88.0 (n= 15 )	81,6
de behulpzaamheid van de medewerkers in de praktijk.	95.5 (n= 22 )	85,4
het krijgen van een afspraak op het moment dat het hem/haar schikte.)	90.0 (n= 24 )	81,0
de telefonische bereikbaarheid van de praktijk.	88.3 (n= 24 )	77,1
de mogelijkheid om de huisarts aan de telefoon te krijgen.	89.1 (n= 22 )	73,9
de wachttijd in de wachtkamer.	81.7 (n= 24 )	69,0
het verlenen van hulp bij gezondheidsproblemen die onmiddellijk aandacht vragen.	90.5 (n= 19 )	84,1
Gemiddelde score van de maximaal te halen 100	89.0	78,9

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

<b>Patiëntenoordeel over preventie, percentage patiënten dat vindt dat de praktijk:</b>	<b>% Ja</b>	<b>Referentie waarde</b>
Meer aandacht aan preventie dient te besteden:*	10.5 % (n= 19 )	21,4%

\* voor deze vraag geldt: een hoge score (of % ja) houdt een lage waardering in.

<b>Patiëntenoordeel over delegatie van taken, het percentage dat vindt dat::</b>	<b>% Ja</b>	<b>Referentie waarde</b>
De huisarts meer kan delegeren:*	57.9 % (n= 19 )	55,9%

\* voor deze vraag geldt: een hoge score (of % ja) houdt een lage waardering in

<b>Patiëntenoordeel over samenwerking met collegae, percentage patiënten dat aangeeft dat:</b>	<b>% Ja</b>	<b>Referentie waarde</b>
De waarnemer op de hoogte is van hun medische problemen:	86.7 % (n= 15 )	81,0%
De huisarts geïnformeerd is over behandeling door waarnemer:	100.0 % (n= 14 )	92,7%
De vakanties van eigen huisarts goed waren aangegeven:	100.0 % (n= 25 )	82,1%
De hulpverleners in de 1e lijn beter op de hoogte zouden kunnen zijn van elkaars behandeling:*	-50.0 % (n= 8 )	-62,2%
Score (sommatie):	236.7 %	193,6%

\* Voor deze vraag geldt: een hoge score (of % ja) houdt een lage waardering in, daarom wordt dit percentage afgetrokken bij de somscore

<b>Patiëntenoordeel over het klachtenmanagement en inzage eigen gegevens, percentage patiënten dat:</b>	<b>% Ja</b>	<b>Referentie waarde</b>
weet waar ze terecht kan met een klacht	66.7 % (n= 18 )	57,8%
aangeeft de mogelijkheid te hebben patiëntgegevens in te zien	92.9 % (n= 14 )	86,0%

## Achtergrondkenmerken respondenten

<b>Kenmerk</b>	<b>Waarde</b>	<b>Referentie waarde</b>
Gemiddelde leeftijd van de respondent.	59.2 jaar	52,1 jaar
Percentage manlijke respondenten. n= totaal aantal respondenten	41.7 % (n= 24 )	36,8%
Percentage vrouwelijke respondenten. n= totaal aantal respondenten	58.3 % (n= 24 )	63,2%
Gemiddeld aantal bezoeken aan/van de huisarts in de afgelopen 12 maanden.	5.3 keer	4,3 keer
Percentage patiënten dat vindt dat zij een ernstige aandoening heeft die langer dan 3 maanden duurt.	12.0 %	25,1%

<b>Opmerkingen patiënten over de praktijk:</b>
Wachtruimte is erg klein, soms benauwd. / Alles zo houden het is goed zo. / Alles prima in orde. / Ze hebben er wel prachtige schilderijen hangen. / Tevreden, geen klachten doorgaan zo. / Geen hele lieve mensen. / Ik ben bevoorrecht dat ik een dokter heb met een eigen praktijk en niet bij de centra s waar je een nummer bent. / Sommige vragen weet ik niet, heb dan maar nvt ingevuld. Ik ben wel heel tevreden en ben blij niet meer in zo n grote wachtkamer te hoeven wachten. Aardige assistentes. / Super praktijk, fijne mensen die in de praktijk werken. /

## Verbeterpunten

Enkel verbeterpunt: de stoelen in de wachtruimte. Inmiddels zijn deze vervangen.