

## Uitkomsten van het patiënttevredenheidsonderzoek over de huisarts:

**2133, Huisartspraktijk Lentemorgen, De Hooge Bongert 1 ZEVENAAR**

**Datum aanmaak rapport: 2-7-2024**

### Leeswijzer

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

#### Interpretatie van de uitslagen

Het is belangrijk steeds oog te hebben voor de context van uw scores. Stel dat uw patiënten vinden 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?

#### 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 onder de tabel toegelicht.

#### Achtergrondinformatie vragenlijst

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.

Tot zover de toelichting. Hieronder begint uw rapportage.

**Periode van 01-01-2024 tot en met 01-07-2024**

**Betreft huisarts: mevrouw C.E. Rombouts**

**Aantal patiëntenvragenlijsten dat bij de analyse betrokken is: 28**

Tabel 1

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:	93,6	89,7
voor het belangstelling tonen voor zijn/haar persoonlijke situatie:	97,1	87,8
voor het ervoor zorgen dat hij/zij gemakkelijk over zijn/haar problemen kon vertellen:	97,1	89,5
voor het hem/haar betrekken bij beslissingen over de medische behandeling:	95,4	88,4
voor het naar hem/haar luisteren:	96,4	91,1
voor het vertrouwelijk houden van de aantekeningen en de gegevens over hem/haar:	98,5	92,3
voor het snel verlichten van de klachten:	87,5	83,1
voor het bieden van hulp zodat hij/zij zich goed genoeg voelde voor de normale dagelijkse bezigheden:	92,2	85,5
voor een zorgvuldige en degelijke aanpak:	91,4	88,2
voor het doen van lichamelijk onderzoek bij hem/haar:	92,7	88,7
voor het aanbieden van hulp bij het voorkomen van ziekten (bevolkingsonderzoek, inentingen):	91,7	85,8
voor het uitleg geven over wat de bedoeling is van onderzoeken en behandelingen:	95,4	88,8
voor het vertellen wat zij/hij wilde weten over zijn/haar klacht:	95,0	88,9
voor omgaan met emotionele problemen betreffende zijn/haar gezondheidstoestand:	96,7	86,0
voor het duidelijk maken waarom het belangrijk is om uw advies op te volgen:	97,1	86,0
voor het weten wat u heeft gedaan of de patiënt heeft verteld tijdens voorgaande bezoeken:	92,0	86,3
Gemiddelde score van de maximaal te halen 100:	94,4	87,9

U kunt hier maximaal een gemiddelde van 100 punten behalen. De referentie praktijken hebben een gemiddelde uitkomst van 87,9. 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. Scoort uw praktijk lager? Dan waarderen uw patiënten de praktijk minder dan gemiddeld.



## Voorlichting

Hoe waardeert de patiënt uw bereidheid om informatie te verstrekken? Vindt de patiënt de informatie over de ziekte goed? Krijgt hij weleens een folder mee? Krijgt hij weleens uitleg aan de hand van een demonstratiemodel? Onderstaande tabel geeft weer hoe uw patiënt uw voorlichtingsacties ervaart.

Tabel 2

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:	95,5 %	92%
wel eens een folder meekrijgt op het spreekuur:	50,0 %	39%
wel eens uitleg krijgt tijdens het consult m.b.v. een demo:	57,9 %	51%
uitleg krijgt over mogelijke bijwerkingen van medicatie:	79,2 %	85%
uitleg krijgt over reden van elke medicatie:	100,0 %	96%
voorlichting over medicatiegebruik krijgt tijdens het consult:	100,0 %	94%
Score (sommatie)	482,5 %	457%

U kunt hier maximaal 600% halen. De referentie praktijken behaalden hier 457%. 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.

### Toelichting op bovenstaande tabel

Het aantal folders dat u per week meegeeft of waar u naar verwijst (huisarts.nl) is een maat voor het belang dat u hecht aan ondersteuning van uw voorlichting met schriftelijke informatie. De antwoorden op deze vragen dienen te worden gezien in samenhang met andere indicatoren, zoals de organisatie van het voorlichtingsmateriaal in de praktijk (zie verderop).

### Voorlichting en therapietrouw

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.

## Wachttijd

Tabel 3

Wachttijd:	Uw spreekkamer	Referentie waarde
Wachttijd voor het consult:	6,3 min.	10,0 min.

## Spreekuurorganisatie

Tabel 4

Spreekuurorganisatie, percentage patiënten dat:	% ja	Referentie waarde
behoefte heeft aan meer consulttijd:	25,0 %	17%
de huisarts tijdens het consult door de telefoon wordt gestoord:	7,7 %	13%
Score (sommatie)	32,7 %	30%

Let op: in bovenstaande tabel is het meest optimale resultaat 0%. Hoe lager uw uitkomst, hoe beter dus. De referentie praktijken behaalden hier 30%. Zit u boven deze score? Dan zit u boven het gemiddelde van de deelnemende praktijken en wordt uw praktijk op deze punten minder gewaardeerd door de patiënten. Is uw uitkomst lager? Dan waarderen uw patiënten de praktijk meer dan gemiddeld op deze punten.

### 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.

### Worden uw consulten onderbroken?

Weet u dat het voor patiënten zeer hinderlijk is wanneer hun gesprek met u wordt onderbroken door telefonische consulten van andere hulpverleners? Analyseer zo nodig samen met uw assistente wat hierin verbeterd kan worden.



## Samenwerking met de 2e lijn

Tabel 5

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:	90,0 %	89%
vindt dat u contact met hen hield tijdens zijn/haar verblijf in het ziekenhuis:	50,0 %	36%
Score (sommatie)	140,0 %	125%

U kunt hier maximaal 200% halen. De referentie praktijken behaalden hier 125%. 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.

### Van wie hoort u het nieuws uit 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. Heeft u hier een lagere score? Misschien is het nodig de communicatie met de 2e lijn te verbeteren.

## Verslaglegging

Tabel 6

Medische verslaglegging, percentage patiënten dat:	% ja	Referentie waarde
vindt dat de huisarts op de hoogte is van hun medische achtergrond:	100,0 %	95%

U kunt hier maximaal 100% halen. De referentie praktijken behaalden hier 95%. 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.

### Goede verslaglegging

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

## Achtergrondkenmerken respondenten

Tabel 7

Kenmerken:	Waarde	Referentie waarde
Gemiddelde leeftijd van de respondent:	55,1	53,36 jaar
Percentage manlijke respondenten. n= totaal aantal respondenten:	21,4 %	36%
Percentage vrouwelijke respondenten. n= totaal aantal respondenten:	78,6 %	64%
Gemiddeld aantal bezoeken aan/van de huisarts in de afgelopen 12 maanden:	6,9	4.2 keer
Percentage patiënten dat vindt dat zij een ernstige aandoening heeft die langer dan 3 maanden duurt:	71,4 %	34%

## Opmerkingen van uw patiënten

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

Tabel 8

Opmerkingen patiënten over de praktijk:
Ik ervaar zowel de huisarts als de assistenten als zeer hulpvaardig, betrokken, professioneel en meedenkend. Soms is de wachttijd aan de telefoon wel wat lang (ca. 15-20 min). Persoonlijk zou ik niet kiezen voor gesloten luxaflex bij de assistentes als je ze er wel achter ziet zitten. Ik begrijp dat zij op momenten niet gestoord willen worden, echter hecht ik veel waarde aan een eerste persoonlijke contact (visite kaartje/ vertrouwd gezicht / 'op gemak stellen door aanwezigheid') en dan doen dichte luxaflex niet hartelijk aan. Wellicht een bordje met een mooie quote, maar ik zou voor patiënten wel zichtbaar blijven.
ga zo door tevreden dus
2 vragen kon ik niet goed beantwoorden, ik wist niet meer hoe vaak ik precies ben geweest afgelopen jaar, ook omdat ik voor mijn kind en moeder kom. En de wachttijd is altijd kort, maar ik let nooit op de tijd;-)
Ik ben zeer tevreden over dit team
Ik ben zeer tevreden over mijn huisarts en ondersteuners.
Ik ben erg tevreden met mijn arts dr. Rombouts en haar team van doktersassistenten. Komen altijd afspraken na en denken mee.
Ik vind het wel lastig om door diverse artsen geholpen te worden. De een weet meer over mijn ziektegeschiedenis dan de ander. Ze doen wel allemaal hun best om me te helpen.



Het fijne is dat mij huisarts holistisch denkt en handelt
Ben heel tevreden met mijn huisarts en haar team en er wordt goed en prima voor mijn gezorgd en dat is heel prettig
Een dikke tien voor alle medewerkers van de huisartsenpraktijk Lentemorgen.
Dokter Rombouts is geweldig
Ontzettend blij met onze huisartsen! en de assistenten echt TOPPERS
Er zijn geen opmerkingen het is een uitstekende huisartsen praktijk waar je gehoord en goed geholpen word ze hebben geduld en nemen de tijd voor jou
Ik ben heel tevreden over mijn huisarts
Ik ben meer dan tevreden over mijn huisarts, de assistentes en de verpleegkundige. Ook in moeilijke tijden is er zeker ruimte voor emotionele steun. al met al : lof voor deze mensen!
Ik zou graag willen zien dat men minder lang moet wachten voordat we bij Dr.Rombouts kunnen komen gemiddeld 4 tot 6 werken vind ik erg lang
De app mogelijk iets makkelijker maken in gebruik ...!!
het juist invullen van deze enquête vond ik moeilijk daar er inmiddels sprake is van een taakverdeling tussen meerdere artsen, verschillende persoonlijkheden en werkervaring met daaraan gekoppeld voor mij iets andere ervaringen.

### 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](mailto:bureau@praktijkaccreditering.nl). Wij verwijderen dit dan direct.