



## Ervaringen met de zorg van de huisarts

Huisartsenpraktijk Kevnaar, Crone-Kraaijeveld, Van den Berg en Danen  
te Krimpen aan den IJssel

Rapportage patiëntervaringen

december 2017





## INHOUDSOPGAVE

HOOFDSTUK 1. INLEIDING .....	5
1.1 Ervaringen met de zorg van de huisarts en apotheek .....	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 .....	8
2.5 Leeswijzer .....	9
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.....	22
BIJLAGE 2.    DE VRAGENLIJST .....	24



## **HOOFDSTUK 1. INLEIDING**

### **1.1 Ervaringen met de zorg van de huisarts en apotheek**

Deze rapportage bevat de uitkomsten van een meting van de ervaringen van patiënten van Huisartsenpraktijk Kevnaar, Crone-Kraaijeveld, Van den Berg en Danen met de zorg van de huisarts. De meting geeft inzicht in de wijze waarop patiënten de kwaliteit van de dienstverlening in de praktijk beoordelen. Daarmee kunnen zorgaanbieders werken aan kwaliteitsverbetering op thema's die vanuit patiëntperspectief van belang zijn. Het onderzoek is uitgevoerd door onderzoeksbureau ARGO BV uit Groningen. ARGO is ISO 9001:2016 gecertificeerd.

### **1.2 Het onderzoek**

In de onderzoeksperiode werden alle patiënten van 16 jaar en ouder 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 Kevnaar, Crone-Kraaijeveld, Van den Berg en Danen 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:

- 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	82
respons	41,0

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	53,4
% jonger dan 45	9,2
% 65 en ouder	61,8
% geen of lager onderwijs	18,3



## 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 apotheekhoudende huisartspraktijken die in 2016 onderzoek hebben uitgevoerd.

### *Afwijkende formuleringen*

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



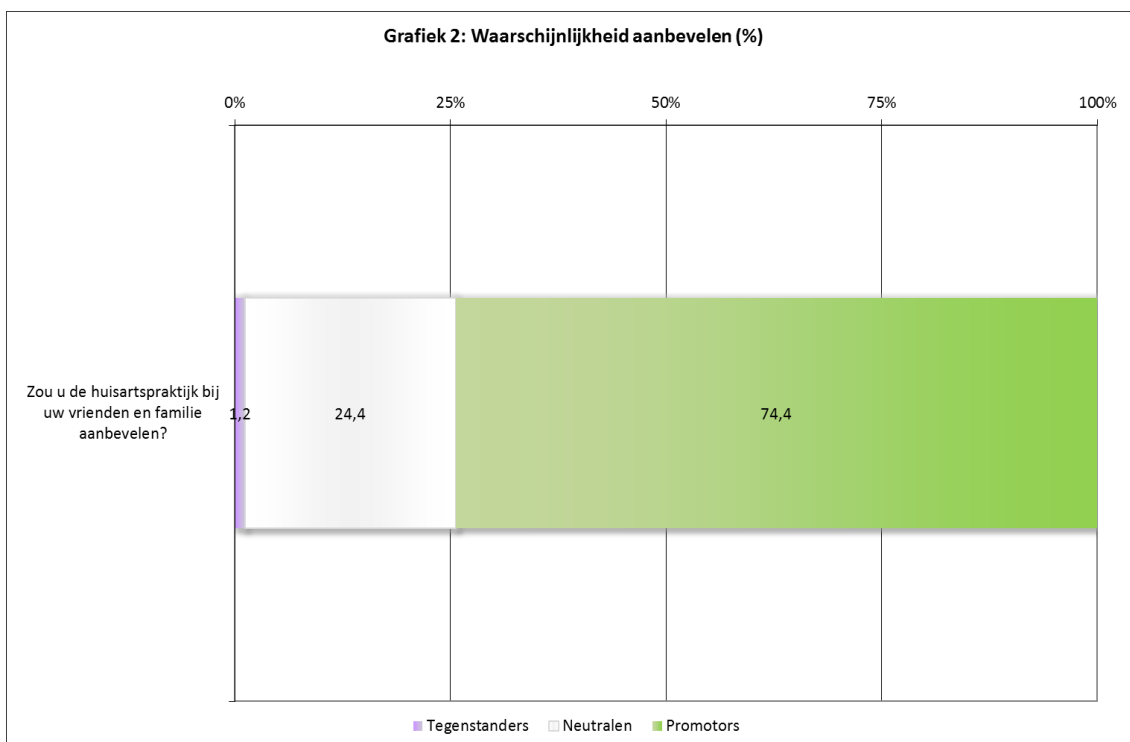
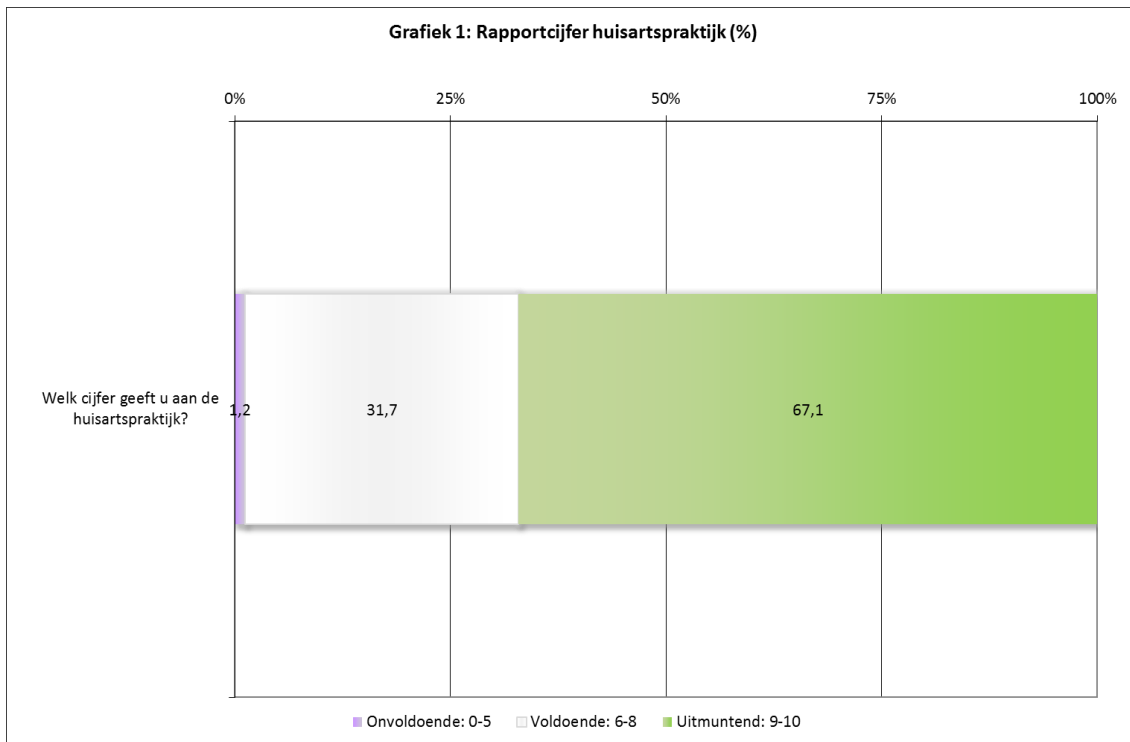
### HOOFDSTUK 3. TOTAALoordeel

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 Netto 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 Netto Promotor Score voor uw apotheekhoudende huisartspraktijk en de referentiegroep. De grafieken bevatten de verdeling over de verschillende cijfers.

Tabel 3.1: Rapportcijfer en Netto Promotor Score

	2017	25%	gem.	75%
rapportcijfer	8,9	8,1	8,3	8,6
NPS	73,2	27,8	42,1	56,7



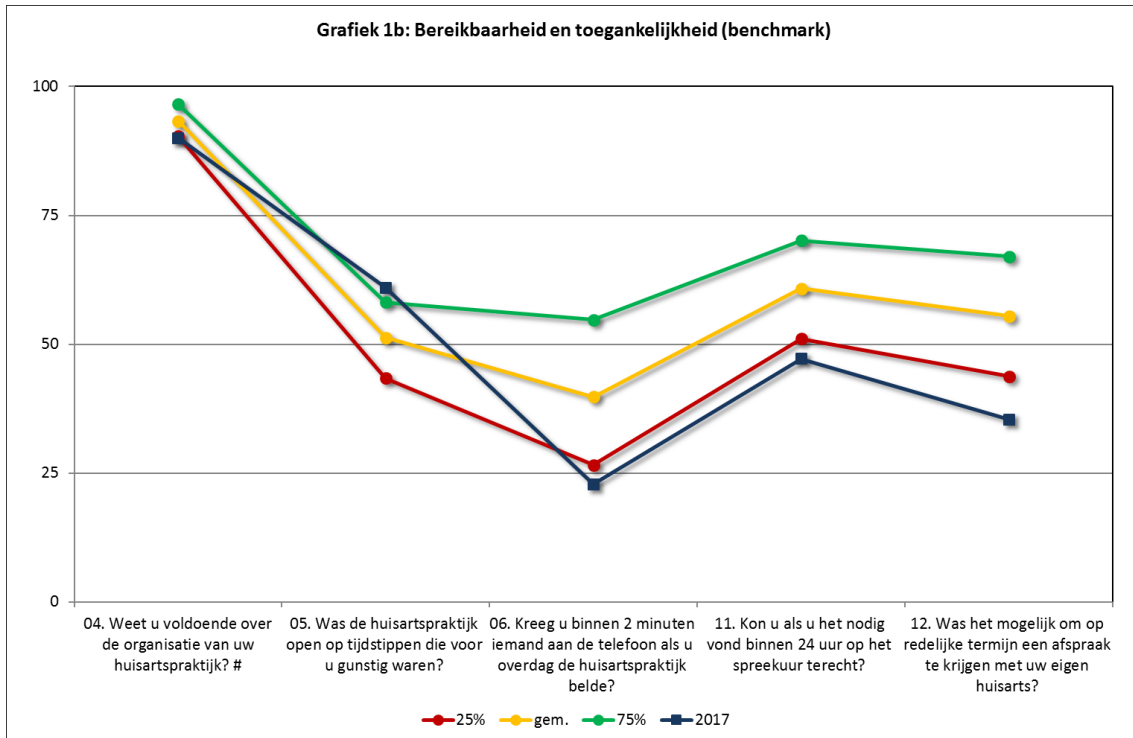
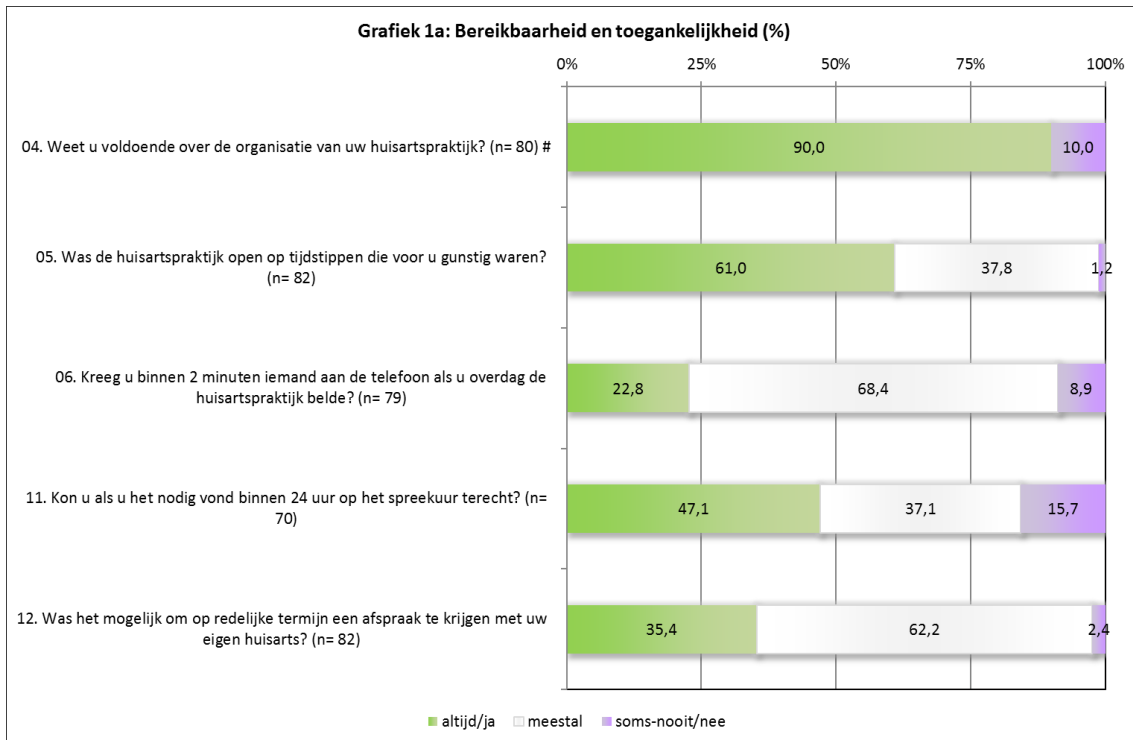
## **HOOFDSTUK 4. ERVARINGEN MET DE HUISARTSENZORG**

### **4.1 Inleiding**

In dit hoofdstuk komen de ervaringen van patiënten met de huisartsenzorg aan de orde. Achtereenvolgens wordt ingegaan op bereikbaarheid, toegankelijkheid, contact met de assistente, accommodatie, bejegening door de huisarts, informatie/communicatie en deskundigheid. In bijlage 1 zijn verbetersuggesties opgenomen, die door de patiënten in de vragenlijst naar voren zijn gebracht.

## 4.2 Bereikbaarheid en toegankelijkheid

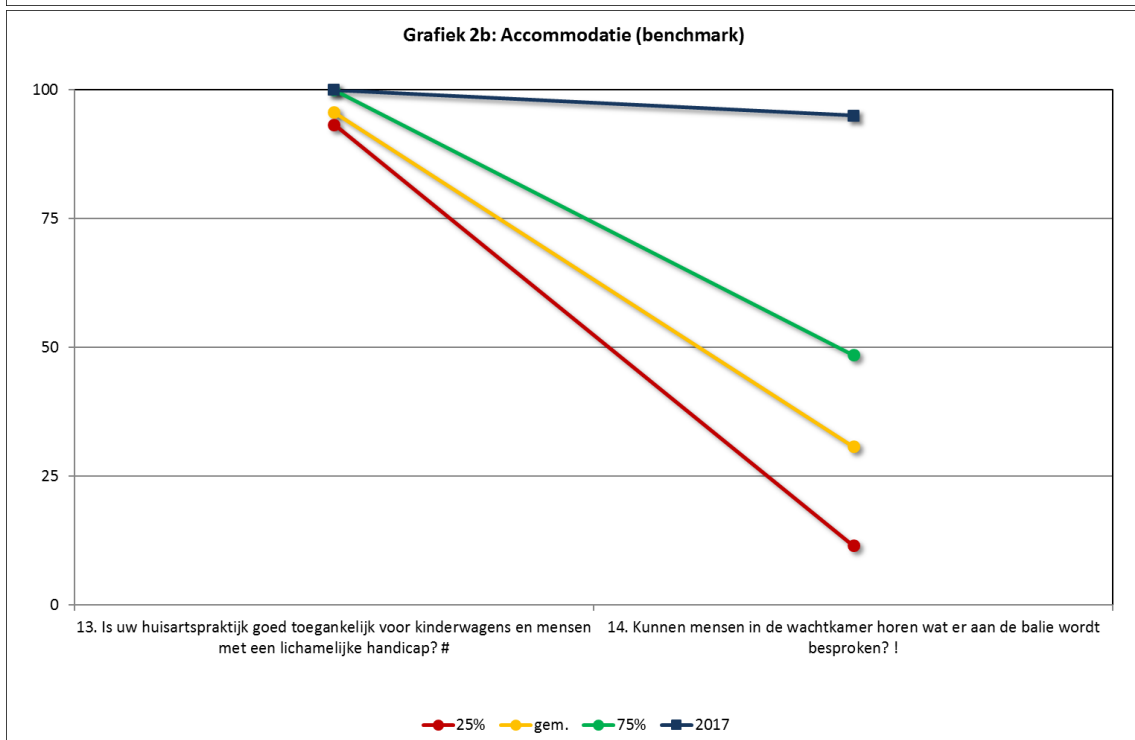
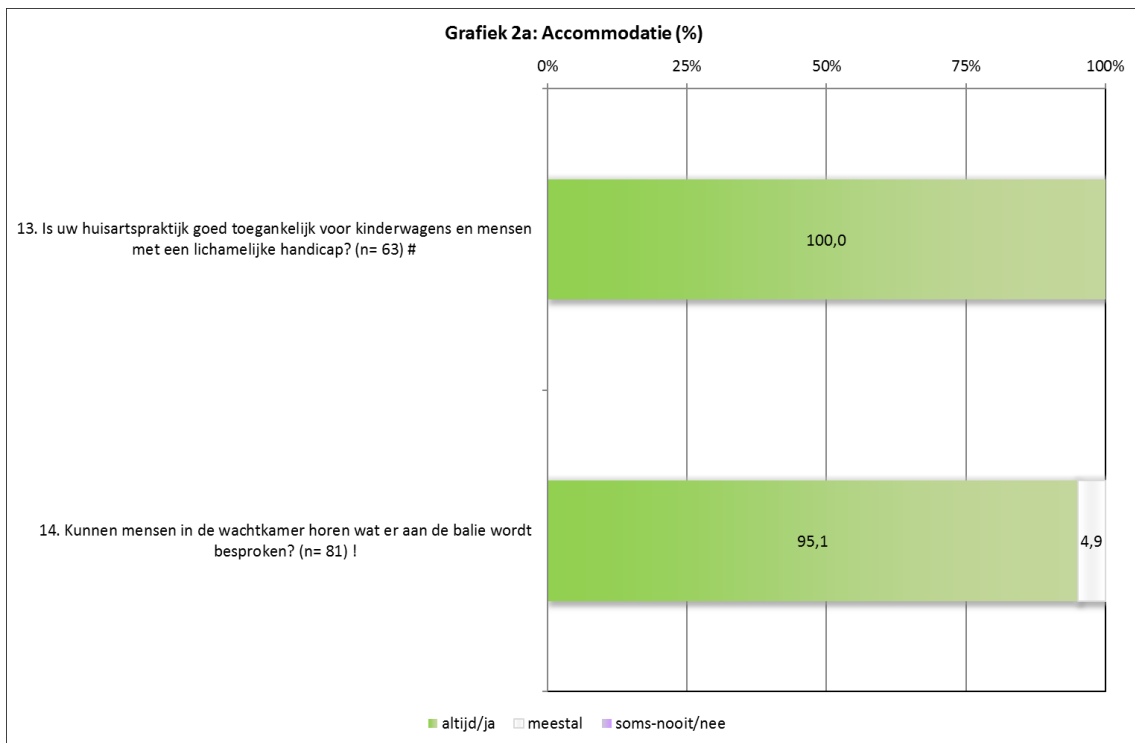
De antwoorden op de vragen met betrekking tot de bereikbaarheid en de toegankelijkheid van de huisartspraktijk staan in grafiek 4.1. Ervaart de patiënt bijvoorbeeld dat hij/zij - indien nodig - snel bij de praktijk terecht kan?



(#) = Item met afwijkende antwoordmogelijkheden

### 4.3 Accommodatie

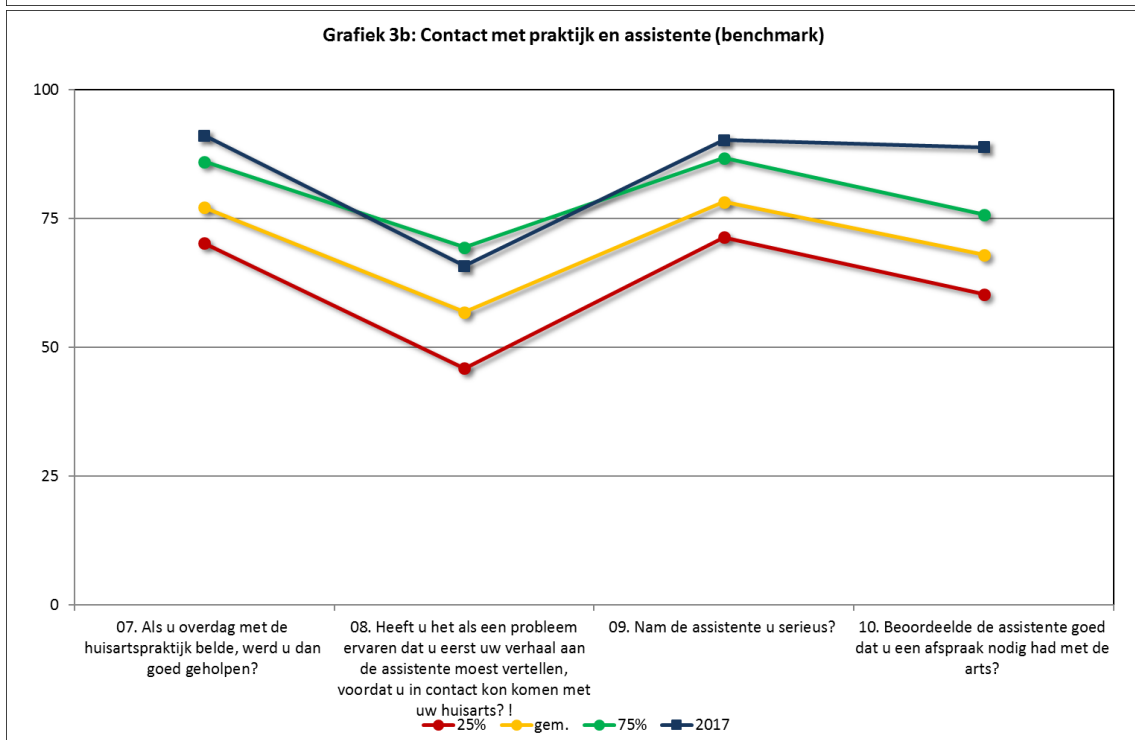
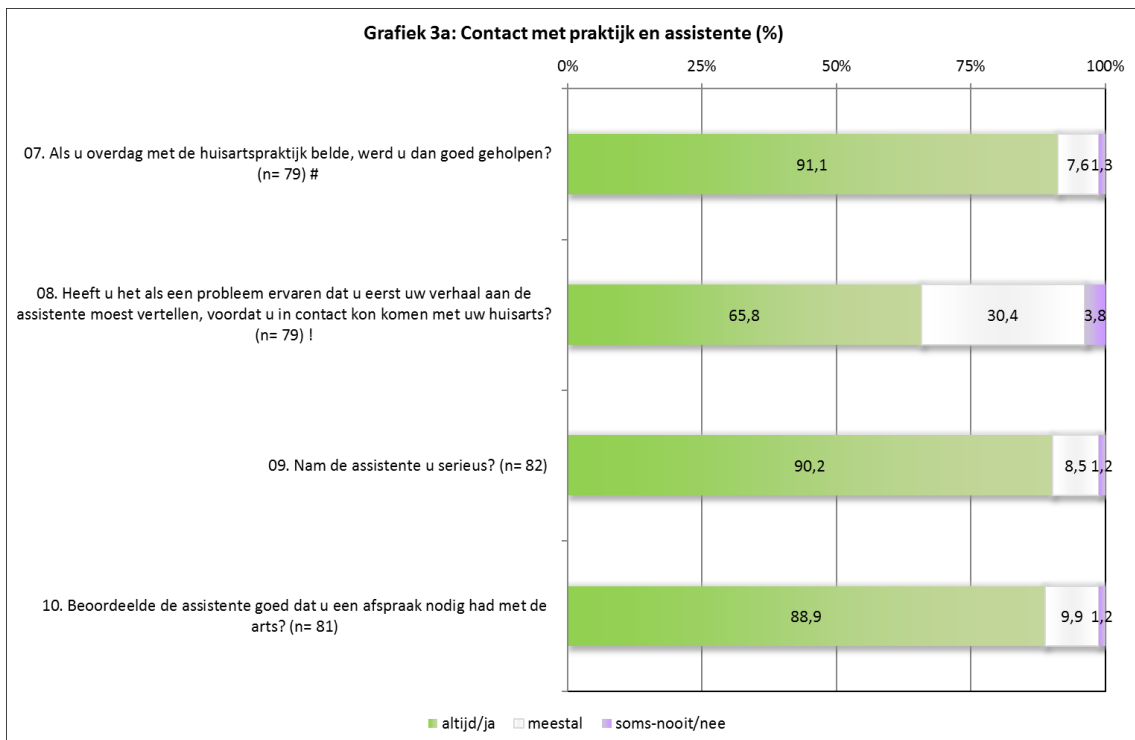
De antwoorden op de vragen met betrekking tot de accommodatie van de praktijk staan in grafiek 4.2.



(#) = 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.

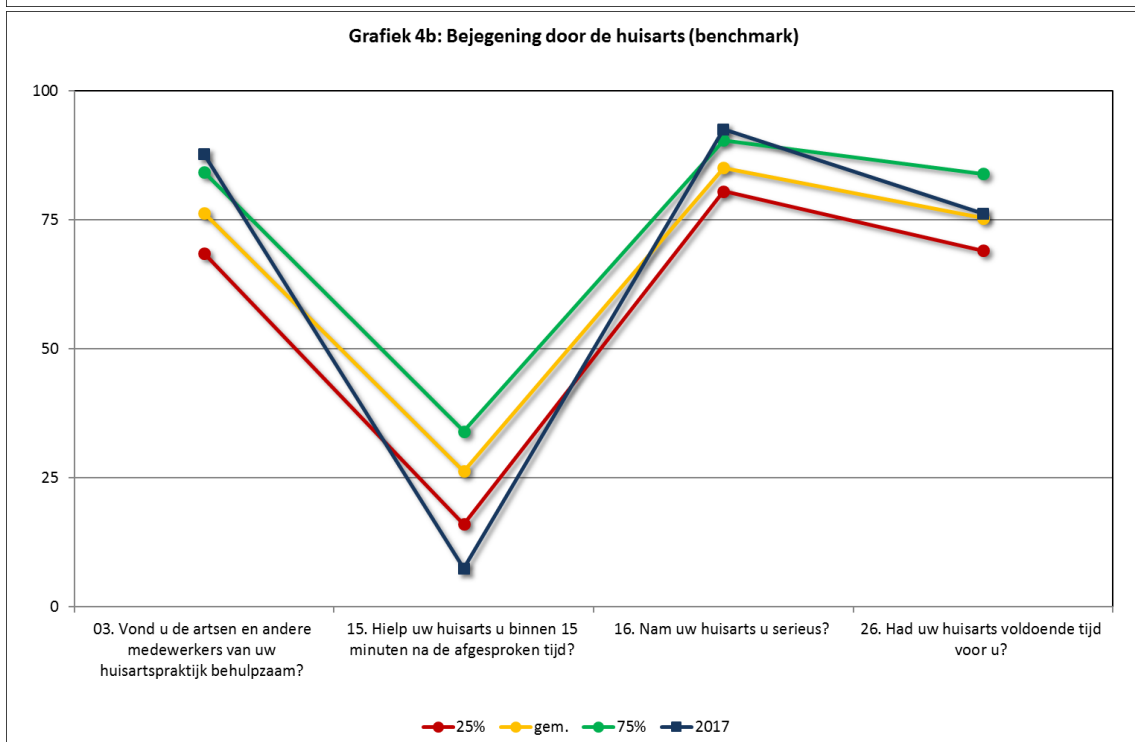
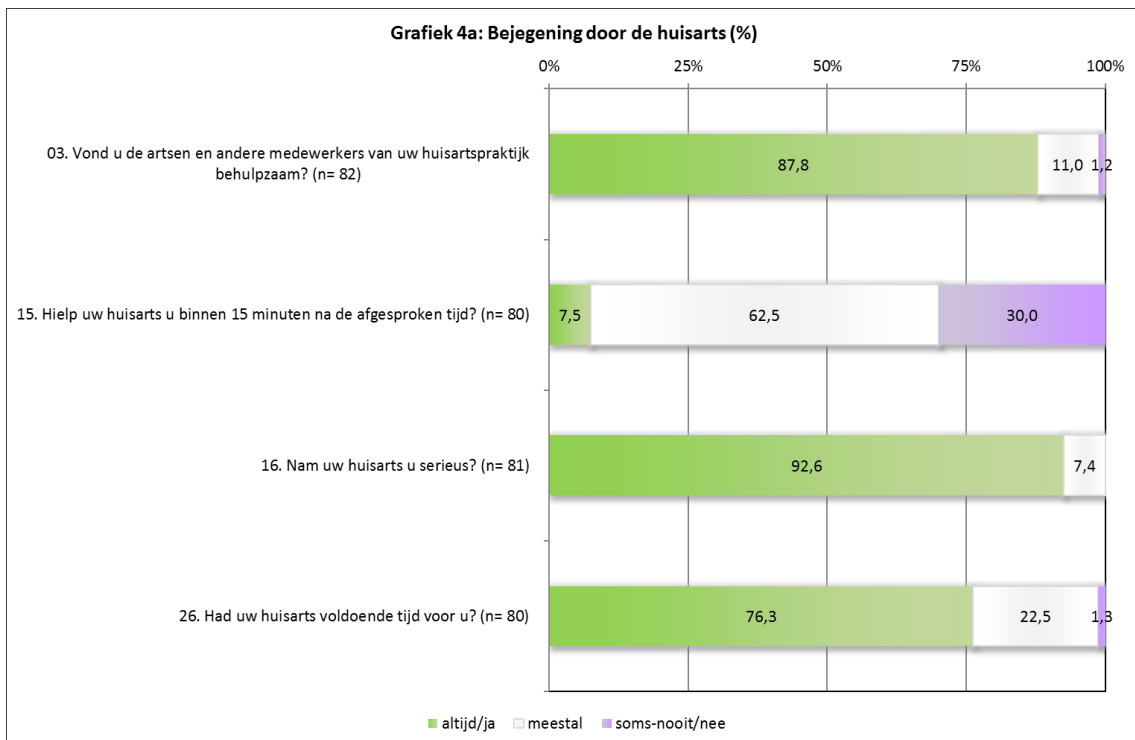


(#) = Item met afwijkende antwoordmogelijkheden (!) = Negatief geformuleerd item



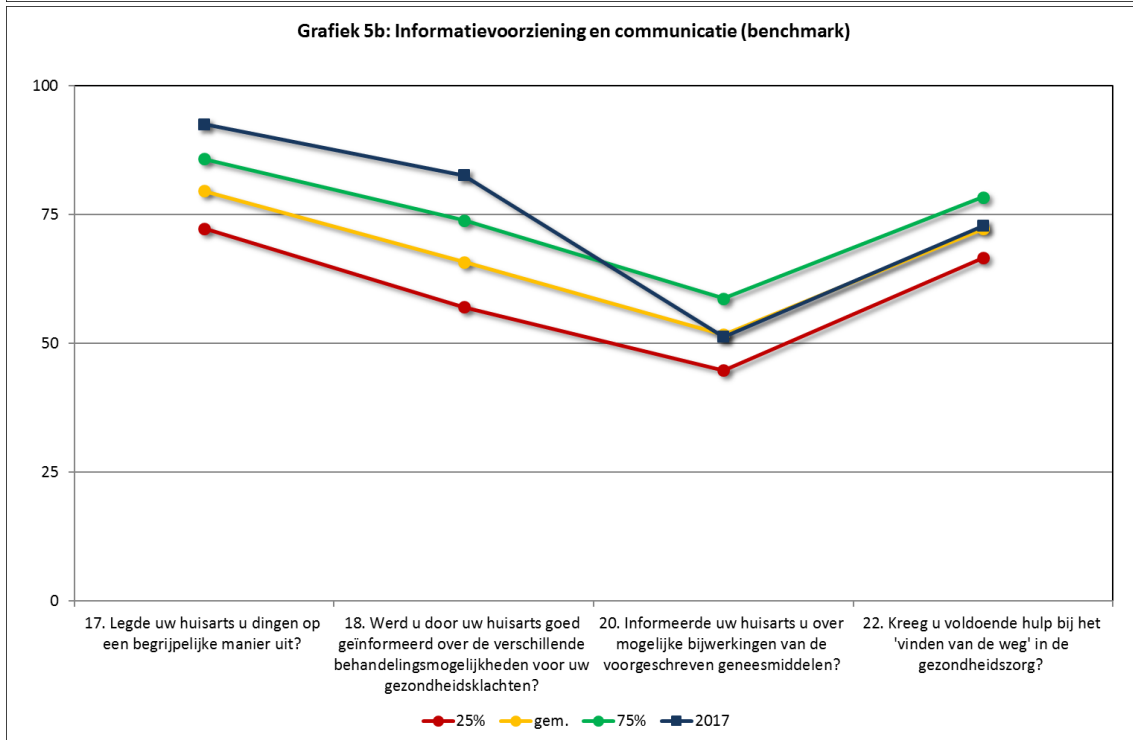
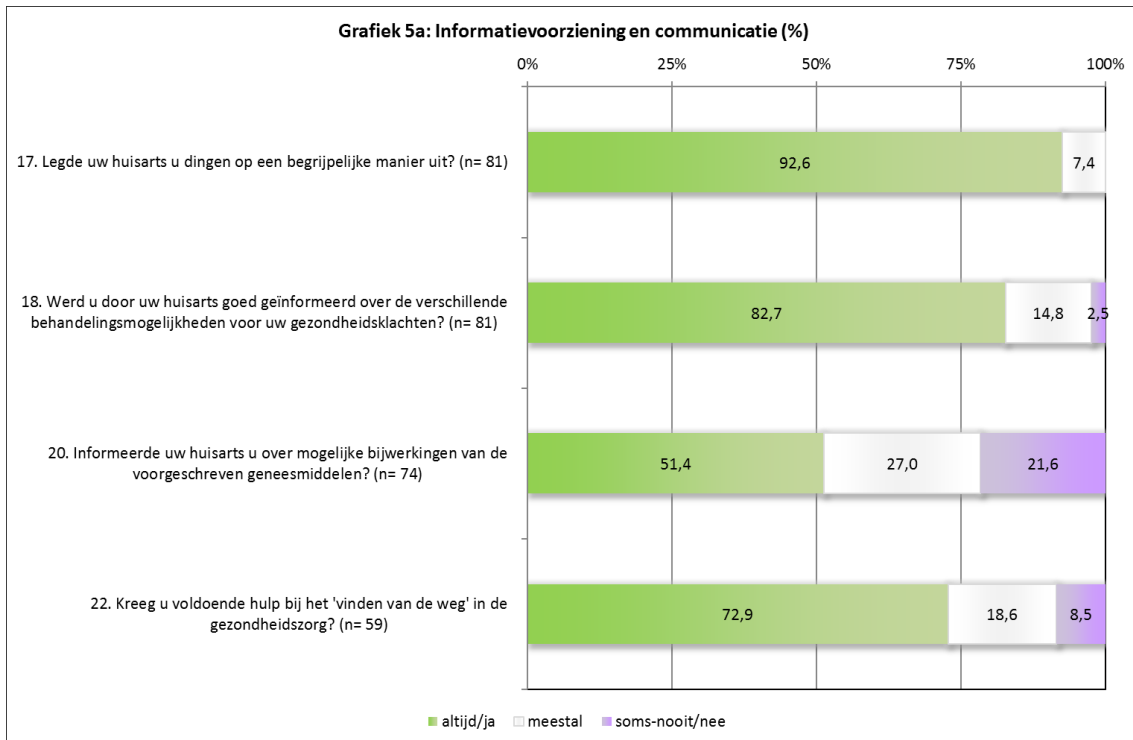
## 4.5 Bejegening door de huisarts

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?



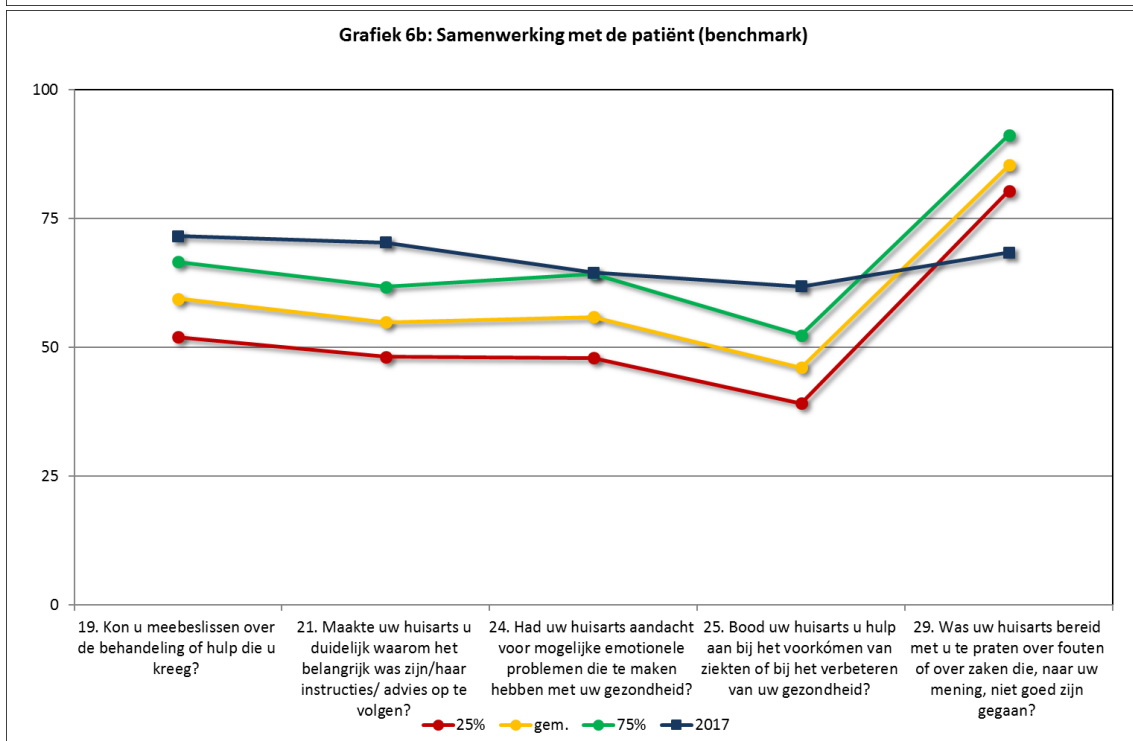
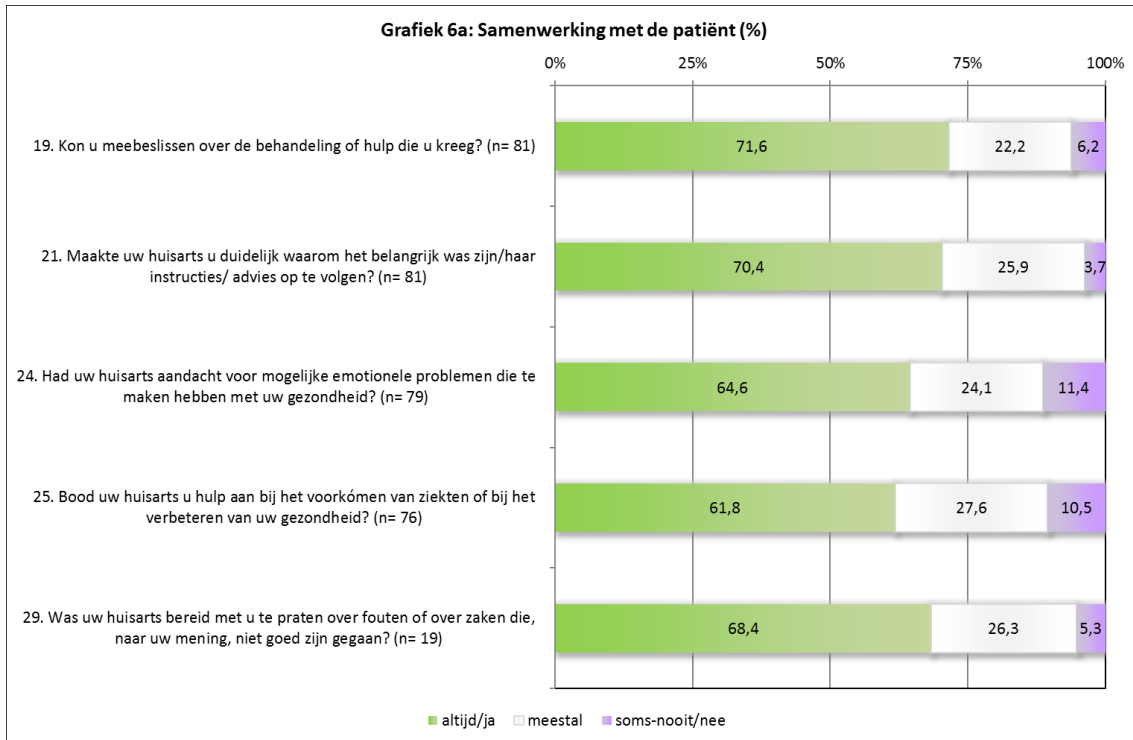
## 4.6 Informatievoorziening en communicatie

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.



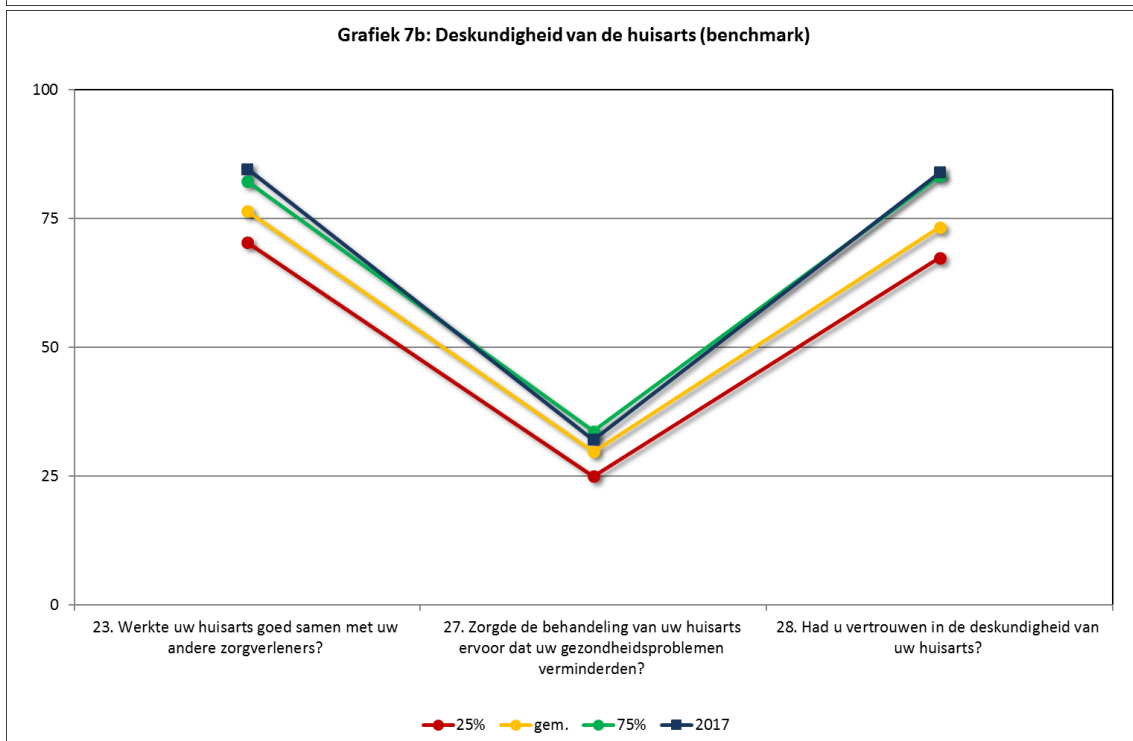
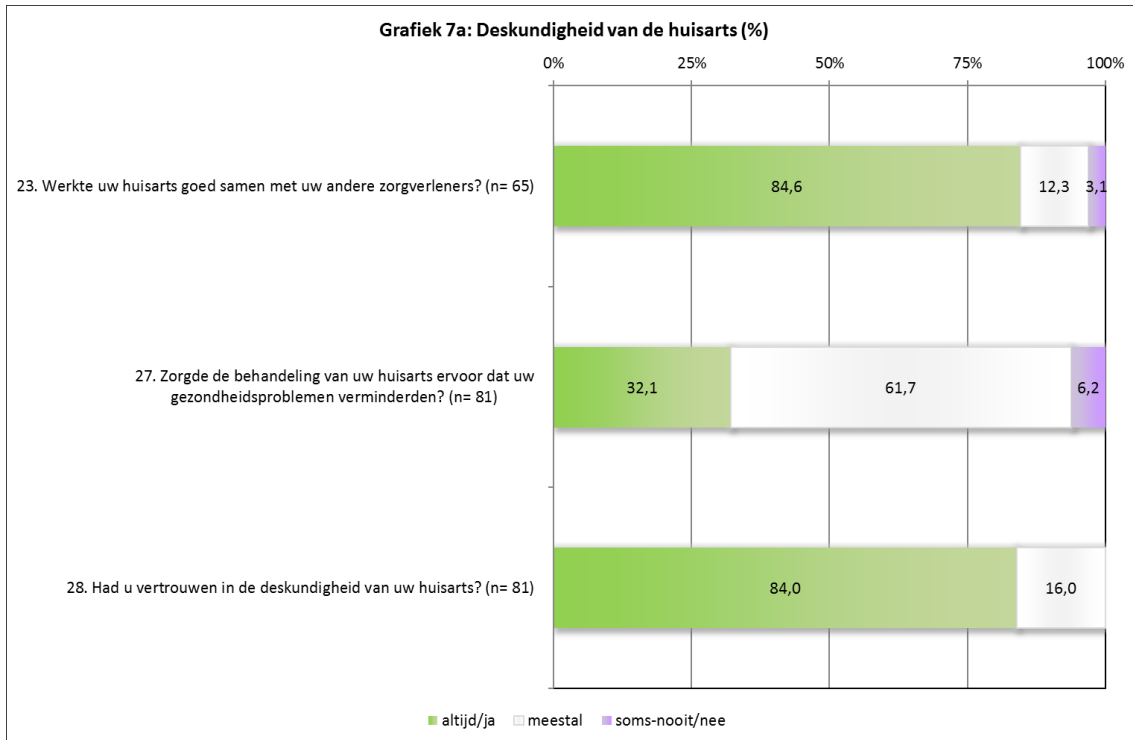
## 4.7 Samenwerking met de patiënt

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.

**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: verbeter suggesties huisartspraktijk

**Opmerkingen**

- Afspraaktijden nakomen
- Afspraken beter plannen
- Alles gaat goed. Ga zo door!
- Ben tevreden
- Ben zeer tevreden
- Beter bereikbaarheid. Geen koffiepauzes en minder lange wachttijden.
- De wachttijden
- Een app waarin je een berichtje krijgt als je afspraak uitloopt. Of een telefoontje.
- Fantastisch gezondheidscentrum met een adequate huisartsenpraktijk. Geen veranderingen aanbrengen.
- Geef de artsen meer tijd
- Het moet toch mogelijk zijn om een digitaal bord op te hangen waarop te zien is hoeveel de artsen achter lopen op het schema.
- Het update houden van de site. Het weer mogelijk maken om afspraken te maken via de site met meerdere tijden.
- In het weekeinde geopend zijn
- In samenwerking uiteraard met andere huisartspraktijken de instelling weekenddiensten. Het is vooral voor oudere mensen inspannend om naar Capelle a/d IJssel te moeten. M.i. moet dit met zoveel huisartsen toch mogelijk zijn
- Jammer dat we in het weekend en avond naar IJsseland moeten
- Kortere wachttijden na afspraak
- Meer en beter gekwalificeerd personeel. Organisatie is ronduit slecht. Artsen zijn kundig.
- Minder lange wachttijden in de wachtkamer.
- Minder wachttijd aan de telefoon
- Niets veranderen. Prima zo!
- Online afspraken maken
- Online afspraken verbeteren
- Op meerdere dagen dezelfde huisarts en niet bijv. maar 3 dagen in de week.
- Sneller afspraak bij eigen huisarts
- Uitloop spreekuur verminderen
- Wachttijden verkorten
- Wens: bij dezelfde dokter zijn. Geen behoefte aan dat ik van de ene naar de andere dokter kom voor een afspraak. Bereikbaarheid voor toegankelijkheid. Ik ben doof, zou fijn zijn als ik kan appen of mailen.
- Zou graag willen dat de dokter er 5 dagen is i.p.v. 3 dagen.



**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 kinderwagens 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?



