

## Uitkomsten van het patiënttevredenheidsonderzoek over de huisarts:

**1558, Huisartsen De Held, De Held 117 GRONINGEN**

**Datum aanmaak rapport: 02-02-2021**

### 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 maart 2017.

### 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.

---

## Uitkomsten peiling patiënttevredenheid

**Periode van 01-09-2020 tot en met 02-02-2021**

## Betreft huisarts: P.M. P.M. Metternich

### Aantal patiënten lijsten dat bij de analyse betrokken is: 30

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:	94,8	88,6
voor het belangstelling tonen voor zijn/haar persoonlijke situatie:	90,4	87,1
voor het ervoor zorgen dat hij/zij gemakkelijk over zijn/haar problemen kon vertellen:	92,6	88,6
voor het hem/haar betrekken bij beslissingen over de medische behandeling:	95,4	87,3
voor het naar hem/haar luisteren:	96,3	90,4
voor het vertrouwelijk houden van de aantekeningen en de gegevens over hem/haar:	93,6	91,3
voor het snel verlichten van de klachten:	86,7	82,2
voor het bieden van hulp zodat hij/zij zich goed genoeg voelde voor de normale dagelijkse bezigheden:	88,4	84,6
voor een zorgvuldige en degelijke aanpak:	93,1	87,2
voor het doen van lichamelijk onderzoek bij hem/haar:	92,2	87,7
voor het aanbieden van hulp bij het voorkomen van ziekten (bevolkingsonderzoek, inentingen):	90,5	85,1
voor het uitleg geven over wat de bedoeling is van onderzoeken en behandelingen:	94,4	87,8
voor het vertellen wat zij/hij wilde weten over zijn/haar klacht:	93,3	88,1
voor omgaan met emotionele problemen betreffende zijn/haar gezondheidstoestand:	89,3	85,7
voor het duidelijk maken waarom het belangrijk is om uw advies op te volgen:	90,0	86,2
voor het weten wat u heeft gedaan of de patiënt heeft verteld tijdens voorgaande bezoeken:	93,0	85,7
Gemiddelde score van de maximaal te halen 100:	92,1	87,1

U kunt hier maximaal een gemiddelde van 100 punten behalen. De referentie praktijken hebben een gemiddelde uitkomst van 87,1. 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. 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:	95,2%	93%
wel eens een folder meekrijgt op het spreekuur:	29,4%	41%
wel eens uitleg krijgt tijdens het consult m.b.v. een demo:	82,6%	48%
uitleg krijgt over mogelijke bijwerkingen van medicatie:	94,1%	85%
uitleg krijgt over reden van elke medicatie:	95,8%	96%
voorlichting over medicatiegebruik krijgt tijdens het consult:	95,2%	94%
Score (sommatie)	492,4%	456%

U kunt hier maximaal 600% halen. De referentie praktijken behaalden hier 456,3%. 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 (thuisarts.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:	5,1min	10.9 ± 6.9 min.

## Spreekuurorganisatie

Tabel 4

Spreekuurorganisatie, percentage patiënten dat:	% ja	Referentie waarde
behoefte heeft aan meer consulttijd:	14,8%	17%
de huisarts tijdens het consult door de telefoon wordt gestoord:	6,9%	12%
Score (sommatie)	21,7%	30%

Let op: in bovenstaande tabel is het meest optimale resultaat 0%. Hoe lager uw uitkomst, hoe beter dus. De referentie praktijken behaalden hier 29,7%. 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:	100,0%	89%
vindt dat u contact met hen hield tijdens zijn/haar verblijf in het ziekenhuis:	33,3%	38%
Score (sommatie)	133,3%	127%

U kunt hier maximaal 200% halen. De referentie praktijken behaalden hier 126,8%. 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
De huisarts op de hoogte is van hun medische achtergrond:	96,4%	96%

U kunt hier maximaal 100% halen. De referentie praktijken behaalden hier 95,5%. 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:	53,3	52.0 jaar
Percentage manlijke respondenten. n= totaal aantal respondenten:	36,7%	35%
Percentage vrouwelijke respondenten. n= totaal aantal respondenten:	63,3%	65%
Gemiddeld aantal bezoeken aan/van de huisarts in de afgelopen 12 maanden:	3,4	4.2 keer
Percentage patiënten dat vindt dat zij een ernstige aandoening heeft die langer dan 3 maanden duurt:	53,3%	24%

## 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:
Zeer tevreden over de praktijk. Ik word altijd vriendelijk geholpen door iedereen
Zeer plezierig om dr Metternich weer eens te spreken!!
Al lange tijd heel tevreden
Dank en succes👏
Kan me geen betere huisarts wensen.
geen
Dik tevreden over Dokter Metternich altijd de tijd nemen en aandacht. Zoals hij het een keer benoemde "ik wil het einde van het boek ook lezen" Even een terugkoppeling geven of de behandeling, medicijnen heeft geholpen. Dat doe ik dan via een email
Dit is de meest vriendelijke en meelevende huisarts die ik ooit heb gehad. Een consult komt vertrouwd over en fijn over en hij luistert graag naar je. Ook legt hij alles met veel enthousiasme uit en duidelijk voor iedereen. Al met al top huisarts
nadeel is dat de arts slechts enkele dagen in de week praktijk heeft je moet dan uitwijken naar een andere arts
De huisarts is prettig in omgang ,luister goed en neemt alle klachten serieus. <Anonymous 19-11-2020 20:36>
Hele fijne praktijk. Afspraken zijn vrijwel altijd op tijd. Voel me serieus genomen als patient en vind de artsen kundig en betrokken. Maar ook de assistentes zijn altijd goed op de hoogte..
Zeer tevreden over de huisarts
In mijn beleving is het bezoek aan de huisarts relaxter sinds het overdragen van het praktijkhouderschap. Meer ontspannen en open houding (minder gehaast). Dat is prettig.
Ik vind het jammer dat de optie soms ontbreekt
Het bezoek is vooral gericht op de klacht/ziekte van dat moment ( en daar wordt goed mee omgegaan ). Het risico daar van is dat er te weinig aandacht kan zijn voor de relatie met de historie van ziektes/klachten van de patient. Wellicht is een iets meer " holistische " benadering wenselijk?

Ik ben blij met dr Metternich , ik kan daar open praten , ik voel me vertrouwd met hem geeft me veel steun , vooral nu in mijn situatie waarin ik een verlies heb te verwerken , buiten de medische problemen .

## Betreft huisarts: E. E. Visser

### Aantal patiënten lijsten 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:	91,2	88,6
voor het belangstelling tonen voor zijn/haar persoonlijke situatie:	85,2	87,1
voor het ervoor zorgen dat hij/zij gemakkelijk over zijn/haar problemen kon vertellen:	89,6	88,6
voor het hem/haar betrekken bij beslissingen over de medische behandeling:	87,0	87,3
voor het naar hem/haar luisteren:	91,7	90,4
voor het vertrouwelijk houden van de aantekeningen en de gegevens over hem/haar:	93,0	91,3
voor het snel verlichten van de klachten:	82,6	82,2
voor het bieden van hulp zodat hij/zij zich goed genoeg voelde voor de normale dagelijkse bezigheden:	85,6	84,6
voor een zorgvuldige en degelijke aanpak:	88,3	87,2
voor het doen van lichamelijk onderzoek bij hem/haar:	90,0	87,7
voor het aanbieden van hulp bij het voorkomen van ziekten (bevolkingsonderzoek, inentingen):	83,6	85,1
voor het uitleg geven over wat de bedoeling is van onderzoeken en behandelingen:	90,0	87,8
voor het vertellen wat zij/hij wilde weten over zijn/haar klacht:	90,4	88,1
voor omgaan met emotionele problemen betreffende zijn/haar gezondheidstoestand:	87,7	85,7
voor het duidelijk maken waarom het belangrijk is om uw advies op te volgen:	84,8	86,2
voor het weten wat u heeft gedaan of de patiënt heeft verteld tijdens voorgaande bezoeken:	86,3	85,7
Gemiddelde score van de maximaal te halen 100:	87,9	87,1

U kunt hier maximaal een gemiddelde van 100 punten behalen. De referentie praktijken hebben een gemiddelde uitkomst van 87,1. 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. 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:	94,1%	93%
wel eens een folder meekrijgt op het spreekuur:	27,3%	41%
wel eens uitleg krijgt tijdens het consult m.b.v. een demo:	62,5%	48%
uitleg krijgt over mogelijke bijwerkingen van medicatie:	80,0%	85%
uitleg krijgt over reden van elke medicatie:	95,2%	96%
voorlichting over medicatiegebruik krijgt tijdens het consult:	100,0%	94%
Score (sommatie)	459,1%	456%

U kunt hier maximaal 600% halen. De referentie praktijken behaalden hier 456,3%. 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 (thuisarts.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:	6,3min	10.9 ± 6.9 min.

## Spreekuurorganisatie

Tabel 4

Spreekuurorganisatie, percentage patiënten dat:	% ja	Referentie waarde
behoefte heeft aan meer consulttijd:	18,5%	17%
de huisarts tijdens het consult door de telefoon wordt gestoord:	3,7%	12%
Score (sommatie)	22,2%	30%

Let op: in bovenstaande tabel is het meest optimale resultaat 0%. Hoe lager uw uitkomst, hoe beter dus. De referentie praktijken behaalden hier 29,7%. 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:	88,2%	89%
vindt dat u contact met hen hield tijdens zijn/haar verblijf in het ziekenhuis:	0,0%	38%
Score (sommatie)	88,2%	127%

U kunt hier maximaal 200% halen. De referentie praktijken behaalden hier 126,8%. 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
De huisarts op de hoogte is van hun medische achtergrond:	100,0%	96%

U kunt hier maximaal 100% halen. De referentie praktijken behaalden hier 95,5%. 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:	48,2	52.0 jaar
Percentage manlijke respondenten. n= totaal aantal respondenten:	35,7%	35%
Percentage vrouwelijke respondenten. n= totaal aantal respondenten:	64,3%	65%
Gemiddeld aantal bezoeken aan/van de huisarts in de afgelopen 12 maanden:	3,6	4.2 keer
Percentage patiënten dat vindt dat zij een ernstige aandoening heeft die langer dan 3 maanden duurt:	46,4%	24%

## 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:
Tevreden over de artsen en de praktijkassistenten
Graag reactie op een telefonische vraag van mij, door de arts of assistente.
10 minuten is soms wat weinig vooral als er een toelichting of uitleg nodig is. Een dubbele afspraak is dan net teveel
Geen
Lieve arts. Toch ook duidelijk. Vertrouwd. Eerlijk.
Ik ben zeer tevreden over dokter visser. Ik voel me serieus genomen. Ze neemt alle tijd voor je.
Er is altijd tijd en aandacht. Laagdrempelig, luisterde goed!
Ik ben erg tevreden over dr. Visser!
Vaak 3 geantwoord, 3 huisartsen geconsulteerd. Niet iedereen doet het gelijk

## Betreft huisarts: P. P. van den Broek

### Aantal patiënten lijsten dat bij de analyse betrokken is: 30

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:	96,4	88,6
voor het belangstelling tonen voor zijn/haar persoonlijke situatie:	93,3	87,1
voor het ervoor zorgen dat hij/zij gemakkelijk over zijn/haar problemen kon vertellen:	95,0	88,6
voor het hem/haar betrekken bij beslissingen over de medische behandeling:	94,2	87,3
voor het naar hem/haar luisteren:	95,7	90,4
voor het vertrouwelijk houden van de aantekeningen en de gegevens over hem/haar:	92,0	91,3
voor het snel verlichten van de klachten:	92,4	82,2
voor het bieden van hulp zodat hij/zij zich goed genoeg voelde voor de normale dagelijkse bezigheden:	93,3	84,6
voor een zorgvuldige en degelijke aanpak:	96,5	87,2
voor het doen van lichamelijk onderzoek bij hem/haar:	93,0	87,7
voor het aanbieden van hulp bij het voorkomen van ziekten (bevolkingsonderzoek, inentingen):	93,8	85,1
voor het uitleg geven over wat de bedoeling is van onderzoeken en behandelingen:	97,0	87,8
voor het vertellen wat zij/hij wilde weten over zijn/haar klacht:	93,6	88,1
voor omgaan met emotionele problemen betreffende zijn/haar gezondheidstoestand:	91,1	85,7
voor het duidelijk maken waarom het belangrijk is om uw advies op te volgen:	97,6	86,2
voor het weten wat u heeft gedaan of de patiënt heeft verteld tijdens voorgaande bezoeken:	93,3	85,7
Gemiddelde score van de maximaal te halen 100:	94,3	87,1

U kunt hier maximaal een gemiddelde van 100 punten behalen. De referentie praktijken hebben een gemiddelde uitkomst van 87,1. 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. 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:	95,0%	93%
wel eens een folder meekrijgt op het spreekuur:	18,8%	41%
wel eens uitleg krijgt tijdens het consult m.b.v. een demo:	61,1%	48%
uitleg krijgt over mogelijke bijwerkingen van medicatie:	78,9%	85%
uitleg krijgt over reden van elke medicatie:	95,5%	96%
voorlichting over medicatiegebruik krijgt tijdens het consult:	100,0%	94%
Score (sommatie)	449,3%	456%

U kunt hier maximaal 600% halen. De referentie praktijken behaalden hier 456,3%. 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 (thuisarts.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:	5,3min	10.9 ± 6.9 min.

## Spreekuurorganisatie

Tabel 4

Spreekuurorganisatie, percentage patiënten dat:	% ja	Referentie waarde
behoefte heeft aan meer consulttijd:	15,4%	17%
de huisarts tijdens het consult door de telefoon wordt gestoord:	7,4%	12%
Score (sommatie)	22,8%	30%

Let op: in bovenstaande tabel is het meest optimale resultaat 0%. Hoe lager uw uitkomst, hoe beter dus. De referentie praktijken behaalden hier 29,7%. 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:	100,0%	89%
vindt dat u contact met hen hield tijdens zijn/haar verblijf in het ziekenhuis:	0,0%	38%
Score (sommatie)	100,0%	127%

U kunt hier maximaal 200% halen. De referentie praktijken behaalden hier 126,8%. 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
De huisarts op de hoogte is van hun medische achtergrond:	96,2%	96%

U kunt hier maximaal 100% halen. De referentie praktijken behaalden hier 95,5%. 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:	54,2	52.0 jaar
Percentage manlijke respondenten. n= totaal aantal respondenten:	40,0%	35%
Percentage vrouwelijke respondenten. n= totaal aantal respondenten:	60,0%	65%
Gemiddeld aantal bezoeken aan/van de huisarts in de afgelopen 12 maanden:	3,4	4.2 keer
Percentage patiënten dat vindt dat zij een ernstige aandoening heeft die langer dan 3 maanden duurt:	46,7%	24%



## 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:
Zeer tevreden over deze huisarts
De vragen kun je beantwoorden met, ja, nee en nvt maar soms mis ik..
Open vragen zou ook fijn zijn om die er tussen te hebben
behoorlijk lange vragenlijst.....
Fijne huisarts
Mijn huisarts is open, vertrouwelijk en stelt mij op mijn gemak.
Nee
De arts heeft veel tijd voor mij en geeft veel uitkeg, erg fijn
Prima geholpen, duidelijke uitleg.
geen
Makkelijk toegankelijk, weet vertrouwen te wekken en tijd en aandacht voor klachten. Tot dusver zeer prettige ervaringen.
Vriendelijke behandeling en hij neemt de tijd voor je.
geen
Ben zeer goed te spreken over dokter v.dBroek. Hij luisterde naar de patiënt en heeft tijd voor je.
Ik voel mij erg op mijn gemak bij alle medewerkers van de praktijk
Ik ben zeer tevreden over beide huisartsen
Ik voel me erg op mijn gemak bij hem .
We zijn voor het eerst in de praktijk geweest en zijn nieuw echter, we voelden ons redelijk gelijk goed op ons gemak en we kregen naar onze mening de goede/ juiste aandacht die wij nodig hadden, het voelde vertrouwd.

**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.