

Uitkomsten van het patiënttevredenheidsonderzoek over uw praktijk:

3512, Gezondheidscentrum Beekpark

Datum aanmaak rapport: 10-06-2021

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 01-01-2021 tot en met 10-06-2021

Aantal patiënten lijsten dat bij de analyse betrokken is: 100

De rapportage

Uw gebouw

Tabel 1

Uw patiënten vinden dat:	% ja	Referentie waarde
De stoelen in de wachtkamer prettig zitten:	97,8%	86%
De speelgelegenheid in de wachtkamer voldoende is:	53,8%	83%
De wachtkamer voldoende licht en helder is:	99,0%	94%
Het klimaat in de wachtkamer aangenaam is:	95,7%	90%
Er voldoende leesmateriaal in de wachtkamer is:	68,1%	84%
Score (sommatie)	414,5%	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:	6,7%	17%
Netheid en hygiëne in de praktijk beter kan:	2,5%	10%
Kan horen wat aan de balie besproken wordt:	16,0%	42%
Gespreksflarden uit de spreekkamer opvangt:	0,0%	7%
Vertrouwelijke informatie opvangt:	3,2%	4%
Score (sommatie)	28,3%	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:	93,0%	93%
De gewenste hulp bij spoed overdag biedt:	92,1%	94%
Duidelijke informatie over praktijkregels heeft:	92,6%	88%
Score (sommatie)	277,7%	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:	33,3%	43%
Opvang bij spoedeisende hulp in de praktijk kan verbeteren:	17,6%	24%
Zij bij het bellen van de praktijk vaker dan 1x een antwoordapparaat krijgt:	30,9%	35%
Score (sommatie)	81,9%	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:	96,6%	94%
Ze meestal op een geschikt moment terecht kunnen:	93,1%	92%
Ze de mogelijkheid hebben een langer consult af te spreken:	95,6%	93%
De huisarts gemakkelijk telefonisch te raadplegen is:	76,3%	79%
Score (sommatie)	361,5%	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:	20,0%	23%
De assistente een belemmering is voor contact met huisarts:	15,5%	12%
Score (sommatie)	35,5%	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:	84,9	82,4
de behulpzaamheid van de medewerkers in de praktijk:	89,5	86,2
het krijgen van een afspraak op het moment dat het hem/haar schikte:	85,9	82,9
de telefonische bereikbaarheid van de praktijk:	81,9	78,9
de mogelijkheid om de huisarts aan de telefoon te krijgen:	80,3	75,2
de wachttijd in de wachtkamer:	77,3	70,3
het verlenen van hulp bij gezondheidsproblemen die onmiddellijk aandacht vragen:	88,7	85,0
Gemiddelde score van de maximaal te halen 100:	84,1	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:	21,9%	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:	38,5%	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:	84,6%	83%
De huisarts geïnformeerd is over behandeling door waarnemer:	97,8%	93%
De vakanties van eigen huisarts goed waren aangegeven:	68,8%	82%
Score (sommatie)	251,2%	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:	51,9%	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 verslaglegging 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:	40,8%	59%
aangeeft de mogelijkheid te hebben patiëntgegevens in te zien:	70,4%	85%

Achtergrondkenmerken respondenten

Tabel 14

Kenmerken:	Waarde	Referentie waarde
Gemiddelde leeftijd van de respondent:	59,2	53.4 jaar
Percentage manlijke respondenten. n= totaal aantal respondenten:	34,7%	37%
Percentage vrouwelijke respondenten. n= totaal aantal respondenten:	65,3%	63%
Gemiddeld aantal bezoeken aan/van de huisarts in de afgelopen 12 maanden:	3,8	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:
Zoals de antwoorden weergeven ben ik uitermate tevreden over de artsenpraktijk
door coronamaatregelen zijn er dingen die minder soepel verlopen, maar dat is logisch. In zijn algemeenheid is het moeilijk om op korte termijn een afspraak te krijgen voor niet-spoedeisende zaken (altijd te druk) Tijdens overleg (huisarts met assistenten) en/of pauzes staat te vaak het antwoordapparaat aan
Te weinig parkeerruimte voor auto's.
Baal dat ik bijna geen afspraak kan maken en telang moet wachten aan de telefoon of als ik voor het loket sta en niemand mij te woord staat.
Tevreden
Meer informatie over het patiëntendossier, de vakantie van de huisarts en tegenwoordig is alles veel digitaal, daarover zou wat meer uitleg, zeer wenselijk zijn. Dat geldt ook voor jullie verstrekte hulpmiddelen.
hap de parken is een prima huisartsenpraktijk, mooi en toegankelijk gebouw, prima huisartsen voor zover gebruik van gemaakt.

moeilijk om afspraak te maken op de gewenste momenten. Sommige klachten worden onderschat.
ook al is het nog zo druk , ik wordt altijd met respect en vriendelijke en goede zorg behandeld. Van de communicatie met fysio weet ik weinig. Het kan aan mij liggen maar mijn medisch dossier kan ik niet openen . Verder fijne praktijk.
Ga zo door een goede praktijk
n.v.t. is gelijk aan weet ik niet.
Patientvriendelijk zou de praktijk geen lunch pauze moeten voor telefonisch bereik. Dan maar wat hogere praktijk lasten
ik weet niet exact hoeveel keer ik de huisarts geconsulteerd heb in de laatste 12 maanden.
De klok in de wachtkamer staat al een half jaar stil en de bekertjes van het watertrap-punt zijn ook op. Dat laatste heeft misschien te maken met Corona, dan misschien het helemaal weghalen of papiertje ophangen oid.
Wisselende informatie over coronavaccinatie. Snap dat richtlijnen van RIVM gelden. Maar bij vragen assistent / vervanger steeds wisselende informatie gekregen. Als je zo uitkijkt na vaccinatie is dat niet rustgevend.
Ik kan diverse vragen niet beantwoorden, want ik ben zeer slechthorend. Kan beslist niet telefoneren en ben daarin afhankelijk van anderen. Maar indien nodig wordt er altijd snel en correct gereageerd door deze praktijk.
Altijd goede behandeling en begeleiding
Ik ben tevreden ik ben blij met dit praktijk
Ik krijg na het maken van afspraak steeds om 3 uur s nachts herinnering van afspraak die ik niet gemaakt heb. Al eerder gemeld maar is nu weer gebeurt. Kennelijk bug in systeem
Zeer tevreden over praktijk. Vriendelijke en kundige assistentes en zeer sympathieke en benaderbare huisarts.
Fijne praktijk, frisse uitstraling, altijd schoon, leuke mensen die er werkzaam zijn met aandacht in de vorm van de juiste goede voorlichting aanwezig. Betrouwbaar en prettig praktijk Ik voel me er veilig.
Ik ben heel erg tevreden over mijn nieuwe huisarts en de assistentes. Ik kan alles met ze bespreken en ze nemen mijn klachten altijd serieus.
tevreden
Nog nooit zo een perfecte huisarts gehad als Dr Van der Lugt. Ik vind het een geschenk.
Zeer tevreden
De enquête is beperkt in de mogelijkheid tot antwoorden. Er zijn nu maar 3 mogelijkheden. Een aanvulling zou zijn om aan te kunnen geven " weet niet " . Heb hier en daar vragen daarom niet beantwoord.
begripvolle medewerking bij angst
De telefonische bereikbaarheid moet echt beter. Veel assistentes doen in mijn ogen supergoed klantgericht werk. Er zit echter 1 assistente bij die dat niet is, slecht luistert en je toespreekt als n klein kind. Dat kan echt niet. Zeer tevreden over dokter pruis!
Zeer persoonlijk en prettig menselijk contact. We hebben niet het gevoel een nummer te zijn
Wij zijn tevreden over deze praktijk, en worden altijd gelijk en goed geholpen, en er word goed naar je geluisterd
Ik mis een optie naast ja/nee/ nvt en dat is geen ervaring mee In dat geval is nvt ook niet correct namelijk
Vind alles bijzonder vriendelijk alleen inloggen en mijn dossier bekijken lukt me niet
Als ik bel met een aandoening, legt de assistente dit neer bij de huisarts. Later wordt ik teruggebeld dat ik dan maar op

huisarts.nl met kijken. Mag vaak niet eens naar de praktijk komen. Heb namelijk verschillende chronische ziektes.
Prima huisartsenpraktijk.
Door verbale en nonverbale reacties van mijn huisartsen heb ik af en toe het gevoel niet serieus genomen te worden in mijn klachten.
Suggestie: camera hangen met zicht op parkeerplaats in verband met fietsen die gestolen kunnen worden. Meer inzage in medisch dossier zou prettig zijn. Tevens mogelijkheid om online een afspraak te maken.
De waarnemend huisarts had verkeersoponhoud waardoor het spreekuur veel later begon en daardoor het spreekuur flink uitliep. Dit werd niet gecommuniceerd met de personen in de wachtkamer. Vervolgens liep iedereen naar de balie met de vraag wanneer hij/zij aan de beurt is. Een bordje bij de deur van de wachtkamer met de mededeling dat het spreekuur uitloopt zou handig geweest zijn. Iedereen weet dan waar hij aan toe is en heeft dan ook begrip voor de situatie.
De wachtkamer op de verdieping kan best gezelliger. Erg kaal
Wat ik lastig vind aan deze enquête, is het volgende. Er zijn 3 keuzemogelijkheden, ja, nee en nvt. Er is geen mogelijkheid om 'weet ik niet/geen ervaring' in te vullen. Dat is een heel ander antwoord dan niet van toepassing!
omdat zowel mijn vrouw als ik zelf heel veel last heb van voeten en onder benen is het lastig om altijd met de fiets te komen, dus parkeer ruimte voor de auto zou heel prettig zijn. Dit is ook een reden dat ik er niet over pieker om van apotheek te veranderen
Waarom deze enquête als de praktijk door Corona anders is dan normaal.resultaat: kon niet alle vragen correct beantwoorden.
Vragen over preventie en overlaten aan assistenten onduidelijk. Mijn nee kan multi-interpretabel zijn, in mijn geval betekent het dat al aan preventie voldoende gedaan wordt en dat er voldoende overgelaten wordt aan deskundige assistenten en het betekent niet dat ik vind dat de huisarts meer moet doen.
Bij de balie zou meer samenwerking kunnen zijn als balie vd eigen ha niet bezet is de andere balie laten helpen, dat voorkomt onnodig wachten. Hoe eerder op de dag de afspraak hoe minder uitloop, maar dáar tegenover staat dat er altijd voldoende persoonlijke aandacht is bij de arts. Ik ben zeker voor dat assistenten kleine behandelingen kan overnemen, zeker als je al bekend bent bij een assistent/ praktijk ondersteuning voor bijvoorbeeld jaarlijkse controles. Pt de keuze geven hierin?
De praktijk van Dr. Joling en van der Lugt is in mijn beleving een prima praktijk. Wij worden door alle medewerkers en artsen altijd netjes en vriendelijk te woord gestaan. Tevens wordt altijd getracht om de patiënt zo veel mogelijk tegemoet te komen. Ook tijdens deze Pandemie wordt altijd getracht een afspraak te plannen. De verhuizing van de praktijk naar de nieuwe locatie draagt bij aan een goede zorg.
Ik ervaar de huisarts als zeer kundig, meedenkend en goed luisterend. Ga zo door!
??
Word vaak behandeld door een andere arts dan eigen huisarts.
Goed

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.