

# Patiëntenoordeel praktijk

## Uitkomst van de patiëntenvragenlijsten op praktijkniveau

21-01-2015

Hoflaan Huisartsen

### **Infrastructuur: Gebouw**

---

Patiëntoordeel over de praktijk, percentage dat vindt dat	% Ja	Referentie waarde
Het praktijkgebouw een opknapbeurt heeft:*	-10.0 % (n= 20 )	-20,1%
De stoelen in de wachtkamer prettig zitten:	60.0 % (n= 25 )	84,9%
De speelgelegenheid in de wachtkamer voldoende is:	90.0 % (n= 20 )	84,8%
Netheid en hygiëne in de praktijk beter kan:*	-9.1 % (n= 22 )	-10,8%
De wachtkamer voldoende licht en helder is:	92.6 % (n= 27 )	93,6%
Het klimaat in de wachtkamer aangenaam is:	88.9 % (n= 27 )	88,2%
Er voldoende leesmateriaal in de wachtkamer is:	88.5 % (n= 26 )	82,9%
Kan horen wat aan de balie besproken wordt:*	-34.6 % (n= 26 )	-44,3%
Gespreksflarden uit de spreekkamer opvangt:*	-3.7 % (n= 27 )	-7,8%
Vertrouwelijke informatie opvangt:*	0.0 % (n= 27 )	-4,7%
Score (sommatie):	362.6 %	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.

### **Toegankelijkheid (I)**

---

DE TELEFONISCHE BEREIKBAARHEID VAN DE PRAKTIJK BIJ SPOED OVERDAG

Wachttijd	Uw praktijk	Referentie waarde
Wachttijd voor telefonisch bereiken praktijk	3.8 min.	4.3 min.

<b>Patiëntenoordeel over bereikbaarheid en beschikbaarheid, percentage patiënten dat vindt dat:</b>	<b>%Ja</b>	<b>Referentie waarde</b>
Bij spoed overdag gemakkelijk telefonisch bereikbaar is:	95.7 % (n= 23 )	90,1%
De gewenste hulp bij spoed overdag biedt:	100.0 % (n= 17 )	92,2%
Duidelijke informatie over praktijkregels heeft:	92.6 % (n= 27 )	87,6%
De dienstregeling kan verbeteren:*	-69.6 % (n= 23 )	-45,9%
Opvang bij spoedeisende hulp in de praktijk kan verbeteren:*	-15.4 % (n= 13 )	-26,4%
Zij bij het bellen van de praktijk vaker dan 1x een antwoordapparaat krijgt:*	-40.9 % (n= 22 )	-36,6%
Score (sommatie):	162.4 %	161%

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

## **Toegankelijkheid (II)**

### **PATIËNTENORDEEL OVER SPREEKURORGANISATIE**

<b>Patiëntenoordeel over spreekuurorganisatie, het percentage dat vindt dat:</b>	<b>%Ja</b>	<b>Referentie waarde</b>
Het spreekuur op geschikt tijdstip plaatsvindt:	95.8 % (n= 24 )	93,9%
Ze meestal op een geschikt moment terecht kunnen:	92.3 % (n= 26 )	91,4%
Ze de mogelijkheid hebben een langer consult af te spreken:	95.7 % (n= 23 )	91,4%
De huisarts gemakkelijk telefonisch te raadplegen is:	81.8 % (n= 22 )	78,0%
Ze geregeld een andere huisarts krijgen:*	-19.2 % (n= 26 )	-23,0%
De assistente een belemmering is voor contact met huisarts:*	-11.5 % (n= 26 )	-12,9%
Score (sommatie):	334.9 %	318,8%

<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.	84.3 (n= 23 )	81,6
de behulpzaamheid van de medewerkers in de praktijk.	88.1 (n= 27 )	85,4
het krijgen van een afspraak op het moment dat het hem/haar schikte.)	84.6 (n= 26 )	81,0
de telefonische bereikbaarheid van de praktijk.	75.6 (n= 27 )	77,1
de mogelijkheid om de huisarts aan de telefoon te krijgen.	76.4 (n= 22 )	73,9
de wachttijd in de wachtkamer.	65.7 (n= 28 )	69,0
het verlenen van hulp bij gezondheidsproblemen die onmiddellijk aandacht vragen.	87.0 (n= 23 )	84,1
Gemiddelde score van de maximaal te halen 100	80.2	78,9

\*Voor deze vraag geldt: een hoge score (of % ja) houdt een lage waardering in, daarom wordt dit percentage afgetrokken bij de somscoren= het aantal patiënten dat deze vraag heeft beantwoord, m.u.v. het "n.v.t." antwoord.

## **Organisatie en aanbod van diensten**

### **PATIËNTENORDEEL OVER PREVENTIE**

<b>Patiëntenoordeel over preventie, percentage patiënten</b>	<b>% Ja</b>	<b>Referentie</b>
--	-------------	-------------------

Patiëntenvragenlijst praktijk

<b>dat vindt dat de praktijk:</b>		<b>waarde</b>
Meer aandacht aan preventie dient te besteden:*	4.8 % (n= 21 )	21,4%

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

## **Team: Gedelegeerde taken**

### PATIËNTENoordeel OVER DELEGATIE

<b>Patiëntenoordeel over delegatie van taken, het percentage dat vindt dat::</b>	<b>% Ja</b>	<b>Referentie waarde</b>
De huisarts meer kan delegeren:*	59.1 % (n= 22 )	55,9%

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

## **Team: Samenwerking met collegae**

### PATIËNTENoordeel OVER SAMENWERKING COLLEGAE

<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:	78.9 % (n= 19 )	81,0%
De huisarts geïnformeerd is over behandeling door waarnemer:	88.2 % (n= 17 )	92,7%
De vakanties van eigen huisarts goed waren aangegeven:	95.8 % (n= 24 )	82,1%
De hulpverleners in de 1e lijn beter op de hoogte zouden kunnen zijn van elkaars behandeling:*	-46.7 % (n= 15 )	-62,2%
Score (sommatie):	216.2 %	193,6%

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

## **Kwaliteit op praktijkniveau**

### PATIËNTENoordeel OVER KWALITEITSBELEID IN DE PRAKTIJK

<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	70.8 % (n= 24 )	57,8%
aangeeft de mogelijkheid te hebben patiëntgegevens in te zien	100.0 % (n= 15 )	86,0%

## **Achtergrondkenmerken respondenten**

<b>Kenmerk</b>	<b>Waarde</b>	<b>Referentie waarde</b>
Gemiddelde leeftijd van de respondent.	53.0 jaar	52,1 jaar
Percentage manlijke respondenten. n= totaal aantal respondenten	29.6 % (n= 27 )	36,8%
Percentage vrouwelijke respondenten. n= totaal aantal respondenten	70.4 % (n= 27 )	63,2%
Gemiddeld aantal bezoeken aan/van de huisarts in de afgelopen 12 maanden.	5.6 keer	4,3 keer
Percentage patiënten dat vindt dat zij een ernstige aandoening heeft die langer dan 3 maanden duurt.	25.9 %	25,1%

