Ervaringen met de zorg van de huisarts en apotheek

Huisartsenpraktijk Zieuwent

Rapportage patiëntervaringen 2022

ARGO

LEESWIJZER

Hoe ervaren patiënten de zorg van huisarts en apotheek?

Deze rapportage bevat de uitkomsten van een onderzoek naar de ervaringen van uw patiënten met de zorg van de huisarts en (indien aanwezig) de apotheek in 2022. De meting geeft inzicht in de wijze waarop patiënten de kwaliteit van de dienstverlening in uw praktijk beoordelen. Daarmee kunt u 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.

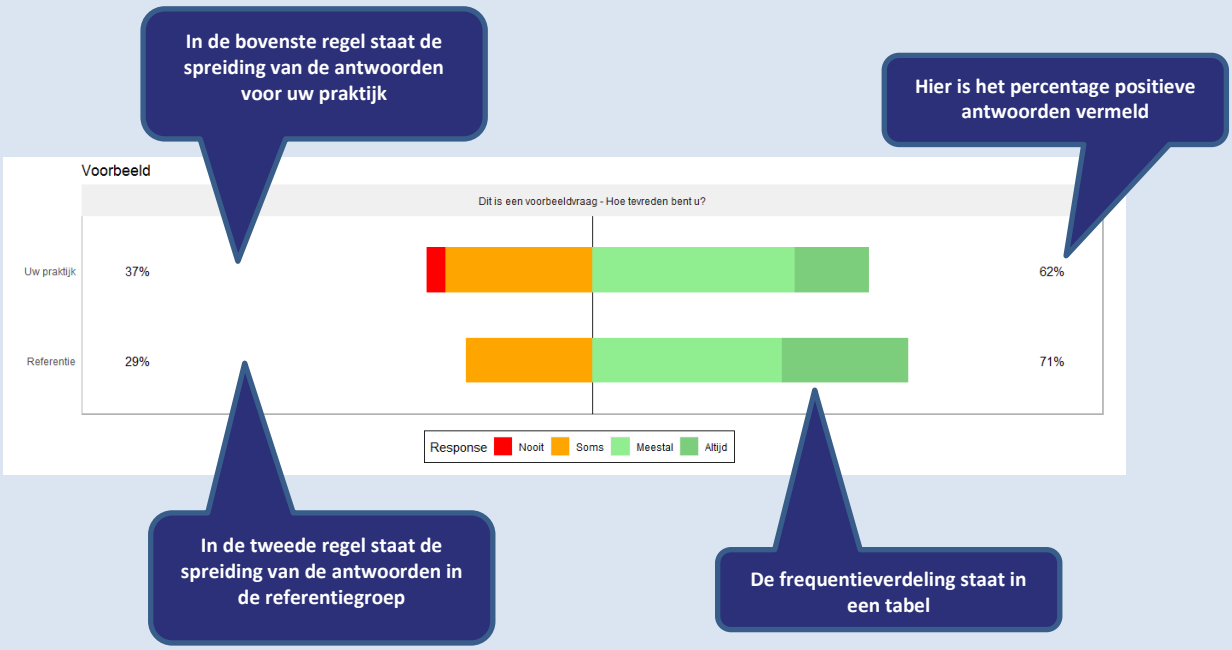
Hoe vond het onderzoek plaats?

In de onderzoeksperiode werden alle patiënten van 16 jaar en ouder werden voor het onderzoek uitgenodigd. Bij patiënten jonger dan 12 jaar werd de ouder/verzorger gevraagd de vragenlijst in te vullen. De vragenlijst had betrekking over de ervaringen in de afgelopen 12 maanden. De meeste vragen hadden als antwoordmogelijkheden (nooit – soms – meestal – altijd). Deelname was anoniem. Het onderzoek kon plaatsvinden (1) met een online vragenlijst, waarvoor patiënten een kaart met unieke inlogcode ontvingen, (2) met een online vragenlijst waarvoor patiënten via e-mail werden benaderd of (3) een schriftelijke vragenlijst die de patiënt in de praktijk ontving. In de responstabel staat weergegeven hoe het onderzoek in uw praktijk plaatsvond.

Over deze rapportage

Na de meting werden de gegevens geanalyseerd met het programma R. In deze rapportage treft u de uitkomsten aan. Eerst worden de resultaten over de huisartszorg gepresenteerd, vervolgens de uitkomsten over de apotheek van de huisartspraktijk.

- In een *responstabel* staat een aantal achtergrondvariabelen. Hiermee krijgt u een indruk van de representativiteit van het onderzoek voor uw praktijk. Selectieve respons kan de uitkomsten vertekenen: in het algemeen zijn jongere en/of hoger opgeleide patiënten wat kritischer dan oudere en/of lager opgeleiden. Houdt rekening met deze 'case-mix' bij de interpretatie van de uitkomsten.
- Er wordt in een *benchmark* (n = 525) vergeleken met de praktijkscores van een groep huisartsen die eerder aan het onderzoek hebben meegedaan. Een voorbeeld van deze weergave staat hieronder.



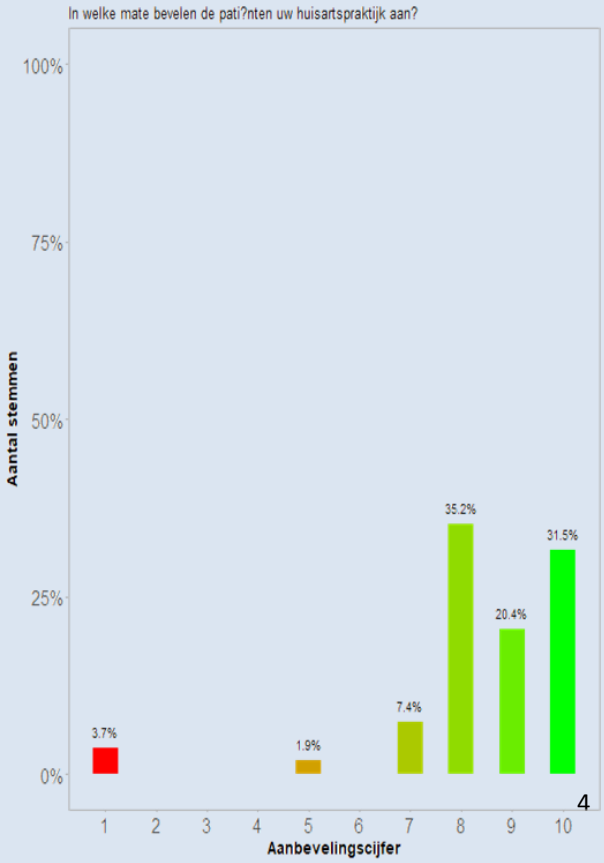
Verder merken we nog op:

- Sommige vragen zijn negatief geformuleerd. In dat geval zijn de kleuren bij de antwoord categorieën gewijzigd. In het algemeen geldt: ‘groen is goed’.
- Vragen met afwijkende antwoord categorieën (zoals ja/nee) staan in een aparte grafiek
- De *frequenties* van de vragen met een 4-puntsschaal zijn in een aparte tabel vermeld.
- De opmerkingen van patiënten zijn geordend naar ‘complimenten’ en verbeterpunten’ en aan het eind van deze rapportage te vinden.

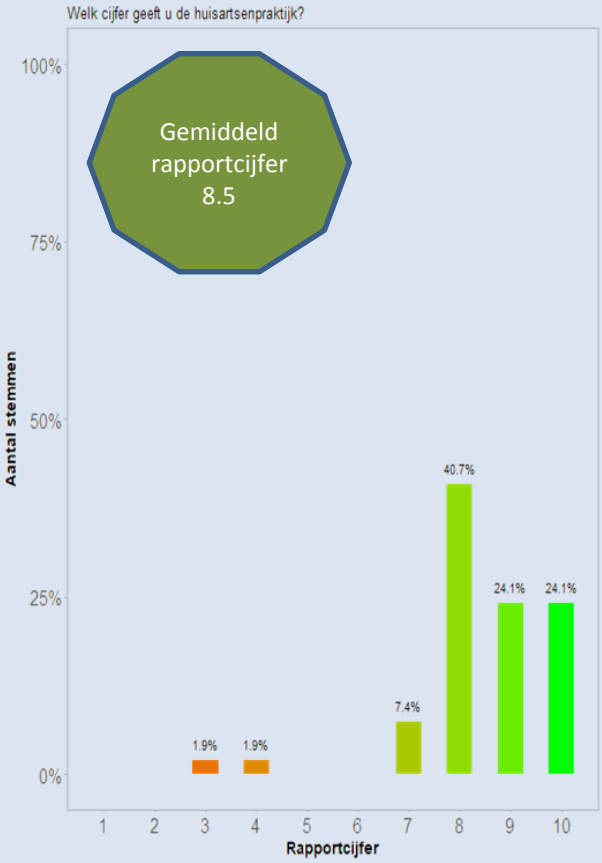
Hoe vond het onderzoek plaats? Hoeveel mensen deden mee en wat zijn hun kenmerken?

Overzicht	Gegevens
Manier van data verzamelen	codekaarten
Aantal benaderd	150
Respons	55 (37%)
Percentage 34 jaar of jonger	17%
Percentage 35-64 jaar	63%
Percentage 65 jaar of ouder	20%
Percentage meer dan 1x in de praktijk	76%
Geslacht - Man	39%
Geslacht - Vrouw	61%

In welke mate bevelen de patiënten uw huisartspraktijk aan?

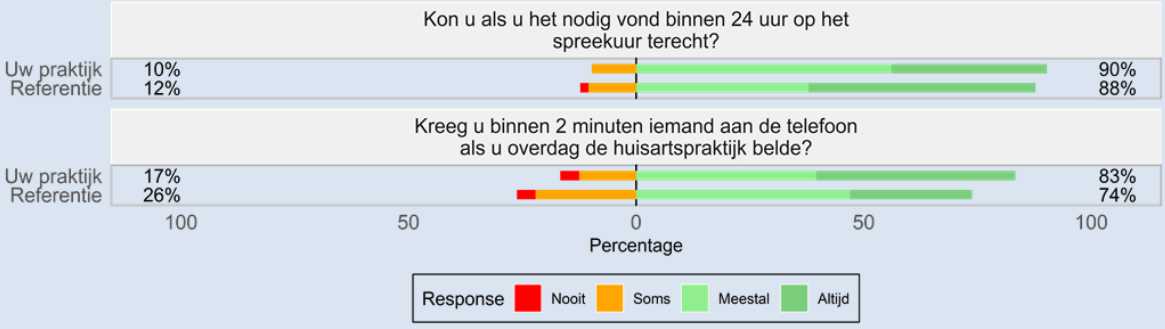


Welk rapportcijfer geeft men aan de huisartsenpraktijk?

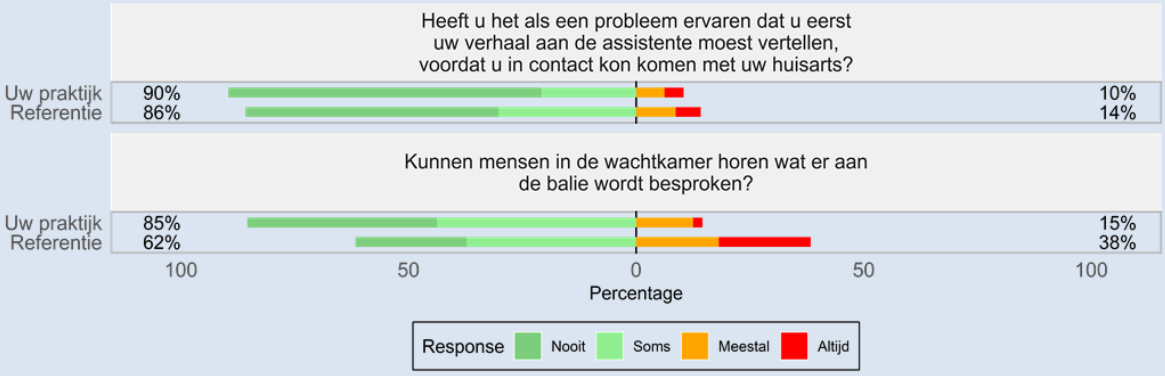


Ervaringen van patiënten met de huisartsenzorg.

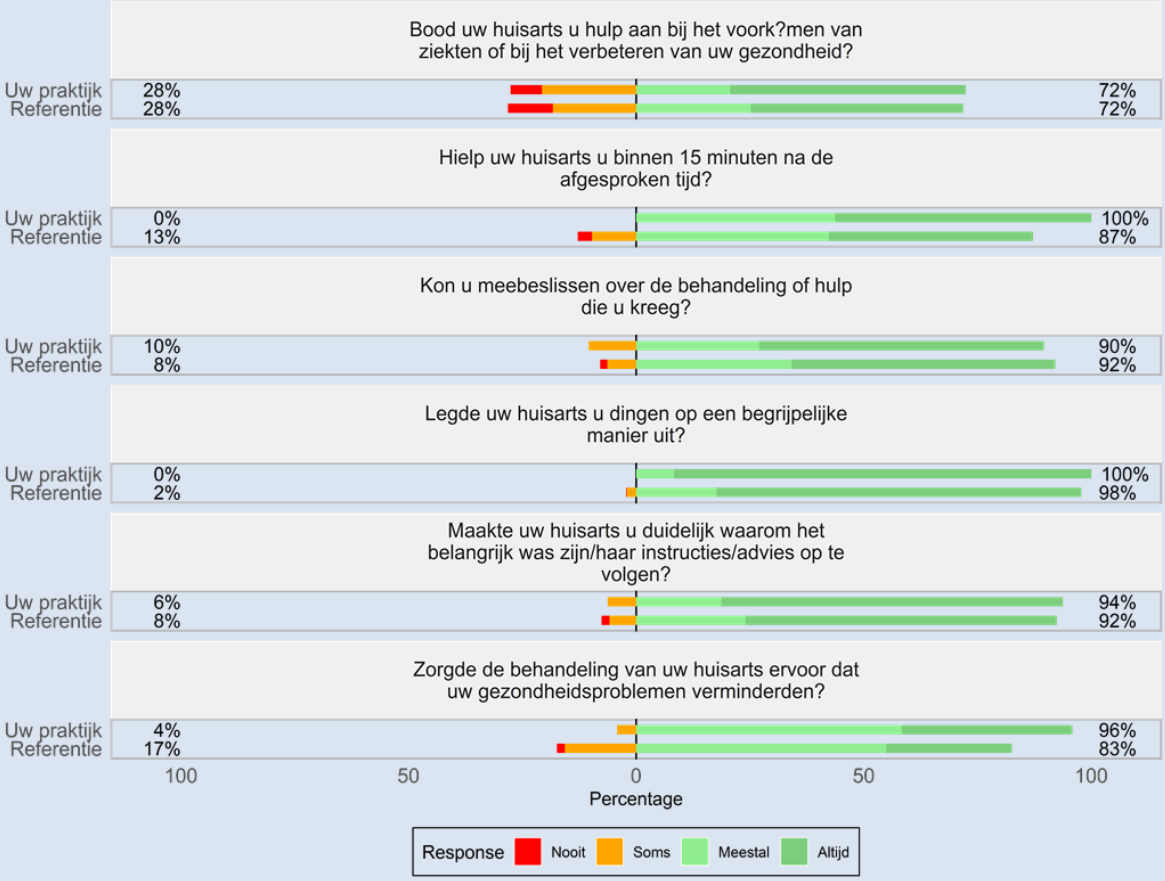
Vragen over de huisartsenpraktijk



Vragen die negatief gefomuleerd zijn (nooit is een goede score, altijd is slechte score)



Vragen over de huisarts



Ervaringen van patiënten met de huisartsenzorg: frequentieverdeling.

	Mean (SD)	Nooit	Soms	Meestal	Altijd
Kreeg u binnen 2 minuten iemand aan de telefoon als u overdag de huisartspraktijk belde?	2.98 (0.81)	4.1%	21.4%	46.5%	28.0%
Kon u als u het nodig vond binnen 24 uur op het spreekuur terecht?	3.35 (0.73)	1.7%	10.4%	39.2%	48.7%

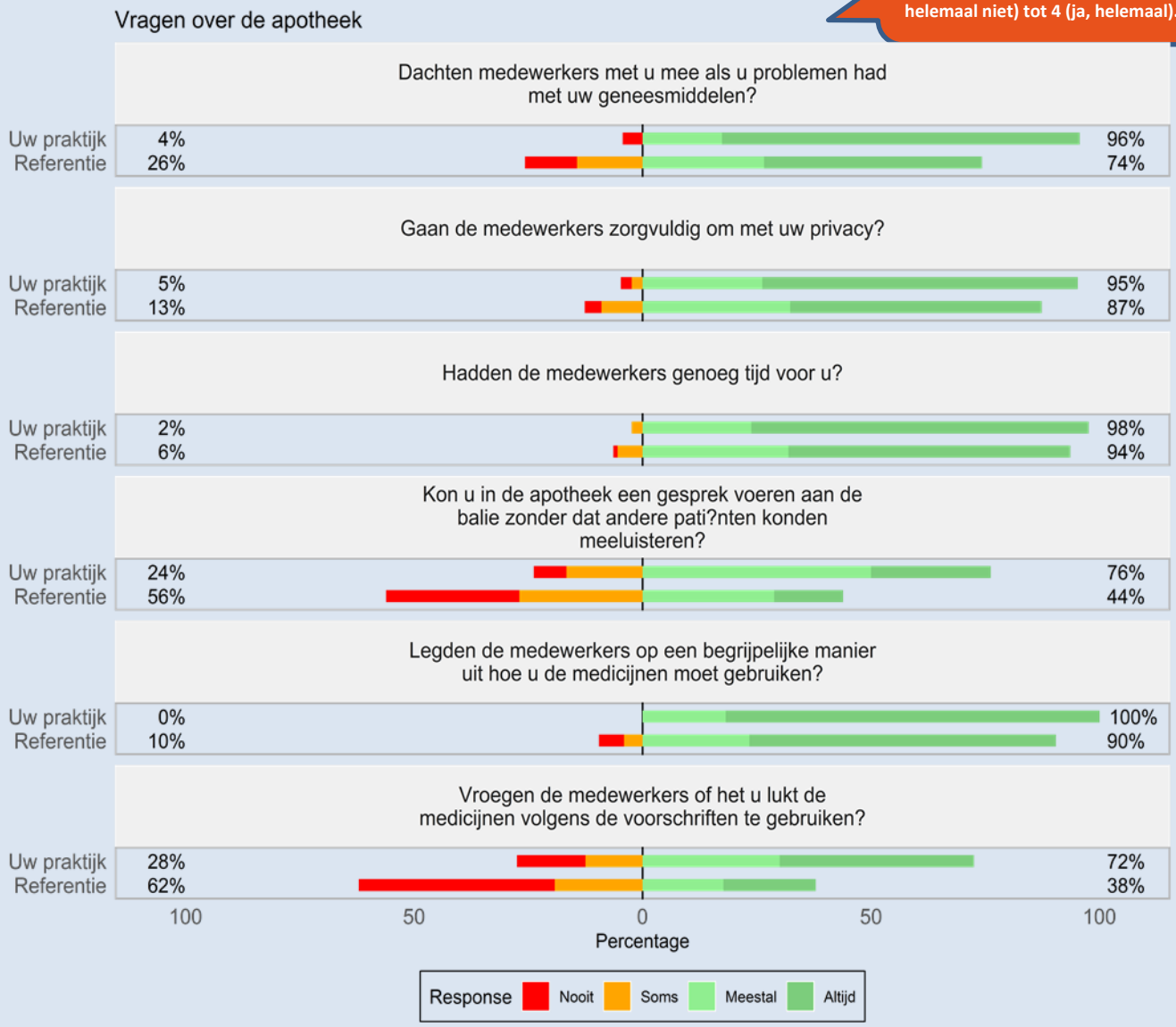
	Mean (SD)	Nooit	Soms	Meestal	Altijd
Kunnen mensen in de wachtkamer horen wat er aan de balie wordt besproken?	2.30 (1.05)	25.6%	37.7%	17.8%	18.9%
Heeft u het als een probleem ervaren dat u eerst uw verhaal aan de assistente moest vertellen, voordat u in contact kon komen met uw huisarts?	1.63 (0.85)	56.5%	29.6%	8.5%	5.4%

	Mean (SD)	Nooit	Soms	Meestal	Altijd
Zorgde de behandeling van uw huisarts ervoor dat uw gezondheidsproblemen verminderden?	3.10 (0.70)	1.63%	14.84%	55.19%	28.34%
Maakte uw huisarts u duidelijk waarom het belangrijk was zijn/haar instructies/advies op te volgen?	3.60 (0.68)	1.62%	5.88%	23.68%	68.82%
Legde uw huisarts u dingen op een begrijpelijke manier uit?	3.79 (0.46)	0.15%	1.89%	17.01%	80.96%
Kon u meebeslissen over de behandeling of hulp die u kreeg?	3.49 (0.69)	1.47%	6.62%	33.68%	58.24%
Hielp uw huisarts u binnen 15 minuten na de afgesproken tijd?	3.31 (0.75)	2.91%	9.01%	42.44%	45.64%
Bood uw huisarts u hulp aan bij het voork?men van ziekten of bij het verbeteren van uw gezondheid?	3.09 (1.02)	9.66%	18.45%	24.89%	47.00%

Ervaringen van patiënten met de apotheek in de huisartspraktijk.

Hoe ervaren patiënten de farmaceutische zorg van de huisartspraktijk? Hieronder staan de gemiddelden op de vragen met antwoordmogelijkheid van 1 (nooit) tot 4 (altijd)*. Er wordt vergeleken met een benchmark van alle huisartsen in 2021.

(*) De vraag 'Dachten medewerkers mee …' heeft als antwoordmogelijkheid 1 (nee, helemaal niet) tot 4 (ja, helemaal).



Ervaringen van patiënten met de apotheek in de huisartspraktijk: frequentieverdeling.

	Mean (SD)	Nooit	Soms	Meestal	Altijd
Vroegen de medewerkers of het u lukt de medicijnen volgens de voorschriften te gebruiken?	2.21 (1.19)	40.89%	18.75%	18.57%	21.79%
Legden de medewerkers op een begrijpelijke manier uit hoe u de medicijnen moet gebruiken?	3.54 (0.79)	5.09%	3.76%	23.01%	68.14%
Kon u in de apotheek een gesprek voeren aan de balie zonder dat andere pati?nten konden meeluisteren?	2.34 (1.05)	27.60%	26.24%	30.32%	15.84%
Hadden de medewerkers genoeg tijd voor u?	3.56 (0.64)	0.85%	5.25%	31.36%	62.54%
Gaan de medewerkers zorgvuldig om met uw privacy?	3.40 (0.79)	3.58%	8.52%	31.86%	56.05%
Dachten medewerkers met u mee als u problemen had met uw geneesmiddelen?	3.16 (1.02)	10.77%	13.08%	25.77%	50.38%

Overige vragen over de apotheek van de huisarts

OverzichtMedicatie	Gegevens
Nieuwe medicatie	42%
Herhaalmedicatie	45%
Geen medicatie	22%

OverigeVragen	Ja
Hielp de medewerker u binnen 5 minuten?	93%
Vroegen de medewerkers aan u of u nog vragen had?	83%

Opmerkingen van patiënten

Waarvoor geven patiënten een compliment aan de praktijk?

- Nemen altijd de tijd voor je
- Goede artsen
- Altijd vriendelijk en deskundig.
- Effectief en adequaat en vriendelijk
- Aandacht voor de mens achter de patiënt
- Vriendelijke en behulpzame assistentes.
- Super personeel kundig en vriendelijk
- Gemoedelijk, maar vakkundige zorg.
- Kleinschalig dus wel zo prettig
- Super fijn personeel
- Bedankt voor het snelle handelen
- Deskundig, vriendelijk
- Ons kent ons, de huisartsen vinden zich niet beter als de gemiddelde bezoeker. En de complimenten voor de rest van de praktijk medewerkers voor uitleg, begrip en behandelingen.
- Laagdrempelig contact en behulpzaam
- Uitstekend!
- Persoonlijk
- Goed gevoel
- Vriendelijke mensen
- Laagdrempelig
- heel vriendelijk, goede uitleg medicatie
- Dat je door de artsen vriendelijk wordt behandeld
- Erg vriendelijk
- Snel handelen en ook doorpakken zelfs al was dat niet mijn eerste wens.
- Het zijn ervaren artsen, en door dat ze op een positieve manier anders zijn van elkaar, is er voor iedere patiënt wel een passende arts. De assistenten zijn vriendelijk en denken mee waar nodig en anders wordt er tijdig overlegt met de arts. Kortom fijne praktijk.
- Enorm vriendelijk en begripvol
- Betrokken medewerkers
- Het prima en vriendelijk
- Correct en een prima sfeer en medewerkers zijn vriendelijk
- Alle medewerkers zijn (zeer) betrokken met de patiënten
- Kleinschalig. Huisarts kent patiënten. Kunnen meestal vlot terecht.

- De arts is een fijne, kundige huisarts
- Medewerkers zijn altijd vriendelijk en behulpzaam en nemen de tijd voor je. En stralen rust en bedrevenheid uit, ondanks dat het vaak druk is.
- Ik voel mij patiënt en geen nummer.
- Ze zijn deskundig op hun vakgebied
- Een opmerkelijk professionele praktijk voor zo'n kleine plaats als Zieuwent. Uniek volgens mij!
- Leuke vlotte medewerkers.
- Fijne en rustige mentaliteit passend bij onze streek & toch met de tijd meegaand. Tijd nemen voor je, assistenten en artsen. Jonge arts aangenomen die goed luistert naar patiënten.
- Altijd vriendelijk
- Dat ze echt naar je luisteren en van alles proberen om tot een oplossing te komen
- Ze denken proactief mee en zijn kundig.
- Ik vind dat de huisartsen erg mee gaan in de huidige tijd. Telefonische consulten i.p.v. lijfelijk evt. via foto's bij bepaalde aandoeningen. consult is echt in een overleg modus
- Zelf niet ervaren gelukkig maar artsen bezoeken patiënten bij ernstige ziekte. Dat vind ik goed.
- Ik word als mens behandeld en niet als de zoveelste nummer
- De medewerkers zijn heel vriendelijk en hebben alle tijd voor je.

Wat kan er beter in de huisartspraktijk?

- Meer tijd voor de patiënt
- Wat groter pand
- Geen verandering. Alles gaat goed.
- De ruimte die ze nu hebben is beperkt, ze zijn uit hun jasje gegroeid.
- Soms moet je lang wachten bij de balie om medicatie op te halen. Misschien prettig dat er een bel zou zitten, zodat ze je horen, weten dat er iemand aan de balie staat.
- Die domme radio van de Achterhoek, liever iets klassiek. Dit geeft elke patiënt toch meer rust!
- Kennismakingsgesprek
- Ruimte in de praktijk. De afgelopen jaren zijn ze gegroeid. Ook begrijpelijk dat er door overname van de praktijk hier niet direct de eerste prioriteit aan wordt gegeven. Daarnaast is ruimte ook niet het belangrijkste, maar de aandacht voor de patiënt.
- Mail krijgen als bijvoorbeeld de medicijnen klaarstaan; of de aanvraag is goedgekeurd.
- Verandering van balie
- De ruimtes zijn veel te klein dus gebrek aan privacy en daarbij werken er mensen uit dit kleine dorp wat veel kritiek oplevert.
- Bij nieuw recept, vaak medicatie niet op voorraad. En dan moet je extra nog een keer naar terug. Meer gangbare medicatie op voorraad?
- De indeling van het gebouw, m.n. wachtkamer/ balie. Eventueel een achter uitgang zodat de patiënt niet weer terug hoeft te lopen langs de wachtkamer.
- Misschien communiceren per App voor tussendoor Q&A? Nu laat ik soms vragen achterwege om de post niet telefonisch te overbelasten.
- Balie anders inrichten (andere plek) i.v.m. meer privacy, moderniseren van gebouw binnenin.
- Het voelt soms alsof het moeilijk is om een afspraak te krijgen. Ik heb het idee dat ze door de drukte dit proberen te minimaliseren (is het echt nodig/zijn er alternatieven) en dat snap ik doordat er zoveel zorg bij de ha terecht komt. Maar als patiënt vind ik dit lastig. Dit jaar zijn de contactmomenten weliswaar hoger dan andere jaren, maar ik bel niet snel met de ha. Stel het vaak zo lang mogelijk uit of doe het niet. Dus als ik dan bel wil ik ook graag langskomen.
- Wachttijd telefoon, meer promoten via de mail vraag /advies
- De wachtruimte mag wel eens opgeknapt worden, het is erg gedateerd