



Ervaringen met de zorg van de huisarts

Huisartsenpraktijk Rivierenbuurt - Huisarts Achterhuis
te Amsterdam

Rapportage patiëntervaringen

mei 2017



Stichting GEZuid



INHOUDSOPGAVE

HOOFDSTUK 1.	INLEIDING	5
1.1	Ervaringen met de zorg van de huisarts.....	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
4.9	Toegevoegde vragen GEZZuid	21
BIJLAGE 1.	VERBETERSUGGESTIES VAN PATIËNTEN	23
BIJLAGE 2.	DE VRAGENLIJST	25

HOOFDSTUK 1. INLEIDING

1.1 Ervaringen met de zorg van de huisarts

Deze rapportage bevat de uitkomsten van een meting van de ervaringen van patiënten van Huisartsenpraktijk Rivierenbuurt 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 Rivierenbuurt beschreven. Vanaf hoofdstuk 3 worden de uitkomsten gepresenteerd.

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. Door GEZzuid zijn een aantal vragen aan de vragenlijst toegevoegd. De vragenlijst is als bijlage 2 aan dit rapport toegevoegd.

2.2. Meting

Alle deelnemende praktijken hadden de keuze om te werken met schriftelijke vragenlijsten of via een online vragenlijst. Een combinatie van zowel schriftelijke als de online variant behoorde ook tot de mogelijkheden.

Online vragenlijst

Per praktijk werden patiënten van de huisarts benaderd. Het veldwerk vond plaats met een online vragenlijst. De huisarts overhandigde na afloop van een bezoek aan de praktijk een uitnodigingskaart met inlogcode aan de patiënt, of de patiënten werden met een e-mail benaderd die een link naar de vragenlijst bevatte.

Schriftelijke vragenlijst

Er werden 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

	n
Aantal ingevulde vragenlijsten	49

In tabel 2.2 zijn enkele achtergrondgegevens weergegeven van de patiënten die de vragenlijst hebben ingevuld: geslacht, leeftijd en het opleidingsniveau.

Tabel 2.2: Achtergrondkenmerken patiënten

		n	%
Bent u een man of een vrouw?	Man	16	37,2
	Vrouw	27	62,8
	totaal	43	100,0
Wat is uw leeftijd?	16 t/m 24 jaar	2	4,5
	25 t/m 34 jaar	4	9,1
	35 t/m 44 jaar	5	11,4
	45 t/m 54 jaar	7	15,9
	55 t/m 64 jaar	5	11,4
	65 t/m 74 jaar	16	36,4
	75 jaar of ouder	5	11,4
	totaal	44	100,0
Wat is uw hoogst voltooide opleiding?	Geen opleiding	0	,0
	Lager onderwijs	0	,0
	Lager of voorbereidend beroepsonderwijs	1	2,4
	Middelbaar algemeen voortgezet onderwijs	8	19,0
	Middelbaar beroepsonderwijs en beroepsbegeleidend onderwijs	7	16,7
	Hoger algemeen en voorbereidend wetenschappelijk onderwijs	8	19,0
	Hoger beroepsonderwijs	7	16,7
	Wetenschappelijk onderwijs	11	26,2
	Anders	0	,0
	totaal	42	100,0

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

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' 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). Een paar items zijn negatief geformuleerd, voor deze items wordt het percentage 'nooit' getoond (meest positieve antwoordcategorie). 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 alle deelnemende GEZZuid praktijken in 2017. Dit zijn in totaal 26 praktijken.

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. TOTAAL OORDEEL

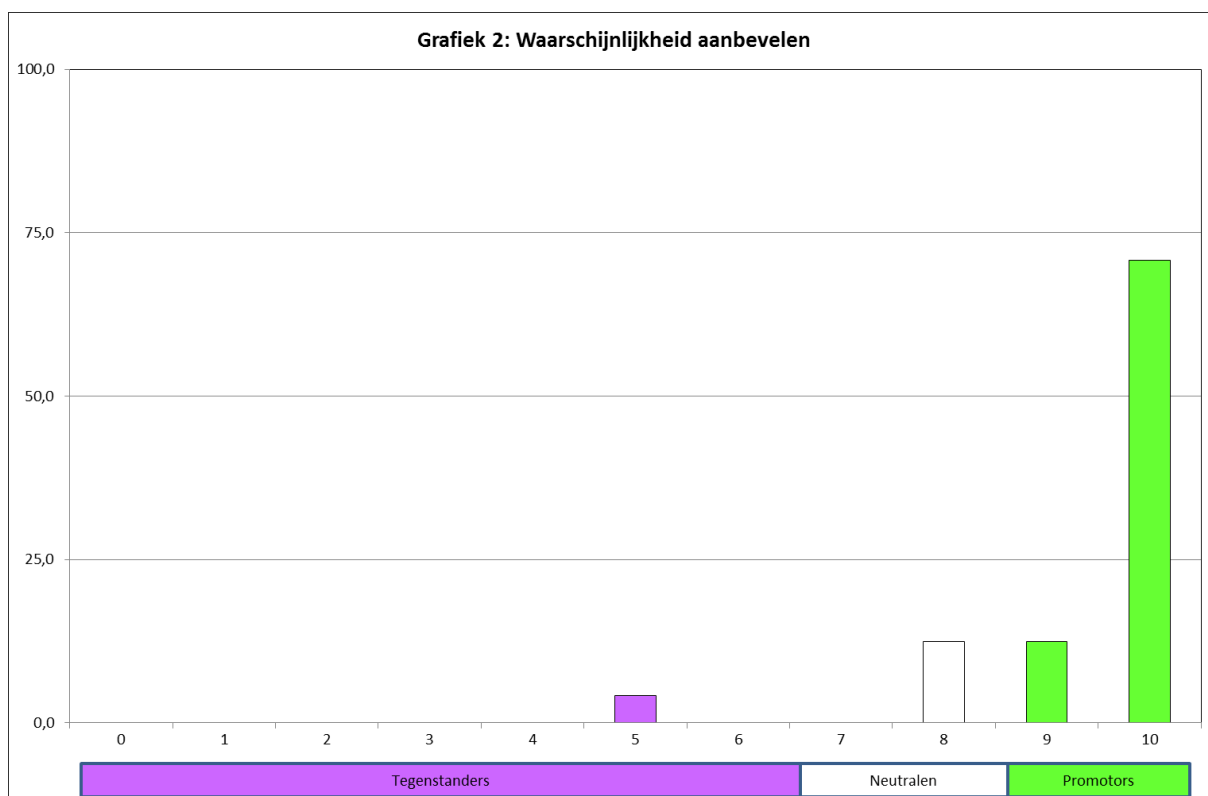
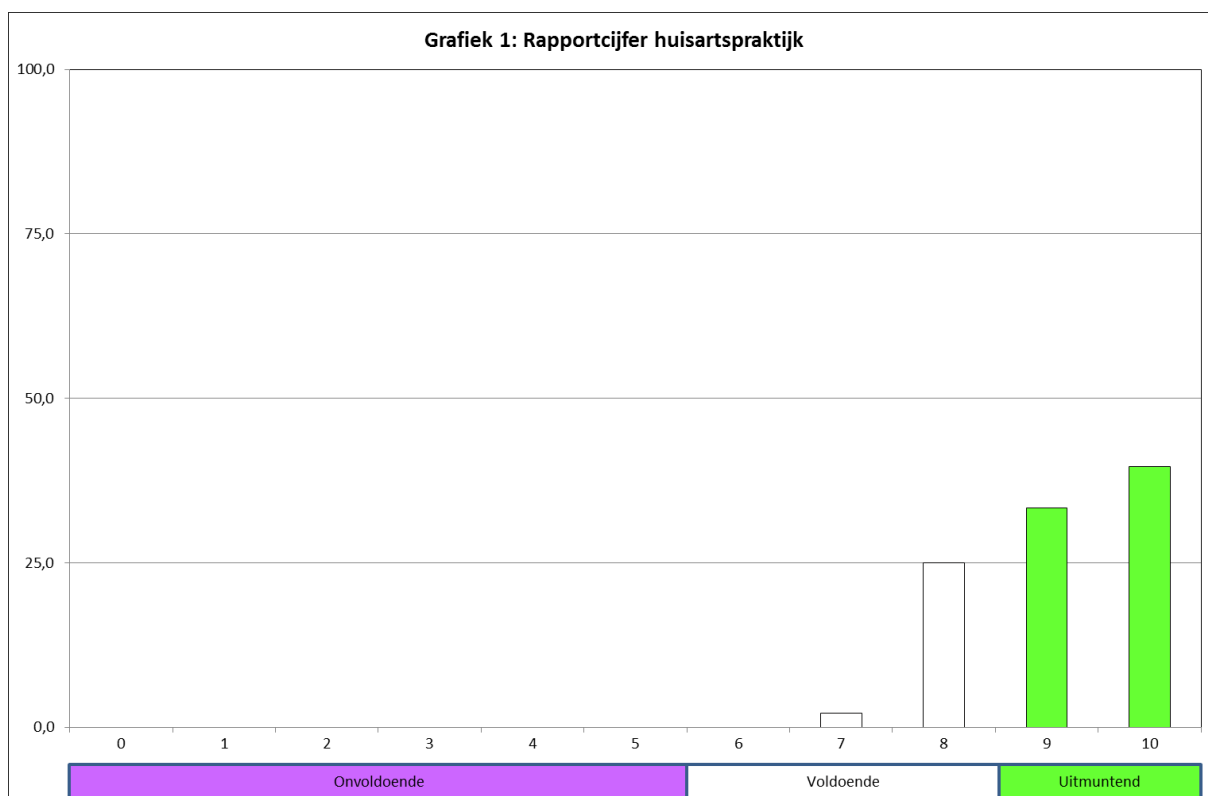
Voordat wordt ingegaan op de verschillende thema's in de vragenlijst, wordt het totale oordeel van de patiënt over de huisartspraktijk gepresenteerd. In tabel 3.1 en grafieken 1 en 2 wordt het overall oordeel weergegeven. Het overall oordeel bestaat uit een rapportcijfer en de waarschijnlijkheid waarmee cliënten de 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 huisartspraktijk en de cijfers van alle deelnemende GEZZuid praktijken in 2017.

De grafieken bevatten de verdeling over de verschillende cijfers.

Tabel 3.1: Rapportcijfer en Netto Promotor Score

	2017	25%	gem.	75%
Rapportcijfer	9,1	8,4	8,5	8,7
NPS	79,2	43,2	54,1	67,7



HOOFDSTUK 4. ERVARINGEN MET DE HUISARTSENZORG

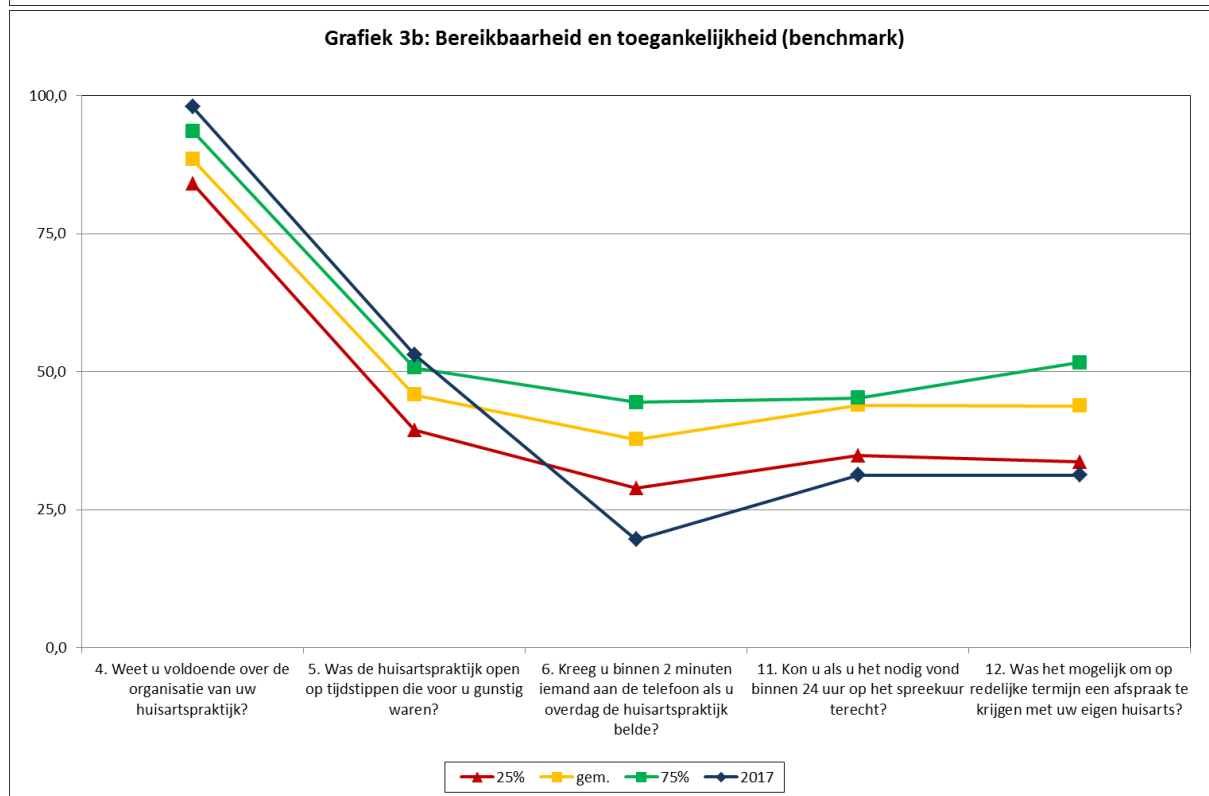
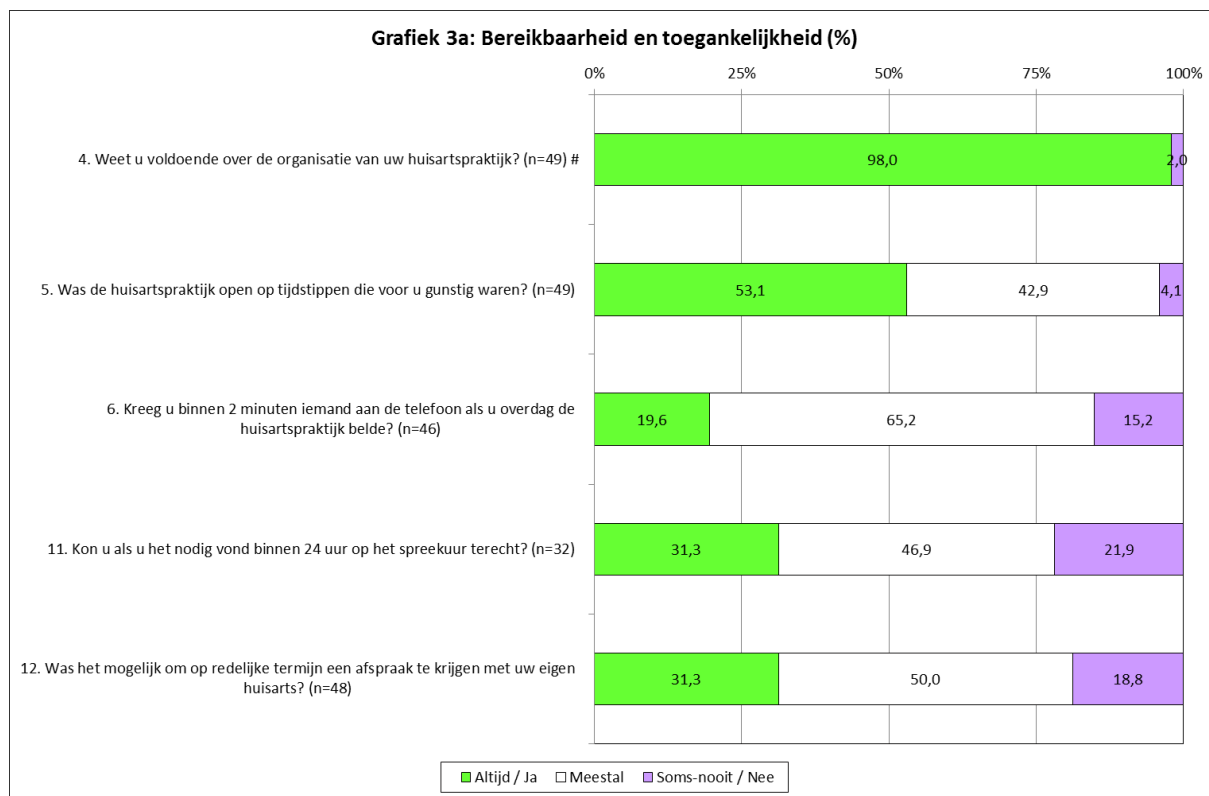
4.1 Inleiding

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 verbeteruggesties opgenomen, die door de patiënten in de vragenlijst naar voren zijn gebracht.

4.2 Bereikbaarheid en toegankelijkheid

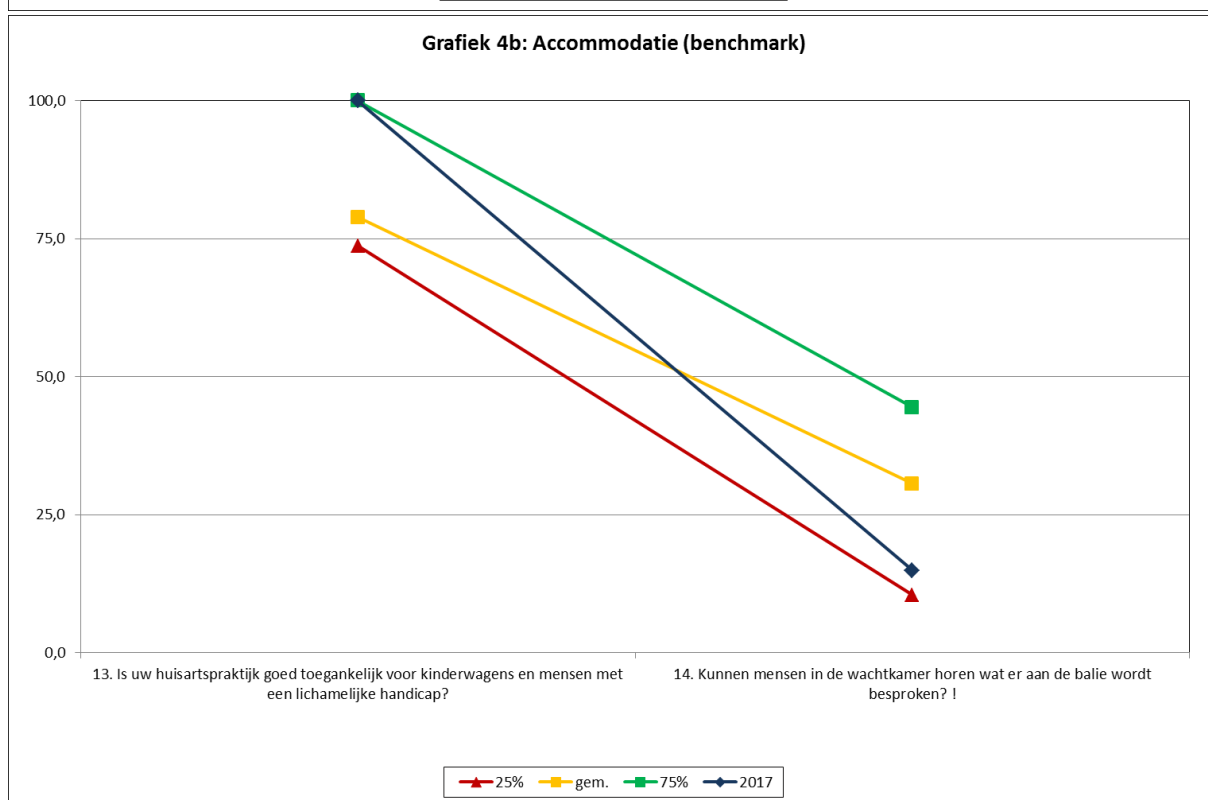
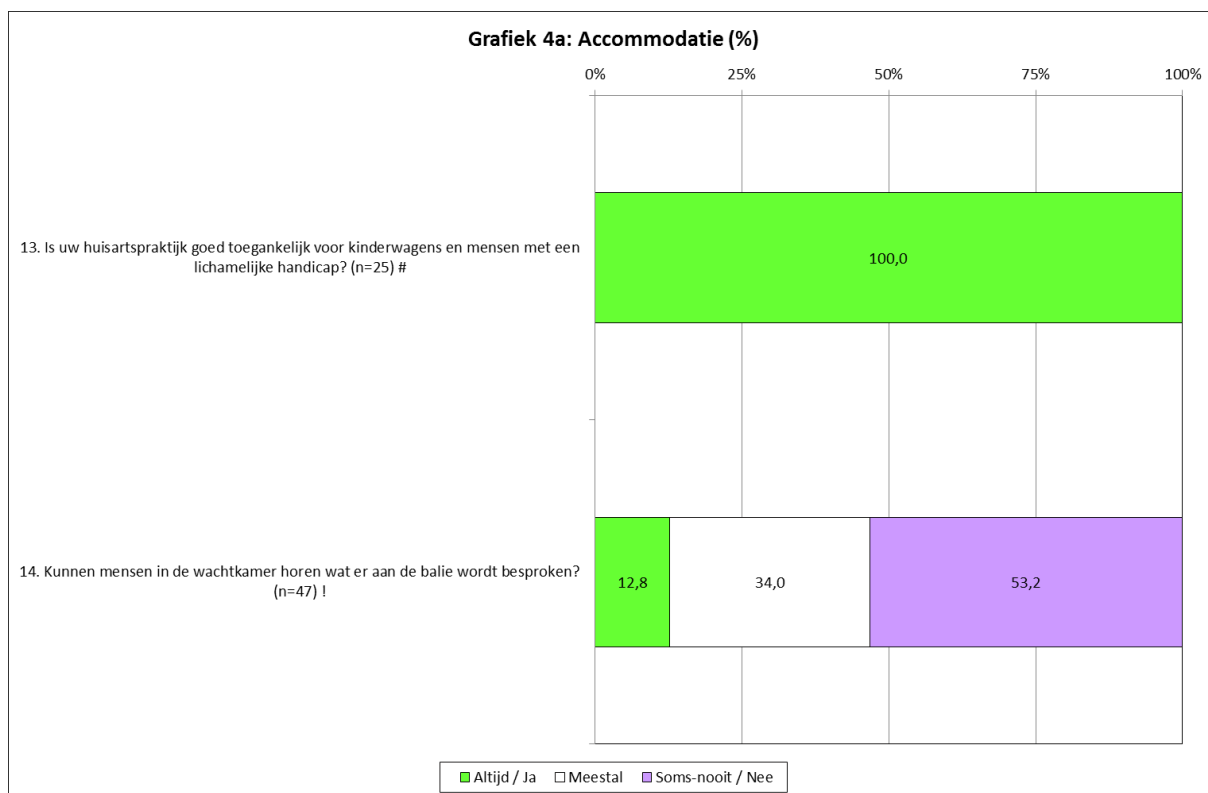
De antwoorden op de vragen met betrekking tot de bereikbaarheid en de toegankelijkheid van de huisartspraktijk staan in grafiek 3. Ervaart de patiënt bijvoorbeeld dat hij/zij - indien nodig - snel bij de praktijk terecht kan?



(#) = Item met afwijkende antwoordmogelijkheden

4.3 Accommodatie

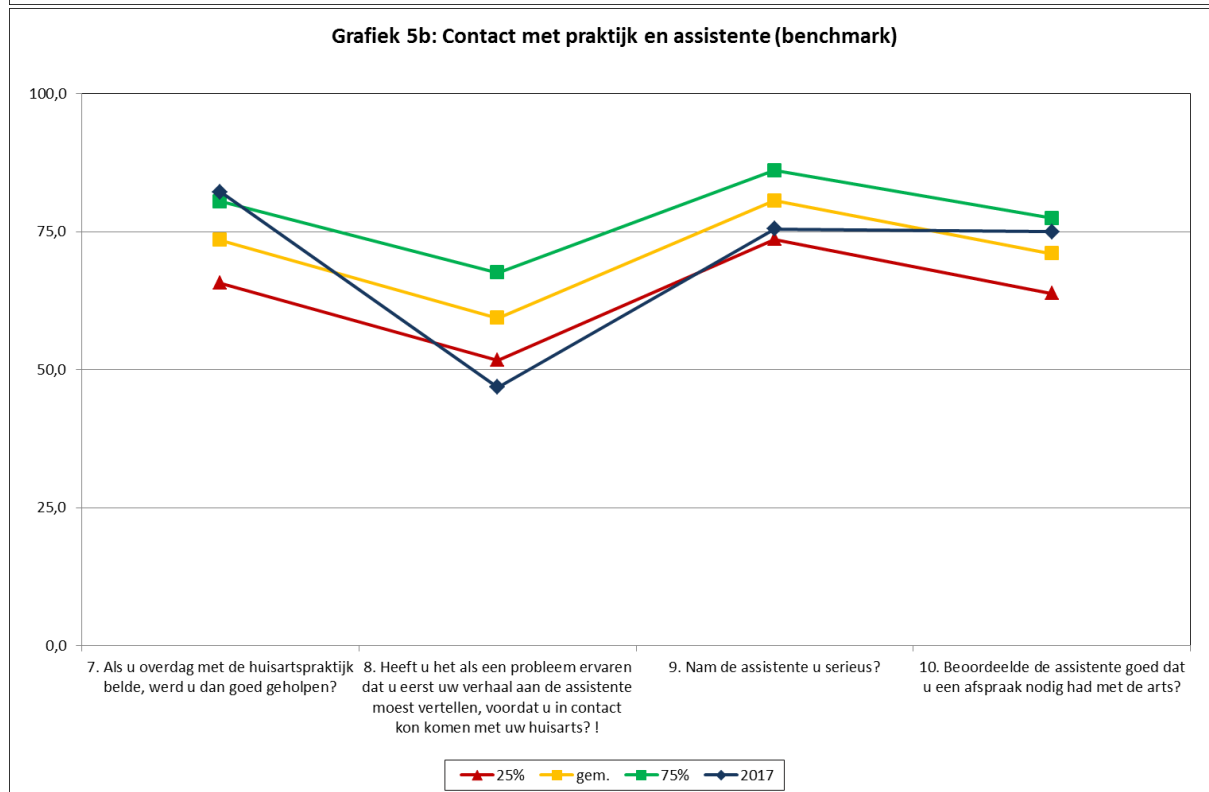
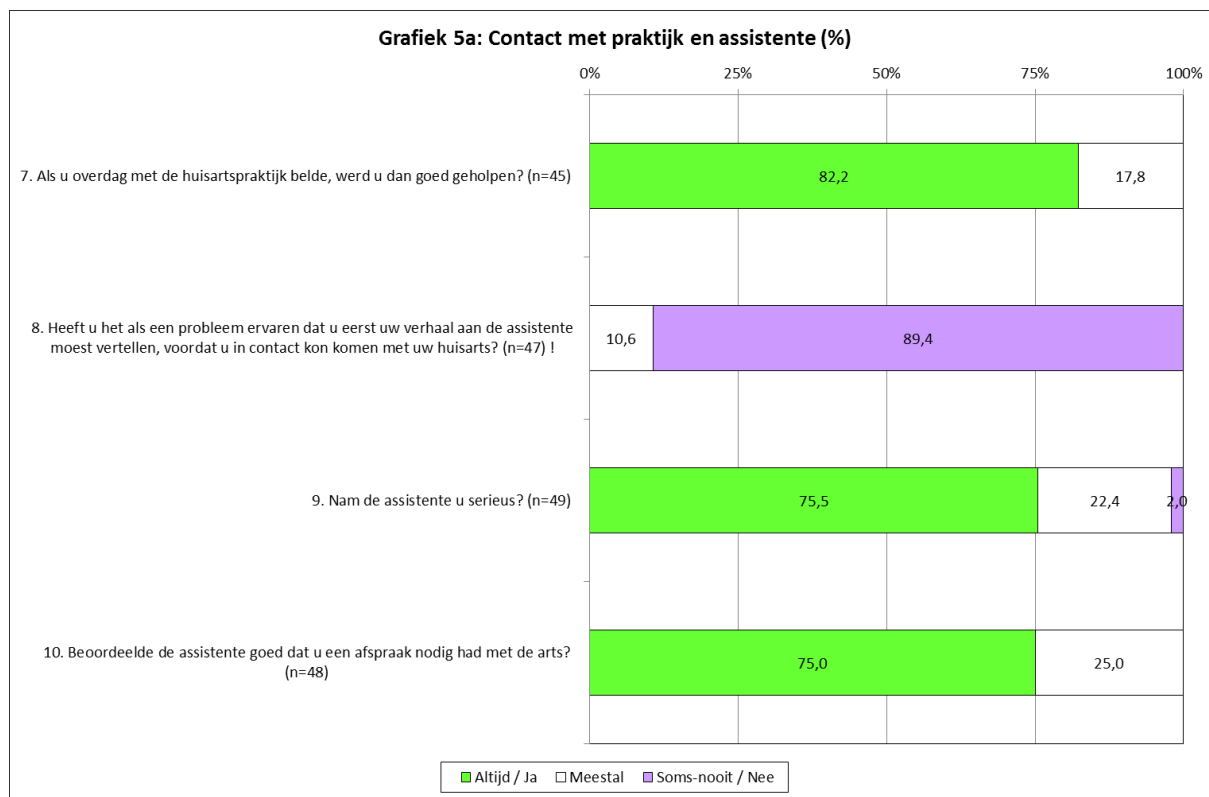
De antwoorden op de vragen met betrekking tot de accommodatie van de praktijk staan in grafiek 4.



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

4.4 Contact met de praktijk en de assistente

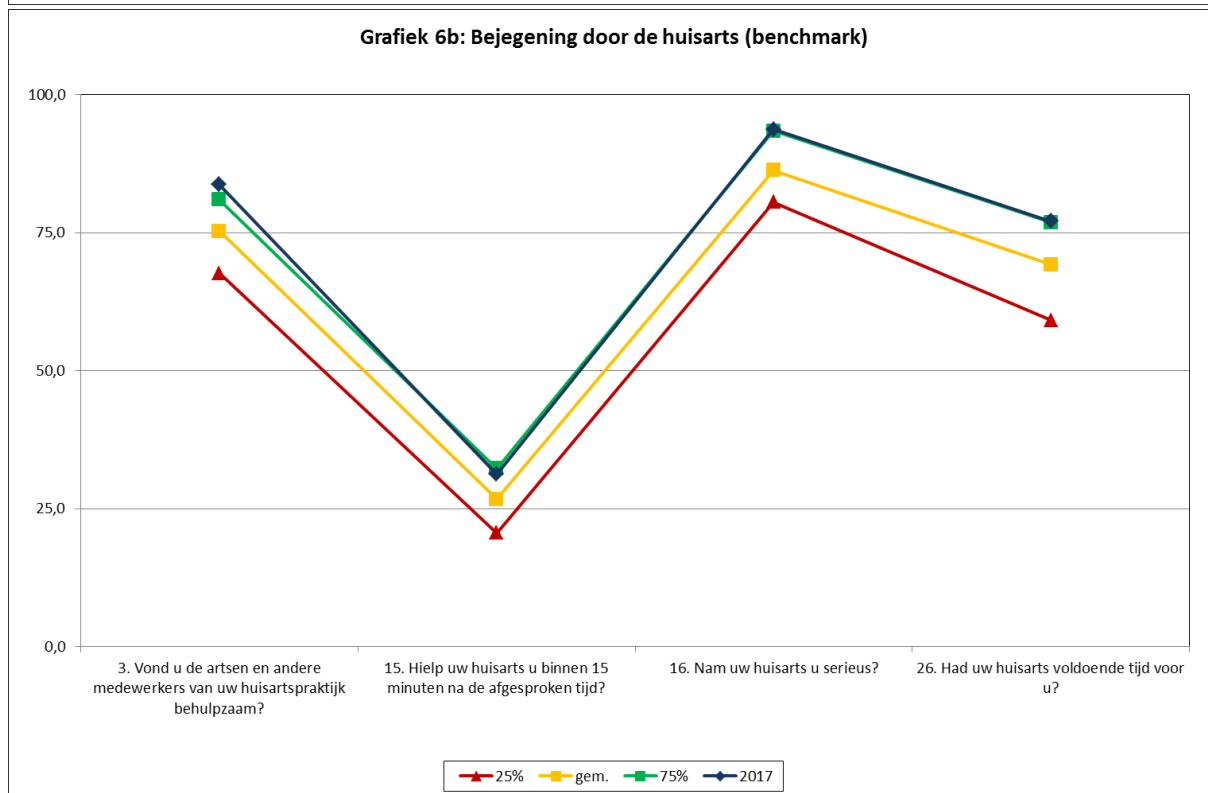
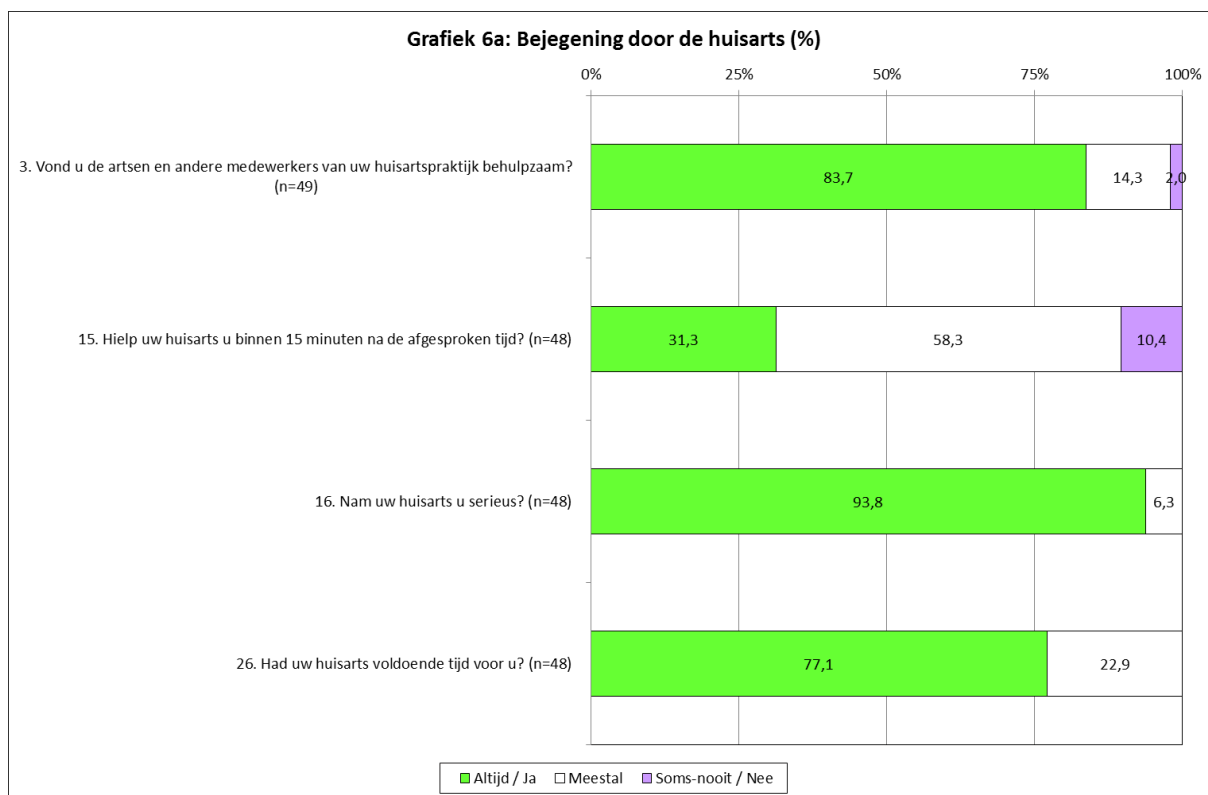
Hoe beoordelen de patiënten het contact met de praktijk en de assistente(s) van de praktijk? In grafiek 5 zijn aspecten van het contact weergegeven.



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

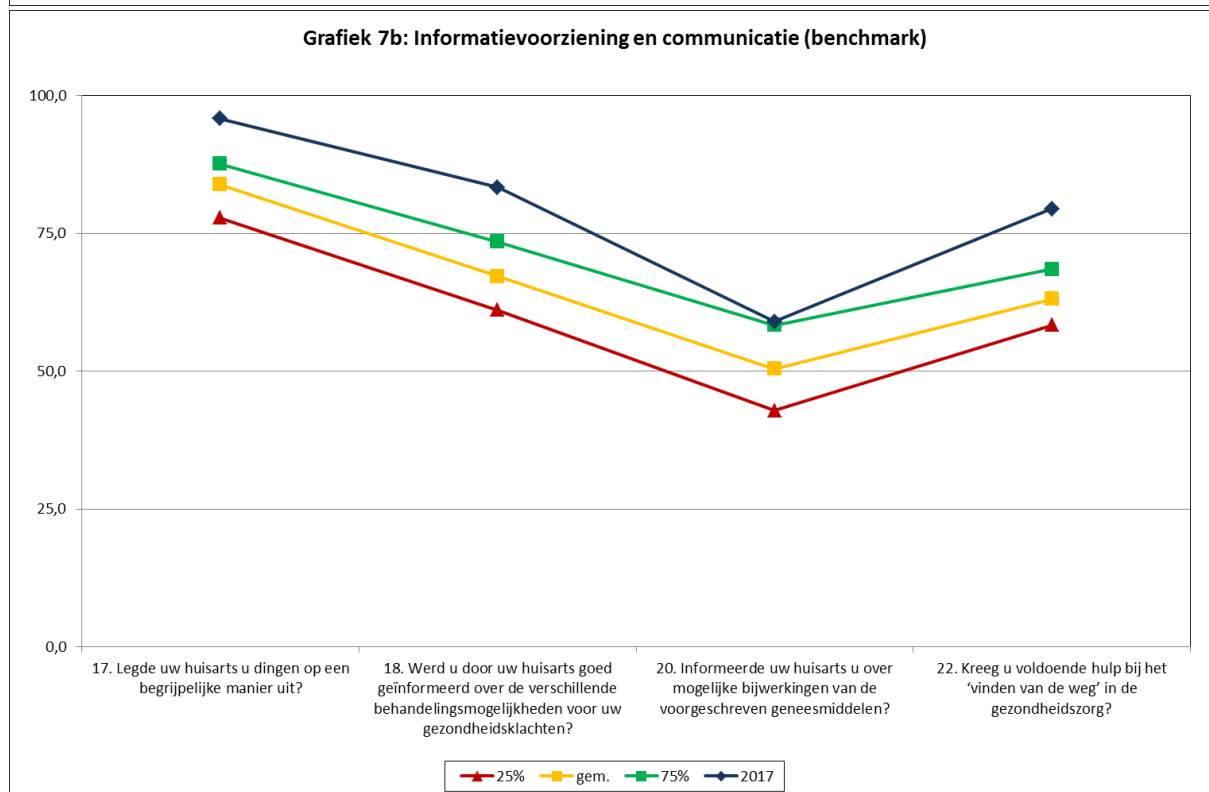
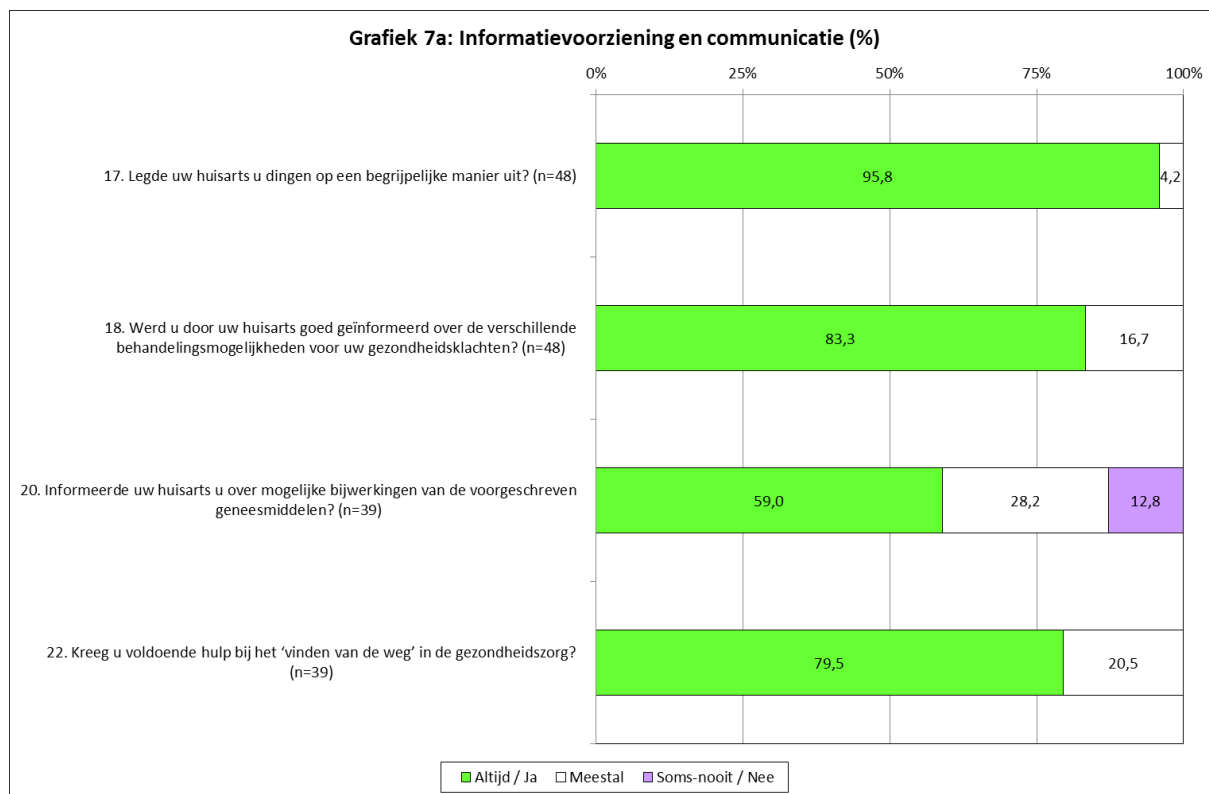
4.5 Bejegening door de huisarts

In grafiek 6 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?



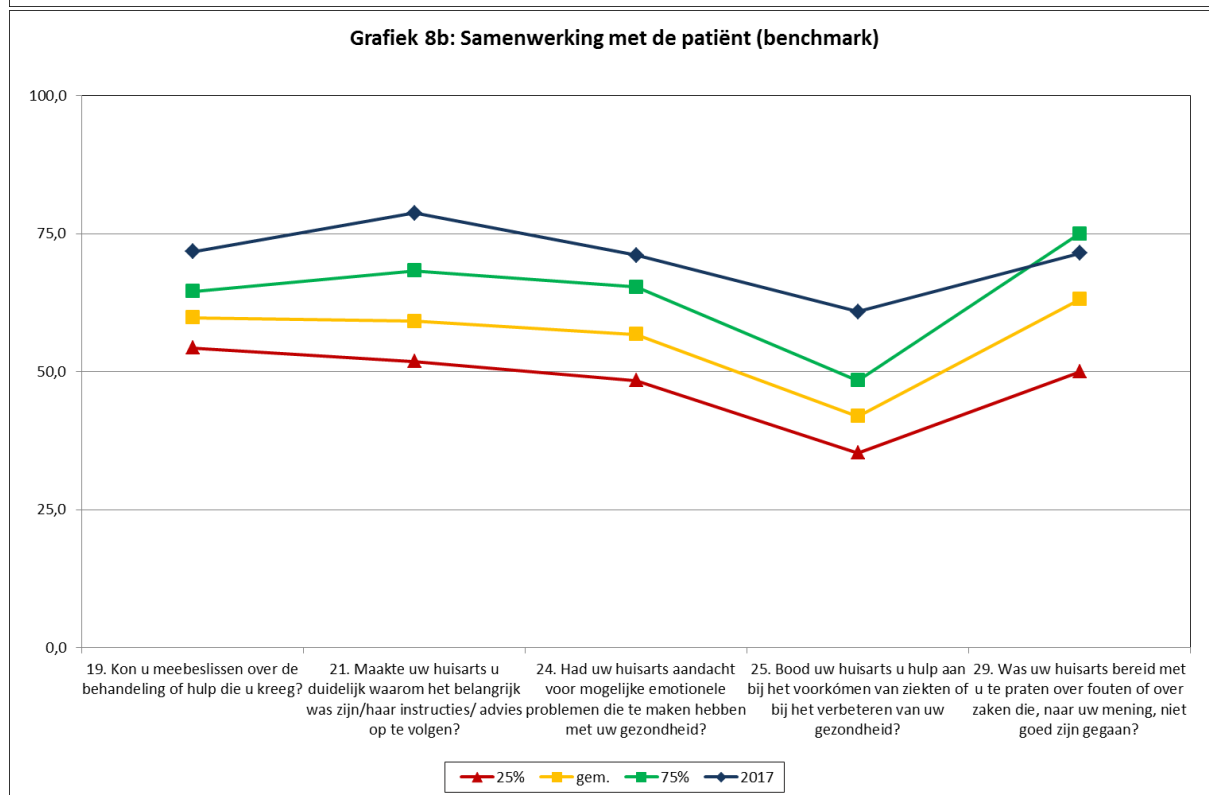
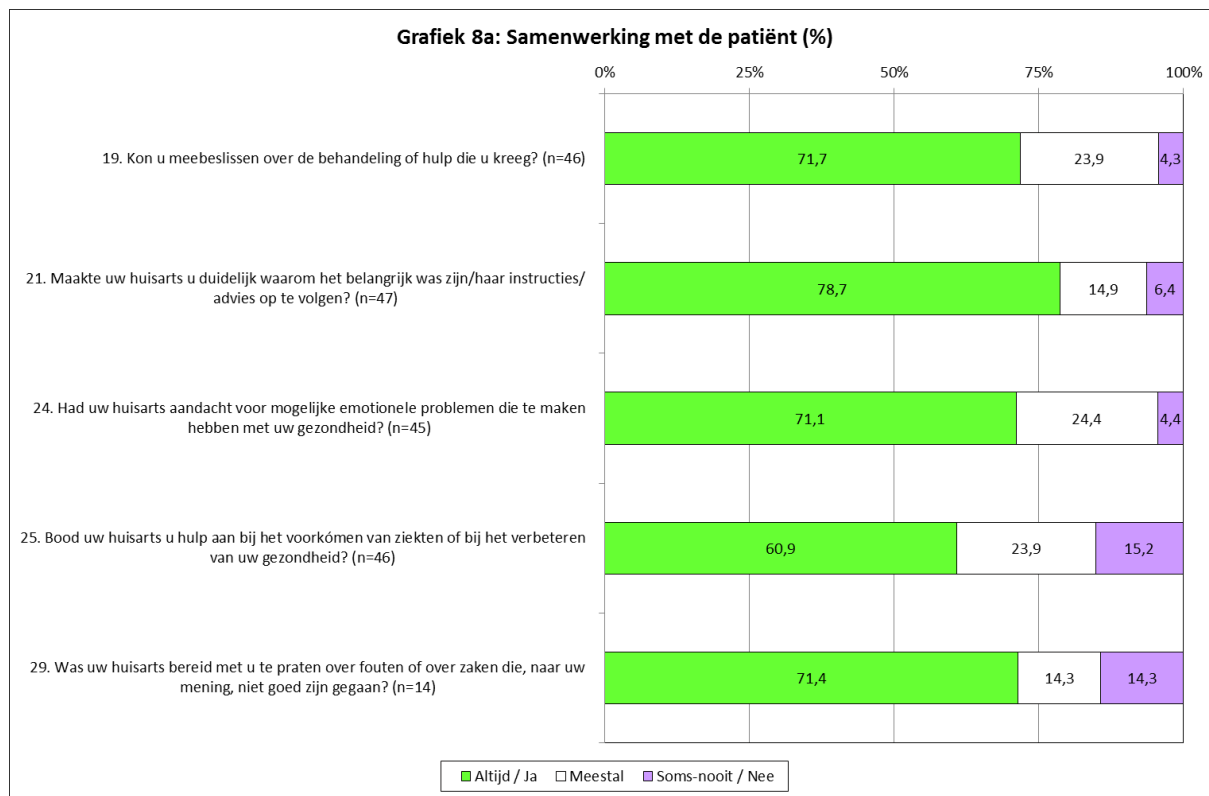
4.6 Informatievoorziening en communicatie

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 7 zijn de uitkomsten weergegeven.



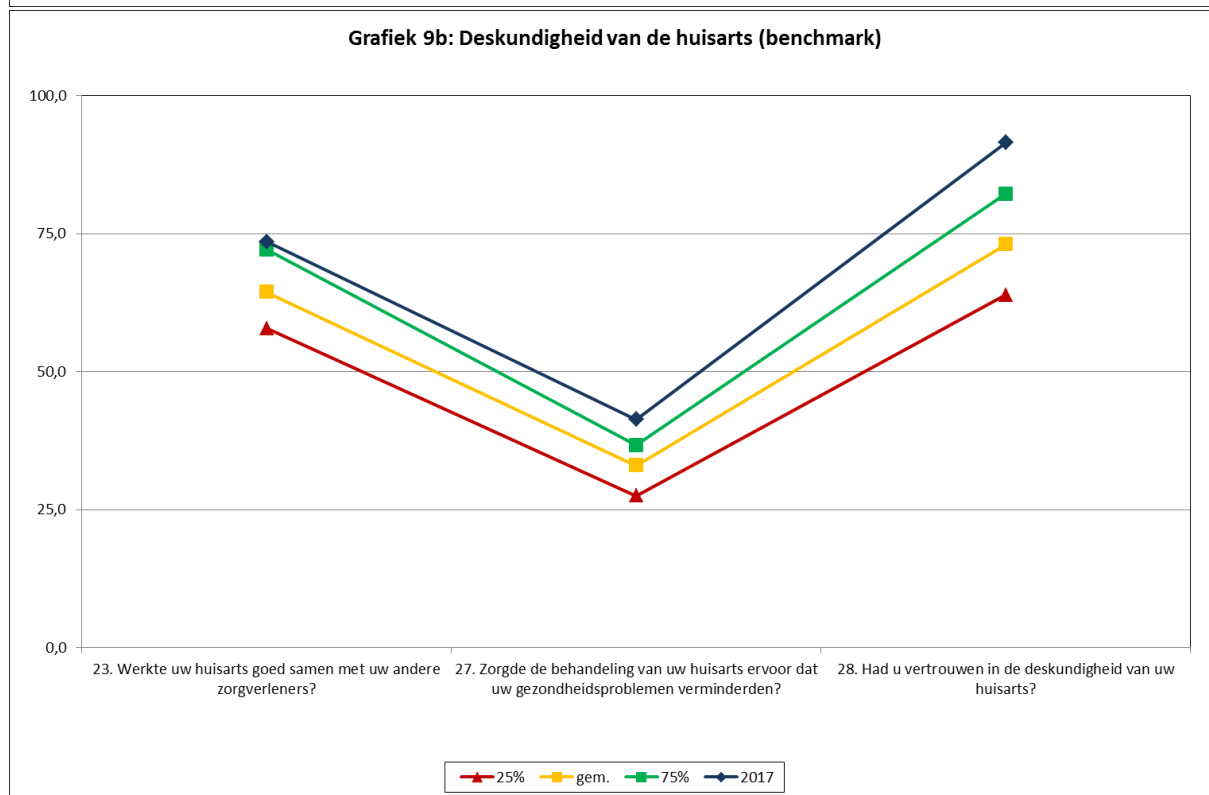
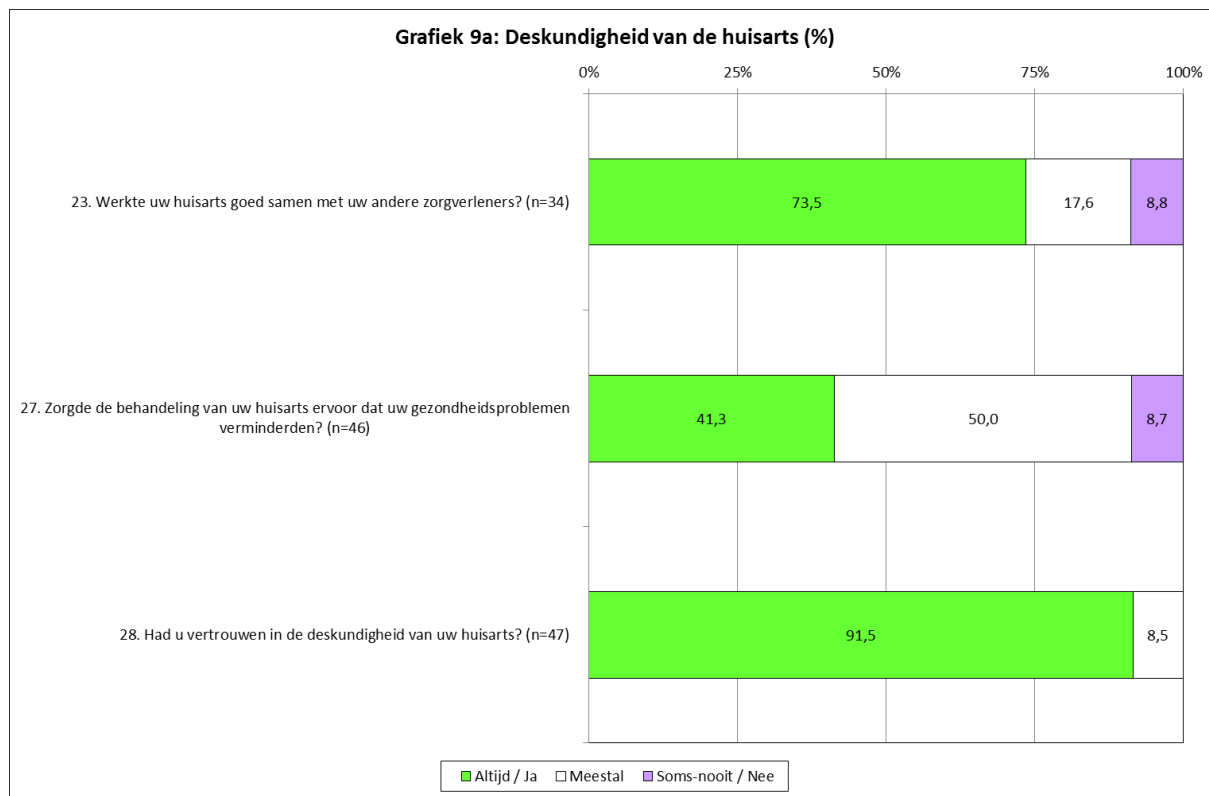
4.7 Samenwerking met de patiënt

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 8.



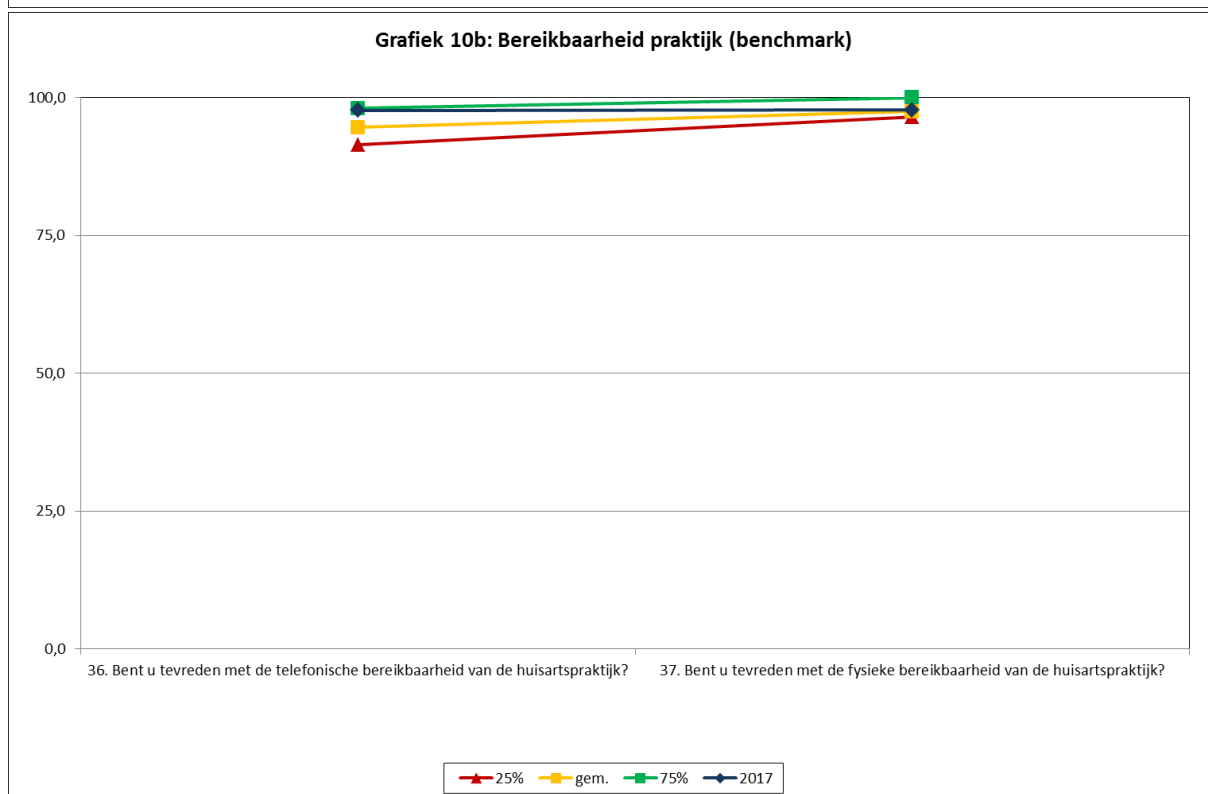
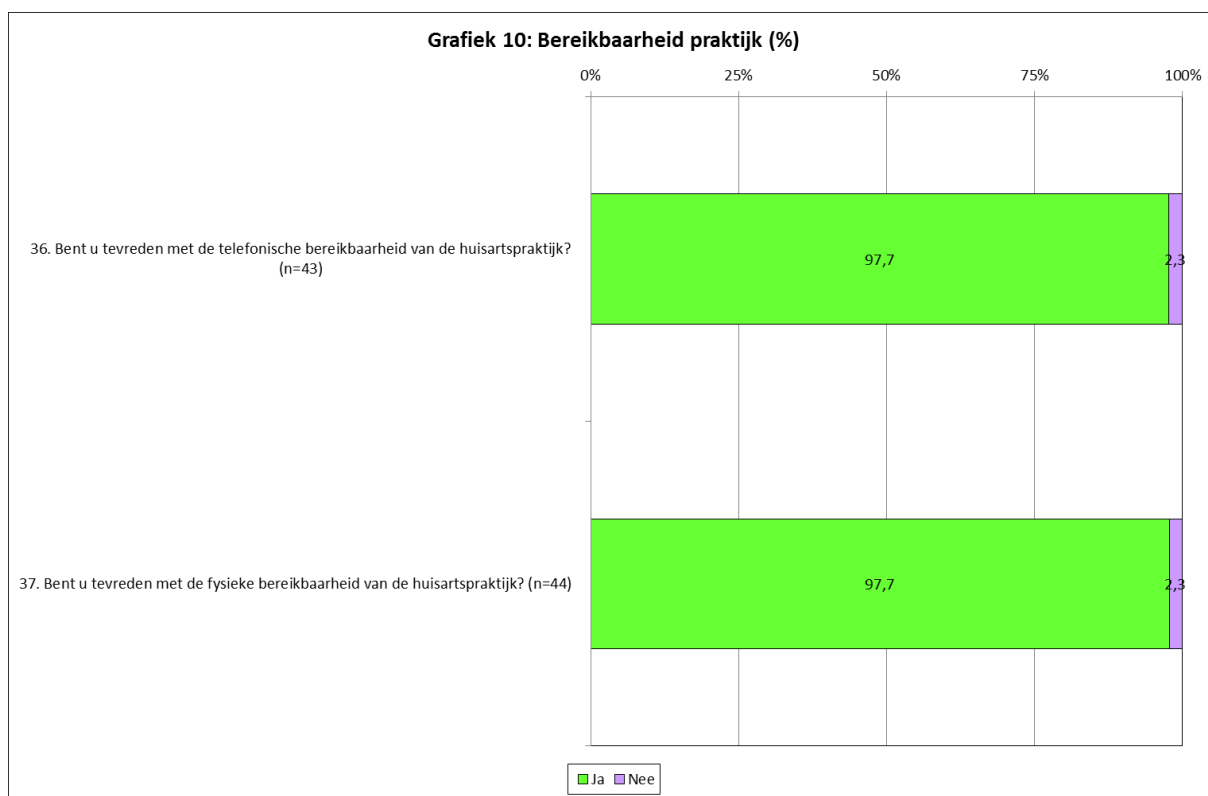
4.8 Deskundigheid van de huisarts

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 9 laat de resultaten zien.

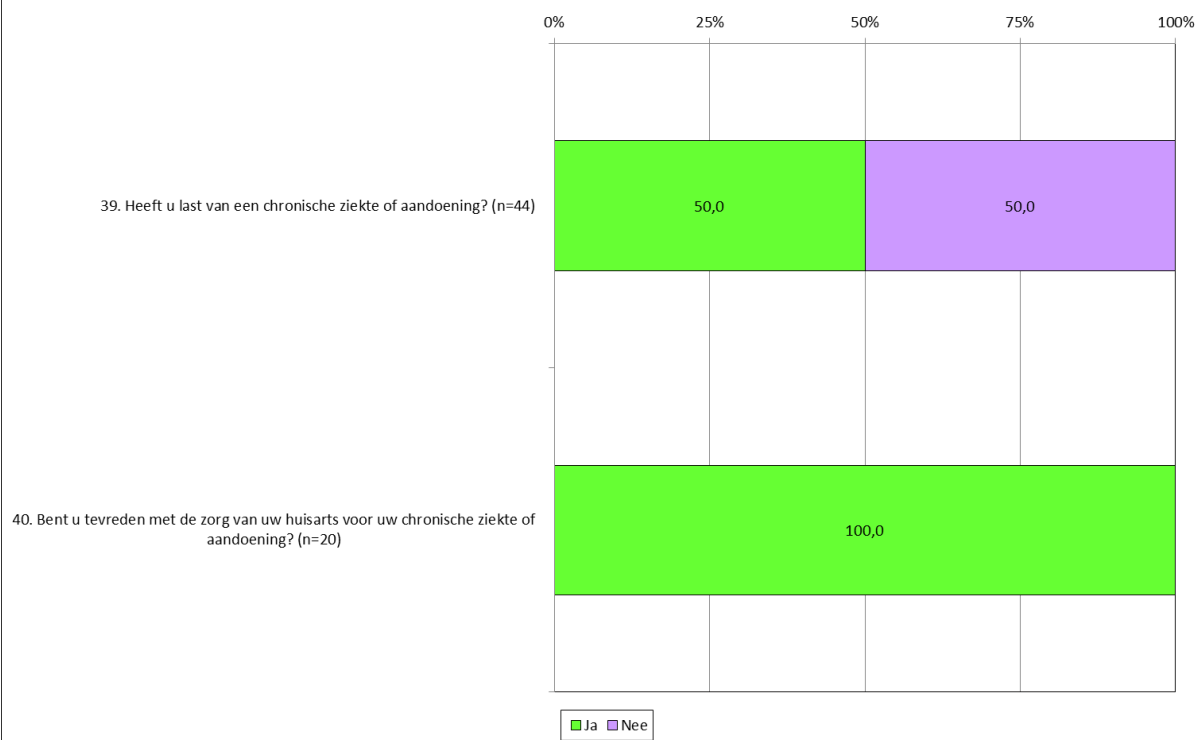


4.9 Toegevoegde vragen GEZZuid

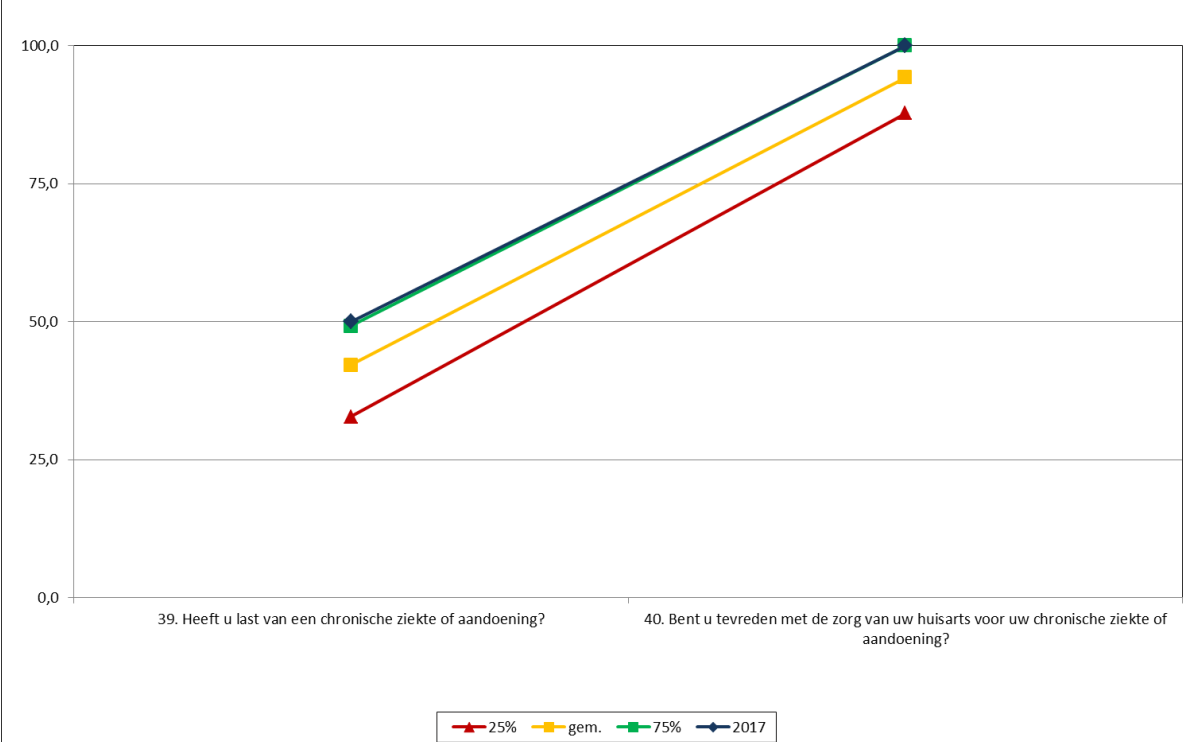
Op verzoek van GEZZuid bevatte de vragenlijst een zestal extra vragen over de bereikbaarheid van de praktijk en over de zorg voor mensen met een chronische aandoening. De uitkomsten op deze vragen staan in grafiek 10 en 11. In bijlage 1 (Tabel B1.1 en B1.2) staan de opmerkingen/suggesties met betrekking tot de bereikbaarheid en zorg voor mensen met een chronische aandoening.



Grafiek 11: Zorg chronische aandoening (%)



Grafiek 11b: Bereikbaarheid praktijk (benchmark)



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 bereikbaarheid

Opmerkingen
• Avondopening • Meer telefonisten. • parkeerplekken • Telefonisch soms lange wachttijd.

Tabel B1.2: verbeter suggesties zorg voor mensen met chronische aandoening

Opmerkingen
• Meer samenwerking tussen verschillende disciplines.

Tabel B1.3: verbeter suggesties huisartsenpraktijk

Opmerkingen
• Afspraak maken, 2 dagen later aan de beurt, jammer. • bereikbaarheid buiten kantooruren. • Hele dag open om bijvoorbeeld een verwijzing op te halen. • Het krijgen van een afspraak op iets kortere termijn. • inloopsprekkuur. • Minder lange wachttijd om een afspraak te maken. • Storende rommeligheid sinds de ongeplande afwezigheid van dokter Achterhuis. • Te warm in de wachtkamer • Vaak geen plek bij de eigen arts. • Wachttijden bij de balie. • Wachttijden, vaak lang wachten voordat je binnen wordt geroepen. • Wat meer informatie verstrekking over vervangende artsen en wachttijden zou prettig zijn geweest, afgelopen jaar voor 1 klacht drie verschillende artsen gezien.

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? (optionele vraag bij meerdere huisartsen)
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 kindwagens 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. Werde u door uw huisarts goed geïnformeerd over de verschillende behandelmogelijkheden 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 voorkomen 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

33. Bent u een man of een vrouw?
34. Wat is uw leeftijd?
35. Wat is uw hoogst voltooide opleiding?

Toegevoegde vragen GEZZuid

- 36. Bent u tevreden met de telefonische bereikbaarheid van de huisartspraktijk?
- 37. Bent u tevreden met de fysieke bereikbaarheid van de huisartspraktijk?
- 38. Hoe zou de bereikbaarheid van de huisartspraktijk kunnen verbeteren?
- 39. Heeft u last van een chronische ziekte of aandoening?
- 40. Bent u tevreden met de zorg van uw huisarts voor uw chronische ziekte of aandoening?
- 41. Wat kan er naar uw mening beter of anders in de zorg voor uw chronische aandoening of ziekte?