

Patiënttevredenheidsonderzoek 2017 Huisartsenpraktijk Smith

"Service en bereikbaarheid"

Hieronder ziet u de uitkomsten van de enquêtes die ingevuld zijn door patiënten van huisartsenpraktijk Smith medio september 2017.

Ervaringen van patiënten dragen bij aan het verbeteren van de service en bereikbaarheid van de praktijk. De uitkomsten

van dit tevredenheidsonderzoek zijn binnen het team besproken en door middel van verbeterplannen en protocollen wordt er gewerkt aan het oplossen van eventuele knelpunten.

De referentiewaarde rechts geeft de uitkomst aan van het landelijke gemiddelde. Uiteraard zijn 'stad of platteland' en 'afstand tot het ziekenhuis' factoren, die mede van invloed kunnen zijn op het patiënt-oordeel en de score. De laatste jaren is

er ten aanzien van de bereikbaarheid van huisartsen veel verbeterd. Er wordt steeds meer gebruik gemaakt van telefooncentrales met spoedlijnen, overleglijnen en doorkiesmogelijkheden.

Bij alle onderstaande vragen gaat het om de subjectieve beleving van de (telefonische) wachttijd en dienstregeling (al dan niet bij spoed) door de patiënt.

Wachttijd	Huisartsen- praktijk Smith	Referentie waarde
Wachttijd voor telefonisch bereiken praktijk:	4,9 min. (n=23)	4,2 min.

Een praktijk kan bij de onderstaande tabel maximaal 300% halen, wat het meest optimale resultaat is. De referentiepraktijken scoorden hier 274,6%. Een resultaat boven deze score betekent dat de praktijk boven het gemiddelde van de deelnemende NPA praktijken zit en goed presteert op deze punten. Zit de praktijk eronder, dan doet de praktijk het minder goed.

Patiënten oordeel over bereikbaarheid en beschikbaarheid, percentage patiënten dat vindt dat:	% ja	Referentie waarde
Bij spoed overdag gemakkelijk telefonisch bereikbaar is:	92,9 (n=14)	92,6%
De gewenste hulp bij spoed overdag biedt:	100,0 (n=14)	93,9%
Duidelijke informatie over praktijkregels heeft:	100,0 (n=21)	88,1%
Score (sommatie):	292,9 %	274,6%

De vragen in de onderstaande tabel zijn negatief gesteld, het meest optimale resultaat zou 0% zijn. De referentiepraktijken scoorden hier 102,6%. Een resultaat boven deze score betekent dat de praktijk boven het gemiddelde van de deelnemende NPA praktijken zit en goed presteert op deze punten. Zit de praktijk eronder, dan doet de praktijk het minder goed.

Patiënten oordeel over bereikbaarheid en beschikbaarheid, percentage patiënten dat vindt dat:	% ja	Referentie waarde
De dienstregeling kan verbeteren:	58,8 (n=17)	43,2%
Opvang bij spoedeisende hulp in de praktijk kan verbeteren:	25,0 (n=4)	24,1%
Zij bij het bellen van de praktijk vaker dan 1x een antwoordapparaat krijgt:	31,2 (n=16)	35,3%
Score (sommatie):	115,1 %	102,6%

Bereikbaarheid en beschikbaarheid: Spreekuurorganisatie

Onderstaand leest u de uitkomsten van de tevredenheid over spreekuurorganisatie. Patiënten van huisartsenpraktijk Smith de kunnen meestal de consultduur meebepalen (aanvraag dubbele afspraak, reden van komst bekendmaken aan assistente). Door de patiënt zelf de benodigde tijd te laten bepalen is het vaak gemakkelijker om de afgesproken tijd te handhaven. De patiënt betrekken bij het inschatten van de consultduur kan zeer effectief zijn. Het vergt een aanpassing van de organisatie van de agenda en een goede telefonische gesprekstechniek van de assistente.

Onderstaande tabel geeft ook de uitkomsten weer over waarnemers in de praktijk.

In de onderstaande tabel kan een score van maximaal 400% behaald worden, wat het meest optimale resultaat is. De referentie praktijken scoorden hier 358,6%.

Patiënten oordeel over spreekuurorganisatie, het percentage dat vindt dat:	% ja	Referentie waarde
Het spreekuur op geschikt tijdstip plaatsvindt:	95,7 (n=23)	94,4%
Ze meestal op een geschikt moment terecht kunnen:	100,0 (n=23)	92,3%
Ze de mogelijkheid hebben een langer consult af te spreken:	90,5 (n=21)	92,6%
De huisarts gemakkelijk telefonisch te raadplegen is:	58,3 (n=12)	79,3%
Score (sommatie):	344,5 %	358,6%

Onderstaande vragen zijn negatief gesteld, het meest optimale resultaat zou 0% zijn. De referentie praktijken scoorden hier 35,0%.

Patiënten oordeel over spreekuurorganisatie, het percentage dat vindt dat:	% ja	Referentie waarde
Ze geregeld een andere huisarts krijgen:	20,8 (n=24)	23,3%
De assistente een belemmering is voor contact met huisarts:	16,7 (n=24)	11,7%
Score (sommatie):	37,5 %	35,0%

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:	87,8 (n=18)	82,4
de behulpzaamheid van de medewerkers in de praktijk:	86,1 (n=23)	86,2

het krijgen van een afspraak op het moment dat het hem/haar schikte:	90,4 (n=23)	82,9
de telefonische bereikbaarheid van de praktijk:	74,8 (n=23)	78,91
de mogelijkheid om de huisarts aan de telefoon te krijgen:	70,9 (n=11)	75,2
de wachttijd in de wachtkamer:	71,3 (n=23)	70,3
het verlenen van hulp bij gezondheidsproblemen die onmiddellijk aandacht vragen:	91,7 (n=12)	85,0
Gemiddelde score van de maximaal te halen 100:	81,9	80,1

De praktijk kan hier maximaal 300% halen, wat het meest optimale resultaat is. De referentie praktijken scoorden hier 258,3%.

Patiënten oordeel over samenwerking met collegae, percentage patiënten dat aangeeft dat:	% ja	Referentie waarde
De waarnemer op de hoogte is van hun medische problemen:	87,5 (n=16)	82,7%
De huisarts geïnformeerd is over behandeling door waarnemer:	86,7 (n=15)	93,1%
De vakanties van eigen huisarts goed waren aangegeven:	95,0 (n=20)	82,5%
Score (sommatie):	269,2 %	258,3%

Patiënten oordeel over het klachtenmanagement en inzage eigen gegevens, percentage patiënten dat:	% ja	Referentie waarde
weet waar ze terecht kan met een klacht:	30,0 (n=20)	58,9%
aangeeft de mogelijkheid te hebben patiëntgegevens in te zien:	87,5 (n=16)	85,2%

Tot slot kunt u in de onderstaande tabel lezen in welke achtergrondkenmerken de deelnemers aan het onderzoek (respondenten) hebben

Achtergrondkenmerken respondenten

Kenmerken:	Waarde	Referentie waarde
Gemiddelde leeftijd van de respondent:	59,1 (n=25)	53,4 jaar
Percentage manlijke respondenten. n= totaal aantal respondenten:	36,0 (n=25)	36,6%
Percentage vrouwelijke respondenten. n= totaal aantal respondenten:	64,0 (n=25)	63,4%
Gemiddeld aantal bezoeken aan/van de huisarts in de afgelopen 12 maanden:	4,3 keer	4,2 keer
Percentage patiënten dat vindt dat zij een ernstige aandoening heeft die langer dan 3 maanden duurt:	64,0 % (n=25)	24,6%