
Door Cliënten Bekeken voor Gezondheidscentra

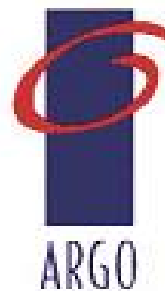
Rapportage Huisarts
Dhr. C.P.A. Bastiaanse



Door Cliënten Bekeken voor Gezondheidscentra

Rapportage Huisarts
Dhr. C.P.A. Bastiaanse

Dit onderzoek is uitgevoerd door:
ARGO BV
in opdracht van:
Nederlandse Patiënten Consumenten Federatie
Landelijke Vereniging Georganiseerde eerste lijn



Inhoud

1	Inleiding en methode	7
1.1	Achtergrond	7
1.2	Opzet van de rapportage.....	7
1.3	Leeswijzer bij de grafieken	7
2	De belangrijkste resultaten	9
2.1	Beschrijving van de cliënten die meededen aan het onderzoek.....	9
2.2	De resultaten samengevat.....	10
3	Het oordeel over de huisartsenpraktijk	13
3.1	Toelichting	13
3.2	Top 5 sterke punten en top 5 zwakke punten van de huisartsenpraktijk	13
3.3	De toegankelijkheid van de huisartsenpraktijk en het oordeel over de doktersassistente.....	14
3.4	Bejegening door de doktersassistente	16
3.5	Bejegening door de huisarts	17
3.6	De accommodatie van de huisartsenpraktijk	18
3.7	Informatievoorziening door de huisarts	19
3.8	Samenwerking door de huisarts met de cliënt en andere zorgverleners	20
	Bijlage 1. Verbetersuggesties van cliënten	21
	Bijlage 2. De vragenlijst.....	23

1 Inleiding en methode

1.1 Achtergrond

Deze rapportage bevat de resultaten van een onderzoek onder cliënten van de huisarts in het gezondheidscentrum. Het onderzoek vond plaats in het kader van het kwaliteitstraject 'Door Cliënten Bekeken voor Gezondheidscentra', een landelijke methode voor toetsing en kwaliteitsverbetering van gezondheidscentra vanuit het perspectief van de cliënt. Deze methode is, in samenwerking met ARGO BV, ontwikkeld door de Nederlandse Patiënten Consumenten Federatie en de Landelijke Vereniging Georganiseerde eerste lijn. Het onderzoek wordt uitgevoerd door onderzoeks- en adviesbureau ARGO.

1.2 Opzet van de rapportage

Achtereenvolgens treft u in dit verslag de volgende onderdelen aan. Hoofdstuk 2 bevat een beschrijving van de cliënten en een samenvatting van de resultaten van de enquête. In hoofdstuk 3 worden de resultaten beschreven van de huisarts. Bijlage 1 bevat een overzicht van alle verbeter suggesties en opmerkingen die cliënten in de vragenlijst hebben geschreven. In bijlage 2 is de vragenlijst opgenomen.

1.3 Leeswijzer bij de grafieken

De frequentieverdeling

Dit is de grafiek met de groene / witte / paarse staafdiagrammen. Hier ziet u per vraag in één oogopslag hoe u en uw praktijk door cliënten zijn beoordeeld. In de groene staaf is aangegeven hoeveel % 'altijd' op deze vraag heeft geantwoord. Dat houdt automatisch in dat de overige respondenten vinden dat u/uw praktijk het op dit punt beter kan doen. De witte staaf representeert de cliënten die 'meestal' hebben geantwoord en de paarse staaf de cliënten die 'soms' of 'nooit' hebben geantwoord.

2 De belangrijkste resultaten

2.1 Beschrijving van de cliënten die meededen aan het onderzoek

In onderstaande tabellen zijn enige achtergrondgegevens opgenomen van de cliënten die aan het onderzoek hebben meegedaan. In tabel 2.1 wordt weergegeven hoeveel vragenlijsten er over de huisarts zijn ingevuld.

Tabel 2.1: overzicht veldwerk

	aantal
aantal vragenlijsten ingevuld	31

Tabel 2.2 beschrijft een aantal specifieke kenmerken van de cliënten: ervaren gezondheid (algemeen en geestelijke), geslacht, leeftijd (percentage 65-plussers), percentage mensen met een chronische aandoening, percentage niet Nederlandse afkomst (allochtonen volgens CBS definitie¹), taal, opleidingsniveau en in hoeverre mensen hulp hebben gehad bij het invullen van de vragenlijst.

Tabel 2.2: gegevens over de cliënten

		n	%
geslacht	Man	13	46,4
	Vrouw	15	53,6
	totaal	28	100,0
leeftijd	jonger dan 65	21	67,7
	65+	10	32,3
	totaal	31	100,0

In tabel 2.3 wordt weergegeven hoe vaak cliënten de huisarts in de afgelopen twaalf maanden hebben bezocht.

Tabel 2.3: aantal bezoeken aan huisarts (in %)

		n	%
01. Hoe vaak heeft u in de afgelopen 12 maanden contact gehad met de huisartspraktijk?	0 keer	0	,0
	1 keer	0	,0
	2 tot 4 keer	19	61,3
	5 tot 9 keer	8	25,8
	10 keer of meer	4	12,9
	totaal	31	100,0

¹ CBS definitie: tenminste één van de ouders in het buitenland geboren, www.cbs.nl

2.2 De resultaten samengevat

In tabel 2.4 wordt het gemiddelde rapportcijfer voor de huisarts weergegeven. De cliënten zijn verdeeld naar de volgende achtergrondkenmerken: geslacht, leeftijd (jonger dan 65 jaar of 65 jaar en ouder), wel/geen chronische ziekte of aandoening, afkomst en de taal die thuis gesproken wordt.

Tabel 2.4: gemiddelde rapportcijfer huisarts

		rapportcijfer huisarts	
		gemiddelde	n
steekproef	totaal	8,6	29
geslacht	Man	8,3	12
	Vrouw	8,9	14
	totaal	8,6	26
leeftijd	jonger dan 65	8,6	19
	65+	8,5	10
	totaal	8,6	29

Tabel 2.5 beschrijft in hoeverre cliënten de huisarts aan anderen zouden adviseren. 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 Net 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 de huisarts zouden aanbevelen.

Tabel 2.5: huisarts adviseren aan anderen (in %)

		n	%
net promotor score (NPS)	tegenstanders	1	3,4
	neutralen	14	48,3
	promotors	14	48,3
	NPS		44,8
	totaal	29	100,0

In tabel 2.6 wordt weergegeven in hoeverre de behandeling bij de huisarts het beoogde resultaat had.

Tabel 2.6: beoogde resultaat van de hulp van de huisarts (in %)

		n	%
34. Had de behandeling van de huisarts het beoogde resultaat?	Nooit	0	,0
	Soms	2	6,9
	Meestal	22	75,9
	Altijd	5	17,2
	totaal	29	100,0

3 Het oordeel over de huisartsenpraktijk

3.1 Toelichting

In dit hoofdstuk staan de uitkomsten van de huisartsenpraktijk grafisch weergegeven. De gegevens zijn steeds geordend naar onderwerp in de vragenlijst. Het onderwerp wordt vermeld bij elk blokje gegevens.

3.2 Top 5 sterke punten en top 5 zwakke punten van de huisartsenpraktijk

In tabel 3.1 en 3.2 ziet u in één oogopslag wat de sterke punten en wat de zwakke punten zijn van de huisartsenpraktijk. Voor de top 5 wordt per vraag het percentage 'altijd' getoond. De top 5 met sterke punten bestaat uit de vragen waarop de meeste mensen 'altijd' hebben geantwoord. De top 5 met zwakke punten bestaat uit de vragen waarop mensen het minst 'altijd' hebben geantwoord.

Tabel 3.1: top 5 sterke punten van de huisartsenpraktijk

	%
1. 18. Behandelde de huisarts u met respect?	100,0
2. 21. Kunnen mensen in de wachtkamer horen of zien wat er in de spreek- of onderzoekskamer gebeurt?	100,0
3. 14. Luisterde de huisarts aandachtig naar u?	96,6
4. 20. Bood de praktijk u voldoende privacy?	96,6
5. 13. Nam de huisarts u serieus?	93,1

Tabel 3.2: top 5 zwakke punten van de huisartsenpraktijk

	%
1. 05. Kreeg u binnen 2 minuten iemand aan de telefoon als u overdag de huisartspraktijk belde?	6,5
2. 09. Hielp de huisarts u binnen 15 minuten na de afgesproken tijd?	17,9
3. 07. Kon u een afspraak bij de huisarts maken op een door u gewenst moment?	39,3
4. 08. Was het mogelijk om op redelijke termijn een afspraak te krijgen met uw eigen huisarts?	39,3
5. 27. Adviseerde de huisarts u over hoe u nieuwe klachten kon voorkomen?	51,7

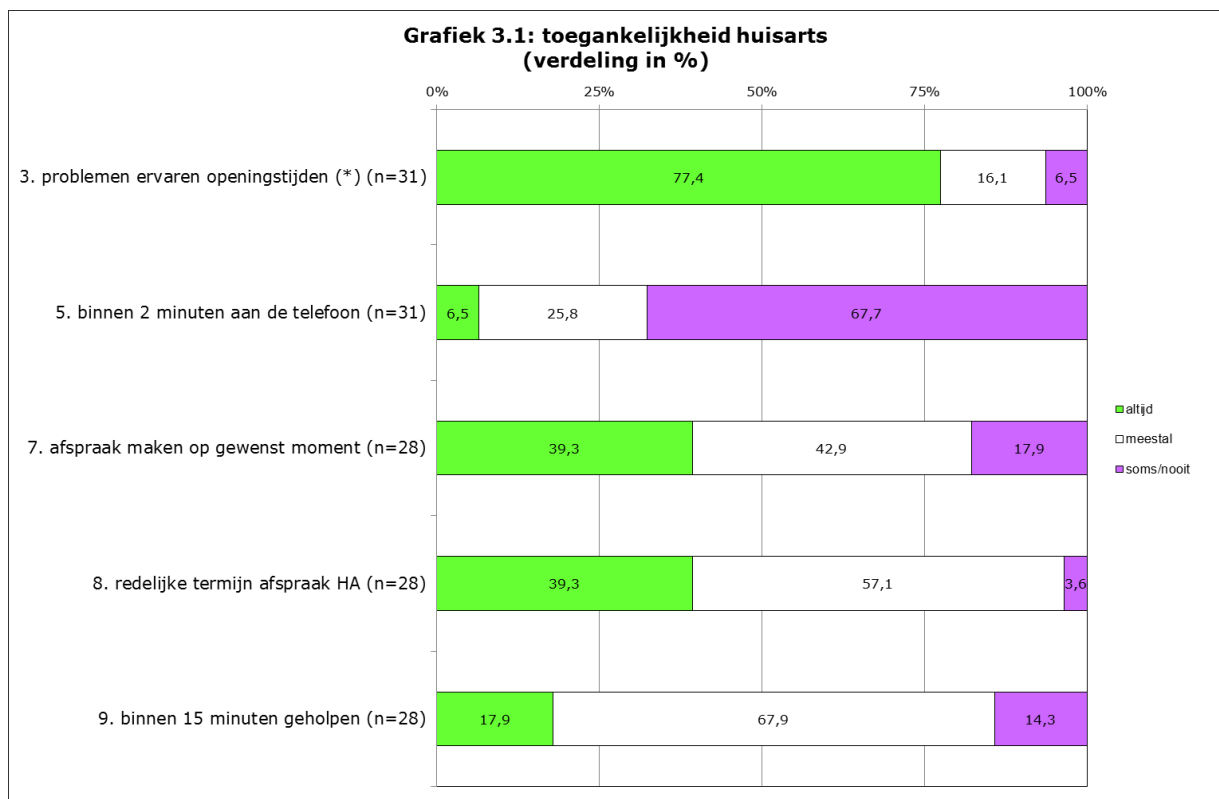
3.3 De toegankelijkheid van de huisartsenpraktijk en het oordeel over de doktersassistente

In tabel 3.3 wordt weergegeven of cliënten telefonisch contact met de huisarts hebben gehad en in hoeverre dit problemen opleverde.

Tabel 3.3: telefonische toegankelijkheid van de huisarts (in %)

		n	%
02. Heeft u in de afgelopen 12 maanden met de huisartspraktijk gebeld voor een afspraak, of om hulp of raad te vragen?	Ja	31	100,0
	Nee	0	,0
	totaal	31	100,0
03. De huisartspraktijk in het gezondheidscentrum is op werkdagen van 8.00 tot 17.00 uur geopend. Heeft u problemen ervaren met deze openingstijden?	nooit	24	77,4
	soms	5	16,1
	meestal	2	6,5
	altijd	0	,0
	totaal	31	100,0
04. Was het een probleem om de huisartspraktijk telefonisch te bereiken?	Een groot probleem	4	12,9
	Een klein probleem	10	32,3
	Geen probleem	17	54,8
	totaal	31	100,0

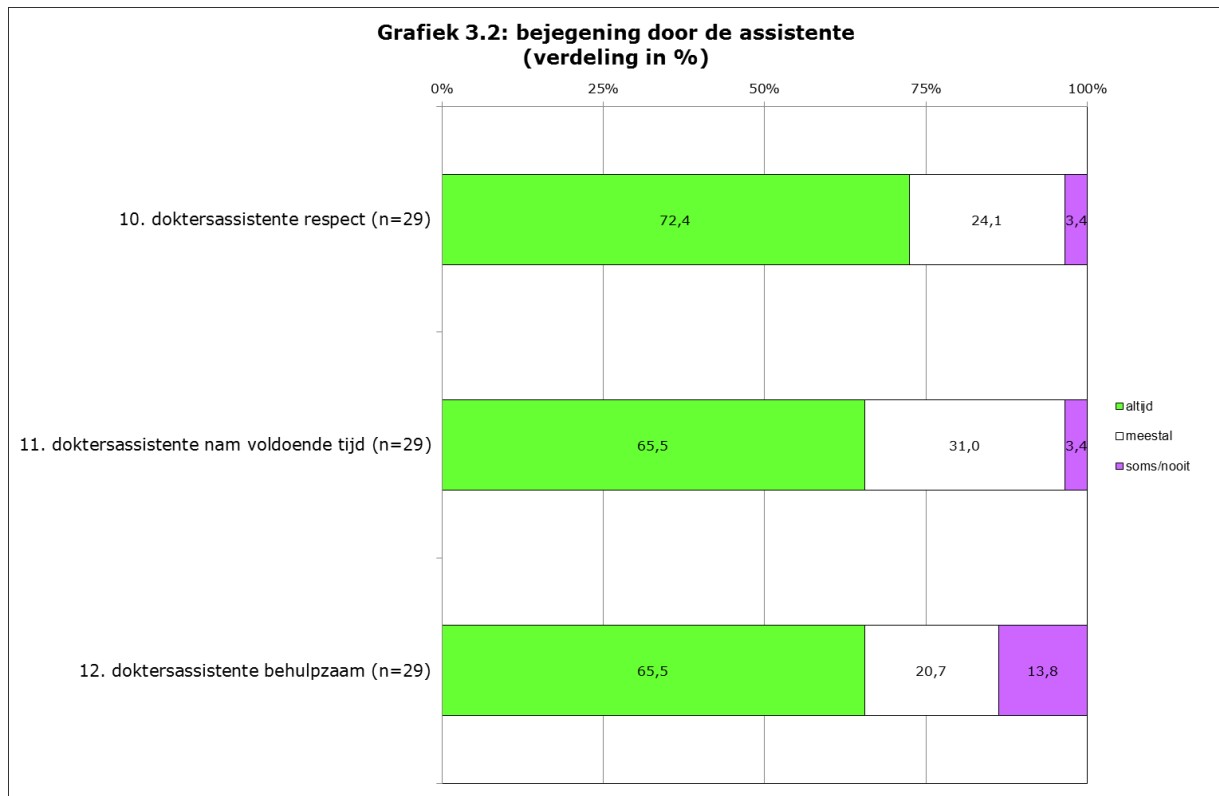
De toegankelijkheid van de huisartsenpraktijk wordt in grafiek 3.1 weergegeven. Er wordt onder andere gevraagd naar de wachttijden.



*Percentage 'nooit' wordt weergegeven

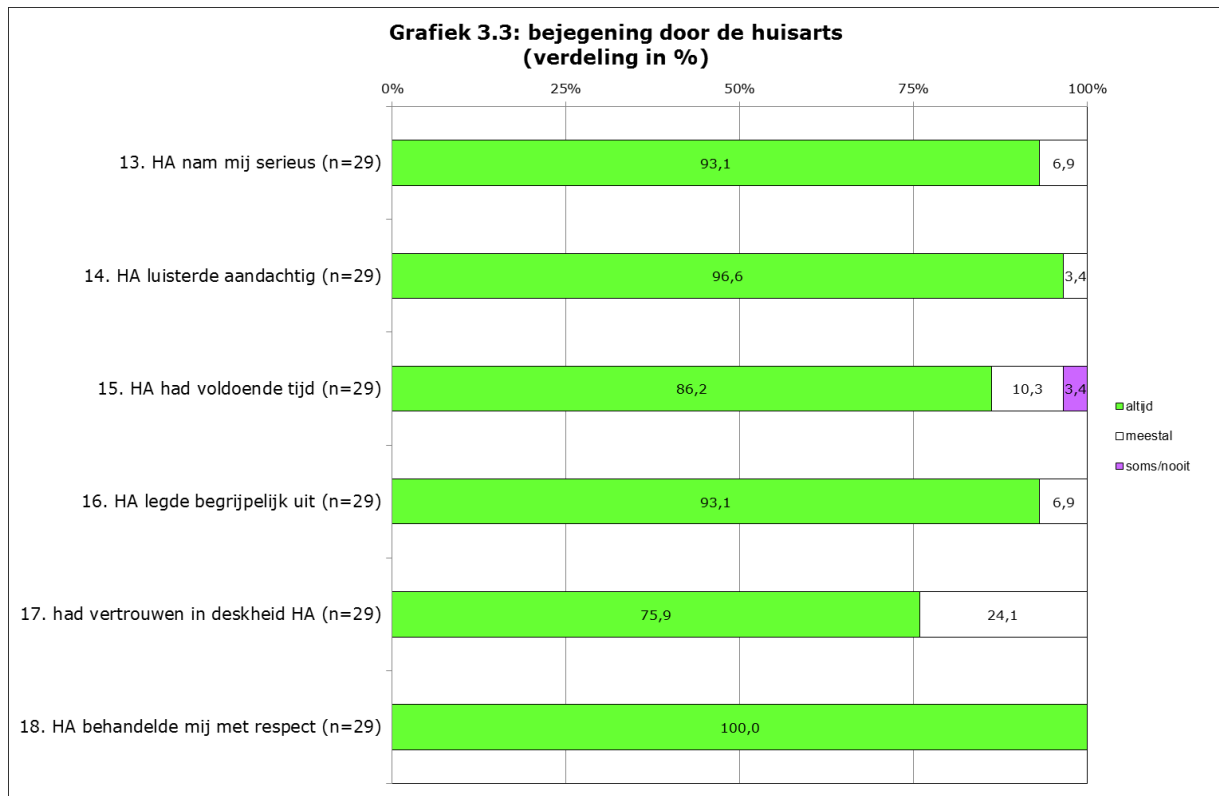
3.4 Bejegening door de doktersassistente

De resultaten van de vragen over bejegening door de doktersassistente zijn in de onderstaande grafiek weergegeven. Voelen cliënten zich respectvol behandeld? Is er voldoende tijd voor de cliënt genomen?



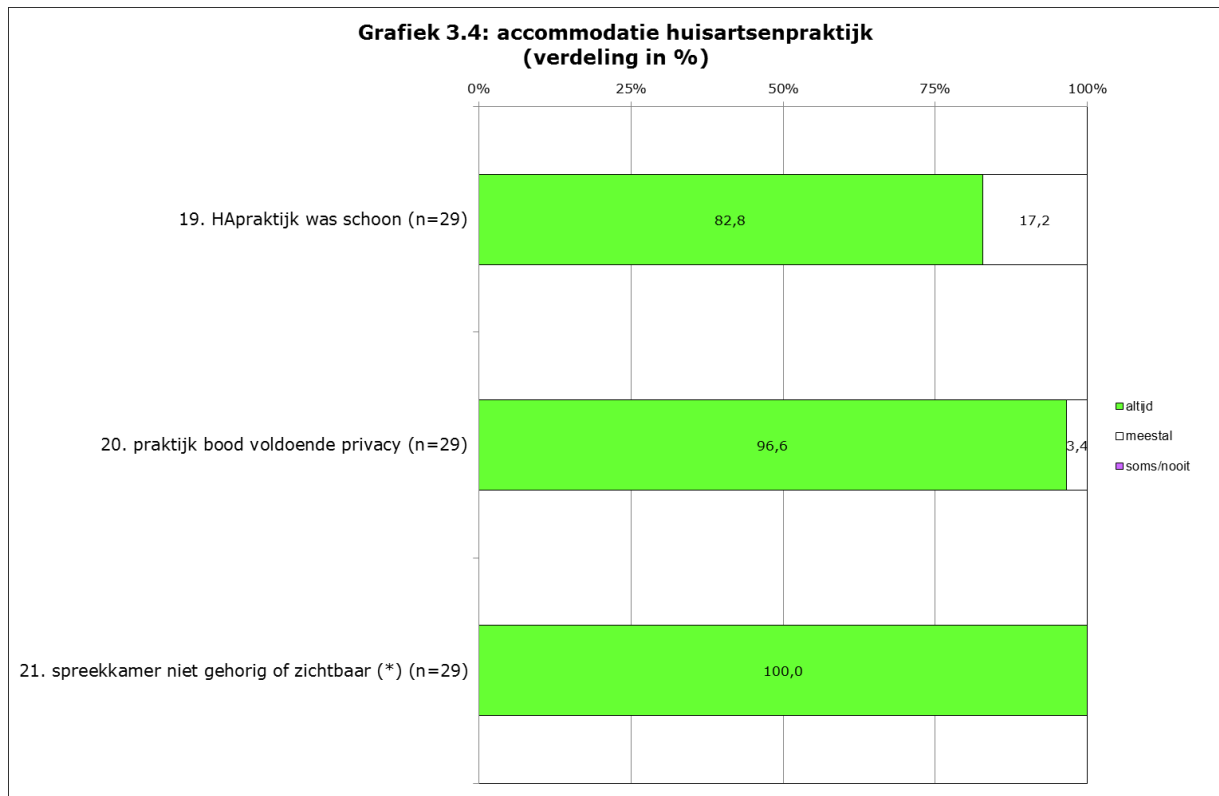
3.5 Bejegening door de huisarts

De resultaten van de vragen over bejegening door de huisarts zijn in de onderstaande grafiek weergegeven. Voelen cliënten zich respectvol behandeld? Is er voldoende tijd voor de cliënt genomen?



3.6 De accommodatie van de huisartsenpraktijk

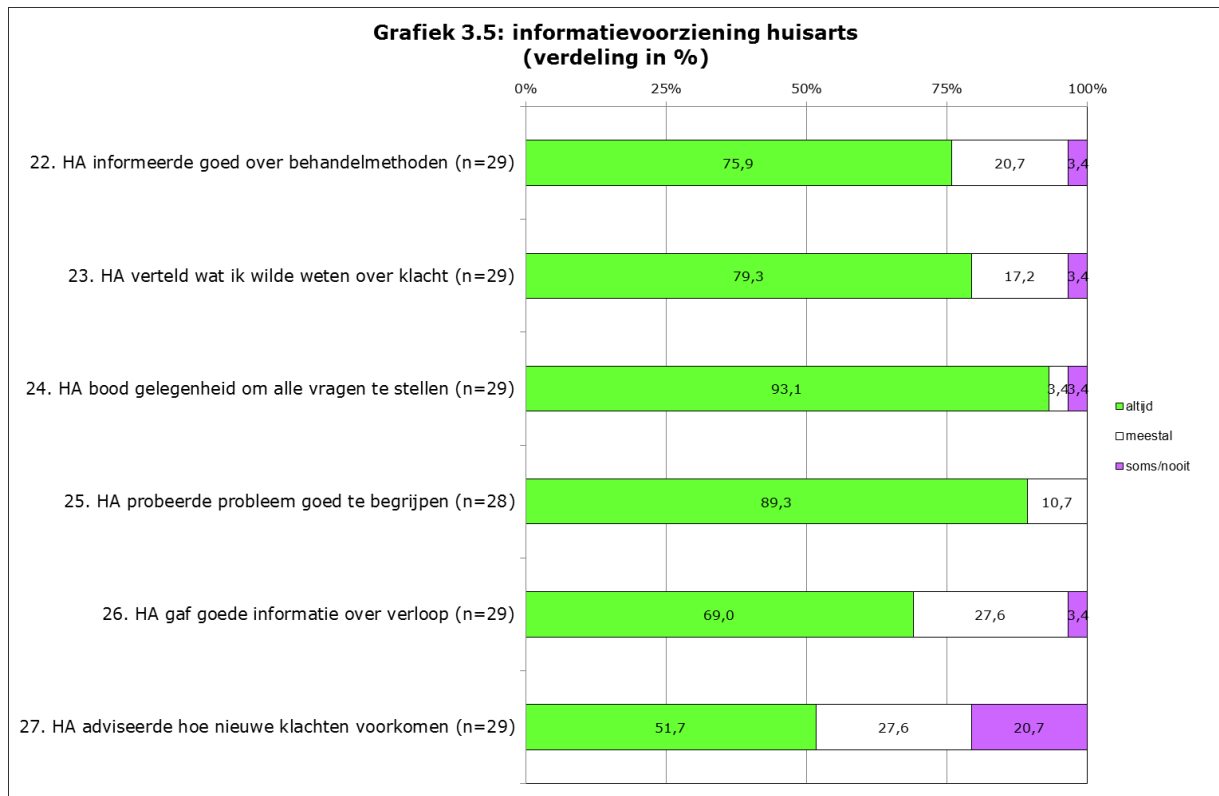
Er zijn drie vragen over de accommodatie voorgelegd. Hierbij is gevraagd of de huisartspraktijk schoon was, maar ook of de huisartspraktijk voldoende privacy bood. In onderstaande grafiek worden de resultaten weergegeven.



*Percentage 'nooit' wordt weergegeven

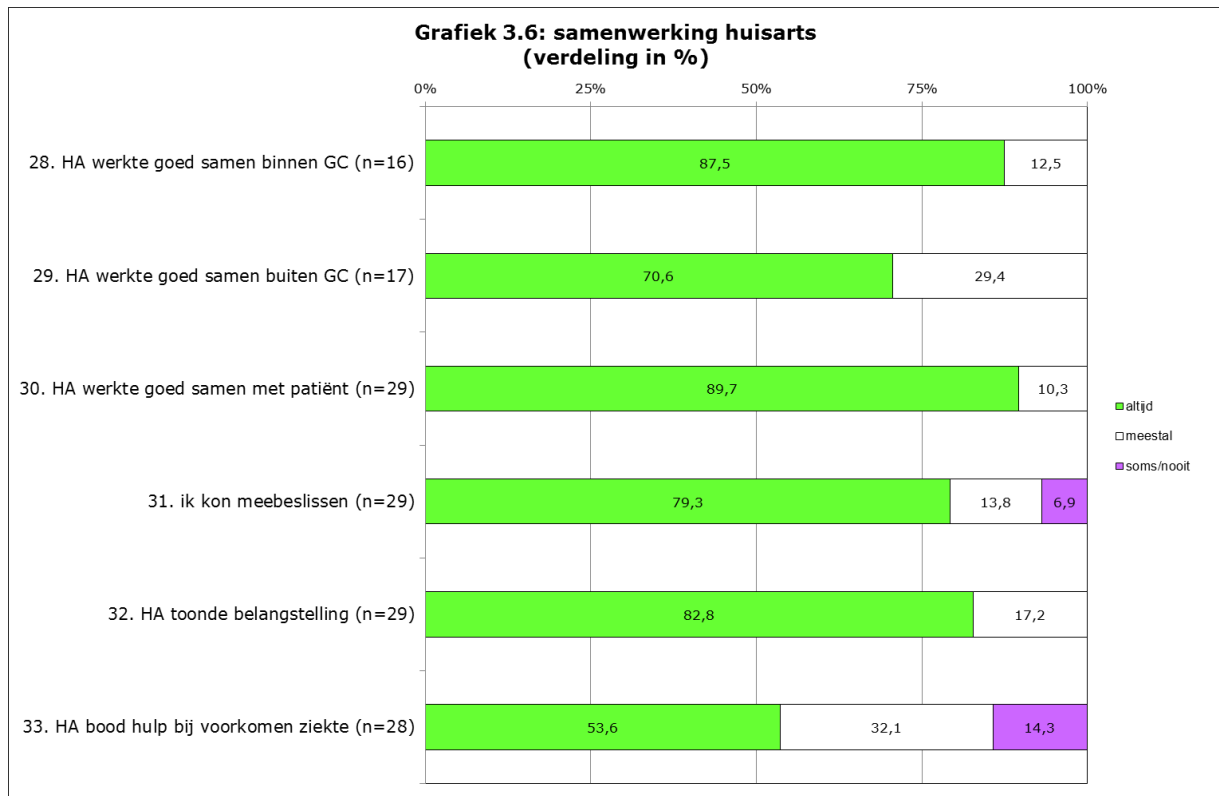
3.7 Informatievoorziening door de huisarts

De resultaten van de vragen over informatievoorziening door de huisarts zijn in de onderstaande grafiek weergegeven. Bood de huisarts de gelegenheid om vragen te stellen? Gaf de huisarts goede informatie over het verloop van de ziekte?



3.8 Samenwerking door de huisarts met de cliënt en andere zorgverleners

In grafiek 3.6 worden de oordelen over zes vragen op het gebied van samenwerking beschreven. Het gaat hierbij zowel om samenwerking met de cliënt (bijvoorbeeld de mogelijkheid om mee te beslissen over de behandeling) als de samenwerking met andere zorgverleners.



Bijlage 1. Verbetersuggesties van cliënten

Toelichting

In onderstaande tabellen zijn verbetersuggesties en opmerkingen van de respondenten weergegeven. De wijze waarop respondenten hun opmerkingen onder woorden hebben gebracht is zoveel mogelijk intact gelaten. ARGO heeft de op internet ingevoerde tekstvelden alleen geredigeerd op kwetsend taalgebruik. Daarnaast zijn opmerkingen die herleidbaar zijn tot individuele personen - waar mogelijk - geanonimiseerd.

Resultaten

Tabel B1.1: opmerkingen verbeteringen voor de huisartsenzorg in dit gezondheidscentrum

Opmerkingen

- Als ik de klacht goed omschrijf, wordt er goed gehandeld. Verbeteringen zijn dan bijna niet te doen.
 - Ben tevreden over praktijk en de medewerkers
 - Bereikbaarheid (vooral tijdens de lunchpauze) verbeteren
 - Ik ben tevreden over de praktijk in zijn/haar geheel.
 - Ik ben tevreden over de praktijk. Kan al vroeg bellen voor een evt. afspraak en ook vaak op korte termijn terecht. De wachttijd is soms lang vanaf het moment dat ik in de wachtkamer zit, maar het betekent wel dat de huisarts voldoende tijd voor een patiënt neemt en dus ook voor mij.
 - Ik vind alleen moet ik heel lang wachten om door te komen naar de assistentes voor een afspraak, tussen mijn hectische werk. Mijn moeder is niet altijd in staat om te bellen. Misschien is dit een optie om een email achter te laten, en welke tijdstippen goed zo zijn, met de klachten, en kan je terug gebeld of gemaïld worden?
 - Alert omgaan met onderzoeksuitslagen en indien nodig direct actie ondernemen. Sneller een afspraak kunnen maken indien het persoonlijke dossier daarom vraagt (controleren in dossier bij het maken van een afspraak). Waar wij, en vele andere mensen, grote problemen mee hebben, is dat men vaak niet serieus genomen wordt, door de telefoniste, en dat deze een diagnose aan de telefoon wil stellen. Eerst als men overtuigend en zelfbewust duidelijk maakt dat men een afspraak wil, is dit mogelijk. Voor mensen die zich, ten onrechte, laten vertroosten kan dit zeer vervelende gevolgen hebben.
 - Ik vind het prima zoals het nu is
 - In de wachtkamer niet van die vreselijke radiomuziek
 - Op dit moment valt het wel mee maar ik heb wel eens tegen de huisarts gezegd dat zijn assistentes bij het maken van een afspraak bitcherig waren. Hij vond dat het wel goede assistentes waren en dat heb ik ook niet bestreden. Maar ik vond dat ze wel iets vriendelijker mochten zijn bij het maken van afspraken en je serieuzer mochten nemen als je een afspraak wilde maken.
 - Prima ervaring met huisarts
 - Spreekuur verruimen, tussen 08:00 en 17:00 is niet voldoende.
 - Telefonisch bereikbaarheid
 - Telefonisch beter bereikbaar
 - Telefonische bereikbaarheid en beschikbaarheid assistentes verbeteren
 - Uitslagen testen beter communiceren. Betekenis en opvolging.
 - Wachten met telefoneren zijn soms wat lang
 - Wat de apotheek betreft, ik ben niet bij de apotheek die bij het gezondheidscentrum hoort, maar bij de apotheek die dichterbij mijn adres ligt. De samenwerking met deze apotheek is uitstekend. hoe er verbetering zou kunnen worden bereikt weet ik niet, alles verloopt prima. Soms moet men lang wachten tot de assistent bereikbaar is, dit zou ev. verbeterd kunnen worden. Verder ben ik dik tevreden met deze huisarts.
-

Bijlage 2. De vragenlijst

Huisarts

- HA01 01. Hoe vaak heeft u in de afgelopen 12 maanden contact gehad met de huisartspraktijk?
- HA02 02. Heeft u in de afgelopen 12 maanden met de huisartspraktijk gebeld voor een afspraak, of om hulp of raad te vragen?
- HA03 03. De huisartspraktijk in het gezondheidscentrum is op werkdagen van 8.00 tot 17.00 uur geopend. Heeft u problemen ervaren met deze openingstijden?
- HA04 04. Was het een probleem om de huisartspraktijk telefonisch te bereiken?
- HA05 05. Kreeg u binnen 2 minuten iemand aan de telefoon als u overdag de huisartspraktijk belde?
- HA06 06. Bent u in de afgelopen 12 maanden voor behandeling of onderzoek bij de huisartspraktijk in het gezondheidscentrum geweest?
- HA07 07. Kon u een afspraak bij de huisarts maken op een door u gewenst moment?
- HA08 08. Was het mogelijk om op redelijke termijn een afspraak te krijgen met uw eigen huisarts?
- HA09 09. Hielp de huisarts u binnen 15 minuten na de afgesproken tijd?
- HA10 10. Behandelde de doktersassistente u met respect?
- HA11 11. Had de doktersassistente voldoende tijd voor u?
- HA12 12. Vond u de doktersassistente behulpzaam?
- HA13 13. Nam de huisarts u serieus?
- HA14 14. Luisterde de huisarts aandachtig naar u?
- HA15 15. Had de huisarts voldoende tijd voor u?
- HA16 16. Legde de huisarts dingen op een begrijpelijke manier uit?
- HA17 17. Had u vertrouwen in de deskundigheid van de huisarts?
- HA18 18. Behandelde de huisarts u met respect?
- HA19 19. Was de huisartspraktijk schoon?
- HA20 20. Bood de praktijk u voldoende privacy?
- HA21 21. Kunnen mensen in de wachtkamer horen of zien wat er in de spreek- of onderzoekskamer gebeurt?
- HA22 22. Werd u door de huisarts goed geïnformeerd over de verschillende behandelmogelijkheden voor uw gezondheidsklachten?
- HA23 23. Vertelde de huisarts wat u wilde weten over uw klachtgezondheidsprobleem?
- HA24 24. Bood de huisarts u gelegenheid om al uw vragen te stellen?
- HA25 25. Probeerde de huisarts het probleem waarvoor u kwam goed te begrijpen?
- HA26 26. Gaf de huisarts goede informatie over het vermoedelijke verloop van uw klacht of ziekte?
- HA27 27. Adviseerde de huisarts u over hoe u nieuwe klachten kon voorkomen?
- HA28 28. Werkte de huisarts goed samen met andere zorgverleners binnen het gezondheidscentrum?
- HA29 29. Werkte de huisarts goed samen met andere zorgverleners buiten het gezondheidscentrum?
- HA30 30. Werkte de huisarts goed samen met u als patiënt?
- HA31 31. Kon u meebeslissen over de behandeling of hulp die u kreeg?
- HA32 32. Toonde de huisarts belangstelling voor uw persoonlijke situatie?
- HA33 33. Bood de huisarts u hulp aan bij het voorkómen van ziekten of bij het verbeteren van uw gezondheid?
- HA34 34. Had de behandeling van de huisarts het beoogde resultaat?
- HA35 35. Zou u andere mensen adviseren naar deze huisartspraktijk te gaan?
- HA36 36. Welk cijfer geeft u aan de huisartspraktijk ?

Achtergrondinformatie

- F1 01. Hoe zou u over het algemeen uw gezondheid noemen?
- F1A 02. Hoe zou u over het algemeen uw geestelijke gezondheid noemen?
- F2 03. Geslacht
- F3 04. Leeftijd
- F5 05. Wat is uw geboorteland?
- F5A 06. Wat is het geboorteland van uw moeder?
- F5B 07. Wat is het geboorteland van uw vader?
- F7 09. Wat is uw hoogst voltooide opleiding?
- F8 10. Heeft iemand u geholpen bij het invullen van deze vragenlijst?
- F9A 11A. Heeft de vragen voorgelezen
- F9B 11B. Heeft mijn antwoorden op de computer ingevuld
- F9C 11C. Heeft de vragen voor me beantwoord

F9D 11D. Heeft de vragen in mijn taal vertaald
F9E 11E. Heeft op een andere manier geholpen