
Door Cliënten Bekeken voor Gezondheidscentra

Rapportage Huisarts

Mevr. J. Dasi



Door Cliënten Bekeken voor Gezondheidscentra

Rapportage Huisarts

Mevr. J. Dasi

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 | 61 |

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 | 21 | 35,0 |
| | Vrouw | 39 | 65,0 |
| | totaal | 60 | 100,0 |
| leeftijd | jonger dan 65 | 44 | 72,1 |
| | 65+ | 17 | 27,9 |
| | totaal | 61 | 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 | 3 | 4,9 |
| | 2 tot 4 keer | 26 | 42,6 |
| | 5 tot 9 keer | 22 | 36,1 |
| | 10 keer of meer | 10 | 16,4 |
| | totaal | 61 | 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 | 8,4 | 54 |
| geslacht | Man | 8,3 | 18 |
| | Vrouw | 8,4 | 35 |
| | totaal | 8,3 | 53 |
| leeftijd | jonger dan 65 | 8,2 | 38 |
| | 65+ | 8,8 | 16 |
| | totaal | 8,4 | 54 |

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 | 5 | 9,1 |
| | neutralen | 23 | 41,8 |
| | promotors | 27 | 49,1 |
| | NPS | | 40,0 |
| | totaal | 55 | 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 | 1 | 1,9 |
| | Soms | 7 | 13,0 |
| | Meestal | 33 | 61,1 |
| | Altijd | 13 | 24,1 |
| | totaal | 54 | 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. 21. Kunnen mensen in de wachtkamer horen of zien wat er in de spreek- of onderzoekskamer gebeurt? | 100,0 |
| 2. 18. Behandelde de huisarts u met respect? | 90,9 |
| 3. 13. Nam de huisarts u serieus? | 87,3 |
| 4. 20. Bood de praktijk u voldoende privacy? | 87,0 |
| 5. 25. Probeerde de huisarts het probleem waarvoor u kwam goed te begrijpen? | 85,2 |

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? | 3,4 |
| 2. 07. Kon u een afspraak bij de huisarts maken op een door u gewenst moment? | 22,6 |
| 3. 08. Was het mogelijk om op redelijke termijn een afspraak te krijgen met uw eigen huisarts? | 29,6 |
| 4. 09. Hielp de huisarts u binnen 15 minuten na de afgesproken tijd? | 42,6 |
| 5. 33. Bood de huisarts u hulp aan bij het voorkomen van ziekten of bij het verbeteren van uw gezondheid? | 49,1 |

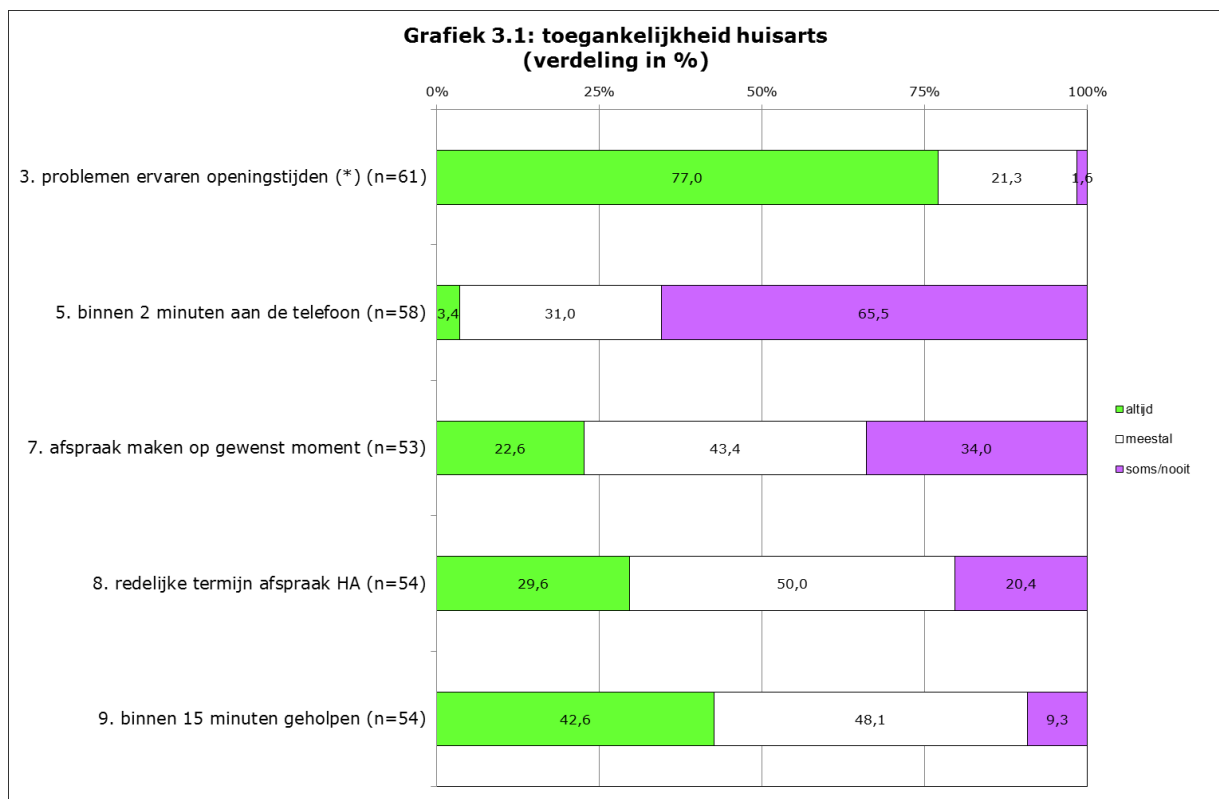
3.3 De toegankelijkheid van de huisartsenpraktijk en het oordeel over de doktersassistente

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 | 58 | 98,3 |
| | Nee | 1 | 1,7 |
| | totaal | 59 | 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 | 47 | 77,0 |
| | soms | 13 | 21,3 |
| | meestal | 1 | 1,6 |
| | altijd | 0 | ,0 |
| | totaal | 61 | 100,0 |
| 04. Was het een probleem om de huisartspraktijk telefonisch te bereiken? | Een groot probleem | 5 | 8,8 |
| | Een klein probleem | 19 | 33,3 |
| | Geen probleem | 33 | 57,9 |
| | totaal | 57 | 100,0 |

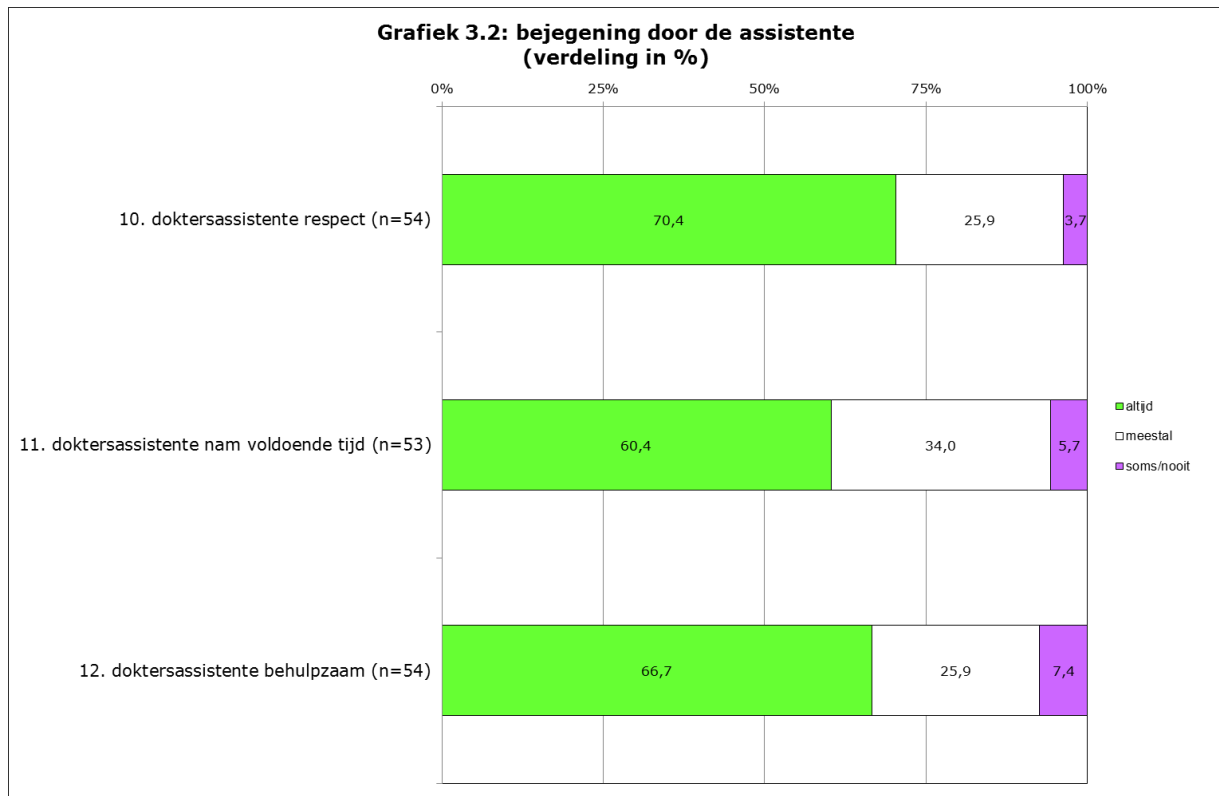
De toegankelijkheid van de huisartsenpraktijk wordt in grafiek 3.1 weergegeven. Er wordt onder andere gevraagd naar de wachttijden.



*Percentage 'nooit' wordt weergegeven

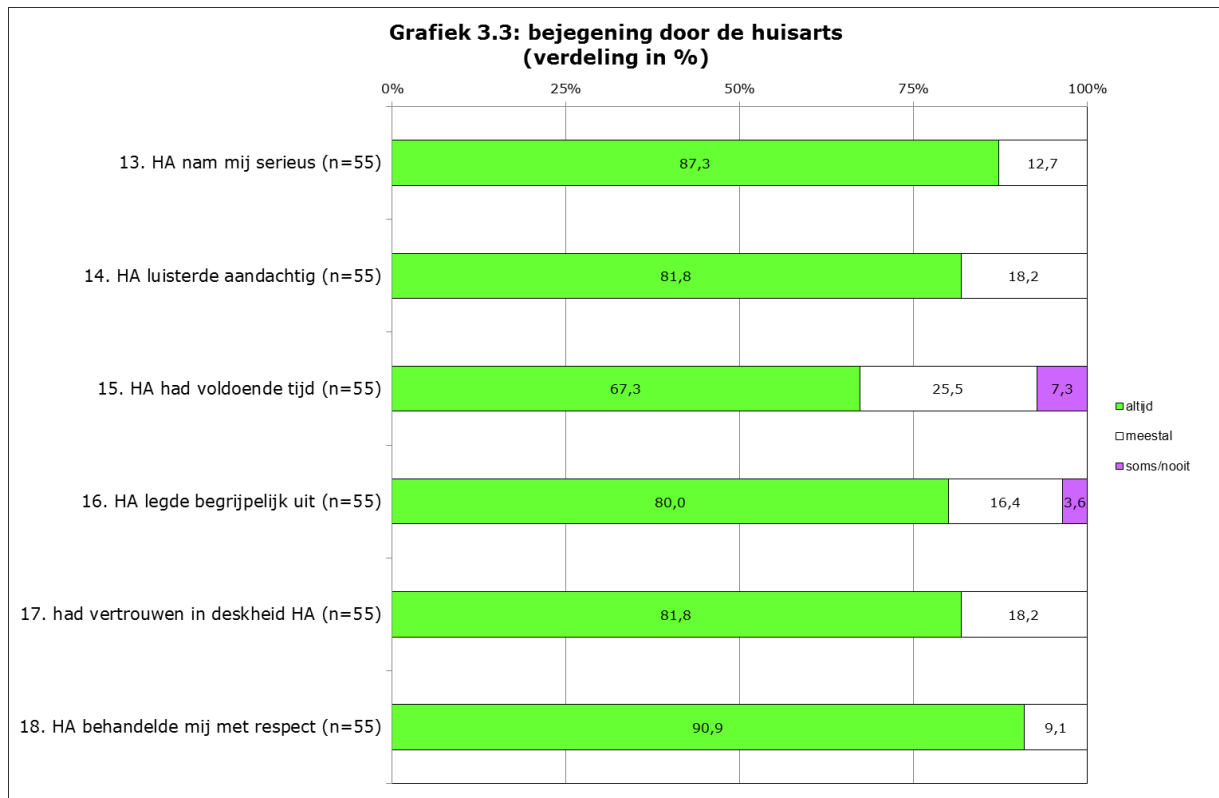
3.4 Bejegening door de doktersassistente

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?



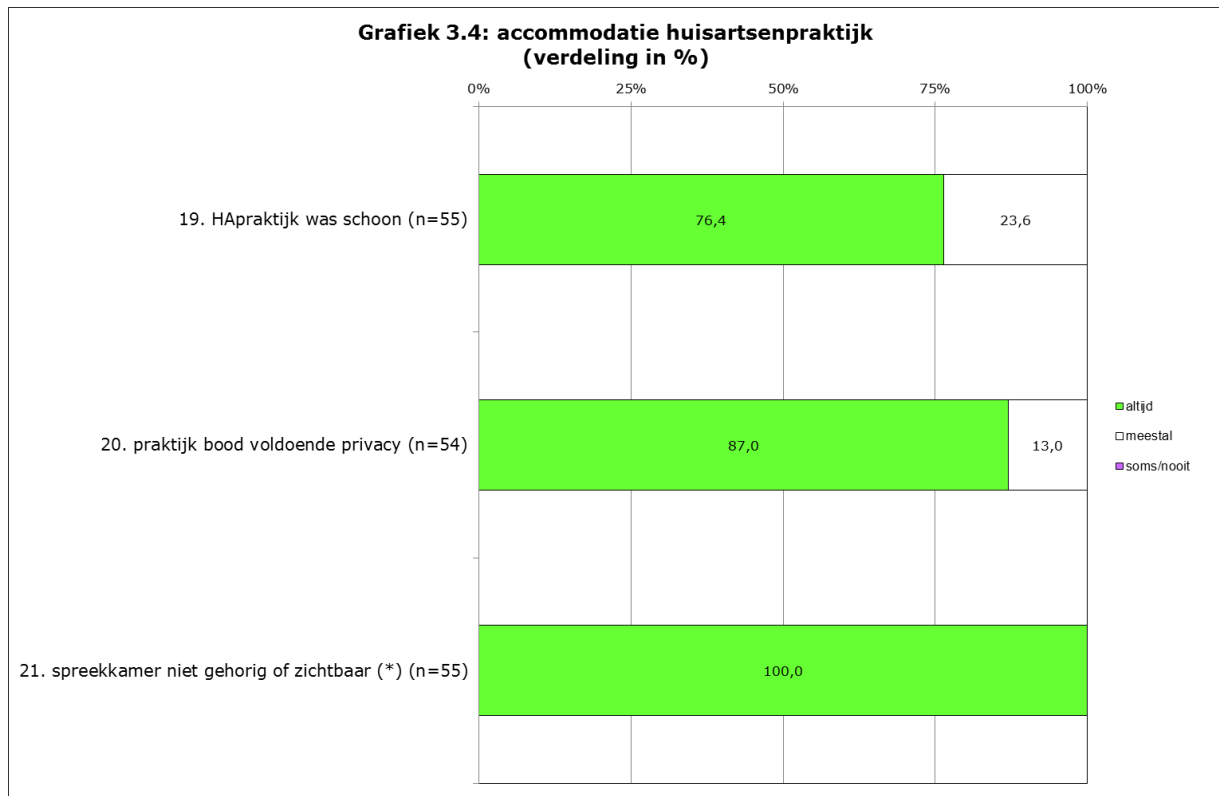
3.5 Bejegening door de huisarts

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

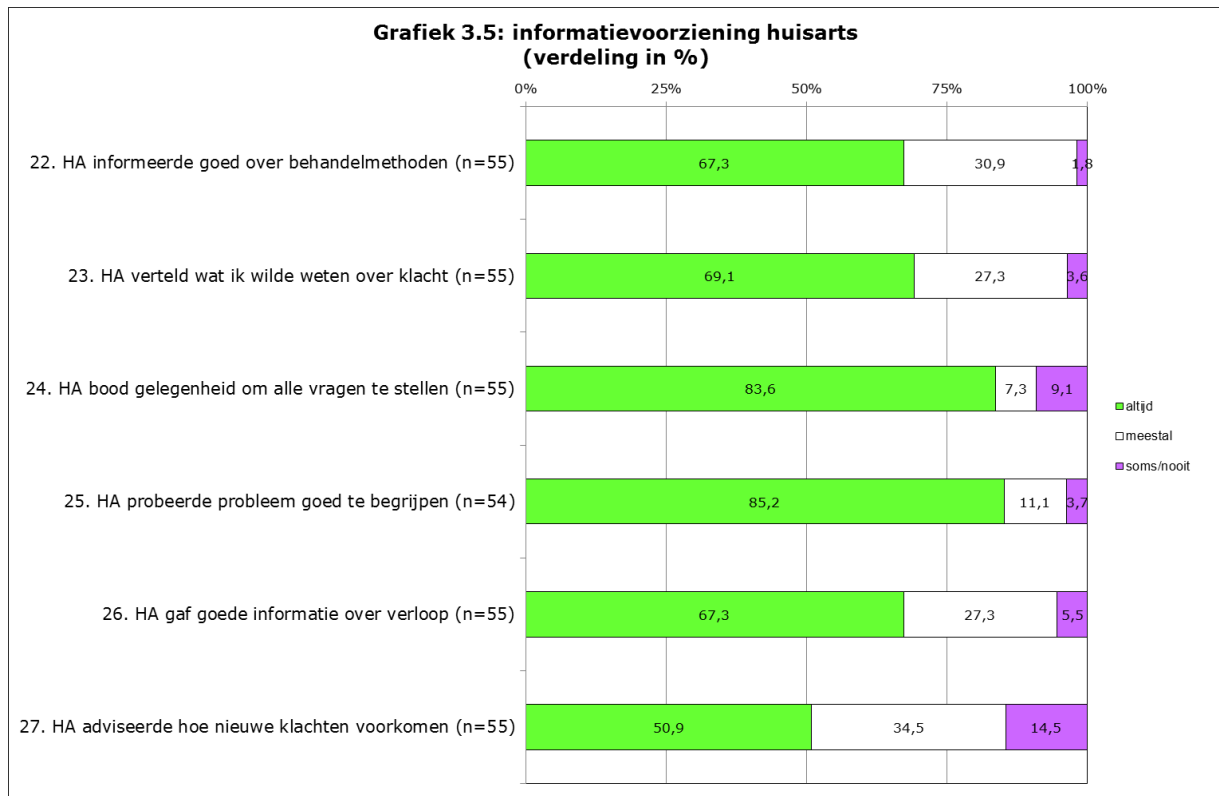
Er zijn drie vragen over de accommodatie voorgelegd. Hierbij is gevraagd of de huisartspraktijk schoon was, maar ook of de huisartspraktijk voldoende privacy bood. In onderstaande grafiek worden de resultaten weergegeven.



*Percentage 'nooit' wordt weergegeven

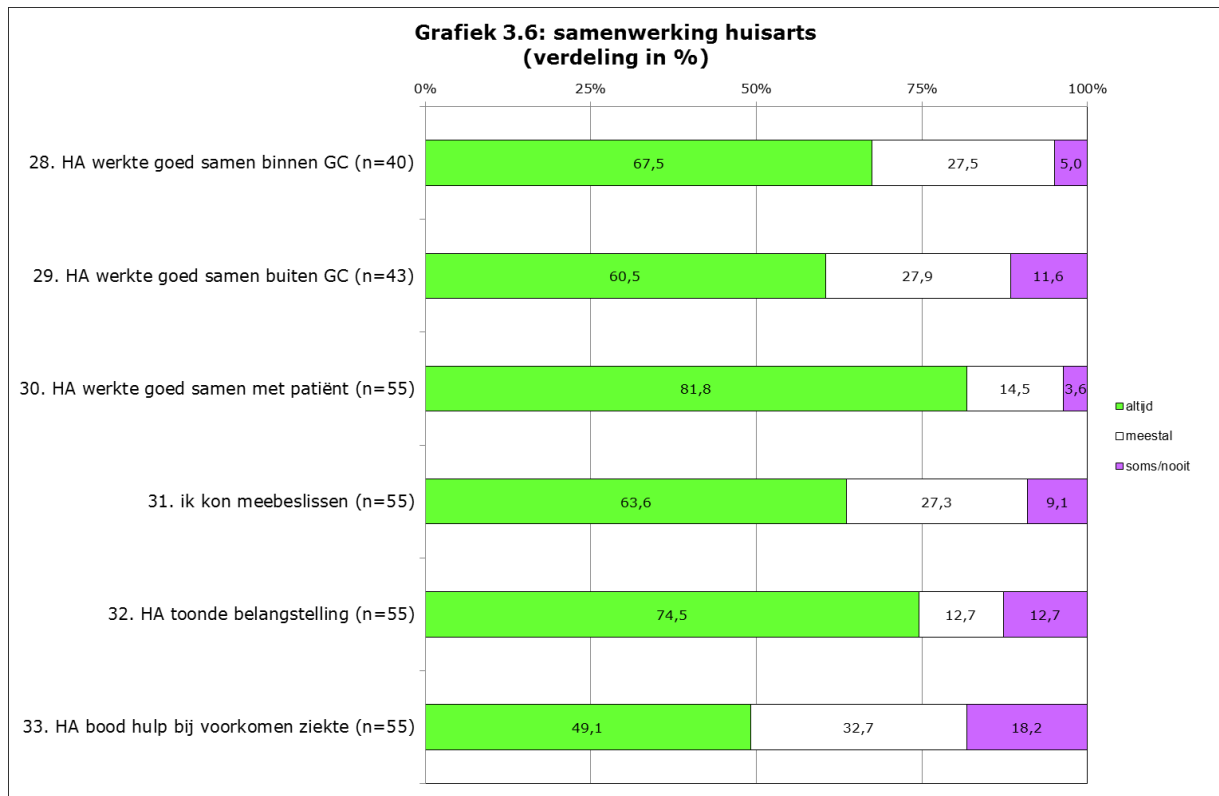
3.7 Informatievoorziening door de huisarts

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

- Afspraken soms niet op korte termijn mogelijk, kan mogelijk verbeterd. Doorvragen over de thuissituatie soms noodzakelijk, ook wanneer de patient daar zelf niet meteen over begint. Bijv. zijn er nog vragen over (andere) problemen of zaken aan het einde van het consult. Zou ik waarderen, dus meer tijd?
 - Allereerst de wachttijden, in het verleden was een afspraak stipt op tijd, nu zijn er weer wachttijden. Minder doorverwijzingen.
 - Allereerst wil ik zeggen dat ik uiterst tevreden ben over de zorg van mijn dokter. Ik heb voornamelijk contact met haar. Over de praktijk in het algemeen: vrij tevreden. Echter is het vaak lastig om op korte termijn een afspraak te plannen. De laatste keer dat ik belde moest ik een week wachten. Omdat ik (en misschien met mij vele anderen) mijn eigen klacht nooit belangrijk genoeg vind, en het niet mijn stijl is om te zeuren of aan te dringen, loopt de wachttijd voor een afspraak behoorlijk op. Het zou fijn zijn als de assistente wat meer vragen zou stellen om te bepalen hoeveel urgentie een afspraak heeft. Nu hangt het af van je eigen brutaliteit. Als ik snel aan de beurt wil zijn, moet ik misschien liegen over de aard van de klacht. Dat lijkt me niet verstandig.
 - Ben uiterst tevreden over de huisartspraktijk. Alle zorg die nodig is krijg ik. Ga zo door!
 - Bloeddrukmeter (24 uur) werd onkundig bediend en uitgelegd. Longfunctie-apparaat vertoonde ernstige gebreken waardoor ik erg vaak de blaastest over moest doen.
 - Contact tussen patiënt en assistentes
 - dat sommige assistenten je niet het gevoel geven dat zij het allemaal wel beter weten, maar het oordeel aan de dokter overlaten
 - De telefonische bereikbaarheid is weliswaar verbeterd maar zou beter kunnen. Groot gemis dat er geen mogelijkheid is tot e-mail contact, past niet meer in deze tijd.
 - De waarnemende huisarts in 2014 toonde geen belangstelling en liet duidelijk merken dat hij mijn dossier niet kende. Dit heb ik als erg vervelend ervaren, mede omdat hij het beleid van de dokter afkeurde. Dit is inmiddels door mij met de dokter besproken, maar wel reden om hem bij een volgend contact te mijden.
 - De dokter is super lief met kinderen en bij twijfel altijd ziekenhuis. Dit is al een paar keer een goede beslissing geweest gelukkig! Ik dank haar en hoop dat ze mijn huisarts lang blijft!
 - Geen idee. Het is een prima praktijk en ik heb eigenlijk nog nooit klachten gehad. Het enige is dat mijn eigen huisarts niet altijd meer plek heeft als ik bel. Soms de rest van de week al niet meer, dat vind ik wel jammer. Hoewel haar vervanger ook prima is en daar meestal nog wel plek is.
 - geen suggesties. Ik ben zeer tevreden
 - Geen tv aan in de wachtkamer, dit is zo afleidend en zinloos gepraat. Liever wat meer leuke tijdschriften, of zachte muziek.
 - Graag sneller de telefoon op nemen, ik vind dat je erg lang moet wachten eer dat je iemand aan de lijn krijgt
 - Het moet toch mogelijk zijn om op redelijk korte termijn een afspraak te kunnen maken als iets dringends is. Verder zou het erg prettig zijn dat als je eigen huisarts met vakantie o.i.d. is, je bij een collega terecht kunt. Ook het gevoel dat er weinig tijd voor een consult is, doordat de huisarts uitloopt in tijd, zou verbeterd kunnen worden.
 - Iets meer tijd nemen voor patiënten en afspraken mogelijk maken via internet. Avondspreekuur eens in de week zou wenselijk zijn.
-

-
- Ik ben laatst bij de vervanger geweest, ik hoop dat ik nooit meer bij deze dokter kom, hij dacht totaal niet mee en ik vroeg hem een formulier in te laten vullen voor mijn man (dit was bekend) en dit weigerde hij. Nu kan ik terug om het formulier op te gaan halen. Ik vind het ook erg storend dat er heel veel vervangers zijn voor de dokter. Je krijgt altijd een andere dokter dus nooit geen vertrouwen in een dokter.
 - Ik ben zeer tevreden het moet blijven zoals het nu is.
 - Ik moet soms heel lang wachten tot ik iemand aan de telefoon heb. Dit duurt soms zo lang dat ik een paar keer al heb opgehangen en op een ander tijdstip heb terug gebeld.
 - De vervanger van mijn arts zag ik voor het laatst bij mijn bezoek aan de praktijk. ik was bijzonder tevreden over hem.
 - Ik zie geen verbeterpunten ik ben uitstekend tevreden. De keren dat ik meestal invul als antwoord op de vragen is het altijd overmacht, nooit onwil.
 - In- en externe contacten met andere hulpverleners vallen buiten mijn gezichtsveld. De termijn tot de afspraak is regelmatig langer dan wenselijk. Info over preventie en verloop van de aandoening kan beter.
 - Indien mogelijk avondconsult dat mensen die overdag kunnen overdag gaan en daardoor de druk voor overdag misschien beter verdeeld wordt.
 - meer tijd patient
 - Mijn huisarts heeft het erg druk, een afspraak maken op korte termijn is daardoor lastig, voor spoedgevallen is wel altijd ruimte, dit gaat dan wel weer ten koste van de al geplande afspraken waardoor er uitloop in de tijd wordt veroorzaakt. Binnen de praktijk wordt gebruik gemaakt van een chatprogramma waarmee de assistente communiceert met de huisarts en vice versa, dit leidt de huisarts af en komt de aandacht voor de patiënt niet ten goede!
 - om de patient betere inzage te geven in het patiënten doseer. En de arts meer de patient mee laat kijken op het scherm terwijl ze aan typen is
 - Sneller de telefoon beantwoorden, want de telefonische bereikbaarheid is bedroevend, soms zit je een kwartier in de wacht. Dat is te belachelijk voor woorden.
 - Soms, als je belt voor uitslagen van onderzoeken, moet je lang wachten. Is de laatste tijd wel verbeterd omdat er dan gezegd wordt hoeveel wachtenden voor je zijn. Dan kun je zelf beslissen of je het later nog een keer probeert of dat je wacht
 - Telefonisch bereikbaarheid zou beter kunnen. Wachtijden soms wat lang,
 - Wij zijn bijzonder tevreden over deze dokter.
 - Zou het niet weten. Zijn bijzonder tevreden.
-

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