



Ervaringen met de zorg van de huisarts en apotheek

Huisartsenpraktijk Vessem

Rapportage patiëntervaringen 2021



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 2021. 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.

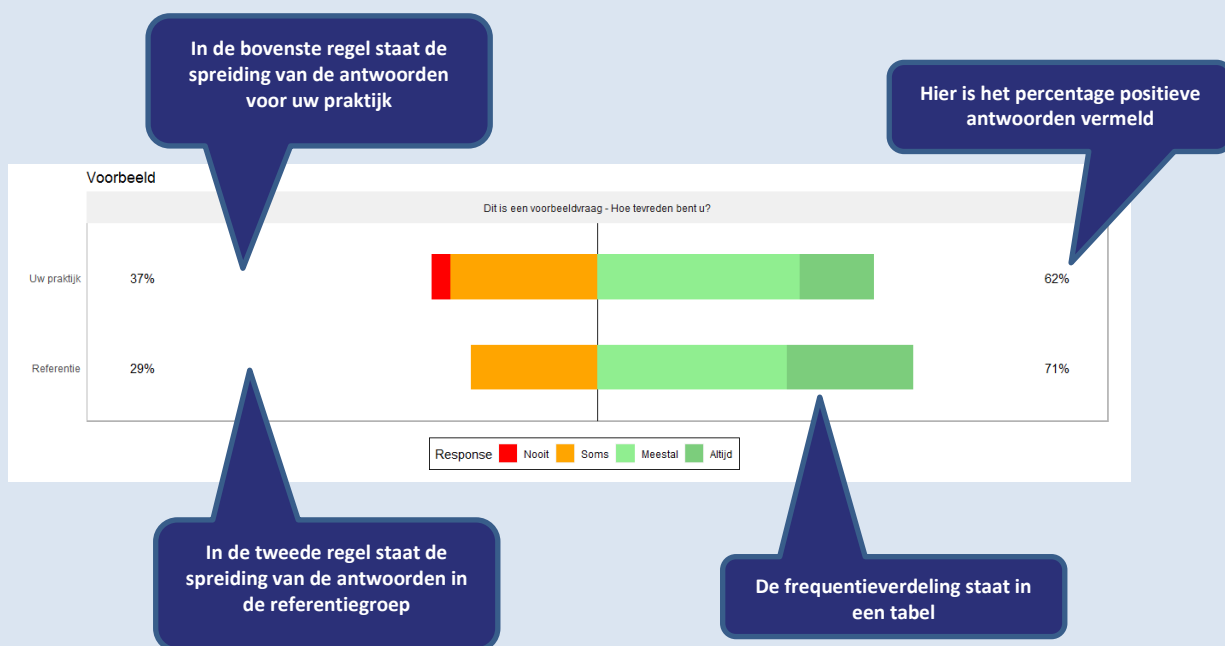
Hoe vond het onderzoek plaats?

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 praktijkcores 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.

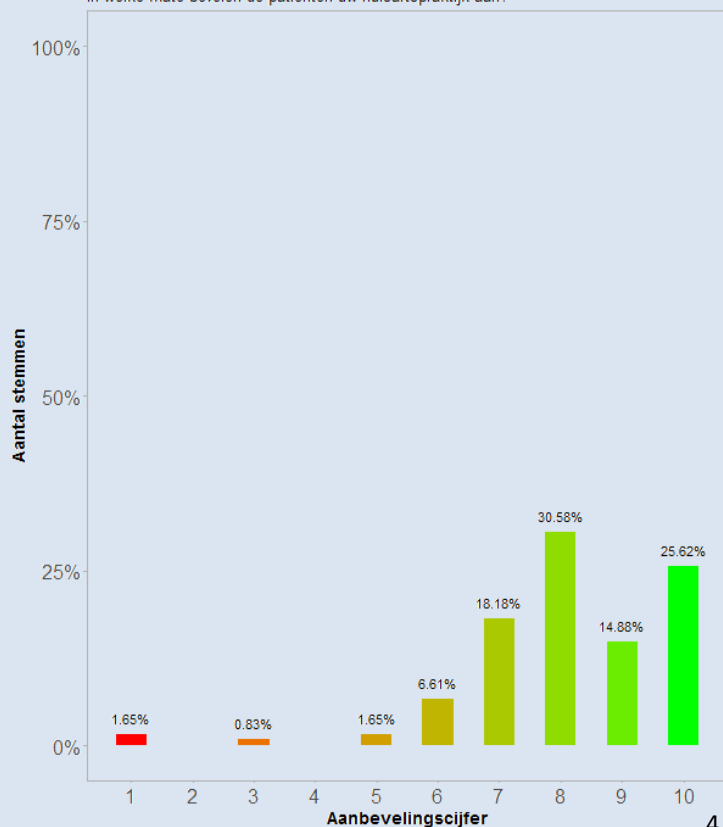
**Hoe vond het onderzoek plaats?
Hoeveel mensen deden mee en wat
zijn hun kenmerken?**

Overzicht	Gegevens
Begindatum	09-nov-21
Einddatum	16-nov-21
Manier van data verzamelen	Schriftelijk
Aantal benaderd	150
Respons	129 (86%)
Percentage 34 jaar of jonger	9%
Percentage 35-64 jaar	48%
Percentage 65 jaar of ouder	43%
Percentage meer dan 1x in de praktijk	76%

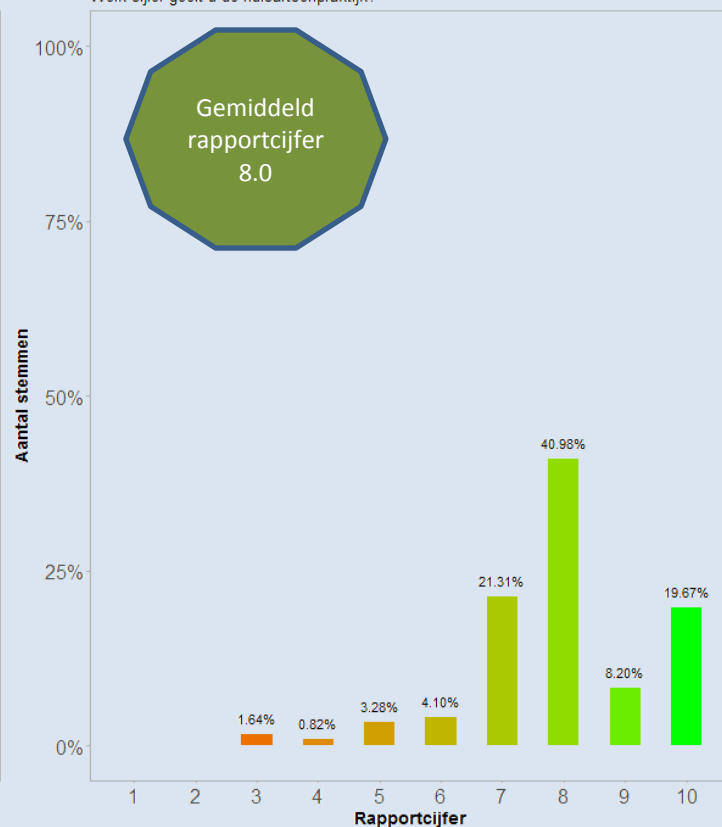
**In welke mate bevelen de
patiënten uw huisartspraktijk
aan?**

**Welk rapportcijfer geeft
men aan de
huisartsenpraktijk?**

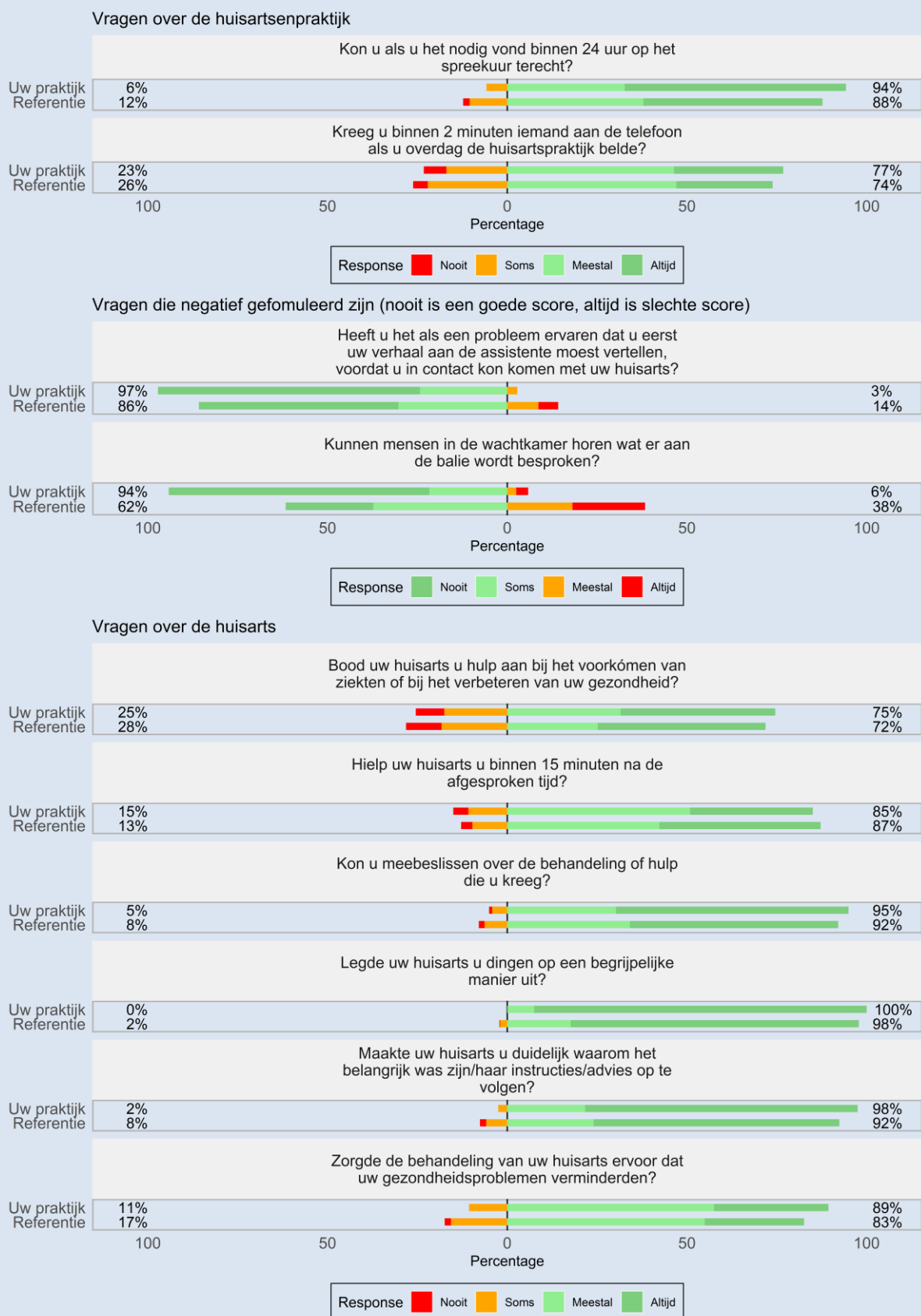
In welke mate bevelen de patiënten uw huisartspraktijk aan?



Welk cijfer geeft u de huisartsenpraktijk?



Ervaringen van patiënten met de huisartsenzorg.



Ervaringen van patiënten met de huisartsenzorg: frequentieverdeling.

Kreeg u binnen 2 minuten iemand aan de telefoon als u overdag de huisartspraktijk belde?	2.97 (0.81)	4.4%	21.3%	46.9%	27.3%
Kon u als u het nodig vond binnen 24 uur op het spreekuur terecht?	3.39 (0.72)	1.5%	9.7%	37.1%	51.7%
	Mean (SD)	Nooit	Soms	Meestal	Altijd

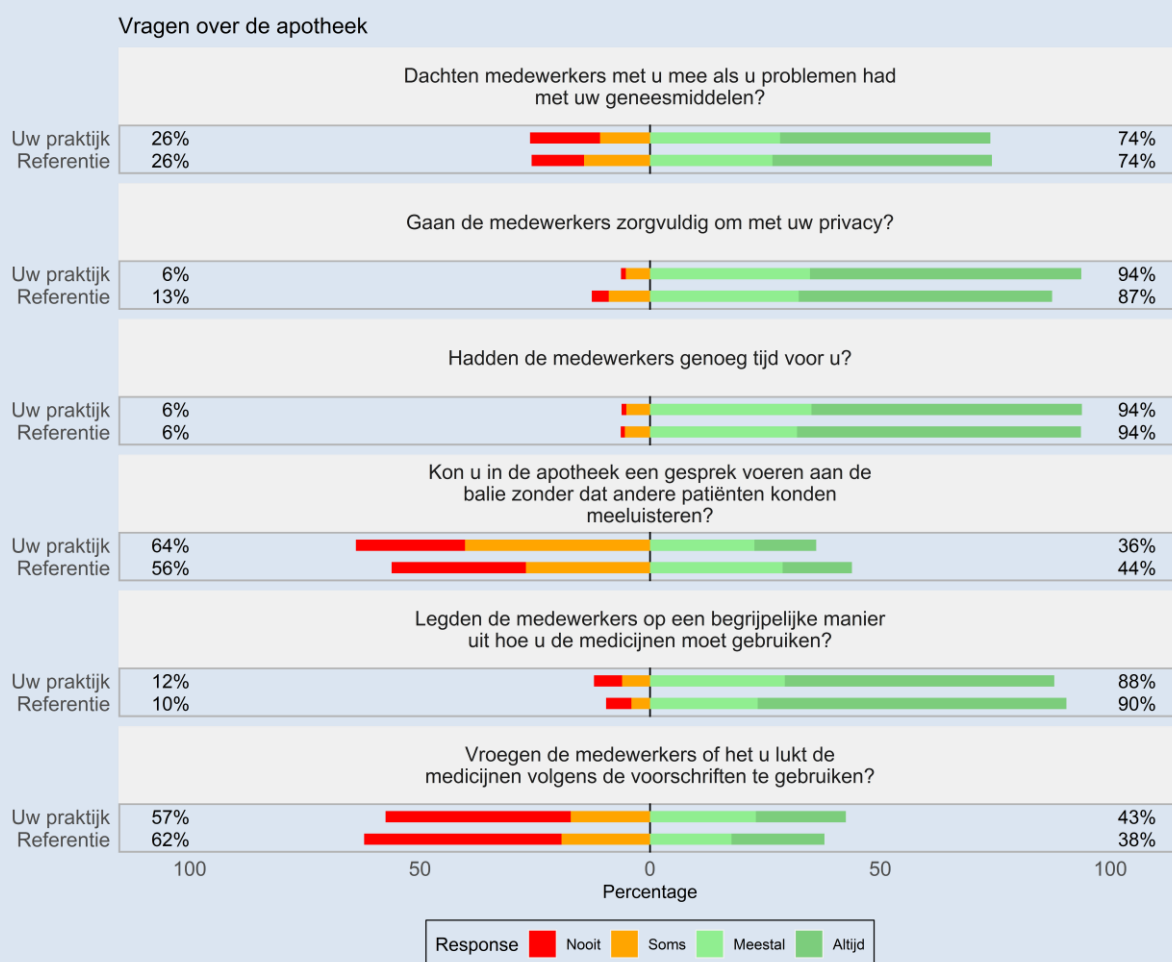
Kunnen mensen in de wachtkamer horen wat er aan de balie wordt besproken?	2.19 (1.07)	31.9%	34.8%	15.7%	17.5%
Heeft u het als een probleem ervaren dat u eerst uw verhaal aan de assistente moest vertellen, voordat u in contact kon komen met uw huisarts?	1.59 (0.83)	58.0%	29.4%	7.8%	4.7%
	Mean (SD)	Nooit	Soms	Meestal	Altijd

Zorgde de behandeling van uw huisarts ervoor dat uw gezondheidsproblemen verminderden?	3.10 (0.69)	1.49%	14.88%	55.35%	28.28%
Maakte uw huisarts u duidelijk waarom het belangrijk was zijn/haar instructies/advies op te volgen?	3.61 (0.66)	1.46%	5.32%	23.67%	69.55%
Legde uw huisarts u dingen op een begrijpelijke manier uit?	3.80 (0.45)	0.13%	1.71%	16.05%	82.11%
Kon u meebeslissen over de behandeling of hulp die u kreeg?	3.50 (0.68)	1.46%	5.99%	33.56%	58.99%
Hielp uw huisarts u binnen 15 minuten na de afgesproken tijd?	3.27 (0.77)	3.29%	9.87%	43.68%	43.16%
Bood uw huisarts u hulp aan bij het voorkómen van ziekten of bij het verbeteren van uw gezondheid?	3.09 (1.01)	9.44%	18.15%	26.50%	45.92%
	Mean (SD)	Nooit	Soms	Meestal	Altijd

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 met u mee als u problemen had met uw geneesmiddelen?' heeft als antwoordmogelijkheid 1 (nee, helemaal niet) tot 4 (ja, helemaal).



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

Vroegen de medewerkers of het u lukt de medicijnen volgens de voorschriften te gebruiken?	2.16 (1.18)	42.50%	18.95%	18.45%	20.10%
Legden de medewerkers op een begrijpelijke manier uit hoe u de medicijnen moet gebruiken?	3.50 (0.82)	5.59%	4.39%	24.35%	65.67%
Kon u in de apotheek een gesprek voeren aan de balie zonder dat andere patiënten konden meeluisteren?	2.29 (1.03)	28.35%	28.97%	27.88%	14.80%
Hadden de medewerkers genoeg tijd voor u?	3.54 (0.64)	0.93%	5.43%	32.40%	61.24%
Gaan de medewerkers zorgvuldig om met uw privacy?	3.41 (0.78)	3.28%	8.44%	32.66%	55.62%
Dachten medewerkers met u mee als u problemen had met uw geneesmiddelen?	3.10 (1.04)	12.01%	13.78%	26.86%	47.35%
	Mean (SD)	Nooit	Soms	Meestal	Altijd

Overige vragen over de apotheek van de huisarts

OverzichtMedicatie	Gegevens
Nieuwe medicatie	24%
Herhaalmedicatie	57%
Geen medicatie	22%

OverigeVragen	Ja
Hielp de medewerker u binnen 5 minuten?	70%
Vroegen de medewerkers aan u of u nog vragen had?	67%

Opmerkingen van patiënten

Waarvoor geven patiënten een compliment aan de praktijk?

- Tevreden
- Vriendelijk en meegaand
- Prettige bejegening
- Betrokkenheid zorgzaam meedenkend
- Professioneel georganiseerd
- Aandachtig geduldig vriendelijk
- Persoonlijk meedenkend
- Persoonlijke benadering is erg fijn
- Altijd vriendelijk
- De huisarts zelf
- Ze proberen snel te werken
- Zeer toegankelijk vriendelijk
- Als je aan de beurt ben hebben ze ook wel de tijd
- Ik word altijd goed en vriendelijk te hulp gestaan
- Correct vriendelijk kundig
- Vooral zo doorgaan
- Vriendelijk en behulpzaam
- Op school ga je over met een 5.6. Zij verdienen een 10
- Prima team
- Klantvriendelijk
- Afspraak wordt altijd nagekomen
- Geweldige dokters
- Ze zijn geweldig. Vriendelijk, behulpzaam en meedenkend
- Behulpzaam arts luistert goed naar patiënt
- Fijn en toegankelijk
- Prettig dat je het gevoel hebt serieus genomen worden
- Fijne dokters
- Duidelijk
- Geen enkele negatieve ervaring verder. Alles uitstekend
- Vriendelijke benadering
- Vriendelijk en behulpzaam
- Word goed geïnformeerd
- Zijn heel duidelijk met uitleg
- Ga zo door, beter kan bijna niet
- Ze zijn altijd heel vriendelijk en meedenkend
- Meedenkend en oplossingsgericht
- Fijne rustige aandacht, veel faciliteiten (prikken, apotheek, ecg)
- Altijd vriendelijk
- Zeer vriendelijk en behulpzaam
- Prettig en patiëntgericht.

- Altijd vriendelijk
- Persoonlijke benadering. Goede fellow up.
- Ik ben gewoon heel tevreden.
- De hygiëne is uitstekend
- Vriendelijk en geordend
- Alles heel duidelijk uitleggen
- Altijd vriendelijk.
- Fijne medewerkers.
- Professioneel
- Dat er wordt meegedacht. Ik voel me gehoord.
- Altijd vriendelijk
- Fijne huisartsen
- Vind het fijn dat je meteen een medicijnen mee kunt nemen en niet naar een andere apotheek hoeft.
- Fijne huisarts
- Goede hulp.
- Iedereen werkt heel hard.
- Allen heel attent en vriendelijk.
- Ben dik tevreden.
- Jullie zijn altijd vriendelijk, geduldig en meedenkend. Dank daarvoor.
- Online afspraak maken + vragen stellen is erg fijn.
- Alles is netjes in orde. Vriendelijk en professionele huisarts, assistenten en apothekers.
- De arts is erg vriendelijk en denkt met je mee.
- Betrokken
- Deskundig en vriendelijk.
- Helpen goed
- Ze hebben het druk
- Inzet huisarts
- Vooral doorgaan, niet opgaan in de te grote anonieme structuren.
- Aandacht voor mij als persoon (meer dan allen mijn klacht) en mijn situatie.

Wat kan er beter in de huisartspraktijk?

- Soms iets eerder laten merken dat je gezien bent
- Personeel mag klantvriendelijker uitdrukking hebben
- Iets meer privacy aan de apotheekbalie en de medicijnen in een ondoorzichtig zakje doen
- Afhalen medicijnen kan erg lang duren
- Logistiek verbeteren zodat personen niet zo lang hoeven te wachten
- Wat sneller helpen
- Duurt soms lang, ook al imv controle van de medicijnen
- De begeleiding van medicijn gebruik
- Meer privacy in de wachtruimte
- Sneller werken

- Balie en wachtruimte scheiden
- De vaak langere wachtrij
- 24/7 open zijn
- Deze service handhaven
- Meer privacy
- Iets meer compassie voor geweldige mensen
- Meer privacy bij apotheek
- I.v.m. met corona is niet altijd prettig dat je tussen de wachtende mensen in de apotheek door moet naar de wachtruimte v/d huisarts
- Het lange wachten bij de apotheek
- Sneller reageren aan de balie vriendelijker zijn
- Soms moet je wel eens te lang wachten
- Kortere tijd wachten bij apotheek
- Papierwinkel bij medicijnen bijsluiter m.i. Voldoende
- Het lange wachten bij het klaarleggen van de medicatie
- Meer medicijnen op voorraad.
- Iets meer privacy apotheek balie
- Bij gevoelige informatie die besproken moet worden met de patiënt in een aparte ruimte bespreken.
- Beter luisteren naar patiënt en arts
- Kortere wachttijden
- Dat collega's eerder elkaar helpen. Het duurt soms heel lang voor je aan de beurt bent.
- Duidelijkheid over hoe lang je moet wachten in de wachtkamer.
- Meer wetenschap over voeding/stress op gezondheid.
- Meer privacy, iedereen kan meeluisteren.
- Wachttijd apotheek
- Minder lange wachttijden.
- Snellere doorverbinding aan de telefoon. Geen lange wachttijden bij de apotheek.
- Eerder de telefoon opnemen.
- Meer ruimte tussen de wachtrij en de balie
- Minder lang wachten bij de apotheek.
- Lang wachten aan telefoon. Bandje wordt teveel herhaald.
- Ik vind het belangrijk dat bij een probleem verschillende disciplines betrokken worden, ook eventuele alternatieve geneeswijzen zoals chiropractie.
- Meer privacy
- Minder lang wachten in de apotheek. Er is geen privacy.
- Spullen niet op voorraad
- Over de apotheek: ook als medicijnen vooraf zijn aangevraagd lange wachttijd bij ophalen.