



## Ervaringen met de zorg van de huisarts en apotheek

Huisartsenpraktijk Elft

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.

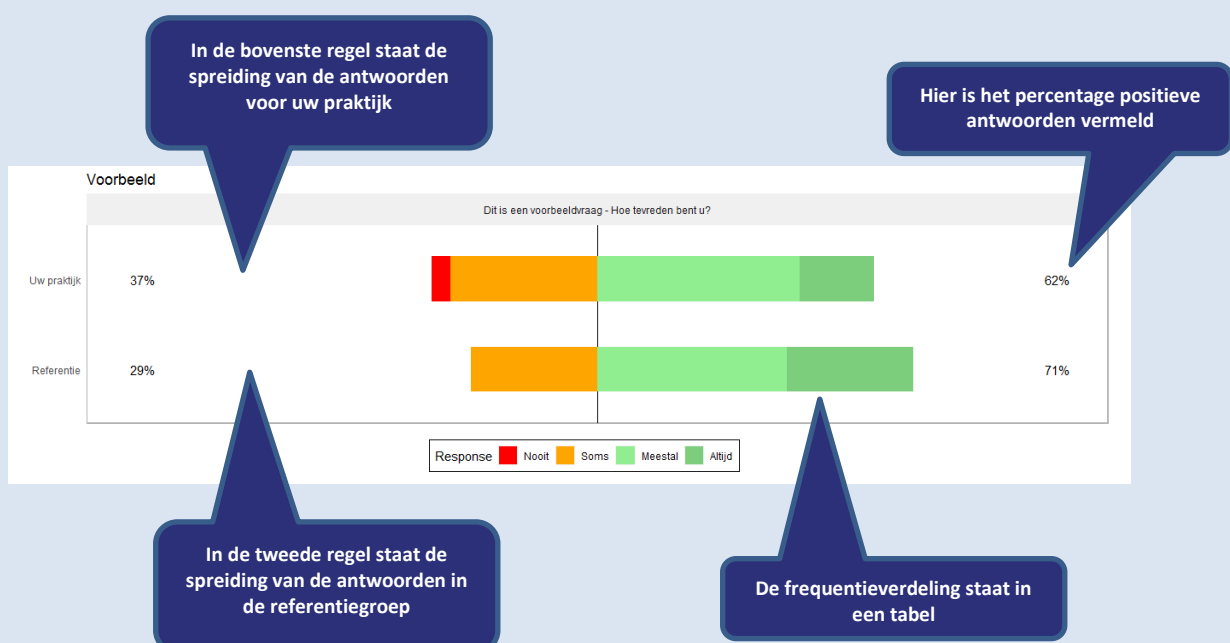
### Hoe vond het onderzoek plaats?

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.

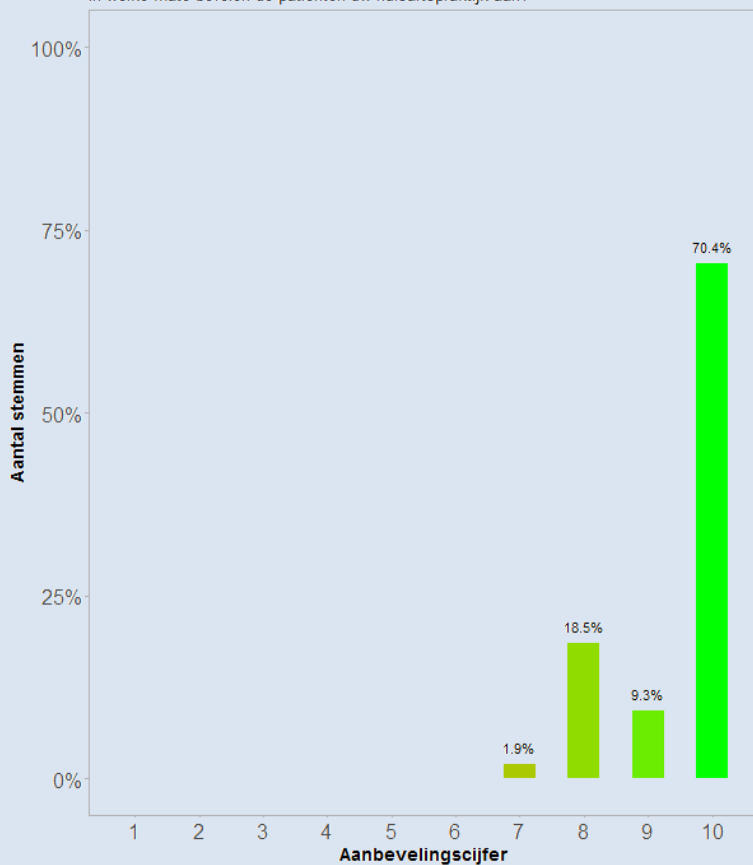
**Hoe vond het onderzoek plaats?  
Hoeveel mensen deden mee en wat  
zijn hun kenmerken?**

Overzicht	Gegevens
Manier van data verzamelen	Schriftelijk
Aantal benaderd	150
Respons	57 (38%)
Percentage 34 jaar of jonger	4%
Percentage 35-64 jaar	43%
Percentage 65 jaar of ouder	53%
Percentage meer dan 1x in de praktijk	82%

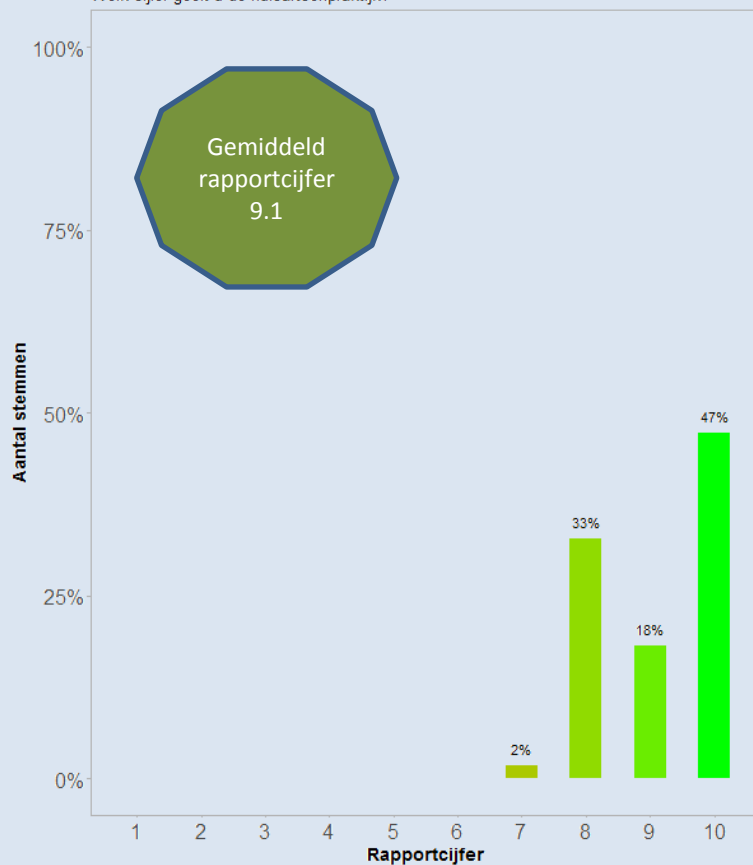
**In welke mate bevelen de  
patiënten uw huisartspraktijk  
aan?**

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

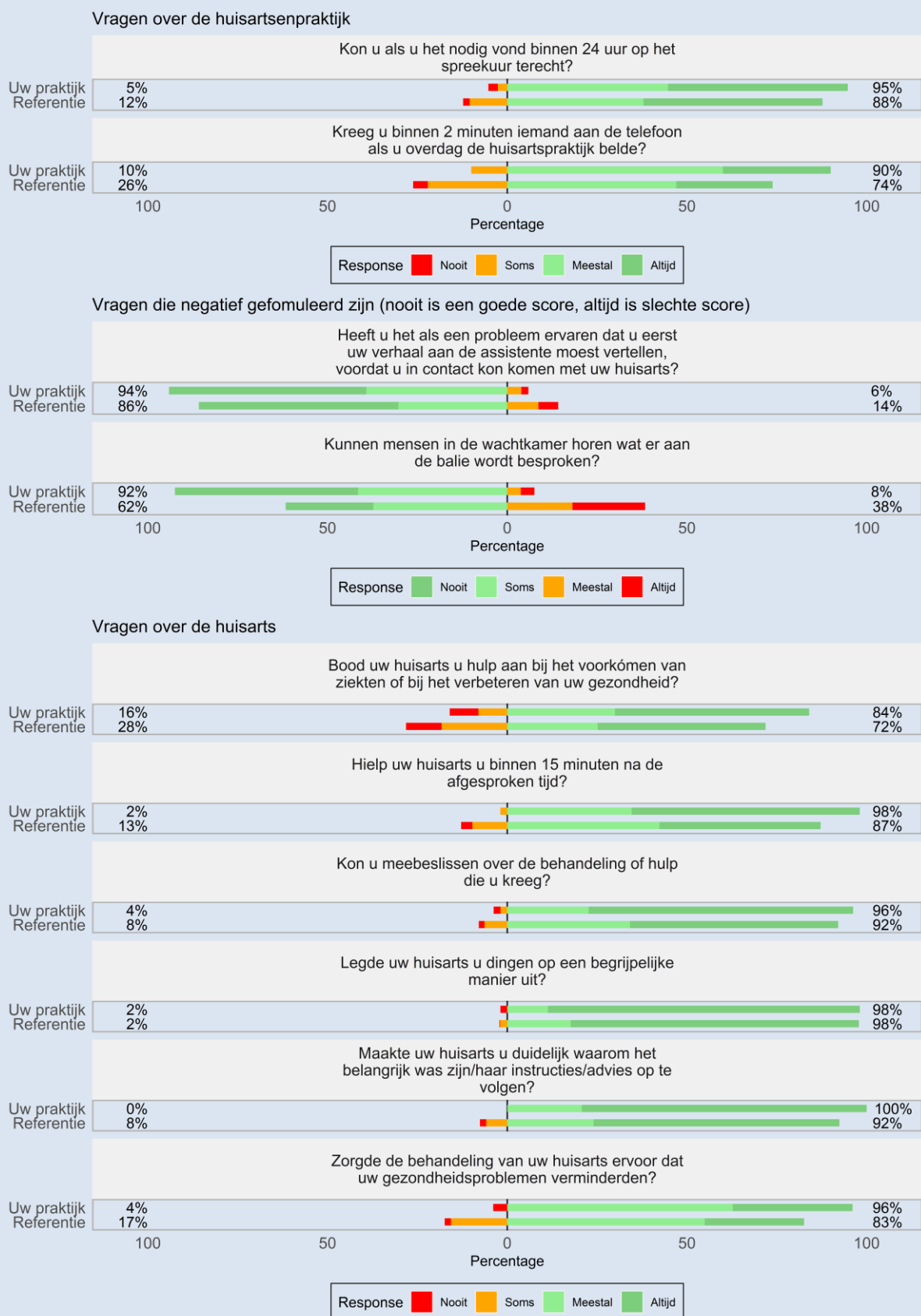
In welke mate bevelen de patiënten uw huisartspraktijk aan?



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?	2.98 (0.80)	3.8%	21.2%	48.0%	27.0%
Kon u als u het nodig vond binnen 24 uur op het spreekuur terecht?	3.36 (0.74)	1.9%	10.0%	38.3%	49.8%
	Mean (SD)	Nooit	Soms	Meestal	Altijd

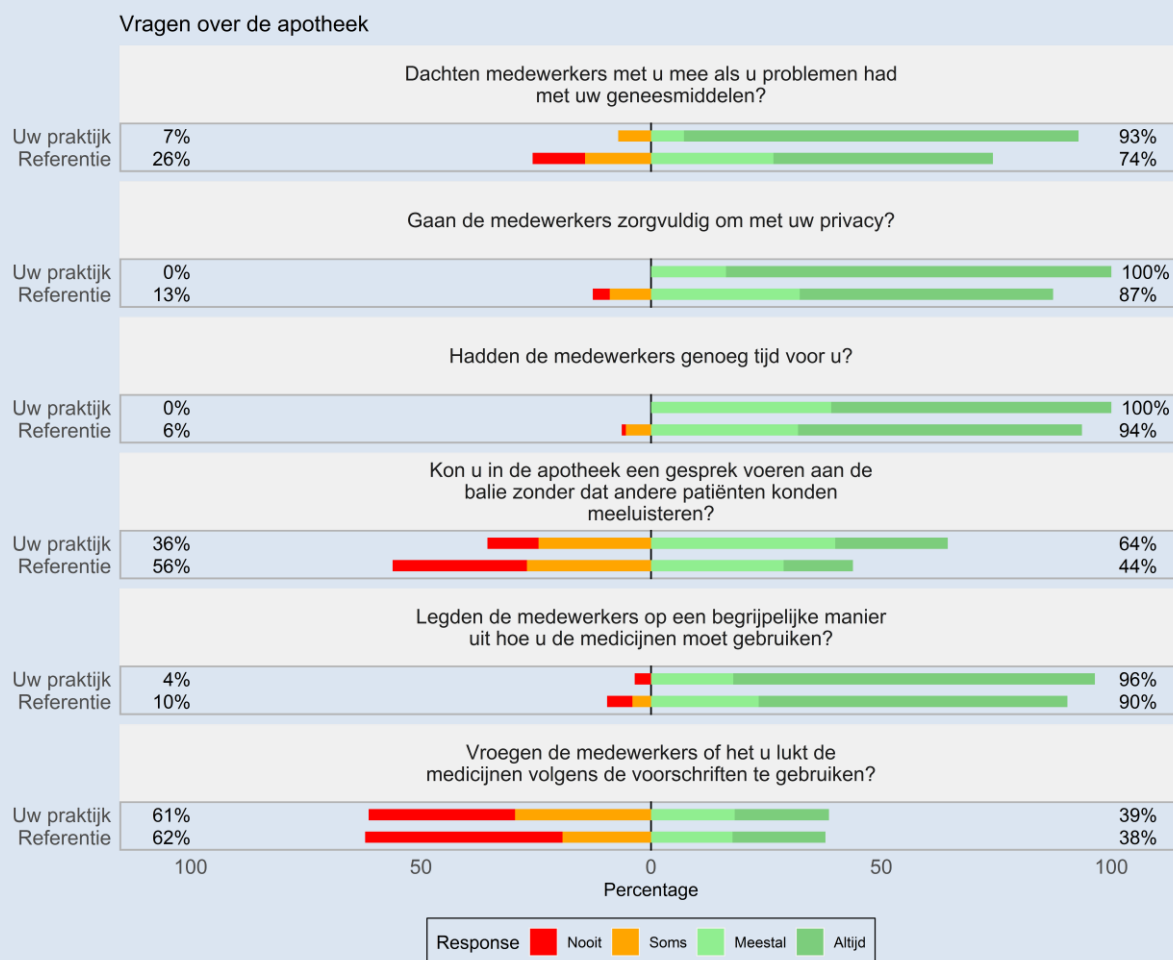
Kunnen mensen in de wachtkamer horen wat er aan de balie wordt besproken?	2.29 (1.05)	26.4%	37.6%	17.1%	18.9%
Heeft u het als een probleem ervaren dat u eerst uw verhaal aan de assistente moest vertellen, voordat u in contact kon komen met uw huisarts?	1.63 (0.85)	55.5%	30.9%	8.3%	5.3%
	Mean (SD)	Nooit	Soms	Meestal	Altijd

Zorgde de behandeling van uw huisarts ervoor dat uw gezondheidsproblemen verminderden?	3.10 (0.70)	1.92%	14.48%	55.54%	28.06%
Maakte uw huisarts u duidelijk waarom het belangrijk was zijn/haar instructies/advies op te volgen?	3.61 (0.67)	1.61%	5.40%	23.80%	69.20%
Legde uw huisarts u dingen op een begrijpelijke manier uit?	3.78 (0.47)	0.29%	1.88%	17.17%	80.66%
Kon u meebeslissen over de behandeling of hulp die u kreeg?	3.50 (0.68)	1.61%	5.99%	33.28%	59.12%
Hielp uw huisarts u binnen 15 minuten na de afgesproken tijd?	3.31 (0.76)	2.89%	9.10%	41.76%	46.24%
Bood uw huisarts u hulp aan bij het voorkómen van ziekten of bij het verbeteren van uw gezondheid?	3.11 (1.01)	9.65%	17.25%	25.67%	47.43%
	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)	42.02%	20.04%	17.73%	20.21%
Legden de medewerkers op een begrijpelijke manier uit hoe u de medicijnen moet gebruiken?	3.53 (0.81)	5.37%	3.80%	23.04%	67.79%
Kon u in de apotheek een gesprek voeren aan de balie zonder dat andere patiënten konden meeluisteren?	2.33 (1.05)	27.80%	26.78%	29.66%	15.76%
Hadden de medewerkers genoeg tijd voor u?	3.55 (0.63)	0.84%	5.05%	32.49%	61.62%
Gaan de medewerkers zorgvuldig om met uw privacy?	3.42 (0.78)	3.40%	8.33%	31.12%	57.14%
Dachten medewerkers met u mee als u problemen had met uw geneesmiddelen?	3.14 (1.03)	10.76%	13.94%	25.50%	49.80%
	Mean (SD)	Nooit	Soms	Meestal	Altijd

## Overige vragen over de apotheek van de huisarts

OverzichtMedicatie	Gegevens
Nieuwe medicatie	19%
Herhaalmedicatie	72%
Geen medicatie	16%

OverigeVragen	Ja
Hielp de medewerker u binnen 5 minuten?	93%
Vroegen de medewerkers aan u of u nog vragen had?	63%



## Opmerkingen van patiënten

### Waarvoor geven patiënten een compliment aan de praktijk?

- Bijzonder vriendelijk, je voelt je op je gemak en durft vragen te stellen bij onduidelijkheid.
- Zeer meedenkend
- Het personeel zijn attent en heel aardig.
- Betrokken bij patiënten en aandacht voor goede zorg
- Ze doen hun werk goed
- Enorm geweldig en best tevreden
- Menselijkheid en accuratesse
- Een 10 met een griffel. Een oud gezegde.
- Een leuk team wat dicht bij de patiënt staat. Goede zorg en begeleiding.
- Andere assistenten wel heel vriendelijk zijn en bereid zijn met elke vraag te helpen.
- Ga zo door
- Ze staan altijd voor je klaar.
- Super vriendelijke artsen
- Super vriendelijk en erg behulpzaam
- Een goed luisterend oor. Vriendelijk.
- Zij zijn vriendelijk en nemen de tijd voor je.
- Goede nazorg. Menselijk
- Kundig en vriendelijk
- Overzichtelijk, netjes, vriendelijk
- Prima verhuizing
- vriendelijk en behulpzaam
- Vriendelijk gewoon
- Efficiënt
- Altijd vriendelijk en behulpzaam
- Uitstekende praktijk
- Persoonlijke benadering, professioneel
- Perfect Luisteren liefdevol
- Jullie zijn ontzettend vriendelijk en behulpzaam
- Ze kunnen goed luisteren en tonen begrip voor je situatie.
- Vriendelijk en laten weten dat ze je kennen
- Erg toegankelijk en betrokken. Veel empathie.
- Bijzonder empathische mensen
- De snelle handelingen zijn top
- getekend hartje
- Vriendelijke behandeling
- Word altijd zeer vriendelijk geholpen en nemen de tijd.
- Vlotte afhandeling
- De praktijk is net nieuw, alles ziet er netjes uit
- Prima praktijk, voel me daar zeer op mijn gemak.

- Nieuwe praktijk, een hele verbetering
- Altijd serieus worden genomen en een goed luisterend oor.

### Wat kan er beter in de huisartspraktijk?

- Zorg voor meer privacy bij ophalen en voorlichting medicijnen
- Ophalen van medicatie verruimen qua tijdstip i.v.m. werk.
- Sommige assistenten doen alsof ze de huisarts zijn.
- Wachtijd voor dat de telefoon wordt opgenomen.
- Wachttijden
- Apotheektijden verruimen
- Doktersassistentes wat vriendelijker aan de telefoon.
- Meer privacy bij de apotheek.
- Meer privacy aan de balie
- Doorgeven van bloeduitslagen aan cardioloog wegens controle. Was niet gedaan.
- Meer onderlinge afstand patiënten bij afhalen en wachten op medicijnen.
- Dat de radio uit mag.
- Ruimere opening bij medicijnen ophalen.