

Analyserapport van de patiëntenvragenlijsten over de praktijk:

Medisch Centrum De Steenpoort

Datum aanmaak rapport: 12-08-2015

Patiënten oordeel

De Europese patiënten oordeel vragenlijst is ontwikkeld door de EQUIP groep en wordt in 18 landen toegepast. Deze vragenlijst weerspiegelt de prioriteiten van patiënten en huisartsen, is gevalideerd en toepasbaar gebleken.

In deze rapportage vindt u een overzicht van de waardering van de patiënten van de huisartsenpraktijk.

Het gebouw: privacy in de praktijk

Patiëntoordeel over de praktijk, het percentage dat vindt dat:	% ja	Referentie waarde
Het praktijkgebouw een opknapbeurt behoeft *	-13,6 (n=22)	-20,1 %
De stoelen in de wachtkamer prettig zitten	92,6 (n=27)	84,9 %
De speelgelegenheid in de wachtkamer voldoende is	94,7 (n=19)	84,8 %
Netheid en hygiëne in de praktijk beter kan *	-13,0 (n=23)	-10,8 %
De wachtkamer voldoende licht en helder is	88,9 (n=27)	93,6 %
Het klimaat in de wachtkamer aangenaam is	88,9 (n=27)	88,2 %
Er voldoende leesmateriaal in de wachtkamer is	84,0 (n=25)	82,9 %
Kan horen wat aan de balie besproken wordt *	-3,4 (n=29)	-44,3 %
Gespreksflarden uit de spreekkamer opvangt *	-7,1 (n=28)	-7,8 %
Vertrouwelijke informatie opvangt *	-3,4 (n=29)	-4,7 %
Score totaal	408,4 %	346,7 %

* Voor deze vraag geldt: een hoge score (of % ja) houdt een lage waardering in, daarom wordt dit percentage afgetrokken bij de somscore. N= het aantal patiënten dat bij deze vraag "ja" of "nee" heeft geantwoord.

Bereikbaarheid en beschikbaarheid

Wachttijd	Uw praktijk	Referentie waarde
Wachttijd voor het telefonisch bereiken van de praktijk	5,5 min. (n=28)	4,3 min.

Patiëntenoordeel over bereikbaarheid en beschikbaarheid, percentage patiënten dat vindt dat:	% ja	Referentie waarde
De praktijk bij spoed overdag gemakkelijk telefonisch bereikbaar is	95,7 (n=23)	90,1 %
De praktijk bij spoed overdag de gewenste hulp biedt	90,5 (n=21)	92,2 %
De praktijk duidelijke informatie over praktijkregels heeft	96,3 (n=27)	87,6 %
De dienstregeling kan verbeteren *	-50,0 (n=20)	-45,9 %
Opvang bij spoedeisende hulp in de praktijk kan verbeteren *	0,0 (n=16)	-26,4 %
Zij bij het bellen van de praktijk vaker dan 1x een antwoordapparaat krijgt *	-55,6 (n=18)	-36,6 %
Score totaal	176,9 %	161 %

* Voor deze vraag geldt: een hoge score (of % ja) houdt een lage waardering in, daarom wordt dit percentage afgetrokken bij de somscore.

Bereikbaarheid en beschikbaarheid: spreekuurorganisatie

Patiëntenoordeel over spreekuurorganisatie, Het percentage dat vindt dat:	% ja	Referentie waarde
Het spreekuur op een geschikt tijdstip plaatsvindt	92,3 (n=26)	93,3 %
Ze meestal op een geschikt moment terecht kunnen	96,2 (n=26)	91,4 %
Ze de mogelijkheid hebben een langer consult af te spreken	85,7 (n=14)	91,4 %
De huisarts gemakkelijk telefonisch te raadplegen is	66,7 (n=12)	91,4 %
Ze geregeld een andere huisarts krijgen *	-21,1 (n=19)	-23,0 %
De assistente een belemmering is voor contact met de huisarts *	-19,0 (n=21)	-12,9 %
Score totaal	300,7 %	318,8 %

* Voor deze vraag geldt: een hoge score (of % ja) houdt een lage waardering in, daarom wordt dit percentage afgetrokken bij de somscore.

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	82,7 (n=15)	81,6
De behulpzaamheid van de medewerkers in de praktijk	83,3 (n=24)	85,4
Het krijgen van een afspraak op het moment dat het hem/haar schikt	81,6 (n=25)	81,0
De telefonische bereikbaarheid van de praktijk	78,3 (n=24))	77,1
De mogelijkheid om de huisarts aan de telefoon te krijgen	66,7 (n=15)	73,9
De wachttijd in de wachtkamer	72,8 (n=25)	69,0
Het verlenen van hulp bij gezondheidsproblemen die onmiddellijk aandacht vragen	80,0 (n=17))	84,1
Gemiddelde score van de maximaal te halen 100:	77,9	78,9

Aandacht voor preventie

Patiëntenoordeel over preventie, het percentage dat vindt dat:	% ja	Referentie waarde
De huisarts meer aandacht aan preventie moet besteden *	11,8 (n=17)	21,4 %

* Voor deze vraag geldt: een hoge score (of % ja) houdt een lage waardering in.

Team: delegatie en samenwerking

Patiëntenoordeel over delegatie van taken, het percentage dat vindt dat:	% ja	Referentie waarde
De huisarts meer kan delegeren *	50,0 (n=18)	55,9 %

* Voor deze vraag geldt: een hoge score (of % ja) houdt een lage waardering in.

Goede verslaglegging in het patiëntendossier wordt toenemend belangrijk door de diversiteit aan betrokken hulpverleners en de wisselende bezetting. De patiënt kan signaleren wanneer een hulpverlener niet goed op de hoogte is van zijn situatie. Hoe ervaart de patiënt de communicatie tussen hulpverleners binnen en buiten de praktijk?

Patiëntenoordeel 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)	81,0 %
De huisarts geïnformeerd is over behandeling door de waarnemer	100,0 (n=19)	92,7 %
De vakanties van de eigen huisarts goed worden aangegeven	84,2 (n=19)	82,1 %
De hulpverleners in de 1 ^e lijn beter op de hoogte zouden kunnen zijn van elkaars behandeling	-75,0 (n=16)	-62,2 %
Score totaal	196,7 %	193,6 %

* Voor deze vraag geldt: een hoge score (of % ja) houdt een lage waardering in, daarom wordt dit percentage afgetrokken bij de somscore.

Klachtregeling en inzage dossier

Patiëntenoordeel over het klachtenmanagement en inzage eigen gegevens, percentage patiënten dat:	% ja	Referentie waarde
Weet waar ze terecht kan met een klacht	78,3 (n=23)	57,8 %
Aangeeft de mogelijkheid te hebben patiëntgegevens in te zien	100,0 (n=14)	86,0 %

Opmerkingen patiënten over de praktijk:

Ze begrijpen hun vak goed (de assistentes), gebouw prima voor elkaar.
Ik wordt altijd goed behandeld aan de balie en aan de telefoon. We hebben een fijne dokterspost.
Gelukkig te weinig hier geweest om dit allemaal te weten.