

## Uitkomsten van het patiënttevredenheidsonderzoek over de huisarts:

**1603, Huisartsenpraktijk Bles en Poels, Plaza 3 HUISSEN**

**Datum aanmaak rapport: 21-07-2021**

### Leeswijzer

Deze rapportage geeft inzicht in hoe uw patiënten u als huisarts op allerlei aspecten waarderen. De tabellen laten snel zien op welke punten u zich kunt verbeteren om uw patiënten (nog) beter te helpen. U kunt uw uitkomsten steeds vergelijken met de uitkomsten van andere huisartsen. De referentiewaarden zijn van maart 2017.

### Interpretatie van de uitslagen

Het is belangrijk steeds oog te hebben voor de context van uw scores. Stel dat uw patiënten vinden dat uw praktijk een lage uitkomst heeft op informatievoorziening, waar ligt dit dan aan? Vinden uw patiënten dat er onvoldoende mondelinge informatie wordt gegeven? Of is uw praktijkfolder of website niet duidelijk genoeg voor uw patiënten?

### Let op

Bij de meeste tabellen geldt: hoe hoger uw score, hoe beter. Bij sommige tabellen geldt echter het omgekeerde en is juist een lagere score het streven. Dit wordt steeds onder de tabel toegelicht.

### Achtergrondinformatie vragenlijst

De Europep vragenlijst is het product van een internationaal project (van de EQUIP groep) en wordt inmiddels in 18 landen toegepast. Deze vragenlijst weerspiegelt de prioriteiten van patiënten en huisartsen, is gevalideerd en toepasbaar gebleken. Er blijkt niet zo veel variatie tussen landen te bestaan, maar wel tussen patiënten en huisartspraktijken. Hoewel patiënten over het algemeen positief oordelen over hun huisarts en huisartsenpraktijk, is er toch wel variatie.

Tot zover de toelichting. Hieronder begint uw rapportage.

---

## Uitkomsten peiling patiënttevredenheid

**Periode van 01-01-2021 tot en met 05-07-2021**

**Betreft huisarts: C.B.M. C.B.M. Bles**

**Aantal patiënten lijsten dat bij de analyse betrokken is: 33**

**Tabel 1**

Mate van tevredenheid van patiënten (op schaal van 0=slecht tot 100=uitstekend), in de afgelopen 12 maanden, betreffende:	Mate van tevredenheid	Referentie waarde
voor de patiënt het gevoel te geven dat u tijd voor hem/haar had tijdens het consult:	92,9	88,6
voor het belangstelling tonen voor zijn/haar persoonlijke situatie:	89,7	87,1
voor het ervoor zorgen dat hij/zij gemakkelijk over zijn/haar problemen kon vertellen:	92,9	88,6
voor het hem/haar betrekken bij beslissingen over de medische behandeling:	94,8	87,3
voor het naar hem/haar luisteren:	92,9	90,4
voor het vertrouwelijk houden van de aantekeningen en de gegevens over hem/haar:	94,1	91,3
voor het snel verlichten van de klachten:	87,1	82,2
voor het bieden van hulp zodat hij/zij zich goed genoeg voelde voor de normale dagelijkse bezigheden:	92,4	84,6
voor een zorgvuldige en degelijke aanpak:	93,1	87,2
voor het doen van lichamelijk onderzoek bij hem/haar:	93,3	87,7
voor het aanbieden van hulp bij het voorkomen van ziekten (bevolkingsonderzoek, inentingen):	92,6	85,1
voor het uitleg geven over wat de bedoeling is van onderzoeken en behandelingen:	93,3	87,8
voor het vertellen wat zij/hij wilde weten over zijn/haar klacht:	91,0	88,1
voor omgaan met emotionele problemen betreffende zijn/haar gezondheidstoestand:	88,9	85,7
voor het duidelijk maken waarom het belangrijk is om uw advies op te volgen:	92,4	86,2
voor het weten wat u heeft gedaan of de patiënt heeft verteld tijdens voorgaande bezoeken:	92,0	85,7
Gemiddelde score van de maximaal te halen 100:	92,1	87,1

U kunt hier maximaal een gemiddelde van 100 punten behalen. De referentie praktijken hebben een gemiddelde uitkomst van 87,1. Zit u boven deze score? Dan zit u boven het gemiddelde van de deelnemende NPA praktijken en wordt uw praktijk meer gewaardeerd op deze punten. Scoort uw praktijk lager? Dan waarderen uw patiënten de praktijk minder dan gemiddeld.

## Voorlichting

Hoe waardeert de patiënt uw bereidheid om informatie te verstrekken? Vindt de patiënt de informatie over de ziekte goed? Krijgt hij weleens een folder mee? Krijgt hij weleens uitleg aan de hand van een demonstratiemodel? Onderstaande tabel geeft weer hoe uw patiënt uw voorlichtingsacties ervaart.

**Tabel 2**

Terugkijkend op de afgelopen 12 maanden, gaf de patiënt u als huisarts de waardering:	% ja	Referentie waarde
vindt dat de informatie over de ziekte goed is:	100,0%	93%
wel eens een folder meekrijgt op het spreekuur:	85,2%	41%
wel eens uitleg krijgt tijdens het consult m.b.v. een demo:	80,8%	48%
uitleg krijgt over mogelijke bijwerkingen van medicatie:	92,3%	85%
uitleg krijgt over reden van elke medicatie:	100,0%	96%
voorlichting over medicatiegebruik krijgt tijdens het consult:	96,4%	94%
Score (sommatie)	554,7%	456%

U kunt hier maximaal 600% halen. De referentie praktijken behaalden hier 456,3%. Zit u boven deze score? Dan zit u boven het gemiddelde van de deelnemende NPA praktijken en wordt uw praktijk meer gewaardeerd op deze punten. Is de uitkomst van uw praktijk lager? Dan waarderen uw patiënten de praktijk minder dan gemiddeld.

### Toelichting op bovenstaande tabel

Het aantal folders dat u per week meegeeft of waar u naar verwijst (thuisarts.nl) is een maat voor het belang dat u hecht aan ondersteuning van uw voorlichting met schriftelijke informatie. De antwoorden op deze vragen dienen te worden gezien in samenhang met andere indicatoren, zoals de organisatie van het voorlichtingsmateriaal in de praktijk (zie verderop).

### Voorlichting en therapietrouw

Elk door de huisarts voorgeschreven geneesmiddel kent mogelijke bijwerkingen. Door de patiënt hiervan op de hoogte te stellen zal de patiënt deze beter begrijpen en wellicht ook accepteren. Of de bijwerkingen opwegen tegen de baten is dan aan de patiënt. Een keuze van de patiënt op basis van goede informatie verhoogt de therapietrouw. Mondelinge toelichting over het medicatiegebruik tijdens het consult verhoogt de therapietrouw. Patiënten weten soms niet voor welke indicatie ze een medicijn slikken. Naarmate het gebruik complexer is en ze moeilijk is in te passen in het dagelijks leven van de patiënt zal de therapietrouw geringer zijn/afnemen.

## Wachttijd

Tabel 3

Wachttijd:	Uw spreekkamer	Referentie waarde
Wachttijd voor het consult:	8,8min	10.9 ± 6.9 min.

## Spreekuurorganisatie

Tabel 4

Spreekuurorganisatie, percentage patiënten dat:	% ja	Referentie waarde
behoefte heeft aan meer consulttijd:	41,9%	17%
de huisarts tijdens het consult door de telefoon wordt gestoord:	12,5%	12%
Score (sommatie)	54,4%	30%

Let op: in bovenstaande tabel is het meest optimale resultaat 0%. Hoe lager uw uitkomst, hoe beter dus. De referentie praktijken behaalden hier 29,7%. Zit u boven deze score? Dan zit u boven het gemiddelde van de deelnemende praktijken en wordt uw praktijk op deze punten minder gewaardeerd door de patiënten. Is uw uitkomst lager? Dan waarderen uw patiënten de praktijk meer dan gemiddeld op deze punten.

### Patiënten betrekken bij bepalen consultduur?

Het kan effectief zijn om een patiënt te betrekken bij het inschatten van de consultduur. Dit helpt u om zich veel beter aan de afgesproken tijd te houden. Het vraagt een aanpassing van de organisatie van de agenda en een goede telefonische gesprekstechniek van de assistente.

### Worden uw consulten onderbroken?

Weet u dat het voor patiënten zeer hinderlijk is wanneer hun gesprek met u wordt onderbroken door telefonische consulten van andere hulpverleners? Analyseer zo nodig samen met uw assistente wat hierin verbeterd kan worden.

## Samenwerking met de 2e lijn

Tabel 5

Samenwerking met de 2e lijn, percentage patiënten dat:	% ja	Referentie waarde
vindt dat u juist en op tijd geïnformeerd bent over onderzoek en behandeling door de specialist:	82,6%	89%
vindt dat u contact met hen hield tijdens zijn/haar verblijf in het ziekenhuis:	50,0%	38%
Score (sommatie)	132,6%	127%

U kunt hier maximaal 200% halen. De referentie praktijken behaalden hier 126,8%. Zit u boven deze score? Dan zit u boven het gemiddelde van de deelnemende NPA praktijken en wordt uw praktijk meer gewaardeerd op deze punten. Is de uitkomst van uw praktijk lager? Dan waarderen uw patiënten de praktijk minder dan gemiddeld.

### Van wie hoort u het nieuws uit de 2e lijn?

Het komt nogal eens voor dat de huisarts van de patiënt moet horen wat er zoal gebeurd is tijdens een opname in de 2e lijn. Heeft u hier een lagere score? Misschien is het nodig de communicatie met de 2e lijn te verbeteren.

## Verslaglegging

Tabel 6

Medische verslaglegging, percentage patiënten dat:	% ja	Referentie waarde
De huisarts op de hoogte is van hun medische achtergrond:	93,5%	96%

U kunt hier maximaal 100% halen. De referentie praktijken behaalden hier 95,5%. Zit u boven deze score? Dan zit u boven het gemiddelde van de deelnemende NPA praktijken en wordt uw praktijk meer gewaardeerd op deze punten. Is de uitkomst van uw praktijk lager? Dan waarderen uw patiënten de praktijk minder dan gemiddeld.

### Goede verslaglegging

Patiënten vinden het prettig als hun huisarts goed op de hoogte is van hun medische achtergrond. Met efficiënte verslaglegging kunt u snel de juiste informatie vinden, bijvoorbeeld over de medicatiehistorie of de communicatie met andere betrokken hulpverleners.

## Achtergrondkenmerken respondenten

Tabel 7

Kenmerken:	Waarde	Referentie waarde
Gemiddelde leeftijd van de respondent:	64,8	52.0 jaar
Percentage manlijke respondenten. n= totaal aantal respondenten:	36,4%	35%
Percentage vrouwelijke respondenten. n= totaal aantal respondenten:	63,6%	65%
Gemiddeld aantal bezoeken aan/van de huisarts in de afgelopen 12 maanden:	5,5	4.2 keer
Percentage patiënten dat vindt dat zij een ernstige aandoening heeft die langer dan 3 maanden duurt:	63,6%	24%

## Opmerkingen van uw patiënten

Hieronder volgt een overzicht van de opmerkingen die uw patiënten onderaan de vragenlijst hebben gemaakt.

**Tabel 8**

Opmerkingen patiënten over de praktijk:
Een erg fijne en betrokken huisarts.
Soms moet je wachten maar voor jou wordt ook weer de tijd genomen, dat vind ik belangrijk. Dan is wachten dus ook geen probleem.
Het persoonlijke contact met de huisarts stel ik bijzonder op prijs. De interesse in mijn situatie ook van het gezin, ook. Ook het meedenken over wel of niet nemen van medicatie is prettig.
Ik ben erg tevreden over deze huisartsen praktijk! De assistenten en de artsen, echt top!
Enige jammere vind ik dat mijn afspraak altijd later begint dan afgesproken.
Uitstekende betrokken huisarts !
Dr. Bles een dokter zo als alle dokters horen te zijn meelevend twijfelen doet ze niet ze stuur je door of vraag raad bij anderen ik kan me geen betere dokter wensen
N.v.t.
Ik vind dokter Bles een fijne, prettige huisarts.
meer tijd voor de patient en minder tijd voor de computer
Prettig contact, deze huisarts luistert goed en onthoudt ook wat er in het verleden verteld is.
de laatste tijd duurt het enige tijd tussen aanvraag voor een consult en de afspraak.
neemt alle tijd, adequate uitleg, een goed luisterend oor, altijd bereid tot extra onderzoekjes op mijn verzoek
PRIMA PRAKTIJK. ALLE ARTSEN EVEN BETROUWBAAR EN MEELEVEND.
Carla Bles neemt altijd de tijd voor je. Daarom is het ook niet erg om een keer langer te wachten omdat je wet dat jij straks ook de tijd krijgt. Prima huisarts!
Wel sites met informatie, geen folders. Past in deze tijd. Ik ben heel tevreden met Carla Bles als huisarts, gespecialiseerd in bewegingsapparaat en samenwerkend met fysiotherapie en orthopedische schoenmaker en orthopeed
Ben blij met Dr.Bles, altijd luisterend, vriendelijk, meelevend en bovenal kundig!
Luisert heel goed en neemt de patiënt en de klachten serieus.

Tevreden met huisarts

Op tijd begonnen met een jaarlijkse keuring en ook daarbij de knelpunten vinden. Hiermee tijdig signaleren van problemen

Ik heb veel vertrouwen in haar, haar aanpak en inzet.

Kortom tevreden over mijn huisarts dr Bles

Gaat prima zo

## Betreft huisarts: P.J.P. P.J.P. Poels

### Aantal patiënten lijsten dat bij de analyse betrokken is: 39

Tabel 1

Mate van tevredenheid van patiënten (op schaal van 0=slecht tot 100=uitstekend), in de afgelopen 12 maanden, betreffende:	Mate van tevredenheid	Referentie waarde
voor de patiënt het gevoel te geven dat u tijd voor hem/haar had tijdens het consult:	95,6	88,6
voor het belangstelling tonen voor zijn/haar persoonlijke situatie:	90,3	87,1
voor het ervoor zorgen dat hij/zij gemakkelijk over zijn/haar problemen kon vertellen:	95,9	88,6
voor het hem/haar betrekken bij beslissingen over de medische behandeling:	93,3	87,3
voor het naar hem/haar luisteren:	94,9	90,4
voor het vertrouwelijk houden van de aantekeningen en de gegevens over hem/haar:	96,4	91,3
voor het snel verlichten van de klachten:	86,5	82,2
voor het bieden van hulp zodat hij/zij zich goed genoeg voelde voor de normale dagelijkse bezigheden:	90,0	84,6
voor een zorgvuldige en degelijke aanpak:	94,7	87,2
voor het doen van lichamelijk onderzoek bij hem/haar:	94,7	87,7
voor het aanbieden van hulp bij het voorkomen van ziekten (bevolkingsonderzoek, inentingen):	91,7	85,1
voor het uitleg geven over wat de bedoeling is van onderzoeken en behandelingen:	94,2	87,8
voor het vertellen wat zij/hij wilde weten over zijn/haar klacht:	92,0	88,1
voor omgaan met emotionele problemen betreffende zijn/haar gezondheidstoestand:	87,0	85,7
voor het duidelijk maken waarom het belangrijk is om uw advies op te volgen:	95,4	86,2
voor het weten wat u heeft gedaan of de patiënt heeft verteld tijdens voorgaande bezoeken:	92,0	85,7
Gemiddelde score van de maximaal te halen 100:	92,8	87,1

U kunt hier maximaal een gemiddelde van 100 punten behalen. De referentie praktijken hebben een gemiddelde uitkomst van 87,1. Zit u boven deze score? Dan zit u boven het gemiddelde van de deelnemende NPA praktijken en wordt uw praktijk meer gewaardeerd op deze punten. Scoort uw praktijk lager? Dan waarderen uw patiënten de praktijk minder dan gemiddeld.



## Voorlichting

Hoe waardeert de patiënt uw bereidheid om informatie te verstrekken? Vindt de patiënt de informatie over de ziekte goed? Krijgt hij weleens een folder mee? Krijgt hij weleens uitleg aan de hand van een demonstratiemodel? Onderstaande tabel geeft weer hoe uw patiënt uw voorlichtingsacties ervaart.

**Tabel 2**

Terugkijkend op de afgelopen 12 maanden, gaf de patiënt u als huisarts de waardering:	% ja	Referentie waarde
vindt dat de informatie over de ziekte goed is:	92,6%	93%
wel eens een folder meekrijgt op het spreekuur:	53,3%	41%
wel eens uitleg krijgt tijdens het consult m.b.v. een demo:	57,7%	48%
uitleg krijgt over mogelijke bijwerkingen van medicatie:	84,6%	85%
uitleg krijgt over reden van elke medicatie:	100,0%	96%
voorlichting over medicatiegebruik krijgt tijdens het consult:	96,4%	94%
Score (sommatie)	484,7%	456%

U kunt hier maximaal 600% halen. De referentie praktijken behaalden hier 456,3%. Zit u boven deze score? Dan zit u boven het gemiddelde van de deelnemende NPA praktijken en wordt uw praktijk meer gewaardeerd op deze punten. Is de uitkomst van uw praktijk lager? Dan waarderen uw patiënten de praktijk minder dan gemiddeld.

### Toelichting op bovenstaande tabel

Het aantal folders dat u per week meegeeft of waar u naar verwijst (thuisarts.nl) is een maat voor het belang dat u hecht aan ondersteuning van uw voorlichting met schriftelijke informatie. De antwoorden op deze vragen dienen te worden gezien in samenhang met andere indicatoren, zoals de organisatie van het voorlichtingsmateriaal in de praktijk (zie verderop).

### Voorlichting en therapietrouw

Elk door de huisarts voorgeschreven geneesmiddel kent mogelijke bijwerkingen. Door de patiënt hiervan op de hoogte te stellen zal de patiënt deze beter begrijpen en wellicht ook accepteren. Of de bijwerkingen opwegen tegen de baten is dan aan de patiënt. Een keuze van de patiënt op basis van goede informatie verhoogt de therapietrouw. Mondelinge toelichting over het medicatiegebruik tijdens het consult verhoogt de therapietrouw. Patiënten weten soms niet voor welke indicatie ze een medicijn slikken. Naarmate het gebruik complexer is en ze moeilijk is in te passen in het dagelijks leven van de patiënt zal de therapietrouw geringer zijn/afnemen.

## Wachttijd

Tabel 3

Wachttijd:	Uw spreekkamer	Referentie waarde
Wachttijd voor het consult:	5,4min	10.9 ± 6.9 min.

## Spreekuurorganisatie

Tabel 4

Spreekuurorganisatie, percentage patiënten dat:	% ja	Referentie waarde
behoefte heeft aan meer consulttijd:	12,1%	17%
de huisarts tijdens het consult door de telefoon wordt gestoord:	2,9%	12%
Score (sommatie)	15,1%	30%

Let op: in bovenstaande tabel is het meest optimale resultaat 0%. Hoe lager uw uitkomst, hoe beter dus. De referentie praktijken behaalden hier 29,7%. Zit u boven deze score? Dan zit u boven het gemiddelde van de deelnemende praktijken en wordt uw praktijk op deze punten minder gewaardeerd door de patiënten. Is uw uitkomst lager? Dan waarderen uw patiënten de praktijk meer dan gemiddeld op deze punten.

### Patiënten betrekken bij bepalen consultduur?

Het kan effectief zijn om een patiënt te betrekken bij het inschatten van de consultduur. Dit helpt u om zich veel beter aan de afgesproken tijd te houden. Het vraagt een aanpassing van de organisatie van de agenda en een goede telefonische gesprekstechniek van de assistente.

### Worden uw consulten onderbroken?

Weet u dat het voor patiënten zeer hinderlijk is wanneer hun gesprek met u wordt onderbroken door telefonische consulten van andere hulpverleners? Analyseer zo nodig samen met uw assistente wat hierin verbeterd kan worden.

## Samenwerking met de 2e lijn

Tabel 5

Samenwerking met de 2e lijn, percentage patiënten dat:	% ja	Referentie waarde
vindt dat u juist en op tijd geïnformeerd bent over onderzoek en behandeling door de specialist:	87,5%	89%
vindt dat u contact met hen hield tijdens zijn/haar verblijf in het ziekenhuis:	50,0%	38%
Score (sommatie)	137,5%	127%

U kunt hier maximaal 200% halen. De referentie praktijken behaalden hier 126,8%. Zit u boven deze score? Dan zit u boven het gemiddelde van de deelnemende NPA praktijken en wordt uw praktijk meer gewaardeerd op deze punten. Is de uitkomst van uw praktijk lager? Dan waarderen uw patiënten de praktijk minder dan gemiddeld.

### Van wie hoort u het nieuws uit de 2e lijn?

Het komt nogal eens voor dat de huisarts van de patiënt moet horen wat er zoal gebeurd is tijdens een opname in de 2e lijn. Heeft u hier een lagere score? Misschien is het nodig de communicatie met de 2e lijn te verbeteren.

## Verslaglegging

Tabel 6

Medische verslaglegging, percentage patiënten dat:	% ja	Referentie waarde
De huisarts op de hoogte is van hun medische achtergrond:	97,4%	96%

U kunt hier maximaal 100% halen. De referentie praktijken behaalden hier 95,5%. Zit u boven deze score? Dan zit u boven het gemiddelde van de deelnemende NPA praktijken en wordt uw praktijk meer gewaardeerd op deze punten. Is de uitkomst van uw praktijk lager? Dan waarderen uw patiënten de praktijk minder dan gemiddeld.

### Goede verslaglegging

Patiënten vinden het prettig als hun huisarts goed op de hoogte is van hun medische achtergrond. Met efficiënte verslaglegging kunt u snel de juiste informatie vinden, bijvoorbeeld over de medicatiehistorie of de communicatie met andere betrokken hulpverleners.

## Achtergrondkenmerken respondenten

Tabel 7

Kenmerken:	Waarde	Referentie waarde
Gemiddelde leeftijd van de respondent:	61,2	52.0 jaar
Percentage manlijke respondenten. n= totaal aantal respondenten:	68,4%	35%
Percentage vrouwelijke respondenten. n= totaal aantal respondenten:	31,6%	65%
Gemiddeld aantal bezoeken aan/van de huisarts in de afgelopen 12 maanden:	4,6	4.2 keer
Percentage patiënten dat vindt dat zij een ernstige aandoening heeft die langer dan 3 maanden duurt:	71,1%	24%

## Opmerkingen van uw patiënten

Hieronder volgt een overzicht van de opmerkingen die uw patiënten onderaan de vragenlijst hebben gemaakt.

**Tabel 8**

Opmerkingen patiënten over de praktijk:
Fijne huisarts, neemt de tijd om te luisteren en samen naar oplossingen te zoeken
Altijd belangstellend d.m.v. Telefoontje , tijdens huisbezoek. Al met al fijne huisarts.
een socialen huisarts meedenken samen met het gezin
De sfeer in de praktijk is prettig en vakkundig.
Heb het volste vertrouwen in mijn huisarts
Competent, integer en rustig.
Ben heel erg tevreden over Dr Poels
complimenten, ik ben erg tevreden.
Prima huisarts
vertrouwen tussen de dokter en mij is prima ook de interesse in mijn functioneren is voor mij erg belangrijk
prima huisarts ben zeer tevreden en neemt altijd de tijd voor je
Een zeer bijzondere arts!
Ik ben zeer tevreden over de huisartsenpraktijk. Ik word altijd snel en vakkundig geholpen.
Geen opmerkingen
Prettig contact tijdens het consult.
De huisarts behandelt mij correct en deskundig en voelt zich betrokken bij mijn ziekteverschijnselen.

Erg tevreden over huisarts P. Poels
Open en eerlijke arts.

## Betreft huisarts: S.A. S.A. Aarntzen

### Aantal patiënten lijsten dat bij de analyse betrokken is: 34

Tabel 1

Mate van tevredenheid van patiënten (op schaal van 0=slecht tot 100=uitstekend), in de afgelopen 12 maanden, betreffende:	Mate van tevredenheid	Referentie waarde
voor de patiënt het gevoel te geven dat u tijd voor hem/haar had tijdens het consult:	94,2	88,6
voor het belangstelling tonen voor zijn/haar persoonlijke situatie:	90,7	87,1
voor het ervoor zorgen dat hij/zij gemakkelijk over zijn/haar problemen kon vertellen:	92,3	88,6
voor het hem/haar betrekken bij beslissingen over de medische behandeling:	87,4	87,3
voor het naar hem/haar luisteren:	92,3	90,4
voor het vertrouwelijk houden van de aantekeningen en de gegevens over hem/haar:	94,1	91,3
voor het snel verlichten van de klachten:	81,4	82,2
voor het bieden van hulp zodat hij/zij zich goed genoeg voelde voor de normale dagelijkse bezigheden:	86,4	84,6
voor een zorgvuldige en degelijke aanpak:	91,3	87,2
voor het doen van lichamelijk onderzoek bij hem/haar:	95,6	87,7
voor het aanbieden van hulp bij het voorkomen van ziekten (bevolkingsonderzoek, inentingen):	88,4	85,1
voor het uitleg geven over wat de bedoeling is van onderzoeken en behandelingen:	91,9	87,8
voor het vertellen wat zij/hij wilde weten over zijn/haar klacht:	92,0	88,1
voor omgaan met emotionele problemen betreffende zijn/haar gezondheidstoestand:	90,0	85,7
voor het duidelijk maken waarom het belangrijk is om uw advies op te volgen:	90,8	86,2
voor het weten wat u heeft gedaan of de patiënt heeft verteld tijdens voorgaande bezoeken:	90,4	85,7
Gemiddelde score van de maximaal te halen 100:	90,6	87,1

U kunt hier maximaal een gemiddelde van 100 punten behalen. De referentie praktijken hebben een gemiddelde uitkomst van 87,1. Zit u boven deze score? Dan zit u boven het gemiddelde van de deelnemende NPA praktijken en wordt uw praktijk meer gewaardeerd op deze punten. Scoort uw praktijk lager? Dan waarderen uw patiënten de praktijk minder dan gemiddeld.

## Voorlichting

Hoe waardeert de patiënt uw bereidheid om informatie te verstrekken? Vindt de patiënt de informatie over de ziekte goed? Krijgt hij weleens een folder mee? Krijgt hij weleens uitleg aan de hand van een demonstratiemodel? Onderstaande tabel geeft weer hoe uw patiënt uw voorlichtingsacties ervaart.

**Tabel 2**

Terugkijkend op de afgelopen 12 maanden, gaf de patiënt u als huisarts de waardering:	% ja	Referentie waarde
vindt dat de informatie over de ziekte goed is:	91,3%	93%
wel eens een folder meekrijgt op het spreekuur:	50,0%	41%
wel eens uitleg krijgt tijdens het consult m.b.v. een demo:	39,1%	48%
uitleg krijgt over mogelijke bijwerkingen van medicatie:	80,0%	85%
uitleg krijgt over reden van elke medicatie:	100,0%	96%
voorlichting over medicatiegebruik krijgt tijdens het consult:	92,3%	94%
Score (sommatie)	452,7%	456%

U kunt hier maximaal 600% halen. De referentie praktijken behaalden hier 456,3%. Zit u boven deze score? Dan zit u boven het gemiddelde van de deelnemende NPA praktijken en wordt uw praktijk meer gewaardeerd op deze punten. Is de uitkomst van uw praktijk lager? Dan waarderen uw patiënten de praktijk minder dan gemiddeld.

### Toelichting op bovenstaande tabel

Het aantal folders dat u per week meegeeft of waar u naar verwijst (huisarts.nl) is een maat voor het belang dat u hecht aan ondersteuning van uw voorlichting met schriftelijke informatie. De antwoorden op deze vragen dienen te worden gezien in samenhang met andere indicatoren, zoals de organisatie van het voorlichtingsmateriaal in de praktijk (zie verderop).

### Voorlichting en therapietrouw

Elk door de huisarts voorgeschreven geneesmiddel kent mogelijke bijwerkingen. Door de patiënt hiervan op de hoogte te stellen zal de patiënt deze beter begrijpen en wellicht ook accepteren. Of de bijwerkingen opwegen tegen de baten is dan aan de patiënt. Een keuze van de patiënt op basis van goede informatie verhoogt de therapietrouw. Mondelinge toelichting over het medicatiegebruik tijdens het consult verhoogt de therapietrouw. Patiënten weten soms niet voor welke indicatie ze een medicijn slikken. Naarmate het gebruik complexer is en ze moeilijk is in te passen in het dagelijks leven van de patiënt zal de therapietrouw geringer zijn/afnemen.

## Wachttijd

Tabel 3

Wachttijd:	Uw spreekkamer	Referentie waarde
Wachttijd voor het consult:	8,9min	10.9 ± 6.9 min.

## Spreekuurorganisatie

Tabel 4

Spreekuurorganisatie, percentage patiënten dat:	% ja	Referentie waarde
behoefte heeft aan meer consulttijd:	20,0%	17%
de huisarts tijdens het consult door de telefoon wordt gestoord:	10,0%	12%
Score (sommatie)	30,0%	30%

Let op: in bovenstaande tabel is het meest optimale resultaat 0%. Hoe lager uw uitkomst, hoe beter dus. De referentie praktijken behaalden hier 29,7%. Zit u boven deze score? Dan zit u boven het gemiddelde van de deelnemende praktijken en wordt uw praktijk op deze punten minder gewaardeerd door de patiënten. Is uw uitkomst lager? Dan waarderen uw patiënten de praktijk meer dan gemiddeld op deze punten.

### Patiënten betrekken bij bepalen consultduur?

Het kan effectief zijn om een patiënt te betrekken bij het inschatten van de consultduur. Dit helpt u om zich veel beter aan de afgesproken tijd te houden. Het vraagt een aanpassing van de organisatie van de agenda en een goede telefonische gesprekstechniek van de assistente.

### Worden uw consulten onderbroken?

Weet u dat het voor patiënten zeer hinderlijk is wanneer hun gesprek met u wordt onderbroken door telefonische consulten van andere hulpverleners? Analyseer zo nodig samen met uw assistente wat hierin verbeterd kan worden.



## Samenwerking met de 2e lijn

Tabel 5

Samenwerking met de 2e lijn, percentage patiënten dat:	% ja	Referentie waarde
vindt dat u juist en op tijd geïnformeerd bent over onderzoek en behandeling door de specialist:	83,3%	89%
vindt dat u contact met hen hield tijdens zijn/haar verblijf in het ziekenhuis:	66,7%	38%
Score (sommatie)	150,0%	127%

U kunt hier maximaal 200% halen. De referentie praktijken behaalden hier 126,8%. Zit u boven deze score? Dan zit u boven het gemiddelde van de deelnemende NPA praktijken en wordt uw praktijk meer gewaardeerd op deze punten. Is de uitkomst van uw praktijk lager? Dan waarderen uw patiënten de praktijk minder dan gemiddeld.

### Van wie hoort u het nieuws uit de 2e lijn?

Het komt nogal eens voor dat de huisarts van de patiënt moet horen wat er zoal gebeurd is tijdens een opname in de 2e lijn. Heeft u hier een lagere score? Misschien is het nodig de communicatie met de 2e lijn te verbeteren.

## Verslaglegging

Tabel 6

Medische verslaglegging, percentage patiënten dat:	% ja	Referentie waarde
De huisarts op de hoogte is van hun medische achtergrond:	100,0%	96%

U kunt hier maximaal 100% halen. De referentie praktijken behaalden hier 95,5%. Zit u boven deze score? Dan zit u boven het gemiddelde van de deelnemende NPA praktijken en wordt uw praktijk meer gewaardeerd op deze punten. Is de uitkomst van uw praktijk lager? Dan waarderen uw patiënten de praktijk minder dan gemiddeld.

### Goede verslaglegging

Patiënten vinden het prettig als hun huisarts goed op de hoogte is van hun medische achtergrond. Met efficiënte verslaglegging kunt u snel de juiste informatie vinden, bijvoorbeeld over de medicatiehistorie of de communicatie met andere betrokken hulpverleners.

## Achtergrondkenmerken respondenten

Tabel 7

Kenmerken:	Waarde	Referentie waarde
Gemiddelde leeftijd van de respondent:	53,0	52.0 jaar
Percentage manlijke respondenten. n= totaal aantal respondenten:	38,2%	35%
Percentage vrouwelijke respondenten. n= totaal aantal respondenten:	61,8%	65%
Gemiddeld aantal bezoeken aan/van de huisarts in de afgelopen 12 maanden:	5,9	4.2 keer
Percentage patiënten dat vindt dat zij een ernstige aandoening heeft die langer dan 3 maanden duurt:	62,5%	24%

## Opmerkingen van uw patiënten

Hieronder volgt een overzicht van de opmerkingen die uw patiënten onderaan de vragenlijst hebben gemaakt.

**Tabel 8**

Opmerkingen patiënten over de praktijk:
zeer tevreden over mevr S. Aarntzen, erg vriendelijk en duidelijk en neemt de tijd. De medewerksters die je aan de telefoonkrijt ( assistenten) die mogen wel wat klantvriendelijker zijn
Neemt de tijd voor je en neemt je serieus, is vriendelijk en vrolijk.
Ik zou het prettig vinden om de klachten wat serieuzer te nemen het word nog weleens op de leeftijd afgedaan. Ook met 78 jaar wil je graag goed functioneren
Dokter Aarntzen is een zeer betrokken huisarts die oog heeft voor de gehele situatie en indien nodig extra tijd voor je vrijmaakt. Ik hoop dat zij nog lang aan deze praktijk verbonden blijft. Ga zo door allemaal.
De arts is makkelijk toe gangbaar.
soms is de wachttijd nogal lang en een afspraak van 10 minuten is ook vrij kort
Erg fijne huisarts!
Vriendelijke, prettige huisarts waarbij ik me snel op mijn gemak voel.
Graag sneller pijn bestrijding als ik weer een jicht aanval krijg. Niet over het weekend heen tillen om een bezoek aan de huisarts te gaan. Weekend dan maar de noodarts en das onnodig kostbaar.
Fijne huisarts, wekt vertrouwen en kan goed luisteren .
Ben blij met deze huisarts.
Ik ben tevreden over contact met mijn huisarts en vindt dat ze goed kan luisteren en duidelijk kan uitleggen.
Ze is betrokken, kundig en respectvol naar mij toe. Wanneer ze het niet vertrouwt stuurt ze me tijdig door naar specialist. Fijn dat ze tijdens consult naar mij kijkt en haar notities opschrijft in plaats van op haar toetsenbord te tikken en op het scherm kijkt. Dit geeft vertrouwen.

Vertrouwd!
<p>Ik ben zeer te vreden over de praktijk. Ik vind de huisartsen betrokken. Nemen de tijd voor je. En ze nemen je gezondheids klachten zeer serieus.</p>
Xxx

## Betreft huisarts: J.T. J.T. Steenbergen

### Aantal patiënten lijsten dat bij de analyse betrokken is: 30

Tabel 1

Mate van tevredenheid van patiënten (op schaal van 0=slecht tot 100=uitstekend), in de afgelopen 12 maanden, betreffende:	Mate van tevredenheid	Referentie waarde
voor de patiënt het gevoel te geven dat u tijd voor hem/haar had tijdens het consult:	93,6	88,6
voor het belangstelling tonen voor zijn/haar persoonlijke situatie:	87,5	87,1
voor het ervoor zorgen dat hij/zij gemakkelijk over zijn/haar problemen kon vertellen:	87,1	88,6
voor het hem/haar betrekken bij beslissingen over de medische behandeling:	88,1	87,3
voor het naar hem/haar luisteren:	92,1	90,4
voor het vertrouwelijk houden van de aantekeningen en de gegevens over hem/haar:	95,2	91,3
voor het snel verlichten van de klachten:	80,0	82,2
voor het bieden van hulp zodat hij/zij zich goed genoeg voelde voor de normale dagelijkse bezigheden:	84,2	84,6
voor een zorgvuldige en degelijke aanpak:	85,7	87,2
voor het doen van lichamelijk onderzoek bij hem/haar:	90,8	87,7
voor het aanbieden van hulp bij het voorkomen van ziekten (bevolkingsonderzoek, inentingen):	84,4	85,1
voor het uitleg geven over wat de bedoeling is van onderzoeken en behandelingen:	91,3	87,8
voor het vertellen wat zij/hij wilde weten over zijn/haar klacht:	87,9	88,1
voor omgaan met emotionele problemen betreffende zijn/haar gezondheidstoestand:	83,8	85,7
voor het duidelijk maken waarom het belangrijk is om uw advies op te volgen:	84,4	86,2
voor het weten wat u heeft gedaan of de patiënt heeft verteld tijdens voorgaande bezoeken:	83,8	85,7
Gemiddelde score van de maximaal te halen 100:	87,5	87,1

U kunt hier maximaal een gemiddelde van 100 punten behalen. De referentie praktijken hebben een gemiddelde uitkomst van 87,1. Zit u boven deze score? Dan zit u boven het gemiddelde van de deelnemende NPA praktijken en wordt uw praktijk meer gewaardeerd op deze punten. Scoort uw praktijk lager? Dan waarderen uw patiënten de praktijk minder dan gemiddeld.

## Voorlichting

Hoe waardeert de patiënt uw bereidheid om informatie te verstrekken? Vindt de patiënt de informatie over de ziekte goed? Krijgt hij weleens een folder mee? Krijgt hij weleens uitleg aan de hand van een demonstratiemodel? Onderstaande tabel geeft weer hoe uw patiënt uw voorlichtingsacties ervaart.

**Tabel 2**

Terugkijkend op de afgelopen 12 maanden, gaf de patiënt u als huisarts de waardering:	% ja	Referentie waarde
vindt dat de informatie over de ziekte goed is:	90,9%	93%
wel eens een folder meekrijgt op het spreekuur:	44,0%	41%
wel eens uitleg krijgt tijdens het consult m.b.v. een demo:	57,9%	48%
uitleg krijgt over mogelijke bijwerkingen van medicatie:	86,4%	85%
uitleg krijgt over reden van elke medicatie:	95,5%	96%
voorlichting over medicatiegebruik krijgt tijdens het consult:	95,2%	94%
Score (sommatie)	469,9%	456%

U kunt hier maximaal 600% halen. De referentie praktijken behaalden hier 456,3%. Zit u boven deze score? Dan zit u boven het gemiddelde van de deelnemende NPA praktijken en wordt uw praktijk meer gewaardeerd op deze punten. Is de uitkomst van uw praktijk lager? Dan waarderen uw patiënten de praktijk minder dan gemiddeld.

### Toelichting op bovenstaande tabel

Het aantal folders dat u per week meegeeft of waar u naar verwijst (thuisarts.nl) is een maat voor het belang dat u hecht aan ondersteuning van uw voorlichting met schriftelijke informatie. De antwoorden op deze vragen dienen te worden gezien in samenhang met andere indicatoren, zoals de organisatie van het voorlichtingsmateriaal in de praktijk (zie verderop).

### Voorlichting en therapietrouw

Elk door de huisarts voorgeschreven geneesmiddel kent mogelijke bijwerkingen. Door de patiënt hiervan op de hoogte te stellen zal de patiënt deze beter begrijpen en wellicht ook accepteren. Of de bijwerkingen opwegen tegen de baten is dan aan de patiënt. Een keuze van de patiënt op basis van goede informatie verhoogt de therapietrouw. Mondelinge toelichting over het medicatiegebruik tijdens het consult verhoogt de therapietrouw. Patiënten weten soms niet voor welke indicatie ze een medicijn slikken. Naarmate het gebruik complexer is en ze moeilijk is in te passen in het dagelijks leven van de patiënt zal de therapietrouw geringer zijn/afnemen.

## Wachttijd

Tabel 3

Wachttijd:	Uw spreekkamer	Referentie waarde
Wachttijd voor het consult:	8,7min	10.9 ± 6.9 min.

## Spreekuurorganisatie

Tabel 4

Spreekuurorganisatie, percentage patiënten dat:	% ja	Referentie waarde
behoefte heeft aan meer consulttijd:	20,7%	17%
de huisarts tijdens het consult door de telefoon wordt gestoord:	3,6%	12%
Score (sommatie)	24,3%	30%

Let op: in bovenstaande tabel is het meest optimale resultaat 0%. Hoe lager uw uitkomst, hoe beter dus. De referentie praktijken behaalden hier 29,7%. Zit u boven deze score? Dan zit u boven het gemiddelde van de deelnemende praktijken en wordt uw praktijk op deze punten minder gewaardeerd door de patiënten. Is uw uitkomst lager? Dan waarderen uw patiënten de praktijk meer dan gemiddeld op deze punten.

### Patiënten betrekken bij bepalen consultduur?

Het kan effectief zijn om een patiënt te betrekken bij het inschatten van de consultduur. Dit helpt u om zich veel beter aan de afgesproken tijd te houden. Het vraagt een aanpassing van de organisatie van de agenda en een goede telefonische gesprekstechniek van de assistente.

### Worden uw consulten onderbroken?

Weet u dat het voor patiënten zeer hinderlijk is wanneer hun gesprek met u wordt onderbroken door telefonische consulten van andere hulpverleners? Analyseer zo nodig samen met uw assistente wat hierin verbeterd kan worden.

## Samenwerking met de 2e lijn

Tabel 5

Samenwerking met de 2e lijn, percentage patiënten dat:	% ja	Referentie waarde
vindt dat u juist en op tijd geïnformeerd bent over onderzoek en behandeling door de specialist:	100,0%	89%
vindt dat u contact met hen hield tijdens zijn/haar verblijf in het ziekenhuis:	40,0%	38%
Score (sommatie)	140,0%	127%

U kunt hier maximaal 200% halen. De referentie praktijken behaalden hier 126,8%. Zit u boven deze score? Dan zit u boven het gemiddelde van de deelnemende NPA praktijken en wordt uw praktijk meer gewaardeerd op deze punten. Is de uitkomst van uw praktijk lager? Dan waarderen uw patiënten de praktijk minder dan gemiddeld.

### Van wie hoort u het nieuws uit de 2e lijn?

Het komt nogal eens voor dat de huisarts van de patiënt moet horen wat er zoal gebeurd is tijdens een opname in de 2e lijn. Heeft u hier een lagere score? Misschien is het nodig de communicatie met de 2e lijn te verbeteren.

## Verslaglegging

Tabel 6

Medische verslaglegging, percentage patiënten dat:	% ja	Referentie waarde
De huisarts op de hoogte is van hun medische achtergrond:	92,3%	96%

U kunt hier maximaal 100% halen. De referentie praktijken behaalden hier 95,5%. Zit u boven deze score? Dan zit u boven het gemiddelde van de deelnemende NPA praktijken en wordt uw praktijk meer gewaardeerd op deze punten. Is de uitkomst van uw praktijk lager? Dan waarderen uw patiënten de praktijk minder dan gemiddeld.

### Goede verslaglegging

Patiënten vinden het prettig als hun huisarts goed op de hoogte is van hun medische achtergrond. Met efficiënte verslaglegging kunt u snel de juiste informatie vinden, bijvoorbeeld over de medicatiehistorie of de communicatie met andere betrokken hulpverleners.

## Achtergrondkenmerken respondenten

Tabel 7

Kenmerken:	Waarde	Referentie waarde
Gemiddelde leeftijd van de respondent:	49,6	52.0 jaar
Percentage manlijke respondenten. n= totaal aantal respondenten:	16,7%	35%
Percentage vrouwelijke respondenten. n= totaal aantal respondenten:	83,3%	65%
Gemiddeld aantal bezoeken aan/van de huisarts in de afgelopen 12 maanden:	4,7	4.2 keer
Percentage patiënten dat vindt dat zij een ernstige aandoening heeft die langer dan 3 maanden duurt:	86,7%	24%

## Opmerkingen van uw patiënten

Hieronder volgt een overzicht van de opmerkingen die uw patiënten onderaan de vragenlijst hebben gemaakt.

**Tabel 8**

Opmerkingen patiënten over de praktijk:
soms is weet ik niet niet in te vullen, wel van toepassing, maar je weet het antwoord niet.
Erg aardig en meedenkend
Graag meer empathisch vermogen
Prettige behandeling; je wordt voor vol aangezien
Ik vind dr. Steenberg een oprecht geïnteresseerde, meedenkende en -werkende huisarts. Mijn vertrouwen in haar als persoon en deskundige is met de tijd alleen gegroeid.
Bijzonder tevreden!!!!
Ik vind dat er goed geluisterd wordt en niet uitsluitend aan symptoom bestrijding wordt gedaan, maar ook naar de oorzaken wordt gekeken.
Zeer tevreden over mijn huisartspraktijk. Alle artsen zijn bekwaam, toegankelijk en vertrouwd.
In deze "Corona tijd" vind ik het als patiënt niet passend om een onderzoek/ ingreep met vier personen tegelijkertijd in één kleine kamer te ondergaan. Één op één moet voldoende zijn, juist momenteel. Dan maar geen opleiding plus assistente plus nog een vijfde persoon, die even wat nodig heeft. En dat allemaal zonder FFP2 maskers.
Rustige manier van praten, goed luisteren, geen wijzend vingertje, de juiste vragen stellen. Initiatief nemen voor een vervolg afspraak, hetzij in de praktijk of telefonisch. Gewoon fijn.
Ik heb regelmatig problemen hier en daar ... Gelukkig heb ik heeeell goede betrouwbaar Huisarts



**Privacy van uw patiënten.**

Vanwege de privacy wetgeving hebben we uw patiënten uitdrukkelijk verzocht geen persoonlijke gegevens of gezondheidsklachten in te vullen.

Mocht een patiënt dit toch hebben ingevuld, geef dit a.u.b. door aan NPA via [bureau@praktijkaccreditering.nl](mailto:bureau@praktijkaccreditering.nl). Wij verwijderen dit dan direct.