

Uitkomsten van het patiënttevredenheidsonderzoek over de huisarts:

3134, Huisartsen Ganzenhoef, Bijlmerdreef 1071 AMSTERDAM

Datum aanmaak rapport: 11-03-2022

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 01-01-2022 tot en met 11-03-2022

Betreft huisarts: M. M. Bom

Aantal patiënten lijsten dat bij de analyse betrokken is: 48

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:	91,0	88,6
voor het belangstelling tonen voor zijn/haar persoonlijke situatie:	92,5	87,1
voor het ervoor zorgen dat hij/zij gemakkelijk over zijn/haar problemen kon vertellen:	93,0	88,6
voor het hem/haar betrekken bij beslissingen over de medische behandeling:	91,4	87,3
voor het naar hem/haar luisteren:	92,0	90,4
voor het vertrouwelijk houden van de aantekeningen en de gegevens over hem/haar:	94,7	91,3
voor het snel verlichten van de klachten:	85,8	82,2
voor het bieden van hulp zodat hij/zij zich goed genoeg voelde voor de normale dagelijkse bezigheden:	85,7	84,6
voor een zorgvuldige en degelijke aanpak:	89,2	87,2
voor het doen van lichamelijk onderzoek bij hem/haar:	92,7	87,7
voor het aanbieden van hulp bij het voorkomen van ziekten (bevolkingsonderzoek, inentingen):	89,0	85,1
voor het uitleg geven over wat de bedoeling is van onderzoeken en behandelingen:	92,0	87,8
voor het vertellen wat zij/hij wilde weten over zijn/haar klacht:	89,5	88,1
voor omgaan met emotionele problemen betreffende zijn/haar gezondheidstoestand:	90,3	85,7
voor het duidelijk maken waarom het belangrijk is om uw advies op te volgen:	87,5	86,2
voor het weten wat u heeft gedaan of de patiënt heeft verteld tijdens voorgaande bezoeken:	90,6	85,7
Gemiddelde score van de maximaal te halen 100:	90,4	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:	96,2%	93%
wel eens een folder meekrijgt op het spreekuur:	34,8%	41%
wel eens uitleg krijgt tijdens het consult m.b.v. een demo:	75,0%	48%
uitleg krijgt over mogelijke bijwerkingen van medicatie:	73,1%	85%
uitleg krijgt over reden van elke medicatie:	97,2%	96%
voorlichting over medicatiegebruik krijgt tijdens het consult:	94,4%	94%
Score (sommatie)	470,7%	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:	25,0%	17%
de huisarts tijdens het consult door de telefoon wordt gestoord:	25,8%	12%
Score (sommatie)	50,8%	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:	89,3%	89%
vindt dat u contact met hen hield tijdens zijn/haar verblijf in het ziekenhuis:	71,4%	38%
Score (sommatie)	160,7%	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:	94,6%	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:	56,2	52.0 jaar
Percentage manlijke respondenten. n= totaal aantal respondenten:	37,0%	35%
Percentage vrouwelijke respondenten. n= totaal aantal respondenten:	63,0%	65%
Gemiddeld aantal bezoeken aan/van de huisarts in de afgelopen 12 maanden:	5,1	4.2 keer
Percentage patiënten dat vindt dat zij een ernstige aandoening heeft die langer dan 3 maanden duurt:	45,2%	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:
n.v.t.
Vriendelijke benadering
Super super tevreden over dr Bom. Ook alle doktersassistenten zijn super vriendelijk en behulpzaam. Dikke 10 voor iedereen die werkzaam is bij deze praktijk
Prima service
Mijn huisarts kent mij en mij familie goed maar soms zijn de afspraken zo kort dat ik toch het idee heb dat ik heel snel m'n verhaal moet doen. En ik heb het idee dat als ik mijzelf niet serieus genoeg neem, de huisarts me dan al helemaal niet serieus neemt. En vaak wordt er gekeken naar een oplossing en niet naar de oorzaak van het probleem waar ik zelf toch meer een voorstander ben.
.
Geen opmerking
Dr Bom is goed en heeft tijd voor zijn patienten
Geen
Geen klachten
De administratieve gegevens in het dossier kunnen zorgvuldiger vastgelegd/aangepast worden.
Was jaren niet bij huisarts geweest. De laatste 3 maanden 2x.
Geen
Ben tevreden over mijn huisarts.
Deze huisarts is een duidelijk, hulpvaardig persoon. Hij is er voor de patiënt en haar/zijn naasten.
Nvt
Zonder meer tevreden. Ik voel me op mijn gemak en heb alle vertrouwen
Ik ben zeer tevreden over dhr. Bom.
Ik ben tevreden met mijn huisarts, deskundigheid, beschikbaarheid en bereikbaarheid. Er is aandacht voor mij als patiënt. Daarnaast ben ik blij met de ondersteuning op de praktijk: de assistenten in het bijzonder maar ook de aanwezigheid van andere hulpverleners. Het is een goed team.
Goed initiatief. Puntje van kritiek: Sommige van de gestelde vragen ervaar ik als onzinnig. Voorbeeld: de vraag hoe tevreden ik ben over het vertrouwelijk behandelen van mijn patiënteninformatie. Daar heb ik volstrekt geen inzicht in.
Uitstekende praktijk met hart voor het vak.
N.v.t
Ik ben heel tevreden over Maurice Bom. Ik voel me gehoord en serieus genomen en hij neemt ruimschoots de tijd en communiceert duidelijk en eerlijk. Ik voel me gehoord en serieus genomen. Dat is fijn.
Ik heb geen problemen met dokter Bom. Hij behandelt mijn en me gezin daar behoor. Ik ben heel blij met mijn huisarts hij heeft een luister oor voor mijn en me gezin. Ik wil hem behouden als mijn huisarts voor altijd.

Zeer tevreden met mijn huisarts en zijn assistenten

Vaak heb ik het idee, dat er te weinig tijd is voor een adequaat gesprek. Maar gebrek aan tijd, is iets waar alle huisartsen mee kampen./

Dokter Bom gaat niet vertrouwelijk met gegevens om, gezien hij deze met familieleden heeft besproken. Ook gelooft hij sommige dingen niet en adviseerde mij continu om er maar mee te wachten. 2 jaar verder inmiddels, zelfde situatie.

Ik ben zeer tevreden met dokter Bom.
Hoop dat hij nog heel lang mijn huisarts blijft

Geen klachten en altijd to the point. Prima praktijk

Betreft huisarts: M. M. Pas

Aantal patiënten lijsten dat bij de analyse betrokken is: 99

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:	91,8	88,6
voor het belangstelling tonen voor zijn/haar persoonlijke situatie:	89,5	87,1
voor het ervoor zorgen dat hij/zij gemakkelijk over zijn/haar problemen kon vertellen:	91,9	88,6
voor het hem/haar betrekken bij beslissingen over de medische behandeling:	90,3	87,3
voor het naar hem/haar luisteren:	92,6	90,4
voor het vertrouwelijk houden van de aantekeningen en de gegevens over hem/haar:	92,7	91,3
voor het snel verlichten van de klachten:	83,4	82,2
voor het bieden van hulp zodat hij/zij zich goed genoeg voelde voor de normale dagelijkse bezigheden:	84,8	84,6
voor een zorgvuldige en degelijke aanpak:	90,4	87,2
voor het doen van lichamelijk onderzoek bij hem/haar:	88,8	87,7
voor het aanbieden van hulp bij het voorkomen van ziekten (bevolkingsonderzoek, inentingen):	85,9	85,1
voor het uitleg geven over wat de bedoeling is van onderzoeken en behandelingen:	90,6	87,8
voor het vertellen wat zij/hij wilde weten over zijn/haar klacht:	90,9	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:	89,3	86,2
voor het weten wat u heeft gedaan of de patiënt heeft verteld tijdens voorgaande bezoeken:	86,1	85,7
Gemiddelde score van de maximaal te halen 100:	89,1	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:	91,7%	93%
wel eens een folder meekrijgt op het spreekuur:	25,0%	41%
wel eens uitleg krijgt tijdens het consult m.b.v. een demo:	66,7%	48%
uitleg krijgt over mogelijke bijwerkingen van medicatie:	80,6%	85%
uitleg krijgt over reden van elke medicatie:	100,0%	96%
voorlichting over medicatiegebruik krijgt tijdens het consult:	90,5%	94%
Score (sommatie)	454,5%	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:	9,8min	10.9 ± 6.9 min.

Spreekuurorganisatie

Tabel 4

Spreekuurorganisatie, percentage patiënten dat:	% ja	Referentie waarde
behoefte heeft aan meer consulttijd:	11,5%	17%
de huisarts tijdens het consult door de telefoon wordt gestoord:	19,1%	12%
Score (sommatie)	30,7%	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:	93,1%	89%
vindt dat u contact met hen hield tijdens zijn/haar verblijf in het ziekenhuis:	30,0%	38%
Score (sommatie)	123,1%	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:	59,9	52.0 jaar
Percentage manlijke respondenten. n= totaal aantal respondenten:	34,7%	35%
Percentage vrouwelijke respondenten. n= totaal aantal respondenten:	65,3%	65%
Gemiddeld aantal bezoeken aan/van de huisarts in de afgelopen 12 maanden:	3,6	4.2 keer
Percentage patiënten dat vindt dat zij een ernstige aandoening heeft die langer dan 3 maanden duurt:	60,0%	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:
Kan ik niet schrijven..... Plus dat schijfje was niet duidelijk heb 3 x terug gedrukt. Onhandig
De enquête was in spam terecht gekomen, dus laat beantwoord. Wrsch door teerm 'assistent' in verzender naam.
Ik heb er geen. Ik ben tevreden
Wij zijn als gezin heel blij met deze huisartsen.
Mijn huisarts is dokter van der Pas en ik ben zeer tevreden. Super vriendelijk en bespreekt alles heel goed. Geen vraag is te veel en doet zijn best om alles zo goed mogelijk op te lossen.
Ik ben zeer tevreden over m'n huisarts, maar omdat ik hem de laatste 12 maanden niet heb bezocht moest ik op de meeste vragen nvt invullen
Bij de meeste vragen waar ik 'niet van toepassing' heb ingevuld was het voor mij niet genoeg duidelijk of deze specifiek op mij van toepassing waren.
Ik vind dat er altijd zorgvuldig naar en met mijn klachten wordt omgegaan.
Ben zeer tevreden over dokter van Der Pas
Gewoon een goede arts.
Goede persoon! Prima huisarts!
Ik kan me geen betere huisarts/praktijk wensen. De traditionele, persoonlijke aanpak, aangevuld met digitale opties werken in mijn beleving erg goed. Vooral omdat er tijdig op wordt gereageerd. Ik heb echt het gevoel dat ik gezien en gehoord wordt. Top
Ik vind de dat praktijk goed functioneert.
Prima arts!
ik ben zeer tevreden over mijn huisarts
Prima arts.
Geen aanvullende opmerkingen.
Gelukkig heb ik de laatste 12 maanden geen klachten gehad om naar de huisarts te gaan. Over het algemeen vind ik dat hij het uitstekend doet
Ben heel tevreden zoals ik behandeld ben en wordt als ik hem nodig heb
First of all, For the last few times when I book an appointment, I hardly ever get an appointment with my own doctor that is Dr Van Der Pas, I am mostly assigned another doctor. Second of all, I feel that when there are some instances where fast action has to be taken, it is delayed for way too long for reasons that I don't seem to comprehend. This is mostly regarding the medical history of my daughter.
Ik ben zeer tevreden over deze huisarts (en de praktijk in het algemeen). Als zorgvrager word je in een vertrouwde (en rustige!) omgeving geholpen. Er wordt tijd voor je genomen, en ik voel mij serieus genomen. Uitleg waarom iets wel of niet gedaan wordt is duidelijk. Indien nodig wordt er soepel doorverwezen naar de 2e lijn gezondheidszorg. Eén punt van kritiek. Het medisch dossier, voor zover inzichtelijk voor mijzelf, is niet actueel. Door specialist gewijzigde medicamenten komen hier niet correct door (hetgeen overigens geen probleem veroorzaakt in de communicatie met de apotheek). Ook in de geschiedenis zitten soms hinderlijkheden. Op consult: maagzweer? In het ziekenhuis wordt dat niet aangetoond, en toch blijft dat maagzweer? staan. Het lijkt erop dat de reden van een consult blijft staan, ook al komt er later iets totaal anders uit, na controle in het ziekenhuis. Ander voorbeeld: langs gegaan omdat ik dacht dat ik was gaan boezem fibrilleren, maar daar kwam een acuut coronair syndroom uit, met een stent in de LAD. Toch bleef dat Boezem Fibrilleren

staan, ook in een latere verwijzing naar een andere specialist. Het is mij onduidelijk of dit te maken heeft met een vraagstelling in de toekomst, of een niet geschoond dossier betreft. (Deze vragenlijst kwam net iets te vroeg; ik zit er over te denken om dit met de huisarts te gaan bespreken: ik weet dus niet wat hij op zijn scherm ziet. Mogelijk hetzelfde, mogelijk wel een actuele lijst.)

Dokter van de Pas is al meer dan 5 jaar mijn huisarts en ik moet eerlijk zeggen hij is echt een uitstekende huisarts. Als ik een vraag heb dan neemt hij daarvoor uitgebreid tijd en wat ik ook belangrijk vind hij laat je ook merken dat je niet zo maar "een patiënt" bent (hij behandeld je niet als een nummertje)Nogmaals ik ben super tevreden over mijn huisarts!

De arts die ik heb is zeer professioneel en heeft altijd met bezorgdheid gereageerd op mijn ziekten. Ik ben er erg blij mee.

Geen

Wij zijn blij met dokter van der Pas!
Jammer dat er vragen bij zijn die je niet met ja of nee kunt beantwoorden, of over het aantal bezoeken; is een schatting maar ik houd het niet bij.

Geen

Heb toen ik erg ziek was een eerste consult gehad met Dr van der Pas. Die heeft me super zorgvuldig behandeld. Was heel meelevend, vriendelijk en professioneel.

Maar toen ik daarna steeds zieker werd kreeg ik steeds een andere huisarts te zien. De andere huisartsen wisten totaal niet wat er aan de hand was. De assistenten ook niet. Waardoor ik steeds opnieuw alles moest uitleggen. Blijkbaar zijn er geen notities in jullie systeem en is niemand op de hoogte van de status van een patient?

Dr Bom luisterde niet naar wat ik zei. Hij nam me totaal niet serieus en vond dat ik me maar meer moest ontspannen en wachten tot antibiotica ging werken.

Op een gegeven moment kon ik amper meer praten. Toen ik de assistent belde en de situatie voor de 8e keer probeerde uit te leggen werd ze erg geïrriteerd en vond ze dat ik niet duidelijk genoeg sprak. Ik schrok hier erg van. Had al meerdere keren gezegd dat het echt niet goed met me ging. Maar daar had ze blijkbaar geen begrip voor.

Toen voor m'n 3e consult langs kwam liet de assistent me 70 minuten buiten wachten. In de kou. Het was winter. Terwijl ik zo ziek en vermoeid was dat ik niet kon staan en op de tegels voor de praktijk ben gaan zitten. Mensen die langs liepen op straat waren bezorgd en vroegen haar of ik echt niet binnen mocht wachten, maar dat mocht niet. Want ze vond dat ik mogelijk covid had. Terwijl de huisarts dat bij mijn vorige consult al lang hadden uitgesloten en ik toen gewoon meteen naar binnen mocht. Kortom weer totaal geen communicatie onderling.

Later bij het voorschrijven van mijn tweede antibiotica kuur werd geen rekening gehouden met de situatie. Ik heb uitgelegd dat ik niet meer kon eten en amper slikken en drinken. Had al overgegeven. Kreeg antibiotica niet weg geslikt en hield het niet binnen. Toch kreeg ik nieuwe antibiotica voorgeschreven die in grote harde capsules kwam en waarvan ik nog meer ging overgeven.

Uiteindelijk kon ik niets meer, was ik amper aanspreekbaar en hebben mn ouders via jullie eindelijk een spoed doorverwijzing gekregen naar het ziekenhuis. De arts daar zei dat ik echt eerder doorgestuurd had moeten worden. Het was hem meteen duidelijk dat ik iets heel anders had dan de vorige drie huisartsen dachten. Alle antibiotica kuren waren niet nodig geweest. En ik was heel erg uitgedroogd en moest meteen opgenomen worden. Ben daarna een tijd in het ziekenhuis geweest en daarna 3 maanden herstelt thuis.

Nogmaals; mijn eerste consult met dr van der Pas was super. Ik snap dat jullie het erg druk hebben en ook dat soms een verkeerde diagnose gesteld wordt. Dat is deel van het proces. Maar achteraf had ik er beter aan gedaan om geen contact met jullie op te nemen en te wachten tot ik ziek genoeg was om eindelijk naar het ziekenhuis te mogen, want alles daarvoor was eigenlijk verspilde moeite en antibiotica heeft eerder averechts gewerkt.

Ik heb me naderhand heel lang afgevraagd wat ik anders had moeten doen. Hoe ik misschien meer voor mezelf op had kunnen komen. Had ik nog vaker moeten bellen? Nog meer moeten aandringen? Maar ik was echt heel erg ziek en kon echt niet meer. Ik kon niet meer helder nadenken en weet oprecht niet wat ik anders had moeten doen.

Bij een onjuiste beslissing wordt de patiënt achteraf de oren flink gewassen zodat een vertrouwde relatie eigenlijk niet meer mogelijk is.

Zoals bij Gemeentelijke instellingen ook gebruikelijk is!
"Daar praten we dan maar niet meer over"
De arts zou een ietsje meer empathie kunnen opbrengen.

Helaas moet ik vaak uitwijken om geholpen te worden. Dat vind ik wel jammer.

Ik vind de goed meer zou ik niet weten

Ben eigenlijk zeer tevreden over de v d Pas. Ga zo door zoals u nu bezig bent

een heel goede huisarts kan niet beter
vdP is een prima huisarts
prima arts en praktijk blij mee
Fijne praktijk. Dank
Wanneer ik dokter van de Pas nodig heb dan is hij er Dit is heel prettig
Zeer plezierige en vertrouwenwekkende arts
Prettige huisarts en huisartsenpraktijk
geen
Ik ben erg blij met de zorg en aandacht van de arts en dat is ook de reden geweest om naar deze praktijk te komen
Zeer tevreden
Goede no-nonsense huisarts

Betreft huisarts: A.A. A.A. van der Woude

Aantal patiënten lijsten dat bij de analyse betrokken is: 29

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:	88,1	88,6
voor het belangstelling tonen voor zijn/haar persoonlijke situatie:	88,8	87,1
voor het ervoor zorgen dat hij/zij gemakkelijk over zijn/haar problemen kon vertellen:	90,4	88,6
voor het hem/haar betrekken bij beslissingen over de medische behandeling:	90,0	87,3
voor het naar hem/haar luisteren:	89,2	90,4
voor het vertrouwelijk houden van de aantekeningen en de gegevens over hem/haar:	97,3	91,3
voor het snel verlichten van de klachten:	86,4	82,2
voor het bieden van hulp zodat hij/zij zich goed genoeg voelde voor de normale dagelijkse bezigheden:	91,4	84,6
voor een zorgvuldige en degelijke aanpak:	92,0	87,2
voor het doen van lichamelijk onderzoek bij hem/haar:	89,2	87,7
voor het aanbieden van hulp bij het voorkomen van ziekten (bevolkingsonderzoek, inentingen):	86,7	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:	91,8	88,1
voor omgaan met emotionele problemen betreffende zijn/haar gezondheidstoestand:	83,5	85,7
voor het duidelijk maken waarom het belangrijk is om uw advies op te volgen:	88,6	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:	89,9	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:	55,6%	41%
wel eens uitleg krijgt tijdens het consult m.b.v. een demo:	77,8%	48%
uitleg krijgt over mogelijke bijwerkingen van medicatie:	84,2%	85%
uitleg krijgt over reden van elke medicatie:	95,8%	96%
voorlichting over medicatiegebruik krijgt tijdens het consult:	100,0%	94%
Score (sommatie)	513,4%	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:	8,0min	10.9 ± 6.9 min.

Spreekuurorganisatie

Tabel 4

Spreekuurorganisatie, percentage patiënten dat:	% ja	Referentie waarde
behoefte heeft aan meer consulttijd:	12,0%	17%
de huisarts tijdens het consult door de telefoon wordt gestoord:	22,7%	12%
Score (sommatie)	34,7%	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:	93,3%	89%
vindt dat u contact met hen hield tijdens zijn/haar verblijf in het ziekenhuis:	50,0%	38%
Score (sommatie)	143,3%	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:	96,0%	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:	50,6	52.0 jaar
Percentage manlijke respondenten. n= totaal aantal respondenten:	24,1%	35%
Percentage vrouwelijke respondenten. n= totaal aantal respondenten:	75,9%	65%
Gemiddeld aantal bezoeken aan/van de huisarts in de afgelopen 12 maanden:	4,5	4.2 keer
Percentage patiënten dat vindt dat zij een ernstige aandoening heeft die langer dan 3 maanden duurt:	55,6%	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:
Geen
Ik heb veel bewondering en respect voor de wijze waarop ik behandeld wordt .
Ik vind dr. Vd Woude een zeer toegewijd arts met aandacht voor intermenselijke relaties
Leeft heel erg mee ook bij priveproblemen die invloed kunnen hebben op bestaande ziekte
Als feedback voor dr Van der Woude: u bent heel kundig en weet waar u over praat. Het is voor een patiënt echter ook fijn als u inlevingsvermogen laat zien. U bent vriendelijk maar komt vaak gehaast en ongeduldig over, en dit geeft mij als patient het gevoel dat ik een last ben. Een goed luisterend oor is voor een patient al vaak het halve werk.
Ik ben heel tevreden met mijn huisarts. Daarbij wil ik ook mijn complimenten geven aan de andere mensen in de praktijk.
Fantastic, caring and well informed doctor! She has been there for me and checked in with me emotionally on multiple occasions since seeing her for various complaints. She is the best GP I have ever encountered.
Meer onderzoek doen bij klachten en ook ter preventie
geen
Je kunt bijna nooit op dezelfde dag terecht voor een afspraak, ook niet als het nood is, misschien een idee om hier wat tijd voor te maken/vrij te houden.
Ik ben erg tevreden met dr. Vd woude!
Ik heb hele goede ervaringen met de huisarts(en). Ik voel me gehoord!
Complimenten voor de huisarts. Maar ook voor de andere mensen in de praktijk!

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. Wij verwijderen dit dan direct.