

Ervaringen van patiënten met de Huisartsenpost Westland

Drs. Anita Oude Bos

Ellen Keizer, MSc.

Dr. Paul Giesen

Nijmegen, augustus 2017

Dit is een publicatie van Scientific Center for Quality of Healthcare (IQ healthcare),
Radboudumc. De studie is uitgevoerd in opdracht van de Huisartsenpost Westland.



Voor Spoed 

Inhoudsopgave

Samenvatting	3
1 Inleiding.....	4
2 Methoden	5
2.1 Onderzoeksopzet	5
2.2 Meetinstrument.....	5
2.3 Analyses	5
3 Resultaten.....	6
3.1 Beschrijving onderzoekspopulatie	6
3.2 Telefonische Consulten	9
3.2.1 Ervaringen met de triagist of huisarts aan de telefoon	9
3.2.2 Rapportcijfer voor de triagist of huisarts aan de telefoon	10
3.2.3 Complimenten en verbeterpunten voor de triagist of huisarts aan de telefoon	11
3.2.4 Algemeen	13
3.3 Consulten en visites	14
3.3.1 Ervaringen met de triagist aan de telefoon	14
3.3.2 Rapportcijfer voor de triagist aan de telefoon	14
3.3.3 Ervaringen met de zorgverlener	15
3.3.4 Rapportcijfer voor de zorgverlener.....	17
3.3.5 Complimenten en verbeterpunten voor de zorgverlener.....	18
3.3.6 Algemeen.....	22
4 Sterke punten en aandachtspunten	23

SAMENVATTING

In dit onderzoek worden ervaringen van patiënten met de Huisartsenpost Westland in kaart gebracht en gepresenteerd naast de resultaten van alle onderzochte HAPs (N=7).

- Van alle vragenlijsten is 24,6% (N=197) ingevuld. De voor analyse bruikbare respons is 24,0% (N=192).

Triage en advies

Patiënten die een telefonisch consult kregen, hadden goede ervaringen met de triagist of huisarts aan de telefoon: de sterke punten betroffen de bejegening/communicatie, informatie/voorlichting/advies en deskundigheid en kennis. Telefonisch consult patiënten gaven de triagist of huisarts aan de telefoon het gemiddelde rapportcijfer 8,1 (andere HAPs 8,0) en ook veel complimenten (vriendelijkheid, professioneel, rust, duidelijkheid). Het percentage onvoldoendes was 5,6% (andere HAPs 6,2%) waarbij patiënten vooral opmerkingen over de bejegening hadden en ook de wens een huisarts te zien.

Ook patiënten die een consult of visite kregen, hadden goede ervaringen met de triagist. De sterke punten betroffen bejegening/communicatie en informatie/voorlichting/advies. Consult en visitepatiënten gaven de triagist het gemiddelde rapportcijfer 8,1 (andere HAPs 7,9) en slechts 1,6% van de patiënten gaf een onvoldoende (andere HAPs 4,2%).

Zorgverlener consult en visite

De sterke punten van de zorgverlener (huisarts of verpleegkundige of assistent) betroffen bejegening/communicatie, informatie/voorlichting/advies, cliëntgerichtheid, nazorg en deskundigheid en kennis. Naast veel complimenten over de communicatie en het medisch professioneel handelen, werden diagnostisch handelen, wens tot aanvullend diagnostiek of verwijzing, gemiste diagnoses en uitblijven van het effect van behandeling als verbeterpunten genoemd. Consult en visitepatiënten gaven de zorgverlener het gemiddelde rapportcijfer 8,3 (andere HAPs 7,9) en 3,1% gaf een onvoldoende (andere HAPs 6,9%).

Organisatie

Het sterke punt op organisatorisch vlak betrof de telefonische bereikbaarheid. Telefonisch consult patiënten noemden ook de wachttijd aan de telefoon als een sterk punt (93,4%; andere HAPs 82,6%). Van de consult en visite patiënten vond de wachttijd acceptabel 82,9% (andere HAPs 74,4%) Consultpatiënten gaven aan dat de privacy aan de balie verbeterd kon worden.

Conclusie

Met dit rapport geven patiënten een compliment aan de Huisartsenpost Westland: veel patiënten geven positieve ervaringen aan. Weinig patiënten gaven onvoldoendes maar uit hun toelichting zijn wel verbeterpunten te halen.

1 INLEIDING

De afgelopen jaren zijn voor verschillende sectoren in de gezondheidszorg Patient Reported Experiences Measures (PREMs) ontwikkeld. Dit zijn vragenlijsten die de ervaringen van patiënten met de gezondheidszorg in kaart brengen. Eén van die vragenlijsten is de PREM Huisartsenposten (PREM HAP). Deze is door IQ healthcare ontwikkeld en gevalideerd. De PREM HAP sluit sterk aan op de PREM Eerstelijnszorg (o.a. voor de huisartsenpraktijk). De PREM HAP is vanuit de PREM Eerstelijnszorg doorontwikkeld met hulp van huisartsen, triagisten, kwaliteitsmedewerkers en cliëntenraden van verschillende HAPs.

Voor het achterhalen van de ervaringen van patiënten met de Huisartsenpost Westland is de PREM HAP gebruikt. In dit rapport presenteren we de belangrijkste uitkomsten van dit onderzoek. De kans op aandacht voor de gevonden knelpunten en implementatie van de daaruit voortvloeiende actiepunten zal toenemen als dit rapport wordt besproken met de medewerkers, huisartsen en het bestuur van de huisartsenpost. Om de transparantie te bevorderen adviseren wij u om de Inspectie van de Gezondheidszorg, de zorgverzekeraars en de patiëntenorganisaties inzage te geven in de resultaten.

Nijmegen, augustus 2017
Correspondentie: Anita.OudeBos@radboudumc.nl
Radboud Universitair Medisch Centrum
Kennisnetwerk Spoedzorg, Afd. IQ healthcare 114
Postbus 9101, 6500 HB Nijmegen

2 METHODEN

2.1 Onderzoekopzet

In april - mei 2017 is, verdeeld over een periode van vier weken, aan een willekeurige steekproef van 600 patiënten, die in de voorafgaande week contact hadden met de huisartsenpost, een uitnodigingsbrief gestuurd met daarin een link en een unieke code om digitaal de vragenlijst in te vullen. Patiënten die niet reageerden kregen na twee weken een herinneringsbrief. Aangezien de respons op de digitale vragenlijst laag was, is bij de reminder van de vierde week tevens een schriftelijke vragenlijst toegevoegd. Daarnaast zijn in de vijfde week 200 extra patiënten aangeschreven met de mogelijkheid zowel digitaal als schriftelijk de vragenlijst in te kunnen vullen.

2.2 Meetinstrument

De PREM HAP is een korte, gevalideerde, generieke vragenlijst om de ervaringen van patiënten met huisartsenposten te meten. Er zijn twee versies van de vragenlijst: één voor patiënten die uitsluitend een telefonisch consult met de triagist of huisarts hebben gehad en één voor patiënten die een consult of een visite hebben gekregen. De vragenlijst is bedoeld om digitaal te worden uitgezet.

De PREM HAP begint met een verplichte screenervraag naar het type contact met de huisartsenpost: een telefonisch consult, een consult of een visite. Verder bevat de vragenlijst een set gesloten ervaringsitems (10 items voor een telefonisch consult en 16 items voor een consult of visite). De items betreffen onderwerpen als telefonische bereikbaarheid, wachttijd, bejegening/communicatie, informatie/voorlichting/advies, cliëntgerichtheid, gezamenlijke besluitvorming, nazorg, zorg op maat, deskundigheid/kennis en privacy. Ook is een vraag opgenomen over het (voorlopig) resultaat van het advies of de behandeling met een open vraag om toelichting bij een suboptimaal antwoord. De patiënt kan tevens een oordeel geven in de vorm van een rapportcijfer (1 t/m 10) met de vraag om toelichting in geval van een onvoldoende rapportcijfer. Daarnaast bevat de vragenlijst een open vraag naar een compliment en een verbeterpunt. Ten behoeve van de casemix correctie zijn 3 achtergrondvragen toegevoegd (leeftijd en geslacht van de patiënt worden uit de registratiegegevens van de HAP gehaald). De antwoordcategorieën van de ervaringsvragen zijn gebaseerd op een 5-punts-schaal ('helemaal oneens', 'oneens', 'niet oneens/niet eens', 'eens' en 'helemaal eens'). Ook kunnen patiënten bij de vragen 'niet van toepassing' invullen.

2.3 Analyses

De scores op de mogelijke antwoordcategorieën worden uitgedrukt in percentages. Ten behoeve van de leesbaarheid van het rapport zijn de twee meest positieve opties "eens" en "helemaal eens" samen genomen. In de grafieken worden de scores op de mogelijke antwoordcategorieën weergegeven als afgeronde percentages. Verder zijn gemiddelde rapportcijfers en het percentage onvoldoendes (≤ 5) berekend. De kwalitatieve opmerkingen op de open vragen worden integraal weergegeven. Naast de scores van uw HAP (N=192) worden de scores van alle HAPs (N=1541) weergegeven.

3 RESULTATEN

In dit hoofdstuk worden de resultaten van het onderzoek gepresenteerd.

In de grafieken voor de zorg- en patiëntkenmerken geven de groene kolommen de resultaten van uw HAP weer en de oranje die voor alle HAPs. In de grafieken voor de patiëntervaringen geeft het donkergroene gedeelte van de staaf aan dat de patiënt het “helemaal eens” was met de stelling en het groene gedeelte dat de patiënt het er mee “eens” was. Voor de beschrijving worden deze twee percentages opgeteld: dit percentage geeft de positieve ervaringen van patiënten weer. Het oranje gedeelte geeft aan dat de patiënt het “niet oneens, niet eens” was met de stelling. Het rode gedeelte geeft aan dat de patiënt het “oneens” was met de stelling en het donkerrode gedeelte “helemaal oneens”. Deze geven dus mogelijke verbeterpunten weer. De antwoorden op de open vragen geven positieve en negatieve ervaringen weer en de laatste geven mogelijk aanknopingspunten voor kwaliteitsverbetering.

In paragraaf 3.1 wordt een beschrijving van de onderzoekspopulatie gegeven. Daarna worden de resultaten weergegeven van patiënten die een telefonisch consult kregen (paragraaf 3.2) en vervolgens die van patiënten die een consult of visite hebben gehad (paragraaf 3.3).

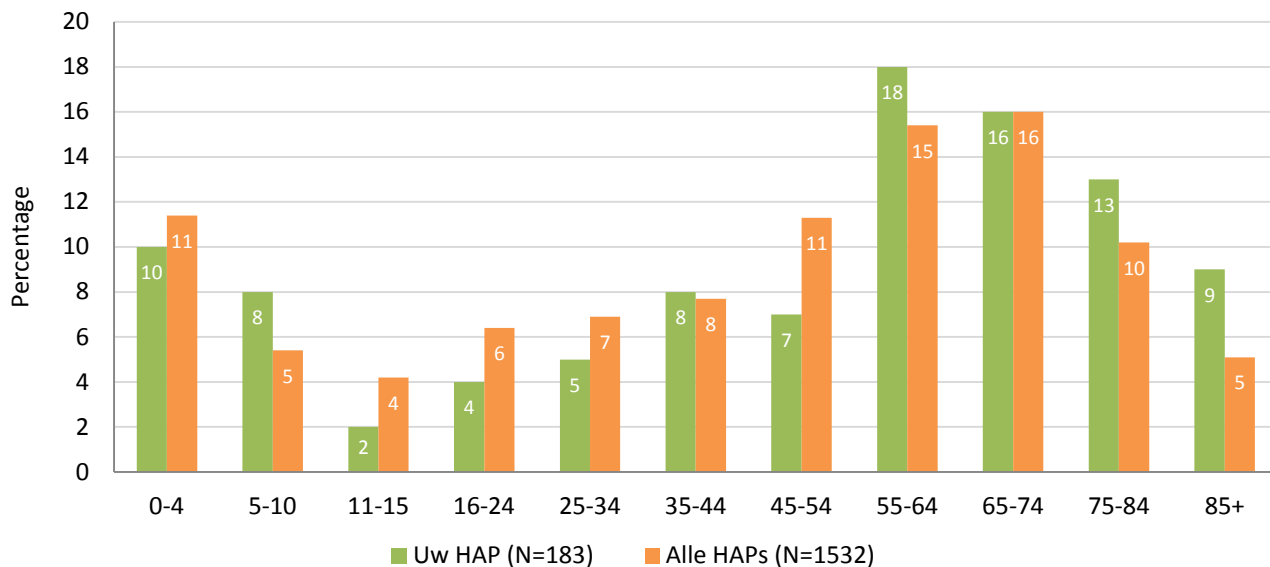
3.1 Beschrijving onderzoekspopulatie

Van alle vragenlijsten is 24,6% (N=197) ingevuld. De voor analyse bruikbare respons is 24,0% (N=192).

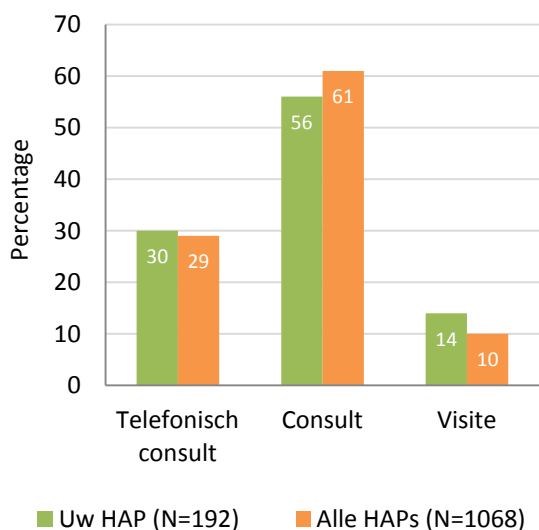
In de onderstaande grafieken worden de zorg- en patiëntkenmerken van de respondenten van de Huisartsenpost Westland en van alle huisartsenposten weergegeven.

De gemiddelde leeftijd van de respondenten is 49,8 jaar (alle HAPs 46,0). Hiervan heeft 30,2% (alle HAPs 28,7%) een telefonisch consult gehad, 56,3% (alle HAPs 61,3%) een consult op de huisartsenpost en 13,5% (alle HAPs 10,0%) een visite. Van alle respondenten is 66,7% (alle HAPs 53,4%) vrouw. Gemiddeld ervaart 30,8% van de patiënten de eigen gezondheid als slecht of matig, 38,9% als goed en 30,3% als zeer goed of uitstekend. Qua opleidingsniveau valt 25,0% (alle HAPs 23,7%) van de invullers van de vragenlijst in de categorie laag, 51,7% (alle HAPs 45,0%) in de middencategorie en 23,3% (alle HAPs 31,4%) in de categorie hoog opgeleid. Van de respondenten heeft 92,5% (alle HAPs 87,7%) een Nederlandse achtergrond en 7,5% (alle HAPs 12,3%) een migranten achtergrond.

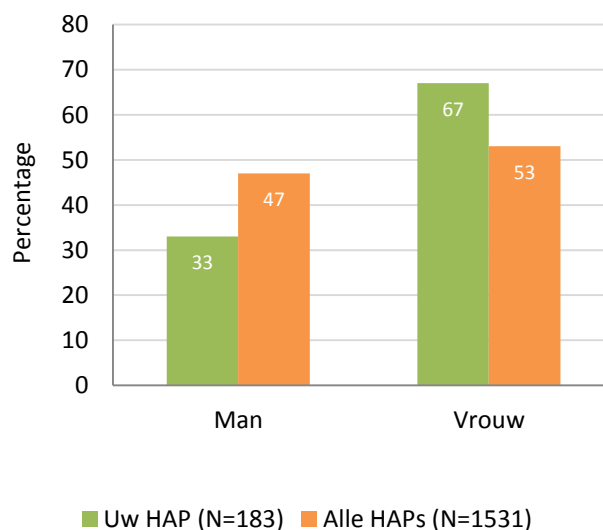
Leeftijd



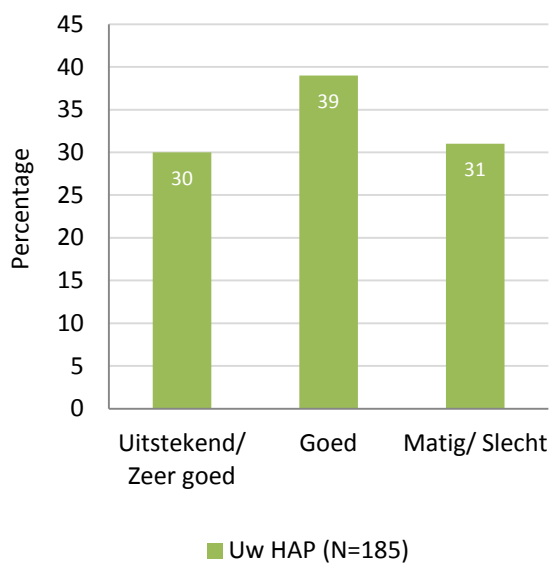
Type contact



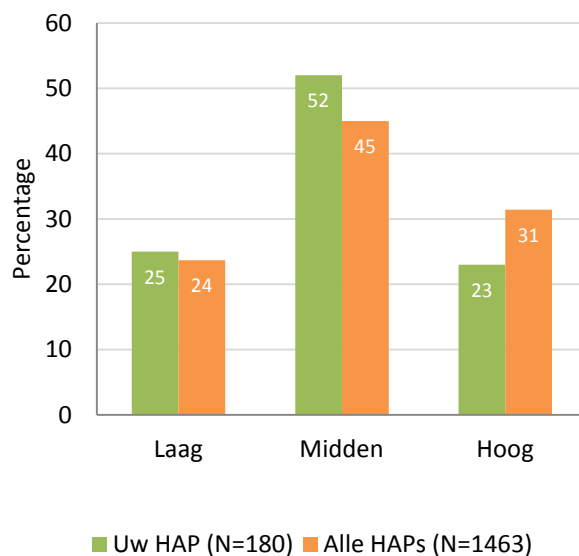
Geslacht



Ervaren gezondheid

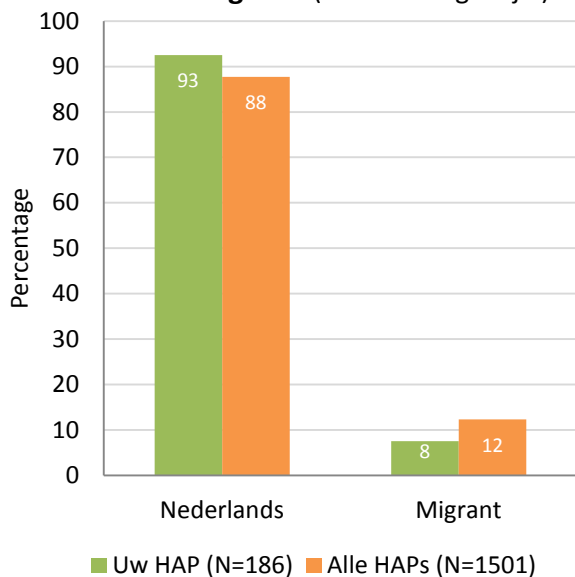


Opleiding (invuller vragenlijst)



**Voor de vraag naar "ervaren gezondheid" zijn alleen resultaten van uw HAP beschikbaar aangezien deze vraag niet als zodanig in de vorige versie van de PREM HAP werd gesteld.*

Achtergrond (invuller vragenlijst)



3.2 Telefonische Consulten

3.2.1 Ervaringen met de triagist of huisarts aan de telefoon

Van de patiënten die een telefonisch consult kregen, gaf 92,4% aan door de assistent (triagist) of huisarts aan de telefoon serieus genomen te zijn en 96,1% (alle HAPs 95,4%) kon de vragen stellen die ze wilden. Volgens 94,2% (alle HAPs 91,7%) gaf de triagist of huisarts begrijpelijke uitleg en 83,3% (alle HAPs 84,4%) vond dat de triagist of huisarts belangstelling had voor zijn of haar persoonlijke situatie. De triagist of huisarts gaf aan 87,8% (alle HAPs 85,8%) informatie over wat men kon doen als de klachten veranderden en eveneens 87,8% (alle HAPs 85,2%) kreeg een advies waar men wat mee kon. Van de patiënten gaf 90,4% (alle HAPs 87,3%) aan vertrouwen in de deskundigheid van de triagist of huisarts te hebben. Het advies van de triagist of huisarts aan de telefoon had voor 80,4% (alle HAPs 79,3%) het gewenste resultaat.

Grafiek: ervaringen van telefonisch consult patiënten | Uw HAP vergeleken met alle HAPs

Bejegening/Communicatie

De assistent of huisarts aan de telefoon nam mij serieus.*

Uw HAP (N=53) 4 4 36 57

Ik kon de assistent of huisarts aan de telefoon de vragen stellen die ik wilde.

Uw HAP (N=51) 4 41 55

Alle HAPs (N=439) 11 48 48

Informatie/Voorlichting/Advies

De assistent of huisarts aan de telefoon legde begrijpelijk uit.

Uw HAP (N=51) 6 37 57

Alle HAPs (N=434) 11 45 46

Clïëntgerichtheid

De assistent of huisarts aan de telefoon had belangstelling voor mijn pers. situatie.

Uw HAP (N=48) 2 4 10 35 48

Alle HAPs (N=418) 1 4 10 39 46

Nazorg

De assistent of huisarts aan de telefoon gaf mij informatie over wat ik kon doen als mijn klachten veranderden.

Uw HAP (N=49) 2 6 4 33 55

Alle HAPs (N=365) 2 6 7 44 42

Zorg op maat

Ik kreeg van de assistent of huisarts aan de telefoon een advies waar ik wat mee kon.

Uw HAP (N=49) 2 4 6 29 59

Alle HAPs (N=392) 3 5 7 43 42

Deskundigheid en kennis

Ik had vertrouwen in de deskundigheid van de assistent of huisarts aan de telefoon.

Uw HAP (N=52) 4 6 39 52

Alle HAPs (N=419) 2 4 6 45 42

Resultaat

Het advies van de assistent of huisarts aan de telefoon had het gewenste resultaat.

Uw HAP (N=46) 4 4 11 26 54

Alle HAPs (N=387) 5 6 10 37 43

0% 20% 40% 60% 80% 100%

■ Helemaal oneens ■ Oneens ■ Niet oneens, niet eens ■ Eens ■ Helemaal eens

*Voor de vraag naar "serieus nemen van de patiënt" zijn alleen de resultaten van uw HAP beschikbaar aangezien deze vraag niet als zodanig in de vorige versie van de PREM HAP werd gesteld.

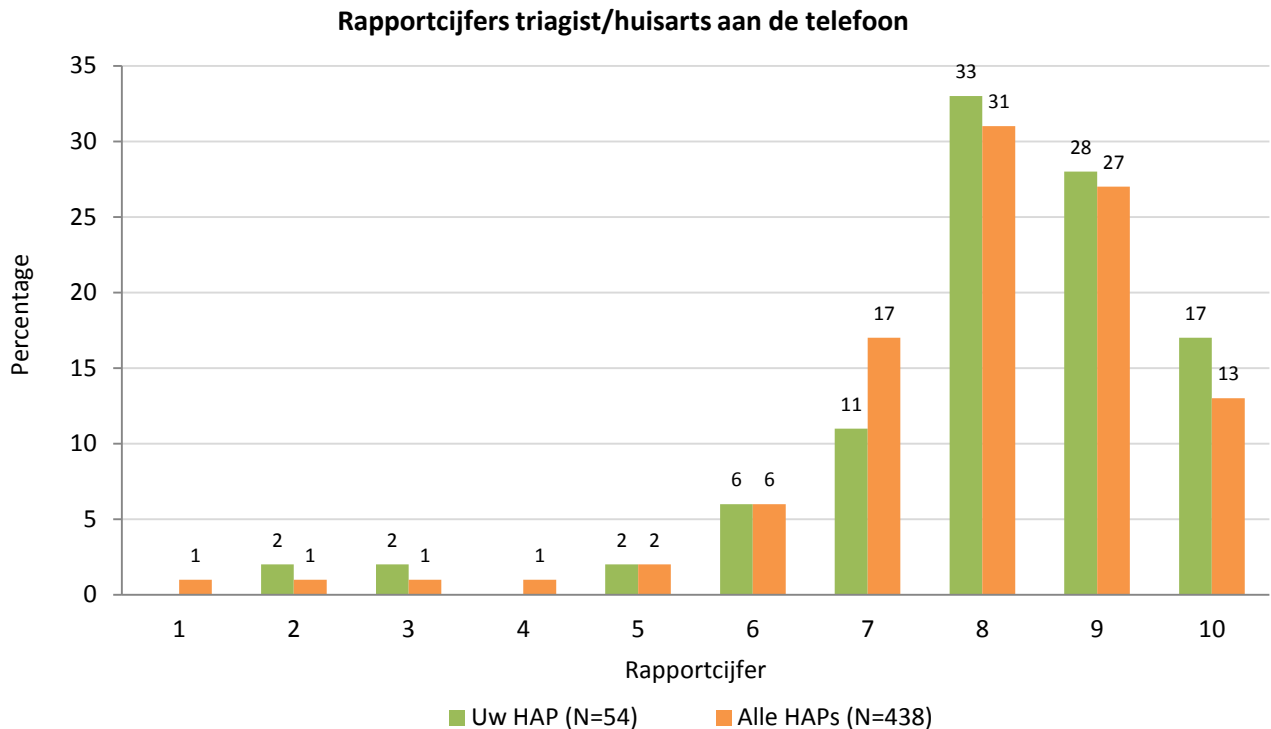
Patiënten die aangaven dat het advies van de triagist of huisarts aan de telefoon niet het gewenste resultaat had, gaven de volgende toelichting:

- Haar advies had geen effect op mijn waardeloze situatie.
- Ik kreeg als kraamvrouw alleen als advies dat ik paracetamol moest slikken om de koorts te onderdrukken. Geen grenswaarde of wanneer ik weer contact moest opnemen met HAP.
- In het weekend heb ik altijd het gevoel dat ze meer bezig zijn om je af te schepen tot de volgende dag.
- We mochten niet langs komen, omdat de assistente dacht dat het niet nodig was. Toen ik aangaf dat ik het vermoeden had dat mijn dochtertje een oorontsteking had, zei ze: " ja mevrouw, maar wat denkt u dat wij daar op dit moment aan kunnen doen dan?" waarop ik zei: "als we langs kunnen komen, dan weten we waarom ze zo huilt en kan er antibiotica gegeven worden. Assistent: mevrouw, dan moet u wellicht helemaal naar Den Haag om deze kuur op te halen midden in de nacht en het gaat toch pas na 24-48 uur wat doen. Ik gaf aan dat we het geen probleem vinden om te moeten rijden voor medicijnen en dat we graag zien dat ze zo spoedig mogelijk geholpen wordt. De assistent zei: belt u maar naar uw eigen arts morgenochtend of belt u maar terug als ze hoge koorts heeft.
- We moesten de volgende dag toch nog naar de huisarts.

3.2.2 Rapportcijfer voor de triagist of huisarts aan de telefoon

De triagist of huisarts aan de telefoon kreeg het gemiddeld rapportcijfer 8,1 (alle HAPs 8,0). Het percentage patiënten dat een onvoldoende gaf was 5,6% (alle HAPs 6,2%).

	Uw HAP (N=54)	Alle HAPs (N=438)
Gemiddeld rapportcijfer triagist /huisarts aan de telefoon	8,1	8,0
Percentage onvoldoendes (1 t/m 5)	5,6%	6,2%



Patiënten die de triagist of huisarts aan de telefoon een onvoldoende gaven, gaven de volgende toelichting:

- Ik ervaarde dat zij mijn klacht niet op waarde inschatte.
- Te weinig duidelijkheid gegeven. Erg slecht dat je als kraamvrouw alleen een assistent te spreken krijgt en geen huisarts. Volgende dag zat ik in ziekenhuis bij de gynaecoloog, die was niet geheel blij met advies van assistent.
- Ze had ons langs moeten laten komen, dan hadden de medicijnen uren eerder hun werk kunnen gaan doen, zodat ze sneller weer opgeknapt had geweest! Ze was immers bekend met dit probleem dus we wisten vrij zeker dat dit aan de gang was. Als je de dokter de volgende dag belt, kun je pas aan het einde van de dag terecht dus dan wordt ze bijna 24 uur later pas gezien en dat had niet nodig geweest!

3.2.3 Complimenten en verbeterpunten voor de triagist of huisarts aan de telefoon

Patiënten die een telefonisch consult kregen, konden aangeven waarvoor ze de triagist of huisarts aan de telefoon een compliment wilden geven of wat de triagist of huisarts beter zou kunnen doen.

Complimenten

- Ze nam er alle tijd voor, en dat is ook wel eens anders toen ik voor mijn kinderen belde.
- Ze luisterde goed en stelde gerichte vragen. Ze belde ook al snel terug na overleg met arts.
- Ze heeft goed doorverwezen.
- Vriendelijk te woord gestaan.
- Vakkundigheid.
- Serieus nemen.

- Je wordt altijd heel vriendelijk en deskundig geholpen van iets kleins tot hele serieuze/ernstige dingen.
- Hun professionele houding, medeleven en snelheid.
- Haar rust die ze overbracht was geweldig.
- Haar deskundigheid.
- Goed luisteren, juiste vragen stellen en ik kreeg zeker het gevoel dat er voldoende tijd genomen werd om alles in kaart te brengen.
- Goed doorgevraagd over de situatie.
- Erg fijn dat ik serieus genomen werd.
- Er werd goed geluisterd naar mijn klachten. Ik werd echt serieus genomen.
- Er werd goed geluisterd en overlegd, waardoor ik me goed begrepen en geholpen voelde.
- Deskundigheid.
- De vriendelijkheid waarmee ze me benaderde, maakte me rustig en gaf vertrouwen, erg prettig.
- De rust en duidelijkheid.
- Dat ze goede raad gaf en een luisterend oor had.
- Dat ik serieus werd genomen, niet hoefde te komen omdat de diagnose duidelijk was en ik direct door kon naar de apotheek.
- Begripvol en goed advies.
- Begripvol.
- Begrip bij het herhaaldelijk contact over een voor ons spannende situatie.
- Adequaat handelen.
- Adequaat gereageerd.
- Ze nam de tijd en mijn bezorgdheid weg. Het is gegaan zoals ze voorspelde.
- Ze kwam heel rustig en vertrouwenwekkend over.
- Ze belden terug na het gesprek met de arts. Die kon niet weg.
- Vriendelijkheid.
- Vriendelijk, een luisterend oor.
- Reactie was adequaat en vakkundig.
- Over de duidelijke uitleg.
- Ik had een assistent aan de telefoon i.v.m. acute blaasontsteking. Ze was vriendelijk en had begrip voor de situatie. Goede vragen, goede uitleg.
- Goede uitleg.
- Goed luisteren en een nuttige tip gegeven.
- Goed geluisterd, kon goed meedenken. Passend advies.
- Deze assistent was heel behulpzaam, een luisterend oor en geruststellend.
- De duidelijkheid waarmee ze ons advies gaf.
- Dat ze mij vertelde dat ze even met de dokter ging overleggen en dat ze mij vertelde dat ik aan de telefoon moest blijven.
- Adequate antwoorden en goede inschatting van de klachten en adequaat handelen.
- Het was goed.
- Ze heeft het goed gedaan.
- Deze mevrouw deed het super.

Verbeterpunten

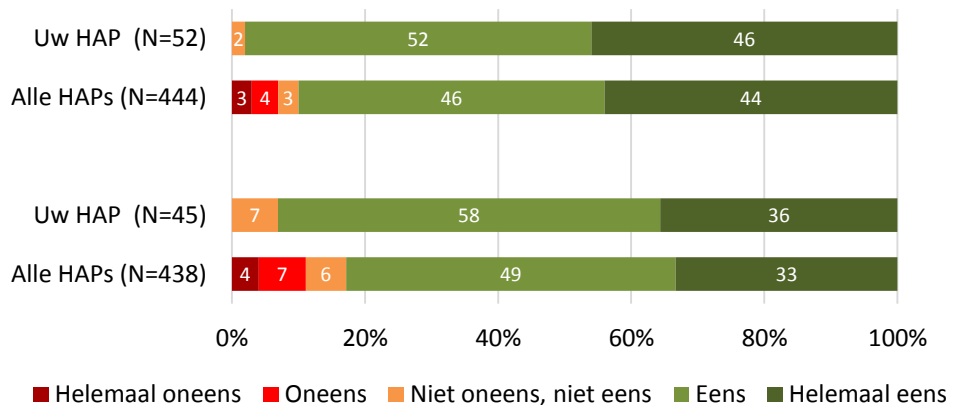
- Ze benoemde mij gelijk paniekerig wat ik niet echt was. Ik vond dat niet prettig en wilde dat eigenlijk op dat moment niet horen. Ik was echt heel rustig.
- We moesten het bezoek van de huisarts op maandag afwachten, konden niets voor me doen.
- Klanten met spoed helpen als iemand echt ziek is.
- Ouders van kinderen serieus nemen; zij weten zelf het beste of er echt serieus iets mis is met hun kindje of niet!
- Moeilijk om van afstand te bepalen, wellicht meer tips kunnen geven of na welke tijd ik nogmaals had kunnen bellen.
- Meer begrip tonen (niet eerst langs de huisarts, dat kan nl. alleen tot 10.00 uur en ik had arts nodig om 18.00 uur).
- Je meer het gevoel geven dat je serieus genomen wordt.
- Het probleem van de beller goed verstaan, geen algemeen verhaal afdraaien.
- Een kraamvrouw hoort een huisarts te spreken en niet alleen een assistent die een standaard lijst doorneemt.
- De assistent gaf aan dat er een plaspil gebruikt mocht worden, terwijl de arts even later belde dat dat niet mocht.
- Beter doorvragen, consequenties/opties bespreken. Nu ben ik bang dat er alsnog een kleine kans is dat ik een misvorming krijg zonder dat dat nodig zou zijn.

3.2.4 Algemeen

Patiënten die een telefonisch consult kregen, gaven aan dat de huisartsenpost telefonisch goed bereikbaar was (98,1%) (alle HAPs 89,7%). Van de 45 patiënten gaf 93,4% (82,6%) aan de wachttijd aan de telefoon acceptabel te vinden.

Telefonische bereikbaarheid
De huisartsenpost was telefonisch goed bereikbaar.

Wachttijd
Ik vond de wachttijd acceptabel.

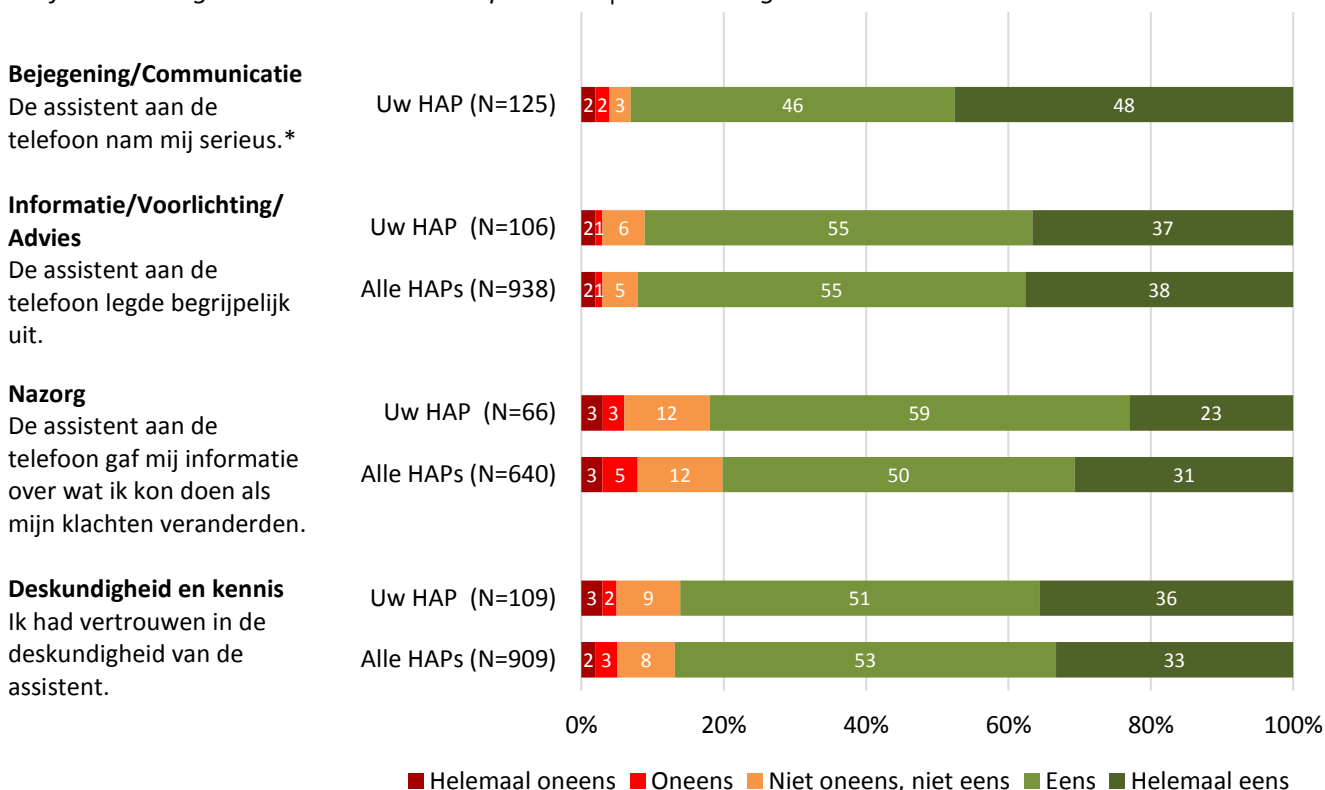


3.3 Consulten en visites

3.3.1 Ervaringen met de triagist aan de telefoon

Patiënten die een consult of visite aangeboden kregen, gaven aan dat de triagist (assistent) aan de telefoon hen serieus nam (93,6%) en begrijpelijke uitleg gaf (91,5%) (alle HAPs 92,7%). Ook gaf de triagist informatie over wat men kon doen als de klachten veranderden (81,8%) (alle HAPs 80,5%). Patiënten gaven aan vertrouwen te hebben in de deskundigheid van de triagist (86,3%) (alle HAPs 86,6%).

Grafiek: ervaringen van consult en visite patiënten | Uw HAP vergeleken met alle HAPs



*Voor de vraag naar "serius nemen van de patiënt" zijn alleen de resultaten van uw HAP beschikbaar aangezien deze vraag niet als zodanig in de vorige versie van de PREM HAP werd gesteld.

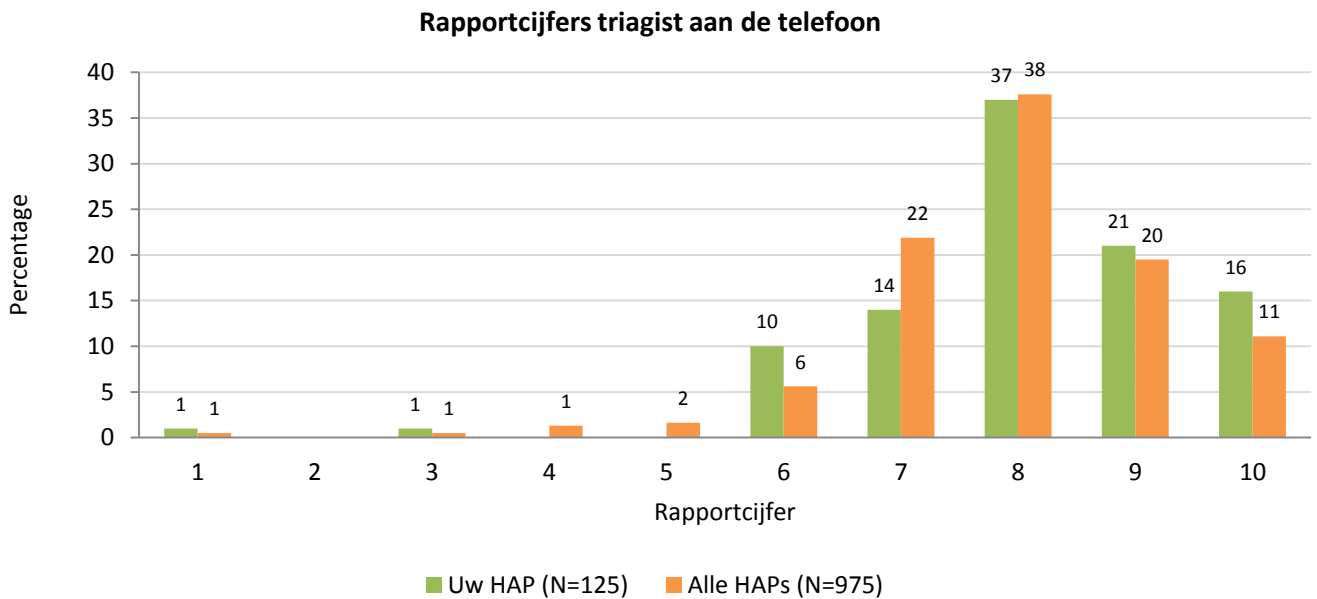
3.3.2 Rapportcijfer voor de triagist aan de telefoon

De triagist kreeg het gemiddelde rapportcijfer 8,1 (alle HAPs 7,9). Het percentage onvoldoendes was 1,6% (alle HAPs 4,2%).

	Uw HAP (N=125)	Alle HAPs (N=975)
Gemiddeld rapportcijfer triagist aan de telefoon	8,1	7,9
Percentage onvoldoendes (1 t/m 5)	1,6%	4,2%

Patiënten die de triagist een onvoldoende gaven, gaven de volgende toelichting:

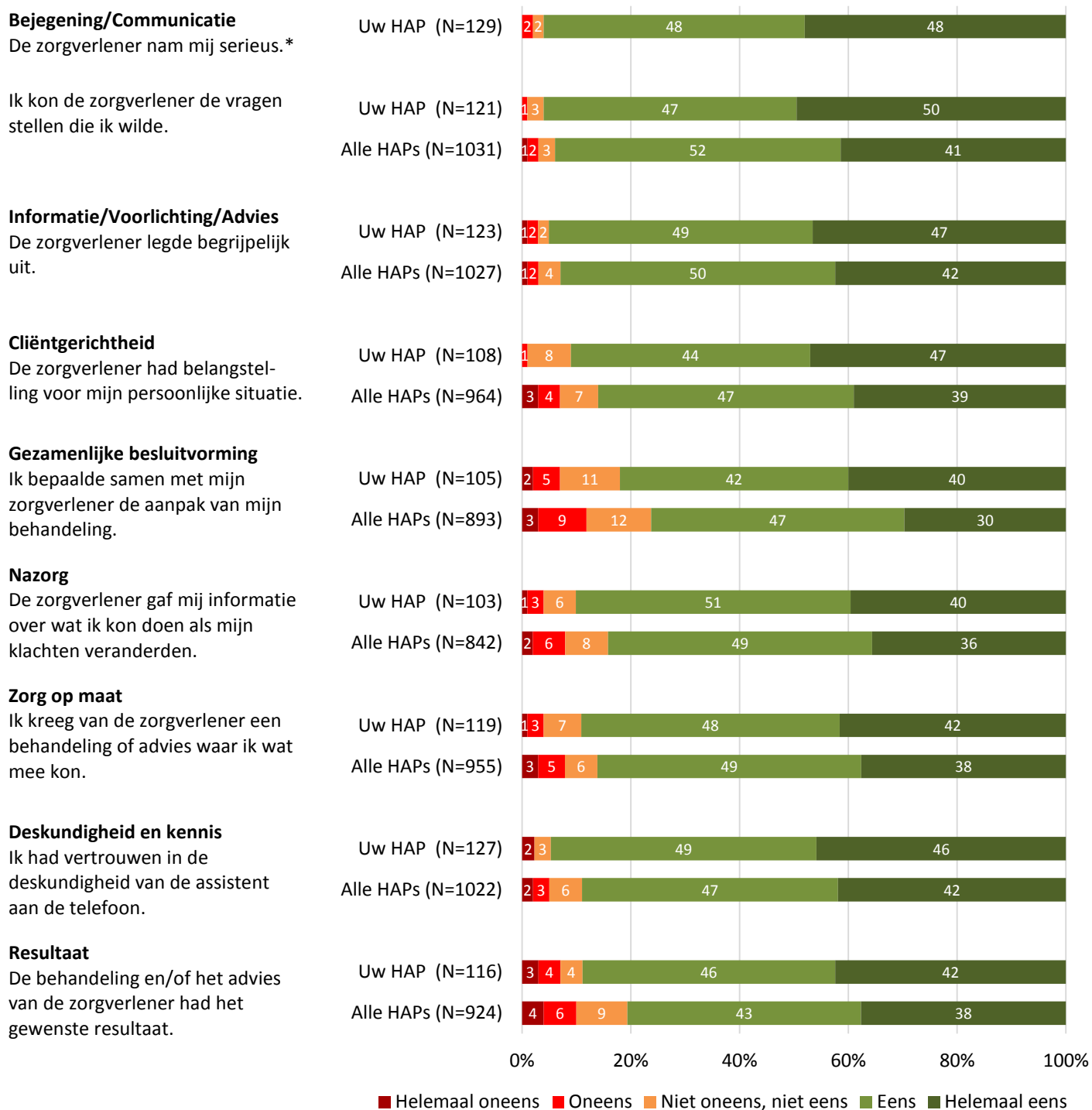
- Omdat de assistent wist te beweren dat er in het weekend geen crisisopvang plaats kan vinden wat volgens de eigen huisarts wel degelijk mogelijk is en ook had moeten gebeuren.
- Ik moest contact opnemen met de post in samenwerking met de ambulancedienst, maar ze wisten nergens van want ze waren net begonnen (23.00 uur).



3.3.3 Ervaringen met de zorgverlener

Consult- en visitepatiënten hadden ook goede ervaringen met de zorgverlener van de huisartsenpost (meestal huisarts of verpleegkundige). Ze gaven aan dat de zorgverlener hen serieus nam (96,2%) en dat ze de vragen konden stellen die ze wilden (96,7%) (alle HAPs 93,6%). De zorgverlener gaf begrijpelijke uitleg (96,0%) (alle HAPs 92,2%) en had belangstelling voor hun persoonlijke situatie (90,7%) (alle HAPs 86,3%). De patiënt bepaalde samen met de zorgverlener de aanpak van de behandeling (81,9%) (alle HAPs 76,7%) en gaf aan dat de zorgverlener informatie gaf over wat men kon doen als de klachten veranderden (90,3%) (alle HAPs 84,7%). Aan 89,9% (alle HAPs 86,4%) van de consult- en visitepatiënten werd een behandeling of advies gegeven waar men wat mee kon. Van de patiënten gaf 94,5% (alle HAPs 89,3%) aan vertrouwen te hebben in de deskundigheid van de zorgverlener en bij 87,9% (alle HAPs 81,2%) had de behandeling en/of het advies van de zorgverlener het gewenste resultaat.

Grafiek: ervaringen van consult en visite patiënten | Uw HAP vergeleken met alle HAPs



*Voor de vraag naar "serieus nemen van de patiënt" zijn alleen de resultaten van uw HAP beschikbaar aangezien deze vraag niet als zodanig in de vorige versie van de PREM HAP werd gesteld.

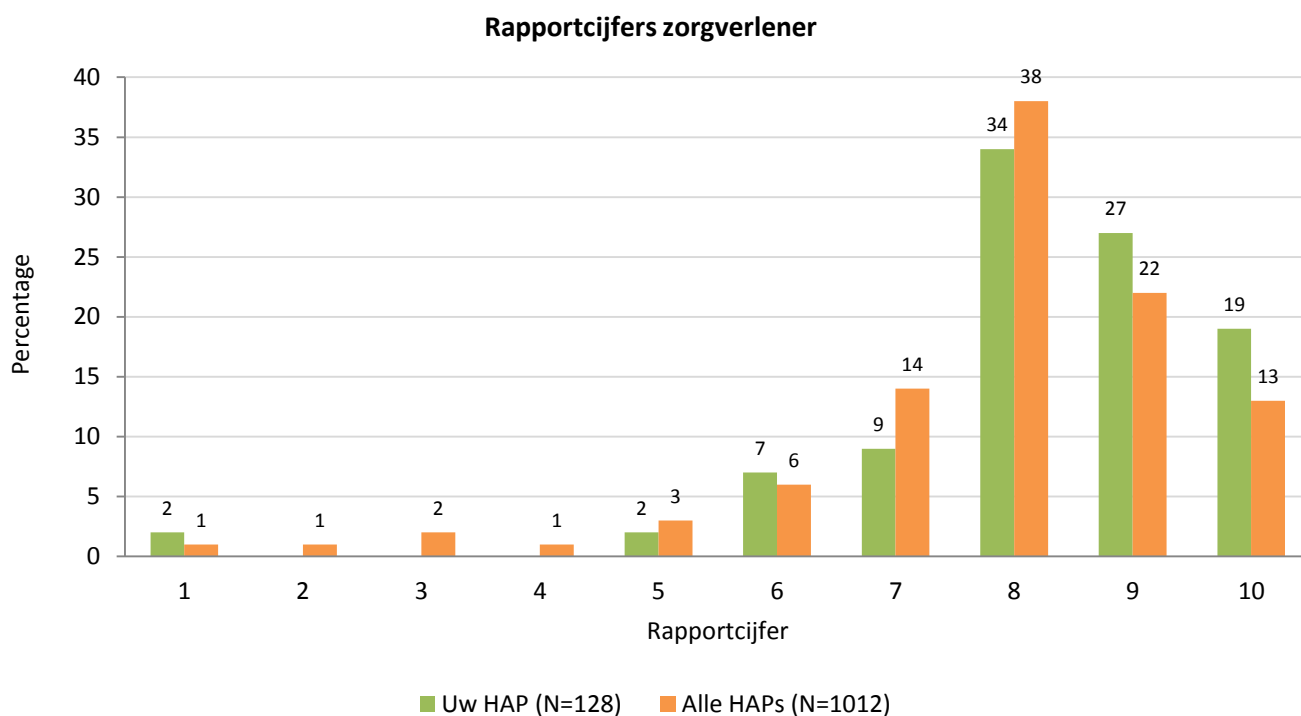
Patiënten die aangaven dat de behandeling en/of het advies van de zorgverlener niet het gewenste resultaat had, gaven de volgende toelichting:

- Na de antibioticakuur had ik nog meer last van m'n blaas en was ik heel ziek geworden.
- De klachten veranderden niet en na contact met de fysiotherapeut bleken de klachten uit mijn nek te komen en niet uit het evenwichtsorgaan, zoals de huisarts suggereerde.
- De arts kon niet duidelijk aangeven hoe lang het duurt en wat je het beste wel en niet kan en mag doen, het was zo van kijk maar wat je kan. Noem ik persoonlijk niet echt een advies.
- Ik kreeg het gevoel en mijn vrouw ook dat ze me ondanks het advies van de ambulancebroeders niet serieus namen
- Er was geen verbetering in de klacht.
- Had direct actie moeten worden ondernomen door arts.

3.3.4 Rapportcijfer voor de zorgverlener

De zorgverlener van de Huisartsenpost Westland kreeg het gemiddelde rapportcijfer 8,3 (alle HAPs 7,9). Het percentage onvoldoendes was 3,1% (alle HAPs 6,9%).

	Uw HAP (N=128)	Alle HAPs (N=1012)
Gemiddeld rapportcijfer zorgverlener	8,3	7,9
Percentage onvoldoendes (1 t/m 5)	3,1%	6,9%



Patiënten die de zorgverlener een onvoldoende gaven, maakten de volgende opmerkingen:

- Omdat de persoon zichzelf niet eens voorstelde.
- Een half uur later kon ik toch naar het ziekenhuis alwaar de klacht binnen 2 min. verholpen was en zij daar niet begrepen waarom ze dat in Naaldwijk niet hadden gedaan.
- Arts heeft zo zijn eigen protocol. Schandalig. Thuiszorg heeft zelf geprobeerd crisisopvang te regelen wat ook wel degelijk kan.
- De behandelend arts beoordeelde de verkeerde voet en pushte dat wij naar Den Haag of Delft gingen terwijl wij naar Schiedam wilden. Hij melde dat Schiedam pas om 11.00 uur open ging en Delft en Den Haag eerder. Maar toen wij in Delft kwamen ging deze ook pas om 11.00 uur open.

3.3.5 Complimenten en verbeterpunten voor de zorgverlener

Patiënten die een consult of visite kregen, konden aangeven waarvoor ze de zorgverlener een compliment wilden geven of wat de zorgverlener beter kon doen.

Complimenten

- Zijn werk naar behoren deed.
- Zijn kundigheid.
- Zij kon mij goed uitleggen wat ik kon doen na het consult.
- Zeer professionele behandeling met een verwijzing.
- Ze was zeer vriendelijk!!!!
- Ze schatte goed in dat ik direct door een arts gezien moest worden.
- Ze luisterde goed naar mijn situatie en ze stelde de juiste vragen die er toe deden. En stuurde mij door naar het ziekenhuis.
- Zag gelijk bij binnenkomst wat ik had.
- We moesten meerdere keren even langs voor ons kindje omdat het telkens buiten de reguliere tijden gebeurde en daarom konden we niet langs onze eigen huisarts. Telefoonassistente bleef rustig, kalm en vroeg ons gelijk langs te komen wat wij heel prettig vonden. Dit komt doordat soms is er wellicht een klein probleem maar als ouder ben je zeer bezorgd. Ook al ga je even langs voor 5 min. maar dan weet je zeker dat het allemaal OK is en kom je weer tot je rust. Huisarts was ook niet "lui" en ging ons kindje goed bekijken en luisteren. Daarna kregen we zijn advies en gingen opgelucht weg. Zeer prettige ervaring en complimenten aan beiden: telefoniste en huisarts. 10 van 10.
- Vriendelijkheid.
- Vriendelijke, geruststellende, zelfverzekerde houding.
- Vriendelijk.
- Uitstekende en begripvolle hulp.
- Stelt kind op zijn gemak.
- Snelle, goede inschatting van de situatie.
- Snel handelen.
- Prima en deskundig behandeld.
- Ondanks dat het niet onze eigen huisarts was nam hij geen risico.

- Omdat zij mij goed geholpen hebben. Ik schaam me kapot maar het maakt hen helemaal niks uit. Zij begrijpen het.
- Kindvriendelijk.
- Ik zou de zorgverlener een compliment willen geven over zijn snelle en accurate behandeling.
- Ik werd netjes behandeld.
- Ik kwam met mijn dochter van 2 jaar. De huisarts bleef rustig, en met naderhand een cadeautje scoorde hij punten.
- Ik kon direct komen.
- I appreciated the thoroughness of the consult and the doctor's approachable nature.
- Hij was vriendelijk en ging op een leuke manier om met mijn klachten.
- Hij stelde mij gerust en nam goed de tijd.
- Hij nam de tijd voor onze vragen betreffende onze baby, stelde ons gerust en onderzocht ons kindje ook om tot een goed oordeel te kunnen komen. Hij nam ons serieus.
- Hij luisterde eerst goed, daarna onderzoek en goede uitleg wat er aan de hand kon zijn
- Het was de eerste keer bij de huisartsenpost en we hebben het als zeer positief ervaren.
- Het serieus nemen van mijn klachten en het benoemen wat het zou kunnen zijn. Hij was de eerste die het mij vertelde ik ben hem daar heel dankbaar voor.
- Heel fijn dat er geluisterd wordt naar je, en heel fijn dat we mochten komen!
- Heeft goed ingeschat.
- Haar kundigheid en advies.
- Goede verzorging.
- Goed naar de heup gekeken en de algehele toestand.
- Goed advies gegeven.
- Goed.
- Erg fijn behandeld.
- Een snelle en juiste diagnose gesteld.
- Duidelijk verhaal. De patiënt goed nagekeken na val. Genoeg aandacht.
- Deskundigheid, vriendelijkheid, aandacht.
- De zorgverlener was heel eerlijk dat zij geen duidelijke diagnose kon vaststellen en twijfelde om in te sturen. Hierover hebben we samen overlegd wat het beste was.
- De zorgverlener kwam rustig en professioneel over.
- De zorg was snel en accuraat. Werd daarna overgenomen door het personeel van de ambulance.
- De manier van omgang. Geruststellen etc.
- De gehele omgang met de arts.
- De assistente was vriendelijk en correct aan de telefoon. De huisarts heeft mijn zoon goed onderzocht en gaf goed advies.
- Begrip voor de persoonlijke omstandigheden.
- Zijn deskundigheid en vriendelijke toon.
- Als ik beter word en me goed voel.
- Het was een goede en duidelijke uitleg. Zeker voor mijn moeder die 89 jaar oud is.
- Aardige vrouw die mij goed hielp.
- Aandacht en kundigheid.
- Aandacht.

- Voor de vriendelijkheid. Hij of zij doen het super.
- Uitleg geven en geruststellen deed hij uitstekend. Luisterde naar mijn dochttertje, waar nodig vulde ik haar aan, ze is pas 5 jaar, daar nam hij de tijd voor. Jullie zijn toppers bij de huisartsenpost!
- Straalde rust uit en vertrouwen. Wist niet dat je eigenlijk eerst moest bellen. Dit ivm een gat in mijn hoofd. Er werd geen probleem van gemaakt en kon snel geholpen worden.
- Snelle verzorging voor oproep ambulance vervoer naar ziekenhuis.
- Snel aanwezig en goed gehandeld.
- Prima man.
- Prima communicatie.
- Prettig geholpen en diagnose was goed.
- Over de wijze van behandeling.
- Over de uitgebreide informatie, heel duidelijk en een goed luisterend oor.
- Ondanks het moeilijke onderwerp (zelfbeschadiging) werd ik toch serieus genomen.
- Ondanks de drukte goed geholpen.
- Netjes behandeld.
- Nam de tijd.
- Mij heel goed gerust gesteld!!
- Liefdevol naar onze zoon toe.
- Je wordt altijd serieus genomen.
- Ik had niet gebeld. Dat had moeten, heeft ze me keurig uitgelegd. Mijn vrouw heeft Alzheimer. Ik wist het even niet meer, maar ben keurig behandeld.
- Ik had het gevoel echt serieus genomen te worden.
- Ik ben vlot geholpen.
- Ik ben altijd goed geholpen.
- Had veel baat bij de tip die hij heeft gegeven.
- Goede verzorging, alles goed.
- Goede verzorging.
- Geduldig luisteren.
- Fijne artsen.
- Duidelijk.
- Dhr. X heeft me gerust gesteld.
- De vriendelijke behandeling.
- De snelle service en manier van omgang met mijn dochter.
- De snelheid waarmee hij handelde.
- De rust, terwijl het hectisch was op dat moment.
- De betrokkenheid, het geduld, de uitleg m.a.w. het gaf een goed gevoel er een deskundige met aandacht voor mij er bij te hebben.
- Dat hij direct goed reageerde betreffende de situatie van mijn moeder en van daaruit adequaat reageerde waardoor mijn moeder niet zieker werd dan ze al was.
- Dag en nacht voor mijn man klaargestaan, het was geen makkelijke patiënt.
- Aandacht voor mijn reactie. Hij zag mijn schrik/angst en vroeg verder.
- Ze doen hun werk serieus en begrijpend.
- Voor oplossing.

- Verpleegkundige was vriendelijk en begrijpend!
- Geen telefonisch contact gehad, direct naar hap gereden. Wij hebben van te voren niet gebeld (wisten we niet) maar werden toch direct geholpen (pluim).
- Over alles!
- Het was goed.

Verbeterpunten

- Wellicht iets aan de wachttijden doen, soms duurt het te lang (30⁺ min. wachten). De wachttijd wordt bepaald door de telefoniste via telefoon en op afstand. We vertrouwen er op dat ze getraind zijn maar sluiten niet uit dat het ook een keertje mis kan gaan omdat het soms beter is om 1 keer te zien i.p.v. 10 keer horen. Soms kan iemand in paniek zijn en dingen anders interpreteren om ze vervolgens aan telefoniste door te geven die daarna bepaalt hoe erg de situatie is. Dit hoeft geen negativiteit te zijn omdat tot nu toe het goed gegaan is maar wel iets om over na te denken.
- Vond het minder dat er een leerling bij geroepen werd om nogmaals in zijn oor te kijken terwijl hij heel veel pijn had. Ondanks dat begrijp ik dat er geleerd moet worden maar had mijn bedenkingen of dat ook bij een ouder iemand kon gebeuren.
- Uitleg geven waardoor in dit geval een blaasontsteking kan ontstaan. Zorgen dat wat er gedaan zou worden ook daadwerkelijk gedaan wordt (urine zou op kweek gezet worden, is niet gebeurd).
- Misschien beter advies geven wat betreft de verdere behandeling en wat ik kan doen als het niet over gaat.
- Meer tijd nemen, ik had het gevoel dat ik snel naar buiten werd gepraat.
- Meer privacy bij persoonlijk gesprek met verpleegkundige.
- Meer advies geven over de geschatte duur van de klacht. Opmerking: de telefoon van de arts ging, helaas ging de arts in mijn bijzijn patiëntgegevens doorgeven van andere patiënt, noemde geen namen maar wel wat er met die patiënt gebeurd is.
- Meer aandacht besteden.
- Informatie gebruiken die zij toegestuurd hadden gekregen.
- Ik heb die nacht 2x eerder gebeld. Toen werd er niet opgenomen. Dit vond ik een slechte zaak. Heb 1 uur en 10 min moeten wachten tot ik binnen werd geroepen. Ik was de eerste in de wachtkamer. Dit had wel uitgelegd kunnen worden door bijv. de receptie. Daarna vond ik dat de arts haast had om de tijd in te halen. Op tijd zijn en anders wel de tijd nemen!
- Ik had liever een consult bij een cardioloog gehad.
- Iets meer persoonlijke situatie achterhalen (iets meer praten met de patiënt).
- Jammer dat er niet gelijk bloed geprikt kan worden.
- Later dacht ik dat de snee misschien toch beter gelijmd had kunnen worden omdat de hechtpleisters los lieten doordat het steeds nat werd op haar kin. Maar ik ben geen arts en hij had er vast goede redenen toe om dit niet te doen.
- Even gerust stellen en benoemen wat haar bevindingen zijn.
- De wond kreeg maar 1 hechting, maar naar mijn idee kon er in ieder geval nog wel 1 in. Als er meer hechtingen in zaten was het wellicht een kleiner litteken geworden. Die zie je nu wel (maar gelukkig onder de kin).
- De wachttijd in de wachtkamer was zo lang (45 min. tot 1 uur). Ik weet niet of het toeval was of altijd zo is?

- De antibiotica heeft niet geholpen.
- Gedeeltelijk werd de pijn minder maar kwam in hevigheid terug met braken en kokhalzen. Ik voelde me heel erg ziek. Bijwerkingen voor een morfinepil melden.

3.3.6 Algemeen

Patiënten die een consult of visite kregen, gaven aan dat de huisartsenpost telefonisch goed bereikbaar was (94,2%) (alle HAPs 87,7%). De wachttijd werd door 82,9% (alle HAPs 74,4%) van de patiënten acceptabel gevonden. Van de 88 consultpatiënten gaf 60,2% (alle HAPs 56,7%) aan geen problemen te hebben met de privacy aan de balie.

Telefonische

bereikbaarheid

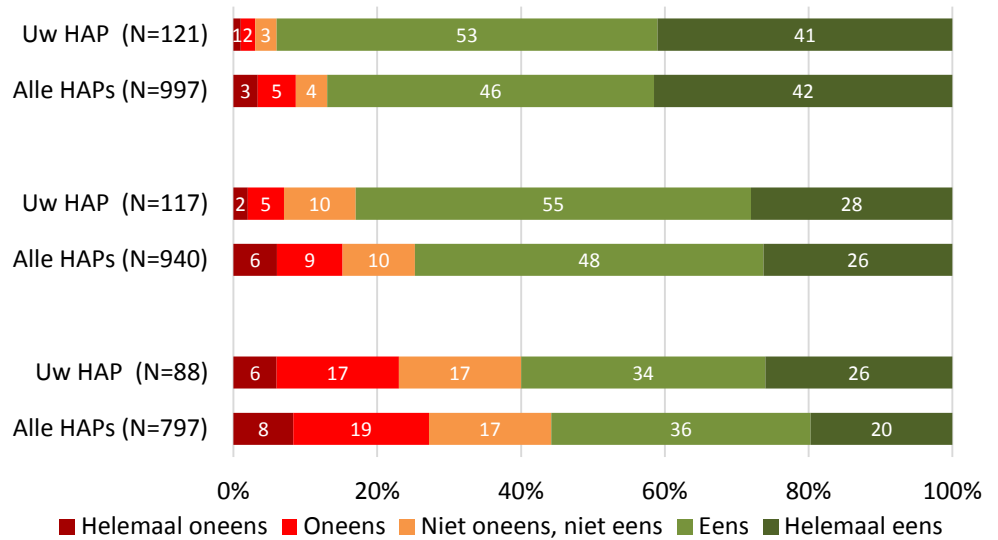
De huisartsenpost was telefonisch goed bereikbaar.

Wachttijd

Ik vond de wachttijd acceptabel.

Privacy

Andere patiënten konden niet horen wat er aan de balie besproken werd.
[alleen ingevuld door consultpatiënten]



4 STERKE PUNTEN EN AANDACHTSPUNTEN

Evenals de patiënten van andere huisartsenposten, hadden uw patiënten positieve ervaringen met de dienstverlening van uw huisartsenpost. Het is belangrijk dat deze punten behouden blijven. Toch valt er altijd wat te verbeteren: de opmerkingen van patiënten op de open vragen in hoofdstuk 3 geven hiervoor suggesties. Daarnaast kunt u aan de hand van de resultaten bepalen wat sterke en mogelijke verbeterpunten van uw huisartsenpost zijn. Ook kunt u uw resultaten vergelijken met alle huisartsenposten. U kunt daarbij onderstaande afkappunten hanteren, maar u kunt ook eigen afkappunten kiezen.

Aantal respondenten dat instemt met de stelling/vraag: namelijk “helemaal eens” of “eens”*

- < 80% is verbeterpunt
- > 90% is sterk punt

**Voor de sterke en verbeterpunten zijn de originele, niet afgeronde cijfers voor “eens” en “helemaal eens” opgeteld. Deze kunnen daarom afwijken van de cijfers zoals weergegeven in de grafieken.*

Als minder dan 80% van de respondenten een positieve mening heeft over een bepaald onderwerp, dan kunt u dat zien als een signaal. Er is ruimte voor het aanbrengen van verbeteringen. Iets is een sterk punt als meer dan 90% er een positieve mening over heeft.

Telefonische consulten:

Triagist of huisarts aan de telefoon

- sterke punten: bejegening/communicatie, informatie/voorlichting/advies, deskundigheid en kennis
- verbeterpunt: -

Algemeen

- sterk punt: telefonische bereikbaarheid, wachttijd
- verbeterpunt: -

Consulten en visites:

Triagist aan de telefoon

- sterk punt: bejegening/communicatie, informatie/voorlichting/advies
- verbeterpunt: -

Zorgverlener:

- sterke punten: bejegening/communicatie, informatie/voorlichting/advies, cliëntgerichtheid, nazorg, deskundigheid en kennis
- verbeterpunt: -

Algemeen

- sterk punt: telefonische bereikbaarheid
- verbeterpunten: privacy aan de balie. Mogelijk kan de huisartsenpost de privacy aan de balie verbeteren (kan vaak eenvoudig met geluidsdempende materialen, schotten etc.).