

## Belevingsonderzoek Huisartsenpost Regio Apeldoorn

De Huisartsenpost Regio Apeldoorn (HRA) verzorgt de acute huisartsenzorg in de regio Apeldoorn en omgeving in de avonduren, tijdens de nachten, in de weekenden en op feestdagen.

De HRA heeft kwaliteit van zorg- en dienstverlening hoog in het vaandel. Daarom wordt er 1 keer in de 3 jaar een onderzoek gedaan naar de tevredenheid en de beleving van de patiënt. In het voorjaar van 2016 heeft de HRA de organisatie SAMR gevraagd om in kaart te brengen hoe patiënten, huisartsen en triagisten de dienstverlening ervaren.

Hieronder vind u de resultaten van de beoordeling die de patiënten hebben gegeven. De centrale vraag was:

### **Wat is het oordeel van de patiënten over de kwaliteit van zorg die zij bij de huisartsenpost Apeldoorn hebben ervaren.**

Met daarbij de onderzoeksvragen: hoe tevreden zijn patiënten over

- Het contact met de assistente(n)
- Het contact met de huisarts(en) van de huisartsenpost
- De organisatie van de huisartsenpost

## Inleiding

In hoofdstuk 1 zal een uitleg worden gegeven over het onderzoek en het respons. Hoofdstuk 2 geeft de belangrijkste conclusies weer en in hoofdstuk 3 worden de resultaten op de vragen in percentages weergegeven. Deze resultaten zijn verdeeld in de 3 deelonderwerpen zoals hierboven wordt aangegeven: het contact met de organisatie HRA, met de assistente(n) en de huisarts(en). Daarnaast wordt ingezoomd op het bekend zijn van het kunnen melden van een klacht en het bekend zijn over het contact en de informatie van en naar eigen huisarts.

## H1 Respons

Uit de patiënten die in maart en april 2016 contact hebben gezocht met de huisartsenpost is een steekproef getrokken van 1.500 patiënten, representatief verdeeld over de verschillende contactvormen.

In totaal hebben 256 van de 1.500 uitgenodigde patiënten de vragenlijst (voornamelijk schriftelijk) ingevuld en teruggestuurd, wat neerkomt op een responspercentage van 17%. Dit is 3% onder het gemiddelde van de Huisartsenposten die dit onderzoek hebben uitgevoerd (benchmark 2015).

Voor het interpreteren van deze resultaten zijn diverse identificatiekenmerken van de patiënten vastgelegd. Het betreft hier onder andere de urgentiecode, soort contact, geslacht en leeftijd.

Van de respondenten is bijna de helft 65 jaar of ouder. De leeftijdscategorieën 19 t/m 35 jaar en 36 t/m 50 jaar zijn met 9% respectievelijk 10% het minst vertegenwoordigd. Van de respondenten is 57% vrouw en 43% man.

Rapportcijfer	Percentage
10	10%
9	25%
8	43%
7	14%
6	4%
5	1%
3	1%
8.1	Gemiddeld

**De Huisartsenpost wil de respondenten die mee hebben gewerkt aan dit onderzoek hartelijk danken! Mede dankzij hen kunnen we onze zorg- en dienstverlening nog meer verbeteren daar waar nodig is.**

## H2 Conclusies uit het belevingsonderzoek

### Hoge algemene tevredenheid

De respondenten geven met een gemiddeld rapportcijfer 8,1 aan dat zij in het algemeen zeer tevreden zijn over de dienstverlening van HAP Apeldoorn. 6% geeft aan iets minder tevreden te zijn door een 6 of lager te geven. Ruim één derde geeft een 9 of 10. Een mooi resultaat!

### Voldaan aan de verwachtingen

97% van de respondenten geeft aan dat er (voldoende) tegemoet is gekomen aan hun gevoelens en verwachtingen ten aanzien van de klacht. Patiënten hebben het gevoel gehoord te zijn en serieus te zijn genomen ('Klacht is verholpen'; 'Wordt goed geluisterd en vriendelijk te woord gestaan'; 'Ze hebben netjes teruggebeld en mij gerust gesteld.').

### Beschikbaarheid HAP belangrijk

Voor betrokkenen is het evident dat medische zorg beschikbaar is als de huisarts niet bereikbaar is. 95% vindt het heel belangrijk een beroep te kunnen doen op de huisartsenpost. Het feit dat een voorval zich voordoet als de huisarts geen dienst heeft (weekend en avond) is de meest genoemde reden om contact te zoeken met de huisartsenpost.

### Vriendelijk en betrokken

Respondenten vinden de assistenten en artsen over het algemeen vriendelijk en betrokken. Zij ervaren deskundigheid, voelen zich door de zorg van de huisarts goed geholpen en zijn tevreden over de zorg die hen geboden wordt.

### Privacy en (informatie over) wachttijd kunnen beter

Respondenten hebben de huisartsenpost goed kunnen vinden en zijn over het algemeen tevreden over de bereikbaarheid en de parkeermogelijkheden. Dit geldt in mindere mate voor de snelheid waarmee de patiënt geholpen is en de (informatie over) de wachttijd. Volgens meer dan een kwart laat de privacy bij de balie te wensen over.

## H3 Uitwerking van de reacties op de vragen in percentage

### H 3.1 Organisatie huisartsenpost

Hoe belangrijk is het voor u dat u kunt terugvallen op de huisartsenpost?



Bij telefonisch contact:

weet ik dat ik de 1 moet intoetsen, in geval van een levensbedreigende situatie



als ik de 1 intoets, krijg ik direct iemand aan de lijn (binnen 30 sec)



word ik in geval van een wachttijd, geïnformeerd over het aantal wachtenden



Ik ben tevreden over:

de bereikbaarheid van de huisartsenpost



de toegankelijkheid van de huisartsenpost voor minder validen



de parkeermogelijkheden bij de huisartsenpost



de ontvangst op de huisartsenpost



de snelheid waarmee ik ben geholpen op de huisartsenpost



de informatie over de (eventuele) wachttijd



de hygiëne op de huisartsenpost



mijn gevoel van privacy aan de balie



de werkwijze bij de huisartsenpost

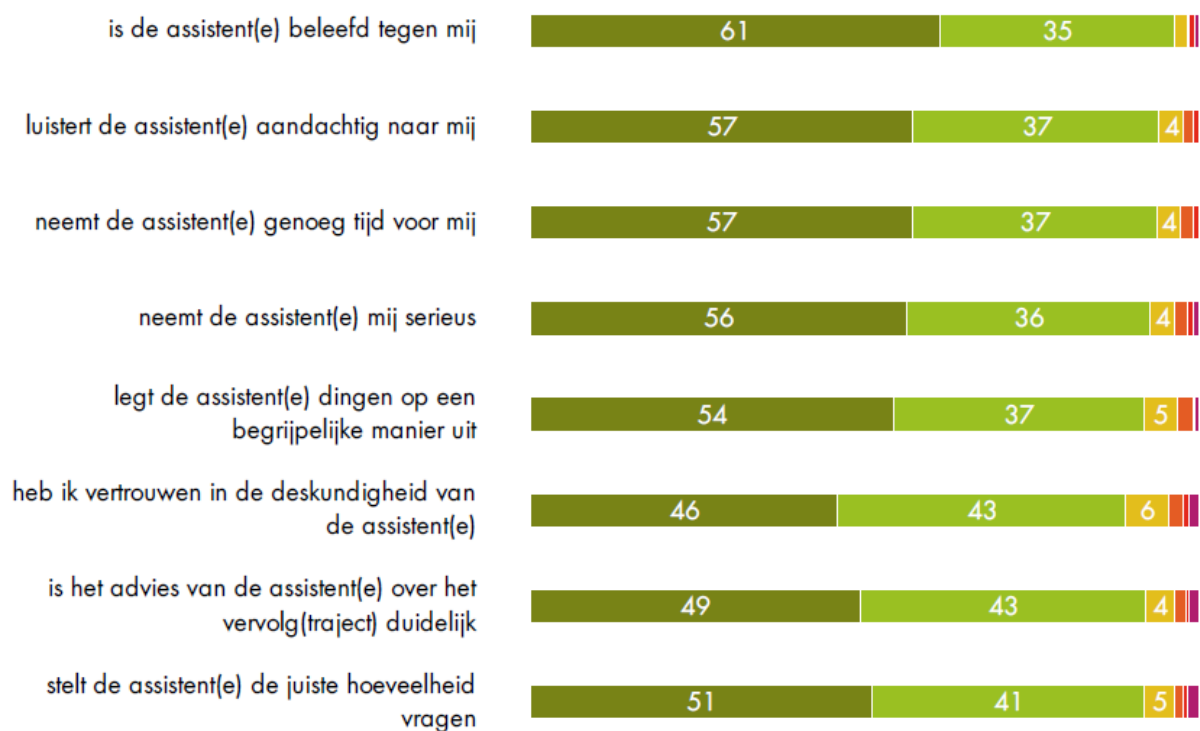


de medewerkers op de huisartsenpost



## H 3.2 Assistent(e) op de huisartsenpost

Tijdens het (telefonische en/of persoonlijke) contact:



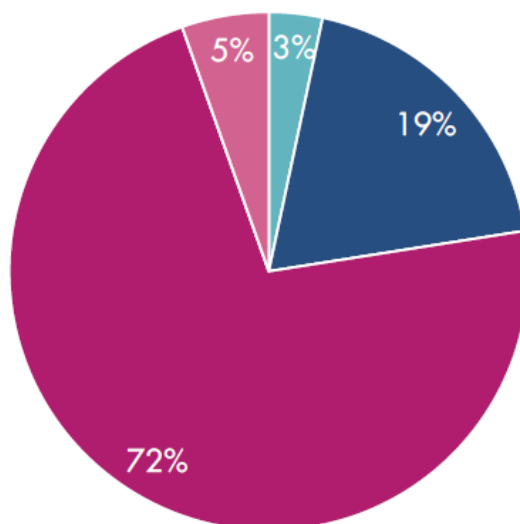
### H3.3 Huisarts op de huisartsenpost

Tijdens het (telefonische en/of persoonlijke) contact:



### H3.4 Melden van een klacht

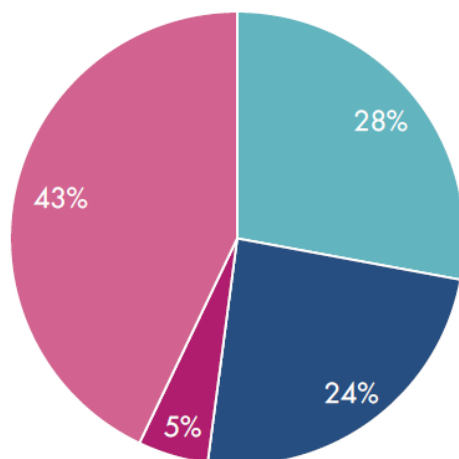
Weet u wat u moet doen wanneer u niet tevreden bent of een klacht wilt melden over de dienstverlening van de huisartsenpost?



- Ja, dat heb ik al eens gedaan
- Ja, maar dat heb ik nog nooit gedaan, omdat ik nooit ontevreden ben geweest
- Nee, want hier was geen aanleiding voor
- Nee, ik wil(de) het wel doen, maar ik weet niet hoe

### H 3.5 Contact en informatie eigen huisarts

Hebt u na uw contact met de huisartsenpost contact gehad met uw eigen huisarts over dezelfde medische klacht?



- Ja, op eigen initiatief
- Ja, op advies van de huisartsenpost
- Nee, moet nog gebeuren (medische klacht is nog niet verholpen)
- Nee, is niet nodig (medische klacht is verholpen)

Weet u dat informatie over uw contact met de huisartsenpost wordt doorgegeven aan uw eigen huisarts?

