

# European Practice Assessment (EPA)®



EUROPEAN PRACTICE  
ASSESSMENT

## Feedbackrapport

Naam van de praktijk:

Jan Gevers

Datum van het praktijkbezoek:

Datum van het rapport:

18.01.2012



Domus Medica

St Hubertusstraat 58  
2600 Berchem  
tel +32 3 281 16 16  
fax +32 3 218 51 84



Universiteit Antwerpen

Universiteitsplein 1  
B-2610 Antwerpen Wilrijk  
tel +32 3 820 25 25  
fax +32 3 820 25 26



Academisch centrum voor  
Huisartsgeneeskunde  
Kapucijnenvoer 33 bus 7001  
3000 LEUVEN  
tel + 32 16 33 74 68  
fax + 32 16 33 74 80

## Inhoudstafel

1	Inleiding	2
2	Overzicht	3
3	Samenvatting (Pentagram)	4
4	Kwaliteit en Veiligheid	5
5	Informatie	11
6	Infrastructuur	20
7	Mensen	27
8	Financieel beheer	34

## 1. Inleiding

Geachte,

Voor u ligt het feedbackrapport van uw praktijk in het kader van het project over kwaliteitszorg waar u aan meewerkt (EPA). In dit feedbackrapport bieden we u de mogelijkheid vast te stellen hoe uw praktijk het er van afgebracht heeft, wat sterktepunten zijn en waar er mogelijkheden zijn voor verbetering. Dit rapport bevat alle informatie die verkregen is uit de praktijkinformatie, de vragenlijsten van medewerkers, de vragenlijst van patiënten en het praktijkbezoek ter plaatse.

Bij het Europese Praktijk Assessment (EPA) wordt kwaliteit bekeken vanuit vijf grote invalshoeken: Infrastructuur, Mensen, Informatie, Financieel beheer en Kwaliteit en Veiligheid. Deze invalshoeken (domeinen) vormen het denkframe voor de verdere ontwikkeling van de praktijk (zie Samenvatting en Pentagram). Ieder domein bestaat zelf weer uit deelgebieden, dimensies genoemd, 27 in totaal. Deelgebieden zijn dan weer samengesteld uit indicatoren, in totaal 201 verschillende. Naast administratieve vragen (adres, samenstelling van de praktijk) werden voor dit rapport 335 vragen (items) gesteld. Op basis van deze gegevens werd de positie van uw praktijk ten opzichte van andere deelnemende praktijken bepaald en wordt een ontwikkelingsperspectief zichtbaar gemaakt.

In het domein "Kwaliteit en Veiligheid bijvoorbeeld wordt nagegaan of in de praktijk risico's voor patiënten en medewerkers minimaal worden gehouden, welke maatregelen men voorziet voor de omgang met patiënten-klachten en dergelijke. In het domein "Informatie" worden aspecten als bescherming van de privacy, praktijkbrochure, vakinformatie voor artsen en medewerkers belicht. Bij de invalshoek "Infrastructuur" worden de ruimte, medische uitrusting inclusief urgentiemedicatie (noodmedicatie) en bereikbaarheid geanalyseerd. In het gebied "Mensen" worden dan weer de arbeidsvoorwaarden, vorming en de perceptie van de patiënten bekeken. In het domein "Financieel beheer" ten slotte gaat het om de financiële planning van de praktijk.

Op het ogenblik dat dit rapport werd opgesteld vormden 68 deelnemende praktijken de basis voor de gemiddelde resultaten.

Wij hebben dit rapport in hoofdstukken verdeeld, die telkens een domein behandelen. Ieder domein kunt u gedetailleerd bekijken en zo uw praktijk met andere praktijken vergelijken.

Neem rustig de tijd om eerst hoofdstuk per hoofdstuk een overzicht te krijgen, en kijk daarna naar de dimensies of de indicatoren die u interesseren. Zo kan u zien waar voor uw praktijk de sterke kanten, en waar mogelijke problemen liggen.

Hou er rekening mee, dat er dimensies en indicatoren kunnen zijn, die voor uw praktijk niet prioritair zijn. Er zullen beslist in uw praktijk ook gebieden zijn, waarvoor u niet van plan bent, of niet in de mogelijkheid bent wijzigingen aan te brengen. Leg na zorgvuldig doornemen van alle indicatoren met het hele praktijkteam gebieden vast, waarin u actief wil bezig zijn. Het feedbackrapport is zo opgebouwd dat u een doelgerichte structuur wordt aangeboden (wat, wie, wanneer), om de dingen aan te pakken en daadwerkelijk te realiseren.

Wij wensen u veel plezier bij de verwerking van dit rapport, maar stellen het eveneens erg op prijs uw opmerkingen en verbeteringsvoorstellen te vernemen. Uw reacties kijken wij met belangstelling tegemoet.

Met vriendelijke groeten,

Het EPA-Team

## 2. Overzicht

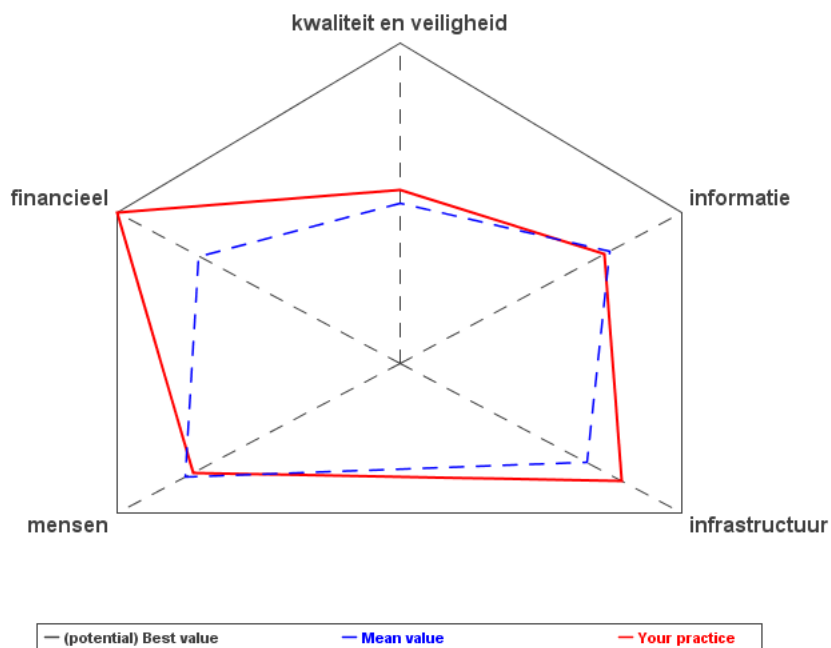
In de tabel hieronder vindt u een overzicht van de gegevens waarop deze evaluatie is gebaseerd. In de kolom "uw praktijk/verzonden" vindt u hoeveel desbetreffende vragenlijsten aan uw praktijk toegestuurd werden. In de kolom "uw praktijk/ontvangen" ziet u hoeveel van deze vragenlijsten bij ons zijn teruggekomen en in de database werden ingevoerd. Hoe hoger het aantal teruggestuurde documenten, hoe beter de betrouwbaarheid van het beeld van uw praktijk. De uiterst rechtse kolom toont u het gemiddeld aantal teruggestuurde documenten voor alle praktijken die aan EPA deelnamen. Op dit ogenblik zijn de resultaten van 68 huisartsenpraktijken opgenomen in de EPA database.

Vragenlijst	Uw praktijk		Gemiddelde	
	Verzonden	Ontvangen	Verzonden	Ontvangen
Patiëntenenquête (PQ)	75	100	4.020	92,2
Vragenlijst voor de verantwoordelijke huisarts(GPM)	1	100	68	100
Vragenlijst voor de deelnemende huisartsen (GPI)	1	100	239	95,4
Vragenlijst voor de stafmedewerkers (SQ)	4	100	297	93,3

### 3 Samenvatting (Pentagram)

De structuur van de feedback in Visotool is gebaseerd op het domeinmodel van EPA. Gezien het grote aantal items en indicatoren is het een opdracht om een goed overzicht en trends van de resultaten weer te geven. Dit wordt gerealiseerd aan de hand van de domeinen, het hoogste niveau in het EPA-model. De resultaten worden getoond in een radar-grafiek (Pentagram). De volle rode lijn en de gestippelde blauwe lijn geven de resultaten weer van de indicatoren voor een bepaalde praktijk (rood) en het gemiddelde resultaat van alle deelnemende praktijken (blauw). Hoe dicht de lijn de domeinnaam nadert, hoe beter het resultaat in dit domein. Bij de online-feedback worden met een muisklik op de verschillende domeinen de bijhorende details zichtbaar (dimensies en indicatoren).

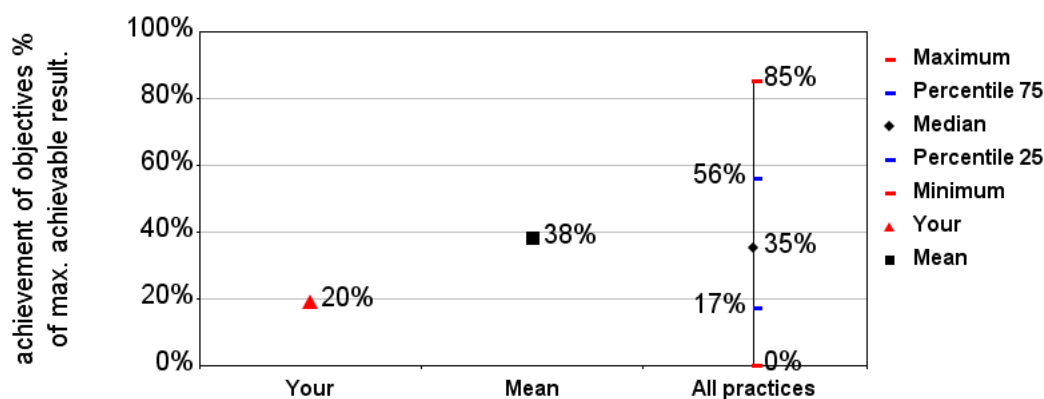
In de feedback op papier zijn deze details in de volgende hoofdstukken terug te vinden.



## 4. Kwaliteit en Veiligheid

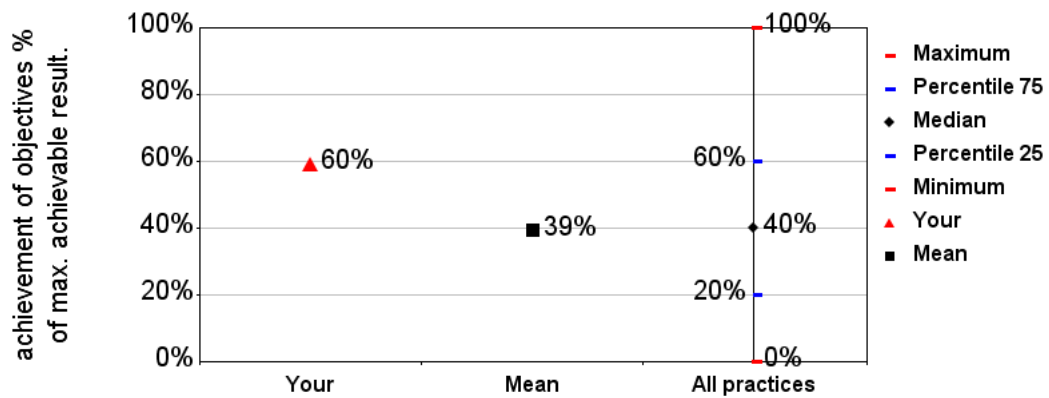
In het domein "Kwaliteit en Veiligheid" worden de resultaten getoond met betrekking tot de volgende aspecten: detectie van kwaliteit- en veiligheidsproblemen, de ontwikkeling van kwaliteit, kwaliteitsbeleid, hygiëne en het onder controle houden van infecties. Regelmatig nazicht van elektronische en medische toestellen, net zo goed als het veiligheidsmateriaal moet substantieel onderdeel zijn van de kwaliteitsverbetering van iedere praktijk. Het voortdurend overleg over aspecten van de kwaliteit en het vastleggen van te bereiken objectieven moet regelmatig op de agenda staan van teammeetings.

## kwaliteitszorg



Indicatoren in het betreffende domein		Positionering in % tov de beste waarde		Aantal items voor deze indicator
		Uw praktijk	Gemiddelde	
1	Er is een maandelijkse teammeeting en het verslag is ter inzage voor alle teamleden	0.0	62.9	3
2	Er is minstens eens per maand een teammeeting over kwaliteit en het verslag is ter inzage voor alle teamleden	0.0	69.8	3
3	De medewerkers hadden in de 12 voorbije maanden een geplande bijeenkomst om samen de toekomst van de praktijk voor te bereiden	0.0	57.8	1
4	In het laatste jaar werden er kwaliteitsdoelstellingen gehanteerd	75.0	48.5	5
5	In het laatste jaar werd minstens één klinische audit uitgevoerd	0.0	19.7	6
6	Het jaarrapport omvat ook een kwaliteitsrapport	0.0	26.5	1
7	Tevredenheid van patiënten wordt regelmatig nagegaan	85.0	18.6	2
8	Er is een patiëntenforum of een patiënten klankbordgroep	0.0	8.2	1
<b>Totaal</b>		<b>20.0</b>	<b>37.8</b>	<b>22</b>

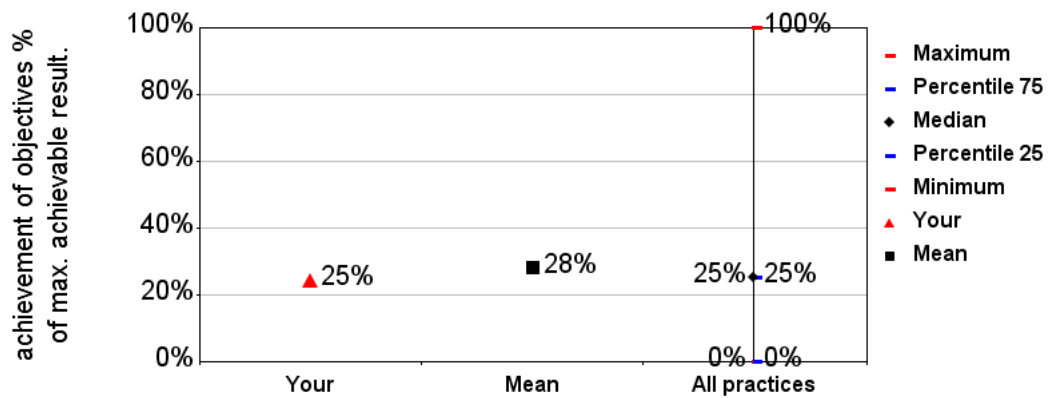
## oog voor kwaliteit en veiligheid



Indicatoren in het betreffende domein		Positionering in % tov de beste waarde		Aantal items voor deze indicator
		Uw praktijk	Gemiddelde	
1	Het medisch materiaal (oftalmoscoop, meetinstrumenten...) wordt jaarlijks nagekeken volgens de nationale voorschriften	100.0	32.8	1
2	Medisch en elektrisch materiaal wordt jaarlijks nagekeken	100.0	30.9	1
3	Het veiligheidsmateriaal wordt jaarlijks nagekeken volgens de nationale voorschriften	100.0	59.7	1
4	Bloeddrukmeters worden jaarlijks nagekeken	0.0	22.1	1
5		-	-	-
6	Ergonomische maatstaven worden gebruikt voor de medewerkers	0.0	47.1	1
<b>Totaal</b>		<b>60.0</b>	<b>38.5</b>	<b>5</b>

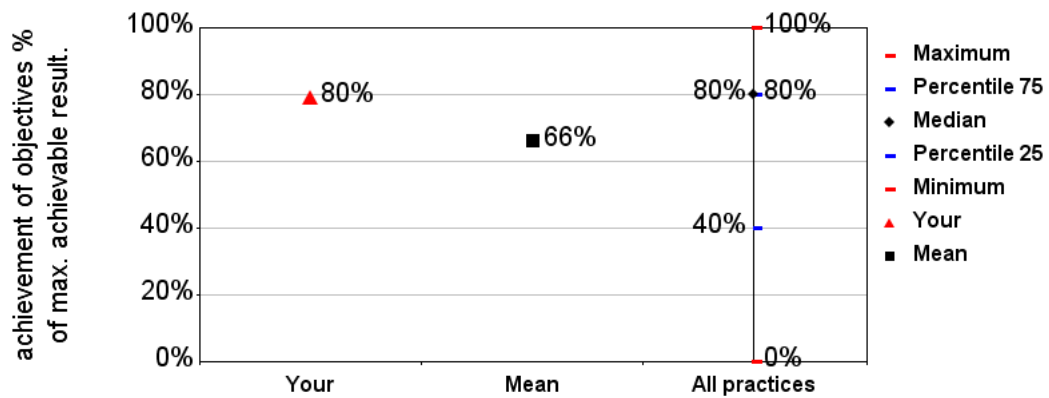


## omgaan met klachten



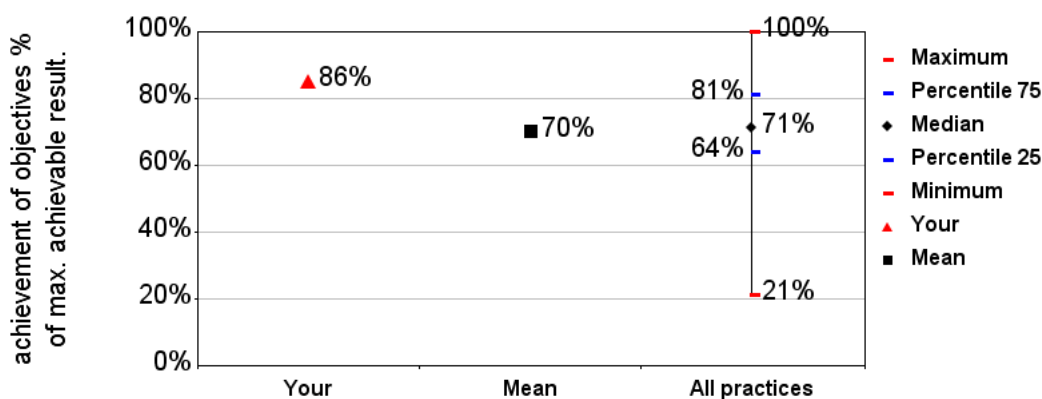
Indicatoren in het betreffende domein		Positionering in % tov de beste waarde		Aantal items voor deze indicator
		Uw praktijk	Gemiddelde	
1	Er is een ideeënbus voor patiënten	0.0	7.4	1
2	Er is een klachtenprocedure voor patiënten	0.0	19.1	1
3	Alle klachten worden geregistreerd	-	69.2	1
4	Iedere klacht wordt geanalyseerd en besproken	-	86.7	1
5	Na een patiëntenklacht wordt actie ondernomen	100.0	62.5	2
6	Er is een voorbeeld beschikbaar waarbij een klacht van een patiënt werd bediscussieerd	0.0	19.1	1
<b>Totaal</b>		<b>25.0</b>	<b>28.1</b>	<b>7</b>

## analyse van (bijna) fouten



Indicatoren in het betreffende domein		Positionering in % tov de beste waarde		Aantal items voor deze indicator
		Uw praktijk	Gemiddelde	
1	Ernstige incidenten worden in een register bijgehouden	0.0	10.4	1
2	Ernstige incidenten worden geanalyseerd en besproken	100.0	85.3	1
3	Er zijn voorbeelden van ernstige incidenten voorhanden	100.0	75.0	1
4	Er wordt actie ondernomen na een ernstig incident	100.0	85.3	1
5	Er zijn voorbeelden van acties die werden ondernomen na een ernstig incident	100.0	72.1	1
<b>Totaal</b>		<b>80.0</b>	<b>65.9</b>	<b>5</b>

### veiligheid, hygiëne en controle van infecties

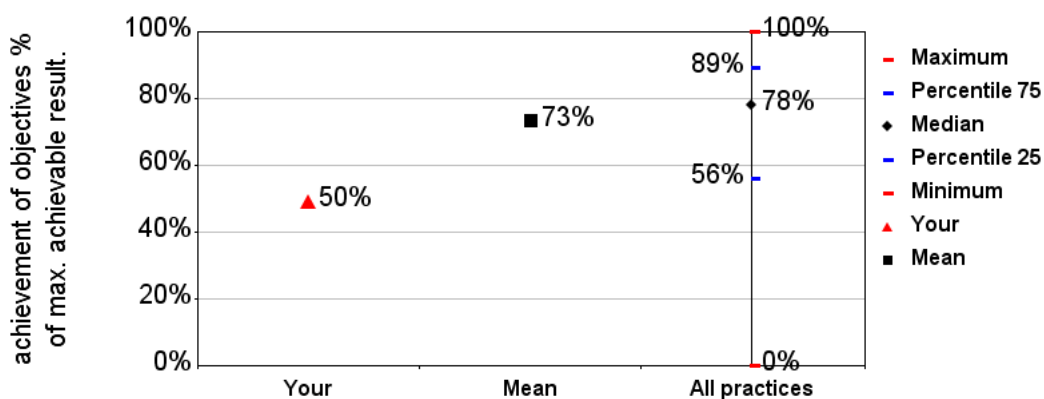


Indicatoren in het betreffende domein		Positionering in % tov de beste waarde		Aantal items voor deze indicator
		Uw praktijk	Gemiddelde	
1	Er is een geschreven protocol over hygiëne	0.0	17.6	1
2	Het hygiëneprotocol stelt dat medisch materiaal gedesinfecteerd wordt	-	76.9	1
3	Het hygiëneprotocol bepaalt wanneer en hoe de steriele instrumenten worden gebruikt	-	84.6	1
4	Het hygiëneprotocol stelt wat er gebeurt na het gebruik van steriele instrumenten	-	61.5	1
5	Het hygiëneprotocol stelt hoe beschermende middelen (handschoenen etc) gebruikt worden	-	53.8	1
6	Het hygiëneprotocol stelt hoe gebruikte scherpe materialen en naalden opgeborgen worden	-	61.5	1
7	Er is een geschreven protocol om verspreiding van infecties onder stafleden tegen te gaan	100.0	89.2	1
8	De vaccinatiestatus van hepatitis B voor de stafleden wordt bijgehouden	100.0	62.3	1
9	In de consultatiekamers kunnen handen gewassen, gedesinfecteerd en gedroogd worden	100.0	77.6	8
10	In de consultatiekamers is een container /emmer /bak voor gebruikte instrumenten	100.0	73.6	4
11	In de consultatiekamers is een afvalcontainer voor scherpe voorwerpen	100.0	100.0	4
12	In de consultatiekamers is een lekvrije container (voor verbanden, besmettelijk materiaal etc)	100.0	79.4	4
<b>Totaal</b>		<b>85.7</b>	<b>69.8</b>	<b>28</b>

## 5. Informatie

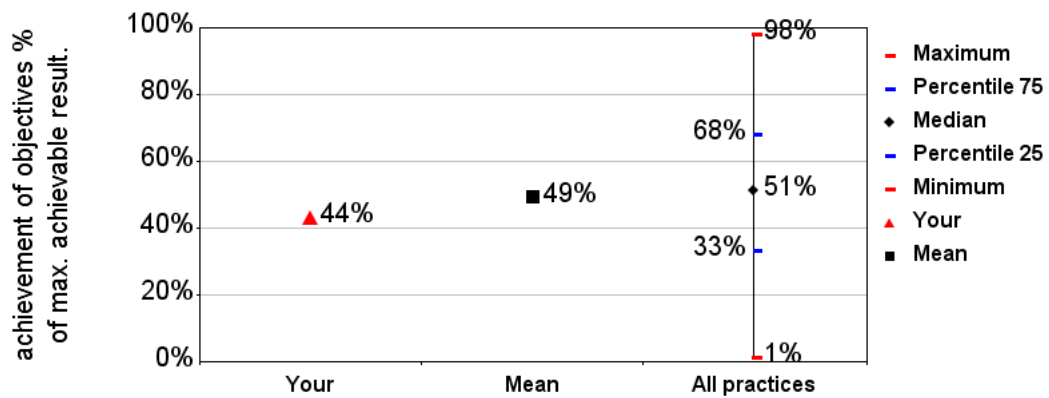
Dit domein handelt over informatie in zijn diverse aspecten. Klinische gegevens (behandelingen en testresultaten), algemene informatie voor patiënten over de praktijk, communicatie met andere zorgverstrekkers, het gebruik van computers en bescherming van de privacy en vertrouwelijke informatie zijn hier aan de orde.

## informatie voor patiënten over de praktijk



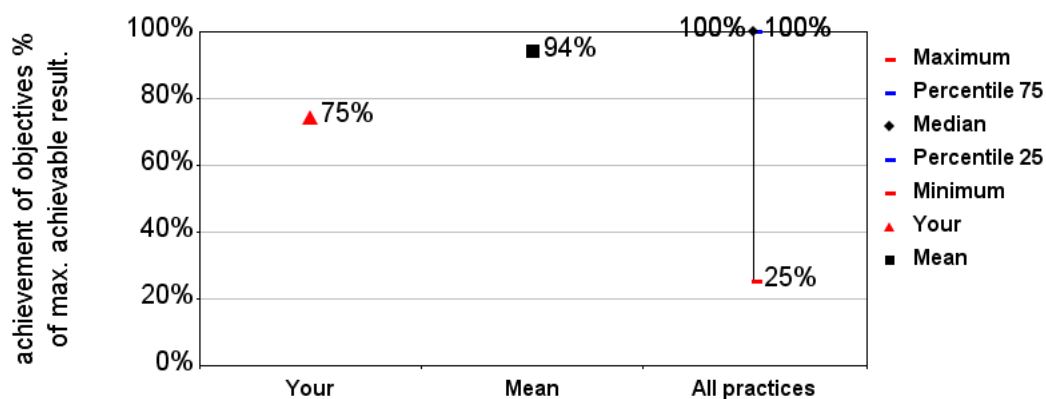
Indicatoren in het betreffende domein		Positionering in % tov de beste waarde		Aantal items voor deze indicator
		Uw praktijk	Gemiddelde	
Indicatoren		Uw praktijk	Gemiddelde	
1	Aan nieuwe patiënten wordt informatie over de werking van de praktijk ter beschikking gesteld	100.0	82.4	1
2	Er is een praktijkfolder	0.0	82.1	1
3	De praktijkfolder bevat het telefoonnummer van de praktijk	-	100.0	1
4	In de praktijkfolder worden de openingsuren van de praktijk omschreven	-	92.5	1
5	In de praktijkfolder wordt beschreven hoe de huisarts van wacht bereikt kan worden	-	84.2	1
6	In de praktijkfolder worden de namen van de huisartsen vermeld	-	90.9	1
7	In de praktijkfolder worden de medewerkers niet-huisartsen vermeld	-	50.0	1
8	In de praktijkfolder worden andere (dan geneeskundige) services vermeld	-	75.6	1
9	In de praktijkfolder wordt een klachtenregeling beschreven	-	18.5	1
<b>Totaal</b>		<b>50.0</b>	<b>73.0</b>	<b>9</b>

## informatie voor patiënten over de medische zorg



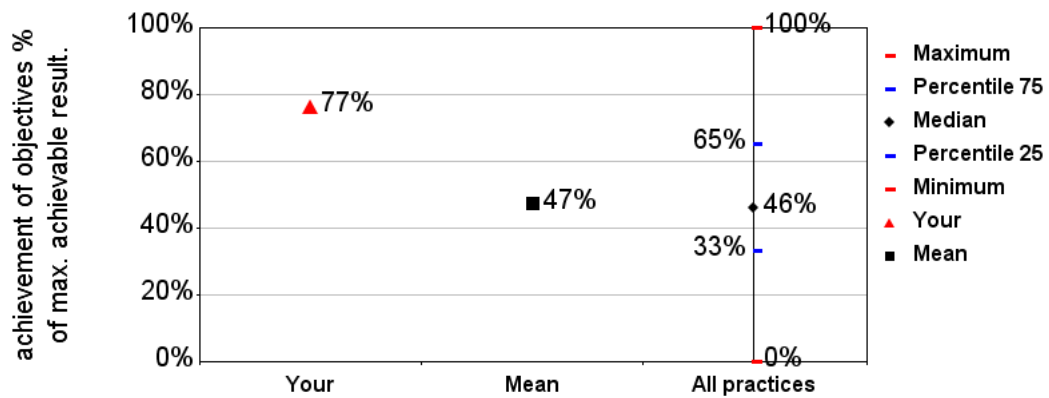
Indicatoren in het betreffende domein		Positionering in % tov de beste waarde		Aantal items voor deze indicator
		Uw praktijk	Gemiddelde	
1	Folders voor patiënten zijn beschikbaar en toegankelijk zonder er om te moeten vragen	21.4	26.0	14
2	Er is een procedure om de kwaliteit van informatie voor patiënten te beoordelen	-	53.1	1
3	De praktijk heeft een procedure voor het vernieuwen en bijhouden van foldermateriaal	100.0	55.6	1
4	Er is iemand verantwoordelijk om de kwaliteit te evalueren van informatie die ter beschikking wordt gesteld van patiënten	100.0	49.2	1
5	De huisarts ondersteunt de consultatie met foldermateriaal	0.0	70.6	1
6	Er is een goede en recente selectie van boeken en videobanden ter beschikking	0.0	42.6	1
<b>Totaal</b>		<b>44.3</b>	<b>49.1</b>	<b>19</b>

## informatie voor personeel



Indicatoren in het betreffende domein		Positionering in % tov de beste waarde		Aantal items voor deze indicator
		Uw praktijk	Gemiddelde	
1	Alle huisartsen kunnen in de praktijk peer-gereviewde tijdschriften consulteren	100.0	95.6	1
2	Alle huisartsen kunnen in de consultatiekamer aanbevelingen en standaarden opzoeken (op papier of elektronisch)	100.0	97.1	1
3	Alle huisartsen hebben toegang tot internet	0.0	92.7	1
4	Alle huisartsen kunnen in de praktijk databases zoals Medline en Cochrane consulteren	100.0	91.2	1
<b>Totaal</b>		<b>75.0</b>	<b>94.3</b>	<b>4</b>

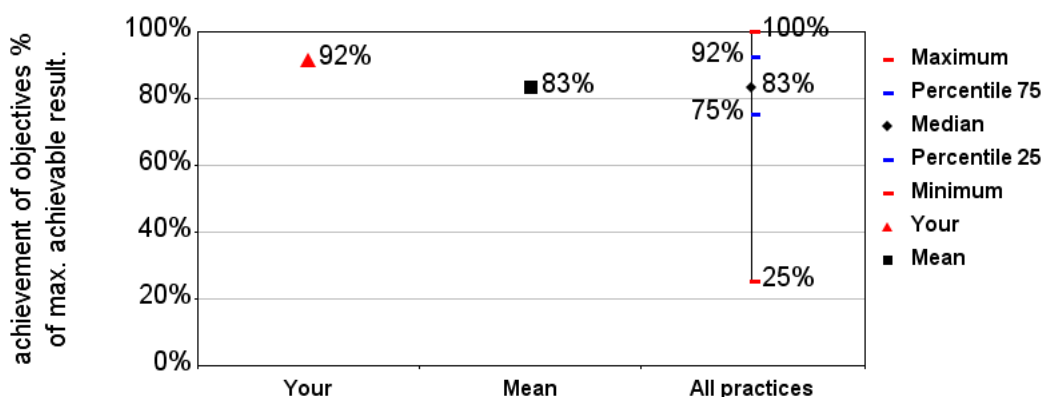
## preventie



Indicatoren in het betreffende domein		Positionering in % tov de beste waarde		Aantal items voor deze indicator
		Uw praktijk	Gemiddelde	
Indicatoren		Uw praktijk	Gemiddelde	
1	Er wordt preventie aangeboden	83.3	36.2	6
2	Patiënten met een hoog risico worden opgeroepen	25.0	28.4	4
3	Er zijn cijfers beschikbaar voor deelname aan preventieve activiteiten	100.0	41.5	3
4	Het medisch dossier bevat gegevens over alcoholgebruik en rookgedrag	100.0	80.1	2
<b>Totaal</b>		<b>77.1</b>	<b>47.3</b>	<b>15</b>

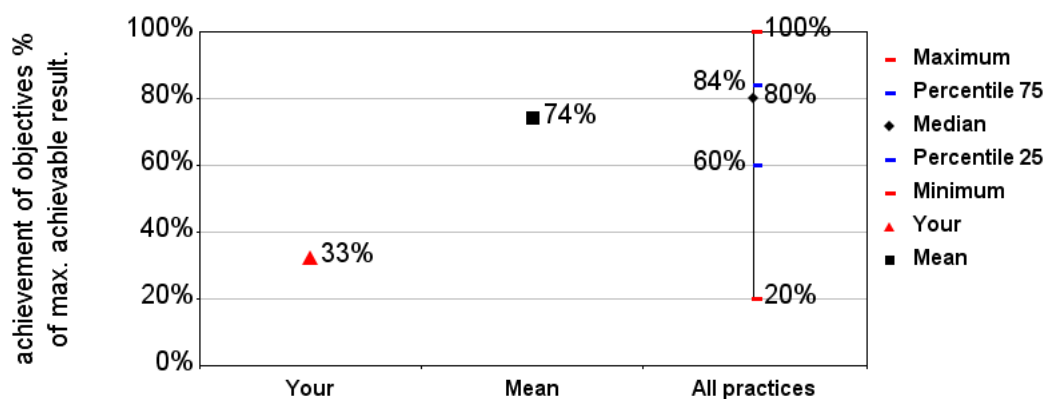


## klinische gegevens, patiëntendossier



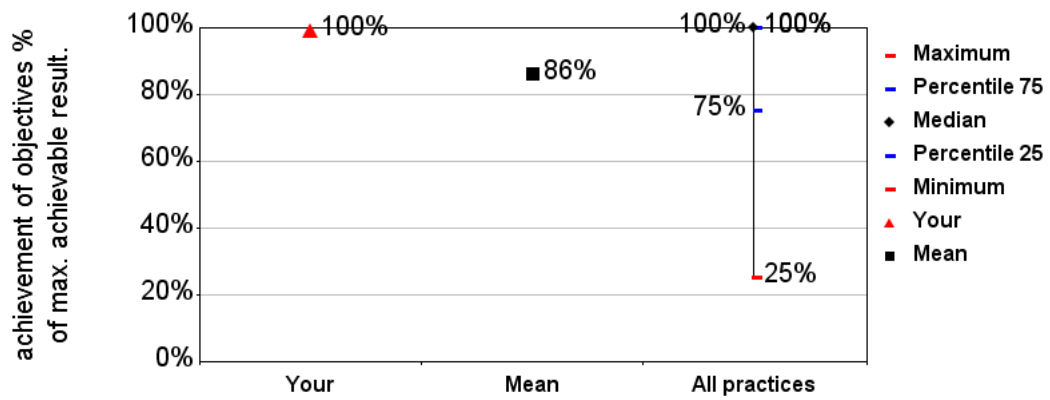
Indicatoren in het betreffende domein		Positionering in % tov de beste waarde		Aantal items voor deze indicator
		Uw praktijk	Gemiddelde	
1	Het medisch dossier bevat een probleelijst of samenvatting	100.0	94.1	1
2	Het medisch dossier bevat een lijst met huidige medicatie	100.0	98.5	1
3	Het medisch dossier bevat de contra-indicaties en intoleranties	100.0	97.1	1
4	Er wordt gebruik gemaakt van een internationaal codeersysteem	100.0	67.6	1
5	Klinische informatie die door niet-huisartsen telefonisch aan patiënten wordt verstrekt, wordt genoteerd / gedocumenteerd in het patiëntendossier	-	30.4	2
6	Er is een procedure om de dossiers en medische voorgeschiedenis van nieuwe patiënten te bekommen	100.0	89.7	1
7	Patiënten met een chronische aandoening worden opgeroepen	0.0	34.2	4
8	Er is een systeem om aan patiënten voorgeschreven medicatie te evalueren	100.0	89.4	1
9	Er is een procedure voor de medische informatie die de praktijk verlaat zoals bv. Labo-uitslagen	100.0	85.3	1
10	Er is een procedure voor binnenkomende patiëntengegevens	100.0	98.5	1
11	Er is een systeem dat verzekert dat de huisarts de binnenkomende gegevens beoordeelt	100.0	75.0	1
12	Er is een systeem dat verzekert dat binnenkomende uitslagen in het patiëntendossier worden opgenomen	100.0	92.6	1
13	Er is een systeem dat er zonodig actie wordt ondernomen bij binnenkomende informatie over patiënten	100.0	91.2	1
<b>Totaal</b>		<b>91.7</b>	<b>83.0</b>	<b>17</b>

## communicatie met andere zorgverstrekkers

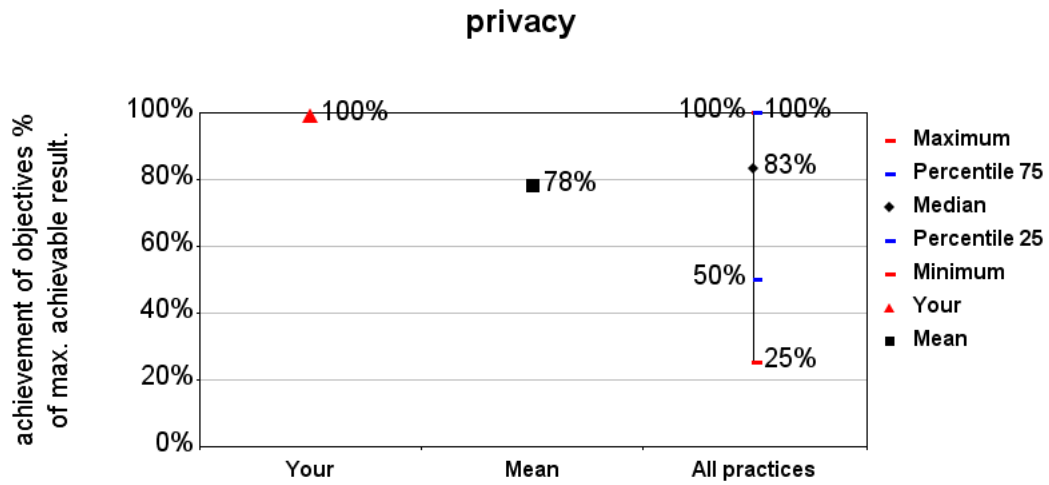


Indicatoren in het betreffende domein		Positionering in % tov de beste waarde		Aantal items voor deze indicator
		Uw praktijk	Gemiddelde	
1	Er is een lijst van hulpverleners die plaatselijk werkzaam zijn	100.0	77.9	1
2	Er zijn afspraken met collega's uit de streek voor de continuïteit van de zorg	0.0	76.5	1
3	Vervangers krijgen een introductie vooraleer te starten	-	95.5	1
4	Er is een systeem waarbij informatie over avond- en wachtdiensten geleverd door andere artsen (huisartsenwacht, spoedgevallen) ter beschikking wordt gesteld aan de medewerkers van deze praktijk	0.0	71.4	1
5	De praktijk heeft een overeenkomst dat wachtgegevens (weekenddienst etc) aan de huisarts worden doorgegeven	0.0	73.0	1
6	Alle huisartsen hebben toegang tot e-mail	100.0	95.3	1
7	De computer wordt gebruikt om met apothekers contact op te nemen	0.0	12.5	1
<b>Totaal</b>		<b>33.3</b>	<b>74.1</b>	<b>7</b>

### gebruik van computers



Indicatoren in het betreffende domein		Positionering in % tov de beste waarde		Aantal items voor deze indicator
		Uw praktijk	Gemiddelde	
1	Er is een elektronisch medisch dossier	100.0	98.5	1
2	De computer wordt voor het schrijven van recepten gebruikt	100.0	91.2	1
3	De computer wordt voor het schrijven van verwijsbrieven gebruikt	100.0	83.8	1
4	De computer wordt voor de financiële administratie gebruikt	100.0	69.1	1
<b>Totaal</b>		100.0	85.7	4

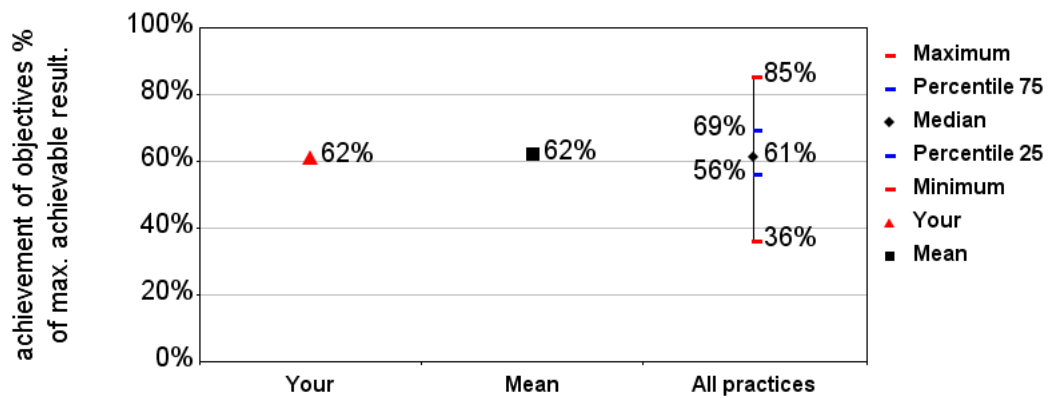


Indicatoren in het betreffende domein		Positionering in % tov de beste waarde		Aantal items voor deze indicator
		Uw praktijk	Gemiddelde	
1	In iedere consultatiekamer is er privéruimte om zich te ontkleden	100.0	57.8	4
2	Medische en andere belangrijke gegevens worden zodanig opgeborgen dat niet-medewerkers ze niet kunnen raadplegen	100.0	97.8	2
<b>Totaal</b>		100.0	77.8	6

## 6. Infrastructuur

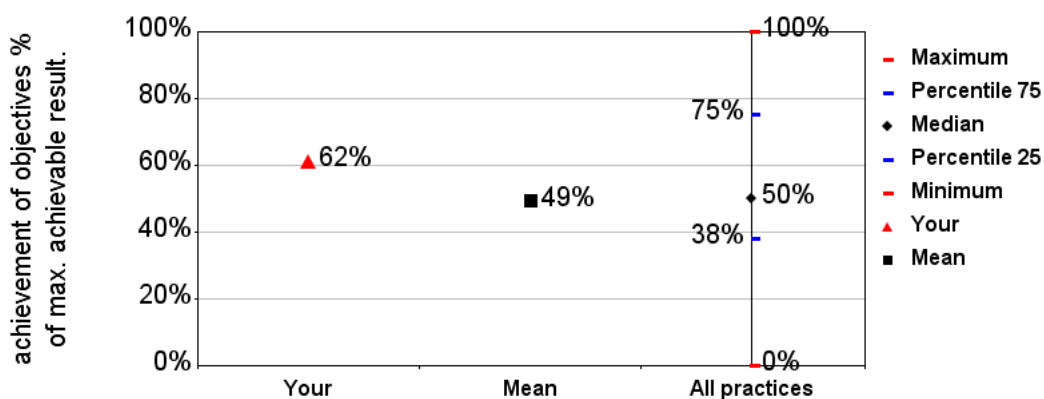
Het infrastructuurdomein betreft de voorwaarden die noodzakelijk zijn voor het functioneren van de praktijk. De scores van de praktijk op het vlak van de toegankelijkheid en de beschikbaarheid van de praktijk voor patiënten, het pand en zijn uitrusting, IT security en zowel de medische als de niet-medische uitrusting worden belicht. De medische en niet-medische uitrusting beïnvloeden de kwaliteit van een huisartsenpraktijk. Het werk dient zo efficiënt mogelijk georganiseerd te worden: een aangepaste uitrusting, goede werkomstandigheden en een goede werksfeer bevorderen het naleven van de praktijkprocedures. Het is niet alleen belangrijk hoe het praktijkgebouw er van buiten uitziet, maar het heeft ook gevolgen voor het functioneren en de werkverdoening. Werkatmosfeer, uitrusting en onderzoek van onderzoeksruidtes en sanitair worden in dit domein behandeld.

## bereikbaarheid en beschikbaarheid



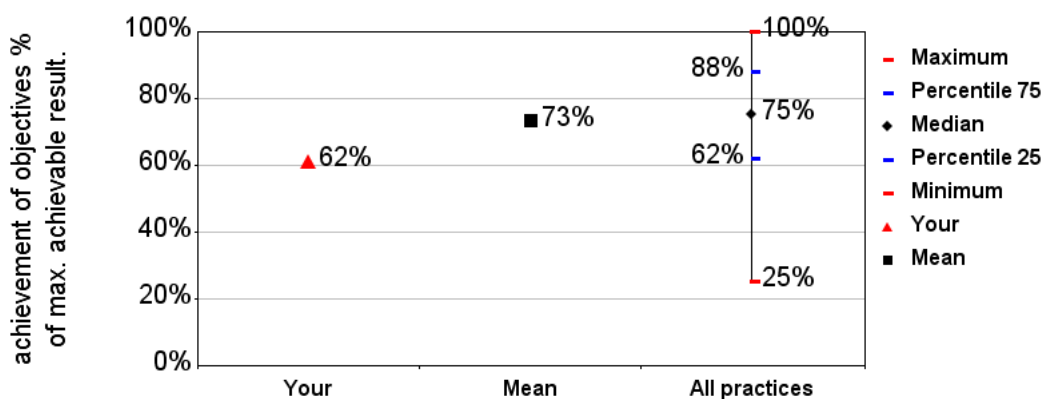
Indicatoren in het betreffende domein		Positionering in % tov de beste waarde		Aantal items voor deze indicator
		Uw praktijk	Gemiddelde	
1	Aan de praktijk (buiten) is informatie te vinden over openingsuren en de wachtdienst na de uren	100.0	52.3	2
2	Het telefoonsysteem heeft voldoende in- en uitgaande lijnen	100.0	100.0	1
3	Het antwoordapparaat geeft een duidelijke boodschap na kantooruren (alternatief wordt meteen doorgeschakeld)	-	81.8	3
4	Er is een aparte lijn voor spoedgevallen	0.0	10.6	1
5	Er is een afspraaksysteem	100.0	73.5	1
6	De consultatieduur voor routineconsulten is voldoende	100.0	100.0	1
7	De praktijk heeft een duidelijk beleid voor het accepteren en weigeren van niet-dringende huisbezoeken	100.0	76.5	1
8	Er bestaat een protocol welke adviezen een medewerker niet-huisarts mag verstrekken	0.0	26.7	1
9	Een tolkenservice kan geraadpleegd worden	0.0	26.5	1
<b>Totaal</b>		<b>62.5</b>	<b>62.3</b>	<b>12</b>

## toegankelijkheid voor mindervaliden



Indicatoren in het betreffende domein		Positionering in % tov de beste waarde		Aantal items voor deze indicator
		Uw praktijk	Gemiddelde	
<i>Indicatoren</i>				
1	De praktijk heeft een gehandicaptenparkeerplaats	100.0	20.9	1
2	Wanneer de praktijk niet op de benedenverdieping is, kan een lift gebruikt worden	100.0	77.9	1
3	De praktijk is toegankelijk voor rolstoelgebruikers	50.0	70.6	2
4	De praktijk heeft een of meer toilet(ten) met handwasfaciliteiten speciaal voor gehandicapte patiënten	0.0	26.5	1
<i>Totaal</i>		62.5	49.0	5

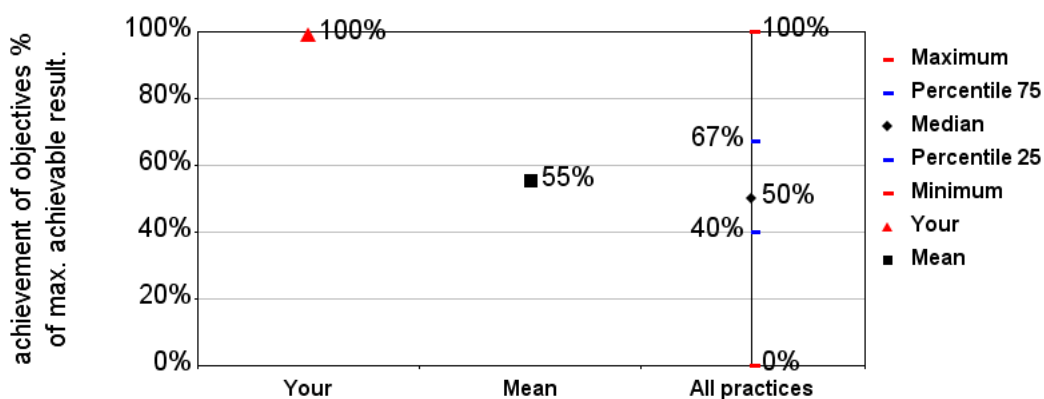
## het praktijkgebouw



Indicatoren in het betreffende domein		Positionering in % tov de beste waarde		Aantal items voor deze indicator
		Uw praktijk	Gemiddelde	
1	De wachtkamer ziet er proper uit	100.0	98.5	1
2	Er is in de wachtkamer een duidelijk aangegeven plaats waar kinderen kunnen spelen	100.0	77.9	1
3	Er is speelgoed voor de kinderen in de wachtkamer	100.0	79.4	1
4	Er is een bordje 'niet roken' zichtbaar in de wachtkamer	0.0	28.6	1
5	Er is een ruimte om babies te verzorgen	0.0	32.4	1
6	De praktijk heeft een overdekte ruimte voor kinderwagens, buggies etc.	100.0	83.8	1
7	De praktijk heeft een of meer toilet(ten) met handwasfaciliteiten speciaal voor praktijkmedewerkers	0.0	75.0	1
8	De praktijk heeft een of meer toilet(ten) met handwasfaciliteiten speciaal voor patiënten	100.0	88.2	1
<b>Totaal</b>		<b>62.5</b>	<b>73.1</b>	<b>8</b>

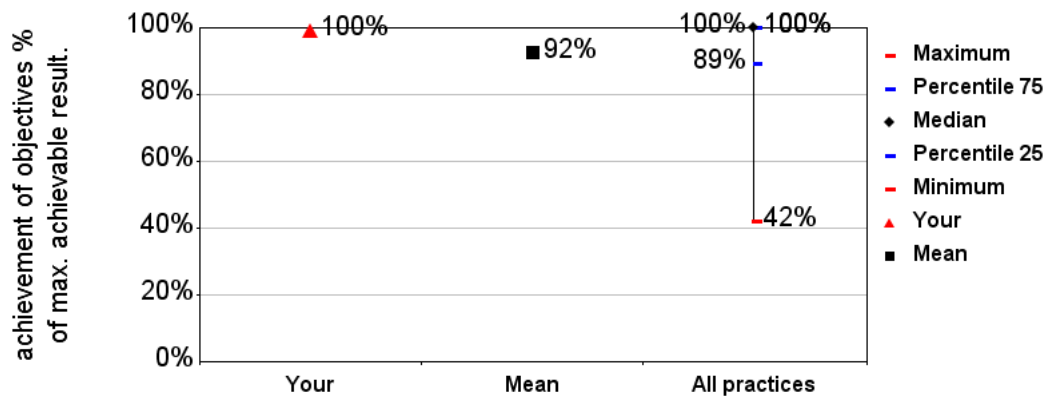


## niet-medisch materiaal



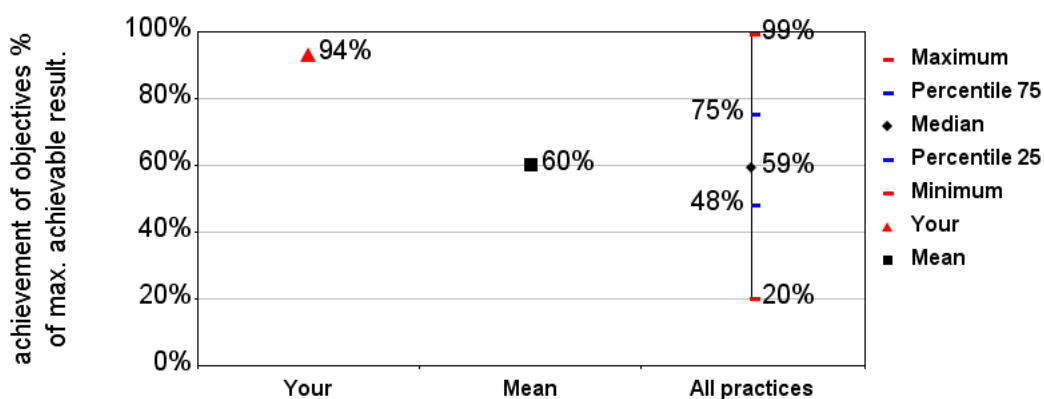
Indicatoren in het betreffende domein		Positionering in % tov de beste waarde		Aantal items voor deze indicator
		Uw praktijk	Gemiddelde	
1	Er is een lijst dat het minimaal aanwezige basismateriaal omschrijft	100.0	30.1	2
2	Er is een werkende fax met eigen nummer	100.0	80.9	2
3	Medicatie die valt onder de wet van de verdovingsmiddelen wordt bewaard in een gesloten kast	-	42.9	1
4	Medicatie die valt onder de wet van de verdovingsmiddelen wordt bewaard in een gesloten kast die niet verplaatst kan worden	-	58.1	1
5	Er is een koelkast voor medicatie die koel bewaard moet worden	100.0	97.1	1
6	De koelkast voor medicatie is uitgerust met een minimum/maximum thermometer	100.0	20.0	1
7	De temperatuur van de koelkast voor medicatie is tussen 2 en 8 graden	-	100.0	1
<b>Totaal</b>		<b>100.0</b>	<b>55.5</b>	<b>9</b>

## beveiliging computers



Indicatoren in het betreffende domein		Positionering in % tov de beste waarde		Aantal items voor deze indicator
		Uw praktijk	Gemiddelde	
1	Alle pc's zijn beschermd met username en password	100.0	90.9	1
2	Computers met internetverbinding hebben een virusscanner	100.0	98.5	1
3	De antivirus software wordt automatisch en dagelijks geüpdated	100.0	93.4	2
4	Computers met internetverbinding hebben een firewall	100.0	92.6	1
5	De firewall wordt automatisch en dagelijks geüpdated	100.0	95.7	2
6	Dagelijks wordt een back-up gemaakt	100.0	88.2	2
<b>Totaal</b>		100.0	92.4	9

## medisch materiaal en medicatie

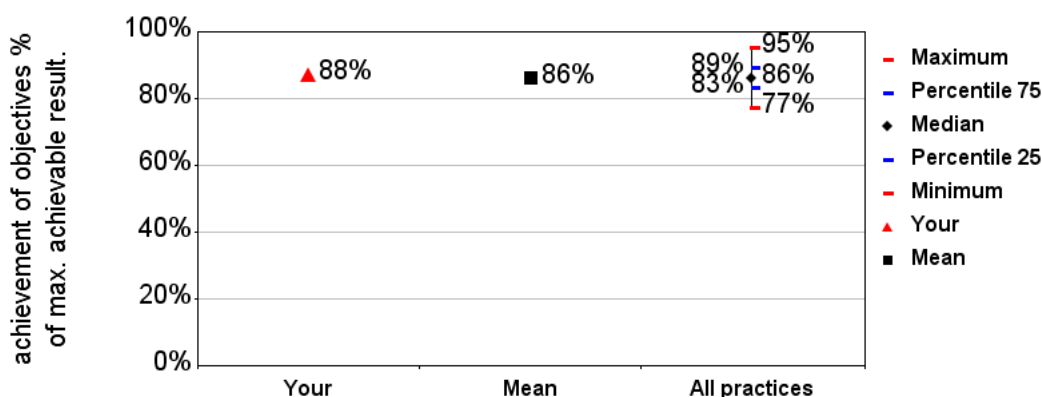


Indicatoren in het betreffende domein		Positionering in % tov de beste waarde		Aantal items voor deze indicator
		Uw praktijk	Gemiddelde	
1	Er is een lijst van aanwezige instrumenten en apparaten	100.0	19.9	2
2	Er is een up-to-date lijst welke medicatie er ten allen tijde in de dokterstas aanwezig dient te zijn	100.0	32.4	1
3	Er is een procedure om de inhoud van de dokterstas na te kijken en aan te vullen	100.0	66.7	3
4	Er is een inventaris van urgentiemedicatie	100.0	60.3	1
5	Er is een procedure om de urgentiemedicatie in de praktijk up-to-date te houden	100.0	75.1	3
6	Essentiële urgentiemedicatie is beschikbaar	57.1	82.5	28
7	Essentiële urgentiemedicatie is niet verlopen	100.0	84.2	28
<b>Totaal</b>		<b>93.9</b>	<b>60.1</b>	<b>66</b>

## 7. Mensen

Dit domein behandelt aspecten zoals de werkomstandigheden, en opleiding, maar ook samenwerking en communicatie van het team. Een helder personeelsbeleid en het plannen van doorgedreven beroepsopleidingen versterken het organisatorisch succes van de praktijk. Tevredenheid van de patiënten is hiervoor een goede graadmeter, vandaar dat de resultaten van de patiëntenenquête in dit domein terug te vinden zijn.

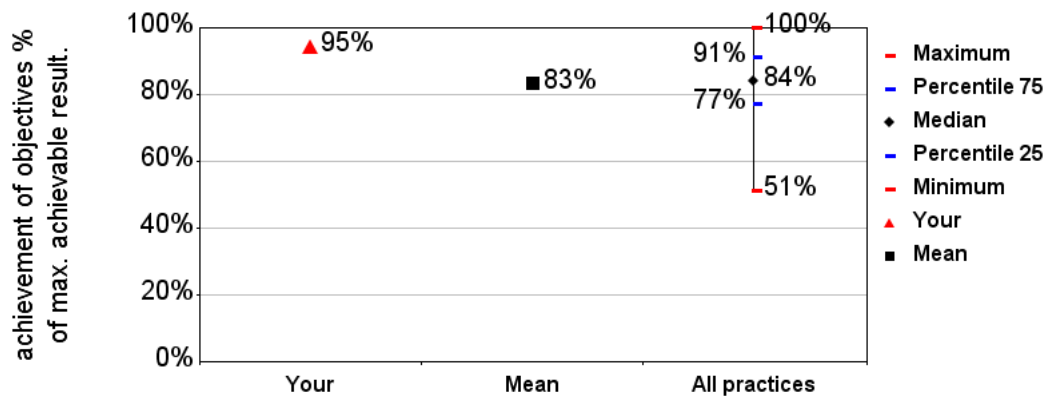
## tevredenheid van de patiënt



Indicatoren in het betreffende domein		Positionering in % tov de beste waarde		Aantal items voor deze indicator
		Uw praktijk	Gemiddelde	
1	De patiënten zijn tevreden met de telefonische bereikbaarheid van de praktijk	85.8	86.2	1
2	De patiënten zijn tevreden met de mogelijkheid de huisarts telefonisch te kunnen spreken	83.6	82.4	1
3	De patiënten zijn tevreden met het krijgen van een afspraak op een moment dat het hen schikt	79.5	84.6	1
4	De patiënten zijn tevreden met de wachttijden	69.9	68.8	1
5	De patiënten voelen dat hun medisch dossier vertrouwelijk wordt gehouden	95.4	93.5	1
6	De patiënten zijn tevreden over de behulpzaamheid van de medewerkers (anderen dan de arts)	88.9	86.6	1
7	De patiënten menen dat ze zich het advies van vorige consultaties herinneren	86.3	84.5	1
8	De patiënten voelen dat de huisarts naar hen luistert	91.9	90.5	1
9	De patiënten hebben het gevoel dat de huisarts geïnteresseerd is in hun persoonlijke situatie	93.7	88.9	1
10	De patiënten kunnen gemakkelijk over hun problemen praten	89.4	89.0	1
11	De patiënten hebben het gevoel dat de huisarts voldoende tijd heeft tijdens het spreekuur	93.7	89.6	1
12	De patiënten zijn tevreden met de uitleg over onderzoeken en behandelingen	87.8	87.3	1

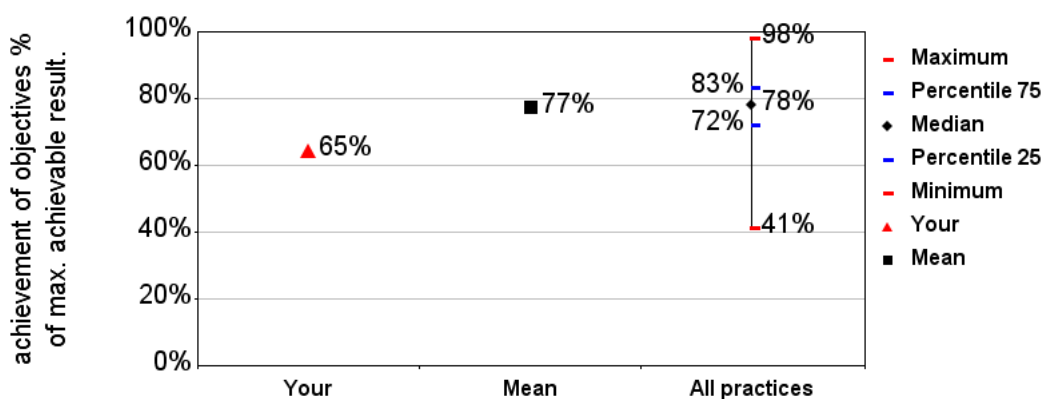
13	De patiënten voelen dat het lichamelijk onderzoek goed wordt uitgevoerd	92.7	87.8	1
14	De patiënten voelen dat hun huisarts een zorgvuldige en degelijke aanpak heeft	91.7	87.3	1
15	De patiënten menen dat de huisarts/praktijk goed duidelijk kan maken waarom het belangrijk is om zijn/haar advies op te volgen	88.2	85.4	1
16	De patiënten voelen zich voldoende betrokken bij de beslissingen over de verzorging	86.1	86.6	1
17	De patiënten voelen dat ze hun dagelijkse bezigheden kunnen voortzetten	86.0	84.8	1
18	De patiënten vinden dat ze bij dringende gezondheidsproblemen snel geholpen worden	86.0	85.9	1
19	De patiënten voelen dat hun klachten snel verlicht worden	84.9	82.7	1
20	De patiënten zijn tevreden met het preventief aanbod	88.1	82.3	1
21	De patiënten voelen dat ze worden geholpen bij de emotionele beleving van hun situatie	87.7	84.8	1
22	De patiënten hebben het gevoel dat de huisarts hen uitlegt wat ze willen weten over hun symptomen en aandoeningen	88.3	86.8	1
23	De patiënten voelen zich voorbereid op wat zij kunnen verwachten van de specialist of het ziekenhuis als dit noodzakelijk is	85.4	83.9	1
24	De patiënten hebben geen reden te overwegen om een andere huisarts te nemen	91.7	91.6	1
25	De patiënten zouden hun huisarts sterk aanbevelen bij vrienden	90.5	89.9	1
<i>Totaal</i>		87.7	86.1	25

## tevredenheid van niet-artsen over werkomstandigheden



Indicatoren in het betreffende domein		Positionering in % tov de beste waarde		Aantal items voor deze indicator
		Uw praktijk	Gemiddelde	
1	De medewerkers vinden dat hun verantwoordelijkheden in het team duidelijk omschreven zijn	93.8	81.1	1
2	De medewerkers zijn tevreden met de afwisseling in hun werk	96.0	86.5	1
3	De medewerkers hebben het gevoel dat zij hun talenten kunnen benutten	92.0	83.0	1
4	De medewerkers zijn tevreden met de mogelijkheid hun eigen werkstijl te kiezen	94.7	87.5	1
5	De medewerkers zijn tevreden met de hun toegewezen verantwoordelijkheden	96.0	85.4	1
6	De medewerkers zijn tevreden met het fysieke werkomstandigheden	94.7	81.2	1
7	De medewerkers zijn tevreden met hun werkuren	96.0	85.7	1
8	De medewerkers zijn tevreden met hun verloning	96.0	73.2	1
9	De medewerkers zijn tevreden met de waardering voor hun werk	100.0	83.1	1
10	De medewerkers voelen zich gesteund suggesties ter verbetering van de kwaliteit aan te dragen	87.5	78.0	1
11	De medewerkers vinden dat hun suggesties au sérieux worden genomen	100.0	80.7	1
12	De medewerkers zijn tevreden met hun collega's	94.7	88.9	1
13	De medewerkers vinden het werksfeer in het team goed	100.0	84.9	1
14	Over het algemeen zijn de medewerkers tevreden met hun werk	92.0	88.4	1
<b>Totaal</b>		<b>95.2</b>	<b>83.4</b>	<b>14</b>

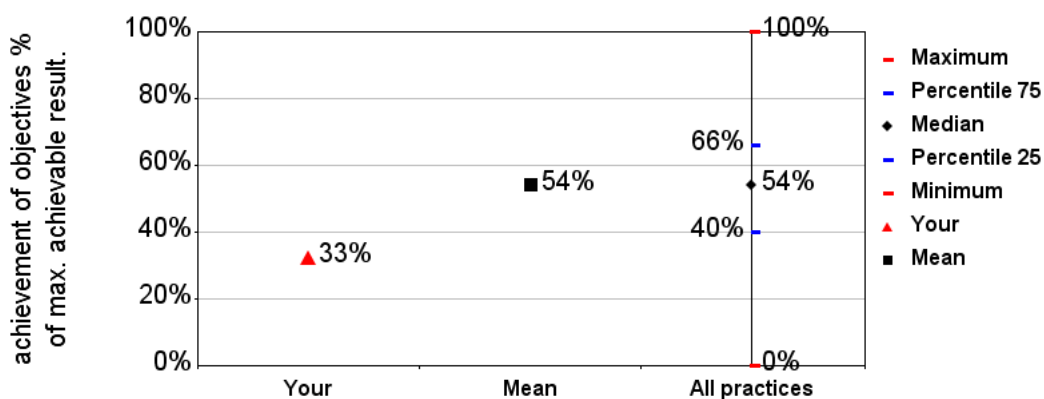
## tevredenheid huisarts met werkomstandigheden



Indicatoren in het betreffende domein		Positionering in % tov de beste waarde		Aantal items voor deze indicator
		Uw praktijk	Gemiddelde	
1	Huisartsen zijn tevreden met de afwisseling in hun werk	84.0	79.8	1
2	Huisartsen zijn tevreden met de mogelijkheden hun talenten te kunnen benutten	50.0	76.9	1
3	Huisartsen zijn tevreden met de mogelijkheid hun eigen werkstijl te kunnen kiezen	84.0	82.1	1
4	Huisartsen zijn tevreden met de hun toevertrouwde verantwoordelijkheden	50.0	80.9	1
5	Huisartsen zijn tevreden met de fysieke werkomstandigheden	84.0	78.9	1
6	Huisartsen zijn tevreden met hun werkuren	84.0	66.5	1
7	Huisartsen zijn tevreden met hun financiële verloning	16.7	68.8	1
8	Huisartsen zijn tevreden met de erkenning voor hun werk	34.0	74.5	1
9	Huisartsen zijn tevreden met hun collega's uit deze praktijk	84.0	85.1	1
10	Al met al zijn de huisartsen tevreden	84.0	80.2	1
<b>Totaal</b>		<b>65.5</b>	<b>77.2</b>	<b>10</b>

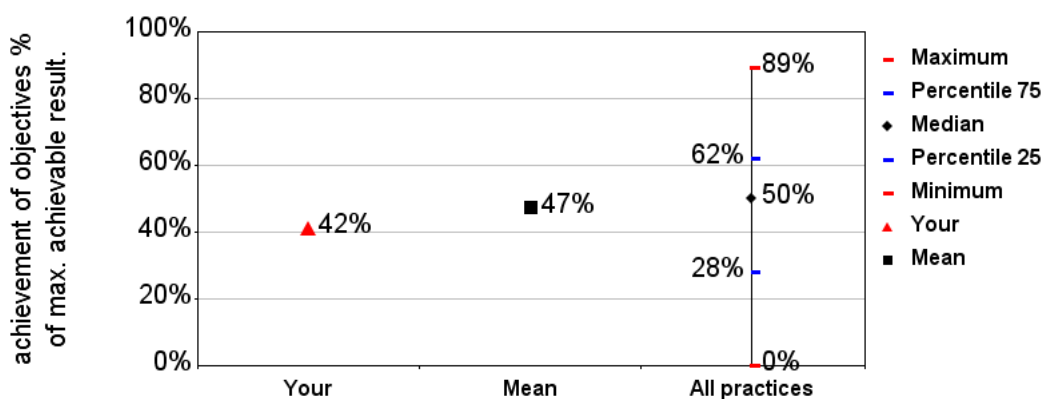


### personeelsmanagement



Indicatoren in het betreffende domein		Positionering in % tov de beste waarde		Aantal items voor deze indicator
		Uw praktijk	Gemiddelde	
1	Er zijn geen vacatures	100.0	86.7	2
2	Diploma's van alle nieuwe medewerkers worden gecontroleerd	0.0	42.4	1
3	De medewerkers hebben een contract	0.0	81.0	1
4	De medewerkers hebben een jobbeschrijving	50.0	66.9	1
5	De medewerkers worden jaarlijks beoordeeld	50.0	46.2	1
6	Er is een schriftelijk rapport van elk jaarlijks beoordelingsgesprek	0.0	57.5	1
7	De werkbelasting van huisartsen en niet-huisartsen wordt gemeten en beoordeeld	0.0	26.6	1
8	De tevredenheid van de medewerkers wordt regelmatig beoordeeld	100.0	35.3	1
9	Jaarlijks is er een sociale happening waarop alle medewerkers zijn uitgenodigd	0.0	67.2	1
<b>Totaal</b>		<b>33.3</b>	<b>53.8</b>	<b>10</b>

### onderwijs en (na)vorming

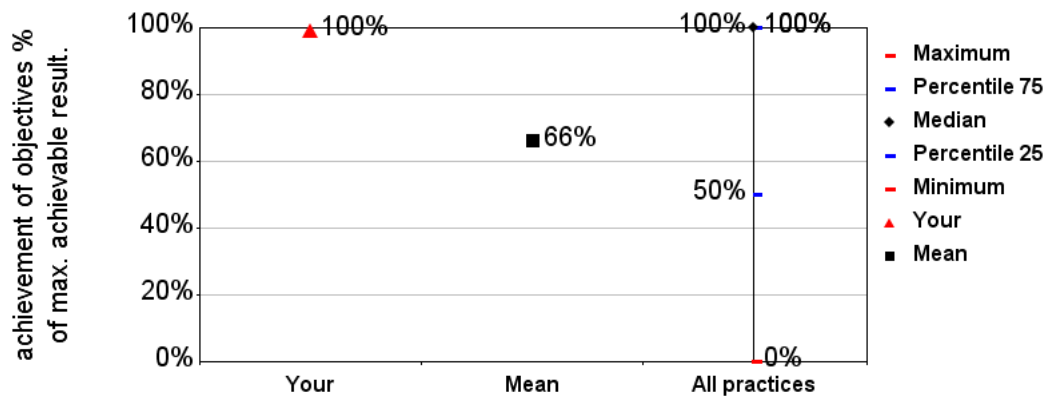


Indicatoren in het betreffende domein		Positionering in % tov de beste waarde		Aantal items voor deze indicator
		Uw praktijk	Gemiddelde	
1	In deze praktijk worden huisartsen opgeleid	0.0	59.7	1
2	In deze praktijk worden studenten opgeleid	100.0	83.8	1
3	In deze praktijk worden verpleegkundigen opgeleid	-	12.5	1
4	Nieuwe medewerkers, niet-huisartsen krijgen een introductieprogramma	0.0	49.3	1
5	Bij afwezigheid van de huisarts(en) is er iemand aanwezig die getraind is in EHBO	0.0	32.8	1
6	Nieuwe medewerkers, niet-huisartsen krijgen een training om vertrouwd te worden met het werk	25.0	51.4	1
7	Alle medewerkers (niet-huisartsen) hebben persoonlijke leeragenda's	33.3	17.7	1
8	Alle medische en niet-medische medewerkers hebben regelmatig bijscholing	100.0	78.5	1
9	Alle medewerkers (niet-huisartsen) hebben in de laatste maanden een training in relatie tot hun werk gehad	75.0	37.0	1
<b>Totaal</b>		<b>41.7</b>	<b>47.3</b>	<b>9</b>

## 8. Financieel beleid

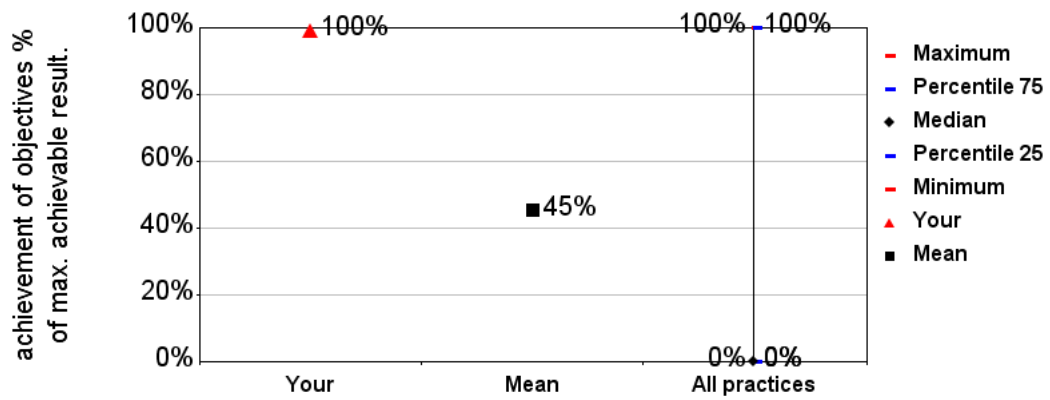
Het financieel beleid van een praktijk wordt dikwijls verwaarloosd in het licht van de praktijkorganisatie. Om de praktijk op financieel vlak stabiel te houden, dienen de verantwoordelijkheden voor het financieel beheer aan iemand specifiek toegewezen te worden en moeten financiële rapporten en vooruitzichten gepland worden. In dit domein wordt deze aspecten onder de loupe genomen.

## financiële verantwoordelijkheid



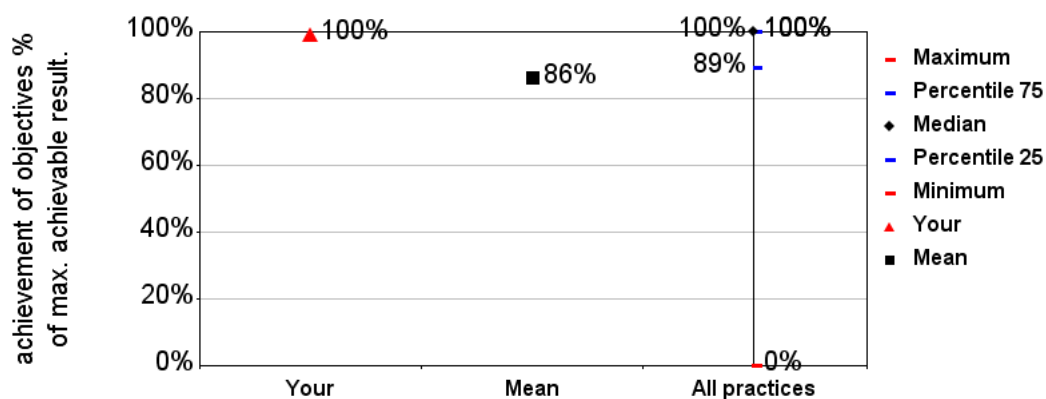
Indicatoren in het betreffende domein		Positionering in % tov de beste waarde		Aantal items voor deze indicator
		Uw praktijk	Gemiddelde	
1	De verantwoordelijkheden voor het financieel management zijn duidelijk	100.0	73.8	1
2	Er is een systeem om de geldstromen te controleren	100.0	55.4	1
<b>Totaal</b>		100.0	65.7	2

### financiële planning



Indicatoren in het betreffende domein		Positionering in % tov de beste waarde		Aantal items voor deze indicator
		Uw praktijk	Gemiddelde	
<i>indicatoren</i>				
<sup>1</sup>	Het jaarlijks financieel plan omvat verwachte in- en uitgaven	100.0	44.6	1
<i>Totaal</i>		100.0	44.6	1

## jaarrapport (retrospectief)



Indicatoren in het betreffende domein		Positionering in % tov de beste waarde		Aantal items voor deze indicator
		Uw praktijk	Gemiddelde	
<i>Indicatoren</i>				
1	Er wordt een financieel jaarrapport gemaakt	100.0	93.4	3
2	Het financieel verslag bevat cash transacties	100.0	83.3	1
3	Het financieel verslag bevat openstaande facturen	100.0	84.2	1
<i>Totaal</i>		100.0	86.2	5

