**PATIËNT TEVREDENHEIDSONDERZOEK 2024-2025**

HUISARTSENPRAKTIJK Uithoven Plasmans & Capitain

Geachte heer, mevrouw,

Wij hechten waarde aan uw mening over en ervaring(en) met onze huisartsenpraktijk. Graag vragen wij u dan ook om deze vragenlijst voor ons in te vullen. De vragen gaan over wat u goed vindt en wat wellicht in uw ogen beter kan.

Het invullen en verwerken van de vragenlijst gebeurt anoniem en kost hooguit 10 minuten van uw tijd. Mocht u vragen hebben, stel deze gerust aan één van onze assistentes.

De uitkomsten van het onderzoek zullen op het tv-scherm in de praktijk en op de website bekend gemaakt worden samen met de verbetermaatregelen.

Mist u nog vragen of heeft u nog suggesties naar aanleiding van deze enquête laat ons dit weten.

Wij danken u hartelijk voor uw medewerking,

Team huisartsenpraktijk Uithoven Plasmans en Capitain

**Telefonische bereikbaarheid**
 De volgende vragen gaan over de contacten (spreekuur, huisbezoek of telefonisch contact) die u in de afgelopen periode met uw huisartsenpraktijk heeft gehad.

1. Weet u voldoende over de organisatie van uw huisartsenpraktijk (spreekuurtijden, spoednummer, telefoonnummers, weekenddienstregeling enz.)?

* Ja
* Nee

2. Als u overdag met de huisartsenpraktijk belde, werd u dan goed geholpen?

* Ja, altijd
* Nee, nooit
* Soms
* Meestal

3. Weet u hoe u de praktijk kan bereiken bij spoed?

* Ja
* Nee

4. Is bij spoedgevallen de praktijk gemakkelijk te bereiken? (nr. 1 toets op de telefoon. Indien geen spoedcontact gehad vul in: niet van toepassing.)

* Ja
* Nee
* Niet van toepassing

5. Krijgt u binnen 2 minuten iemand aan de telefoon als u de huisartsenpraktijk belt?

* Ja
* Nee
* Soms
* Meestal

6. Zou u een terugbelafspraak op prijs stellen bij drukte aan de telefoon? Wanneer het lang duurt voordat u een assistente aan de lijn krijgt, kunt u op een later moment die dag worden teruggebeld.

* Ja
* Nee

Heeft u tips en/of verbetersuggestie ten aanzien van telefonische bereikbaarheid en klantvriendelijkheid?
………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

**Praktijkorganisatie**

Hieronder krijgt u vragen over de organisatie van de praktijk.

7. Vindt u de medewerkers van de huisartsenpraktijk behulpzaam?

* Ja, altijd
* Nee, nooit
* Soms
* Meestal

8. Was het mogelijk om op redelijke termijn een afspraak te krijgen met uw (eigen) huisarts?

* Ja
* Nee

9. A Komt het voor dat u langer dan 10 minuten (na afspraak tijd) moet wachten door uitloop van het spreekuur?

* Ja, ga door naar vraag 9. B
* Nee (u kunt vraag 9.B overslaan)

9.B Indien u langer dan 10 minuten (na afspraak tijd) moet wachten: brengt de assistente u daarvan op de hoogte?

* Ja
* Nee

10. Bent u ervan op de hoogte dat u per spreekuur-afspraak één klacht kunt bespreken? U kunt een dubbele afspraak maken wanneer u 2 vragen heeft.

* Ja
* Nee

11. Maakt u gebruik van de herhaalrecepten?

* Niet van toepassing
* Ja, ik heb een account en bestel via de app of de website
* Ja, via de herhaalreceptenlijn/telefonisch
* Ja, via de apotheek
* Nee, maar ik zou dit wel willen doen via de app of de website

12. Zou u meer zaken via de computer willen regelen?

* Ja
* Nee

13. Voor onze huisartsenpraktijk is goede telefonische bereikbaarheid een basisvoorwaarde. Hierin ontstaan steeds meer mogelijkheden. Bijvoorbeeld een terugbelfunctie. De assistente belt u dan terug. Zou u dat een goed idee vinden?

* Ja
* Nee

14 . Bij deze ontwikkelingen in de telefonie hoort ook videobellen. Zou u dat een goed idee vinden?

* Ja
* Nee

Heeft u tips en/of verbetersuggesties ten aanzien van de praktijkorganisatie?

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

**Zorgverlener**

Hieronder krijgt u vragen over uw zorgverlener binnen de praktijk. U kunt hierbij denken aan de doktersassistent, praktijkondersteuner of bijvoorbeeld een waarnemer.

Vragen over uw huisarts komen verderop in deze vragenlijst aan bod.

15. Bent u geholpen door een andere zorgverlener dan uw eigen huisarts? Zo ja, door wie?

* Ja, door de doktersassistente
* Ja, door de praktijkondersteuner huisarts (POH)
* Waarnemer (andere huisarts)
* Door iemand anders
* Niet van toepassing

16. Onze praktijk vindt het belangrijk dat artsen in opleiding kunnen leren in de praktijk. Een aantal maanden per jaar is er een coassistent werkzaam in de praktijk.

Bent u wel eens op het spreekuur van de coassistent(e) geweest?

* Ja
* Nee

17. Zo ja, heeft u die zorg goed ervaren?

* Ja
* Nee
* Niet van toepassing

18. Vindt u het goed dat u door andere zorgverleners in onze praktijk geholpen kunt worden?

* Ja
* Nee

Heeft u tips en/of verbetersuggesties ten aanzien van de zorg van de zorgverlener?

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

**Huisarts**

Hieronder krijgt u aanvullende vragen over uw eigen huisarts.

19. Is het eenvoudig om uw huisarts om advies te vragen?

* Ja
* Nee

20. Hoe heeft u de huisarts om advies gevraagd?

* Telefonisch via assistente
* Ik heb een account en regel het via de app en/of website
* E-mail
* Anders

21. Maakt u al gebruik van digitale mogelijkheden (met een account via app en/of website) van de praktijk om een afspraak op het spreekuur te maken?

* Ja
* Nee
* Ik zou dit wel graag willen

22. Heeft u het gevoel dat de huisarts goed naar u luistert en de tijd voor u neemt?

* Ja
* Nee

23. Toont of toonde uw huisarts belangstelling voor uw persoonlijke situatie?

* Ja
* Nee
* Soms
* Meestal

24. Neemt of nam uw huisarts u serieus?

* Ja
* Nee

25. Geeft of gaf uw huisarts u begrijpelijke uitleg over de resultaten van onderzoek (bijvoorbeeld een lichamelijk onderzoek, laboratoriumonderzoek, röntgenfoto of hartfilmpje)?

* Ja
* Nee

26. Vertelt of vertelde uw huisarts u wat u wilde weten over uw klacht/gezondheidsprobleem?

* Ja
* Nee

27. Legt of legde uw huisarts u dingen op een begrijpelijke manier uit?

* Ja
* Nee

28. Wordt of werd u door uw huisarts goed geïnformeerd over de verschillende behandelingsmogelijkheden voor uw gezondheidsklachten?

* Ja
* Nee

29. Kon u meebeslissen over de behandeling of hulp die u kreeg?

* Ja
* Nee

30. Informeerde uw huisarts u over mogelijke bijwerkingen van de voorgeschreven geneesmiddelen?

* Ja
* Nee

31. Maakte uw huisarts u duidelijk waarom het belangrijk was zijn/haar instructies/ advies op te volgen?

* Ja
* Nee

32. Kreeg u voldoende hulp bij het ‘vinden van de weg’ in de gezondheidszorg (zoals informatie over behandelaars, ziekenhuizen, wachtlijsten, het maken van een afspraak en dergelijke)?

* Ja
* Nee
* Niet van toepassing

33. Werkte uw huisarts goed samen met uw andere zorgverleners (zoals de praktijk-verpleegkundige of POH, fysiotherapeut, thuiszorg, wijkverpleegkundige, specialist etc.)?

* Ja
* Nee
* Niet van toepassing

34. Heeft of had uw huisarts aandacht voor mogelijke emotionele problemen die te maken hebben met uw gezondheid?

* Ja
* Nee
* Niet van toepassing

35. Biedt of bood uw huisarts u hulp aan bij het voorkómen van ziekten of bij het verbeteren van uw gezondheid (bijvoorbeeld door controle van gewicht of bloeddruk, het geven van adviezen over voeding of leefstijl)?

* Ja
* Nee
* Niet van toepassing

36. Behandelde uw huisarts u met respect?

* Ja
* Nee

37. Zorgde de behandeling van uw huisarts ervoor dat uw gezondheidsproblemen verminderden?

* Ja
* Nee
* Soms
* Meestal

38. Heeft u vertrouwen in de deskundigheid van uw huisarts?

* Ja
* Nee

39. Was uw huisarts bereid met u te praten over fouten of over zaken die, naar uw mening, niet goed zijn gegaan?

* Ja
* Nee
* Niet van toepassing

Heeft u tips en/of verbetersuggesties ten aanzien van de zorg van uw huisarts(en)?

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

#### Privacy

Hieronder krijgt u een aantal vragen over privacy.

40. Kunnen mensen in de wachtkamer horen wat er aan de balie wordt besproken?

* Ja
* Nee

41. Kunnen mensen in de wachtkamer horen of zien wat er in de spreek- of onderzoekskamer gebeurt?

* Ja
* Nee

42. Heeft u ooit wel eens vertrouwelijke informatie over andere patiënten gezien of gehoord in de praktijk?

* Ja
* Nee

43. Heeft u voldoende mogelijkheid om uw eigen patiëntgegevens in te zien?

* Ja
* Nee
* Weet ik niet

**Klachtenregeling**

Hieronder krijgt u een aantal vragen over de klachtenregeling van de praktijk.

44. Bent u het ooit oneens geweest met een behandeling of diagnose in de praktijk?

* Ja
* Nee

45. Heeft u dit kunnen bespreken met uw zorgverlener?

* Ja
* Nee
* Niet van toepassing

46. Bent u bekend met de manieren om een klacht te bespreken of in te dienen?

* Ja
* Nee

#### Algemene zaken

Hieronder krijgt u een aantal aanvullende vragen over de algemene zaken in de praktijk

47. Is uw huisartsenpraktijk goed toegankelijk voor kinderwagens en mensen met een lichamelijke handicap?

* Ja
* Nee

48. Is de huisartsenpraktijk schoon en opgeruimd?

* Ja
* Nee

49. Vindt u de wachtkamer licht, helder en een prettige omgeving om op uw zorgverlener te wachten?

* Ja
* Nee

50. Kent u onze website?

* Ja
* Nee

51. Bent u bekend met onze app?

* Ja
* Nee

Zijn er onderwerpen op de website of op de app die u mist? Wat zou u graag anders zien? ………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

Heeft u adviezen en/of verbeterpunten voor een eventuele **verbouw** van de praktijk? ………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

Om in de toekomst kwalitatieve, veilige en vernieuwende zorg te kunnen bieden zijn er plannen de (spreek)kamers, de balie en de wachtkamer te **vernieuwen**.

Heeft u tips en ideeën?

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

Als u één ding zou kunnen of mogen veranderen aan de zorg die u kreeg van deze huisartspraktijk, wat zou dat dan zijn?

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

Welk **algemeen** cijfer geeft u aan **de huisartsenpraktijk**?

*Een 0 betekent heel erg slecht. Een 10 betekent uitstekend*

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Welk cijfer geeft u aan **de zorgverleners** werkzaam in de praktijk (assistente, POH, coassistent)?

*Een 0 betekent heel erg slecht. Een 10 betekent uitstekend*

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Welk algemeen cijfer geeft u aan **de huisartsen**?

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

**Wij danken u vriendelijk voor het invullen en voor uw tijd!**