**Resultaten**

**Klanttevredenheids-onderzoek**

**December 2017.**

**Gebaseerd op 30 ingevulde vragenlijsten**

**Ervaringen met de zorg van uw huisarts en andere zorgverleners in uw huisartsenpraktijk.**

****

**Huisartsenpraktijk Willems**

**De Schakel 1**

**5684 AW Best**

**0499-390579**

**www.huisartswillems.nl**

**De Huisartsenpraktijk.**

1. *Hoe vaak heeft u in de afgelopen 12 maanden contact (spreekuur, huisbezoek, telefonisch consult) gehad met de huisartsenpraktijk?*

|  |  |
| --- | --- |
| * 1 keer * 2-4 keer **20%** | * 5-9 keer **47%** * 10 keer of meer **33%** |

1. *Vindt u de artsen en andere medewerkers van uw huisartsenpraktijk behulpzaam?*

|  |  |
| --- | --- |
| * Nooit * Soms | * Meestal **20%** * Altijd **80%** |

1. *Weet u voldoende over de organisatie van uw huisartsenpraktijk (spreekuurtijden, spoed-telefoonnummers, weekenddienstregelingen enz.)*

|  |  |
| --- | --- |
| * Ja **93%** | * Nee **7%** |

1. *Krijgt u binnen 5 minuten iemand aan de telefoon als u overdag de huisartsenpraktijk belt?*

|  |  |
| --- | --- |
| * Ja **87%** | * Nee, het duurt gemiddeld: **7** minuten. **13%** |

1. *Krijgt u binnen 2 minuten iemand aan de telefoon indien u het levensbedreigende spoednummer belt?*

|  |  |
| --- | --- |
| * Ja **100% (53% heeft vraag beantwoord)** | * Niet ingevuld **47%** |

1. *Als u overdag de huisartsenpraktijk belde, werd u dan goed geholpen?*

|  |  |
| --- | --- |
| * Nooit * Soms | * Meestal **20%** * Altijd **80%** |

1. *Heeft u het als een probleem ervaren dat u eerst uw verhaal aan de assistente moest vertellen, voordat u in contact kon komen met uw huisarts?*

|  |  |
| --- | --- |
| * Nooit **53%** * Soms **40%** | * Meestal **7%** * Altijd |

1. *Beoordeelde de assistente goed dat u een afspraak nodig had met de arts?*

|  |  |
| --- | --- |
| * Nooit * Soms | * Meestal **47%** * Altijd **53%** |

1. *Is het mogelijk om op redelijke termijn een afspraak te krijgen met uw huisarts?*

|  |  |
| --- | --- |
| * Nooit * Soms | * Meestal **33%** * Altijd **67%** |

1. *Is de huisartsenpraktijk open op tijdstippen die voor u gunstig zijn?*

|  |  |
| --- | --- |
| * Nooit * Soms **13%** | * Meestal **27%** * Altijd **60%** |

1. *Heeft u te veel moeite moeten doen om snel op het spreekuur terecht te kunnen?*

|  |  |
| --- | --- |
| * Nooit **73%** * Soms **27%** | * Meestal * Altijd |

1. *Behandelt de assistente u met respect.*

|  |  |
| --- | --- |
| * Nooit * Soms | * Meestal **13%** * Altijd **87%** |

1. *Heeft de assistente voldoende tijd voor u?*

|  |  |
| --- | --- |
| * Nooit * Soms | * Meestal **33%** * Altijd **67%** |

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

|  |  |
| --- | --- |
| * Ja **47%** * Nvt **53%** | * Nee |

1. *Is de huisartsenpraktijk schoon?*

|  |  |
| --- | --- |
| * Nooit * Soms | * Meestal **13%** * Altijd **87%** |

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

|  |  |
| --- | --- |
| * Nooit **27%** * Soms **47%** | * Meestal **6%** * Altijd **20%** |

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

|  |  |
| --- | --- |
| * Nooit **100%** * Soms | * Meestal * Altijd |

**De Huisarts.**

1. *Helpt uw huisarts u binnen 15 minuten na de afgesproken tijd?*

|  |  |
| --- | --- |
| * Nooit **7%** * Soms **7%** | * Meestal **73%** * Altijd **13%** |

1. *Luistert uw huisarts aandachtig naar u?*

|  |  |
| --- | --- |
| * Nooit * Soms | * Meestal * Altijd **100%** |

1. *Toont uw huisarts belangstelling voor uw persoonlijke situatie?*

|  |  |
| --- | --- |
| * Nooit * Soms | * Meestal * Altijd **100%** |

1. *Neemt uw huisarts u serieus?*

|  |  |
| --- | --- |
| * Nooit * Soms | * Meestal * Altijd **100%** |

1. *Geeft uw huisarts u begrijpelijke uitleg over de resultaten van een onderzoek (lichamelijk onderzoek, laboratoriumuitslagen, röntgenfoto, hartfilmpje)?*

|  |  |
| --- | --- |
| * Nooit * Soms **7%** | * Meestal * Altijd **93%** |

1. *Vertelt uw huisarts u wat u wil weten over uw klacht/ gezondheidsprobleem?*

|  |  |
| --- | --- |
| * Nooit * Soms | * Meestal * Altijd **100%** |

1. *Legt uw huisarts u dingen op een begrijpelijke manier uit?*

|  |  |
| --- | --- |
| * Nooit * Soms **7%** | * Meestal * Altijd **93%** |

1. *Werd u door uw huisarts goed geïnformeerd over de verschillende behandelmogelijkheden voor uw gezondheidsklachten?*

|  |  |
| --- | --- |
| * Nooit * Soms | * Meestal **13%** * Altijd **87%** |

1. *Kunt u meebeslissen over de behandeling of hulp die u krijgt?*

|  |  |
| --- | --- |
| * Nooit * Soms | * Meestal **13%** * Altijd **87%** |

1. *Informeert uw huisarts u over mogelijke bijwerkingen van de voorgeschreven geneesmiddelen?*

|  |  |
| --- | --- |
| * Nooit * Soms **27%** | * Meestal **20%** * Altijd **53%** |

1. *Maakt uw huisarts u duidelijk waarom het belangrijk is zijn/haar instructies/advies op te volgen?*

|  |  |
| --- | --- |
| * Nooit * Soms | * Meestal **33%** * Altijd **67%** |

1. *Krijgt 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)?*

|  |  |
| --- | --- |
| * Niet beantwoord **7%** * Soms **7%** | * Meestal **13%** * Altijd **73%** |

1. *Werkt uw huisarts goed samen met uw andere zorgverleners (zoals fysiotherapeuten, thuiszorg, specialisten ed.)?*

|  |  |
| --- | --- |
| * Nooit * Soms | * Meestal **7%** * Altijd **93%** |

1. *Heeft uw huisarts aandacht voor mogelijke emotionele problemen die te maken hebben met uw gezondheid?*

|  |  |
| --- | --- |
| * Nooit **6%** * Soms | * Meestal **7%** * Altijd **87%** |

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

|  |  |
| --- | --- |
| * Nooit * Soms **13%** | * Meestal **47%** * Altijd **40%** |

1. *Behandelt uw huisarts u met respect?*

|  |  |
| --- | --- |
| * Nooit * Soms | * Meestal * Altijd **100%** |

1. *Heeft uw huisarts voldoende tijd voor u?*

|  |  |
| --- | --- |
| * Nooit * Soms **7%** | * Meestal * Altijd **93%** |

1. *Zorgt de behandeling van uw huisarts ervoor dat uw gezondheidsproblemen verminderen?*

|  |  |
| --- | --- |
| * Nooit * Soms | * Meestal **47%** * Altijd **53%** |

1. *Heeft u vertrouwen in de deskundigheid van uw huisarts?*

|  |  |
| --- | --- |
| * Nooit * Soms | * Meestal **20%** * Altijd **80%** |

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

|  |  |
| --- | --- |
| * Niet beantwoord **26%** * Soms | * Meestal **7%** * Altijd **67%** |

1. *Heeft u de afgelopen 12 maanden in de praktijk met een andere zorgverlener dan de huisarts of assistente een afspraak gemaakt.*

|  |  |
| --- | --- |
| * Nee **47%** * Ja, met de praktijkondersteuner **33%** * Niet beantwoord **20%** |  |

**Algemeen.**

1. *Welk cijfer geeft u aan de huisartsenpraktijk? (0 = heel erg slecht tot 10 = uitstekend)*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| * 0 | * 2 | * 4 | * 6 | * 8 **26%** |
| * 1 | * 3 | * 5 | * 7 | * 9 **67%** |

**7% heeft zelf een blokje met het getal 10 aangemaakt.**

1. *Zou u uw huisartsenpraktijk bij uw vrienden en familie aanbevelen?*

|  |  |
| --- | --- |
| * Beslist niet * Waarschijnlijk niet | * Waarschijnlijk wel **27%** * Beslist wel **73%** |

1. *Als u een ding zou kunnen veranderen aan de zorg die u krijgt van uw huisartsenpraktijk, wat zou dat dan zijn?*

**“Zeer tevreden zo.”**

**“Zou niet weten.”**

**“Minder vaak telefoonbandje. Dus betere en langere telefonische bereikbaarheid per dag.”**

**“Meer privacy aan balie assistente.”**

**“Er is niks wat ik zou willen veranderen. Ik vind het wel belangrijk om te benadrukken dat ik deze lijst heb ingevuld op basis van consulten met Dhr. Willems**

**“Ik zou geluidsdichte deur tussen receptie en wachtkamer maken.”**

**“Ik kan niet bedenken wat er evt. zal moeten veranderen.”**

**“Niets in de praktijk zelf, wel de communicatie tussen apotheek en praktijk maar dit is niet verwijtbaar aan de praktijk, wel aan de apotheek ( al weer ik dat deze ook enkel handelen naar de regels van de zorgverzekering en de apotheker zelf, de werknemers zouden het zelf ook soms graag anders willen)”**

**“Niet uitlopen.”**

**“Ik wil niets veranderen.”**

1. *Welke punten ervaart u als zeer positief in de zorg die uw huisartsenpraktijk levert?*

**“Vriendelijkheid en Zorgzaamheid, Vertrouwen!!!”**

**“Persoonlijke aandacht, goede communicatie, goede bereikbaarheid (zowel via de telefoon als via internet).”**

**“Betrokkenheid, meevoelend, voel me op mijn gemak, kan alles zeggen.”**

**“Betrokkenheid, staat altijd klaar.”**

**“Altijd vriendelijk.”**

**“Zeer vriendelijk.”**

**“De persoonlijke, oprechte aandacht tijdens consult huisarts.”**

**“Ongeacht waar ik mee aan kom bij Dhr. Willems, hij neemt me altijd meer dan 100% serieus, neemt z’n tijd voor me en hij komt heel begaan en empathisch over. Heel prettige man en ik ben niet van plan om een andere huisarts te gaan zoeken als het niet strikt noodzakelijk is! (Al 13 jaar heel tevreden patiënt.)”**

**“Het kontakt opnemen bij ontvangst van minder goede specialisten resultaatrapportages. Zonder aarzeling doorverwijzen naar specialist in voorkomende gevallen.”**

**“Ik vind het erg prettig dat ik me op mijn gemak voel, er is niet echt afstand waardoor ik mijn klachten goed kan verwoorden. Ik voel me natuurlijk best wel eens nerveus maar heb gemerkt dat alles goed bespreekbaar is.”**

**“Het persoonlijke contact is heel positief, constructief en persoonlijk ervaar ik als erg prettig.”**

**“Assistente en huisarts werken goed samen (er wordt snel geschakeld tussen beide partijen waardoor patiënt niet lang hoeft te wachten tot er een oplossing wordt geboden), tevens is het erg prettig dat de assistente enkele ingrepen zelf mag verrichten waardoor de patiënt niet lang in de wachtkamer hoeft te wachten.”**

**“Ik ben altijd tevreden.”**

**“Dat de klachten serieus worden genomen. Altijd ruimte om mijn gevoel te bespreken. Fijne omgang met assistente en huisartsen.”**