



Patiëntervaringen met de huisartspraktijk

Huisartsenpraktijk Broekpolder

te HEEMSKERK

Rapportage patiëntervaringen

april 2019



INHOUDSOPGAVE

HOOFDSTUK 1.	INLEIDING	3
1.1	Patiëntervaringen	3
1.2	Het onderzoek	3
1.3	Opbouw rapport	3
HOOFDSTUK 2.	UITVOERING VAN HET ONDERZOEK	5
2.1	Vragenlijst	5
2.2	Stappen in het onderzoek	5
2.2.1	Start-up	5
2.2.2	De meting	6
2.2.3	Rapportage	6
2.3	Respondenten	6
2.4	Leeswijzer	7
HOOFDSTUK 3.	TOTAALoordeel	10
HOOFDSTUK 4.	ERVARINGEN MET DE HUISARTSENZORG	12
4.1	Inleiding	12
4.2	Bereikbaarheid en toegankelijkheid	13
4.3	Accommodatie	14
4.4	Contact met de praktijk en de assistente	15
4.5	Bejegening door de huisarts	16
4.6	Informatievoorziening en communicatie	17
4.7	Samenwerking met de patiënt	18
4.8	Deskundigheid van de huisarts	19
HOOFDSTUK 5.	ERVARINGEN MET ANDERE ZORGVERLENERS IN DE HUISARTSPRAKTIJK	20
5.1	Inleiding	20
5.2	Bejegening door de andere zorgverleners	21
5.3	Deskundigheid van de andere zorgverleners	22
5.5	Samenwerking binnen de huisartspraktijk	23
5.4	Samenwerking met de patiënt	24
HOOFDSTUK 6.	ERVARINGEN MET DE APOTHEEK IN DE HUISARTSPRAKTIJK	26
HOOFDSTUK 7.	PRESTATIE-INDICATOREN ROND BEREIKBAARHEID	27
BIJLAGE 1.	VERBETERSUGGESTIES VAN PATIËNTEN	29
BIJLAGE 2.	DE VRAGENLIJST	30

HOOFDSTUK 1. INLEIDING

1.1 Patiëntervaringen

Deze rapportage heeft betrekking op de ervaring van patiënten met de huisartsenzorg. Daarmee kunnen zorgaanbieders werken aan kwaliteitsverbetering op thema's die vanuit patiëntperspectief van belang zijn. Het onderzoek is uitgevoerd door onderzoeksbureau ARGO BV uit Groningen. ARGO is ISO 9001:2016 gecertificeerd. Deze rapportage bevat de uitkomsten van een meting van de ervaringen van patiënten van Huisartsenpraktijk Broekpolder.

1.2 Het onderzoek

In de onderzoeksperiode werden alle patiënten van 16 jaar en ouder werden voor het onderzoek uitgenodigd. Bij patiënten jonger dan 12 jaar werd de ouder/verzorger gevraagd de vragenlijst in te vullen.

1.3 Opbouw rapport

In hoofdstuk 2 wordt de uitvoering van het onderzoek in Huisartsenpraktijk Broekpolder beschreven. Vanaf hoofdstuk 3 worden de uitkomsten gepresenteerd.

HOOFDSTUK 2. UITVOERING VAN HET ONDERZOEK

2.1 Vragenlijst

Voor het uitvoeren van het patiëntervaringsonderzoek in de huisartspraktijk kon de praktijk kiezen uit een aantal verschillende modules:

- Met een verkorte versie van de CQ-Index huisartsenzorg overdag werd een algemeen beeld verkregen van de ervaringen met de praktijk en zorg van de huisarts/andere zorgverleners (POH, assistente);
- Service en bereikbaarheid;
- Samenwerking in de eerstelijns;
- kwaliteit van zorg voor chronisch zieken.

De meeste vragen hadden de CQI-categorieën als antwoordmogelijkheden (nooit – soms – meestal – altijd). Deelname was anoniem: uitkomsten zijn niet te herleiden op individuele patiënten. Daarnaast wordt de anonimiteit van medewerkers uit de huisartspraktijk nagestreefd. Dit is de praktijk echter niet altijd haalbaar: bijvoorbeeld wanneer er maar één huisarts of één praktijkondersteuner in de praktijk werkt.

2.2 Stappen in het onderzoek

Het onderzoek is volgens de volgende stappen uitgevoerd:

- de start-up
- de meting
- rapportage

2.2.1 Start-up

De praktijk ontving afhankelijk van de gekozen aanpak

- a) een 'startpakket' met 300 codekaarten voor de huisarts
- b) een instructie voor het beveiligd aanleveren van e-mailadressen en het doen van een vooraankondiging aan patiënten over het onderzoek.

Door een medewerker van onderzoeksbureau ARGO werd contact opgenomen met de doktersassistente of de huisarts. Met hen werd het doel van het onderzoek besproken en werden het veldwerkprotocol en de planning doorgenomen.

2.2.2 De meting

Per praktijk werden maximaal 300 patiënten van de huisarts en 50 patiënten van de POH benaderd. Het veldwerk vond plaats met een online vragenlijst. De huisarts en de POH overhandigden na afloop van een bezoek aan de praktijk een uitnodigingskaart met inlogcode aan de patiënt, of de patiënten werden met een e-mail benaderd die een link naar de vragenlijst bevatte.

2.2.3 Rapportage

Na de meting in de huisartspraktijk werden de gegevens geanalyseerd met SPSS en is een rapportage gemaakt. De thema's uit de vragenlijst vormen de kapstok voor het presenteren van de uitkomsten. Zie verder de leeswijzer bij de grafieken. Naast presentatie van de uitkomsten van deze huisartspraktijk vindt een vergelijking plaats met een groep praktijken die vanuit vergelijkbare brede eerstelijnsvisie werkt.

2.3 Respondenten

In tabel 2.1 is de respons weergegeven.

Tabel 2.1: respons

aantal verzonden	750
aantal retour	74
respons	9,9

In tabel 2.2 zijn enkele achtergrondgegevens van de patiënten weergegeven: geslacht, leeftijd en het opleidingsniveau.

Tabel 2.2: Achtergrondkenmerken patiënten

% vrouw	70,6
% jonger dan 45	33,3
% 45-65	40,6
% 65 en ouder	26,1
% geen of lager onderwijs	,0
% middelbaar onderwijs/MBO	76,2
% HBO of hoger	23,8

In tabel 2.3 is aangegeven welke modules van de vragenlijst zijn ingevuld. Onder (n) is het aantal respondenten vermeld dat deze onderdelen heeft beantwoord. Het percentage is bepaald op basis van de valide n; deze is per module weergegeven bij 'totaal'. Bijvoorbeeld: als de module 'Chronische aandoening' door totaal 50 mensen is ingevuld, en 5 mensen hebben deze module voor 'diabetes' beantwoord, dan is dit aangegeven als 10%.

Tabel 2.3: Inge vulde modules van de online vragenlijst

		n	%
Met welke zorgverleners in de praktijk heeft u in de afgelopen 12 maanden contact gehad?	Huisarts	72	100,0
	Doktersassistente	10	13,9
	Praktijkondersteuner (Bijv. praktijkondersteuner (POH), praktijkverpleegkundige, diabetesverpleegkundige)	31	43,1
	Apotheek	0	,0
	Geen van deze	0	,0
	totaal	72	100,0
Heeft u last van een chronische ziekte of aandoening?	Nee	5	23,8
	Astma / COPD (chronische bronchitis en longemfyseem)	2	9,5
	Diabetes mellitus type I/II (suikerziekte)	2	9,5
	Hart- en vaatziekten (bijv. hoge bloeddruk, te hoog cholesterol, hartfalen, perifere vaatlijden)	8	38,1
	Anders, namelijk:	7	33,3
	totaal	21	100,0

2.4 Leeswijzer

Vanaf hoofdstuk 3 worden de resultaten gepresenteerd. De uitkomsten van het onderzoek worden zoveel mogelijk in overzichtelijke grafieken naar thema's weergegeven. De verschillende modules van de vragenlijst worden in afzonderlijke hoofdstukken gepresenteerd:

- Hoofdstuk 3: Totaaloordeel over de huisartspraktijk
- Hoofdstuk 4: Ervaringen met de huisartsenzorg
- Hoofdstuk 5: Ervaringen met de andere zorgverleners in de huisartspraktijk
- Hoofdstuk 6: Ervaringen met de apotheek in de huisartspraktijk
- Hoofdstuk 7: Prestatie-indicatoren rond bereikbaarheid

Uitkomsten per vraag in staafdiagrammen – a-grafieken

De uitkomsten op de vragen per thema worden in horizontale staafdiagrammen weergegeven. Op de meeste vragen kan worden geantwoord met: altijd – meestal – soms – nooit (als geldige antwoordmogelijkheden). Op andere vragen met: ja –nee.

De hele staaf is 100%. Aangegeven wordt het percentage mensen dat de vraag met 'altijd' (of 'ja' of 'geen probleem') heeft beantwoord (groen), het percentage mensen dat vraag met 'meestal' heeft beantwoord (wit) en het percentage mensen dat de vraag met 'soms' of 'nooit' (of 'nee' of 'groot probleem') heeft beantwoord (paars). Op die manier is per thema in één oogopslag te zien welke vragen positief scoren (veel groen) en welke vragen minder positief (veel paars). Sommige vragen zijn negatief geformuleerd en herkenbaar met een '!' in de grafieken. Deze vragen zijn echter omgecodeerd waardoor groen in de grafiek nog steeds de positieve score weergeeft. Links van de staaf is de vraag opgenomen, en het aantal mensen dat een geldig antwoord heeft gegeven op de vraag (n=).

Benchmark met lijngrafiek - b-grafieken

De lijngrafieken bevatten een benchmark. Per item is het % 'altijd', 'ja, helemaal' of 'ja' weergegeven van uw eigen praktijk (donkerblauwe lijn). Indien mogelijk worden ook de scores van de vorige meting van de praktijk weergegeven (lichtblauwe lijn). Tevens is opgenomen: een vergelijking met gemiddelde % 'altijd', 'ja, helemaal' of 'ja' (oranje lijn) en het 25% (rode lijn) en 75% kwartiel (groene lijn). Indien de waarde van uw praktijk onder de rode lijn ligt, zou uw praktijk behoren tot de 25% laagst scorende praktijken uit de referentiegroep. Indien uw score boven de groene lijn ligt, zou uw praktijk tot de 25% hoogst scorende praktijken uit de referentiegroep. De gegevens uit deze benchmark zijn gebaseerd op een referentiebestand met huisartspraktijken die in 2016 en 2017 onderzoek hebben uitgevoerd.

Afwijkende formuleringen

Op enkele plaatsen zijn items met een afwijkende antwoordcategorie in de grafieken opgenomen. Dit is aangegeven met een '#'. Negatief geformuleerde items zijn met '!' aangegeven.

HOOFDSTUK 3. TOTAALoordeel

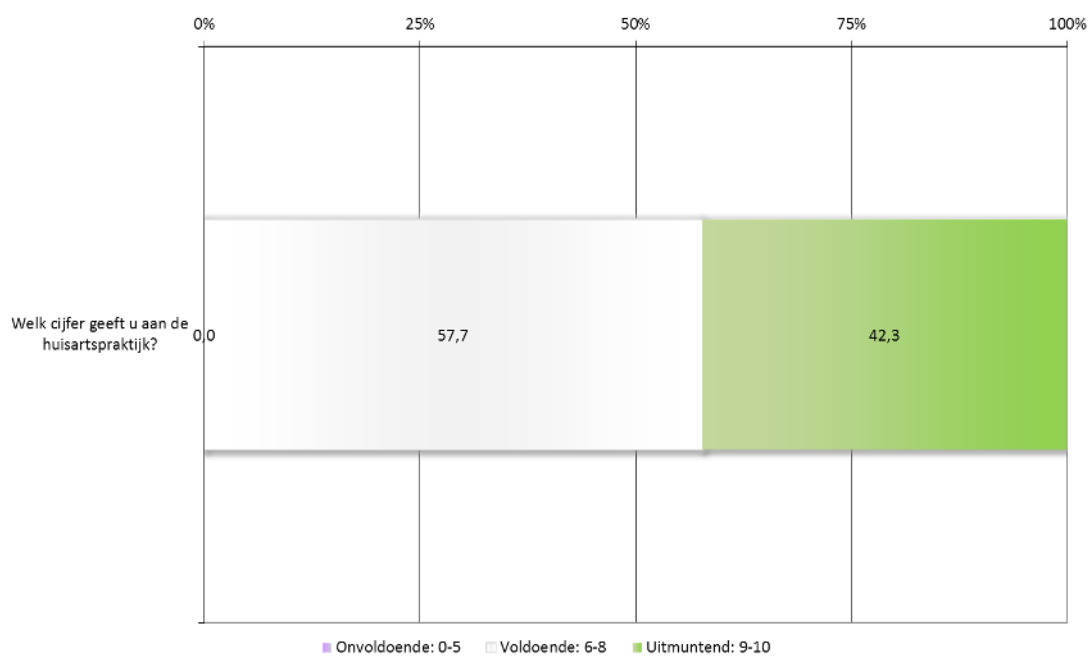
Voordat wordt ingegaan op de verschillende thema's in de vragenlijst, wordt het totale oordeel van de patiënt over de huisartspraktijk gepresenteerd. In tabel 3.1 en grafieken 3.1 en 3.2 wordt het overall oordeel weergegeven. Het overall oordeel bestaat uit een rapportcijfer en de waarschijnlijkheid waarmee cliënten de huisartspraktijk zouden aanbevelen bij bekenden. De aanbevelingsscore is uitgedrukt in een cijfer op een schaal van 0 tot 10. Iedereen die een 9 of 10 invult heet een "promotor", degene die een 7 of 8 invult is "neutraal" en de respondenten die een 6 of lager invullen worden een "tegenstander" genoemd. De Netto Promotor Score (NPS) is berekend door het percentage tegenstanders van het percentage promotors af te trekken. De NPS heeft een range van -100 tot 100. Een hogere NPS betekent dat er meer cliënten zijn die uw huisartspraktijk zouden aanbevelen.

In de tabel staat het gemiddelde rapportcijfer en de Netto Promotor Score voor uw huisartspraktijk en de referentiegroep. De grafieken bevatten de verdeling over de verschillende cijfers.

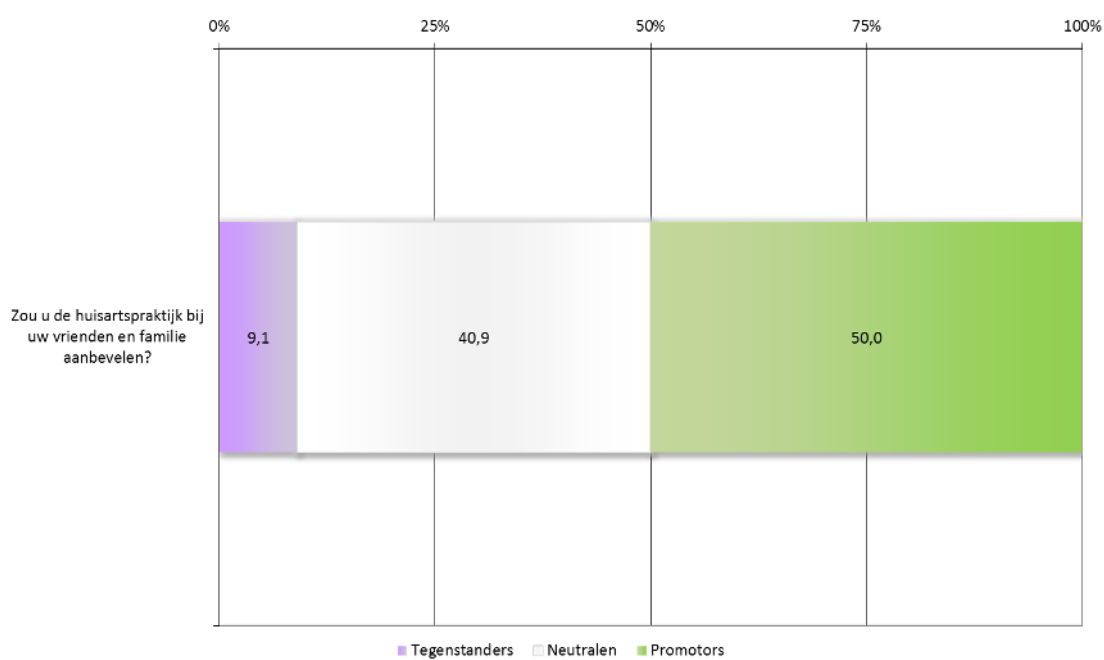
Tabel 3.1: Rapportcijfer en Netto Promotor Score

	2019	2014	25%	gem.	75%
rapportcijfer	8,3	8,6	8,3	8,5	8,7
NPS	40,9	47,2	43,8	54,4	61,9

Grafiek 1: Rapportcijfer huisartspraktijk (%)



Grafiek 2: Waarschijnlijkheid aanbevelen (%)



HOOFDSTUK 4. ERVARINGEN MET DE HUISARTSENZORG

4.1 Inleiding

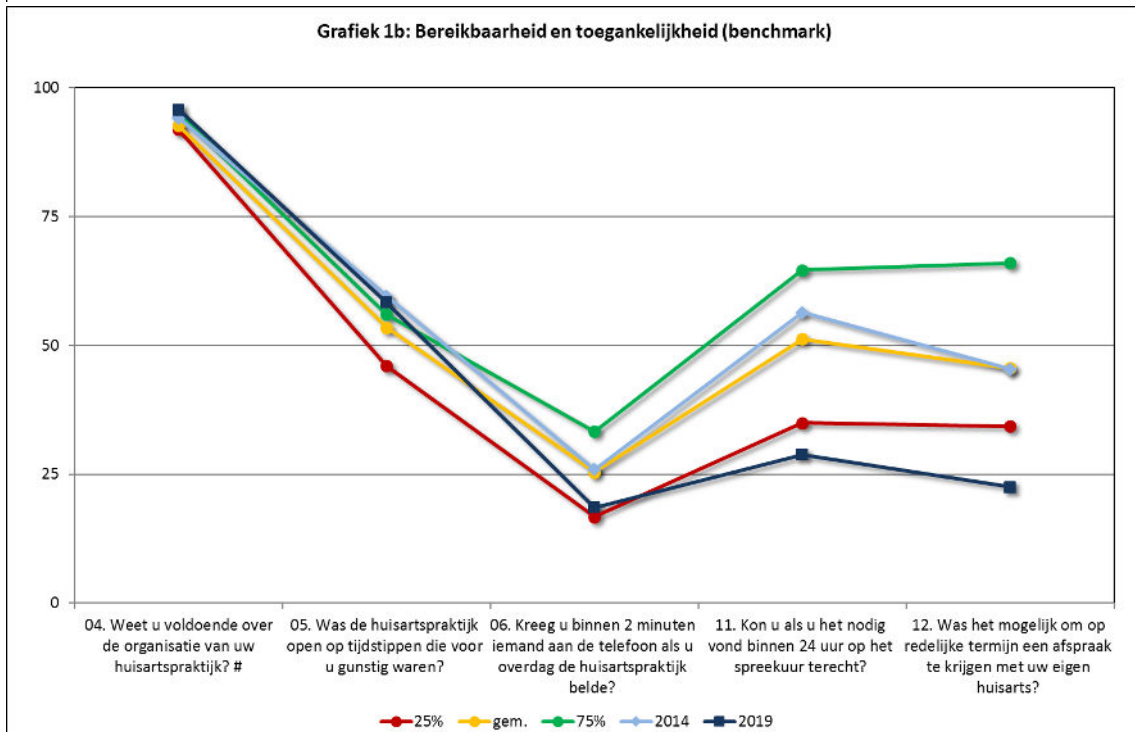
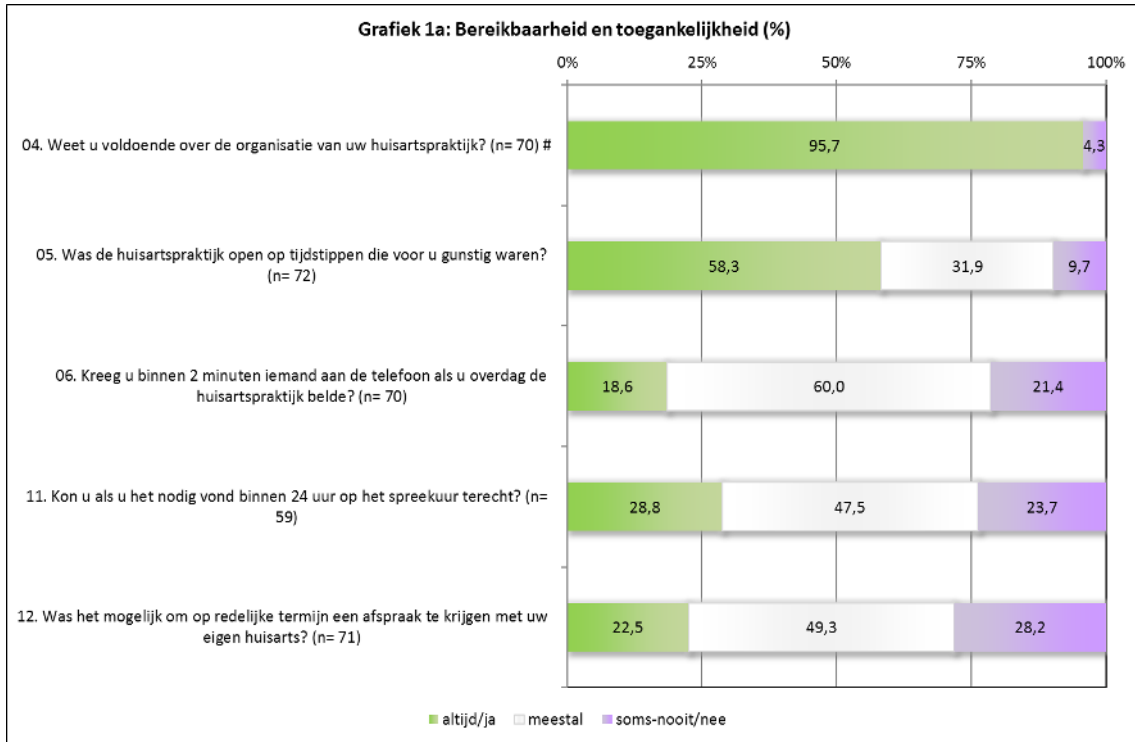
In dit hoofdstuk komen de ervaringen van patiënten met de huisartsenzorg aan de orde. Achtereenvolgens wordt ingegaan op bereikbaarheid, toegankelijkheid, accommodatie, contact met de assistente, bejegening door de huisarts, informatie/communicatie, samenwerking met de patiënt en deskundigheid. In bijlage 1 zijn verbeteringsuggesties opgenomen, die door de patiënten in de vragenlijst naar voren zijn gebracht.

Tabel 4.1: frequentie huisartsbezoek

	n	%	
Hoe vaak heeft u in de afgelopen 12 maanden contact gehad met de huisartspraktijk?	0 keer	0	,0
	1 keer	4	5,6
	2-4 keer	32	44,4
	5-9 keer	26	36,1
	10 keer of meer	10	13,9
	totaal	72	100,0

4.2 Bereikbaarheid en toegankelijkheid

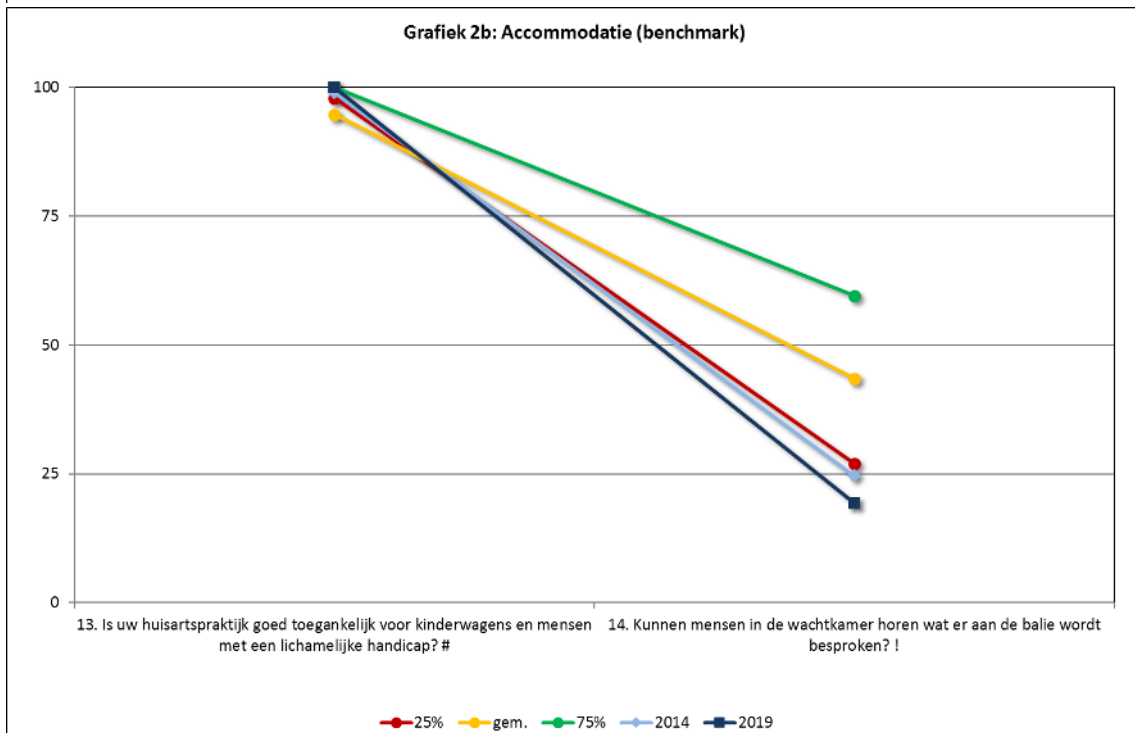
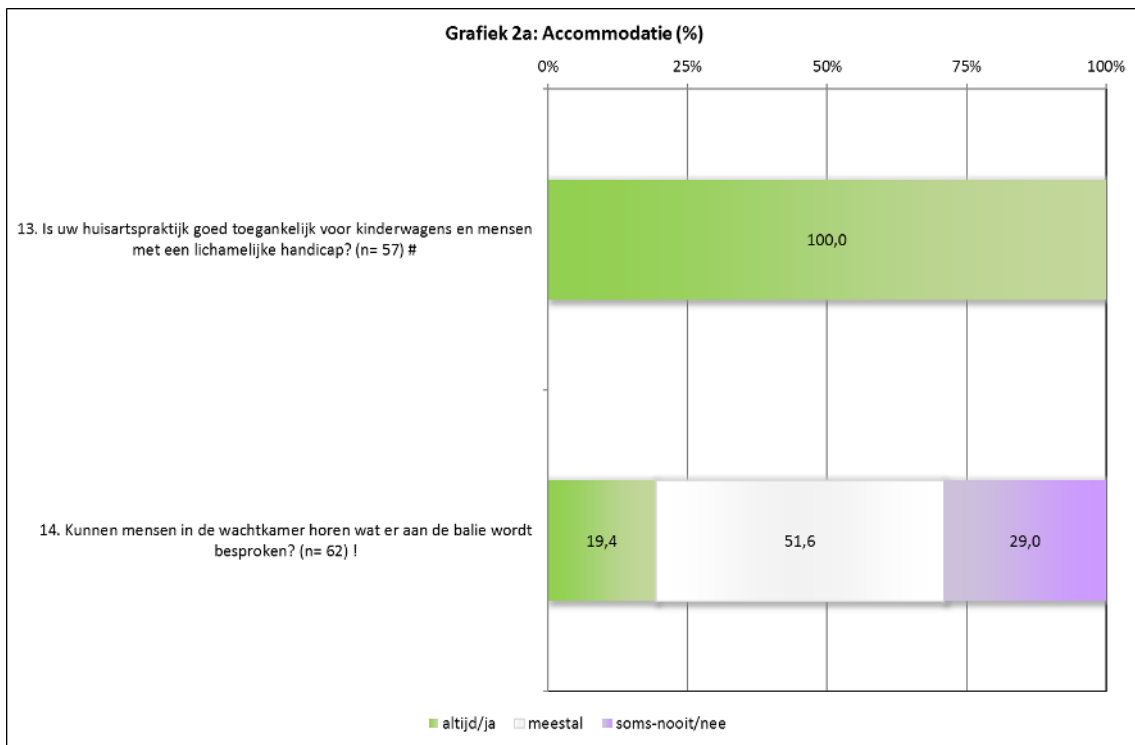
De antwoorden op de vragen met betrekking tot de bereikbaarheid en de toegankelijkheid van de huisartspraktijk staan in grafiek 4.1. Ervaart de patiënt bijvoorbeeld dat hij/zij - indien nodig - snel bij de praktijk terecht kan?



(#) = Item met afwijkende antwoordmogelijkheden

4.3 Accommodatie

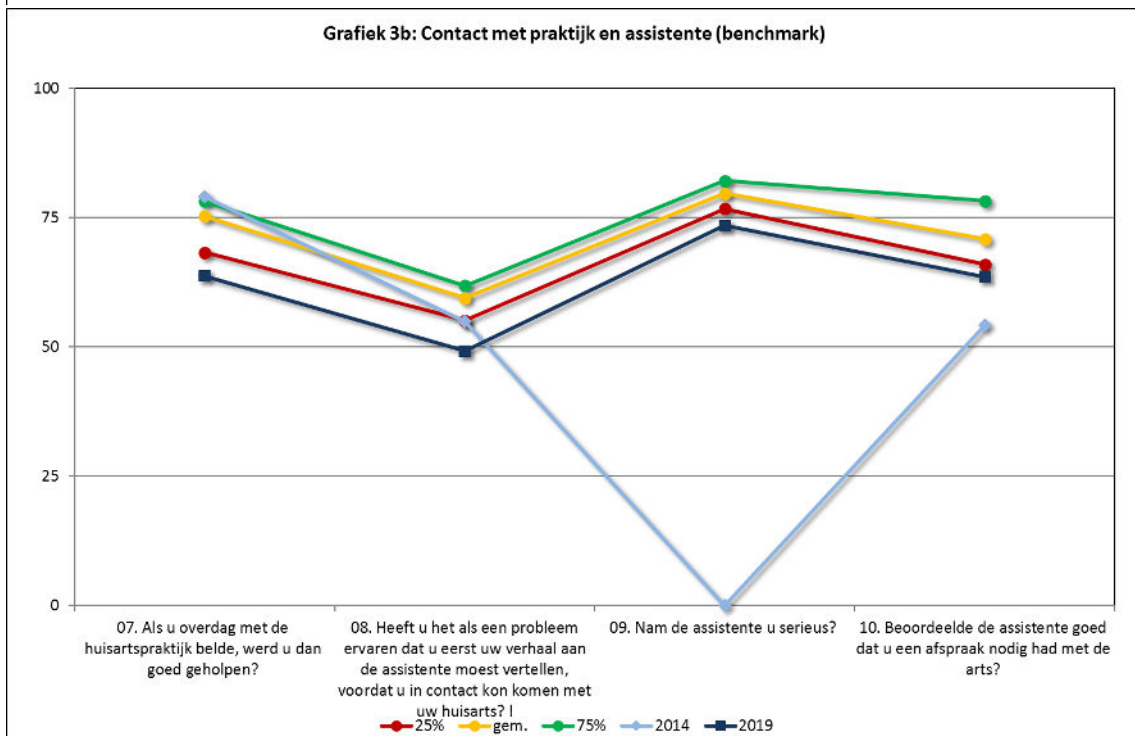
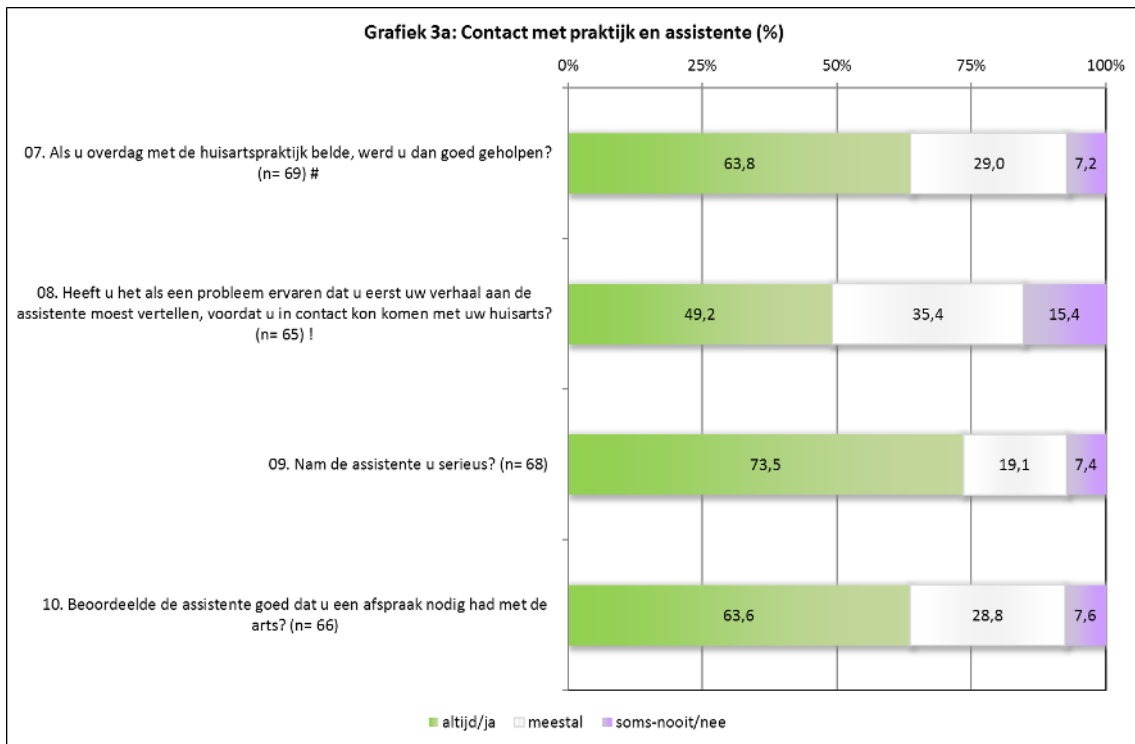
De antwoorden op de vragen met betrekking tot de accommodatie van de praktijk staan in grafiek 4.2.



(#) = Item met afwijkende antwoordmogelijkheden (!) = Negatief geformuleerd item

4.4 Contact met de praktijk en de assistente

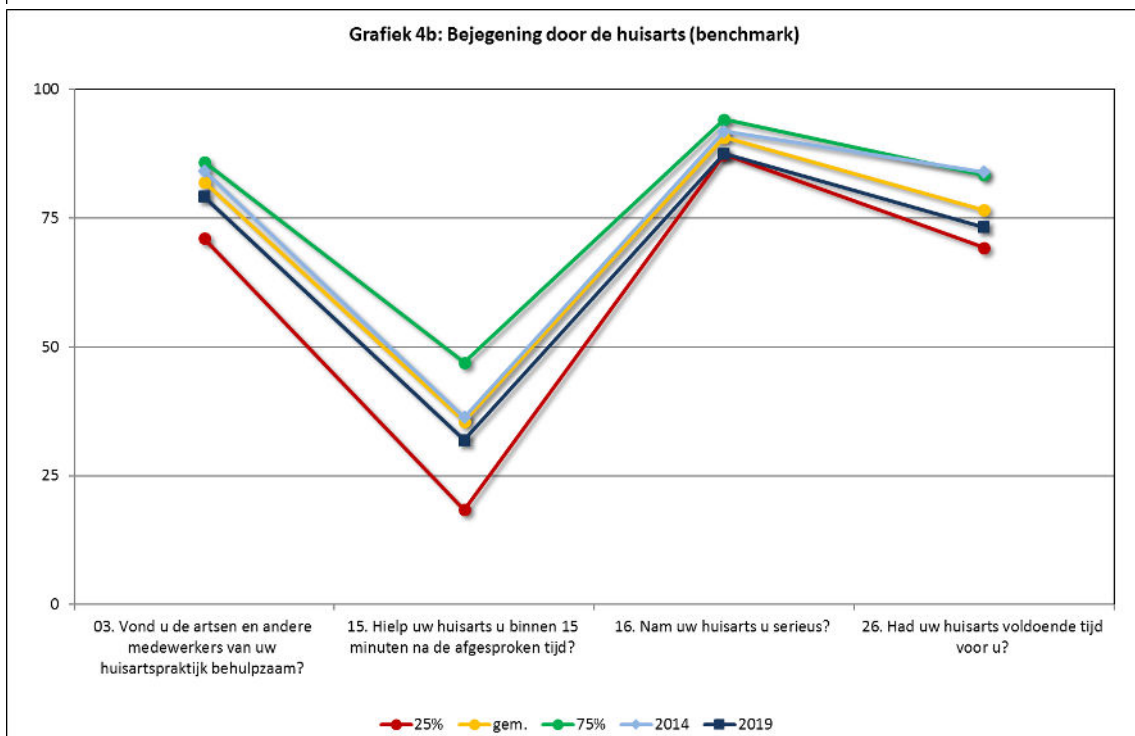
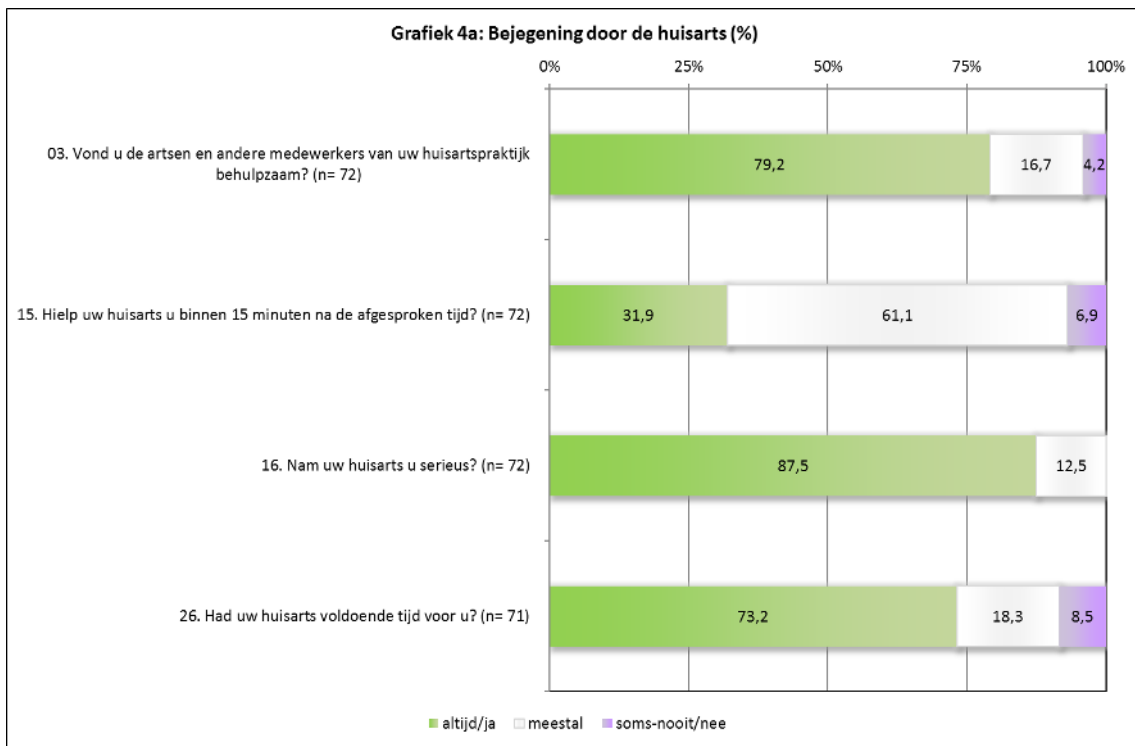
Hoe beoordelen de patiënten het contact met de praktijk en de assistente(s) van de praktijk? In grafiek 4.3 zijn aspecten van het contact weergegeven.



(#) = Item met afwijkende antwoordmogelijkheden (!) = Negatief geformuleerd item

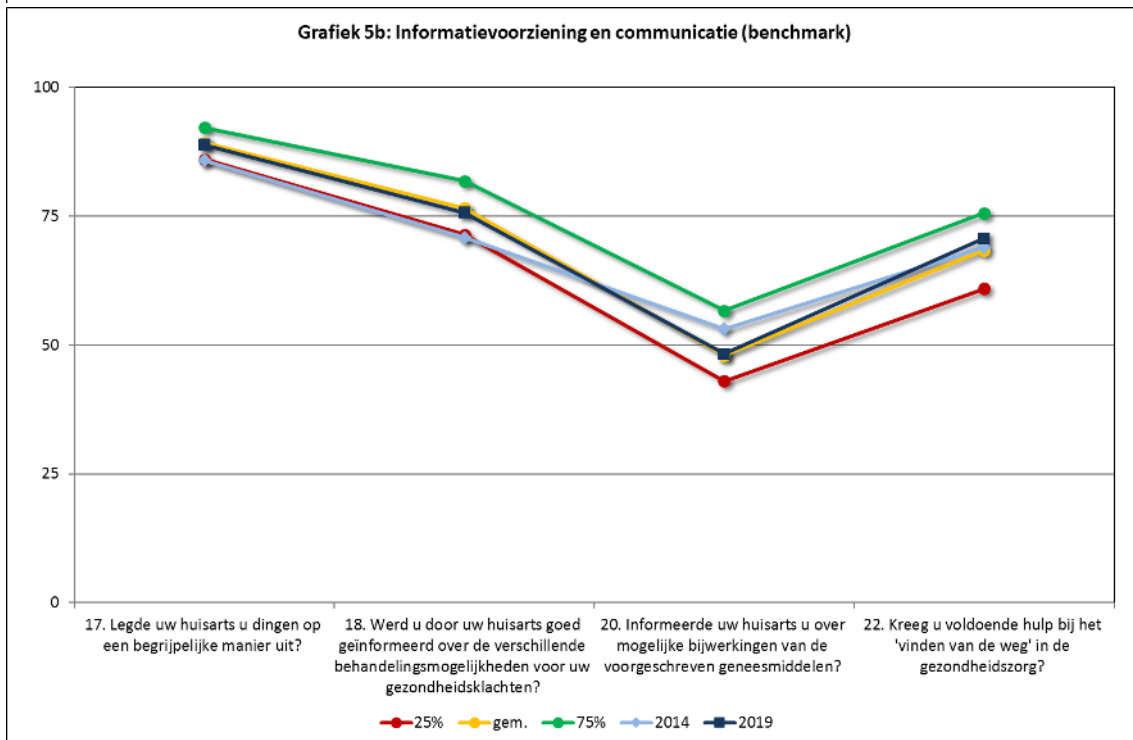
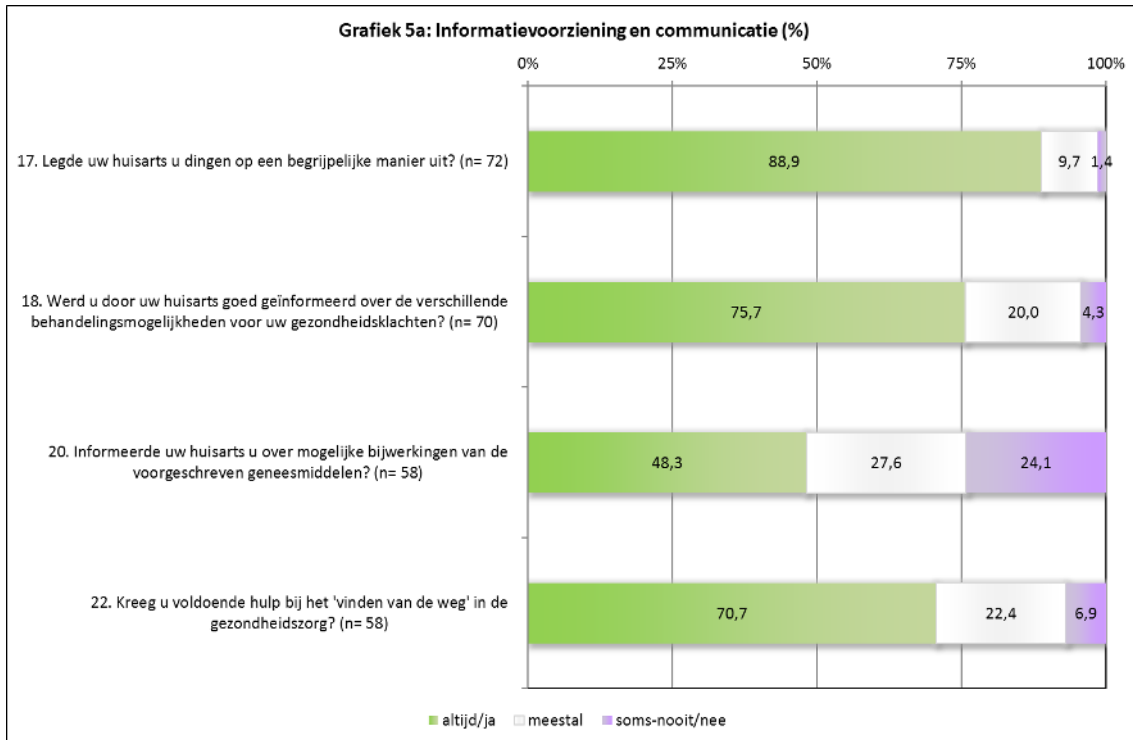
4.5 Bejegening door de huisarts

In grafiek 4.4 zien we hoe patiënten over verschillende aspecten van bejegening door de huisarts(en) van de praktijk oordelen. Ervaren patiënten dat de huisarts voldoende tijd heeft?



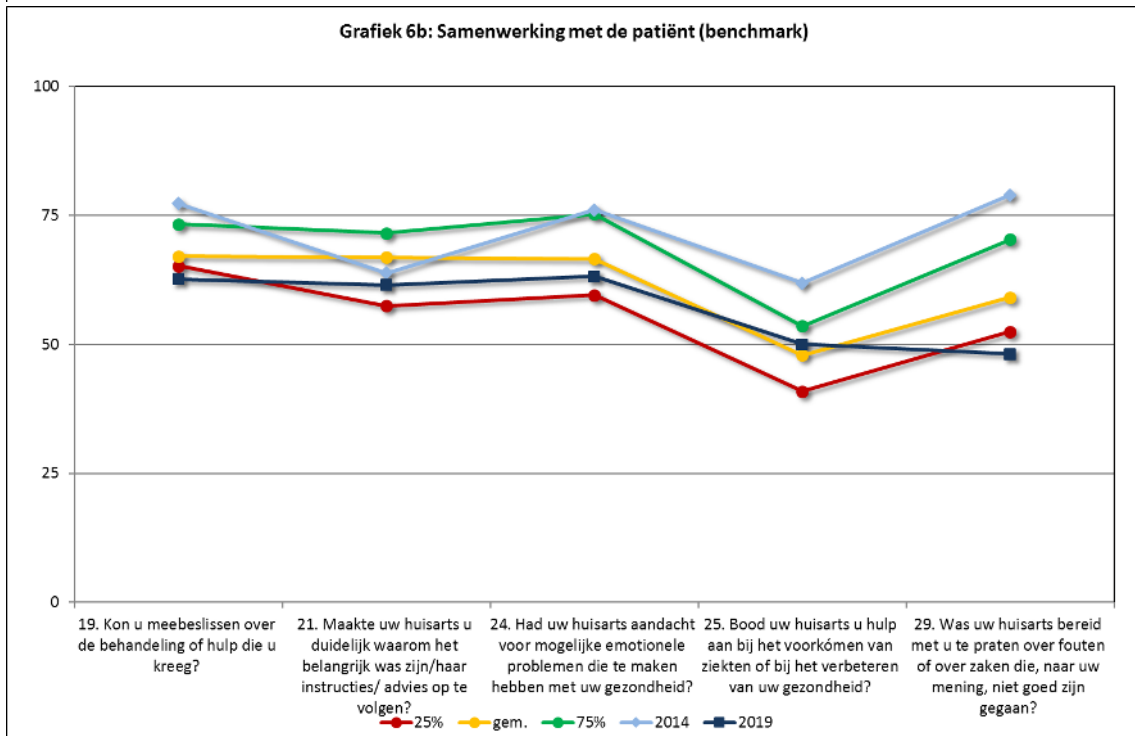
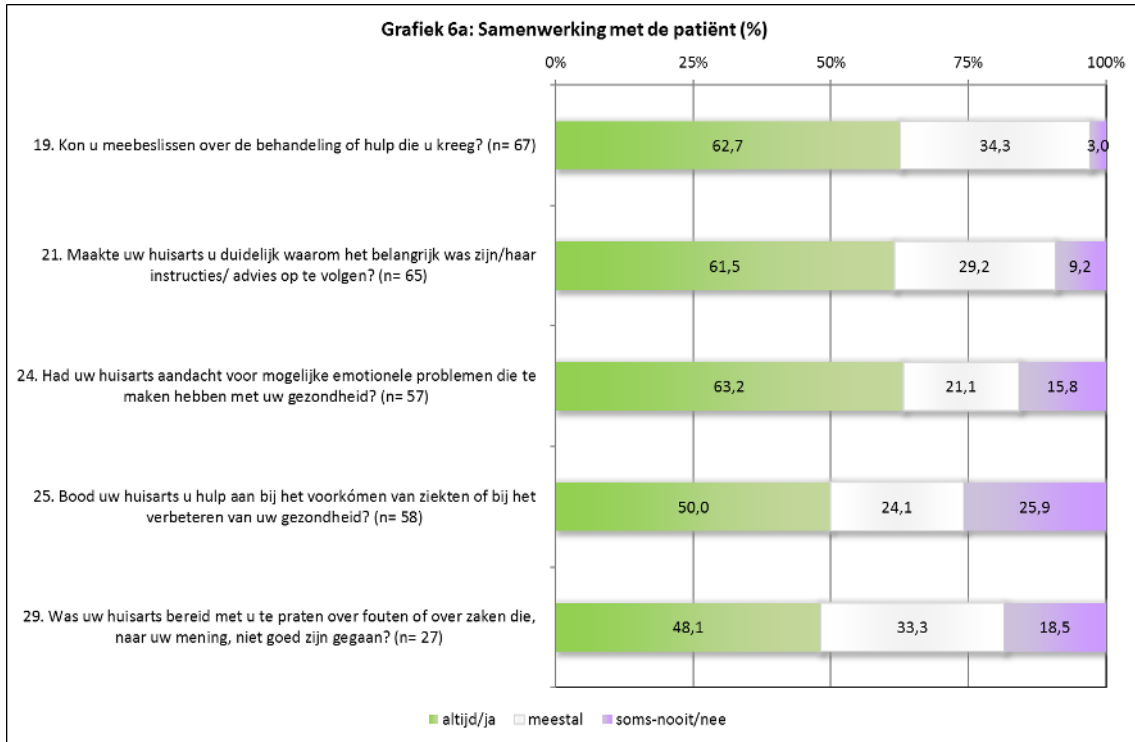
4.6 Informatievoorziening en communicatie

Op het gebied van informatievoorziening zijn vier vragen opgenomen: kreeg de patiënt voldoende informatie over behandelingsmogelijkheden, mogelijke bijwerkingen van geneesmiddelen en 'het vinden van de weg' in de gezondheidszorg? En weet de patiënt voldoende over de organisatie van de huisartspraktijk? In grafiek 4.5 zijn de uitkomsten weergegeven.



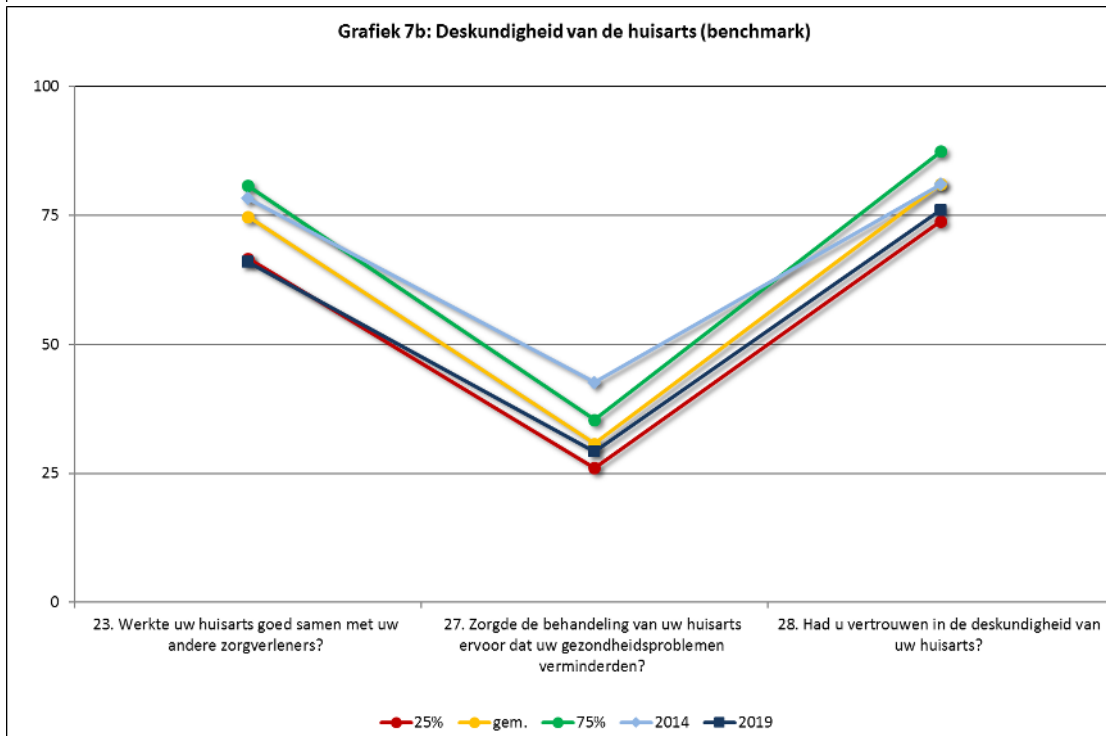
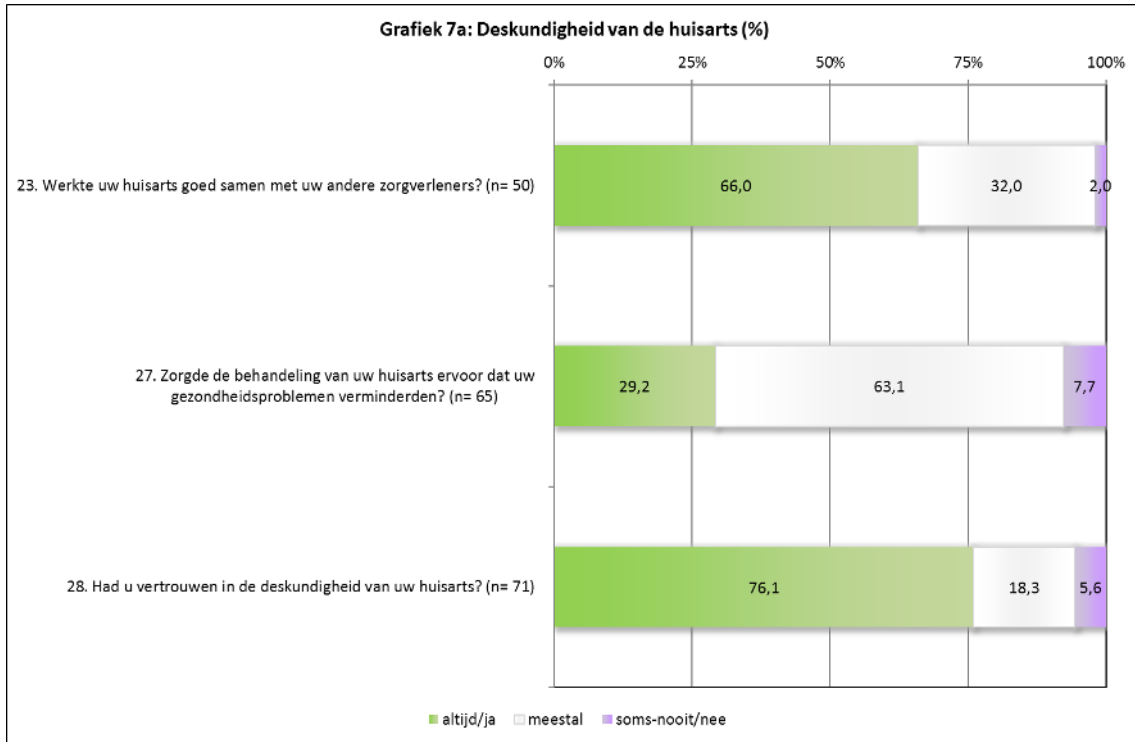
4.7 Samenwerking met de patiënt

Ervaart de patiënt dat hij kan meebeslissen over de behandeling? En had de huisarts aandacht voor het gezondheidsgedrag en de eventuele emotionele aspecten van het gezondheidsprobleem? Deze aspecten zijn als thema 'samenwerking met de patiënt' weergegeven in grafiek 4.6.



4.8 Deskundigheid van de huisarts

De vragenlijst bevatte twee vragen naar de ervaringen met de deskundigheid van de huisarts. Om praktische redenen is hier ook een vraag opgenomen naar de mate waarin de huisarts goed samenwerkt met andere zorgverleners. Grafiek 4.7 laat de resultaten zien.



HOOFDSTUK 5. ERVARINGEN MET ANDERE ZORGVERLENERS IN DE HUISARTSPRAKTIJK

5.1 Inleiding

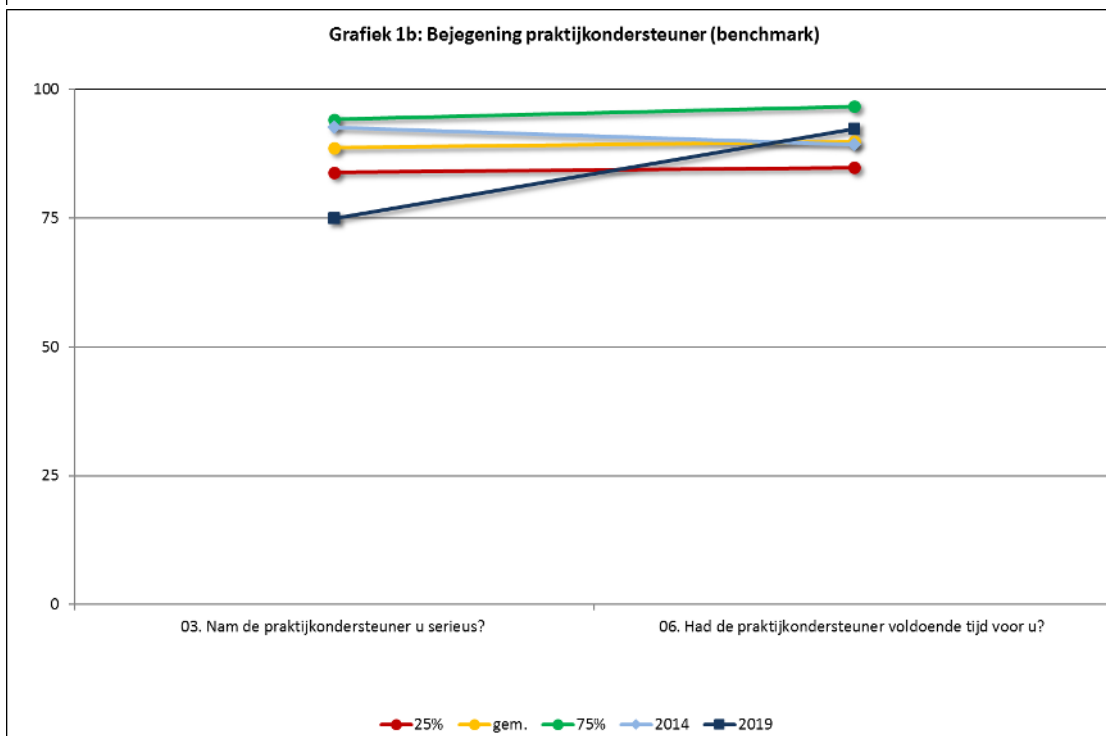
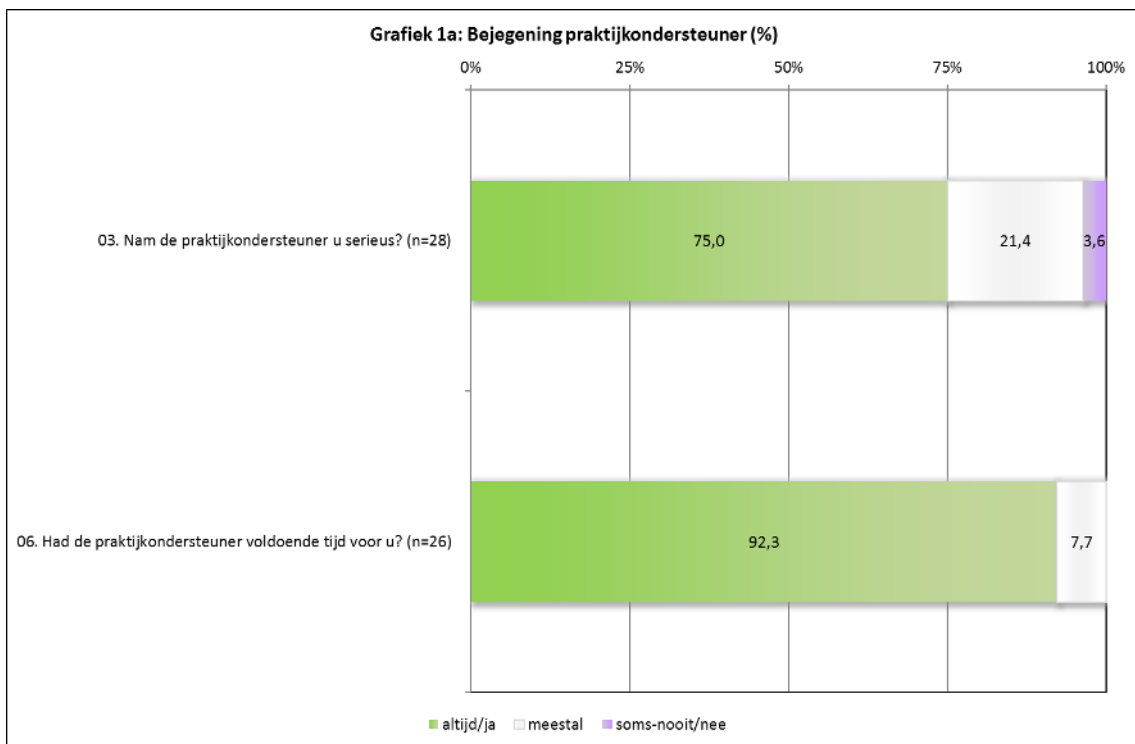
In dit hoofdstuk presenteren we de uitkomsten van vragen naar andere zorgverleners in de huisartspraktijk, zoals de praktijkondersteuner of een gespecialiseerd verpleegkundige. In dit hoofdstuk zijn de uitkomsten voor alle zorgverleners samen opgenomen. De resultaten zijn geordend naar vier thema's: bejegening, deskundigheid, communicatie en samenwerking binnen de huisartspraktijk, en samenwerking met de patiënt. Per thema wordt een staafdiagram en een benchmark (lijngrafiek) gepresenteerd. Voor een toelichting op deze grafieken wordt verwezen naar paragraaf 2.4 in hoofdstuk 2.

Tabel 5.1: andere zorgverlener

		n	%
Met welke zorgverlener heeft u in de afgelopen 12 maanden het meest contact gehad?	praktijkondersteuner	5	50,0
	diabetesverpleegkundige	1	10,0
	COPD-verpleegkundige	2	20,0
	andere zorgverlener	1	10,0
	geen van deze	1	10,0
	totaal	10	100,0
Hoe vaak heeft u in de afgelopen 12 maanden contact gehad met deze zorgverlener?	0 keer	28	47,5
	1 keer	10	16,9
	2-4 keer	8	13,6
	5-9 keer	10	16,9
	10 keer of meer	3	5,1
	totaal	59	100,0

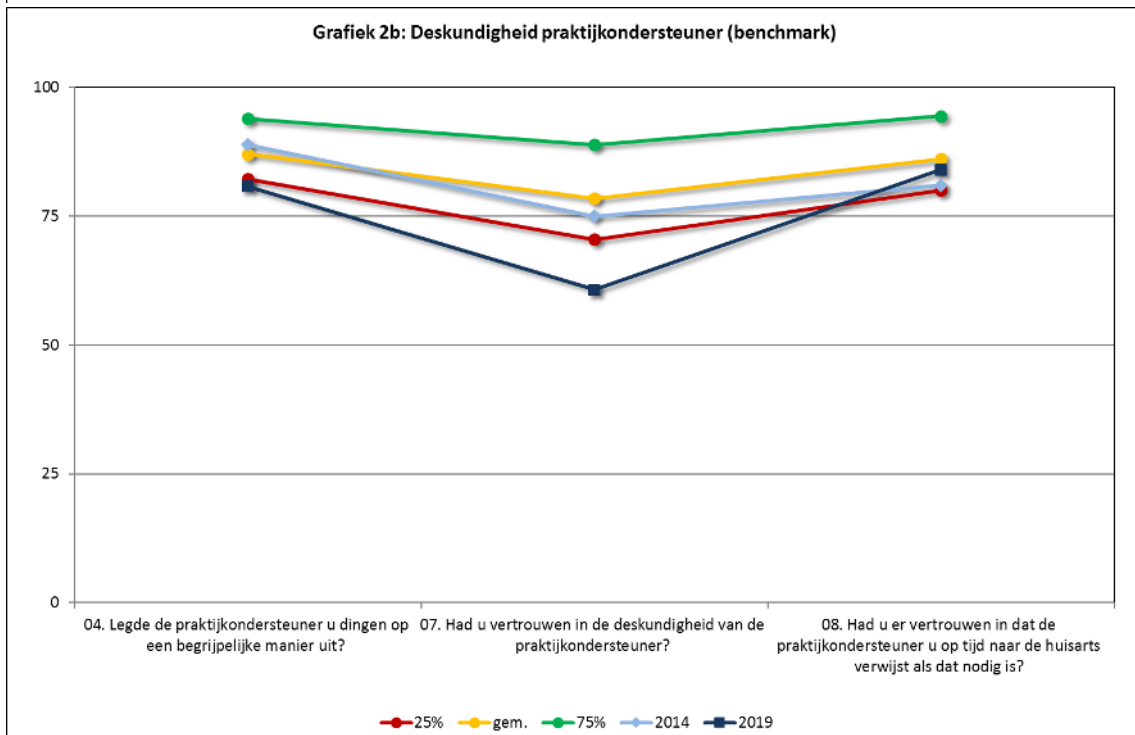
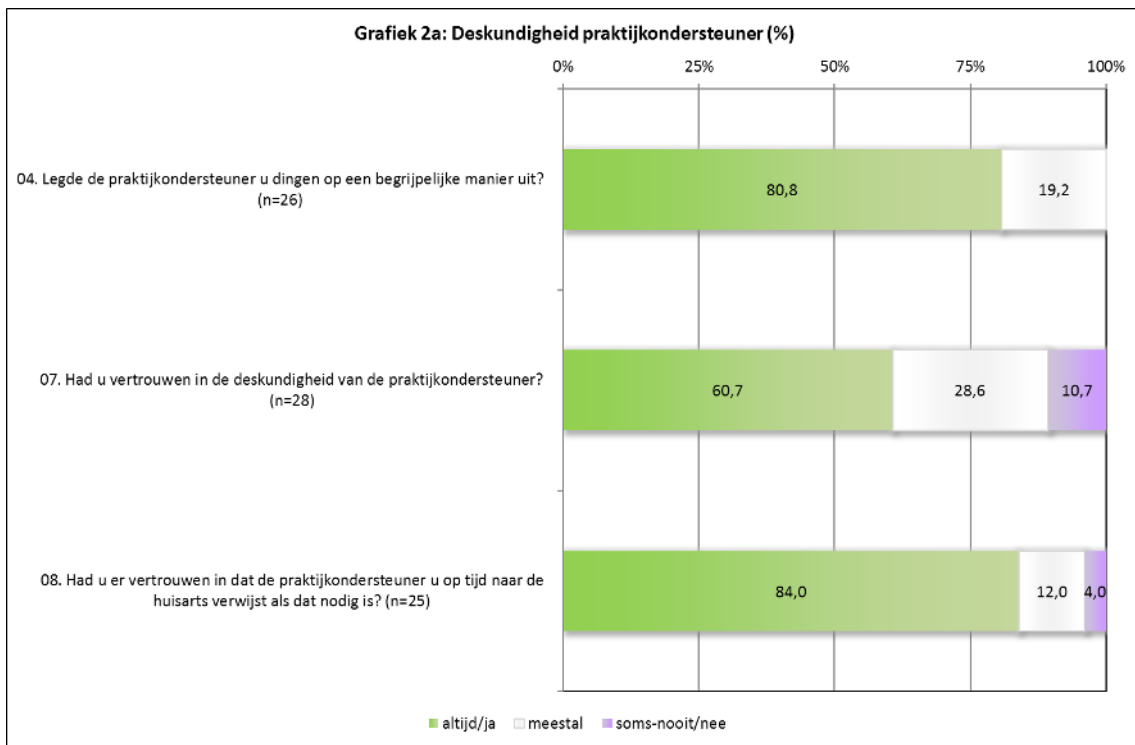
5.2 Bejegening door de andere zorgverleners

In grafiek 5.1 is weergegeven hoe de patiënten de bejegening door de andere zorgverleners in de huisartspraktijk ervaren.



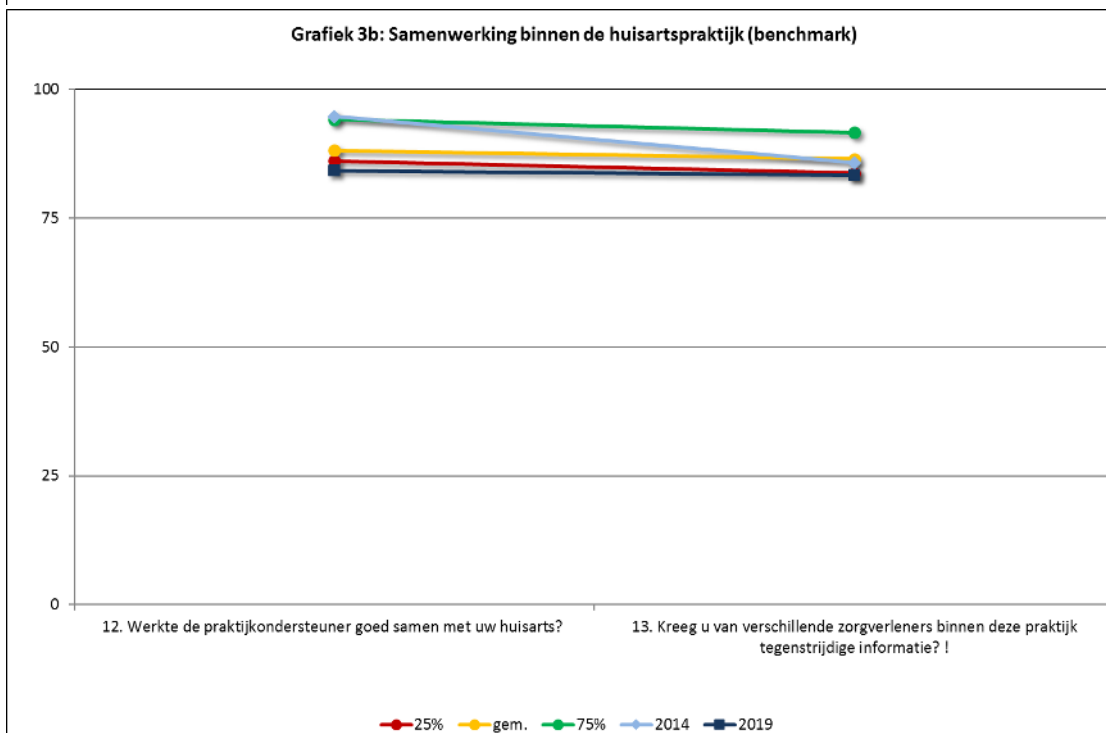
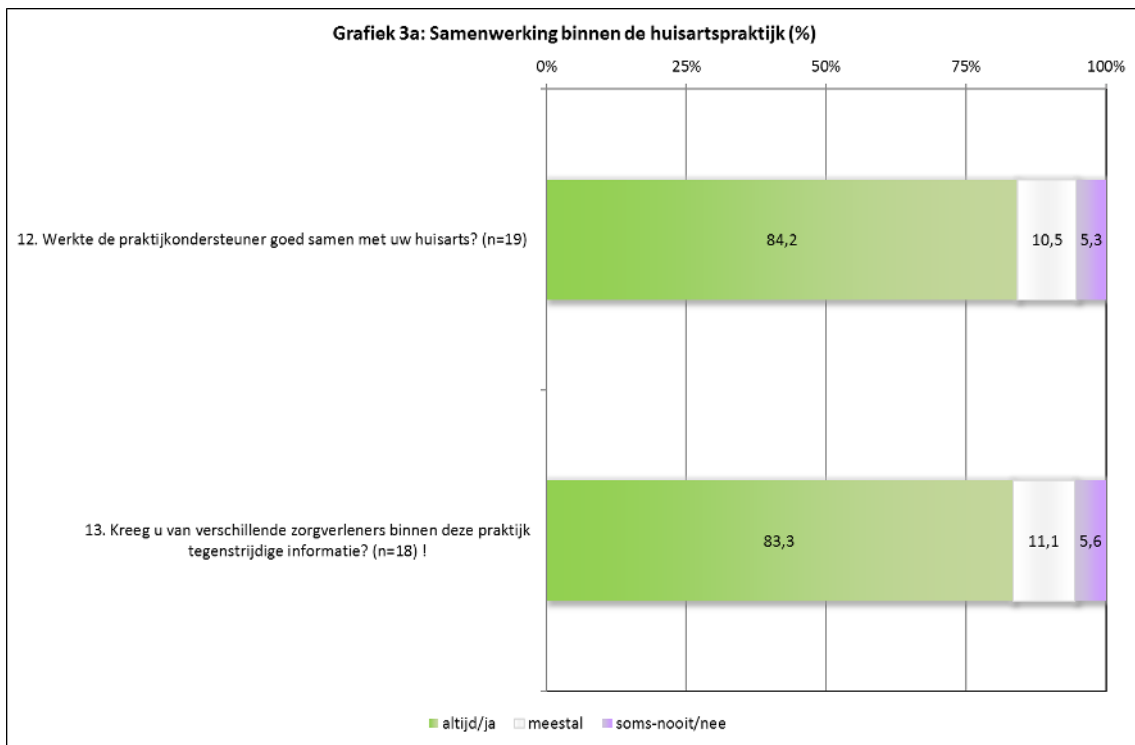
5.3 Deskundigheid van de andere zorgverleners

Het vertrouwen in de deskundigheid van de andere zorgverleners in de huisartspraktijk is weergegeven in grafiek 5.2.



5.5 Samenwerking binnen de huisartspraktijk

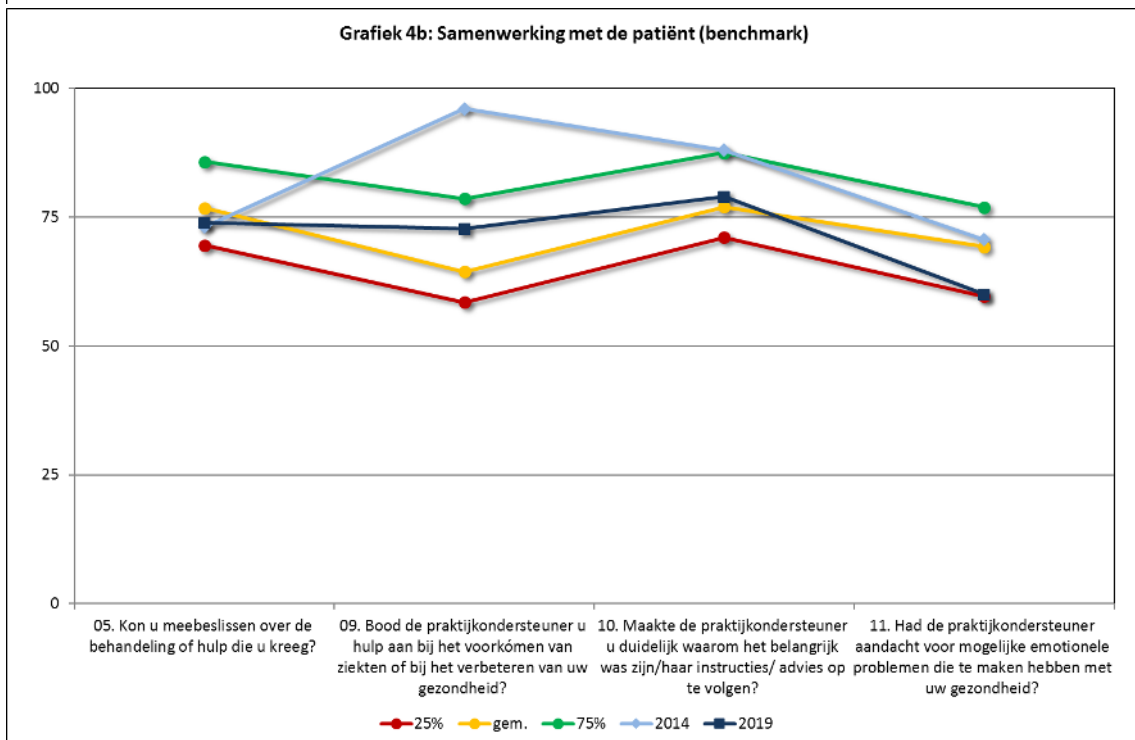
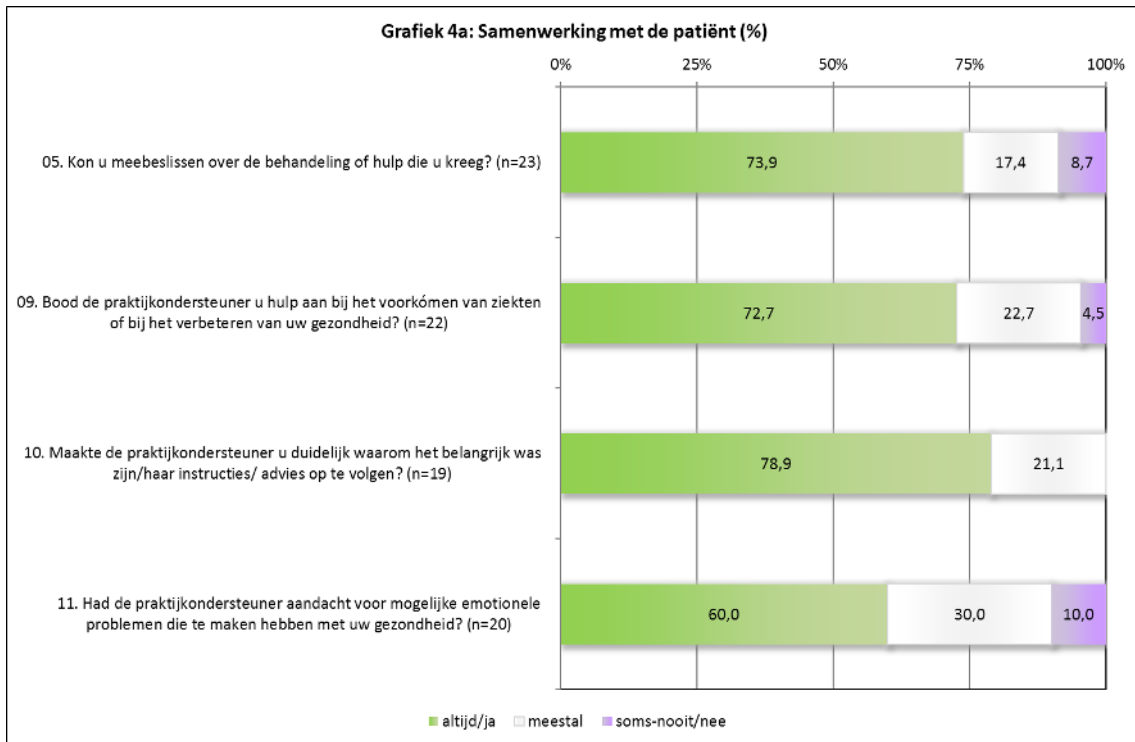
Met twee vragen werd een indruk verkregen van de door de patiënt ervaren samenwerking tussen de huisarts en de overige zorgverlener(s) in de huisartspraktijk. De uitkomsten staan in grafiek 5.3.



(!) = Negatief geformuleerd item

5.4 Samenwerking met de patiënt

Onder het thema samenwerking met de patiënt wordt een aantal items gepresenteerd (grafiek 5.4).



HOOFDSTUK 6. ERVARINGEN MET DE APOTHEEK IN DE HUISARTSPRAKTIJK

Deze module is niet van toepassing voor deze huisartspraktijk, en wordt daarom niet gerapporteerd.

HOOFDSTUK 7. PRESTATIE-INDICATOREN ROND BEREIKBAARHEID

In dit hoofdstuk worden de uitkomsten op de prestatie-indicatoren rond bereikbaarheid weergegeven. Deze hebben betrekking op de openingstijden en de telefonische bereikbaarheid van de praktijk.

Tabel 7.1: openingstijden praktijk

		n	%
Heeft u problemen ervaren met de openingstijden van de huisartspraktijk?	Nooit	55	76,4
	Soms	14	19,4
	Meestal	2	2,8
	Altijd	0	,0
	5	1	1,4
	totaal	72	100,0
Was de huisartspraktijk het gehele jaar geopend?	Nee	0	,0
	Ja	58	80,6
	3	14	19,4
	totaal	72	100,0

Tabel 7.2: telefonische bereikbaarheid praktijk

		n	%
Was het een probleem om de huisartspraktijk overdag telefonisch te bereiken?	Een groot probleem	0	,0
	Een klein probleem	18	25,7
	Geen probleem	52	74,3
	totaal	70	100,0
Kon u tussen 8.00 uur en 17.00 uur op elk moment terecht bij de huisartspraktijk om een afspraak te maken?	Nooit	1	1,4
	Soms	7	9,7
	Meestal	24	33,3
	Altijd	35	48,6
	5	5	6,9
	totaal	72	100,0
Kon u tussen 8.00 uur en 17.00 uur op elk moment terecht bij de huisartspraktijk voor medische vragen?	Nooit	0	,0
	Soms	6	10,0
	Meestal	22	36,7
	Altijd	32	53,3
	totaal	60	100,0

Toelichting

Aan de patiënten is gevraagd wat zij zouden willen veranderen aan de huisartsenzorg die ze nu krijgen. Dit werd als een open vraag voorgelegd. De antwoorden zijn opgenomen in de onderstaande tabel B1.1. De wijze waarop respondenten hun opmerkingen onder woorden hebben gebracht is zoveel mogelijk intact gelaten. ARGO heeft de op internet ingevoerde tekstvelden alleen geredigeerd op kwetsend taalgebruik. Daarnaast zijn opmerkingen die herleidbaar zijn tot individuele personen - waar mogelijk - geanonimiseerd.

Tabel B1.1: verbetersuggesties huisartspraktijk

Opmerkingen

- andere vestiging op de Prinsenhof vaker open
- Ben zeer tevreden mag van mij zo blijven
- Dat het Patiënten portaal beter gaat werken en dat je sneller de assistenten aan de telefoon krijg de wachttijden zijn regelmatig lang.
- De assistente moeten niet bemoeien met het werk van de huisarts. Bij ernstige gevallen nemen de assistente ons niet serieus en zeggen ze dat we alleen paracetamol en vitamine c moeten nemen. Met moeite krijgen we een afspraak en dan ziet de huisarts dat het ernstig is. In de huisartsenpraktijk vind ik dat de assistente gewoon hun werk moeten doen en niet de dokter moeten naspelen. Daarvoor zijn gestudeerd
- de manier waarop de doktersass. aan de telefoon reageert nadat het dossier is opgeroepen. Er is echt sprake van incompetentie en gebrek aan empathisch vermogen naar de pat. toe. De regels voeren de boventoon en niet het welzijn van de pat.
- De mogelijkheid om op zaterdag en verschillende avonden een afspraak te maken om een huisarts te zien.
- Een afspraak met dezelfde arts binnen 24 uur en niet steeds naar een andere arts verwezen worden, om weer alles uit te leggen van wat je mankeert en hoe is vergaan na een bepaalde periode , dit werkt niet prettig en kost tijd.
- Graag een vaste huisarts. Heb aantal keren andere arts gezien. Vind ik niet prettig
- Het is vaak niet mogelijk om op korte termijn een afspraak te maken. Misschien dat er toch te weinig artsen zijn of te veel cliënten
- Iets meer tijd waardoor ook andere aspecten aan bod kunnen komen. Nu wordt er gefocust op 1 probleem. Je zou meer punten tegelijkertijd moeten kunnen bespreken.
- inloospreekuur aan het einde de dag
- Klantvriendelijker receptioniste & meer betrokkenheid... nu ben je maar een nummer, weinig service.
- Meer spreekuur op locatie Prinsenhof
- Niets! Uitermate tevreden. Keer op keer, eindelijk artsen die je serieus nemen en naar je luisteren. Top!
- Regelmaat van de zelfde arts en dan door mij aangewezen persoon zo nodig een plaats vervanger die ik zelf wil.
- teveel om op te noemen eigenlijk, maar bij kleine patiënten serieuzer mee omgaan. I.p.v. bij AIO bij ervaren arts de afspraak inplannen.
- wat meer mannelijke medewerkers nu is het een praktijk bestaande uit volgens mij twee mannenartsen en de rest op alle niveaus vrouwen, dat mag wel wat meer aangepast worden.
- Wij hebben opgegeven voor Prinsenhof en zijn nog niet zo lang bij deze huisarts. Het zou fijn zijn als we dan niet naar Broekpolder hoeven omdat het Prinsenhof vol of geen arts is.

Huisarts

1. Hoe vaak heeft u in de afgelopen 12 maanden contact gehad met de huisartspraktijk?
2. Bij welke huisarts bent u de laatste keer geweest?
3. Vond u de artsen en andere medewerkers van uw huisartspraktijk behulpzaam?
4. Weet u voldoende over de organisatie van uw huisartspraktijk?
5. Was de huisartspraktijk open op tijdstippen die voor u gunstig waren?
6. Kreeg u binnen 2 minuten iemand aan de telefoon als u overdag de huisartspraktijk belde?
7. Als u overdag met de huisartspraktijk belde, werd u dan goed geholpen?
8. 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?
9. Nam de assistente u serieus?
10. Beoordeelde de assistente goed dat u een afspraak nodig had met de arts?
11. Kon u als u het nodig vond binnen 24 uur op het spreekuur terecht?
12. Was het mogelijk om op redelijke termijn een afspraak te krijgen met uw eigen huisarts?
13. Is uw huisartspraktijk goed toegankelijk voor kindervagens en mensen met een lichamelijke handicap?
14. Kunnen mensen in de wachtkamer horen wat er aan de balie wordt besproken?
15. Hielp uw huisarts u binnen 15 minuten na de afgesproken tijd?
16. Nam uw huisarts u serieus?
17. Legde uw huisarts u dingen op een begrijpelijke manier uit?
18. Werd u door uw huisarts goed geïnformeerd over de verschillende behandelingsmogelijkheden voor uw gezondheidsklachten?
19. Kon u meebeslissen over de behandeling of hulp die u kreeg?
20. Informeerde uw huisarts u over mogelijke bijwerkingen van de voorgeschreven geneesmiddelen?
21. Maakte uw huisarts u duidelijk waarom het belangrijk was zijn/haar instructies/ advies op te volgen?
22. Kreeg u voldoende hulp bij het 'vinden van de weg' in de gezondheidszorg?
23. Werkte uw huisarts goed samen met uw andere zorgverleners?
24. Had uw huisarts aandacht voor mogelijke emotionele problemen die te maken hebben met uw gezondheid?
25. Bood uw huisarts u hulp aan bij het voorkómen van ziekten of bij het verbeteren van uw gezondheid?
26. Had uw huisarts voldoende tijd voor u?
27. Zorgde de behandeling van uw huisarts ervoor dat uw gezondheidsproblemen verminderden?
28. Had u vertrouwen in de deskundigheid van uw huisarts?
29. Was uw huisarts bereid met u te praten over fouten of over zaken die, naar uw mening, niet goed zijn gegaan?
30. Welk cijfer geeft u aan de huisartspraktijk?
31. Zou u deze huisartspraktijk bij uw vrienden of familie aanbevelen?
32. Als u één ding zou kunnen veranderen aan de zorg die u kreeg van deze huisartspraktijk, wat zou dat dan zijn?

Praktijkondersteuner

1. Hoe vaak heeft u in de afgelopen 12 maanden contact gehad met de praktijkondersteuner?
2. Nam de praktijkondersteuner u serieus?
3. Legde de praktijkondersteuner u dingen op een begrijpelijke manier uit?
4. Kon u meebeslissen over de behandeling of hulp die u kreeg?
5. Had de praktijkondersteuner voldoende tijd voor u?
6. Had u vertrouwen in de deskundigheid van de praktijkondersteuner?
7. Had u er vertrouwen in dat de praktijkondersteuner u op tijd naar de huisarts verwijst als dat nodig is?
8. Bood de praktijkondersteuner u hulp aan bij het voorkómen van ziekten of het verbeteren van uw gezondheid?
9. Maakte de praktijkondersteuner u duidelijk waarom het belangrijk was zijn/haar instructies/advies op te volgen?
10. Had de praktijkondersteuner aandacht voor mogelijke emotionele problemen die te maken hebben met uw gezondheid?
11. Werkte de praktijkondersteuner goed samen met uw huisarts?
12. Kreeg u van verschillende zorgverleners binnen deze praktijk tegenstrijdige informatie?

Prestatie-indicatoren rond bereikbaarheid

1. Heeft u problemen ervaren met de openingstijden van de huisartspraktijk?
2. Was de huisartspraktijk het gehele jaar geopend?
3. Was het een probleem om de huisartspraktijk overdag telefonisch te bereiken?
4. Kon u tussen 8.00 uur en 17.00 uur op elk moment terecht bij de huisartspraktijk om een afspraak te maken?
5. Kon u tussen 8.00 uur en 17.00 uur op elk moment terecht bij de huisartspraktijk voor medische vragen?

Achtergrondvragen

1. Bent u een man of een vrouw?
2. Wat is uw leeftijd?
3. Wat is uw hoogst voltooide opleiding?