Enquête Patiënttevredenheid

**D.J. van den Berg, huisarts**

**Meester Wijchgellaan 2 F**

**9301 HR RODEN**

* De meeste vragen kunt u beantwoorden door te klikken op het vakje van uw keuze. Kruisjes worden dan automatisch geplaatst in het vakje van uw keuze.
* Bij sommige vragen zijn meerdere antwoorden mogelijk. Bij deze vragen staat aangegeven dat u meerdere vakjes kunt aankruisen.
* Bij sommige vragen kunt u zelf een antwoord invullen (typ uw tekst dan in het tekstvak)
* Wanneer u een situatie of een bepaald onderdeel van de zorg niet heeft meegemaakt, dan kunt u de vraag beantwoorden met *‘niet van toepassing’*
* Heeft u een antwoord ingevuld, maar wilt u dat later veranderen? Maak uw eerste antwoord dan ongedaan door nogmaals op dit vakje te klikken (het kruisje verdwijnt dan) en klik vervolgens het antwoord van uw keuze.
* Heeft u vragen, dan kunt u bellen met onze assistentes, telefoonnummer 050-5015976 of stel uw vraag via het contactformulier op onze website.

*Patiënttevredenheidsenquête ingevuld? Dan uw formulier opslaan via Bestand – Opslaan*

*Verstuur daarna uw opgeslagen document als bijlage naar ons per* *e-mail* *(druk op Control en klik op het blauw onderstreepte woord e-mail voor automatisch openen mailbox) of print het en deponeer het in onze brievenbus*

1. Klopt het dat u ingeschreven bent bij de huisartspraktijk die hierboven vermeld staat?

[ ]  Ja

[ ]  Nee **→ *Als u niet bij deze huisartspraktijk staat ingeschreven dan is deze***

 ***vragenlijst niet op u van toepassing.***

1. Hoe vaak heeft u in de afgelopen 12 maanden contact (spreekuur, huisbezoek, telefonisch consult) gehad met de huisartspraktijk? *Kruis het totaal aantal contacten aan.*

[ ]  0 keer **→ *Als u in de afgelopen 12 maanden nooit (0 keer) contact heeft gehad met***

 ***de huisarts dan is deze vragenlijst niet voor u van toepassing.***

[ ]  1 keer

[ ]  2 – 4 keer

[ ]  5 – 9 keer

[ ]  10 keer of meer

**Uw huisartspraktijk**

De volgende vragen gaan over de contacten (spreekuur, huisbezoek en telefonisch contact) die u in de afgelopen 12 maanden met uw huisartspraktijk heeft gehad.

1. Vond u de artsen en andere medewerkers van uw huisartspraktijk behulpzaam?

[ ]  Nooit

[ ]  Soms

[ ]  Meestal

[ ]  Altijd

1. Weet u voldoende over de organisatie van uw huisartspraktijk (spreekuurtijden, spoedtelefoonnummers, weekenddienstregeling enz.)?

[ ]  Nee

[ ]  Ja

1. Kreeg u binnen 2 minuten iemand aan de telefoon als u overdag de huisartspraktijk belde?

[ ]  Nooit

[ ]  Soms

[ ]  Meestal

[ ]  Altijd

[ ]  Niet van toepassing (ik heb niet geprobeerd overdag te bellen)

1. Als u overdag met de huisartspraktijk belde, werd u dan goed geholpen?

[ ]  Nooit

[ ]  Soms

[ ]  Meestal

[ ]  Altijd

[ ]  Niet van toepassing (ik heb niet geprobeerd overdag te bellen)

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

[ ]  Soms

[ ]  Meestal

[ ]  Altijd

[ ]  Niet van toepassing (ik hoefde niets te vertellen)

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

[ ]  Nooit

[ ]  Soms

[ ]  Meestal

[ ]  Altijd

1. Kon u als u het nodig vond binnen 24 uur op het spreekuur terecht?

[ ]  Nooit

[ ]  Soms

[ ]  Meestal

[ ]  Altijd

[ ]  Niet van toepassing (heb ik nooit nodig gehad)

1. Was de huisartspraktijk open op tijdstippen die voor u gunstig waren?

[ ]  Nooit

[ ]  Soms

[ ]  Meestal

[ ]  Altijd

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

[ ]  Nooit

[ ]  Soms

[ ]  Meestal

[ ]  Altijd

[ ]  Niet van toepassing (heb ik nooit geprobeerd)

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

[ ]  Nooit

[ ]  Soms

[ ]  Meestal

[ ]  Altijd

1. Behandelde de assistente u met respect?

[ ]  Nooit

[ ]  Soms

[ ]  Meestal

[ ]  Altijd

1. Had de assistente voldoende tijd voor u?

[ ]  Nooit

[ ]  Soms

[ ]  Meestal

[ ]  Altijd

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

[ ]  Nee

[ ]  Ja

[ ]  Dat weet ik niet

1. Was de huisartspraktijk schoon?

[ ]  Nooit

[ ]  Soms

[ ]  Meestal

[ ]  Altijd

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

[ ]  Nooit

[ ]  Soms

[ ]  Meestal

[ ]  Altijd

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

[ ]  Nooit

[ ]  Soms

[ ]  Meestal

[ ]  Altijd

**Uw huisarts**

De volgende vragen gaan over contacten die u in de afgelopen 12 maanden heeft gehad met uw huisarts (spreekuur, huisbezoek of telefonisch consult).

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

[ ]  Nooit

[ ]  Soms

[ ]  Meestal

[ ]  Altijd

1. Luisterde uw huisarts aandachtig naar u?

[ ]  Nooit

[ ]  Soms

[ ]  Meestal

[ ]  Altijd

1. Toonde uw huisarts belangstelling voor uw persoonlijke situatie?

[ ]  Nooit

[ ]  Soms

[ ]  Meestal

[ ]  Altijd

1. Nam uw huisarts u serieus?

[ ]  Nooit

[ ]  Soms

[ ]  Meestal

[ ]  Altijd

1. Gaf uw huisarts u begrijpelijke uitleg over de resultaten van onderzoek (bijvoorbeeld een lichamelijk-onderzoek, laboratorium onderzoek, röntgenfoto of hartfilmpje)?

[ ]  Nooit

[ ]  Soms

[ ]  Meestal

[ ]  Altijd

1. Vertelde uw huisarts u wat u wilde weten over uw klacht/gezondheidsprobleem?

[ ]  Nooit

[ ]  Soms

[ ]  Meestal

[ ]  Altijd

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

[ ]  Nooit

[ ]  Soms

[ ]  Meestal

[ ]  Altijd

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

[ ]  Nooit

[ ]  Soms

[ ]  Meestal

[ ]  Altijd

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

[ ]  Nooit

[ ]  Soms

[ ]  Meestal

[ ]  Altijd

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

[ ]  Nooit

[ ]  Soms

[ ]  Meestal

[ ]  Altijd

[ ]  Niet van toepassing (ik heb geen geneesmiddelen voorgeschreven gekregen)

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

[ ]  Nooit

[ ]  Soms

[ ]  Meestal

[ ]  Altijd

1. 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)?

[ ]  Nooit

[ ]  Soms

[ ]  Meestal

[ ]  Altijd

[ ]  Niet van toepassing (heb ik nooit nodig gehad)

1. Werkte uw huisarts goed samen met uw andere zorgverleners (zoals de praktijkondersteuner, fysiotherapeut, thuiszorg, wijkverpleegkundige, specialist etc.)?

[ ]  Nooit

[ ]  Soms

[ ]  Meestal

[ ]  Altijd

[ ]  Niet van toepassing (ik ben niet bij een andere zorgverlener geweest)

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

[ ]  Nooit

[ ]  Soms

[ ]  Meestal

[ ]  Altijd

1. 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)?

[ ]  Nooit

[ ]  Soms

[ ]  Meestal

[ ]  Altijd

1. Behandelde uw huisarts u met respect?

[ ]  Nooit

[ ]  Soms

[ ]  Meestal

[ ]  Altijd

1. Had uw huisarts voldoende tijd voor u?

[ ]  Nooit

[ ]  Soms

[ ]  Meestal

[ ]  Altijd

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

[ ]  Nooit

[ ]  Soms

[ ]  Meestal

[ ]  Altijd

1. Had u vertrouwen in de deskundigheid van uw huisarts?

[ ]  Nooit

[ ]  Soms

[ ]  Meestal

[ ]  Altijd

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

[ ]  Nooit

[ ]  Soms

[ ]  Meestal

[ ]  Altijd

[ ]  Niet van toepassing (er zijn geen dingen geweest die niet goed zijn gegaan)

1. Heeft u de afgelopen 12 maanden in de praktijk met een andere zorgverlener dan de huisarts of assistente een afspraak gehad? *Meerdere antwoorden mogelijk.*

[ ]  Nee

[ ]  Ja, met de (gespecialiseerd) verpleegkundige

[ ]  Ja, met de diabetesverpleegkundige

[ ]  Ja, met de praktijkondersteuner

[ ]  Anders, namelijk:

**Algemeen**

1. Welk cijfer geeft u aan de huisartspraktijk? Een 0 betekent: heel erg slecht.

Een 10 betekent uitstekend.

[ ]  0 *heel erg slechte praktijk*

[ ]  1

[ ]  2

[ ]  3

[ ]  4

[ ]  5

[ ]  6

[ ]  7

[ ]  8

[ ]  9

[ ]  10 *uitstekende huisartspraktijk*

1. Zou u uw huisartspraktijk bij uw vrienden en familie aanbevelen?

[ ]  Beslist niet

[ ]  Waarschijnlijk niet

[ ]  Waarschijnlijk wel

[ ]  Beslist wel

1. Als u één ding zou kunnen verbeteren aan de zorg die u kreeg van deze huisartspraktijk, wat zou dat dan zijn?

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

**Over Uzelf**

De volgende vragen gaan over de persoon aan wie deze vragenlijst heeft ingevuld. Dus als u iemand helpt met het invullen van de vragenlijst, vermeld dan alstublieft de gegevens van die persoon.

1. Wat is uw leeftijd?

[ ]  12 t/m 17 jaar

[ ]  18 t/m 24 jaar

[ ]  25 t/m 34 jaar

[ ]  35 t/m 44 jaar

[ ]  45 t/m 54 jaar

[ ]  55 t/m 64 jaar

[ ]  65 t/m 74 jaar

[ ]  75 jaar of ouder

1. Bent u een vrouw of een man?

[ ]  Vrouw

[ ]  Man

1. Hoe zou u over het algemeen uw gezondheid noemen?

[ ]  Slecht

[ ]  Matig

[ ]  Goed

[ ]  Zeer goed

[ ]  Uitstekend

Eventuele opmerkingen:

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

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

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

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

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

**HARTELIJK BEDANKT VOOR HET INVULLEN VAN DE VRAGENLIJST**

*Patiënttevredenheidsenquête ingevuld? Dan uw formulier opslaan via Bestand – Opslaan*

*Verstuur daarna uw opgeslagen document als bijlage naar ons per* *e-mail* *(druk op Control en klik op het blauw onderstreepte woord e-mail voor automatisch openen mailbox) of print het en deponeer het in onze brievenbus*

CQ-index Huisartsenzorg (overdag) versie 2.1

Deze specifieke vragenlijst is gebaseerd op de QUOTE-huisartsenzorg, de CEP, de Amerikaanse CAHPS-vragenlijst, de Europep en de NHS, een aangevuld met vragen die gericht zijn op nieuwe ontwikkelingen in de huisartsenzorg. Deze vragenlijst is ontwikkeld door het NIVEL in samenwerking met de NPCF, het NHG, de LHV, de WOK, Stichting Miletus en het CKZ.

Het basisontwerp van de CQI meetinstrumenten is ontwikkeld door het NIVEL, in samenwerking met de afdeling Sociale Geneeskunde van het AMC.