

De huisartspraktijk

Totaal aantal afgeronde vragenlijsten	67
---------------------------------------	----

Klopt het dat u ingeschreven bent bij de huisartspraktijk die op het voorblad staat vermeld?

Ja	100 %
Nee	0 %

Weet u voldoende over de organisatie van uw huisartspraktijk (spreekuurtijden, spoed-telefoonnummers, weekenddienstregeling enz.)?

Nee	10 %
Ja	90 %

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	0 %
1 keer	5 %
2-4 keer	44 %
5-9 keer	38 %
10 keer of meer	13 %

	Nooit	Soms	Meestal	Altijd	N.v.t.
3 Vond u de artsen en andere medewerkers van uw huisartspraktijk behulpzaam?	0 %	1 %	30 %	69 %	0 %
5 Kreeg u binnen 2 minuten iemand aan de telefoon als u overdag de huisartspraktijk belde?	4 %	36 %	45 %	15 %	0 %
6 Als u overdag met de huisartspraktijk belde, werd u dan goed geholpen?	0 %	9 %	22 %	69 %	0 %
7 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?	49 %	27 %	12 %	10 %	1 %
8 Beoordeelde de assistente goed dat u een afspraak nodig had met de arts?	1 %	4 %	34 %	55 %	4 %
9 Kon u als u het nodig vond binnen 24 uur op het spreekuur terecht?	1 %	9 %	42 %	36 %	12 %
10 Was de huisartspraktijk open op tijd-stippen die voor u gunstig waren?	2 %	8 %	42 %	48 %	0 %
11 Heeft u <u>te veel moeite</u> moeten doen om snel op het spreekuur terecht te kunnen?	66 %	19 %	7 %	1 %	6 %
12 Was het mogelijk om op redelijke termijn een afspraak te krijgen met <u>uw eigen huisarts</u> ?	3 %	11 %	43 %	43 %	0 %
13 Behandelde de assistente u met respect?	0 %	6 %	19 %	75 %	0 %
14 Had de assistente voldoende tijd voor u?	0 %	6 %	24 %	70 %	0 %

15 Is uw huisartspraktijk goed toe-gankelijk voor kinderwagens en mensen met een lichamelijke handicap?

Nee	5 %
Ja	41 %
Dat weet ik niet	54 %

	Nooit	Soms	Meestal	Altijd	N.v.t.
16 Was de huisartspraktijk schoon?	0 %	0 %	5 %	94 %	2 %
17 Kunnen mensen in de wachtkamer horen wat er aan de balie wordt besproken?	39 %	46 %	7 %	4 %	3 %
18 Kunnen mensen in de wachtkamer horen of zien wat er in de spreek- of onderzoekskamer gebeurt?	94 %	4 %	0 %	0 %	1 %

Behandeling door de huisarts

	Nooit	Soms	Meestal	Altijd	N.v.t.
19 Hielp uw huisarts u binnen 15 minuten na de afgesproken tijd?	4 %	15 %	54 %	27 %	0 %
20 Luisterde uw huisarts aandachtig naar u?	0 %	0 %	18 %	82 %	0 %
21 Toonde uw huisarts belangstelling voor uw persoonlijke situatie?	1 %	9 %	13 %	70 %	6 %
22 Nam uw huisarts u serieus?	0 %	3 %	16 %	81 %	0 %
23 Gaf uw huisarts u begrijpelijke uitleg over de resultaten van onderzoek (bijvoorbeeld een lichamelijk onderzoek, laboratorium-onderzoek, röntgen-foto of hartfilmpje)?	1 %	3 %	19 %	69 %	7 %
24 Vertelde uw huisarts u wat u wilde weten over uw klacht/gezondheids-probleem?	0 %	1 %	31 %	67 %	0 %
25 Legde uw huisarts u dingen op een begrijpelijke manier uit?	0 %	1 %	16 %	82 %	0 %
26 Werd u door uw huisarts goed geïnformeerd over de verschillende behandelings-mogelijkheden voor uw gezondheidsklachten?	0 %	3 %	22 %	57 %	18 %
27 Kon u meebeslissen over de behandeling of hulp die u kreeg?	0 %	8 %	27 %	53 %	12 %

Informatievoorziening door de huisarts

	Nooit	Soms	Meestal	Altijd	N.v.t.
28 Informeerde uw huisarts u over mogelijke bijwerkingen van de voorgeschreven geneesmiddelen?	6 %	10 %	28 %	27 %	28 %
29 Maakte uw huisarts u duidelijk waarom het belangrijk was zijn/haar instructies/ advies op te volgen?	6 %	9 %	22 %	51 %	12 %
30 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)?	3 %	3 %	28 %	39 %	27 %
31 Werkte uw huisarts goed samen met uw andere zorgverleners (zoals de praktijk-verpleegkundige, fysiotherapeut, thuis-zorg, wijkverpleegkundige, specialist etc.)?	0 %	6 %	21 %	39 %	34 %
32 Had uw huisarts aandacht voor mogelijke emotionele problemen die te maken hebben met uw gezondheid?	3 %	6 %	13 %	42 %	36 %
33 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)?	4 %	15 %	21 %	22 %	37 %

Bejegening

	Nooit	Soms	Meestal	Altijd	N.v.t.
34 Behandelde uw huisarts u met respect?	0 %	0 %	15 %	85 %	0 %
35 Had uw huisarts voldoende tijd voor u?	0 %	2 %	21 %	77 %	0 %
36 Zorgde de behandeling van uw huisarts ervoor dat uw gezondheidsproblemen verminderden?	3 %	15 %	55 %	26 %	0 %
37 Had u vertrouwen in de deskundigheid van uw huisarts?	2 %	8 %	27 %	64 %	0 %
38 Was uw huisarts bereid met u te praten over fouten of over zaken die, naar uw mening, niet goed zijn gegaan?	3 %	8 %	6 %	21 %	62 %

39 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	58 %
Ja, met de (gespecialiseerd) verpleegkundige	5 %
Ja, met de diabetesverpleegkundige	3 %
Ja, met de praktijkondersteuner	18 %
Anders, namelijk:	18 %

Beoordeling huisartsenpraktijk

40 Welk cijfer geeft u aan de huisartspraktijk?

Een 0 betekent: 'heel erg slecht' en een 10 betekent: 'uitstekend'.

0 - Heel erg slechte praktijk	0 %
1	0 %
2	0 %
3	0 %
4	1 %
5	3 %
6	6 %
7	18 %
8	28 %
9	28 %
10 - Uitstekende huisartspraktijk	15 %

41 Zou u uw huisartspraktijk bij uw vrienden en familie aanbevelen?

Beslist niet	3 %
Waarschijnlijk niet	17 %
Waarschijnlijk wel	28 %
Beslist wel	52 %

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

- (1) De moeilijkheid een telefonisch afspraak te maken.
- (2) Afstand naar de praktijk.
- alertere terugkoppeling van onderzoeken van specialisten
- betere communicatie over wie je als huisarts kunt verwachten, ze komen en gaan zonder medeweten van patienten die niet vaak in de praktijk komen
- Betere telefonische bereikbaarheid, betere tijden om afspraken te maken.
- Bij doorverwijzing is er vaak één specialist die de klacht gericht onderzoekt, als blijkt dat daar dan toch het probleem niet zit, zou ik het prettiger vinden dat de huisarts verder met je meedenkt en je eventueel doorverwijst naar een andere specialist en het niet snel afdoen met het zijn waarschijnlijk "overgangsklachten".. Dit maakt mij (in mijn geval) onzeker over het functioneren van mijn eigen lichaam.. Door verder te onderzoeken of uit te sluiten kan het zijn dat je overtuigd bent en makkelijker kan 'leven met de "klachten ...
- communicatie tussen patient <-> assistentes <-> dokter is niet altijd eenduidig. Beter vastleggen wat de dokter met assistente afsprekt zodat het duidelijk aan de patient kan worden meegegeven. Heb wel eens tegenstrijdige medicijnadviezen gehad die niet handig waren door veel wisselingen van assistentes. Rechtstreekse communicatie richting dokter werd wat afgehouden.
- Dat men een band kan opbouwen met je eigen huisarts en niet steeds een waarnemer krijgt. Ik kom gelukkig niet vaak bij de arts, maar de keren dat ik geweest ben , heb ik haar een keer even gezien.Verder steeds een waarnemer of de assistente vroeg of het wel noodzakelijk was dat ik een afspraak maakte.
- De assistentes wat vriendelijker
- De huisarts "vult in" bij emotionele dingen en luistert slecht naar wat ik werkelijk zei, ze vraagt niet door. Ze heeft dit zelf niet in de gaten, helaas
- De vaste huisarts werkt samen met iemand die zij in dienst heeft. Daar is nog wel eens een wisseling. Geeft echter voor ons geen problemen.
- De wisseling van alle vervangende huisartsen.
Je bent net gewent aan een nieuwe arts ,en weg is hij weer .
- De zorg op zich is prima, maar de site van de huisarts vind ik matig. Dat heeft naar mijn idee ook met zorg te maken. Zo keek ik bijv. rond de kerst op de site of de praktijk mogelijk gesloten was. Er was hierover niets op de site te vinden. Bij de praktijk aangekomen om een herhaalrecept te brengen, bleek deze gesloten i.v.m. vakantie. Nadeel is ook dat de praktijk in veel (of alle?) schoolvakanties is gesloten.
- Een betere telefonische bereikbaarheid voor het maken van afspraken, nu duurt dat vaak veel te lang.
- Eigen huisarts is er nooit, altijd vervangers (ook niet altijd dezelfde vervanger) . Voor mij en kinderen niet prettig. Overweeg over te stappen.
- Er is teveel wisseling van huisartsen binnen deze praktijk
De huisarts die eigenaar is van deze praktijk ligt mij niet.
Dus ga ik altijd naar de huisarts die ook in de praktijk werkzaam is, maar er zit veel verloop in deze huisartsen, waardoor je geen band op kunt bouwen.
En deze huisarts niet bekend is met de algehele situatie die in het verleden is geweest
- Fijne praktijk maar de tijdsdruk is voelbaar. De assistente zit tijdens het spreekuur achter glas te bellen en is vaak nauwelijks aanspreekbaar. Het zou prettig zijn als dat met meer persoonlijke aandacht zou kunnen. Daardoor (voorlichting, beantwoorden vragen) zou menig telefoontje voorkomen worden. Een extra assistente zou uitkomst bieden.
- Graag slechts één huisarts.
De praktijkhoudende huisarts werkt niet full-time en maakt daarom gebruik van ander, praktijkondersteunende artsen. Een huisarts is naast medisch deskundige/hulpverlener m.i. tevens vertrouwenspersoon. Deze rol kan niet worden gedeeld met andere personen/huisartsen.
- Het probleem eerst bij de assistente voorleggen, HEEL vervelend.
- Ik heb liever steeds dezelfde huisarts. Nu bijna iedere keer een ander.
- Ik kan niets bedenken.
- Ik zou het niet weten!
- In het verleden problemen met aandacht gehad. De plaatsvervanger heeft dit meer dan goed over genomen.
- loopt goed
- meer begrip/kennis voor oudere patiënt én info betreffende samenstelling van de praktijk(zorgcentrum????)
- Minder lange wachttijd. Maar iedereen wil aandacht dus iets meer dan 5min. afspraak maken.
- minder vaak wisselen van van arts.
- Moeilijk te bereiken tussen 8 en 10 uur 's morgens, 1 keer zelfs antwoordapparaat erop en dus niet te bereiken. Dit zou ik graag anders zien.
- n.v.t.
- niet het gevoel dat het onze huisarts is. Veel verschillende artsenwisselingen. Op zich geen probleem voor mij, maar niet het idee dat het 'onze huisarts' is.
- op tijd werken
- periodes dat praktijk dicht is vanwege bijv. vakantie vermelden op website. Ook op website vermelden als zich andere personele wijzigingen voordoen, bijv. v.w.b. de collega-arts
- Telefonische toegankelijkheid
- tijd om afspraken te maken (nu tussen 8.00 en 10.00 uur) ruimer maken
- toch wat meer uit de ivoren toren komen. Minder college geven om eigen deskundigheid te tonen
- Verhuizing naar gezondheidscentrum.
- vooral in de ochtend moeilijk telefonisch bereikbaar
- Voor clienten naar de praktijk gaan met rolstoel, rollator, evt een lage drempel of plank. Misschien een mogelijkheid. ?
- Zo als het nu ging, afgelopen 12 maanden, hoeft er niets te veranderen.

- Zorg er voor dat patiënten niet elke keer opnieuw met vervangers geconfronteerd worden. Bij de huidige frequentie van wisselingen lukt het niet om een vertrouwensband op te bouwen. Het is uitermate irritant om elke keer opnieuw kennis te moeten maken.

Achtergrond kenmerken

43 Wat is uw leeftijd?

12 t/m 17 jaar	2 %
18 t/m 24 jaar	0 %
25 t/m 34 jaar	8 %
35 t/m 44 jaar	8 %
45 t/m 54 jaar	14 %
55 t/m 64 jaar	18 %
65 t/m 74 jaar	36 %
75 jaar of ouder	15 %

44 Bent u een vrouw of een man?

Vrouw	55 %
Man	45 %

45 Wat is uw hoogst voltooide opleiding? (een opleiding afgerond met diploma of voldoende getuigschrift)

Geen opleiding (lagere school School: niet afgemaakt)	0 %
Lager onderwijs (basisschool, speciaal basisonderwijs)	2 %
Lager of voorbereidend beroeps-onderwijs (zoals LTS, LEAO, LHNO, VMBO)	3 %
Middelbaar algemeen voortgezet onderwijs (zoals MAVO, (M)ULO, MBO-kort, VMBO-t)	14 %
Middelbaar beroepsonderwijs en beroepsbegeleidend onderwijs (zoals MBO-lang, MTS, MEAO, BOL, BBL, INAS)	15 %
Hoger algemeen en voorbereidend wetenschappelijk onderwijs (zoals HAVO, VWO, Atheneum, Gymnasium, HBS, MMS)	6 %
Hoger beroepsonderwijs (zoals HBO, HTS, HEAO, HBO-V, kandidaats wetenschappelijk onderwijs)	24 %
Wetenschappelijk onderwijs (universiteit)	33 %
Anders, namelijk:	3 %

46 Wat is het geboorteland van uzelf?

Nederland	91 %
Indonesië	2 %
Suriname	0 %
Marokko	0 %
Turkije	0 %
Duitsland	2 %
(voormalig) Nederlandse Antillen	0 %
Aruba	0 %
Anders, namelijk:	6 %

47 Wat is het geboorteland van uw vader?

Nederland	89 %
Indonesië	3 %
Suriname	0 %
Marokko	0 %
Turkije	0 %
Duitsland	0 %
(voormalig) Nederlandse Antillen	0 %
Aruba	0 %
Anders, namelijk:	8 %

48 Wat is het geboorteland van uw moeder?

Nederland	88 %
Indonesië	2 %
Suriname	0 %
Marokko	0 %
Turkije	0 %
Duitsland	2 %
(voormalig) Nederlandse Antillen	0 %
Aruba	0 %
Anders, namelijk:	9 %

49 In welke taal praat u thuis het meest?

Nederlands	97 %
Fries	0 %
Nederlands dialect	0 %
Indonesisch	0 %
(Sranan) Surinaams	0 %
Marokkaans-Arabisch	0 %
Turks	0 %
Duits	0 %
Papiamentto (Nederlandse Antillen)	0 %
Anders namelijk:	3 %

50 Hoe zou u over het algemeen uw gezondheid noemen?

Slecht	1 %
Matig	25 %
Goed	51 %
Zeer goed	18 %
Uitstekend	4 %

51 Hoe zou u over het algemeen uw geestelijke/psychische gezondheid noemen?

Slecht	0 %
Matig	12 %
Goed	57 %
Zeer goed	22 %
Uitstekend	9 %

52 Heeft iemand u geholpen om deze vragenlijst in te vullen?

Nee	97 %
Ja	3 %

53 Hoe heeft die persoon u geholpen? U mag meer dan één vakje aankruisen.

Heeft de vragen voorgelezen	100 %
Heeft mijn antwoorden opgeschreven	100 %
Heeft de vragen in mijn taal vertaald	0 %
Heeft de vragen voor mij beantwoord omdat ik een kind ben	0 %
Heeft de vragen in mijn plaats beantwoord	0 %
Heeft op een andere manier geholpen, namelijk:	0 %