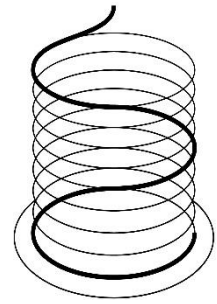


## Rapport Patiënten Tevredenheids Onderzoek (PTO) 2022

In juni 2022 is voor de praktijken van de Hoge Hoed een onderzoek gedaan onder de patiënten.

De papieren vragenlijsten zijn op papier uitgedeeld aan patiënten in de praktijk.

Als bijlage bij dit beknopt verslag vindt u een bijlage met uitgebreide resultaten van het onderzoek. Omwille van de privacy zijn de opmerkingen gemaakt door de deelnemers aan dit onderzoek niet in deze rapportage opgenomen.



### **Wat valt op?**

De telefonische bereikbaarheid is gezien de tendens bij huisartsenpraktijken in het algemeen best goed te noemen.

Om te onderzoeken of dit inderdaad klopt zal aan de hand van telefonie rapportages nog een nader onderzoek uitgevoerd worden.

Gebruik van het patiëntenportaal kan beter onder de aandacht worden gebracht. Vanwege de overstap naar een nieuw computersysteem in de praktijken en de mogelijke consequenties voor het portaal, is hier geen energie meer in gestoken.

Als de overstap naar het nieuwe computersysteem is afgerond, kan dit (weer) opgepakt worden.

Privacy is een punt van aandacht. In de kamers aangrenzend aan de back office is dit een bekend probleem. Daarnaast kan er meegeluisterd worden met gesprekken aan de balie.

Dit zal in het team besproken worden.

De patiënten zijn slecht bekend met de klachtenprocedure. Dit kan natuurlijk ook komen omdat ze zeer tevreden zijn over de praktijken.

Dit punt zal bij het onder de aandacht brengen van dit rapport (via de website en wachtkamer scherm) onder de aandacht gebracht worden van de patiënten.

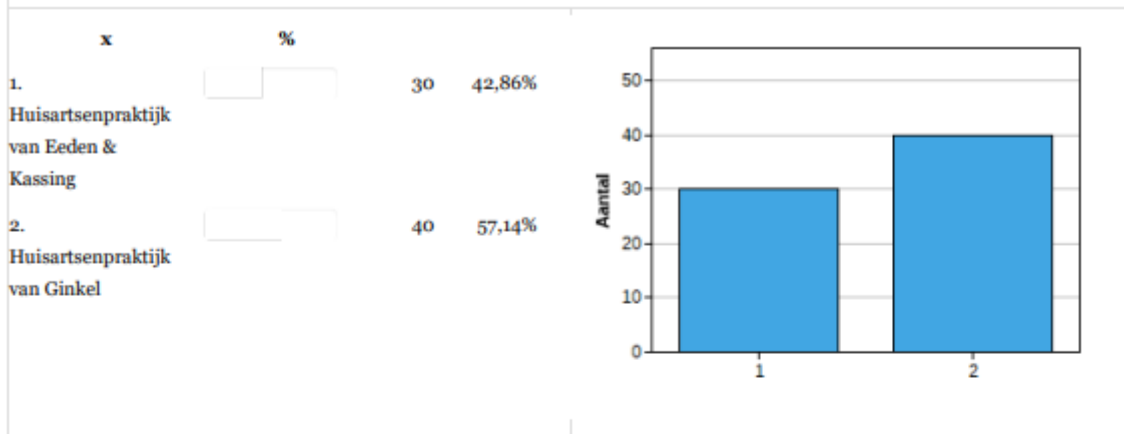
### **Conclusie**

Er zijn enkele verbetermogelijkheden en die gaan we met elkaar oppakken.

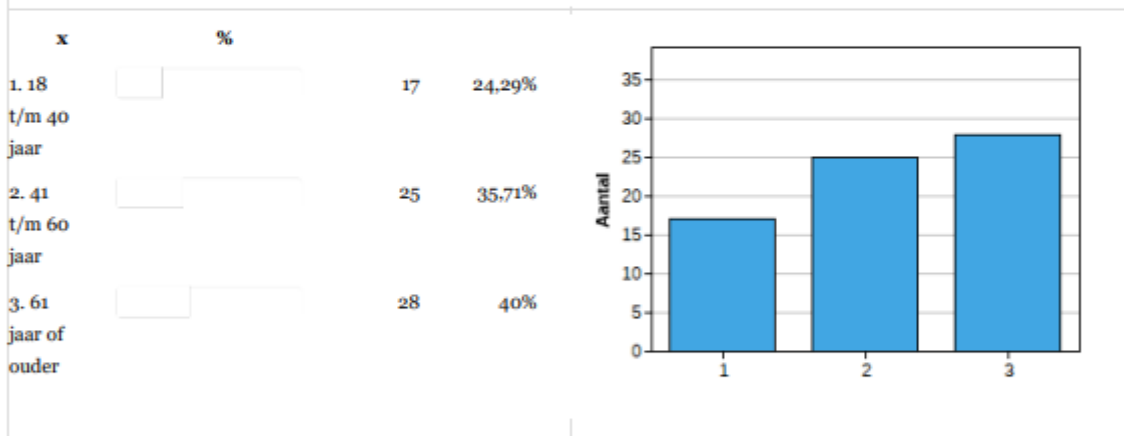
Maar met een 8,5 (van Eeden & Kassing) en een 8,6 (van Ginkel) als waarderingcijfer, is een groot compliment voor het hele team van de Hoge HOED!

## Algemene Informatie

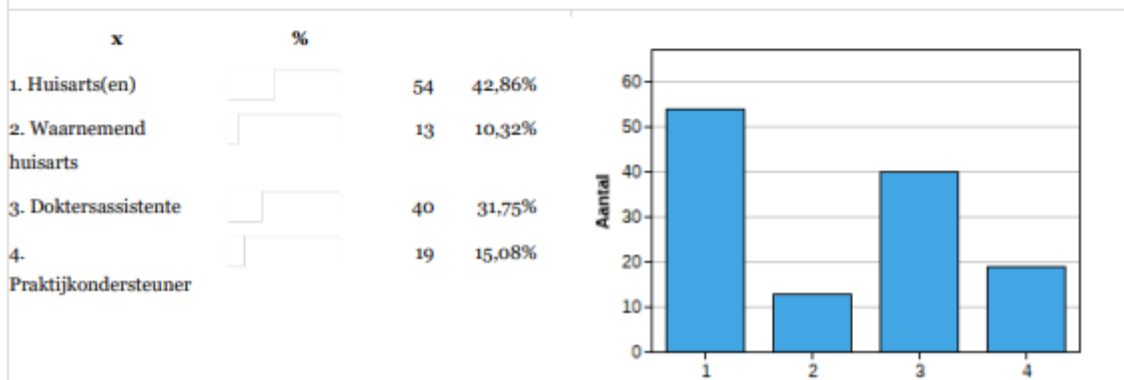
### Huisartsenpraktijk



### In welke leeftijdscategorie valt u

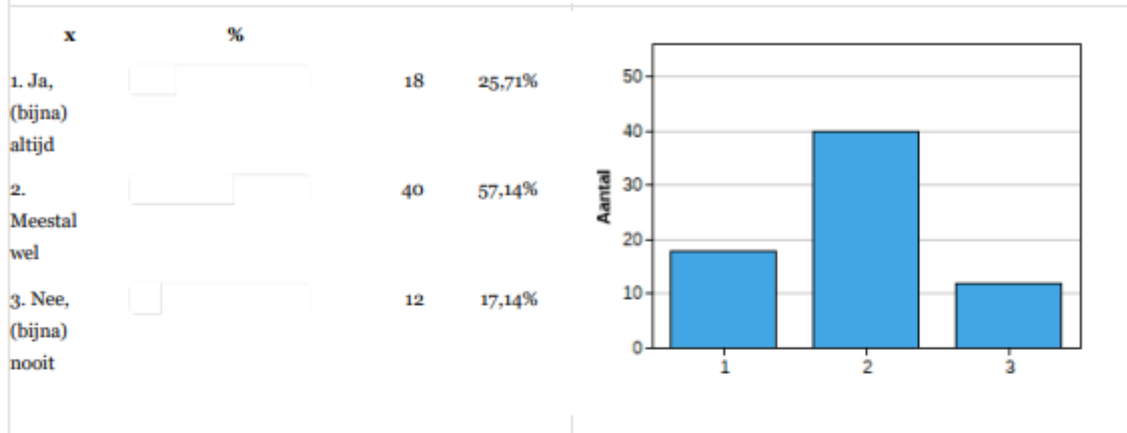


### Met wie heeft u de afgelopen 12 maanden contact gehad

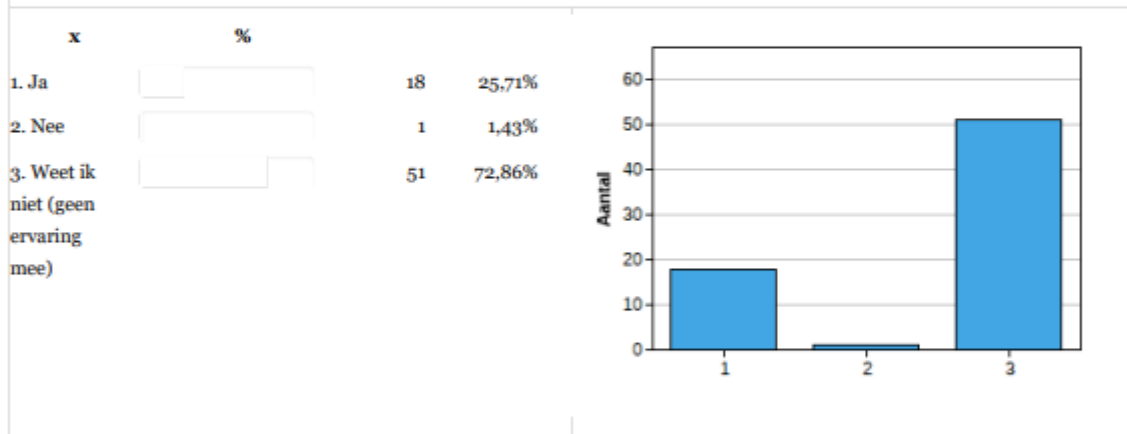


## Praktijkorganisatie

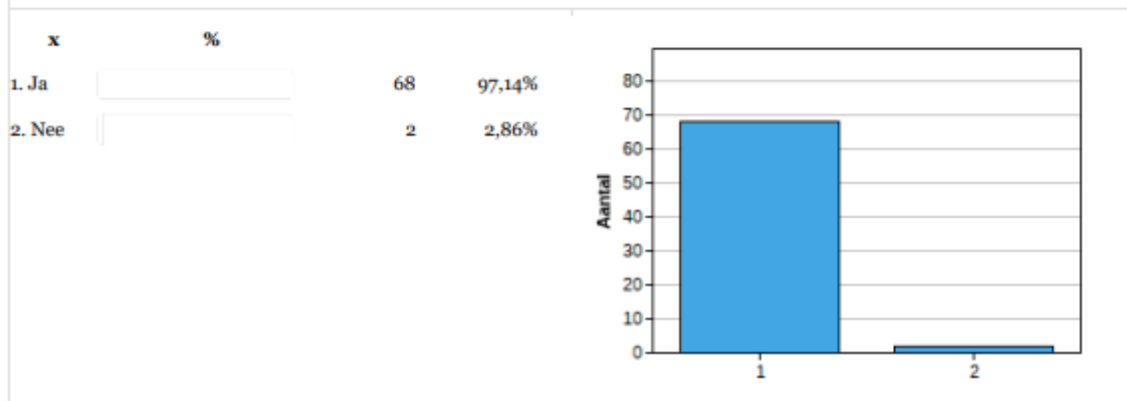
### 1. Krijgt u binnen 2 minuten iemand aan de telefoon als u de huisartsenpraktijk belt?

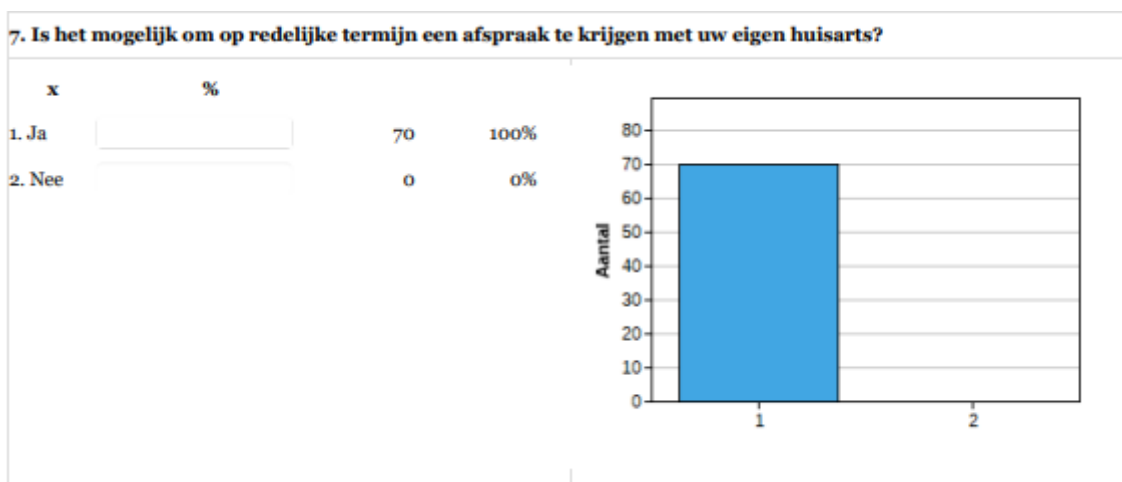
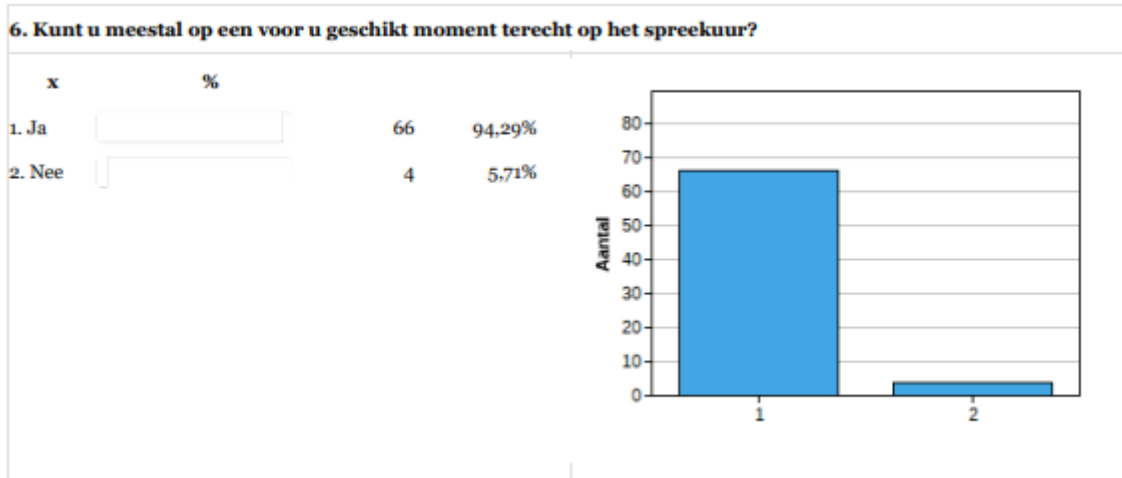
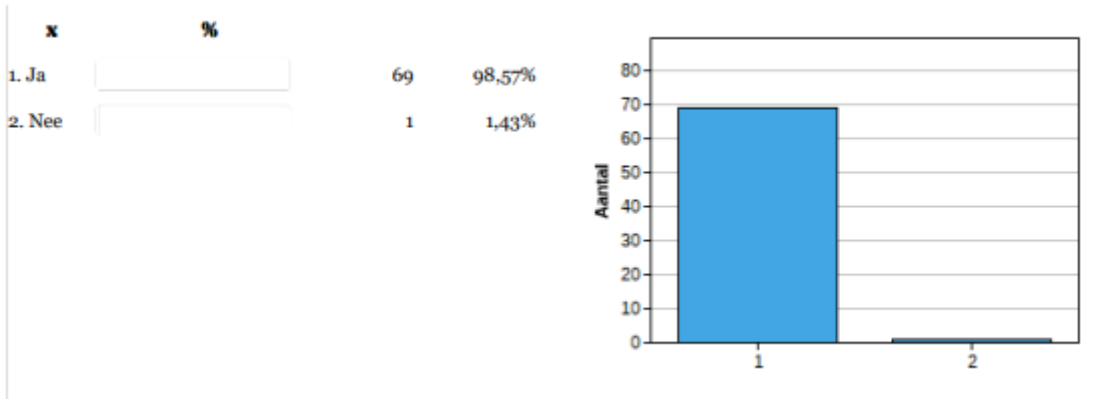


### 2. Is bij spoedgevallen de praktijk gemakkelijk te bereiken?



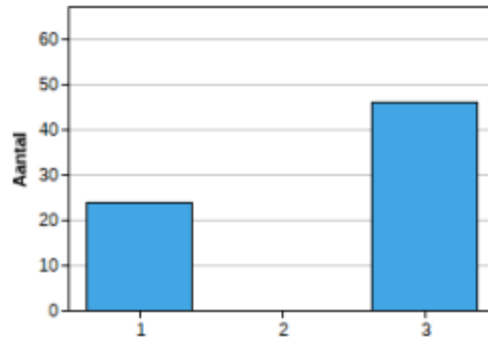
### 3. Heeft u duidelijke informatie gekregen over de regels van de praktijk (zoals bellen voor een recept, afspraak, huisbezoek of uitslagen)?





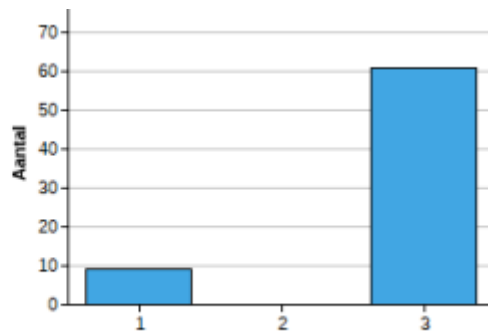
**8. Vindt u dat bij spoedeisende zorgklachten de praktijk meteen de juiste hulp biedt?**

x	%		
1. Ja	<input type="text"/>	24	34,29%
2. Nee	<input type="text"/>	0	0%
3. Weet ik niet (geen ervaring mee)	<input type="text"/>	46	65,71%

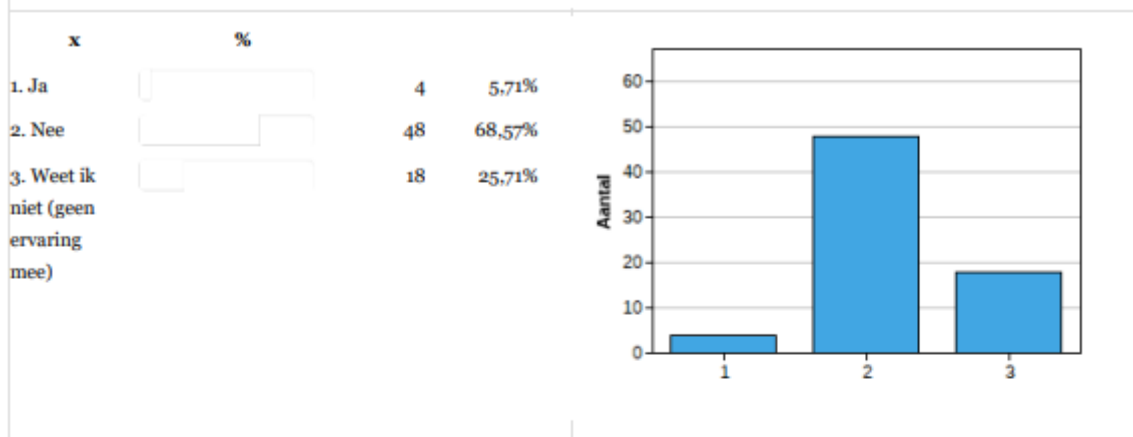


**9. Bent u tevreden over de EHBO-opvang in de praktijk? (Bijv. bij snij- of glasverwonding, door de enkel gaan met sporten, val van uw fiets met meerdere wonden en kneuzingen)**

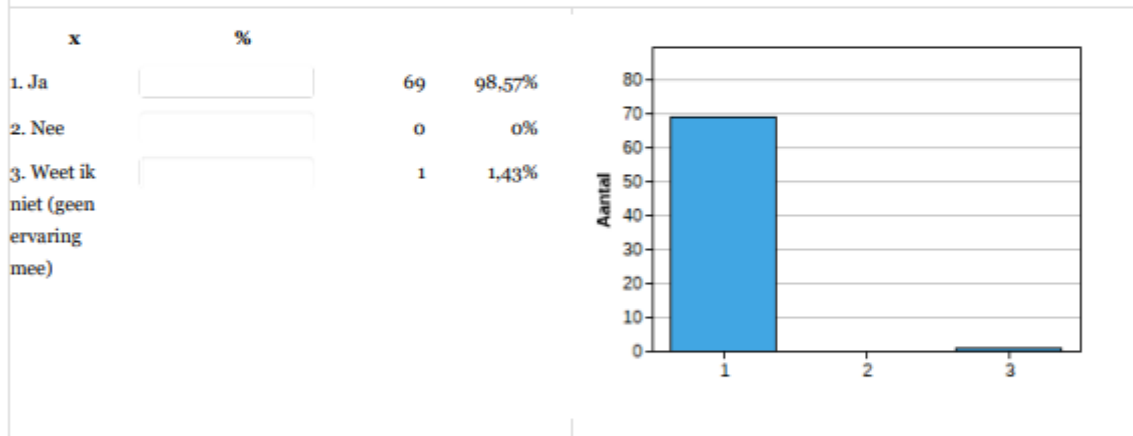
x	%		
1. Ja	<input type="text"/>	9	12,86%
2. Nee	<input type="text"/>	0	0%
3. Weet ik niet (geen ervaring mee)	<input type="text"/>	61	87,14%



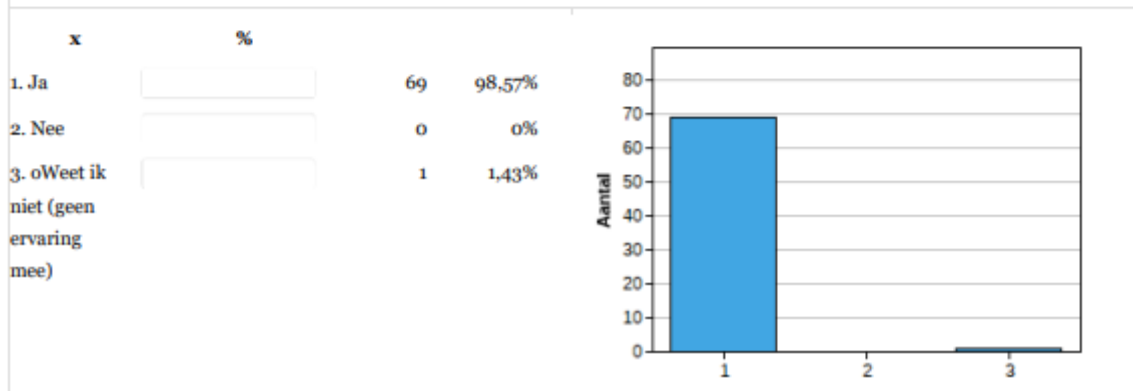
**10. Heeft u er moeite mee dat u af en toe door de praktijkondersteuner in plaats van uw eigen huisarts behandeld wordt?**



**11. Heeft u het gevoel dat de assistente goed naar u luistert en de tijd voor u neemt?**

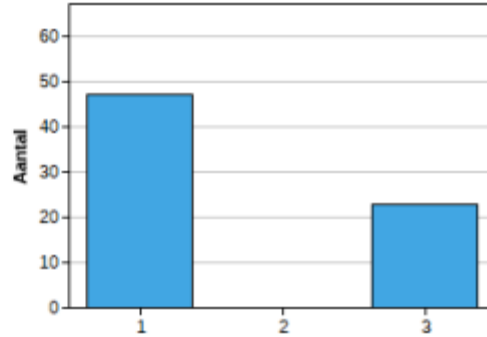


**12. Heeft u het gevoel dat de huisarts goed naar u luistert en de tijd voor u neemt?**



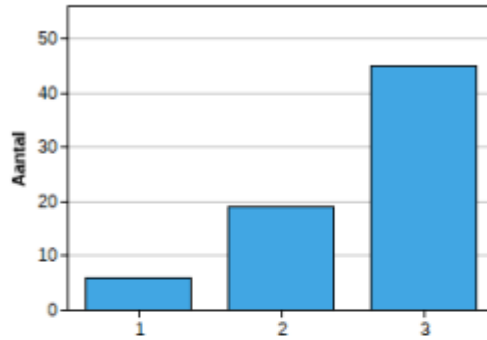
**13. Heeft u het gevoel dat de praktijkondersteuner goed naar u luistert en de tijd voor u neemt?**

x	%		
1. Ja	<input type="checkbox"/>	47	67,14%
2. Nee	<input type="checkbox"/>	0	0%
3. Weet ik niet (geen ervaring mee)	<input type="checkbox"/>	23	32,86%



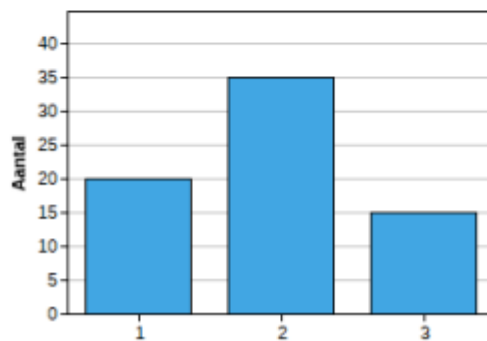
**14. Komt het voor dat u langer dan 10 minuten moet wachten door uitloop van het spreekuur?**

x	%		
1. Ja, (bijna) altijd	<input type="checkbox"/>	6	8,57%
2. Regelmatig	<input type="checkbox"/>	19	27,14%
3. Nee, (bijna) nooit	<input type="checkbox"/>	45	64,29%



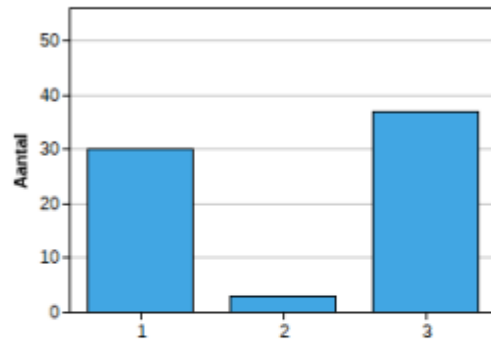
**15. Maakt u gebruik van het patiëntenportaal?**

x	%		
1. Ja	<input type="checkbox"/>	20	28,57%
2. Nee	<input type="checkbox"/>	35	50%
3. Ik weet niet wat het patiëntenportaal is.	<input type="checkbox"/>	15	21,43%



**16. Bent u tevreden over de zorg als de praktijk gesloten is?**

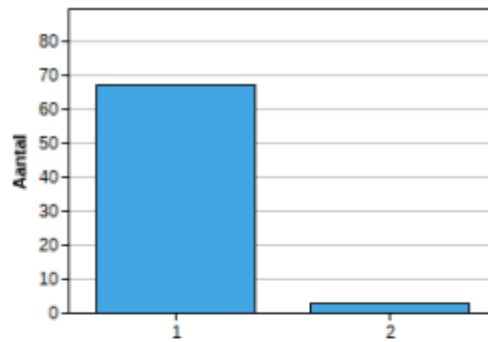
x	%		
1. Ja	<input type="text"/>	30	42,86%
2. Nee	<input type="text"/>	3	4,29%
3. Weet ik niet (geen ervaring mee)	<input type="text"/>	37	52,86%



**Praktijkgebouw**

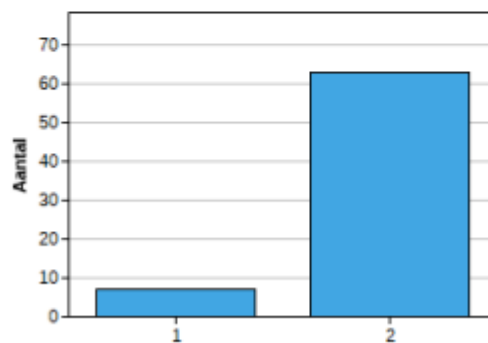
**17. Is de praktijk goed toegankelijk met een kinderwagen en voor mensen met een lichamelijke handicap?**

x	%		
1. Ja	<input type="text"/>	67	95,71%
2. Nee	<input type="text"/>	3	4,29%



**18. Zou(den) (onderdelen van) het praktijkgebouw een opknabbeurt kunnen gebruiken?**

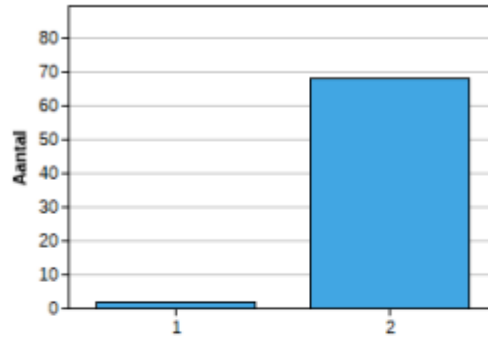
x	%		
1. Ja	<input type="text"/>	7	10%
2. Nee	<input type="text"/>	63	90%





**19. Kan de netheid en de hygiëne in de praktijk verbeterd worden?**

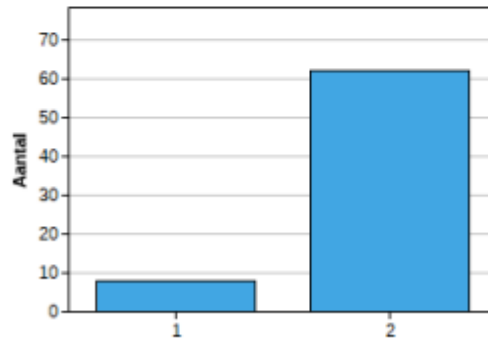
x	%		
1. Ja	<input type="text"/>	2	2,86%
2. Nee	<input type="text"/>	68	97,14%



**Privacy**

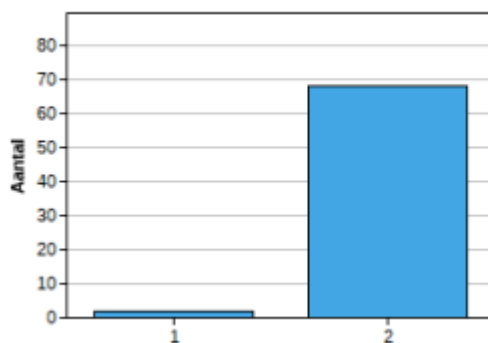
**20. Kunt u in de wachtkamer (flarden van gesprekken) horen of zien wat er in de spreek- of onderzoekskamer gebeurt of besproken wordt bij de balie?**

x	%		
1. Ja	<input type="text"/>	8	11,43%
2. Nee	<input type="text"/>	62	88,57%



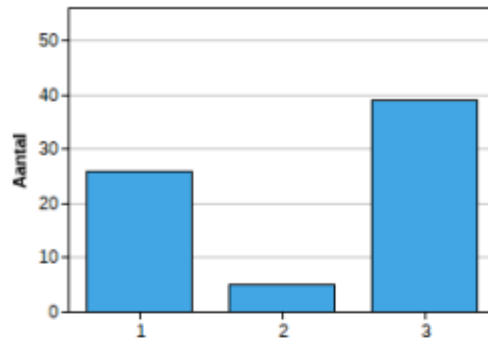
**21. Heeft u ooit wel eens vertrouwelijke informatie over andere patiënten gezien of gehoord in de praktijk?**

x	%		
1. Ja	<input type="text"/>	2	2,86%
2. Nee	<input type="text"/>	68	97,14%



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

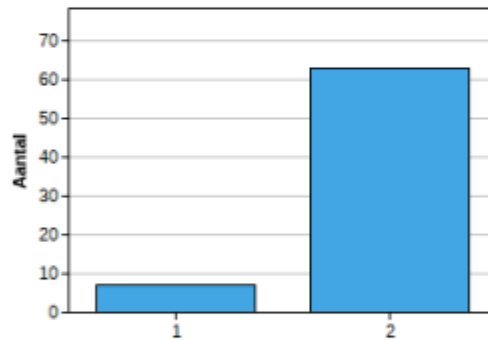
x	%		
1. Ja		26	37,14%
2. Nee		5	7,14%
3. Weet ik niet / geen behoefte aan		39	55,71%



**Overig**

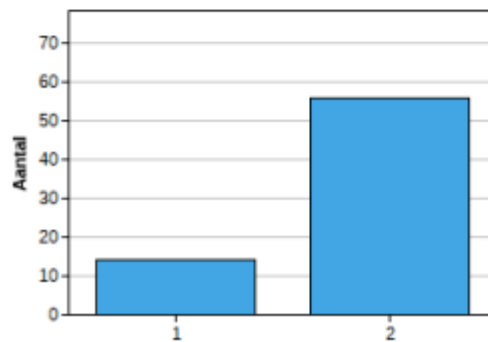
**23. Bent u het ooit oneens geweest met een behandeling of diagnose in de praktijk?**

x	%		
1. Ja		7	10%
2. Nee		63	90%



**24. Bent u bekend met de manieren om een klacht in te dienen ( zowel anoniem als niet anoniem)?**

x	%		
1. Ja		14	20%
2. Nee		56	80%



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

