

# Resultaten patiënten-enquête 2021



In het begin van 2021 hebben we binnen onze praktijk een patiënten-ervaringsonderzoek gehouden in de vorm van een enquête. Een aantal patiënten hebben na hun bezoek aan de huisarts een vragenlijst ingevuld.

Bij de meeste onderwerpen scoorden we boven het gemiddelde, waar we heel trots op zijn! De uitslagen van de enquête zijn geanalyseerd en besproken door een medewerker van de accrediteringsorganisatie voor huisartsen, NPA bv. De resultaten zijn vergeleken met de gemiddelde uitslagen van andere huisartsenpraktijken in Nederland. Het landelijk gemiddelde heeft een score van 437 % en wij 456,7 % over onderstaande punten.

Een samenvatting van deze enquête vindt u hieronder.

## **Gebouw en Privacy:**

De afgelopen jaren is de praktijk volledig gerenoveerd en aangepast volgens de nieuwste richtlijnen. De beoordeling van ons vernieuwde pand is boven het gemiddelde. Zeker op het gebied van privacy geeft de patiënt aan dat de praktijk goed functioneert. Doordat alle wanden geluidsdicht zijn en de wachtkamer goed is afgeschermd van de balie worden er geen gesprekken opgevangen door patiënten. Uit onze vorige enquête bleek dat de stoelen niet fijn zitten. Wij hadden toen aangegeven dat ze opnieuw bekleed zouden worden. Dit is in 2018 ook gedaan, met goed resultaat! Nu zijn de mensen meer tevreden over de stoelen.

## **Bereikbaarheid en beschikbaarheid:**

De bereikbaarheid van de praktijk (openingstijden, telefonische bereikbaarheid) is goed aangegeven. De gemiddelde wachttijd aan de telefoon tijdens de enquêteperiode is 4 minuten en 3 seconden. Dat is 1 seconden langer dan het landelijk gemiddelde. De telefonische spoedlijn wordt altijd binnen 30 seconden opgenomen; dit is getest door de medewerkers van het accreditatiebureau.

De patiënten zijn tevreden over de spreekuurtijden. Ook de mogelijkheid om een langer consult af te spreken wordt gewaardeerd. De assistente is in het geheel geen belemmering in het contact met de huisarts.

De wachttijd in de wachtkamer wordt als goed beoordeeld, hier scoort de praktijk hoger als gemiddeld in tevredenheid. Wij zijn ons er van bewust dat het voor kan komen dat de wachttijd oploopt. Dit is erg vervelend maar wij hopen dat u begrip heeft en dat u weet dat als het nodig is, dit ook voor u wordt gedaan.

Er wordt opgemerkt dat er met regelmaat een andere huisarts is dan de eigen huisarts.

Toelichting:

De vakantieperiodes van de vaste huisarts wordt aangegeven op onze website en op het wachtkamerscherf. Tevens zijn wij sinds 8 jaar een opleidingspraktijk voor huisartsen.

Alle medewerkers (huisartsen, assistenten, praktijkondersteuners, stagiaire, huisarts in opleiding) staan op onze website met foto. Alle waarnemende huisartsen zijn volledig bevoegd.

### **Samenwerking:**

De medewerkers van de huisartsenpraktijk en de waarnemend huisartsen zijn goed op de hoogte van het medische dossier van de patiënten. Ook de behandeling en beleid van de waarnemers wordt als goed gewaardeerd. Hier scoort de praktijk boven het landelijk gemiddelde.

### **Klachtenmanagement en inzage eigen dossier:**

Patiënten geven aan dat ze weten waar ze terecht kunnen als er een klacht is. Hier scoort de praktijk hoger dan het landelijk gemiddelde. Hieronder nog even hoe wij hiermee omgaan.

Gelukkig zijn de meeste patiënten tevreden over onze huisartsen en medewerkers. Maar misschien bent u over bepaalde zaken minder tevreden. Onze praktijk kent een klachtenregeling voor het snel, correct en accuraat omgaan met klachten. Ook opmerkingen, irritaties of wensen die betrekking hebben op de praktijk kunnen via deze procedure in behandeling genomen worden.

Probeer ten aller tijden eerst met de medewerker zelf uw onvrede te bespreken. Mocht u toch een officiële klacht in willen dienen dan kan dit via een klachtenformulier, deze kunnen wij u overhandigen bij de balie.