

Patiënten enquête eind 2016

In het najaar van 2016 is binnen onze praktijk een klantervaringsonderzoek gedaan in de vorm van een enquête. 30 Patiënten werden gevraagd bij hun bezoek aan de huisarts een vragenlijst in te vullen. De belangrijkste onderwerpen van de vragen waren: infrastructuur (gebouw en inrichting praktijk), toegankelijkheid en samenwerking binnen de praktijk.

De uitslagen van de enquête zijn geanalyseerd door een accrediteringsorganisatie (NPA B.V.) en vergeleken met de gemiddelde uitslagen van andere huisartsenpraktijken in Nederland. Hieronder vindt u een verslag van de uitkomsten van de enquête en de reacties en actiepunten naar aanleiding van de punten die onder gemiddeld werden gescoord. Opvallend is dat de tevredenheid over het algemeen een stuk hoger is dan bleek uit de enquête van 2014.

Infrastructuur praktijk

De patiënten zijn over het algemeen tevreden over het praktijkgebouw. Ook is de hygiëne en lichtinval naar tevredenheid. Er worden in de wachtkamer een stuk minder gespreksflarden opgevangen uit de spreekkamer, dan bleek uit de enquête van 2014. Er wordt geen vertrouwelijke informatie opgevangen. Hiermee scoren we beter dan de gemiddelde huisartsenpraktijk in Nederland. De tevredenheid over het klimaat in de wachtkamer is fors gedaald. Hier gaan we wat aan doen, door de temperatuur in de wachtkamer lager af te stellen en de ruimte beter te ventileren. Om de speelgelegenheid en het leesmateriaal in de wachtkamer te verbeteren, wordt het materiaal aangevuld.

Bereikbaarheid, beschikbaarheid en spreekuurorganisatie

De meeste patiënten zijn tevreden over de toegankelijkheid van de praktijk. De wachttijd voor het telefonisch bereiken van de praktijk wordt gemiddeld ingeschat op 6,3 minuten. Patiënten zijn met name tevreden over de bereikbaarheid bij spoed. De opvang bij spoedeisende hulp in de praktijk wordt als gemiddeld gewaardeerd. Opvallend is dat de patiënten oordelen dat zij bij het bellen van de praktijk vaker dan 1x een antwoordapparaat krijgen. Dit zal gaan over het bandje, waarop u hoort hoe groot de wachtrij is. Dit bandje hebben wij ingesteld om u een beter beeld te geven over de mogelijke wachttijd en om te zorgen dat u geen in-gesprek-toon krijgt als u de praktijk belt. Een antwoordapparaat zal u alleen horen tijdens overlegmomenten en soms tijdens het spreekuur van de assistente. Wij houden deze momenten zo kort mogelijk. De telefonische bereikbaarheid is volgens de uitslag van de enquête flink verbeterd ten opzicht van de enquête van 2014. We scoren nu beter dan de gemiddelde huisartsenpraktijk. Hier hebben we ons best voor gedaan, door in afgelopen periode een extra assistente aan te nemen. Ook is de mogelijkheid om de huisarts aan de telefoon te krijgen verbeterd. De assistente wordt soms nog wel ervaren als een belemmering voor een contact met de huisarts. De patiënten zijn gemiddeld tevreden over de behulpzaamheid van de medewerkers in de praktijk en het krijgen van een afspraak op ene gewenst moment. De tijd die de patiënt wacht in de wachtkamer voor een afspraak met de huisarts lijkt korter te zijn geworden, althans de patiënt is meer tevreden dan uit de enquête van 2014 bleek.

Als het gaat om spreekuurorganisatie wordt in onze praktijk gemiddeld gescoord. De patiënt vindt dat hij/zij meestal op een geschikt tijdstip op het spreekuur terecht kan. Er is de mogelijkheid een langer consult af te spreken.

Samenwerking met collegae binnen en buiten de praktijk

De tevredenheid over de mate waarop waarnemers op de hoogte zijn van de medische problemen van onze patiënten is maar liefst 100%. Hiermee scoren we veel beter dan gemiddeld. Ook zijn waarnemers goed op de hoogte van de behandeling van de patiënt. De patiënten vinden dat de vakanties van de eigen huisarts goed worden aangegeven. Landelijk vinden veel patiënten dat hulpverleners in de 1^e lijn beter op de hoogte kunnen zijn van elkaars behandeling. Hierin vormt onze praktijk geen uitzondering. We hebben afspraken met behandelaars uit de 1^e lijn over het uitwisselen van informatie over onze patiënten. Helaas kunnen we niet voorkomen dat de informatie soms wat achterloopt op de feiten.

Klachtenregeling en inzagerecht eigen dossier

In afgelopen 3 jaren hebben we veel gedaan binnen onze praktijk om meer informatie te geven over onze klachtenprocedure en het recht om eigen patiëntgegevens in te zien. De tevredenheid van onze patiënten hierover is fors toegenomen en nu boven gemiddeld.