

# Uitkomsten van het patiënttevredenheidsonderzoek over onze praktijk Huisartsenpraktijk Middeldwijk

Datum aanmaakrapport: 26-11-2020  
Periode van 1-9-2020 tot en met 26-11-2020

Het aantal patiënten dat bij de analyse betrokken was: 32.

## Gebouw

De patiënten gaven aan tevreden te zijn over de wachtruimte. Met name opvallend dat de stoelen prettig zitten en het klimaat in de wachtkamer aangenaam is.

Relatief veel mensen (26.1%) gaven aan dat het praktijkgebouw een opknapbeurt behoeft. Ten opzichte van de referentiepraktijken gaven minder mensen aan dat kan worden gehoord wat aan de balie werd besproken. Wel werd door 19.4% van de respondenten aangegeven dat gespreksflarden uit de spreekkamer konden worden gehoord. 9.4% gaf aan ook vertrouwelijke informatie op te vangen.

*Wij vinden het natuurlijk een kwalijke zaak dat de geluidsisolatie vanuit de spreekkamers op dit moment niet goed is. Het is dan ook belangrijk dat de deur van de wachtkamer aan de zijde van de spreekkamers dicht wordt gehouden. Bij de verbouwing in de eerste helft van 2021 zal het verbeteren van de geluidsisolatie een belangrijk actiepunt zijn. Ook in de aanbouw zal bijzondere aandacht zijn voor de geluidsisolatie.*

## Bereikbaarheid en beschikbaarheid

Onze patiënten geven onze bereikbaarheid en beschikbaarheid bij spoed een maximale score. Bij het bellen van de praktijk geeft 52.6% van de respondenten aan vaker dan 1x een antwoordapparaat te krijgen.

*Bij onze praktijklijn hoort de patiënt altijd eerst een antwoordapparaat met een keuzemenu. De patiënt kan gedurende 2,5 uur per dag niet kiezen voor de optie een assistente te spreken (indien geen spoed). Ook kan het zijn dat de patiënt in de wacht staat, alvorens hij/zij een assistente kan spreken.*

Onze patiënten zijn over het algemeen tevreden over de spreekuurorganisatie. We worden gelijk aan de referentie praktijken beoordeeld.

Slechts 7.4% van de respondenten geeft aan geregeld een andere huisarts te krijgen (tov 23% in de referentiepraktijken).

*We vinden continuïteit in de zorg voor onze patiënten dan ook erg belangrijk.*

## Team: delegatie en samenwerking

50% van de respondenten vond dat de huisarts meer kan delegeren (t.o.v. 55% in de referentiepraktijken).

De behandeling door de waarnemer en de informatievoorziening over de vakanties van de eigen huisarts werd zeer positief beoordeeld.

De hulpverleners in de 1<sup>e</sup> lijn zouden beter van elkaars behandeling op de hoogte kunnen zijn, vindt 46.2% van de respondenten (t.o.v. 62% in de referentiepraktijken).

*Helaas krijgen we geregeld geen terugkoppeling over behandelingen bij bijvoorbeeld fysiotherapeuten of oefentherapeuten. We doen ons best om de communicatie hierin te verbeteren. Verder vragen wij de patiënt zelf ook, om zorgverleners in de 1<sup>e</sup> lijn te vragen informatie over de voortgang van de behandeling, te sturen naar de huisarts.*

### **Klachtregeling**

68.2% Van de respondenten weet waar ze terecht kunnen met een klacht.

*Hier kunnen we misschien meer aandacht aangeven in de wachtkamer, alhoewel het al op wachtkamerschermbij voorbij komt. Ook op de site kan de patiënt informatie vinden over onze klachtregeling.*