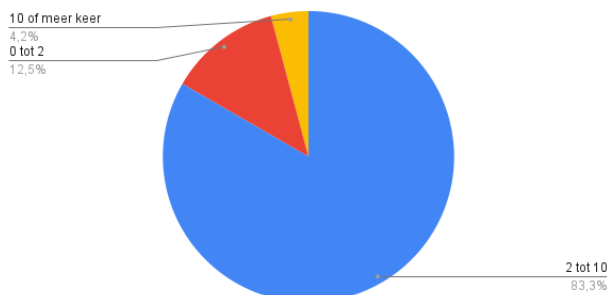




Samenvatting tevredenheidsonderzoek onder patiënten mei 2021

Korte samenvatting: Patiënten zijn positief in hun eendoordeel over de praktijk. Gemiddeld geven patiënten de praktijk een 8,25 als cijfer

Totaal van Hoe vaak heeft u in de afgelopen 12 maanden contact gehad een medewerker van onze praktijk?



Waar zijn de patiënten vooral tevreden over?

- Patiënten geven aan dat zij bijzonder tevreden zijn over de vriendelijkheid van de artsen en assistenten.
- Patiënten geven aan dat zij tevreden over de mogelijkheden voor contact met de huisarts en de kwaliteit van het contact.
- De patiënten geven tevreden te zijn over het nieuwe praktijk gebouw en de inrichting en materialen.

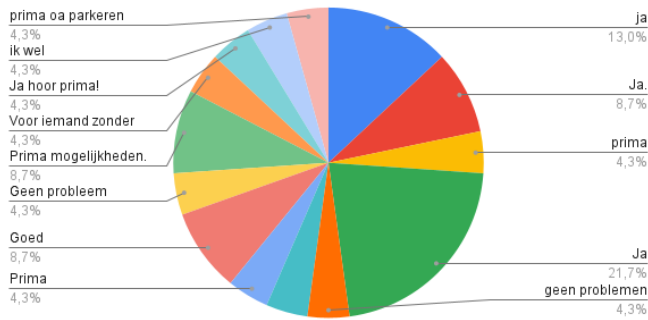
Wat zou beter kunnen?

- Patiënten geven aan dat zij bij voorkeur geholpen willen worden door de eigen huisarts of als dat niet kan door een vaste waarnemer.
- Wachtijd. patiënten geven aan geholpen te willen worden op de afgesproken tijd.

Patiënten oordeel gebouw:

- De resultaten m.b.t. het opvangen van vertrouwelijke informatie of gespreksflarden zijn goed. Dit was een verbeterpunt dat is meegenomen bij het ontwerpen van de inrichting van het nieuwe pand.
- Patiënten geven aan dat de praktijk een mooie eigentijdse uitstraling heeft.

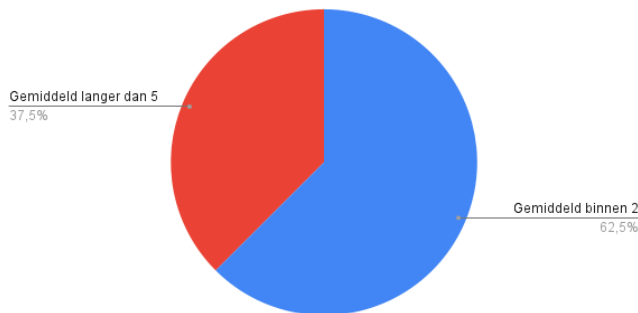
Totaal van Kunt u de praktijk makkelijk bereiken? Denk hierbij aan rolstoeltoegankelijkheid, postbus, bewegwijzering,



Patiënten oordeel bereikbaarheid en beschikbaarheid

- Patiënten geven aan uitermate tevreden te zijn over de beschikbaarheid en bereikbaarheid. En de snelheid waarmee de telefoon wordt beantwoord. De assistente wordt niet als een belemmering ervaren voor het contact met de huisarts.

Totaal van Hoe snel wordt uw telefoonoproep gemiddeld beantwoord?



De resultaten & verbeteren; een eerste reactie

De uitkomsten geven een beeld dat herkenbaar is en waarmee we mee verder kunnen. De uitkomsten geven nu niet direct aanleiding tot het opstellen van een verbeterplan. Wel vormt de feedback belangrijke input voor het blijvend willen verbeteren en passen de punten bij de doelstellingen en visie en missie van de praktijk.

Het is plezierig om waar te nemen dat ingezette acties ook effect lijken te hebben gehad en tot meer tevredenheid bij patiënten hebben geleid. Bijvoorbeeld; langere consulttijden, de training van de balie assistentes en de tevredenheid over de nieuwe huisvesting.

Een mooi compliment dat we ontvingen vat het mooi samen: "Moderne, professionele uitstraling; geduld en aandacht voor de patiënt.