

Resultaten patiëntenenquête 2018

Gezondheidscentrum Velsbroek

In de zomer van 2018 is een enquête gehouden onder onze patiënten in het kader van accreditatie van de huisartsenpraktijk in het Gezondheidscentrum.

Dit is een samenvatting van de resultaten van deze enquête. De scores van de praktijk zijn afgezet tegen de gemiddelde score van huisartsenpraktijken in Nederland.

Gebouw

De wachtkamer wordt zeer positief beoordeeld op punten als licht, helderheid, klimaat, speelgelegenheid en leesmateriaal. Niet iedereen vindt de stoelen prettig zitten: 57,1% tov 86% gemiddeld.

De patiënten vinden dat netheid en hygiëne in de praktijk beter kunnen: 44 % tov 10% gemiddeld. Ook geven meer mensen aan dat ze kunnen horen wat er aan de balie gezegd wordt: 70,4% tov 42% gemiddeld. Vanuit de spreekkamers kan men juist minder gesprekken verstaan: 3,6% tov 7% gemiddeld.

Bereikbaarheid en beschikbaarheid

De praktijk scoort hoger dan gemiddeld wat betreft de wachttijd voor de telefoon, de telefonische bereikbaarheid in het algemeen en de informatie over praktijkregels en scoort 100% voor de bereikbaarheid en de hulp bij spoed overdag.

Wat betreft de spreekuurorganisatie geven iets minder mensen dan gemiddeld aan dat het spreekuur op een geschikt tijdstip kan plaatsvinden en dat de huisarts makkelijk telefonisch te raadplegen is, maar de scores zijn nog steeds hoog: tussen de 80 en 93%.

Patiënten krijgen duidelijk vaker dan gemiddeld te maken met een andere dan hun eigen huisarts: 83,3% tov 23%. De tevredenheid van de patiënten over de behulpzaamheid van praktijkmedewerkers, het krijgen van een afspraak, de wachttijd in de wachtkamer etc. zijn vergelijkbaar met het gemiddelde en ligt rond de 80%

Delegatie en samenwerking

Duidelijk minder patiënten dan gemiddeld vinden dat de huisarts meer taken zou moeten delegeren naar praktijkmedewerkers: 28,6 tov 55%

Wel is de huisarts minder goed geïnformeerd over behandeling door een andere arts: 77,8% tov 93% en is de waarnemend arts minder vaak op de hoogte van het medisch probleem van de patiënt dan gemiddeld: 80% tov 83%

60% van de patiënten vindt dat vakanties van de huisarts goed zijn aangegeven, terwijl dit landelijk op 82% zit. Verder is opvallend dat 83,3 % van de patiënten vindt dat de hulpverleners in de eerste lijn beter op de hoogte zouden kunnen zijn van elkaars behandeling, tov 62% gemiddeld.

Klachtenregeling en inzage dossier

Het aantal patiënten dat weet waar ze terecht kan met een klacht en die aangeeft de mogelijkheid te hebben hun gegevens in te zien ligt hoger dan gemiddeld.