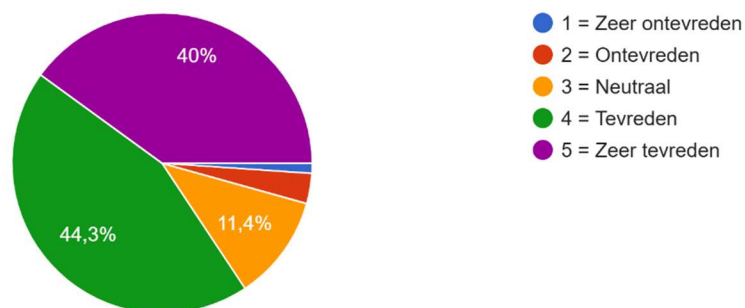


Evaluatie Enquête patiënten tevredenheid

Goede respons (185 enquêtes). Goede rapportcijfers!

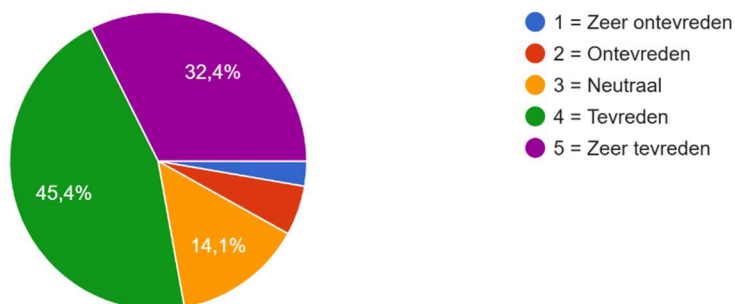
Hoe tevreden bent u over het bereiken van de praktijk, bijvoorbeeld via telefoon of internet?

185 antwoorden



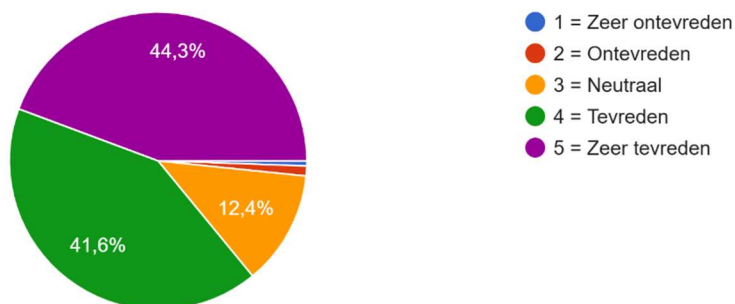
Hoe tevreden bent u over de tijd die nodig is om een afspraak te krijgen?

185 antwoorden



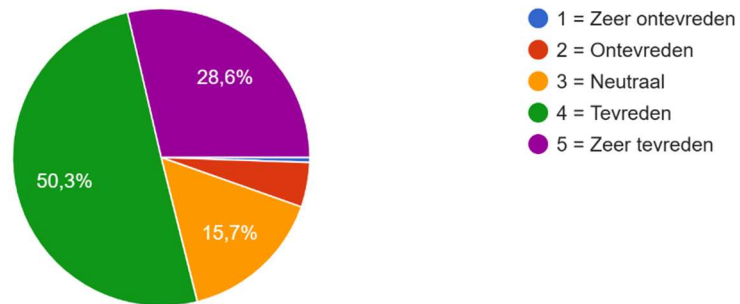
Hoe tevreden bent u over de vriendelijkheid van de assistente en andere medewerkers?

185 antwoorden



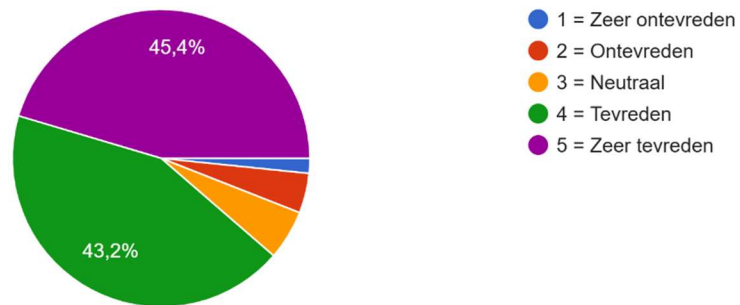
Hoe tevreden bent u over de wachttijd in de praktijk?

185 antwoorden



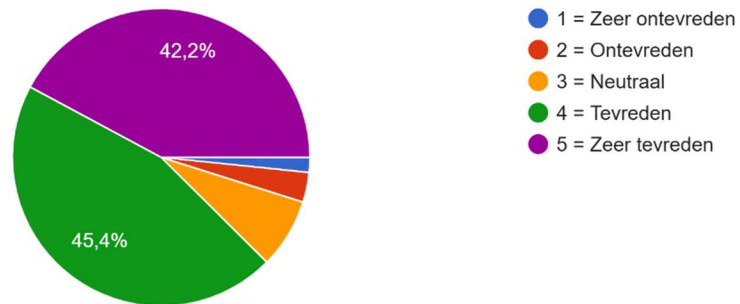
Hoe tevreden bent u over hoe goed de huisarts naar u luisterde?

185 antwoorden



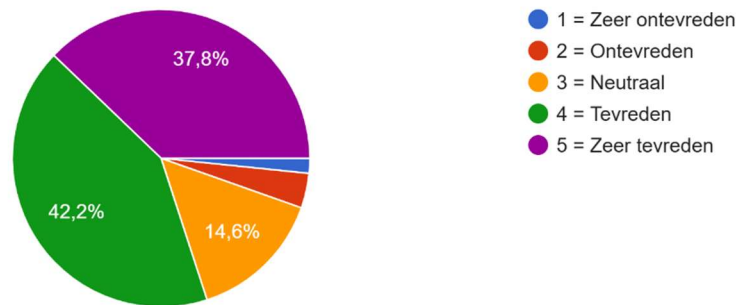
Hoe tevreden bent u over de uitleg van de huisarts over uw klachten of behandeling?

185 antwoorden



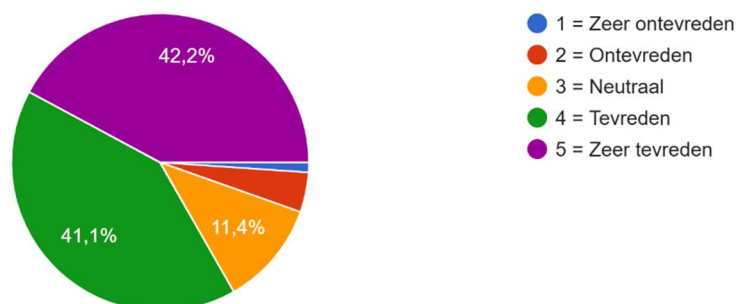
Hoe tevreden bent u over de manier waarop u werd betrokken bij beslissingen over uw behandeling?

185 antwoorden



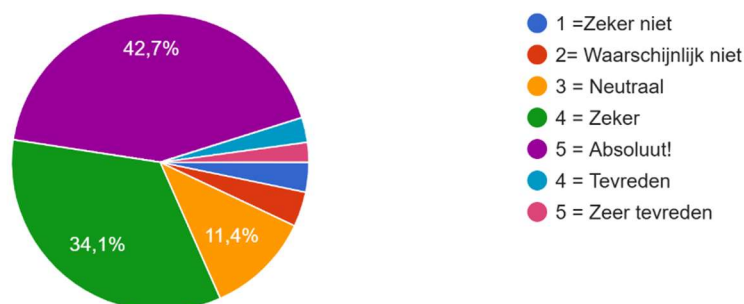
Hoe tevreden bent u over de zorg die u van onze praktijk krijgt?

185 antwoorden



Zou u onze huisartsenpraktijk aanraden aan familie of vrienden?

185 antwoorden



Foutje bij opzet enquête waardoor 'tevreden en zeer tevreden'

Heeft u een tip of opmerking voor ons?

- *Dat de persoonlijke relatie/kennis van de patient niet verloren gaat in de huidige zeer uitgebreide praktijk in combi met de maatschappelijke ontwikkelingen. Balans in evenwicht houden en niet laten overhellen ivm drukte en tijd. Praktijk ziet er erg mooi uit en is goed georganiseerd.*
- *De plant in de wachtruimte zou veel gelukkiger zijn met een grotere pot.*
- *Ja, jullie willen samen met de verzekering maatschappij bezuinigen over mensen hun gezondheid en schrijven alleen maar namaak (nep) medicijnen. en niet wetend dat mensen daaraan nog zieker van worden. en voor originele medicijn laten jullie extra betalen. Dat is gewoon geldklopperij, terwijl je optijd je premie en eigen bijdrage betaald. Dit geeft patienten het gevoel wat beters te gaan kijken.*
- *Te veel wisselende gezichten. Al vijftien jaar mijn huisartsenpraktijk maar heb elke keer een andere arts. Daardoor voel ik weinig verbinding en voelt ook niet vertrouwd.*
- *Assistente kan snel bot spreken door de telefoon. Zuchten. Doe dit niet.*

Evaluatie Enquête bereikbaarheid

Hoe tevreden bent u over onze website?

Merendeel tevreden-zeer tevreden

Wat vindt u van onze nieuwsbrief?

Positief ontvangen. Duidelijk en prettig om te lezen.

Vindt u dat wij een prettige wachtkamer hebben?

Merendeel tevreden. Echter:

Zo prettig is het niet, saai en slecht ingedeeld

Nee mbt het geluid; tv met harde herhaling van info en buitendeur valt met harde klap dicht.

mwoah. de tv vind ik storend luid

Vind de wachtkamer vrij kil en onpersoonlijk

Ja, best wel. Misschien iets meer goed onderhouden planten en actueler leesvoer

Te druk,

Nee, rommelig . Oude brochures en te veel

Kan wel wat gezelliger. Beetje dicht opelkaar de stoelen.

*Prima, alleen soms onvoldoende zitplek tijdens drukke momenten en weinig privacy
ja beetje harde stoelen*

Televisie niet constant informatie laten herhalen.Liever rustig muziekje.

Conlusie: druk, rommelig, vaker opruimen, planten en leesvoer/borchures, er moet wat met het wachtkamerscher.

Wat vindt u van onze telefonische bereikbaarheid?

Wat wisselend: soms wel som niet

Bandje ervaar ik als vervelend

prima. af en toe op drukke tijdstippen gaat de telefoon niet over en word direct de oproep beëindigd.

Slecht. Alleen tussen 8 en 9 is de assistente te bereiken. Spreekuur voldoet.

Wisselend. Soms moet ik wel erg lang wachten voor ik contact krijg. Soms word ook i eens de verbinding verbroken als ik in de wacht sta.

Wat vindt u van ons telefoonbandje?

Redelijk tot prima

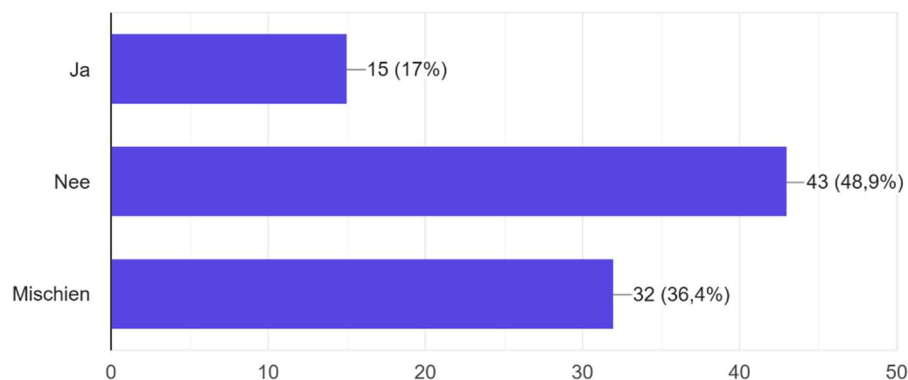
- *Het wachtmuziek is heel erg vervelend en het geluid kraakt onwijs*
- *Vreselijke muziek*
- *Tekst prima, muziek afschuwelijk!*
- *Prettige stem van een prwttige dokter. Alleen het muziekje is minder prettig*
- *Muziekje is irritant, Wat een #€#&% muziek*
- *stop met die muziek!*
- *Een ander muziekje Wat je nu te horen krijg heb je al gelijk medicijnen nodig*

Muziek moet worden aangepast- Idee linda- vogeltjes muziek

Zou u tijdens het wachten aan de telefoon eventueel al uw vraag willen inspreken?

Zou u tijdens het wachten aan de telefoon eventueel al uw vraag willen inspreken?

88 antwoorden

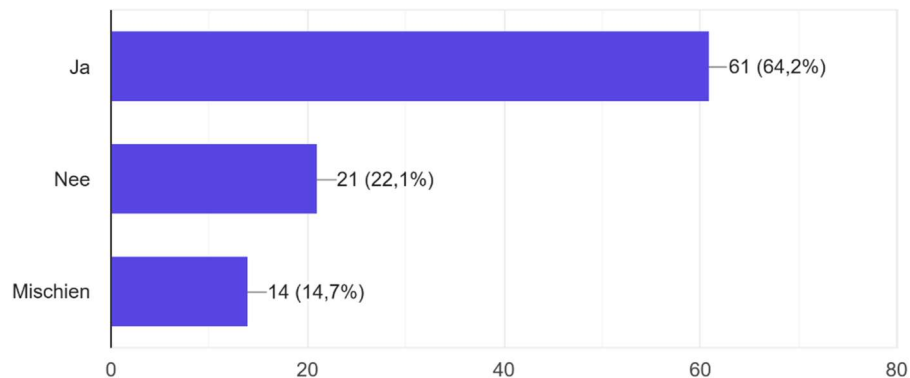


Tzt iets om mee te experimenteren

Zou u bij drukte aan de telefoon een terugbelverzoek willen kunnen achterlaten?

Zou u bij drukte aan de telefoon een terugbelverzoek willen kunnen achterlaten?

95 antwoorden

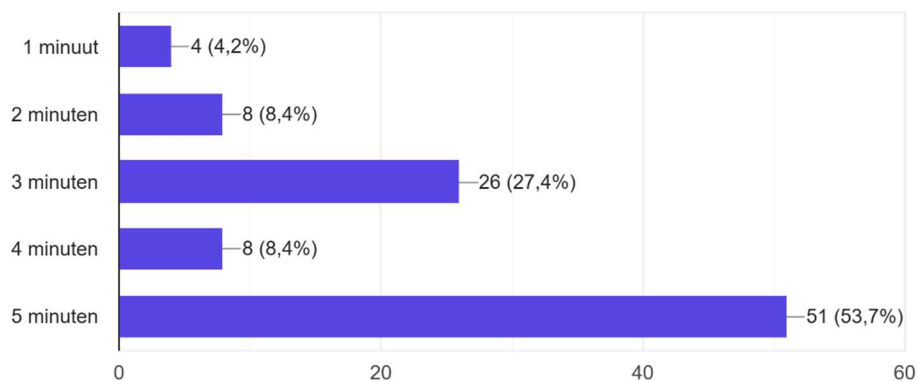


Verrassend: tzt mee experimenteren

Hoe lang wilt u maximaal wachten aan de telefoon?

Hoe lang wilt u maximaal wachten aan de telefoon?

95 antwoorden



Lijkt toch langer acceptabel dan gedacht. Wij bijna altijd onder de 5 min

Heeft u nog aanvullende opmerkingen of tips?

- *Hoe lang ik moet wachten maakt me niet zo veel uit, mits ik maar weet via het bandje hoeveel wachten er voor mij zijn. (Verwachtingsmanagement!)*
- *Hoe lang ik moet wachten maakt me niet zo veel uit, mits ik maar weet via het bandje hoeveel wachten er voor mij zijn. (Verwachtingsmanagement!)*
- *De voordeur wat makkelijker te openen voor mensen met rolstoel of rollator, bijvoorbeeld een elektrische deuropener, nu valt de deur steeds dicht en moet ik mijn rollator met een hand vast houden en naar binnen duwen waardoor je wankel komt te staan en vallen daardoor op de loer ligt*

- *Tip bereikbaar blijven mens tot mens contact houden.*
- *Ik vind een telefonisch wachtrij beter dan elke paar minuten opnieuw te moeten proberen omdat het bezet/druk was.*
- *Tijdens een overleg geen bandje afdraaien, laat een iemand beschikbaar zijn en spreek in dat er maar 1 telefonisch bereikbaar is.*
- *Onhandig dat je online geen afspraak kan inplannen voor het normale huisartsensprekeuur (zou onnodige telefoontjes schelen)*