

Patiënten enquête

Eenmaal per 3 jaar vindt er een patiënten enquête plaats in het kader van de praktijk accreditatie door het Nederlands Huisartsen Genootschap (NHG). De laatste keer was in de zomer van 2018.

Uit deze vragenlijsten bleek dat mensen tevreden waren over de privacy aan de balie en in de wachtkamer, het praktijkgebouw en het meubilair. Daarnaast waren er positieve beoordelingen over de hulpverlening bij spoedeisende vragen en de behulpzaamheid van de medewerkers van de praktijk. Onze dank daarvoor!

Natuurlijk waren er ook verbeterpunten: De geschatte gemiddelde wachttijd aan de telefoon en de wachttijden in de wachtkamer. Daar hebben we de afgelopen jaren ook actie op ondernomen. Zo hebben we een nieuw telefoonsysteem in gebruik genomen waarmee de wachttijden de hele dag in de gaten gehouden kunnen worden. Zo kunnen we nu op tijd een extra assistente inzetten als de wachttijd te veel oploopt. Verder hebben we de gemiddelde consultduur verruimd en vragen de assistentes bij het maken van de afspraak goed na of een enkel consult voldoende is of dat er meer tijd ingepland moet worden. Zo hebben we net wat meer tijd en zijn de wachttijden ook teruggelopen.

De afgelopen twee jaar hebben we nog meer verbeteringen doorgevoerd:

- Het voorraad beheer is veel efficiënter geworden. Hierdoor is er minder verspilling en is er minder kans op 'misgrijpen'.
- Er is een apart spreekuur ingevoerd voor mensen met astma en COPD. Op deze manier kunnen de ziekten beter in de gaten gehouden worden en kan waar nodig bijgestuurd worden.
- Incidenten, bijna incidenten en klachten worden, ook door de dokters en assistentes, laagdrempelig gemeld en bij elke vergadering besproken. Zo zijn er continu kansen om de kwaliteit verder te verbeteren.

Wij danken iedereen die mee heeft gedaan aan de enquête en hopen voor de volgende keer op nog betere resultaten.