

Samenvatting kritiek- en verbeterpunten patiënten enquête 2014

Uitslag:

Over de **praktijkruimte/gebouw** is men over het algemeen tevreden tot zeer tevreden, als dit wordt vergeleken met landelijke uitkomsten. Men is zeer tevreden over het licht en het klimaat in de wachtkamer met leesmateriaal. De stoelen in de wachtkamer zijn wat hard helaas en de speelgelegenheid kan beter.

De **toegankelijkheid** van de huisartsenzorg is goed volgens de enquête. De wachttijd aan de telefoon is iets te lang volgens de geënquêteerden, daarentegen is bij spoed de praktijk zeer snel bereikbaar en de zorg wordt snel gegeven. De praktijkinformatie is helder en goed beschikbaar. De telefonische bereikbaarheid zou beter mogen, we scoren net iets onder het gemiddelde.

De **spreekuurorganisatie** wordt ongeveer gelijk gewaardeerd als het landelijke gemiddelde. Men vond het minder wenselijk dat men steeds een andere huisarts kreeg. Dit kan mogelijk verklaard worden door de afwezigheid van dr. Zoete ten gevolge van haar operatie in 2014, waardoor er langere tijd waarnemers werkzaam waren. Ondertussen werkt dr. Zoete weer net als eerder 3 dagen per week. Mogelijk is er ook nog onvoldoende bekendheid over de samenwerking met dokter de Haan-Visser die 4 dagen per week in de praktijk aanwezig is. Men was bovengemiddeld tevreden over het contact met de assistentes.

Het patiënten oordeel over de tijd die wij spenderen aan **preventie** wordt hoger dan gemiddeld gewaardeerd.

Team en samenwerking: bovengemiddelde waardering. Hier zijn we heel blij mee want wij vinden het samenwerken als een team erg belangrijk. Kritiek: hulpverleners in de 1e lijn zouden beter op de hoogte moeten zijn van elkaars behandeling. Helaas zijn wij hierin afhankelijk van informatie van andere hulpverleners, er is regelmatig overleg om de communicatie te verbeteren. Informatie met betrekking tot de waarneming door andere huisartspraktijken/huisartsenpost wordt feilloos gecommuniceerd.

De **waardering voor huisartsen Zoete en de Haan-Visser** is nagenoeg gelijk en positief, vergelijkbaar met het landelijke gemiddelde. De schriftelijke informatievoorziening en de behoefte aan meer consulttijd is een aandachtspunt.

Verbeterpunten:

De **speelgelegenheid** in de wachtkamer mag beter. We zullen kijken of het speelgoed aangevuld cq vernieuwd kan worden.

De **wachttijd** in de wachtkamer kan beter. Bij het maken van een afspraak vraagt de assistente daarom de reden van uw komst zodat zij een inschatting kan maken van de benodigde tijd. Wij streven er naar uw vragen in de beschikbare tijd te beantwoorden, dit lukt niet altijd doordat een vraag soms ingewikkelder blijkt dan voorzien. Soms zijn er spoedgevallen telefonisch of in/buiten de praktijk die tussen de afspraken door behandeld moeten worden, dit is inherent aan de huisartsenzorg. Wij vragen hiervoor uw begrip en wij blijven continue trachten om op tijd te werken.

De **telefonische bereikbaarheid** is uitgebreid sinds 1-1-2015 met 1,5 uur per dag.

In het kader van **preventie** zal in 2015 de praktijk geleidelijk met steeds meer Zorggroepen mee gaan doen: dit betekent geprotocolleerde zorg voor Diabetes (dit wordt al ongeveer 7 jaar uitgevoerd), in april 2015 zullen we ook starten met geprotocolleerde zorg voor COPD. Astma en CardioVasculairRisico zijn zorggroepen waar we in een iets later stadium gaan participeren. De

Samenvatting kritiek- en verbeterpunten patiënten enquête 2014

organisatie van de participatie is ingewikkeld, daarom nemen we stapje voor stapje deel aan de zorggroepen.

Dokters Zoete en de Haan-Visser zullen nog vaker proberen om u **informatie** over uw ziektebeeld mee te geven. In de huidige tijd waarin we spaarzaam met het milieu proberen om te gaan zal deze informatie vaak een website betreffen. Voor hen die niet op internet kunnen komen, kunnen we altijd informatie uitprinten. Vraagt u hier gerust om.