**K008 Resultaten klanttevredenheidsonderzoek 2015**

****

**Klanttevredenheidsonderzoek huisartspraktijk Schoone 2015**

In het voorjaar van 2015 heeft huisartspraktijk Schoone een klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd. Het doel was inzicht krijgen in de sterke en zwakke punten van de zorgverlening en praktijkorganisatie om zo de zorg aan onze patiënten te verbeteren. Gekeken is naar diverse thema’s als toegankelijkheid , bejegening, communicatie, zorg op maat, assistente en organisatie. Dit is gedaan met een vragenlijst van 69 vragen.

**Algemeen**

108 vragenlijsten zijn anoniem naar ons retour gestuurd (respons van 50%) , vaker door mannen (61%) dan vrouwen (38%) in de leeftijd tussen 18 en 95 jaar. Het gemiddelde rapportcijfer dat is gegeven voor de huisartspraktijk in zijn algemeenheid is een 8,5. De klanttevredenheid scoort hoog en ook de organisatie van zorg wordt als goed ervaren. 96% van de ondervraagden zou de praktijk aanbevelen bij vrienden en familie.

**Sterke punten**

Het meest tevreden is men over de bejegening en communicatie door de huisarts en de assistente. ‘luisterde de huisarts aandachtig naar u’? werd in 95% van de gevallen beantwoord met ‘’altijd’’. ‘Behandelden de assistente en de huisarts u met respect?’ , ‘altijd’ antwoordden 91% van de ondervraagden. ‘’Legde uw huisarts zaken op een begrijpelijke manier uit?’’ werd in 81% met ‘’altijd’ beantwoord.

**Zwakke punten**

Het minst tevreden is men over de toegankelijkheid van de zorg. ‘’kreeg u binnen 2 minuten iemand aan de telefoon als u de praktijk belde?’’ In 75% van de gevallen lukte dat meestal of altijd, in 25% van de gevallen soms of nooit. ‘’Hielp uw huisarts u binnen 15 minuten na de afgesproken tijd’’ werd door 80% beantwoord met meestal of altijd en in 20% lukte dat soms of nooit. Op de vraag ‘’was het mogelijk om op redelijke termijn een afspraak te krijgen met uw eigen huisarts?’’ antwoordde men positief in 86% van de gevallen, maar in 14% lukte dat soms of nooit.

**Verbetersuggesties patiënten**

Het vaakst werd genoemd het verbeteren van de telefonische bereikbaarheid. Gevolgd door minder lang wachten in de wachtkamer , het maken van een online afspraak en het houden van spreekuur buiten werktijd.

**Beschouwing**

*Telefonische bereikbaarheid*

De telefoon speelt een belangrijke rol in de toegankelijkheid van de praktijk. De praktijk ontvangt dagelijks gemiddeld 75 telefoontjes en het is de taak van de assistente om de patiënten snel en adequaat te woord te staan. De assistente is opgeleid om met een beperkt aantal vragen de ernst van de situatie zo snel mogelijk in te schatten. Hierdoor hopen we de tijdsduur per gesprek beperkt te houden. Op dagen dat het druk is kunnen er problemen ontstaan met de bereikbaarheid. We hebben in 2014 hierop al een verbetering ingevoerd door het installeren van een nieuwe telefooncentrale. Sindsdien wordt u door middel van een keuzemenu geïnformeerd over de mogelijkheden, u kunt direct naar de spoedlijn, de assistente of de receptenlijn. Ook wordt het aantal wachtenden in de rij beperkt door u te informeren over drukte en krijgt men het advies om op een later tijdstip terug te bellen. Voor dingen die veel tijd kosten aan de telefoon , zoals het aanvragen van recepten kan gebruik worden gemaakt van de receptenlijn, 24 uur per dag. Een nieuwe service is het online aanvragen van een herhalingsrecept of het stellen van een vraag aan uw huisarts via een beveiligde online omgeving. U dient zich hiervoor eenmalig te registeren op onze website <https://schoone.praktijkinfo.nl/> U krijgt dan een inlognaam en wachtwoord waarmee u kunt inloggen op uw persoonlijke praktijkomgeving.

Naast deze maatregelen hebben wij onlangs ook de tijden van de telefonische bereikbaarheid verruimd zodat we voldoen aan de landelijke richtlijn bereikbaarheid huisartsenvoorziening. Dit wil zeggen dat gedurende 6 uur per dag de assistente u telefonisch te woord kan staan. In de overige tijd houdt de assistente spreekuur. Activiteiten die zij verricht zij o.a. verwijderen van hechtingen, meten van de bloeddruk, het maken van uitstrijkjes en het zetten van injecties. Indien u een spoedgeval heeft dan krijgt u binnen 30 sec contact met de huisartsenpraktijk. Voor de exacte aangepaste telefoontijden verwijzen wij naar onze website.

*Wachttijden*

We begrijpen dat het niet prettig is wanneer het spreekuur uitloopt en u daardoor lang moet wachten op de huisarts of assistente. Wij doen ons uiterste best om de afspraaktijden te bewaken. Een consult is bedoeld voor één klacht en de tijd die we hiervoor hebben is 10 minuten. Dit valt niet altijd mee gezien de toenemende complexiteit van de zorgvragen. Bovendien willen we aandachtige zorg leveren aan onze patiënten. Indien u aangeeft bij de assistente dat u meerdere klachten wilt bespreken geef dit dan aan bij de assistente want dan kan zij hiermee rekening houden in de planning.

*Zorgverleners*

In de loop der jaren zijn er in de praktijk steeds meer verschillende medewerkers het team van de huisarts komen versterken. Dit komt door taakherschikking in de zorg. Dit betekent dat u niet voor elke klacht gezien hoeft te worden door de huisarts zelf. In de praktijk is een verpleegkundig specialist werkzaam die zelfstandig kleine klachten diagnosticeert en behandelt. Zij kan u zelfstandig een recept voorschrijven, aanvullend onderzoek instellen en u verwijzen naar een specialist. Ook verricht zij kleine ingrepen. Uiteraard werkt zij zeer nauw samen met de huisarts. Daarnaast zijn er twee praktijkondersteuners in dienst die de huisarts ondersteunen in de geestelijke zorgverlening en chronische ziekten. We zijn een hecht team waarbij er onderling goed wordt samengewerkt en gecommuniceerd. We streven ernaar om de zorg steeds weer te verbeteren. U kunt hierover lezen op onze website, deze is altijd zeer actueel. Indien u suggesties heeft van welke aard dan ook laat het ons dan weten.