

Rapportage klanttevredenheidsonderzoek Zorgplein Zuid 2016-2018

Geachte cliënt,

In december 2015 en in het eerste kwartaal van 2016 zijn er door uw zorgverleners 164 vragenlijsten uitgedeeld. Uiteindelijk zijn er 160 vragenlijsten afgerond. Graag willen wij u hartelijk bedanken voor uw bereidwilligheid deze vragenlijsten in te vullen. Hieronder treft u een samenvatting aan van uw bevindingen. Uw bevindingen zijn voor ons aanleiding om een verbeterplan op te stellen om onze dienstverlening aan u te verbeteren.

Met vriendelijk groet,

Uw zorgverlener
Gezondheidscentrum Zorgplein Zuid

RAPPORTAGE

Huisartsenpraktijken

Was het mogelijk om op redelijke termijn een afspraak te krijgen met uw huisarts?

2016	Nooit	Soms	Meestal	Altijd
Aantal	3	6	61	90
Percentage	2%	4%	38%	56%

Hielp uw huisarts binnen 15 minuten na de afgesproken tijd?

2016	Nooit	Soms	Meestal	Altijd
Aantal	2	34	76	47
Percentage	1%	21%	48%	30%

Is de huisartsenpraktijk/gezondheidscentrum schoon?

2016	Nooit	Soms	Meestal	Altijd
Aantal	0	0	10	150
Percentage	0%	0%	6%	94%

Is de huisartsenpraktijk/gezondheidscentrum goed toegankelijk?

2016	Nooit	Soms	Meestal	Altijd
Aantal	1	0	11	148
Percentage	1%	0%	7%	93%

Is er voldoende comfort in de wachtkamer van de huisartsenpraktijk/gezondheidscentrum?

2016	Nooit	Soms	Meestal	Altijd
Aantal	0	2	14	144
Percentage	0%	1%	9%	90%

Ervaart u voldoende privacy aan de balie en aan de telefoon bij uw huisartsenpraktijk?

2016	Nooit	Soms	Meestal	Altijd
Aantal	2	19	60	79
Percentage	1%	12%	38%	49%

Bereikbaarheid

Heeft u problemen ervaren met de openingstijden?

2016	Nooit	Soms	Meestal	Altijd
Aantal	134	21	2	3
Percentage	84%	13%	1%	2%

Was het een probleem om de huisartsenpraktijk/het gezondheidscentrum telefonisch te bereiken?

2016	Een groot probleem	Een klein probleem	Geen probleem
Aantal	2	33	122
Percentage	1%	21%	78%

Samenwerking

Is de vervanging van uw huisarts in de huisartsenpraktijk/gezondheidscentrum goed geregeld?

2016	Nooit	Soms	Meestal	Altijd
Aantal	0	3	37	112
Percentage	0%	2%	24%	74%

Werkt de huisarts naar uw idee goed samen met de ander zorgverleners *binnen* het gezondheidscentrum?

2016	Nooit	Soms	Meestal	Altijd
Aantal	0	2	25	108
Percentage	0%	1%	19%	80%

Werkt de huisarts naar uw idee goed samen met andere zorgverleners *buiten* het gezondheidscentrum? Bijvoorbeeld het ziekenhuis.

2016	Nooit	Soms	Meestal	Altijd
Aantal	0	6	18	104
Percentage	0%	5%	14%	81%

Informatievoorziening

Geeft de website van het gezondheidscentrum/ de huisartsenpraktijk voldoende informatie?

2016	Nooit	Soms	Meestal	Altijd
Aantal	0	2	22	82
Percentage	0%	2%	21%	77%

Geven de folders van het gezondheidscentrum/ de huisartsenpraktijk voldoende informatie?

2016	Nooit	Soms	Meestal	Altijd
Aantal	1	2	28	63
Percentage	1%	2%	30%	67%

Uw huisarts

Werd u door uw huisarts goed geïnformeerd over de verschillende behandelmogelijkheden voor uw gezondheidsklachten?

2016	Nooit	Soms	Meestal	Altijd
Aantal	1	3	24	131
Percentage	1%	2%	15%	82%

Vertelde de huisarts u wat u wilde weten over uw klacht/gezondheidsprobleem?

2016	Nooit	Soms	Meestal	Altijd
Aantal	1	4	24	129
Percentage	1%	3%	15%	82%

Luisterde uw huisarts aandachtig naar u?

2016	Nooit	Soms	Meestal	Altijd
Aantal	0	4	19	135
Percentage	0%	3%	12%	85%

Had uw huisarts voldoende tijd voor u?

2016	Nooit	Soms	Meestal	Altijd
Aantal	1	3	19	134
Percentage	1%	2%	12%	85%

Nam uw huisarts u serieus?

2016	Nooit	Soms	Meestal	Altijd
Aantal	1	2	15	133
Percentage	1%	1%	10%	88%

Welk rapportcijfer geeft u in het algemeen voor de dienstverlening door de huisarts?

2016	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	gemiddeld
Aantal	0	0	0	1	1	3	10	53	60	28	9
Percentage	0%	0%	0%	1%	1%	2%	6%	34%	38%	18%	

Doktersassistente

Heeft u in de afgelopen maanden contact gehad met een doktersassistente?

2016	Ja	Nee
Aantal	140	19
Percentage	88%	12%

Behandelde de doktersassistente u met beleefdheid en respect?

2016	Nooit	Soms	Meestal	Altijd
Aantal	0	2	25	78
Percentage	0%	2%	24%	74%

Welk rapportcijfer geeft u in het algemeen voor de dienstverlening van de doktersassistente?

2016	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	gemiddeld
Aantal	0	0	1	0	2	3	24	62	22	13	8
Percentage	0%	0%	1%	0%	2%	2%	19%	49%	17%	10%	

Praktijkondersteuner

Heeft u de afgelopen 12 maanden contact gehad met een praktijkondersteuner van de huisarts?

2016	Ja	Nee
Aantal	69	89
Percentage	44%	56%

Welk rapportcijfer geeft u in het algemeen voor de dienstverlening door de praktijkondersteuner?

2016	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	gemiddeld
Aantal	0	0	0	0	0	4	14	24	18	9	8
Percentage	0%	0%	0%	0%	0%	6%	20%	35%	26%	13%	

Algemeen huisartsenpraktijken

Welk rapportcijfer geeft u voor het maken van de afspraak?

2016	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	gemiddeld
Aantal	0	0	0	2	2	0	9	25	20	11	8
Percentage	0%	0%	0%	3%	3%	0%	13%	36%	29%	16%	

Welk rapportcijfer geeft u voor de wijze waarop er met u omgegaan werd?

2016	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	gemiddeld
Aantal	0	0	0	0	0	1	7	27	22	12	9
Percentage	0%	0%	0%	0%	0%	1%	10%	39%	32%	17%	

Fysiotherapiepraktijk Zorgplein Zuid

Heeft u de afgelopen maanden contact gehad met een fysiotherapeut in dit centrum?

2016	Ja	Nee
Aantal	41	119
Percentage	26%	74%

Welk rapportcijfer geeft u in het algemeen voor de dienstverlening door de fysiotherapeut?

2016	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	gemiddeld
Aantal	1	0	0	0	1	2	4	19	10	4	8
Percentage	2%	0%	0%	0%	2%	5%	10%	46%	24%	10%	

Welk rapportcijfer geeft u fysiotherapie voor het maken van de afspraak?

2016	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	gemiddeld
Aantal	0	0	0	0	1	3	4	17	13	3	8
Percentage	0%	0%	0%	0%	2%	7%	10%	41%	32%	7%	

Welk rapportcijfer geeft u fysiotherapie voor de wijze waarop er met u werd omgegaan?

2016	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	gemiddeld
Aantal	1	0	0	0	1	2	0	17	16	4	8
Percentage	2%	0%	0%	0%	2%	5%	0%	41%	39%	10%	