

20181217 Klanttevredenheidsonderzoek Zorgplein Zuid 2018

Geachte cliënt,

In de maanden maart en oktober 2018 zijn er door de huisartsen, de fysiotherapie en de apotheek van Zorgplein Zuid vragenlijsten aan u uitgedeeld.

Velen van u hebben de moeite genomen om onze dienstverlening te waarderen én daar waar nodig van aanbevelingen te voorzien.

Graag willen wij u hartelijk bedanken voor uw bereidwilligheid deze vragenlijsten in te vullen.

Hieronder treft u een samenvatting aan van uw waarderingen. Tenslotte treft u samenvatting aan van zorgverleners is gevraagd waar zij trots op zijn én welke verbeterpunten zij zien.

Met vriendelijk groet,

Gezondheidscentrum Zorgplein Zuid

Cliënttevredenheidsonderzoek Huisartsenpraktijken Zorgplein Zuid

Algemene indruk huisartsen

In 2018 zijn er door u **184** vragenlijsten ingevuld.

Het algemene cijfer dat u ons heeft gegeven is een **8,3**.

Op deze score zijn wij trots en willen wij u hartelijk voor bedanken.

Mate van tevredenheid op onderdelen huisartsen.

Onderstaande tabel geeft de scores weer van de verschillende onderdelen die gemeten zijn in 2018.

De scores kunnen variëren van 0 tot en met 4. Waarbij de score 0 een zeer lage score is én de score 4 de hoogst haalbare.

Onderdeel	Scores			
	0-1	1-2	2-3	3-4
Toegankelijkheid huisartsenpraktijk				3,2
Assistente huisartsenpraktijk				3,6
Bejegening door huisarts				3,8
Communicatie door huisarts				3,7
Zorg op maat door huisarts				3,3
Samenwerking en deskundigheid				3,8
Bejegening door andere zorgverleners				3,8
Kreeg u binnen 2 minuten iemand aan de telefoon ?			3,0	3,0
Kon u binnen 24 uur terecht op het spreekuur ?				3,2
Moest u veel moeite doen voor een afspraak op het spreekuur?				3,6
Is het mogelijk om op korte termijn een afspraak te krijgen?				3,2
Liep de dokter minder dan 15 minuten uit ?			2,9	

Welke scores gaf u ons op onderstaande vragen ?

Onderdeel	nooit	soms	vaak	altijd
Vond u de artsen en de andere medewerkers van uw huisartsenpraktijk behulpzaam ?	0	2	23	68
Weet u voldoende over de organisatie van uw huisartsenpraktijk?	0	12	88	
Kreeg u binnen 2 minuten iemand aan de telefoon ?	0	16	57	19
Als u overdag met de praktijk belde werd u dan goed geholpen ?	1	1	33	65
Beoordeelde de assistente goed dat u een afspraak nodig had met de huisarts ?	1	9	31	55
Was de praktijk open op de tijdstippen die voor u gunstig waren?	0	8	36	56
Behandelde de assistente u met respect ?	0	1	11	85
Had de assistente voldoende tijd voor u ?	0	1	26	70
Is uw praktijk toegankelijk voor kinderwagens en mensen met een handicap ?	1	6	81	13
Was de praktijk schoon ?	0	0	9	91
Kunnen mensen in de wachtkamer horen wat er aan de balie wordt besproken ?	24	54	13	9

Cliënttevredenheidsonderzoek Fysiotherapiepraktijk Zorgplein Zuid

Algemene indruk

In 2018 hebben **114** cliënten een vragenlijst ingevuld.

Van onze cliënten kregen wij een cijfer van **8,9**.

Op deze score zijn wij trots en willen wij u hartelijk voor bedanken.

Wat doen wij met uw bevindingen ?

Wij hebben een goed overzicht uw tevredenheid t.o.v. ander fysiotherapiepraktijken.

Wij kunnen goed zien in welke mate u tevredenheid bent over de medewerkers van Fysiotherapie.

Met uw adviezen en opmerkingen verbeteren wij onze praktijk.

Uw waarderingen gebruiken wij voor de functioneringsgesprekken van de medewerkers.

Met uw waarderingen kunnen wij gericht het opleidingsplan van medewerkers onderbouwen.

We bespreken maandelijks de uitkomsten van uw bevindingen op het praktijk overleg.

Uw waarderingen en adviezen leiden geregeld tot verbetermaatregelen.

Clienttevredenheidsonderzoek apotheek Vreeswijk

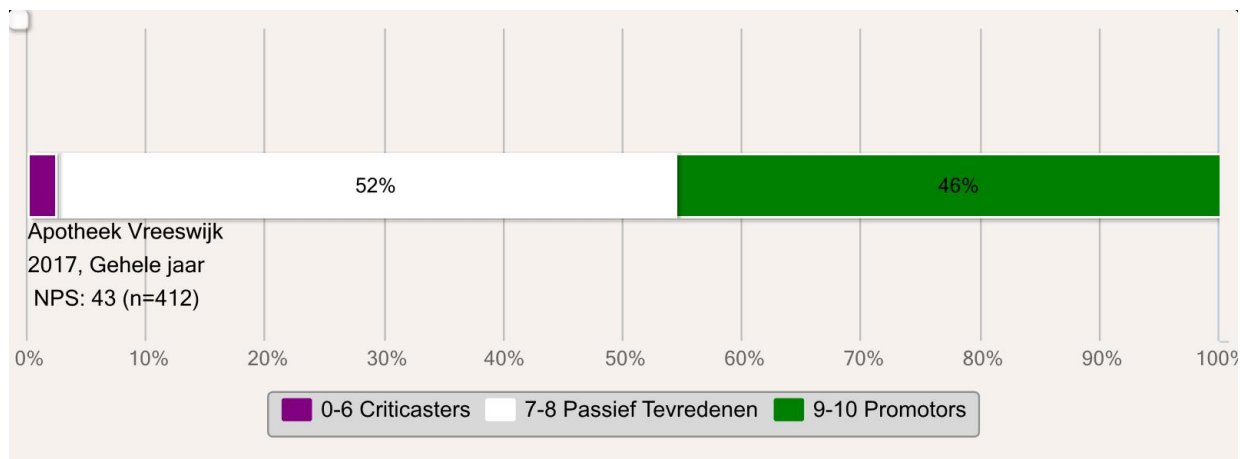
In 2018 werden in maart en oktober door **412** cliënten van apotheek Vreeswijk een vragenformulier ingevuld en geretourneerd.

Algemene indruk apotheek

46% van de bevroagden, 190 cliënten, zijn actief tevreden over onze dienstverlening én promoten onze apotheek aan anderen.

52% van de bevroagden, 214 cliënten, zijn passief tevreden over onze dienstverlening,

6% van de bevroagden, 25 cliënten, hebben zich kritisch uitgelaten over onze dienstverlening.



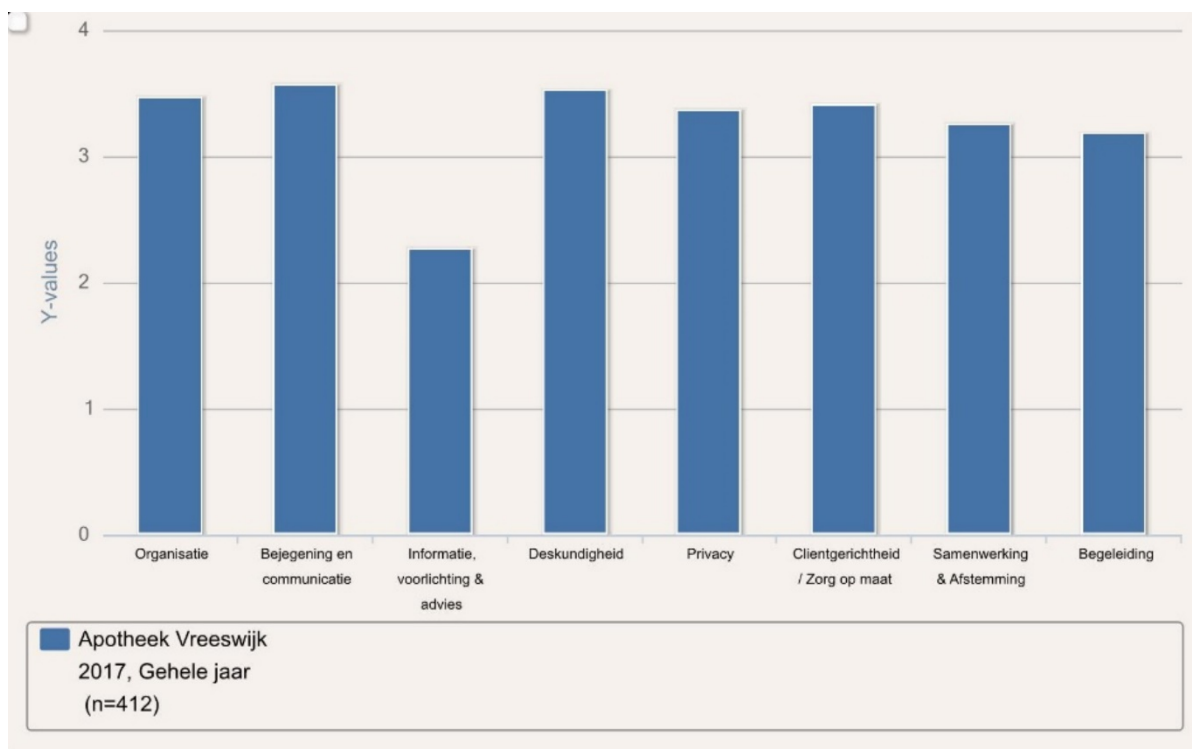
Mate van tevredenheid op onderdelen

De onderstaande grafiek geeft de scores weer van de verschillende onderdelen die gemeten zijn in 2018. De scores kunnen variëren van 0 tot en met 4. Waarbij de score 0 een zeer lage score is én de score 4 de hoogst haalbare.

Over het algemeen geven onze cliënten een hoge waardering af. Opvallend zijn de hoge scores met betrekking tot bejegening en communicatie én onze deskundigheid. Met dit hoge niveau zijn wij zeer tevreden.

Goed is te zien waar de grote kans tot verbetering van de service en dienstverlening ligt bij apotheek Vreeswijk. Dit betreft het onderdeel informatie, voorlichting en advies. In 2018 hebben wij het onderdeel , informatie, voorlichting en advies, als verbeterpunt opgenomen in ons zorgaanbodplan. Voor zorgverzekeraars is dit ook een punt van aandacht.

Het cijfer van 8,4 leidt bij ons tot tevredenheid.



Waar zijn zorgverleners van Zorgplein Zuid trots op én welke verbeterpunten zien zij?

Trots op de klantbeleving en de medewerkers. Ben blij met de samenwerking met huisartsen en fysiotherapie. Verbeterpunt: Altijd nadenken over wat de klant van ons vraagt én hoe bedien je je klanten.

Ben trots op het team, de veelzijdigheid aan kwaliteiten, de ruimte die we hebben in het pand. Verbeterpunten zoals niet in de valkuil stappen van de waan van de dag, hebben behoefte aan een stabielere samenwerking met Buurtplein, vooral praktisch gericht blijven én meer aandacht voor de bewoner in de wijk.

Trot op de korte lijnen den sfeer in de praktijk. De compactheid, persoonlijk benadering, aandacht hebben voor en het snel herkennen van problematiek van de patiënt. Voldoening in het werk. Verbeterpunt is om de tijd beter te verdelen over het jaar, waardoor je meer regelmaat in het werk hebt. Meer halen uit bijvoorbeeld de verschillende zorgpaden zoals Welzijn op Recept én de GGZ-zorgpaden.

Ben trots op de persoonlijke zorg die wordt geleverd. Als verbeterpunt zou ik minder uit willen lopen. Dat is lastig, want wil de juiste aandacht aan de patiënt blijven geven. Dat is niet altijd te vangen in de consulttijd.

Trots op de aandacht voor de patiënten én de waardering van patiënten. Verbeterpunt: Hoe krijg je meer gevoel bij bijvoorbeeld Geynwijs, opdat je patiënten beter zou kunnen ondersteunen. Beter grip krijgen op de samenwerking tussen zorg en welzijn.

Trots op het team doktersassistentes, het verbetertraject dat we met elkaar hebben gelopen, zien we blijvend terug in de praktijk. Verbeterpunt zit in de uitloop wachttijd voor patiënten in de wachtkamer. Aandacht en wachten bijten elkaar zo nu en dan. Gelukkig hebben de meeste patiënten daar begrip voor.