

# Samenvatting

## Klanttevredenheidsonderzoek Huisartsenzorg Pekkeriet

Peildatum:  
2020 - 2021



Brenda Pekkeriet, Huisarts  
Huisartsenzorg Pekkeriet  
10 april 2021

[info@huisartsenzorgpekkeriet.nl](mailto:info@huisartsenzorgpekkeriet.nl)

## Aanleiding

Om inzicht te krijgen in het functioneren van de praktijk en om daar waar mogelijk de kwaliteit van zorg voor de patiënten te verbeteren, zijn we in 2014 het traject van de NPA praktijkaccreditering gestart. Onderdeel hiervan is een 3-jarlijks klanttevredenheidsonderzoek. Inmiddels hebben we onze 3<sup>e</sup> patiënten enquête gehouden. Vanaf februari 2020 tot februari 2021 hebben we online vragenlijsten verstuurd om een beeld te krijgen van ons functioneren en om verbeterpunten te signaleren. In deze korte rapportage vindt u een samenvatting van het onderzoek. Hiermee proberen we zo transparant mogelijk inzicht te geven in onze praktijk.



## Inhoud

|   |   |
|---|---|
| Aanleiding.....   | 1 |
| 1. Methode .....  | 3 |
| 1.1 Achtergrondkenmerken respondenten.....                            | 3 |
| 2. Resultaten.....  | 3 |
| 2.1 Patientenoordeel over de praktijk .....                           | 3 |
| 2.2 Telefonische bereikbaarheid .....                                 | 4 |
| 2.3 Patiëntenoordeel over bereikbaarheid en beschikbaarheid           | 4 |
| 2.4 Patientenoordeel over spreekuurorganisatie                        | 4 |
| 2.5 Mate van tevredenheid van patiënten.....                          | 5 |
| 2.6 Patientenoordeel over preventie .....                             | 5 |
| 2.7 Patientenoordeel over delegatie van taken.                        | 5 |
| 2.8 Patientenoordeel over samenwerking met collegae                   | 5 |
| 2.9 Patientenoordeel over klachtenmanagement en inzage eigen gegevens | 6 |
| 2.10 Algemene opmerkingen van patiënten over praktijk                 | 6 |
| 3. Conclusies .....   | 6 |



## 1. Methode

Voor de vragenlijst is gebruik gemaakt van gestandaardiseerde online NHG-accreditatie enquêteformulieren voor klanttevredenheid.

Er zijn per huisarts (4) 20 - 32 vragenlijsten verstuurd aan willekeurige patiënten. 25 mensen vulden ook een vragenlijst in over de praktijk en het gebouw. De resultaten over de praktijk zijn geanalyseerd door de NPA praktijkaccreditering en verwerkt in dit document.



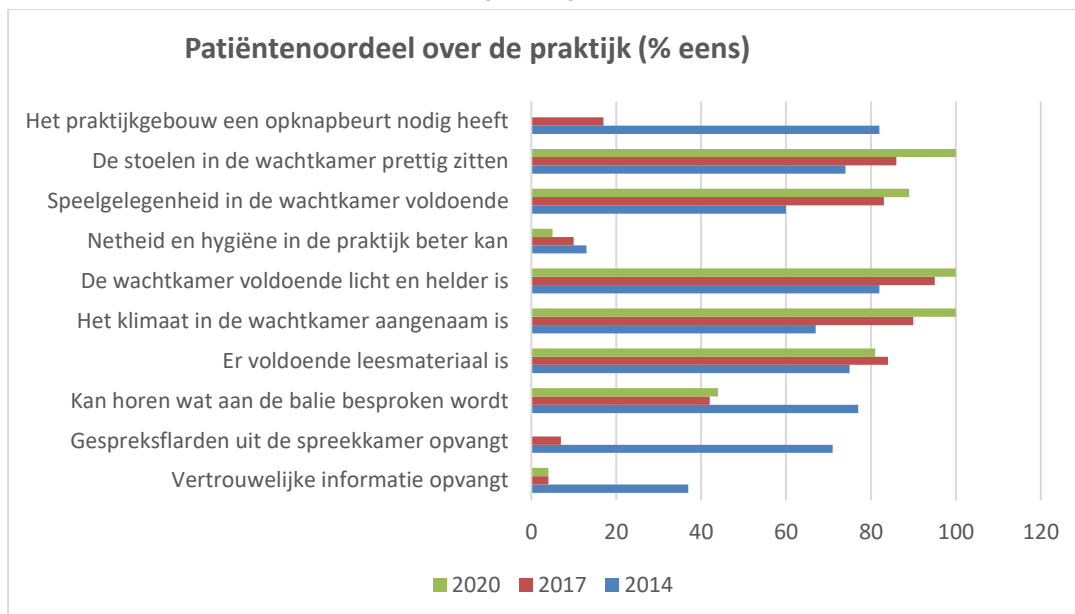
### 1.1 Achtergrondkenmerken respondenten

| Kenmerk   | Waarde 2014 | Waarde 2017 | Waarde 2020 |
|---|-------------|-------------|-------------|
| Gemiddelde leeftijd van de respondent.                                    | 58          | 68          | 61 jaar     |
| Percentage manlijke respondenten.   | 30          | 43          | 36 %        |
| Percentage vrouwelijke respondenten.                                      | 70          | 57          | 64 %        |
| Gemiddeld aantal bezoeken aan/van de huisarts in de afgelopen 12 maanden. | 3.9         | 4.0         | 3.7 keer    |

## 2. Resultaten

De belangrijkste kwantitatieve scores zijn hieronder weergegeven.

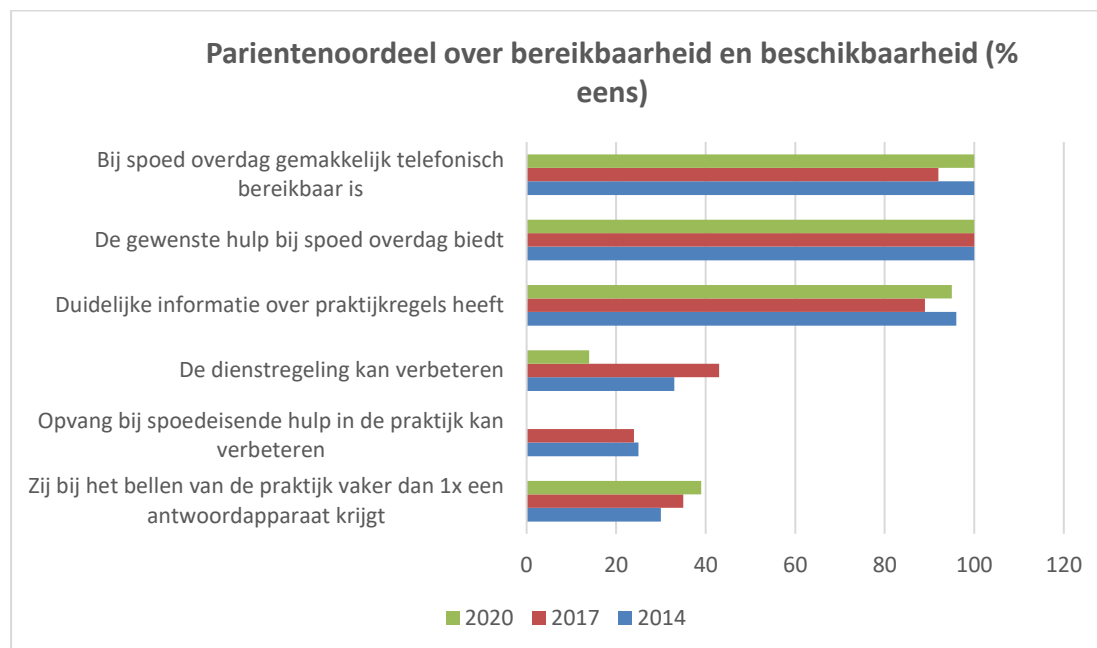
### 2.1 Patientenoordeel over de praktijk



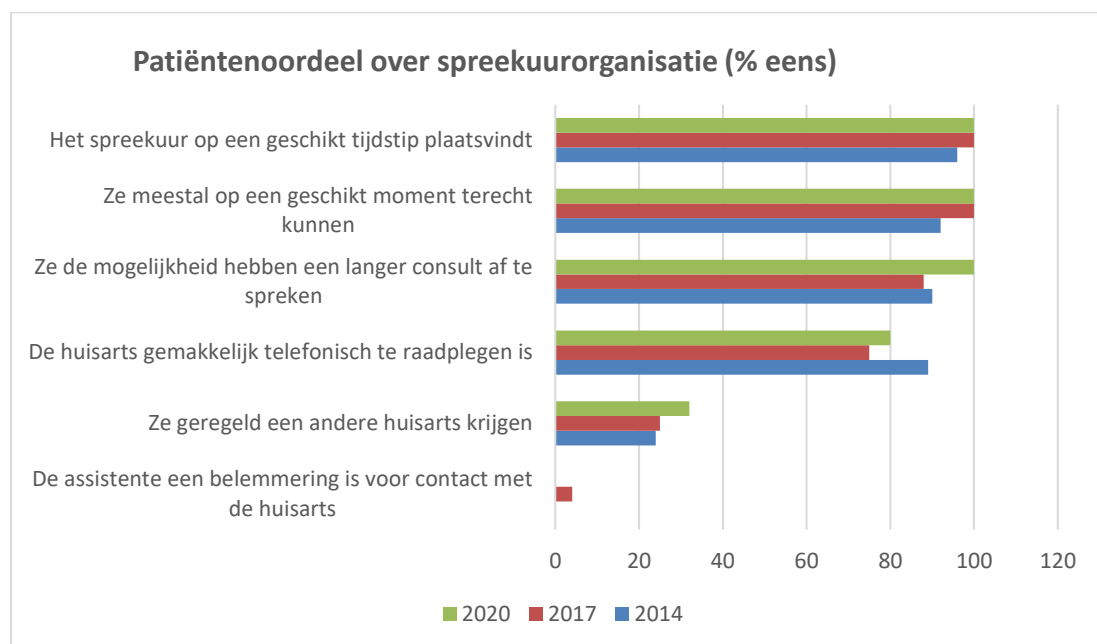
## 2.2 Telefonische bereikbaarheid

De gemiddelde wachttijd voor het telefonisch bereiken van de praktijk ten tijde van de peildatum maart 2014 bedraagt 5,2 minuten en in april 2017 was dit 3,7 minuten en in 2020 4.3 minuten.

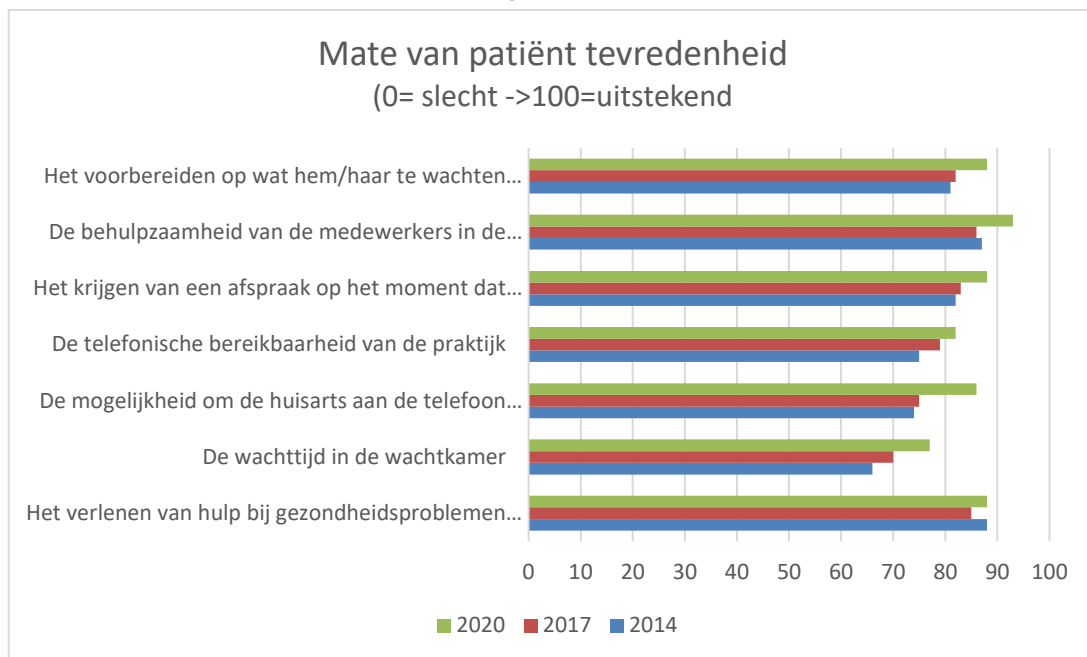
## 2.3 Patiëntenoordeel over bereikbaarheid en beschikbaarheid



## 2.4 Patientenoordeel over spreekuurorganisatie



## 2.5 Mate van tevredenheid van patiënten



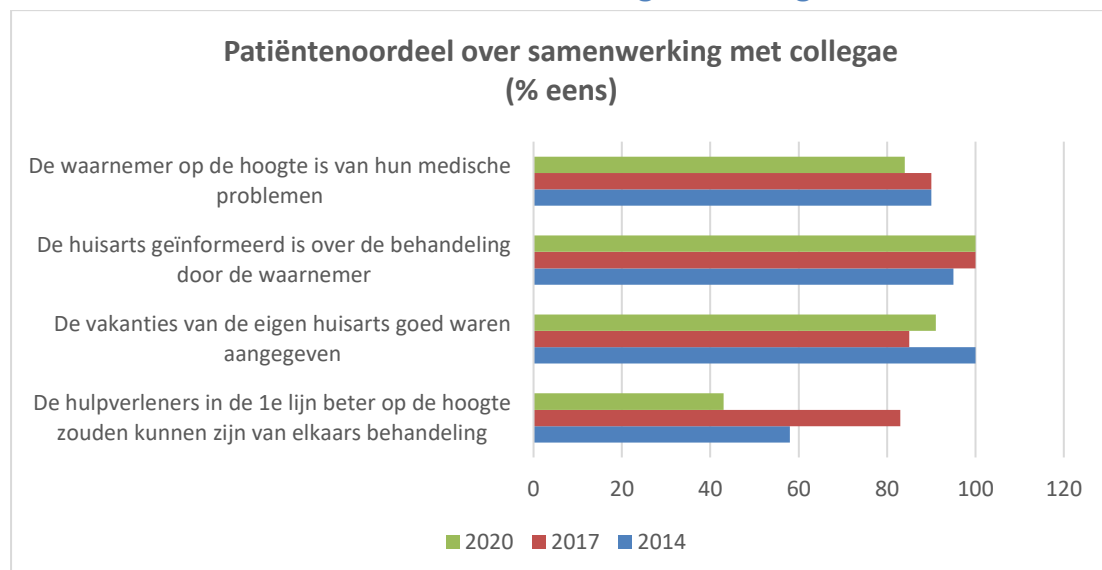
## 2.6 Patientenoordeel over preventie

Het percentage dat vindt dat de praktijk meer aandacht zou moeten besteden aan preventie bedroeg in 2014: 22,7 % en in 2017: 21,7 %. In 2020 was dit 5,9 %.

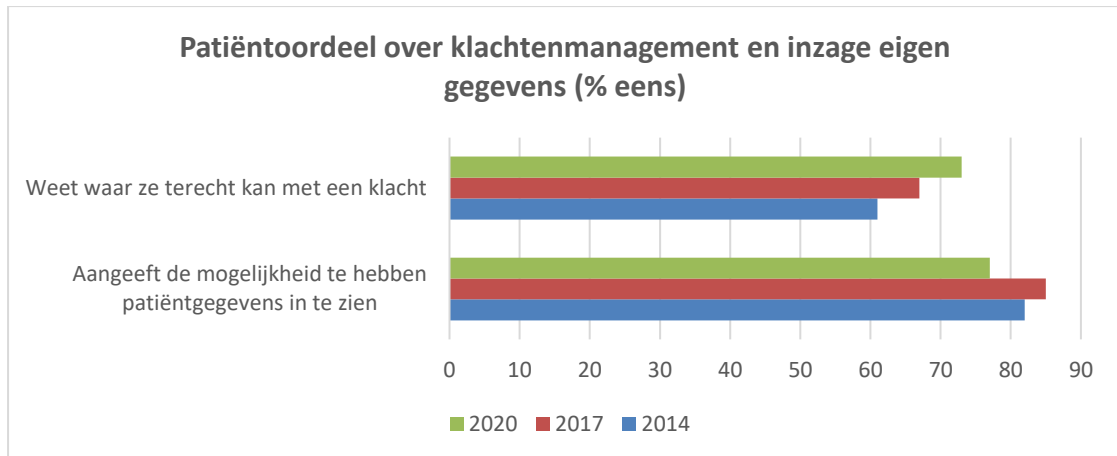
## 2.7 Patientenoordeel over delegatie van taken

Het percentage dat vindt dat de huisarts meer taken zou kunnen delegeren bedraagt 76,2% in 2014 en 60,0 % in 2017. In 2020 was dit 52,9 %

## 2.8 Patientenoordeel over samenwerking met collegae



## 2.9 Patientenoordeel over klachtenmanagement en inzage eigen gegevens



## 2.10 Algemene opmerkingen van patienten over praktijk

- Zou wel een vaste huisarts willen bij het maken van een afspraak
- Recentelijk met veel aandacht en liefde geholpen
- Veel kan tegenwoordig geregeld worden via MijnGezondheid.net. Dat vind ik prettig.
- Het is jammer dat mijn huisarts niet altijd aanwezig is, al heb ik begrip voor deeltijd. Ik denk dat een groepspraktijk tussen de middag ook open hoort te zijn, de assistentes kunnen om de beurt lunchen.
- Prima huisartsenpraktijk
- Ik ben erg tevreden over de bejegening en deskundigheid van de huisartsen, praktijkondersteuners en assistenten van Huisartsenzorg Pekkeriet, althans over de hulpverleners waarmee ik te maken heb gehad. Complimenten aan deze praktijk!

## 3. Conclusies

Praktijkgebouw: de overgrote meerderheid is erg tevreden over de voorzieningen in de praktijk (in 2015 zijn we verhuisd). 18,5 % Geeft nog aan dat men kan horen wat aan de balie besproken wordt, dit was 76,9 %. In 2020 is dit opgelopen tot 43,5%

De telefonische wachttijd is 4,3 minuten. Bij spoed zijn we gemakkelijk te bereiken en de hulpverlening is dan goed.

De spreekuurorganisatie is goed en de assistentes vormen geen belemmering in het contact met de huisarts.

Ruim 75% gaf in 2014 aan dat de huisarts meer zou kunnen delegeren, in 2017 is dat nog 60 %. En in 2020 was dit 52,9 %

Bij waarneming is de collega goed op de hoogte. Ook binnen de eerstelijnsgezondheidszorg is men goed op de hoogte van elkaars behandeling .