

Klantentevredenheidsonderzoek 2015-2016

Doel:

In het kader van een tevredenheidsonderzoek hebben wij een divers samengestelde patiëntengroep gevraagd om een enquête formulier (zie voorbeeldformulier in de bijlage) in te vullen. Wij willen graag weten hoe ze over de praktijk denken, wat goed gaat en hoe wij hen beter van dienst kunnen zijn.

Duur onderzoek:

3 maanden (november 2015-januari 2016)

Aantal gevraagde patiënten:

Ruim 150 patiënten

Aantal ingevulde enquêtes:

61 formulieren

Onderdelen:

- Telefonisch contact
- Bereikbaarheid en locatie
- Kennis
- Algemeen indruk
- Samenwerken met andere disciplines
- Overig

Beschrijving:

80% van de ondervraagden ziet het volgende bezoek met veel vertrouwen tegemoet.

10% antwoordt met: ja, 65 % ervaart het eerste bezoek precies zoals verwacht, 25% zelfs nog positiever dan verwacht.

45% van patiënten vindt de praktijk via de folder. 30% via een andere weg. Via familie, vrienden/bekenden heeft 20% de praktijk gevonden. 5% van de gevraagde heeft de praktijk via internet gevonden.

Daarnaast zijn er verschillende vragen gesteld over de bereikbaarheid, de locatie, de medewerkers en de samenwerking met diverse zorgverleners. Hier kwam uit dat men tevreden tot uiterst tevreden is over de praktijk met een gemiddeld cijfer van 9.

Over samenwerking met andere disciplines : Er zijn patiënten die gemiddeld een 7 geven, niks mis mee maar bij navraag blijkt dat het om contacten met apotheek gaat (medicatie-bezorgen, apotheekservice etc.)

Uit het enquête formulier komt verder naar voren dat 9 op de 10 mensen zeer tot uiterst tevreden zijn met de praktijk en een gemiddeld cijfer van 8,5 als totaal geven.

Conclusie:

Op basis van deze objectieve cijfers kunnen wij hard weg concluderen dat onze patiënten over het algemeen zeer tevreden zijn over de praktijk en de medewerkers.

Toch blijft er altijd ruimte voor verbetering. Zo hebben we gespreken met de apotheker (de Compagnie) gehad en verbetering punten aangebracht zoals op tijd de medicaties bezorgen, korte levertijd, direct contact opnemen met patiënten indien ze iets aan de medicaties aanpassen bv andere merk etc.

Uiteraard zullen we in de toekomst weer een enquête houden onder onze patiënten om een nog beter beeld te krijgen hoe het met onze zorg voor u gaat. We kunnen u verzekeren dat we blijven werken aan het optimaliseren van de zorg in onze praktijk!

(Zie bijlage hieronder)

