**Uitkomst patiënten-enquête 2017.**

Halverwege 2017 is er onder 30 patiënten van Huisartsen Koggeschip een enquête gehouden naar het algemene oordeel over onze praktijk. Onderstaand is de uitkomst van deze enquêtes. Deze enquêtes zijn gehouden in het kader van de NHG praktijkaccreditatie. Er zijn al eerder enquêtes uitgevoerd onder de patiënten van Medisch Centrum Keizershoed. Uit de resultaten blijkt dat de verbeterpunten die we naar aanleiding van de vorige enquête hebben uitgevoerd succesvol waren.

**Wat is NHG praktijkaccreditatie?**

Dit is een kwaliteitskeurmerk voor huisartsenpraktijken. Met het keurmerk geven huisartsen aan dat zij continu en meetbaar werken aan hun kwaliteit. Concreet betekent dit dat we werken aan de verbetering van onze praktijkvoering, medisch handelen en de tevredenheid van patiënten. Toekenning van het keurmerk betekent dat erop vertrouwd mag worden dat de huisartsenpraktijk verantwoorde zorg levert.

**Een korte samenvatting van de resultaten:**

Gebouw

Uit de enquête blijkt dat ons pand als erg goed wordt beoordeeld. Op alle punten scoren we boven het gemiddelde. De wachtkamer is voldoende licht, het klimaat is goed en er is voldoende speelruimte en speelmateriaal. Ook vindt men de praktijk netjes en schoon. Op al deze punten zijn we beter beoordeeld dan een aantal jaren geleden.

Soms kan men in de wachtkamer nog wel wat horen van wat er besproken wordt aan de balie. We hebben binnen de praktijk afgesproken dat we er meer op zullen letten dat de deuren tussen wachtkamer en balie gesloten zijn. Gelukkig heeft geen van de respondenten wel eens vertrouwelijke informatie opgevangen.

Toegankelijkheid van de praktijk

Uit uitslag van de enquête blijkt dat patiënten vinden dat de praktijk bij spoed overdag goed bereikbaar is en de spoedeisende hulp op de praktijk wordt als goed beoordeeld. De wachttijd aan de telefoon zit precies op het landelijk gemiddelde.

Onze patiënten zijn tevreden over de openingstijden en de bereikbaarheid van de praktijk. Een derde van de patiënten geeft aan dat ze niet direct een assistent aan de lijn krijgen maar eerst nog een keer een antwoordapparaat. Helaas is nog niet iedereen op de hoogte dat het mogelijk is om een langer consult af te spreken is. Dit is een aandachtspunt in onze communicatie. De uren dat de praktijk telefonisch bereikbaar is, zijn behoorlijk uitgebreid. Dat is terug te zien in de enquête; veel patiënten vinden dat de praktijk telefonisch goed bereikbaar is en de huisarts makkelijk telefonisch te raadplegen is. De assistente wordt wel soms nog steeds als een belemmering voor contact met de huisarts ervaren. Ook wordt er nog steeds ervaren dat men geregeld met een andere huisarts te maken krijgt, ondanks dat we een vaste bezetting hebben.

Over de behulpzaamheid van de medewerkers is men tevreden, ook vindt men goed te worden voorbereid op wat men te wachten staat bij een specialist in het ziekenhuis

Samenwerking met collega’s

De praktijk wordt op het gebied van samenwerking met collega’s erg goed gewaardeerd. Men vindt dat de waarnemers goed op de hoogte zijn van hun medische problemen. Andersom vindt men ook dat de eigen huisarts goed wordt geïnformeerd door de waarnemers. Een aantal patiënten vindt dat vakanties van de artsen niet goed zijn aangegeven, ondanks dat vakanties van de huisarts tegenwoordig worden aangeven op de website. Dit zijn al wel minder patiënten dan bij de vorige enquête en we scoren op dit punt ook boven het landelijk gemiddelde. De verbeteractie heeft dus wel zijn nut gehad.

Kwaliteit op praktijkniveau

Veel patiënten zijn inmiddels op de hoogte dat het mogelijk is om eigen patiëntgegevens in te zien, maar dit aantal kan wel omhoog. We hebben daarom op de website aangegeven hoe patiënten aan gegevens uit hun dossier of aan een afdruk van hun hele dossier kunnen komen. Omdat meer dan de helft van de patiënten aangeeft niet te weten waar ze terecht kunnen met klachten, is dit ook op de website aangegeven. Tevens liggen er in de wachtkamer nu briefjes die men kan invullen.

De resultaten van de praktijkenquête zijn van 30 personen, de gemiddelde leeftijd was 55 jaar en verhouding man/vrouw was 47/53%. Het gemiddelde aantal bezoeken aan de huisartsenpraktijk was 2,2 keer.