

## KTO Patiënten -enquête 2017

Over een periode van een maand in oktober/november 2017 werden aan de patiënten van de Oener Huisartsenpraktijk enquêtes uitgedeeld. Dit gebeurde deels bij de griepvaccinaties, deels aan de balie van de apotheek en huisarts en deels op de spreekuren.

Zie bijlage voor de vragenlijsten, deels huisartsen- , en deels apotheek gerelateerd.

Aantal uitgedeelde enquêtes:	onbekend
Aantal respondenten:	37
Waarvan:	mannen 17x
	vrouwen 19x
	onbekend 1x
Gemiddelde leeftijd:	69,8 jaar (voor mannen en vrouwen afzonderlijk)
Laagste leeftijd man:	56 jaar
Hoogste leeftijd man:	85 jaar
Laagste leeftijd vrouw:	62 jaar
Hoogste leeftijd vrouw:	87 jaar

### **Resultaten van de enquête betreffende de dokterspraktijk:**

Alleen de met nooit of soms beantwoorde vragen (dat wil zeggen punten van kritiek) worden hier besproken:

- Hielp de huisarts u binnen 15 minuten:
  - meestal 24x, soms 4x
- Heeft u problemen met uitloop spreekuur:
  - meestal 1x, soms 17x
- Problemen telefonische bereikbaarheid praktijk:
  - meestal 1x, soms 5x

### **Resultaten van de enquête betreffende de apotheek:**

- Geen knelpunten, geen kritiek, met uitzondering van één patient die aangeeft niet te vinden dat de apotheek meedenkt als er problemen zijn met medicijnen.
- Gemiddeld cijfer dat de apotheek krijgt: 8,9!!

### **Enkele losse opmerkingen van patiënten:**

- Bereikbaarheid tussen 8 en 9 uur in de ochtend is soms moeizaam
- Gehorigheid en privacy niet helemaal gewaarborgd
- Voorstel om elk jaar een informatiefolder te maken

**Concluderend** lijken patiënten over het algemeen tevreden met de praktijk en de apotheek, ook met de apothekers- en doktersassistentes.

Wel wordt geconstateerd dat er frequent een uitloop van het spreekuur van de huisartsen is van meer dan 15 minuten, hetgeen vaak als vervelend wordt ervaren en dat de telefonische bereikbaarheid tijdens de piekuren tussen 8 en 9 uur soms minder goed is.

Deze knelpunten gaan we in de komende tijd proberen op te lossen voor zo ver in onze macht ligt.