

## Enquête betreffende de Oener Huisartsenpraktijk eind 2021

Enquête ongeveer 100 stuks uitgedeeld, meest tijdens de GV -ronde

Beantwoord en geretourneerd: 31 stuks

Waarvan mannen: 13 en vrouwen: 17 (facultatief om te vermelden)

Gemiddelde leeftijd: 67 jaar; jongste 39 jaar, oudste 87 jaar

### Uitkomsten enquête

| <b>ASSISTENTE:</b> | nooit | soms | meestal | altijd | nvt |
|--------------------|-------|------|---------|--------|-----|
| Behulpzaam         | 0     | 0    | 7       | 24     |     |
| Kundig             | 0     | 0    | 4       | 27     |     |
| Respect            | 0     | 0    | 3       | 28     |     |
| Voldoende tijd     | 0     | 0    | 2       | 29     |     |

### HUISARTS

|                       |    |    |    |    |    |
|-----------------------|----|----|----|----|----|
| Goed luisteren        | 0  | 0  | 2  | 29 |    |
| Belangstelling        | 0  | 0  | 4  | 27 |    |
| Serius nemen          | 0  | 0  | 2  | 29 |    |
| Respect               | 0  | 0  | 0  | 31 |    |
| Tijd nemen            | 0  | 0  | 0  | 31 |    |
| Fouten bespreken      | 0  | 0  | 2  | 16 | 13 |
| Uitloop < 15 min      | 0  | 0  | 24 | 7  |    |
| Problemen met uitloop | 11 | 19 | 1  | 0  |    |

## ALGEMEEN

|                         |              |             |                 |   |
|-------------------------|--------------|-------------|-----------------|---|
| Probleem openingstijd?  | 31           | 0           | 0               | 0 |
| Probleem tel. bereikb.? | 19           | 12          | 0               | 0 |
| Waardering avondspr.:   | negatief: 0, | positief: 5 | geen mening: 26 |   |
| HAP tel bekend?         | Ja: 28,      | nee: 2      | nvt: 1          |   |

|                         |     |           |    |
|-------------------------|-----|-----------|----|
| <b>APOTHEEK</b>         | nee | weet niet | ja |
| Wachttijd < 15 min      | 0   | 0         | 27 |
| Uitleg medicatie        | 0   | 1         | 26 |
| Serius nemen            | 0   | 0         | 27 |
| Genoeg tijd             | 0   | 0         | 27 |
| Privacy                 | 0   | 2         | 25 |
| Meedenken over med.?    | 0   | 11        | 16 |
| Aanbevelen bij anderen? | 1   | 2         | 24 |

Gemiddelde cijfer apotheek: 8,9 (uit 26 beoordelingen)

-Aparte mededelingen betreffende slechte telefonische bereikbaarheid:

1. Ochtenden tussen 8-10 uur: 6 patiënten, ook 1x commentaar ivm bandje dat assistente bezig is

Koffiepauze 10.30-11.00: 2 patiënten

2. Het keuzemenu is te lang
3. Praktijk is in lock-down gedurende de pauze

-Aparte mededelingen/aandachtspunten betreffende de apotheek:

1. Gebrek aan privacy wordt een aantal malen benoemd
2. Beperkte afhaaltijden apotheek (1x)

-Mededelingen met complimenten

Een aantal patiënten vermeldt dat ze erg blij zijn dat er een apotheek in Oene aanwezig is.

Ook melding van het feit dat de praktijk een goede kwaliteitsslag heeft gemaakt de laatste jaren.

Een patiënt moest ivm verhuizing een apotheek in Epe nemen en vindt dat wij kwalitatief en qua service beter zijn dan deze apotheek.

Algemene conclusie uit de enquête:

Over het algemeen lijken patiënten tevreden te zijn met de praktijk, zowel wat betreft de doktersassistenten, apotheek, alsmede de huisartsen.

Punten van aandacht:

- Privacy van patiënten
- (telefonische) bereikbaarheid in de ochtenden en tijdens pauzemomenten