

**Resultaten patiënttevredenheid 2021**

Wij werken met een doorlopend onderzoek waarmee wij continu de patiënttevredenheid meten. Na een bezoek aan de praktijk kunt u een uitnodiging voor dit onderzoek ontvangen. Dit onderzoek wordt anoniem uitgevoerd, de praktijk weet dus niet wie de vragenlijst invult. Vier keer per jaar worden de resultaten in het teamoverleg besproken. Wanneer nodig wordt direct actie ondernomen om dingen te verbeteren. Het afgelopen jaar heeft dit geleid tot:

In 2021 heeft de praktijk een NPS van 53 gescoord. In 2020 was de NPS 39, in 2019 was de NPS 33.

NPS staat voor ‘net promotor score’ en dit getal geeft aan in welke mate mensen onze praktijk zouden aanbevelen. De NPS heeft een bereik van -100 tot 100. Een hogere NPS betekent dat er meer patiënten zijn die onze huisartspraktijk zouden aanbevelen.

Dit zijn de rapportcijfers die u ons heeft gegeven:

Afspraken: 7,8 (in 2020 was dit 8,1 en in 2019 was dit 7,9)

Praktijk: 8,0 (in 2020 was dit 8,0 en in 2019 was dit 7,8)

Zorgverlening: 8,5 (in 2020 was dit 8,7 en in 2019 was dit 8,4)

Digitaal (nieuw) 7,5

Hoewel het aantal mensen die ons zou aanbevelen flink is gestegen zijn de rapportcijfers voor de verschillende onderdelen gelijk gebleven of iets gedaald. Op basis van de enquêtes en zaken waar wij binnen het team tegen aan zijn gelopen, hebben we een aantal onderwerpen centraal gesteld om aan te werken.

1. Het huidige pand kent een aantal beperkingen voor een ordentelijke uitvoering. Meerdere mensen hebben aangegeven dat onze wachtkamer zou kunnen worden opgeknapt en dat de trappen in het pand niet wenselijk zijn. We werken aan een permanente oplossing hiervoor, namelijk het verhuizen naar een ander pand. Zodra hier meer over bekend is zullen wij dit met u delen via onze website.
2. Op de vragenlijsten zelf wordt niet de mogelijkheid geboden om ‘n.v.t.’ in te vullen, dit hebben wij aangegeven bij het bedrijf die de vragenlijsten opstelt.
3. Het bandje die u hoort wanneer u belt met de praktijk werd te lang bevonden. Deze hebben flink ingekort.
4. Het komt wel eens voor dat er vergeten wordt een labaanvraag klaar te zetten voor een patient. Hier hebben wij met het team aan gewerkt en afspraken hierover gemaakt om dit aantal terug te dringen.
5. In 2021 hebben wij een osteoporose(preventie) spreekuur opgezet ter voorkoming van botbreuken.