

CEO 2017

Clienten ErvaringsOnderzoek gezondheidscentrum Velsbroek



Auteur: Thomas Peters

Opdrachtgever: Gezondheidscentrum Velsbroek

INTRO

Dit onderzoek is gedaan in opdracht van de Stichting Wijkgezondheidscentrum Velsbroek (SWV).

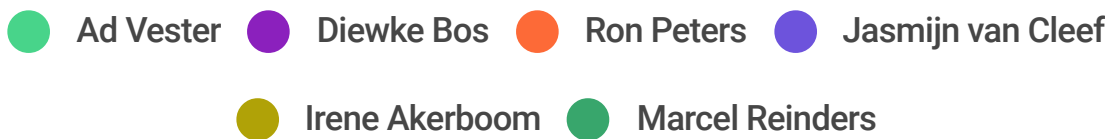
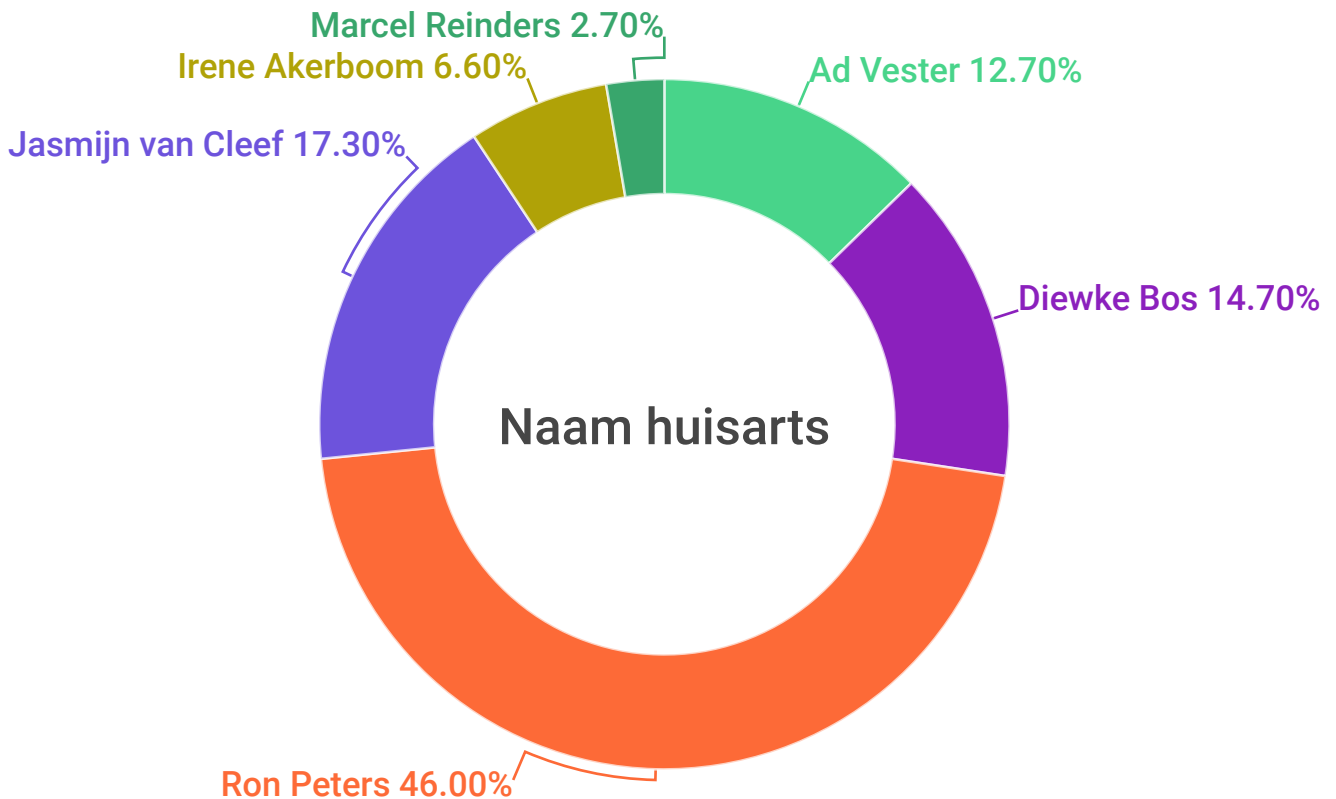
Er is onderzoek verricht naar de ervaringen van de cliënten betreffende de tevredenheid over de huisartsenpraktijk en de apotheek; er is voornamelijk gekeken naar onderstaande punten:

- Wat de cliënt vindt van de de wachtruimte
- Hoe de cliënt het spreekuur ervaart
- Hoe de algehele wachttijden worden ervaren (telefonische wachttijd, wachttijd in de wachtkamer e.d.)
- De samenwerking tussen de huisarts en zijn waarnemer(s)
- De samenwerking tussen de apotheek en de huisartsen
- Tevredenheid over de Apotheek
- De tevredenheid over de bezorgservice van de apotheek

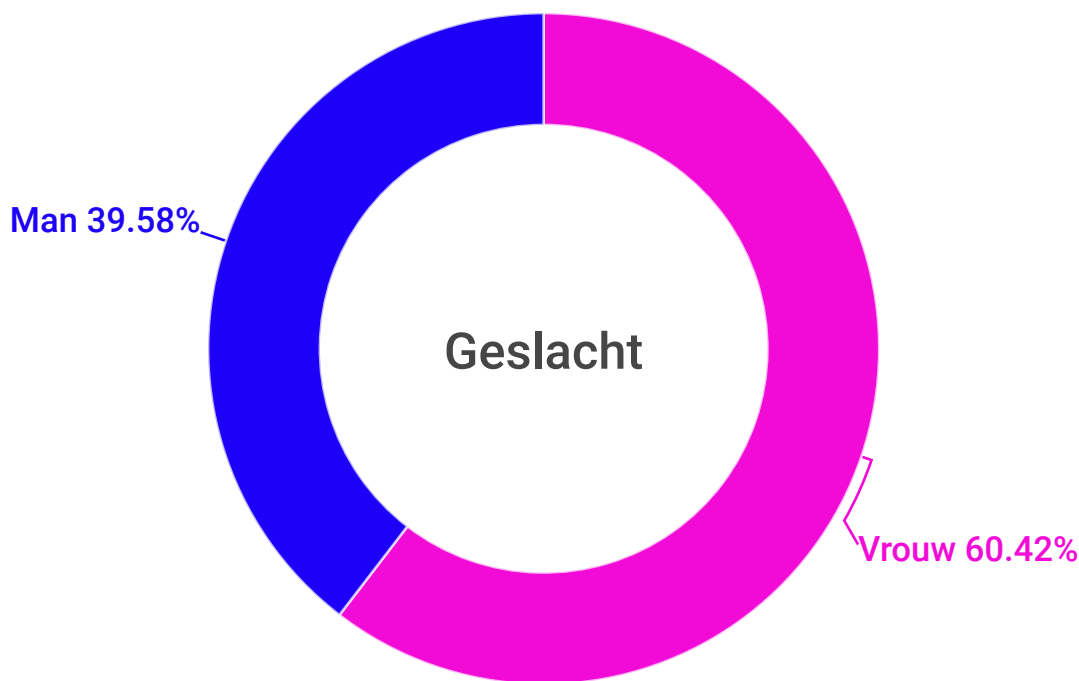
Het betreft de huisartsenpraktijken: Bos, Vester, Peters & van Cleef.
en Apotheek Velsbroek.

De resultaten zijn gebaseerd op 300+ ingevulde enquêtes

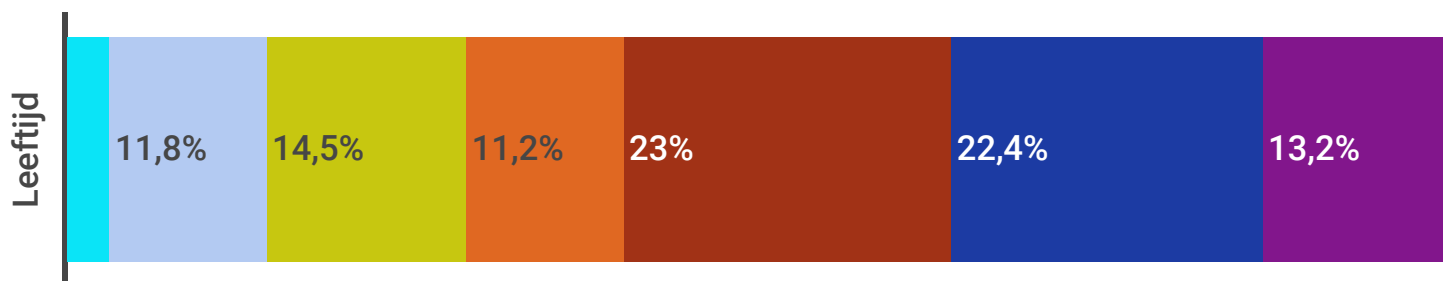
% Respondenten per Huisarts



% Geslacht en de gemiddelde leeftijd van de respondenten

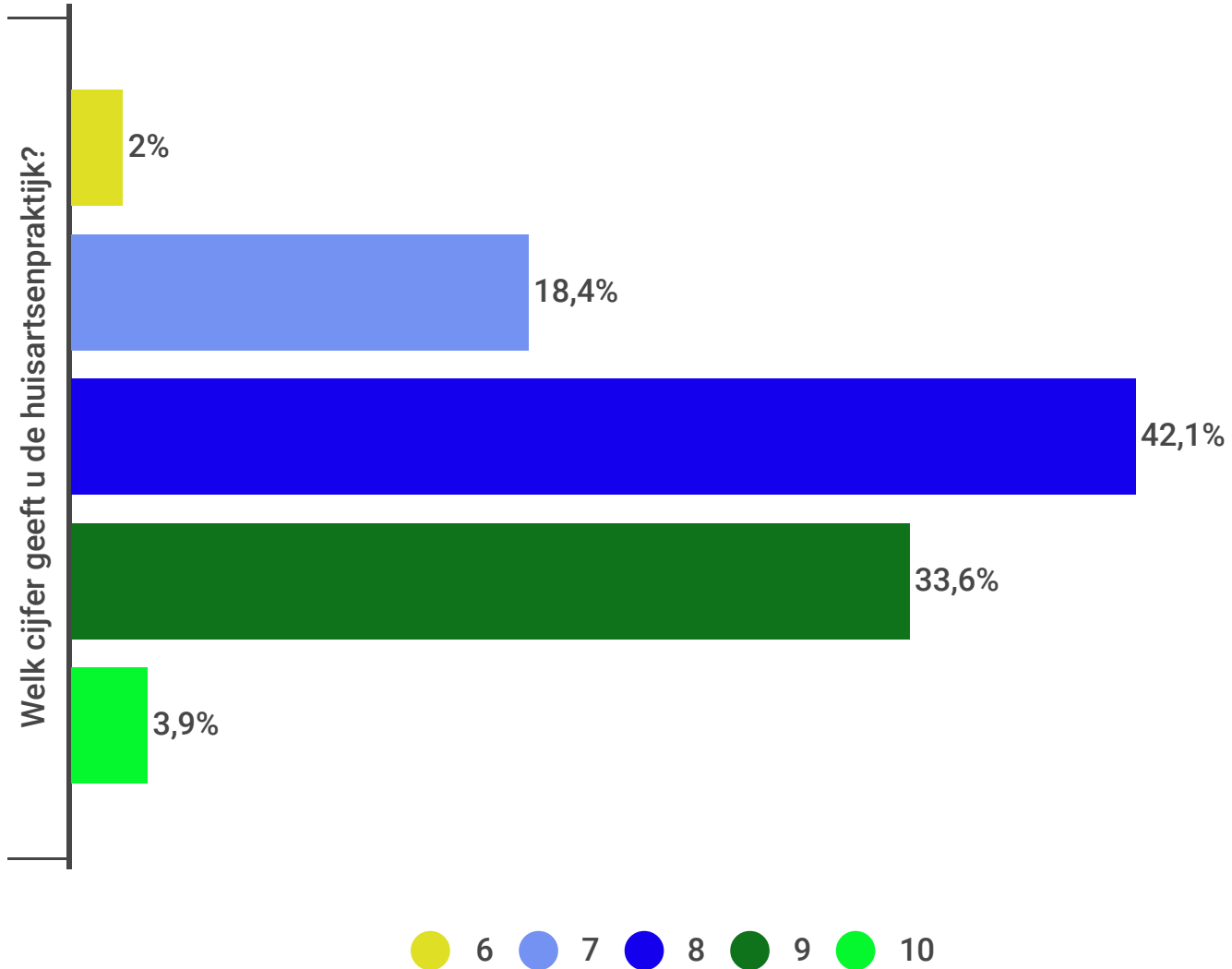


● Vrouw ● Man

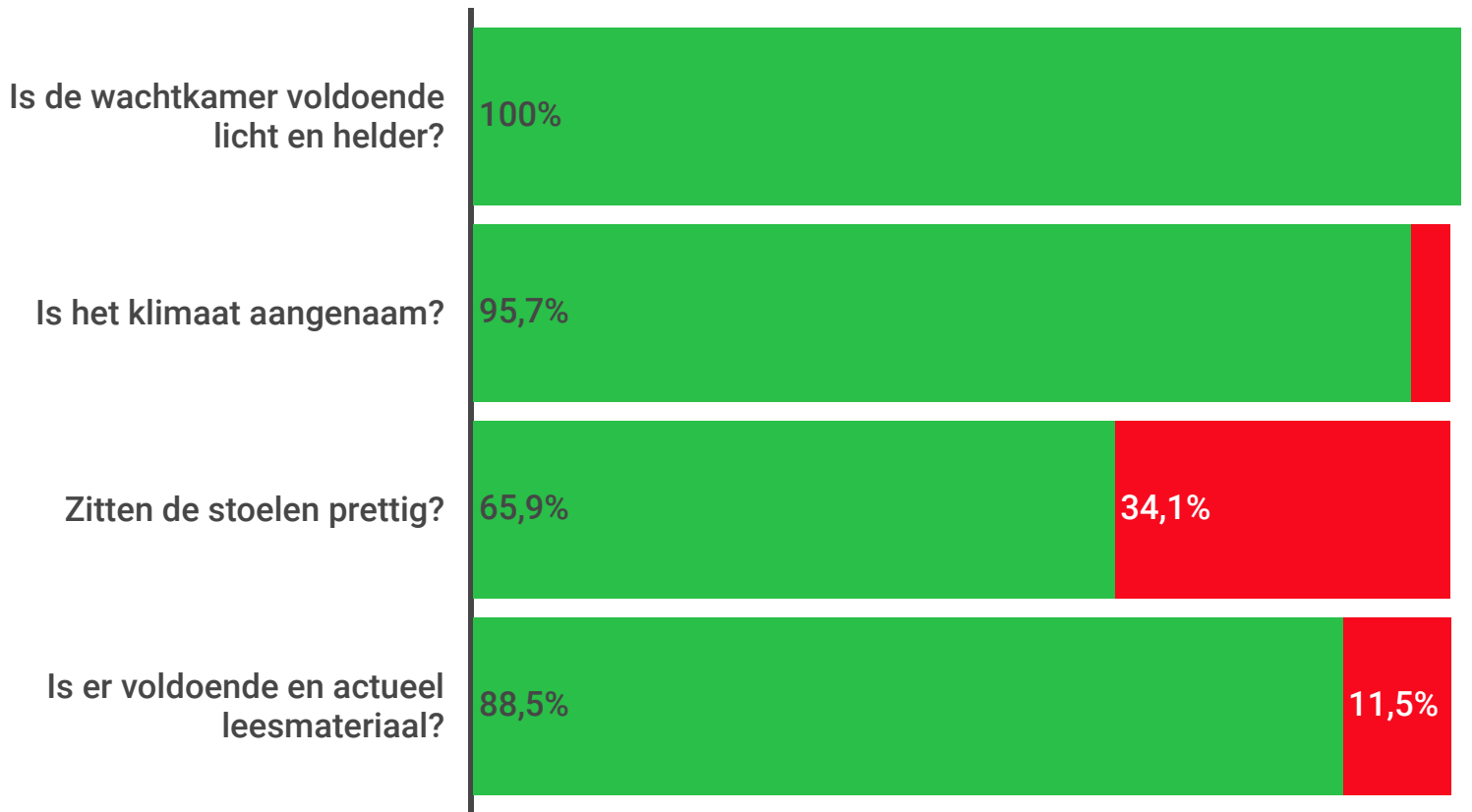


● 11-20 jaar ● 21-30 jaar ● 31-40 jaar ● 41-50 jaar ● 51-60 jaar ● 61-70 jaar
● 71 jaar of ouder

% Gemiddeld toegekend cijfer aan de huisartsen praktijk



Algemene ervaringen wachtkamer

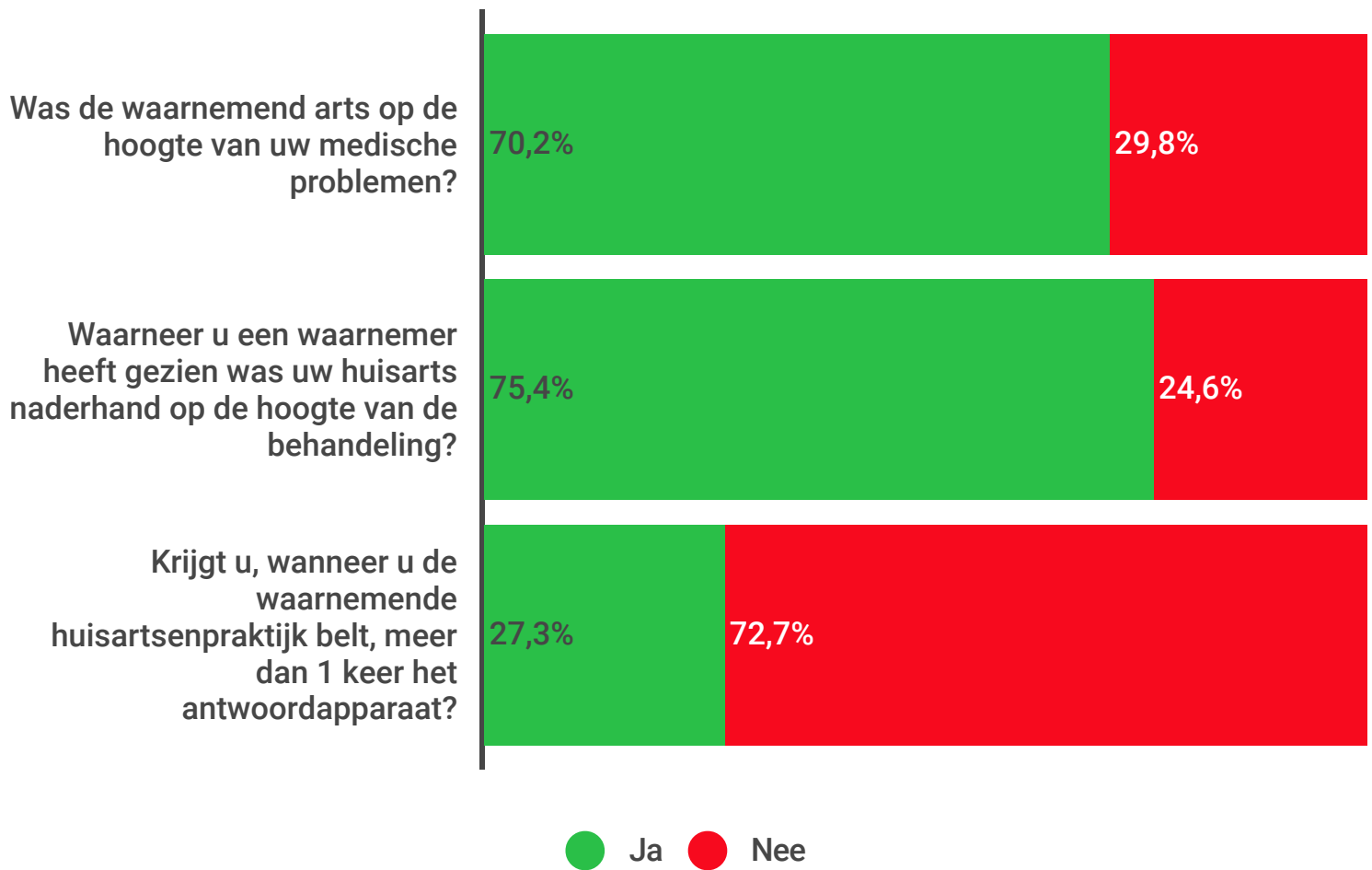


● Ja ● Nee

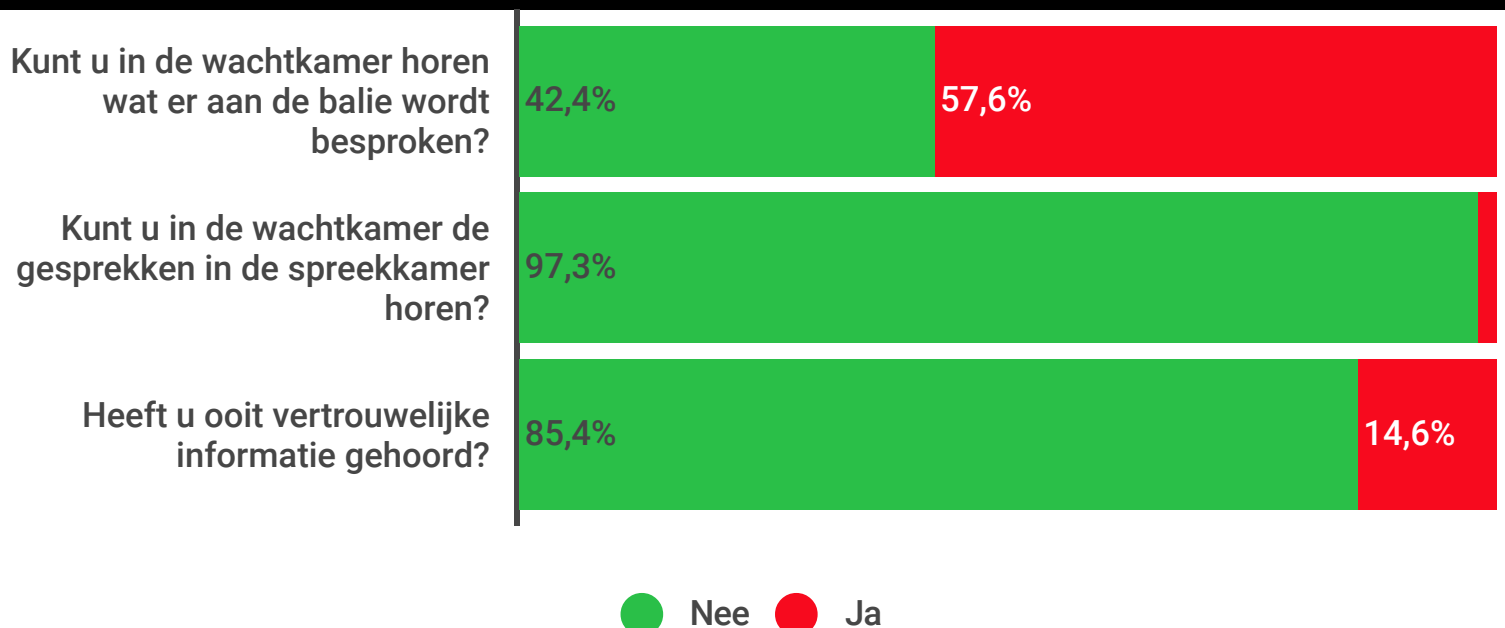


● Nee ● Ja

Vragen over de waarnemende huisarts



Hoorbaarheid wachttruimte en spreekkamers



Vragen over de wachttijden

Bij spoedgevallen is de huisartsenpraktijk makkelijk te bereiken?

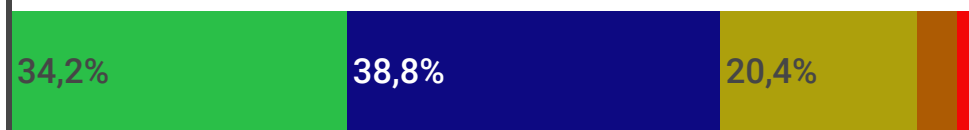


● Ja ● Nee

De telefonische bereikbaarheid van de praktijk is...



De wachttijd in de wachtkamer is..

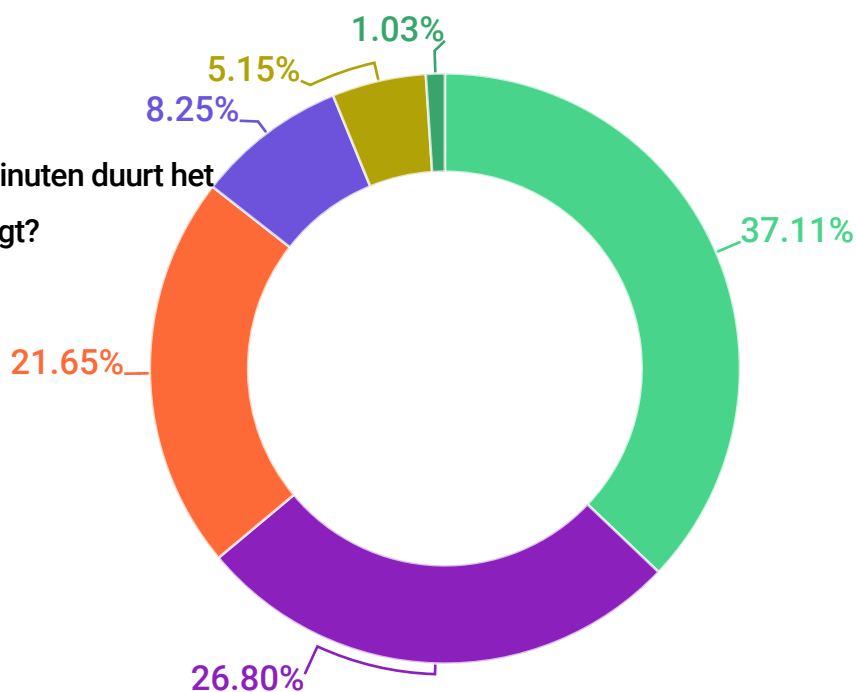


De openingstijden van het gezondheidscentrum zijn..



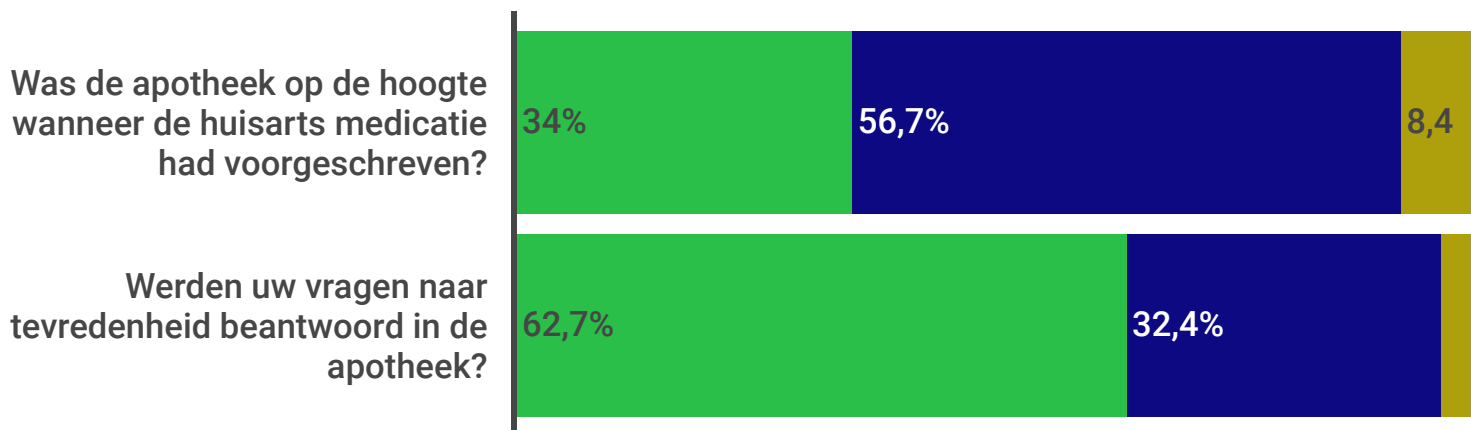
● Zeer goed ● Goed ● Neutraal ● Slecht ● Zeer slecht

Als u de praktijk belt hoeveel minuten duurt het ongeveer voordat u contact krijgt?

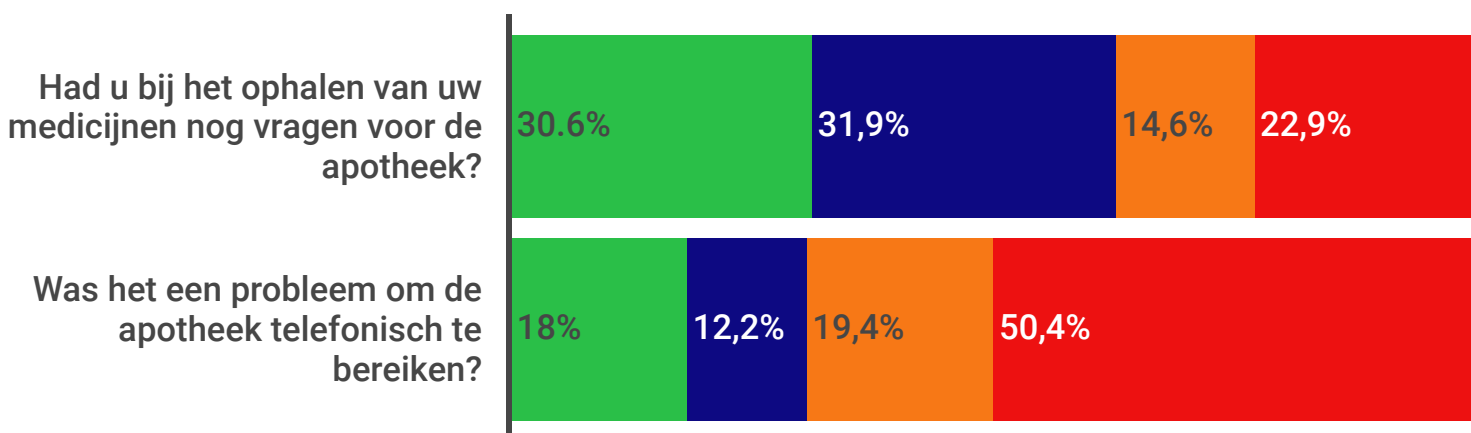


● 0-1 minuut ● 2-3 minuten ● 4-5 minuten ● 6-7 minuten ● 8-9 minuten
● 10-11 minuten

Vragen over de Apotheek



● Altijd ● Meestal ● Soms ● Nooit



● Nooit ● Soms ● Meestal ● Altijd



● Ja ● Nee

Vragen over de Apotheek

Bent u bekend met de bezorgservice van de apotheek?

94,8%

● Ja ● Nee

Bent u tevreden over de bezorgservice?

20%

45,4%

28,6%

● Zeer tevreden ● Tevreden ● Neutraal ● Ontevreden ● Zeer ontevreden

Welk cijfer geeft u de apotheek?

0,7%

0,7%

4,9%

6,5%

13,3%

35%

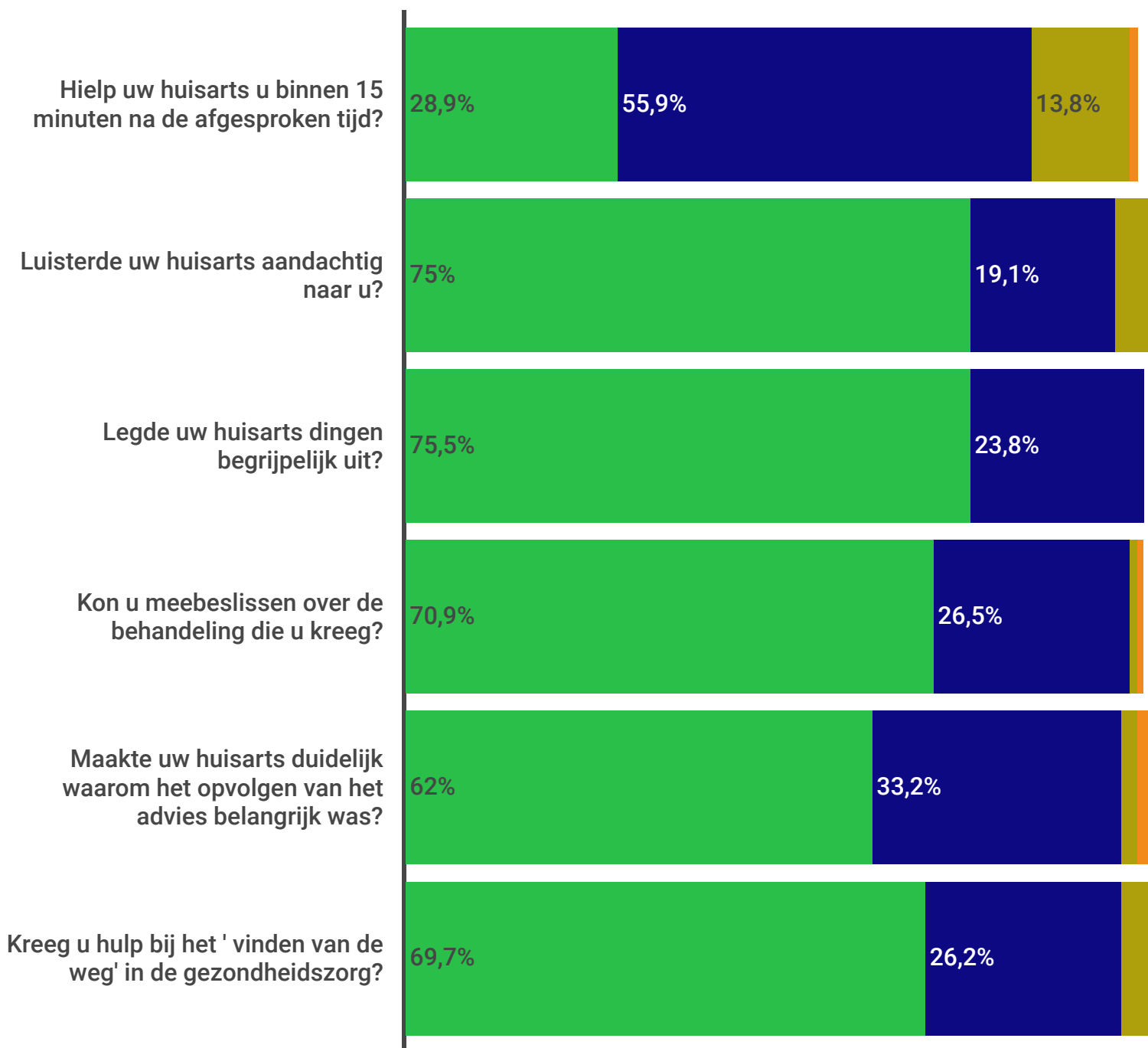
27,1

9,8%

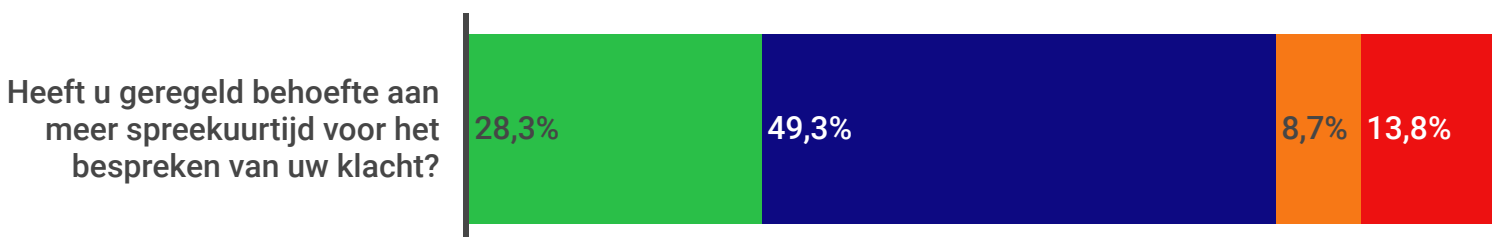
2%

● 2 ● 3 ● 4 ● 5 ● 6 ● 7 ● 8 ● 9 ● 10

Vragen over de huisarts



● Altijd ● Meestal ● Soms ● Nooit



● Nooit ● Soms ● Meestal ● Altijd

Vragen over de huisarts

