



# Tevredenheidsmeting

van de patiënten

over de praktijk Dr. Gevers

- januari 2009 -

**Resultaten**  
**Verbeteracties**

Geachte Mevrouw, Mijnheer,

We streven ernaar om onze dienstverlening zo optimaal mogelijk te hebben en te houden. Daarom hebben we u de afgelopen maanden bevraagd naar uw mening hieromtrent.

Van harte bedankt voor uw medewerking!

Graag willen we de resultaten met u delen en u alvast op de hoogte brengen van de veranderingen (dit zijn hopelijk ook verbeteringen) die hieruit voortvloeien.

Onze nieuwe bevraging over uw tevredenheid staat gepland voor 2010.

### Algemene gegevens

Bevraging tevredenheidsenquête: december 2008

januari 2009

Aantal deelgenomen patiënten: 216

## BETALINGSWIJZE

Voorkeur patiënten	Cash: 31% Bancontact: 68% Proton: 1%
Verbeteractie Dr Gevers	Betalingsmogelijkheid vanaf april 2009: <ul style="list-style-type: none"><li>- Proton stop</li><li>- Bancontact actief !</li></ul>

## AFSPRAAK VIA INTERNET

Resultaat patiënten	51% van de patiënten wil graag een afspraak maken via internet
Verbeteractie Dr Gevers	Vanaf 1 juli 2009: Mogelijk via website <a href="http://www.dokterjangevers">www.dokterjangevers</a> !!

WACHTTIJD	
Gemiddelde tevredenheid	<b>5,5 / 10</b>
Verbeteractie Dr Gevers	<p><b>Uitbreiding op afspraak !</b></p> <p><u>Nu</u>: 20% van consultatietijd op afspraak</p> <p><u>Vanaf 1 juli 2009</u>: 80% raadpleging op afspraak</p> <p style="text-align: center;">20% vrije raadpleging</p> <p>(zie <a href="http://www.dokterjangevers.be">www.dokterjangevers.be</a> voor de uren)</p>

TELEFONISCHE BEREIKBAARHEID	
Gemiddelde tevredenheid	<b>8 / 10</b>
Verbeteractie Dr Gevers	<p>Vanaf 1 juli 2009:</p> <p><b>Afspraak maken ook mogelijk via internet !</b></p> <p><u><a href="http://www.dokterjangevers.be">www.dokterjangevers.be</a></u></p>

## STOELEN WACHTZAAL

Gemiddelde tevredenheid	<b>7,7 / 10</b>
Verbeteractie Dr Gevers	Gepland in 2009: <ul style="list-style-type: none"><li>- plaatsing nieuwe stoelen</li><li>- installatie kinderhoek</li></ul>

## MUZIEK WACHTZAAL

Gemiddelde tevredenheid	<b>8 / 10</b>
Verbeteractie Dr Gevers	Nu: zender Radio 2 Toekomst: CD met zachte achtergrondmuziek

## LECTUUR WACHTZAAL

Gemiddelde tevredenheid	<b>10 / 10</b>
Verbeteractie Dr Gevers	Sport- en kinderlectuur is besteld

TEMPERATUUR WACHTZAAL	
Gemiddelde tevredenheid	<b>7,5 / 10</b>
Verbeteractie Dr Gevers	In de zomer zal de airco langer en minder hard opstaan

Overige:

Tevredenheid van patiënten over:	Gemiddelde score op 10
Privacy	8,5
Medische uitleg van de dokter	9
Hygiëne wachtzaal	9
Hygiëne dokterskabinet	9
Hygiëne wc	9