



Tevredenheidsmeting

van de patiënten

over de praktijk Dr. Gevers

- najaar 2011 -

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 2013.

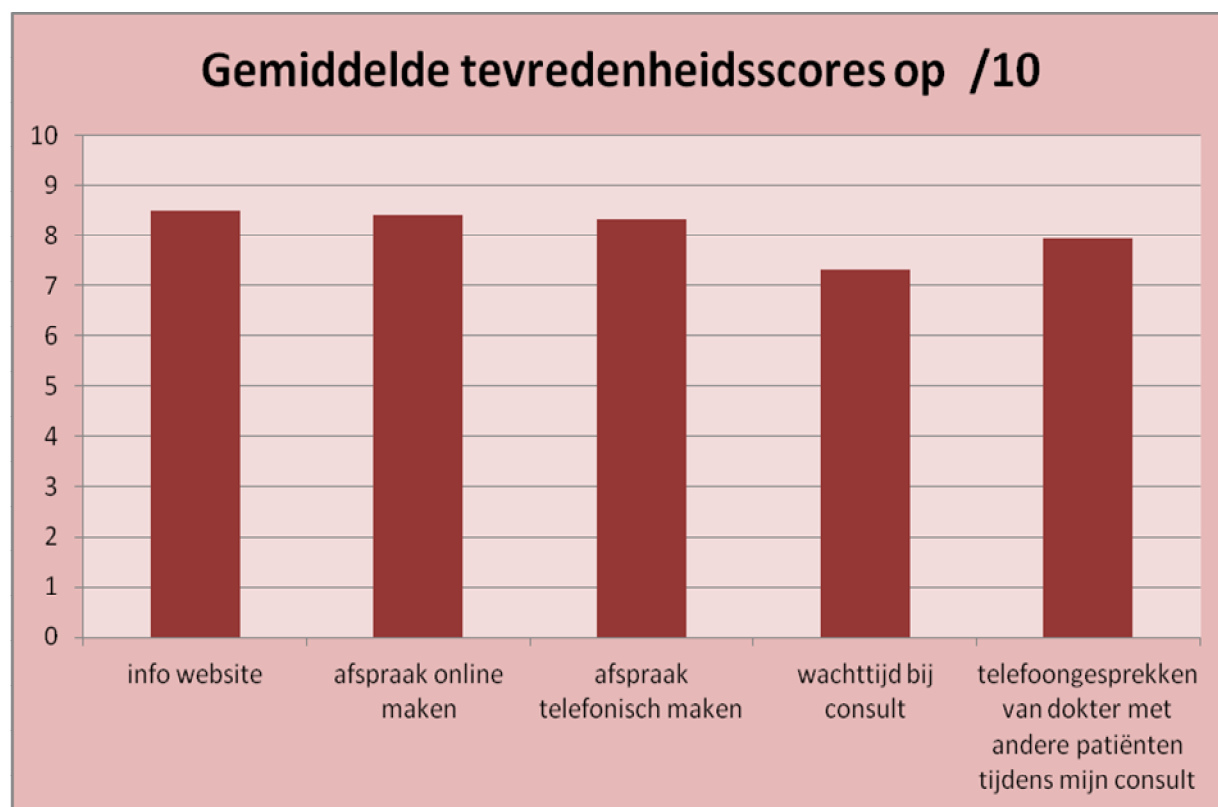
Algemene gegevens

Tijdstip van de enquête: november 2011

Aantal deelgenomen patiënten: 71

TEVREDENHEID

Algemene tevredenheidsscores:



Deze scores worden op volgende bladzijden verder toegelicht.

Informatie op de website:

65 % van de patiënten heeft de website al eens bezocht.

8,5/10 is de gemiddelde tevredenheidsscore over de info op de website.

Verbeteractie Dr Gevers: gegevens van de nieuwe enquêtes zijn nu ook online te raadplegen.

Afspraak maken via de website:

56 % van de patiënten heeft al eens zelf een afspraak ingeboekt via de website.

8,4/10 is de gemiddelde tevredenheidsscore over de online afspraak invulling.

Verbeteractie Dr Gevers:

layout overzicht afspraken:

- kleurverschil bezette/vrije uren wordt duidelijker
- weergave elk halfuur ipv. elk uur
- afspraak maken voor twee personen is daardoor online mogelijk, telefonisch bijboeken is niet meer nodig

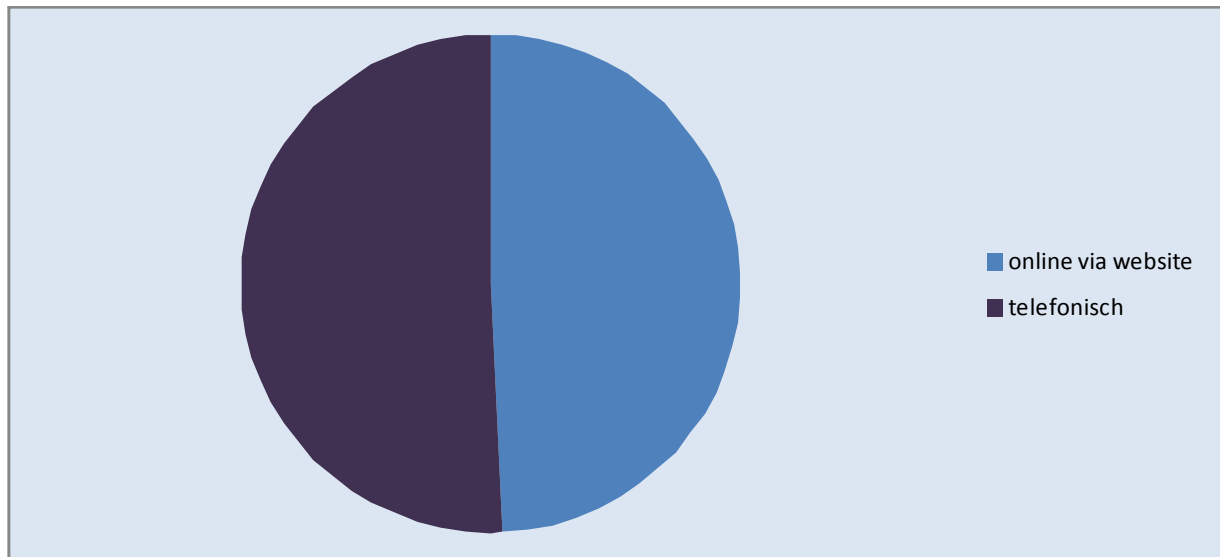
TELEFONISCH AFSpraak MAKEN

92 % van de patiënten heeft al eens telefonisch een afspraak gemaakt.

8,3/10 is de gemiddelde tevredenheid over de telefonische afspraak planning.

VOORKEUR AFSpraak MAKEN

Op welke manier maken de patiënten het liefst een afspraak ?



49,3 % van de patiënten verkiest zelf een afspraak via de website in te boeken.

WACHTTIJD

7,3/10 is de gemiddelde tevredenheidsscore over de wachttijd vóór het binnengaan bij de dokter op afspraak.

13 minuten is de gemiddelde wachttijd

11 minuten is de gemiddelde wachttijd 's ochtends

17 minuten is de gemiddelde wachttijd 's avonds

Verbeteractie Dr Gevers:

- de dokter start stipt op het startuur van de eerste afspraak, en niet: reeds met vertraging het eerste consult aanvangen
- verstoringen tijdens consulten worden geminimaliseerd

TELEFOONGESPREKKEN MET ANDERE PATIENTEN TIJDENS CONSULT

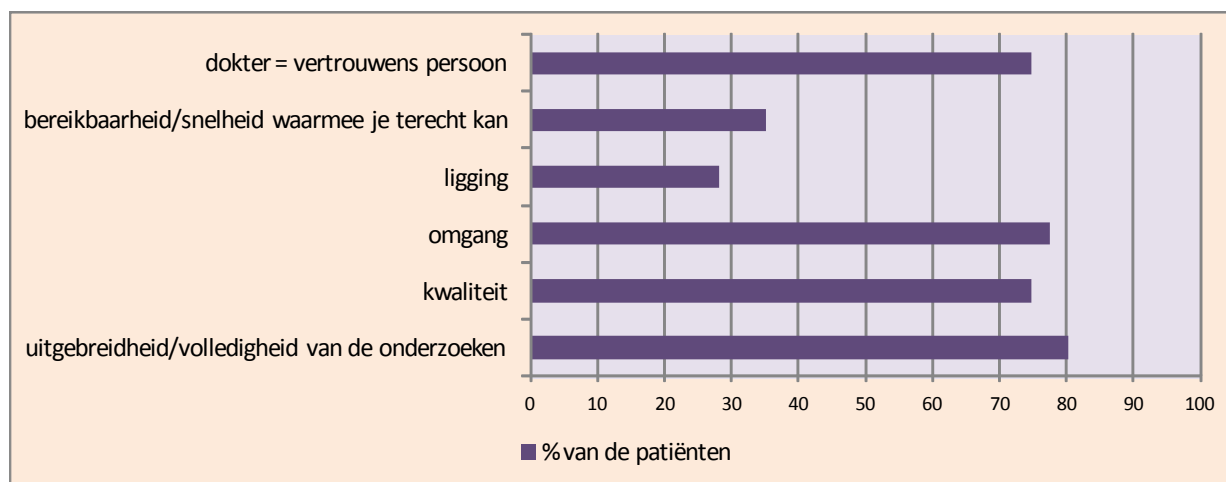
7,9/10 is de gemiddelde tevredenheidsscore over de telefoongesprekken die de dokter voert met andere patiënten tijdens mijn consult.

Verbeteractie Dr Gevers:

1/3 van de telefoonoproepen blijken patiënten te zijn die de uitslag van een onderzoek willen vernemen. Deze telefoongesprekken worden daarom gegroepeerd op een later tijdstip:

aan patiënten die de dokter telefonisch wensen te spreken over de uitslag van een onderzoek, zal gevraagd worden om tussen 13u30-14u of 20u30-21u naar de dokter te bellen.

KEUZE BEPALING van de patiënt voor deze dokter



BELANGRIJK !!!

Samenvatting VERBETERACTIES

= veranderingen voor de patiënt vanaf 1/1/2012:

1. Telefoongesprekken met andere patiënten worden gegroepeerd op een later tijdstip: aan patiënten die de uitslag van een onderzoek willen vernemen, zal gevraagd worden om tussen 13u30-14u of 20u30-21u naar de dokter te bellen.
2. Layout van het afsprakenoverzicht op de website:
 - kleurverschil bezette/vrije uren wordt duidelijker
 - weergave elk halfuur ipv. elk uur
 - niet meer nodig om te telefoneren bij het maken van een afspraak voor twee personen
3. De dokter start stipt op het startuur van de eerste afspraak, en niet: met vertraging het eerste consult aanvatten.
4. Verstoringen tijdens consulten worden geminimaliseerd.