

## Resultaten patiënttevredenheidsonderzoek 2010

Eind 2010 heeft uw fysiotherapeut u gevraagd een vragenlijst in te vullen over:

- de behandeling
- ontvangen informatie
- omgang van uw fysiotherapeut met u
- omgang van de praktijk met klachten
- de inrichting en huisvesting van de praktijk
- bedrijfsvoering

In totaal zijn er 51 ingevulde vragenlijst ontvangen. Onderstaand per onderwerp het gemiddelde van de cijfers die u gaf en ter vergelijking de gegevens uit 2009.

	2009	2010
de behandeling	8,2	8,3
ontvangen informatie	7,4	7,4
omgang van uw fysiotherapeut met u	8,6	8,6
omgang van de praktijk met klachten	7,5	7,3
de inrichting en huisvesting van de praktijk	7,5	7,8
bedrijfsvoering	7,8	7,9

Uit de analyse van de vragenlijsten is naar voren gekomen dat er voor de praktijk nog de volgende aandachtspunten zijn:

- informatie geven over de gang van zaken en praktische zaken in de

## praktijk

- informatie geven op recht op inzage in uw dossier
- tijd tussen eerste contact met praktijk en eerste afspraak is niet meer dan een week
- kwaliteit van de factureringen

Een aantal van de aandachtspunten komen overeen met de aandachtspunten uit 2009. In 2009 waren de onderstaande aandachtspunten ook geformuleerd. Deze zijn nu als voldoende beoordeeld door u.

- inzicht geven in het gezondheidsprobleem
- onderbreken van de behandeling door de telefoon
- telefonische bereikbaarheid praktijk
- wachttijd in de behandelkamer
- omgang met en snelheid van reageren op klachten
- schoonmaken van de praktijk
- bieden van privacy
- overdracht van gegevens aan collegae bij afwezigheid

Wij danken u voor het invullen van de vragenlijst en zullen met de aandachtspunten aan de slag gaan. Wij houden u op de hoogte van de acties die ondernomen zullen worden naar aanleiding van de uitkomsten van de vragenlijst. Mocht u vragen hebben over het patiënttevredenheidsonderzoek dan kunt u deze stellen aan uw behandelend fysiotherapeut