

## Dokterswacht Friesland

Deze factsheet presenteert de belangrijkste uitkomsten van het patiëntervaringsonderzoek dat onderzoeksbureau ZorgfocuZ in samenwerking met Dokterswacht Friesland van 2017 tot 2020 heeft uitgevoerd. Voor dit onderzoek werd maandelijks een steekproef patiënten aangeschreven om hun ervaringen met Dokterswacht te delen. Patiënten hebben een schriftelijke dan wel digitale vragenlijst ingevuld. Deze factsheet toont de resultaten uit meetjaar 2020. Naast de score is de afwijking ten opzichte van 2017 te zien.

### Respons 2020

|                   |       |
|-------------------|-------|
| Uitgenodigd       | 2.040 |
| Ingevuld          | 489   |
| Responspercentage | 24%   |

### CONTACT ASSISTENTE



**67%**

-6%

vond de wachttijd aan de telefoon acceptabel



**82%**

+2%

vertrouwde de deskundigheid van de assistente aan de telefoon



**83%**

+0%

vond dat de assistente dingen begrijpelijk uitlegde



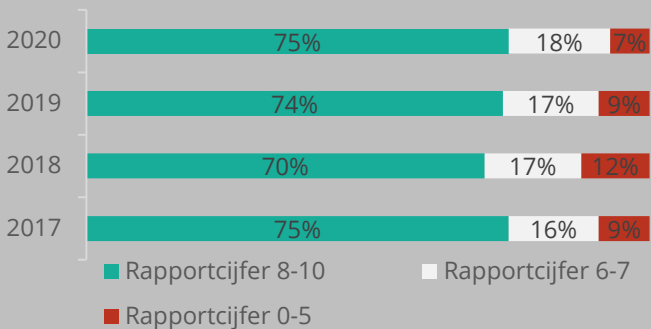
**70%**

+5%

kreeg een advies van de assistente waar zij wat mee konden

### KWALITEIT

#### Rapportcijfer



#### Gemiddeld cijfer

| 2020       | 2019       |
|------------|------------|
| <b>8,2</b> | <b>8,1</b> |
| 2018       | 2017       |
| <b>7,7</b> | <b>8,1</b> |

### CONTACT MET DE HUISARTS



**84%**

+1%

zeft dat de huisarts goed op de hoogte was van de informatie die met de assistente is besproken



**89%**

+4%

vertrouwde de deskundigheid van de huisarts



**88%**

+3%

vond dat de huisarts dingen begrijpelijk uitlegde



**87%**

+6%

kreeg een advies van de huisarts waar zij wat mee konden

