

Door Cliënten Bekeken Huisartsenpraktijk

Samenvatting rapportage voor:

Huisartsenpraktijk M.E.C. Neijens

Dr. C.P. van Linschoten

Drs. P. Moorer

ARGO Rijksuniversiteit Groningen BV

www.argo-rug.nl

SAMENVATTING VAN DE BELANGRIJKSTE RESULTATEN

Deze rapportage bevat een samenvatting van de uitkomsten van een meting van de ervaringen van patiënten van praktijk Huisartsenpraktijk M.E.C. Neijens.

Overall oordeel van de patiënt

In tabel 1 geeft een samenvattend overzicht van het overall oordeel, uitgedrukt in een cijfer van 0-10, dat de patiënten over uw praktijk gaven. Grafieken 1 tot en met 3 geven de gemiddelde rapportcijfers weer.

Tabel 1: rapportcijfers huisarts en chronische ziekte

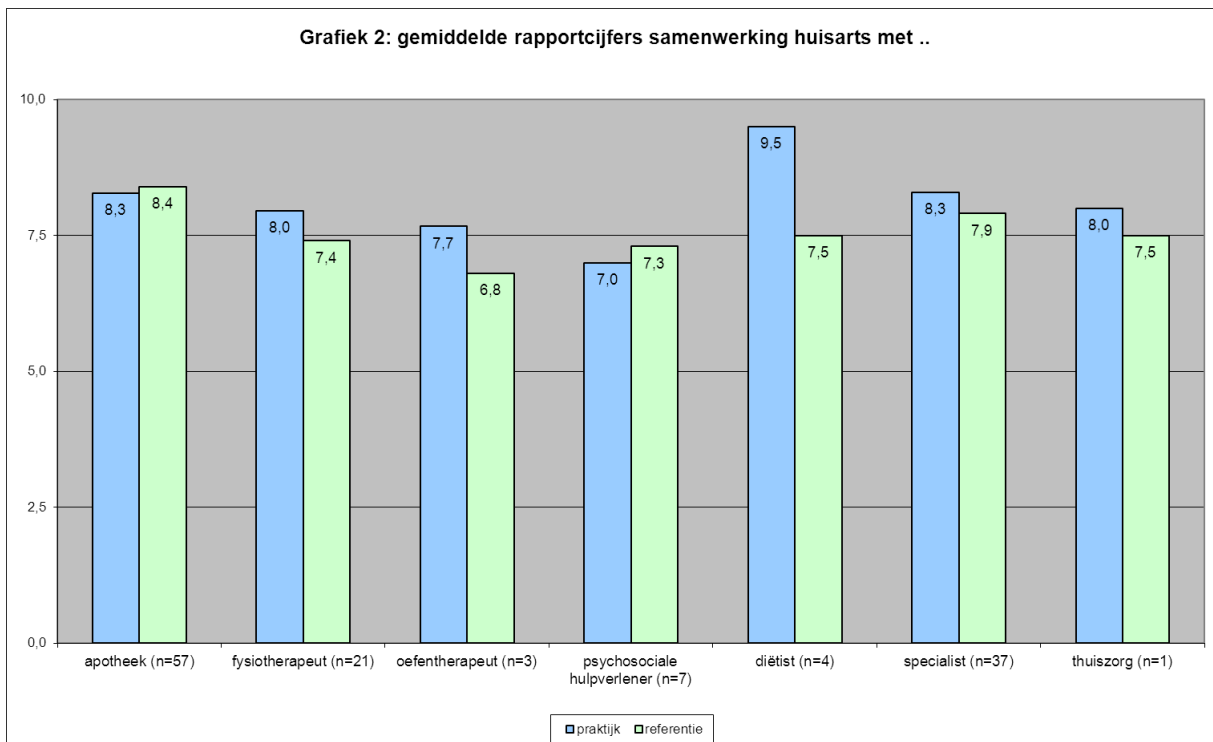
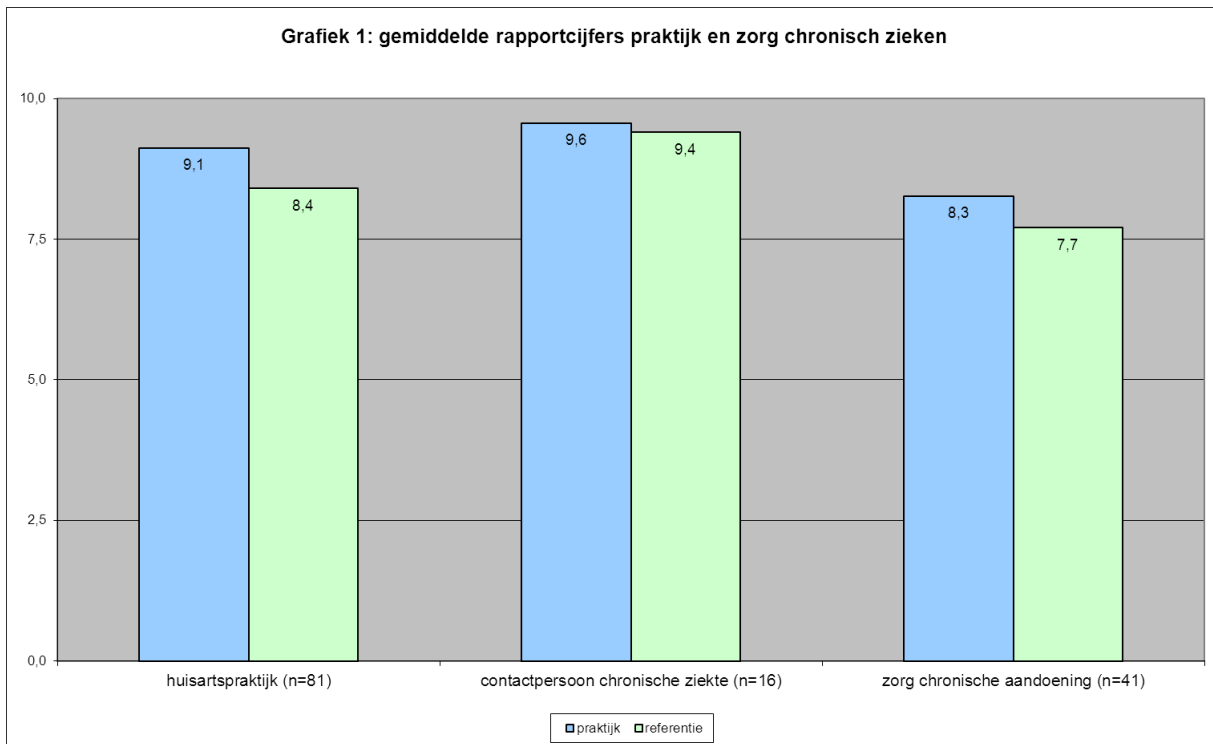
	0-5		6-7		8 en hoger		totaal	
	%	n	%	n	%	n	%	n
huisartspraktijk	,0	0	3,7	3	96,3	78	100,0	81
contactpersoon chronische ziekte	,0	0	10,7	3	89,3	25	100,0	28
zorg chronische aandoening	2,4	1	19,5	8	78,0	32	100,0	41

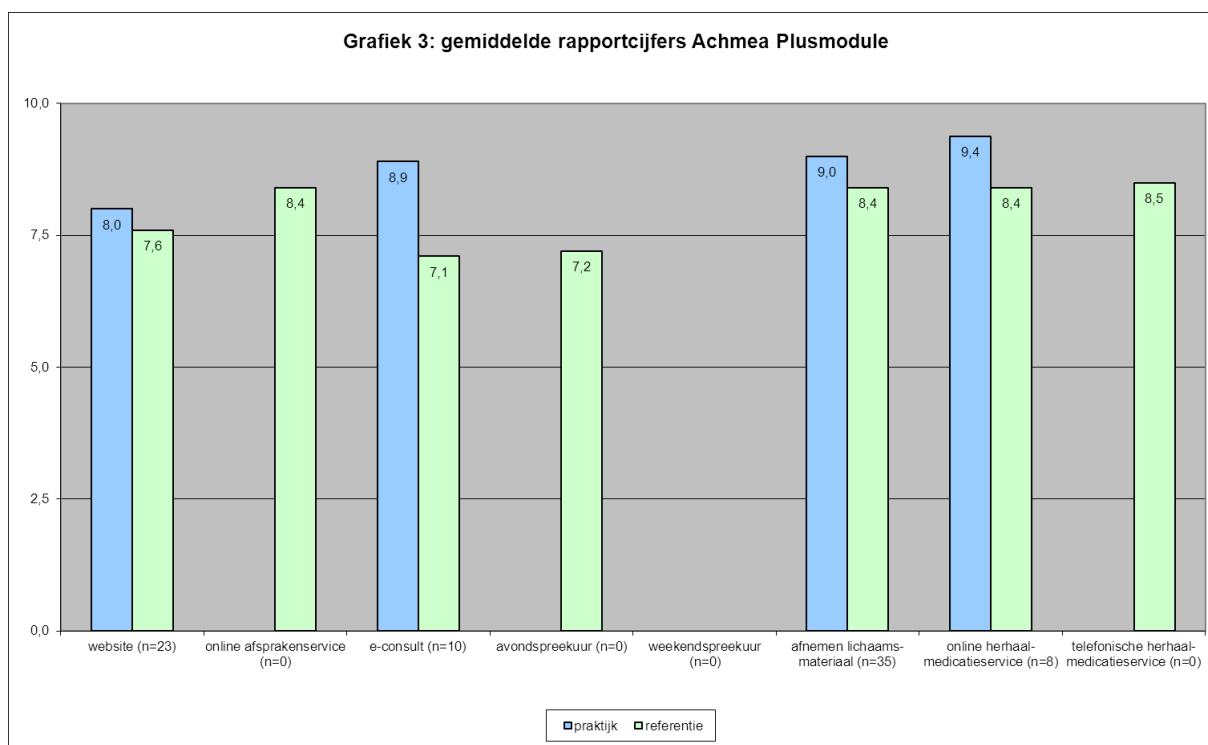
Tabel 2: rapportcijfers plusmodule

	0-5		6-7		8 en hoger		totaal	
	%	n	%	n	%	n	%	n
Online afspraken maken	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0
E-consult	,0	0	10,0	1	90,0	9	100,0	10
Avondspreekuur	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0
Weekendspreekuur	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0
Afname voor onderzoek	,0	0	5,7	2	94,3	33	100,0	35
Online herhaalmedicatie bestellen	,0	0	,0	0	100,0	8	100,0	8
Telefonisch herhaalmedicatie bestellen	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0

Tabel 3: rapportcijfers samenwerking huisarts met..

	0-5		6-7		8 en hoger		totaal	
	%	n	%	n	%	n	%	n
apothek	3,5	2	17,5	10	78,9	45	100,0	57
fysiotherapeut	4,8	1	38,1	8	57,1	12	100,0	21
oefentherapeut	,0	0	33,3	1	66,7	2	100,0	3
psychosociale hulpverlener	28,6	2	42,9	3	28,6	2	100,0	7
diëtist	,0	0	,0	0	100,0	4	100,0	4
specialist	2,7	1	24,3	9	73,0	27	100,0	37
thuiszorg	,0	0	,0	0	100,0	1	100,0	1





Net promotor score

Naast het rapportcijfer is als algemene maat voor de waardering van uw huisartspraktijk een aanbevelingsvraag voorgelegd. Tabel 4 geeft de uitkomsten op deze vraag, inclusief de Net Promotor Score (NPS). De NPS wordt berekend door het aantal mensen dat de praktijk beslist/waarschijnlijk niet aanbeveelt in mindering te brengen op het aantal dat de praktijk 'beslist wel' aanbeveelt.

Tabel 4: aanbevelen en de Net Promotor Score (NPS)

	n	%
Hoe waarschijnlijk is het dat u deze huisartspraktijk bij een vriend of collega zult aanbevelen?		
promotors	57	70,4
neutralen	22	27,2
tegenstanders	2	2,5
totaal	81	100,0
Net Promotor Score		67,9

Sterke en minder sterke punten van de huisartspraktijk

In tabellen 5 en 6 ziet u in één oogopslag wat de sterke punten en de minder sterke punten zijn in de huisartspraktijk. Voor het opstellen van de top 5 is per vraag het % van het meest positieve antwoord meegenomen. De top 5 met 'minder sterke punten' bevat dus de items waarop relatief weinig respondenten een duidelijk positief antwoord hebben gegeven.

In deze tabellen zijn alleen de vragen opgenomen die aan *alle* respondenten werden voorgelegd. Vragen over aanvullende dienstverlening of andere zorgverleners in de praktijk zijn hierin niet meegenomen omdat praktijken daar onderling sterk in verschillen.

Tabel 5: top 5 sterke punten van de huisartspraktijk

	%
1. 73. kreeg tegenstrijdige info binnen praktijk	100,0
2. 74. liever geholpen door HA	100,0
3. 5. probleem telefonisch te bereiken overdag	98,9
4. 24. HA nam serieus	98,8
5. 14. assistente handelde met respect	97,7

Tabel 6: top 5 minder sterke punten van de huisartspraktijk

	%
1. 18. horen aan balie besproken	29,1
2. 21. geholpen binnen 15 minuten	33,3
3. 38. door behandeling HA minder gezondhprobl	57,1
4. 4. tussen 8 en 17 elk moment terecht	60,2
5. 16. praktijk goed toegankelijk	64,0