

Door Cliënten Bekeken Huisartsenpraktijk

**Samenvatting rapportage voor:
Huisartsenpraktijk Bender**

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 Bender.

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

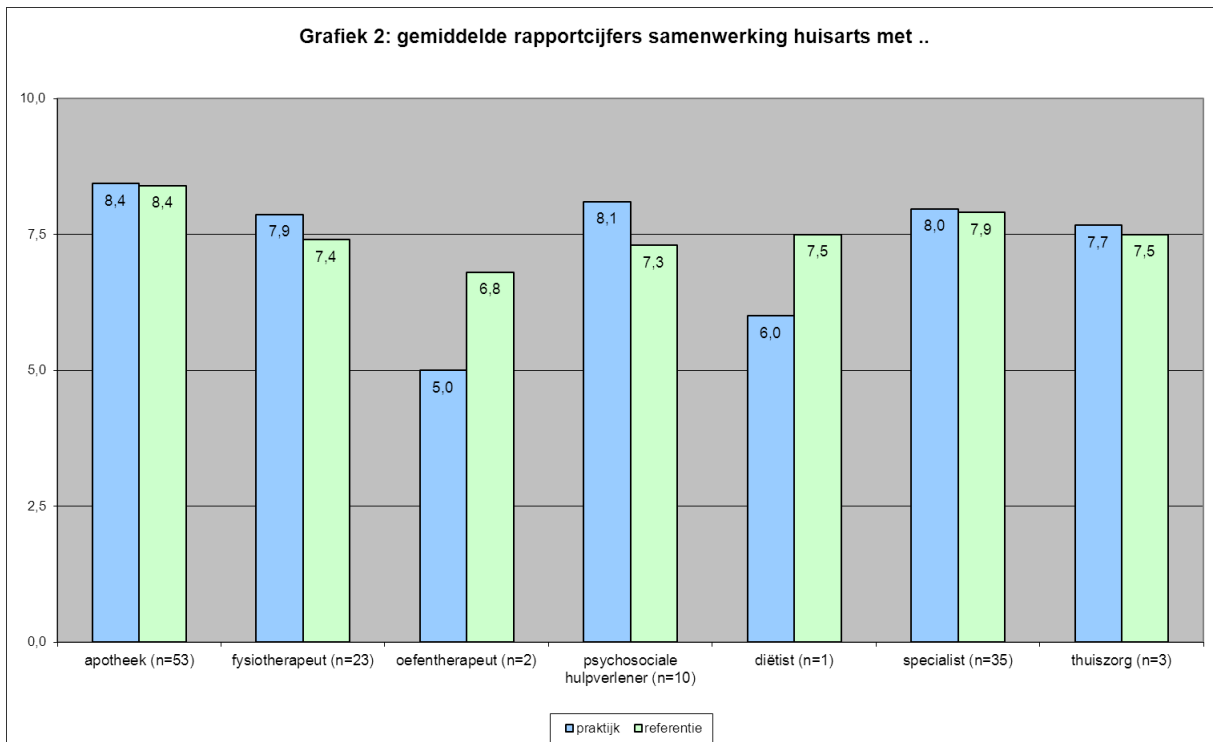
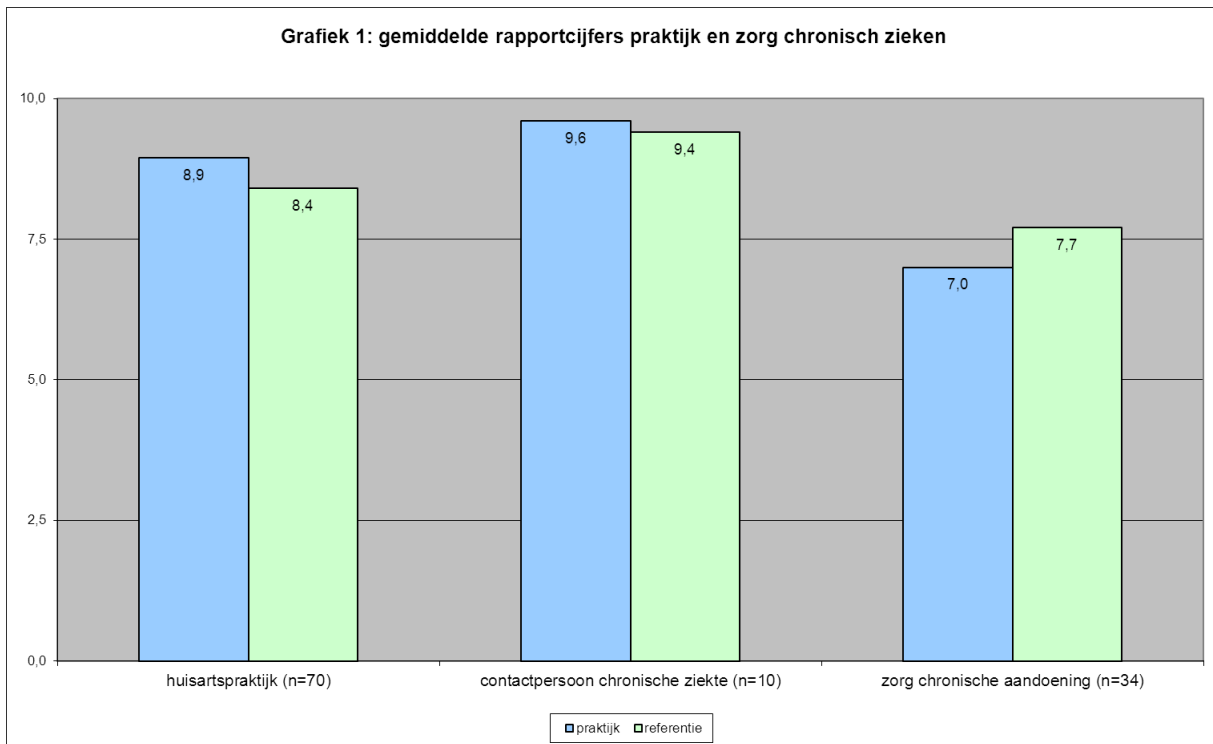
	0-5		6-7		8 en hoger		totaal	
	%	n	%	n	%	n	%	n
huisartspraktijk	,0	0	5,7	4	94,3	66	100,0	70
contactpersoon chronische ziekte	,0	0	25,0	5	75,0	15	100,0	20
zorg chronische aandoening	14,7	5	52,9	18	32,4	11	100,0	34

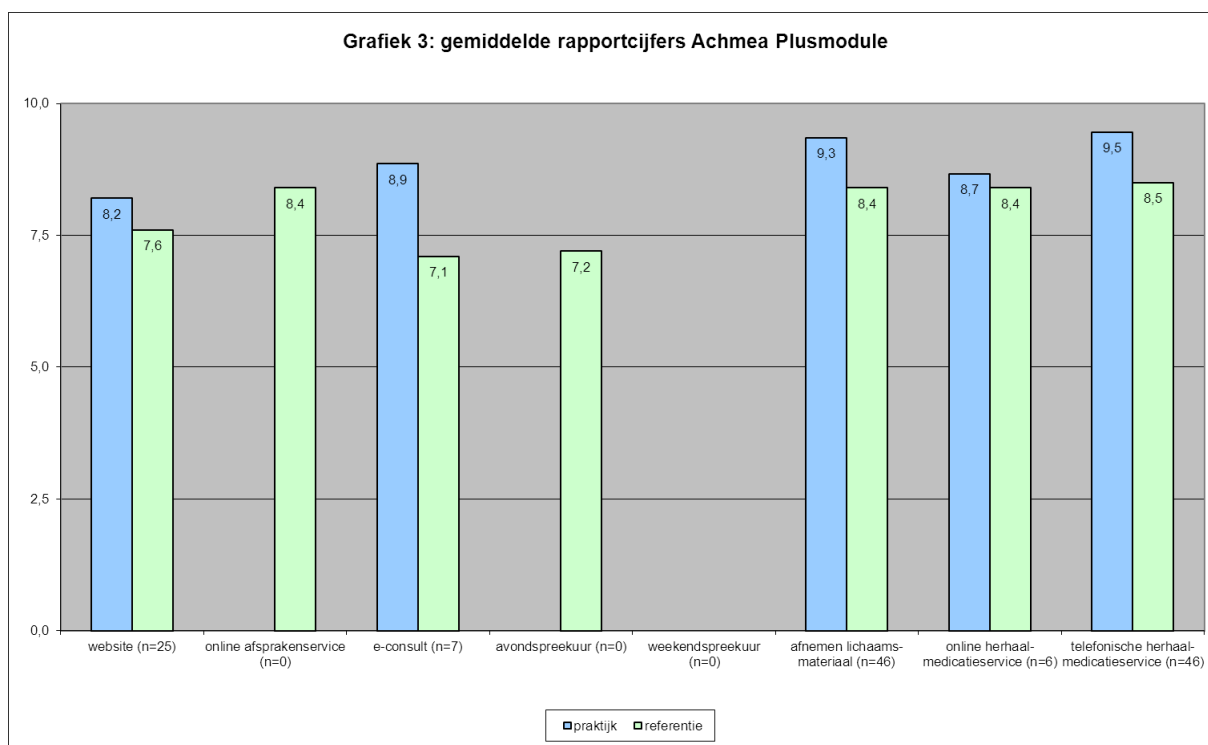
Tabel 2: rapportcijfers plusmodule

	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	14,3	1	85,7	6	100,0	7
Avondspreekuur	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0
Weekendspreekuur	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0
Afname voor onderzoek	,0	0	4,3	2	95,7	44	100,0	46
Online herhaalmedicatie bestellen	,0	0	16,7	1	83,3	5	100,0	6
Telefonisch herhaalmedicatie bestellen	,0	0	,0	0	100,0	46	100,0	46

Tabel 3: rapportcijfers samenwerking huisarts met..

	0-5		6-7		8 en hoger		totaal	
	%	n	%	n	%	n	%	n
apotheek	3,8	2	17,0	9	79,2	42	100,0	53
fysiotherapeut	4,3	1	30,4	7	65,2	15	100,0	23
oefentherapeut	50,0	1	50,0	1	,0	0	100,0	2
psychosociale hulpverlener	,0	0	40,0	4	60,0	6	100,0	10
diëtist	,0	0	100,0	1	,0	0	100,0	1
specialist	11,4	4	20,0	7	68,6	24	100,0	35
thuiszorg	,0	0	66,7	2	33,3	1	100,0	3





Net promotor score

Naast het rapportcijfer is als algemene maat voor de waardering van uw huisartspraktijk een aanbevelingsvraag voorgelegd. Tabel x. 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	%
174. Zou u uw huisartspraktijk bij uw vrienden en familie aanbevelen?		
Beslist niet	0	,0
Wrsch niet	1	1,4
Wrsch wel	21	30,0
Beslist wel	48	68,6
totaal	70	100,0
NPS	47	67,1

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. 19. horen/zien spreekkamer gebeurt	100,0
2. 14. assistente handelde met respect	98,6
3. 5. probleem telefonisch te bereiken overdag	95,9
4. 36. HA behandelde met respect	95,7
5. 3. weet voldoende over organisatie praktijk	94,6

Tabel 6: top 5 minder sterke punten van de huisartspraktijk

	%
1. 21. geholpen binnen 15 minuten	30,6
2. 38. door behandeling HA minder gezondhprobl	32,4
3. 35. HA bood hulp voorkomen ziekten	44,1
4. 30. HA informeerde over bijwerkingen	47,4
5. 74. liever geholpen door HA	50,0