

Door Cliënten Bekeken Huisartsenpraktijk

Samenvatting rapportage voor:

Huisartsenpraktijk Hollandscheveld

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 Hollandscheveld.

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

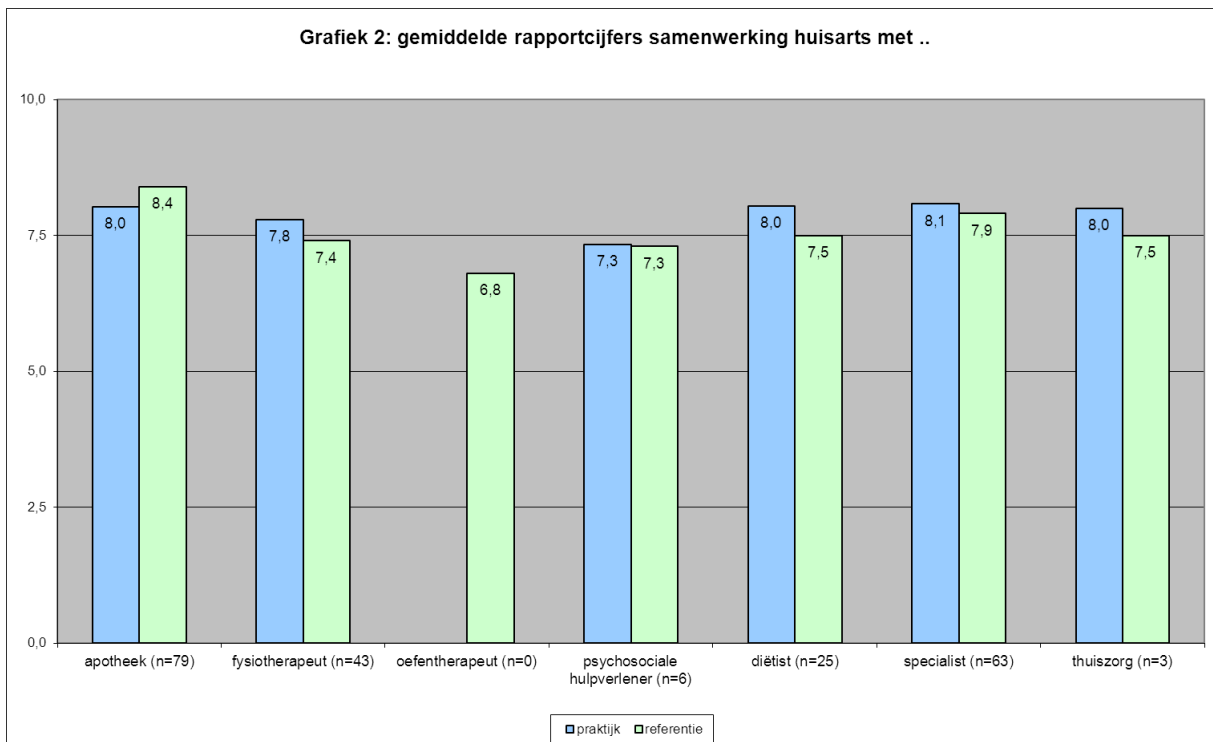
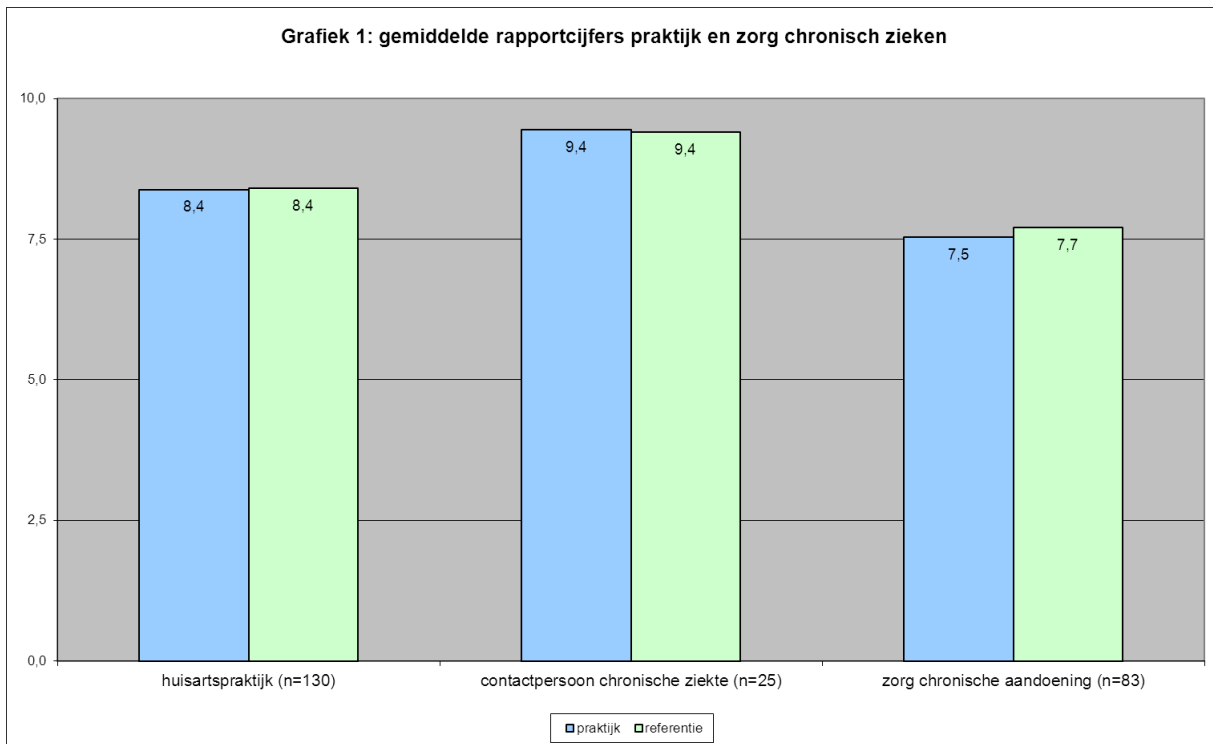
	0-5		6-7		8 en hoger		totaal	
	%	n	%	n	%	n	%	n
huisartspraktijk	1,5	2	11,5	15	86,9	113	100,0	130
contactpersoon chronische ziekte	3,5	2	12,3	7	84,2	48	100,0	57
zorg chronische aandoening	9,6	8	33,7	28	56,6	47	100,0	83

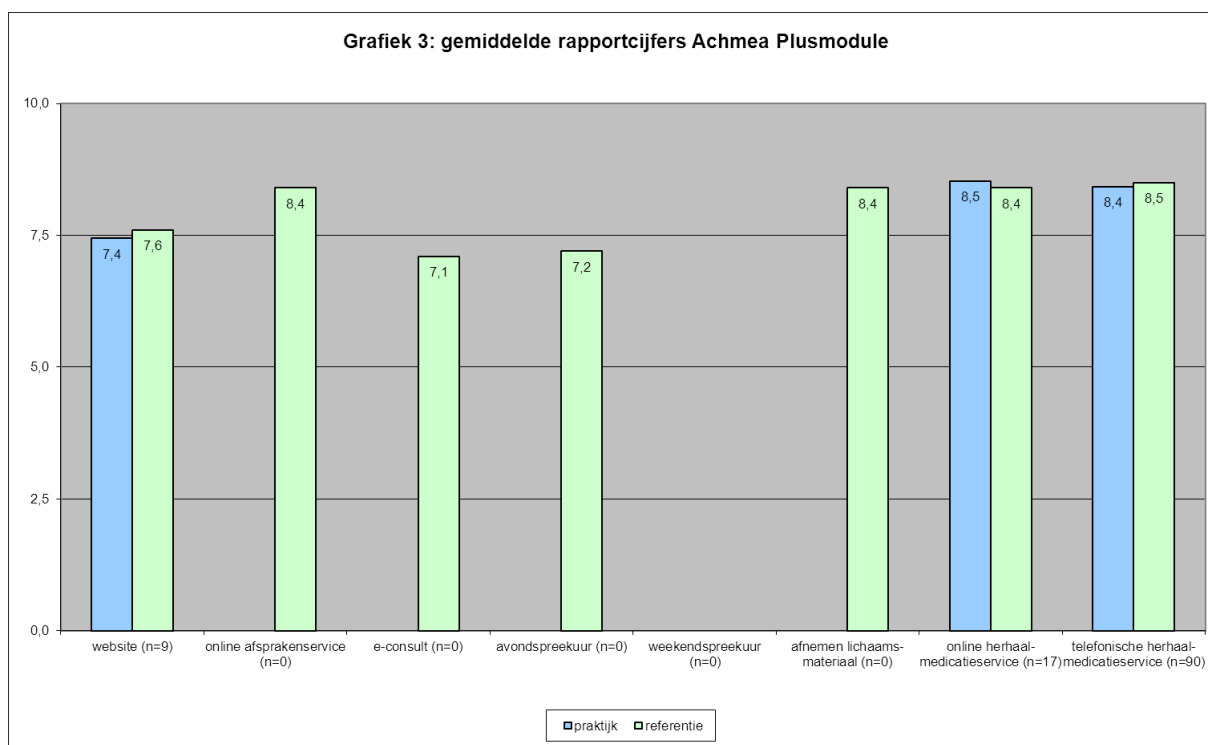
Tabel 2: rapportcijfers plusmodule

	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	,0	0	,0	0	,0	0
Avondspreekuur	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0
Weekendspreekuur	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0
Afname voor onderzoek	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0
Online herhaalmedicatie bestellen	5,9	1	5,9	1	88,2	15	100,0	17
Telefonisch herhaalmedicatie bestellen	3,3	3	17,8	16	78,9	71	100,0	90

Tabel 3: rapportcijfers samenwerking huisarts met..

	0-5		6-7		8 en hoger		totaal	
	%	n	%	n	%	n	%	n
apotheek	6,3	5	25,3	20	68,4	54	100,0	79
fysiotherapeut	2,3	1	39,5	17	58,1	25	100,0	43
oefentherapeut	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0
psychosociale hulpverlener	16,7	1	16,7	1	66,7	4	100,0	6
diëtist	,0	0	40,0	10	60,0	15	100,0	25
specialist	1,6	1	27,0	17	71,4	45	100,0	63
thuiszorg	,0	0	33,3	1	66,7	2	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	3	2,3
	Wrsch niet	0	,0
	Wrsch wel	51	39,5
	Beslist wel	75	58,1
	totaal	129	100,0
	NPS	72	55,8

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. 16. praktijk goed toegankelijk	95,6
2. 19. horen/zien spreekkamer gebeurt	94,9
3. 3. weet voldoende over organisatie praktijk	93,3
4. 73. kreeg tegenstrijdige info binnen praktijk	90,2
5. 36. HA behandelde met respect	89,1

Tabel 6: top 5 minder sterke punten van de huisartspraktijk

	%
1. 21. geholpen binnen 15 minuten	20,0
2. 18. horen aan balie besproken	20,3
3. 6. binnen 2 minuten aan de telefoon	20,6
4. 38. door behandeling HA minder gezondhprobl	35,9
5. 4. tussen 8 en 17 elk moment terecht	41,2