

Door Cliënten Bekeken Huisartsenpraktijk

Samenvatting rapportage voor:

Huisartspraktijk Beenakker en Soerland

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 Huisartspraktijk Beenakker en Soerland.

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

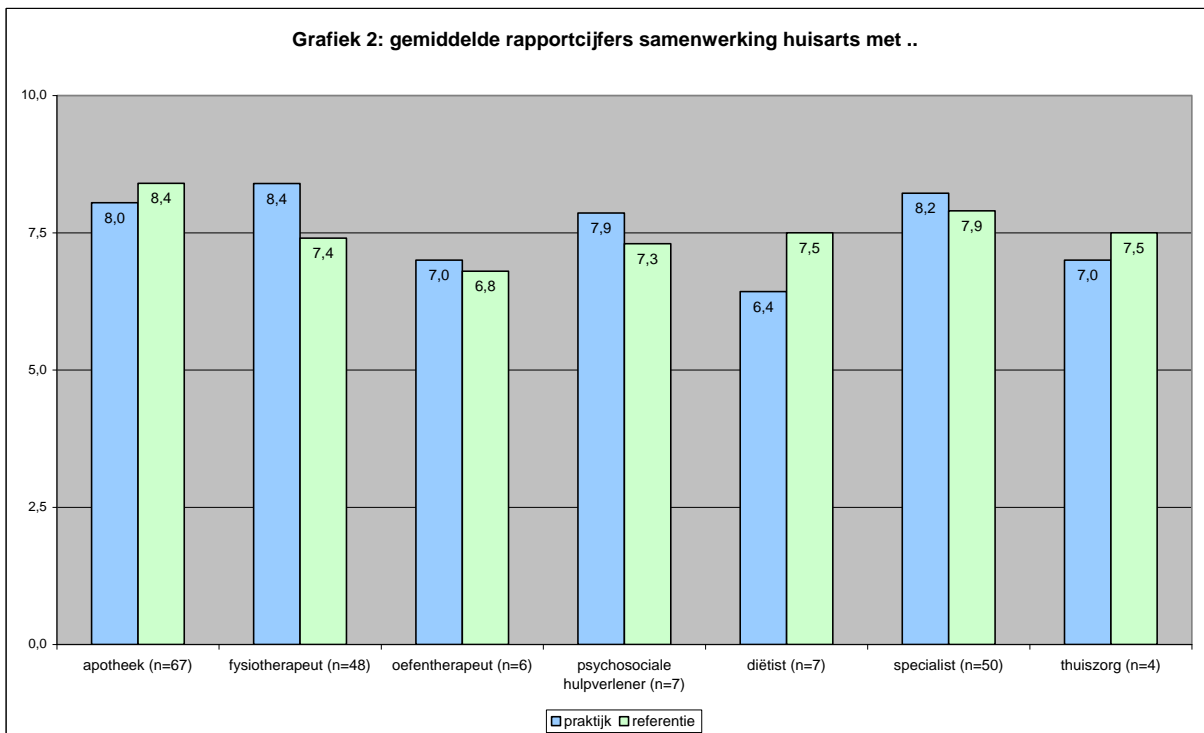
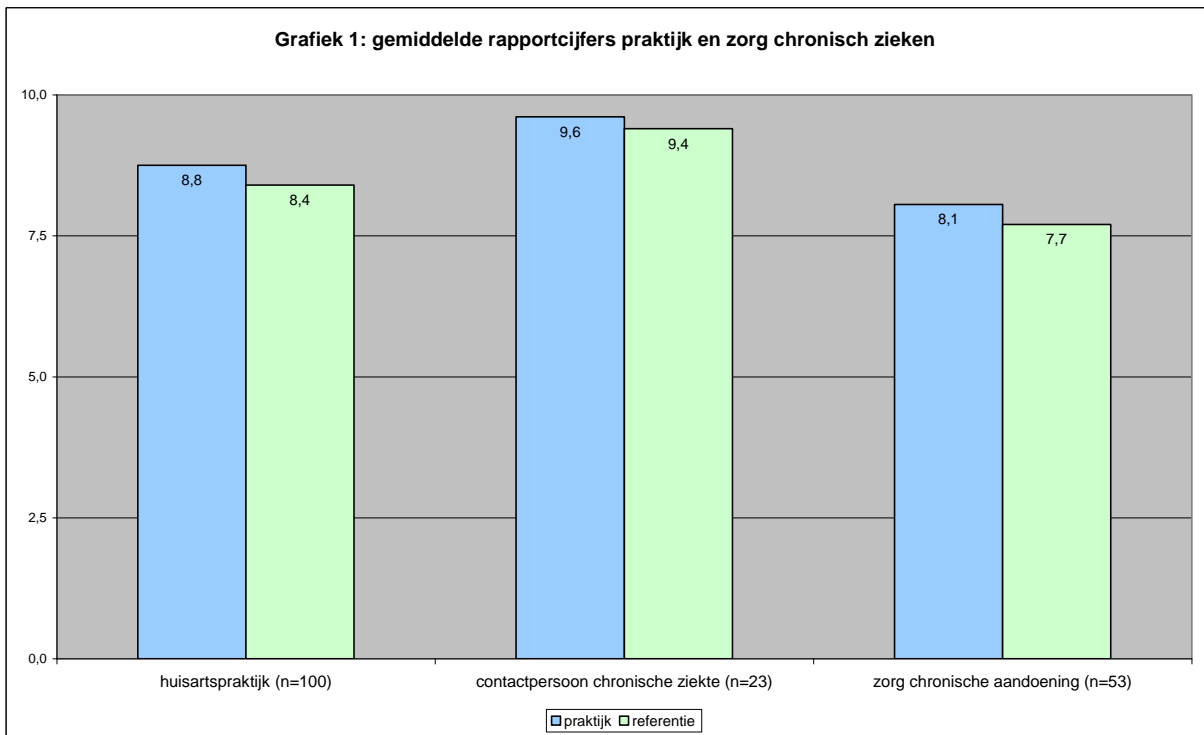
	0-5		6-7		8 en hoger		totaal	
	%	n	%	n	%	n	%	n
huisartspraktijk	,0	0	8,0	8	92,0	92	100,0	100
contactpersoon chronische ziekte	,0	0	13,9	5	86,1	31	100,0	36
zorg chronische aandoening	7,5	4	22,6	12	69,8	37	100,0	53

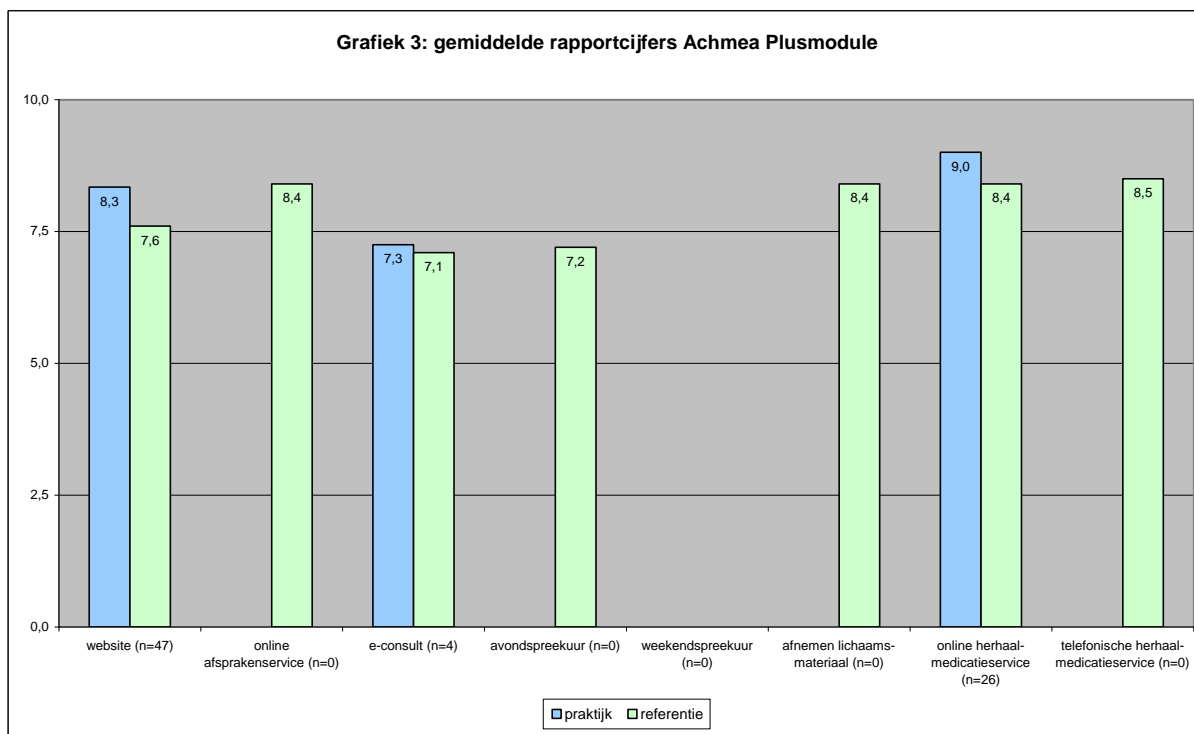
Tabel 2: rapportcijfers plusmodule

	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	25,0	1	50,0	2	25,0	1	100,0	4
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	,0	0	15,4	4	84,6	22	100,0	26
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
apotheek	7,5	5	14,9	10	77,6	52	100,0	67
fysiotherapeut	,0	0	22,9	11	77,1	37	100,0	48
oefentherapeut	16,7	1	66,7	4	16,7	1	100,0	6
psychosociale hulpverlener	,0	0	42,9	3	57,1	4	100,0	7
diëtist	14,3	1	28,6	2	57,1	4	100,0	7
specialist	,0	0	28,0	14	72,0	36	100,0	50
thuiszorg	,0	0	75,0	3	25,0	1	100,0	4





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	%
158. Zou u uw huisartspraktijk bij uw vrienden en familie aanbevelen?	Beslist niet	0	,0
	Wrsch niet	2	2,0
	Wrsch wel	12	12,0
	Beslist wel	86	86,0
	totaal	100	100,0
	NPS	84	84,0

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. 36. Behandelde uw huisarts u met respect?	98,0
2. 24. Nam uw huisarts u serieus?	96,1
3. 3. Weet u voldoende over de organisatie van uw huisartspraktijk?	95,4
4. 22. Luisterde uw huisarts aandachtig naar u?	94,1
5. 19. Kunnen mensen in de wachtkamer horen of zien wat er in de spreek- of onderzoekskamer gebeurt?	93,4

Tabel 6: top 5 minder sterke punten van de huisartspraktijk

	%
1. 18. Kunnen mensen in de wachtkamer horen wat er aan de balie wordt besproken?	13,1
2. 21. Hielp uw huisarts u binnen 15 minuten na de afgesproken tijd?	20,2
3. 6. Kreeg u binnen 2 minuten iemand aan de telefoon als u overdag de huisartspraktijk belde?	32,4
4. 13. Was het mogelijk om op redelijke termijn een afspraak te krijgen met uw eigen huisarts?	41,9
5. 10. Kon u als u het nodig vond binnen 24 uur op het spreekuur terecht?	44,7