

# **Door Cliënten Bekeken voor Huisartsenpraktijken**

**Samenvatting rapportage voor:**

## **Medisch Centrum 't Sant - Huisartsen van den Heuvel en de Koning**

Dr. C.P. van Linschoten

Drs. P. Moorer

ARGO BV

[www.argo-rug.nl](http://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 Medisch Centrum 't Sant - Huisartsen van den Heuvel en de Koning.

### 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

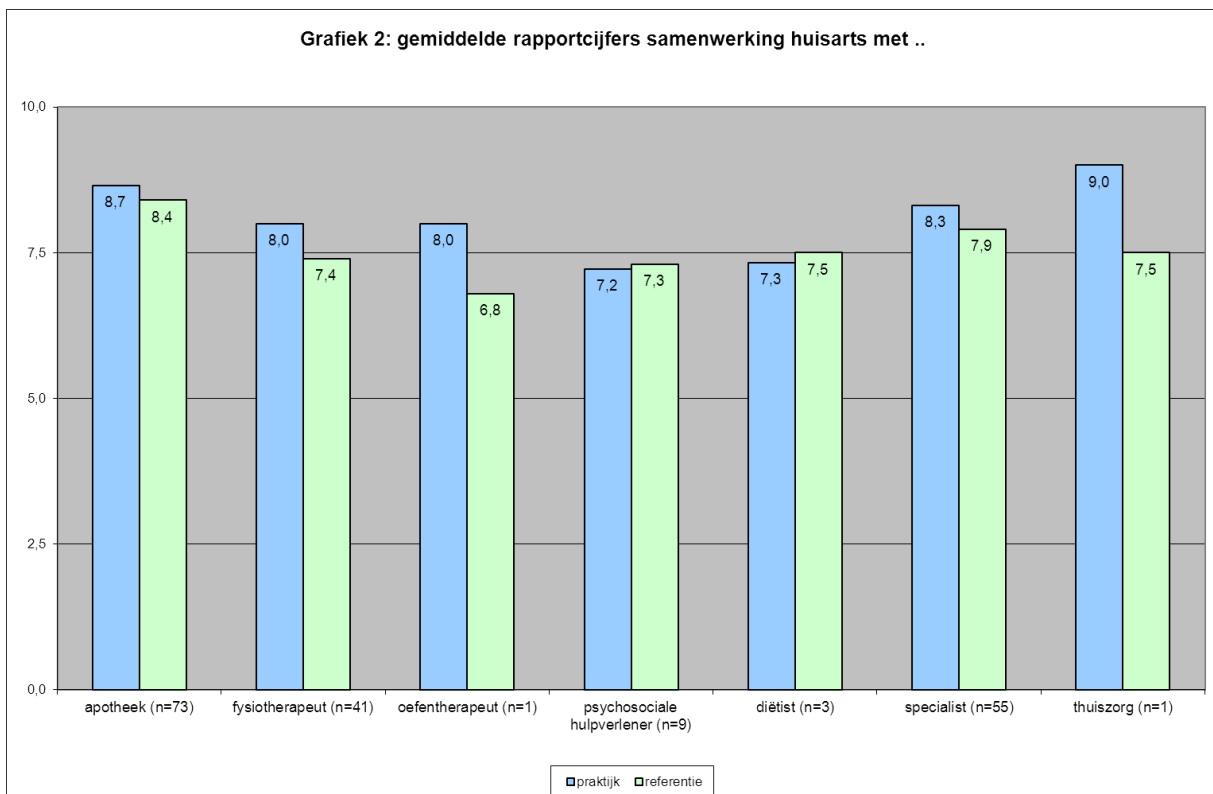
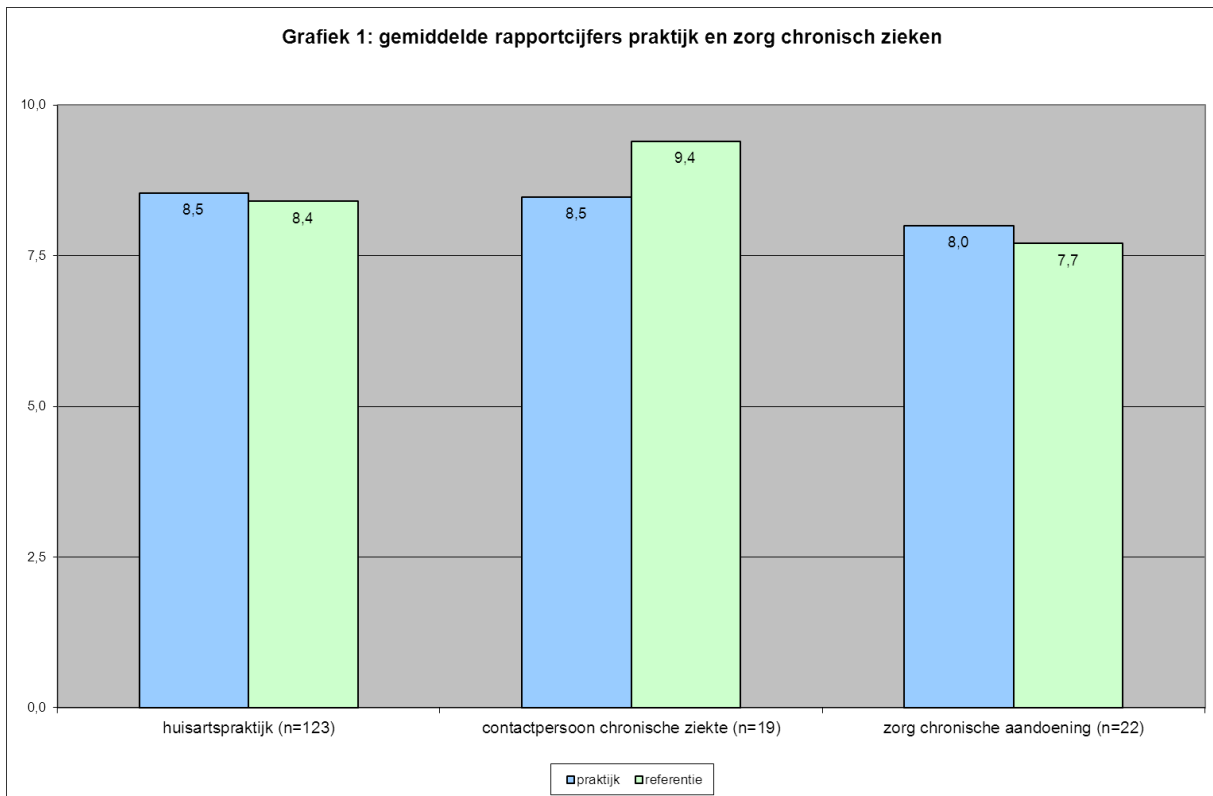
	0-5		6-7		8 en hoger		totaal	
	%	n	%	n	%	n	%	n
huisartspraktijk	,0	0	17,9	22	82,1	101	100,0	123
contactpersoon chronische ziekte	,0	0	5,3	1	94,7	18	100,0	19
zorg chronische aandoening	4,5	1	18,2	4	77,3	17	100,0	22

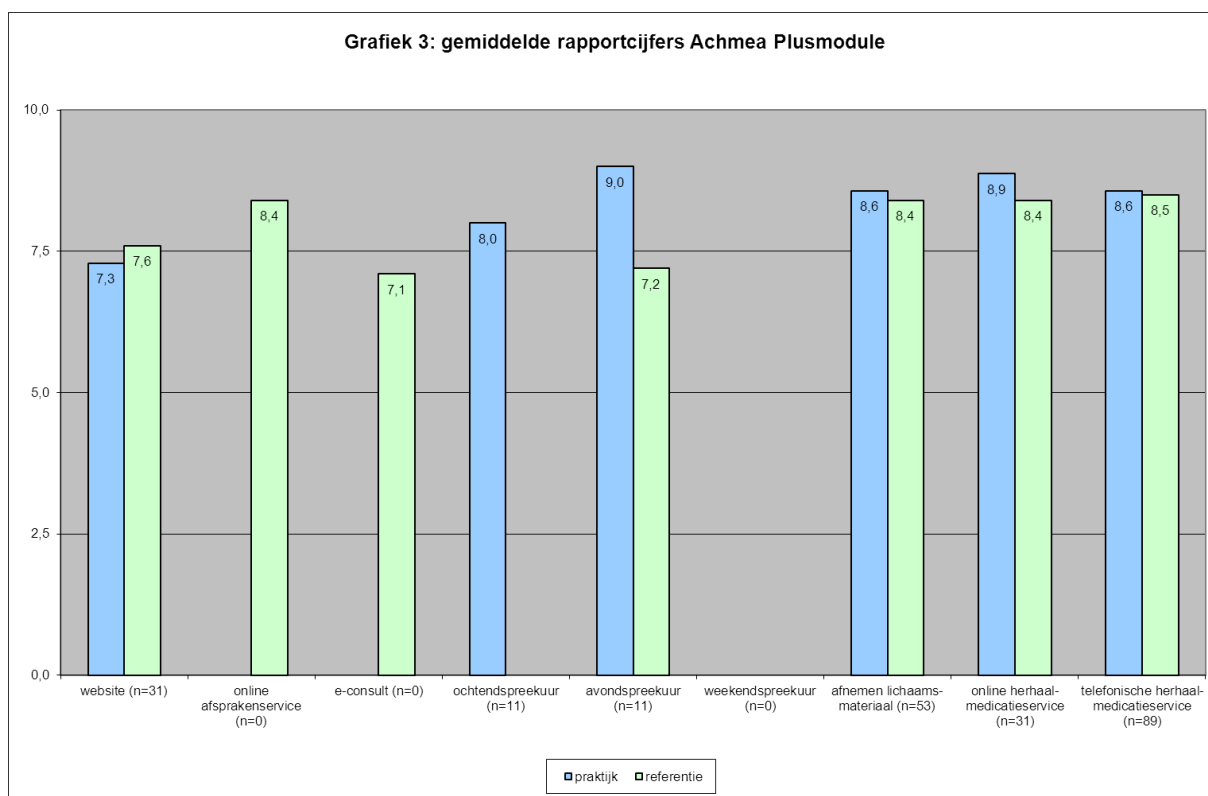
Tabel 2: rapportcijfers plusmodule

	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
Ochtendspreekuur	,0	0	27,3	3	72,7	8	100,0	11
Avondspreekuur	,0	0	9,1	1	90,9	10	100,0	11
Weekendspreekuur	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0
Afname voor onderzoek	1,9	1	13,2	7	84,9	45	100,0	53
Online herhaalmedicatie bestellen	,0	0	12,9	4	87,1	27	100,0	31
Telefonisch herhaalmedicatie bestellen	3,4	3	16,9	15	79,8	71	100,0	89

Tabel 3: rapportcijfers samenwerking huisarts met..

	0-5		6-7		8 en hoger		totaal	
	%	n	%	n	%	n	%	n
apotheek	1,4	1	15,1	11	83,6	61	100,0	73
fysiotherapeut	2,4	1	36,6	15	61,0	25	100,0	41
oefentherapeut	,0	0	,0	0	100,0	1	100,0	1
psychosociale hulpverlener	,0	0	77,8	7	22,2	2	100,0	9
dietist	,0	0	66,7	2	33,3	1	100,0	3
specialist	1,8	1	25,5	14	72,7	40	100,0	55
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	60 49,6
	neutralen	54 44,6
	tegenstanders	7 5,8
	<b>totaal</b>	<b>121 100,0</b>
<b>Net Promotor Score</b>	<b>43,8</b>	

## 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.* Voor de meeste items betekent dit dat het resultaat van de antwoordcategorie 'ja' of 'altijd' wordt getoond, maar voor een negatief geformuleerd item zoals de vraag "18. Kunnen mensen in de wachtkamer horen wat er aan de balie wordt besproken?" wordt het resultaat voor de antwoordcategorie 'nooit' of 'nee' getoond. Een item met een afwijkende antwoordmogelijkheid of negatief geformuleerd wordt van een markering voorzien. *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. 36. HA behandelde met respect	96,6
3. 73. kreeg tegenstrijdige info binnen praktijk !	96,6
4. 3. weet voldoende over organisatie praktijk #	92,1
5. 22. HA luisterde aandachtig	91,0

(#) = Item met afwijkende antwoordmogelijkheden (!) = Negatief geformuleerd item

Tabel 6: top 5 minder sterke punten van de huisartspraktijk

	%
1. 21. geholpen binnen 15 minuten	18,5
2. 6. binnen 2 minuten aan de telefoon	25,6
3. 38. door behandeling HA minder gezondhprobl	42,6
4. 18. horen aan balie besproken !	44,0
5. 4. tussen 8 en 17 elk moment terecht	46,8

(#) = Item met afwijkende antwoordmogelijkheden (!) = Negatief geformuleerd item