

## 1. Scores bij stellingen over ervaringen met de assistent

De stellingen gaan over de ervaringen vooraf met de assistent aan de telefoon.

Patiënten geven aan in welke mate zij het eens zijn met de stelling, dit kan zijn: helemaal oneens, oneens, niet oneens en niet eens, eens of helemaal eens.

(de nummering van de stellingen verwijst naar de vraagnummers in de enquête)

Stellingen	Aantal keer dat de vraag is ingevuld	Aantal keer (helemaal) eens	Uw percentage (helemaal) eens	Percentage referentie (helemaal) eens
2. De assistent aan de telefoon legde begrijpelijk uit	22	20	91%	95%
3. De assistent aan de telefoon gaf mij informatie over wat ik kan doen als mijn klachten veranderen	15	10	67%	85%
4. Ik had vertrouwen in de deskundigheid van de assistent aan de telefoon	19	17	89%	89%

## 2. Rapportcijfer voor de assistent aan de telefoon

Patiënten geven een rapportcijfer voor de assistent aan de telefoon.

Een cijfer 1 staat voor "heel erg slecht" en het cijfer 10 voor "uitstekend".

Het gemiddelde rapportcijfer voor uw assistent is : 8,2

Uit de referentie-enquêtes is het gemiddeld rapportcijfer : 8,3

### 3. Scores bij stellingen over ervaringen met de huisarts

De stellingen gaan over de ervaringen met de huisarts.

Patiënten geven aan in welke mate zij het eens zijn met de stelling, dit kan zijn: helemaal oneens, oneens, niet oneens en niet eens, eens of helemaal eens.

(de nummering van de stellingen verwijst naar de vraagnummers in de enquête)

Stellingen	Aantal keer dat de vraag is ingevuld	Aantal keer (helemaal) eens	Uw percentage (helemaal) eens	Percentage referentie (helemaal) eens
6. Ik kon de huisarts de vragen stellen die ik wilde	21	21	100%	98%
7. De huisarts legde begrijpelijk uit	18	18	100%	98%
8. De huisarts had belangstelling voor mijn persoonlijke situatie	20	20	100%	96%
9. Ik bepaalde samen met mijn huisarts de aanpak van mijn behandeling	20	17	85%	95%
10. De behandeling door de huisarts sloot aan op behandeling door andere zorgverleners	14	10	71%	91%
11. De huisarts gaf mij informatie over wat ik kan doen als mijn klachten veranderen	19	18	95%	96%
12. Ik kreeg van de huisarts een behandeling en/of advies waar ik wat mee kan	19	19	100%	96%
13. Ik heb vertrouwen in de deskundigheid van de huisarts	21	21	100%	98%
14. De behandeling en/of het advies van de huisarts had het gewenste resultaat	16	13	81%	87%

### 4. Rapportcijfer voor de huisarts

Patiënten geven een rapportcijfer voor de huisarts.

Een cijfer 1 staat voor "heel erg slecht" en het cijfer 10 voor "uitstekend".

Het gemiddelde rapportcijfer voor uw huisarts is : 8,7

Uit de referentie-enquêtes is het gemiddeld rapportcijfer : 8,9

## 5. Algemene scores bij bereikbaarheid en privacy

De stellingen gaan over de praktijk.

Patiënten geven aan in welke mate zij het eens zijn met de stelling, dit kan zijn: helemaal oneens, oneens, niet oneens en niet eens, eens of helemaal eens.

(de nummering van de stellingen verwijst naar de vraagnummers in de enquête)

Stellingen	Aantal keer dat de vraag is ingevuld	Aantal keer (helemaal) eens	Uw percentage (helemaal) eens	Percentage referentie (helemaal) eens
19. De huisartsenpraktijk was telefonisch goed bereikbaar	22	12	55%	87%
20. Andere patiënten kunnen niet horen wat er aan de balie besproken wordt	17	7	41%	46%

## 6. Uw Net Promotor Score

De Netto Promotor Score geeft aan hoe waarschijnlijk het is dat de patiënten de huisarts zullen aanbevelen bij andere patiënten.

De patiënt geeft een score van 0 (zal de huisarts zeker niet aanbevelen) tot 10 (zal de huisarts zeker wel aanbevelen bij andere patiënten).

De scores worden verdeeld in drie groepen: de "criticasters" met score 0 tot en met 6, de "passief tevredenen" met score 7 of 8 en de "promotors" met score 9 of 10.

De Net Promotor Score (NPS) is gedefinieerd als het percentage "promotors" minus het percentage "criticasters". De NPS is een getal tussen -100 en +100, waarbij een positieve score in het algemeen als goed wordt beschouwd.

	Percentage van respondenten
Criticasters (score 0 tot en met 6)	0%
Passief tevredenen (score 7 of 8)	42%
Promotors (score 9 of 10)	58%

Uw Net Promotor Score bedraagt : 58

Gemiddelde NPS in bij referentiegroep : 20

## 7. Opsomming van de ontvangen complimenten

De patiënten hebben de volgende complimenten aan de huisarts gegeven bij het invullen van de enquête. Op de resultaten is geen tekstanalyse uitgevoerd.

Deze huisarts nam de tijd om te luisteren naar mijn klachten en komt rustig en professioneel over!

Vriendelijk, betrokken vakkundig en doortastend

Een prima huisarts

Makkelijk bereikbaar door de app medGemak. Kan altijd vragen stellen en krijg vrij snel en altijd antwoord. Heel blij mee

Ze onderzoekt zorgvuldig, luisterd goed, neemt ook een goede beslissing.

het goed luisteren en communiceren

Goede uitleg en aandacht

Het persoonlijke contact was heel plezierig.

Deskundig en vriendelijk

Geen

De bereidheid om aan huis te komen, vriendelijke en meelevende houding, duidelijk advies en de juiste behandeling. De klachten zijn verminderd en uiteindelijk verdwenen.

Belangstelling voor persoonlijke situaties

## 8. Opsomming van de gegeven verbeter suggesties

De patiënten hebben de volgende suggesties ter verbetering aan de huisarts gegeven bij het invullen van de enquête. Op de resultaten is geen tekstanalyse uitgevoerd.

Niets, gewoon zo doorgaan

Hulp vragen van collega of assistente bij medisch ingreep, verder onderzoeken of navragen niet te snel weer patiënt naar huis laten gaan

?

N.v.t.

net

n.v.t

Na haar bevalling weer snel terug komen

Bereikbaarheid

N.v.t.

## 9. Kenmerken van de respondenten

<b>Welk contact gehad met huisarts?</b>	<b>Aantal</b>	<b>Percentage</b>
Consult / bezoek in praktijk	24	96%
Telefonisch consult	0	0%
Huisbezoek	1	4%
<b>Leeftijd</b>	<b>Aantal</b>	<b>Percentage</b>
0-4 jaar	0	0%
5-10 jaar	0	0%
11-15 jaar	0	0%
16-24 jaar	0	0%
25-34 jaar	1	5%
35-44 jaar	1	5%
45-54 jaar	2	9%
55-64 jaar	6	27%
65-74 jaar	7	32%
75-84 jaar	5	23%
85 jaar en ouder	0	0%
<b>Geslacht</b>	<b>Aantal</b>	<b>Percentage</b>
Man	9	41%
Vrouw	13	59%
<b>Omschrijving eigen gezondheid over het algemeen</b>	<b>Aantal</b>	<b>Percentage</b>
Uitstekend	1	5%
Zeer goed	3	14%
Goed	12	55%
Matig	6	27%
Slecht	0	0%
<b>Hoogst voltooide opleiding</b>	<b>Aantal</b>	<b>Percentage</b>
Geen opleiding (lager onderwijs: niet afgemaakt)	1	5%
Lager onderwijs (basisschool, speciaal basisonderwijs)	1	5%
Lager of voorbereidend beroepsonderwijs (zoals LTS, LEAO, LHNO, VMBO)	1	5%
Middelbaar algemeen voortgezet onderwijs (zoals MAVO, (M)ULO, MBO-kort, VMBO-t)	5	23%
Middelbaar beroepsonderwijs en beroepsbegeleidend onderwijs (zoals MBO-lang, MTS, MEAO, BOL, BBL, INAS)	3	14%
Hoger algemeen en voorbereidend wetenschappelijk onderwijs (zoals HAVO, VWO, Atheneum, Gymnasium, HBS, MMS)	1	5%

Hoger beroepsonderwijs (zoals HBO, HTS, HEAO, HBO-V, kandidaats wetenschappelijk onderwijs)	8	36%
Wetenschappelijk onderwijs (universiteit)	1	5%
Anders, namelijk ...(zie onderaan tabel)	0	0%

Gegeven antwoorden "Anders, namelijk..." bij vraag hoogst voltooide opleiding: