

## 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	40	36	90%	95%
3. De assistent aan de telefoon gaf mij informatie over wat ik kan doen als mijn klachten veranderen	23	18	78%	85%
4. Ik had vertrouwen in de deskundigheid van de assistent aan de telefoon	29	26	90%	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 : 8,1

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	43	41	95%	98%
7. De huisarts legde begrijpelijk uit	37	37	100%	98%
8. De huisarts had belangstelling voor mijn persoonlijke situatie	36	34	94%	96%
9. Ik bepaalde samen met mijn huisarts de aanpak van mijn behandeling	32	29	91%	95%
10. De behandeling door de huisarts sloot aan op behandeling door andere zorgverleners	18	17	94%	91%
11. De huisarts gaf mij informatie over wat ik kan doen als mijn klachten veranderen	27	25	93%	96%
12. Ik kreeg van de huisarts een behandeling en/of advies waar ik wat mee kan	33	31	94%	96%
13. Ik heb vertrouwen in de deskundigheid van de huisarts	36	36	100%	98%
14. De behandeling en/of het advies van de huisarts had het gewenste resultaat	30	28	93%	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 : 9,0

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	43	29	67%	87%
20. Andere patiënten kunnen niet horen wat er aan de balie besproken wordt	36	13	36%	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 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)	32%
Promotors (score 9 of 10)	68%

Uw Net Promotor Score bedraagt : 68

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.

Ik geef haar bij elk bezoek een compliment omdat ze een luisterend oor heeft naar mijn klachten en mij gerusteld hoe aan te pakken en onderzoek mij grondig er is een gemie naar de Huisarts toe

Ik herinner mij dat zij mij een keer belde om advies te krijgen over de situatie een andere patiënte van haar, destijds mijn buurvrouw, waar ik een soort mantelzorg aan verleende. Voelde mij en de buurvrouw daardoor zeer serieus genomen en gewaardeerd in wat ik probeerde voor haar te doen. Ik ken de huisarts al lang en deze actie af mij een nieuwe, waarderende blik op haar vermogen tot erkenning van eigen grenzen en de moed om advies daar te zoeken waar het wellicht gegeven kan worden.

Zeer prettige, persoonlijke en zeer deskundige huisarts!

De aandacht en het meedenken, ook al is het super druk, toch de tijd nemen voor je.

grote persoonlijke betrokkenheid

Een luisterend oor en voldoende tijd per patient

Petra geeft me vertrouwen, neemt de tijd voor me (hoewel ik weet, dat die beperkt is), is geïnteresseerd, positief, luistert goed, stelt de juiste vragen. Ik voel me veilig bij haar.

Zeer betrokken bij haar patiënten en neemt de tijd om te luisteren

Dat zij de tijd nemen om goed uitleggen en veranderlijke hond  
Ik voel mij op me gemaakt.

Luisteren. Aandacht. Professionaliteit.

Zeer betrokken bij mij als patient

Altijd luisterend oor. Voel me begrepen

Goed bereikbaar, benaderbaar en flexibel. Prettig in de omgang.

Altijd meelevend met mijn situatie

Kundigheid

Deskundig en altijd vriendelijk. Professionele, maar ook weer persoonlijke contact zodat je 'mens' gevoel krijgt ipv client/nummer

Ik heb ervaren dat zij luistert naar mijn verhaal

Voor mij persoonlijk altijd vriendelijk

Het luisteren naar je en haar vriendelijkheid

Dr. Van Iperen is een fantastische huisarts die ik al jaren ken. Ik woon in Bergschenhoek maar blijf, om haar, bij de praktijk. Zij heeft mijn volledige vertrouwen! Nuchter en no nonsense mét oog voor jou als persoon!

Al m'n hele leven een prettig persoon die goede oplossingen biedt. Nooit heb ik de behoefte gehad aan een andere huisarts. Mevrouw van Ieperen is een kei in haar vak.

Betrokkenheid

Vriendelijke benadering, goede diagnostiek.

Geef altijd goed advies en neemt er ook de tijd voor.

## 8. Opsomming van de gegeven verbetersuggesties

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.

Alweer een tijd geleden ging het mentaal niet zo goed met mijn man en kostte het me moeite om zowel de huisarts als de arts-ondersteuner, waar hij naar verwezen werd, duidelijk te maken, dat er m.i. beter gekeken moest worden wie hij was, dat hij behoefte aan luisteren en begrip had i.p.v. een voor hem te snelle diagnose en plan van aanpak. Daarnaast begrijp ik dat tijdsdruk hierin voor de praktijk een handicap is...

Nvt

Geen idee

niets

Geen idee, ik ben tevreden.

Hopelijk zorgt ze ook goed voor zich zelf!

?

Minder aan assistenten overlaten.

Geen idee

Niet wat mij betreft

Nvt

Empathie

Ga zo door met Uw patienten en ik zou U ook nooit en nimmer willen missen

Niets

Proberen het spreekuur niet te veel uit te laten lopen

...

Bij mijn zoon en mij speelde kno klachten. Doorverwijzing had eerder gekund:-)  
Maar de hulp is in beide trajecten adequaat en prettig geweest

N.v.t.