

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	20	19	95%	95%
3. De assistent aan de telefoon gaf mij informatie over wat ik kan doen als mijn klachten veranderen	13	11	85%	85%
4. Ik had vertrouwen in de deskundigheid van de assistent aan de telefoon	15	14	93%	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	25	23	92%	98%
7. De huisarts legde begrijpelijk uit	24	22	92%	98%
8. De huisarts had belangstelling voor mijn persoonlijke situatie	21	19	90%	96%
9. Ik bepaalde samen met mijn huisarts de aanpak van mijn behandeling	20	15	75%	95%
10. De behandeling door de huisarts sloot aan op behandeling door andere zorgverleners	10	9	90%	91%
11. De huisarts gaf mij informatie over wat ik kan doen als mijn klachten veranderen	15	11	73%	96%
12. Ik kreeg van de huisarts een behandeling en/of advies waar ik wat mee kan	18	15	83%	96%
13. Ik heb vertrouwen in de deskundigheid van de huisarts	21	19	90%	98%
14. De behandeling en/of het advies van de huisarts had het gewenste resultaat	15	9	60%	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 : 8,5

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	15	68%	87%
20. Andere patiënten kunnen niet horen wat er aan de balie besproken wordt	18	3	17%	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)	10%
Passief tevredenen (score 7 of 8)	45%
Promotors (score 9 of 10)	45%

Uw Net Promotor Score bedraagt : 35

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.

Toegankelijkheid, luistert oprecht en neemt rustig de tijd

Nam rustig de tijd om goed te luisteren. Onderzocht de klachten en gaf goed advies

Ik dacht zelf dat de klachten door een keelontsteking werden veroorzaakt. Ik had ook een lichte keelontsteking maar zij dacht meer aan mijn longen. Ik heb een pufje gekregen en laat dat nou idd de juiste diagnose zijn geweest. Dus mijn complimenten!

Zichtbaar maken/ uitleg aan mijn kind. En kort en krachtig. Heel fijn, meer tijd was niet noodzakelijk in dit geval

De manier waarop zij communiceerde met mij en vertelde wat ze had geconstateerd na onderzoek.

Ze luistert, is rustig en vriendelijk en legt waar nodig (nog eens) uit. Erg fijne huisarts

Gesprek, heldere uitleg aan zoon.

belangstelling, rust, luisteren en rust

Open plezierige houding, to the point. Voor mijn kwalen en vragen afgelopen periode was eenvoudigweg niet altijd direct een eenduidige oplossing. Dit heeft geleid tot een mogelijk wat terughoudende respons op enkele vragen. Niettemin ben ik zeer tevreden over de huisarts.

De tijd en aandacht die ze gaf tijdens het consult en het feit dat ze mij liet bellen door de assistent dat de uitslag van het onderzoek nog niet binnen was omdat ze wist dat ik in spanning zat te wachten

Geduld bij de diagnose

Dat zij goed naar je luistert

Luisterde goed

Luisterde goed

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.

Niks

n.v.t.

Alles was prima!

T ging al goed

Nu niet van toepassing.

Ik zou het niet weten

Bereikbaarheid, moet zeker in ochtend meerdere keren proberen voordat je in wachtrij komt en daarna duurt het echt wel even voor je aan de beurt bent. Lukt me niet altijd tijdens het werk. En als je in middag pas de tijd hebt, kun je zelfde dag niet meer terecht. Via app is helemaal geen tijdstip op dezelfde dag beschikbaar.

niks

Als je nieuw bent, eerst verdiepen in patiënt.

?

?

Geen idee

Luisteren!!