

Benchmarkrapportage

CQI Audiologische centra 2016



significant.

Zeist, november 2017

Betreft: Terugkoppeling benchmark CQi Audiologische centra 2016

Geachte mevrouw/meneer,

Bijgaand treft u uw individuele benchmarkrapportage van de CQi Audiologische centra 2016 aan waarvan de data is verzameld in de periode van 1 juli 2015 tot en met 30 juni 2017. Deze rapportage bestaat uit een vergelijking van de scores van uw centrum met de scores van alle centra in de onderzoekspopulatie op thema-gemiddelden en overige relevante vragen uit de vragenlijst.

Deze rapportage bestaat uit een tabel en een figuur. In de tabel worden de scores van uw centrum gepresenteerd. De uitkomsten van uw centrum worden tevens getoond in een figuur: een zogenaamde pickerfiguur. Op de volgende pagina's wordt uitgelegd wat u precies uit de tabel en de figuur kunt aflezen.

Met vriendelijke groet,

Zorgverzekeraars Nederland

Uitleg tabel

In de tabel worden de scores van uw centrum gepresenteerd. In de tabel zijn de volgende zaken af te lezen:

- **Uw score:** dit is de score van uw centrum op de betreffende vraag of thema; uw score ligt tussen 0% (slechtst mogelijke score) en 100% (best mogelijke score).
- **De N:** dit is het aantal waarnemingen waarop de score van uw centrum is gebaseerd;
- **Landelijk gemiddelde:** dit is de gemiddelde score van alle centra die hebben meegedaan aan deze benchmark;
- **Aantal sterren:** het aantal sterren dat is toegekend aan de score van uw centrum. Bij de score van uw centrum hoort ook een betrouwbaarheidsinterval (= indicator voor de nauwkeurigheid van de meetwaarden: hier niet opgenomen, wel zichtbaar in de figuur):
 - Drie sterren: Als het betrouwbaarheidsinterval in zijn geheel boven het landelijk gemiddelde ligt, is de score van uw centrum significant beter dan het gemiddelde en krijgt uw centrum drie sterren voor deze vraag of dit thema;
 - Twee sterren: Indien het betrouwbaarheidsinterval het gemiddelde van alle centra overlapt, worden twee sterren toegekend;
 - Een ster: Als het betrouwbaarheidsinterval in zijn geheel onder het landelijk gemiddelde ligt, is de score van uw centrum significant slechter dan het landelijk gemiddelde en is op deze vraag of dit thema één ster toegekend.
- **Percentielen 20-60-20:** hier wordt aangegeven of uw centrum voor de betreffende score bij de bovenste 20% van alle centra behoort, of bij de onderste 20%. In de figuur zijn deze percentielen ook zichtbaar (groen of rood);
- **NPS (onderaan de tabel):** de netto promotor score wordt berekend door het percentage respondenten dat op vraag 3 (aanbevelingsvraag) een 0 tot 6 heeft gegeven (zogenaamde criticasters) af te trekken van het percentage respondenten dat op vraag 3 een 9 of 10 heeft gegeven (zogenaamde promotors). Respondenten die op vraag 3 een 7 of 8 hebben gegeven, tellen niet mee in deze berekening. In de tabel wordt ook de laagste en hoogste NPS van alle centra gegeven. De NPS ligt (in theorie) tussen de -100% (slechtst mogelijke score) en 100% (best mogelijke score).

Uitleg figuur

De uitkomsten van uw audiologisch centrum worden ook in een figuur getoond, een zogenaamde pickerfiguur. Elke balk in de figuur toont voor elke vraag de spreiding van de resultaten van alle centra die meedoen in deze benchmark. De balken zijn verdeeld in twee onderdelen:

- De rode balk (links) toont de scores voor de 20% van de centra met de laagste scores;
- De groene balk (rechts) toont de scores voor de 20% van de centra met de hoogste scores.
- De 'gele' balk (midden) toont de scores voor de overige 60% van de centra.

De witte stip (in de figuur weergegeven als: ) toont de score voor uw centrum, met daar omheen het betrouwbaarheidsinterval. Dit is een indicator voor de nauwkeurigheid van de meetwaarden (in de figuur weergegeven als: ). Wanneer deze witte stip in de groene balk valt, behoort de zorgaanbieder tot de beste 20% scorende centra n op de betreffende vraag. Het kan voorkomen dat de witte stip inclusief het betrouwbaarheidsinterval ontbreekt in het plaatje en dus alleen de spreiding van alle centra wordt getoond. Dit gebeurt wanneer voor uw centrum niet voldoende waarnemingen zijn om de resultaten te tonen. Per vraag of thema zijn minimaal tien respondenten nodig die de betreffende vraag of vragen hebben beantwoord.

De oranje verticale streep (in de figuur weergegeven als ) geeft de gemiddelde score over alle centra weer.

In de figuur is per vraag en thema te zien of uw centrum significant afwijkt van het gemiddelde, door het betrouwbaarheidsinterval te vergelijken met de oranje verticale streep in de figuur (gemiddelde van alle centra). Er zijn 3 mogelijkheden:

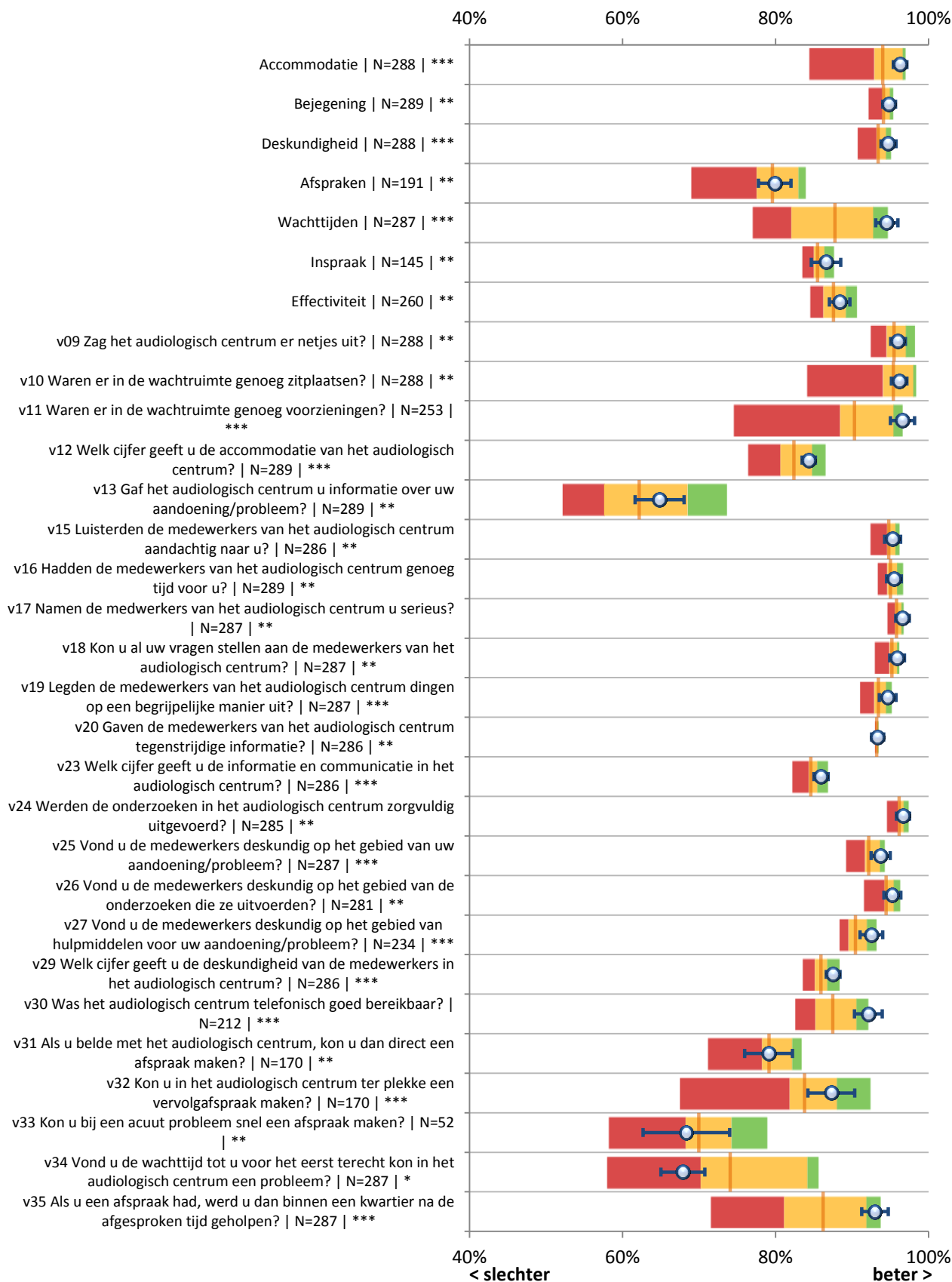
- Wanneer het betrouwbaarheidsinterval in zijn geheel rechts van de oranje streep ligt, is de score van uw centrum significant beter dan het gemiddelde en krijgt uw centrum drie sterren voor deze vraag of dit thema;
- Als het betrouwbaarheidsinterval in zijn geheel links van de oranje streep ligt, is de score van uw centrum significant slechter dan het gemiddelde en is op deze vraag of thema één ster toegekend;
- Indien het betrouwbaarheidsinterval het gemiddelde van alle centra overlapt, worden twee sterren toegekend. Het aantal sterren en het aantal respondenten met een geldig antwoord op de betreffende vraag of thema staat links van de figuur. Daarnaast staat het aantal sterren ook in de tabel aangegeven.

Aan de linkerkant van de figuur staat bij de naam van het thema of de vraag ook de N van uw centrum vermeld (het aantal waarnemingen waarop de scores van uw centrum zijn gebaseerd), evenals (indien relevant) het aantal sterren.

Om vragen en thema's met elkaar te kunnen vergelijken zijn alle getoonde scores omgerekend naar een score tussen 0% ('slechtst mogelijke') en 100% ('best mogelijke score').

Thema of vraag (tw = te weinig waarnemingen)	Uw score	N	Landelijk gemiddelde	Aantal sterren	Percentiën
Thema's					
Accommodatie	96%	288	94%	3	
Bejegening	95%	289	94%	2	
Deskundigheid	95%	288	93%	3	Hoogste 20%
Afspraken	80%	191	80%	2	
Wachttijden	95%	287	88%	3	Hoogste 20%
Inspraak	87%	145	86%	2	Hoogste 20%
Effectiviteit	88%	260	88%	2	
Losse vragen					
v09 Zag het audiologisch centrum er netjes uit?	96%	288	96%	2	
v10 Waren er in de wachtruimte genoeg zitplaatsen?	96%	288	95%	2	
v11 Waren er in de wachtruimte genoeg voorzieningen?	97%	253	90%	3	Hoogste 20%
v12 Welk cijfer geeft u de accommodatie van het audiologisch centrum?	84%	289	82%	3	
v13 Gaf het audiologisch centrum u informatie over uw aandoening/probleem?	65%	289	62%	2	
v15 Luisterden de medewerkers van het audiologisch centrum aandachtig naar u?	95%	286	95%	2	
v16 Hadden de medewerkers van het audiologisch centrum genoeg tijd voor u?	95%	289	95%	2	
v17 Namen de medewerkers van het audiologisch centrum u serieus?	97%	287	96%	2	Hoogste 20%
v18 Kon u al uw vragen stellen aan de medewerkers van het audiologisch centrum?	96%	287	95%	2	
v19 Legden de medewerkers van het audiologisch centrum dingen op een begrijpelijke manier uit?	95%	287	93%	3	Hoogste 20%
v20 Gaven de medewerkers van het audiologisch centrum tegenstrijdige informatie?	93%	286	93%	2	Hoogste 20%
v23 Welk cijfer geeft u de informatie en communicatie in het audiologisch centrum?	86%	286	85%	3	Hoogste 20%
v24 Werden de onderzoeken in het audiologisch centrum zorgvuldig uitgevoerd?	97%	285	96%	2	
v25 Vond u de medewerkers deskundig op het gebied van uw aandoening/probleem?	94%	287	92%	3	Hoogste 20%
v26 Vond u de medewerkers deskundig op het gebied van de onderzoeken die ze uitvoerden?	95%	281	94%	2	
v27 Vond u de medewerkers deskundig op het gebied van hulpmiddelen voor uw aandoening/probleem?	93%	234	90%	3	Hoogste 20%
v29 Welk cijfer geeft u de deskundigheid van de medewerkers in het audiologisch centrum?	88%	286	86%	3	Hoogste 20%
v30 Was het audiologisch centrum telefonisch goed bereikbaar?	92%	212	87%	3	Hoogste 20%
v31 Als u belde met het audiologisch centrum, kon u dan direct een afspraak maken?	79%	170	79%	2	
v32 Kon u in het audiologisch centrum ter plekke een vervolgsafpraak maken?	87%	170	84%	3	
v33 Kon u bij een acuut probleem snel een afspraak maken?	68%	52	70%	2	
v34 Vond u de wachttijd tot u voor het eerst terecht kon in het audiologisch centrum een probleem?	68%	287	74%	1	Laagste 20%
v35 Als u een afspraak had, werd u dan binnen een kwartier na de afgesproken tijd geholpen?	93%	287	86%	3	Hoogste 20%
v36 Vond u deze wachttijd een probleem?	96%	288	93%	3	Hoogste 20%
v37 Als u meerdere afspraken op een dag had, was de pauze tussen de verschillende afspraken dan korter dan een kwartier?	76%	26	66%	3	Hoogste 20%
v38 Vond u deze wachttijd tussen meerdere afspraken een probleem?	90%	26	90%	2	
v39 Kon u meebeslissen over uw behandelplan in het audiologisch centrum?	82%	283	79%	3	Hoogste 20%
v40 Kon u meebeslissen over u doorverwijzing vanuit het audiologisch centrum?	91%	146	90%	2	
v41 Welk cijfer geeft u de service van het audiologisch centrum?	85%	289	84%	2	
v43 Welk cijfer geeft u het audiologisch centrum als geheel?	86%	287	85%	3	
v44 Waren de adviezen van het audiologisch centrum bruikbaar?	89%	261	88%	2	
v45 Heeft u de adviezen van het audiologisch centrum opgevolgd?	88%	260	87%	2	
v49 In welke mate heeft u last van uw aandoening/probleem?	62%	287	64%	1	Hoogste 20%
	Uw score	N	Landelijk gemiddelde	Min score	Max score
Netto Promotor Score (NPS)	73%	286	71%	58%	83%
Kenmerken					
Percentage vrouw	Niet significant afwijkend van gemiddelde				

Pickerfiguur CQI Audiologische centra 2016 voor NSDSK Audiologisch Centrum Alkmaar, locatie Alkmaar



Pickerfiguur CQI Audiologische centra 2016 voor NSDSK Audiologisch Centrum Alkmaar, locatie Alkmaar

