Opdracht Excel:

In deze opdracht ga je de ervaring die je hebt met het programma excel nog een keer oefenen.

De bedoeling is, dat je de zaken die je hier oefent ook toepast in het verslag van je eigen onderzoek.

 **Praktijk ondersteunend project:**

onderzoek naar de

patiënten tevredenheid in een individuele

praktijk

**Context:**

Het betreft een praktijk ondersteunend project waarin wordt getracht de patiënten tevredenheid te kaderen in een praktijk (huisartsenpraktijk te Zingem). De interesse en het belang van de mening van patiënten is de laatste decennia sterk toegenomen. Om de kwaliteit van zorg te gaan verbeteren is het van groot belang de visie/mening van de patiënten goed in kaart te brengen. Aan de hand van een goede kwaliteitsbeoordeling van de patiënten kan gericht worden gewerkt aan een kwaliteitsverbetering binnen de huisartsen praktijk.

De vragenlijsten waren te verkrijgen in de wachtkamer en konden vrijwillig worden ingevuld door patiënten ter plaatste gedurende 3maanden(aug-sept-okt 2016). Aan de hand van een affiche in de wachtkamer en mondelinge uitleg door de artsen werd getracht zoveel mogelijke enquêtes te verkrijgen.

De ingevulde lijsten werden nadien door de patiënt in de daarvoor bestemde brievenbus in de wachtkamer gedeponeerd. In deze 3 maanden werd de informatie van 131 ingevulde vragenlijsten nauwkeurig verwerkt in een daarvoor ontwikkeld SPSS- document. Dit statistisch programma geeft de mogelijkheid deze resultaten via codering eenvoudig op te slaan. Hierdoor kunnen verscheidene statistische bewerkingen met duidelijke tabellen en grafieken worden gemaakt om de gewenste resultaten duidelijk weer te geven.

In deze opdracht gaan jullie een aantal gegevens zelf verwerken via het programma Excel!!

Hieronder vind je de opdrachten die je moet uitvoeren en de resultaten van het onderzoek waar je mee gaat werken.

De vragen m.b.t. de bereikbaarheid kunnen vergeleken worden met de resultaten zoals die twee jaar geleden zijn verzameld. ( 2014)

RESULTATEN

*GEGEVENS ONDERZOEKSPRAKTIJK:*

Patiënten populatie: in het patiëntenbestand vinden we 6389 patiënten dossiers.

De verdeling over de verschillende leeftijdsgroepen en de verdeling naar geslacht is weergegeven in tabel 1:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| LEEFTIJDSGROEP | AANTAL | GESLACHT |
|  |  | VROUWELIJK | MANNELIJK |
| 0 tot 10jaar | 1250 | 691 | 559 |
| 11 tot 20jaar | 590 | 326 | 264 |
| 21 tot 30jaar | 770 | 426 | 344 |
| 31 tot 40jaar | 1285 | 711 | 574 |
| 41 tot 50jaar | 825 | 456 | 369 |
| 51 tot 60jaar | 580 | 321 | 259 |
| 61 tot 70jaar | 595 | 329 | 266 |
| 71 tot 80jaar | 235 | 130 | 105 |
| 81 tot 90jaar | 180 | 100 | 80 |
| 91 tot 100jaar | 79 | 44 | 35 |
| Tabel 1: Patiënten populatie per leeftijdsgroep en geslacht. |

Opdracht: 1.

1. Maak een kolom of staafdiagram grafiek waarin de leeftijdsverdeling van de patiënten in de praktijk goed zichtbaar wordt.
2. Geef de grafiek een duidelijke titel
3. Maak er een duidelijke legenda bij.
4. Geef de twee hoogste kolommen een rode kleur en de twee laagste kolommen een groene kleur.
5. Wat is het percentage vrouwelijke en mannelijke patiënten? Geef dit weer in een cirkel- of ringdiagram .
6. Geef ook deze grafiek een duidelijke titel.
7. maak er ook een legenda bij
8. zorg dat de gegevens labels zichtbaar zijn.

**Gegevens uit de enquête: onderdeel beschikbaarheid en bereikbaarheid.**

Beschikbaarheid en bereikbaarheid

Deze categorie bestaat uit 6 onderdelen:

* behulpzaamheid van de medewerker telefoon
* krijgen van een afspraak op voor u geschikte moment
* mogelijkheid voor telefonisch consult
* telefonische bereikbaarheid van de praktijk
* wachttijd in de wachtkamer
* verlenen van hulp bij acute situaties.

In tabel 2 zie je dat er bij het onderdeel: *verlenen van hulp in urgente situaties,* beduidend minder mensen iets hebben ingevuld. Dat komt doordat ze nog geen urgente situatie hebben meegemaakt.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | AANTAL | MINIMUM | MAXIMUM | GEMIDDELDE (2016)  | Gemiddelde (2014) |
| MEDEWERKER TELEFOON | 127 | 2 | 5 | 4,22 | 3,89 |
| AFSPRAAK | 127 | 2 | 5 | 4,46 | 4,21 |
| TELEFONISCH CONSULT | 125 | 1 | 5 | 4,33 | 4,60 |
| TELEFONISCHE BEREIKBAARHEID | 128 | 1 | 5 | 4,50 | 4,20 |
| WACHTTIJD | 128 | 1 | 5 | 4,21 | 4,67 |
| URGENTIE | 118 | 1 | 5 | 4,39 | 4,21 |
| Tabel 2: Beschikbaarheid en bereikbaarheid  |

Opdracht 2:

1. maak een lijndiagram van deze gegevens, waarin je de 6 items uitzet tegen de gemiddelde

score uit 2016 en 2014. Gebruik voor elke lijn een andere kleur. ( N.B. er komen dus twee lijnen in dit diagram)

1. Geef het diagram een duidelijke titel
2. Maak er een duidelijke legenda bij.

Opdracht 3:

1. Maak van de gegevens van tabel 2 ook een gegroepeerde 3D kolom grafiek. Laat duidelijk het verschil zien tussen 2014 en 2016 in 1 grafiek.
2. Geef de grafiek een duidelijke titel
3. Maak er een duidelijke legenda bij.
4. Geef de twee kolommen met het grootste verschil een rode kleur.

Voor hulp:

<https://maken.wikiwijs.nl/85879/Excel_2010>

de lesinhoud van mediawijsheid op NELO