

Rapportage PREM Eerstelijnszorg

Praktijk	: 1885, Huisartsenpraktijk Straatweg
Huisarts	: mevrouw S.M. Abel
Meetperiode	: van 15-04-2024 tot en met 24-10-2024
Aantal respondenten	: 52
Datum aanmaak rapport	: 25-10-2024

Leeswijzer

De PREMs (Patient Reported Experiences Measures) zijn korte vragenlijsten, die de ervaringen van patiënten met de gezondheidszorg in kaart brengen. De PREM Eerstelijnszorg meet de ervaringen van patiënten in de huisartsenpraktijk.

In dit rapport zijn de resultaten van de enquête van uw patiënten opgenomen. Uw scores worden vergeleken met referentiecijfers, gebaseerd op 861 enquêtes.

Het rapport bestaat uit:

1. Scores bij stellingen over ervaringen vooraf met de assistent aan de telefoon;
2. Rapportcijfer voor de assistent aan de telefoon;
3. Scores bij stellingen over ervaringen met de huisarts;
4. Rapportcijfer voor de huisarts;
5. Algemene scores bij bereikbaarheid en privacy;
6. Uw Net Promotor Score;
7. Complimenten;
8. Verbetersuggesties;
9. Kenmerken van de respondenten.

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	35	35	100%	91%
3. De assistent aan de telefoon gaf mij informatie over wat ik kan doen als mijn klachten veranderen	11	10	91%	81%
4. Ik had vertrouwen in de deskundigheid van de assistent aan de telefoon	34	33	97%	85%

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 : 8,9

Uit de referentie-enquêtes is het gemiddeld rapportcijfer : 8,1



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	47	47	100%	96%
7. De huisarts legde begrijpelijk uit	47	46	98%	96%
8. De huisarts had belangstelling voor mijn persoonlijke situatie	39	33	85%	92%
9. Ik bepaalde samen met mijn huisarts de aanpak van mijn behandeling	40	30	75%	91%
10. De behandeling door de huisarts sloot aan op behandeling door andere zorgverleners	18	15	83%	87%
11. De huisarts gaf mij informatie over wat ik kan doen als mijn klachten veranderen	37	33	89%	92%
12. Ik kreeg van de huisarts een behandeling en/of advies waar ik wat mee kan	48	42	88%	93%
13. Ik heb vertrouwen in de deskundigheid van de huisarts	51	49	96%	95%
14. De behandeling en/of het advies van de huisarts had het gewenste resultaat	26	20	77%	84%

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 : 8,8

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	41	95%	78%
20. Andere patiënten kunnen niet horen wat er aan de balie besproken wordt	36	16	44%	43%



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)	2%
Passief tevredenen (score 7 of 8)	31%
Promotors (score 9 of 10)	67%

Uw Net Promotor Score bedraagt : 65

Gemiddelde NPS referentiegroep : 60



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.

Duidelijk, vriendelijk, niet gehaasd.
de assistent/ telefoniste Jolanda is altijd erg enthousiast en ik spreek haar graag
Begripvol
Snelheid
De vriendelijkheid en begripvol.
De huisarts legde duidelijk uit wat ze constateerde en wat dit zou kunnen betekenen. Ook gaf ze advies dacht ze mee.
Wat betreft de assistente. Wij komen al een aantal jaar bij de praktijk en vinden Jolanda altijd zo ontzettend warm en professioneel. Echt een aanwinst voor de praktijk om zo'n kundig, meelevend en bekwaam iemand aan de lijn te krijgen.
Graag complimenteer ik de huisarts met de rustige wijze waarop de analyse werd gesteld.
Vriendelijk
Uitstekende bereikbaarheid van de praktijk. Snel plaats voor een afspraak.
Kennis vriendelijkheid
Mbt de assistenten zeker, het is heel prettig al jarenlang dezelfde vertrouwde dames aan de lijn te krijgen die snel reageren op je vraag en zeker ook veel kennis in huis hebben.
Mevrouw Abel is erg meegand Ze luistert erg goed Ze is spontaan
Assistente Jolanda
Deskundig, benaderbaar, begripvol en duidelijk
Netheid van de wachtkamer
Altijd goed op tijd.
Prettig in de omgang, een goed luisterend oor
Empatie
De verwijzing naar KNO arts leek mij in eerste instantie wat overdreven. In het ziekenhuis vertelde de arts mij dat ik een heel goede huisarts heb en dat de klacht serieus nemen en doorverwijzen heel verstandig was.
Meedenken, goede uitleg, vriendelijk en toegankelijk
Ze denkt met me mee, stelt me gerust.
Rustige en prettige sfeer.
Vriendelijk, goede zorg, goed bereikbaar
Gerust gesteld van de aanpak.
Gesprek was heel fijn, alles werd uitgelegd. Werd goed geluisterd naar mijn wensen en dat kwam terug in de oplossing. Het onderwerp was een beetje ongemakkelijk maar dat was niet te merken in de sfeer
Stelde volgens mij de juiste diagnose en de juiste vragen. Gaf ook goede redenen aan voor de behandeling.
Ik stond snel weer buiten



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.

Geen
niks
Nvt
Mij vertellen hoe ik door de volgende keer kan voorkomen
De huisarts was vrij nuchter, maar dat vond ik eigenlijk wel fijn.
Niet van toepassing.
Geen opmerkingen
Over het algemeen ben ik tevreden, soms merk je wel dat tijdgebrek een aspect is en je niet altijd alles besproken kunt krijgen. Graag zou ik wat meer opties willen bespreken over de oplossingen van je klacht, soms ga je toch weer met niks naar huis en zoek je het zelf maar uit, onder het mom, geduld en het komt wel goed.
Nvt
Nvt
In dit geval niets
Niets
Klacht waarvoor ik kwam speelde al eerder. Ze twijfelde en gaf advies. Dat bleek niet te helpen. Daarna ben ik te lang door blijven lopen totdat de klachten erger waren. Was prettiger geweest als ze een collega ook had laten kijken of een termijn had genoemd dat het moest verbeteren. Dan was ik waarschijnlijk eerder teruggegaan.
-
Geen verbeterpunten
Ga zo door
Niks
De huisarts waar we de afspraak voor mijn dochter en mij hadden kwam erg onervaren en onvoorbereid over. Alsof ze echt kennis miste en erg twijfelde. Wij hebben alle respect en begrip voor beginnende/nieuwe huisartsen (mijn ouders zijn ook allebei arts), dus daar gaat het niet om. Ze ging niet de diepte in en toen ze uiteindelijk maar bij bloedprikken uitkwam en ik een opmerking maakte over dat het bijna niet te doen is met een peuter nuchter bloed te gaan prikken, gaf ze aan dat ze gewoon kan eten en dat ik moet zeggen dat ze nuchter. Dit is natuurlijk absoluut niet de bedoeling, zeker mocht er wel iets met haar suikerwaarden zijn (waar we niet vanuit gaan). Vervolgens wist ze niet dat we een dubbele afspraak hadden, kwam ook erg onvoorbereid over. Gaf ook 3 opties voor behandelen van mijn duimgewrichten waarvan 2 absoluut niet mogen tijdens zwangerschap. Deze zwangerschap is bij jullie bekend en ik was afgelopen donderdag tijdens de afspraak ruim 15 weken. Kortom, erg stordig allemaal.
Het ging vrij snel en voelde op een of andere manier iets minder professioneel/persoonlijk.
-ik moest buiten wachten omdat er vergaderd werd in de wachtkamer -1 arts zat luid de Olympische spelen te kijken op z'n telefoon in de wachtkamer -ik heb aangekaart dat de samenwerking tussen apotheek en huisartsenpraktijk niet top is, en dat ik al meerdere malen lang heb moeten wachten in de apotheek voordat het recept werd doorgestuurd, maar daar leek de arts niet naar te willen luisteren en mij werd min of meer de deur gewezen. Ik wilde het slechts noemen ter verbetering van de dienstverlening.



9. Kenmerken van de respondenten

Welk contact gehad met huisarts?	Aantal	Percentage
Consult / bezoek in praktijk	47	90%
Telefonisch consult	5	10%
Huisbezoek	0	0%

Leeftijd	Aantal	Percentage
0-4 jaar	0	0%
5-10 jaar	0	0%
11-15 jaar	0	0%
16-24 jaar	2	4%
25-34 jaar	10	19%
35-44 jaar	9	17%
45-54 jaar	8	15%
55-64 jaar	12	23%
65-74 jaar	6	12%
75-84 jaar	5	10%
85 jaar en ouder	0	0%

Geslacht	Aantal	Percentage
Man/jongen	18	35%
Vrouw/meisje	34	65%

Omschrijving eigen gezondheid over het algemeen	Aantal	Percentage
Uitstekend	10	19%
Zeer goed	14	27%
Goed	19	37%
Matig	9	17%
Slecht	0	0%

Hoogst voltooide opleiding	Aantal	Percentage
Geen opleiding (lager onderwijs: niet afgemaakt)	0	0%
Lager onderwijs (basisschool, speciaal basisonderwijs)	0	0%
Lager of voorbereidend beroepsonderwijs (zoals LTS, LEAO, LHNO, VMBO)	2	4%
Middelbaar algemeen voortgezet onderwijs (zoals MAVO, (M)ULO, MBO-kort, VMBO-t)	4	8%
Middelbaar beroepsonderwijs en beroepsbegeleidend onderwijs (zoals MBO-lang, MTS, MEAO, BOL, BBL, INAS)	6	12%
Hoger algemeen en voorbereidend wetenschappelijk onderwijs (zoals HAVO, VWO, Atheneum, Gymnasium, HBS, MMS)	4	8%
Hoger beroepsonderwijs (zoals HBO, HTS, HEAO, HBO-V, kandidaats wetenschappelijk onderwijs)	14	28%
Wetenschappelijk onderwijs (universiteit)	20	40%
Anders, namelijk ...	0	0%