

Rapportage PREM Eerstelijnszorg

Praktijk	: 1885, Huisartsenpraktijk Straatweg
Huisarts	: de heer J.J. Groeneveld
Meetperiode	: van 15-04-2024 tot en met 24-10-2024
Aantal respondenten	: 31
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	15	15	100%	91%
3. De assistent aan de telefoon gaf mij informatie over wat ik kan doen als mijn klachten veranderen	6	5	83%	81%
4. Ik had vertrouwen in de deskundigheid van de assistent aan de telefoon	16	16	100%	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	: 9,0
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	30	29	97%	96%
7. De huisarts legde begrijpelijk uit	30	30	100%	96%
8. De huisarts had belangstelling voor mijn persoonlijke situatie	29	28	97%	92%
9. Ik bepaalde samen met mijn huisarts de aanpak van mijn behandeling	28	28	100%	91%
10. De behandeling door de huisarts sloot aan op behandeling door andere zorgverleners	12	11	92%	87%
11. De huisarts gaf mij informatie over wat ik kan doen als mijn klachten veranderen	21	21	100%	92%
12. Ik kreeg van de huisarts een behandeling en/of advies waar ik wat mee kan	26	25	96%	93%
13. Ik heb vertrouwen in de deskundigheid van de huisarts	30	30	100%	95%
14. De behandeling en/of het advies van de huisarts had het gewenste resultaat	16	14	88%	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 : 9,3

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	24	24	100%	78%
20. Andere patiënten kunnen niet horen wat er aan de balie besproken wordt	21	7	33%	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 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)	7%
Passief tevredenen (score 7 of 8)	7%
Promotors (score 9 of 10)	87%

Uw Net Promotor Score bedraagt : 80

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.

Snelle reactie en vriendelijk
Adequaat handelen (mn in het verleden) Ik vind het mooi dat hij zo veel ruimte geeft aan co-assistenten/opleidingsplekken
Betrokkenheid
neemt de tijd en is menselijk.
Over zijn vrolijke houding en enthousiasme. Dat geeft vertrouwen en geruststelling
Duidelijkheid en alertheid en actief meedenken
Heldere uitleg en helder advies!
Vakkundig helder snel. Open en begripvol.
Vriendelijk maar vlot en geeft een prettig gevoel.
Meedenken en vertaling naar persoon, niet alleen een ziektebeeld maar t hele plaatje neemt hij mee. Nabellen zeer correct!
Hij neemt elke afspraak de tijd om mijn vragen of soms mijn (incorrecte) zelf diagnose uit te leggen in plaats van mij de les te lezen. Hierdoor voel ik dat mijn intelligentie en zelf kennis over mijn lichaam gerespecteerd wordt.
efficent, deskundig,
Vriendelijk, begripvol en deskundig. Ook gemeente interesse in de patient.
Altijd luisterend oor en goed en snel handelen
Denkt mee
Zijn haar zat goed.
De aandacht en tijd die genomen werd voor mijn vragen
Prima gesprek
Het vertrouwen dat hij mij geeft,zijn begrip,mijn vertrouwen naar hem,ik waardeer de huisarts zeer een betere voor mij is er niet .



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.

niets
Ik maakte de afspraak online en had toen maar weinig mogelijkheden om een afspraak te maken. Ik kreeg de indruk dat het aantal spreekuren per week erg beperkt was. Ik had het fijn gevonden als er meer mogelijkheden voor een consult waren geweest.
Nvt
Nvt
Niets
nvt
Geen suggesties.
Nvt
Niks
Nvt
Voor mij, blijven wie je bent, ik zou niet weten wat er anders zou moeten



9. Kenmerken van de respondenten

Welk contact gehad met huisarts?	Aantal	Percentage
Consult / bezoek in praktijk	30	97%
Telefonisch consult	1	3%
Huisbezoek	0	0%

Leeftijd	Aantal	Percentage
0-4 jaar	0	0%
5-10 jaar	0	0%
11-15 jaar	0	0%
16-24 jaar	0	0%
25-34 jaar	2	6%
35-44 jaar	6	19%
45-54 jaar	5	16%
55-64 jaar	11	35%
65-74 jaar	6	19%
75-84 jaar	1	3%
85 jaar en ouder	0	0%

Geslacht	Aantal	Percentage
Man/jongen	16	52%
Vrouw/meisje	15	48%

Omschrijving eigen gezondheid over het algemeen	Aantal	Percentage
Uitstekend	5	16%
Zeer goed	9	29%
Goed	12	39%
Matig	5	16%
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	7%
Middelbaar algemeen voortgezet onderwijs (zoals MAVO, (M)ULO, MBO-kort, VMBO-t)	0	0%
Middelbaar beroepsonderwijs en beroepsbegeleidend onderwijs (zoals MBO-lang, MTS, MEAO, BOL, BBL, INAS)	2	7%
Hoger algemeen en voorbereidend wetenschappelijk onderwijs (zoals HAVO, VWO, Atheneum, Gymnasium, HBS, MMS)	1	3%
Hoger beroepsonderwijs (zoals HBO, HTS, HEAO, HBO-V, kandidaats wetenschappelijk onderwijs)	17	59%
Wetenschappelijk onderwijs (universiteit)	6	21%
Anders, namelijk ...	1	3%