

Rapportage PREM Eerstelijnszorg

Praktijk	: 1603, Huisartsenpraktijk Bles Poels en Aarntzen
Huisarts	: mevrouw J.T. Steenberg
Meetperiode	: van 01-11-2023 tot en met 11-03-2024
Aantal respondenten	: 33
Datum aanmaak rapport	: 27-3-2024

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	28	26	93 %	91%
3. De assistent aan de telefoon gaf mij informatie over wat ik kan doen als mijn klachten veranderen	14	13	93 %	81%
4. Ik had vertrouwen in de deskundigheid van de assistent aan de telefoon	23	20	87 %	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	: 8,4
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	33	33	100 %	96%
7. De huisarts legde begrijpelijk uit	32	31	97 %	96%
8. De huisarts had belangstelling voor mijn persoonlijke situatie	30	30	100 %	92%
9. Ik bepaalde samen met mijn huisarts de aanpak van mijn behandeling	32	31	97 %	91%
10. De behandeling door de huisarts sloot aan op behandeling door andere zorgverleners	12	12	100 %	87%
11. De huisarts gaf mij informatie over wat ik kan doen als mijn klachten veranderen	26	25	96 %	92%
12. Ik kreeg van de huisarts een behandeling en/of advies waar ik wat mee kan	32	32	100 %	93%
13. Ik heb vertrouwen in de deskundigheid van de huisarts	32	31	97 %	95%
14. De behandeling en/of het advies van de huisarts had het gewenste resultaat	17	17	100 %	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 : 9,0

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	29	23	79 %	78%
20. Andere patiënten kunnen niet horen wat er aan de balie besproken wordt	22	10	45 %	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)	3 %
Passief tevredenen (score 7 of 8)	19 %
Promotors (score 9 of 10)	77 %

Uw Net Promotor Score bedraagt : 74

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.

De rust in haar manier van omgang en te werk gaan is erg prettig.
Luisterde goed naar waar ik voor kwam en heeft mij kundig te woord gestaan
De huisarts is meedenkend, geduldig en legt op een rustige manier alles uit wat er besproken wordt
Bied een fijn luisterend oor en neemt je klachten serieus
Alles. Het is een fantastische praktijk. Altijd vriendelijk, je wordt serieus genomen, goede hulp en men neemt de tijd.
Kan goed luisteren, begripvol, wekt vertrouwen, vriendelijk
Rustige, vriendelijke benadering.
Tijd nemen voor het consult. Top
Hoe zij met patiënt en de situatie omgaat Dat zij respectvolle houding heeft. Hoe zij luisterend oor biedt, uitleg geeft over de situatie en de behandeling
De huisarts luisterd en vraagt door . Dat vind ik fijn.
Mw Steenberg denk/voelt met patiënt mee
Luistert goed, legt dingen duidelijk uit.
Fijne huisarts
Neemt voldoende tijd
Het luisterde oor en ze komt vakkundig en rustig over
Ik heb vertrouwen in haar
Neemt de tijd voor je en luistert serieus
Duidelijkheid
De rust en duidelijkheid die ze geeft.
Dat ze de tijd neemt en goed uitlegt wat haar bevindingen zijn.
Vriendelijk en duidelijke uitleg.
Gevoel dat er tijd en aandacht voor ins was.
Snelheid en deskundigheid, ik was snel gerustgesteld en wist duidelijk wat mijn hersteltijd zou worden.
Betrokken houding , dat voelt fijn.



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.

Niks
Tevreden over de huisarts dus hoeft niets te veranderen
Geen idee
Niets.
Geen verbeterpunten gevonden
N.v.t.
Het digitale stuk vind ik lastig. Er is daar een keer een bijeenkomst voor geweest. Ik kon er toen niet bij zijn. Dat mag van mij vaker georganiseerd worden. Ook het medisch dossier inzien, hoe je dat doet.
Zei is goede huisarts dat we kunnen verwachten
Niets
Vooralsnog niets
?
Geen tips. Prima
Het is goed zoals ze het doet. Luistert goed en geeft zinnige antwoorden
Nvt
Geen verbeterpunten
Nvt



9. Kenmerken van de respondenten

Welk contact gehad met huisarts?	Aantal	Percentage
Consult / bezoek in praktijk	31	94%
Telefonisch consult	1	3%
Huisbezoek	1	3%

Leeftijd	Aantal	Percentage
0-4 jaar	0	0%
5-10 jaar	0	0%
11-15 jaar	0	0%
16-24 jaar	2	7%
25-34 jaar	5	17%
35-44 jaar	7	23%
45-54 jaar	8	27%
55-64 jaar	1	3%
65-74 jaar	6	20%
75-84 jaar	1	3%
85 jaar en ouder	0	0%

Geslacht	Aantal	Percentage
Man/jongen	8	28%
Vrouw/meisje	21	72%

Omschrijving eigen gezondheid over het algemeen	Aantal	Percentage
Uitstekend	2	7%
Zeer goed	3	10%
Goed	16	55%
Matig	8	28%
Slecht	0	0%

Hoogst voltooide opleiding	Aantal	Percentage
Geen opleiding (lager onderwijs: niet afgemaakt)	0	0%
Lager onderwijs (basisschool, speciaal basisonderwijs)	1	3%
Lager of voorbereidend beroepsonderwijs (zoals LTS, LEAO, LHNO, VMBO)	1	3%
Middelbaar algemeen voortgezet onderwijs (zoals MAVO, (M)ULO, MBO-kort, VMBO-t)	3	10%
Middelbaar beroepsonderwijs en beroepsbegeleidend onderwijs (zoals MBO-lang, MTS, MEAO, BOL, BBL, INAS)	8	28%
Hoger algemeen en voorbereidend wetenschappelijk onderwijs (zoals HAVO, VWO, Atheneum, Gymnasium, HBS, MMS)	0	0%
Hoger beroepsonderwijs (zoals HBO, HTS, HEAO, HBO-V, kandidaats wetenschappelijk onderwijs)	14	48%
Wetenschappelijk onderwijs (universiteit)	2	7%
Anders, namelijk ...	0	0%