

Rapportage PREM Eerstelijnszorg

| | |
|------------------------------|---|
| Praktijk | : 3808, Huisartsenpraktijk Huijs en Doornink |
| Huisarts | : M. Doornink |
| Meetperiode | : van 16-01-2023 tot en met 23-03-2023 |
| Aantal respondenten | : 26 |
| Datum aanmaak rapport | : 23-03-2023 |

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 1009 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 | 22 | 19 | 86% | 95% |
| 3. De assistent aan de telefoon gaf mij informatie over wat ik kan doen als mijn klachten veranderen | 14 | 11 | 79% | 85% |
| 4. Ik had vertrouwen in de deskundigheid van de assistent aan de telefoon | 19 | 15 | 79% | 89% |

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 : 8,3

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 | 24 | 24 | 100% | 98% |
| 7. De huisarts legde begrijpelijk uit | 23 | 23 | 100% | 98% |
| 8. De huisarts had belangstelling voor mijn persoonlijke situatie | 23 | 23 | 100% | 96% |
| 9. Ik bepaalde samen met mijn huisarts de aanpak van mijn behandeling | 20 | 19 | 95% | 95% |
| 10. De behandeling door de huisarts sloot aan op behandeling door andere zorgverleners | 12 | 11 | 92% | 91% |
| 11. De huisarts gaf mij informatie over wat ik kan doen als mijn klachten veranderen | 19 | 19 | 100% | 96% |
| 12. Ik kreeg van de huisarts een behandeling en/of advies waar ik wat mee kan | 22 | 22 | 100% | 96% |
| 13. Ik heb vertrouwen in de deskundigheid van de huisarts | 22 | 22 | 100% | 98% |
| 14. De behandeling en/of het advies van de huisarts had het gewenste resultaat | 14 | 13 | 93% | 87% |

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 : 9,1

Uit de referentie-enquêtes is het gemiddeld rapportcijfer : 8,9

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 | 20 | 83% | 87% |
| 20. Andere patiënten kunnen niet horen wat er aan de balie besproken wordt | 21 | 9 | 43% | 46% |

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) | 0% |
| Passief tevredenen (score 7 of 8) | 23% |
| Promotors (score 9 of 10) | 77% |

Uw Net Promotor Score bedraagt : 77

Gemiddelde NPS in bij referentiegroep : 20

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.

Ondanks drukke agenda altijd tijd voor mij als patiënt.

Ik voel mij en mijn klacht serieus genomen. Zij kan mij met haar deskundigheid overtuigen en stelt mij gerust. Een gelijkwaardige verstandhouding.

Ze komt kundig over en heeft oog voor je verdere situatie.

De huisarts neemt de tijd te luisteren en in overleg met patient een oplossing vinden zelfs doorverwijzingen.

Ze neemt de tijd en luistert echt.

Dat ze luistert wat is zeg

Benadering en kennis

Dat ze me serieus neemt.

Heeft tijd en geduld.

Er wordt serieus naar mij als patiënt geluisterd en wordt naar oplossingen gezocht.

Correctheid en kundig

Het doortastend optreden, het begrip tonen voor mijn ongerustheid en het gelijk overgaan op onderzoek (bijv. bloedonderzoek, zelf dingen checken aan mijn lichaam, doorverwijzing geven)

Persoonlijke aandacht , bereidheid tot doorverwijzen en haar begrip voor anderen Zeer emoathisch

De allertheid en de goede zorg

Rust en deskundigheid

Ze luistert echt naar je, en vraagt door. Neemt de tijd voor je.

Stelt op gemak, neemt me serieus

Ze luistert goed naar de klachten

Haar persoonlijke en professionele benadering

Dat deze bereid is een stukje werk van het ziekenhuis over te nemen (injectie zetten in opdracht van gynaecoloog)

Kundigheid

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 suggesties

Ik ben tevreden zoals is!

Misschien iets meer tijd

Geen idee

Iets meer tijd

Ik ben tevreden wat mijn huisarts doet en ik zou niet kunnen weten wat die beter kan doen.

Nvt.

Eerder verwijzen

Ik vraag mij af in hoeverre de huisarts zicht heeft op wat de huisarts in opleiding doet. Misschien dat daar verbeterpunten in zijn (meer overleg en evaluatie tussen huisarts en huisarts in opleiding bijvoorbeeld)

Zou ik geen voorbeelden voor kunnen geven. Ben zeer tevreden

Niks

Niets!

Nvt

Soms vragen hoe het is gegaan met klacht na vorig bezoek.

Geen idee

Informereren naar klachten uit vorig consult. Kijken of het gewenste resultaat behaald is en indien niet behaald advies geven.

9. Kenmerken van de respondenten

| Welk contact gehad met huisarts? | Aantal | Percentage |
|---|---------------|-------------------|
| Consult / bezoek in praktijk | 25 | 100% |
| Telefonisch consult | 0 | 0% |
| 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 | 1 | 4% |
| 35-44 jaar | 1 | 4% |
| 45-54 jaar | 6 | 25% |
| 55-64 jaar | 5 | 21% |
| 65-74 jaar | 9 | 38% |
| 75-84 jaar | 2 | 8% |
| 85 jaar en ouder | 0 | 0% |
| Geslacht | Aantal | Percentage |
| Man | 7 | 29% |
| Vrouw | 17 | 71% |
| Omschrijving eigen gezondheid over het algemeen | Aantal | Percentage |
| Uitstekend | 1 | 4% |
| Zeer goed | 1 | 4% |
| Goed | 12 | 50% |
| Matig | 10 | 42% |
| 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 | 8% |
| Middelbaar algemeen voortgezet onderwijs (zoals MAVO, (M)ULO, MBO-kort, VMBO-t) | 3 | 12% |
| Middelbaar beroepsonderwijs en beroepsbegeleidend onderwijs (zoals MBO-lang, MTS, MEAO, BOL, BBL, INAS) | 7 | 29% |
| Hoger algemeen en voorbereidend wetenschappelijk onderwijs (zoals HAVO, VWO, Atheneum, Gymnasium, HBS, MMS) | 1 | 4% |

| | | |
|---|---|-----|
| Hoger beroepsonderwijs (zoals HBO, HTS, HEAO, HBO-V, kandidaats wetenschappelijk onderwijs) | 9 | 38% |
| Wetenschappelijk onderwijs (universiteit) | 2 | 8% |
| Anders, namelijk ...(zie onderaan tabel) | 0 | 0% |

Gegeven antwoorden "Anders, namelijk..." bij vraag hoogst voltooide opleiding: