

Rapportage PREM Eerstelijnszorg

Praktijk	: 3808, Huisartsenpraktijk Huijs en Doornink
Huisarts	: T. Gering
Meetperiode	: van 16-01-2023 tot en met 23-03-2023
Aantal respondenten	: 19
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	16	16	100%	95%
3. De assistent aan de telefoon gaf mij informatie over wat ik kan doen als mijn klachten veranderen	9	9	100%	85%
4. Ik had vertrouwen in de deskundigheid van de assistent aan de telefoon	13	13	100%	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 : 8,5

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	17	17	100%	98%
7. De huisarts legde begrijpelijk uit	17	17	100%	98%
8. De huisarts had belangstelling voor mijn persoonlijke situatie	17	17	100%	96%
9. Ik bepaalde samen met mijn huisarts de aanpak van mijn behandeling	16	16	100%	95%
10. De behandeling door de huisarts sloot aan op behandeling door andere zorgverleners	6	6	100%	91%
11. De huisarts gaf mij informatie over wat ik kan doen als mijn klachten veranderen	15	15	100%	96%
12. Ik kreeg van de huisarts een behandeling en/of advies waar ik wat mee kan	14	14	100%	96%
13. Ik heb vertrouwen in de deskundigheid van de huisarts	17	17	100%	98%
14. De behandeling en/of het advies van de huisarts had het gewenste resultaat	11	10	91%	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	16	14	88%	87%
20. Andere patiënten kunnen niet horen wat er aan de balie besproken wordt	13	6	46%	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 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)	24%
Promotors (score 9 of 10)	76%

Uw Net Promotor Score bedraagt : 76

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.

Hele prettige persoonlijkheid!

Ik vind de huisarts erg prettig in contact, oprecht geïnteresseerd in zijn patiënt.
Luistert naar je verhaal, is empatisch.
Tijdens mijn behandeling, vertelt rustig wat hij gaat doen.
Erg Fijne dokter.

Rustig, hij nam de tijd en luisterde goed.

Interesse , vriendelijkheid , openheid , eerlijkheid
Deskundigheid

...zijn goed luisterend oor en advies

Dat hij goed naar mij luistert en dat we samen plan van aanpak maakte

Zijn prettige manier van ontvangst en de duidelijke uitleg

Echt contact gemaakt met de patient. Ook in geval van het kind

De huisarts is meedenkend, meegaand en zeer vriendelijk.

Er wordt geluisterd, als patiënt voel ik mij gehoord . Ik mag beslissen wat voor mij passend is.

Hij heeft een luisterend oor, is geïnteresseerd, wil mijn mening en suggesties horen en bespreekt in volle openheid mijn mogelijk genezingsproces.

De tijd die er genomen werd.

Snel beschikbaar voor consult en geeft mij gevoel probleem serieus te nemen

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.

Ik kan niets bedenken

Geen idee

Nvt

Nvt

Geen op of aanmerkingen ik ben erg tevreden, en ging met een tevreden gevoel naar huis

?

?

Daarvoor kom ik er te weinig

Beter kan eigenlijk niet!!

Nog niks ontdekt.

9. Kenmerken van de respondenten

Welk contact gehad met huisarts?	Aantal	Percentage
Consult / bezoek in praktijk	18	95%
Telefonisch consult	1	5%
Huisbezoek	0	0%
Leeftijd	Aantal	Percentage
0-4 jaar	0	0%
5-10 jaar	0	0%
11-15 jaar	0	0%
16-24 jaar	1	6%
25-34 jaar	1	6%
35-44 jaar	4	24%
45-54 jaar	1	6%
55-64 jaar	5	29%
65-74 jaar	3	18%
75-84 jaar	2	12%
85 jaar en ouder	0	0%
Geslacht	Aantal	Percentage
Man	4	24%
Vrouw	13	76%
Omschrijving eigen gezondheid over het algemeen	Aantal	Percentage
Uitstekend	0	0%
Zeer goed	3	18%
Goed	10	59%
Matig	4	24%
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)	0	0%
Middelbaar algemeen voortgezet onderwijs (zoals MAVO, (M)ULO, MBO-kort, VMBO-t)	1	6%
Middelbaar beroepsonderwijs en beroepsbegeleidend onderwijs (zoals MBO-lang, MTS, MEAO, BOL, BBL, INAS)	6	35%
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)	6	35%
Wetenschappelijk onderwijs (universiteit)	4	24%
Anders, namelijk ...(zie onderaan tabel)	0	0%

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