

## Rapportage PREM Eerstelijnszorg

<b>Praktijk</b>	<b>: 3808, Huisartsenpraktijk Huijs en Doornink</b>
<b>Huisarts</b>	<b>: W.P. Huijs</b>
<b>Meetperiode</b>	<b>: van 16-01-2023 tot en met 23-03-2023</b>
<b>Aantal respondenten</b>	<b>: 25</b>
<b>Datum aanmaak rapport</b>	<b>: 23-03-2023</b>

### 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	21	20	95%	95%
3. De assistent aan de telefoon gaf mij informatie over wat ik kan doen als mijn klachten veranderen	13	10	77%	85%
4. Ik had vertrouwen in de deskundigheid van de assistent aan de telefoon	17	16	94%	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	22	22	100%	96%
9. Ik bepaalde samen met mijn huisarts de aanpak van mijn behandeling	22	22	100%	95%
10. De behandeling door de huisarts sloot aan op behandeling door andere zorgverleners	8	8	100%	91%
11. De huisarts gaf mij informatie over wat ik kan doen als mijn klachten veranderen	21	21	100%	96%
12. Ik kreeg van de huisarts een behandeling en/of advies waar ik wat mee kan	23	23	100%	96%
13. Ik heb vertrouwen in de deskundigheid van de huisarts	23	23	100%	98%
14. De behandeling en/of het advies van de huisarts had het gewenste resultaat	12	9	75%	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 : 8,7

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	23	20	87%	87%
20. Andere patiënten kunnen niet horen wat er aan de balie besproken wordt	19	13	68%	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)	4%
Passief tevredenen (score 7 of 8)	39%
Promotors (score 9 of 10)	57%

Uw Net Promotor Score bedraagt : 52

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.

Alles bespreekbaar

Persoonlijk contact maken en over de navolgbaarheid van zijn denken en handelen. Ik vind het fijn dingen te snappen en meegenomen te worden in een behandeladvies. Dat deed hij op een aangename manier.

Altijd vriendelijk en leeft mee.

Kalmte en duidelijke uitleg

Goed luisteren en meedenken met de situatie

Luisterend oor en het gevoel geven serieus genomen te worden

Luisterend oor, menselijke behandeling.

Geduldig en rustig

Goed luisteren en doorverwijzen als dat nodig is

Dr. Huijs is rustig, luistert, neemt de tijd.

De rust en de kennis die dokter huijs heeft is perfect ga altijd zonder zorgen naar de praktijk omdat ik weet dat er wat aangedaan wordt

Dokter huijs is een zeer goede huisarts met veel begrip en kennis stelt je op het gemak en denkt goed met me mee

Voor mij een prima dokter ,samen zoeken we naar een oplossing,en komen er altijd uit

De rust en het respect wat hij heeft voor mij als patiënt is fijn en verdient zeker compliment.

Vriendelijk en duidelijke uitleg

Hij luisterd goed naar de klachten die ik heb.Hij denkt met me mee.Hij is heel geduldig en vriendelijk.

## 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 idee

Wellicht nog meer vragen stellen om zaken uit te sluiten, maar wellicht waren deze vragen sowieso niet relevant

Niets

Voorals nog geen idee van

Niets

Weet ik niet.

-

Nvt, tevreden

Zou ik het niet weten

## 9. Kenmerken van de respondenten

<b>Welk contact gehad met huisarts?</b>	<b>Aantal</b>	<b>Percentage</b>
Consult / bezoek in praktijk	22	100%
Telefonisch consult	0	0%
Huisbezoek	0	0%
<b>Leeftijd</b>	<b>Aantal</b>	<b>Percentage</b>
0-4 jaar	0	0%
5-10 jaar	0	0%
11-15 jaar	0	0%
16-24 jaar	0	0%
25-34 jaar	2	9%
35-44 jaar	2	9%
45-54 jaar	7	30%
55-64 jaar	5	22%
65-74 jaar	4	17%
75-84 jaar	3	13%
85 jaar en ouder	0	0%
<b>Geslacht</b>	<b>Aantal</b>	<b>Percentage</b>
Man	8	36%
Vrouw	14	64%
<b>Omschrijving eigen gezondheid over het algemeen</b>	<b>Aantal</b>	<b>Percentage</b>
Uitstekend	0	0%
Zeer goed	0	0%
Goed	17	74%
Matig	6	26%
Slecht	0	0%
<b>Hoogst voltooide opleiding</b>	<b>Aantal</b>	<b>Percentage</b>
Geen opleiding (lager onderwijs: niet afgemaakt)	0	0%
Lager onderwijs (basisschool, speciaal basisonderwijs)	2	9%
Lager of voorbereidend beroepsonderwijs (zoals LTS, LEAO, LHNO, VMBO)	1	4%
Middelbaar algemeen voortgezet onderwijs (zoals MAVO, (M)ULO, MBO-kort, VMBO-t)	2	9%
Middelbaar beroepsonderwijs en beroepsbegeleidend onderwijs (zoals MBO-lang, MTS, MEAO, BOL, BBL, INAS)	5	22%
Hoger algemeen en voorbereidend wetenschappelijk onderwijs (zoals HAVO, VWO, Atheneum, Gymnasium, HBS, MMS)	2	9%

Hoger beroepsonderwijs (zoals HBO, HTS, HEAO, HBO-V, kandidaats wetenschappelijk onderwijs)	10	43%
Wetenschappelijk onderwijs (universiteit)	1	4%
Anders, namelijk ...(zie onderaan tabel)	0	0%

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