

Rapportage PREM Eerstelijnszorg

Praktijk	: 3512, Gezondheidscentrum Beekpark
Huisarts	: A.A. Jolink
Meetperiode	: van 01-01-2021 tot en met 17-06-2021
Aantal respondenten	: 27
Datum aanmaak rapport	: 17-06-2021

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	19	17	89%	95%
3. De assistent aan de telefoon gaf mij informatie over wat ik kan doen als mijn klachten veranderen	15	14	93%	85%
4. Ik had vertrouwen in de deskundigheid van de assistent aan de telefoon	22	21	95%	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 : 8,3

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	27	25	93%	98%
7. De huisarts legde begrijpelijk uit	27	26	96%	98%
8. De huisarts had belangstelling voor mijn persoonlijke situatie	25	24	96%	96%
9. Ik bepaalde samen met mijn huisarts de aanpak van mijn behandeling	25	24	96%	95%
10. De behandeling door de huisarts sloot aan op behandeling door andere zorgverleners	11	10	91%	91%
11. De huisarts gaf mij informatie over wat ik kan doen als mijn klachten veranderen	21	20	95%	96%
12. Ik kreeg van de huisarts een behandeling en/of advies waar ik wat mee kan	24	23	96%	96%
13. Ik heb vertrouwen in de deskundigheid van de huisarts	27	26	96%	98%
14. De behandeling en/of het advies van de huisarts had het gewenste resultaat	18	17	94%	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 assistent is : 9,3

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	26	24	92%	87%
20. Andere patiënten kunnen niet horen wat er aan de balie besproken wordt	19	12	63%	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)	15%
Promotors (score 9 of 10)	81%

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.

Deskundig, vriendelijk, prettig contact, adequaat optreden

Persoonlijke belangstelling

Luisterend oor, razendsnelle analyse van het probleem, adequate behandeling.

De huisarts denkt met je mee en is zeer kundig.

Kundigheid uitmuntend en idem de persoonlijke aandacht en betrokkenheid

Zorgvuldigheid

Ze neemt mij serieus!

Vriendelijk. Vroeg ook naar persoonlijke omstandigheden buiten huidige klacht

Open contact

Is belangstellend en neemt zelf contact op wanneer zij dit nodig acht. Goed luisterend oor!

Neemt alle tijd voor je en doet er alles aan je gerust te stellen.

Vakkundigheid 100procent

Vriendelijke, uitnodigende houding. Rustig en adequaat in benadering van het probleem

Fijn gevoel, serieus behandeld worden, duidelijke uitleg

Ze praat normaal, geen moeilijke woorden. En is begripvol

Efficiënte behandeling door combinatie van contactmogelijkheden via app en op praktijk.

Goed handelend en sympathiek

Altijd snelle reactie via de online omgeving. En geeft dan goed aan hoe te handelen in welke situatie.

Duidelijk antwoord op mijn vragen en geeft ook oplossingen aan. En heeft ook begrip voor mijn situatie. Ik ben heel blij met deze arts en heb veel vertrouwen in haar.

U bent wel direct, ergens is dat wel fijn,

Empathisch vermogen

Deskundigheid, vriendelijkheid, geduldig, werkt hygiënisch

De huisarts neemt de tijd voor mij als ik klachten heb.

Belangstellend en betrokken. Aardig en zorgzaam. Prettig gesprek met wederzijds respect. M.n. investeren in relatie. Vind ik belangrijk voor het geval ik haar nodig heb bij een calamiteit.

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.

Alles prima. Het enige dat ik niet prettig vind is dat de telefoniste vraagt wat de reden van mijn bezoek aan de huisarts is. En als ik die dan vermeld wordt nog doorgevraagd. De reden waarvoor ik een afspraak maak vind ik een zaak tussen mijzelf en de huisarts.

Zou het niet weten

Niet straks, als de pandemie voorbij is, weer beginnen met handen schudden.

Niks

zo houden

Nvt

Niets

Beter bereikbaar zijn. Telefonisch is de assistente slecht bereikbaar, veel wachtenden in de rij. En maandagsochtends bijna niet bereikbaar i.v.m. overleg o.i.d.

Hetzelfde

uitstekend zo. ik kan geen verbeterpunten bedenken

Nvt

Niets

Ben 100% tevreden

Die directheid komt soms met een prijs, niet voldoende informatie te hebben kunnen absorberen.

Op dit moment zou ik dat niet weten..

Geen op of aanmerkingen

Ik zou niet weten wat de huisarts beter zou kunnen doen. Alle tijd wordt aan de patient besteed.

Geen opmerkingen. Zou fijn zijn als on line afspraken maken en email contact weermogelijk zou zijn

9. Kenmerken van de respondenten

Welk contact gehad met huisarts?	Aantal	Percentage
Consult / bezoek in praktijk	24	89%
Telefonisch consult	3	11%
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	3	11%
35-44 jaar	1	4%
45-54 jaar	2	7%
55-64 jaar	3	11%
65-74 jaar	13	48%
75-84 jaar	5	19%
85 jaar en ouder	0	0%
Geslacht	Aantal	Percentage
Man	9	33%
Vrouw	18	67%
Omschrijving eigen gezondheid over het algemeen	Aantal	Percentage
Uitstekend	1	4%
Zeer goed	3	11%
Goed	18	67%
Matig	4	15%
Slecht	1	4%
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)	3	11%
Middelbaar algemeen voortgezet onderwijs (zoals MAVO, (M)ULO, MBO-kort, VMBO-t)	2	7%
Middelbaar beroepsonderwijs en beroepsbegeleidend onderwijs (zoals MBO-lang, MTS, MEAO, BOL, BBL, INAS)	6	22%
Hoger algemeen en voorbereidend wetenschappelijk onderwijs (zoals HAVO, VWO, Atheneum, Gymnasium, HBS, MMS)	3	11%

Hoger beroepsonderwijs (zoals HBO, HTS, HEAO, HBO-V, kandidaats wetenschappelijk onderwijs)	6	22%
Wetenschappelijk onderwijs (universiteit)	4	15%
Anders, namelijk ...(zie onderaan tabel)	1	4%

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

rechten gestudeerd universiteit Groningen