

Rapportage PREM Eerstelijnszorg

| | |
|------------------------------|---|
| Praktijk | : 3512, Gezondheidscentrum Beekpark |
| Huisarts | : J.H. van der Lugt |
| Meetperiode | : van 02-01-2021 tot en met 10-06-2021 |
| Aantal respondenten | : 30 |
| Datum aanmaak rapport | : 10-06-2021 |

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 | 24 | 24 | 100% | 95% |
| 3. De assistent aan de telefoon gaf mij informatie over wat ik kan doen als mijn klachten veranderen | 13 | 12 | 92% | 85% |
| 4. Ik had vertrouwen in de deskundigheid van de assistent aan de telefoon | 24 | 23 | 96% | 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 : 8,7

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 | 30 | 30 | 100% | 98% |
| 7. De huisarts legde begrijpelijk uit | 30 | 30 | 100% | 98% |
| 8. De huisarts had belangstelling voor mijn persoonlijke situatie | 30 | 30 | 100% | 96% |
| 9. Ik bepaalde samen met mijn huisarts de aanpak van mijn behandeling | 29 | 29 | 100% | 95% |
| 10. De behandeling door de huisarts sloot aan op behandeling door andere zorgverleners | 19 | 17 | 89% | 91% |
| 11. De huisarts gaf mij informatie over wat ik kan doen als mijn klachten veranderen | 21 | 19 | 90% | 96% |
| 12. Ik kreeg van de huisarts een behandeling en/of advies waar ik wat mee kan | 27 | 26 | 96% | 96% |
| 13. Ik heb vertrouwen in de deskundigheid van de huisarts | 30 | 30 | 100% | 98% |
| 14. De behandeling en/of het advies van de huisarts had het gewenste resultaat | 19 | 16 | 84% | 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 | 30 | 27 | 90% | 87% |
| 20. Andere patiënten kunnen niet horen wat er aan de balie besproken wordt | 22 | 15 | 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 tem 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) | 17% |
| Promotors (score 9 of 10) | 83% |

Uw Net Promotor Score bedraagt : 83

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.

Open, aanpassend vermogen, goed luisteren, oprecht geïnteresseerd, toegankelijk
aandacht, uitleg, persoonlijke belangstelling, deskundigheid

Ik ben heel tevreden. Dr. van der Lugt is heel relaxed en ik voel me gehoord en op mijn gemak.

Hij heeft een luisterend oor, voelt vertrouwd!

deskundig, efficiënt, behulpzaam, ontvankelijk.

Fijne menselijke meelevende huisarts. Heb altijd het gevoel dat ik alle tijd krijg voor mijn verhaal/probleem, dat hij weet wie ik ben en waar hij het over heeft.

Heel fijn contact.

DUIDELIJKE UITLEG, BELANGSTELLEND

Hij kan goed luisteren en denkt goed na over de vraag.

Over de serieus aanpak van mijn klachten en de vriendelijkheid en rustgevende gevoel .

Het was een echt heel open en eerlijk gesprek.

Hij luistert goed en geeft raad en advies. Hij neemt de tijd voor zijn patiënten.

Voor zijn deskundigheid en vriendelijkheid.

Open communicatie

Voor de persoonlijke aandacht die hij voor mij heeft en deskundigheid bij de beoordeling of er serieus gehandeld moet worden

Doortastende vriendelijke man ,met een sterk analytisch vermogen die zich niet af laat leiden

open communicatie

open en duidelijke uitleg, begrip en actief zoeken naar een aanpak

vraagt altijd "hoe het met je gaat" en/of naar oude klachten " hoe die opgelost zijn". Erg prettig !! Ook snel email contact via "portal huisarts" is prettig en efficiënt

Over zijn openheid en vertrouwen gevend

Dat ons begin moeilijk van start is gegaan, maar zijn er goed in geslaagd om het goed op de rit te krijgen.

Beste huisarts die ik ooit heb gehad. Empathisch, resultaat gericht. Ik zou iedereen onze huisarts "gunnen"

dr. van de Lugt denkt mee en luistert goed en is vakbekwaam

aardig en accuraat

Hij is direct en hij is eerlijk maar ook vriendelijk en belangstellend

Zeer attent en heel erg deskundig. Fijne huisarts

Deskundig,ad rem,zakelijk. Sociale vaardigheden oke.

Aandacht. Meedenken

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.

N.v.t.

nvt

nvt

De afspraken beter plannen

Geen idee

NVT

Hij doet tot nu toe alles goed.

Misschien iets sneller onderzoeken laten plaatsen bvb bloedprikken, MRI scan of zo als iemand heeft iets dat is moeilijk te schatten.

Dat zou ik niet weten.

Ik zou het niet weten

Geen idee

Geen suggestie

Zorgen voor continuïteit in beschikbaarheid/bereikbaarheid van de assistentes

niets..

Eigenlijk best heel tevreden, als ik dat niet ben geef ik dat op dat moment aan. Dus goed zo.

ons gezin is helemaal tevreden over dr. van de Lugt en zijn assistentes

.

Niets

Niets

Meer ruimte voor extra vragen. Ik voel de tijdsdruk van het bezoek.

9. Kenmerken van de respondenten

| Welk contact gehad met huisarts? | Aantal | Percentage |
|---|---------------|-------------------|
| Consult / bezoek in praktijk | 26 | 87% |
| Telefonisch consult | 3 | 10% |
| Huisbezoek | 1 | 3% |
| 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 | 0 | 0% |
| 35-44 jaar | 0 | 0% |
| 45-54 jaar | 6 | 20% |
| 55-64 jaar | 6 | 20% |
| 65-74 jaar | 8 | 27% |
| 75-84 jaar | 6 | 20% |
| 85 jaar en ouder | 4 | 13% |
| Geslacht | Aantal | Percentage |
| Man | 19 | 63% |
| Vrouw | 11 | 37% |
| Omschrijving eigen gezondheid over het algemeen | Aantal | Percentage |
| Uitstekend | 0 | 0% |
| Zeer goed | 6 | 20% |
| Goed | 18 | 60% |
| Matig | 4 | 13% |
| Slecht | 2 | 7% |
| 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 | 7% |
| Middelbaar algemeen voortgezet onderwijs (zoals MAVO, (M)ULO, MBO-kort, VMBO-t) | 4 | 13% |
| Middelbaar beroepsonderwijs en beroepsbegeleidend onderwijs (zoals MBO-lang, MTS, MEAO, BOL, BBL, INAS) | 5 | 17% |
| Hoger algemeen en voorbereidend wetenschappelijk onderwijs (zoals HAVO, VWO, Atheneum, Gymnasium, HBS, MMS) | 5 | 17% |

| | | |
|---|---|-----|
| Hoger beroepsonderwijs (zoals HBO, HTS, HEAO, HBO-V, kandidaats wetenschappelijk onderwijs) | 9 | 30% |
| Wetenschappelijk onderwijs (universiteit) | 4 | 13% |
| Anders, namelijk ...(zie onderaan tabel) | 1 | 3% |

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

Universiteitsniveau