

Rapportage PREM Eerstelijnszorg

Praktijk	: 3512, Gezondheidscentrum Beekpark
Huisarts	: mevrouw A.A. Jolink
Meetperiode	: van 15-04-2024 tot en met 25-06-2024
Aantal respondenten	: 86
Datum aanmaak rapport	: 26-6-2024

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 861 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	75	72	96%	91%
3. De assistent aan de telefoon gaf mij informatie over wat ik kan doen als mijn klachten veranderen	54	48	89%	81%
4. Ik had vertrouwen in de deskundigheid van de assistent aan de telefoon	73	64	88%	85%

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	: 8,1



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	83	82	99%	96%
7. De huisarts legde begrijpelijk uit	84	82	98%	96%
8. De huisarts had belangstelling voor mijn persoonlijke situatie	84	82	98%	92%
9. Ik bepaalde samen met mijn huisarts de aanpak van mijn behandeling	82	77	94%	91%
10. De behandeling door de huisarts sloot aan op behandeling door andere zorgverleners	49	46	94%	87%
11. De huisarts gaf mij informatie over wat ik kan doen als mijn klachten veranderen	76	70	92%	92%
12. Ik kreeg van de huisarts een behandeling en/of advies waar ik wat mee kan	82	79	96%	93%
13. Ik heb vertrouwen in de deskundigheid van de huisarts	83	81	98%	95%
14. De behandeling en/of het advies van de huisarts had het gewenste resultaat	80	69	86%	84%

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 : 9,0

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

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	86	78	91%	78%
20. Andere patiënten kunnen niet horen wat er aan de balie besproken wordt	64	31	48%	43%



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)	2%
Passief tevredenen (score 7 of 8)	17%
Promotors (score 9 of 10)	80%

Uw Net Promotor Score bedraagt : 78

Gemiddelde NPS referentiegroep : 60



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.

Prettig in contact, vertrouweljk, doortastend .
Betrokken en toegankelijke houding waardoor ook lastige onderwerpen bespreekbaar zijn/worden
Ik voel mij gezien als patiënt
Benadering met snel handelen en hulp regelen zodat ik thuis verzorgd kon worden
wel alert, goede communicatie
Omdat ze voor je de tijd neemt, en ze stelt je gerust, en luisterd naar je klachten.
Deskundige op haar gebied
Altijd to-the-point, nuchter en duidelijk. Geen poespas, wel oprechte interesse. Uitstekende huisarts!
Open houding Meedenkend Betrokken
Een vrolijke en deskundige huisarts, waar je, je zelf kunt zijn.
Ze pakt door begrijpt je neemt tijd voor je
Eerlijkheid
Erg fijn in benadering, gevoel serieus te worden genomen.
de huisarts neemt ons altijd serieus, en probeert een oplossing te vinden.
Ik kan ook mijn ongerustheid laten blijken, voel mij hierin vrij (horeel ik me ook een beetje geneer).
Duidelijk in haar mening, gaf duidelijk haar grenzen aan, luistert naar mij wat ik vertellen wil, valt niet steeds in de reden. Staat open voor mijn vraag
altijd vriendelijk
Zeer doortastend. Geeft veiligheid.
Begrip, begrijpelijk advies en niet meteen medicijnen voorschrijven. Oefenen helpt ook.
Rust, duidelijkheid en persoonlijke aandacht.
Kan alleen spreken over persoonlijke ervaring die altijd goed is.
Zeer betrokken, zeer deskundig, to the point, effectief en efficient, no-nonsense, sympathiek
Het rustig luisteren en begripvol uitleg
Zorgvuldig. Legt duidelijk uit. Fijn in contact. Directe communicatie. Betrokken. Professioneel. Een heel fijne huisarts!!
Goede assistentes
Dat ze echt een huisarts is!
Fijne deskundige huisarts
Open, eerlijk en adequaat
Mijn dank aan mijn huisarts voor hulp.vavaker
De vriendelijke bejegening..
Deskundigheid
Aandacht , luistren
Luisteren en het advies.
Zeer meelevende en meedenkende huisarts
Begrip, duidelijkheid, oplossingsgericht en snelheid
Deskundigheid, openheid en vriendelijkheid. En oprecht geïnteresseerd.
Staat altijd klaar om me te helpen
De Jolink luistert goed en geeft duidelijke uitleg. Zoekt samen met mij naar een oplossing



luisteren
Haar vermogen tot luisteren en inleven.
Over het alert reageren .
Betrokken, zeer deskundig en helder communiceren.
rustig, luisterend oor, deskundig
prettige toon; deskundigheid; professionaliteit; neemt de tijd, niet gehaast; stelt juiste vragen; ik ben erg blij met deze huisarts
Neemt alle tijd ongeacht de drukte! Altijd een vriendelijke glimlach op het gezicht!
Rust, aandacht voor mij als persoon, deskundig, gelijkwaardig in overleg.
Klachten worden altijd serieus genomen en een luisterend oor draagt zorg voor een vertrouwens relatie.
Betrokkenheid bij een sterfgeval binnen de familie
erg betrokken
Altijd een luisterend oor, en neemt de tijd
Omdat zij is altijd correct
ze maakt tijd voor een gesprek en behandeling
Goed luisteren
Over haar doortastendheid, en de manier van aanpak en het gesprek voeren.
Met aandacht luisteren. Helder communiceren. Duidelijk bij het geven van informatie.
Ze heeft altijd tijd voor je. Erg prettig.
zij luisterd heel goed naar de klachten van de patient
Heeft volledig aandacht voor de persoon, is duidelijk in de communicatie en is in mijn optiek deskundig !
Ze stelt goede vragen om de klacht duidelijk t krijgen. Is heel vriendelijk. Er was even twijfel over de behandeling maar ik was blij dat ze het deed, zo kon ik weer vooruit.
- Huisarts nam de tijd, luisterde goed. Probeerde een duidelijk beeld van de situatie te krijgen / toonde begrip en legde duidelijk uit wat de mogelijkheden waren. Dit heb ik als prettig ervaren en gaf vertrouwen.
Deskundigheid, snelheid van handelen en inlevingsvermogen.
Goed en humor
Het serieus nemen van de klachten
Belde mij op om te vragen hoe het met mij ging. Dit omdat ik veel op mijn bordje kreeg. Super attent!
Betrokkenheid Doortastend
Altijd vriendelijk en goed advies. Begrip bij onzekerheden. Weet op gemak te stellen en rust te creëren.
Ik heb vertrouwen in mij Huisarts. Hij luistert en begrijpt mij .Ik kom niet vaak maar als ik bel weet hij dat het nodig. Voor mij een sociaal vriendelijk en fijne man. Ben zeer content met hem.
Mijn huisarts luistert naar mij en heeft tot nu toe steeds een praktische oplossing. Ik hoef hem gelukkig niet vaak te consulteren.
Neemt altijd de tijd.
Heel fijn en vertrouwd luisterd echt naar je
Kundig en belangstellend
correcte behandeling. Assertief



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.

nvt
Ik zou het nie5 weten
geen idee
Ik zou het niet weten, het is een prima dokter.
Zorg ervoor dat patiënten wel bij de eigen huisarts kunnen blijven komen
Niets.
Nvt
Geen idee
Niks fijne huisarts
Iets actiever zoeken naar een oplossing. Nu heb ik een oplossing voorgesteld, waar ze mee akkoord ging.
n.v.t.
Geen idee.
Gb
Ik zou niet weten wat.
Geen suggesties
n.v.t.
Er zijn meerdere artsen in deze praktijk en de voorkeur is wel dat je steeds met dezelfde arts de afspraak kunt maken. Een persoonlijke relatie is juist belangrijk zeker naar mate je leeftijd vordert.
Goed aan zichzelf blijven denken met "gezond houden workload" om goede zorg te kunnen blijven geven. Dit mbv taken waar mogelijk delegeren binnen (kwalitatief/kwantitatief uit te breiden) praktijkteam: triage en behandeling.
Geen tips. Ben zeer tevreden.
Opvolging van gesprek en behandeling. Echt het gevoel geven dat ze er voor je is en dat ze je van je klachten wil af helpen.
Niets. Is goed zo
Beschikbaarheid?
Vaker in formeren naar mijn toestand.
.?
Ik snap niets van het patiënten portaal, hoe schriftelijke vragen worden afgehandeld etc Krijg bericht via mail dat ervoor mij een bericht is. Kan niet in het portaal komen. Deze communicatie is waardeloos.
Nvt
Niets, zoals het nu gaat is het uitstekend!
Nvt
De online gegevens ophalen valt voor mij moeilijk
-
qua werk? Dit is ok
Niets, ga alsjeblieft zo door.
Van de arts een telefoontje na een operatie als je weer thuis bent. Zou ik persoonlijk fijn vinden.
Nvt
Geen idee
ik zie geen aandachtspunten
Vooral zo doorgaan
Zou het niet weten
Ik weet niet



Door drukte niet altijd bereikbaar.
Geen idee
Zoals ze het nu doet is vlg's mij prima!
zou het niet weten
Dit gaat niet over het laatste consult en ik vind haar heel deskundig maar soms is verwijzen wel een goede optie.
Geen idee ik ben prima geholpen.
N.v.t.
geen
Niets.
Nvt
Nvt
niets is goed zo
Ik zou het niet weten!
Misschien in sommige gevallen eerder door verwijzen
Meer naar verloop vorige klachten vragen
nvt



9. Kenmerken van de respondenten

Welk contact gehad met huisarts?	Aantal	Percentage
Consult / bezoek in praktijk	76	88%
Telefonisch consult	7	8%
Huisbezoek	3	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	2	2%
35-44 jaar	6	7%
45-54 jaar	8	10%
55-64 jaar	19	23%
65-74 jaar	28	33%
75-84 jaar	17	20%
85 jaar en ouder	4	5%

Geslacht	Aantal	Percentage
Man/jongen	35	42%
Vrouw/meisje	48	58%

Omschrijving eigen gezondheid over het algemeen	Aantal	Percentage
Uitstekend	2	2%
Zeer goed	10	12%
Goed	49	57%
Matig	24	28%
Slecht	1	1%

Hoogst voltooide opleiding	Aantal	Percentage
Geen opleiding (lager onderwijs: niet afgemaakt)	0	0%
Lager onderwijs (basisschool, speciaal basisonderwijs)	2	2%
Lager of voorbereidend beroepsonderwijs (zoals LTS, LEAO, LHNO, VMBO)	8	10%
Middelbaar algemeen voortgezet onderwijs (zoals MAVO, (M)ULO, MBO-kort, VMBO-t)	11	13%
Middelbaar beroepsonderwijs en beroepsbegeleidend onderwijs (zoals MBO-lang, MTS, MEAO, BOL, BBL, INAS)	11	13%
Hoger algemeen en voorbereidend wetenschappelijk onderwijs (zoals HAVO, VWO, Atheneum, Gymnasium, HBS, MMS)	10	12%
Hoger beroepsonderwijs (zoals HBO, HTS, HEAO, HBO-V, kandidaats wetenschappelijk onderwijs)	23	28%
Wetenschappelijk onderwijs (universiteit)	17	20%
Anders, namelijk ...	1	1%