

Rapportage PREM Eerstelijnszorg

Praktijk	: 3512, Gezondheidscentrum Beekpark
Huisarts	: de heer J.H. van der Lugt
Meetperiode	: van 15-04-2024 tot en met 25-06-2024
Aantal respondenten	: 75
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	60	57	95%	91%
3. De assistent aan de telefoon gaf mij informatie over wat ik kan doen als mijn klachten veranderen	40	37	93%	81%
4. Ik had vertrouwen in de deskundigheid van de assistent aan de telefoon	58	55	95%	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	: 8,6
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	71	70	99%	96%
7. De huisarts legde begrijpelijk uit	72	71	99%	96%
8. De huisarts had belangstelling voor mijn persoonlijke situatie	70	65	93%	92%
9. Ik bepaalde samen met mijn huisarts de aanpak van mijn behandeling	70	70	100%	91%
10. De behandeling door de huisarts sloot aan op behandeling door andere zorgverleners	44	41	93%	87%
11. De huisarts gaf mij informatie over wat ik kan doen als mijn klachten veranderen	62	60	97%	92%
12. Ik kreeg van de huisarts een behandeling en/of advies waar ik wat mee kan	71	67	94%	93%
13. Ik heb vertrouwen in de deskundigheid van de huisarts	73	72	99%	95%
14. De behandeling en/of het advies van de huisarts had het gewenste resultaat	61	55	90%	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 : 9,1

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	72	66	92%	78%
20. Andere patiënten kunnen niet horen wat er aan de balie besproken wordt	60	34	57%	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)	0%
Passief tevredenen (score 7 of 8)	26%
Promotors (score 9 of 10)	74%

Uw Net Promotor Score bedraagt : 74

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.

In de terminale fase van mijn man heeft hij ons geweldig bijgestaan en was ten alle tijde bereikbaar voor ons.
Omdat hij voldoende interesse toont in de patiënten
Luisteren en klachten serieus nemen gepaste vervolgacties voorstellen en regelen
Zijn deskundigheid en vriendelijkheid.
Altijd een persoonlijke, deskundige en snelle benadering met voldoende mogelijkheden voor mijn eigen inbreng.
Vindt het fijne huisarts ook de assistente
De huisarts luistert altijd. En legt alles goed uit
Volledige aandacht, geen kluitje het rietman sturen. Kan geen betere HA wensen
Menselijke huisarts, neemt je serieus, vriendelijk en oprecht
Zijn geduld en goede uitleg.
Interesse in je omstandigheden
goed advies, duidelijke uitleg, legt eind verantwoordelijkheid bij mij neer.
Hij heeft aandacht voor je
Hij heeft een luisterend oor
Top huisarts. Altijd interesse in zijn patiënt en goed gehumeurd. Voor mij geen andere.
de aandacht
De huisarts toont belangstelling, is meelevend en geeft een duidelijk en deskundig advies. Hij straalt vertrouwen uit en gebruikt humor om de situatie uit te leggen maar geeft nooit het gevoel je niet serieus te nemen.
Hij neemt de tijd voor je
Altijd een zeer vriendelijke en prettige benadering en wijze van behandeling
Uitgebreide informatie en snel handelen
Ik zou geen andere huisarts meer willen. Dr van der Lugt is een hele fijne en goede betrouwbare arts die alles heel serieus neemt en goed aanpakt. Heel blij met deze arts!
Onwijs kindvriendelijk en meedenkend :)
Goed luisteren, geduld, menselijkheid
Zijn deskundigheid en aandacht.
Je zet altijd die stap extra, ook al is het enorm druk. Ik kan op je vertrouwen en dit maakt dat ik mij gerust voel, wetende dat ik in goede handen ben.
Hij luistert aandachtig. Stelt vragen, is vriendelijk en kundig. Ik heb vertrouwen in hem.
Goed luisteren en geruststellend en professioneel handelen
geduld
Kort en duidelijk in zijn uitleg
Luisteren
Heeft altijd tijd voor mij.
Betrokkenheid, aandacht geven, tijd nemen
deskundig advies.
Mijn huisarts staat altijd voor mij klaar en leeft zich in in mijn situatie
Goede, begrijpelijke uitleg over ziektebeelden en verloop
Goede beoordeling klacht en juist oplossing/medicatie
Rust, begrip en deskundigheid.
Zijn betrokkenheid is heel fijn.



Dat hij altijd je klachten altijd serieus neemt en dan snel en adequaat handelt
Zijn geduld en duidelijke uitleg.
Vriendelijk, komt niet gehaast over
De aandacht..
Interesse in persoonlijk situatie .
Luistert goed en vraagt goed door
Ben niet bij huisarts geweest maar bij assistent
Neem de tijd voor je .luister goed naar je klachten. Zoek dan samen voor oplossing. Wat heel fijn is .
Zou hem willen complimenteren met zijn betrokkenheid, zijn luisterend oor, en kundigheid enz! Kortom: een fijne huisarts.
Zeer goed empathisch vermogen , en goed kunnen luisteren naar de klachten . Vriendelijk en intelligent, en snel van handelen.
Kan goed luisteren. Zeer deskundig. Planning is OK. Overleg met de assistente is zeer goed
Over zijn kennis, kunde en inlevingsvermogen.
Altijd rustig en belangstellend. Geeft je het gevoel dat hij alle tijd en aandacht heeft voor je.
Vriendelijk, luisteren, aandacht. Begrip
Begripvol, laagdrempelig,
Luistervermogen en persoonlijke aandacht
Toegewijd
De huisarts is altijd vriendelijk en maakt geen gehaaste indruk.
Vakbekwaam stelt goede diagnose. Vriendelijk en luistert goed
Toegankelijk en prettig gesprek.
altijd belangstellend
Betrokken bij de patiënt.



8. Opsomming van de gegeven verbetersuggesties

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.

Eigen initiatief nemen na het overlijden van mijn man is hij nog 1 keer langsgeweest wat ik erg gewaardeerd heb. Verder niet, maar hij neemt wel altijd contact op als ik hem erom vraag, kan zelfs dezelfde dag zijn.
Bij jaarlijkse check bezoek aan de huisarts ipv bij de praktijkondersteuner zou ik op prijs stellen. Niet dat ik geen vertrouwen heb ik de praktijkondersteuner.
Wat mij betreft nu niets.
Mogelijkheid om in de chat een bericht te beantwoorden ipv een nieuw bericht te moeten maken.
Lekker zo doorgaan
Mogelijkheid tot afspraken maken verder van tevoren (ivm werkagenda)
?
alternatieve voor medicijnen benoemen
Niet direct met het formularium op de proppen komen maar samen beleid bepalen. Het geeft een beetje het gevoel dat jouw verhaal niet serieus genomen wordt
op de oude voet doorgaan
Niets.
Voor mij niets, ik ben erg tevreden over de huisarts.
Nvt
xx
Geen klachten
Niks
Ik zou het niet weten.
Zou het niet weten, ik ben tevreden
Nvt
Soms heb ik me wel eens ongerust gemaakt en zou doorverwezen willen worden, dat gebeurde niet Weet niet of dit beter kan overigens
beetje meer tijd , echter ik weet dat ik niet de enige ben
Geen udee
Nvt
nvt
Zou het niet weten ben zeer tevreden
n.v.t.
Nvt
Zou het zo niet weten?
Ik zou het niet weten.
Niets
Niets, Blijven zoals hij is.
Hij is al een zeer goede huisarts
Het gaat over de praktijk. Ik heb de laatste tijd met vier verschillende artsen te maken. Twee lijkt mij acceptabel.
Mijn vrouw en ik zijn heel tevreden over hem
Nvt
?
Niets, ben heel erg tevreden.





9. Kenmerken van de respondenten

Welk contact gehad met huisarts?	Aantal	Percentage
Consult / bezoek in praktijk	68	91%
Telefonisch consult	4	5%
Huisbezoek	3	4%

Leeftijd	Aantal	Percentage
0-4 jaar	1	1%
5-10 jaar	0	0%
11-15 jaar	0	0%
16-24 jaar	0	0%
25-34 jaar	3	4%
35-44 jaar	2	3%
45-54 jaar	4	5%
55-64 jaar	18	24%
65-74 jaar	28	37%
75-84 jaar	12	16%
85 jaar en ouder	7	9%

Geslacht	Aantal	Percentage
Man/jongen	37	49%
Vrouw/meisje	38	51%

Omschrijving eigen gezondheid over het algemeen	Aantal	Percentage
Uitstekend	1	1%
Zeer goed	14	19%
Goed	42	56%
Matig	17	23%
Slecht	1	1%

Hoogst voltooide opleiding	Aantal	Percentage
Geen opleiding (lager onderwijs: niet afgemaakt)	0	0%
Lager onderwijs (basisschool, speciaal basisonderwijs)	2	3%
Lager of voorbereidend beroepsonderwijs (zoals LTS, LEAO, LHNO, VMBO)	5	7%
Middelbaar algemeen voortgezet onderwijs (zoals MAVO, (M)ULO, MBO-kort, VMBO-t)	13	18%
Middelbaar beroepsonderwijs en beroepsbegeleidend onderwijs (zoals MBO-lang, MTS, MEAO, BOL, BBL, INAS)	15	21%
Hoger algemeen en voorbereidend wetenschappelijk onderwijs (zoals HAVO, VWO, Atheneum, Gymnasium, HBS, MMS)	7	10%
Hoger beroepsonderwijs (zoals HBO, HTS, HEAO, HBO-V, kandidaats wetenschappelijk onderwijs)	19	27%
Wetenschappelijk onderwijs (universiteit)	8	11%
Anders, namelijk ...	2	3%