

Rapportage PREM Eerstelijnszorg

Praktijk	: 1603, Huisartsenpraktijk Bles Poels en Aarntzen
Huisarts	: mevrouw C.B.M. Bles
Meetperiode	: van 01-11-2023 tot en met 11-03-2024
Aantal respondenten	: 40
Datum aanmaak rapport	: 27-3-2024

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	28	28	100 %	91%
3. De assistent aan de telefoon gaf mij informatie over wat ik kan doen als mijn klachten veranderen	15	14	93 %	81%
4. Ik had vertrouwen in de deskundigheid van de assistent aan de telefoon	24	21	87 %	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	: 8,3
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	39	39	100 %	96%
7. De huisarts legde begrijpelijk uit	35	34	97 %	96%
8. De huisarts had belangstelling voor mijn persoonlijke situatie	35	34	97 %	92%
9. Ik bepaalde samen met mijn huisarts de aanpak van mijn behandeling	34	32	94 %	91%
10. De behandeling door de huisarts sloot aan op behandeling door andere zorgverleners	25	25	100 %	87%
11. De huisarts gaf mij informatie over wat ik kan doen als mijn klachten veranderen	30	29	97 %	92%
12. Ik kreeg van de huisarts een behandeling en/of advies waar ik wat mee kan	33	31	94 %	93%
13. Ik heb vertrouwen in de deskundigheid van de huisarts	34	33	97 %	95%
14. De behandeling en/of het advies van de huisarts had het gewenste resultaat	26	20	77 %	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 : 8,9

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	31	26	84 %	78%
20. Andere patiënten kunnen niet horen wat er aan de balie besproken wordt	30	21	70 %	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.

De huisarts neemt je altijd zeer serieus en stelt je op je gemak en legt alles duidelijk uit.
That she takes her time to explain in detail, & doesn't rush you!
Soms moet ik wat lang wachten voordat ik aan de beurt ben, maar zij neemt ook rustig en ruim de tijd voor mij!
Mijn huisarts heeft interesse in de patiënt. Luistert goed naar de klacht en handelt direct.
De tijd die zij voor mij heeft genomen.
Goed kunnen luisteren en goed meegedacht in de behandeling. Ik voel mij door dr Bles gehoord. Zij denkt ook actief mee als er problemen zijn.
Duidelijke uitleg en serieus nemen van de klachten
Deskundigheid.
Ze luistert goed naar mijn klachten en neemt het ook serieus
Over haar deskundigheid!
In mijn geval ben ik voor de aandoening door 4 verschillende artsen van de praktijk in contact geweest. Telefonisch, consult in de praktijk en bezoek aan huis. Mijn compliment is: de uitermate zorgvuldige en deskundige benadering. Ook de voortreffelijke terugkoppeling en dossier behandeling spreken mij aan. Steeds een andere arts is in het geheel geen probleem geweest om dat telkenmale de overdracht van de dossierstatus prima was. Ik waardeer ik de zorgvuldigheid, expertise, benadering en behandeling die mij ten deel is gevallen, waardoor ik mij zeer prettig en vertrouwd heb gevoeld.
De tijd die ze neemt bootje klacht en de volledigheid van en inzet
Fantastisch mevr Bles u bent een kanjer zeker in deze tijd ben trots op U.Vooral na een huisbezoek heeft u mij gerustgesteld!Gamilie en vanden zeiden waar vind je dit nog!Deskundig Empatisch oplossingsgericht!Wat een kwaliteiten!
Ik voel me gehoord, de huisarts denkt mee.
Belangstelling en deskundigheid
Altijd vriendelijk en belangstelling
Luisteren en aandacht
Luisteren en aandacht
Luister goed naar mijn wensen het is goed zoals het nu gaat.
Geduld, al vind ik met de praktijken van nu dat de huisarts je niet kend. Vroeger wist je huisarts je gezinssamenstelling.
Tijd en aandacht
Tijd nemen, deskundigheid en vriendelijkheid.
Luistert goed naar de klachten en neemt het serieus.
Haar empathie
Aandacht
Behandeling duidelijk en vriendelijk
Ze nam erg de tijd
Tijd nemen voor patient
Het vermogen om (werkelijk) te kunnen luisteren. De dialoog, samen, in gesprek te zijn
Ik voel me bij haar thuis.
Ik voel me gezien en gehoord en de huisarts straalt rust uit dat vind ik prettig



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.
Iets rustiger praten
Geen tips, ik vond het een goed consult.
Niets
Nvt
N.v.t
N.v.t
Voor mij kan het op dit moment niet beter, het is/was perfect en zorgvuldig, grondig en zorzaam.
Keerzijde is dat afspraken niet op tijd beginnen
Kortere wachttijd!
Niets wat ik weet
Meer persoonlijk benaderen en inzicht krijgen in persoon
Minder computeren
??
Niks
Nvt
Nvt
Er valt mij niets te binnen. Maar mocht er iets zijn dan kan ik dat direct met haar bespreken. Daar staat zij open voor.
Nvt



9. Kenmerken van de respondenten

Welk contact gehad met huisarts?	Aantal	Percentage
Consult / bezoek in praktijk	37	92%
Telefonisch consult	0	0%
Huisbezoek	3	8%

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	6%
35-44 jaar	6	17%
45-54 jaar	5	14%
55-64 jaar	3	9%
65-74 jaar	12	34%
75-84 jaar	6	17%
85 jaar en ouder	1	3%

Geslacht	Aantal	Percentage
Man/jongen	10	29%
Vrouw/meisje	25	71%

Omschrijving eigen gezondheid over het algemeen	Aantal	Percentage
Uitstekend	0	0%
Zeer goed	3	9%
Goed	21	60%
Matig	10	29%
Slecht	1	3%

Hoogst voltooide opleiding	Aantal	Percentage
Geen opleiding (lager onderwijs: niet afgemaakt)	0	0%
Lager onderwijs (basisschool, speciaal basisonderwijs)	1	3%
Lager of voorbereidend beroepsonderwijs (zoals LTS, LEAO, LHNO, VMBO)	3	9%
Middelbaar algemeen voortgezet onderwijs (zoals MAVO, (M)ULO, MBO-kort, VMBO-t)	1	3%
Middelbaar beroepsonderwijs en beroepsbegeleidend onderwijs (zoals MBO-lang, MTS, MEAO, BOL, BBL, INAS)	9	26%
Hoger algemeen en voorbereidend wetenschappelijk onderwijs (zoals HAVO, VWO, Atheneum, Gymnasium, HBS, MMS)	4	12%
Hoger beroepsonderwijs (zoals HBO, HTS, HEAO, HBO-V, kandidaats wetenschappelijk onderwijs)	12	35%
Wetenschappelijk onderwijs (universiteit)	4	12%
Anders, namelijk ...	0	0%