

Rapportage PREM Eerstelijnszorg

Praktijk	: 1603, Huisartsenpraktijk Bles Poels en Aarntzen
Huisarts	: de heer P.J.P. Poels
Meetperiode	: van 01-11-2023 tot en met 11-03-2024
Aantal respondenten	: 37
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	24	22	92 %	91%
3. De assistent aan de telefoon gaf mij informatie over wat ik kan doen als mijn klachten veranderen	17	13	76 %	81%
4. Ik had vertrouwen in de deskundigheid van de assistent aan de telefoon	26	21	81 %	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	35	35	100 %	96%
7. De huisarts legde begrijpelijk uit	33	33	100 %	96%
8. De huisarts had belangstelling voor mijn persoonlijke situatie	32	32	100 %	92%
9. Ik bepaalde samen met mijn huisarts de aanpak van mijn behandeling	30	29	97 %	91%
10. De behandeling door de huisarts sloot aan op behandeling door andere zorgverleners	16	16	100 %	87%
11. De huisarts gaf mij informatie over wat ik kan doen als mijn klachten veranderen	29	27	93 %	92%
12. Ik kreeg van de huisarts een behandeling en/of advies waar ik wat mee kan	30	29	97 %	93%
13. Ik heb vertrouwen in de deskundigheid van de huisarts	31	31	100 %	95%
14. De behandeling en/of het advies van de huisarts had het gewenste resultaat	19	18	95 %	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 : 9,3

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	29	26	90 %	78%
20. Andere patiënten kunnen niet horen wat er aan de balie besproken wordt	24	16	67 %	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)	19 %
Promotors (score 9 of 10)	81 %

Uw Net Promotor Score bedraagt : 81

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.

@Patrick; Je luistert, neemt de tijd en denkt mee. Daarnaast ben je oprecht geïnteresseerd in alternatieve geneeswijzen zoals accupunctuur/pressure.
De vriendelijkheid en de mogelijkheid om naast een zakelijke relatie ook een vriendelijke persoonlijke reactie te hebben.
Hij neemt de tijd en geeft vertrouwen
De bekwame en kalme wijze van uitvoering van een lichte chirurgische ingreep.
Persoonlijke benadering; inlevingsvermogen
Heeft echt aandacht, ! ! voor het geen waar je voor komt .
Goed luisterend oor in alle rust.
Deskundigheid en vriendelijkheid
Altijd klaar staan, geeft het gevoel dat je geen nummer bent. Manier van communiceren is prettig, het geeft op een bepaalde manier vertrouwen. Ik ben zeer tevreden met mijn huisarts.
Altijd vriendelijk deskundig advies in overleg met mijzelf. Zeer begripvol en niet drammen om iets voor elkaar te krijgen als ik (vermoedelijk) tegen zijn haren in strijk. Respect voor mijn mening.
Begripvol, fijn in overleg en erg deskundig
Fijne huisarts met een luisterend oor en oprechte belangstelling
Dat hij de tijd voor je neemt.
Zijn interesse en zijn rust
Met de warme betrokkenheid en professionele behandeling.en vriendelijkheid.
dr. Bles is een een prettige dokter en ik heb het gevoel dat hij als enige arts meer naar complete ziektebeeld kijkt. Ik mis wat ervaring met auto immuun ziekte in de praktijk bij de andere dokters.
Er wordt door de huisarts op een rustige wijze geluisterd en gekeken. Na het stellen van de diagnose wordt er een beleidsvoornemens gedaan, waar je al patiënt in gekend wordt.
Over zijn rust en de tijd die hij aan mij beschikbaar stelt om rustig te luisteren.
Belangstelling, luisteren en adviseren
Altijd reageren bij vragen via de Medgemak app. Erg prettig
Over de aandacht en het geduld Kun je goed mee praten Altijd goede zin en heel veel begrip. Heel fijne huisarts
Zijn vriendelijkheid, geduld en bekwaamheid
Vriendelijkheid
Vakmanschap Vriendelijk eerlijk Ben heel blij met de huisarts
Ik vertrouw hem
Poels luisterd goed naar wat de klacht is en neemt het serieus. Ook altijd doorvragen hoe het met je is in welke situatie je ook zit. Echt super fijne huisarts
De huisartsen zijn kundig en vriendelijk. De nieuwe assistent laat nog te wensen over.
Deskundig en duidelijk. Altijd een luisterend oor.



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.

Nvt
Geen
Naar mijn mening is het prima , en hij is vriendelijk .
Zo doorgaan!
N.v.t.
Voor mij geen veranderingen
Niks veranderen, prima zoals het is. Ik zou hem 10+ willen geven maar dat staat niet in de lijst. 😊
Nvt
Ik ben tevreden
Voor de huisarts heb ik geen extra aandachtspunten maar wel de bereikbaarheid. je staat lang in de wacht, bij overleg met de huisartsen en ivm een spoedgeval dan is een uur erg lang
Niet zozeer de huisarts maar de praktijk mag van mij wel meer handelen vanuit gerichte ervaring.
Niks beter.
In mijn ogen niets
Geen idee
Nvt
Nvt
Geen idee



9. Kenmerken van de respondenten

Welk contact gehad met huisarts?	Aantal	Percentage
Consult / bezoek in praktijk	36	97%
Telefonisch consult	1	3%
Huisbezoek	0	0%

Leeftijd	Aantal	Percentage
0-4 jaar	0	0%
5-10 jaar	0	0%
11-15 jaar	1	3%
16-24 jaar	1	3%
25-34 jaar	0	0%
35-44 jaar	5	16%
45-54 jaar	3	9%
55-64 jaar	1	3%
65-74 jaar	12	38%
75-84 jaar	8	25%
85 jaar en ouder	1	3%

Geslacht	Aantal	Percentage
Man/jongen	15	47%
Vrouw/meisje	17	53%

Omschrijving eigen gezondheid over het algemeen	Aantal	Percentage
Uitstekend	0	0%
Zeer goed	3	9%
Goed	23	72%
Matig	5	16%
Slecht	1	3%

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	6%
Middelbaar algemeen voortgezet onderwijs (zoals MAVO, (M)ULO, MBO-kort, VMBO-t)	6	19%
Middelbaar beroepsonderwijs en beroepsbegeleidend onderwijs (zoals MBO-lang, MTS, MEAO, BOL, BBL, INAS)	4	12%
Hoger algemeen en voorbereidend wetenschappelijk onderwijs (zoals HAVO, VWO, Atheneum, Gymnasium, HBS, MMS)	3	9%
Hoger beroepsonderwijs (zoals HBO, HTS, HEAO, HBO-V, kandidaats wetenschappelijk onderwijs)	15	47%
Wetenschappelijk onderwijs (universiteit)	2	6%
Anders, namelijk ...	0	0%