

Rapportage PREM Eerstelijnszorg

| | |
|------------------------------|---|
| Praktijk | : 2572, Huisartsenpraktijk Cohen |
| Meetperiode | : van 01-07-2021 tot en met 11-01-2022 |
| Aantal respondenten | : 48 |
| Datum aanmaak rapport | : 11-01-2022 |

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.

Dit rapport geeft de gezamenlijke resultaten weer van de uitkomsten uit de enquêtes over de verschillende huisartsen van uw praktijk. 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 huisartsen waarover gemiddelde is berekend | Gemiddelde percentage van uw huisartsen | Percentage referentie (helemaal) eens |
|--|---|---|---------------------------------------|
| 2. De assistent aan de telefoon legde begrijpelijk uit | 3 | 100% | 95% |
| 3. De assistent aan de telefoon gaf mij informatie over wat ik kan doen als mijn klachten veranderen | 3 | 90% | 85% |
| 4. Ik had vertrouwen in de deskundigheid van de assistent aan de telefoon | 3 | 86% | 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 assistenten is : 8,3

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 huisartsen waarover gemiddelde is berekend | Gemiddelde percentage van uw huisartsen | Percentage referentie (helemaal) eens |
|--|---|---|---------------------------------------|
| 6. Ik kon de huisarts de vragen stellen die ik wilde | 3 | 100% | 98% |
| 7. De huisarts legde begrijpelijk uit | 3 | 96% | 98% |
| 8. De huisarts had belangstelling voor mijn persoonlijke situatie | 3 | 89% | 96% |
| 9. Ik bepaalde samen met mijn huisarts de aanpak van mijn behandeling | 3 | 84% | 95% |
| 10. De behandeling door de huisarts sloot aan op behandeling door andere zorgverleners | 3 | 80% | 91% |
| 11. De huisarts gaf mij informatie over wat ik kan doen als mijn klachten veranderen | 3 | 95% | 96% |
| 12. Ik kreeg van de huisarts een behandeling en/of advies waar ik wat mee kan | 3 | 94% | 96% |
| 13. Ik heb vertrouwen in de deskundigheid van de huisarts | 3 | 94% | 98% |
| 14. De behandeling en/of het advies van de huisarts had het gewenste resultaat | 3 | 86% | 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 de huisartsen is : 8,7

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 huisartsen waarover gemiddelde is berekend | Gemiddelde percentage van uw huisartsen | Percentage referentie (helemaal) eens |
|--|---|---|---------------------------------------|
| 19. De huisartsenpraktijk was telefonisch goed bereikbaar | 3 | 80% | 87% |
| 20. Andere patiënten kunnen niet horen wat er aan de balie besproken wordt | 3 | 48% | 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) | 2% |
| Passief tevredenen (score 7 of 8) | 32% |
| Promotors (score 9 of 10) | 67% |

Uw Net Promotor Score bedraagt : 65

Gemiddelde NPS in bij referentiegroep : 20

7. Opsomming van de ontvangen complimenten

De patiënten hebben de volgende complimenten aan de huisartsen gegeven bij het invullen van de enquête. Op de resultaten is geen tekstanalyse uitgevoerd.

Compassie en inlevingsvermogen

Rustig , luistert

De rust en luisterhouding

Altijd vriendelijk.

Over zijn deskundigheid en ruimdenkendheid.

Ook zijn persoonlijke aandacht over hoe het met de thuissituatie gaat.

Kon in ieder geval vlot terecht voor afspraak, echter was ook even zo snel de deur uit....

Dank Dr. Cohen voor je altijd blij enthousiasme, de empathie en begrip. Ik voel me gezien zo gezegd en geen nummer.

Geduld hebben

Vriendelijke huisarts

Ik ben blij met een vrolijke..vriendelijke..duidelijke..directe.. vrouw in de praktijk...niet weggaan

Deskundigheid, betrokkenheid

Openheid, duidelijkheid en zorgvuldigheid is zeer goed.

Geduld hebben.

De directe actie om mij door te sturen naar het ziekenhuis

Vriendelijkheid

resolute keuzes c.q. verwijzing (blaasverzakking/gyneacoloog)

Hij neemt de tijd. Komt ook met alternatieve behandelingen. Hij verwijst op tijd door.

Begripvol en betrokken

Zorgvuldigheid, doelgericht en sympathiek

Zeer betrokken, meedenkend, competent en meewerkend wanneer nodig.

Duidelijk en vriendelijk.

Empathie, met name het feit dat de huisarts tijdens mijn opname op de IC ivm Corona wekelijks contact heeft gehouden met mijn overige gezinsleden.

Betrokkenheid

Duidelijkheid

Het inlevingsvermogen. Echt luisteren

Heel geduldig en professioneel.

Hij neemt je serieus..en dan voelt wel geruststellend..

De manier waarop zij rust creëert en begrijpelijke uitleg geeft.

Zij luistert heel goed en weet ook actie te ondernemen als het nodig is. Zo moest ik na het consult direct door naar het ziekenhuis. Dat geeft wel veel vertrouwen.

Zijn geduld en inleving

Rustige huisarts die tijd

Voor je neemt

8. Opsomming van de gegeven verbeter suggesties

De patiënten hebben de volgende suggesties ter verbetering aan de huisartsen gegeven bij het invullen van de enquête. Op de resultaten is geen tekstanalyse uitgevoerd.

Geen aanmerkingen

M.i. Niets...

Het gesprek wat sommige bij de balie hebben als bezoeker is te veel verstaanbaar als je in de wachtkamer zit , soms leuk om te horen maar het hoort niet

Zou het niet weten.

Niets

Geef klanten minder gevoel van tijdsdruk. In behandelkamer voel ik de weinige keren dat ik kom tijdsdruk dat ik weer snel weg moet zijn. Kan mijn verhaal niet goed kwijt. Vind ook dat eerder doorgestuurd moet worden. Is bij mij, na niet goed luisteren naar patiënt, 2x misgegaan. Ook de vele wisselingen in de praktijk is geen goed teken. Wij zijn dan ook overwegende om naar een andere huisarts over te stappen.

Doorvragen naar mijn huis situaties leefstijl en voeding

Ik word altijd prima geholpen

Ik ben super blij met haar

Nvt

Geen idee

Geen idee

advies m.b.t. hoofdhuid (schimmel/exceem) had pas later resultaat.

Luisteren naar de oorzaak van problemen. Soms leek het dat ze wisten wat zij konden zeggen zonder naar probleem te Luisteren of onderliggend gedachten.

Soms iets minder zelf praten

Weet niet!

-

Voor mijn is het goed zo

N v.t.

Niets

N.v.t

Niets

NVT

9. Kenmerken van de respondenten

| Welk contact gehad met huisarts? | Aantal | Percentage |
|---|---------------|-------------------|
| Consult / bezoek in praktijk | 45 | 98% |
| Telefonisch consult | 1 | 2% |
| Huisbezoek | 0 | 0% |
| 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 | 3 | 6% |
| 35-44 jaar | 4 | 10% |
| 45-54 jaar | 10 | 23% |
| 55-64 jaar | 10 | 23% |
| 65-74 jaar | 15 | 29% |
| 75-84 jaar | 4 | 9% |
| 85 jaar en ouder | 0 | 0% |
| Geslacht | Aantal | Percentage |
| Man | 18 | 41% |
| Vrouw | 27 | 59% |
| Omschrijving eigen gezondheid over het algemeen | Aantal | Percentage |
| Uitstekend | 0 | 0% |
| Zeer goed | 5 | 11% |
| Goed | 30 | 67% |
| Matig | 7 | 19% |
| Slecht | 2 | 3% |
| Hoogst voltooide opleiding | Aantal | Percentage |
| Geen opleiding (lager onderwijs: niet afgemaakt) | 0 | 0% |
| Lager onderwijs (basisschool, speciaal basisonderwijs) | 1 | 4% |
| Lager of voorbereidend beroepsonderwijs (zoals LTS, LEAO, LHNO, VMBO) | 4 | 7% |
| Middelbaar algemeen voortgezet onderwijs (zoals MAVO, (M)ULO, MBO-kort, VMBO-t) | 6 | 15% |
| Middelbaar beroepsonderwijs en beroepsbegeleidend onderwijs (zoals MBO-lang, MTS, MEAO, BOL, BBL, INAS) | 14 | 33% |
| Hoger algemeen en voorbereidend wetenschappelijk onderwijs (zoals HAVO, VWO, | 1 | 2% |

| | | |
|---|----|-----|
| Atheneum, Gymnasium, HBS, MMS) | | |
| Hoger beroepsonderwijs (zoals HBO, HTS, HEAO, HBO-V, kandidaats wetenschappelijk onderwijs) | 15 | 34% |
| Wetenschappelijk onderwijs (universiteit) | 2 | 3% |
| Anders, namelijk ... (zie onderaan tabel) | 1 | 2% |

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

<div>Wat is het belang hiervan!</div>