

Rapportage PREM Eerstelijnszorg

Praktijk	: 1603, Huisartsenpraktijk Bles Poels en Aarntzen
Huisarts	: mevrouw S.A. Aarntzen
Meetperiode	: van 01-11-2023 tot en met 11-03-2024
Aantal respondenten	: 45
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	31	30	97 %	91%
3. De assistent aan de telefoon gaf mij informatie over wat ik kan doen als mijn klachten veranderen	20	18	90 %	81%
4. Ik had vertrouwen in de deskundigheid van de assistent aan de telefoon	29	26	90 %	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	: 7,9
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	42	42	100 %	96%
7. De huisarts legde begrijpelijk uit	40	40	100 %	96%
8. De huisarts had belangstelling voor mijn persoonlijke situatie	39	39	100 %	92%
9. Ik bepaalde samen met mijn huisarts de aanpak van mijn behandeling	39	39	100 %	91%
10. De behandeling door de huisarts sloot aan op behandeling door andere zorgverleners	26	26	100 %	87%
11. De huisarts gaf mij informatie over wat ik kan doen als mijn klachten veranderen	37	36	97 %	92%
12. Ik kreeg van de huisarts een behandeling en/of advies waar ik wat mee kan	39	39	100 %	93%
13. Ik heb vertrouwen in de deskundigheid van de huisarts	39	39	100 %	95%
14. De behandeling en/of het advies van de huisarts had het gewenste resultaat	29	28	97 %	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 : 9,2

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	39	36	92 %	78%
20. Andere patiënten kunnen niet horen wat er aan de balie besproken wordt	35	21	60 %	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)	23 %
Promotors (score 9 of 10)	77 %

Uw Net Promotor Score bedraagt : 77

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.

Vriendelijk...deskundig.. vertrouwen.....luisterend oor!!!
Fijne persoonlijke benadering, ze heeft echt oor voor je.
De arts heeft mij goed te woord gestaan en ook goed uitleg gegeven
Je luisteren goed ze zijn begrijpelijk
Vriendelijk, rustig, deskundig
Vriendelijk betrokken en betrouwbaar.
Fijne ontvangst goede begeleiding
De huisarts neemt de tijd om naar mij te luisteren.
Behulpzaam, geduldig, zorgzaam, duidelijke communicatie, toont begrip en neemt de tijd.
De vriendelijkheid en het goede mee denken
Rustig. Heeft tijd voor de patiënt. Legt alles goed uit.
Ze is rustig en deskundig en luistert heel goed. Ze schrijft alles op en zit tijdens gesprek niet te typen. Een zeer prettig mens.
Neemt de tijd, luister echt, heb goed gevoel als ik met haar praat
Neemt de tijd voor je.
De rust die ze uitstraalt. Er wordt naar ons geluisterd en ze neemt de tijd.
De persoonlijke aandacht die ze geeft en je voelt je gehoord en begrepen De eerlijkheid
Goede aandacht
Goed georganiseerde praktijk, met hartelijke en interesse word er naar je geluisterd. En oplossing gericht gedacht.
Je had begrip voor me
Deskundig
De huisarts was heel erg vriendelijk
Vriendelijkheid en transparantie
Dat zij de zorg aan de patiënt stelt zo ik van een arts zou willen. Zij voldoet helemaal aan mijn verwachting al jaren
Empatisch vermogen en accuraat handelen
Zeer betrokken, goed luisterend, en indien nodig alle tijd nemend.
Heel invoelend, meelevend en zeer adequaat handelend.
Doktor Arentzen listens very well and tries to understand the problem. She has sympathy for her patients and shows care. She gives good advies and takes time.
Haar vriendelijkheid persoonlijk contact.
Ze is altijd empatisch, neemt de tijd. Straalt vertrouwen en begrip uit. Luistert goed. Neemt de klachten altijd serieus.
Ze is een erg betrokken huisarts en kan heel goed mijn klachten, zowel als mijn zorgen bij haar kwijt. Daarbij is ze ook een kundige arts.
Voor haar aandacht en begrip
Ze geef je vertrouwen en veel aandacht voor je persoon
Een luisterend oor, ze laat mij praten
Altijd goed en vakkundig advies
Ze is altijd even vriendelijk en geeft me het gevoel dat ik serieus word genomen



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.

Niks
Niks
Hierover geen mening.
Niets
Geen idee
Nvt
-
N.v.t.
Nvt
Voor mij niets
?
Eigenlijk niks
Sneller handelen
Het is voor mij uitstekend
Geen suggesties
Ik weet geen verbeter punten!
Sneller beschikbaarheid.
nvt
Niets
?
Geen tip, ze doet alles perfect
Nvt



9. Kenmerken van de respondenten

Welk contact gehad met huisarts?	Aantal	Percentage
Consult / bezoek in praktijk	44	98%
Telefonisch consult	0	0%
Huisbezoek	1	2%

Leeftijd	Aantal	Percentage
0-4 jaar	0	0%
5-10 jaar	0	0%
11-15 jaar	3	7%
16-24 jaar	2	5%
25-34 jaar	1	2%
35-44 jaar	5	12%
45-54 jaar	5	12%
55-64 jaar	2	5%
65-74 jaar	18	43%
75-84 jaar	6	14%
85 jaar en ouder	0	0%

Geslacht	Aantal	Percentage
Man/jongen	8	19%
Vrouw/meisje	34	81%

Omschrijving eigen gezondheid over het algemeen	Aantal	Percentage
Uitstekend	0	0%
Zeer goed	4	10%
Goed	25	60%
Matig	13	31%
Slecht	0	0%

Hoogst voltooide opleiding	Aantal	Percentage
Geen opleiding (lager onderwijs: niet afgemaakt)	0	0%
Lager onderwijs (basisschool, speciaal basisonderwijs)	1	2%
Lager of voorbereidend beroepsonderwijs (zoals LTS, LEAO, LHNO, VMBO)	1	2%
Middelbaar algemeen voortgezet onderwijs (zoals MAVO, (M)ULO, MBO-kort, VMBO-t)	12	29%
Middelbaar beroepsonderwijs en beroepsbegeleidend onderwijs (zoals MBO-lang, MTS, MEAO, BOL, BBL, INAS)	7	17%
Hoger algemeen en voorbereidend wetenschappelijk onderwijs (zoals HAVO, VWO, Atheneum, Gymnasium, HBS, MMS)	2	5%
Hoger beroepsonderwijs (zoals HBO, HTS, HEAO, HBO-V, kandidaats wetenschappelijk onderwijs)	13	32%
Wetenschappelijk onderwijs (universiteit)	5	12%
Anders, namelijk ...	0	0%