

Rapportage PREM Eerstelijnszorg

Praktijk	: 2884, Huisartspraktijken J.R. Berg en G. van den Brink
Meetperiode	: van 01-10-2022 tot en met 13-02-2023
Aantal respondenten	: 81
Datum aanmaak rapport	: 13-02-2023

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	2	87%	95%
3. De assistent aan de telefoon gaf mij informatie over wat ik kan doen als mijn klachten veranderen	2	84%	85%
4. Ik had vertrouwen in de deskundigheid van de assistent aan de telefoon	2	88%	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 : 8,2

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	2	96%	98%
7. De huisarts legde begrijpelijk uit	2	91%	98%
8. De huisarts had belangstelling voor mijn persoonlijke situatie	2	85%	96%
9. Ik bepaalde samen met mijn huisarts de aanpak van mijn behandeling	2	87%	95%
10. De behandeling door de huisarts sloot aan op behandeling door andere zorgverleners	2	90%	91%
11. De huisarts gaf mij informatie over wat ik kan doen als mijn klachten veranderen	2	89%	96%
12. Ik kreeg van de huisarts een behandeling en/of advies waar ik wat mee kan	2	91%	96%
13. Ik heb vertrouwen in de deskundigheid van de huisarts	2	88%	98%
14. De behandeling en/of het advies van de huisarts had het gewenste resultaat	2	78%	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 : 8,8

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	2	83%	87%
20. Andere patiënten kunnen niet horen wat er aan de balie besproken wordt	2	44%	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)	12%
Passief tevredenen (score 7 of 8)	20%
Promotors (score 9 of 10)	68%

Uw Net Promotor Score bedraagt : 56

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.

Persoonlijke benadering en goed overleg

Hij gaf mij een welkom gevoel. Een open gesprek. Begrip voor mijn zorgen. Kwam mij persoonlijk uit de wachtkamer ophalen en al een vriendelijke blik bij dit contact moment

Kan goed luisteren

Over het luisterend oor dat hij heeft en zijn kordate aanpak.

Vriendelijk en rustig.

Dr. Doornewaard is een hele fijne meedenkende huisarts. Ik kom bij haar altijd met een goed gevoel vandaan.

hij luistert goed, en geeft dan duidelijk uitleg waarom we het op deze manier aanpakken.

Dat hij de tijd voor zijn patiënt neemt

U heeft belangstelling en luistert goed

Heeft verstand van zaken. En luistert naar de cliënt.!!

Zijn open houding.

Fijn dat de klacht gehoord wordt en er gekeken wordt voor een oplossing en ik een doorverwijzing heb gekregen naar een specialist in het ziekenhuis.

Ik heb altijd het gevoel dat ik serieus genomen wordt en dat scheidt een vertrouwensband.

Wij zijn heel blij met deze huisarts

het geduld en luisteren naar de patiënt.

samen een oplossing zoeken.

Zeer aardig en correct.

Eerlijk, betrokken, rustig, up to date.

Vriendelijkheid, geduld, interesse en vakmanschap!

Hij luistert altijd en handelt snel en zonder aarzelen.

Luistert goed naar je en duidelijk advies

Dat hij goed luistert naar de klachten die ik had

correcte behandeling, deskundig,

Heel betrouwbaar, ik kan alles met hem bespreken!

goed luisteren, goede uitleg, rustig, neemt alle tijd

Het begeleiden van de co-assistent

Ben blij dat hij mijn probleem serieus neemt en met mijn een oplossing zoekt

Zijn luisterhouding

Nvt

Betrokken

Deskundigheid

Een luisterend oor. Goed en duidelijk gesprek

Hij is betrokken bij de patiënt

Prettige omgang!

De rust die hij uitstraalt.

Vriendelijk, heldere uitleg.

Dat hij goed luister, uitleg geeft en de tijd voor je neemt

Goed luisteren en tijd nemen voor je .

Vriendelijk

Voor zijn inlevend vermogen en deskundigheid

Hij is een rustige, ervaren arts met altijd een luisterend oor voor zijn patiënt

Belangstellend en wil graag helpen ook al kan hij het probleem niet oplossen

Vriendelijk, luistert

Zijn alerteluisteren en zorgvuldige behandeling

altijd goed

Deskundig

Neemt de tijd, empatisch, toegankelijk. Erg fijne dokter!

Persoonlijke benadering

Dr vd brink is een huisarts die je serieus neemt, naar je luistert en met je meedenkt.

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.

Een cursus Luisteren, inleving- en invoelingsvermogen volgen .oplossingsgericht werken ipv

Geen advies nodig

Zijn bureau omdraaien, zodat hij dichterbij de deur zit dan de patiënt. Dit ivm zijn eigen veiligheid bij een verwarde of agressieve patiënt. Dan kan hij nog weg uit die situatie zonder tegengehouden te kunnen worden door patiënt. Maar dit terzijde...

Niets

Doet het goed.

Meer op de tijd letten

Dr. Berg kan een voorbeeld nemen aan dr. Doornewaard. Totaal niet meedenkend. Hij kan dingen zeggen kwetsend kunnen zijn. Ik kom er nooit met een goed gevoel weg.

Was perfect

Op tijd komen, en informeren of collega in opleiding mee mag kijken of mag onderzoeken. Dit werd wel gevraagd en heb gezegd mee te willen werken indien het geen extra tijd kost. Ze was 10 minuten te laat en de afspraak duurde hierom vervolgens 25 minuten. Ik was te laat op mijn werk en de afspraak had efficiënter gekund.

Wij vinden alles prima.

Voor mij is het de beste huisarts die ik tot nu toe heb gehad. Niets anders dan lof.

Zou nier weten

Huisarts doet het prima!

Jammer dat er geen opmerkingen gemaakt kunnen worden over de bereikbaarheid van de praktijk. Ik vind het onbegrijpelijk dat de praktijk vaak telefonisch niet bereikbaar is "in verband met andere werkzaamheden ". Snap dat het druk is, maar daardoor de praktijk niet kunnen bereiken vind ik te ver gaan. Dit is géén service.

Het is goed zo

iets persoonlijker naar de klant toe

Echte interesse in de persoon

Dit is al besproken met de huisarts

Zo door gaan

iemand het gevoel geven dat er tijd voor hem/haar wordt uitgetrokken. Ik heb vaak het gevoel dat ik moet opschieten en zit dan

op het puntje van de stoel. Misschien is het niet zo, maar ik heb wel dat gevoel. Dat is jammer. Ook zou de arts best eens naar persoonlijke omstandigheden mogen vragen. Dat laat belangstelling zien. Dat mis ik wel eens.

Ik zou het niet weten.

Beter uitleggen en communiceren en meer meedenken. Dit betreft alleen dr. Berg

Iets persoonlijker, meer vragen naar thuissituatie/werk

Hij doet het prima!

Op tijd werken, ik vind het namelijk niet normaal dat ik 30 tot 45 minuten moet wachten voordat ik aan de beurt ben, dit is bij elk bezoek zo. Tijd is kostbaar, ook van de patiënt.

nvt

Vooraf zo door gaan

niets uitsers tevreden.

Geen idee

Nvt

Ik heb geen probleem met d'r berg

Meer tijd voor verdiepen/ kennis/ bijscholing nemen , maar dat is bijna onmogelijk gezien de veelheid aan situaties die langskomen.

N.v.t.

Ik verwacht dat hij dat zelf heel goed weet.

weet niet

Betere telefonisten, geven te vaak advies zonder kunde, wat vaak nergens op slaat. Liever vragen stellen in plaats van diagnose stellen.

9. Kenmerken van de respondenten

Welk contact gehad met huisarts?	Aantal	Percentage
Consult / bezoek in praktijk	78	99%
Telefonisch consult	1	1%
Huisbezoek	0	0%
Leeftijd	Aantal	Percentage
0-4 jaar	0	0%
5-10 jaar	0	0%
11-15 jaar	0	0%
16-24 jaar	1	2%
25-34 jaar	3	5%
35-44 jaar	9	15%
45-54 jaar	7	12%
55-64 jaar	13	21%
65-74 jaar	17	29%
75-84 jaar	10	16%
85 jaar en ouder	0	0%
Geslacht	Aantal	Percentage
Man	24	40%
Vrouw	36	60%
Omschrijving eigen gezondheid over het algemeen	Aantal	Percentage
Uitstekend	0	0%
Zeer goed	8	14%
Goed	41	69%
Matig	10	17%
Slecht	0	0%
Hoogst voltooide opleiding	Aantal	Percentage
Geen opleiding (lager onderwijs: niet afgemaakt)	1	2%
Lager onderwijs (basisschool, speciaal basisonderwijs)	0	0%
Lager of voorbereidend beroepsonderwijs (zoals LTS, LEAO, LHNO, VMBO)	4	7%
Middelbaar algemeen voortgezet onderwijs (zoals MAVO, (M)ULO, MBO-kort, VMBO-t)	6	11%
Middelbaar beroepsonderwijs en beroepsbegeleidend onderwijs (zoals MBO-lang, MTS, MEAO, BOL, BBL, INAS)	19	34%
Hoger algemeen en voorbereidend wetenschappelijk onderwijs (zoals HAVO, VWO,	4	7%

Atheneum, Gymnasium, HBS, MMS)		
Hoger beroepsonderwijs (zoals HBO, HTS, HEAO, HBO-V, kandidaats wetenschappelijk onderwijs)	23	39%
Wetenschappelijk onderwijs (universiteit)	1	2%
Anders, namelijk ... (zie onderaan tabel)	0	0%

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