

Rapportage PREM Eerstelijnszorg

Praktijk	: 1471, Huisartsen Holtrop en Westerman & Moppes en van Londen
Huisarts	: S. Westermann
Meetperiode	: van 06-11-2021 tot en met 14-02-2022
Aantal respondenten	: 87
Datum aanmaak rapport	: 14-02-2022

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.

In dit rapport zijn de resultaten van de enquête van uw patiënten opgenomen.
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 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	65	57	88%	95%
3. De assistent aan de telefoon gaf mij informatie over wat ik kan doen als mijn klachten veranderen	38	26	68%	85%
4. Ik had vertrouwen in de deskundigheid van de assistent aan de telefoon	56	40	71%	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 assistent is : 7,7

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 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	83	81	98%	98%
7. De huisarts legde begrijpelijk uit	75	75	100%	98%
8. De huisarts had belangstelling voor mijn persoonlijke situatie	74	71	96%	96%
9. Ik bepaalde samen met mijn huisarts de aanpak van mijn behandeling	72	67	93%	95%
10. De behandeling door de huisarts sloot aan op behandeling door andere zorgverleners	56	53	95%	91%
11. De huisarts gaf mij informatie over wat ik kan doen als mijn klachten veranderen	65	61	94%	96%
12. Ik kreeg van de huisarts een behandeling en/of advies waar ik wat mee kan	68	67	99%	96%
13. Ik heb vertrouwen in de deskundigheid van de huisarts	70	70	100%	98%
14. De behandeling en/of het advies van de huisarts had het gewenste resultaat	62	59	95%	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 uw assistent is : 9,1

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 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	77	70	91%	87%
20. Andere patiënten kunnen niet horen wat er aan de balie besproken wordt	63	31	49%	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)	1%
Passief tevredenen (score 7 of 8)	22%
Promotors (score 9 of 10)	77%

Uw Net Promotor Score bedraagt : 75

Gemiddelde NPS in bij referentiegroep : 20

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.

Deskundigheid, invoelend, resoluut

Betrokken en deskundig

Beste dokter Westermann, u bent deskundig, vriendelijk, u neemt mij serieus. Ik hoef u gelukkig niet vaak te bezoeken, maar als ik bij u vandaan ga heb ik altijd een gerust gevoel dat het probleem een oplossing nadert of dat ik me geen zorgen hoef te maken. Bedankt!

Ik voel me ontzettend gehoord in uw spreekkamer en ik vind het prettig hoe ik word betrokken in mijn behandelingsplan.

Kan snel terecht als het nodig is, prettig contact, heldere en fijne communicatie

Deze huisarts treedt vaak op als de 'vervangende huisarts' - in mijn geval dan. Altijd deskundig, vriendelijk en persoonlijk ook.

Vriendelijke, professioneel in haar werk, luisterende oor. En gelijk in actie komen. 🙌📄

Vriendelijkheid, meedenkend

Intelligent, empatisch, daadkrachtig.

Prima huisarts ook deskundig en vriendelijk

enorm veel energie en belangstelling, het is nooit teveel Ideale huisarts

openheid, deskundigheid en vriendelijkheid

Prettige aanwezigheid

Dat de huisarts heel betrokken is met je

altijd perfect geholpen en snel altijd een Reactie TOP Artsen

Dokter Westermann neemt de tijd, is geïnteresseerd en komt deskundig over.

Moet ik haar eerst kennen ik kreeg een nieuwe huisarts ben 1 keer bij haar geweest ik vroeg of ze me door kon verwijzen ivb met cva

Makkelijk aanspreekbaar; laagdrempelig contact

Goed naar ons luisteren en goed advies

Voor haar geduld, luisterend oor, haar ervaring en de juiste behandeling/verwijzingen naar specialisten.

ze neemt de tijd en is rustig

Ontzettend persoonlijke betrokken en bekwame huisarts. Alle lof, de beste huisarts die ik ooit heb gehad.

Word goed geluisterd naar mijn probleem.

Heel open en helder in uitleg. Houdt ook heel goed de vinger aan de pols. Goede contacten met specialisten. Prettig in omgang. Fijne vertrouwenspersoon.

niet is specifiek, was gewoon goed

Word goed naar mijn probleem geluisterd

persoonlijke advies, vriendelijk, luistert goed, denkt mee

over een spontane reactie via mijn dossier nadat ik op de eerste hulp was geweest.

prettige als persoon en naar mij als patient

Dokter Westermann luistert goed, is goed bereikbaar en zeer betrokken.

open en heel toegankelijk

De getoonde interesse in mijn situatie. En de moeite die werd gedaan om een snelle afspraak te maken bij de neuroloog. Dat is een hele verbetering vergeleken met het gevoel wat ik had bij de vorige huisarts.

Aandacht voor de mens / persoon en oprecht betrokken. Super!

Krachtadigheid en doortastendheid

Vriendelijk, betrokken, rustig. Ik raad al mijn kennissen die in de buurt wonen uw praktijk aan.

Betrokken en geïnteresseerd. Ik heb het gevoel dat ik serieus genomen wordt en dat ik met mijn problemen altijd terecht kan.

Zeer vriendelijke en kundige huisarts, wekt vertrouwen in het contact

ze heeft mij, meer keer, wel geholpen!

Het is fijn dat aan haar te zien is dat ze passie heeft voor haar vak en de intentie zo goed mogelijk te handelen voor de patiënt. Ze is betrokken en reageert vrij snel en ook duidelijk op vragen via het patiëntenportaal.

Ik heb nog nooit zo'n geweldige huisarts gehad. Een geschenk uit de hemel zo iemand als je je net als ik in zo'n donkere en compleet onbekende situatie bevindt. Ze luistert, is empatisch, maakt echt tijd, kent mijn naam (zelden gehad bij huisartsen die onthielden met wie ze contact hadden) en is gewoon een heel bekwaam en kundig persoon.

Goed luisteren. Bereikbaarheid.

zij heeft luisterende oren

Huisarts toonde voldoende belangstelling voor mijn situatie, grenzend aan betrokkenheid. Huisarts toonde geduld na en stelde zich stimulerend op nav. enige nalatigheid mijnerzijds.

Ik ervaar haar als helder, rustig, to the point, vriendelijk, prettig neutraal en toch persoonlijk, en prettig gewoon, daarnaast goed geïnformeerd, vakkundig.

Deskundig, begripvol, begrijpt mijn ziektebeeld, verwijst snel door naar de juiste behandelingspecialist. Zorgzaam, houdt steeds contact en volgt mijn herstel, reageert snel op mijn vragen via de app of email. Altijd juiste diagnose.



De belangstelling en samenwerking van de huisarts.

De huisarts is professioneel maar maakt het ook mogelijk om gewoon een leuk praatje te houden. Ze neemt mij serieus en geeft mij ruimte om mee te denken, maar denkt zelf ook mee en geeft tips om met verschillende situaties om te gaan.

deskundigheid en betrokkenheid

Ze luisterde aandachtig, stelde de noodzakelijke vragen en gaf goed advies.

zorgvuldigheid

patentgerichtheid, belangstelling en ze neemt de tijd voor gesprek/onderzoek

Toont belangstelling, luister goed en laat mij als patiënt meedenken.

De mogelijkheid voor een telefonisch consult, en het hele digitale portaal, is écht een toevoeging. Ga vooral door met deze innovaties!

Vriendelijk, luisteren, handelen.

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.

niets

Niets, ga vooral zo door!

Geen opmerkingen. Maar de online systemen zijn nog niet perfect; ook deze vragenlijst niet.

Ik ben tevreden 😊

Vertrouwen bouw je op met de cliënten dit is een proces... zal in der loop der jaren vast toenemen. Prettige huisarts verder

niets

nvt

niets

Soms is het jammer dat voor zaken vervolgafspraken moeten worden gemaakt.

Niet specifiek voor dokter Westermann maar ik zou echt aanraden het ingesproken bandje aan de telefoon te veranderen. Het verhaal over het eventueel digitaal doen van dingen is echt veel te lang om er vervolgens achter te komen dat je voor een afspraak toch echt aan de lijn moet blijven. Verder kan ik de muziek inmiddels wel dromen door het soms lange wachten. Het werkt bijna op de zenuwen. Dit zou ik echt veranderen.

Begrip voor mijn situatie hebben

Ik ben hartstikke tevreden met mijn huisarts.

geen verwijzingen meer sturen aan 75+plussers via alle mogelijke codes etc. gewoon per Email of(door assistente laten) uitprinten en meegeven

-

Hun doen het beste voor ons.

Heb geen idee wat verbeterd zou moeten worden.

zou ik niet weten

Hun doen het beste voor ons meer weet ik niet.

open staan voor alternatieve geneeswijzen

ik weet dat het tegenwoordig bijna onmogelijk is, maar af en toe informeren hoe het gaat als je erg ziek bent (geweest) doet wonderen!

Niet onderzocht

/

Tot nu toe nog niets

n.v.t.

Ik denk dat zij haar werk al zo goed doet als mogelijk is binnen de omstandigheden die er zijn. In de praktijk over het algemeen - dus niet specifiek m.b.t. mijn huisarts - krijg ik soms een beetje het gevoel van haast of dat er niet genoeg tijd is voor de patiënten, maar misschien heeft dit met de huidige corona situatie te maken of met dat er in bredere zin meer geld beschikbaar zou moeten zijn voor de zorg of met dat een gezondheidsklacht binnen 10 min bespreken voor mij persoonlijk al makkelijk wat snel gaat.

Niks.

.

Niets

Kan eigenlijk niks bedenken!

Dat is mij niet opgevallen.

bereikbaarheid in noodsituaties buiten praktijken, met daarbij de "verzachtende omstandigheid" dat niet altijd te voorzien is hoe snel dat nodig is en ik volstrekt begrijp dat de huisarts haar privacy bewaakt

n.v.t

Ik ben tevreden en heb vertrouwen

9. Kenmerken van de respondenten

Welk contact gehad met huisarts?	Aantal	Percentage
Consult / bezoek in praktijk	71	83%
Telefonisch consult	13	15%
Huisbezoek	2	2%
Leeftijd	Aantal	Percentage
0-4 jaar	0	0%
5-10 jaar	0	0%
11-15 jaar	0	0%
16-24 jaar	3	4%
25-34 jaar	9	11%
35-44 jaar	8	10%
45-54 jaar	10	12%
55-64 jaar	20	24%
65-74 jaar	26	32%
75-84 jaar	6	7%
85 jaar en ouder	0	0%
Geslacht	Aantal	Percentage
Man	28	37%
Vrouw	47	63%
Omschrijving eigen gezondheid over het algemeen	Aantal	Percentage
Uitstekend	2	2%
Zeer goed	20	24%
Goed	38	46%
Matig	13	16%
Slecht	3	4%
Hoogst voltooide opleiding	Aantal	Percentage
Geen opleiding (lager onderwijs: niet afgemaakt)	0	0%
Lager onderwijs (basisschool, speciaal basisonderwijs)	2	2%
Lager of voorbereidend beroepsonderwijs (zoals LTS, LEAO, LHNO, VMBO)	3	4%
Middelbaar algemeen voortgezet onderwijs (zoals MAVO, (M)ULO, MBO-kort, VMBO-t)	3	4%
Middelbaar beroepsonderwijs en beroepsbegeleidend onderwijs (zoals MBO-lang, MTS, MEAO, BOL, BBL, INAS)	7	9%
Hoger algemeen en voorbereidend wetenschappelijk onderwijs (zoals HAVO, VWO, Atheneum, Gymnasium, HBS, MMS)	5	6%

Hoger beroepsonderwijs (zoals HBO, HTS, HEAO, HBO-V, kandidaats wetenschappelijk onderwijs)	25	30%
Wetenschappelijk onderwijs (universiteit)	30	37%
Anders, namelijk ...(zie onderaan tabel)	1	1%

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

<div>promotie </div>