

PREM Huisartsenposten: consulten en visites

3593, Huisartsenpost Westland

Datum aanmaak rapport: 21-06-2021

Periode van 01-07-2020 tot en met 21-06-2021

Aantal patiënten lijsten dat bij de analyse betrokken is: 31

Leeswijzer

In 2014 is stichting Miletus gestart met de ontwikkeling van vijf Patient Reported Experiences Measures (PREMs). Dit zijn korte, uniforme vragenlijsten die de ervaringen van patiënten met de gezondheidszorg in kaart brengen en die tripartiet gedragen worden. De nieuwe visie 'Meer zorg in beeld' van Zorgverzekeraars Nederland en Miletus op de toekomst van patiëntervaringsmetingen was om effectiever en efficiënter meer zorgprocessen in beeld te brengen. Er was behoefte aan één landelijke vragenlijst per zorgsetting, omdat er tot dan toe meerdere overlappende vragenlijsten voor dezelfde doelgroep bestonden en patiënten hierdoor soms meerdere vragenlijsten moesten invullen. Bovendien kan met één landelijke vragenlijst de kwaliteit van zorg tussen organisaties goed worden vergeleken.

Bij het meten van patiëntervaringen op huisartsenposten werd ook ervaren dat de huidige vragenlijsten (o.a. CQI HAP en PEO HAP) te lang waren. IQ healthcare heeft daarop besloten om bij de landelijke ontwikkeling aan te sluiten en een PREM Huisartsenposten (HAP) te ontwikkelen. Deze vragenlijst is gebaseerd op de PREM Eerstelijnszorg.

In dit rapport zijn de resultaten van de enquête bij uw huisartsenpost opgenomen.

Het betreft de patiënten die thuis zijn bezocht (visite) of op consult zijn gekomen op de huisartsenpost.

Uw scores worden vergeleken met referentiecijfers, gebaseerd op 955 consulten en visites.

Bij een tweetal stellingen zijn geen referentiecijfers beschikbaar en is de referentiescore 0%.

Bij sommige stellingen tellen de scores van "(helemaal) eens, niet eens/niet oneens, (helemaal) oneens" niet op tot 100% omdat "nvt" ook als antwoordoptie beschikbaar is in de vragenlijst.

Het rapport bestaat uit:

Assistent aan telefoon

1. Scores bij stellingen over ervaringen vooraf met de assistent aan de telefoon;
2. Rapportcijfer voor de assistent aan de telefoon;
3. Eventuele toelichting bij het rapportcijfer van de assistent;

Zorgverlener

4. Scores bij stellingen over ervaringen met de zorgverlener;
5. Rapportcijfer voor de zorgverlener;
6. Eventuele toelichting bij het rapportcijfer van de zorgverlener;
7. Eventuele complimenten voor de zorgverlener;
8. Eventuele verbeter suggesties voor de zorgverlener;

Algemeen

9. Algemene scores bij bereikbaarheid, privacy en wachttijd.

Assistent aan de telefoon

1. Scores bij stellingen over ervaringen vooraf met de assistent aan de telefoon

Stellingen

| Stellingen | Uw HAP | | | Referentie HAP-en | | |
|---|-----------------------|----------------------------|---------------------|-----------------------|----------------------------|---------------------|
| | (Helemaal) Oneens (%) | Niet oneens, niet eens (%) | (Helemaal) Eens (%) | (Helemaal) Oneens (%) | Niet oneens, niet eens (%) | (Helemaal) Eens (%) |
| Assistent aan de telefoon | | | | | | |
| Bejegening De assistent aan de telefoon nam mij serieus | 3 | 3 | 94 | 0 | 0 | 0 |
| Informatie/Voorlichting/Advies De assistent aan de telefoon legde begrijpelijk uit | 3 | 3 | 93 | 2 | 6 | 92 |
| Deskundigheid en kennis Ik had vertrouwen in de deskundigheid van de assistent aan de telefoon | 3 | 6 | 90 | 5 | 8 | 87 |
| Nazorg De assistent aan de telefoon gaf mij informatie over wat ik kon doen als mijn klachten veranderden | 0 | 5 | 95 | 8 | 12 | 80 |



2. Rapportcijfer voor de assistent aan de telefoon

Rapportcijfer assistent aan de telefoon

| | | |
|--|-----|-----------------------|
| Welk rapportcijfer geeft u de assistent aan de telefoon (1 = heel erg slecht; 10 = uitstekend) | 8,6 | Referentie score: 8,0 |
|--|-----|-----------------------|

3. Eventuele toelichting bij het rapportcijfer van de assistent

Reacties bij onvoldoende

| |
|--|
| Kunt u toelichten waarom u de assistent aan de telefoon een onvoldoende heeft gegeven: |
| Zij heeft goed luisterd, goed uitgelegd wat ik moet doen en waar ik fotos naartoe kon sturen. |
| Na de beoordeling van de fotos werd hier vlot op gereageerd. |
| Het uitvragen duurde veel te lang. Zij moet niet op de stoel van de arts gaan zitten, dit roept irritaties op. Er werd erg op COVID-19 gefocust. |

Zorgverlener

4. Scores bij stellingen over ervaringen met de zorgverlener

Stellingen

| Stellingen | Uw HAP | | | Referentie HAP-en | | |
|--|-----------------------|----------------------------|---------------------|-----------------------|----------------------------|---------------------|
| | (Helemaal) Oneens (%) | Niet oneens, niet eens (%) | (Helemaal) Eens (%) | (Helemaal) Oneens (%) | Niet oneens, niet eens (%) | (Helemaal) Eens (%) |
| Zorgverlener | | | | | | |
| Bejegening De zorgverlener nam mij serieus | 7 | 3 | 90 | 0 | 0 | 0 |
| Bejegening/Communicatie Ik kon de zorgverlener de vragen stellen die ik wilde | 0 | 0 | 100 | 3 | 4 | 93 |
| Informatie/Voorlichting/Advies De zorgverlener legde begrijpelijk uit | 0 | 3 | 97 | 4 | 5 | 92 |
| Cliëntgerichtheid De zorgverlener had belangstelling voor mijn persoonlijke situatie | 4 | 8 | 88 | 7 | 7 | 86 |
| Gezamenlijke besluitvorming Ik bepaalde samen met mijn zorgverlener de aanpak van mijn behandeling | 0 | 12 | 88 | 12 | 12 | 76 |
| Nazorg De zorgverlener gaf mij informatie over wat ik kon doen als mijn klachten veranderden | 0 | 4 | 96 | 8 | 8 | 84 |
| Zorg op maat Ik kreeg van de zorgverlener een behandeling of advies waar ik wat mee kon | 0 | 10 | 90 | 8 | 6 | 86 |
| Deskundigheid en kennis Ik had vertrouwen in de deskundigheid van de zorgverlener | 0 | 7 | 93 | 5 | 6 | 89 |
| Resultaat De behandeling en/of het advies van de zorgverlener had het gewenste resultaat | 4 | 9 | 87 | 11 | 10 | 80 |

5. Rapportcijfer voor de zorgverlener

Rapportcijfer zorgverlener

| | | |
|---|-----|-----------------------|
| Welk rapportcijfer geeft u de zorgverlener (1 = heel erg slecht; 10 = uitstekend) | 8,8 | Referentie score: 7,9 |
|---|-----|-----------------------|

6. Eventuele toelichting bij rapportcijfer zorgverlener

Reacties bij onvoldoende

| |
|---|
| Kunt u toelichten waarom u de zorgverlener van de huisartsenpost een onvoldoende heeft gegeven: |
| Zie boven |

7. Eventuele complimenten voor de zorgverlener

Complimenten

| |
|--|
| Waarover zou u de zorgverlener een compliment willen geven: |
| Ze vertrouwde op mijn moedergevoel dat t niet helemaal klopte <Anonymous 13-06-2021 20:07> |
| Goed advies gegeven |
| Goede uitleg, begrijpend, aandachtig, vriendelijk. |
| vriendelijkheid en duidelijkheid.. |
| ? |
| Deskundigheid/ advies |
| Vlotte reactie en behandeling |
| De benadering was zeer rustig en duidelijk |
| Over het inlevingsvermogen |
| duidelijke uitleg en snelle uitvoering |
| Dat ik snel terecht kon 🖱 |
| Altijd geduldig ook al hebben ze het druk. |
| Zeer begaan |
| Konden snel terecht en vriendelijk |
| De assistente aan de telefoon verdient een dikke 10+ mét griffel! Doordat zij mij vakkundig van advies heeft voorzien heb ik uiteindelijk geen zorgverlener nodig gehad. Dat mag ook eens gezegd worden. 🙋 |
| Plezierige bejegening uitleg over de ingreep |
| Vriendelijkheid, daadkracht |
| luisterde goed |
| begripvol |
| Getoonde begrip |

8. Eventuele verbeter suggesties voor de zorgverlener

Wat kan beter

| |
|---|
| Wat zou de zorgverlener volgens u beter kunnen doen: |
| Even telefonisch contact met mij opnemen. |
| Niets |
| Nvt |
| Foutje kan gebeuren, maar mijn gevoel zei ook direct niet aankijken.... vandaar dat ik maandag direct mijn eigen arts heb gebeld. |

De patiënt zijn klachten meer serieus nemen. Ook de komst naar de post dient serieus te worden genomen.

niets

Algemeen

9. Algemene scores bij bereikbaarheid, privacy en wachttijd

Stellingen

| Stellingen | Uw HAP | | | Referentie HAP-en | | |
|---|-----------------------|----------------------------|---------------------|-----------------------|----------------------------|---------------------|
| | (Helemaal) Oneens (%) | Niet oneens, niet eens (%) | (Helemaal) Eens (%) | (Helemaal) Oneens (%) | Niet oneens, niet eens (%) | (Helemaal) Eens (%) |
| Algemeen | | | | | | |
| Telefonische bereikbaarheid De huisartsenpost was telefonisch goed bereikbaar | 3 | 14 | 83 | 9 | 4 | 87 |
| Privacy Andere patiënten kunnen niet horen wat er aan de balie besproken wordt [alleen voor consultpatiënten] | 19 | 38 | 44 | 27 | 16 | 56 |
| Wachttijd Ik vond de wachttijd acceptabel | 0 | 7 | 93 | 17 | 17 | 56 |