

PREM Huisartsenposten: consulten en visites

3593, Huisartsenpost Westland, Middel Broekweg 2 a NAALDWIJK

Datum aanmaak rapport: 31-5-2024

Periode van 01-01-2023 tot en met 30-05-2024

Aantal patiëntenvragenlijsten dat bij de analyse betrokken is: 21

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 patiëntveringsmetingen 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 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 verbeteringsuggesties 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	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	14	5	81	12	4	84
Informatie/Voorlichting/Advies De assistent aan de telefoon legde begrijpelijk uit	10	5	86	9	5	86
Deskundigheid en kennis Ik had vertrouwen in de deskundigheid van de assistent aan de telefoon	14	0	86	12	6	82
Nazorg De assistent aan de telefoon gaf mij informatie over wat ik kon doen als mijn klachten veranderden	13	0	87	15	7	78

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)	8,3	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:
--



Zorgverlener

4. Scores bij stellingen over ervaringen met de zorgverlener

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	0	0	100	15	4	81
Bejegening/Communicatie Ik kon de zorgverlener de vragen stellen die ik wilde	0	0	100	13	3	84
Informatie/Voorlichting/Advies De zorgverlener legde begrijpelijk uit	5	0	95	14	4	82
Clïëntgerichtheid De zorgverlener had belangstelling voor mijn persoonlijke situatie	12	0	88	17	8	74
Gezamenlijke besluitvorming Ik bepaalde samen met mijn zorgverlener de aanpak van mijn behandeling	17	11	72	20	11	70
Nazorg De zorgverlener gaf mij informatie over wat ik kon doen als mijn klachten veranderden	6	11	83	14	7	78
Zorg op maat Ik kreeg van de zorgverlener een behandeling of advies waar ik wat mee kon	11	6	83	18	6	76
Deskundigheid en kennis Ik had vertrouwen in de deskundigheid van de zorgverlener	16	5	79	15	6	79
Resultaat De behandeling en/of het advies van de zorgverlener had het gewenste resultaat	21	7	71	20	8	72

5. Rapportcijfer voor de zorgverlener

Rapportcijfer zorgverlener		
Welk rapportcijfer geeft u de zorgverlener (1 = heel erg slecht; 10 = uitstekend)	7,8	Referentie score: 7,6

6. Eventuele toelichting bij rapportcijfer zorgverlener

Reacties bij onvoldoende
Kunt u toelichten waarom u de zorgverlener van de huisartsenpost een onvoldoende heeft gegeven:
De arts was wat gehaast, de wachtkamer zat bom vol en de wachttijd was al een uur. Waardoor er veel op een arts schouder terecht komt. Het was kerstavond, misschien extra druk? Of wordt het extra druk doordat I het aantal inwoners groeit, de huisartsenpost zou daarin ook wat mee mogen groeien. En evt extra mensen in kunnen zetten.
Het duurde bijna 2u voordat we terecht konden (23.40u is best laat met een ziek kind) en toen nog een uur in de wachtkamer met een ziek kind (al dagen 40c) hangend op mijn benen gezeten 00.40u konden we pas naar binnen.

7. Eventuele complimenten voor de zorgverlener

Complimenten
Waarover zou u de zorgverlener een compliment willen geven:
Rustig en duidelijk
Vriendelijkheid en geduld van zowel receptioniste als van de arts.
Snelle handeling en prettige communicatie.
Niks
Dat ze mee ging in mijn suggestie voor een ander antibioticum



Empathisch, nam de kalcht serieus, handelde adequaat. Al met al erg prettig en geruststellend!

8. Eventuele verbeter suggesties voor de zorgverlener

Wat kan beter

Wat zou de zorgverlener volgens u beter kunnen doen:
Deze keer was een prettig bezoek
Het bandje van de telefoon aanpassen. Je krijgt eerst 2 minuten informatie, daarna krijg je elke 30 seconden hetzelfde te horen. Als je 22 minuten in de wacht staat dan wordt je daar knap gestoord van als je dat 3x hebt gehoord dan is het wel voldoende dat hoeft echt niet 20x
Niets
Waarom 's nachts met zwaailicht voor de deur blijven staan?
Werken
-

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	21	16	63	13	13	73
Privacy Andere patiënten kunnen niet horen wat er aan de balie besproken wordt [alleen voor consultpatiënten]	29	29	43	26	24	51
Wachttijd Ik vond de wachttijd acceptabel	32	16	53	22	15	64