

RAPPORTAGE

Cliëntervaringsonderzoek Keten zorg Diabetes

Dokterscoop

november 2017



Samenvatting

In september en oktober 2017 heeft ZorgfocuZ in opdracht van Dokterscoop een cliënttevredenheidsonderzoek uitgevoerd. Het onderzoek is uitgevoerd om de ervaringen en meningen van diabetespatiënten over de geleverde ketenzorg in beeld te brengen. Dit onderzoek is gehouden onder patiënten van de huisartsenpraktijken die aangesloten zijn bij Dokterscoop. Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van een op maat gemaakte vragenlijst. In totaal zijn 166 vragenlijsten uitgezet. Hiervan zijn 70 correct ingevuld, hetgeen een netto respons van 42% betekent. Het onderzoek uit 2017 is voor zover mogelijk een vervolgmeting op die van 2014. Dokterscoop heeft ZorgfocuZ gevraagd om dit onderzoek uit te voeren. De resultaten van deze meting worden, waar mogelijk, vergeleken met de uitkomsten van het huidige onderzoek. Hieronder volgen de bevindingen uit het onderzoek op hoofdlijnen.

De organisatie van de ketenzorg

- Het merendeel van de respondenten heeft contact met de praktijkondersteuner als het gaat om hun diabetes.
- Ongeveer 45% van de respondenten zou de huisarts aanspreken als de organisatie van de zorg rond hun diabetes niet goed verloopt. Een vergelijkbaar percentage (43,4%) zou de praktijkondersteuner aanspreken. Respondenten geven bij de antwoordoptie 'anders' aan dat zij zichzelf zouden aanspreken, of alle zorgverleners.
- Van de respondenten geeft 37,5% aan niet te merken dat verschillende zorgverleners in een keten werken. 21,9% merken dit een beetje, 17,2 % merken dit sterk. 23,4% heeft geantwoord; 'weet niet'.

Stellingen over de organisatie

- 74% van de respondenten geeft aan dat de zorg aansluit bij wat zij nodig hebben.
- Van de respondenten is voor 85,3% de zorg dichtbij huis.
- Volgens de meeste respondenten (82,4%) zijn de zorgverleners bij wie zij voor hun diabetes komen, goed op de hoogte van hun situatie.
- Het merendeel van de respondenten (79,4%) geeft aan in goede handen te zijn bij de huisarts en de praktijkondersteuner voor hun diabetes.

Informatievoorziening

- Het merendeel van de respondenten krijgt via de praktijkondersteuner informatie over hun diabetes.
- Het overgrote deel (92,3%) van de respondenten geeft aan voldoende informatie over hun aandoening te krijgen.
- Ook informatie over de ketenzorg rondom diabetes ontvangen de meeste respondenten van de praktijkondersteuner. Bij de antwoordoptie 'anders' noemt een respondent van de thuiszorgzuster informatie te krijgen.
- 67,2% van de respondenten krijgt voldoende informatie over de ketenzorg rondom diabetes.

- Volgens 79,7% van de respondenten spreekt de informatie die zij krijgen van de hulpverleners over diabetes elkaar nooit tegen.
- Respondenten is gevraagd in hoeverre zij informatie krijgen over een aantal aspecten. 74,2% krijgt voldoende informatie over voetzorg. 85,8% ontvangt voldoende informatie over hun ogen. Van de respondenten krijgt 96,6% voldoende informatie over bloedafname. Zo'n 68,4% geeft aan voldoende informatie te krijgen over voeding. Tot slot geeft 86,5% van de respondenten aan voldoende informatie over medicatie te krijgen.
- Iets minder dan een derde (30,3%) geeft aan behoefte te hebben aan digitale informatievoorzieningen over diabetes.
- Hetzelfde percentage (30,3%) van de respondenten geeft aan behoefte te hebben aan digitale informatievoorziening over de ketenzorg rondom uw diabetes.

Vergelijking vorige meting

- Respondenten geven significant minder vaak aan voldoende informatie te krijgen over voetzorg in vergelijking met 2014.

Contact hulpverleners algemeen

- 92,3% van de respondenten vindt dat er voldoende contact is met de hulpverleners ten aanzien van hun diabetes.
- Indien men meer contact wenst noemen respondenten dit met huisarts, de podoloog of de praktijkondersteuner te willen.
- 83,8% van de respondenten krijgt voldoende begeleiding bij de dagelijkse omgang met diabetes.

Contact praktijkondersteuner

- De meeste respondenten (62,5%) hebben de afgelopen 12 maanden 1-3 keer contact gehad met de praktijkondersteuner over hun diabetes. 35,9% heeft meer dan vier keer contact gehad met de praktijkondersteuner, 1,6% geeft aan nooit contact te hebben gehad in de afgelopen 12 maanden.
- Van de respondenten geeft 6,5% aan meer contact te willen met de praktijkondersteuner over hun diabetes.
- 96,8% vindt dat de praktijkondersteuner aandachtig luistert.
- De meeste respondenten (95,1%) vinden dat de praktijkondersteuner dingen begrijpelijk uitlegt over diabetes.
- 79% van de respondenten geeft aan dat de praktijkondersteuner voldoende aandacht heeft voor de psychische gesteldheid.
- Respondenten geven een gemiddeld cijfer van 8,5 voor het contact met de praktijkondersteuner.
- Als toelichting op dit cijfer wordt onder andere genoemd: de praktijkondersteuner geeft goede uitleg en advies, er wordt goed geluisterd, de praktijkondersteuner geeft persoonlijke aandacht.

Vergelijking vorige meting

- Respondenten beoordelen het contact met de praktijkondersteuner significant minder goed dan in 2014.

Contact met de huisarts

- Het merendeel van de respondenten (68,2%) heeft de afgelopen 12 maanden geen contact gehad met de huisarts over hun diabetes. 27,3% heeft 1-3 keer contact gehad. Slechts 1,5% heeft meer dan vier keer contact gehad.
- Van de respondenten geeft 19% aan meer contact te willen met de huisarts over hun diabetes.
- Gemiddeld krijgt het contact met de huisarts een 8,2 van de respondenten. Zij geven als toelichting onder ander dat de huisarts tijd neemt voor hen en dat de huisarts een goede uitleg geeft.

Vergelijking vorige meting

- Respondenten beoordelen het contact met de huisarts significant minder goed dan in 2014.

Diabetescontrole

- Het merendeel (95,5%) van de respondenten vindt dat de resultaten voldoende met hen wordt besproken.
- 82,1% van de respondenten is tevreden over de frequentie van de controles.
- Van de respondenten geeft 54% altijd bij spoed of voor een tussentijdse controle snel terecht te kunnen bij de zorgverlener. Volgens 39,7% kan dit in de meeste gevallen.
- Een vierde van de respondenten zou de mogelijkheid willen hebben om thuis via een digitaal portaal hun uitslagen te kunnen inzien.

Afstemming en samenwerking

- Volgens 55,6% van de respondenten komen de adviezen van de huisarts en de praktijkondersteuner overeen met elkaar. Volgens 20,4% is dit in de meeste gevallen zo.
- 92% van de respondenten geeft aan dat het duidelijk is wat zij met de behandeling kunnen bereiken.
- Ongeveer de helft van de respondenten (52,5%) geeft aan dat er altijd voldoende afstemming is tussen alle betrokken zorgverleners. 36,1% vindt dat dit in de meeste gevallen voldoende afstemming is.
- Respondenten geven gemiddeld een 8,3 voor de samenwerking tussen de zorgverleners.

Vergelijking vorige meting

- Respondenten geven significant minder vaak aan dat er voldoende afstemming is tussen alle betrokken zorgverleners over hun diabetes.

Beslissingen maken over de zorg

- De meeste mensen ervaren respect van de zorgverlener voor de keuzes die zijzelf maken in relatie tot hun gezondheid. 43,1% zegt dit altijd te ervaren, 51,7% geeft aan dat dit meestal zo is.
- De meeste respondenten (92,5%) worden door de zorgverlener gestimuleerd om zelf goede keuzes te maken over hun gezondheid.
- 81,6% geeft aan dat de zorgverlener hen stimuleert om eigen regie te voeren over hun gezondheid.

Kwaliteit van de diabeteszorg

- Volgens 86,9% van de respondenten wordt er voldoende besproken of de behandeling nog optimaal is.
- 93,6% vindt dat de zorg rond hun diabetes voldoende is afgestemd op de persoonlijke situatie.
- Van respondenten vindt 4,8% dat zij onder behandeling moeten zijn van een internist in plaats van de huisarts.
- De diabeteszorg krijgt gemiddeld een 8,3 van de respondenten.

Vergelijking vorige meting

- Respondenten beoordelen de diabeteszorg in z'n algemeenheid significant lager dan in 2014.

Inhoudsopgave

1 Inleiding	1
1.1 Aanleiding en doel.....	1
1.2 Aanpak onderzoek.....	1
1.3 Leeswijzer	2
2 Resultaten.....	4
2.1 De organisatie van de ketenzorg.....	4
2.2 Stellingen over de organisatie	5
2.3 Informatievoorziening	6
2.4 Contact hulpverleners algemeen	9
2.5 Contact praktijkondersteuner	10
2.6 Contact met de huisarts	12
2.7 Diabetes controle	13
2.8 Beslissingen maken over de zorg	16
2.9 Kwaliteit van de diabeteszorg	17
2.10 Over uzelf	18
3 Vergelijking 2014 en 2017	22

1 | Inleiding

1.1 Aanleiding en doel

Het doel van dit onderzoek is om inzicht te krijgen in de ervaring van patiënten met de zorg rondom diabetes. Door patiënten te vragen naar hun ervaringen met de geboden zorg kan er voor verschillende aspecten van de zorg worden vastgesteld wat er goed gaat en waar verbeteringen kunnen worden doorgevoerd. In 2014 is een vergelijkbaar onderzoek uitgevoerd. Het onderzoek uit 2017 is voor zover mogelijk een vervolgmeting op die van 2014. Dokterscoop heeft ZorgfocuZ gevraagd om dit onderzoek uit te voeren.

1.2 Aanpak onderzoek

Hieronder wordt de aanpak van het onderzoek beschreven. Allereerst wordt beschreven wie voor dit onderzoek zijn aangeschreven, vervolgens wordt ingegaan op de vragenlijst en de wijze van aanschrijven. Tot slot wordt de respons op het onderzoek weergegeven.

Doelgroep

De doelgroep voor dit onderzoek bestaat uit patiënten die rondom hun diabetes ketenzorg ontvangen van een huisartsenpraktijken die aangesloten is bij Dokterscoop.

Vragenlijst

Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van een op maat gemaakte vragenlijst. Deze vragenlijst is voor een groot deel gebaseerd op de vragenlijst die bij de vorige meting in 2014 gebruikt is. In afstemming met Dokterscoop zijnde volgende thema's (en de bijbehorende vragen) opgesteld:

- De organisatie van de ketenzorg
- Stellingen over de organisatie
- Informatievoorziening
- Contact hulpverleners algemeen
- Contact praktijkondersteuner
- Contact met de huisarts
- Diabetescontrole
- Afstemming en samenwerking
- Beslissingen maken over de zorg
- Kwaliteit van de diabeteszorg
- Over uzelf

De volledige vragenlijst is te vinden in het bijlagenrapport.

Uitnodigen patiënten

Dokterscoop heeft de uitnodiging zelf verstuurd naar 166 diabetespatiënten van de verschillende huisartsenpraktijken. Patiënten hebben in de week van 11 september een uitnodigingsbrief met vragenlijst en antwoordenveloppe ontvangen. Na 1,5 week hebben patiënten een ansichtkaart gekregen met de vraag om de eerder ontvangen vragenlijst in te vullen.

De dataverzameling is 12 oktober gesloten, patiënten hebben daarmee ongeveer vijf weken de tijd gehad om te reageren.

Respons

In totaal zijn 166 vragenlijsten verstuurd naar patiënten. Van deze patiënten hebben 70 de vragenlijst teruggestuurd.

Responstabel		
	<i>n</i>	%
Aantal verzonden vragenlijsten	166	100
Aantal reacties	70	42,2

Uitgaande van 70 reacties en een betrouwbaarheidsniveau van 95% is de foutmarge 8,9%. Een betrouwbaarheidsniveau houdt in dat als dezelfde vraag 100 keer gesteld wordt, in 95 gevallen de beantwoording binnen de nauwkeurigheidsmarges ligt. Een nauwkeurigheidsmarge geeft de maximale afwijking aan in vergelijking met een onderzoek onder de gehele populatie. Een nauwkeurigheidsmarge van 8,9% houdt in dat wanneer bijvoorbeeld 50% van de bewoners aangeeft zeer tevreden met de zorg te zijn, het daadwerkelijke percentage tussen de 41,1% en 58,9% ligt.

1.3 Leeswijzer

De resultaten zijn in hoofdstuk 2 in grafieken en tabellen gerapporteerd. In de grafieken is het antwoord 'niet van toepassing' buiten beschouwing gelaten. In de tabellen is alleen het absolute aantal 'niet van toepassing' weergegeven. De antwoorden op de open invulvelden zijn alleen samengevat gerapporteerd, waarbij alleen de meest genoemde reacties zijn meegenomen. In het bijlagenrapport zijn alle opmerkingen integraal opgenomen.

In hoofdstuk 3 is een aanvullende analyse gedaan om de uitkomsten van 2017 te vergelijken met de resultaten van 2014. Dit is gedaan middels tabellen:

Voorbeeld tabel vergelijking

De cijfers in de tabellen zijn de gemiddelde scores per jaar op de betreffende stelling, waarbij 1 de laagst mogelijke score is, 4 is de hoogst mogelijke score. In de tabel zijn kleuren opgenomen. Met deze kleuren is aangegeven of een cijfer op een stelling significant afwijkt van het gemiddelde van het cijfer op deze stelling van het andere jaar. In de tabel werken wij met de volgende kleuren:

- **Rood** betekent een significant lagere score dan het andere jaar.
- **Groen** betekent een significant hogere score dan het andere jaar.

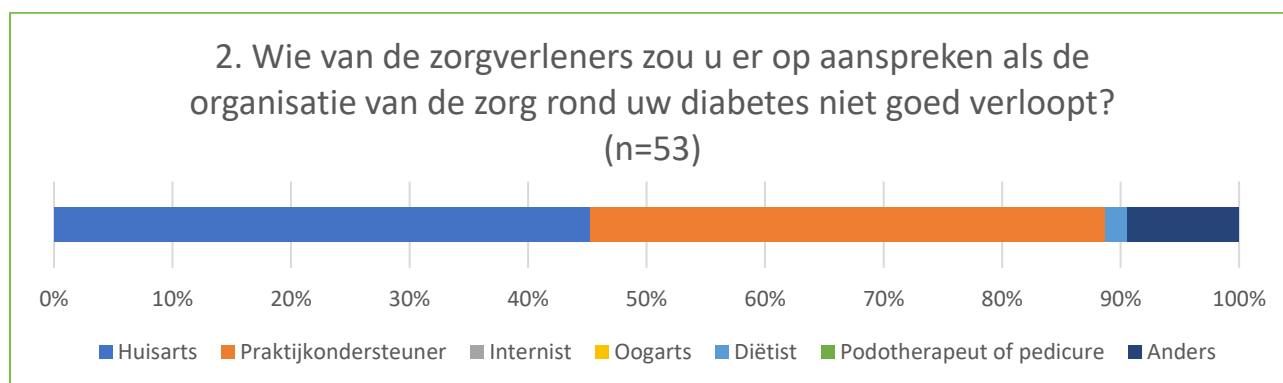
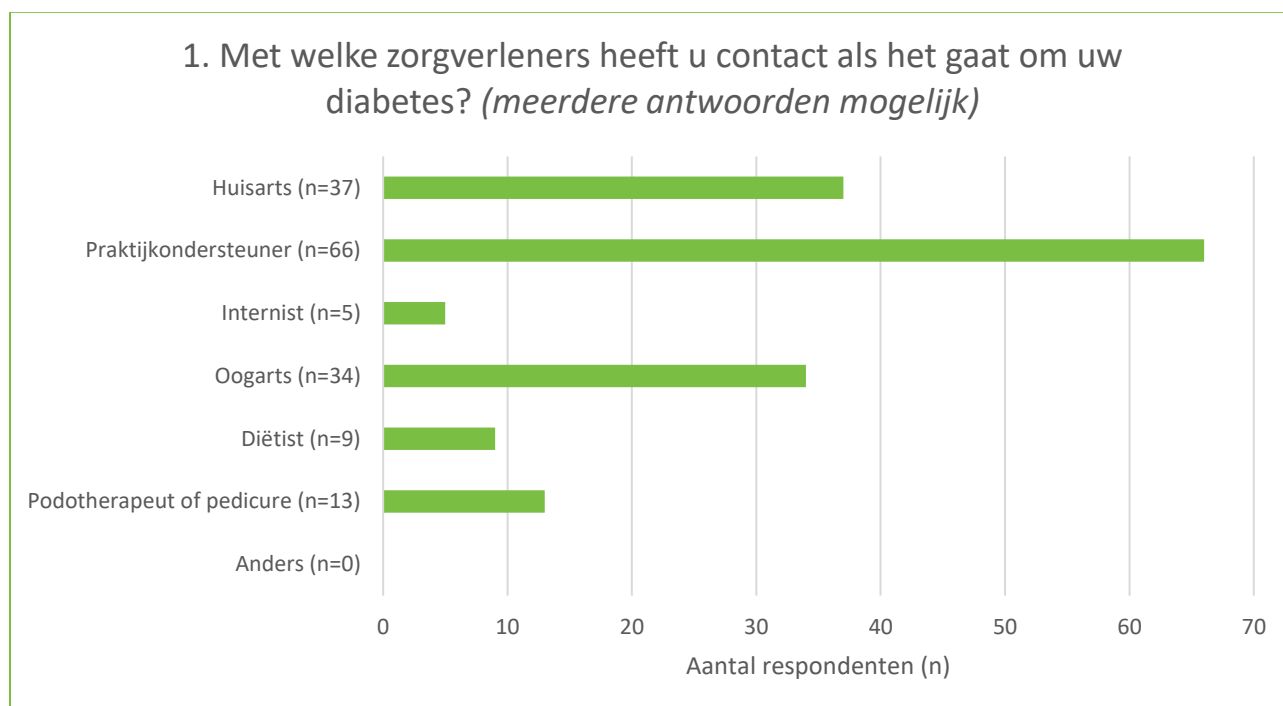
Een significante afwijking wil zeggen dat de kans op een toevalsbevinding kleiner is dan 5%. Van een vakje dat gekleurd is, kan dus met 95% zekerheid gezegd worden dat er hoger of lager gescoord wordt.

Vergelijking met de vorige meting		
	A	B
Thema A		
Voorbeeldvraag 1	4,0	3,5
Voorbeeldvraag 2	3,9	3,8
Voorbeeldvraag 3	3,7	3,7
Voorbeeldvraag 4	3,5	3,4
Thema B		
Voorbeeldvraag 5*	1,0	1,1
Thema C		
Voorbeeldvraag 6	3,8	4,2
Voorbeeldvraag 7	3,7	4,5
Thema D		
Voorbeeldvraag 8	4,8	4,6
Voorbeeldvraag 9	4,8	4,5
Voorbeeldvraag 10	4,7	4,5

1= Helemaal niet mee eens, 5= helemaal mee eens; *=1=ja, 2=nee.

2 | Resultaten

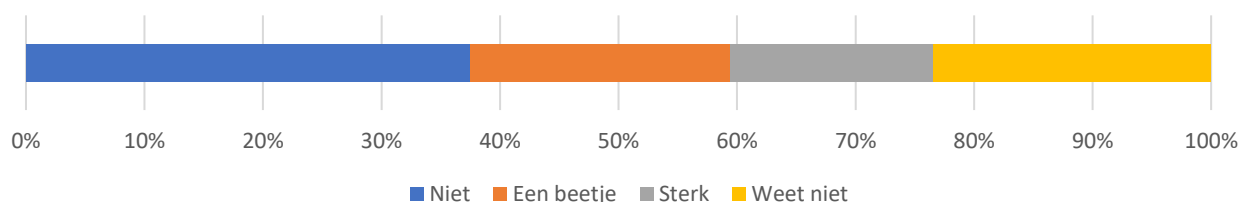
2.1 De organisatie van de ketenzorg



	n	%
Huisarts	24	45,3
Praktijkondersteuner	23	43,4
Internist	0	0,0
Oogarts	0	0,0
Diëtist	1	1,9
Podotherapeut of pedicure	0	0,0
Anders	5	9,4

Bij antwoordoptie 'anders' noemen respondenten: zichzelf en alle zorgverleners.

3. In hoeverre merkt u dat de verschillende zorgverleners in een keten werken? (n=64)



	Niet		Een beetje		Sterk		Weet niet	
	n	%	n	%	n	%	n	%
3.	24	37,5	14	21,9	11	17,2	15	23,4

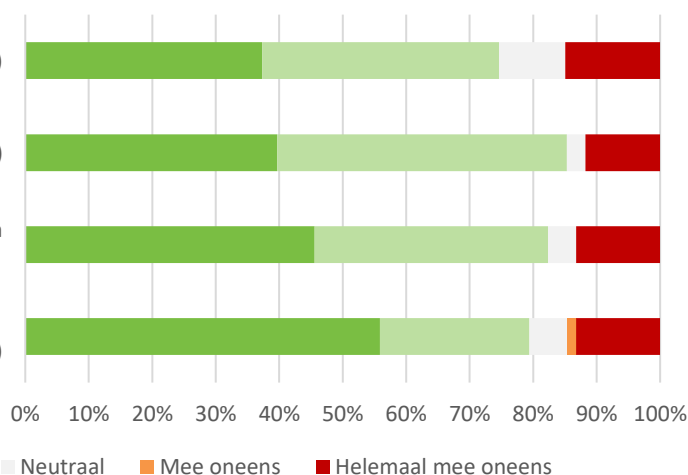
2.2 Stellingen over de organisatie

4. De zorg die ik krijg sluit aan bij wat ik nodig heb (n=67)

5. De zorg is dichtbij huis (n=68)

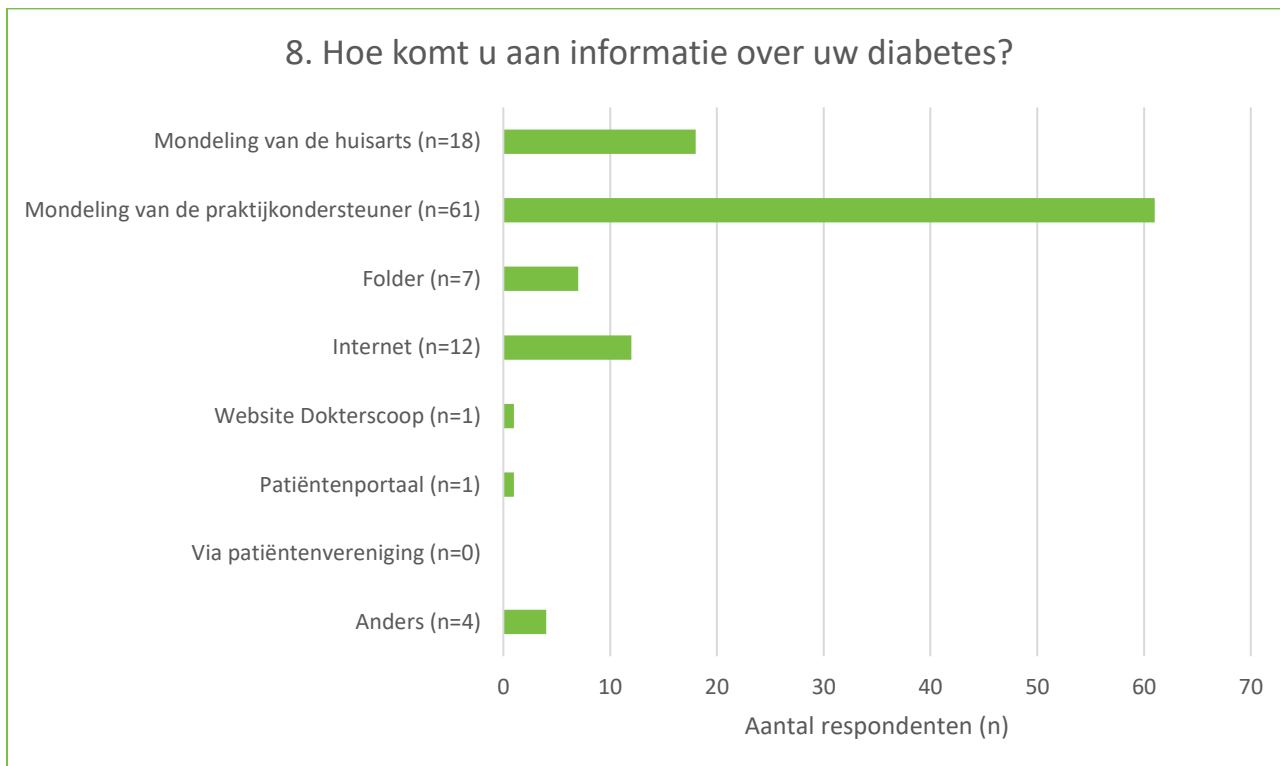
6. De zorgverleners bij wie ik kom voor mijn diabetes zijn goed op de hoogte van mijn situatie (n=68)

7. Ik ben in goede handen bij de huisarts en praktijkondersteuner voor mijn diabetes (n=68)

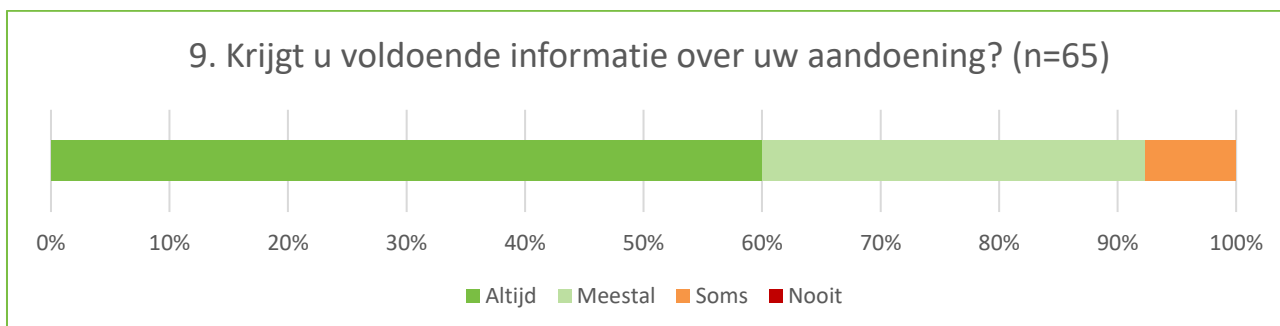


	Helemaal mee eens		Mee eens		Neutraal		Mee oneens		Helemaal mee oneens	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
4.	25	37,3	25	37,3	7	10,4	0	0,0	10	14,9
5.	27	39,7	31	45,6	2	19,8	0	0,0	8	11,8
6.	31	45,6	25	36,8	3	15,4	0	0,0	9	13,2
7.	38	55,9	16	23,5	4	5,9	1	1,5	4	13,2

2.3 Informatievoorziening

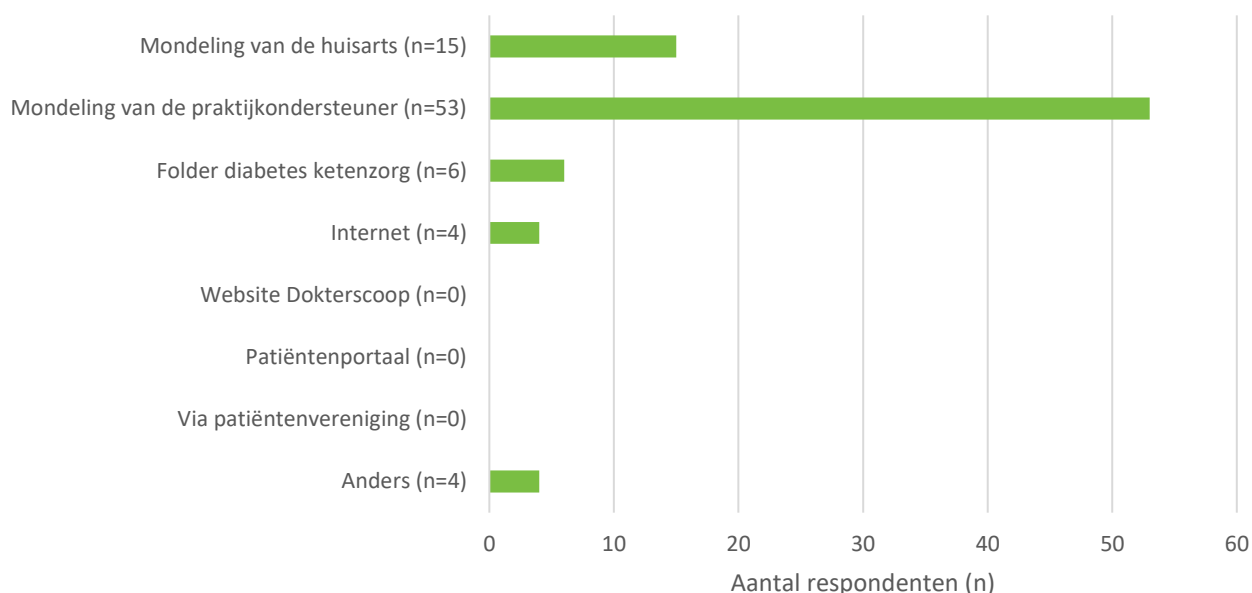


Bij de antwoordoptie 'anders' worden de volgende bronnen genoemd: apotheek, lezen, thuiszorgzuster en Mariënbosch.



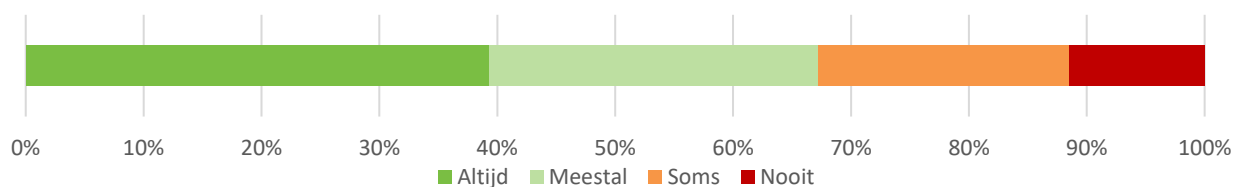
	Altijd		Meestal		Soms		Nooit	
	n	%	n	%	n	%	n	%
9.	39	60,0	21	32,3	5	7,7	0	0,0

10. Hoe komt u aan informatie over de ketenzorg rondom uw diabetes?



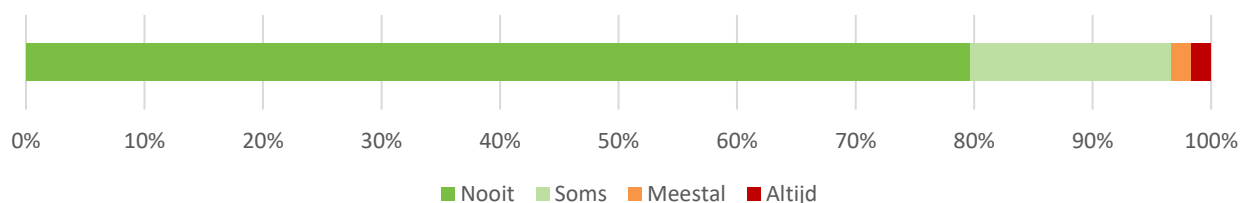
Bij de antwoordoptie 'anders' geven drie respondenten aan geen informatie te hebben, één krijgt informatie via de thuiszorgzuster.

11. Krijgt u voldoende informatie over de ketenzorg rondom diabetes? (n=61)



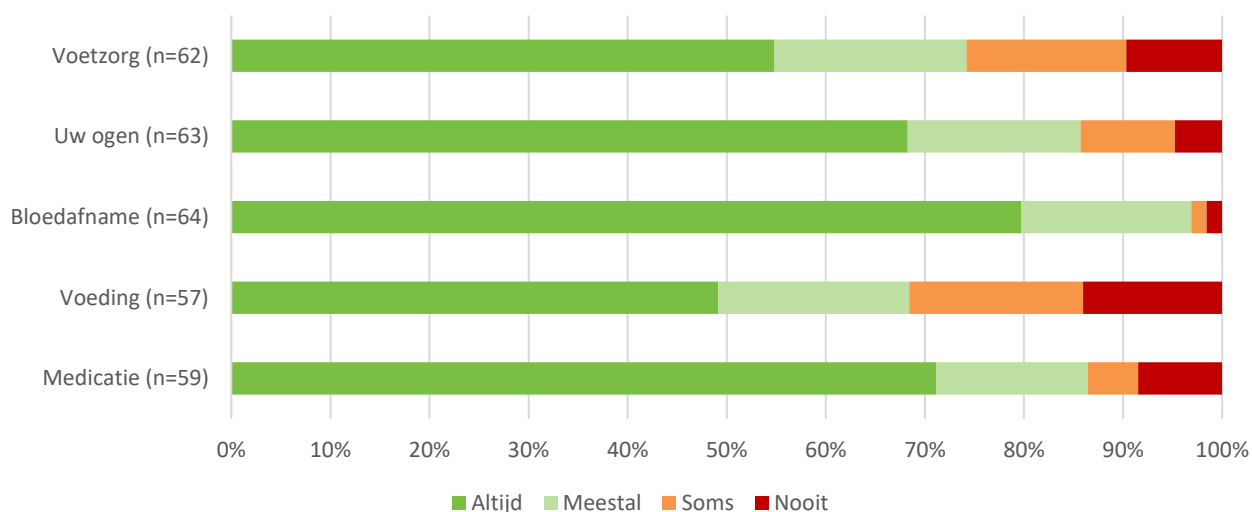
	Altijd		Meestal		Soms		Nooit	
	n	%	n	%	n	%	n	%
11.	24	39,3	17	27,9	13	21,3	7	11,5

12. De informatie die ik van hulpverleners krijg over mijn diabetes, spreekt elkaar wel eens tegen. (n=59)



	Nooit		Soms		Meestal		Altijd	
	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%
12.	47	79,7%	10	16,9%	1	1,7%	1	1,7%

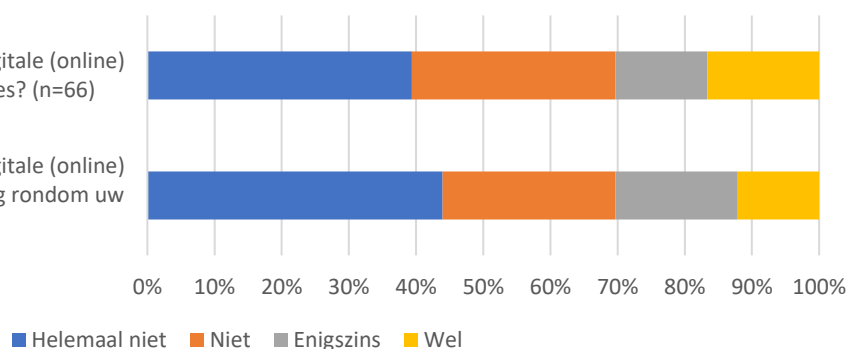
13. In hoeverre wordt er voldoende informatie gegeven over de onderstaande aspecten/ discipline?



	Altijd		Meestal		Soms		Nooit	
	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%
Voetzorg	34	54,8	12	19,4	10	16,1	6	9,7
Uw ogen	43	68,3	11	17,5	6	9,5	3	4,8
Bloedafname	51	79,7	11	17,2	1	1,6	1	1,6
Voeding	28	49,1	11	19,3	10	17,5	8	14,0
Medicatie	42	71,2	9	15,3	3	5,1	5	8,5

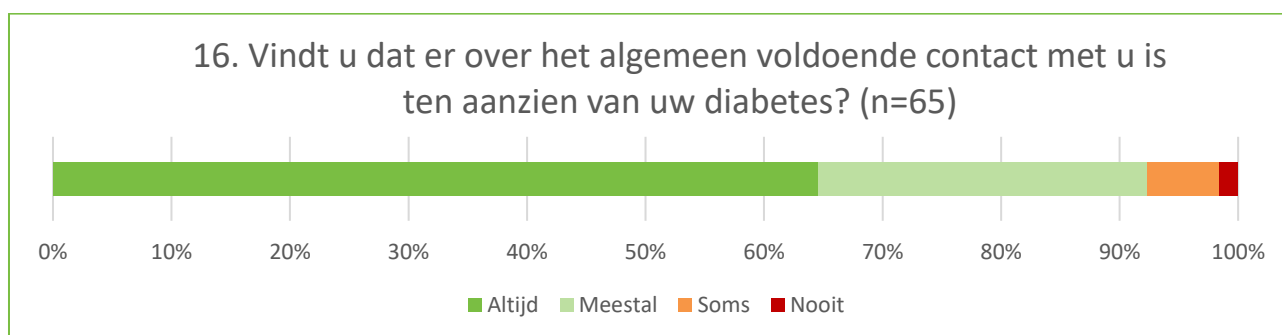
14. In hoeverre heeft u behoefte aan digitale (online) informatievoorzieningen over diabetes? (n=66)

15. In hoeverre heeft u behoefte aan digitale (online) informatievoorziening over de ketenzorg rondom uw diabetes? (n=66)



	Helemaal niet		Niet		Enigszins		Wel	
	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%
14.	26	39,4	20	30,3	9	13,6	11	16,7
15.	29	43,9	17	25,8	12	18,2	8	12,1

2.4 Contact hulpverleners algemeen

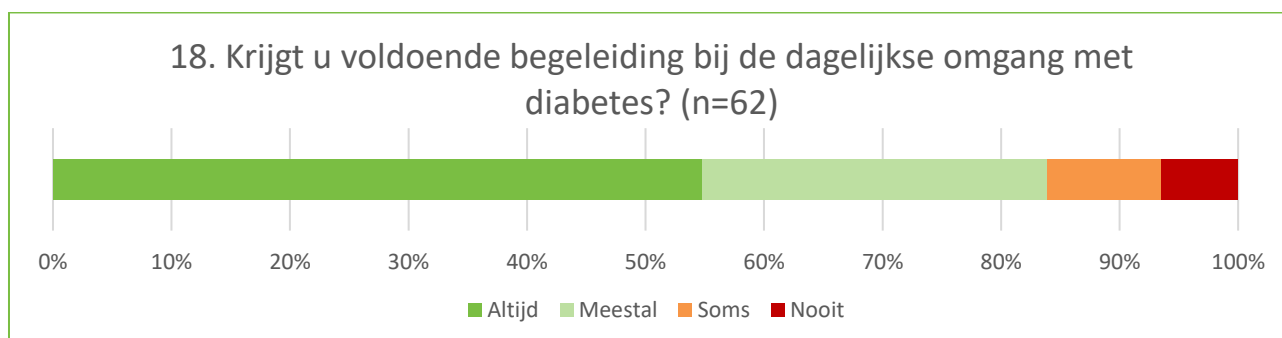


	Altijd		Meestal		Soms		Nooit	
	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%
16.	42	64,6	18	27,7	4	6,2	1	1,5

Aan respondenten is gevraagd indien zij meer contact wensen, met wie zij meer contact willen en waarover.

Zestien respondenten hebben aangegeven met wie ze meer contact willen hebben en waarover.

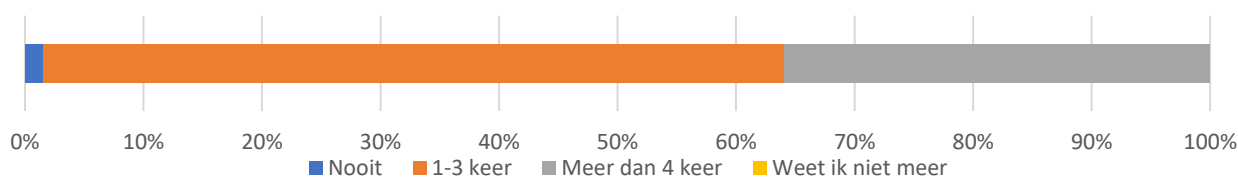
- Vijf van hen geven aan meer contact te willen met de huisarts.
- Twee respondenten zouden meer contact willen hebben over de algemene gezondheid.
- Een van de respondenten wil meer contact met de podoloog
- Een noemt de praktijkondersteuner



	Altijd		Meestal		Soms		Nooit	
	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%
18.	34	54,8	18	29,0	6	9,7	4	6,5

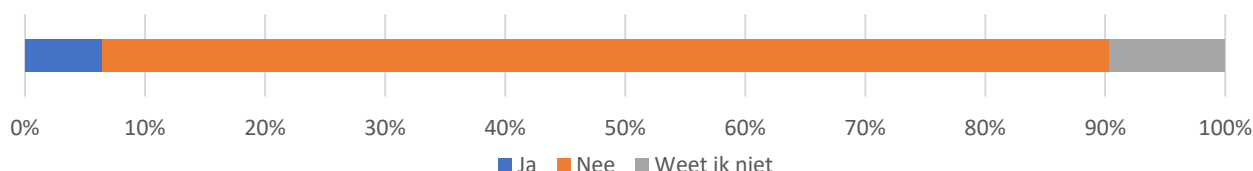
2.5 Contact praktijkondersteuner

19. Hoe vaak heeft u afgelopen 12 maanden contact gehad met de praktijkondersteuner over uw diabetes? (n=64)



	Nooit		1-3 keer		Meer dan 4 keer		Weet ik niet meer	
	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%
19.	1	1,6	40	62,5	23	35,9	0	0,0

20. Zou u meer contact willen met uw praktijkondersteuner over uw diabetes? (n=62)

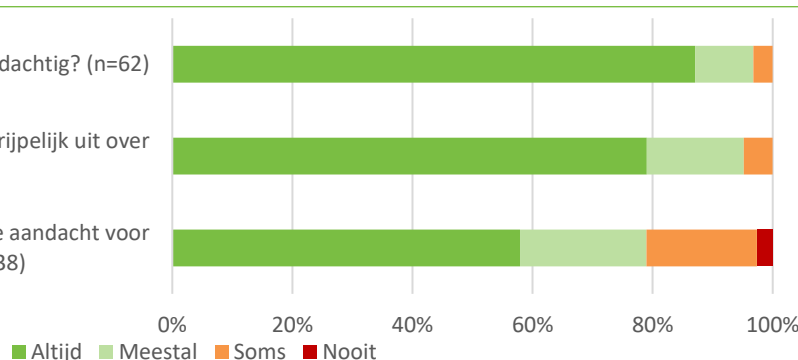


	Ja		Nee		Weet ik niet	
	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%
20.	4	6,5	52	83,9	6	9,7

21. Luistert de praktijkondersteuner aandachtig? (n=62)

22. Legt de praktijkondersteuner dingen begrijpelijk uit over uw diabetes? (n=62)

23. Heeft de praktijkondersteuner voldoende aandacht voor uw psychische gesteldheid? (n=38)



	Altijd		Meestal		Soms		Nooit		N.v.t.
	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%	<i>n</i>
21.	54	87,1	6	9,7	2	3,2	0	0,0	-
22.	49	79,0	10	16,1	3	4,8	0	0,0	-
23.	22	57,9	8	21,1	7	18,4	1	2,6	24

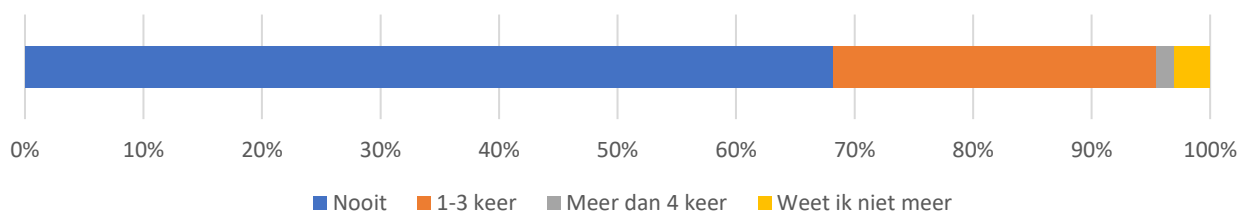
24. Welk cijfer zou u het contact met de praktijkondersteuner geven? (n=61)		
	<i>n</i>	%
0	0	0,0
1	0	0,0
2	0	0,0
3	0	0,0
4	0	0,0
5	0	0,0
6	4	6,6
7	4	6,6
8	23	37,7
9	15	24,6
10	15	24,6
Gemiddelde	8,5	

Aan de respondenten is gevraagd of zij hun cijfer kunnen toelichten. Zij hebben de volgende antwoorden gegeven:

- Dertien respondenten geven aan dat zij tevreden zijn over de uitleg en het advies dat ze krijgen van de praktijkondersteuner.
- Elf respondenten geven aan dat de praktijkondersteuner goed naar hen .
- Zes respondenten noemen het prettig te vinden dat ze persoonlijke aandacht ontvangen.
- Twee respondenten zijn tevreden met de behandeling zelf.
- Een respondent vindt dat de praktijkondersteuner soms te weinig tijd heeft.
- De praktijkondersteuner wordt door een respondent zorgzaam genoemd.
- Een andere respondent noemt de praktijkondersteuner begripvol.

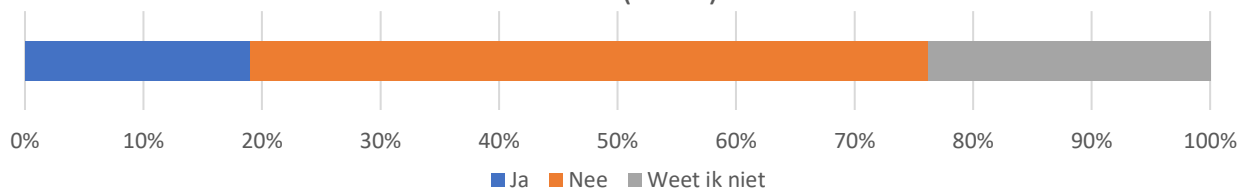
2.6 Contact met de huisarts

26. Hoe vaak heeft u afgelopen 12 maanden contact gehad met de huisarts over uw diabetes? (n=66)



	Nooit		1-3 keer		Meer dan 4 keer		Weet ik niet meer	
	n	%	n	%	n	%	n	%
26.	45	68,2	18	27,3	1	1,5	2	3,0

27. Zou u meer contact willen met uw huisarts over uw diabetes? (n=21)



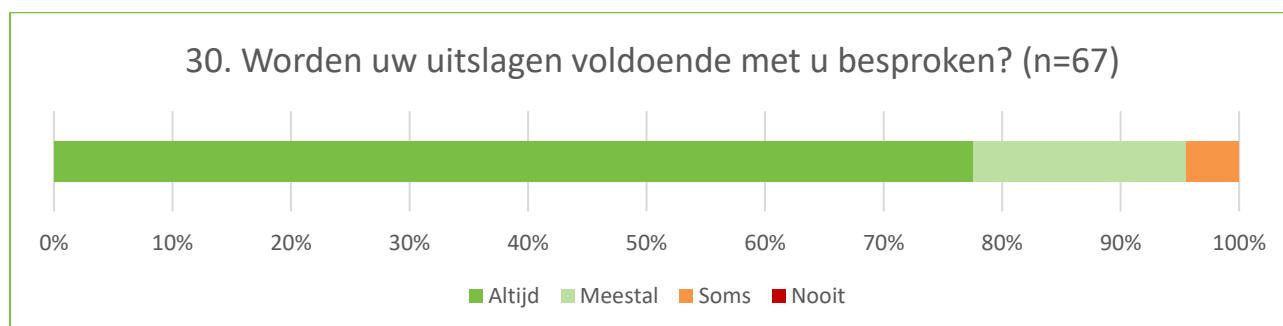
	Ja		Nee		Weet ik niet	
	n	%	n	%	n	%
27.	4	19,0	12	57,1	5	23,8

28. Welk cijfer zou u het contact met de huisarts geven? (n=21)		
	<i>n</i>	%
0	0	0,0
1	0	0,0
2	0	0,0
3	1	4,8
4	0	0,0
5	0	0,0
6	2	9,5
7	2	9,5
8	6	28,6
9	4	19,0
10	6	28,6
Gemiddelde	8,2	

Respondenten kregen de mogelijkheid om hun cijfer toe te lichten. De volgende antwoorden zijn gegeven:

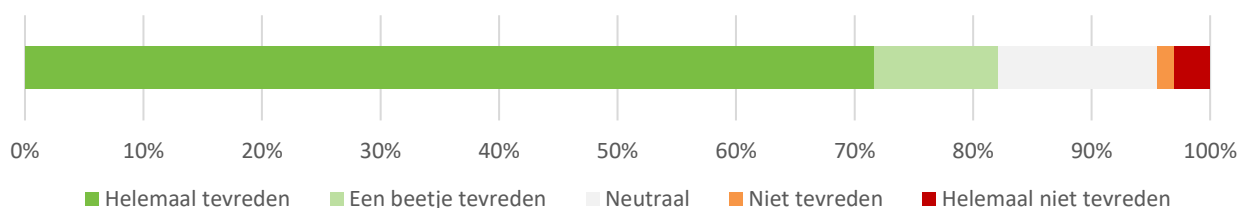
- Twee respondenten geven aan dat de huisarts de tijd voor hen neemt.
- Twee anderen zeggen dat zij goede uitleg ontvangen van de huisarts.
- Twee respondenten geven aan dat ze te weinig contact hebben met de huisarts.

2.7 Diabetescontrole



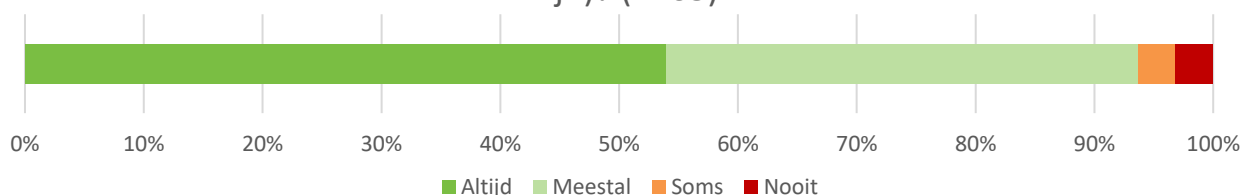
30. Worden uw uitslagen voldoende met u besproken? (n=67)								
	Altijd		Meestal		Soms		Nooit	
	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%
30.	52	77,6	12	17,9	3	4,5	0	0,0

31. In hoeverre bent u tevreden over de frequentie van de controles? (n=67)



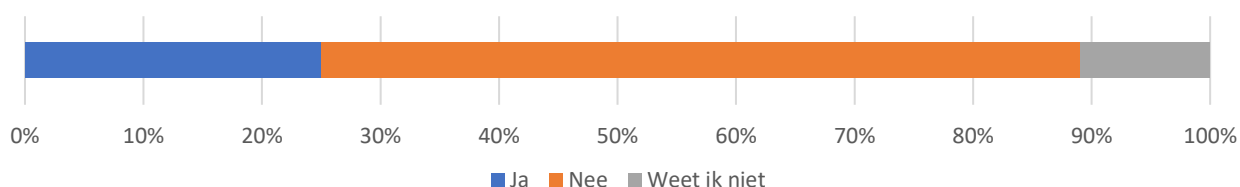
	Helemaal tevreden		Een beetje tevreden		Neutraal		Niet tevreden		Helemaal niet tevreden	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
31.	48	71,6	7	10,5	9	13,4	1	1,5	2	3,0

32. Kunt u bij spoed of voor een tussentijdse controle snel terecht bij de zorgverlener (dit kan de huisarts of de praktijkondersteuner zijn)? (n=63)



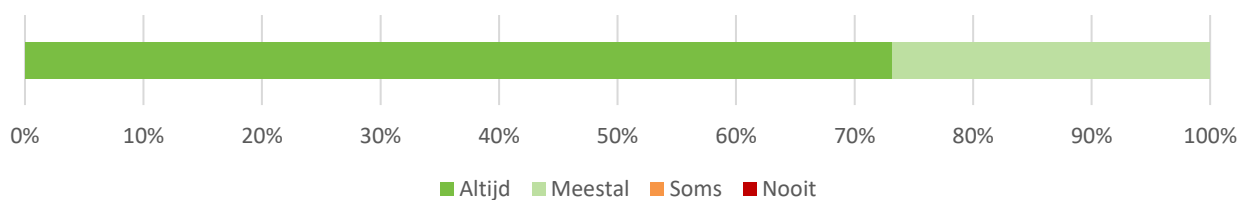
	Altijd		Meestal		Soms		Nooit	
	n	%	n	%	n	%	n	%
32.	34	54,0	25	39,7	2	3,2	2	3,2

33. Zou u ook de mogelijkheid willen hebben om uw uitslagen thuis via een digitaal portaal te kunnen inzien? (n=64)



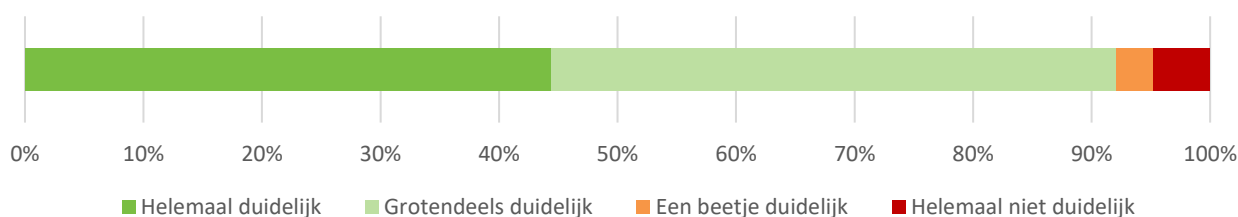
	Ja		Nee		Weet ik niet	
	n	%	n	%	n	%
33.	16	25,0	41	64,1	7	10,9

34. Komen de adviezen van de huisarts en praktijkondersteuner overeen met elkaar? (n=54)



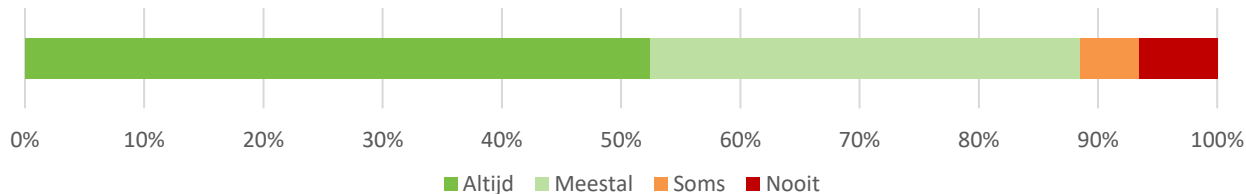
	Altijd		Meestal		Soms		Nooit		Weet ik niet		N.v.t
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n
34.	30	55,6	11	20,4	0	0,0	0	0,0	13	24,1	12

35. Begrijpt u wat u kunt bereiken met uw behandeling? (n=63)



	Helemaal duidelijk		Grotendeels duidelijk		Een beetje duidelijk		Helemaal niet duidelijk	
	n	%	n	%	n	%	n	%
35.	28	44,4	30	47,6	2	3,2	3	4,8

36. Vindt u dat er voldoende afstemming is tussen alle betrokken zorgverleners over uw diabetes? (n=61)



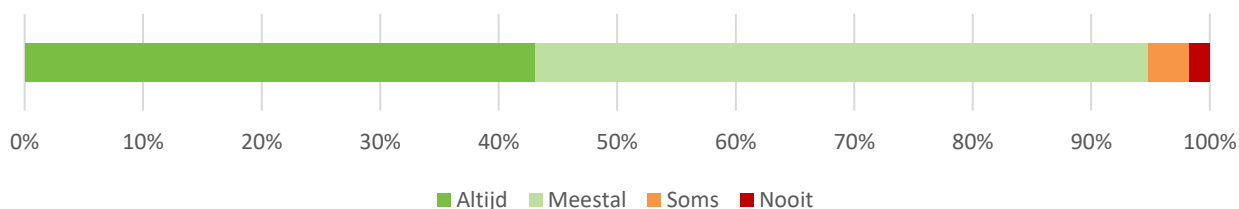
	Altijd		Meestal		Soms		Nooit	
	n	%	n	%	n	%	n	%
36.	32	52,5	22	36,1	3	4,9	4	6,6

37. Welk cijfer geeft u de samenwerking tussen de verschillende zorgverleners? (n=56) (Een 0 betekent: heel slecht. Een 10 betekent: uitstekend.)

	n	n
0	0	0,0
1	0	0,0
2	0	0,0
3	0	0,0
4	0	0,0
5	0	0,0
6	5	8,9
7	3	5,4
8	30	53,6
9	7	12,5
10	11	19,6
Gemiddelde	8,3	

2.8 Beslissingen maken over de zorg

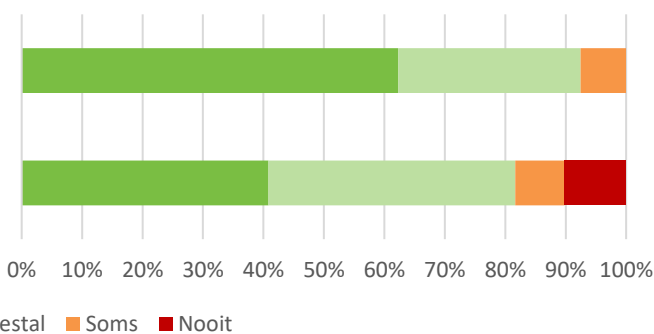
38. Ervaart u respect van uw zorgverlener voor de keuzes die u maakt in relatie tot uw gezondheid (ook als deze niet overeenkomen met wat de zorgverlener tegen u vertelt)? (n=58)



	Altijd		Meestal		Soms		Nooit	
	n	%	n	%	n	%	n	%
38.	25	43,1	30	51,7	2	3,4	1	1,7

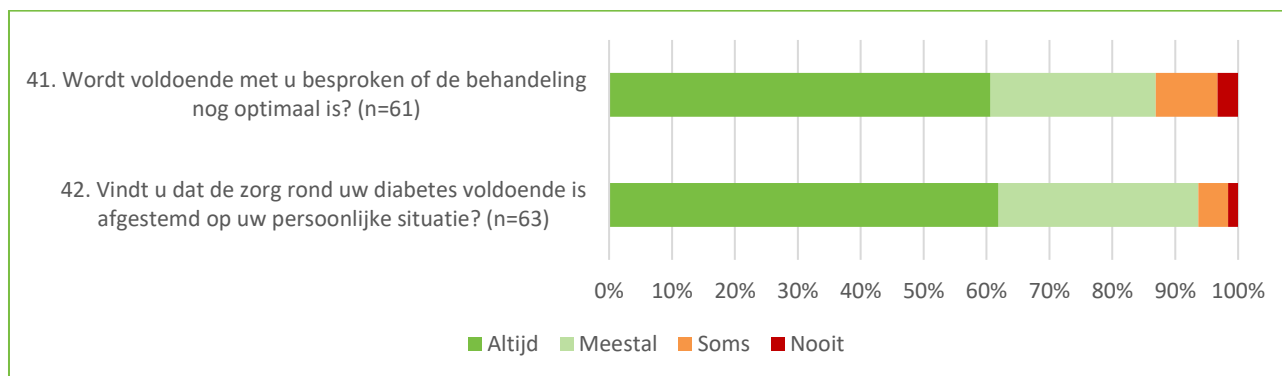
39. Stimuleert uw zorgverlener u om zelf goede keuzes te maken in relatie tot uw gezondheid? (n=53)

40. Stimuleert uw zorgverlener u om de regie over uw eigen gezondheid te voeren? (n=49)

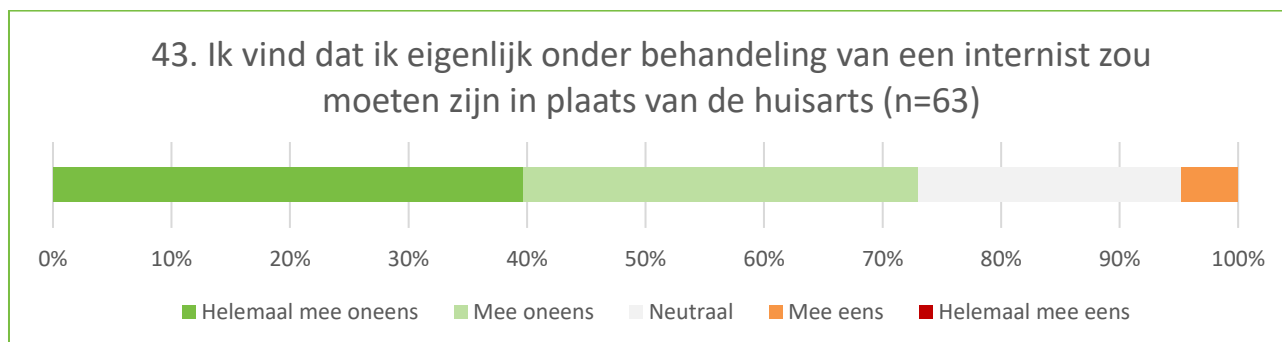


	Altijd		Meestal		Soms		Nooit		N.v.t./ niet nodig
	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%	<i>n</i>
39.	33	62,3	16	30,2	4	7,5	0	0,0	10
40.	20	40,8	20	40,8	4	8,2	5	10,2	14

2.9 Kwaliteit van de diabeteszorg



	Altijd		Meestal		Soms		Nooit	
	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%
41.	37	60,7	16	26,2	6	9,8	2	3,3
42.	39	61,9	20	31,7	3	4,8	1	1,6



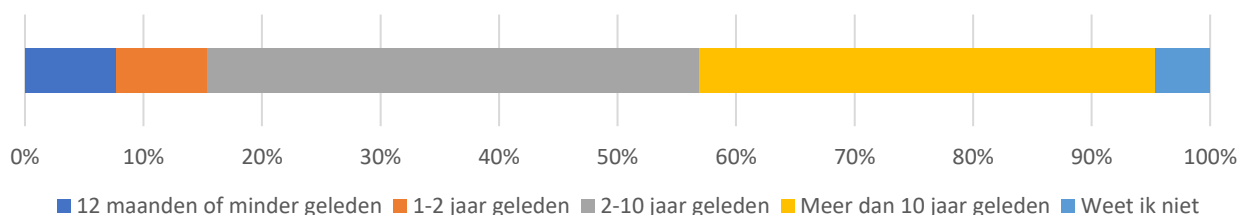
	Helemaal mee oneens		Mee oneens		Neutraal		Mee eens		Helemaal mee eens	
	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%
43.	25	39,7	21	33,3	14	22,2	3	4,8	0	0,0

44. Welk cijfer geeft u de diabeteszorg in z'n algemeenheid? (n=62) (Een 0 betekent: heel slecht. Een 10 betekent: uitstekend.)

	n	%
0	0	0,0
1	0	0,0
2	0	0,0
3	0	0,0
4	0	0,0
5	1	1,6
6	3	4,8
7	7	11,3
8	26	41,9
9	15	24,2
10	10	16,1
Gemiddelde	8,3	

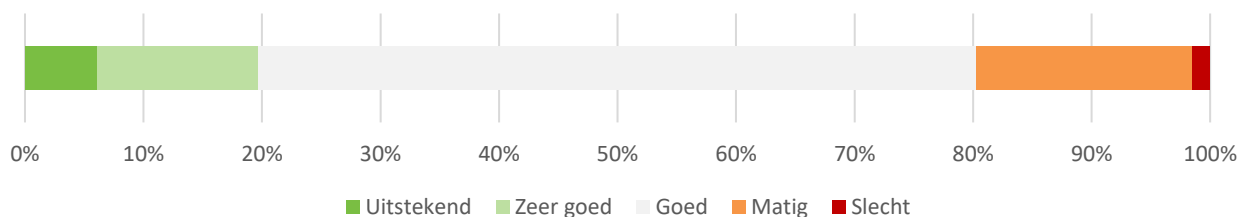
2.10 Over uzelf

45. Hoe lang geleden is de diagnose diabetes bij u gesteld? (n=65)

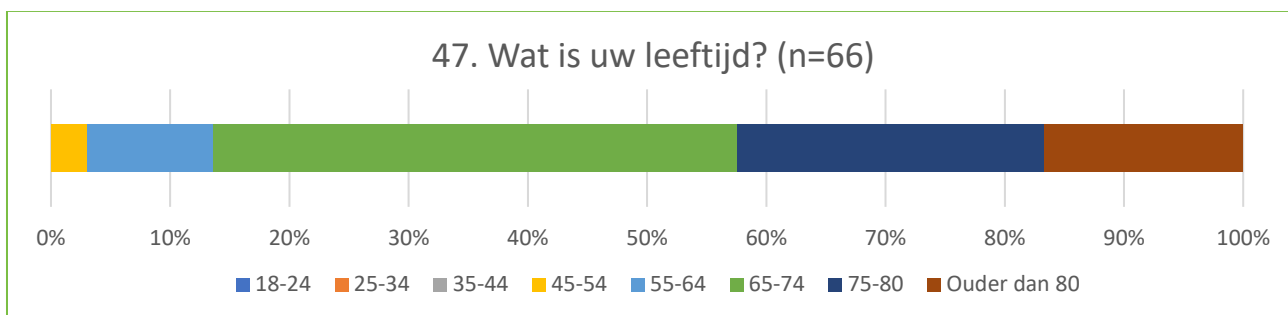


	12 maanden of minder geleden		1-2 jaar geleden		2-10 jaar geleden		Meer dan 10 jaar geleden		Weet ik niet	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
45.	5	7,7	5	7,7	27	41,5	25	38,5	3	4,6

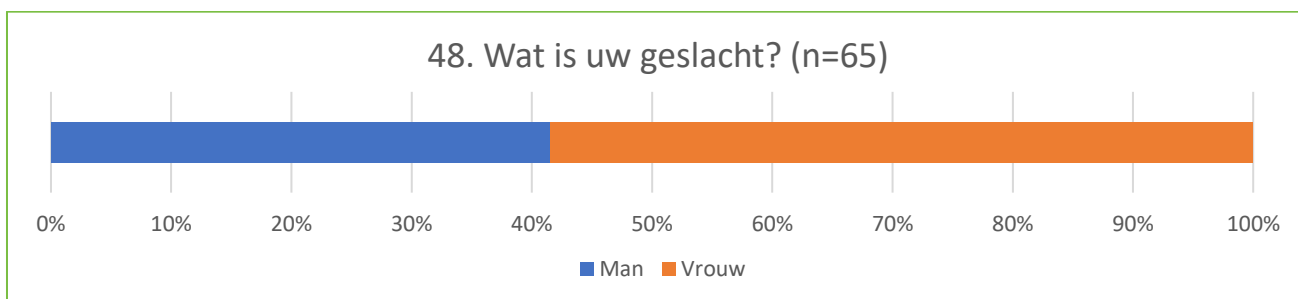
46. Hoe zou u over het algemeen uw gezondheid noemen? (n=66)



	Uitstekend		Zeer goed		Goed		Matig		Slecht	
	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%
46.	4	6,1	9	13,6	40	60,6	12	18,2	1	1,5

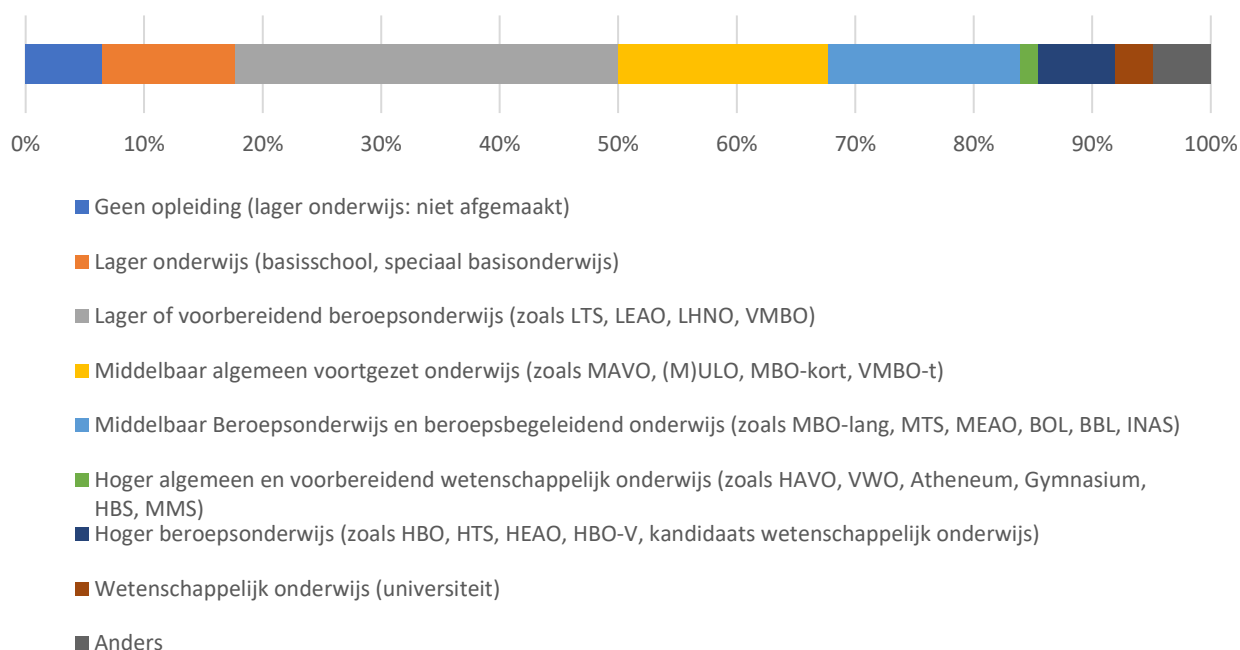


	<i>n</i>	%
18-24	0	0,0
25-34	0	0,0
35-44	0	0,0
45-54	2	3,0
55-64	7	10,6
65-74	29	43,9
75-84	17	25,8
Ouder dan 80	11	16,7



	<i>n</i>	%
Man	27	41,5
Vrouw	38	58,5

49. Wat is uw hoogst voltooide opleiding? (n=62)



	<i>n</i>	%
Geen opleiding	4	6,5
Lager onderwijs	7	11,3
Lager of voorbereidend beroepsonderwijs	20	32,3
Middelbaar algemeen voortgezet onderwijs	11	17,7
Middelbaar Beroepsonderwijs en beroepsbegeleidend onderwijs	10	16,1
Hoger algemeen en voorbereidend wetenschappelijk onderwijs	1	1,6
Hoger beroepsonderwijs	4	6,5
Wetenschappelijk onderwijs	2	3,2
Anders	3	4,8

Aan respondenten is gevraagd wat ze goed vinden aan de zorg die ze rond diabetes krijgen. Hierop hebben 44 respondenten antwoord gegeven. De meest genoemde antwoorden zijn:

- De regelmatige controles.
- De communicatie.
- Het krijgen van een goede uitleg en voorlichting te ontvangen.
- De persoonlijke aandacht.

Tot slot is gevraagd of men nog dingen heeft die zij willen veranderen aan de zorg die ze nu krijgen. Rond de vijftig mensen hebben antwoord gegeven. Een derde van de respondenten geeft aan niets te willen veranderen aan de zorg. Drie respondenten geven concrete punten die zij willen veranderen, zij noemen:

- Meer aandacht van de huisarts
- Minimaal een keer per jaar een medische keuring
- Gerichte medicatiegesprekken en mindering in medicijnen

3 | Vergelijking 2014 en 2017

In de volgende tabel worden de gemiddelde resultaten van het huidige onderzoek vergeleken met de meting van 2014. Alleen de vragen die deze keer op dezelfde wijze gesteld zijn vergeleken. In de linker kolom staan de ervaringen van cliënten met in 2017 (huidige meting), in de rechter kolom de ervaringen van cliënten met de zorg 2014 (vorige meting).

	2017	2014
Informatievoorziening (1 = nooit; 4 = altijd)		
Krijgt u voldoende informatie over uw aandoening?	3,5	3,6
In hoeverre wordt er voldoende informatie gegeven over voetzorg?	3,2	3,5
In hoeverre wordt er voldoende informatie gegeven over uw ogen?	3,5	3,5
In hoeverre wordt er voldoende informatie gegeven over bloedafname?	3,8	3,6
In hoeverre wordt er voldoende informatie gegeven over voeding?	3,0	3,2
In hoeverre wordt er voldoende informatie gegeven over medicatie?	3,5	3,6
Contact hulpverleners algemeen (1 = nooit; 4 = altijd)		
Vindt u dat er over het algemeen voldoende contact met u is ten aanzien van uw diabetes?	3,6	3,6
Krijgt u voldoende begeleiding bij de dagelijkse omgang met diabetes?	3,3	3,4
Contact praktijkondersteuner (1 = nooit; 4 = altijd)		
Luistert de praktijkondersteuner aandachtig?	3,8	3,9
Legt de praktijkondersteuner dingen begrijpelijk uit over uw diabetes?	3,7	3,8
Welk cijfer zou u het contact met de praktijkondersteuner geven?*	8,5	9,1
Contact met de huisarts		
Welk cijfer zou u het contact met de huisarts geven?*	8,2	8,9
Afstemming en samenwerking		
Komen de adviezen van de huisarts en praktijkondersteuner overeen met elkaar? (1 = nooit; 4 = altijd)	3,7	3,8
Begrijpt u wat u kunt bereiken met uw behandeling? (1 = helemaal niet duidelijk; 4 = helemaal duidelijk)	3,3	3,5
Vindt u dat er voldoende afstemming is tussen alle betrokken zorgverleners over uw diabetes? (1 = nooit; 4 = altijd)	3,3	3,6
Welk cijfer geeft u de samenwerking tussen de verschillende zorgverleners? (0 = heel slecht; 10 = uitstekend)	8,3	8,5
Kwaliteit van de diabeteszorg (1 = nooit; 4 = altijd)		
Wordt voldoende met u besproken of de behandeling nog optimaal is?	3,4	3,6
Vindt u dat de zorg rond uw diabetes voldoende is afgestemd op uw persoonlijke situatie?	3,5	3,7
Welk cijfer geeft u de diabeteszorg in z'n algemeenheid? (0 = heel slecht; 10 = uitstekend)*	8,3	8,7

*De vraagstelling is gewijzigd ten opzichte van 2014 (2014: geef uw totaaloordeel over de huisarts / praktijkondersteuner / diabeteszorg in z'n algemeenheid), daarom moeten de resultaten met enige voorzichtigheid worden geïnterpreteerd.

Als de resultaten van het huidige onderzoek worden vergeleken met de uitkomsten van 2014 is te zien dat patiënten significant minder vaak aangegeven voldoende informatie te krijgen over voetzorg. Ook het contact met zowel de praktijkondersteuner als de huisarts wordt minder goed beoordeeld dan in 2014. Daarnaast

geven patiënten significant minder vaak dat er voldoende afstemming is tussen alle betrokken zorgverleners over hun diabetes. Tot slot beoordelen patiënten de diabeteszorg in z'n algemeenheid significant lager dan in 2014.

Uitgevoerd door



Hoofdkantoor

Sylviuslaan 5
9728 NS Groningen

Kantoor Utrecht

Graadt van Roggenweg 328-334
3531 AH Utrecht

Contactpersoon

Martin Bloem
m.bloem@zorgfocuz.nl

Postadres

Postbus 473
9700 AL Groningen

www.zorgfocuz.nl
contact@zorgfocuz.nl
050 – 82 00 461