

RAPPORTAGE

# PREM Chronische zorg CVRM (primair)

Dokterscoop

november 2019



# Inhoudsopgave

<b>1   Inleiding .....</b>	<b>1</b>
1.1 Aanleiding en doel.....	1
1.2 Aanpak onderzoek.....	1
1.3 Leeswijzer .....	2
<b>2   Resultaten.....</b>	<b>3</b>
2.1 Contact met de zorgverlener .....	3
2.2 Kwaliteit van de zorgverlener.....	4
2.3 Beslissingen maken over de zorg .....	10
2.4 Uw mening over de zorgverlener .....	10
2.5 Over uzelf .....	11
<b>3   Vergelijking doelgroepen.....</b>	<b>13</b>

# 1 | Inleiding

## 1.1 Aanleiding en doel

Het doel van dit onderzoek is om inzicht te krijgen in ervaringen van patiënten met de door Dokterscoop georganiseerdere ketenzorg rondom (primaire) CVRM. 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. Dokterscoop heeft onderzoeksbureau ZorgfocuZ gevraagd dit onderzoek uit te voeren.

## 1.2 Aanpak onderzoek

### Doelgroep

De doelgroep voor dit onderzoek bestaat uit patiënten die ketenzorg ontvangen hebben voor hun (risico op) hart- en vaatziekten, geboden door een huisartsenpraktijk die aangesloten is bij Dokterscoop.

### Vragenlijst

Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van de PREM Chronische zorg. Deze gevalideerde vragenlijst is primair bedoeld voor kwaliteitsverbetering bij ketenzorgorganisaties. Om aan te sluiten op de informatiebehoefte van Dokterscoop zijn extra vragen aan de vragenlijst toegevoegd. Deze vragen hebben betrekking op de implementatie van 'kom verder' binnen Dokterscoop. De vragenlijst is in overleg tussen Dokterscoop en ZorgfocuZ tot stand gekomen. De vragenlijst gaat in op onderstaande thema's:

- Contact met de zorgverlener
- Kwaliteit van de zorgverlener
- Beslissingen maken over de zorg
- Uw mening over de zorgverlener
- Over uzelf

### Uitnodigen patiënten

Dokterscoop heeft zelf uitnodigingen verstuurd naar (primaire) CVRM-patiënten. Patiënten hebben een uitnodigingsbrief met een schriftelijke vragenlijst en een retourenvelop ontvangen. De brief bevatte een link naar een online vragenlijst die door middel van een unieke inlogcode kon worden ingevuld. Patiënten hadden vijf weken de tijd om de vragenlijst in te vullen. Gedurende de looptijd van het onderzoek was de Helpdesk van ZorgfocuZ beschikbaar voor patiënten met vragen.

## Respons

In totaal zijn er 800 vragenlijsten verstuurd naar (risico op) hart- en vaatziekten-patiënten. Er zijn in 161 unieke responsen teruggekomen.

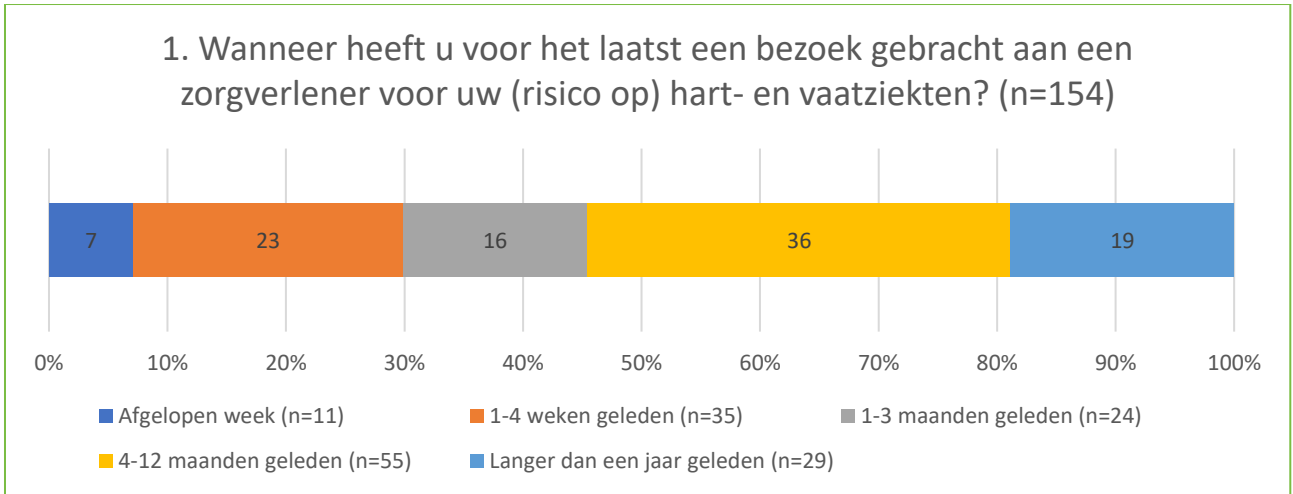
Responstabel		
	<i>n</i>	%
Aantal verzonden vragenlijst	800	100,0
Netto respons	161	20,1

## 1.3 Leeswijzer

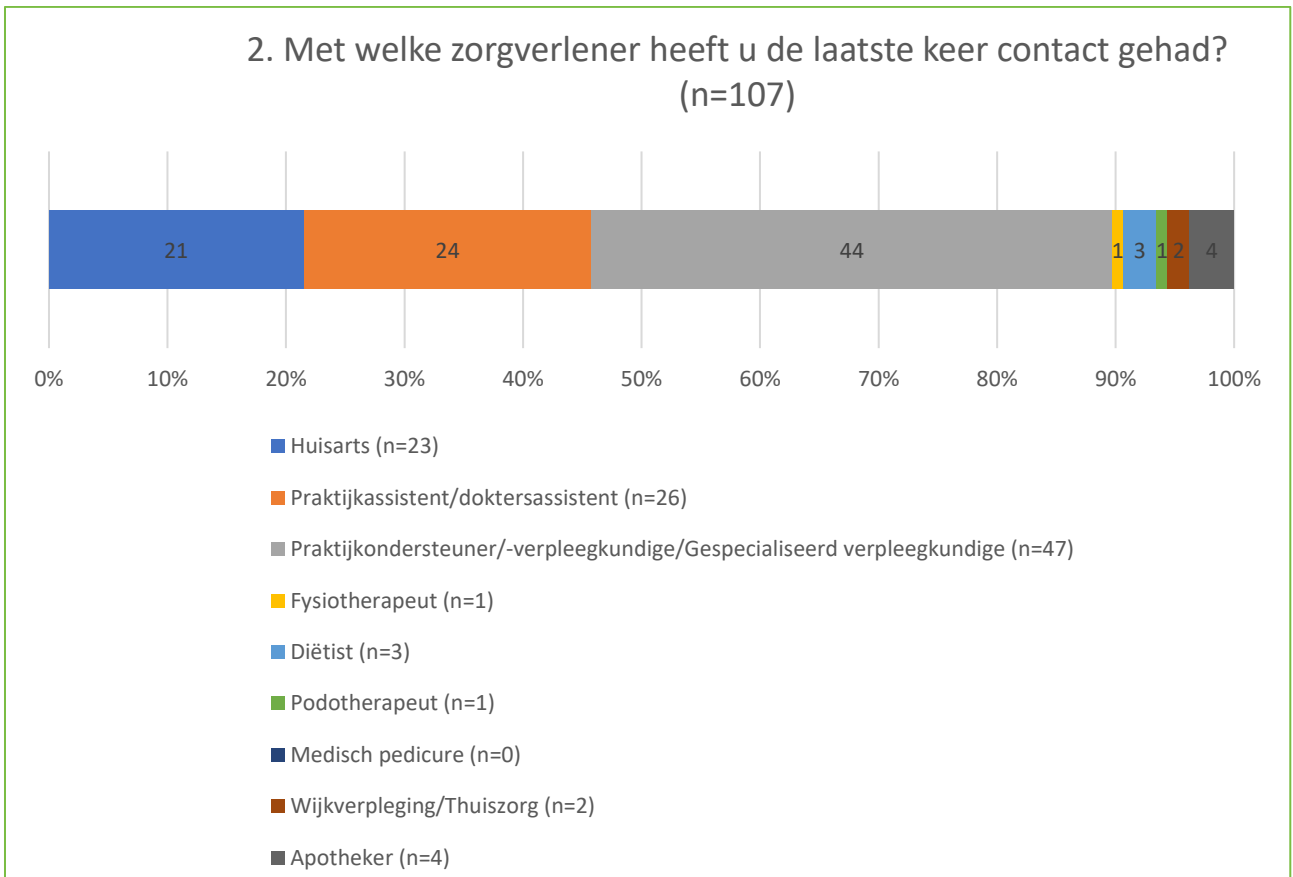
In hoofdstuk 2 worden de resultaten voor cliënten met een (risico op-) hart- en vaatziekten gerapporteerd. De resultaten zijn in grafieken gerapporteerd. In de grafieken zijn de antwoorden 'geen mening' en 'niet van toepassing' buiten beschouwing gelaten. De percentages die worden genoemd hebben dus betrekking op de antwoorden zonder deze antwoordcategorieën. Indien de percentages niet optellen tot 100% is dit het gevolg van afrondingsverschillen. Bij elke grafiek wordt het aantal respondenten weergegeven (n).

# 2 | Resultaten

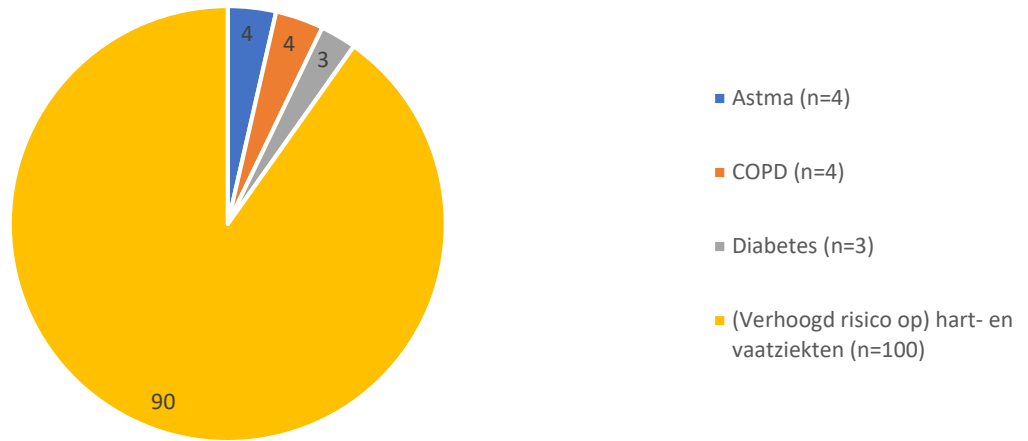
## 2.1 Contact met de zorgverlener



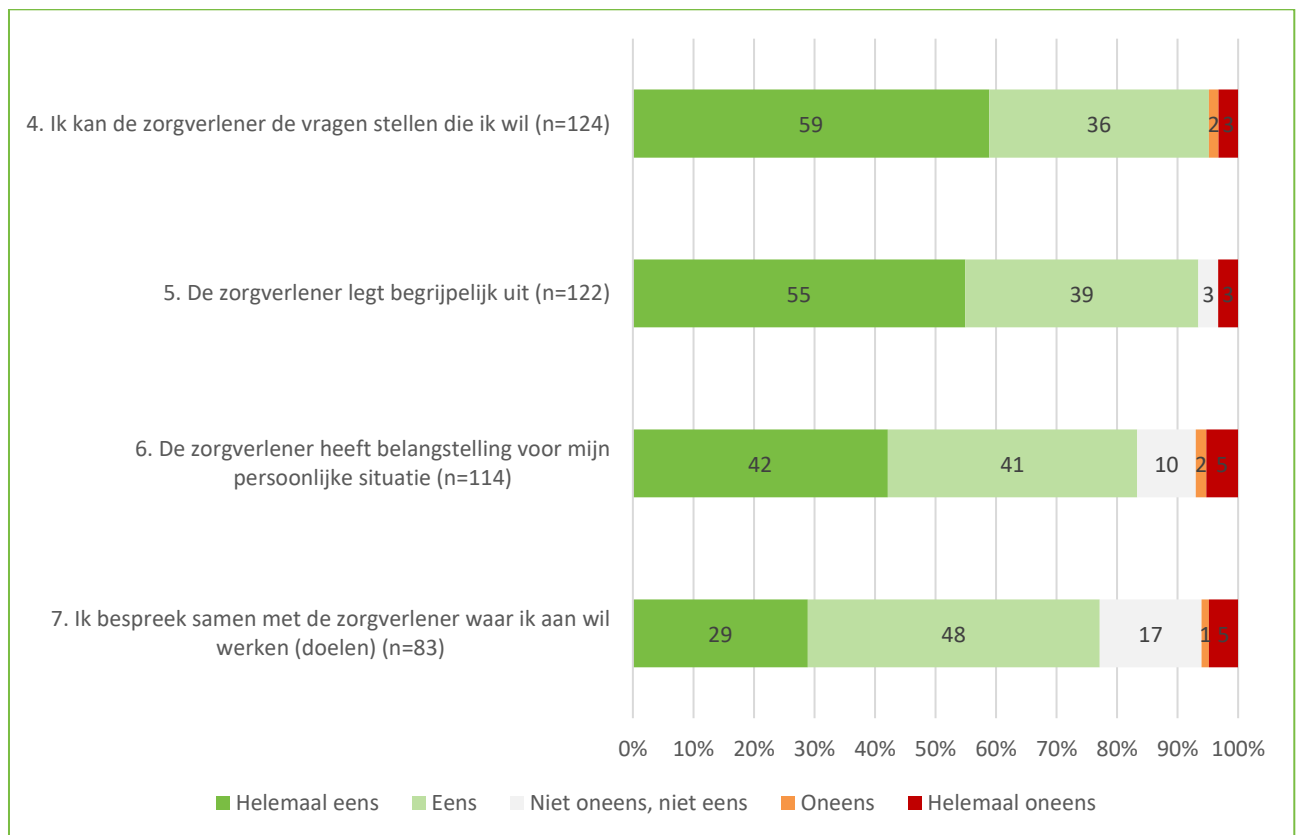
Antwoorden van respondenten die antwoordoptie 'langer dan een jaar geleden' hebben aangekruist zijn niet meegenomen in de analyse van de resultaten.



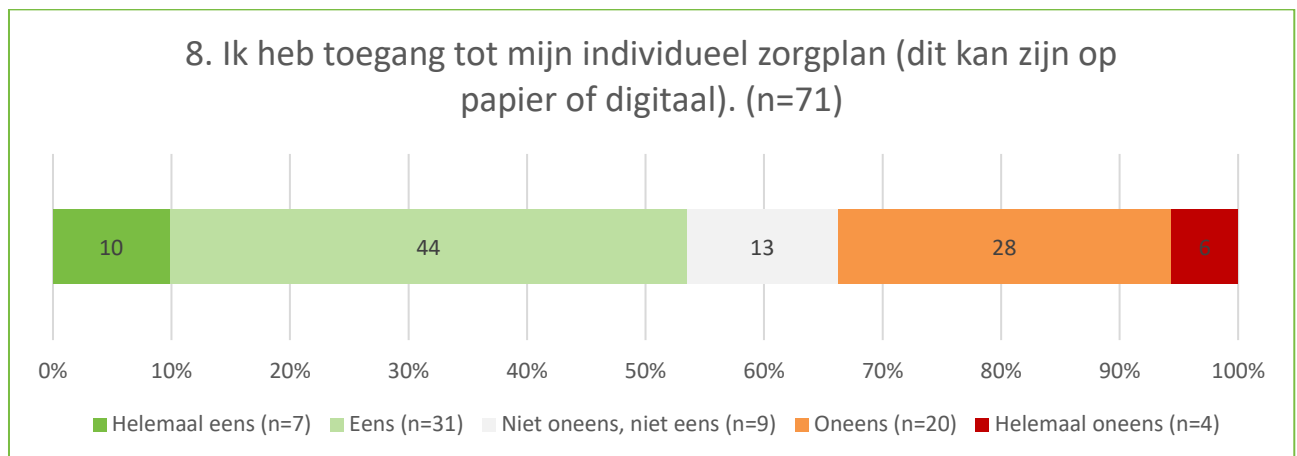
3. Voor welke chronische aandoening heeft u voor het laatst de zorgverlener een bezoek gebracht? (n=111)



## 2.2 Kwaliteit van de zorgverlener



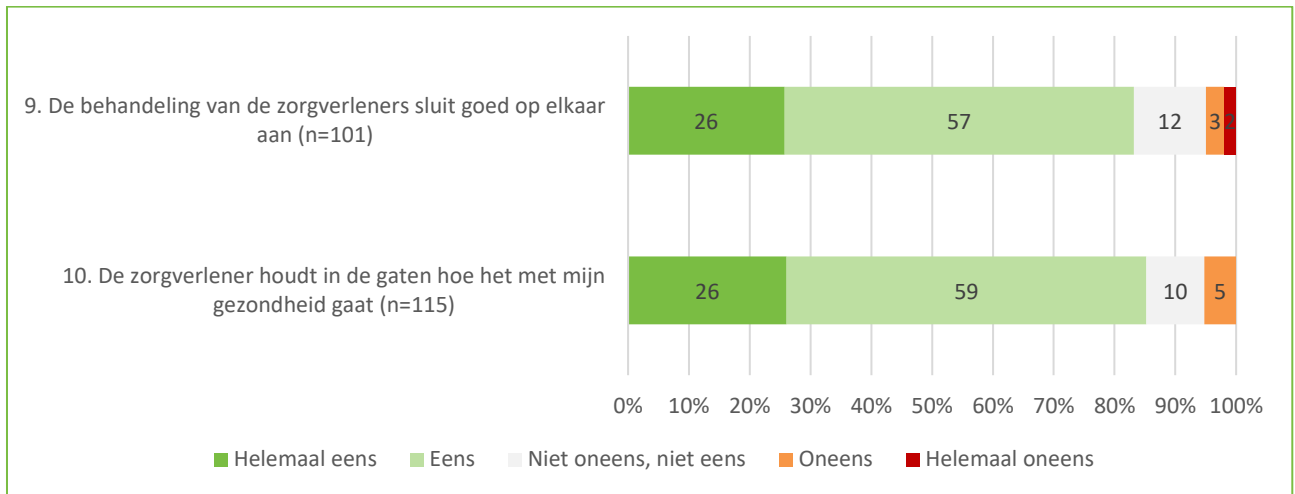
Antwoordoptie 'niet van toepassing': V4 (n=1), V5 (n=1), V6 (n=11), V7 (n=35).



Antwoordoptie 'niet van toepassing': (n=46).

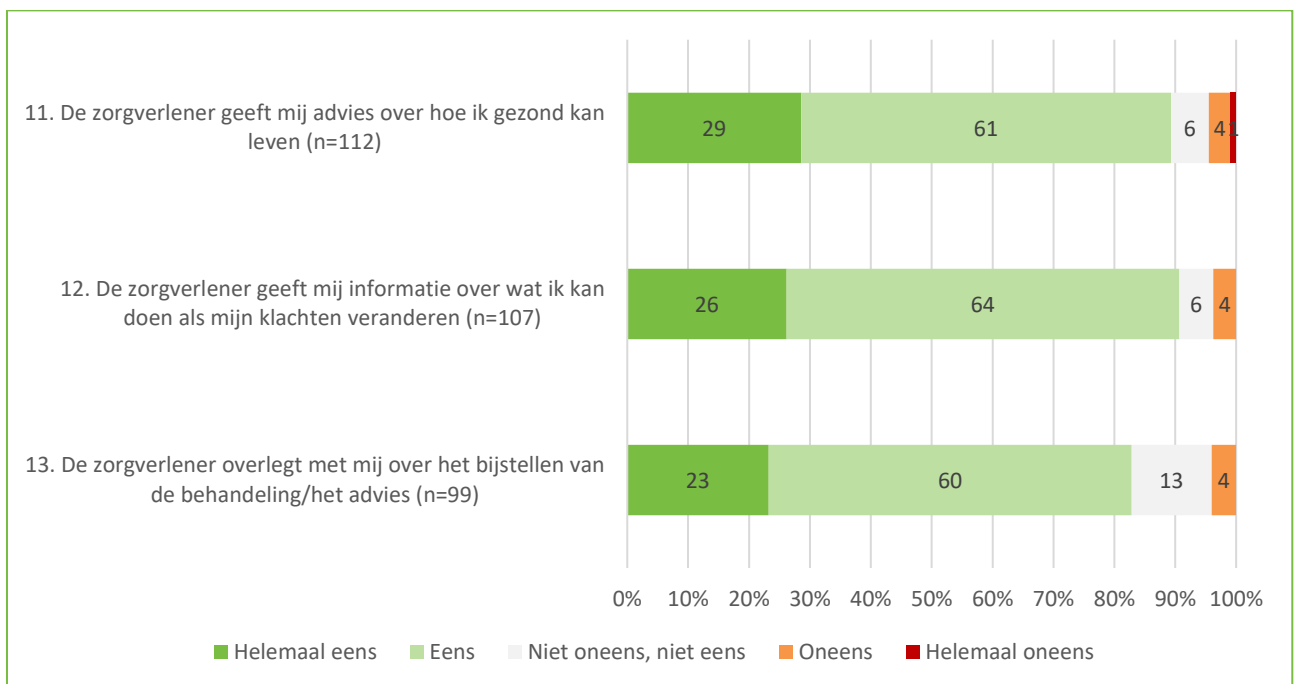


Vraag 8.a. is uitsluiten gesteld aan respondenten die antwoordoptie 'oneens' of 'helemaal oneens' hebben gekozen bij vraag 8. De percentages zijn zodoende gebaseerd op n=24. Bij antwoordoptie 'anders, nl.' geeft men de volgende antwoorden: bekend maar niet volledig antwoord, ik heb geen toegang.



Antwoordoptie 'niet van toepassing': V9 (n=26), V10 (n=12).

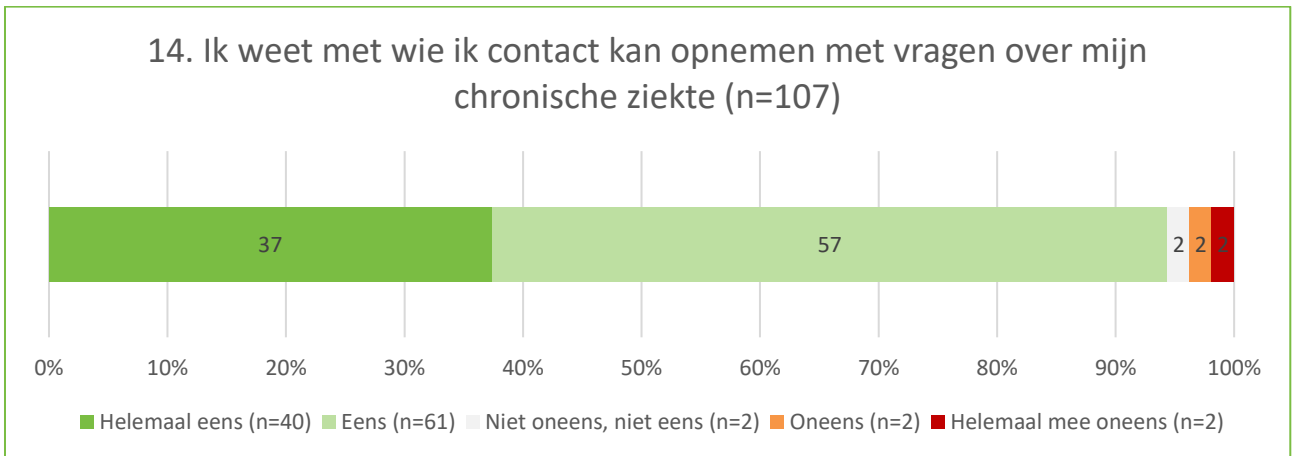
Vraag 10.a. 'Waarom vindt u dat de zorgverlener onvoldoende in de gaten houdt hoe het met uw gezondheid gaat?' is in verband met een n<10 niet gerapporteerd.



Antwoordoptie 'niet van toepassing': V11 (n=16), V12 (n=19), V13 (n=28).

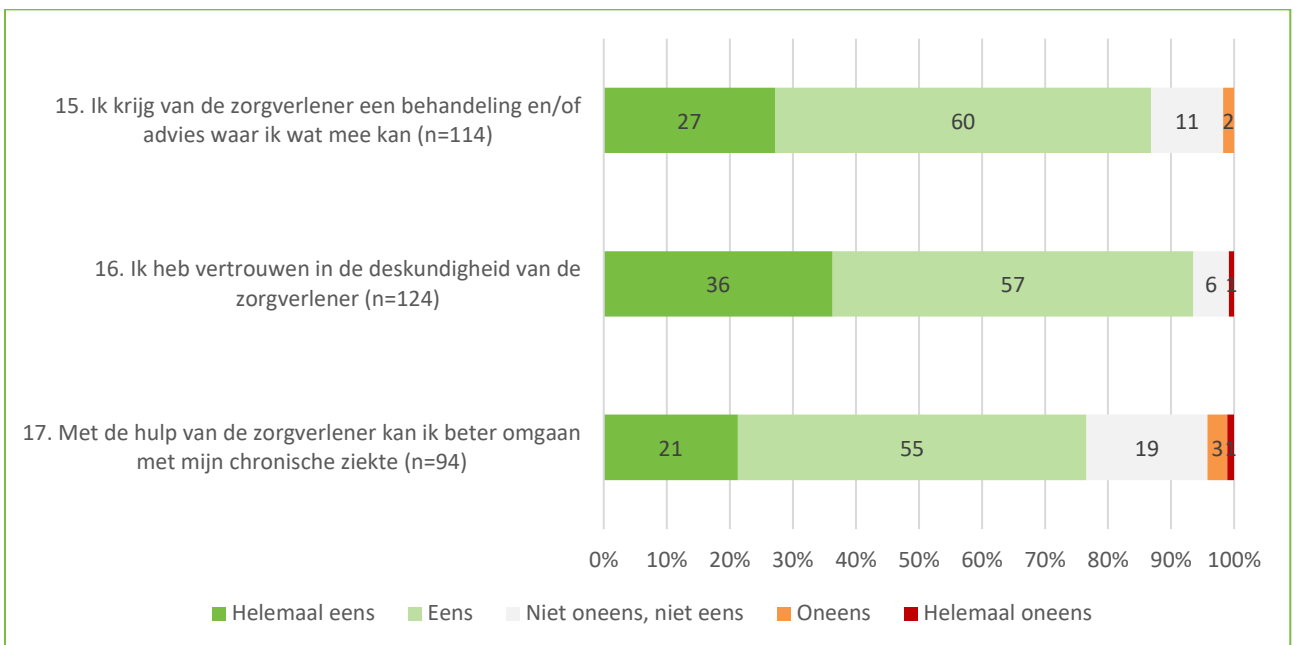
Vraag 13.a. 'Waarom vindt u dat de zorgverlener onvoldoende met u overlegt over het bijstellen van de behandeling/het advies?' is in verband met een n<10 niet gerapporteerd.





Antwoordoptie 'niet van toepassing': (n=18).

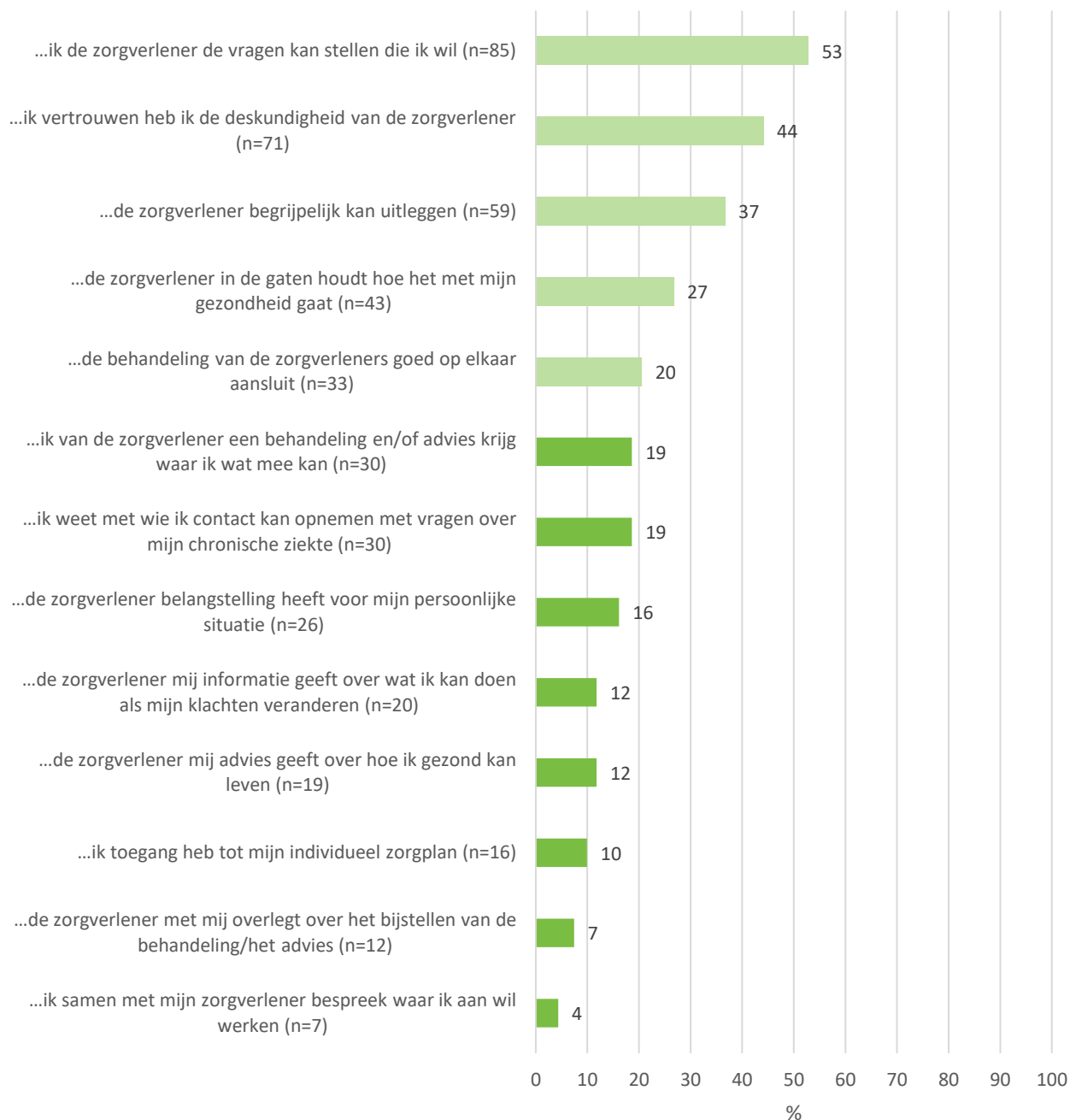
Vraag 14.a. 'Waarom weet u onvoldoende met wie u contact kunt opnemen met vragen over uw chronische ziekte?' is in verband met n<10 niet gerapporteerd.



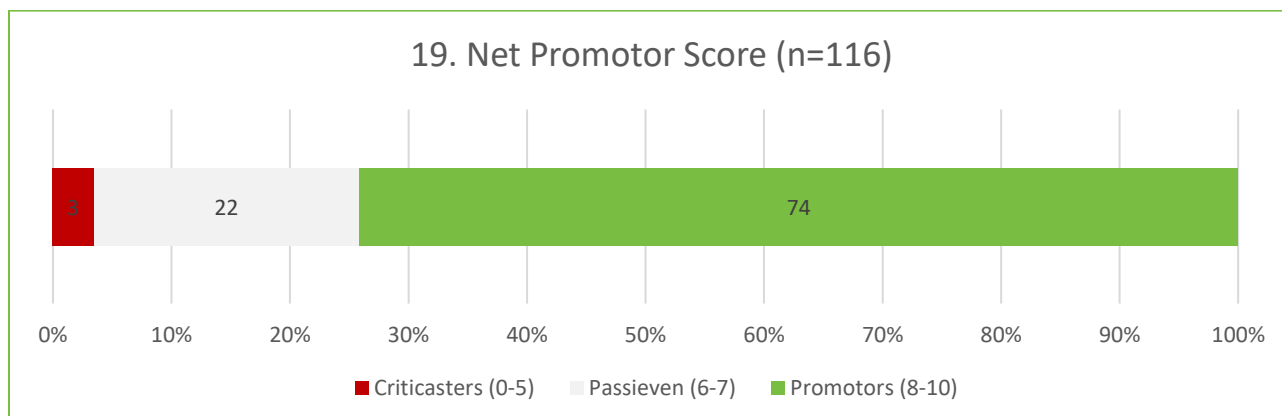
Antwoordoptie 'niet van toepassing': V15 (n=14), V16 (n=5), V17 (n=33).

Vraag 17.a. 'Waarom vindt u dat u ondanks de hulp van de zorgverlener niet beter kunt omgaan met uw chronische ziekte?' is in verband met n<10 niet gerapporteerd.

### 18. Ik vind het belangrijk dat ... (meerkeuze)



\*respondenten konden maximaal vijf antwoorden geven op bovenstaande vraag.

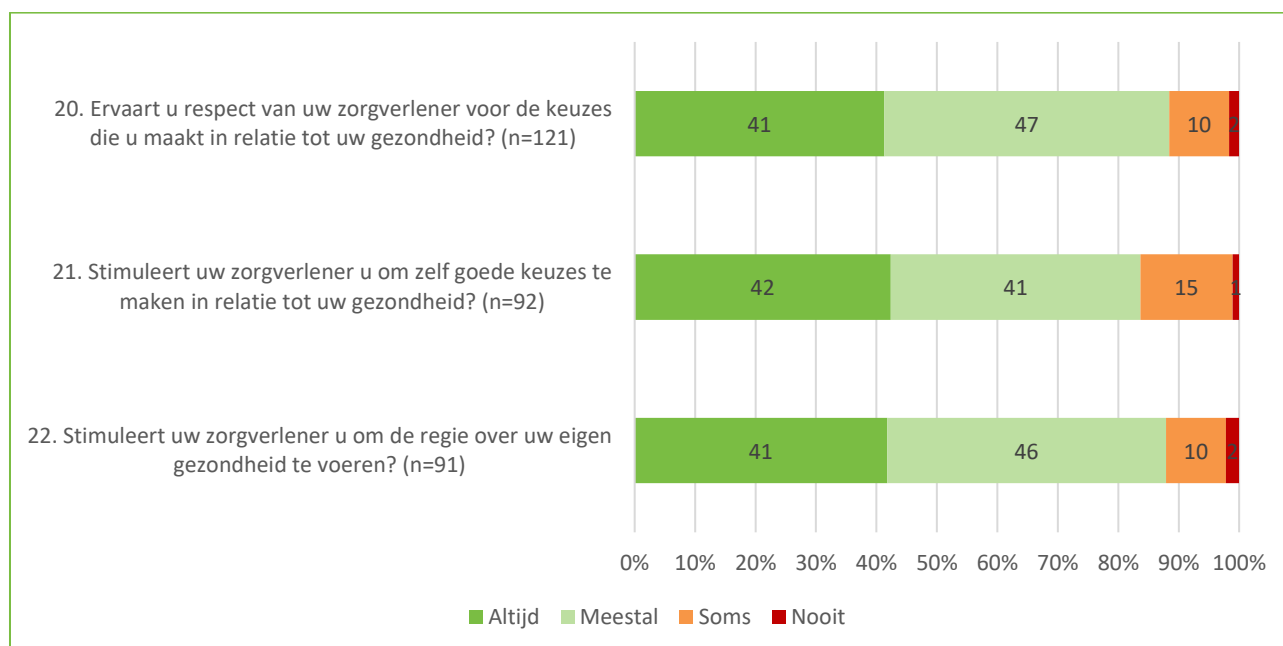


De Net Promotor Score is een gevalideerd meetinstrument dat een indicatie geeft van de klantloyaliteit. De score wordt berekend op basis van een aanbevelingsvraag. Wanneer patiënten een 8 of hoger geven worden zij als promotors gezien. Bij een 5 of lager wordt men als criticaster geïclassificeerd.

De Net Promoter Score wordt berekend als het verschil tussen het percentage Promotors (8 - 10) en Criticasters (0 - 5). Als bijvoorbeeld het percentage promotors 25% is, het percentage Passief Tevredenen 55% is en het percentage Criticasters 20%, dan bedraagt de NPS +5 (=25%-20%). Een positieve NPS (>0) wordt meestal als goed beschouwd.

19. Zou u de zorgverlener aanbevelen bij andere mensen met een chronische ziekte? (n=116)		
	<i>n</i>	%
0 = zeer zeker niet	0	0,0
1	0	0,0
2	0	0,0
3	0	0,0
4	0	0,0
5	4	3,4
6	7	6,0
7	19	16,4
8	40	34,5
9	24	20,7
10 = zeer zeker wel	22	19,0
<b>Gemiddelde:</b>		8,2
<b>Net Promotor Score:</b>		+71

## 2.3 Beslissingen maken over de zorg



Antwoordoptie 'n.v.t./niet nodig': V21 (n=25), V22 (n=27).

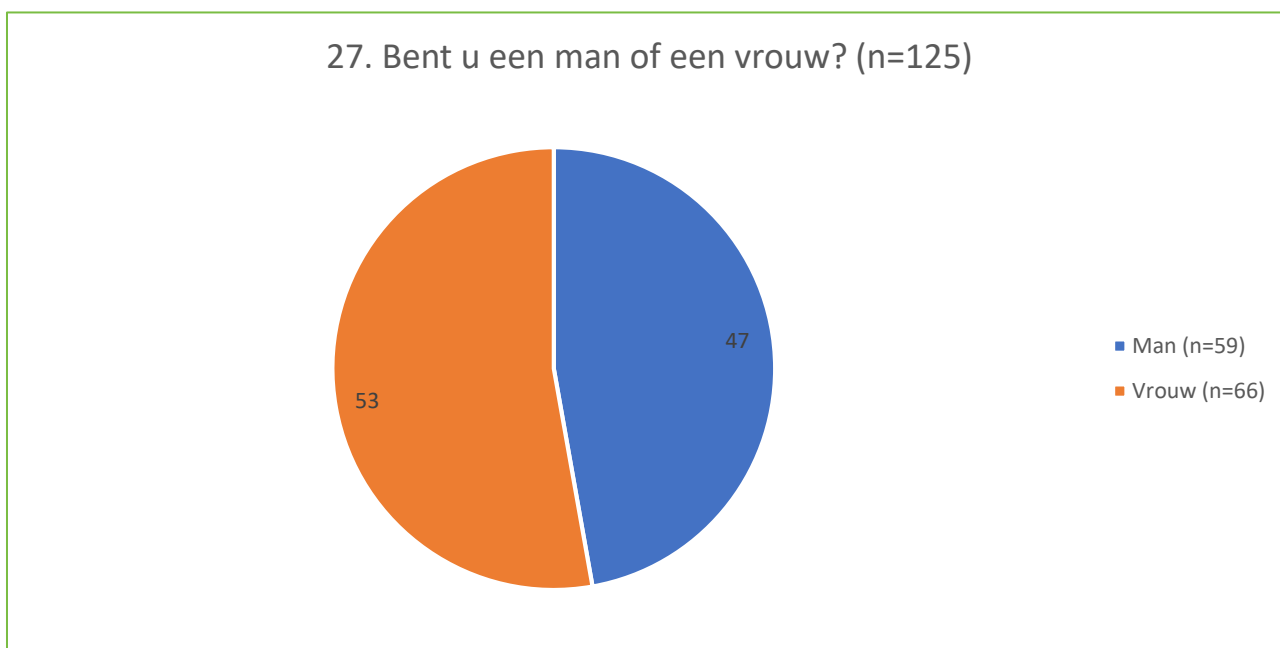
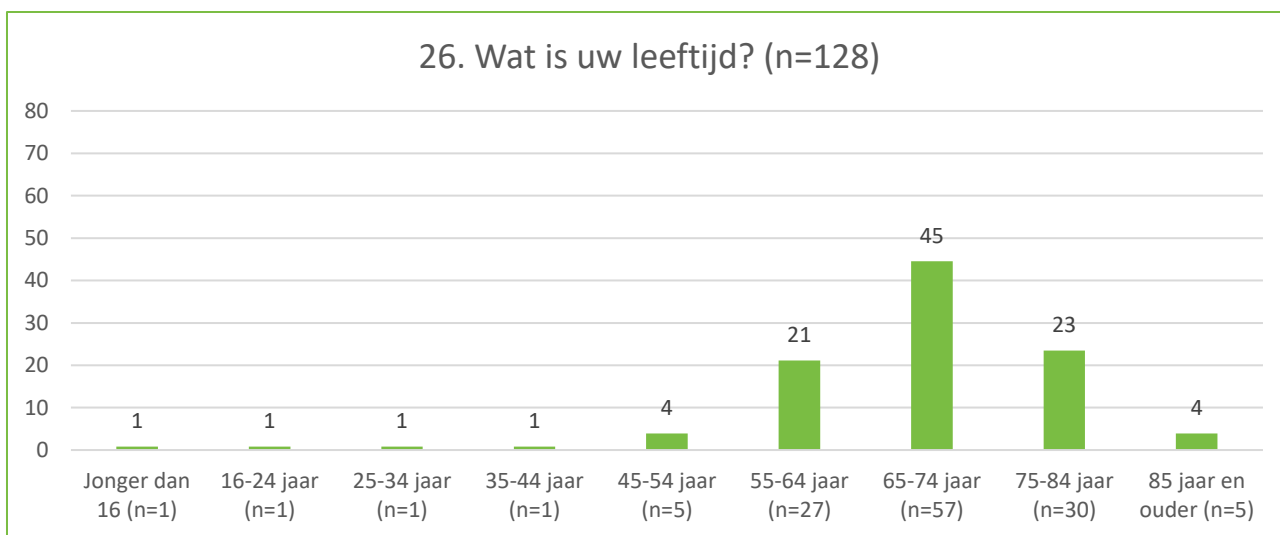
## 2.4 Uw mening over de zorgverlener

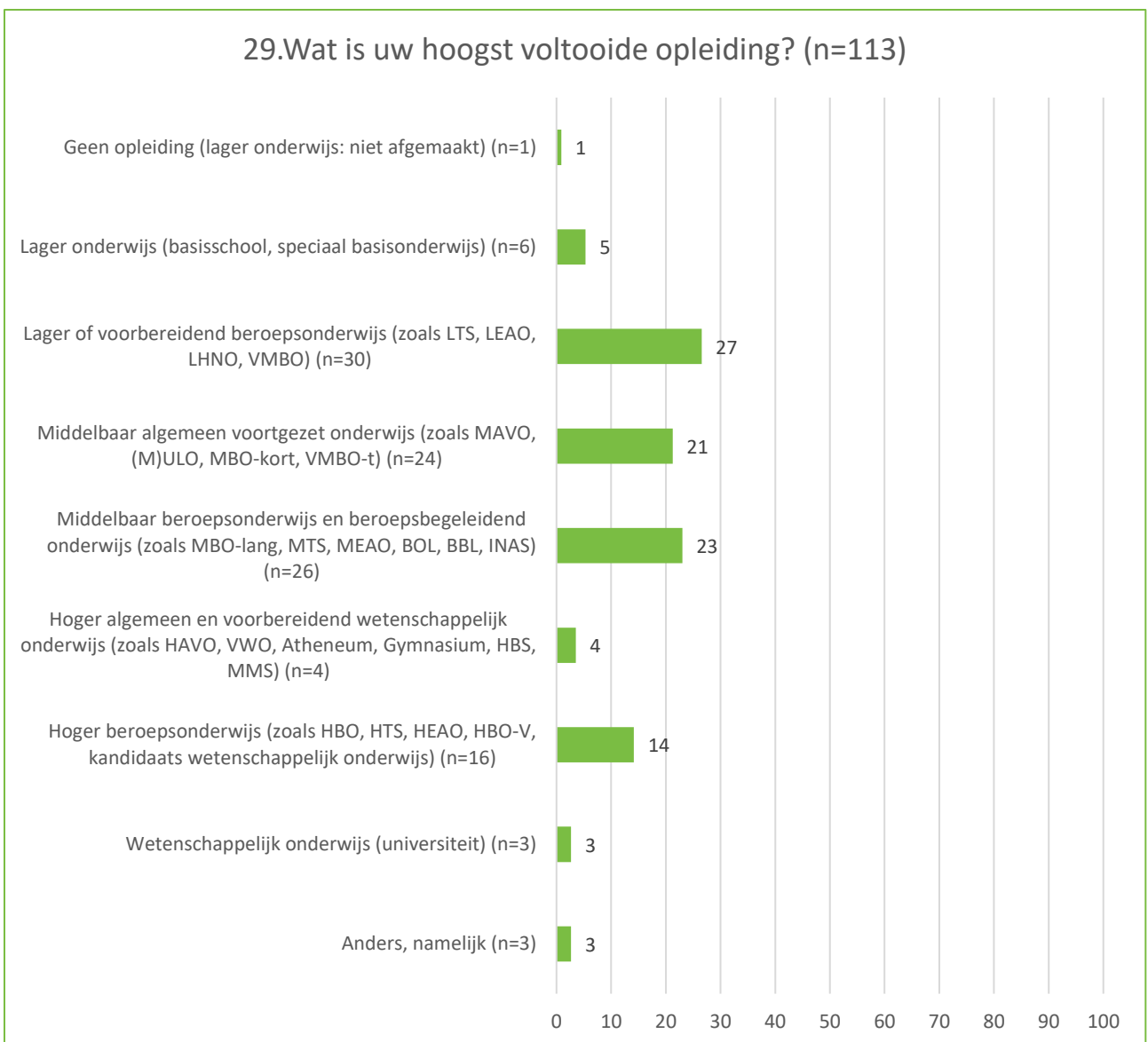
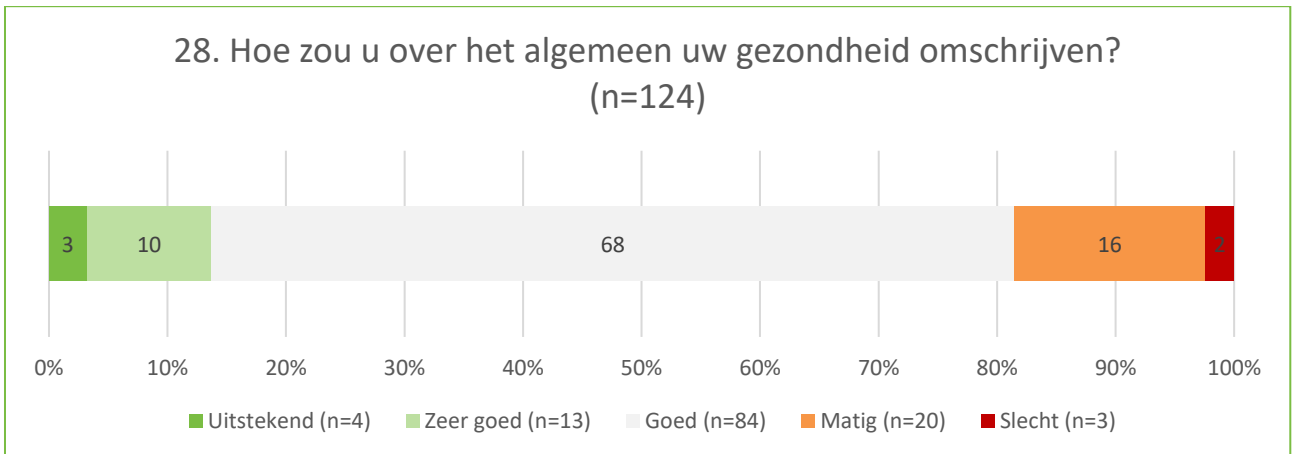
Hieronder volgt een samenvatting van de antwoorden op vraag 23 'waarover zou u de zorgverlener een compliment willen geven?' en vraag 24 'wat zou de zorgverlener volgens u beter kunnen doen?'.

- 67 respondenten geven een compliment. Zo noemt men de zorgverleners vriendelijk, deskundig en betrokken. Respondenten zeggen dat de zorgverleners goed luisteren en alle tijd voor hen nemen. Daarnaast prijst men de duidelijke uitleg, het meedenken en de mogelijkheid om vragen te stellen.
- Zestien respondenten noemen verbeterpunten voor de zorgverlener. Drie respondenten zouden graag zien dat de zorgverlener meer zou doorvragen over de thuissituatie. De overige verbeterpunten worden hieronder opgesomd:
  - Meer aandacht (3x);
  - vaker een huisbezoek;
  - meer nazorg;
  - frequentere controles;
  - beter inlezen voorafgaand aan een afspraak;
  - minder papierwerk.

V25. Welk rapportcijfer geeft u de zorgverlener? (n=123)		
	n	%
1 = heel erg slecht	0	0,0
2	0	0,0
3	0	0,0
4	0	0,0
5	0	0,0
6	6	4,9
7	16	13,0
8	54	43,9
9	25	20,3
10 = uitstekend	22	17,9
<b>Gemiddelde:</b>	<b>8,3</b>	

## 2.5 Over uzelf





Bij antwoordoptie 'anders, namelijk' geeft men de volgende antwoorden: schippersschool, zelfstudie, sportopleiding.

## 3 | Vergelijking doelgroepen

In onderstaande tabel worden de verschillende doelgroepen met elkaar vergeleken. De cijfers in de tabellen zijn de gemiddelde scores op de betreffende stelling, waarbij de hoogst en laagst mogelijke score steeds zijn aangegeven. 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 de andere groep.
- **Groen** betekent een significant hogere score dan de andere groep.

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. In dit geval worden er geen significante verschillen gevonden.

	CVRM (primair)	CVRM (secundair)	Astma	COPD	Diabetes
<b>Kwaliteit van de zorgverlener (1 = helemaal oneens; 5 = helemaal eens)</b>					
Ik kan de zorgverlener de vragen stellen die ik wil	4,5	4,5	4,6	4,5	4,5
De zorgverlener legt begrijpelijk uit	4,4	4,4	4,5	4,4	4,4
De zorgverlener heeft belangstelling voor mijn persoonlijke situatie	4,1	4,2	4,3	4,2	4,3
Ik bespreek samen met de zorgverlener waar ik aan wil werken	4,0	4,0	4,1	4,1	4,1
Ik heb toegang tot mijn individueel zorgplan	3,2	3,4	3,2	3,3	3,4
De behandeling van de zorgverleners sluit goed op elkaar aan	4,0	4,0	4,2	3,9	4,0
De zorgverlener houdt in de gaten hoe het met mijn gezondheid gaat	4,1	4,0	4,2	3,9	4,2
De zorgverlener geeft mij advies over hoe ik gezond kan leven	4,1	4,0	4,1	4,0	4,1
De zorgverlener geeft mij informatie over wat ik kan doen als mijn klachten veranderen	4,1	4,0	4,1	4,0	4,1
De zorgverlener overlegt met mij over het bijstellen van de behandeling/het advies	4,0	4,0	4,1	4,0	4,1
Ik weet met wie ik contact kan opnemen met vragen over mijn chronische ziekte	4,3	4,2	4,2	4,2	4,2
Ik krijg van de zorgverlener een behandeling en/of advies waar ik wat mee kan	4,1	4,1	4,2	4,1	4,1
Ik heb vertrouwen in de deskundigheid van de zorgverlener	4,3	4,2	4,3	4,3	4,2
Met de hulp van de zorgverlener kan ik beter omgaan met mijn chronische ziekte	3,9	3,8	4,1	4,0	4,0
Zou u de zorgverlener aanbevelen bij andere mensen met een chronische ziekte? (1 = zeker niet; 10 = zeker wel)	8,2	8,0	8,4	8,2	8,1

	CVRM (primair)	CVRM (secundair)	Astma	COPD	Diabetes
<b>Beslissingen maken over de zorg (1 = nooit; 4 = altijd)</b>					
Ervaart u respect van uw zorgverlener voor de keuzes die u maakt in relatie tot uw gezondheid?	3,3	3,3	3,5	3,3	3,4
Stimuleert uw zorgverlener u om zelf goede keuzes te maken in relatie tot uw gezondheid?	3,3	3,2	3,5	3,2	3,4
Stimuleert uw zorgverlener u om de regie over uw eigen gezondheid te voeren?	3,3	3,2	3,5	3,3	3,2
<b>Uw mening over de zorgverlener</b>					
Welk rapportcijfer geeft u de zorgverlener? (1 = heel erg slecht; 10 = uitstekend)	8,3	8,3	8,4	8,2	8,3



Uitgevoerd door



**Hoofdkantoor**

Sylviuslaan 5  
9728 NS Groningen

**Postadres**

Postbus 473  
9700 AL Groningen

**Kantoor Utrecht**

Graadt van Roggenweg 328-334  
3531 AH Utrecht

[www.zorgfocuz.nl](http://www.zorgfocuz.nl)  
[contact@zorgfocuz.nl](mailto:contact@zorgfocuz.nl)  
050 – 82 00 461

**Contactpersoon**

Martin Bloem  
[m.bloem@zorgfocuz.nl](mailto:m.bloem@zorgfocuz.nl)