

RAPPORTAGE

# PREM Chronische zorg Diabetes

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 2019   2017.....</b>	<b>13</b>
<b>4   Vergelijking doelgroepen.....</b>	<b>14</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 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. 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 Diabetes, 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 diabetespatiënten. 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 diabetespatiënten. Er zijn in totaal 208 unieke responsen teruggekomen.

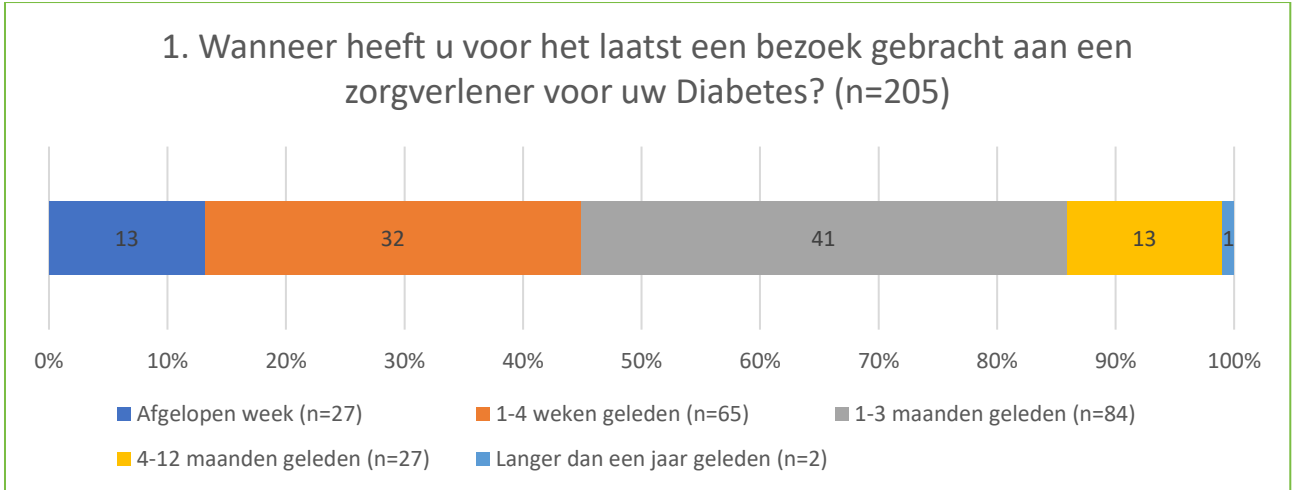
Responstabel		
	<i>n</i>	%
Aantal verzonden vragenlijst	800	100,0
Netto respons	208	26,0

### 1.3 Leeswijzer

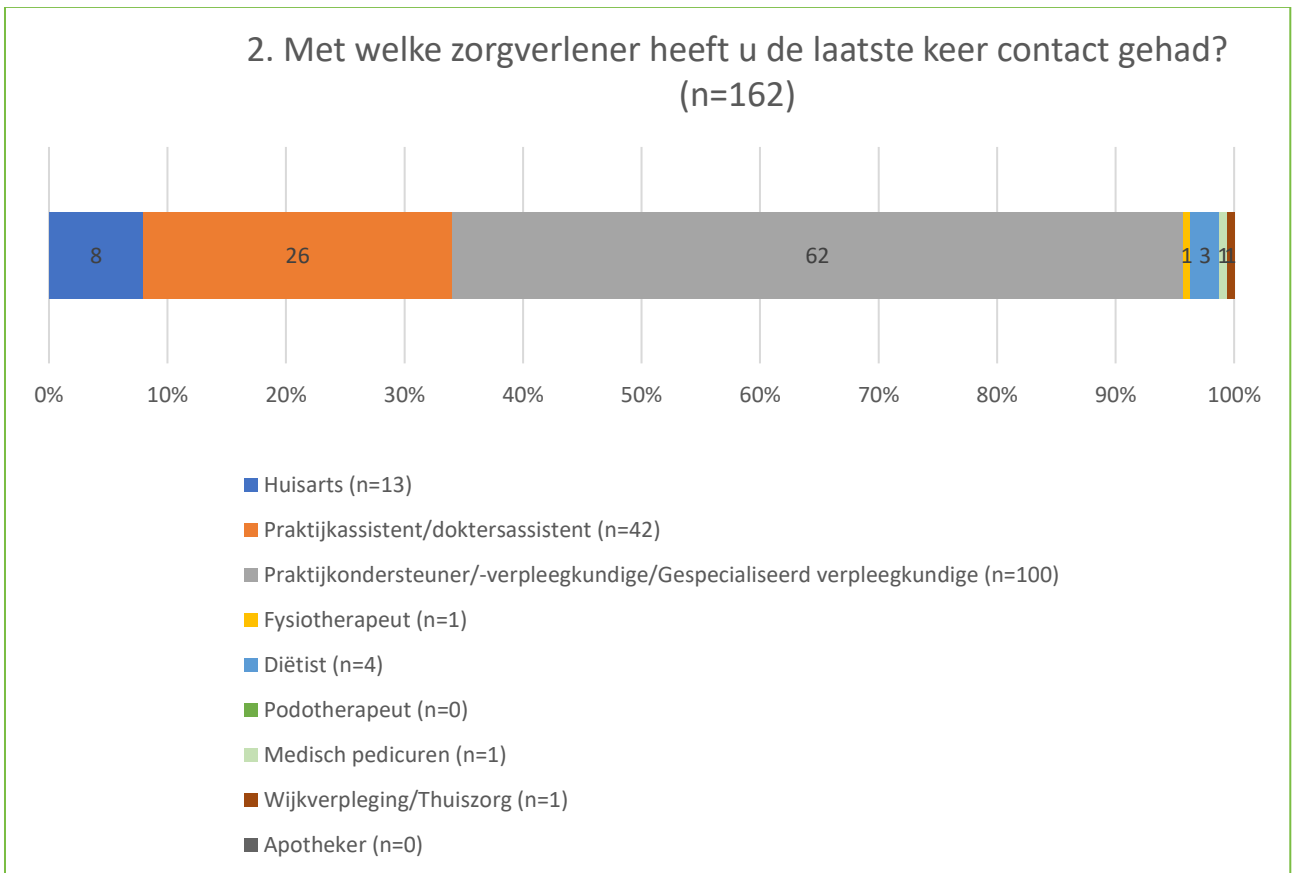
In hoofdstuk 2 worden de resultaten voor cliënten met een Diabetes gerapporteerd. De resultaten zijn in grafieken gerapporteerd. In de grafieken zijn de antwoorden 'geen mening' en 'niet van toepassing' buiten beschouwing gelaten. De percentages die worden genoemd hebben dus betrekking op de antwoorden 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*). Tot slot wordt middels een tabel een vergelijking met de vorige meting uit 2017 weergegeven.

# 2 | Resultaten

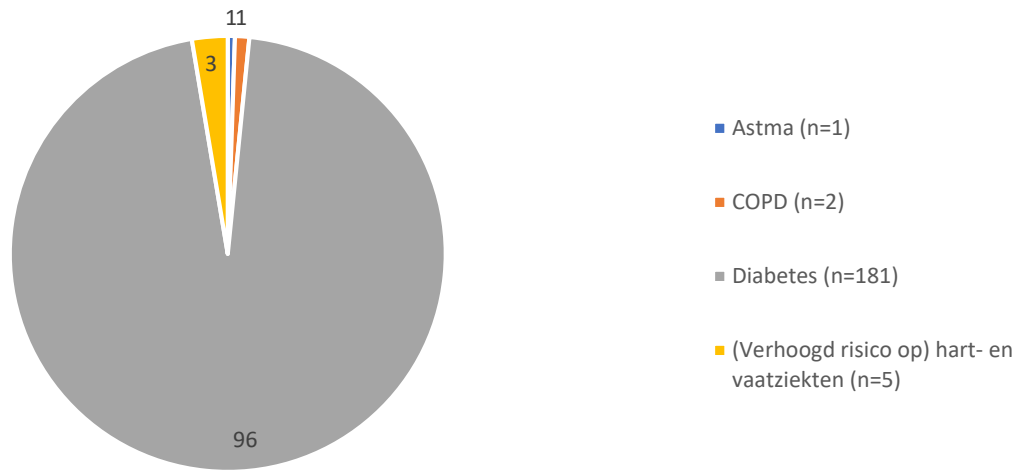
## 2.1 Contact met de zorgverlener



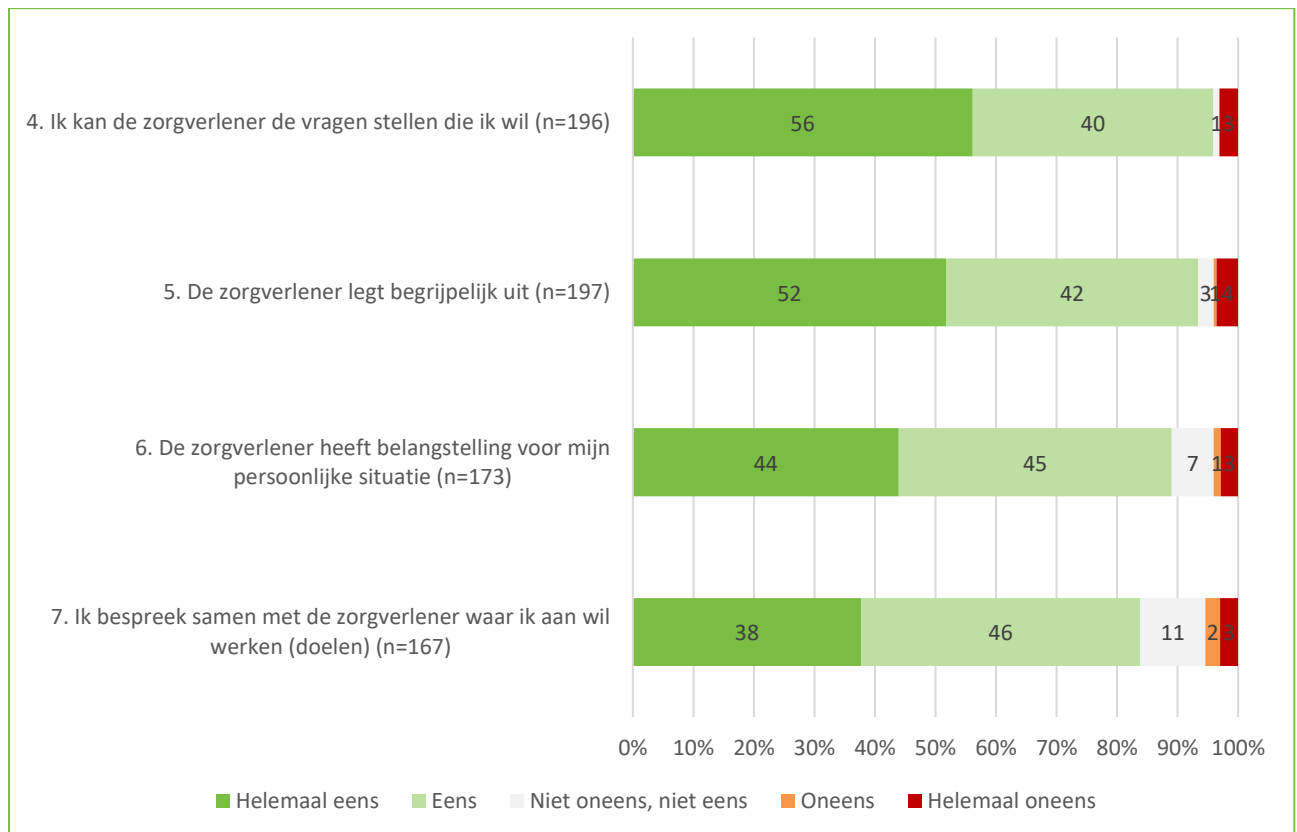
Antwoorden van respondenten die antwoordoptie 'langer dan een jaar geleden' hebben aangekruist zijn niet meegenomen in de analyse van de resultaten.



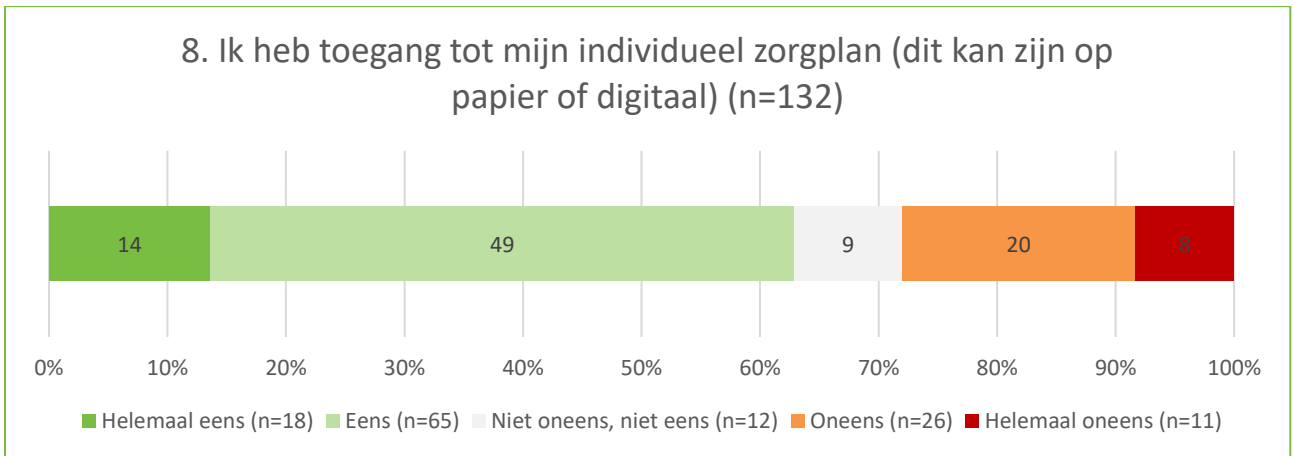
### 3. Voor welke chronische aandoening heeft u voor het laatst de zorgverlener een bezoek gebracht? (n=189)



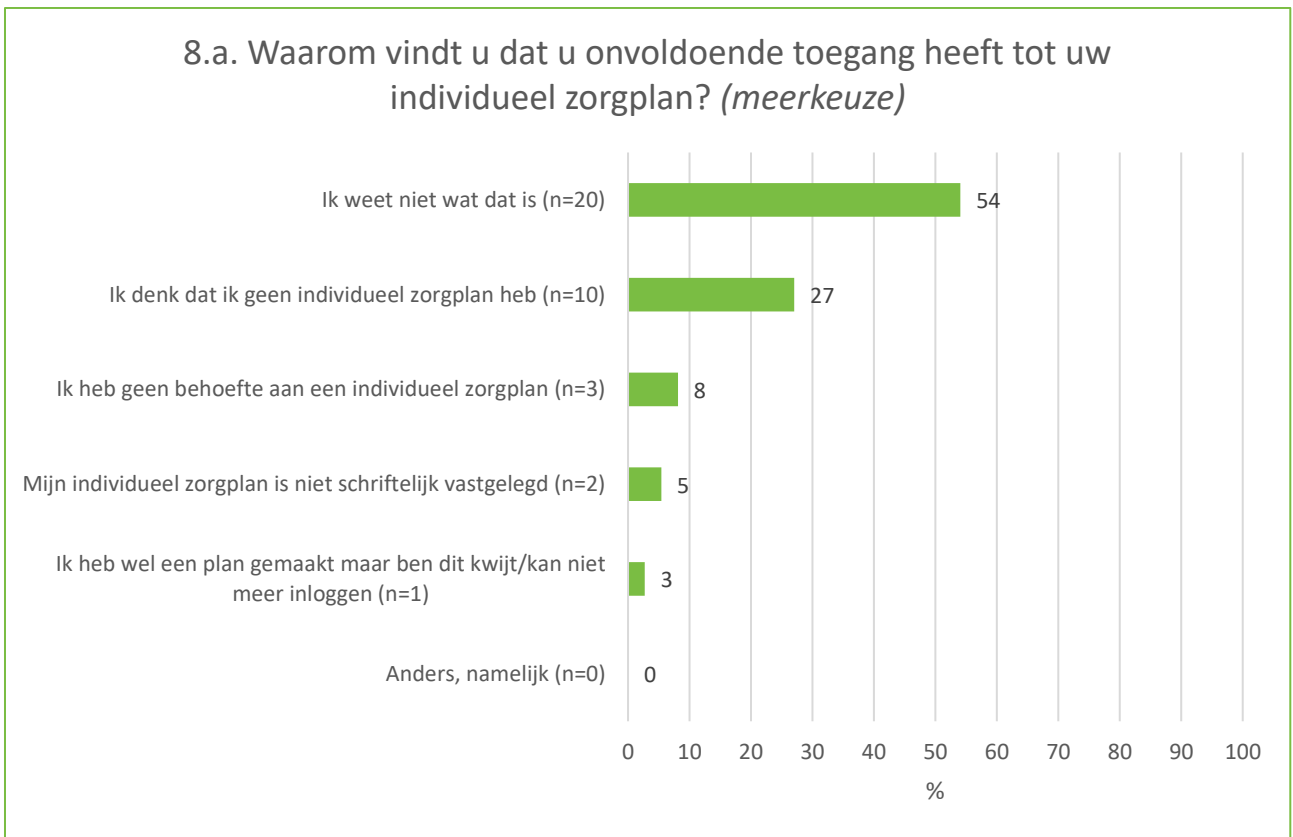
## 2.2 Kwaliteit van de zorgverlener



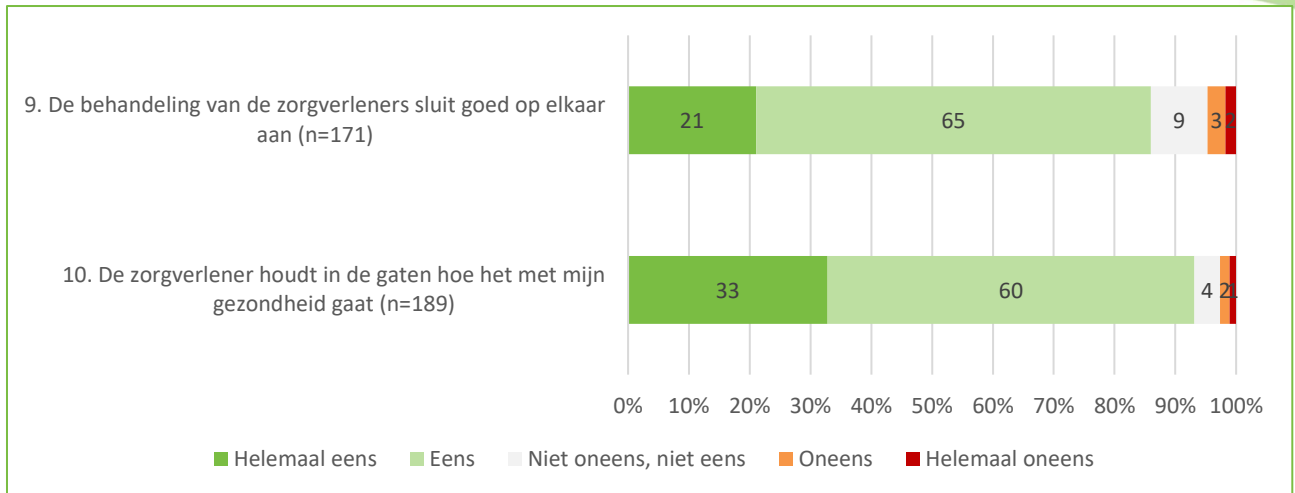
Antwoordoptie 'niet van toepassing': V4 (n=5), V5 (n=3), V6 (n=26), V7 (n=31).



Antwoordoptie 'niet van toepassing': (n=48).

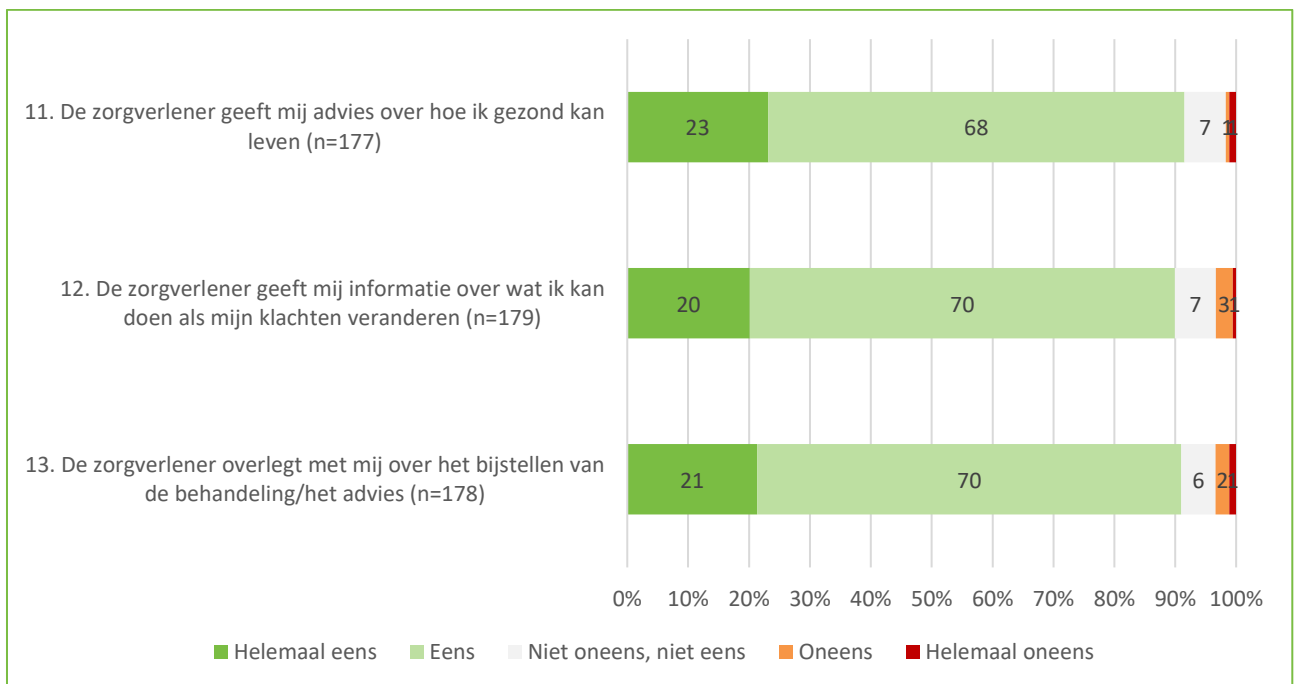


Vraag 8.a. is uitsluiten gesteld aan respondenten die antwoordoptie 'oneens' of 'helemaal oneens' hebben gekozen bij vraag 8. De percentages zijn zodoende gebaseerd op n=37.



Antwoordoptie 'niet van toepassing': V9 (n=19), V10 (n=7).

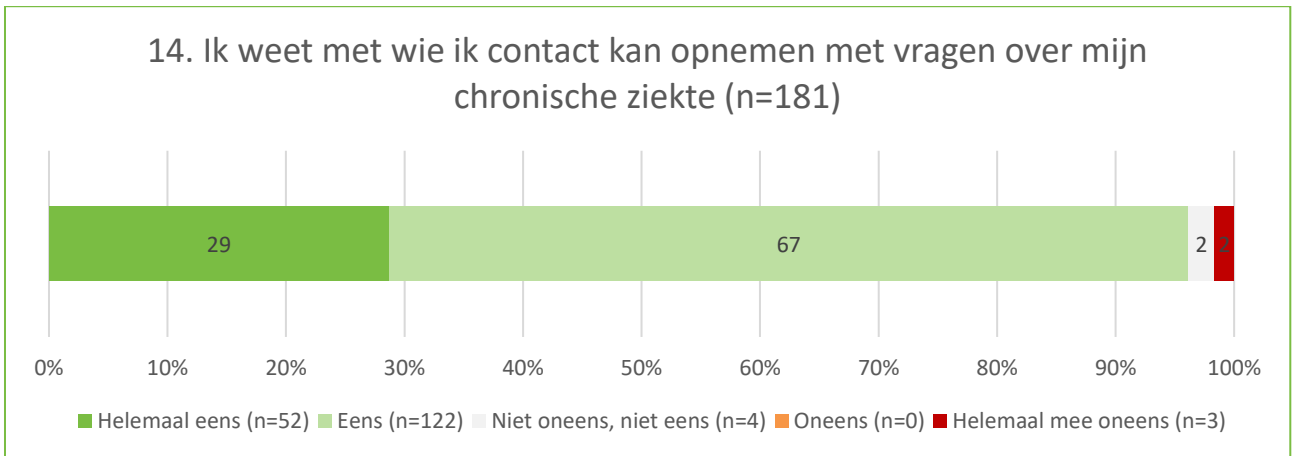
Vraag 10.a. 'Waarom vindt u dat de zorgverlener onvoldoende in de gaten houdt hoe het met uw gezondheid gaat?' is in verband met een n<10 niet gerapporteerd.



Antwoordoptie 'niet van toepassing': V11 (n=19), V12 (n=19), V13 (n=17).

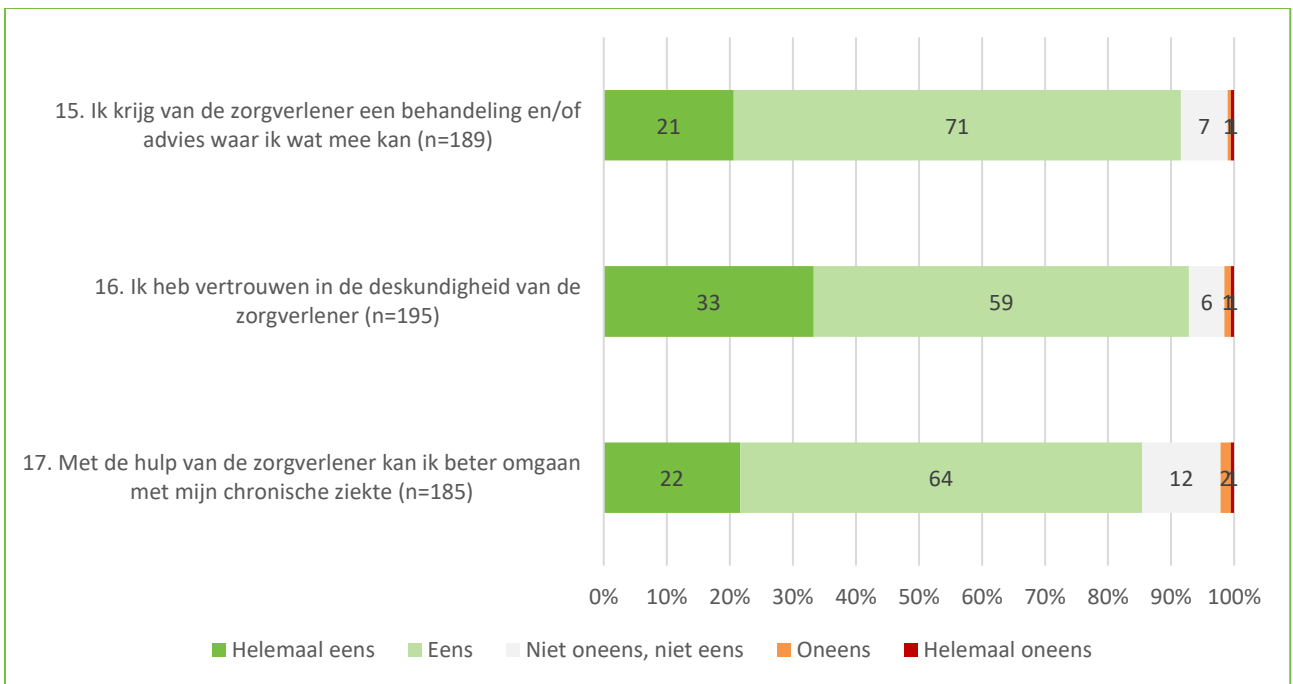
Vraag 13.a. 'Waarom vindt u dat de zorgverlener onvoldoende met u overlegt over het bijstellen van de behandeling/het advies?' is in verband met een n<10 niet gerapporteerd.





Antwoordoptie 'niet van toepassing': (n=13).

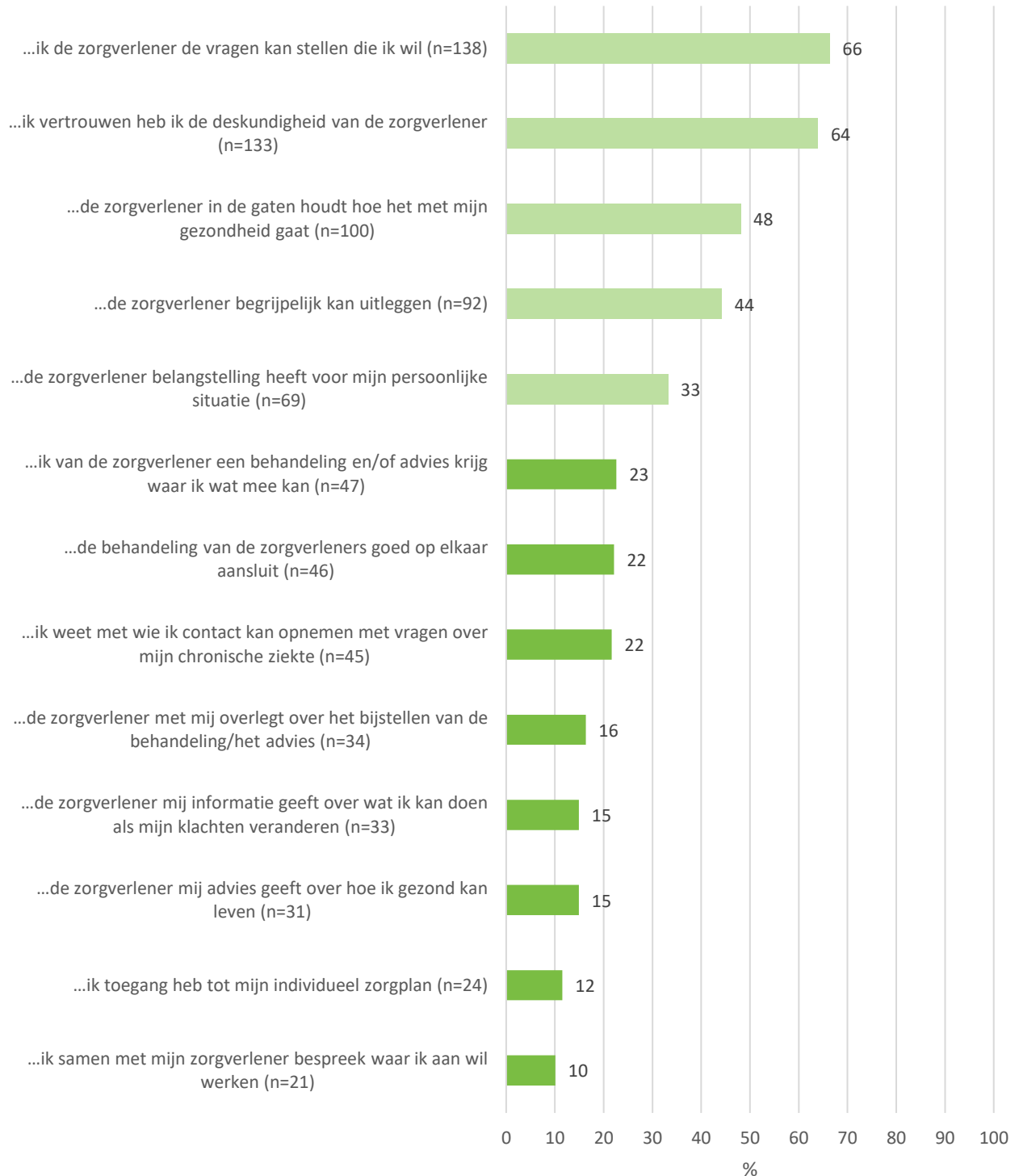
Vraag 14.a. 'Waarom weet u onvoldoende met wie u contact kunt opnemen met vragen over uw chronische ziekte?' is in verband met n<10 niet gerapporteerd.



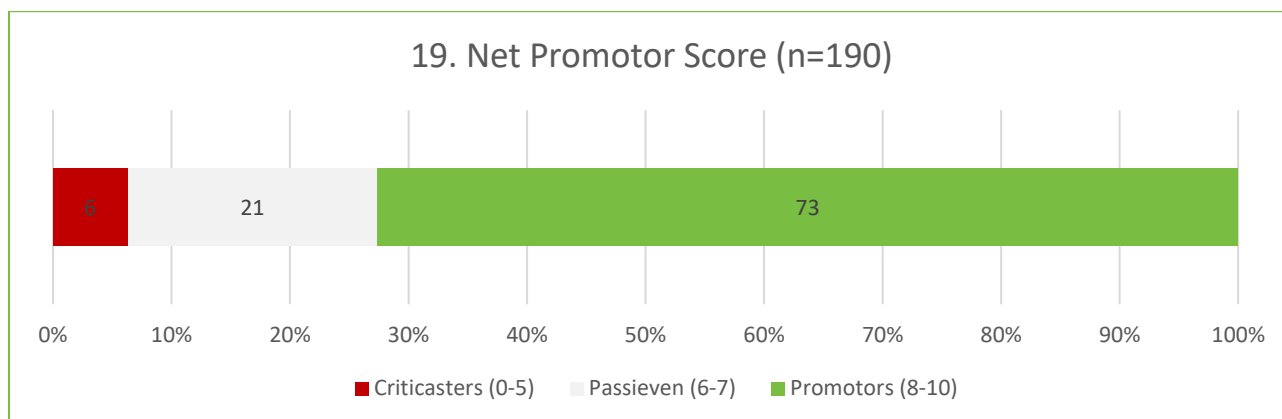
Antwoordoptie 'niet van toepassing': V15 (n=6), V16 (n=2), V17 (n=12).

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.

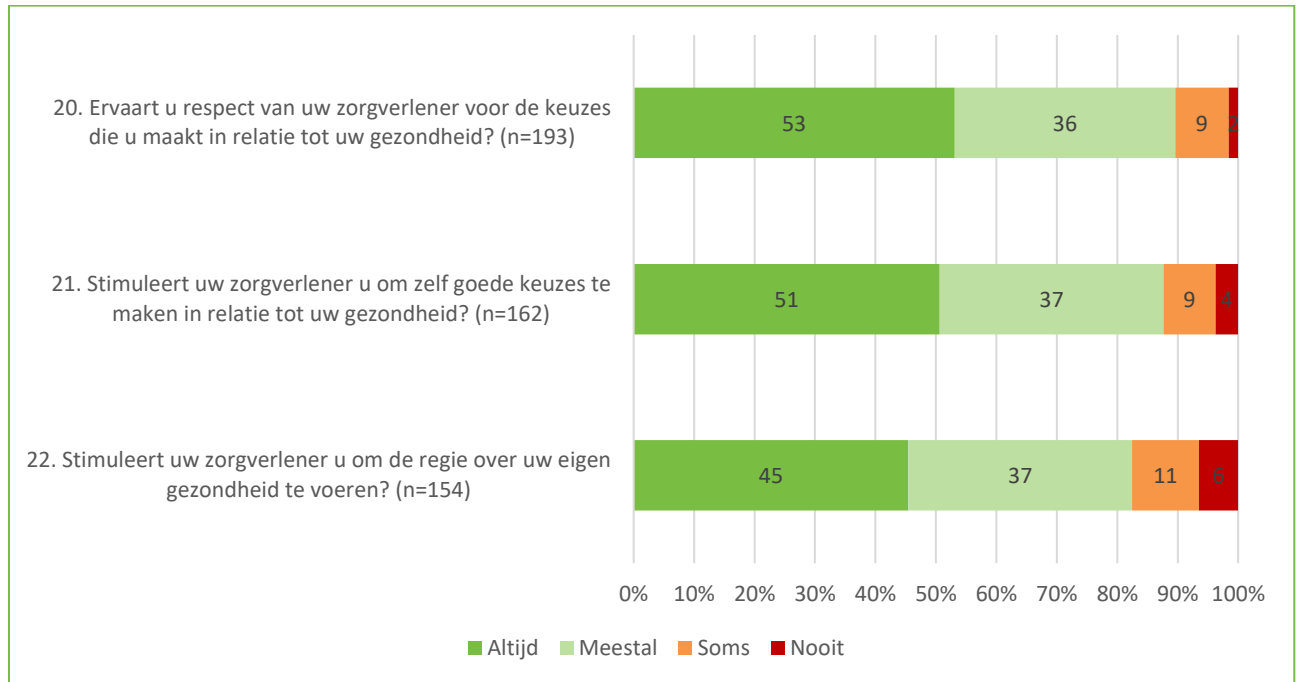


De Net Promotor Score is een gevalideerd meetinstrument dat een indicatie geeft van de klantloyaliteit. De score wordt berekend op basis van een aanbevelingsvraag. Wanneer patiënten een 8 of hoger geven worden zij als promotors gezien. Bij een 5 of lager wordt men als criticaster geclassificeerd.

De Net Promotor 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=190)		
	<i>n</i>	%
0	1	0,5
1	0	0
2	0	0
3	1	0,5
4	2	1,1
5	8	4,2
6	6	3,2
7	34	17,9
8	60	31,6
9	38	20,0
10	40	21,1
<b>Gemiddelde:</b>		8,1
<b>Net Promotor Score:</b>		+67

## 2.3 Beslissingen maken over de zorg



Antwoordoptie 'n.v.t./niet nodig': V21 (n=30), V22 (n=44).

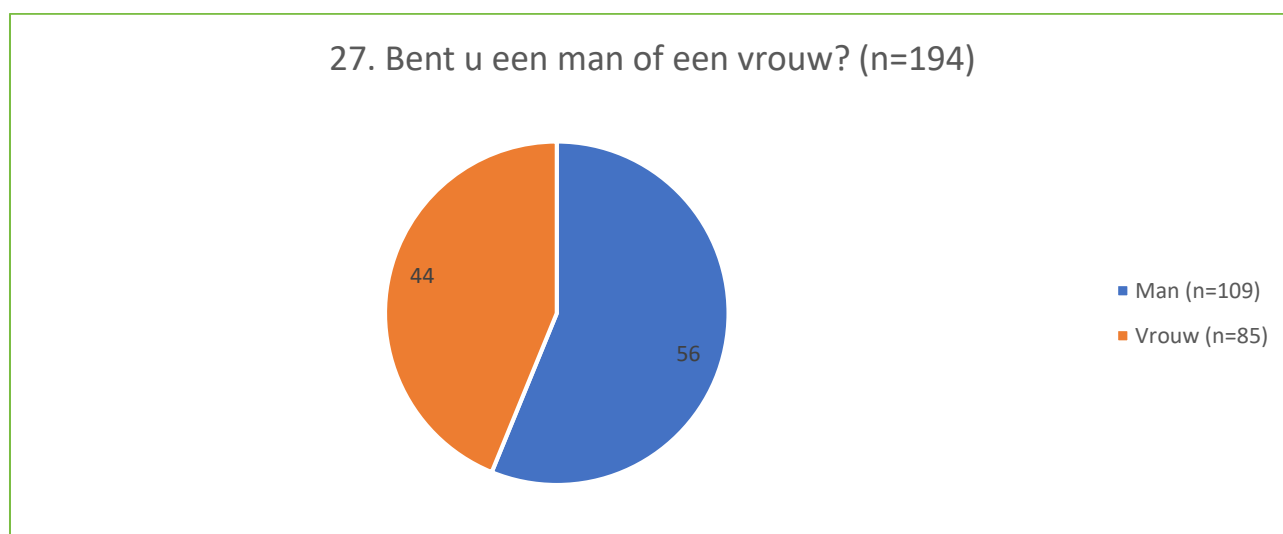
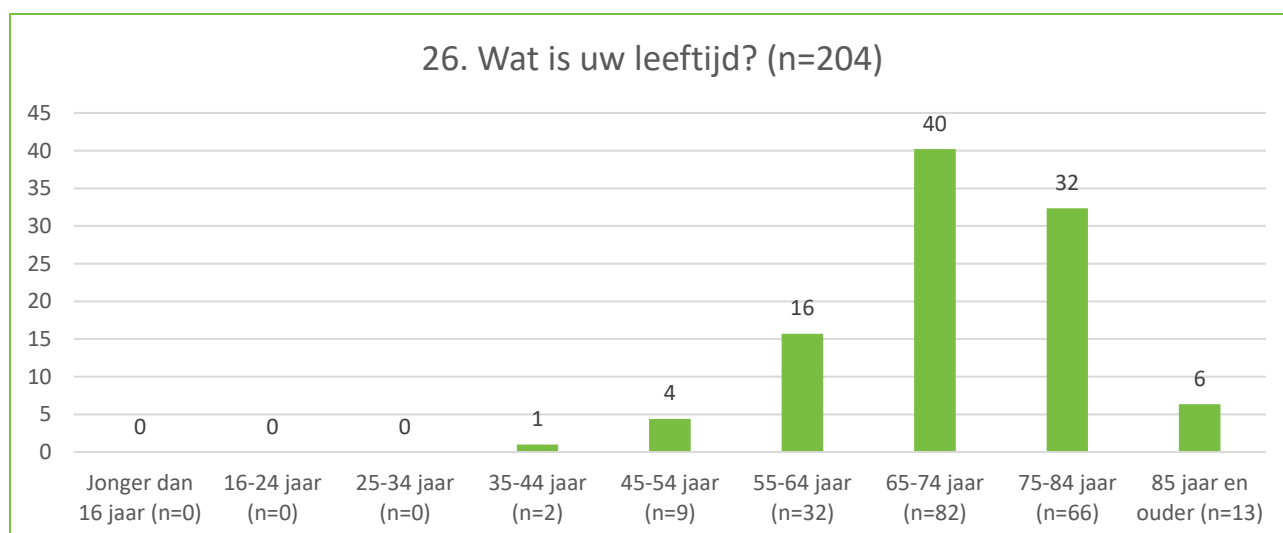
## 2.4 Uw mening over de zorgverlener

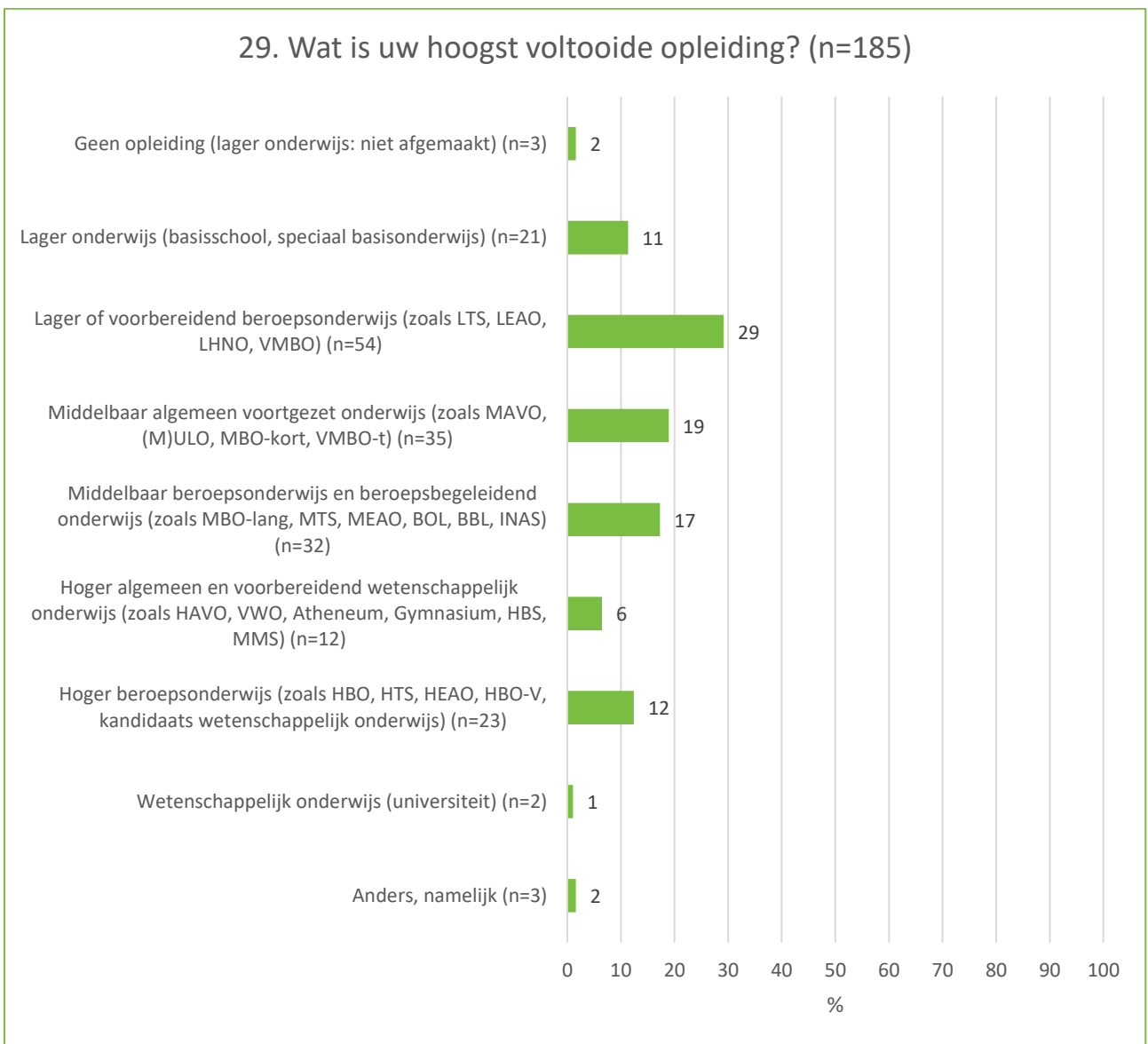
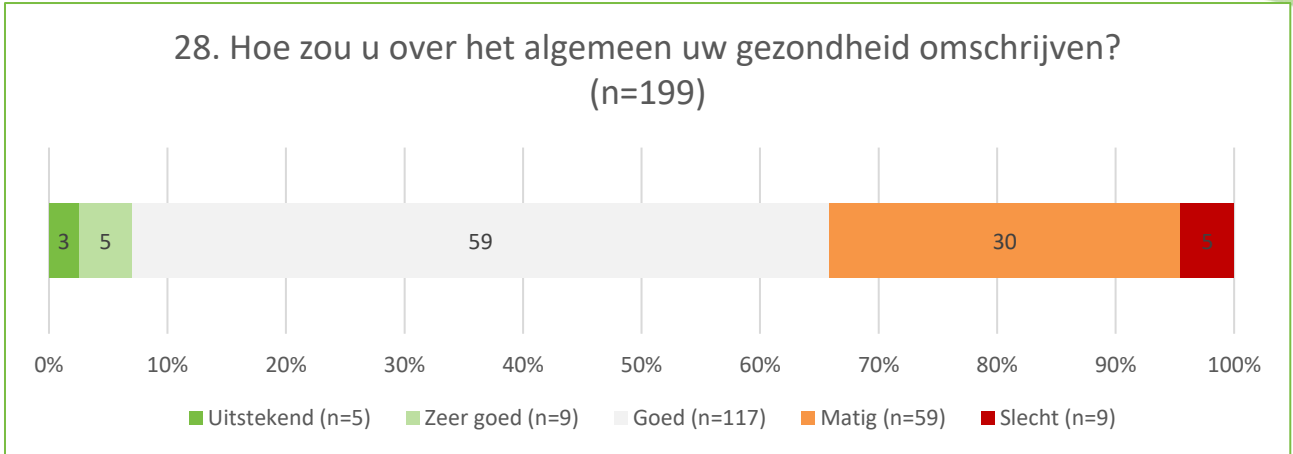
Hieronder volgt een samenvatting van de antwoorden op vraag 23 'waarover zou u de zorgverlener een compliment willen geven?' en vraag 24 'wat zou de zorgverlener volgens u beter kunnen doen?'.

- Zo'n 132 respondenten laten een compliment achter. De meeste complimenten zijn voor de aandacht die de zorgverleners voor de patiënt hebben, de tijd die wordt genomen en het luisterend oor dat door de zorgverleners wordt geboden. Patiënten vinden de zorgverleners deskundig, vriendelijk, betrokken en respectvol. Zij hebben het gevoel dat er altijd iemand voor hen klaar staat en zijn tevreden met de adviezen en behandeling. Tot slot prijst men de uitleg van de zorgverleners.
- Zo'n twintig respondenten benoemen een verbeterpunt. Een veelgenoemd punt is het benoemen van alternatie/nieuwe behandelmethodes. Hierover zouden respondenten graag meer geïnformeerd worden. Ook noemen twee respondenten dat ze graag meer op hun eigen verantwoordelijkheden worden gewezen. Meer overleg over het ziektebeeld en de behandeling zou op prijs worden gesteld, een enkeling zou graag zien dat er meer tijd voor hem/haar genomen wordt. Hieronder een opsomming van de overige verbeterpunten die genoemd worden:
  - Meer adviezen geven over hoe verder;
  - bereikbaarheid;
  - communicatie m.b.t. overdracht naar andere zorgverlener;
  - meer aandacht voor de thuissituatie.

25. Welk rapportcijfer geeft u de zorgverlener? (1=heel erg slecht; 10=uitstekend). (n=123)		
	n	%
1	0	0,0
2	0	0,0
3	0	0,0
4	1	0,5
5	5	2,6
6	9	4,6
7	28	14,4
8	65	33,3
9	53	27,2
10	34	17,4
<b>Gemiddelde:</b>	8,3	

## 2.5 Over uzelf





Bij antwoordoptie 'anders, namelijk' geeft men de volgende antwoorden: autodidact, basisschool, kapitein binnenvaart.

## 3 | Vergelijking 2019 | 2017

In dit hoofdstuk worden de resultaten van 2019 vergeleken met de resultaten van de vorige meting, die heeft plaatsgevonden in 2017. De cijfers in de tabellen zijn de gemiddelde scores per jaar op de betreffende stelling, waarbij 1 de laagst mogelijke score is en 4 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 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.

	2019	2017
<b>Eigen regie (1 = nooit; 4 = altijd)</b>		
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 u vertelt)?	3,4	3,4
Stimuleert uw zorgverlener u om zelf goede keuzes te maken in relatie tot uw gezondheid?	3,4	3,6
Stimuleert uw zorgverlener u om de regie over uw eigen gezondheid te voeren?	3,2	3,1

## 4 | Vergelijking doelgroepen

In onderstaande tabel worden de verschillende doelgroepen met elkaar vergeleken. De cijfers in de tabellen zijn de gemiddelde scores per jaar op de betreffende stelling, waarbij de hoogst en laagst mogelijke score steeds zijn aangegeven. Een uitgebreidere leeswijzer bevindt zich in hoofdstuk 3.

	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
<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

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