

Rapportage PREM Chronische Zorg

Praktijk	: 1558, Huisartsen De Held, De Held 117 GRONINGEN
Meetperiode	: van 01-09-2020 tot en met 02-02-2021
Aantal respondenten	: 26
Betreft	: DM/COPD/HVZ/Astma
Datum aanmaak rapport	: 02-02-2021

Leeswijzer

De PREMs (Patient Reported Experiences Measures) zijn korte vragenlijsten, die de ervaringen van patiënten met de gezondheidszorg in kaart brengen.

De PREM Chronische Zorg meet de ervaringen van patiënten ouder dan 18 jaar met Diabetes, COPD en/of (verhoogd risico op) Hart- en Vaatziekte, en de ervaringen van patiënten ouder dan 16 jaar met Astma.

In dit rapport zijn de resultaten van de enquête van uw patiënten opgenomen.

Uw scores worden vergeleken met referentiecijfers, gebaseerd op de resultaten van een pilot van InEen uit 2018.

Het rapport bestaat uit:

1. Net Promotor Score;
2. Gemiddelde rapportcijfer voor de zorgverleners;
3. Scores bij 14 stellingen over de ervaringen van de patiënt;
4. Opsomming van de ontvangen complimenten;
5. Opsomming van de gegeven verbetersuggesties;
6. Toelichting bij de scores (helemaal) oneens bij de stellingen;
7. Kenmerken van de respondenten.

1. Net Promotor Score

De Netto Promotor Score geeft aan hoe waarschijnlijk het is dat de patiënten de zorgverlener zullen aanbevelen bij andere patiënten.

De patiënt geeft een score van 0 (zal de zorgverlener zeker niet aanbevelen) tot 10 (zal de zorgverlener zeker wel aanbevelen bij andere patiënten).

De scores worden verdeeld in drie groepen: de "criticasters" met score 0 tot en met 6, de "passief tevredenen" met score 7 of 8 en de "promotors" met score 9 of 10.

De Net Promotor Score (NPS) is gedefinieerd als het percentage "promotors" minus het percentage "criticasters". De NPS is een getal tussen -100 en +100, waarbij een positieve score in het algemeen als goed wordt beschouwd.

	Percentage van respondenten
Criticasters (score 0 tot en met 6)	4%
Passief tevredenen (score 7 of 8)	50%
Promotors (score 9 of 10)	46%

Uw Net Promotor Score bedraagt : **42**

Gemiddelde NPS in pilot 2018 : **26**

2. Gemiddeld rapportcijfer

Patiënten geven een rapportcijfer voor de zorgverlener. Een cijfer 1 staat voor "heel erg slecht" en het cijfer 10 voor "uitstekend".

Het gemiddelde rapportcijfer voor uw
zorgverleners is : **8**

Uit de pilot is geen gemiddeld
rapportcijfer beschikbaar : **NA**

3. Scores bij stellingen

De stellingen gaan over de zorgverlener waar de patiënt de laatste keer een afspraak heeft gehad. patiënten geven aan in welke mate zij het eens zijn met de stelling, dit kan zijn: helemaal oneens, oneens, niet oneens en niet eens, eens of helemaal eens. (de nummering van de stellingen verwijst naar de vraagnummers in de enquête)

Stellingen	Aantal keer dat vraag is ingevuld	Aantal keer (helemaal) eens	Uw percentage (helemaal) eens	Percentage pilot 2018 (helemaal) eens
4. Ik kan deze zorgverlener de vragen stellen die ik wil	25	25	100,0%	95,5%
5. Deze zorgverlener legt begrijpelijk uit	26	26	100,0%	96,1%
6. Deze zorgverlener is geïnteresseerd in mijn persoonlijke situatie (bv gezinssituatie, andere problemen die spelen)	26	20	76,9%	86,4%
7. Ik kan samen met deze zorgverlener bespreken hoe ik aan mijn gezondheid wil werken (behandeldoelen)	26	26	100,0%	82,7%
8. Ik heb toegang tot mijn eigen zorgplan (hierin staat wat u met uw zorgverlener heeft afgesproken over uw behandeling. Dit kan schriftelijk of digitaal zijn).	26	13	50,0%	70,3%
9. De zorgverleners waar ik mee te maken heb stemmen goed met elkaar af over mijn behandeling	26	24	92,3%	84,0%
10. Deze zorgverlener houdt in de gaten hoe het met mijn gezondheid gaat.	25	21	84,0%	81,9%
11. Deze zorgverlener geeft mij advies over hoe ik gezond kan leven (bijvoorbeeld over medicatie, bewegen, roken, eten en drinken).	26	24	92,3%	84,9%
12. Deze zorgverlener geeft mij informatie over wat ik kan doen als mijn klachten veranderen.	24	19	79,2%	85,5%
13. Deze zorgverlener overlegt met mij over het aanpassen van de behandeling	24	19	79,2%	85,8%
14. Ik weet met wie ik contact kan opnemen met vragen over mijn chronische aandoening.	24	21	87,5%	91,6%
15. Ik krijg van deze zorgverlener een behandeling en/of advies waar ik wat mee kan.	23	21	91,3%	87,8%
16. Ik heb vertrouwen in de deskundigheid van deze zorgverlener.	25	22	88,0%	93,3%
17. Met de hulp van deze zorgverlener kan ik beter omgaan met mijn chronische aandoening.	23	19	82,6%	80,8%

4. Opsomming van de ontvangen complimenten

De patiënten hebben de volgende complimenten gegeven bij het invullen van de enquête. Op de resultaten is geen tekstanalyse uitgevoerd.

Dat ze je echt goed wijst op waar concreet gezondheids winst te behalen is binnen je aandoening

Kennis van zaken

goed luisteren wat de patient zegt

Nergens over

Luistert goed

Accuraat, vriendelijk en betrouwbaar

nvt

Helder en duidelijke uitleg

Zij is altijd vriendelijk en opgewekt!

Voor het luisteren

Belangstelling

Dat zij erg behulpzaam is

Ze overlegt wel met de huisarts of andere personen.

deskundigheid

Ik vind dat de zorgverlener de afgelopen jaren haar empathisch vermogen sterk heeft verbeterd

Deskundig vriendelijk begripvol

Vrolijk, opgewekt en deskundig

Luistert goed en geeft goede uitleg

Voor de uitleg

5. Opsomming van de gegeven verbeter suggesties

De patiënten hebben de volgende suggesties ter verbetering gegeven bij het invullen van de enquête. Op de resultaten is geen tekstanalyse uitgevoerd.

Luisteren

nvt

Geen idee!

Geen idee

Meer aandacht

Verder kijken naar de rest van de medicatie en niet alleen voor de diabetes.

N.v.t.

Niets

Niks

Hèb ik geen antwoord op ging wel goed

6. Toelichting bij de scores (helemaal) oneens bij de stellingen

Indien de patiënt het helemaal oneens of oneens is met een stelling, is gevraagd naar de belangrijkste reden voor de lage score. Er zijn geen referentiegegevens beschikbaar.

Stellingen	Aantal keer dat redenen voor score "(helemaal) oneens" zijn gekozen
6. Deze zorgverlener is geïnteresseerd in mijn persoonlijke situatie (bv gezinssituatie, andere problemen die spelen)	
Ik bespreek mijn persoonlijke situatie liever met een andere zorgverlener	0
Ik heb geen behoefte om mijn persoonlijke situatie te bespreken	0
Deze zorgverlener heeft geen tijd om mijn persoonlijk situatie te bespreken	0
Anders, namelijk	0
8. Ik heb toegang tot mijn eigen zorgplan (hierin staat wat u met uw zorgverlener heeft afgesproken over uw behandeling. Dit kan schriftelijk of digitaal zijn).	
Ik weet niet wat een zorgplan is	0
Ik denk dat ik geen zorgplan heb	3
Ik heb geen behoefte aan een zorgplan	2
Ik heb wel een plan gemaakt maar ben dit kwijt/kan niet meer inloggen	0
Anders, namelijk	0
9. De zorgverleners waar ik mee te maken heb stemmen goed met elkaar af over mijn behandeling	
Ik moest deze zorgverlener informeren over wat ik met de andere zorgverlener heb afgesproken	0
Zorgverleners geven verschillende adviezen over hetzelfde onderwerp	0
Meerdere zorgverleners stellen dezelfde vragen	0
Zorgverleners hebben geen contact met elkaar	0
Anders, namelijk	0
Welke zorgverleners stemmen niet goed met elkaar af over mijn behandeling?	
Huisarts- Praktijkondersteuner of Praktijkverpleegkundige	1
Huisarts – Fysiotherapeut	0
Huisarts – Specialist ziekenhuis	2
Huisarts - Wijkverpleging/Thuiszorg	0
Huisarts - Apotheker	1
Praktijkondersteuner- Fysiotherapeut	1
Praktijkondersteuner - Diëtist	1
Praktijkondersteuner - Podotherapeut	0
Praktijkondersteuner - Medisch pedicure	1

Praktijkondersteuner - Laboratorium	2
Anders, namelijk.....	0
10. Deze zorgverlener houdt in de gaten hoe het met mijn gezondheid gaat	
De zorgverlener kent mijn medische voorgeschiedenis niet	0
Zorgverlener vraagt niet aan mij hoe het met mij gaat	0
De zorgverlener onderhoudt geen contact met mij	0
Anders, namelijk	0
11. Deze zorgverlener geeft mij advies over hoe ik gezond kan leven (bijvoorbeeld over medicatie, bewegen, roken, eten en drinken)	
Was niet van toepassing	0
Anders, namelijk....	0
12. Deze zorgverlener geeft mij informatie over wat ik kan doen als mijn klachten veranderen	
Was niet van toepassing	0
Hier heb ik niet met mijn zorgverlener over gesproken	1
Ik weet al wat ik moet doen als mijn klachten veranderen	0
De informatie sluit niet aan bij mijn persoonlijke situatie	0
Anders, namelijk	0
13. Deze zorgverlener overlegt met mij over het aanpassen van de behandeling	
Was niet van toepassing	2
Ik kreeg hiervoor geen ruimte van deze zorgverlener	0
Ik kreeg wel de ruimte, maar ik wilde dat mijn zorgverlener de beslissing nam	0
Mijn zorgverlener heeft dit niet ter sprake gebracht	0
Anders, namelijk	0
14. Ik weet met wie ik contact kan opnemen met vragen over mijn chronische aandoening.	
Die informatie heb ik niet ontvangen	0
De informatie die ik kreeg klopt niet	0
Ik ben de informatie kwijtgeraakt	0
Anders, namelijk	0

7. Kenmerken van de respondenten

Chronische aandoening	Aantal	Percentage
Astma	0	0%
COPD	0	0%
Diabetes	14	56%
Verhoogde bloeddruk, verhoogd cholesterol en/of hart- en vaatziekte	11	44%
Laatste contact met:	Aantal	Percentage
Huisarts	3	12%
Praktijkondersteuner/Praktijkverpleegkundige	21	81%
Fysiotherapeut	0	0%
Diëtist	0	0%
Podotherapeut	0	0%
Medisch pedicure	0	0%
Wijkverpleegkundige/Thuiszorgmedewerker	1	4%
Apotheker	0	0%
Anders, namelijk (zie onderaan tabel)	1	4%
Laatste contact	Aantal	Percentage
0-2 maanden geleden	22	85%
2-4 maanden geleden	4	15%
4-6 maanden geleden	0	0%
Leeftijd	Aantal	Percentage
16-18 jaar	0	0%
19-24 jaar	0	0%
25-34 jaar	0	0%
35-44 jaar	0	0%
45-54 jaar	3	12%
55-64 jaar	7	27%
65-74 jaar	11	42%
75-84 jaar	5	19%
85 jaar en ouder	0	0%
Geslacht	Aantal	Percentage
Man	17	65%
Vrouw	9	35%

Omschrijving eigen gezondheid over het algemeen	Aantal	Percentage
Uitstekend	0	0%
Zeer goed	1	4%
Goed	17	65%
Matig	6	23%
Slecht	2	8%
Hoogst voltooide opleiding	Aantal	Percentage
Geen opleiding (lager onderwijs: niet afgemaakt)	1	4%
Lager onderwijs (basisschool, speciaal basisonderwijs)	0	0%
Lager of voorbereidend beroepsonderwijs (zoals LTS, LEAO, LHNO, VMBO)	3	12%
Middelbaar algemeen voortgezet onderwijs (zoals MAVO, (M)ULO, MBO-kort, VMBO-t)	8	32%
Middelbaar beroepsonderwijs en beroepsbegeleidend onderwijs (zoals MBO-lang, MTS, MEAO, BOL, BBL, INAS)	4	16%
Hoger algemeen en voorbereidend wetenschappelijk onderwijs (zoals HAVO, VWO, Atheneum, Gymnasium, HBS, MMS)	0	0%
Hoger beroepsonderwijs (zoals HBO, HTS, HEAO, HBO-V, kandidaats wetenschappelijk onderwijs)	8	32%
Wetenschappelijk onderwijs (universiteit)	0	0%
Anders, namelijk ...(zie onderaan tabel)	1	4%

Gegeven antwoorden "Anders, namelijk..." bij vraag laatste contact:

cardioloog

Gegeven antwoorden "Anders, namelijk..." bij vraag hoogst voltooide opleiding:

Huishoudschool.

