

RAPPORTAGE

# Clëntervaringsonderzoek PREM Chronische Zorg – Diabetes Mellitus type 2

Ketenzorg Friesland

februari 2018



# Inhoudsopgave

<b>1   Inleiding .....</b>	<b>2</b>
1.1 Aanleiding en doel.....	2
1.2 Aanpak onderzoek.....	2
1.3 Leeswijzer .....	3
<b>2   Resultaten.....</b>	<b>4</b>
2.1 Contact zorgverlener.....	4
2.2 Samenvatting antwoorden open vragen.....	9
2.3 Achtergrondinformatie .....	9

# 1 | Inleiding

## 1.1 Aanleiding en doel

Het doel van dit onderzoek is om inzicht te krijgen in de ervaringen van cliënten met de gezondheidszorg voor mensen met een chronische ziekte. Door cliënten 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. Keten zorg Friesland heeft onderzoeksbureau 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 cliënten die deelnemen aan de keten DM2 van huisartsenpraktijken die zijn aangesloten bij Keten zorg Friesland. Deze cliënten zijn benaderd om deel te nemen aan het onderzoek.

### Vragenlijst

Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van de PREM Chronische Zorg. Dit is een korte generieke vragenlijst voor het meten van patiëntervaringen bij programmatische zorg voor chronische aandoeningen (ketenzorg) ontwikkeld door het tripartite veld (InEen, Patiëntenfederatie en Zorgverzekeraars Nederland) met behulp van Stichting Nivel en IQ Healthcare. De PREM is bedoeld voor kwaliteitsverbetering bij ketenzorgorganisaties.

De PREM Chronische Zorg is vorig jaar in een pilot bij twee eerstelijns zorgorganisaties succesvol getest. De vragenlijst bleek valide. Na deze geslaagde test hebben andere ketenzorgorganisaties via deze pilot gebruik kunnen maken van de vragenlijst om patiëntervaringen met chronische zorg te meten. Deze pilot draagt bij aan het definitief vaststellen van de vragenlijst.

[De volledige vragenlijst is te vinden in het bijlagenrapport.](#)

### Uitnodigen cliënten

Keten zorg Friesland heeft een vooraankondiging verstuurd naar huisartsenposten waarin het doel van het onderzoek is uitgelegd en waarin zij de mogelijkheid hebben gekregen om zich af te melden voor het onderzoek. Verder is een vooraankondiging geplaatst op de website waarin cliënten de mogelijkheid hebben gekregen om zich af te melden voor het onderzoek. Cliënten van 75 jaar of ouder hebben een uitnodigingsbrief met vragenlijst en antwoordenvolpette ontvangen. Cliënten jonger dan 75 jaar hebben een uitnodigingsbrief gekregen met de mogelijkheid om de vragenlijst online in te vullen. Na vieren weken hebben cliënten die nog niet hebben gereageerd een brief, vragenlijst en antwoordenvolpette ontvangen.

De dataverzameling is 2 februari gesloten, cliënten hebben daarmee ongeveer zes weken de tijd gehad om te reageren.

## Respons

In totaal zijn 800 cliënten met Diabetes Mellitus type 2 benaderd om deel te nemen aan het onderzoek, hiervan hebben 341 cliënten de vragenlijst teruggestuurd.

Responstabel		
	<i>n</i>	%
Aantal verzonden vragenlijsten	800	100
Netto respons	341	42,6

Uitgaande van 341 reacties en een betrouwbaarheidsniveau van 95% is de nauwkeurigheidsmarge 4,0%. 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 4,0% houdt in dat wanneer bijvoorbeeld 50% van de bewoners aangeeft zeer tevreden met de zorg te zijn, het daadwerkelijke percentage tussen de 46,0% en 54,0% ligt.

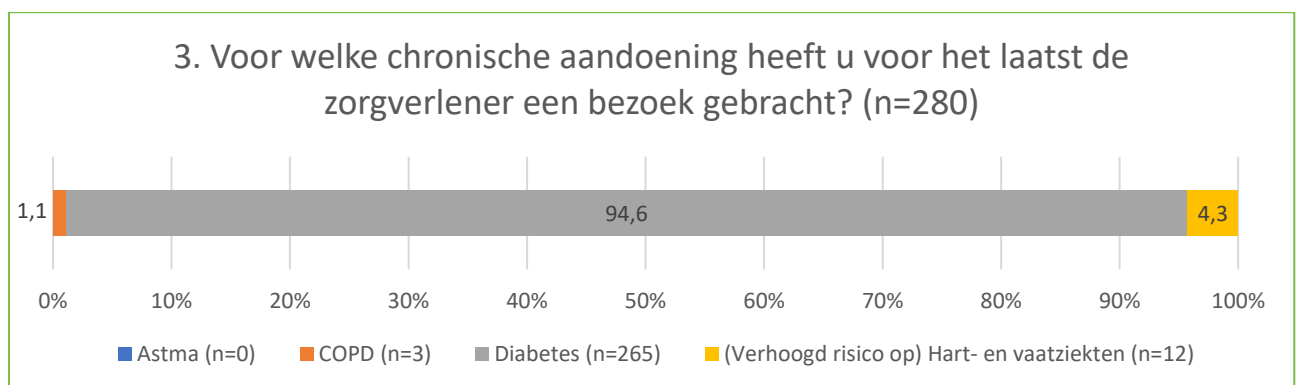
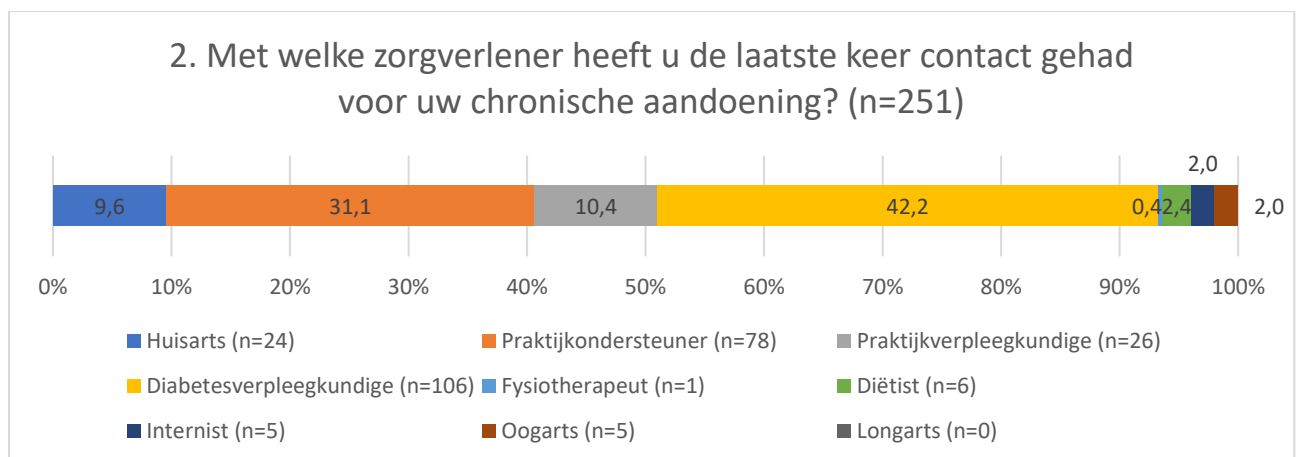
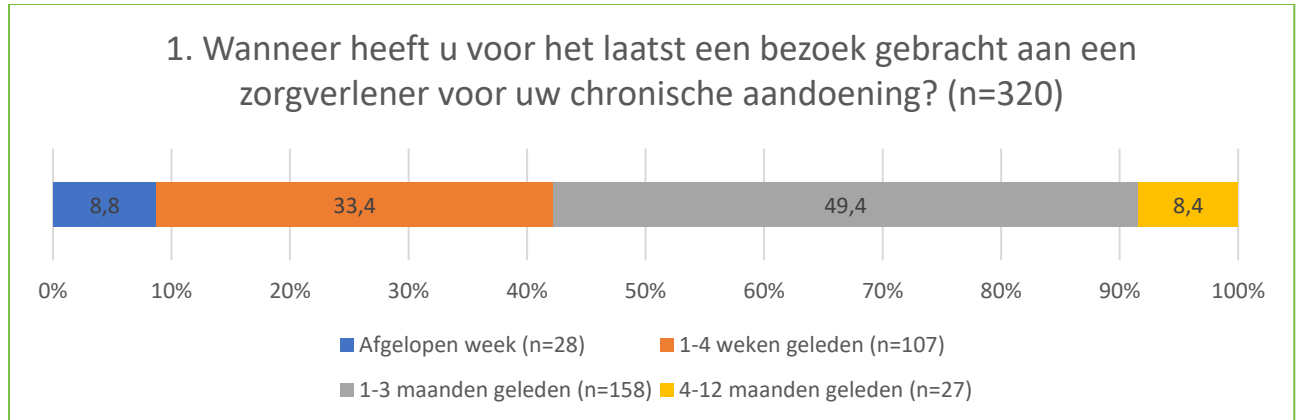
## 1.3 Leeswijzer

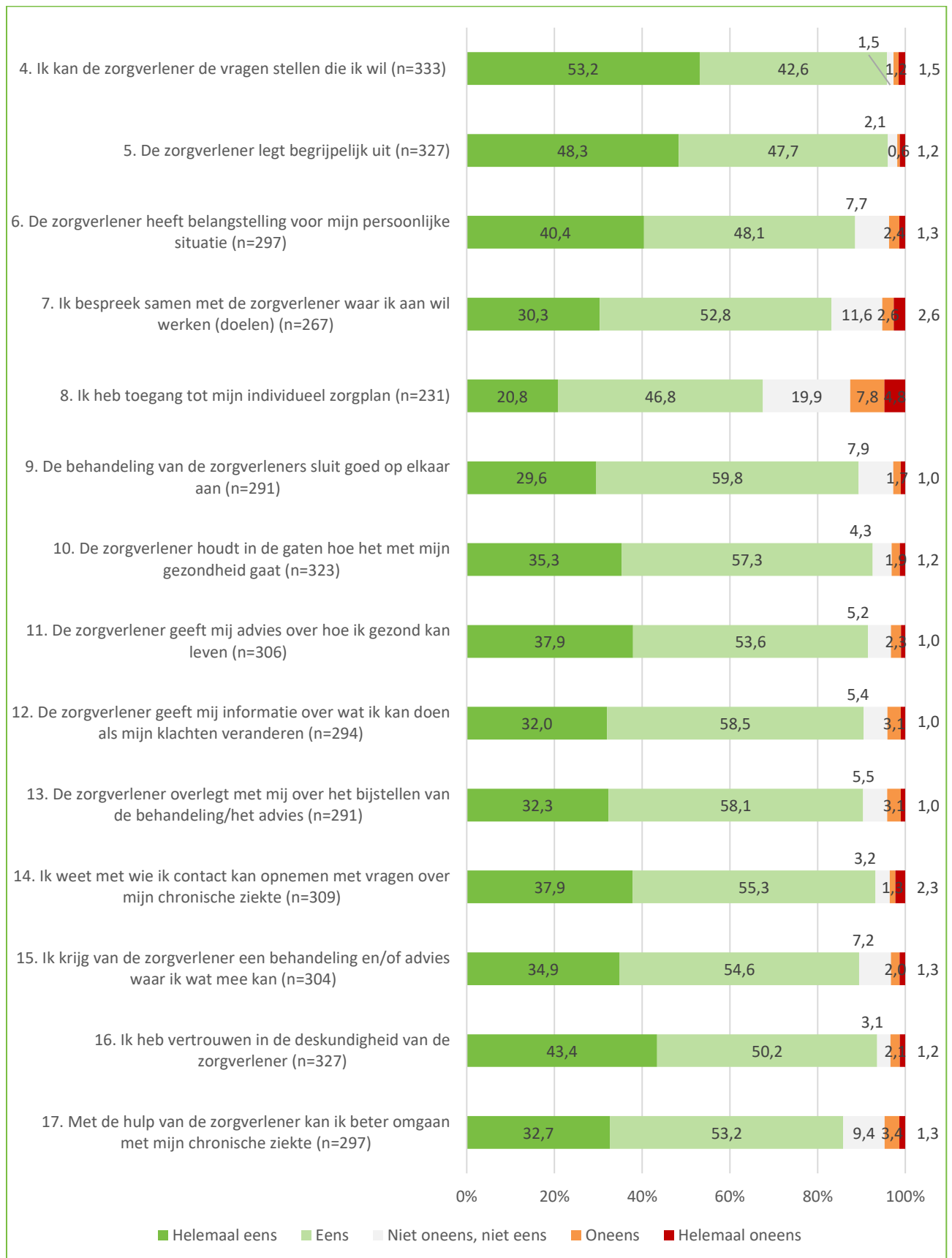
Voor dit rapport zijn cliënten geselecteerd die geregistreerd staan als diabetespatiënt, soms hebben zij meerdere chronische aandoeningen. Hierdoor kan het zijn dat cliënten een andere chronische aandoening bij vraag 3 hebben aangegeven dan waarvoor zij zijn aangeschreven.

De resultaten voor cliënten met diabetes zijn in grafieken gerapporteerd. In de grafieken is het antwoord ‘niet van toepassing’ buiten beschouwing gelaten. Het absolute aantal ‘niet van toepassing’ is onder de grafiek 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.

# 2 | Resultaten

## 2.1 Contact zorgverlener



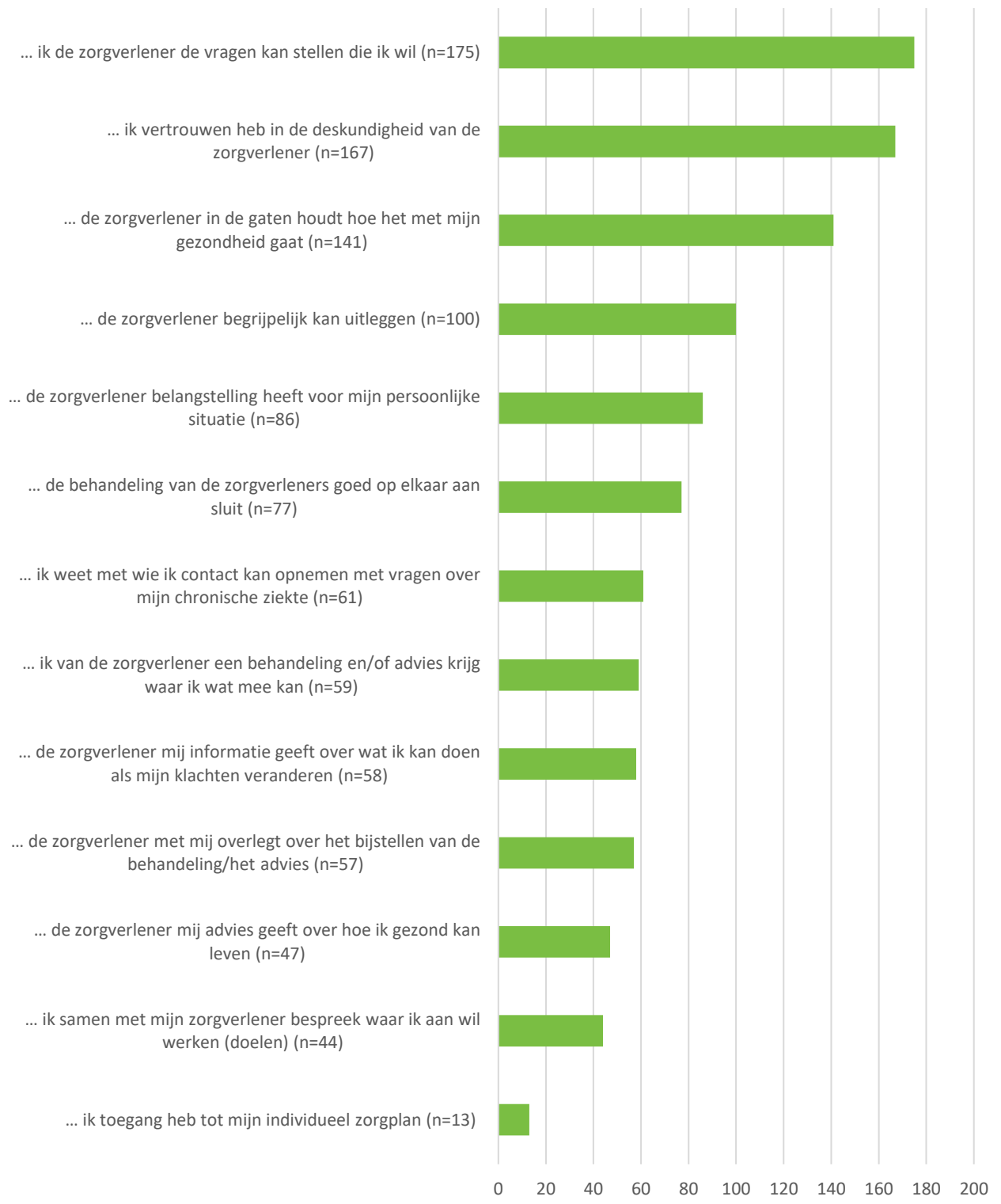


\*Aantallen antwoordoptie 'n.v.t.': V4 n=3; V5 n=6; V6 n=32; V7 n=58; V8 n=91; V9 n=39; V10 n=10; V11 n=25; V12 n=37; V13 n=35; V14 n=22; V15 n=25; V16 n=3 en V17 n=32.



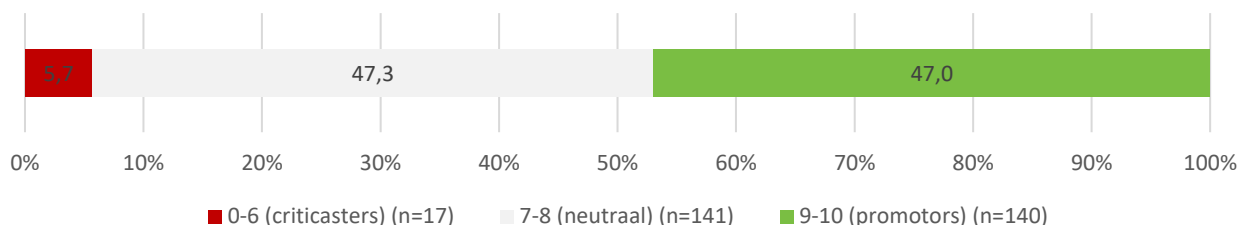
18. Geef bij onderstaande stellingen aan welke u het meest belangrijk vindt. U mag maximaal 5 stellingen aanvinken.

**Ik vind het belangrijk dat ...**





19. Zou u de zorgverlener aanbevelen bij andere mensen met een chronische ziekte? (n=298) (0 = zeer waarschijnlijk niet; 10 = zeer waarschijnlijk wel)



19. Zou u de zorgverlener aanbevelen bij andere mensen met een chronische ziekte? (0 = zeer waarschijnlijk niet; 10 = zeer waarschijnlijk wel)

	n	%
0 – zeer waarschijnlijk niet	0	0,0
1	1	0,3
2	0	0,0
3	0	0,0
4	3	1,0
5	6	2,0
6	7	2,3
7	37	12,4
8	104	34,9
9	45	15,1
10 – zeer waarschijnlijk wel	95	31,9
Niet van toepassing	n=17	
<b>Gemiddelde</b>	<b>8,5</b>	
<b>Net Promotor Score*</b>	<b>+41,3</b>	

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

22. Welk rapportcijfer geeft u de zorgverlener? (n=315) (1 = heel erg slecht; 10 = uitstekend)

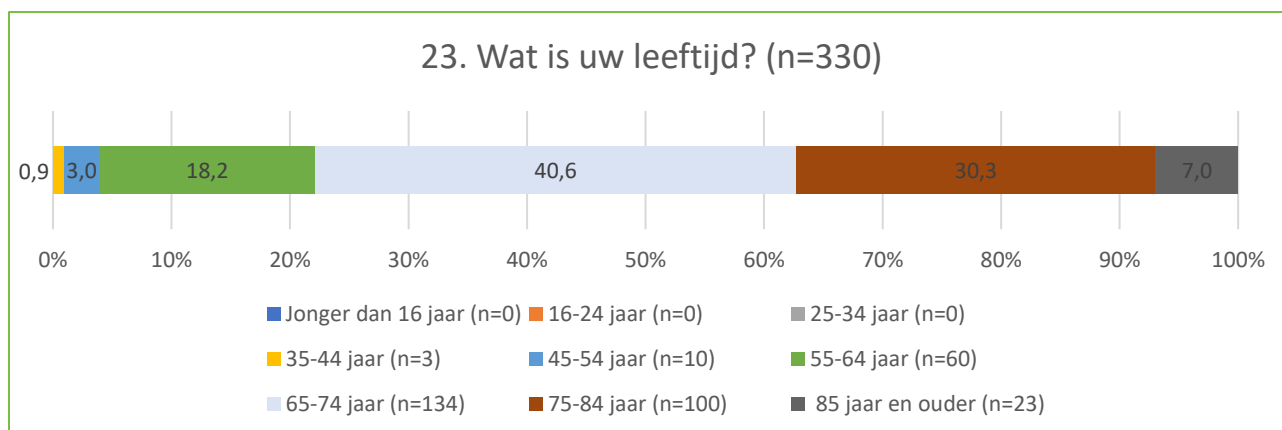
	n	%
1	0	0,0
2	0	0,0
3	0	0,0
4	2	0,6
5	3	1,0
6	13	4,1
7	38	12,1
8	120	38,1
9	74	23,5
10	65	20,6
<b>Gemiddelde</b>	<b>8,4</b>	

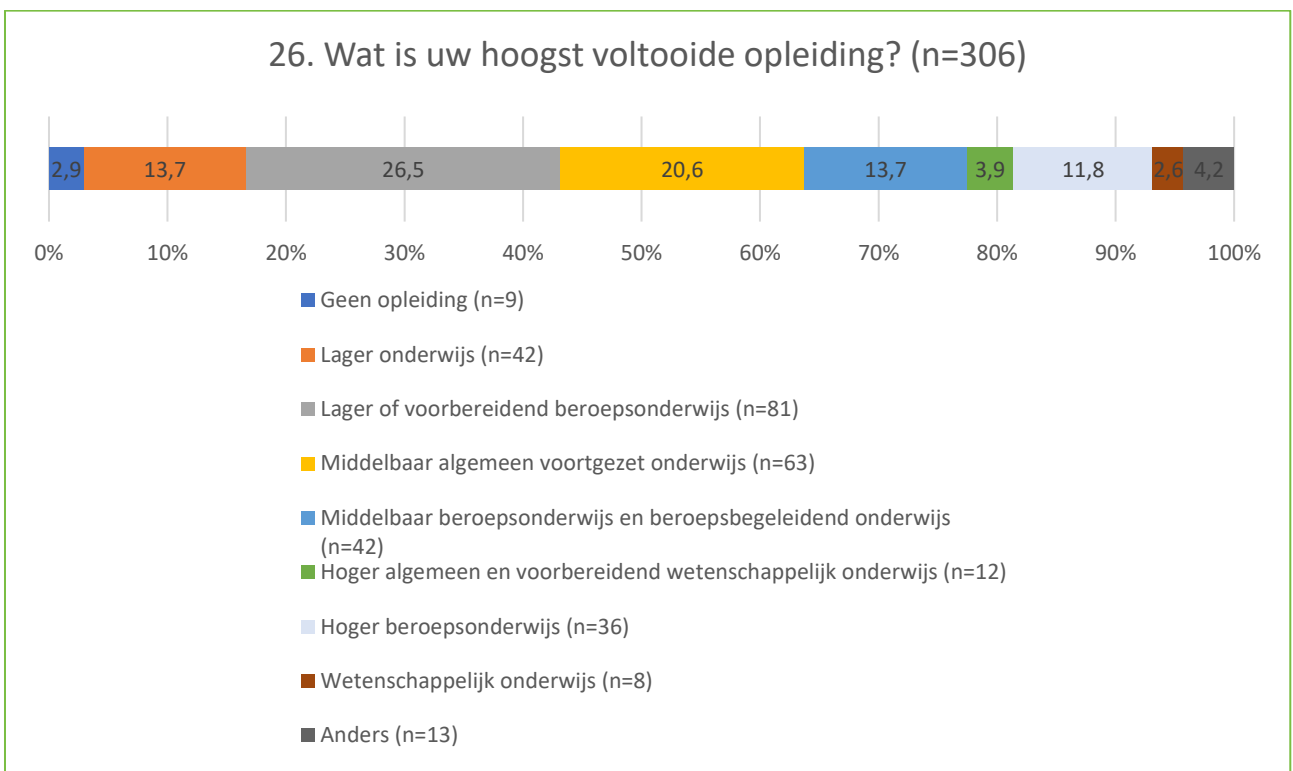
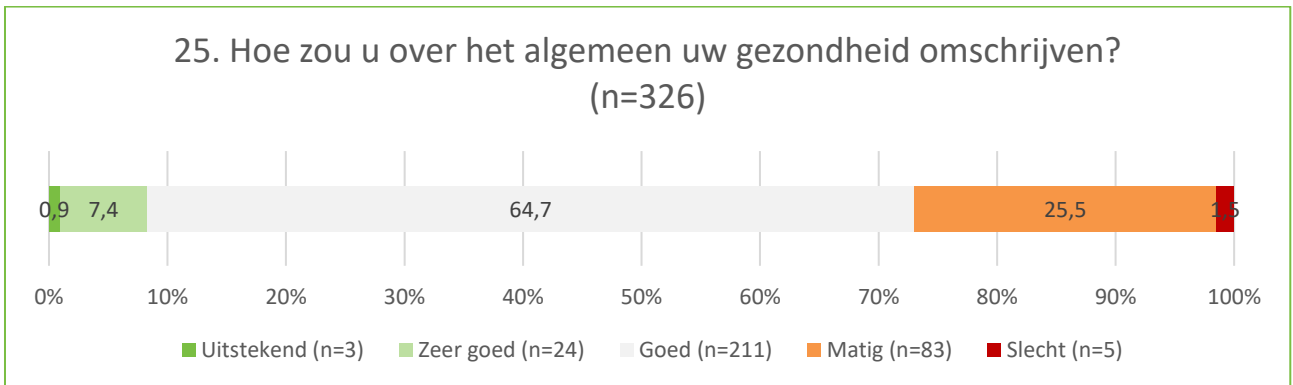
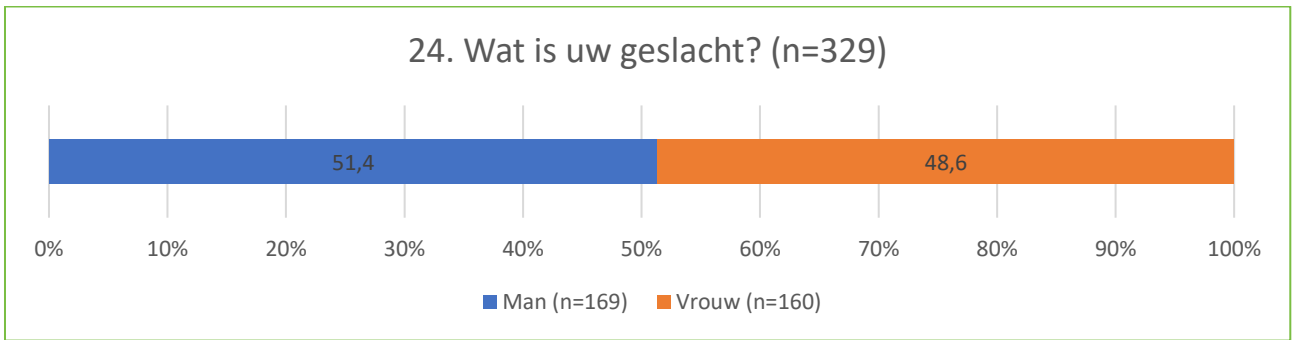
## 2.2 Samenvatting antwoorden open vragen

Hieronder wordt een samenvatting gegeven van de vragen: ‘Waarover zou u de zorgverlener een compliment willen geven?’ en ‘Wat zou de zorgverlener volgens u beter kunnen doen?’. Alleen de meest genoemde antwoorden worden getoond.

- 225 cliënten geven antwoord op de vraag: ‘Waarover zou u de zorgverlener een compliment willen geven?’. Allereerst geven 209 cliënten aan (zeer) tevreden te zijn met de ontvangen zorg. Daarnaast geven 34 cliënten aan (zeer) tevreden te zijn over de tijd die de zorgverlener neemt tijdens de afspraak en de rust die de zorgverlener daarbij uitstraalt. 27 cliënten geven aan dat zij de zorgverlener vriendelijk vinden, hierbij wordt veelal een open houding en de persoonlijke benadering bedoeld. Tevens zijn 21 cliënten zeer te spreken over de deskundigheid van de zorgverlener. Een vierde compliment dat vaak naar voren komt is de duidelijkheid en de heldere uitleg van de zorgverlener tijdens een afspraak, dit geven 22 cliënten aan. Tenslotte geven 21 cliënten aan (zeer) tevreden te zijn over de deskundigheid van de zorgverlener.
- 158 cliënten geven een reactie op de vraag ‘Wat zou de zorgverlener volgens u beter kunnen doen?’ Negentien cliënten geven hier nogmaals aan tevreden te zijn over de zorg, wat hen betreft hoeft er niets te veranderen. Als verbeterpunt geven zes cliënten aan dat zij het fijn zouden vinden als de zorgverlener zich beter verdiept in overige behandelmogelijkheden (o.a. alternatieve geneeskunde). Daarnaast vinden vijf cliënten dat er beter geluisterd kan worden of meer begrip getoond kan worden voor de persoonlijke situatie van de cliënt. Vier cliënten geven aan dat zij vaker een afspraak ter controle wensen, waarbij twee cliënten wensen de huisarts vaker thuis te ontvangen voor controle. Tenslotte geven drie cliënten aan dat de zorgverlener de afspraken moet nakomen. Dit gaat bijvoorbeeld over het terugbellen voor het doornemen van bloeduitslagen.

## 2.3 Achtergrondinformatie





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)