

RAPPORTAGE

Clëntervaringsonderzoek Chronische Zorg

Ketenzorg Friesland

februari 2018



Inhoudsopgave

1 Inleiding	2
1.1 Aanleiding en doel	2
1.2 Aanpak onderzoek.....	2
1.3 Leeswijzer	3
2 Resultaten.....	4
2.1 Contact zorgverlener	4
2.2 Samenvatting antwoorden open vragen	9
2.3 Achtergrondinformatie	10

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 ketens DM2, Astma, COPD en/of CVRM 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 antwoordenvolpoe ontvangen. Cliënten jonger dan 75 jaar hebben een uitnodigingsbrief gekregen met de

mogelijkheid om de vragenlijst online in te vullen. Na vier weken hebben cliënten die nog niet hebben gereageerd een brief, vragenlijst en antwoordenvolpette ontvangen.

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

Respons

Per keten (Astma, COPD, Diabetes Mellitus type 2 en CVRM) zijn 800 vragenlijsten verstuurd naar cliënten. In totaal zijn er 3200 vragenlijsten verstuurd, hiervan zijn 1183 bruikbare reacties teruggekomen.

Responstabel		
	<i>n</i>	%
Aantal verzonden vragenlijsten	3200	100
Bruto respons	1322	41,3
Netto respons	1183	37,0

Uitgaande van 1183 reacties en een betrouwbaarheidsniveau van 95% is de nauwkeurigheidsmarge 2,3%. 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 2,3% houdt in dat wanneer bijvoorbeeld 50% van de bewoners aangeeft zeer tevreden met de zorg te zijn, het daadwerkelijke percentage tussen de 47,7% en 52,3% ligt.

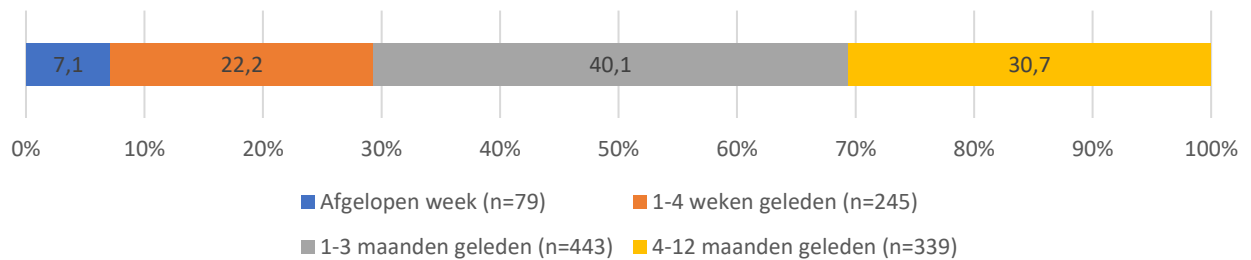
1.3 Leeswijzer

De resultaten zijn in hoofdstuk 2 in grafieken gerapporteerd. In de grafieken is het antwoord ‘niet van toepassing’ buiten beschouwing gelaten. Deze aantallen zijn wel 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.

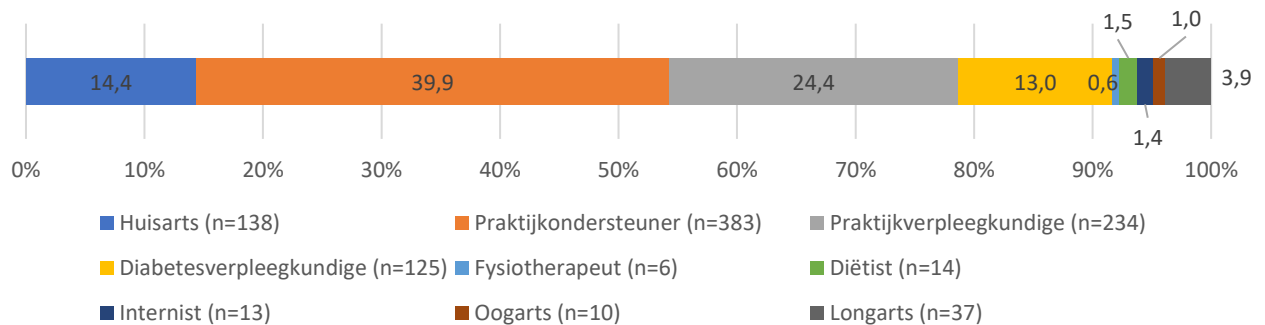
2 | Resultaten

2.1 Contact zorgverlener

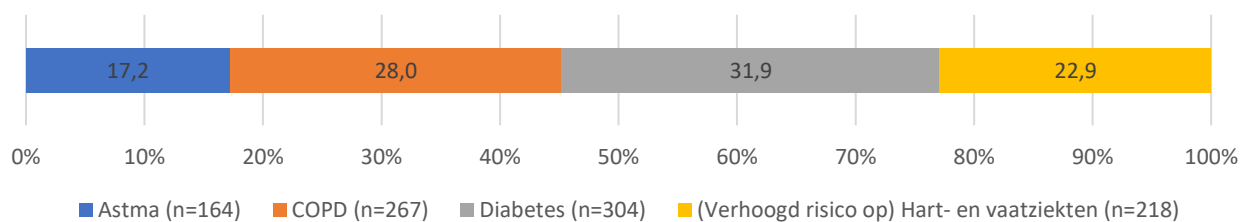
1. Wanneer heeft u voor het laatst een bezoek gebracht aan een zorgverlener voor uw chronische aandoening? (n=1106)

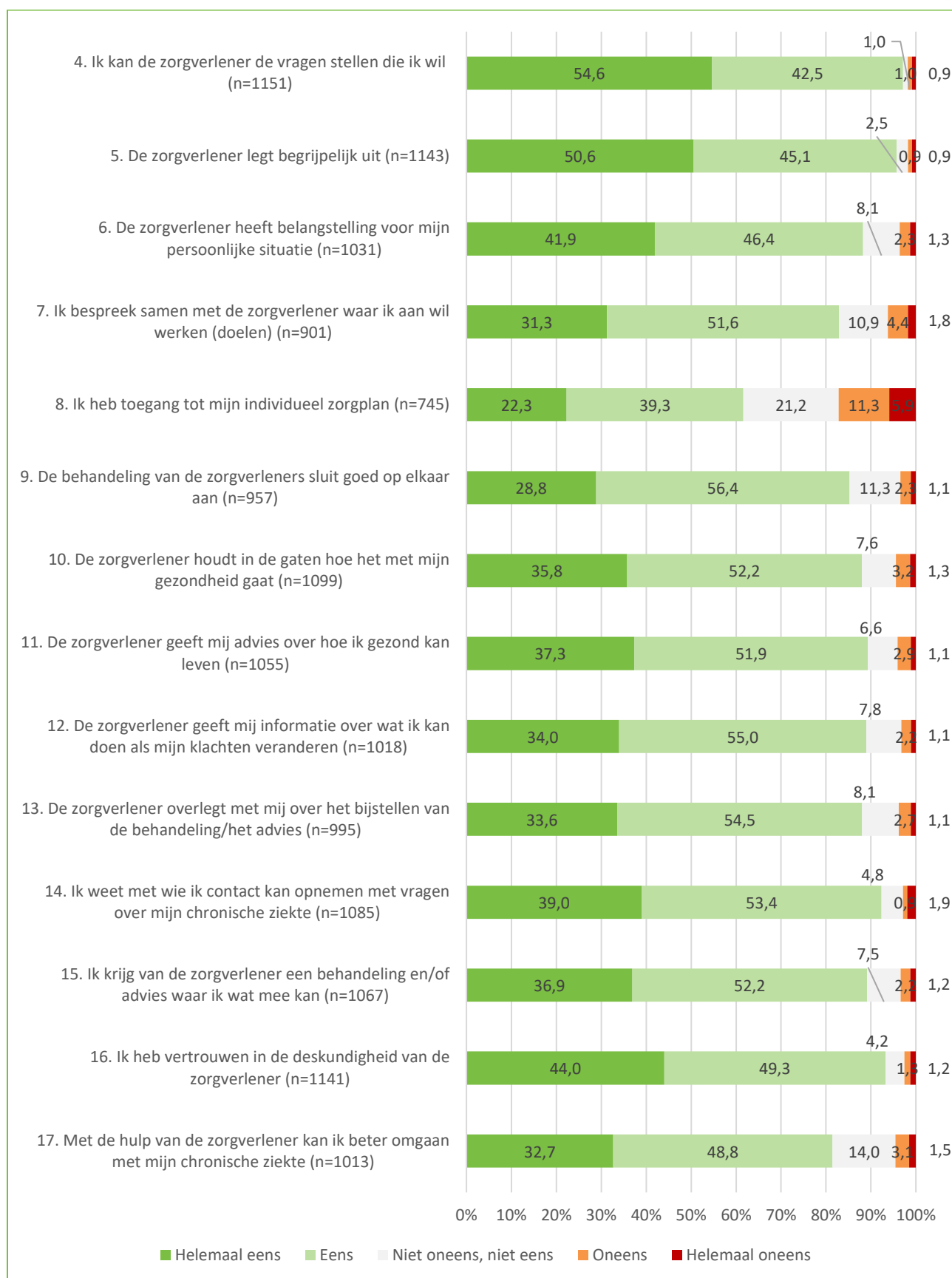


2. Met welke zorgverlener heeft u de laatste keer contact gehad voor uw chronische aandoening? (n=960)

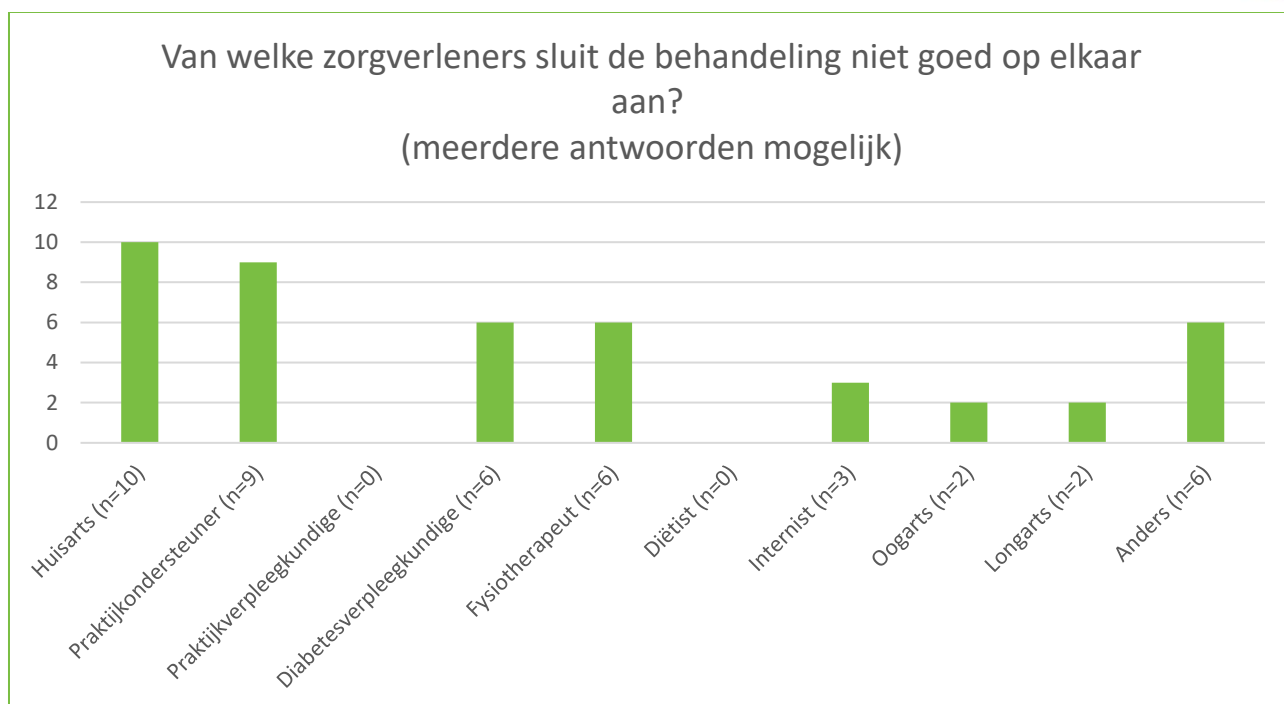


3. Voor welke chronische aandoening heeft u voor het laatst de zorgverlener een bezoek gebracht? (n=953)



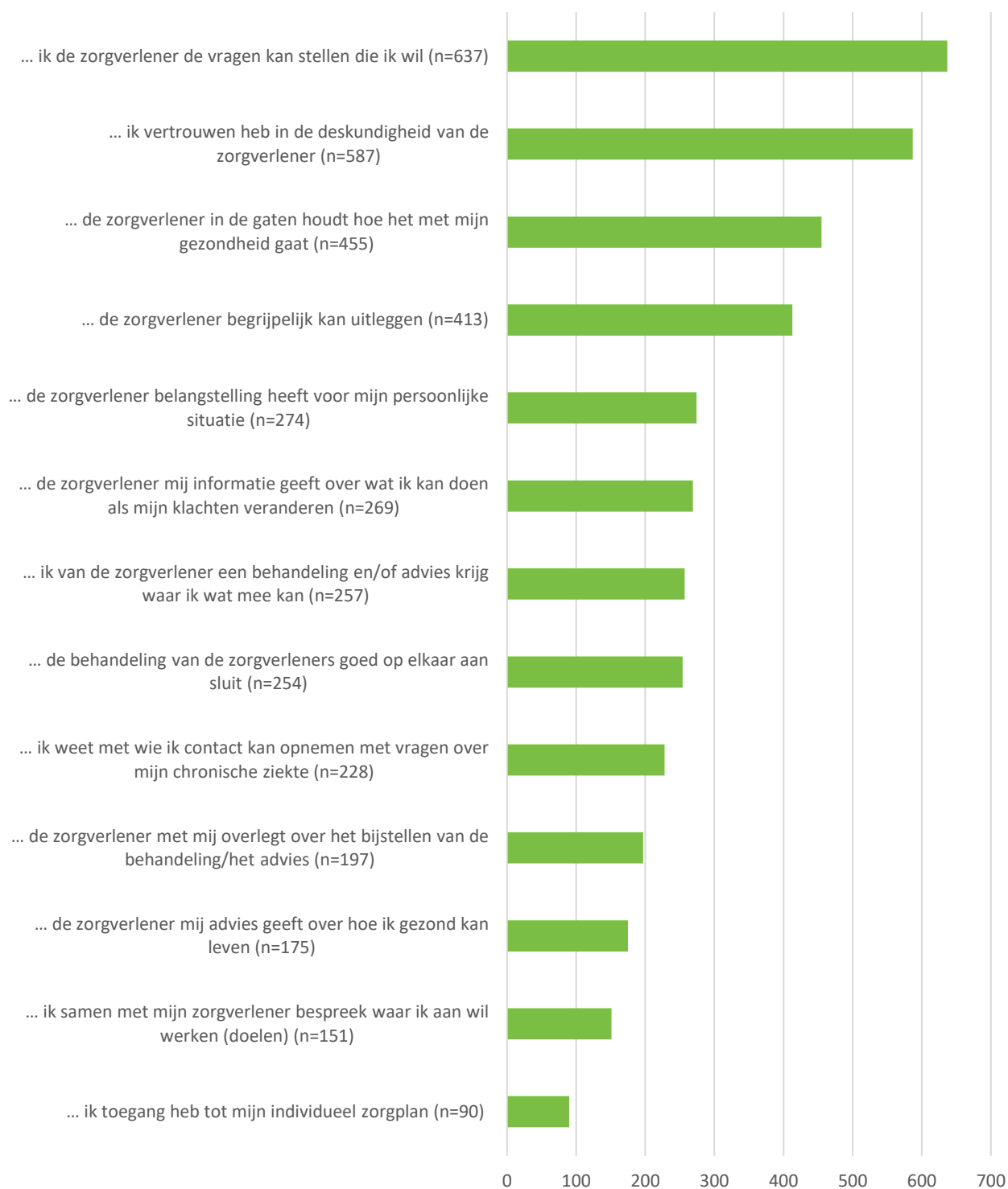


*Aantallen antwoordoptie 'n.v.t.': V4 n=11; V5 n=15; V6 n=121; V7 n=237; V8 n=382; V9 n=187; V10 n=56; V11 n=100; V12 n=129; V13 n=146; V14 n=68; V15 n=81; V16 n=16 en V17 n=135.

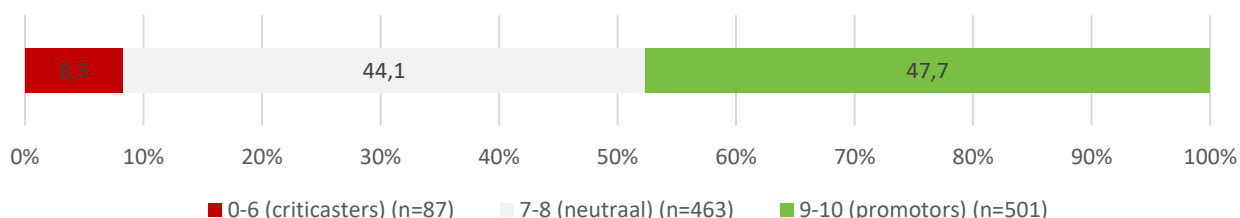


18. Geef bij onderstaande stellingen aan welke u het meest belangrijk vindt. U mag maximaal 5 stellingen aanvinken.

Ik vind het belangrijk dat ...



19. Zou u de zorgverlener aanbevelen bij andere mensen met een chronische ziekte? (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	2	0,2
1	2	0,2
2	4	0,4
3	4	0,4
4	6	0,6
5	22	2,1
6	47	4,5
7	116	11,0
8	347	33,0
9	189	18,0
10 – zeer waarschijnlijk wel	312	29,7
Niet van toepassing	n=66	
Gemiddelde	8,4	
Net Promotor Score*	+39,4	

*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=1114) (1 = heel erg slecht; 10 = uitstekend)

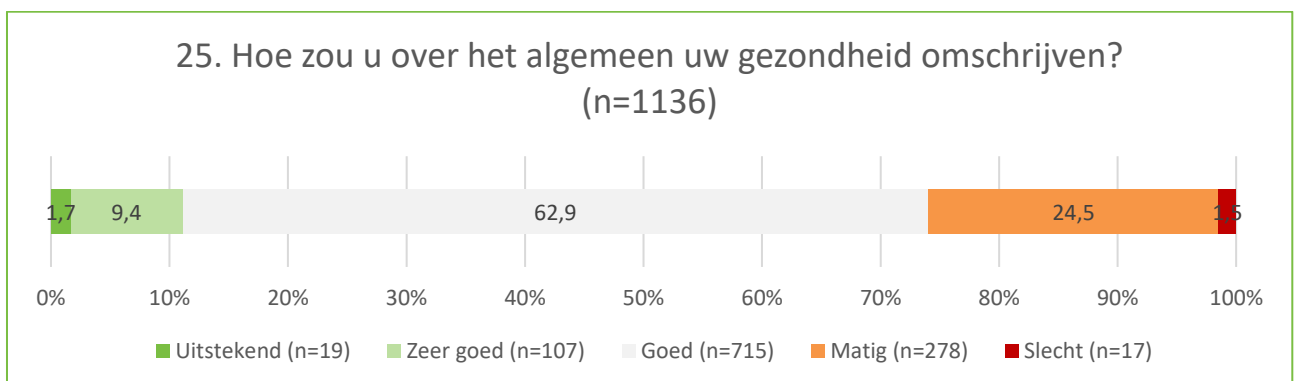
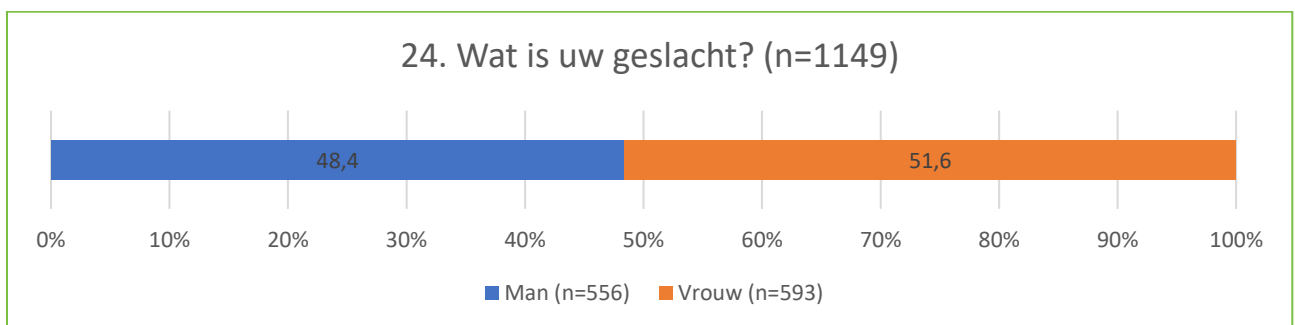
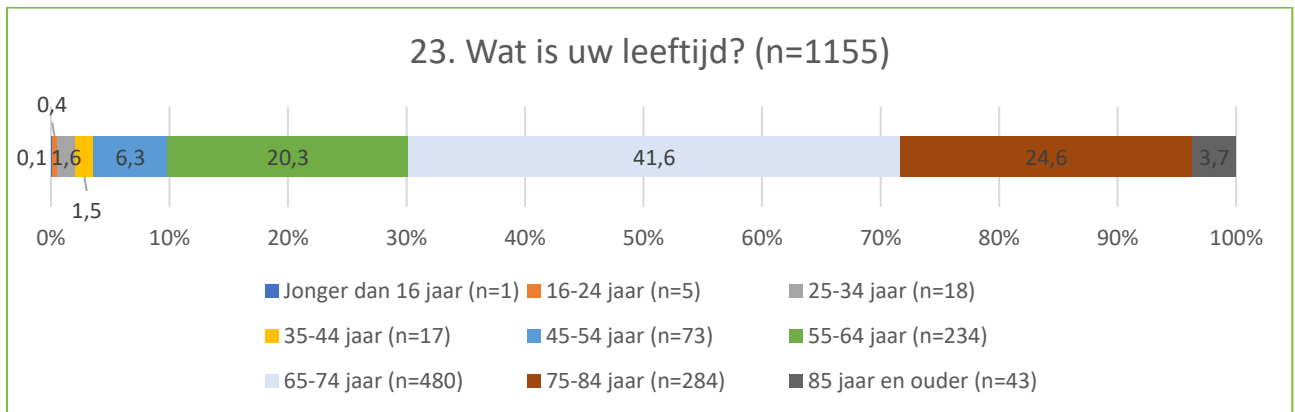
	n	%
1	1	0,1
2	0	0,0
3	3	0,3
4	7	0,6
5	11	1,0
6	46	4,1
7	145	13,0
8	439	39,4
9	260	23,3
10	202	18,1
Gemiddelde	8,3	

2.2 Samenvatting antwoorden open vragen

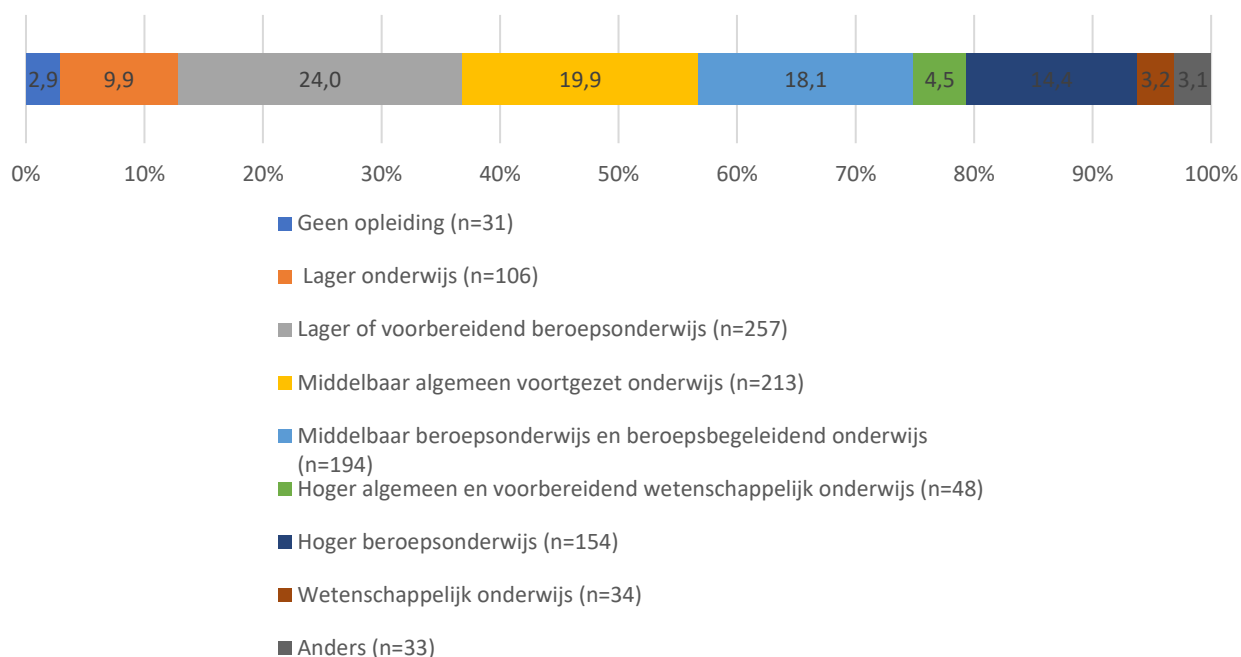
Hieronder wordt een samenvatting gegeven van de vragen: ‘Waarover zou u de zorgverlener een compliment willen geven?’ en ‘Wat zou de zorgverlener volgens u beter kunnen doen?’. Alleen de meest genoemde antwoorden worden getoond.

- 779 cliënten geven antwoord op de vraag: ‘Waarover zou u de zorgverlener een compliment willen geven?’. De volgende complimenten zijn de meest voorkomende complimenten die de cliënten hun zorgverlener zouden willen geven. Allereerst geven 147 cliënten aan dat zij (zeer) tevreden zijn over de tijd die de zorgverlener heeft tijdens de consulten en de rust die daarbij uitgestraald wordt. Het tweede compliment dat vaak voorkomt is de getoonde interesse, belangstelling, aandacht en betrokkenheid van de zorgverlener over de (persoonlijke) situatie van de cliënt. Daarnaast geven ongeveer 100 cliënten aan dat zij een duidelijke uitleg hebben ontvangen omtrent de onderzoeken, behandelingen en/ of medicatievoorschriften. Tevens geven 88 cliënten aan dat ze (zeer) tevreden zijn over het luisterend oor dat de zorgverlener biedt. Ongeveer 75 cliënten geven aan dat zij de zorgverlener vriendelijk vinden. Tenslotte zijn 69 cliënten zeer te spreken over de deskundigheid van de zorgverlener
- 555 cliënten geven een reactie op de vraag ‘Wat zou de zorgverlener volgens u beter kunnen doen?’ 77 cliënten geven hier nogmaals aan tevreden te zijn over de zorg, wat hen betreft hoeft er niets te veranderen. Allereerst wensen vijftien cliënten dat er meer tijd per consult mogelijk is omdat de afspraak met de zorgverlener te kort is. Daarnaast geven dertien cliënten aan dat zij het fijn zouden vinden als de zorgverlener beter op de hoogte is over andere behandelmogelijkheden (alternatieve geneeskunde). Elf cliënten geven aan dat de zorgverlener duidelijker kan zijn, of een betere uitleg kan geven omtrent aandoening, onderzoek, behandeling, vervolgtraject of medicatie. Tien cliënten geven aan dat de zorgverleners beter zouden kunnen luisteren. Tevens geven negen cliënten aan dat de communicatie tussen de zorgverleners verbeterd kan worden. Hierdoor kan miscommunicatie bespaard blijven en hoeven de cliënten niet steeds hun verhaal te herhalen. Tenslotte geven negen cliënten aan behoefte te hebben om vaker een controle te ontvangen van de zorgverlener.

2.3 Achtergrondinformatie



26. Wat is uw hoogst voltooide opleiding? (n=1070)



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
contact@zorgfocuz.nl
050 – 82 00 461

Contactpersoon

Martin Bloem
m.bloem@zorgfocuz.nl