

RAPPORTAGE

Clïentervaringsonderzoek PREM Chronische Zorg - CVRM

Ketenzorg Friesland

mei 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	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 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 antwoordenvolppe 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 antwoordenveloppe 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 (verhoogd risico) hart- en vaatziekten benaderd om deel te nemen aan het onderzoek, hiervan hebben 276 cliënten de vragenlijst teruggestuurd.

Responstabel		
	<i>n</i>	%
Aantal verzonden vragenlijsten	800	100
Netto respons	276	34,5

Uitgaande van 276 reacties en een betrouwbaarheidsniveau van 95% is de nauwkeurigheidsmarge 4,8%. 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 4,8% houdt in dat wanneer bijvoorbeeld 50% van de bewoners aangeeft zeer tevreden met de zorg te zijn, het daadwerkelijke percentage tussen de 45,2% en 54,8% ligt.

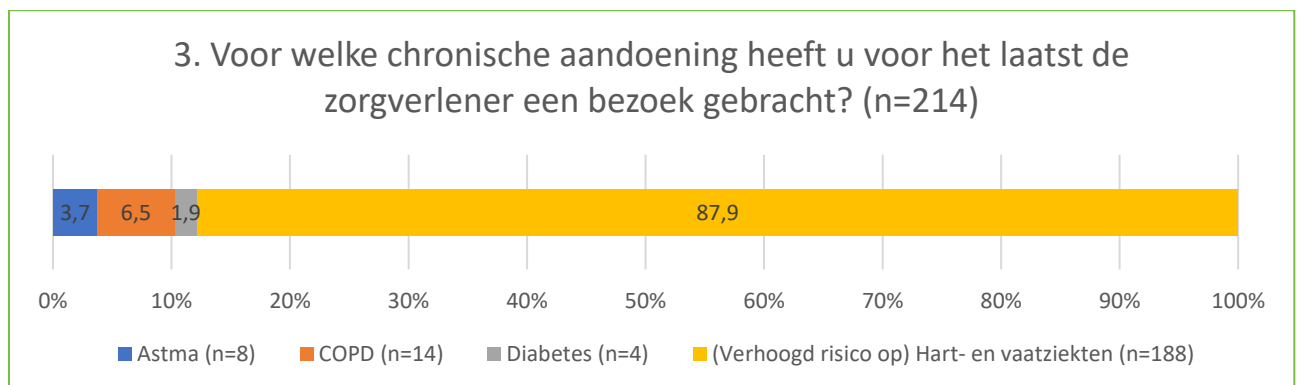
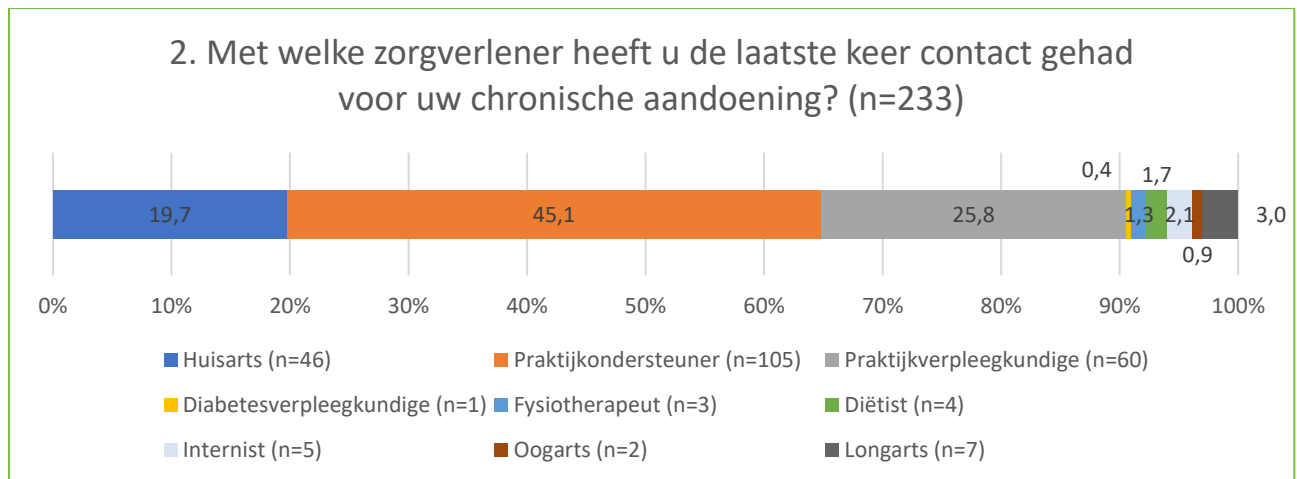
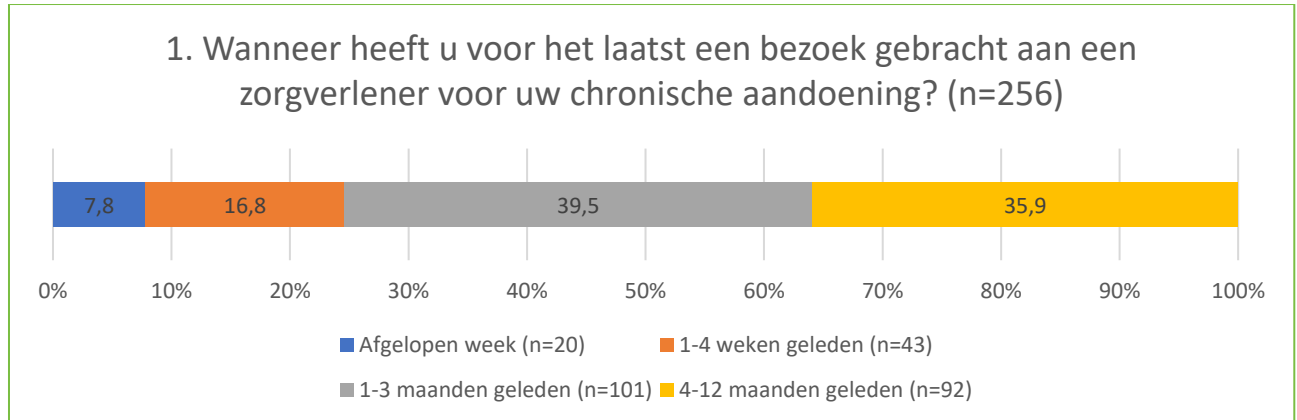
1.3 Leeswijzer

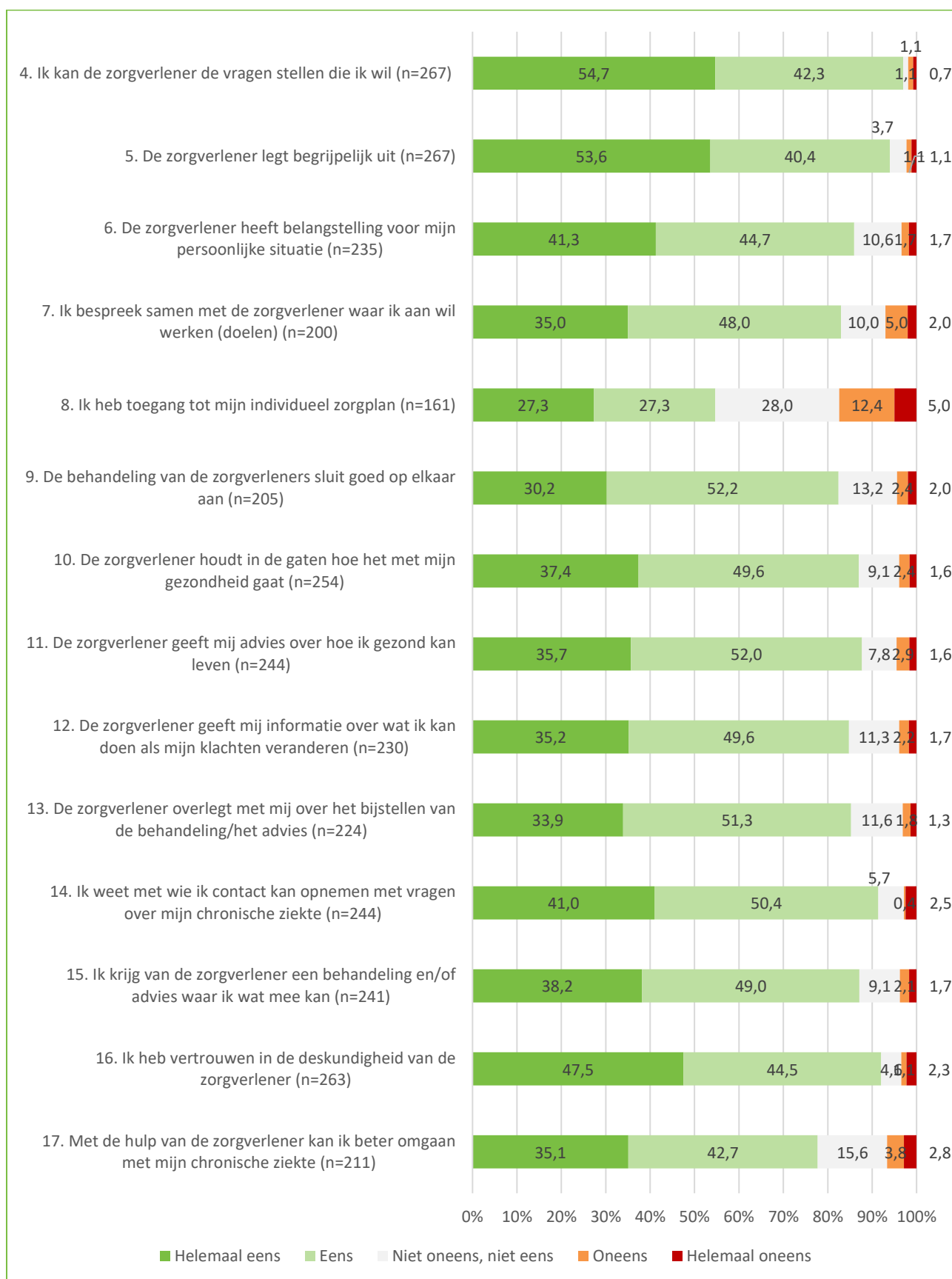
Voor dit rapport zijn cliënten geselecteerd die geregistreerd staan als patiënt met (verhoogd risico) hart- en vaatziekten, soms hebben zij meerdere chronische aandoeningen. Hierdoor kan het zijn dat cliënten een andere chronische aandoening bij vraag 3 hebben aangegeven dan waarvoor zij zijn aangeschreven.

De resultaten voor patiënten met (verhoogd risico) hart- en vaatziekten 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.

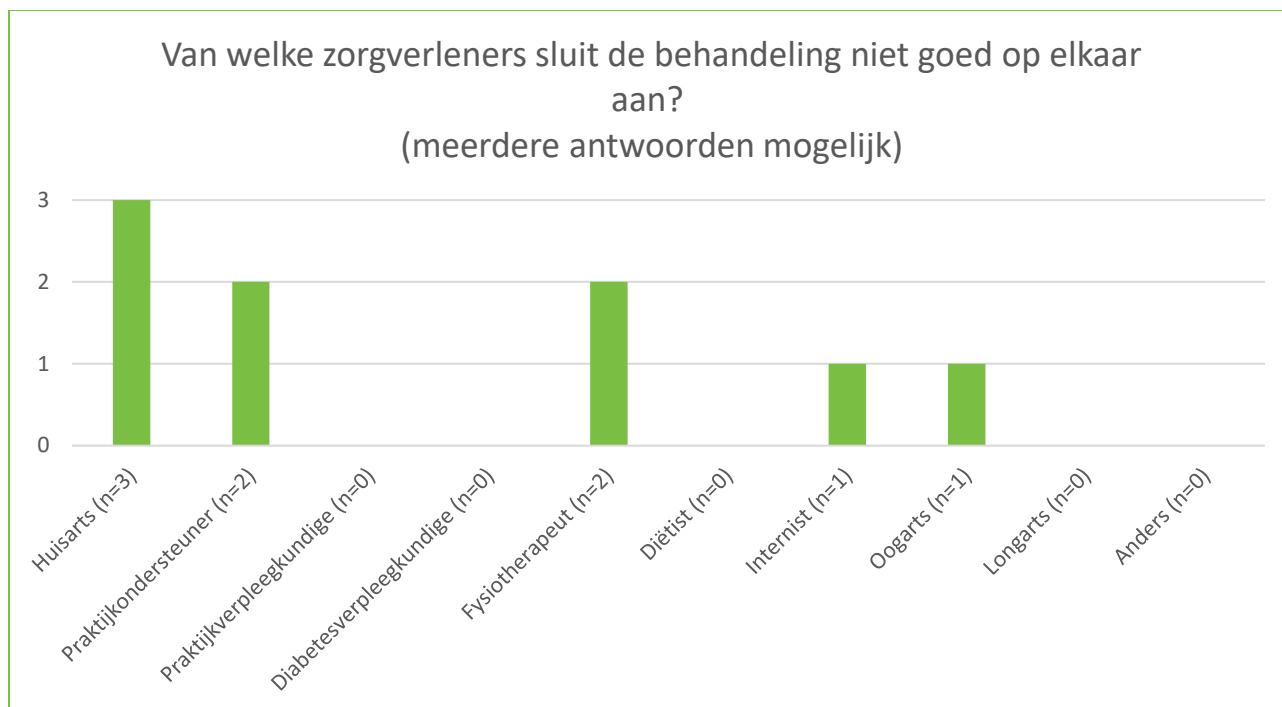
2 | Resultaten

2.1 Contact zorgverlener

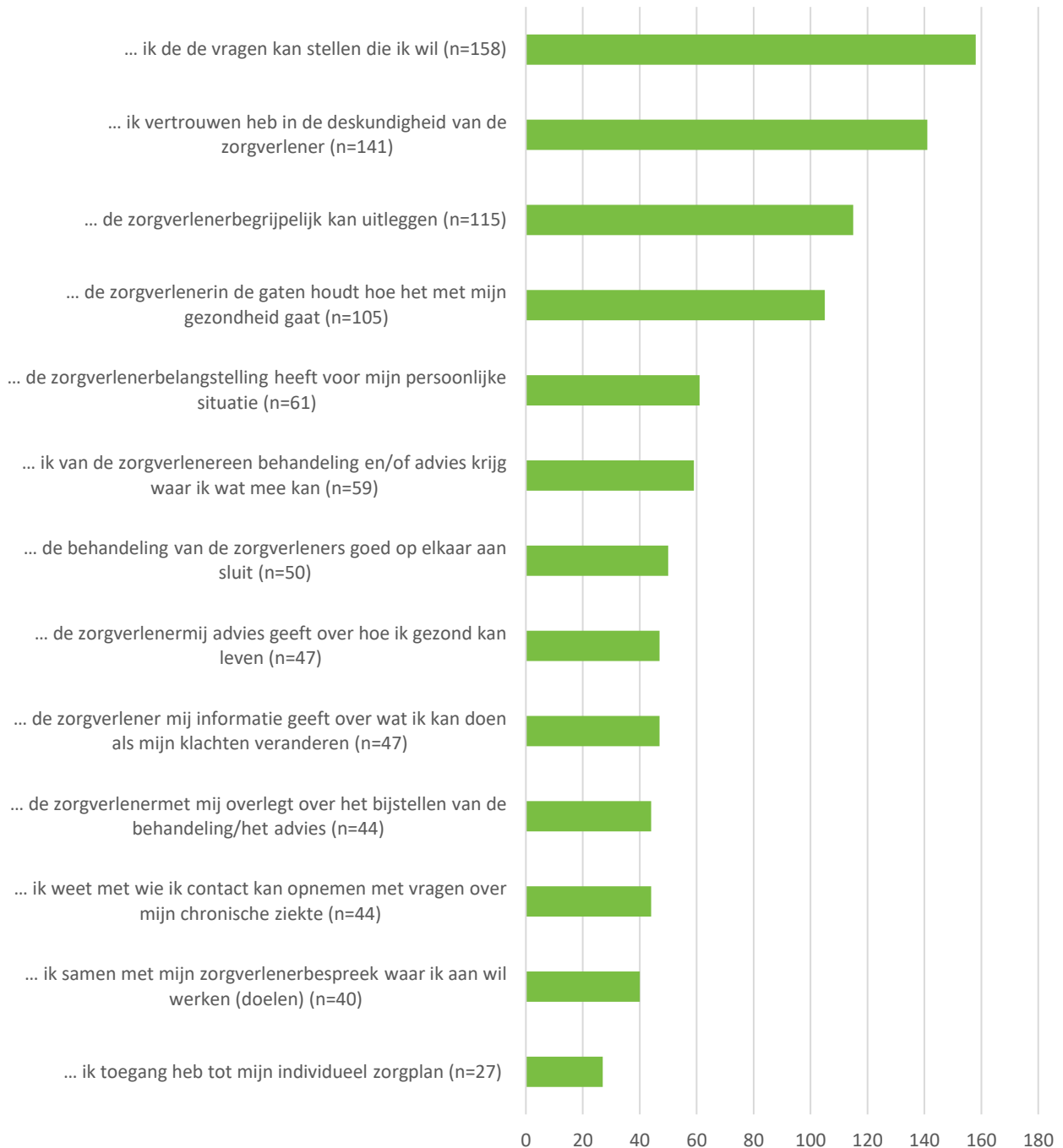




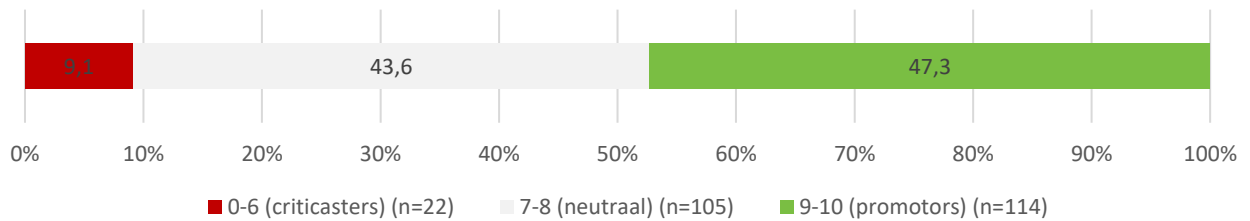
*Aantallen antwoordoptie 'n.v.t.': V4 n=4; V5 n=3; V6 n=34; V7 n=67; V8 n=103; V9 n=61; V10 n=15; V11 n=25; V12 n=38; V13 n=43; V14 n=26; V15 n=29; V16 n=6 en V17 n=56.



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=241) (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	0,4
2	3	1,2
3	2	0,8
4	1	0,4
5	5	2,1
6	10	4,1
7	32	13,3
8	73	30,3
9	46	19,1
10 – zeer waarschijnlijk wel	68	28,2
Niet van toepassing	n=18	
Gemiddelde	8,3	
Net Promotor Score*	+38,2	

*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=258) (1 = heel erg slecht; 10 = uitstekend)

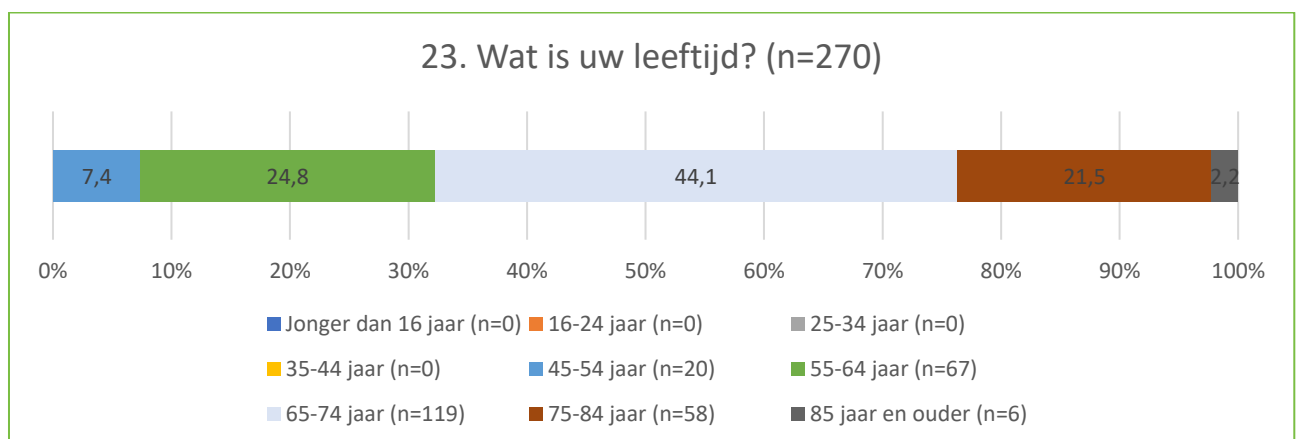
	n	%
1	1	0,4
2	0	0,0
3	2	0,8
4	1	0,4
5	3	1,2
6	10	3,9
7	40	15,5
8	102	39,5
9	59	22,9
10	40	15,5
Gemiddelde	8,2	

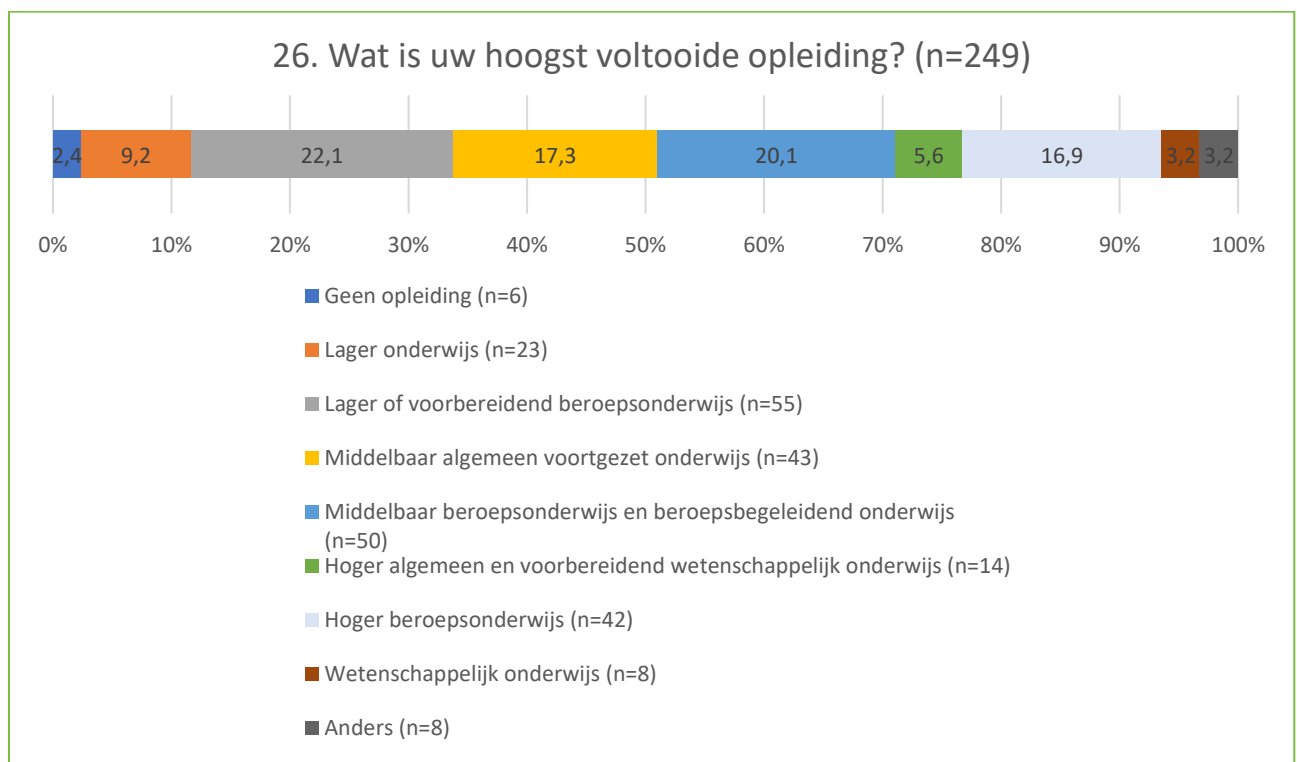
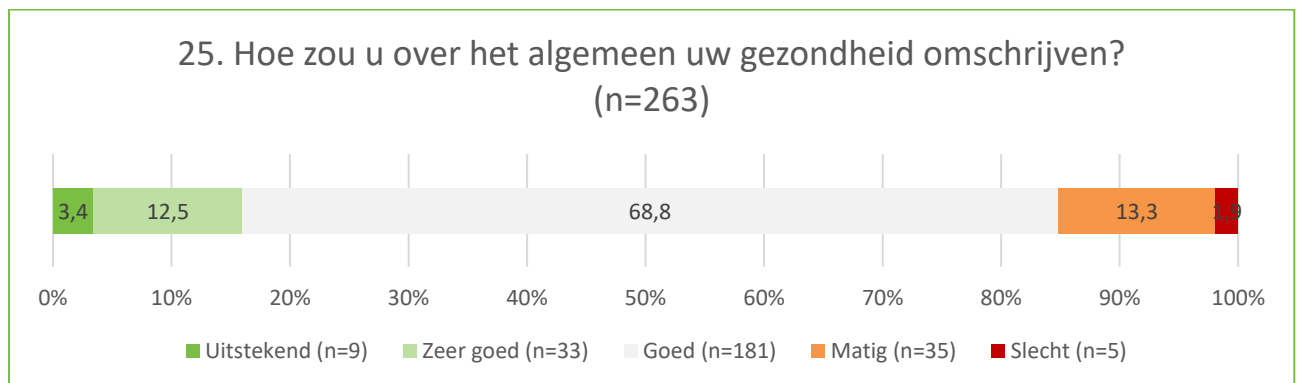
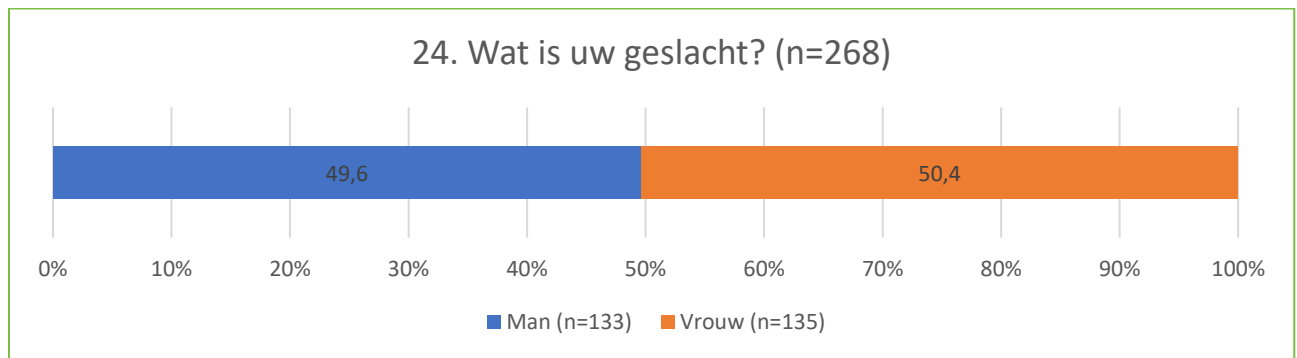
2.2 Samenvatting antwoorden open vragen

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.

- 185 cliënten geven antwoord op de vraag: ‘Waarover zou u de zorgverlener een compliment willen geven?’. Allereerst geven 167 cliënten aan (zeer) tevreden te zijn met de ontvangen zorg. Verder geven 37 cliënten aan (zeer) tevreden te zijn over de tijd die de zorgverlener neemt tijdens de afspraak en de rust die de zorgverlener daarbij uitstraalt. 33 cliënten waren (zeer) tevreden over de persoonlijke aandacht, belangstelling, begrip en de persoonlijke interesse die de zorgverlener toont tijdens de afspraak. Een vierde compliment dat vaak naar voren komt is de duidelijkheid en de heldere uitleg van de zorgverlener tijdens een afspraak, 25 cliënten geven dit aan. Tevens geven 21 cliënten aan (zeer) tevreden te zijn over de deskundigheid van de zorgverlener. Tenslotte geven twintig cliënten aan dat zij de zorgverlener vriendelijk vinden.
- 134 cliënten geven een reactie op de vraag ‘Wat zou de zorgverlener volgens u beter kunnen doen?’ 23 cliënten geven hier nogmaals aan tevreden te zijn over de zorg, wat hen betreft hoeft er niets te veranderen. Als verbeterpunt geven vier cliënten aan dat de onderlinge communicatie tussen de zorgverleners verbeterd kan worden zodat zij niet bij elke specialist hun situatie moeten herhalen. Daarnaast vinden vier cliënten dat er beter geluisterd kan worden. Tevens geven vier cliënten aan dat er te weinig tijd per afspraak ingepland is. Tenslotte zijn drie cliënten van mening dat de zorgverlener zich beter in had moeten lezen voor de afspraak.

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
contact@zorgfocuz.nl
050 - 82 00 461

Contactpersoon

Martin Bloem
m.bloem@zorgfocuz.nl