

Rapportage PREM Chronische Zorg

Praktijk	: 1603, Huisartsenpraktijk Bles en Poels, Plaza 3 HUISSEN
Meetperiode	: van 01-01-2021 tot en met 19-07-2021
Aantal respondenten	: 33
Betreft	: DM/COPD/HVZ/Astma
Datum aanmaak rapport	: 19-07-2021

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 verbeter suggesties;
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)	0%
Passief tevredenen (score 7 of 8)	50%
Promotors (score 9 of 10)	50%

Uw Net Promotor Score bedraagt : **50**

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 : **9**

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	31	31	100,0%	95,5%
5. Deze zorgverlener legt begrijpelijk uit	32	32	100,0%	96,1%
6. Deze zorgverlener is geïnteresseerd in mijn persoonlijke situatie (bv gezinssituatie, andere problemen die spelen)	32	27	84,4%	86,4%
7. Ik kan samen met deze zorgverlener bespreken hoe ik aan mijn gezondheid wil werken (behandeldoelen)	31	28	90,3%	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).	32	18	56,2%	70,3%
9. De zorgverleners waar ik mee te maken heb stemmen goed met elkaar af over mijn behandeling	31	29	93,5%	84,0%
10. Deze zorgverlener houdt in de gaten hoe het met mijn gezondheid gaat.	31	30	96,8%	81,9%
11. Deze zorgverlener geeft mij advies over hoe ik gezond kan leven (bijvoorbeeld over medicatie, bewegen, roken, eten en drinken).	32	30	93,8%	84,9%
12. Deze zorgverlener geeft mij informatie over wat ik kan doen als mijn klachten veranderen.	32	30	93,8%	85,5%
13. Deze zorgverlener overlegt met mij over het aanpassen van de behandeling	31	29	93,5%	85,8%
14. Ik weet met wie ik contact kan opnemen met vragen over mijn chronische aandoening.	30	29	96,7%	91,6%
15. Ik krijg van deze zorgverlener een behandeling en/of advies waar ik wat mee kan.	32	30	93,8%	87,8%
16. Ik heb vertrouwen in de deskundigheid van deze zorgverlener.	32	32	100,0%	93,3%
17. Met de hulp van deze zorgverlener kan ik beter omgaan met mijn chronische aandoening.	30	21	70,0%	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.

prettig en open gesprek, voldoende tijd genomen voor het bespreken van de uitkomsten van de testen

Rust

De manier waarop ze rustig en duidelijk uitlegt hoe de stand van zaken is en ook luistert naar de mening van de patiënt .

Goed luisteren

Duidelijk, vriendelijk, luisterend oor en tijd!zou niet weten.

Luistert goed

Heb heel fijn met haar kunnen praten en dat was in mijn geval echt heel fijn.

Neemt de tijd.

Luisterend oor en altijd tijd voor een goed advies. Erg vriendelijk en behulpzaam.

Over de manier waarop ze met aandoening betrokken is.

Ze luistert en denkt me ipv te vertellen hoe het moet.

Ze neemt de tijd en de rust om alles aan te horen en uit te leggen.

rustig en luisterend oor.

Heeft aandacht voor mij en geeft mij ook tips.

Rust en luisteren en nakomen wat is toegezegd.

Geduldig en deskundig

Vriendelijk ,vakkundig. met een luisterend oor.

Toegankelijk, prettig en helder

vlot akkoord met telefonisch spreekuur, nog voor de COVID-19-periode

Bespreekt alle mogelijkheden voor verbetering

Openheid alles bespreekbaar.

de aanpak als geheel

Kan goed luisteren en legt goed begripvol en duidelijk uit.

Empathisch vermogen, echte interesse en deskundig

Mate van kennis van zaken en empathisch vermogen, oprechte interesse

Doet het goed en reageert goed

Luisteren en dialoog om samen tot een verbetering te komen

Luistert, dwz ik voel me gehoord

aandacht, gesprekspartner

Ik ben zeer tevreden .

Duidelijke 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.

Zou niet weten

Het is goed zo, ik ben uiterst tevreden.

Niets,ga zo door.

N.v.t.

n.v.t.

nvt

Deskundig , neemt de tijd voor je.

nvt

Mbt. M

n.v.t.

Geen opmerkingen

Zou ik niet weten

Schiet mij niets te binnen

Nog geen concrete punten tegengekomen

?

Niets

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 is nu niet aan de orde. maar daar zal zeker ruimte voor zijn	1
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
17. Met de hulp van deze zorgverlener kan ik beter omgaan met mijn chronische aandoening.	
Ik ben nog te kort bij deze zorgverlener om daar iets van te zeggen	0
Ik zie geen toegevoegde waarde in de behandeling door deze zorgverlener	0
Het lukt mij zelf nog niet om beter met mijn ziekte om te gaan	0
De behandeling en adviezen sluiten niet aan bij mijn persoonlijke situatie	0
Anders, namelijk was alleen bedoeld als jaarlijkse controle. Geen klachten dus ook geen aanleiding voor advies over beter omgaan met hartritme stoornissen ik heb geen klachten. het is alleen belangrijk dat de pillen hun werk doen.	2

7. Kenmerken van de respondenten

Chronische aandoening	Aantal	Percentage
Astma	0	0%
COPD	1	3%
Diabetes	16	50%
Verhoogde bloeddruk, verhoogd cholesterol en/of hart- en vaatziekte	15	47%
Laatste contact met:	Aantal	Percentage
Huisarts	0	0%
Praktijkondersteuner/Praktijkverpleegkundige	33	100%
Fysiotherapeut	0	0%
Diëtist	0	0%
Podotherapeut	0	0%
Medisch pedicure	0	0%
Wijkverpleegkundige/Thuiszorgmedewerker	0	0%
Apotheker	0	0%
Anders, namelijk (zie onderaan tabel)	0	0%
Laatste contact	Aantal	Percentage
0-2 maanden geleden	28	85%
2-4 maanden geleden	5	15%
4-6 maanden geleden	0	0%
Leeftijd	Aantal	Percentage
16-18 jaar	0	0%
19-24 jaar	0	0%
25-34 jaar	1	3%
35-44 jaar	0	0%
45-54 jaar	2	6%
55-64 jaar	5	15%
65-74 jaar	22	67%
75-84 jaar	2	6%
85 jaar en ouder	1	3%
Geslacht	Aantal	Percentage
Man	15	47%
Vrouw	17	53%

Omschrijving eigen gezondheid over het algemeen	Aantal	Percentage
Uitstekend	2	6%
Zeer goed	5	15%
Goed	15	45%
Matig	11	33%
Slecht	0	0%
Hoogst voltooide opleiding	Aantal	Percentage
Geen opleiding (lager onderwijs: niet afgemaakt)	1	3%
Lager onderwijs (basisschool, speciaal basisonderwijs)	0	0%
Lager of voorbereidend beroepsonderwijs (zoals LTS, LEAO, LHNO, VMBO)	3	9%
Middelbaar algemeen voortgezet onderwijs (zoals MAVO, (M)ULO, MBO-kort, VMBO-t)	12	36%
Middelbaar beroepsonderwijs en beroepsbegeleidend onderwijs (zoals MBO-lang, MTS, MEAO, BOL, BBL, INAS)	1	3%
Hoger algemeen en voorbereidend wetenschappelijk onderwijs (zoals HAVO, VWO, Atheneum, Gymnasium, HBS, MMS)	4	12%
Hoger beroepsonderwijs (zoals HBO, HTS, HEAO, HBO-V, kandidaats wetenschappelijk onderwijs)	8	24%
Wetenschappelijk onderwijs (universiteit)	4	12%
Anders, namelijk ...(zie onderaan tabel)	0	0%

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

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

