

Rapportage PREM Chronische Zorg DM/COPD/HVZ/Astma

Praktijk	: 1885, Huisartsenpraktijk Straatweg
Meetperiode	: van 15-04-2024 tot en met 24-10-2024
Aantal respondenten	: 27
Datum aanmaak rapport	: 25-10-2024

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 respons van 482 praktijken.

De formulering van de vragen in deze enquête zijn in 2021 aangepast naar eenvoudiger taalgebruik. Daardoor is deze ook leesbaar voor laaggeletterden en personen die de Nederlandse taal minder machtig zijn.
De inhoud van de vragen is onveranderd gebleven.
Daarnaast is de oorspronkelijke vijfpuntschaal van 'helemaal eens' tot 'helemaal oneens', vervangen door een driepuntschaal met 'ja, soms, nee'.
Uw scores 'Ja' worden in dit rapport vergeleken met de scores '(helemaal) eens' uit de respons van 482 praktijken.

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 soms en nee 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)	22%
Promotors (score 9 of 10)	74%

Uw Net Promotor Score bedraagt : **70**

Gemiddelde NPS referentiepraktijken : **52**



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 : **9,2**

Gemiddelde rapportcijfer referentiepraktijken : **8,7**

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: ja, soms of nee. (de nummering van de stellingen verwijst naar de vraagnummers in de enquête)

Stellingen	Aantal keer dat vraag is ingevuld	Aantal keer "Ja"	Uw percentage "Ja"	Percentage referentie (helemaal) eens
Vraag 4: Ik kan aan mijn zorgverlener de vragen stellen die ik wil weten	27	27	100,0%	96,6%
Vraag 5: Mijn zorgverlener legt begrijpelijk uit.	27	27	100,0%	95,8%
Vraag 6: Ik kan mijn persoonlijke situatie met mijn zorgverlener bespreken. Bijvoorbeeld mijn problemen of mijn zorgen.	27	26	96,3%	88,0%
Vraag 7: Ik bespreek samen met mijn zorgverlener hoe ik aan mijn gezondheid wil werken.	27	26	96,3%	94,7%
Vraag 8: Ik heb mijn eigen zorgplan	27	18	66,7%	62,8%
Vraag 9: Mijn zorgverleners werken goed met elkaar samen bij mijn behandeling.	27	17	63,0%	84,6%
Vraag 10: Mijn zorgverlener weet hoe het met mijn gezondheid gaat.	27	26	96,3%	90,9%
Vraag 11: Mijn zorgverlener adviseert mij hoe ik gezond leef. Bijvoorbeeld door bewegen, niet roken en gezond eten.	27	26	96,3%	92,1%
Vraag 12: Mijn zorgverlener vertelt wat ik moet doen als mijn klachten veranderen.	27	27	100,0%	88,4%
Vraag 13: Mijn zorgverlener overlegt met mij over het aanpassen van de behandeling.	27	27	100,0%	90,5%
Vraag 14: Ik weet welke zorgverlener ik kan bellen met vragen over mijn chronische ziekte of klacht.	27	27	100,0%	94,0%
Vraag 15: Ik krijg van mijn zorgverlener duidelijke adviezen.	25	24	96,0%	92,0%
Vraag 16: Ik vertrouw mijn zorgverlener.	26	25	96,2%	95,1%
Vraag 17: Met de hulp van mijn zorgverlener ga ik beter om met mijn ziekte.	27	27	100,0%	82,3%



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.

Roept mij actief op.
Zorgvuldig onderzoeken, situatie navragen, goed informeren
Heeft inzicht in mijn problematiek. Empathisch vermogen Kan goed luisteren
Medicatie bij sturen
Informatie verstrekken .
Luistert, is betrokken en realistisch.
Legt alles duidelijk uit.
Luisteren
laat mij meekijken met wat ze doet, geeft duidelijke uitleg en beargumenteerd wat het plan is voor de medicatie
Met regelmaat, maar niet teveel updaten ivm status
goed luisteren
Goed luisteren en duidelijke uitleg geven op mijn vragen
Begrip, uitleg over uitslagen en goede adviezen.
Open gesprek aangaan en mijn verhaal serieus nemen.
Advies over medicatie en leefstijl vanwege astma
Ze neemt de tijd voor me, luistert naar mijn verhaal en ze spoort me aan om gezonder te leven
Heldere uitleg en zeer nuttige tips
Waar ik zeer erkentelijk voor ben is dat mijn huisarts niet direct is overgegaan naar bloedverdunners maar iom mij heeft gekozen.
bespreken van klachten en oplossingen, voor mij onbekende termen uitleggen en advies voor evt later met verhogen of verlagen van medicatie
Grondige vragenlijst, persoonlijke benadering.
De juiste medicatie geven en contact met de specialist



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.

Niets hoeft beter, is goed zo.
Niets
No comments
Vaker controle
Kopje koffie en een koekje doet wonderen...
Niets alles gaat goed
ik heb geen klachten
Geen idee
geen idee
Niets. Ik ben zeer tevreden
-
het gaat goed zo!
Niks, ze doet het goed
Zo doorgaan
Iets meer maatwerk.
Geen idee



6. Toelichting bij de scores soms en nee bij de stellingen

Indien de patiënt het helemaal oneens of oneens is (score soms of nee) 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 "soms" of "nee" zijn gekozen
Vraag 4: Ik kan aan mijn zorgverlener de vragen stellen die ik wil weten	
Waarom stelt u (soms) geen vragen aan uw zorgverlener?	
Er is geen tijd om vragen te stellen	0
Ik voel mij niet op mijn gemak om vragen te stellen	0
Mijn zorgverlener weet niet genoeg over mijn ziekte	0
Mijn zorgverlener luistert niet goed naar mij	0
iets anders	0

Vraag 5: Mijn zorgverlener legt begrijpelijk uit.	
Waarom legt uw zorgverlener (soms) niet begrijpelijk uit?	
Mijn zorgverlener gebruikt te moeilijke woorden	0
Mijn zorgverlener geeft te veel informatie	0
Mijn zorgverlener vraagt niet of ik het begrijp	0
iets anders	0

6. Deze zorgverlener is geïnteresseerd in mijn persoonlijke situatie (bv gezinssituatie, andere problemen die spelen)	
Waarom bespreekt u uw persoonlijke situatie (soms) niet met uw zorgverlener?	
Ik bespreek mijn persoonlijke situatie liever met een andere zorgverlener	1
Ik heb geen behoefte om mijn persoonlijke situatie te bespreken	0
Mijn zorgverlener heeft geen tijd om mijn persoonlijke situatie te bespreken	0
iets anders	0

7. Ik kan samen met deze zorgverlener bespreken hoe ik aan mijn gezondheid wil werken (behandeldoelen)	
Ik wil dit graag bespreken, maar mijn zorgverlener geeft hiervoor geen tijd	0
Ik weet niet waar ik aan wil werken	0
Ik bespreek dit liever met een andere zorgverlener	0
Ik heb daarvoor te weinig informatie	0
Ik heb daar geen behoefte aan	1
Het is nieuw voor mij dat ik dit met mijn zorgverlener kan bespreken.	0
iets anders	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	3
Ik denk dat ik geen zorgplan heb	3
Ik heb geen behoefte aan een zorgplan	3



Ik heb wel een zorgplan, maar ik ben het kwijt of ik kan niet meer inloggen	0
Iets anders	0

9. De zorgverleners waar ik mee te maken heb stemmen goed met elkaar af over mijn behandeling	
Huisarts – Praktijkondersteuner	0
Huisarts – Fysiotherapeut	1
Huisarts – De arts in het ziekenhuis	0
Huisarts – Apotheker	0
Praktijkondersteuner – Fysiotherapeut	0
Praktijkondersteuner – Diëtist	0
Praktijkondersteuner – Podotherapeut	0
Praktijkondersteuner - Medisch pedicure	0
Praktijkondersteuner – Laboratorium	0
Andere zorgverleners	0

Waarom vindt u dat deze zorgverleners (soms) niet goed met elkaar afstemmen?

Vraag 10: Mijn zorgverlener weet hoe het met mijn gezondheid gaat.	
Waarom denkt u dat uw zorgverlener (soms) niet weet hoe het met uw gezondheid gaat? (U kunt meer antwoorden aanklikken)	
Mijn zorgverlener weet niet welke ziektes of klachten ik vroeger heb gehad	0
Mijn zorgverlener vraagt niet hoe het met mij gaat	0
Mijn zorgverlener houdt geen contact met mij	0
Iets anders	1

Omdat het mij niet altijd lukt om de praktijk te bezoeken en aangegeven heb niet altijd trouw te zijn met de inname van mijn medicatie

Vraag 11: Mijn zorgverlener adviseert mij hoe ik gezond leef. Bijvoorbeeld door bewegen, niet roken en gezond eten.	
Waarom vindt u dat uw zorgverlener u (soms) niet adviseert over gezond leven?	
De afspraak ging niet over gezond leven	0
Iets anders	1

Er worden te vaak 'standaarden' gebruikt, terwijl in mijn geval de (ver)oorzaak(er) anders is dan de gebruikelijke zaken die voor een te hoge bloeddruk zorgen. Het toepassen van meer stukje maatwerk zou ik fijn vinden.

12. Deze zorgverlener geeft mij informatie over wat ik kan doen als mijn klachten veranderen	
Dat weet ik niet	0
Ik weet al wat ik moet doen als mijn klachten veranderen	0
Wat mijn zorgverlener vertelt past niet bij mijn persoonlijke situatie	0
Iets anders	0

Vraag 13: Mijn zorgverlener overlegt met mij over het aanpassen van de behandeling.	
Waarom denkt u dat uw zorgverlener (soms) niet overlegt over het aanpassen van uw behandeling?	



Mijn behandeling blijft hetzelfde	0
Ik krijg geen ruimte van mijn zorgverlener om te overleggen	0
Ik krijg wel de ruimte, maar ik wil dat mijn zorgverlener de beslissing neemt	0
Mijn zorgverlener vertelt niet dat ik mee kan beslissen.	0
Iets anders	0

Vraag 14: Ik weet welke zorgverlener ik kan bellen met vragen over mijn chronische ziekte of klacht.	
Waarom weet u (soms) niet welke zorgverlener u kunt bellen met vragen over uw ziekte?	
Dit is mij niet verteld	0
Ik ben dat vergeten	0
Iets anders	0

Vraag 15: Ik krijg van mijn zorgverlener duidelijke adviezen.	
Waarom vindt u dat u (soms) geen duidelijke adviezen krijgt over uw behandeling? (U kunt meer antwoorden aanklikken)	
Ik krijg onduidelijke informatie	0
Mijn zorgverlener moet zelf informatie navragen	0
Mijn zorgverlener kan mijn vragen niet goed beantwoorden	1
Het advies sluit niet aan bij mijn persoonlijke situatie	1
Iets anders	0

Vraag 16: Ik vertrouw mijn zorgverlener.	
Waarom heeft u (soms) geen vertrouwen in uw zorgverlener?	
Ik ken deze zorgverlener niet goed	0
Mijn zorgverlener komt afspraken niet na	0
Iets anders	1
Deze vraag had al beantwoord: zie eerdere toelichting.	

Vraag 17: Met de hulp van mijn zorgverlener ga ik beter om met mijn ziekte.	
Waarom helpt de begeleiding van uw zorgverlener (soms) niet om beter om te gaan met uw ziekte?	
Ik ben nog te kort bij deze zorgverlener om daar iets van te zeggen	0
Ik denk niet dat de behandeling van mijn zorgverlener helpt	0
De behandeling en adviezen sluiten niet aan bij mijn persoonlijke situatie	0
Iets anders	0
Omdat ik eigenwijs ben	



7. Kenmerken van de respondenten

Chronische aandoening	Aantal	Percentage
Astma	9	33%
COPD	0	0%
Diabetes	5	19%
Hoge bloeddruk, hoog cholesterol	11	41%
Hart- en vaatziekte	2	7%
Ik heb deze ziekten niet (u mag dan stoppen met de vragenlijst)	0	0%

Laatste contact met:	Aantal	Percentage
Huisarts	1	4%
Praktijkondersteuner/praktijkverpleegkundige	26	96%
Fysiotherapeut	0	0%
Diëtist	0	0%
Podotherapeut	0	0%
Medisch pedicure	0	0%
Apotheker	0	0%
Anders	0	0%

Laatste contact	Aantal	Percentage
Korter dan 2 maanden geleden	26	96%
3 of 4 maanden geleden	0	0%
5 of 6 maanden geleden	0	0%
Langer dan 6 maanden geleden	1	4%
Langer dan 1 jaar geleden (u mag dan stoppen met de vragenlijst)	0	0%

Leeftijd	Aantal	Percentage
Jonger dan 16 jaar	0	0%
Tussen 16 en 18 jaar	0	0%
Tussen 18 en 24 jaar	1	4%
Tussen 25 en 34 jaar	2	7%
Tussen 35 en 44 jaar	1	4%
Tussen 45 en 54 jaar	4	15%
Tussen 55 en 64 jaar	7	26%
Tussen 65 en 74 jaar	5	19%
Tussen 75 en 84 jaar	7	26%
85 jaar en ouder	0	0%

Geslacht	Aantal	Percentage
Man	16	59%
Vrouw	11	41%
Anders	0	0%



Omschrijving eigen gezondheid over het algemeen	Aantal	Percentage
Uitstekend	0	0%
Heel goed	5	19%
Goed	19	70%
Matig	2	7%
Slecht	1	4%

Hoogst voltooide opleiding	Aantal	Percentage
Geen opleiding	0	0%
Lagere school, Basisschool of speciaal basisonderwijs	0	0%
LTS, LEAO, LHNO, VMBO-K, VMBO-B	3	11%
MAVO, (M)ULO, MBO-kort, VMBO-t	7	26%
MBO-lang, MTS, MEAO, BOL, BBL, INAS	2	7%
HAVO, VWO, Atheneum, Gymnasium, HBS, MMS	1	4%
HBO, HTS, HEAO, HBO-V	7	26%
Universiteit	7	26%
Iets anders	0	0%

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

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