

## 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	: 32
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.

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)	3%
Passief tevredenen (score 7 of 8)	28%
Promotors (score 9 of 10)	69%

Uw Net Promotor Score bedraagt : **66**

Gemiddelde NPS referentiegroep : **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 : **9,0**

Uit de referentie-enquêtes is het gemiddeld rapportcijfer : **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: 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 referentie (helemaal) eens
4. Ik kan deze zorgverlener de vragen stellen die ik wil	32	30	93,8%	96,6%
5. Deze zorgverlener legt begrijpelijk uit	32	31	96,9%	95,8%
6. Deze zorgverlener is geïnteresseerd in mijn persoonlijke situatie (bv gezinssituatie, andere problemen die spelen)	31	27	87,1%	88,0%
7. Ik kan samen met deze zorgverlener bespreken hoe ik aan mijn gezondheid wil werken (behandeldoelen)	32	31	96,9%	94,7%
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	25	78,1%	62,8%
9. De zorgverleners waar ik mee te maken heb stemmen goed met elkaar af over mijn behandeling	32	28	87,5%	84,6%
10. Deze zorgverlener houdt in de gaten hoe het met mijn gezondheid gaat.	32	30	93,8%	90,9%
11. Deze zorgverlener geeft mij advies over hoe ik gezond kan leven (bijvoorbeeld over medicatie, bewegen, roken, eten en drinken).	32	32	100,0%	92,1%
12. Deze zorgverlener geeft mij informatie over wat ik kan doen als mijn klachten veranderen.	32	31	96,9%	88,4%
13. Deze zorgverlener overlegt met mij over het aanpassen van de behandeling	32	29	90,6%	90,5%
14. Ik weet met wie ik contact kan opnemen met vragen over mijn chronische aandoening.	32	32	100,0%	94,0%
15. Ik krijg van deze zorgverlener een behandeling en/of advies waar ik wat mee kan.	32	31	96,9%	92,0%
16. Ik heb vertrouwen in de deskundigheid van deze zorgverlener.	32	32	100,0%	95,1%
17. Met de hulp van deze zorgverlener kan ik beter omgaan met mijn chronische aandoening.	31	27	87,1%	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.

We hebben een vertrouwensband en kunnen alles bespreken! Prima!
de verpleegkundige die mij te woord stond gaf mij alle mogelijkheden
open en eerlijkheid
Hoe aardig/vriendelijk het personeel omgaat met de cliënten
Kundig, geruststellend, luisterend oor, vriendelijk.
Neemt echt de tijd voor me en beantwoordt al mijn vragen. Stelt zelf ook goede vragen.
Is goed en duidelijk
Over haar aandacht en interesse naar de cliënt toe . Zeer relaxed en super aardig voor haar cliënt .
De tijd en de rust die ze neemt om mij te zien en te horen. Ze denkt mee, staat open voor suggesties. Ze stelt mij gerust.
Zij is geïnteresseerd. nu?
de manier waarop ze de informatie overbrengt en ze ook luistert naar mijn inbreng
Luisterend oor, aandachtig, vriendelijk en denkt ook mee.
Betrokken met kennis van zaken
Vriendelijk, luisterend, meedenkend.
Legt fijn uit duidelijk uit wat alles betekent en laat mij meekijken
Deskundig, vriendelijk en luistert heel goed.
Heel zorgzaam Heel fijn ??
Vriendelijkheid, deskundig en geïnteresseerd
?
Altijd duidelijk over wat er moet worden gedaan en wat de voor- en nadelen zijn
Zorgvuldig. Geïnteresseerd en vriendelijk
Volharding
Fijne manier van uitleg en luisteren
Luisteren
Rust uitstralen Duidelijke uitleg en controle vragen of het helder is.
Inlevingsvermogen betrokkenheid en deskundigheid
Duidelijk uitleg
Professioneel, geïnteresseerd, meedenkend, vriendelijk.
Neemt contact op om afspraak te maken. Dat zou ik waarschijnlijk zelf niet doen.
Fijne praktijk.
Ik vind haar heel aardig en begripvol en ze maakt het saaie blaasonderzoek leuk



## 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.

Ik zou het niet weten
Voor mijn gevoel duurt soms beslissingen lang
Een afspraak kunnen in plannen bij de balie ipv enkel telefonisch
Geen idee
Volgens mijn opinie , helemaal niks . Laat ze maar blijven zoals ze nu is ??????
)
misschien zou ze nog kunnen aangeven dat alles terug te lezen is in mijn digitaal dossier. Ik denk dat nog niet iedereen daar mee bekend is.
Nvt
Geen verbeterpunten
Zeer tevreden
?
Nvt
?
Ze doet het prima.
Ze hebben het heel druk.
.
Geen aanmerking
Nvt
Nvt
Niets toe te voegen hier.
Niets ??
Niets, ben tevreden.



## 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
<b>4. Ik kan deze zorgverlener de vragen stellen die ik wil</b>	
1. Ik kreeg hiervoor geen ruimte van de zorgverlener	0
2. Er was geen tijd om vragen te stellen	0
3. Ik voel mij bij mijn zorgverlener niet voldoende op mijn gemak om vragen te stellen	0
4. De zorgverlener had onvoldoende kennis over mijn aandoening	0
5. De zorgverlener luistert niet goed naar mij	0
6. Anders, namelijk	2
NA	
Heel kundig en meent ruim de tijd	

<b>5. Deze zorgverlener legt begrijpelijk uit</b>	
1. Er werden te moeilijke woorden gebruikt	0
2. De uitleg van de zorgverlener gaf geen antwoord op mijn vragen	0
3. De uitleg van de zorgverlener sloot niet aan bij mijn behoefte	0
4. Deze zorgverlener heeft niet gevraagd of ik het begrepen heb	0
5. Anders, namelijk	1
Ruim de tijd	

<b>6. Deze zorgverlener is geïnteresseerd in mijn persoonlijke situatie (bv gezinssituatie, andere problemen die spelen)</b>	
1. Ik bespreek mijn persoonlijke situatie liever met een andere zorgverlener	0
2. Ik heb geen behoefte om mijn persoonlijke situatie te bespreken	1
3. Deze zorgverlener heeft geen tijd om mijn persoonlijke situatie te bespreken	0
4. Anders, namelijk	0

<b>7. Ik kan samen met deze zorgverlener bespreken hoe ik aan mijn gezondheid wil werken (behandeldoelen)</b>	
1. Ik wil dit graag bespreken, maar krijg hier van mijn zorgverlener geen ruimte voor	0
2. Ik kon geen doel bedenken waar ik aan zou willen werken.	0
3. Ik bespreek mijn doelen liever met een andere zorgverlener	0
4. Ik had te weinig informatie om samen een doel te bepalen	0
5. Ik heb geen behoefte aan het samen bespreken van mijn doelen	0
6. Mijn zorgverlener heeft dit niet met mij besproken	0
7. Ik wist niet dat dit een mogelijkheid was	0
8. Anders, namelijk	0

<b>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).</b>	
1. Ik weet niet wat een zorgplan is	1



2. Ik denk dat ik geen zorgplan heb	0
3. Ik heb geen behoefte aan een zorgplan	1
4. Ik heb wel een plan gemaakt maar ben dit kwijt/kan niet meer inloggen	0
5. Anders, namelijk	1
staat dit in een systeem?	

<b>9. De zorgverleners waar ik mee te maken heb stemmen goed met elkaar af over mijn behandeling</b>	
1. Ik moest deze zorgverlener informeren over wat ik met de andere zorgverlener heb afgesproken	0
2. Zorgverleners geven verschillende adviezen over hetzelfde onderwerp	0
3. Meerdere zorgverleners stellen dezelfde vragen	0
4. Zorgverleners hebben geen contact met elkaar	1
5. Anders, namelijk	0

<b>Welke zorgverleners stemmen niet goed met elkaar af over mijn behandeling?</b>	
Huisarts- Praktijkondersteuner of Praktijkverpleegkundige	0
Huisarts – Fysiotherapeut	0
Huisarts – Specialist ziekenhuis	0
Huisarts - Wijkverpleging/Thuiszorg	1
Huisarts - Apotheker	1
Praktijkondersteuner- Fysiotherapeut	0
Praktijkondersteuner - Diëtist	0
Praktijkondersteuner - Podotherapeut	0
Praktijkondersteuner - Medisch pedicure	0
Praktijkondersteuner - Laboratorium	2
Anders, namelijk.....	0

<b>10. Deze zorgverlener houdt in de gaten hoe het met mijn gezondheid gaat</b>	
1. De zorgverlener kent mijn medische voorgeschiedenis niet	0
2. Zorgverlener vraagt niet aan mij hoe het met mij gaat	0
3. De zorgverlener onderhoudt geen contact met mij	0
4. Anders, namelijk	0

<b>11. Deze zorgverlener geeft mij advies over hoe ik gezond kan leven (bijvoorbeeld over medicatie, bewegen, roken, eten en drinken)</b>	
1. Was niet van toepassing	1
2. Anders, namelijk	1
Nooit mee gemaakt	

<b>12. Deze zorgverlener geeft mij informatie over wat ik kan doen als mijn klachten veranderen</b>	
1. Was niet van toepassing	0
2. Hier heb ik niet met mijn zorgverlener over gesproken	0
3. Ik weet al wat ik moet doen als mijn klachten veranderen	0



4. De informatie sluit niet aan bij mijn persoonlijke situatie	0
5. Anders, namelijk	0

<b>13. Deze zorgverlener overlegt met mij over het aanpassen van de behandeling</b>	
1. Was niet van toepassing	0
2. Ik kreeg hiervoor geen ruimte van deze zorgverlener	0
3. Ik kreeg wel de ruimte, maar ik wilde dat mijn zorgverlener de beslissing nam	0
4. Mijn zorgverlener heeft dit niet ter sprake gebracht	0
5. Anders, namelijk	0

<b>14. Ik weet met wie ik contact kan opnemen met vragen over mijn chronische aandoening.</b>	
1. Die informatie heb ik niet ontvangen	0
2. De informatie die ik kreeg klopt niet	0
3. Ik ben de informatie kwijtgeraakt	0
4. Anders, namelijk	0

<b>15. Ik krijg van deze zorgverlener een behandeling en/of advies waar ik wat mee kan.</b>	
1. Ik kreeg tegenstrijdige informatie	0
2. Deze zorgverlener moest zelf informatie navragen	0
3. Deze zorgverlener kon mijn vragen niet goed beantwoorden	0
4. Het advies sloot niet aan bij mijn persoonlijke situatie	0
5. Anders, namelijk	0

<b>16. Ik heb vertrouwen in de deskundigheid van deze zorgverlener.</b>	
---	--

<b>17. Met de hulp van deze zorgverlener kan ik beter omgaan met mijn chronische aandoening.</b>	
1. Ik ben nog te kort bij deze zorgverlener om daar iets van te zeggen	0
2. Ik zie geen toegevoegde waarde in de behandeling door deze zorgverlener	0
3. Het lukt mij zelf nog niet om beter met mijn ziekte om te gaan	0
4. De behandeling en adviezen sluiten niet aan bij mijn persoonlijke situatie	0
5. Anders, namelijk	0



## 7. Kenmerken van de respondenten

Chronische aandoening	Aantal	Percentage
Astma	9	28%
COPD	1	3%
Diabetes	5	16%
Verhoogde bloeddruk, verhoogd cholesterol en/of hart- en vaatziekte	17	53%
Ik heb geen van bovenstaande aandoeningen (einde vragenlijst)	0	0%

Laatste contact met:	Aantal	Percentage
Huisarts	3	9%
Praktijkondersteuner/ praktijkverpleegkundige	27	84%
Fysiotherapeut	0	0%
Diëtist	1	3%
Podotherapeut	0	0%
Medisch pedicure	0	0%
Wijkverpleegkundige/ Thuiszorgmedewerker	0	0%
Apotheker	0	0%
Anders	1	3%

Laatste contact	Aantal	Percentage
0-2 maanden geleden	30	94%
2- 4 maanden geleden	1	3%
4 -6 maanden geleden	1	3%
Langer dan 6 maanden geleden (einde vragenlijst)	0	0%

Leeftijd	Aantal	Percentage
Jonger dan 16 jaar	0	0%
16-18 jaar	0	0%
19-24 jaar	2	6%
25-34 jaar	0	0%
35-44 jaar	1	3%
45-54 jaar	7	22%
55-64 jaar	8	25%
65-74 jaar	7	22%
75-84 jaar	6	19%
85 jaar en ouder	1	3%





Geslacht	Aantal	Percentage
Man	18	56%
Vrouw	14	44%

Omschrijving eigen gezondheid over het algemeen	Aantal	Percentage
Uitstekend	1	3%
Zeer goed	10	31%
Goed	17	53%
Matig	3	9%
Slecht	1	3%

Hoogst voltooide opleiding	Aantal	Percentage
Geen opleiding (lager onderwijs: niet afgemaakt)	0	0%
Lager onderwijs (basisschool, speciaal basisonderwijs)	0	0%
Lager of voorbereidend beroepsonderwijs (zoals LTS, LEAO, LHNO, VMBO)	1	3%
Middelbaar algemeen voortgezet onderwijs (zoals MAVO, (M)ULO, MBO-kort, VMBO-t)	3	10%
Middelbaar beroepsonderwijs en beroepsbegeleidend onderwijs (zoals MBO-lang, MTS, MEAO, BOL, BBL, INAS)	4	13%
Hoger algemeen en voorbereidend wetenschappelijk onderwijs (zoals HAVO, VWO, Atheneum, Gymnasium, HBS, MMS)	3	10%
Hoger beroepsonderwijs (zoals HBO, HTS, HEAO, HBO-V, kandidaats wetenschappelijk onderwijs);	10	32%
Wetenschappelijk onderwijs (universiteit)	10	32%
Anders, namelijk	0	0%



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

Irene,

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