

Analyse onderzoek patiëntervaringen 2024

Inleiding

Als onderdeel van de kwaliteitscyclus binnen onze praktijk, vragen wij patiënten periodiek naar hun ervaringen met onze praktijk en de geleverde zorg. In 2013 en 2016 zijn onze patiënten ondervraagd aan de hand van twee vragenlijsten; de Europepvragenlijst voor de praktijk en de Europep-vragenlijst voor de huisarts. In 2021 zijn we overgestapt van de Europep-lijsten naar de PREM-lijsten.

PREM Eerstelijnszorg

PREM staat voor Patient Reported Experience Measures. Met de korte PREM-vragenlijsten kunnen ervaringen van patiënten op de belangrijkste kwaliteitsdomeinen in kaart worden gebracht. Het startpunt is het contact dat de patiënt met de praktijk heeft gehad en hoe de beleving was over de verschillende personen en processtappen die daarbij aan de orde waren. De vragen gaan over bejegening, voorlichting, cliëntgerichtheid, begeleiding, behandeling, gezamenlijke besluitvorming, afstemming tussen zorgverleners, deskundigheid, nazorg en een algemeen oordeel. De uitkomsten van de bevraging uit 2021 fungeren ook als nulmeting voor het programma Meer Tijd voor de Patiënt, waarmee we in januari 2024 gestart zijn. In november 2024 heeft het onderzoek opnieuw plaatsgevonden aan de hand van de vragenlijst PREM Eerstelijnszorg.

PREM Chronische Zorg

Daarnaast hebben we in november 2024 voor het eerst ook de vragenlijst PREM Chronische zorg uitgevoerd. In de PREM Eerstelijnszorg wordt namelijk vooral gefocust op het contact met huisarts en assistente. De rol van de praktijkondersteuners komt hierin niet aan bod.

Bij de overweging in 2021 om over te stappen naar de PREM Eerstelijnszorg, hadden we het plan om deze af te wisselen met de vragenlijst PREM Chronische Zorg. Deze zou dan in 2022 of 2023 uitgezet worden onder patiënten die in een ketenzorgprogramma deelnemen. Uiteindelijk hebben we de PREM Chronische Zorg nog niet gebruikt, omdat we in de periode 2022-2023 meededen aan het Onderzoek Ketenzorg Ontketend van het Radboudumc. Hierbij hebben we dezelfde doelgroep benaderd om minstens 1 en maximaal 3 vragenlijsten in te vullen. Dit is echter een onderzoek waarvan wij niet op praktijkniveau een terugkoppeling krijgen van de patiëntervaringen.

Binnen de ketenzorg zijn intussen ook veel veranderingen gaande. Wij kijken sinds 2 jaar meer naar de persoon als geheel in plaats van de ziekte tijdens het consult centraal te stellen. Ook geven we meer aandacht aan leefstijl en andere levensthema's vanuit het gedachtengoed van positieve gezondheid. Vanuit de ketenzorgorganisatie is ook het aantal verplichte indicatoren dat in een protocol moet worden ingevuld flink teruggeschroefd. Uiteraard blijft er aandacht voor meetwaarden en verantwoord medicatiegebruik.

We zijn daarom zeer benieuwd hoe onze patiënten deze veranderde aandacht ervaren. Daarom hebben we dit moment aangegrepen om ook de vragenlijst Prem Chronische Zorg bij de patiënten onder de aandacht te brengen.

Verantwoording werkwijze

Omdat de vragenlijsten digitaal verwerkt worden, is gekozen om de uitnodiging voor deelname digitaal te verzenden en daarnaast in de maand november op andere manieren aandacht te vragen voor de vragenlijsten.

Op 30 oktober 2024 hebben we een e-mail verstuurd aan alle patiënten die in 2024 (van januari t/m september) contact hebben gehad met de praktijk (o.b.v. journaal-entry) óf die zijn worden uitgenodigd voor een griep-/pneumokokkenvaccin én van wie het mailadres bekend is. Dit betrof circa 2800 personen. Na verwijdering van dubbele adressen bleven er 2049 unieke mailadressen over. Dit komt overeen met 60% van de patiëntenpopulatie.

Een onduidelijk aantal mails kon niet bezorgd worden door een ofwel een fout in het adres of door veiligheidsinstellingen bij de providers van de ontvangers. Op basis van de foutmeldingen schatten we in dat tenminste 1500 mensen de mail hebben ontvangen. Dit is 43% van de gehele patiëntenpopulatie. Het bezit van een mailadres komt in alle leeftijdscategorieën van onze patiënten voor, waarmee we een dwarsdoorsnede van onze praktijkpopulatie benaderd hebben.

In het bericht stonden de vragenlijsten per medewerker (huisarts of POH). Aan de patiënt is gevraagd de vragenlijst in te vullen voor de arts bij wie hij/zij het meest komt. En om daarnaast de PREM Chronische Zorg in te vullen als ze ook bij een van de praktijkondersteuners komen.

Ook heeft de vragenlijst gedurende de maand november op onze website gestaan, als nieuwsbericht en prominent als melding op de homepage.

Naast de digitale route hebben we ook geprobeerd mensen te bereiken met een nieuwsbericht op het memobord in de wachtkamer van 30 oktober tot 1 december, posters met QR-codes tijdens de vaccinatiedag op 2 november 2024 en flyers met QR-codes in elke spreekkamer.

Respons

Voor de PREM Eerstelijnszorg zijn in totaal 231 vragenlijsten ingevuld (tegen 385 in 2021):

- Voor huisarts Sander Broens 134 lijsten (282 in 2021)
- Voor huisarts Mayke Hornix 71 lijsten (103 in 2021)
- Voor huisarts Marleen Derks 26 lijsten (gestart bij ons in sept' 2023).

De respons is over de hele linie lager dan in 2021. Dit is een respons van circa 15% van alle aangeschreven personen (tegen 26% vorige keer). Omgerekend naar praktijkomvang heeft nu bijna 7% van de patiënten aan het onderzoek meegedaan (tegen 11% in 2021). Alle leeftijdsgroepen (vanaf 18 jaar) en opleidingsniveaus zijn vertegenwoordigd.

Ondanks de lagere respons dan vorige keer is dit percentage nog steeds binnen de normale bandbreedte van 5% tot 30%. Hierdoor is het aannemelijk dat de rapportage voldoende omvang en inhoud heeft om zeggingskracht te hebben voor onze praktijk.

Voor de PREM Chronische Zorg zijn in totaal 25 lijsten ingevuld. Dit is een erg laag aantal, waardoor niet met zekerheid te zeggen is of de uitkomst hiervan representatief is voor deze doelgroep. Mogelijk heeft dit onderzoek te weinig attentiewaarde gehad naast de andere vragenlijsten of moet de doelgroep voor wie dit relevant is op een andere manier benaderd worden.

Resultaten

Kwantitatief

Het kwantitatieve gedeelte betrof stellingen over ervaringen met de assistent aan de telefoon en met de huisarts tijdens het consult. Hierop kon men antwoorden met: 'helemaal oneens', 'oneens', 'niet oneens en niet eens', 'eens' of 'helemaal eens'.

De rapportages voor de PREM Eerstelijnszorg zijn alleen per huisarts op te vragen waarbij de assistent niet individueel te achterhalen is. Voor deze analyse zijn de gewogen gemiddeldes voor alle artsen en assistentes gezamenlijk berekend.

De PREM Chronische Zorg maakt geen onderscheid per praktijkondersteuner.

Aan de hand hiervan krijgen onze **assistenten** een *rapportcijfer 8,4*. Dit is 0,5 punt hoger dan in 2021 en 0,3 punt hoger dan het gemiddelde van de landelijke referentiegroep. De verbeterde score ten opzichte van 2021 zit vooral in de punten: 'uitleg wat ik kan doen als mijn klachten veranderen' en 'vertrouwen in de deskundigheid van de assistent'.

De **huisartsen** krijgen het rapportcijfer **8,6**. Dit is 0,1 punt hoger dan in 2021 en 0,2 punt lager dan het landelijke gemiddelde. De laagste score krijgt de stelling "De behandeling en/of het advies van de huisarts had het gewenste resultaat". Hiermee was 84% het helemaal eens, ten opzichte van 76% in 2021. Dit is in lijn met het landelijk gemiddelde.

De scores op de stellingen liggen in lijn met de landelijke referentiegroep. Ook de Net Promotor Score¹ is gemiddeld. Minus 5% criticasters komen wij uit op een Net Promotor Score van 59, waar een NPS van 60 gemiddeld is in de referentiegroep.

Bij de PREM Chronische Zorg is onze NPS 60 tegenover het landelijk gemiddelde van 52. De **praktijkondersteuners** krijgen een rapportcijfer **9** (landelijk gemiddelde is 8,7).

Kwalitatief

Aan het eind van de vragenlijst is deelnemers de mogelijkheid geboden een compliment en/of verbeterpunt in te vullen, in een leeg opmerkingenveld. Dit betreft vrije tekst. Niet alle deelnemers hebben hier iets ingevuld.

PREM Chronische Zorg

Van de 25 respondenten hebben 21 mensen complimenten gegeven. Zij waarderen de luisterende houding, aandacht, duidelijkheid en doortastendheid van onze praktijkondersteuners. Er zijn 3 verbeterpunten genoemd: minder zakelijk zijn, meer adviezen geven en een opmerking over problemen bij het laboratorium.

PREM Eerstelijnszorg

Bij de complimenten voor de huisartsen hebben 166 mensen iets ingevuld. Bij de verbeterpunten zijn 125 opmerkingen gemaakt. Bij het automatisch samenstellen van de totaalrapportage (door de software van de enquête-omgeving) zijn alle complimenten en verbeterpunten zonder tekstanalyse op een rij gezet. Daarom vindt in dit rapport een eigen analyse van de opsomming plaats.

De opmerkingen zijn eerst op inhoud onderverdeeld in logisch samenhangende deelthema's. Deze deelthema's zijn op dezelfde manier in categorieën ondergebracht als in 2021 zodat een vergelijking mogelijk is. Vervolgens is geturfd hoe vaak een deelthema terug komt in de opmerkingen. Soms bevatte de opmerking van iemand meer dan 1 deelthema. Het totaal van alle thema's komt daardoor hoger uit dan het aantal opmerkingen.

Complimenten

De 166 complimenten zijn onder te verdelen in onderstaande vijf thema's, op volgorde van meest genoemd. In grote lijnen is het beeld hetzelfde als de vorige keer.

Compliment	Aantal maal 2024	Aantal maal 2021
Aandacht, betrokkenheid, de patiënt serieus nemen, samen beslissen	82	84
Deskundig, duidelijk, doortastend zijn	70	70
Luisteren, empathisch zijn, aardig-lief-vriendelijk zijn	67	74
Rust, geduld, tijd nemen voor de patiënt	54	57
Vertrouwen, eerlijkheid, goed benaderbaar	3	39

¹ De Net Promotor Score is het percentage promotors (personen die een 9 of 10 als cijfer gaven) minus het percentage criticasters (personen die een 0 t/m 6 als cijfer gaven).

Verbeterpunten

Van de 125 opmerkingen in het veld 'verbeterpunten' is 94 keer ingevuld 'geen/n.v.t./niets' of bevatte dit veld een positieve beoordeling in termen als 'ga zo door'. De resterende 31 inhoudelijke verbeterpunten zijn onder te verdelen in de volgende thema's op volgorde van meest genoemd.

Verbeterpunt	Aantal maal 2024	Aantal maal 2021
Meer tijd nemen	10	14
Luisteren en niet op PC kijken tijdens gesprek	5	0
Aandacht geven, serieus nemen, persoonlijker	6	17
Sneller doorsturen	1	8

Weging van de opmerkingen

Het aantal verbeterpunten dat genoemd werd is een stuk lager dan in 2021.

Toen werden er 52 verbeterpunten genoemd, verdeeld over 9 categorieën. Zes van die categorieën worden nu niet meer genoemd. Dit is op te vatten als blijkt dat deze punten verbeterd zijn sinds de vorige meting uit 2021.

Opmerkelijk is dat de top 3 van verbeterpunten beschouwd kan worden als de tegenhanger van de genoemde complimenten. Het aantal mensen dat hierover een compliment uitdeelde is verreweg in de meerderheid.

De waardering voor de aandacht en het geduld kent als keerzijde dat het spreekuur kan uitlopen, al is dit doorgaans minder dan een half uur. De inzet is om iedereen de juiste aandacht te geven binnen de beschikbare tijd. De tip om meer tijd te nemen per persoon gaat direct ten koste van het beschikbare aantal contactmomenten met de huisartsen. De mogelijkheden om het aantal contactmomenten uit te breiden zijn beperkt in menskracht en beschikbare praktijkruimte. Het blijft dan ook altijd een compromis.

Ten aanzien van het luisteren tijdens het gesprek zijn er nieuwe softwaremogelijkheden om op een veilige manier een samenvatting van het gesprek automatisch in het dossier te laten verwerken. Deze mogelijkheid zullen we gaan verkennen in 2025.