

Resultaten evaluatie COPD InBeeld

Tevredenheidsonderzoek onder patiënten -juli 2019, meting 3

Sensire



Slingeland Ziekenhuis

medisch
service
centrum

naasti 

Zorg op afstand
Heel dichtbij



Inhoudsopgave

Samenvatting van de resultaten	3
Deelname	4
Resultaten COPD InBeeld	4
Begeleiding zorgverleners	4
Tevredenheid begeleiding zorgverleners	4
Meebeslissen	6
Wensen.....	6
Vragen en problemen.....	7
Aandacht	7
Net Promotor Score.....	8
Tevredenheid algemeen.....	9
Verbeterpunten algemeen	9
Tevredenheid Thuismeten	10
Begeleiding NAAST (Medisch Service Centrum).....	10
Ondersteuning Thuismeten.....	10
Toekomst.....	11
Net Promotor Score.....	122

Samenvatting van de resultaten

In de maanden mei, juni en juli 2019 zijn, voor de 3^e meting, patiënten benaderd die behandeld worden voor COPD in het Slingeland Ziekenhuis en deelnemen aan InBeeld. Er zijn in totaal 166 digitale vragenlijsten verstuurd aan de patiënten. Van de 166 patiënten hebben 75 patiënten (45,2%) de vragenlijst ingevuld en afgerond. 44 patiënten maken gebruik van Thuismeten en 31 patiënten geven aan hier geen gebruik van te maken.

Over het algemeen wordt InBeeld positief gewaardeerd door de gebruikers. Hiermee bedoelen we de totale waardering van de zorg door zowel patiënten met Thuismeten als patiënten zonder Thuismeten. Patiënten zijn tevreden over de totale begeleiding en de aandacht die ze krijgen vanuit zorgverleners. Er zijn kleine verschillen in tevredenheid tussen patiënten die wel of geen gebruik maken van Thuismeten. Het verschil zit voornamelijk in de (dagelijkse) controle op de gezondheidssituatie, directe actie en het contact en de bereikbaarheid van zorgverleners. De groep patiënten met Thuismeten geeft aan dit als zeer prettig te ervaren. De aanbevelingsscore voor InBeeld is hoog: gemiddeld +50. Patiënten die gebruik maken van Thuismeten bevelen anderen meer aan (+55) dan patiënten die hier geen gebruik van maken (+45).

Het belangrijkste verbeterpunt bij de patiënten zonder Thuismeten zit in de controle van hoe het met de patiënt gaat en soms begeleiding daarbij. Dit verbeterpunt wordt nauwelijks genoemd door patiënten in de groep met Thuismeten. De groep met Thuismeten noemt als belangrijkste verbeterpunt de onderlinge communicatie tussen professionals.

Patiënten die gebruik maken van Thuismeten zijn tevreden over de begeleiding van de verpleegkundigen van NAAST. Daarnaast geeft 40% van de patiënten aan dat als ze geen gebruik hadden gemaakt van Thuismeten, hun medische situatie zou zijn verslechterd. 58% van de patiënten geeft aan dat hun situatie is gestabiliseerd door het gebruik van Thuismeten. Ruim een derde van de patiënten denkt met de opgedane kennis in de toekomst zelfstandig verder te kunnen. 41% zegt misschien en 23% zegt van niet. Patiënten die denken in de toekomst niet zelfstandig verder te kunnen, geven aan dat toezicht een rustgevend gevoel geeft. Wanneer ze niet meer in de gaten zouden worden gehouden zou ze dit beangstigen. Het Thuismeten wordt door patiënten sterk aanbevolen aan anderen (NPS +55).

Deelname

Patiënten zijn per e-mail benaderd of ze mee wilden doen aan het onderzoek. In de uitnodigingsmail zat een link naar de vragenlijst. Er zijn totaal 166 uitnodigingen verstuurd. Indien patiënten na vijf dagen de lijst niet hadden ingevuld, ontvingen zij een herinneringse-mail. De respons (45,2%) is aan de lage kant. Dit is mogelijk te verklaren door het feit dat een gedeelte van de patiënten deze vragenlijst al twee keer eerder hebben ontvangen.

	Aantal	Percentage
Uitnodigingen	166	100%
Respons	75	45,2%

Resultaten COPD InBeeld

Er zijn in totaal 75 patiënten die de vragenlijst hebben ingevuld. Niet alle patiënten hebben de vragenlijst volledig ingevuld. In de uitwerking van de resultaten zijn alle gegeven antwoorden meegenomen, ongeacht of de vragenlijst volledig is ingevuld. Hierdoor kunnen de aantallen per vraag verschillen. Onderstaand volgt een uitwerking van de resultaten. De resultaten worden gepresenteerd per vraag, opgedeeld per groep.

Begeleiding zorgverleners

Iedere patiënt wordt begeleid vanuit het ziekenhuis, vanuit de thuiszorg of vanuit NAAST (Medisch Service Centrum). Vaak zijn er combinaties van zorgverleners die betrokken zijn bij de zorg. De grootste groep patiënten geeft aan te worden begeleid door (o.a.) de longarts, namelijk 84% van de groep zonder Thuismeten en 89% van de groep met Thuismeten.

Deze vraag is gesteld om te kijken of de tevredenheid ook samenhangt met de begeleiding die patiënten krijgen van hun zorgverleners. Niet alle patiënten die gebruik maken van Thuismeten geven aan begeleid te worden door de verpleegkundige van Thuismeten. Er zijn twee patiënten die hebben aangegeven begeleiding te krijgen van de verpleegkundige van Thuismeten, terwijl ze geen gebruik maken van Thuismeten. Het kan zijn dat voor patiënten niet duidelijk is welke zorgverlener van welke organisatie is. Het kan ook zijn patiënten de vraag niet goed geïnterpreteerd hebben.

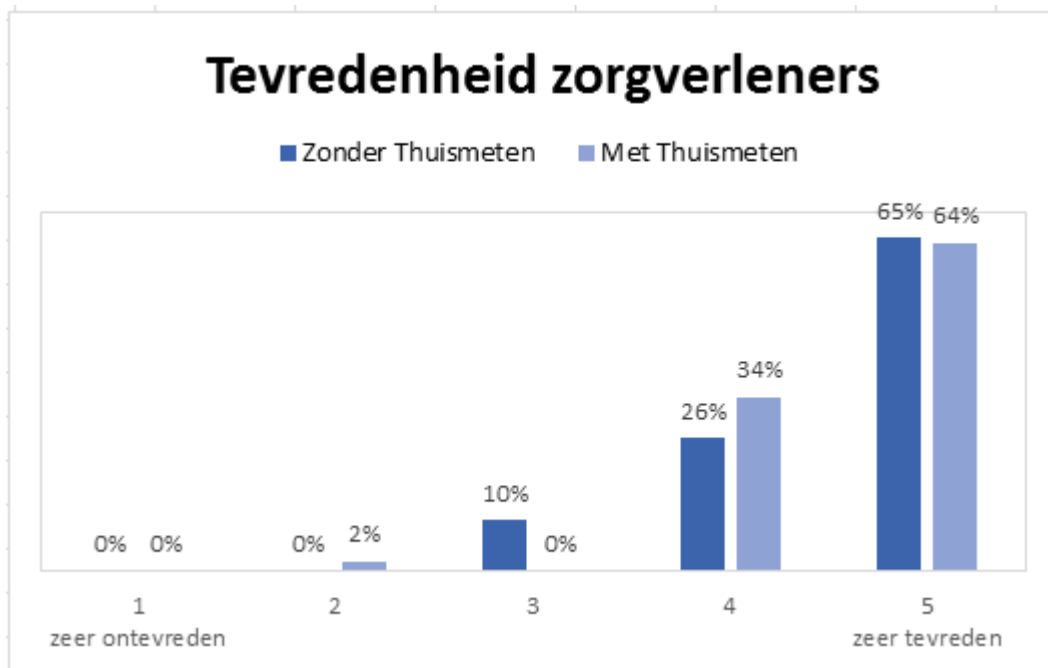
	Zonder Thuismeten (N=31)	Met Thuismeten (N=44)
Longarts	26	39
Verpleegkundig specialist SZ	21	36
Longverpleegkundige Sensire	5	25
Verpleegkundige Thuismeten NAAST	1	35
Wijkverpleegkundige	3	5

Tevredenheid begeleiding zorgverleners

De tevredenheid over de begeleiding van de zorgverleners is uitgevraagd bij de patiënt met verschillende vragen. De eerste vraag die is gesteld is:

Hoe tevreden bent u over de zorg van alle zorgprofessionals die u begeleiden?

75 patiënten hebben de vraag beantwoord, waarvan 31 zonder Thuismeten en 44 met Thuismeten.



Patiënten zijn tevreden over de begeleiding die ze krijgen rondom hun ziekte COPD. De resultaten laten geen directe verschillen zien tussen de diverse zorgverleners. De mate van tevredenheid hangt niet direct samen met de soort begeleiding. Aan de patiënten werd gevraagd over welke punten patiënten tevreden zijn en wat er verbeterd kan worden:

Over welk onderdeel van de zorg bent u tevreden in uw begeleiding?

TOP 3	Zonder Thuismeten	Met Thuismeten
1	Totale behandeling en begeleiding	Totale behandeling en begeleiding
2	Longarts en longverpleegkundige	Contact en bereikbaarheid van professionals
3	Vriendelijkheid van de zorgverleners	Controle op waardes en snelle acties

Zijn er onderdelen van de zorg die wij kunnen verbeteren in uw begeleiding?

TOP 3	Zonder Thuismeten	Met Thuismeten
1	Frequentie controle en contact	Onderlinge communicatie professionals
2	Wachten voor een afspraak	Sneller de medicatie in handen
3		

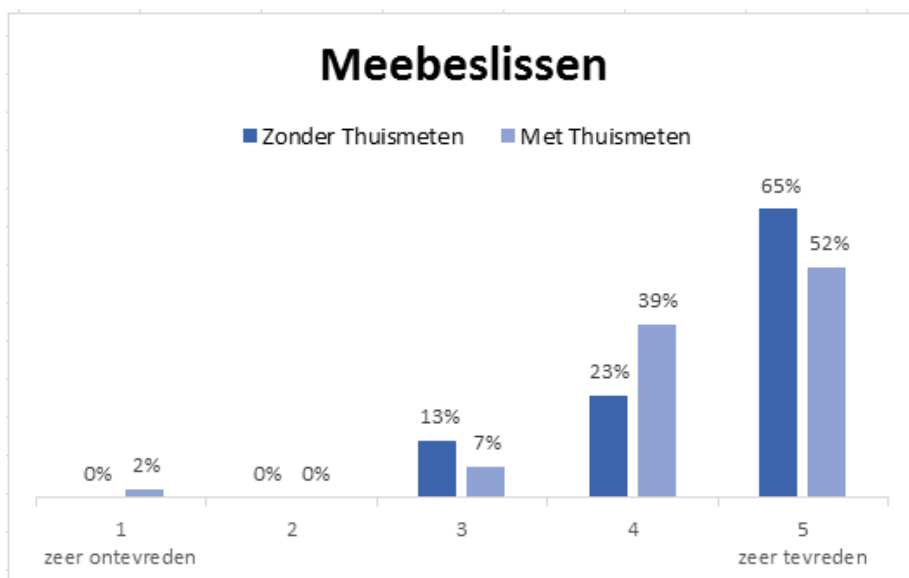
Hieruit kunnen we concluderen dat beide patiëntgroepen tevreden zijn over de begeleiding en de aandacht die ze krijgen van hun zorgverleners. Er zijn geen grote verschillen tussen beide groepen. De groep met Thuismeten geeft aan dat ze het fijn vinden dat ze makkelijk contact op kunnen nemen wanneer er vragen zijn. De regelmatige controle van de gezondheidstoestand wordt als prettig ervaren. Bij afwijking wordt er direct actie ondernomen. Dit geeft patiënten vertrouwen en rust. Patiënten vinden het (te) lang duren voordat ze medicatie in handen hebben nadat het werd voorschreven. In de groep zonder Thuismeten wordt de begeleiding door de longarts en longverpleegkundige in het ziekenhuis aangegeven als punt van tevredenheid. De patiënten zonder Thuismeten zouden graag frequentere controles hebben en vaker contact met de zorgverlener. Deze patiënten moeten soms ook lang wachten tot een afspraak.

Meebeslissen

Om te kijken of patiënten het gevoel hebben zelf de regie te kunnen nemen in hun zorg, is de vraag gesteld of patiënten het gevoel hebben dat ze kunnen meebeslissen in hun zorg. De verwachting is dat de patiënten die gebruik maken van Thuismeten meer het gevoel hebben dat ze kunnen meebeslissen dan patiënten die hier geen gebruik van maken. De volgende vraag is gesteld:

Hoe tevreden bent u over hoe u kunt meebeslissen over de zorg die u krijgt?

75 patiënten hebben de vraag beantwoord, waarvan 31 zonder Thuismeten en 44 met Thuismeten.



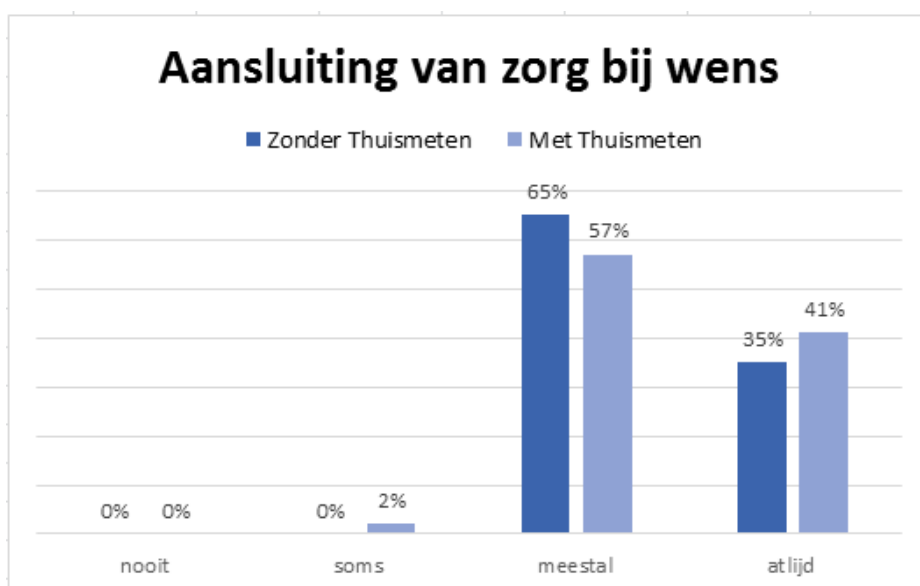
Over het algemeen ervaren alle patiënten het gevoel dat ze kunnen meebeslissen in hun eigen zorg. Dat is een positief resultaat. Er zijn geen grote verschillen tussen beide groepen. Met name in de patiëntengroep met Thuismeten wordt aangegeven dat ze het fijn vinden ook zelf te mogen beslissen bij afwijkende waarden. Suggesties van patiënten worden meegenomen. Van de patiënt die 'zeer ontevreden' is over het kunnen meebeslissen, weten we niet waarom dit zo is. De patiënt heeft dit niet specifiek aangegeven of toegelicht. Mogelijk is de vraag verkeerd geïnterpreteerd door deze patiënt.

Wensen

Om te kijken of de zorg aansluit bij de verwachting/wensen van de patiënt is de volgende vraag gesteld:

Sluit de zorg aan bij wat u wenst?

75 patiënten hebben de vraag beantwoord, waarvan 31 zonder Thuismeten en 44 met Thuismeten.



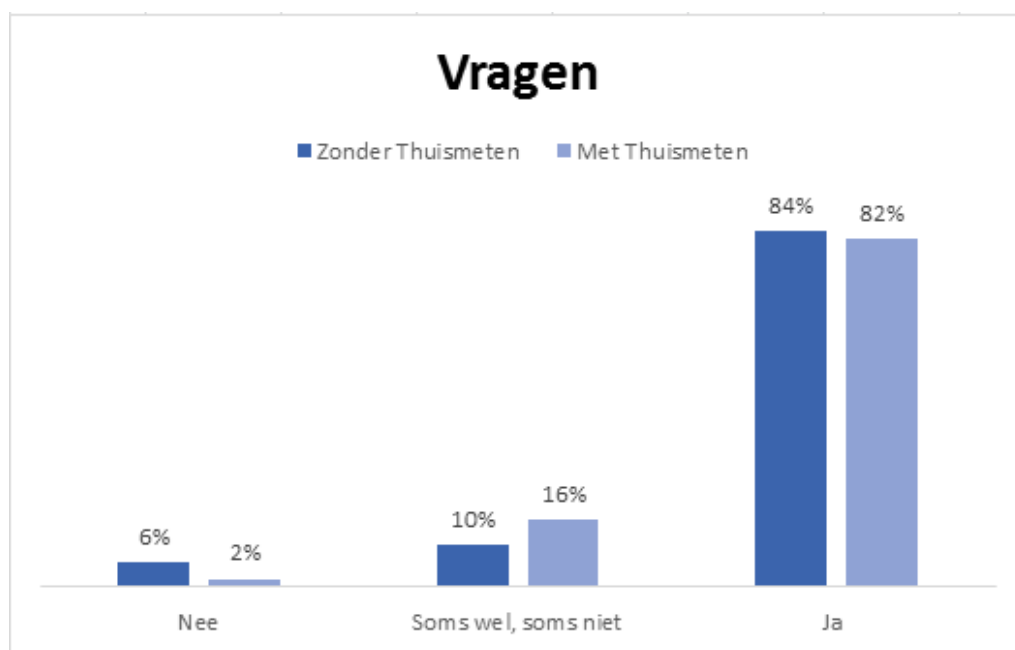
De zorg sluit over het algemeen goed aan bij wat de patiënt wenst. De opmerkingen die patiënten plaatsen bij hun antwoord zijn overwegend positief. Er zijn slechts zes negatieve opmerkingen geplaatst onder de patiënten zonder Thuismeten en vier onder de groep met Thuismeten. Patiënten geven aan dat er naar ze geluisterd wordt, dat medewerkers behulpzaam zijn in het zoeken naar een oplossing en dat ze zelf inspraak hebben. Er wordt een passende keuze gemaakt. In de patiëntengroep zonder Thuismeten wordt aangegeven dat de wens bestaat tot meer controle- en overlegmomenten.

Vragen en problemen

Het is belangrijk voor patiënten dat ze goed weten wanneer en met wie ze contact op kunnen nemen. Daarom is aan de patiënten gevraagd of ze weten bij wie ze terecht kunnen met de volgende vraag:

Weet u bij wie u met vragen en problemen terecht kunt?

75 patiënten hebben de vraag beantwoord, waarvan 31 zonder Thuismeten en 44 met Thuismeten.



Over het algemeen weten patiënten met wie ze contact op kunnen nemen indien nodig.

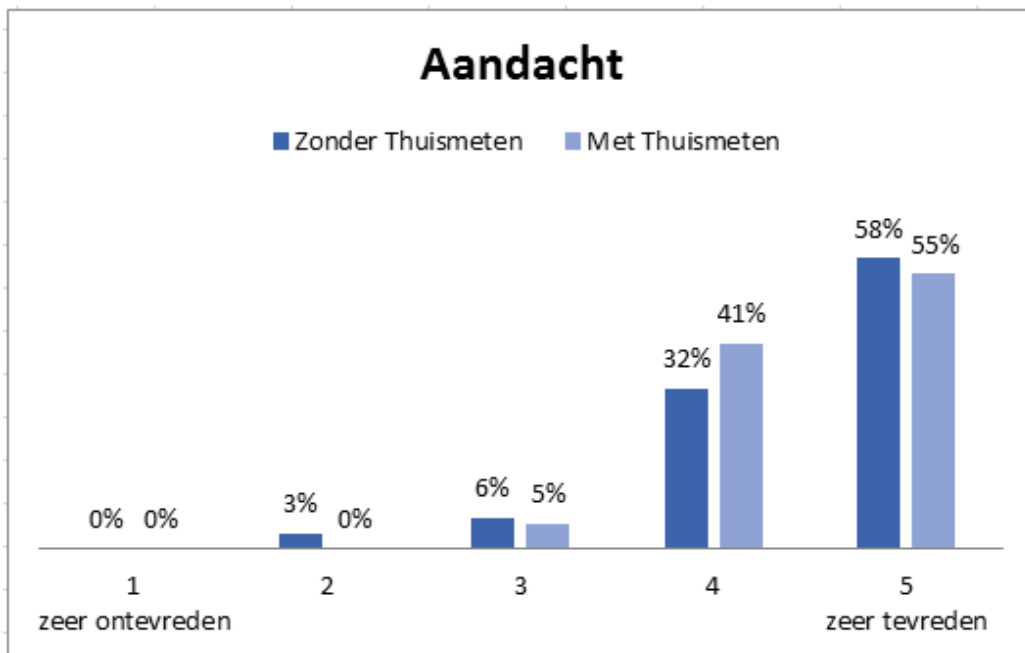
Bij de toelichtingen is wel te lezen dat patiënten zonder Thuismeten variërend contact opnemen met de huisarts/praktijkondersteuning of juist direct met de longarts. Sommige patiënten die geen gebruik maken van thuismeten geven aan dat er geen duidelijke afspraken zijn over met wie ze wanneer contact op mogen nemen. Wanneer gaan ze naar de huisarts? En wanneer naar de longarts? De iPad wordt heel regelmatig gebruikt door de groep met Thuismeten. Patiënten kunnen via de iPad vragen stellen of beeldbellen. Patiënten geven aan dat ze direct antwoord krijgen. Bij problemen of vragen wordt door bijna alle patiënten, in deze groep, eerst contact met de verpleegkundige van Thuismeten/NAAST opgenomen.

Aandacht

Aandacht voor de persoonlijke situatie van de patiënt is belangrijk, omdat dit van invloed kan zijn op het ziekteverloop. Daarom is de volgende vraag gesteld aan de patiënt:

Hoe tevreden bent u over de aandacht die de zorgverlener heeft voor uw persoonlijke situatie?

75 patiënten hebben de vraag beantwoord, waarvan 31 zonder Thuismeten en 44 met Thuismeten.

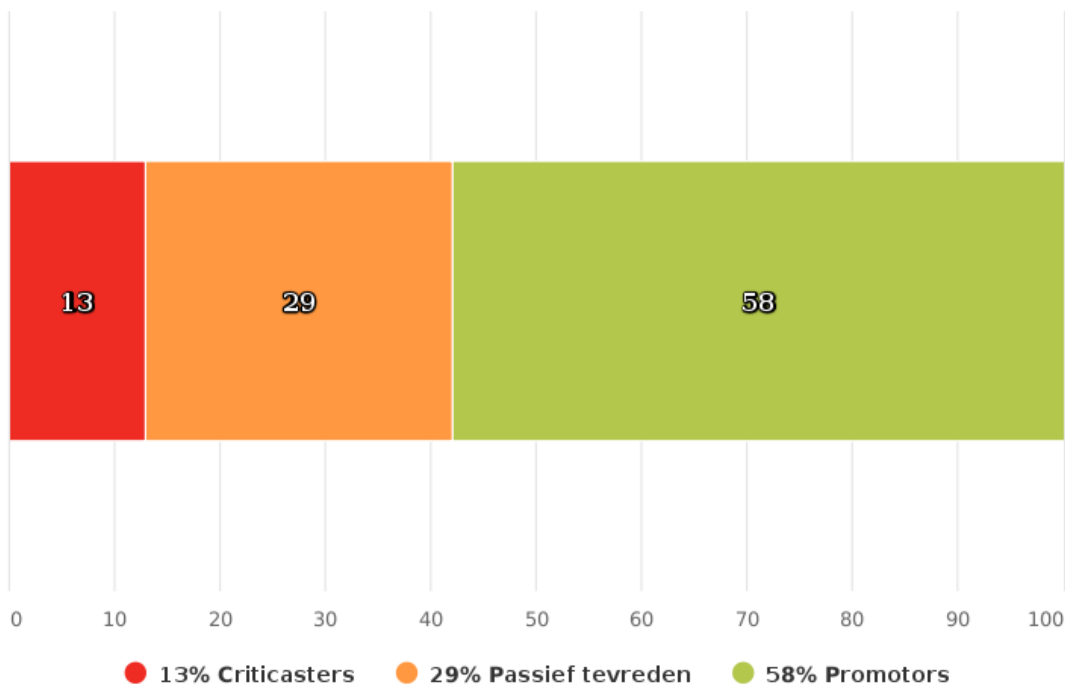


De patiënten zijn over het algemeen erg tevreden over de aandacht die ze krijgen voor de persoonlijke situatie. Er zijn geen grote verschillen tussen beide patiëntengroepen.

Net Promotor Score

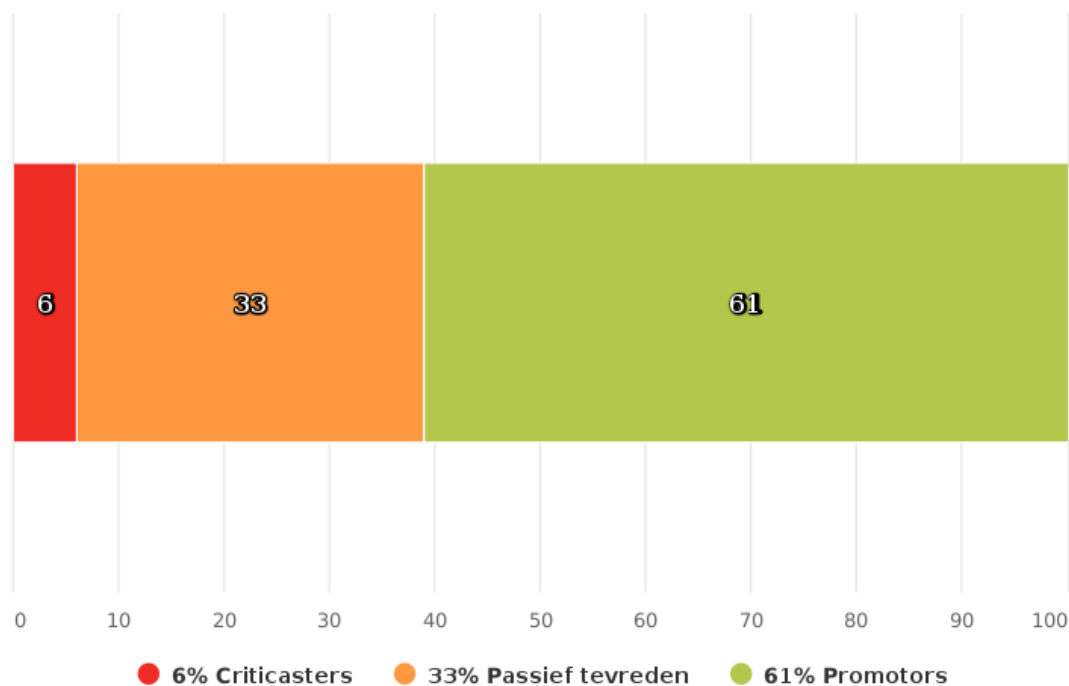
De NPS geeft een goed beeld over de waardering die de patiënten hebben over hun ontvangen zorg. De volgende vraag is aan beide patiëntgroepen gesteld:

Zonder Thuismeten: Zou u de zorg aanbevelen bij uw vrienden, kennissen en familie?



NPS Score: +45

Met Thuismeten: Zou u de zorg aanbevelen bij uw vrienden, kennissen en familie?



NPS Score: +55

De NPS voor de groep met Thuismeten is aanzienlijk hoger dan voor de groep zonder Thuismeten. Dat betekent dat patiënten die gebruik maken van Thuismeten positiever zijn en dit ook actiever zullen uitdragen aan hun achterban. Als we kijken naar de open antwoorden, dan heeft dit voornamelijk te maken met de volgende punten:

Tevredenheid algemeen

Waarover bent u tevreden?

TOP 3	Zonder Thuismeten	Met Thuismeten
1	Totale begeleiding	Totale begeleiding
2	Aandacht en bejegening	Controle door thuismeten
3	Uitleg/informatievoorziening	Aandacht, tijd en bejegening

Verbeterpunten algemeen

Zijn er dingen die wij kunnen verbeteren?

TOP 3	Zonder Thuismeten	Met Thuismeten
1	Contact/aanspreekpunt tussen de controles	Communicatie tussen zorgverleners onderling
2	Bereikbaarheid professionals	
3		

Patiënten zijn over het algemeen tevreden over de begeleiding die ze ontvangen zowel met als zonder Thuismeten. Er worden duidelijk meer punten aangeven waarover patiënten tevreden zijn dan dat er verbeterpunten worden beschreven. Punten die genoemd worden kwamen al eerder terug in de antwoorden van patiënten.

Tevredenheid Thuismeten

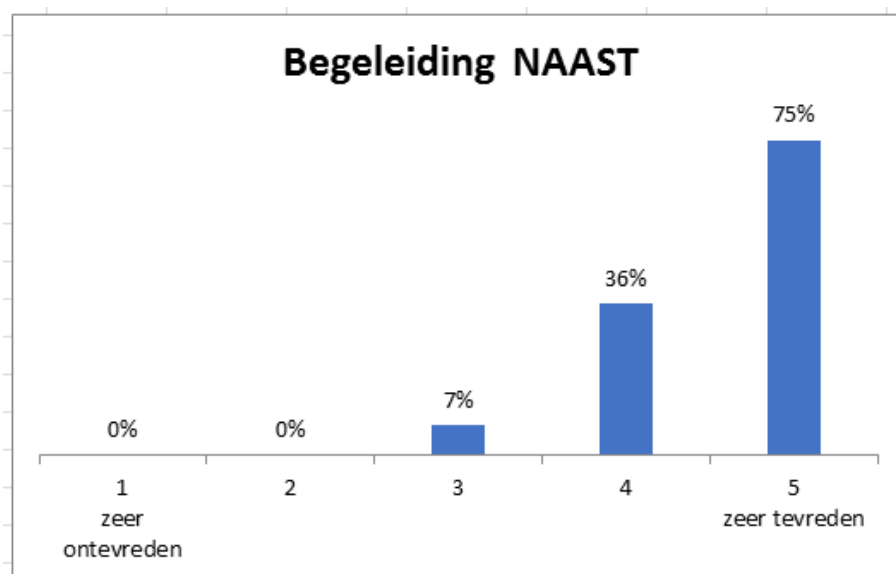
In totaal zijn er 44 patiënten die hebben aangegeven gebruik te maken van Thuismeten. Aan deze 44 patiënten zijn extra vragen voorgelegd. De resultaten geven een goed beeld over hoe het Thuismeten en de bijbehorende begeleiding wordt ontvangen. De tevredenheid over het Thuismeten is hoog. De resultaten positief, waarbij we dus voorzichtig kunnen concluderen dat het Thuismeten positief van invloed is op de gezondheid van de patiënt. Onderstaand volgen de resultaten.

Begeleiding Medisch Service Centrum

Om de begeleiding vanuit NAAST (Medisch Service Centrum) in kaart te brengen is de volgende vraag gesteld:

Hoe tevreden bent u over de begeleiding van de verpleegkundigen van NAAST (Medisch Service Centrum)?

44 patiënten hebben de vraag beantwoord.



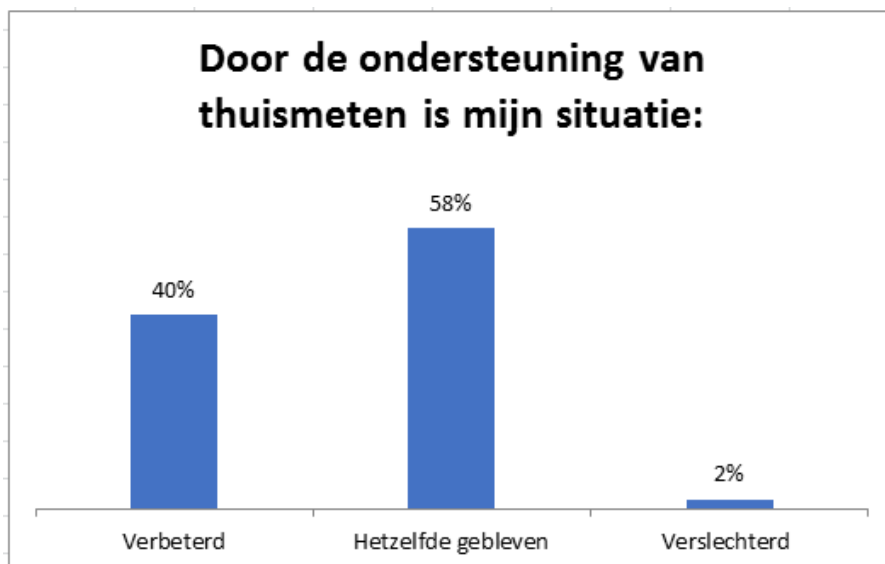
Bijna alle patiënten zijn tevreden tot zeer tevreden over de begeleiding die ze ontvangen vanuit NAAST (Medisch Service Centrum). Patiënten geven aan dat ze het prettig ervaren dat er snel contact wordt opgenomen wanneer er waarde afwijkend zijn. Er wordt vervolgens accuraat gehandeld. Dit geeft patiënten een geruststellend gevoel. Een enkele patiënt die niet tevreden/niet ontevreden is geeft aan dat er niet altijd direct gehandeld wordt.

Ondersteuning Thuismeten

Om de waarde van het Thuismeten op de gezondheid van de patiënt in kaart te kunnen brengen, is de volgende vraag gesteld:

Door de ondersteuning van Thuismeten is mijn situatie ...

44 patiënten hebben de vraag beantwoord.



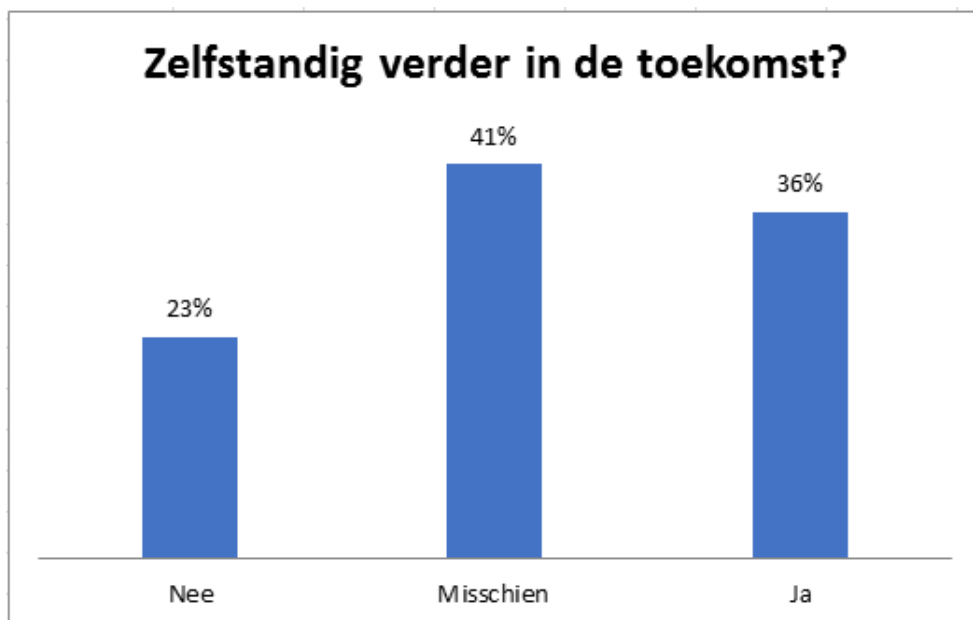
De COPD-patiënten zijn tevreden en geven in hun open antwoorden herhaaldelijk aan dat ze de begeleiding erg waarderen. Ze ervaren rust en hebben beter inzicht in hun situatie op de meetmomenten. Andere patiënten merken op dat echt verbetering van hun situatie niet mogelijk is i.v.m. de aandoening COPD, maar de situatie stabiel blijft door Thuismeten. Een enkele patiënt heeft aangegeven dat de situatie is verslechterd sinds de ondersteuning van Thuismeten. De patiënt merkt hierbij op dat het niet *door* Thuismeten is verslechterd, maar *tijdens* Thuismeten.

Toekomst

Om de waarde van NAAST (Medisch Service Centrum) in kaart te brengen is de volgende vraag gesteld:

Denkt u dat u met de kennis die u op doet tijdens/van de begeleiding van NAAST (Medisch Service Centrum), in de toekomst zelf verder kunt?

44 patiënten hebben de vraag beantwoord.

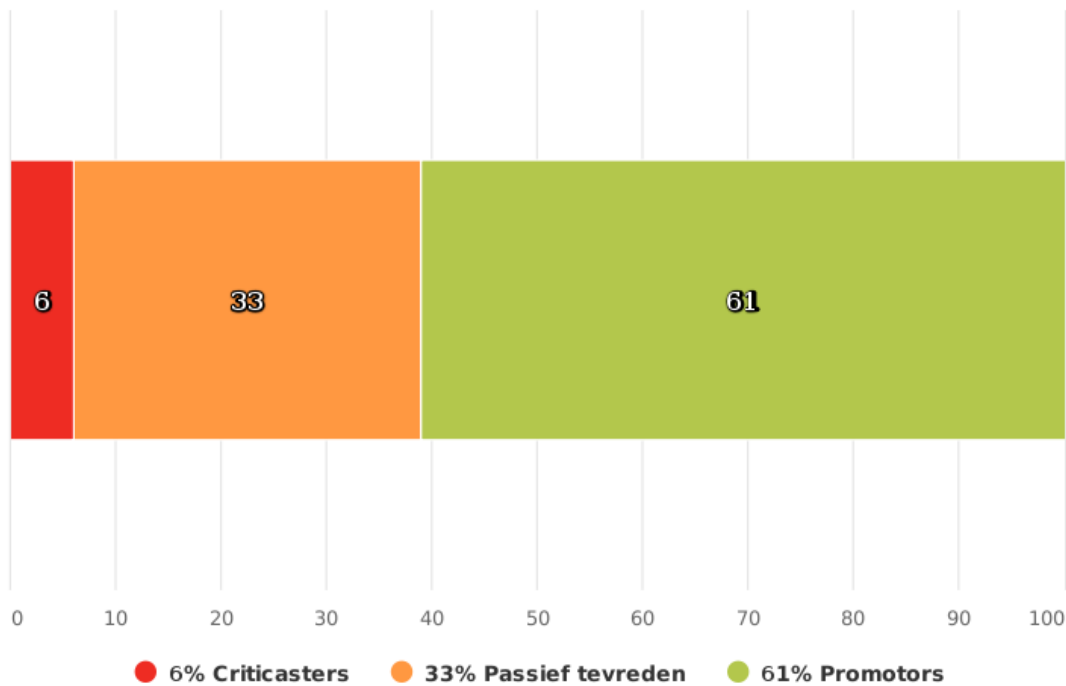


De patiënten die denken in de toekomst niet zelfstandig verder te kunnen, geven aan dat toezicht een rustgevend gevoel geeft. Wanneer ze niet meer in de gaten zouden worden gehouden zou ze dit beangstigen. Daarnaast is de progressie van de ziekte van invloed op de situatie. 'De ziekte wordt erger' geven patiënten aan. Daarnaast geven de patiënten aan die het wel zelf denken te kunnen dat ze door het Thuismeten beter in conditie zijn.

Net Promotor Score

De NPS geeft een goed beeld over de waardering die de patiënten hebben over het Thuismeten. Door te vragen of patiënten anderen zouden adviseren ook gebruik te gaan maken van het Thuismeten, breng je in kaart wat hun waardering is ten opzichte van de dienst. Daarom is de volgende vraag gesteld:

Zou u Thuismeten aanbevelen bij uw vrienden, kennissen en familie?



De NPS is $61\% - 6\% = +55$

Dit is een hoge score die aangeeft dat de patiënten tevreden zijn over Thuismeten.