

Resultaten evaluatie Hartfalen InBeeld

Tevredenheidsonderzoek onder patiënten – juli 2019, meting 2

Sensire



Slingeland Ziekenhuis

medisch
service
centrum

naasti 

Zorg op afstand
Heel dichtbij



Inhoudsopgave

Samenvatting van de resultaten	3
Deelname	4
Resultaten Hartfalen InBeeld	4
Begeleiding zorgverleners	4
Tevredenheid begeleiding zorgverleners	5
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.....	12

Samenvatting van de resultaten

In de maanden mei, juni en juli 2019 zijn patiënten benaderd die behandeld worden voor Hartfalen in het Slingeland Ziekenhuis en deelnemen aan InBeeld. Er zijn in totaal 125 patiënten die met hun toestemming de vragenlijst hebben ontvangen voor een meting van de tevredenheid over de zorg InBeeld. 85 patiënten maken gebruik van Thuismeten en de overige 40 patiënten niet. Patiënten hebben per mail een vragenlijst ontvangen. Uiteindelijk hebben 74 patiënten (59,2%) de vragenlijst ingevuld en afgerond. Van de respondenten gebruiken 61 patiënten Thuismeten en 13 patiënten maken geen gebruik van Thuismeten. Dit verschil in groepsgroten kan van invloed zijn op de resultaten. Het aandeel van een antwoord door één persoon in de groep niet-thuismeters is groter ten opzichte van een antwoord van één persoon uit de thuismeet groep. Dit veroorzaakt mogelijk een bias.

Over het algemeen wordt de zorg binnen 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 begeleiding en de aandacht die ze krijgen in de begeleiding en zorg. Over het algemeen geven patiënten aan dat de zorg aansluit bij wat ze wensen en ze weten bij wie ze met vragen en problemen terecht kunnen. Er zijn zeer kleine verschillen tussen de groepen met en zonder Thuismeten. Patiënten met Thuismeten noemen wel vaker dat ze tevreden zijn over de directe actie die volgt wanneer verslechtering van de gezondheid optreedt. Terwijl patiënten zonder Thuismeten vaker noemen tevreden te zijn over specifieke hulpverleners zoals de cardioloog en hartfalen verpleegkundige.

Wat betreft de verbeterpunten zijn patiënten zonder Thuismeten en met Thuismeten minder tevreden over de communicatie en overdracht tussen hulpverleners. De onderlinge communicatie onder hulpverleners kan verbeterd worden. Patiënten zonder Thuismeten noemen als verbeterpunt de toegankelijkheid tot de professionals. Patiënten met Thuismeten geven aan dat ze soms lang moeten wachten tot contact wanneer waardes afwijkend zijn. De aanbevelingsscore voor InBeeld is hoog: gemiddeld +49. Patiënten die gebruik maken van Thuismeten bevelen anderen meer aan (+54) dan patiënten die hier geen gebruik van maken (+39).

Patiënten die gebruik maken van Thuismeten zijn tevreden over de begeleiding (controle, actie en reactie) van de verpleegkundigen van NAAST. Alle patiënten geven aan dat hun medische situatie stabiel is gebleven of is verbeterd sinds ze gebruik maken van Thuismeten. Het Thuismeten wordt door patiënten sterk aanbevolen aan anderen (NPS +54). 44% van de patiënten denkt met de opgedane kennis in de toekomst zelfstandig verder te kunnen. 44% zegt misschien en 11% zegt van niet. Patiënten die denken in de toekomst niet zelfstandig verder te kunnen geven voornamelijk als reden dat ze afhankelijk blijven in nieuwe situaties omdat hun gezondheid zorgelijk/slecht blijft. Thuismeten geeft hierbij rust (i.v.m. "achtervang"). Patiënten geven aan wel meer dan voorheen te weten over wat goed en minder goed voor ze is.

Deelname

Patiënten hebben van tevoren ingestemd voor deelname aan het onderzoek. In de uitnodigingsmail zat een link naar de vragenlijst. Indien patiënten na vijf dagen de lijst niet hadden ingevuld, ontvingen zij een herinneringse-mail.

	Percentage	Aantal
Uitnodigingen	100,0%	125
Respons	59,2%	74

Resultaten Hartfalen InBeeld

Er zijn in totaal 74 patiënten die de vragenlijst hebben ingevuld. 61 patiënten (82,4%) gaven aan gebruik te maken van thuismeten, 13 patiënten (17,6%) geeft aan geen gebruik te maken van Thuismeten. Niet alle patiënten hebben de vragenlijst helemaal volledig ingevuld. In de uitwerking van de resultaten zijn alle gegeven antwoorden meegenomen, ongeacht of de vragenlijst volledig is ingevuld. Hierdoor kunnen 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. Vaak zijn er combinaties van zorgverleners die betrokken zijn bij de zorg. De grootste groep patiënten wordt begeleid door de cardioloog, verpleegkundige van Thuismeten (NAAST) en verpleegkundig specialist Hartfalen.

Deze vraag is gesteld om te kijken of de tevredenheid ook samenhangt met de begeleiding die ze krijgen van hun zorgverleners. Niet alle patiënten met Thuismeten geven aan begeleid te worden door de verpleegkundige van NAAST. 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.

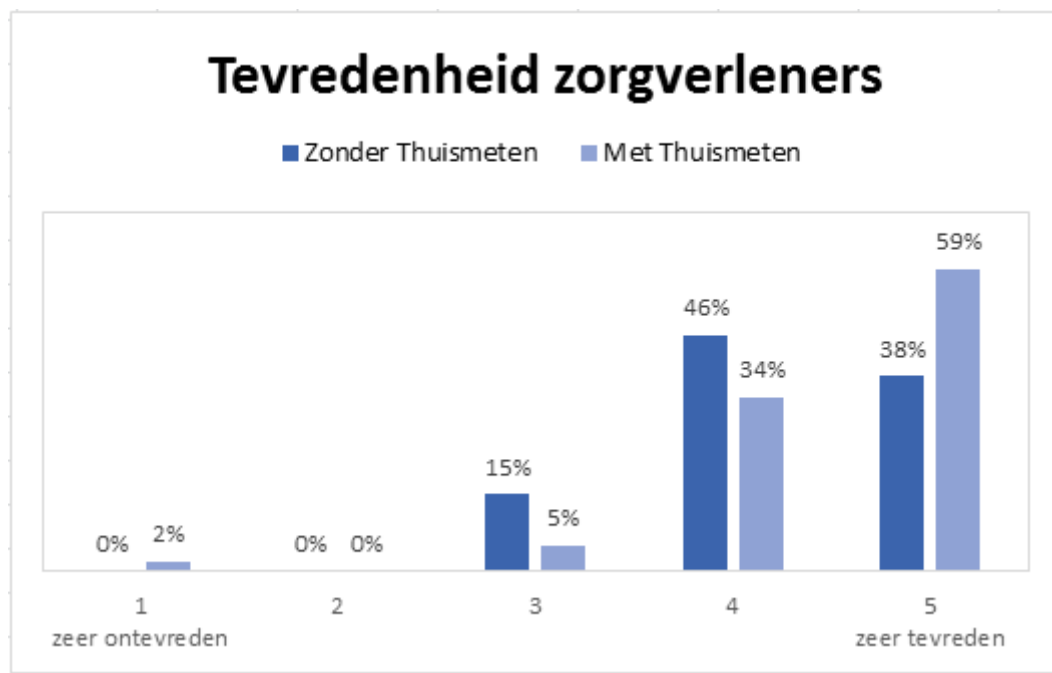
	Zonder Thuismeten (N = 13)	Met Thuismeten (N = 61)
Cardioloog	11	55
Verpleegkundig specialist/hartfalen verpleegkundige van het Slingeland Ziekenhuis	9	51
Verpleegkundig specialist van Sensire	0	9
Verpleegkundige van Thuismeten van NAAST (Medisch Service Centrum)	2	47
Wijkverpleegkundige	1	5

Tevredenheid begeleiding zorgverleners

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

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

Alle 74 patiënten hebben de vraag beantwoord, waarvan 13 zonder Thuismeten en 61 met Thuismeten.



Over het algemeen zijn de patiënten tevreden over de begeleiding die ze krijgen. De resultaten laten geen directe verschillen zien tussen de diverse zorgverleners. Er is wel een groter percentage patiënten zeer tevreden onder de patiënten met Thuismeten. Patiënten hebben aangegeven over welke punten ze dan 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	Contact met de zorgverleners / benadering	Totale begeleiding
2	Totale begeleiding	Controle op gezondheidssituatie / Thuismeten
3		Communicatie/contact

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

TOP 3	Zonder Thuismeten	Met Thuismeten
1	Toegankelijkheid	Contact tussen hulpverleners onderling
2	Benadering door cardioloog	Professionaliteit van bepaalde hulpverlener
3		Wachten tot contact / overleg

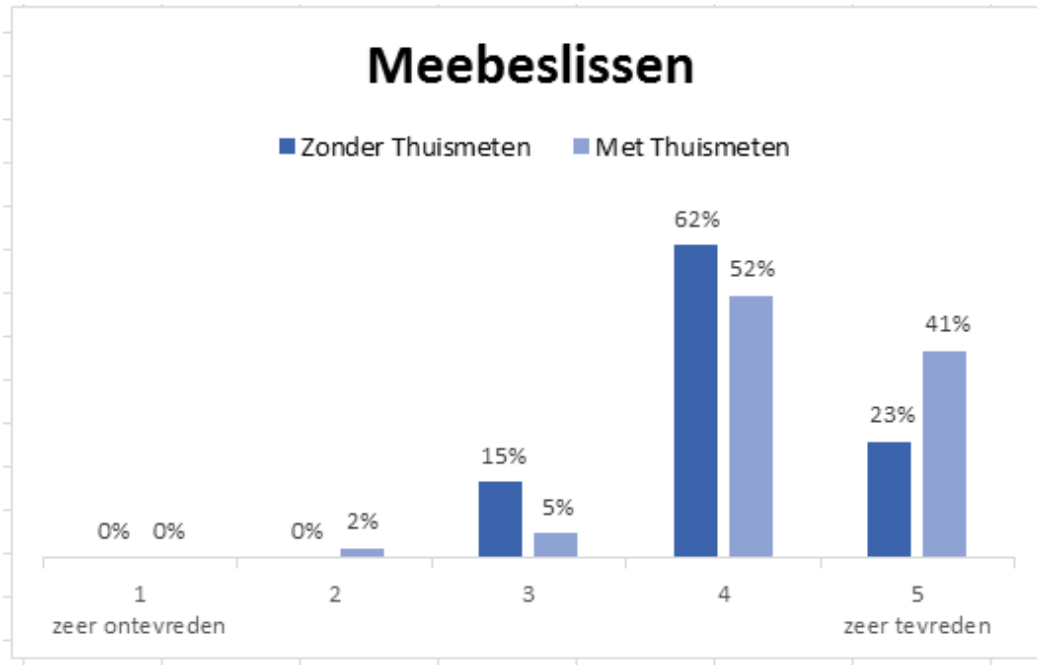
We kunnen concluderen dat beide patiëntgroepen tevreden zijn over de begeleiding en de aandacht die ze krijgen van hun zorgverleners. Er zijn geen grote verschillen tussen beide groepen. De patiënten zonder Thuismeten geven aan dat de toegankelijkheid richting professionals beter kan. Patiënten die wel gebruik maken van thuismeten geven aan dat ze soms lang moeten wachten tot contact wanneer waardes afwijkend zijn.

Meebeslissen

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. Om te kijken of patiënten het gevoel hebben zelf de regie te kunnen nemen in hun zorg, is de volgende vraag gesteld:

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

74 patiënten hebben de vraag beantwoord, waarvan 13 zonder Thuismeten en 61 met Thuismeten.



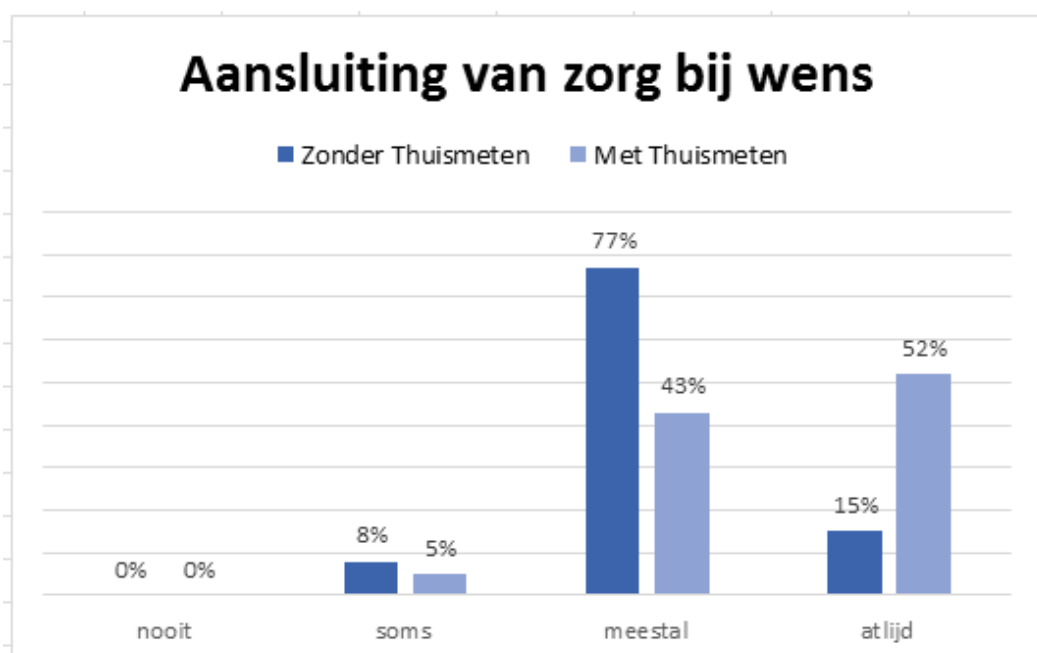
Over het algemeen ervaren alle patiënten een gevoel dat ze kunnen meebeslissen in hun eigen zorg. Dat is een positief resultaat. Er zijn geen grote verschillen tussen beide groepen, al lijken patiënten met Thuismeten nog meer tevreden te zijn.

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?

74 patiënten hebben de vraag beantwoord, waarvan 13 zonder Thuismeten en 61 met Thuismeten.



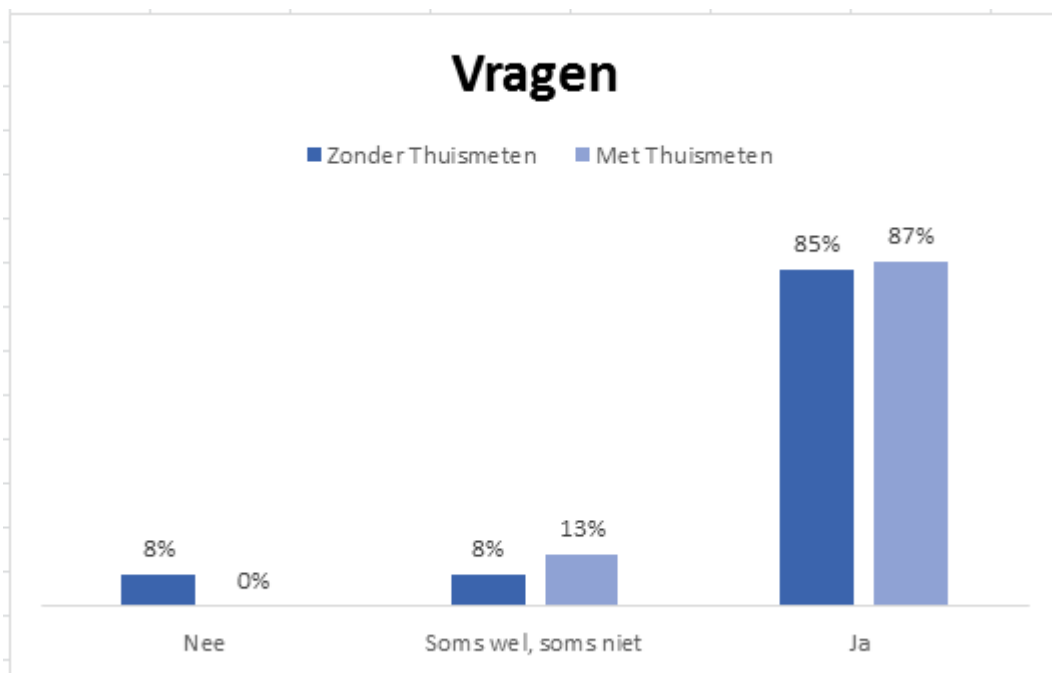
De zorg sluit over het algemeen goed aan bij wat de patiënt wenst. Patiënten geven aan dat er goed naar hun wensen wordt geluisterd, een enkeling vindt dat hun probleem meer aandacht zou moeten krijgen (zonder Thuismeten). De patiënten met Thuismeten geven aan dat ze tevreden zijn over actie en reactie op de zorgsituatie van dat moment, al moet hier soms even op gewacht worden.

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 middels de volgende vraag:

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

74 patiënten hebben de vraag beantwoord, waarvan 13 zonder Thuismeten en 61 met Thuismeten.



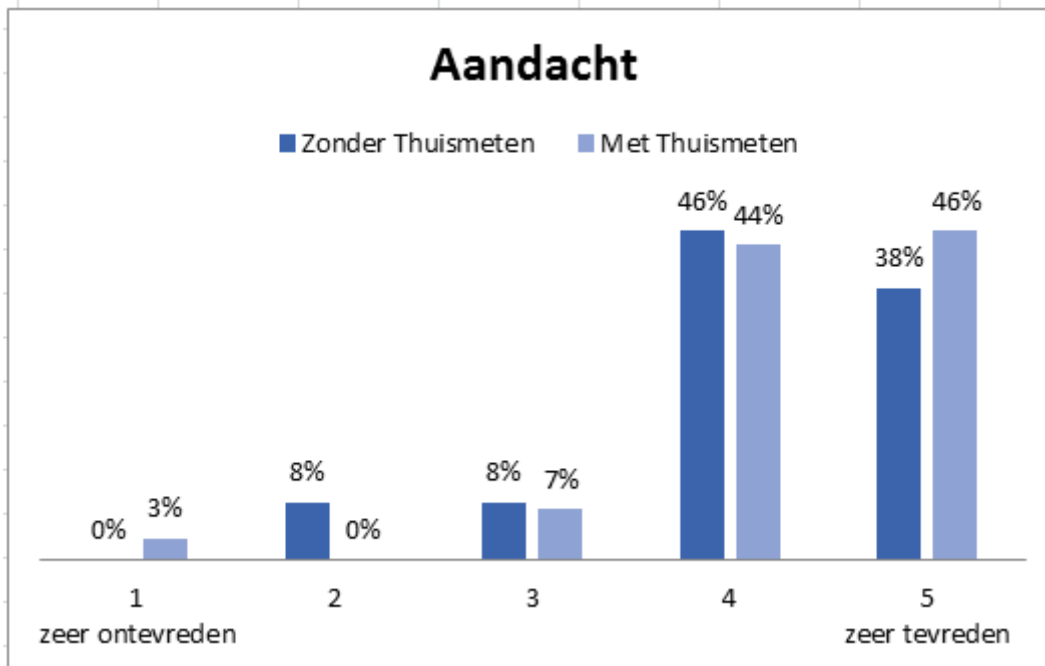
De meeste patiënten weten goed met wie ze contact op kunnen nemen indien nodig. 8% van de patiënten zonder Thuismeten geven aan niet te weten bij wie ze met vragen terecht kunnen. Alle patiënten met Thuismeten weten in meer of mindere mate waar ze terecht kunnen met vragen. Mogelijk hangt dit samen met het hebben van contact met hulpverleners via Thuismeten. Verder zijn er geen grote verschillen zichtbaar tussen beide groepen. Bij de toelichtingen van beide groepen is wel te lezen dat patiënten niet altijd met de juiste hulpverleners contact opnemen en dat ze in veel gevallen naar de huisarts of de poli bellen om vervolgens het goede advies te krijgen. Er is winst te behalen in het informeren van patiënten met wie ze in welke situatie contact op kunnen nemen.

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?

74 patiënten hebben de vraag beantwoord, waarvan 13 zonder Thuismeten en 61 met Thuismeten.

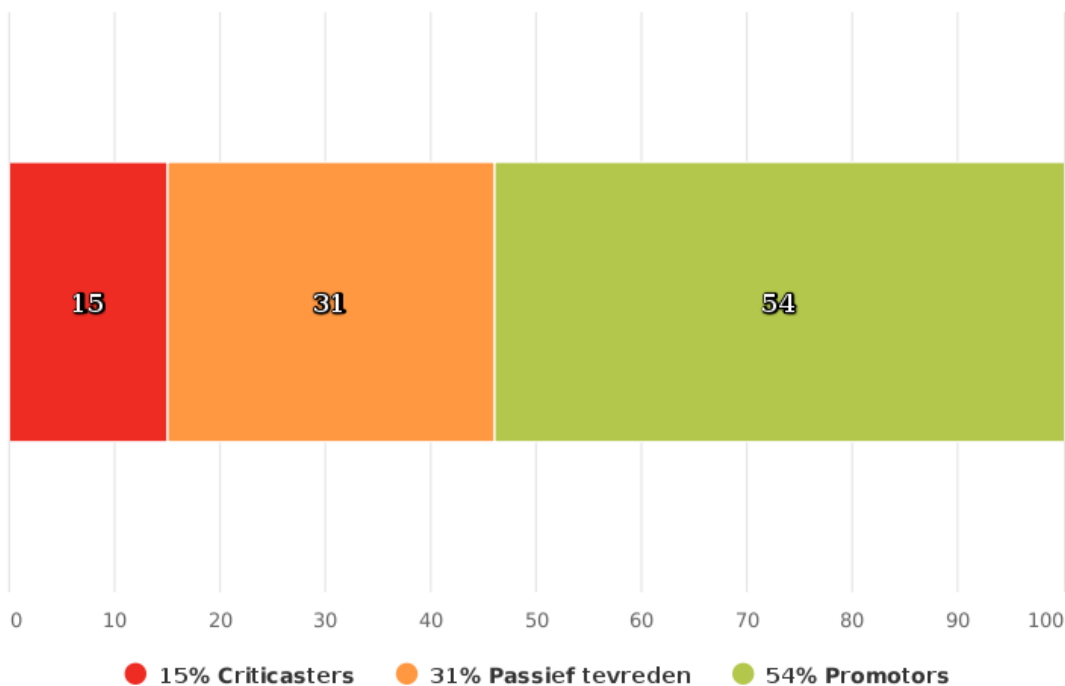


Over het algemeen zijn patiënten erg tevreden over de aandacht die ze krijgen over de persoonlijke situatie. Er zijn geen grote verschillen tussen beide patiëntengroepen. De conclusie is dan ook dat er voor patiënten voldoende aandacht is voor de persoonlijke aandacht van de patiënt.

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: +39

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



NPS Score: +54

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, heeft dit te maken met onderstaande punten:

Tevredenheid algemeen

Waarover bent u tevreden?

TOP 3	Zonder Thuismeten	Met Thuismeten
1	Aandacht	Totale begeleiding
2	Begeleiding	Actie bij gemeten uitkomsten / alertheid / NAAST
3	Behandeling	Bejegening

Verbeterpunten algemeen

Zijn er dingen die wij kunnen verbeteren?

TOP 3	Zonder Thuismeten	Met Thuismeten
1	Communicatie tussen professionals onderling	Informatie voorziening
2		Communicatie professionals onderling
3		

Patiënten zijn over het algemeen tevreden over de begeleiding die ze ontvangen zowel met als zonder Thuismeten. Opvallend is dat patiënten met Thuismeten vaker noemen dat ze tevreden zijn over de directe actie die volgt wanneer verslechtering van de gezondheid optreedt. Terwijl patiënten zonder Thuismeten vaker noemen tevreden te zijn over specifieke hulpverleners zoals de cardioloog en hartfalen verpleegkundige.

Wat betreft de verbeterpunten zijn patiënten zonder Thuismeten en met Thuismeten minder tevreden over de communicatie en overdracht tussen hulpverleners. De onderlinge communicatie onder hulpverleners kan verbeterd worden.

Tevredenheid Thuismeten

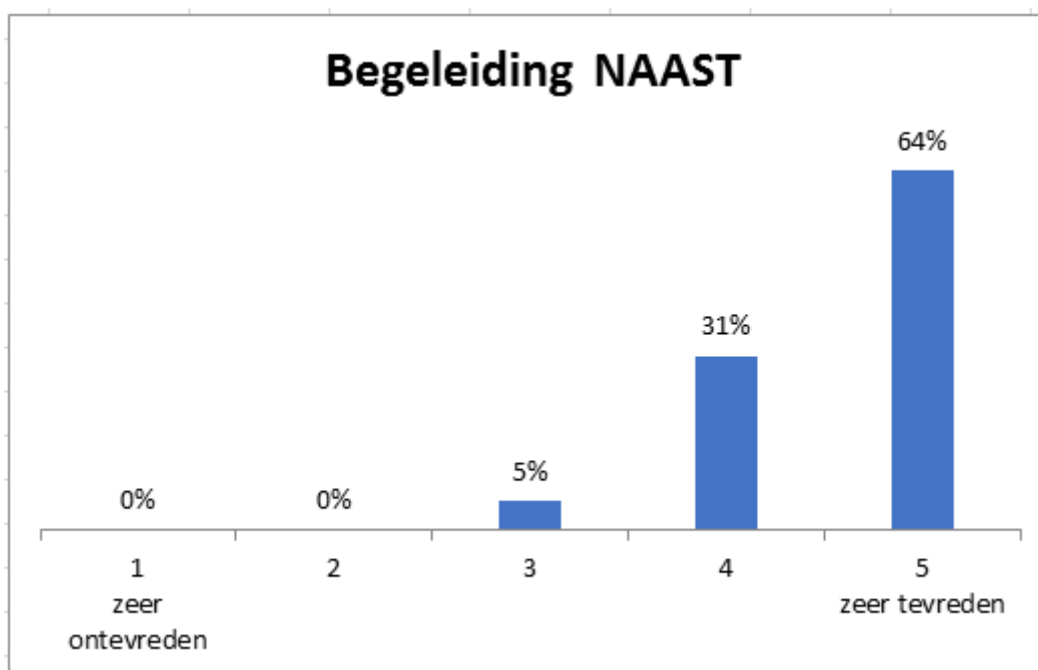
In totaal zijn er 64 patiënten die hebben aangegeven gebruik te maken van Thuismeten. Aan deze 64 patiënten zijn extra vragen voorgelegd.

De tevredenheid over het Thuismeten is hoog. Patiënten zien de meerwaarde van in om op deze manier begeleid te worden in hun ziekte. Patiënten geven aan dat Thuismeten rust geeft en dat de snelle actie bij afwijking in hun metingen erg prettig is.

Begeleiding NAAST (Medisch Service Centrum)

Om de begeleiding vanuit het 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)?
61 patiënten hebben de vraag beantwoord.

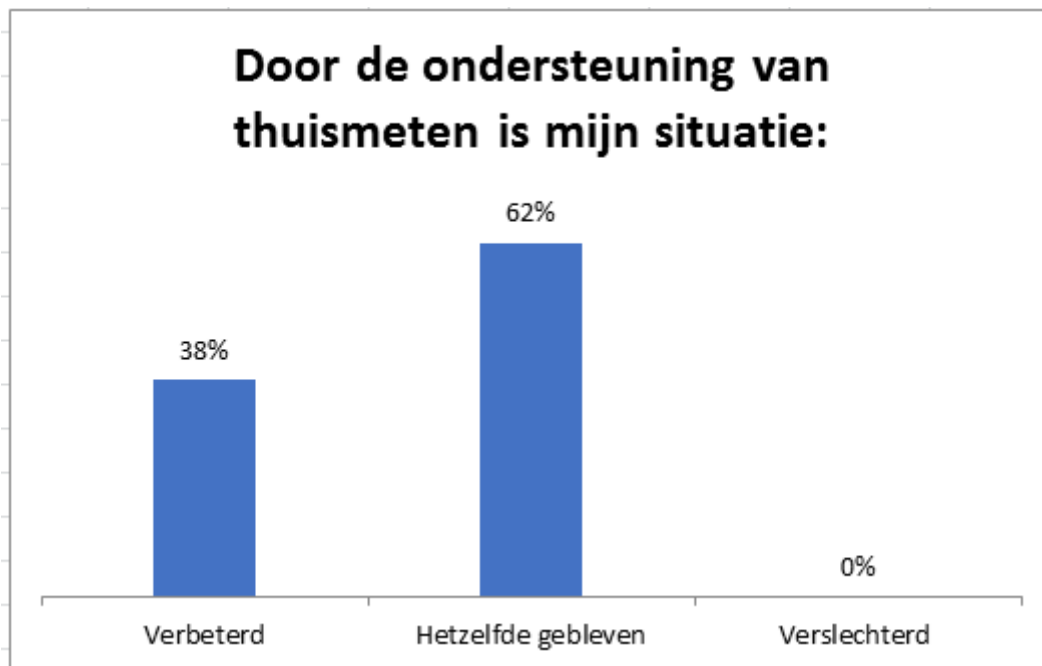


Patiënten zijn tevreden over de begeleiding die ze ontvangen vanuit NAAST (Medisch Service Centrum). In de toelichting geven de patiënten voornamelijk aan dat ze het als prettig ervaren dat er snel actie wordt ondernomen indien nodig (patiënt wordt gebeld). Daarnaast geven patiënten aan dat ze in het algemeen tevreden zijn over de houding van de hulpverleners en het regelmatige contact. Een enkele patiënt geeft aan dat NAAST moeilijk telefonisch bereikbaar is.

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...
61 patiënten hebben deze vraag beantwoord.



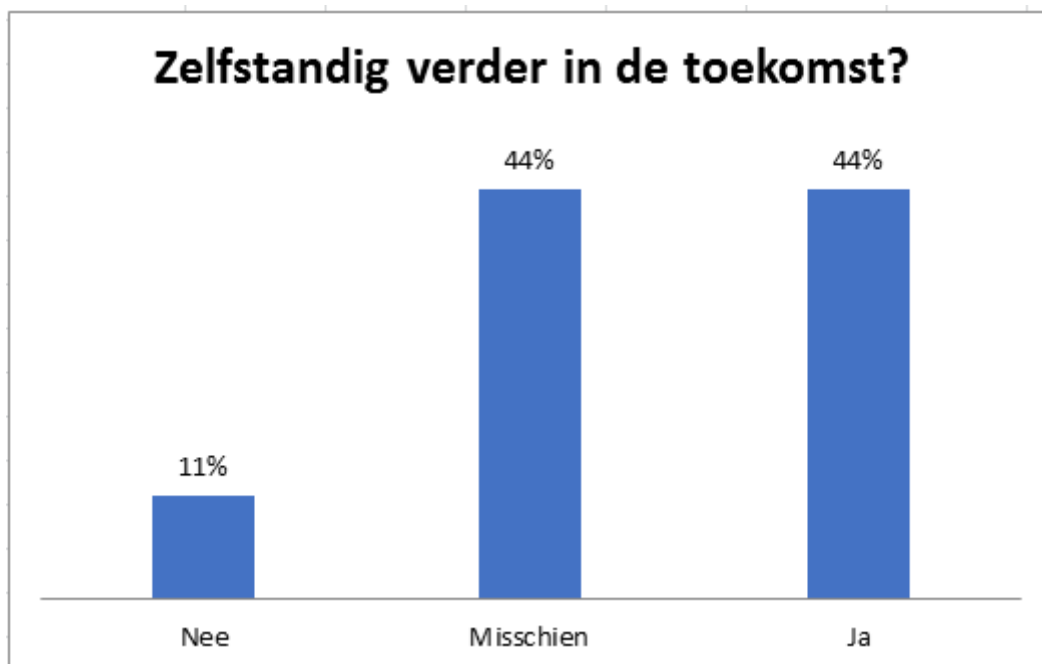
Patiënten geven vooral aan meer rust te hebben en zelfverzekerder te worden, de angst voor een calamiteit is afgenomen. Hun situatie is gestabiliseerd of zelfs verbeterd. Veel patiënten hebben aangegeven dat hun situatie is verbeterd door de begeleiding die ze ontvangen. Doordat de hele situatie in kaart wordt gebracht op regelmatige basis, worden er snel veranderingen gesignaleerd. Hier wordt contact over opgenomen en er worden direct adviezen gegeven voor aanpassingen in de huidige situatie.

Toekomst

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

Denkt u dat u met de adviezen die u nu krijgt van NAAST in de toekomst zelfstandig verder kunt?

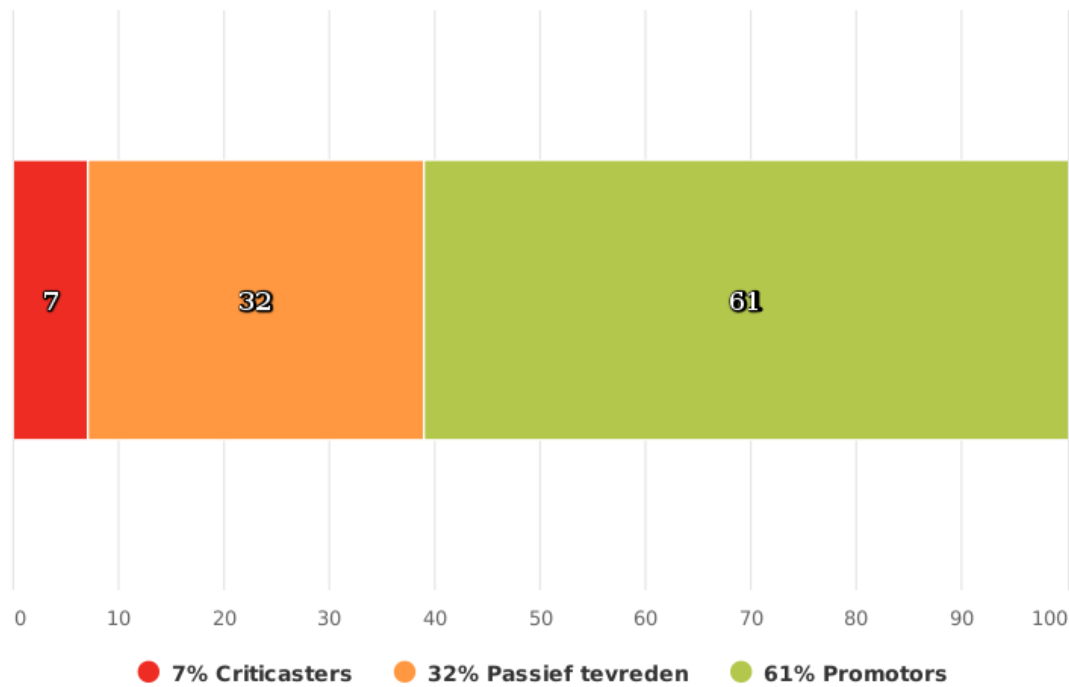
61 patiënten hebben deze vraag beantwoord.



De patiënten die aangeven dat ze verwachten in de toekomst niet zelf verder te kunnen, geven voornamelijk als reden dat ze afhankelijk blijven in nieuwe situaties omdat hun gezondheid zorgelijk/slecht blijft. Ze weten wel meer dan voorheen over wat goed en minder goed voor ze is. Andere geven aan dat een zelfstandig toekomst onzeker is omdat ze niet weten hoe en of hun gezondheid over een tijdje zal zijn. Onzekerheid blijft echter en Thuismeten geeft hierbij rust (i.v.m. "achtervang").

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 $61\% - 7\% = +54$

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