

Rapportage:

Dokterscoop

Ervaringen met ketenzorg diabetes

In opdracht van
Dokterscoop Ketenzorg

www.dokterscoop.nl

Contactpersoon
Dhr. G. H. Torn Broers

Uitvoerende organisatie
Zorgfocuz BV
Leonard Springerlaan 23a
Postbus 473
9700 AL Groningen

050) 82 00 461
www.zorgfocuz.nl

Contactpersoon
Drs. T. G. van der Zee

Groningen, juni 2014

Voorwoord

Voor u ligt het onderzoek naar ervaringen met de zorg rondom diabetes. Dit onderzoek is gehouden onder patiënten van tien huisartsenpraktijken die aangesloten zijn bij Dokterscoop. Het onderzoek is uitgevoerd in opdracht van Dokterscoop, met als doel de ervaringen en meningen van diabetespatiënten over de geleverde ketenzorg in beeld te brengen.

In totaal hebben 310 diabetespatiënten de vragenlijst ingevuld. In dit rapport kunt u de resultaten van dit onderzoek terugvinden.

Op deze plaats ook een woord van dank aan alle respondenten die hebben meegedaan aan het onderzoek. Zonder hun medewerking en openheid waren wij niet in staat om de voor Dokterscoop relevante informatie boven tafel te krijgen.

Groningen, juni 2014

Theo van der Zee
Onderzoeksleider ZorgfocuZ

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave.....	3
Inleiding.....	4
Over uzelf.....	5
De organisatie van de ketenzorg.....	8
Bereikbaarheid.....	10
Informatievoorziening.....	12
Contact met hulpverleners.....	14
Contact met praktijkondersteuner.....	15
Contact met de huisarts.....	18
Contact met de internist.....	20
Contact met de diëtist.....	22
Contact met de pedicure/podotherapeut.....	23
Diabetescontrole.....	24
Afstemming en samenwerking.....	25
Kennis over uw aandoening.....	27
Kwaliteit van de diabeteszorg.....	29
Tot slot.....	31

Inleiding

Aanleiding /doel onderzoek

Dit onderzoek is uitgevoerd door ZorgfocuZ en heeft als doel het in kaart brengen van de ervaringen van diabetespatiënten met de zorg van Dokterscoop.

Onderzoeksmethode

In dit onderzoek is gebruik gemaakt van een vragenlijst die op de huisartsenpraktijken is uitgedeeld onder de diabetespatiënten. De gebruikte vragenlijst is tot stand gekomen in overleg met Dokterscoop. In twee deelsessies is de vragenlijst afgestemd op de wensen van Dokterscoop. Dit heeft geresulteerd in een vragenlijst met 69 vragen. De thema's die terugkomen in dit onderzoek zijn:

- Over de organisatie
- Bereikbaarheid
- Informatievoorziening
- Contact met hulpverleners, praktijkondersteuner, huisarts, internist, diëtist en pedicure
- Diabetescontrole
- Afstemming en samenwerking
- Kwaliteit van de diabeteszorg
- Kennis over uw aandoening

Dataverzameling

Voor dit onderzoek zijn bij de verschillende huisartsenposten die onder Dokterscoop vallen 1093 vragenlijsten onder diabetespatiënten verspreid. Dit is 60% van het totale aantal diabetespatiënten. Hiervan zijn 310 enquêtes ingevuld en geretourneerd. Dit is een responspercentage van 28%.

Leeswijzer

In dit rapport worden de resultaten zowel in absolute aantallen als percentages gerapporteerd. Per vraag wordt weergegeven hoeveel respondenten antwoord hebben gegeven op de vraag. Dit is in de titel van de tabel weergegeven door middel van (N=...). Per antwoordcategorie wordt vervolgens weergegeven hoeveel respondenten deze categorie hebben gekozen (N) en welk percentage dit is van het aantal gegeven antwoorden op de vraag (%).

De uitkomsten van de vragen zijn zoveel mogelijk in dezelfde volgorde gepresenteerd als in de vragenlijst. De categorie 'over uzelf' wordt omwille van de leesbaarheid als eerste gepresenteerd, omdat dit voornamelijk achtergrondvragen betreffen.

Over uzelf

De eerste vragen in de categorie 'over uzelf' gaan over de gezondheid van de respondenten.

60. Hoe lang geleden is de diagnose diabetes bij u gesteld? (N=304)		
	N	%
12 maanden of minder geleden	22	7,2
1-2 jaar geleden	47	15,5
2-10 jaar geleden	144	47,4
Meer dan 10 jaar geleden	81	26,6
Weet ik niet	10	3,3

61. Hoe zou u over het algemeen uw gezondheid noemen? (N=301)		
	N	%
Uitstekend	11	3,7
Zeer goed	54	18,0
Goed	185	61,7
Matig	45	15,0
Slecht	5	1,7

Bij bijna de helft van de respondenten is de diagnose diabetes twee tot tien jaar geleden gesteld. Voor een kwart is dit al meer dan 10 jaar geleden. De overige respondenten geven aan dat de diagnose korter dan twee jaar geleden gesteld is. Over het algemeen beoordelen de respondenten hun gezondheid als 'goed'. Ongeveer zestien procent beoordeelt de eigen gezondheid als matig tot slecht.

De volgende vragen betreffen achtergrondvragen. Het gaat daarbij om geslacht, leeftijd, opleidingsniveau, geboorteland, geboorteland van de moeder en welke taal men thuis spreekt. Tot slot is aan de respondent gevraagd of zij hulp hebben gekregen bij het invullen van de vragenlijst. De inhoud van onderstaande tabellen spreekt voor zich en wordt verder niet toegelicht.

62. Wat is uw leeftijd? (N=304)		
	N	%
18-24 jaar	0	-,
35-44 jaar	4	1,3
45-54 jaar	28	9,2
55-64 jaar	58	19,1
65-74 jaar	135	44,5
75-80 jaar	54	17,8
80 jaar en ouder	25	8,2

63. Wat is uw geslacht? (N=302)

	N	%
Man	172	57,0
Vrouw	130	43,0

64. Wat is uw hoogst voltooide opleiding? (N=302)

	N	%
Geen	10	3,3
Lager onderwijs	46	15,2
Lager voorbereidend beroepsonderwijs	68	22,5
Middelbaar voorbereidend beroepsonderwijs	48	15,9
Middelbaar beroepsonderwijs	0	-,
Vorbereidend wetenschappelijk onderwijs	5	1,7
Hoger beroepsonderwijs	33	10,9
Wetenschappelijk onderwijs	7	2,3
Anders	14	4,6

65. Wat is uw geboorteland? (N=306)

	N	%
Nederland	297	97,1
Indonesië	2	0,7
Suriname	0	-,
Marokko	0	-,
Turkije	0	-,
Aruba	0	-,
Anders	7	2,3

66. Wat is het geboorteland van uw moeder? (N=306)

	N	%
Nederland	292	95,7
Indonesië	6	2,0
Suriname	0	-,
Marokko	0	-,
Turkije	0	-,
Aruba	0	-,
Anders	7	2,3

67. Welke taal spreekt u thuis meestal? (N=267)

	N	%
Nederlands	96	36
Fries	167	62,5
Anders	4	1,5

68. Heeft iemand u geholpen deze vragenlijst in te vullen? (N=300)

	N	%
Ja	24	8,0
Nee	276	92,0

69. Hoe heeft die persoon u geholpen? (meerdere antwoorden mogelijk)

	N
Heeft de vragen voorgelezen	15
Heeft mijn antwoorden opgeschreven	15
Heeft de vragen in mijn plaats beantwoord	2
Heeft de vragen in mijn taal vertaald	1
Anders	3

De organisatie van de ketenzorg

Betreft dit onderwerp zijn er twee algemene vragen gesteld over de zorgverleners waarmee contact over diabetes geweest is en wie men erop zou aanspreken wanneer de zorg niet goed verloopt. Vervolgens zijn er vier stellingen voorgelegd over de ervaringen met de organisatie omtrent de zorg rond diabetes.

1. Met welke zorgverleners heeft u contact als het gaat om uw suikerziekte? (meerdere antwoorden mogelijk)

	Ja	%
Huisarts	161	52,3
Internist	12	3,9
Praktijkondersteuner	273	89,2
Ziekenhuis	37	12,0
Diëtist	41	13,3
Podotherapeut of pedicure	73	23,7

1a. Ik heb contact met andere zorgverleners gehad, namelijk:

	N
Assistente	1
Diabetisch consulente	1
Verpleegkundige	4
Huisartsenpraktijk	1
Oogarts	2

2. Welke zorgverlener zou u er op aanspreken als de organisatie van de zorg rond uw suikerziekte niet goed verloopt? (N=243)

	N	%
Huisarts	96	39,5
Internist	0	-,
Praktijkondersteuner	130	53,5
Ziekenhuis	2	0,8
Diëtist	3	1,2
Podotherapeut of pedicure	9	3,7

2a. Ik zou iemand anders hierop aanspreken, namelijk:

	N
Assistente	1
Huisartsenpraktijk	1
Niemand	1

Negen van de tien respondenten heeft contact met de praktijkondersteuner als het gaat om diabetes. Meer dan de helft heeft contact met de huisarts hierover. Bijna een kwart heeft contact met de podotherapeut en een nog kleinere groep heeft met het ziekenhuis of diëtist contact gehad over de diabetes. Een enkeling heeft contact met de internist.

De meeste respondenten zouden de praktijkondersteuner aanspreken als de zorg rondom diabetes niet goed zou verlopen. Daarnaast geeft een grote groep aan de huisarts aan te spreken. Relatief weinig respondenten zouden het ziekenhuis, de diëtist of podotherapeut aanspreken.

In hoeverre bent u het eens met onderstaande stellingen?					
	Niet mee eens	Een beetje mee eens	Neutraal	Grotendeels mee eens	Helemaal mee eens
3. De zorg die ik krijg sluit aan bij wat ik nodig heb (N=304)	0,9%	-,-%	7,5%	21,4%	70,0%
4. De zorg is dichtbij huis (N=305)	0,6%	9,8%	4,6%	13,7%	80,0%
5. De zorgverleners bij wie ik kom voor mijn diabetes zijn goed op de hoogte van mijn situatie (N=306)	0,3%	0,9%	1,9%	16,6%	80,0%
6. Ik ben in goede handen bij de huisarts en praktijkondersteuner voor mijn diabetes (N=307)	0,3%	0,3%	32,5%	13,7%	82,4%

De antwoorden op bovenstaande stellingen lijken tevredenheid te weerspiegelen. De zorg sluit over het algemeen aan op de behoefte, wordt als dichtbij ervaren en de zorgverleners zijn volgens de respondenten goed op de hoogte van hun situatie. Bijna iedereen vindt dat hij/zij in goede handen is bij de praktijkondersteuner en de huisarts.

Bereikbaarheid

Vervolgens is de respondent naar zijn/haar ervaringen met de bereikbaarheid van de hulpverleners gevraagd.

7. Op welke wijze heeft u doorgaans contact met de praktijkondersteuner? (N=284)

	N	%
Telefoon	99	34,9
Email	8	2,8
Brief	3	1,1
Anders, namelijk	174	61,3

Bij 'anders, namelijk' wordt vrijwel altijd 'persoonlijk/controle/bezoek' genoemd.

8. Hoe ervaart u de bereikbaarheid van de praktijkondersteuner? (N=306)

	N	%
Slecht	0	-,
Matig	4	1,3
Goed	164	53,6
Zeer goed	68	22,2
Uitstekend	70	22,9

De meeste respondenten hebben middels een bezoek of een consult contact met de praktijkondersteuner. Ruim een derde van de respondenten heeft via de telefoon contact met de praktijkondersteuner. Relatief weinig respondenten hebben contact per e-mail of brief. De respondenten ervaren de bereikbaarheid van de praktijkondersteuner over het algemeen goed tot uitstekend.

9. Is de huisarts beschikbaar als u hem/haar nodig heeft? (N=299)

	N	%
Nooit	2	0,7
Soms	4	1,3
Meestal	141	47,2
Altijd	152	50,8

10. In hoeverre is de reistijd naar onderstaande hulpverleners een probleem?*

	Groot		Klein		Geen		N.v.t.
	N	%	N	%	N	%	N
Huisarts (N=272)	4	1,5	34	12,5	234	86,0	27
Internist (N=93)	4	4,3	20	21,5	69	74,2	67
Pedicure (N=141)	2	1,4	20	14,2	119	84,4	54
Diëtist (N=85)	0	-,	10	11,8	75	88,2	76

*= bij de berekening van de percentages zijn de antwoorden 'n.v.t.' buiten beschouwing gelaten, zodat de percentages daadwerkelijk iets zeggen over de ervaringen met de reistijd

Ook over de beschikbaarheid van de huisarts zijn de respondenten over het algemeen tevreden. Vrijwel alle respondenten vinden dat de huisarts meestal of altijd beschikbaar is wanneer ze hem/haar nodig hebben. Wat betreft reistijd is de bereikbaarheid van de hulpverlener over het algemeen geen probleem. De reistijd naar de internist wordt in twintig procent van de gevallen als een klein probleem vallen. Vrijwel geen enkele respondent ziet de reistijd als een groot probleem.

Informatievoorziening

De volgende drie vragen hebben betrekking op de ervaringen van de patiënten met de informatievoorziening omtrent de diabeteszorg.

11. Krijgt u voldoende informatie over uw aandoening? (N=310)

	N	%
Nooit	0	0
Soms	10	3,3
Meestal	98	31,9
Altijd	199	64,8

12. De informatie die ik van hulpverleners krijg over mijn diabetes, spreekt elkaar wel eens tegen (N=307)

	N	%
Niet mee eens	204	66,4
Een beetje eens	11	3,6
Neutraal	63	20,5
Grotendeels mee eens	13	4,2
Helemaal mee eens	16	5,2

13. In hoeverre wordt er voldoende informatie gegeven over de onderstaande aspecten / disciplines?

	Nooit		Soms		Meestal		Altijd	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Voetzorg (N=289)	3	1,0	38	13,1	79	27,3	169	58,5
Uw ogen (N=289)	6	2,1	35	12,1	76	26,3	172	59,5
Bloedafname (N=288)	4	1,4	18	6,3	68	23,6	198	68,8
Voeding (N=250)	6	2,4	54	21,6	73	29,2	117	46,8
Medicatie (N=268)	3	1,1	14	5,2	66	24,6	185	69,0

De meerderheid van de respondenten vindt dat men altijd voldoende informatie over de aandoening krijgt. Een enkeling vindt dat men soms voldoende informatie krijgt en geen enkele respondent geeft aan dat men nooit genoeg informatie over de aandoening krijgt.

Over het algemeen vinden de respondenten dat de informatie van verschillende hulpverleners elkaar niet tegensprekt. Ongeveer tien procent is het grotendeels tot helemaal eens met de stelling dat de informatie die men van verschillende hulpverleners krijgt, elkaar wel eens tegensprekt.

Wat betreft de informatie over bloedafname en medicatie geeft men over het algemeen aan dat men hier altijd tot meestal voldoende informatie over ontvangt. Voor de informatie over voetzorg en uw ogen vindt de respondent over het algemeen ook dat men hier voldoende informatie ontvangt, hoewel in mindere mate dan voor de bloedafname en medicatie. Als het

gaat om informatie over voeding dan valt op dat twintig procent aangeeft hier soms voldoende informatie over te ontvangen.

Contact met hulpverleners

De volgende vragen gaan over het contact met hulpverleners in het algemeen. In de hoofdstukken daarna wordt op het contact over specifieke hulpverleners ingegaan.

14. Vindt u dat er over het algemeen voldoende contact is met u over uw diabetes? (N=94)

	N	%
Nooit	1	0,3
Soms	9	3,0
Meestal	88	28,9
Altijd	207	67,9

15. Indien u meer contact wenst: met wie zou u meer contact willen hebben en waarover?

De huisarts wordt hier het meest genoemd. Daarnaast geeft een groot deel van de respondenten aan 'geen idee' te hebben of met niemand meer contact te willen.

16. Krijgt u voldoende begeleiding bij de dagelijkse omgang met diabetes? (N=290)

	N	%
Nooit	24	8,3
Soms	17	5,9
Meestal	93	32,1
Altijd	156	53,8

17. Hoe vaak was er moeite in verband met de taal? (N=297)

	N	%
Nooit	295	99,4
Soms	1	0,3
Meestal	0	-,
Altijd	1	0,3

Over het algemeen vinden de respondent dat er met hen voldoende contact is over de diabetes. Wanneer mensen meer contact willen, willen ze dit voornamelijk meer met de huisarts. Als het gaat om begeleiding met de dagelijkse omgang met diabetes dan geeft iets meer dan de helft aan dat hier altijd voldoende begeleiding voor is, bijna een derde vindt dit meestal. Slechts een enkeling geeft aan dat er moeite is met de communicatie vanwege de taal.

Contact met praktijkondersteuner

18. Hoe vaak heeft u afgelopen 12 maanden contact gehad met de praktijkondersteuner over uw diabetes?*(N=304)

	N	%
Nooit	5	1,6
1-3 keer	140	46,1
Meer dan 4 keer	153	50,3
Weet ik niet meer	6	2,0

*= Antwoordcategorie '4 keer' mist bij deze vraag. Respondenten die wel '4' hebben aangegeven zijn onder de categorie 'meer dan 4 keer' meegenomen.

19. Luistert de praktijkondersteuner aandachtig? (N=300)

	N	%
Nooit	0	-,
Soms	1	0,3
Meestal	36	12,0
Altijd	263	87,7

20. Legt de praktijkondersteuner dingen begrijpelijk uit over uw diabetes? (N=292)

	N	%
Nooit	1	0,3
Soms	6	2,1
Meestal	48	16,4
Altijd	237	81,2

21. Wordt u beleefd behandeld door de praktijkondersteuner over uw diabetes? (N=299)

	N	%
Nooit	0	-,
Soms	0	-,
Meestal	10	3,3
Altijd	289	96,7

22. Besteedt de praktijkondersteuner voldoende tijd aan u ten aanzien van uw diabetes? (N=299)

	N	%
Nooit	0	-,
Soms	0	-,
Meestal	32	10,6
Altijd	269	89,4

23. Neemt de praktijkondersteuner u serieus? (N=299)

	N	%
Nooit	1	0,3
Soms	2	0,7
Meestal	23	7,7
Altijd	273	91,3

De helft van de respondenten komt vier keer of vaker per jaar bij de praktijkondersteuner. De andere helft komt één tot drie keer per jaar op bezoek bij de praktijkondersteuner. Over het algemeen vinden de respondenten dat de praktijkondersteuner aandachtig luistert, dat men beleefd wordt behandeld, dat men voldoende tijd neemt en dat men serieus wordt genomen.

24. Denkt u dat er bij u psychische problemen zijn ontstaan naar aanleiding van uw diabetes? (N=284)

	N	%
Ja	11	3,9
Nee	273	96,1

25. Heeft de praktijkondersteuner voldoende aandacht voor uw psychische gesteldheid? (N=20)

	N	%
Nooit	1	5,0
Soms	5	25,0
Meestal	4	20,0
Altijd	10	50,0

Ongeveer vier procent denkt dat er bij hen psychische problemen ontstaan naar aanleiding van de diabetes. Daarvan geeft ongeveer een kwart aan dat de praktijkondersteuner soms voldoende aandacht heeft voor hun psychische gesteldheid. De helft vindt dat de praktijkondersteuner hier altijd voldoende aandacht voor heeft.

26. Uw totaaloordeel over de praktijkondersteuner (0= zeer slecht, 10= uitstekend) (N=297)

	N	%
0	0	-,
1	0	-,
2	0	-,
3	0	-,
4	0	-,
5	0	-,
6	1	0,3
7	13	4,4
8	76	25,6
9	78	26,3
10	129	43,4
Gemiddeld cijfer praktijkondersteuner	9,1	

De positieve waardering voor de praktijkondersteuner uit zich ook in het rapportcijfer. Gemiddeld beoordeelt de respondent de praktijkondersteuner met een 9,1. 95 procent van de respondenten beoordeelt de praktijkondersteuner met een 8 of hoger.

Contact met de huisarts

27. Hoe vaak heeft u afgelopen 12 maanden contact gehad met de huisarts over uw diabetes? (N=301)*

	N	%
Nooit	184	61,1
1-3 keer	99	32,9
Meer dan 4 keer	13	4,3
Weet ik niet meer	5	1,7

*= Antwoordcategorie '4 keer' mist bij deze vraag. Respondenten die wel '4' hebben aangegeven zijn onder de categorie 'meer dan 4 keer' meegenomen.

28. Zou u meer contact willen met uw huisarts over uw diabetes? (N=115)

	N	%
Ja	5	4,3
Nee	97	84,3
Weet ik niet	13	11,3

Bijna twee derde van de respondenten geeft aan de afgelopen twaalf maanden geen contact te hebben gehad met de huisarts over hun suikerziekte. Deze vraag is enkel beantwoord door respondenten die de afgelopen twaalf maanden contact hebben gehad met de huisarts.

29. Wordt u door de huisarts serieus genomen? (N=115)

	N	%
Nooit	0	-,
Soms	0	-,
Meestal	14	12,2
Altijd	101	87,8

30. Geef uw totaaloordeel over de huisarts (0= zeer slecht, 10= uitstekend).

	N	%
0	0	-,
1	0	-,
2	0	-,
3	0	-,
4	0	-,
5	0	-,
6	2	1,7
7	10	8,6
8	30	25,9
9	29	25,0
10	45	38,8
Gemiddeld cijfer huisarts	8,9	

Geen enkele respondent voelt zich niet serieus genomen door de huisarts. Dit uit zich ook in een positief cijfer. Gemiddeld genomen beoordeelt de respondent de huisarts met een 8,9. Tien procent geeft de huisarts lager dan een 8.

Contact met de internist

31. Hoe vaak heeft u afgelopen 12 maanden contact met de internist gehad? (N=293)*

	N	%
Nooit	252	86,0
1-3 keer	31	10,6
Meer dan 4 keer	5	1,7
Weet ik niet meer	5	1,7

*= Antwoordcategorie '4 keer' mist bij deze vraag. Respondenten die wel '4' hebben aangegeven zijn onder de categorie 'meer dan 4 keer' meegenomen.

32. Zou u meer contact willen met uw internist over uw diabetes? (N=44)

	N	%
Ja	0	-,
Nee	36	81,8
Weet ik niet	8	18,2

De meeste respondenten hebben de afgelopen twaalf maanden nooit contact gehad met de internist. De respondenten die dit wel hebben gehad, hebben dit over het algemeen 1 tot 3 keer gehad. Niemand heeft aangegeven dat men meer contact zou willen met de internist. Deze vraag is enkel beantwoord door respondenten die in de afgelopen twaalf maanden wel contact hebben gehad met internist.

33. Wordt u door de internist serieus genomen? (N=41)

	N	%
Nooit	0	-,
Soms	0	-,
Meestal	11	26,8
Altijd	30	73,2

34. Geef uw totaaloordeel over de internist (0= zeer slecht, 10= uitstekend). (N=39)

	N	%
0	0	-,
1	0	-,
2	0	-,
3	0	-,
4	0	-,
5	0	-,
6	0	-,
7	8	20,5
8	11	28,2
9	6	15,4
10	14	35,9
Gemiddeld cijfer internist	8,7	

De respondenten die de afgelopen twaalf maanden contact hebben gehad met de internist, voelden zich allemaal serieus genomen door de internist. Dit uit zich ook in een hoog gemiddeld cijfer van een 8,7. Twintig procent van de respondenten beoordeelt de internist lager dan een 8.

Contact met de diëtist

35. Hoe vaak heeft u afgelopen 12 maanden contact met de diëtist gehad? (N=297)*

	N	%
Nooit	245	82,5
1-3 keer	32	10,8
Meer dan 4 keer	17	5,7
Weet ik niet meer	3	1,0

*= Antwoordcategorie '4 keer' mist bij deze vraag. Respondenten die wel '4' hebben aangegeven zijn onder de categorie 'meer dan 4 keer' meegenomen.

36. Geef uw totaaloordeel over de diëtist (0= zeer slecht, 10= uitstekend). (N=49)

	N	%
0	0	-, -
1	0	-, -
2	0	-, -
3	1	2,0
4	0	-, -
5	1	2,0
6	3	6,1
7	4	8,2
8	21	42,9
9	6	12,2
10	13	26,5
Gemiddeld cijfer diëtist	8,3	

De meeste respondenten hebben nooit contact gehad met de diëtist. Van de respondenten die dit de afgelopen twaalf maanden wel hebben gehad, geeft de meerderheid aan dat zij dit één tot drie keer hebben gehad. Gemiddeld beoordeelt de respondent de diëtist met een 8,3. Ongeveer achttien procent geeft daarbij lager dan een acht.

Contact met de pedicure/podotherapeut

De laatste categorie hulpverleners waarover vragen over het contact worden gesteld is de pedicure/podotherapeut.

37. Hoe vaak heeft u afgelopen 12 maanden contact met de pedicure/podotherapeut gehad? (N=306)*

	N	%
Nooit	141	46,1
1-3 keer	47	15,4
Meer dan 4 keer	116	37,9
Weet ik niet meer	2	0,7

*= Antwoordcategorie '4 keer' mist bij deze vraag. Respondenten die wel '4' hebben aangegeven zijn onder de categorie 'meer dan 4 keer' meegenomen.

38. Geef uw totaaloordeel over de pedicure/podotherapeut (0= zeer slecht, 10= uitstekend). (N=161)

	N	%
0	0	-, -
1	0	-, -
2	0	-, -
3	0	-, -
4	1	0,6
5	0	-, -
6	1	0,6
7	8	5,0
8	60	37,3
9	39	32,3
10	52	32,3
Gemiddeld cijfer pedicure/podotherapeut	8,8	

Ongeveer vier op de tien respondenten heeft de afgelopen twaalf maanden meer dan vier keer contact gehad met de pedicure/podotherapeut. Gemiddeld wordt de pedicure/podotherapeut met een 8,8 beoordeeld. Ongeveer zes procent geeft lager dan een acht.

Diabetescontrole

De vragen binnen dit thema hebben betrekking op de diabetescontrole en de communicatie hieromtrent.

39. Wordt u over het algemeen snel geholpen als u een afspraak heeft voor controle bij één van de zorgverleners in het kader van uw diabetes? (N=302)

	N	%
Nooit	3	1,0
Soms	1	0,3
Meestal	90	29,8
Altijd	208	68,9

40. Worden uw bloedwaarden voldoende met u besproken? (N=305)

	N	%
Nooit	0	-,
Soms	10	3,3
Meestal	60	19,7
Altijd	235	77,0

41. Als uw bloedwaarden worden besproken, worden deze dan goed met u besproken? (N=303)

	N	%
Nooit	1	0,3
Soms	9	3,0
Meestal	69	22,8
Altijd	224	73,9

42. Zou u ook de mogelijkheid willen hebben om uw bloedwaarden thuis (bijvoorbeeld via computer) in te kunnen zien? (N=306)

	N	%
Ja	59	19,3
Nee	196	64,1
Weet ik niet	1	16,7

Vrijwel alle respondenten geven aan meestal of altijd snel geholpen te worden voor controle. Drie kwart van de respondenten vindt dat de bloedwaarden tijdens een controle voldoende worden besproken en dat deze ook goed worden besproken. Ongeveer twintig procent van de respondenten geeft aan de mogelijkheid te willen hebben om de bloedwaarden thuis te kunnen inzien.

Afstemming en samenwerking

De vragen binnen dit thema hebben betrekking op de afstemming en samenwerking tussen de praktijkondersteuner en de huisarts.

43. Komen de adviezen van de huisarts en praktijkondersteuner met elkaar overeen? (N=302)

	N	%
Nooit	0	-,
Soms	1	0,3
Meestal	44	14,6
Altijd	154	51,0
Weet ik niet	63	20,9
Niet van toepassing	40	13,2

Meer dan de helft van de respondenten vindt dat de adviezen van de huisarts en praktijkondersteuner overeen komen. Niemand vindt dat dit nooit het geval is, één respondent vindt dat dit soms het geval is.

44. Begrijpt u wat u kunt bereiken met uw behandeling? (N=304)

	N	%
Helemaal niet duidelijk	4	1,3
Een beetje duidelijk	9	3,0
Grotendeels duidelijk	113	37,2
Helemaal duidelijk	178	58,6

45. Vindt u dat er voldoende afstemming is tussen de huisarts en de praktijkondersteuner over uw diabetes? (N=281)

	N	%
Nooit	5	1,8
Soms	10	3,6
Meestal	80	28,5
Altijd	186	66,2

Voor de meeste respondenten is het duidelijk wat er met de behandeling bereikt kan worden. Voor vier respondenten is dit helemaal niet duidelijk. Twee derde van de respondenten vindt dat er altijd voldoende afstemming is tussen de huisarts en de praktijkondersteuner.

46. Welk cijfer geeft u de samenwerking tussen de verschillende zorgverleners? (0= zeer goed, 10= uitstekend) (N=283)

	N	%
0	0	-, -
1	0	-, -
2	0	-, -
3	0	-, -
4	0	-, -
5	2	0,7
6	11	3,9
7	29	10,2
8	100	35,3
9	73	25,8
10	68	24,0
Gemiddeld cijfer samenwerking huisarts en praktijkondersteuner	8,5	

Gemiddeld wordt de samenwerking tussen de verschillende zorgverleners beoordeeld met een 8,5. Ongeveer vijftien procent geeft de samenwerking lager dan een 8.

Kennis over uw aandoening

Binnen dit thema is de respondenten gevraagd naar hun kennis over diabetes.

52. Weet u op welke bijwerkingen u moet letten (N=299)		
	N	%
Ja	201	67,2
Eigenlijk wel	65	21,7
Eigenlijk niet	23	7,7
Nee	10	3,3

53. Weet u wat te doen als uw suiker laag is? (N=294)		
	N	%
Ja	211	71,8
Eigenlijk wel	37	12,6
Eigenlijk niet	30	10,2
Nee	16	5,4

Ongeveer twee derde van de respondenten weet op welke bijwerkingen ze moeten letten en bijna drie kwart van de respondenten weet wat men moet doen als hun suiker laag is.

54. HbA1c geeft de gemiddelde bloedsuikerspiegel weer over de afgelopen: (N=279)		
	N	%
Dag	19	6,8
Week	4	1,4
6-8 weken	87	31,2
6 maanden	33	11,8
Weet ik niet	136	48,7

55. Wat voor effect heeft bewegen op het bloedsuiker? (N=300)		
	N	%
Daling	222	74,2
Toename	4	1,7
Geen verandering	17	5,7
Weet ik niet	55	18,4

56. Een infectie resulteert vaak in: (N=288)		
	N	%
Toename bloedsuiker	122	42,2
Afname bloedsuiker	3	1,0
Geen verandering	20	6,9
Weet ik niet	143	49,7

56. Welke van onderstaande aandoeningen hangt normaal gesproken niet samen met diabetes? (N=244)

	N	%
Visus (oog) problemen	16	6,6
Nieraandoeningen	2	0,8
Zenuwaandoeningen	19	7,8
Longaandoeningen	103	42,2
Weet ik niet	104	42,6

Bijna de helft van de respondenten weet niet over welke periode de bloedsuikerspiegel gemiddeld wordt gemeten met de HbA1c. Bijna een derde geeft hierop het goede antwoord (6-8 weken). Bijna drie kwart van de respondenten weet dat beweging een daling van de bloedsuikerspiegel tot gevolg heeft. Bijna de helft van de respondenten weet niet waarin een infectie vaak resulteert. Daarnaast weet 42% van de respondent dat longaandoening normaal gesproken niet samenhangt met diabetes, de overige respondenten gaven een fout antwoord of wisten het niet.

Kwaliteit van de diabeteszorg

Het laatste thema dat besproken zal worden heeft betrekking op de kwaliteit van de diabeteszorg.

47. Wordt voldoende met u besproken of de behandeling nog optimaal is? (N=300)

	N	%
Nooit	5	1,7
Soms	11	3,7
Meestal	84	28,0
Altijd	200	66,7

48. Vindt u dat de zorg rond uw diabetes voldoende is afgestemd op uw persoonlijke situatie? (N=300)

	N	%
Nooit	0	-,
Soms	7	2,3
Meestal	75	25,0
Altijd	218	72,7

Over het algemeen vinden de respondenten dat er voldoende wordt besproken of de behandeling nog optimaal is en dat de zorg voldoende is afgestemd op hun persoonlijk situatie.

49. Ik vind dat ik eigenlijk onder behandeling van een internist zou moeten staan in plaats van een huisarts (N=300)

	N	%
Niet mee eens	241	80,3
Een beetje mee eens	11	3,7
Neutraal	44	14,7
Grotendeels mee eens	1	0,3
Helemaal mee eens	3	1,0

Slechts een enkele respondent is het met de stelling eens dat men eigenlijk onder behandeling van een internist zou moeten staan.

50. Geef uw oordeel over de diabeteszorg in z'n algemeenheid. (0=zeer slecht, 10= uitstekend) (N=294)

	N	%
0	0	-,
1	0	-,
2	0	-,
3	0	-,
4	0	-,
5	0	-,
6	4	1,3
7	26	8,7
8	108	36,1
9	65	21,7
10	87	29,1
Gemiddeld cijfer diabeteszorg	8,8	

51. Zou u de wijze van zorg rond uw diabetes bij andere mensen aanbevelen? (N=293)

	N	%
Beslist niet	2	0,7
Waarschijnlijk niet	8	2,7
Waarschijnlijk wel	111	37,9
Beslist wel	172	58,7

De diabeteszorg in zijn algemeenheid wordt gemiddeld met een 8,8 beoordeeld. Tien procent van de respondenten geeft lager dan een acht. Meer dan de helft zou de diabetes zorg beslist aanbevelen. Slechts een enkeling zou dit beslist niet doen.

Tot slot

Tot slot is in een open vraag aan de respondenten gevraagd waar men tevreden over is en wat men beter zou willen hebben.

Waar bent u tevreden over?
Algehele behandeling (x14)
Algemene gesprekken tijdens de controle.
Alles (x51)
Alles duidelijk + overzichtelijk
Alles wordt goed uitgelegd en als er wat aan de hand is, dan komt dat dan wel.
behandeling met het huisartsteam Oudehaske
Ben buitengewoon tevreden over de begeleiding. Ze is erg betrokken bij mijn welzijn en denkt zeer goed mee over mijn welzijn in de toekomst.
Ben heel tevreden met mijn praktijk ondersteuner. Is erg positief heeft veel humor. Geeft goed raad, luistert geduldig en geeft mij het gevoel dat wat ik zeg er toe doet en dat we alles samen bespreken.
Ben over alles tevreden kan met vragen altijd terecht.
Ben tevreden. (x2)
Ben zeer tevreden. (x3)
Controle frequentie
Controle is uitstekend. Mijn verhaal betreft kwartaalcontact. Geen medicijnen of iets anders.
Dat ik nog leef
Dat ik regelmatig onder controle sta.
De 'warmte' van meevoelen en meedenken en meeleven en adviezen. Erg tevreden.
De (na)zorg
De aandacht van de praktijkondersteuner is zeer goed. Ik heb geen medicatie nodig voor suiker, mogelijk daar hoor geen contact met huisarts over diabetes.
De externe zorg rondom mijn diabetes
De goede begeleiding.
De huisarts en praktijkondersteuner.
De kennis van de P.O. en aandacht voor mij, betreft uitslagen van het bloed en urine onderzoek wat per onderdeel uitvoerig wordt besproken.
De verpleegkundige, zij wijst mij op dingen. Idem. de diëtiste waar ik anders voorbij zou lopen, dus bravo.
De zorg (diabetesverpleegkundige)
De zorg die ik krijg en aandacht.
de zorg die ik krijg via de huisarts + de praktijkondersteuner
De zorg in totaliteit. Ziekenhuis, huisarts, ondersteuner, pedicure
De zorg is goed.
Eigenlijk ben ik over het geheel gezien best tevreden.
Eigenlijk heb ik geen klachten, en ben over alles wel tevreden!
Eigenlijk over alles dat met mijn diabetes te maken heeft. Na het x in vullen van voorgaande vragen, lijkt mij 58 een overbodige vraag
Frequent controle en heb vertrouwen dat bij ernstige afwijkingen de juiste maatregelen worden getroffen.
Gebruik pillen geen insuline, maar moet regelmatig voor controle. Heb er andere aandoeningen bij wat het complex maakt. Wordt goed mee omgegaan.
Geen klachten

Geen klachten. Elk doet zijn best!
Geen uitzonderingen.
Gehele behandeling
Goed
Goed contact en een zeer goede behandeling. Veel persoonlijke aandacht.
Goed. Tevreden. Eens per 3 mnd. controle!
Goede aandacht en zorg van huisartsen en praktijkondersteuner.
Goede zorg en uitleg
Heel tevreden
Heel veel
Heldere uitleg, nakomen afspraken.
Helemaal.
Het beheersen van de bloedsuiker.
Het gaat goed.
Het is prima
Huisarts praktijkondersteuner
Huisbezoeken en de vriendelijkheid.
Ik ben erg tevreden over de persoonlijk benadering en aanpak. En ben erg blij dat er serieus naar mij geluisterd wordt
Ik ben nu 93. Mag niet mopperen.
Ik ben tevreden over de begeleiding.
Ik ben tevreden over de behandeling (x4)
Ik ben tevreden over de mate waarin ik zelf de regie voer over mijn ziekte
Ik ben zeer tevreden (x4)
Ik ben zeer tevreden over alles. Er wordt steeds gezegd dat ik goed bezig ben.
Ik ben zeer tevreden over mijn praktijkondersteuner.
Ik heb nergens klachten over.
Je komt tegenwoordig bij een iets te hoog bloedsuiker direct voor controle in aanmerking. Zo houd je het vanaf het begin goed in de gaten en kun je maatregelen nemen. Bv. Dieet en veel bewegen
Krijg goede medicatie en voldoende informatie over de aandoening.
Maandelijks faxen curves door zorg 1xpw curve altijd reactie terug.
Meeste.
Mijn behandeling door de praktijkondersteuner.
Nu de begeleiding is toevertrouwd aan de praktijkondersteuner, is dit niet meer vrijblijvend. Er worden effectieve stappen gezet op systematische wijze.
N.v.t. (x10)
Organisatie van dit onderdeel van de zorg. Het lijkt redelijk efficiënt.
Over alles de zorg de informatie, de tijd, die voor je genomen word (en de huisarts niet heeft).
Over behandeling en begeleiding.
Over de 3 maandelijks controle door de praktijkondersteuner.
Over de algehele behandeling en aandacht van de huisarts en praktijkondersteuner. Niet te vergeten de telefonistes van de praktijk van mijn huisarts.
Over de algehele gang van zaken ben ik dik tevreden.
Over de begeleiding

Over de begeleiding openheid van de behandeling
Over de begeleiding van de praktijkondersteuner, als er vragen zijn neemt zij alle tijd voor mij en geeft duidelijk uitleg. Ik ben zeer tevreden
Over de controle om de 3 maanden (x3)
Over de driemaandelijke controle en als het niet goed is kunt u er altijd terecht.
Over de gehele gang van zaken (x7)
Over de nazorg, controles, vriendelijkheid
Over de omgang van de diabetesverpleegkundige, voel me er erg goed door behandeld en ga er zonder zorgen heen op de afspraken. En een gezellig leuk mens.
Over de praktijkondersteuner
Over de totale ketenzorg.
Over de zorg die aan mij besteed wordt.
Over het algemeen alles. De diëtiste is erg goed.
Over het algemeen ben ik goed tevreden over mijn diabeteszorg.
Over het algemeen ben ik wel tevreden over de zorg die ik krijg voor deabetisie
Over het algemeen e.e.a. zoals hier gegeven.
over het contact met de verpleegkundig
Over het feit dat de behandeling door de praktijkondersteuner en diëtiste uitstekend is afgestemd op mijn persoonlijke situatie.
Over het geheel (2x)
over mijn gezondheid en over de aandacht voor diabetes risico's.
Over niets ontevreden
Over onze huisartsenpraktijk!
Over vele vragen ben ik tevreden.
Overall
Overbodige vraag.
Persoonlijke behandeling
Praktijkondersteuner (2x)
praktijkondersteuner consult/uitleg/advies
Regelmatig prikken één keer in de 3 maande
Samenwerking met diabetisconsulente
Tevreden over de bezoeken bij de praktijkondersteuning.
Tevreden over de zorg van de praktijk (incl. apotheek).
Tot. aandacht en zorg.
Uitleg.
Voor alle tijd die aan mij besteed wordt.
Wanneer de situatie zo goed blijft, door op dieet te letten en blijven bewegen mag ik zeker niet ontevreden zijn.
Weet ik niet. (x2)
Zeer tevreden (x7)
Zeer tevreden. Heb meldpunt en gevolgd over medicijngebruik. Ben hier zeer ontevreden over. Zwaar overdreven programma's en waar halen ze altijd die cijfers vandaan. Misselijk makend wijf dat meldpunt proces. Waarvan akte. Zie deze lijst.
Zo als het gaat (4x)
Zorg van de praktijkondersteuner (6x)

Wat zou u willen veranderen aan de zorg die u nu krijgt?

?
'3
Alles gaat naar volle tevredenheid (x3)
Betere bereikbaarheid huisartsenpost per telefoon.
Betere integratie van dieetadvies en medicatie.
Dat de huisarts even tijd voor neemt OF een controle uitvoert 1x per jaar
Dat ik zelf als het soms niet goed ben in dat geval mijn bloedsuiker zou kunnen bepalen.
De zorg is prima (x7)
Diëtiste kan veel beter
Doe maar niks, geen verandering
Er heeft wat mij betreft niets te veranderen.
Geen (x16)
Geen oordeel
Geen verandering
Geen verandering.
Geen veranderingen gewenst
Goed zo. Is er wat dan kan ik bellen of mailen!
Helemaal niks (x7)
Het is niet goed dat er bezuinigd wordt op fysiotherapie. Een sportschool is te duur voor mij.
Houden zo!
Iets meer inlichtingen over mijn gedrag.
Iets meer kennis over mijn aandoening.
Ik ben tevreden over de zorg die ik krijg. (x4)
Ik heb al jaren bloedverdunders. Ik ga om de 4 weken te bloedprikken (soms 2 weken) iedere keer €11,5- eigen bijdrage dus +-15 keer per jaar als het mee zit. Sinds april 2013 moet ik dit betalen bij de Friesland. Dit gaat van mijn eigen risico af. Bloedprikken zou ik feitelijk ook onder de ketenzorg moeten vallen net als de controle van het laboratorium.
Ik heb het nog niet. Maar wel vatbaar. Ouders hadden het ook.
Kan geen zinnig antwoord geven, heb nog maar 3 of 3 jaar.
Meer vergoeding voor de pedicurebehandelingen.
Mooi zo houden! (x3)
Net zoals bij de belasting, makkelijker kunnen wij het niet maken. Ik begrijp dat ik nu bij Dokterscoop zit, waarom deze veranderingen. Het gaat om mijn gestel, geldverslindende praktijken. Normaal doen, puur blijven, dat mis ik in deze maatschappij.
Niet te snel medicijnen geven voor cholesterol. Toen ik diabetes was heb ik medicijnen geweigerd. Ik wilde eerst 3 maanden proberen met bewuste voeding. En dit hielp en hoefde geen medicijnen
Niets want ik ben tevreden met de behandeling tot op heden.
Niets, ben erg tevreden over het warme meelevende van de huisartsen en praktijkondersteuner. Bij een vraag wordt deskundig uitgelegd.
Niets (59x)
N.v.t. (26x)
Onbekend.

Persoonlijk bellen met de praktijk ondersteuning. Moet altijd van de praktijk.

Persoonlijk bellen met de praktijkondersteuning. Moet via de praktijkondersteuning moet via de praktijk.

Tevreden

Tot heden is bestaande zorg goed.

Tot nu toe niets! (x3)

Weet ik niet. (x3)

Zelf bloedsuiker meten. Woon 18km van de praktijk. Krijg antidepressiva die de bloedsuikers kunnen verlagen. Kan dit zelf niet controleren.. De strips zouden vergoed moeten worden. Nu is het gokken.

Zo als het nu is.

Zorgverzekeringen zouden minder moeilijk moeten doen.

Zou ik niet weten