

Draaiboek ZOA vragenlijst | PlusPraktijk

Dit is het draaiboek voor het uitzetten van de zorg op afstand vragenlijst.

Je eigen gegevens inzien op het portaal of een eConsult met je huisarts. Zorg op Afstand heeft tijdens corona een vlucht genomen. Ook bij de PlusPraktijken uit regio Sittard-Geleen, negen huisartsenpraktijken die samen bouwen aan de huisartsenpraktijk van de toekomst.

Maar wat zijn eigenlijk de behoeftes en wensen van de patiënt over zorg op afstand? Om deze vraag te beantwoorden heeft de werkgroep Patiëntenparticipatie, een groep van professionals en betrokken patiënten, een enquête ontwikkeld en uitgezet bij twee praktijken. Het doel van de vragenlijst: een grote groep patiënten bevragen naar hun behoeftes, bevindingen en wensen rondom de verschillende zorg op afstand diensten.

De respons was indrukwekkend: meer dan 3100 (72 %) reacties! Dit duidt op een hoge betrokkenheid onder patiënten. Daarnaast heeft het uitzetten van de vragenlijst ook geleid tot meer aanmeldingen op het portaal - een mooie bijvangst.

Met behulp van dit draaiboek kun je aan de slag om deze vragenlijst ook uit te zetten in jouw praktijk. Zo krijg je inzicht in de behoeftes van patiënten wat betreft zorg op afstand én werf je wellicht meer mensen voor jouw digitale diensten.

‘Het was de investering waard! het heeft geleid tot meer aanmelding en interessante resultaten waar we echt iets mee kunnen.’

Praktijkmanager



Inhoud

1. Thema: zorg op afstand
2. Wanneer is de vragenlijst iets voor jouw praktijk?
3. Welke patiënten worden er betrokken?
4. Middelen
5. (Tijds)investering
6. Draaiboek

In de bijlage:

+ De vragenlijst

De platte tekst om te verwerken in een online enquête programma, zoals nl.surveymonkey.com/

+ Wervingstekst

De tekst om in de eerste wervingsmail te zetten die wordt verzonden vanuit bijvoorbeeld mailchimp.com/

+ Remindertekst

De tekst om in de tweede wervingsmail te zetten die wordt verzonden vanuit bijvoorbeeld mailchimp.com/

1. Thema: Zorg op Afstand

Het thema van de vragenlijst is Zorg op Afstand. Hiermee bedoelen we de diensten die op afstand door de huisartsenpraktijk worden aangeboden aan patiënten, zoals een telefonisch consult, afspraak plannen, e-consult, beeldbellen, (herhaal)medicatie, inzage persoonlijk dossier. Met deze vragenlijst worden de behoeftes en/of ervaringen van patiënten rondom deze diensten opgehaald.

2. Wanneer is de vragenlijst iets voor jouw praktijk?

Je wilt ZOA graag zo goed mogelijk implementeren binnen de praktijk en bent nieuwsgierig naar het perspectief van de patiënt rondom de verschillende diensten van ZOA.

Volgens de visie en missie van jouw praktijk vormen de diensten die vallen onder Zorg Op Afstand (ZOA) een belangrijk onderdeel van de huisartsenpraktijk van de toekomst. Het wordt ook mogelijk de diensten te prioriteren in het verlengde van de wensen van de eigen populatie (bijvoorbeeld: het komende jaar de focus op het verbeteren van de beschikbaarheid en bereikbaarheid van herhaalmedicatie via het portaal).

Jouw praktijk maakt gebruik van een patiëntenportaal. De vragenlijst is zo opgebouwd dat het essentieel is dat de praktijk (bij voorkeur minimaal 3 maanden) met een patiëntenportaal werkt. Mocht dit niet het geval zijn, dan zal deze vragenlijst niet aansluiten bij de context van jouw praktijk, wel kun je er inspiratie uit halen voor het opzetten van een andere vragenlijst.

Daarnaast is het belangrijk dat je ook echt nieuwsgierig bent naar de opbrengst die je verzamelt met het uitzetten van de vragenlijst. Zodat je doelgericht de informatie kunt implementeren.

3. Welke patiënten worden er bereikt met de vragenlijst?

Een grote groep:

De vragenlijst bereikt een grote groep patiënten uit de praktijk.

Semi-digitaal vaardig:

De werving van de patiënten gaat via de mail. De doelgroep is (semi) digitaalvaardig.

Representativiteit, betrouwbaarheid en verantwoording:

De respons op de vragenlijst was in de eerste ronde heel hoog en haalt daarmee veel bruikbare informatie op.

4. Middelen

Voor het uitzetten van de vragenlijst is er een aantal middelen nodig:

Digitale middelen:

Surveymonkey

nl.surveymonkey.com/ is een digitaal middel waarmee je vragenlijsten kunt maken, rondsturen en verwerken. Dit is een essentieel middel voor het uitzetten van een digitale vragenlijst.

Mailchimp (gratis versie, tot max. 2000 emailadressen)

mailchimp.com/ is een digitaal middel waarmee je gemakkelijk een opgemaakte mail kunt sturen naar een grote groep mensen. In deze mail kun je de link van de survey monkey verwerken door middel van een hyperlink. Zo is het voor de patiënt erg toegankelijk om te participeren in de vragenlijst.

*Voor het uitzetten van de vragenlijst kun je ook soortgelijke programma's inzetten. De PlusPraktijk heeft een positieve ervaring met het inzetten van deze middelen.

5. (Tijds)investering

Doorlooptijd voorbereiding:

2 weken, om de voorbereidende acties uit te voeren, deze staan omschreven in het draaiboek

Doorlooptijd van het uitzetten van de vragenlijst:

2 weken voor respons (inclusief reminder).

Doorlooptijd verwerken van de respons

2 weken, om de afrondende acties uit te voeren, deze staan omschreven in het draaiboek

*Implementatie is aan de praktijk, mogelijkheid om de respons te bespreken met werkgroep patiëntenparticipatie van de PlusPraktijken.

6. Draaiboek voor vragenlijst Zorg op Afstand

Taak	Wie/ Waar	tijd
Inlezen vragenlijst en draaiboek + kennismakingsgesprek Het is belangrijk dat de praktijk op de hoogte is van alle stappen van het uitzetten van de vragenlijst, wij adviseren daarom om het draaiboek eerst een keer helemaal goed door te lezen, voordat je ermee aan de slag gaat.	praktijkmedewerker	1u
Wat willen we met de informatie? Bespreek in de praktijk hoe de reacties op de vragenlijst bijdraagt aan de activiteiten in de praktijk. Wat willen jullie met de input van de patiënten gaan doen? Zo kunnen jullie doelgericht de vragenlijst inzetten én de opgehaalde input makkelijker implementeren/ verwerken.	praktijkmedewerkers	4u
Platte vragenlijst personaliseren Momenteel is er een algemene vragenlijst voor de praktijk, een aantal punten in de vragenlijst moeten per specifieke praktijk worden aangepast. Denk aan: foto van het portaal, naam van de praktijk en bedankt bericht. Ook kun je in deze fase aanpassingen aan de standaard vragenlijst doorgeven. de standaard vragenlijst is de vinden in de bijlage.	praktijkmedewerker	0,5u
(PlusPraktijk) Personalisatie verwerken en link klaarzetten Deze personalisaties worden verwerkt in de standaard vragenlijst. Dit wordt door iemand gedaan die toegang heeft tot de MCC Omnes surveymonkey licentie en die overweg kan met het programma. Als laatste stap wordt er een link gegenereerd die in de wervingsmail wordt verwerkt. Overige personalisaties worden in deze fase ook verwerkt.	in surveymonkey of ander soortgelijk programma	1u
(Niet PlusPraktijk) Verwerk de platte vragenlijst in surveymonkey of een ander vragenlijst programma. In de bijlage staat de opzet van de vragenlijst, verwerk deze in een online programma zodat je de vragenlijst kunt uitzetten. *mocht jouw praktijk aangesloten zijn bij MCC-Omnes, verken dan de mogelijkheden om de template vragenlijst die hier online staat in te zetten.	in surveymonkey of ander soortgelijk programma	5u

OPTIONEEL
Wervingstekst, reminder tekst en narrowcasting personaliseren.

praktijkmedewerker

1u

In de bijlage kun je een opzet van de wervingsteksten vinden. Voor het uitzetten van jouw vragenlijst en wervingstekst kun je de teksten zelf aanpassen, zodat deze goed aansluiten bij de praktijk.

Werving 1
Door middel van Mailchimp wordt de wervingsmail verzonden naar een grote groep patiënten. Dit is vaak een nieuw programma voor de praktijk medewerkers, daarom kost het wat extra tijd om het programma te gebruiken.

praktijkmedewerker

1-3u

Reminder (werving 2)
Door middel van mailchimp wordt de 2de wervingsmail verzonden. Dit zal iets sneller gaan omdat het programma bekend is.

praktijkmedewerker

1u

De vragenlijst wordt gesloten en de reacties worden geëxporteerd naar PDF.

in surveymonkey of
ander soortgelijk
programma

0.30u

OPTIONEEL
Opgehaalde informatie verwerken in powerpoint.
De PDF van SurveyMonkey is een standaard verwerking. Er is een powerpoint gemaakt met prettig leesbare tabellen.

In powerpoint

3u

Opgehaalde informatie bespreken
Ga in gesprek over de opgehaalde informatie, wat valt jullie op? Hadden jullie deze uitkomst verwacht? Wat zijn nu de vervolgstappen?

praktijkmedewerkers

4u

Implementatie vormgeven
Nu is het tijd om te starten met het implementeren van de inzichten. Dit kan op veel verschillende manieren, bijvoorbeeld meer mensen werven voor het portaal omdat je hebt ontdekt dat deze behoefte speelt bij jouw patiëntenpopulatie.

praktijkmedewerkers

-

Terugkoppeling participanten
Het is belangrijk om een terugkoppeling te geven aan de patiënten, hoeveel je deelt is aan jou. Schrijf een bericht op de website om patiënten te informeren en te bedanken.

praktijkmedewerker

3u

bijlage 1

Werving

Tekst werving 1:

Beste heer, mevrouw,

Vragenlijst vanuit huisartsenpraktijk X*

U ontvangt deze mail omdat u uw mailadres aan onze praktijk heeft gegeven.

Wij willen aan onze patiënten huisartsenzorg leveren met een 'Plus'. Dat betekent goede zorg en prima bereikbaarheid. Omdat u bij onze dienstverlening centraal staat, zouden wij graag uw ervaringen willen horen. Zo kunnen wij de 'Plus' nog beter laten aansluiten bij uw wensen.

Wij willen u vragen om een vragenlijst over onze digitale dienstverlening in te vullen.

In deze Coronaperiode zijn wij meer en meer van onze diensten digitaal gaan aanbieden, zodat we u ook op afstand zorg aan kunnen bieden. Sommige van deze digitale diensten bieden we al langer aan: zo kunt u digitaal een afspraak inplannen of een herhaalrecept bestellen. Andere diensten gebruiken we pas nu, zoals telefonische consulten en beeldbellen. Helaas is het inplannen van afspraken tijdens Corona tijdelijk niet beschikbaar.

Daarnaast hebben we op onze website (www.....) een patiëntenportaal (www. ...), waar u zich kunt aanmelden om van bepaalde digitale diensten gebruik te maken.

Invoegen afbeelding patiëntenportaal

Het doel van de vragenlijst is om inzicht te krijgen hoe u op dit moment gebruik maakt van het patiëntenportaal van onze praktijk en wat u hiervan vindt.

Met uw antwoorden en ideeën gaan we stap voor stap aan de slag om de zorg en onze dienstverlening te verbeteren waar dat nodig en wenselijk is.

We gebruiken uw reactie alleen om onze praktijk en dienstverlening te verbeteren. Uw gegevens en antwoorden worden dus niet aan derden gegeven. Wij kunnen niet zien welke antwoorden u heeft ingevuld, het verwerken gebeurt anoniem.

De vragenlijst bestaat uit ongeveer 7 (meerkeuze)vragen, afhankelijk van uw antwoorden. Het invullen hiervan duurt ongeveer 4 minuten.

U kunt de vragenlijst invullen tot en met ...

U komt in de vragenlijst door op de volgende link te klikken:

In de loop van april zullen wij de resultaten van de vragenlijst op onze website publiceren. Deze kunt u vinden op www.....

Alvast erg bedankt voor uw medewerking!

Met vriendelijke groet,

...

NB: heeft u nog geen account voor het patiëntenportaal? Stuur dan een mail naar [de praktijkpraktijk@mailadres.com](mailto:praktijkpraktijk@mailadres.com) of kijk op onze website

Bijlage 2

Reminder (werving 2)

Reminder vragenlijst van praktijk X

Op 26 januari stuurde wij u een uitnodiging om een vragenlijst in te vullen.

Veel mensen hebben dat al gedaan, hartelijk dank daarvoor. Heeft u de vragenlijst nog niet ingevuld? Dan kunt dat tot en met 14 februari nog voor ons doen.

De link:

Onder aan deze mail lees kunt u lezen waar de vragenlijst over gaat.

Met vriendelijke groet,

...

[Herhaling van de eerste mail]

Wij willen aan onze patiënten huisartsenzorg leveren met een 'Plus'. Dat betekent goede zorg en prima bereikbaarheid. Omdat u bij onze dienstverlening centraal staat, zouden wij graag uw ervaringen willen horen. Zo kunnen wij de 'Plus' nog beter laten aansluiten bij uw wensen.

Wij willen u vragen om een vragenlijst over onze digitale dienstverlening in te vullen.

In deze Coronaperiode zijn wij meer en meer van onze diensten digitaal gaan aanbieden, zodat we u ook op afstand zorg aan kunnen bieden. Sommige van deze digitale diensten bieden we al langer aan: zo kunt u digitaal een afspraak inplannen of een herhaalrecept bestellen. Andere diensten gebruiken we pas net, zoals telefonische consulten en beeldbellen. Helaas is het inplannen van afspraken tijdens Corona tijdelijk niet beschikbaar.

Daarnaast hebben we op onze website (www.....) een patiëntenportaal (www. ...), waar u zich kunt aanmelden om van bepaalde digitale diensten gebruik te maken.

Invoegen afbeelding patiëntenportaal

Het doel van de vragenlijst is om inzicht te krijgen hoe u op dit moment gebruik maakt van het patiëntenportaal van onze praktijk en wat u hiervan vindt.

Met uw antwoorden en ideeën gaan we stap voor stap aan de slag om de zorg en onze dienstverlening te verbeteren waar dat nodig en wenselijk is. We gebruiken uw reactie alleen om onze praktijk en dienstverlening te verbeteren. Uw gegevens en antwoorden worden dus niet aan derden gegeven. Wij kunnen niet zien welke antwoorden u heeft ingevuld, het verwerken gebeurt anoniem.

De vragenlijst bestaat uit ongeveer 11 (meerkeuze)vragen, afhankelijk van uw antwoorden. Het invullen hiervan duurt ongeveer 5 minuten.

U kunt de vragenlijst invullen tot en met 16

U komt in de vragenlijst door op de volgende link te klikken:

In de loop van april zullen wij de resultaten van de vragenlijst op onze website publiceren. Deze kunt u vinden op [www.....](#)

Alvast erg bedankt voor uw medewerking!

Bijlage 3

Tekst voor de narrowcasting (Werving 3)

Is uw e-mailadres bekend bij onze praktijk?

Dan heeft u van onze praktijk een mail gekregen voor het invullen van een vragenlijst over onze digitale dienstverlening

U helpt ons door deze enquête in te vullen.

Alvast hartelijk dank voor uw medewerking!

bijlage 4

De vragenlijst

*deze kun je verwerken in bijvoorbeeld SurveyMonkey.

Introductie op welkom scherm:

Wij willen aan onze patiënten huisartsenzorg leveren met een 'Plus'. Dat betekent goede zorg en prima bereikbaarheid. Omdat u bij onze dienstverlening centraal staat, zouden wij graag uw ervaringen willen horen. Zo kunnen wij de 'Plus' nog beter laten aansluiten bij uw wensen.

Daarom vragen we u om deze korte vragenlijst in te vullen. Uw antwoorden zullen we natuurlijk anoniem verwerken. Met uw antwoorden en suggesties gaan wij stap voor stap aan de slag, om u in de toekomst nog beter van dienst te kunnen zijn.

Alvast erg bedankt voor uw medewerking.

Waar gaat de vragenlijst over?

Deze vragenlijst gaat over onze digitale dienstverlening. In deze Coronaperiode zijn wij meer en meer van onze diensten digitaal gaan aanbieden, zodat we u ook op afstand zorg aan kunnen bieden. Sommige van deze digitale diensten bieden we al langer aan: zo kunt u digitaal een afspraak inplannen of een herhaalrecept bestellen. Andere diensten gebruiken we pas net, zoals telefonische consulten en beeldbellen. Helaas is het inplannen van afspraken tijdens Corona tijdelijk niet beschikbaar.

Daarnaast hebben we op onze website een patiëntenportaal, waar u zich kunt aanmelden om van bepaalde digitale diensten gebruik te maken.

Omdat deze manier van werken ook voor ons grotendeels nieuw is, zijn wij benieuwd wat u van onze digitale dienstverlening vindt.

VRAAG 1.

** 1. Onze huisartsenpraktijk maakt gebruik van een patiëntenportaal (zie de afbeelding hieronder - de enquête gaat verder na de afbeelding). Heeft u zich aangemeld op dit portaal?*

ja

nee

weet ik niet

*voeg afbeelding toe van eigen portaal

JA PAD

** 2. Wat was uw voornaamste reden om u aan te melden voor het patiëntenportaal?*

ik wil graag mijn eigen gegevens in kunnen zien

ik wil gebruik maken van de diensten tijdens Corona

ik vind het gebruik van de diensten via de website (herhaalmedicatie, afspraak plannen, via mail vragen stellen) heel prettig

Aanvulling of andere redenen voor de aanmelding: ...

** 3. Met welke digitale diensten, die worden aangeboden bent u bekend?*

	weet ik niet	ik denk van wel, maar heb het nog niet gebruikt	ik heb er wel eens naar gekeken	ik heb het wel eens gebruikt	ik gebruik het regelmatig
herhaalmedicatie bestellen via het patiëntenportaal van de praktijk					
het stellen van een vraag via het patiëntenportaal van de praktijk (e-consult)					
het plannen van een afspraak via het patiëntenportaal van de praktijk					
beeldbellen met de arts of een andere medewerker (praktijkondersteuner) van de praktijk					
telefonische afspraak met de huisarts of medewerker (telefonisch consult)					
het inzien van mijn persoonlijke dossier op het patiëntenportaal van mijn praktijk					

** 4. Wat is uw ervaring met onderstaande diensten (per onderdeel zijn meerdere antwoorden mogelijk)?*

	ik vond het makkelijk te gebruiken	ik vond het proces goed verlopen	ik zou het wel vaker zo willen doen	niet van toepassing
herhaalmedicatie bestellen				
e-consult				
Afspraak plannen (momenteel i.v.m. corona niet mogelijk)				
beeldbellen				
Telefonische afspraak				
Persoonlijke dossier				

Overige (geef nadere toelichting)

** 5. Zou u de onderstaande digitale diensten aanbevelen bij een vriend/vriendin of familielid?*

	niet waarschijnlijk	waarschijnlijk	Zeer waarschijnlijk	niet van toepassing
herhaalmedicatie bestellen				
e-consult				
Afspraak plannen (momenteel i.v.m. corona niet mogelijk)				
beeldbellen				
Telefonische afspraak				
Persoonlijke dossier				

NEE PAD

** 2. Wat is de reden dat u zich nog niet heeft aangemeld voor het patiëntenportaal?*

ik wist er niet van

ik ben er nog niet aan toe gekomen

ik heb er geen behoefte aan

ik weet niet hoe ik dat moet doen

Anders, namelijk:

** 3. Welke digitale diensten, die worden aangeboden zou u misschien wel willen gebruiken straks?*

	nee denk het niet	misschien	als het niet anders kan zou ik het gebruiken	igood dat ik nu weet, ik ga een keer kijken	ga ik zeker gebruiken
herhaalmedicatie bestellen via het patiëntenportaal van de praktijk					
het stellen van een vraag via het patiëntenportaal van de praktijk (e-consult)					
het plannen van een afspraak via het patiëntenportaal van de praktijk					
beeldbellen met de arts of een andere medewerker (praktijkondersteuner) van de praktijk					
telefonische afspraak met de huisarts of medewerker (telefonisch consult)					
het inzien van mijn persoonlijke dossier op het patiëntenportaal van mijn praktijk					

** 4. Wat zijn uw redenen om geen gebruik te maken van een van de bovengenoemde diensten? (U kunt meerdere redenen aanklikken)?*

Ik wist niet dat mijn praktijk dit aanbood

Ik ben niet handig met computer, tablet of PC

Ik vind het voor die enkele keer dat het nodig zou zijn te omslachtig

Ik had nog geen reden om er gebruik van te maken

ik heb geen apparatuur waar ik gebruik van kan maken

Anders, of geef uw suggesties!

** 5. Wat mij bij het gebruik maken van de digitale diensten erg zou kunnen helpen is ...*

een goede instructie en/of hulp van iemand

de juiste apparatuur (heb ik nu namelijk niet)

dat het patiëntenportaal goed te vinden is via de website van de praktijk

PROFIEL

Met de volgende vragen willen we graag een beeld vormen van u als persoon

** 6. Wat is uw geslacht?*

man

vrouw

anders

** 7. Tot welke leeftijdscategorie behoort u?*

van 18 tot en met 40 jaar

van 41 tot en met 60 jaar

van 61 tot en met 75 jaar

ouder dan 75 jaar

** 8. Hoe vaak heeft u in de afgelopen 6 maanden contact met uw huisartspraktijk gehad?*

geen contact gehad

een keer

meerdere keren

Eventuele toelichting:

** 9. Wij willen nu meer weten over uw digitale vaardigheden, vul aan: ... ik heb en maak gebruik van:*

	Niet / Niet van toepassing	Gebruik het wel eens	Gebruik het regelmatig	Gebruik het dagelijks
een computer				
een smartphone				
een tablet				
whatsapp				
sociale media (bijvoorbeeld facebook)				

AFSLUITING

Met de volgende vragen willen we graag een beeld vormen van u als persoon

10. Heeft u nog geen account aangemaakt voor het patiëntenportaal? Dan kunt u het beste contact opnemen met de praktijk. De assistente maakt graag een account voor u aan. Hiervoor heeft u een eigen email adres en telefoonnummer aan.

Publicatie van de resultaten van deze enquête zijn vanaf ... op onze website terug te vinden.