

## Patiënttevredenheidsonderzoek Chronische Zorg Eilandpraktijk Texel

### Hoe ervaren patiënten de chronische zorg die hun huisartsenpraktijk aanbiedt?

Deze rapportage bevat de uitkomsten van het Patiënttevredenheidsonderzoek (PTO) Chronische Zorg naar de ervaringen van patiënten met de chronische zorg van Eilandpraktijk Texel.

De meting geeft inzicht in de wijze waarop patiënten de kwaliteit van de dienstverlening in de praktijk beoordelen. Wij, als huisartsenpraktijk, werken aan kwaliteitsverbetering op thema's die vanuit patiëntperspectief van belang zijn. Het onderzoek is uitgevoerd door HKN (Hazo24)

### Hoe vond het onderzoek plaats?

In de onderzoeksperiode mei 2022-sept 2022 werden patiënten die deelnemen aan een ketenzorgprogramma van HKN Chronische Zorg voor het onderzoek uitgenodigd.

De vragenlijst had betrekking op de ervaringen in de afgelopen 12 maanden. De meeste vragen hadden als antwoordmogelijkheden (nooit – soms – meestal – altijd). Deelname was anoniem. Het onderzoek kon plaatsvinden op drie manieren:

1. via een button op de praktijkwebsite: m.b.v. een flyer werd het PTO onder de aandacht gebracht;
2. per e-mail: in een uitnodigingsmail stond een link naar de digitale vragenlijst;
3. een papieren vragenlijst: ingevulde vragenlijsten werden door de POH-S gedigitaliseerd.

De respons op de vragenlijsten was 9 %

De gemiddelde leeftijd van de respondenten is 57 jaar.

Een derde van de ondervraagden is man, twee derde is vrouw.

We zijn erg blij met het resultaat en ook met de verbeterpunten die we aangedragen hebben gekregen.

We kregen het cijfer 8,8!!! Dank voor jullie waardering!

### Verder merken we nog op

- Het complete en gedetailleerde verslag en de uitkomsten van het Patiënttevredenheidsonderzoek kunt u opvragen bij de praktijk
- In een vogelvlucht nemen we u mee naar uw ervaringen en bevindingen
- De opmerkingen van patiënten zijn geordend naar 'complimenten' en verbeterpunten' en aan het eind van deze rapportage te vinden

Het merendeel van de ondervraagden heeft Diabetes als chronische aandoening en komt hiervoor bij de praktijkondersteuner (POH).

Over het algemeen is er genoeg gelegenheid voor het stellen van vragen. Een 3 tal geeft aan dat hiervoor soms geen tijd is, er niet geluisterd wordt of dat de zorgverlener onvoldoende op de hoogte is van de aandoening.

Een kwart van de ondervraagden bespreekt *soms* hoe ze aan hun gezondheid willen werken.

Driekwart bespreekt *altijd* hoe ze aan hun gezondheid willen werken.

97% geeft aan dat de zorgverleners onderling goed samenwerken aan de behandeling.

Meer dan 97 % van de ondervraagden heeft vertrouwen in de zorgverlener, krijgt duidelijke adviezen en is op de hoogte waar hij/zij terecht kan met vragen over de chronische aandoening en/of klacht.

Meebeslissen over de behandeling: 92% van de ondervraagden vindt dat de zorgverlener behulpzaam is bij het kiezen van de juiste behandeling.

**Complimenten:**

- Het mij op de hoogte houden van mijn situatie
- Ze kijkt alles goed na en geeft goed advies
- Regelmatige controle
- Betrokkenheid
- Neemt de tijd
- Samen kiezen voor een behandeling die bij me past
- Begrip tonen
- Jaarlijkse" keuring" met een duidelijke nabespreking
- Luisteren en samen bepalen welke behandeling goed is waarbij haar professionele kennis doorslag geeft (bij mij)
- Luister oor geven, en advies als je vragen hebt
- Duidelijk advies en/of vragen en in Jip en Janneke taal uitleg
- Uitleg van de waarden van bloed en urine. uitleg van consequenties.
- Goede behandel" adviezen"
- Ze houd de suikers heel goed in de gaten en geeft goede adviezen
- Zorgverlener geeft mij de tijd te praten, en luisterde heel bewust naar mijn verhaal. Ik voel mij serieus gehoord.
- Direct actie ondernemen

**Verbeterpunten:**

- Mijn medisch dossier beter inlezen
- Tussendoor nog eens een bloeddruk meten
- Misschien iets vaker oproepen om bloeddruk op te meten
- Overleggen en meer uitleggen.
- Misschien nog iets meer informatie over ziekte