

## **Patiënttevredenheidsonderzoek Chronische Zorg**

Huisartsenpraktijk Uithoven Plasmans

### **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 huisartsenpraktijk Uithoven Plasmans. 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 over 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 7 %

De gemiddelde leeftijd van de respondenten is 67 jaar.

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

We zijn erg blij met het resultaat en willen u hartelijk danken voor het invullen van vragenlijst en het delen van uw mening.

We kregen het cijfer 9!!! 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). Ook komt een groot deel van de ondervraagden met een zorgvraag voor hoge bloeddruk en een hoog cholesterol.

Over het algemeen is er genoeg gelegenheid voor het stellen van vragen en wordt er begrijpelijk uitgelegd.

Alle ondervraagden geven aan dat ze met hun zorgverlener(s) kunnen bespreken hoe ze aan hun gezondheid willen werken.

96% 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.