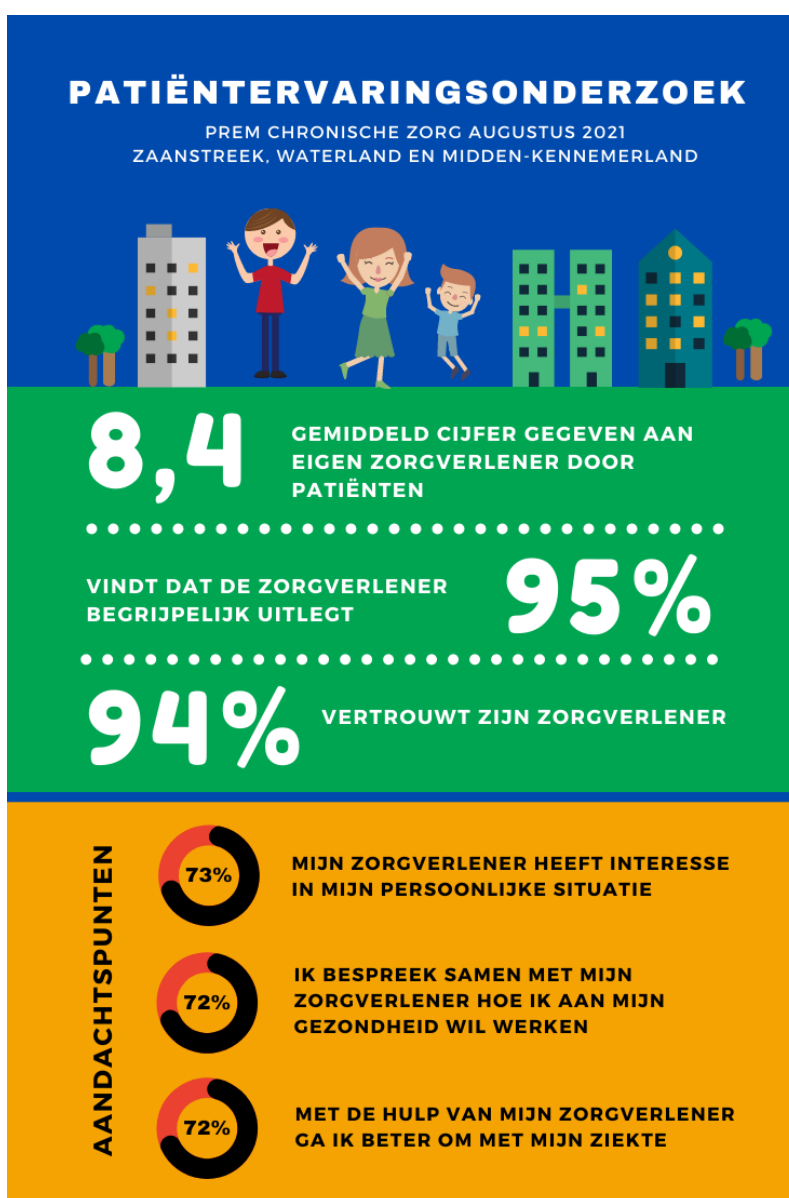


Kwaliteit van zorg door de ogen van uw patiënt

Regiorapportage in opdracht van HZW SEZ

Augustus 2021



Inhoudsopgave

| | |
|---|----|
| Samenvatting | 3 |
| Aanpak onderzoek PREM Chronische Zorg | 4 |
| Toegankelijke taal | 4 |
| Doelgroep | 4 |
| Uitnodigen van patiënten | 4 |
| Respons | 4 |
| Resultaten | 5 |
| Onderzoekspopulatie | 5 |
| Overzichtstabel Sociodemografie en gezondheid | 6 |
| Laatste bezoek | 8 |
| Overzichtstabel laatste bezoek | 8 |
| Hoofdresultaten patiëntervaring | 9 |
| Aanbevelen | 9 |
| Aanbevelen per zorgverlener | 10 |
| Aanbeveling naar chronische ziekte | 10 |
| Welk cijfer geeft u uw zorgverlener? | 10 |
| Resultaten per stelling | 11 |
| Toelichting bij ontevredenheid | 13 |
| Vragen stellen | 13 |
| Uitleg | 13 |
| Interesse | 13 |
| Bespreek doelen | 13 |
| Zorgplan | 14 |
| Samenwerking | 14 |
| Gezondheid in de gaten | 14 |
| Advies gezond leven | 15 |
| Veranderende klachten | 15 |
| Bespreek aanpassen behandeling | 15 |
| Terecht met vragen | 15 |
| Goede behandeling | 16 |
| Vertrouwen | 16 |
| Beter omgaan met ziekte | 16 |
| De meest voorkomende complimenten en tips | 17 |
| Complimenten | 17 |
| Tips | 17 |
| Tot slot | 17 |



Wat gaat goed en wat kan beter? Wat vindt uw patiënt belangrijk? Dit zijn de resultaten van de patiëntervaringsmeting (PREM) in de eerstelijns chronische zorg in de regio Zaanstreek, Waterland en Midden-Kennemerland 2021.

Samenvatting

In totaal hebben 3.185 patiënten de vragenlijst PREM Chronische Zorg ingevuld (responspercentage 17,6%).

Patiënten beoordeelden hun zorgverlener met gemiddeld een 8,4.

Zij zijn vooral tevreden over:

- de zorgverlener legt begrijpelijke uit; 95,3% Ja
- ik vertrouw mijn zorgverlener; 93,9% Ja
- ik weet waar ik terecht kan met vragen; 92,7% Ja
- ik kan mijn vragen aan de zorgverlener stellen; 89,7% Ja

Het minst hoog scoren:

- mijn zorgverlener heeft interesse in mijn persoonlijke situatie, bijvoorbeeld in mijn gezin of in mijn problemen; 72,5% Ja
- ik bespreek samen met mijn zorgverlener hoe ik aan mijn gezondheid wil werken; 72,2% Ja
- met de hulp van mijn zorgverlener ga ik beter om met mijn ziekte; 72,0% Ja

Slechts 34,1% leest het zorgplan. De redenen om het niet te lezen zijn: ik denk dat ik geen zorgplan heb (40,6%) en ik weet niet wat een zorgplan is (36,3%).

Uit de complimenten en tips blijkt dat de ervaren aandacht voor de patiënt uitermate belangrijk is voor de patiëntervaring. Onderaan dit document vindt u een selectie van veelvoorkomende antwoorden/quotes.

Aanpak onderzoek PREM Chronische Zorg

Hieronder wordt de aanpak van dit onderzoek beschreven. Allereerst informatie over de vragenlijst, vervolgens wordt ingegaan op de doelgroep en de wijze van aanschrijven. Tot slot wordt de respons op het onderzoek weergegeven. Voor de huisartsenpraktijken van HZW SEZ heeft VIPLive vragenlijsten verzonden en de data geanalyseerd op regioniveau.

Toegankelijke taal

Voor het ondervragen van patiënten is gekozen de 'Patient Reported Experience Measure' (PREM) chronische zorg te bewerken tot een *toegankelijke taal* versie, in samenwerking met Pharos. Laaggeletterdheid komt relatief vaak voor in de regio Zaanstreek, Waterland en Midden-Kennemerland. Mensen die moeite hebben met lezen, schrijven en/of rekenen maken meer gebruik van huisartsenzorg. Ook maken zij minder gebruik van zorg vooraf en nazorg dan niet laaggeletterden. [Lees op de website van HZW SEZ meer](#) hoe de PREM Chronische Zorg vragenlijst toegankelijk gemaakt is voor mensen die laaggeletterd zijn.

Doelgroep

De doelgroep voor dit onderzoek bestaat uit patiënten die deelnemen aan de zorgprogramma's diabetes, COPD of hart- en vaatziekten van huisartsenpraktijken die zijn aangesloten bij HZW SEZ. Deze patiënten zijn benaderd om deel te nemen aan het onderzoek.

Uitnodigen van patiënten

Praktijken zijn voorafgaand aan het onderzoek geïnformeerd. Voor patiënten zijn flyers gemaakt die door de zorgverleners in de praktijken meegegeven konden worden. Huisartsenpraktijken zijn gevraagd om gedurende de periode voorafgaand aan het uitzetten van de vragenlijsten zoveel mogelijk e-mailadressen te verzamelen en in het HIS te noteren. Er is voor gekozen om de vragenlijst te versturen via e-mail omdat de belasting voor de praktijk zo minimaal is.

Op basis van het HIS heeft de huisarts patiënten geselecteerd die deelnemen aan de ketenzorg. Van de 130 bij HZW SEZ aangesloten huisartsenpraktijken namen er 60 deel aan dit onderzoek.

- In de regio Zaanstreek, Waterland en Midden-Kennemerland ontvingen meer dan 25.000 patiënten zorg voor diabetes, COPD of hart- en vaatziekten.
- Binnen deze selectie zijn 18.121 patiënten waarvan een e-mailadres bekend was benaderd voor deelname. Zij ontvingen via VIPLive per e-mail een patiëntgebonden link waarmee de vragenlijst kon worden ingevuld.
- Bij de eerste vraag moesten patiënten aangeven of ze wilden deelnemen aan het onderzoek. Wanneer zij weigerden, ontvingen zij geen reminder.

Respons

In totaal zijn 18.121 uitnodigingen verstuurd in mei 2021. Van de aangeschreven patiënten heeft 65,1% de verstuurde link niet aangeklikt ('non respons'). Een deel weigerde of vulde de patiëntervaringsvragen onvolledig in. Patiënten die in de vragenlijst aangaven langer dan

12 maanden geleden voor het laatst een afspraak te hebben gehad, of die aangaven 'geen van de chronische ziekten' te hebben, werden naar het einde van de vragenlijst geleid ('exclusie').

Uiteindelijk vulden 3.185 patiënten de vragenlijst geheel in, waarmee de respons op 17,6% uitkomt.

| | Aantal Vragenlijsten verzonden = 18.121 | Percentage |
|---------------------|--|-------------------|
| Non-respons | -11.788 | -65,1% |
| Weigert deelname | -1.527 | -8,4% |
| Exclusie | -1.205 | -6,6% |
| Onvolledig | -416 | -2,3% |
| Ingevuld | 3.185 | 17,6% |

Resultaten

Dit hoofdstuk beschrijft de onderzoekspopulatie, de hoofdresultaten en de resultaten per stelling.

Onderzoekspopulatie

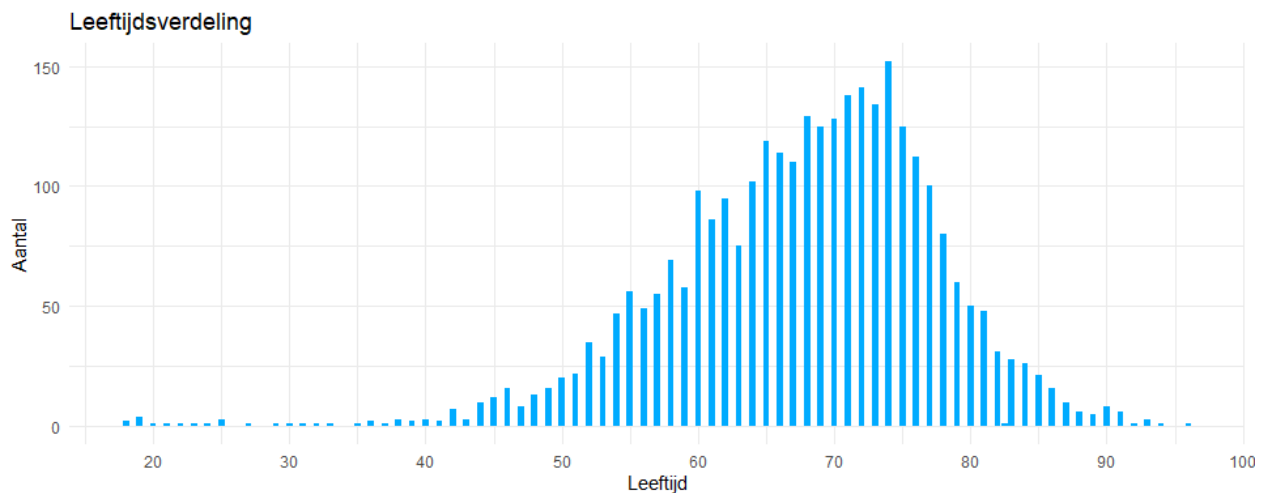
De eerste Overzichtstabel toont de sociodemografie van de deelnemers. De gemiddelde leeftijd is 67,7 jaar. De leeftijdsopbouw van de patiënten is te zien bij *Leeftijdsverdeling*.

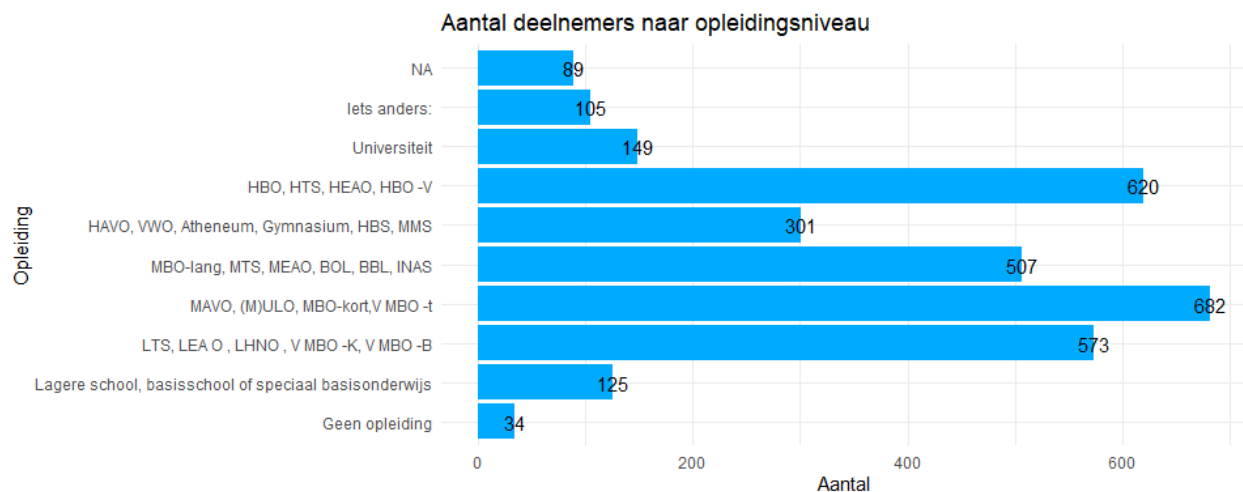
- Onder de patiënten waren meer mannen 1.697 (54%) dan vrouwen 1.420 (45%), en 10 (0,3%) deelnemers identificeerden als anders.
- De verdeling naar opleidingsniveau is: 732 (24%) laagopgeleid, 1.189 (38%) middelbaar opgeleid en 1.070 (35%) hoog opgeleid. bij *Opleiding* is het opleidingsniveau nader uitgesplitst.
- Een meerderheid noemt de eigen gezondheid goed, waarvan 259 (8,3%) de eigen gezondheid zelfs heel goed en 48 (1,5%) uitstekend vindt.
- Patiënten met COPD beoordelen hun gezondheid vaker als slecht dan de andere patiënten. Bij *Oordeel eigen gezondheid naar chronische ziekte* is dit nader uitgesplitst.

Overzichtstabel Socio-demografie en gezondheid

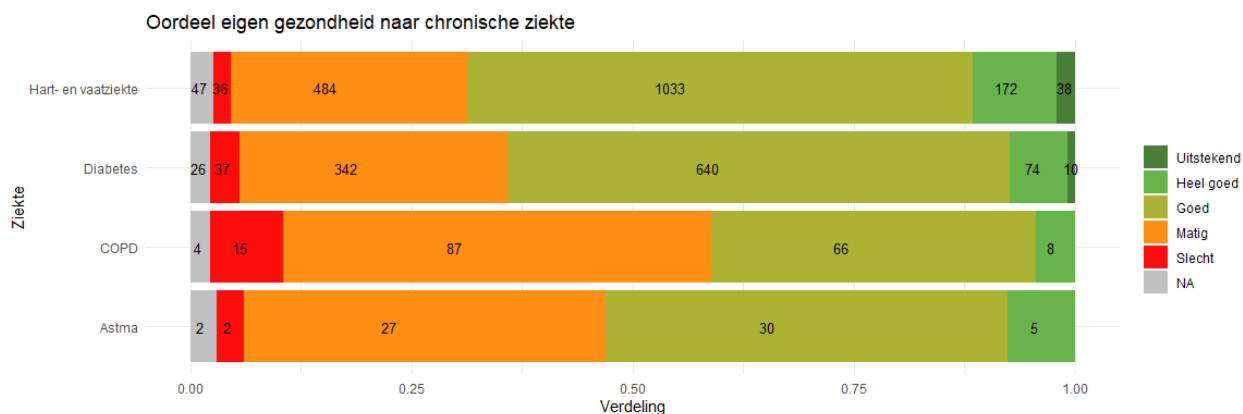
| Variabelen | N = 3.185 ¹ |
|---|------------------------|
| Wat is uw leeftijd? | 67,7 (9,9%) |
| (Missing) | 141 |
| Bent u een man of een vrouw? | |
| Man | 1.697 (54%) |
| Vrouw | 1.420 (45%) |
| Anders | 10 (0,3%) |
| (Missing) | 58 |
| Opleidingcategorie | |
| Laag opgeleid (geen, lager) | 732 (24%) |
| Middelbaar opgeleid | 1.189 (38%) |
| Hoog opgeleid (algemeen hoger, hoger, wo) | 1.070 (35%) |
| anders nl | 105 (3,4%) |
| (Missing) | 89 |
| Wat vindt u zelf van uw gezondheid? | |
| Uitstekend | 48 (1,5%) |
| Heel goed | 259 (8,3%) |
| Goed | 1.769 (57%) |
| Matig | 940 (30%) |
| Slecht | 90 (2,9%) |
| (Missing) | 79 |

¹(Missing): patiëntervaringsvragen ingevuld, maar socio-demografie niet





Opleidingsniveau: **Laag**: Geen opleiding (lager onderwijs: niet afgemaakt), Lager onderwijs (basisschool, speciaal basisonderwijs), Lager of voorbereidend beroepsonderwijs (zoals LTS, LEAO, LHNO, VMBO). **Middelbaar**: Middelbaar algemeen voortgezet onderwijs (zoals MAVO, (M)ULO, MBO-kort, VMBO-t), Middelbaar beroepsonderwijs en beroepsbegeleidend onderwijs (zoals MBO-lang, MTS, MEAO, BOL, BBL, INAS). **Hoog**: Hoger algemeen en voorbereidend wetenschappelijk onderwijs (zoals HAVO, VWO, Atheneum, Gymnasium, HBS, MMS), Hoger beroepsonderwijs (zoals HBO, HTS, HEAO, HBO-V, kandidaats wetenschappelijk onderwijs); of Wetenschappelijk onderwijs (universiteit).



Laatste bezoek

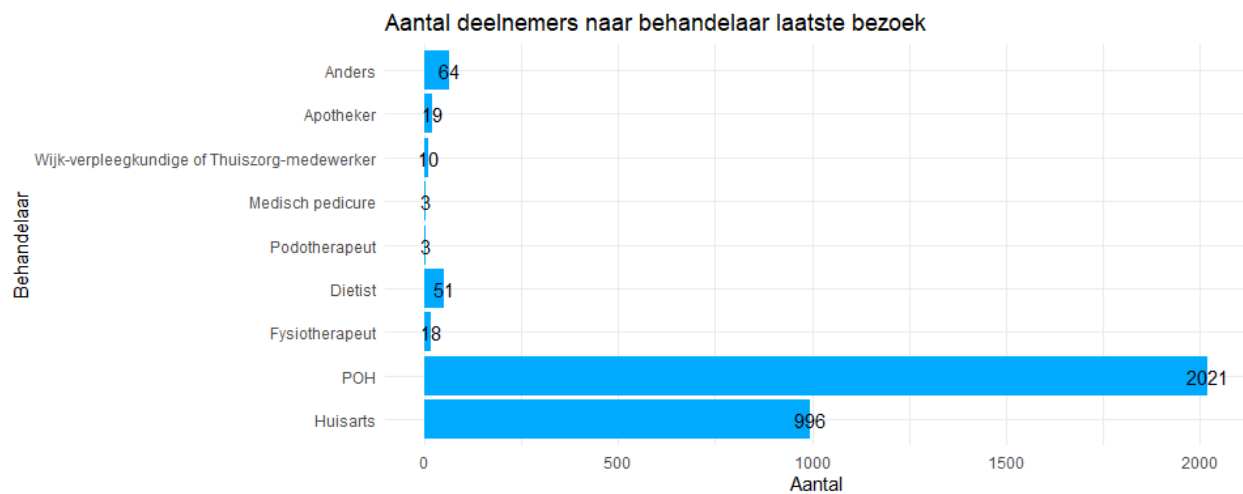
De ervaringsvragen in dit onderzoek gaan over *het meest recente bezoek* bij de zorgverlener. De volgende set grafieken toont gegevens over dit bezoek.

- 1.129 (35%) van de patiënten bezocht hun behandelaar de laatste keer voor diabetes, 1.810 (57%) voor hart- en vaatziekten en 180 (5,7%) voor COPD.
- Een deel van de patiënten met COPD, Hart- en vaatziekten of Diabetes heeft Astma. Voor 66 (2,1%) van de deelnemers ging het laatste bezoek bij hun zorgverlener over Astma.
- 2.021 (63%) van de patiënten had het laatste contact met de praktijkondersteuner en 996 (31%) met de huisarts.
- Het laatste bezoek aan de zorgverlener was voor ruim een derde (1.254 (39%)) 1-3 maanden geleden. Iets minder dan een derde was de afgelopen maand nog bij de zorgverlener. Patiënten die langer dan 12 maanden geleden een zorgverlener bezochten werden geëxcludeerd.

Overzichtstabel laatste bezoek

| Variabelen | N = 3.185 ¹ |
|--|------------------------|
| Voor welke ziekte of klacht was uw laatste afspraak? | |
| Astma | 66 (2,1%) |
| COPD | 180 (5,7%) |
| Diabetes | 1.129 (35%) |
| Hart- en vaatziekte | 1.810 (57%) |
| Zorgverlener laatste afspraak | |
| Huisarts | 996 (31%) |
| POH | 2.021 (63%) |
| Anders | 168 (5,3%) |
| Wanneer was deze afspraak met uw zorgverlener? | |
| Afgelopen maand | 1.111 (35%) |
| 1-3 maanden geleden | 1.254 (39%) |
| 4 -12 maanden geleden | 820 (26%) |

¹n (%)



Hoofresultaten patiëntervaring

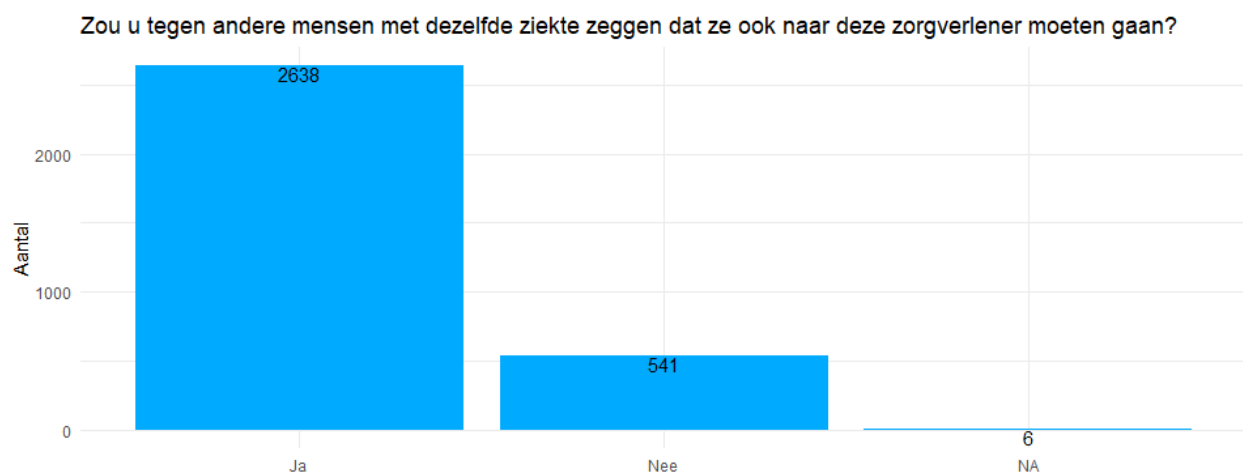
83% beveelt de zorgverlener aan. Patiënten geven hun zorgverlener gemiddeld een 8,4 op een schaal van 1 (heel slecht) tot en met 10 (uitstekend).

In de volgende paragrafen worden deze resultaten eerst opgesplitst naar zorgverlener en chronische ziekte. Vervolgens worden de verdiepende resultaten per stelling weergegeven. Met veertien specifieke ervaringsvragen is geïnventariseerd of de patiënt het eens is met uitspraken over de zorg. Daarbij is doorgevraagd naar de achtergrond van de onvrede indien een patiënt het (soms) oneens is met de uitspraak.

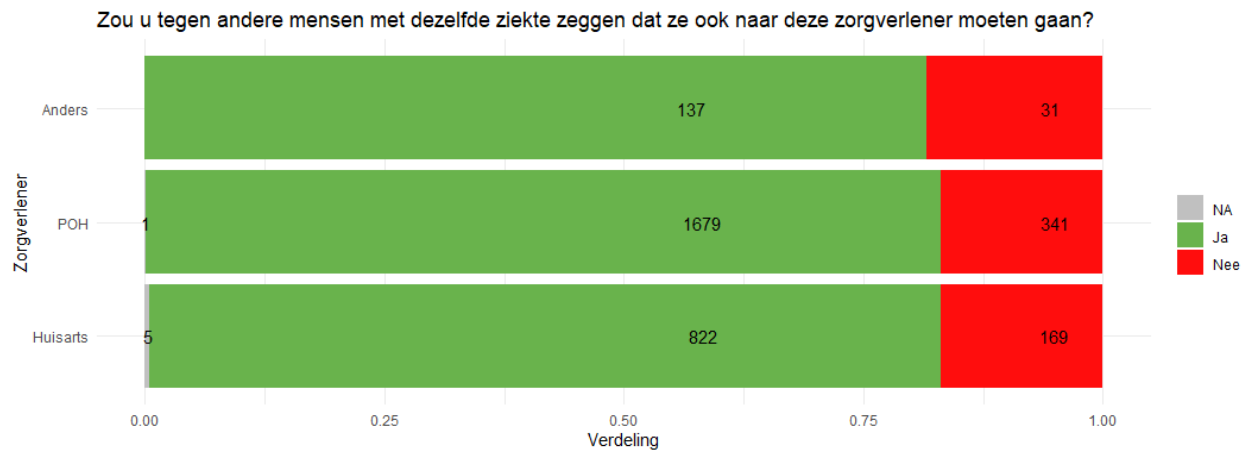
Aanbevelen

Op de vraag of de patiënt de zorgverlener zou aanbevelen antwoordt 83,0% ja.

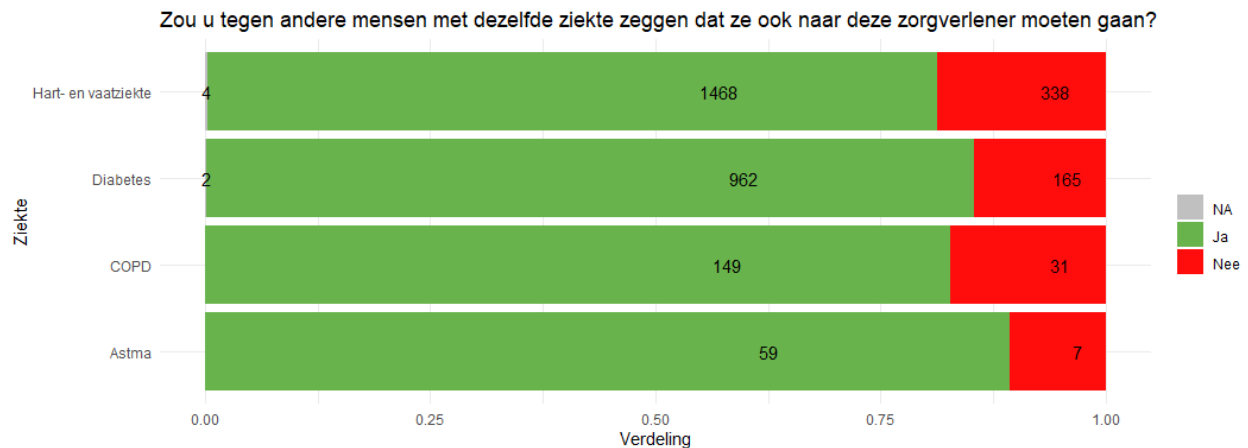
- Dit percentage verschilt niet naar zorgverlener, maar wel wanneer het wordt opgesplitst naar chronische ziekte (zie tabbladen).



Aanbevelen per zorgverlener



Aanbeveling naar chronische ziekte

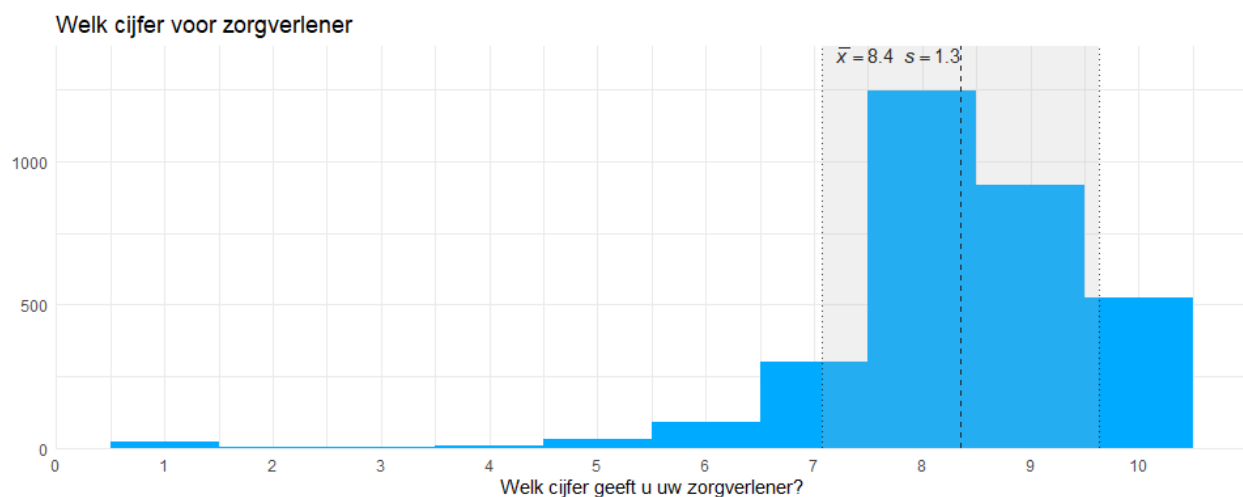


Welk cijfer geeft u uw zorgverlener?

Patiënten werden gevraagd een rapportcijfer te geven aan hun zorgverlener op een schaal van 1 (heel slecht) tot en met 10 (uitstekend).

Het gemiddelde cijfer was hier 8,4. Een onvoldoende komt weinig voor.

- Huisartsen krijgen gemiddeld een 8,4 en POH's een 8,4, de andere zorgverleners een 8,1.
- De patiënten in de verschillende zorgprogramma's geven de volgende gemiddelde cijfers: astma 8,7, COPD 8,3, diabetes 8,4, hart- en vaatziekten 8,3.

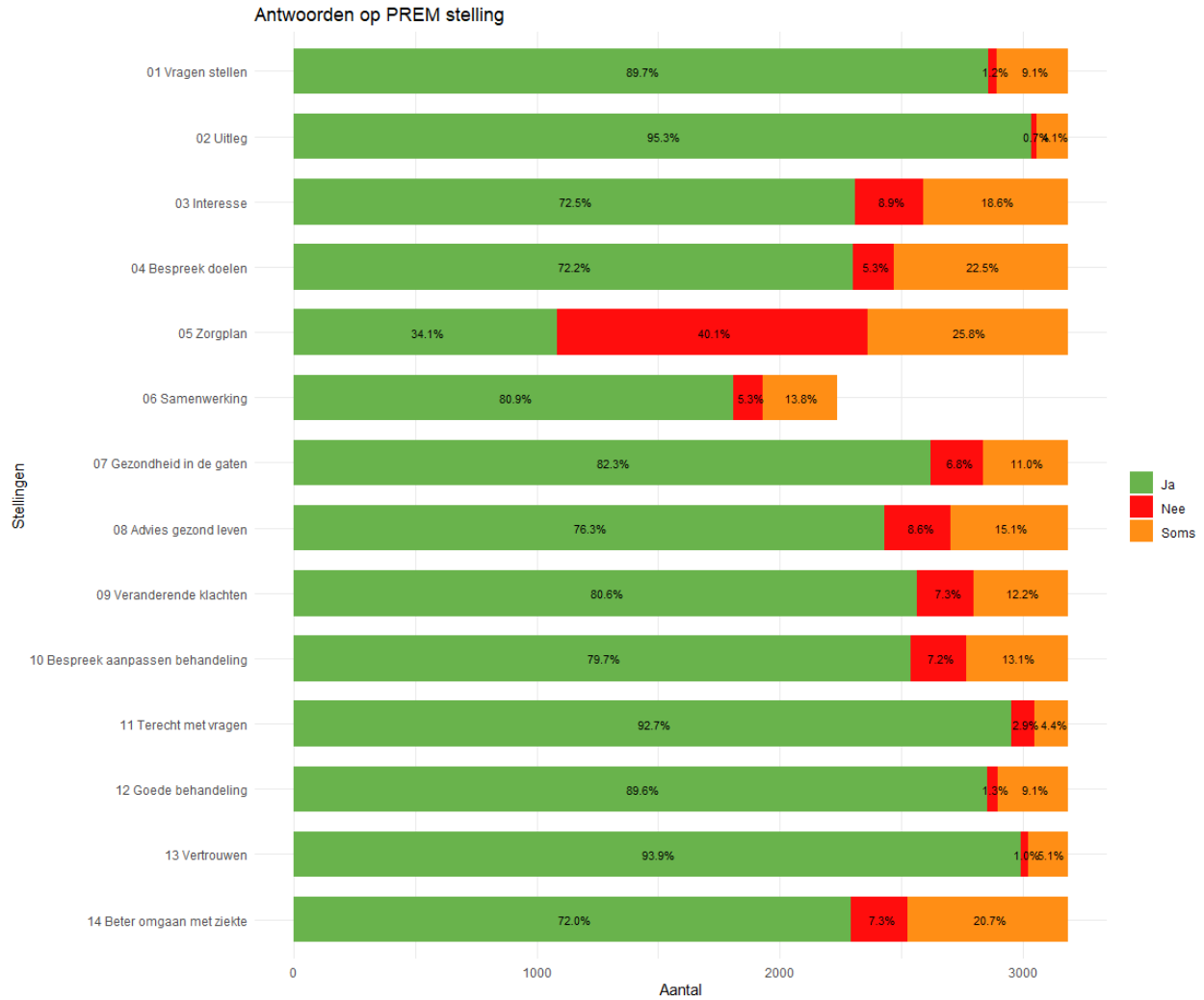


\bar{x} = gemiddelde cijfer, s = standaard deviatie

Resultaten per stelling

De volgende grafiek toont per stelling het percentage patiënten dat Ja, Nee en Soms antwoordt. In onderstaande tabel staat de exacte verwoording van de stellingen.

| Stelling | % Ja | Volledige tekst |
|-----------------------------------|-------|--|
| 1 Vragen stellen | 89.7% | Ik vraag aan mijn zorgverlener de vragen die ik wil weten |
| 2 Uitleg | 95.3% | Mijn zorgverlener legt begrijpelijk uit |
| 3 Interesse | 72.5% | Mijn zorgverlener heeft interesse in mijn persoonlijke situatie, bijvoorbeeld in mijn gezin of in mijn problemen |
| 4 Bespreek doelen | 72.2% | Ik bespreek samen met mijn zorgverlener hoe ik aan mijn gezondheid wil werken |
| 5 Zorgplan | 34.1% | Ik lees mijn eigen zorgplan |
| 6 Samenwerking | 80.9% | Mijn zorgverleners werken goed met elkaar samen bij mijn behandeling |
| 7 Gezondheid in de gaten | 82.3% | Mijn zorgverlener houdt in de gaten hoe het met mijn gezondheid gaat |
| 8 Advies gezond leven | 76.3% | Mijn zorgverlener adviseert mij hoe ik gezond leef. Bijvoorbeeld door bewegen, niet roken en gezond eten |
| 9 Veranderende klachten | 80.6% | Mijn zorgverlener vertelt wat ik moet doen als mijn klachten veranderen |
| 10 Bespreek aanpassen behandeling | 79.7% | Mijn zorgverlener overlegt met mij over het aanpassen van de behandeling |
| 11 Terecht met vragen | 92.7% | Ik weet wie ik kan bellen met vragen over mijn ziekte of klacht |
| 12 Goede behandeling | 89.6% | Ik krijg van mijn zorgverlener een goede behandeling of goed advies |
| 13 Vertrouwen | 93.9% | Ik vertrouw mijn zorgverlener |
| 14 Beter omgaan met ziekte | 72.0% | Met de hulp van mijn zorgverlener ga ik beter om met mijn ziekte |



Bij Stelling 06. over Samenwerking was er een vierde optie "Ik heb maar 1 zorgverlener". Patiënten die dit antwoord gaven worden hier niet getoond.

Toelichting bij ontevredenheid

Vragen stellen

1 Waarom vraagt u niet aan uw zorgverlener wat u wilt weten?

Deelnemers die aangaven ontevreden te zijn konden 1 of meerdere van onderstaande redenen aankruisen

| | Nee, niet van toepassing | Ja, van toepassing |
|---|--------------------------|--------------------|
| Er is geen tijd om vragen te stellen | 37 | 0 |
| Ik voel mij niet op mijn gemak om vragen te stellen | 30 | 7 |
| De zorgverlener weet niet genoeg over mijn ziekte | 34 | 3 |
| De zorgverlener luistert niet goed naar mij | 33 | 4 |
| Iets anders | 12 | 25 |

Uitleg

2 Waarom legt uw zorgverlener niet begrijpelijk uit?

Deelnemers die aangaven ontevreden te zijn konden 1 of meerdere van onderstaande redenen aankruisen

| | Nee, niet van toepassing | Ja, van toepassing |
|---|--------------------------|--------------------|
| De zorgverlener gebruikt te moeilijke woorden | 21 | 0 |
| De uitleg geeft geen antwoord op mijn vragen | 11 | 10 |
| De zorgverlener vraagt niet of ik het begrijp | 21 | 0 |
| Iets anders | 8 | 13 |

Interesse

3 Waarom vindt u dat de zorgverlener geen interesse heeft voor uw persoonlijke situatie?

Deelnemers die aangaven ontevreden te zijn konden 1 reden aankruisen

| | |
|--|-----|
| Ik bespreek mijn persoonlijke situatie liever met een andere zorgverlener | 20 |
| Ik heb geen behoefte om mijn persoonlijke situatie te bespreken | 135 |
| De zorgverlener heeft geen tijd om mijn persoonlijke situatie te bespreken | 50 |
| Iets anders | 77 |

Bespreek doelen

4 Waarom bespreken jullie niet hoe u wilt werken aan uw gezondheid?

Deelnemers die aangaven ontevreden te zijn konden 1 reden aankruisen

| | |
|---|----|
| Ik wil dit graag bespreken, maar mijn zorgverlener geeft hiervoor geen ruimte | 5 |
| Ik kan geen doel bedenken waar ik aan wil werken | 32 |
| Ik bespreek mijn doelen liever met een andere zorgverlener | 15 |
| Ik heb te weinig informatie om samen een doel te bepalen | 12 |
| Ik heb geen behoefte om samen mijn doelen te bespreken | 48 |
| Het is nieuw voor mij dat ik dit met mijn zorgverlener kan bespreken | 28 |
| Iets anders: | 28 |

Zorgplan

5 Waarom leest u het zorgplan niet?

Deelnemers die aangaven ontevreden te zijn konden 1 reden aankruisen

| | |
|---|-----|
| Ik weet niet wat een zorgplan is | 464 |
| Ik denk dat ik geen zorgplan heb | 518 |
| Ik heb geen behoefte aan een zorgplan | 102 |
| Ik heb wel een zorgplan, maar ik ben het kwijt of ik kan niet meer inloggen | 30 |
| Mijn zorgplan is alleen aan mij verteld. Het staat nergens op papier | 82 |
| Iets anders: | 81 |

Samenwerking

6a Waarom vindt u dat deze zorgverleners niet goed met elkaar samenwerken?

Deelnemers die aangaven ontevreden te zijn konden 1 reden aankruisen

| | |
|--|----|
| Ik moet de ene zorgverlener vertellen wat ik met de andere heb afgesproken | 31 |
| Deze zorgverleners geven verschillende adviezen over hetzelfde onderwerp | 9 |
| Deze zorgverleners vragen mij dezelfde vragen | 2 |
| Deze zorgverleners hebben geen contact met elkaar | 59 |
| Iets anders: | 19 |

6b Welke zorgverleners werken niet goed met elkaar samen?

Deelnemers die aangaven ontevreden te zijn konden 1 reden aankruisen

| | |
|---|----|
| Huisarts – Praktijkondersteuner | 15 |
| Huisarts – Fysiotherapeut | 23 |
| Huisarts – De arts in het ziekenhuis | 28 |
| Huisarts – Wijkverpleging/Thuiszorg | 1 |
| Huisarts - Apotheker | 8 |
| Praktijkondersteuner -Fysiotherapeut | 2 |
| Praktijkondersteuner - Dietist | 15 |
| Praktijkondersteuner – Podotherapeut | 1 |
| Praktijkondersteuner - Medisch pedicure | 2 |
| Praktijkondersteuner -Laboratorium | 1 |
| Andere zorgverleners: | 24 |

Gezondheid in de gaten

7 Waaraan merkt u dat de zorgverlener uw gezondheid niet in de gaten houdt?

Deelnemers die aangaven ontevreden te zijn konden 1 reden aankruisen

| | |
|--|-----|
| De zorgverlener weet niet welke ziektes of klachten ik vroeger heb gehad | 22 |
| De zorgverlener vraagt niet hoe het met mij gaat | 17 |
| De zorgverlener houdt geen contact met mij | 130 |
| Iets anders: | 46 |

Advies gezond leven

8 Waarom vindt u dat de zorgverlener u niet adviseert over gezond leven?

Deelnemers die aangaven ontevreden te zijn konden 1 reden aankruisen

| | |
|---|-----|
| De afspraak ging niet over gezond leven | 225 |
| Iets anders: | 48 |

Veranderende klachten

9 Waarom vertelt uw zorgverlener niet wat u moet doen als uw klachten veranderen?

Deelnemers die aangaven ontevreden te zijn konden 1 reden aankruisen

| | |
|--|----|
| Dat weet ik niet | 95 |
| Ik weet al wat ik moet doen als mijn klachten veranderen | 73 |
| Wat de zorgverlener vertelt past niet bij mijn persoonlijke situatie | 9 |
| Iets anders: | 54 |

Bespreek aanpassen behandeling

10 Waarom overlegt u niet samen met de zorgverlener over het aanpassen van de behandeling?

Deelnemers die aangaven ontevreden te zijn konden 1 reden aankruisen

| | |
|---|-----|
| Mijn behandeling blijft hetzelfde | 150 |
| Ik krijg geen ruimte van mijn zorgverlener om te overleggen | 9 |
| Ik krijg wel de ruimte, maar ik wil dat mijn zorgverlener de beslissing neemt | 7 |
| Mijn zorgverlener vertelt niet dat ik mee kan beslissen | 20 |
| Iets anders: | 46 |

Terecht met vragen

11 Waarom weet u niet wie u kunt bellen met vragen over uw ziekte?

Deelnemers die aangaven ontevreden te zijn konden 1 reden aankruisen

| | |
|---------------------------------|----|
| Ik krijg geen telefoonnummer | 24 |
| Het telefoonnummer klopt niet | 0 |
| Ik ben het telefoonnummer kwijt | 6 |
| Iets anders: | 62 |

Goede behandeling

12 Waarom vindt u de behandeling of het advies niet goed?

Deelnemers die aangaven ontevreden te zijn konden 1 reden aankruisen

| | |
|--|----|
| Ik krijg onduidelijke informatie | 1 |
| Mijn zorgverlener moet zelf informatie navragen | 5 |
| Mijn zorgverlener kan mijn vragen niet goed beantwoorden | 5 |
| Het advies sluit niet aan bij mijn persoonlijke situatie | 10 |
| Iets anders: | 20 |

Vertrouwen

13 Waarom heeft u geen vertrouwen in uw zorgverlener?

Op deze vraag kon via een open tekstveld antwoord worden gegeven. 8,5% gaf aan geen vertrouwen te hebben in de zorgverlener.

Beter omgaan met ziekte

14 Waarom kunt u niet beter omgaan met uw ziekte met de hulp van uw zorgverlener?

Deelnemers die aangaven ontevreden te zijn konden 1 reden aankruisen

| | |
|--|-----|
| Ik ben nog te kort bij deze zorgverlener om daar iets van te zeggen | 40 |
| Ik denk niet dat de behandeling van mijn zorgverlener helpt | 28 |
| Het lukt mij zelf nog niet om beter met mijn ziekte om te gaan | 18 |
| De behandeling en adviezen sluiten niet aan bij mijn persoonlijke situatie | 31 |
| Iets anders: | 116 |

De meest voorkomende complimenten en tips

HZW SEZ heeft duizenden open antwoorden met complimenten en tips van de patiënten doorlopen. Hier leest u een selectie van veelvoorkomende antwoorden/quotes.

Complimenten

- ✓ Ga zo door!
- ✓ Er is een goed contact, al jarenlang!
- ✓ Zij/hij neemt de tijd, is duidelijk en stelt vragen.
- ✓ Betrokken, zowel voor patiënt en het gezin.
- ✓ Geeft goede uitleg, vriendelijk, voel me daar op mijn gemak.
- ✓ Duidelijk in het uitleggen en aandacht voor verbeterpunten.
- ✓ Deskundig, belangstellend en vriendelijk, eerlijk.
- ✓ Zij/hij is heel open, deskundig en geeft vertrouwen!
- ✓ Spreekt duidelijke taal en is erg vriendelijk en begripvol.
- ✓ Zij/hij denkt mee en laat de patiënt ook in zijn waarde.



Tips

- Meer tijd besteden aan de patiënt.
- Dossierkennis, weet wie je voor je hebt.
- Jaarlijks de medicatie doornemen.
- Mogelijkheid om digitaal te communiceren.
- Beter luisteren naar de echte klacht.
- Meer belangstelling tonen naar patiënt en privésituatie.
- Een alternatief bieden in de zin van alternatieve geneeskunde.
- Meer aandacht voor voeding en beweging. De focus ligt nu voornamelijk op medicatie.
- Contact opnemen na een operatie of uitslag.
- Continuïteit in zorgverlener, nu te veel wisseling van dokters.



Tot slot

Hartelijk dank aan alle deelnemende patiënten en huisartsenpraktijken. Met vragen of opmerkingen over deze rapportage kunt u contact opnemen met HZW SEZ via info@zorggroepsez.nl.