

Dit vinden patiënten van onze zorg

Resultaten patiënttevredenheidsonderzoek 2023

Medewerkers van Dianet doen hun uiterste best om onze patiënten de dialysezorg te geven die goed bij hen past. Om te weten te komen hoe patiënten deze zorg ervaren, voerde onderzoeksbureau ZorgfocuZ in november 2023 een onafhankelijk kwalitatief onderzoek uit. Deze infographic bevat een greep uit de resultaten.

Gemiddeld cijfer
voor tevredenheid

9,2

73 patiënten zijn
geïnterviewd

32 Thuispatiënten

41 Centrapatiënten



“

“Door deze manier van dialyseren krijg je de regie zelf weer terug. Dat is voor mij heel waardevol. Je gaat heel anders tegen je ziekte aankijken.”
-Thuishemodialyse patiënt

“Ik voel me meer gast dan patiënt, zo word je ook behandeld.”
-Centrum patiënt

”

Dit vinden mensen belangrijk

- Correct en tijdig leveren van materialen
- Snel oplossen van storing of nalevering
- Professionele begeleiding
- Klik met de verpleegkundige
- Goed geïnformeerd zijn over de behandelopties
- Goede training



Thuispatiënt

- Goede behandeling, vooral de naaldinbreng
- Goede en deskundige zorgprofessionals
- Dat er goed wordt geluisterd en dat er betrokkenheid is
- Mogelijkheid om vragen te kunnen stellen
- Persoonlijke benadering
- Dat het dagelijks leven zo goed mogelijk door kan gaan

Centrapatiënt



Wat gaat goed?

- Contact met het personeel is goed: bereikbaarheid, korte lijntjes, goede sfeer, vriendelijk, alles is bespreekbaar, spontane belangstelling wordt gewaardeerd!
- Medewerkers zijn deskundig.
- De informatie die patiënten ontvangen is duidelijk.
- Levering in de thuishemodialyse: volgens afspraak.
- Training om thuis te leren dialyseren.

Wat kan beter?

- Sfeer op de centra: fel licht, weinig dekens.
- Vaker contactmomenten bij zelfstandige thuishemodialyse.
- Afhandeling en reactie op klachten.
- Zorgen over personele wisselingen en vacatures die niet worden opgevuld.
- De taxivoorziening

Eerste verbeteracties



Afhandelen van klachten



Taxivoorziening



Sfeer op de centra

“

“Praten is heel belangrijk en helpt. Ik ben er heel erg slecht aan toe geweest nog maar kort geleden. Het hoefde voor mij niet meer. Mijn arts en andere begeleiders motiveren me. Zij slepen me overal doorheen, ook toen het laatst heel slecht met me ging. Dat vind ik ongelooflijk fijn.”
-Centrum patiënt

“Ik voel me eigenlijk bij alles wel betrokken. Ik kijk samen met mijn Eerst Verantwoordelijk Verzorgende naar passende behandelingen. Zij is altijd bereikbaar. Een heel plezierige en meedenkende samenwerking!”
-Centrum patiënt

”

Samen beslissen

Onze patiënten waarderen hun betrokkenheid bij besluitvorming. Patiënten worden graag op de hoogte gehouden. De mate waarop patiënten echt voorkeur hebben om samen te beslissen verschilt van persoon tot persoon.

Kwaliteit van leven

Patiënten die thuis dialyseren voelen geen behoefte om over kwaliteit van leven te praten met medewerkers van Dianet. Op onze centra is de behoefte om hierover te praten wisselend. Wel geven patiënten aan dat het belangrijk is dat er goed wordt geluisterd en dat er altijd de mogelijkheid is om vragen te stellen als het over kwaliteit van leven gaat.