



## FACTSHEET 5

# Samen Beslissen in de praktijk

Onderzoek naar  
patiëntervaringen in het CTM

Deze factsheet is een compacte presentatie van de resultaten van een deelonderzoek dat is uitgevoerd in het kader van het project 'Samen beslissen voor een betere mondgezondheid'.

Partners in dit project zijn het UMCG-Centrum voor Tandheelkunde en Mondzorgkunde, de Hanzehogeschool, het Alfacollege, GGD Groningen en het Martini ziekenhuis/ Centrum voor Bijzondere Tandheelkunde.

Voor dit project is door het Zorginstituut Nederland, subsidie verleend, in het kader van de subsidieregeling 'Leren gebruikmaken van uitkomsten voor 'Samen beslissen 2021 - 2025'.

## Uitvoering van het onderzoek

Tussen 1 september 2024 en 28 februari 2025 vulden 444 patiënten van het CTM na hun afspraak de Patiënt Ervaringsmonitor (PEM) in. In deze vragenlijst gaven zij hun mening over:

- de tevredenheid over het bezoek (rapportcijfer)
- de beleving van het gesprek met de zorgverlener
- de manier waarop ‘Samen beslissen’ werd toegepast

Met deze input wilden we antwoord krijgen op de vragen: Hoe tevreden zijn patiënten van het CTM over de toepassing van ‘Samen beslissen’ en hun behandeling en verschilt dit tussen mensen met een hoger, middelbaar of lager opleidingsniveau? Het opleidingsniveau volgens de indeling van het CBS is hierbij gebruikt als indicator voor gezondheidsvaardigheden – oftewel: in hoeverre iemand informatie over gezondheid kan begrijpen en gebruiken bij het nemen van beslissingen.

## Wie vulden de vragenlijst in?

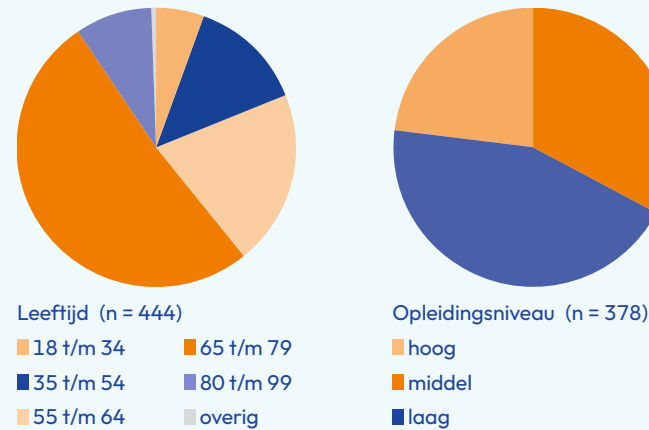
De vragenlijst werd ingevuld door 444 patiënten, waarvan 50% tussen de 65 en 79 jaar oud was.

Van 378 patiënten was het opleidingsniveau bekend:

- 45% lager opgeleid
- 33% middelbaar
- 22% hoger opgeleid

Daarnaast kozen 20 patiënten de optie ‘andere opleiding’ en lieten 46 deze vraag open.

**Grafiek 1 Leeftijd en opleidingsniveau van patiënten**

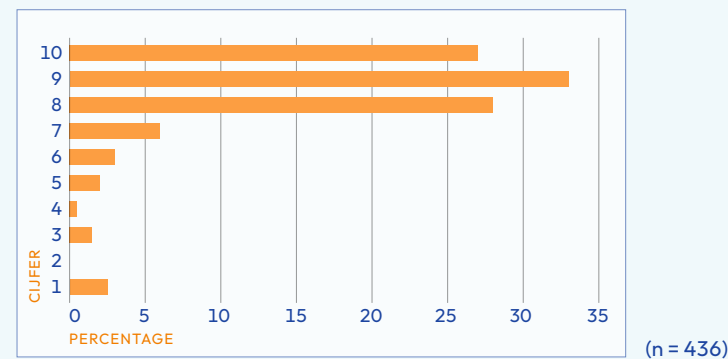


## Patiënttevredenheid: een rapportcijfer voor het bezoek

De meeste patiënten zijn zeer tevreden over hun bezoek aan het CTM. Het gemiddelde rapportcijfer was een 8,6, waarbij het cijfer 10 ‘heel erg tevreden’ betekent en het cijfer 1 ‘heel erg ontevreden’.

- 88,6% van de patiënten gaf een 8 of hoger
- 8,5% gaf een 6 of 7

**Grafiek 2 Rapportcijfer over tevredenheid van het bezoek**



## Wat vinden patiënten van hun afspraak?

De meeste patiënten zijn positief over hun ervaring bij het CTM:

- 98% voelde zich goed gehoord door de behandelaar omdat deze goed luisterde
- 93% begreep de uitleg over de verschillende behandelingen
- 94% had vertrouwen in de behandelaar
- 76% kon meebeslissen over de behandeling, 21% vond dat dit niet nodig was
- 72% vond dat er voldoende aandacht was voor hun gevoelens en emoties
- 81% wist voor de afspraak wat ze konden verwachten
- 81% weet wie ze kunnen benaderen als ze na de afspraak nog vragen hebben thuis, 11% weet dit niet en 8% vindt dit niet nodig

## Aandachtspunten:

- 13% van de patiënten ziet op tegen de behandeling en 20% ziet hier een beetje tegenop.
- 11% van de patiënten gaf aan dat de kosten onvoldoende besproken werden, 30% vond dat de kosten voldoende besproken werden en 55% vond dit niet nodig
- Contactinformatie na afloop: 11% weet niet wie ze kunnen benaderen als ze na de afspraak nog vragen hebben.

## Geen verschillen tussen opleidingsniveau

Patiënten met een lagere, middelbare of hogere opleiding gaven vergelijkbare antwoorden op alle vragen. Er werden geen significante verschillen gevonden in tevredenheid of ervaring met Samen beslissen.

## Wat vinden patiënten van Samen beslissen in de praktijk?

Uit het onderzoek blijkt dat patiënten tevreden zijn over Samen beslissen in de praktijk, zie tabel 1.

**Tabel 1 Vragen over Samen beslissen uit de Patiëntervaringsmonitor**

Vraag	Antwoord categorieën	Percentage
<b>Vertelde de behandelaar welke behandelingen er mogelijk zijn?</b> n = 434		
	Ja, dat heeft de behandelaar verteld	59.7
	De behandelaar vertelde dit al bij een eerdere afspraak	13.1
	Nee, de behandelaar vertelde niets over verschillende mogelijkheden	1.6
	Nee, dat was niet nodig	24.7
	Ik weet het niet (meer)	0.9
<b>Begreep u de uitleg van de behandelaar over de verschillende mogelijkheden?</b> n = 187*		
	Ja, ik begreep de uitleg	93.0
	Nee, ik begreep de uitleg niet	1.2
	Uitleg was niet nodig	5.8
<b>Besliste u samen met de behandelaar welke behandeling werd gekozen?</b> n = 258*		
	Ja, ik kon voldoende meebeslissen	75.6
	Ja, ik kon meebeslissen, maar minder dan ik wilde	2.3
	Nee, ik kon niet meebeslissen	1.2
	Dat was niet nodig	20.5
	Ik weet het niet (meer)	0.4
<b>Sprak de behandelaar met u over kosten van de behandeling?</b> n = 432		
	Ja, daarover spraken we voldoende	30.6
	Ja, dit bespraken we, maar minder dan ik wilde	1.9
	Nee, maar ik wilde dat wel	9.3
	Dat was niet nodig	55.1
	Ik weet het niet (meer)	3.2

\* Kleiner aantal respondenten omdat de vraag alleen wordt ingevuld indien van toepassing in situatie respondent.

## Hoe vaak scoorden patiënten positief op acht vragen over tevredenheid?

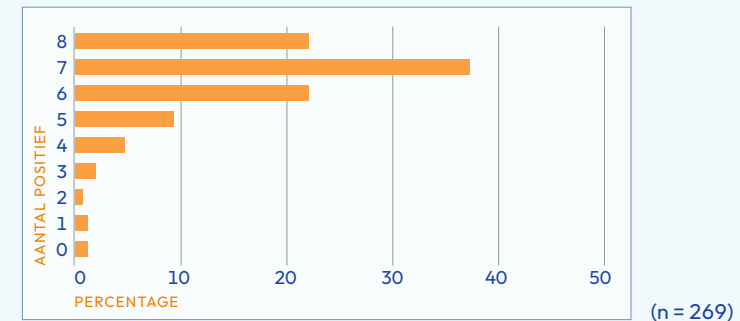
De acht vragen gingen over:

(1) het luisteren van de behandelaar, (2) het bespreken van behandelmogelijkheden, (3) de begrijpelijkheid van de uitleg, (4) het samen beslissen, (5) kosten, (6) vertrouwen in de behandelaar, (7) aandacht van de behandelaar voor gevoel en emotie, en (8) de informatie na de afspraak.

Van de 269 patiënten gaf de meerderheid een positief antwoord op de vragen over tevredenheid. Hierbij waren geen verschillen tussen opleidingsniveaus. Het aantal van 269 respondenten is kleiner omdat de vraag alleen werd ingevuld als dit van toepassing was in de situatie van de respondent.

- 22% scoorde positief op alle 8 vragen
- 37% op 7 van de 8 vragen
- 22% op 6 van de 8 vragen

**Grafiek 3 Score van patiënten op 8 vragen over tevredenheid**



### Affiliations

- 1 Rijksuniversiteit Groningen, Universitair Medisch Centrum Groningen, Afdeling Tandheelkunde en Orthodontie, Groningen, m.s.kaper@umcg.nl
- 2 Hanzehogeschool, Opleiding Mondzorgkunde, Groningen.
- 3 Martini Ziekenhuis, Centrum voor Bijzondere Tandheelkunde, Groningen
- 4 Nederlandse Organisatie voor toegepast natuurwetenschappelijk onderzoek (TNO), Den Haag