

---

# Door Cliënten Bekeken voor Gezondheidscentra Medimere

**Deze rapportage kunt u plaatsen in uw 'Door Cliënten Bekeken voor Gezondheidscentra' werkmap achter tabblad 5. Denkt u eraan deze werkmap mee te nemen naar de workshop?**

---



---

# Door Cliënten Bekeken voor Gezondheidscentra Medimere

Dit onderzoek is uitgevoerd door:  
ARGO Rijksuniversiteit Groningen BV  
in opdracht van:  
Nederlandse Patiënten Consumenten Federatie  
Landelijke Vereniging Georganiseerde eerste lijn





---

## Inhoud

1	Inleiding en methode .....	7
1.1	Achtergrond .....	7
1.2	Doel van het kwaliteitstraject: meten en verbeteren .....	7
1.3	De methode: werkwijze .....	7
1.4	Opzet van de rapportage.....	10
2	De belangrijkste resultaten .....	11
2.1	Beschrijving van de cliënten die meededen aan het onderzoek.....	11
2.2	De resultaten samengevat.....	13
3	Het oordeel over het gezondheidscentrum .....	17
3.1	Toelichting .....	17
3.2	Toegankelijkheid van het gezondheidscentrum.....	17
3.3	Samenwerking in het gezondheidscentrum .....	19
3.4	De balie of de receptie van het gezondheidscentrum.....	20
3.5	De accommodatie van het gezondheidscentrum .....	21
3.6	Uitspraken over het gezondheidscentrum .....	22
3.7	Eigen vragen van het gezondheidscentrum.....	23
4	Het oordeel over zorgprogramma's .....	25
4.1	Toelichting .....	25
4.2	Beschrijving van de cliënten .....	25
4.3	De resultaten samengevat.....	26
4.4	Organisatie van de zorg .....	27
4.5	Autonomie en het zorgplan.....	28
4.6	Informatievoorziening .....	33
4.7	Samenwerking door de zorgverleners .....	35
4.8	Medicatie .....	37
5	Tot besluit .....	39
	Bijlagen .....	41
	Bijlage 1. Het oordeel over de huisartsenpraktijk .....	43
	Bijlage 2. Het oordeel over de doktersassistente .....	53
	Bijlage 3. Het oordeel over de praktijkondersteuning.....	55
	Bijlage 4. Het oordeel over de apotheek .....	63
	Bijlage 5. Het oordeel over de fysiotherapiepraktijk.....	69
	Bijlage 6. Het oordeel over de oefentherapiepraktijk .....	71
	Bijlage 7. Het oordeel over de psychosociale zorg .....	73
	Bijlage 8. Het oordeel over de diëtetiek .....	75
	Bijlage 9. Het oordeel over de podotherapie .....	77
	Bijlage 10. Het oordeel over de verloskunde.....	79
	Bijlage 11. Het oordeel over de jeugdgezondheidszorg .....	81
	Bijlage 12. Verbetersuggesties van cliënten .....	83
	Bijlage 13. De vragenlijst.....	85

---



---

# **1 Inleiding en methode**

## **1.1 Achtergrond**

Deze rapportage bevat de resultaten van een onderzoek onder cliënten van het gezondheidscentrum. Het onderzoek vond plaats in het kader van het kwaliteitstraject 'Door Cliënten Bekeken voor Gezondheidscentra', een landelijke methode voor toetsing en kwaliteitsverbetering van gezondheidscentra vanuit het perspectief van de cliënt. Deze methode is, in samenwerking met ARGO Rijksuniversiteit Groningen BV, ontwikkeld door de Nederlandse Patiënten Consumenten Federatie en de Landelijke Vereniging Georganiseerde eerste lijn. Het onderzoek wordt uitgevoerd door onderzoeks- en adviesbureau ARGO.

## **1.2 Doel van het kwaliteitstraject: meten en verbeteren**

Doel van het kwaliteitstraject 'Door Cliënten Bekeken voor Gezondheidscentra' is om te werken aan een betere kwaliteit op basis van kwaliteitstoetsing vanuit het cliëntperspectief. Het traject dat bij het gezondheidscentrum is uitgevoerd, is dan ook meer dan een onderzoek naar ervaringen van de cliënt. De gegevens moeten leiden tot verbetering van de zorg. Op basis van de resultaten wordt een agenda voor kwaliteitsverbetering opgesteld; de aanzet daartoe is ook in dit verslag opgenomen.

In het onderzoek worden uitspraken gedaan over de ervaringen van patiënten die het gezondheidscentrum bezoeken. Omdat een aantal noodzakelijke gegevens over de populatie (alle bezoekers van het gezondheidscentrum en/of een hulpverlener in het gezondheidscentrum) ontbreekt, kan de mate van representativiteit niet onderzocht worden. Er kan dus geen uitspraak over de representativiteit van het onderzoek gedaan worden. Uit elk ECB-onderzoek komen echter diverse aanknopingspunten voor kwaliteitsverbetering naar voren. Deze verbeterpunten worden doorgaans door zowel de medewerkers van de gezondheidscentra als door de cliënten in het cliëntenpanel herkend. Daarmee blijkt het ECB-onderzoek bruikbaar om te werken aan kwaliteitsverbetering vanuit het perspectief van de cliënt.

## **1.3 De methode: werkwijze**

De beoordeling van het gezondheidscentrum door cliënten heeft plaatsgevonden door middel van een online enquête. De vragenlijst die aan de cliënten is voorgelegd bestaat voornamelijk uit gesloten vragen. De meeste vragen hebben vaste antwoordcategorieën: nooit, soms, meestal en altijd. De vragen richten zich op (een aantal van) de volgende onderwerpen: het gezondheidscentrum, de huisarts(enpraktijk), de doktersassistente, de praktijkondersteuner van de huisarts, de apotheek, de fysiotherapie(praktijk), de oefen-

---

therapie(praktijk), de psychosociale zorg, de diëtetiek, de podotherapie, de verloskunde, de jeugdgezondheidszorg, de zorg voor mensen met een chronische ziekte en enkele persoonskenmerken. De vragenlijst is zo opgebouwd dat de cliënten alleen die onderdelen hebben beoordeeld waarmee zij in de afgelopen twaalf maanden te maken hebben gehad. De overige vragen zijn open vragen, waarbij de respondent per onderdeel van het gezondheidscentrum suggesties voor verbeteringen kan geven. Deze opmerkingen zijn in deze rapportage opgenomen in bijlage 12.

In de vragenlijst zijn de volgende thema's aan de orde gesteld:

- toegankelijkheid (van zowel het gezondheidscentrum als de verschillende disciplines)
- samenwerking (in en buiten het centrum)
- de balie of receptie van het gezondheidscentrum
- accommodatie (van zowel het gezondheidscentrum als de verschillende disciplines)
- bejegening (door de medewerkers van de verschillende disciplines)
- informatievoorziening (vanuit de verschillende disciplines)

Aan het eind van de vragenlijst is aan de respondent gevraagd of deze eventueel bereid zou zijn aan een cliëntenpanel deel te nemen. Men kon daartoe contactgegevens opgeven.

### **Benadering van cliënten**

In de periode van mei tot en met juni 2013 zijn op basis van een uitdeelinstructie maximaal 200 codes door de huisarts aan bezoekende cliënten uitgedeeld. De overige deelnemende disciplines hebben maximaal 100 codes uitgedeeld. De codes werden uitgereikt aan cliënten die de lijst nog niet eerder hadden ingevuld én waren ingeschreven bij een huisarts in het gezondheidscentrum. Met de code kon de cliënt inloggen op de website [www.argo-onderzoek.nl](http://www.argo-onderzoek.nl), om de vragenlijst online in te vullen.

Alle bezoekers bij de deelnemende disciplines kregen gedurende de uitdeelperiode een code aangeboden door de zorgverlener zelf, mits de cliënt achttien jaar of ouder was en de Nederlandse taal beheerste of ondersteuning kreeg bij het invullen.



---

## Resultaten

De uitkomsten van de enquête zijn opgenomen in deze rapportage. De gegevens bieden inzicht in de beoordeling van het gezondheidscentrum, de zorg voor mensen met een chronische ziekte en de afzonderlijke disciplines. Het rapport biedt u inzicht in uw sterke en in uw minder sterke punten en daarmee handvatten voor kwaliteitsverbetering.

## Kwaliteitsverbetering

De sterke en zwakke punten van het gezondheidscentrum bevatten onder andere de input om te komen tot een agenda voor kwaliteitsverbetering in het gezondheidscentrum. Dat is ook de opzet en het doel van de workshop die met een aantal collega's (van de verschillende disciplines) gehouden zal worden en het aanvullende panel met cliënten van het gezondheidscentrum. Het verslag van het cliëntenpanel en de concretisering van de agenda voor verbetering worden later aan de werkmap toegevoegd.

Samenvattend: de stappen die in het onderzoek zijn doorlopen, zijn in de tijd uitgezet in onderstaand schema.

### Schema 1. Stappenplan op hoofdlijnen

---

Week 1	Startbijeenkomst
Week 1-8	Dataverzameling
Week 10	Workshop
Week 14-18	Cliëntenpanel
Week 26	Afsluiting

---

---

## 1.4 Opzet van de rapportage

Achtereenvolgens treft u in dit verslag de volgende onderdelen aan.

Hoofdstuk 2 bevat een beschrijving van de cliënten en een samenvatting van de resultaten van de enquête. In hoofdstuk 3 worden de resultaten beschreven van het gezondheidscentrum. Hoofdstuk 4 behandelt de resultaten van de zorg voor mensen met een chronische ziekte. Gegevens over de huisarts(praktijk), de doktersassistente, de praktijkondersteuner van de huisarts (POH), de apotheek, de fysiotherapie(praktijk), de oefentherapie(praktijk), de psychosociale zorg, de diëtetiek, de podotherapie, de verloskunde en de jeugdgezondheidszorg staan in bijlagen 1-11.

Bijlage 12 bevat een overzicht van alle verbeter suggesties en opmerkingen die cliënten in de vragenlijst hebben geschreven. In bijlage 13 is de vragenlijst voor uw gezondheidscentrum opgenomen. Als aanvulling op de rapportage is er een tabellenboek waarin alle scores per vraag vermeld staan.

## 1.5 Leeswijzer bij de grafieken

Er zijn twee soorten grafieken in de rapportage opgenomen.

### *(1) De frequentieverdeling*

Dit is de grafiek met de groene / witte / paarse staafdiagrammen. Hier ziet u per vraag in één oogopslag hoe uw gezondheidscentrum door cliënten is beoordeeld. In de groene staaf is aangegeven hoeveel % 'altijd' op deze vraag heeft geantwoord. Dat houdt automatisch in dat de overige respondenten vinden dat het gezondheidscentrum het op dit punt beter kan doen. De witte staaf representeert de cliënten die 'meestal' hebben geantwoord en de paarse staaf de cliënten die 'soms' of 'nooit' hebben geantwoord.

### *(2) De lijngrafiek*

In de lijngrafiek worden de scores van dit gezondheidscentrum vergeleken met andere gezondheidscentra. Naast de score van het gezondheidscentrum zelf is de gemiddelde score van andere gezondheidscentra te zien. Ook de maximale en minimale scores van andere centra worden weergegeven. De lijn geeft het percentage 'altijd' op een vraag aan. Het is mogelijk dat lijnen elkaar overlappen. Dit is herkenbaar aan een verschil in kleur van de desbetreffende lijn en de punten die door deze lijn verbonden worden.

---

## 2 De belangrijkste resultaten

### 2.1 Beschrijving van de cliënten die meededen aan het onderzoek

In onderstaande tabellen zijn enige achtergrondgegevens opgenomen van de cliënten die aan het onderzoek hebben meegedaan. In tabel 2.1 wordt inzicht gegeven in de respons in het gezondheidscentrum: het aantal vragenlijsten dat is ingevuld en het responspercentage (aantal ingevulde vragenlijsten/aantal uitgezette vragenlijsten).

**Tabel 2.1: overzicht veldwerk**

		Totaal aantal uitgedeeld	aantal vragenlijsten ingevuld	% respons
uitdeeldiscipline	huisarts	240	76	31,7
	POH	83	20	24,1
	apotheek	183	9	4,9
	totaal	762	105	20,8

In tabel 2.2 wordt het zorggebruik beschreven. Er wordt vermeld hoeveel cliënten in de afgelopen twaalf maanden contact hebben gehad met de zorgverleners in het gezondheidscentrum. In de tweede en derde kolom staan het aantal en het percentage cliënten dat contact heeft gehad met deze zorgverleners.

**Tabel 2.2: zorggebruik per discipline**

		n	%
zorggebruik	huisarts	94	89,5
	POH	55	52,4
	apotheek	84	80,0
	totaal	105	100,0

Tabel 2.3 beschrijft een aantal specifieke kenmerken van de cliënten: ervaren gezondheid (algemeen en geestelijke), geslacht, leeftijd (percentage 65-plussers), percentage mensen met een chronische aandoening, percentage niet Nederlandse afkomst (allochtonen volgens CBS definitie<sup>1</sup>), taal, opleidingsniveau en in hoeverre mensen hulp hebben gehad bij het invullen van de vragenlijst.

**Tabel 2.3: gegevens over de cliënten**  
*Beschrijving cliënten per discipline en in totaal*

	uitdeeldiscipline			totaal
	huisarts	POH	apotheek	
% vrouwen	58,6	35,0	37,5	51,2
% 65+	17,2	35,0	25,0	22,1
% chronisch zieken	66,1	95,0	85,7	74,4
% allochtonen	17,2	25,0	12,5	18,6
% Nederlands sprekend	94,8	94,7	87,5	94,1
% lager opgeleiden	5,2	5,0	12,5	5,8
% goede lichamelijke gezondheid	72,4	75,0	75,0	73,3
% goede psychische gezondheid	81,0	90,0	75,0	82,6
% hulp invullen vragenlijst	1,7	,0	,0	1,2
maximum aantal invullers	762	217	185	762

In tabel 2.4 wordt weergegeven hoe vaak cliënten het gezondheidscentrum en de verschillende disciplines in de afgelopen twaalf maanden hebben bezocht.

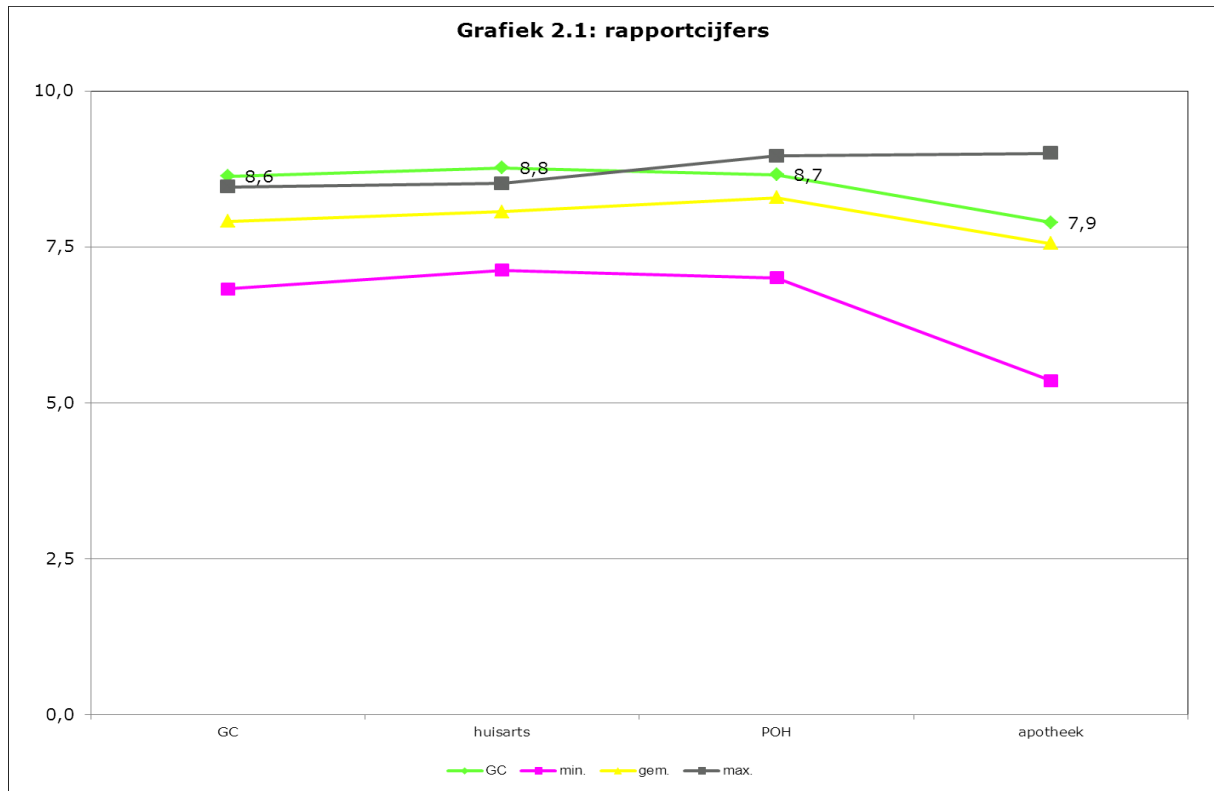
**Tabel 2.4: aantal bezoeken aan gezondheidscentrum en disciplines (in %)**

	1 keer	2 tot 4 keer	5 tot 9 keer	10 keer of meer	respondenten
	%	%	%	%	
gezondheidscentrum	2,9	35,0	35,9	26,2	103
huisarts	4,5	39,8	35,2	20,5	88
POH	4,1	67,3	24,5	4,1	49
apotheek	1,4	32,4	39,2	27,0	74

<sup>1</sup> CBS definitie: tenminste één van de ouders in het buitenland geboren, [www.cbs.nl](http://www.cbs.nl)

## 2.2 De resultaten samengevat

In grafiek 2.1 vindt u de gemiddelde rapportcijfers die de cliënten aan de verschillende disciplines gaven. Ook de vergelijking met het landelijk gemiddelde en de maximale en minimale score van andere gezondheidscentra worden in deze grafiek weergegeven.



Tabel 2.5 beschrijft in hoeverre cliënten het gezondheidscentrum en de verschillende disciplines aan anderen zouden adviseren. De aanbevelingsscore is uitgedrukt in een cijfer op een schaal van 0 tot 10. Iedereen die een 9 of 10 invult heet een "promotor", degenen die een 7 of 8 invult is "neutraal" en de respondenten die een 6 of lager invullen worden een "tegenstander" genoemd. De Net Promotor Score (NPS) is berekend door het percentage tegenstanders van het percentage promotors af te trekken. De NPS heeft een range van -100 tot 100. Een hogere NPS betekent dat er meer cliënten zijn die de hulpverlener zouden aanbevelen.

**Tabel 2.5: hulpverlener adviseren aan anderen (in %)**

	promotors	neutralen	tegenstanders	NPS	respondenten
gezondheidscentrum	63,9	31,9	4,2	59,7	72
huisarts	59,3	34,6	6,2	53,1	81
POH	52,2	39,1	8,7	43,5	46
apotheek	38,9	38,9	22,2	16,7	72

In tabel 2.6 wordt weergegeven in hoeverre de behandeling bij de verschillende disciplines het beoogde resultaat had.

**Tabel 2.6: beoogde resultaat van de hulpverlener naar discipline (in %)**

	Nooit	Soms	Meestal	Altijd	respondenten
	%	%	%	%	n
huisarts	,0	6,2	70,4	23,5	81
POH	2,2	8,7	69,6	19,6	46
apotheek	,0	5,8	53,6	40,6	69

In tabel 2.7 wordt het gemiddelde rapportcijfer voor elke discipline weergegeven. De cliënten zijn verdeeld naar de volgende achtergrondkenmerken: geslacht, leeftijd (jonger dan 65 jaar of 65 jaar en ouder), wel/geen chronische ziekte of aandoening, afkomst en de taal die thuis gesproken wordt.

**Tabel 2.7: gemiddelde rapportcijfer voor elke discipline naar achtergrondkenmerken**

		GZH	HA	POH	APO	max n
geslacht	Man	8,7	8,8	8,7	8,0	38
	Vrouw	8,7	8,8	8,7	7,8	44
	totaal	8,7	8,8	8,7	7,9	82
leeftijd	jonger dan 65	8,6	8,8	8,5	7,8	67
	65+	9,2	8,6	8,9	8,2	19
	totaal	8,7	8,8	8,7	7,9	86
chronische ziekte	ja	8,7	8,8	8,6	7,7	64
	nee	8,6	8,7	8,8	8,2	22
	totaal	8,7	8,8	8,7	7,9	86
afkomst	autochtoon	8,7	8,7	8,6	7,8	70
	allochtoon	8,9	9,3	8,7	8,3	16
	totaal	8,7	8,8	8,7	7,9	86
gesproken taal thuis	Nederlands, Fries of dialect	8,7	8,8	8,7	7,9	80
	anders	9,3	9,2	9,0	8,3	5
	totaal	8,7	8,8	8,7	7,9	85
data	totale steekproef	8,6	8,8	8,7	7,9	105
	totaal	8,6	8,8	8,7	7,9	105

---

## Top 5 sterke punten en top 5 zwakke punten van het gezondheidscentrum

In tabel 2.8 en 2.9 ziet u in één oogopslag wat de sterke punten en wat de zwakke punten zijn van het gezondheidscentrum. Voor de top 5 wordt per vraag het percentage 'altijd' getoond. De top 5 met sterke punten bestaat uit de vragen waarop de meeste mensen 'altijd' hebben geantwoord. De top 5 met zwakke punten bestaat uit de vragen waarop mensen het minst 'altijd' hebben geantwoord (tabel 2.9). In beide tabellen zijn de opinievragen (vraag 27 tot en met 31 in de module Gezondheidscentrum) niet meegenomen.

**Tabel 2.8: top 5 sterke punten van het gezondheidscentrum**

	%
1. 25. voldoende faciliteiten om wachten te veraangemen	89,0
2. 15. nam mij serieus	88,1
3. 12. soepele verwijzing naar andere zorgverleners	84,1
4. 23. gezondheidscentrum schoon	83,6
5. 24. voldoende comfortabele zitplaatsen	83,6

**Tabel 2.9: top 5 zwakke punten van het gezondheidscentrum**

	%
1. 14. binnen 5 minuten na binnenkomst geholpen	42,9
2. 22. balie voldoende privacy	47,6
3. 11. vervanging zorgverlener goed	70,4
4. 16. luisterde aandacht	71,4
5. 17. legde op een begrijpelijke manier uit	76,2





---

### 3 Het oordeel over het gezondheidscentrum

#### 3.1 Toelichting

Hoofdstuk 3 heeft betrekking op het oordeel over het gezondheidscentrum in zijn geheel. Voor de afzonderlijke disciplines wordt u verwezen naar de bijlagen.

De uitkomsten van de vragenlijst worden grafisch weergegeven en zijn steeds geordend naar onderwerp in de vragenlijst. Het onderwerp wordt vermeld bij elk blokje gegevens.

#### 3.2 Toegankelijkheid van het gezondheidscentrum

Het eerste blok van items (tabel 3.1) gaat over de toegankelijkheid van het gezondheidscentrum. Is het gezondheidscentrum goed bereikbaar? Is het gezondheidscentrum toegankelijk voor mensen met een handicap? In onderstaande tabel worden de antwoorden op deze en andere vragen weergegeven.

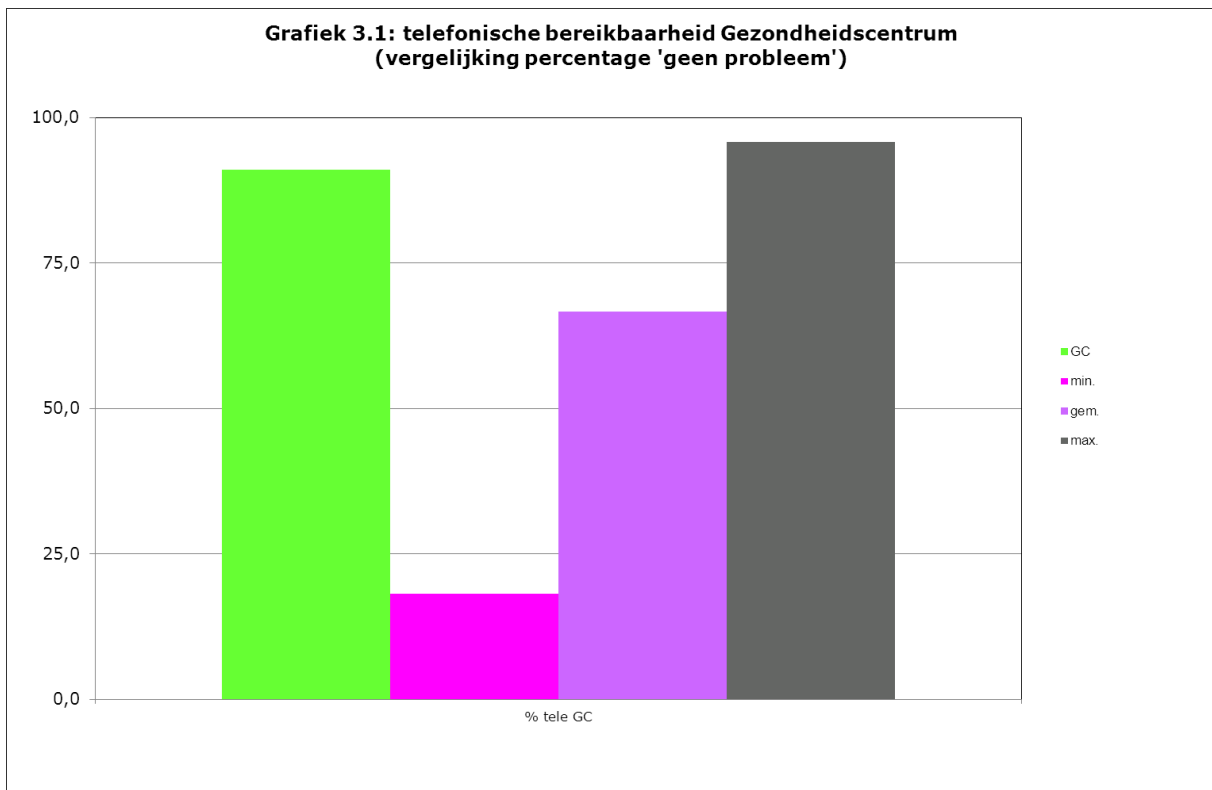
**Tabel 3.1: toegankelijkheid van het gezondheidscentrum (aantal en percentage)**

		n	%
03. Heeft u in de afgelopen 12 maanden de website van het gezondheidscentrum bezocht?	Ja	38	51,4
	Nee	36	48,6
	totaal	74	100,0
06. Kon u op de door u gewenste wijze bij de zorgverleners in het gezondheidscentrum terecht?	Nooit	0	,0
	Soms	1	1,4
	Meestal	29	39,2
	Altijd	44	59,5
	totaal	74	100,0
07. Kon u op een door u gewenst moment een afspraak maken met de zorgverleners in het gezondheidscentrum?	Nooit	1	1,4
	Soms	4	5,4
	Meestal	35	47,3
	Altijd	34	45,9
	totaal	74	100,0

In tabel 3.2 wordt weergegeven hoe cliënten de telefonische toegankelijkheid van het gezondheidscentrum ervaren. Grafiek 3.1 laat zien hoe deze score ten opzichte van andere gezondheidscentra staat.

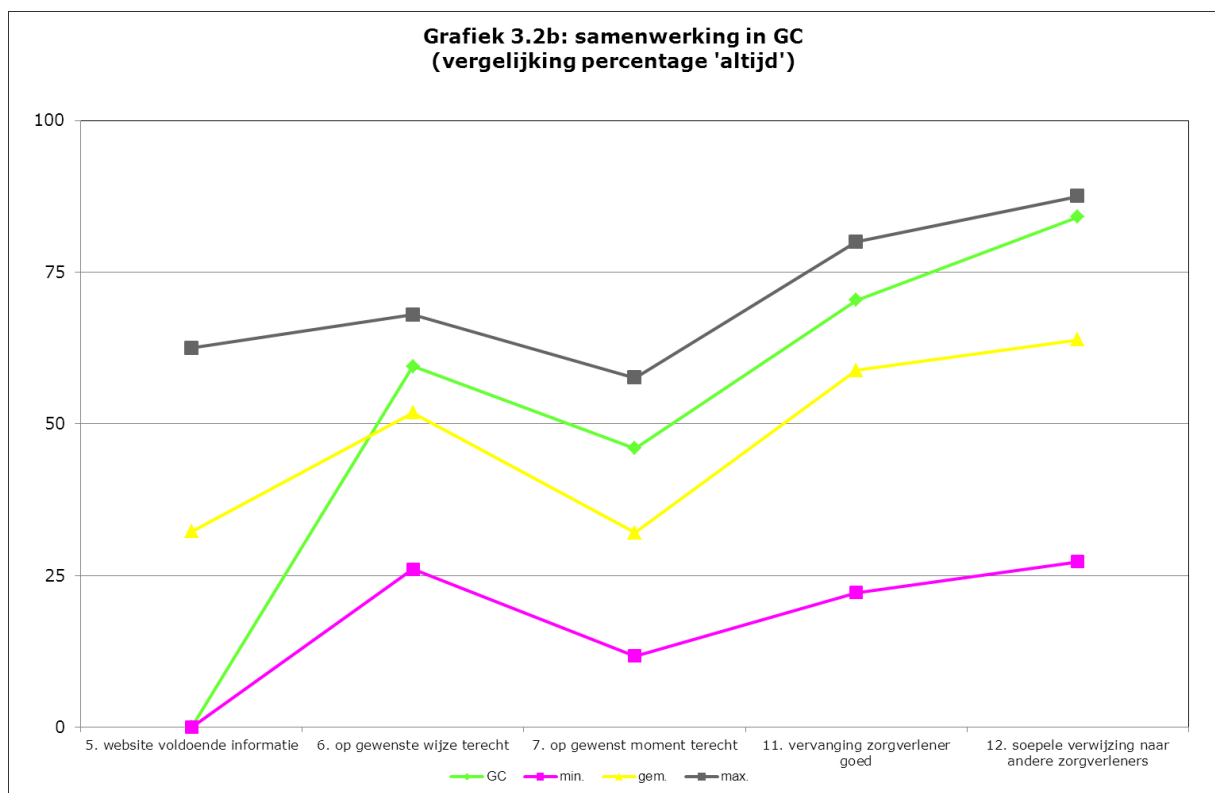
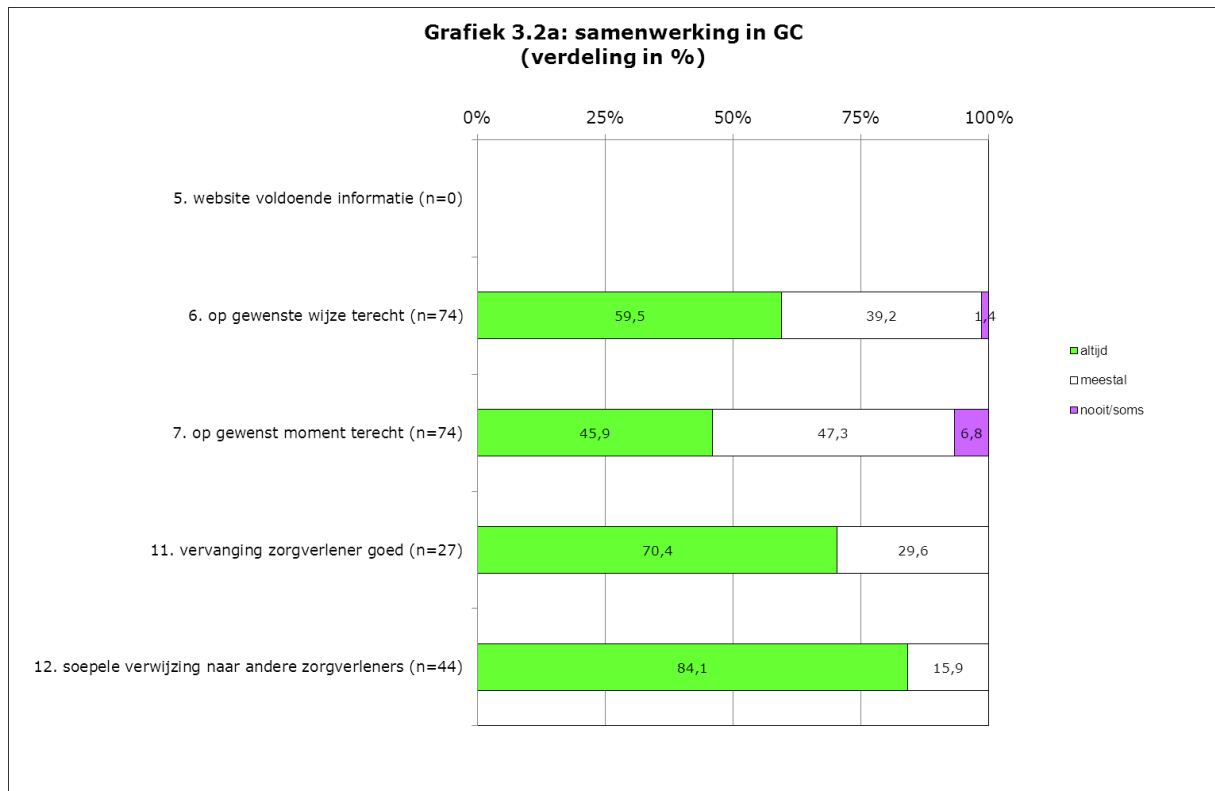
**Tabel 3.2: problemen met de telefonische toegankelijkheid van het gezondheidscentrum**

	n	%
02. Heeft u in de afgelopen 12 maanden met het gezondheidscentrum gebeld voor een afspraak, of om hulp of raad te vragen?	Ja	68 91,9
	Nee	6 8,1
	totaal	74 100,0
04. Was het een probleem om het gezondheidscentrum telefonisch te bereiken?	Groot	1 1,5
	Klein	5 7,5
	Geen	61 91,0
	totaal	67 100,0



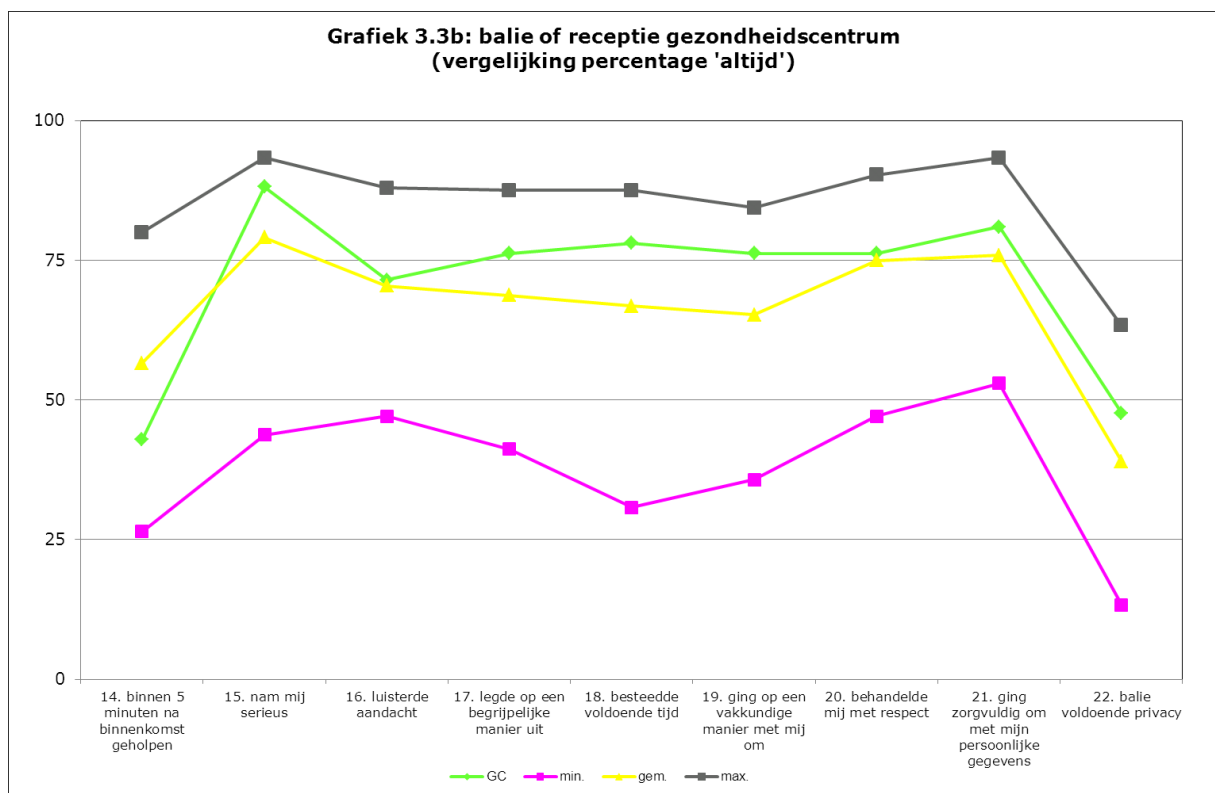
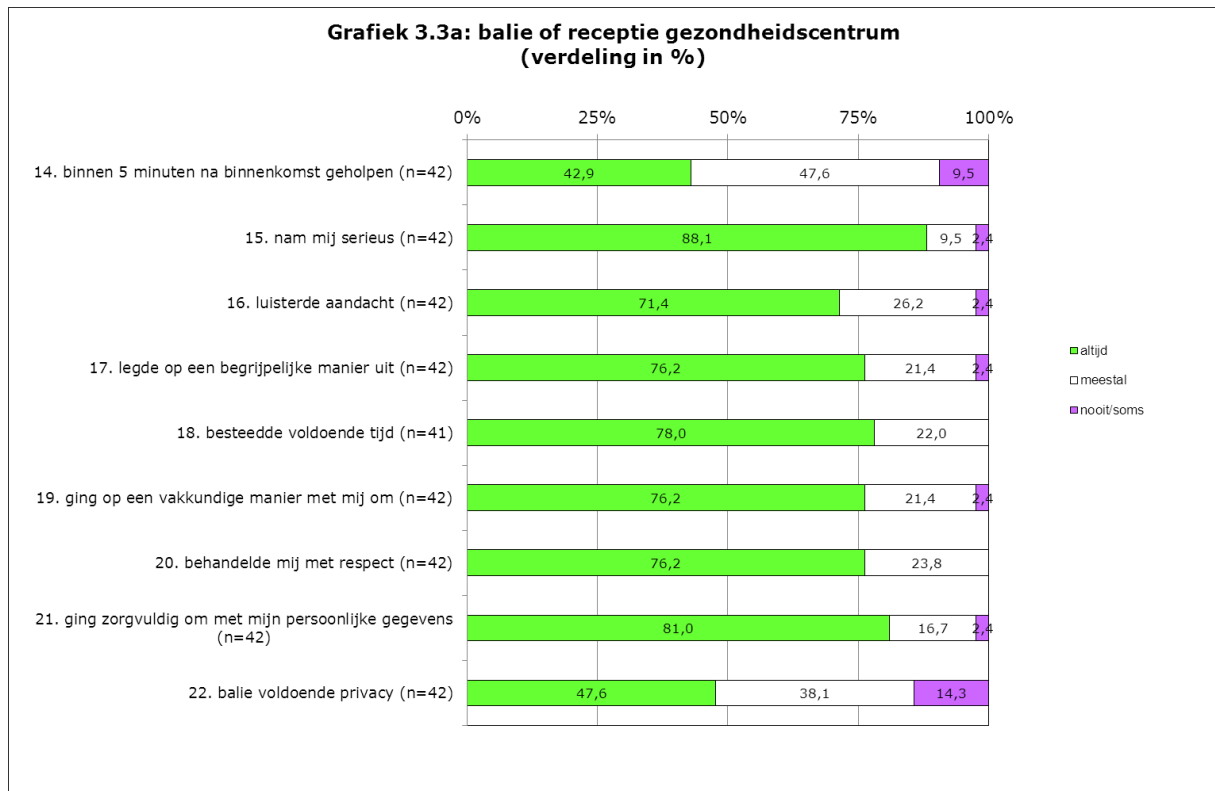
### 3.3 Samenwerking in het gezondheidscentrum

In grafiek 3.2 wordt weergegeven hoe de samenwerking in het gezondheidscentrum beoordeeld wordt. Is de vervanging van de eigen zorgverlener goed geregeld? Verliep verwijzing naar een andere zorgverlener soepel?



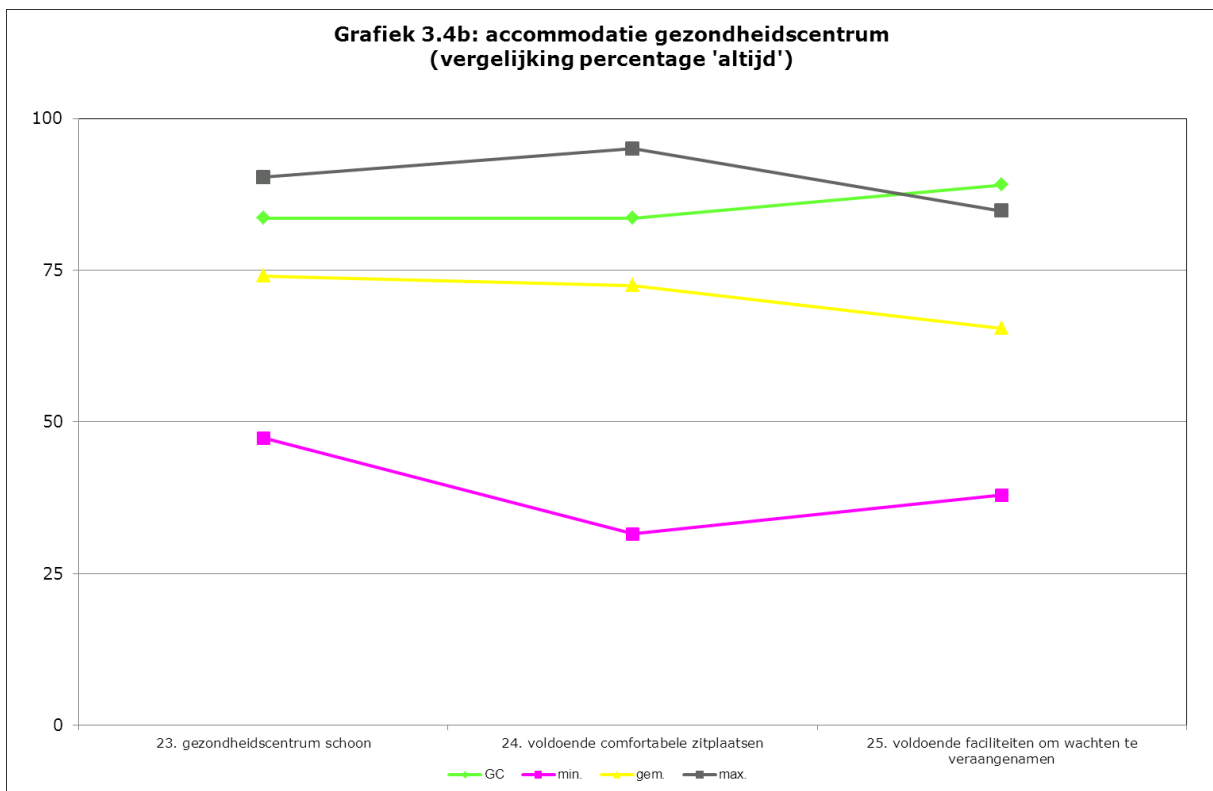
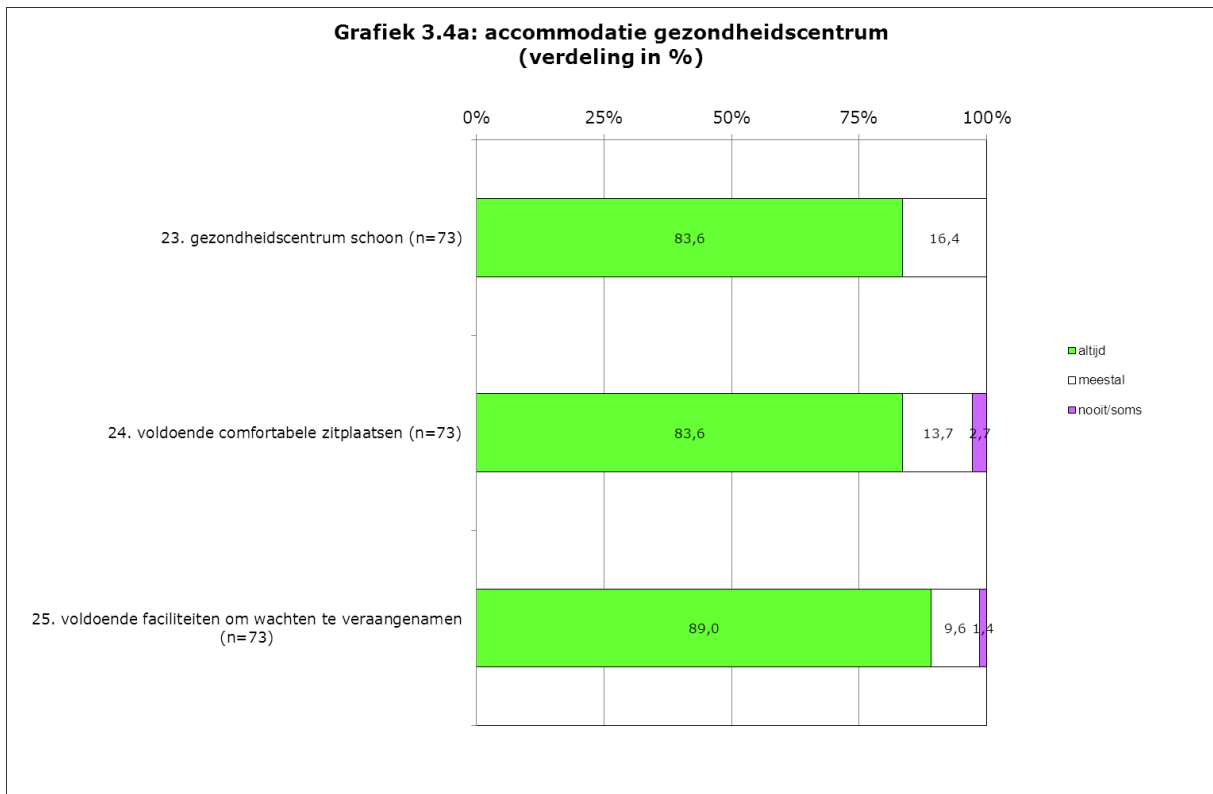
### 3.4 De balie of de receptie van het gezondheidscentrum

Hoe ervaren de cliënten de balie of receptie van het gezondheidscentrum? Voelt men zich serieus genomen door de baliemedewerker? Gaat de baliemedewerker zorgvuldig om met de persoonlijke gegevens? De scores op deze vragen worden in grafiek 3.3 gepresenteerd.



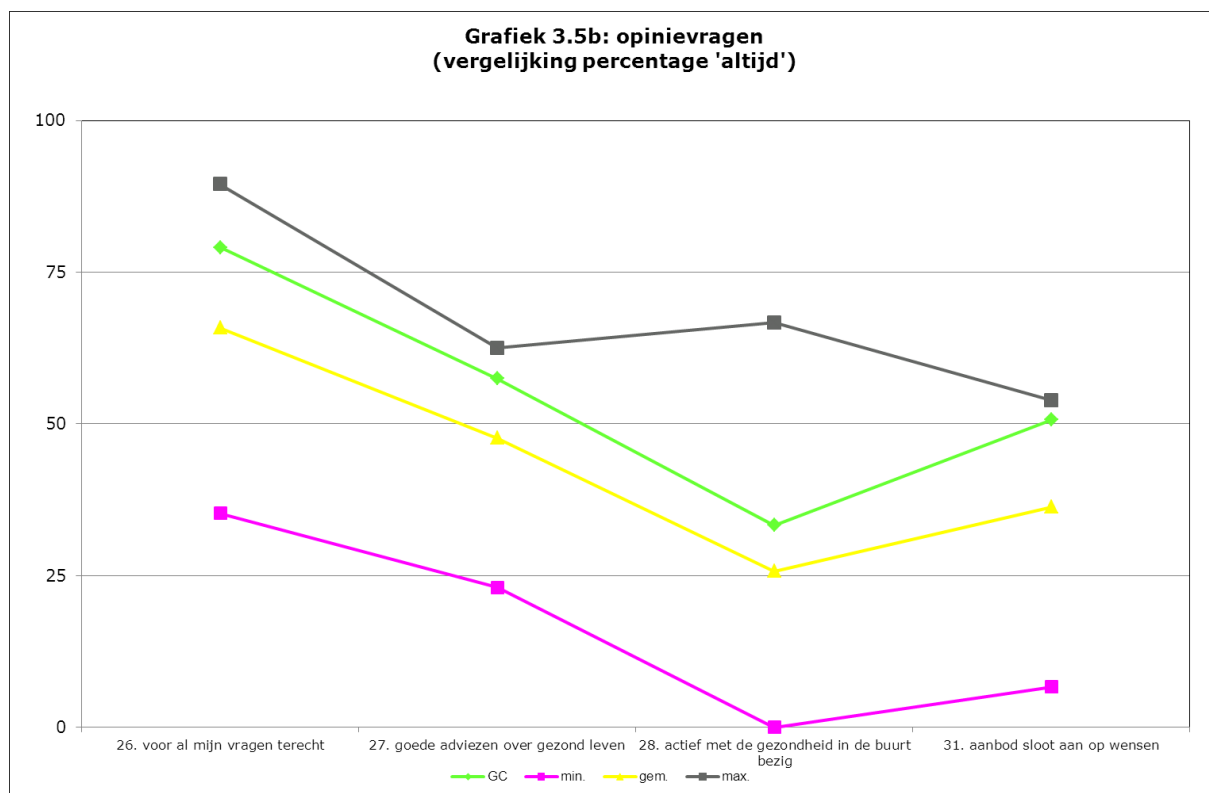
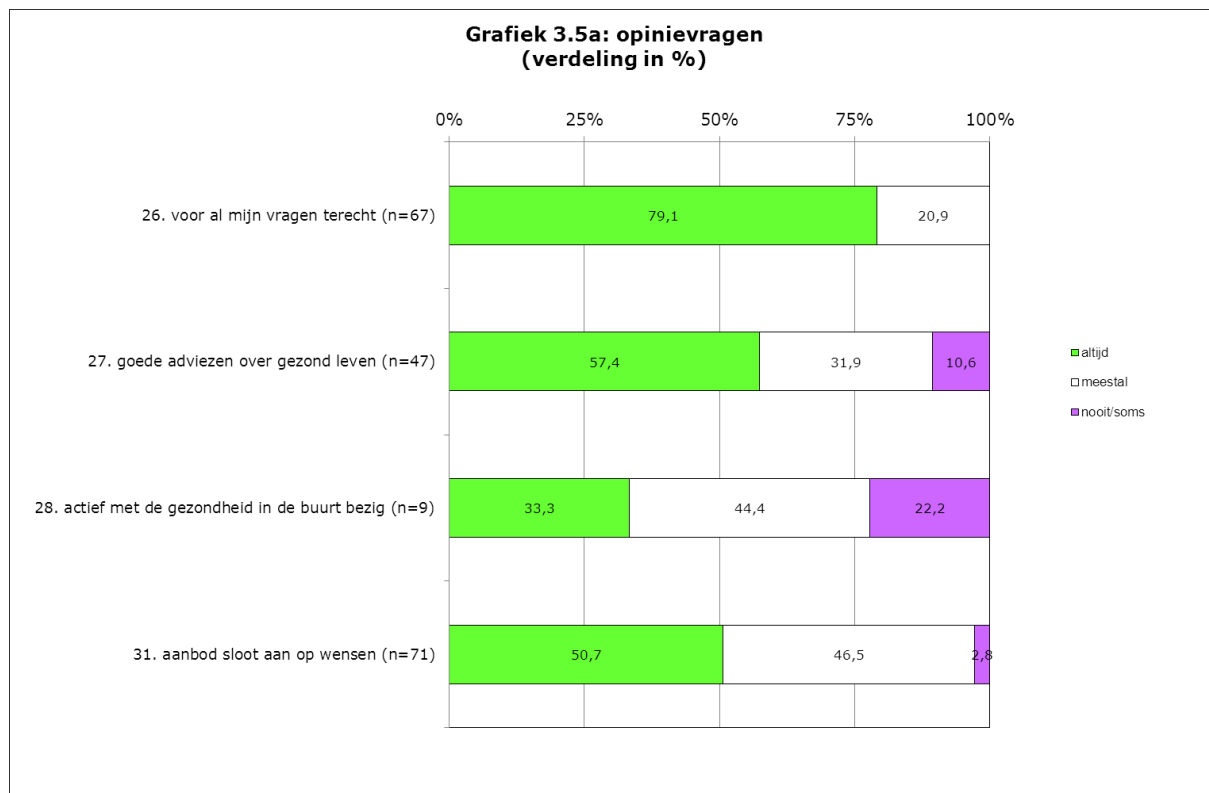
### 3.5 De accommodatie van het gezondheidscentrum

Aan de hand van drie vragen is onderzocht wat uw cliënten vinden van de accommodatie van het gezondheidscentrum. Ziet het gezondheidscentrum er schoon uit? Zijn er voldoende comfortabele zitplaatsen? En zijn er voldoende faciliteiten om het wachten te veraangenamen? De resultaten vindt u in onderstaande grafiek 3.4.



### 3.6 Uitspraken over het gezondheidscentrum

Tot slot zijn aan de cliënten enkele opinievragen over het gezondheidscentrum voorgelegd. Het ging hierbij bijvoorbeeld om informatie over financiële aspecten en over de praktische gang van zaken binnen het gezondheidscentrum. In grafiek 3.5 worden de resultaten op deze items gepresenteerd.



---

### 3.7 Eigen vragen van het gezondheidscentrum

Dit onderzoek bood het gezondheidscentrum de mogelijkheid om enige vragen zelf te formuleren. De scores op deze vragen worden in onderstaande tabel gepresenteerd.

**Tabel 3.3: eigen vragen van het gezondheidscentrum (in aantallen en %)**

		n	%
Bent u actief op het internet?	Ja	66	91,7
	Nee	6	8,3
	totaal	72	100,0
Wist u dat het gezondheidscentrum een eigen website heeft?	Ja	61	92,4
	Nee	5	7,6
	totaal	66	100,0
Bood het gezondheidscentrum nuttige informatie op de website?	Ja	36	54,5
	Kan wel iets beter	6	9,1
	Kan beter	0	,0
	Kan veel beter	1	1,5
	Ik heb de website niet bezocht	23	34,8
	totaal	66	100,0
Heeft u er behoefte aan om via social media op de hoogte worden gehouden	Geen behoefte aan	37	56,9
	Een enkele keer	17	26,2
	Geregeld	8	12,3
	Vaak	3	4,6
	totaal	65	100,0





---

## 4 Het oordeel over zorgprogramma's

### 4.1 Toelichting

In dit hoofdstuk wordt extra aandacht gegeven aan de mening van cliënten met een meervoudige zorgvraag. Het gaat om cliënten met een chronische aandoening die zorg ontvangen in het kader van een zorgprogramma.

De uitkomsten van de vragenlijst worden grafisch weergegeven en zijn steeds geordend naar onderwerp in de vragenlijst. Het onderwerp wordt vermeld bij elk blokje gegevens.

### 4.2 Beschrijving van de cliënten

In tabel 4.1 wordt weergegeven hoeveel cliënten met een chronische aandoening de vragenlijst hebben ingevuld, en welk zorgprogramma zij hebben beoordeeld.

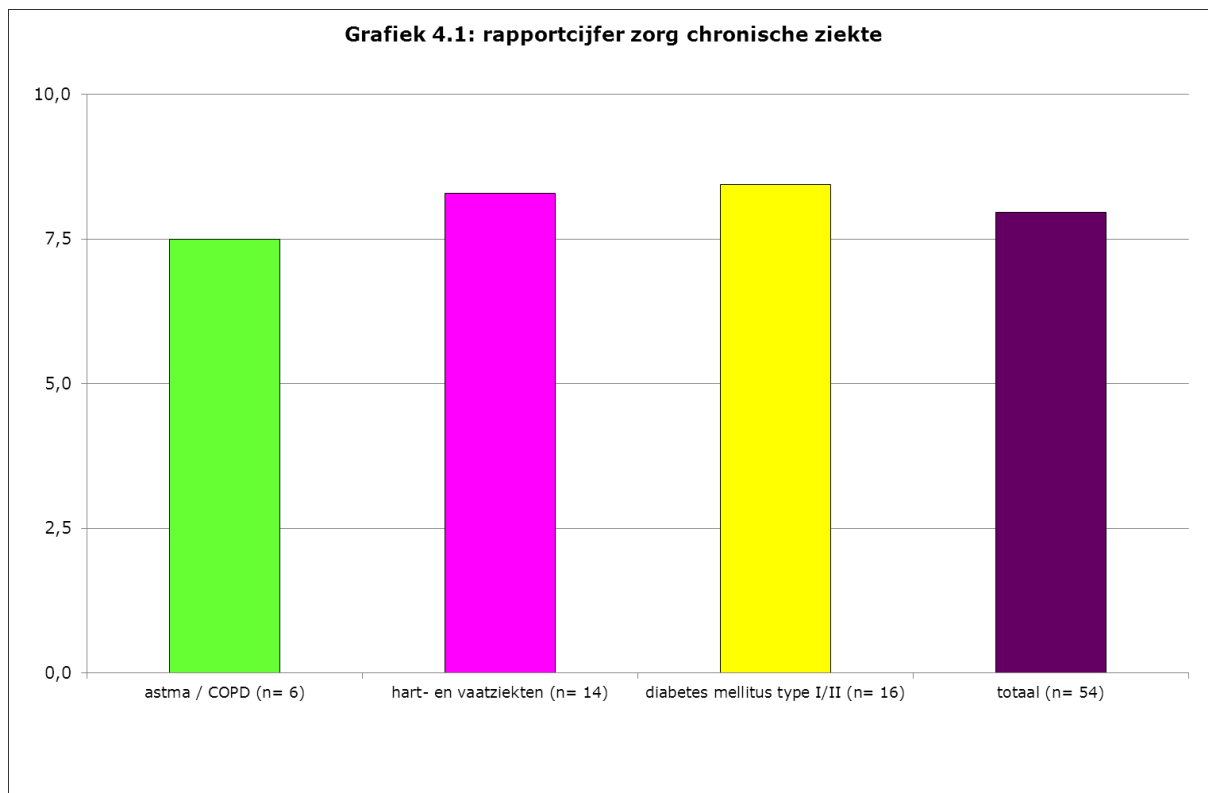
**Tabel 4.1: zorgprogramma's**

		n	%
02. Voor welke chronische aandoening vult u deze vragenlijst in?	astma / COPD	8	12,9
	reuma	5	8,1
	hart- en vaatziekten	15	24,2
	diabetes mellitus type I/II	18	29,0
	spijsverteringsziekten	2	3,2
	kanker	4	6,5
	stofwisselingsziekten	1	1,6
	pijn	7	11,3
	stemmingsstoornissen	2	3,2
		<b>totaal</b>	<b>62</b>

---

### 4.3 De resultaten samengevat

In grafiek 4.1 vindt u de gemiddelde rapportcijfers die de cliënten aan de chronische zorg gaven. Ook de vergelijking van de verschillende zorgprogramma's worden in deze grafiek weergegeven.



---

#### 4.4 Organisatie van de zorg

In tabel 4.2 is weergegeven of cliënten een vaste contactpersoon als aanspreekpunt hebben.

**Tabel 4.2: vaste contactpersoon in het gezondheidscentrum (in %)**

	n	%
03. Heeft u een vaste contactpersoon als aanspreekpunt in het gezondheidscentrum?	Ja 40	70,2
	Nee 17	29,8
	<u>totaal 57</u>	<u>100,0</u>

---

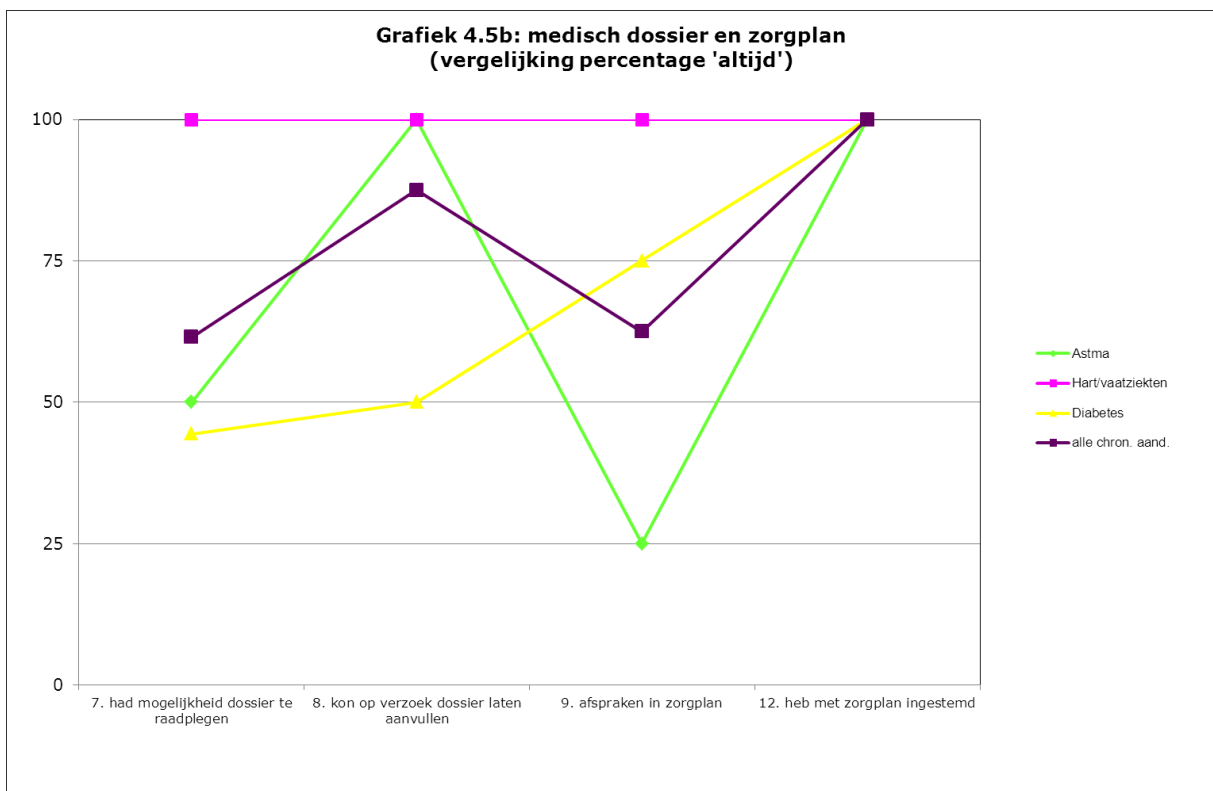
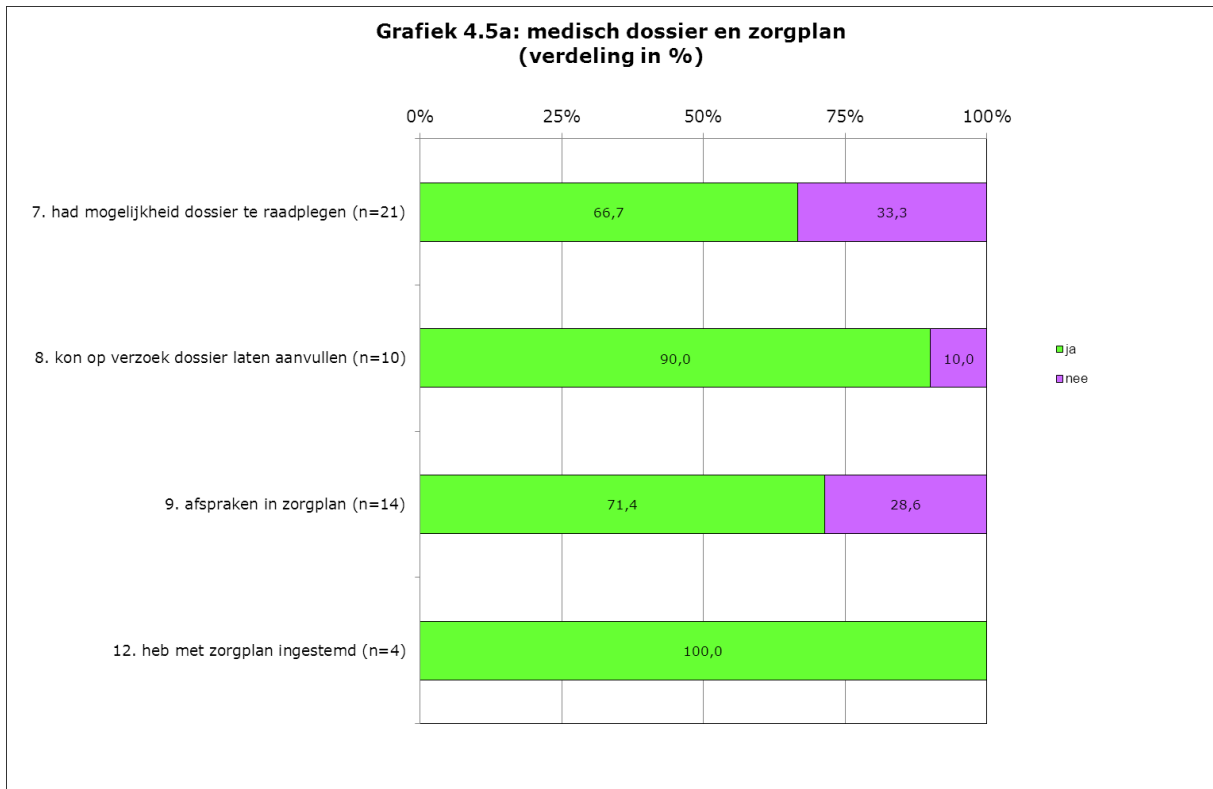
#### 4.5 Autonomie en het zorgplan

In tabel 4.4 is weergegeven of cliënten hun zorgplan hebben ingezien, en of zij het advies hebben gekregen om hun levensstijl te veranderen.

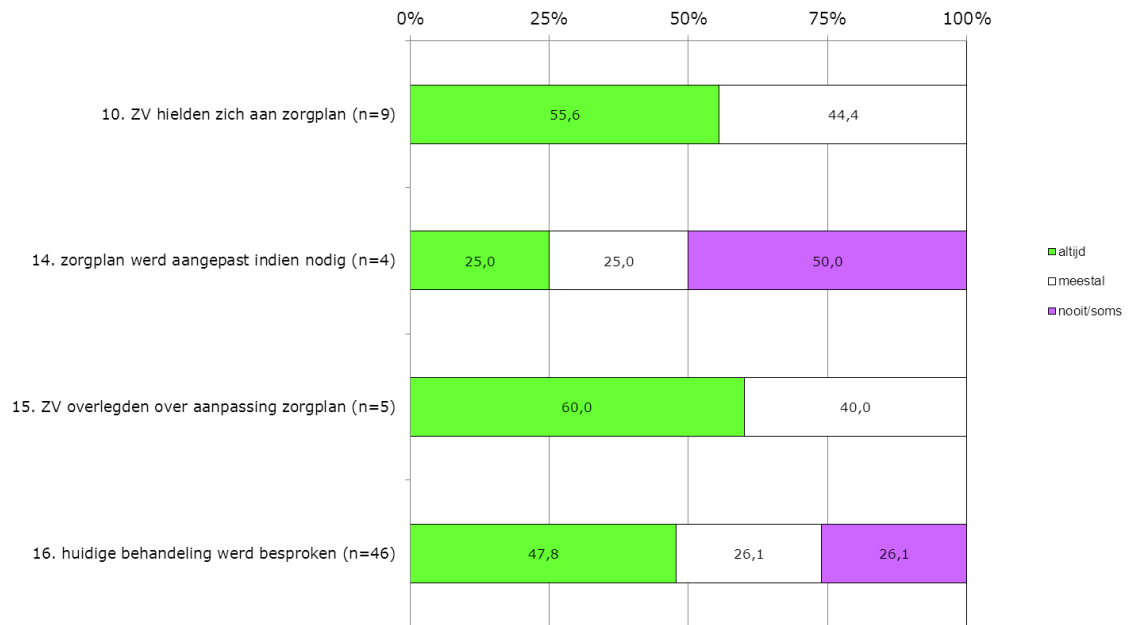
**Tabel 4.4: zorgplan en levensstijl**

	n	%
11. Heeft u uw zorgplan ingezien?		
Ja	3	42,9
Nee	4	57,1
totaal	7	100,0
21. Heeft u van uw zorgverlener het advies gekregen om uw leefstijl te veranderen?		
Ja	36	61,0
Nee	23	39,0
totaal	59	100,0

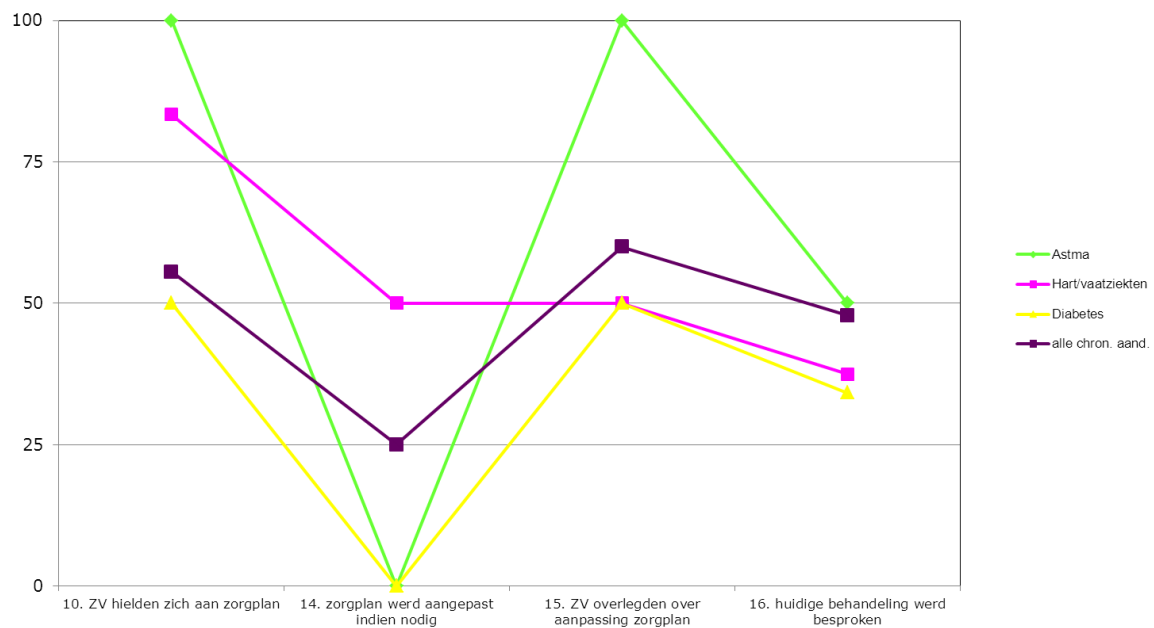
Konden cliënten hun medisch dossier raadplegen? Wat is hun ervaring met het zorgplan? De scores op deze en andere vragen worden in grafieken 4.5 tot en met 4.8 gepresenteerd.



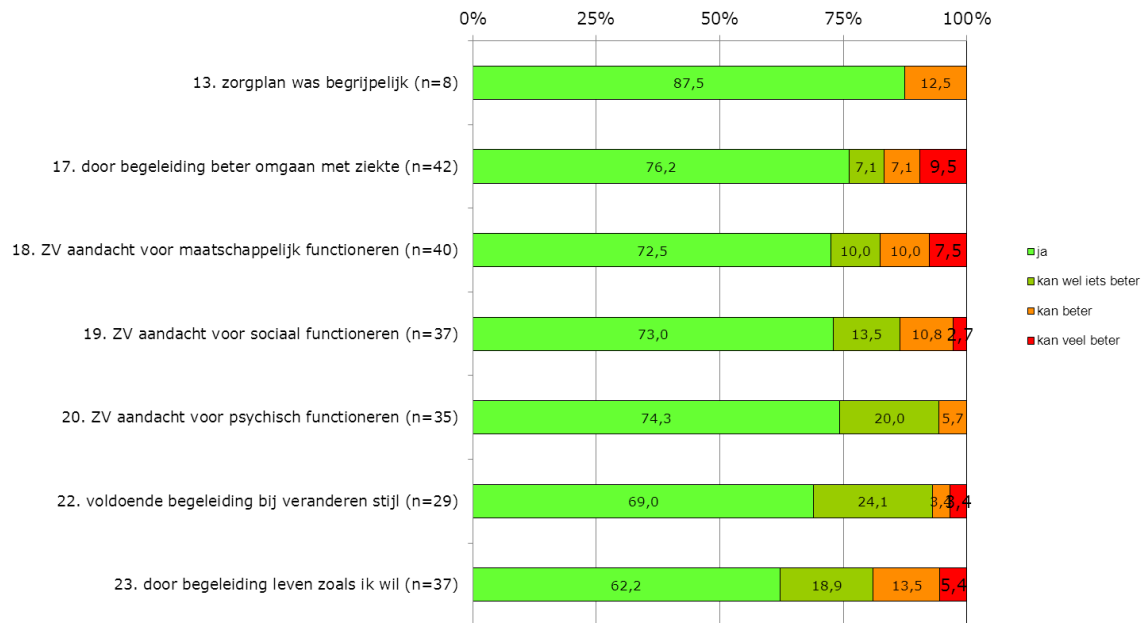
**Grafiek 4.6a: zorgplan  
(verdeling in %)**



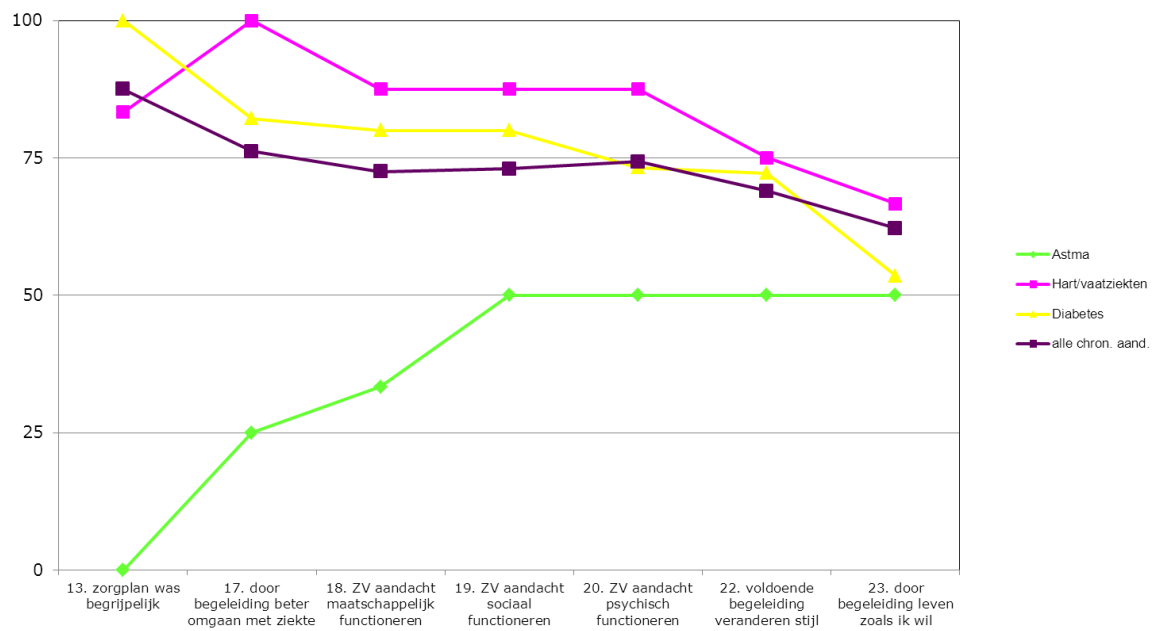
**Grafiek 4.6b: zorgplan  
(verdeling in %)**



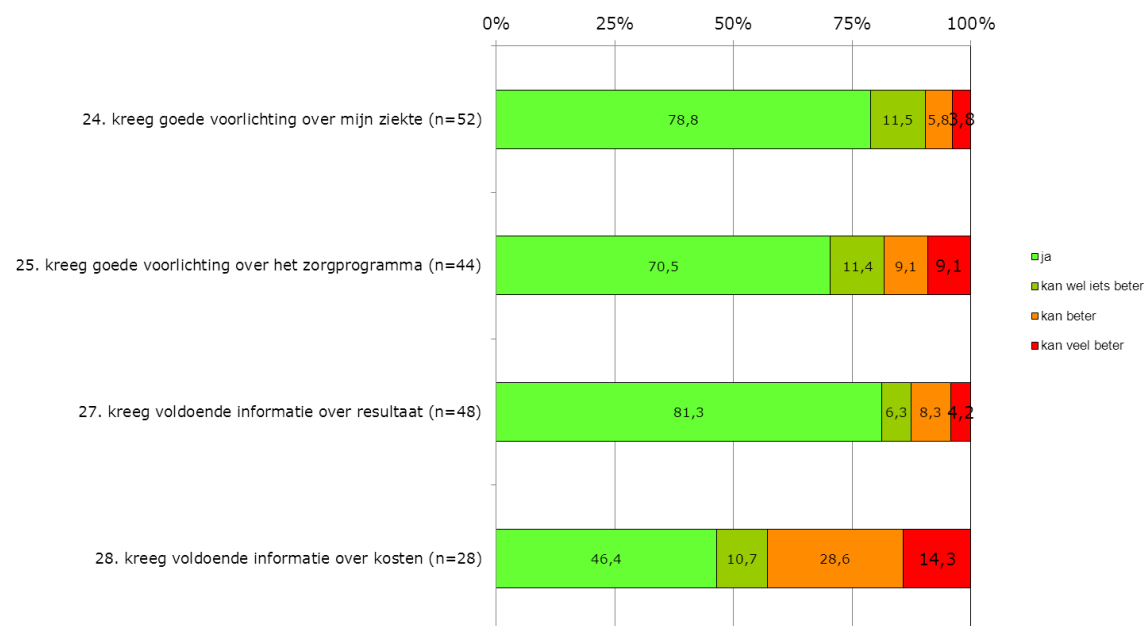
**Grafiek 4.7a: omgaan ziekte en functioneren (verdeling in %)**



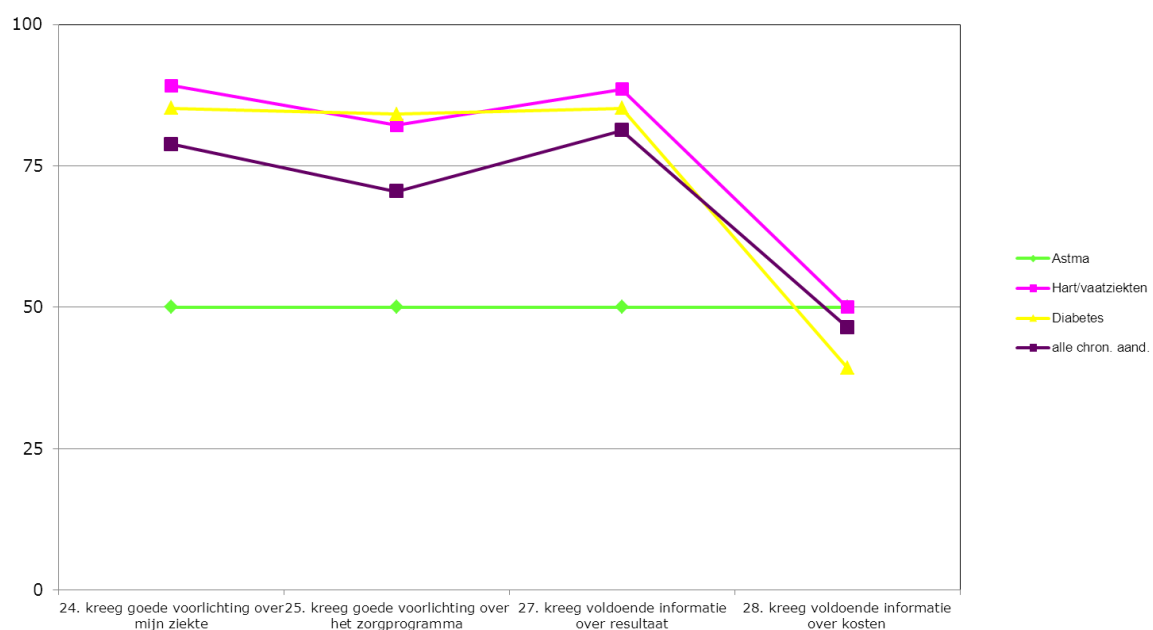
**Grafiek 4.7b: omgaan ziekte en functioneren (vergelijking percentage 'ja')**



**Grafiek 4.8a: informatievoorziening  
(verdeling in %)**



**Grafiek 4.8b: informatievoorziening  
(vergelijking percentage 'ja')**



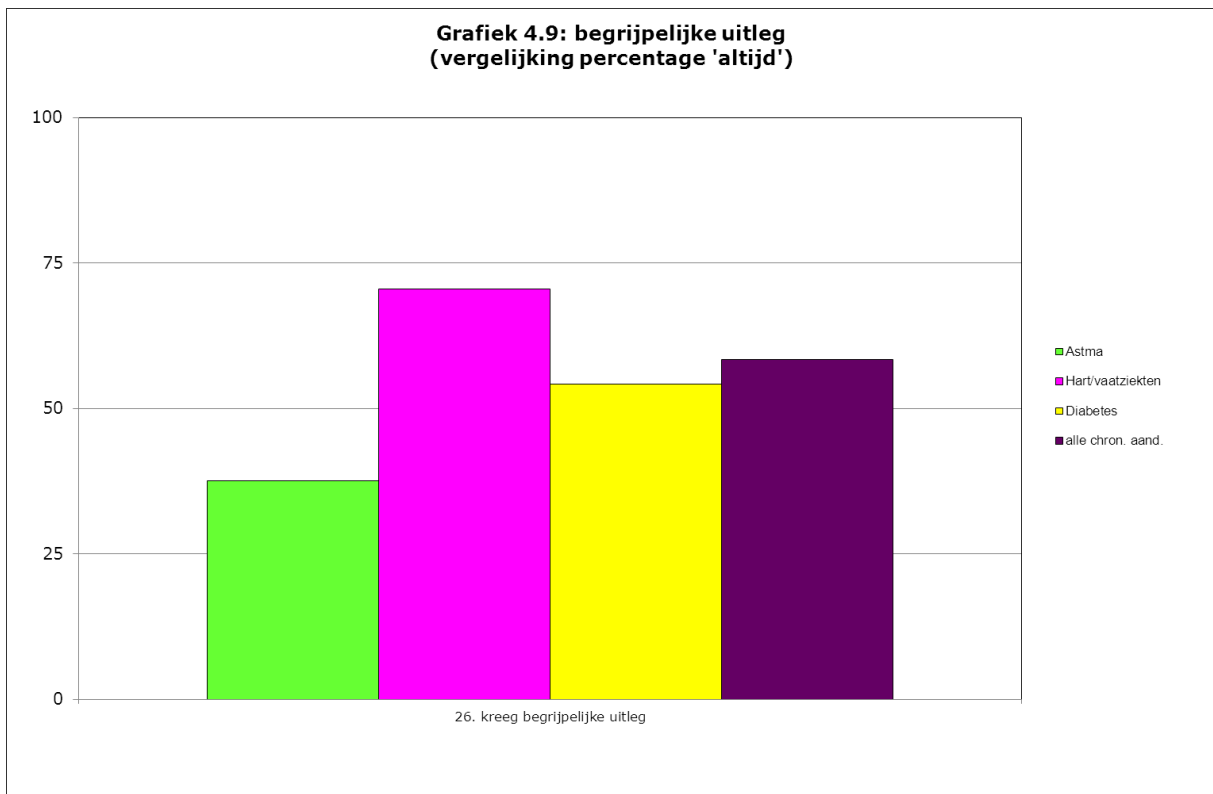


## 4.6 Informatievoorziening

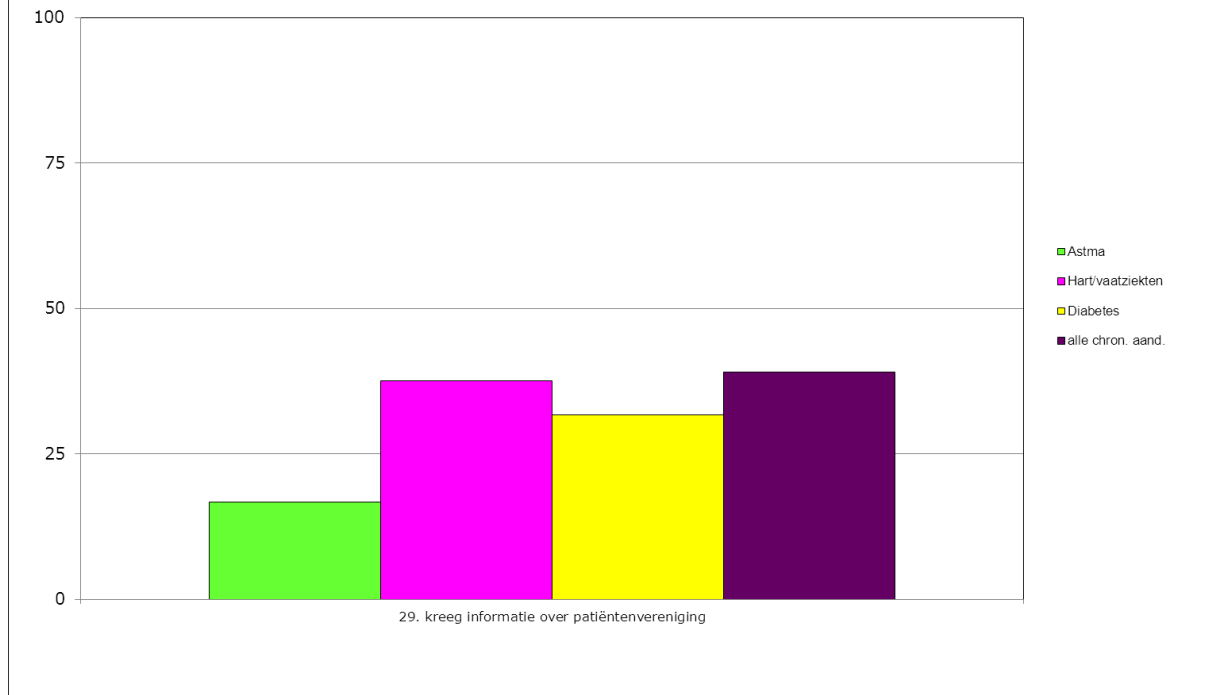
Aan de hand van zes vragen is onderzocht wat de chronisch zieken vinden van informatievoorziening in het gezondheidscentrum. Krijgen ze voldoende informatie over de kosten van een behandeling? Zijn ze geïnformeerd over het bestaan van een patiëntenvereniging? De resultaten vindt u in onderstaande tabel en grafieken (grafiek 4.9 tot en met 4.11).

**Tabel 4.5: uitleg en patiëntenvereniging**

	n	%
26. Legden de zorgverleners de uitkomsten van onderzoek begrijpelijk uit?	Nooit	1 2,1
	Soms	3 6,3
	Meestal	16 33,3
	Altijd	28 58,3
	totaal	48 100,0
29. Bent u geïnformeerd over het bestaan van een patiëntenvereniging voor mensen met uw chronische aandoening?	Ja	16 39,0
	Nee	25 61,0
	totaal	41 100,0



**Grafiek 4.10: informatie over patiëntenvereniging  
(vergelijking percentage 'altijd')**

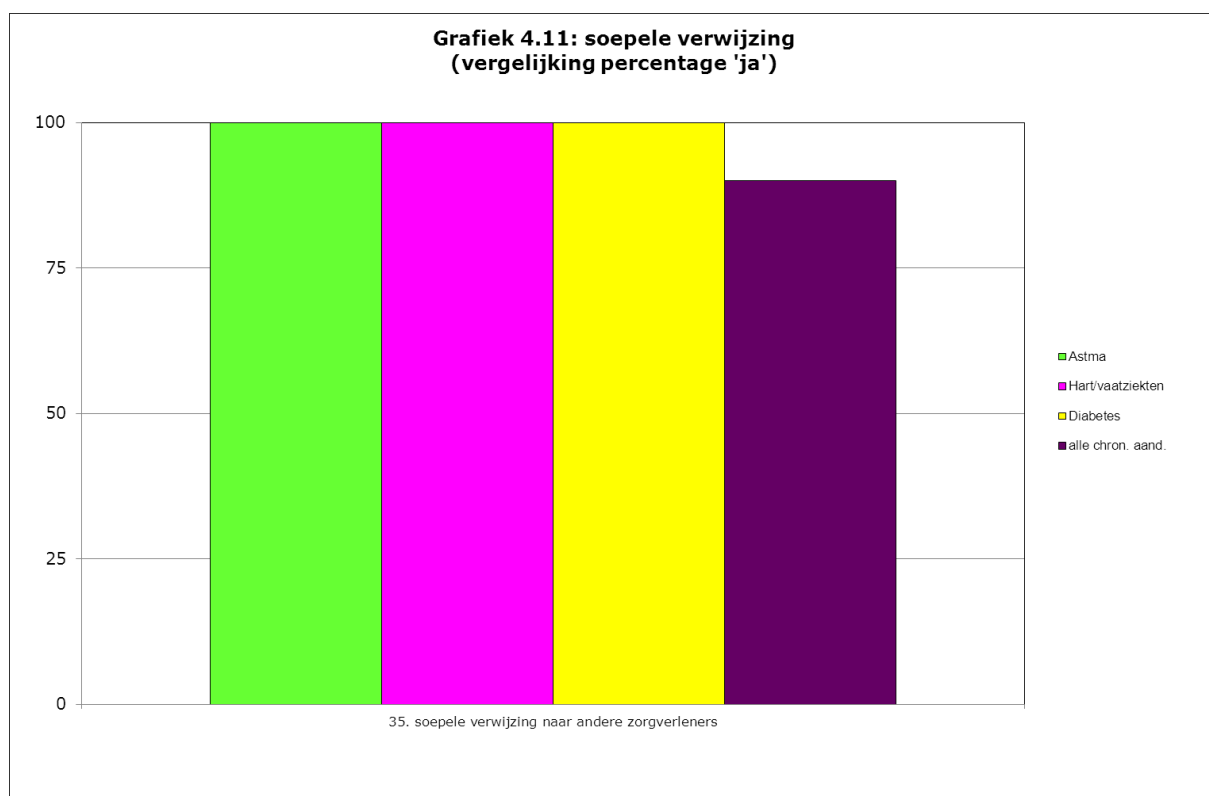


## 4.7 Samenwerking door de zorgverleners

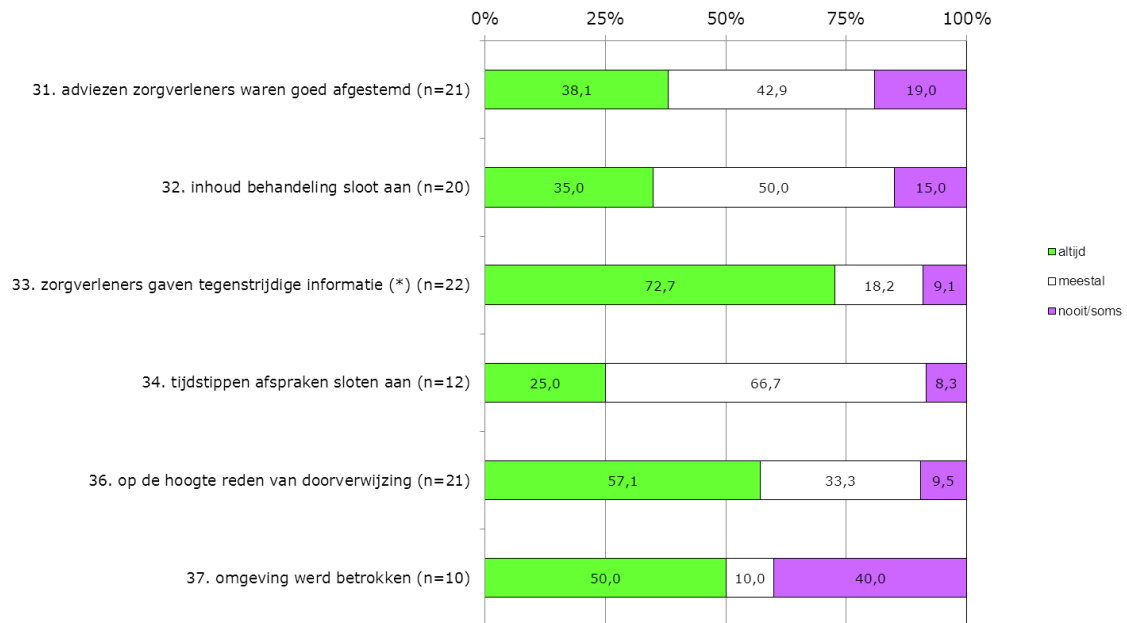
Met zeven vragen is onderzocht hoe de samenwerking tussen de verschillende zorgverleners is ervaren. Sloot de inhoud van de behandelingen op elkaar aan? Verliep doorverwijzing op een soepele manier? De scores op deze vragen worden in onderstaande tabel en grafieken (grafiek 4.11 tot en met 4.12) gepresenteerd.

**Tabel 4.7: samenwerking tussen zorgverleners**

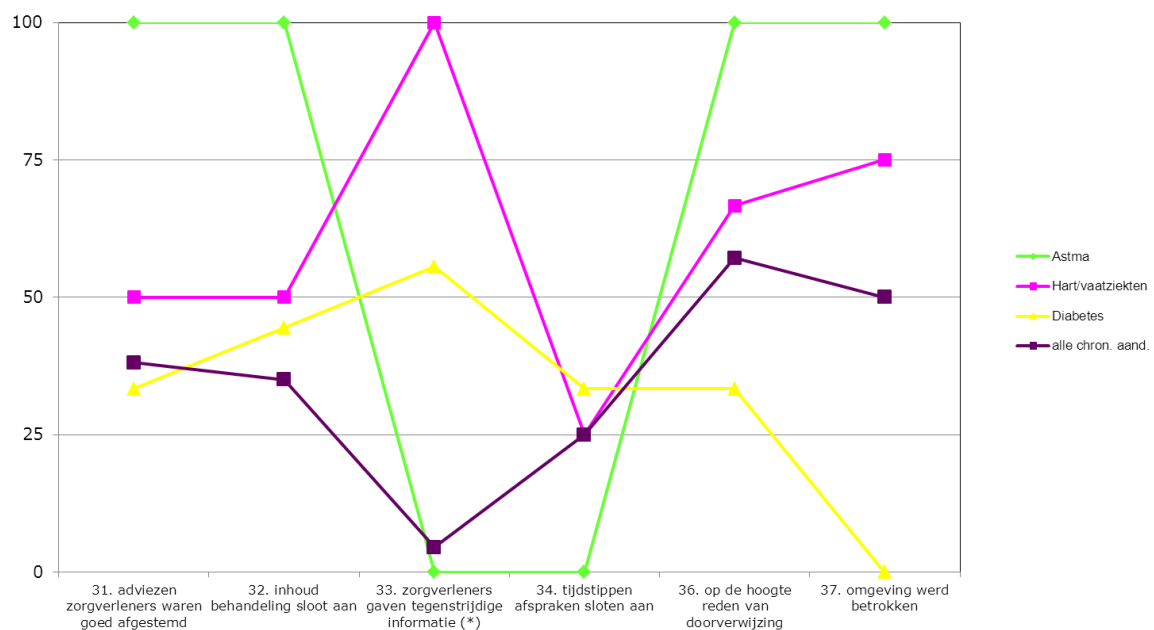
	n	%
30. Heeft u van meerdere zorgverleners zorg gekregen voor uw chronische aandoening?	Ja	22 38,6
	Nee	35 61,4
	totaal	57 100,0
35. Verliep de verwijzing naar andere zorgverleners op een soepele manier?	Ja	18 90,0
	Kan wel iets beter	0 ,0
	Kan beter	1 5,0
	Kan veel beter	1 5,0
	totaal	20 100,0



**Grafiek 4.12a: samenwerking  
(verdeling in %)**



**Grafiek 4.12b: samenwerking  
(verdeling in %)**



---

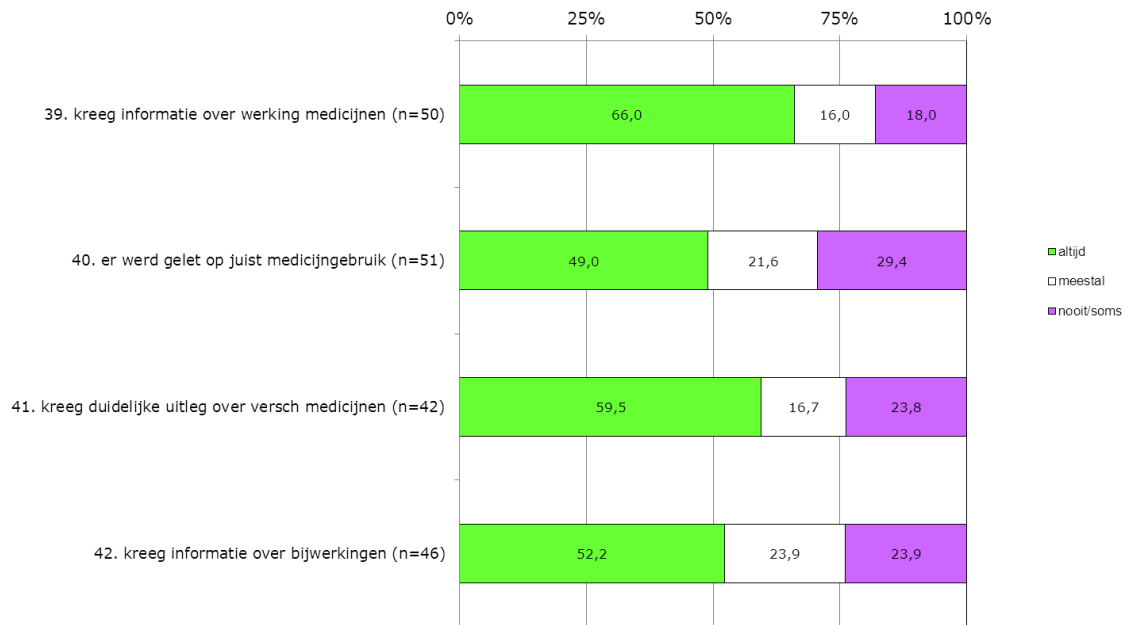
## 4.8 Medicatie

In onderstaande grafieken worden de ervaringen met medicatie voor de chronische aandoening weergegeven. Het ging hierbij bijvoorbeeld om duidelijke uitleg over medicijngebruik.

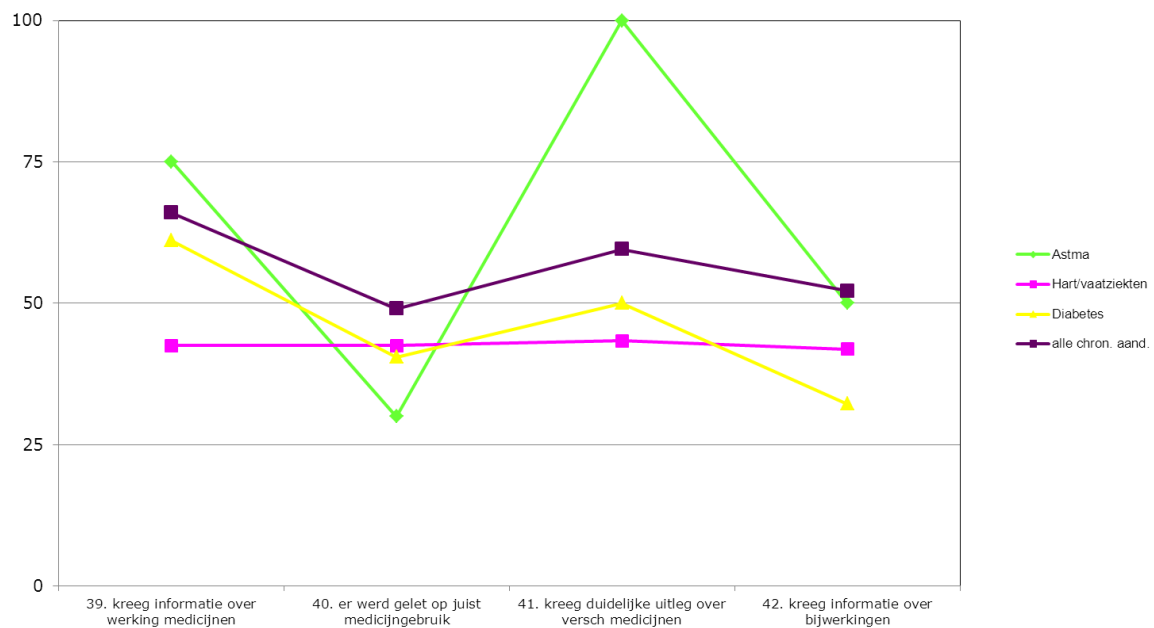
**Tabel 4.8: medicatiegebruik**

	n	%
38. Gebruikte u medicijnen voor uw chronische aandoening?		
Ja	52	91,2
Nee	5	8,8
totaal	57	100,0

**Grafiek 4.13a: medicatie  
(verdeling in %)**



**Grafiek 4.13b: medicatie  
(verdeling in %)**



---

## 5 Tot besluit

Hoe beoordelen cliënten de zorg in het gezondheidscentrum? In deze rapportage hebben we de belangrijkste resultaten gepresenteerd. Het materiaal bevat nog vele mogelijkheden voor nadere analyse naar specifieke doelgroepen en samenwerkingsvraagstukken. In dit bestek hebben we een aantal keuzes gemaakt om de rapportage overzichtelijk te houden. De bijlagen bevatten een schat aan aanvullende informatie en aanknopingspunten voor verbetering.

We wensen u veel succes met het vertalen van deze uitkomsten naar acties in uw gezondheidscentrum. Na de cliënten en de onderzoekers is het woord aan u en uw collega's. Maakt u werk van kwaliteitsverbetering?





---

## **Bijlagen**



---

## Bijlage 1. Het oordeel over de huisartsenpraktijk

### Toelichting

In dit hoofdstuk staan de uitkomsten van de huisartsenpraktijk grafisch weergegeven. De gegevens zijn steeds geordend naar onderwerp in de vragenlijst. Het onderwerp wordt vermeld bij elk blokje gegevens.

### Top 5 sterke punten en top 5 zwakke punten van de huisartsenpraktijk

In tabel B1.1 en B1.2 ziet u in één oogopslag wat de sterke punten en wat de zwakke punten zijn van de huisartsenpraktijk. Voor de top 5 wordt per vraag het percentage 'altijd' getoond. De top 5 met sterke punten bestaat uit de vragen waarop de meeste mensen 'altijd' hebben geantwoord. De top 5 met zwakke punten bestaat uit de vragen waarop mensen het minst 'altijd' hebben geantwoord.

**Tabel B1.1: top 5 sterke punten van de huisartsenpraktijk**

	%
1. 18. behandelde mij met respect	93,8
2. 13. nam mij serieus	88,8
3. 14. luisterde aandachtig	88,8
4. 16. legde begrijpelijk uit	87,5
5. 17. had vertrouwen in deskundigheid HA	87,5

**Tabel B1.2: top 5 zwakke punten van de huisartsenpraktijk**

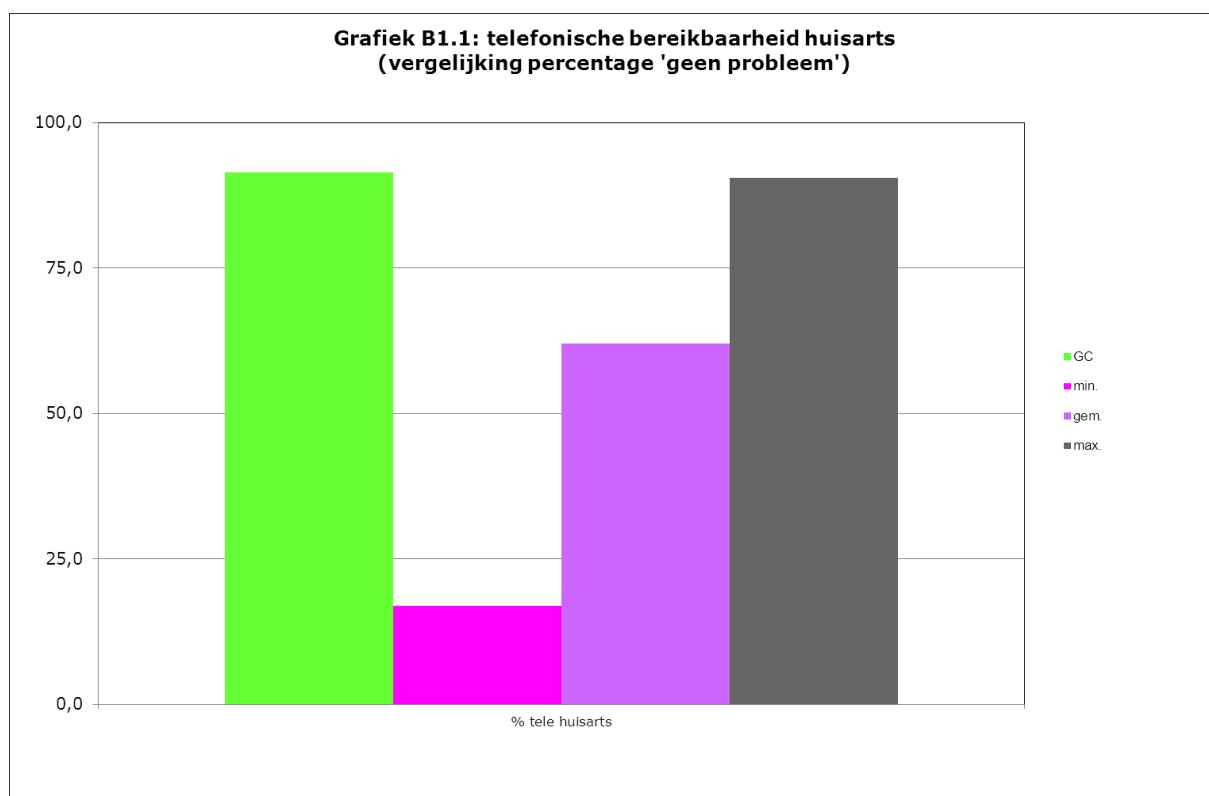
	%
1. 3. problemen ervaren openingstijden	2,4.
2. 5. binnen 2 minuten aan de telefoon	24,7.
3. 7. afspraak maken op gewenst moment	27,5.
4. 9. binnen 15 minuten geholpen	29,6.
5. 8. redelijke termijn afspraak met huisarts	40,7.

## De toegankelijkheid van de huisartsenpraktijk en het oordeel over de dokters-assistente

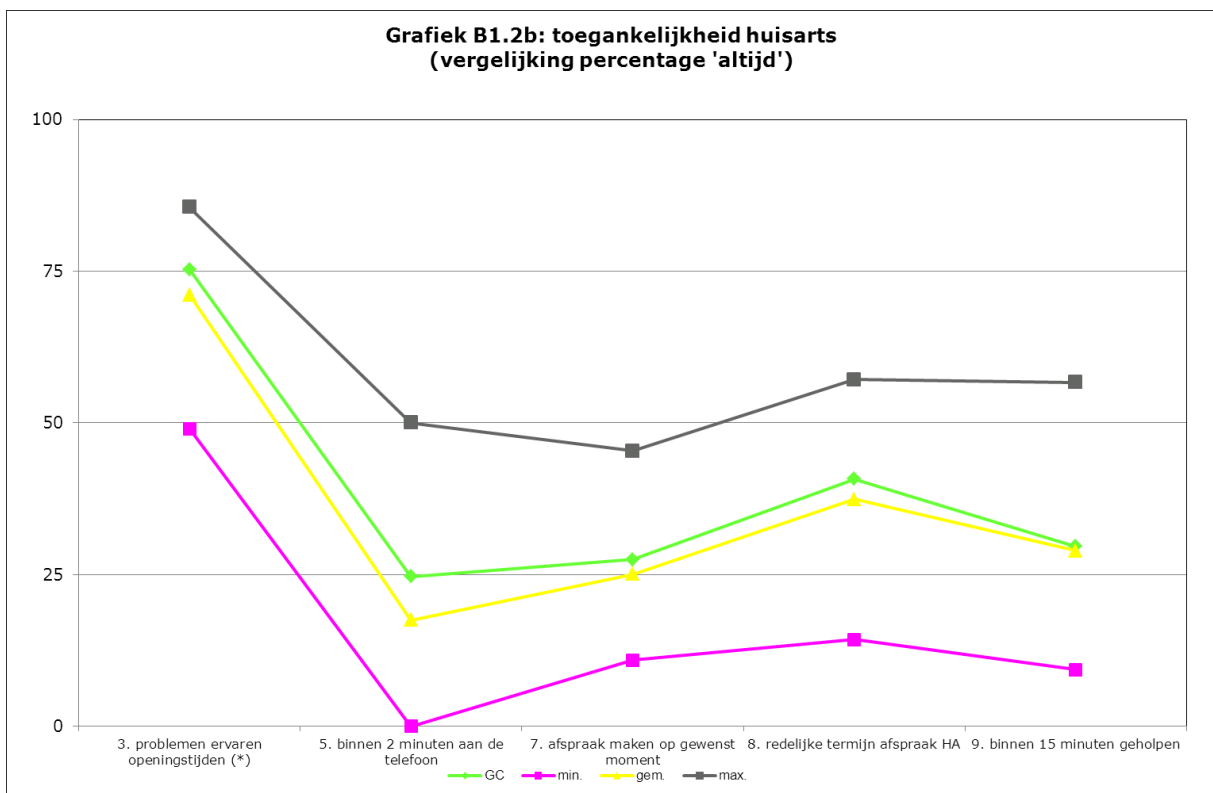
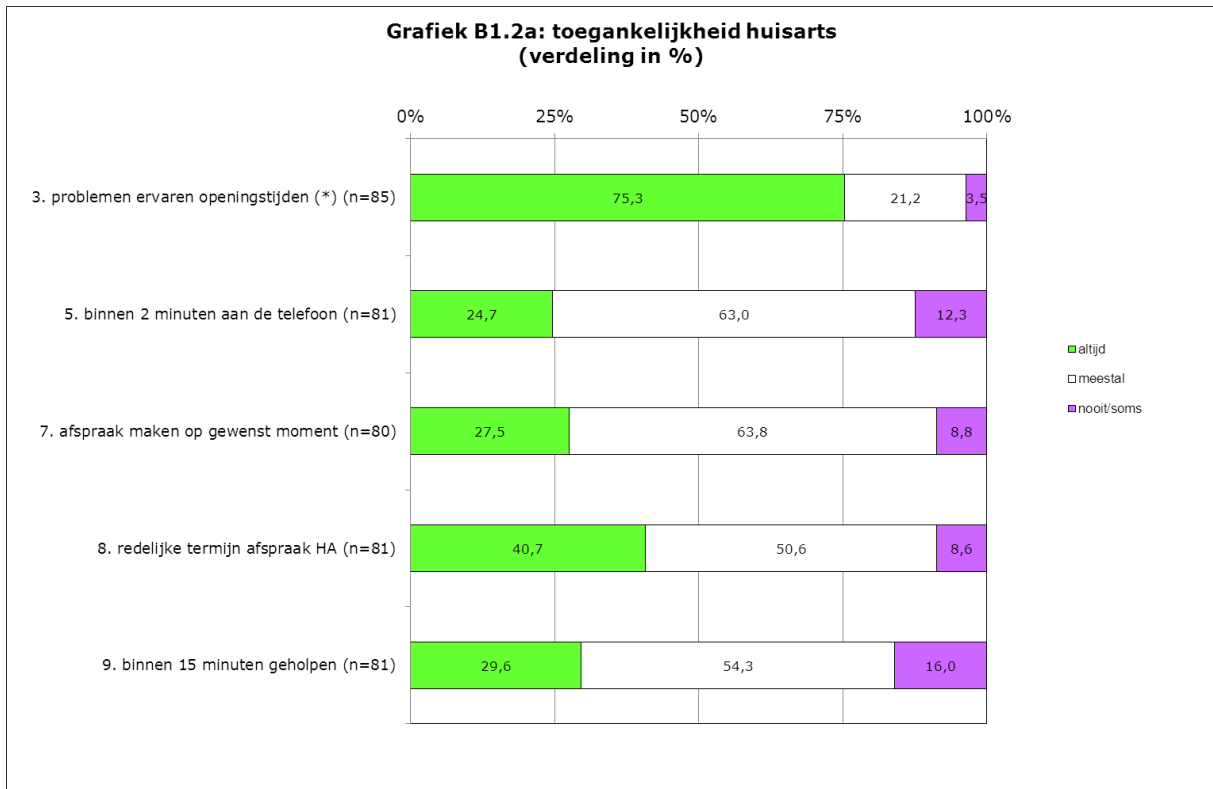
In tabel B1.3 wordt weergegeven of cliënten telefonisch contact met de huisarts hebben gehad en in hoeverre dit problemen opleverde. De vergelijking van deze scores met andere gezondheidscentra kunt u vinden in grafiek B1.1.

**Tabel B1.3: telefonische toegankelijkheid van de huisarts (in %)**

	n	%
02. Heeft u in de afgelopen 12 maanden met de huisartspraktijk gebeld voor een afspraak, of om hulp of raad te vragen?	Ja	81 96,4
	Nee	3 3,6
	totaal	84 100,0
03. De huisartspraktijk in het gezondheidscentrum is op werkdagen van 8.00 tot 17.00 uur geopend. Heeft u problemen ervaren met deze openingstijden?	Nooit	64 75,3
	Soms	18 21,2
	Meestal	1 1,2
	Altijd	2 2,4
	totaal	85 100,0
04. Was het een probleem om de huisartspraktijk telefonisch te bereiken?	Groot	1 1,2
	Klein	6 7,4
	Geen	74 91,4
	totaal	81 100,0



De toegankelijkheid van de huisartsenpraktijk wordt in grafiek B1.2a weergegeven. Er wordt onder andere gevraagd naar de wachttijden. In grafiek B1.2b worden de uitkomsten vergeleken met huisartsenpraktijken in de andere gezondheidscentra.



\*Percentage 'nooit' wordt weergegeven

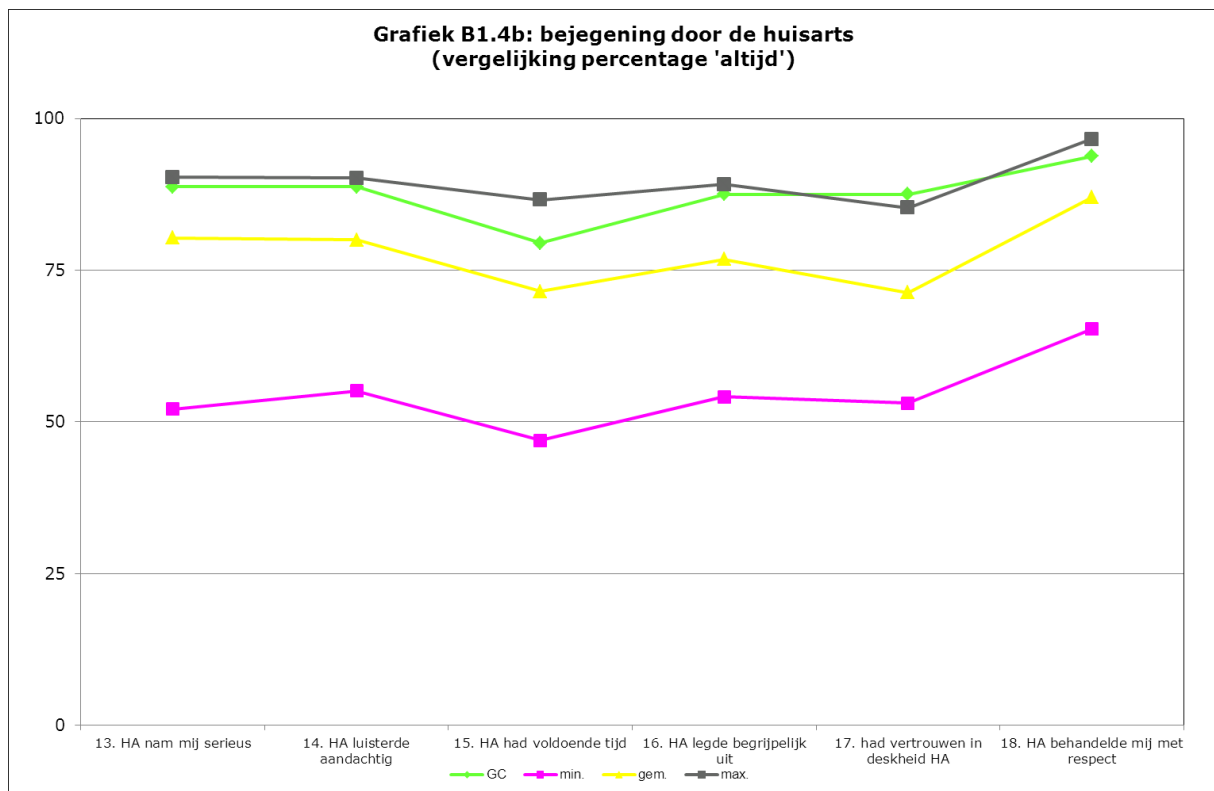
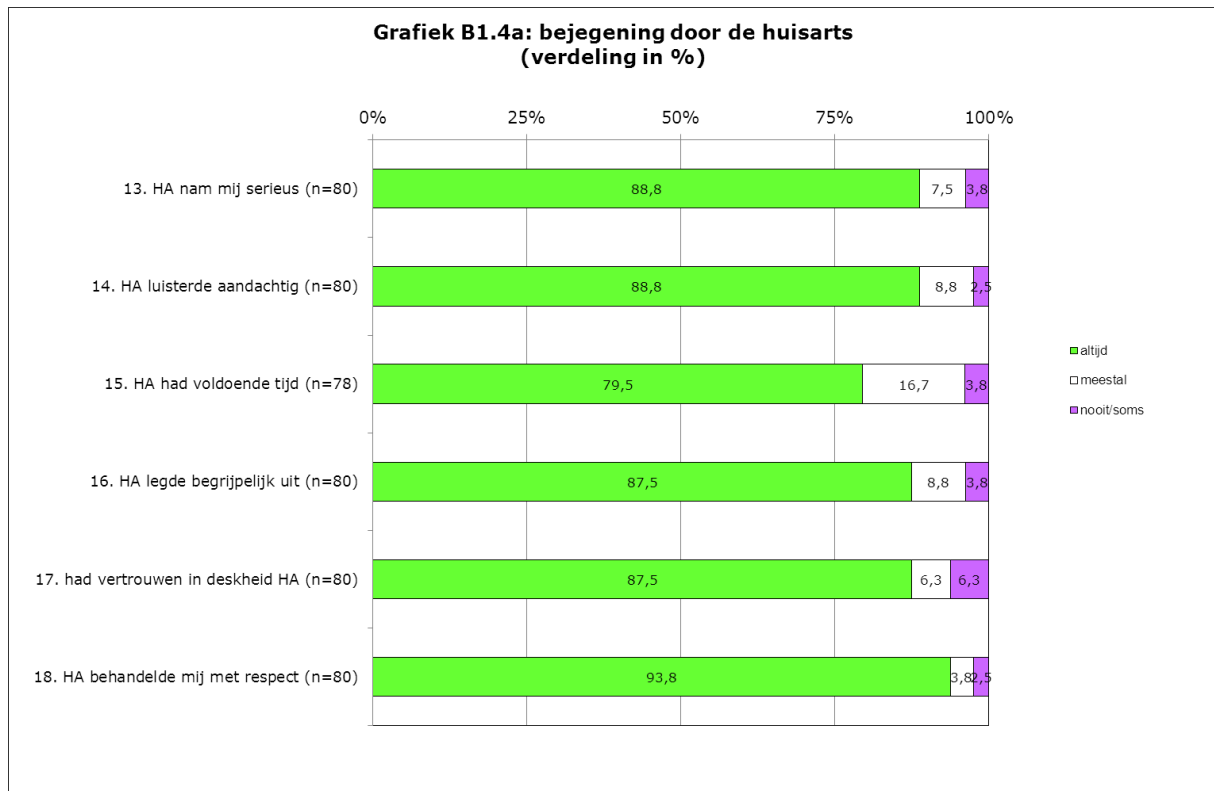
---

### **Bejegening door de doktersassistente**

Dit onderdeel is niet van toepassing op dit gezondheidscentrum, en wordt daarom niet gerapporteerd.

## Bejegening door de huisarts

De resultaten van de vragen over bejegening door de huisarts zijn in de onderstaande grafieken weergegeven. Voelen cliënten zich respectvol behandeld? Is er voldoende tijd voor de cliënt genomen?



---

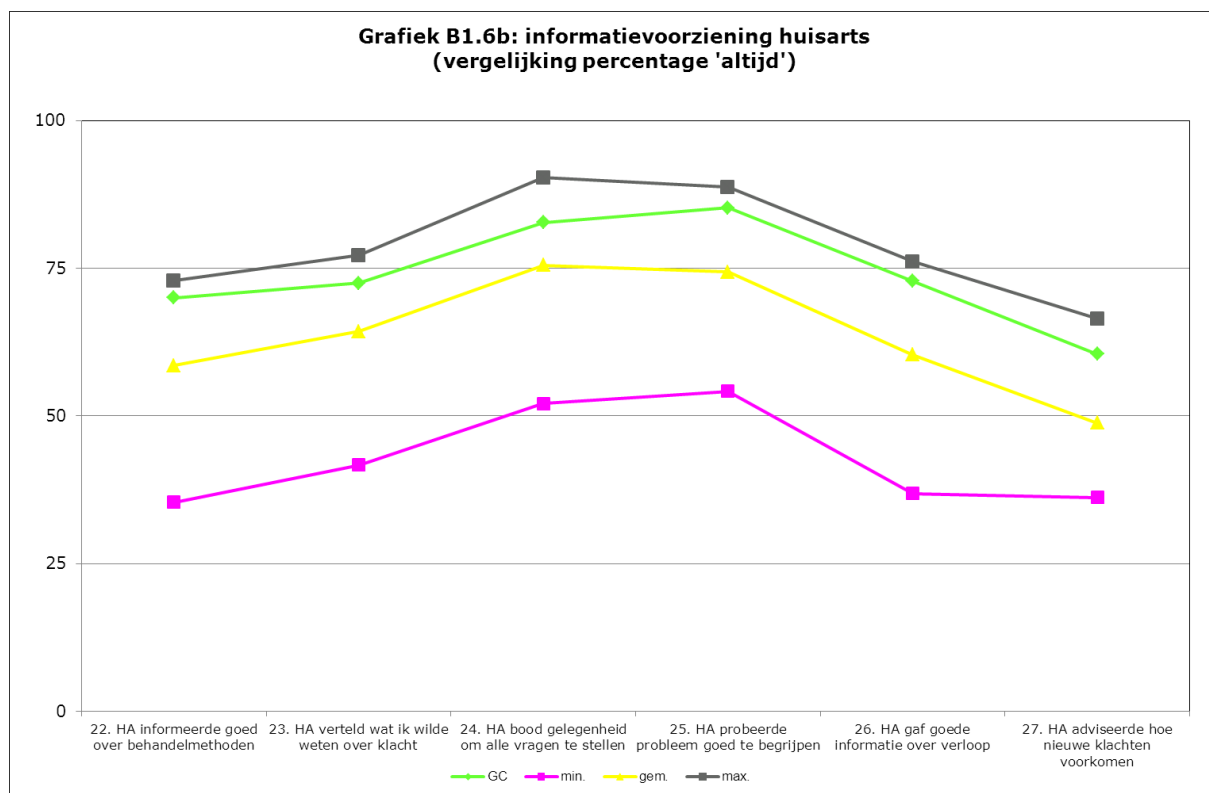
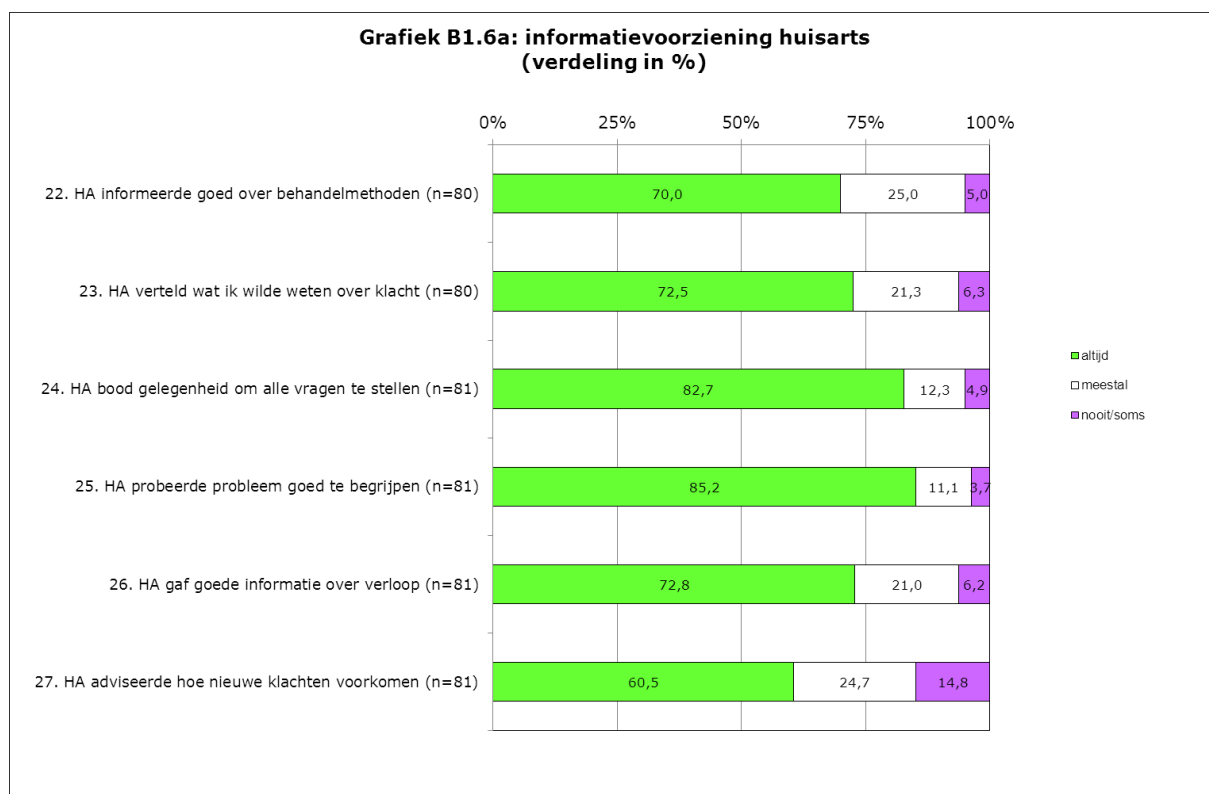
### **De accommodatie van de huisartsenpraktijk**

Dit onderdeel is niet van toepassing op dit gezondheidscentrum, en wordt daarom niet gerapporteerd.



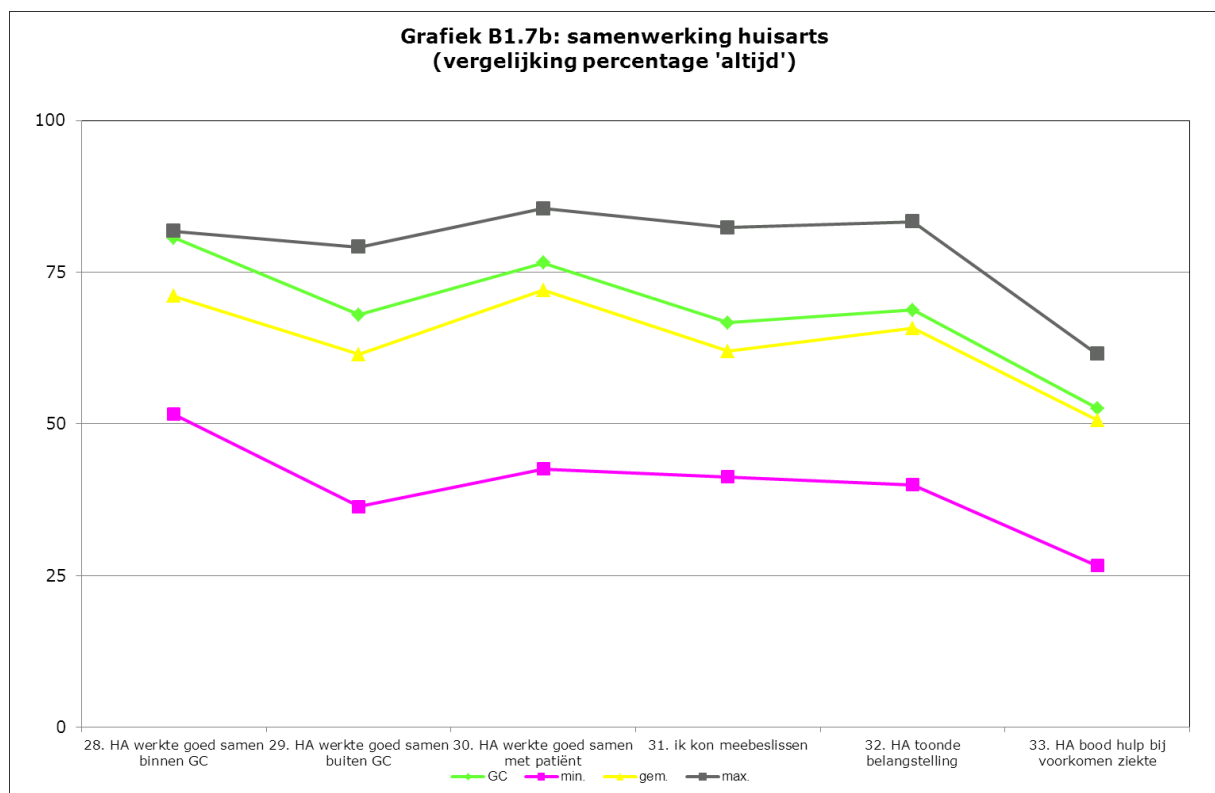
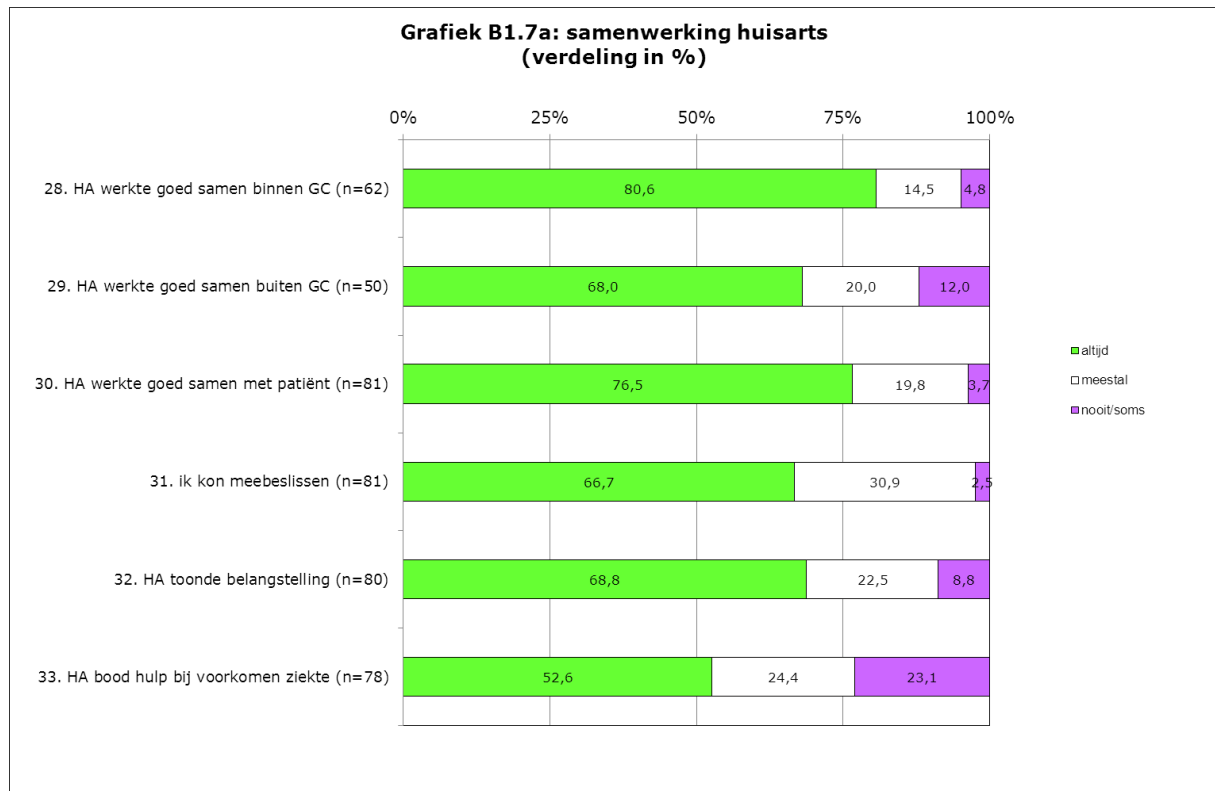
## Informatievoorziening door de huisarts

De resultaten van de vragen over informatievoorziening door de huisarts zijn in de onderstaande grafieken weergegeven. Bood de huisarts de gelegenheid om vragen te stellen? Gaf de huisarts goede informatie over het verloop van de ziekte?



## Samenwerking door de huisarts met de cliënt en andere zorgverleners

In grafiek B1.7 worden de oordelen over zes vragen op het gebied van samenwerking beschreven. Het gaat hierbij zowel om samenwerking met de cliënt (bijvoorbeeld de mogelijkheid om mee te beslissen over de behandeling) als de samenwerking met andere zorgverleners.



---

## Eigen vragen van het gezondheidscentrum

Dit onderzoek bood het gezondheidscentrum de mogelijkheid om enige vragen zelf te formuleren. De scores op deze vragen worden in onderstaande tabel gepresenteerd.

**Tabel B1.4: eigen vragen van het gezondheidscentrum (in aantallen en %)**

		n	%
Maakt u gebruik van de online afsprakenservice als u een afspraak wil maken?	Nooit	68	84,0
	Soms	11	13,6
	Meestal	1	1,2
	Altijd	1	1,2
	totaal	81	100,0
Maakt u gebruik van het internetconsult als u gezondheidsproblemen of vragen heeft?	Nooit	70	87,5
	Soms	10	12,5
	Meestal	0	,0
	Altijd	0	,0
	totaal	80	100,0
Heeft u er behoefte aan om online (een deel van) uw patiëntendossier in te zien?	Geen behoefte aan	28	34,6
	Een enkele keer	34	42,0
	Geregeld	11	13,6
	Vaak	8	9,9
	totaal	81	100,0



---

## **Bijlage 2. Het oordeel over de doktersassistente**

Deze module is niet van toepassing op dit gezondheidscentrum, en wordt daarom niet gerapporteerd.



---

## Bijlage 3. Het oordeel over de praktijkondersteuning

### Toelichting

In dit hoofdstuk staan de uitkomsten van de praktijkondersteuner van de huisarts grafisch weergegeven. De gegevens zijn steeds geordend naar onderwerp in de vragenlijst. Het onderwerp wordt vermeld bij elk blokje gegevens.

In tabel B3.1 wordt weergegeven met welke praktijkondersteuner de respondenten contact hebben gehad.

**Tabel B3.1: praktijkondersteuner met wie meeste contact is geweest**

		n	%
02. praktijkondersteuner meest contact	praktijkondersteuner	24	49,0
	diabetesverpleegkundige	9	18,4
	COPD-verpleegkundige	2	4,1
	andere zorgverlener	3	6,1
	verpleegkundige hart- en vaatziekten	1	2,0
	praktijkverpleegkundige	10	20,4
	totaal	49	100,0

### Top 5 sterke punten en top 5 zwakke punten van de praktijkondersteuning

In tabel B3.2 en B3.3 ziet u in één oogopslag wat de sterke punten en wat de zwakke punten zijn van de praktijkondersteuning. Voor de top 5 wordt per vraag het percentage 'altijd' getoond. De top 5 met sterke punten bestaat uit de vragen waarop de meeste mensen 'altijd' hebben geantwoord. De top 5 met zwakke punten bestaat uit de vragen waarop mensen het minst 'altijd' hebben geantwoord.

**Tabel B3.2: top 5 sterke punten van de praktijkondersteuning**

	%
1. 10. luisterde aandachtig	89,1
2. 19. POH zorgvuldig om persoonlijk gegevens	88,9
3. 18. behandelde met respect	87,2
4. 21. bood gelegenheid om alle vragen te stellen	87,2
5. 11. had voldoende tijd	87,0

**Tabel B3.3: top 5 zwakke punten van de praktijkondersteuning**

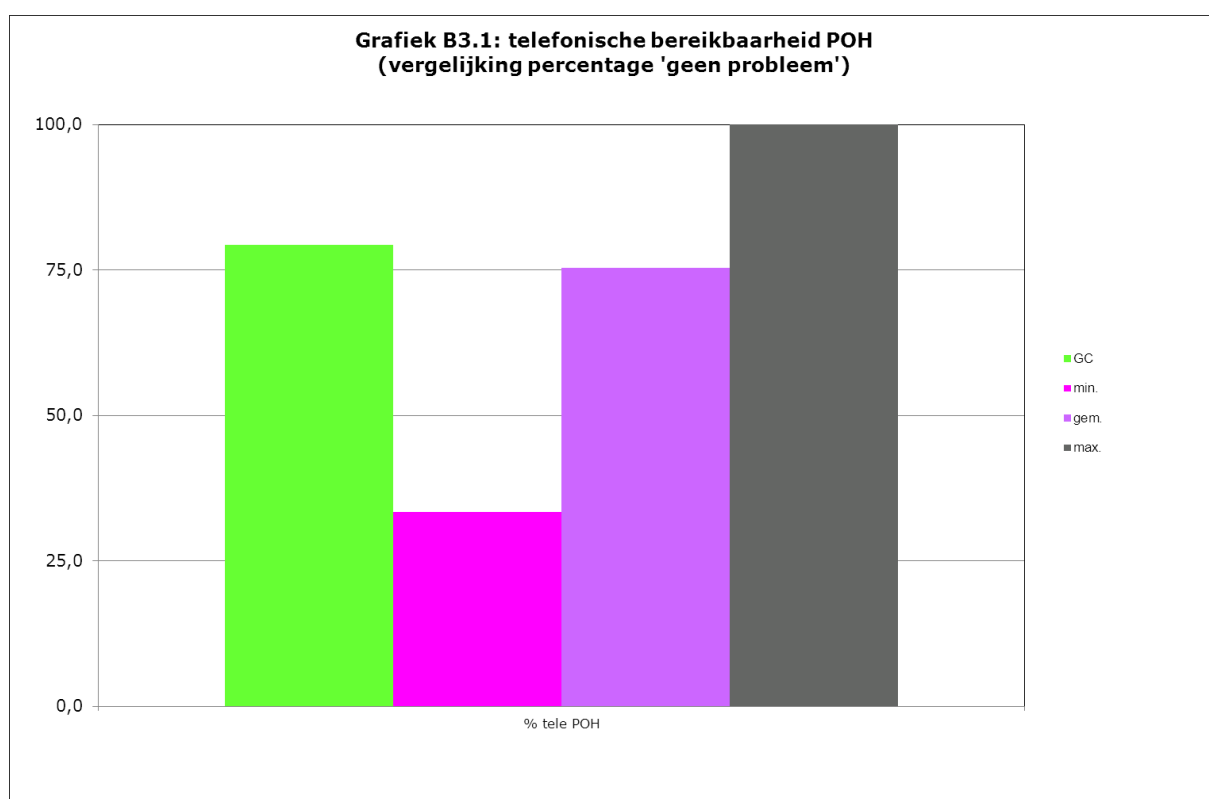
	%
1. 31. kreeg tegenstrijdige info (*)	12,8
2. 27. werkte goed samen buiten GC	53,8
3. 7. binnen 15 minuten geholpen	55,3
4. 6. afspraak maken op gewenst moment	59,6
5. 26. werkte goed samen binnen GC	62,1

## De toegankelijkheid van de praktijkondersteuning

In onderstaande tabel (tabel B3.4) vindt of cliënten telefonisch contact met de praktijkondersteuning hebben gehad en in hoeverre dit problemen opleverde. Grafiek B3.1 geeft de vergelijking met andere gezondheidscentra weer.

**Tabel B3.4: toegankelijkheid van de praktijkondersteuning**

	n	%
03. Heeft u in de afgelopen 12 maanden met deze zorgverlener gebeld voor een afspraak, of om hulp of raad te vragen?	Ja	29 60,4
	Nee	19 39,6
	totaal	48 100,0
04. Was het een probleem om deze zorgverlener telefonisch te bereiken?	Groot	1 3,4
	Klein	5 17,2
	Geen	23 79,3
	totaal	29 100,0



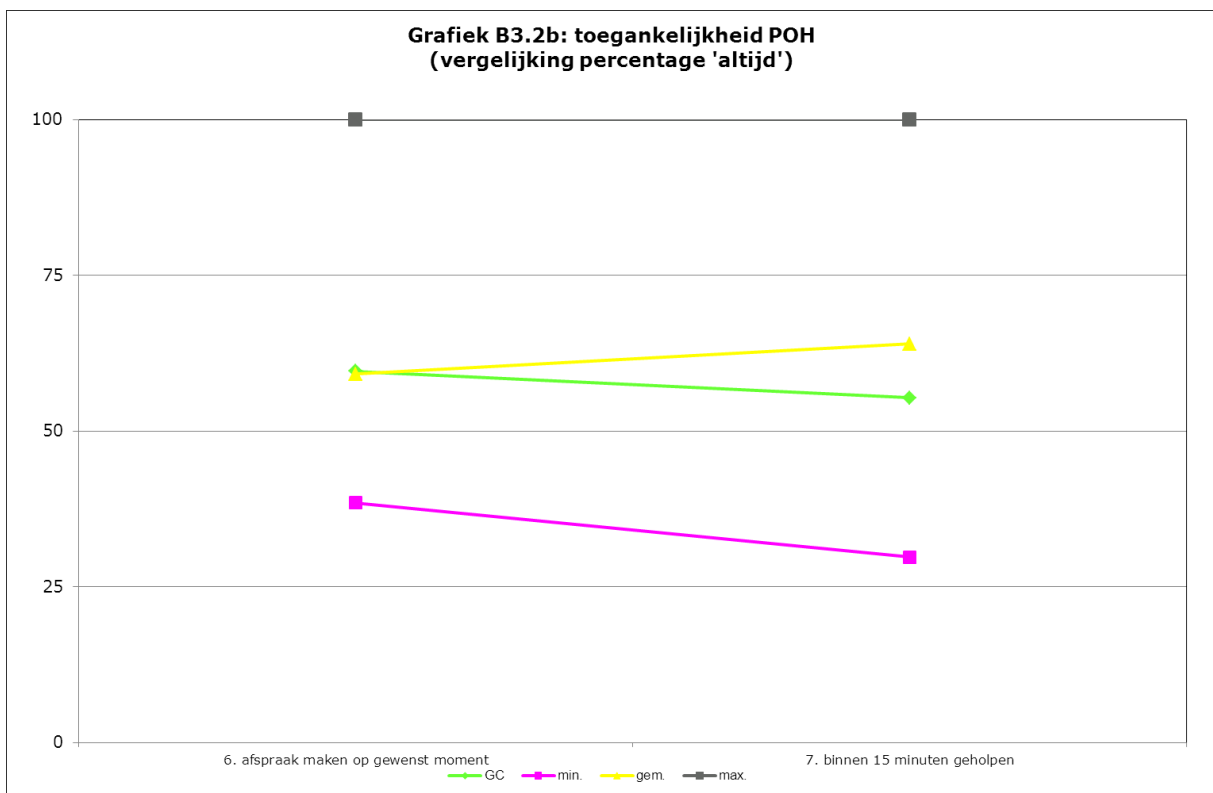
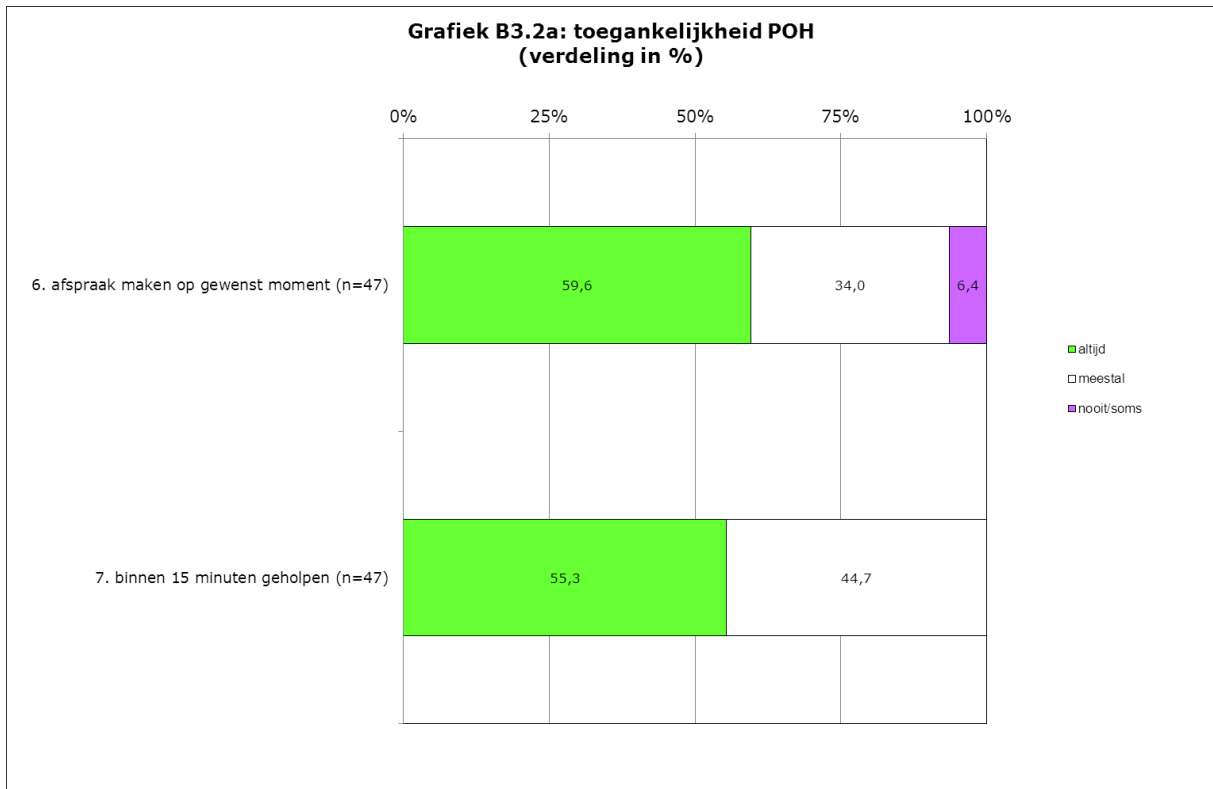
In tabel B3.5 is weergegeven of de praktijkondersteuner over de juiste informatie over de ziektegeschiedenis beschikte en of cliënten liever door de huisarts geholpen wilden worden dan door de praktijkondersteuner.

**Tabel B3.5: kennis over ziektegeschiedenis en voorkeur zorgverlener**

	n	%
08. Beschikte deze zorgverlener over de juiste informatie over uw ziektegeschiedenis?	Ja	46 97,9
	Nee	1 2,1
	totaal	47 100,0
33. Had u liever geholpen willen worden door de huisarts dan door deze zorgverlener?	Ja	5 11,1
	Nee	40 88,9
	totaal	45 100,0

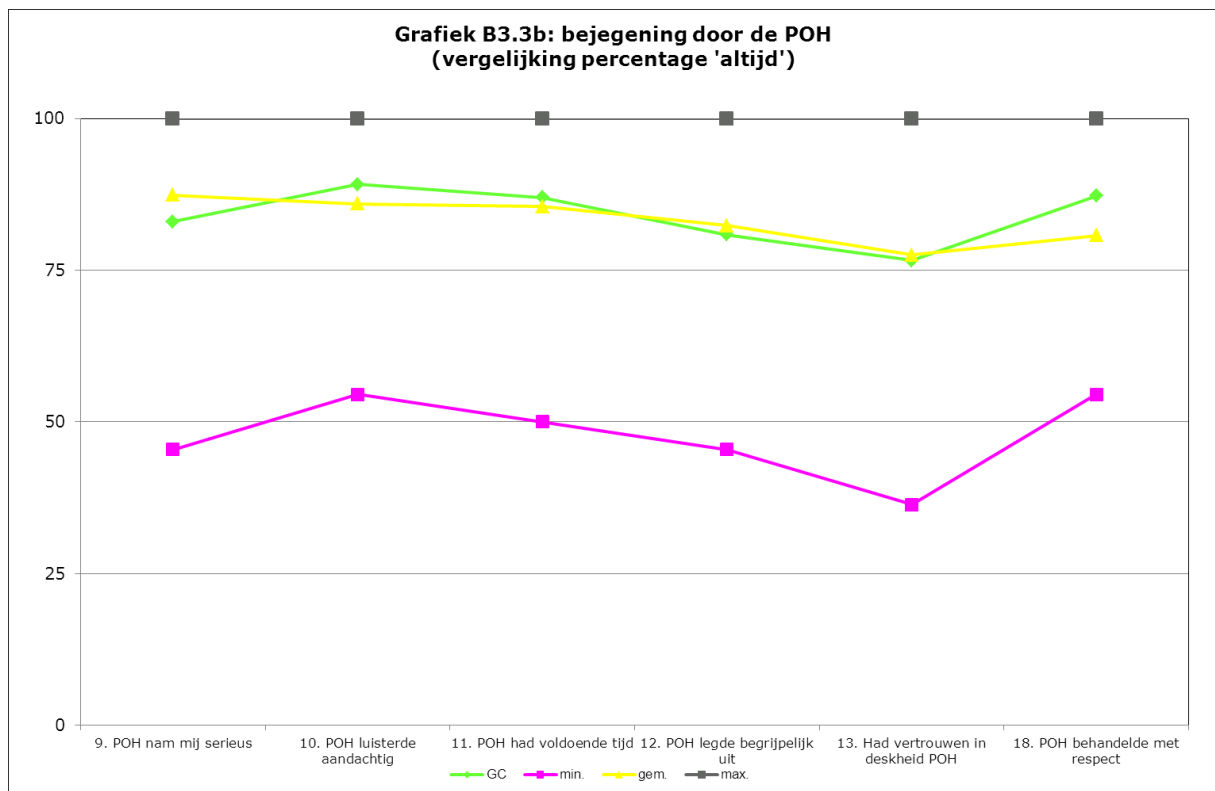
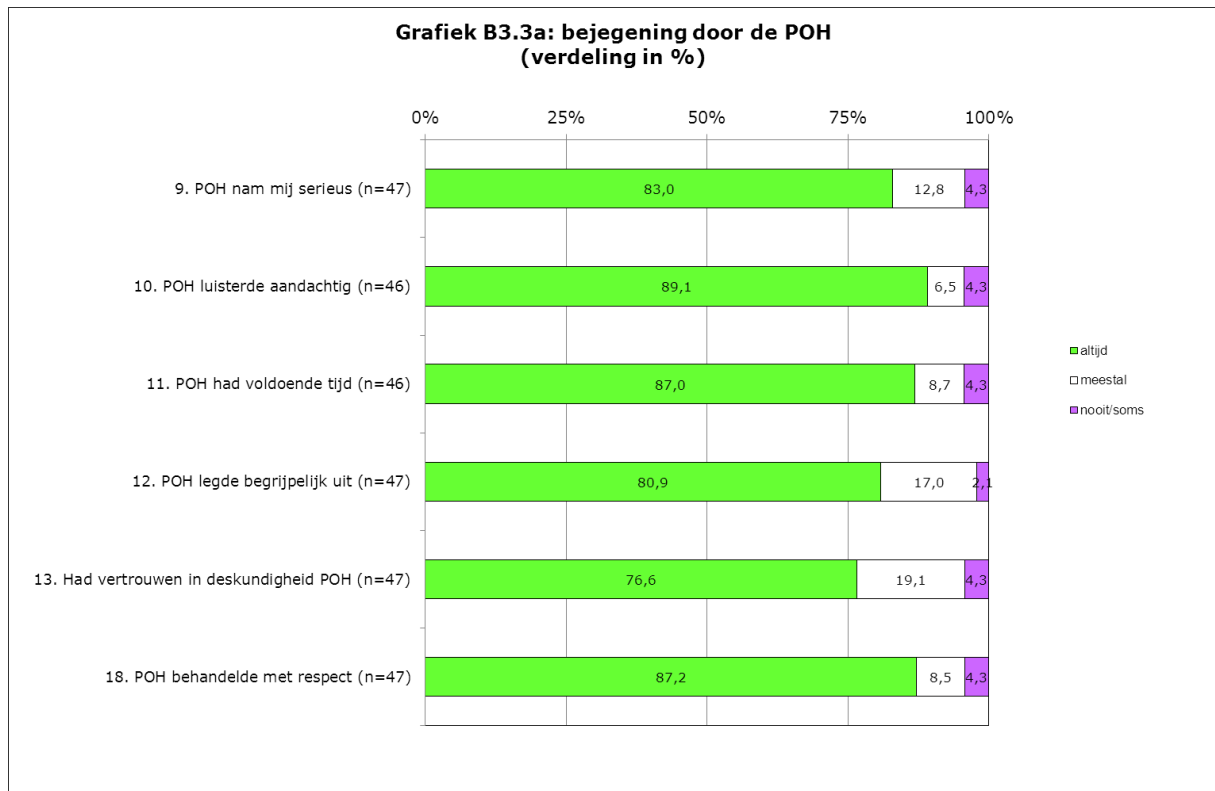


Grafiek B3.2a beschrijft de ervaringen van de cliënten met de wachttijden en de mogelijkheden om een afspraak te maken op het voor hun gewenste moment. Grafiek B3.2b biedt een vergelijking van deze scores met andere gezondheidscentra.



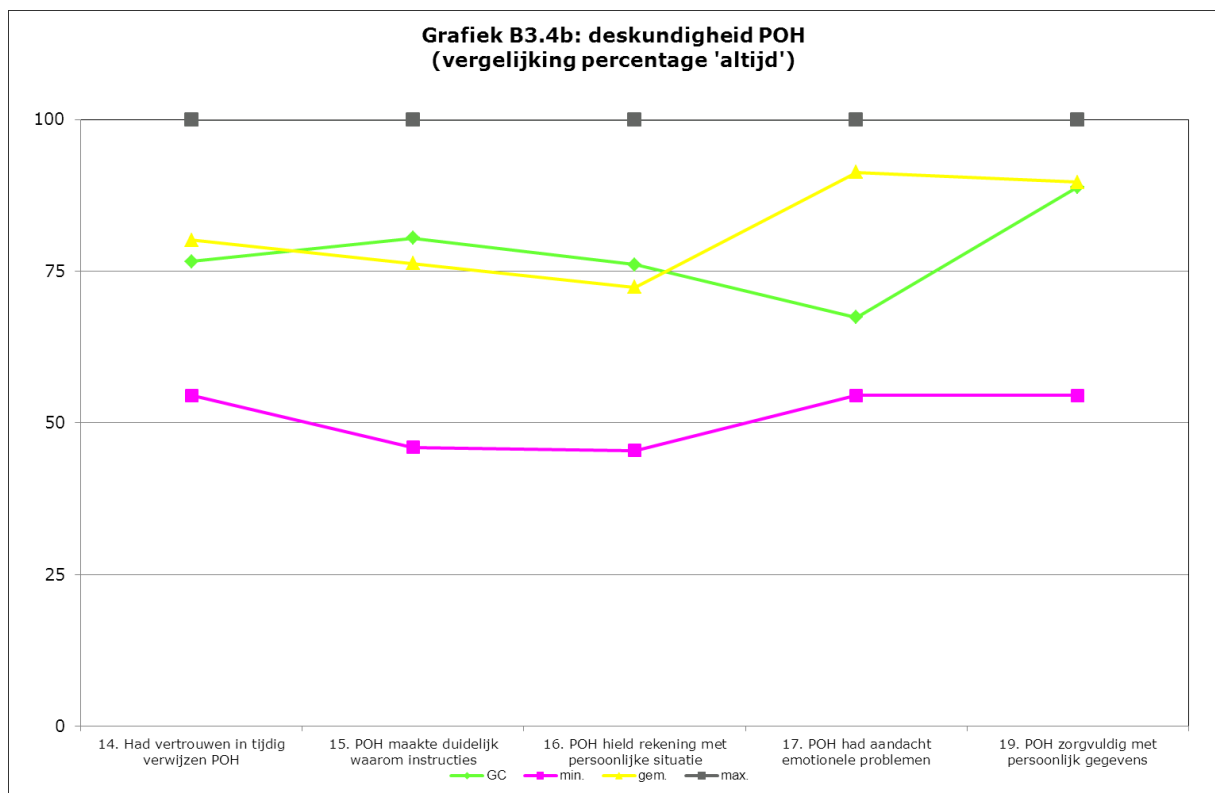
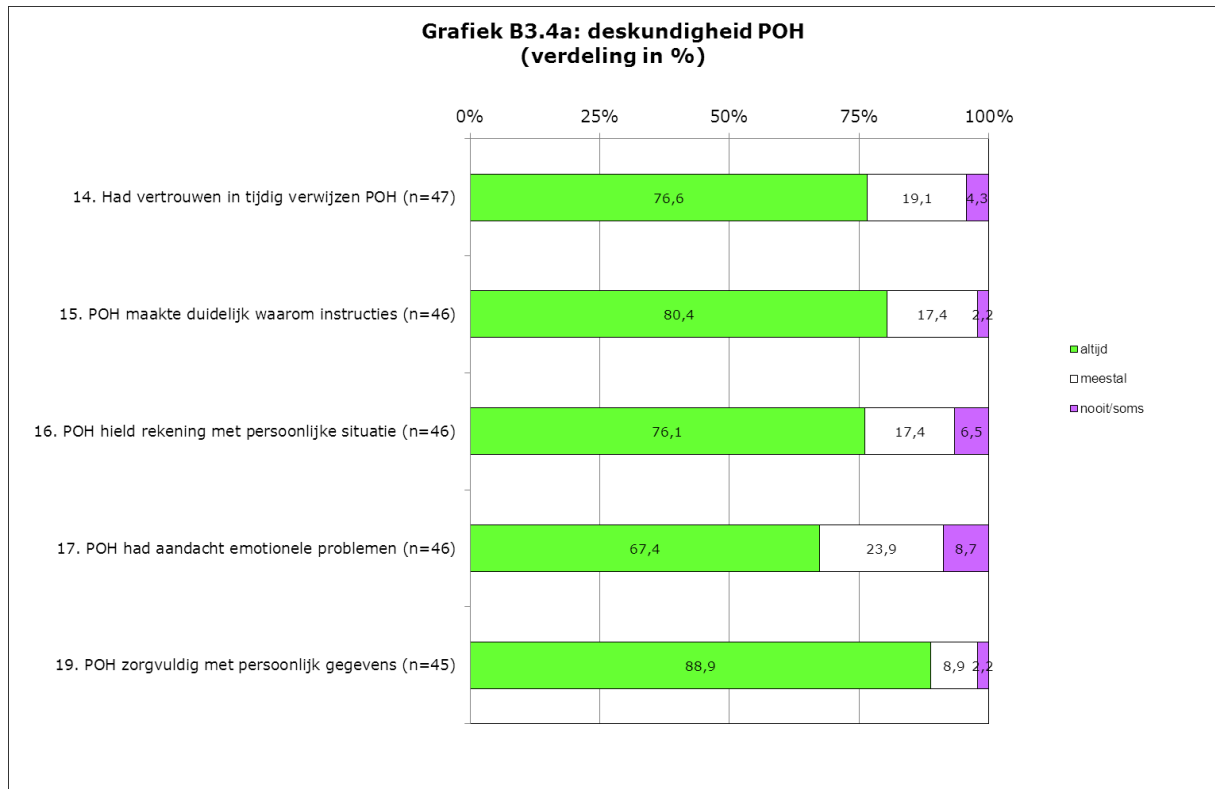
## Bejegening door de praktijkondersteuning

De resultaten van de vragen over de bejegening door de praktijkondersteuner van de huisarts zijn in de onderstaande grafieken weergegeven. Voelen cliënten zich respectvol behandeld? Is er voldoende tijd voor de cliënt genomen?



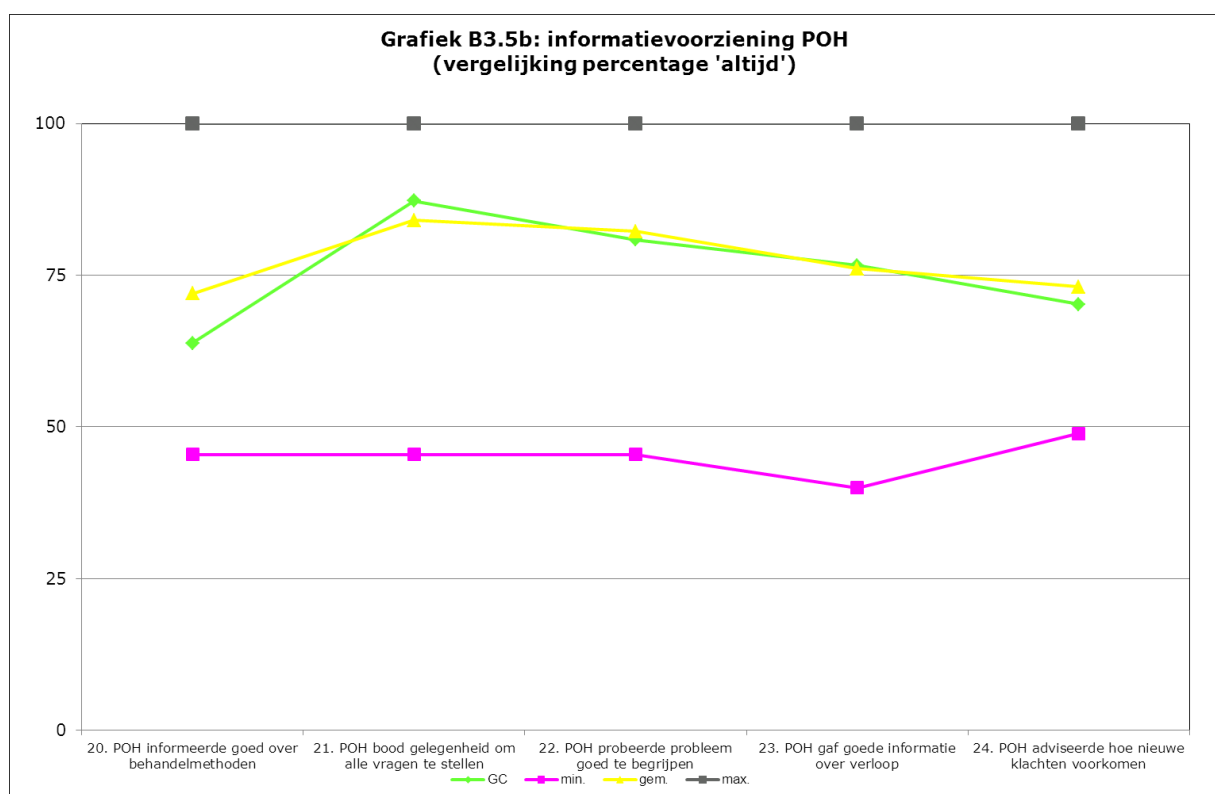
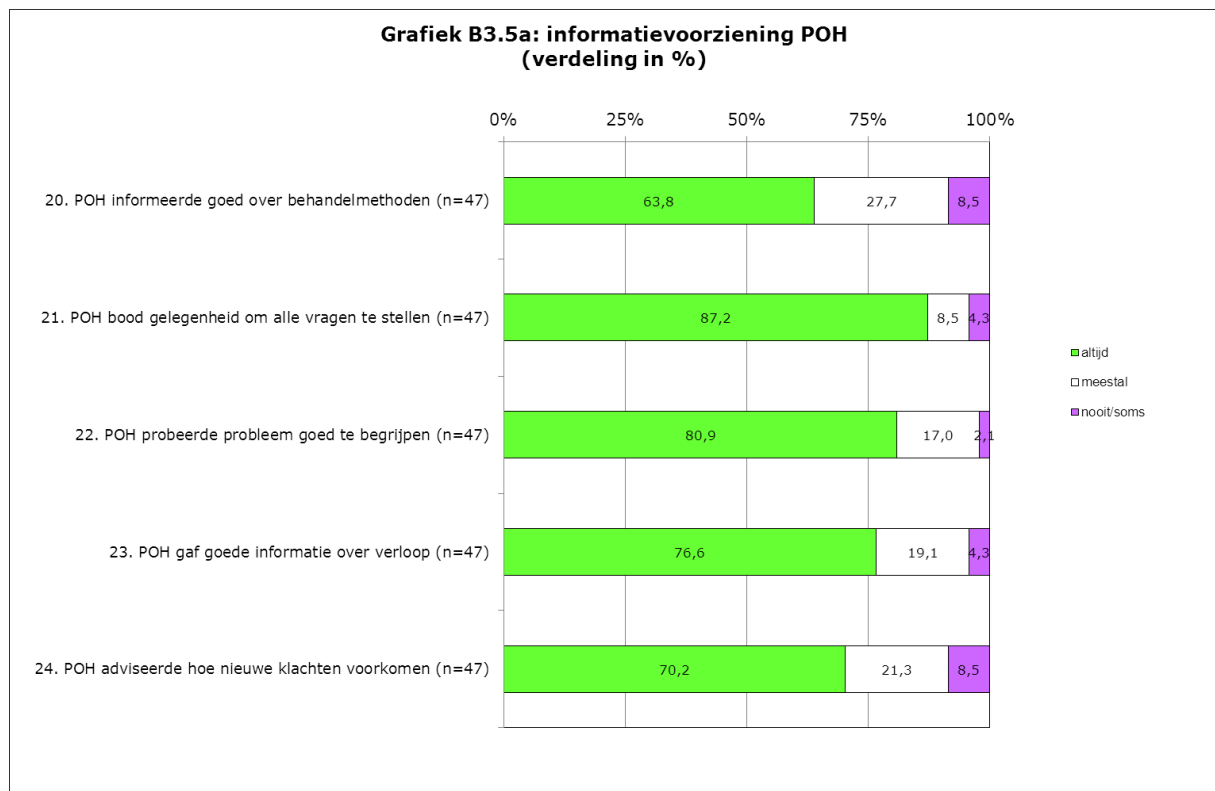
## Deskundigheid van de praktijkondersteuning

Aan de cliënten zijn vijf vragen over deskundigheid voorgelegd. In de onderstaande grafieken worden de resultaten weergegeven.



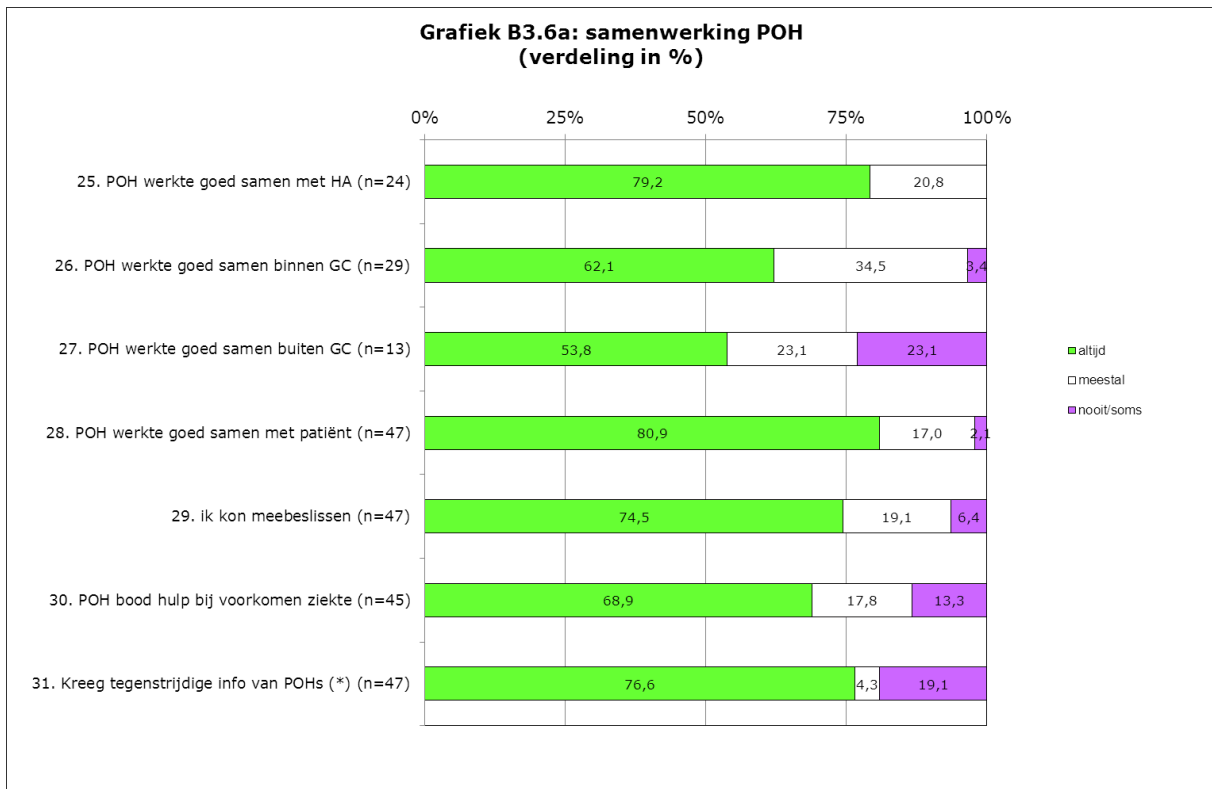
## Informatievoorziening van de praktijkondersteuning

Aan de cliënten zijn vijf vragen over informatievoorziening voorgelegd. Hierbij is onder andere gevraagd naar de mate waarin de praktijkondersteuner van de huisarts de gelegenheid bood om vragen te stellen. In de onderstaande grafieken worden de resultaten weergegeven.

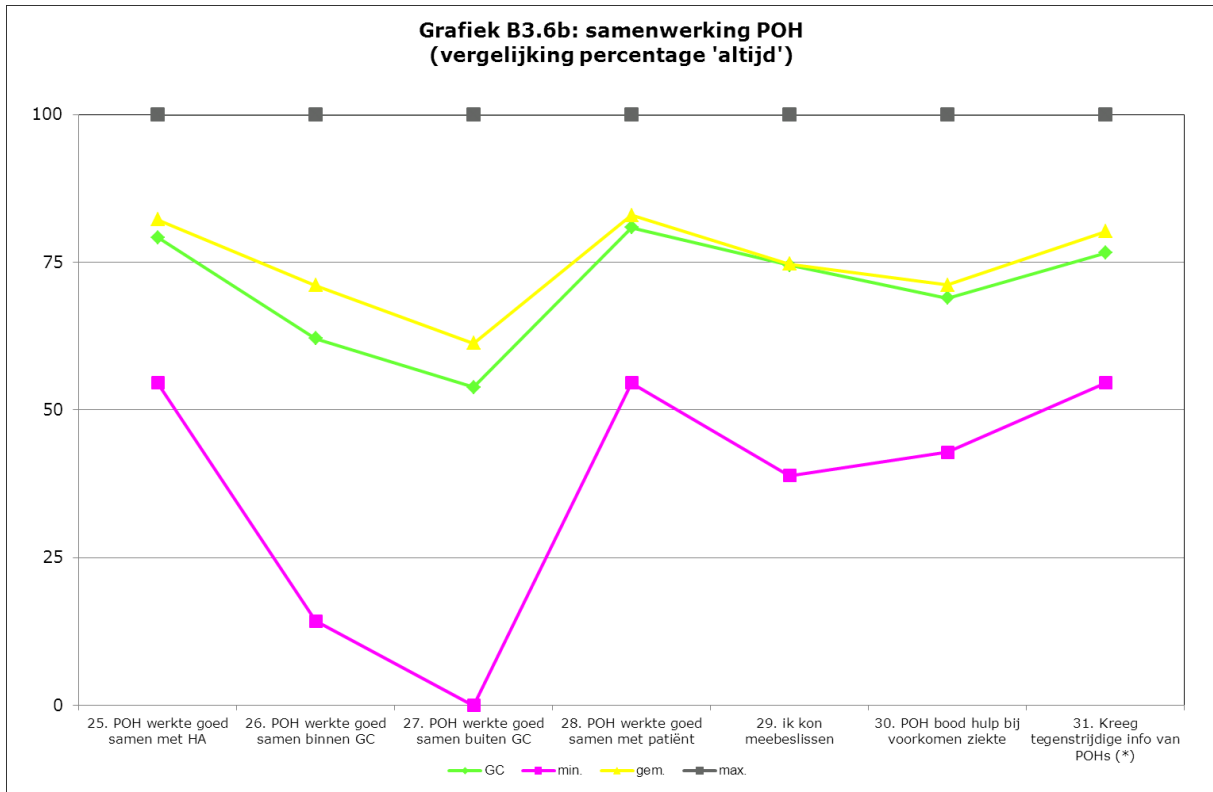


## Samenwerking door de praktijkondersteuning

In grafiek B3.6 worden de oordelen over zeven vragen op het gebied van samenwerking beschreven. Het gaat hierbij zowel om samenwerking met de cliënt (bijvoorbeeld de mogelijkheid om mee te beslissen over de behandeling) als de samenwerking met andere zorgverleners.



\*Percentage 'nooit' wordt weergegeven



\*Percentage 'nooit' wordt weergegeven

---

## Bijlage 4. Het oordeel over de apotheek

### Toelichting

In dit hoofdstuk staan de uitkomsten van de apotheek grafisch weergegeven. De gegevens zijn steeds geordend naar onderwerp in de vragenlijst. Het onderwerp wordt vermeld bij elk blokje gegevens. We brengen hierbij in herinnering dat het hier alleen gaat over cliënten die ingeschreven staan bij een huisarts in het gezondheidscentrum.

### Top 5 sterke punten en top 5 zwakke punten van de apotheek

In tabel B4.1 en B4.2 ziet u in één oogopslag wat de sterke punten en wat de zwakke punten zijn van de apotheek. Voor de top 5 wordt per vraag het percentage 'altijd' getoond. De top 5 met sterke punten bestaat uit de vragen waarop de meeste mensen 'altijd' hebben geantwoord. De top 5 met zwakke punten bestaat uit de vragen waarop mensen het minst 'altijd' hebben geantwoord.

**Tabel B4.1: top 5 sterke punten van de apotheek**

	%
1. 15. apotheek was schoon	83,3
2. 10. behandelde mij met respect	74,0
3. 11. gingen vakkundig met mij om	71,2
4. 6. nam mij serieus	70,8
5. 12. gingen zorgvuldig om met pers gegevens	69,0

**Tabel B4.2: top 5 zwakke punten van de apotheek**

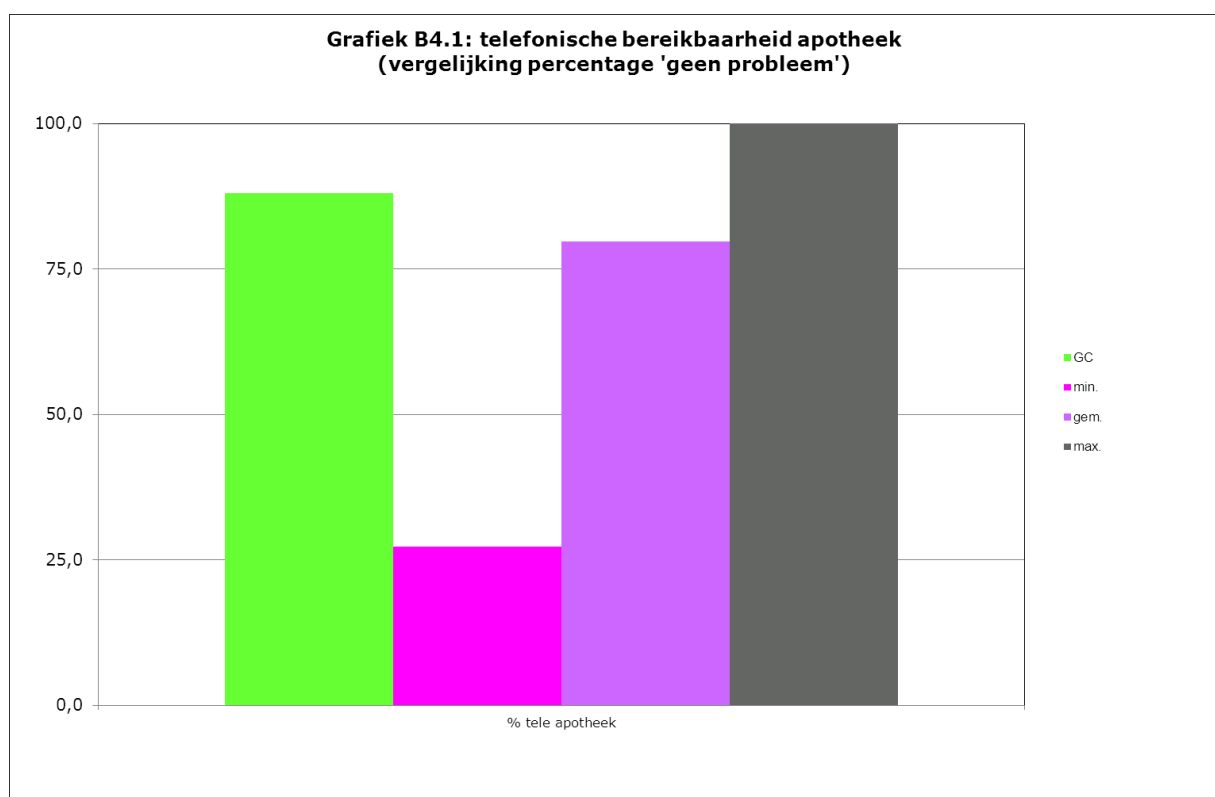
	%
1. 5. binnen 5 minuten geholpen	23,3
2. 17. bood voldoende privacy	39,4
3. 25. voldoende begeleiding	40,0
4. 19. werkte goed samen buiten GC	41,2
5. 22. ik kon meebeslissen	43,9

## De toegankelijkheid van de apotheek

In onderstaande tabel (tabel B4.3) wordt weergegeven of cliënten telefonisch contact met de apotheek hebben gehad en in hoeverre dit problemen opleverde. Grafiek B4.1 geeft de vergelijking met andere gezondheidscentra weer.

**Tabel B4.3: toegankelijkheid van de apotheek (in %)**

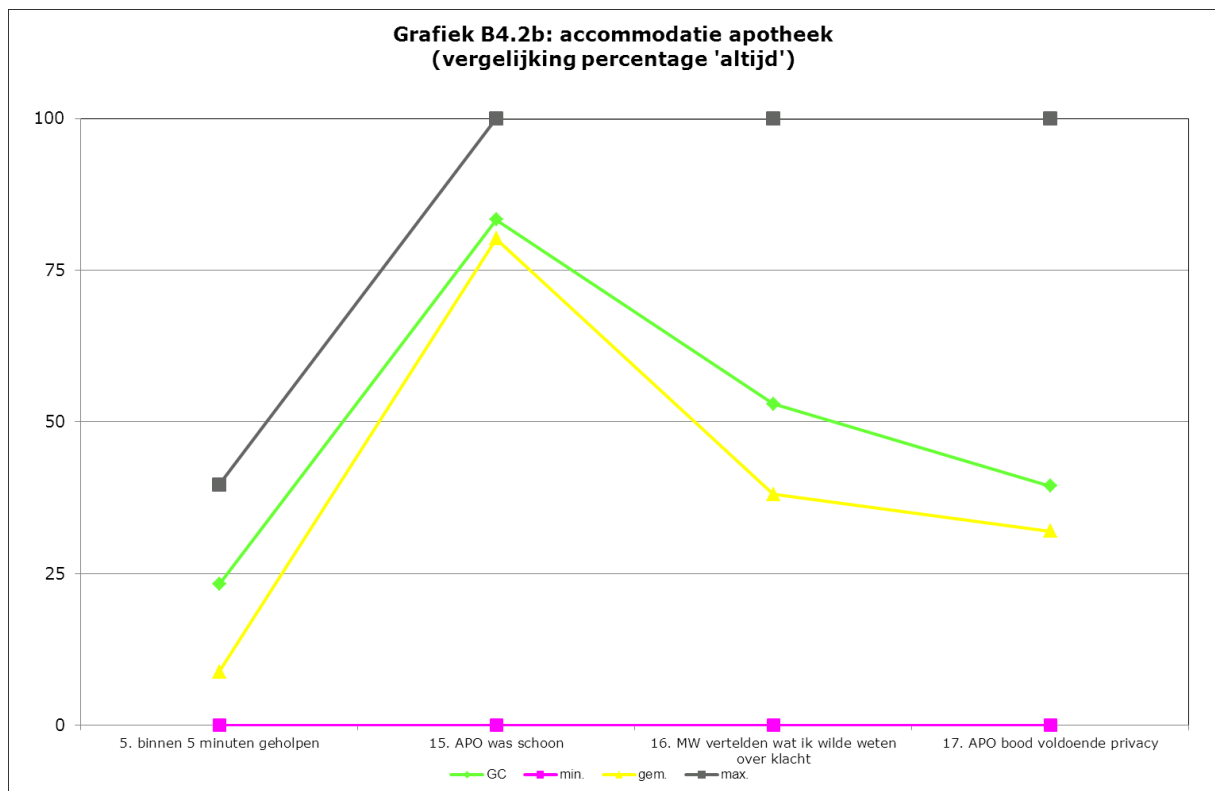
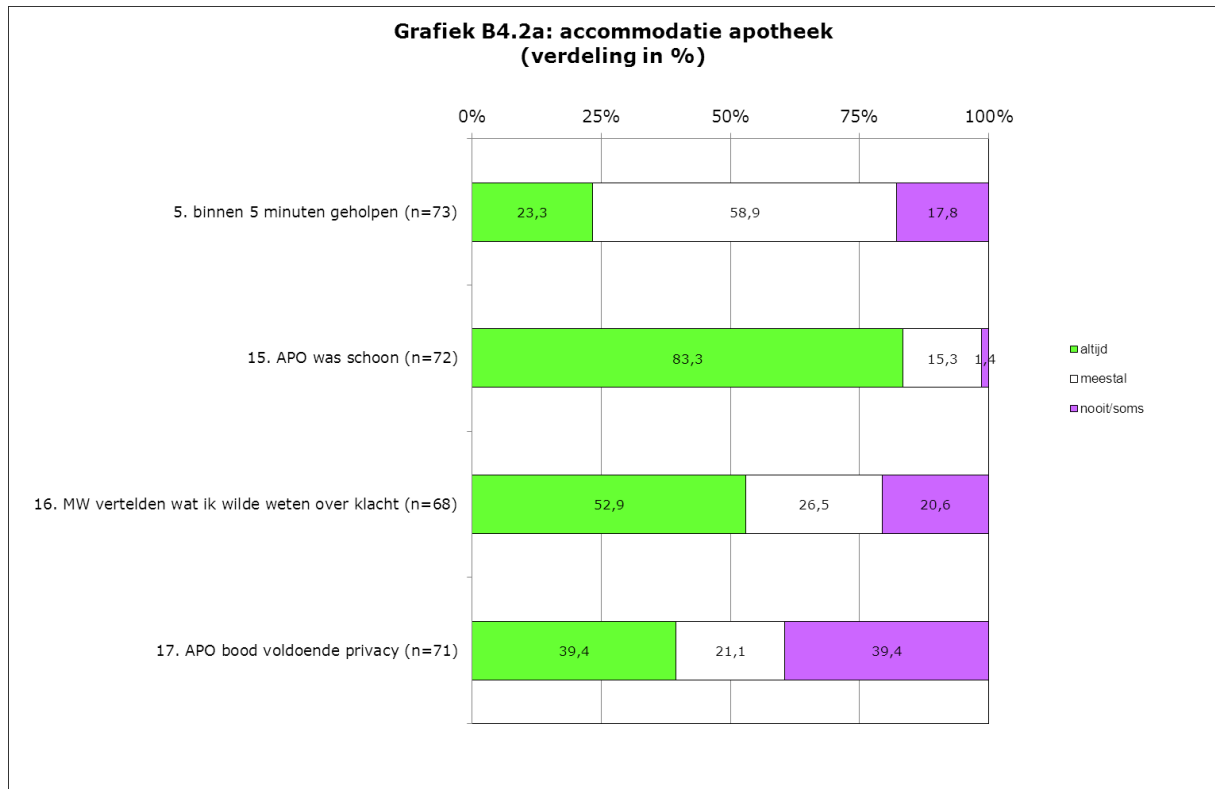
	n	%
02. Heeft u in de afgelopen 12 maanden met de apotheek gebeld voor een afspraak, of om hulp of raad te vragen?	Ja	25 34,2
	Nee	48 65,8
	totaal	73 100,0
03. Was het een probleem om de apotheek telefonisch te bereiken?	Groot	0 ,0
	Klein	3 12,0
	Geen	22 88,0
	totaal	25 100,0





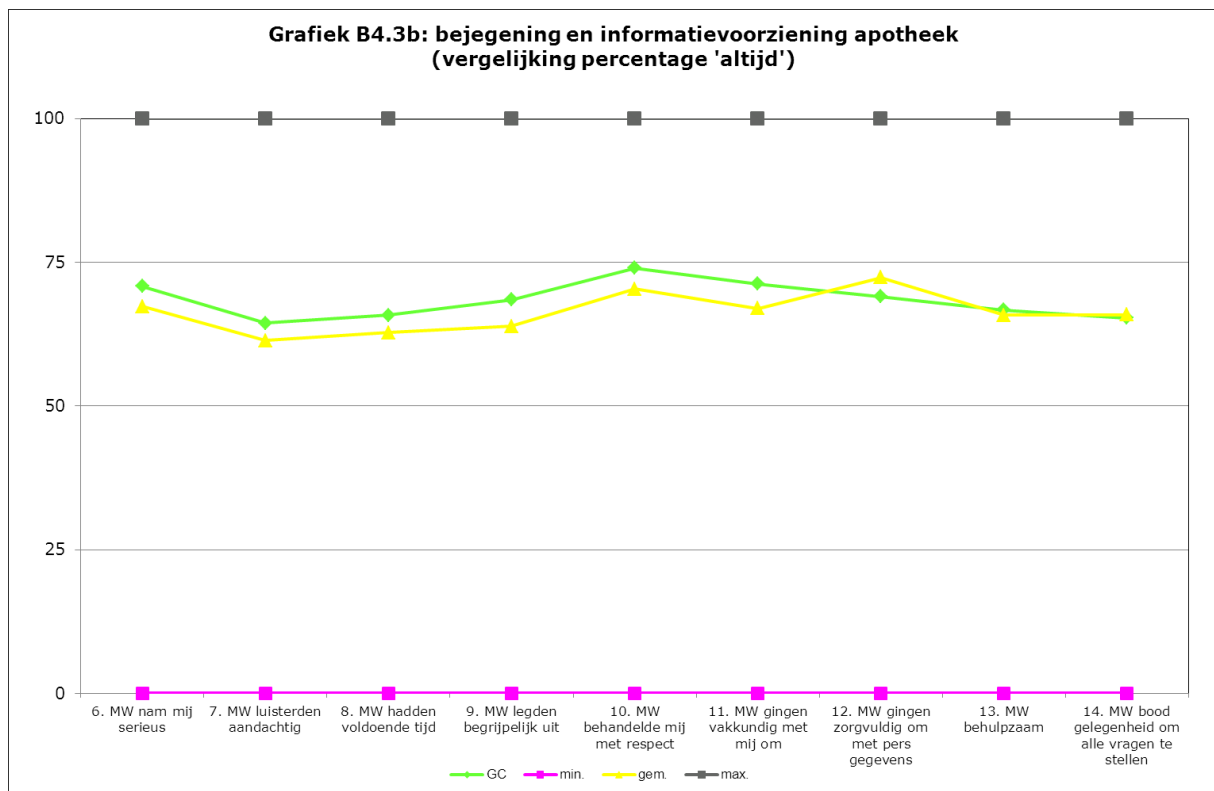
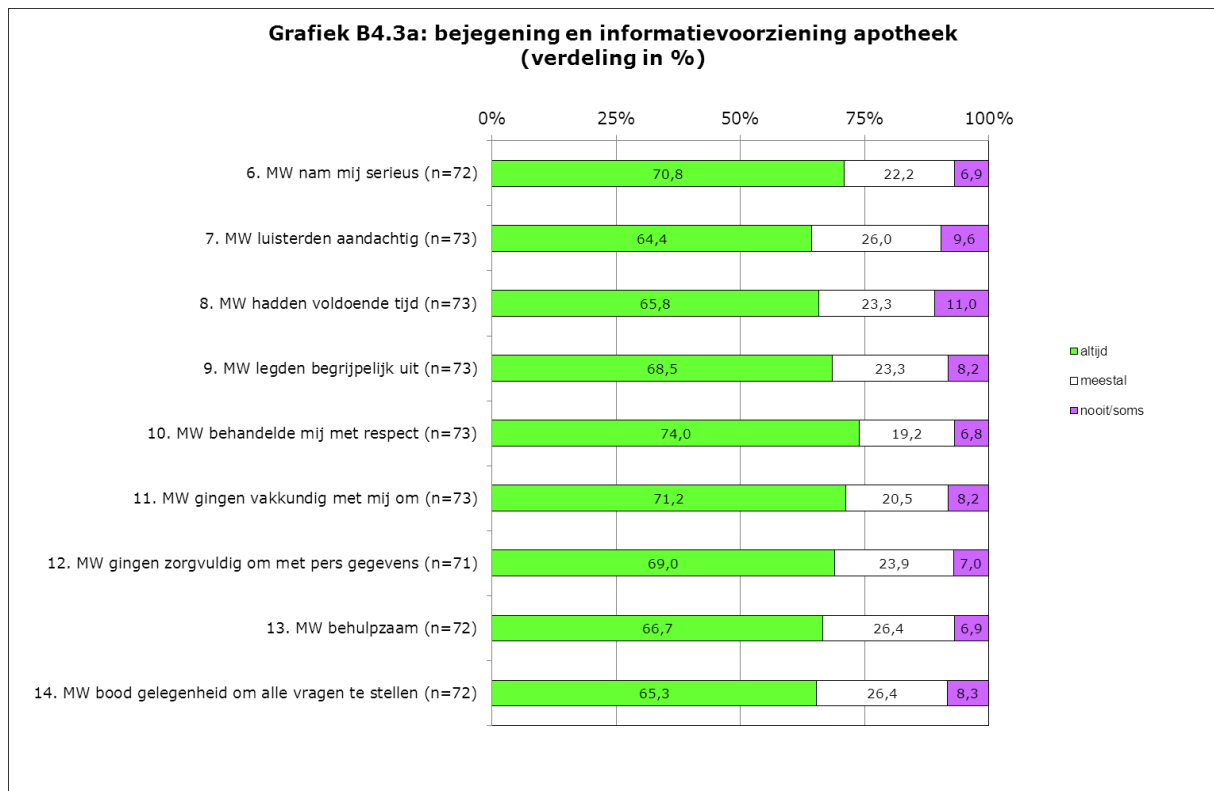
## De wachttijd en de accommodatie van de apotheek

In grafiek B4.2a vindt u de waardering van de wachttijd en de accommodatie van de apotheek. Grafiek B4.2b geeft een vergelijking op deze items met apotheken in andere gezondheidscentra.



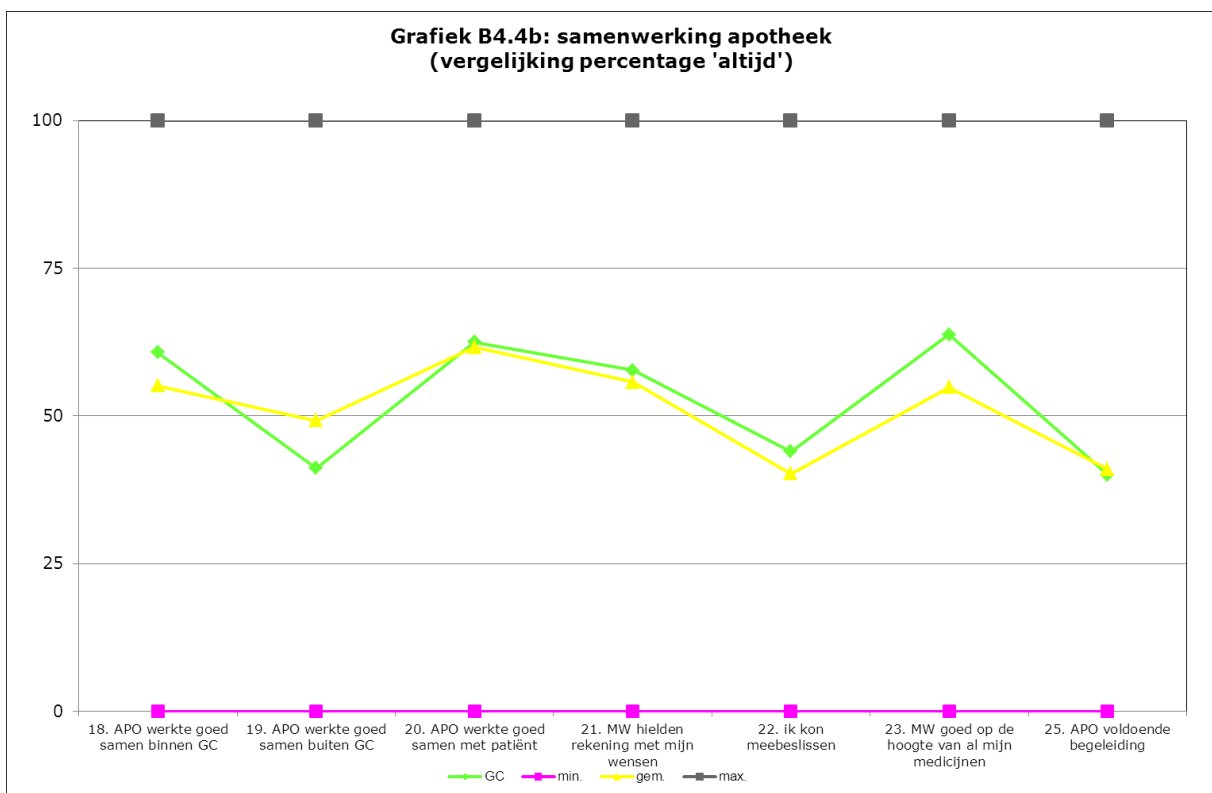
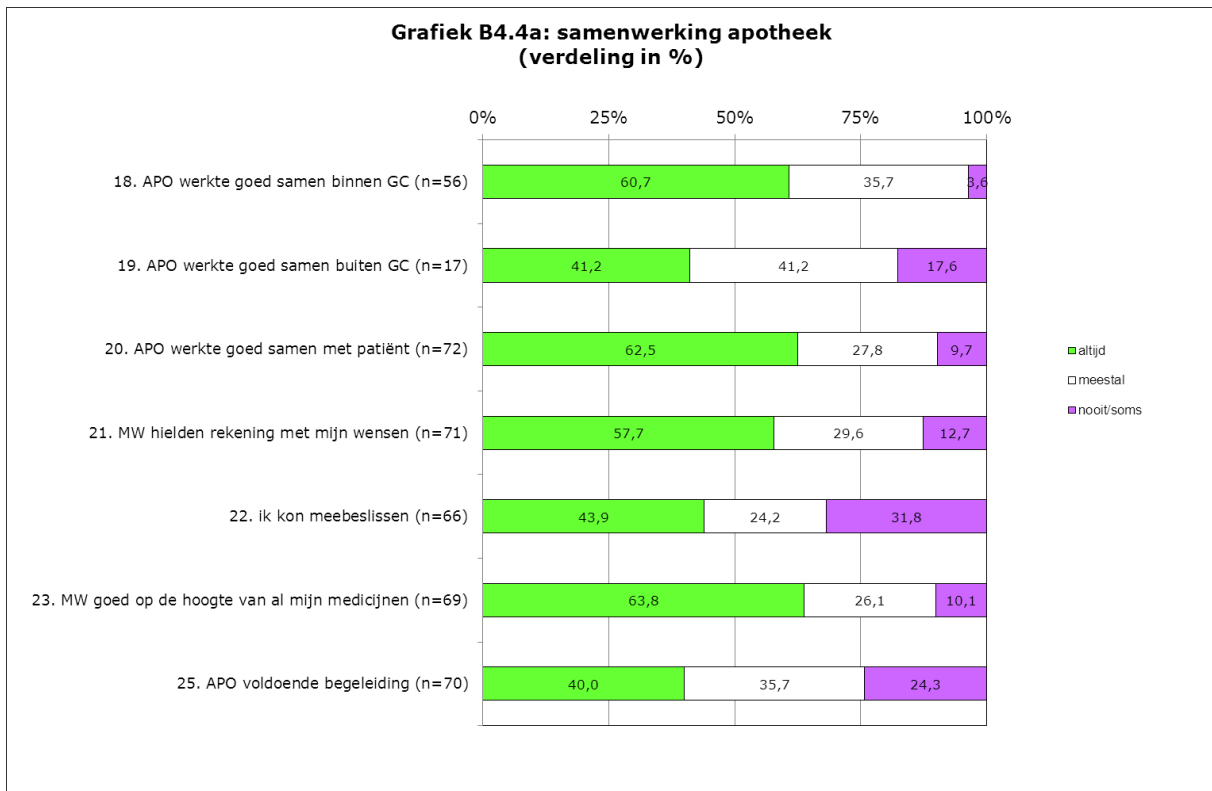
## Bejegening en informatievoorziening door de medewerkers van de apotheek

De resultaten van de vragen over de bejegening en informatievoorziening door de medewerkers van de apotheek zijn in onderstaande grafieken (B4.4) weergegeven. Voelen cliënten zich respectvol behandeld? Konden cliënten al hun vragen stellen?



## Samenwerking door de apotheek met de cliënt en andere zorgverleners

In grafiek B4.5 worden de oordelen over zes vragen op het gebied van samenwerking beschreven. Het gaat hierbij zowel om samenwerking met de cliënt (bijvoorbeeld de mogelijkheid om mee te beslissen over de behandeling) als de samenwerking met andere zorgverleners.



---

## Eigen vragen van het gezondheidscentrum

Dit onderzoek bood het gezondheidscentrum de mogelijkheid om enige vragen zelf te formuleren. De scores op deze vragen worden in onderstaande tabel gepresenteerd.

**Tabel B4.4: eigen vragen van het gezondheidscentrum (in aantallen en %)**

		n	%
Wist u dat u online herhaalrecepten kunt aanvragen?	Ja	68	94,4
	Nee	4	5,6
	totaal	72	100,0
Hoe bestelt u het liefst uw herhaalrecepten?	Via de website van het gezondheidscentrum	34	49,3
	Via de herhaaltelefoon	24	34,8
	In het gezondheidscentrum zelf (etiket/doosje afleveren in het gezondheidscentrum)	11	15,9
	totaal	69	100,0
Bent u tevreden met de service van de apotheek met betrekking tot uw herhaalmedicatie?	Nooit	1	1,4
	Soms	4	5,7
	Meestal	23	32,9
	Altijd	42	60,0
	totaal	70	100,0

---

## **Bijlage 5. Het oordeel over de fysiotherapiepraktijk**

Deze module is niet van toepassing op dit gezondheidscentrum, en wordt daarom niet gerapporteerd.



---

## **Bijlage 6. Het oordeel over de oefentherapiepraktijk**

Deze module is niet van toepassing op dit gezondheidscentrum, en wordt daarom niet gerapporteerd.





---

## **Bijlage 7. Het oordeel over de psychosociale zorg**

Deze module is niet van toepassing op dit gezondheidscentrum, en wordt daarom niet gerapporteerd.



---

## **Bijlage 8. Het oordeel over de diëtetiek**

Deze module is niet van toepassing op dit gezondheidscentrum, en wordt daarom niet gerapporteerd.



---

## **Bijlage 9. Het oordeel over de podotherapie**

Deze module is niet van toepassing op dit gezondheidscentrum, en wordt daarom niet gerapporteerd.



---

## **Bijlage 10. Het oordeel over de verloskunde**

Deze module is niet van toepassing op dit gezondheidscentrum, en wordt daarom niet gerapporteerd.





---

## **Bijlage 11. Het oordeel over de jeugdgezondheidszorg**

Deze module is niet van toepassing op dit gezondheidscentrum, en wordt daarom niet gerapporteerd.



---

## Bijlage 12. Verbetersuggesties van cliënten

### Toelichting

In onderstaande tabellen zijn verbetersuggesties en opmerkingen van de respondenten weergegeven. De wijze waarop respondenten hun opmerkingen onder woorden hebben gebracht is zoveel mogelijk intact gelaten. ARGO heeft de op internet ingevoerde tekstvelden alleen geredigeerd op kwetsend taalgebruik. Daarnaast zijn opmerkingen die herleidbaar zijn tot individuele personen - waar mogelijk - geanonimiseerd.

### Resultaten

---

#### **Tabel B12.1: opmerkingen verbeteringen voor het gezondheidscentrum als geheel**

---

##### **Opmerkingen**

- Zie afzonderlijke rapportages
- 

---

#### **Tabel B12.2: opmerkingen verbeteringen voor de huisartsenzorg in dit gezondheidscentrum**

---

##### **Opmerkingen**

- Zie afzonderlijke rapportages
- 

---

#### **Tabel B12.4: opmerkingen verbeteringen voor de praktijkondersteuning in dit gezondheidscentrum**

---

##### **Opmerkingen**

- Zie afzonderlijke rapportages
- 

---

#### **Tabel B12.5: opmerkingen verbeteringen voor de apotheek in dit gezondheidscentrum**

---

##### **Opmerkingen**

- Zie afzonderlijke rapportages
-



---

## Bijlage 13. De vragenlijst

### Het gezondheidscentrum

- GZH01 01. Hoe vaak heeft u in de afgelopen 12 maanden contact gehad met het gezondheidscentrum?
- GZH02 02. Heeft u in de afgelopen 12 maanden met het gezondheidscentrum gebeld voor een afspraak, of om hulp of raad te vragen?
- GZH03 03. Heeft u in de afgelopen 12 maanden de website van het gezondheidscentrum bezocht?
- GZH04 04. Was het een probleem om het gezondheidscentrum telefonisch te bereiken?
- GZH05 05. Gaf de website van het gezondheidscentrum voldoende informatie?
- GZH06 06. Kon u op de door u gewenste wijze bij de zorgverleners in het gezondheidscentrum terecht?
- GZH07 07. Kon u op een door u gewenst moment een afspraak maken met de zorgverleners in het gezondheidscentrum?
- GZH08 08. Is het gezondheidscentrum goed te bereiken met het vervoermiddel dat u meestal gebruikt?
- GZH09 09. Is het gezondheidscentrum goed toegankelijk voor kinderwagens en mensen met een lichamelijke handicap?
- GZH10 10. Heeft u in de afgelopen 12 maanden overdag een beroep moeten doen op een vervanger van uw eigen zorgverlener?
- GZH11 11. Was vervanging van uw zorgverlener in het gezondheidscentrum goed geregeld?
- GZH12 12. Verliep de verwijzing naar andere zorgverleners in het gezondheidscentrum op een soepele manier?
- GZH13 13. Heeft u in de afgelopen 12 maanden in het gezondheidscentrum contact gehad met zo'n medewerker?
- GZH14 14. Werd u door de baliemedewerker binnen 5 minuten na binnenkomst geholpen?
- GZH15 15. Nam de baliemedewerker u serieus?
- GZH16 16. Luisterde de baliemedewerker aandachtig naar u?
- GZH17 17. Legde de baliemedewerker dingen op een begrijpelijke manier uit?
- GZH18 18. Besteedde de baliemedewerker voldoende tijd aan u?
- GZH19 19. Ging de baliemedewerker op een vakkundige manier met u om?
- GZH20 20. Behandelde de baliemedewerker u met respect?
- GZH21 21. Ging de baliemedewerker zorgvuldig om met uw persoonlijke gegevens?
- GZH22 22. Bood de balie van dit gezondheidscentrum voldoende privacy?
- GZH23 23. Was het gezondheidscentrum schoon?
- GZH24 24. Waren er in het gezondheidscentrum voldoende comfortabele zitplaatsen in de wachtruimte?
- GZH25 25. Waren er voldoende faciliteiten om het wachten te veraangemen?
- GZH26 26. Kon u voor al uw vragen op het gebied van gezondheid bij het gezondheidscentrum terecht?
- GZH27 27. Gaf het gezondheidscentrum goede adviezen over gezond leven?
- GZH28 28. Was het gezondheidscentrum actief met de gezondheid in de buurt bezig?
- GZH29 29. Had u voldoende informatie over de financiële aspecten van uw behandeling?
- GZH30 30. Had u voldoende informatie over de organisatie van het gezondheidscentrum?
- GZH31 31. Sloot de zorg- en dienstverlening van het gezondheidscentrum aan op uw wensen en behoeften?
- GZH32 32. Zou u andere mensen adviseren naar dit gezondheidscentrum te gaan?
- GZH33 33. Welk cijfer geeft u aan het gezondheidscentrum?

### Huisarts

- HA01 01. Hoe vaak heeft u in de afgelopen 12 maanden contact gehad met de huisartspraktijk?
- HA02 02. Heeft u in de afgelopen 12 maanden met de huisartspraktijk gebeld voor een afspraak, of om hulp of raad te vragen?
- HA03 03. De huisartspraktijk in het gezondheidscentrum is op werkdagen van 8.00 tot 17.00 uur geopend. Heeft u problemen ervaren met deze openingstijden?
- HA04 04. Was het een probleem om de huisartspraktijk telefonisch te bereiken?
- HA05 05. Kreeg u binnen 2 minuten iemand aan de telefoon als u overdag de huisartspraktijk belde?
- HA06 06. Bent u in de afgelopen 12 maanden voor behandeling of onderzoek bij de huisartspraktijk in het gezondheidscentrum geweest?
- HA07 07. Kon u een afspraak bij de huisarts maken op een door u gewenst moment?
- HA08 08. Was het mogelijk om op redelijke termijn een afspraak te krijgen met uw eigen huisarts?
- HA09 09. Hielp de huisarts u binnen 15 minuten na de afgesproken tijd?

- 
- HA10 10. Behandelde de doktersassistente u met respect?
- HA11 11. Had de doktersassistente voldoende tijd voor u?
- HA12 12. Vond u de doktersassistente behulpzaam?
- HA13 13. Nam de huisarts u serieus?
- HA14 14. Luisterde de huisarts aandachtig naar u?
- HA15 15. Had de huisarts voldoende tijd voor u?
- HA16 16. Legde de huisarts dingen op een begrijpelijke manier uit?
- HA17 17. Had u vertrouwen in de deskundigheid van de huisarts?
- HA18 18. Behandelde de huisarts u met respect?
- HA19 19. Was de huisartspraktijk schoon?
- HA20 20. Bood de praktijk u voldoende privacy?
- HA21 21. Kunnen mensen in de wachtkamer horen of zien wat er in de spreek- of onderzoekskamer gebeurt?
- HA22 22. Werd u door de huisarts goed geïnformeerd over de verschillende behandelmogelijkheden voor uw gezondheidsklachten?
- HA23 23. Vertelde de huisarts wat u wilde weten over uw klachtgezondheidsprobleem?
- HA24 24. Bood de huisarts u gelegenheid om al uw vragen te stellen?
- HA25 25. Probeerde de huisarts het probleem waarvoor u kwam goed te begrijpen?
- HA26 26. Gaf de huisarts goede informatie over het vermoedelijke verloop van uw klacht of ziekte?
- HA27 27. Adviseerde de huisarts u over hoe u nieuwe klachten kon voorkomen?
- HA28 28. Werkte de huisarts goed samen met andere zorgverleners binnen het gezondheidscentrum?
- HA29 29. Werkte de huisarts goed samen met andere zorgverleners buiten het gezondheidscentrum?
- HA30 30. Werkte de huisarts goed samen met u als patiënt?
- HA31 31. Kon u meebeslissen over de behandeling of hulp die u kreeg?
- HA32 32. Toonde de huisarts belangstelling voor uw persoonlijke situatie?
- HA33 33. Bood de huisarts u hulp aan bij het voorkómen van ziekten of bij het verbeteren van uw gezondheid?
- HA34 34. Had de behandeling van de huisarts het beoogde resultaat?
- HA35 35. Zou u andere mensen adviseren naar deze huisartspraktijk te gaan?
- HA36 36. Welk cijfer geeft u aan de huisartspraktijk ?

#### **Praktijkondersteuner van de huisarts**

- POH01 01. Hoe vaak heeft u in de afgelopen 12 maanden contact gehad met een praktijkondersteuner van de huisarts?
- POH02 02. Met welke praktijkondersteuner heeft u (het meest) contact gehad?
- POH03 03. Heeft u in de afgelopen 12 maanden met deze zorgverlener gebeld voor een afspraak, of om hulp of raad te vragen?
- POH04 04. Was het een probleem om deze zorgverlener telefonisch te bereiken?
- POH05 05. Bent u in de afgelopen 12 maanden bij deze zorgverlener geweest?
- POH06 06. Kon u een afspraak bij deze zorgverlener maken op een door u gewenst moment?
- POH07 07. Werd u binnen 15 minuten na uw afspraak toegelaten tot de spreekkamer van deze zorgverlener?
- POH08 08. Beschikte deze zorgverlener over de juiste informatie over uw ziektegeschiedenis?
- POH09 09. Nam de POH u serieus?
- POH10 10. Luisterde de POH aandachtig naar u?
- POH11 11. Had de POH voldoende tijd voor u?
- POH12 12. Legde de POH u dingen op een begrijpelijke manier uit?
- POH13 13. Had u vertrouwen in de deskundigheid van de POH?
- POH14 14. Had u er vertrouwen in dat de POH u op tijd naar de huisarts verwijst als dat nodig is?
- POH15 15. Maakte de POH u duidelijk waarom het belangrijk was zijn haar instructiesadvies op te volgen?
- POH16 16. Hield de POH voldoende rekening met uw persoonlijke situatie?
- POH17 17. Had de POH aandacht voor mogelijke emotionele problemen die te maken hebben met uw gezondheidstoestand?
- POH18 18. Behandelde de POH u met respect?
- POH19 19. Ging de POH zorgvuldig om met uw persoonlijke gegevens?
- POH20 20. Werd u door de POH goed geïnformeerd over verschillende behandelingsmogelijkheden voor uw gezondheidsklachten?

- 
- POH21 21. Bood de POH u de gelegenheid om al uw vragen te stellen?  
POH22 22. Probeerde de POH het probleem waarvoor u kwam goed te begrijpen?  
POH23 23. Gaf de POH goede informatie over het vermoedelijke verloop van uw klacht of ziekte?  
POH24 24. Adviseerde de POH u over hoe u nieuwe klachten kon voorkomen?  
POH25 25. Werkte deze zorgverlener goed samen met de huisarts?  
POH26 26. Werkte deze zorgverlener goed samen met andere zorgverleners binnen het gezondheidscentrum?  
POH27 27. Werkte deze zorgverlener goed samen met andere zorgverleners buiten het gezondheidscentrum?  
POH28 28. Werkte de POH goed samen met u als patiënt?  
POH29 29. Gaf de POH u de ruimte om mee te beslissen over de behandeling of hulp die u kreeg?  
POH30 30. Bood de POH u hulp aan bij het voorkómen van ziekten of het verbeteren van uw gezondheid?  
POH31 31. Kreeg u van verschillende zorgverleners binnen de huisartspraktijk tegenstrijdige informatie?  
POH32 32. Had de hulp van deze zorgverlener het beoogde resultaat?  
POH33 33. Had u liever geholpen willen worden door de huisarts dan door deze zorgverlener?  
POH34 34. Zou u andere mensen adviseren naar deze zorgverlener te gaan?  
POH35 35. Welk cijfer geeft u aan deze zorgverlener?

#### **Apotheek**

- APOTH01 01. Hoe vaak heeft u in de afgelopen 12 maanden contact gehad met de apotheek?  
APOTH02 02. Heeft u in de afgelopen 12 maanden met de apotheek gebeld voor een afspraak, of om hulp of raad te vragen?  
APOTH03 03. Was het een probleem om de apotheek telefonisch te bereiken?  
APOTH04 04. Bent u in de afgelopen 12 maanden bij de apotheek in het gezondheidscentrum geweest?  
APOTH05 05. Werd u bij de apotheek binnen 5 minuten na binnenkomst geholpen?  
APOTH06 06. Namen de medewerkers van de apotheek u serieus?  
APOTH07 07. Luisterden de medewerkers van de apotheek aandachtig naar u?  
APOTH08 08. Besteedden de medewerkers van de apotheek voldoende tijd aan u?  
APOTH09 09. Legden de medewerkers van de apotheek dingen op een begrijpelijke manier uit?  
APOTH10 10. Behandelden de medewerkers van de apotheek u met respect?  
APOTH11 11. Gingen de medewerkers van de apotheek op een vakkundige manier met u om?  
APOTH12 12. Gingen de medewerkers van de apotheek op een zorgvuldige manier om met uw persoonlijke gegevens?  
APOTH13 13. Waren de medewerkers van de apotheek behulpzaam?  
APOTH14 14. Boden de medewerkers in de apotheek u de gelegenheid al uw vragen te stellen?  
APOTH15 15. Was de apotheek schoon?  
APOTH16 16. Waren er bij de apotheek voldoende comfortabele zitplaatsen in de wachtruimte?  
APOTH17 17. Bood de apotheek u voldoende privacy?  
APOTH18 18. Werkte de apotheek goed samen met andere zorgverleners binnen het gezondheidscentrum?  
APOTH19 19. Werkte de apotheek goed samen met andere zorgverleners buiten het gezondheidscentrum?  
APOTH20 20. Werkte de apotheek goed samen met u als patiënt?  
APOTH21 21. Hielden de medewerkers in de apotheek rekening met uw specifieke omstandigheden en wensen?  
APOTH22 22. Kon u bij de apotheek meebeslissen over de behandeling?  
APOTH23 23. Waren de medewerkers van de apotheek goed op de hoogte van alle medicijnen die u gebruikt, ook de medicijnen die u zonder recept in deze apotheek heeft gehaald?  
APOTH24 24. Had de hulp van de apotheek het beoogde resultaat?  
APOTH25 25. Bood de apotheek u voldoende persoonlijke begeleiding?  
APOTH26 26. Zou u andere mensen adviseren naar deze apotheek te gaan?  
APOTH27 27. Welk cijfer geeft u aan de apotheek?

#### **Chronische zorg**

- CHRZK02 02. Voor welke chronische aandoening vult u deze vragenlijst in?  
CHRZK03 03. Heeft u een vaste contactpersoon als aanspreekpunt in het gezondheidscentrum?  
CHRZK04 04. Welk cijfer geeft u aan uw contactpersoon binnen het gezondheidscentrum?  
CHRZK05 05. Heeft het gezondheidscentrum met u afgesproken wat u in geval van nood moet doen?

- 
- CHRZK06 06. Kwamen de zorgverleners afspraken over uw behandeling goed na?
- CHRZK07 07. Had u de mogelijkheid om uw medisch dossier te raadplegen?
- CHRZK08 08. Kon u op uw verzoek uw medisch dossier laten aanvullen?
- CHRZK09 09. Hebben uw zorgverleners de afspraken die met u zijn gemaakt opgenomen in een zorgplan?
- CHRZK10 10. Hielden de zorgverleners zich aan de afspraken die in uw zorgplan staan?
- CHRZK11 11. Heeft u uw zorgplan ingezien?
- CHRZK12 12. Heeft u ingestemd met uw zorgplan?
- CHRZK13 13. Was uw zorgplan begrijpelijk voor u?
- CHRZK14 14. Werde het zorgplan aangepast indien nodig?
- CHRZK15 15. Hebben uw zorgverleners met u overlegd als zij uw zorgplan wilden aanpassen?
- CHRZK16 16. Is bij controles besproken of de huidige behandeling voor u nog steeds de beste behandeling is?
- CHRZK17 17. Kon u door de begeleiding van uw zorgverleners beter omgaan met uw chronische aandoening?
- CHRZK18 18. Hadden de zorgverleners aandacht voor de mogelijke gevolgen van uw chronische aandoening op uw deelname aan het maatschappelijk leven?
- CHRZK19 19. Hadden de zorgverleners aandacht voor de mogelijke gevolgen van uw chronische aandoening op uw sociale leven?
- CHRZK20 20. Hadden de zorgverleners aandacht voor de mogelijke gevolgen van uw chronische aandoening op uw geestelijke gezondheid?
- CHRZK21 21. Heeft u van uw zorgverlener het advies gekregen om uw leefstijl te veranderen?
- CHRZK22 22. Heeft u voldoende begeleiding gekregen bij het veranderen van uw leefstijl?
- CHRZK23 23. Heeft de behandeling of begeleiding u geholpen om te leven zoals u dat wilt?
- CHRZK24 24. Heeft u goede voorlichting gekregen over uw chronische aandoening?
- CHRZK25 25. Heeft u duidelijke informatie gekregen over het zorgprogramma voor uw chronische aandoening?
- CHRZK26 26. Legden de zorgverleners de uitkomsten van onderzoek begrijpelijk uit?
- CHRZK27 27. Heeft u voldoende informatie gekregen over het resultaat dat u van uw behandeling of begeleiding kunt verwachten?
- CHRZK28 28. Heeft u voldoende informatie gekregen over de kosten van uw behandeling of begeleiding die u zelf moet betalen?
- CHRZK29 29. Bent u geïnformeerd over het bestaan van een patiëntenvereniging voor mensen met uw chronische aandoening?
- CHRZK30 30. Heeft u van meerdere zorgverleners zorg gekregen voor uw chronische aandoening?
- CHRZK31 31. Waren de adviezen van verschillende zorgverleners goed op elkaar afgestemd?
- CHRZK32 32. Sloot de inhoud van de behandeling van verschillende zorgverleners goed op elkaar aan?
- CHRZK33 33. Gaven de verschillende zorgverleners u weleens tegenstrijdige informatie?
- CHRZK34 34. Sloten de tijdstippen van de afspraken met verschillende zorgverleners goed op elkaar aan?
- CHRZK35 35. Verliep de verwijzing naar andere zorgverleners op een soepele manier?
- CHRZK36 36. Was de zorgverlener goed op de hoogte van de reden van doorverwijzing?
- CHRZK37 37. Werde uw naaste omgeving bij uw behandeling betrokken?
- CHRZK38 38. Gebruikte u medicijnen voor uw chronische aandoening?
- CHRZK39 39. Heeft u informatie gekregen over de werking van de medicijnen die u gebruikte?
- CHRZK40 40. Letten de zorgverleners op een juist medicijngebruik?
- CHRZK41 41. Werde u duidelijk uitgelegd wat u moest doen bij het gebruik van meerdere medicijnen naast elkaar?
- CHRZK42 42. Heeft u informatie gekregen over mogelijke bijwerkingen van de medicijnen die u gebruikte?
- CHRZK43 43. Welk cijfer geeft u de zorg voor uw chronische aandoening in het gezondheidscentrum?

#### **Achtergrondinformatie**

- F1 01. Hoe zou u over het algemeen uw gezondheid noemen?
- F1A 02. Hoe zou u over het algemeen uw geestelijke gezondheid noemen?
- F2 03. Geslacht
- F3 04. Leeftijd
- F5 05. Wat is uw geboorteland?
- F5A 06. Wat is het geboorteland van uw moeder?
- F5B 07. Wat is het geboorteland van uw vader?
- F7 09. Wat is uw hoogst voltooide opleiding?



---

F8	10. Heeft iemand u geholpen bij het invullen van deze vragenlijst?
F9A	11A. Heeft de vragen voorgelezen
F9B	11B. Heeft mijn antwoorden op de computer ingevuld
F9C	11C. Heeft de vragen voor me beantwoord
F9D	11D. Heeft de vragen in mijn taal vertaald
F9E	11E. Heeft op een andere manier geholpen

