
Door Cliënten Bekeken voor Gezondheidscentra

Samenvatting Medi-Mere Buiten

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



Inleiding

Deze samenvatting bevat de belangrijkste uitkomsten op hoofdlijnen 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 (NPCF) en de Landelijke Vereniging Georganiseerde eerste lijn (LVG). Het onderzoek wordt uitgevoerd door onderzoeks- en adviesbureau ARGO.

De beoordeling van het gezondheidscentrum door cliënten heeft plaatsgevonden door middel van een online enquête.

In de vragenlijst zijn o.a. 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)

1 De belangrijkste resultaten

1.1 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

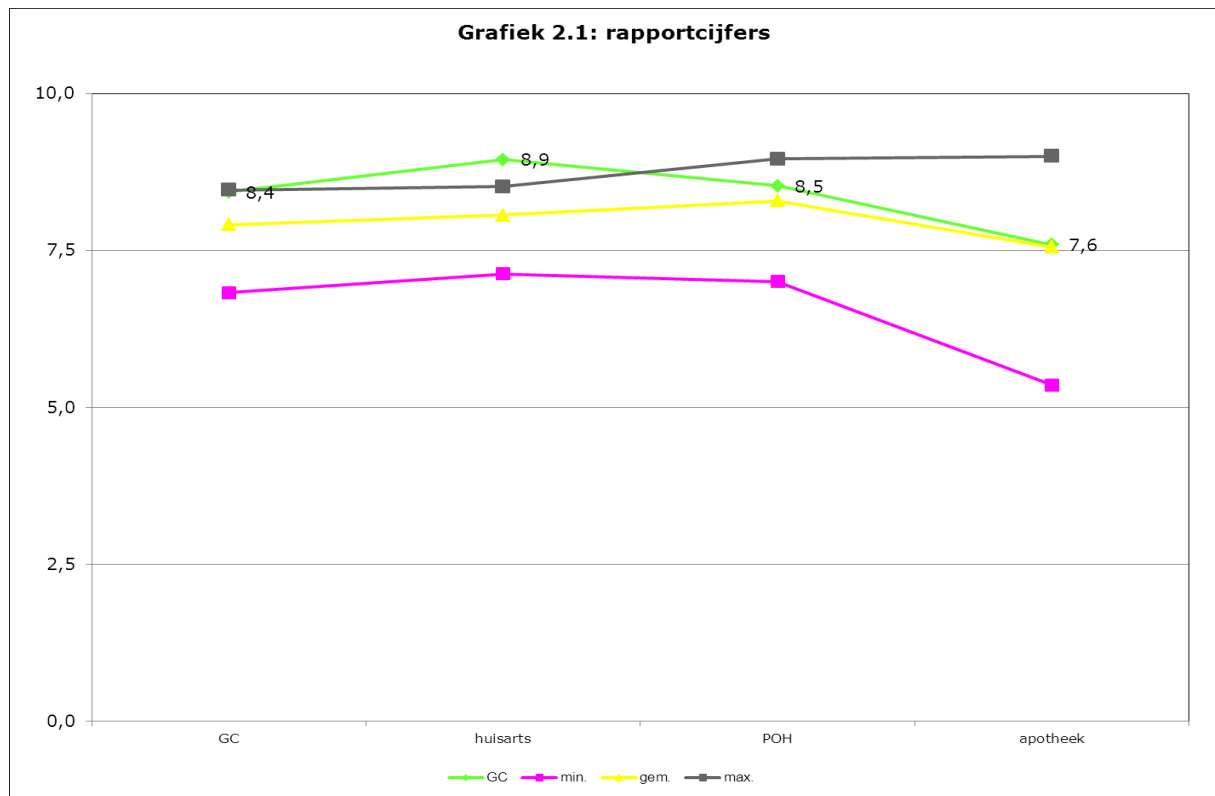
		totaal aantal uitgedeeld	aantal vragenlijsten ingevuld	% respons
uitdeeldiscipline	huisarts	77	37	48,1
	POH	55	9	16,4
	apotheek	16	1	6,3
	totaal	148	47	31,8

Tabel 2.2: zorggebruik per discipline

		n	%
zorggebruik	huisarts	43	95,6
	POH	20	44,4
	apotheek	34	75,6
	totaal	47	100,0

1.2 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", degene 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	54,3	40,0	5,7	48,6	35
huisarts	60,5	36,8	2,6	57,9	38
POH	50,0	44,4	5,6	44,4	18
apotheek	28,1	43,8	28,1	,0	32

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	5,3	63,2	31,6	38
POH	5,3	5,3	78,9	10,5	19
apotheek	,0	9,7	48,4	41,9	31

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

In onderstaande tabellen ziet u in één oogopslag wat de sterke punten en wat de zwakke punten zijn van het gezondheidscentrum en haar zorgverleners. 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 2.8: top 5 sterke punten van het gezondheidscentrum

	%
1. 25. voldoende faciliteiten om wachten te veraangemen	94,3
2. 23. gezondheidscentrum schoon	85,3
3. 24. voldoende comfortabele zitplaatsen	85,3
4. 12. soepele verwijzing naar andere zorgverleners	85,0
5. 15. nam mij serieus	76,2

Tabel 2.9: top 5 zwakke punten van het gezondheidscentrum

	%
1. 14. binnen 5 minuten na binnenkomst geholpen	33,3
2. 22. balie voldoende privacy	38,1
3. 16. luisterde aandacht	57,1
4. 19. ging op een vakkundige manier met mij om	61,9
5. 20. behandelde mij met respect	61,9

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

	%
1. 18. behandelde mij met respect	100,0
2. 14. luisterde aandachtig	92,1
3. 13. nam mij serieus	89,5
4. 16. legde begrijpelijk uit	89,5
5. 17. had vertrouwen in deskheid HA	89,5

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

	%
1. 5. binnen 2 minuten aan de telefoon	21,1.
2. 7. afspraak maken op gewenst moment	21,1.
3. 9. binnen 15 minuten geholpen	28,9.
4. 8. redelijke termijn afspraak huisarts	34,2.
5. 33. bood hulp bij voorkomen ziekte	61,1.

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

	%
1. 25. werkte goed samen met HA	84,6
2. 18. behandelde met respect	84,2
3. 19. POH zorgvuldig om persoonlijk gegevens	84,2
4. 10. luisterde aandachtig	83,3
5. 15. maakte duidelijk waarom instructies	83,3

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

	%
1. 7. binnen 15 minuten geholpen	47,4
2. 6. afspraak maken op gewenst moment	52,6
3. 20. informeerde goed over behandelmethoden	57,9
4. 26. werkte goed samen binnen GC	61,5
5. 29. ik kon meebeslissen	63,2

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

	%
1. 15. apotheek was schoon	80,6
2. 9. legden begrijpelijk uit	71,9
3. 11. gingen vakkundig met mij om	71,9
4. 23. goed op de hoogte van al mijn medicijnen	66,7
5. 10. behandelde mij met respect	65,6

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

	%
1. 5. binnen 5 minuten geholpen	15,6
2. 19. werkte goed samen buiten GC	33,3
3. 17. bood voldoende privacy	35,5
4. 25. voldoende begeleiding	35,5
5. 22. ik kon meebeslissen	35,7