
Door Cliënten Bekeken voor Gezondheidscentra

Samenvatting Medimere

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

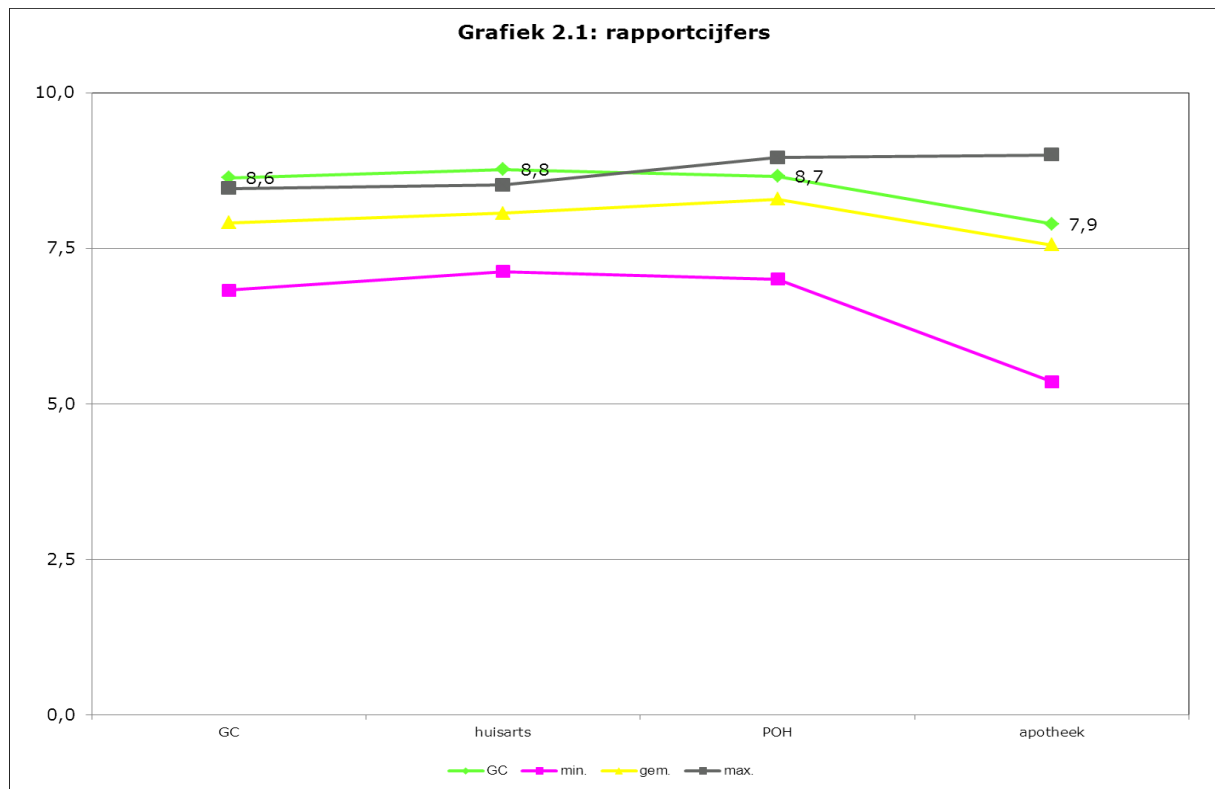
		Totaal aantal uitgedeeld	aantal vragenlijsten ingevuld	% respons
uitdeeldiscipline	huisarts	240	76	31,7
	POH	83	20	24,1
	apotheek	183	9	4,9
	totaal	762	105	20,8

Tabel 2.2: zorggebruik per discipline

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

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 veraangename	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

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.

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

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