
Door Cliënten Bekeken voor Gezondheidscentra

Samenvatting Medi-Mere Stad (Bartok)

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

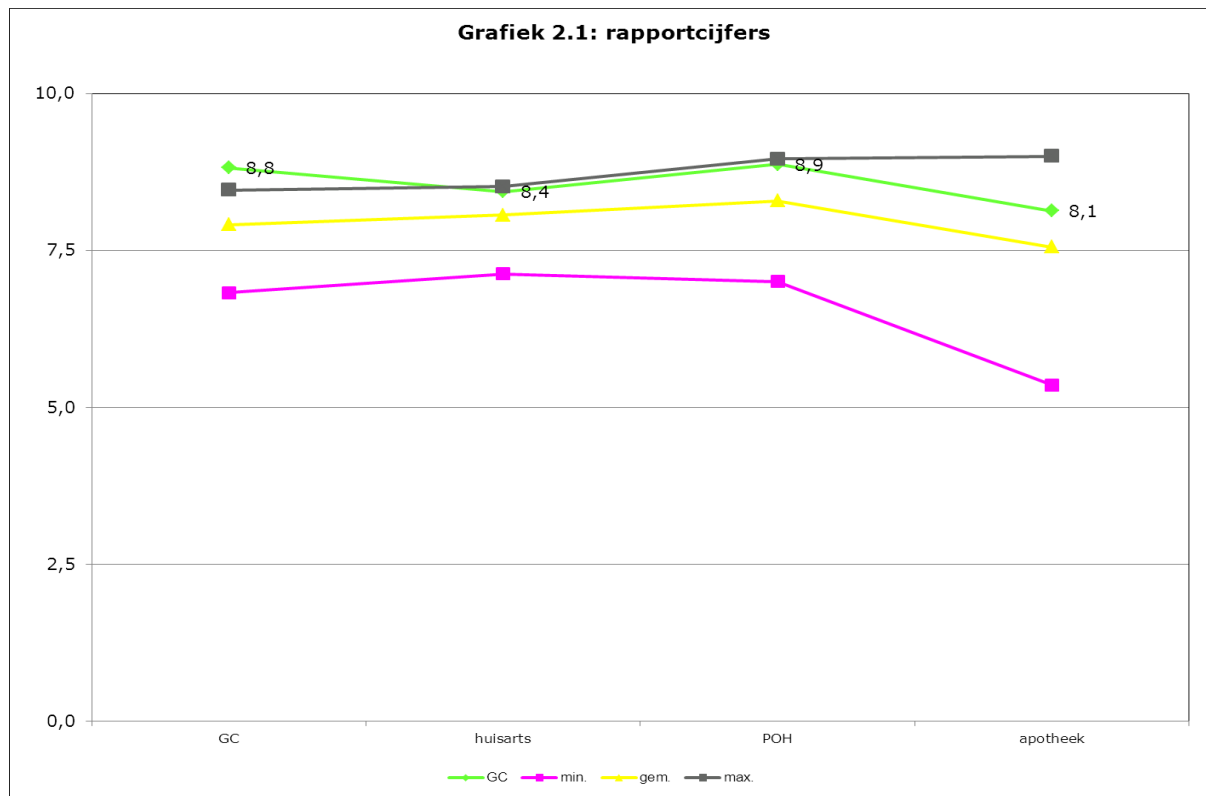
		totaal aantal uitgedeeld	aantal vragenlijsten ingevuld	% respons
uitdeeldiscipline	huisarts	110	28	25,5
	POH	12	7	58,3
	apotheek	84	8	9,5
	totaal	206	43	20,9

Tabel 2.2: zorggebruik per discipline

		n	%
zorggebruik	huisarts	37	86,0
	POH	29	67,4
	apotheek	40	93,0
	totaal	43	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	70,4	25,9	3,7	66,7	27
huisarts	56,3	34,4	9,4	46,9	32
POH	56,5	34,8	8,7	47,8	23
apotheek	51,6	25,8	22,6	29,0	31

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 %)

	Soms	Meestal	Altijd	respondenten
	%	%	%	n
huisarts	6,3	75,0	18,8	32
POH	8,7	69,6	21,7	23
apotheek	3,3	53,3	43,3	30

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. 15. nam mij serieus	100,0
2. 18. besteedde voldoende tijd	92,9
3. 21. ging zorgvuldig om met mijn persoonlijke gegevens	92,9
4. 16. luisterde aandacht	85,7
5. 17. legde op een begrijpelijke manier uit	85,7

Tabel 2.9: top 5 zwakke punten van het gezondheidscentrum

	%
1. 14. binnen 5 minuten na binnenkomst geholpen	50,0
2. 22. balie voldoende privacy	50,0
3. 11. vervanging zorgverlener goed	75,0
4. 24. voldoende comfortabele zitplaatsen	75,0
5. 12. soepele verwijzing naar andere zorgverleners	77,8

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

	%
1. 13. nam mij serieus	87,1
2. 16. legde begrijpelijk uit	87,1
3. 17. had vertrouwen in deskundigheid HA	87,1
4. 18. behandelde mij met respect	87,1
5. 14. luisterde aandachtig	83,9

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

	%
1. 5. binnen 2 minuten aan de telefoon	25,8.
2. 9. binnen 15 minuten geholpen	28,1.
3. 7. afspraak maken op gewenst moment	32,3.
4. 8. redelijke termijn afspraak huisarts	43,8.
5. 27. adviseerde hoe nieuwe klachten te voorkomen	46,9.

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

	%
1. 9. nam mij serieus	95,7
2. 10. luisterde aandachtig	95,7
3. 11. had voldoende tijd	95,7
4. 21. bood gelegenheid om alle vragen te stellen	95,7
5. 19. POH zorgvuldig om persoonlijk gegevens	95,5

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

	%
1. 27. werkte goed samen buiten GC	40,0
2. 7. binnen 15 minuten geholpen	56,5
3. 6. afspraak maken op gewenst moment	60,9
4. 26. werkte goed samen binnen GC	61,5
5. 17. had aandacht emotionele problemen	65,2

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

	%
1. 15. apotheek was schoon	84,4
2. 10. behandelde mij met respect	84,4
3. 14. bood gelegenheid om alle vragen te stellen	78,1
4. 6. nam mij serieus	77,4
5. 7. luisterden aandachtig	75,0

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

	%
1. 5. binnen 5 minuten geholpen	28,1
2. 17. bood voldoende privacy	35,5
3. 22. ik kon meebeslissen	50,0
4. 25. voldoende begeleiding	50,0
5. 16. vertelden wat ik wilde weten over klacht	53,6