
Door Cliënten Bekeken voor Gezondheidscentra

Samenvatting Medi-Mere Poort

Dit onderzoek is uitgevoerd door:
ARGO 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 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

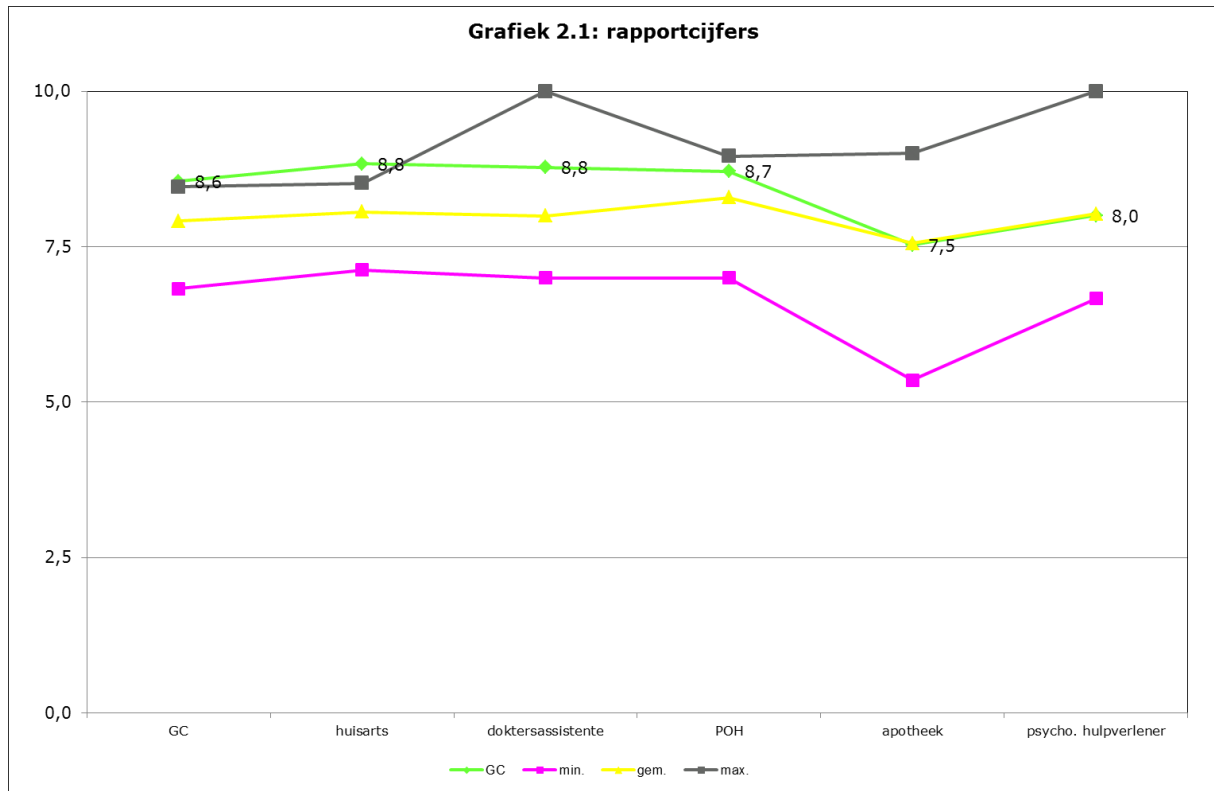
		totaal aantal uitge- deeld	aantal vra- genlijsten ingevuld	% res- pons
uitdeeldiscipline	huisarts	63	14	22,2
	doktersassistente	39	8	20,5
	POH	39	6	15,4
	apotheek	16	1	6,3
	psychosociale hulpver- lener	35	2	5,7
	totaal	192	31	16,1

Tabel 2.2: zorggebruik per discipline

		n	%
zorggebruik	huisarts	27	96,4
	doktersassistente	20	71,4
	POH	8	28,6
	apotheek	20	71,4
	psychosociale hulpverlener	5	17,9
	totaal	28	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	55,0	40,0	5,0	50,0	20
huisarts	62,5	33,3	4,2	58,3	24
doktersassistente	55,6	33,3	11,1	44,4	18
POH	66,7	33,3		66,7	6
apotheek	35,3	41,2	23,5	11,8	17
psychosociale hulpverlener	40,0	40,0	20,0	20,0	5

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	,0	78,3	21,7	23
doktersassistente	,0	5,6	44,4	50,0	18
POH	,0	,0	42,9	57,1	7
apotheek	,0	5,9	47,1	47,1	17
psychosociale hulpverlener	20,0	20,0	40,0	20,0	5

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. 11. vervanging zorgverlener goed	100,0
2. 24. voldoende comfortabele zitplaatsen	100,0
3. 23. gezondheidscentrum schoon	95,0
4. 25. voldoende faciliteiten om wachten te veraangemen	94,7
5. 12. soepele verwijzing naar andere zorgverleners	90,9

Tabel 2.9: top 5 zwakke punten van het gezondheidscentrum

	%
1. 22. balie voldoende privacy	38,9
2. 14. binnen 5 minuten na binnenkomst geholpen	61,1
3. 21. ging zorgvuldig om met mijn persoonlijke gegevens	76,5
4. 15. nam mij serieus	77,8
5. 16. luisterde aandacht	77,8

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

	%
1. 10. doktersassistente respect	100,0
2. 18. behandelde mij met respect	100,0
3. 24. bood gelegenheid om alle vragen te stellen	95,8
4. 28. werkte goed samen binnen GC	94,4
5. 14. luisterde aandachtig	91,7

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

	%
1. 5. binnen 2 minuten aan de telefoon	22,7
2. 7. afspraak maken op gewenst moment	33,3
3. 9. binnen 15 minuten geholpen	37,5
4. 8. redelijke termijn afspraak HA	62,5
5. 33. bood hulp bij voorkomen ziekte	69,6

Tabel B2.1: top 5 sterke punten van de doktersassistente

	%
1. 17. DA behandelde mij met respect	94,4
2. 08. DA nam mij serieus	88,9
3. 18. DA zorgvuldig pers gegevens	88,9
4. 21. DA probeerde probleem goed te begrijpen	88,9
5. 10. DA had voldoende tijd	88,2

Tabel B2.2: top 5 zwakke punten van de doktersassistente

	%
1. 05. afspraak maken op gewenst moment	38,9
2. 25. DA werkte goed samen buiten GC	50,0
3. 28. DA hulp voorkoen ziekten/verbeteren gezondheid	61,1
4. 19. DA informeerde goed over behandelmethoden	66,7
5. 22. DA gaf goede informatie over verloop	66,7

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

	%
1. 13. had vertrouwen in deskundigheid	100,0
2. 7. binnen 15 minuten geholpen	85,7
3. 9. nam mij serieus	85,7
4. 10. luisterde aandachtig	85,7
5. 11. had voldoende tijd	85,7

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

	%
1. 16. hield rekening met persoonlijke situatie	57,1
2. 17. had aandacht emotionele problemen	57,1
3. 29. ik kon meebeslissen	57,1
4. 27. werkte goed samen buiten GC	66,7
5. 6. afspraak maken op gewenst moment	71,4

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

	%
1. 15. apotheek was schoon	82,4
2. 18. werkte goed samen binnen GC	75,0
3. 10. behandelde mij met respect	70,6
4. 12. gingen zorgvuldig om met pers gegevens	70,6
5. 13. behulpzaam	70,6

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

	%
1. 25. voldoende begeleiding	29,4
2. 5. binnen 5 minuten geholpen	41,2
3. 17. bood voldoende privacy	50,0
4. 19. werkte goed samen buiten GC	50,0
5. 8. hadden voldoende tijd	56,3