

---

# Door Cliënten Bekeken voor Gezondheidscentra

## Samenvatting Gezondheidscentra Medi-Mere

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**

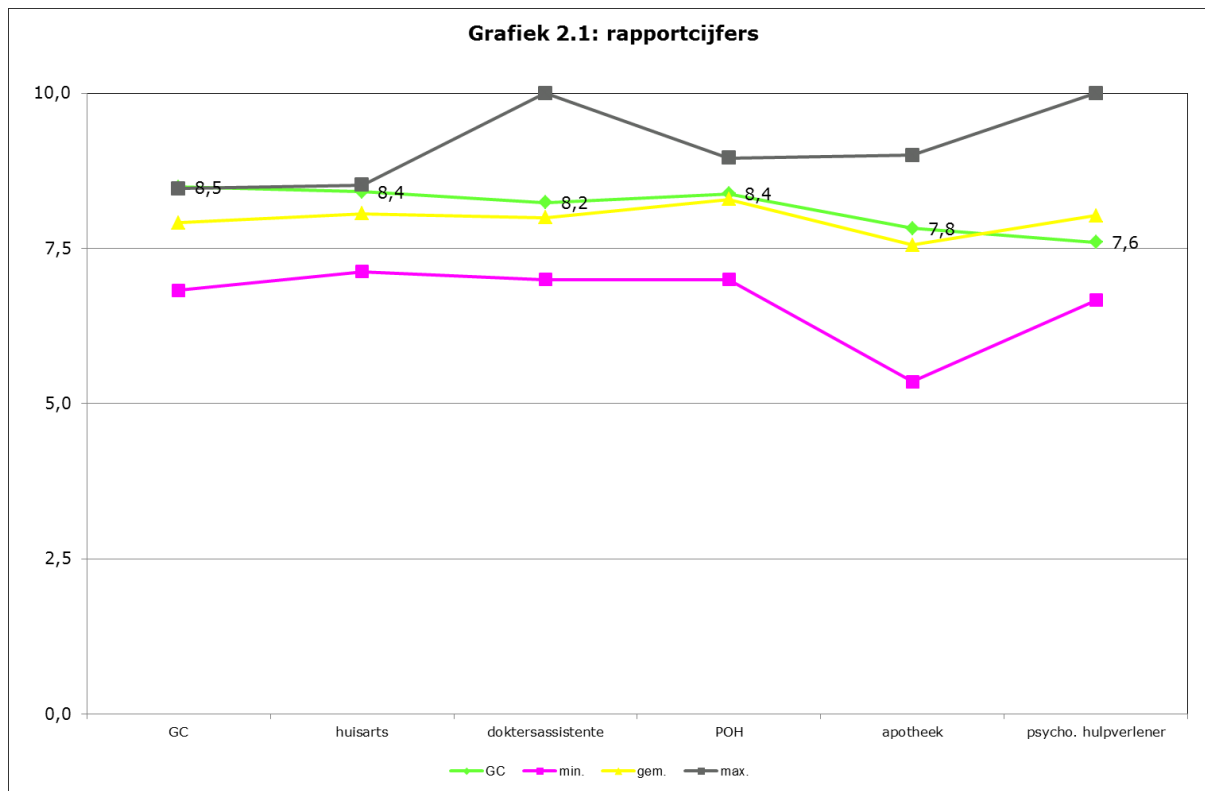
		totaal uitgedeeld	aantal vra- genlijsten ingevuld	% respons
uitdeeldiscipline	huisarts	361	82	22,8
	doktersassistente	122	21	17,2
	POH	206	66	32,0
	apotheek	134	55	41,0
	psychosociale hulpver- lener	86	2	2,3
	totaal	909	226	24,9

**Tabel 2.2: zorggebruik per discipline**

		n	%
zorggebruik	huisarts	180	83,3
	doktersassistente	121	56,0
	POH	101	46,8
	apotheek	180	83,3
	psychosociale hulpverlener	21	9,7
	totaal	216	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	56,6	40,4	3,0	53,5	99
huisarts	56,7	34,1	9,1	47,6	164
doktersassistente	43,7	46,6	9,7	34,0	103
POH	49,4	40,4	10,1	39,3	89
apotheek	33,8	49,4	16,9	16,9	154
psychosociale hulpverlener	40,0	30,0	30,0	10,0	20

---

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	12,4	62,7	24,8	161
doktersassistente	1,0	4,0	46,0	49,0	100
POH	,0	7,9	47,2	44,9	89
apotheek	,0	5,9	48,0	46,1	152
psychosociale hulpverlener	15,0	25,0	45,0	15,0	20

---

## 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. 20. behandelde mij met respect	94,0
2. 24. voldoende comfortabele zitplaatsen	93,7
3. 15. nam mij serieus	92,4
4. 18. besteedde voldoende tijd	91,0
5. 19. ging op een vakkundige manier met mij om	90,9

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

	%
1. 22. balie voldoende privacy	52,2
2. 14. binnen 5 minuten na binnenkomst geholpen	58,2
3. 11. vervanging zorgverlener goed	75,0
4. 12. soepele verwijzing naar andere zorgverleners	78,2
5. 16. luisterde aandacht	85,1

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

	%
1. 18. behandelde mij met respect	93,3
2. 20. praktijk bood voldoende privacy	85,7
3. 19. praktijk was schoon	85,6
4. 14. luisterde aandachtig	84,1
5. 28. werkte goed samen binnen GC	83,5

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

	%
1. 3. problemen ervaren openingstijden	,6
2. 21. spreekkamer niet gehorig of zichtbaar (*)	3,1
3. 7. afspraak maken op gewenst moment	25,5
4. 9. binnen 15 minuten geholpen	27,3
5. 5. binnen 2 minuten aan de telefoon	29,4

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

	%
1. 17. DA behandelde mij met respect	87,5
2. 10. DA had voldoende tijd	85,6
3. 08. DA nam mij serieus	84,9
4. 18. DA zorgvuldig pers gegevens	84,5
5. 09. DA luisterde aandachtig	80,2

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

	%
1. 29. binnen de huisartspraktijk tegenstrijdige informatie (*)	11,0
2. 05. afspraak maken op gewenst moment	54,8
3. 06. binnen 15 minuten geholpen	59,4
4. 28. DA hulp voorkomen ziekten/verbeteren gezondheid	61,9
5. 23. DA adviseerde hoe nieuwe klachten voorkomen	63,1

---

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

	%
1. 18. behandelde met respect	90,0
2. 9. nam mij serieus	88,9
3. 19. POH zorgvuldig om persoonlijk gegevens	88,8
4. 11. had voldoende tijd	87,8
5. 10. luisterde aandachtig	87,6

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

	%
1. 31. kreeg tegenstrijdige info (*)	12,9
2. 27. werkte goed samen buiten GC	62,1
3. 7. binnen 15 minuten geholpen	66,7
4. 30. bood hulp bij voorkomen ziekte	69,3
5. 20. informeerde goed over behandelmethoden	69,7

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

	%
1. 15. apotheek was schoon	82,7
2. 18. werkte goed samen binnen GC	82,4
3. 10. behandelde mij met respect	78,5
4. 6. nam mij serieus	75,8
5. 11. gingen vakkundig met mij om	75,5

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

	%
1. 17. bood voldoende privacy	29,0
2. 5. binnen 5 minuten geholpen	31,2
3. 25. voldoende begeleiding	40,8
4. 22. ik kon meebeslissen	44,1
5. 16. vertelden wat ik wilde weten over klacht	52,6

**Tabel B5.1: top 5 sterke punten van de psychosociale zorg**

	%
1. 14. ging zorgvuldig om met pers gegevens	95,0
2. 17. voldoende privacy	95,0
3. 10. had voldoende tijd	90,0
4. 8. nam mij serieus	85,0
5. 19. stond open voor mijn vragen	85,0

**Tabel B5.2: top 5 zwakke punten van de psychosociale zorg**

	%
1. 18. informeerde goed over behandelmethoden	45,0
2. 25. werkte goed samen buiten GC	50,0
3. 6. afspraak maken op gewenst moment	55,0
4. 15. voelde mij op mijn gemak bij PSY	55,0
5. 28. ik kon meebeslissen	55,0