
Eerstelijns zorgcentra door Cliënten Bekeken Medi-Mere Buiten

Deze rapportage kunt u plaatsen in uw Eerstelijns zorgcentra door Cliënten Bekeken werkmap achter tabblad 5. Denkt u eraan deze werkmap mee te nemen naar de workshop?

Eerstelijns zorgcentra door Cliënten Bekeken Medi-Mere Buiten

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



Inhoud

1	Inleiding en methode	7
1.1	Achtergrond	7
1.2	Doel van het kwaliteitstraject: meten en verbeteren.....	7
1.3	De methode: werkwijze	7
1.4	Opzet van de rapportage.....	10
2	De belangrijkste resultaten	11
2.1	Beschrijving van de cliënten die meededen aan het onderzoek.....	11
2.2	De resultaten samengevat.....	13
3	Het oordeel over het gezondheidscentrum.....	17
3.1	Toelichting	17
3.2	De grafieken.....	17
3.3	Toegankelijkheid van het gezondheidscentrum	18
3.4	Samenwerking in het gezondheidscentrum	20
3.5	De balie of de receptie van het gezondheidscentrum	21
3.6	De accommodatie van het gezondheidscentrum.....	22
3.7	Uitspraken over het gezondheidscentrum	23
4	Het oordeel over zorgprogramma's.....	25
4.1	Toelichting	25
4.2	De grafieken.....	25
4.3	Beschrijving van de cliënten	26
4.4	De resultaten samengevat.....	27
4.5	Organisatie van de zorg	28
4.6	Autonomie en het zorgplan.....	31
4.7	Informatievoorziening	35
4.8	Samenwerking door de zorgverleners.....	38
4.9	Medicatie	40
5	Tot besluit	43
	Bijlagen	45
Bijlage 1.	Het oordeel over de huisartsenpraktijk.....	47
Bijlage 2.	Het oordeel over de praktijkondersteuning	57
Bijlage 3.	Het oordeel over de apotheek.....	65
Bijlage 4.	Het oordeel over de fysiotherapiepraktijk	71
Bijlage 5.	Het oordeel over de psychosociale zorg.....	73
Bijlage 6.	Het oordeel over de diëtetiek.....	75
Bijlage 7.	Het oordeel over de verloskunde.....	83
Bijlage 8.	Het oordeel over de jeugdgezondheidszorg.....	85
Bijlage 9.	Het oordeel over de podotherapie	87
Bijlage 10.	Verbetersuggesties van cliënten.....	89
Bijlage 11.	Het belang van de items	97
Bijlage 12.	De vragenlijst.....	99

1 Inleiding en methode

1.1 Achtergrond

Deze rapportage bevat de resultaten van een onderzoek onder cliënten van het gezondheidscentrum. Het onderzoek vond plaats in het kader van het kwaliteitstraject 'Eerstelijnszorgcentra door Cliënten Bekeken', 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 en de Landelijke Vereniging Georganiseerde eerste lijn. Het onderzoek wordt uitgevoerd door onderzoeks- en adviesbureau ARGO.

1.2 Doel van het kwaliteitstraject: meten en verbeteren

Doel van het kwaliteitstraject 'Eerstelijnszorgcentra door Cliënten Bekeken' is om te werken aan een betere kwaliteit op basis van kwaliteitstoetsing vanuit het cliëntperspectief. Het traject dat bij het gezondheidscentrum is uitgevoerd, is dan ook meer dan een onderzoek naar ervaringen van de cliënt. De gegevens moeten leiden tot verbetering van de zorg. Op basis van de resultaten wordt een agenda voor kwaliteitsverbetering opgesteld; de aanzet daartoe is ook in dit verslag opgenomen.

In het onderzoek worden uitspraken gedaan over de ervaringen van patiënten die het gezondheidscentrum bezoeken. Omdat een aantal noodzakelijke gegevens over de populatie (alle bezoekers van het gezondheidscentrum en/of een hulpverlener in het gezondheidscentrum) ontbreekt, kan de mate van representativiteit niet onderzocht worden. Er kan dus geen uitspraak over de representativiteit van het onderzoek gedaan worden. Uit elk ECB-onderzoek komen echter diverse aanknopingspunten voor kwaliteitsverbetering naar voren. Deze verbeterpunten worden doorgaans door zowel de medewerkers van de gezondheidscentra als door de cliënten in het cliëntenpanel herkend. Daarmee blijkt het ECB-onderzoek bruikbaar om te werken aan kwaliteitsverbetering vanuit het perspectief van de cliënt.

1.3 De methode: werkwijze

De beoordeling van het gezondheidscentrum door cliënten heeft plaatsgevonden door middel van een online enquête. De vragenlijst die aan de cliënten is voorgelegd bestaat voornamelijk uit gesloten vragen. De meeste vragen hebben vaste antwoordcategorieën: nooit, soms, meestal en altijd. De vragen richten zich op (een aantal van) de volgende onderwerpen: het gezondheidscentrum, de huisarts(enpraktijk), de praktijkondersteuner van de huisarts, de apotheek, de fysiotherapie(praktijk), psychosociale zorg, diëtetiek,

verloskunde, de jeugdgezondheidszorg, de podotherapie, de zorg voor mensen met een chronische ziekte en enkele persoonskenmerken. De vragenlijst is zo opgebouwd dat de cliënten alleen die onderdelen hebben beoordeeld waarmee zij in de afgelopen twaalf maanden te maken hebben gehad. De overige vragen zijn open vragen, waarbij de respondent per onderdeel van het gezondheidscentrum suggesties voor verbeteringen kan geven. Deze opmerkingen zijn in deze rapportage opgenomen in bijlage 9.

In de vragenlijst zijn 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)
- doktersassistente(n) van de huisartspraktijk
- bejegening (door de medewerkers van de verschillende disciplines)
- informatievoorziening (vanuit de verschillende disciplines)

Aan het eind van de vragenlijst is aan de respondent gevraagd of deze eventueel bereid zou zijn aan een cliëntenpanel deel te nemen. Men kon daartoe contactgegevens opgeven.

Benadering van cliënten

In de periode van maart tot en met juli 2011 zijn op basis van een uitdeelinstructie maximaal 200 codes door de huisarts aan bezoekende cliënten uitgedeeld. De overige deelnemende disciplines hebben maximaal 100 codes uitgedeeld. De codes werden uitgereikt aan cliënten die de lijst nog niet eerder hadden ingevuld én waren ingeschreven bij een huisarts in het gezondheidscentrum. Met de code kon de cliënt inloggen op de website www.argo-onderzoek.nl, om de vragenlijst online in te vullen.

Alle bezoekers bij de huisarts, POH, apotheek, fysiotherapeut, psychosociale zorgverlener, diëtist, verloskundige, het consultatiebureau en de podotherapeut kregen gedurende de uitdeelperiode een code aangeboden door de zorgverlener zelf, mits de cliënt achttien jaar of ouder was en de Nederlandse taal beheerste of ondersteuning kreeg bij het invullen.

Resultaten

De uitkomsten van de enquête zijn opgenomen in deze rapportage. De gegevens bieden inzicht in de beoordeling van het gezondheidscentrum, de zorg voor mensen met een chronische ziekte en de afzonderlijke disciplines (huisarts, de praktijkondersteuner van de huisarts, apotheek, fysiotherapie, psychosociale zorg, diëtetiek, verloskunde, de jeugdgezondheidszorg en de podotherapie). Het rapport biedt u inzicht in uw sterke en in uw minder sterke punten en daarmee handvatten voor kwaliteitsverbetering.

Kwaliteitsverbetering

De sterke en minder sterke punten van het gezondheidscentrum bevatten de input om te komen tot een agenda voor kwaliteitsverbetering in het gezondheidscentrum. Dat is ook de opzet en het doel van de workshop die met een aantal collega's (van de verschillende disciplines) gehouden zal worden en het aanvullende panel met cliënten van het gezondheidscentrum. Het verslag van het cliëntenpanel en de concretisering van de agenda voor verbetering worden later aan de werkmap toegevoegd.

Samenvattend: de stappen die in het onderzoek zijn doorlopen, zijn in de tijd uitgezet in onderstaand schema.

Schema 1. Stappenplan op hoofdlijnen

Week 1	Startbijeenkomst
Week 1-8	Dataverzameling
Week 10	Workshop
Week 14-18	Cliëntenpanel
Week 26	Afsluiting

1.4 Opzet van de rapportage

Achtereenvolgens treft u in dit verslag de volgende onderdelen aan.

Hoofdstuk 2 bevat een beschrijving van de cliënten en een samenvatting van de resultaten van de enquête. In hoofdstuk 3 worden de resultaten beschreven van het gezondheidscentrum. Hoofdstuk 4 behandelt de resultaten van de zorg voor mensen met een chronische ziekte. Gegevens over de huisarts(praktijk), de praktijkondersteuner van de huisarts (POH), de apotheek, de fysiotherapie(praktijk), de psychosociale zorg, de diëtetiek, de verloskunde, de jeugdgezondheidszorg en de podotherapie staan in bijlagen 1-9. Bijlage 10 bevat een overzicht van alle verbeter suggesties en opmerkingen die cliënten in de vragenlijst hebben geschreven. In bijlage 11 wordt beschreven hoe belangrijk de cliënten de verschillende onderdelen van de vragenlijst vinden en in bijlage 12 is de vragenlijst voor uw gezondheidscentrum opgenomen. Als aanvulling op de rapportage is er een tabellenboek waarin alle scores per vraag vermeld staan.

2 De belangrijkste resultaten

2.1 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

		aantal codes uitgedeeld	aantal vragenlijsten ingevuld	% respons
uitdeeldiscipline	huisarts	200	69	34,5
	POH	100	45	45,0
	apotheek	100	10	10,0
	diëtist	100	4	4,0
	totaal	500	128	25,6

In tabel 2.2 wordt het zorggebruik beschreven. Er wordt vermeld hoeveel cliënten in de afgelopen twaalf maanden contact hebben gehad met de zorgverleners in het gezondheidscentrum. In de tweede en derde kolom staan het aantal en het percentage cliënten dat contact heeft gehad met deze zorgverleners.

Tabel 2.2: zorggebruik per discipline

		n	%
zorggebruik	huisarts	115	90,6
	POH	71	55,9
	apotheek	102	80,3
	diëtist	10	7,9
	totaal	127	100,0

Tabel 2.3 beschrijft een aantal specifieke kenmerken van de cliënten: ervaren gezondheid (algemeen en geestelijke), geslacht, leeftijd (percentage 65-plussers), percentage mensen met een chronische aandoening, percentage niet Nederlandse afkomst (allochtonen volgens CBS definitie¹), taal, opleidingsniveau en in hoeverre mensen hulp hebben gehad bij het invullen van de vragenlijst.

Tabel 2.3: gegevens over de cliënten
Beschrijving cliënten per discipline en in totaal

	uitdeeldiscipline				totaal
	huisarts	POH	apotheek	dietist	
% goede lichamelijke gezondheid	83,1	78,6	55,6	100,0	79,5
% goede psychische gezondheid	88,1	85,7	66,7	100,0	85,7
% vrouwen	54,2	35,7	66,7	50,0	48,2
% 65+	8,5	28,6	,0	,0	15,2
% chronisch zieken	50,9	88,1	75,0	75,0	67,9
% allochtonen	12,1	14,3	11,1	,0	12,6
% Nederlands sprekend	100,0	92,9	100,0	100,0	97,3
% lager opgeleiden	3,4	12,2	11,1	,0	7,2
% hulp invullen vragenlijst	5,1	4,9	,0	,0	4,5
maximum aantal invullers	200	100	100	100	500

In tabel 2.4 wordt weergegeven hoe vaak cliënten het gezondheidscentrum en de verschillende disciplines in de afgelopen twaalf maanden hebben bezocht.

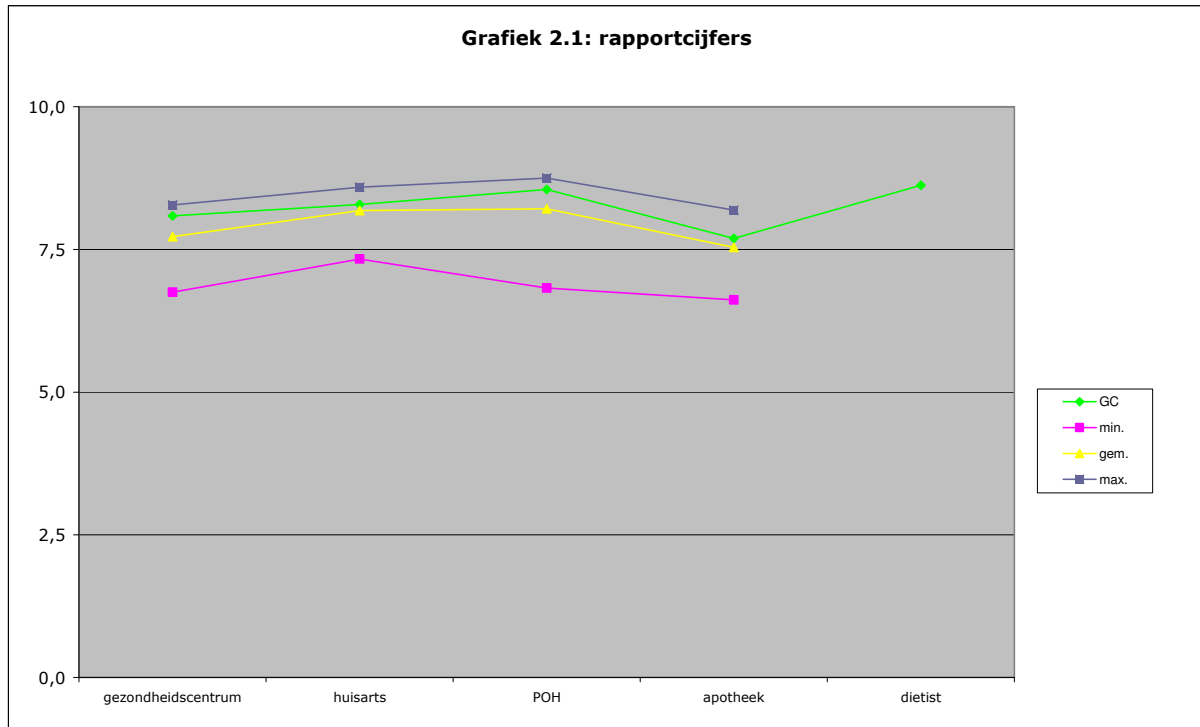
Tabel 2.4: aantal bezoeken aan gezondheidscentrum en disciplines (in %)

	1 keer	2 tot 4 keer	5 tot 9 keer	10 keer of meer	respondenten
	%	%	%	%	
gezondheidscentrum	2,4	34,9	37,3	25,4	126
huisarts	7,3	38,2	31,8	22,7	110
POH	10,0	68,3	18,3	3,3	60
apotheek	2,2	38,7	31,2	28,0	93
dietist	11,1	33,3	22,2	33,3	9

¹ CBS definitie: tenminste één van de ouders in het buitenland geboren, www.cbs.nl

2.2 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.

Tabel 2.5: hulpverlener adviseren aan anderen (in %)

	Ja	Vrijwel zeker	Weet het niet zeker	Nee	respondenten
	%	%	%	%	
gezondheidscentrum	69,1	19,1	8,8	2,9	68
huisarts	73,1	15,4	10,6	1,0	104
POH	71,4	19,6	5,4	3,6	56
apotheek	61,8	23,6	13,5	1,1	89
dietist	75,0	12,5	12,5	,0	8

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	12,5	59,6	27,9	104
POH	,0	1,8	62,5	35,7	56
apotheek	1,1	10,0	54,4	34,4	90
dietist	12,5	37,5	37,5	12,5	8

In tabel 2.7 wordt het gemiddelde rapportcijfer voor elke discipline weergegeven. De cliënten zijn verdeeld naar de volgende achtergrondkenmerken: geslacht, leeftijd (jonger dan 65 jaar of 65 jaar en ouder), wel/geen chronische ziekte of aandoening, afkomst en de taal die thuis gesproken wordt.

Tabel 2.7: gemiddelde rapportcijfer voor elke discipline naar achtergrondkenmerken

		GZH	HA	POH	APO	DIET	max n
geslacht	Man	8,1	8,4	8,6	7,6	8,7	51
	Vrouw	8,2	8,2	8,4	7,7	10,0	54
	totaal	8,2	8,3	8,5	7,7	9,2	105
leeftijd	jonger dan 65	8,1	8,2	8,5	7,7	9,2	93
	65+	9,2	9,2	8,9	8,1	5,0	17
	totaal	8,2	8,4	8,6	7,7	8,5	110
chronische ziekte	ja	8,3	8,4	8,5	7,7	8,4	74
	nee	7,9	8,1	9,0	7,6	10,0	35
	totaal	8,1	8,3	8,6	7,7	8,6	109
afkomst	autochtoon	8,2	8,4	8,5	7,7	8,5	97
	allochtoon	8,0	8,3	8,9	8,2	-	14
	totaal	8,2	8,4	8,6	7,7	8,5	111
gesproken taal thuis	Nederlands, Fries of dialect	8,2	8,4	8,6	7,7	8,5	108
	anders	-	8,3	8,0	7,7	-	3
	totaal	8,2	8,4	8,6	7,7	8,5	111
data	totale steekproef	8,1	8,3	8,6	7,7	8,6	128
	totaal	8,1	8,3	8,6	7,7	8,6	128

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

In tabel 2.8 en 2.9 ziet u in één oogopslag wat de sterke punten en wat de minder sterke punten zijn van het gezondheidscentrum. Voor het opstellen van de top 5 is per vraag het percentage 'altijd' uitgerekend. De top 5 met sterke punten bestaat uit de vragen waarop de meeste mensen 'altijd' hebben geantwoord. De top 5 met minder sterke punten bestaat uit de vragen waarop de minste mensen 'altijd' hebben geantwoord (tabel 2.9). In beide tabellen zijn de opinie vragen (vraag 27 tot en met 31 in de module Gezondheidscentrum) niet meegenomen.

Tabel 2.8: top 5 sterke punten van het gezondheidscentrum

	%
1. 21. ging zorgvuldig om met mijn persoonlijke gegevens	78,8
2. 15. nam mij serieus	74,1
3. 24. voldoende comfortabele zitplaatsen	71,2
4. 23. gezondheidscentrum schoon	67,2
5. 16. luisterde aandacht	66,7

Tabel 2.9: top 5 minder sterke punten van het gezondheidscentrum

	%
1. 22. balie voldoende privacy	20,8
2. 14. binnen 5 minuten na binnenkomst geholpen	42,6
3. 11. vervanging zorgverlener goed	43,6
4. 12. soepele verwijzing naar andere zorgverleners	52,1
5. 19. ging op een vakkundige manier met mij om	57,4

In tabel 2.10 staat de score op de items, die volgens cliënten het meest belangrijk zijn. In deze tabel is alleen de meest positieve antwoordcategorie weergegeven.

Tabel 2.10: scores op de belangrijkste items

Belangscores bij de nieuwe vragenlijst worden nog verzameld; daarom is deze tabel tijdelijk vervallen.

In tabel 2.11 staat de score op de items over financiële gevolgen en de organisatie van het gezondheidscentrum.

Tabel 2.11: informatie over financiën en organisatie gezondheidscentrum

	n	%
29. Had u voldoende informatie over de financiële aspecten van uw behandeling?	Ja	29 44,6
	Nee	36 55,4
	totaal	65 100,0
30. Had u voldoende informatie over de organisatie van het gezondheidscentrum?	Ja	59 88,1
	Nee	8 11,9
	totaal	67 100,0

3 Het oordeel over het gezondheidscentrum

3.1 Toelichting

Hoofdstuk 3 heeft betrekking op het oordeel over het gezondheidscentrum in zijn geheel. Voor de afzonderlijke disciplines wordt u verwezen naar de bijlagen.

De gegevens van de vragenlijst worden grafisch weergegeven en zijn steeds geordend naar onderwerp in de vragenlijst. Het onderwerp wordt vermeld bij elk blokje gegevens. We zullen hier kort op de betekenis van de grafieken ingaan.

3.2 De grafieken

Er zijn twee soorten grafieken in de rapportage opgenomen.

(1) De frequentieverdeling

Dit is de grafiek met de groene / witte / paarse staafdiagrammen. Hier ziet u per vraag in één oogopslag hoe uw gezondheidscentrum door cliënten is beoordeeld. In de groene staaf is aangegeven hoeveel % 'altijd' op deze vraag heeft geantwoord. Dat houdt automatisch in dat de overige respondenten vinden dat het gezondheidscentrum het op dit punt beter kan doen. De witte staaf representeert de cliënten die 'meestal' hebben geantwoord en de paarse staaf de cliënten die 'soms' of 'nooit' hebben geantwoord.

(2) De lijngrafiek

In de lijngrafiek worden de scores van dit gezondheidscentrum vergeleken met andere gezondheidscentra. Naast de score van het gezondheidscentrum zelf is de gemiddelde score van andere gezondheidscentra te zien. Ook de maximale en minimale scores van andere centra worden weergegeven. De lijn geeft het percentage 'altijd' op een vraag aan. Het is mogelijk dat lijnen elkaar overlappen. Dit is herkenbaar aan een verschil in kleur van de desbetreffende lijn en de punten die door deze lijn verbonden worden.

3.3 Toegankelijkheid van het gezondheidscentrum

Het eerste blok van items (tabel 3.1) gaat over de toegankelijkheid van het gezondheidscentrum. Is het gezondheidscentrum goed bereikbaar? Is het gezondheidscentrum toegankelijk voor mensen met een handicap? In onderstaande tabel worden de antwoorden op deze en andere vragen weergegeven.

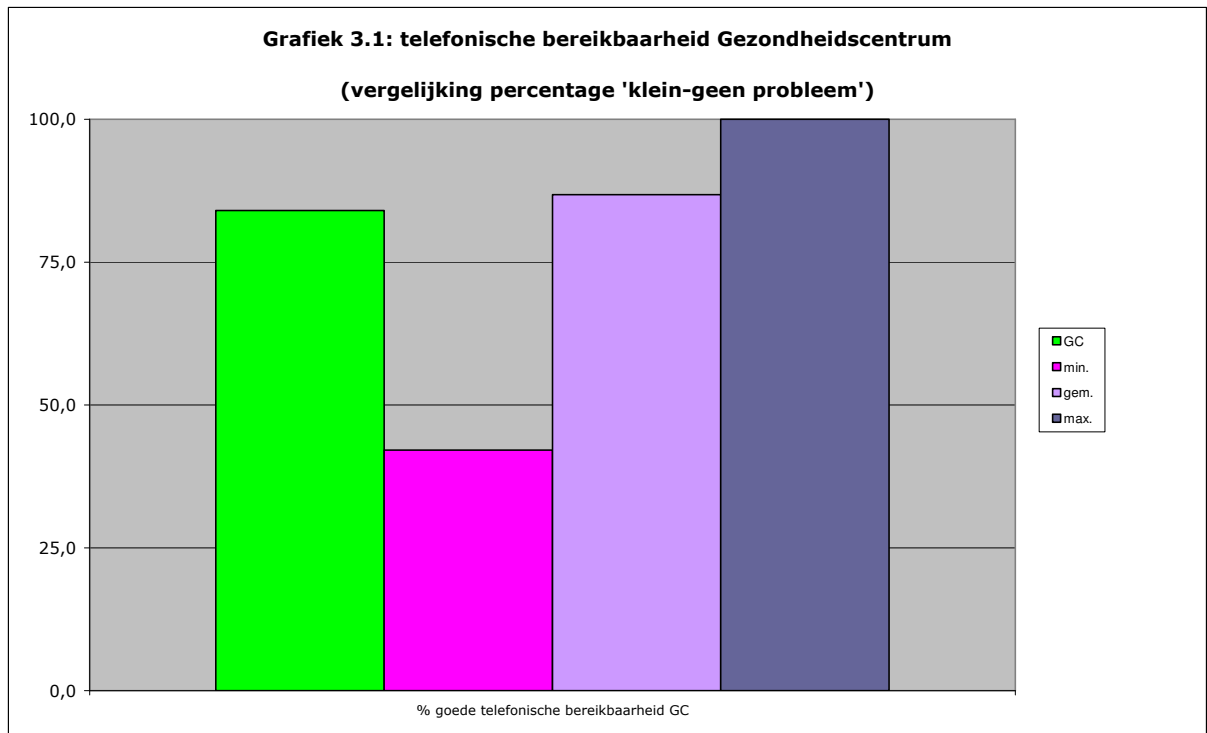
Tabel 3.1: toegankelijkheid van het gezondheidscentrum (aantal en percentage)

		n	%
03. Heeft u in de afgelopen 12 maanden de website van het gezondheidscentrum bezocht?	Ja	37	53,6
	Nee	32	46,4
	totaal	69	100,0
05. Gaf de website van het gezondheidscentrum voldoende informatie?	Nooit	0	,0
	Soms	2	5,4
	Meestal	19	51,4
	Altijd	16	43,2
	totaal	37	100,0
06. Kon u op de door u gewenste wijze bij de zorgverleners in het gezondheidscentrum terecht?	Nooit	0	,0
	Soms	6	8,7
	Meestal	30	43,5
	Altijd	33	47,8
	totaal	69	100,0
07. Kon u op een door u gewenst moment een afspraak maken met de zorgverleners in het gezondheidscentrum?	Nooit	1	1,5
	Soms	12	17,9
	Meestal	35	52,2
	Altijd	19	28,4
	totaal	67	100,0
08. Is het gezondheidscentrum goed te bereiken met het vervoermiddel dat u meestal gebruikt?	Ja	69	100,0
	Nee	0	,0
	totaal	69	100,0
09. Is het gezondheidscentrum goed toegankelijk voor kinderwagens en mensen met een lichamelijke handicap?	Ja	65	98,5
	Nee	1	1,5
	totaal	66	100,0

In tabel 3.2 wordt weergegeven hoe cliënten de telefonische toegankelijkheid van het gezondheidscentrum ervaren. Grafiek 3.1 laat zien hoe deze score ten opzichte van andere gezondheidscentra staat.

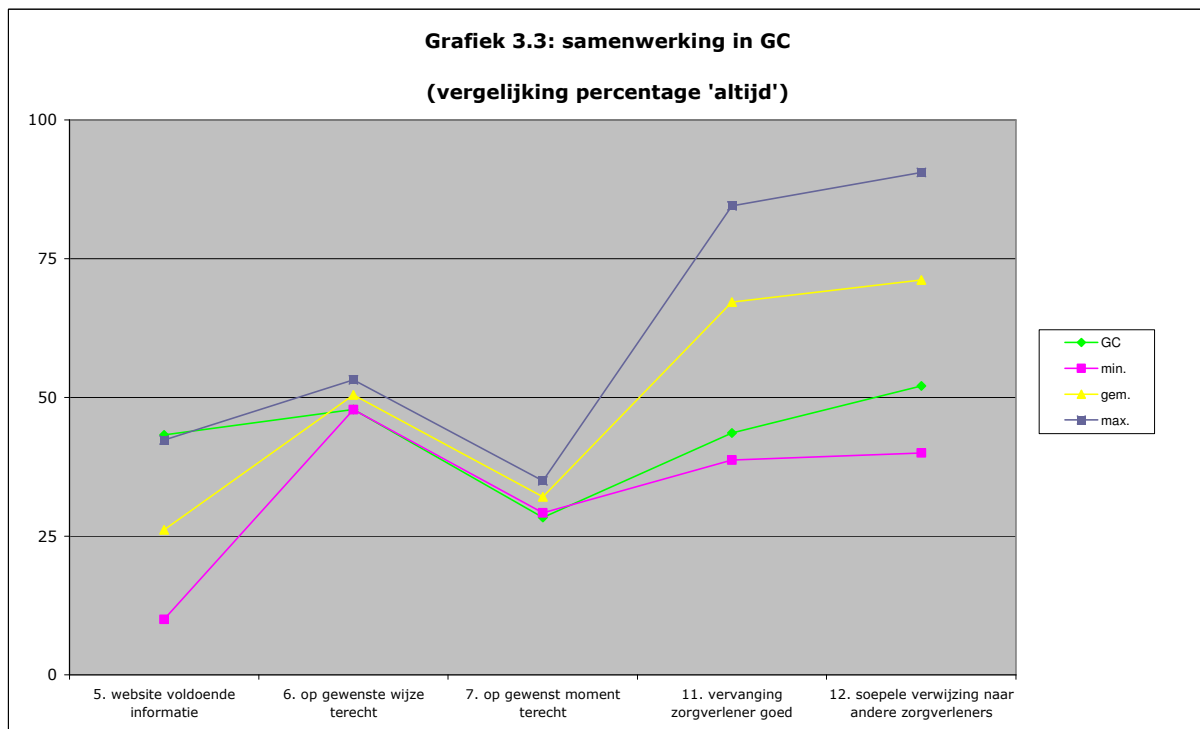
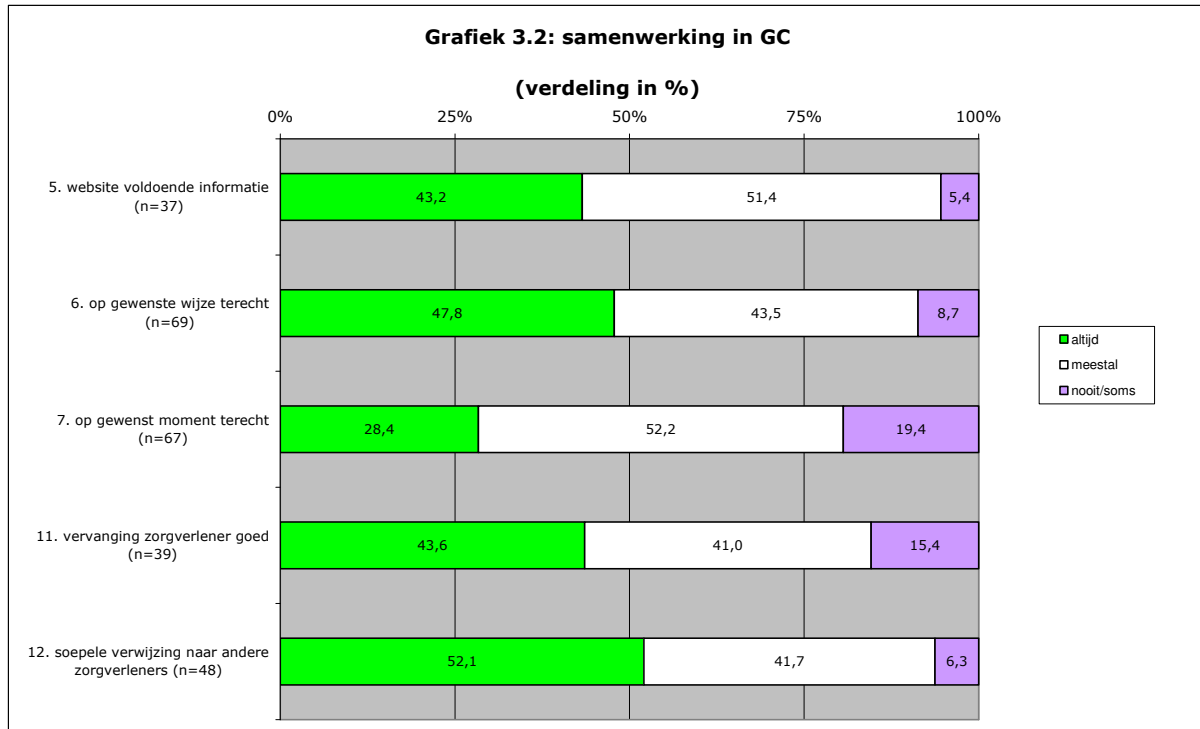
Tabel 3.2: problemen met de telefonische toegankelijkheid van het gezondheidscentrum

		n	%
02. Heeft u in de afgelopen 12 maanden met het gezondheidscentrum gebeld voor een afspraak, of om hulp of raad te vragen?	Ja	69	100,0
	Nee	0	,0
	totaal	69	100,0
04. Was het een probleem om het gezondheidscentrum telefonisch te bereiken?	Een groot probleem	3	4,3
	Een klein probleem	8	11,6
	Geen probleem	58	84,1
	totaal	69	100,0



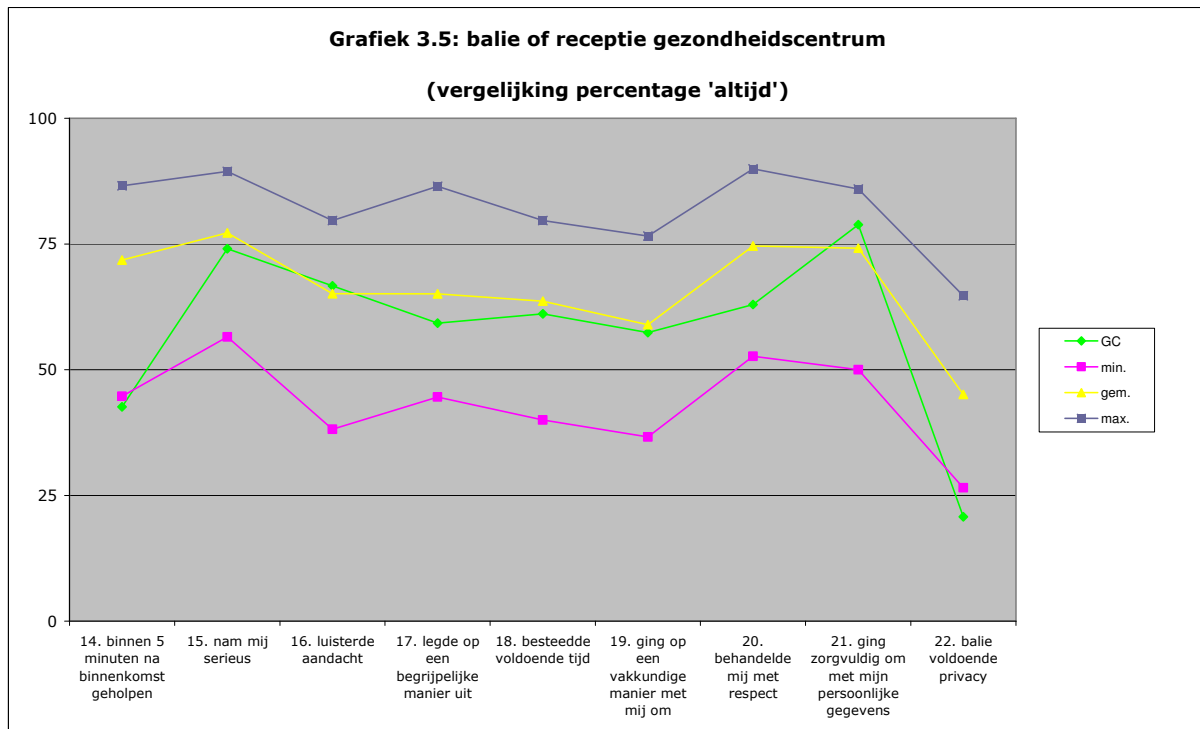
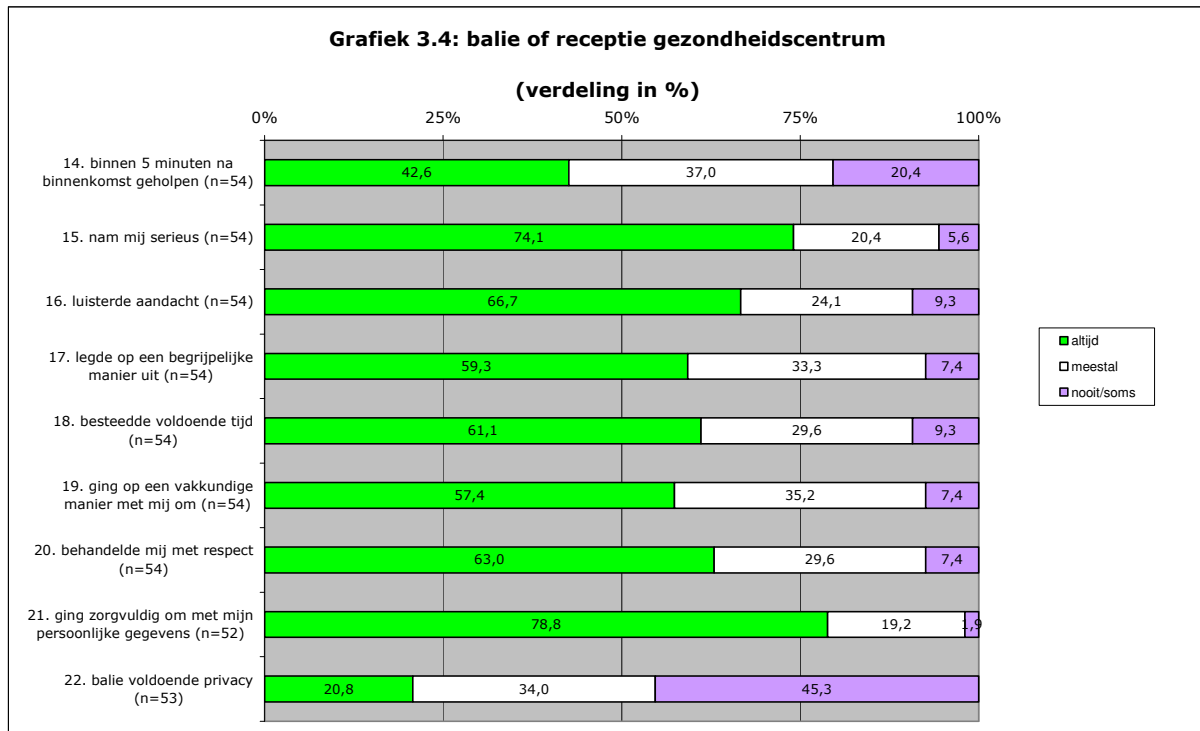
3.4 Samenwerking in het gezondheidscentrum

In grafieken 3.2 en 3.3 wordt weergegeven hoe de samenwerking in het gezondheidscentrum beoordeeld wordt. Is de vervanging van de eigen zorgverlener goed geregeld? Verliep verwijzing naar een andere zorgverlener soepel?



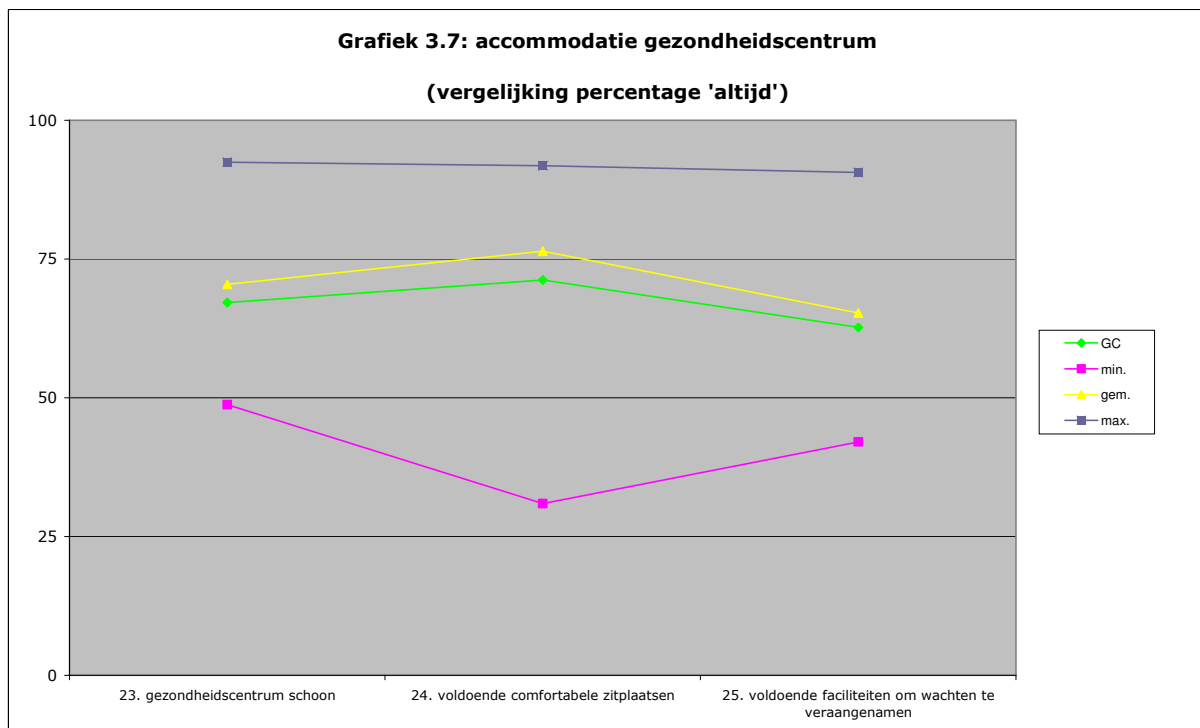
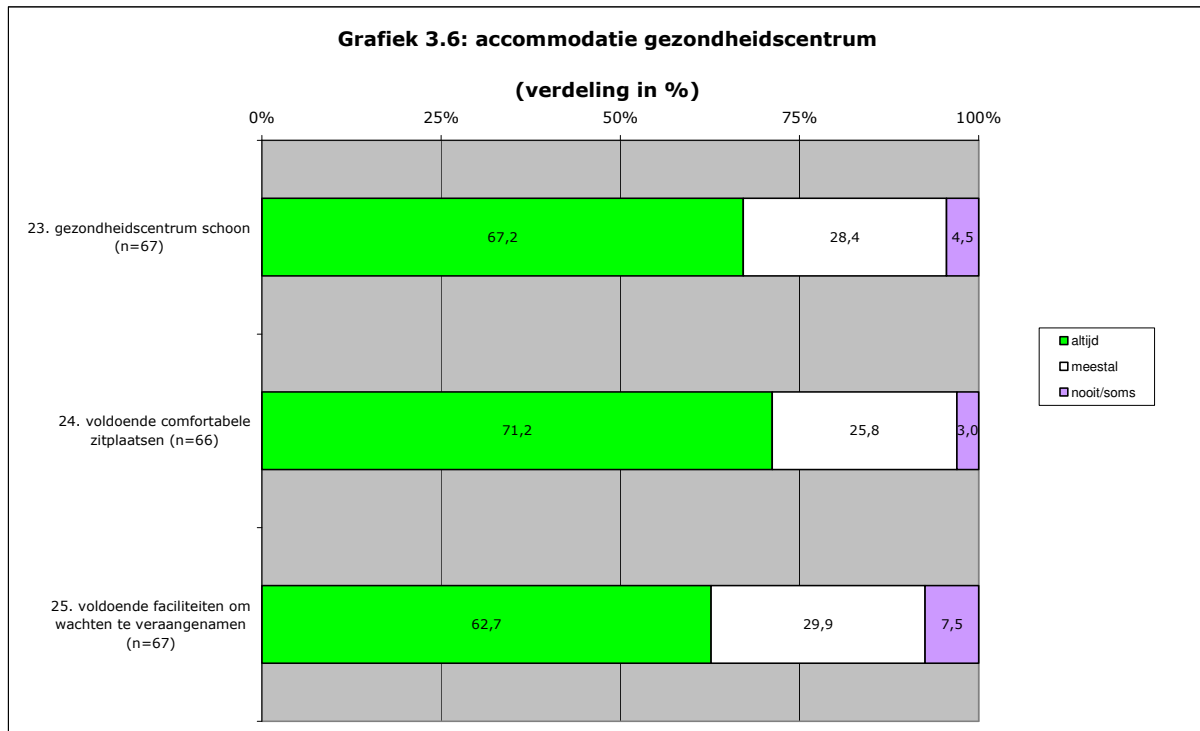
3.5 De balie of de receptie van het gezondheidscentrum

Hoe ervaren de cliënten de balie of receptie van het gezondheidscentrum? Voelt men zich serieus genomen door de baliemedewerker? Gaat de baliemedewerker zorgvuldig om met de persoonlijke gegevens? De scores op deze vragen worden in grafieken 3.4 en 3.5 gepresenteerd.



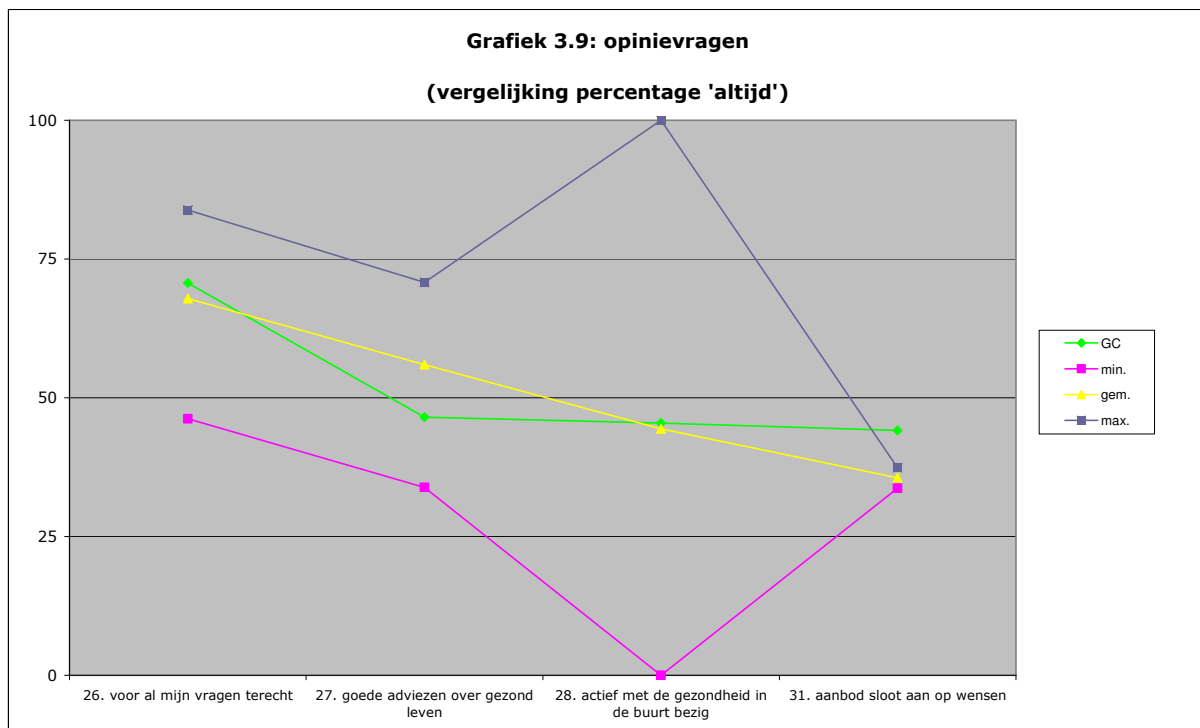
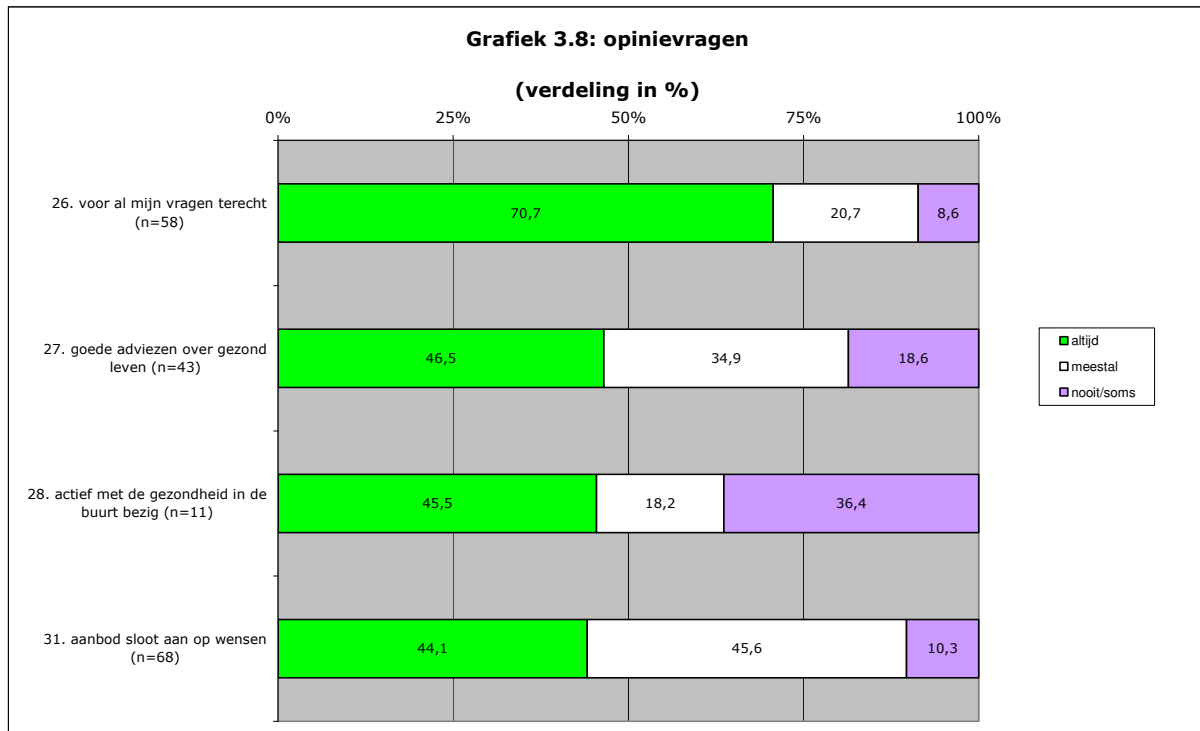
3.6 De accommodatie van het gezondheidscentrum

Aan de hand van drie vragen is onderzocht wat uw cliënten vinden van de accommodatie van het gezondheidscentrum. Ziet het gezondheidscentrum er schoon uit? Zijn er voldoende comfortabele zitplaatsen? En zijn er voldoende faciliteiten om het wachten te veraangemen? De resultaten vindt u in onderstaande grafieken 3.6 en 3.7.



3.7 Uitspraken over het gezondheidscentrum

Tot slot zijn aan de cliënten enkele opinievragen over het gezondheidscentrum voorgelegd. Het ging hierbij bijvoorbeeld om informatie over financiële aspecten en over de praktische gang van zaken binnen het gezondheidscentrum. In grafieken 3.8 en 3.9 worden de resultaten op deze items gepresenteerd.



4 Het oordeel over zorgprogramma's

4.1 Toelichting

In dit hoofdstuk wordt extra aandacht gegeven aan de mening van cliënten met een meervoudige zorgvraag. Het gaat om cliënten met een chronische aandoening die zorg ontvangen in het kader van een zorgprogramma.

De gegevens van de vragenlijst worden grafisch weergegeven en zijn steeds geordend naar onderwerp in de vragenlijst. Het onderwerp wordt vermeld bij elk blokje gegevens. We zullen hier kort op de betekenis van de grafieken ingaan.

4.2 De grafieken

Er zijn twee soorten grafieken in de rapportage opgenomen.

(1) De frequentieverdeling

Dit is de grafiek met de groene / witte / paarse staafdiagrammen. Hier ziet u per vraag in één oogopslag hoe uw gezondheidscentrum door cliënten is beoordeeld. In de groene staaf is aangegeven hoeveel % 'altijd' of 'ja' op deze vraag heeft geantwoord. Dat houdt automatisch in dat de overige respondenten vinden dat het gezondheidscentrum het op dit punt beter kan doen. De witte staaf representeert de cliënten die 'meestal' of 'kan wel iets beter' hebben geantwoord en de paarse staaf de cliënten die 'soms', 'nooit' 'kan (veel) beter' of 'nee' hebben geantwoord.

(2) De lijngrafiek

In de lijngrafiek worden de scores van de verschillende zorgprogramma's vergeleken. De scores voor de zorgprogramma's worden in één grafiek weergegeven. De lijn geeft het meest positieve antwoord op een vraag aan, dus het percentage 'altijd' of 'ja'. Het is mogelijk dat lijnen elkaar overlappen. Dit is herkenbaar aan een verschil in kleur van de desbetreffende lijn en de punten die door deze lijn verbonden worden.

4.3 Beschrijving van de cliënten

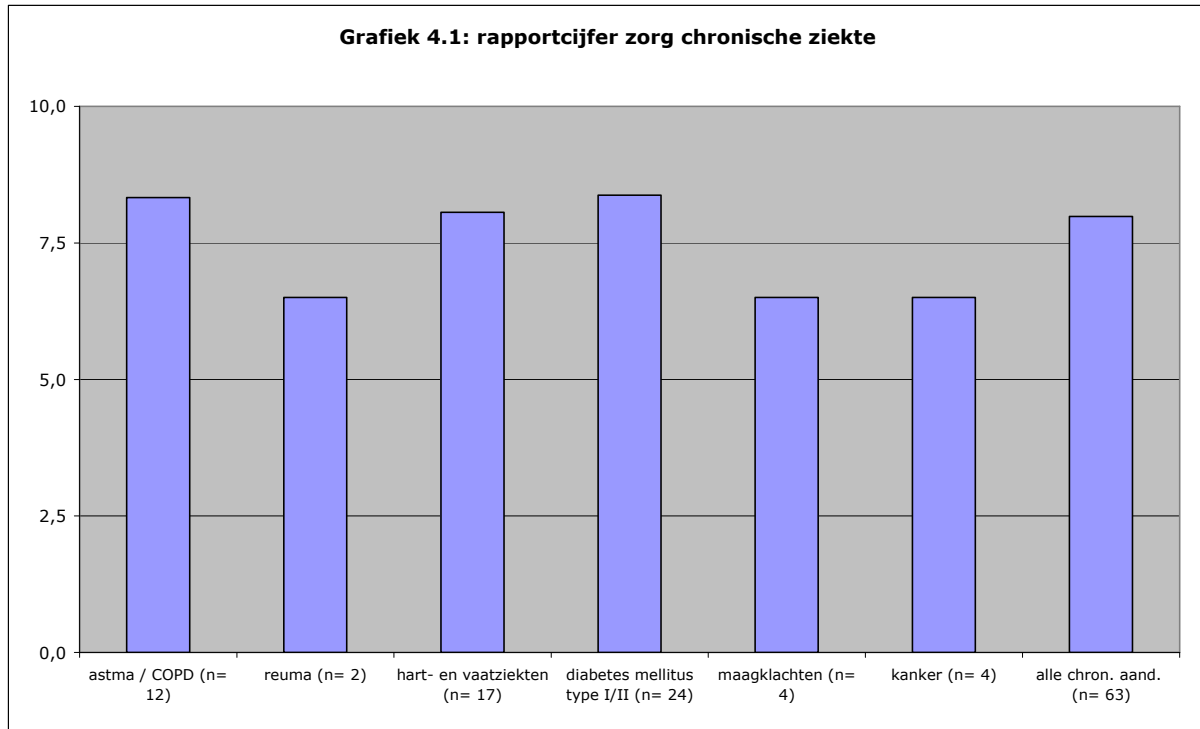
In tabel 4.1 wordt weergegeven hoeveel cliënten met een chronische aandoening de vragenlijst hebben ingevuld, en welk zorgprogramma zij hebben beoordeeld.

Tabel 4.1: zorgprogramma's

		n	%
02. Voor welke chronische aandoening vult u deze vragenlijst in?	astma / COPD	13	18,1
	reuma	6	8,3
	hart- en vaatziekten	20	27,8
	diabetes mellitus type I/II	25	34,7
	maagklachten	4	5,6
	kanker	4	5,6
	totaal	72	100,0

4.4 De resultaten samengevat

In grafiek 4.1 vindt u de gemiddelde rapportcijfers die de cliënten aan de chronische zorg gaven. Ook de vergelijking van de verschillende zorgprogramma's worden in deze grafiek weergegeven.

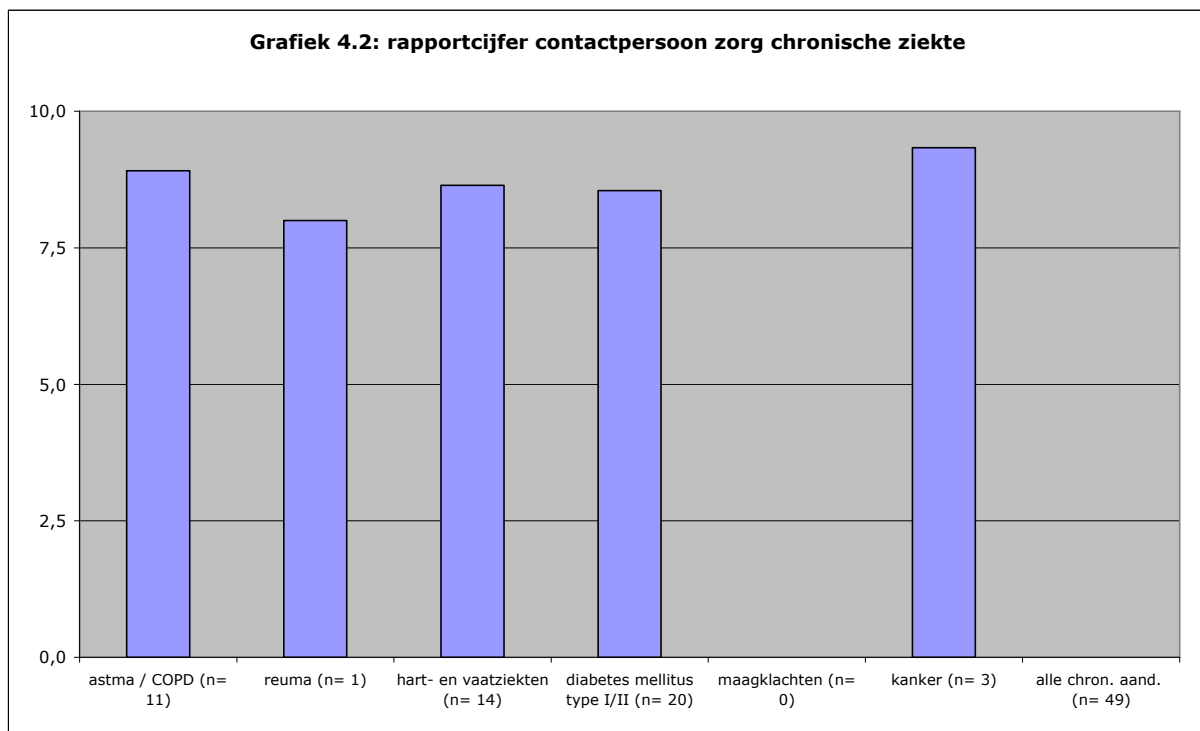


4.5 Organisatie van de zorg

In tabel 4.2 is weergegeven of cliënten een vaste contactpersoon als aanspreekpunt hebben. In grafiek 4.2 vindt u de gemiddelde rapportcijfers die deze cliënten aan hun contactpersoon geven. Ook de vergelijking voor de verschillende zorgprogramma's worden in deze grafiek weergegeven.

Tabel 4.2: vaste contactpersoon in het gezondheidscentrum (in %)

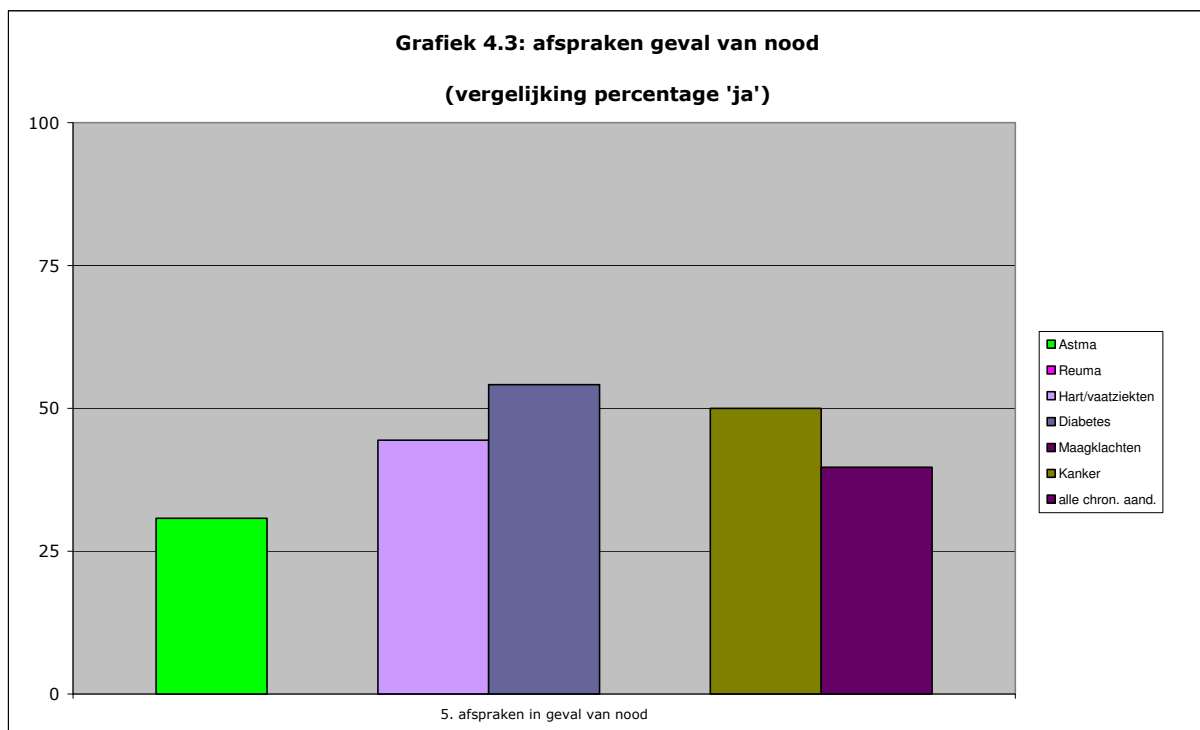
	n	%
03. Heeft u een vaste contactpersoon als aanspreekpunt in het gezondheidscentrum?	Ja 52	76,5
	Nee 16	23,5
	totaal 68	100,0

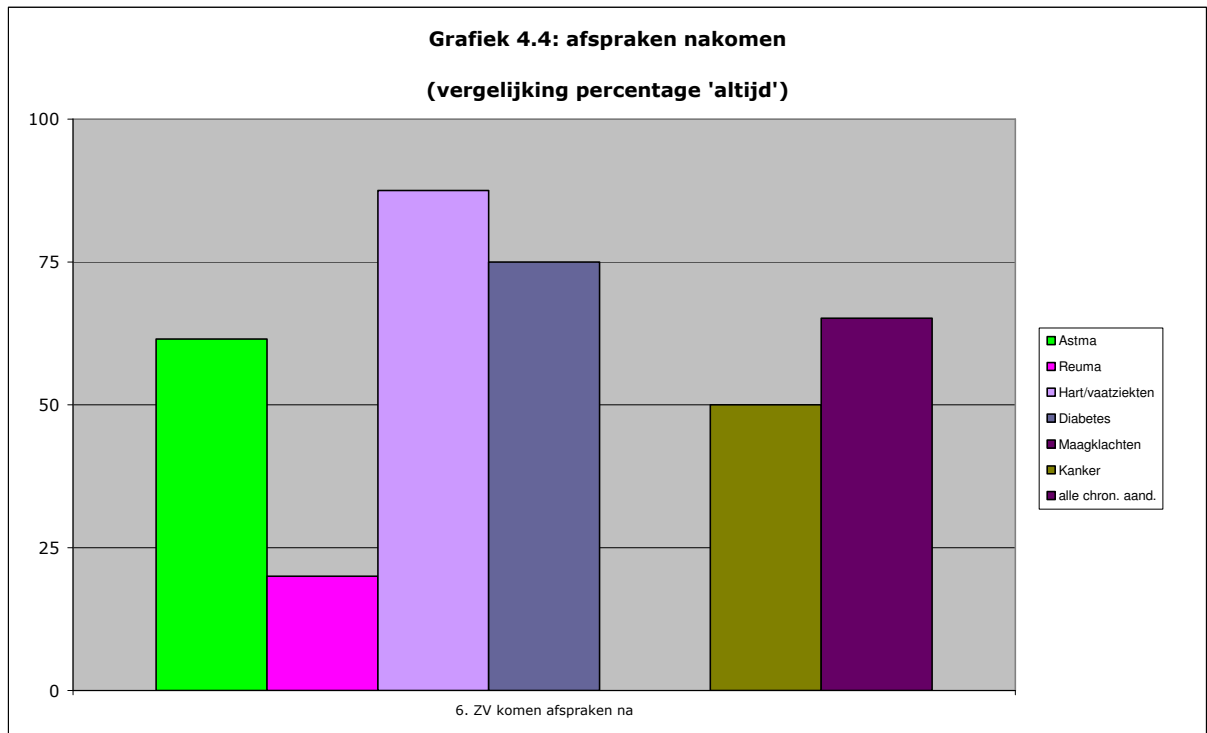


In tabel 4.3 vindt u de resultaten van twee items over de organisatie van de chronische zorg: zijn er afspraken gemaakt over wat de cliënt in geval van nood moet doen, en komen zorgverleners afspraken over de behandeling na? De vergelijking van deze items over de verschillende zorgprogramma's kunt u vinden in grafiek 4.3 en 4.4.

Tabel 4.3: in geval van nood en nakomen afspraken (in %)

	n	%
05. Heeft het gezondheidscentrum met u afgesproken wat u in geval van nood moet doen?	Ja	27 39,7
	Nee	41 60,3
	totaal	68 100,0
06. Kwamen de zorgverleners afspraken over uw behandeling goed na?	Nooit	1 1,5
	Soms	3 4,5
	Meestal	19 28,8
	Altijd	43 65,2
	totaal	66 100,0





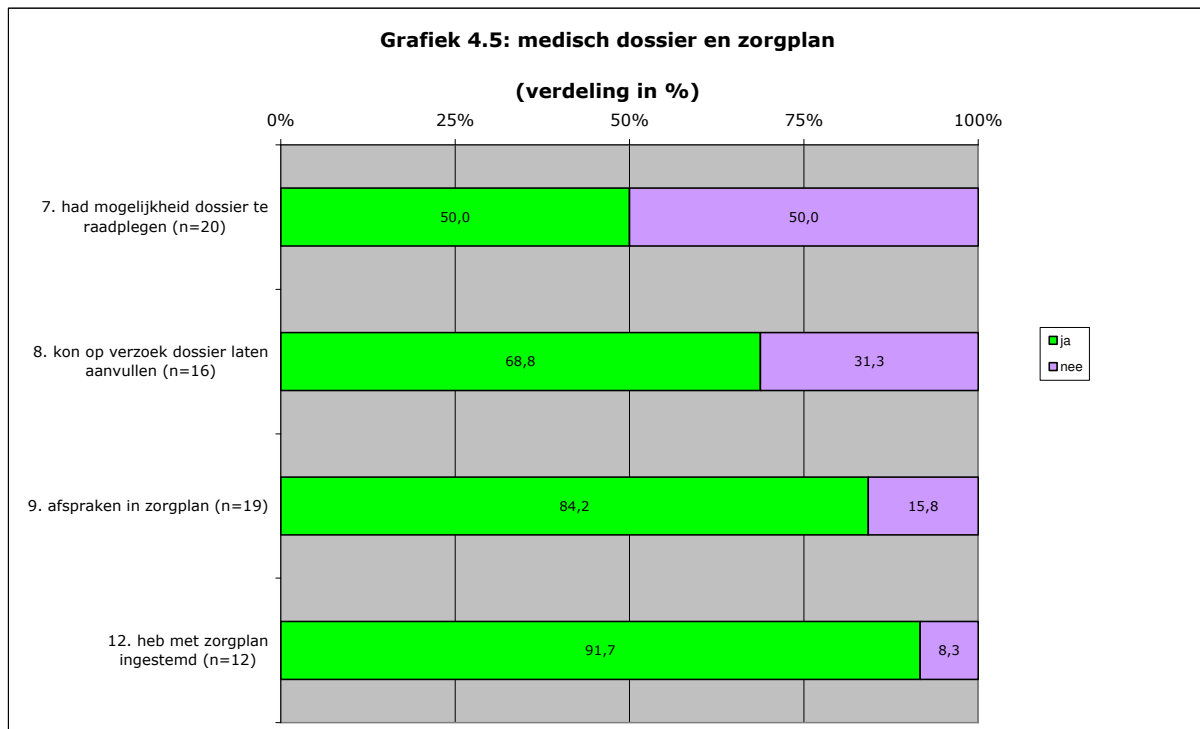
4.6 Autonomie en het zorgplan

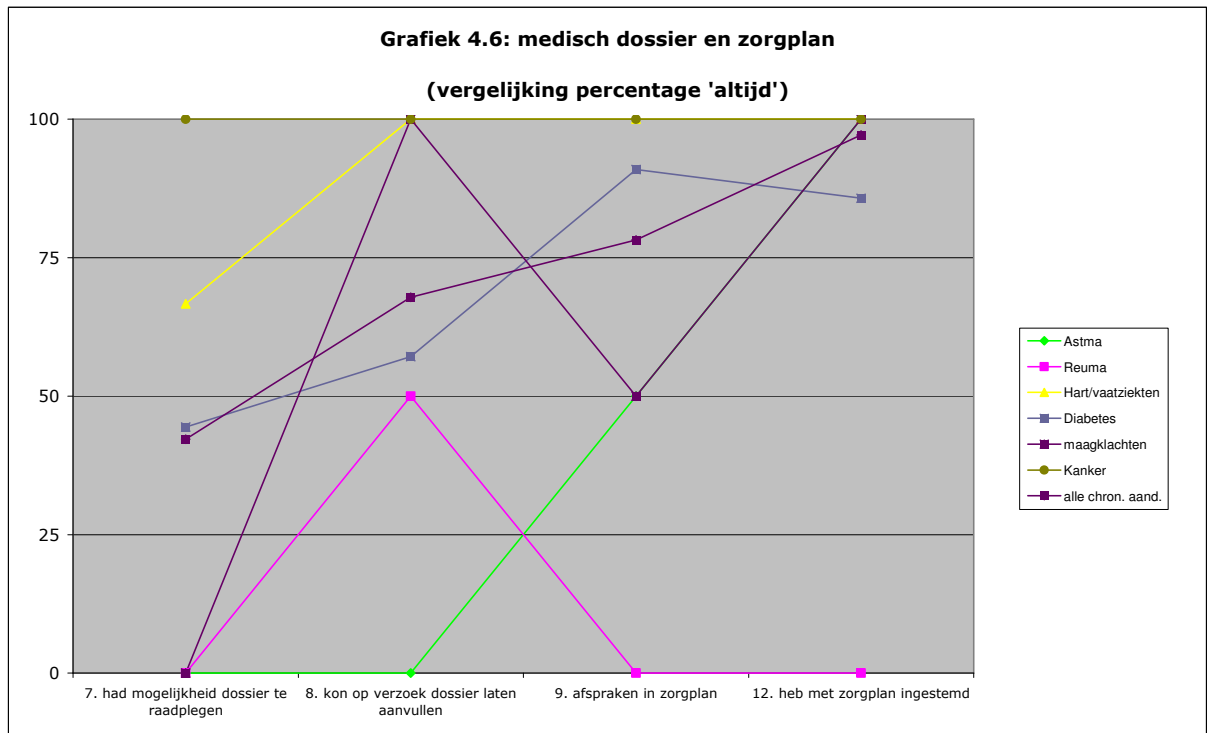
In tabel 4.4 is weergegeven of cliënten hun zorgplan hebben ingezien, en of zij het advies hebben gekregen om hun levensstijl te veranderen.

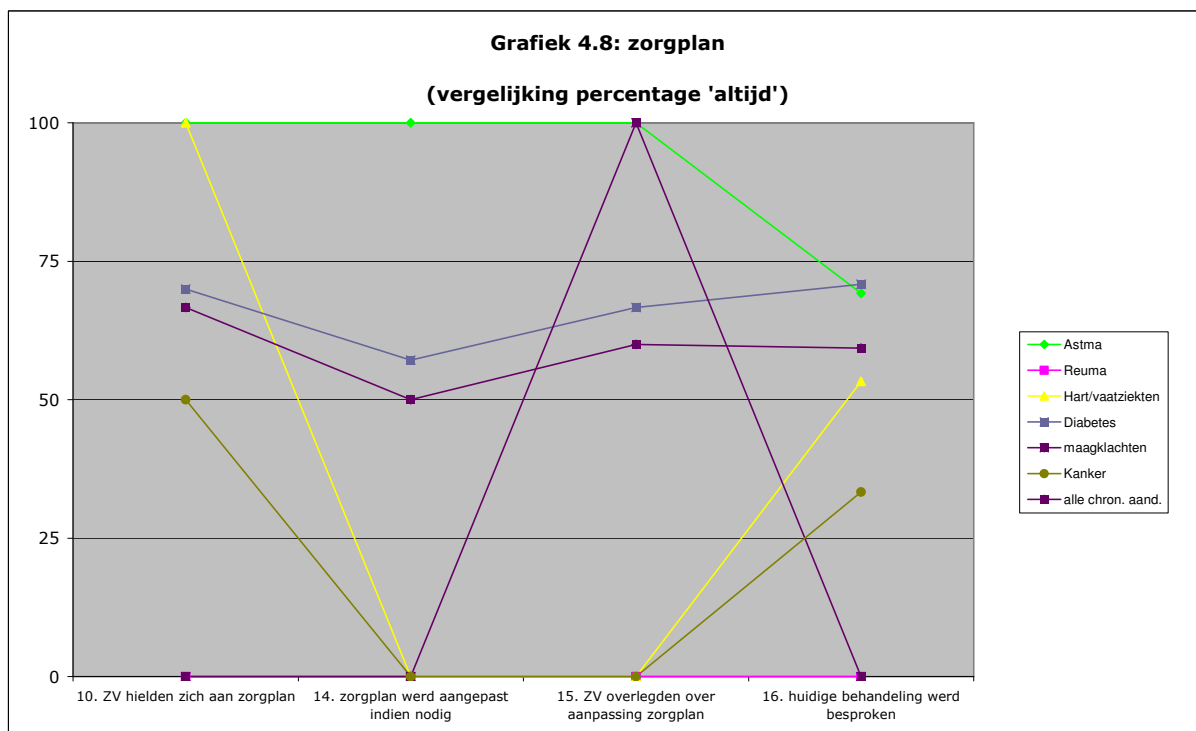
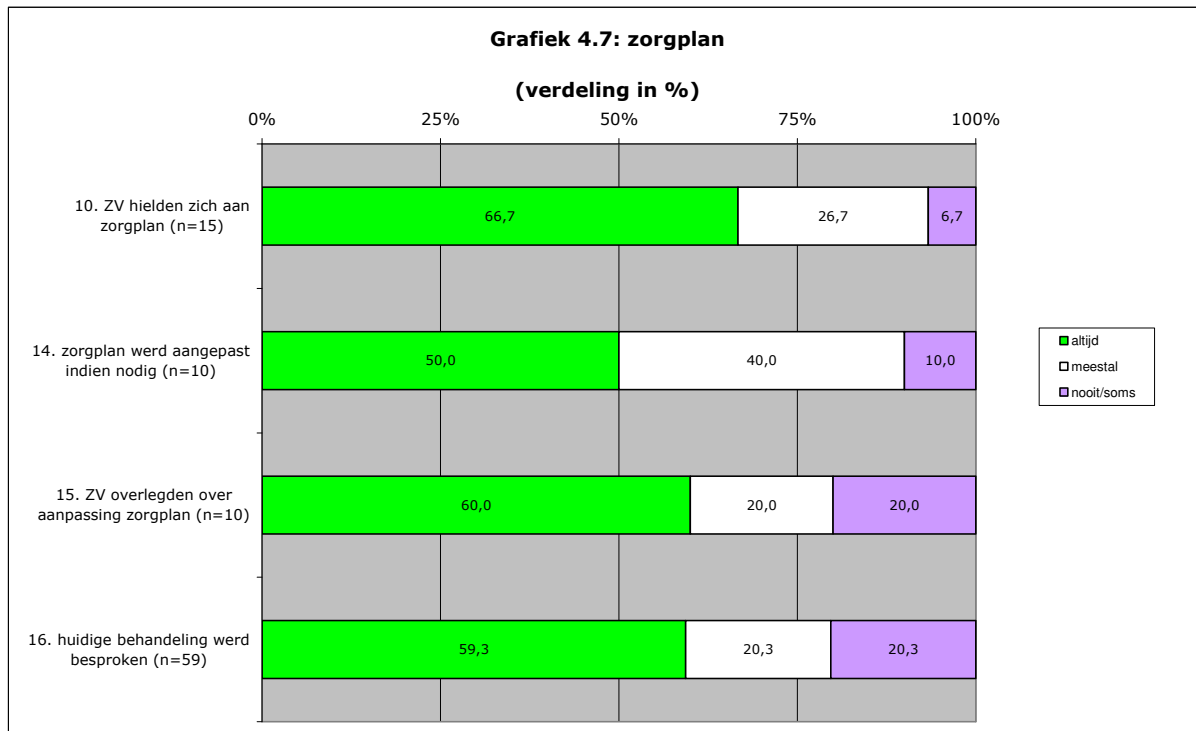
Tabel 4.4: zorgplan en levensstijl

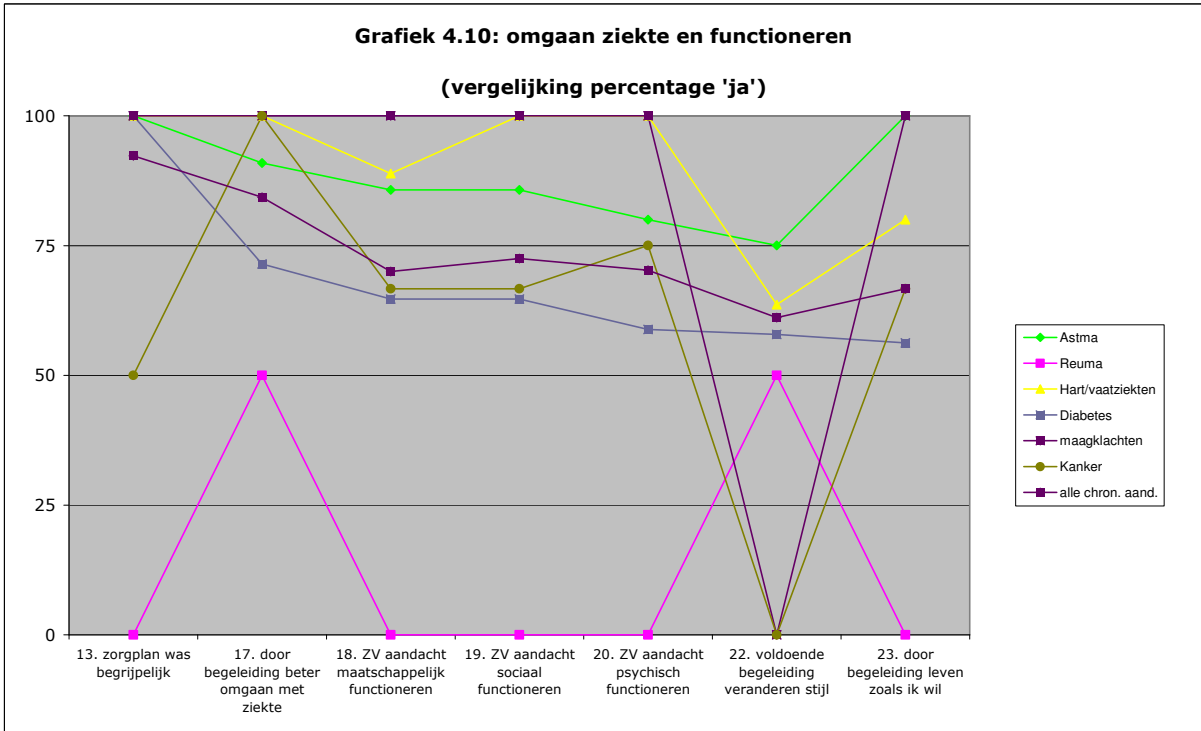
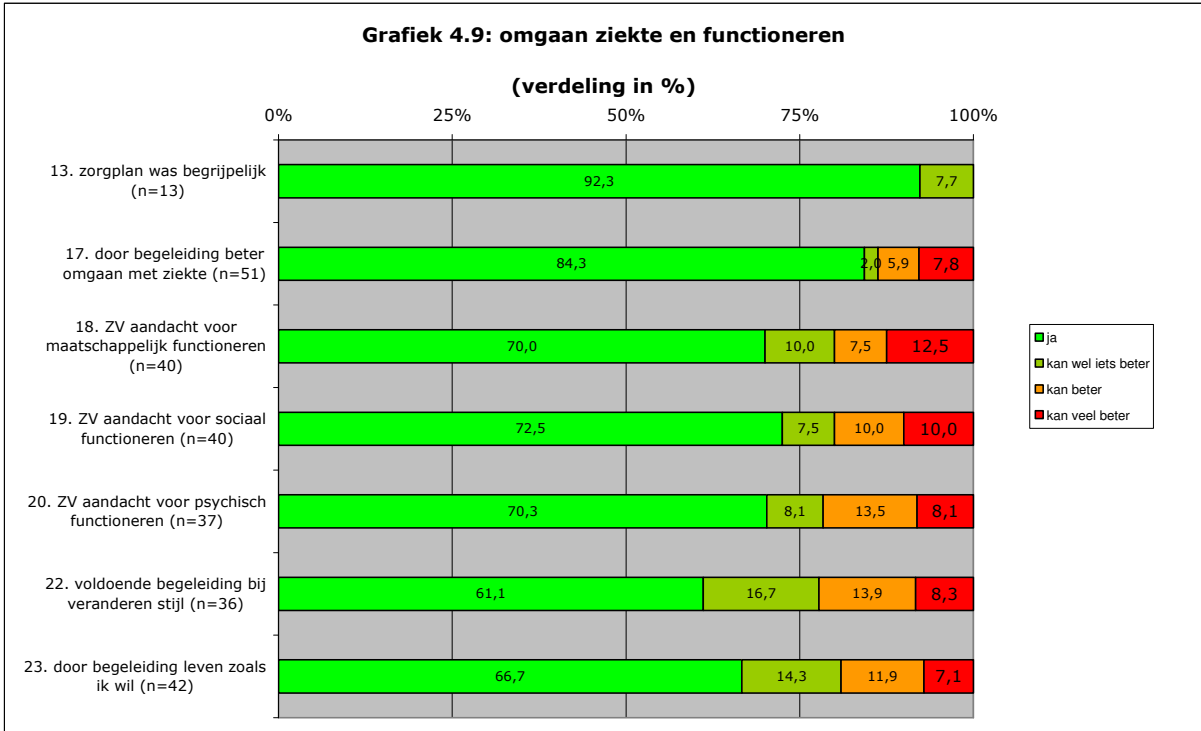
	n	%
11. Heeft u uw zorgplan ingezien?	Ja	7 50,0
	Nee	7 50,0
	totaal	14 100,0
21. Heeft u van uw zorgverlener het advies gekregen om uw leefstijl te veranderen?	Ja	49 75,4
	Nee	16 24,6
	totaal	65 100,0

Konden cliënten hun medisch dossier raadplegen? Wat is hun ervaring met het zorgplan? De scores op deze en andere vragen worden in grafieken 4.5 tot en met 4.10 gepresenteerd.







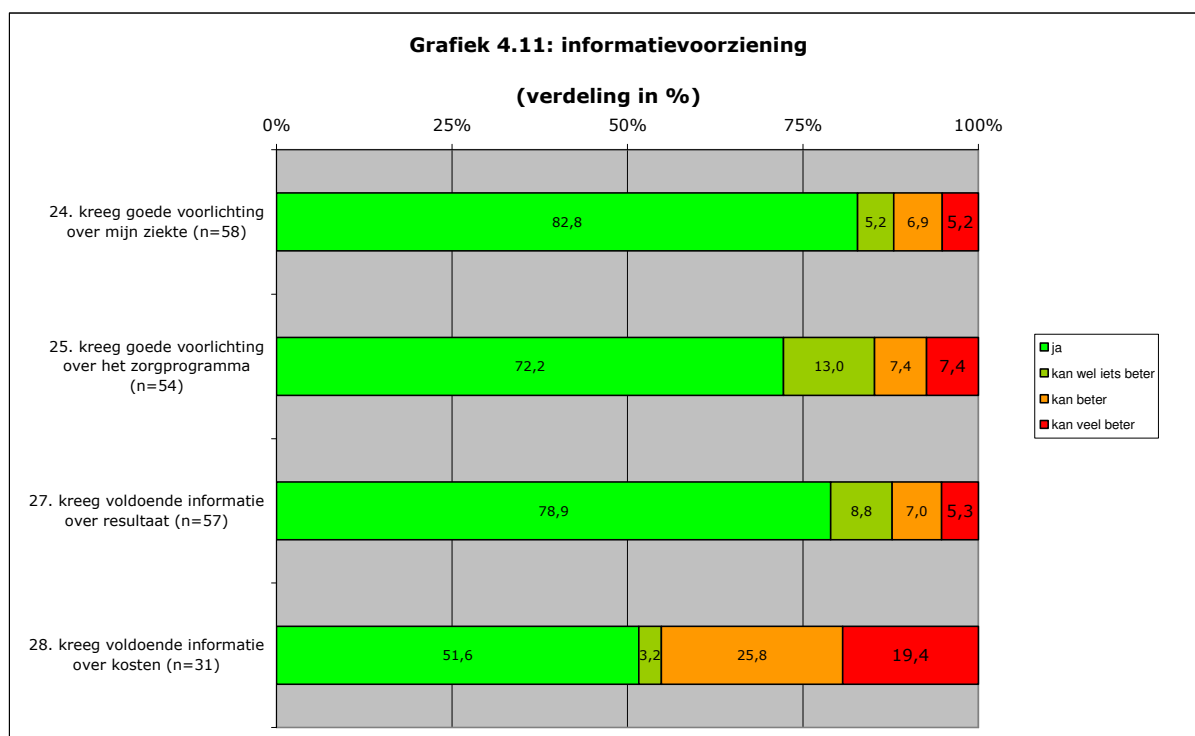


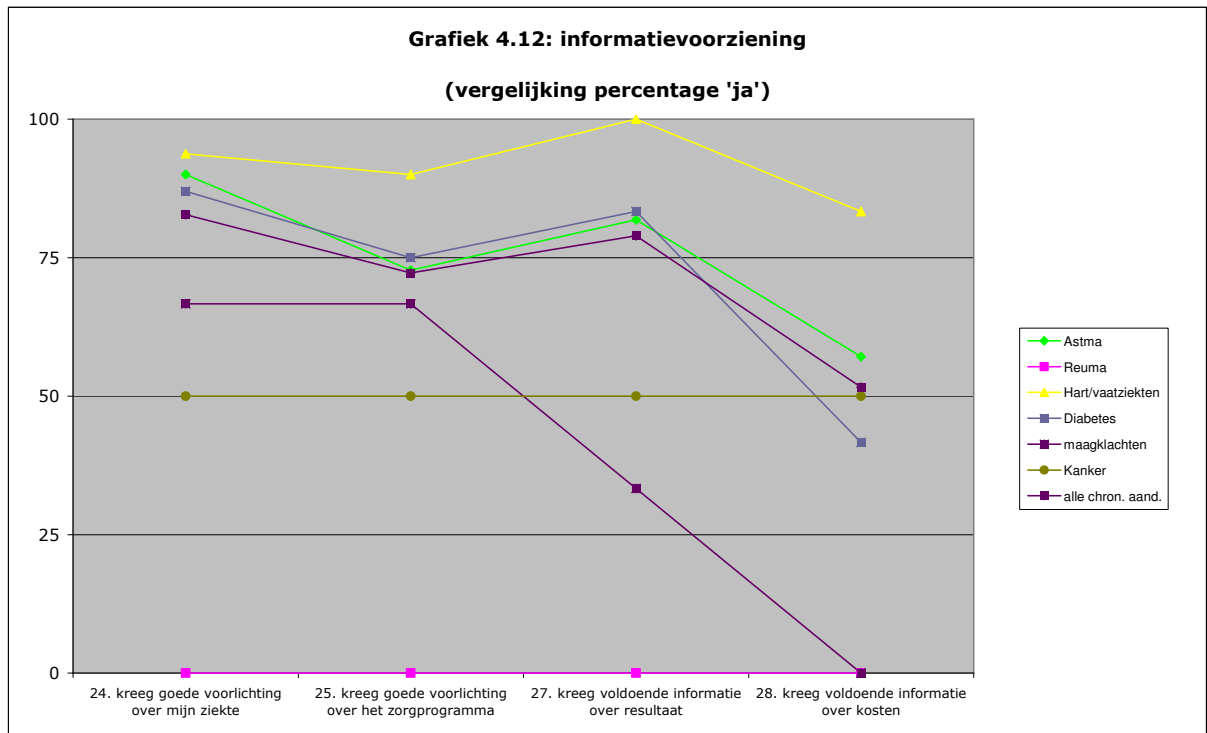
4.7 Informatievoorziening

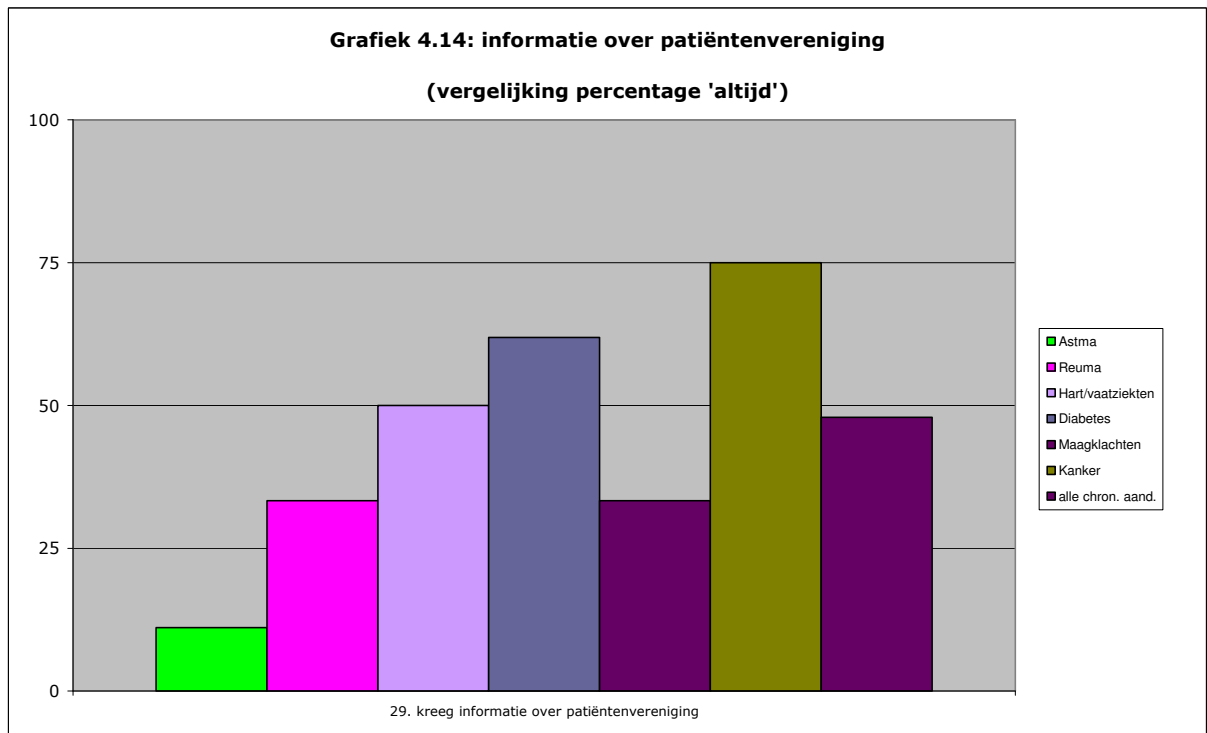
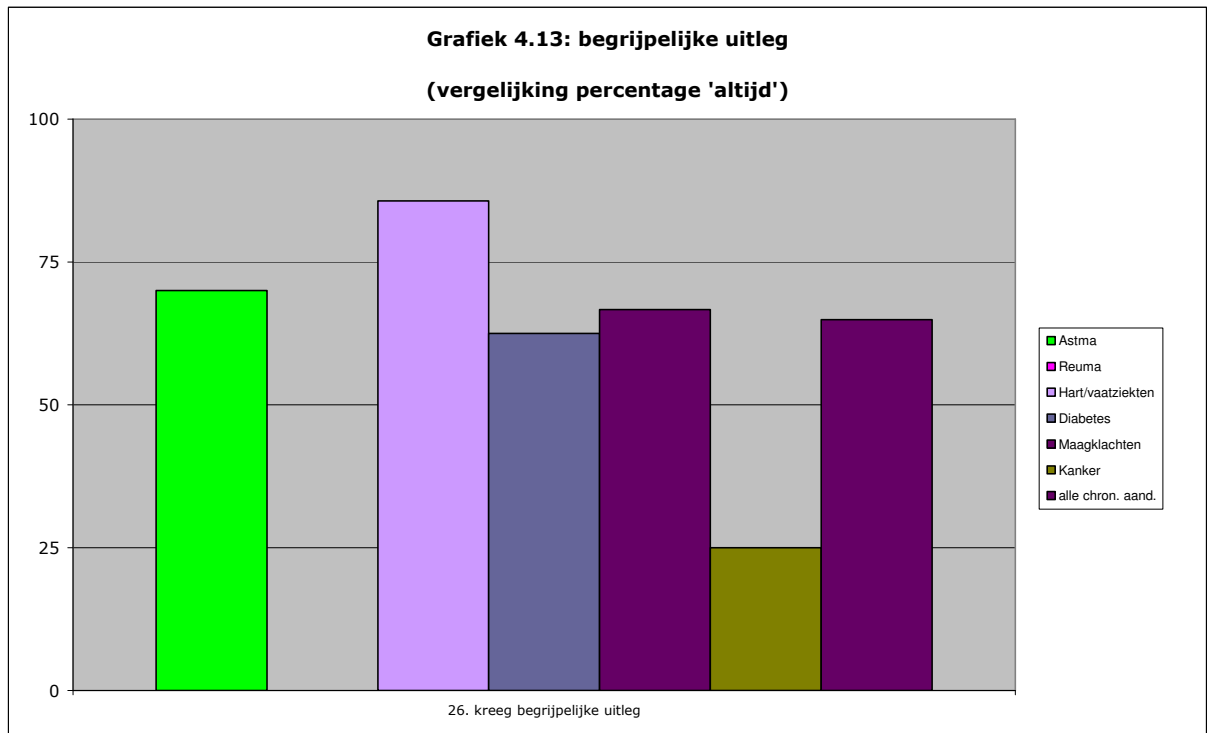
Aan de hand van zes vragen is onderzocht wat de chronisch zieken vinden van de informatievoorziening in het gezondheidscentrum. Krijgen ze voldoende informatie over de kosten van een behandeling? Zijn ze geïnformeerd over het bestaan van een patiëntenvereniging? De resultaten vindt u in onderstaande tabel en grafieken (grafiek 4.11 tot en met 4.14).

Tabel 4.5: uitleg en patiëntenvereniging

	n	%
26. Legden de zorgverleners de uitkomsten van onderzoek begrijpelijk uit?	Nooit	4 7,0
	Soms	3 5,3
	Meestal	13 22,8
	Altijd	37 64,9
	totaal	57 100,0
29. Bent u geïnformeerd over het bestaan van een patiëntenvereniging voor mensen met uw chronische aandoening?	Ja	23 47,9
	Nee	25 52,1
	totaal	48 100,0





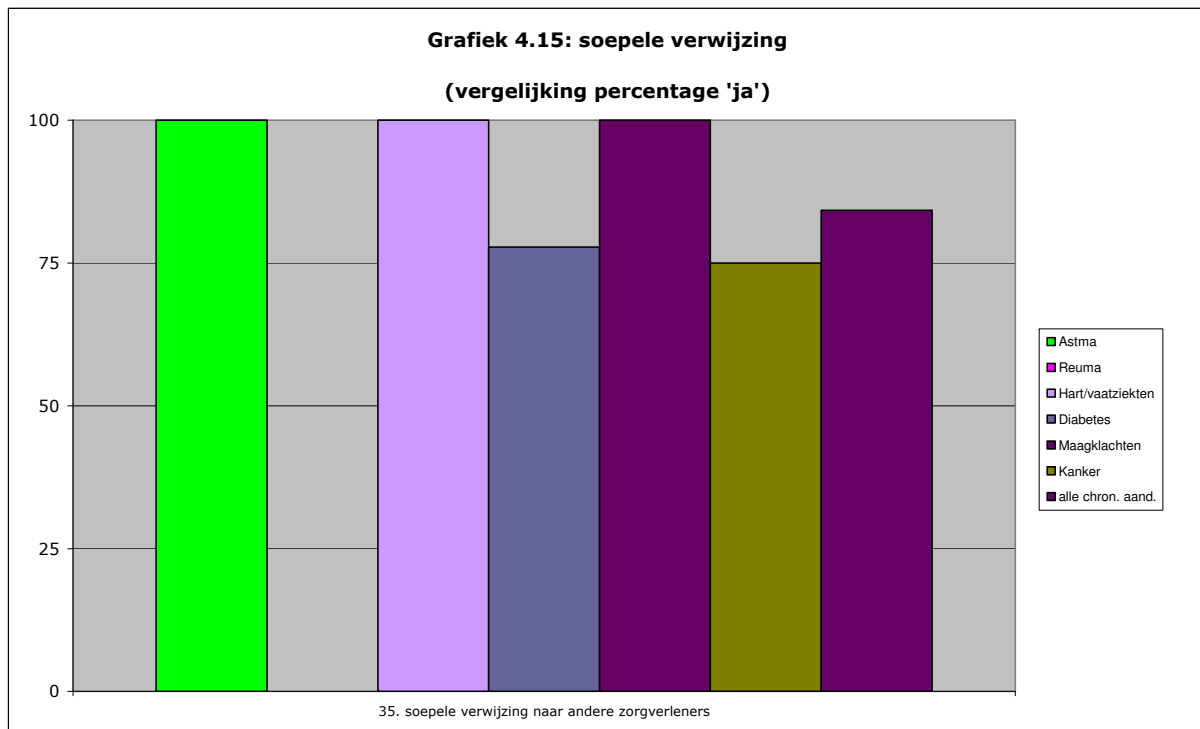


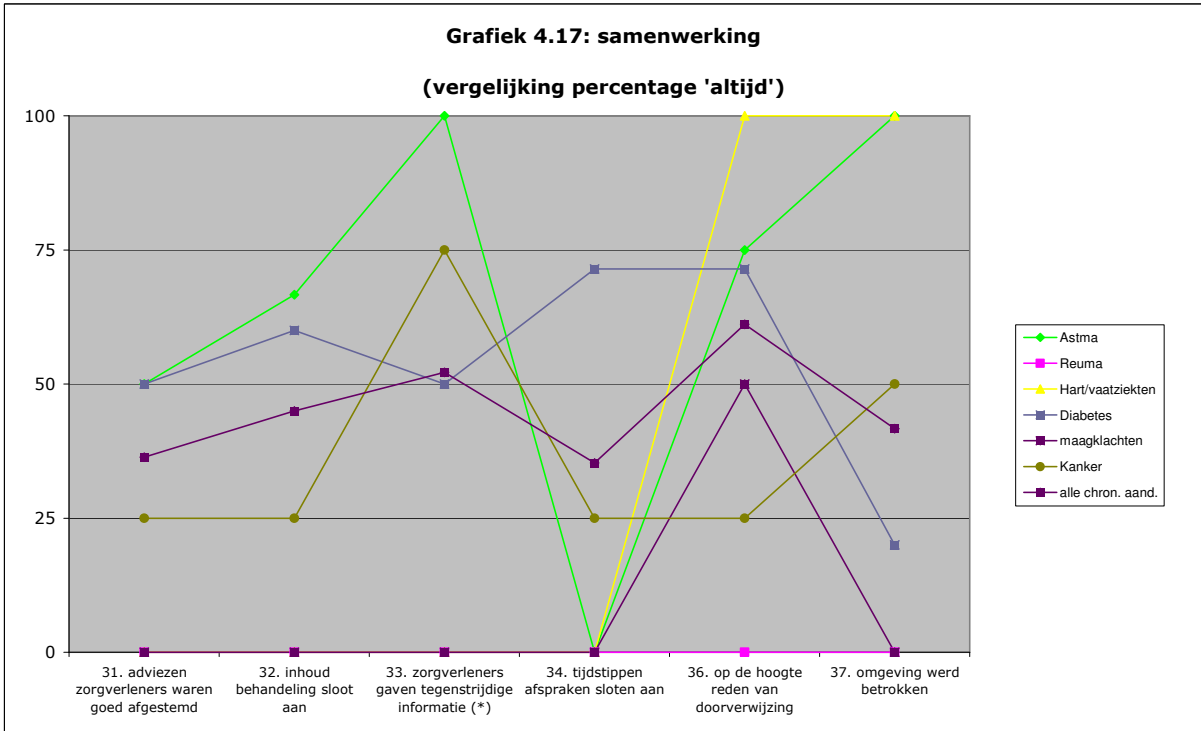
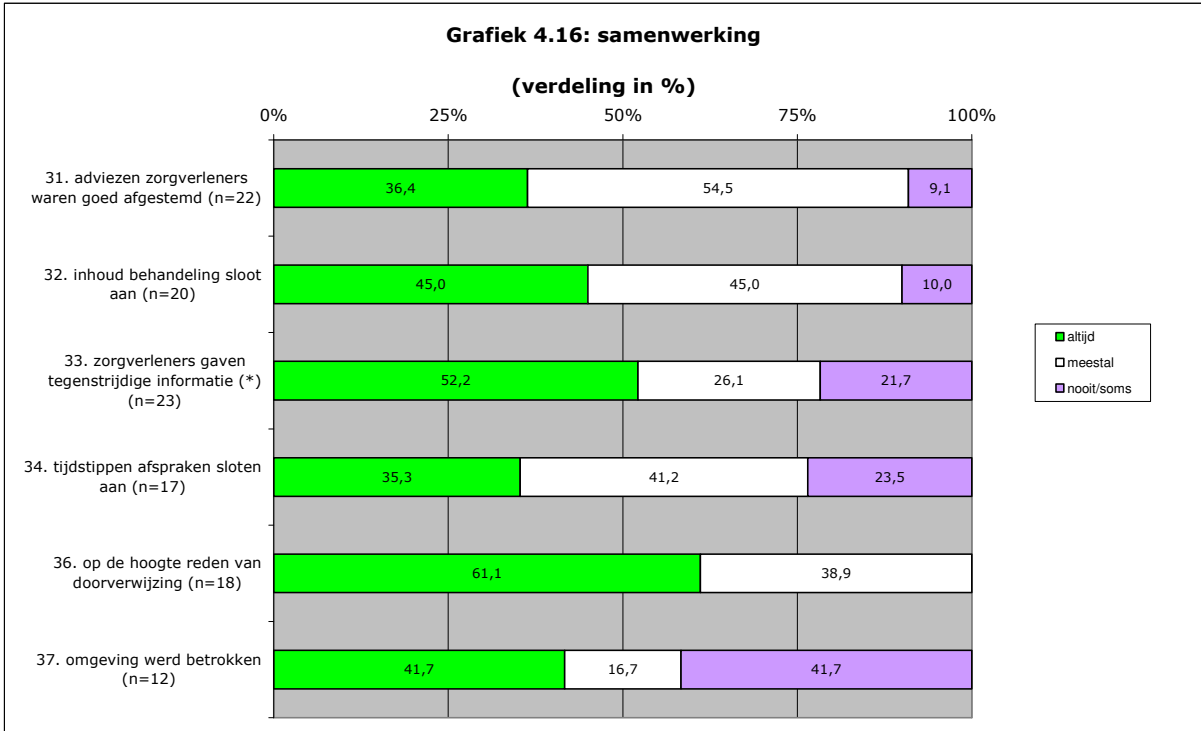
4.8 Samenwerking door de zorgverleners

Met zeven vragen is onderzocht hoe de samenwerking tussen de verschillende zorgverleners is ervaren. Sloot de inhoud van de behandelingen op elkaar aan? Verliep doorverwijzing op een soepele manier? De scores op deze vragen worden in onderstaande tabel en grafieken (grafiek 4.15 tot en met 4.17) gepresenteerd.

Tabel 4.7: samenwerking tussen zorgverleners

	n	%
30. Heeft u van meerdere zorgverleners zorg gekregen voor uw chronische aandoening?	Ja	23 35,4
	Nee	42 64,6
	totaal	65 100,0
35. Verliep de verwijzing naar andere zorgverleners op een soepele manier?	Ja	16 84,2
	Kan wel iets beter	1 5,3
	Kan beter	1 5,3
	Kan veel beter	1 5,3
	totaal	19 100,0



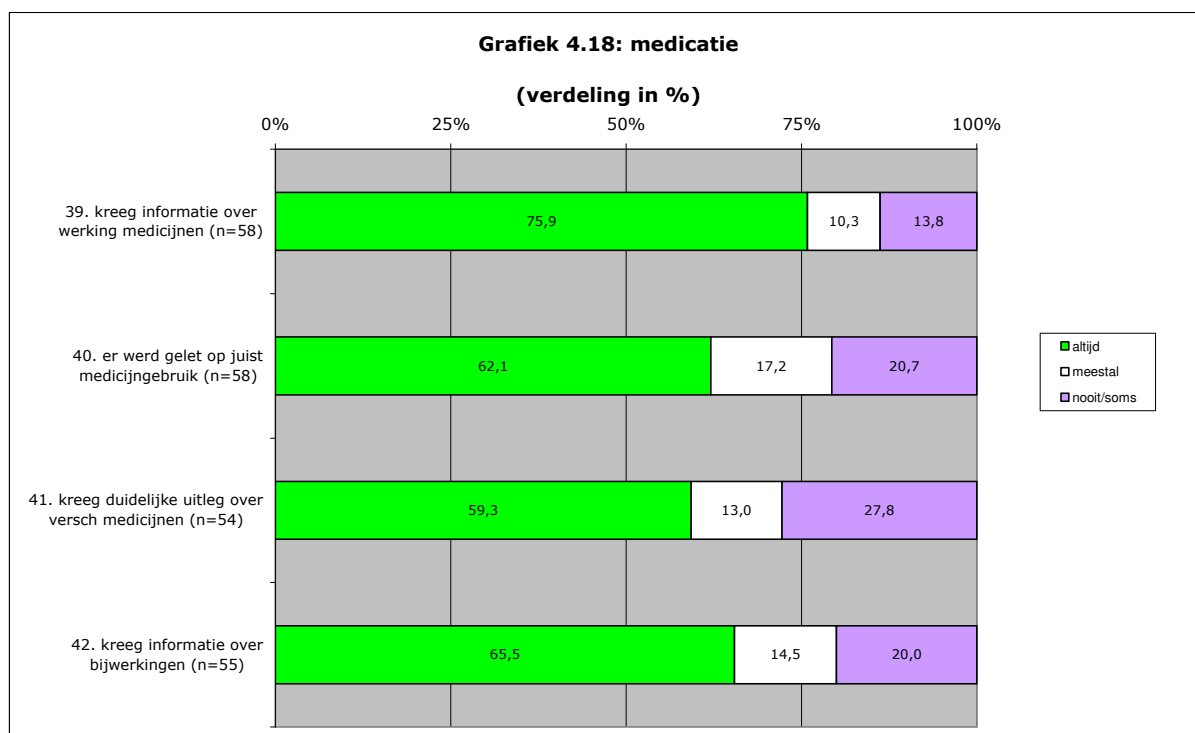


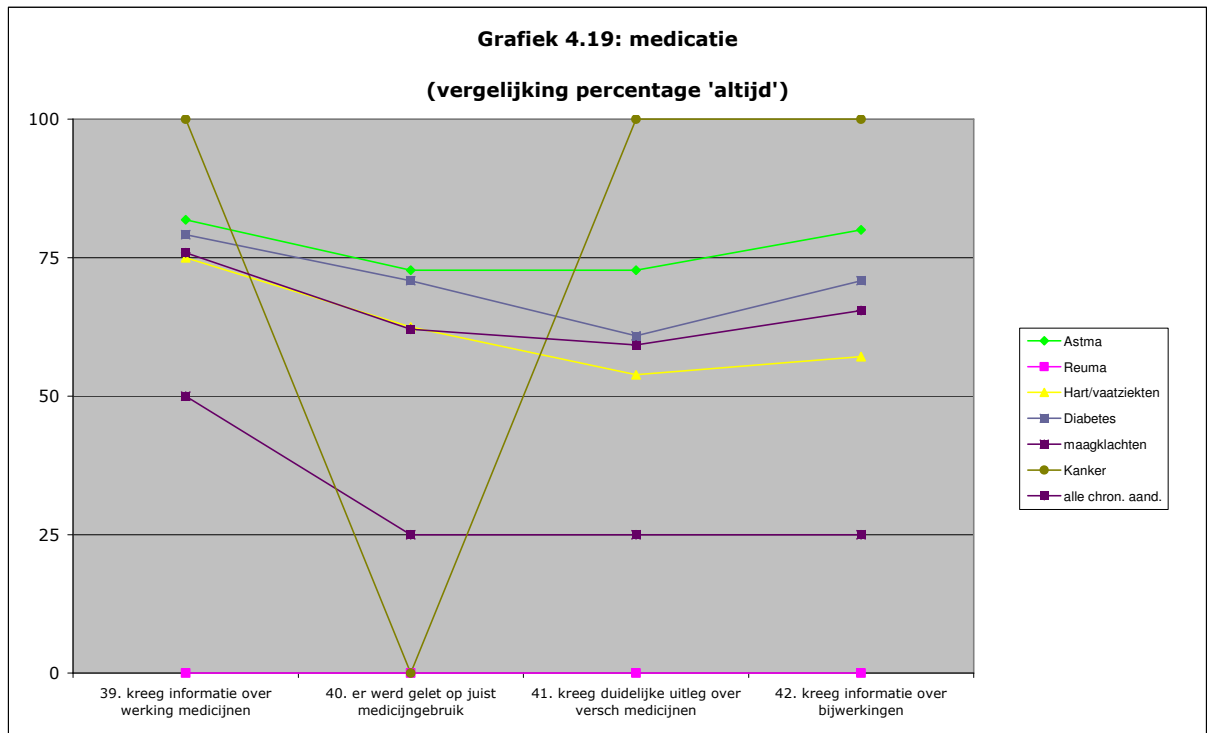
4.9 Medicatie

In onderstaande grafieken (4.18 en 4.19) worden de ervaringen met medicatie voor de chronische aandoening weergegeven. Het ging hierbij bijvoorbeeld om duidelijke uitleg over medicijngebruik.

Tabel 4.8: medicatiegebruik

	n	%	
38. Gebruikte u medicijnen voor uw chronische aandoening?	Ja	58	89,2
	Nee	7	10,8
totaal	65	100,0	





5 Tot besluit

Hoe beoordelen cliënten de zorg in het gezondheidscentrum? In deze rapportage hebben we de belangrijkste resultaten gepresenteerd. Het materiaal bevat nog vele mogelijkheden voor nadere analyse naar specifieke doelgroepen en samenwerkingsvraagstukken. In dit bestek hebben we een aantal keuzes gemaakt om de rapportage overzichtelijk te houden. De bijlagen bevatten een schat aan aanvullende informatie en aanknopingspunten voor verbetering.

We wensen u veel succes met het vertalen van deze uitkomsten naar acties in uw gezondheidscentrum. Na de cliënten en de onderzoekers is het woord aan u en uw collega's. Maakt u werk van kwaliteitsverbetering?

Bijlagen

Bijlage 1. Het oordeel over de huisartsenpraktijk

Toelichting

In dit hoofdstuk staan de gegevens van het onderdeel van de huisartsenpraktijk grafisch weergegeven. De gegevens zijn steeds geordend naar onderwerp in de vragenlijst. Het onderwerp wordt vermeld bij elk blokje gegevens. We zullen hier kort op de betekenis van de grafiek ingaan.

De grafieken

Er zijn twee soorten grafieken opgenomen.

(1) De frequentieverdeling

Dit is de grafiek met de groene / witte / paarse staafdiagrammen. Hier ziet u per vraag in één oogopslag hoe uw huisartsenpraktijk door cliënten is beoordeeld. In de groene staaf is aangegeven hoeveel % volmondig 'altijd' op deze vraag heeft geantwoord. Dat houdt automatisch in dat de overige respondenten vinden dat het gezondheidscentrum het op dit punt beter kan doen. De witte staaf representeert de cliënten die 'meestal' hebben geantwoord en de paarse staaf de cliënten die 'soms' of 'nooit' hebben geantwoord.

(2) De lijngrafiek

In de lijngrafiek worden de scores van dit gezondheidscentrum vergeleken met andere gezondheidscentra. Naast de score van het gezondheidscentrum zelf is de gemiddelde score van andere gezondheidscentra te zien. Ook de maximale en minimale scores van andere centra worden weergegeven. De lijn geeft het percentage 'altijd' op een vraag aan. Het is mogelijk dat lijnen elkaar overlappen. Dit is herkenbaar aan een verschil in kleur van de desbetreffende lijn en de punten die door deze lijn verbonden worden.

Top 5 sterke punten en top 5 minder sterke punten van de huisartsenpraktijk

In tabel B1.1 en B1.2 ziet u in één oogopslag wat de sterke punten en wat de minder sterke punten zijn van de huisartsenpraktijk. Voor het opstellen van de top 5 is per vraag het percentage 'altijd' uitgerekend. De top 5 met sterke punten bestaat uit de vragen waarop de meeste mensen 'altijd' hebben geantwoord. De top 5 met minder sterke punten bestaat uit de vragen waarop de minste mensen 'altijd' hebben geantwoord.

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

	%
1. 21. spreekkamer niet gehorig of zichtbaar (*)	93,3
2. 18. behandelde mij met respect	85,7
3. 13. nam mij serieus	80,8
4. 28. werkte goed samen binnen GC	79,5
5. 19. praktijk was schoon	78,6

Tabel B1.2: top 5 minder sterke punten van de huisartsenpraktijk

	%
1. 9. binnen 15 minuten geholpen	15,5
2. 5. binnen 2 minuten aan de telefoon	21,0
3. 7. afspraak maken op gewenst moment	22,1
4. 8. redelijke termijn afspraak HA	33,3
5. 33. bood hulp bij voorkomen ziekte	46,1

In tabel B1.3 wordt de score op de items die volgens cliënten het meest belangrijk zijn weergegeven. In deze tabel is alleen de meest positieve antwoordcategorie weergegeven.

Tabel B1.3: scores op de belangrijkste items

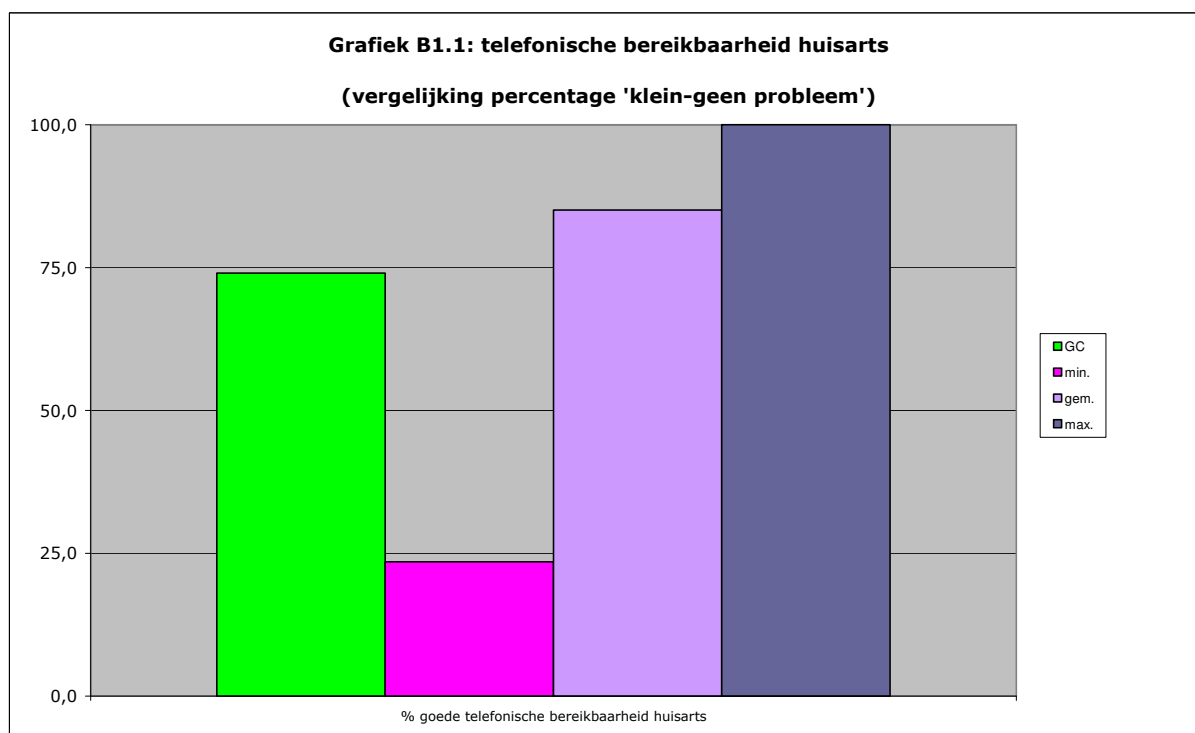
Belangscores bij de nieuwe vragenlijst worden nog verzameld; daarom is deze tabel tijdelijk vervallen.

De toegankelijkheid van de huisartsenpraktijk en het oordeel over de dokters-assistente

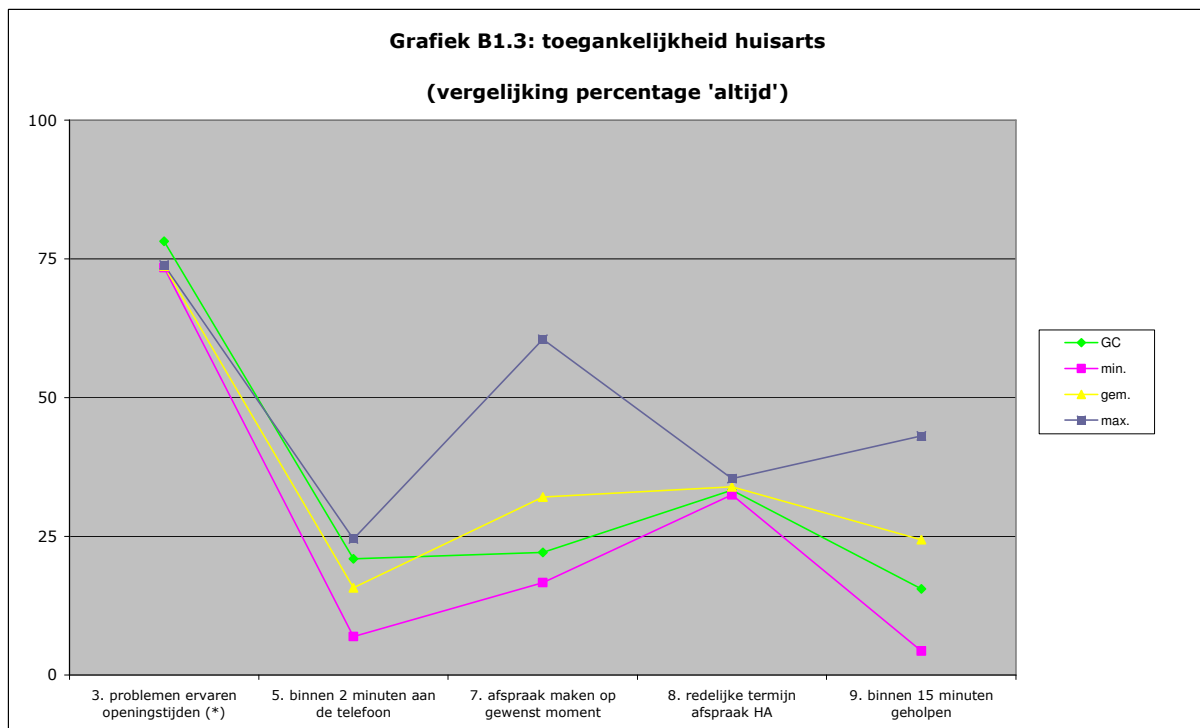
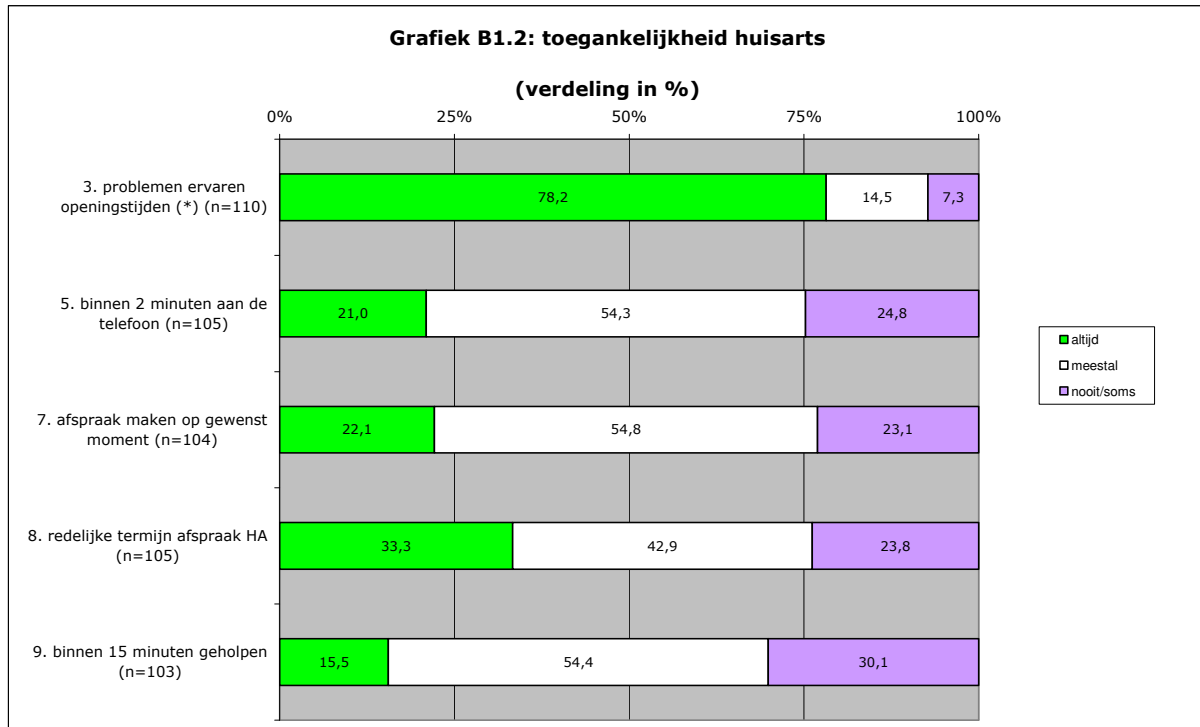
In tabel B1.4 vindt u de mate waarin cliënten telefonisch met de huisarts contact hebben gehad en in hoeverre dit problemen opleverde. De vergelijking van deze scores met andere gezondheidscentra kunt u vinden in grafiek B1.1.

Tabel B1.4: telefonische toegankelijkheid van de huisarts (in %)

		n	%
02. Heeft u in de afgelopen 12 maanden met de huisartspraktijk gebeld voor een afspraak, of om hulp of raad te vragen?	Ja	105	96,3
	Nee	4	3,7
	totaal	109	100,0
03. De huisartspraktijk in het gezondheidscentrum is op werkdagen van 8.00 tot 17.00 uur geopend. Heeft u problemen ervaren met deze openingstijden?	Nooit	86	78,2
	Soms	16	14,5
	Meestal	4	3,6
	Altijd	4	3,6
	totaal	110	100,0
04. Was het een probleem om de huisartspraktijk telefonisch te bereiken?	Een groot probleem	2	1,9
	Een klein probleem	25	24,0
	Geen probleem	77	74,0
	totaal	104	100,0



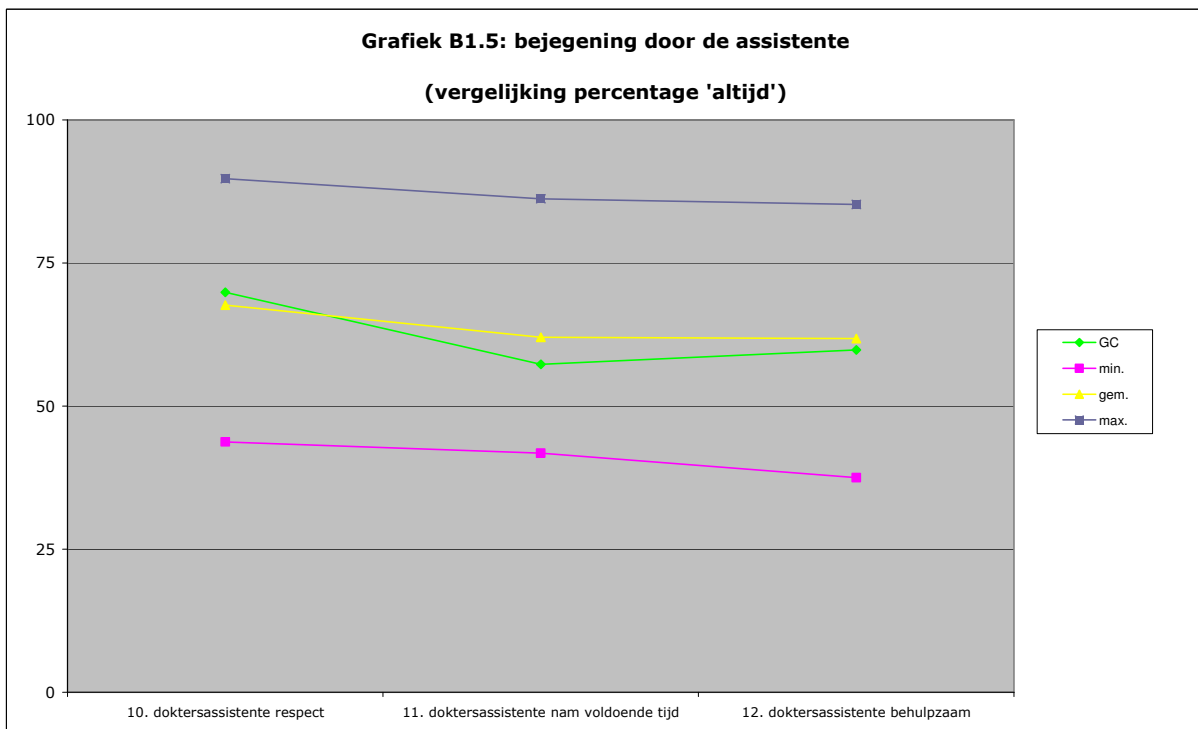
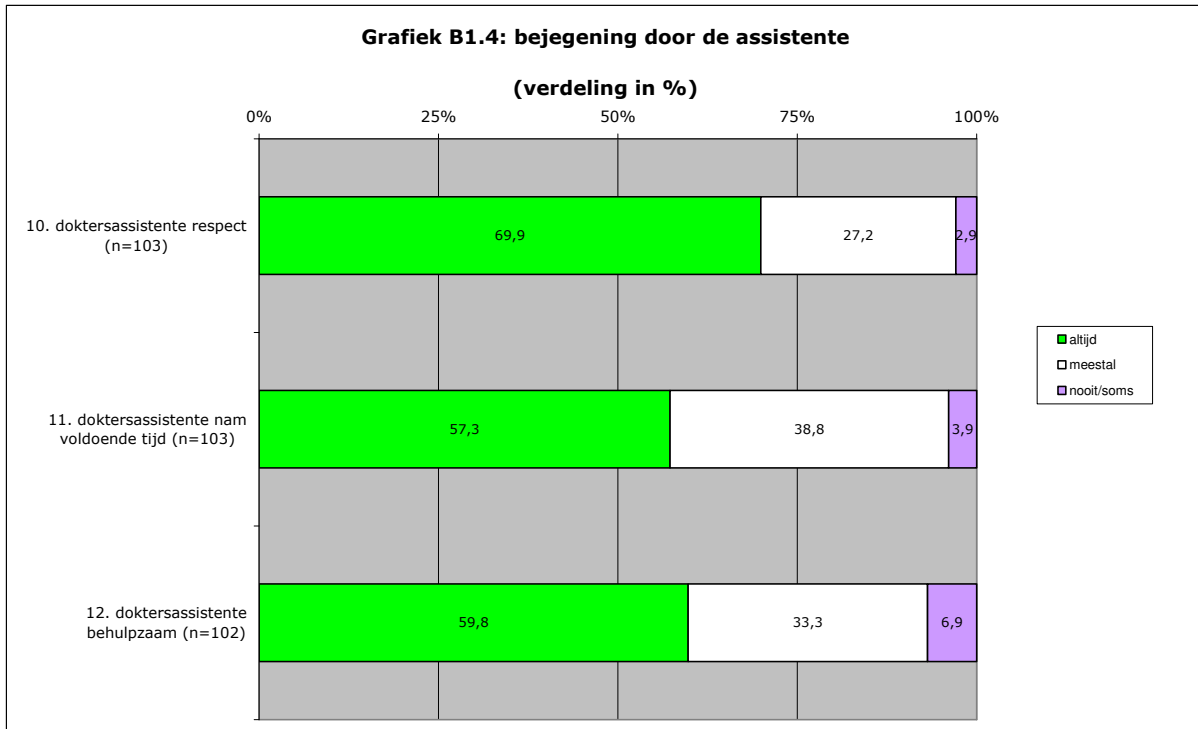
De toegankelijkheid van de huisartsenpraktijk wordt in grafiek B1.2 weergegeven. Er wordt onder andere gevraagd naar de wachttijden. In grafiek B1.3 worden de uitkomsten vergeleken met huisartsenpraktijken in de andere gezondheidscentra.



*Percentage 'nooit' wordt weergegeven

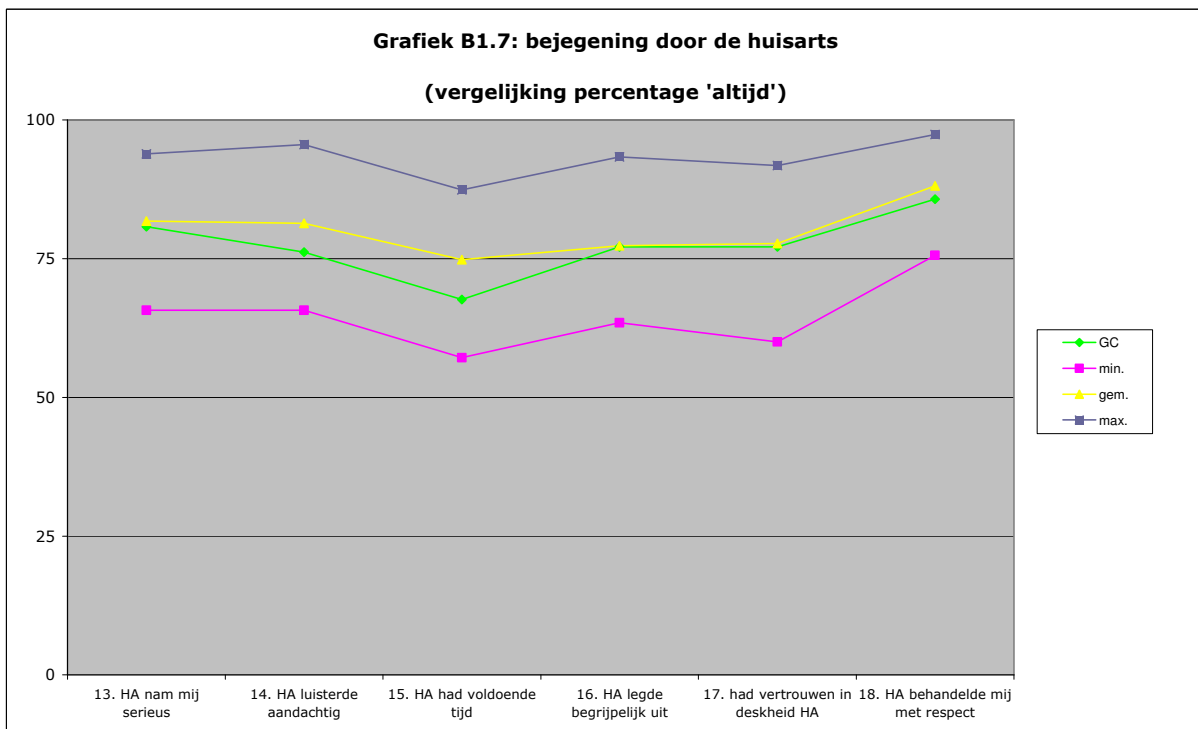
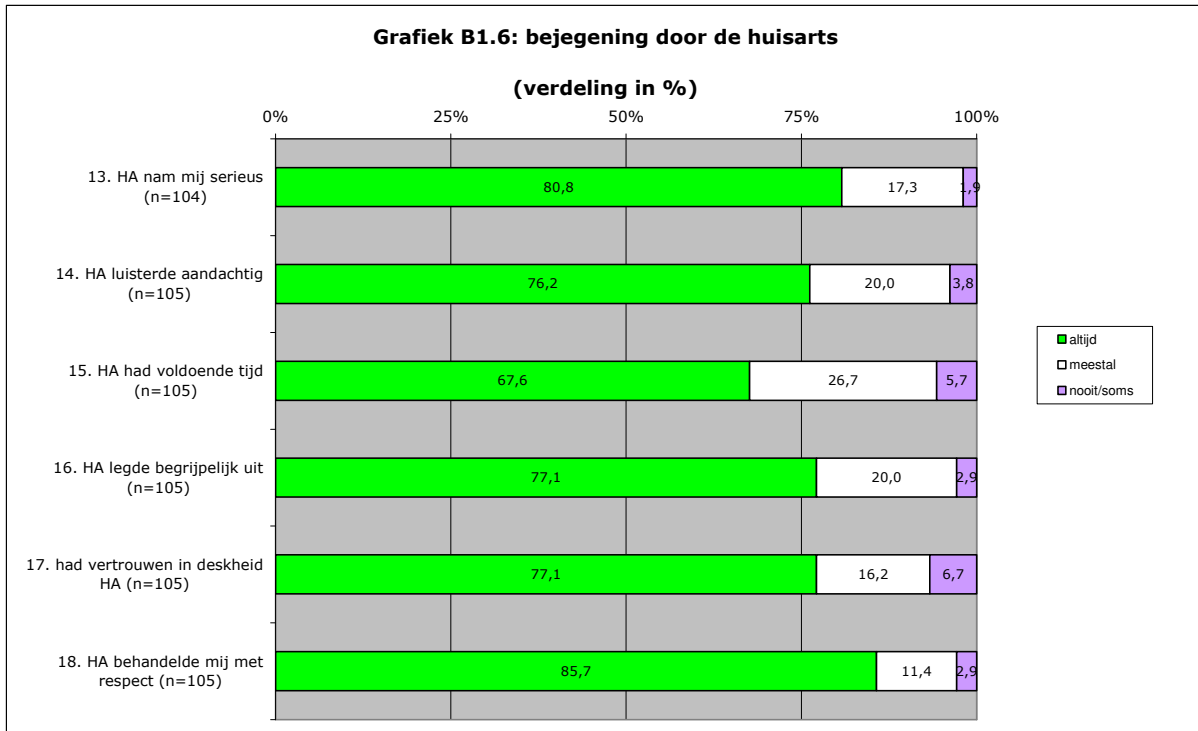
Bejegening door de huisartsassistente

De resultaten van de vragen over bejegening door de huisartsassistente zijn in de onderstaande grafieken B1.4 en B1.5 weergegeven. Voelen cliënten zich respectvol behandeld? Is er voldoende tijd voor de cliënt genomen?



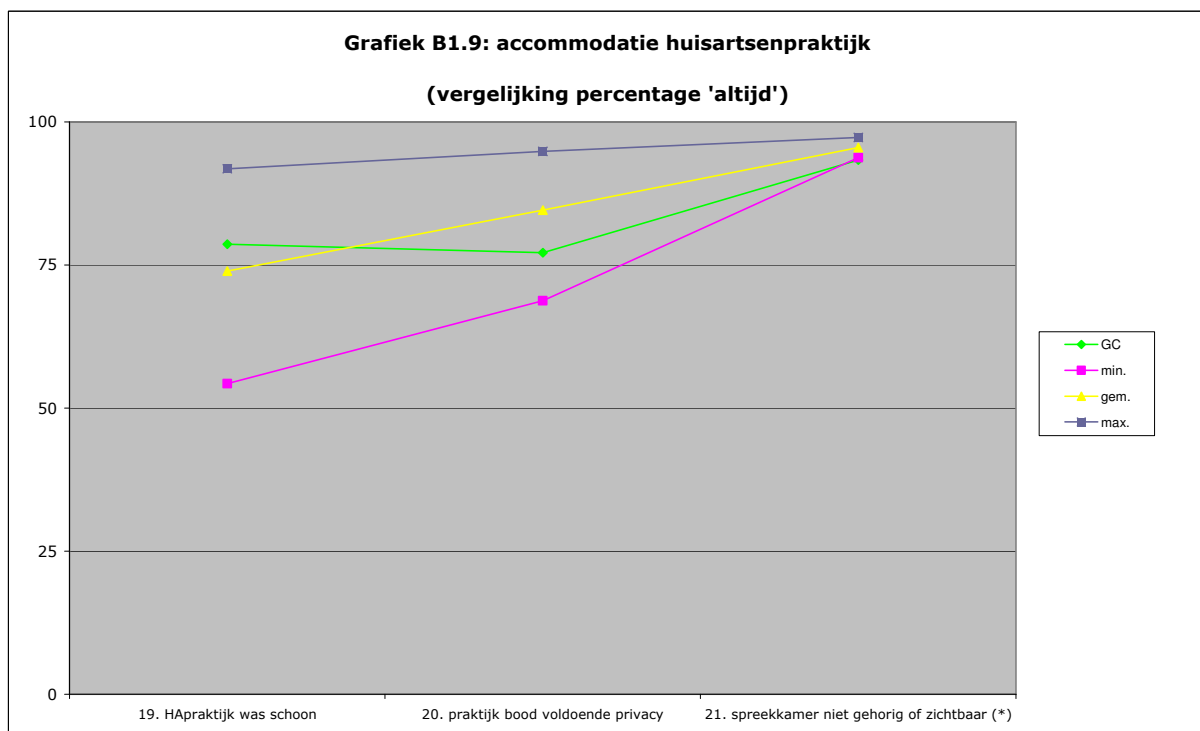
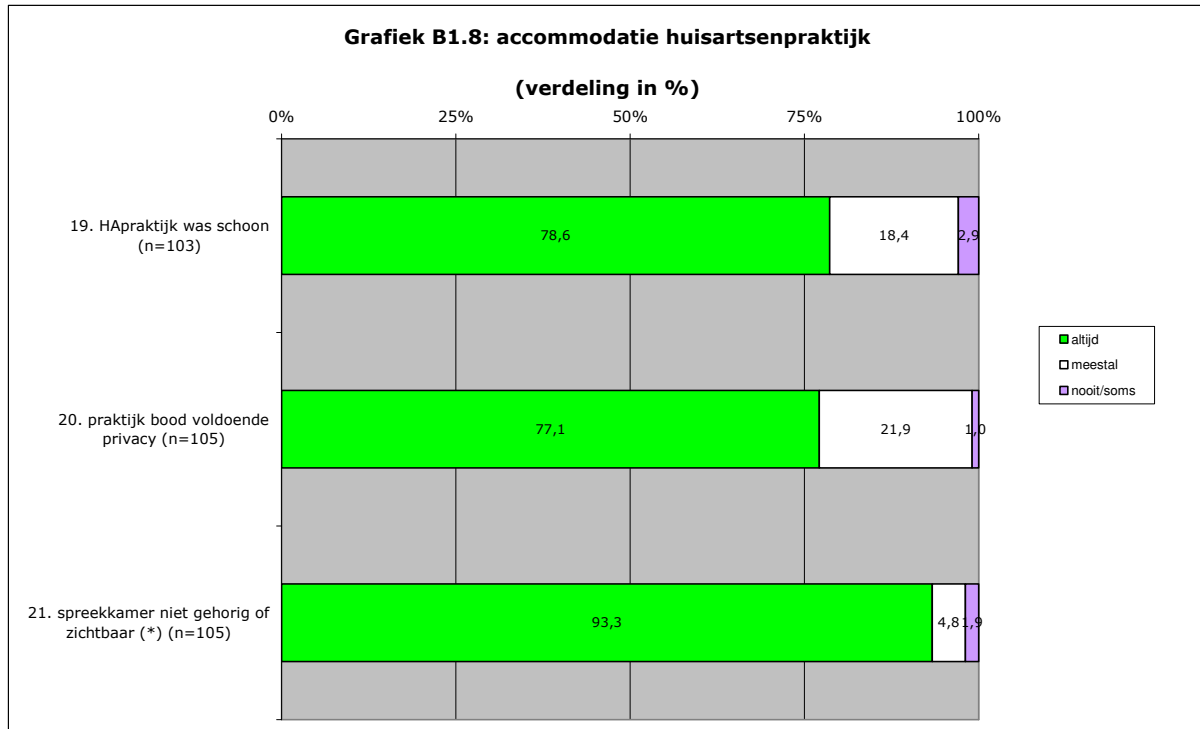
Bejegening door de huisarts

De resultaten van de vragen over bejegening door de huisarts zijn in de onderstaande grafieken B1.6 en B1.7 weergegeven. Voelen cliënten zich respectvol behandeld? Is er voldoende tijd voor de cliënt genomen?



De accommodatie van de huisartsenpraktijk

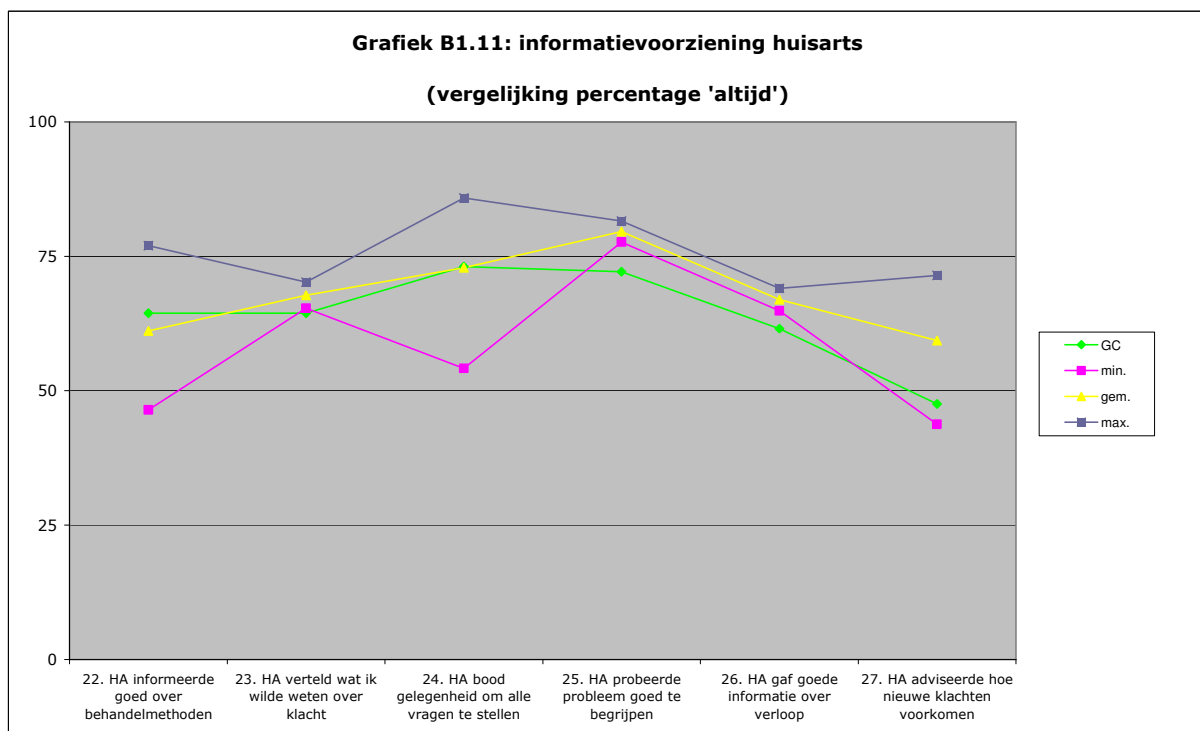
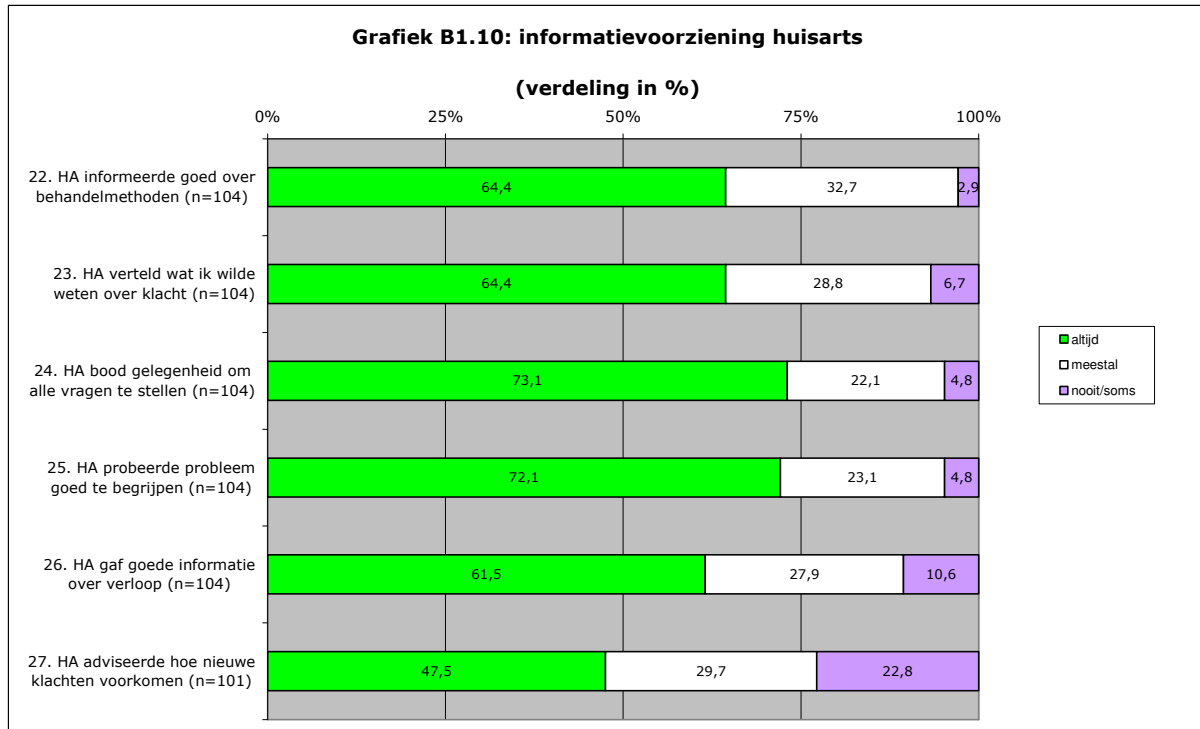
Er zijn drie vragen over de accommodatie voorgelegd. Hierbij is gevraagd of de huisartspraktijk schoon was, maar ook of de huisartspraktijk voldoende privacy bood. In onderstaande grafieken B1.8 en B1.9 worden de resultaten weergegeven.



*Percentage 'nooit' wordt weergegeven

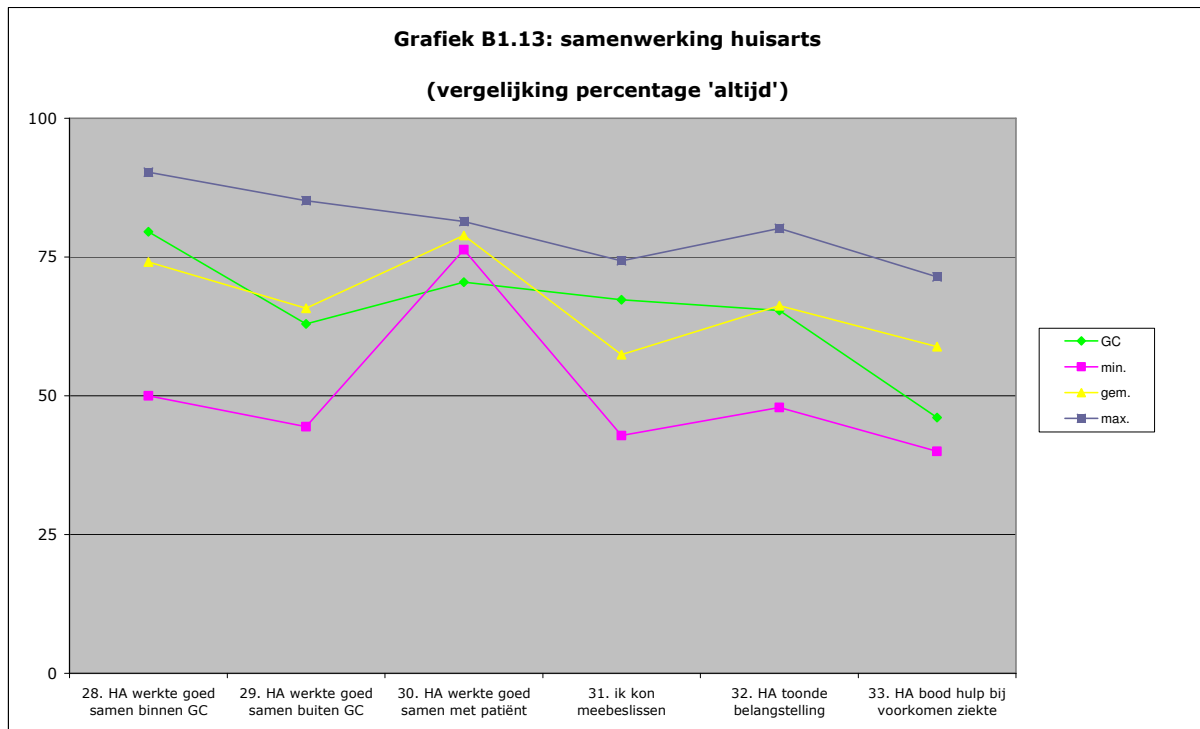
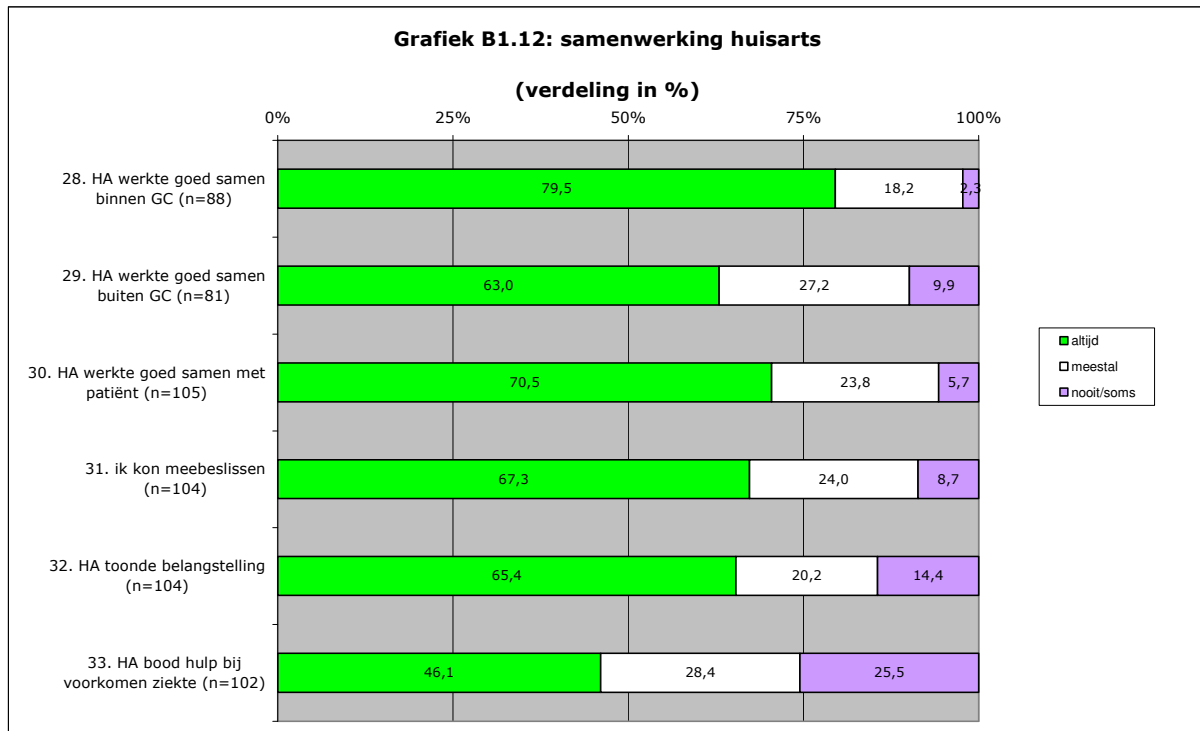
Informatievoorziening door de huisarts

De resultaten van de vragen over informatievoorziening door de huisarts zijn in de onderstaande grafieken B1.10 en B1.11 weergegeven. Bood de huisarts de gelegenheid om vragen te stellen? Gaf de huisarts goede informatie over het verloop van de ziekte?



Samenwerking door de huisarts met de cliënt en andere zorgverleners

In grafiek B1.12 en B1.13 worden de oordelen over zes vragen op het gebied van samenwerking beschreven. Het gaat hierbij zowel om samenwerking met de cliënt (bijvoorbeeld de mogelijkheid om mee te beslissen over de behandeling) als de samenwerking met andere zorgverleners.



Bijlage 2. Het oordeel over de praktijkondersteuning

Toelichting

In dit hoofdstuk staan de gegevens van het onderdeel van de praktijkondersteuner van de huisarts grafisch weergegeven. De gegevens zijn steeds geordend naar onderwerp in de vragenlijst. Het onderwerp wordt vermeld bij elk blokje gegevens. We zullen hier kort op de betekenis van de grafiek ingaan.

De grafieken

Er zijn twee soorten grafieken opgenomen.

(1) De frequentieverdeling

Dit is de grafiek met de groene / witte / paarse staafdiagrammen. Hier ziet u per vraag in één oogopslag hoe de praktijkondersteuning door cliënten is beoordeeld. In de groene staaf is aangegeven hoeveel % volmondig 'altijd' op deze vraag heeft geantwoord. Dat houdt automatisch in dat de overige respondenten vinden dat het gezondheidscentrum het op dit punt beter kan doen. De witte staaf representeert de cliënten die 'meestal' hebben geantwoord en de paarse staaf de cliënten die 'soms' of 'nooit' hebben geantwoord.

(2) De lijngrafiek

In de lijngrafiek worden de scores van dit gezondheidscentrum vergeleken met andere gezondheidscentra. Naast de score van het gezondheidscentrum zelf is de gemiddelde score van andere gezondheidscentra te zien. Ook de maximale en minimale scores van andere centra worden weergegeven. De lijn geeft het percentage 'altijd' op een vraag aan. Het is mogelijk dat lijnen elkaar overlappen. Dit is herkenbaar aan een verschil in kleur van de desbetreffende lijn en de punten die door deze lijn verbonden worden.

In tabel B2.1 wordt weergegeven met welke praktijkondersteuner de respondenten contact hebben gehad.

Tabel B2.1: praktijkondersteuner met wie meeste contact is geweest

		n	%
02. Met welke praktijkondersteuner heeft u (het meest) contact gehad?	praktijkondersteuner	36	60,0
	diabetesverpleegkundige	13	21,7
	COPD-verpleegkundige	5	8,3
	(gespecialiseerd) verpleegkundige	4	6,7
	andere zorgverlener	1	1,7
	nurse practitioner	1	1,7
	verpleegkundige hart- en vaatziekten	0	,0
	totaal	60	100,0

Top 5 sterke punten en top 5 minder sterke punten van de praktijkondersteuning

In tabel B2.2 en B2.3 ziet u in één oogopslag wat de sterke punten en wat de minder sterke punten zijn van de praktijkondersteuning. Voor het opstellen van de top 5 is per vraag het percentage 'altijd' uitgerekend. De top 5 met sterke punten bestaat uit de vragen waarop de meeste mensen 'altijd' hebben geantwoord. De top 5 met minder sterke punten bestaat uit de vragen waarop de minste mensen 'altijd' hebben geantwoord.

Tabel B2.2: top 5 sterke punten van de praktijkondersteuning

	%
1. 9. nam mij serieus	89,7
2. 18. behandelde met respect	89,7
3. 19. verteld wat ik wilde weten over klacht	87,5
4. 25. werkte goed samen met HA	85,0
5. 10. luisterde aandachtig	84,5

Tabel B2.3: top 5 minder sterke punten van de praktijkondersteuning

	%
1. 27. werkte goed samen buiten GC	45,0
2. 6. afspraak maken op gewenst moment	60,3
3. 7. binnen 15 minuten geholpen	67,2
4. 31. kreeg tegenstrijdige info (*)	69,1
5. 17. had aandacht emotionele problemen	70,4

In tabel B2.4 wordt de score op de items die volgens cliënten het meest belangrijk zijn weergegeven. In deze tabel is alleen de meest positieve antwoordcategorie weergegeven.

Tabel B2.4: scores op de belangrijkste items

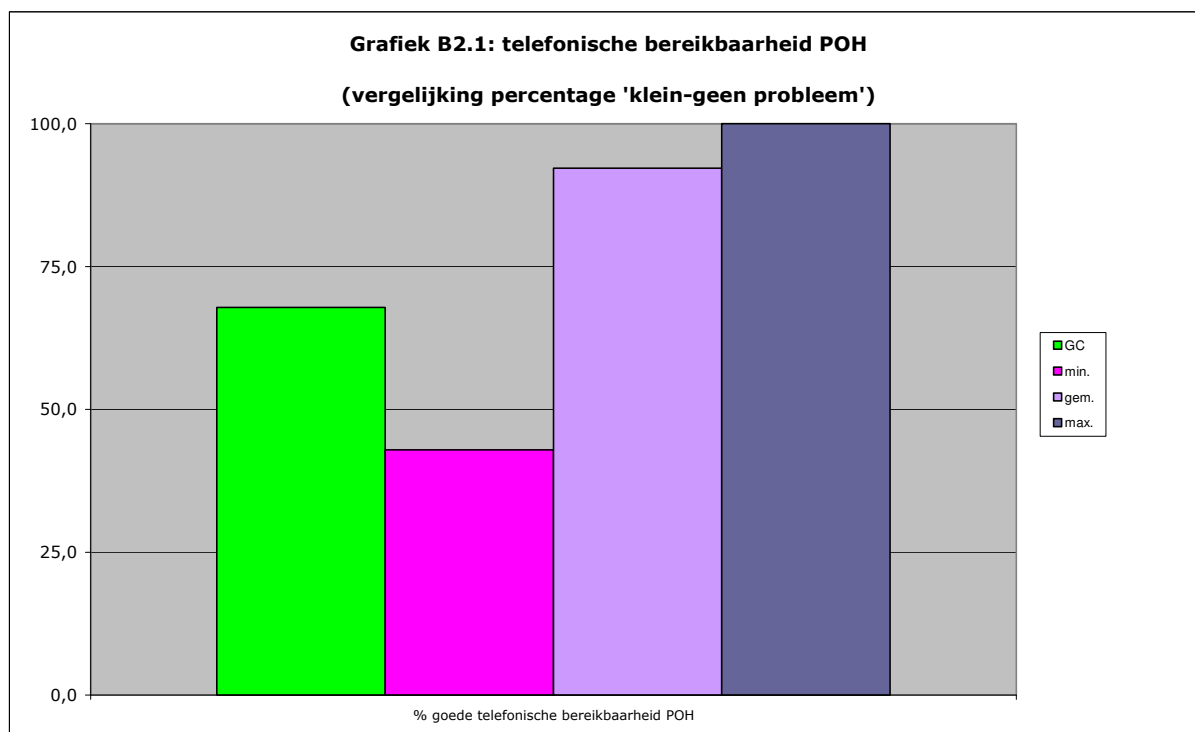
Belangscores bij de nieuwe vragenlijst worden nog verzameld; daarom is deze tabel tijdelijk vervallen.

De toegankelijkheid van de praktijkondersteuning

In onderstaande tabel (tabel B2.5) vindt u de mate waarin cliënten telefonisch met de praktijkondersteuning contact hebben gehad en in hoeverre dit problemen opleverde. Grafiek B2.1 geeft de vergelijking met andere gezondheidscentra weer.

Tabel B2.5: toegankelijkheid van de praktijkondersteuning

		n	%
03. Heeft u in de afgelopen 12 maanden met deze zorgverlener gebeld voor een afspraak, of om hulp of raad te vragen?	Ja	28	46,7
	Nee	32	53,3
	totaal	60	100,0
04. Was het een probleem om deze zorgverlener telefonisch te bereiken?	Een groot probleem	1	3,6
	Een klein probleem	8	28,6
	Geen probleem	19	67,9
	totaal	28	100,0

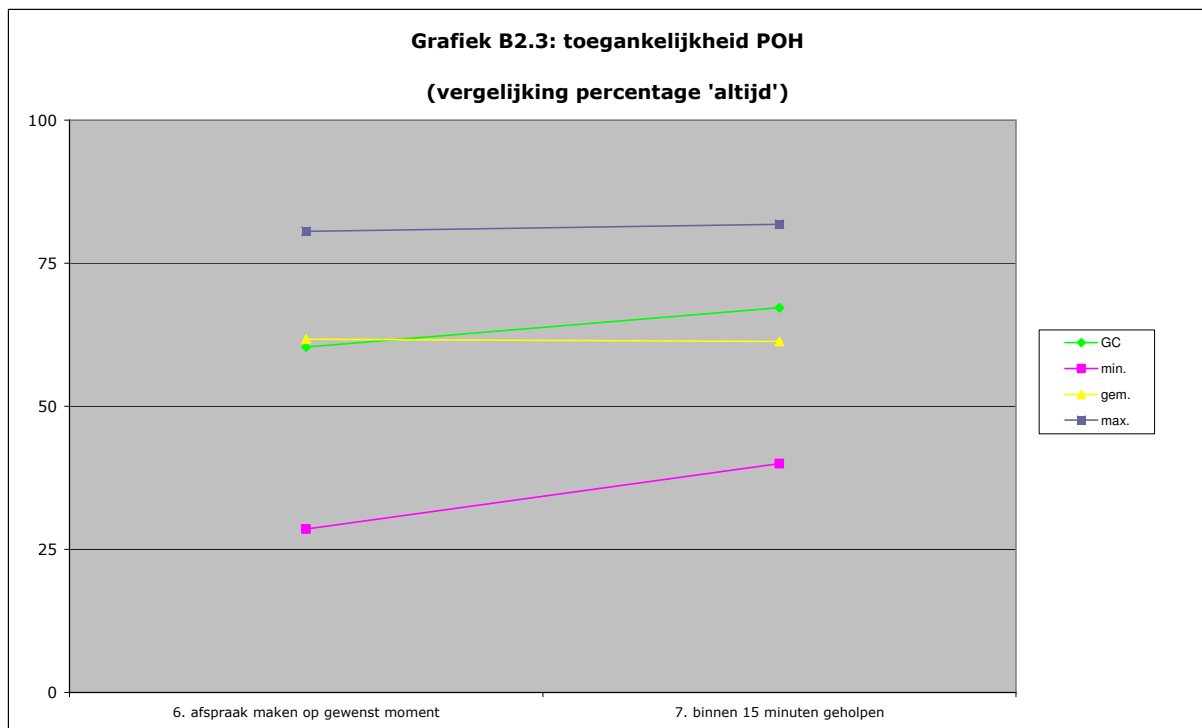
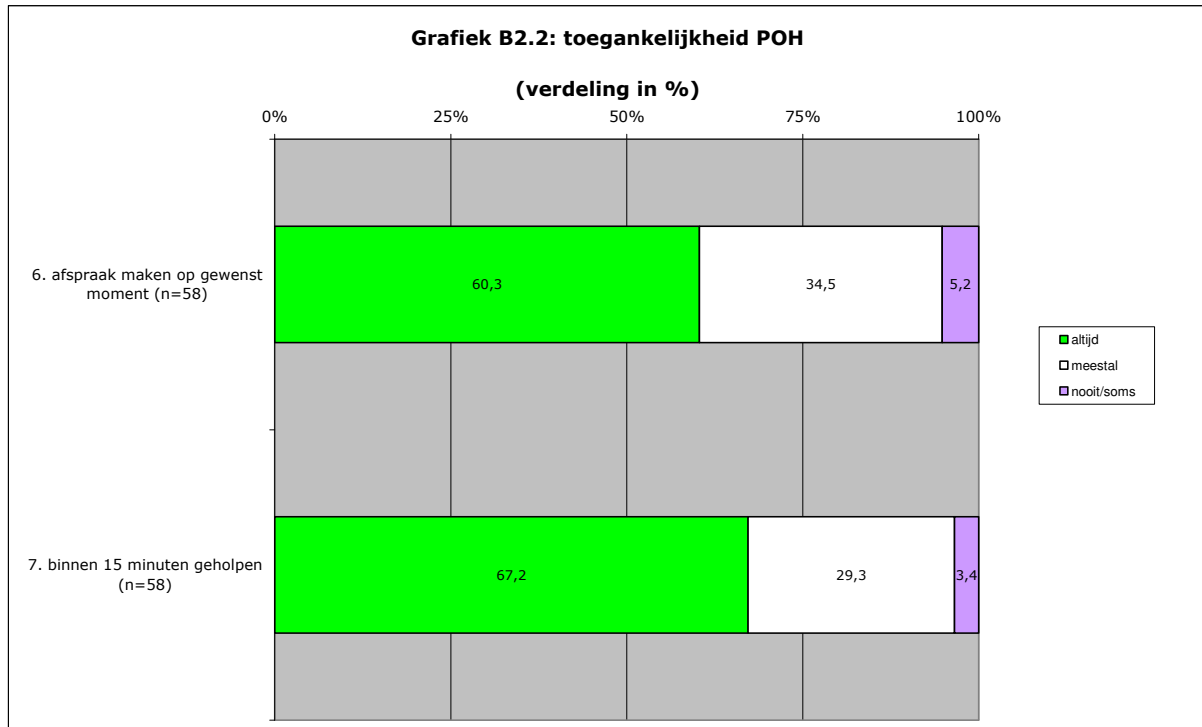


In tabel 2.6 is weergegeven of de praktijkondersteuner over de juiste informatie over de ziektegeschiedenis beschikte en of cliënten liever door de huisarts geholpen wilden worden dan door de praktijkondersteuner.

Tabel B2.6: kennis over ziektegeschiedenis en voorkeur zorgverlener

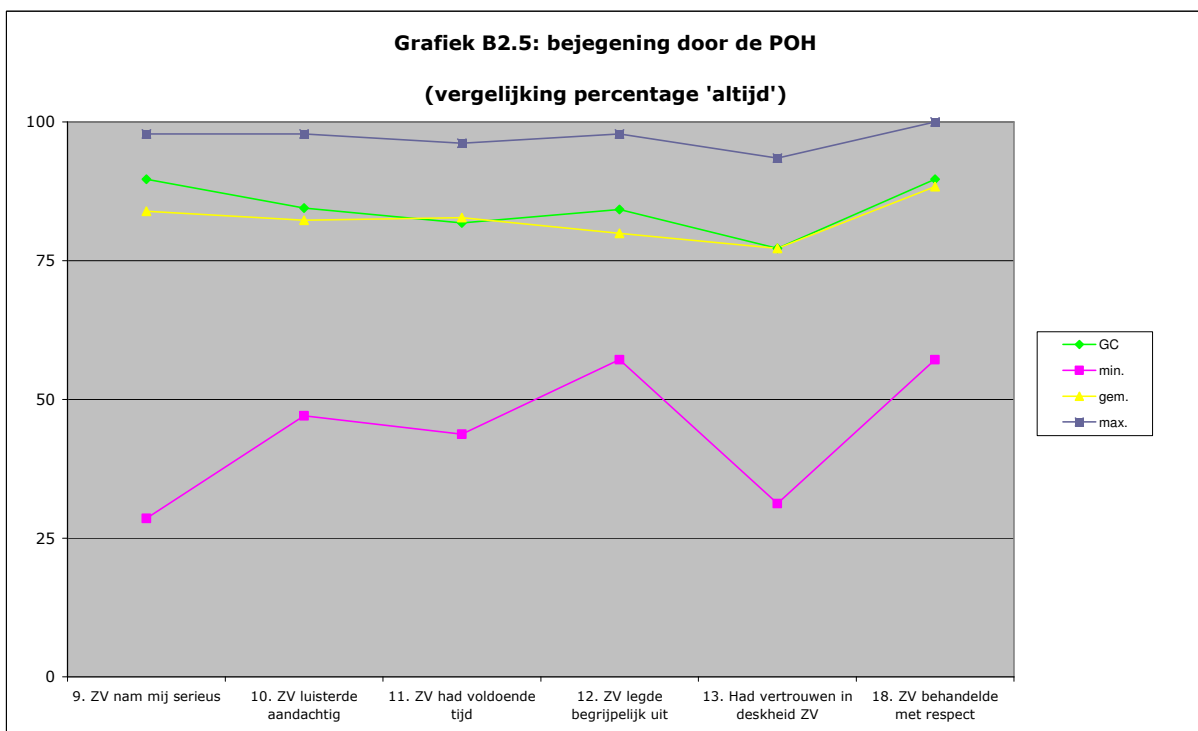
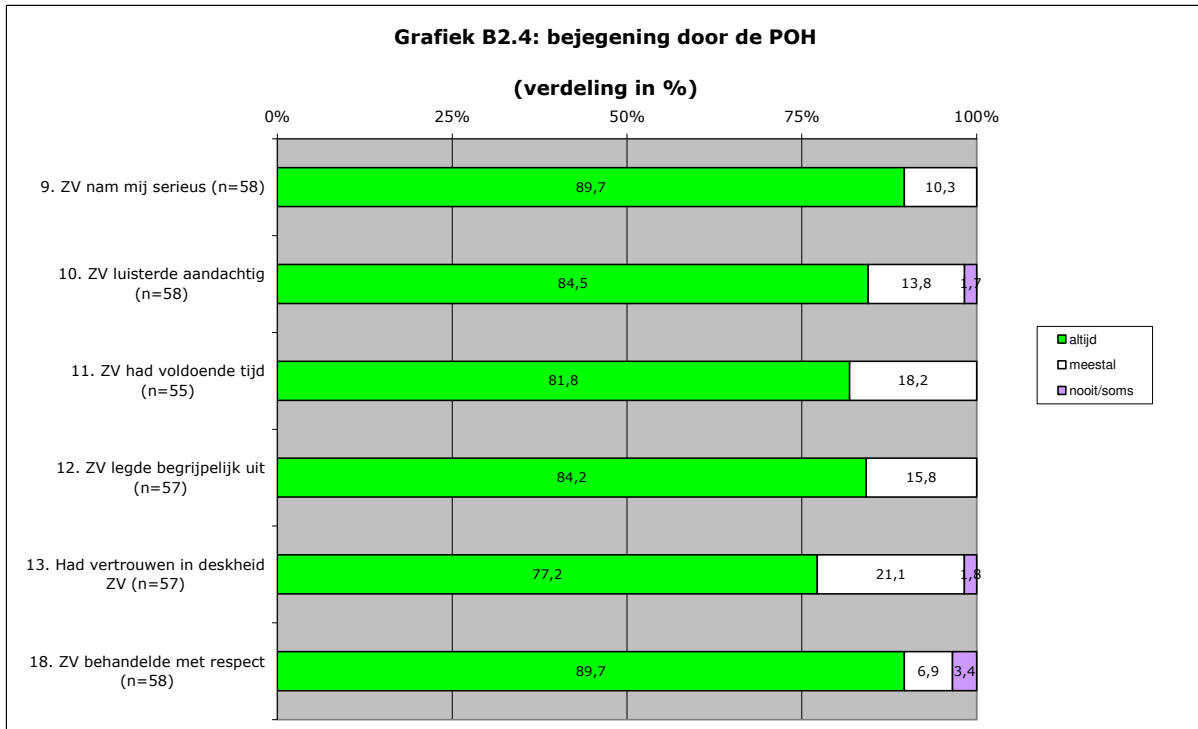
		n	%
08. Beschikte deze zorgverlener over de juiste informatie over uw ziektegeschiedenis?	Ja	55	96,5
	Nee	2	3,5
	totaal	57	100,0

Grafiek B2.2 beschrijft de ervaringen van de cliënten met de wachttijden en de mogelijkheden om een afspraak te maken op het voor hun gewenste moment. Grafiek B2.3 biedt een vergelijking van deze scores met andere gezondheidscentra.



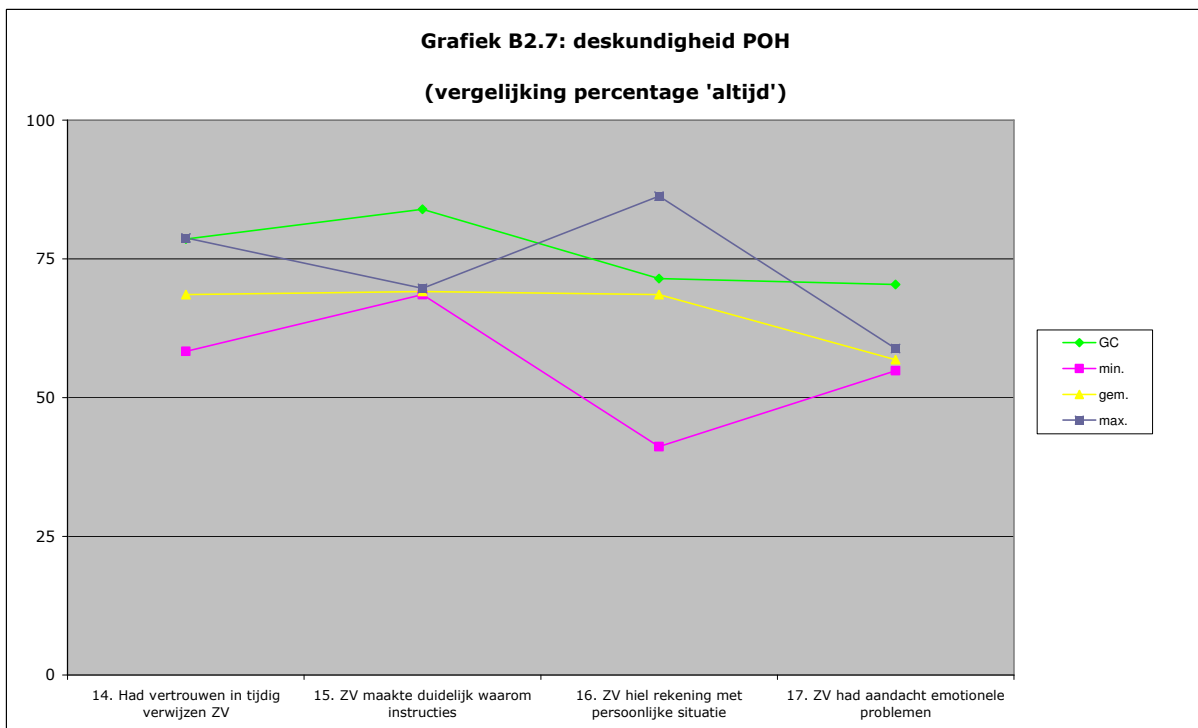
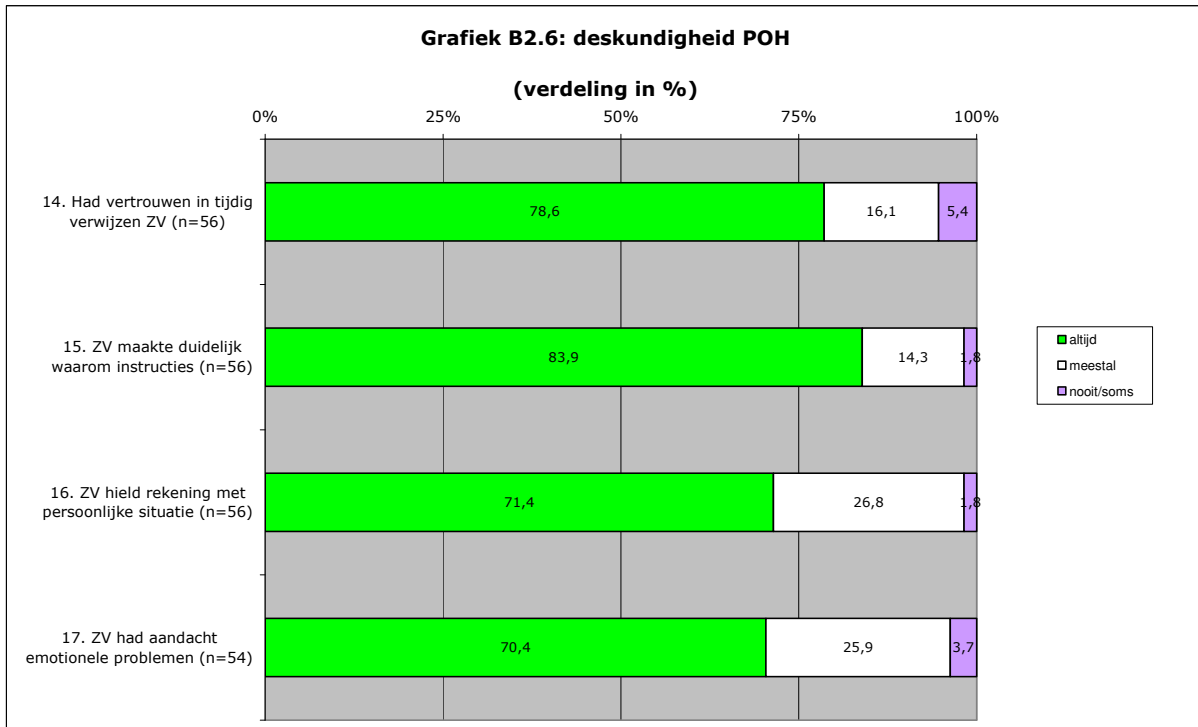
Bejegening door de praktijkondersteuning

De resultaten van de vragen over de bejegening door de praktijkondersteuner van de huisarts zijn in de onderstaande grafieken B2.4 en B2.5 weergegeven. Voelen cliënten zich respectvol behandeld? Is er voldoende tijd voor de cliënt genomen?



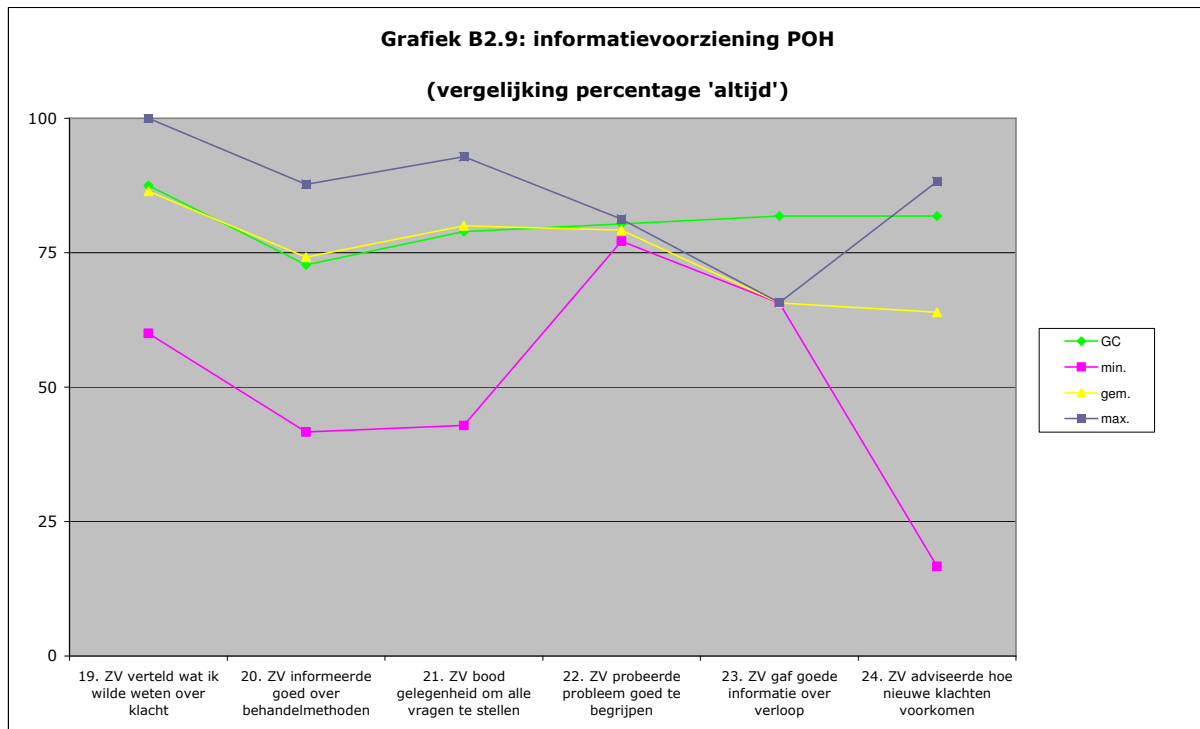
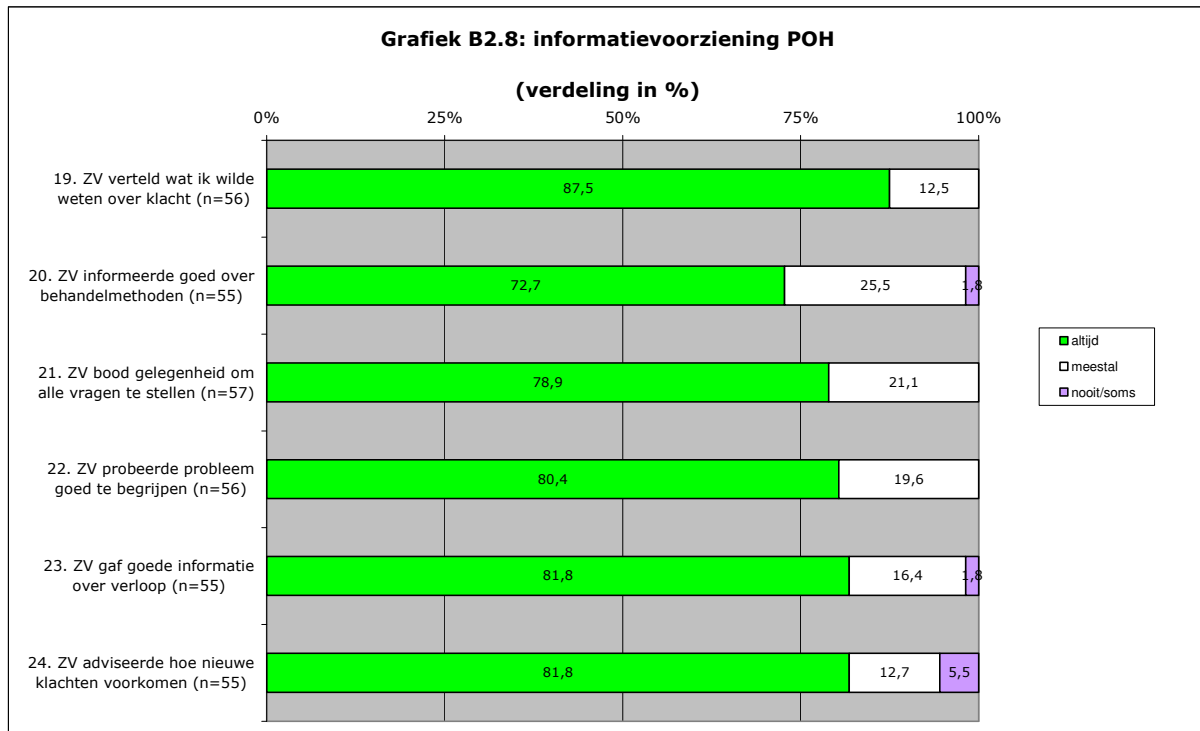
Deskundigheid van de praktijkondersteuning

Aan de cliënten zijn vier vragen over deskundigheid voorgelegd. In de onderstaande grafieken worden de resultaten weergegeven (grafieken B2.6 en B2.7).



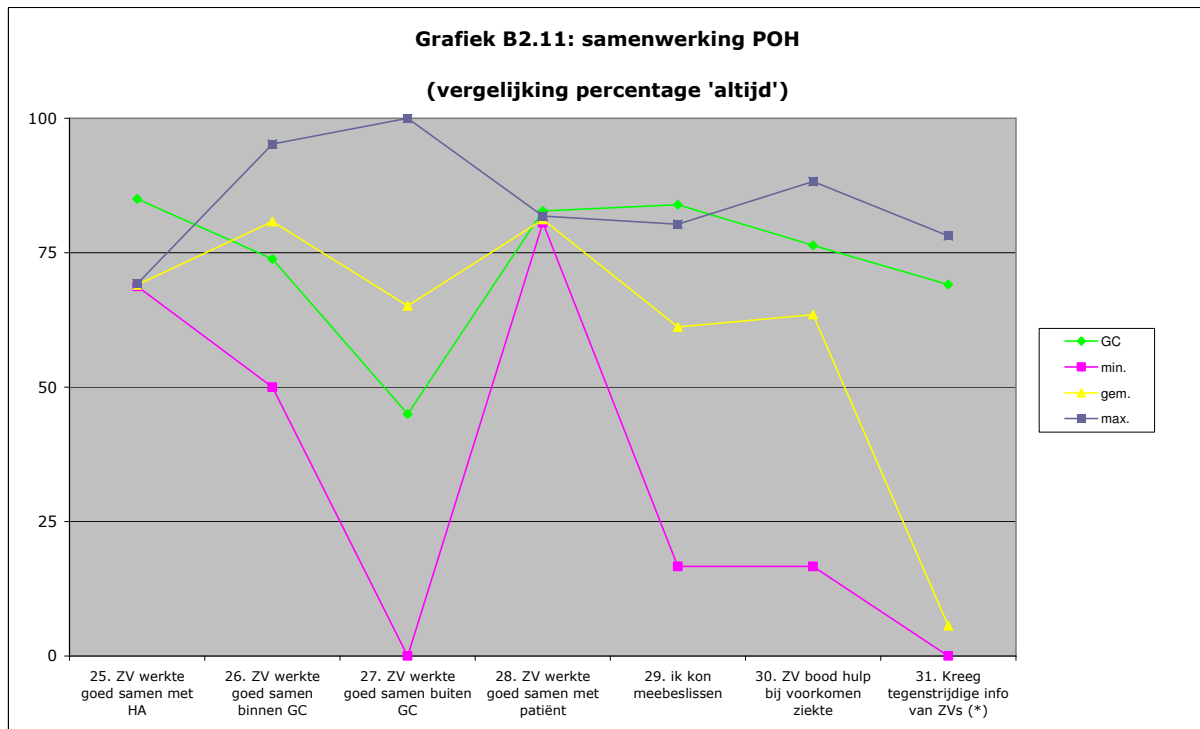
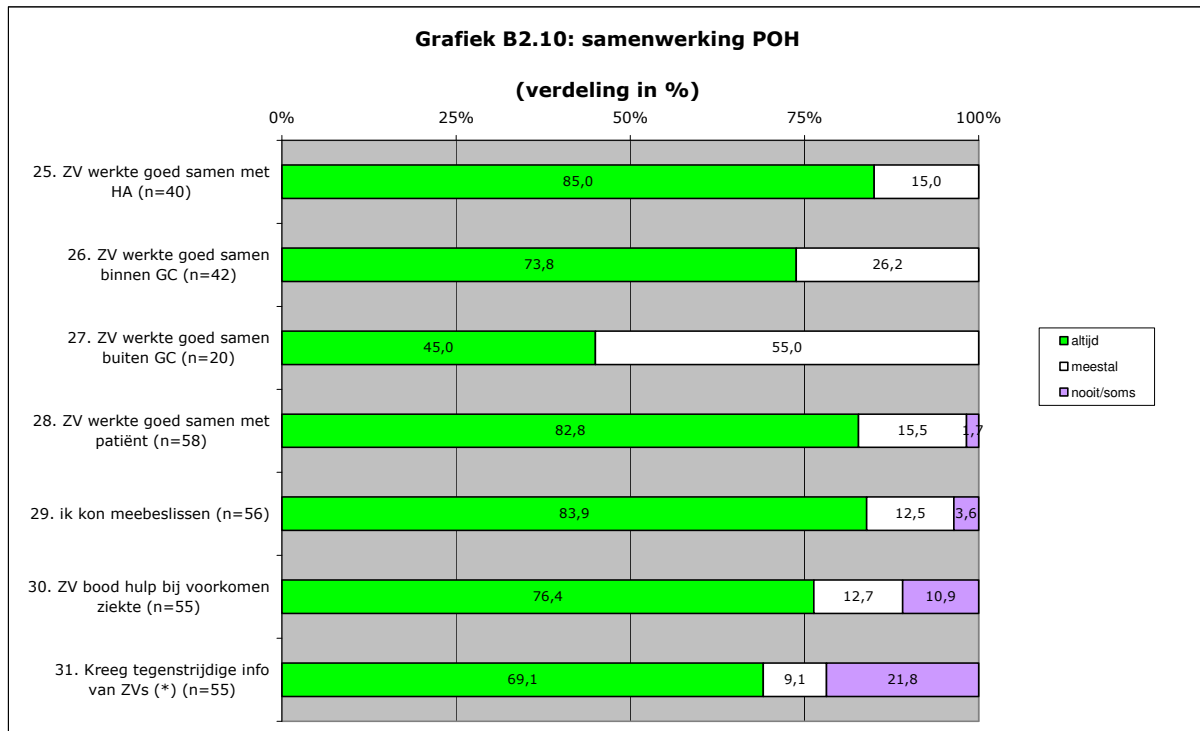
Informatievoorziening van de praktijkondersteuning

Aan de cliënten zijn zes vragen over de informatievoorziening voorgelegd. Hierbij is onder andere gevraagd naar de mate waarin de praktijkondersteuner van de huisarts de gelegenheid bood om vragen te stellen. In de onderstaande grafieken worden de resultaten weergegeven (grafieken B2.8 en B2.9).



Samenwerking door de praktijkondersteuning

In grafieken B2.10 en B2.11 worden de oordelen over zeven vragen op het gebied van samenwerking beschreven. Het gaat hierbij zowel om samenwerking met de cliënt (bijvoorbeeld de mogelijkheid om mee te beslissen over de behandeling) als de samenwerking met andere zorgverleners.



*Percentage 'nooit' wordt weergegeven

Bijlage 3. Het oordeel over de apotheek

Toelichting

In dit hoofdstuk staan de gegevens van het onderdeel van de apotheek grafisch weergegeven. De gegevens zijn steeds geordend naar onderwerp in de vragenlijst. Het onderwerp wordt vermeld bij elk blokje gegevens. We zullen hier kort op de betekenis van de grafiek ingaan.

De grafieken

Er zijn twee soorten grafieken opgenomen.

(1) De frequentieverdeling

Dit is de grafiek met de groene / witte / paarse staafdiagrammen. Hier ziet u per vraag in één oogopslag hoe uw apotheek door cliënten is beoordeeld. In de groene staaf is aangegeven hoeveel % volmondig 'altijd' op deze vraag heeft geantwoord. Dat houdt automatisch in dat de overige respondenten vinden dat het gezondheidscentrum het op dit punt beter kan doen. De witte staaf representeert de cliënten die 'meestal' hebben geantwoord en de paarse staaf de cliënten die 'soms' of 'nooit' hebben geantwoord.

(2) De lijngrafiek

In de lijngrafiek worden de scores van dit gezondheidscentrum vergeleken met andere gezondheidscentra. Naast de score van het gezondheidscentrum zelf is de gemiddelde score van andere gezondheidscentra te zien. Ook de maximale en minimale scores van andere centra worden weergegeven. De lijn geeft het percentage 'altijd' op een vraag aan. Het is mogelijk dat lijnen elkaar overlappen. Dit is herkenbaar aan een verschil in kleur van de desbetreffende lijn en de punten die door deze lijn verbonden worden.

We brengen hierbij in herinnering dat de gegevens betrekking hebben op cliënten die bij een huisarts in het gezondheidscentrum staan ingeschreven.

Top 5 sterke punten en top 5 minder sterke punten van de apotheek

In tabel B3.1 en B3.2 ziet u in één oogopslag wat de sterke punten en wat de minder sterke punten zijn van de apotheek. Voor het opstellen van de top 5 is per vraag het percentage 'altijd' uitgerekend. De top 5 met sterke punten bestaat uit de vragen waarop de meeste mensen 'altijd' hebben geantwoord. De top 5 met minder sterke punten bestaat uit de vragen waarop de minste mensen 'altijd' hebben geantwoord.

Tabel B3.1: top 5 sterke punten van de apotheek

	%
1. 12. gingen zorgvuldig om met pers gegevens	78,7
2. 15. apotheek was schoon	78,2
3. 19. werkte goed samen buiten GC	75,0
4. 18. werkte goed samen binnen GC	71,8
5. 6. nam mij serieus	69,7

Tabel B3.2: top 5 minder sterke punten van de apotheek

	%
1. 5. binnen 5 minuten geholpen	19,8
2. 17. bood voldoende privacy	21,1
3. 16. vertelden wat ik wilde weten over klacht	34,5
4. 22. ik kon meebeslissen	37,3
5. 25. voldoende begeleiding	40,7

In tabel B3.3 wordt de score op de items die volgens cliënten het meest belangrijk zijn weergegeven. In deze tabel is alleen de meest positieve antwoordcategorie weergegeven.

Tabel B3.3: scores op de belangrijkste items

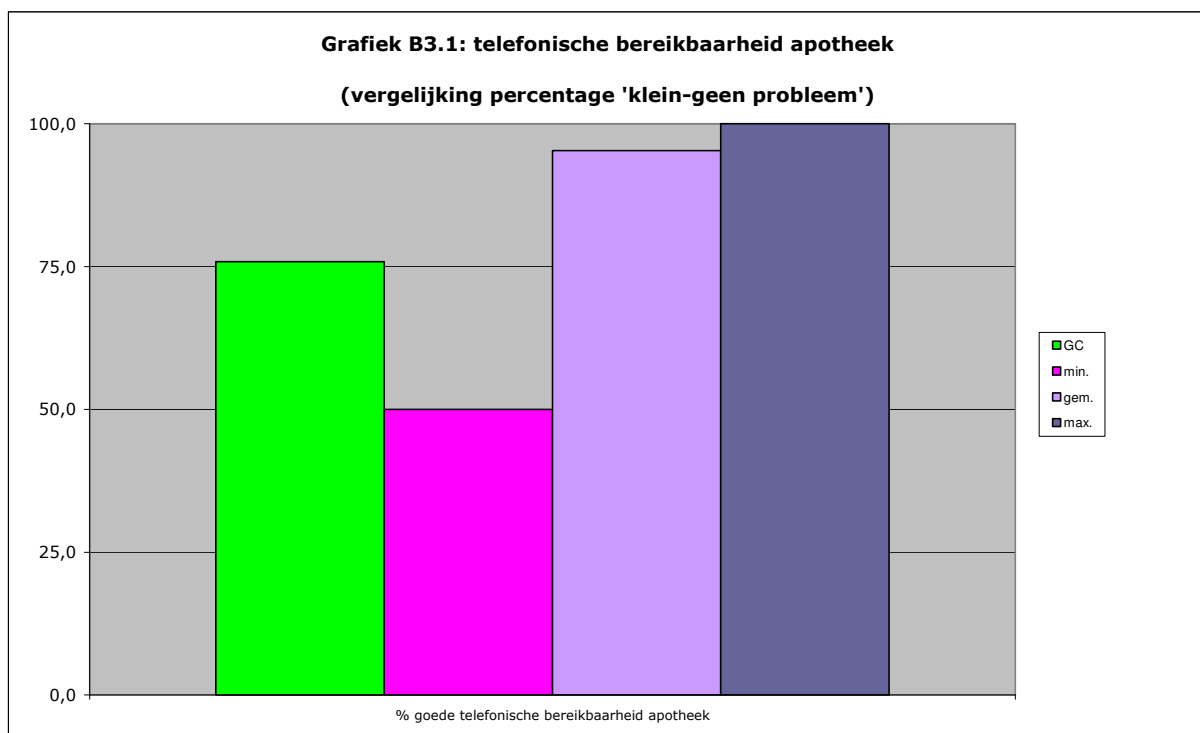
Belangscores bij de nieuwe vragenlijst worden nog verzameld; daarom is deze tabel tijdelijk vervallen.

De toegankelijkheid van de apotheek

In onderstaande tabel (tabel B3.4) vindt u de mate waarin cliënten telefonisch met de apotheek contact hebben gehad en in hoeverre dit problemen opleverde. Grafiek B3.1 geeft de vergelijking met andere gezondheidscentra weer.

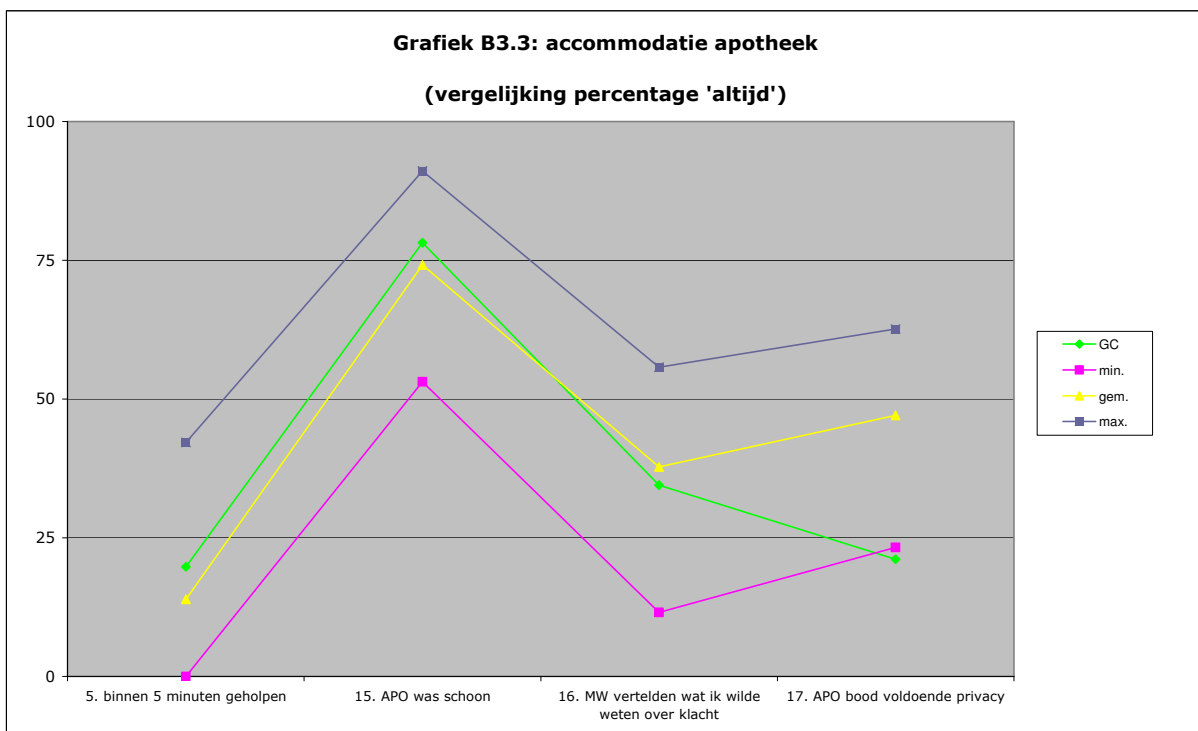
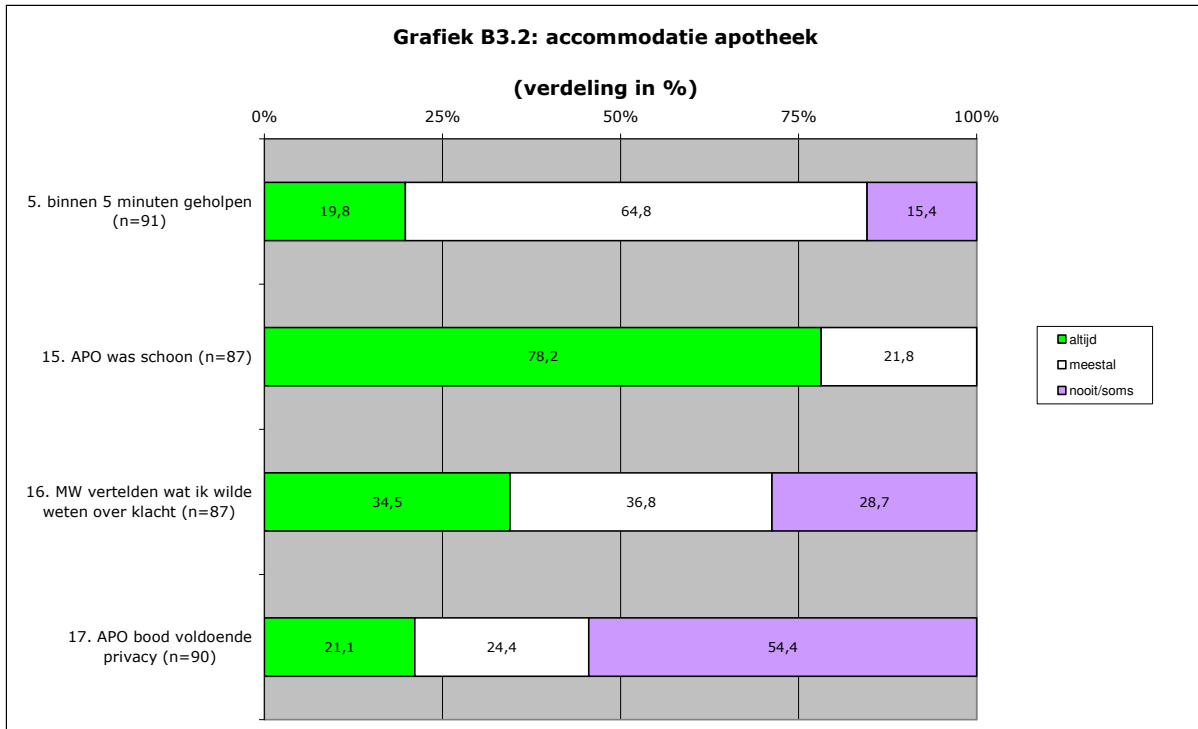
Tabel B3.4: toegankelijkheid van de apotheek (in %)

	n	%
02. Heeft u in de afgelopen 12 maanden met de apotheek gebeld voor een afspraak, of om hulp of raad te vragen?	Ja	31 33,3
	Nee	62 66,7
	totaal	93 100,0
03. Was het een probleem om de apotheek telefonisch te bereiken?	Een groot probleem	1 3,4
	Een klein probleem	6 20,7
	Geen probleem	22 75,9
	totaal	29 100,0



De wachttijd en de accommodatie van de apotheek

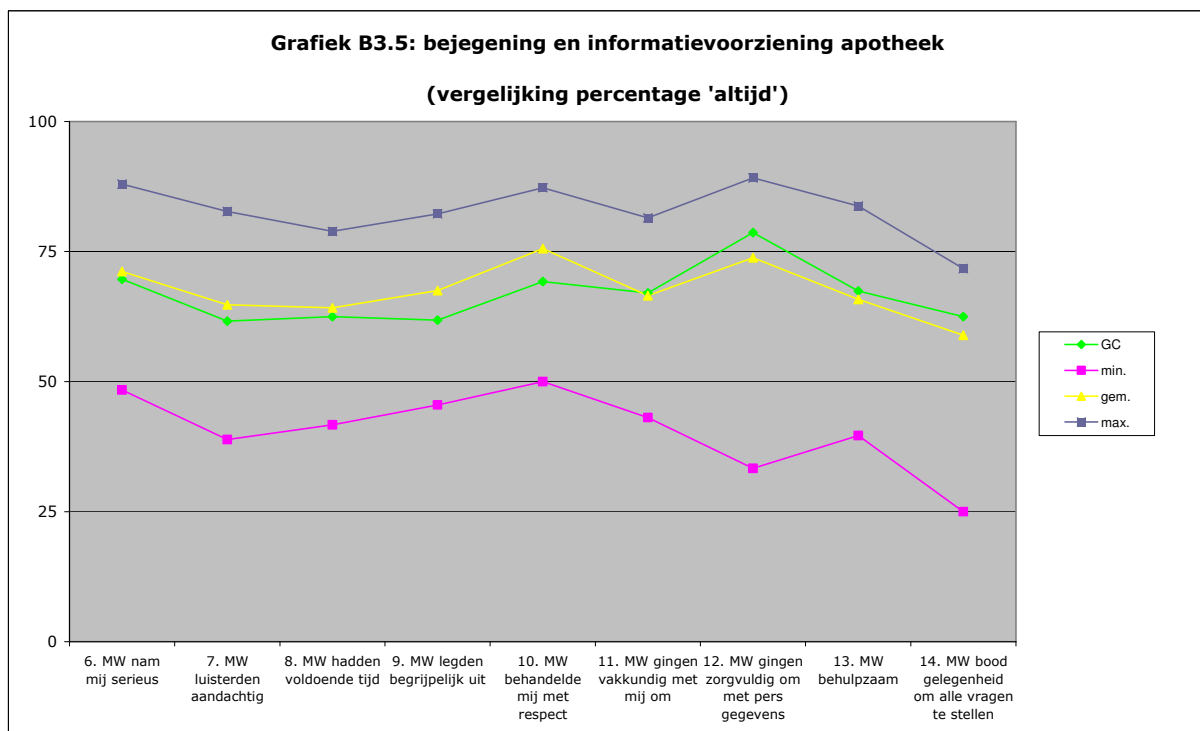
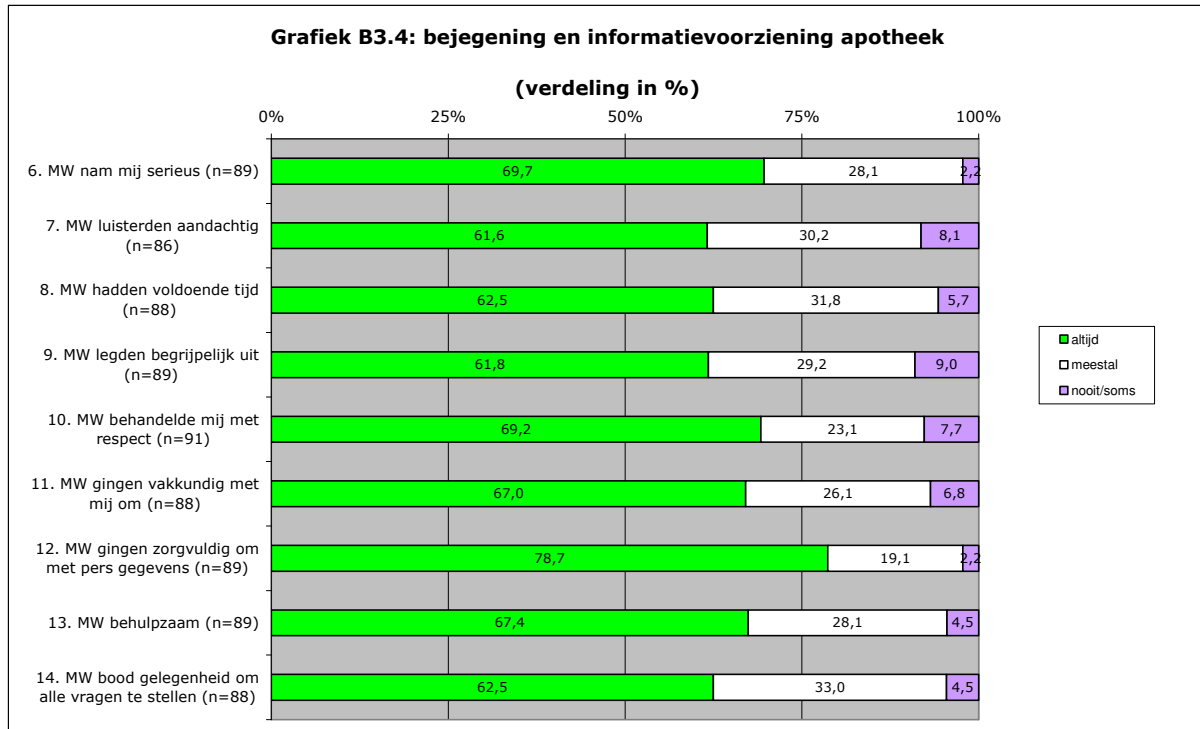
In grafiek B3.2 vindt u de waardering van de wachttijd en de accommodatie van de apotheek. Grafiek B3.3 geeft een vergelijking op deze items met apotheken in andere gezondheidscentra.



Bejegening en informatievoorziening door de medewerkers van de apotheek

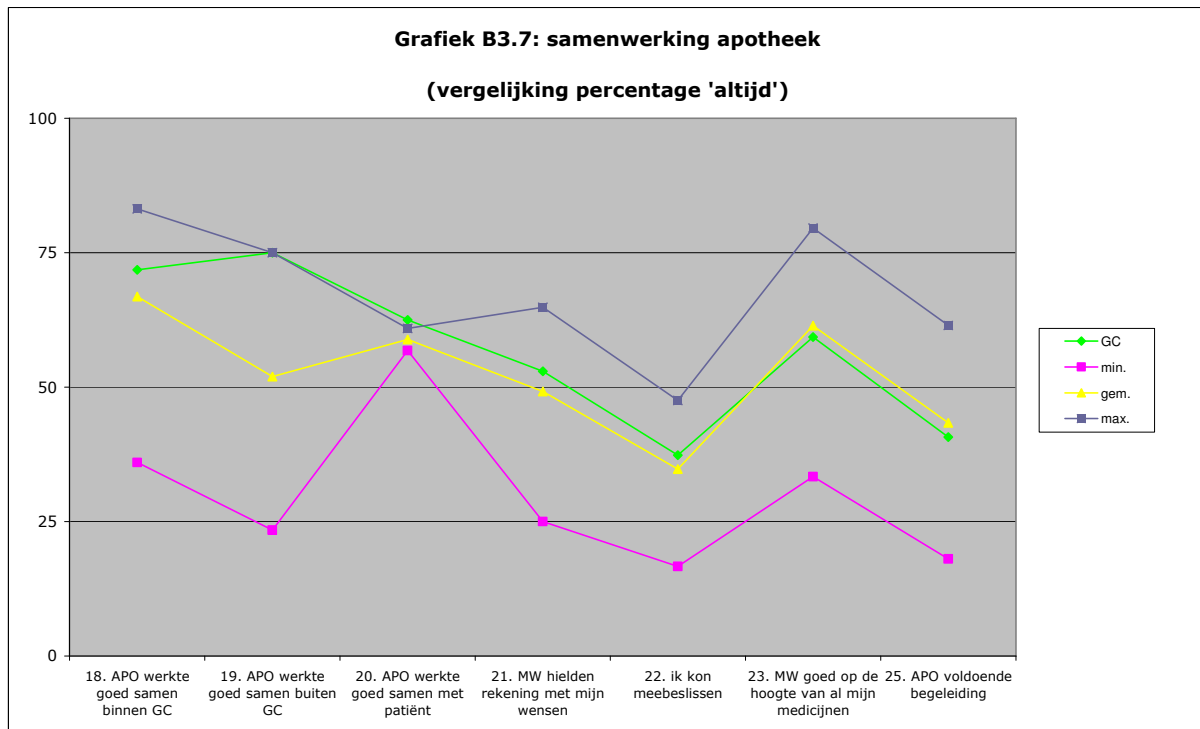
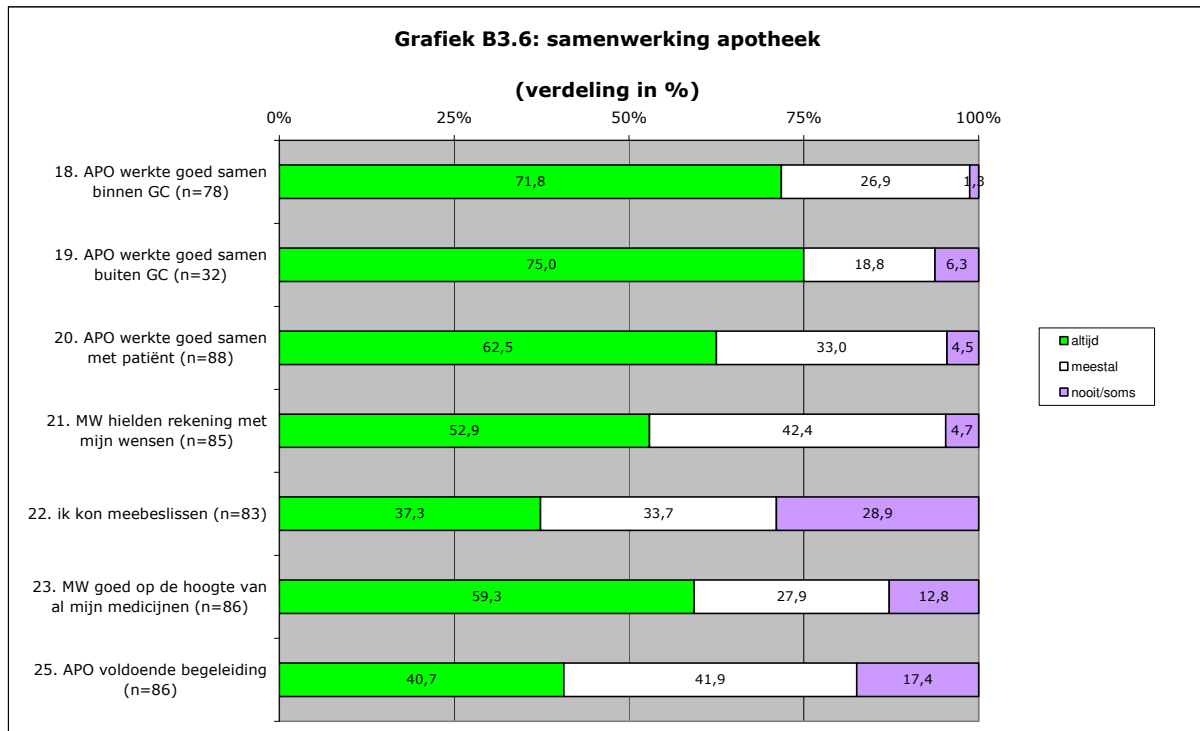
De resultaten van de vragen over de bejegening en informatievoorziening door de medewerkers van de apotheek zijn in onderstaande grafieken (B3.4 en B3.5) weergegeven.

Voelen cliënten zich respectvol behandeld? Konden cliënten al hun vragen stellen?



Samenwerking door de apotheek met de cliënt en andere zorgverleners

In grafieken B3.6 en B3.7 worden de oordelen over zes vragen op het gebied van samenwerking beschreven. Het gaat hierbij zowel om samenwerking met de cliënt (bijvoorbeeld de mogelijkheid om mee te beslissen over de behandeling) als de samenwerking met andere zorgverleners.



Bijlage 4. Het oordeel over de fysiotherapiepraktijk

Deze module is niet van toepassing op dit gezondheidscentrum, en wordt daarom niet gerapporteerd.

Bijlage 5. Het oordeel over de psychosociale zorg

Deze module is niet van toepassing op dit gezondheidscentrum, en wordt daarom niet gerapporteerd.

Bijlage 6. Het oordeel over de diëtetiek²

Toelichting

In dit hoofdstuk staan de gegevens van de diëtetiek grafisch weergegeven. De gegevens zijn steeds geordend naar onderwerp in de vragenlijst. Het onderwerp wordt vermeld bij elk blokje gegevens. We zullen hier kort op de betekenis van de grafieken ingaan.

De grafieken

Er zijn twee soorten grafieken opgenomen.

(1) De frequentieverdeling

Dit is de grafiek met de groene / witte / paarse staafdiagrammen. Hier ziet u per vraag in één oogopslag hoe de diëtetiek door cliënten worden beoordeeld. In de groene staaf is aangegeven hoeveel % volmondig 'altijd' op deze vraag heeft geantwoord. Dat houdt automatisch in dat de overige respondenten vinden dat het gezondheidscentrum het op dit punt beter kan doen. De witte staaf representeert de cliënten die 'meestal' hebben geantwoord en de paarse staaf de cliënten die 'soms' of 'nooit' hebben geantwoord.

(2) De lijngrafiek

In de lijngrafiek worden de scores van dit gezondheidscentrum vergeleken met andere gezondheidscentra. Naast de score van het gezondheidscentrum zelf is de gemiddelde score van andere gezondheidscentra te zien. Ook de maximale en minimale scores van andere centra worden weergegeven. De lijn geeft het percentage 'altijd' op een vraag aan. Het is mogelijk dat lijnen elkaar overlappen. Dit is herkenbaar aan een verschil in kleur van de desbetreffende lijn en de punten die door deze lijn verbonden worden.

We brengen hierbij in herinnering dat het hier alleen gaat over cliënten die ingeschreven staan bij een huisarts in het gezondheidscentrum.

² N.B. Vanwege het lage aantal ingevulde modules (10 in plaats van de 25 die nodig zijn voor rapportage) kunnen de gegevens onstabiel zijn.

Top 5 sterke punten en top 5 minder sterke punten van de diëtetiek

In tabel B6.1 en B6.2 ziet u in één oogopslag wat de sterke punten en wat de minder sterke punten zijn van de diëtetiek. Voor het opstellen van de top 5 is per vraag het percentage 'altijd' uitgerekend. De top 5 met sterke punten bestaat uit de vragen waarop de meeste mensen 'altijd' hebben geantwoord. De top 5 met minder sterke punten bestaat uit de vragen waarop de minste mensen 'altijd' hebben geantwoord.

Tabel B6.1: top 5 sterke punten van de diëtetiek (% altijd)

	%
1. 17. voldoende privacy	100,0
2. 15. was schoon	87,5
3. 16. voldoende zitplaatsen	87,5
4. 19. stond open voor mijn vragen	87,5
5. 20. bood gelegenheid alle vragen te stellen	87,5

Tabel B6.2: top 5 minder sterke punten van de diëtetiek (% altijd)

	%
1. 6. binnen 15 minuten geholpen	50,0
2. 8. luisterde aandachtig	57,1
3. 12. behandelde mij met respect	57,1
4. 11. had vertrouwen in deskundigheid	62,5
5. 13. ging zorgvuldig om met pers gegevens	62,5

In tabel B6.3 wordt de score op de items die volgens cliënten het meest belangrijk zijn weergegeven. In deze tabel is alleen de meest positieve antwoordcategorie weergegeven.

Tabel B6.3: scores op de belangrijkste items

Belangscores bij de nieuwe vragenlijst worden nog verzameld; daarom is deze tabel tijdelijk vervallen.

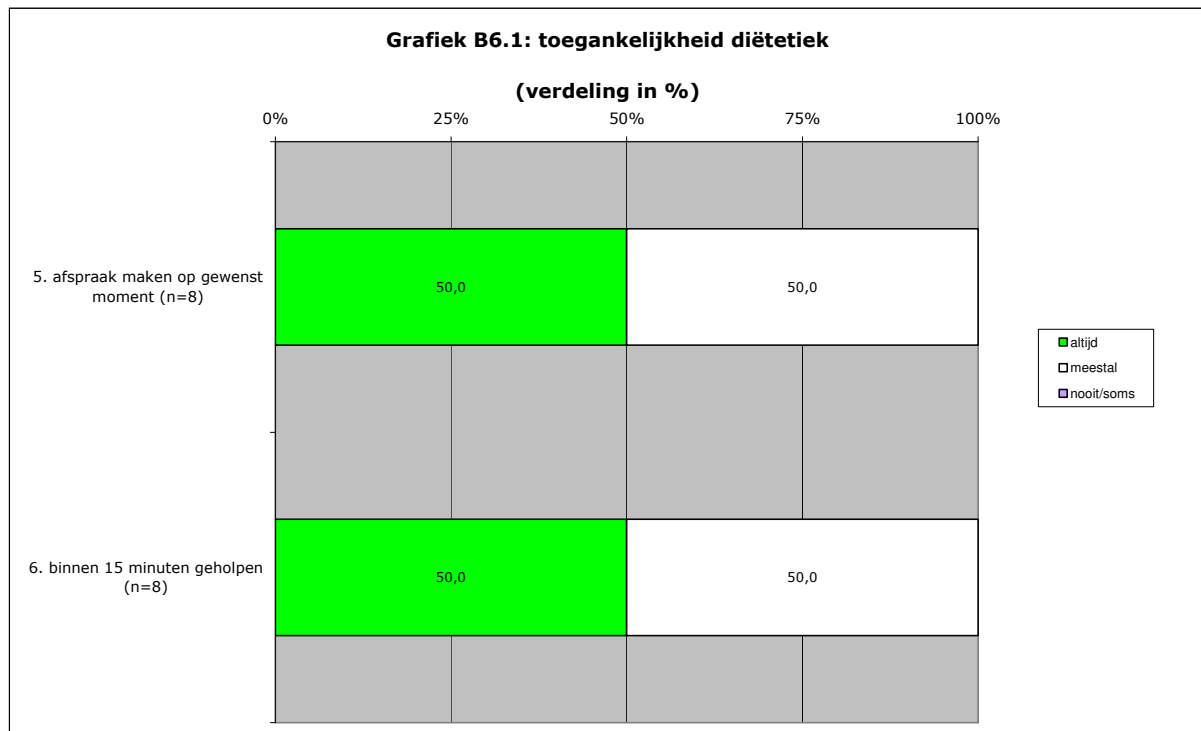
De toegankelijkheid van de diëtetiek

In onderstaande tabel (tabel B6.4) is weergegeven in hoeverre telefonisch contact met de diëtetiek problemen opleverde.

Tabel B6.4: toegankelijkheid van de diëtetiek (in %)

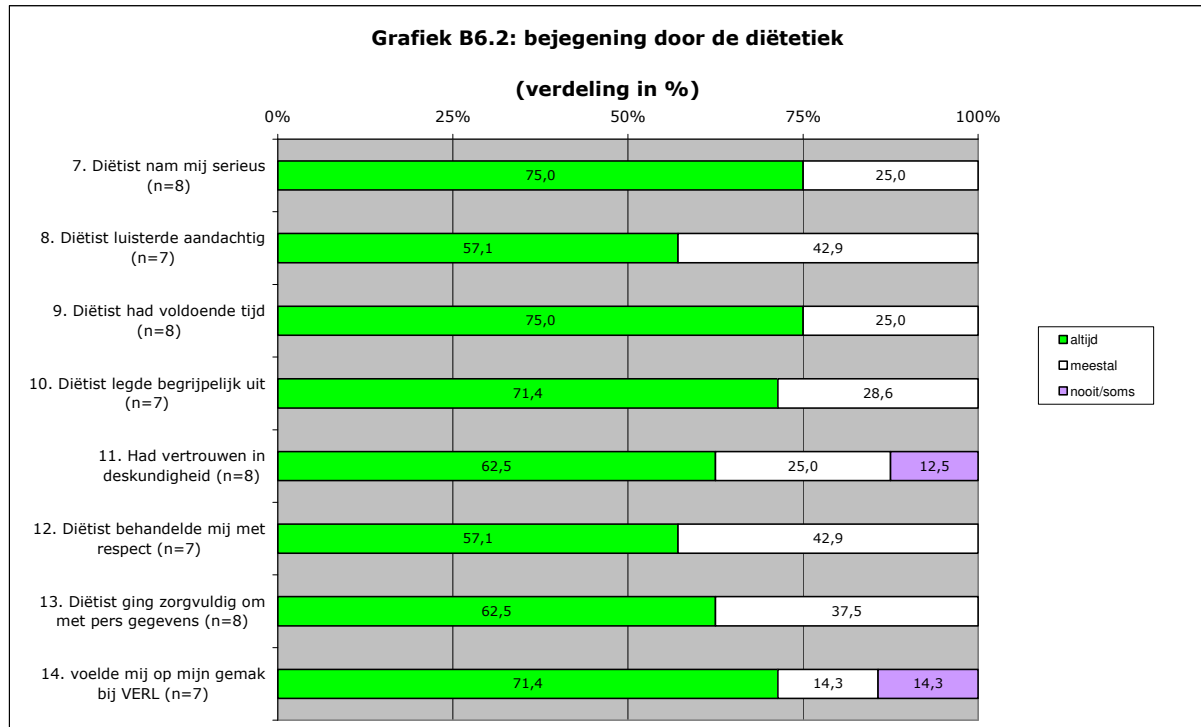
		n	%
02. Heeft u in de afgelopen 12 maanden met de diëtistenpraktijk gebeld voor een afspraak, of om hulp of raad te vragen?	Ja	6	66,7
	Nee	3	33,3
	totaal	9	100,0
03. Was het een probleem om de diëtistenpraktijk telefonisch te bereiken?	Een groot probleem	0	,0
	Een klein probleem	1	16,7
	Geen probleem	5	83,3
	totaal	6	100,0

Grafiek B6.1 beschrijft de ervaringen van de cliënten met de wachttijden en de mogelijkheden om een afspraak te maken op het voor hun gewenste moment.



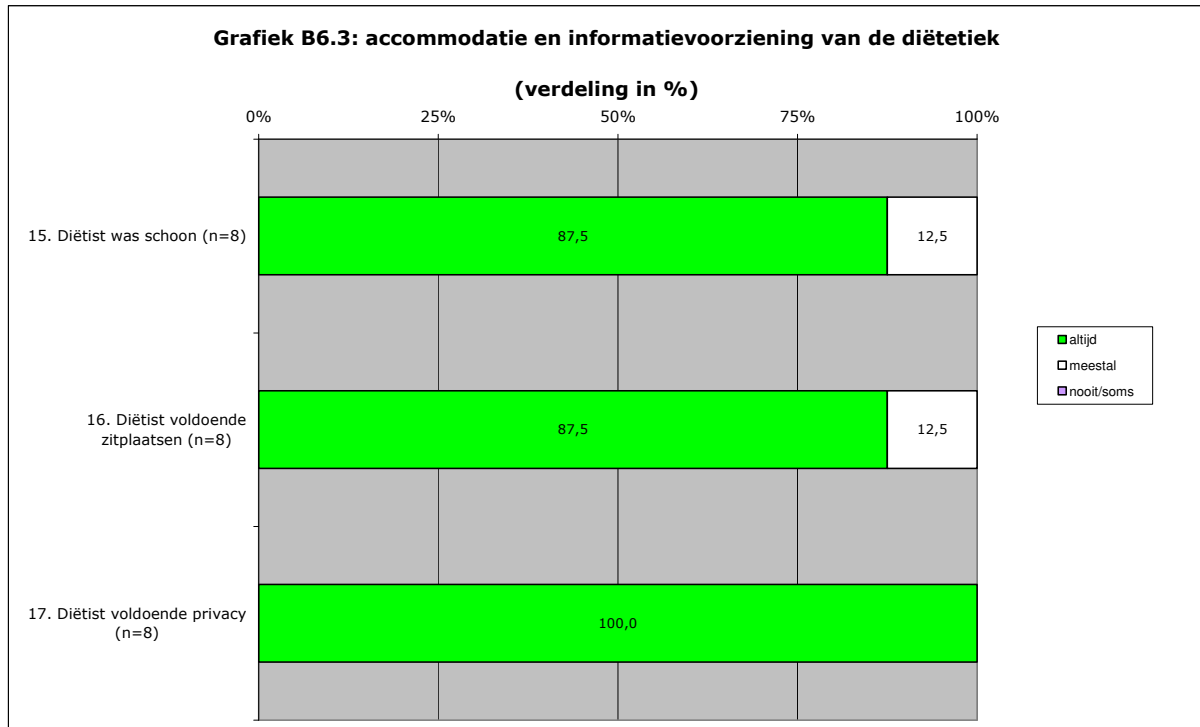
Bejegening door de diëtist

De resultaten van de vragen over de bejegening door de diëtetiek zijn in de onderstaande grafiek B6.2 weergegeven. Voelen cliënten zich respectvol behandeld? Is er voldoende tijd voor de cliënt genomen?



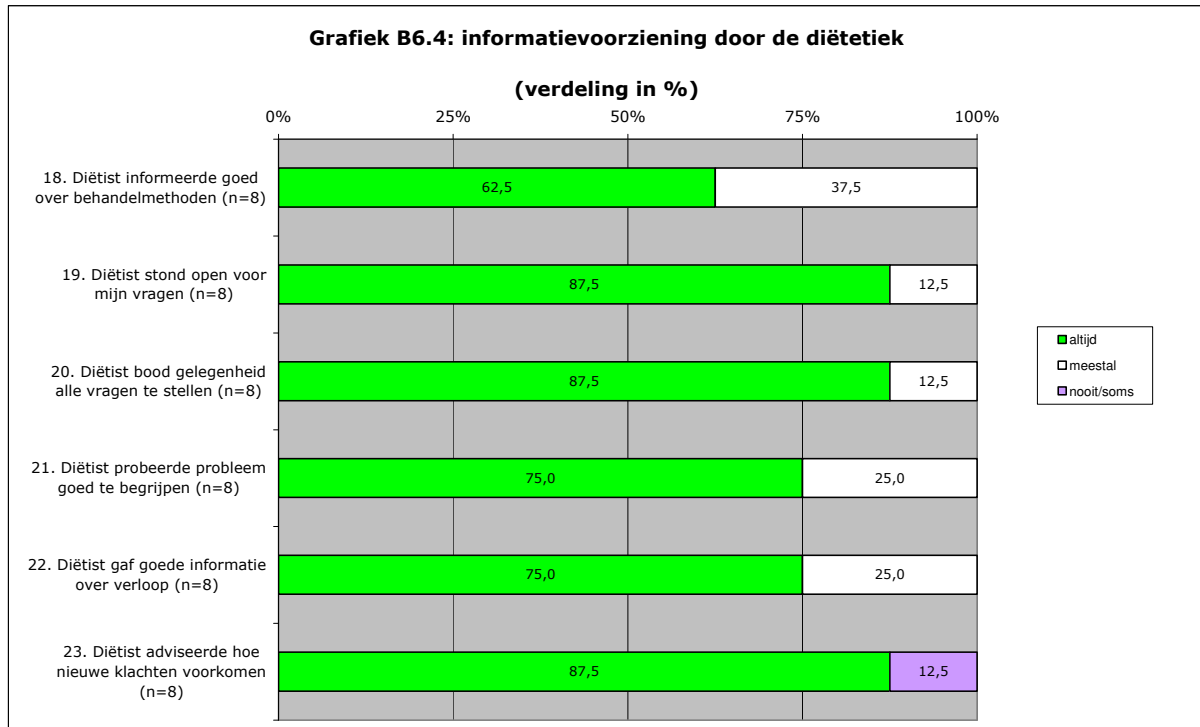
Accommodatie van de diëtetiek

Er zijn een aantal vragen over de accommodatie voorgelegd. Hierbij is onder andere gevraagd naar de hoeveelheid comfortabele zitplaatsen in de wachtkamer. Hieronder worden de resultaten weergegeven (grafiek B6.3).



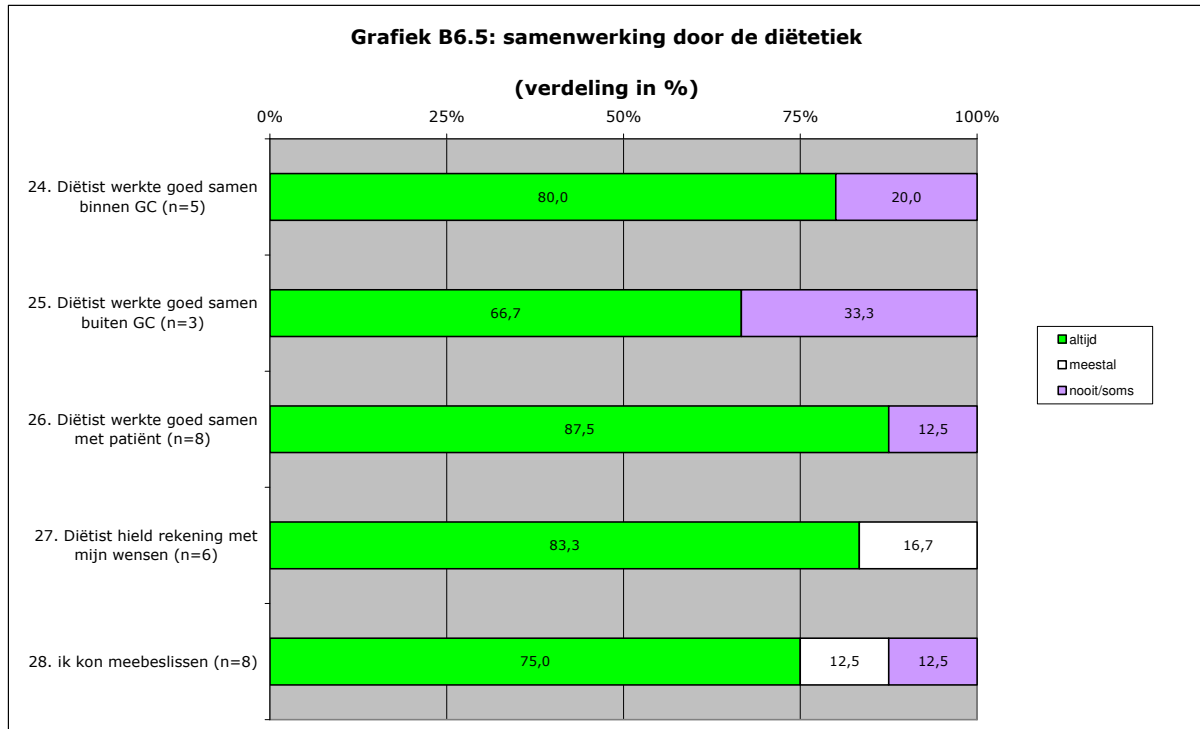
Informatievoorziening door de diëtetik

Aan de cliënten zijn zes vragen over de informatievoorziening voorgelegd. Hierbij is onder andere gevraagd naar de mate waarin de diëtist de gelegenheid bood om vragen te stellen. In de onderstaande grafiek worden de resultaten weergegeven (grafiek B6.4).



Samenwerking door de diëtetiek met de cliënt en andere zorgverleners

In grafiek B6.5 worden de uitkomsten op acht vragen op het gebied van samenwerking gepresenteerd. Het gaat hierbij zowel om samenwerking met de cliënt (bijvoorbeeld de mogelijkheid om mee te beslissen over de behandeling) als de samenwerking met andere zorgverleners.



Bijlage 7. Het oordeel over de verloskunde

Deze module is niet van toepassing op dit gezondheidscentrum, en wordt daarom niet gerapporteerd.

Bijlage 8. Het oordeel over de jeugdgezondheidszorg

Deze module is niet van toepassing op dit gezondheidscentrum, en wordt daarom niet gerapporteerd.

Bijlage 9. Het oordeel over de podotherapie

Deze module is niet van toepassing op dit gezondheidscentrum, en wordt daarom niet gerapporteerd.

Bijlage 10. Verbetersuggesties van cliënten

Toelichting

In deze bijlage zijn de verbetersuggesties en de overige opmerkingen opgenomen die de cliënten in de vragenlijsten hebben opgeschreven. De verbetersuggesties zijn geanonimiseerd en gecorrigeerd op taal/zinsbouw, maar niet op inhoud. Er heeft geen enkele selectie plaatsgevonden. De opmerkingen zijn geordend naar de verschillende modules in de vragenlijst. In een aantal gevallen wordt verwezen naar een vraag in de vragenlijst. In bijlage 12: 'De vragenlijst' kunt u de formulering van de vragen opzoeken. Daar ziet u dat bijvoorbeeld 1.8 verwijst naar vraag 8 in de module over het gezondheidscentrum: '1.8. Hoe vaak in de afgelopen 12 maanden was vervanging van uw zorgverlener in dit gezondheidscentrum goed geregeld?'

Resultaten

Tabel B10.1: opmerkingen verbeteringen voor het gezondheidscentrum als geheel

Opmerkingen

- Tv mag wel voor kinderen aangezet worden met bijvoorbeeld Disney tekenfilms of iets anders wat kinderen afleiding geeft.
Ik vind dat assistentes veel beter kunnen functioneren en beter kunnen luisteren naar de patiënten.
 - "Loket" apotheek wat onhandig gelegen. 1 medewerkster van apotheek onvoldoende vriendelijk en geeft de indruk je niet echt serieus te nemen.
 - Als het mogelijk is niet te veel invalartsen. Het is moeilijk om met sommige klachten naar een vreemde arts te gaan omdat hij/zij de situatie niet kent en de patiënt niet kent. Je moet dan weer een vervolg afspraak maken
 - Andere praktijkondersteuner
 - Betere bereikbaarheid en ruimere tijden dat je kunt bellen om een afspraak te maken met de dokter, iets ruimere openingstijden, vind het niet prettig om steeds iemand anders te krijgen en te veel dokters assistenten, geen inloop spreekuur, moet als ik er eenmaal ben te lang wachten en dan bedoel ik 30 min. of langer
 - Betere bereikbaarheid tot vijf uur zodat je niet onnodig bij EHBO post belandt
 - Bij 'invalers': beter inlezen in patiëntendossier. Betere instructies voor medewerkers bij het telefonisch vertellen van bijv. bloed uitslagen; zodat zij de volledige uitslag geven en eventueel doorverwijzen naar huisarts.
 - Daar ik helaas regelmatig gebruik moet maken van de diensten van Medi-Mere, valt mij op dat het daar aanwezige speelgoed vaak smoezelig is. Ik vraag mij dan ook af of dit speelgoed elke dag huishoudelijk wordt gereinigd. Dat er speelgoed stuk of incompleet is, is helaas een gevolg van de vele kinderen die daar komen en soms per ongeluk iets meenemen.
 - Dat je altijd terecht kan bij je eigen huisarts
 - De afspraken lopen vaak uit. Meer tijd per patiënt incalculeren.
 - De apotheek op een andere plaats i.v.m. privacy. Eigen huisarts houden
 - de receptie en apotheek, een afgesloten ruimte voor wat meer privacy. Iedereen kan horen wat er gevraagd en/of verteld wordt.
 - Een suggestie zou zijn de lectuur in de wachtkamer wat vaker te wisselen. Verder geen suggesties. is prima in orde!
 - Geen suggesties
 - Het enige nadeel vind ik het vele wisselen van de huisartsen. Wij waren om deze reden weggegaan bij De Binder. Wij dachten dit bij een vrij gevestigde huisarts niet mee te maken, maar uiteindelijk is dit ook een gezondheidscentrum geworden waar er regelmatig huisartsen na een bepaalde (soms korte, soms wat langere) periode weer weggaan, waardoor je iedere keer weer opnieuw aan een andere huisarts moet wennen.
 - Het is naar wens
 - Het is prima zo als het is
 - Het op tijd werken als je een afspraak hebt
-

-
- Het stoort mij dat er aan de apotheek balie persoonlijke gesprekken worden gevoerd met cliënten. Als er onvrede is onder het personeel aan beide balies is het niet fijn om dat mee te krijgen in de wachtkamer.
 - Het uitlopen en daardoor lang wachten op je afspraak, dit zal o.a. aan uitloop liggen van andere patiëntafspraken, maar ook de vroege afspraken lopen zo al een half uur uit. Soms denk je dan: "waarom maak ik die tijdsafpraak eigenlijk?"; dat is mijn ervaring althans. Dat is voor mij het enige minpuntje...voor het verdere geheel niets dan goeds, een heel fijn gezondheidscentrum met fijne mensen.
 - Ik ben 3 keer geweest de afgelopen 2 weken en heb niks aan te merken. Alles liep goed.
 - Ik ben dik tevreden
 - Ik ben nog nooit op de afgesproken tijd geholpen. Het zou fijn zijn als daar verandering in komt. De verbouwing in Buiten vind ik een hele vooruitgang. Als je nu iets met de assistente bespreekt luis-tert niet de hele wachtkamer mee.
 - Ik ben zeer tevreden op de manier waarop ik en mijn gezin geholpen worden. Zou ook geen andere huisarts wensen! Naar mijn idee loopt het uitstekend in het gezondheidscentrum dus ik heb geen suggesties.
 - Ik ben zeer tevreden over Medi-Mere Buiten. Men is erg vriendelijk, geduldig en attent. In vrijwel alle gevallen krijg ik mijn vaste huisarts.
 - Ik heb totaal geen aanmerkingen op Medimere Buiten Ik vind het een heel goed gezondheidscentrum
 - Ik kreeg van de assistente door dat de uitslag van 2 kweekjes goed was. Toen ik vandaag een vervangende arts consulteerde bleek dit helemaal niet zo te zijn. Dat vind ik toch een kwalijke zaak!
 - Ik vind het ontzettend jammer dat er nu via een callcenter een afspraak gemaakt moet worden. Het persoonlijke contact met de baliemedewerksters is geheel verdwenen. Waar is de tijd gebleven dat de dames achter de balie direct wisten wie ze voor zich hadden? Naar mijn idee is de medi-mere groep te groot waardoor het onpersoonlijk en onoverzichtelijk wordt!!!!
 - Ik vind het prima zo
 - Ik zou geen verbetering weten.
 - Ik zou het allerliefst gewoon altijd bij mijn eigen huisarts snel terecht kunnen i.p.v. bij een vervanger.
 - Ik zou het niet weten, kom er niet zo veel.
 - Informatiescherm in wachtkamer
 - Medi-Mere functioneert op zich voldoende, misschien is het een idee om actuele info van Medi-Mere en nieuws, weetjes op de tv schermen te vertonen. Deze staan vaak uit. Dit kan ook tijdschriften en ander drukwerk besparen. Vaak leest men oud nieuws.
 - Meer mogelijkheden om de huisarts direct te e-mailen. Uitslagen van onderzoeken standaard aangeboden krijgen, dus verslagen van ziekenhuizen ed. bloeduitslagen enz. Meer samenwerking/ kennis van complementaire geneeskunde als mogelijke optie voor doorverwijzen.
 - Meer privacy aan de balie is gewenst. Patiënten die na mij zijn, kunnen het gesprek volgen. Dit geldt ook voor de balie van de apotheek.
 - Meer privacy aan de balie. De ingang aan de achterzijde, halen prik voor tropische ziekten kan netter en schoner.
 - Minder lange wachttijd bij afspraak. Het loopt meestal 30 min. of meer uit voordat je geholpen wordt,
 - Potjes urine niet aan de balie af hoeven geven en daar nog de etiketten in moeten vullen.
 - Wanneer je een afspraak wilt maken, dat je niet eerst moet wachten tot de volgende dag
 - Weinig te verbeteren, alleen als je als patiënt aan de balie staat dan kunnen anderen patiënten goed mee luisteren. Verder: TOPPIE
 - Ze zijn heel goed bezig ze hebben namelijk de balie veranderd waardoor nu meer privacy
 - Zoals bij alle zorginstellingen blijft het mij verbazen dat de afgesproken tijd bijna nooit gehaald word. Er moet bijna altijd al rekening worden gehouden met een uitloop van 5 tot soms 30 min. Dit is erg lastig wanneer je na het consult naar het werk moet en daar dan nog laten bent. Wanneer afspraaktijden nooit opgaan, kun je deze net zo goed afschaffen.
 - Zoals het centrum nu is, zo is het nooit gebracht. Hij gaf aan een persoonlijk contact met de patiënt erg belangrijk te vinden. Begrijpelijk is, dat als je vele aanmeldingen krijgt, de patiënt niet wil teleur stellen. Misschien is het mogelijk om vastigheid in de artsen te brengen. Het vele wisselen zorgt er niet voor dat de patiënt een band kan krijgen met de arts. En voor sommige mensen is dat ook heel belangrijk. Maar ook voor de arts is het prettig om te weten met wie hij te maken heeft. Deze wereld is al zo onpersoonlijk.
 - Zou het niet weten, alles is er volgens mij al.
-

Tabel B10.2: opmerkingen verbeteringen voor de huisartsenzorg in dit gezondheidscentrum**Opmerkingen**

- het is er altijd netjes, schoon en de medewerkers zijn correct en de koffie staat klaar
- Het zo fijn zijn voor kinderen als de tv die in de wachtkamer hangt aan kan met leuke tekenfilms dat leidt af voor de kinderen
- Openstelling tussen de middag, ik heb nu meerdere malen voor een dichte deur gestaan. Heel vaak zit er s middags ook niemand bij de balie en moet je een hele tijd wachten voordat je een assistente te spreken krijgt: dit komt omdat ze achter met diverse nevenactiviteiten bezig zijn.
Huisartsen voor n gesprek dossier studie verrichten. Is 1 dokter die dat doet; is trouwens een prima dokter zoals het hoort: ze luistert, verdiept zich, neemt de tijd, ziet wat informatie met je doet etc.
- Streven naar vaste huisartsen en geen parttime artsen, zodat als je een huisarts nodig hebt, je bij je eigen huisarts terecht kan. Geen gebruik maken van de zgn. callcenters, zodat als je belt je direct je eigen praktijk aan de lijn krijgt.
- Af en toe wat lang wachten bij de balie
- Afspraak bij de eigen huisarts binnen 1 dag.
- afspraak tijd nakomen, soms te lang na afspraak tijd
- altijd vaste eigen huisarts, die jou en je situatie, gezin, goed kent
- apotheek en receptie een aparte ruimte, wat meer privacy voor de cliënt/patiënt zodat niet iedereen in de wachtkamer hoeft te horen wat er gevraagd of verteld wordt. Is nu ietwat verbeterd. Er is pas een verbouwing geweest bij de balie / receptie.
- bij 'invalers': beter inlezen in patiëntendossier. betere instructies voor medewerkers bij het telefonisch vertellen van bijv. bloed uitslagen; zodat zij de volledige uitslag geven en eventueel doorverwijzen naar huisarts.
- Bij huisarts in opleiding niet altijd idee gehad dat ze me serieus nemen; voor de rest alles prima in orde
- Dat je niet voor elke klacht een afspraak moet maken, maar meerdere klachten in 1 keer bespreken
- De huisarts zou meer empathisch vermogen mogen hebben.
- De praktijk is bijna 100%.
- dokter mag niet een eigen opvatting van ziekte in dossier te zetten. Is niet relevant.
- Door ervoor te zorgen dat ik bij mijn eigen huisarts terecht kan.
- doorgaan waar ze mee bezig zijn
- een uitgebreidere apotheek. ik vind de apotheek te klein voor de praktijk; deze is best uitgebreid qua deskundigheid. de voorraad vind ik te klein van de apotheek
- Er is voor diabetici geen keuzemogelijkheid voor keuze praktijkondersteuning. Dit betekent bv nooit op maandag te kunnen.
- Er zal altijd wel iets te verbeteren vallen maar ik kom er niet zo vaak. Het is prima zo.
- geen commentaar.
- geen mening
- Geen suggesties
- Geen suggesties
- Graag een overzicht als er bloed is geprikt, om het later te kunnen vergelijken.
- Heb eenmalig een medisch probleem met een huisarts in opleiding gehad met medische gevolgen. Misschien betere begeleiding/controle van die persoon. Durf het bezoek aan een arts in opleiding nu niet aan.
- het is prima zo dus houden zo.
- het verloop van artsen en doktersassistenten. Ik heb gehoord dat de nieuwelingen alleen stage komen lopen en dan ingezet worden in de andere praktijken. hierdoor bijna nooit je eigen arts meestal een vervanger. de vaste arts is meestal al een paar dagen vol. Erg jammer als je echt bij hem terecht moet komen en weer je verhaal mag vertellen aan een ander.
- ik ben best wel tevreden met de zorg in medi-mere, alleen de wachttijd per telefoon mag wel wat korter van mij.
- Ik ben tevreden met mijn huisarts. Jammer als ik met een vervangende huisarts in opleiding te maken kreeg, die mij niet kende en waarbij ik het gevoel had dat ze niet goed wist hoe ze een uitslag van een onderzoek moest uitleggen
- Ik ben tevreden.
- Ik heb geen suggesties of iets beter kan. Soms moet je wat langer wachten, maar als ik in de spreekkamer zit wil ik ook graag alle aandacht en tijd die nodig is voor een goede behandeling. Ik denk dat dit moeilijk is te voorkomen.
- Ik vind de wachttijden na een afspraak wel eens te lang duren. Ik ben zelf een mens van de klok, hoe lastig dit ook is.
- Ik vind het prima zo

-
- Ik zou graag vaker mijn eigen huisarts spreken. Ik krijg vaak invallers en mensen in opleiding. Hij heeft te veel patiënten. De afsprakenlijn kan beter, nog te veel fouten met afspraak
 - Ik zou het prettig vinden altijd de zelfde arts te kunnen bezoeken.
 - In de wachtkamer is precies te volgen wat er tegen een patiënt aan de balie of telefoon gezegd, gevraagd en/ of advies wordt gegeven. Vaak wordt daarbij ook nog de naam en geboortedatum (soms adres) gevraagd. Niet erg veel privacy dus bij de balie, dat zou anders moeten kunnen. Ook loopt het spreekuur vaak behoorlijk uit, met als gevolg dat de huisarts gehaast is en er niet voldoende tijd is om extra informatie te vragen of een andere vraag te stellen. Soms is de huisarts niet helemaal met zijn hoofd bij het gesprek
 - Informatiescherm in wachtkamer
 - is gewoon heel goed
 - Is goed
 - Is prima zo, alleen de balie zou wat meer privacy kunnen bieden.
 - kan volgens mij niet beter men is bijzonder betrokken bij patiënt
 - meer aandacht van de assistenten naar wat de patiënt vertelt over het reeds afgelegde traject en niet zelf een invulling geven wat eventueel de klachten kunnen zijn en welk onderzoek eerst nodig is. Bijvoorbeeld bij regelmaat hoge koortsaanvallen van een dag bloed laten prikken voor ontstekingswaarde, maar eerst een telefonisch consult met de huisarts regelen. Of een urinekweek op een prostaatontsteking laten uitvoeren en dan blijven aansturen op onderzoek urine naar blaasontsteking, terwijl dat al een paar dagen eerder heeft plaatsgevonden. En dan niet duidelijk kunnen aangeven wat de uitslag is en wanneer die opgevraagd kan worden.
 - met uitzondering van praktijkondersteuner vind ik dat huisarts erg commerciële geworden. Tja wat meer betrokkenheid van artsen zou prettig zijn, maar ja druk druk druk is het euvel van deze tijd. Daar moeten we mee leren leven.
 - Misschien een inloopsprek voor werkende mensen.
 - Niet te veel mensen in de wachtruimte. Ik heb er een hekel aan, de ziektegeschiedenis van anderen te moeten aanhoren.
 - niet teveel wisselen van artsen, dat is slecht voor vertrouwensband
 - soms met een frisse blik naar klachten kijken zodat niet altijd de klachten op de persoonlijke situatie of naar de historie kijken, hierdoor worden soms verkeerde conclusies getrokken.
 - Teveel switchen van artsen en artsen in opleiding.
 - Tevreden
 - Toen ik bij huisartspraktijk Medi-Mere kwam was er een dokter; als ik s' morgens belde kon ik dezelfde dag al terecht. Dit was prima en veel beter als de Gezondheidscentra. Nu als ik bel kan ik meestal pas een week daarna terecht, wel krijg ik de keuze om bij een andere arts eerder een afspraak te krijgen, maar dit vind ik niet prettig omdat het elke keer weer andere artsen zijn waar ik geen band mee heb. Heb veel liever mijn eigen huisarts waar ik met mijn klachten/ongemakken terecht kan en het liefst op korte termijn. Wat dat betreft vind ik dat sinds Medi-Mere groter gegroeid is, de service erg achteruit gegaan is en vraag ik me af waarom ik ooit de overstap van het Gezondheidscentrum naar Medi-Mere gedaan heb. Ik zou liever de beginsituatie van Medi-Mere terug zien en me niet een nummer voelen zoals nu.
 - Valt me op dat tegenwoordig dezelfde dag een afspraak maken bij de dokter niet lukt. Je krijgt dan een afspraak voor maar liefst vier of vijf dagen verder. Vind dit niet fijn. Ook als in jullie geval iets niet dringend lijkt kan het voor mij wel dringend zijn. Of de klacht of wellicht een gesprek met de dokter. Maak nl. niet zo snel een afspraak! Voorheen belde je 's morgens en kreeg je absoluut nog voor dezelfde dag en bij hoge uitzondering voor de volgende dag een afspraak. Dit was zelfs tot vorig jaar nog zo. Ook gaat de dokter steeds minder dagen werken. Fijn voor hem maar niet voor ons, want wij willen liever niet bij een ander huisarts afspreken daar wij veel vertrouwen in hem hebben!! Dus volgens mij moet het zo zijn dat je weer voor dezelfde dag met de dokter kunt afspreken.
Ook wil ik langs deze weg (of dit kan weet ik niet) zeggen dat een van de doktersassistenten de patiënt vaak zeer eigenwijs te woord staat. Niet eens direct op een nare toon maar wel op een eigenwijze manier die wat haar betreft geen ruimte biedt voor een weerwoord. Dit kan absoluut niet daar niet zij maar nog altijd de dokter beslist of men al dan niet een medicijn / vitaminepreparaat nodig heeft. De andere assistentes zijn bijzonder vriendelijk en behulpzaam en denken altijd met je mee.
 - wachttijd niet langer dan 15 minuten als je een afspraak hebt
 - Wat minder zakelijk, vooral naar vrouwen toe.
 - Zeer tevreden over huisartsenzorg, hoewel vervanging van mijn huisarts niet altijd ten volle beviel.
 - Zoals eerder aangegeven, de afspraaktijden wat meer naleven.
-

Tabel B10.3: opmerkingen verbeteringen voor de praktijkondersteuning in dit gezondheidscentrum**Opmerkingen**

- Alle kwartaalcontroles door de praktijkondersteuner.
- Ben altijd goed tot tevredenheid geholpen en advies gehad
- betere instructie en uitleg bij medicatie gebruik en bijwerkingen
- De praktijkondersteuner is slechts enkele dagen bij Medi-Mere aan de Haasweg, waardoor je niet altijd op korte termijn een afspraak kunt maken. Verder is het een prima vent, die altijd weer op mijn gemak kan laten voelen.
- De samenwerking met specialisten buiten Medi Mere kan in een aantal gevallen beter, hoewel dat naar mijn mening meer ligt aan de specialisten buiten medi-Mere.
- Gaat heel goed.
- geen aanvulling, kan m.i. niet beter
- Geen commentaar.
- geen idee
- geen mening
- geen opmerking(en)
- Geen opmerkingen. Sorry. 't is prima zo.
- geen suggesties
- geen suggesties
- Graag een overzicht als er bloed geprikt is, om het later te kunnen vergelijken.
- Hij zou zich wat vriendelijker in de omgang mogen opstellen en hoeft niet formeel te zijn. Hij blijft mensen met u aanspreken en meneer of mevrouw zeggen. Soms komt hij chagrijnig en nors op mij over en dat werkt averechts in de omgang.
- Hoeft voor mij niet verbeterd te worden, is goed zo.
- houden zo.
- Ik ben tevreden.
- ik heb geen idee!!
- Ik wist niet dat het mogelijk was om voor verschillende ziektebeelden naar de praktijkondersteuner te gaan. Dit is mij nooit verteld. Als je belt voor een afspraak dan wordt er altijd door de assistente een afspraak gemaakt bij de huisarts en er wordt nooit gevraagd om een afspraak bij de praktijkondersteuner
- Mijn antwoorden zijn geënt op de vrouwelijke diabetes ondersteunster.
- Tevreden
- volgens mij zijn er nu geen problemen meer. Nu de praktijkondersteuner een eigen gedeelte heeft. Dit is wel zo praktisch voor de patiënten. Ook de dokters assistenten kunnen nu hun diensten goed doen door eigen behandelkamers.
- Wat mij betreft niet.
- Zoals al eerder aangegeven: geen keuzemogelijkheid. Al je elkaar niet ligt, pech !
- zou niet weten wat

Tabel B10.4: opmerkingen verbeteringen voor de apotheek in dit gezondheidscentrum**Opmerkingen**

- Merk medicatie zou iets sneller geleverd moeten worden aan mensen die soms vergeten te bestellen
- Apotheek is erg klein, zou het graag wat uitgebreider zien met meer medicijnen op voorraad.
- Apotheek zelf is prima. Telefonisch is wat minder. Ze proberen me steeds andere medicijnen te geven (ik denk goedkopere) terwijl ik daar niet tegen kan en dit vind ik vervelend.
- Apotheek zit in een klein hoekje, naast de ingangdeur. Dit kan eigenlijk niet. Je staat eigenlijk daar altijd in de weg. En op de tocht.
- assistenten neerzetten die socialer en behulpzamer zijn. Die mensen niet behandelen van.....daar is er weer een. Zo komt een van de medewerkers in ieder geval over.
- De apotheek is vrij klein en er is niet veel privacy.
- de privacy, wat persoonlijker benadering, vriendelijker
- de ruimte van de apotheek zit in de hoek waar de patiënten in en uit wandelen. Iedereen kan de gesprekken horen. Ook sta je als cliënt altijd in de weg. Bij koud windig weer sta je in de luchtstroom van de deur.
- Direct herhaal recepten bestellen
- doorvragen of inname patroon medicatie duidelijk is
- geen idee
- geen mening
- geen suggesties

-
- heb bij toeval ontdekt dat prijzen voor diabeetpatienten zeer hoog kunnen uitpakken vergeleken met dezelfde producten bij diabeteslijn. Het gaat niet om 10 euro maar vaak hoger. Heb daar erg veel moeite mee.
 - Het hoeft niet beter
 - het is prima zoals het is
 - hij is te klein en je kan er niet van alles halen
 - houden zo
 - Iets verder van ingang vanwege privacy en doorstroming
 - Ik heb een keer meegemaakt dat de apothekersassistente een nogal lang privégesprek aan het loket voerde terwijl er patiënten stonden te wachten - dat was erg irritant. Eén van de apothekersassistentes kon behoorlijk chagrijnig overkomen; kan zijn dat haar gelaatsuitdrukking zo is maar iets vriendelijker proberen over te komen zou prettig zijn - hoewel ze de laatste keer dat ik er was, begin maart, wel vriendelijk was.
 - Ik maak gebruik van een andere apotheek dan degene in het centrum. Daarom maak ik maar af en toe gebruik van deze apotheek.
 - Ik om alleen bij de apotheek om mijn recept op te halen. De vragen die ik heb stel ik aan de huisarts. De vragen die in deze enquête worden gesteld hebben meer betrekking op het vele contact met de apotheek. Vele vragen vond ik niet van toepassing.
 - ik vind de medewerkers van de apotheek vriendelijk en snel.
 - Klacht ziet toe op de klantgerichtheid van 1 medewerkster. Deze is in onvoldoende mate vriendelijk en geeft de indruk je niet serieus te nemen.
 - Klantvriendelijkheid en bejegening door sommige dames laat soms te wensen over. Af en toe heb je het gevoel een onmondig kind te zijn. Soms ook het gevoel met een "kluitje het riet in gestuurd te worden".
 - Kleine ruimte, weinig privacy
 - meer medicijnen in voorraad maar daar is volgens mij de ruimte te klein voor
 - Meer op voorraad, nu is het meestal zo dat ik terug moet komen omdat medicijnen niet op voorraad zijn. Apotheek gaat om 8:30 open, echter personeel komt meestal later binnen en moet dan nog alles klaar gaan zetten / uitpakken
 - Meer privacy aan de balie bij Medi-mere Buiten
 - meer privacy en een wat vriendelijker uitstraling van de medewerkster
 - Meer privacy voor de patiënt.
 - meer privacy, iedereen kan meeluisteren
 - Meer privacy!
 - meer ruimte
 - Meer zitplaatsen en meer privacy.
 - misschien een balie met iets meer afscherming naar andere wachtende voor eventuele vragen van privéaard
 - Net als bij de opmerkingen over de wachtruimte, waar iedereen de gesprekken kan horen van de mensen bij de apotheek.
 - Niet zoveel mopperen op elkaar. De boel beter organiseren zodat iedereen vlekkeloos kan overnemen.
 - Ofschoon ik hier zelf geen problemen mee ondervind, denk ik dat sommigen wel een klein gebrek aan privacy ondervinden. De balie van de apotheek zit direct naast in/uitgang van Medi-Mere, waardoor in/uitgaande patiënten vlak langs patiënten moeten die bij de balie van de apotheek worden geholpen. Ik denk dat dit nauwelijks te verhelpen valt door de bouwkundige situatie, waardoor er wellicht te weinig ruimte overblijft voor de apotheek.
 - Om nu de apotheek te bereiken gaat dat via een callcenter en dat is te omslachtig, rechtstreeks benadering van de apotheek heeft de voorkeur.
 - Openheid naar de klant en daarmee de zichtbare betrokkenheid naar de klant. Vaak chagrijnig uiterlijk.
 - Privacy is niet geborgd. erg zakelijk ingestelde medewerkers.
 - Privacy verbeteren
 - sommige medewerksters zijn stug in de omgang
 - Tussen de middag ook gewoon open
 - uitgebreider apotheek
 - vaak moet je vragen om een bijsluiter die de apotheek zelf uitdraait. Het is echt niet zo dat ze je deze automatisch geven bij gebruik van het medicijn voor de eerste keer. Heb hier diverse keren om moeten vragen. Op deze bijsluiter staat nl ook het gebruik van andere medicijnen zodat je kunt controleren of dit nog klopt!
 - Wat groter en meer privé.
 - wat meer privacy. Het is een open ruimte.
 - wat meer privé maken; de wachtende patiënten kunnen alles horen wat er met jou aan de hand is en zien wat voor medicijnen je mee krijgt.
 - zit plaatsen en privacy.
-

-
- zou ik niet weten hebben een goede dienst verlening
-

Tabel B10.5: opmerkingen verbeteringen voor de diëtetiek in dit gezondheidscentrum

Opmerkingen

- geen mening
 - het is goed zoals het is
 - het kan niet beter voor mij
 - na laatste bezoek nooit meer iets gehoord
-

Bijlage 11. Het belang van de items

Voor de oude versie van de ECB-vragenlijst is onderzocht hoe belangrijk cliënten de items in het meetinstrument vonden. Dit deelonderzoek had twee functies:

- (1) medewerkers van het gezondheidscentrum kunnen nagaan op welke terreinen verbeteracties prioriteit verdienen
- (2) de belangscores geven een indruk van de validiteit van de vragenlijst. Deze is immers bedoeld om voor cliënten belangrijke kwaliteitsaspecten in kaart te brengen.

150 Respondenten kregen hiervoor een korte vragenlijst waarin de items uit de ECB-vragenlijst waren opgenomen, waarbij de vraag was geformuleerd 'Hoe belangrijk vindt u het dat ...?'. Antwoordcategorieën waren 1 (van het allergrootste belang) tot 4 (eigenlijk niet zo belangrijk). Uit het onderzoek kwam naar voren dat alle items van het meetinstrument door cliënten minimaal als 'belangrijk' worden gezien. Het instrument bevat geen vragen die cliënten 'eigenlijk niet zo belangrijk' achten.

Voor de nieuwste versie van de ECB-vragenlijst is een dergelijk onderzoek gepland. Er kunnen daarom helaas nog geen uitkomsten gerapporteerd worden.

Bijlage 12. De vragenlijst

Het gezondheidscentrum

- GZH01 01. Hoe vaak heeft u in de afgelopen 12 maanden contact gehad met het gezondheidscentrum?
- GZH02 02. Heeft u in de afgelopen 12 maanden met het gezondheidscentrum gebeld voor een afspraak, of om hulp of raad te vragen?
- GZH03 03. Heeft u in de afgelopen 12 maanden de website van het gezondheidscentrum bezocht?
- GZH04 04. Was het een probleem om het gezondheidscentrum telefonisch te bereiken?
- GZH05 05. Gaf de website van het gezondheidscentrum voldoende informatie?
- GZH06 06. Kon u op de door u gewenste wijze bij de zorgverleners in het gezondheidscentrum terecht?
- GZH07 07. Kon u op een door u gewenst moment een afspraak maken met de zorgverleners in het gezondheidscentrum?
- GZH08 08. Is het gezondheidscentrum goed te bereiken met het vervoermiddel dat u meestal gebruikt?
- GZH09 09. Is het gezondheidscentrum goed toegankelijk voor kinderwagens en mensen met een lichamelijke handicap?
- GZH10 10. Heeft u in de afgelopen 12 maanden overdag een beroep moeten doen op een vervanger van uw eigen zorgverlener?
- GZH11 11. Was vervanging van uw zorgverlener in het gezondheidscentrum goed geregeld?
- GZH12 12. Verliep de verwijzing naar andere zorgverleners in het gezondheidscentrum op een soepele manier?
- GZH13 13. Heeft u in de afgelopen 12 maanden in het gezondheidscentrum contact gehad met zo'n medewerker?
- GZH14 14. Werd u door de baliemedewerker binnen 5 minuten na binnenkomst geholpen?
- GZH15 15. Nam de baliemedewerker u serieus?
- GZH16 16. Luisterde de baliemedewerker aandachtig naar u?
- GZH17 17. Legde de baliemedewerker dingen op een begrijpelijke manier uit?
- GZH18 18. Besteedde de baliemedewerker voldoende tijd aan u?
- GZH19 19. Ging de baliemedewerker op een vakkundige manier met u om?
- GZH20 20. Behandelde de baliemedewerker u met respect?
- GZH21 21. Ging de baliemedewerker zorgvuldig om met uw persoonlijke gegevens?
- GZH22 22. Bood de balie van dit gezondheidscentrum voldoende privacy?
- GZH23 23. Was het gezondheidscentrum schoon?
- GZH24 24. Waren er in het gezondheidscentrum voldoende comfortabele zitplaatsen in de wachtruimte?
- GZH25 25. Waren er voldoende faciliteiten om het wachten te veraangemen?
- GZH26 26. Kon u voor al uw vragen op het gebied van gezondheid bij het gezondheidscentrum terecht?
- GZH27 27. Gaf het gezondheidscentrum goede adviezen over gezond leven?
- GZH28 28. Was het gezondheidscentrum actief met de gezondheid in de buurt bezig?
- GZH29 29. Had u voldoende informatie over de financiële aspecten van uw behandeling?
- GZH30 30. Had u voldoende informatie over de organisatie van het gezondheidscentrum?
- GZH31 31. Sloot de zorg- en dienstverlening van het gezondheidscentrum aan op uw wensen en behoeften?
- GZH32 32. Zou u andere mensen adviseren naar dit gezondheidscentrum te gaan?
- GZH33 33. Welk cijfer geeft u aan het gezondheidscentrum?

Huisarts

- HA01 01. Hoe vaak heeft u in de afgelopen 12 maanden contact gehad met de huisartspraktijk?
- HA02 02. Heeft u in de afgelopen 12 maanden met de huisartspraktijk gebeld voor een afspraak, of om hulp of raad te vragen?
- HA03 03. De huisartspraktijk in het gezondheidscentrum is op werkdagen van 8.00 tot 17.00 uur geopend. Heeft u problemen ervaren met deze openingstijden?
- HA04 04. Was het een probleem om de huisartspraktijk telefonisch te bereiken?
- HA05 05. Kreeg u binnen 2 minuten iemand aan de telefoon als u overdag de huisartspraktijk belde?
- HA06 06. Bent u in de afgelopen 12 maanden voor behandeling of onderzoek bij de huisartspraktijk in het gezondheidscentrum geweest?
- HA07 07. Kon u een afspraak bij de huisarts maken op een door u gewenst moment?
- HA08 08. Was het mogelijk om op redelijke termijn een afspraak te krijgen met uw eigen huisarts?
- HA09 09. Hielp de huisarts u binnen 15 minuten na de afgesproken tijd?
- HA10 10. Behandelde de doktersassistente u met respect?
- HA11 11. Had de doktersassistente voldoende tijd voor u?

-
- HA12 12. Vond u de doktersassistente behulpzaam?
- HA13 13. Nam de huisarts u serieus?
- HA14 14. Luisterde de huisarts aandachtig naar u?
- HA15 15. Had de huisarts voldoende tijd voor u?
- HA16 16. Legde de huisarts dingen op een begrijpelijke manier uit?
- HA17 17. Had u vertrouwen in de deskundigheid van de huisarts?
- HA18 18. Behandelde de huisarts u met respect?
- HA19 19. Was de huisartspraktijk schoon?
- HA20 20. Bood de praktijk u voldoende privacy?
- HA21 21. Kunnen mensen in de wachtkamer horen of zien wat er in de spreek- of onderzoekskamer gebeurt?
- HA22 22. Werd u door de huisarts goed geïnformeerd over de verschillende behandelmogelijkheden voor uw gezondheidsklachten?
- HA23 23. Vertelde de huisarts wat u wilde weten over uw klachtgezondheidsprobleem?
- HA24 24. Bood de huisarts u gelegenheid om al uw vragen te stellen?
- HA25 25. Probeerde de huisarts het probleem waarvoor u kwam goed te begrijpen?
- HA26 26. Gaf de huisarts goede informatie over het vermoedelijke verloop van uw klacht of ziekte?
- HA27 27. Adviseerde de huisarts u over hoe u nieuwe klachten kon voorkomen?
- HA28 28. Werkte de huisarts goed samen met andere zorgverleners binnen het gezondheidscentrum?
- HA29 29. Werkte de huisarts goed samen met andere zorgverleners buiten het gezondheidscentrum?
- HA30 30. Werkte de huisarts goed samen met u als patiënt?
- HA31 31. Kon u meebeslissen over de behandeling of hulp die u kreeg?
- HA32 32. Toonde de huisarts belangstelling voor uw persoonlijke situatie?
- HA33 33. Bood de huisarts u hulp aan bij het voorkómen van ziekten of bij het verbeteren van uw gezondheid?
- HA34 34. Had de behandeling van de huisarts het beoogde resultaat?
- HA35 35. Zou u andere mensen adviseren naar deze huisartspraktijk te gaan?
- HA36 36. Welk cijfer geeft u aan de huisartspraktijk ?

Praktijkondersteuner van de huisarts

- POH01 01. Hoe vaak heeft u in de afgelopen 12 maanden contact gehad met een praktijkondersteuner van de huisarts?
- POH02 02. Met welke praktijkondersteuner heeft u (het meest) contact gehad?
- POH03 03. Heeft u in de afgelopen 12 maanden met deze zorgverlener gebeld voor een afspraak, of om hulp of raad te vragen?
- POH04 04. Was het een probleem om deze zorgverlener telefonisch te bereiken?
- POH05 05. Bent u in de afgelopen 12 maanden bij deze zorgverlener geweest?
- POH06 06. Kon u een afspraak bij deze zorgverlener maken op een door u gewenst moment?
- POH07 07. Werd u binnen 15 minuten na uw afspraak toegelaten tot de spreekkamer van deze zorgverlener?
- POH08 08. Beschikte deze zorgverlener over de juiste informatie over uw ziektegeschiedenis?
- POH09 09. Nam de POH u serieus?
- POH10 10. Luisterde de POH aandachtig naar u?
- POH11 11. Had de POH voldoende tijd voor u?
- POH12 12. Legde de POH u dingen op een begrijpelijke manier uit?
- POH13 13. Had u vertrouwen in de deskundigheid van de POH?
- POH14 14. Had u er vertrouwen in dat de POH u op tijd naar de huisarts verwijst als dat nodig is?
- POH15 15. Maakte de POH u duidelijk waarom het belangrijk was zijn haar instructiesadvies op te volgen?
- POH16 16. Hield de POH voldoende rekening met uw persoonlijke situatie?
- POH17 17. Had de POH aandacht voor mogelijke emotionele problemen die te maken hebben met uw gezondheidstoestand?
- POH18 18. Behandelde de POH u met respect?
- POH19 19. Ging de POH zorgvuldig om met u persoonlijke gegevens?
- POH20 20. Werd u door de POH goed geïnformeerd over verschillende behandelingsmogelijkheden voor uw gezondheidsklachten?
- POH21 21. Bood de POH u de gelegenheid om al uw vragen te stellen?
- POH22 22. Probeerde de POH het probleem waarvoor u kwam goed te begrijpen?

-
- POH23 23. Gaf de POH goede informatie over het vermoedelijke verloop van uw klacht of ziekte?
- POH24 24. Adviseerde de POH u over hoe u nieuwe klachten kon voorkomen?
- POH25 25. Werkte deze zorgverlener goed samen met de huisarts?
- POH26 26. Werkte deze zorgverlener goed samen met andere zorgverleners binnen het gezondheidscentrum?
- POH27 27. Werkte deze zorgverlener goed samen met andere zorgverleners buiten het gezondheidscentrum?
- POH28 28. Werkte de POH goed samen met u als patiënt?
- POH29 29. Gaf de POH u de ruimte om mee te beslissen over de behandeling of hulp die u kreeg?
- POH30 30. Bood de POH u hulp aan bij het voorkómen van ziekten of het verbeteren van uw gezondheid?
- POH31 31. Kreeg u van verschillende zorgverleners binnen de huisartspraktijk tegenstrijdige informatie?
- POH32 32. Had de hulp van deze zorgverlener het beoogde resultaat?
- POH33 33. Had u liever geholpen willen worden door de huisarts dan door deze zorgverlener?
- POH34 34. Zou u andere mensen adviseren naar deze zorgverlener te gaan?
- POH35 35. Welk cijfer geeft u aan deze zorgverlener?

Apotheek

- APOTH01 01. Hoe vaak heeft u in de afgelopen 12 maanden contact gehad met de apotheek?
- APOTH02 02. Heeft u in de afgelopen 12 maanden met de apotheek gebeld voor een afspraak, of om hulp of raad te vragen?
- APOTH03 03. Was het een probleem om de apotheek telefonisch te bereiken?
- APOTH04 04. Bent u in de afgelopen 12 maanden bij de apotheek in het gezondheidscentrum geweest?
- APOTH05 05. Werd u bij de apotheek binnen 5 minuten na binnenkomst geholpen?
- APOTH06 06. Namen de medewerkers van de apotheek u serieus?
- APOTH07 07. Luisterden de medewerkers van de apotheek aandachtig naar u?
- APOTH08 08. Besteedden de medewerkers van de apotheek voldoende tijd aan u?
- APOTH09 09. Legden de medewerkers van de apotheek dingen op een begrijpelijke manier uit?
- APOTH10 10. Behandelden de medewerkers van de apotheek u met respect?
- APOTH11 11. Gingen de medewerkers van de apotheek op een vakkundige manier met u om?
- APOTH12 12. Gingen de medewerkers van de apotheek op een zorgvuldige manier om met uw persoonlijke gegevens?
- APOTH13 13. Waren de medewerkers van de apotheek behulpzaam?
- APOTH14 14. Bodden de medewerkers in de apotheek u de gelegenheid al uw vragen te stellen?
- APOTH15 15. Was de apotheek schoon?
- APOTH16 16. Waren er bij de apotheek voldoende comfortabele zitplaatsen in de wachtruimte?
- APOTH17 17. Bood de apotheek u voldoende privacy?
- APOTH18 18. Werkte de apotheek goed samen met andere zorgverleners binnen het gezondheidscentrum?
- APOTH19 19. Werkte de apotheek goed samen met andere zorgverleners buiten het gezondheidscentrum?
- APOTH20 20. Werkte de apotheek goed samen met u als patiënt?
- APOTH21 21. Hielden de medewerkers in de apotheek rekening met uw specifieke omstandigheden en wensen?
- APOTH22 22. Kon u bij de apotheek meebeslissen over de behandeling?
- APOTH23 23. Waren de medewerkers van de apotheek goed op de hoogte van alle medicijnen die u gebruikt, ook de medicijnen die u zonder recept in deze apotheek heeft gehaald?
- APOTH24 24. Had de hulp van de apotheek het beoogde resultaat?
- APOTH25 25. Bood de apotheek u voldoende persoonlijke begeleiding?
- APOTH26 26. Zou u andere mensen adviseren naar deze apotheek te gaan?
- APOTH27 27. Welk cijfer geeft u aan de apotheek?

Diëtiek

- DIEET01 01. Hoe vaak heeft u in de afgelopen 12 maanden contact gehad met de diëtistenpraktijk?
- DIEET02 02. Heeft u in de afgelopen 12 maanden met de diëtistenpraktijk gebeld voor een afspraak, of om hulp of raad te vragen?
- DIEET03 03. Was het een probleem om de diëtistenpraktijk telefonisch te bereiken?
- DIEET04 04. Bent u in de afgelopen 12 maanden voor behandeling of onderzoek bij de diëtistenpraktijk in het gezondheidscentrum geweest?
- DIEET05 05. Kon u een afspraak bij de diëtist maken op een door u gewenst moment?

-
- DIEET06 06. Werd u binnen 15 minuten na de afgesproken tijd geholpen?
- DIEET07 07. Nam de diëtist u serieus?
- DIEET08 08. Luisterde de diëtist aandachtig naar u?
- DIEET09 09. Besteedde de diëtist voldoende tijd aan u?
- DIEET10 10. Legde de diëtist dingen op een begrijpelijke manier uit?
- DIEET11 11. Had u vertrouwen in de deskundigheid van de diëtist?
- DIEET12 12. Behandelde de diëtist u met respect?
- DIEET13 13. Ging de diëtist zorgvuldig om met uw persoonlijke gegevens?
- DIEET14 14. Voelde u zich op uw gemak bij de diëtist?
- DIEET15 15. Was de diëtistenpraktijk schoon?
- DIEET16 16. Waren er bij de diëtistenpraktijk voldoende comfortabele zitplaatsen in de wachtruimte?
- DIEET17 17. Bood de diëtistenpraktijk u voldoende privacy? (Bijv. bij gesprekken, tijdens behandelingen, vertrouwelijk omgaan met gegevens)
- DIEET18 18. Heeft de diëtist met u overlegd over de verschillende behandelmogelijkheden?
- DIEET19 19. Stond de diëtist open voor vragen als u iets wilde weten?
- DIEET20 20. Bood de diëtist u de gelegenheid al uw vragen te stellen?
- DIEET21 21. Probeerde de diëtist het probleem waarvoor u kwam goed te begrijpen?
- DIEET22 22. Gaf de diëtist goede informatie over het resultaat dat u van de behandeling kon verwachten?
- DIEET23 23. Adviseerde de diëtist u over hoe u nieuwe klachten kon voorkomen?
- DIEET24 24. Werkte de diëtist goed samen met andere zorgverleners binnen het gezondheidscentrum?
- DIEET25 25. Werkte de diëtist goed samen met andere zorgverleners buiten het gezondheidscentrum?
- DIEET26 26. Werkte de diëtist goed samen met u als cliënt?
- DIEET27 27. Hield de diëtist rekening met uw specifieke omstandigheden en wensen?
- DIEET28 28. Kon u bij de diëtist meebeslissen over de behandeling?
- DIEET29 29. Had de hulp van de diëtist het beoogde resultaat?
- DIEET30 30. Zou u andere mensen adviseren naar deze diëtistenpraktijk te gaan?
- DIEET31 31. Welk cijfer geeft u aan de diëtistenpraktijk?

Chronische zorg

- CHRZK02 02. Voor welke chronische aandoening vult u deze vragenlijst in?
- CHRZK03 03. Heeft u een vaste contactpersoon als aanspreekpunt in het gezondheidscentrum?
- CHRZK04 04. Welk cijfer geeft u aan uw contactpersoon binnen het gezondheidscentrum?
- CHRZK05 05. Heeft het gezondheidscentrum met u afgesproken wat u in geval van nood moet doen?
- CHRZK06 06. Kwamen de zorgverleners afspraken over uw behandeling goed na?
- CHRZK07 07. Had u de mogelijkheid om uw medisch dossier te raadplegen?
- CHRZK08 08. Kon u op uw verzoek uw medisch dossier laten aanvullen?
- CHRZK09 09. Hebben uw zorgverleners de afspraken die met u zijn gemaakt opgenomen in een zorgplan?
- CHRZK10 10. Hielden de zorgverleners zich aan de afspraken die in uw zorgplan staan?
- CHRZK11 11. Heeft u uw zorgplan ingezien?
- CHRZK12 12. Heeft u ingestemd met uw zorgplan?
- CHRZK13 13. Was uw zorgplan begrijpelijk voor u?
- CHRZK14 14. Werd het zorgplan aangepast indien nodig?
- CHRZK15 15. Hebben uw zorgverleners met u overlegd als zij uw zorgplan wilden aanpassen?
- CHRZK16 16. Is bij controles besproken of de huidige behandeling voor u nog steeds de beste behandeling is?
- CHRZK17 17. Kon u door de begeleiding van uw zorgverleners beter omgaan met uw chronische aandoening?
- CHRZK18 18. Hadden de zorgverleners aandacht voor de mogelijke gevolgen van uw chronische aandoening op uw deelname aan het maatschappelijk leven?
- CHRZK19 19. Hadden de zorgverleners aandacht voor de mogelijke gevolgen van uw chronische aandoening op uw sociale leven?
- CHRZK20 20. Hadden de zorgverleners aandacht voor de mogelijke gevolgen van uw chronische aandoening op uw geestelijke gezondheid?
- CHRZK21 21. Heeft u van uw zorgverlener het advies gekregen om uw leefstijl te veranderen?
- CHRZK22 22. Heeft u voldoende begeleiding gekregen bij het veranderen van uw leefstijl?
- CHRZK23 23. Heeft de behandeling of begeleiding u geholpen om te leven zoals u dat wilt?
- CHRZK24 24. Heeft u goede voorlichting gekregen over uw chronische aandoening?

-
- CHRZK25 25. Heeft u duidelijke informatie gekregen over het zorgprogramma voor uw chronische aandoening?
- CHRZK26 26. Legden de zorgverleners de uitkomsten van onderzoek begrijpelijk uit?
- CHRZK27 27. Heeft u voldoende informatie gekregen over het resultaat dat u van uw behandeling of begeleiding kunt verwachten?
- CHRZK28 28. Heeft u voldoende informatie gekregen over de kosten van uw behandeling of begeleiding die u zelf moet betalen?
- CHRZK29 29. Bent u geïnformeerd over het bestaan van een patiëntenvereniging voor mensen met uw chronische aandoening?
- CHRZK30 30. Heeft u van meerdere zorgverleners zorg gekregen voor uw chronische aandoening?
- CHRZK31 31. Waren de adviezen van verschillende zorgverleners goed op elkaar afgestemd?
- CHRZK32 32. Sloot de inhoud van de behandeling van verschillende zorgverleners goed op elkaar aan?
- CHRZK33 33. Gaven de verschillende zorgverleners u weleens tegenstrijdige informatie?
- CHRZK34 34. Sloten de tijdstippen van de afspraken met verschillende zorgverleners goed op elkaar aan?
- CHRZK35 35. Verliep de verwijzing naar andere zorgverleners op een soepele manier?
- CHRZK36 36. Was de zorgverlener goed op de hoogte van de reden van doorverwijzing?
- CHRZK37 37. Werde uw naaste omgeving bij uw behandeling betrokken?
- CHRZK38 38. Gebruikte u medicijnen voor uw chronische aandoening?
- CHRZK39 39. Heeft u informatie gekregen over de werking van de medicijnen die u gebruikte?
- CHRZK40 40. Letten de zorgverleners op een juist medicijngebruik?
- CHRZK41 41. Werde u duidelijk uitgelegd wat u moest doen bij het gebruik van meerdere medicijnen naast elkaar?
- CHRZK42 42. Heeft u informatie gekregen over mogelijke bijwerkingen van de medicijnen die u gebruikte?
- CHRZK43 43. Welk cijfer geeft u de zorg voor uw chronische aandoening in het gezondheidscentrum?

Achtergrondinformatie

- F1 01. Hoe zou u over het algemeen uw gezondheid noemen?
- F1A 02. Hoe zou u over het algemeen uw geestelijke gezondheid noemen?
- F2 03. Geslacht
- F3 04. Leeftijd
- F5 05. Wat is uw geboorteland?
- F5A 06. Wat is het geboorteland van uw moeder?
- F5B 07. Wat is het geboorteland van uw vader?
- F7 09. Wat is uw hoogst voltooide opleiding?
- F8 10. Heeft iemand u geholpen bij het invullen van deze vragenlijst?
- F9A 11A. Heeft de vragen voorgelezen
- F9B 11B. Heeft mijn antwoorden op de computer ingevuld
- F9C 11C. Heeft de vragen voor me beantwoord
- F9D 11D. Heeft de vragen in mijn taal vertaald
- F9E 11E. Heeft op een andere manier geholpen

