
Eerstelijns zorgcentra door Cliënten Bekeken Medi-Mere Stad (Bartok)

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 Stad (Bartok)

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.....	77
Bijlage 8.	Het oordeel over de jeugdgezondheidszorg.....	79
Bijlage 9.	Het oordeel over de podotherapie	81
Bijlage 10.	Verbetersuggesties van cliënten.....	81
Bijlage 11.	Het belang van de items	89
Bijlage 12.	De vragenlijst.....	91

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	40	20,0
	POH	100	16	16,0
	apotheek	100	8	8,0
	totaal	400	64	16,0

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	59	95,2
	POH	39	62,9
	apotheek	54	87,1
	totaal	62	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	
% goede lichamelijke gezondheid	83,3	71,4	42,9	74,5
% goede psychische gezondheid	80,0	78,6	71,4	78,4
% vrouwen	86,7	71,4	57,1	78,4
% 65+	13,3	7,1	,0	9,8
% chronisch zieken	62,5	100,0	85,7	75,5
% allochtonen	10,0	28,6	,0	13,7
% Nederlands sprekend	93,3	78,6	100,0	90,2
% lager opgeleiden	10,0	7,1	14,3	9,8
% hulp invullen vragenlijst	,0	,0	,0	,0
maximum aantal invullers	200	100	100	400

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

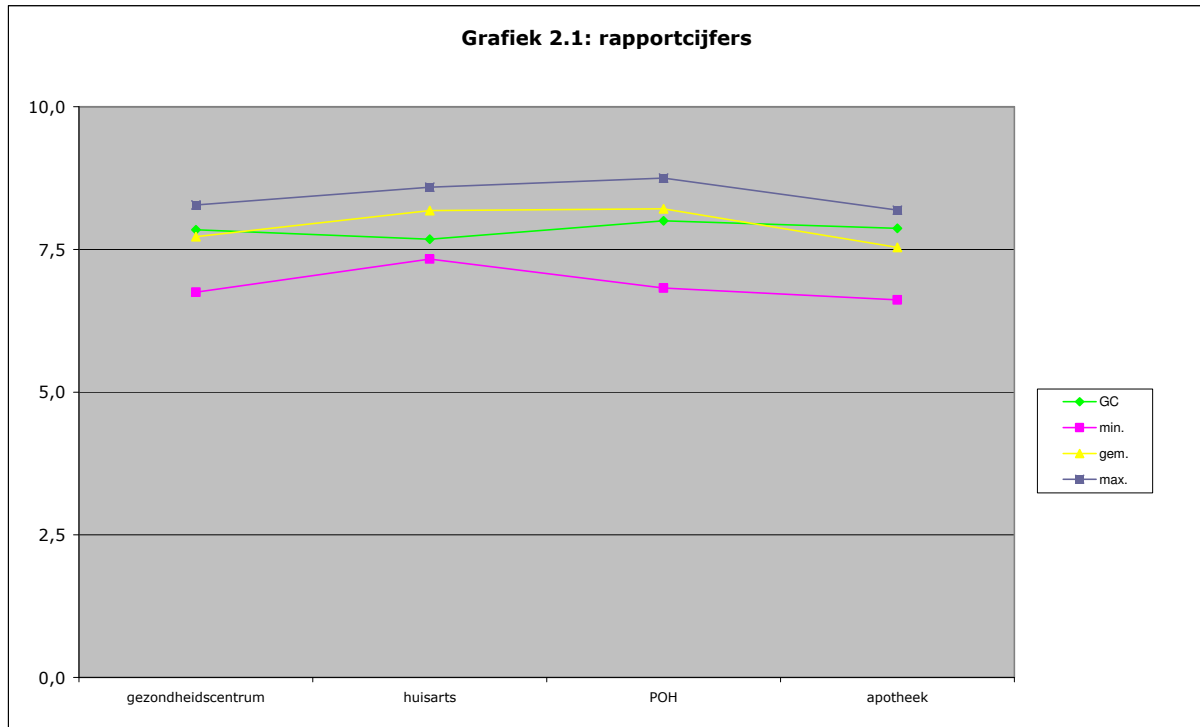
Tabel 2.4: aantal bezoeken aan gezondheidscentrum en disciplines (in %)

	1 keer	2 tot 4 keer	5 tot 9 keer	10 keer of meer	respondenten
	%	%	%	%	
gezondheidscentrum	3,2	25,8	38,7	32,3	62
huisarts	3,6	33,9	44,6	17,9	56
POH	21,4	53,6	21,4	3,6	28
apotheek	,0	30,4	43,5	26,1	46

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	56,4	17,9	17,9	7,7	39
huisarts	56,6	13,2	20,8	9,4	53
POH	64,0	24,0	12,0	,0	25
apotheek	71,1	22,2	4,4	2,2	45

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	23,5	51,0	25,5	51
POH	4,0	12,0	48,0	36,0	25
apotheek	,0	6,7	40,0	53,3	45

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	max n
geslacht	Man	8,7	8,4	8,8	8,3	8
	Vrouw	8,0	7,8	7,9	8,0	40
	totaal	8,0	7,9	8,0	8,0	48
leeftijd	jonger dan 65	8,1	7,8	7,9	7,9	46
	65+	8,3	8,2	9,0	8,0	5
	totaal	8,1	7,8	8,0	7,9	51
chronische ziekte	ja	7,9	7,7	8,0	7,7	40
	nee	8,3	8,1	7,0	8,4	13
	totaal	8,0	7,8	8,0	7,9	53
afkomst	autochtoon	8,0	7,8	8,0	7,8	44
	allochtoon	8,7	8,1	8,3	8,4	7
	totaal	8,1	7,8	8,0	7,9	51
gesproken taal thuis	Nederlands, Fries of dialect	8,0	7,7	8,0	7,8	46
	anders	9,0	8,4	8,3	8,8	5
	totaal	8,1	7,8	8,0	7,9	51
data	totale steekproef	7,8	7,7	8,0	7,9	64
	totaal	7,8	7,7	8,0	7,9	64

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. 23. gezondheidscentrum schoon	82,1
2. 15. nam mij serieus	76,7
3. 17. legde op een begrijpelijke manier uit	76,7
4. 19. ging op een vakkundige manier met mij om	76,7
5. 20. behandelde mij met respect	76,7

Tabel 2.9: top 5 minder sterke punten van het gezondheidscentrum

	%
1. 22. balie voldoende privacy	34,5
2. 14. binnen 5 minuten na binnenkomst geholpen	36,7
3. 11. vervanging zorgverlener goed	50,0
4. 12. soepele verwijzing naar andere zorgverleners	59,3
5. 21. ging zorgvuldig om met mijn persoonlijke gegevens	69,0

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	17	47,2
	Nee	19	52,8
	totaal	36	100,0
30. Had u voldoende informatie over de organisatie van het gezondheidscentrum?	Ja	28	71,8
	Nee	11	28,2
	totaal	39	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.

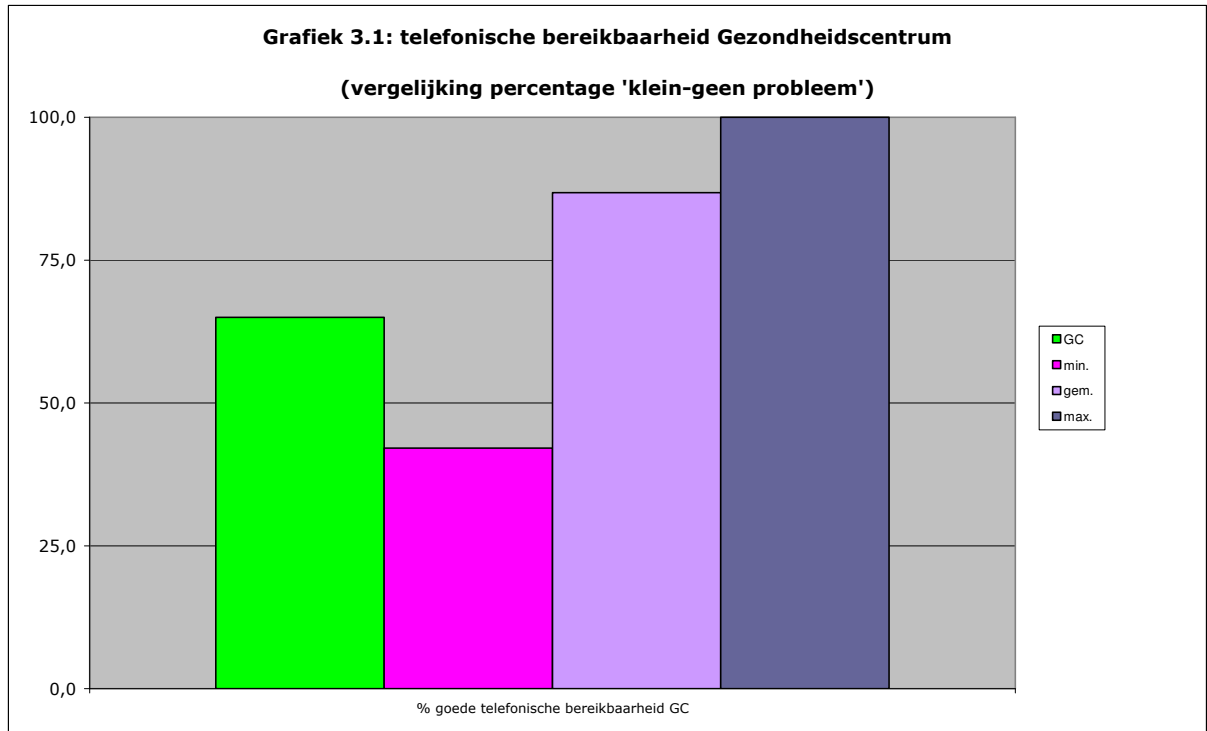
Tabel 3.1: toegankelijkheid van het gezondheidscentrum (aantal en percentage)

	n	%
03. Heeft u in de afgelopen 12 maanden de website van het gezondheidscentrum bezocht?	Ja	17 42,5
	Nee	23 57,5
	totaal	40 100,0
05. Gaf de website van het gezondheidscentrum voldoende informatie?	Nooit	2 11,8
	Soms	4 23,5
	Meestal	7 41,2
	Altijd	4 23,5
	totaal	17 100,0
06. Kon u op de door u gewenste wijze bij de zorgverleners in het gezondheidscentrum terecht?	Nooit	0 ,0
	Soms	2 5,0
	Meestal	20 50,0
	Altijd	18 45,0
	totaal	40 100,0
07. Kon u op een door u gewenst moment een afspraak maken met de zorgverleners in het gezondheidscentrum?	Nooit	0 ,0
	Soms	3 7,5
	Meestal	21 52,5
	Altijd	16 40,0
	totaal	40 100,0
08. Is het gezondheidscentrum goed te bereiken met het vervoermiddel dat u meestal gebruikt?	Ja	38 95,0
	Nee	2 5,0
	totaal	40 100,0
09. Is het gezondheidscentrum goed toegankelijk voor kinderwagens en mensen met een lichamelijke handicap?	Ja	31 81,6
	Nee	7 18,4
	totaal	38 100,0

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.

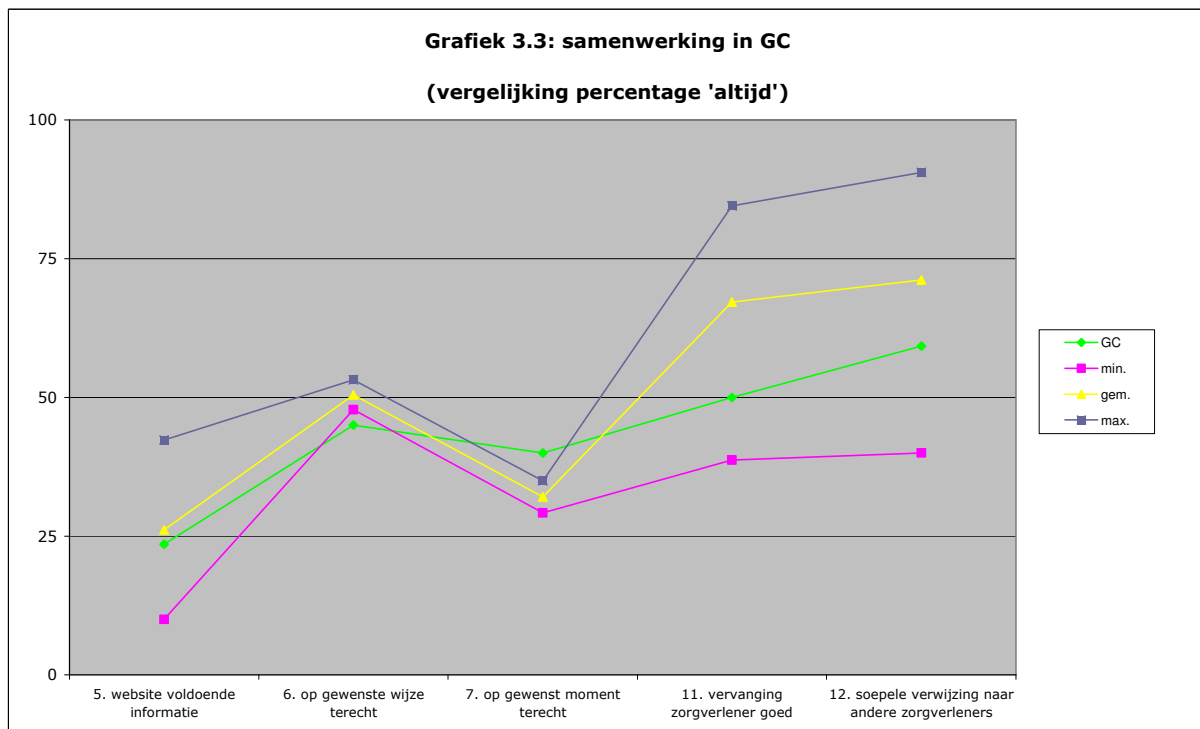
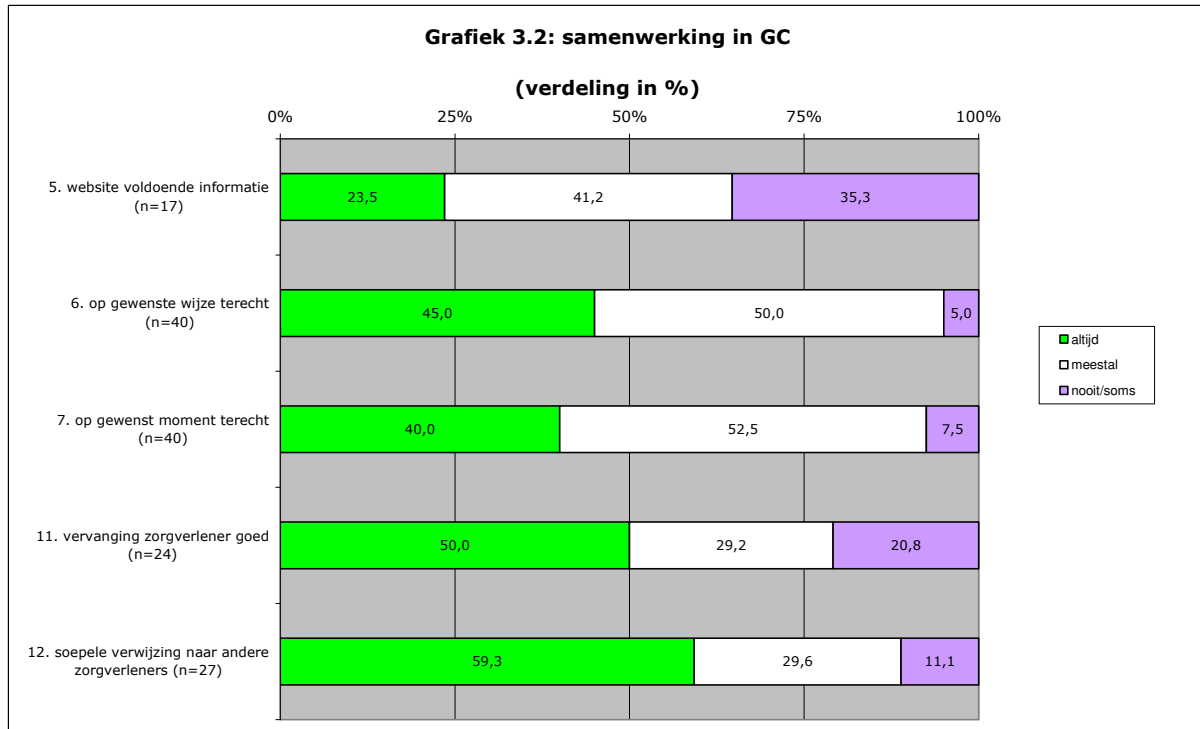
Tabel 3.2: problemen met de telefonische toegankelijkheid van het gezondheidscentrum

	n	%
02. Heeft u in de afgelopen 12 maanden met het gezondheidscentrum gebeld voor een afspraak, of om hulp of raad te vragen?	Ja	40 100,0
	Nee	0 ,0
	totaal	40 100,0
04. Was het een probleem om het gezondheidscentrum telefonisch te bereiken?	Een groot probleem	2 5,0
	Een klein probleem	12 30,0
	Geen probleem	26 65,0
	totaal	40 100,0



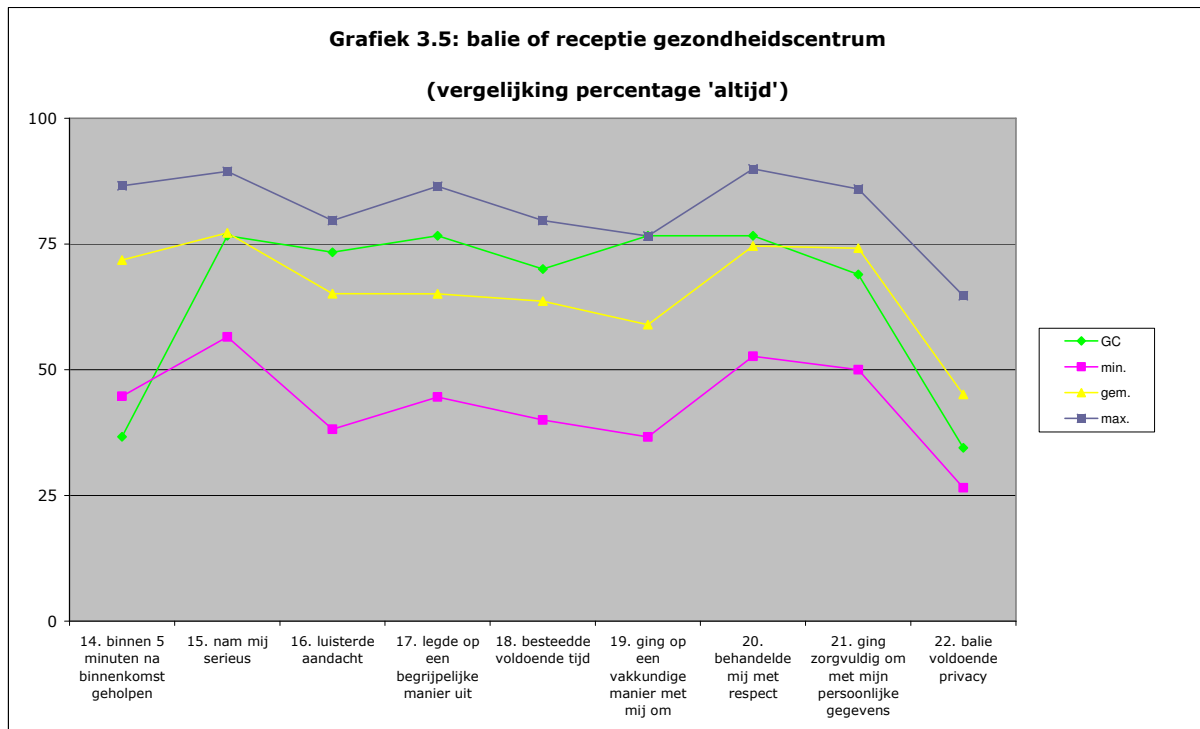
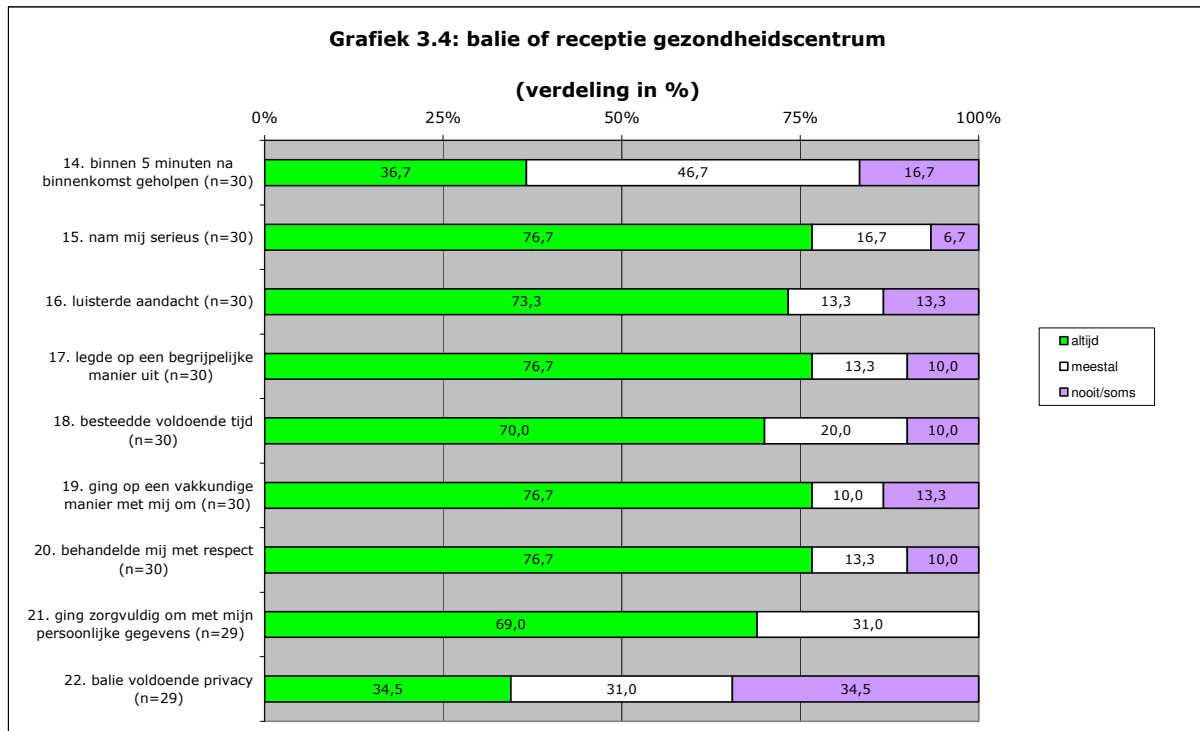
3.4 Samenwerking in het gezondheidscentrum

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?



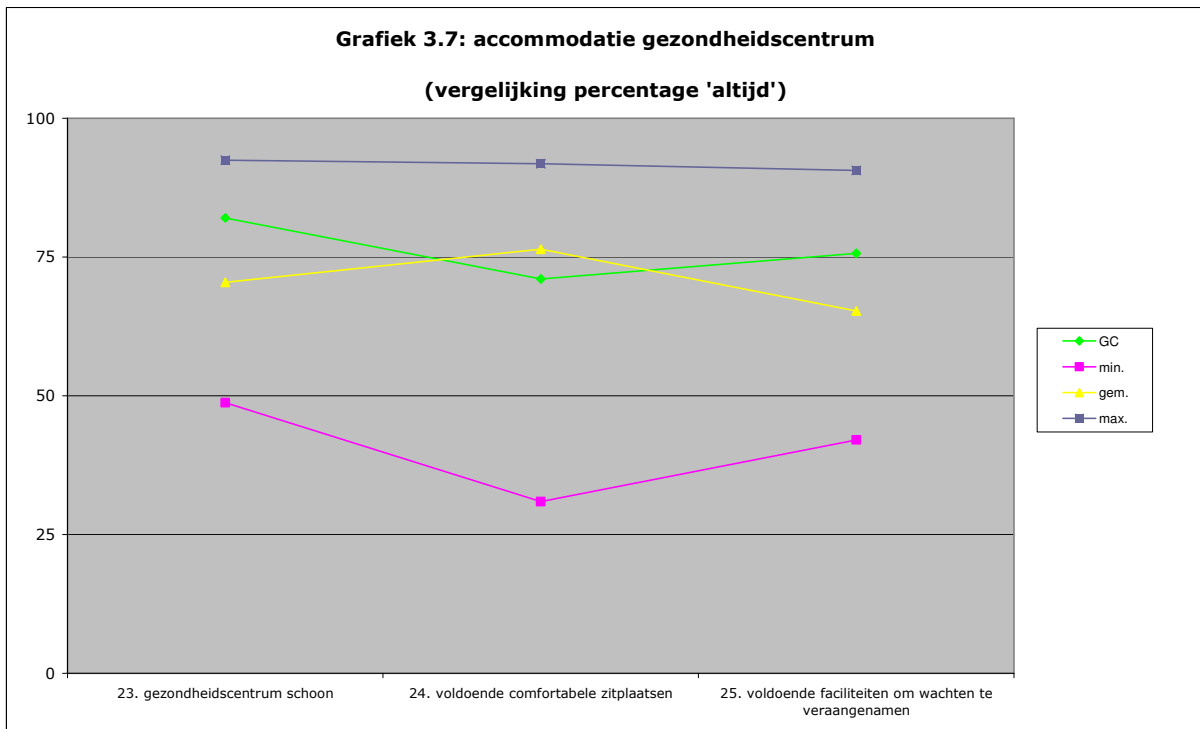
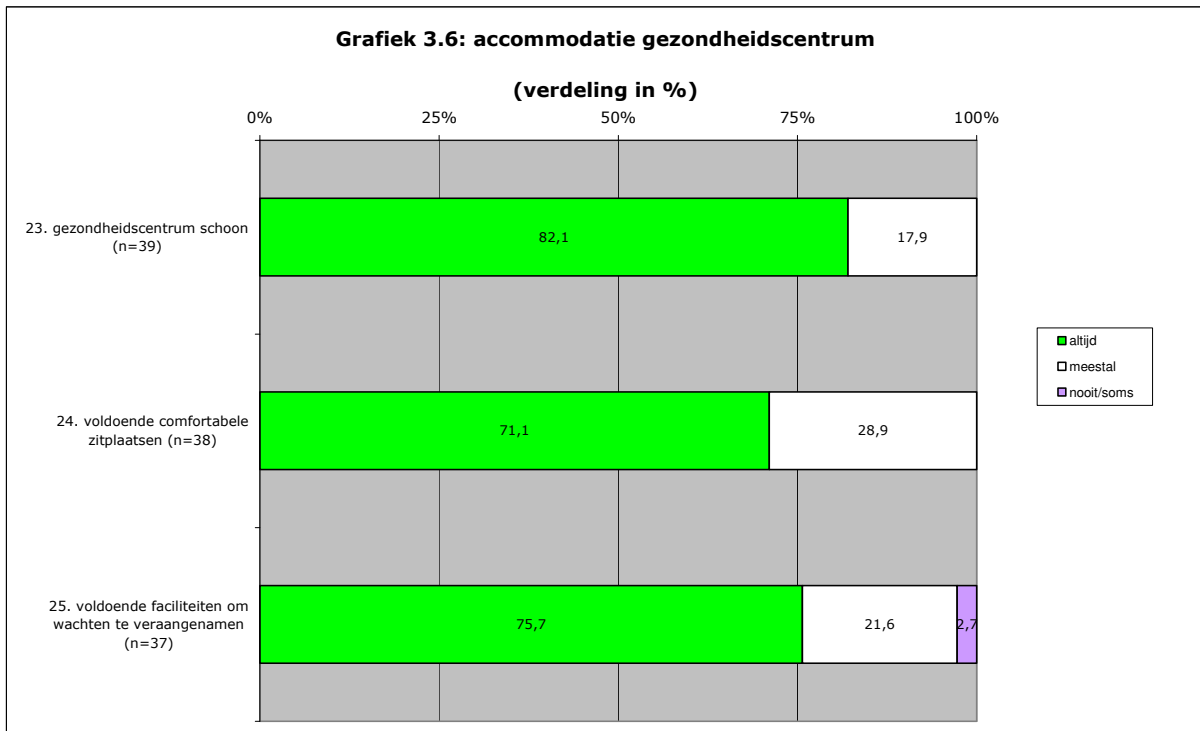
3.5 De balie of de receptie van het gezondheidscentrum

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.



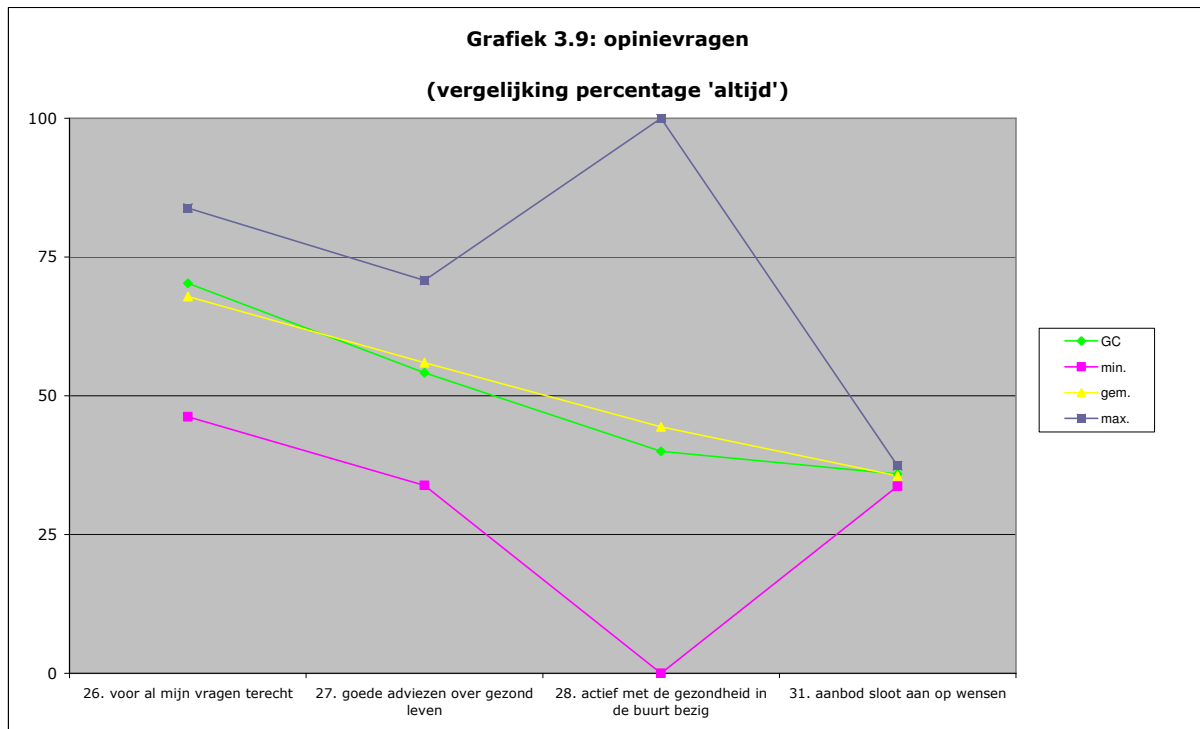
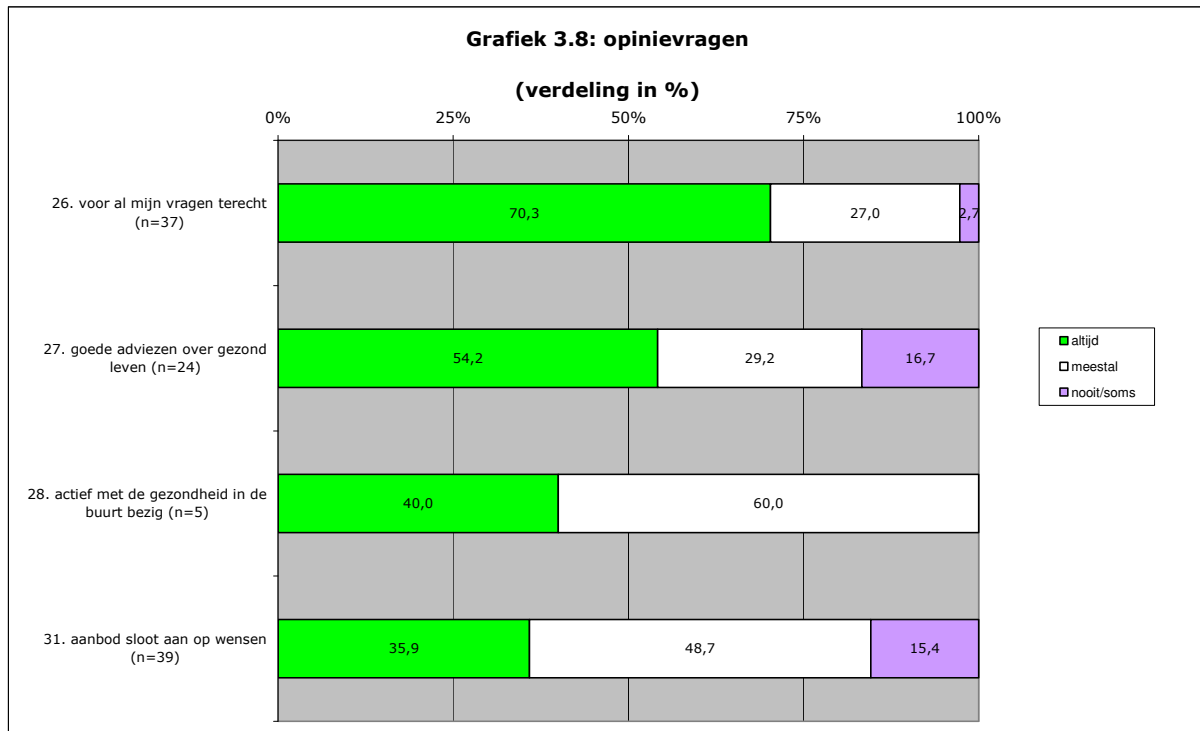
3.6 De accommodatie van het gezondheidscentrum

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 opinie vragen 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

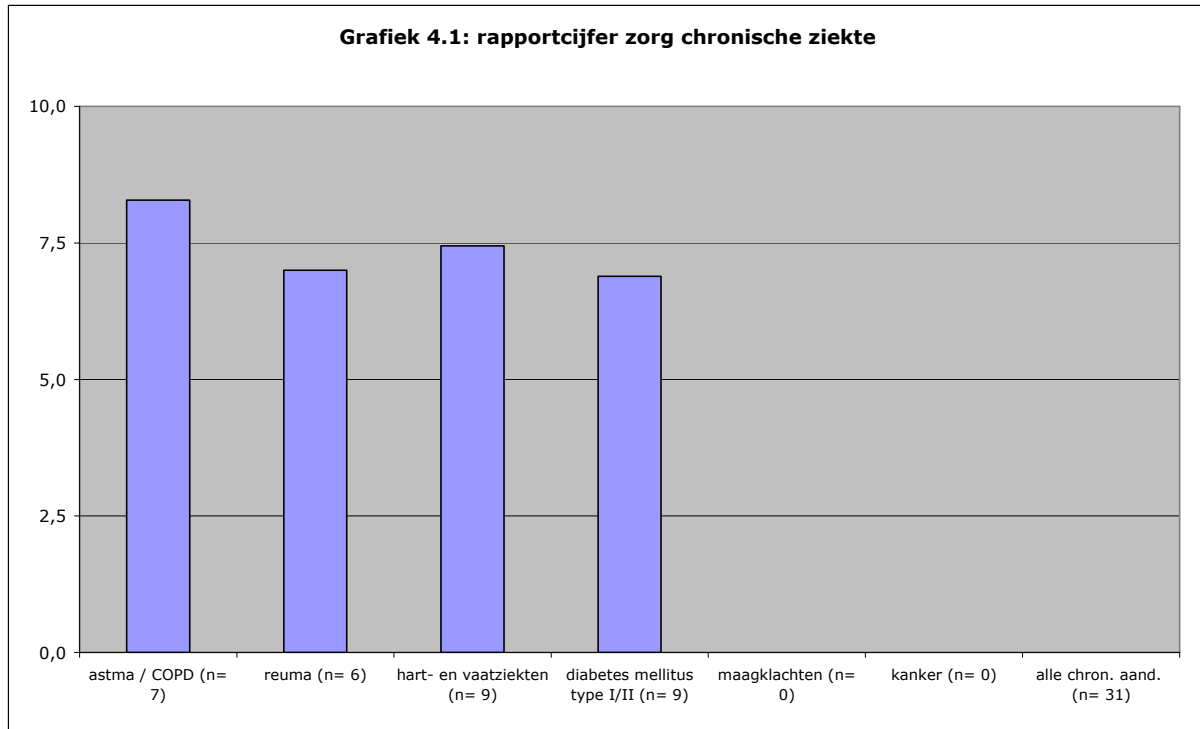
In tabel 4.1 wordt weergegeven hoeveel cliënten met een chronische aandoening de vragenlijst hebben ingevuld, en welk zorgprogramma zij hebben beoordeeld.

Tabel 4.1: zorgprogramma's

		n	%
02. Voor welke chronische aandoening vult u deze vragenlijst in?	astma / COPD	7	21,9
	reuma	7	21,9
	hart- en vaatziekten	9	28,1
	diabetes mellitus type I/II	9	28,1
	maagklachten	0	,0
	kanker	0	,0
	totaal	32	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.

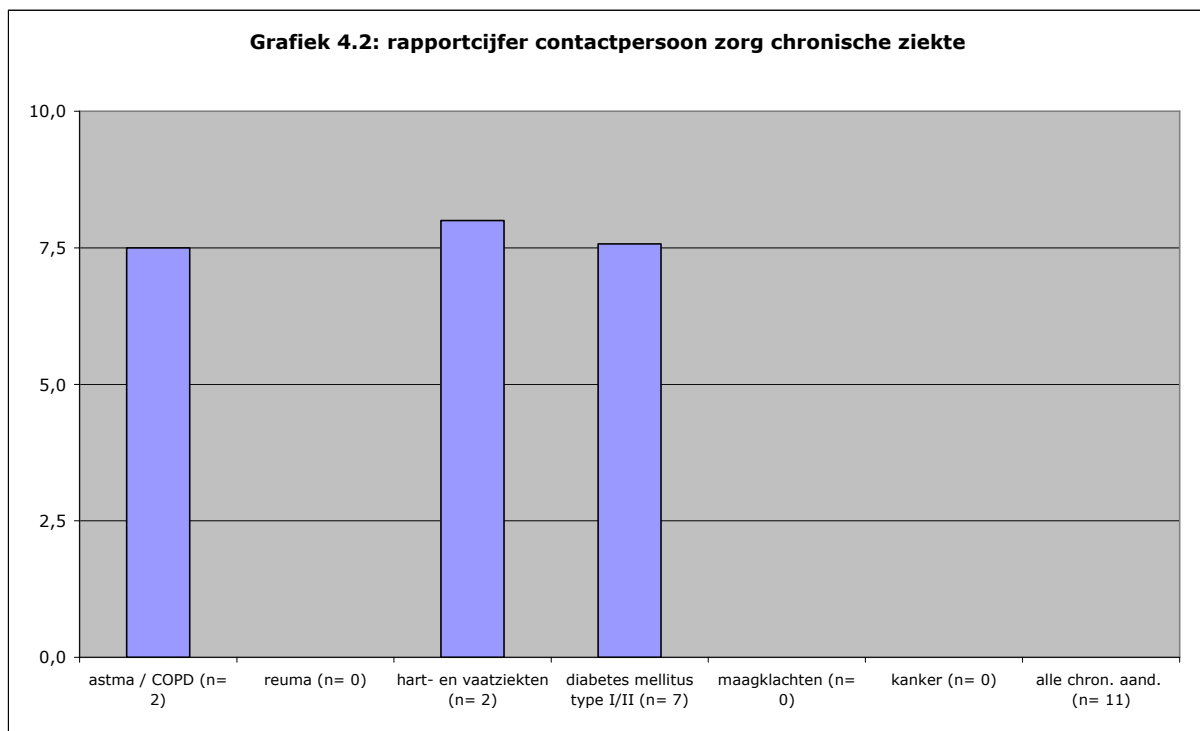


4.5 Organisatie van de zorg

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 %)

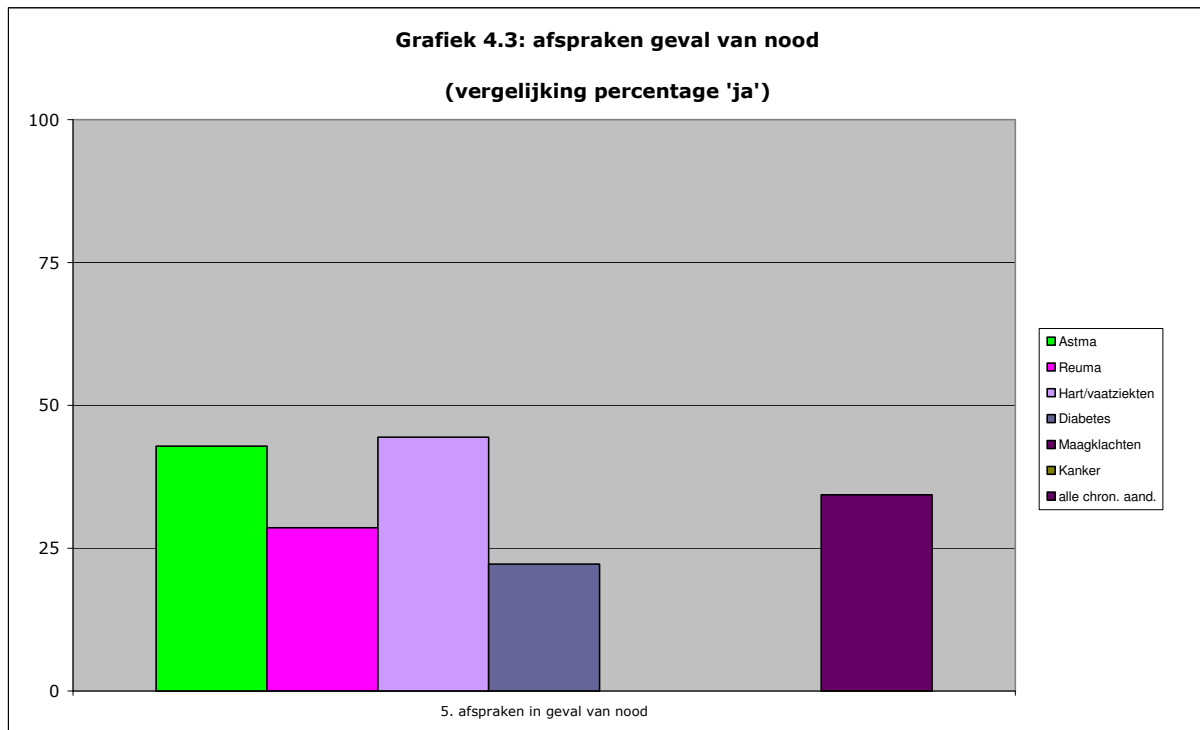
	n	%
03. Heeft u een vaste contactpersoon als aanspreekpunt in het gezondheidscentrum?	Ja 11	47,8
	Nee 12	52,2
	totaal 23	100,0

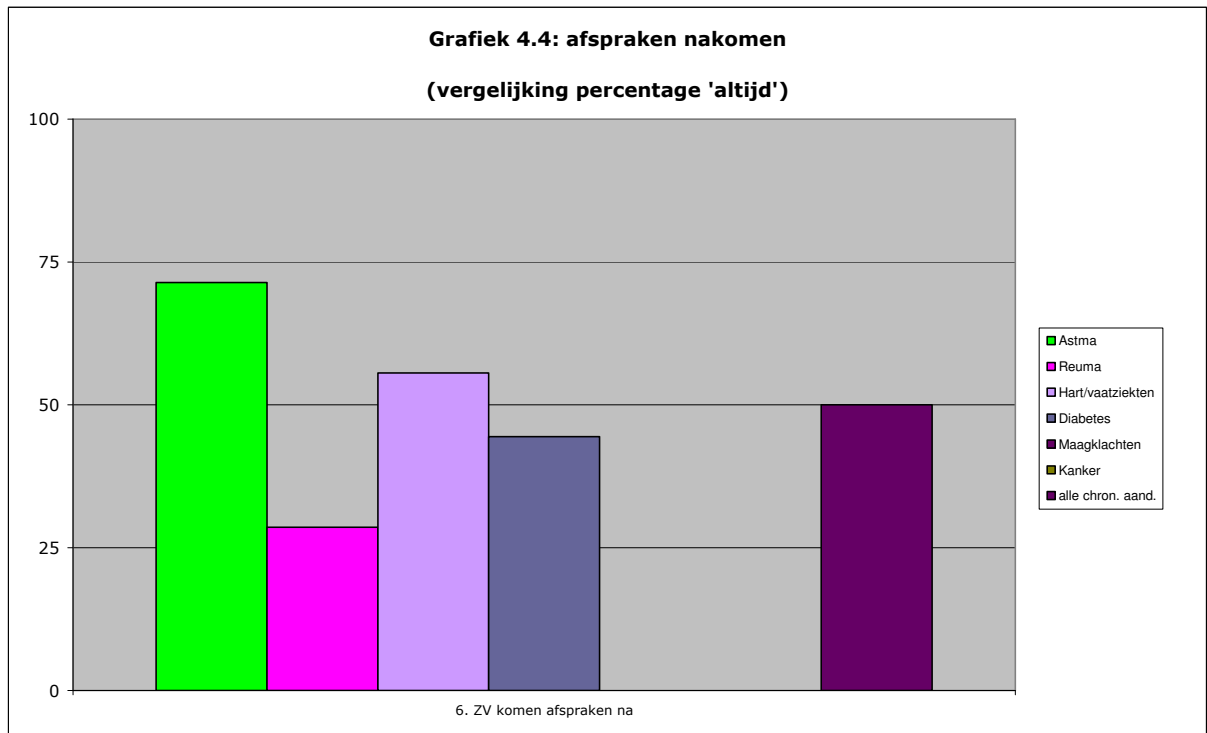


In tabel 4.3 vindt u de resultaten van twee items over de organisatie van de chronische zorg: zijn er afspraken gemaakt over wat de cliënt in geval van nood moet doen, en komen zorgverleners afspraken over de behandeling na? De vergelijking van deze items over de verschillende zorgprogramma's kunt u 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	11 34,4
	Nee	21 65,6
	totaal	32 100,0
06. Kwamen de zorgverleners afspraken over uw behandeling goed na?	Nooit	3 9,4
	Soms	1 3,1
	Meestal	12 37,5
	Altijd	16 50,0
	totaal	32 100,0





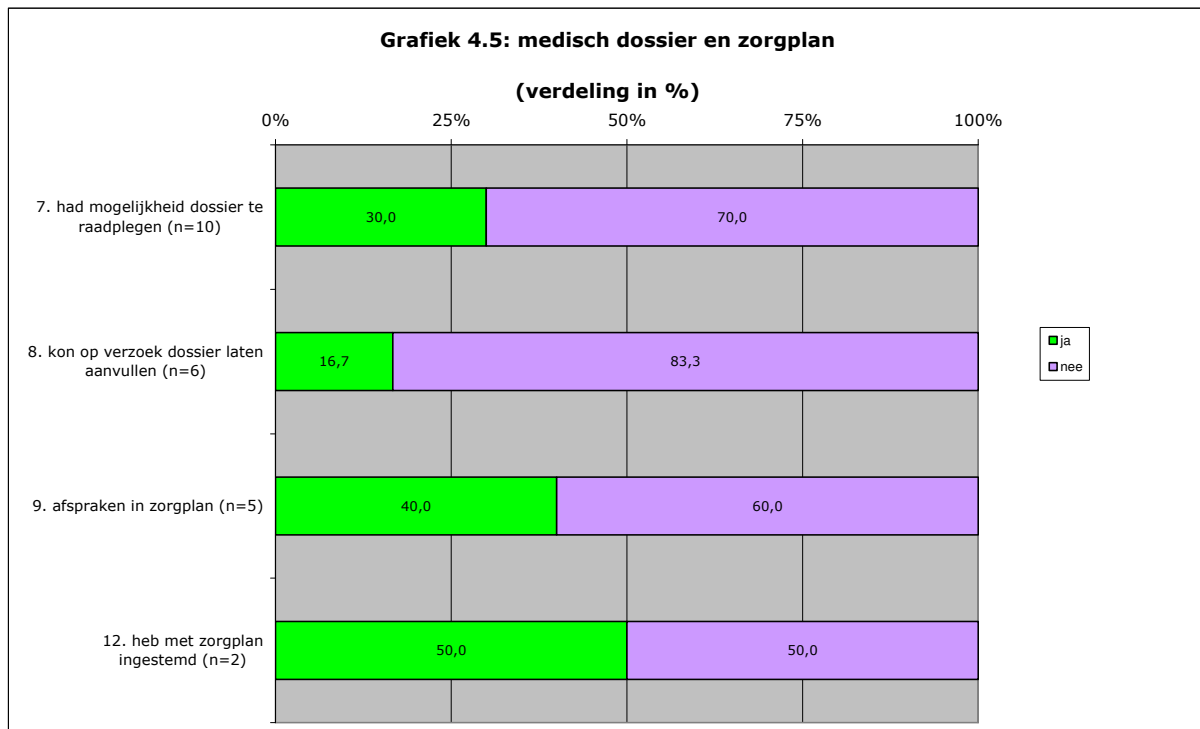
4.6 Autonomie en het zorgplan

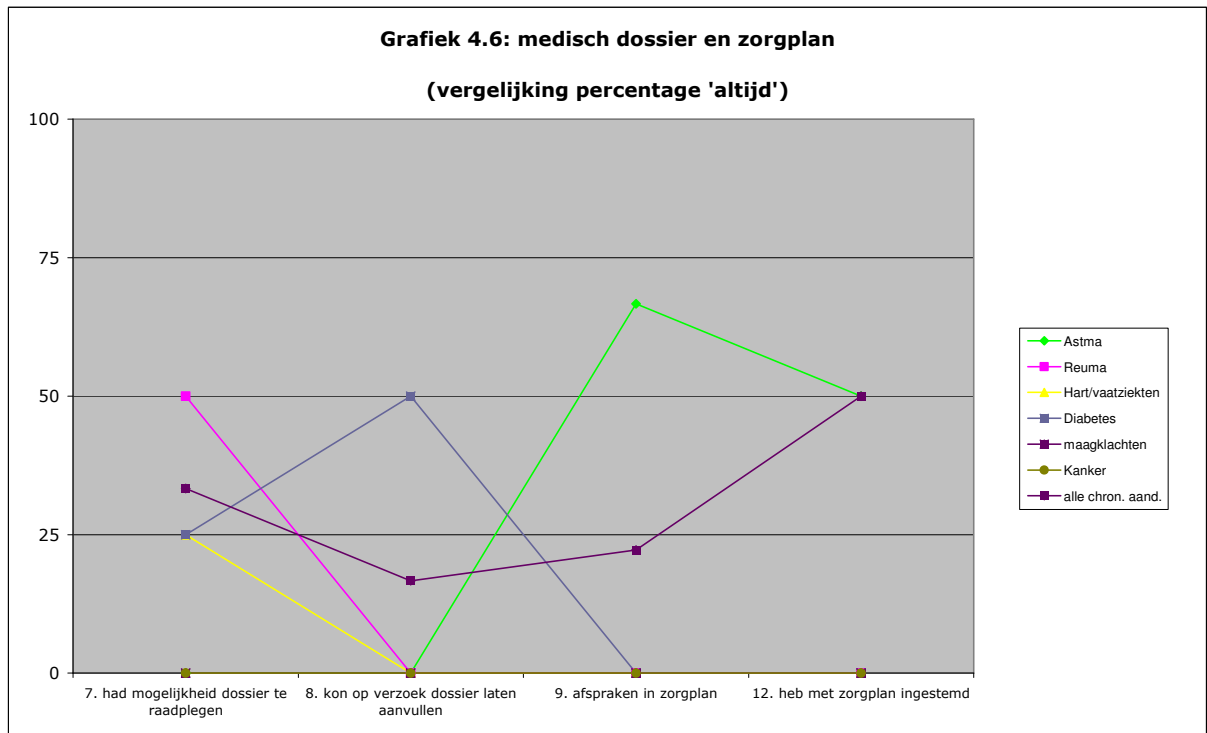
In tabel 4.4 is weergegeven of cliënten hun zorgplan hebben ingezien, en of zij het advies hebben gekregen om hun levensstijl te veranderen.

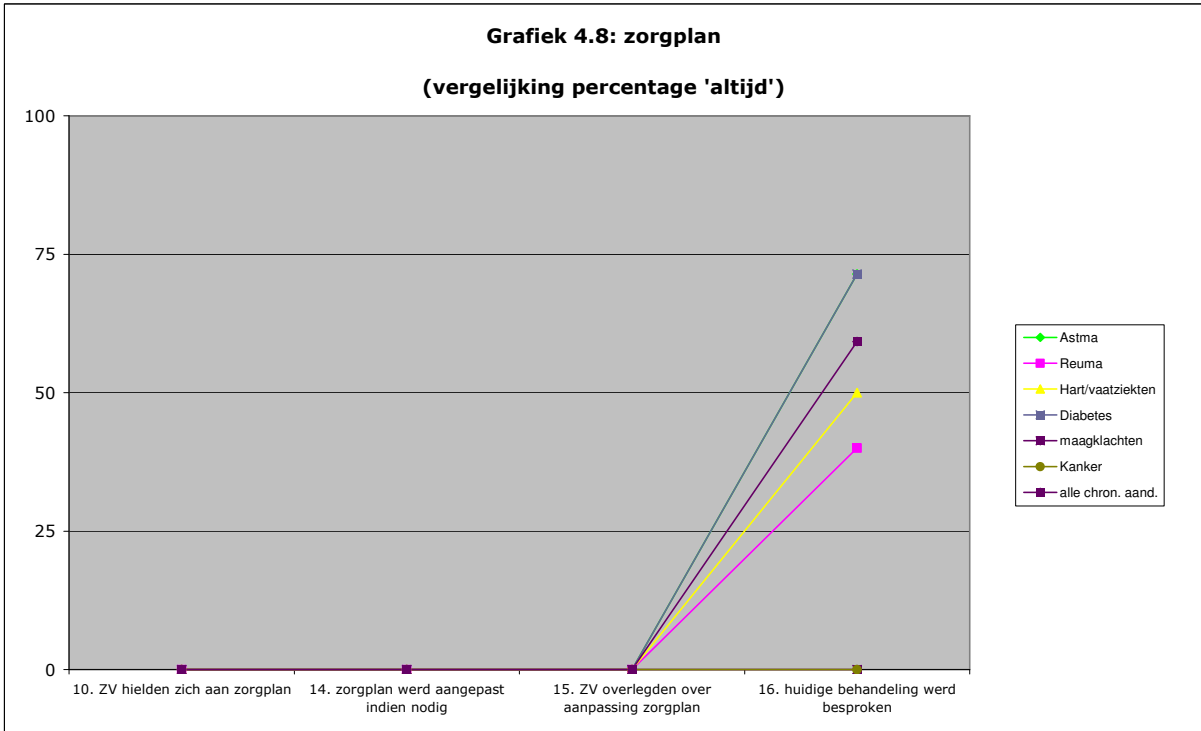
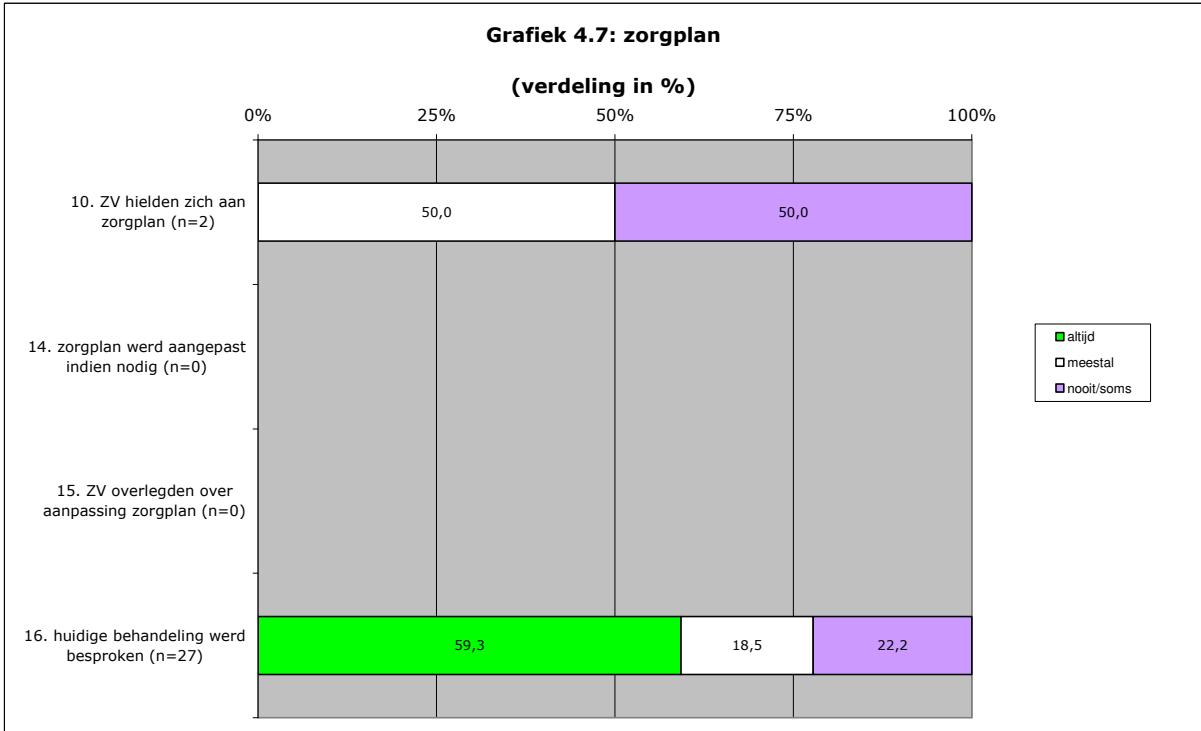
Tabel 4.4: zorgplan en levensstijl

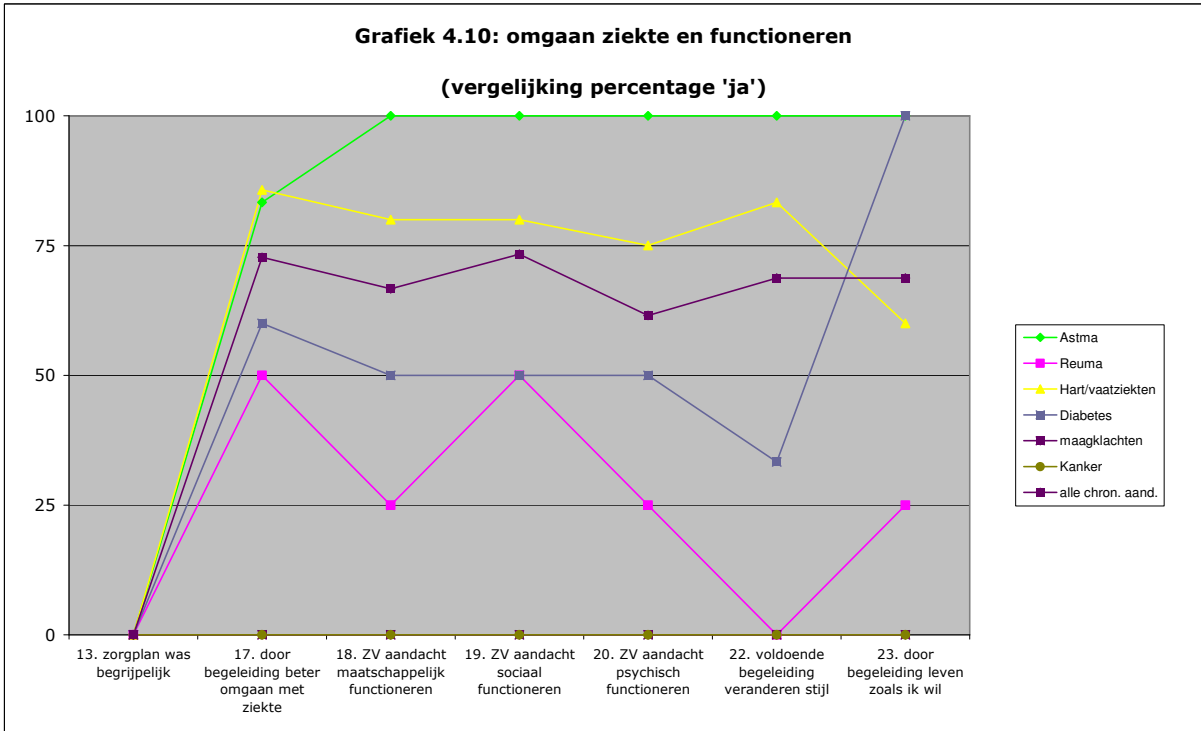
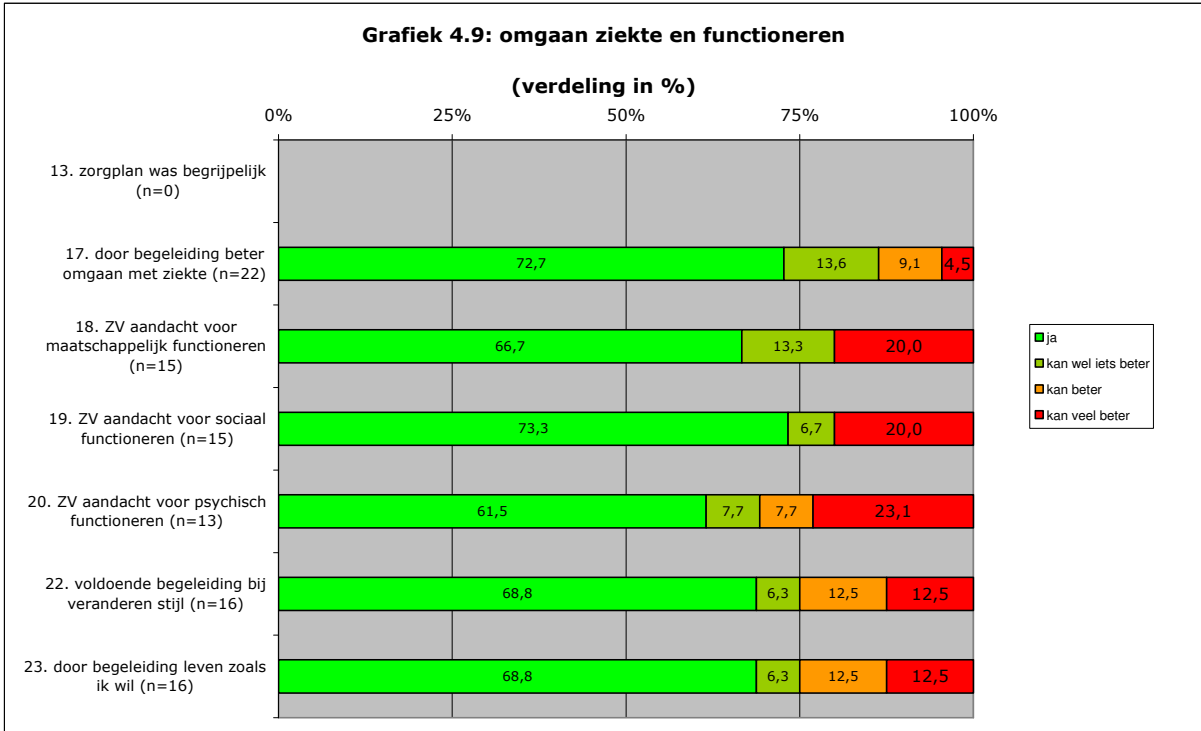
	n	%
11. Heeft u uw zorgplan ingezien?	Ja	0,0
	Nee	100,0
	totaal	2
21. Heeft u van uw zorgverlener het advies gekregen om uw leefstijl te veranderen?	Ja	66,7
	Nee	33,3
	totaal	30

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.







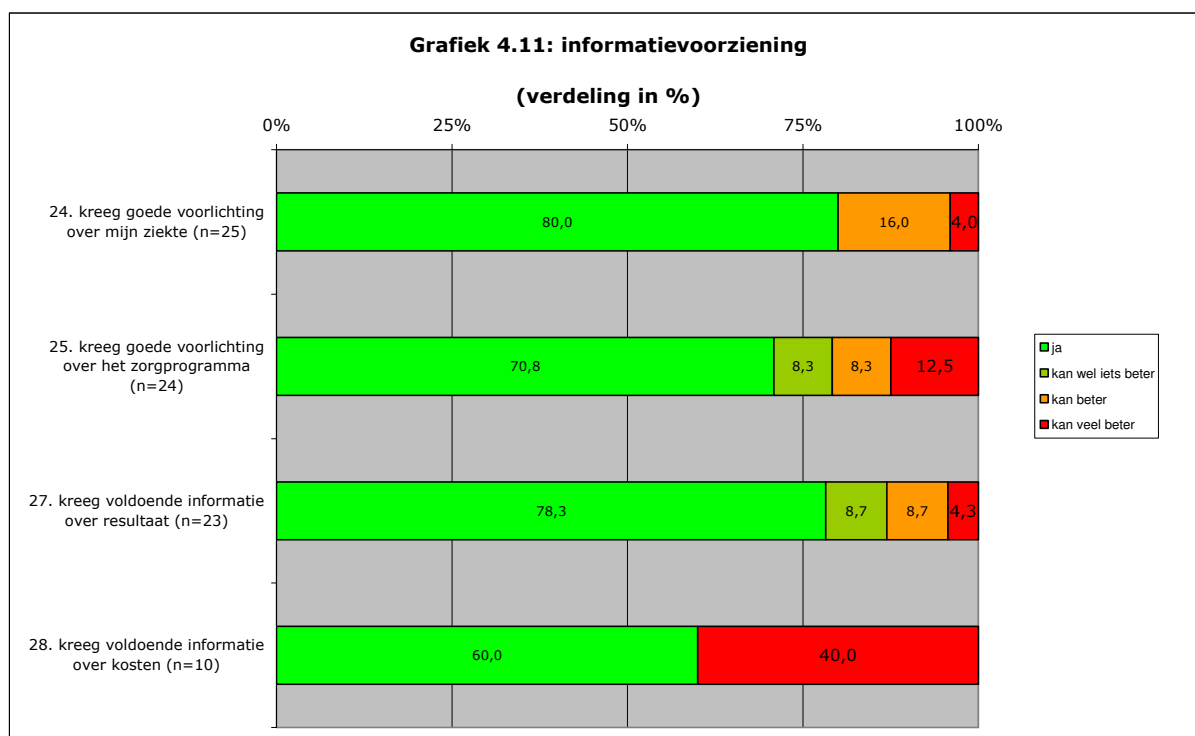


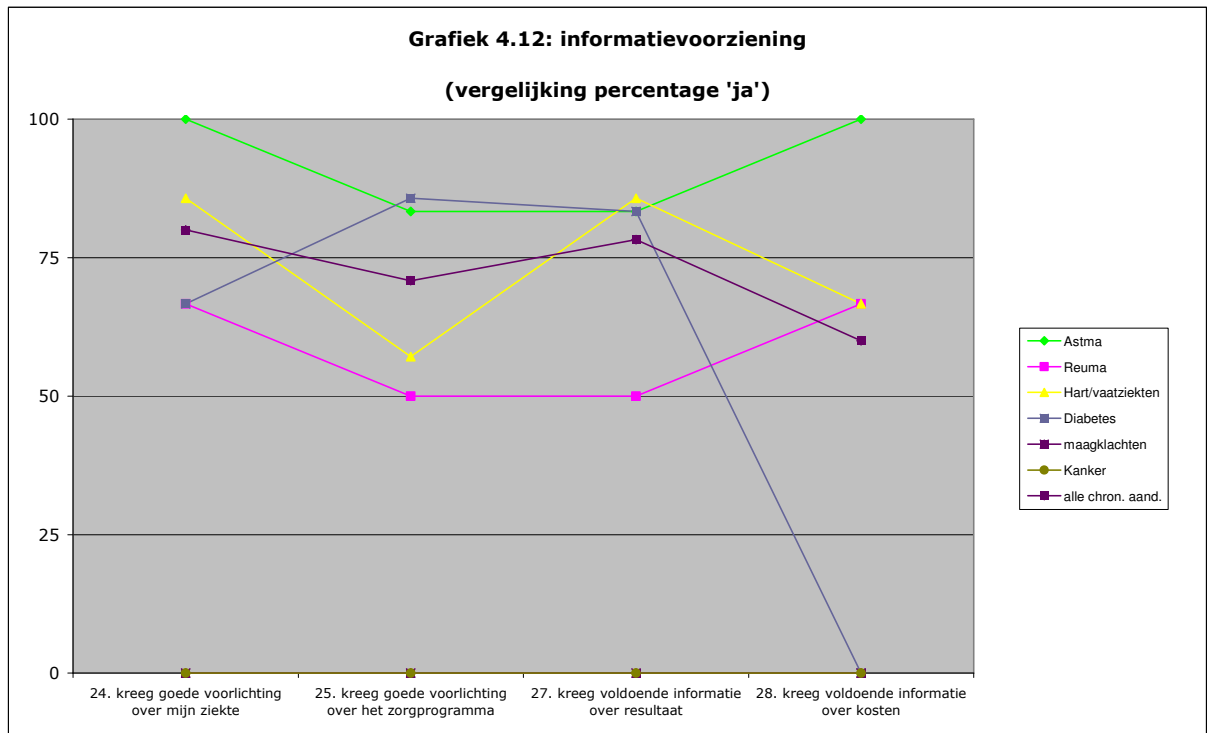
4.7 Informatievoorziening

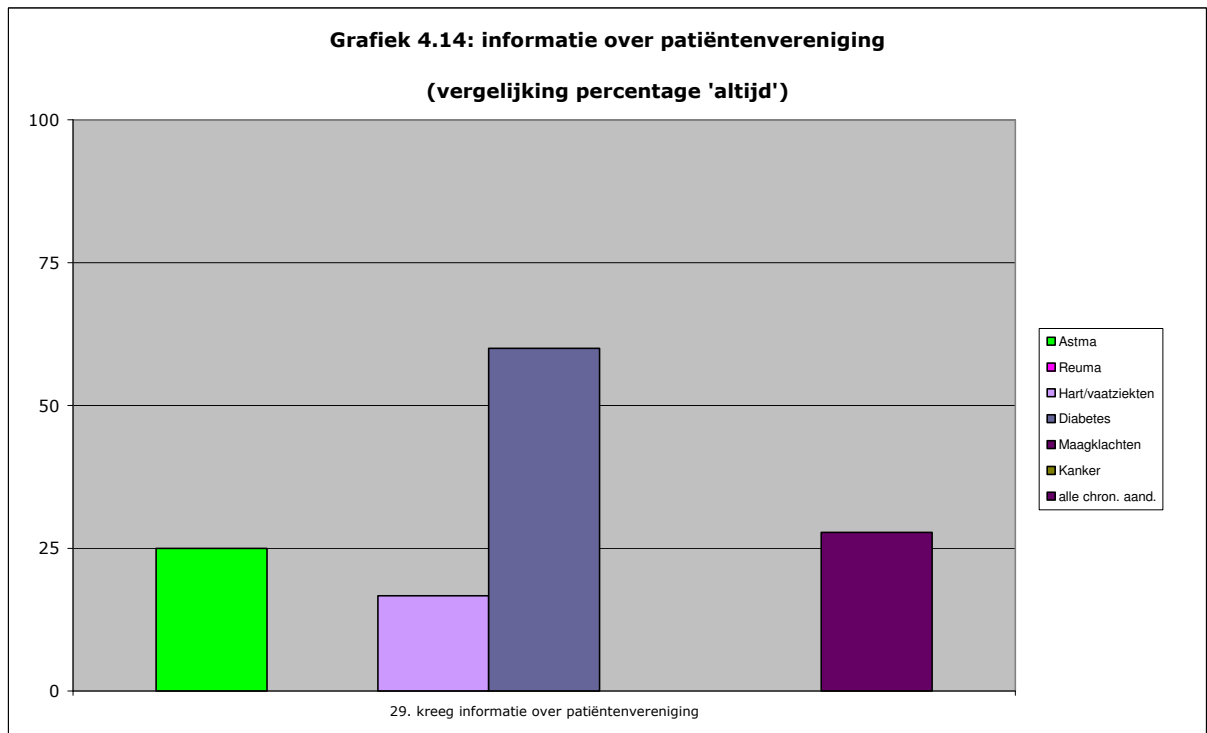
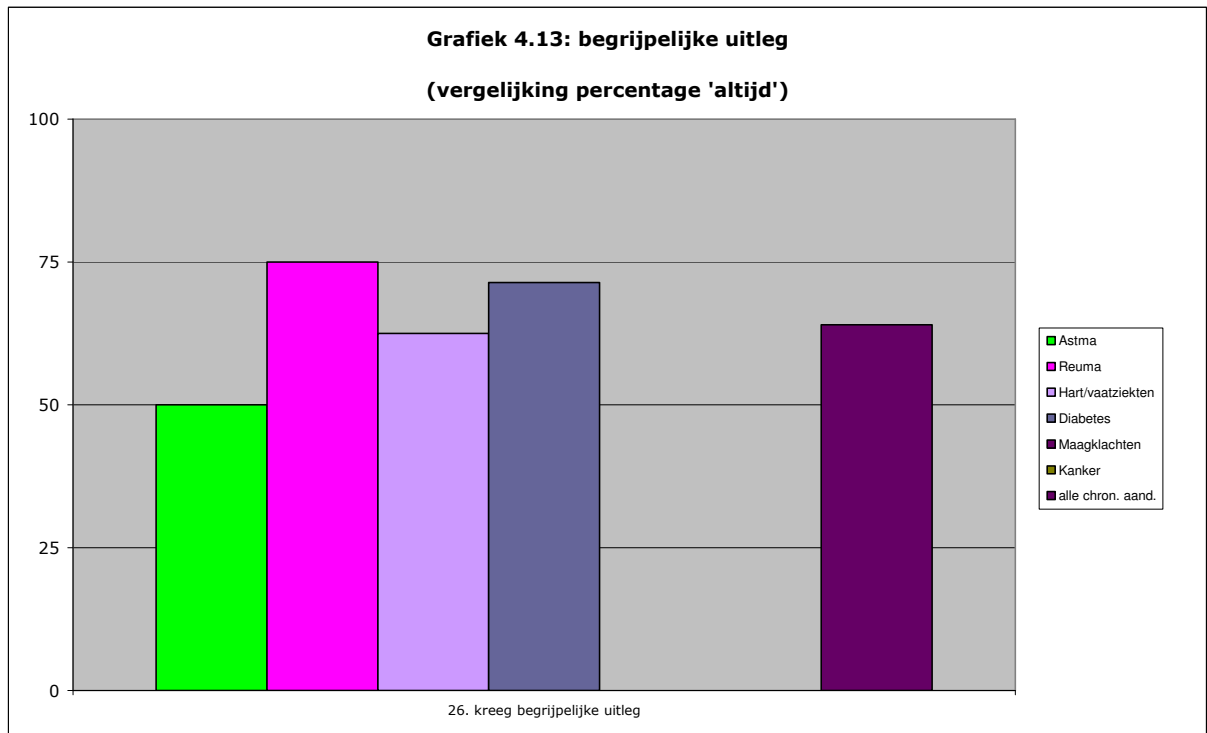
Aan de hand van zes vragen is onderzocht wat de chronisch zieken vinden van de informatievoorziening in het gezondheidscentrum. Krijgen ze voldoende informatie over de kosten van een behandeling? Zijn ze geïnformeerd over het bestaan van een patiëntenvereniging? De resultaten vindt u in onderstaande 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	1 4,0
	Soms	1 4,0
	Meestal	7 28,0
	Altijd	16 64,0
	totaal	25 100,0
29. Bent u geïnformeerd over het bestaan van een patiëntenvereniging voor mensen met uw chronische aandoening?	Ja	5 27,8
	Nee	13 72,2
	totaal	18 100,0





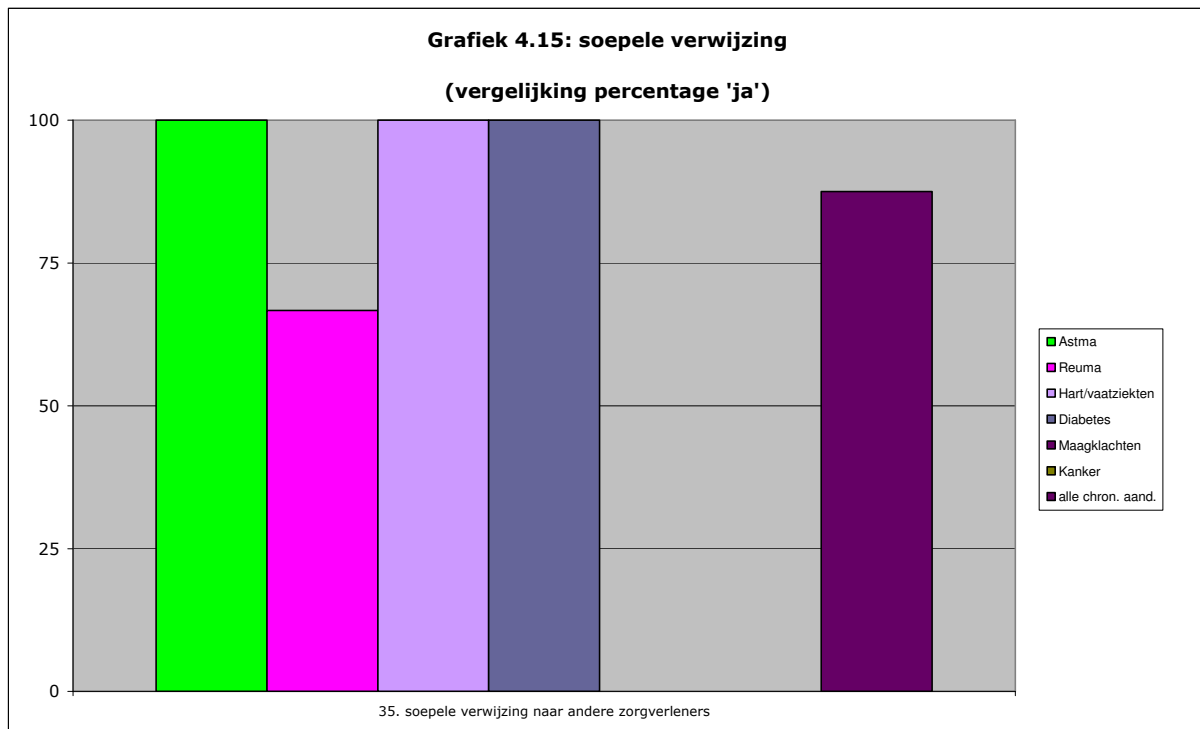


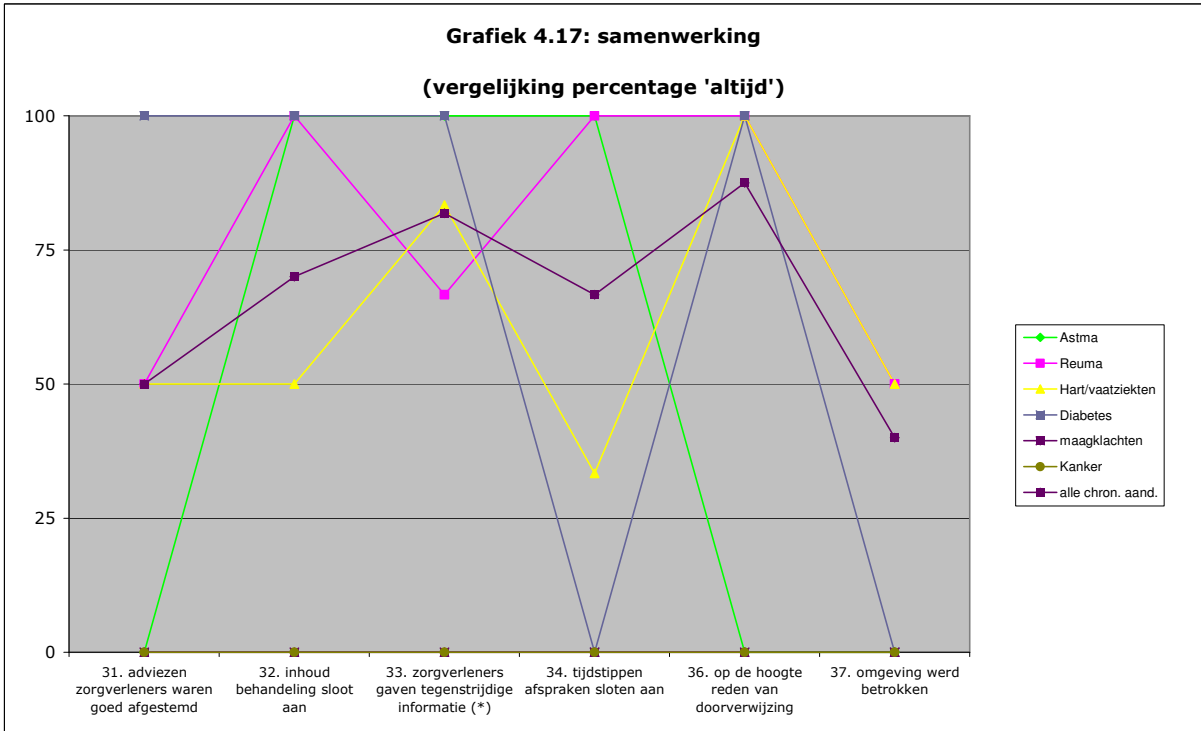
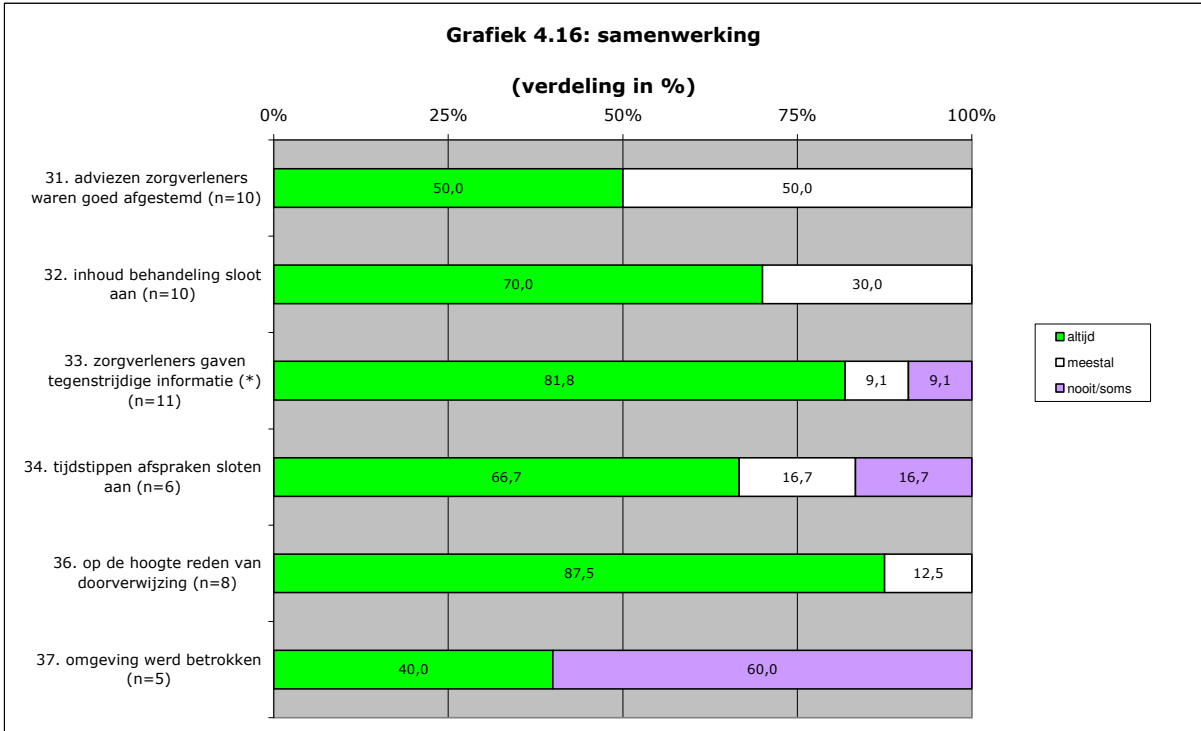
4.8 Samenwerking door de zorgverleners

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	11 35,5
	Nee	20 64,5
	totaal	31 100,0
35. Verliep de verwijzing naar andere zorgverleners op een soepele manier?	Ja	7 87,5
	Kan wel iets beter	1 12,5
	Kan beter	0 ,0
	Kan veel beter	0 ,0
	totaal	8 100,0



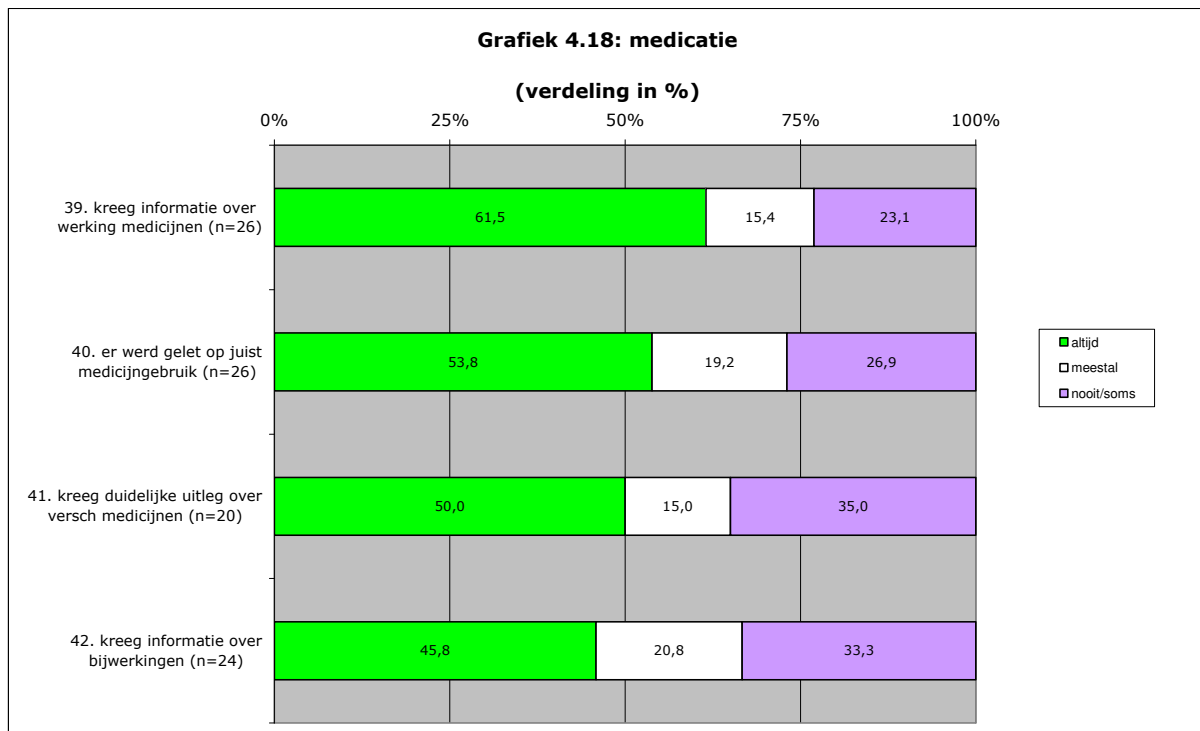


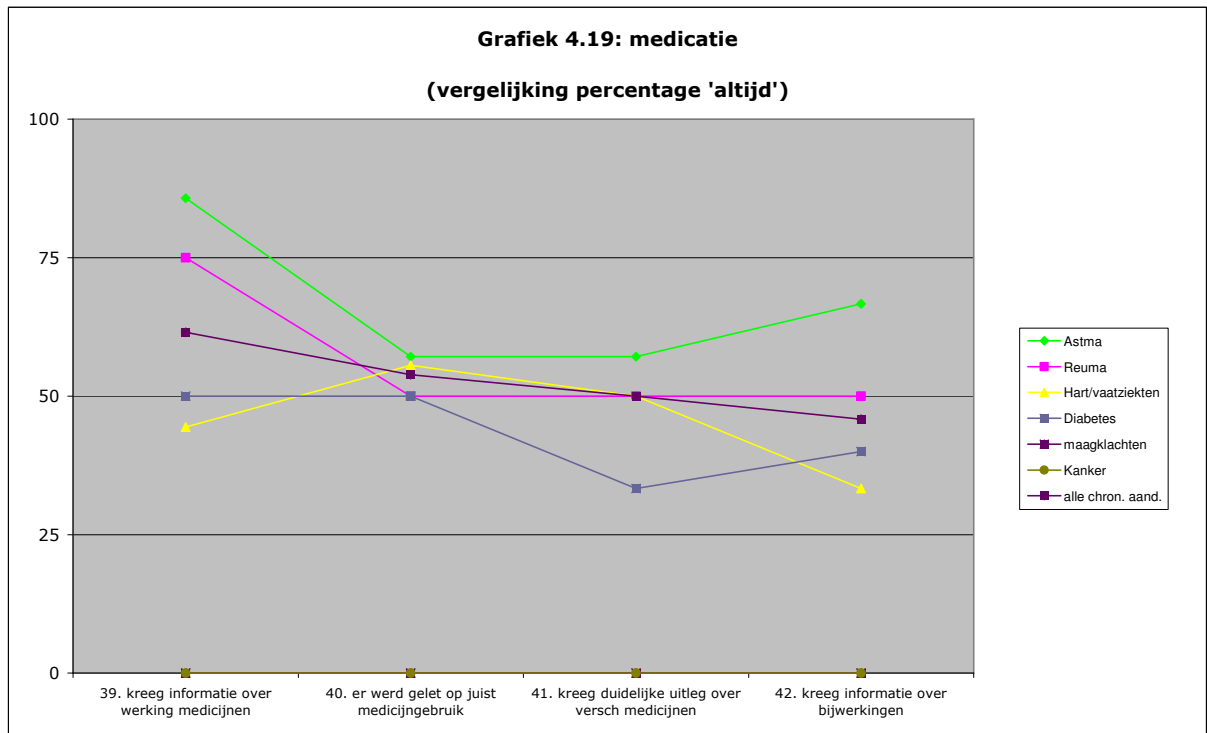
4.9 Medicatie

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	26	83,9
Nee	5	16,1
totaal	31	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 (*)	98,1
2. 3. problemen ervaren openingstijden	83,0
3. 19. praktijk was schoon	82,4
4. 20. praktijk bood voldoende privacy	82,0
5. 18. behandelde mij met respect	81,1

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

	%
1. 5. binnen 2 minuten aan de telefoon	18,9
2. 9. binnen 15 minuten geholpen	24,5
3. 7. afspraak maken op gewenst moment	30,8
4. 8. redelijke termijn afspraak HA	36,5
5. 29. werkte goed samen buiten GC	41,2

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

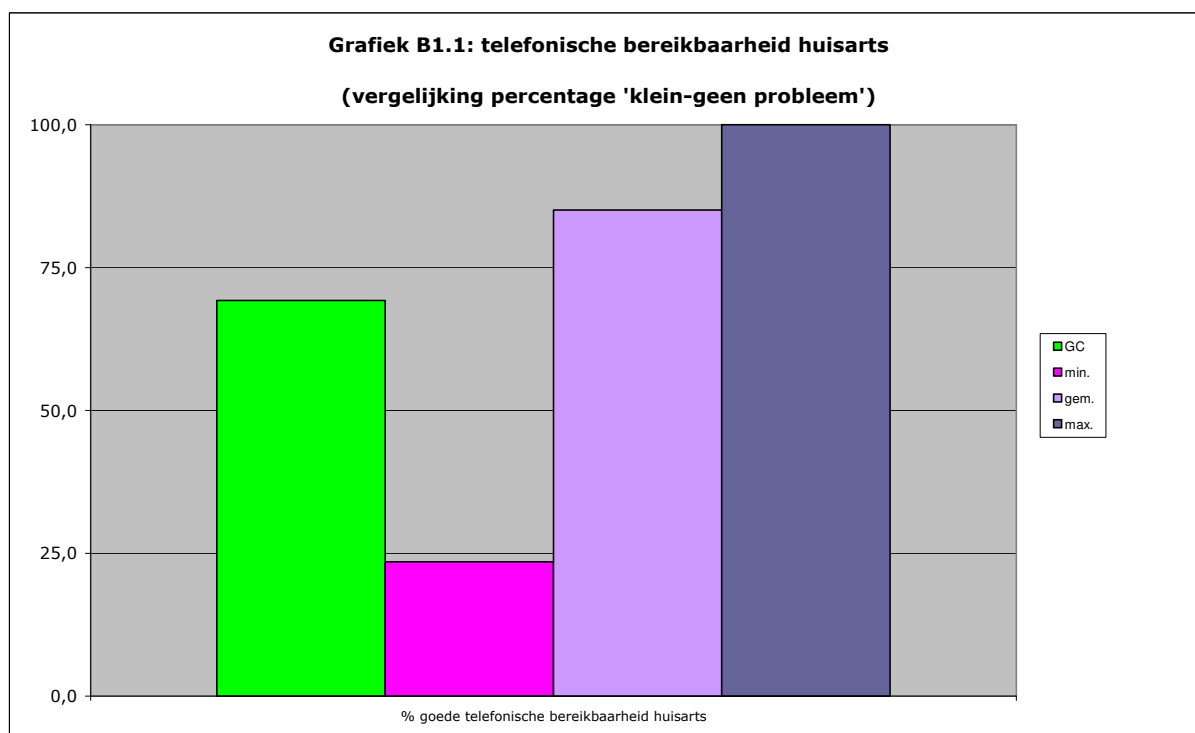
Belangscores bij de nieuwe vragenlijst worden nog verzameld; daarom is deze tabel tijdelijk vervallen.

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

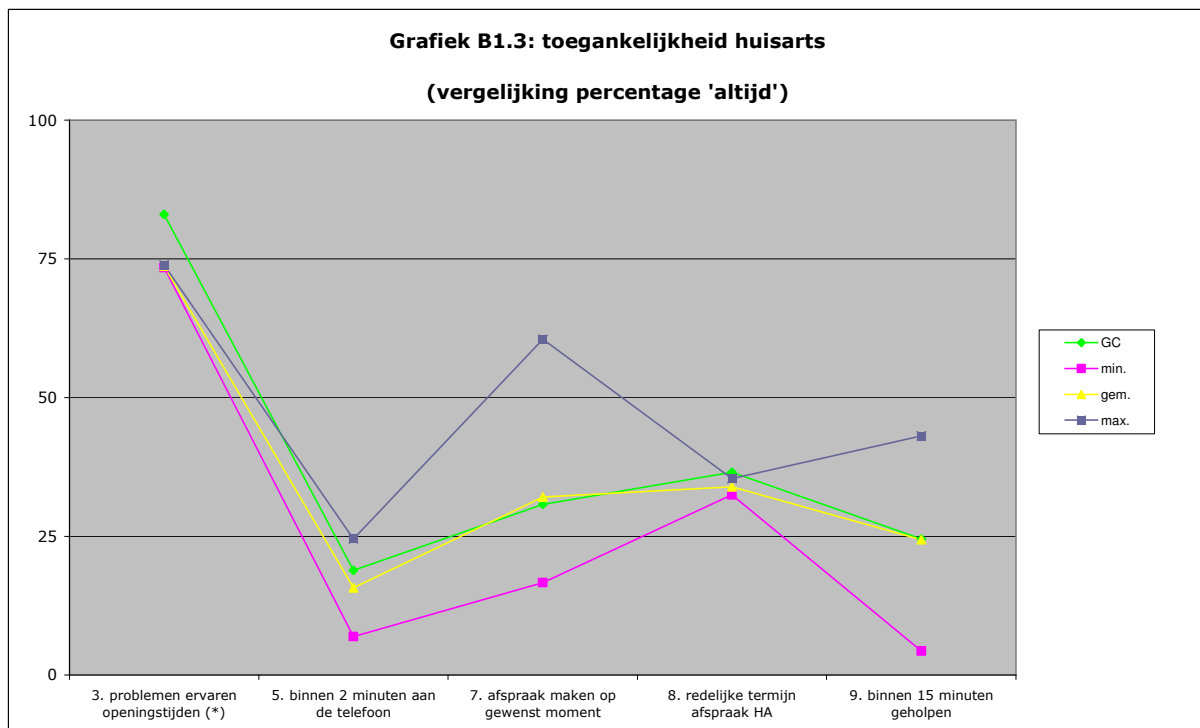
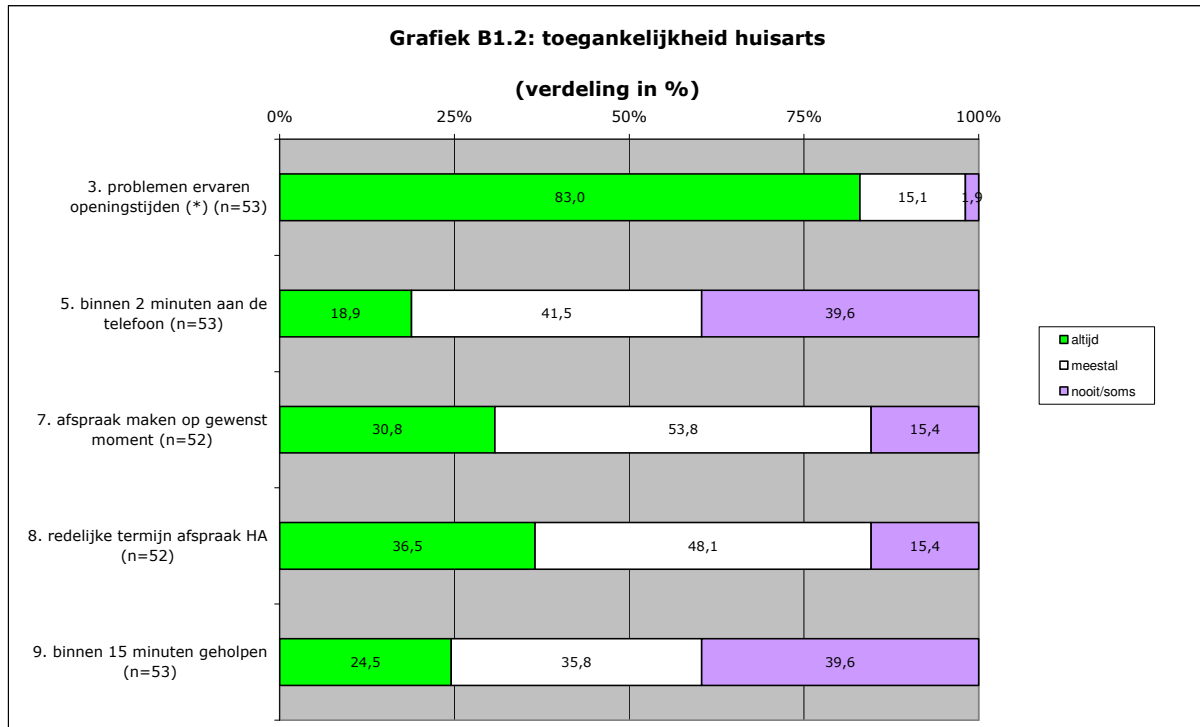
In tabel B1.4 vindt u de mate waarin cliënten telefonisch met de huisarts contact hebben gehad en in hoeverre dit problemen opleverde. De vergelijking van deze scores met andere gezondheidscentra kunt u vinden in grafiek B1.1.

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	53 100,0
	Nee	0 ,0
	totaal	53 100,0
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	44 83,0
	Soms	8 15,1
	Meestal	0 ,0
	Altijd	1 1,9
	totaal	53 100,0
04. Was het een probleem om de huisartspraktijk telefonisch te bereiken?	Een groot probleem	4 7,7
	Een klein probleem	12 23,1
	Geen probleem	36 69,2
	totaal	52 100,0



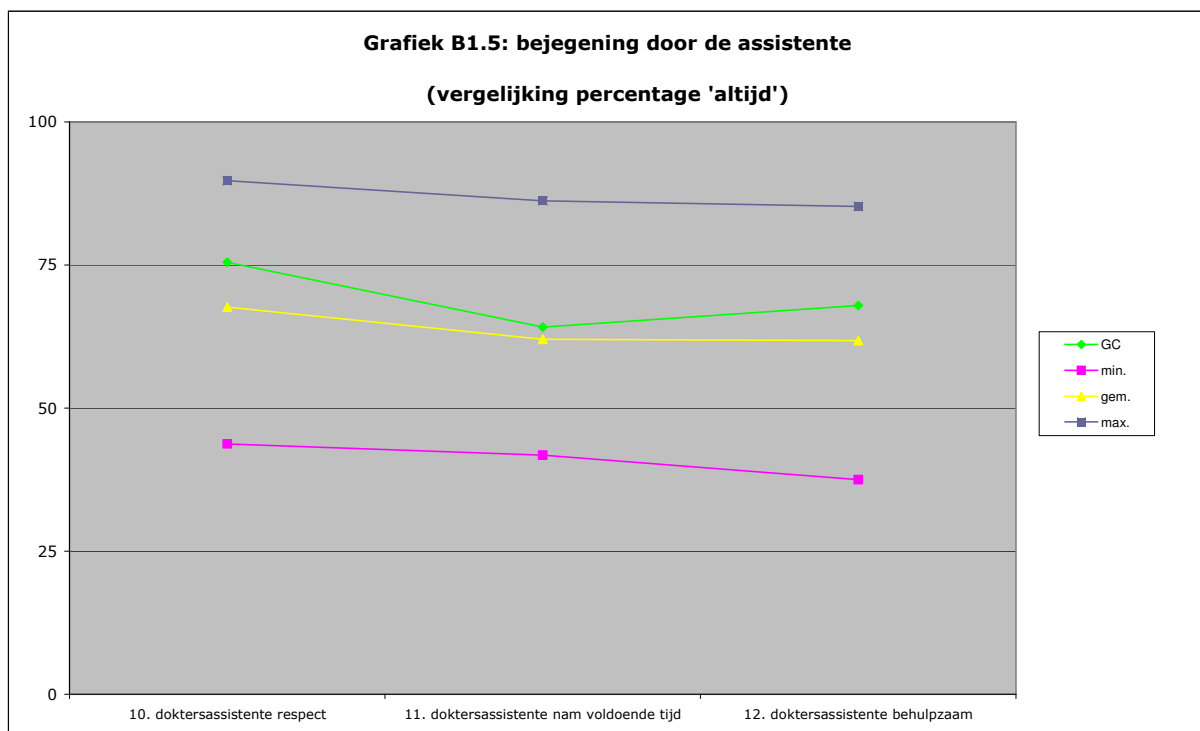
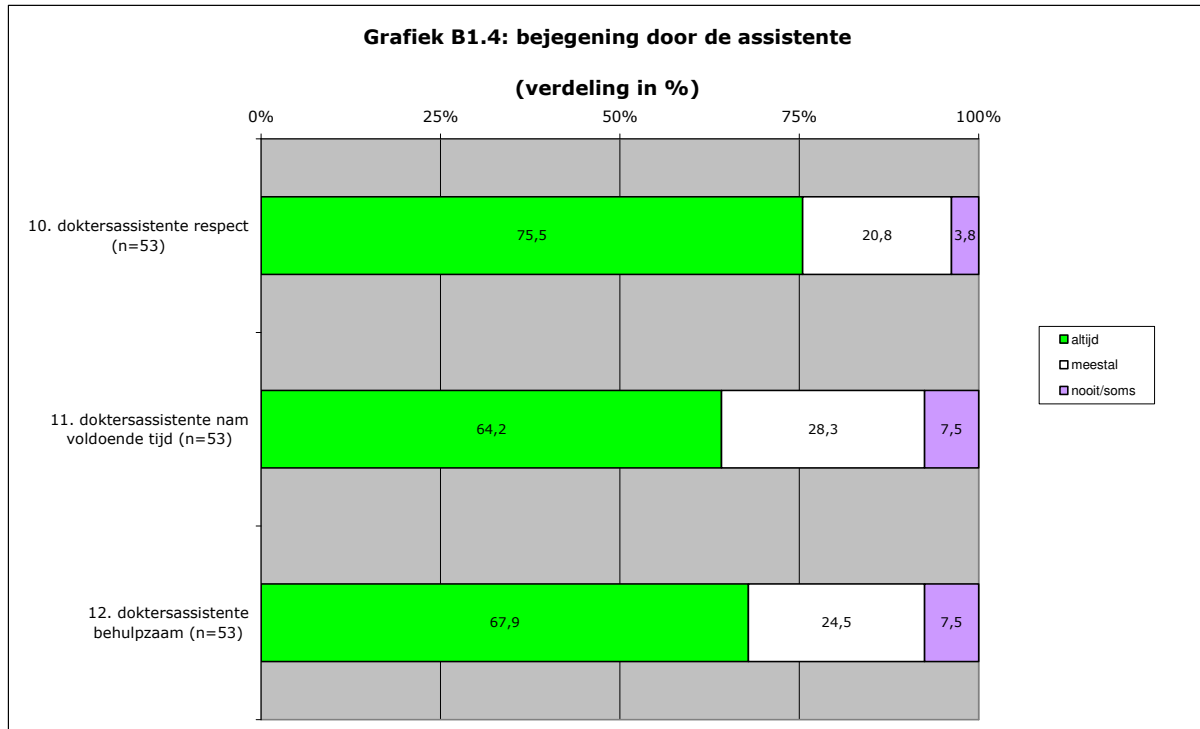
De toegankelijkheid van de huisartsenpraktijk wordt in grafiek B1.2 weergegeven. Er wordt onder andere gevraagd naar de wachttijden. In grafiek B1.3 worden de uitkomsten vergeleken met huisartsenpraktijken in de andere gezondheidscentra.



*Percentage 'nooit' wordt weergegeven

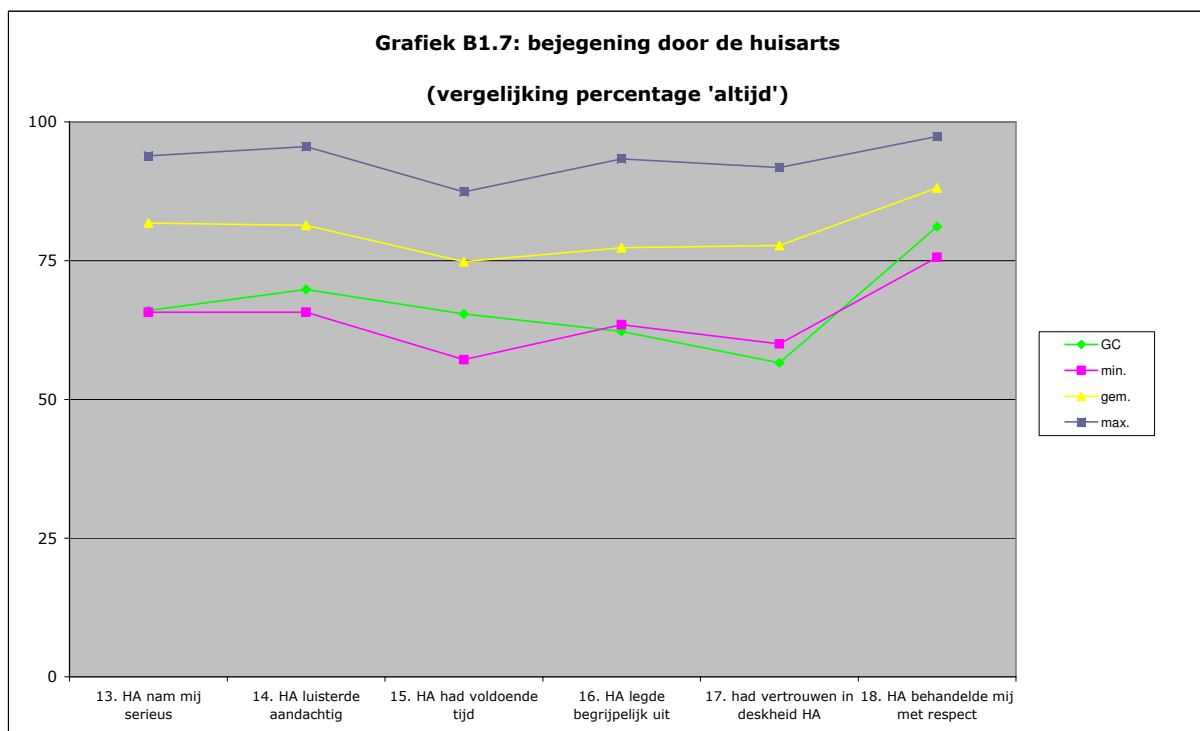
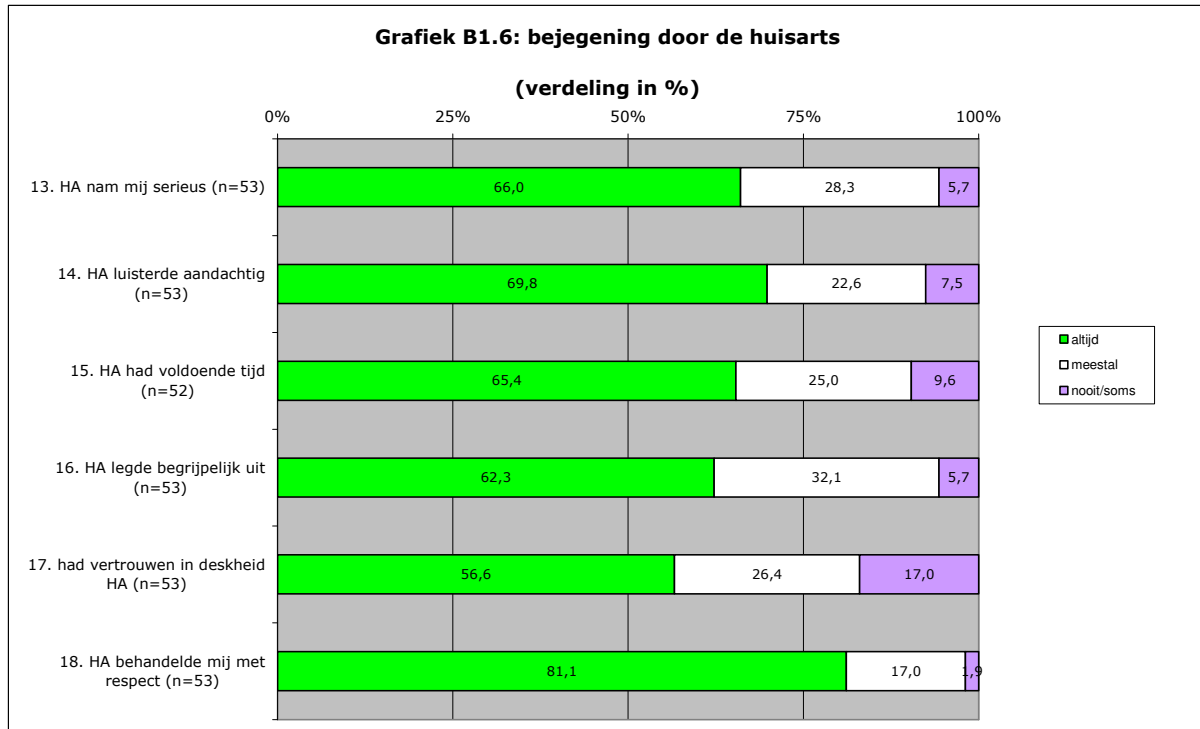
Bejegening door de huisartsassistente

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?



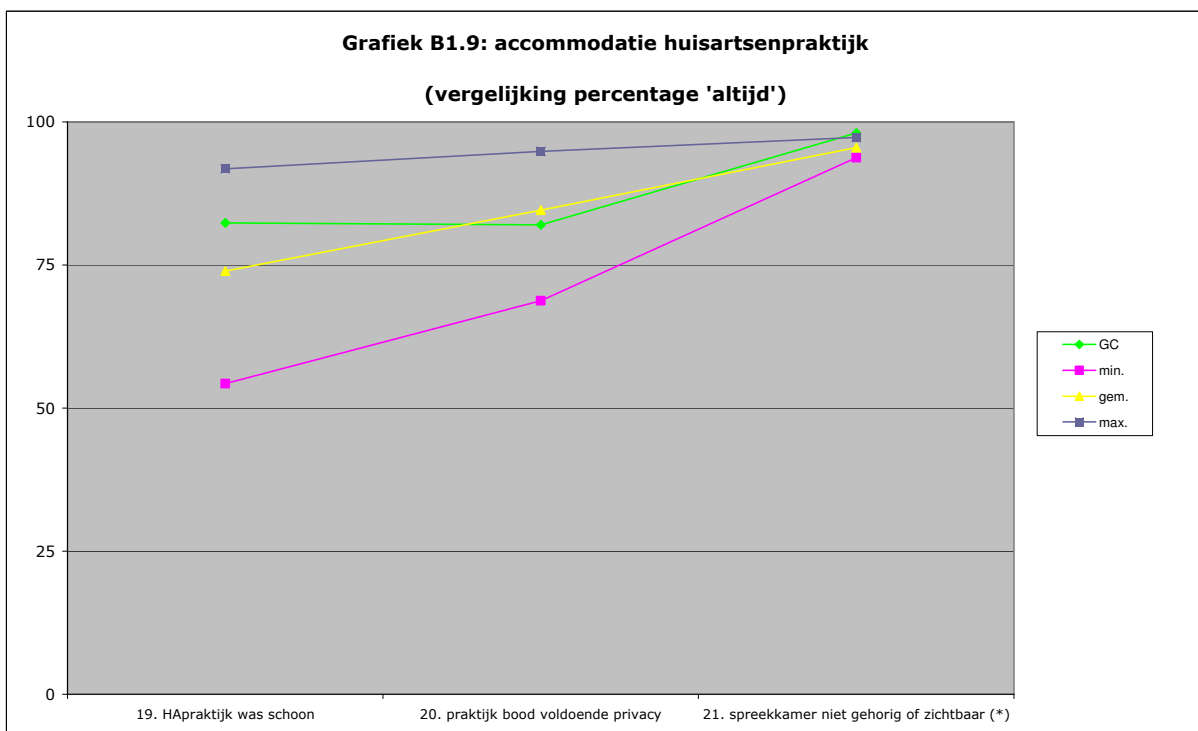
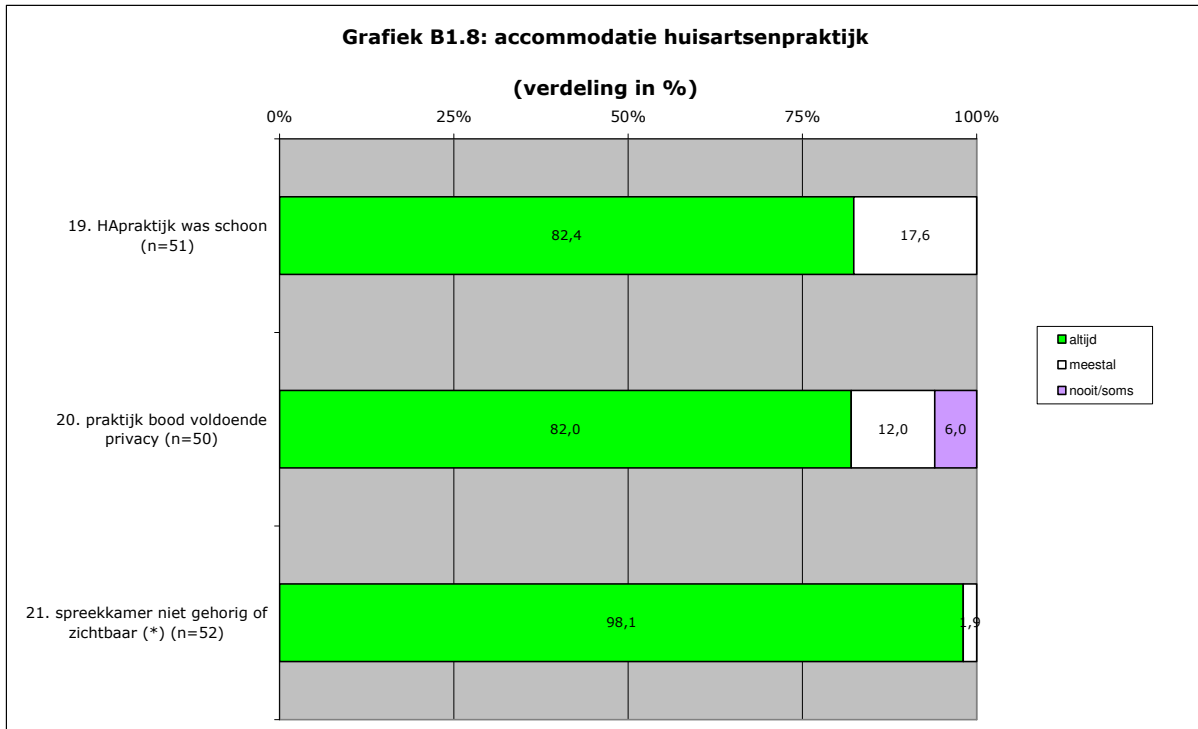
Bejegening door de huisarts

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

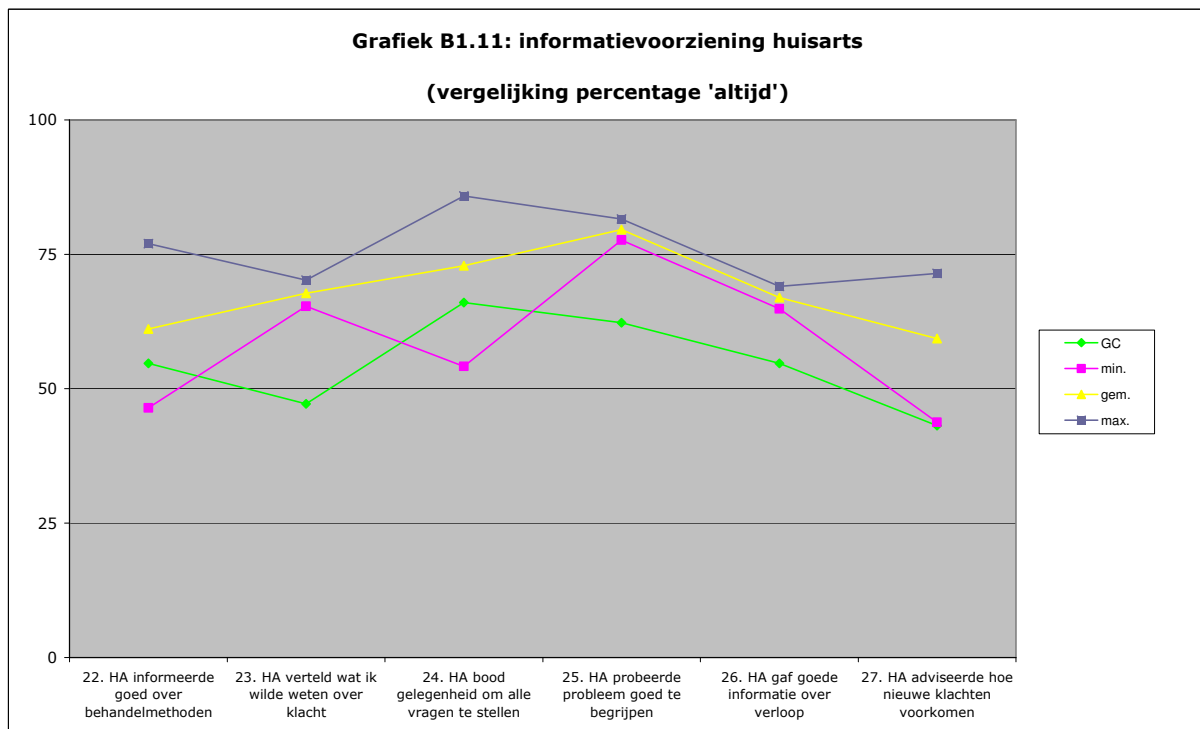
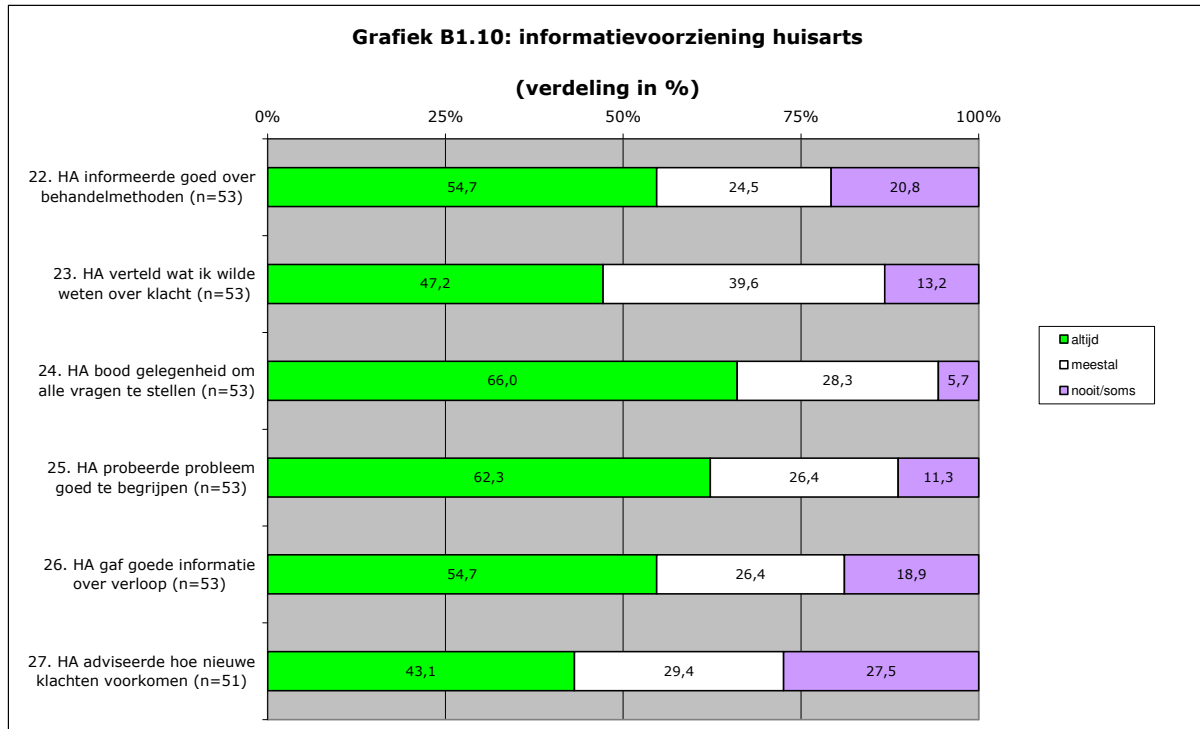
Er zijn drie vragen over de accommodatie voorgelegd. Hierbij is gevraagd of de huisartspraktijk schoon was, maar ook of de huisartspraktijk voldoende privacy bood. In onderstaande grafieken B1.8 en B1.9 worden de resultaten weergegeven.



*Percentage 'nooit' wordt weergegeven

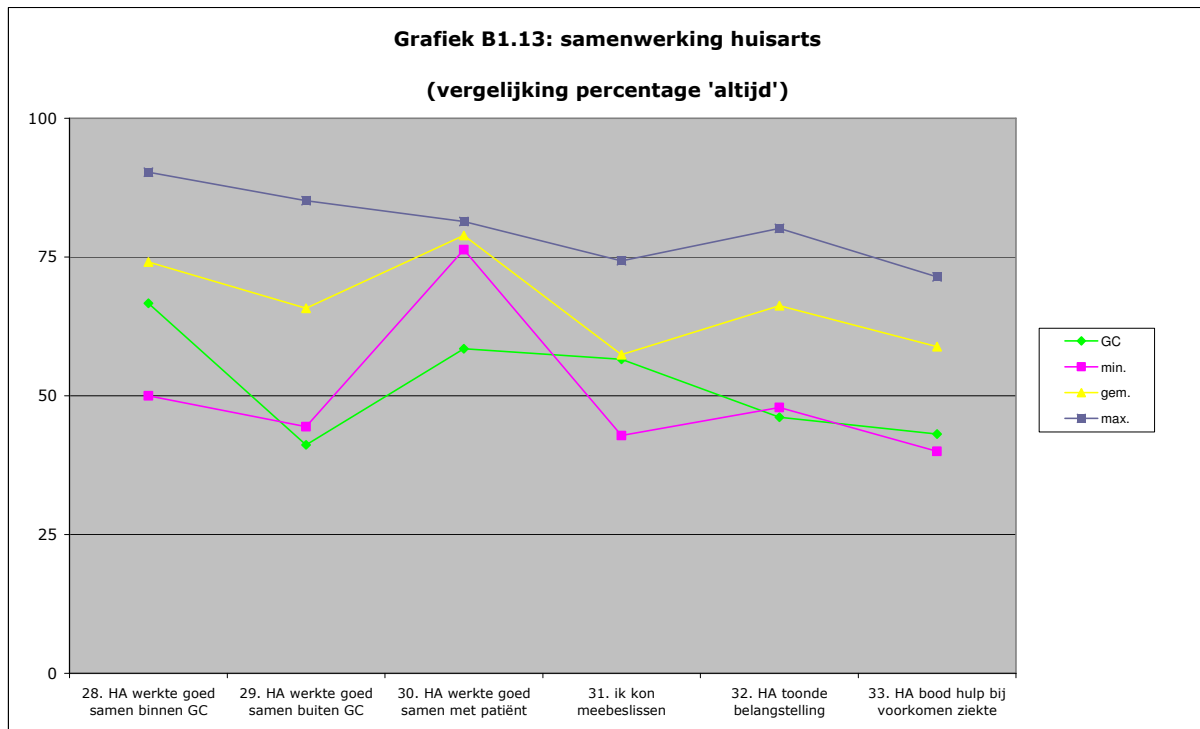
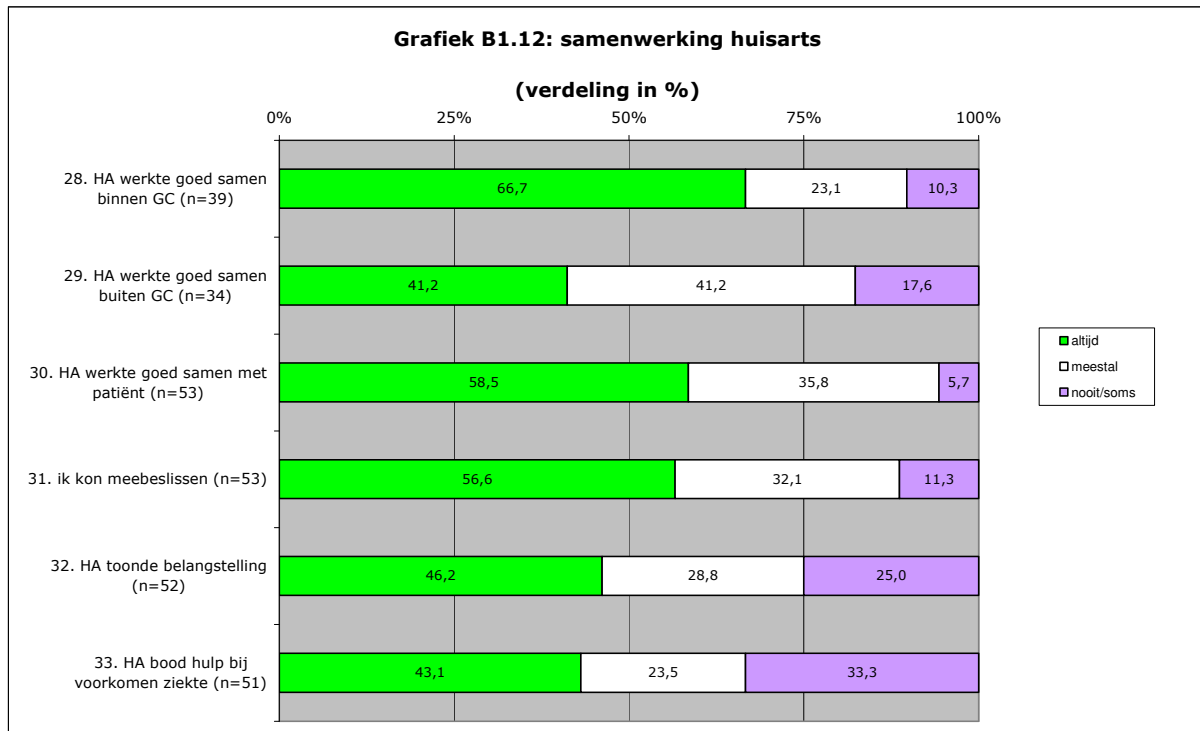
Informatievoorziening door de huisarts

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	15	53,6
	diabetesverpleegkundige	6	21,4
	COPD-verpleegkundige	2	7,1
	(gespecialiseerd) verpleegkundige	3	10,7
	andere zorgverlener	1	3,6
	nurse practitioner	1	3,6
	verpleegkundige hart- en vaatziekten	0	,0
	totaal	28	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. 18. behandelde met respect	96,2
2. 11. had voldoende tijd	88,5
3. 12. legde begrijpelijk uit	88,5
4. 19. verteld wat ik wilde weten over klacht	87,5
5. 22. probeerde probleem goed te begrijpen	87,0

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

	%
1. 27. werkte goed samen buiten GC	25,0
2. 7. binnen 15 minuten geholpen	61,5
3. 20. informeerde goed over behandelmethoden	66,7
4. 26. werkte goed samen binnen GC	66,7
5. 17. had aandacht emotionele problemen	68,0

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

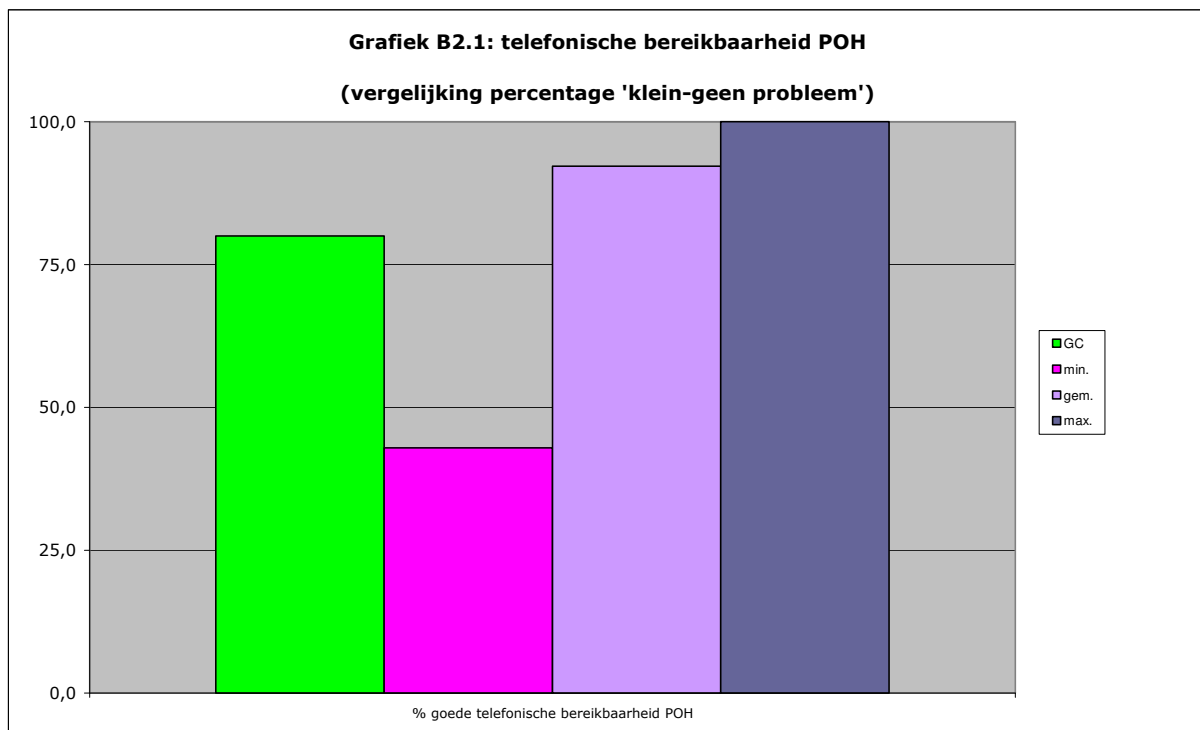
Belangscores bij de nieuwe vragenlijst worden nog verzameld; daarom is deze tabel tijdelijk vervallen.

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	10	35,7
	Nee	18	64,3
	totaal	28	100,0
04. Was het een probleem om deze zorgverlener telefonisch te bereiken?	Een groot probleem	0	,0
	Een klein probleem	2	20,0
	Geen probleem	8	80,0
	totaal	10	100,0

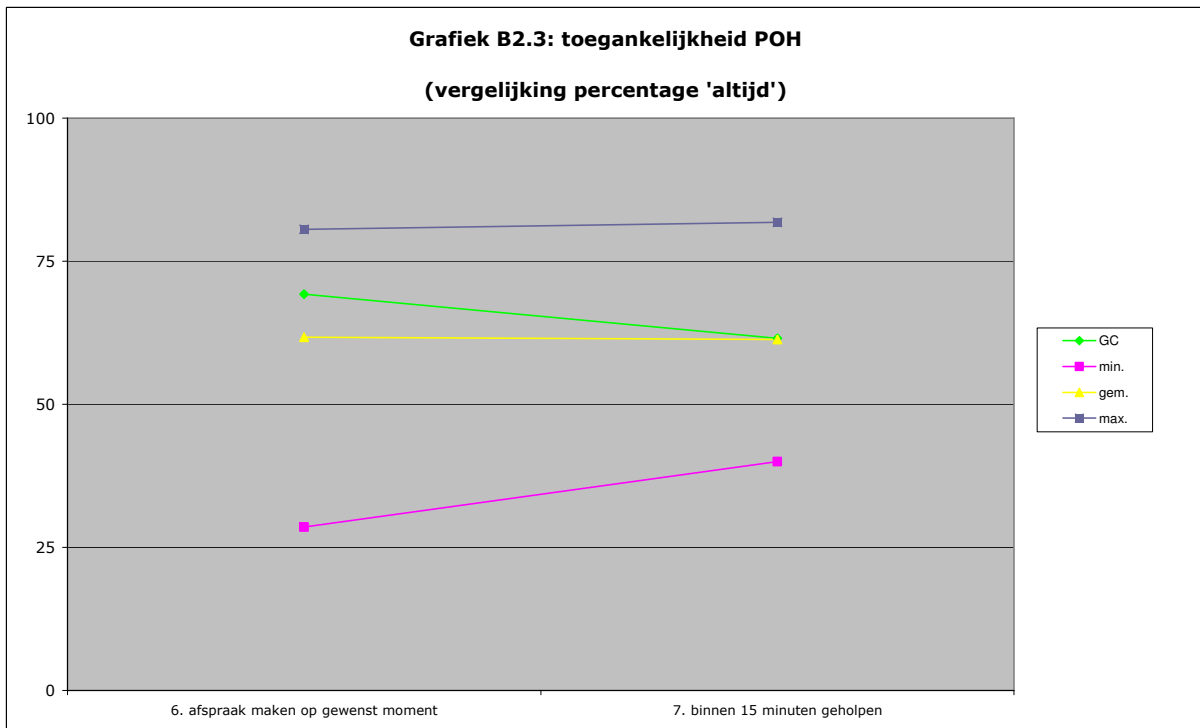
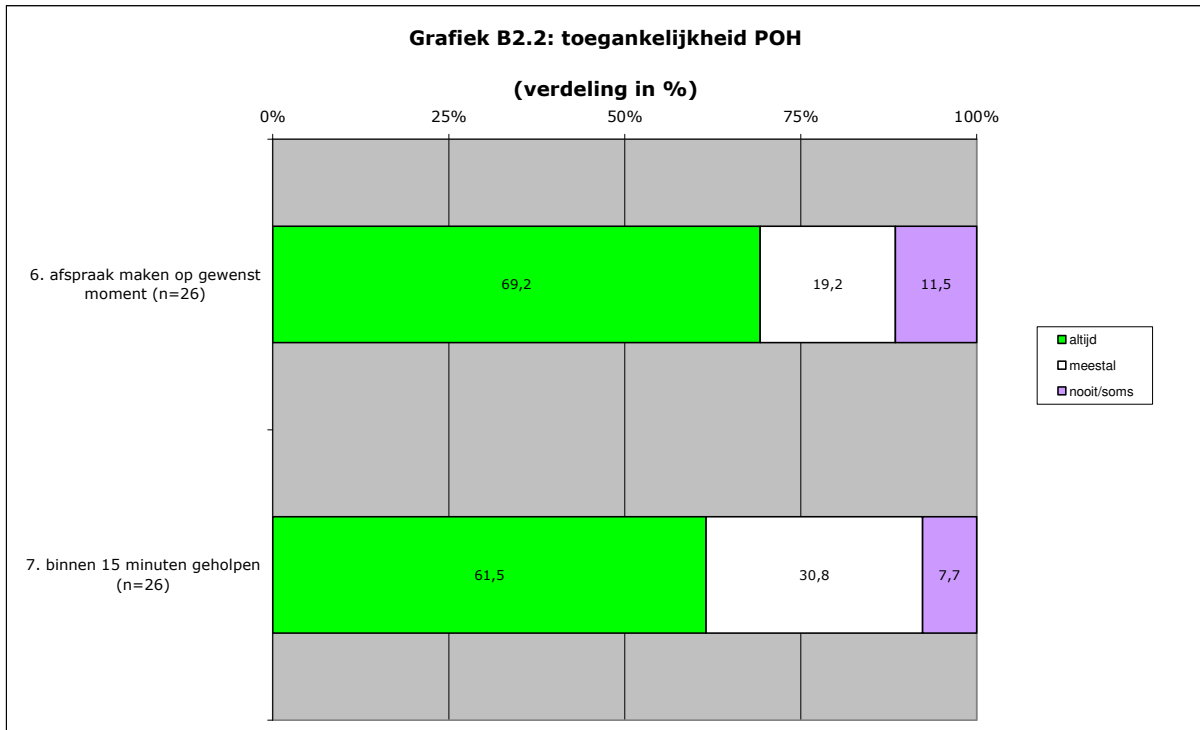


In tabel 2.6 is weergegeven of de praktijkondersteuner over de juiste informatie over de ziektegeschiedenis beschikte en of cliënten liever door de huisarts geholpen wilden worden dan door de praktijkondersteuner.

Tabel B2.6: kennis over ziektegeschiedenis en voorkeur zorgverlener

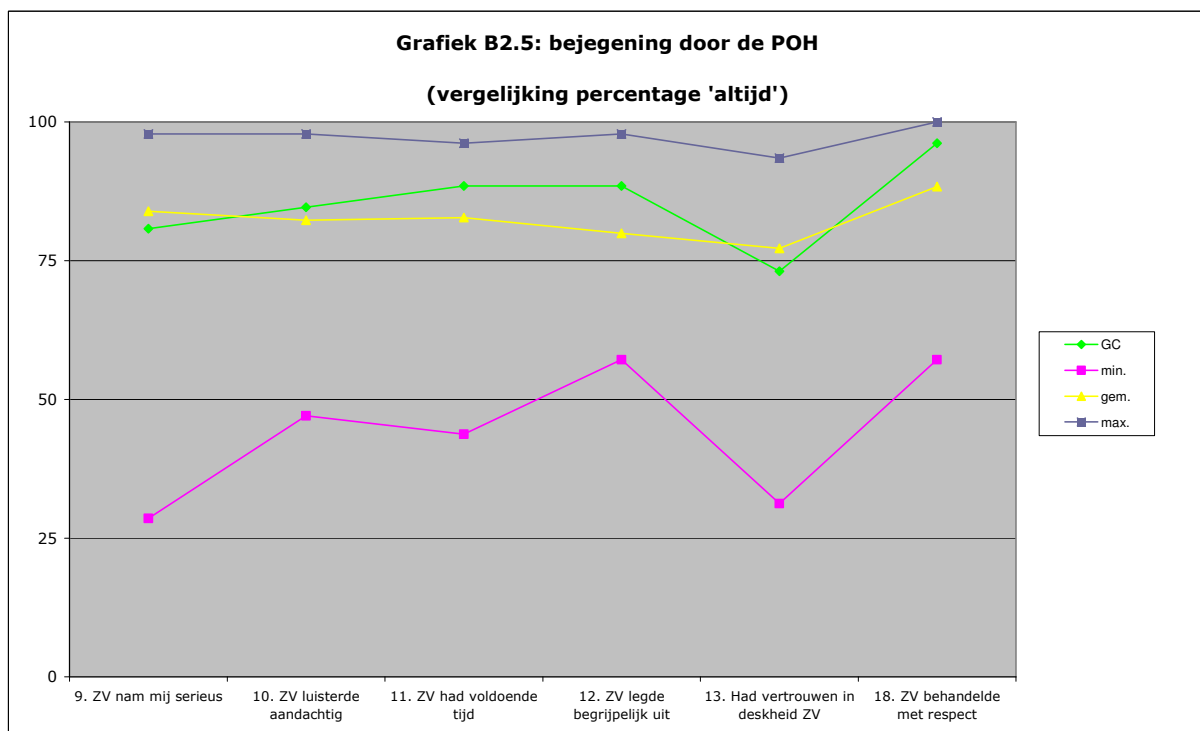
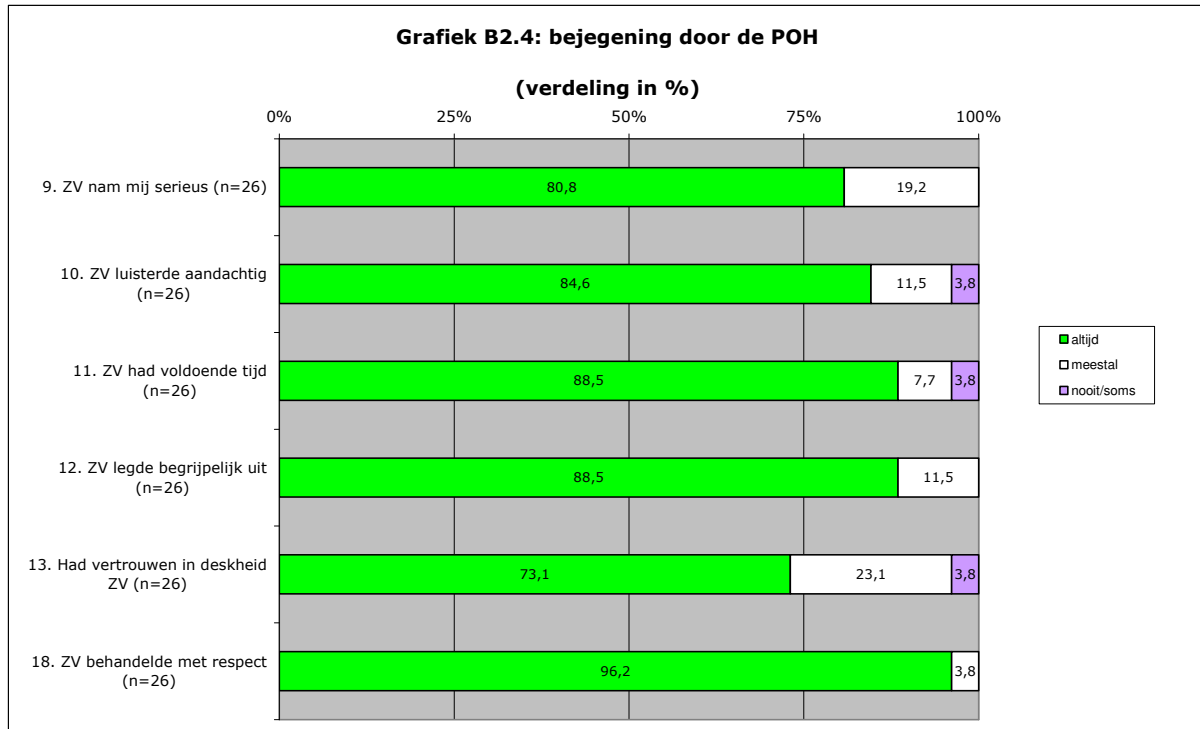
		n	%
08. Beschikte deze zorgverlener over de juiste informatie over uw ziektegeschiedenis?	Ja	21	80,8
	Nee	5	19,2
	totaal	26	100,0

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.



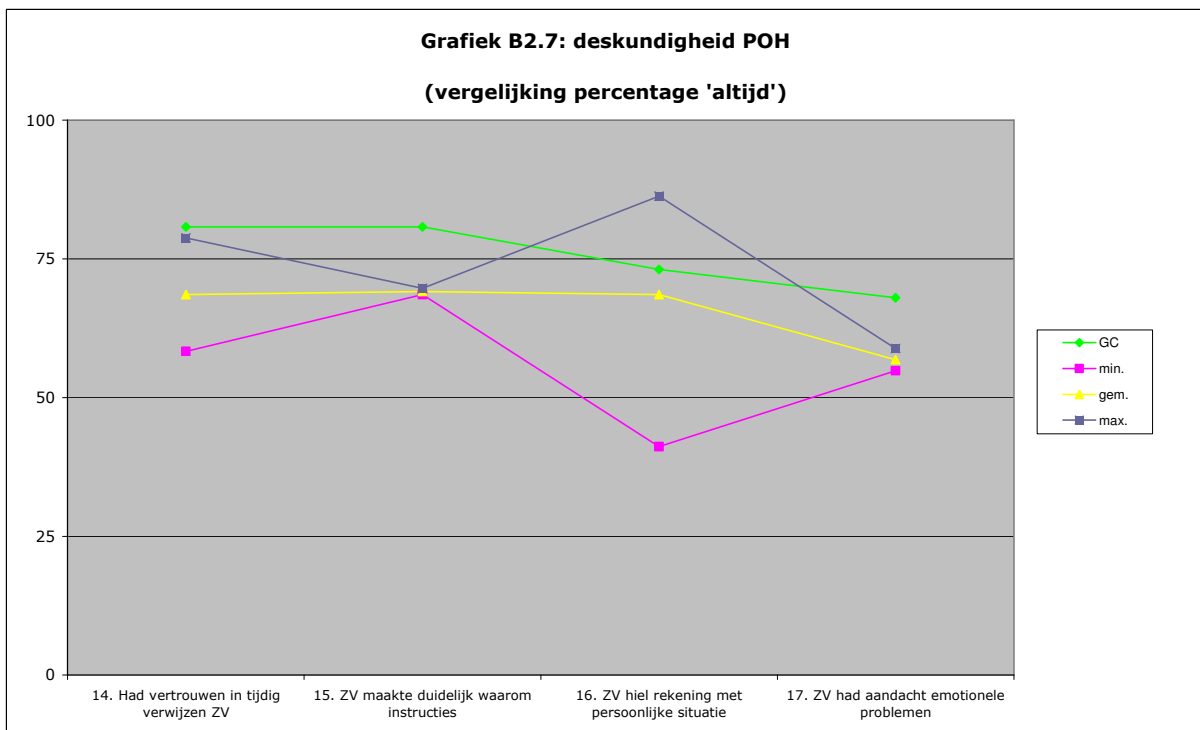
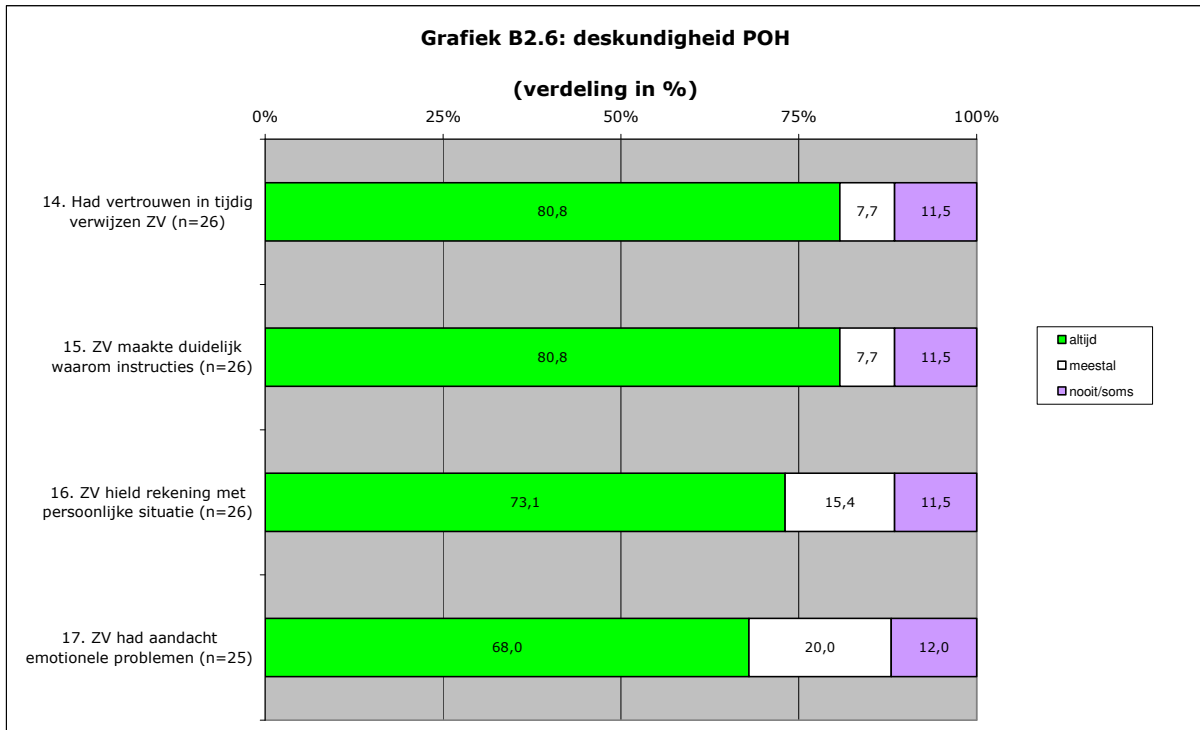
Bejegening door de praktijkondersteuning

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?



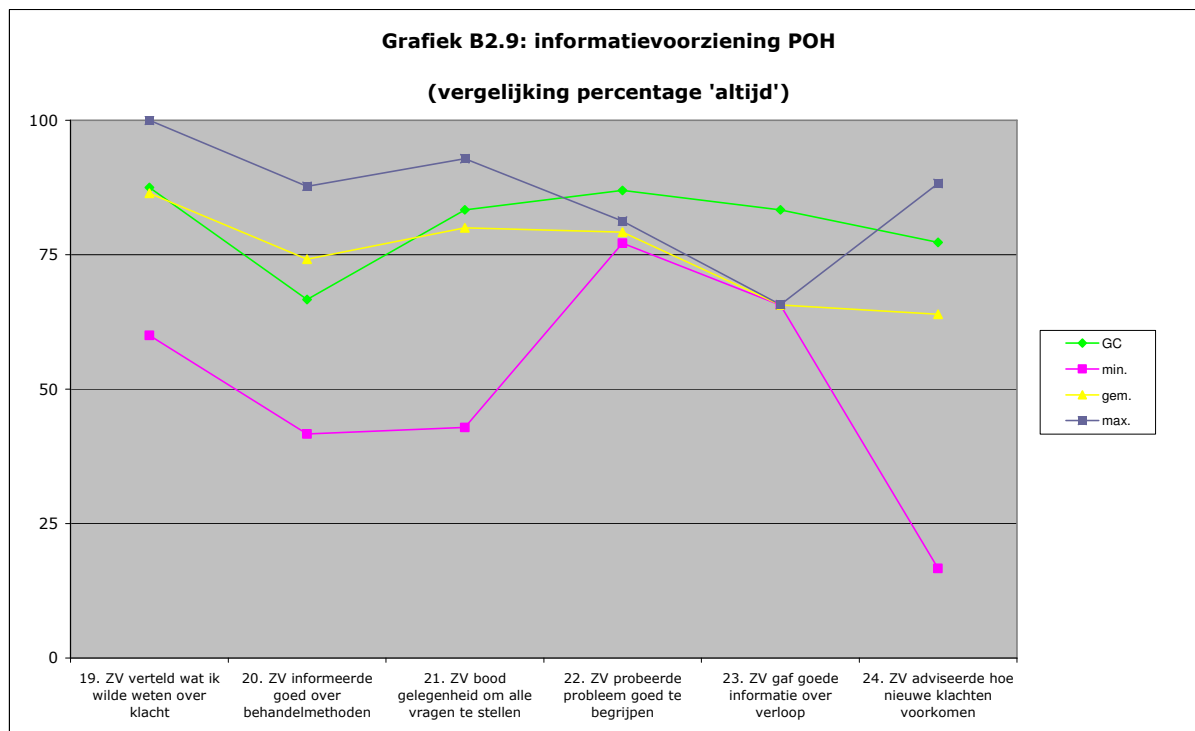
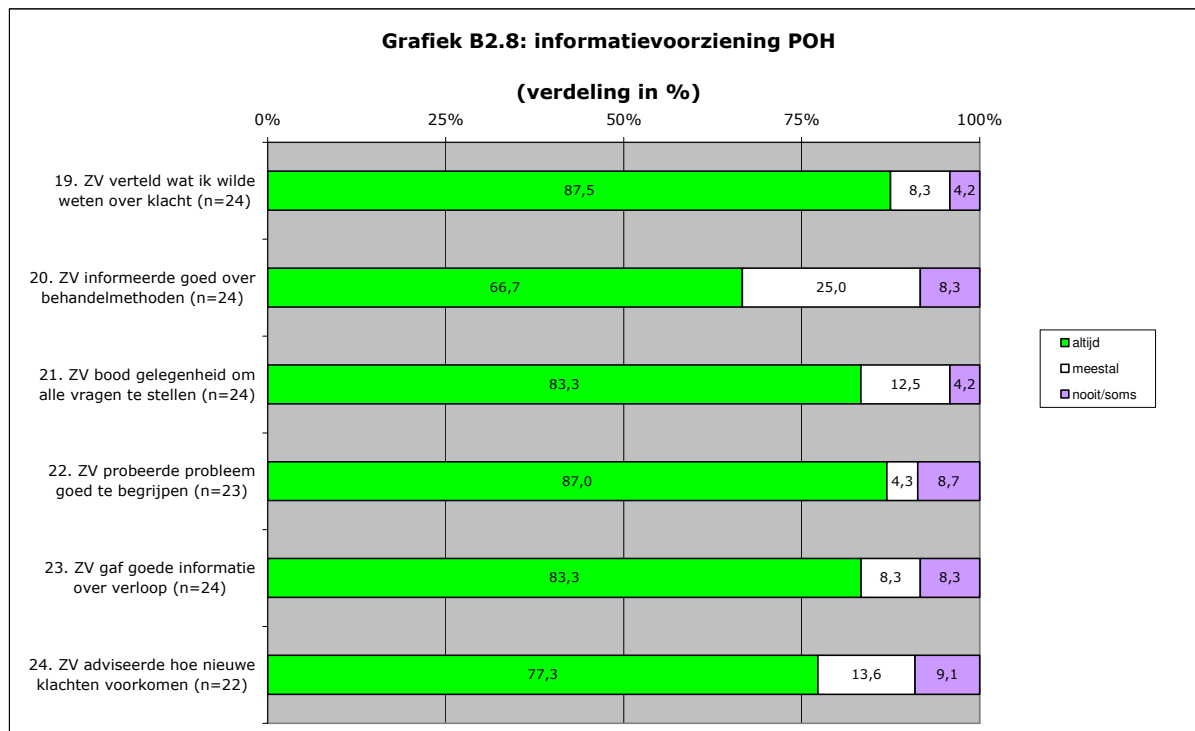
Deskundigheid van de praktijkondersteuning

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



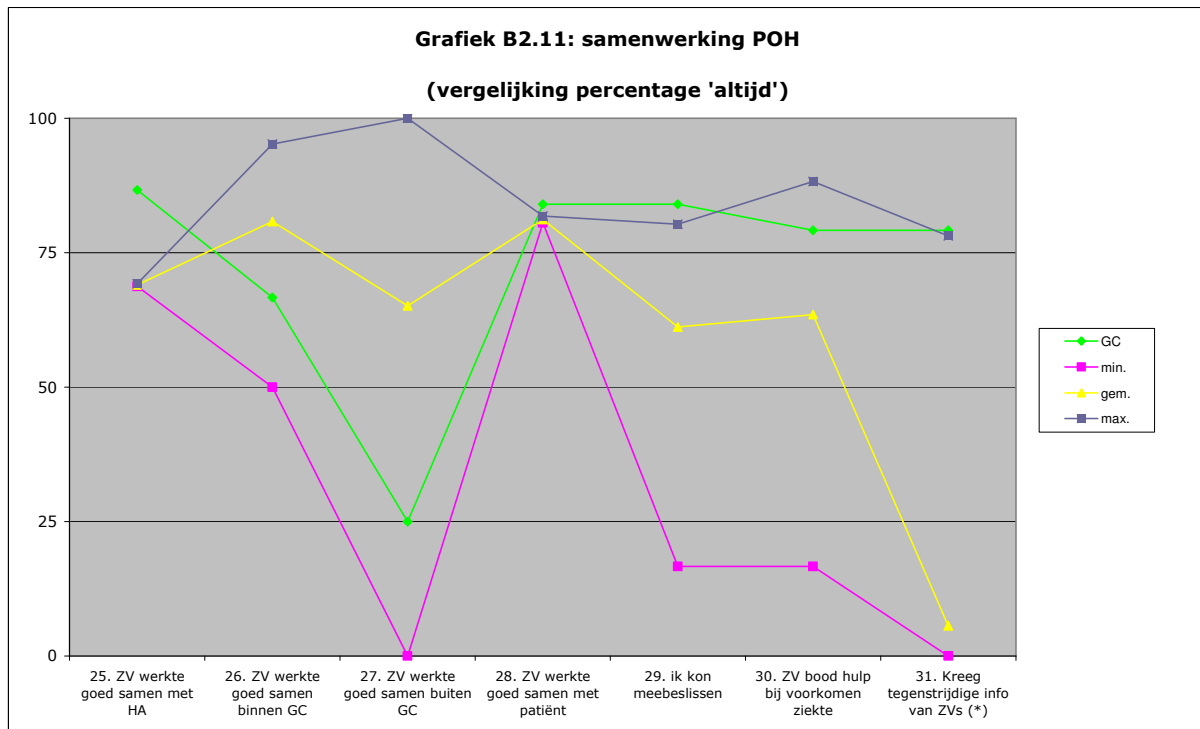
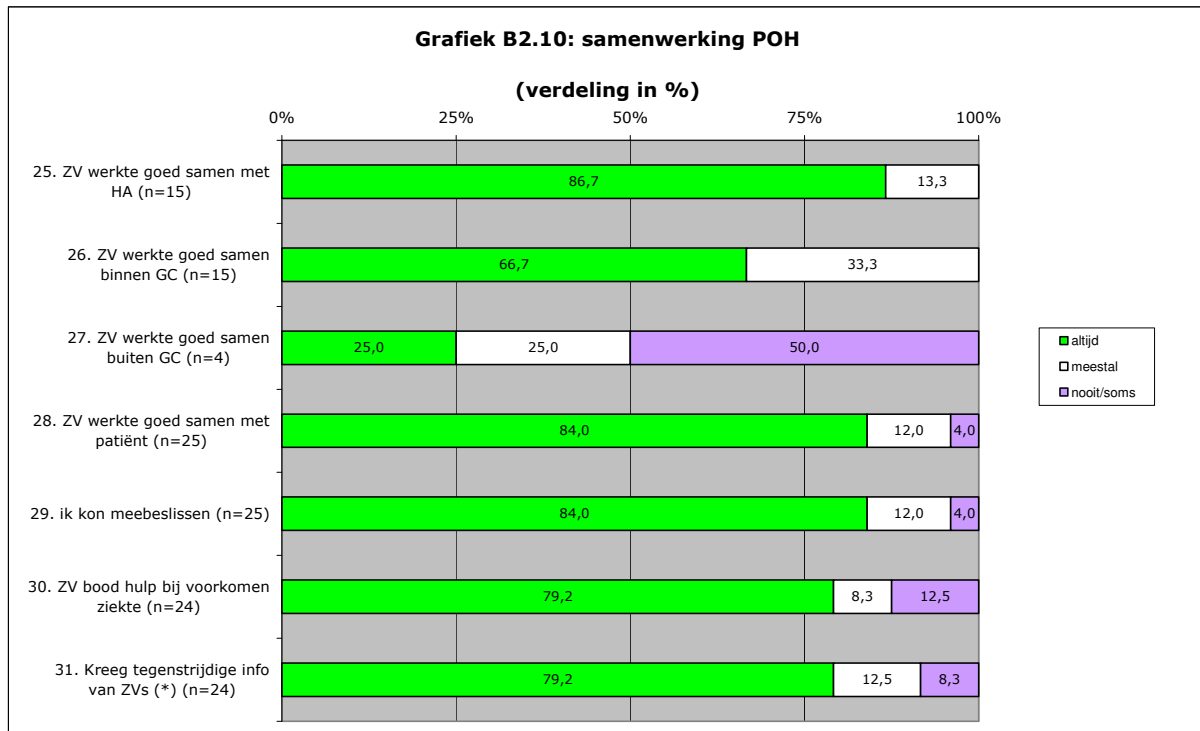
Informatievoorziening van de praktijkondersteuning

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. 15. apotheek was schoon	84,8
2. 13. behulpzaam	78,3
3. 18. werkte goed samen binnen GC	76,3
4. 14. bood gelegenheid om alle vragen te stellen	76,1
5. 6. nam mij serieus	73,9

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

	%
1. 17. bood voldoende privacy	21,7
2. 5. binnen 5 minuten geholpen	39,1
3. 25. voldoende begeleiding	40,0
4. 22. ik kon meebeslissen	45,5
5. 23. goed op de hoogte van al mijn medicijnen	52,3

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

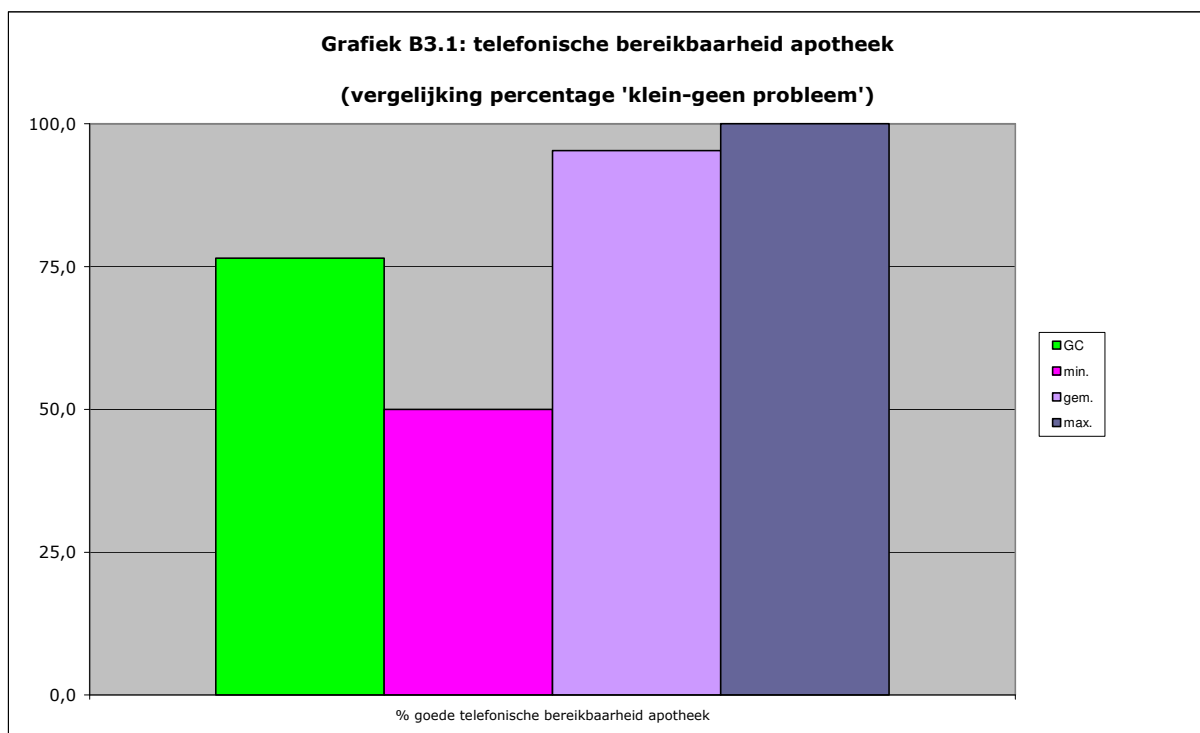
Belangscores bij de nieuwe vragenlijst worden nog verzameld; daarom is deze tabel tijdelijk vervallen.

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.

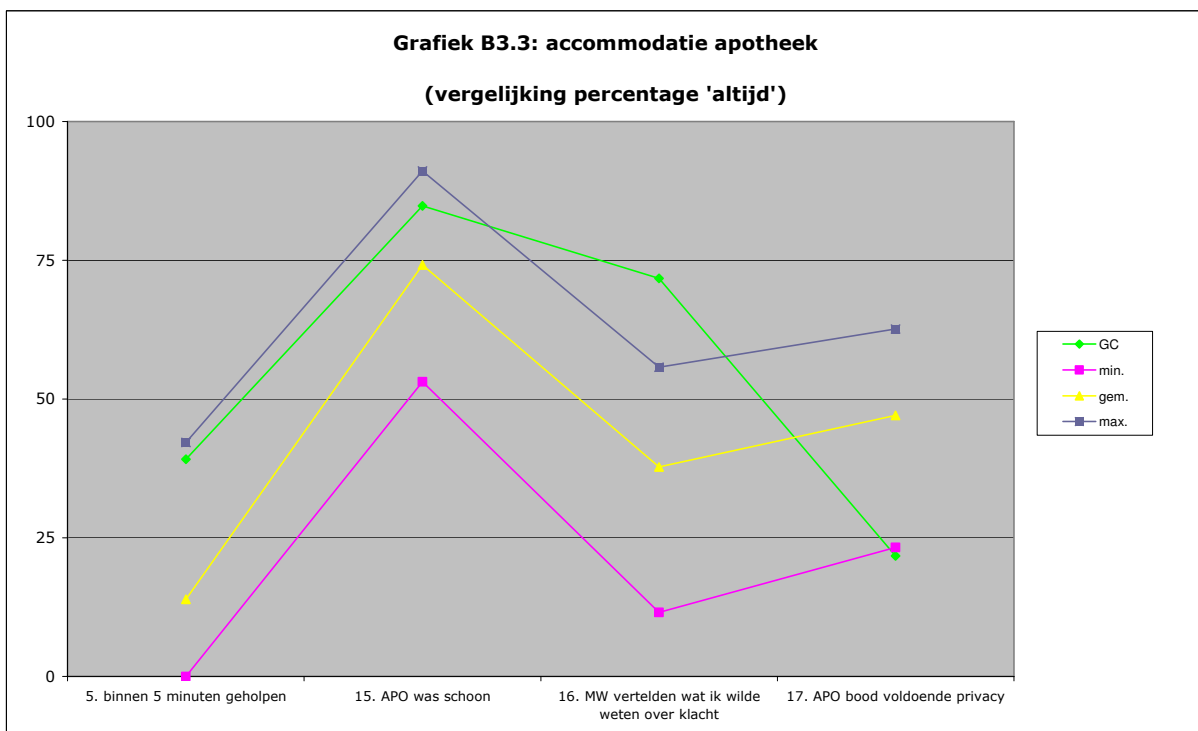
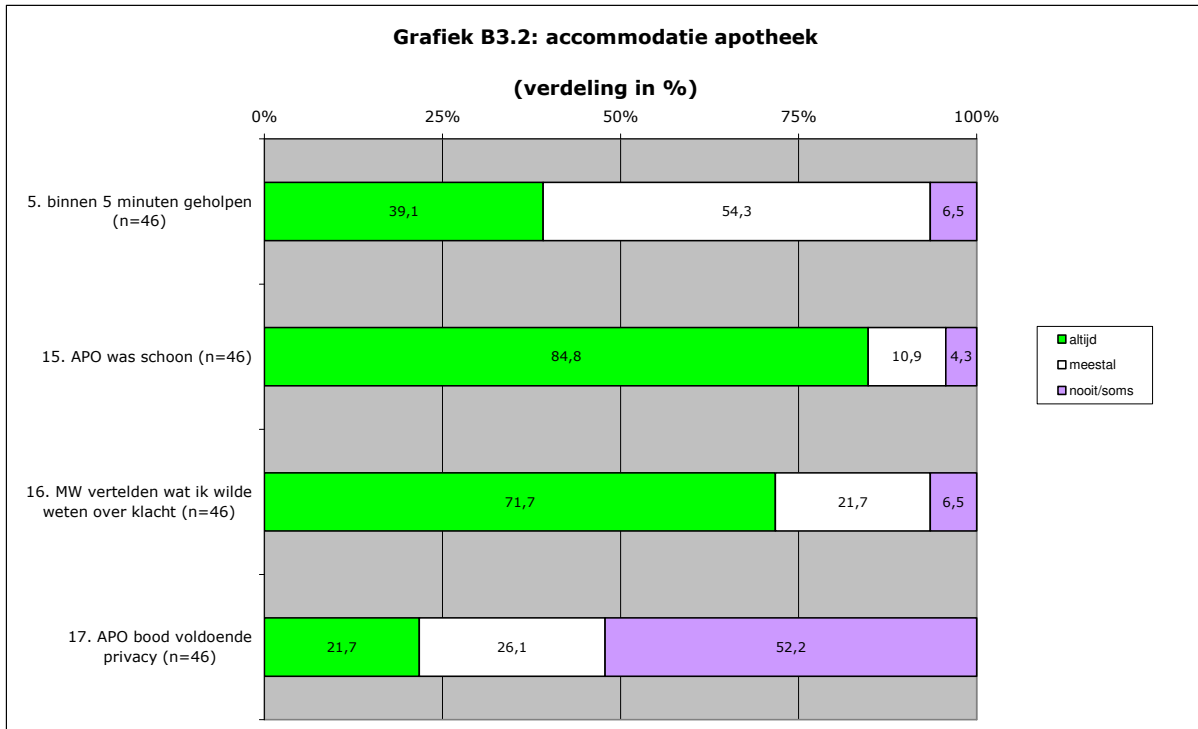
Tabel B3.4: toegankelijkheid van de apotheek (in %)

	n	%
02. Heeft u in de afgelopen 12 maanden met de apotheek gebeld voor een afspraak, of om hulp of raad te vragen?	Ja	17 37,0
	Nee	29 63,0
	totaal	46 100,0
03. Was het een probleem om de apotheek telefonisch te bereiken?	Een groot probleem	3 17,6
	Een klein probleem	1 5,9
	Geen probleem	13 76,5
	totaal	17 100,0



De wachttijd en de accommodatie van de apotheek

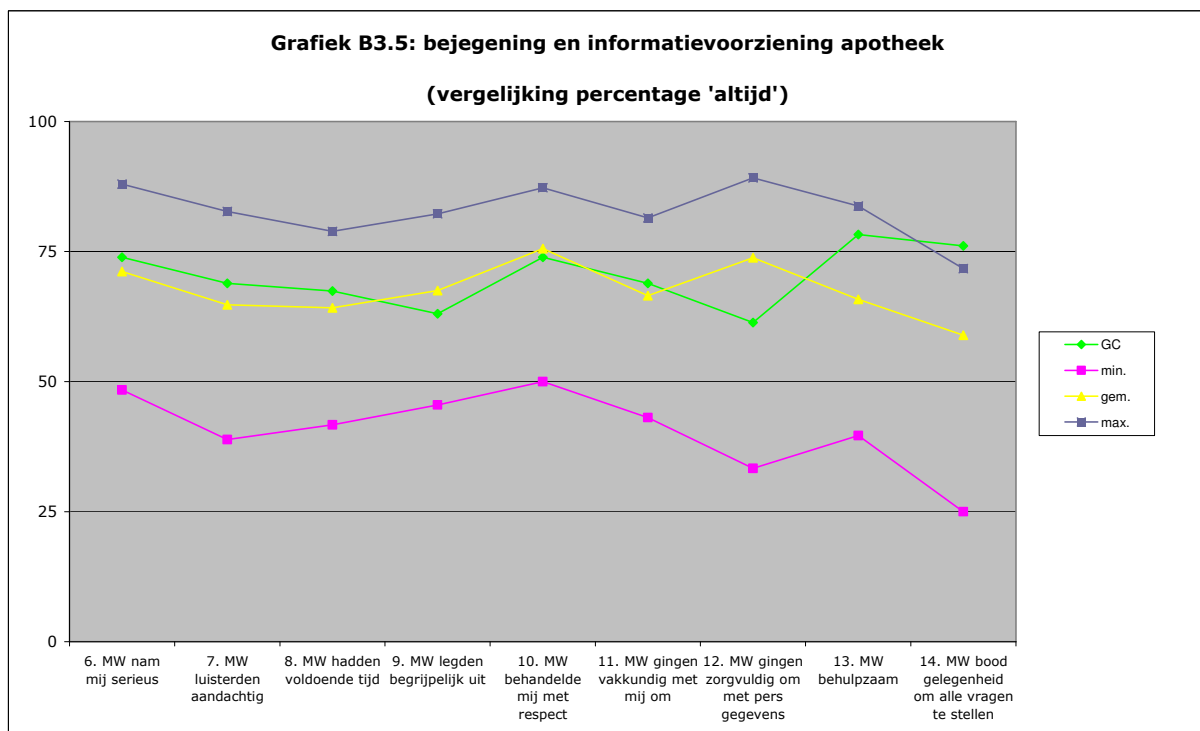
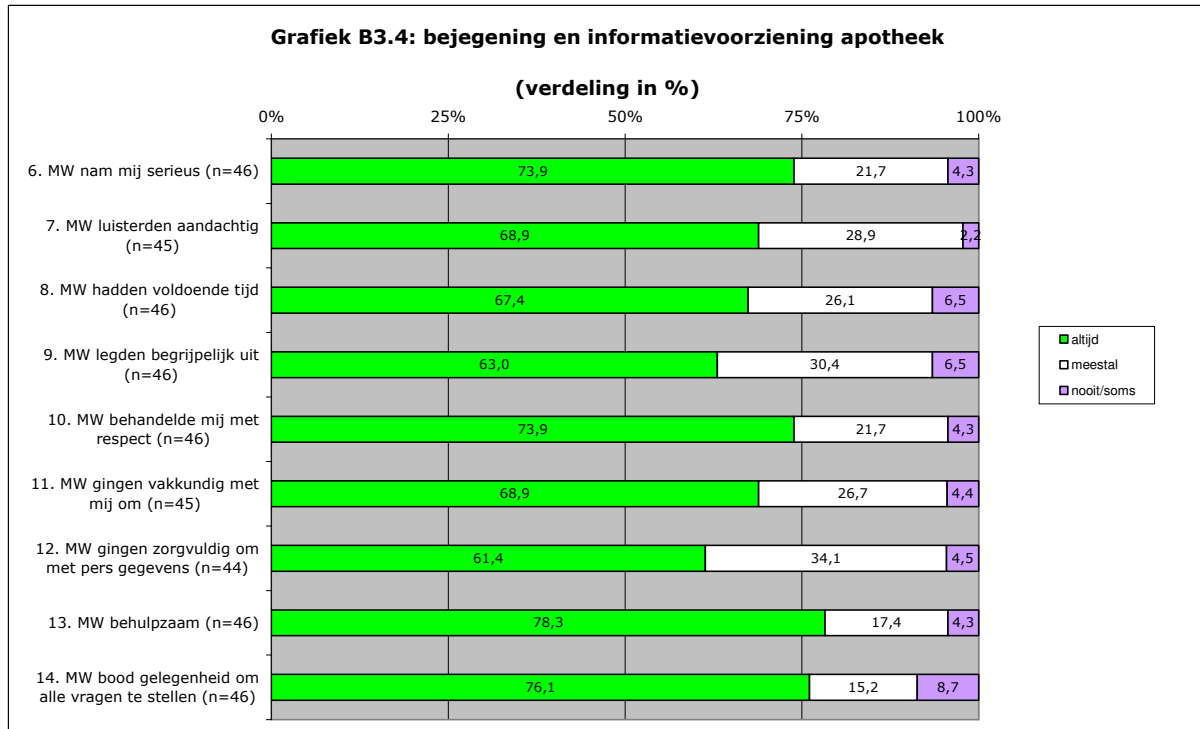
In grafiek B3.2 vindt u de waardering van de wachttijd en de accommodatie van de apotheek. Grafiek B3.3 geeft een vergelijking op deze items met apotheken in andere gezondheidscentra.



Bejegening en informatievoorziening door de medewerkers van de apotheek

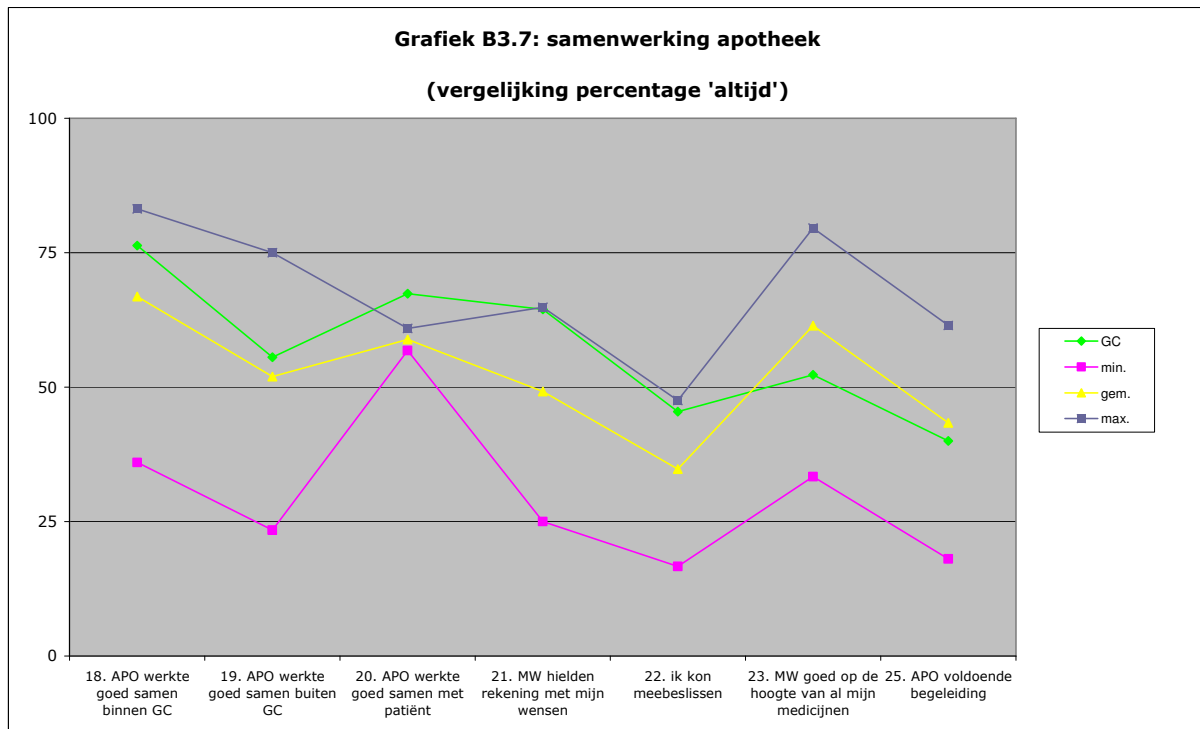
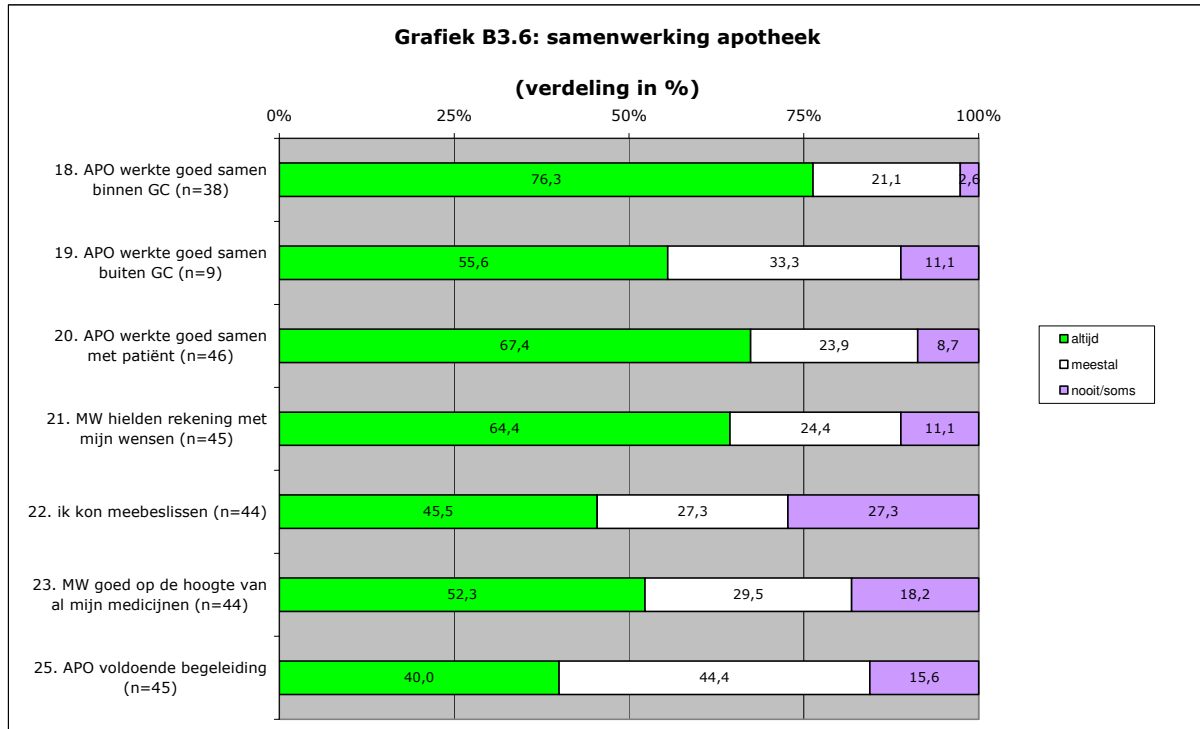
De resultaten van de vragen over de bejegening en informatievoorziening door de medewerkers van de apotheek zijn in onderstaande grafieken (B3.4 en B3.5) weergegeven.

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 diëtetiek

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

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

- Meer privacy aan de balie. Betere zorg voor de plantenbakken in de wachtruimte. Deze waren nogal eens slecht verzorgd als ik zat te wachten. Dit geeft geen frisse, gezondheidstimulerende uitstraling. Liever geen muziek in de wachtruimte, of in ieder geval zeer zacht. Is nog wel eens irritant. Minder wisseling van huisartsen zou prettig zijn
 - Minder roulatie in de nieuwe huisartsen. Patiënten informeren wie de nieuwe huisarts wordt. Huisarts vermelden op website. Meer aandacht nemen voor de patiënt.
 - Wat ik vervelend heb gevonden is dat er in korte tijd nogal wat wisselingen zijn geweest in de huisartsen bezetting. Dit geeft mij niet zoveel vertrouwen in medi-mere als goede en stabiele werkgever. Ik zou het fijn vinden als medi-mere zijn personeel weet te binden, zodat ik mijn vaste huisarts (en ander personeel) voor langere tijd kan houden en daardoor door hen gekend wordt. Doordat de balie van huisarts en apotheek in de wachtkamer ruimte is, is er geen privacy. Iets kleins: soms zag ik personeel zwaar sloffend door de gang lopen. Dat staat erg onprofessioneel en ongemotiveerd. Dat geeft mij geen vertrouwen.
 - 1 van de assistentes die je af en toe aan de lijn krijgt, en dan niet een afspraak maakt met de huisarts en geen verstand heeft van diabetici met gevolgen van dien, maar verder zijn de artsen goed daar, alleen jammer dat ze zo snel verwisselen.
 - alles gaat naar wens.
 - Centraal telefoonsysteem bevat me niet, is erg onpersoonlijk. Wil graag contact met "eigen" medewerkers.
 - Dat de receptie regelmatig bezet is en dat er niet steeds nieuwe huisartsen in dienst worden genomen. Mijn huisarts ben ik heel tevreden mee.
 - De dames achter de balie zouden iets geïnteresseerder over mogen komen.
 - De deur beneden gaat erg zwaar. Ik kan zelf daardoor niet in en uit het pand komen. De medewerkster achter de balie of iemand in de buurt is altijd wel behulpzaam. Maar het is misschien toch prettig als er een andere oplossing komt.
 - De laatste x dat ik er was stond de muziek in de wachtkamer wel erg hard. Misschien dat hier een afspraak over gemaakt kan worden hoe hard deze mag en kan staan!
 - De reden dat ik een 5 heb gegeven: Ik heb in 2,5 jaar tijd al zeker 6 verschillende huisartsen gehad. Dat vind ik absoluut niet positief.
 - De telefonische bereikbaarheid zoals het nu gaat via het callcenter weer terugdraaien. Nu proberen de huisartsen te behouden. 2 Wisselingen binnen korte tijd vind ik erg veel en heb dit als heel onplezierig ervaren. Medimere-Stad moet eigenlijk iets toegankelijker worden voor rolstoelers.; zware drangers en geen aangepast toilet op de etage.
 - Er werd in het begin gezegd dat er geen verloop in huisarts zou zijn, dit klopt niet, wij zijn al ons derde huisarts bezig, begrijpelijk, maar maak er dan geen reclame mee. Zijn anders echt heel tevreden, ik voel me er niet gehaast en heel serieus genomen. Ook de omgang met kinderen vind ik er door alle medewerkers heel goed. Ga op dit niveau zo door. Misschien een punt: fietsenrekken op de Bartokweg plaatsen, nu zet ik mijn fiets altijd voor de brievenbus neer.
 - gewoon doorgaan wat ze al doen
-

- Helaas vertrekken de artsen weer snel, dit zou beter met de cliënten gecommuniceerd moeten worden, soms blijkt dat we weer een andere arts hebben, deze info staat ook niet op hun website. Gemiste kans
- het is goed
- Het laatste half jaar zijn de medewerkers niet echt klantvriendelijk meer. Een vaste huisarts schijnt erg moeilijk te zijn. Het onderling roddelen van de medewerkers apotheek en doktersassistent wordt hoorbaar voor de patiënten gedaan. Ik zit bij deze praktijk nu 3 jaar en zo goed als het begon zo snel gaat het nu bergafwaarts. Ik ben van plan om mij uit te laten schrijven bij dit gezondheidscentrum.
- Het minder vervangen van doktoren, het is erg vervelend dat als je komt dat je weer je verhaal uit moet gaan leggen. Ik heb vorig jaar 5 nieuwe gezichten gezien en dat vind ik niet normaal je moet een vertrouwensband opbouwen met je arts maar dat lukt je hier zeker niet!
- Het wachten duurt vaak wat langer, een tip zou zijn om even aan te geven dat de dokter is uitgelopen.
- Het zou fijn zijn als de huisarts die momenteel praktijk houdt, ook blijft en niet na korte tijd weer weggaat naar een andere praktijk, zodat je weer een nieuwe huisarts krijgt of een vervanger. Sinds 2009 ben ik bij MediMere en sindsdien heb ik al 2 keer een vervanger en 2 nieuwe huisartsen gehad.
- Ik heb er moeite mee, dat er vaak een huisarts vertrekt, zodoende leert de huisarts de patiënt via het scherm kennen. Ik woon 13 jaar in Almere en heb al 8 verschillende huisartsen gehad.
- Ik heb mijn gegevens via internet ingevuld en moest vervolgens bij de intake alles opnieuw mondeling meedelen en had toen niet de gegevens van mijn medicijnen paraat en men kon deze ook niet vinden. Na een paar weken moest ik naar de fysiotherapeut en daar kon ik weer alles mondeling vertellen (derde keer dus), want hij mocht niet in mijn gegevens kijken, terwijl zijn kamer naast die van de dokter is. Verder zijn er zoveel wisselende gezichten en bij een afspraak maken kom je vaak via, via pas in het Bartok Almere Stad terecht.
- Ik vind alle huisartsen prima artsen, ik voel me altijd serieus genomen, krijg duidelijke informatie en hulp. Ik zou alleen wel een vaste huisarts willen, er is toch wel wat verloop geweest de afgelopen jaren. Een vaste huisarts is wel erg fijn alhoewel ik geen huisarts ben tegengekomen bij Medi-Mere Stad waar ik ontevreden over was.
- Ik vind het erg vervelend dat we in 2 jaar tijd al met de vierde huisarts bezig zijn. Het verloop is er erg hoog. Anders had ik het centrum een 10 gegeven want verder ben ik heel tevreden. Ook zou het prettig zijn als ze wat langer open zouden zijn want als ik voor mijn dochter een afspraak wil maken moet dit onder schooltijd en ze kan school niet missen. (middelbare school)
- Ik vind het prima zo!
- Ik zou het fijn vinden als er een vaste arts is die wat langer blijft dan 1 jaar! Dat is ook de reden waarom ik ben overgegaan naar Medi-Mere. Maar helaas nu al de derde arts
- Je kunt je fiets nergens fatsoenlijk kwijt. Misschien het plaatsen van fietsenrekken. Bij binnenkomst ruik je heel erg een rioollucht of zoiets. Misschien even naar laten kijken.
- Soms als je belt krijg je iemand van Almere Buiten aan de lijn en die stelt dan vragen wat hun eigenlijk niet aangaat
- Stoppen met steeds wisseling van huisartsen. Callcenter voor afspraken functioneert slecht; beter direct aan de desbetreffende balie de eigen medewerkers
- zou het op dit moment niet weten

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

Opmerkingen

- 2 1/5 dag per week te weinig. Voor een dringend of spoedgeval is de keus tussen een paar dagen wachten of een invaller bijna niet te maken. Verder geen klachten over de huisartsen de afgelopen jaren.
- Minder roulatie in de huisartsen. Patiënten informeren over nieuwe huisarts. Huisarts noemen op website. Meer tijd nemen voor de patiënt
- Als de dokter uitloopt, dit even aangeven in de wachtkamer.
- Betere bereikbaarheid; niet via een callcenter. Niet alleen het protocol volgen maar ook meedenken met "klant/patiënt" en samen tot oplossing komen.
- Betere communicatie vertrek huisarts, wordt slecht gecommuniceerd met cliënten, het is steeds een verrassing wie je nieuwe huisarts is of vervanger.
- Dat de huisarts, niet te lang wacht om de juist behandeling te beginnen, als de patiënt zegt dat ze vermoedt dat de medicijnen niet werken, meteen en niet jarenlang wacht tot de ziekte erg wordt, helaas heb ik dat meegemaakt en nu wil ik nooit meer in zo een situatie terecht komen.
- dat medimere stad altijd zelf de telefoon aanneemt
- De afgelopen 3 jaar hebben we twee maal van huisarts gewisseld. Alhoewel we hier duidelijk over geïnformeerd zijn, is het geen wenselijke situatie. Tot twee keer toe hebben er vertrouwelijke gesprekken plaatsgevonden met de twee vertrokken artsen. Dezen waren echter binnen twee maanden na de bewuste gesprekken weg bij Medi-Mere. Het gevoel overheerst steeds weer opnieuw te moeten beginnen.

-
- De huisartsen langer blijven. Het zal jammer zijn wanneer een goede huisarts niet heel lang blijft.
 - Het telefonische contact sneller en dat de assistentes met 2 mensen zijn zodat 1 bij de balie zit en 1 behandelkamer en communicatie als je wacht dat je weet waarom als het uitloopt.
 - De telefonistes die afspraken maken moeten beter op de hoogte zijn van ziektes bijv. diabetici en niet zelf moeten oordelen of iemand wel of niet doorgewezen moet worden naar de huisarts.
 - De temperatuur in de wacht- en behandelruimtes, niet alleen voor de patiënt maar ook voor de werknemers. Jammer dat de huisarts zo snel is weggegaan nadat wij ons hebben ingeschreven. Wij gingen hierheen omdat we geen "klik" met de vorige huisarts hadden, nu hebben we iedere keer in deze praktijk een andere!
 - De tijd die voor iemand ingepland wordt is soms te kort waardoor het SU uitloopt. Dit kan voorkomen worden door bij intake na te vragen of er 1 of 2 klachten zijn. De POH heeft alleen tijd het protocol in te vullen en de reguliere controle te doen; kwaliteit kan verbeterd worden door soms extra tijd te reserveren
 - Die is goed
 - Door minder wisselingen van huisartsen.
 - Door niet steeds van huisartsen te wisselen. Weet bijvoorbeeld niet wie nu mijn huisarts is.
 - Een vaste huisarts die voor een langere tijd blijft.
 - Er is te vaak wisseling van huisartsen (geweest) ik ben patiënt die vaak huisarts nodig heeft, en ik ervaar dit als zeer vervelend. De huidige huisarts heeft niet mijn vertrouwen, vind het zeer moeilijk praten met deze man. Dat is ook de reden dat ik weer terug overstap. Als chronisch patiënt wil je het vertrouwen in en van je huisarts hebben. Dit kan niet als die zo vaak wisselt.
 - Er zijn veel huisartsen, er is net ook een wisseling geweest, ik weet niet wie mijn vaste huisarts is
 - Goed, 1 keer mijn huisarts gesproken, daarna kwam er een ander, deze nooit meer gezien. Praktijk assistente helpt me goed.
 - Heb ik al gezegd
 - Het enige wat ik jammer vind is dat er toch veel wisseling van huisartsen is, ik hoop dat deze huisarts een tijdje blijft
 - Het is 2 keer voorgekomen dat het formulier voor bloedprikken dat men meeneemt naar de prikpost, niet goed was ingevuld door de doktersassistente. Niet alle relevante vakjes waren aangekruist waardoor ik weer terug moest om alsnog voor bijvoorbeeld cholesterol geprikt te worden.
 - Het verloop van huisartsen vind ik een ramp. Ik ben overgestapt naar de Bartok. Het verloop van huisartsen is hier net zo groot. Je krijgt niet de kans om een vertrouwensrelatie op te bouwen en elkaar goed te leren kennen. Het aantal huisartsen wat ik in de 15 jaar dat ik in Almere woon heb gehad is niet te tellen. Dat maakt dat mijn vertrouwen in de Bartok afneemt. De stoelendans (ook bij de doktersassistenten) daar erger ik mij aan. Ik stel huisarts bezoek nu uit omdat ik geen zin heb om er weer energie in te moeten steken. Niet weer een andere huisarts.
 - Het wisselen van huisartsen is erg vervelend. Hierdoor moet je constant een nieuwe band op bouwen. In de afgelopen 3 jaar dat wij bij medi mere zitten, zijn er al 2 artsen weg en 1 tijdelijke vervanger. Dit is absoluut niet prettig als patiënt. Wij vinden fijn om bij deze zorginstantie te komen omdat alles onder 1 dak is. Maar bij aanhoudende wisseling van artsen overwegen wij toch om ergens anders onze zorg te krijgen.
 - Het zou prettig zijn als er niet zoveel verloop van huisartsen zou zijn. Inlooppreekuur zou ook prettig zijn.
 - ik heb geen suggestie daarvoor.
 - Ik vind dat er te vaak van arts gewisseld is. Verder zou ik het prettig vinden dat mijn arts een fulltime baan had en niet zo als nu parttime aanwezig is waardoor ik of moet wachten of naar een andere arts moet. Ook vind ik dat de praktijkondersteuner te snel beslissingen neemt. Ben je zelf niet mondig dan krijg je toch medicijnen die je helemaal niet wil. Graag zag ik vooral het wisselen/aanpassen van medicijnen via de huisarts gaan en niet via de praktijkondersteuner. Uit ervaring is gebleken dat de patiënt zelf heel alert moet zijn op diagnose en medicijnvoorschrift.
 - Ik vind het erg vervelend dat het verloop van huisartsen erg hoog is. In 2 jaar tijd nummer 4. En u heeft het over een openingstijd tot 17 uur maar volgens mij is dit tot 16 uur. En dat is lastig met schoolgaande kinderen.
 - Ik zou graag een vaste huisarts willen, er is veel verloop geweest.
 - Ik zou het prettig vinden dat als de huisarts zegt dat als hij een behandelaar belt, dit even terugkoppelt naar mij. Is het gelukt om contact te leggen? Wie bespreekt het resultaat van het overleg met mij? Moet ik een nieuwe afspraak maken bij de huisarts voor overleg van het vervolg? Een eenvoudig E-mail bericht of telefoontje bijv. van de praktijkassistente zou al voldoende zijn. Ik denk dat andere mensen dit ook wel zouden kunnen waarderen.
 - Minder wisseling van huisartsen.
 - nee ik weet niets meer gewoon door gaan
 - niet steeds van huisarts veranderen.
 - Parkeermogelijkheden.
 - Terug naar het begin.
 - voel me goed gehoord en gezien
-

-
- Wat ik wel jammer vind is het feit dat de 2 huisartsen die er waren allebei al weg zijn. Ik heb ondertussen 1 keer een mannelijke huisarts gehad en 1 x een vrouwelijke huisarts, maar heb geen idee of deze vrouwelijke huisarts blijvend is!
 - Ze zouden op z'n minst een kundige huisarts moeten plaatsen. De huidige huisarts komt absoluut niet overtuigend over. Laatst had ik een klacht; hij heeft er eerst 5 minuten naar staan kijken en toen maar een zelfje voorgeschreven.
 - zoals al eerder gezegd: zorg ervoor dragen om niet te steeds een nieuwe huisarts in dienst te nemen resp. te wisselen
-

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

Opmerkingen

- Belangrijk, dat ze goed bloed kunnen prikken.
 - dat gegevens bloedonderzoek ziekenhuis opgevraagd worden
 - goed zo
 - Heb maar een keer ervaring met haar dus weet hier geen antwoord op te geven
 - Ik ben tevreden met de praktijkondersteuner.
 - Ik vind dat als er een verandering in medicatie komt dit toch met een arts besproken en door een arts voorgeschreven moet worden. Tevens vind ik persoonlijk dat er toch te veel fouten gemaakt worden met uitslagen en medicatie. Als patiënt moet je wel extra alert blijven.
 - IK zou het niet weten, ik ben tevreden.
 - indien noodzakelijk, zou de praktijkondersteuner gelijk moeten doorverwijzen naar de huisarts
 - is goed
 - Na mijn mening hoeft er niks verbeterd te worden
 - Zoals ik al eerder aangaf de POH heeft wel voldoende tijd voor de reguliere controle maar onvoldoende tijd voor begeleiding bij de psychosociale en maatschappelijke problemen die kunnen ontstaan t.g.v. een chronische aandoening
-

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

Opmerkingen

- Als je belt jammer dat ik mijn herhalingsrecepten niet meer kan afgeven; nu moet ik telefonisch bestellen. als ik 4 x in de week kom is handiger als ik de herhalingsrecept afgeef en later mijn medicijnen ophaal. misschien idee: een bus waar je herhaalrecepten in kan gooien?
 - beter opletten.
 - degene die er eerst werkte vond ik nors en onvriendelijk; over de mensen die me daarna hielpen, ben ik heel tevreden
 - De mensen in de wachtkamer kunnen horen wat er besproken wordt. De patiënten zitten een paar meter van de apotheek.
 - De privacy is er niet. maar dat komt door de indeling van de praktijk aldaar.
 - door meer privacy te creëren
 - doorgeven aan de arts als iemand een bepaalde medicijn niet meer gebruikt nadat de cliënt dat aan de apotheek heeft vermeld
 - een ruimte voor een privacygevoelige vraag
 - Er kan niks beter
 - Er is nauwelijks privacy in de apotheek. De mensen in de wachtkamer voor de huisarts, kunnen woordelijk verstaan wat de apotheek vertelt.
 - Geen privacy naast wachtruimte.
 - geen suggestie
 - geen suggesties
 - Heb geen suggesties. Bestel herhaalrecepten altijd via internet, wordt perfect op gereageerd.
 - Het is een fantastische apotheek. Het enige vervelende punt is telefonisch medicijnen bestellen! Soms krijg je dan een niet bepaald vriendelijke medewerker aan de lijn. Ik bestel de medicijnen tegenwoordig via internet.
 - Iets meer privacy
 - Ik vind de vragen over de apotheek lastig te beantwoorden omdat het meestal alleen gaat om ophalen van recepten.
 - Meer info over vergoeding en/of eigen bijdrage voordat een medicijn wordt uitgeschreven.
 - meer privacy
 - meer privacy, als de medicijnen uitgelegd worden en bij het controleren van de naam etc. luistert de wachtkamer mee.
 - nee is al veel beter dan de andere en sneller
 - Ook hier alleen maar het protocol volgen en geen eigen inbreng. Niet luisteren naar de klant waar-
-

van de meesten wel weten hoe ze verzekerd zijn. en daar ook naar luisteren. Herhaalrecepten: ongeïnteresseerd, geen klantgerichtheid. Spelende kinderen in de apotheek ook op de computer

- Ook hier regelmatig wisselende mensen waarvan sommige niet goed op de hoogte waren van de werking van de apotheek. moesten dan aan dokters assistente vragen.
- Privacy, apotheek is in de wachtruimte van de gehele praktijk. Iedereen kan meeluisteren.
- Sommige medewerkers voeren privé telefoongesprekken terwijl er aan de balie iemand staat te wachten. Ze verbreken het gesprek niet en gaan gewoon door. Verder zijn ze soms aan het bellen en tegelijkertijd lopen ze recepten klaar te maken. Onverantwoordelijk.
- Wat ik erg jammer vind aan deze apotheek is het gebrek aan privacy, je staat nl. in de wachtruimte. De telefoongesprekken met patiënten of andere disciplines zijn duidelijk te volgen. Ik kom iedere 3 maanden bij praktijkondersteuner, krijg dan medicijnen voor 3 maanden mee, maar heb altijd of ruim te veel of te weinig, zodat ik tussendoor voor 1 maand moet bijhalen. Als ik wil meerekenen/denken voor de hoeveelheid, wordt hier niet naar geluisterd. Daarentegen hebben ze wel hun best gedaan voor een medicijn voor mijn zoon, moest die dan wel zelf ergens anders ophalen!

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?

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. Werd 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. Werd 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

