
Door Cliënten Bekeken voor Gezondheidscentra

Samenvatting Medi-Mere Buiten

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



Inleiding

Deze samenvatting bevat de belangrijkste uitkomsten op hoofdlijnen van een onderzoek onder cliënten van het gezondheidscentrum. Het onderzoek vond plaats in het kader van het kwaliteitstraject 'Door Cliënten Bekeken voor Gezondheidscentra', een landelijke methode voor toetsing en kwaliteitsverbetering van gezondheidscentra vanuit het perspectief van de cliënt. Deze methode is, in samenwerking met ARGO BV, ontwikkeld door de Nederlandse Patiënten Consumenten Federatie (NPCF) en de Landelijke Vereniging Georganiseerde eerste lijn (LVG). Het onderzoek wordt uitgevoerd door onderzoeks- en adviesbureau ARGO.

De beoordeling van het gezondheidscentrum door cliënten heeft plaatsgevonden door middel van een online enquête.

In de vragenlijst zijn o.a. de volgende thema's aan de orde gesteld:

- toegankelijkheid (van zowel het gezondheidscentrum als de verschillende disciplines)
- samenwerking (in en buiten het centrum)
- de balie of receptie van het gezondheidscentrum
- accommodatie (van zowel het gezondheidscentrum als de verschillende disciplines)
- bejegening (door de medewerkers van de verschillende disciplines)
- informatievoorziening (vanuit de verschillende disciplines)

1 De belangrijkste resultaten

1.1 Beschrijving van de cliënten die meededen aan het onderzoek

In onderstaande tabellen zijn enige achtergrondgegevens opgenomen van de cliënten die aan het onderzoek hebben meegedaan. In tabel 2.1 wordt inzicht gegeven in de respons in het gezondheidscentrum: het aantal vragenlijsten dat is ingevuld en het responspercentage (aantal ingevulde vragenlijsten/aantal uitgezette vragenlijsten).

Tabel 2.1: overzicht veldwerk

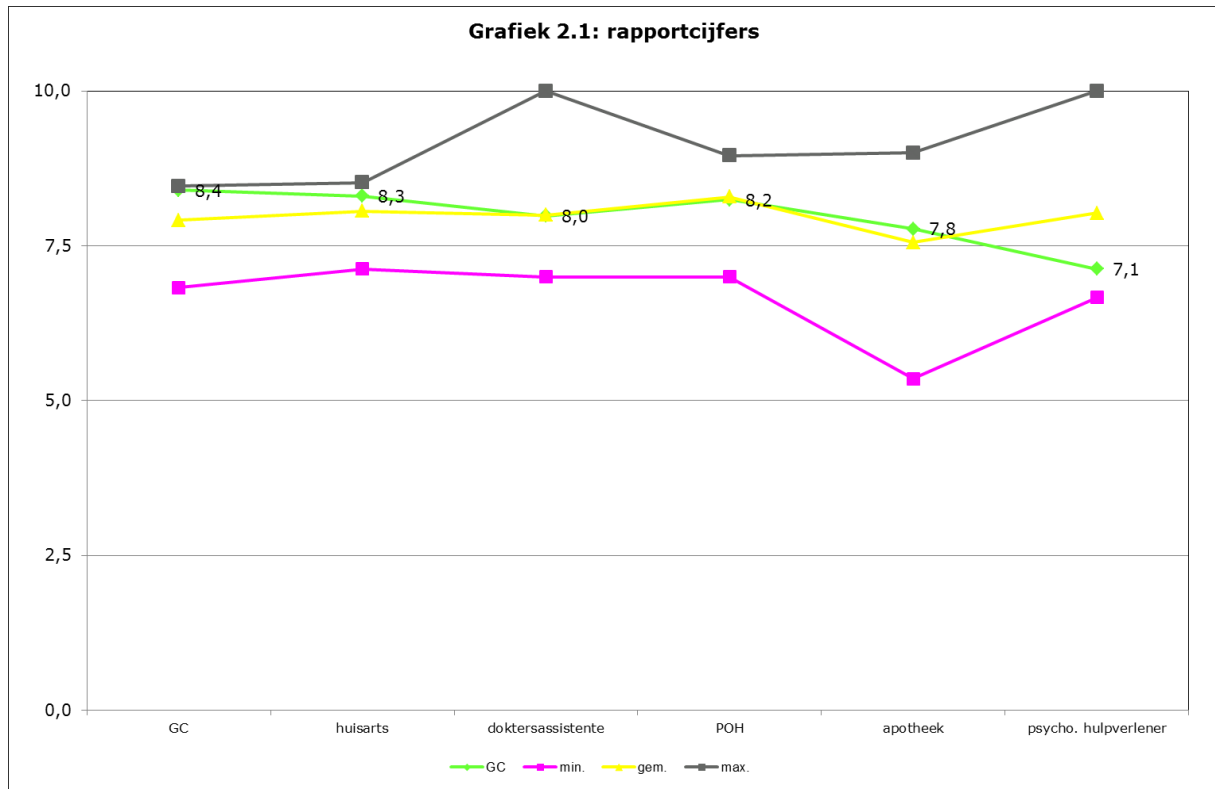
		totaal aantal uitgedeeld	aantal vra- genlijsten ingevuld	% respons
uitdeeldiscipline	huisarts	200	41	20,5
	doktersassistente	68	9	13,2
	POH	100	35	35,0
	apotheek	74	43	58,1
	totaal	464	128	27,6

Tabel 2.2: zorggebruik per discipline

		n	%
zorggebruik	huisarts	102	82,9
	doktersassistente	61	49,6
	POH	58	47,2
	apotheek	109	88,6
	psychosociale hulpverlener	9	7,3
	totaal	123	100,0

1.2 De resultaten samengevat

In grafiek 2.1 vindt u de gemiddelde rapportcijfers die de cliënten aan de verschillende disciplines gaven. Ook de vergelijking met het landelijk gemiddelde en de maximale en minimale score van andere gezondheidscentra worden in deze grafiek weergegeven.



Tabel 2.5 beschrijft in hoeverre cliënten het gezondheidscentrum en de verschillende disciplines aan anderen zouden adviseren. De aanbevelingsscore is uitgedrukt in een cijfer op een schaal van 0 tot 10. Iedereen die een 9 of 10 invult heet een "promotor", degenen die een 7 of 8 invult is "neutraal" en de respondenten die een 6 of lager invullen worden een "tegenstander" genoemd. De Net Promotor Score (NPS) is berekend door het percentage tegenstanders van het percentage promotors af te trekken. De NPS heeft een range van -100 tot 100. Een hogere NPS betekent dat er meer cliënten zijn die de hulpverlener zouden aanbevelen.

Tabel 2.5: hulpverlener adviseren aan anderen (in %)

	promotors	neutralen	tegenstanders	NPS	respondenten
gezondheidscentrum	54,2	45,8		54,2	48
huisarts	53,8	35,5	10,8	53,8	93
doktersassistente	40,0	46,0	14,0	40,0	50
POH	41,5	41,5	17,0	41,5	53
apotheek	29,5	53,7	16,8	29,5	95
psychosociale hulpverlener	37,5	12,5	50,0	37,5	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	17,6	58,2	24,2	91
doktersassistente	2,1	6,3	45,8	45,8	48
POH	,0	11,3	45,3	43,4	53
apotheek	,0	5,4	48,4	46,2	93
psychosociale hulpverlener	25,0	37,5	37,5	,0	8

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

In onderstaande tabellen ziet u in één oogopslag wat de sterke punten en wat de zwakke punten zijn van het gezondheidscentrum en haar zorgverleners. Voor de top 5 wordt per vraag het percentage 'altijd' getoond. De top 5 met sterke punten bestaat uit de vragen waarop de meeste mensen 'altijd' hebben geantwoord. De top 5 met zwakke punten bestaat uit de vragen waarop mensen het minst 'altijd' hebben geantwoord.

Tabel 2.8: top 5 sterke punten van het gezondheidscentrum

	%
1. 15. nam mij serieus	100,0
2. 18. besteedde voldoende tijd	100,0
3. 20. behandelde mij met respect	100,0
4. 17. legde op een begrijpelijke manier uit	96,8
5. 21. ging zorgvuldig om met mijn persoonlijke gegevens	96,8

Tabel 2.9: top 5 zwakke punten van het gezondheidscentrum

	%
1. 22. balie voldoende privacy	51,6
2. 11. vervanging zorgverlener goed	63,6
3. 14. binnen 5 minuten na binnenkomst geholpen	64,5
4. 12. soepele verwijzing naar andere zorgverleners	74,1
5. 25. voldoende faciliteiten om wachten te veraangemen	81,3

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

	%
1. 18. behandelde mij met respect	91,4
2. 21. spreekkamer niet gehorig of zichtbaar (*)	91,4
3. 19. praktijk was schoon	84,4
4. 20. praktijk bood voldoende privacy	82,6
5. 14. luisterde aandachtig	80,6

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

	%
1. 7. afspraak maken op gewenst moment	21,3
2. 9. binnen 15 minuten geholpen	25,5
3. 5. binnen 2 minuten aan de telefoon	31,9
4. 8. redelijke termijn afspraak HA	36,6
5. 33. bood hulp bij voorkomen ziekte	50,6

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

	%
1. 10. DA had voldoende tijd	86,3
2. 18. DA zorgvuldig pers gegevens	84,0
3. 08. DA nam mij serieus	82,4
4. 17. DA behandelde mij met respect	82,0
5. 20. DA bood gelegenheid alle vragen te stellen	80,4

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

	%
1. 06. binnen 15 minuten geholpen	54,9
2. 05. afspraak maken op gewenst moment	60,0
3. 23. DA adviseerde hoe nieuwe klachten voorkomen	63,3
4. 19. DA informeerde goed over behandelmethoden	64,0
5. 22. DA gaf goede informatie over verloop	67,3

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

	%
1. 9. nam mij serieus	88,7
2. 18. behandelde met respect	88,7
3. 21. bood gelegenheid om alle vragen te stellen	84,9
4. 10. luisterde aandachtig	84,6
5. 19. POH zorgvuldig om persoonlijk gegevens	84,6

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

	%
1. 27. werkte goed samen buiten GC	56,3
2. 30. bood hulp bij voorkomen ziekte	61,5
3. 7. binnen 15 minuten geholpen	63,5
4. 20. informeerde goed over behandelmethoden	64,2
5. 24. adviseerde hoe nieuwe klachten voorkomen	64,2

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

	%
1. 15. apotheek was schoon	81,6
2. 18. werkte goed samen binnen GC	81,1
3. 6. nam mij serieus	80,6
4. 10. behandelde mij met respect	76,8
5. 11. gingen vakkundig met mij om	74,2

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

	%
1. 17. bood voldoende privacy	15,5
2. 5. binnen 5 minuten geholpen	30,3
3. 22. ik kon meebeslissen	39,1
4. 16. vertelden wat ik wilde weten over klacht	41,2
5. 25. voldoende begeleiding	41,8