
Door Cliënten Bekeken voor Gezondheidscentra

Samenvatting Medi-Mere Stad (Bartok)

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

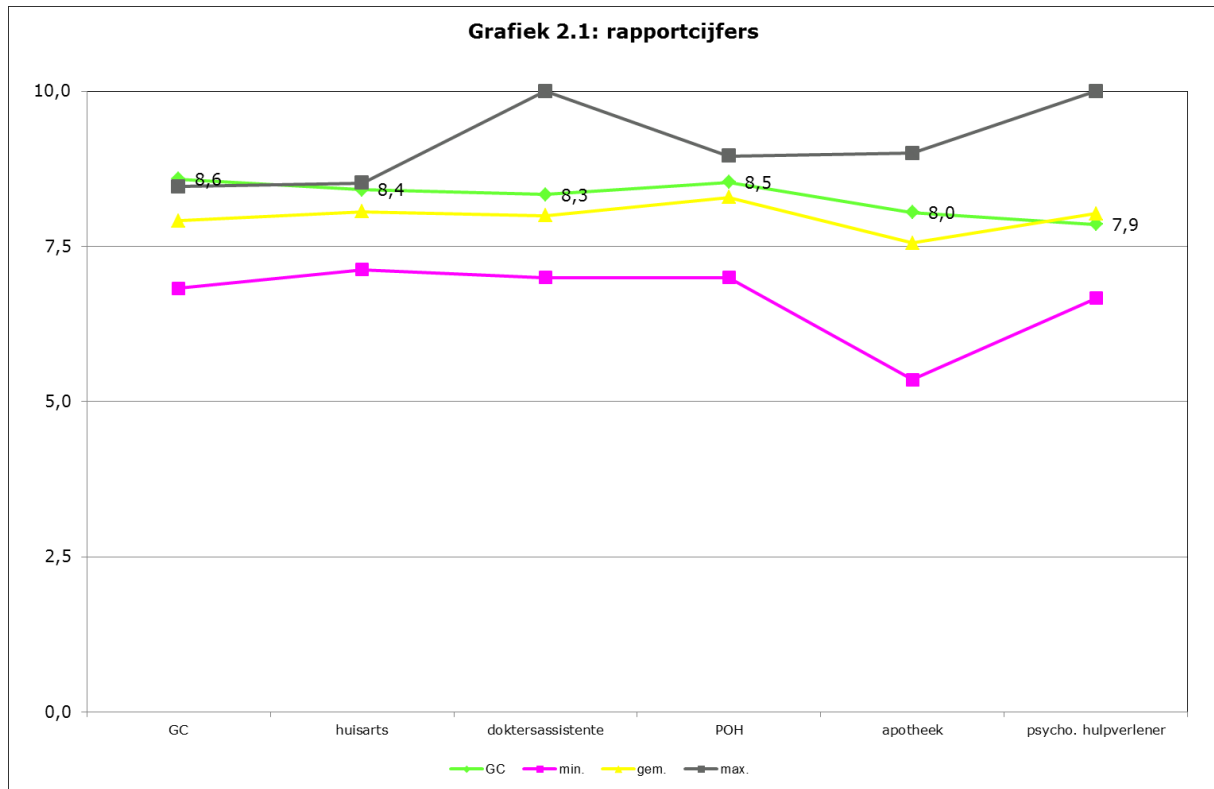
		totaal aantal uitgedeeld	aantal vra- genlijsten ingevuld	% respons
uitdeeldiscipline	huisarts	98	27	27,6
	doktersassistente	15	4	26,7
	POH	67	25	37,3
	apotheek	44	11	25,0
	totaal	253	67	26,5

Tabel 2.2: zorggebruik per discipline

		n	%
zorggebruik	huisarts	51	78,5
	doktersassistente	40	61,5
	POH	35	53,8
	apotheek	51	78,5
	psychosociale hulpverlener	7	10,8
	totaal	65	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	61,3	32,3	6,5	54,8	31
huisarts	59,6	31,9	8,5	51,1	47
doktersassistente	42,9	54,3	2,9	40,0	35
POH	60,0	40,0		60,0	30
apotheek	42,9	42,9	14,3	28,6	42
psychosociale hulpverlener	42,9	42,9	14,3	28,6	7

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 %)

	Soms	Meestal	Altijd	respondenten
	%	%	%	n
huisarts	8,5	63,8	27,7	47
doktersassistente	,0	47,1	52,9	34
POH	3,4	51,7	44,8	29
apotheek	7,1	47,6	45,2	42
psychosociale hulpverlener	14,3	57,1	28,6	7

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. 24. voldoende comfortabele zitplaatsen	96,7
2. 15. nam mij serieus	94,4
3. 25. voldoende faciliteiten om wachten te veraangemen	90,3
4. 19. ging op een vakkundige manier met mij om	88,9
5. 20. behandelde mij met respect	88,9

Tabel 2.9: top 5 zwakke punten van het gezondheidscentrum

	%
1. 14. binnen 5 minuten na binnenkomst geholpen	44,4
2. 22. balie voldoende privacy	66,7
3. 12. soepele verwijzing naar andere zorgverleners	76,5
4. 16. luisterde aandacht	77,8
5. 17. legde op een begrijpelijke manier uit	82,4

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

	%
1. 21. spreekkamer niet gehorig of zichtbaar (*)	95,7
2. 18. behandelde mij met respect	93,6
3. 28. werkte goed samen binnen GC	91,4
4. 19. praktijk was schoon	89,1
5. 20. praktijk bood voldoende privacy	89,1

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

	%
1. 9. binnen 15 minuten geholpen	25,5
2. 5. binnen 2 minuten aan de telefoon	27,3
3. 7. afspraak maken op gewenst moment	29,8
4. 33. bood hulp bij voorkomen ziekte	47,8
5. 8. redelijke termijn afspraak HA	54,2

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

	%
1. 17. DA behandelde mij met respect	91,7
2. 08. DA nam mij serieus	86,5
3. 09. DA luisterde aandachtig	83,8
4. 10. DA had voldoende tijd	83,3
5. 13. vertrouwen DA tijdig doorverwijzen naar huisarts	83,3

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

	%
1. 28. DA hulp voorkomen ziekten/verbeteren gezondheid	54,5
2. 05. afspraak maken op gewenst moment	55,6
3. 06. binnen 15 minuten geholpen	59,5
4. 19. DA informeerde goed over behandelmethoden	61,1
5. 22. DA gaf goede informatie over verloop	61,1

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

	%
1. 11. had voldoende tijd	96,7
2. 19. POH zorgvuldig om persoonlijk gegevens	96,7
3. 10. luisterde aandachtig	93,3
4. 18. behandelde met respect	93,3
5. 9. nam mij serieus	90,0

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

	%
1. 7. binnen 15 minuten geholpen	67,7
2. 27. werkte goed samen buiten GC	70,0
3. 23. gaf goede informatie over verloop	76,7
4. 24. adviseerde hoe nieuwe klachten voorkomen	76,7
5. 26. werkte goed samen binnen GC	77,8

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

	%
1. 18. werkte goed samen binnen GC	87,9
2. 10. behandelde mij met respect	85,7
3. 15. apotheek was schoon	85,4
4. 12. gingen zorgvuldig om met pers gegevens	82,9
5. 11. gingen vakkundig met mij om	81,0

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

	%
1. 5. binnen 5 minuten geholpen	29,3
2. 25. voldoende begeleiding	43,6
3. 22. ik kon meebeslissen	47,6
4. 17. bood voldoende privacy	52,4
5. 19. werkte goed samen buiten GC	69,2