

Resultaten verkorte ECB 2013

Terugblik ECB 2011

Naar aanleiding van de in 2011 uitgevoerde ECB zijn de volgende verbeterplannen gemaakt

1. Verbeterplan service patiënten huisartsen (huisartsen & assistentes)
 - a. Telefoon binnen 2 minuten opgenomen
 - b. Wachtijd voor geplande afspraak minder dan 15 minuten
 - c. Mogelijkheid online afspraken maken onderzoeken
 - d. Telefonische bereikbaarheid voor afspraken plannen en vragen gedurende de hele dag
 - e. Communicatietraining omgaan met weerstand en klantvriendelijke bejegening
 - i. Status afgerond.
2. Verbeterplan bereikbaarheid fysiotherapie.
 - a. Verbeteren van de bereikbaarheid van de fysiotherapie binnen de tijdelijke locatie, middels terugbelformulieren.
 - i. Status afgerond.
3. Verbeterplan website gezondheidscentrum
 - a. Ontwikkelen van een website voor het gezondheidscentrum met algemene informatie over gezondheid en zorg, links naar websites van de deelnemende praktijken en disciplines en actuele informatie over de rol en plaats van het gezondheidscentrum in de wijk.
 - i. Status afgerond.

Resultaten ECB 2013

1. Respondenten
Het cliëntervaringsonderzoek is door 52 respondenten ingevuld, waardoor de resultaten als voldoende betrouwbaar aangemerkt kunnen worden. Voor meer informatie over de respondenten zie bijlage 1.
2. Het oordeel over het gezondheidscentrum.
 - a. De telefonische bereikbaarheid van het gezondheidscentrum. (bijlage 2)

Telefonisch bereiken gezondheidscentrum	2013		2011
geen probleem	86		79
klein probleem	12		18
groot probleem			2
niet gebeld	2		1

Het oordeel over de telefonische bereikbaarheid is aanzienlijk verbeterd ten opzichte van de ECB in 2011.

- b. Een afspraak maken met het gezondheidscentrum. (bijlage 3)
Van de respondenten vindt 78% de openingstijden van het gezondheidscentrum voldoende. 96% vindt de openingstijden van de huisarts

voldoende (nooit/soms problemen met openingstijden). In het verschil tussen deze twee percentage schuilt de voorzichtige conclusie dat openingstijden huisartsenpraktijk zeer goed is en dat deze bij (sommige) andere zorgverleners mogelijk nog wat kan worden verbeterd.

3. Het oordeel over de huisartsenpraktijk
 - a. De openingstijden van de huisartsenpraktijk. (bijlage 4)

Problemen ervaren openingstijden huisartsenpraktijk

	2013		2011
Nooit/soms	96		74/22
Soms			
Meestal	2		4
Altijd	2		0

- b. De telefonische bereikbaarheid van de huisartsenpraktijk (bijlage 5)
De score voor de telefonische bereikbaarheid van de huisarts ligt nog hoger dan die van het gezondheidscentrum.
 - c. Een afspraak maken met de huisarts. (bijlage 6)
 - d. Mogelijkheden van een avondspreekuur (bijlage 7)
4. Samenwerking in het gezondheidscentrum (bijlagen niet te downloaden).

- a. Bereikbaarheid, vervanging en verwijzing
samenvatting:

Bereikbaarheid, vervanging en verwijzing

1. **Was het een probleem om het gezondheidscentrum telefonisch te bereiken?**

Geen probleem 82,7%
Een klein probleem 9,6%
Een groot probleem 1,9%
Niet van toepassing, ik heb niet met het gezondheidscentrum gebeld 5,8%

2. **Heeft u in de afgelopen 12 maanden overdag een beroep moeten doen op een vervanger van uw 'eigen' zorgverlener?**

n = 52
Ja 12% Nee 88%

3. **Verliep de verwijzing naar andere zorgverleners in het gezondheidscentrum op een soepele manier?**

n = 29
Altijd 62%
Meestal 28%
Nooit 10%

4. **Gaven de zorgverleners in het gezondheidscentrum u wel eens tegenstrijdige informatie?**

N= 51 Nooit 100%

- b. Samenwerking

1. Was vervanging van uw zorgverlener in het gezondheidscentrum goed geregeld?

n = 25
Altijd 56%

Meestal 28%

Nooit/Soms 16%

2. Was de zorgverlener goed op de hoogte van de reden van de doorverwijzing?

n = 22

Altijd 41%

Meestal 45%

Nooit/Soms 14%

3. Sloot de inhoud van de behandeling van verschillende zorgverleners in het gezondheidscentrum goed op

n = 23

Altijd 52%

Meestal 35%

Nooit/Soms 13%

Sloten de tijdstippen van de afspraken met verschillende zorgverleners goed op elkaar aan?

n = 38

Altijd 42%

Meestal 37%

Nooit/Soms 21%

- c. De scores op samenwerking laten zien dat op dit gebied nog verbetering mogelijk is.

5. Cijfer.

Het gezondheidscentrum als geheel scoort een 8.0. Dit is exact hetzelfde cijfer als in 2011.

Voorstel verbeterplan 2013

Na verbetering huisvesting en verbeteringen binnen de eigen praktijkvoering zal in 2013 verbetering van de onderlinge samenwerking en versterken van de cohesie tussen disciplines en zorgverleners opgepakt worden:

1. Door het opzetten van een periodiek en gestructureerd multidisciplinair overleg bestemd voor alle medewerkers, met een algemeen deel en een zorginhoudelijk thematisch deel.
2. Door het verbouwen van de benedenverdieping, waardoor ook fysiotherapie aan de Transportweg komt te zitten. Onderdeel van deze verbouwing betreft ook het maken van een vergaderzaal c.q. koffieruimte.