



Door Cliënten Bekeken voor Gezondheidscentra

Vervolgmeting

Rapportage Stichting Gezondheidscentrum Kloosterveen

©ARGO BV

2014

Vervolmeting Door Cliënten Bekeken

In het gezondheidscentrum is een vervolmeting als onderdeel van het kwaliteitstraject Door Cliënten Bekeken uitgevoerd door middel van online onderzoek.

De online vragenlijst kan vragen bevatten over onder andere:

- Het gezondheidscentrum (bevat minimaal de GEZ prestatie-indicatoren telefonische bereikbaarheid, toegankelijkheid, afspraken maken en openingstijden)
- De huisarts
- De doktersassistente
- De praktijkondersteuner

Het gezondheidscentrum bouwt zelf de vragenlijst op uit een aantal vragenblokken of items die bijvoorbeeld de volgende thema's bevatten:

- Bejegening
- Informatie
- Website
- Privacy
- Bereikbaarheid, vervanging en verwijzing

Dataverzameling

Er zijn 200 uitnodigingskaarten uitgedeeld door de huisarts(en) in het centrum. Met behulp van de code op de kaart kon de cliënt de online vragenlijst invullen.

Respons en Rapportage

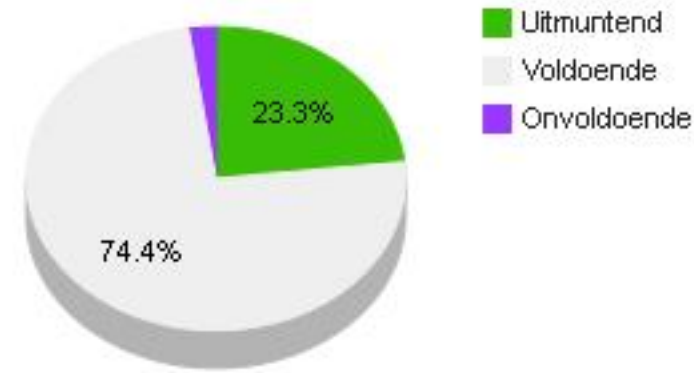
Het gezondheidscentrum is door ARGO op de hoogte gehouden hoeveel cliënten op enig moment de vragenlijst hebben ingevuld.

In deze rapportage zijn de uitkomsten van het gezondheidscentrum gebundeld. Met de uitkomsten kan het centrum toetsen of cliënten ervaren dat het ingezette verbetertraject tot kwaliteitsverbetering leidt.

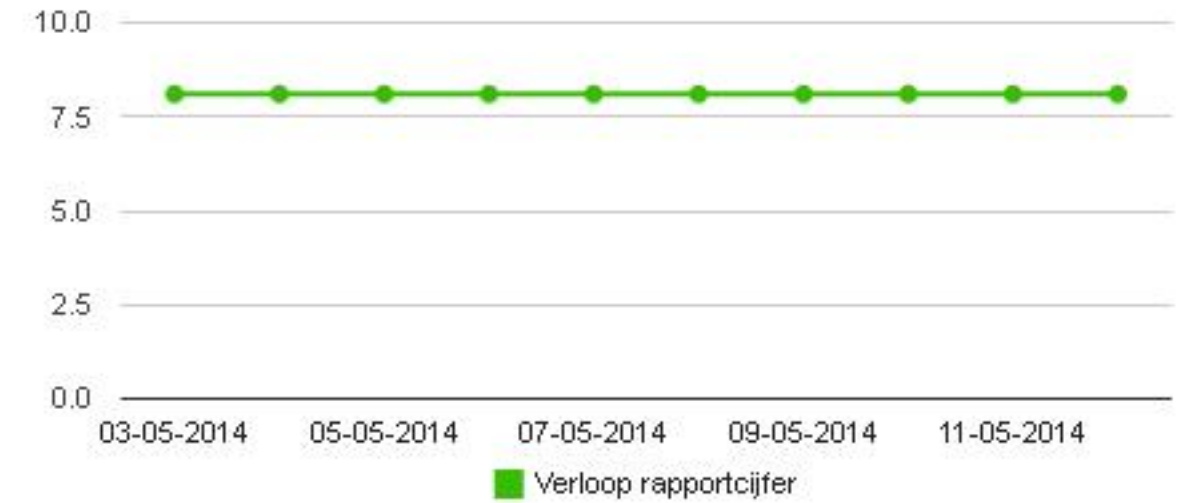
Uw klanten waarderen u met een:

8,1

Samenstelling rapportcijfer



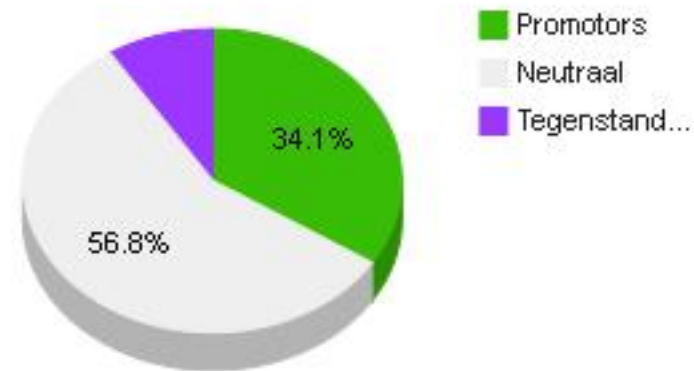
Verloop rapportcijfer



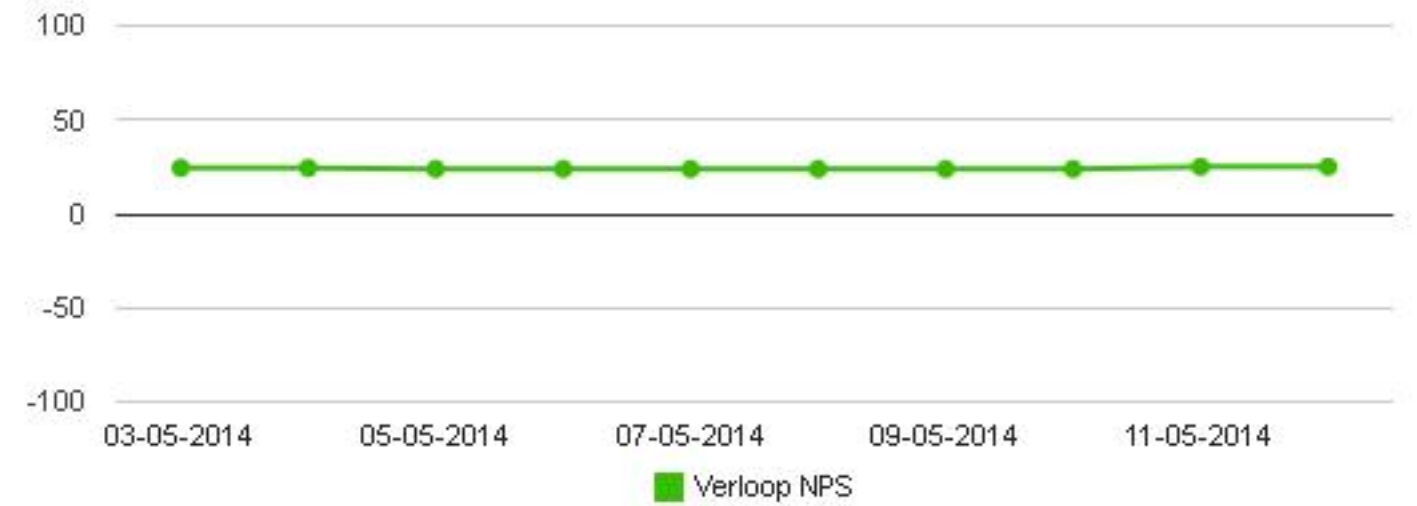
Uw NPS (Net Promotor score)

25,0

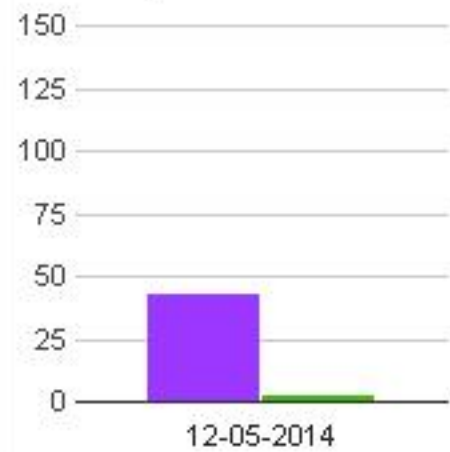
Samenstelling NPS



Verloop NPS



Respons tot nu toe



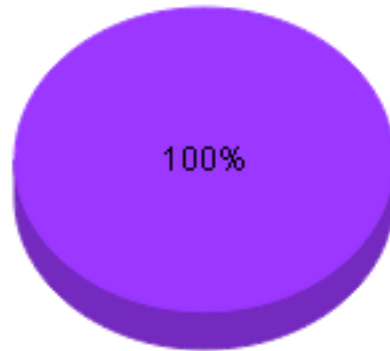
Respons afgelopen periode



De openingstijden van de huisartsenpraktijk

Heeft u problemen ervaren met de openingstijden van de huisartspraktijk?

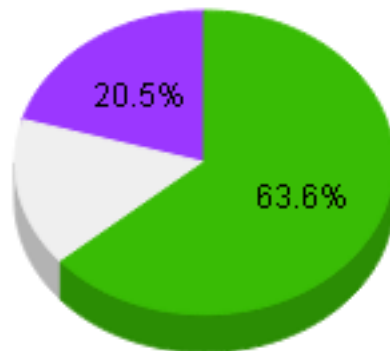
aantal respondenten: 44



■ Nooit/soms

Verstrekt het GC voldoende informatie over de werkdagen van de verschillende huisartsen?

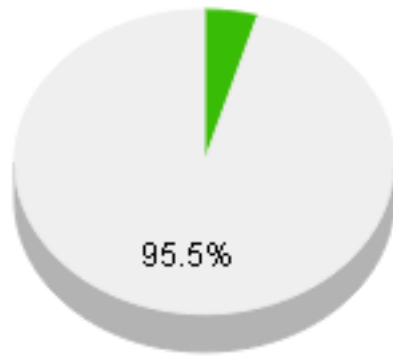
aantal respondenten: 44



■ Ja ■ Kan wel iets beter ■ Kan beter/Kan veel beter

Heeft u behoefte gehad aan een avondspreekuur van de huisarts?

aantal respondenten: 44

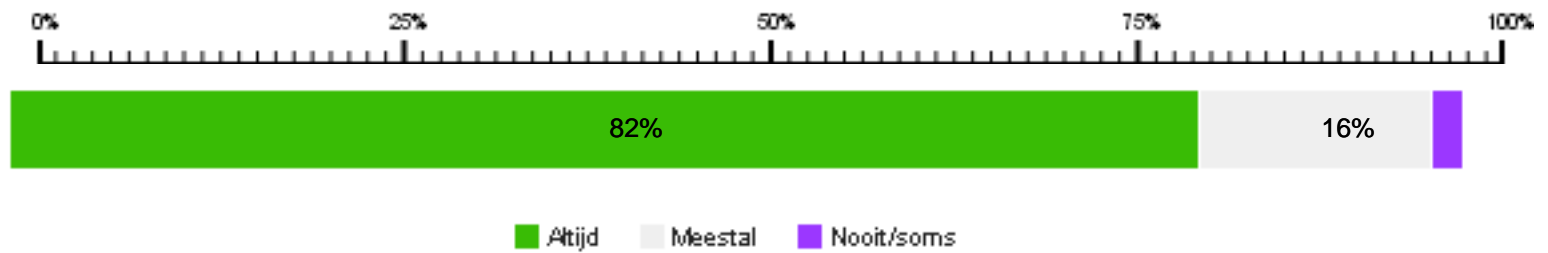


■ Vaak ■ Nooit-soms

De samenwerking door de huisarts

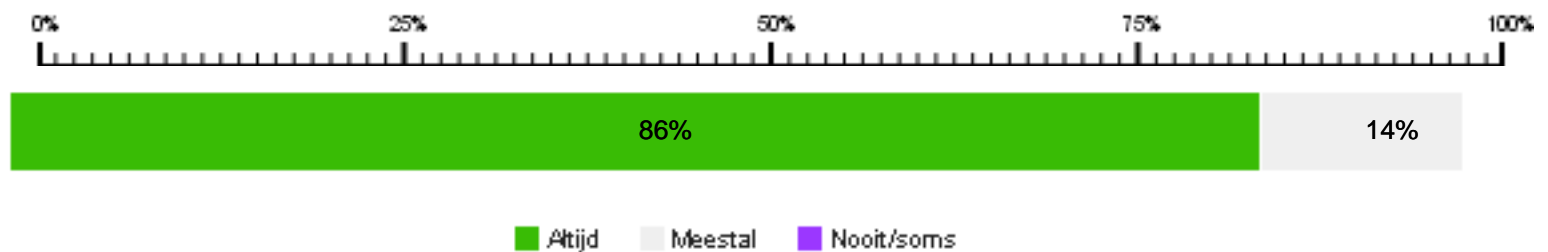
Werkte de huisarts goed samen met u als patint?

aantal respondenten: 44



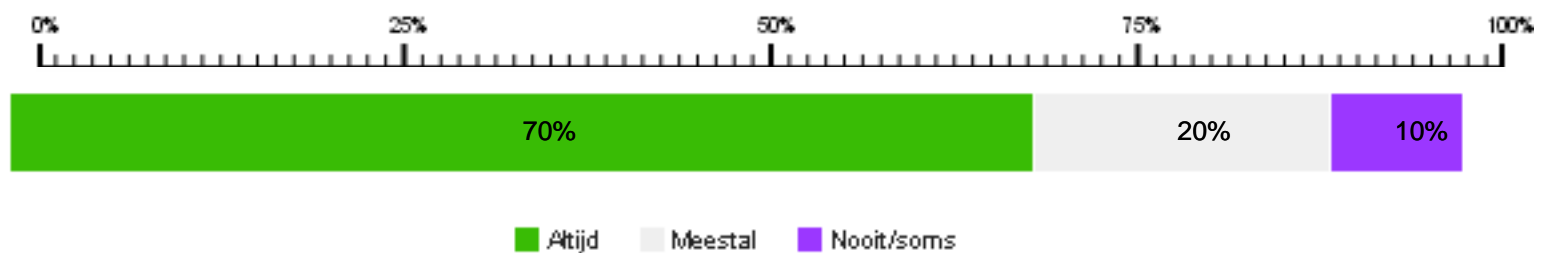
Bood de huisarts u gelegenheid om al uw vragen te stellen?

aantal respondenten: 43



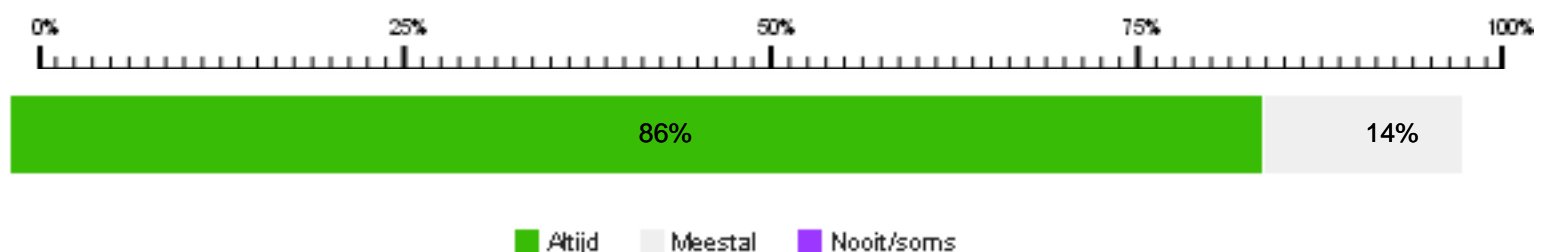
Kon u meebeslissen over de behandeling of hulp die u kreeg?

aantal respondenten: 44



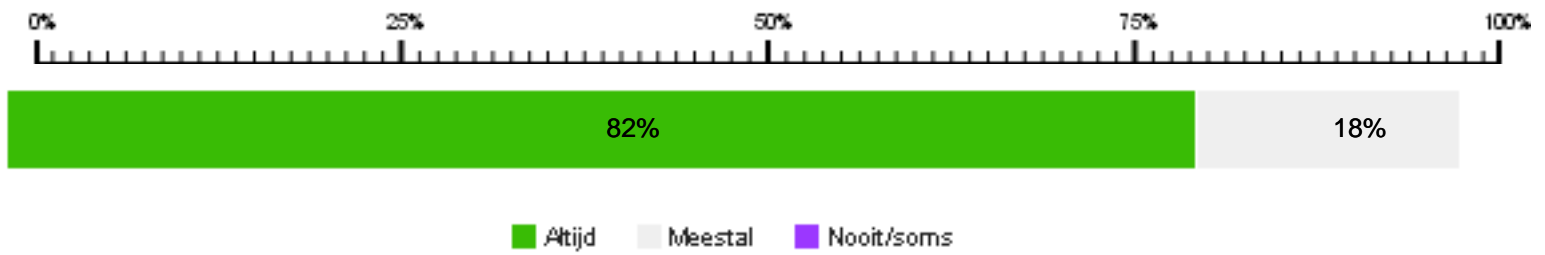
Werkte de huisarts goed samen met andere zorgverleners binnen het gezondheidscentrum?

aantal respondenten: 29



Werkte de huisarts goed samen met andere zorgverleners buiten het gezondheidscentrum?

aantal respondenten: 33



De telefonische bereikbaarheid van de huisartsenpraktijk

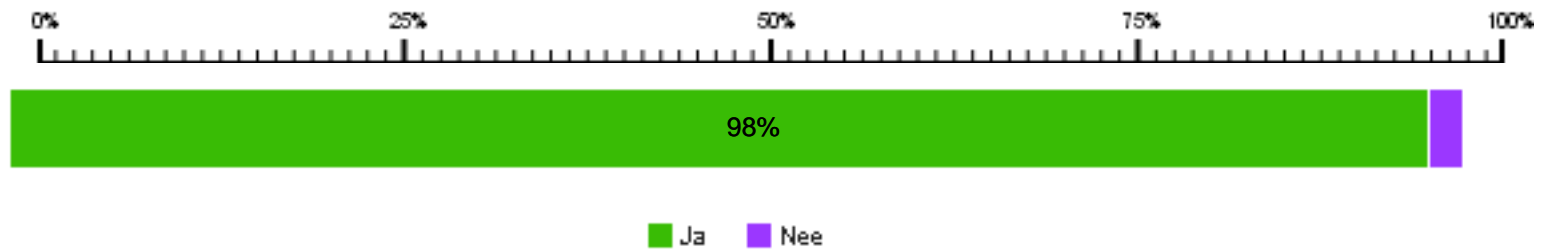
Was het een probleem om de huisartspraktijk telefonisch te bereiken?

aantal respondenten: 42



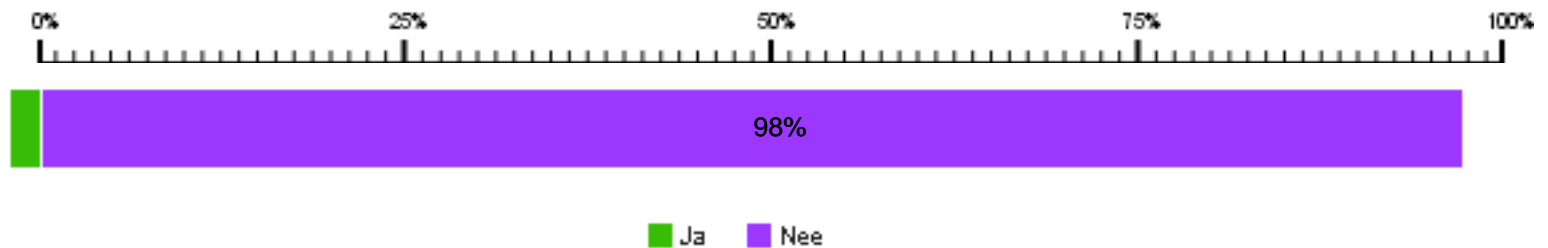
Heeft u in de afgelopen 12 maanden met de huisartspraktijk gebeld?

aantal respondenten: 43



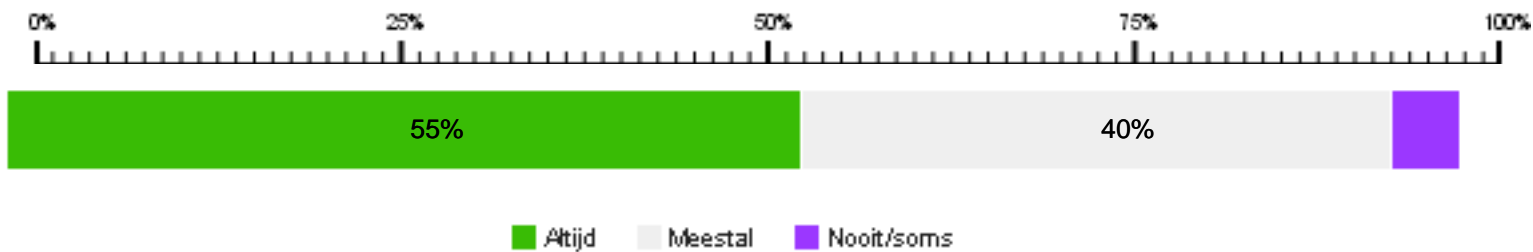
Heeft u in de afgelopen 12 maanden gebruik gemaakt van de spoedlijn van de huisartsenpraktijk?

aantal respondenten: 44



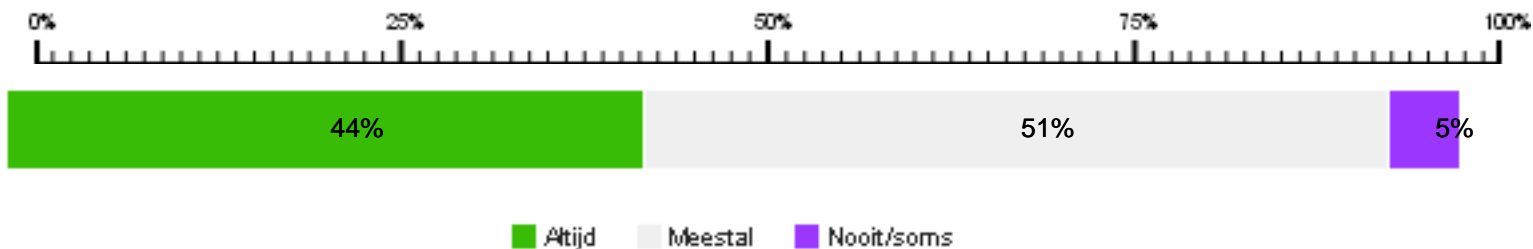
Bent u tevreden over de telefonische bereikbaarheid van de huisartspraktijk?

aantal respondenten: 42



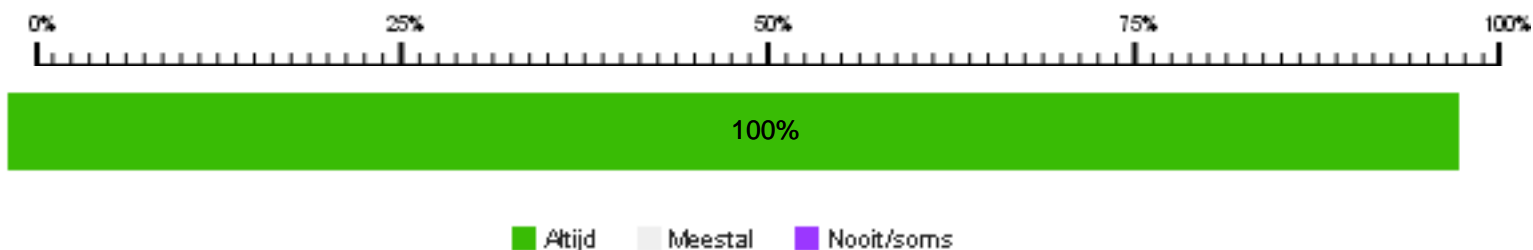
Kreeg u binnen twee minuten iemand aan de telefoon als u overdag de huisartspraktijk belde?

aantal respondenten: 41



Werd u direct te woord gestaan als u de spoedlijn belde?

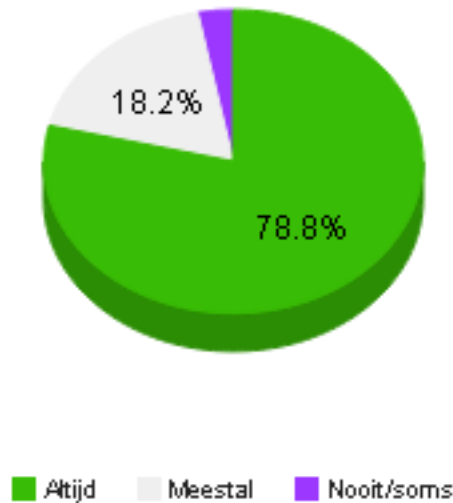
aantal respondenten: 1



Bereikbaarheid, vervanging en verwijzing

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

aantal respondenten: 33



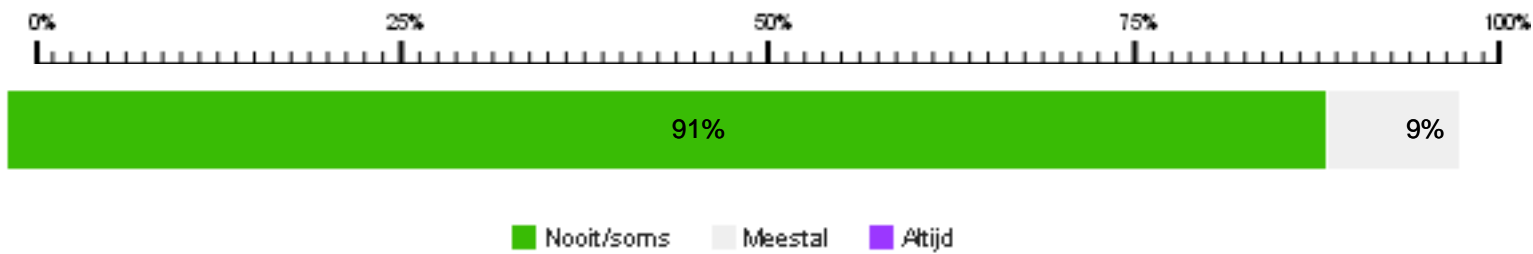
Was het een probleem om het gezondheidscentrum telefonisch te bereiken?

aantal respondenten: 44



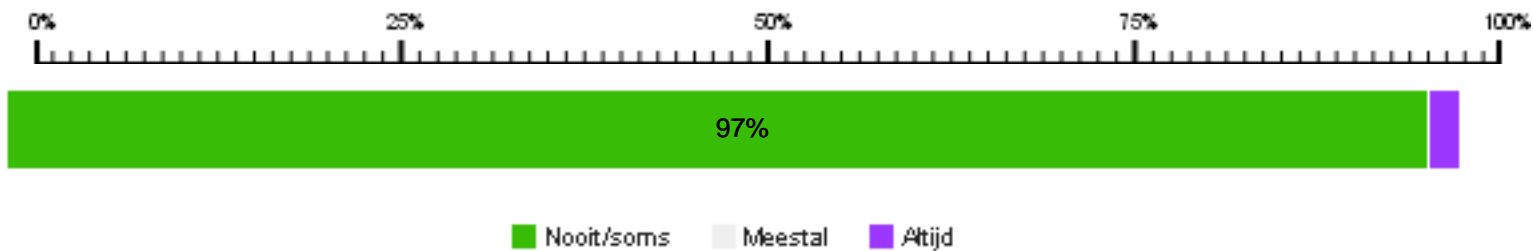
Heeft u in de afgelopen 12 maanden overdag een vervanger van uw 'eigen' zorgverlener gehad?

aantal respondenten: 44



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

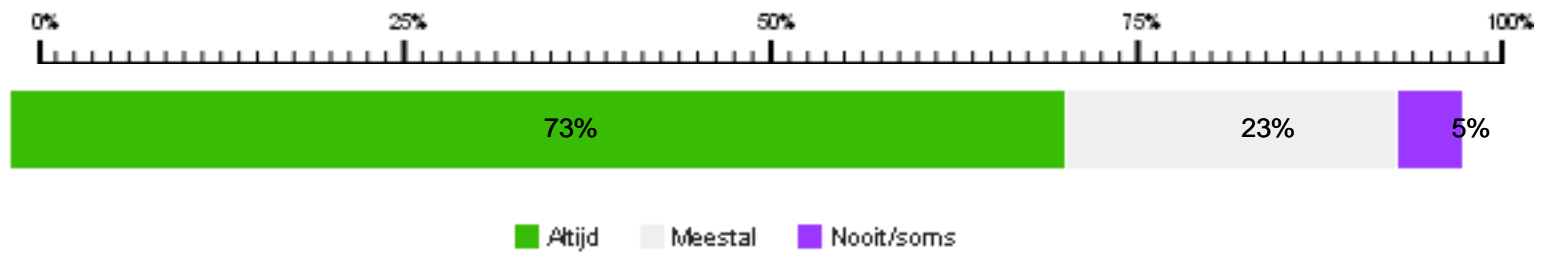
aantal respondenten: 44



Samenwerking

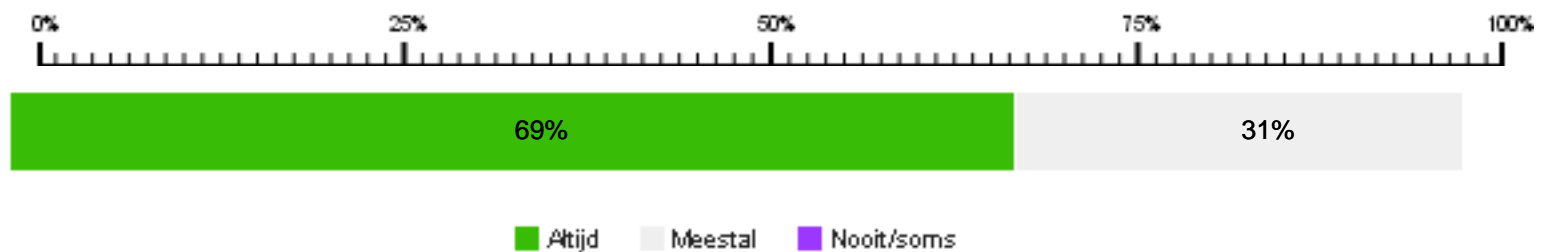
Was vervanging van uw zorgverlener in het gezondheidscentrum goed geregeld?

aantal respondenten: 22



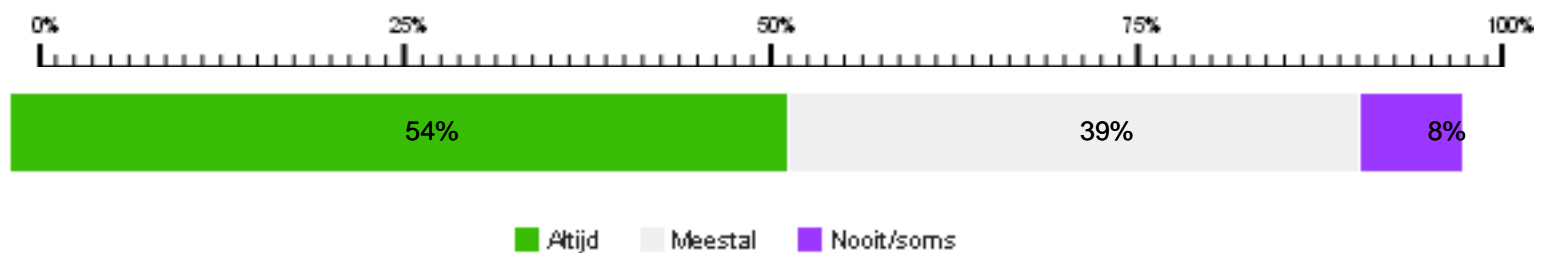
Was de zorgverlener goed op de hoogte van de reden van de doorverwijzing?

aantal respondenten: 26



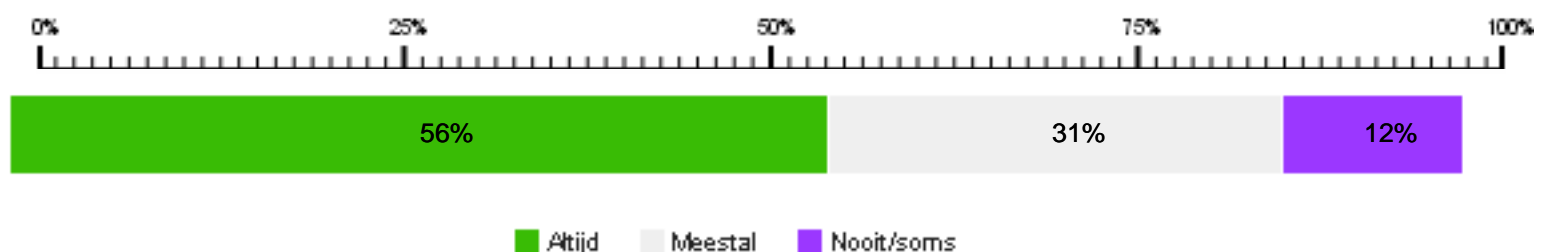
Sloot de inhoud van de behandeling van verschillende zorgverleners goed op elkaar aan?

aantal respondenten: 28



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

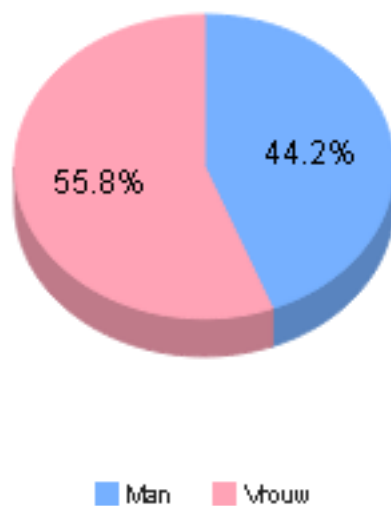
aantal respondenten: 32



Beschrijving van de respondenten

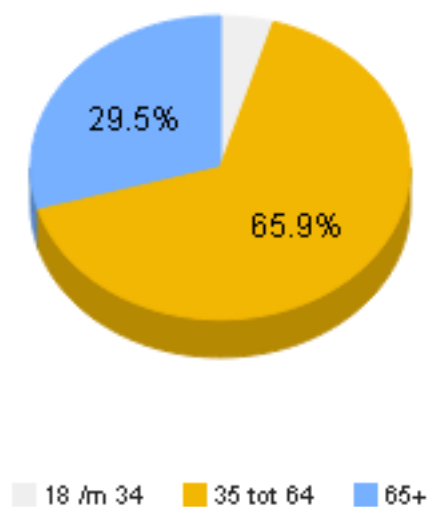
Geslacht

aantal respondenten: 43



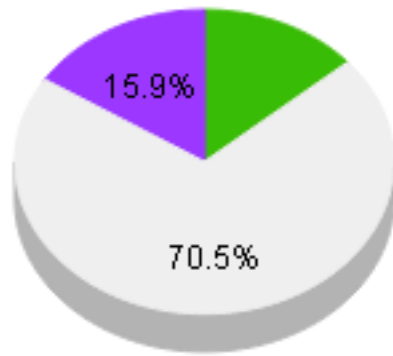
Leeftijd

aantal respondenten: 44



Hoe zou u over het algemeen uw gezondheid noemen?

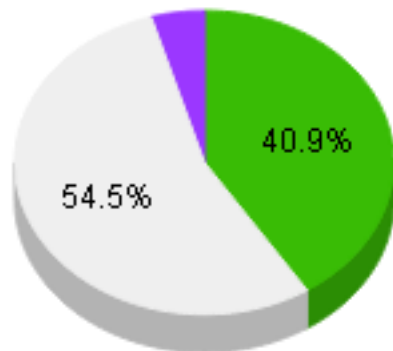
aantal respondenten: 44



■ Zeer goed tot uitstekend ■ Goed ■ Slecht tot matig

Hoe zou u over het algemeen uw geestelijke gezondheid noemen?

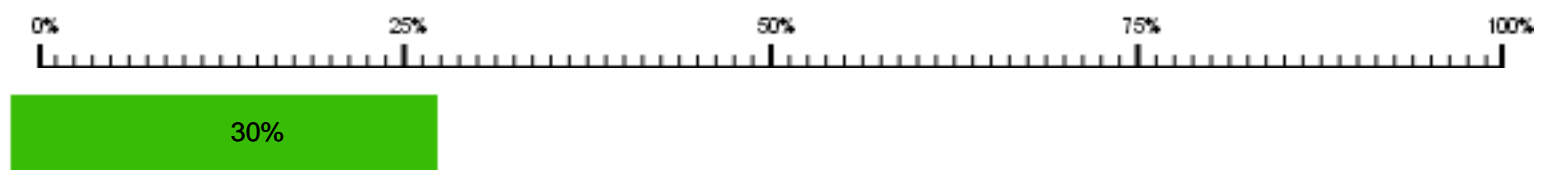
aantal respondenten: 44



■ Zeer goed tot uitstekend ■ Goed ■ Slecht tot matig

Nee

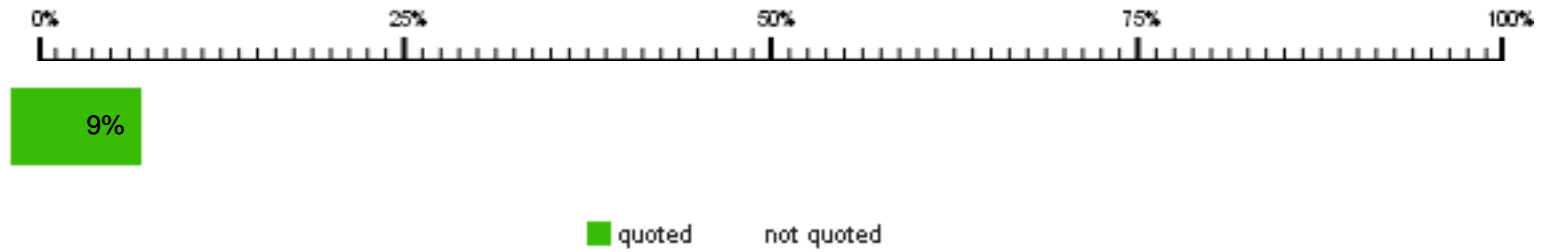
aantal respondenten: 44



■ quoted ■ not quoted

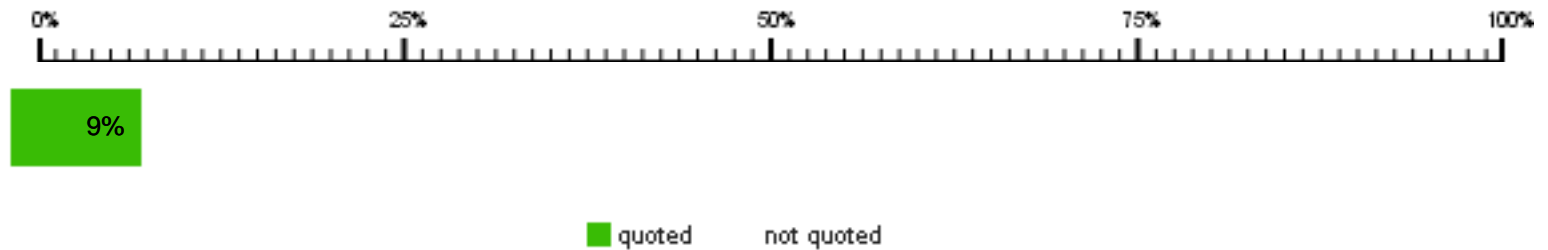
Astma / COPD (chronische bronchitis en longemfyseem)

aantal respondenten: 44



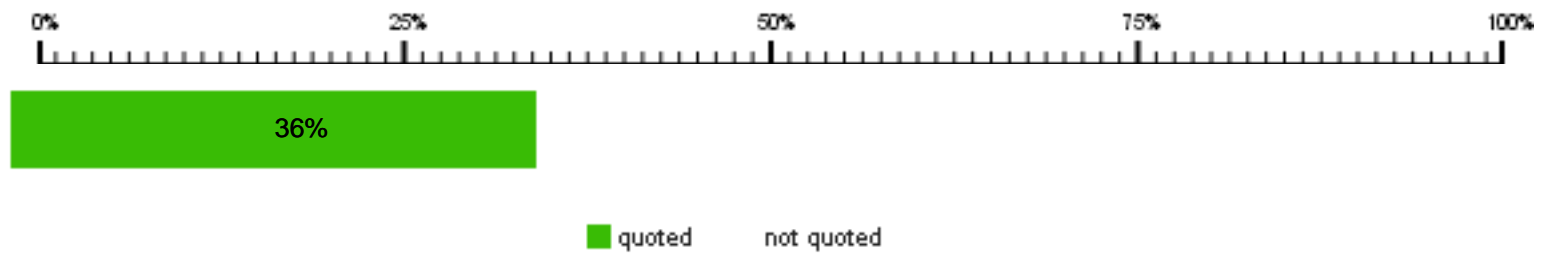
Diabetes mellitus type I/II (suikerziekte)

aantal respondenten: 44



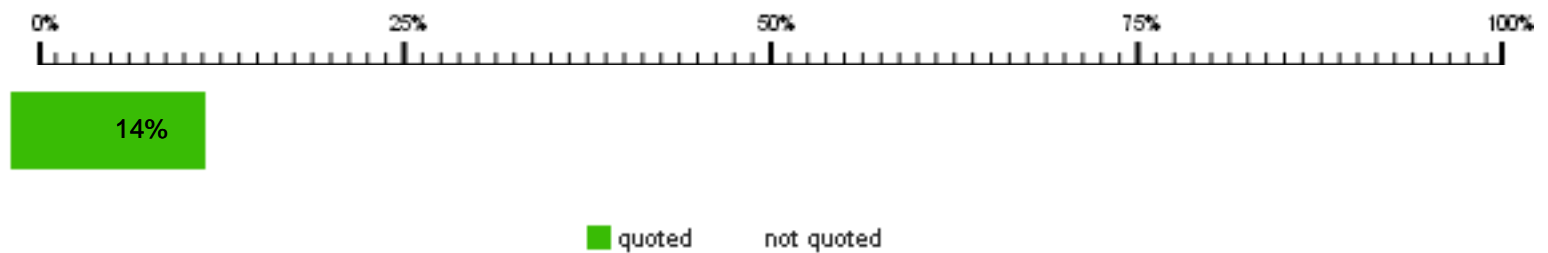
Hart- en vaatziekten (bijv. hoge bloeddruk, te hoog cholesterol, hartfalen, perifere vaatlijden)

aantal respondenten: 44



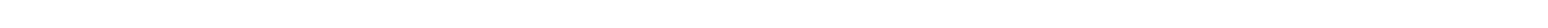
Reuma (artrose, reumatode artritis)

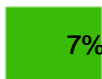
aantal respondenten: 44



Spijverteringsziektes (bijv. maag-, lever-, darmklachten)

aantal respondenten: 44



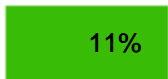


7%

■ quoted not quoted

Stofwisselingsziektes (bijv. schildklier)

aantal respondenten: 44

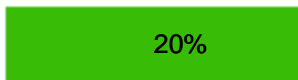


11%

■ quoted not quoted

Pijn (bijv. chronische pijn, migraine)

aantal respondenten: 44



20%

■ quoted not quoted

Stemmingsstoornissen (bijv. depressie, bipolaire stoornis)

aantal respondenten: 44



■ quoted not quoted

Kwaadaardige aandoeningen / kanker

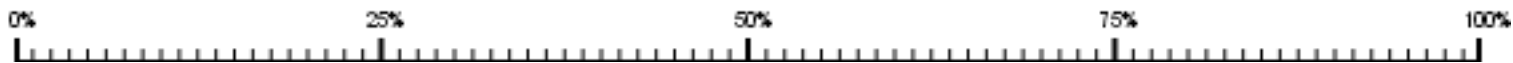
aantal respondenten: 44



■ quoted not quoted

Chronische neurologische aandoeningen (status na CVA/TIA (beroerte))

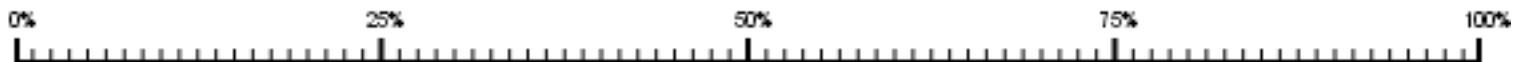
aantal respondenten: 44



■ quoted not quoted

Anders, namelijk:

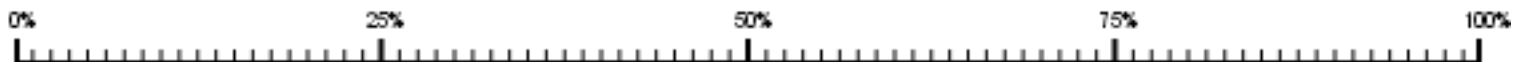
aantal respondenten: 44



■ quoted not quoted

Nederlands

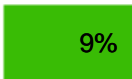
aantal respondenten: 44



■ quoted not quoted

Fries of een dialect

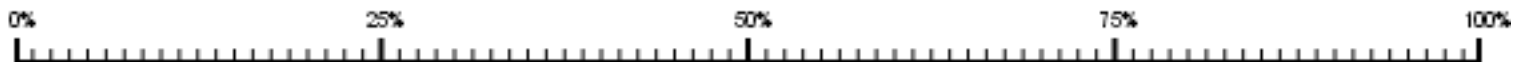
aantal respondenten: 44



■ quoted ■ not quoted

Anders, namelijk:

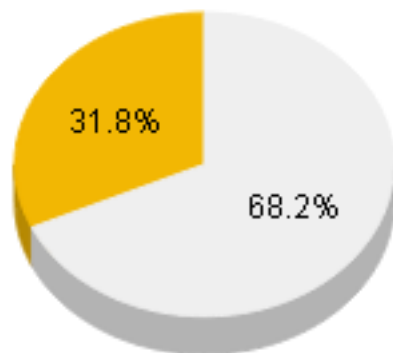
aantal respondenten: 44



■ quoted ■ not quoted

Wat is uw hoogst voltooide opleiding?

aantal respondenten: 44



■ Middelbaar onderwijs tot MBO ■ HBO tot V/O

Eigen vragen Stichting Gezondheidscentrum Kloosterveen

In onderstaande tabellen 1 en 2 staan de uitkomsten van de eigen vragen. De eigen vragen hebben betrekking op het avond- en ochtendspreekuur. Bij de vragen over het avondspreekuur stond de toelichting: *'De huisartsenpraktijk in het gezondheidscentrum heeft op maandag en dinsdag avondspreekuur van 17.00 uur tot 19.00 uur'*. Bij de vragen over het ochtendspreekuur was de toelichting: *'De huisartsenpraktijk heeft op woensdag- en vrijdagochtend spreekuur in de Kloosterveste'*.

Tabel 1: Avondspreekuur (aantal en percentage)

	n	%
Was u bekend met het avondspreekuur?	Ja	17 38,6
	Nee	27 61,4
	totaal	44 100,0
Heeft u al gebruik gemaakt van het avondspreekuur?	Ja	10 22,7
	Nee	34 77,3
	totaal	44 100,0
Denkt u in de nabije toekomst gebruik te gaan maken van het avondspreekuur?	Ja	12 27,3
	Nee	13 29,5
	Weet ik niet	19 43,2
	totaal	44 100,0

Tabel 2: Ochtendspreekuur (aantal en percentage)

	n	%
Was u bekend met het ochtendspreekuur?	Ja	22 50,0
	Nee	22 50,0
	totaal	44 100,0
Heeft u al gebruik gemaakt van het ochtendspreekuur?	Ja	8 18,2
	Nee	36 81,8
	totaal	44 100,0
Denkt u in de nabije toekomst gebruik te gaan maken van het ochtendspreekuur?	Ja	9 20,5
	Nee	12 27,3
	Weet ik niet	23 52,3
	totaal	44 100,0