



Door Cliënten Bekeken voor Gezondheidscentra

Rapportage Stichting Gezondheidscentrum Kloosterveen

©ARGO BV

2015

Meting Door Cliënten Bekeken

In het gezondheidscentrum/samenwerkingsverband is een vervolgmeting als onderdeel van het kwaliteitstraject Door Cliënten Bekeken uitgevoerd. Door het mailen van een open link naar de patiëntenpopulatie is de vragenlijst verspreid.

De vragenlijst bevatte vragen over:

- Het gezondheidscentrum (De GEZ prestatie-indicatoren telefonische bereikbaarheid en openingstijden)
- De doktersassistente

Het gezondheidscentrum heeft zelf de vragenlijst opgebouwd uit een aantal vragenblokken en items die de volgende thema's bevatten:

- Toegankelijkheid
- Telefonische bereikbaarheid
- Bejegening doktersassistentes
- Deskundigheid doktersassistentes
- Samenwerking in het gezondheidscentrum

Dataverzameling

Het gezondheidscentrum heeft zelf de patiëntenpopulatie aangeschreven met een open link die door ARGO is aangeleverd. Deze link leidde naar de door het gezondheidscentrum samengestelde vragenlijst. Het is niet bekend welk percentage van de aangeschreven patiënten de vragenlijst hebben ingevuld (anonimiteit gewaarborgd).

Rapportage

In deze rapportage worden de uitkomsten van de vragenlijst getoond. Met de uitkomsten kan het centrum toetsen of cliënten ervaren dat de bejegening door de doktersassistentes positief wordt ervaren en of de samenwerking tussen de verschillende zorgverleners/disciplines in het gezondheidscentrum goed verloopt.

Resultaten

Toelichting

Dit hoofdstuk toont de uitkomsten op de vragenlijst in tabellen en grafieken. De uitkomsten van de vragenlijst worden per thema in tabellen en grafieken getoond. Aan het einde van het rapport staan de verbetersuggesties en opmerkingen die de respondenten hebben gemaakt.

Tabel 1 geeft de respons weer en tabel 2 geeft enkele achtergrondkenmerken van de cliënten weer die de vragenlijst hebben ingevuld.

Tabel 1: Respons

Aantal vragenlijsten ingevuld	129
-------------------------------	-----

Tabel 2: Achtergrondkenmerken (aantal en percentage)

		n	%
Geslacht	Man	49	43,0
	Vrouw	65	57,0
	totaal	114	100,0
Leeftijd	16 t/m 24 jaar	2	1,7
	25 t/m 34 jaar	13	11,2
	35 t/m 44 jaar	14	12,1
	45 t/m 54 jaar	27	23,3
	55 t/m 64 jaar	24	20,7
	65 t/m 74 jaar	29	25,0
	75 jaar of ouder	7	6,0
	totaal	116	100,0

Het gezondheidscentrum

De vragenlijst bevatte twee vragen over het gezondheidscentrum. Deze vragen hadden betrekking op de telefonische bereikbaarheid en de openingstijden van het gezondheidscentrum. De uitkomsten op deze vragen zijn weergegeven in tabel 2.

Tabel 2: Toegankelijkheid gezondheidscentrum (aantal en percentage)

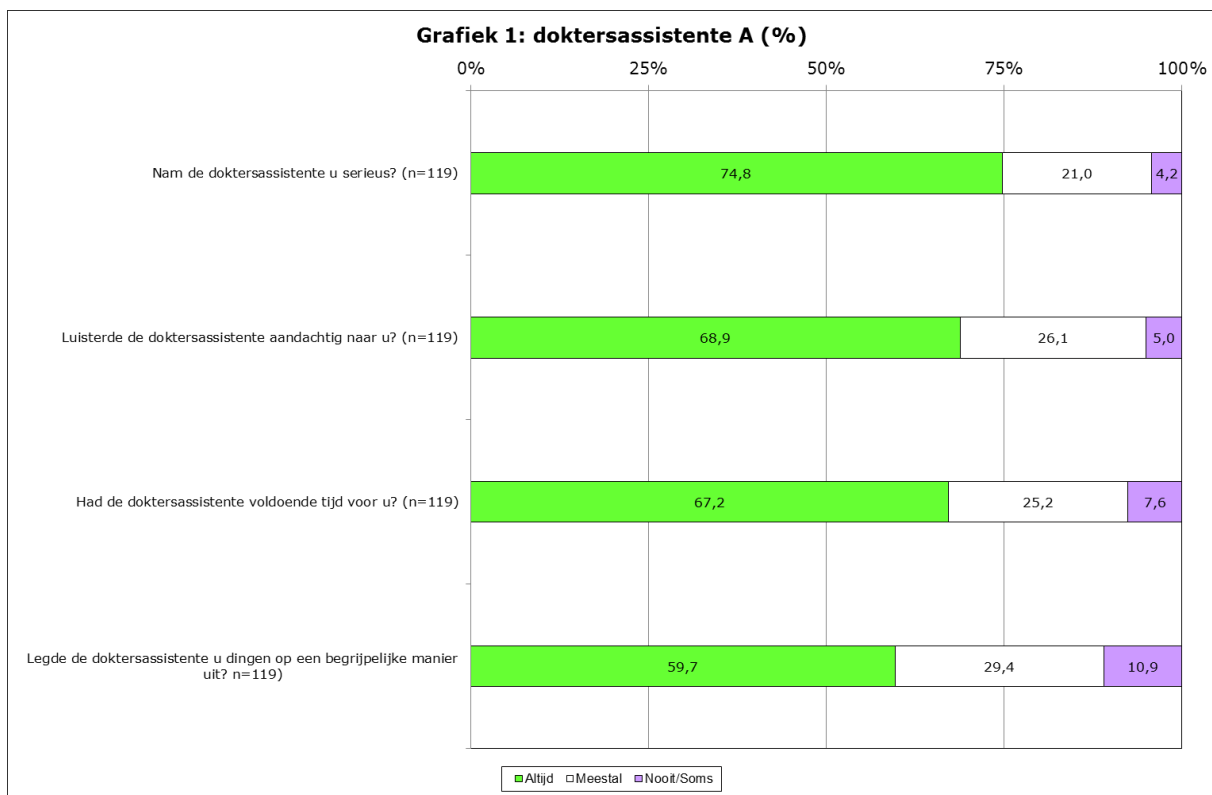
		n	%
De huisartspraktijk in het gezondheidscentrum is op werkdagen van 8.00 tot 17.00 uur geopend. Heeft u problemen ervaren met deze openingstijden?	Nooit	98	76,0
	Soms	27	20,9
	Meestal	4	3,1
	Altijd	0	,0
	totaal	129	100,0
Was het een probleem om het gezondheidscentrum telefonisch te bereiken?	Een groot probleem	3	2,4
	Een klein probleem	14	11,0
	Geen probleem	110	86,6
	totaal	127	100,0

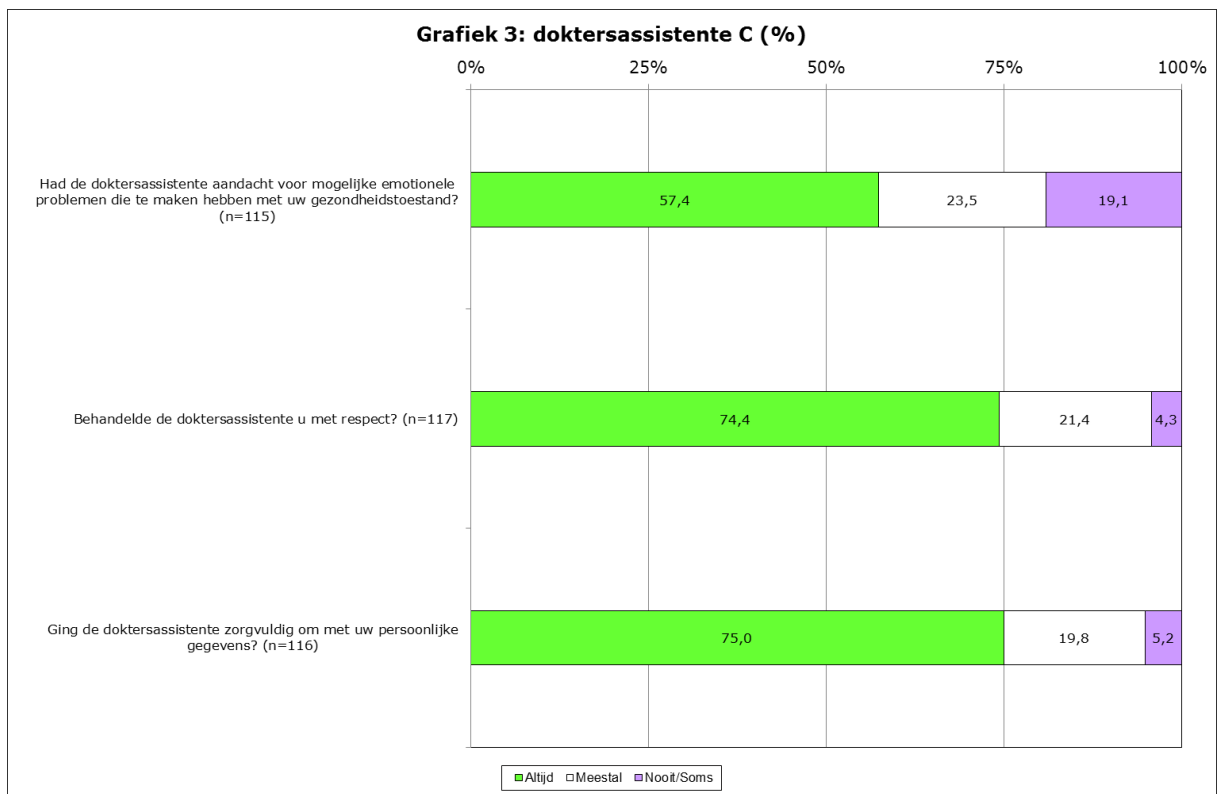
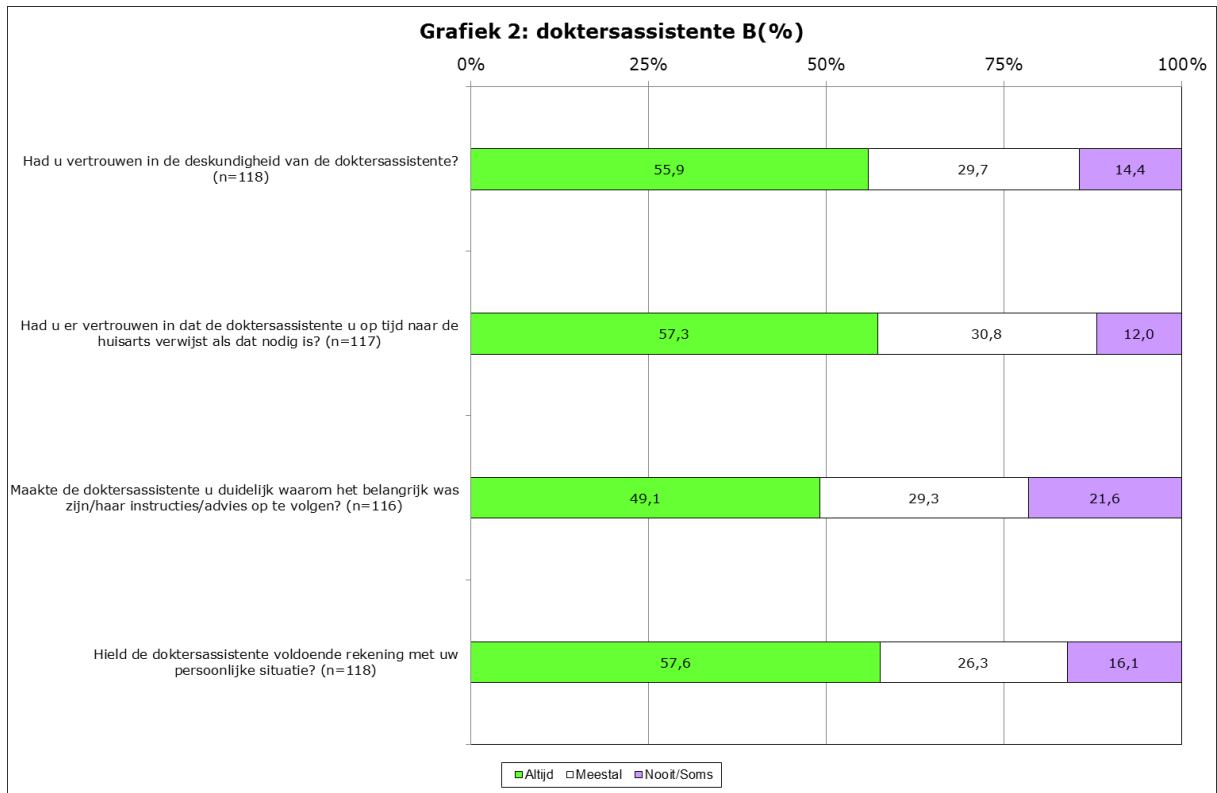
De doktersassistenten

De vragen die betrekking hadden op de doktersassistenten hadden als thema bejegening en deskundigheid. De uitkomsten op deze vragen zijn weergegeven in grafiek 1 t/m 3.

Tabel 3: De doktersassistente (aantal en percentage)

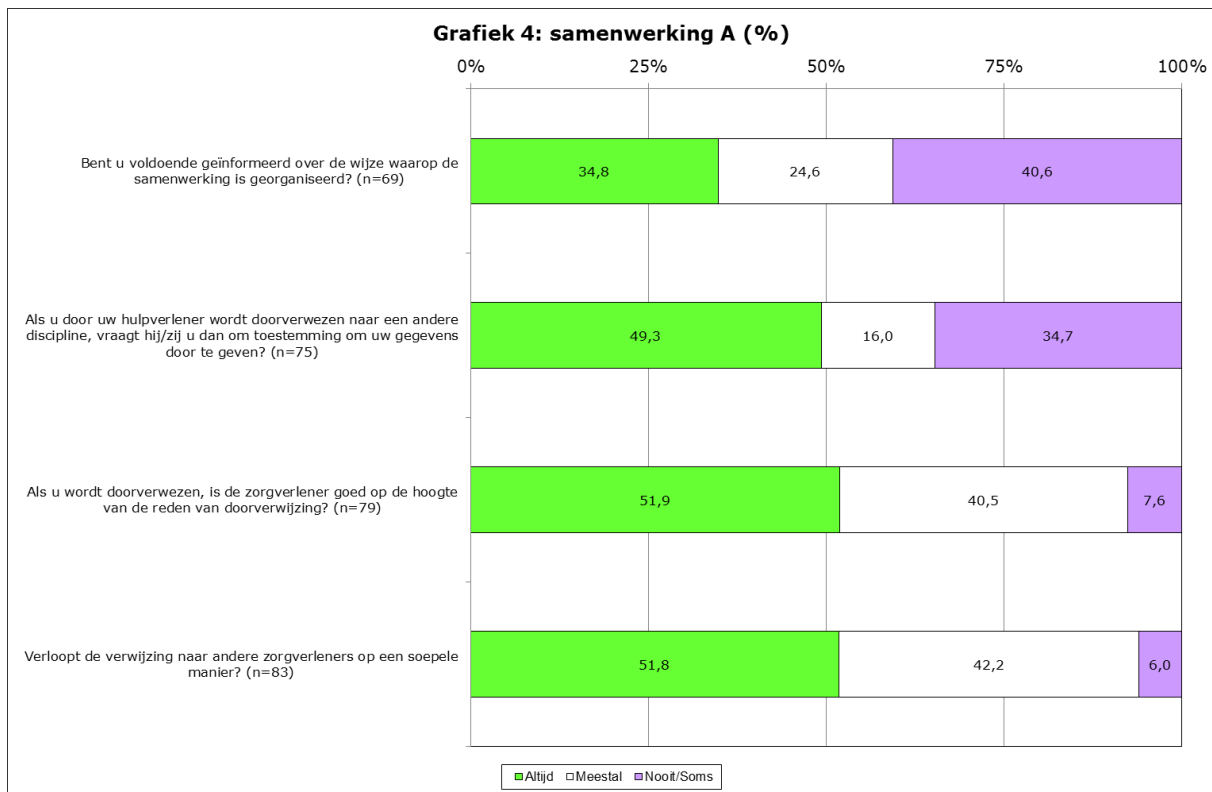
		n	%
Heeft u in de afgelopen 12 maanden met de doktersassistente gebeld voor een afspraak, of om hulp of raad te vragen?	Ja	123	96,1
	Nee	5	3,9
	totaal	128	100,0

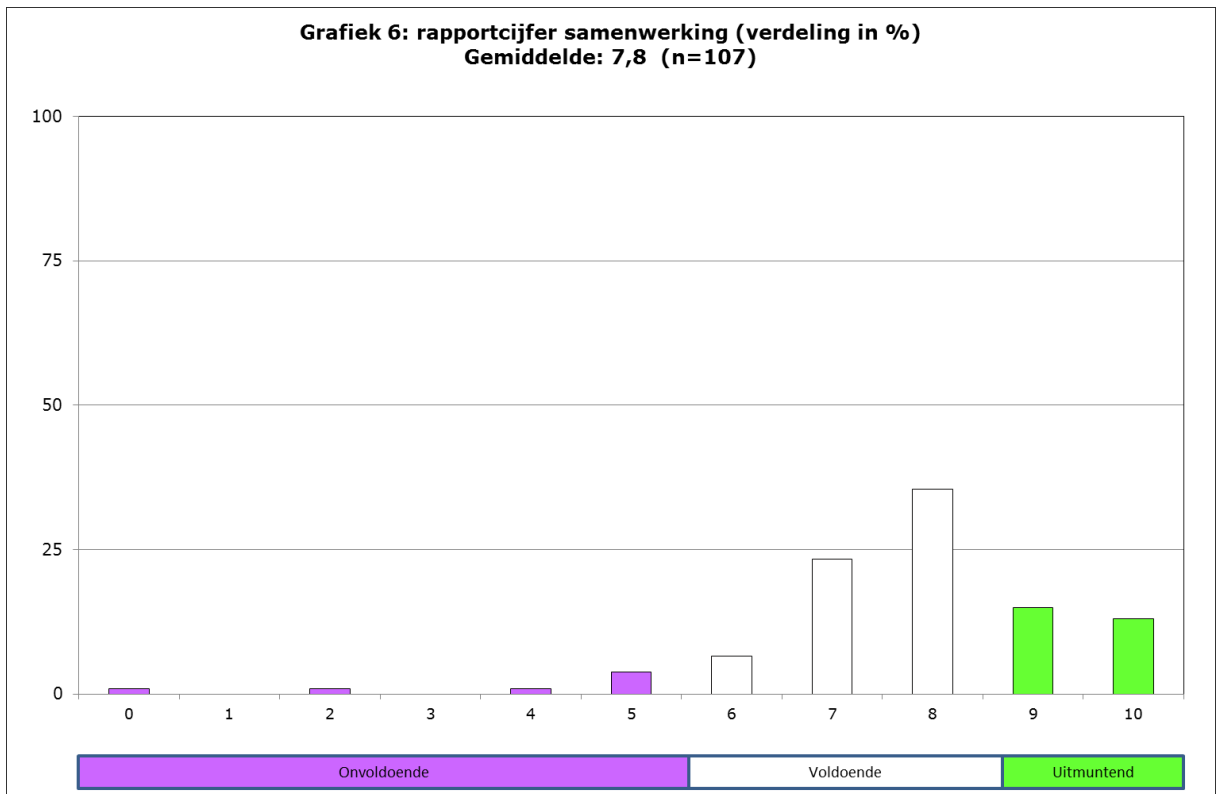
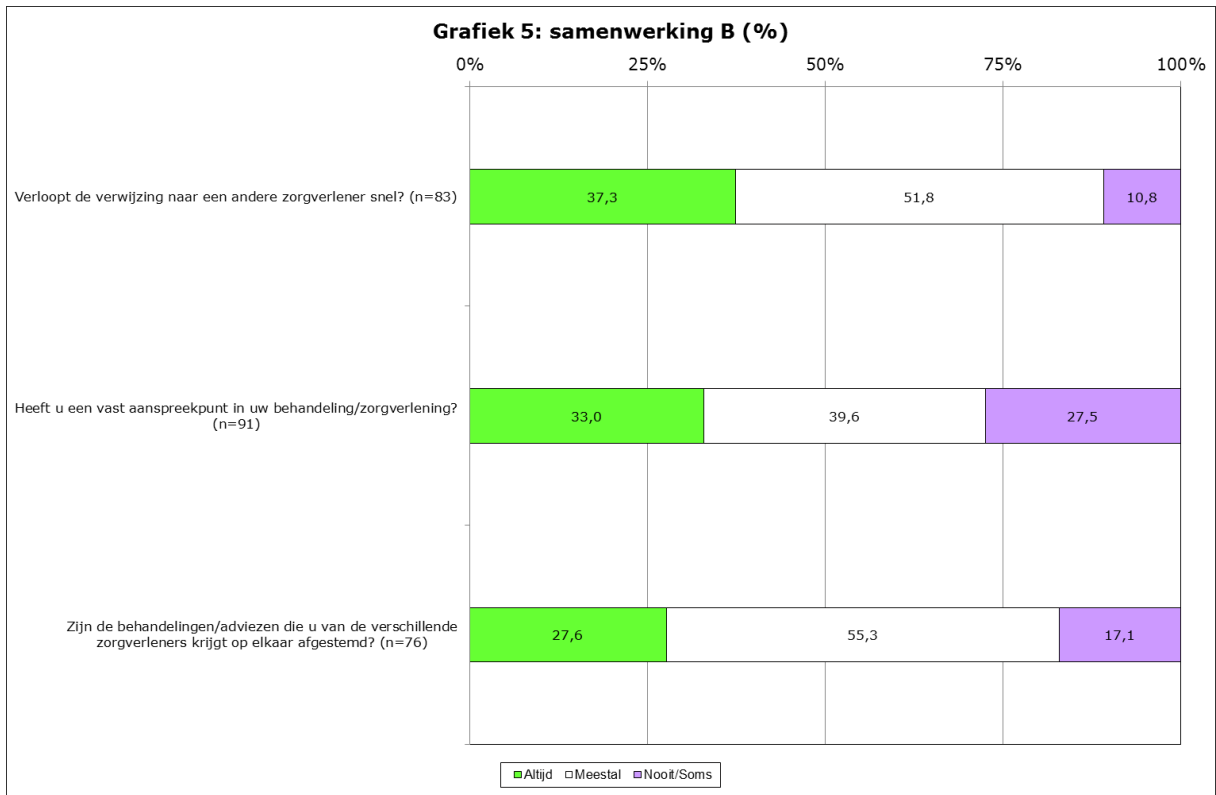




Samenwerking in het gezondheidscentrum

De samenwerking tussen de verschillende zorgverleners/disciplines was het tweede thema van de vragenlijst. De uitkomsten op deze vragen zijn weergegeven in grafiek 4 t/m 6. In tabel 4 staan de verbetersuggesties/opmerkingen van de patiënten met betrekking tot de samenwerking in het gezondheidscentrum.





Tabel 6: Verbetersuggesties samenwerking/gezondheidscentrum

- 1 receptionist bij de fysio is nog niet goed ingewerkt.
 - Als je moet wachten aan de telefoon dan laten weten hoeveelste jij bent.
 - Beter, meer kijken naar de individuele wensen van de cliënt.
 - Betere afstemming en snellere verwerking.
 - Betere efficiëntie en snellere communicatie.
 - Dat je steeds verschillende artsen krijgt en niet steeds dezelfde. Ben gewend om dit te krijgen, voor wij in Assen kwam wonen.
 - De assistentes moeten patiënten meer serieus nemen en niet afschepen met oooh is niet nodig om te komen en meer vriendelijker zijn en behulpzamer.
 - Dossiers beter lezen.
 - Evalueren als er advies is gegeven en of er daadwerkelijk ook verbetering is gerealiseerd. Een perspectief/doel of tijdspad met advies meegeven zou ook handig zijn.
 - Goed behandeld tijdens lichamelijke problemen. Medicijnen liggen klaar bij de apotheek. Afspraak bij ziekenhuis volgens tijdschema. Prima.
 - Het is goed en heb alle vertrouwen in.
 - Ik kan op dit moment geen redenen noemen die kunnen leiden naar een nog betere samenwerking.
 - Ik vind het slecht dat het niet in de wijk bij de apotheek zit, zeer onhandig maar ook klantvriendelijk
 - Ik weet helemaal niet hoe het zit en in zijn werk gaat.
 - Indien nodig komt er persoonlijk contact.
 - Is prima zo
 - Mijn vaste dokter is slechts 3 dagen per week aanwezig, maar prettig in de omgang en deskundig. De andere zorgverleners zijn vaak kort in dienst en niet altijd deskundig. De persoonlijke gesprekjes van de assistentes worden vaak met tegenzin onderbroken om iemand aan de balie te helpen. Dit zie je aan de lichaamstaal.
 - Patiënt vriendelijk behandelen aan de balie.
 - prima service. prima centrum.
 - Ruimere avondopenstelling, eventueel zelfs zaterdagochtend.
 - Soms zijn de tijden dat je terug zult worden gebeld te beperkt.
 - Terugkoppeling laat soms te wensen over. Verder zou een digitaal loket prettig zijn voor vragen die geen haast hebben maar die je wel zou willen stellen m.b.t. gezondheid.
 - Werkwijze vasthouden.
 - Wij hebben een andere apotheek dit geeft wel vaak problemen met de aanvraag van medicijnen.
 - Zo doorgaan.
 - Zo vaak als het kan naar dezelfde arts.
 - Zorgvuldig omgaan met dossiers en klachten serieus nemen. Mijn dossier lag op straat toen ik bij deze huisartsen kwam. Dit was hun fout. Andere Assenaren met dezelfde achternaam kregen mijn gegevens te zien. Hierover werd ik absoluut niet serieus genomen. De huisartsenpost nam geen verantwoordelijkheid voor hun fout en bood niet eens excuses aan.
-