

Samenvatting rapportage Door Cliënten Bekeken 2014

Respons enquête

119 patiënten (via huisartsen)

Oordeel Gezondheidscentrum door patiënten

Gemiddeld rapportcijfer (rondom maximum lijn landelijke cijfers andere GC):

Gezondheidscentrum: 8.3 (in 2012 7.9)

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

Tabel 2.8: top 5 sterke punten van het gezondheidscentrum

	%
1. 24. voldoende comfortabele zitplaatsen	82,1
2. 23. gezondheidscentrum schoon	78,4
3. 15. nam mij serieus	75,6
4. 20. behandelde mij met respect	73,3
5. 25. voldoende faciliteiten om wachten te veraangemen	73,0

Tabel 2.9: top 5 zwakke punten van het gezondheidscentrum

	%
1. 22. balie voldoende privacy	39,6
2. 14. binnen 5 minuten na binnenkomst geholpen	47,8
3. 19. ging op een vakkundige manier met mij om	61,5
4. 11. vervanging zorgverlener goed	63,0
5. 17. legde op een begrijpelijke manier uit	68,1

Toegankelijkheid (van zowel het gezondheidscentrum als de verschillende disciplines)

Op alle punten (telefonische bereikbaarheid, website, gewenste moment/wijze terecht bij zorgverlener, fysieke bereikbaarheid) scoren we ↑ dan landelijk gemiddelde andere GC.

Enkele punten eruit genomen:

- 79% kon centrum telefonisch goed bereiken (n=106)
- 26% vond info website soms voldoende, 2% niet voldoende, 72% meestal/altijd(n=43)

Samenwerking (in en buiten het centrum)

Op alle punten (vervanging zorgverlening, soepele verwijzing) scoren we ↑ dan landelijk gemiddelde andere GC.

De balie of receptie van het gezondheidscentrum

Op alle punten (binnen 5 min geholpen, patiënt serieus nemen, aandachtig luisteren, begrijpelijk uitleggen, tijd nemen, met respect/vakkundig behandelen, zorgvuldig omgaan met persoonlijke gegevens, privacy patiënt) scoren we gelijk of nét ↓ dan landelijk gemiddelde andere GC.

Enkele punten eruit genomen:

- 26% vond nooit/soms dat er voldoende privacy aan de balie is, 34% meestal (n=91)
- 13% werd nooit/soms binnen 5 minuten geholpen, 39% meestal (n=92)

Accommodatie (van zowel het gezondheidscentrum als de verschillende disciplines)

Op alle punten (schoon, comfortabele zitplaatsen, aangenaam wachten) scoren we ↑ dan landelijk gemiddelde andere GC.

Service gezondheidscentrum

Op alle punten (terecht kunnen voor alle vragen, adviezen gezond leven, actief bezig met gezondheid in de buurt, aanbod sluit aan op wensen) scoren we ↑ dan landelijk gemiddelde of maximum andere GC.

Oordeel chronische zorg

1. Astma/COPD
2. Hart- en vaatziekten
3. DM

Rapportcijfer voor 1,2 en 3: >7,5

Respons zeer laag (n per ziekte=<15), dus geen relevante uitspraken per chronische ziekte te doen.

Enkele punten betreffende alle chronische ziekten:

- 55% had geen afspraken met zorgverlener wat te doen in geval van nood (n=53)
- 63% had advies gekregen leefstijl te veranderen, 37 % niet (n=54)
- 81% kon door begeleiding beter omgaan met ziekte (n=32)
- 57% had niet meerdere zorgverleners gekregen voor zijn chronische aandoening (n=54)
- Tussen 25-36% kreeg geen info over medicatie (n=40)

Patiënten opmerkingen

Onderwerp opmerking	Aantal
Tevreden/positief	25
Wachttijden huisartsen te lang	13
Van te voren informeren over HAIO	2
Klachten over apotheek; Wachttijden, geen voorlichting	6
Bereikbaarheid via telefoon slecht, alleen 's ochtends mogelijkheid tot afspraak maken	9
Website; mailadressen	3
Gastvrouwen afwezig	3
Weinig privacy balie huisartsen	4
Rommel/weinig lectuur in wachtkamer	5
Houding balied medewerkers huisarts	9
Weinig inzicht in kosten behandeling	5
Totaal	84

Oordeel Huisartsenpraktijk door patiënten

Gemiddeld rapportcijfer (net boven maximum lijn landelijke cijfers andere HApraktijken in GC):
Huisarts: 8.7 (in 2012 8.1)

Top 5 sterke punten en top 5 zwakke punten van huisartsen

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

	%
1. 18. behandelde mij met respect	97,1
2. 13. nam mij serieus	93,3
3. 21. spreekkamer niet gehorig of zichtbaar (*)	91,4
4. 14. luisterde aandachtig	91,3
5. 19. praktijk was schoon	90,5

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

	%
1. 9. binnen 15 minuten geholpen	17,1
2. 5. binnen 2 minuten aan de telefoon	20,0
3. 7. afspraak maken op gewenst moment	28,6
4. 8. redelijke termijn afspraak HA	52,5
5. 27. adviseerde hoe nieuwe klachten voorkomen	61,4

Op alle zwakke punten van de HApraktijk (behalve 9) scoren we wel ↑ dan landelijk gemiddelde andere HApraktijken in GC.

Ter vergelijking cijfers 2012:

Tabel B1.3: top 5 sterke punten van de huisartsenpraktijk

	%
1. 18. behandelde mij met respect	89,1
2. 13. nam mij serieus	87,8
3. 14. luisterde aandachtig	86,7
4. 16. legde begrijpelijk uit	83,0
5. 21. spreekkamer niet gehorig of zichtbaar (*)	82,8

Tabel B1.4: top 5 zwakke punten van de huisartsenpraktijk

	%
1. 5. binnen 2 minuten aan de telefoon	19,2
2. 9. binnen 15 minuten geholpen	27,4
3. 7. afspraak maken op gewenst moment	34,9
4. 33. bood hulp bij voorkomen ziekte	49,4
5. 8. redelijke termijn afspraak HA	50,6

Toegankelijkheid (van de huisartsenpraktijk)

Op alle punten betreffende telefonische bereikbaarheid en openingstijden scoren we ↑ dan landelijk gemiddelde andere HApraktijken in GC. Op punt wachttijd ↓ dan landelijk gemiddelde.

Enkele punten eruit genomen (n=105):

- 17% had nooit/soms binnen 2 min iemand aan de lijn, 63% meestal
- 13% kon nooit/soms afspraak maken op gewenst moment, 58% meestal
- Bij 40% was de wachttijd nooit/soms korter dan 15min, 49% meestal

Bejegening door doktersassistente

Op alle punten (respectvol, behulpzaam en voldoende tijd nemen) scoren we ↑ dan landelijk gemiddelde andere HApraktijken in GC.

Bejegening door huisarts

Op alle punten (serieus nemen, aandachtig luisteren, voldoende tijd, begrijpelijk uitleggen, deskundigheid, respectvol) scoren we gelijk of zelfs ↑ dan de maximale lijn landelijke cijfers andere HApraktijken in GC.

Accommodatie (van de huisartsenpraktijk)

Op alle punten (schoon, voldoende privacy en niet gehorig/zichtbaar) scoren we gelijk of ↑ dan landelijk gemiddelde andere HApraktijken in GC.

Informatievoorziening door de huisarts

Op alle punten (info over behandelmethoden, klacht, verloop en voorkómen nieuwe klachten, gelegenheid tot vragen stellen en probleem proberen te begrijpen) scoren we gelijk of zelfs ↑ dan de maximale lijn landelijke cijfers andere HApraktijken in GC.

Enkele punten eruit genomen:

- 12% werd nooit/soms geadviseerd hoe nieuwe klachten te voorkómen, 27% meestal (n=101)

Samenwerking door de huisarts met de cliënt en andere zorgverleners

Op alle punten (samenwerking binnen/buiten centrum en met patiënt, patiënt kon meebeslissen, belangstelling door HA, hulp bij voorkomen ziekte) scoren we ↑ dan landelijk gemiddelde andere HApraktijken in GC.