



Door Cliënten Bekeken voor
Gezondheidscentrum De Nije Veste

Vervolgmeting

Rapportage Klantmonitor DCB

©ARGO Rijksuniversiteit Groningen bv

2013

Vervolmeting via de Klantmonitor

In het gezondheidscentrum is een vervolmeting als onderdeel van het kwaliteitstraject Door Cliënten Bekeken uitgevoerd door middel van online onderzoek. Hierbij zijn de resultaten direct toegankelijk en beschikbaar in de ARGO Klantmonitor.

De online vragenlijst bestaat uit maximaal 3 hoofdstukken:

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

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

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

Dataverzameling

Er zijn 200 codekaarten 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

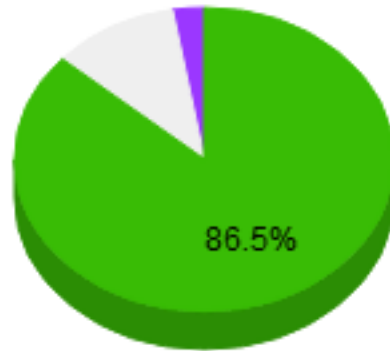
In de ARGO Klantmonitor kan het gezondheidscentrum zien hoeveel cliënten op enig moment de vragenlijst hebben ingevuld. Ook worden de resultaten op de verschillende vragen weergegeven.

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.

Een afspraak maken

Zijn de openingstijden van het GC voldoende?

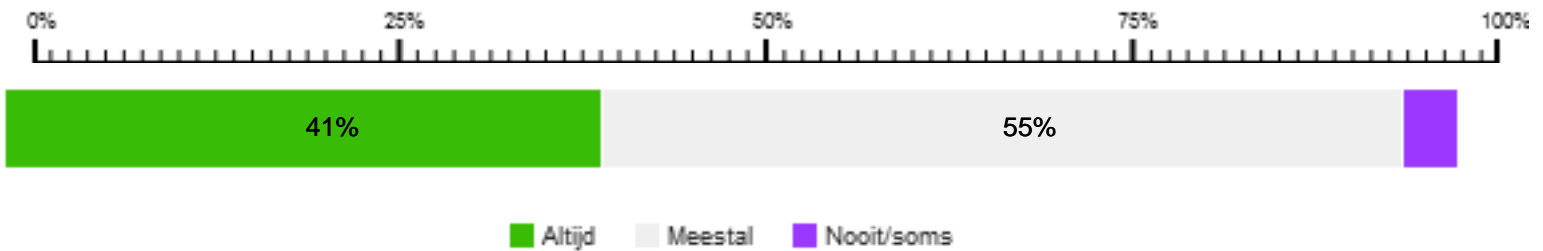
aantal respondenten: 74



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

Kon u op een door u gewenst moment een afspraak maken met de zorgverleners in het GC?

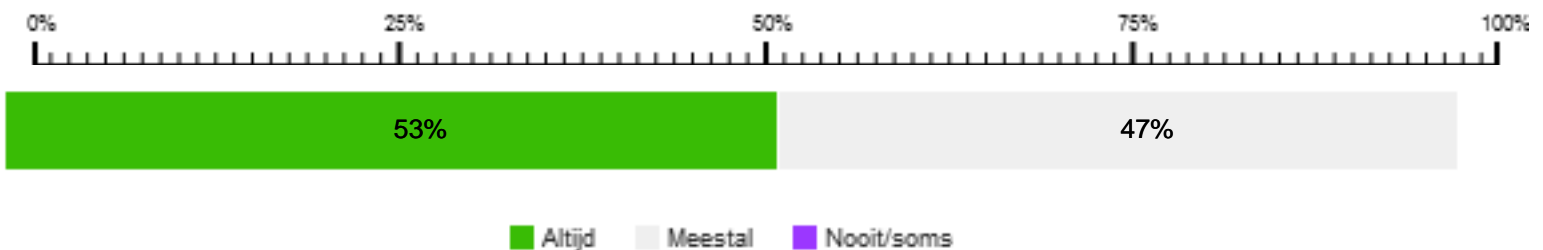
aantal respondenten: 78



■ Altijd ■ Meestal ■ Nooit/soms

Kon u op de door u gewenste wijze bij de zorgverleners in het GC terecht?

aantal respondenten: 79

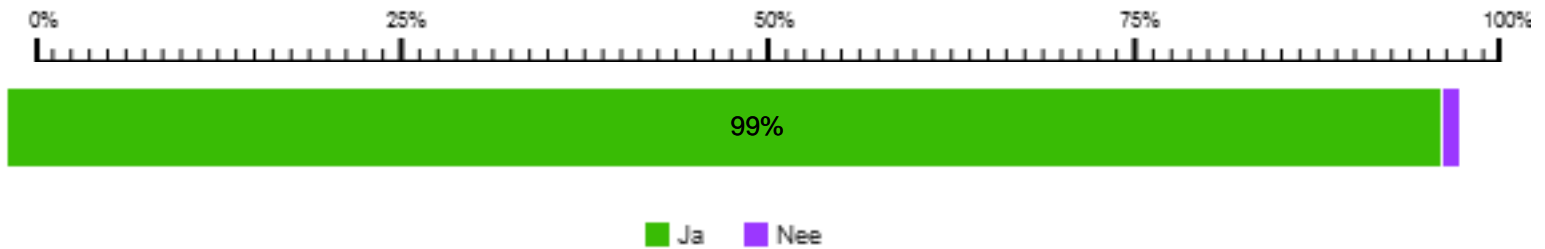


■ Altijd ■ Meestal ■ Nooit/soms

De toegankelijkheid van het gezondheidscentrum

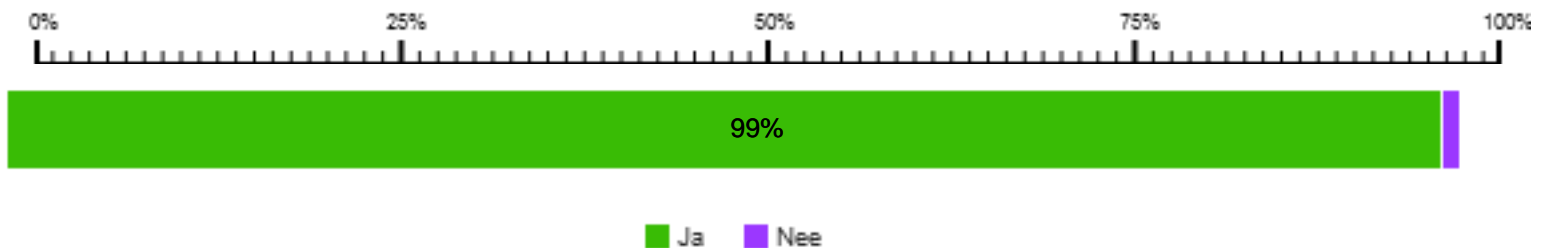
Is het GC goed te bereiken met het vervoermiddel dat u meestal gebruikt?

aantal respondenten: 77



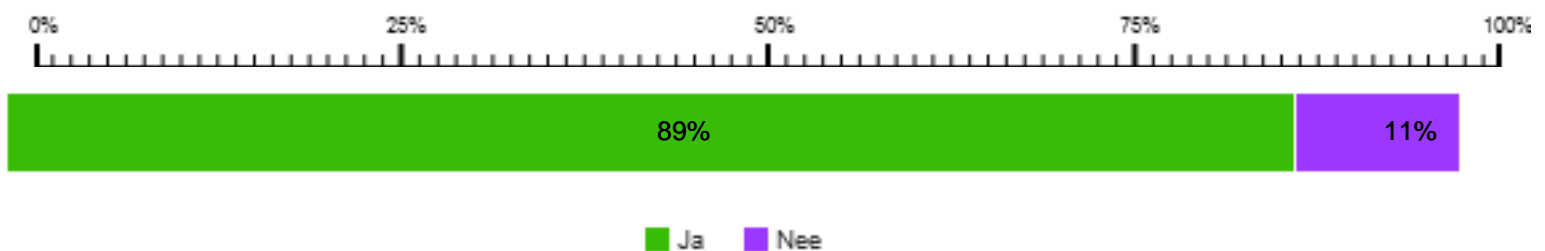
Is het GC goed toegankelijk voor kinderwagens en mensen met een lichamelijke handicap?

aantal respondenten: 77



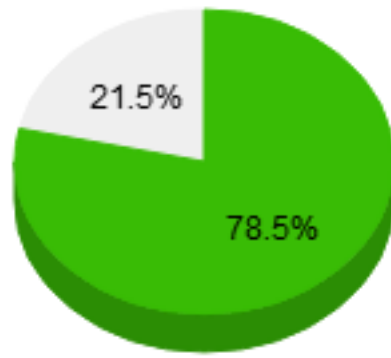
Is in het GC duidelijk aangegeven waar u naar toe moet?

aantal respondenten: 79



Kon u de plek waar u moest zijn in het GC goed vinden?

aantal respondenten: 79

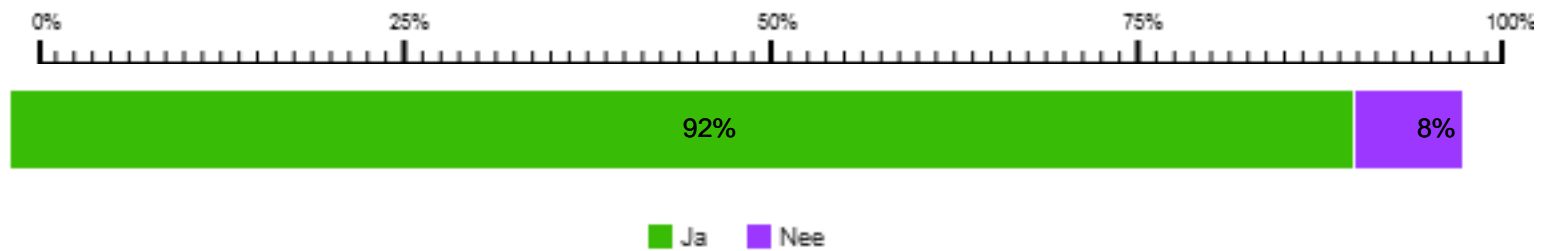


■ Altijd ■ Meestal

De telefonische bereikbaarheid van het gezondheidscentrum

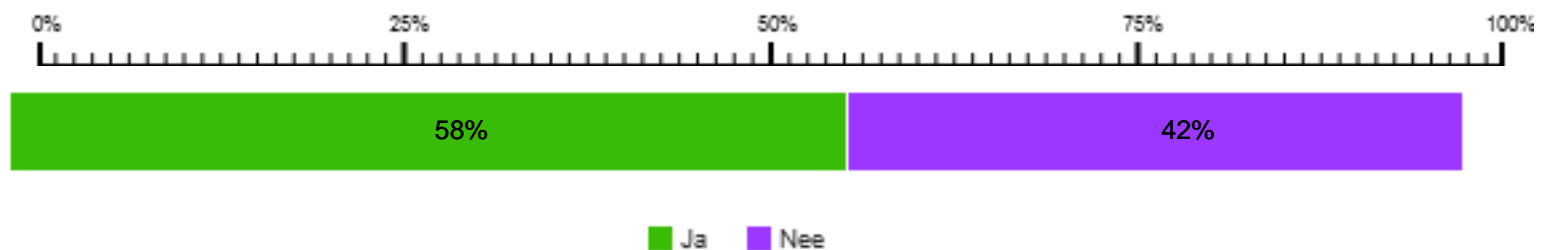
Heeft u met het GC gebeld voor een afspraak, of om hulp of raad te vragen?

aantal respondenten: 79



Heeft u in de afgelopen 12 maanden met de receptenlijn/herhaallijn gebeld?

aantal respondenten: 78



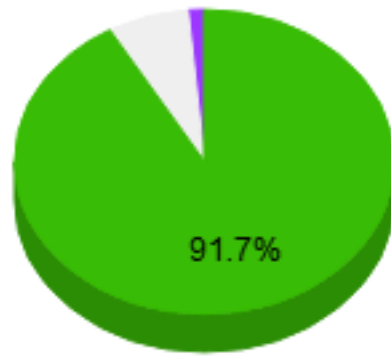
Was het een probleem om de receptenlijn/herhaallijn te bereiken?

aantal respondenten: 45



Was het een probleem om het GC telefonisch te bereiken voor het maken van een afspraak?

aantal respondenten: 72

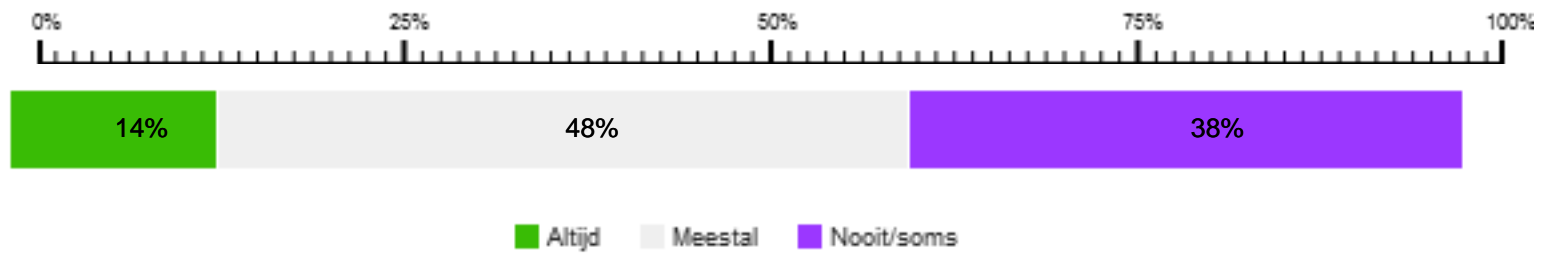


■ Geen probleem ■ Een klein probleem ■ Een groot probleem

De website van het gezondheidscentrum

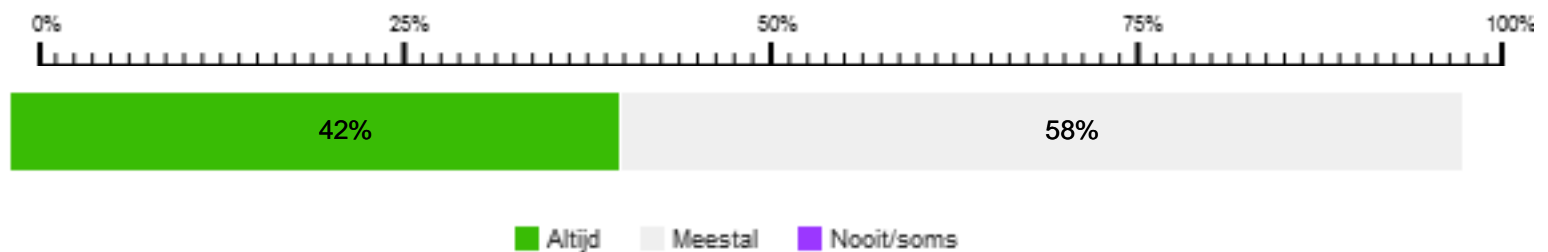
Heeft u de website bezocht als u informatie over het GC, aandoeningen of behandelingen zoekt?

aantal respondenten: 21



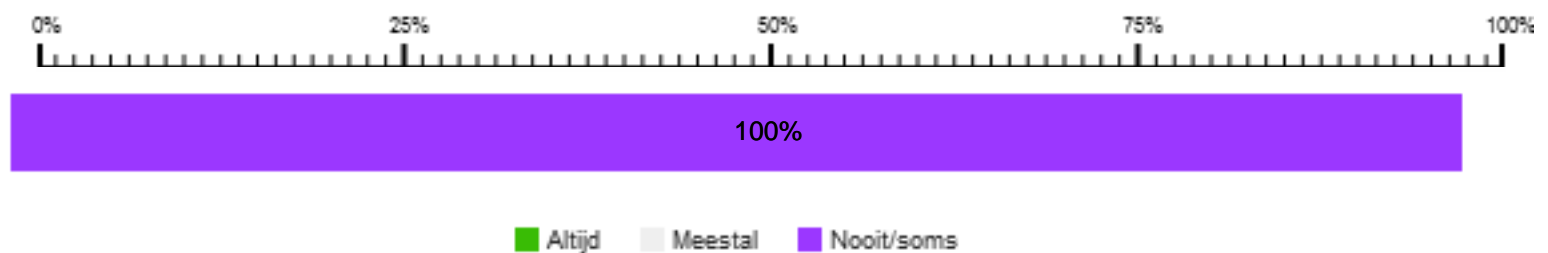
Gaf de website van het GC voldoende informatie?

aantal respondenten: 19



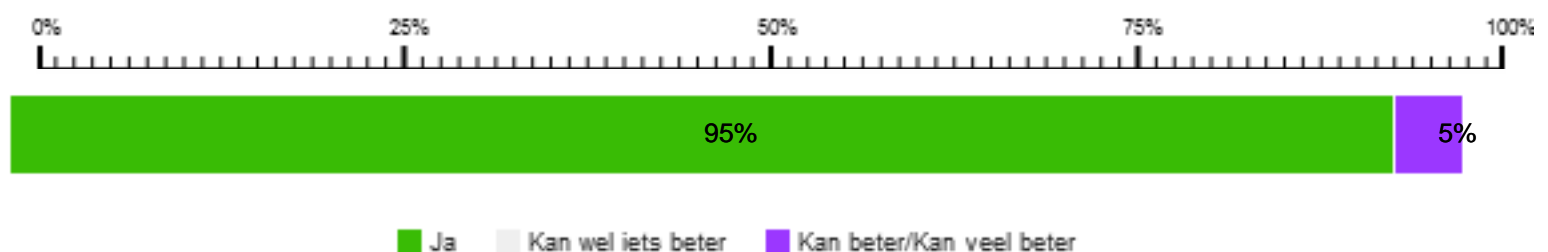
Maakt u gebruik van het internetconsult als u gezondheidsproblemen of vragen heeft?

aantal respondenten: 21



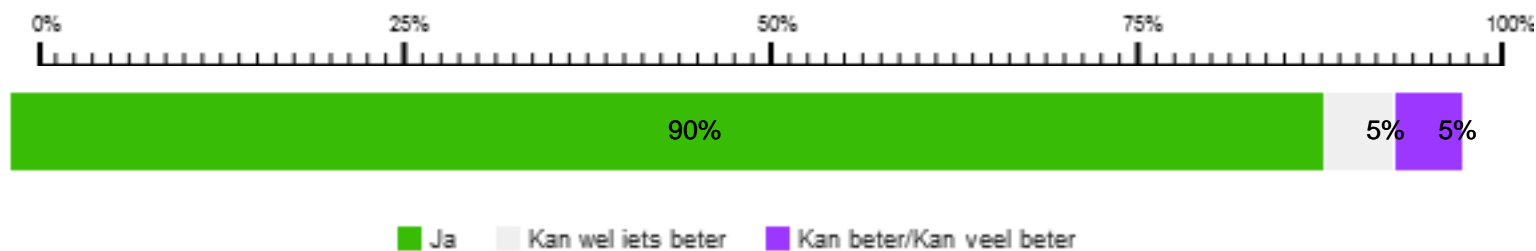
Vond u de website van het GC gebruiksvriendelijk?

aantal respondenten: 21



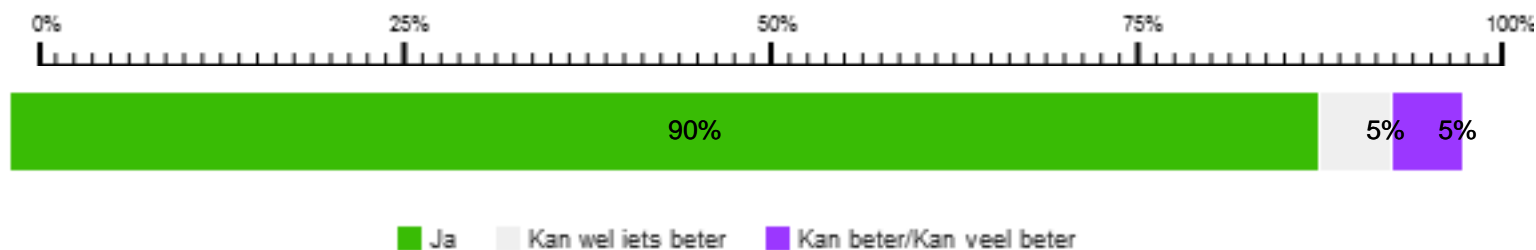
Voldeed de website aan uw wensen?

aantal respondenten: 21



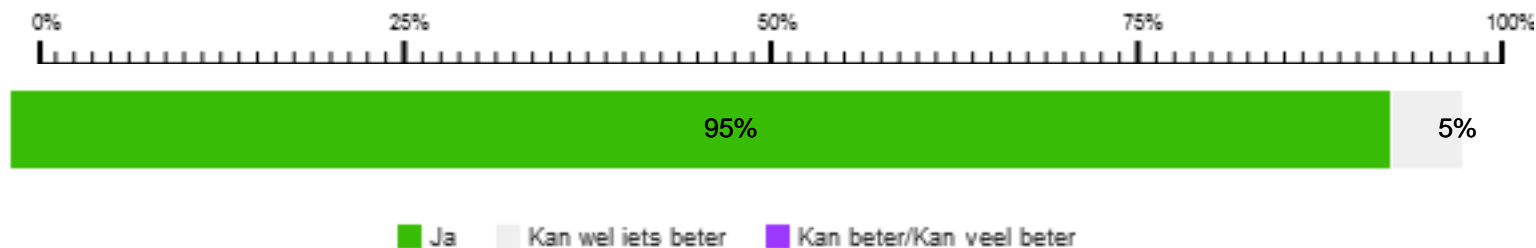
Heeft u de informatie die u op de website zocht goed kunnen vinden?

aantal respondenten: 20



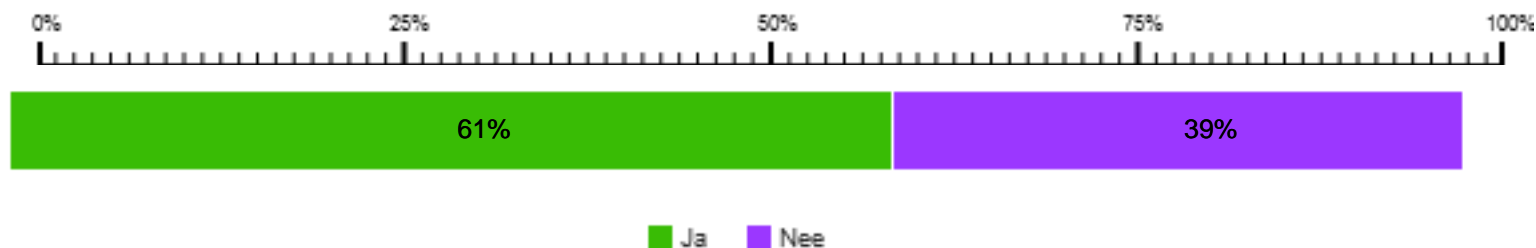
Bood het GC nuttige informatie op de website?

aantal respondenten: 20



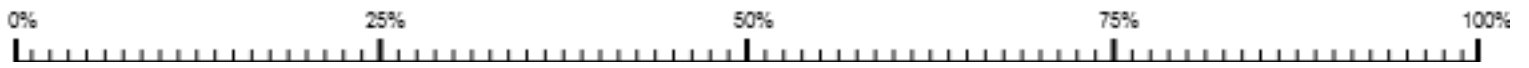
Wist u dat het GC een eigen website heeft?

aantal respondenten: 79



Heeft u in de afgelopen 12 maanden de website van het GC bezocht?

aantal respondenten: 79

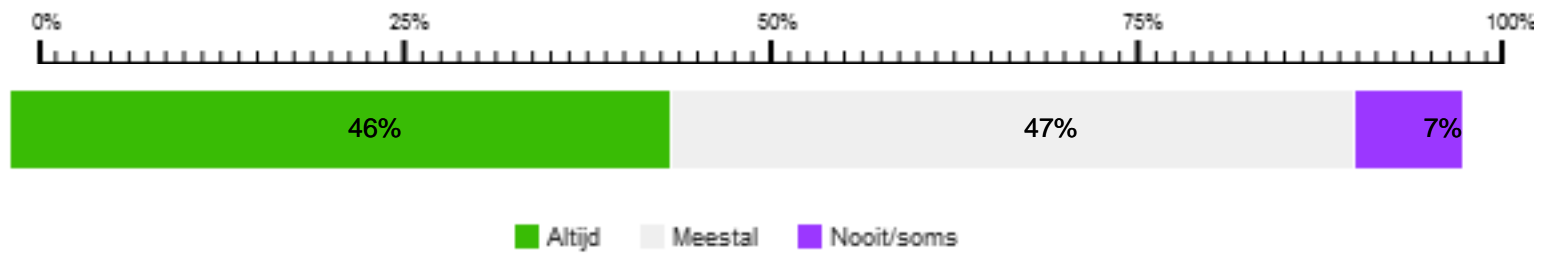


■ Ja ■ Nee

Een afspraak maken met de huisarts

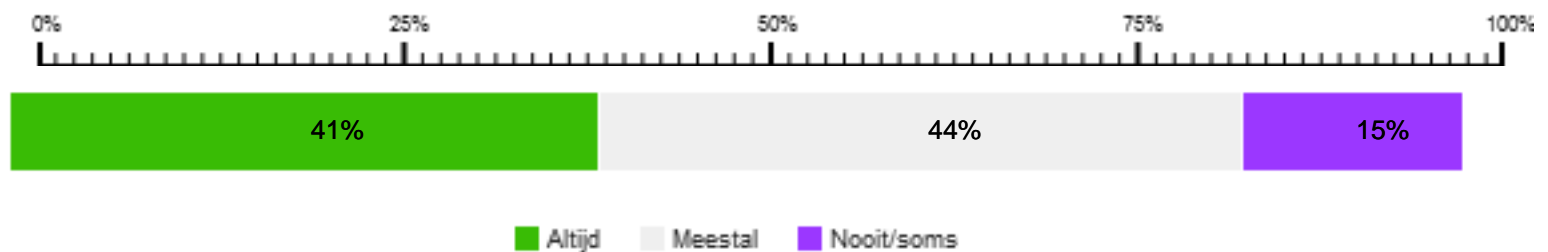
Lukte het om binnen twee werkdagen een afspraak te maken bij een huisarts?

aantal respondenten: 79



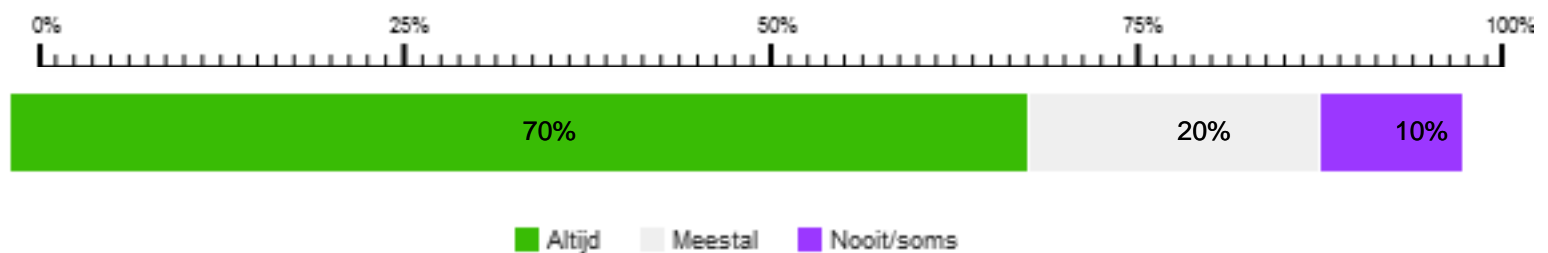
Lukte het om binnen twee werkdagen een afspraak te maken bij uw eigen huisarts?

aantal respondenten: 79



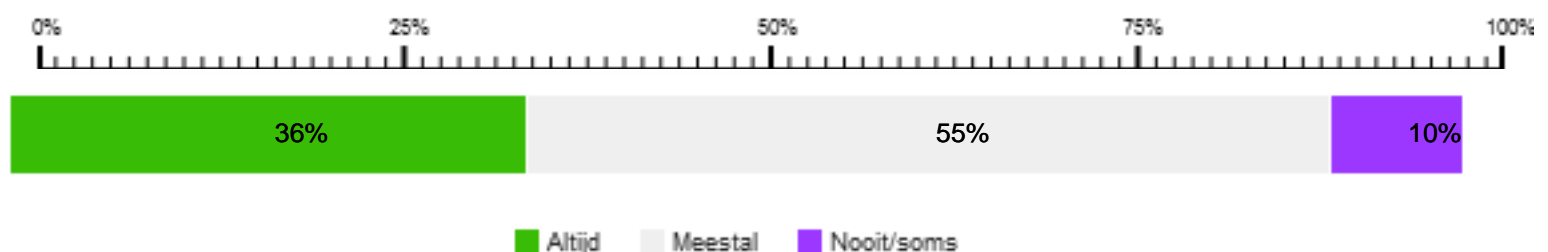
Was de huisarts bereid om op uw verzoek tot een huisbezoek in te gaan?

aantal respondenten: 10



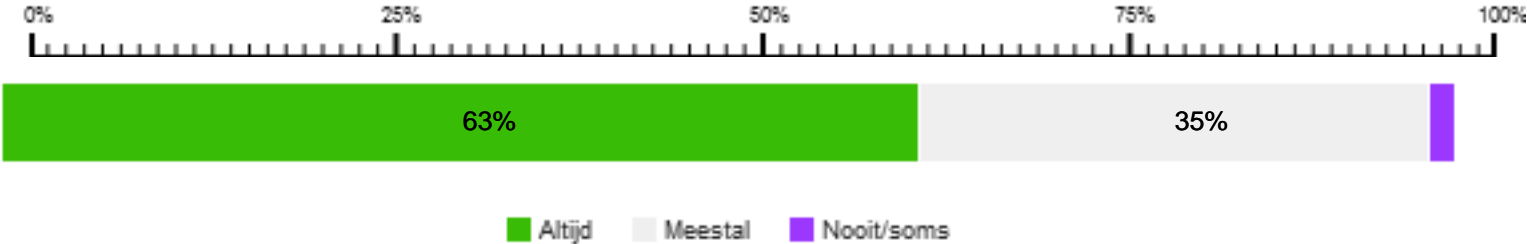
Kon u een afspraak bij de huisarts maken op een door u gewenst moment?

aantal respondenten: 76



Kon u voor een vervolgafspraak bij dezelfde huisarts terecht?

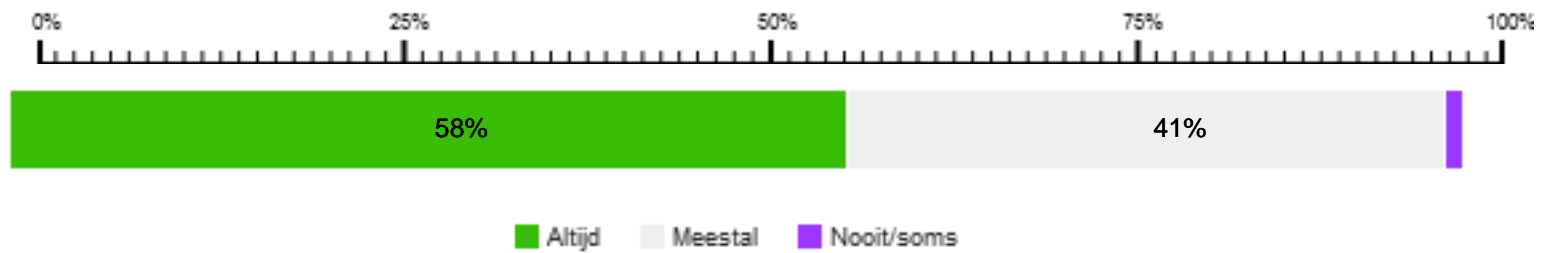
aantal respondenten: 57



De telefonische bereikbaarheid van de huisartsenpraktijk

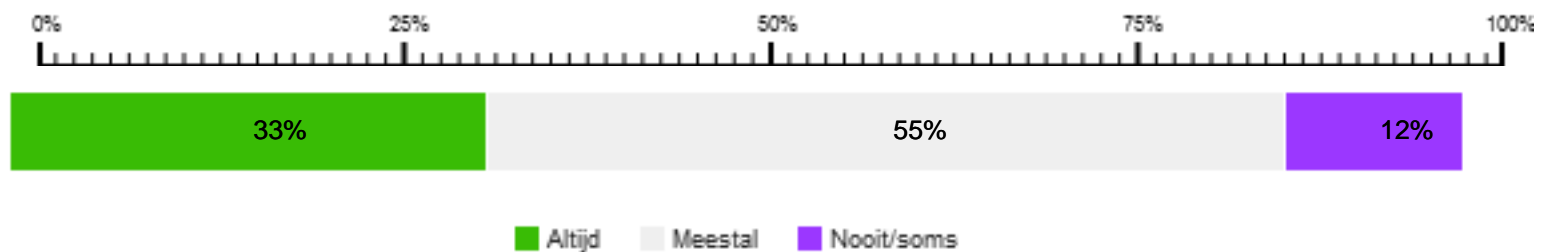
Bent u tevreden over de telefonische bereikbaarheid van de huisartspraktijk?

aantal respondenten: 73



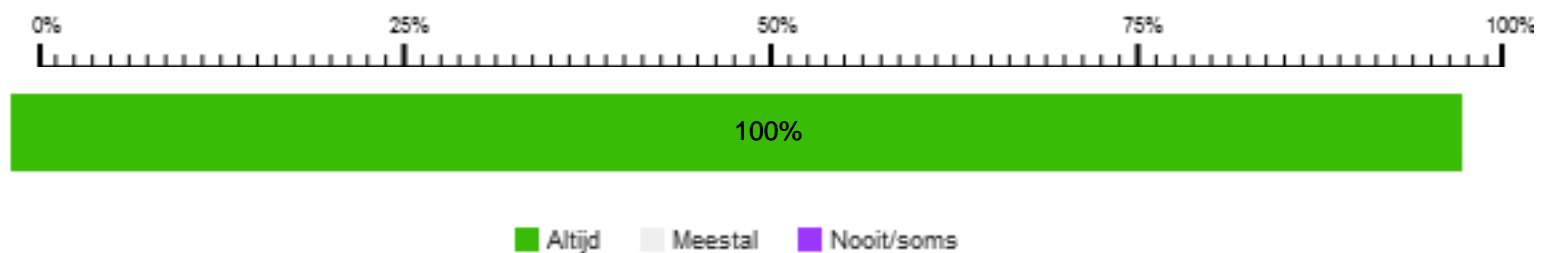
Kreeg u binnen twee minuten iemand aan de telefoon als u overdag de huisartspraktijk belde?

aantal respondenten: 73



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

aantal respondenten: 3



Was het een probleem om de huisartspraktijk telefonisch te bereiken?

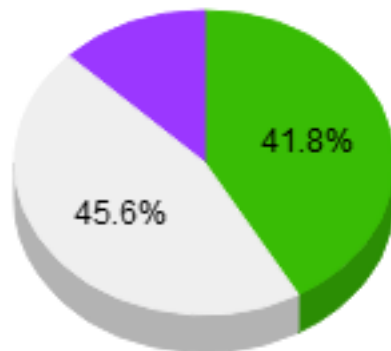
aantal respondenten: 72



■ Geen probleem ■ Een klein probleem

Hulp de huisarts u binnen 15 minuten na de afgesproken tijd?

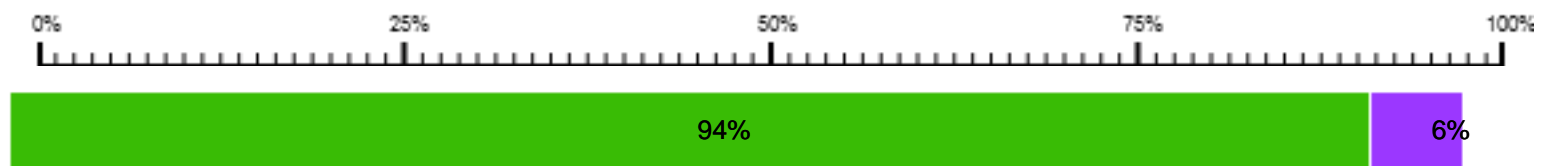
aantal respondenten: 79



■ Altijd ■ Meestal ■ Nooit/soms

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

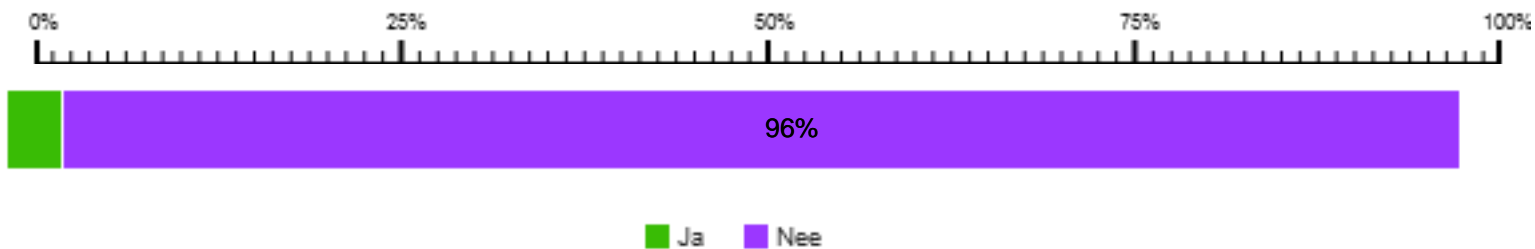
aantal respondenten: 78



■ Ja ■ Nee

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

aantal respondenten: 79



De openingstijden van de huisartsenpraktijk

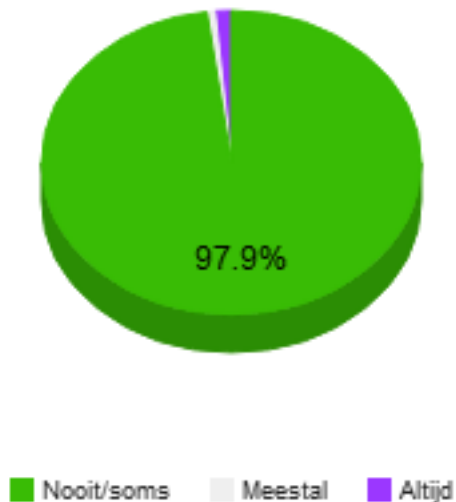
Verstrekt het GC voldoende informatie over de werkdagen van de verschillende huisartsen?

aantal respondenten: 78



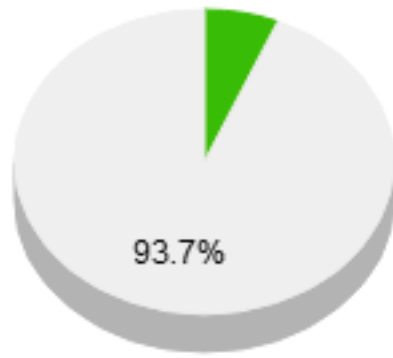
De huisartspraktijk is van 8.00 tot 17.00 uur geopend. Ervaart u problemen met deze openingstijden?

aantal respondenten: 144



Heeft u behoefte gehad aan een avondspreekuur van de huisarts?

aantal respondenten: 79

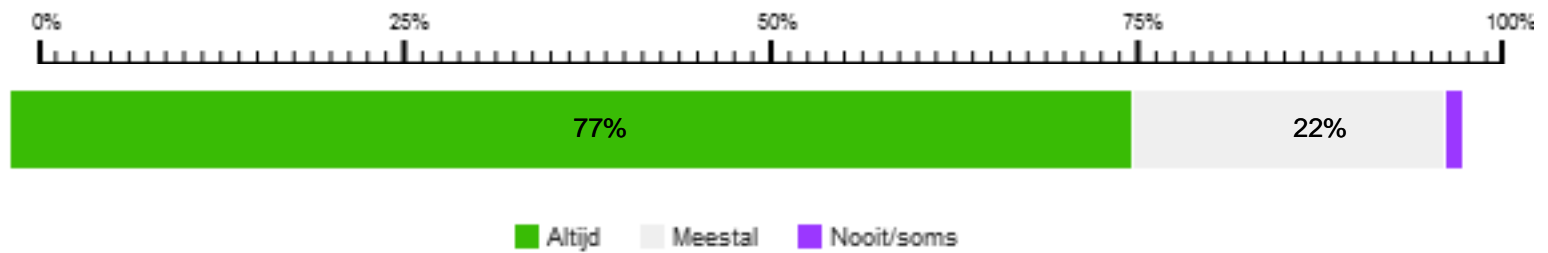


■ Vaak ■ Nooit-soms

De bejegening door de huisarts

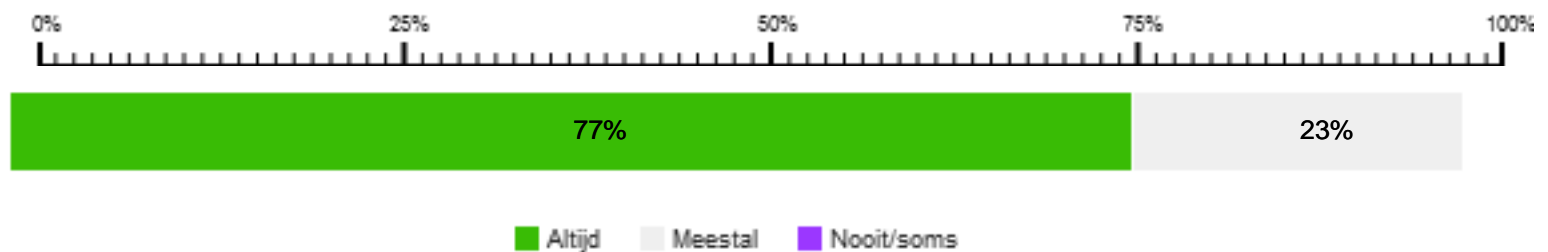
Nam de huisarts u serieus?

aantal respondenten: 79



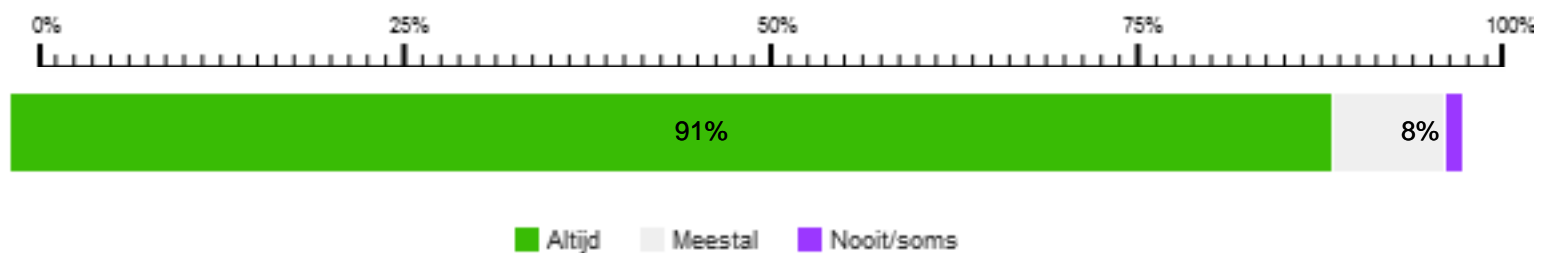
Luisterde de huisarts aandachtig naar u?

aantal respondenten: 79



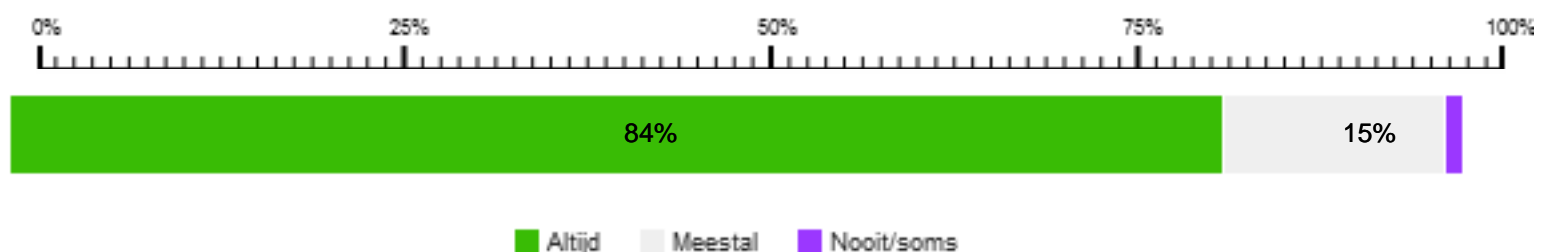
Behandelde de huisarts u met respect?

aantal respondenten: 78



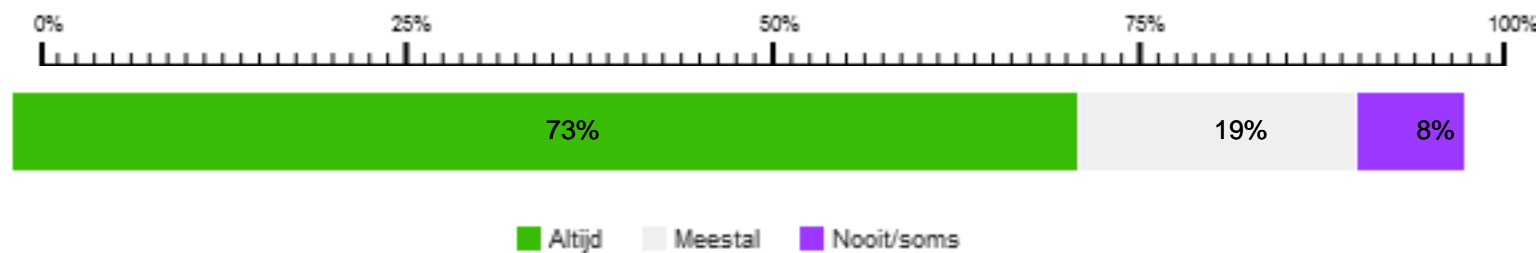
Had de huisarts voldoende tijd voor u?

aantal respondenten: 79



Toonde de huisarts belangstelling voor uw persoonlijke situatie?

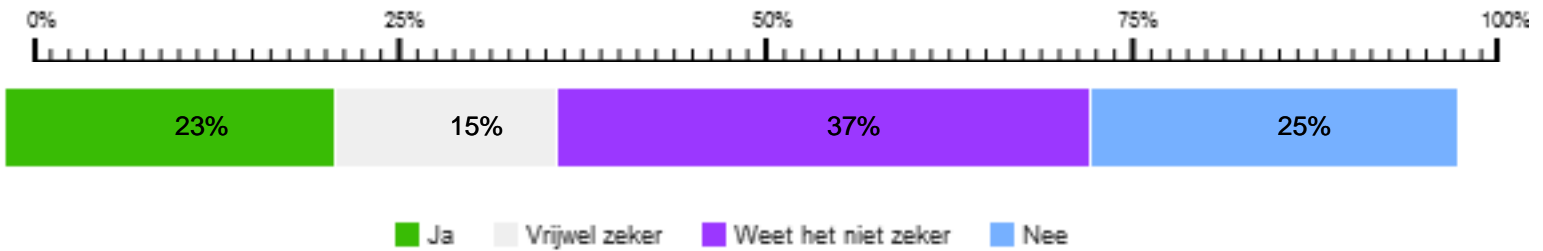
aantal respondenten: 79



Mogelijkheden van een avondspreekuur

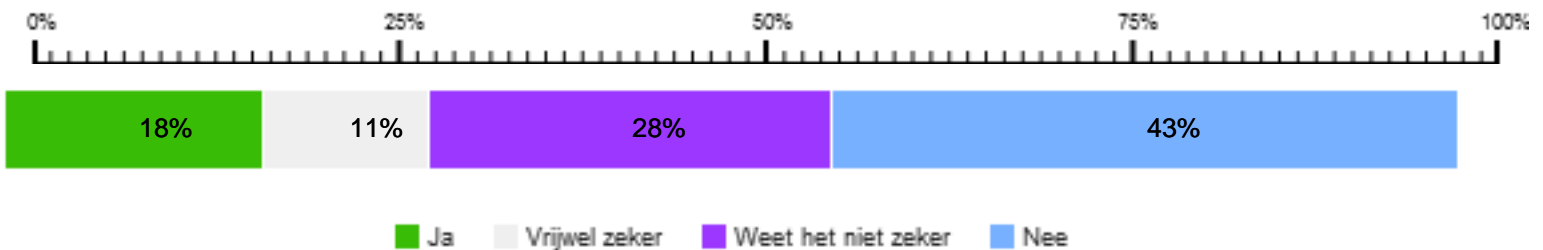
Zou u gebruik maken van een avondspreekuur van uw eigen huisarts?

aantal respondenten: 79



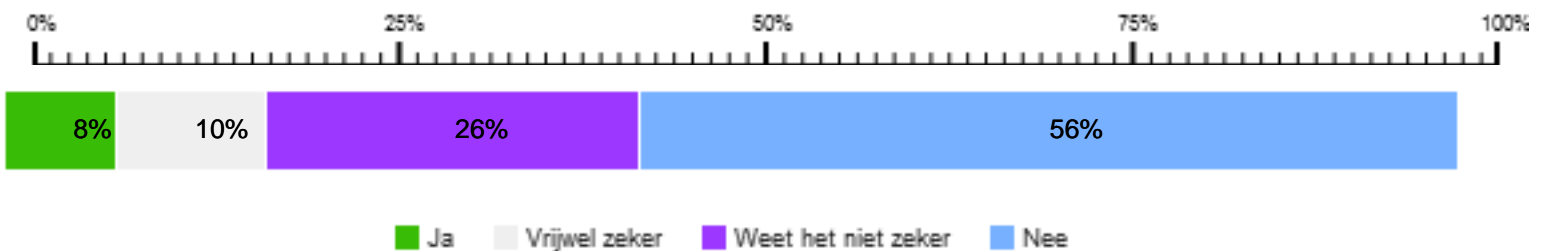
Zou u gebruik maken van een avondspreekuur van n van de andere huisartsen in het GC?

aantal respondenten: 79



Zou u gebruik maken van een avondspreekuur als dat extra kosten met zich mee zou brengen?

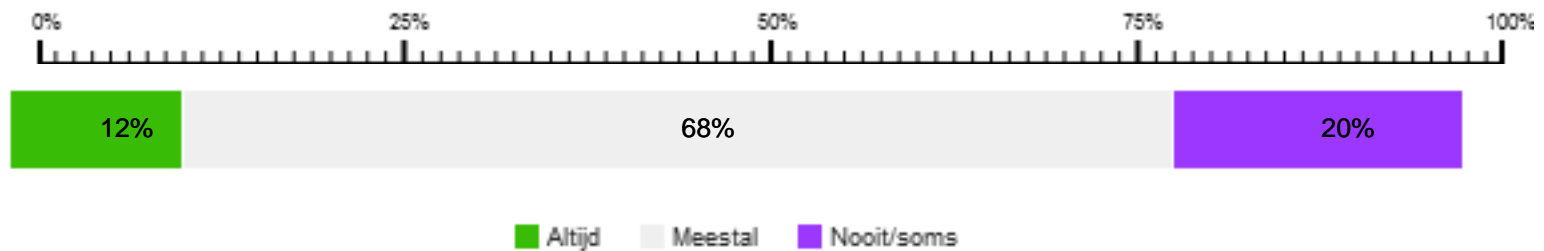
aantal respondenten: 78



De toegankelijkheid van de apotheek

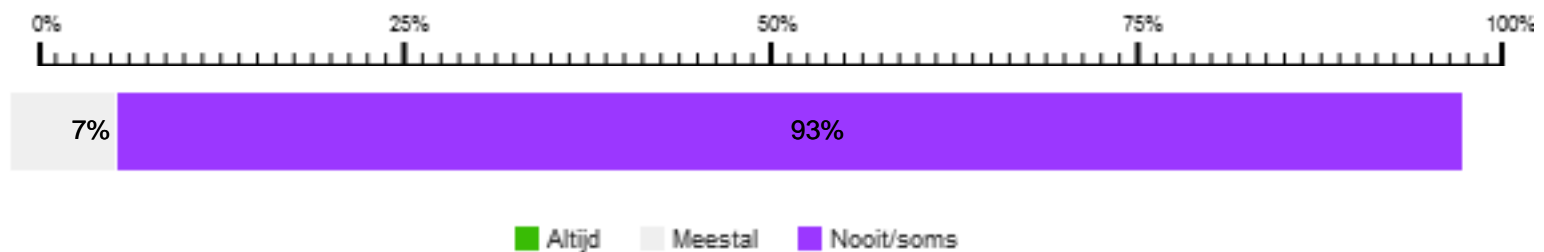
Bent u tevreden over de telefonische bereikbaarheid van de apotheek?

aantal respondenten: 25



Werd u bij de apotheek binnen 5 minuten na binnenkomst geholpen?

aantal respondenten: 68



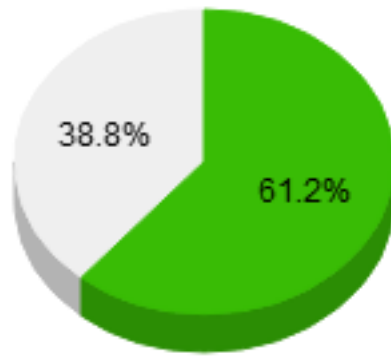
Was het een probleem om de apotheek telefonisch te bereiken?

aantal respondenten: 25



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

aantal respondenten: 67

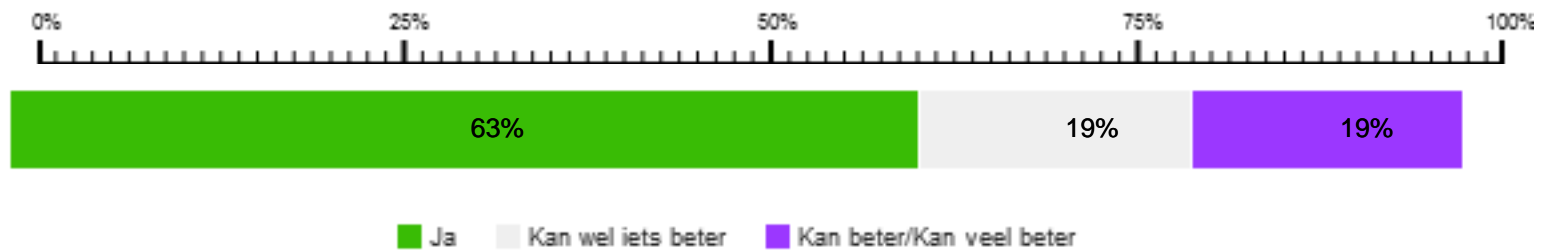


■ Nee ■ Ja

Contact met de apothekemedewerkers

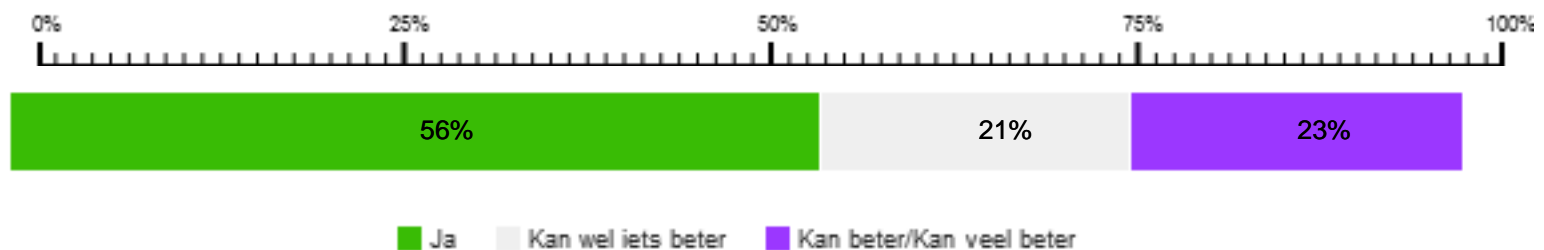
In deze apotheek hebben ze me heel professioneel benaderd.

aantal respondenten: 64



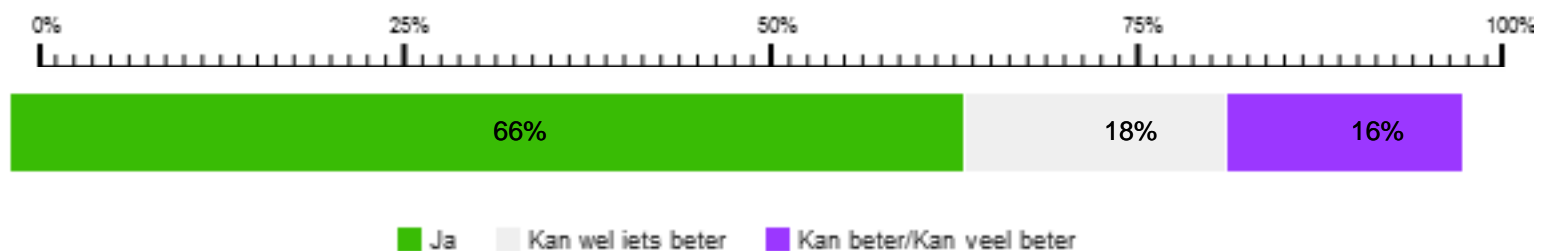
In deze apotheek houden ze rekening met mijn wensen.

aantal respondenten: 61



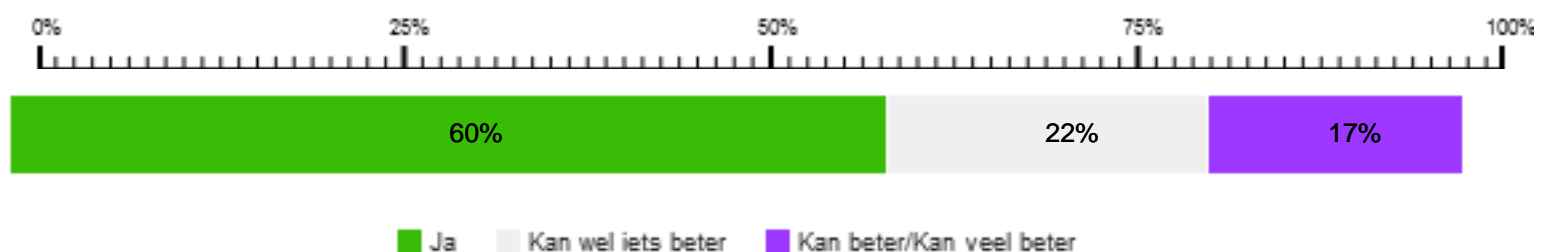
In deze apotheek staan ze voor mij klaar.

aantal respondenten: 67



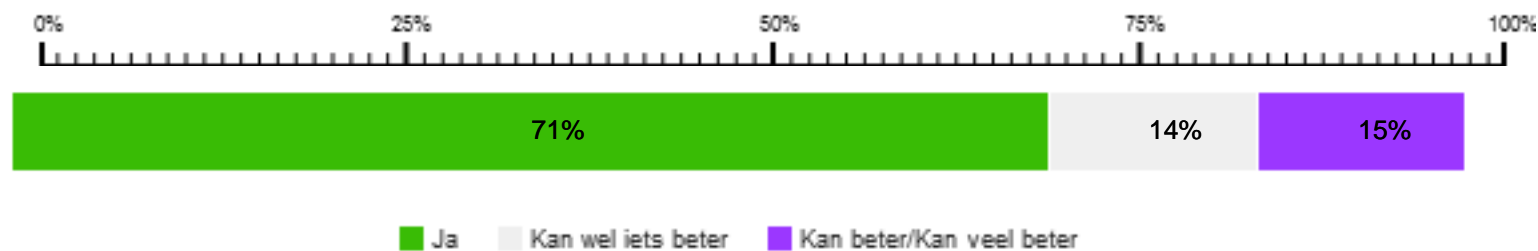
In deze apotheek werken ze klantvriendelijk.

aantal respondenten: 68



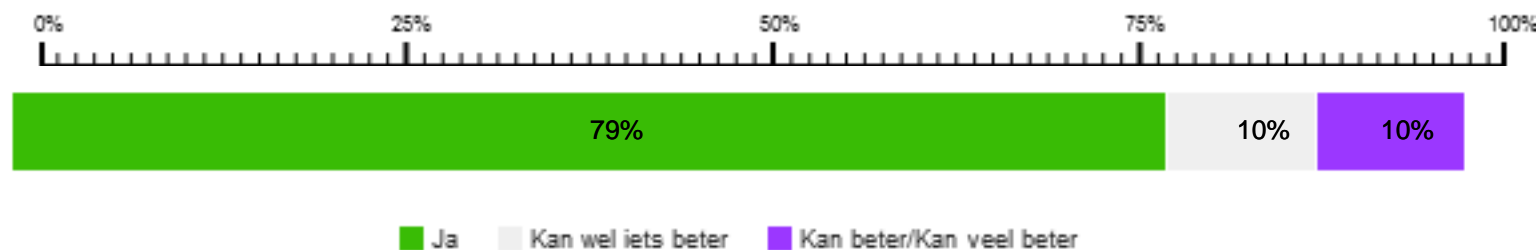
In deze apotheek doen ze hun best om te begrijpen wat ik wil.

aantal respondenten: 63



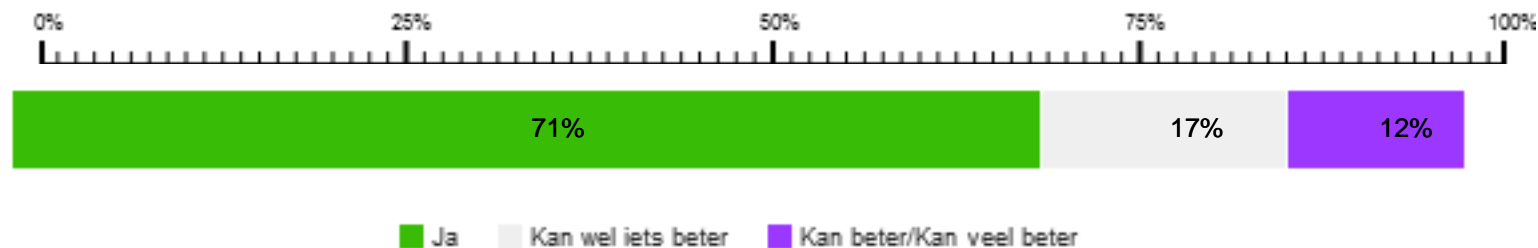
Ik ben vriendelijk behandeld.

aantal respondenten: 68



Ik heb voldoende persoonlijke aandacht gekregen.

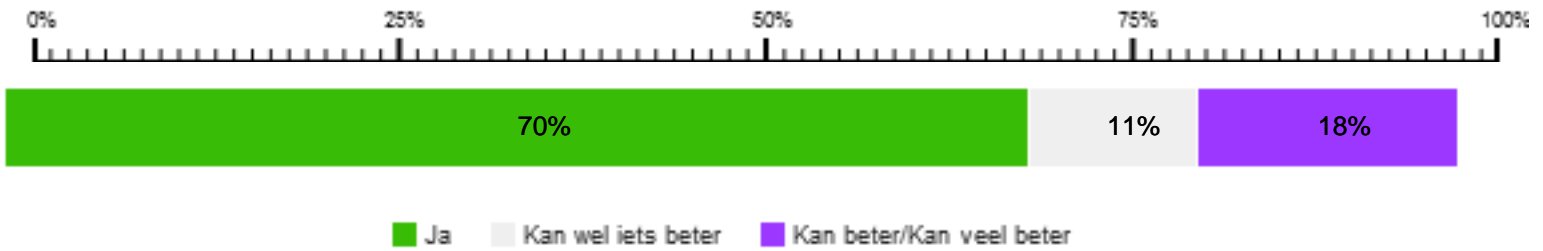
aantal respondenten: 65



Preferentiebeleid

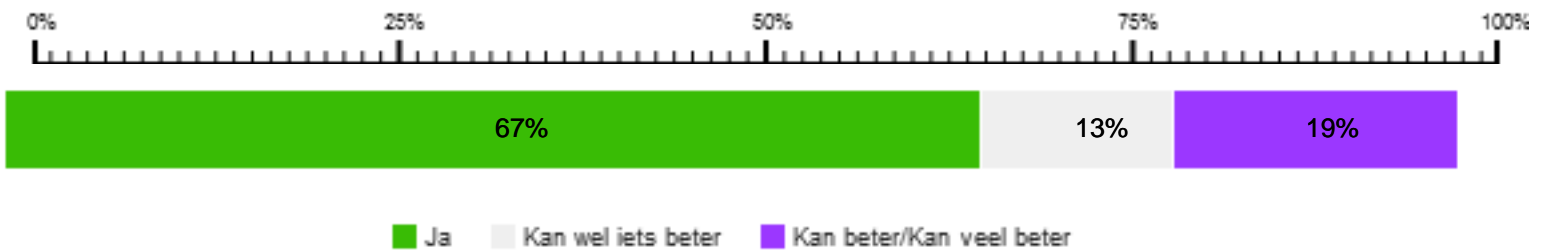
Deze apotheek maakt voldoende duidelijk of mijn medicijnen wel of niet worden vergoed.

aantal respondenten: 61



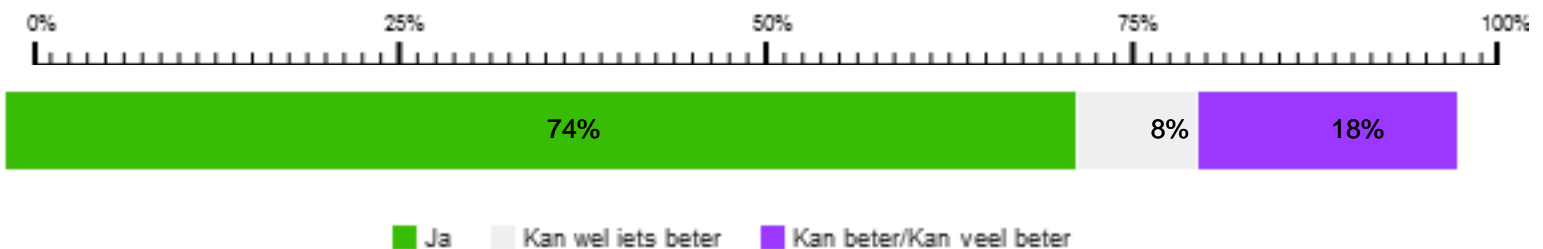
Deze apotheek geeft voldoende uitleg als het uiterlijk van mijn medicijnen is veranderd.

aantal respondenten: 61



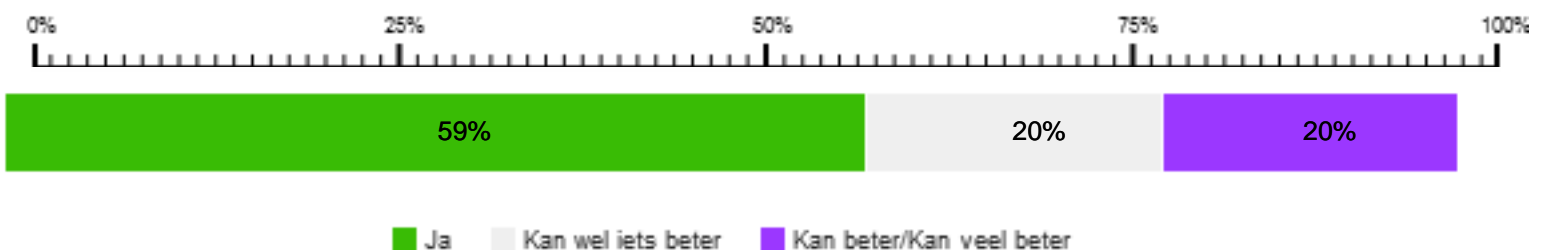
Deze apotheek geeft voldoende uitleg als de verpakking van mijn medicijnen is veranderd.

aantal respondenten: 61



Deze apotheek maakt voldoende duidelijk wat het preferentiebeleid voor mijn medicijnen betekent.

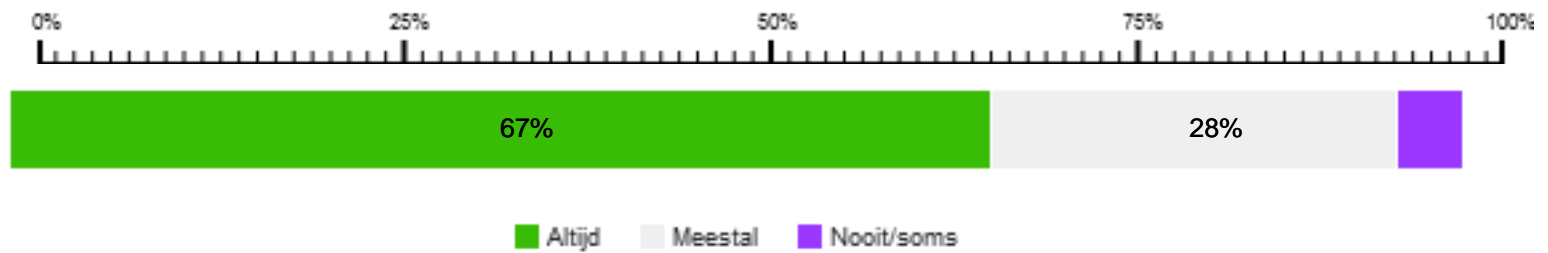
aantal respondenten: 54



Samenwerking

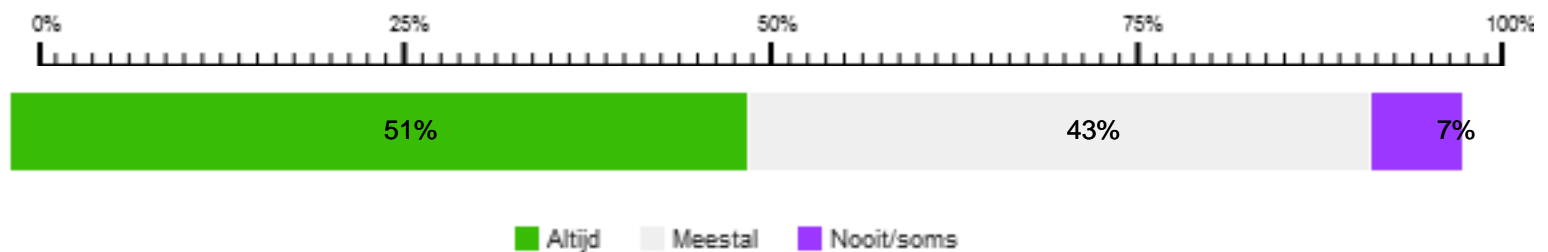
Was vervanging van uw zorgverlener in het GC goed geregeld?

aantal respondenten: 43



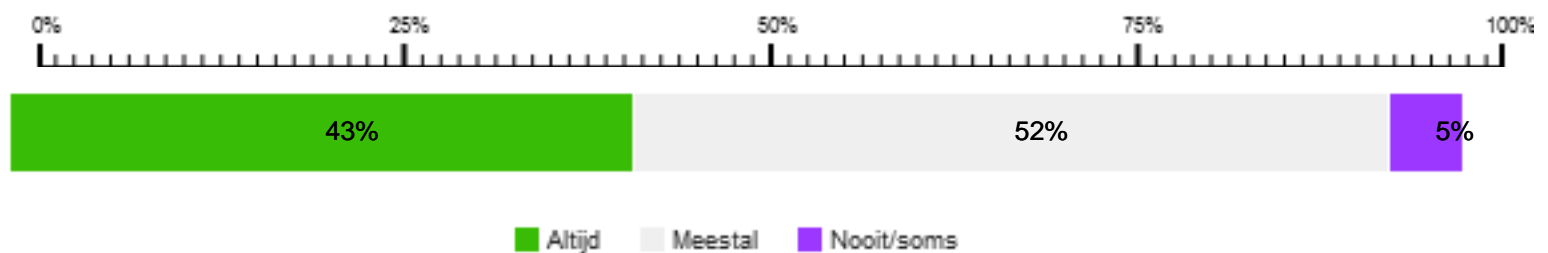
Was de zorgverlener goed op de hoogte van de reden van de doorverwijzing?

aantal respondenten: 63



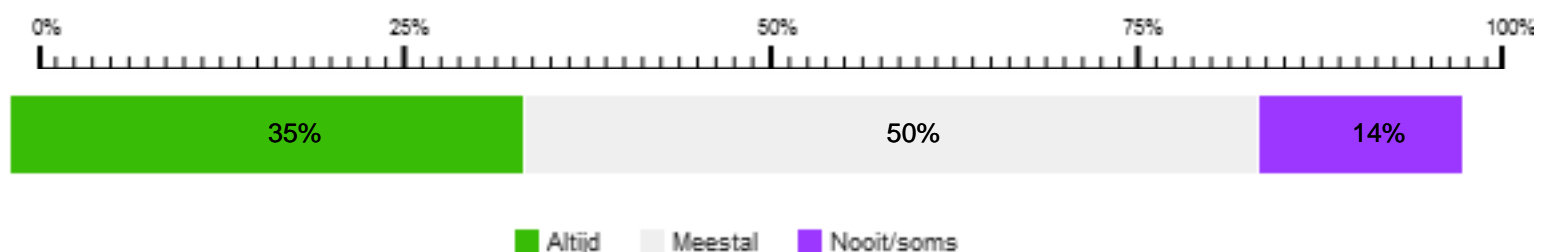
Sloot de inhoud van de behandeling van verschillende zorgverleners in het GC goed op elkaar aan?

aantal respondenten: 77



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

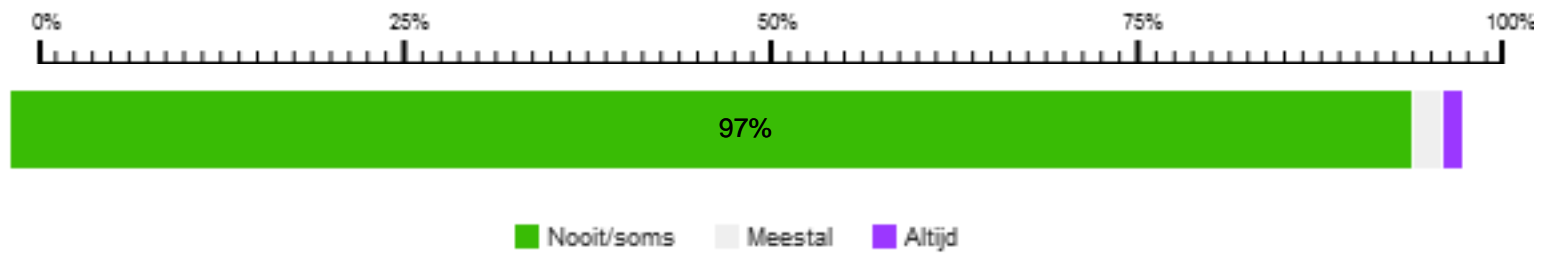
aantal respondenten: 113



Bereikbaarheid, vervanging en verwijzing

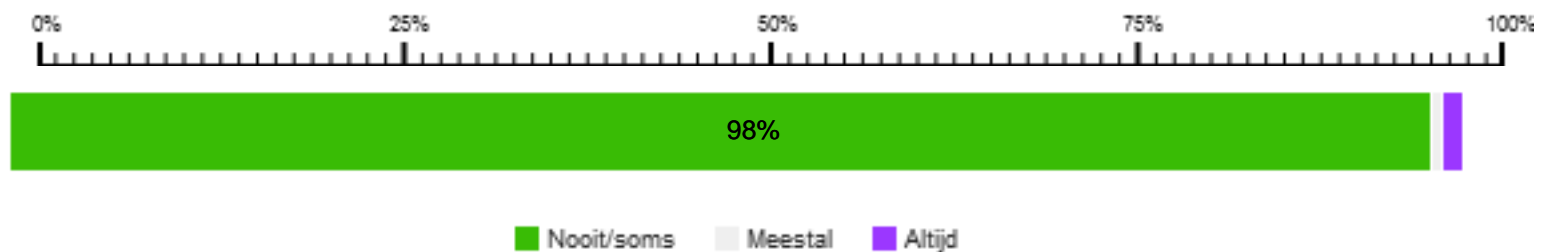
Heeft u een beroep moeten doen op een vervanger van uw 'eigen' zorgverlener?

aantal respondenten: 144



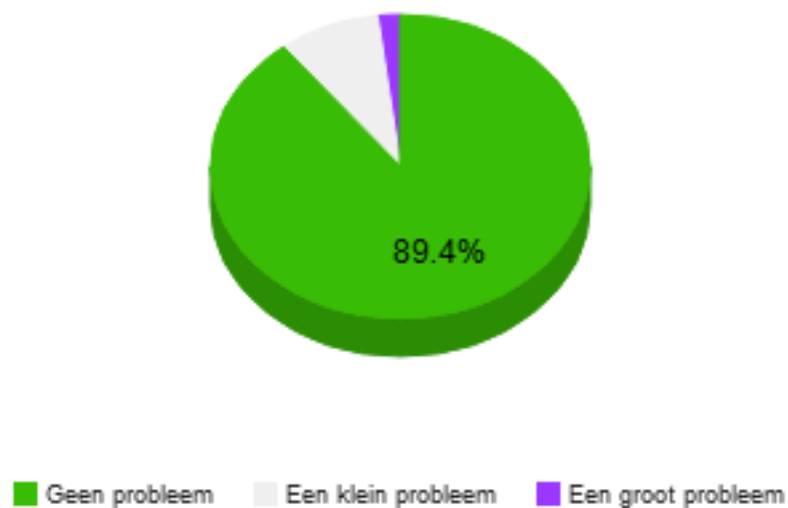
Gaven de zorgverleners in het GC u wel eens tegenstrijdige informatie?

aantal respondenten: 140



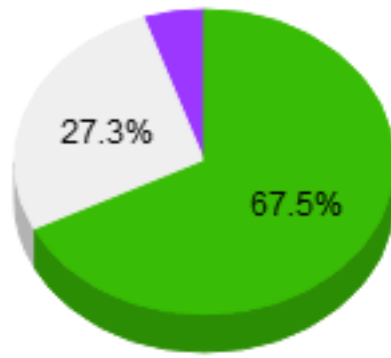
Was het een probleem om het GC telefonisch te bereiken?

aantal respondenten: 104



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

aantal respondenten: 77

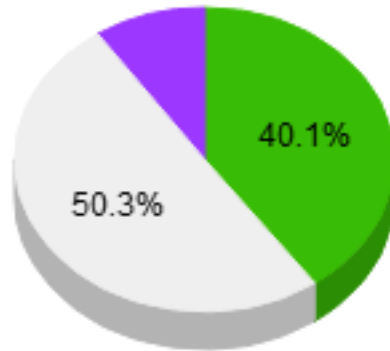


■ Altijd ■ Meestal ■ Nooit/soms

Beschrijving van de respondenten

Hoe zou u over het algemeen uw geestelijke gezondheid noemen?

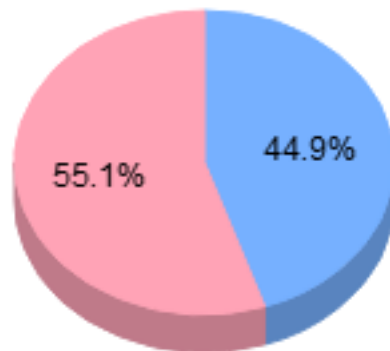
aantal respondenten: 147



■ Zeer goed tot uitstekend ■ Goed ■ Slecht tot matig

Geslacht

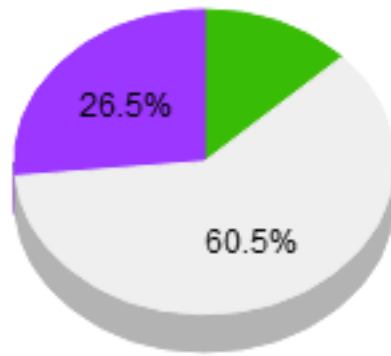
aantal respondenten: 136



■ Man ■ Vrouw

Hoe zou u over het algemeen uw gezondheid noemen?

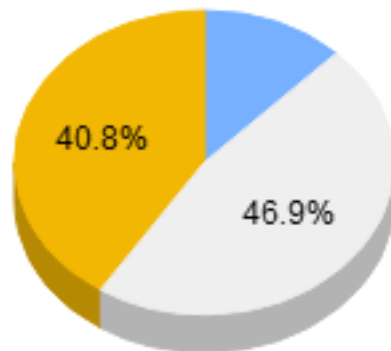
aantal respondenten: 147



■ Zeer goed tot uitstekend ■ Goed ■ Slecht tot matig

Leeftijd

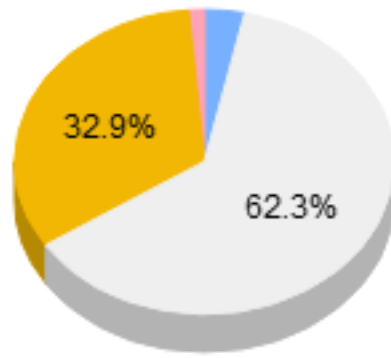
aantal respondenten: 147



■ 18 /m 34 ■ 35 tot 64 ■ 65+

Wat is uw hoogst voltooide opleiding?

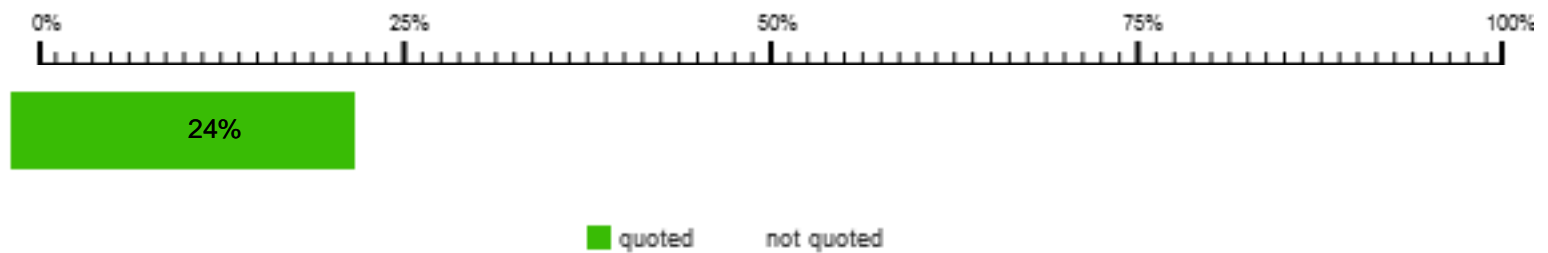
aantal respondenten: 146



■ Geen opleiding tot lager onderwijs
 ■ Middelbaar onderwijs tot MBO
 ■ HBO tot WO
 ■ Anders

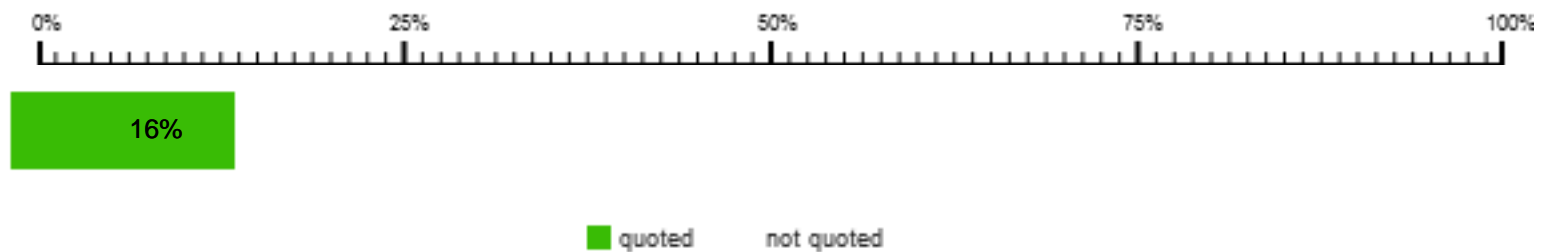
Nee

aantal respondenten: 147



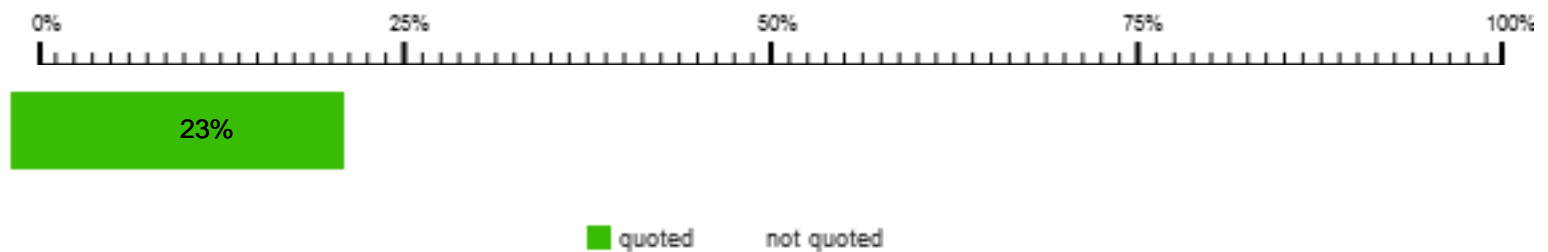
Astma / COPD (chronische bronchitis en longemfyseem)

aantal respondenten: 147



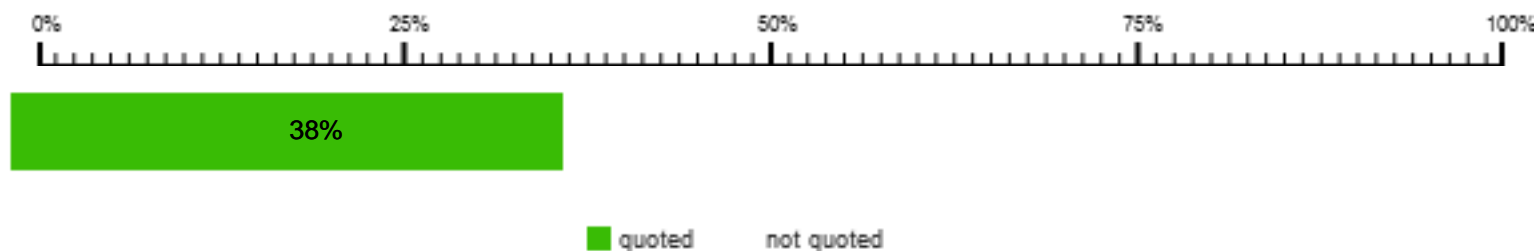
Diabetes mellitus type I/II (suikerziekte)

aantal respondenten: 147



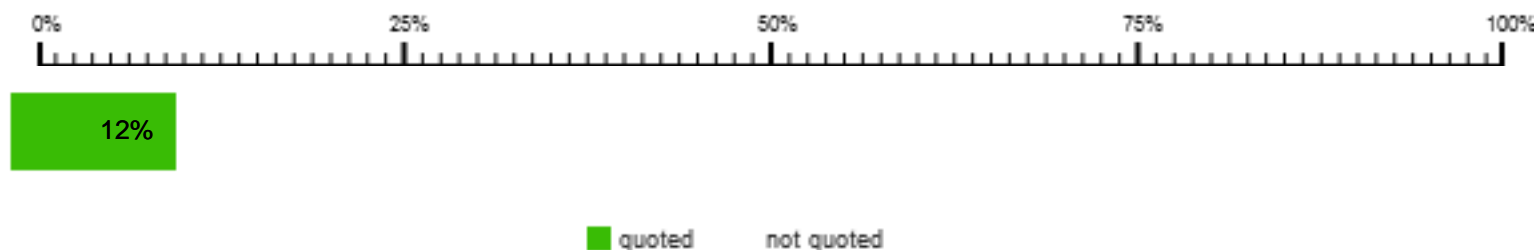
Hart- en vaatziekten (bijv. hoge bloeddruk, te hoog cholesterol, hartfalen, perifeer vaatlijden)

aantal respondenten: 147



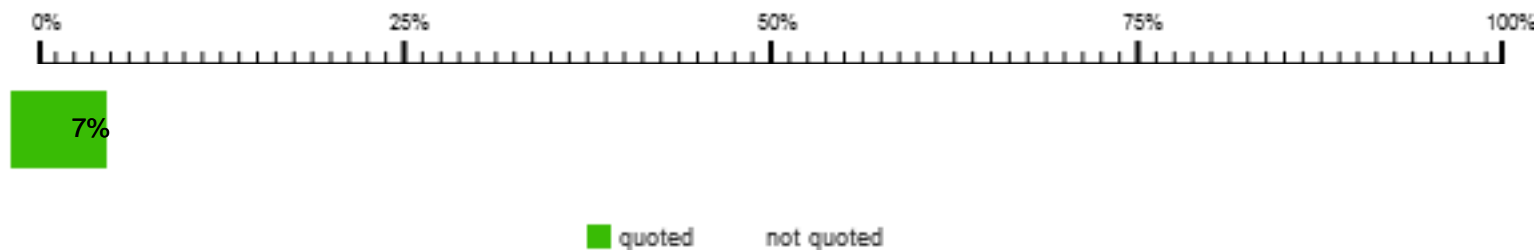
Reuma (artrose, reumatode artritis)

aantal respondenten: 147



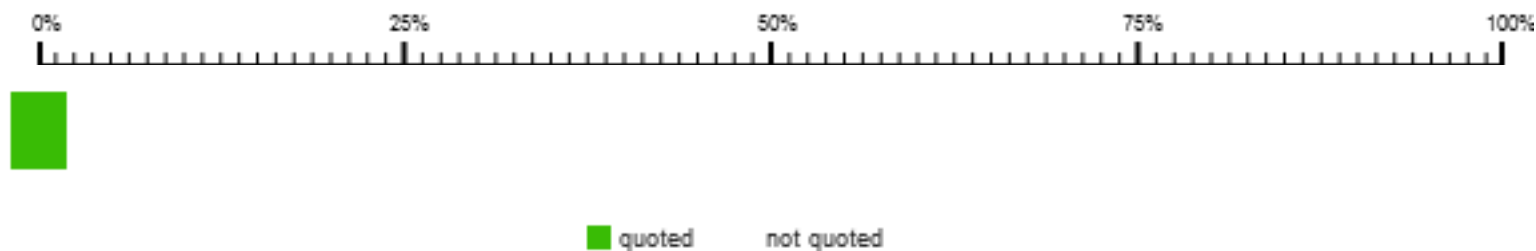
Spijverteringsziektes (bijv. maag-, lever-, darmklachten)

aantal respondenten: 147



Stofwisselingsziektes (bijv. schildklier)

aantal respondenten: 147



Pijn (bijv. chronische pijn, migraine)

aantal respondenten: 147



16%

■ quoted not quoted

Stemmingsstoornissen (bijv. depressie, bipolaire stoornis)

aantal respondenten: 147

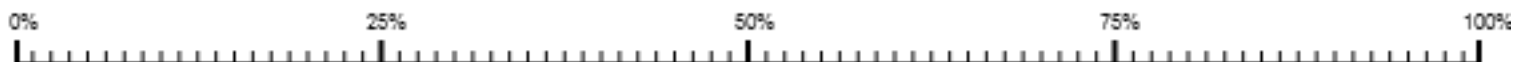


5%

■ quoted not quoted

Kwaadaardige aandoeningen / kanker

aantal respondenten: 147



■ quoted not quoted

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

aantal respondenten: 147



■ quoted not quoted

Anders, namelijk:

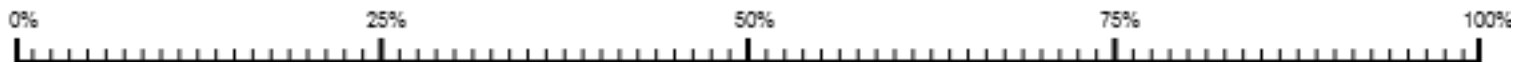
aantal respondenten: 147



■ quoted not quoted

Nederlands

aantal respondenten: 147



■ quoted not quoted

Fries of een dialect

aantal respondenten: 147



■ quoted not quoted

Anders, namelijk:

aantal respondenten: 147



■ quoted not quoted