



Door Cliënten Bekeken voor Gezondheidscentra

Vervolgmeting

Rapportage Klantmonitor DCB

©ARGO BV

2014

## **Vervolgmeting via de Klantmonitor**

In het gezondheidscentrum is een vervolgmeting 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.

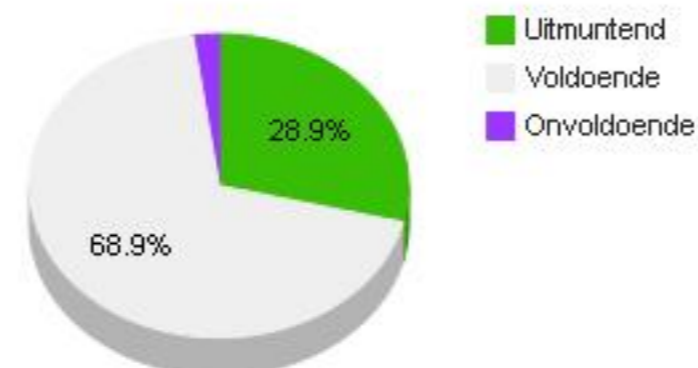
## VERZICHT THEMA'S

- Het oordeel over het gezondheidscentrum
- De telefonische bereikbaarheid van het gezondheidscentrum
- Een afspraak maken
- De toegankelijkheid van het gezondheidscentrum
- De website van het gezondheidscentrum
- Het oordeel over de huisartsenpraktijk
- Het oordeel over de apotheek
- Samenwerking in het gezondheidscentrum
- Achtergrondgegevens

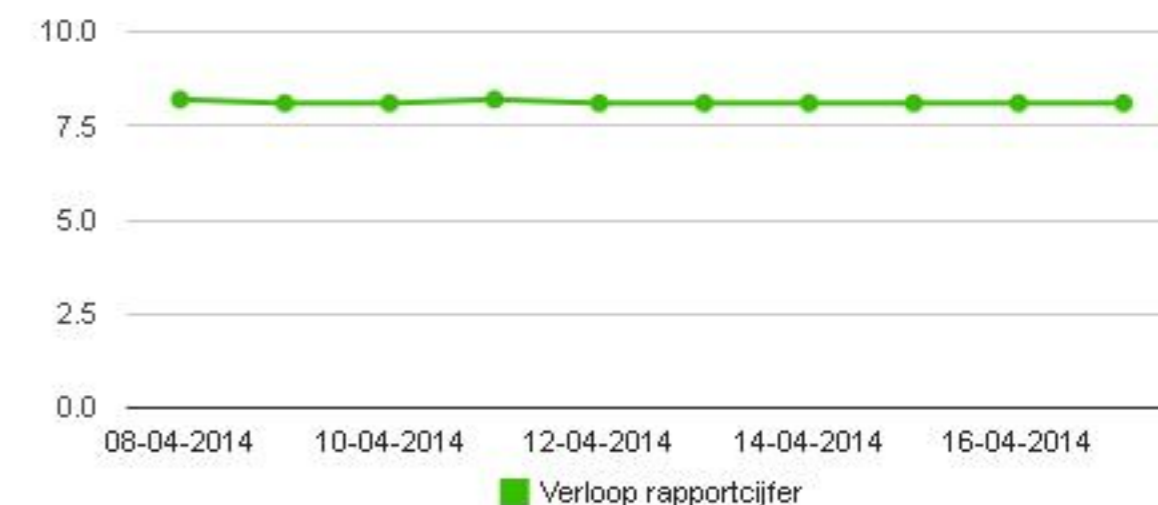
### Uw klanten waarderen u met een:

# 8,1

### Samenstelling rapportcijfer



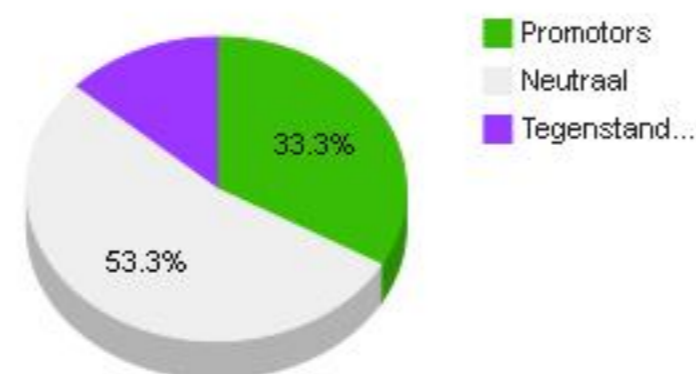
### Verloop rapportcijfer



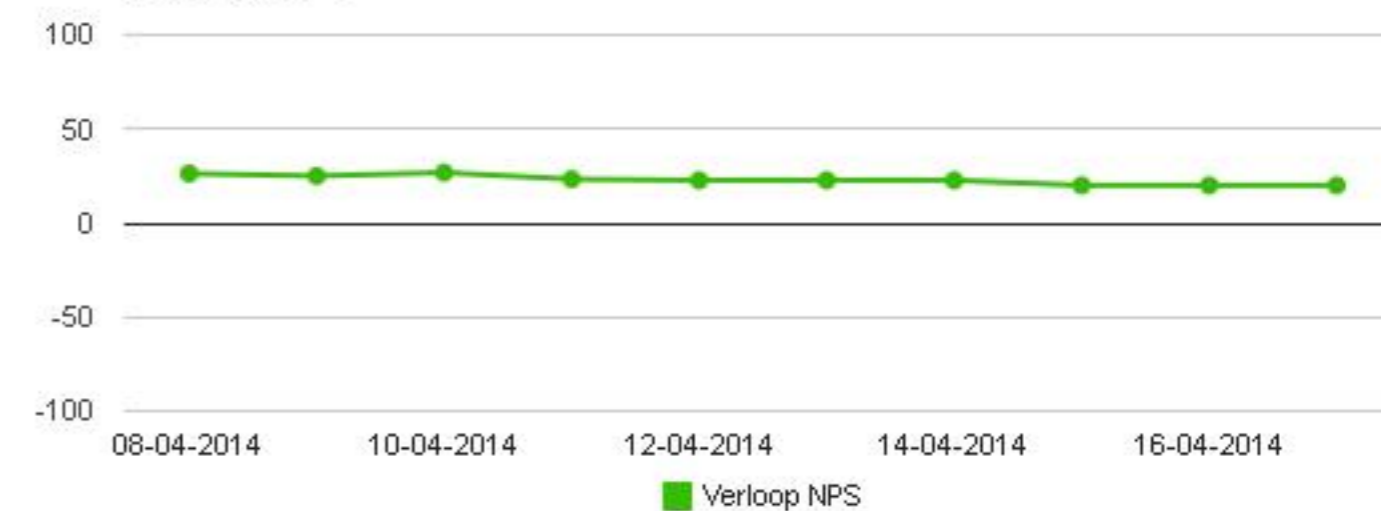
### Uw NPS (Net Promotor score)

# 20,0

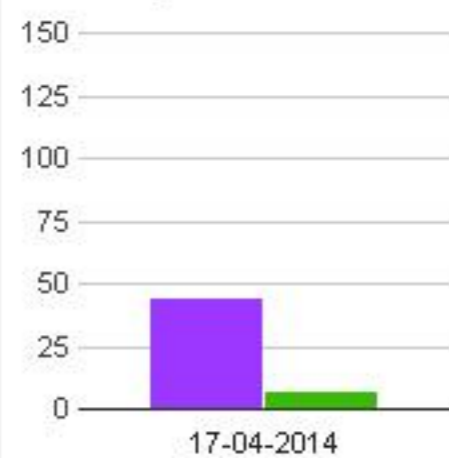
### Samenstelling NPS



### Verloop NPS



### Respons tot nu toe



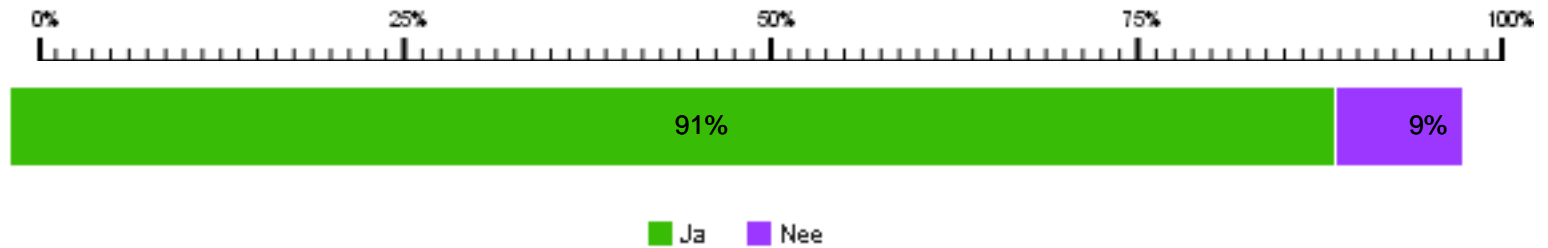
### Respons afgelopen periode



# De telefonische bereikbaarheid van het gezondheidscentrum

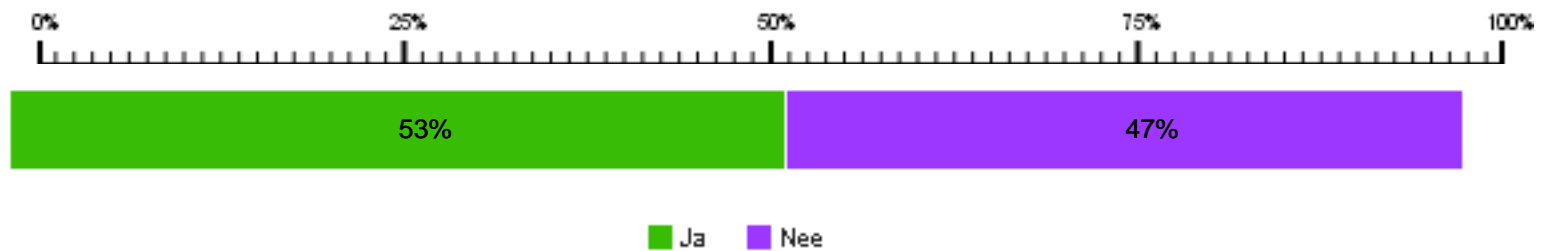
Heeft u in de afgelopen 12 maanden met het gezondheidscentrum gebeld voor een afspraak, of om hulp  
o

aantal respondenten: 45



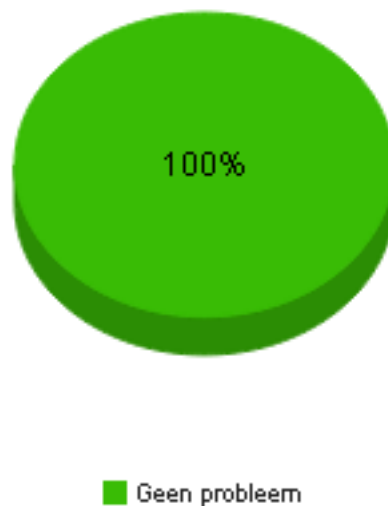
Heeft u in de afgelopen 12 maanden met de receptenlijn/herhaallijn gebeld?

aantal respondenten: 45



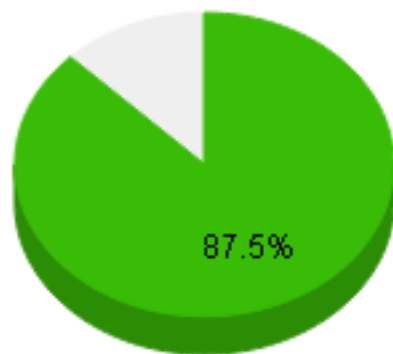
Was het een probleem om de receptenlijn/herhaallijn te bereiken?

aantal respondenten: 24



## Was het een probleem om het gezondheidscentrum telefonisch te bereiken voor het maken van een afspraak

aantal respondenten: 40

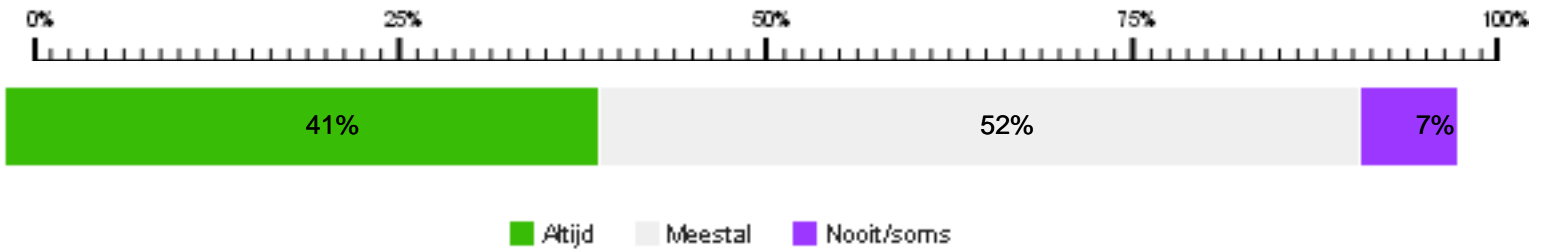


■ Geen probleem    ■ Een klein probleem

# Een afspraak maken

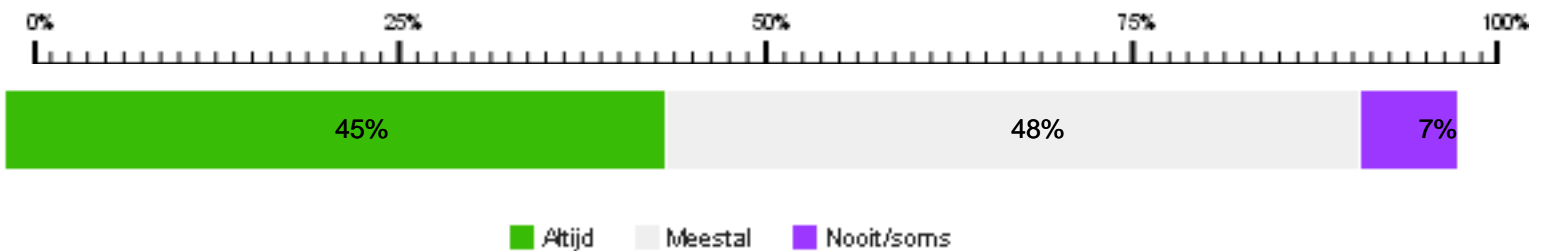
Kon u op een door u gewenst moment een afspraak maken met de zorgverleners in het gezondheidscentrum

aantal respondenten: 44



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

aantal respondenten: 44



Zijn de openingstijden van het gezondheidscentrum voldoende?

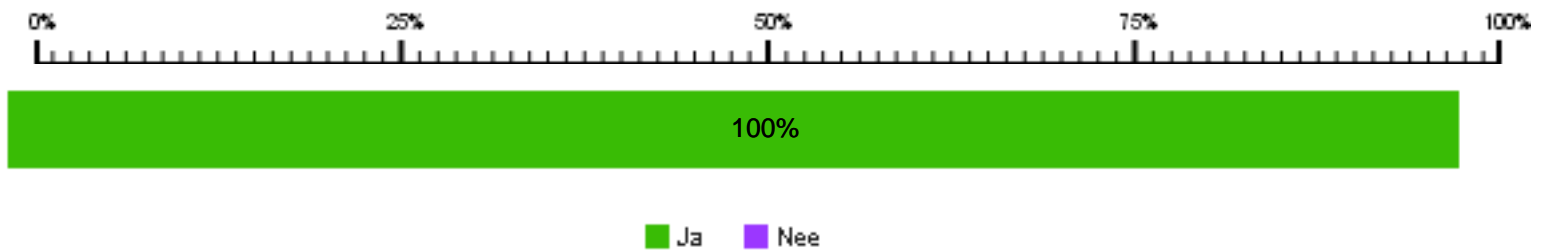
aantal respondenten: 43



# De toegankelijkheid van het gezondheidscentrum

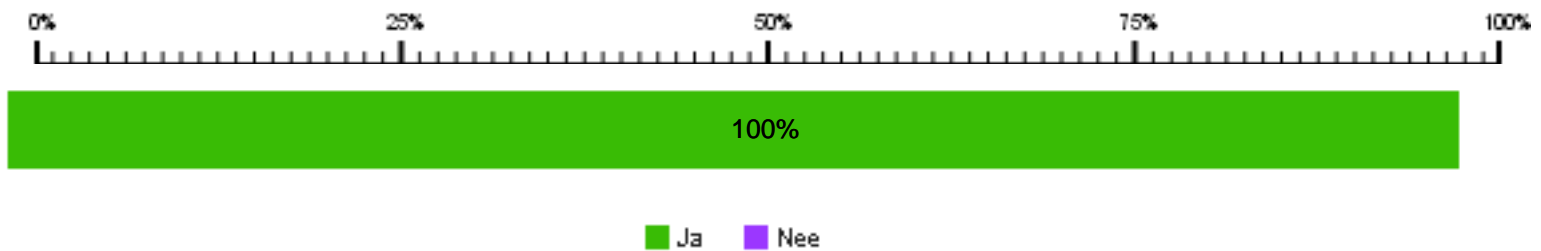
Is het gezondheidscentrum goed te bereiken met het vervoermiddel dat u meestal gebruikt?

aantal respondenten: 43



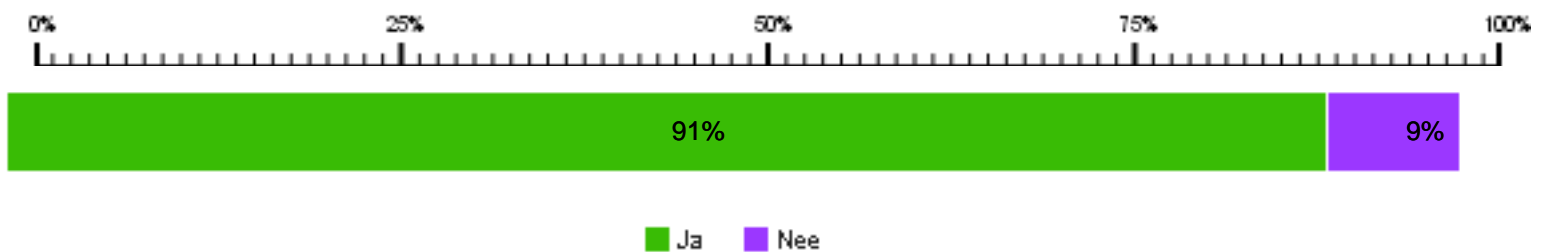
Is het gezondheidscentrum goed toegankelijk voor kinderwagens en mensen met een lichamelijke handica

aantal respondenten: 39



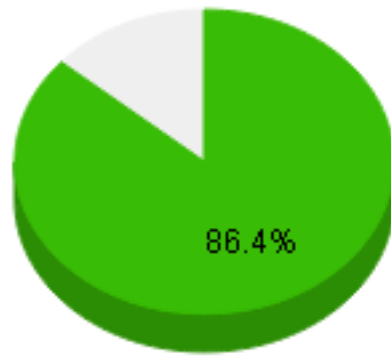
Is in het gezondheidscentrum duidelijk aangegeven waar u naar toe moet?

aantal respondenten: 44



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

aantal respondenten: 44



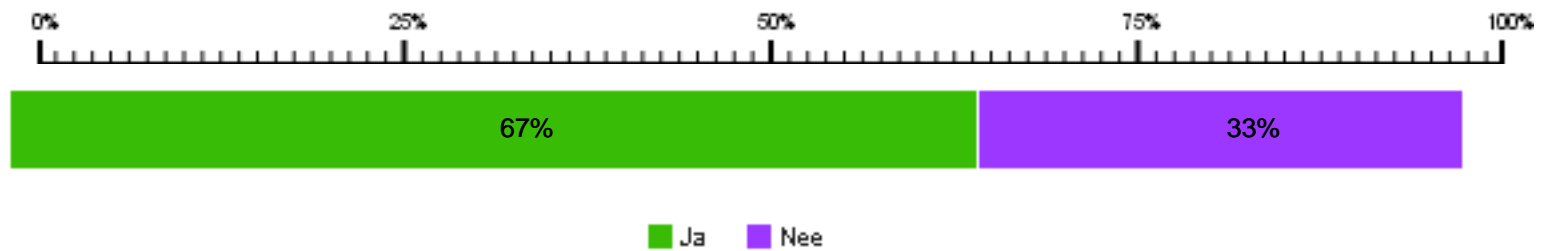
■ Altijd    ■ Meestal



# De website van het gezondheidscentrum

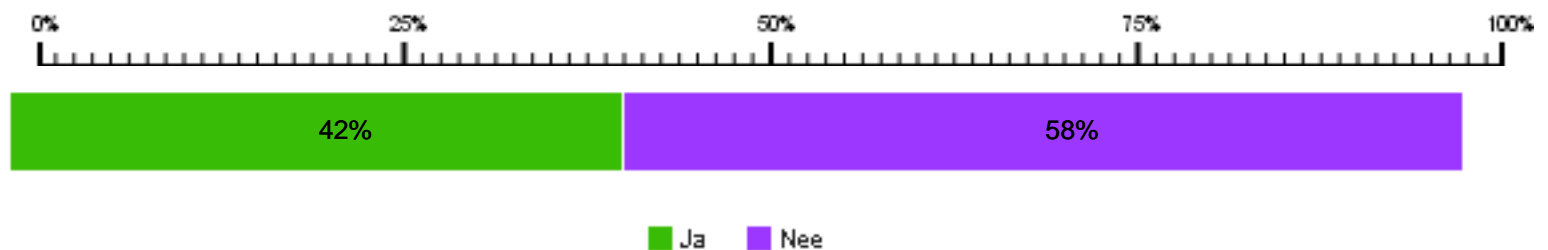
Wist u dat het gezondheidscentrum een eigen website heeft?

aantal respondenten: 45



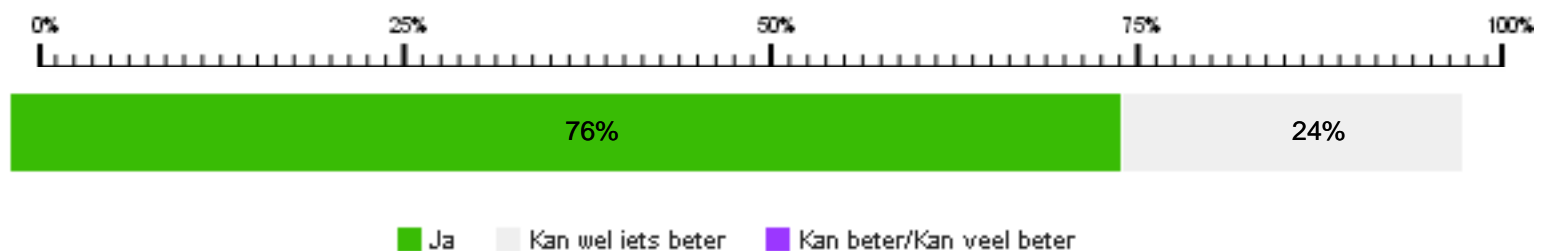
Heeft u in de afgelopen 12 maanden de website van het gezondheidscentrum bezocht?

aantal respondenten: 45



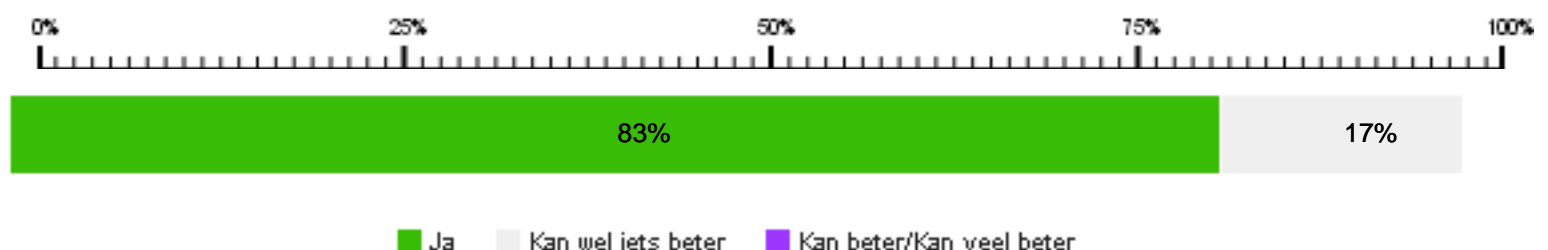
Vond u de website van het gezondheidscentrum gebruiksvriendelijk?

aantal respondenten: 17



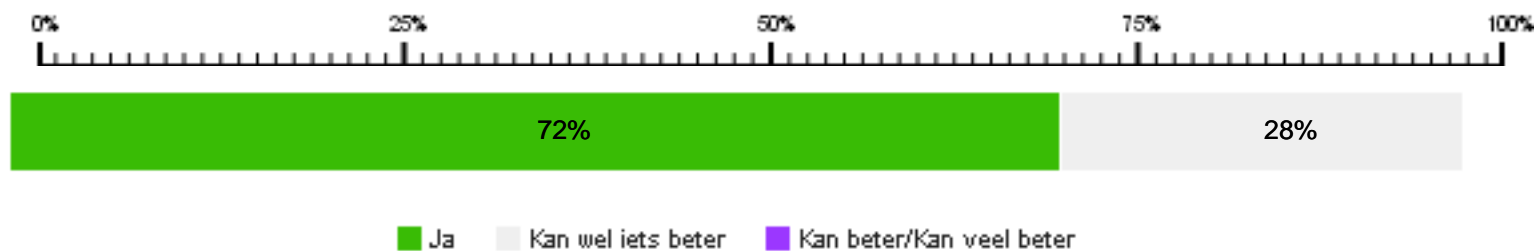
Voldeed de website aan uw wensen?

aantal respondenten: 18



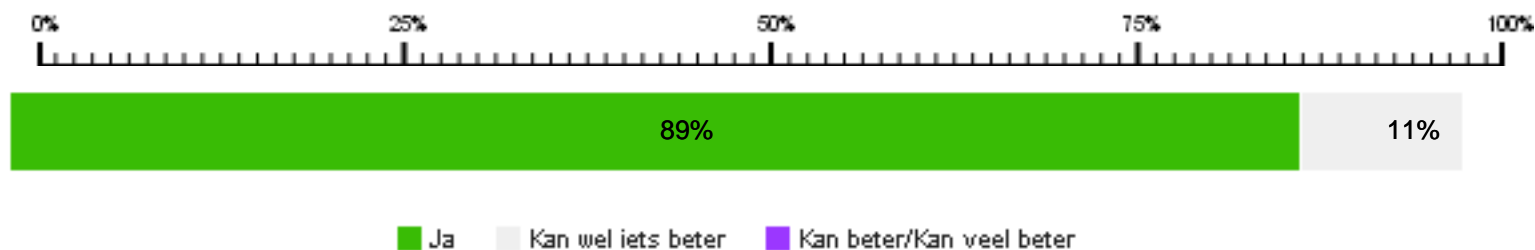
### Heeft u de informatie die u op de website zoekt goed kunnen vinden?

aantal respondenten: 18



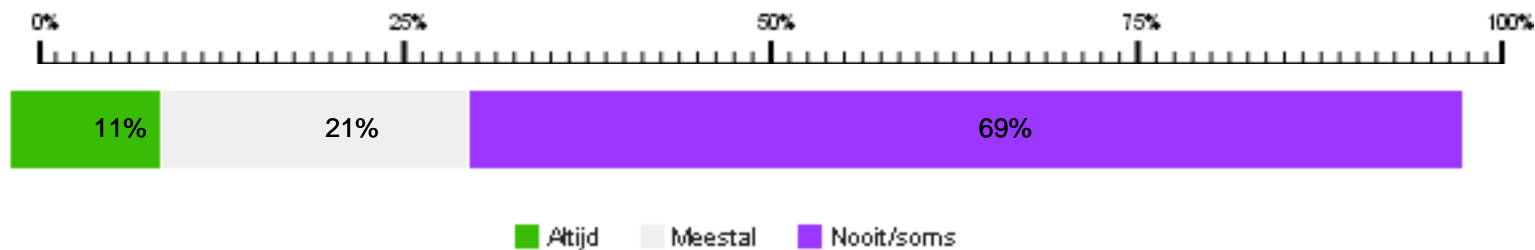
### Bood het gezondheidscentrum nuttige informatie op de website?

aantal respondenten: 18



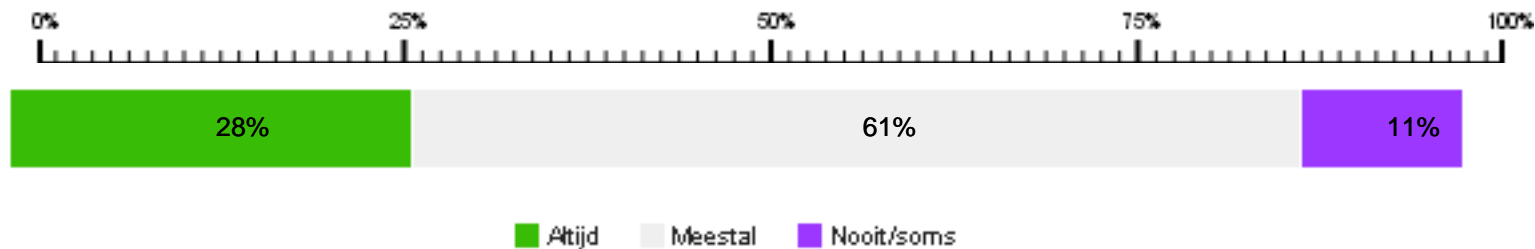
### Heeft u de website van het gezondheidscentrum bezocht als u informatie over het gezondheidscentrum,

aantal respondenten: 19



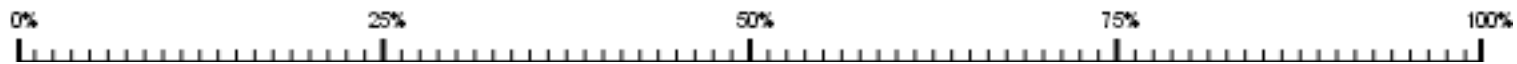
### Gaf de website van het gezondheidscentrum voldoende informatie?

aantal respondenten: 18



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

aantal respondenten: 19



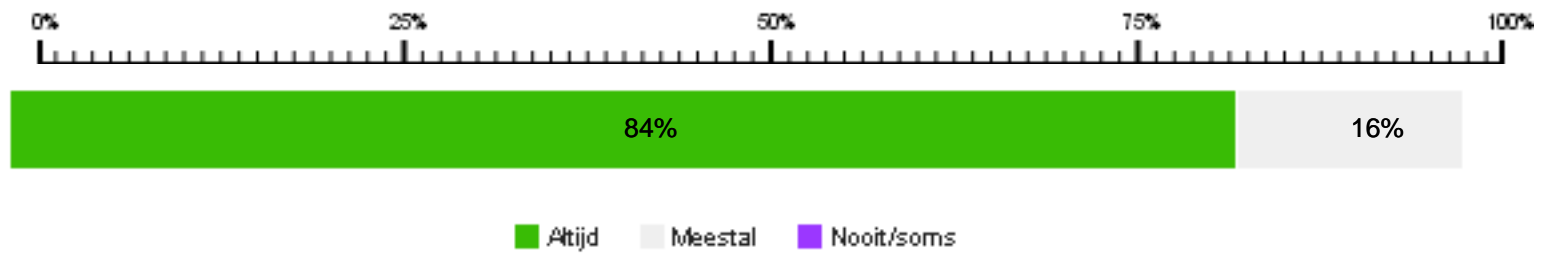
100%

■ Altijd    ■ Meestal    ■ Nooit/soms

# De bejegening door de huisarts

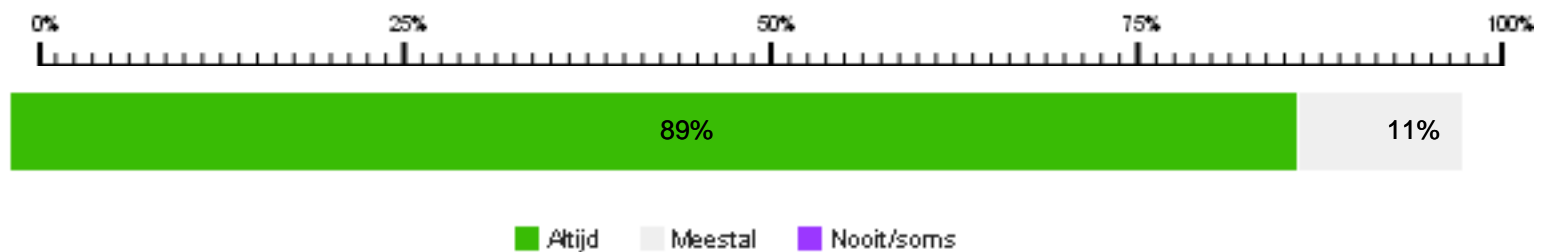
## Nam de huisarts u serieus?

aantal respondenten: 45



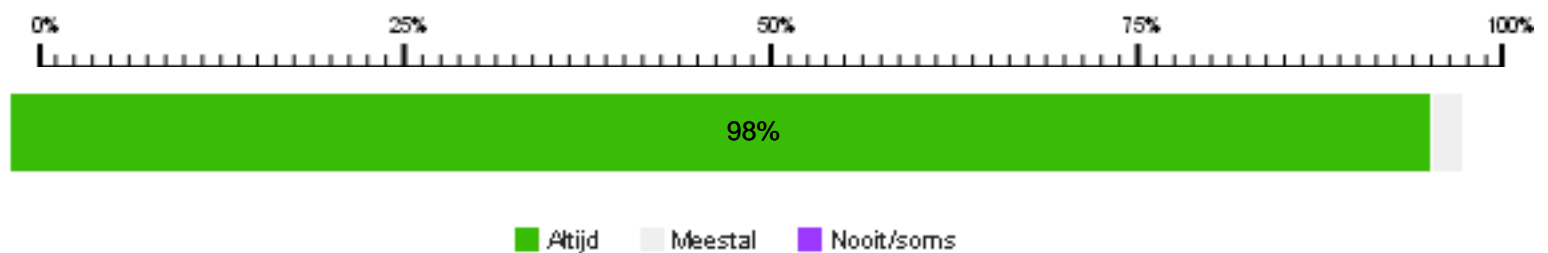
## Luisterde de huisarts aandachtig naar u?

aantal respondenten: 44



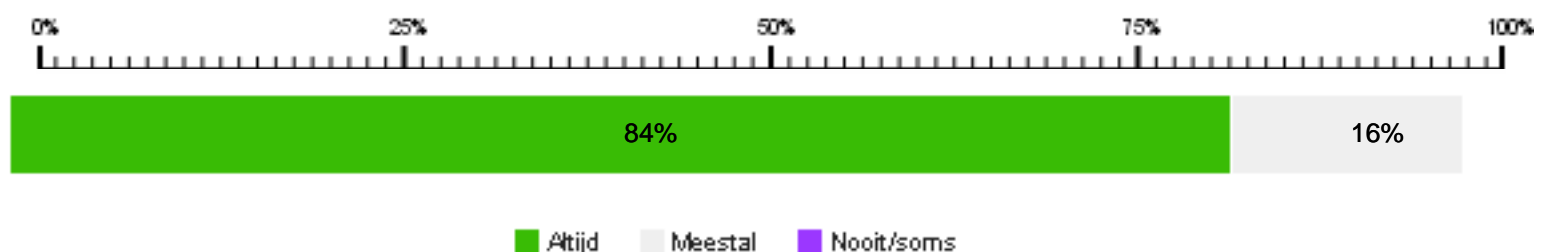
## Behandelde de huisarts u met respect?

aantal respondenten: 45



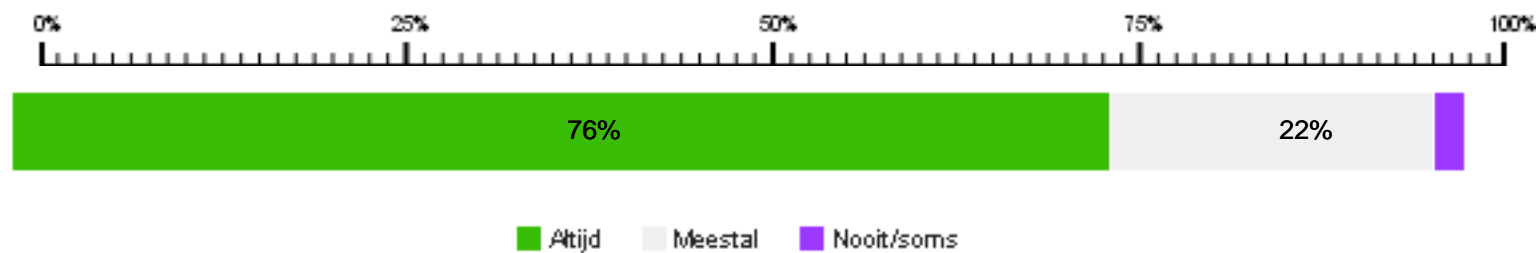
## Had de huisarts voldoende tijd voor u?

aantal respondenten: 44



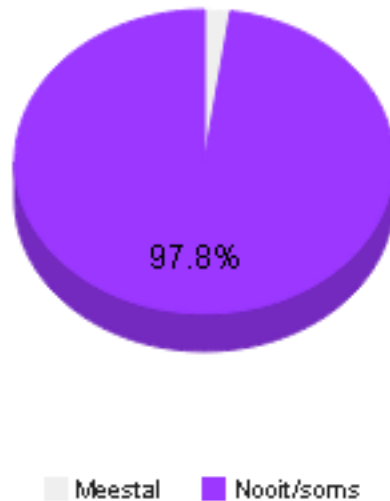
## Toonde de huisarts belangstelling voor uw persoonlijke situatie?

aantal respondenten: 45



# De openingstijden van de huisartsenpraktijk

**De huisartspraktijk in het gezondheidscentrum is op werkdagen van 8.00 tot 17.00 uur geopend. Heeft**  
aantal respondenten: 45

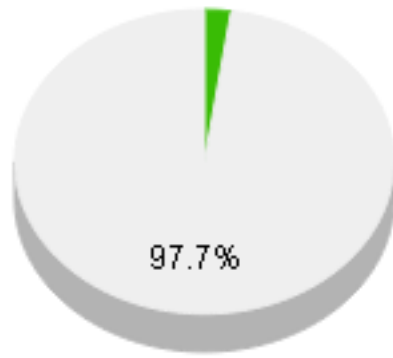


**Verstrekt het gezondheidscentrum voldoende informatie over de werkdagen van de verschillende huisart**  
aantal respondenten: 44



**Heeft u behoefte gehad aan een avondspreekuur van de huisarts?**

aantal respondenten: 44

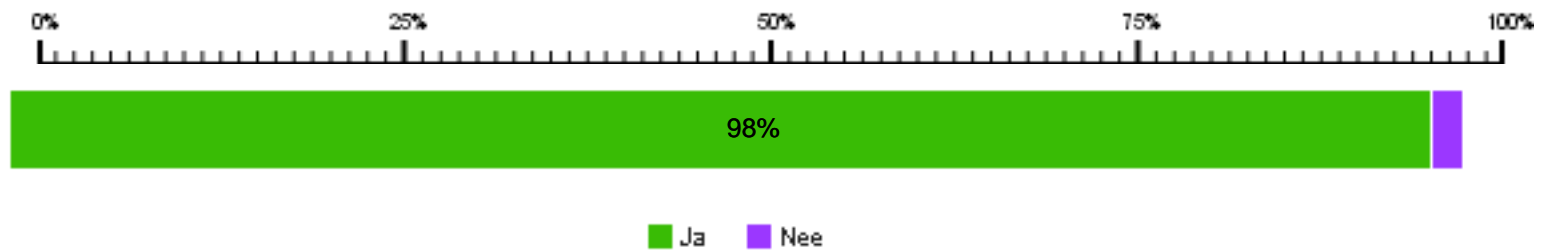


■ Vaak    ■ Nooit-soms

# De telefonische bereikbaarheid van de huisartsenpraktijk

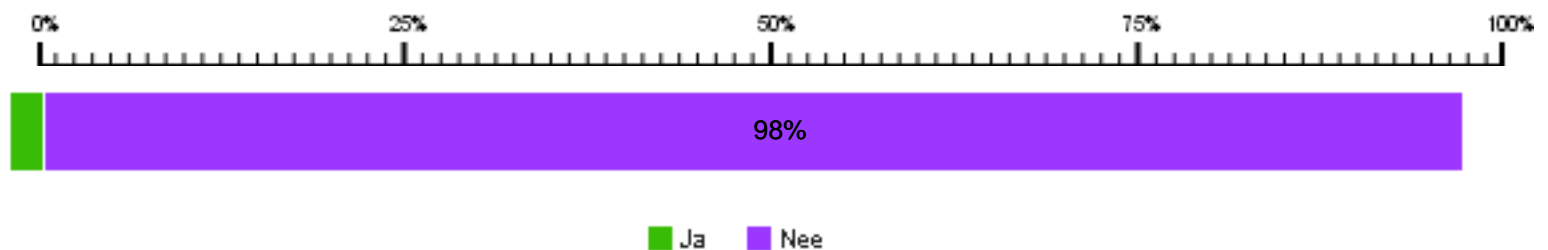
Heeft u in de afgelopen 12 maanden met de huisartspraktijk gebeld voor een afspraak, of om hulp of r

aantal respondenten: 45



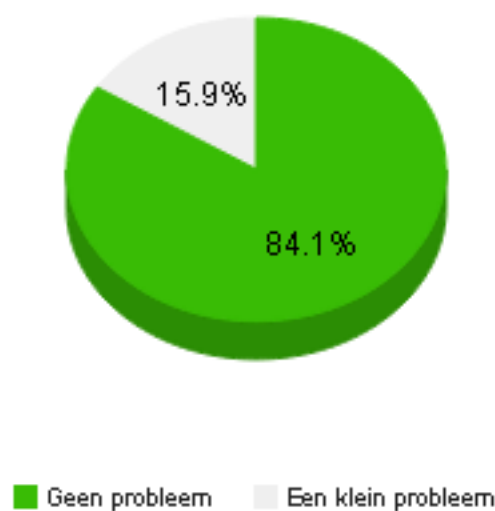
Heeft u in de afgelopen 12 maanden gebruik gemaakt van de spoedlijn van de huisartsenpraktijk?

aantal respondenten: 43



Was het een probleem om de huisartspraktijk telefonisch te bereiken?

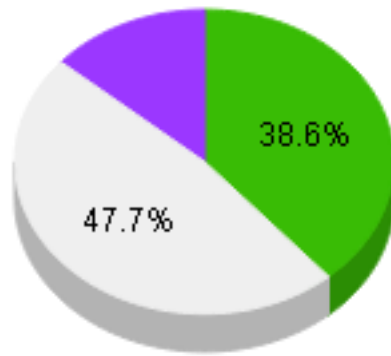
aantal respondenten: 44



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

aantal respondenten: 44

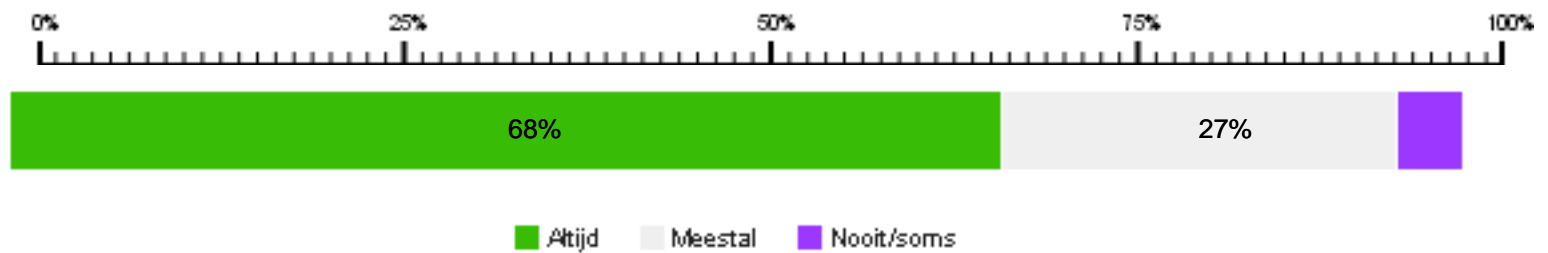




Altijd Meestal Nooit/soms

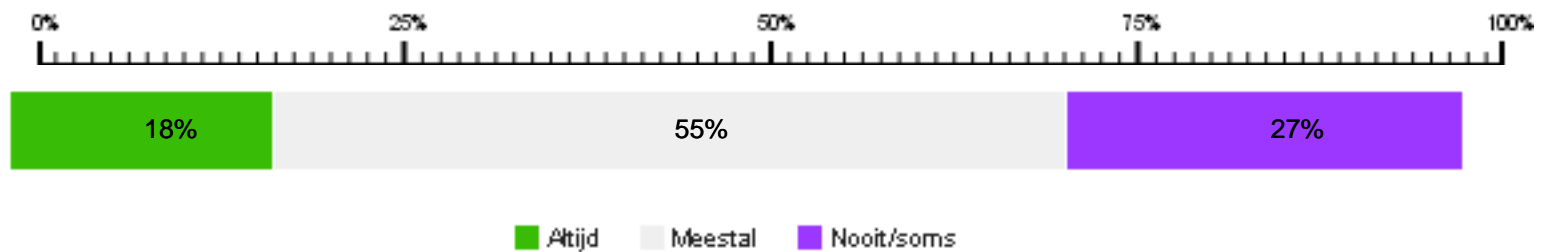
### Bent u tevreden over de telefonische bereikbaarheid van de huisartspraktijk?

aantal respondenten: 44



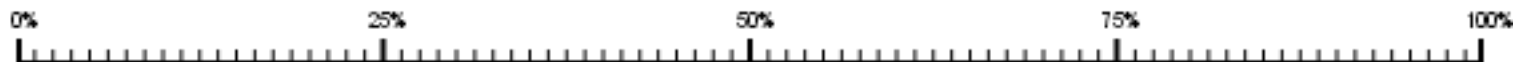
### Kreeg u binnen twee minuten iemand aan de telefoon als u overdag de huisartspraktijk belde?

aantal respondenten: 44



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

aantal respondenten: 1

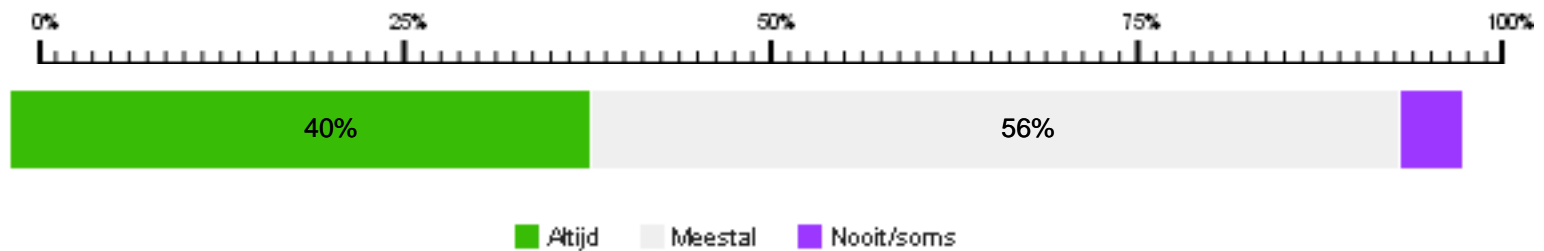


■ Altijd    ■ Meestal    ■ Nooit/soms

# Een afspraak maken met de huisarts

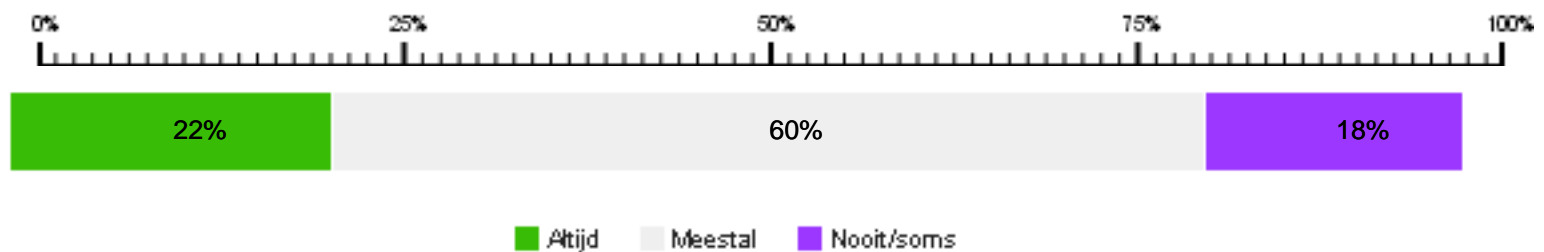
Lukte het om binnen twee werkdagen een afspraak te maken bij een huisarts?

aantal respondenten: 45



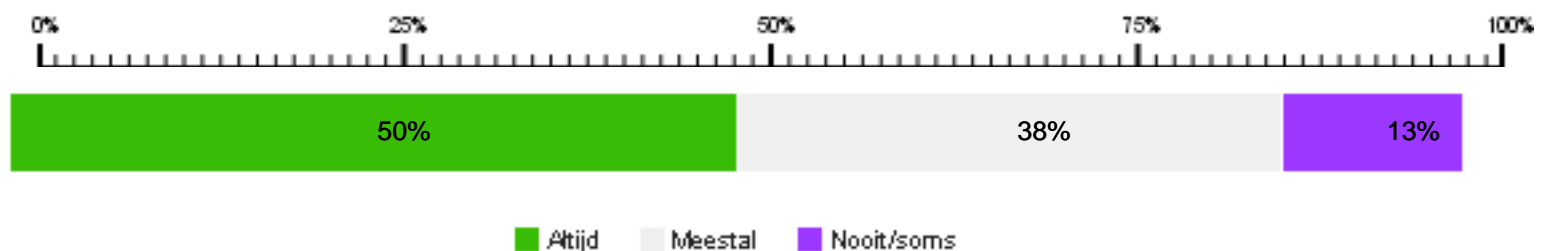
Lukte het om binnen twee werkdagen een afspraak te maken bij uw eigen huisarts?

aantal respondenten: 45



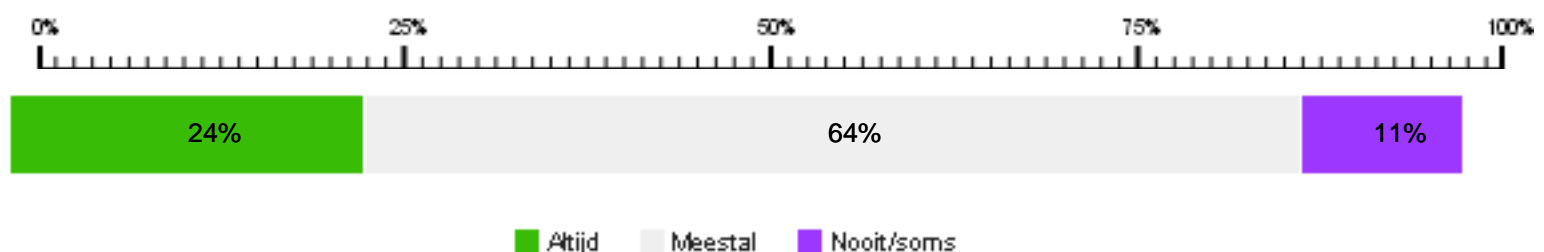
Was de huisarts bereid om op uw verzoek tot een huisbezoek in te gaan?

aantal respondenten: 8



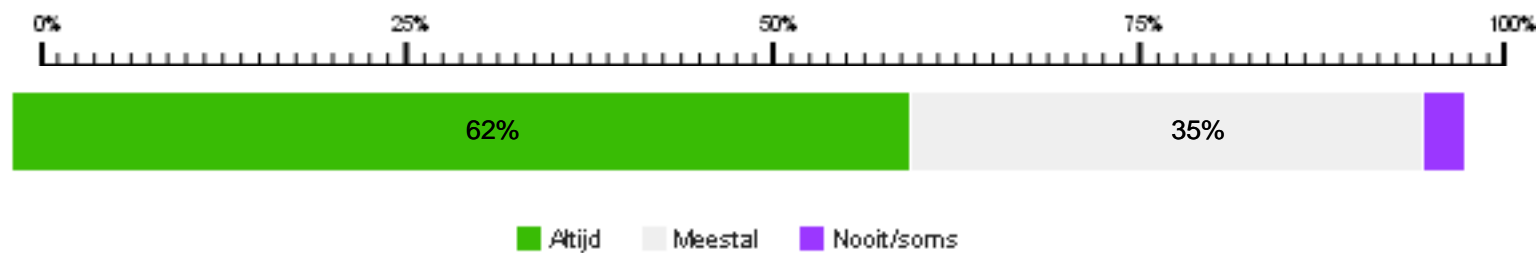
Kon u een afspraak bij de huisarts maken op een door u gewenst moment?

aantal respondenten: 45



## Kon u voor een vervolgafspraak bij dezelfde huisarts terecht?

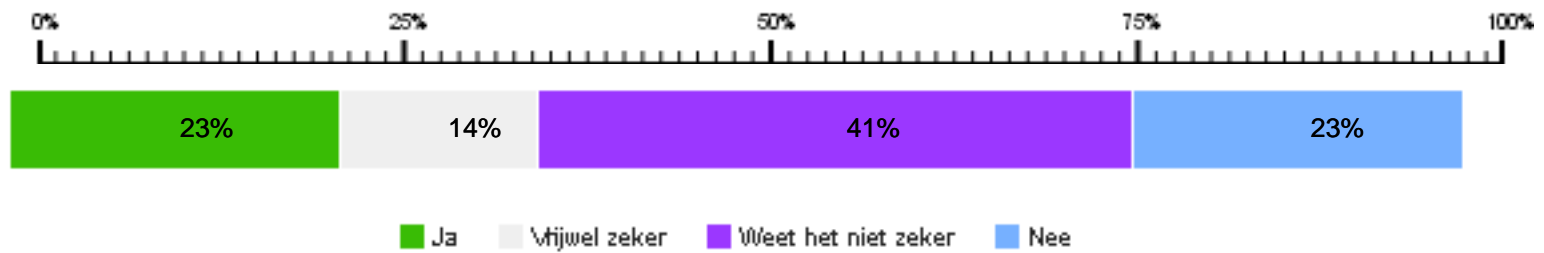
aantal respondenten: 34



# Mogelijkheden van een avondspreekuur

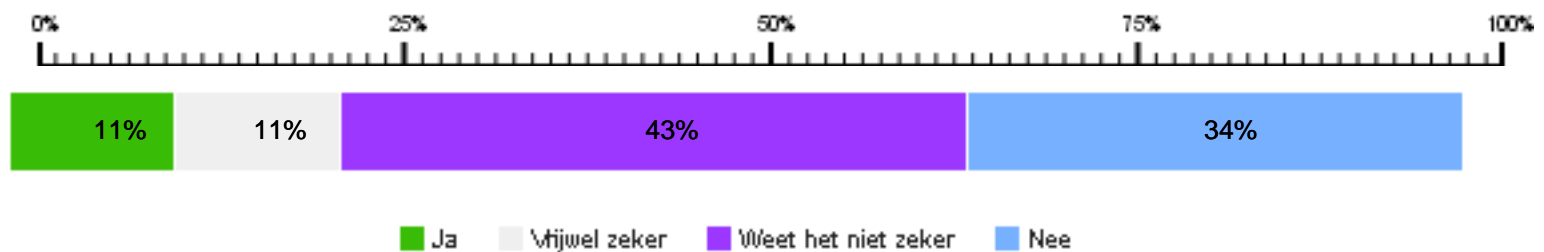
Zou u gebruik maken van een avondspreekuur van uw eigen huisarts?

aantal respondenten: 44



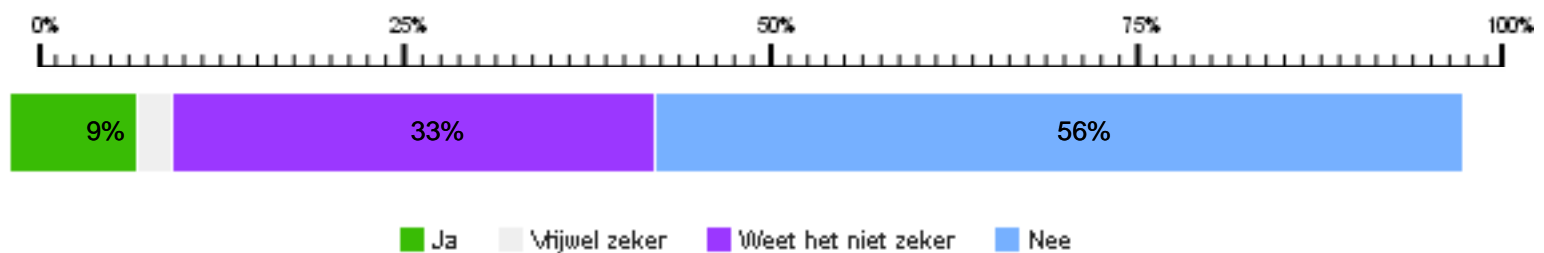
Zou u gebruik maken van een avondspreekuur van n van de andere huisartsen in het gezondheidscentru

aantal respondenten: 44



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

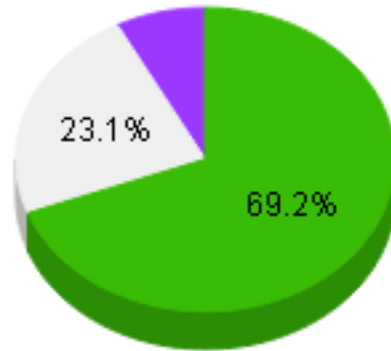
aantal respondenten: 45



# De toegankelijkheid van de apotheek

**Was het een probleem om de apotheek telefonisch te bereiken?**

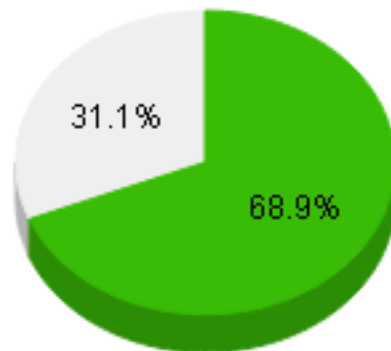
aantal respondenten: 13



■ Geen probleem   ■ Een klein probleem   ■ Een groot probleem

**Heeft u in de afgelopen 12 maanden met de apotheek gebeld voor een afspraak, of om hulp of raad te v**

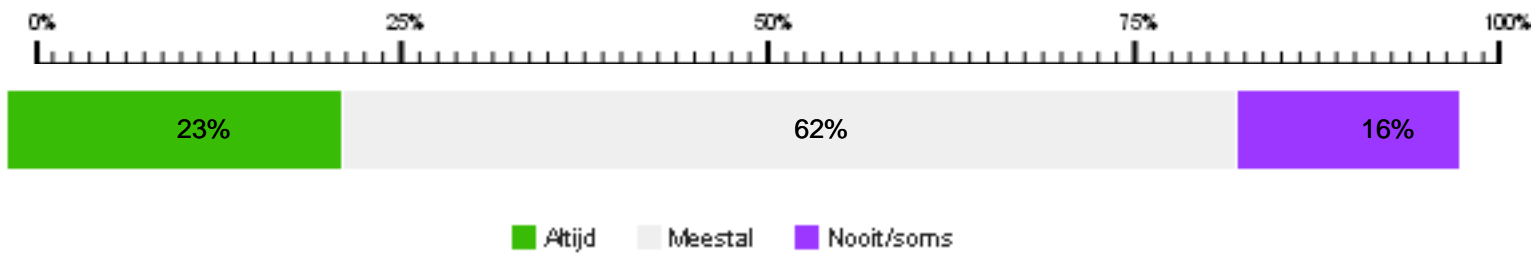
aantal respondenten: 45



■ Nee   ■ Ja

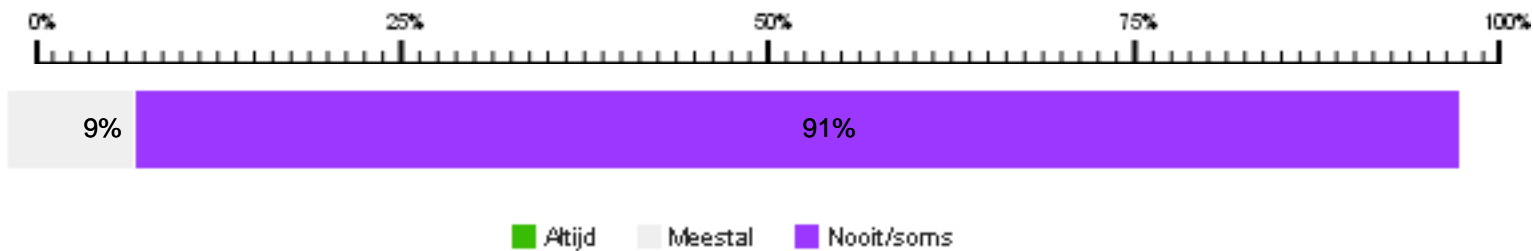
**Bent u tevreden over de telefonische bereikbaarheid van de apotheek?**

aantal respondenten: 13



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

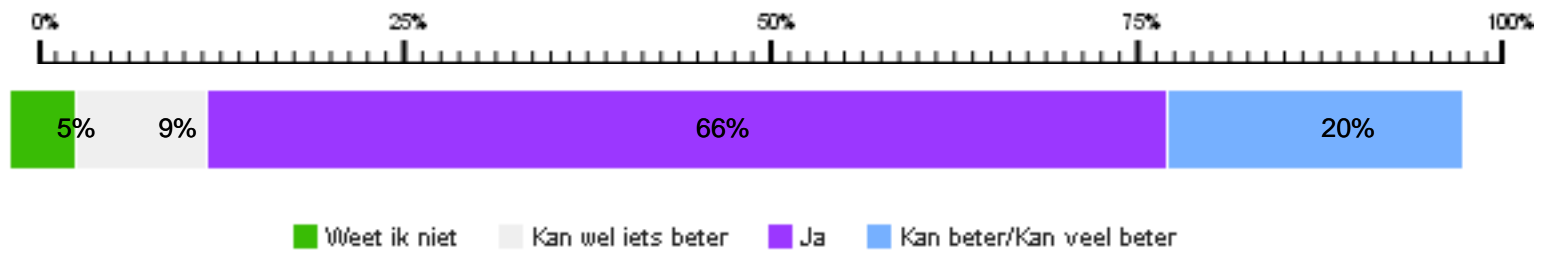
aantal respondenten: 45



# Contact met de apothekemedewerkers

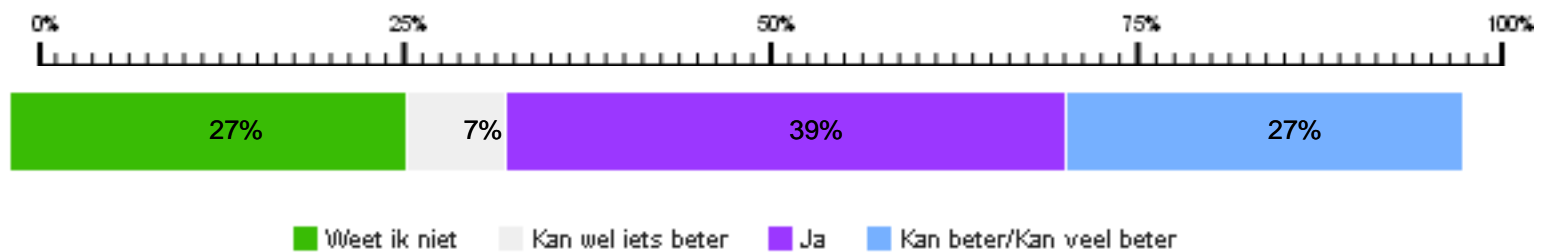
In deze apotheek hebben ze me heel professioneel benaderd.

aantal respondenten: 44



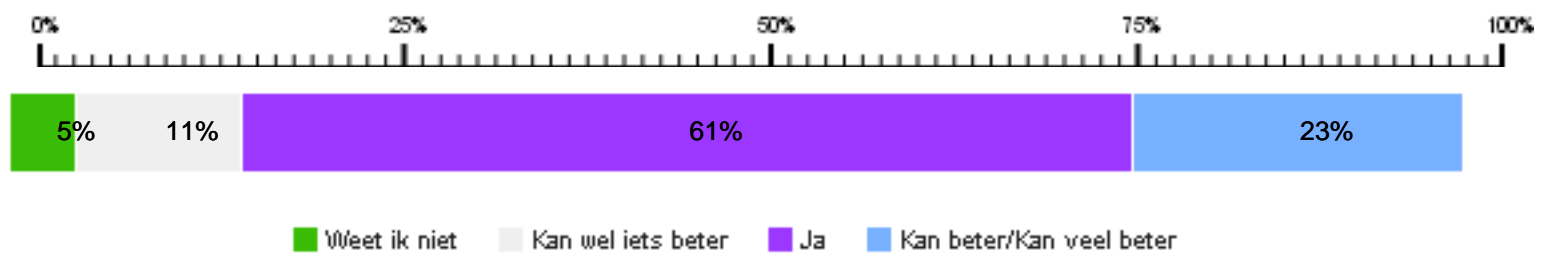
In deze apotheek houden ze rekening met mijn wensen.

aantal respondenten: 44



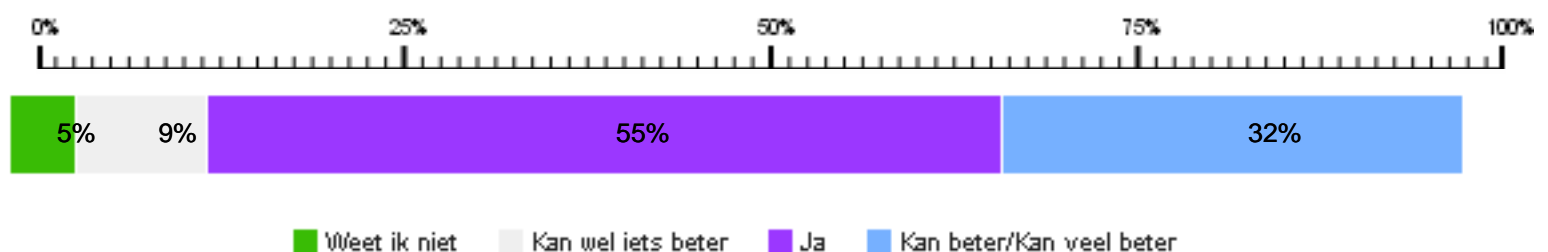
In deze apotheek staan ze voor mij klaar.

aantal respondenten: 44



In deze apotheek werken ze klantvriendelijk.

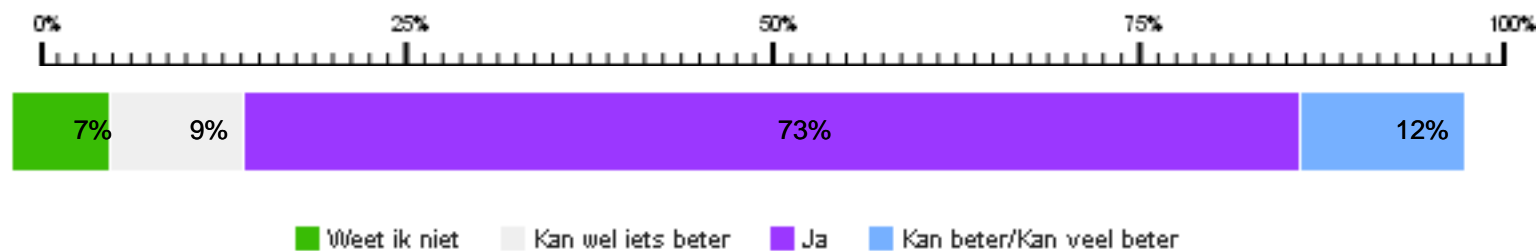
aantal respondenten: 44





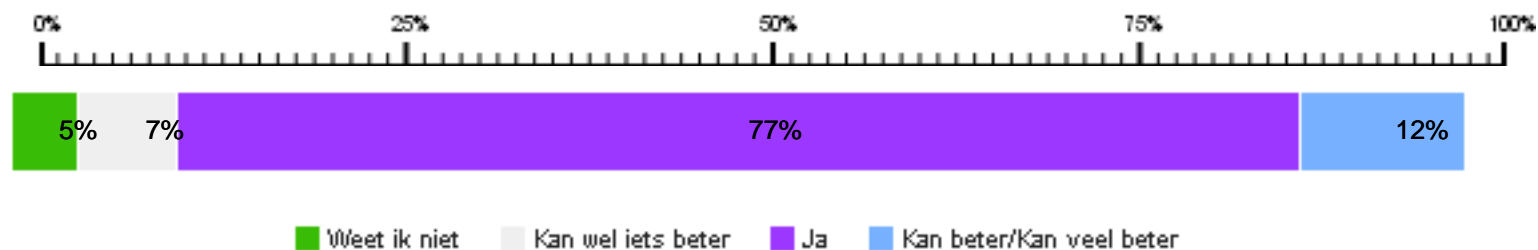
### In deze apotheek doen ze hun best om te begrijpen wat ik wil.

aantal respondenten: 44



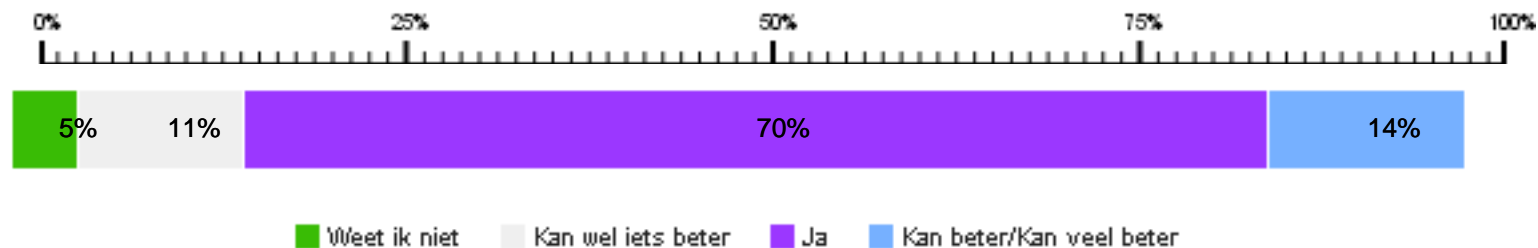
### Ik ben vriendelijk behandeld.

aantal respondenten: 44



### Ik heb voldoende persoonlijke aandacht gekregen.

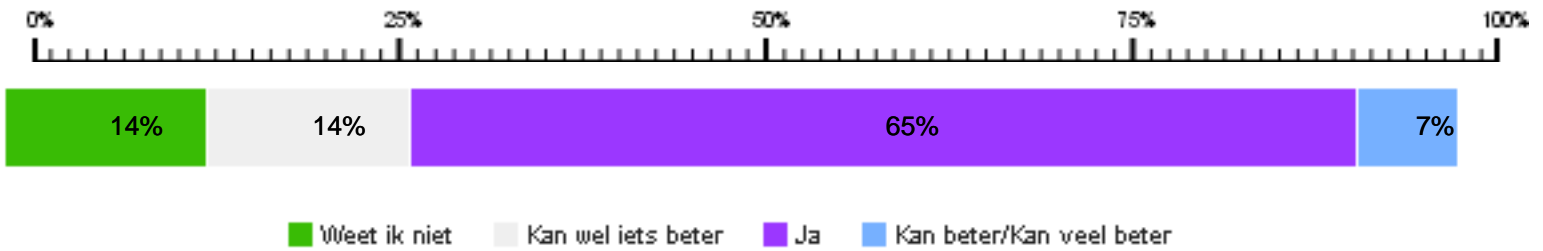
aantal respondenten: 44



# Preferentiebeleid

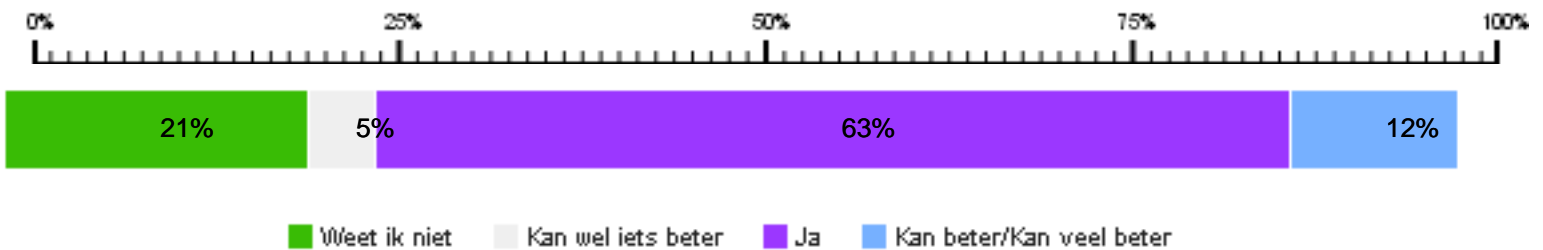
**Deze apotheek maakt voldoende duidelijk of mijn medicijnen wel of niet worden vergoed.**

aantal respondenten: 43



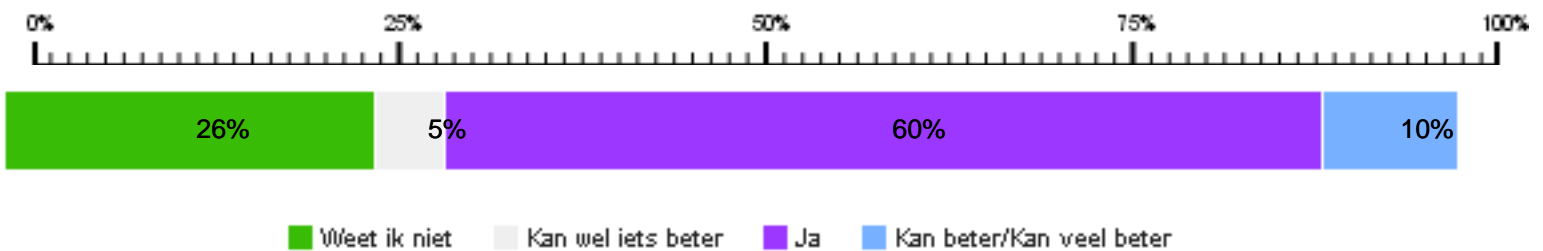
**Deze apotheek geeft voldoende uitleg als het uiterlijk van mijn medicijnen is veranderd.**

aantal respondenten: 43



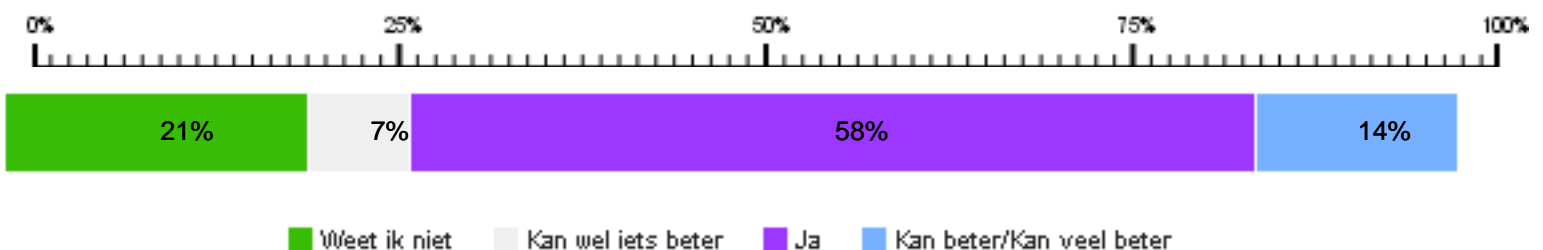
**Deze apotheek geeft voldoende uitleg als de verpakking van mijn medicijnen is veranderd.**

aantal respondenten: 43



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

aantal respondenten: 43



# Bereikbaarheid, vervanging en verwijzing

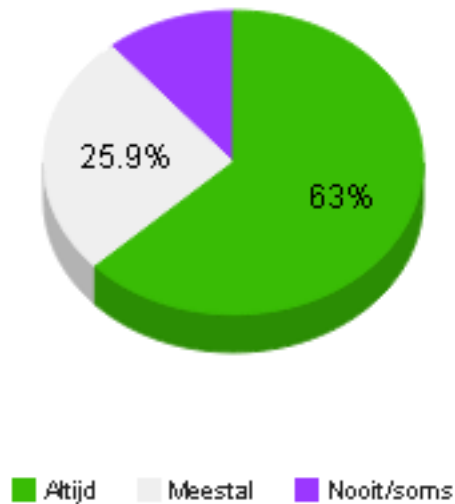
**Was het een probleem om het gezondheidscentrum telefonisch te bereiken?**

aantal respondenten: 36



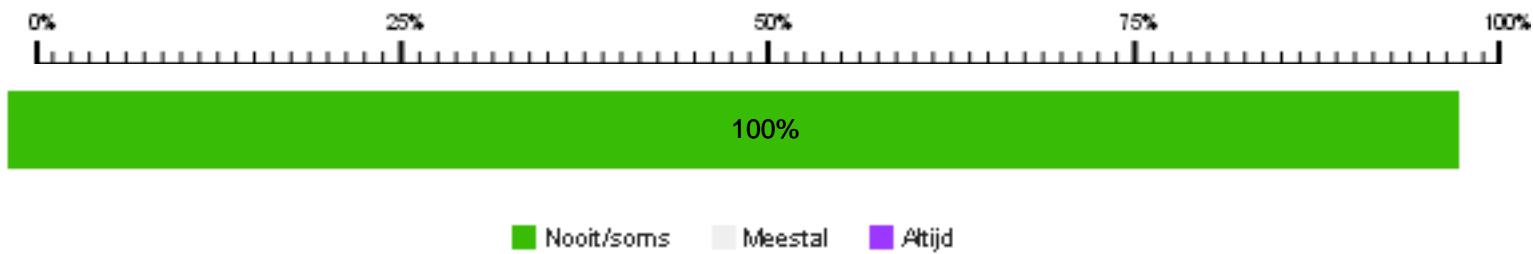
**Verliep de verwijzing naar andere zorgverleners in het gezondheidscentrum op een soepele manier?**

aantal respondenten: 27



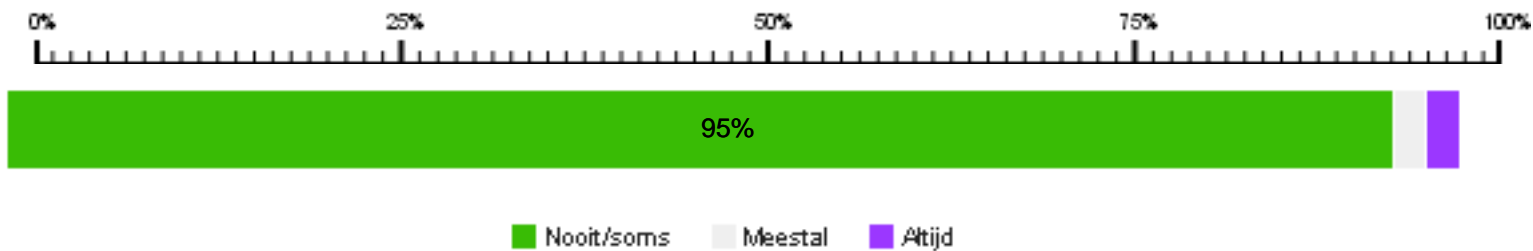
**Heeft u in de afgelopen 12 maanden overdag een beroep moeten doen op een vervanger van uw 'eigen' zo**

aantal respondenten: 45



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

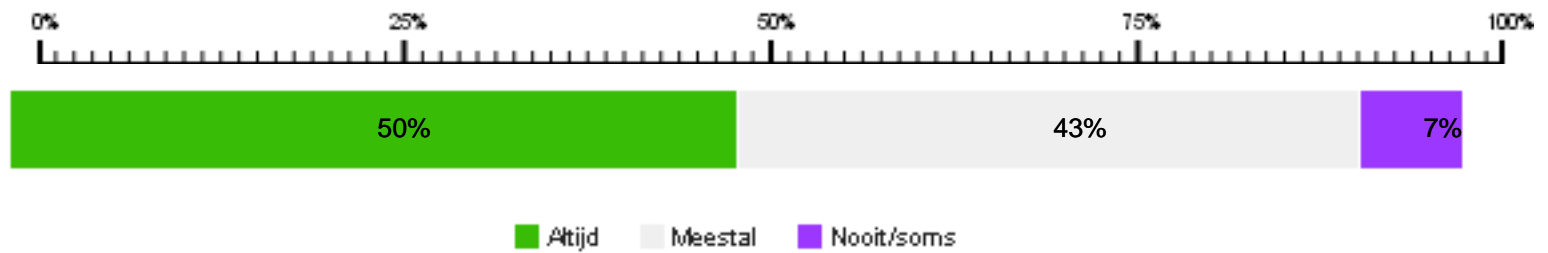
aantal respondenten: 43



# Samenwerking

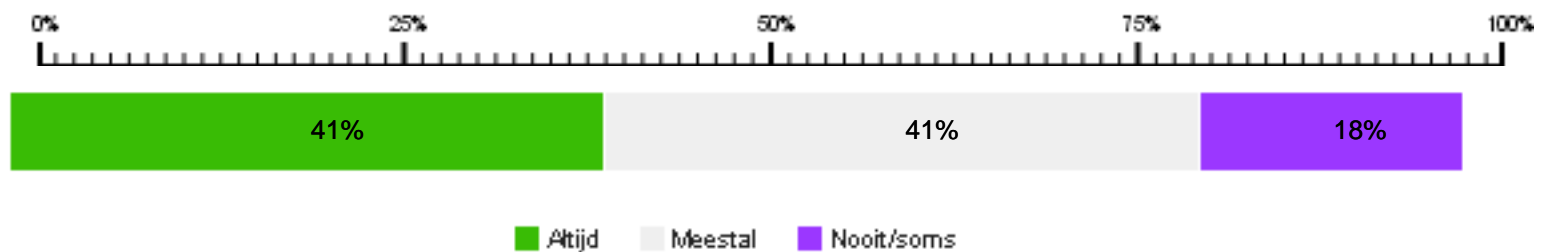
## Was vervanging van uw zorgverlener in het gezondheidscentrum goed geregeld?

aantal respondenten: 14



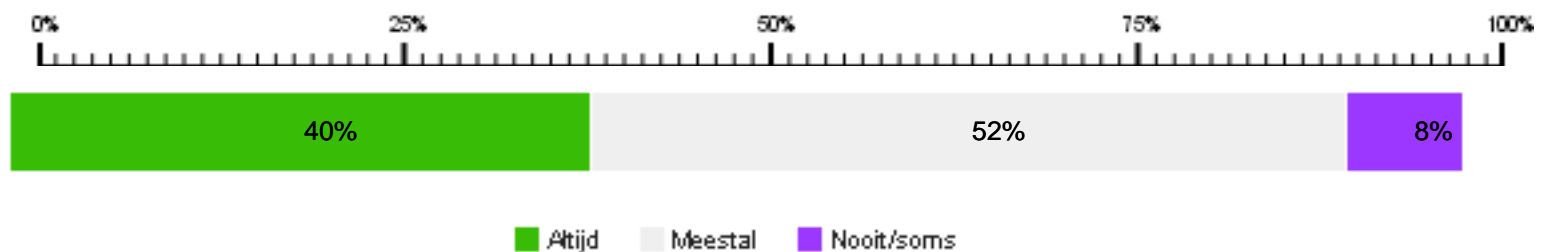
## Was de zorgverlener goed op de hoogte van de reden van de doorverwijzing?

aantal respondenten: 22



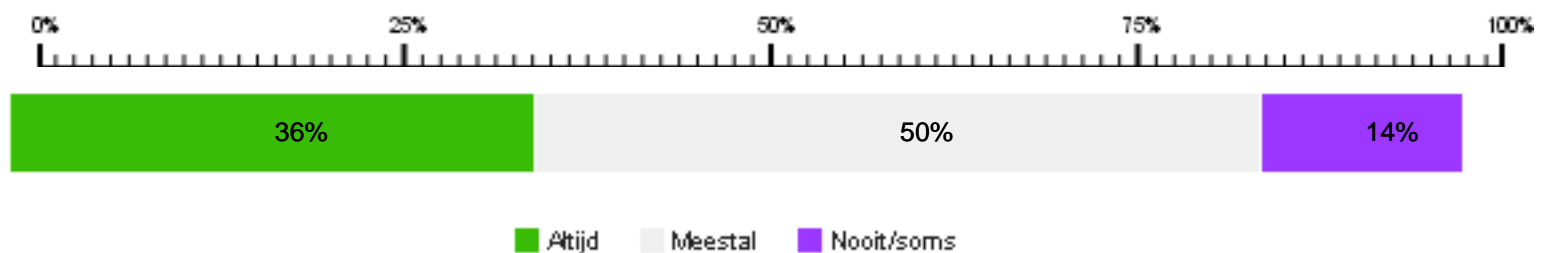
## Sloot de inhoud van de behandeling van verschillende zorgverleners in het gezondheidscentrum goed op

aantal respondenten: 25



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

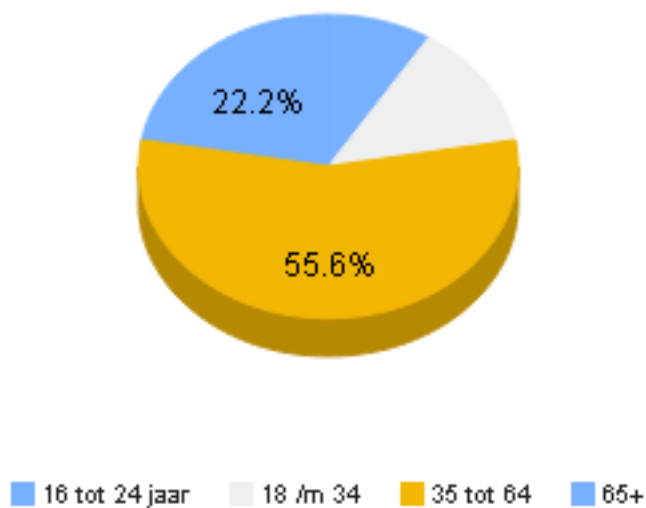
aantal respondenten: 36



# Beschrijving van de respondenten

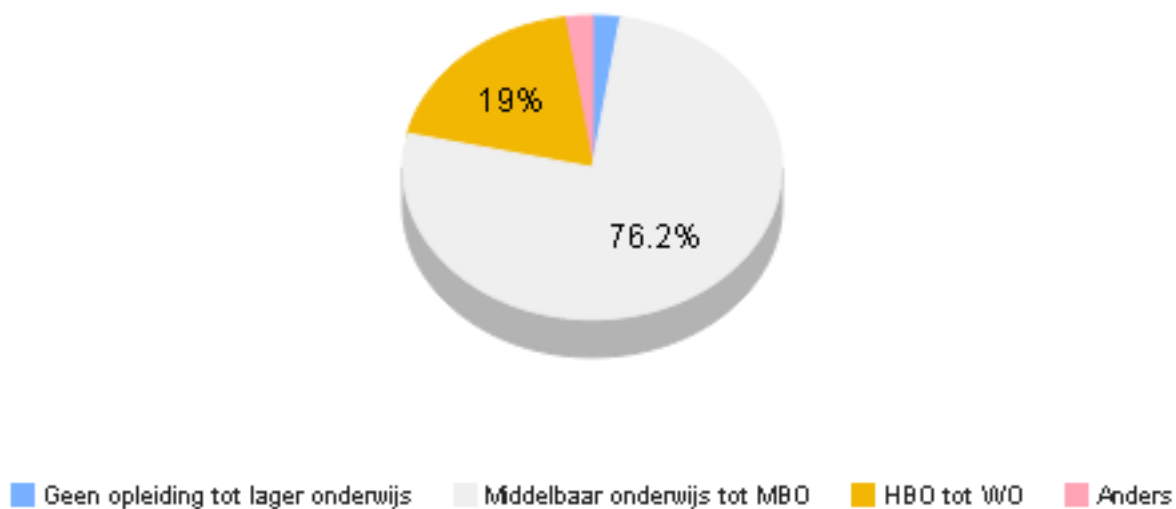
## Leeftijd

aantal respondenten: 45



## Wat is uw hoogst voltooide opleiding?

aantal respondenten: 42



## Nee

aantal respondenten: 45



■ quoted    not quoted

### Astma / COPD (chronische bronchitis en longemfyseem)

aantal respondenten: 45



■ quoted    not quoted

### Diabetes mellitus type I/II (suikerziekte)

aantal respondenten: 45



■ quoted    not quoted

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

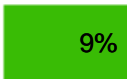
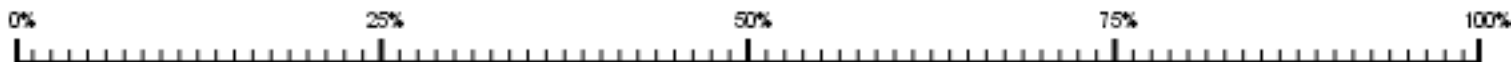
aantal respondenten: 45



■ quoted    not quoted

### Reuma (artrose, reumatoide artritis)

aantal respondenten: 45



9%

■ quoted    not quoted

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

aantal respondenten: 45

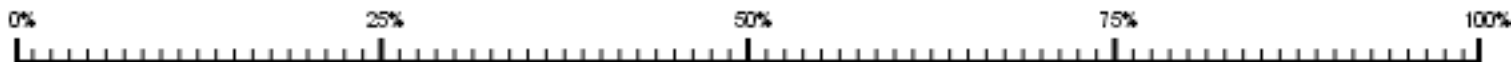


13%

■ quoted    not quoted

### Stofwisselingsziektes (bijv. schildklier)

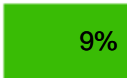
aantal respondenten: 45



■ quoted    not quoted

### Pijn (bijv. chronische pijn, migraine)

aantal respondenten: 45



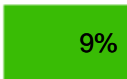
9%

■ quoted    not quoted

### Stemmingsstoornissen (bijv. depressie, bipolaire stoornis)

aantal respondenten: 45

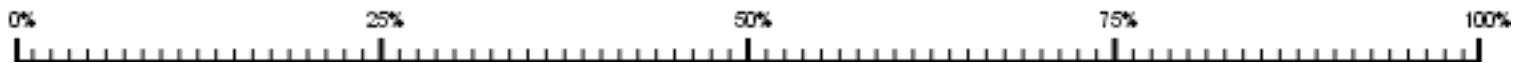




■ quoted    not quoted

### Kwaadaardige aandoeningen / kanker

aantal respondenten: 45



■ quoted    not quoted

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

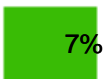
aantal respondenten: 45



■ quoted    not quoted

### Anders, namelijk:

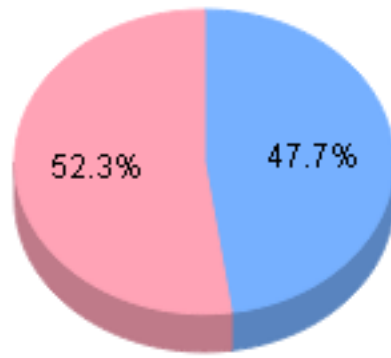
aantal respondenten: 45



■ quoted    not quoted

### Geslacht

aantal respondenten: 44



■ Man ■ Vrouw

### Nederlands

aantal respondenten: 45



■ quoted ■ not quoted

### Fries of een dialect

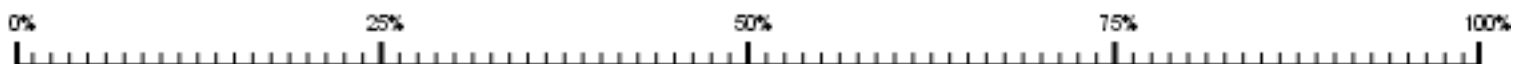
aantal respondenten: 45



■ quoted ■ not quoted

### Anders, namelijk:

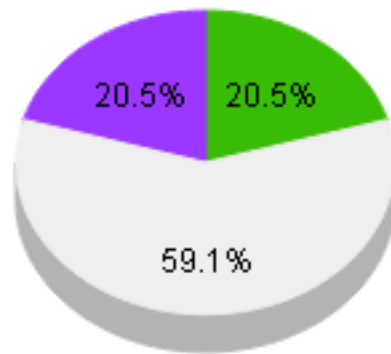
aantal respondenten: 45



■ quoted ■ not quoted

## Hoe zou u over het algemeen uw gezondheid noemen?

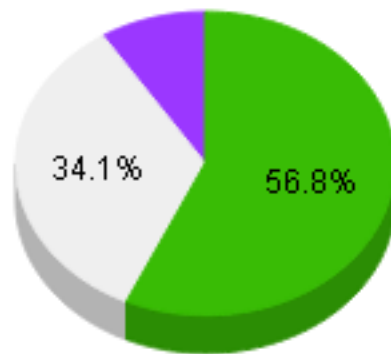
aantal respondenten: 44



■ 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