



Door Cliënten Bekeken voor
Gezondheidscentrum 't Woud

Vervolgmeting

Rapportage Klantmonitor DCB

©ARGO Rijksuniversiteit Groningen bv

2013

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

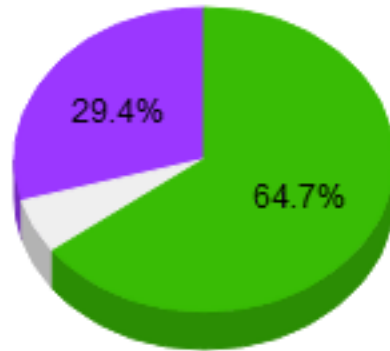
In de ARGO Klantmonitor kan het gezondheidscentrum zien hoeveel cliënten op enig moment de vragenlijst hebben ingevuld. Ook worden de resultaten op de verschillende vragen weergegeven.

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.

Een afspraak maken

Zijn de openingstijden van het gezondheidscentrum voldoende?

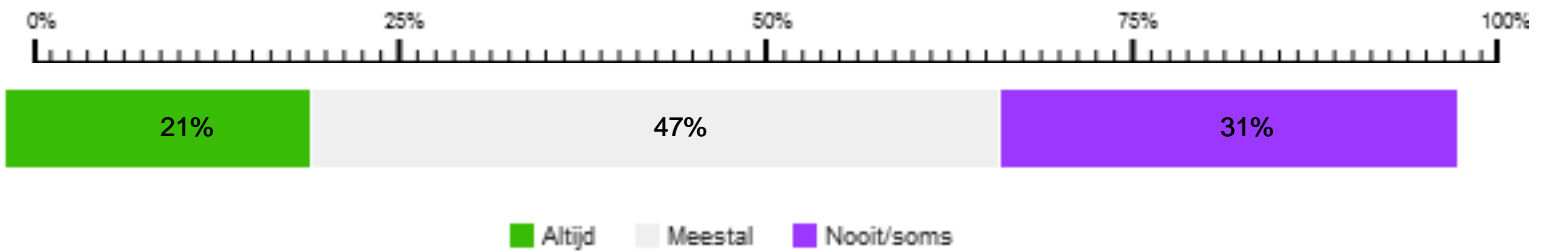
aantal respondenten: 17



■ 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?

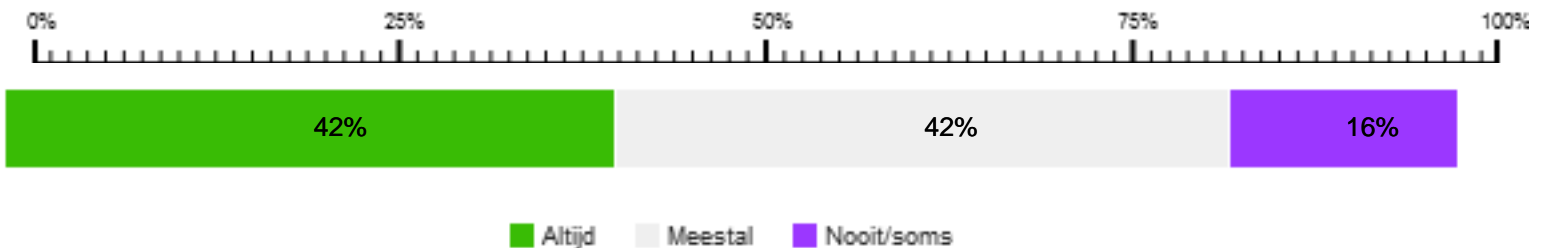
aantal respondenten: 19



■ Altijd ■ Meestal ■ Nooit/soms

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

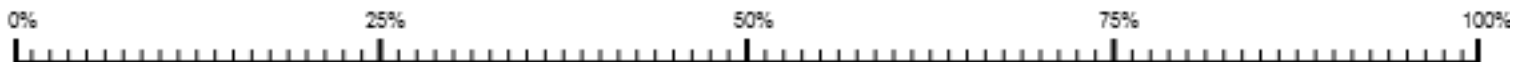
aantal respondenten: 19



■ Altijd ■ Meestal ■ Nooit/soms

Maakte u gebruik van de online afsprakenservice als u een afspraak wilde maken?

aantal respondenten: 19

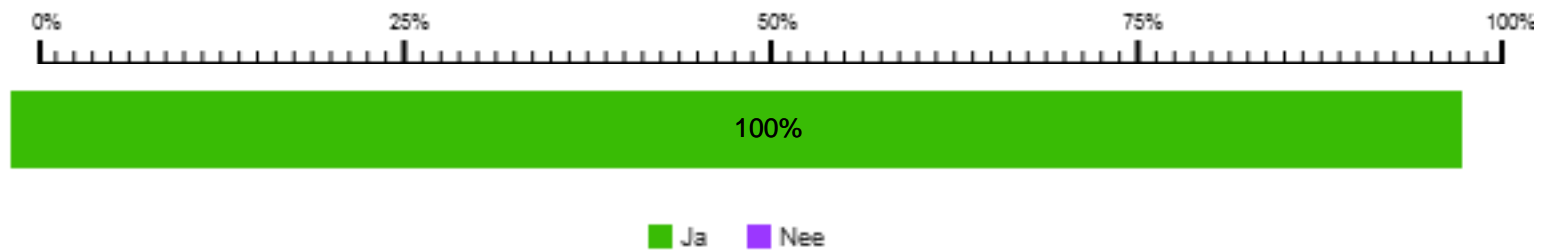


■ Altijd ■ Meestal ■ Nooit/soms

De telefonische bereikbaarheid van het gezondheidscentrum

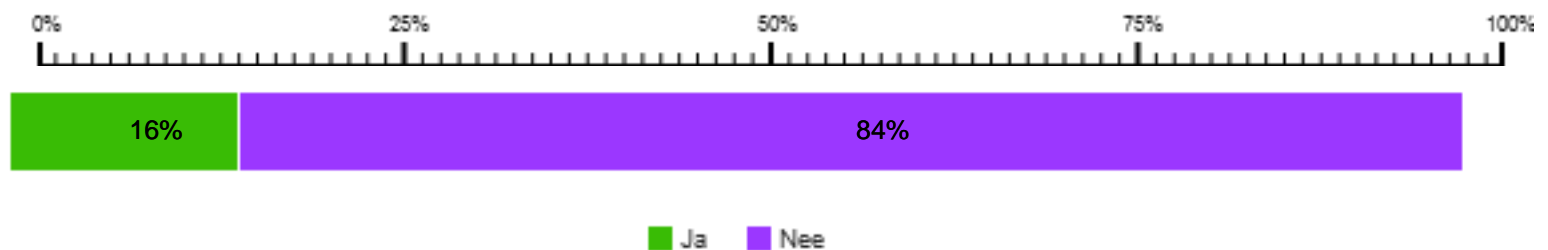
Heeft u met het GC gebeld voor een afspraak, of om hulp of raad te vragen?

aantal respondenten: 19



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

aantal respondenten: 19



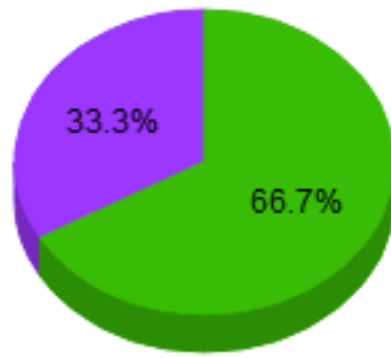
Was het een probleem om het GC telefonisch te bereiken voor het maken van een afspraak?

aantal respondenten: 19



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

aantal respondenten: 3

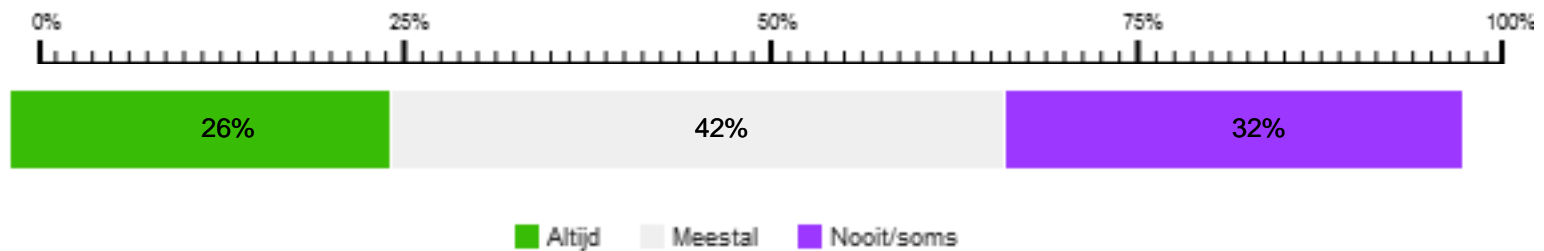


■ Geen probleem ■ Een groot probleem

Een afspraak maken met de huisarts

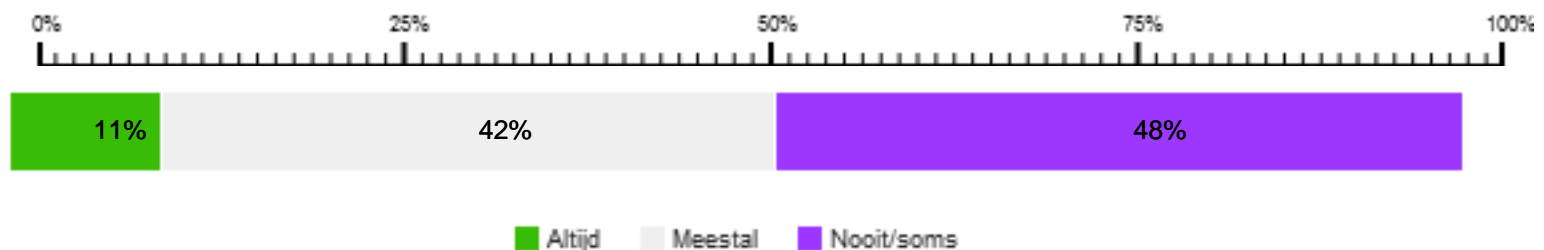
Lukte het om binnen twee werkdagen een afspraak te maken bij een huisarts?

aantal respondenten: 19



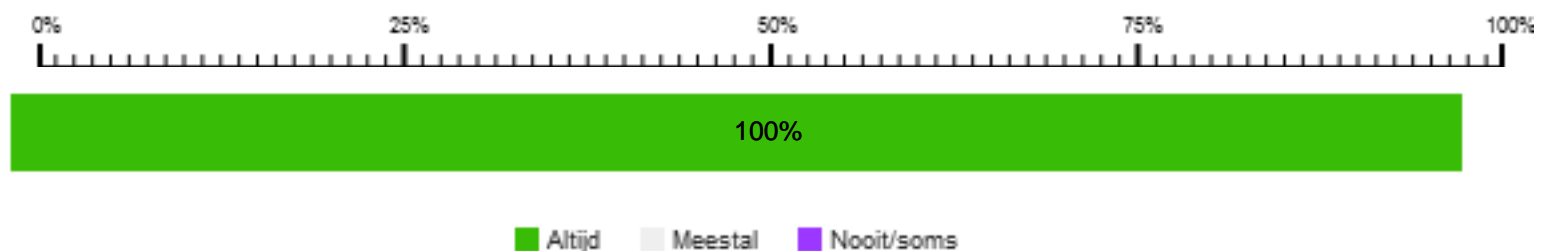
Lukte het om binnen twee werkdagen een afspraak te maken bij uw eigen huisarts?

aantal respondenten: 19



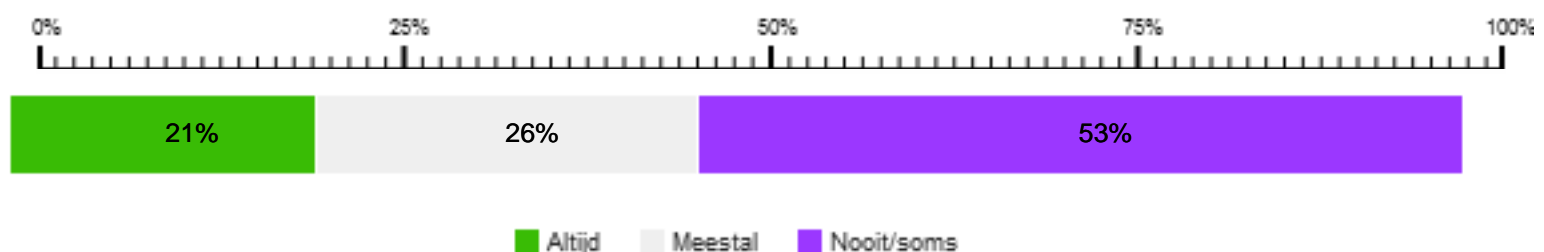
Was de huisarts bereid om op uw verzoek tot een huisbezoek in te gaan?

aantal respondenten: 1



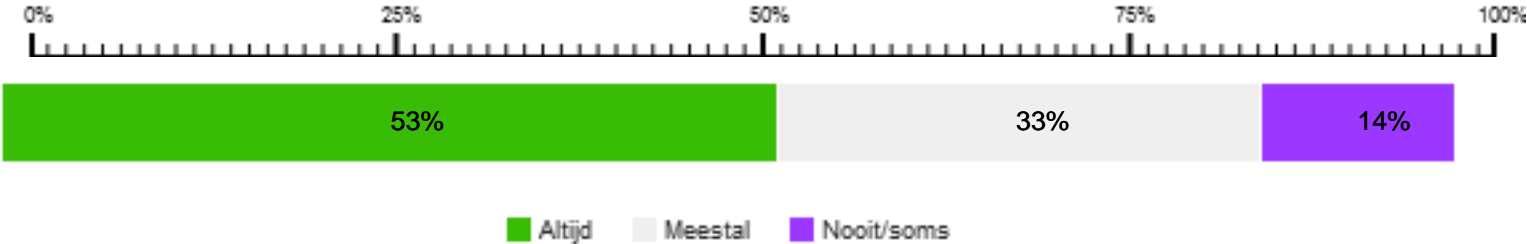
Kon u een afspraak bij de huisarts maken op een door u gewenst moment?

aantal respondenten: 19



Kon u voor een vervolgafspraak bij dezelfde huisarts terecht?

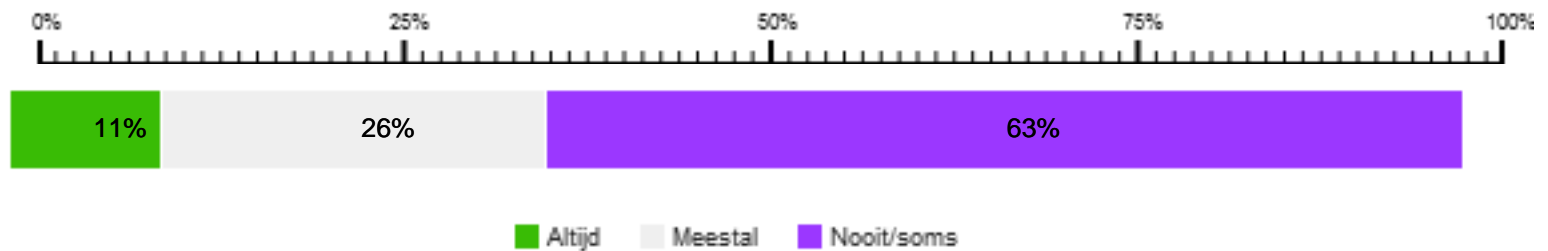
aantal respondenten: 15



De telefonische bereikbaarheid van de huisartsenpraktijk

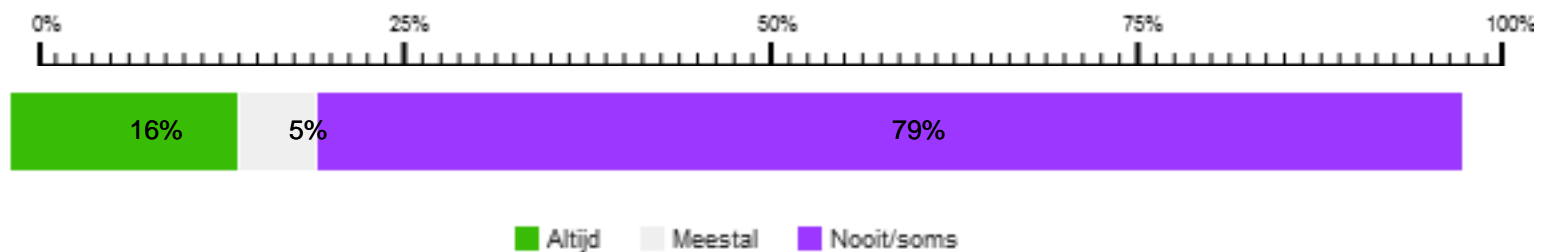
Bent u tevreden over de telefonische bereikbaarheid van de huisartspraktijk?

aantal respondenten: 19



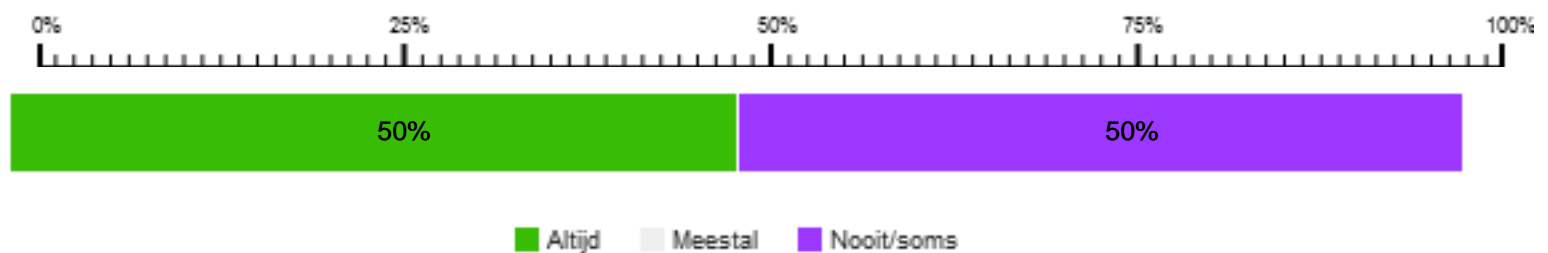
Kreeg u binnen twee minuten iemand aan de telefoon als u overdag de huisartspraktijk belde?

aantal respondenten: 19



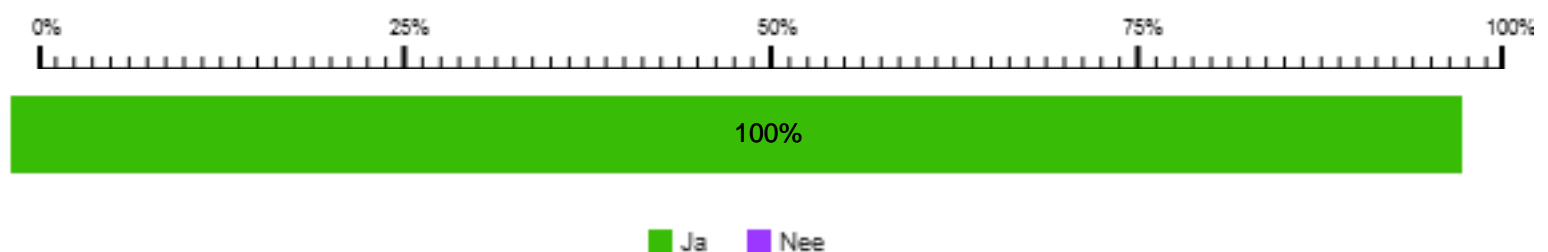
Werd u direct te woord gestaan als u de spoedlijn belde?

aantal respondenten: 2



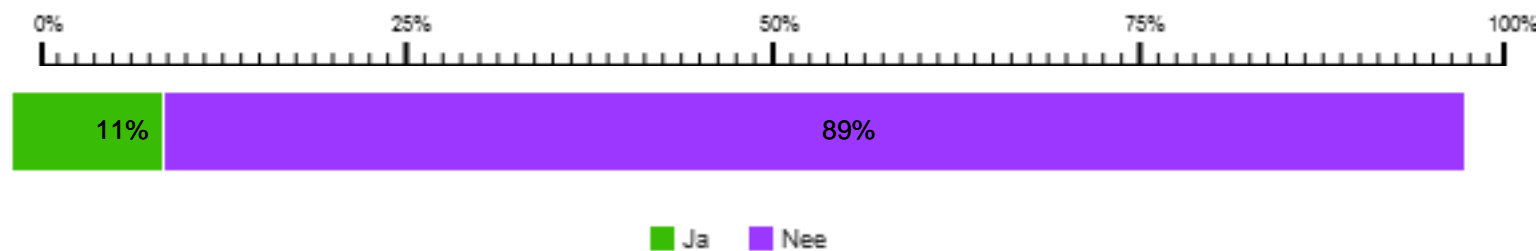
Heeft u in de afgelopen 12 maanden met de huisartspraktijk gebeld?

aantal respondenten: 19



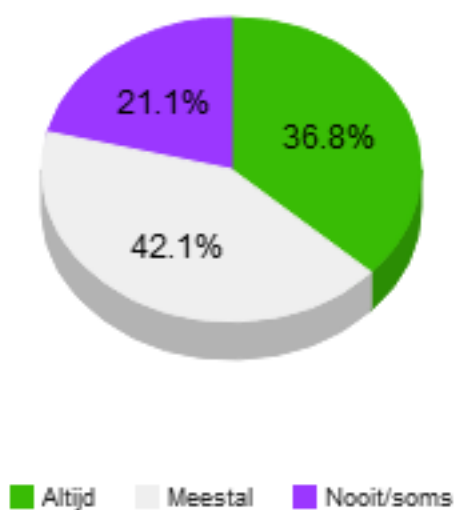
Heeft u in de afgelopen 12 maanden gebruik gemaakt van de spoedlijn van de huisartsenpraktijk?

aantal respondenten: 19



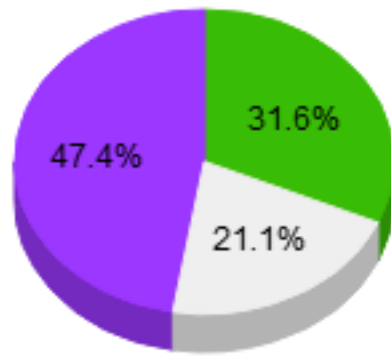
Hield de huisarts u binnen 15 minuten na de afgesproken tijd?

aantal respondenten: 19



Was het een probleem om de huisartspraktijk telefonisch te bereiken?

aantal respondenten: 19

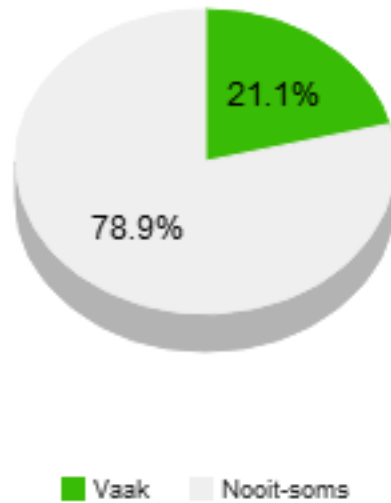


■ Geen probleem ■ Een klein probleem ■ Een groot probleem

De openingstijden van de huisartsenpraktijk

Heeft u behoefte gehad aan een avondspreekuur van de huisarts?

aantal respondenten: 19



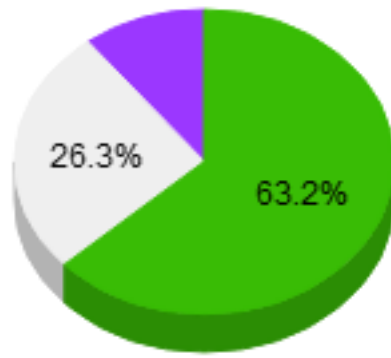
De huisartspraktijk is van 8.00 tot 17.00 uur geopend. Ervaart u problemen met deze openingstijden?

aantal respondenten: 18



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

aantal respondenten: 19

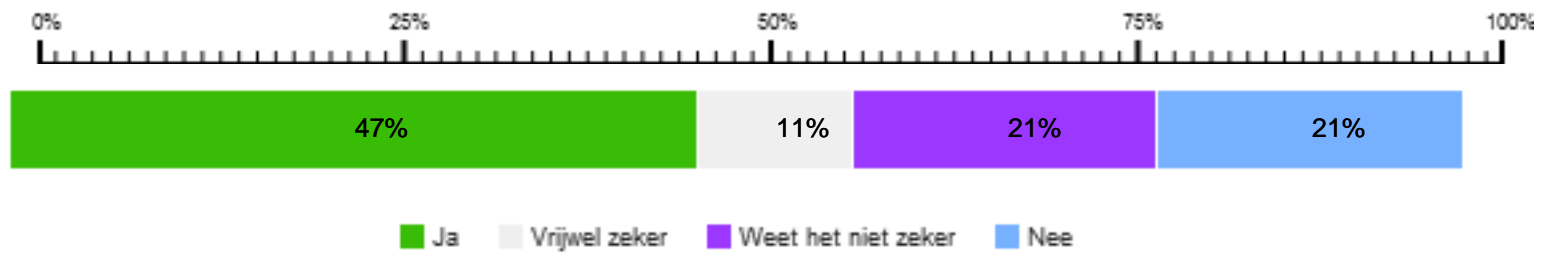


■ Ja ■ Kan wel iets beter ■ Kan beter/Kan veel beter

Mogelijkheden van een avondspreekuur

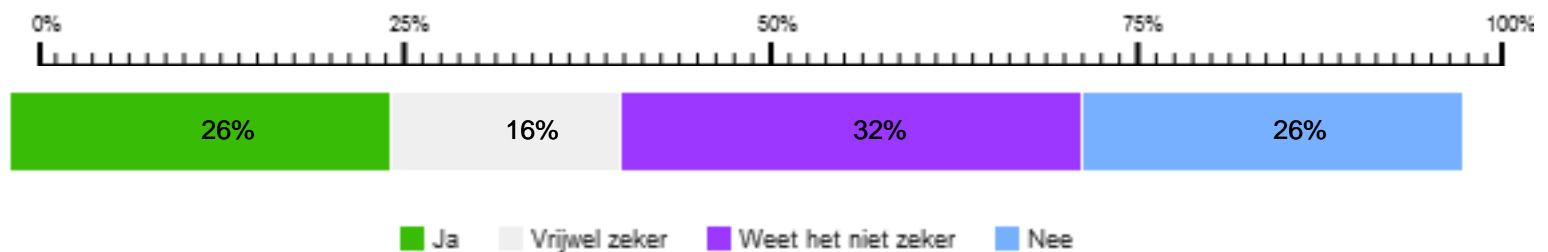
Zou u gebruik maken van een avondspreekuur van uw eigen huisarts?

aantal respondenten: 19



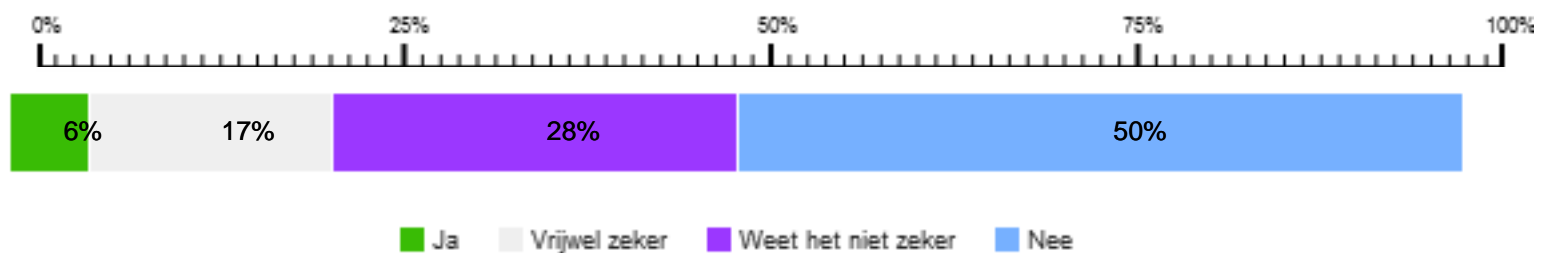
Zou u gebruik maken van een avondspreekuur van n van de andere huisartsen in het GC?

aantal respondenten: 19



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

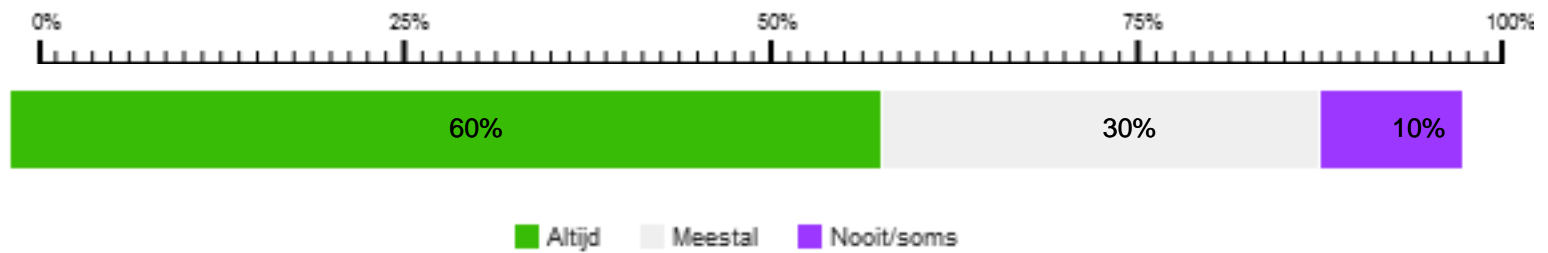
aantal respondenten: 18



Samenwerking

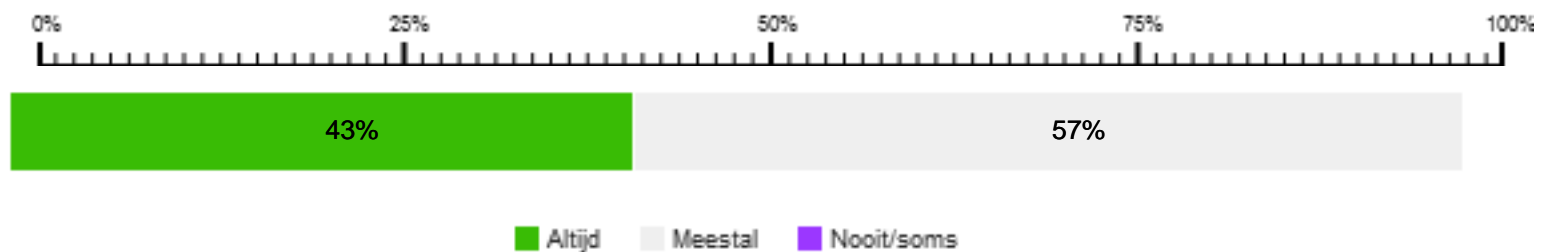
Was vervanging van uw zorgverlener in het gezondheidscentrum goed geregeld?

aantal respondenten: 10



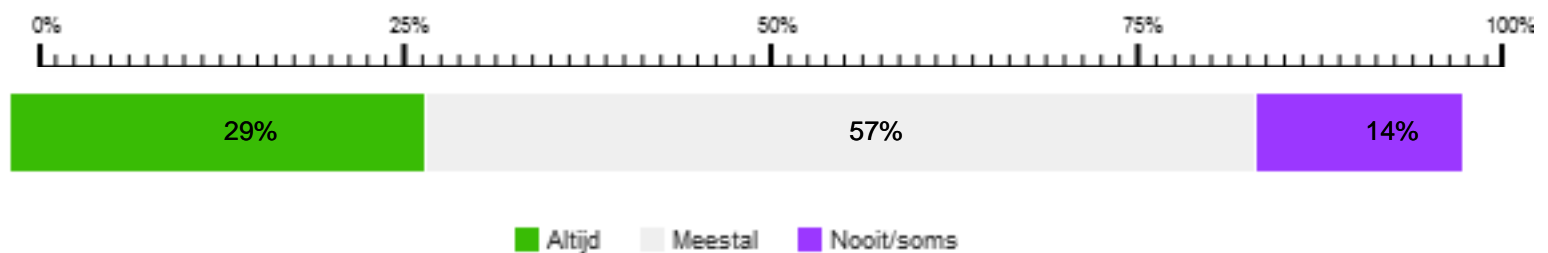
Was de zorgverlener goed op de hoogte van de reden van de doorverwijzing?

aantal respondenten: 7



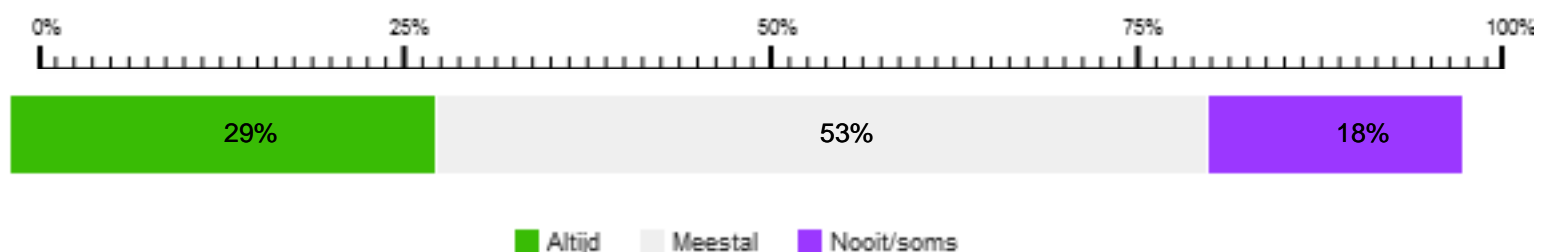
Sloot de inhoud van de behandeling van verschillende zorgverleners in het GC goed op elkaar aan?

aantal respondenten: 7



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

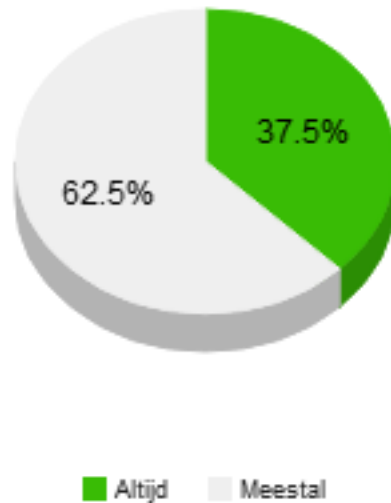
aantal respondenten: 17



Bereikbaarheid, vervanging en verwijzing

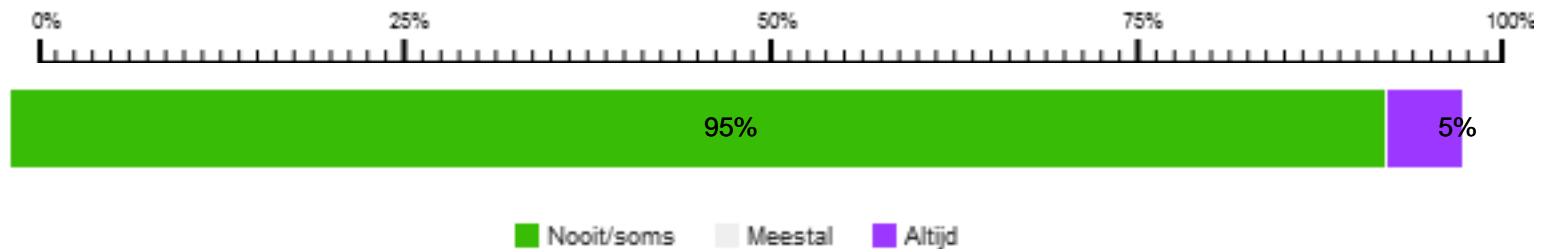
Verliep de verwijzing naar andere zorgverleners in het gezondheidscentrum op een soepele manier?

aantal respondenten: 8



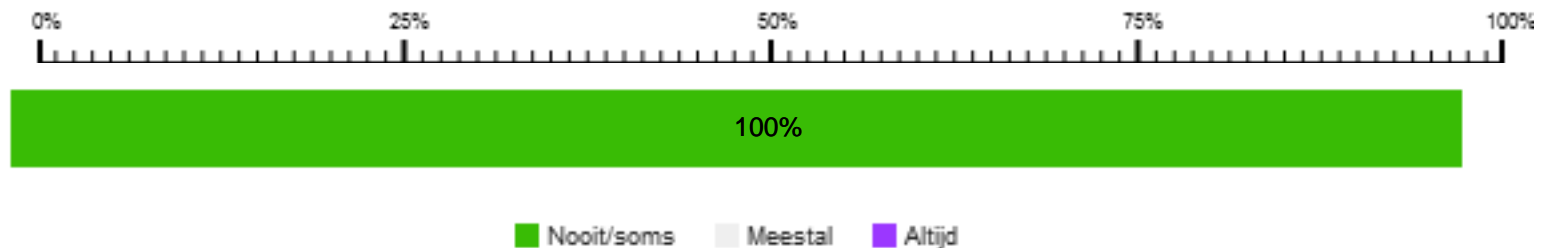
Heeft u een beroep moeten doen op een vervanger van uw 'eigen' zorgverlener?

aantal respondenten: 19



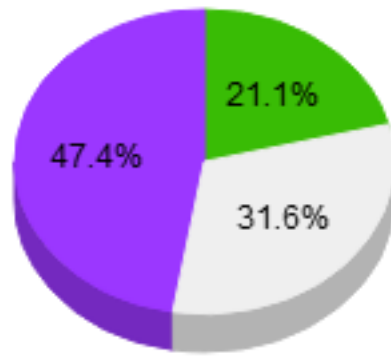
Gaven de zorgverleners in het gezondheidscentrum u wel eens tegenstrijdige informatie?

aantal respondenten: 19



Was het een probleem om het gezondheidscentrum telefonisch te bereiken?

aantal respondenten: 19

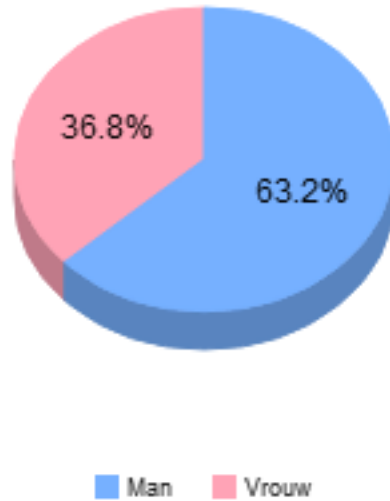


■ Geen probleem ■ Een klein probleem ■ Een groot probleem

Beschrijving van de respondenten

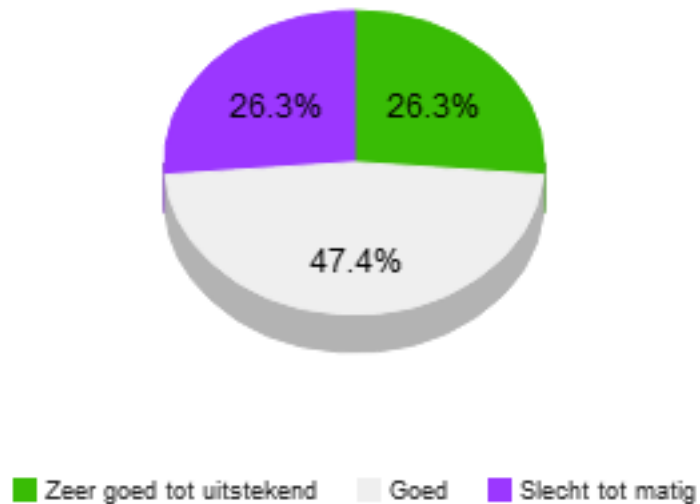
Geslacht

aantal respondenten: 19



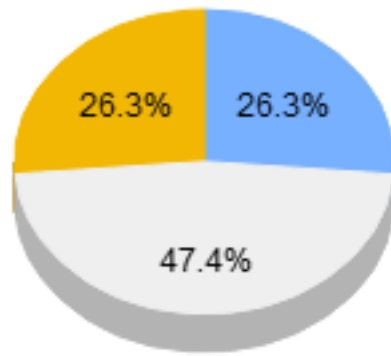
Hoe zou u over het algemeen uw gezondheid noemen?

aantal respondenten: 19



Leeftijd

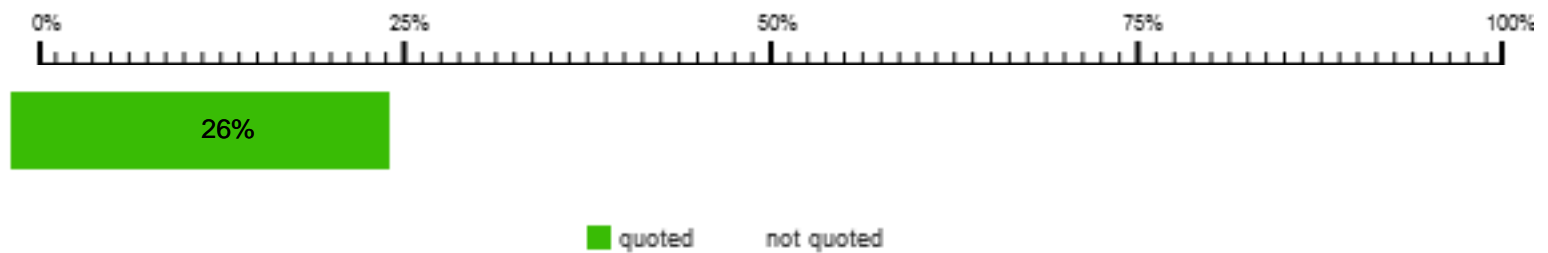
aantal respondenten: 19



■ 18 /m 34
 ■ 35 tot 64
 ■ 65+

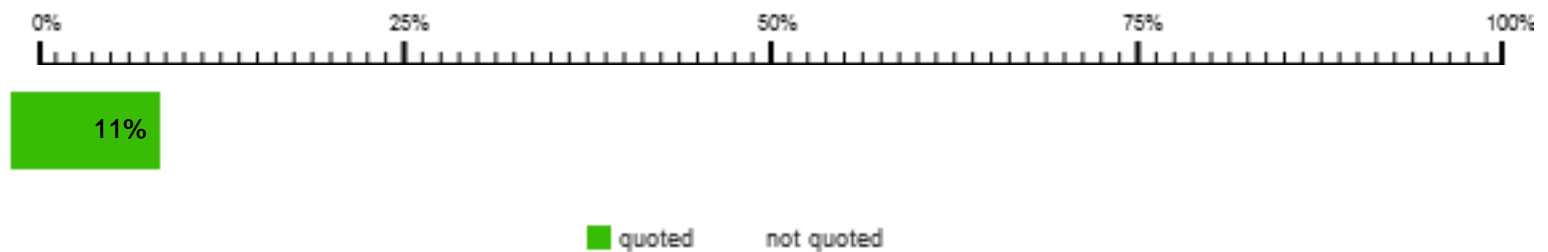
Nee

aantal respondenten: 19



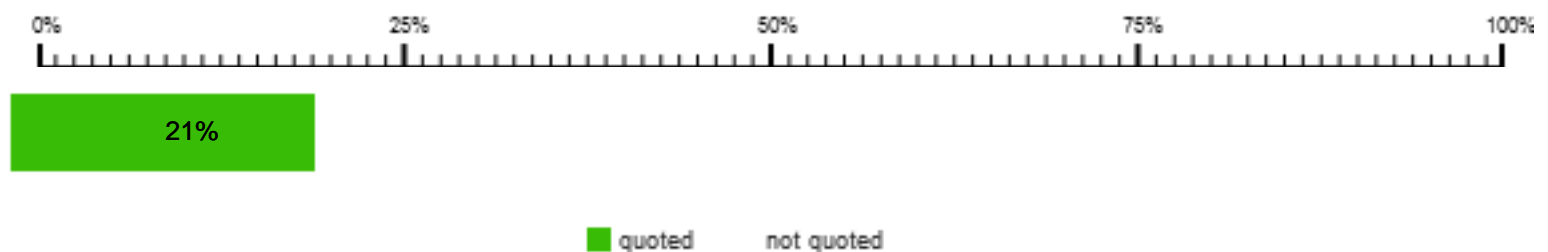
Astma / COPD (chronische bronchitis en longemfyseem)

aantal respondenten: 19



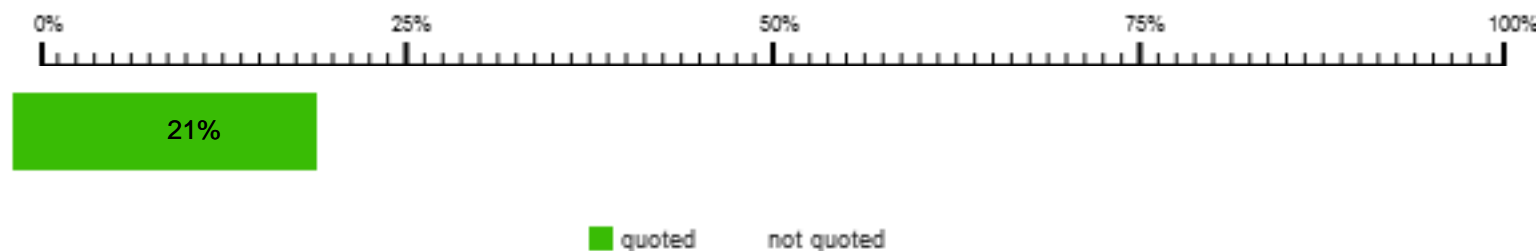
Diabetes mellitus type I/II (suikerziekte)

aantal respondenten: 19



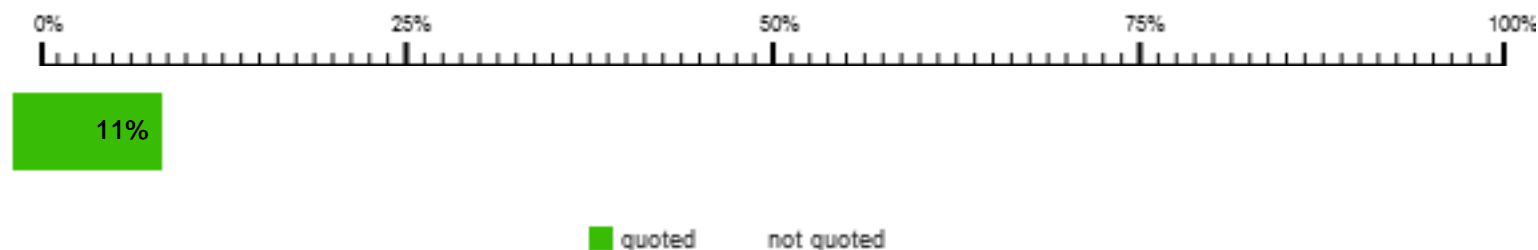
Hart- en vaatziekten (bijv. hoge bloeddruk, te hoog cholesterol, hartfalen, perifeer vaatlijden)

aantal respondenten: 19



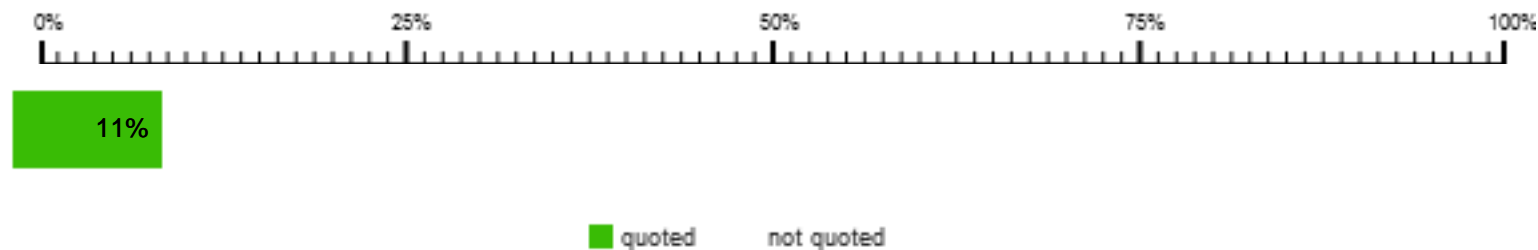
Reuma (artrose, reumatode artritis)

aantal respondenten: 19



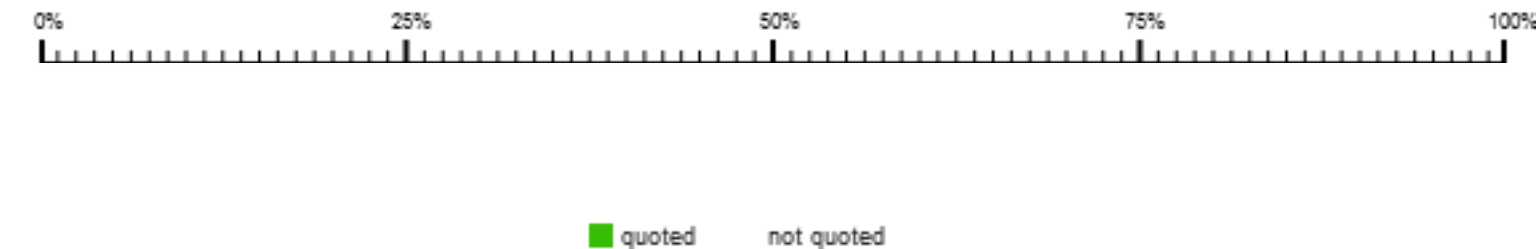
Spijverteringsziektes (bijv. maag-, lever-, darmklachten)

aantal respondenten: 19



Stofwisselingsziektes (bijv. schildklier)

aantal respondenten: 19



Pijn (bijv. chronische pijn, migraine)

aantal respondenten: 19



11%

■ quoted ■ not quoted

Stemmingsstoornissen (bijv. depressie, bipolaire stoornis)

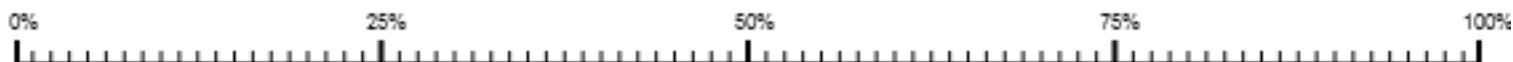
aantal respondenten: 19



■ quoted ■ not quoted

Kwaadaardige aandoeningen / kanker

aantal respondenten: 19



11%

■ quoted ■ not quoted

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

aantal respondenten: 19

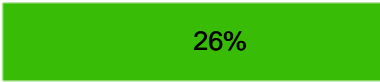
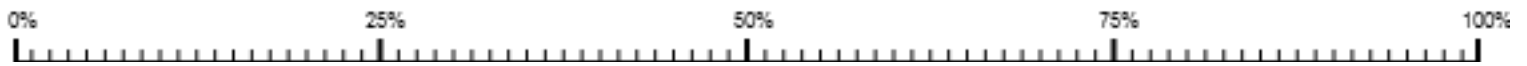


5%

■ quoted ■ not quoted

Anders, namelijk:

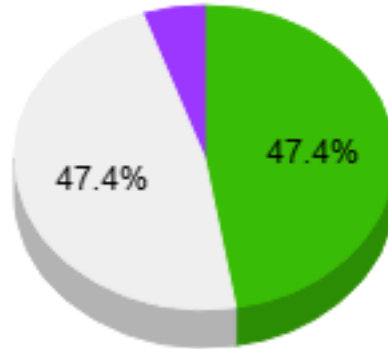
aantal respondenten: 19



■ quoted ■ not quoted

Hoe zou u over het algemeen uw geestelijke gezondheid noemen?

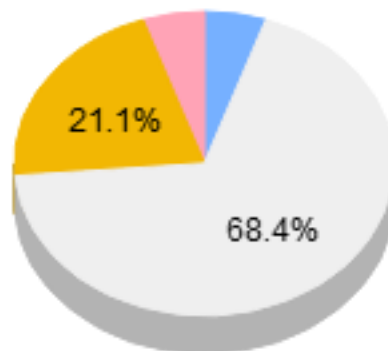
aantal respondenten: 19



■ Zeer goed tot uitstekend ■ Goed ■ Slecht tot matig

Wat is uw hoogst voltooide opleiding?

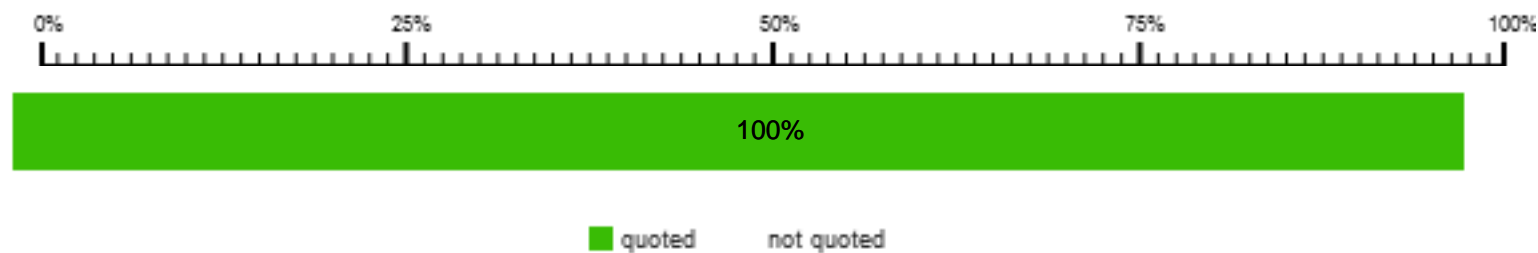
aantal respondenten: 19



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

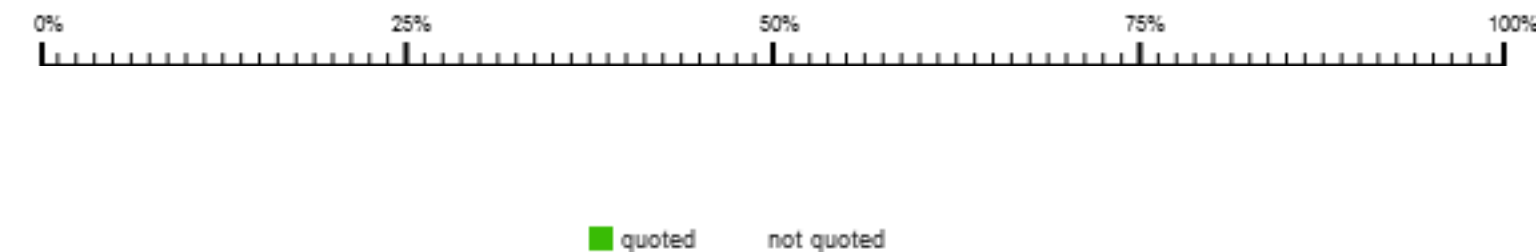
Nederlands

aantal respondenten: 19



Fries of een dialect

aantal respondenten: 19



Anders, namelijk:

aantal respondenten: 19

