



Door Cliënten Bekeken voor Gezondheidscentrum Diemen-Zuid

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 e-mails verstuurd naar cliënten van het gezondheidscentrum. Met behulp van een link in de email kon de cliënt de online vragenlijst invullen.

Respons en Rapportage

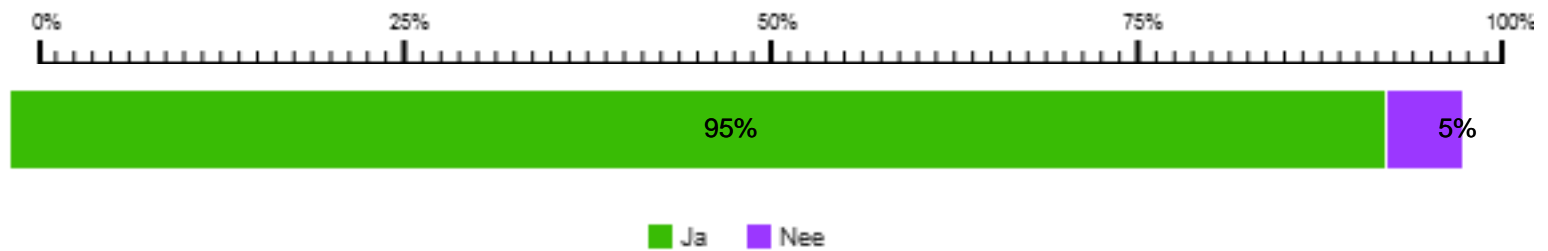
In de ARGO Klantmonitor kan het gezondheidscentrum zien hoeveel cliënten op enig moment de vragenlijst hebben ingevuld. Ook worden de resultaten op de verschillende vragen weergegeven.

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.

De telefonische bereikbaarheid van het gezondheidscentrum

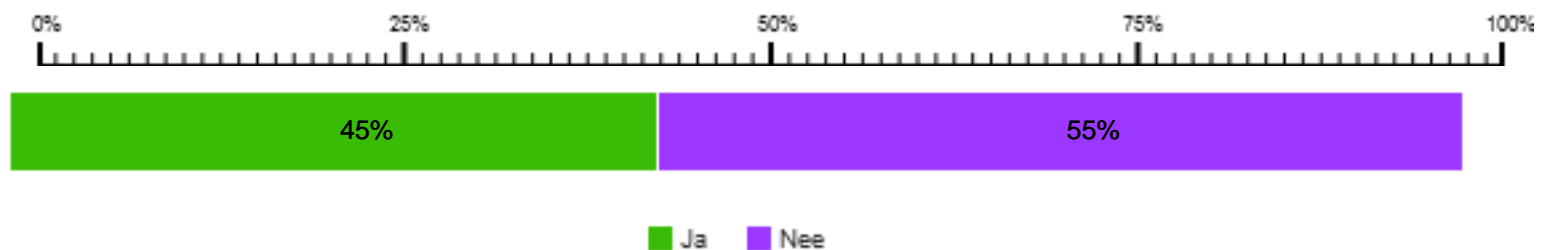
Heeft u met het GC gebeld voor een afspraak, of om hulp of raad te vragen?

aantal respondenten: 56



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

aantal respondenten: 56



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

aantal respondenten: 53



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

aantal respondenten: 25

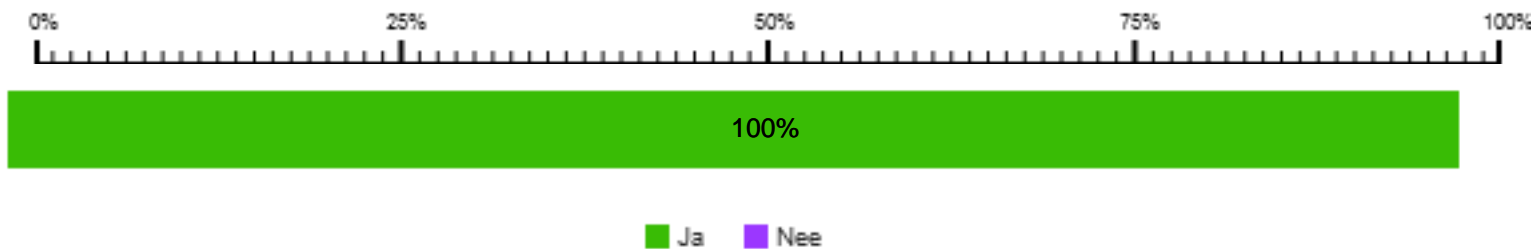


■ Geen probleem ■ Een klein probleem ■ Een groot probleem

De toegankelijkheid van het gezondheidscentrum

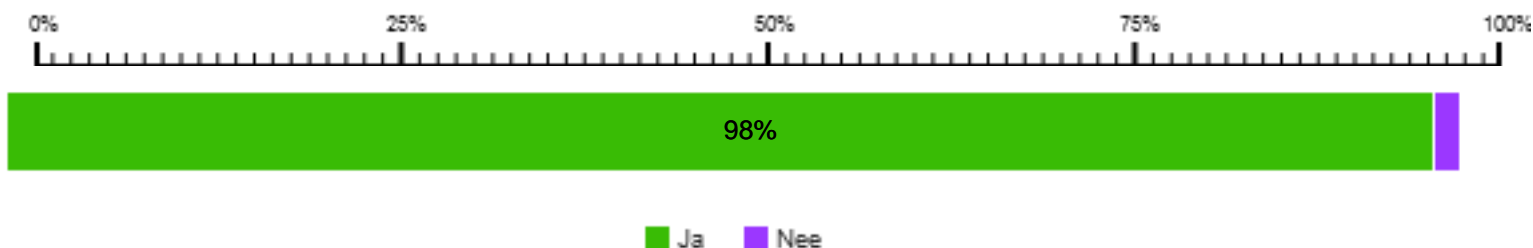
Is het GC goed te bereiken met het vervoermiddel dat u meestal gebruikt?

aantal respondenten: 51



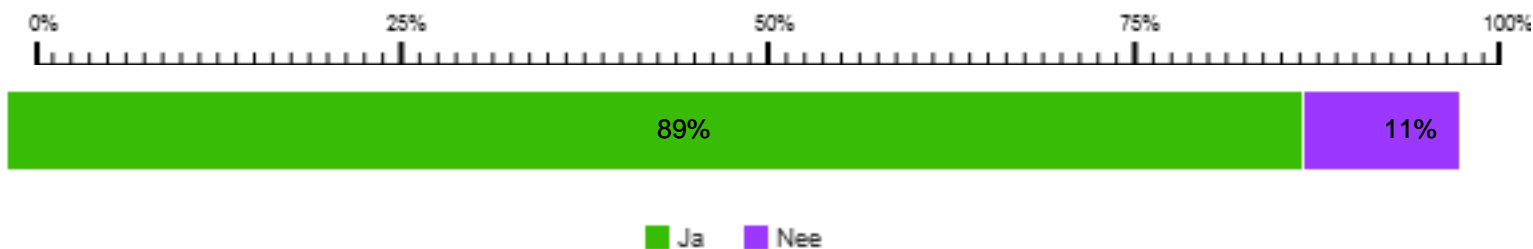
Is het GC goed toegankelijk voor kinderwagens en mensen met een lichamelijke handicap?

aantal respondenten: 53



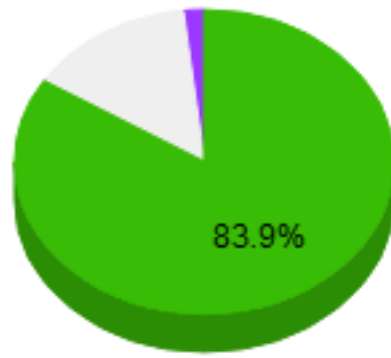
Is in het GC duidelijk aangegeven waar u naar toe moet?

aantal respondenten: 55



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

aantal respondenten: 56

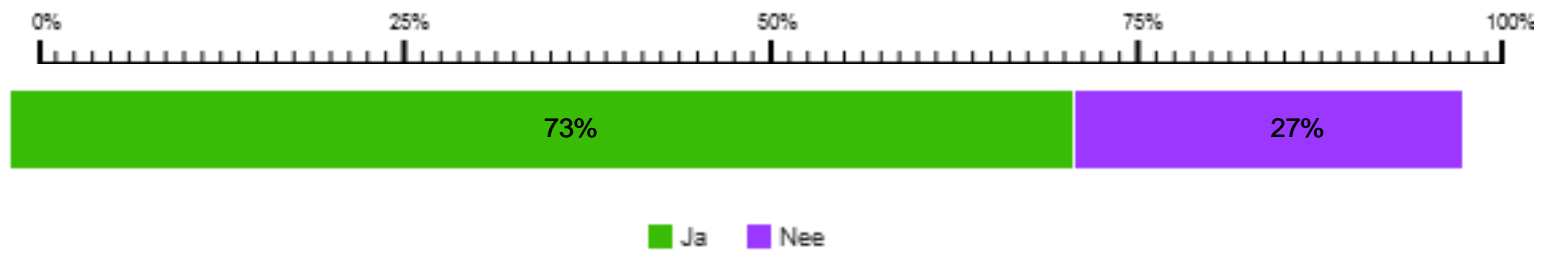


■ Altijd ■ Meestal ■ Nooit/soms

De uitstraling van het gezondheidscentrum

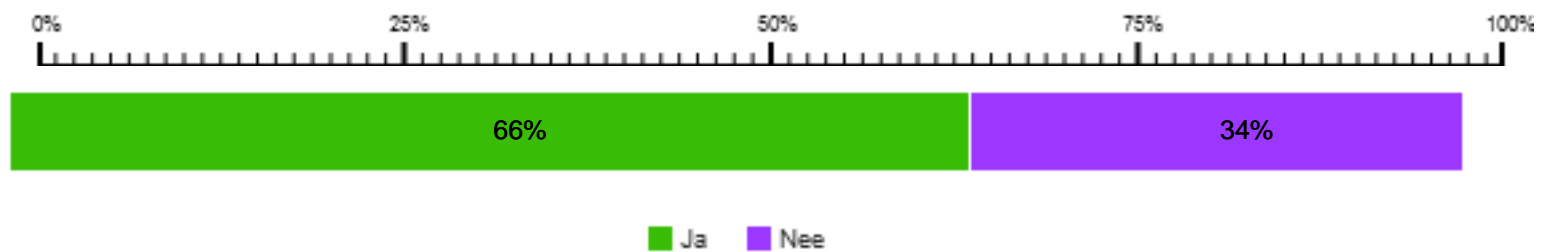
Vindt u de uitstraling van het GC prettig?

aantal respondenten: 56



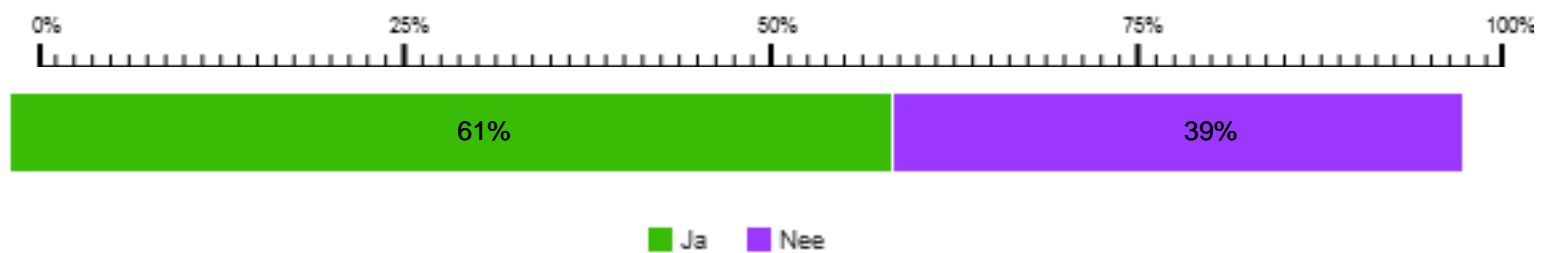
Is de wachtruimte een prettige ruimte om in te wachten?

aantal respondenten: 56



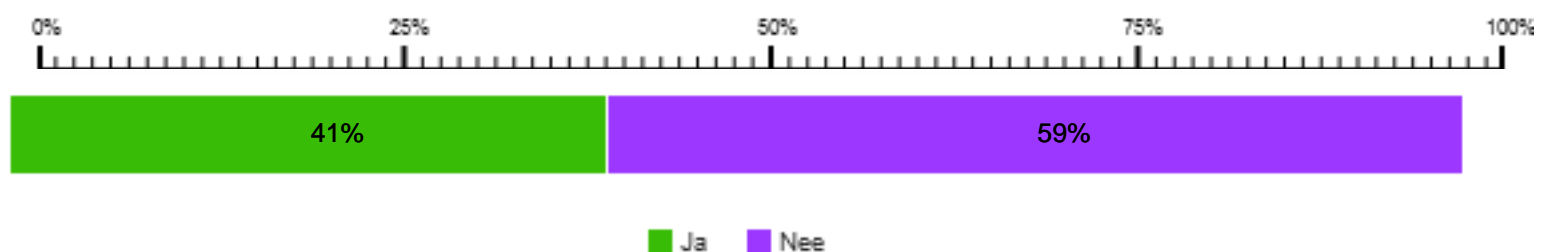
Zou u het op prijs stellen als de medewerkers van het GC naambordjes zouden dragen?

aantal respondenten: 56



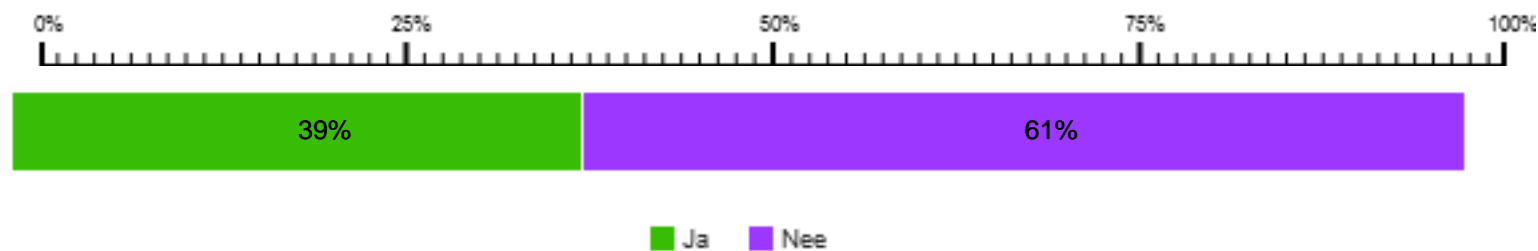
Heeft u behoefte aan koffie/thee/water in de wachtruimte?

aantal respondenten: 56



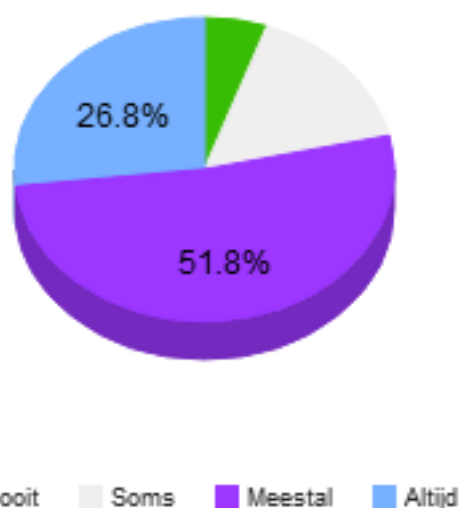
Zou u het prettig vinden als er achtergrondmuziek in de wachtruimte zou spelen?

aantal respondenten: 56



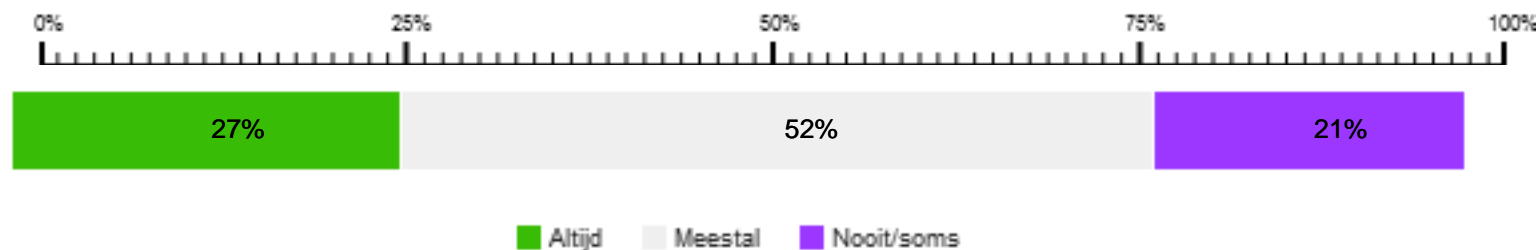
Waren er in het GC voldoende comfortabele zitplaatsen in de wachtruimte?

aantal respondenten: 56



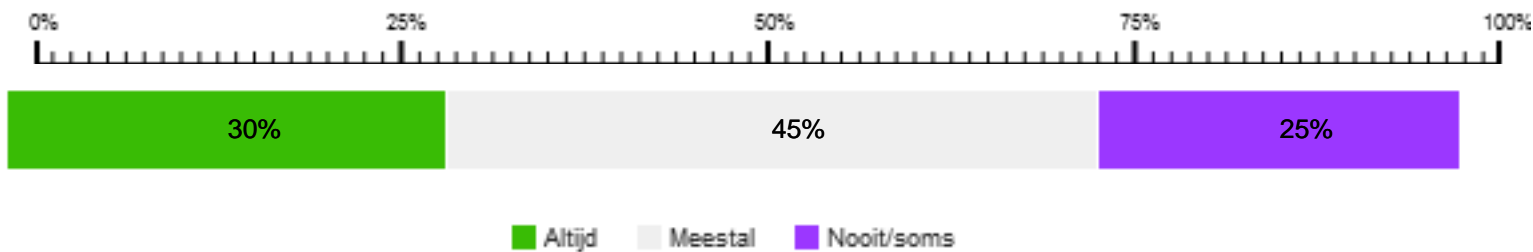
Waren er in het GC voldoende comfortabele zitplaatsen in de wachtruimte?

aantal respondenten: 56



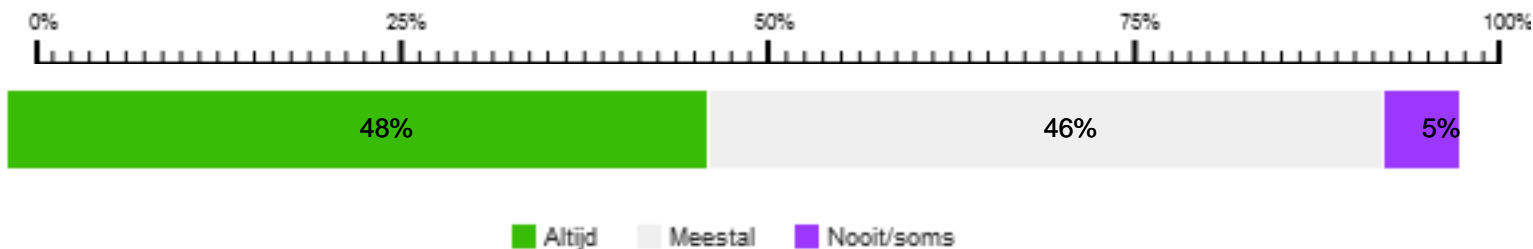
Waren er voldoende faciliteiten om het wachten te veraangenamen?

aantal respondenten: 56



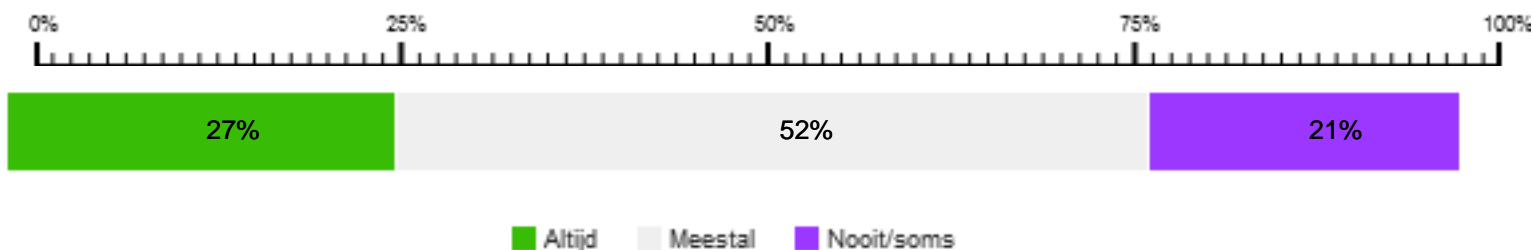
Was het GC schoon?

aantal respondenten: 56



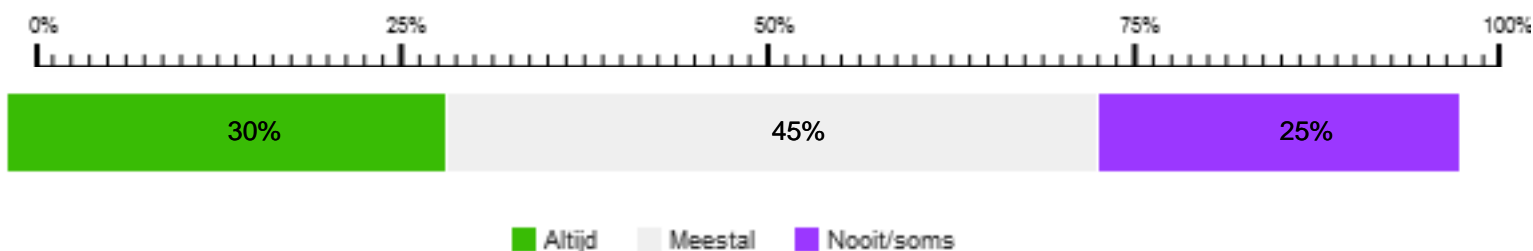
Waren er in het GC voldoende comfortabele zitplaatsen in de wachtruimte?

aantal respondenten: 56



Waren er voldoende faciliteiten om het wachten te veraangenamen?

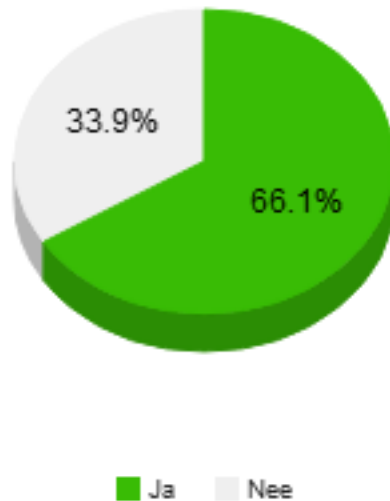
aantal respondenten: 56



De wachtruimte in het gezondheidscentrum

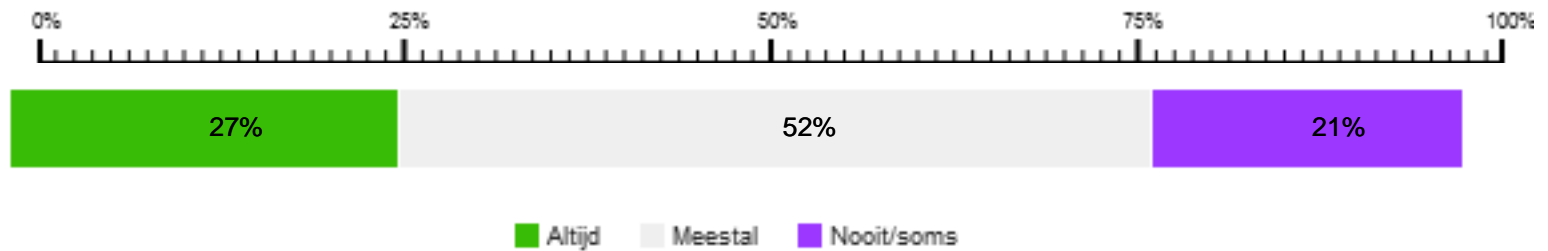
Is de wachtruimte een prettige ruimte om in te wachten?

aantal respondenten: 56



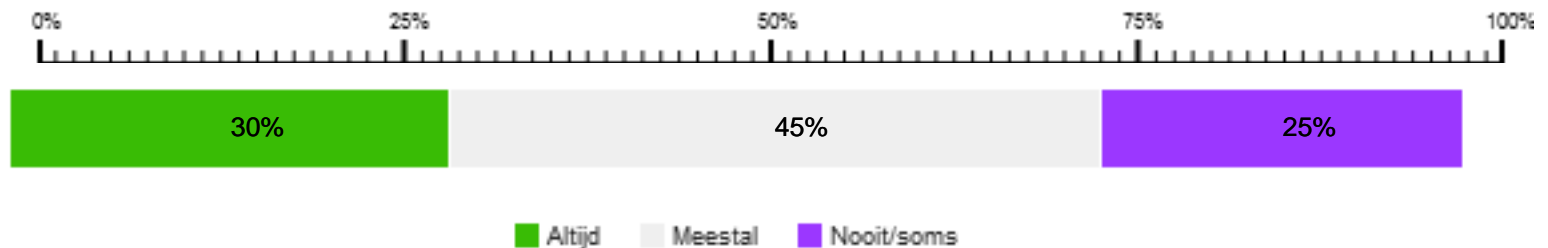
Waren er in het GC voldoende comfortabele zitplaatsen in de wachtruimte?

aantal respondenten: 56



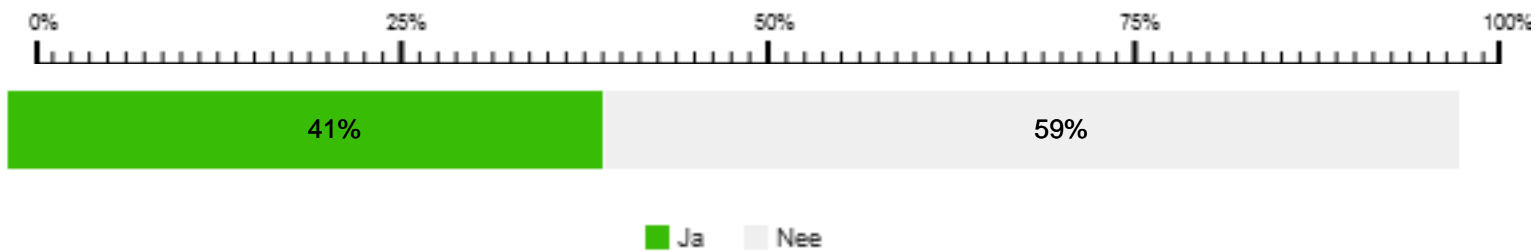
Waren er voldoende faciliteiten om het wachten te veraangenamen?

aantal respondenten: 56



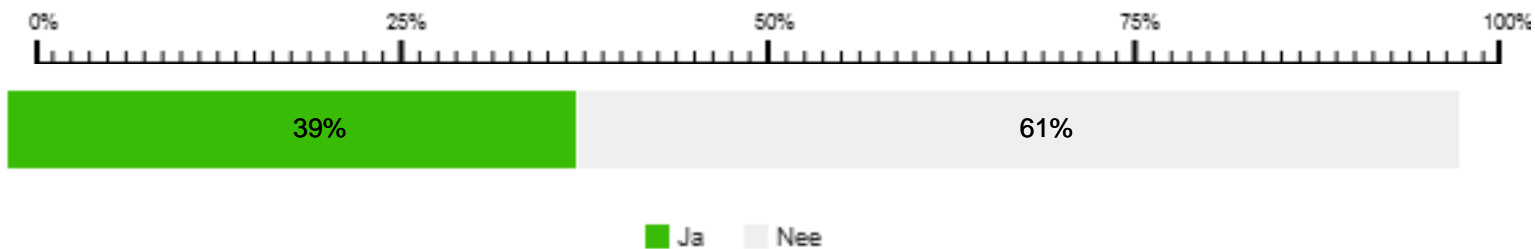
Heeft u behoefte aan koffie/thee/water in de wachtruimte?

aantal respondenten: 56



Zou u het prettig vinden als er achtergrondmuziek in de wachtruimte zou spelen?

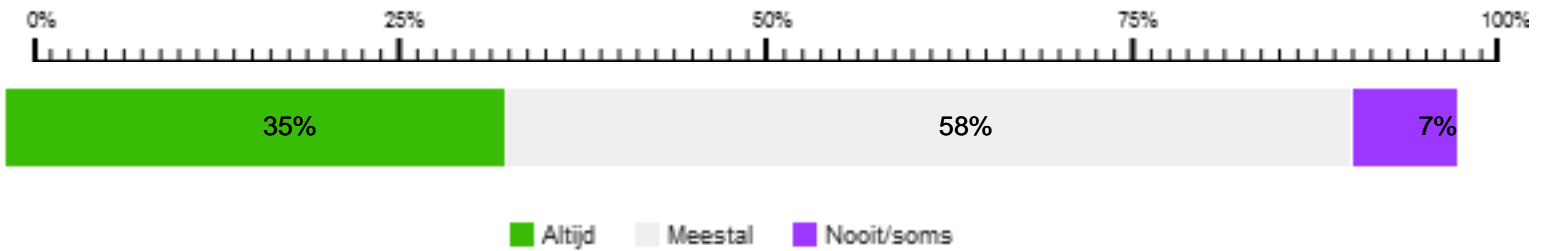
aantal respondenten: 56



De baliemedewerkers

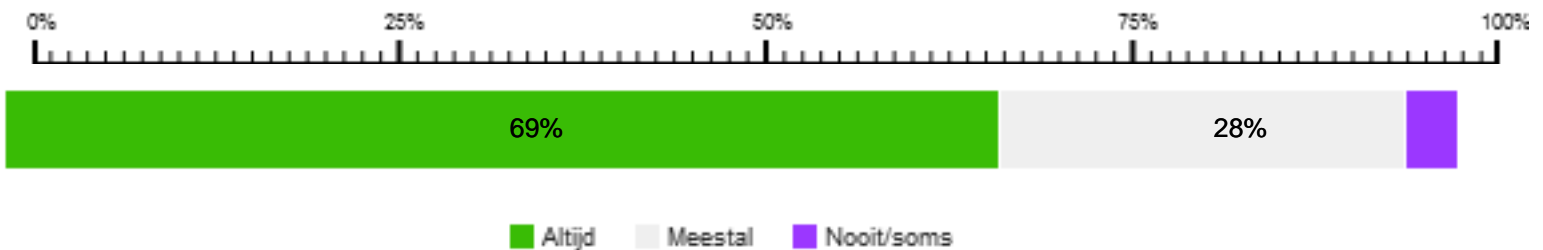
Werd u door de baliemedewerker binnen 5 minuten na binnenkomst geholpen?

aantal respondenten: 55



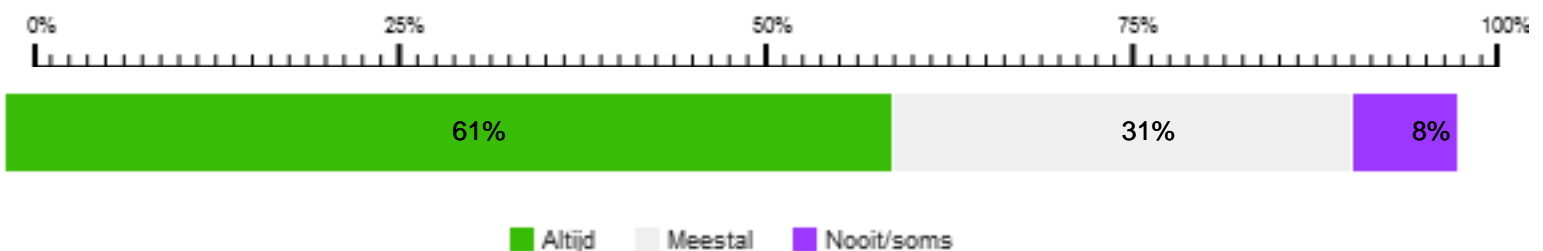
Nam de baliemedewerker u serieus?

aantal respondenten: 54



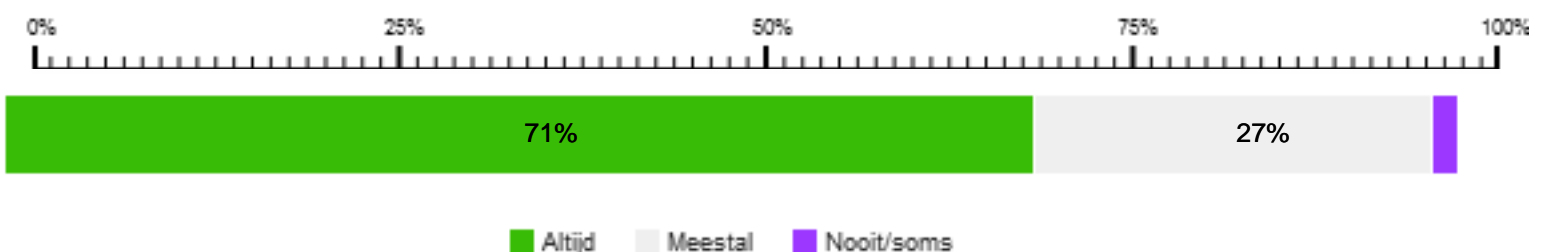
Luisterde de baliemedewerker aandachtig naar u?

aantal respondenten: 54



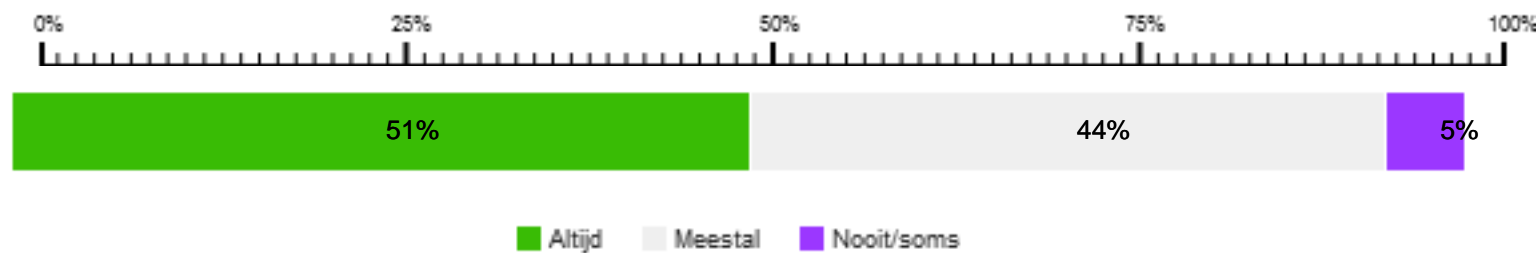
Behandelde de baliemedewerker u met respect?

aantal respondenten: 55



Besteedde de baliemedewerker voldoende tijd aan u?

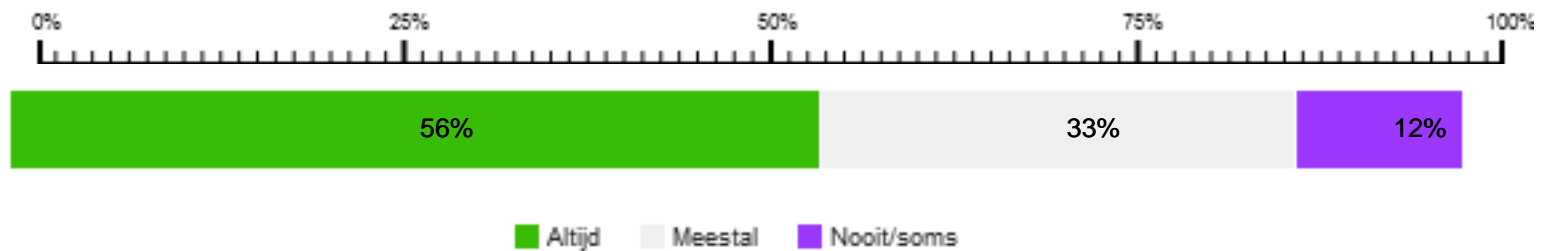
aantal respondenten: 55



De deskundigheid van de baliemedewerkers

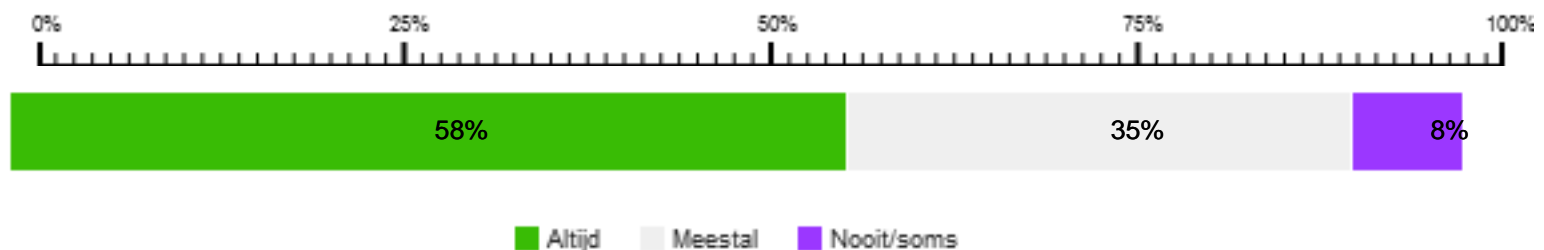
Ging de baliemedewerker op een vakkundige manier met u om?

aantal respondenten: 52



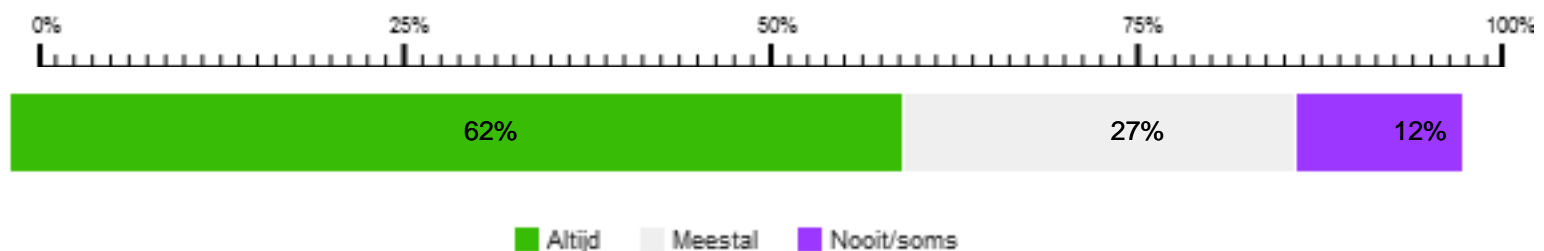
Legde de baliemedewerker dingen op een begrijpelijke manier uit?

aantal respondenten: 52



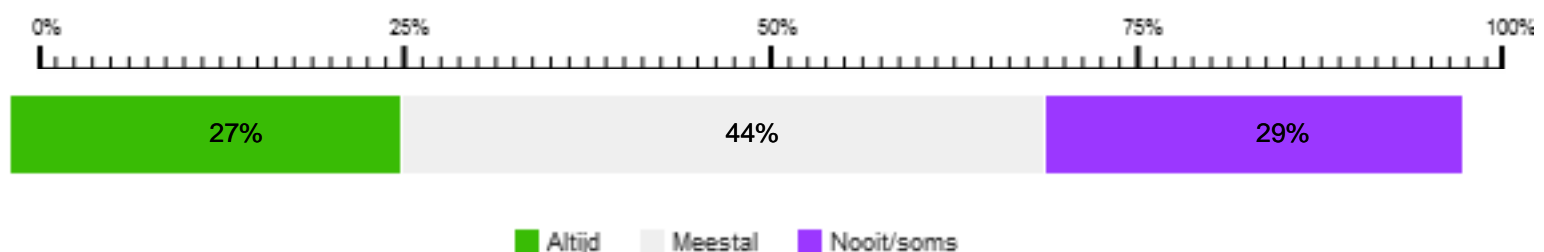
Ging de baliemedewerker zorgvuldig om met uw persoonlijke gegevens?

aantal respondenten: 52



Bood de balie van het GC voldoende privacy?

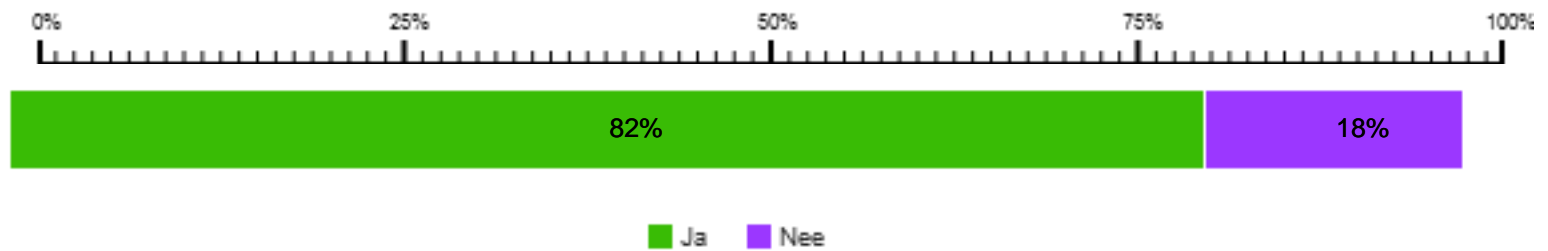
aantal respondenten: 52



De website van het gezondheidscentrum

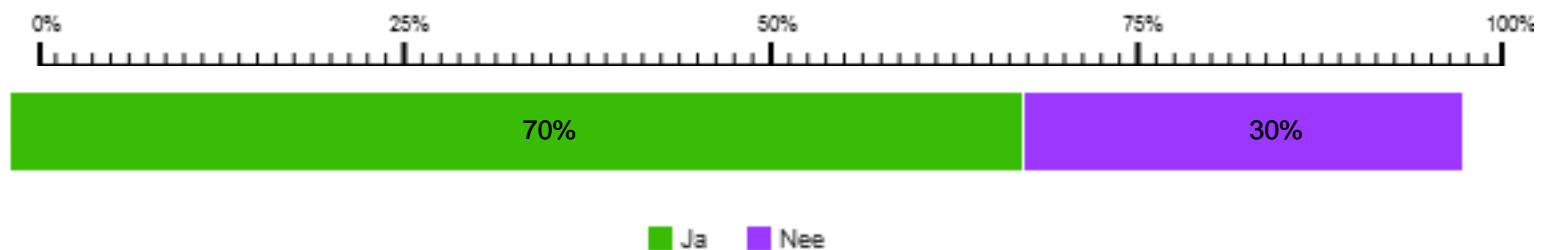
Wist u dat het GC een eigen website heeft?

aantal respondenten: 56



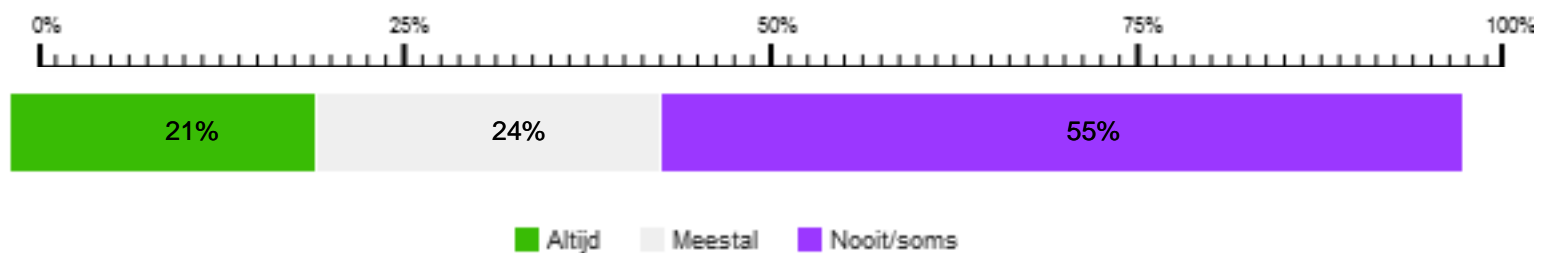
Heeft u in de afgelopen 12 maanden de website van het GC bezocht?

aantal respondenten: 56



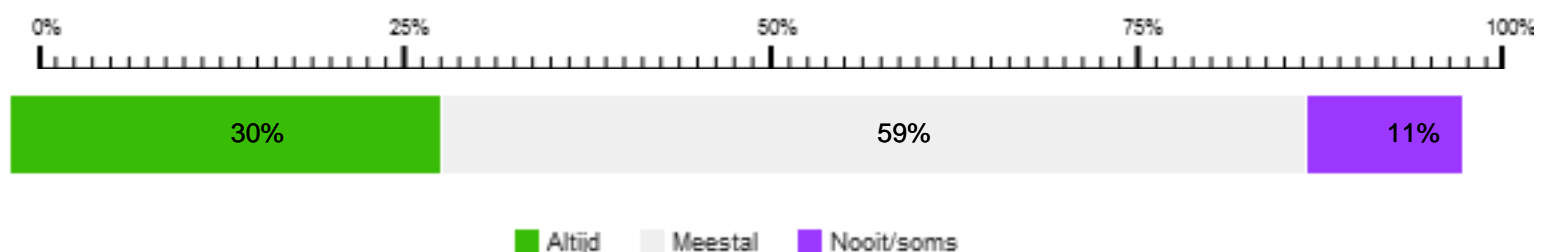
Heeft u de website bezocht als u informatie over het GC, aandoeningen of behandelingen zocht?

aantal respondenten: 38



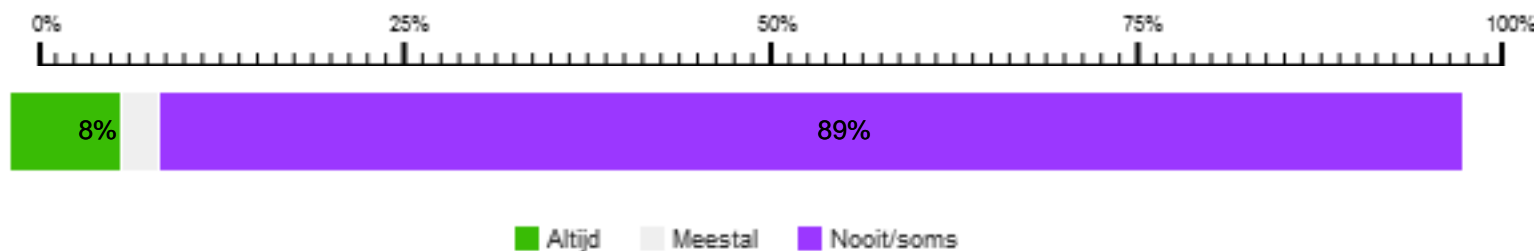
Gaf de website van het GC voldoende informatie?

aantal respondenten: 37



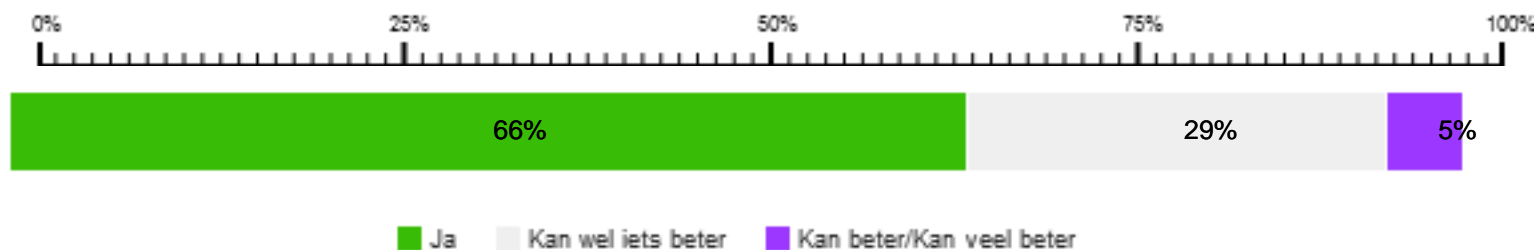
Maakt u gebruik van het internetconsult als u gezondheidsproblemen of vragen heeft?

aantal respondenten: 39



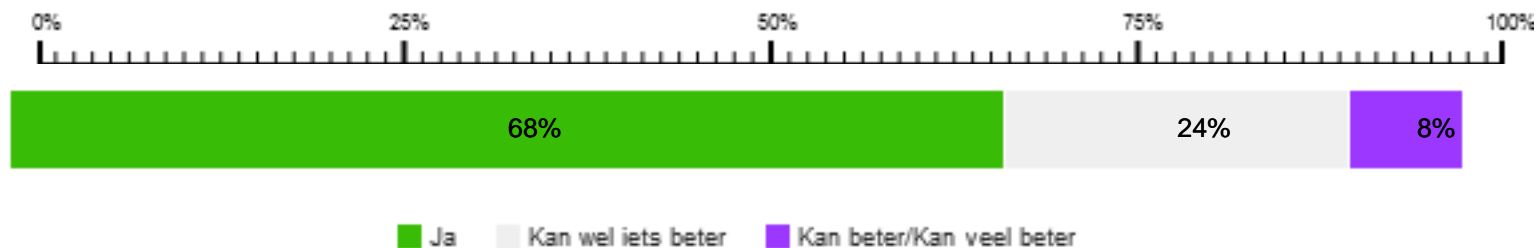
Vond u de website van het GC gebruiksvriendelijk?

aantal respondenten: 38



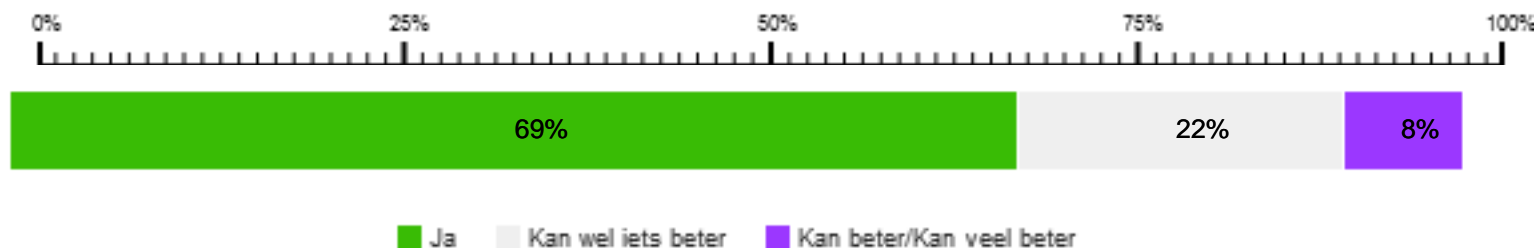
Voldeed de website aan uw wensen?

aantal respondenten: 38



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

aantal respondenten: 36



Bood het GC nuttige informatie op de website?

aantal respondenten: 39

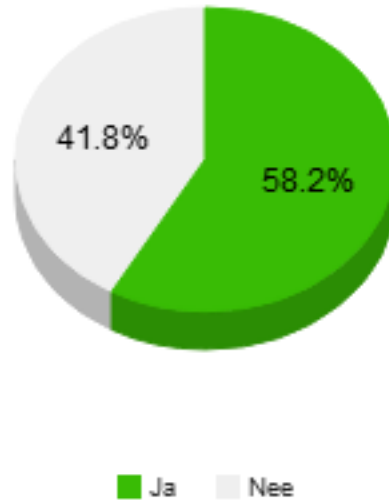


■ Ja ■ Kan wel iets beter ■ Kan beter/Kan veel beter

Gezondheid

Heeft u behoefte aan een preventief onderzoek op gezondheidsrisico's?

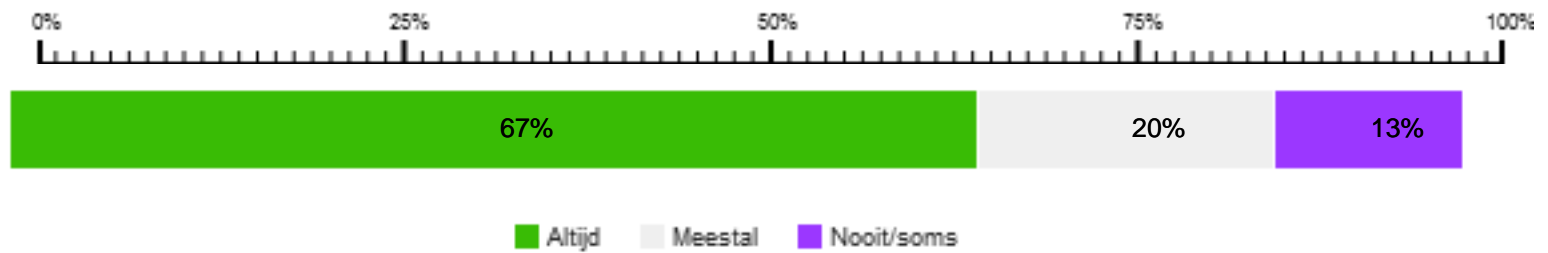
aantal respondenten: 55



De bejegening door de huisarts

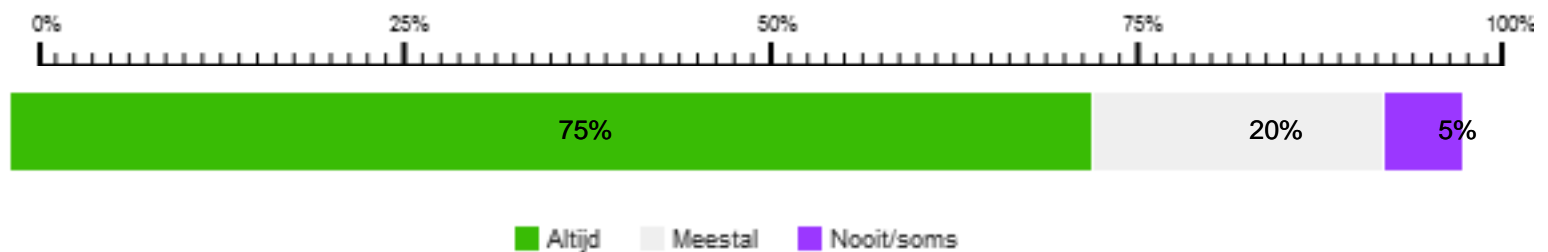
Nam de huisarts u serieus?

aantal respondenten: 54



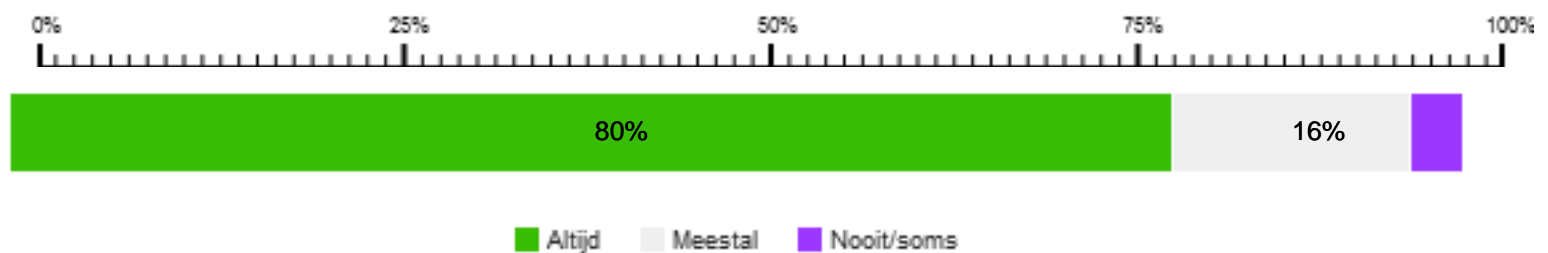
Luisterde de huisarts aandachtig naar u?

aantal respondenten: 55



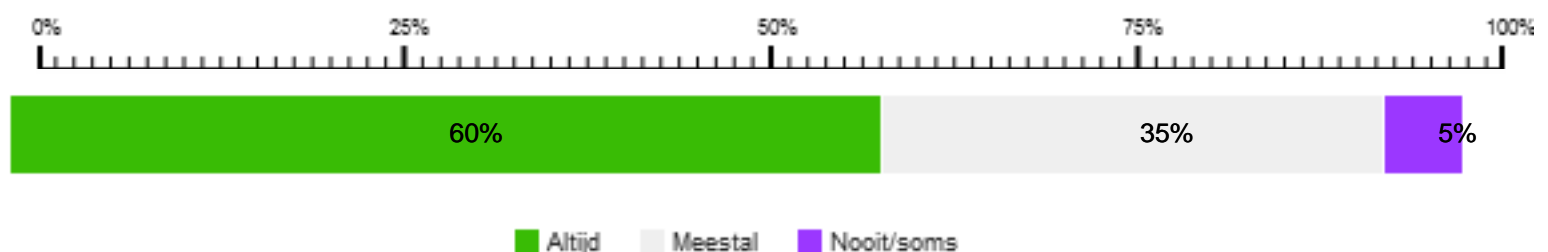
Behandelde de huisarts u met respect?

aantal respondenten: 55



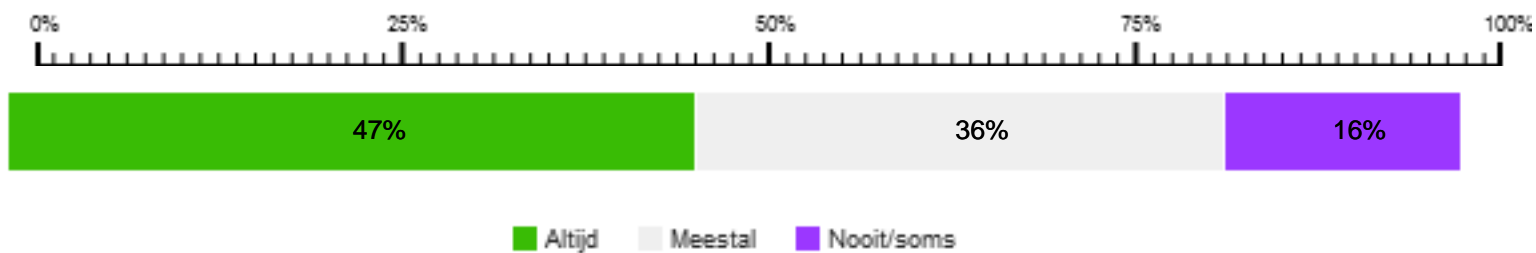
Had de huisarts voldoende tijd voor u?

aantal respondenten: 55



Toonde de huisarts belangstelling voor uw persoonlijke situatie?

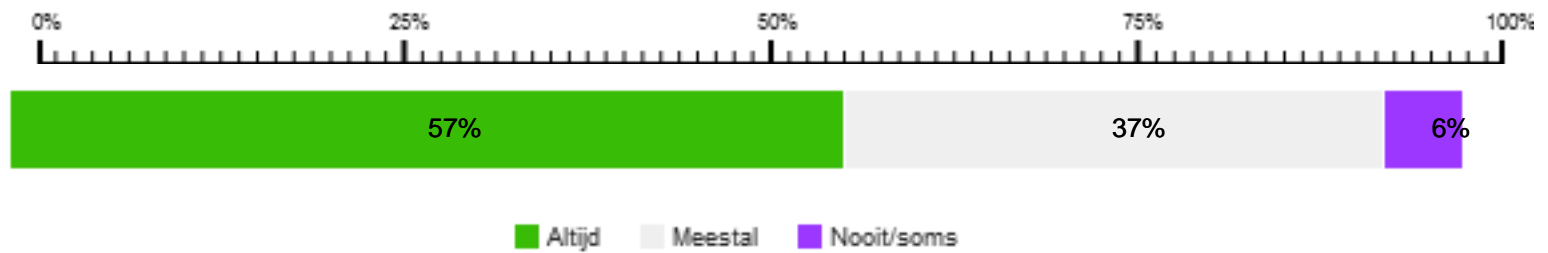
aantal respondenten: 55



De bejegening door doktersassistente

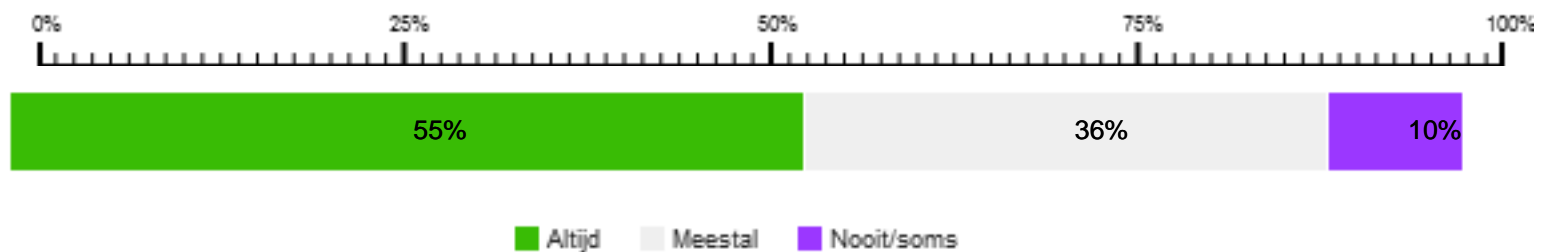
Nam de doktersassistente u serieus?

aantal respondenten: 54



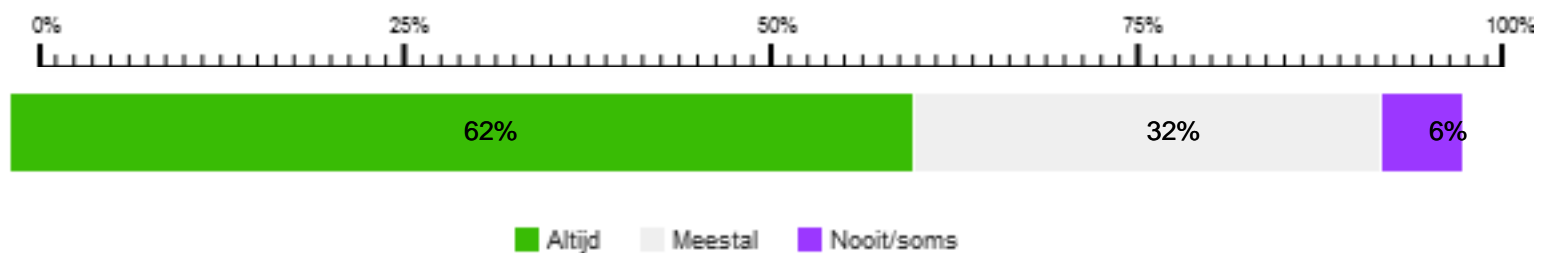
Luisterde de doktersassistente aandachtig naar u?

aantal respondenten: 53



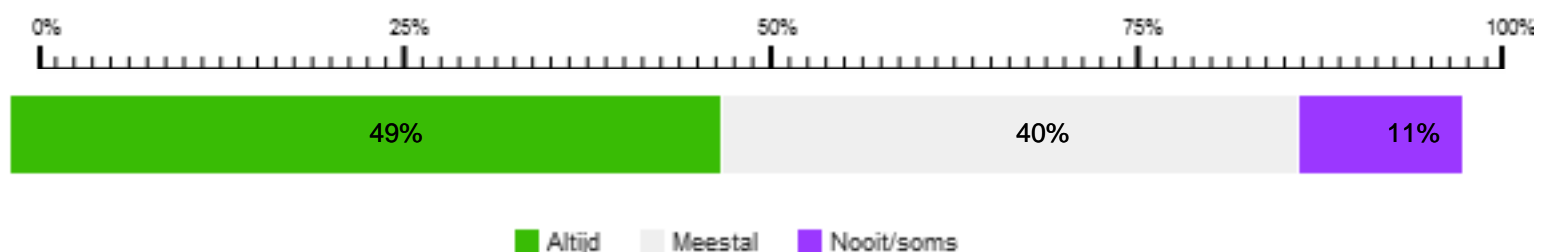
Behandelde de doktersassistente u met respect?

aantal respondenten: 53



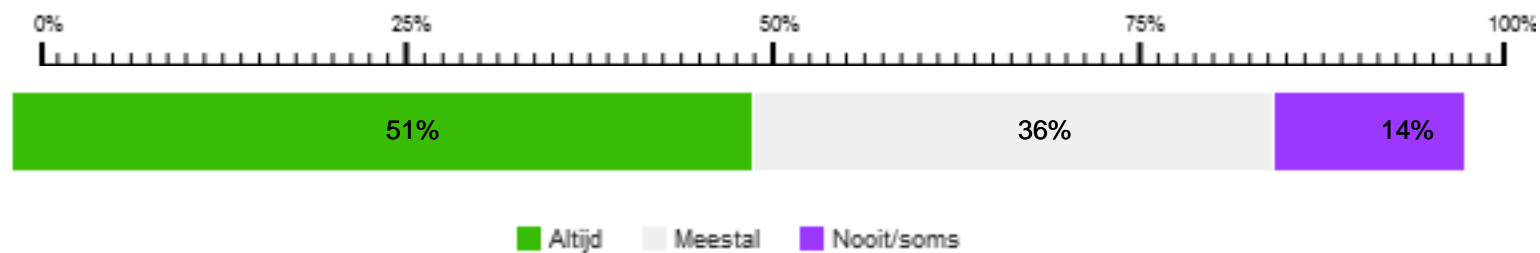
Had de doktersassistente voldoende tijd voor u?

aantal respondenten: 53



Vond u de doktersassistente behulpzaam?

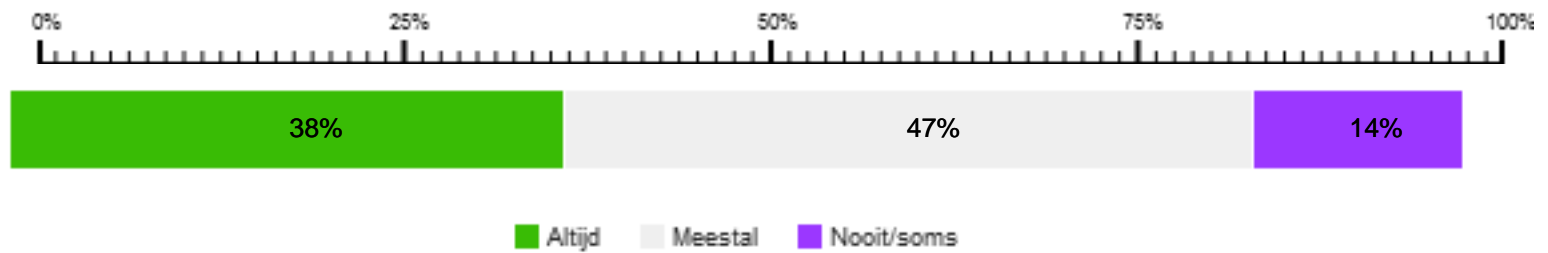
aantal respondenten: 53



De deskundigheid van de huisarts

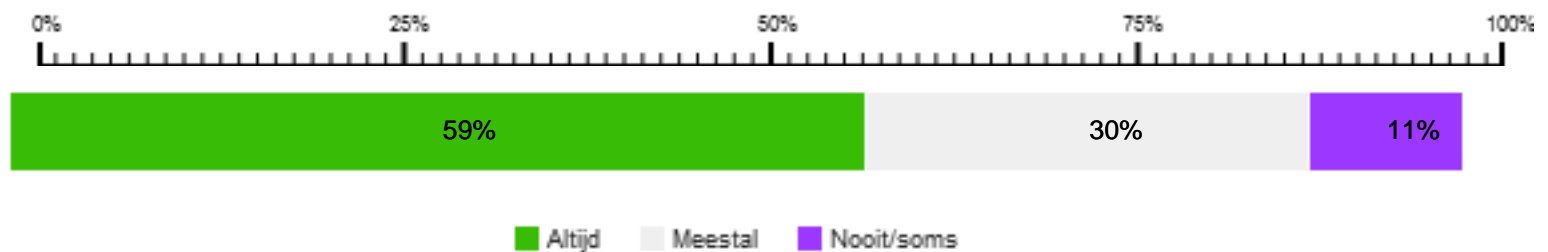
Had u vertrouwen in de deskundigheid van de huisarts?

aantal respondenten: 55



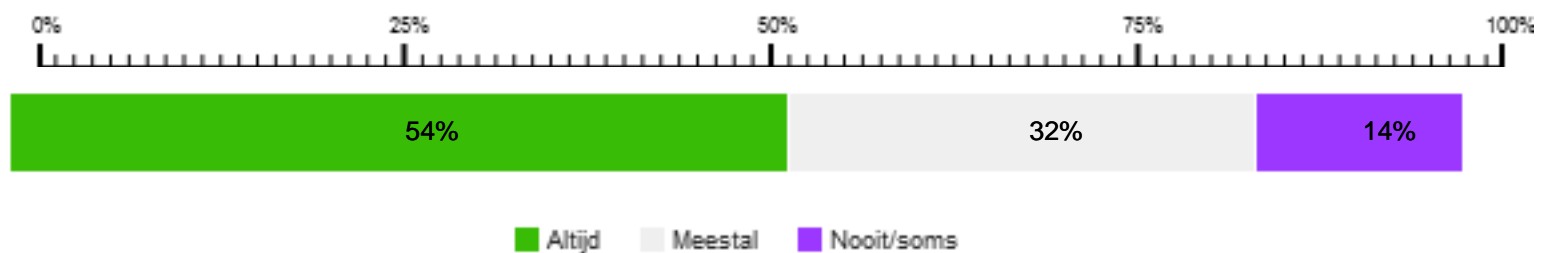
Probeerde de huisarts het probleem waarvoor u kwam goed te begrijpen?

aantal respondenten: 56



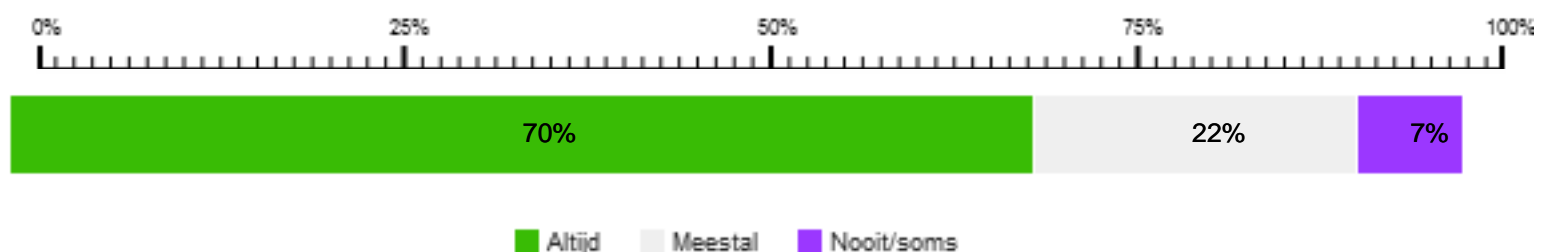
Voelde u zich op uw gemak bij de huisarts?

aantal respondenten: 56



Ging de huisarts zorgvuldig om met uw persoonlijke gegevens?

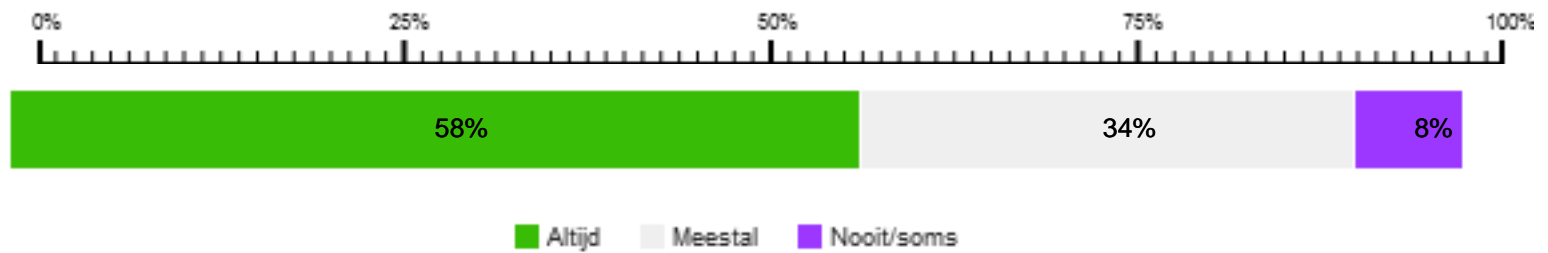
aantal respondenten: 54



De informatievoorziening door de huisarts

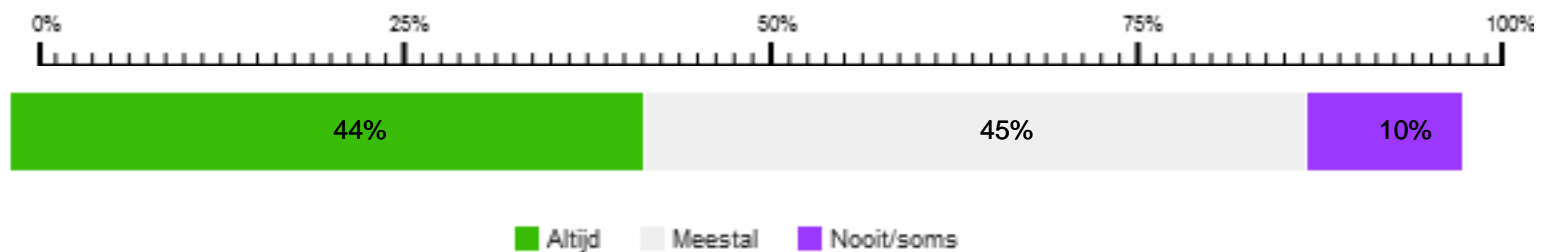
Legde de huisarts dingen op een begrijpelijke manier uit?

aantal respondenten: 53



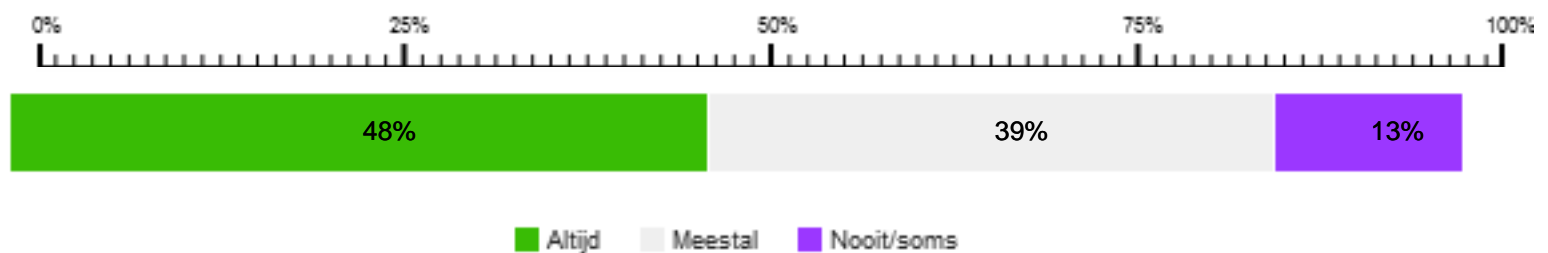
Werd u door de huisarts goed geïnformeerd over de verschillende behandelmogelijkheden?

aantal respondenten: 55



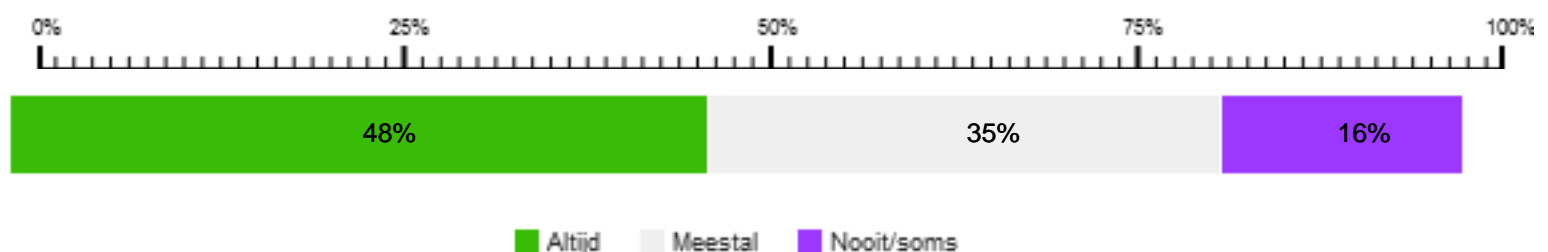
Vertelde de huisarts wat u wilde weten over uw klacht/gezondheidsprobleem?

aantal respondenten: 54



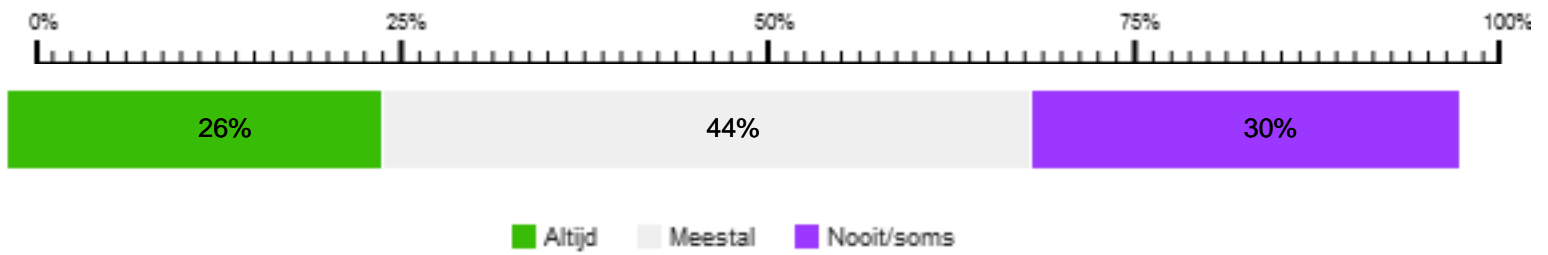
Gaf de huisarts goede informatie over het vermoedelijke verloop van uw klacht of ziekte?

aantal respondenten: 54



Adviseerde de huisarts u over hoe u nieuwe klachten kon voorkomen?

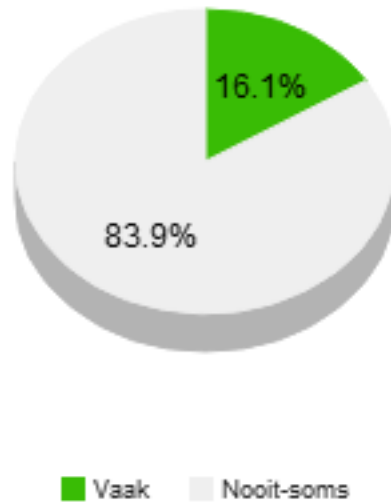
aantal respondenten: 54



De openingstijden van de huisartsenpraktijk

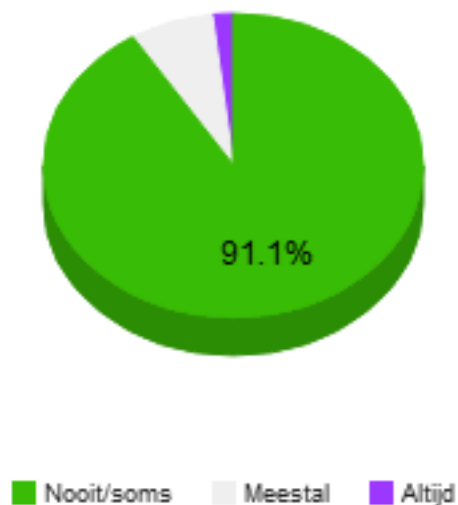
Heeft u behoefte gehad aan een avondspreekuur van de huisarts?

aantal respondenten: 56



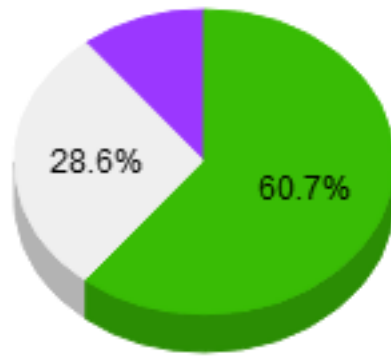
De huisartspraktijk is van 8.00 tot 17.00 uur geopend. Ervaart u problemen met deze openingstijden?

aantal respondenten: 56



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

aantal respondenten: 56

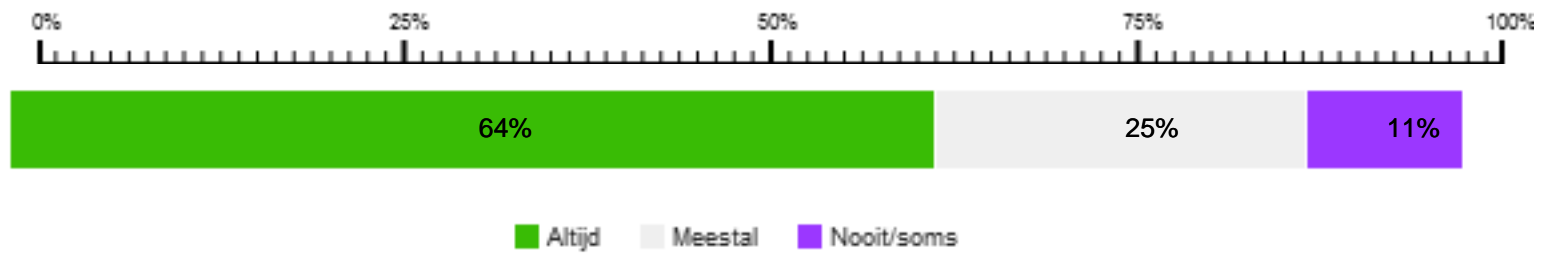


■ Ja ■ Kan wel iets beter ■ Kan beter/Kan veel beter

De privacy in de huisartsenpraktijk

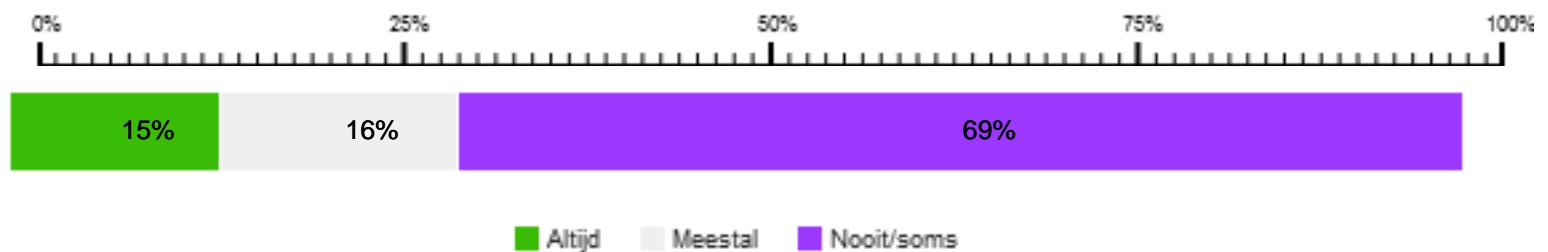
Bood de praktijk u voldoende privacy?

aantal respondenten: 55



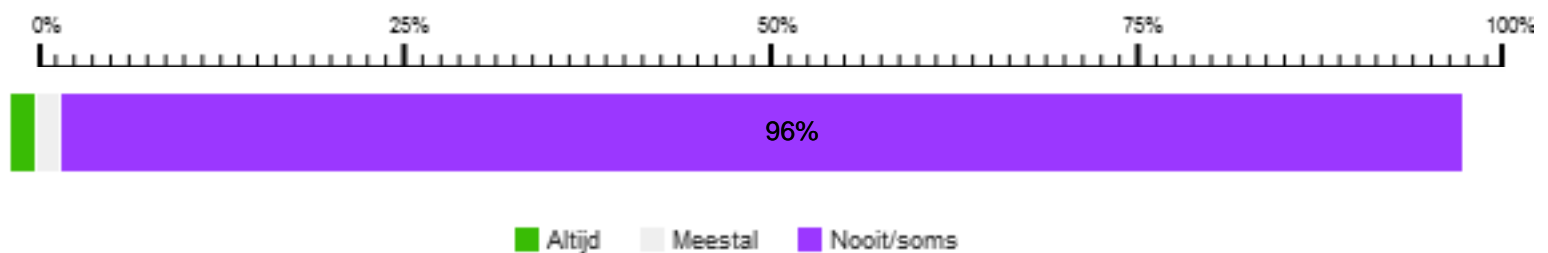
Kon u in de wachtruimte horen wat er aan de balie gezegd werd?

aantal respondenten: 55



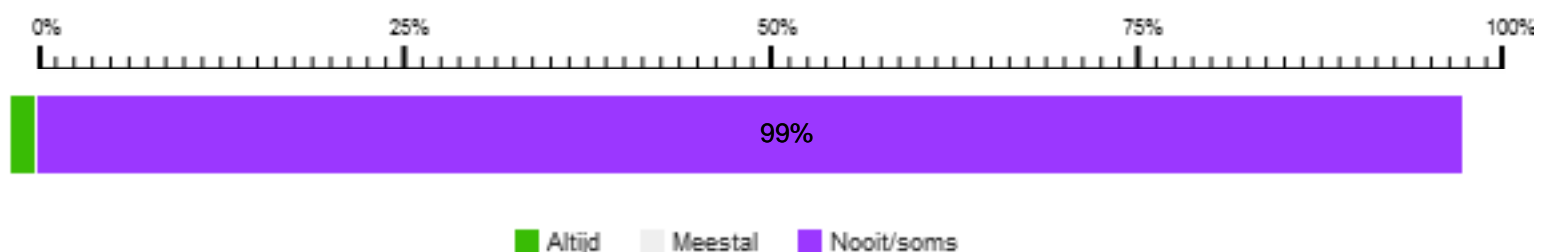
Kon u in de wachtruimte horen wat er in de kamer van de assistentes gezegd werd?

aantal respondenten: 56



Kunnen mensen in de wachtruimte horen of zien wat er in de spreek- of onderzoekskamer gebeurt?

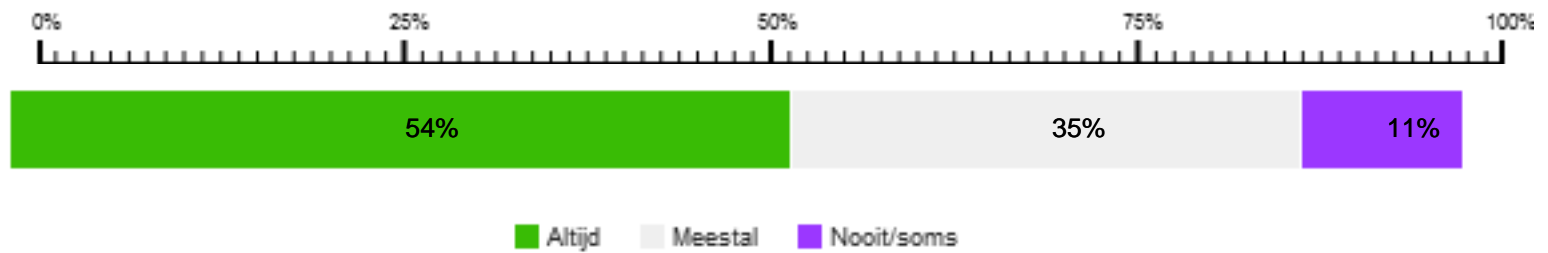
aantal respondenten: 56



De samenwerking door de huisarts

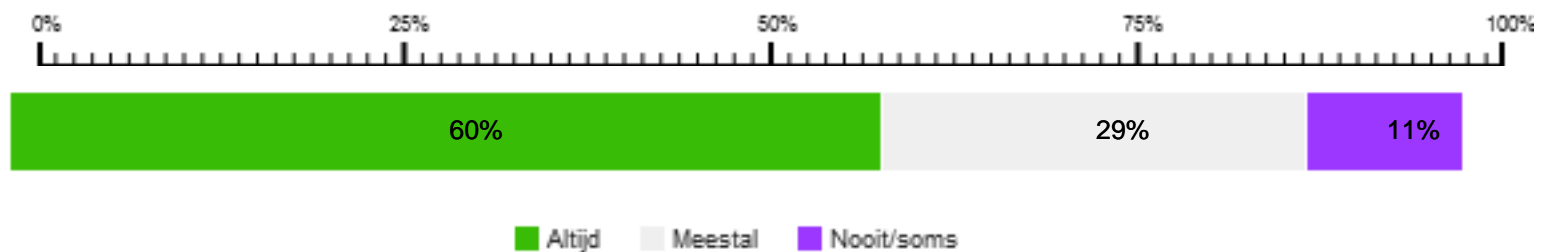
Werkte de huisarts goed samen met u als patint?

aantal respondenten: 54



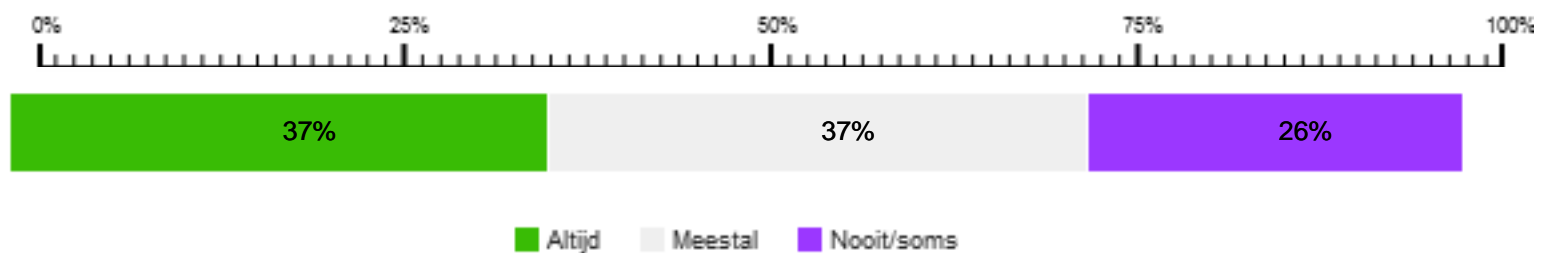
Bood de huisarts u gelegenheid om al uw vragen te stellen?

aantal respondenten: 55



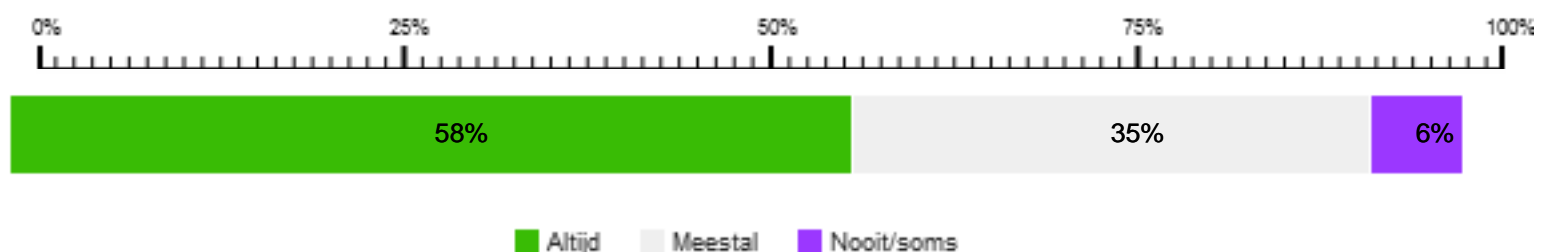
Kon u meebeslissen over de behandeling of hulp die u kreeg?

aantal respondenten: 54



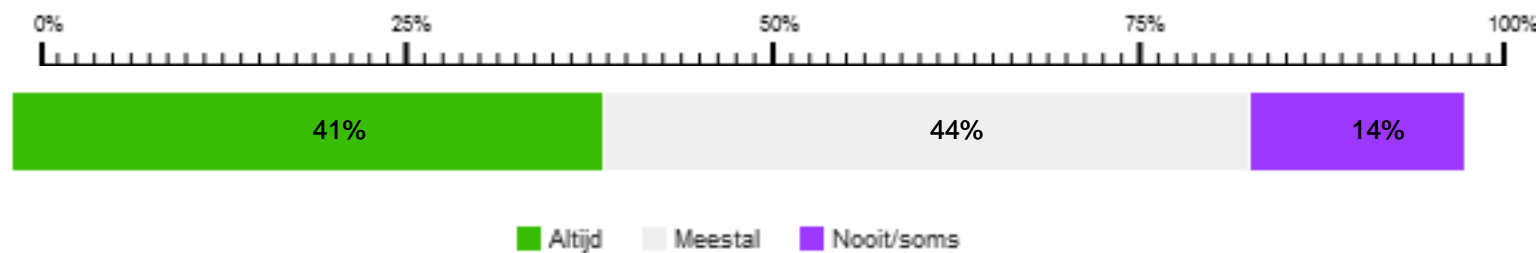
Werkte de huisarts goed samen met andere zorgverleners binnen het GC?

aantal respondenten: 31



Werkte de huisarts goed samen met andere zorgverleners buiten het GC?

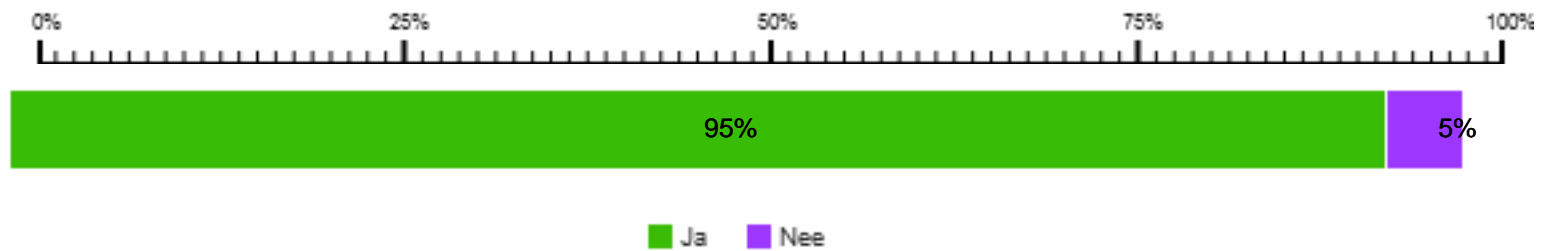
aantal respondenten: 27



De telefonische bereikbaarheid van de huisartsenpraktijk

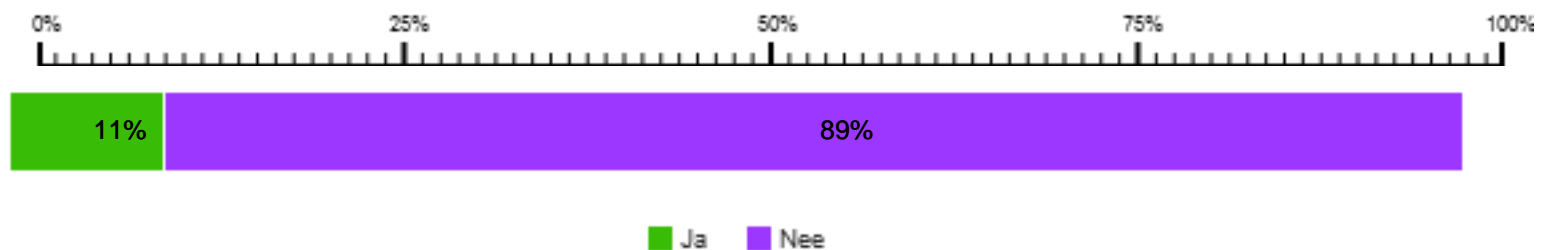
Heeft u in de afgelopen 12 maanden met de huisartspraktijk gebeld?

aantal respondenten: 56



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

aantal respondenten: 56



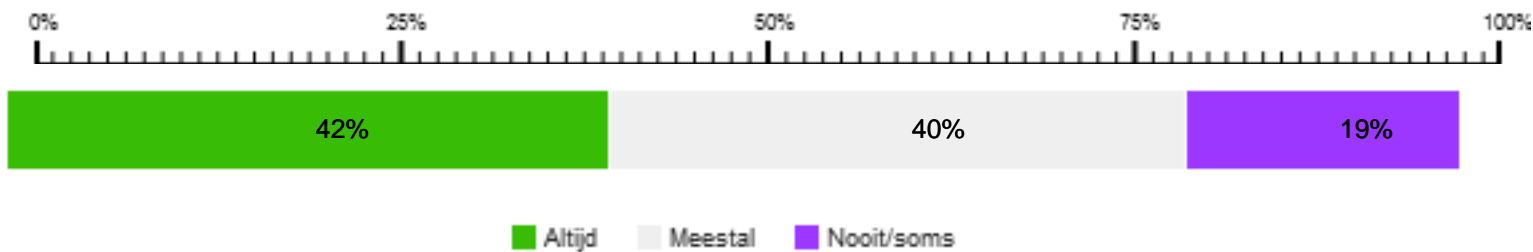
Was het een probleem om de huisartspraktijk telefonisch te bereiken?

aantal respondenten: 53



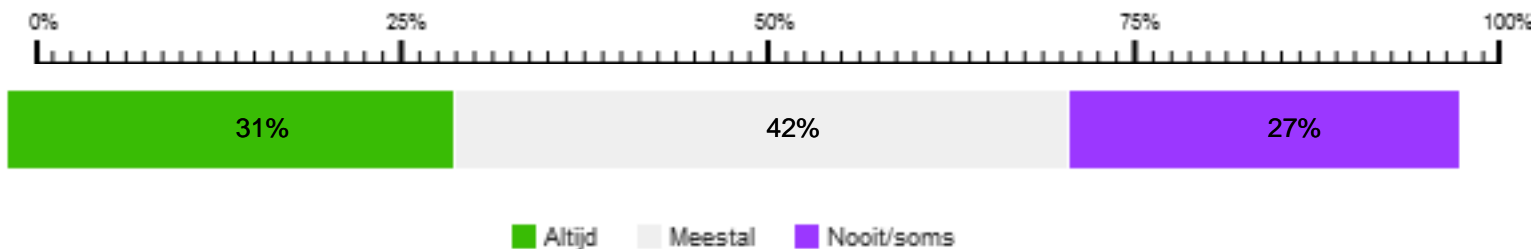
Bent u tevreden over de telefonische bereikbaarheid van de huisartspraktijk?

aantal respondenten: 53



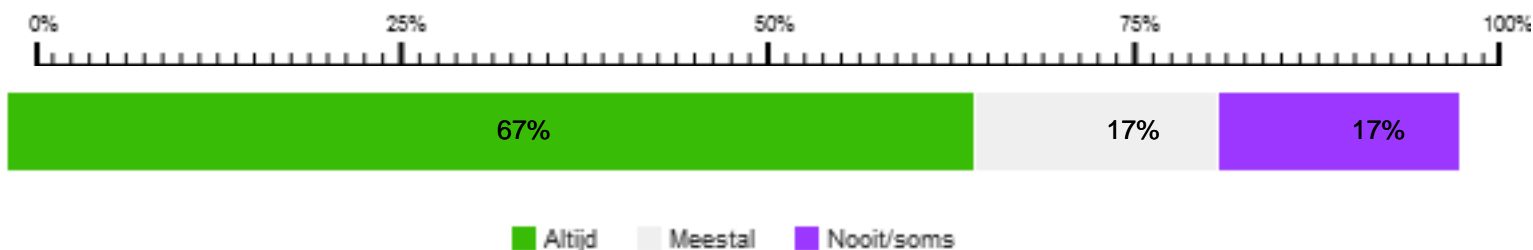
Kreeg u binnen twee minuten iemand aan de telefoon als u overdag de huisartspraktijk belde?

aantal respondenten: 52



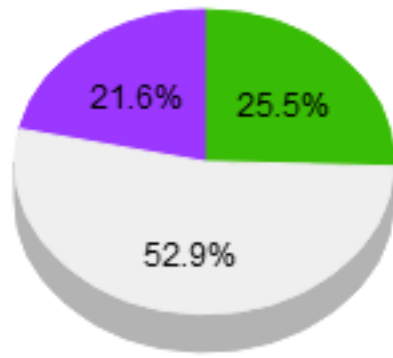
Werd u direct te woord gestaan als u de spoedlijn belde?

aantal respondenten: 6



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

aantal respondenten: 51

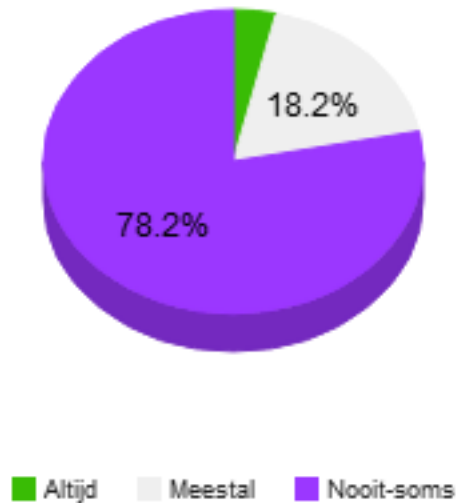


■ Altijd ■ Meestal ■ Nooit/soms

De vervanging van de huisarts

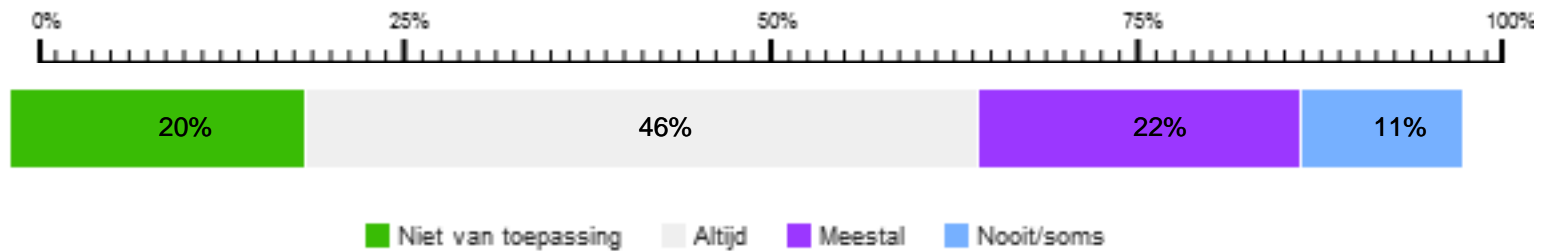
Heeft u een beroep moeten doen op een vervanger van uw 'eigen' huisarts?

aantal respondenten: 55



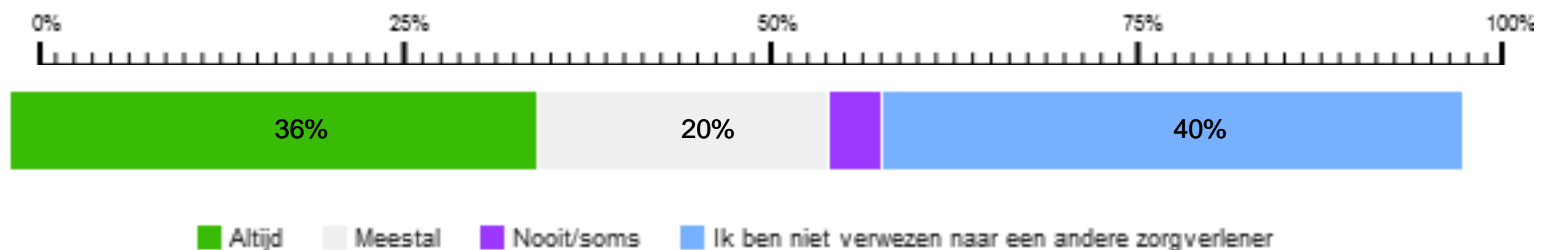
Was vervanging van uw huisarts in het GC goed geregeld?

aantal respondenten: 54



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

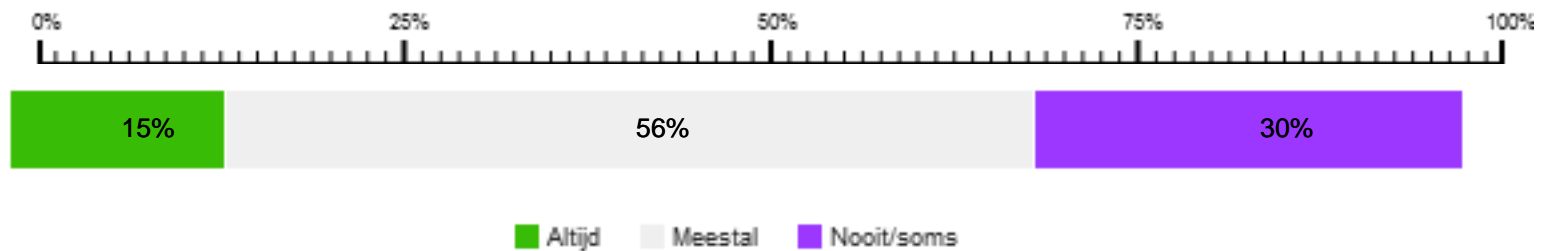
aantal respondenten: 55



Een afspraak maken met de huisarts

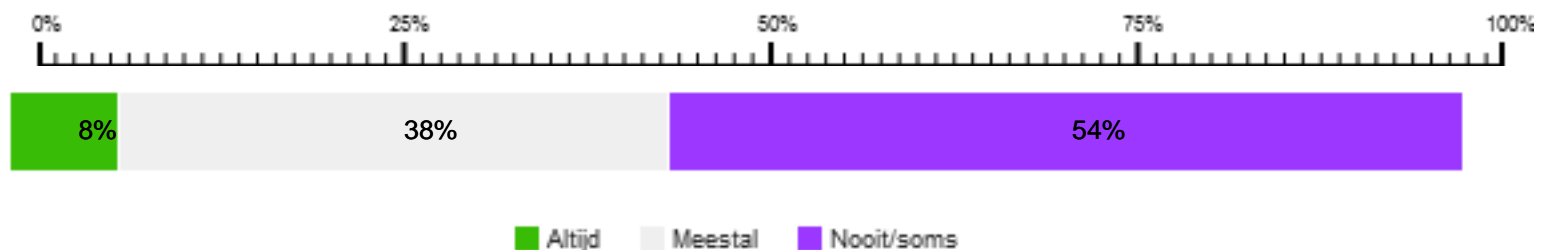
Lukte het om binnen twee werkdagen een afspraak te maken bij een huisarts?

aantal respondenten: 54



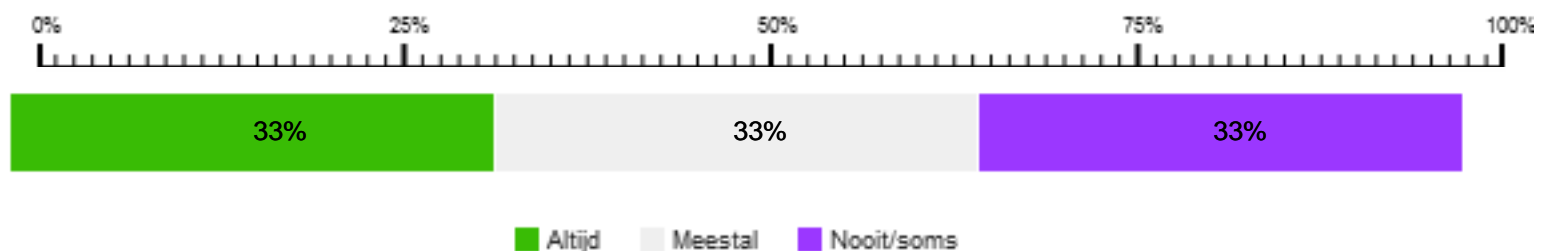
Lukte het om binnen twee werkdagen een afspraak te maken bij uw eigen huisarts?

aantal respondenten: 53



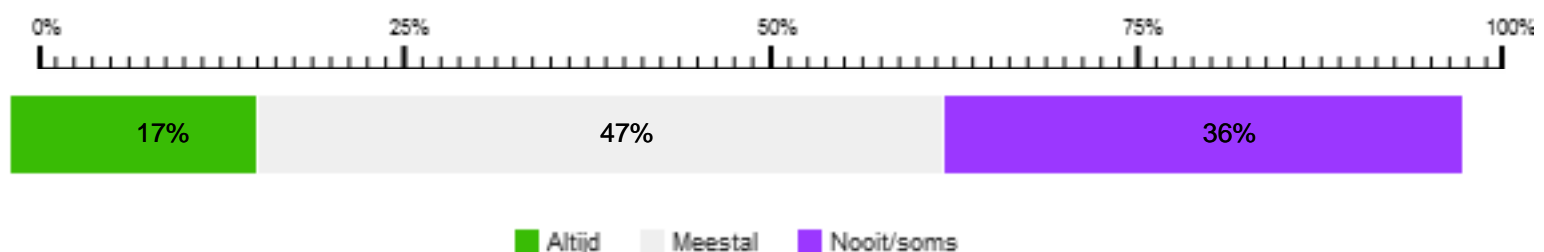
Was de huisarts bereid om op uw verzoek tot een huisbezoek in te gaan?

aantal respondenten: 9



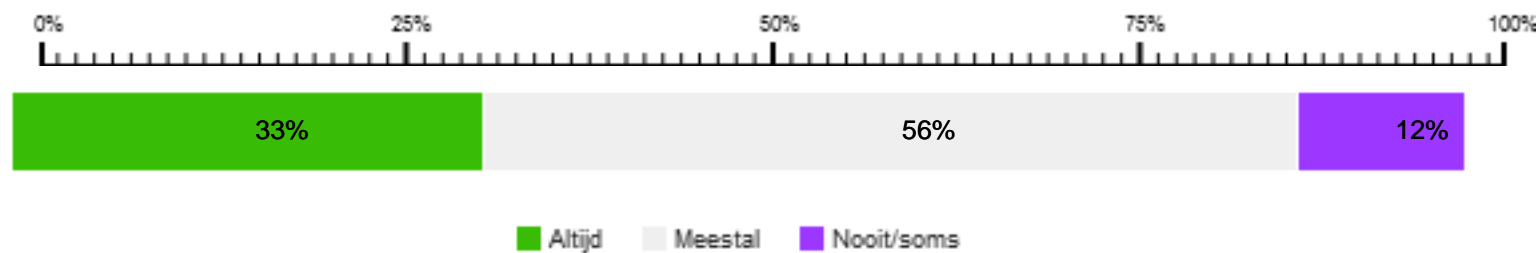
Kon u een afspraak bij de huisarts maken op een door u gewenst moment?

aantal respondenten: 53



Kon u voor een vervolgafspraak bij dezelfde huisarts terecht?

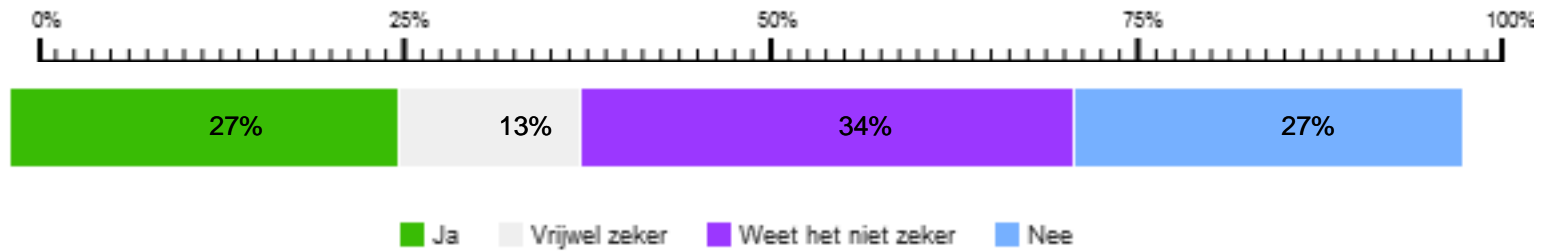
aantal respondenten: 43



Mogelijkheden van een inlooppreekuur

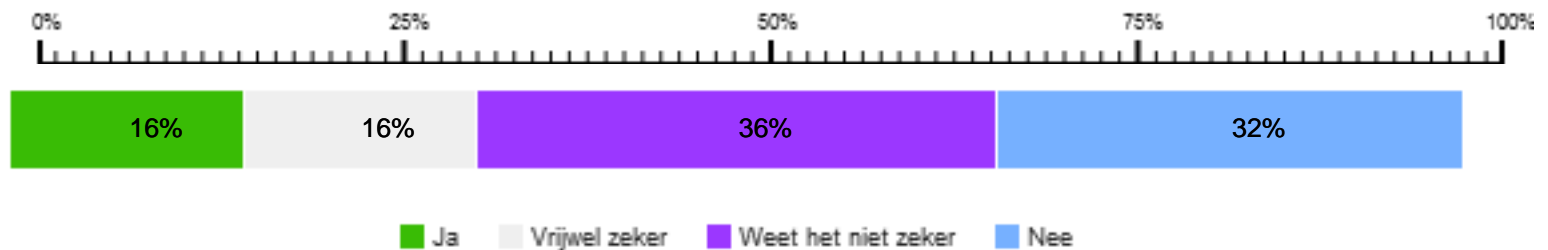
Zou u gebruik maken van een inlooppreekuur van uw eigen huisarts?

aantal respondenten: 56



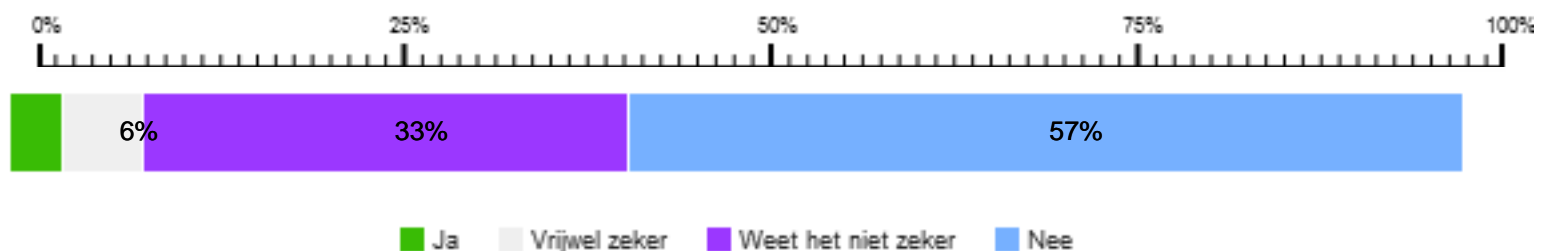
Zou u gebruik maken van een inlooppreekuur van n van de andere huisartsen in het GC?

aantal respondenten: 56



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

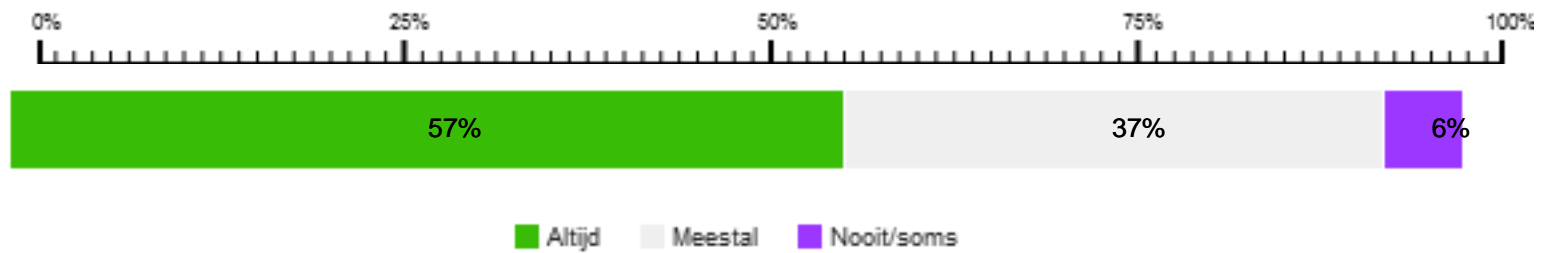
aantal respondenten: 54



Mogelijkheden van een ochtendspreekuur

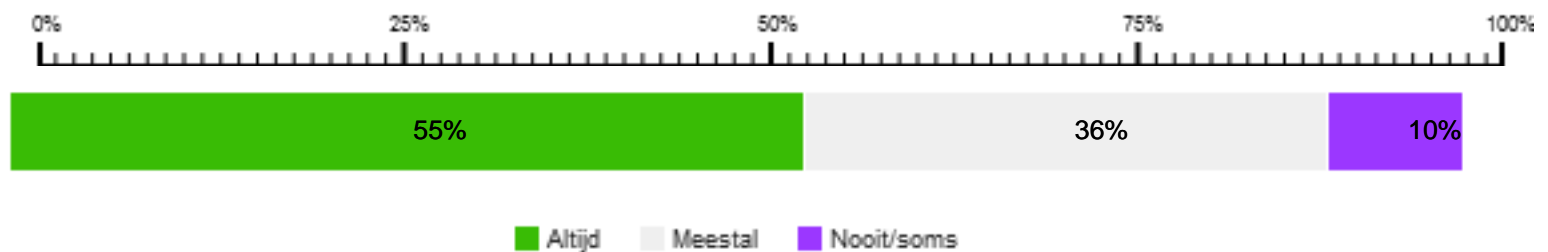
Nam de doktersassistente u serieus?

aantal respondenten: 54



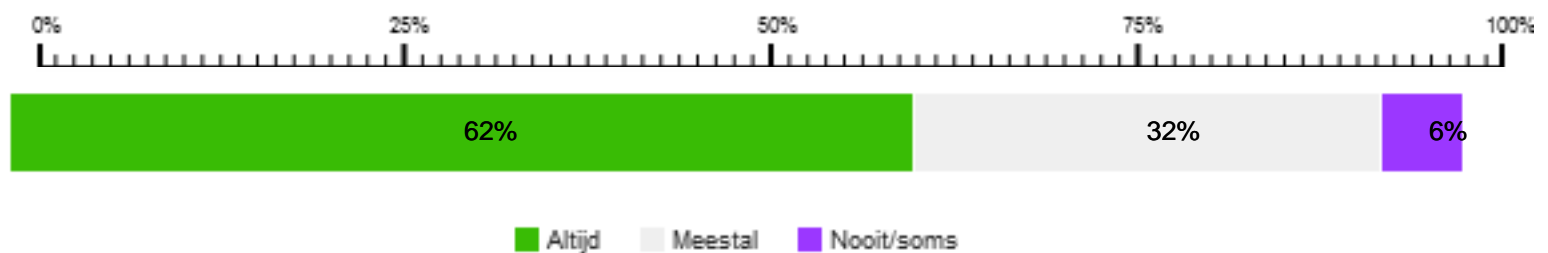
Luisterde de doktersassistente aandachtig naar u?

aantal respondenten: 53



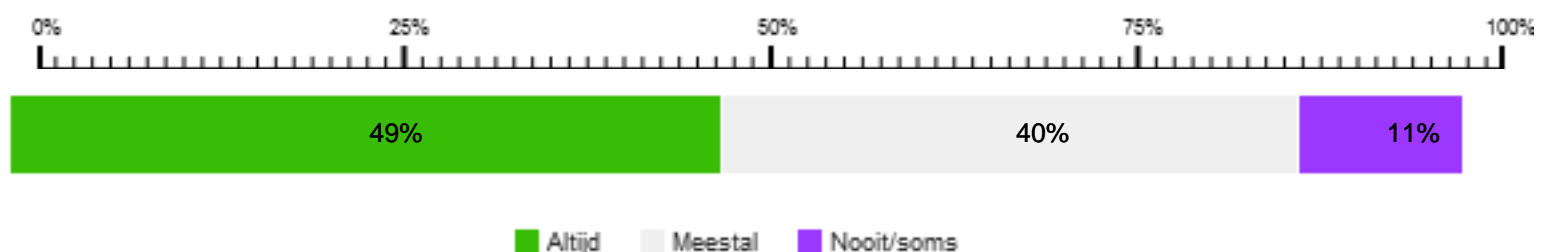
Behandelde de doktersassistente u met respect?

aantal respondenten: 53



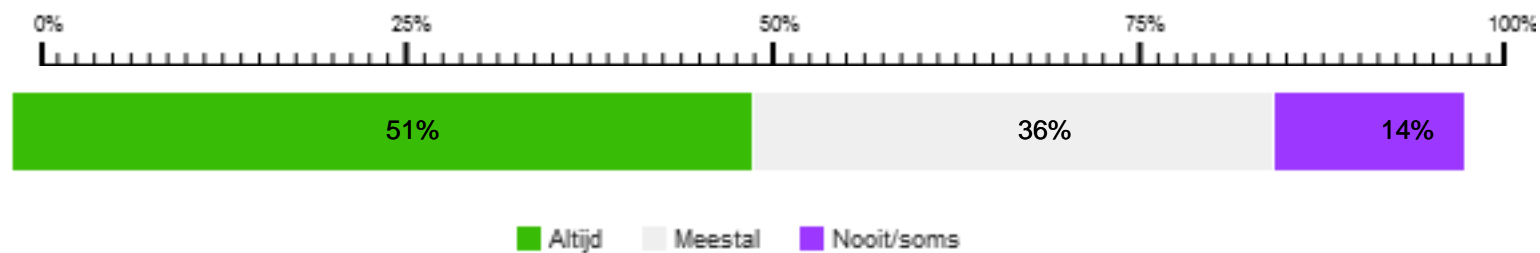
Had de doktersassistente voldoende tijd voor u?

aantal respondenten: 53



Vond u de doktersassistente behulpzaam?

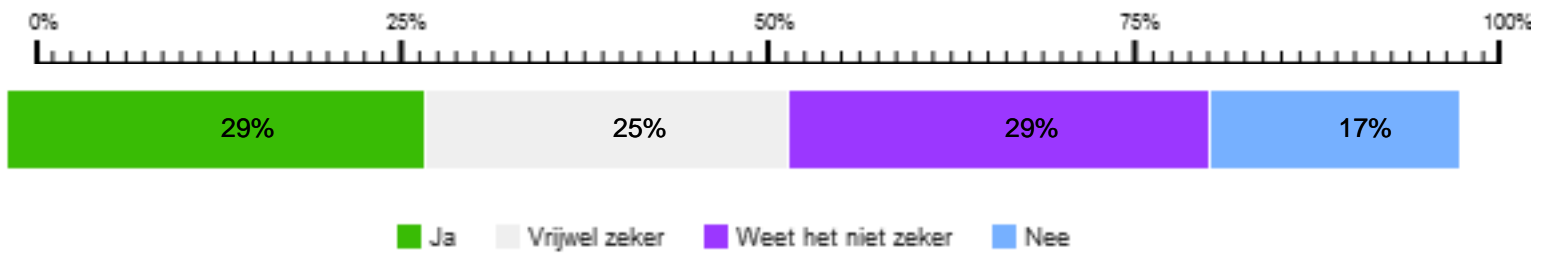
aantal respondenten: 53



Mogelijkheden van een avondspreekuur

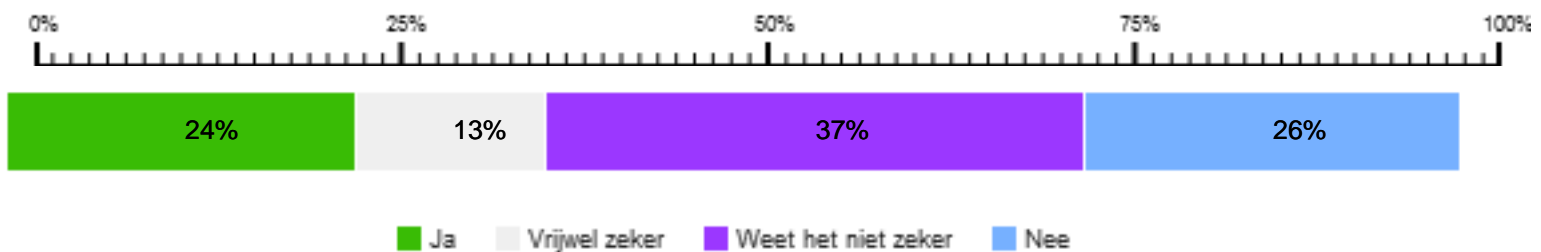
Zou u gebruik maken van een avondspreekuur van uw eigen huisarts?

aantal respondenten: 52



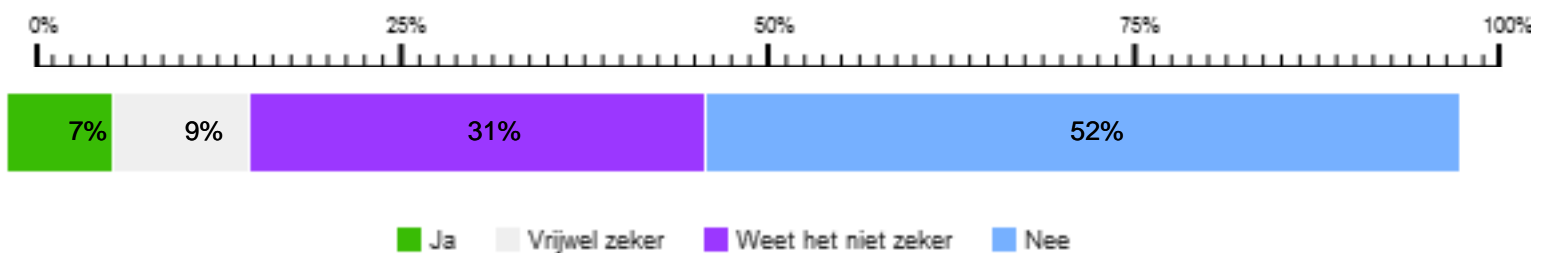
Zou u gebruik maken van een avondspreekuur van n van de andere huisartsen in het GC?

aantal respondenten: 54



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

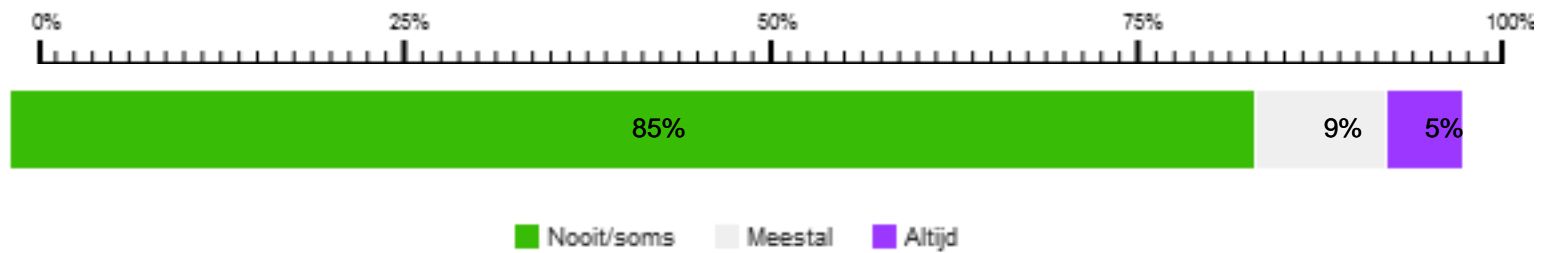
aantal respondenten: 54



Bereikbaarheid, vervanging en verwijzing

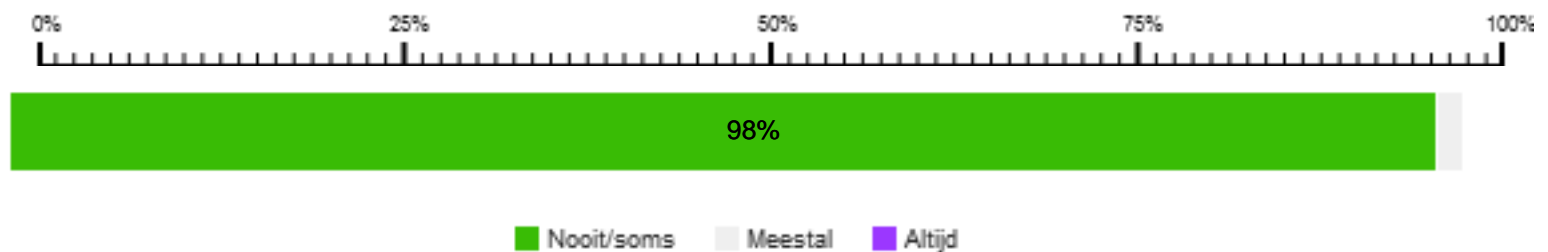
Heeft u een beroep moeten doen op een vervanger van uw 'eigen' zorgverlener?

aantal respondenten: 56



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

aantal respondenten: 56



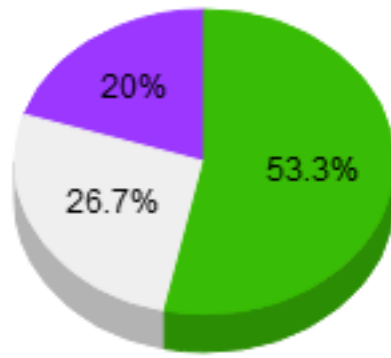
Was het een probleem om het GC telefonisch te bereiken?

aantal respondenten: 53



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

aantal respondenten: 30

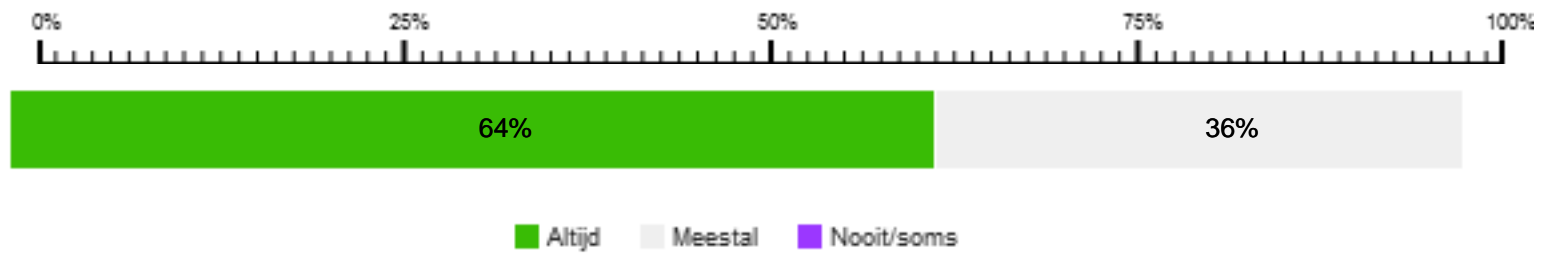


■ Altijd ■ Meestal ■ Nooit/soms

Samenwerking

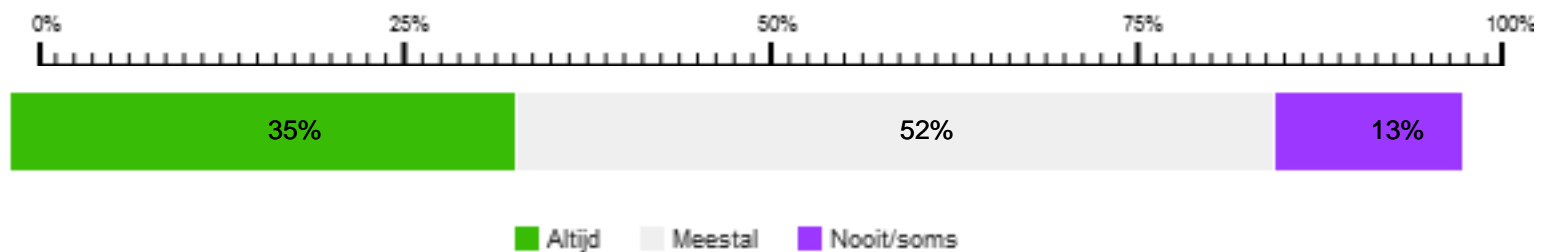
Was vervanging van uw zorgverlener in het GC goed geregeld?

aantal respondenten: 22



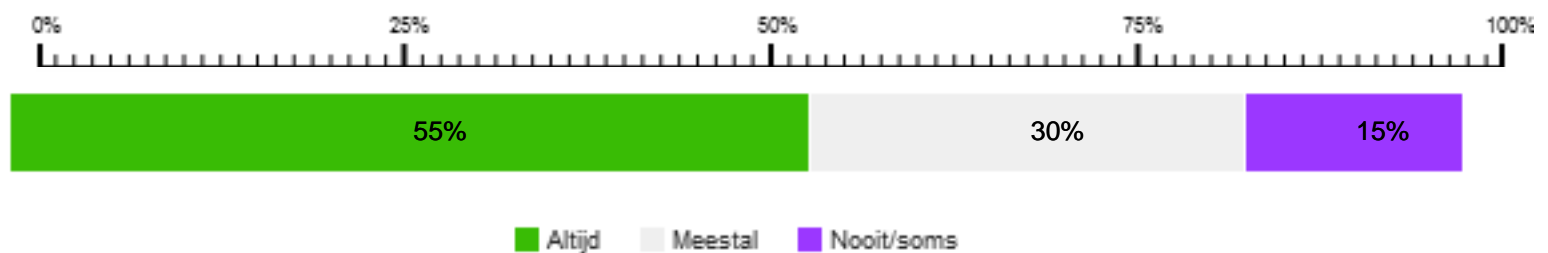
Was de zorgverlener goed op de hoogte van de reden van de doorverwijzing?

aantal respondenten: 23



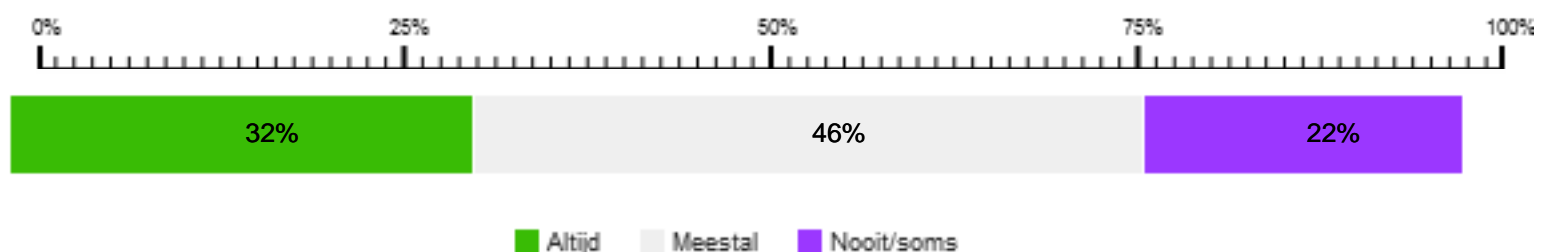
Sloot de inhoud van de behandeling van verschillende zorgverleners in het GC goed op elkaar aan?

aantal respondenten: 20



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

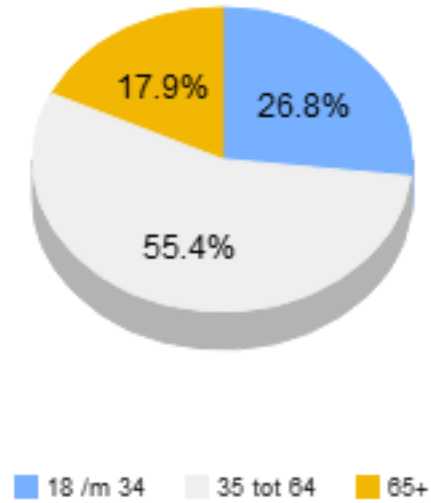
aantal respondenten: 50



Beschrijving van de respondenten

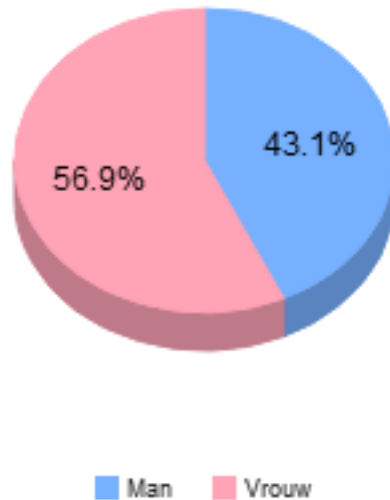
Leeftijd

aantal respondenten: 56



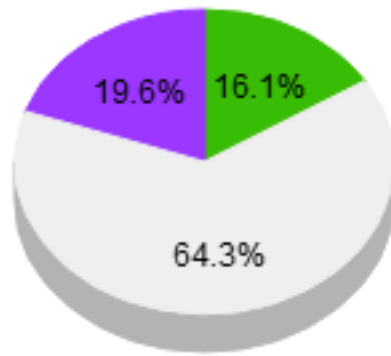
Geslacht

aantal respondenten: 51



Hoe zou u over het algemeen uw gezondheid noemen?

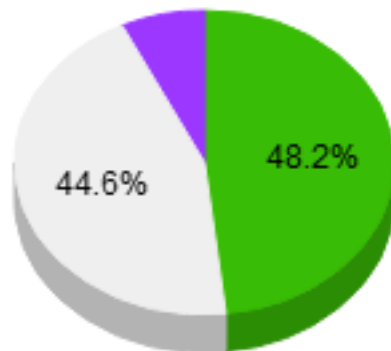
aantal respondenten: 56



■ Zeer goed tot uitstekend
 ■ Goed
 ■ Slecht tot matig

Hoe zou u over het algemeen uw geestelijke gezondheid noemen?

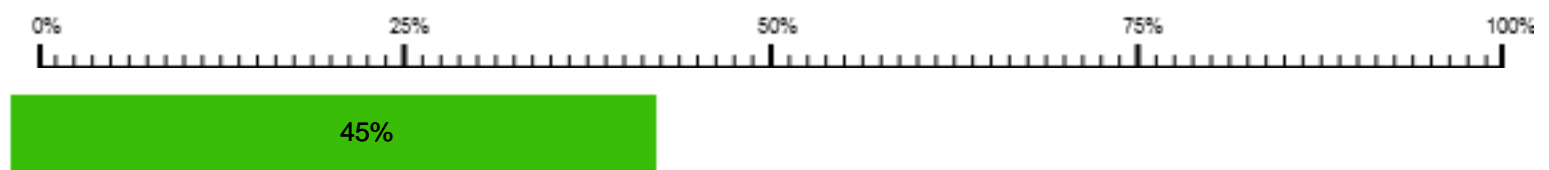
aantal respondenten: 56



■ Zeer goed tot uitstekend
 ■ Goed
 ■ Slecht tot matig

Nee

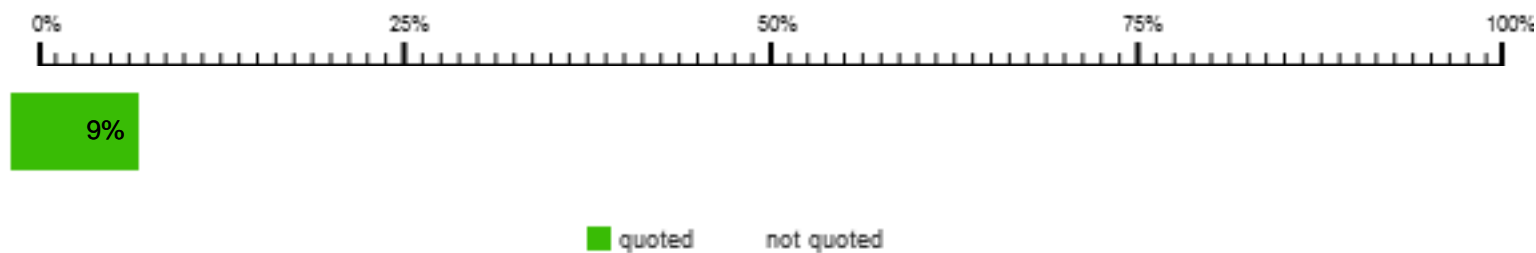
aantal respondenten: 56



■ quoted
 ■ not quoted

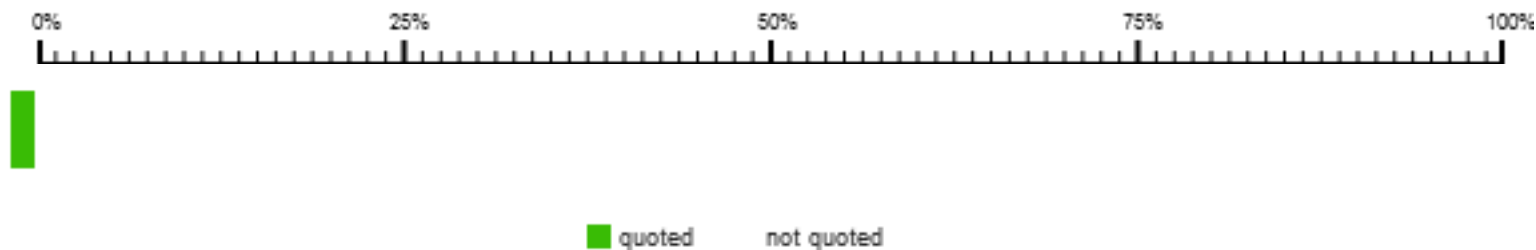
Astma / COPD (chronische bronchitis en longemfyseem)

aantal respondenten: 56



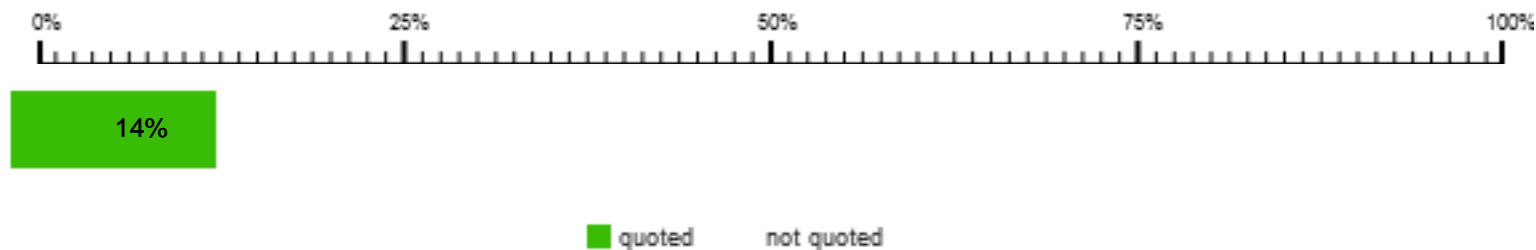
Diabetes mellitus type I/II (suikerziekte)

aantal respondenten: 56



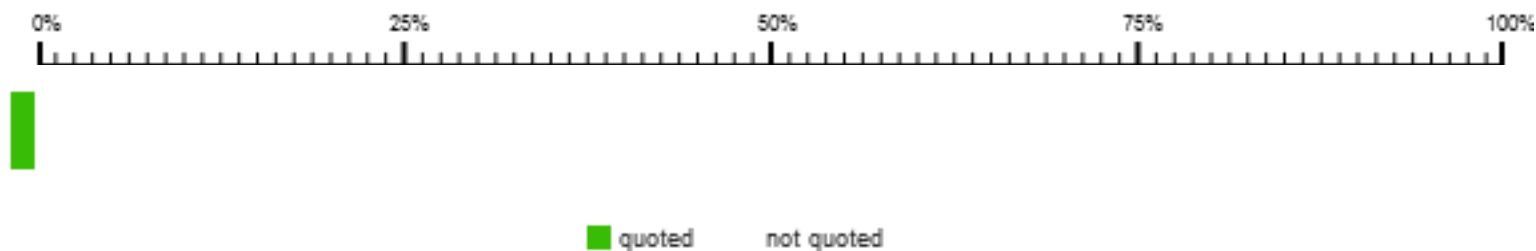
Hart- en vaatziekten (bijv. hoge bloeddruk, te hoog cholesterol, hartfalen, perifere vaatlijden)

aantal respondenten: 56



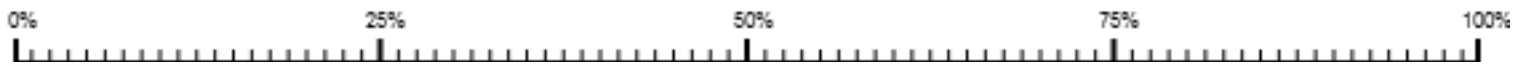
Reuma (artrose, reumatode artritis)

aantal respondenten: 56



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

aantal respondenten: 56

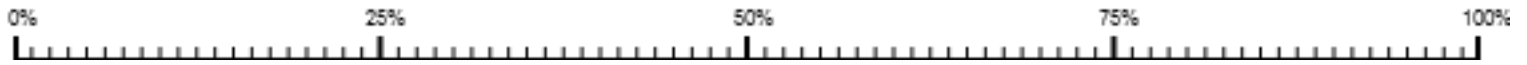


9%

■ quoted not quoted

Stofwisselingsziektes (bijv. schildklier)

aantal respondenten: 56

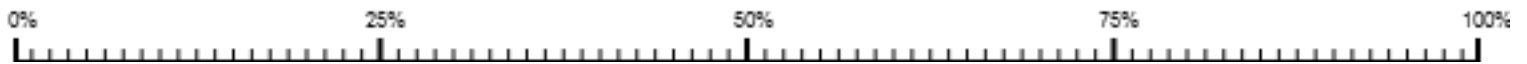


5%

■ quoted not quoted

Pijn (bijv. chronische pijn, migraine)

aantal respondenten: 56



9%

■ quoted not quoted

Stemmingsstoornissen (bijv. depressie, bipolaire stoornis)

aantal respondenten: 56



13%

■ quoted not quoted

Kwaadaardige aandoeningen / kanker

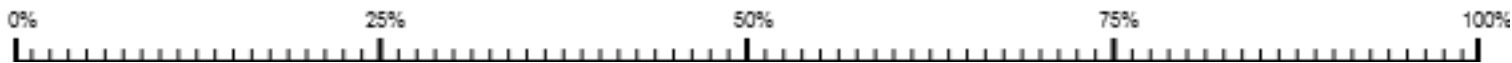
aantal respondenten: 56



■ quoted ■ not quoted

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

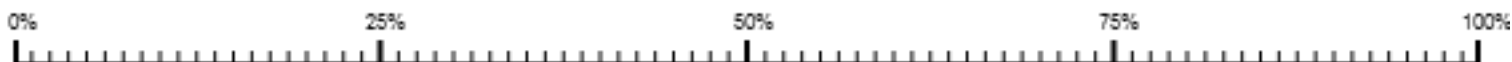
aantal respondenten: 56



■ quoted ■ not quoted

Anders, namelijk:

aantal respondenten: 56

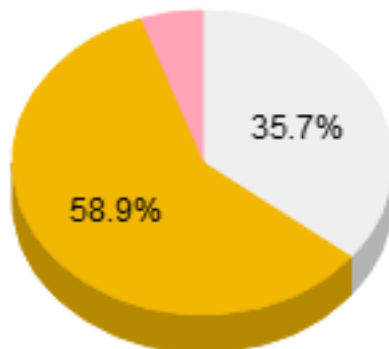


18%

■ quoted ■ not quoted

Wat is uw hoogst voltooide opleiding?

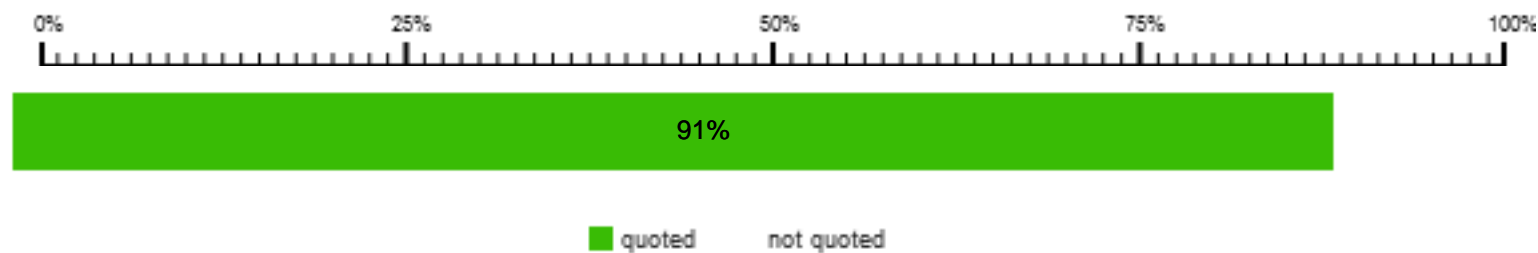
aantal respondenten: 56



■ Middelbaar onderwijs tot MBO ■ HBO tot WO ■ Anders

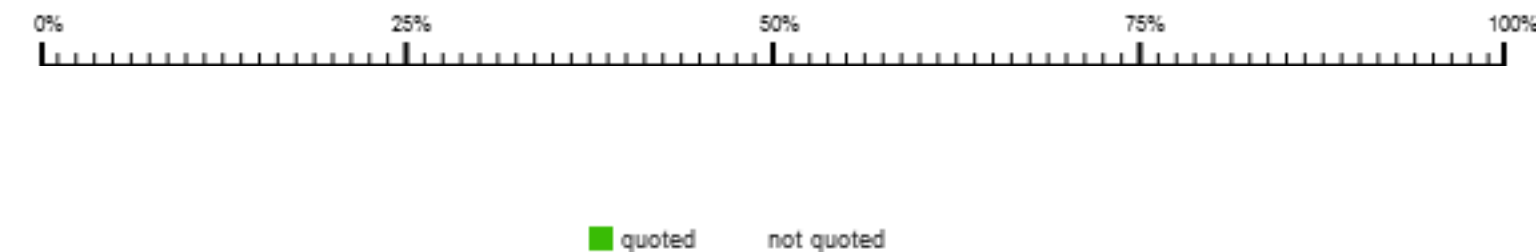
Nederlands

aantal respondenten: 56



Fries of een dialect

aantal respondenten: 56



Anders, namelijk:

aantal respondenten: 56

