



Door Cliënten Bekeken voor Gezondheidscentra

Vervolgmeting

Rapportage Julius Gezondheidscentrum Veldhuizen

©ARGO BV

2015

Vervolmeting Door Cliënten Bekeken

Op vier locaties van de Stichting Leidsche Rijn Julius Gezondheidscentra zijn schriftelijke vragenlijsten uitgedeeld als onderdeel van het kwaliteitstraject Door Cliënten Bekeken.

De vragenlijst is in overleg per locatie vastgesteld en kon vragen bevatten die betrekking hebben op verschillende zorgverleners/disciplines:

- Het gezondheidscentrum (bevat minimaal de GEZ prestatie-indicatoren telefonische bereikbaarheid en openingstijden)
- De huisarts
- De doktersassistente
- De praktijkondersteuner

Het gezondheidscentrum heeft zelf de vragenlijst opgebouwd en bestond uit een aantal vragenblokken of items die de volgende thema's/onderwerpen kon bevatten:

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

Dataverzameling

Er zijn 100 vragenlijsten uitgedeeld door de assistentes/praktijkmanagers in de wachtkamer van het betreffende gezondheidscentrum. De vragenlijst kon ter plekke worden ingevuld en ingeleverd in een daarvoor bestemde inleverdoos (anonimiteit gewaarborgd).

Rapportage

In deze rapportage worden de uitkomsten van Julius Gezondheidscentrum Veldhuizen getoond. Met de uitkomsten kan het centrum toetsen of cliënten ervaren dat het ingezette verbetertraject tot kwaliteitsverbetering leidt.

Uitkomsten schriftelijke vragenlijst

Toelichting

De uitkomsten van de vragenlijst worden per zorgdiscipline en/of per thema getoond. Afhankelijk van de antwoordcategorieën worden de uitkomsten in tabellen of grafieken weergegeven. Op het einde van het rapport staan de verbeter suggesties en opmerkingen die de respondenten hebben gemaakt.

Tabel 1 geeft de respons weer en tabel 2 geeft enkele achtergrondkenmerken van de respondenten weer die de vragenlijst hebben ingevuld.

Tabel 1: Respons

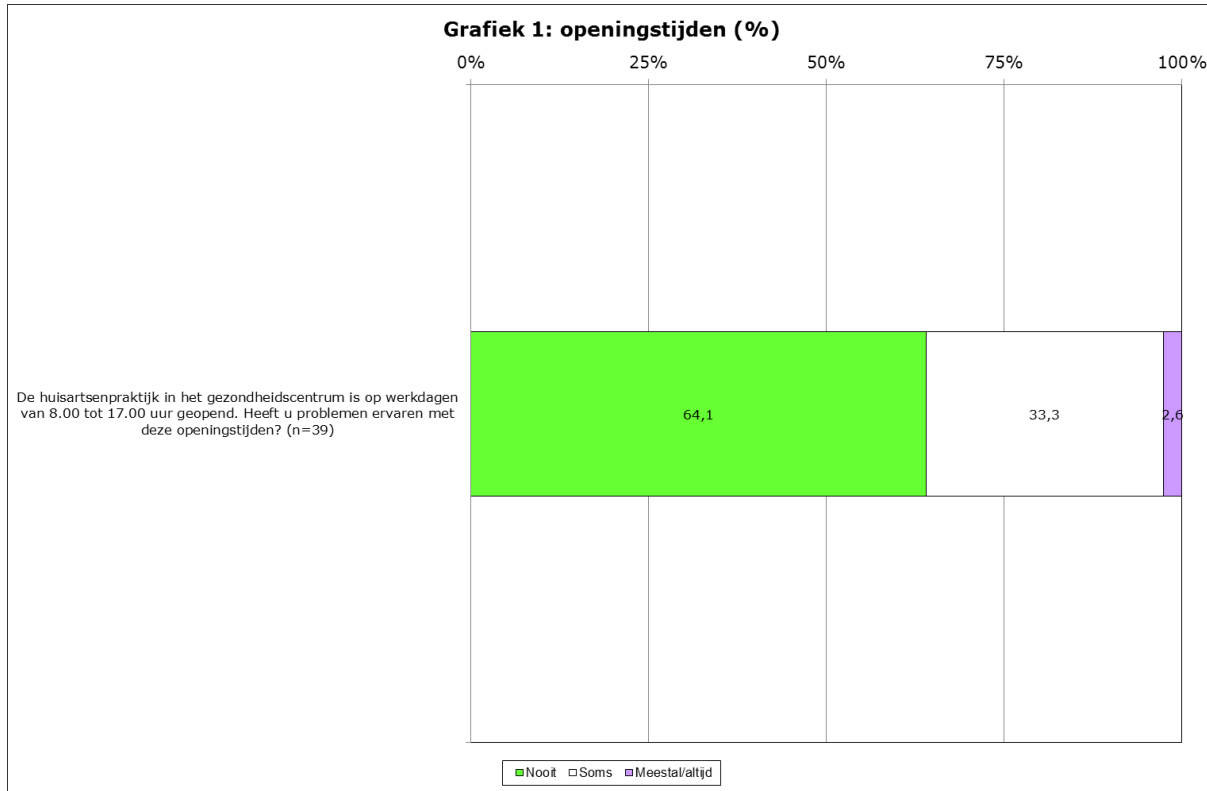
Aantal vragenlijsten uitgedeeld	100
Aantal vragenlijsten ingevuld	39
Responspercentage	39%

Tabel 2: Achtergrondkenmerken

		n	%
Geslacht	Man	11	28,2
	Vrouw	28	71,8
	totaal	39	100,0
Leeftijd	16 tot 24 jaar	2	5,1
	25 tot 34 jaar	4	10,3
	35 tot 44 jaar	15	38,5
	45 tot 54 jaar	10	25,6
	55 tot 64 jaar	3	7,7
	65 tot 74 jaar	3	7,7
	75 jaar of ouder	2	5,1
	totaal	39	100,0

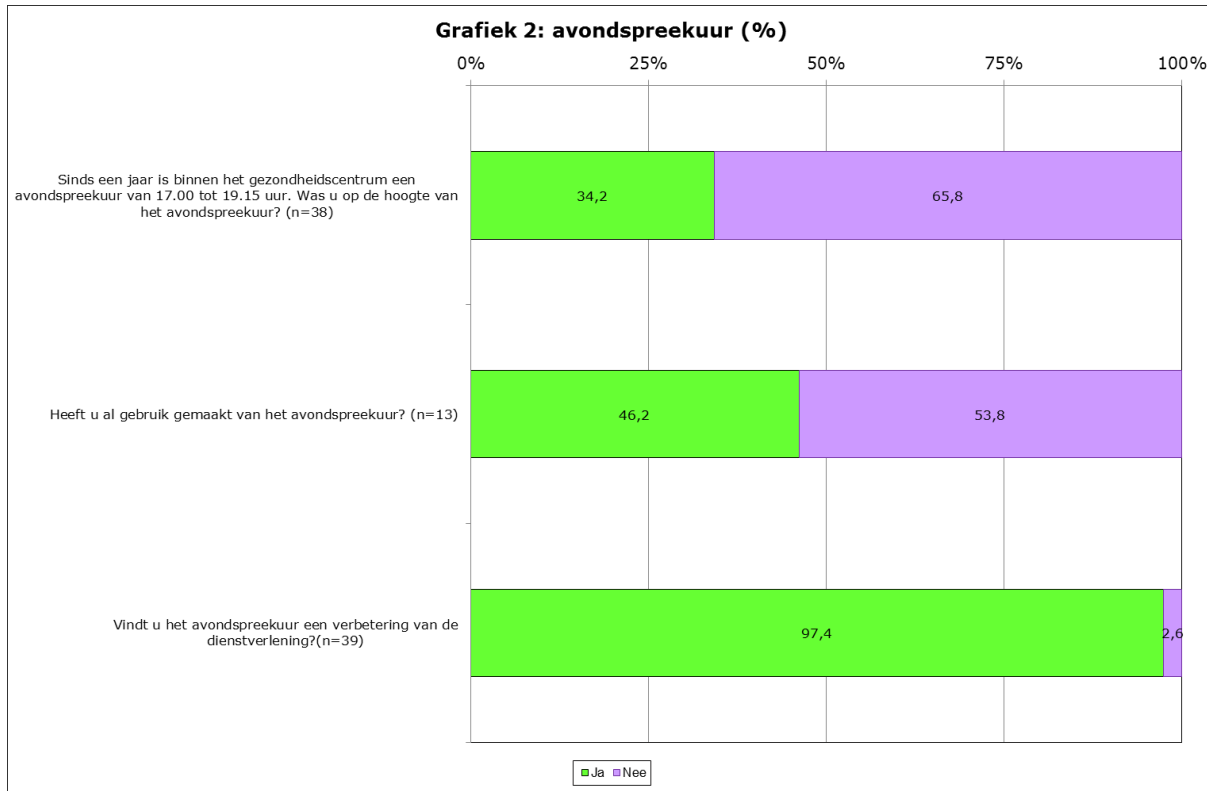
Openingstijden gezondheidscentrum

De uitkomsten over de tevredenheid met de openingstijden van het gezondheidscentrum zijn weergegeven in onderstaande grafiek 1.



Avondspreekuur

De vragenlijst bevatte 3 gesloten en 1 open vraag over het avondspreekuur. In grafiek 2 en tabel 3 zijn de uitkomsten op deze vragen weergegeven.



Tabel 3: Suggesties en opmerkingen avondspreekuur

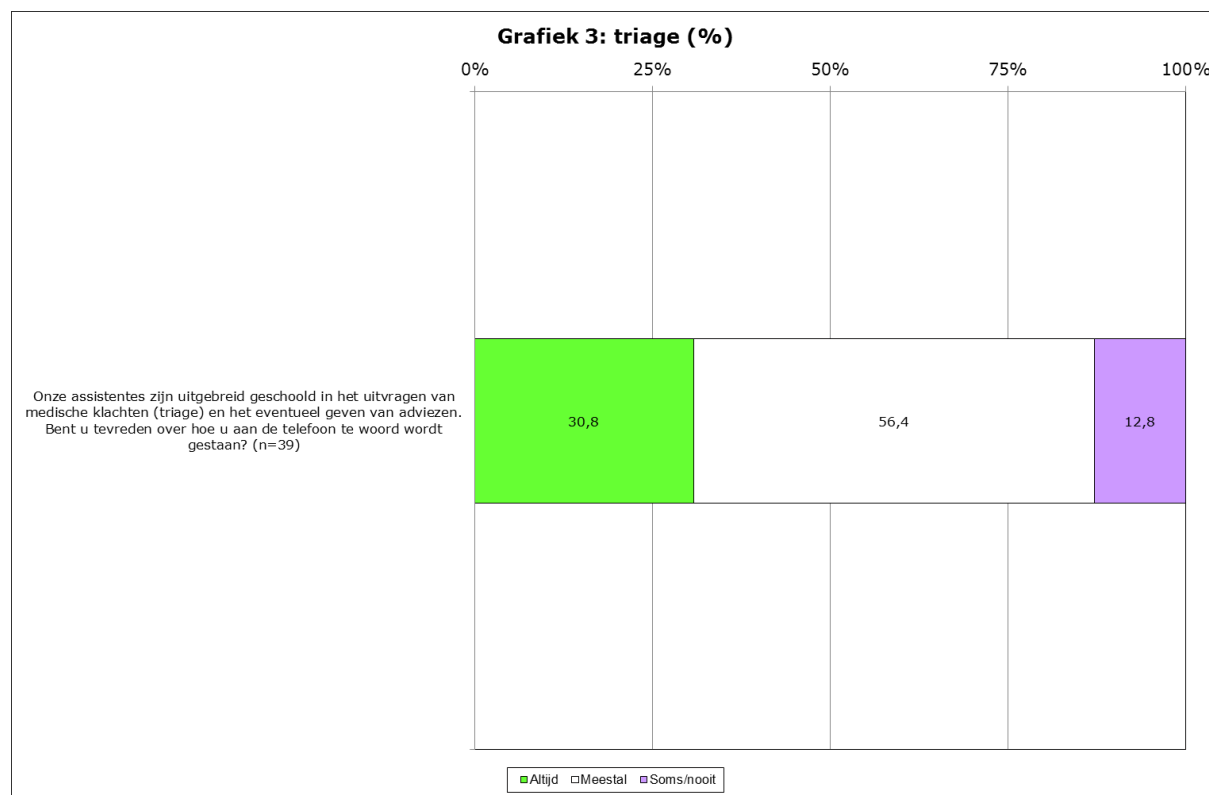
- S.v.p. verlengen tot ca. 20.00 of 21.00 uur.
- Vaker in weekend.
- Wel lastig dat je na 17.00 uur niet meer kan bellen oftewel jullie niet te bereiken zijn.
- Zou fijn zijn als meerdere huisartsen dit doen, zodat alle patiënten hier gebruik van kunnen maken.

Telefonische bereikbaarheid en triage

De uitkomsten op de vragen over de telefonische bereikbaarheid en de triage door de assistentes staan in onderstaande tabel 4 en grafiek 3.

Tabel 4: Telefonische bereikbaarheid

		n	%
Het gezondheidscentrum maakt gebruik van een nieuwe telefooncentrale. Heeft u gemerkt dat de wachttijden korter zijn geworden?	Ja	18	69,2
	Nee	8	30,8
	totaal	26	100,0
Was het een probleem om het gezondheidscentrum telefonisch te bereiken?	Een groot probleem	5	13,2
	Een klein probleem	14	36,8
	geen probleem	19	50,0
	totaal	38	100,0



Wachtkamer gezondheidscentrum

In onderstaande tabel 5 worden de uitkomsten op de twee vragen die betrekking hadden op de wachtkamer in het gezondheidscentrum weergegeven.

Tabel 5: Wachtkamer gezondheidscentrum

		n	%
Het gezondheidscentrum heeft een nieuwe wachtruimte. Vindt u deze nieuwe wachtkamer een verbetering?	Ja	34	91,9
	Nee	3	8,1
	totaal	37	100,0
Is de wachtruimte een prettige ruimte om in te wachten?	Ja	29	82,9
	Kan wel iets beter	3	8,6
	Kan beter	3	8,6
	Kan veel beter	0	,0
	totaal	35	100,0

Website en online dienstverlening

Tabellen 6 en 7 tonen de uitkomsten op de vragen over de website van het gezondheidscentrum en de vragen over het aanbieden van online diensten.

Tabel 6: Website gezondheidscentrum

		n	%
Heeft u de website van de Julius gezondheidscentra wel eens bezocht?	Ja	21	55,3
	Nee	17	44,7
	totaal	38	100,0
Voldeed de website aan uw wensen?	Ja	14	73,7
	Kan wel iets beter	1	5,3
	Kan beter	3	15,8
	Kan veel beter	1	5,3
	totaal	19	100,0
Heeft u suggesties ten aanzien van de website?	Als je jezelf aanmeldt, kom je in een soort 'loop' en gebeurt er niets. Pas nadat ik dit bij de assistente had gemeld kon ik iets online doen. Digitaal afspraken maken stakte bij inloggen digiD. Gebruiksvriendelijkheid moet beter. Bij doorkiezen/herhaalrecepten de historie makkelijker zien voor bijbestellingen. Kon geen afspraak maken.		

Tabel 7: Online diensten

		n	%
Heeft u al gebruik gemaakt van online diensten via de website?	Ja	11	50,0
	Nee	11	50,0
	totaal	22	100,0
Welke van de onderstaande online diensten vindt u het meest belangrijk? (meerdere antwoorden mogelijk)	Afspraken maken	20	58,8
	E-consulten	8	23,5
	Medische dossier inzien	8	23,5
	Herhaalrecepten aanvragen	13	38,2
	Uitslagen van het laboratorium inzien	6	17,6
	totaal	34	100%

Verbetersuggesties

In tabel 8 staan tenslotte de verbetersuggesties en opmerkingen die de respondenten aan het einde van de vragenlijst konden maken.

Tabel 8: Verbetersuggesties

- Afspraken maken bij je eigen huisarts gaat soms moeilijk.
 - De telefonische bereikbaarheid.
 - Gewoon zo doorgaan, erg tevreden! Blij dat ik de switch heb gemaakt van mijn andere huisarts naar jullie! Erg prettig team!
 - Hou de wachttijden kort dus plan uitlooptijd tussen door.
 - Huisartsen die er 5 dagen per week zijn, niet parttimers.
 - Ik vind het fijn zo.
 - Indien er een afspraak wordt gemaakt bij de huisarts dan is het ook echt nodig. Dat geven we vaak ook aan maar toch leert de ervaring dat assistentes heel moeilijk doen met het geven van afspraken. Hierdoor is het probleem erger geworden en heeft de assistente ook fouten gemaakt.
 - Klantgerichter en dienstverlenender.
 - Kortere wachttijden voordat de arts beschikbaar is, alternatief is collega's suggereren.
 - Meer 's avonds open. Meer telefonische afspraken. Verder super tevreden!
 - Meer privacy aan de balie, alles is tot in de wachtkamer te horen. Vriendelijkere assistentes aan de telefoon en aan de balie, je staat voor het glas en ze kijken niet op of om.
 - Online digid zonder SMS. Ik kom zo niet verder!
 - Veel wisseling huisartsen, zelden eigen huisarts!
-