



Ervaringen van patiënten met de gezondheidscentra Haarlemmermeer Gezondheidscentrum Drie Meren

Rapportage patiëntervaringen

E. Til MSc

Dr. C.P. van Linschoten

december 2016



1. INLEIDING EN METHODE

1.1 Inleiding

De stichting gezondheidscentra Haarlemmermeer bestaat uit drie gezondheidscentra te Hoofddorp; Overbos, Floriande en Drie Meren. Op deze locaties zijn verschillende zorgverleners/disciplines werkzaam. Het gezondheidscentrum heeft aan ARGO gevraagd om onderzoek te doen naar de ervaringen van patiënten met de zorg- en dienstverlening in de gezondheidscentra.

ARGO BV is een ervaren en onafhankelijke ontwikkelaar van onderzoek naar patiëntervaringen in onder meer de eerstelijns gezondheidszorg, GGz en verpleging, verzorging en thuiszorg. Wat ARGO onderscheidt van andere onderzoeksbureaus, is dat wij willen bijdragen aan vernieuwing en innovatie in de zorg. Daarom staat de bruikbaarheid van resultaten voor ons altijd voorop. ARGO is gelieerd aan de Rijksuniversiteit Groningen en door het Kwaliteitsinstituut geaccrediteerd voor het uitvoeren van CQI-onderzoeken. Wij beschikken over het ISO 9001:2008 certificaat.

1.2 Vraagstelling

De vraagstelling voor het onderzoek luidde:

Hoe ervaren de patiënten van de gezondheidscentra de zorg -en dienstverlening?

Thema's die aan bod zijn gekomen zijn onder andere:

- Informatievoorziening
- Samenwerking
- Privacy

1.3 Methode

Bovenstaande vraagstelling is beantwoord met behulp van items uit de gevalideerde en betrouwbare vragenpool die ARGO heeft ontwikkeld en toegepast bij zo'n 500 Pluspraktijken en gezondheidscentra.

Er was sprake van een meting waarbij er gebruik werd gemaakt van een schriftelijke vragenlijst. Elke locatie ontving 200 vragenlijsten om uit te delen. Na het invullen van de vragenlijst konden de respondenten deze in een door ARGO geleverde doos stoppen. De inleverdozen zijn weer naar ARGO gestuurd waar de data werd ingevoerd.

1.4 Respons

In tabel 1 is de respons weergegeven. Het responspercentage is gebaseerd op het aantal uitgedeelde vragenlijsten. Tabel 2 laat zien met welke zorgverleners de respondenten het afgelopen jaar contact hebben gehad.

Tabel 1. Respons

Aantal vragenlijsten ontvangen	200
Aantal vragenlijsten uitgedeeld	85
Aantal vragenlijsten ingevuld	53
Responspercentage	62,4%

Tabel 2. Contacten zorgverleners

		n	%
Met welke zorgverleners in één van de gezondheidscentra heeft u het afgelopen jaar contact gehad?	Huisarts	49	92,5
	Praktijkondersteuner somatiek	14	26,4
	Praktijkondersteuner GGZ	10	18,9
	Apotheek	45	84,9
	Fysiotherapeut	26	49,1
	totaal	53	100,0

1.5 Achtergrondkenmerken

In tabel 3 worden enkele achtergrondkenmerken getoond van de respondenten die de vragenlijst hebben ingevuld.

Tabel 3. Achtergrondkenmerken respondenten

		n	%
Geslacht	man	12	23,1
	vrouw	40	76,9
	totaal	52	100,0
Leeftijd	16 tot 24 jaar	0	,0
	25 tot 34 jaar	5	9,6
	35 tot 44 jaar	9	17,3
	45 tot 54 jaar	8	15,4
	55 tot 64 jaar	10	19,2
	65 tot 74 jaar	9	17,3
	75 jaar of ouder	11	21,2
	totaal	52	100,0

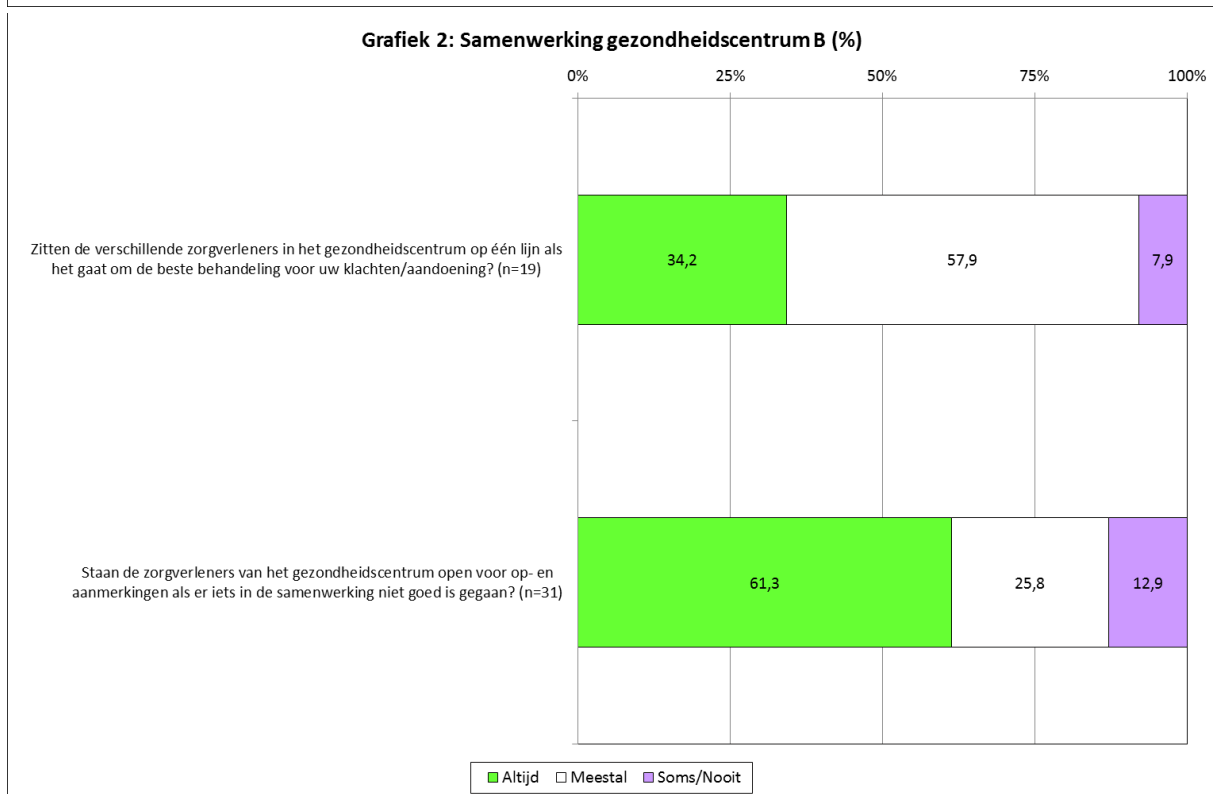
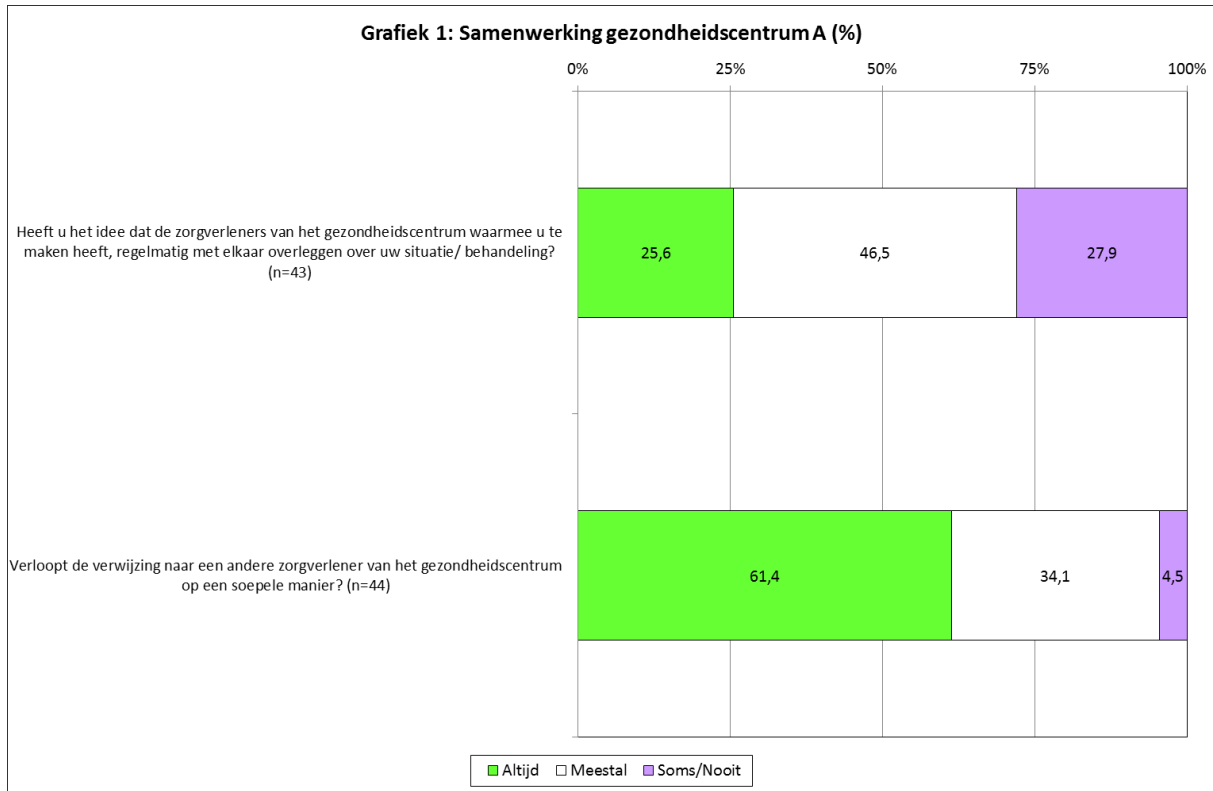
1.6 Rapportage

In hoofdstuk 2 worden de resultaten van de meting per thema in grafieken gepresenteerd. In paragraaf 2.4 worden de verbeter suggesties getoond.

2. RESULTATEN

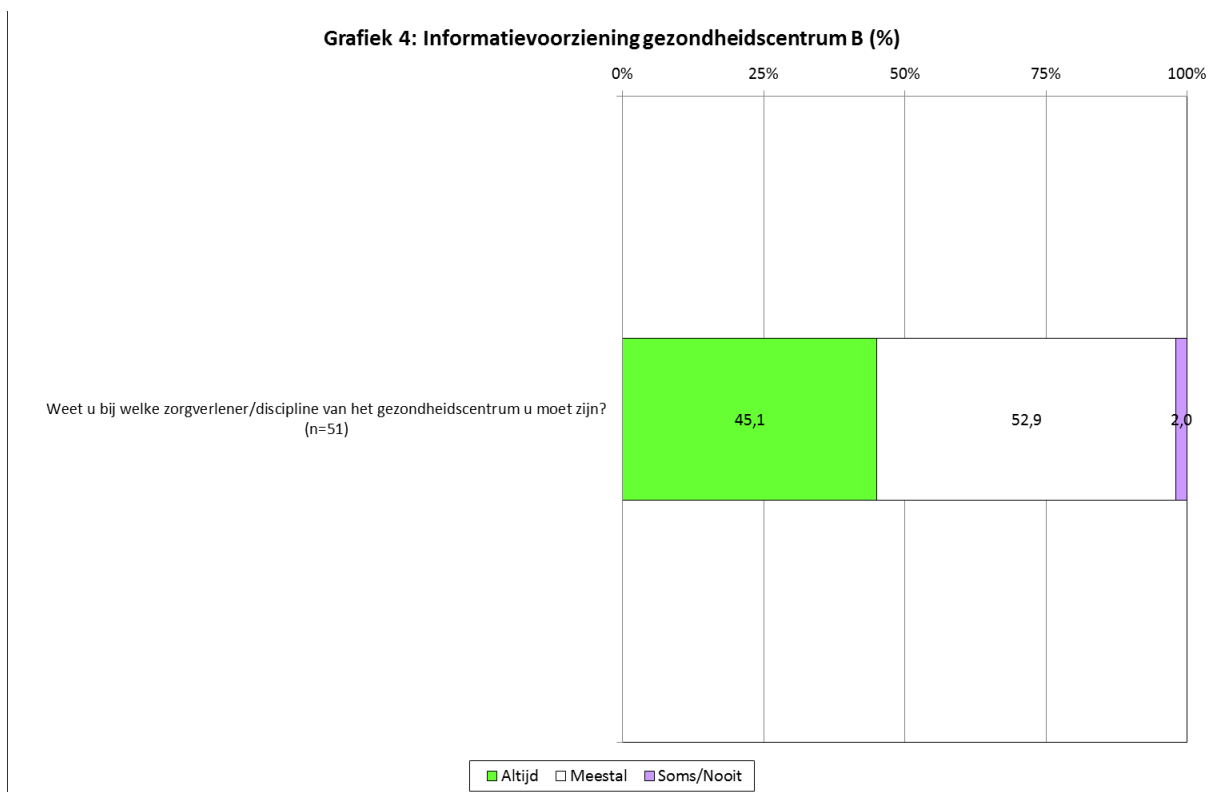
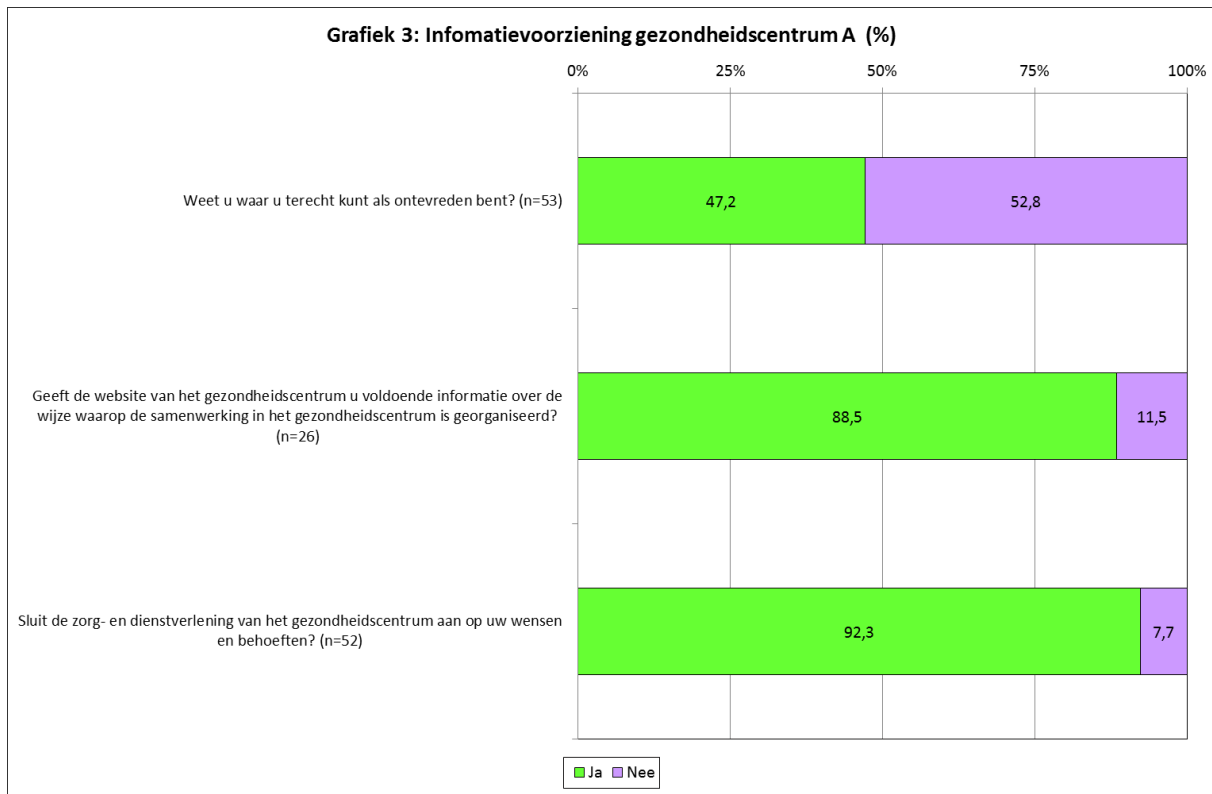
2.1 Samenwerking

De uitkomsten op de vragen die betrekking hadden op de samenwerking in het gezondheidscentrum zijn weergegeven in grafiek 1 en 2.



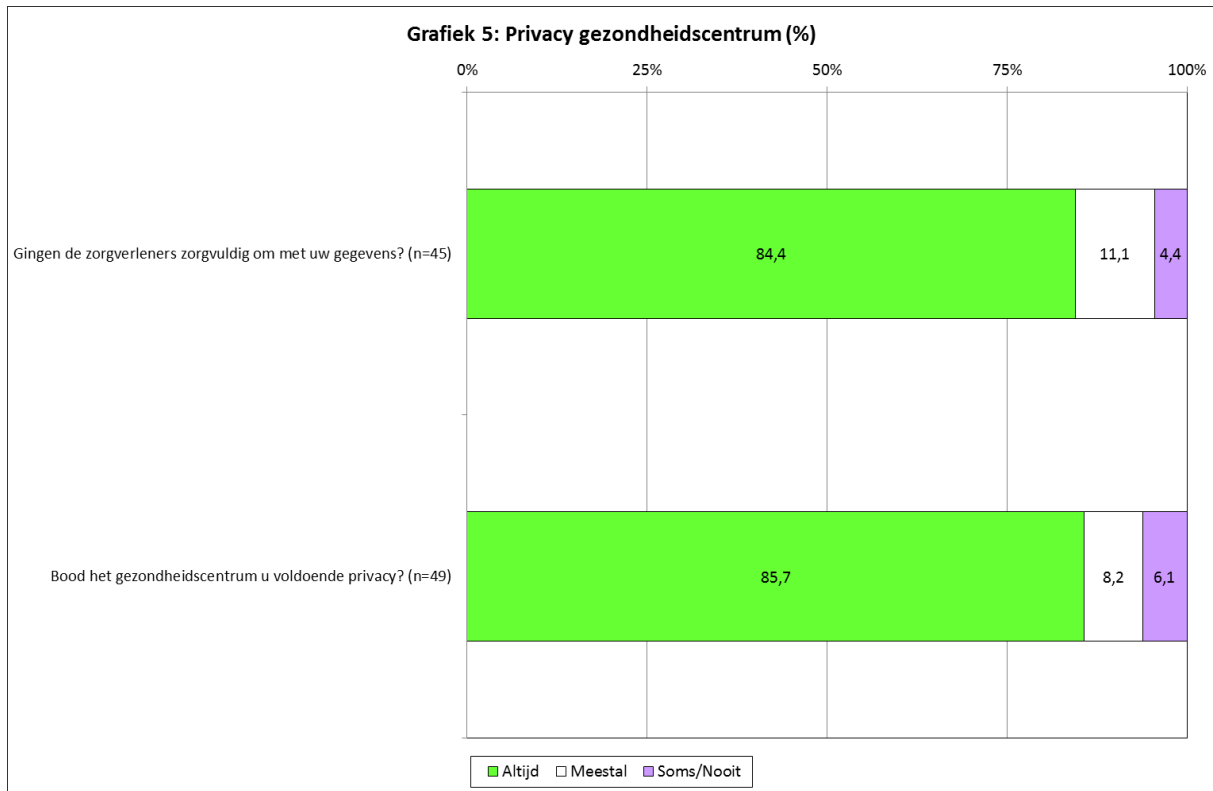
2.2 Informatievoorziening

Hoe ervaren de patiënten van het gezondheidscentrum de informatievoorziening in het gezondheidscentrum? De uitkomsten op de vragen over dit thema staan in grafiek 3 en 4.



2.3 Privacy

De vragenlijst bevatte twee vragen over de privacy in het gezondheidscentrum. Grafiek 5 toont de uitkomsten op deze vragen.



2.4 Verbetersuggesties

Aan het einde van de vragenlijst hadden de respondenten de kans om verbetersuggesties te geven in de vorm van een open vraag. De gegeven antwoorden staan in tabel 4.

Tabel 4. verbetersuggesties

Op- of aanmerkingen of suggesties

- Betere bemanning van de telefoon, 20 minuten wachten is te veel.
 - Bij het maken van een afspraak bij de huisarts komen we er moeilijk doorheen, alsof we geen recht hebben voor een afspraak.
 - De lange wachttijden bij de huisarts zijn naar mijn idee echt onnodig en vorm van mismanagement.
 - Geen afspraken meer digitaal inroosteren via DigiD maar direct via een reguliere gezondheidscentrumwebsite.
 - Misschien iets meer privacy.
 - Mooi centrum, veel aandacht en discretie.
 - Privacy bij de balie.
 - Privacy wachtkamer tov balie apotheek en huisartsen.
 - Slechte bereikbaarheid per telefoon.
 - Tijdsplanning kan beter.
 - Voor mijn geval was er geen communicatie tussen waarnemer en huisarts.
 - Wachtkamer onaantrekkelijk en ongezellig.
 - Wachttijden beter plannen altijd dezelfde arts.
-

3. CONCLUSIES

3.1 Inleiding

In deze rapportage werden de ervaringen van cliënten met de zorg- en dienstverlening van de in het gezondheidscentrum gerapporteerd. In totaal vulden 66 cliënten de vragenlijst in. Samen met aanvullende opmerkingen en verbeteruggesties hopen wij dat we het gezondheidscentrum hiermee input hebben gegeven om de zorg in het centrum verder te verbeteren. Hieronder worden de belangrijkste uitkomsten samengevat.

3.1 Samenvatting uitkomsten

- Op de vraag of de respondenten het idee hebben dat de zorgverleners regelmatig met elkaar overleggen zijn de antwoorden verdeeld. De antwoordcategorieën 'altijd' is door 26% van de respondenten geantwoord, 47% heeft als antwoord 'meestal' gegeven. De resterende 28% heeft aangegeven dat dit 'soms' of 'nooit' gebeurt.
- Zo'n 61% geeft aan dat de verwijzing naar een andere zorgverlener altijd op een soepele manier verloopt.
- Volgens 34% van de respondenten zitten de zorgverleners altijd op één lijn als het gaat om de beste behandeling. 58% heeft aangegeven dat dit meestal het geval is.
- Op de vraag of de zorgverleners open staan voor feedback zijn de meningen verdeeld. van alle respondenten geeft 87% aan dat dit altijd of meestal het geval is.
- Iets minder dan de helft van de respondenten (47%) heeft aangegeven niet te weten waar ze terecht kunnen als ze ontevreden zijn.
- De website geeft volgens 89% van de respondenten voldoende informatie over de organisatie van de samenwerking.
- Het overgrote gedeelte van de respondenten (92%) geeft aan dat de zorg- en dienstverlening aansluit op de wensen en behoeften.
- Bijna alle respondenten (98%) weet altijd of meestal bij welke zorgverlener of discipline ze moeten zijn in het gezondheidscentrum.
- Over de privacy in het gezondheidscentrum zijn de meesten tevreden. Ongeveer 85% geeft aan altijd te vinden dat er zorgvuldig met de gegevens wordt omgegaan en vindt dat het gezondheidscentrum voldoende privacy biedt.