



Ervaringen van patiënten met de gezondheidscentra Haarlemmermeer Gezondheidscentrum Floriande

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	83
Aantal vragenlijsten ingevuld	66
Responspercentage	79,5%

Tabel 2. Contacten zorgverleners

		n	%
Met welke zorgverleners in één van de gezondheidscentra heeft u het afgelopen jaar contact gehad?	Huisarts	59	90,8
	Praktijkondersteuner somatiek	11	16,9
	Praktijkondersteuner GGZ	12	18,5
	Apotheek	49	75,4
	Fysiotherapeut	28	43,1
	totaal	65	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	16	24,6
	vrouw	49	75,4
	totaal	65	100,0
Leeftijd	16 tot 24 jaar	3	4,5
	25 tot 34 jaar	6	9,1
	35 tot 44 jaar	15	22,7
	45 tot 54 jaar	10	15,2
	55 tot 64 jaar	16	24,2
	65 tot 74 jaar	8	12,1
	75 jaar of ouder	8	12,1
totaal	66	100,0	

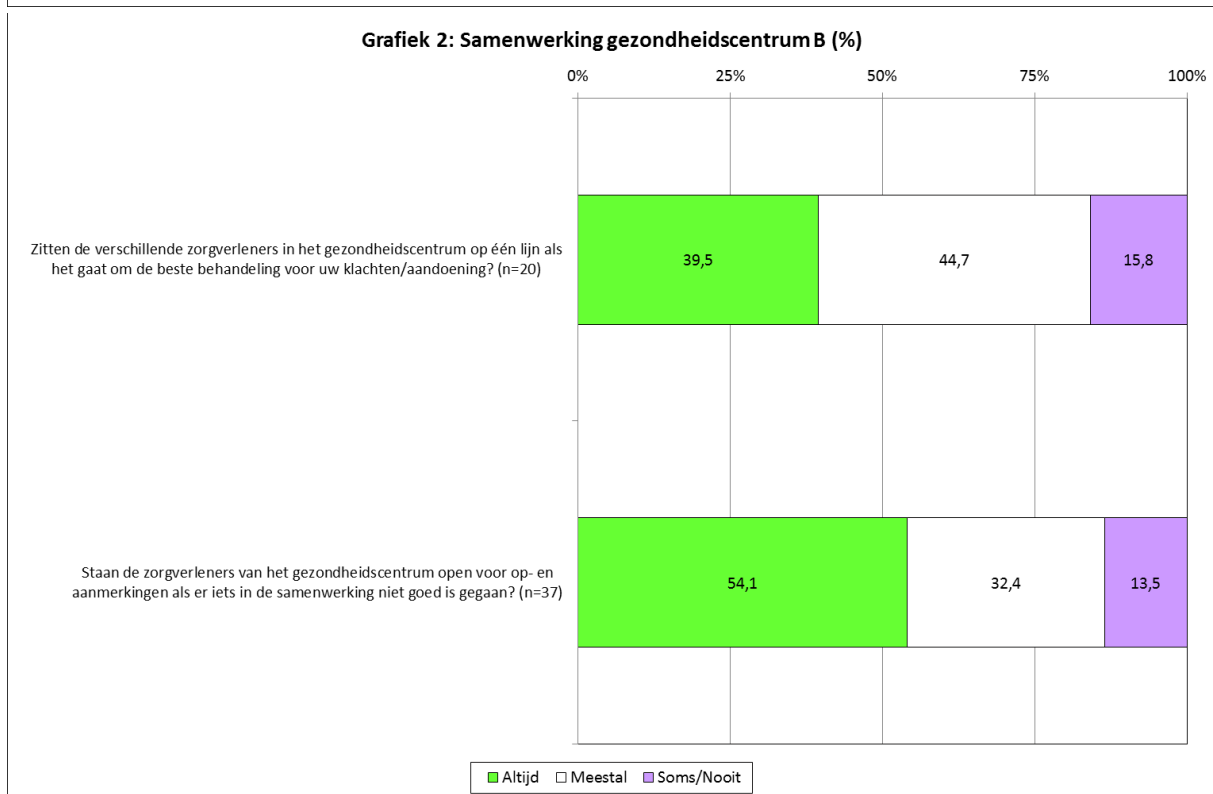
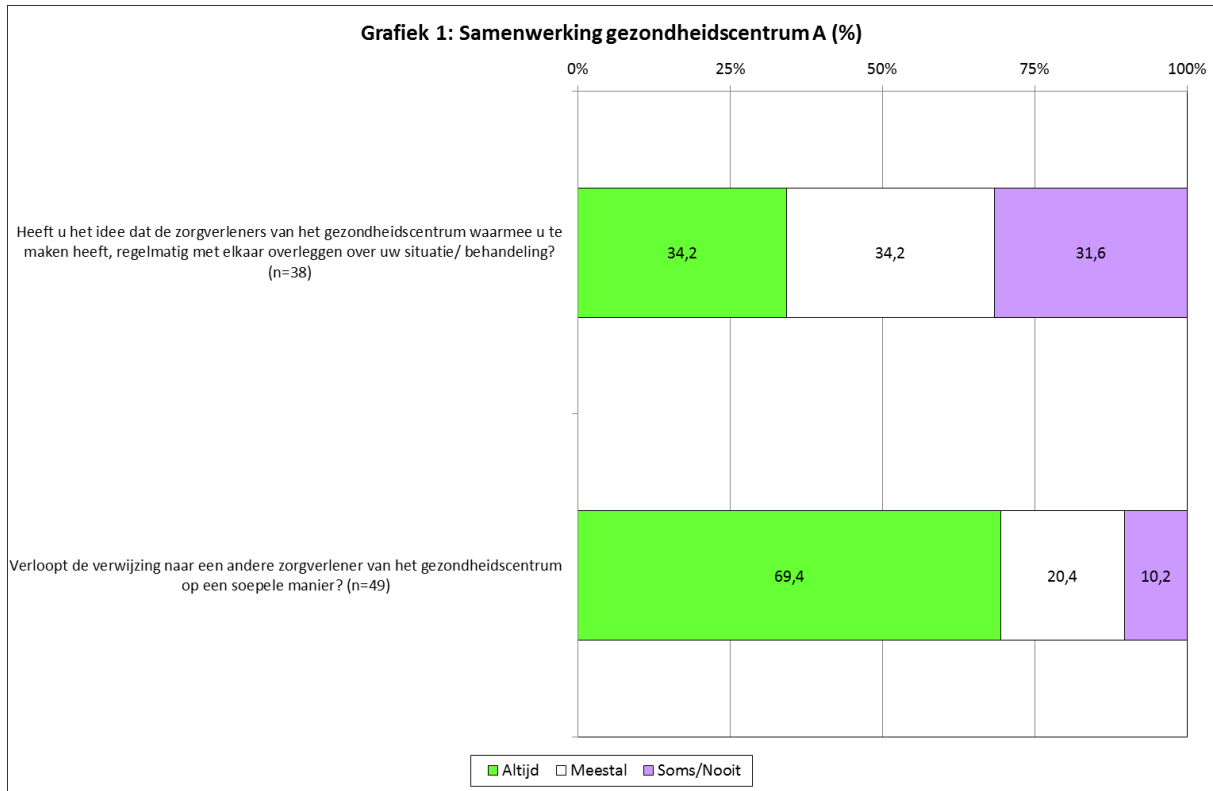
1.6 Rapportage

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

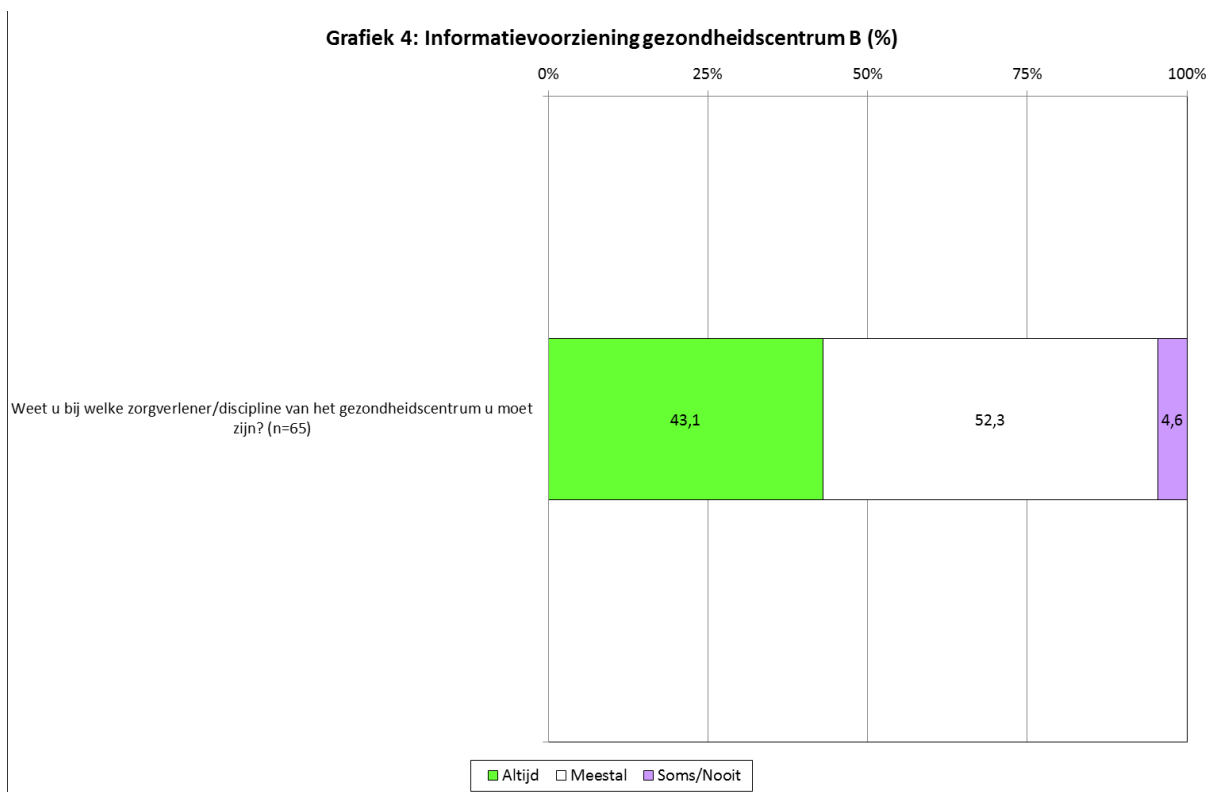
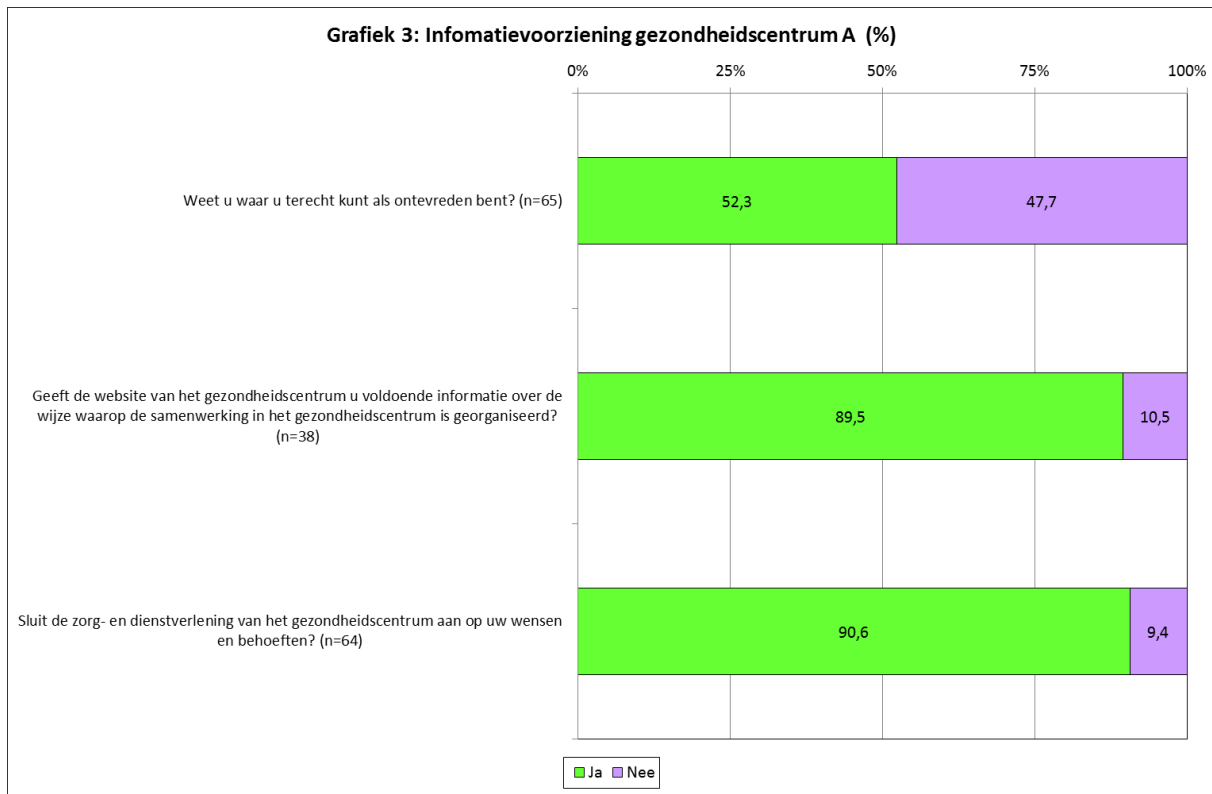
2.1 Samenwerking

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

- Assistenten zijn wisselend qua enthousiasme en geduld.
 - Beantwoorden telefoon wachttijden met afspraak. Duurt wanneer je een afspraak kan krijgen meestal een week.
 - Complimenten voor alle medewerkers.
 - De apotheek laat mensen in de val lopen door een uitgebreid en prettig gesprek te voeren met de patiënt en alles te willen weten over het gebruik en gedrag. Dit in samenwerking met de verzekering na afloop nog even tekenen dat het gesprek heeft plaatsgevonden zonder dat de mensen het lezen. Dit moet vooraf gebeuren dan lees je het wel en kun je kiezen of je ermee instemt.
 - Een telefoon erbij, afspraak maken duurt soms erg lang.
 - Het lange wachten als je belt.
 - Ik ben uiterst tevreden hoe ik wordt begeleid.
 - Soms weinig tijd voor jezelf neemt de arts. Je bent altijd later aan de beurt.
 - Vaak lang wachten voor opnemen telefoon. Kan niet snel terecht bij klachten.
 - Vind de behandeling bij de apotheek niet prettig ivm bepalen welke medicatie.
 - Wat betreft de huisarts: snellere doorverwijzing naar een specialist.
 - watertank in de wachtruimte
-

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' en 'meestal' zijn beide door 34% van de ondervraagden beantwoord. De resterende 32% heeft aangegeven dat dit 'soms' of 'nooit' gebeurd.
- Zo'n 70% geeft aan dat de verwijzing naar een andere zorgverlener altijd op een soepele manier verloopt.
- Volgens 40% van de respondenten zitten de zorgverleners altijd op één lijn als het gaat om de beste behandeling. 45% 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 86% aan dat dit altijd of meestal het geval is.
- Meer dan de helft van de respondenten (52%) heeft aangegeven niet te weten waar ze terecht kunnen als ze ontevreden zijn.
- De website geeft volgens 90% van de respondenten voldoende informatie over de organisatie van de samenwerking.
- Het overgrote gedeelte van de respondenten (91%) geeft aan dat de zorg- en dienstverlening aansluit op de wensen en behoeften.
- Ruim 95% van de respondenten 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. Ruim 80% geeft aan altijd te vinden dat er zorgvuldig met de gegevens wordt omgegaan en vindt dat het gezondheidscentrum voldoende privacy biedt.