



Ervaringen van patiënten met de gezondheidscentra Haarlemmermeer Gezondheidscentrum Overbos

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	185
Aantal vragenlijsten ingevuld	139
Responspercentage	75,1%

Tabel 2. Contacten zorgverleners

		n	%
Met welke zorgverleners in één van de gezondheidscentra heeft u het afgelopen jaar contact gehad?	Huisarts	136	97,8
	Praktijkondersteuner somatiek	28	20,1
	Praktijkondersteuner GGZ	18	12,9
	Apotheek	61	43,9
	Fysiotherapeut	59	42,4
	totaal	139	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	51	37,0
	vrouw	87	63,0
	totaal	138	100,0
Leeftijd	16 tot 24 jaar	2	1,4
	25 tot 34 jaar	6	4,3
	35 tot 44 jaar	10	7,2
	45 tot 54 jaar	28	20,3
	55 tot 64 jaar	52	37,7
	65 tot 74 jaar	35	25,4
	75 jaar of ouder	5	3,6
	totaal	138	100,0

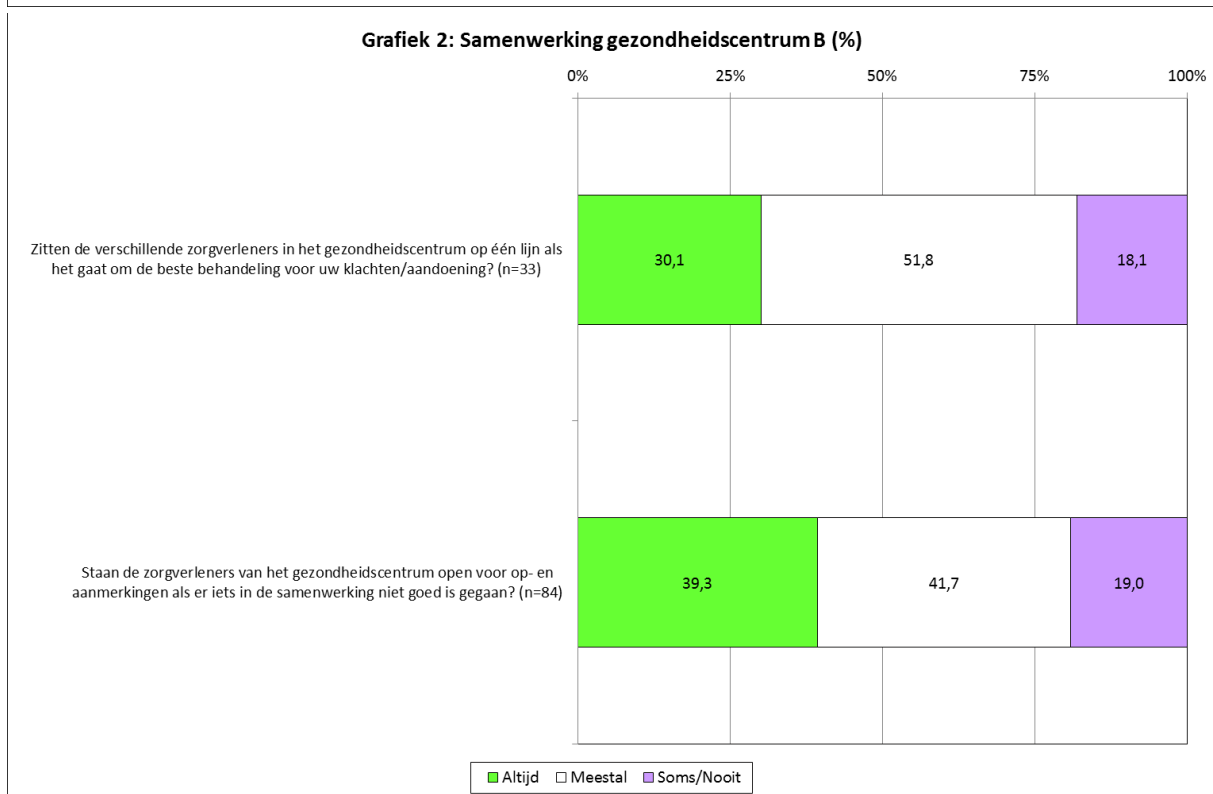
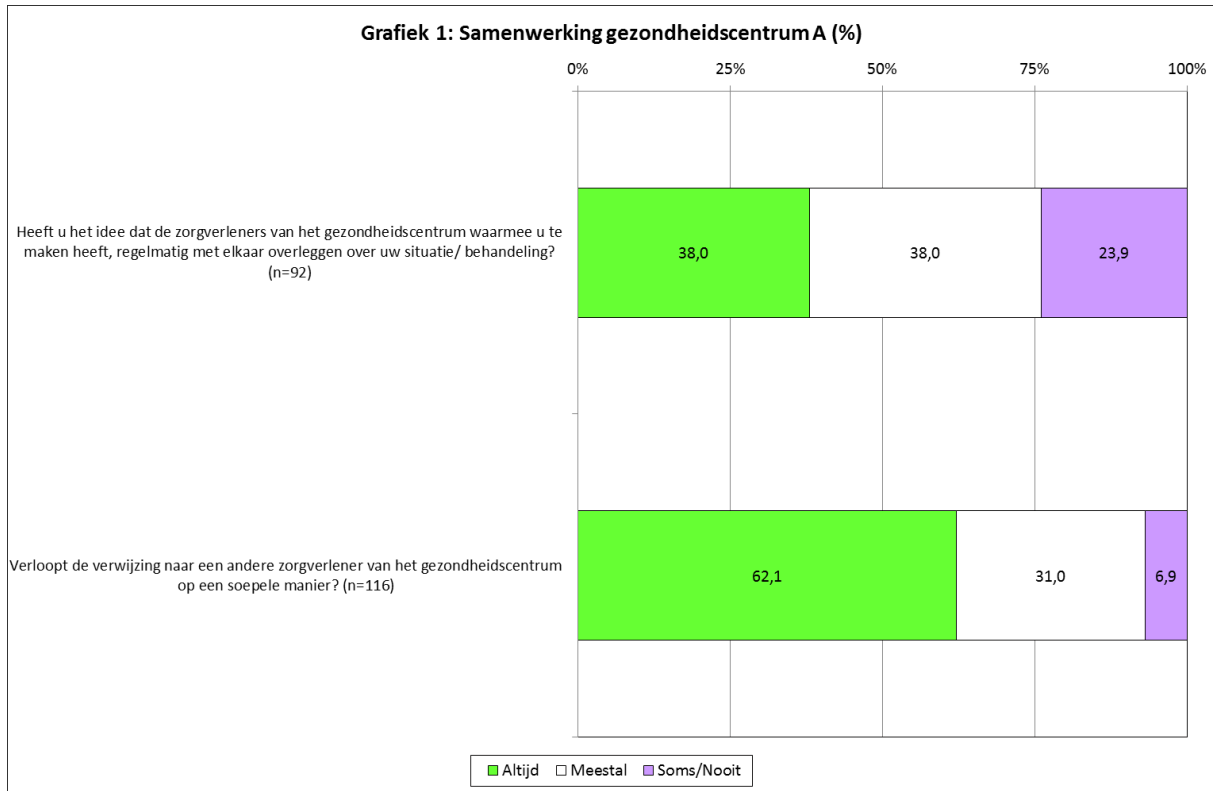
1.6 Rapportage

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

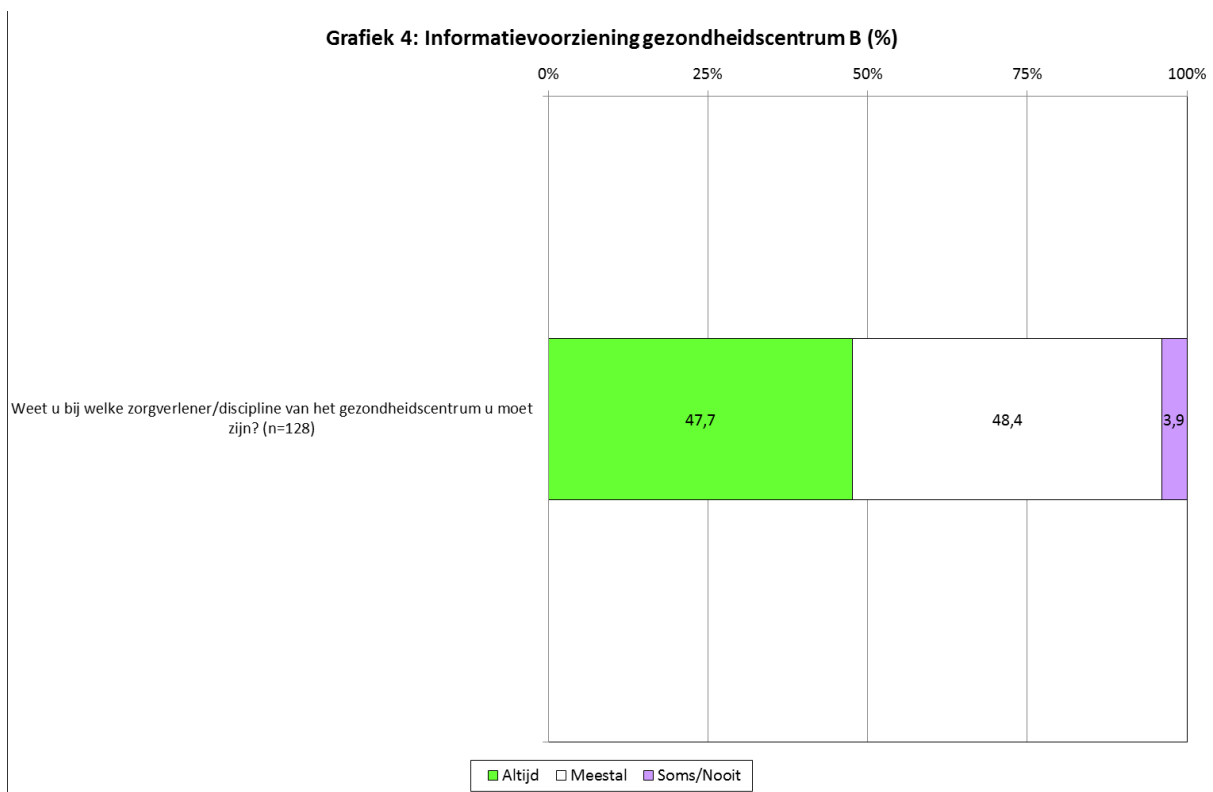
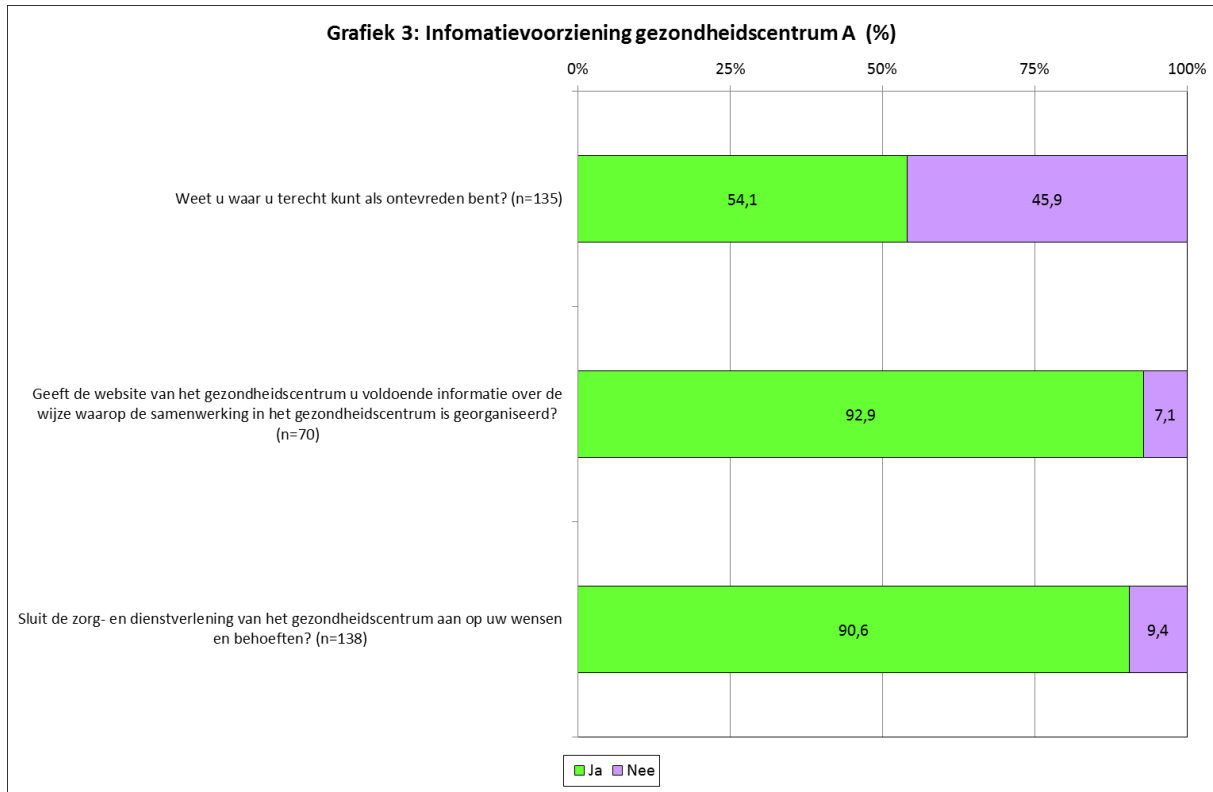
2.1 Samenwerking

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



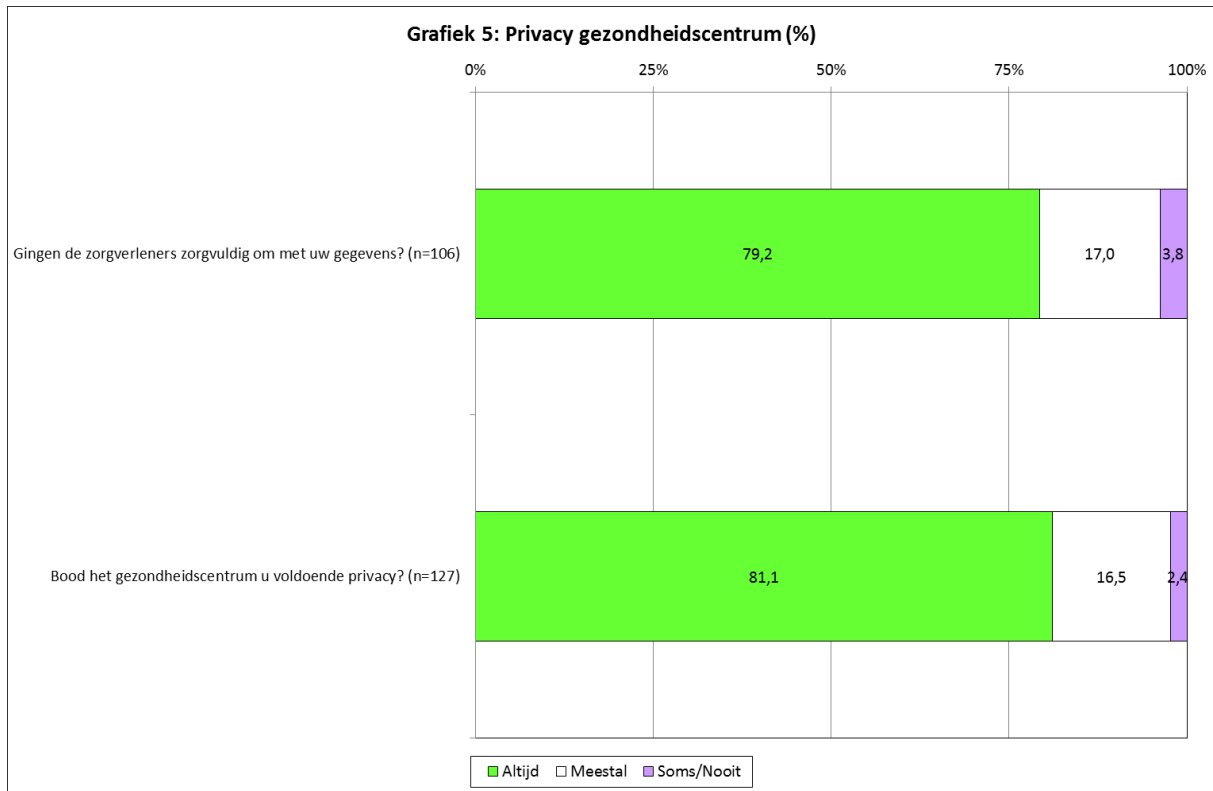
2.2 Informatievoorziening

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

- Airconditioning in de oefen en wachtruimte.
 - Als je bij de balie staat kan vrijwel iedereen meeluisteren (geen privacy).
 - Beantwoording via de telefoon mag beter, ik sta vaak minuten in de wacht.
 - Ben zeer tevreden!
 - Bereikbaarheid telefoon moet beter.
 - Bijna altijd lopen de afspraken uit, waardoor de afgesproken tijd nooit gehaald wordt. Ik heb regelmatig zitten wachten (lang). Ook 's ochtends, dit moet beter.
 - De aanwezigheid van een apparaat dat een hartfilmpje kan maken zou wel gewenst zijn.
 - De administratie is slecht bereikbaar.
 - De praktijk ruimte fysiotherapie is veel te klein.
 - De telefoonlijn is vaak bezet.
 - Graag weer een inloop spreekuur.
 - Ik juich het toe dat je snel doorverbonden wordt met de assistente. Alle lof.
 - Ik moest iedere keer heel lang wachten in de wachtkamer.
 - Ik vind het jammer dat mijn gegevens niet meer werken op gezondheid. Het makkelijk is om medicijnen te bestellen en uitslagen te bekijken afspraken inzien.
 - Info op het scherm in de wachtkamer heeft een te korte interval.
 - Korte wachttijd bij een afspraak, is vaak lang wachten.
 - Je moet er altijd heel lang op wachten voor bloed prikken.
 - Meer privacy bij de balie.
 - Meer samenwerking met de specialisten.
 - Moet soms lang wachten bij de telefoon.
 - Per telefoon zeer slecht bereikbaar!
 - Privacy aan de balie.
 - Privacy aan de balie.
 - Sneller de telefoon opnemen!
 - Soms meer begrip voor de situatie, waar de patiënt in zit > assistente/huisarts.
 - Te lang wachten op de huisarts; veel uitloop van tijd.
 - Telefoon slecht bereikbaar.
 - Tot nu toe alleen gebruik gemaakt van de huisarts en erg tevreden!
 - Wachttijd is heel erg lang.
 - wachttijden aan de telefoon blijven te lang. Het helpt als de centrale aangeeft hoeveel wachtenden er voor je zijn.
 - Wachttijden bloedprikken kan korter.
 - Wens: Info uitslag cliënt altijd geven als de deur van de wachtkamer dicht is, ook wanneer het positief nieuws is (was namelijk een keer getuige van het tegendeel).
 - Wens 2: Bij vragen aan de balie staan anderen soms pal achter mij, de assistente moet mensen daar op aanspreken.
 - Ze zijn alleen heel slecht telefonisch bereikbaar.
 - Zeer prettig contact voor al mijn soorten klachten. Zeer tevreden over service en bereikbaarheid.
 - Zou handig zijn als je niet een week (!) moet wachten voor je bij de huisarts terecht kan.
 - Wachtkamer Overbos is veel te klein.
-

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 139 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 38% van de ondervraagden beantwoord. De resterende 24% heeft aangegeven dat dit 'soms' of 'nooit' gebeurd.
- Zo'n 62% geeft aan dat de verwijzing naar een andere zorgverlener altijd op een soepele manier verloopt.
- Volgens 30% van de respondenten zitten de zorgverleners altijd op één lijn als het gaat om de beste behandeling. 52% 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 wel ruim 80% aan dat dit altijd of meestal het geval is.
- Meer dan de helft van de respondenten (54%) heeft aangegeven niet te weten waar ze terecht kunnen als ze ontevreden zijn.
- De website geeft volgens 93% 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. Ongeveer 80% geeft aan altijd te vinden dat er zorgvuldig met de gegevens wordt omgegaan en vindt dat het gezondheidscentrum voldoende privacy biedt.