



Door Cliënten Bekeken voor Gezondheidscentra

Vervolgmeting

Rapportage Gezondheidscentrum Diemen-Noord

©ARGO BV

2014

## **Vervolmeting Door Cliënten Bekeken**

In het gezondheidscentrum is een vervolmeting als onderdeel van het kwaliteitstraject Door Cliënten Bekeken uitgevoerd door middel van een vragenlijst in de wachtkamer.

De vragenlijst kan vragen bevatten over onder andere:

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

Het gezondheidscentrum bouwt zelf de vragenlijst op uit een aantal vragenblokken of items die bijvoorbeeld de volgende thema's bevatten:

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

### *Dataverzameling*

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

### *Respons en Rapportage*

De respons op het onderzoek kon niet eerder gemonitord worden dan dat de ingevulde vragenlijsten werden teruggezonden naar ARGO.

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.

## Resultaten

In de onderstaande tabellen worden de uitkomsten van de vragenlijst schematisch weergegeven.

### Openingstijden

In tabel 1 wordt weergegeven hoe de cliënten de openingstijden van het gezondheidscentrum ervaren.

**Tabel 1: Openingstijden gezondheidscentrum (aantal en percentage)**

		n	%
De huisartsenpraktijk in het gezondheidscentrum is op werkdagen van 8.00 tot 17.00 uur geopend. Heeft u problemen ervaren met deze openingstijden?	Nooit	57	69,5
	Soms	22	26,8
	Meestal	3	3,7
	Altijd	0	,0
	totaal	82	100,0

### Telefonische bereikbaarheid

Tabel 2 geeft weer hoe de cliënten de telefonische bereikbaarheid van het gezondheidscentrum ervaren.

**Tabel 2: Telefonische bereikbaarheid gezondheidscentrum (aantal en percentage)**

		n	%
Was het een probleem om het gezondheidscentrum telefonisch te bereiken?	Een groot probleem	1	1,2
	Een klein probleem	18	22,0
	Geen probleem	63	76,8
	totaal	82	100,0