

Klanttevredenheidsonderzoek 2^e kwartaal 2015 Stichting Casa Cura

In 2015 heeft er opnieuw een jaarlijkse patiënte enquête plaatsgevonden.

Nav het verslag 2014 is er een selectie gemaakt van die items die tot de Top 5 van zwakke punten scoorden waarbij gelijk of lager gescoord werd in vergelijking met het landelijk gemiddelde op de volgende vragen. Daarnaast worden de twee basisvragen meegenomen die vereist worden in het kader van de GEZ.

Verbeterpunten die opgepakt zijn in 2014:

In 2014 is gewerkt worden aan de volgende punten:

- Narrow casting (Informatie op de wachtkamerschermen afstemmen op de behoefte van de patiënten en zorgverleners in het centrum (zie de verbetersuggesties aangedragen door de cliënten in tabel). Aanwezigheidslijst maken.
- Telefonische bereikbaarheid. Met behulp van Advical kijken waar piekbelasting zit voor assistentes.
- Ondersteuning in triageren
- Bekendheid en uitstraling van het gezondheidscentrum verbeteren door vlaggenmasten te plaatsen.

Uitkomsten 2015

In totaal hebben er 64 respondenten de vragenlijst (via website of op papier) ingevuld.

GEZ indicatoren:

1. Op de vraag of men problemen heeft ervaren met de openingstijden van de huisartsenpraktijk tussen 8 en 17 uur geeft 87% "nooit" aan. Dit was in 2013 77,9%.

De huisartsenpraktijk in het gezondheidscentrum is op werkdagen van 8.00 tot 17.00 uur geopend. Heeft u problemen ervaren met deze openingstijden?

	2014												2015											
	Casa Cura		A. Bouma		H. Renkema		M. Boersma		M. De Graaff-Buijs		T. Seldenrijk-Zeestraten		Casa Cura		A. Bouma		H. Renkema		M. Boersma		M. De Graaff-Buijs		T. Seldenrijk-Zeestraten	
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
Nooit	53	95 %	-	-	-	-	22	96 %	6	100 %	19	90 %	60	87 %	6	67 %	1	100 %	15	94 %	18	95 %	20	83 %
Soms	3	5 %	-	-	-	-	1	4 %	0	0 %	2	10 %	8	12 %	2	22 %	0	0 %	1	6 %	1	5 %	4	17 %
Meestal	0	0 %	-	-	-	-	0	0 %	0	0 %	0	0 %	1	1 %	1	11 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %
Altijd	0	0 %	-	-	-	-	0	0 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %

2. De telefonische bereikbaarheid is verbeterd. In 2015 geeft 91% van de respondenten aan dat het geen probleem was om de praktijk telefonisch te bereiken. In 2013 was dit 78,5%.

Was het een probleem om het gezondheidscentrum / de praktijk telefonisch te bereiken?

	2014												2015											
	Casa Cura		A. Bouma		H. Renkema		M. Boersma		M. De Graaff-Buijs		T. Seldenrijk-Zeestraten		Casa Cura		A. Bouma		H. Renkema		M. Boersma		M. De Graaff-Buijs		T. Seldenrijk-Zeestraten	
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
Een groot probleem	0	0 %	-	-	-	-	0	0 %	0	0 %	0	0 %	2	3 %	0	0 %	0	0 %	1	6 %	1	5 %	0	0 %
Een klein probleem	9	16 %	-	-	-	-	2	9 %	3	50 %	3	14 %	4	6 %	2	22 %	0	0 %	1	6 %	0	0 %	1	4 %
Geen probleem	47	84 %	-	-	-	-	21	91 %	3	50 %	18	86 %	64	91 %	7	78 %	1	100 %	14	88 %	19	95 %	23	96 %
	0	0 %	-	-	-	-	0	0 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %

3. De mogelijkheid om op een redelijke termijn een afspraak te maken met de huisarts is licht gedaald naar 96% - meestal/altijd- van 99% in 2014

Toegankelijkheid

Was het mogelijk om op een redelijke termijn een afspraak te krijgen met uw eigen huisarts?

	2014												2015											
	Casa Cura		A. Bouma		H. Renkema		M. Boersma		M. De Graaff-Buijs		T. Seldenrijk-Zeestraten		Casa Cura		A. Bouma		H. Renkema		M. Boersma		M. De Graaff-Buijs		T. Seldenrijk-Zeestraten	
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
Nooit	0	0 %	-	-	-	-	0	0 %	0	0 %	0	0 %	2	3 %	0	0 %	0	0 %	1	6 %	0	0 %	1	4 %
Soms	1	2 %	-	-	-	-	0	0 %	0	0 %	1	5 %	1	1 %	0	0 %	0	0 %	1	6 %	0	0 %	0	0 %
Meestal	11	20 %	-	-	-	-	3	13 %	1	17 %	6	29 %	17	25 %	3	33 %	0	0 %	5	31 %	3	16 %	6	25 %
Altijd	44	79 %	-	-	-	-	20	87 %	5	83 %	14	67 %	49	71 %	6	67 %	1	100 %	9	56 %	16	84 %	17	71 %

4. Op de vraag of de patiënt door de huisarts werd geholpen binnen 15 minuten na de afgesproken tijd is vrijwel gelijk gebleven op 93% meestal/altijd . In 2014 was dit 94%.

Hielp de huisarts u binnen 15 minuten na de afgesproken tijd?

	2014												2015											
	Casa Cura		A. Bouma		H. Renkema		M. Boersma		M. De Graaff-Buijs		T. Seldenrijk-Zeestraten		Casa Cura		A. Bouma		H. Renkema		M. Boersma		M. De Graaff-Buijs		T. Seldenrijk-Zeestraten	
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
Nooit	1	2 %	-	-	-	-	1	4 %	0	0 %	0	0 %	1	1 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %	1	5 %	0	0 %
Soms	8	14 %	-	-	-	-	4	17 %	0	0 %	4	19 %	4	6 %	1	11 %	0	0 %	2	13 %	1	5 %	0	0 %
Meestal	28	50 %	-	-	-	-	10	43 %	5	83 %	9	43 %	29	42 %	4	44 %	0	0 %	7	44 %	7	37 %	11	46 %
Altijd	19	34 %	-	-	-	-	8	35 %	1	17 %	8	38 %	35	51 %	4	44 %	1	100 %	7	44 %	10	53 %	13	54 %

5. Was het mogelijk om voldoende dichtbij het gezondheidscentrum te parkeren was een extra vraag. Onderstaande de respons.

Was het mogelijk om voldoende dichtbij het gezondheidscentrum te parkeren?

	2014												2015											
	Casa Cura		A. Bouma		H. Renkema		M. Boersma		M. De Graaff-Buijs		T. Seldenrijk-Zeestraten		Casa Cura		A. Bouma		H. Renkema		M. Boersma		M. De Graaff-Buijs		T. Seldenrijk-Zeestraten	
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
Nooit	2	4 %	-	-	-	-	1	6 %	0	0 %	1	6 %	3	5 %	0	0 %	0	0 %	2	17 %	0	0 %	1	5 %
Soms	7	16 %	-	-	-	-	3	19 %	0	0 %	4	22 %	8	14 %	1	14 %	0	0 %	1	8 %	2	13 %	4	18 %
Meestal	12	27 %	-	-	-	-	3	19 %	3	50 %	6	33 %	21	37 %	4	57 %	1	100 %	2	17 %	7	47 %	7	32 %
Altijd	24	53 %	-	-	-	-	9	56 %	3	50 %	7	39 %	25	44 %	2	29 %	0	0 %	7	58 %	6	40 %	10	45 %

6. De website werd bezocht door 23 van de 64 respondenten en de informatie bleek voldoende. Ook werd er gevraagd naar informatie die werd gemist op de website. Reacties hierop waren:
- het laatste nieuws en actualiteiten
 - informatie die je bij het ziekenhuis kunt opvragen bij afwezigheid arts in het weekend

Informatievoorziening

Gaf de website van het gezondheidscentrum / huisartsenpraktijk voldoende informatie?

	2014												2015											
	Casa Cura		A. Bouma		H. Renkema		M. Boersma		M. De Graaff-Buijs		T. Seldenrijk-Zeestraten		Casa Cura		A. Bouma		H. Renkema		M. Boersma		M. De Graaff-Buijs		T. Seldenrijk-Zeestraten	
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
Nooit	0	0 %	-	-	-	-	0	0 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %	-	-	0	0 %	0	0 %	0	0 %
Soms	0	0 %	-	-	-	-	0	0 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %	-	-	0	0 %	0	0 %	0	0 %
Meestal	4	20 %	-	-	-	-	0	0 %	0	0 %	4	36 %	9	39 %	0	0 %	-	-	1	17 %	1	33 %	7	54 %
Altijd	16	80 %	-	-	-	-	3	100 %	3	100 %	7	64 %	14	61 %	1	100 %	-	-	5	83 %	2	67 %	6	46 %

7. Extra vraag in deze enquête was over de informatievoorziening op de wachtkamerschermen en welke informatie men gemist had.

Gaf het wachtkamerscherm voldoende informatie over bijvoorbeeld uitlooptijden van de huisartsen?

	2014												2015											
	Casa Cura		A. Bouma		H. Renkema		M. Boersma		M. De Graaff-Buijs		T. Seldenrijk-Zeestraten		Casa Cura		A. Bouma		H. Renkema		M. Boersma		M. De Graaff-Buijs		T. Seldenrijk-Zeestraten	
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
Nooit	15	28 %	-	-	-	-	8	38 %	0	0 %	6	29 %	10	15 %	1	13 %	0	0 %	3	19 %	4	21 %	2	9 %
Soms	10	19 %	-	-	-	-	4	19 %	1	17 %	5	24 %	10	15 %	1	13 %	0	0 %	2	13 %	3	16 %	4	17 %
Meestal	14	26 %	-	-	-	-	5	24 %	2	33 %	4	19 %	17	25 %	2	25 %	0	0 %	3	19 %	5	26 %	7	30 %
Altijd	15	28 %	-	-	-	-	4	19 %	3	50 %	6	29 %	30	45 %	4	50 %	1	100 %	8	50 %	7	37 %	10	43 %

Reacties hierop waren:

- de tijden kwamen niet overeen met de werkelijke wachttijden
- foto's van de dokters
- soms gaat er teveel informatie voorbij in een te korte tijd om het te kunnen lezen, misschien handig om een kleine aflopende tijdbalk toe te voegen zodat je kunt zien hoeveel tijd er nog is voor de volgende pagina komt, leest rustiger.

Onderstaand de voornaamste uitkomsten wat betreft informatie voorziening door de diverse zorgverleners.

Huisarts

Werd u door de huisarts goed geïnformeerd over de verschillende behandelmogelijkheden voor uw gezondheidsklachten?

	2014												2015											
	Casa Cura		A. Bouma		H. Renkema		M. Boersma		M. De Graaff-Buijs		T. Seldenrijk-Zeestraten		Casa Cura		A. Bouma		H. Renkema		M. Boersma		M. De Graaff-Buijs		T. Seldenrijk-Zeestraten	
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
Nooit	1	2 %	-	-	-	-	1	4 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %
Soms	1	2 %	-	-	-	-	1	4 %	0	0 %	0	0 %	2	3 %	1	11 %	0	0 %	0	0 %	1	5 %	0	0 %
Meestal	14	25 %	-	-	-	-	5	22 %	0	0 %	9	41 %	16	24 %	2	22 %	0	0 %	5	31 %	3	16 %	6	26 %
Altijd	41	72 %	-	-	-	-	16	70 %	6	100 %	13	59 %	50	74 %	6	67 %	1	100 %	11	69 %	15	79 %	17	74 %

Vertelde de huisarts u wat u wilde weten over uw klacht / gezondheidsprobleem?

	2014												2015											
	Casa Cura		A. Bouma		H. Renkema		M. Boersma		M. De Graaff-Buijs		T. Seldenrijk-Zeestraten		Casa Cura		A. Bouma		H. Renkema		M. Boersma		M. De Graaff-Buijs		T. Seldenrijk-Zeestraten	
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
Nooit	0	0 %	-	-	-	-	0	0 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %
Soms	1	2 %	-	-	-	-	1	5 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %
Meestal	17	30 %	-	-	-	-	8	36 %	0	0 %	9	41 %	11	16 %	2	22 %	0	0 %	1	6 %	4	21 %	4	17 %
Altijd	38	68 %	-	-	-	-	13	59 %	6	100 %	13	59 %	57	84 %	7	78 %	1	100 %	15	94 %	15	79 %	19	83 %

Praktijkondersteuner

Gaf de praktijkondersteuner goede informatie over het vermoedelijke verloop van uw klacht of ziekte?

	2014												2015											
	Casa Cura		A. Bouma		H. Renkema		M. Boersma		M. De Graaff-Buijs		T. Seldenrijk-Zeestraten		Casa Cura		A. Bouma		H. Renkema		M. Boersma		M. De Graaff-Buijs		T. Seldenrijk-Zeestraten	
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
Nooit	1	3 %	-	-	-	-	0	0 %	0	0 %	1	7 %	1	3 %	0	0 %	-	-	1	8 %	0	0 %	0	0 %
Soms	3	8 %	-	-	-	-	2	12 %	0	0 %	1	7 %	2	5 %	0	0 %	-	-	1	8 %	0	0 %	1	8 %
Meestal	13	36 %	-	-	-	-	5	29 %	1	33 %	7	50 %	10	27 %	1	100 %	-	-	3	25 %	2	18 %	4	31 %
Altijd	19	53 %	-	-	-	-	10	59 %	2	67 %	5	36 %	24	65 %	0	0 %	-	-	7	58 %	9	82 %	8	62 %

Adviseerde de praktijkondersteuner u over hoe u nieuwe klachten kon voorkomen?

	2014												2015											
	Casa Cura		A. Bouma		H. Renkema		M. Boersma		M. De Graaff-Buijs		T. Seldenrijk-Zeestraten		Casa Cura		A. Bouma		H. Renkema		M. Boersma		M. De Graaff-Buijs		T. Seldenrijk-Zeestraten	
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
Nooit	4	11 %	-	-	-	-	1	6 %	0	0 %	3	21 %	3	8 %	0	0 %	-	-	2	17 %	0	0 %	1	8 %
Soms	3	8 %	-	-	-	-	3	18 %	0	0 %	0	0 %	5	14 %	0	0 %	-	-	2	17 %	0	0 %	3	23 %
Meestal	11	31 %	-	-	-	-	6	35 %	0	0 %	5	36 %	9	24 %	1	100 %	-	-	3	25 %	3	27 %	2	15 %
Altijd	18	50 %	-	-	-	-	7	41 %	3	100 %	6	43 %	20	54 %	0	0 %	-	-	5	42 %	8	73 %	7	54 %

Fysiotherapeut

Gaf de fysiotherapeut u adviezen die u dagelijks kon gebruiken?

	2014												2015											
	Casa Cura		A. Bouma		H. Renkema		M. Boersma		M. De Graaff-Buijs		T. Seldenrijk-Zeestraten		Casa Cura		A. Bouma		H. Renkema		M. Boersma		M. De Graaff-Buijs		T. Seldenrijk-Zeestraten	
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
Nooit	0	0 %	-	-	-	-	0	0 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %	-	-	0	0 %	0	0 %	0	0 %
Soms	1	4 %	-	-	-	-	1	10 %	0	0 %	0	0 %	1	6 %	0	0 %	-	-	0	0 %	0	0 %	1	20 %
Meestal	8	30 %	-	-	-	-	5	50 %	0	0 %	2	22 %	4	22 %	1	33 %	-	-	0	0 %	2	22 %	1	20 %
Altijd	18	67 %	-	-	-	-	4	40 %	3	100 %	7	78 %	13	72 %	2	67 %	-	-	1	100 %	7	78 %	3	60 %

Werd u door de fysiotherapeut goed geïnformeerd over de verschillende behandelmogelijkheden voor uw gezondheidsklachten?

	2014												2015											
	Casa Cura		A. Bouma		H. Renkema		M. Boersma		M. De Graaff-Buijs		T. Seldenrijk-Zeestraten		Casa Cura		A. Bouma		H. Renkema		M. Boersma		M. De Graaff-Buijs		T. Seldenrijk-Zeestraten	
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
Nooit	0	0 %	-	-	-	-	0	0 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %	-	-	0	0 %	0	0 %	0	0 %
Soms	2	7 %	-	-	-	-	1	10 %	0	0 %	1	11 %	2	11 %	0	0 %	-	-	0	0 %	0	0 %	2	40 %
Meestal	8	30 %	-	-	-	-	5	50 %	0	0 %	2	22 %	5	26 %	1	33 %	-	-	0	0 %	2	20 %	2	40 %
Altijd	17	63 %	-	-	-	-	4	40 %	3	100 %	6	67 %	12	63 %	2	67 %	-	-	1	100 %	8	80 %	1	20 %

Uitkomsten telefonische bereikbaarheid

Met behulp van een software programma Advical zijn we sinds begin 2015 in staat om de wachttijden uit de telefooncentrale te halen.

De eerste uitkomsten laat zien dat over de eerste acht maanden van het jaar dat in meer dan 85% van de normale oproepen binnen 2 minuten wordt opgenomen.

Aantal Seconden	Jaar 2015	jan	feb	maart	april	mei	juni	juli	aug	sept	okt	nov	dec
0-15	48,8%	51,43%	55,5%	42,22%	52,33%	49,51%	53,3%	54,86%	41,04%	0%	0%	0%	0%
0-30	63,61%	65,99%	70,9%	57,17%	67,43%	64,22%	67,1%	70,73%	56,89%	0%	0%	0%	0%
0-45	70,27%	72,44%	77,33%	64,03%	73,69%	71,14%	74,05%	80,05%	64,62%	0%	0%	0%	0%
0-60	74,73%	76,59%	80,2%	68,64%	77,87%	75,35%	78,47%	84,91%	69,34%	0%	0%	0%	0%
0-75	78,18%	79,82%	84,6%	71,76%	81,29%	78,92%	81,68%	87,93%	72,83%	0%	0%	0%	0%
0-90	81,28%	83,13%	87,65%	75,24%	84,52%	82,16%	84,72%	91,08%	75,94%	0%	0%	0%	0%
0-105	83,95%	85,35%	89,51%	78,97%	86,8%	84,22%	87,15%	93,04%	79,15%	0%	0%	0%	0%
0-120	86,17%	87%	91,37%	81,58%	89,74%	86,27%	88,98%	93,96%	80,47%	0%	0%	0%	0%
0-135	87,99%	88,85%	92,22%	84,45%	91,55%	88,32%	90,36%	94,62%	83,3%	0%	0%	0%	0%
0-150	89,68%	90,69%	93,57%	86,1%	92,5%	90,27%	91,67%	95,54%	85,75%	0%	0%	0%	0%
0-165	91,08%	92,17%	93,74%	87,75%	93,16%	92,22%	92,97%	96,46%	87,55%	0%	0%	0%	0%
0-180	92,39%	93,09%	95,26%	88,97%	94,21%	92,76%	93,92%	97,11%	89,25%	0%	0%	0%	0%
0-195	93,38%	93,82%	95,77%	90,18%	95,16%	93,84%	94,36%	98,16%	90,94%	0%	0%	0%	0%
0-210	94,24%	94,38%	96,62%	91,75%	96,11%	94,7%	95,05%	98,29%	91,79%	0%	0%	0%	0%
0-225	95,1%	94,75%	97,12%	92,62%	96,68%	95,46%	95,66%	98,69%	92,83%	0%	0%	0%	0%
0-240	95,77%	95,3%	97,46%	93,57%	97,15%	95,89%	96,53%	98,95%	93,58%	0%	0%	0%	0%
0-255	96,33%	95,76%	98,14%	94,35%	97,63%	96,43%	96,96%	99,21%	94,34%	0%	0%	0%	0%
0-270	96,83%	96,31%	98,31%	95,13%	97,82%	96,54%	97,31%	99,34%	94,81%	0%	0%	0%	0%
0-285	97,28%	97,05%	98,98%	95,66%	98,1%	97,3%	97,66%	99,34%	95,66%	0%	0%	0%	0%
0-300	97,65%	97,42%	98,98%	96,44%	98,29%	97,73%	97,92%	99,34%	96,23%	0%	0%	0%	0%
>300	99,98%	100%	100%	100%	100%	99,89%	100%	100%	100%	0%	0%	0%	0%



Verbeterpunten 2015-2016

1. Openstelling centrum vanaf 7.30 uur. Deuren gaan open zodat patiënten alvast binnen kunnen wachten. Koffieautomaat komt in de ruimte bij apotheek.
2. Beter gebruik van Narrow casting maken door informatie over de gezamenlijke GEZ Zorgprogramma's op de schermen te tonen.
3. Telefonische bereikbaarheid.
 - a. Assistentes tools te geven om betere triage aan de telefoon te bieden. Organiseren van Cursus Triage,
 - b. Uitkomsten Advical analyseren en nagaan of het mogelijk is om op momenten van piekbelasting extra assistentie in te zetten
4. Meer aandacht voor het gebruik van de receptenlijn door patiënten.

Tot slot willen we vooral de goede resultaten die er bereikt zijn met elkaar delen maar ook deze bestendigen door daar in een teambuildingbijeenkomst een feestelijk tintje aan te geven.

De uitgebreide rapportage is in te zien op de website van www.casa-cura.nl.