



Rapportage Klanttevredenheidsonderzoek april - mei 2013 Stichting Casa Cura!

Respons statistieken

Gezondheidscentrum - Totaal

Geopend	113
Ingevuld	108

Huisarts - Totaal

Van toepassing	119
Geopend	119
Ingevuld	113

Apotheek - Totaal

Van toepassing	72
Geopend	70
Ingevuld	65

Fysiotherapie - Totaal

Van toepassing	34
Geopend	32
Ingevuld	30

Praktijkondersteuner - Totaal

Van toepassing	33
Geopend	30
Ingevuld	29

Factsheet Gebouw

Gebouw - landelijk gemiddelde vs. organisatie

Rapport voor: Resi (met uitsplitsing op arts)

Normwaarden: 'Nooit' = 1; 'Soms' = 2; 'Meestal' = 3; 'Altijd' = 4

Respons statistieken

	Landelijk gemiddelde	Gezondheidscentrum CasaCura
Totaal aantal afgeronde vragenlijsten	7591	108

Rapportcijfer

Rapportcijfer locatie

Landelijk gemiddelde	7.7
Gezondheidscentrum CasaCura	8.4

Resultaten per thema

Tabellen met themascores

	Landelijk gemiddelde	Gezondheidscentrum CasaCura
T1: Toegankelijkheid	3.1	3.4
T2: Vervanging	3.4	3.6

Detail - Toegankelijkheid

	Landelijk gemiddelde	Gezondheidscentrum CasaCura
Kon u op een door u gewenst moment een afspraak maken met de zorgverleners?	2.9	3.4
Kon u op de door u gewenste wijze bij de zorgverleners terecht?	3.2	3.5
Gaf de website voldoende informatie?	3.1	3.3
Is deze organisatie goed te bereiken met het vervoersmiddel dat u meestal gebruikt?	1.0	1.1
Is deze organisatie goed toegankelijk voor kinderwagens, rolstoelgebruikers en mensen met een lichamelijke handicap?	1.0	1.0
T1: Toegankelijkheid	2.1	2.1

Detail - Vervanging

	Landelijk gemiddelde	Gezondheidscentrum CasaCura
Was vervanging van uw zorgverlener goed geregeld?	3.4	3.5
Verliep de verwijzing naar andere zorgverleners op een soepele manier?	3.4	3.6
T2: Vervanging	3.4	3.6

Factsheet Praktijkondersteuner

Praktijkondersteuner - landelijk gemiddelde vs. zorgverleners

Rapport voor: Resi (met uitsplitsing op arts)

Normwaarden: 'Nooit' = 1; 'Soms' = 2; 'Meestal' = 3; 'Altijd' = 4

Respons statistieken

	Landelijk gemiddelde	Totaal CasaCura
Totaal aantal afgeronde vragenlijsten	135	29

Resultaten per thema

Tabellen met themascores

	Landelijk gemiddelde	Totaal CasaCura
T1: Samenwerking en deskundigheid andere zorgverlener	3.6	3.6
T2: Bejegening door andere zorgverlener	3.7	3.8
T3: Zorg op maat door andere zorgverlener	3.5	3.4

Detail - Samenwerking en deskundigheid

	Landelijk gemiddelde	Totaal CasaCura
41. Had u de indruk dat deze zorgverlener goede informatie had over uw ziekte-geschiedenis?	3.7	3.3
44. Legde deze zorgverlener u dingen op een begrijpelijke manier uit?	3.7	3.8
47. Had u vertrouwen in de deskundigheid van deze zorgverlener?	3.6	3.7
48. Had u er vertrouwen in dat deze zorg-verlener u op tijd naar de huisarts verwijst als dat nodig is?	3.6	3.6
T1: Samenwerking en deskundigheid	3.6	3.6

Detail - Bejegening door andere zorgverlener

	Landelijk gemiddelde	Totaal CasaCura
42. Luisterde deze zorgverlener aandachtig naar u?	3.6	3.7
43. Nam deze zorgverlener u serieus?	3.7	3.8
46. Had deze zorgverlener voldoende tijd voor u?	3.7	3.8
52. Behandelde deze zorgverlener u met respect?	3.8	3.9
T2: Bejegening door andere zorgverlener	3.7	3.8

Detail - Zorg op maat door andere zorgverlener

	Landelijk gemiddelde	Totaal CasaCura
45. Gaf deze zorgverlener u de ruimte om mee te beslissen over de behandeling of hulp die u kreeg?	3.5	3.5
49. Bood deze zorgverlener u hulp aan bij het voorkómen van ziekten of het verbeteren van uw gezondheid?	3.4	3.3
50. Maakte deze zorgverlener u duidelijk waarom het belangrijk was zijn/haar instructies/advies op te volgen?	3.5	3.4
51. Had deze zorgverlener aandacht voor mogelijke emotionele problemen die te maken hebben met uw gezondheidstoestand?	3.5	3.4
T3: Zorg op maat door andere zorgverlener	3.5	3.4

Factsheet Huisartsen

Huisarts - landelijk gemiddelde vs. zorgverleners

Rapport voor: Resi (met uitsplitsing op arts)

Normwaarden: 'Nooit' = 1; 'Soms' = 2; 'Meestal' = 3; 'Altijd' = 4

Respons statistieken

Respons

	Landelijk gemiddelde	Totaal CasaCura	Een andere huisarts	J. Van West	M. Boersma	M. De Graaff-Buijs	T. Seldenrijk-Zeestraten
Totaal aantal afgeronde vragenlijsten	2299	113	6	16	42	19	30

Resultaten per thema

Tabellen met gemiddelden

	Landelijk gemiddelde	Totaal CasaCura	Een andere huisarts	J. Van West	M. Boersma	M. De Graaff-Buijs	T. Seldenrijk-Zeestraten
T1: Toegankelijkheid	3.2	3.3	3.3	2.9	3.3	3.5	3.3
T2: Assistente	3.7	3.8	3.9	3.6	3.7	3.9	3.8
T3: Bejegening	3.8	3.8	3.7	3.6	3.8	4.0	3.9
T4: Accomodatie	3.8	4.0	3.8	4.0	4.0	3.9	4.0
T5: Informatie	3.6	3.7	3.4	3.4	3.7	3.9	3.7
T6: Samenwerking	3.6	3.6	3.2	3.3	3.6	3.8	3.6

Detail - Toegankelijkheid

	Landelijk gemiddelde	Totaal CasaCura	Een andere huisarts	J. Van West	M. Boersma	M. De Graaff-Buijs	T. Seldenrijk-Zeestraten
Was het een probleem om de huisartspraktijk telefonisch te bereiken?	2.7	2.7	2.7	2.4	2.7	2.8	2.9
Heeft u problemen ervaren met de openingstijden van de huisartsenpraktijk?	3.7	3.8	3.7	3.3	3.9	3.9	3.8
Kreeg u binnen 2 minuten iemand aan de telefoon als u overdag de huisartspraktijk belde?	2.9	2.9	3.2	2.4	3.0	3.2	2.8
Kon u een afspraak bij de huisarts maken op een door u gewenst moment?	3.0	3.3	3.0	2.9	3.2	3.6	3.3
Was het mogelijk om op een redelijke termijn een afspraak te krijgen met uw eigen huisarts?	3.3	3.4	3.6	3.1	3.4	3.5	3.4
Hield de huisarts u binnen 15 minuten na de afgesproken tijd?	3.1	3.3	3.2	2.9	3.2	3.4	3.6
T1: Toegankelijkheid	3.2	3.3	3.3	2.9	3.3	3.5	3.3

Detail - Assistentie

	Landelijk gemiddelde	Totaal CasaCura	Een andere huisarts	J. Van West	M. Boersma	M. De Graaff-Buijs	T. Seldenrijk-Zeestraten
Behandelde de doktersassistente u met respect?	3.8	3.8	4.0	3.6	3.8	3.9	3.8
Nam de doktersassistente voldoende tijd voor u?	3.7	3.7	3.8	3.6	3.7	3.9	3.7
Vond u de doktersassistente behulpzaam?	3.7	3.7	4.0	3.7	3.6	3.8	3.8
T2: Assistentie	3.7	3.8	3.9	3.6	3.7	3.9	3.8

Detail - Bejegening

	Landelijk gemiddelde	Totaal CasaCura	Een andere huisarts	J. Van West	M. Boersma	M. De Graaff-Buijs	T. Seldenrijk-Zeestraten
Nam de huisarts u serieus?	3.8	3.8	3.8	3.5	3.9	4.0	3.8
Luisterde de huisarts aandachtig naar u?	3.8	3.8	3.8	3.6	3.9	4.0	3.9
Had de huisarts voldoende tijd voor u?	3.7	3.8	3.7	3.5	3.7	3.9	3.9
Legde de huisarts dingen op een begrijpelijke manier uit?	3.8	3.8	3.5	3.7	3.8	3.9	3.8
Had u vertrouwen in de deskundigheid van de huisarts?	3.8	3.8	3.3	3.6	3.8	3.9	3.9
Behandelde de huisarts u met respect?	3.9	3.9	3.8	3.7	4.0	4.0	4.0
T3: Bejegening	3.8	3.8	3.7	3.6	3.8	4.0	3.9

Detail - Accommodatie

	Landelijk gemiddelde	Totaal CasaCura	Een andere huisarts	J. Van West	M. Boersma	M. De Graaff-Buijs	T. Seldenrijk-Zeestraten
Was de huisartspraktijk schoon?	3.8	3.9	3.8	3.9	4.0	3.8	4.0
Bood de huisartspraktijk u voldoende privacy? <i>(Bijv. bij het omkleden, gesprekken, tijdens behandeling, vertrouwelijk omgaan met gegevens).</i>	3.8	3.9	3.7	3.9	4.0	4.0	3.9
Kunnen mensen in de wachtkamer horen of zien wat er in de spreek- of onderzoekkamer gebeurt?	3.9	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0
T4: Accommodatie	3.8	4.0	3.8	4.0	4.0	3.9	4.0

Detail - Informatie

	Landelijk gemiddelde	Totaal CasaCura	Een andere huisarts	J. Van West	M. Boersma	M. De Graaff-Buijs	T. Seldenrijk-Zeestraten
Werd u door de huisarts goed geïnformeerd over de verschillende behandel mogelijkheden voor uw gezondheidsklachten?	3.6	3.6	3.2	3.4	3.6	3.8	3.7
Vertelde de huisarts wat u wilde weten over uw klacht / gezondheidsprobleem?	3.7	3.7	3.5	3.5	3.6	3.9	3.8
Bood de huisarts u gelegenheid om al uw vragen te stellen?	3.7	3.7	3.8	3.4	3.7	4.0	3.7
Probeerde de huisarts het probleem waarvoor u kwam goed te begrijpen?	3.8	3.8	3.8	3.6	3.8	4.0	3.8
Gaf de huisarts goede informatie over het vermoedelijke verloop van uw klacht of ziekte?	3.6	3.6	3.0	3.4	3.6	3.8	3.6
Adviseerde de huisarts u over hoe u nieuwe klachten kon voorkomen?	3.4	3.5	2.8	3.1	3.6	3.7	3.7
T5: Informatie	3.6	3.7	3.4	3.4	3.7	3.9	3.7

Detail - Samenwerking

	Landelijk gemiddelde	Totaal CasaCura	Een andere huisarts	J. Van West	M. Boersma	M. De Graaff-Buijs	T. Seldenrijk-Zeestraten
Werkte de huisarts goed samen met u als patiënt?	3.8	3.7	3.5	3.4	3.8	4.0	3.8
Kon u meebeslissen over de behandeling of hulp die u kreeg?	3.6	3.6	3.4	3.5	3.7	3.7	3.5
Toonde de huisarts belangstelling voor uw persoonlijke situatie?	3.6	3.6	3.2	3.3	3.7	4.0	3.5
Bood de huisarts u hulp aan bij het voorkomen van ziekten of bij het verbeteren van uw gezondheid? <i>Bijvoorbeeld door controle van gewicht of bloeddruk, het geven van adviezen over voeding of leefstijl</i>	3.3	3.4	2.5	3.1	3.4	3.7	3.4
T6: Samenwerking	3.6	3.6	3.2	3.3	3.6	3.8	3.6

1.1.1. Factsheet Apotheek

Apotheek - landelijk gemiddelde vs. zorgverleners

Rapport voor: Resi (met uitsplitsing op arts)

Normwaarden: 'Nooit' = 1; 'Soms' = 2; 'Meestal' = 3; 'Altijd' = 4

Respons statistieken

	Landelijk gemiddelde	Totaal CasaCura	S.Rahemy
Totaal aantal afgeronde vragenlijsten	660	53	53

Resultaten per thema

Tabellen met themascores

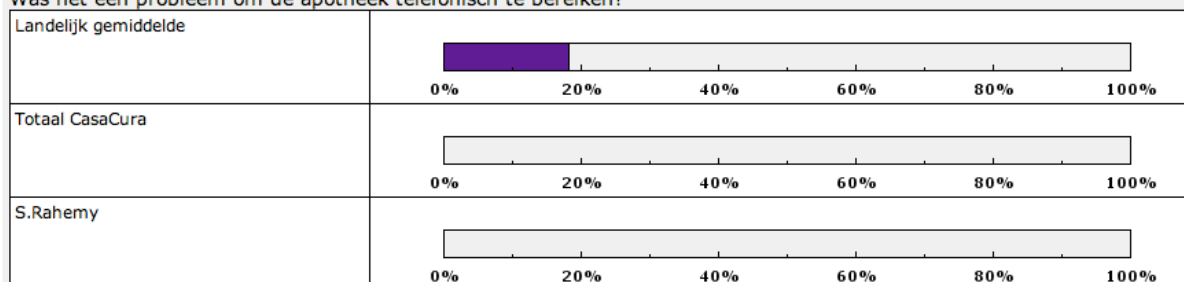
	Landelijk gemiddelde	Totaal CasaCura	S.Rahemy
T1: Toegankelijkheid	2.7	3.5	3.5
T2: Bejegening	3.6	3.9	3.9
T3: Accommodatie	3.3	3.8	3.8
T4: Samenwerking	3.3	3.7	3.7

Detail - Toegankelijkheid

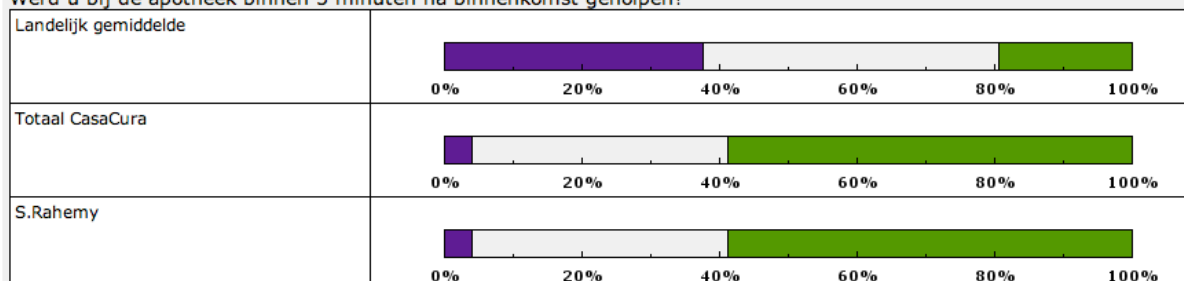
	Landelijk gemiddelde	Totaal CasaCura	S.Rahemy
Was het een probleem om de apotheek telefonisch te bereiken?	2.8	3.0	3.0
Werd u bij de apotheek binnen 5 minuten na binnenkomst geholpen?	2.7	3.5	3.5
T1: Toegankelijkheid	2.7	3.5	3.5

- Nooit / Soms
- Meestal
- Altijd

Was het een probleem om de apotheek telefonisch te bereiken?



Werd u bij de apotheek binnen 5 minuten na binnenkomst geholpen?



Detail - Bejegening

	Landelijk gemiddelde	Totaal CasaCura	S.Rahemy
Nam de medewerker van de apotheek u serieus?	3.6	3.9	3.9
Luisterde de medewerker van de apotheek aandachtig naar u?	3.5	4.0	4.0
Besteedde de medewerker van de apotheek voldoende tijd aan u?	3.6	4.0	4.0
Legde de medewerker van de apotheek dingen op een begrijpelijke manier uit?	3.5	3.9	3.9
Behandelde de medewerker van de apotheek u met respect?	3.6	4.0	4.0
Ging de medewerker van de apotheek op een vakkundige manier met u om?	3.6	3.9	3.9
Ging de medewerker van de apotheek op een zorgvuldige manier om met uw persoonlijke gegevens?	3.6	3.9	3.9
Was de medewerker van de apotheek behulpzaam?	3.6	4.0	4.0
Bood de medewerker van de apotheek u de gelegenheid al uw vragen te stellen?	3.5	3.8	3.8
T2: Bejegening	3.6	3.9	3.9

Detail - Accommodatie

	Landelijk gemiddelde	Totaal CasaCura	S.Rahemy
Was de apotheek schoon?	3.8	4.0	4.0
Waren er bij de apotheek voldoende comfortabele zitplaatsen in de wachtruimte?	3.1	3.7	3.7
Bood de apotheek u voldoende privacy?	2.9	3.6	3.6
T3: Accommodatie	3.3	3.8	3.8

Detail - Samenwerking

	Landelijk gemiddelde	Totaal CasaCura	S.Rahemy
Werkte de apotheek goed samen met andere zorgverleners <u>binnen</u> [productinstance:omschrijving] <i>Bijvoorbeeld de huisarts</i>	3.5	-	-
Werkte de apotheek goed samen met andere zorgverleners <u>buiten</u> de locatie? <i>Bijvoorbeeld het ziekenhuis</i>	3.4	3.9	3.9
Werkte de apotheek goed samen met u als patiënt?	3.5	3.9	3.9
Hield de medewerker van de apotheek rekening met uw specifieke omstandigheden en wensen?	3.4	3.8	3.8
Kon u bij de apotheek meebeslissen over de behandeling?	2.8	3.4	3.4
Was de medewerker van de apotheek goed op de hoogte van alle medicijnen die u gebruikt, ook de medicijnen die u zonder recept van de apotheek heeft gehaald?	3.3	3.7	3.7
T4: Samenwerking	3.3	3.7	3.7

1.1.2. Factsheet Fysiotherapie

Fysiotherapie - landelijk gemiddelde vs. zorgverleners

Rapport voor: Resi (met uitsplitsing op arts)

Normwaarden: 'Nooit' = 1; 'Soms' = 2; 'Meestal' = 3; 'Altijd' = 4

Respons statistieken

	Landelijk gemiddelde	Totaal CasaCura	Een andere fysiotherapeut	Peter van den Heuvel	Rob Jongerius
Totaal aantal afgeronde vragenlijsten	117	30	18	3	9

Resultaten per thema

Tabellen met themascores

	Landelijk gemiddelde	Totaal CasaCura	Een andere fysiotherapeut	Peter van den Heuvel	Rob Jongerius
T1: Informatie	3.8	3.8	3.8	3.9	3.7
T2: Bejegening	3.9	3.9	3.9	4.0	3.9
T3: Participatie en therapietrouw	3.7	3.5	3.7	3.8	3.2
T4: Ervaren behandelkwaliteit	3.7	3.6	3.6	3.7	3.6

Detail - Informatie

	Landelijk gemiddelde	Totaal CasaCura	Een andere fysiotherapeut	Peter van den Heuvel	Rob Jongerius
26. Probeerde uw fysiotherapeut het probleem waarvoor u kwam goed te begrijpen?	3.9	3.9	3.9	4.0	3.8
28. Gaf de fysiotherapeut goede informatie over het vermoedelijke verloop van uw klacht of ziekte?	3.7	3.7	3.7	3.7	3.6
29. Legde uw fysiotherapeut u duidelijk uit hoe, waarom en hoe vaak u thuis een oefening moest uitvoeren?	3.8	3.7	3.8	3.7	3.4
30. Gaf uw fysiotherapeut u adviezen die u dagelijks kon gebruiken?	3.7	3.5	3.7	3.5	3.3
31. Stond uw fysiotherapeut open voor vragen als u iets wilde weten?	4.0	4.0	3.9	4.0	4.0
32. Legde uw fysiotherapeut dingen op een begrijpelijke manier uit?	3.9	3.9	3.9	4.0	3.9
33. Legde uw fysiotherapeut u tijdens de behandelingen duidelijk uit wat hij/zij aan het doen was?	3.8	3.8	3.8	4.0	3.8
T1: Informatie	3.8	3.8	3.8	3.9	3.7

Detail - Bejegening

	Landelijk gemiddelde	Totaal CasaCura	Een andere fysiotherapeut	Peter van den Heuvel	Rob Jongerius
11. Besteedde uw fysiotherapeut voldoende tijd aan u?	3.9	3.9	3.8	4.0	3.9
35. Vroeg uw fysiotherapeut regelmatig hoe het met u ging?	3.9	3.9	3.9	4.0	3.8
36. Behandelde uw fysiotherapeut u beleefd?	4.0	4.0	3.9	4.0	4.0
37. Luisterde uw fysiotherapeut aandachtig naar u?	4.0	4.0	3.9	4.0	4.0
38. Nam uw fysiotherapeut u serieus?	4.0	3.9	3.9	4.0	3.9
39. Zorgde uw fysiotherapeut ervoor dat u zich bij hem/haar op uw gemak voelde?	4.0	3.9	3.9	4.0	3.9
40. Hield uw fysiotherapeut rekening met uw specifieke omstandigheden en wensen?	3.9	4.0	3.9	4.0	4.0
T2: Bejegening	3.9	3.9	3.9	4.0	3.9

Detail - Participatie en therapietrouw

	Landelijk gemiddelde	Totaal CasaCura	Een andere fysiotherapeut	Peter van den Heuvel	Rob Jongerius
47. Werkte uw fysiotherapeut samen met u aan het bereiken van de behandeldoelstellingen?	3.8	3.8	3.8	4.0	3.6
48. Adviseerde uw fysiotherapeut u over hoe u nieuwe klachten kon voorkomen?	3.7	3.6	3.5	4.0	3.6
49. Vroeg uw fysiotherapeut of uw oefeningen thuis goed gingen?	3.7	3.6	3.8	3.7	2.8
50. Vroeg uw fysiotherapeut wat u had gedaan met zijn/haar adviezen?	3.5	3.3	3.6	3.0	2.6
T3: Participatie en therapietrouw	3.7	3.5	3.7	3.8	3.2

Detail - Ervaren behandelkwaliteit

	Landelijk gemiddelde	Totaal CasaCura	Een andere fysiotherapeut	Peter van den Heuvel	Rob Jongerius
53. Had u vertrouwen in de vakbekwaamheid van uw fysiotherapeut?	3.9	3.9	3.9	4.0	3.9
54. Was u tijdens uw behandelingen helemaal tevreden met de manier waarop u door uw fysiotherapeut werd behandeld?	3.9	3.8	3.8	4.0	3.9
55. Vond u dat u door de behandelingen van uw fysiotherapeut uw dagelijkse bezigheden beter kon uitvoeren?	3.3	3.0	3.0	3.0	3.1
T4: Ervaren behandelkwaliteit	3.7	3.6	3.6	3.7	3.6



1.1.3. GEZ indicatoren

GEZ indicatoren

Rapport voor: Resi Voorwinden (CasaCura)

GEZ indicatoren

Hoe vaak heeft u problemen ervaren met de openingstijden van de huisartspraktijk in tussen 8 en 17 uur?

		#	%
Landelijk gemiddelde	Aantal personen dat 'nooit' antwoordt	4613	72.0 %
Gezondheidscentrum CasaCura	Aantal personen dat 'nooit' antwoordt	81	77.9 %
CasaCura	Aantal personen dat 'nooit' antwoordt	81	77.9 %

Was het een probleem om dit centrum telefonisch te bereiken?

		#	%
Landelijk gemiddelde	Aantal personen dat 'geen probleem' ervaart	3467	61.5 %
Gezondheidscentrum CasaCura	Aantal personen dat 'geen probleem' ervaart	62	78.5 %
CasaCura	Aantal personen dat 'geen probleem' ervaart	62	78.5 %