

Metten van patiënten ervaringen in het adherentiegebied via de CQ- Index huisartsenzorg overdag

Op 1 september 2011 is een start gemaakt met de CQI meting onder de zes huisartsenpraktijken in IJsselmuiden door ARGO Rijksuniversiteit Groningen. De Consumer Quality Index is een gestandaardiseerde systematiek voor het meten, analyseren en rapporteren van klantervaringen in de zorg. Voor het onderzoek is de CQ Index Huisartsenzorg Overdag versie 2.1 gehanteerd.

De meting vond plaats conform de voorschriften van het Centrum Klantervaring Zorg. Er werden schriftelijke vragenlijsten verstuurd aan een steekproef van 225 patiënten per huisartsenpraktijk die vanaf juli 2011 contact hadden gehad met de praktijken. Alleen patiënten boven de 18 jaar zijn geselecteerd.

Vanuit de zes deelnemende praktijken was één contactpersoon het aanspreekpunt voor de steekproeftrekking. ARGO leverde hiervoor een protocol aan en er werd een test uitgevoerd. Door het onderzoeksbureau werd informatie- en communicatiemateriaal aangereikt.

Deelname aan het onderzoek was vrijwillig en anoniem. Het veldwerk vond plaats aan de hand van de Dillman-methode voor schriftelijke dataverzameling, zoals deze is vastgesteld door het Centrum Klantervaring Zorg¹ :

Week 1: vragenlijst, aanbevelingsbrief en portvrije enveloppe aan alle patiënten in de steekproef

Week 2: een brief als dankbetuiging dan wel ter herinnering aan alle patiënten

Week 5: vragenlijst, aanbevelingsbrief en portvrije enveloppe aan alle patiënten die nog niet gereageerd hadden

Week 7: laatste brief als dankbetuiging dan wel herinnering aan dezelfde patiënten als in week 5.

Na de meting in de huisartsenpraktijken werden de gegevens ingevoerd en geanalyseerd met SPSS 18.0. Medio november 2011 hebben de huisartsen de rapporten via de email toegezonden gekregen. Hieronder volgt een korte samenvatting van de uitkomsten van het onderzoek:

Respondenten :

Huisartsenpraktijken	Netto respons	Leeftijdopbouw 45-	Leeftijdopbouw 65+	Vrouwen	Goede algemene gezondheid
Huisarts 1	64,0 %	33,1 %	18,3 %	65,6 %	89,2 %
Huisarts 2	56,7 %	47,2 %	20,8 %	62,6 %	80,8 %
Huisarts 3	61,2 %	40,9 %	28,8 %	64,0 %	81,3 %
Huisarts 4	71,2 %	44,2 %	15,4 %	59,6 %	81,8 %
Huisarts 5	51,3 %	42,3 %	21,6 %	69,6 %	85,5 %
Huisarts 6	55,0 %	23,9 %	34,5 %	61,3 %	76,1 %

¹ <http://www.centrumklantervaringzorg.nl/vragenlijsten/huisartsenzorg-overdag.html>

Resultaten top 5 sterke punten en top 5 minder sterke punten:

Voor het opstellen van de top 5 is per vraag het percentage 'altijd' genomen. De top 5 sterke punten bestaat uit vragen waarop de meeste mensen 'altijd' hebben geantwoord.

Huisartsenpraktijk 1	Top 5 sterke punten	Percentage
1.	Behandelde de assistente u met respect?	96,5 %
2.	Was de huisartsenpraktijk schoon?	93,6 %
3.	Kunnen de mensen in de wachtkamer horen of zien wat er in de spreek- onderzoekskamer gebeurt?	91,5 %
4.	Behandelde de huisarts u met respect?	91,5 %
5.	Heeft u veel moeite moeten doen om snel op het spreekuur terecht te kunnen?	89,0 %

Huisartsenpraktijk 2	Top 5 sterke punten	Percentage
1.	Behandelde de assistente u met respect?	91,3 %
2.	Kunnen de mensen in de wachtkamer horen of zien wat er in de spreek- onderzoekskamer gebeurt?	89,7 %
3.	Heeft u veel moeite moeten doen om snel op het spreekuur terecht te kunnen?	89,5 %
4.	Had de assistente voldoende tijd voor u?	80,8 %
5.	Kon u als u het nodig vond binnen 24 uur op het spreekuur terecht?	79,1 %

Huisartsenpraktijk 3	Top 5 sterke punten	Percentage
1.	Kunnen de mensen in de wachtkamer horen of zien wat er in de spreek- onderzoekskamer gebeurt?	97,1 %
2.	Was de huisartspraktijk schoon?	89,7 %
3.	Behandelde de assistente u met respect?	89,1 %
4.	Behandelde uw huisarts u met respect?	84,7 %
5.	Heeft u veel moeite moeten doen om snel op het spreekuur terecht te kunnen?	83,9 %

Huisartsenpraktijk 4	Top 5 sterke punten	Percentage
1.	Was de huisartsenpraktijk schoon?	98,1 %
2.	Behandelde de huisarts u met respect?	96,2 %
3.	Kunnen de mensen in de wachtkamer horen of zien wat er in de spreek- onderzoekskamer gebeurt?	95,6 %
4.	Is uw huisartspraktijk goed toegankelijk voor kinderwagens en mensen met een lichamelijke handicap?	94,7 %
5.	Luisterde uw huisarts aandachtig naar u?	94,3 %

Huisartsenpraktijk 5	Top 5 sterke punten	Percentage
1.	Behandelde de huisarts u met respect?	99,1 %
2.	Behandelde de assistente u met respect?	96,5 %
3.	Was de huisartspraktijk schoon?	96,5 %
4.	Luisterde uw huisarts aandachtig naar u?	96,5 %
5.	Kunnen de mensen in de wachtkamer horen of zien wat er in de spreek- onderzoekskamer gebeurt?	94,9 %

Huisartsenpraktijk 6	Top 5 sterke punten	Percentage
1.	Behandelde de assistente u met respect?	90,4 %
2.	Had de assistente voldoende tijd voor u?	75,4 %
3.	Kunnen de mensen in de wachtkamer horen of zien wat er in de spreek- onderzoekskamer gebeurt?	75,4 %
4.	Behandelde de huisarts u met respect?	71,9 %
5.	Was de huisartspraktijk schoon?	71,6 %

De top 5 minder sterke punten bestaat uit vragen waarop het minste aantal mensen 'altijd' heeft geantwoord.

Huisartsenpraktijk 1	Top 5 minder sterke punten	Percentage
1.	Kunnen mensen in de wachtkamer horen wat er aan de balie wordt besproken?	2,9 %
2.	Zorgde de behandeling van uw huisarts ervoor dat uw gezondheidsproblemen verminderden?	34,3 %
3.	Hielp uw huisarts u binnen 15 minuten na de afgesproken tijd?	35,0 %
4.	Informeerde uw huisarts u over mogelijke bijwerkingen van de voorgeschreven geneesmiddelen?	45,3 %
5.	Kon u meebeslissen over de behandeling of hulp die u kreeg?	47,8 %

Huisartsenpraktijk 2	Top 5 minder sterke punten	Percentage
1.	Hielp uw huisarts u binnen 15 minuten na de afgesproken tijd?	22,4 %
2.	Kunnen mensen in de wachtkamer horen wat er aan de balie wordt besproken?	30,2 %
3.	Kreeg u binnen twee minuten iemand aan de telefoon als u overdag de huisartspraktijk belde?	35,8 %
4.	Informeerde uw huisarts u over mogelijke bijwerkingen van de voorgeschreven geneesmiddelen?	36,4 %
5.	Bood uw huisarts u hulp aan bij het voorkomen van ziekten of bij het verbeteren van uw gezondheid?	38,3 %

Huisartsenpraktijk 3	Top 5 minder sterke punten	Percentage
1.	Zorgde de behandeling van uw huisarts ervoor dat uw gezondheidsproblemen verminderden?	35,1 %
2.	Was uw huisarts bereid met u te praten over fouten of over zaken die naar uw mening niet goed gegaan zijn?	35,3 %
3.	Informeerde uw huisarts u over mogelijke bijwerkingen van de voorgeschreven geneesmiddelen?	35,4 %
4.	Bood uw huisarts u hulp aan bij het voorkomen van ziekten of bij het verbeteren van uw gezondheid?	44,6 %
5.	Kreeg u binnen twee minuten iemand aan de telefoon als u overdag de huisartspraktijk belde?	46,4 %

Huisartsenpraktijk 4	Top 5 minder sterke punten	Percentage
1.	Kunnen mensen in de wachtkamer horen wat er aan de balie wordt besproken?	6,4 %
2.	Kreeg u binnen twee minuten iemand aan de telefoon als u overdag de huisartspraktijk belde?	32,6 %
3.	Hielp uw huisarts u binnen 15 minuten na de afgesproken tijd?	33,3 %
4.	Zorgde de behandeling van uw huisarts ervoor dat uw gezondheidsproblemen verminderden?	41,9 %
5.	Kon u als u het nodig vond binnen 24 uur op het spreekuur terecht?	50,7 %

Huisartsenpraktijk 5	Top 5 minder sterke punten	Percentage
1.	Kunnen mensen in de wachtkamer horen wat er aan de balie wordt besproken?	6,9 %
2.	Informeerde uw huisarts u over mogelijke bijwerkingen van de voorgeschreven geneesmiddelen?	38,1 %
3.	Hielp uw huisarts u binnen 15 minuten na de afgesproken tijd?	39,8 %
4.	Zorgde de behandeling van uw huisarts ervoor dat uw gezondheidsproblemen verminderden?	43,4 %
5.	Kreeg u binnen twee minuten iemand aan de telefoon als u overdag de huisartspraktijk belde?	45,9 %

Huisartsenpraktijk 6	Top 5 minder sterke punten	Percentage
1.	Kreeg u binnen twee minuten iemand aan de telefoon als u overdag de huisartspraktijk belde?	18,6 %
2.	Zorgde de behandeling van uw huisarts ervoor dat uw gezondheidsproblemen verminderden?	24,5 %
3.	Informeerde uw huisarts u over mogelijke bijwerkingen van de voorgeschreven geneesmiddelen?	25,0 %
4.	Kunnen mensen in de wachtkamer horen wat er aan de balie wordt besproken?	27,0 %
5.	Hielp uw huisarts u binnen 15 minuten na de afgesproken tijd?	27,8 %

Totaaloordeel van de patiënt:

Het totaaloordeel van de patiënt is tot stand gekomen aan de hand van twee vragen: ten eerste 'welk cijfer geeft men de praktijk?' (variërend van 1 –heel erg slechte praktijk tot 10 –uitstekende huisartsenpraktijk). Ten tweede: 'zou men deze huisartsenpraktijk aanbevelen bij vrienden en familie?'. De scores worden berekend door van het percentage 'beslist wel' de percentages 'beslist niet' af te trekken. Een gemiddeld rapportcijfer is het resultaat.

Huisartsenpraktijken	Gemiddelde rapportcijfer
Huisarts 1	8,6
Huisarts 2	7,7
Huisarts 3	8,4
Huisarts 4	8,8
Huisarts 5	8,7
Huisarts 6	7,4