

Eerstelijnszorgcentra door Cliënten Bekeken

F. Vogelzang MSc (NPCF), Dr. C.P. van Linschoten (ARGO RuG BV), Drs. M. van Rijen (LVG)

Inleiding

"Hoe ervaart de patiënt het gezondheidscentrum"? De Nederlandse Patiënten Consumenten Federatie (NPCF) en de Landelijke Vereniging Georganiseerde eerste lijn (LVG) ontwikkelen samen met onderzoeksbureau ARGO Rijksuniversiteit Groningen BV een methode voor het meten én verbeteren van de kwaliteit van zorg in gezondheidscentra. In de methode Eerstelijnszorgcentra door Cliënten Bekeken (ECB) staat het patiëntperspectief centraal. Het meetinstrument van ECB is opgesteld volgens de richtlijnen van de CQ-Index.

Doel

De doelstelling van het project is driedelig:

- het ontwikkelen van een toetsingsinstrument
- het opzetten van een verbetertraject
- implementeren van het kwaliteitstraject

Opzet van het project

Vier gezondheidscentra verspreid over het land fungeren als proeftuin voor de ontwikkeling van ECB. De focus is gericht op de samenwerking tussen vier kerndisciplines in het gezondheidscentrum:

- huisartsenzorg
- apotheek
- fysiotherapie
- en psychosociale zorg

Zes stappen

De methode ECB bestaat uit 6 stappen:

1. startbijeenkomst
2. verspreiden van vragenlijsten
3. rapportage
4. workshop
5. cliëntenpanel
6. evaluatiebijeenkomst

Na het doorlopen van deze stappen ontvangen de gezondheidscentra het NPCF-predikaat "Door Cliënten Bekeken".

Resultaten

Om zicht te krijgen op het zorggebruik in gezondheidscentra werden per discipline 200 vragenlijsten beschikbaar gesteld. Het verspreiden van de vragenlijsten via de betrokken disciplines leidt tot een gemiddelde respons van 40%.

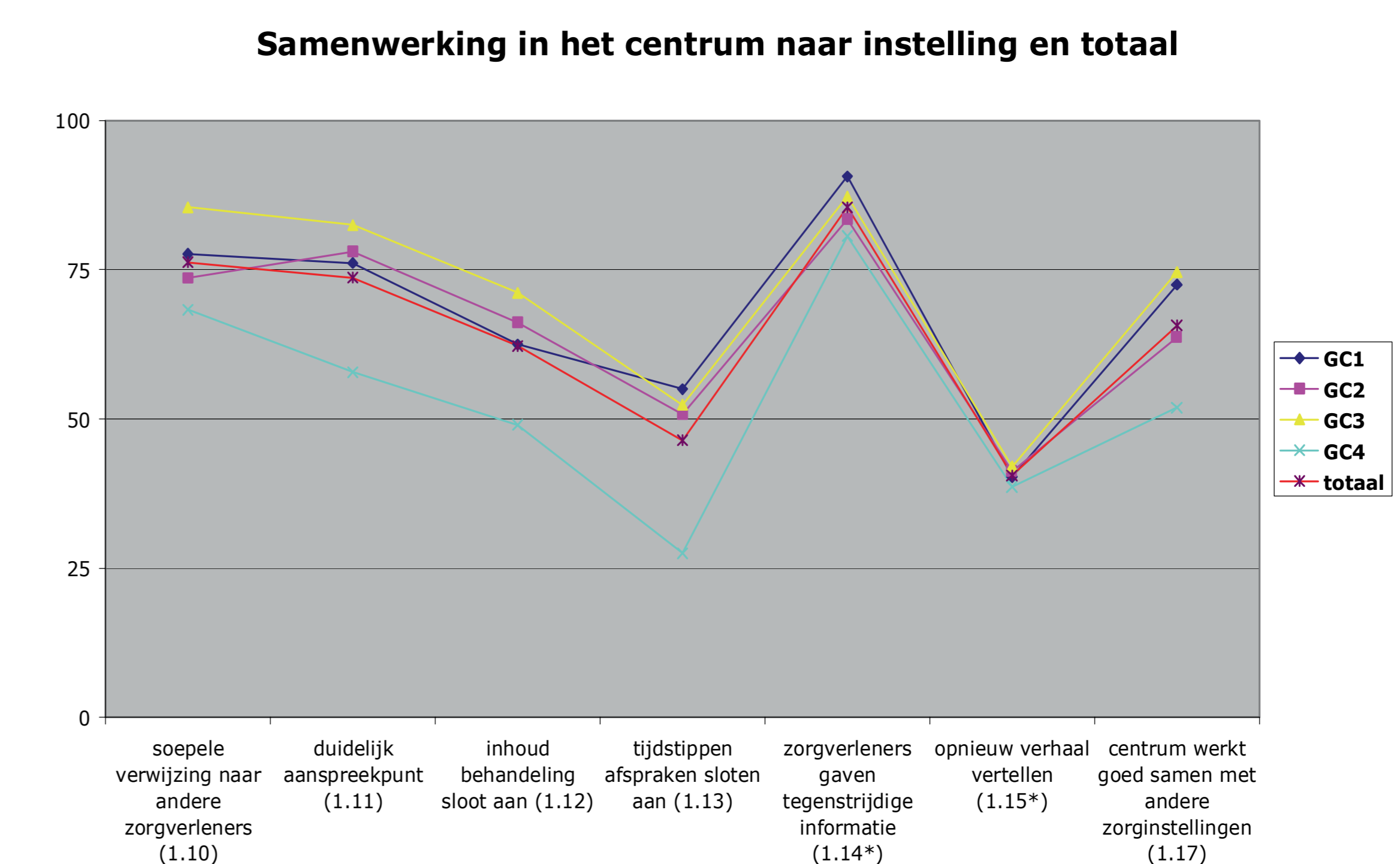
Tabel 1. Overzicht responscijfers bij vier centra

Discipline	Verspreid	Retour	Respons
Huisarts	800	359	44%
Apotheek	743	286	38%
Fysiotherapie	578	274	47%
Psychosociale zorg	275	58	21%
Totaal	2396	977	40%

bron: Eerstelijnszorgcentra door Cliënten Bekeken; NPCF, LVG en ARGO; 2007

Wat vinden zorggebruikers van de samenwerking in de gezondheidscentra? In de figuur hieronder worden de gezondheidscentra op enkele items met elkaar vergeleken. Er zijn duidelijke verschillen tussen de gezondheidscentra.

Figuur 1 Samenwerking binnen gezondheidscentra



N.B. % respondenten dat 'altijd' antwoordt (de items met een * zijn omgecodeerd)

bron: Eerstelijnszorgcentra door Cliënten Bekeken; NPCF, LVG en ARGO; 2007.

Resultaten evaluatie

Evaluatie naar aanleiding van het uitvoeren van ECB bij vier gezondheidscentra heeft geleid tot een aantal bijstellingen in vragenlijst, veldwerk en rapportage.

De gezondheidscentra zijn zeer te spreken over de meerwaarde van het meten van patiëntervaringen volgens de ECB-methode:

"ECB is voor ons een uitstekend middel om het begrip vraaggerichtheid meer betekenis te geven. De spiegel die ons werd voorgehouden heeft onze ogen geopend voor enkele blinde vlekken. Het motiveert vervolgens enorm om samen met je klanten naar oplossingen te kunnen zoeken voor die dingen. En eerlijk gezegd is het ook wel prettig om van de cliënten te horen dat ze in grote lijnen al erg tevreden over ons zijn"

(Dhr. R. A.E. van Damme MD, MA, directeur Julius Gezondheidscentra De Meern).

Het vervolg

Na de pilot krijgt Eerstelijnszorgcentra door Cliënten Bekeken een vervolg. De volgende activiteiten staan alvast gepland:

- start 2^e groep gezondheidscentra (april '07)
- conferentie (half juni '07)
- implementatie ECB (september '07)

Contact

fvogelzang@npcf.nl

c.p.van.linschoten@med.umcg.nl

www.npcf.nl

www.argo-rug.nl