

Zorgconsumenten

Een onderzoek naar de
ervaring van de
zorgconsument m.b.t.
toegankelijkheid & kwaliteit



Drs. Rachel Perri
Directeur

Taken UO Basiszorg art.15 en 16

1. Registratie en controle
2. Verzamelen en analyse van data
3. Consumenten behartiging
4. Voorlichting en Communicatie
5. Het ondersteunen van de Zorggraad
6. Uitvoeren van vermogenstoets
7. Beheer Zorgvoorzieningsfonds

Aanleiding onderzoek

- ➔ Meer dan 1000 klachten in \pm 3 jaar
- ➔ Klachten samenleving via media
- ➔ Vergelijkend onderzoek dekking ziektekostenverzekeringen
- ➔ Taak consumentenbehartiging en data onderzoek

Doel onderzoek

- Inzicht verschaffen in de ervaringen van zorgconsumenten m.n.
 - Toegankelijkheid
 - Kwaliteit
- Bewustwording UO en Wet BZV verhogen
- Rol consumentenbehartiging benadrukken



Onderzoeksvraag

Wat is de ervaring van de
zorgconsument in Suriname m.b.t. de
toegankelijkheid en kwaliteit binnen
de zorgverlening?

Onderzoek zorgconsument

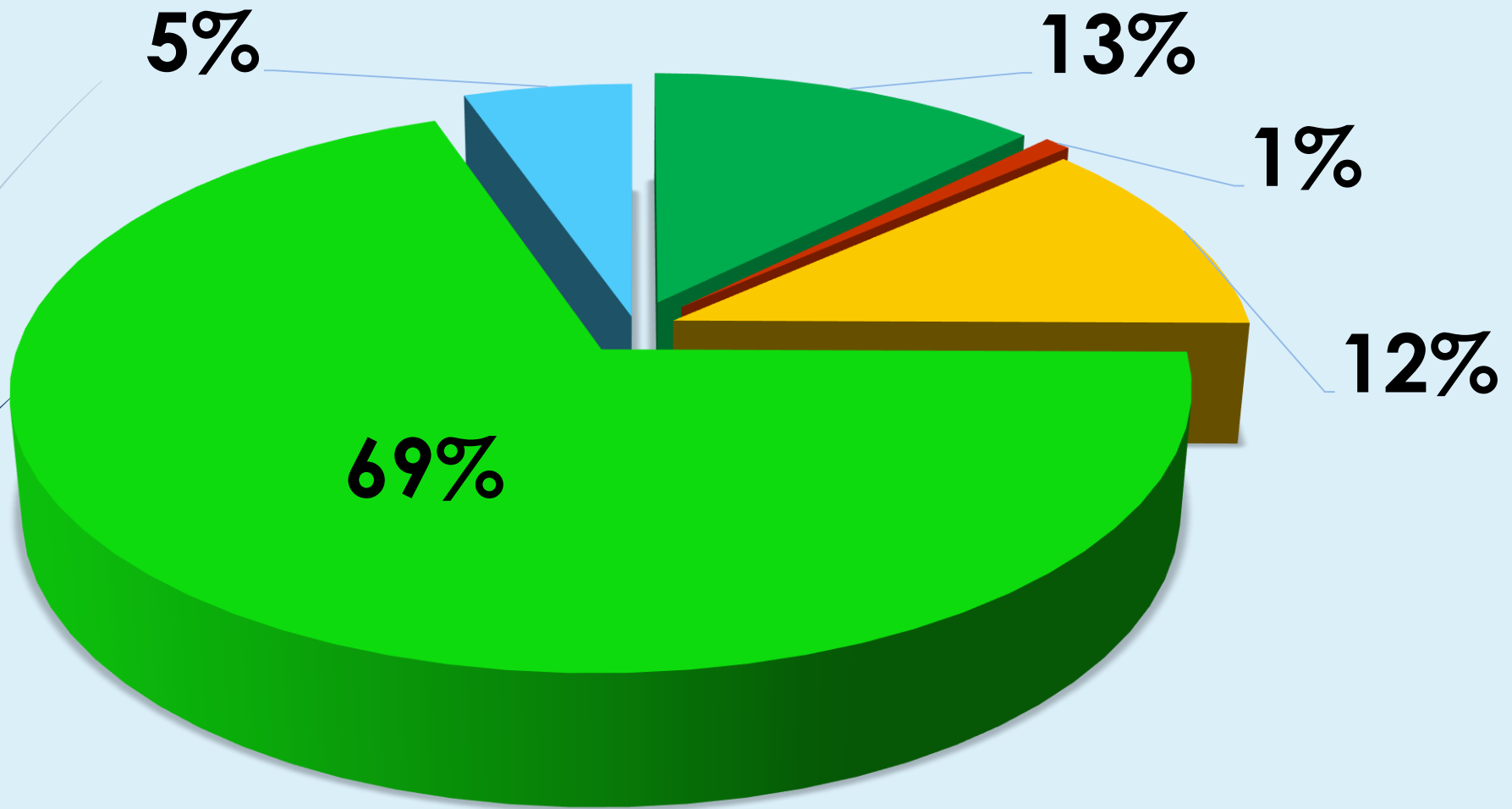
- Periode April – mei 2019 => enquete interviews
 - Data verzameling bij poli's
 - Online enquete
- Periode juni – September 2019 => verwerking data / opmaken onderzoeksrapport
- Aantal respondenten 927 =>
 - 32% man en 68% vrouw

<i>Variabelen</i>	<i>Definities</i>	<i>Indicatoren</i>
Toegankelijkheid tot zorg	Mate waarin het mogelijk is toegang te krijgen tot de nodige zorg	<ul style="list-style-type: none">• Bereikbaarheid• Verwijzingen beleid huisarts• Wachtijd garantiebr. en afspraak
Kwaliteit van dienstverlening	Vermogen van de dienstverlener om de verwachte waarde te leveren	<ul style="list-style-type: none">• Wachtijd op poli• Informatievoorziening• Serviceverlening• Ervaringen

Respondenten

	<i>Frequentie</i>
St. Vincentius Ziekenhuis	113
's Lands Hospitaal	109
Diakonessenhuis	128
Academisch Ziekenhuis	222
Mungra Medisch Centrum	128
RGD Latour	59
RGD Meerzorg	50
Online	118
Totaal	927


Zorgverzekeraar



■ Assuria
■ SZF

■ Parsasco
■ Overige

■ Self Reliance



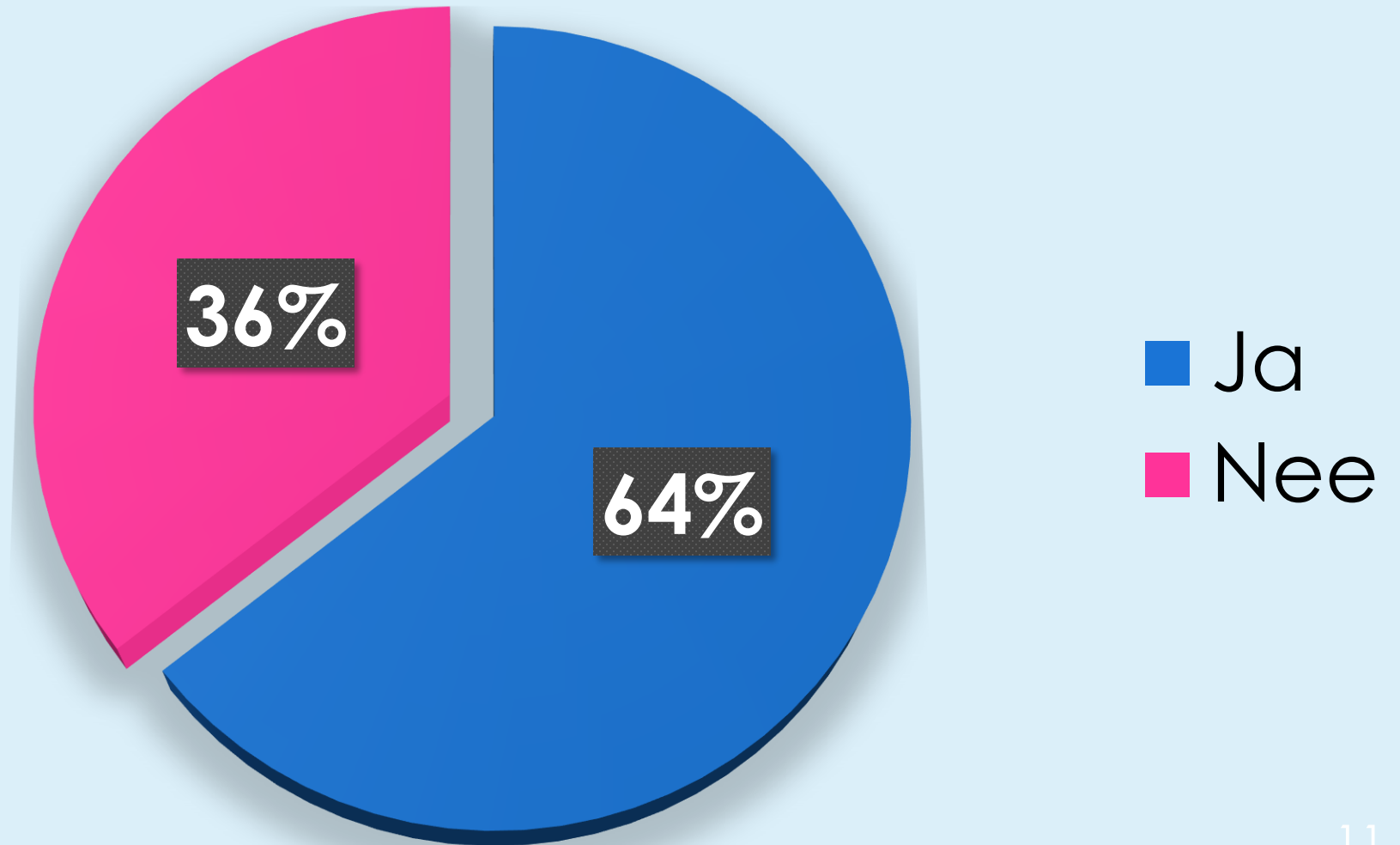
**Ervaringen m.b.t.
toegankelijkheid**

Bereikbaarheid

Wachttijd
garantiebrief
+ afspraken

Verwijzingenbeleid
huisarts

Kiezen voor dichtstbijzijnde specialist/zorgverlener



Redenen keuze wel - 64%

Makkelijke bereikbaarheid

Voorkeur/vertrouwen in
specifieke zorgverlener

Geen andere keus

Goede en snelle
dienstverlening

Ruime openingstijden

Kosten besparing

Redenen keuze niet - 36%

Geen zorgverlener in de buurt

Keuze voor kwaliteit en
vertrouwen

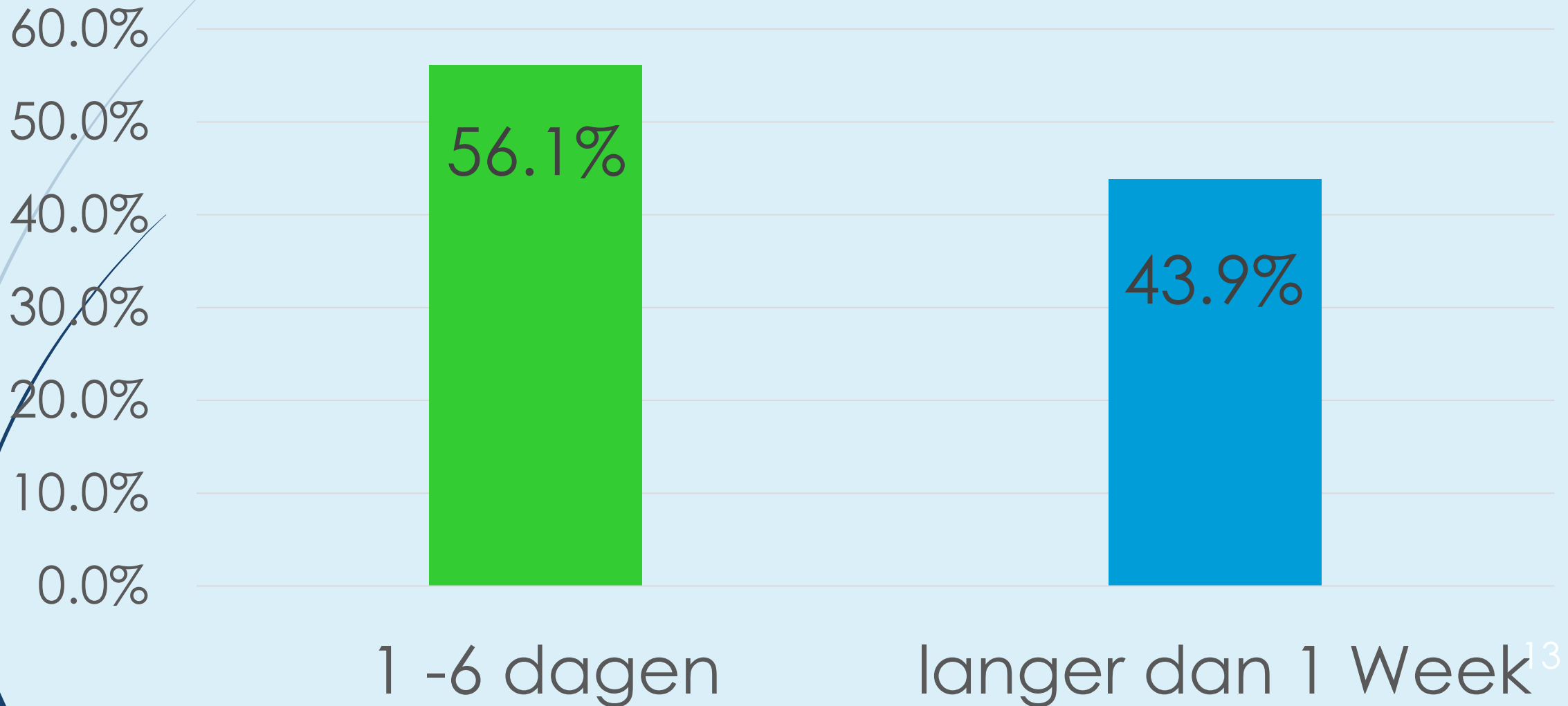
Geen andere keus

Slechte dienstverlening

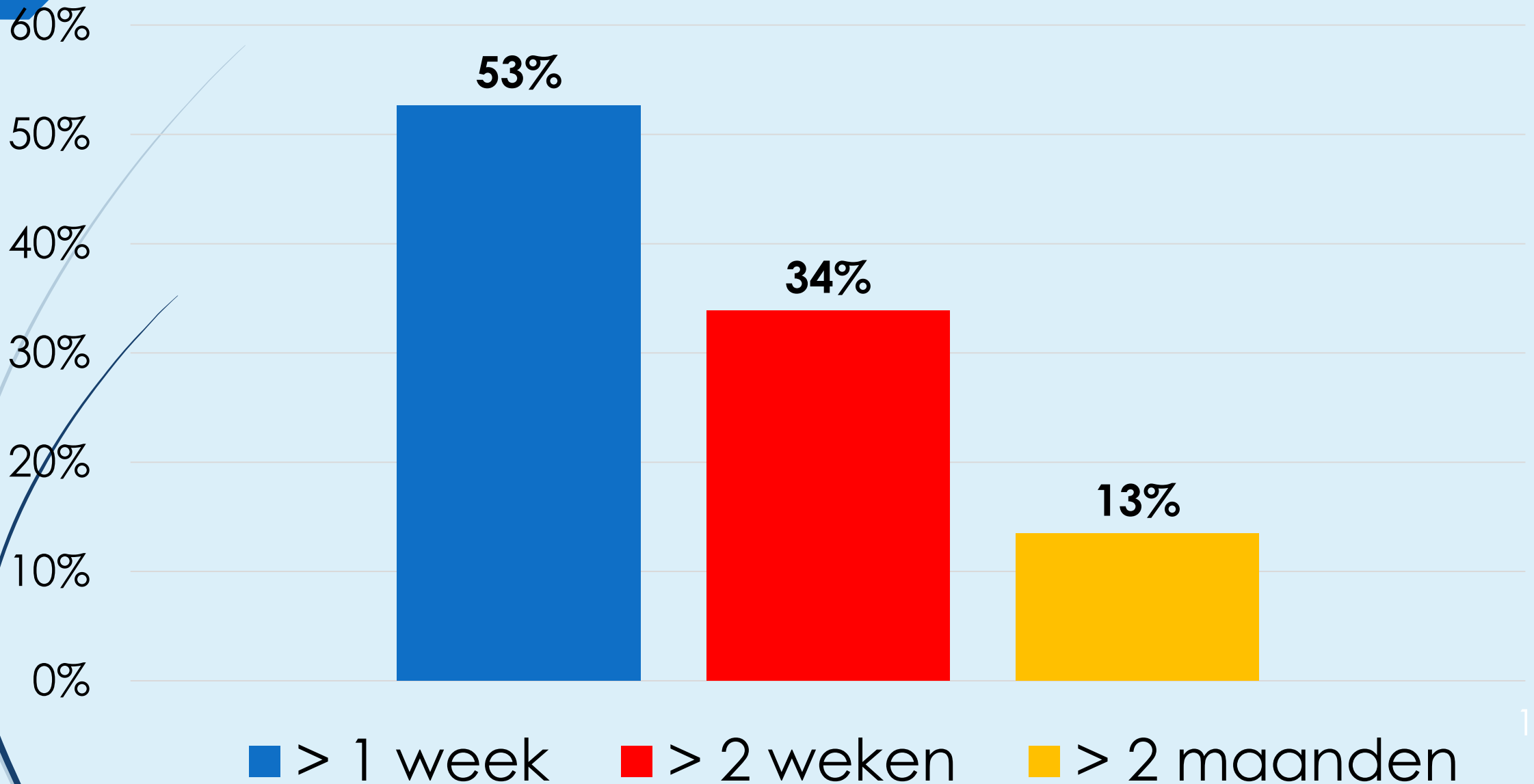
Door verwijzingsbeleid huisarts

Werknemer/ Familieband met
werknemer zorgverlener

Duur verwijzing huisarts naar specialist



Wachttijd afspraken bij specialist





Ervaringen kwaliteit van de zorg

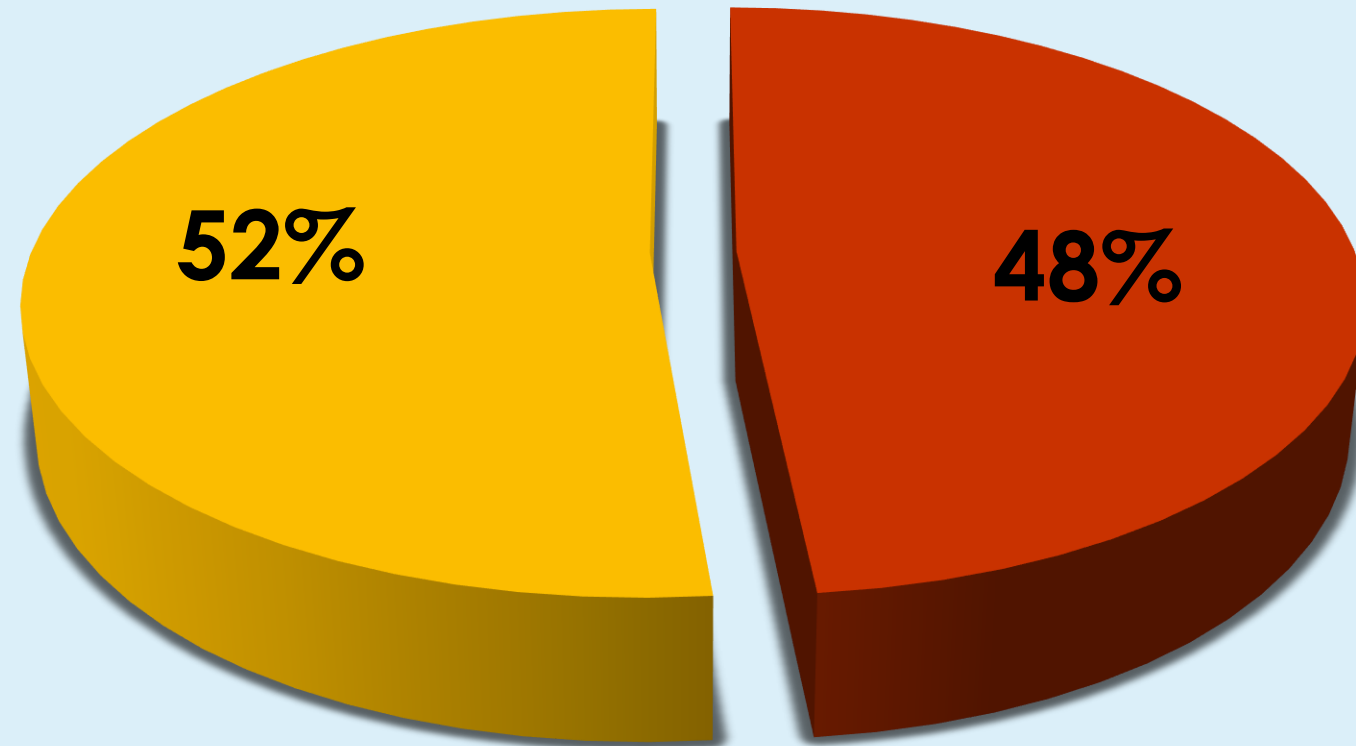
Service-
verlening

Informatie-
voorziening

Ervaringen

Wachttijden
op poli

Tevredenheid zorgpakket verzekeraar

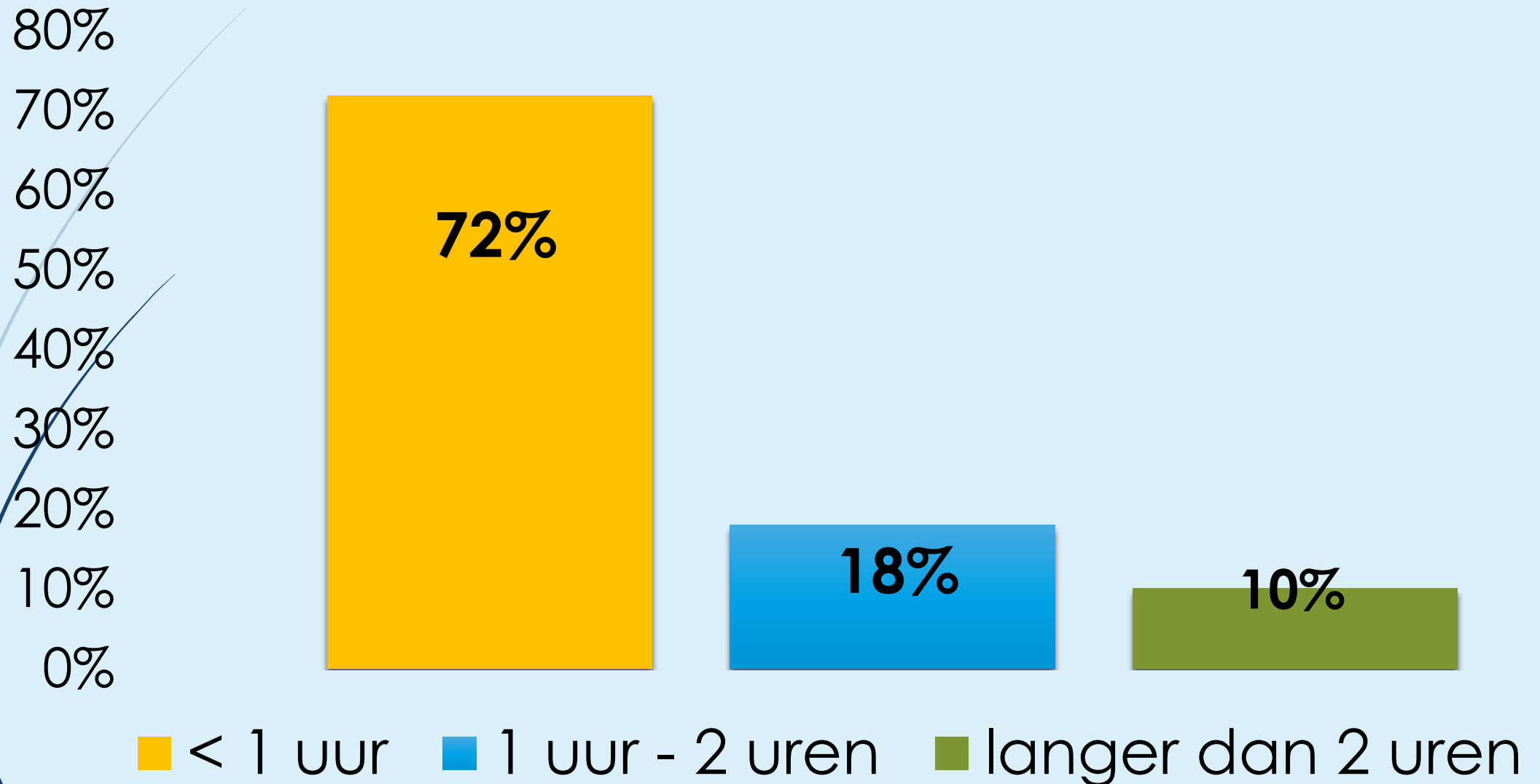


■ ontevreden ■ tevreden

Bijbetalen voor zorgdiensten/ medicijnen

Zorgverzekeraar	Niet	Wel
Assuria	50%	44%
Parsasco	43%	44%
Self Reliance	61%	34%
SZF	26%	74%
Overige	54%	46%

Wachttijd op poli huisarts



Wachttijd op poli specialist /zorgverlener

60%

50%

40%

30%

20%

10%

0%

49%

27%

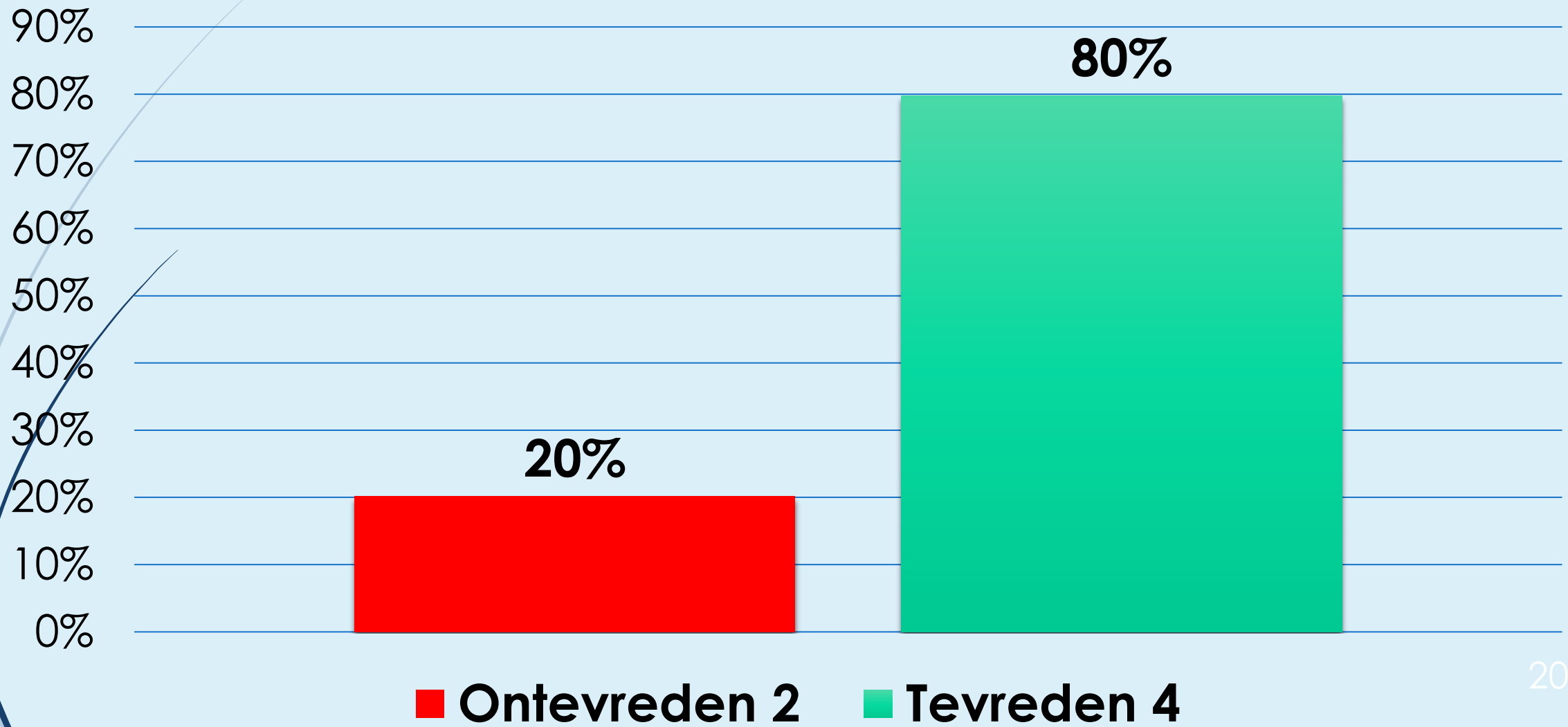
24%

■ < 1 uur

■ 1 uur - 2 uren

■ langer dan 2 uren

Tevredenheid over behandeling huisarts



Overige ervaringen in de zorgverlening

**Slechte
communicatie +
informatie**

**Beperkte medicatie/
verbruiksartikelen
voorraad**

**Geen
klantvriendelijkheid**

**Voorkeurs-
behandeling
aan relaties**

**Premie
verhoging**

**Apotheken geven
geen voorgeschreven
medicijnen**

Betere
bereikbaarheid
& spreiding
artsen

Preventieve
zorg via
huisarts

Hoge
premies
aanpakken

Verbeterpunten toegankelijkheid

Alle
medicatie op
recept krijgen

Verbeteren
wachtruimte en
zitplaatsen

Afspraken
systeem
verbeteren

Verwijzingsbeleid
huisartsen
evalueren

Verbeterpunten kwaliteit

Geen
voorkeurs-
behandeling

Betere
communicatie

Aanpakken
lange
wachttijden

Betere
beschikbaarheid
medicijnen

Ruimere
voorzieningen
-pakket

Goede zorg
bieden

Klantvriendelijk-
heid stimuleren

Informatie

- ➔ Informatie www.basiszorg.sr
- ➔ Tel: 521457
7202208/ 7202205
- ➔ Adres: Uitvoeringsorgaan Basiszorg
Tokailaan 10/ hk Eldoradolaan
- ➔ Email: info@basiszorg.sr

