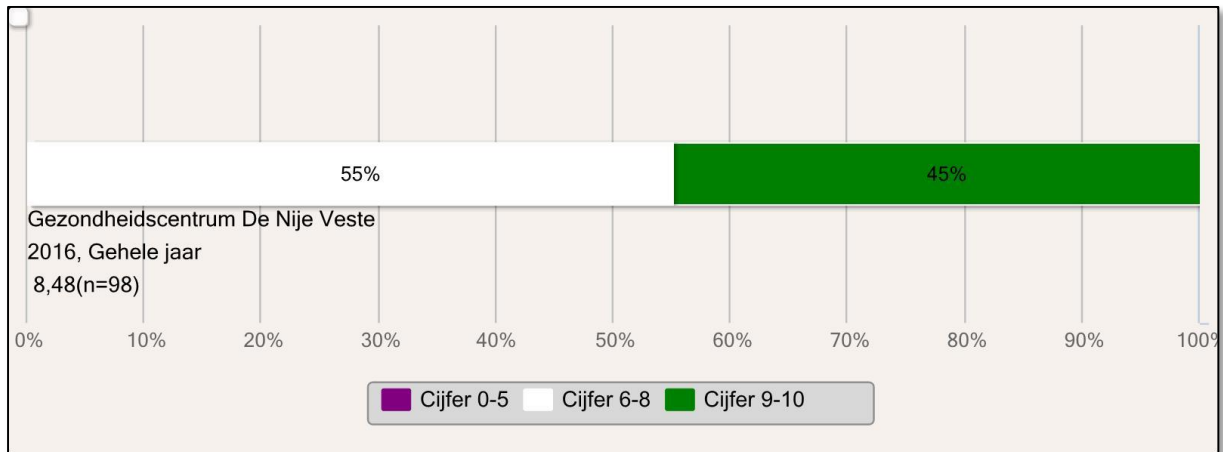


Oktober 2016

Terugkoppeling Klanttevredenheidsonderzoek Gezondheidscentrum De Nije Veste

In gezondheidscentrum De Nije Veste wordt doorlopend klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd door Qualizorg. Cliënten van fysiotherapie, de apotheek en de huidtherapeut krijgen via de mail een link toegestuurd voor het online invullen van de vragenlijst om de tevredenheid over het gezondheidscentrum kenbaar te maken. De algemene score is een 8,5 gemeten over het derde kwartaal van dit jaar.



Er worden vragen gesteld over een aantal vaste thema's, te weten: toegankelijkheid, balie-/receptiemedewerker, accommodatie, samenwerking en informatievoorziening.

We noemen hieronder een paar opvallende punten die we er deze keer uit halen. Het is daarbij belangrijk om te realiseren dat het aantal mensen dat de vragen beantwoord heeft maar erg klein is ten opzichte van alle bezoekers van het gezondheidscentrum.

Samenwerking

Wanneer een patiënt wordt doorverwezen naar een andere zorgverlener vindt 86% dat dat soepel verloopt. Bij 14 % is dat meestal het geval. 72% geeft aan dat de vervanging van de zorgverlener goed is geregeld.

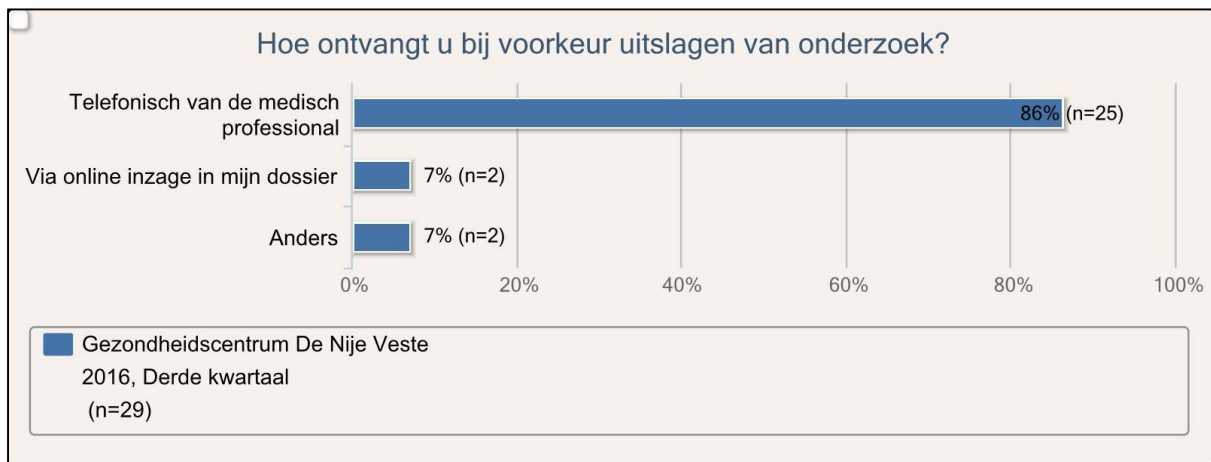
Informatievoorziening

Op de vraag wat het gezondheidscentrum actief met de gezondheid in de buurt bezig is gaf 67% aan dat dit niet bekend is.

De antwoorden op de vragen over het gezondheidsportaal geven tegenstrijdige reacties. 71% weet niet dat het gezondheidscentrum gebruik maakt van een gezondheidsportaal. 71% geeft aan geïnformeerd te zijn over het gezondheidsportaal.

Iets minder dan de helft daarvan is daar wel in geïnteresseerd om het te gaan gebruiken. Het is goed om de patiënten meer informatie te geven over het gezondheidsportaal.

Er is ook een vraag gesteld over hoe mensen uitslagen van onderzoek het liefst ontvangen. 86% ontvangt dit bij voorkeur telefonisch.



Open feedback

Er is wat open feedback gegeven waar we naar kijken.

De wachttijden van de apotheek zijn een aandachtspunt, er zijn inmiddels meerdere zaken ingezet om dit te verbeteren.

Er is een aantal keren aangegeven dat de veiligheid in de Oranjelaan een aandachtspunt is. Met de gemeente zijn we in overleg om de verkeerssituatie te verbeteren. Een 30 km zone blijkt niet mogelijk, wel is de suggestie van een veiliger in- en uitstapleek (kiss&rideplek) meegenomen in het verkeersplan voor de Oranjelaan.

We willen u hartelijk danken voor uw medewerking en hopen op nog meer respons. Wij zullen met regelmaat de uitslagen bekijken en u een terugkoppeling geven via de website.