

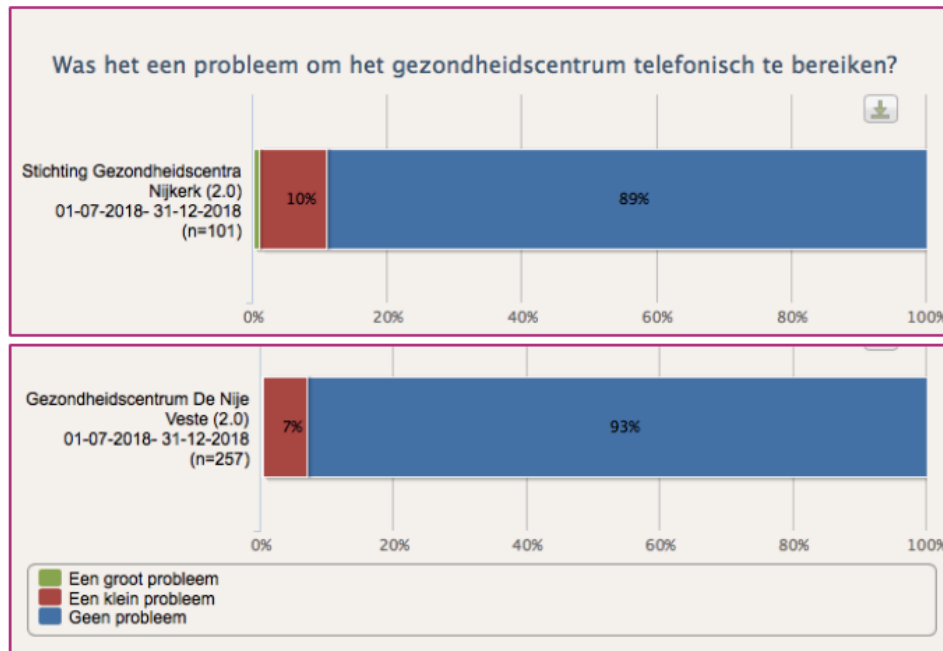


Samenvatting uitkomst klanttevredenheidsonderszoek Qualizorg Q3/Q4 2018

In het tweede halfjaar van 2018 heeft Stichting Gezondheidscentra Nijkerk via Qualizorg een klanttevredenheidsonderzoek gedaan. Dit is belangrijk om te snel te kunnen anticiperen op vragen en ervaringen van onze bezoekers. Het is onze wens om waar nodig onze dienstverlening nog verder aan te scherpen. De onderstaande gegevens zijn uitgevraagd in de periode van 1 juli 2018 – medio december 2018.

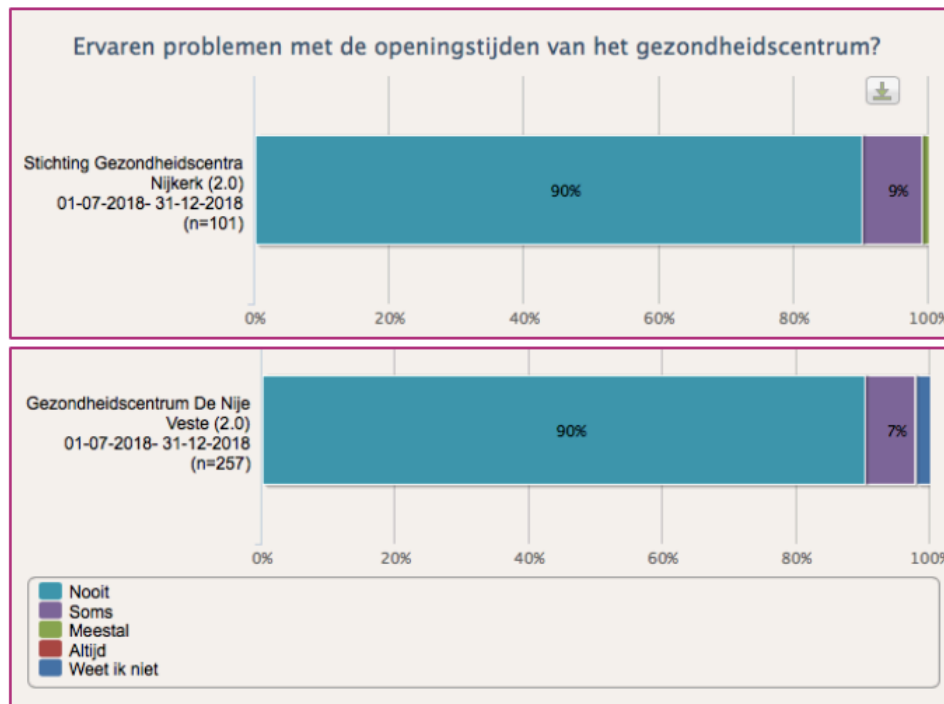
757 patiënten hebben de vragenlijst ingevuld (512 voor gezondheidscentrum De Nije Veste en 245 voor gezondheidscentrum Corlaer). We hebben vragen gesteld over de bereikbaarheid, contact en toegankelijkheid van de gezondheidscentra, het kunnen meebeslissen over de behandeling, de frequentie en het bezoek en de algemene indruk en beoordeling van beide centra. De uitkomsten op de vragen van bezoekers van gezondheidscentrum De Nije Veste weken niet significant af van die van gezondheidscentrum Corlaer.

De telefonische bereikbaarheid zijn als goed ervaren (gem. 89% en 93%). Men geeft aan dat men vriendelijk te woord werd gestaan en snel en vakkundig geholpen werd in het geval van vragen. In de onderstaande grafieken moet Stichting Gezondheidscentra Nijkerk gelezen worden als gezondheidscentrum Corlaer.



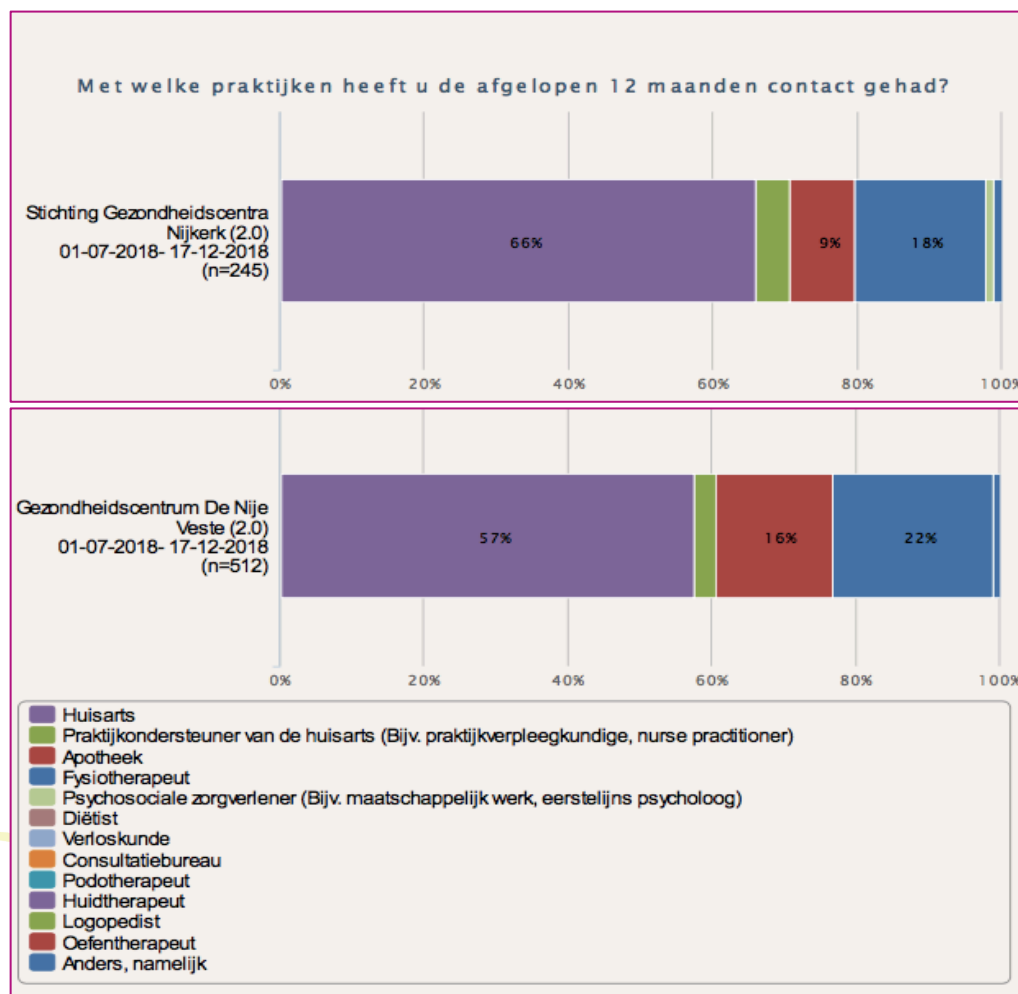


De openingstijden worden over het algemeen als zeer positief ervaren (bij beide centra gem. 90%). Enkele patiënten geven aan dat ze het fijn zouden vinden als de openingstijden (avond-/weekenddiensten) van de huisartsen verruimd zouden worden. Ook de mogelijkheid tot het online maken van afspraken vindt men heel positief.



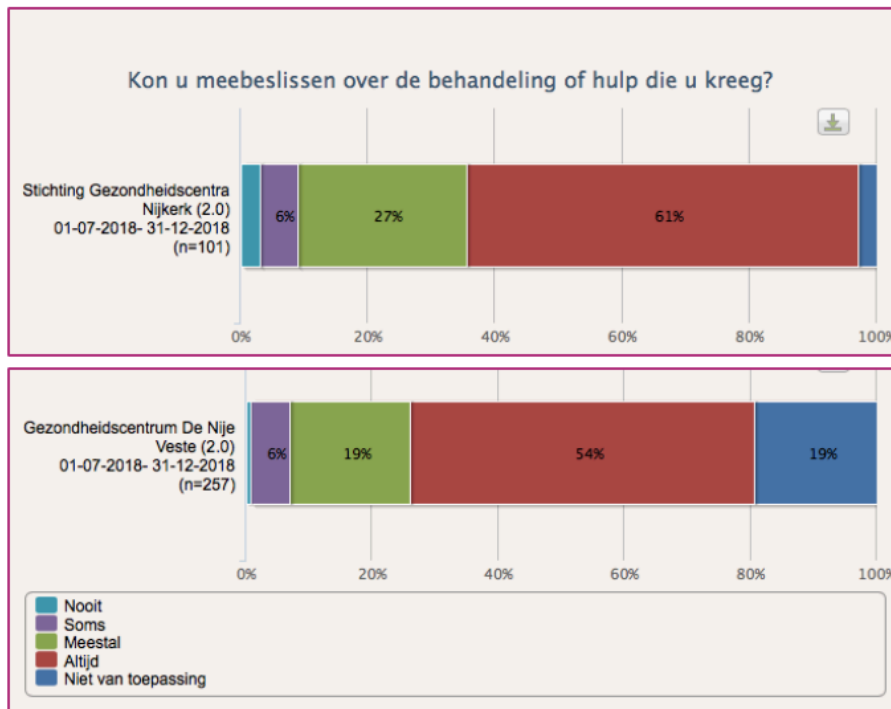


Meeste contacten zijn met de huisartsenpraktijken en fysiotherapiepraktijken geweest. Hierbij zien we dat in GC-Corlaer 43% van de bezoekers het afgelopen jaar 10 keer of meer binnen is geweest. Bij Gezondheidscentrum De Nije Veste was dat 35%. Nagenoeg dezelfde percentages kunnen we aanhouden voor een bezoekfrequentie van 5 tot 9 keer.





Voor wat betreft het meebeslissen over de behandeling of hulp die men kreeg, antwoordde 8% nooit of soms, 19% meestal, 54% altijd en 19% n.v.t. (De Nije Veste). Voor GC-Corlaer was dat 9% nooit of soms, 27% meestal, 61% altijd en 3% n.v.t.

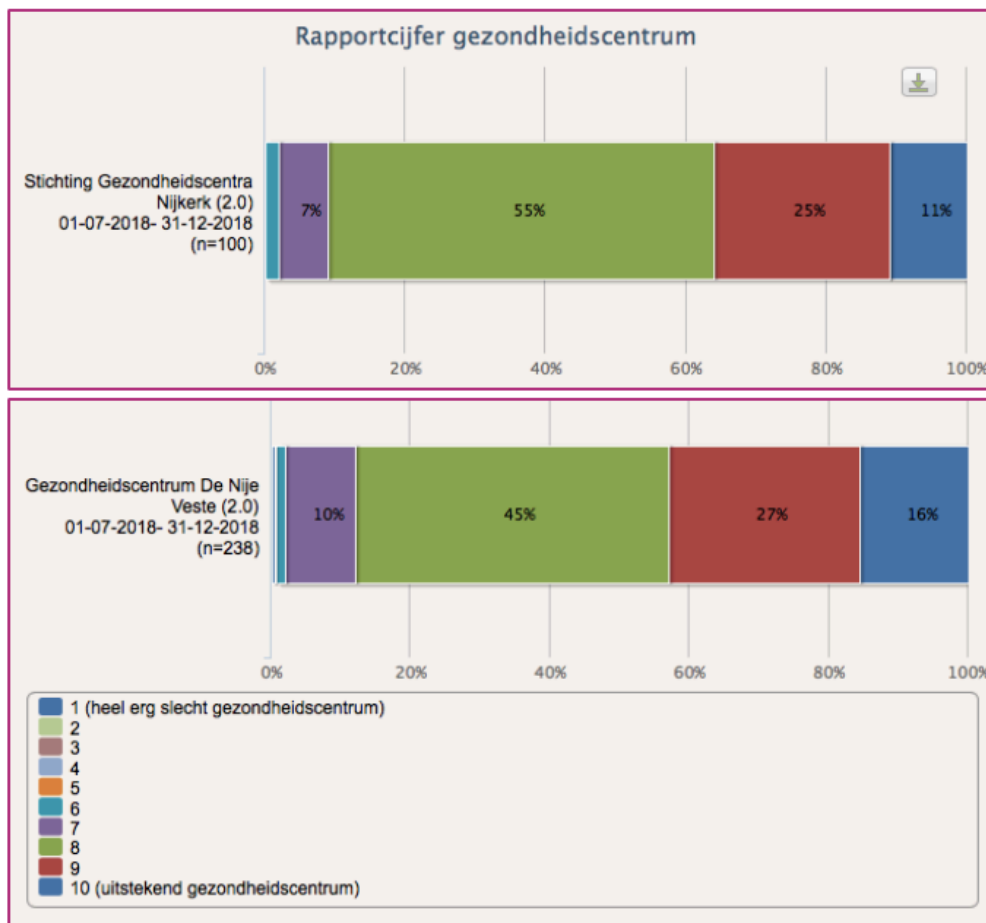


Tot slot is in het tweede halfjaar van 2018 uitgevraagd in welke mate men de gezondheidscentra zou aanbevelen en welk rapportcijfer men geeft voor het gezondheidscentrum. Ook is gevraagd dit cijfer te motiveren en zonodig verbeterpunten aan te geven. Tot slot mocht men ook complimenten geven en aangeven waar men enthousiast over was.

Over het algemeen kan men stellen dat voor beide centra de bezoekers enthousiast waren over het vriendelijke en deskundige personeel. Men had het gevoel dat de zorgverleners betrokken zijn en goed luisteren. Ook de sfeer van het gebouw, de open en lichte ruimtes worden als positief ervaren. Tot slot werd vaak genoemd dat men het fijn vond dat alle disciplines zich onder één dak bevinden.

Minder positief was men over het parkeren (gezondheidscentrum De Nije Veste). Tevens valt op dat de apotheek heel vaak genoemd wordt, waarbij men niet te spreken is over de lange wachttijden en de door bezoekers als desinteresse ervaren houding van het personeel. Ook liggen de medicijnen regelmatig bij de apotheek in het andere gezondheidscentrum. Ook de wachttijden bij de huisartsen (GC-Corlaer) vindt men soms te lang.

In tegenstelling tot de geluiden over GC-Corlaer, noemt men een aantal malen dat de schoonmaak in De Nije Veste te wensen overlaat. Ook wordt een aantal keren aangegeven dat men de muziek in de wachtkamers te hard vindt staan.



Over het algemeen kunnen we stellen, dat bezoekers de beide gezondheidscentra hoog waarderen; 91% van de bezoekers van GC-Corlaer en 88% van de bezoekers van De Nije Veste geeft het cijfer 8 of hoger.