

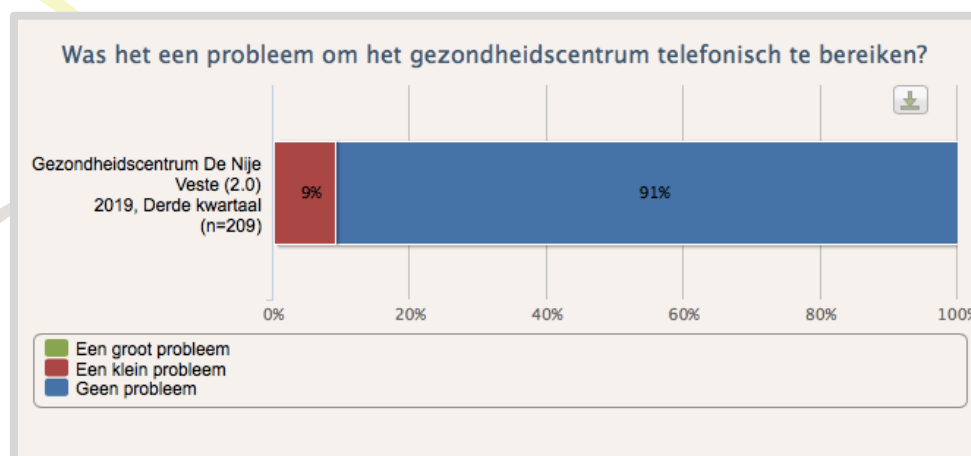
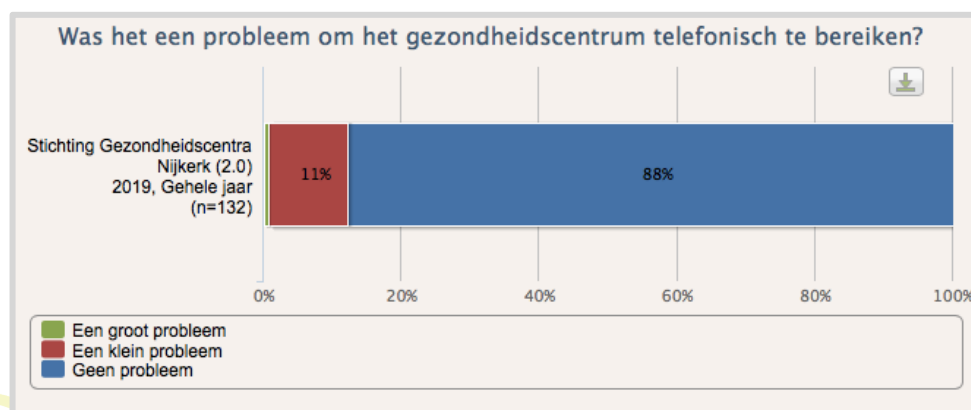


## Samenvatting uitkomst klanttevredenheidsonderszoek Qualizorg Q3 2019

In het derde kwartaal van 2019 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 2019 – 1 oktober 2019.

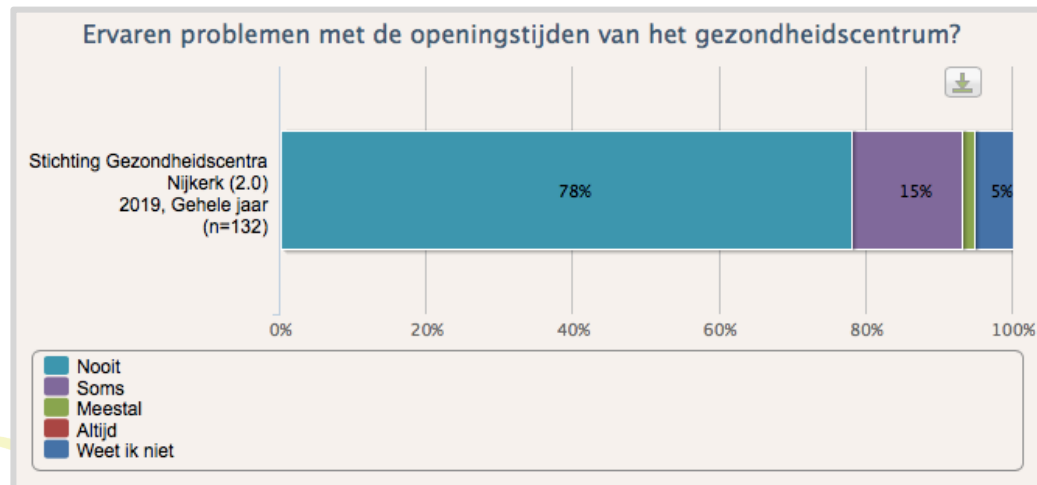
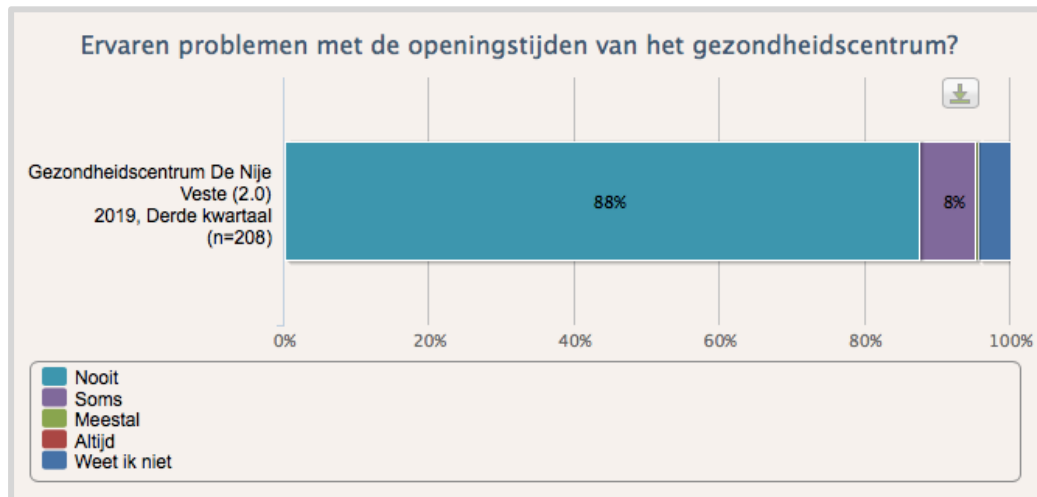
931 patiënten hebben de vragenlijst ingevuld (566 voor gezondheidscentrum De Nije Veste en 365 voor gezondheidscentrum Corlaer). We hebben vragen gesteld over de bereikbaarheid, contact en toegankelijkheid van de gezondheidscentra, het kunnen meebeslissen over de behandeling, de frequentie en het bezoek 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 is als goed ervaren (gem. 88% en 91%). 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.



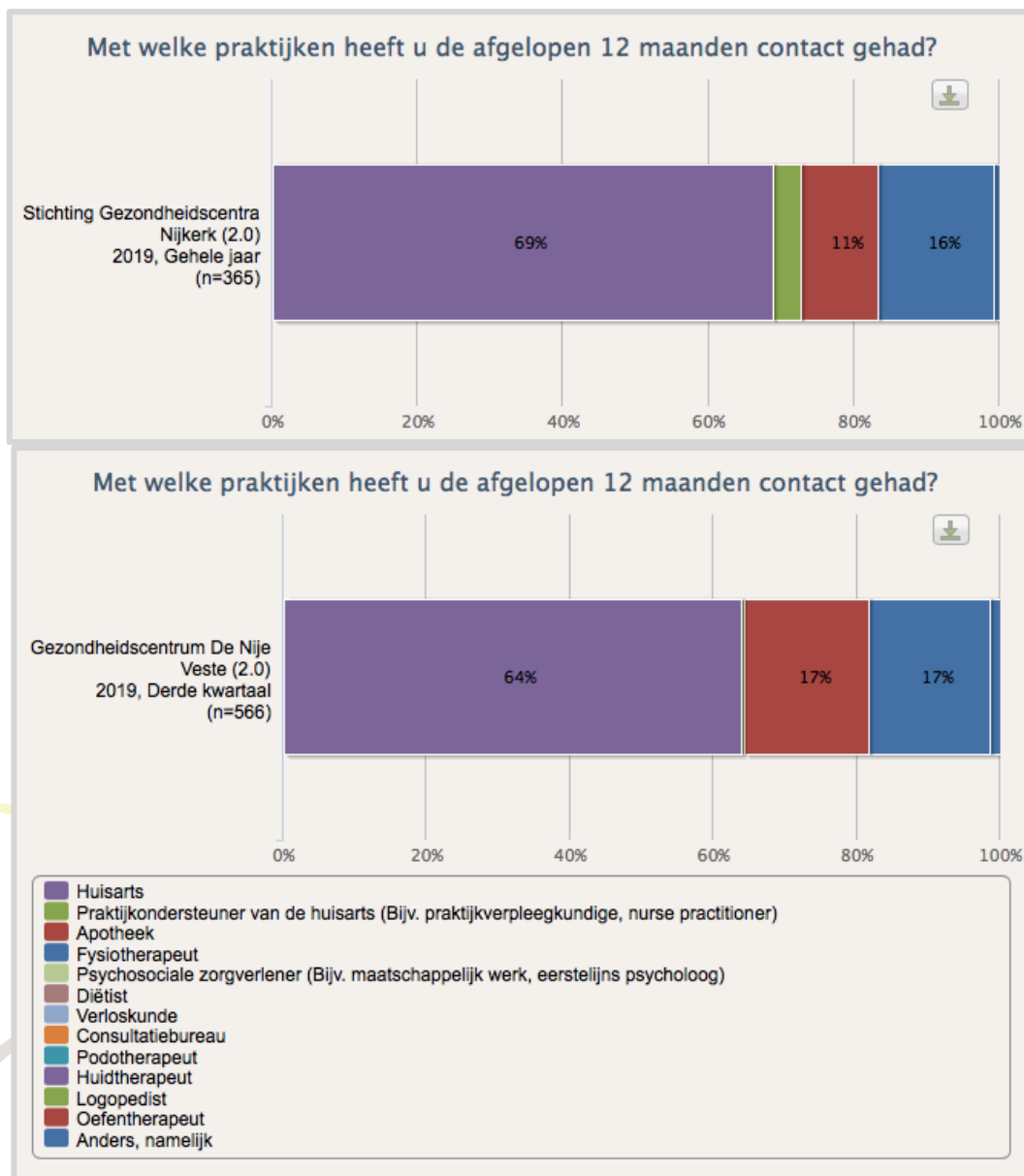


De openingstijden worden over het algemeen als zeer positief ervaren (bij beide centra gem. 83%). Enkele patiënten geven aan dat ze het fijn zouden vinden als de de gezondheidscentra op zondag geopend zouden zijn.



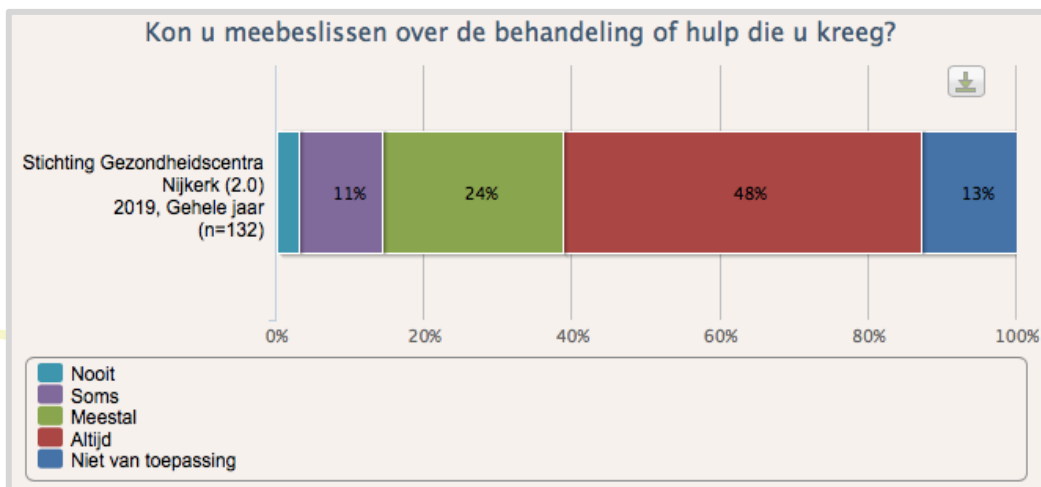
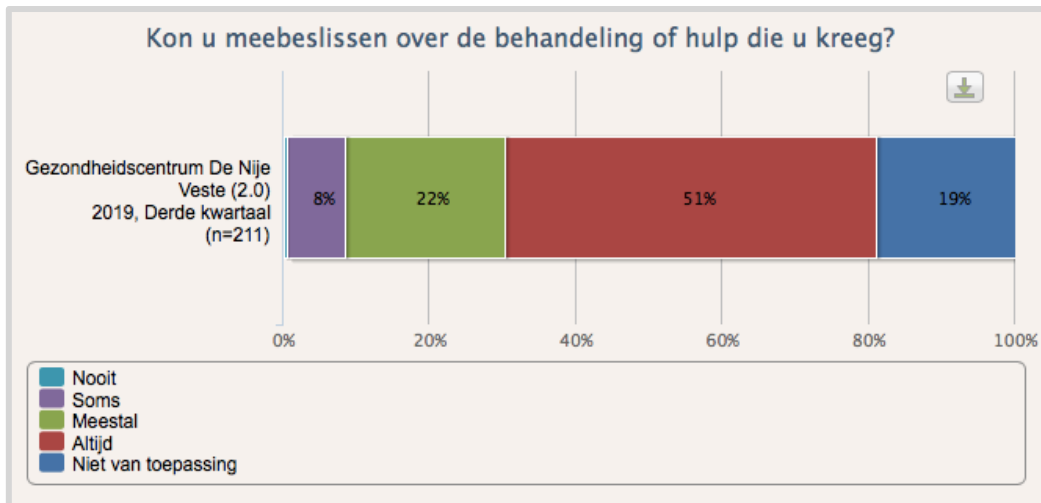


Meeste contacten zijn met de huisartsenpraktijken, de fysiotherapiepraktijken en de apotheek geweest. Hierbij zien we dat in GC-Corlaer 33% van de bezoekers het afgelopen jaar 10 keer of meer binnen is geweest. Bij Gezondheidscentrum De Nije Veste was dat 29%. Nagenoeg dezelfde percentages kunnen we aanhouden voor een bezoekfrequentie van 5 tot 9 keer. Dit zijn wel lagere frequenties dan in 2018.



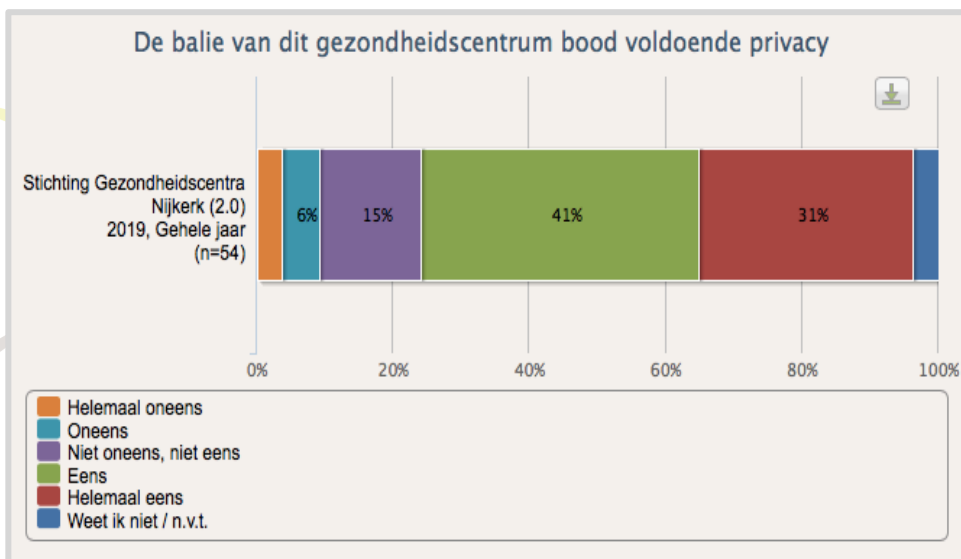
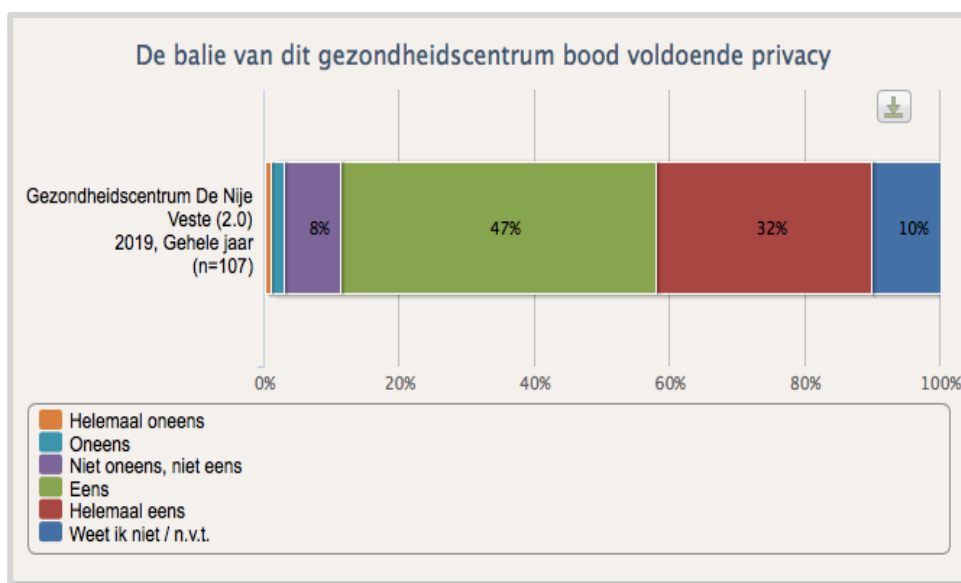


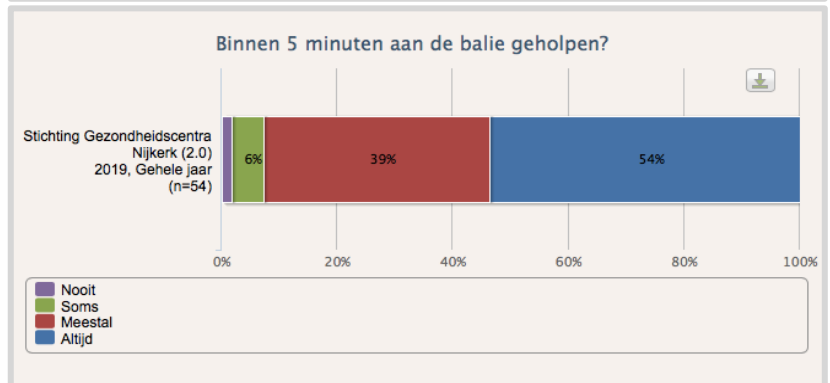
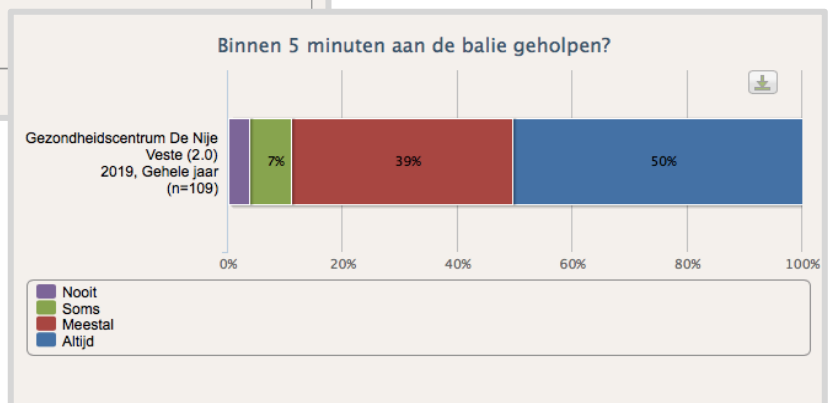
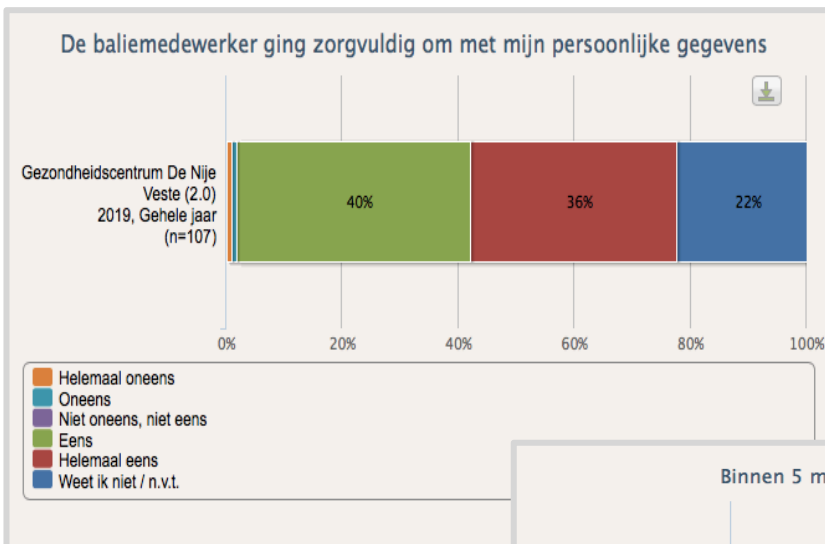
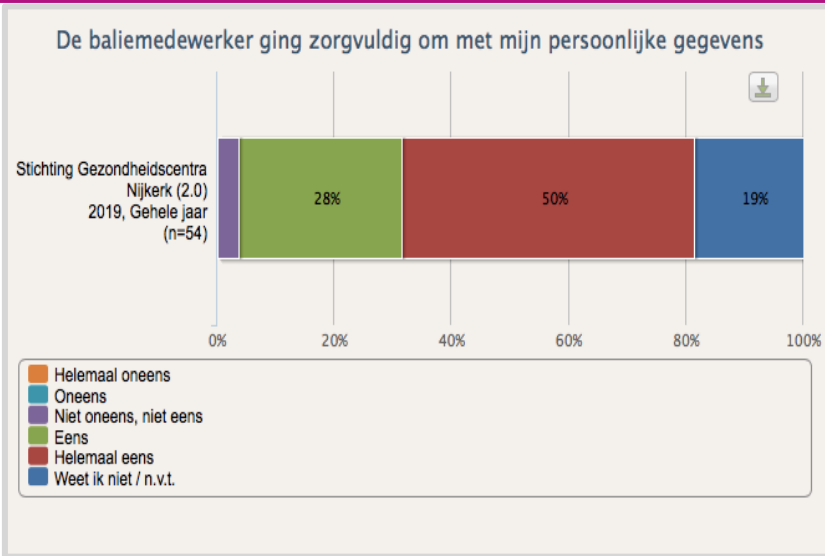
Voor wat betreft het meebeslissen over de behandeling of hulp die men kreeg, antwoordde 8% nooit of soms, 22% meestal, 51% altijd en 19% n.v.t. (De Nije Veste). Deze percentages zijn in 2019 niet gewijzigd t.o.v. 2018. Voor GC-Corlaer was dat 15% nooit of soms, 24% meestal, 48% altijd en 13% n.v.t. Deze scores zijn beduidend lager dan t.o.v. 2018.

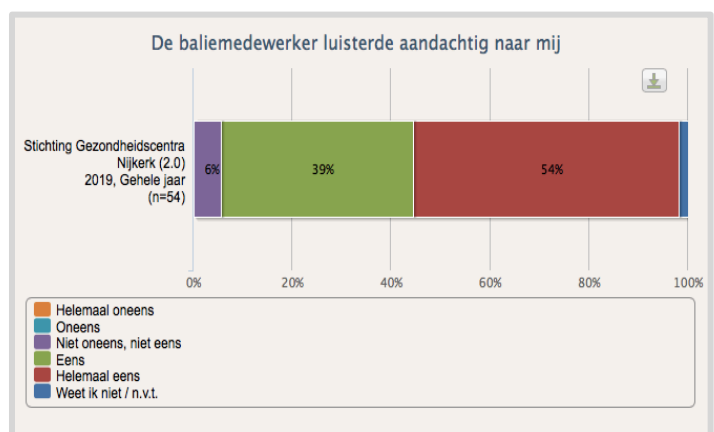
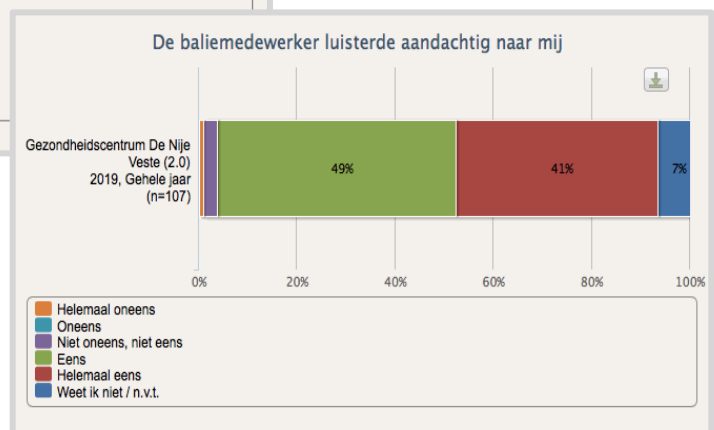
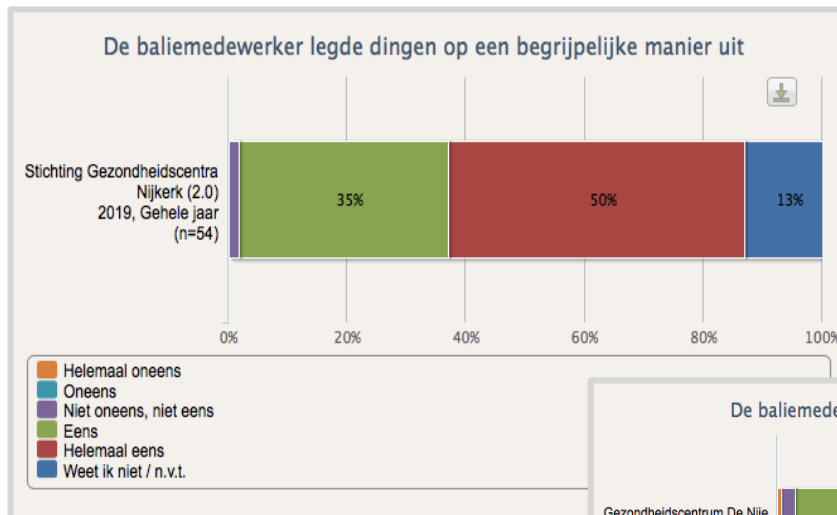
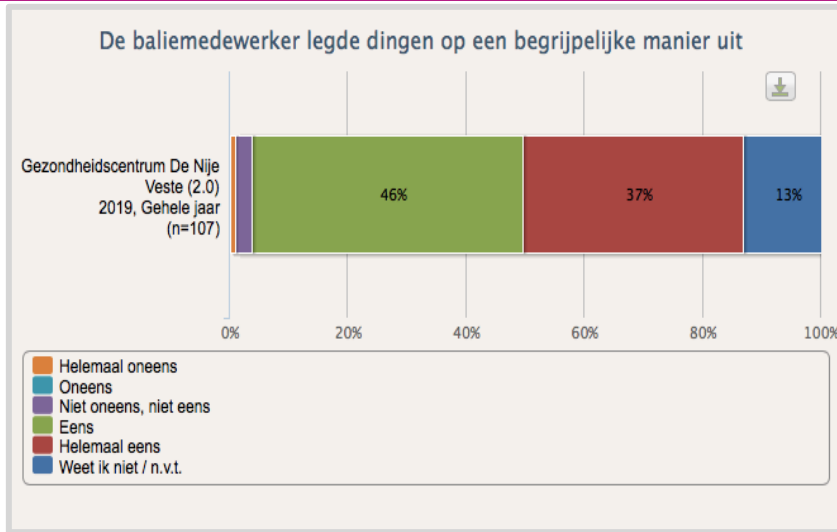




Dit kwartaal is uitvoerig uitvraag gedaan naar de balie medewerkers, m.n. of de balie voldoende privacy bood, hoe snel men geholpen werd, of er aandacht was van de balie medewerkers en hoe men bijv. omging met gevoelige informatie. Aan de hand van de feedback op deze vragen kunnen we concluderen dat de bezoekers tevreden tot zeer tevreden zijn over het functioneren van onze balie medewerkers. Men gaf o.a. aan dat men snel geholpen werd (meer dan 90%), de balie medewerker goed luisterde (gem. 92%) en wat ook belangrijk is; er werd zorgvuldig omgegaan met de persoonlijke gegevens (gem. 77%).







Tot slot is in het derde kwartaal van 2019 gevraagd naar de mate van tevredenheid, tevens kon men aangeven wat de verbeterpunten voor de gezondheidscentra zijn.

Over het algemeen kunnen we stellen dat voor beide centra de bezoekers enthousiast waren over het vriendelijke en deskundige personeel; “iedereen doet goed z’n best om de patiënten zo goed mogelijk te helpen”. Men vindt de sfeer van het gebouw fijn, de open en lichte ruimtes worden als positief ervaren en het is er laagdrempelig. Daarnaast gaven een aantal bezoekers aan snel geholpen te zijn door hun zorgverlener. Tot slot werd vaak genoemd dat men het fijn vond dat alle disciplines zich onder één dak bevinden.

Het parkeren bij gezondheidscentrum De Nije Veste is een probleem. Men mist parkeergelegenheid voor de taxi met rolstoelvervoer. De apotheek wordt vaak genoemd wordt, waarbij men niet te spreken is over de lange wachttijden en minder vriendelijk personeel. Daarnaast wil men geen medicijnen van een ander merk. Ook de wachttijden bij de huisartsen vindt men soms te lang. Voor wat betreft de fysiotherapiepraktijk van De Nije Veste: iemand gaf aan het bordje op de balie ongestvrij te vinden en de baliemedewerkster onvriendelijk naar klanten.

In tegenstelling tot de geluiden in 2018, wordt er nu niet gerept over de schoonmaak in beide centra. De Nije Veste wordt als schoon ervaren. Wel vraagt iemand beter aan te geven waar de lift is, die is niet heel goed vindbaar. Tevens werd aangegeven dat er teveel lampen branden overdag.