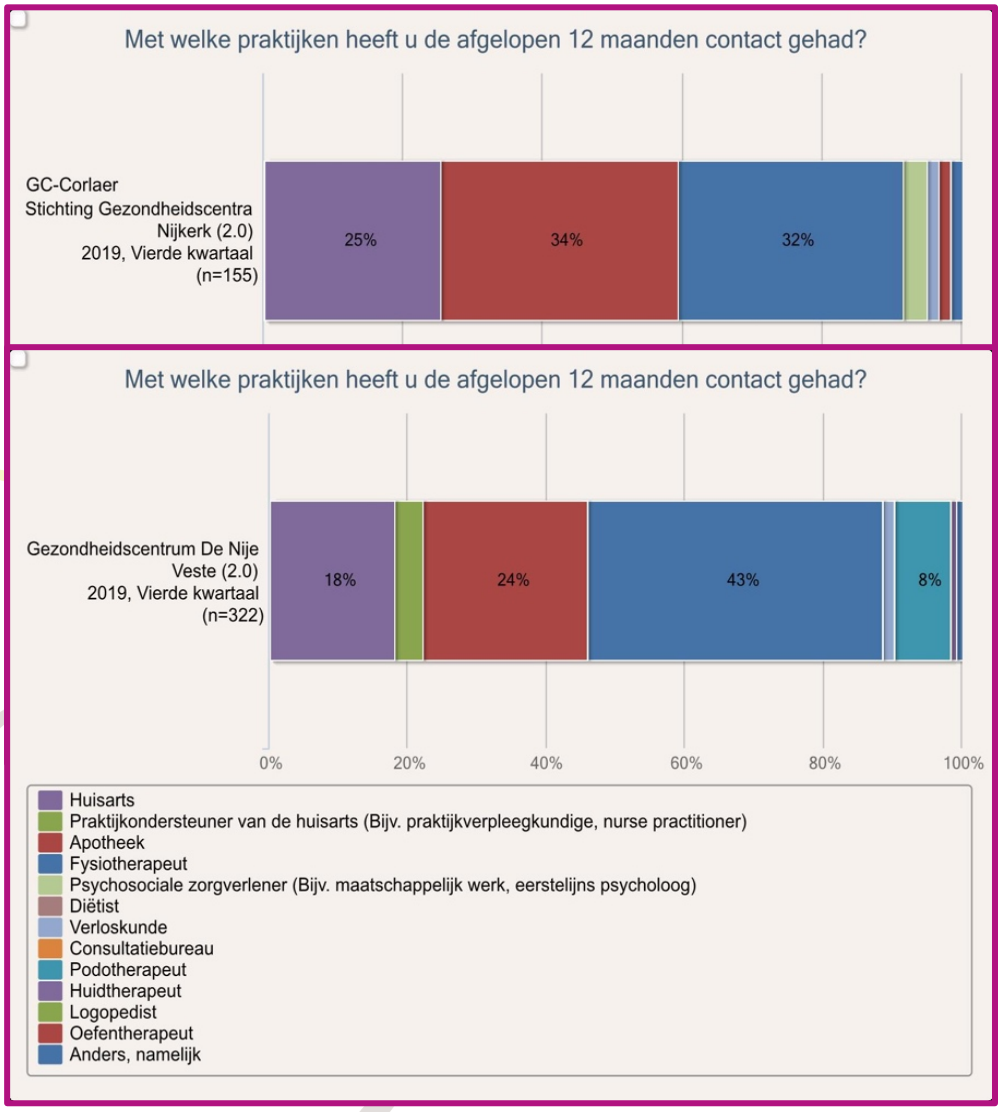
Samenvatting uitkomst klanttevredenheidsonderzoek Qualizorg Q4 2019

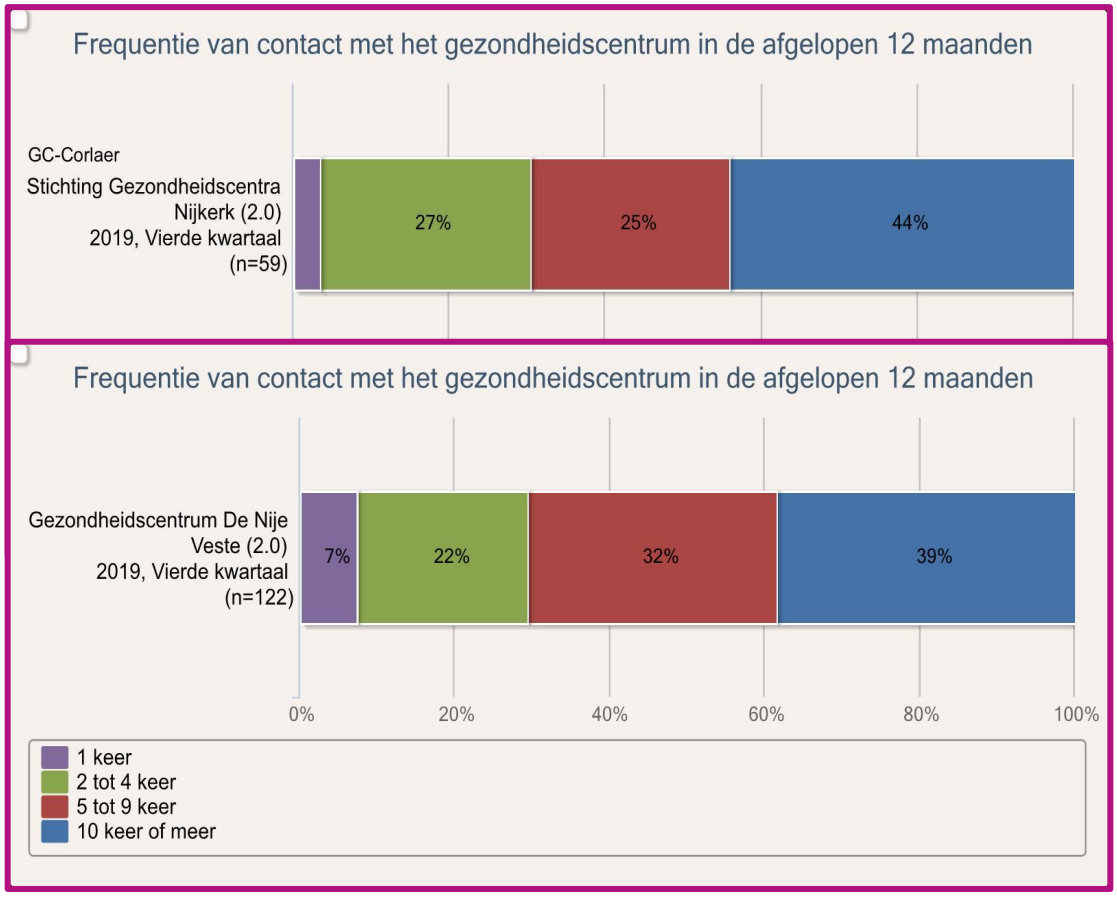
In het vierde kwartaal van 2019 heeft Stichting Gezondheidscentra Nijkerk via Qualizorg een klanttevredenheidsonderzoek gedaan. Het doel van dit onderzoek is om knelpunten binnen onze organisatie te signaleren en deze op een juiste wijze te verbeteren. Tevens zijn wij benieuwd naar wat volgens de bezoekers aan de gezondheidscentra juist onze sterke punten zijn. Het is onze wens om waar nodig onze dienstverlening nog verder aan te scherpen. De onderstaande gegevens zijn uitgevraagd in de periode van 1 oktober 2019 – medio december 2019.

477 bezoekers hebben de vragenlijst ingevuld (322 voor gezondheidscentrum De Nije Veste en 155 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 behoorlijk af van die van gezondheidscentrum Corlaer.

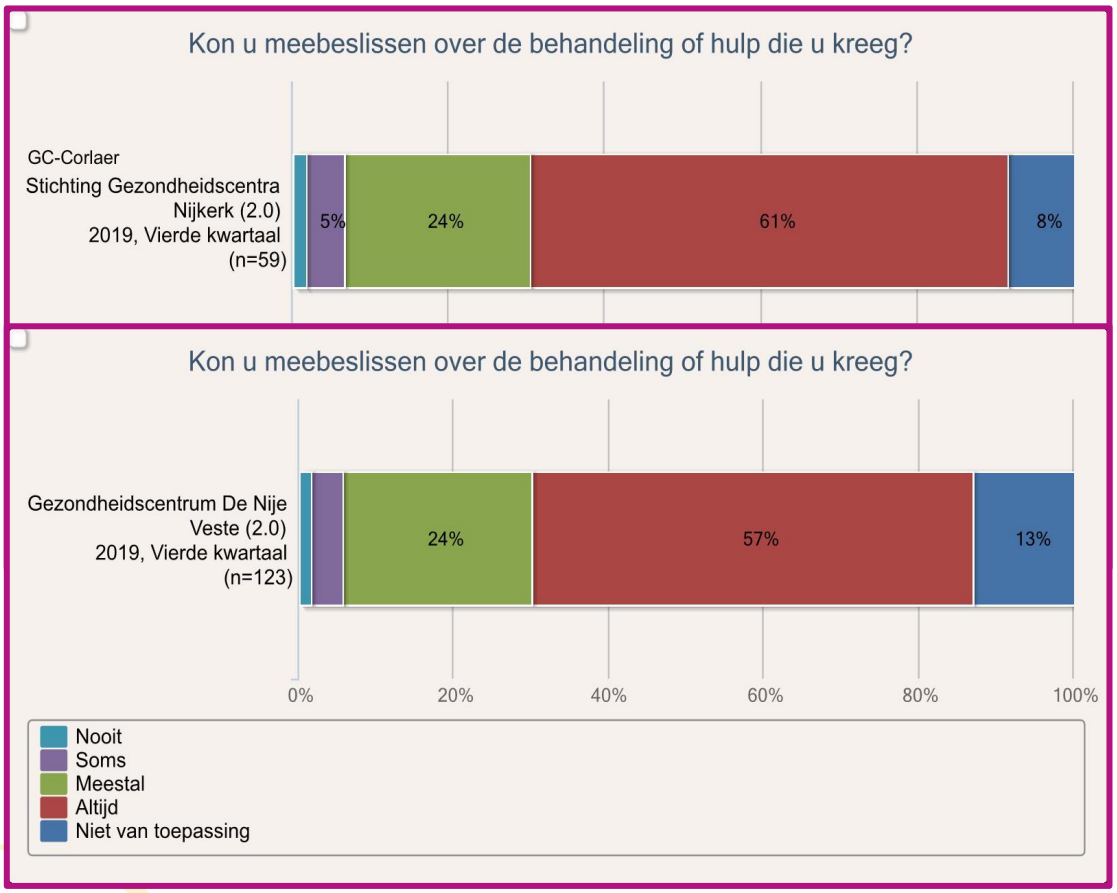
De meeste contacten zijn met de huisartsenpraktijken, de fysiotherapiepraktijken en de apotheek geweest. Met name in De Nije Veste had men veel contact met de fysiotherapiepraktijk. In GC-Corlaer werd de apotheek meer bezocht dan de apotheek in De Nije Veste (34% t.o.v. 24%).



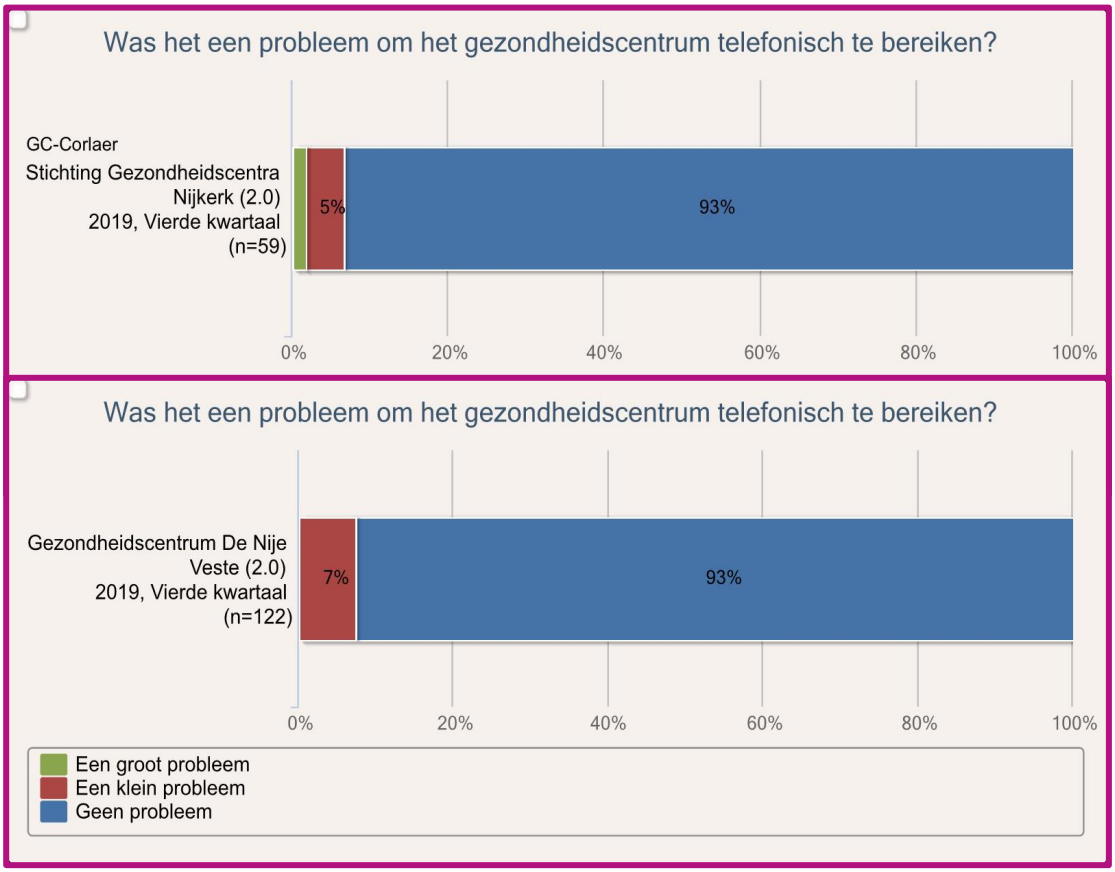
In GC-Corlaer heeft 44% van de bezoekers het gezondheidscentrum 10 keer of meer bezocht. Bij Gezondheidscentrum De Nije Veste was dat 39%. Voor de bezoekfrequentie van 5 tot 9 keer lag dit cijfer voor GC-Corlaer beduidend lager op 25% en voor De Nije Veste op 32%. Dit zijn wel lagere frequenties dan in 2018.



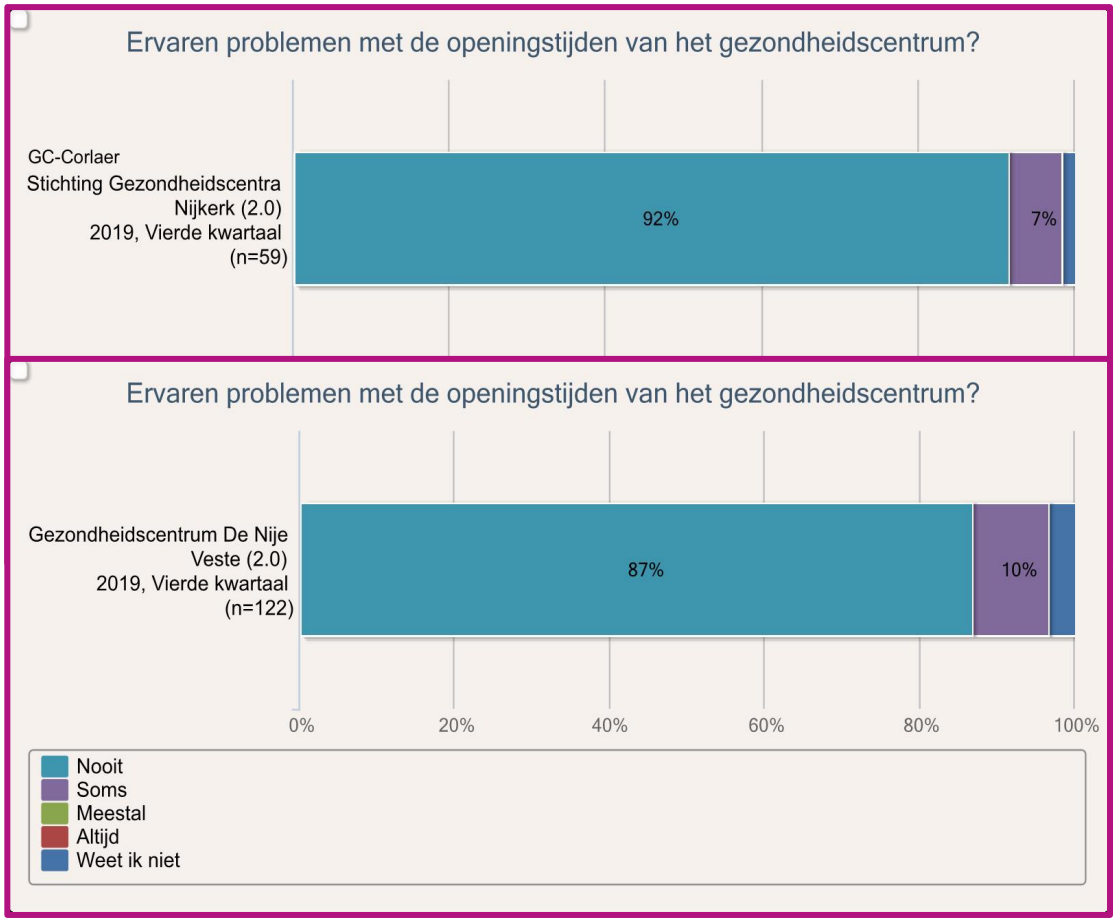
Voor wat betreft het meebeslissen over de behandeling of hulp die men kreeg, antwoordde 6% nooit of soms, 24% meestal, 57% altijd en 13% n.v.t. (De Nije Veste). Deze percentages zijn vrijwel gelijk aan het vorige kwartaal (Q3 2019). Voor GC-Corlaer was dat 7% nooit of soms, 24% meestal, 61% altijd en 8% n.v.t. Deze scores zijn beduidend hoger dan t.o.v. het 3e kwartaal 2019 (15%/24%/48%/13%). Men kon dus vaker meebeslissen over de behandeling of hulp die men kreeg. Als we kijken naar de ontwikkelingen vanaf 2018, dan zien we een stijgende lijn in het kunnen meebeslissen over de behandeling of hulp die men kreeg van ca. 2%.



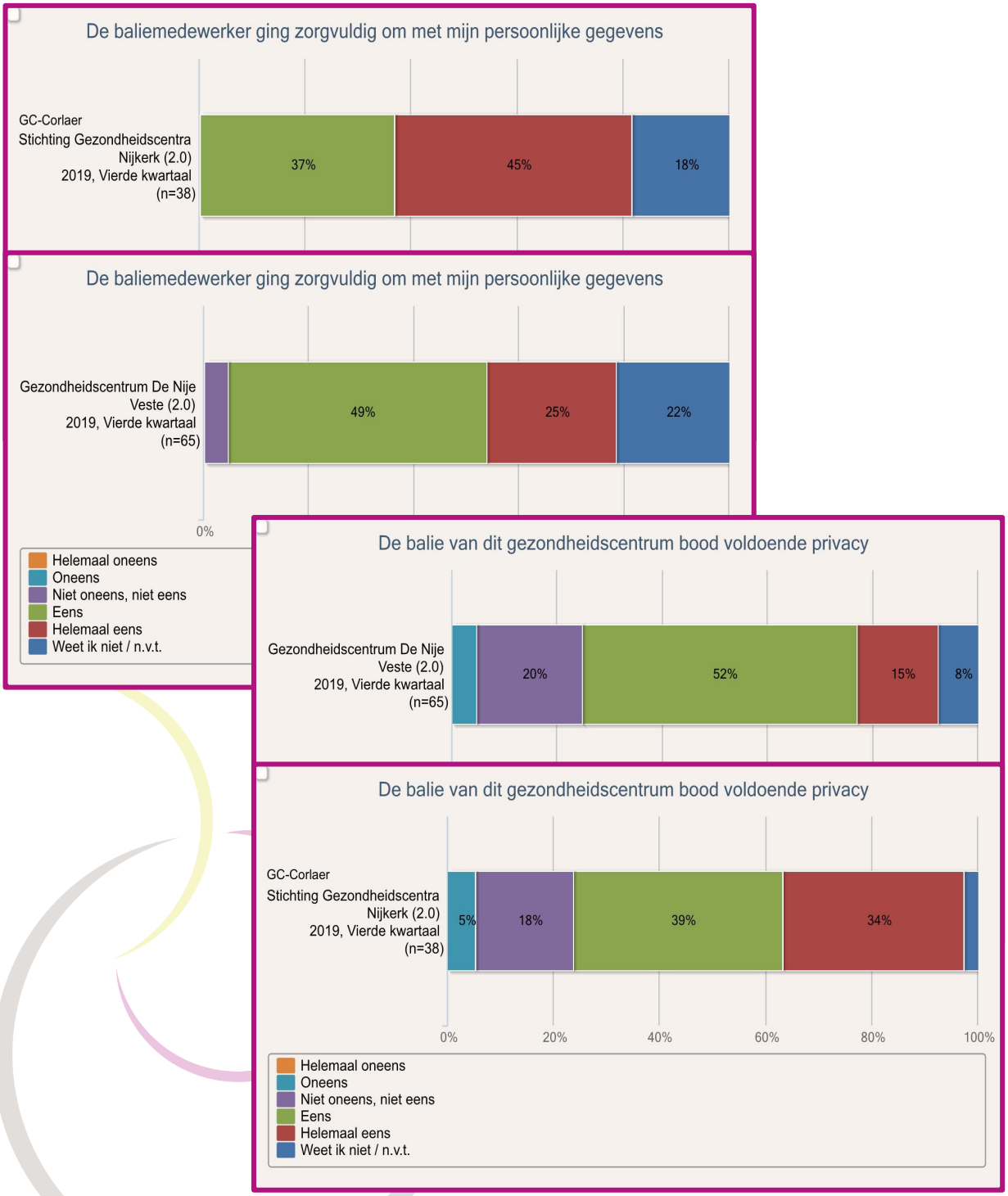
De telefonische bereikbaarheid heeft men voor beide gezondheidscentra met 93% over het algemeen als goed ervaren. Men werd vriendelijk te woord gestaan en snel en vakkundig geholpen werd in het geval van vragen.



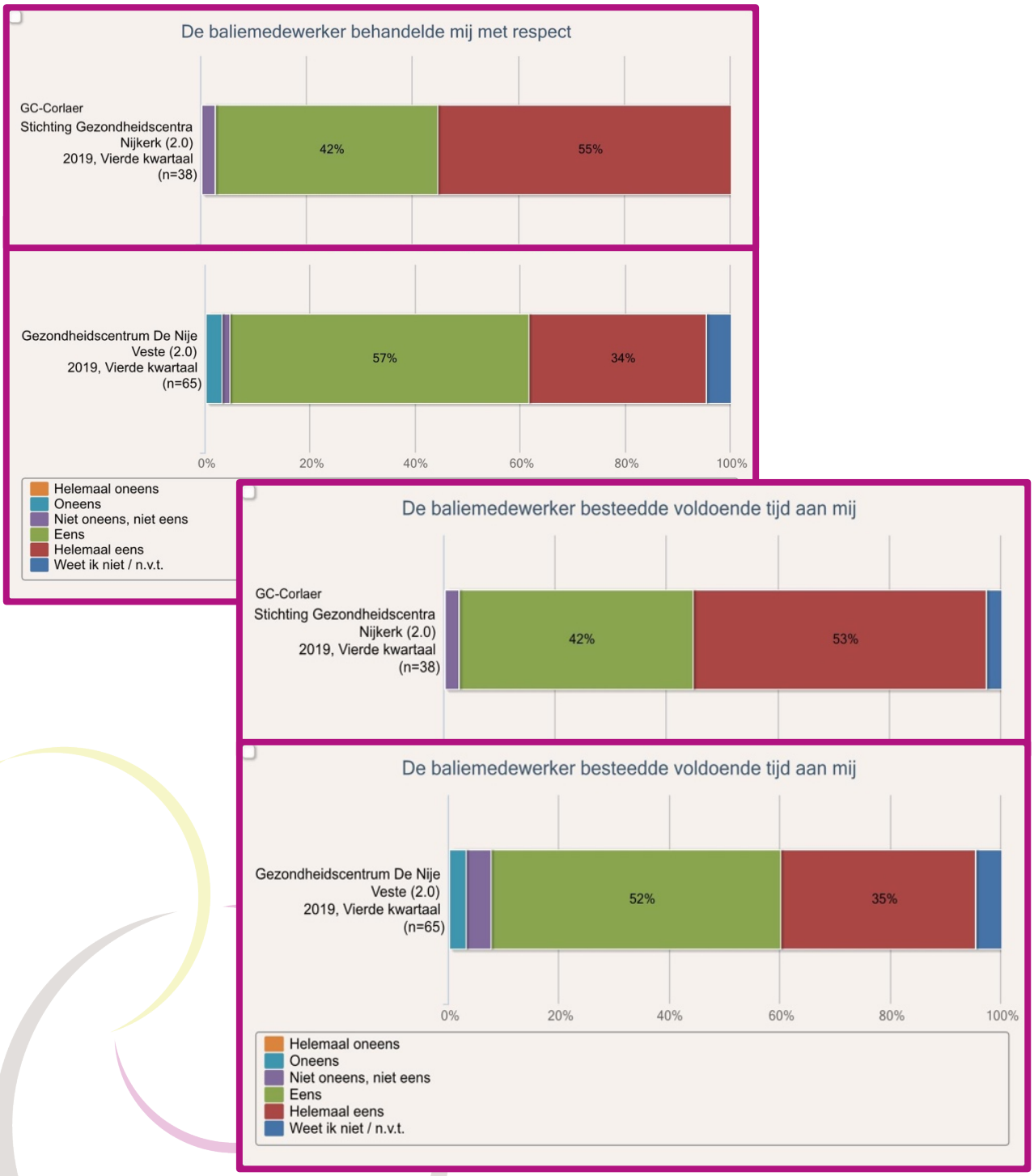
De openingstijden worden over het algemeen als zeer positief ervaren (gem. 90%). Met betrekking tot het ervaren van problemen qua openingstijden antwoordde men 7% soms en 1% weet ik niet (GC-Corlaer), voor De Nije Veste was dit 10% soms en 3% weet ik niet.



In 2019 is uitvoerig uitvraag gedaan naar de baliemedewerkers, m.n. of de balie voldoende privacy bood, hoe snel men geholpen werd, of er aandacht was van de baliemedewerkers 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 de baliemedewerkers van zowel GC-De Nije Veste als ook GC-Corlaer. Men gaf o.a. aan dat de baliemedewerkers zorgvuldig omgingen met de persoonlijke gegevens (gem. 78% was het hier mee eens of helemaal mee eens) en dat de balie voldoende privacy bood (gem. 70% eens/helemaal eens en gem. 19% neutraal). We zien zelfs een lichte stijging t.o.v. eerder uitgevraagde gegevens in Q3 2019.



Ook belangrijk is dat de bezoekers aangaven met respect behandeld te zijn (gem. 94%) en dat de baliemedewerker voldoende tijd voor hen nam (gem. 91%). Verder werd men gem. 95% binnen 5 minuten geholpen en legden de baliemedewerkers zaken op een begrijpelijke manier uit. We kunnen concluderen dat de cijfers van Q4 niet significant afwijken van de cijfers in Q3.



In het vierde kwartaal van 2019 is ook gevraagd naar de mate van tevredenheid door middel van een rapportcijfer. De uitkomst hiervan wordt hieronder voor beide centra in een tabel weergegeven. Met een gemiddelde score van 8 of hoger, kunnen we concluderen dat onze gezondheidscentra op de verschillende uitgevraagde gebieden als zeer goed ervaren worden door onze bezoekers en patiënten. Gemiddeld 80% van de respondenten zou het gezondheidscentrum aanbevelen. Als we de resultaten van de tweede helft van 2018 er op naslaan, zien we dat GC-Corlaer in Q4 van 2019 beduidend lager scoort op het rapportcijfer van 8 of hoger, nl. 79% t.o.v. 91% in de tweede helft van 2018. Het rapportcijfer van 8 of hoger voor Gezondheidscentrum De Nije Veste is daarentegen gelijk gebleven (88%).

Er is altijd ruimte voor verbetering en daar zal ook onze aandacht naar uit blijven gaan.

Tot slot zijn door de bezoekers van de beide gezondheidscentra nog een aantal opmerkingen en aanbevelingen gedaan;

- Men zou het fijn vinden als er een zebrapad voor Gezondheidscentrum De Nije Veste gerealiseerd kan worden door de gemeente.
- Iemand adviseert een gastvrouw in te schakelen als er grote acties gaande zijn in het centrum (bijv. in het geval van de griepprik).

- Bij GC-Corlaer geven veel mensen aan dat er meer parkeergelegenheid zou mogen komen.
- De openingstijden zouden ruimer mogen.
- De longsluisfunctie kan verbeterd worden.
- Kortere wachttijden bij huisartsen zou men fijn vinden.
- Men geeft aan dat de behandeling en wachttijd bij de apotheek verbeterd is.
- Ook is er behoefte aan de doorontwikkeling van de virtuele arts en het implementeren van beeldzorg.

Over het algemeen geeft men aan dat hulpverleners en medewerkers binnen de gezondheidscentra gastvrij en vriendelijk zijn. Het feit dat alle disciplines zich onder één dak bevinden wordt als heel fijn ervaren. De uitstraling is gezellig en het ziet er schoon en ordelijk uit. Wanneer de eigen arts niet aanwezig is, kan men vrij snel terecht bij een andere arts. Ook geeft men aan het centrum modern te vinden en de digitale ontwikkelingen (zoals o.a. digitaal spreekuur) te waarderen.