

In onderstaande tabel staat per type cliënt weergegeven hoe tevreden hij is over de dienstverlening van de INR Trombosedienst.

	INR Trombosedienst Arnhem, Nijmegen, Overbetuwe n=361	Poli- klinisch / aan huis n=248	Zelfmeter n=38	Zelf- manage- ment n=10
Gemiddelde	8.2	8.2	8.0	8.2
Uw trombosedienst in het algemeen	8.0	8.0	7.8	8.2
Contact met de trombosedienst	8.1	8.2	7.8	8.0
Activiteiten van uw trombosedienst	8.5	8.5	8.4	8.6
De priklocatie	8.1	8.1	-	-
Prikken aan huis	8.8	8.8	-	-
Zelf meten en doseren	8.4	-	8.4	8.4
Informatieoverdracht bij medische ingreep	8.0	8.0	7.3	7.3*
Informatievoorziening	8.1	8.1	7.7	8.2*
Financiële afhandeling	7.8	7.7	-	8.2*
Klachtafhandeling	5.9	5.1*	5.9*	10.0*

** Dit cijfer is slechts een indicatie omdat het aantal reacties < 10 te klein is om hier een conclusie aan te verbinden*

Samenvatting van het onderzoeksrapport:

Met name het prikken aan huis en de activiteiten van de trombosedienst scoren goed, cliënten zijn tevreden over de klantgerichtheid van de bloedafnamemedewerkers. In de detailrapportage is zichtbaar dat het tijdig ontvangen en de duidelijkheid van het doseerschema als goed wordt beoordeeld.

De verschillen zijn vooral zichtbaar op het gebied van zelfmeten en zelfdoseren daar waar het de duidelijkheid van de voorlichting betreft. Ook op het gebied van de financiële afhandeling scoort de trombosedienst lager dan het landelijk gemiddelde, vooral als het gaat om de duidelijkheid van de zorgnota.

Zelfmetende cliënten waarderen in de informatieoverdracht bij een medische ingreep lager. Wat betreft het zelfmeten en zelfdoseren en de activiteiten van de trombosedienst zijn zij zeer tevreden. De poliklinische cliënten zijn zeer tevreden over de bloedafnamemedewerkers. De zelfmanagement cliënten geven de voorlichting en instructie in het algemeen en bij aanvang van een behandeling een hoge score.

Cliënten vinden vooral de dienstverlening van de trombosedienst belangrijk, evenals de voorlichting en informatie overdracht bij een ingreep. Cliënten zijn tevreden over de klantgerichtheid van de medewerkers en de kwaliteit van de bloedafname.

Het gemiddelde tevredenheidscijfer komt voor 2016 uit op 8.2. In 2014 was deze waardering 8.3.

Wat doet de INR Trombosedienst met deze uitkomsten?

Verbeterpunten concentreren zich vooral rondom voorlichting en de informatieoverdracht rondom een ingreep. Ook de voorlichting over de antistollingsmedicatie in het algemeen heeft aandacht nodig. Daarnaast is het belangrijk dat het contact met de trombosedienst goed is. De telefonische bereikbaarheid en de mogelijkheid om contact op te nemen met een doseerarts zijn verbeterpunten volgens de cliënten. Als laatste geven cliënten aan dat de snelheid van de klachtafhandeling verbeterd kan worden.

Alle medewerkers van de INR Trombosedienst danken u hartelijk voor uw medewerking en zijn van mening dat de uitkomst van een dergelijk onderzoek aanleiding is om specifieke onderdelen van onze dienstverlening nader te onderzoeken.