

1. RESULTATEN KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Respons	673/1400	48 %
Geslacht:	Man: Vrouw:	57.1 % 42.9 %
Leeftijd:	Jonger dan 55 jaar: 55-64 jaar: 65-74 jaar: 75 jaar en ouder:	2.7 % 10.8 % 26.6 % 59.9 %
Lengte van de behandelperiode:	<1 jaar: 1-5 jaar: 5-10 jaar: >10 jaar:	2.5 % 14.9 % 33.2 % 49.3 %
Weet u dat u aan het einde van de dag uw nieuwe doseerkaart digitaal kunt inzien	Ja: Ik maak hier al gebruik van Ja: Maar ik wil het niet gebruiken Nee	19.1 % 39.5 % 40.7 %
De patiënten die niet weten dat inzage mogelijk is, is aangegeven dat zij een email kunnen sturen om dit te regelen. Er is niet bijgehouden hoeveel patienten alsnog voor deze functionaliteit hebben gekozen.		

2. VRAAG

WAARDERINGSCIJFER

Ontvangt u tijdig de doseerkaart?	8.9
Hoe tevreden bent u over de informatie die u heeft gekregen over de risico's en complicaties van het gebruik van bloedverdünnende medicijnen?	8.1
Hoe tevreden bent u over de telefonische bereikbaarheid van de INR Trombosedienst?	8.3
Wat is de gemiddelde wachttijd voordat u telefonisch contact heeft met de INR Trombosedienst?	7.8
Worden uw vragen door de medewerker naar tevredenheid beantwoord?	8.9
Gebaseerd op uw ervaring, hoe beoordeelt u in het algemeen de kwaliteit van de INR Trombosedienst?	8.6
Vindt u de medewerkers van de INR Trombosedienst vriendelijk en klantgericht?	9.1
Als u een klacht hebt, voelt u zich dan gehoord?	9.1

3. OVERIGE OPMERKINGEN:

55 patienten hebben hier iets ingevuld.
Korte samenvatting
Tevreden
Ik heb geen computer
Ik heb nooit klachten
Prettige prikster
Jullie nemen de tijd voor mij
Telefoonbandje is lang met al die COVID info
Mis wat info over bloedverdunners
Prima trombosedienst
Fantastisch werk

4. EINDCONCLUSIE

Een respons van 48 % voor een enquête waarvoor de patiënt de deur uit moet om de brief op de post te doen, is een mooi resultaat. De patiënt is tevreden en ook al zijn er geen vragen over de medewerker bloedafname, toch wordt deze regelmatig en in positieve zin van het woord genoemd. De wachttijd aan de telefoon krijgt gemiddeld een 7.8 waarbij 57 % van de patienten aangeeft dat de wachttijd tussen de 1-3 minuten ligt. De score die hierbij genomen is, is een 7.0 Gemiddeld moet een patiënt dus iets minder lang wachten. Dit is, gezien de grote hoeveelheid vragen rondom de vaccinaties en de krapte in de personeelsbezetting een prachtige prestatie. Trots mogen we zijn op een 8.6 mbt de kwaliteit van de dienstverlening en een 9.1 voor de vriendelijkheid en de klantgerichtheid van de medewerkers.

5. ACTIES

Op korte termijn worden geen acties ondernomen. Wel zal nagedacht worden hoe de stichting TromboseZorg Dichtbij de patiënt nog beter kan informeren over de antistollingsbehandeling.

14-12-2021