

Rode draad klanttevredenheidsonderzoek Trombosedienst, voorjaar 2016

In totaal hebben 227 cliënten deze enquête ingevuld:
199 op papier (500 exemplaren uitgedeeld), 28 elektronisch (1000 kaartjes uitgedeeld)

De (telefonische) communicatie met de medewerkers verloopt goed:
97% is het hier (helemaal) mee eens.

De medewerkers van de prikdienst zijn bereid op vragen in te gaan en bezitten de juiste kennis en vaardigheden om vragen te beantwoorden:
98% en 93% is het hier (helemaal) mee eens.

De medewerkers staan mij vriendelijk te woord en gaan respectvol met mij om:
In beide gevallen is 98% het hier (helemaal) mee eens.

Het is mij duidelijk aan wie ik vragen kan voorleggen, waar ik met problemen terecht kan en waar ik met verbeterpunten/opmerkingen terecht kan:
87%, 89% en 83% is het hier (helemaal) mee eens.

Ik ben goed geïnformeerd over de webportal Tropaz en over de trombosedienst app. (beide indien van toepassing):
70% en 69% is het hier (helemaal) mee eens.

Ik ben goed geïnformeerd over de mogelijkheid om zelf mij INR waarde te meten:
39% is het hier (helemaal) mee eens.

Ik ben goed geïnformeerd over de prikposten (adressen en openingstijden waar ik terecht kan):
88% is het hier (helemaal) mee eens.

62% heeft de website van de Trombosedienst Result Laboratorium bezocht.
86% geeft aan dat de informatie met betrekking tot zijn/haar antistollingsbehandeling duidelijk is en 91% weet wanneer en waarover de trombosedienst geïnformeerd moet worden.

Klachten worden volgens 90% adequaat en volgens 85% snel afgehandeld:

De geënquêteerden maken gebruik van de diensten van de trombosedienst:

<1 jaar:	13%
1-5 jaar:	37%
>5 jaar:	50%

67% van de geënquêteerden is man, 33% is vrouw.

De leeftijd van de geënquêteerden varieert, de grootste groepen:

71-80 jaar:	37%
>80 jaar:	31%
61-70 jaar:	25%

Dit komt ongeveer overeen met de leeftijdsverdeling binnen de cliënten van de trombosedienst en dat maakt deze enquête, samen met de man/vrouw verdeling en de behandelperiode, representatief.