



VERSLAG VERWIJZERSONDERZOEK
2009

Van: Sanne Buitenhuis
Afdeling: Kristal Centrum Psychiatrie en Verstandelijke Beperking
Status: Definitief
Datum: Maart 2010

Resultaten:

1.1 Respons

Van 1 mei t/m 31 december 2009 is er verwijzersonderzoek gehouden bij Kristal. In totaal zijn er 189 vragenlijsten verzonden, er zijn er tot op heden (4 maart 2010) 43 ingevuld en geretourneerd. Hiervan is 56% werkzaam als verwijzer, 2.2% is een samenwerkingspartner en 41.8% is anoniem ingevuld. Het responspercentage komt uit op 22.8%.

1.2 Resultaten per (kwaliteits)criterium

Per (kwaliteits)criterium van de vragenlijst worden de resultaten in tabelvorm weergegeven, gevolgd door de geplaatste opmerkingen bij het desbetreffende criterium.

2.1 Waardering informatie *

Ontvangen informatie		Aantal	%
1) Waar kent u Kristal van?	Eerdere ervaring Kristal	35	81.4
	Via collega's	9	22.5
	Nieuws/media	-	-
	Internet	1	2.5
	Overig	7	
2) Heeft u voldoende informatie gekregen/kunnen vinden over het aanbod van Kristal?	Ja	33	76.6
	Nee	7	17.5
3) Hoe bent u aan deze informatie gekomen?	Website Kristal	16	37.2
	Folders	15	34.9
	Overig	13	
4) Wat moeten wij volgens u aan onze informatievoorziening verbeteren?	Open	14	

De gemiddelde tevredenheid over de ontvangen informatie is hoog. 75% is tevreden met de verkregen informatie. (vraag 2)

* *Bij sommige vragen komt het percentage hoger uit dan 100% omdat er meerdere antwoorden zijn aangekruist.*

2.1.1 Open vragen:

Vraag 1: Waar kent u Kristal van?

- Overleg
- Via de GGZ
- School van cliënt
- Mailing
- Ouder van patiënt

Vraag 3: Hoe bent u aan deze informatie gekomen?

- Collega's
- Telefonische contact met medewerker Kristal
- Begeleidster gehandicapte zorg
- Overleg
- Mond op mond
- School van cliënt
- Zelf gebeld
- Persoonlijk bij start

Vraag 4: Wat moeten wij volgens u aan onze informatievoorziening verbeteren?

- Vindbaarheid internet via Rivierduinen
- Nascholing organiseren
- Bij verwijzing cliënte niet vragen of verwijzing juist was. Er was toch al doorverwezen naar CA.
- Website ingewikkeld, met name wanneer er naar welk onderdeel verwezen kan worden
- Minder vaak fuseren of van naam veranderen. Onduidelijk hoe Kristal zich verhoudt tot MEE
- Initiatief vraag 13 prima
- Nieuwsbrief
- Laten weten dat u bestaat
- Wel altijd bericht van intake tijdstip (fijn) maar niet altijd van resultaat onderzoek
- Prima zo
- Bericht sturen indien verwijzing is aangekomen met informatie over intake traject
- Beter bereik helpdesk
- Informatie meesturen bij patiëntenbrief. Informatief om te weten welke afspraken er zijn gemaakt.

2.2 Waardering aanmelding *

Aanmelding		<i>Aantal</i>	<i>%</i>
5) Heeft u bij de aanmelding van uw patiënt gebruik gemaakt van het aanmeldformulier op de website van Kristal?	Ja	7	16.3
	Nee	35	81.4
6) Heeft u bij vragen over de aanmelding van uw patiënt contact gezocht met de telefonische helpdesk van Kristal?	Ja	15	34.9
	Nee	28	65.1
6a) Zo ja, bent u tevreden over dit contact?	Ja	15	34.9
	Nee	1	2.5

2.3 Terugkoppeling resultaten van behandeling of onderzoek *

Resultaten van behandeling of onderzoek		Aantal	%
8) Bent u tevreden over de verstrekte informatie over de resultaten van de behandeling/ het onderzoek van uw patiënt door Kristal?	Ja	42	97.7
	Nee	1	2.5
9) Wat kunnen wij volgens u hieraan verbeteren?	Open	9	
10) Bent u tevreden over de verstrekte informatie over het eventuele vervolgtraject van uw patiënt?	Ja	34	79
	Nee	1	2.5
11) Welk rapportcijfer zou u geven aan onze dienstverlening aan u als verwijzer gedurende het onderzoeks- of behandeltraject van uw patiënt?	Gemiddeld cijfer	7	
12) Wat moeten wij volgens u verbeteren om dit rapportcijfer te verhogen?	Open	9	
13) Heeft u verder nog opmerkingen?	Open	3	

De gemiddelde tevredenheid over de terugkoppeling van de resultaten van behandeling of onderzoek is goed. 97.7% is tevreden met deze terugkoppeling. (vraag 8)

2.3.1 Open vragen:

Vraag 9: Wat kunnen wij volgens u hieraan verbeteren?

- Medicatie staat niet in de brief. Snelheid van bericht. Staat niet in wanneer contact plaats vond.
- Zelden terugkoppeling van patiënten.
- Uitnodiging bij eindgesprek.
- Minder tijd tussen afsluiting en brief sturen.
- Graag gezien dat er ook GGZ onderzoek was gedaan. Nav overweging school.
- Geen advies gekregen over afbouwen of continueren van medicatie.
- Overleg met alle betrokken aan het einde is zeer prettig.
- Zo doorgaan.

Vraag 12: Wat moeten wij volgens u verbeteren om dit rapportcijfer te verhogen?

- Snellere intake c.q. behandeling.
- Betere terugrapportage.
- Vaker en puntig geformuleerde patiëntenberichten.
- Correspondentie bij voorkeur elektronisch.
- Moment verwijzen en terugrapportage duurt erg lang.
- Snellere start behandeling.
- Meer tussentijds overleg.

Vraag 13: Heeft u verder nog opmerkingen?

- Site is erg overzichtelijk, uitgebreid en duidelijk. Dus deze up to date houden.
- Meer overleg, eventueel mogelijkheid tot uitwisseling per mail.
- Nog niet actief verwezen.

2.4 Rapportcijfer

Het gemiddelde rapportcijfer is een 7.1

3 Positieve punten en verbeterpunten

Er zijn verschillende reacties binnen gekomen op de open vragen. Zowel de verbeterpunten als de positieve punten staan hieronder weergegeven.

3.1 Positieve punten

- Zo doorgaan
- Site is erg overzichtelijk, uitgebreid en duidelijk.
- Overleg met alle betrokken aan het einde is zeer prettig.

3.2 Verbeterpunten

- Medicatie en contact data in brief vermelden.
- Uitnodigen bij eindgesprek.
- Minder tijd tussen afsluiting en huisartsbrief.
- Ook GGZ onderzoek doen. Nav overweging school.
- Advies geven over afbouwen of continueren van medicatie.
- Snellere intake c.q behandeling.
- Betere en snellere terugrapportage.
- Correspondentie bij voorkeur elektronisch.
- Snellere start behandeling.
- Meer tussentijds overleg.

Conclusies en verbeterafspraken:

In het algemeen zijn de verwijzers van Kristal tevreden. Het gemiddelde rapportcijfer is een 7.1

De verwijzers hebben hun informatie over Kristal verworven door een eerdere ervaring met Kristal of via collega's. De vindbaarheid van Kristal via het internet lijkt nog niet zo groot. Dat is wellicht de reden dat het aanmeldformulier van de website niet vaak gebruikt wordt.

De mening over de overzichtelijkheid en duidelijkheid van de website komt in dit onderzoek enigszins verdeeld tot uiting.

In het algemeen is men tevreden over de terugkoppeling van behandel- of onderzoeksresultaten. Met de genoemde verbeterpunten in dit onderzoek, kunnen we aan de slag! Waardoor we de kwaliteit van onze dienstverlening zullen verhogen en deze beter kunnen laten aansluiten op de wensen van onze verwijzers.

Kristal zal als eerste aan de slag gaan met de verbetering van de terugkoppeling resultaten van behandeling of onderzoek. De terugrapportage aan de verwijzers zal sneller en meer frequent zijn met aanvullingen over o.a. medicatie afspraken. Zodra elektronische correspondentie ook tot onze mogelijkheden behoort, zullen we daar zeker gebruik van gaan maken.

De verbetering van onze website zullen we in de toekomst onze aandacht geven. Dit onderwerp hangt echter nauw samen met de keuzes die hierin door Rivierduinen worden gemaakt.