



Sport- en Bewegingskliniek

sportgeneeskunde

Ketenpartner- tevredenheidonderzoek

2019

Sport- en Bewegingskliniek
IJsbaanlaan 4b
2024 AV Haarlem
Tel.nr. 023-5258080
Email: info@sport-en-bewegingskliniek.nl
Website: www.sport-en-bewegingskliniek.nl
KvK nr.: 412222732
AGB code: 22220856

Aangesloten bij:



SCAS gecertificeerd



Sport- en Bewegingskliniek

Inhoud

Inleiding	3
Deelnemers	3
Respons.....	3
Algemene score /rapportcijfer.....	3
Score op onderdelen	4
Medisch handelen	4
Communicatie	4
Locatie en faciliteiten	5
Praktijkorganisatie.....	5
Algemeen	6
Verbeterpunten	6

Inleiding

Er is in "Sportgeneeskunde land" veel veranderd de laatste jaren. Vanaf 2016 werken de sportartsen als medisch specialist en worden behandelingen vergoed vanuit de basisverzekering. Dit heeft veel gevolgen gehad voor de cliënten, maar wellicht ook voor de ketenpartner.

Het centrum maakt een sterke groei door. De Sport- en Bewegiekliniek wil qua service en dienstverlening graag mee blijven groeien en verder verbeteren, zowel voor de cliënt maar ook voor de samenwerkende ketenpartners. Daarbij hoopt de Sport- en Bewegiekliniek door de constructieve feedback, verbeterpunten aan te kunnen pakken. In 2018 is men gestart met een ketenpartnertevredenheidsonderzoek.

Ook in 2019 zijn er nieuwe/andere ketenpartners benaderd om de ketenpartnertevredenheidsenquête in te vullen. Helaas is de respons slechts 40%. Er kan dus niet echt gesproken worden van een representatief beeld. De respons is in onderstaande scores op onderdelen inzichtelijk gemaakt.

Van de formulieren die retour zijn gekomen, neemt de Sport- en Bewegiekliniek de feedback ter harte en formuleert hieruit verbeterpunten.

Deelnemers

De Sport- en Bewegiekliniek heeft er voor gekozen om 12 ketenpartners aan te schrijven. Er zijn totaal 15 formulieren uitgereikt. De ketenpartners zijn

- Huisartsen ; 4 nl. Noordermeer, Sutorius, Falke, Oppen
- Cardiologie : Ezechiels
- Orthopedie: A. van Noort
- Radiologie: Peterson
- Dr. W.G. Horstman

Fysiotherapeuten:

- Santwee Fysio ; Anieke Aarts
- Diepeneveen; Barbara
- Maarten de Koning
- Nieuw Groenendaal: Hans van der Hulst
- Sportphysics, Portegies en Jan Willem Eigenraam
- Reva: Martijn Boots
- Gijs Bezemer

Het zijn ketenpartners waar veel en regelmatig wordt samengewerkt.

Respons

Er zijn totaal 6 formulieren ingevuld geretourneerd. Dit is een respons van slechts 40%.

De Sport- en Bewegiekliniek benadert jaarlijks 6 tot 12 ketenpartners voor het invullen van de tevredenheid enquêtes. Aangezien ketenpartners vanuit zowel de eerste als de tweede lijn worden benaderd, hoopt de Sport- en Bewegiekliniek hiermee een compleet beeld te krijgen over de mate van tevredenheid onder de verschillende ketenpartners.

Algemene score /rapportcijfer

Het gemiddelde rapportcijfer: 7,8

Het gemiddelde cijfer t.a.v. de samenwerking: 7,4

84% van de respondenten geeft aan de Sport- en Bewegiekliniek aan te bevelen aan collega's. 16% geeft aan "mogelijk" de Sport- en Bewegiekliniek aan te bevelen.

Uitkomsten t.a.v. de stellingen:

- **De Sport- en Bewegkliniek verleent bewust en doelmatig zorg.**
Ja = 51% , nee: 16%, geen oordeel: 33%
- **De Sport- en Bewegkliniek staat voor: “Zorg met passie, laagdrempelig, service gericht en betrouwbaar” Herkent u dit?**
Ja= 58%, nee: 16%, geen oordeel:16%

Score op onderdelen

Medisch handelen

Medisch handelen						
Wat vind u van:	goed	voldoende	matig	onvoldoende	slecht	Geen oordeel
Medisch inhoudelijke kennis van de artsen	83%	17%				
Praktische uitvoering van de behandeltrajecten	83%		17%			
De diversiteit aan behandeltechnieken	50%	33%				17%

Opmerkingen:

- Ligt aan welke sportarts het traject/intake doet
- Soms te lang en te afwachtend. Zo nu en dan omslachtig.

Communicatie

Communicatie						
Wat vind u van de volgende punten van de artsen van de sport- en bewegkliniek;	goed	Voldoende	matig	onvoldoende	slecht	Geen oordeel
Professionele attitude van de arts	33,3%	33,3%				33,3%
De klantvriendelijkheid	50%	17%				33%
De communicatie/ uitleg naar cliënten	33%	17%	17%			33%
De mondelinge communicatie met u als ketenpartner	33%	17%		17% Opm. van beide kanten		33%
De schriftelijke communicatie (verslaglegging)	83%	17%				

Het openstaan voor feedback	33%	17%	17%			33%
De communicatie van de andere medewerkers naar u als ketenpartner	50%	17%				33%

Opmerkingen:

- Specifieke casus (door respondent aangegeven) niet geëvalueerd. Dit betreurt ik en had graag de leerpunten willen verduidelijken.
- Zeer toegankelijk , bereid tot overleg en openstaan voor een andere interpretatie/mening.
- De communicatie is onvoldoende, zowel vanuit de Sport- en Bewegiekliniek als de ketenpartner zelf. (zie opmerking in tabel)

Locatie en faciliteiten

Locatie en faciliteiten						
Wat vind u van :	goed	voldoende	matig	onvoldoende	slecht	Geen oordeel
De algemene indruk van de Sport- en Bewegiekliniek	33%	17%	33%			17%
De faciliteiten bij locatie Haarlem	17%	33%	17%			33%
De faciliteiten bij de locatie Hoofddorp			17%			83%
De faciliteiten bij de locatie Heliomare	17%					83%

Opmerkingen:

- Krappe opzet en geen mooie uitstraling
- Qua uitstraling van de locatie zou wat verbeterd kunnen worden. En evt. ook qua ruimte.
- Niet op de hoogte van andere faciliteiten.

Praktijkorganisatie

Praktijkorganisatie						
Wat vind u van :	goed	voldoende	matig	onvoldoende	slecht	Geen oordeel
(telefonische) bereikbaarheid van de Sport- en Bewegiekliniek	33,3%	33,3%				33,3%
Informatievoorziening naar de cliënten	33%	17%	17%			33%
De wachttijd voordat cliënten gezien kunnen worden	50%	17%	17%			17%

De beschrijving van de Sport- en Bewegiekliniek op zorgdomein	33%	33%	17%			17%
De tijd die de arts neemt om met u in gesprek te gaan	50%	17%				33%
De service van de Sport- en Bewegiekliniek	33%	17%				50%

Opmerkingen:

- Kortere communicatielijns door de terugkoppeling even door te bellen op vast wekelijks/maandelijks moment.
- Mn. de tijd die Floor neemt tijdens het contact is goed.

Algemeen

Algemeen						
Wat vind u van:	goed	voldoende	matig	onvoldoende	slecht	Geen oordeel
De bekendheid van de Sport- en Bewegiekliniek in de regio		83%	17%			
Bereikbaarheid van de behandelend arts (voor bv. overleg)	67%					33%
Contactfrequentie met de arts	50%	17%				33%
Deskundigheid van de medewerkers	50%	17%				33%
Klantvriendelijkheid van de medewerkers	83%					33%

Opmerkingen:

Verbeterpunten

De volgende feedbackpunten werden gegeven:

1. Patiënten duidelijker informeren dat de zorg uit de basisverzekering wordt vergoed, maar dat wel het eigen risico wordt aangesproken.
2. Samenwerking met beweegspreekuur kaderhuisartsen in regio
3. Hopelijk in de toekomst meer samenwerking met Santwee
4. Mogelijke intervisie met sportfysio's die wel een casus inbrengen (geen inbreng = uitsluiten intervisie)
5. Passie mag meer benadrukt worden.

Acties ten aanzien van verbeterpunten:

Ad 1. Een bijlage met kosten over het behandeltraject en een link (naar informatie op de website) in de afspraakbevestiging zal moeten voorkomen dat de mensen niet op de hoogte zijn van het gebruik van eigen risico.

Ad. 2. De intentie voor 2020 is neergezet om op verschillende locaties een meekijkconsult bij en met de huisartsen op te zetten (1,5 lijns zorg)

Ad. 4. Door geringe belangstelling voor het fysio inloospreekuur is dit stopgezet. Er wordt overwogen om dit op een ander wijze vorm te geven, maar de manier waarop is onduidelijk en heeft geen prioriteit voor 2020.

De locatie is al enkele jaren een punt van aandacht. De Sport- en Bewegiekliniek is al geruime tijd op zoek naar een nieuwe (ruimere en modernere) locatie.