



# Sport- en Beweegekliniek

*sportgeneeskunde*

## Ketenpartner- tevredenheidonderzoek

2018

Sport- en Bewegiekliniek  
Ijsbaanlaan 4b  
2024 AV Haarlem  
Tel.nr. 023-5258080  
Email: [info@sport-en-beweegekliniek.nl](mailto:info@sport-en-beweegekliniek.nl)  
Website: [www.sport-en-beweegekliniek.nl](http://www.sport-en-beweegekliniek.nl)  
KvK nr.: 41222732  
AGB code: 22220856

Aangesloten bij:





# Sport- en Bewegiekliniek

## 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 Beweegkliniek 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 Beweegkliniek door de constructieve feedback, verbeterpunten aan te kunnen pakken.

## Deelnemers

De Sport- en Beweegkliniek heeft er bewust voor gekozen om in eerste instantie 5 ketenpartners aan te schrijven. Er zijn in totaal 10 formulieren uitgereikt. De ketenpartners zijn:

- Gezondheidscentrum Haarlemmermeer; 2 formulieren van de coördinator en een fysiotherapeut,
- Heliomare; 3 formulieren van 2 revalidatie artsen en een fysiotherapeut,
- S&VA sportvoedingsadviesbureau; 2 formulieren van sport diëtistes,
- Radiologie Spaarne Gasthuis; 2 formulieren
- Marcel Pool, sportfysiotherapeut; 1 formulier

Het zijn ketenpartners waar veel en regelmatig wordt samengewerkt. De Sport- en Beweegkliniek hoopt hiermee essentiële feedbackpunten te mogen ontvangen.

## Respons

Er zijn totaal 8 formulieren ingevuld geretourneerd. Dit is een respons van 80%.

De Sport- en Beweegkliniek benadert jaarlijks 5 tot 10 ketenpartners voor het invullen van de tevredenheid enquêtes. Aangezien ketenpartners vanuit zowel de eerste als de tweede lijn worden benaderd, hoopt de Sport- en Beweegkliniek hiermee een compleet beeld te krijgen over de mate van tevredenheid onder de verschillende ketenpartners.

## Algemene score /rapportcijfer

Het gemiddelde rapportcijfer: 8,2

Het gemiddelde cijfer t.a.v. de samenwerking: 8,1

100% van de respondenten geeft aan de Sport- en Beweegkliniek aan te bevelen aan collega's.

Uitkomsten t.a.v. de stellingen:

- **De Sport- en Beweegkliniek verleent bewust en doelmatig zorg.**  
Ja = 80% , geen oordeel: 20%
- **De Sport- en Beweegkliniek staat voor: "Zorg met passie, laagdrempelig, service gericht en betrouwbaar" Herkent u dit?**  
Ja= 100%

## Score op onderdelen

### Medisch handelen

Medisch handelen						
Wat vind u van:	goed	voldoende	matig	onvoldoende	slecht	Geen oordeel
Medisch inhoudelijke kennis van de artsen	70%					30%
Praktische uitvoering van de behandeltrajecten	70%	15%				15%
De diversiteit aan behandeltechnieken	45%					55%

#### Opmerkingen:

- Ik kan alleen oordelen over de inspanningstesten, niet over andere behandelingen
- Als manager /geen ervaring en oordeel

### Communicatie

Communicatie						
Wat vind u van de volgende punten van de artsen van de sport- en beweegkliniek;	goed	voldoende	matig	onvoldoende	slecht	Geen oordeel
Professionele attitude van de arts	80%	20%				
De klantvriendelijkheid	80%					20%
De communicatie/ uitleg naar cliënten	45%	15%			15% wisselend v/g	15%
De mondelinge communicatie met u als ketenpartner	80%	20%				
De schriftelijke communicatie (verslaglegging)	60%	25%				15%
Het openstaan voor feedback	80%	20%				
De communicatie van de andere medewerkers naar u als ketenpartner	70%	15%				15%

#### Opmerkingen:

GEEN

## 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	80%	20%				
De faciliteiten bij locatie Haarlem	32,5%	32,5%				35%
De faciliteiten bij de locatie Hoofddorp		30%				70%
De faciliteiten bij de locatie Heliomare	30%	15%				55%

Opmerkingen:  
Goede bereikbaarheid en voldoende faciliteiten

## Praktijkorganisatie

Praktijkorganisatie						
Wat vind u van :	goed	voldoende	matig	onvoldoende	slecht	Geen oordeel
(telefonische) bereikbaarheid van de Sport- en Bewegiekliniek	55%	30%				15%
Informatievoorziening naar de cliënten	42,5%	42,5%	15%*			
De wachttijd voordat cliënten gezien kunnen worden	45%	25%	15%			15%
De beschrijving van de Sport- en Bewegiekliniek op zorgdomein	30%	15%				45%
De tijd die de arts neemt om met u in gesprek te gaan	55%	45%				
De service van de Sport- en Bewegiekliniek	42,5%	42,5%				15%

Opmerkingen:

- Informatievoorziening aangaande betalingen kan beter, maar wordt aan gewerkt.
- onduidelijkheid over kostenplaatje voor externe revalidant onder basispakket toch kosten? Niet transparant genoeg > afstemming nodig juiste info inforoverstrekking

## Algemeen

Algemeen						
Wat vindt u van:	goed	voldoende	matig	onvoldoende	slecht	Geen oordeel
De bekendheid van de Sport- en Bewegiekliniek in de regio	30%	70%				
Bereikbaarheid van de behandelend arts (voor bv. overleg)	42,5%	42,5%				15%
Contactfrequentie met de arts	42,5%	42,5%				15%
Deskundigheid van de medewerkers	65%	20%				15%
Klantvriendelijkheid van de medewerkers	70%	15%				15%

### Opmerkingen:

- Ik ben niet de juiste persoon om deze enquête in te vullen (deze persoon heeft toch veel en belangrijke feedback gegeven)
- Deskundige, vriendelijke en meedenkende medewerkers. Fijn contact

## Verbeterpunten

De volgende feedbackpunten werden gegeven:

1. Informatievoorziening aangaande betalingen kan beter, maar daar wordt aan gewerkt
2. Onduidelijke informatie voorziening over kosten
3. Fysiotherapeuten geven aan dat contactmogelijkheden onvoldoende zijn in ieder geval dat zij meer toegankelijkheid hadden verwacht.
4. Voorstel: 1-2 x per jaar overleg

Acties ten aanzien van verbeterpunten:

*Ad 1 en 2.*

Deze feedbackpunten betreffen Heliomare. De cliënten die in Heliomare gezien worden, hebben geen kosten, maar krijgen in sommige gevallen een factuur. Zij hoeven echter geen eigen bijdrage te betalen. Hierover was onduidelijkheid.

Heliomare heeft in samenspraak met de Sport- en Bewegiekliniek een folder ontwikkeld.

De Sport- en Bewegiekliniek heeft de informatie op de website aangepast.

*Ad. 3*

Dit feedbackpunt betreft de locatie Hoofddorp. Er is een wekelijks inloopspreekuur voor fysiotherapeuten en artsen op de locatie Hoofddorp. Dit was onvoldoende gecommuniceerd maar de fysiotherapeuten. De fysiotherapeuten zijn inmiddels geïnformeerd.