



Ketenpartner- tevredenheidonderzoek 2021

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

Aangesloten bij:





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	7
Ontwikkelingen n.a.v. de feedback punten van 2019.....	7

Inleiding

De Sport- en beweegkliniek is sinds 2016 een zelfstandig behandelcentrum. In verband met de vele veranderingen rondom sportgeneeskunde die vanaf die tijd hebben plaatsgevonden en omdat sportgeneeskunde vanaf 2016 onder medisch specialistische zorg viel (dus vergoeding uit de basisverzekering) heeft in 2018 het eerste ketenpartnertevredenheid onderzoek plaatsgevonden. Inmiddels is zichtbaar dat ook de jaren daaropvolgend het centrum een enorme groei blijft doormaken. Daar zijn we uiteraard trots op.

Aangezien de groei nooit gepaard mag gaan met een verlies aan kwaliteit en de sport- en beweegkliniek de tevredenheid van cliënten en ketenpartners wil blijven monitoren, is er eind 2021 wederom een ketenpartnertevredenheid onderzoek uitgevoerd.

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.

In 2021 zijn er nieuwe/andere ketenpartners benaderd om de ketenpartnertevredenheidsenquête in te vullen. De respons is 43%. Dit is ongeveer gelijk aan 2019.

De respons is in onderstaande scores op onderdelen inzichtelijk gemaakt.

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

Deelnemers

De Sport- en Beweegkliniek heeft er voor gekozen om 21 ketenpartners aan te schrijven. Er zijn totaal 21 formulieren uitgereikt. De ketenpartners zijn :

- Huisartsenpraktijk Broekpolder; 4; Tepe, Beunder en Peeters
- Gezondheidscentrum Haarlemmermeer; 2; Vergouwen en Kappers
- Huisarts: Noordermeer
- Medische Kliniek Velsen: 2; Zuiderbaan en Eshuis
- Spaarne Gasthuis : 4; Ezechiels, A. van Noort, Peterson en Winkel
- Heliomare: v. Bennekom en Vader

Fysiotherapeuten:

- Fysio leidsevaart; Goedknegt en Rill
- Sportphysics, Portegies, Eigenraam en Flick
- Reva: Boots en Glerum

Allen zijn ketenpartners waar veel en regelmatig wordt samengewerkt.

Respons

Er zijn totaal 9 formulieren ingevuld geretourneerd. Dit is een respons van 43 %.

De Sport- en Beweegkliniek heeft er bewust voor gekozen om meer ketenpartners te benaderen voor het invullen van de tevredenheid enquêtes dan vorige keer. 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: 8,5 Dit is in vergelijking met 2019 een stijging van een 0,7%

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

Dit is tevens een mooie ontwikkeling ten opzichte van 2019 waar de samenwerking met een 7,4 werd beoordeeld. Dit betekent een stijging van ruim 10%.

100% van de respondenten geeft aan de Sport- en Bewegiekliniek (zeer zeker) aan te bevelen aan collega's.

Uitkomsten t.a.v. de stellingen:

- **De Sport- en Bewegiekliniek verleent bewust en doelmatig zorg.**
Ja = 66,6% , geen oordeel: 33,3%
- **De Sport- en Bewegiekliniek staat voor: "Zorg met passie, laagdrempelig, service gericht en betrouwbaar" Herkent u dit?**
Ja = 77,7% , geen oordeel: 11,1%, niet ingevuld: 11,1 %

Score op onderdelen

Medisch handelen

Medisch handelen						
Wat vind u van:	goed	voldoende	matig	onvoldoende	slecht	Geen oordeel
Medisch inhoudelijke kennis van de artsen	88,8%	11,1%				
Praktische uitvoering van de behandeltrajecten	66,6%	11,1%				22,2%
De diversiteit aan behandeltechnieken	55,5%	22,2%				22,2%

Opmerkingen:

- Gezien de grootte van het team artsen denk ik dat dit mogelijk een te algemeen beeld geeft.
- Indien de juiste patiënten bij de juiste behandelaars terecht komen.
- Zeer alert en terugkomend op casussen die nader uitgezocht moeten worden.

Communicatie

Communicatie						
Wat vind u van de volgende punten van de artsen van de sport- en bewegiekliniek;	goed	Voldoende	matig	onvoldoende	slecht	Geen oordeel
Professionele attitude van de arts	77,7%	22,2%				
De klantvriendelijkheid	66,6%	33,3%				
De communicatie/ uitleg naar cliënten	55,5%	22,2%				22,2%

De mondelinge communicatie met u als ketenpartner	66,6%	33,3%				
De schriftelijke communicatie (verslaglegging)	77,7%	22,2%				
Het openstaan voor feedback	66,6%	22,2%				11,1%
De communicatie van de andere medewerkers naar u als ketenpartner	44,4%	22,2%				33,3%

Opmerkingen:

- Mondelinge communicatie is uitvoerig (misschien soms te).
- Zie bovenstaande opmerking. Onderlinge benchmark mist en maakt dat met huidige uitkomst alleen gesproken kan worden over globaal beeld.
- Vaak direct verslag via Siilo en anders brief mee. Wordt nog wel eens vergeten, maar sporadisch.
- Laagdrempelig. Goede samenwerking mogelijk!

Locatie en faciliteiten

Locatie en faciliteiten						
Wat vind u van :	goed	voldoende	matig	onvoldoende	slecht	Geen oordeel
De algemene indruk van de Sport- en Beweegkliniek	44,4%	44,4%				11,1%
De faciliteiten bij locatie Haarlem	11,1%	66,6%				22,2%
De faciliteiten bij de locatie Hoofddorp		11,1%				88,8%
De faciliteiten bij de locatie Heliomare		11,1%				88,8%

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	66,6%	11,1%	11,1%			11,1%

Sport- en Beweegkliniek						
Informatievoorziening naar de cliënten	44,4%	22,2%	11,1%			22,2%
De wachttijd voordat cliënten gezien kunnen worden	55,5%	33,3%				11,1%
De beschrijving van de Sport- en Beweegkliniek op zorgdomein	44,4%					55,5%
De tijd die de arts neemt om met u in gesprek te gaan	66,6%	22,2%				11,1%
De service van de Sport- en Beweegkliniek	55,5%	22,2%				22,2%

Opmerkingen:

- vaak teveel info naar cliënten.
- iha goed bereikbaar. Iha goede communicatie.

Algemeen

Algemeen						
Wat vindt u van:	goed	voldoende	matig	onvoldoende	slecht	Geen oordeel
De bekendheid van de Sport- en Beweegkliniek in de regio	33,3%	55,5%	11,1%			
Bereikbaarheid van de behandelend arts (voor bv. overleg)	77,7%	22,2%				
Contactfrequentie met de arts	44,4%	44,4%				11,1%
Deskundigheid van de medewerkers	22,2%	33,3%				44,4%
Klantvriendelijkheid van de medewerkers	55,5%					44,4%

Opmerkingen:

- Nu ik de Sport- en Beweegkliniek "gevonden" heb, ga ik steeds meer verwijzen (i.p.v. bijv. naar orthopeed).
- Via Siilo snel en makkelijk contact.
- Bekendheid lijkt toe te nemen, wellicht door naamsverandering iets stagnerend.

Verbeterpunten

De volgende feedbackpunten werden gegeven:

- Blijf zo doorgaan.
- Borgen!
- Soms idee dat niet iedere patiënt bij de juiste arts (expertise gebied) terecht komt. Verder prettige praktijk / samenwerking.
- Sport- en Beweegkliniek heeft een vast team hetgeen vertrouwen uitstraalt.

Naar aanleiding van bovengenoemde uitkomsten heeft de Sport- en beweegkiniek zelf twee verbeterpunten opgesteld, te weten:

- De bekendheid van de Sport- en Beweegkliniek in de regio vergroten. Doel: Bij het volgende ketenpartnertevredenheid onderzoek is de uitkomst uitsluitend goed en voldoende.
Acties om dit te bereiken: Minimaal 10 huisartsenbezoeken van de nieuwste sportarts en vernieuwing van de website die medio 2022 live komt.
- Informatievoorziening naar de cliënten vergroten. Doel: Bij het volgende ketenpartnertevredenheid onderzoek is de uitkomst uitsluitend goed en voldoende.
Acties: Informatiefolders uitbreiden. Een informatiefolder over de 1,5^e lijns setting in de Broekpolder wordt begin 2022 gemaakt. Nieuwe website medio 2022.

Ontwikkelingen n.a.v. de feedback punten van 2019

1. **Patiënten duidelijker informeren dat de zorg uit de basisverzekering wordt vergoed, maar dat wel het eigen risico wordt aangesproken.**
Een bijlage met kosten over het behandeltraject en een link (naar informatie op de website) is toegevoegd aan de afspraakbevestiging. Tevens wordt uitleg gegeven over het eigen risico. De balie medewerkers informeren de cliënten ook telefonisch bij het maken van de afspraak.
2. **Samenwerking met beweegspreekuur kaderhuisartsen in regio.**
Inmiddels is in maart 2021 een 1,5e lijns setting gestart in huisartsen praktijk Broekpolder.
3. **Hopelijk in de toekomst meer samenwerking met Santwee.**
Indien verwijzingen naar een specifieke fysiotherapeut van die praktijk noodzakelijk wordt geacht, dan wel "op postcode" handig is voor de client, worden cliënten daarnaar toe verwezen..
4. **Mogelijke intervisie met sportfysio's die wel een casus inbrengen (geen inbreng = uitsluiten intervisie)**
Het inloopsprek uur was destijds stopgezet i.v.m. te weinig inbreng van de fysiotherapeuten. Inmiddels wordt gebruik gemaakt van de beveiligde app Siilo. De sportartsen zijn hierdoor zeer laagdrempelig bereikbaar en tevens kan casuïstiek besproken kan worden.
5. **Passie mag meer benadrukt worden.**
Alle medewerkers doen hun uiterste best dit uit te stralen. In de uitkomst van de stelling "De Sport- en Beweegkliniek staat voor: "Zorg met passie, laagdrempelig, service gericht en betrouwbaar" Herkent u dit?" Reageert 77,% positief. Wij blijven streven naar een 100% score.