

## Patiënttevredenheidsonderzoek 2016

CBT Rijnmond heeft in 2016 een patiënttevredenheidsonderzoek gehouden.

Gedurende de maanden juni en augustus zijn alle patiënten en/of hun begeleiders die CBT Rijnmond bezochten uitgenodigd om een vragenformulier in te vullen. Onderwerpen die aan de orde kwamen waren zowel de zorg als de organisatie bij CBT Rijnmond.

Uiteindelijk zijn 150 ingevulde vragenformulieren ontvangen, dit is een respons van 4,7 %

Deze vragenformulieren zijn geanalyseerd.

### 1. Kwaliteit van de zorg

Het oordeel over de zorgverleners (tandartsen, mondhygiënisten, psychologen en anesthesisten) is goed tot uitstekend in de categorieën uitleg, vakkundigheid, hygiëne en persoonlijke aandacht. Met name de tandartsen en mondhygiënisten scoren bij uitleg en persoonlijke aandacht vooral uitstekend. Ook de assistentie scoort hier goed tot uitstekend.

### 2. Locatie

CBT Rijnmond is eind 2015 verhuisd naar een nieuwe locatie.

Het oordeel over de nieuwe behandelkamers, inrichting, privacy, hygiëne en comfort, is goed tot uitstekend.

Ook het oordeel over de wachtkamer is goed, maar er zijn enkele opmerkingen.

Zo was er een verzoek om een apparaat om water te drinken neer te zetten. Dit is inmiddels gebeurd.

Ook vonden enkele bezoekers de wachtkamer wat saai. CBT Rijnmond heeft hier juist voor gekozen omdat een deel van onze doelgroep zo min mogelijk geprikkeld moet worden.

Het aanwezige speelgoed en de lectuur scoren redelijk tot goed.

### 3. Service

De service aan de balie wordt als goed tot uitstekend beoordeeld.

De keuzemogelijkheden voor een afspraak worden als goed beoordeeld evenals de wachttijd tussen intake en eerste behandeling en de openingstijden. De wachttijd in de wachtkamer wordt als redelijk tot goed beoordeeld. De wachttijden zijn bij CBT Rijnmond altijd een punt van aandacht en worden iedere maand geanalyseerd en gepubliceerd op de website

### 4. Informatieverstrekking

De score rond de informatieverstrekking is over het algemeen goed. De informatieverstrekking bij een intake blijft een aandachtspunt, met name de informatie over de kosten, eigen bijdrage en eigen risico vraagt veel aandacht. Zoals bekend is dit een probleem dat in de gehele zorgsector speelt. Veel van de informatie is terug te vinden op de site, en daarnaast investeren onze baliemedewerkers veel tijd in uitleg over de eigen bijdrage en eigen risico

### 5. Website

Opvallend is dat de website van CBT Rijnmond slechts door 1,5 % van de ondervraagden wordt bezocht.

Ondanks de vernieuwing en het up to date maken van de site is hiervoor weinig aandacht. De patiënten/begeleiders die de site bezoeken beoordelen de site als goed.

Naar aanleiding van deze bevindingen zijn we begonnen met de website op diverse manieren nog nadrukkelijker onder de aandacht van patiënten te brengen .

#### 6. Bereikbaarheid en parkeergelegenheid

De bereikbaarheid en de parkeergelegenheid van de nieuwe locatie van CBT Rijnmond is een punt van aandacht.

De bereikbaarheid met het openbaarvervoer scoort goed tot uitstekend. De bereikbaarheid met eigen vervoer en de parkeergelegenheid scoren minder; redelijk tot goed. Met name de kosten van de parkeergarage en de bewegwijzering van de parkeergarage naar de locatie aan de Wytemaweg geven problemen. Aan de kosten voor het parkeren in de de parkeergarage kan CBT Rijnmond niets veranderen. Dergelijke kosten zijn gebruikelijk bij het bezoeken van een zorginstelling in een grote stad. Het was wettens voor patiënten dat het parkeren, in tegenstelling tot op de oude locatie, niet meer gratis is.

De bewegwijzering in en rond de parkeergarage is nog niet op orde. Samen met het Erasmus MC wordt eraan gewerkt om dit nog voor het eind van dit jaar goed te regelen. Hierover wordt duidelijk informatie verstrekt op de site. Voor patiënten en begeleiders die met een hoge bus naar CBT Rijnmond komen, is een aparte parkeergelegenheid gecreëerd. Daarover zijn betrokkenen zeer tevreden.

#### 7. Algemeen eindoordeel

Het algemeen eindoordeel over de klantvriendelijkheid, onderlinge werksfeer en de organisatie van het centrum is goed tot uitstekend en de patiënten /begeleiders waarderen CBT Rijnmond met een 8,5.