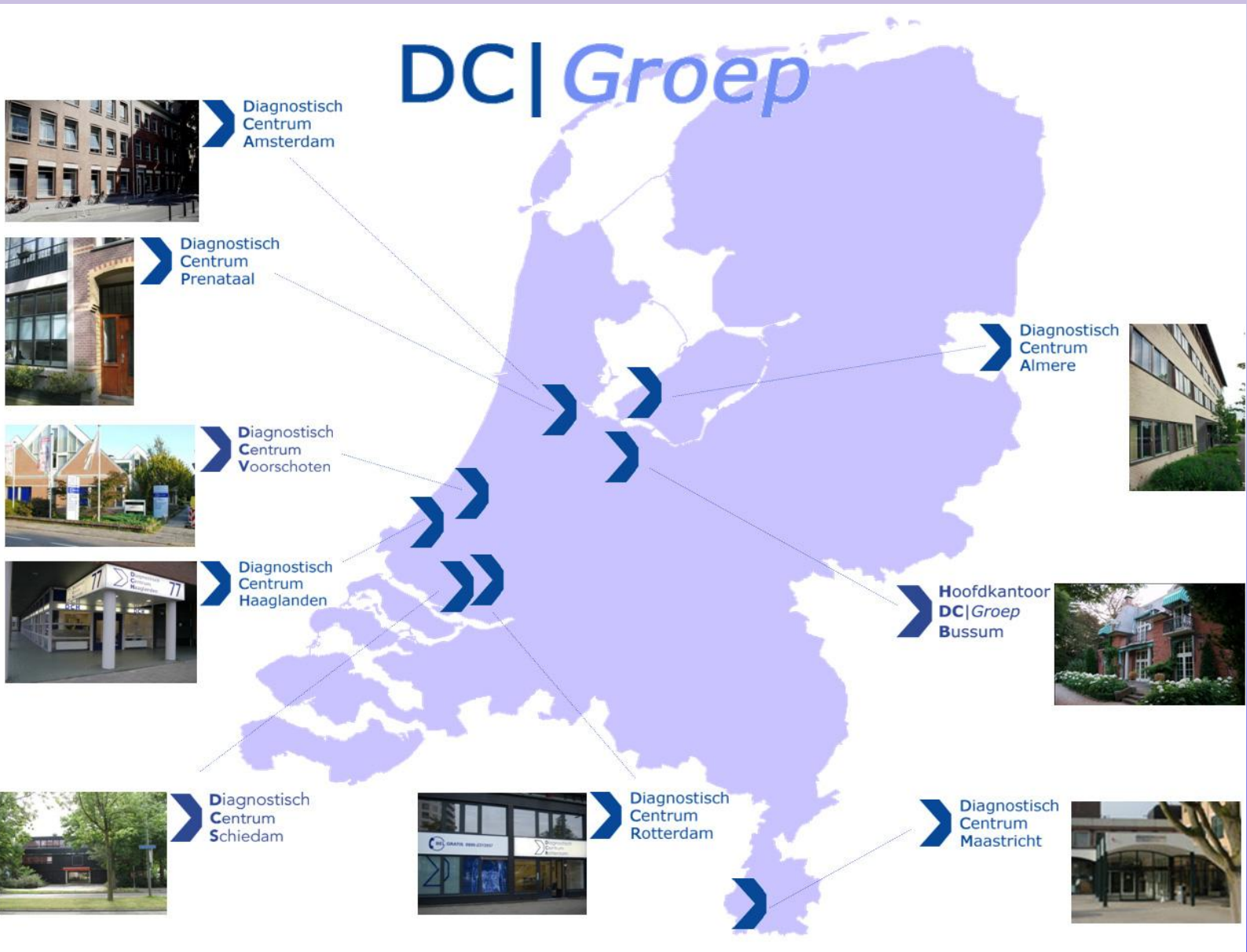


Enquête verwijzers



2009

Inhoudsopgave

Inleiding	3
1. Overzicht onderzoeken/sprekuren	4
1.1 Onderzoeken/sprekuren diagnostische centra	5
1.2 Suggesties voor nieuwe onderzoeken/sprekuren	9
2. Mening service & dienstverlening diagnostische centra	10
2.1 Termijn planning afspraken	10
2.2 Verslaglegging diagnostische centra	10
2.3 Telefonische bereikbaarheid	11
2.4 Intercollegiaal overleg	11
2.5 Aanvraagformulieren	12
2.6 Patiënt- en klantvriendelijkheid	12
2.7 Reden verwijzing diagnostische centra	13
3. Website diagnostisch centrum	14
4. Nieuwsbrief	15
5. RunMedical	15
6. Zorgdomein	16
7. Overige opmerkingen verwijzers	16
8. Conclusies enquête	17
Bijlage: enquête verwijzers 2009	18

Inleiding

DC|Groep streeft continu naar het verbeteren van de kwaliteit van haar zorgaanbod binnen de diagnostische centra. Om dit in beeld te kunnen brengen, wordt er jaarlijks een enquête naar verwijzende huisartsen, consultatiebureau artsen en verloskundigen van alle diagnostische centra binnen DC|Groep gestuurd. Deze vindt u als bijlage van dit onderzoek.

Er zijn in totaal 3700 enquêtes verstuurd, waarvan er 148 (ingevuld) zijn geretourneerd. De respons op deze enquête is dus **4%**.

De enquête bestaat uit drie delen:

1. **Locatie/ onderzoeken verwijzers:** naar welke diagnostische centra wordt er binnen DC|Groep verwezen, en voor welke onderzoeken wordt er doorverwezen? Verder wordt er gevraagd aan de verwijzers of er binnen het zorgaanbod van de diagnostische centra onderzoeken/sprekuren ontbreken.
2. **Kwaliteit diagnostische centra DC|Groep:** er wordt aan de verwijzers naar diverse kwalitatieve parameters gevraagd en in welke mate zij dit als positief/negatief ervaren, zoals bereikbaarheid, personeel, verslaglegging, intercollegiaal overleg.
3. **Website, RunMedical en mening verwijzers:** in het laatste deel wordt gevraagd of de verwijzer wel of geen gebruik maakt van de website (www.diagnostischcentrum.com) en waarom wel of niet. Verder wordt er gevraagd of de verwijzer bekend is met RunMedical en Zorgdomein en of men nog op- of aanmerkingen heeft op (een van de) diagnostische centra binnen DC|Groep.

Doel van deze enquête is om inzicht te verkrijgen in het gedrag van verwijzers en waarom verwijzers kiezen voor diagnostische centra van DC|Groep.

1. Overzicht onderzoeken/sprekuren

Om een duidelijk beeld te geven van het zorgaanbod binnen DC|Groep, vindt u hieronder een schematische weergave van alle spreken/onderzoeken die binnen elk diagnostisch centrum van DC|Groep plaatsvinden.

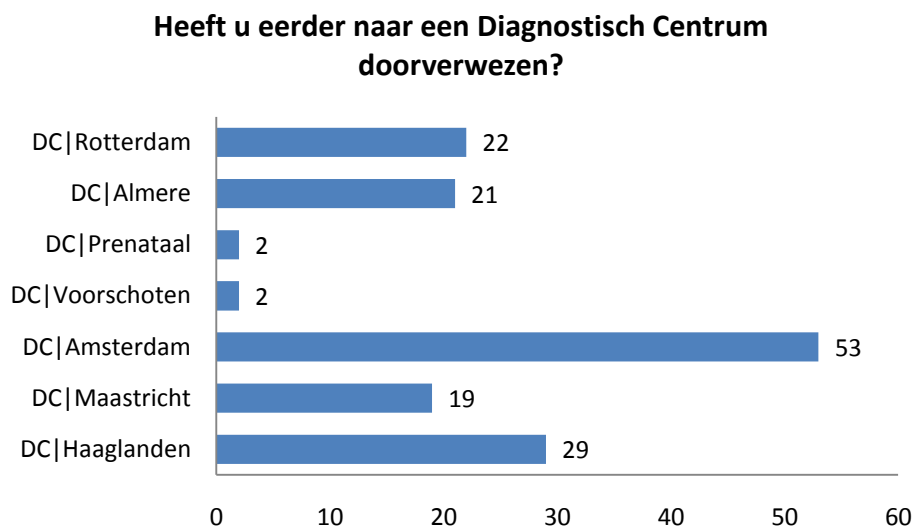
	DC A	DC H	DC M	DC P	DC R	DC AI	DC V	DC S*
	Amsterdam	Den Haag	Maastricht	Prenataal	Rotterdam	Almere	Voorschoten	Schiedam
Anesthesie								
Pijnbestrijding					x	x		
Cardiologie		x					x	x
ECG	x	x	x				x	
Dermatologie + Flebologie		x						
Gynaecologie		x	x	x	x			
Prenatale diagnostiek		x		x				
Longgeneeskunde								
Longfunctie	x		x					
Kindergeneeskunde						x		
Kindercardiologie	x	x			x	x		
MDL			x		x	x	x	x
Neurologie	x	x	x		x		x	
Orthopedie	x	x			x		x	
Oogheekunde								
Fundusfoto	x							
Radiologie								
Bucky	x	x	x		x		x	x
Dexametrie	x	x	x		x		x	
Echografie	x	x	x		x		x	x
Mammografie	x	x	x		x		x	
MRI	x	x			x		x	x
Reumatologie					x			

* Verwijzers DC|Schiedam zijn niet meegenomen binnen deze enquête; ten tijde van uitgave enquête was dit diagnostisch centrum nog niet geopend.

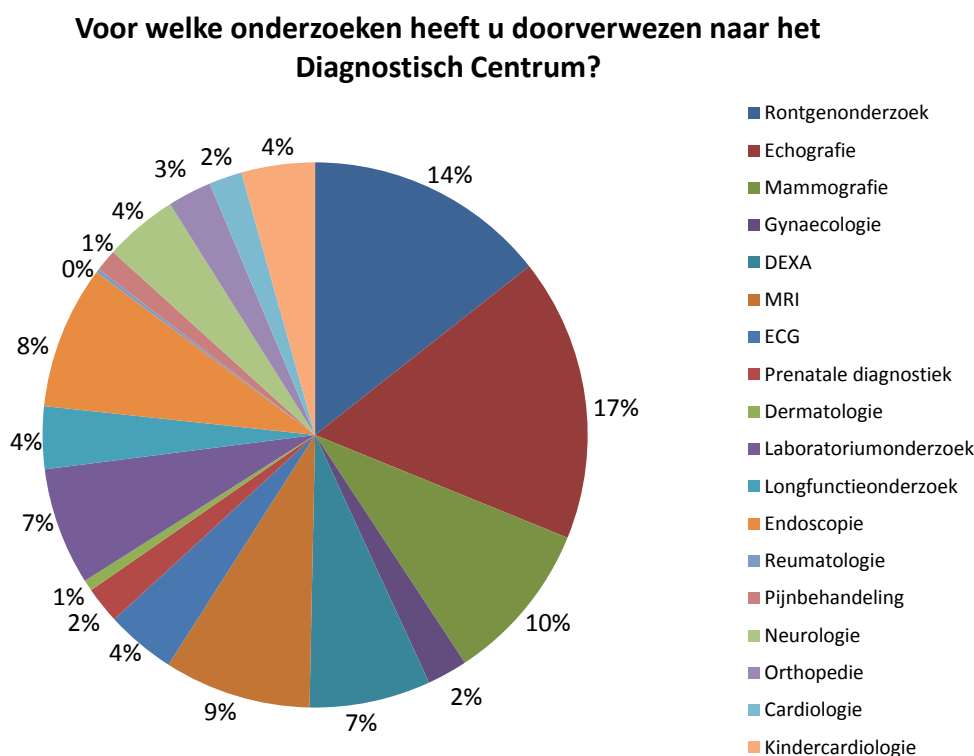
x = onderzoeken welke gestart zijn na uitgifte enquête

1.1 Onderzoeken/sprekuren diagnostische centra

Hieronder het vindt u het overzicht van de verwijzers naar locatie. Het geringe aantal respondenten die naar DC|Voorschoten doorverwijzen kan verklaard worden, doordat het centrum pas vanaf oktober 2009 is geopend.



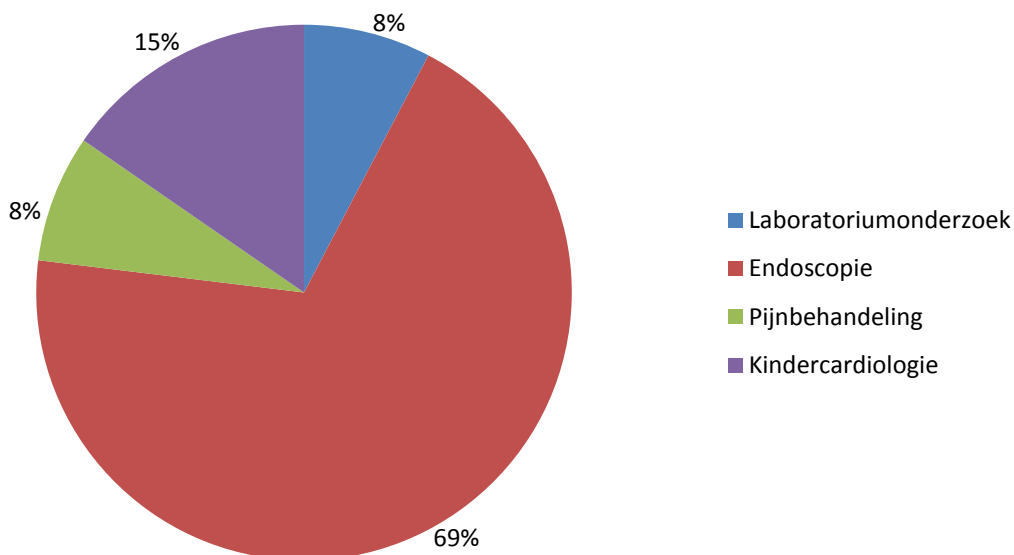
Hieronder een weergave van de verwijzing naar onderzoek/sprekuren. Bij alle verwijzingen van neurologie en orthopedie is ook MRI onderzoek aangevraagd.



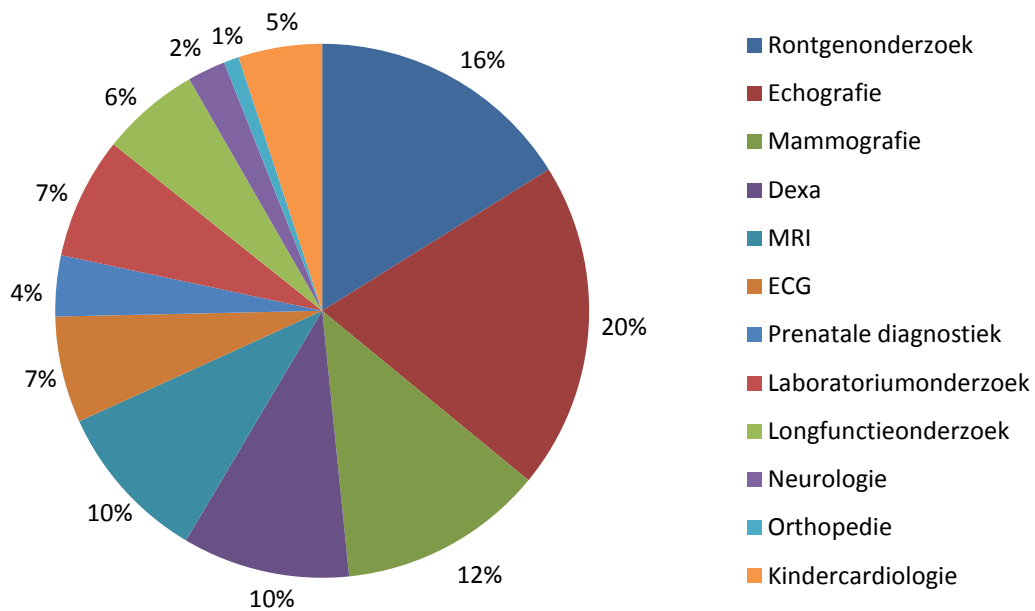
Reumatologie, staat weergegeven als 0%, maar absoluut werd 1 maal naar dit spreekuur doorverwezen

Hieronder volgen de verwijzingen per diagnostisch centrum:

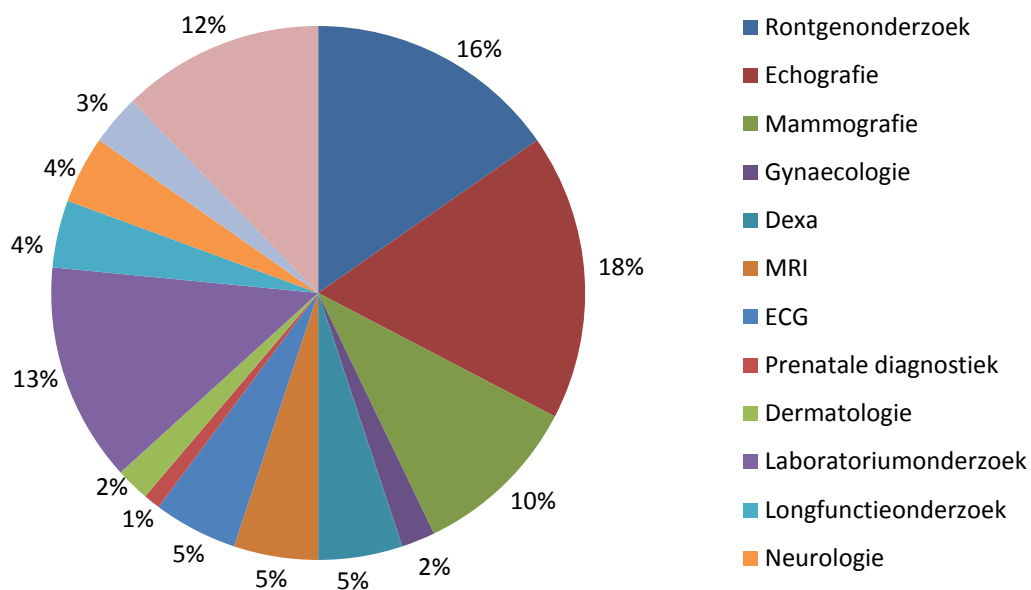
Verwijzingen DC|Almere



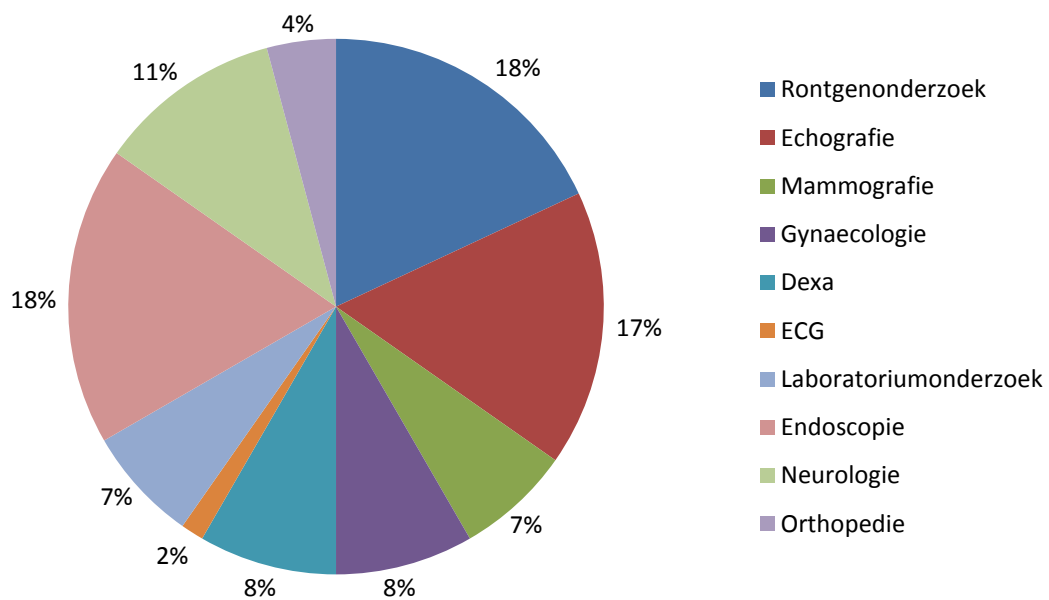
Verwijzingen DC|Amsterdam



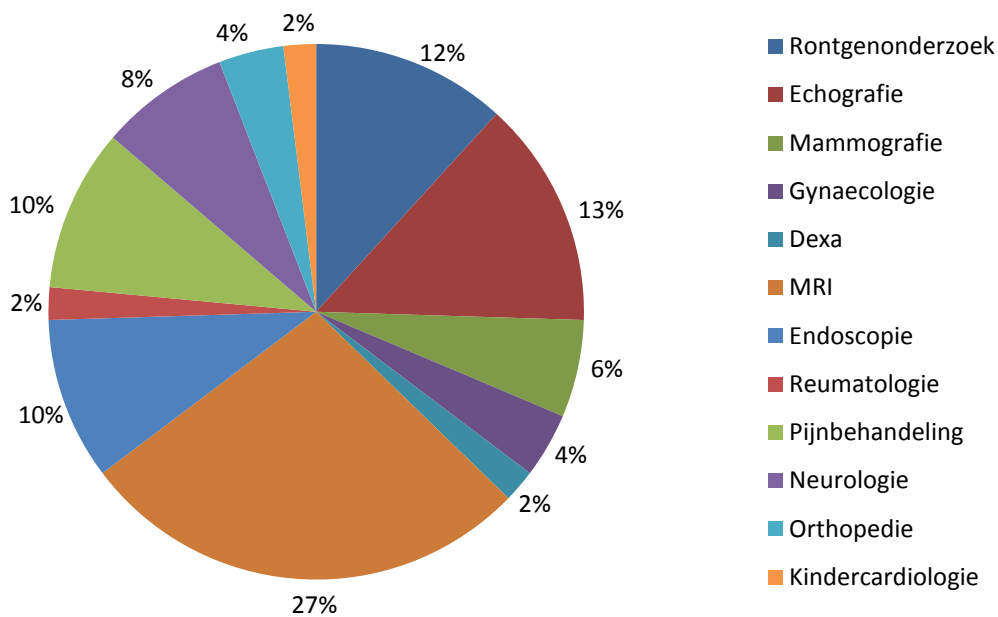
Verwijzingen DC|Haaglanden



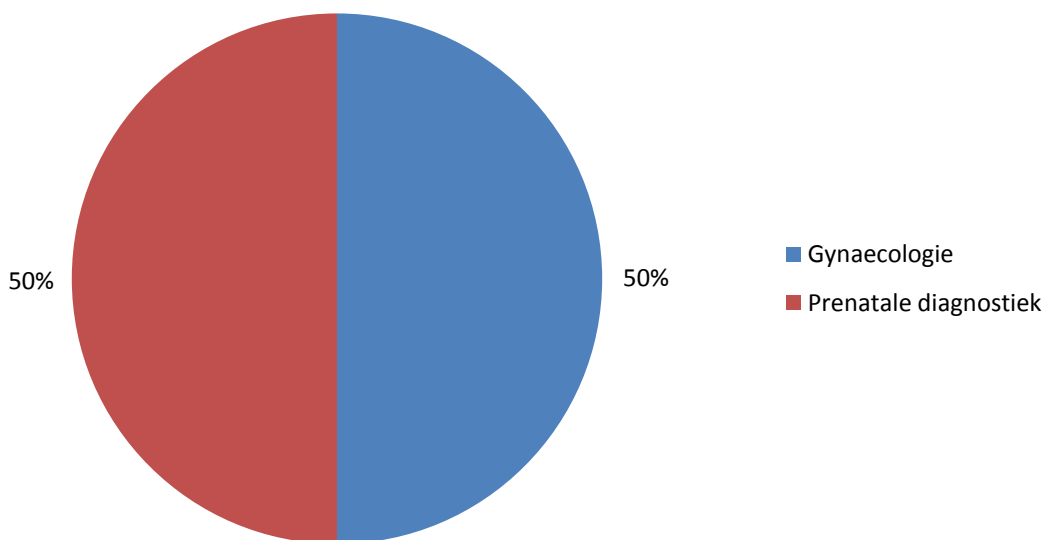
Verwijzingen DC|Maastricht



Verwijzingen DC|Rotterdam



Verwijzingen DC|Prenataal



1.2 Suggesties voor nieuwe onderzoeken/sprekuren

In de enquête is er aan de verwijzers gevraagd of zij nog spreekuren en/of onderzoeken binnen het zorgaanbod missen, en waar deze moeten plaatsvinden.

DC|Amsterdam:

- Endoscopie (1 respondent)
- Mogelijkheden tot vaccinaties (1 respondent)
- Cardiologie (1 respondent)
- Orthopedie (1 respondent)
- Psychiatrische opvang (1 respondent)
- Dermatologie (1 respondent)

DC|Almere:

- Echografie (1 respondent)

DC|Haaglanden:

- Diabetes onderzoeken (1 respondent)
- Psychiatrische opvang (1 respondent)

DC|Maastricht:

- Cardiologie (1 respondent)
- Kindercardiologie (2 respondenten)
- Longonderzoek (1 respondent)

DC|Rotterdam:

- Dermatologie (1 respondent)

DC|Voorschoten:

- Psychiatrische opvang (1 respondent)

Voor DC|Prenataal zijn geen suggesties voor nieuwe onderzoeken/sprekuren gedaan.

Op de vraag of de verwijzers nog aan- of opmerkingen hebben op het zorgaanbod binnen de diagnostische centra, kwamen de volgende opmerkingen naar voren:

- Collegiaal overleg kan beter in DC|Maastricht (1 respondent)
- Niet alle onderzoeken/sprekuren worden vergoed door verzekeraar (2 respondenten)
- Correspondentie via Edifact versturen (1 respondent)
- Werkzaamheden binnen diagnostische centra kunnen efficiënter (2 respondenten)
- Klinisch aanbod doet afbreuk aan Diagnostisch Centrum (1 respondent)

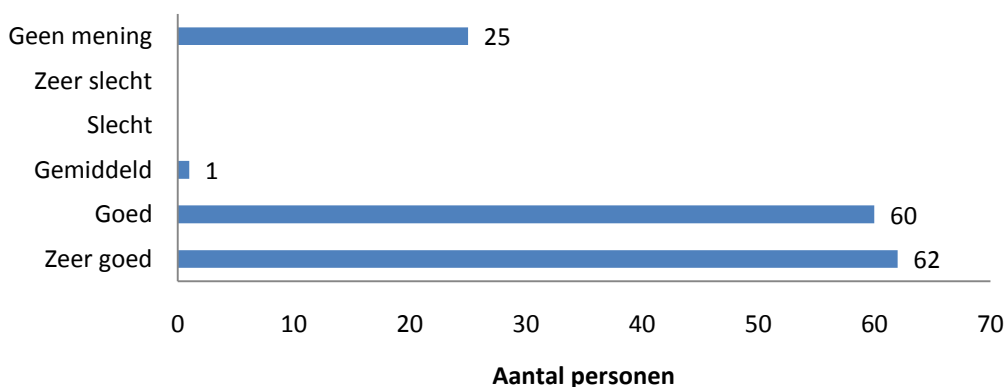
2. Mening service & dienstverlening diagnostische centra

Om de kwaliteit van de diagnostische centra binnen DC|Groep (te blijven) waarborgen, is er aan de verwijzers gevraagd om antwoord te geven op hieronder genoemde vragen:

2.1 Termijn planning afspraken

Verwijzers waarderen de termijn waarop een afspraak gemaakt kan worden als 'goed' tot 'zeer goed' (82%). DC|Groep streeft ernaar dat patiënten binnen een week terecht kunnen voor een spreekuur en binnen 24 uur voor diagnostiek.

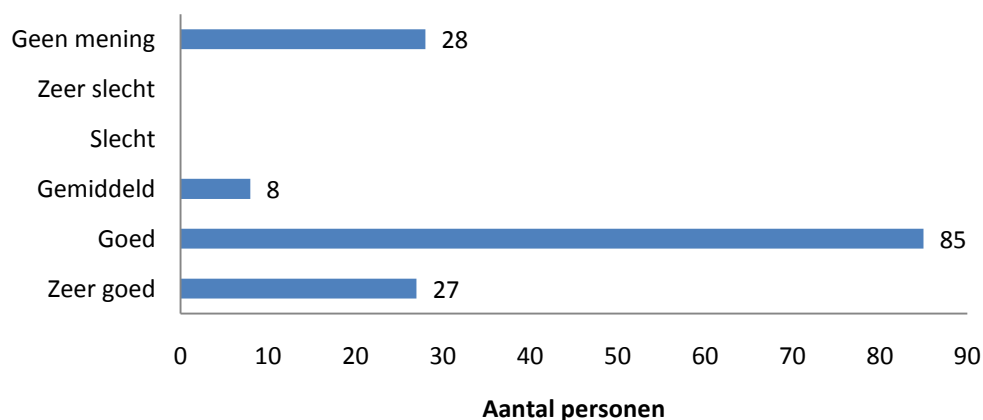
Wat vindt u van de termijn waarop een afspraak gepland kan worden?



2.2 Verslaglegging diagnostische centra

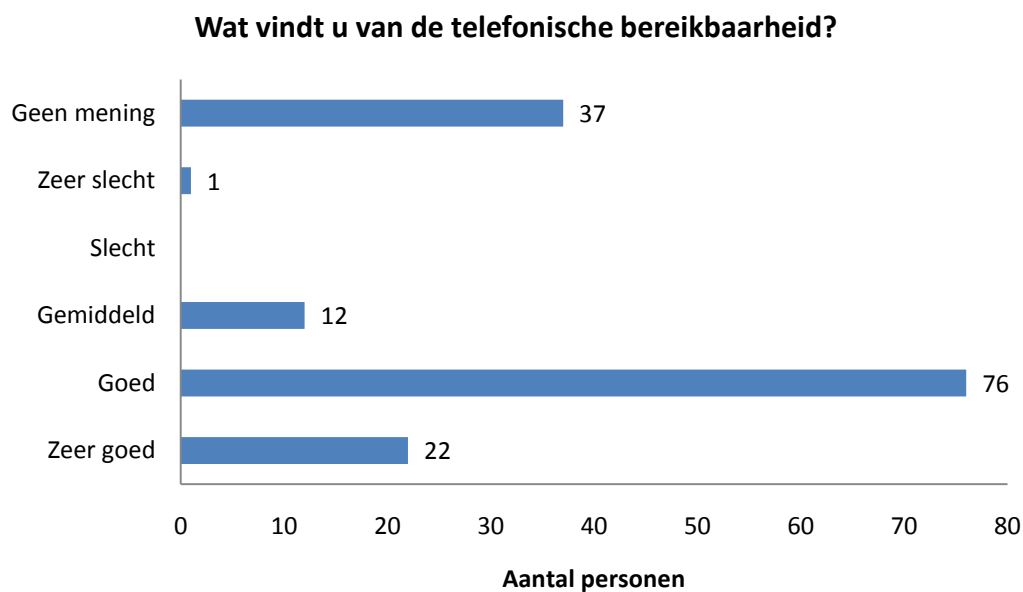
De verslaglegging binnen de diagnostische centra wordt door meer dan 75% als 'goed' tot 'zeer goed' beoordeeld.

Wat vindt u van de verslaglegging binnen de diagnostische centra?



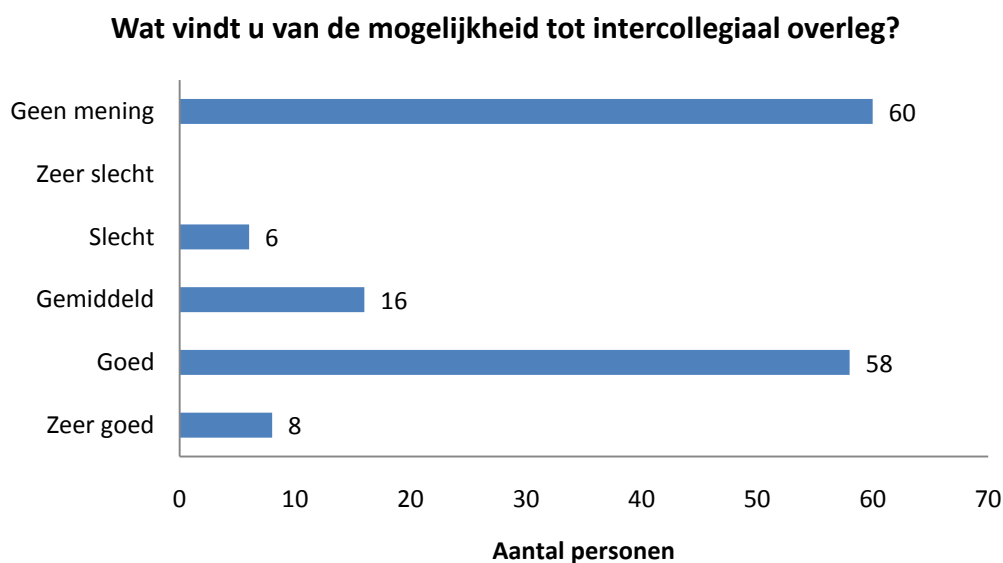
2.3 Telefonische bereikbaarheid

De telefonische bereikbaarheid wordt door 52% als 'goed' en door 15% als 'zeer goed' beoordeeld. De opmerkingen die extra werden vermeld is dat men aan de telefoon rustig de tijd neemt voor een afspraak en professioneel overkomt.



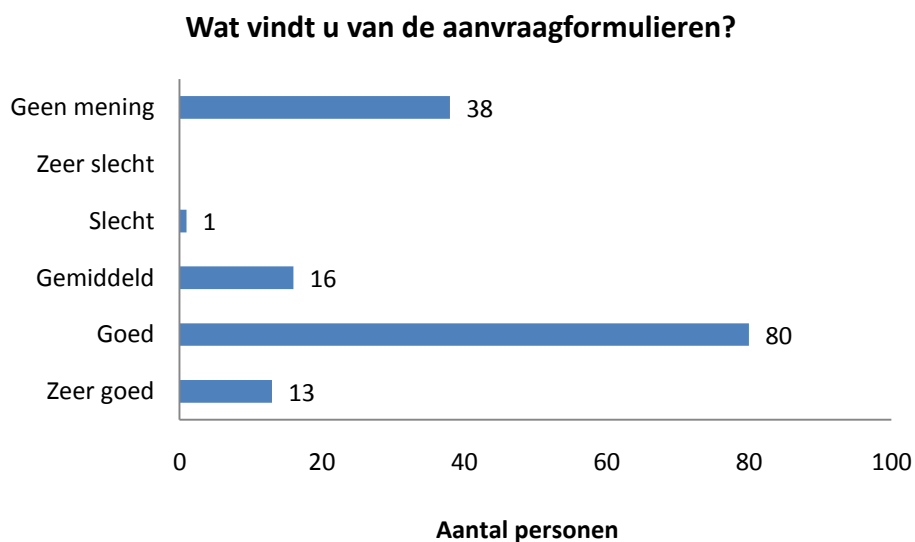
2.4 Intercollegiaal overleg

De mogelijkheid tot intercollegiaal overleg wordt als 'goed' (40%) beoordeeld. Opvallend is het hoge aantal respondenten die 'geen mening' (40%) hebben ingevuld.



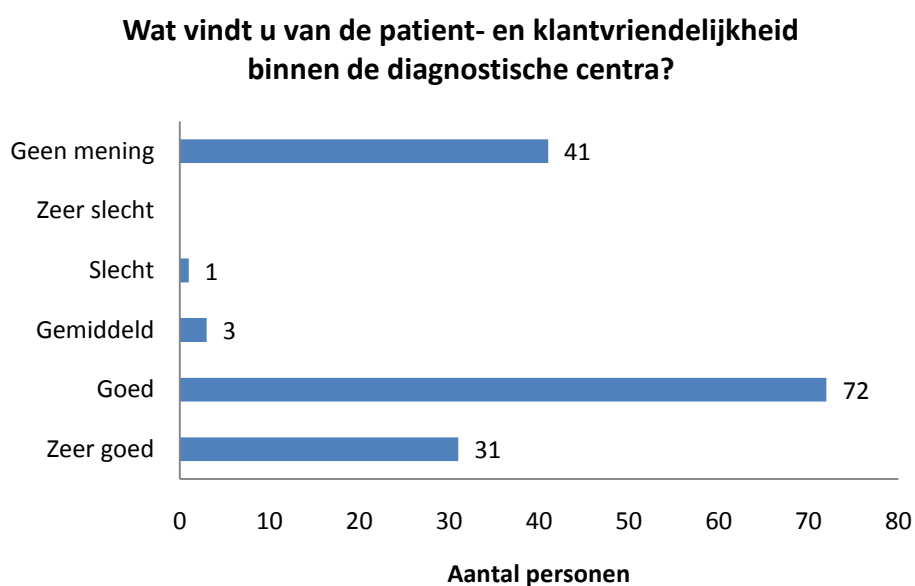
2.5 Aanvraagformulieren

Op de vraag wat men van de aanvraagformulieren binnen de diagnostische centra vindt, antwoordde meer dan 50% 'goed' en 9% 'zeer goed'.



2.6 Patiënt- en klantvriendelijkheid

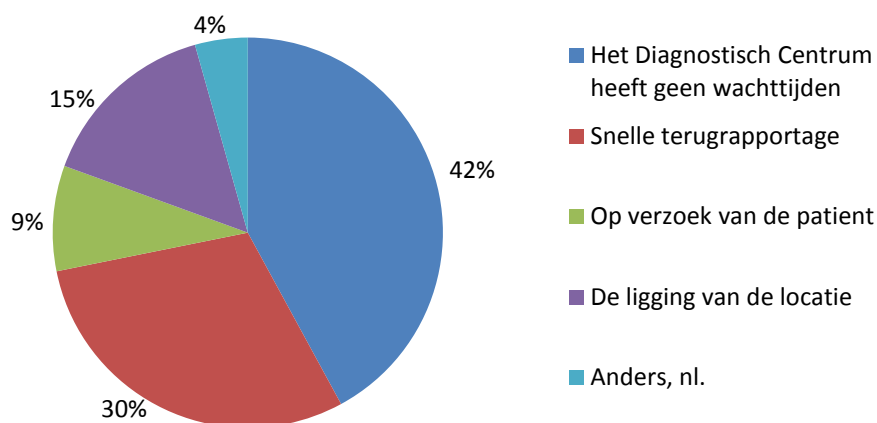
'Slechts' 3% van de verwijzers ervaart de patiënt- en klantvriendelijkheid als 'gemiddeld' tot 'slecht'. Bijna 70% ervaart dit als 'goed' als 'zeer goed'.



2.7 Reden verwijzing diagnostische centra

Verwijzers geven aan naar het diagnostisch centrum te verwijzen, omdat er geen wachttijden zijn (42%) en snelle terugrapportage (30%).

U verwijst naar het Diagnostisch Centrum, omdat:



De verwijzers die 'Anders,nl.' hadden ingevuld, gaven de volgende argumenten aan:

- Aanvragen zonder tussenkomst tweede lijn (1 respondent)
- Patiëntvriendelijk (2 respondenten)
- Prettige samenwerking (2 respondenten)
- Communicatie erg goed (2 respondenten)
- Eenduidig beleid (1 respondent)
- Tevreden over benadering patiënten (2 respondenten)

3. Website diagnostisch centrum

In de tweede helft van 2009 is de website van diagnostisch centrum compleet vernieuwd. De site heeft een nieuwe lay-out conform de huisstijl. Van elk diagnostisch centrum vindt u het laatste nieuws, overzicht onderzoeken, specialisten, praktische informatie, nieuws, folders en contactinformatie.

Daarnaast heeft de website heeft een aantal nieuwe functies gekregen, zoals:

- **Agenda:** hieronder staan alle belangrijke activiteiten binnen DC|Groep vermeld
- **Nascholingen:** mogelijkheid tot inschrijven (geaccrediteerde) nascholingen
- **Aanvraagformulieren/folders:** mogelijkheid tot bekijken en downloaden van documenten

Van de respondenten geeft 20% aan dat zij de website raadplegen. Reden om de website te raadplegen zijn:

- Formulieren downloaden (31%)
- Informatie opzoeken (21%)
- Contactgegevens opzoeken (17%)
- Aanbod onderzoeken bekijken (7%)
- Openingstijden en telefoonnummer opzoeken (17%)
- Bestellen folders (4%)
- Informatie bekijken mogelijkheden binnen diagnostische centra (3%)

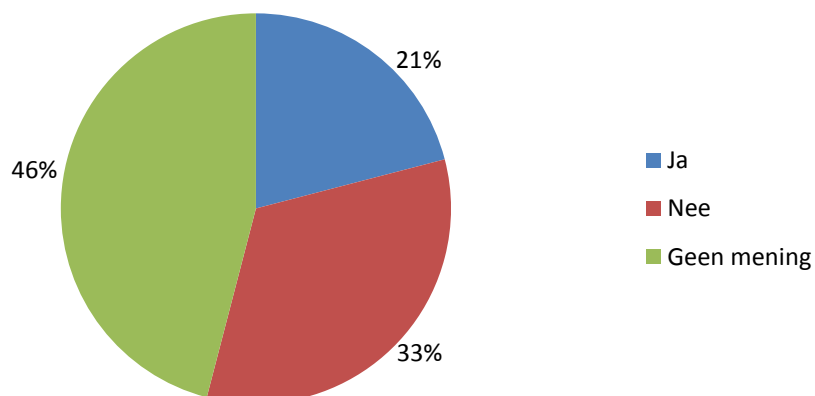
De overige 80% die niet de website raadplegen, geven als reden op:

- Niet bekend met de website (48%)
- Dat zij het nut niet van de website zien (27%)
- Geen tijd om de website te bekijken (12%)
- Bestellen formulieren via de telefoon (8%)
- Alle informatie van de diagnostische centra is al bekend bij ons (5%)

4. Nieuwsbrief

De nieuwsbrief van DC|Groep wordt elk kwartaal per post naar alle (potentiële) verwijzers verstuurd in de omgeving van elk diagnostisch centrum. Daarnaast wordt er ook een digitale versie verstuurd, deze is ook terug te vinden op de website van diagnostisch centrum (www.diagnostischcentrum.com).

Wilt u de digitale nieuwsbrief ontvangen?

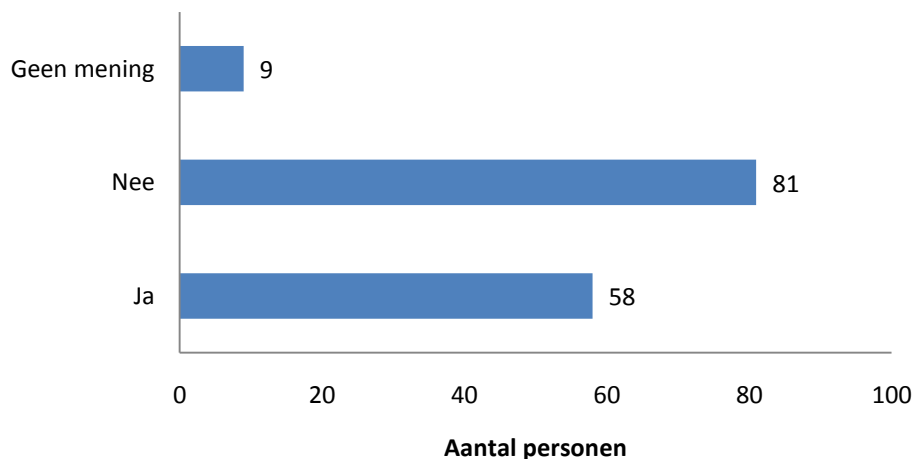


Bij 'geen mening' heeft de respondent geen antwoord ingevuld.

5. RunMedical

RunMedical bestaat sinds 2005 en is uitgroeid tot een organisatie waar wekelijks loopclinics worden gehouden op locaties door heel Nederland. Onder leiding van professionele trainers worden aan medewerkers, verwijzers en andere geïnteresseerden die (sportieve) doelen willen nastreven. In deze enquête werd de naamsbekendheid gemeten van RunMedical:

Heeft u weleens van RunMedical gehoord?

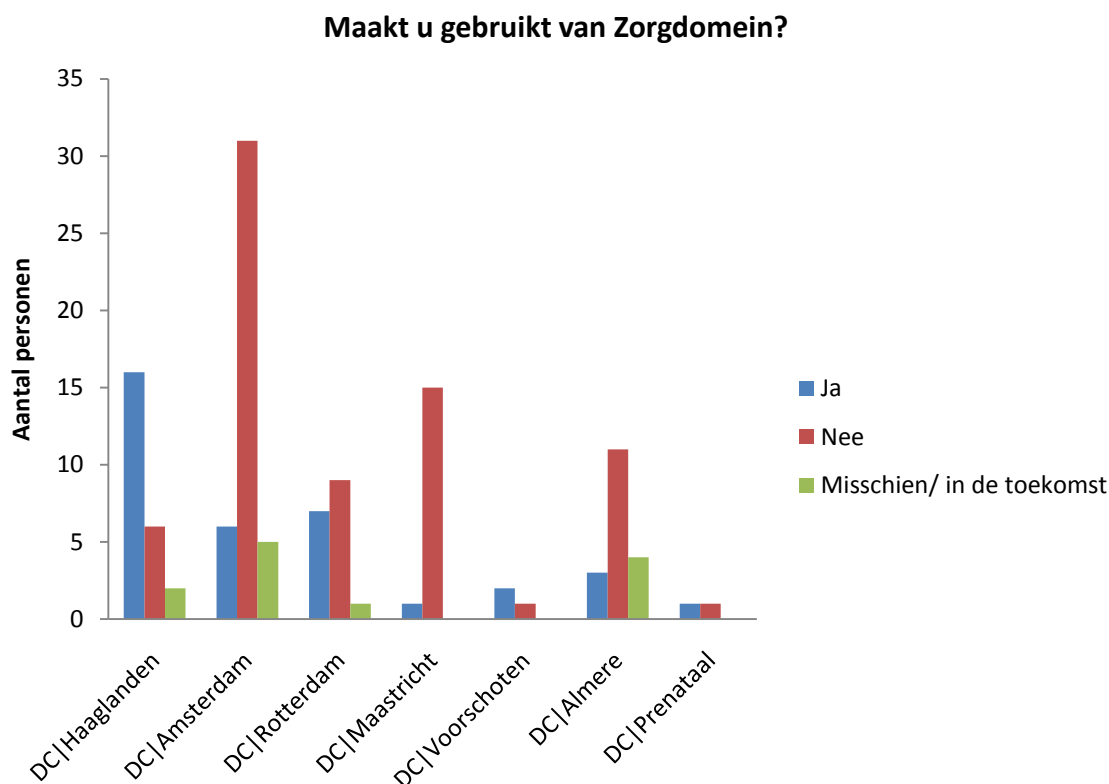


6. Zorgdomein

(Enkele van de) diagnostische centra binnen DC|Groep onderzoeken de mogelijkheid om verwijzingen (mede) via Zorgdomein te laten verlopen.

Er is in de enquête gevraagd naar de wenselijkheid om door te verwijzen naar het Diagnostisch Centrum via Zorgdomein. Hierop antwoordden 36 respondenten 'Ja' (22%), 74 respondenten 'nee' (53%) en 12 respondenten 'misschien/ in de toekomst' (8%).

Onderstaande tabel geeft een overzicht van de verwijzers per diagnostisch centrum over het (toekomstige) gebruik van Zorgdomein:



26 respondenten hebben bovenstaande vraag in tabel niet ingevuld

7. Overige opmerkingen verwijzers

Op de vraag of de respondenten nog op- of aanmerkingen hebben op de (werkwijze van de) diagnostische centra kwamen de volgende punten naar voren:

- Prima verslaglegging (3 respondenten)
- Snelle tussenrapportage (5 respondenten)
- Vriendelijk en behulpzaam aan de telefoon (4 respondenten)
- Organisatie past zich goed aan de patiënt (2 respondenten)
- Centra zijn goed bereikbaar door gunstige ligging (2 respondenten)
- Vakkundig en vriendelijk personeel (6 respondenten)

8. Conclusies enquête

Op basis van de uitkomsten van de enquête onder verwijzers zijn er een aantal conclusies op te maken:

Verwijzers sturen patiënten het meest door voor echografie (17%), röntgenonderzoek (14%) en mammografie (10%) en naar een van de diagnostische centra. Opvallend is dat 9% van alle verwijzingen onder de respondenten verwijst voor MRI onderzoek; de diagnostische centra in Amsterdam, Den Haag en Rotterdam bieden vanaf het 2^e kwartaal in 2009 MRI onderzoeken aan; in Voorschoten wordt vanaf het 4^e kwartaal MRI onderzoek aangeboden.

Over het zorgaanbod van de diagnostische centra zijn de respondenten over het algemeen positief; op enkele suggesties na hebben de respondenten geen opmerkingen over het huidige zorgaanbod.

Reden om te verwijzen naar een diagnostisch centrum binnen DC|Groep zijn de korte wachttijden en snelle verslaglegging. Ook de goede communicatie tussen diagnostisch centrum en verwijzer wordt als zeer positief ervaren.

Bijlage: enquête verwijzers 2009

Wij stellen u als verwijzer graag enkele vragen over de service en dienstverlening van het Diagnostisch Centrum. Wij zullen de uitkomsten van deze vragenlijsten gebruiken om onze dienstverlening te verbeteren en beter op uw wensen af te stemmen.

Heeft u al eerder doorverwezen naar het Diagnostisch Centrum?		
<input type="radio"/> DC Haaglanden <input type="radio"/> DC Maastricht <input type="radio"/> DC Amsterdam <input type="radio"/> DC Voorschoten	<input type="radio"/> DC Prenataal <input type="radio"/> DC Almere <input type="radio"/> DC Rotterdam	<input type="radio"/> nee, waarom niet?
Voor welke onderzoeken heeft u doorverwezen naar het Diagnostisch centrum?		
Röntgenonderzoek	<input type="radio"/>	Labonderzoek <input type="radio"/>
Echografie	<input type="radio"/>	Longfunctieonderzoek <input type="radio"/>
Mammografie	<input type="radio"/>	Endoscopie <input type="radio"/>
Gynaecologie	<input type="radio"/>	Reumatologie <input type="radio"/>
DEXA	<input type="radio"/>	Pijnbehandeling <input type="radio"/>
MRI	<input type="radio"/>	Neurologie <input type="radio"/>
ECG	<input type="radio"/>	Orthopedie <input type="radio"/>
Prenatale diagnostiek	<input type="radio"/>	Cardiologie <input type="radio"/>
Dermatologie	<input type="radio"/>	Kindercardiologie <input type="radio"/>

Mist u onderzoeken/spreekuren binnen het zorgaanbod van de DC|Groep waarvoor u uw patiënten graag zou doorverwijzen?

Heeft u verbeteringen voor het huidige zorgaanbod?

Wat vindt u van?	Tevredenheid						Opmerkingen, verbeterpunten
	Zeer goed	Goed	Gemiddeld	Slecht	Zeer slecht	Geen mening	
Service & Dienstverlening							
Termijn waarop afspraken gepland kunnen worden	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
De verslaglegging	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Onze telefonische bereikbaarheid	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Mogelijkheid tot intercollegiaal overleg	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
De aanvraagformulieren	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Patiënt- en klantvriendelijkheid van Diagnostisch Centrum	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
U verwijst naar Diagnostisch Centrum, omdat:							
Het Diagnostisch Centrum zonder wachttijden werkt	<input type="radio"/>						
Snelle terugrapportage	<input type="radio"/>						
Op verzoek van de patiënt	<input type="radio"/>						
De ligging van de locatie	<input type="radio"/>						
Anders, nl	<input type="radio"/>						
Gebruikt u de website www.diagnostischcentrum.com?							
Zo ja, voor:							
Nee, omdat:							
Wilt u onze nieuwsbrief elektronisch ontvangen?							
Zo ja, wat is uw emailadres							
<p>Vanuit de DC Groep is er al een aantal jaar geleden een loopinitiatief (Runmedical) opgezet voor o.a. huisartsen. U kunt gratis deelnemen aan loopclinics en hardloopwedstrijden.</p>							
Runmedical (www.runmedical.nl)							
Heeft weleens van RunMedical gehoord?							
Heeft u interesse om mee te lopen?							

Zorgdomein:

Verwijzing naar het diagnostisch centrum via Zorgdomein is op dit moment (nog) niet mogelijk.

Maakt u gebruik van Zorgdomein?	
Wilt u ook naar Diagnostisch Centrum verwijzen via zorgdomein?	Ja, want Nee,want

Heeft u nog opmerkingen over de DC|Groep?

U kunt het ingevulde formulier faxen naar: 070 330 1201

Of opsturen aan : Diagnostisch Centrum Haaglanden

Antwoordnummer 10773

2501 WB Den Haag (postzegel niet nodig)

Hartelijk dank voor uw medewerking!