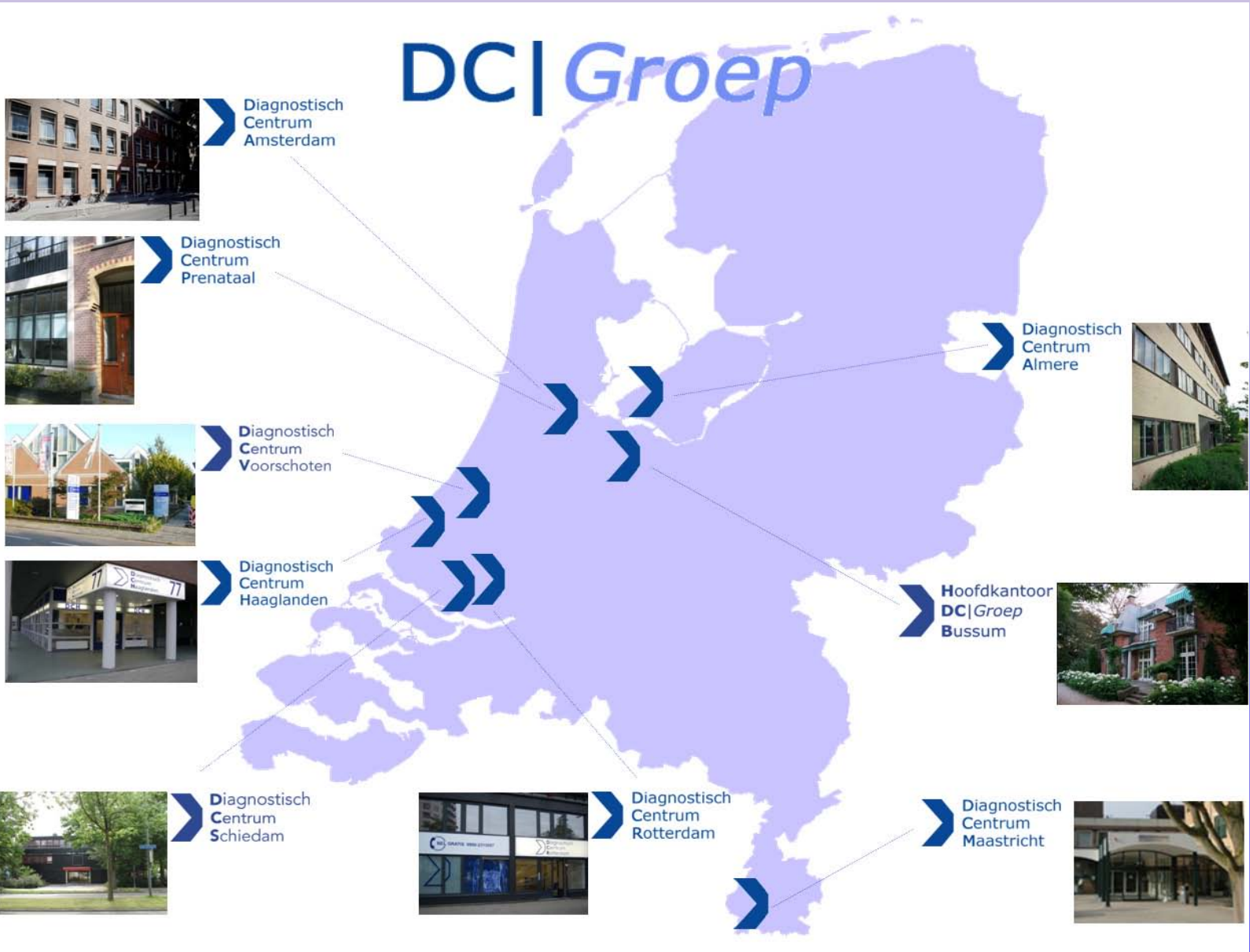


Enquête verwijzers



2010

Inhoudsopgave

Inleiding	Pag. 3
1. Overzicht onderzoeken/spreekuren	Pag. 4
1.1 Onderzoeken/spreekuren Diagnostische Centra	Pag. 5
1.2 Suggesties voor nieuwe onderzoeken/spreekuren	Pag. 11
2. Mening service & dienstverlening Diagnostische Centra	Pag. 12
2.1 Mening zorgaanbod Diagnostische Centra	Pag. 12
2.2 Mening plannen afspraak Diagnostische Centra	Pag. 12
2.3 Verslaglegging Diagnostische Centra	Pag. 13
2.4 Telefonische bereikbaarheid	Pag. 13
2.5 Intercollegiaal overleg	Pag. 14
2.6 Mening aanvraagformulieren	Pag. 14
2.7 Patiënt- en klantvriendelijkheid	Pag. 15
2.8 Reden verwijzing Diagnostische Centra	Pag. 15
3. Website Diagnostisch Centrum (DC Groep)	Pag. 18
4. Nieuwsbrief	Pag. 19
5. RunMedical	Pag. 19
6. Zorgdomein	Pag. 20
7. ZNetwerk	Pag. 20
8. Overige opmerkingen verwijzers	Pag. 21
9. Conclusies enquête	Pag. 21
Bijlage: enquête verwijzers 2010	Pag. 22

Inleiding

DC|Groep streeft continu naar het verbeteren van de kwaliteit van het 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 van DC|Groep gestuurd. Deze vindt u als bijlage van dit onderzoek.

Er zijn in totaal 3827 enquêtes verstuurd, waarvan er 197 (ingevuld) zijn geretourneerd. De respons op deze enquête is dus **5%**.

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, Zorgdomein, 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, 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.

In onderstaand overzicht is het laatste centrum van DC|Groep, DC|Oud Zuid, nog niet opgenomen. Dit centrum is in januari 2011 geopend en biedt een dermatologische polikliniek (DC|Dermatologie), een slaapcentrum (DC|Sleepfactory) en een polikliniek KNO (DC|KNO).

DC|Groep

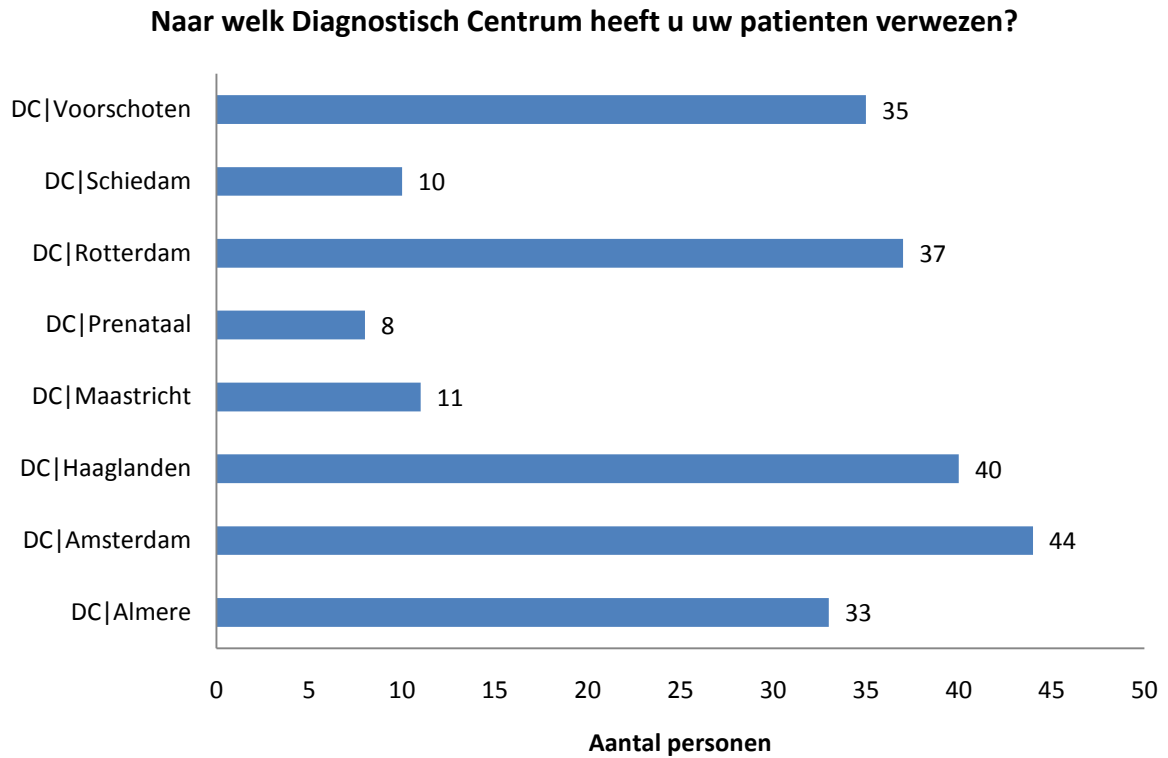
Zorgaanbod 2010/2011

	Diagnostisch Centrum Almere	Diagnostisch Centrum Amsterdam	Diagnostisch Centrum Haaglanden	Diagnostisch Centrum Maastricht	Diagnostisch Centrum Prenataal	Diagnostisch Centrum Rotterdam	Diagnostisch Centrum Schiedam	Diagnostisch Centrum Voorschoten
Anesthesie pijnbestrijding	●					●		
Cardiologie			●				●	●
ECG		●	●	●		●	●	●
Dermatologie + flebologie			●					
Gynaecologie		●	●	●	●	●		
Prenatale diagnostiek			●		●			
Longgeneeskunde								
Longfunctie		●						
Kindergeneeskunde	●	●	●			●		●
Kindercardiologie	●	●	●			●		
MDL	●			●		●	●	●
Neurologie		●	●	●		●	●	●
Orthopedie		●	●			●	●	●
Oogheelkunde fundusfoto		●						
Radiologie Bucky		●	●	●		●	●	●
Dexametrie		●	●	●		●		●
Echografie		●	●	●		●	●	●
Mammografie		●	●	●		●		●
MRI		●	●			●	●	●
Reumatologie						●		

● Bestaand zorgaanbod

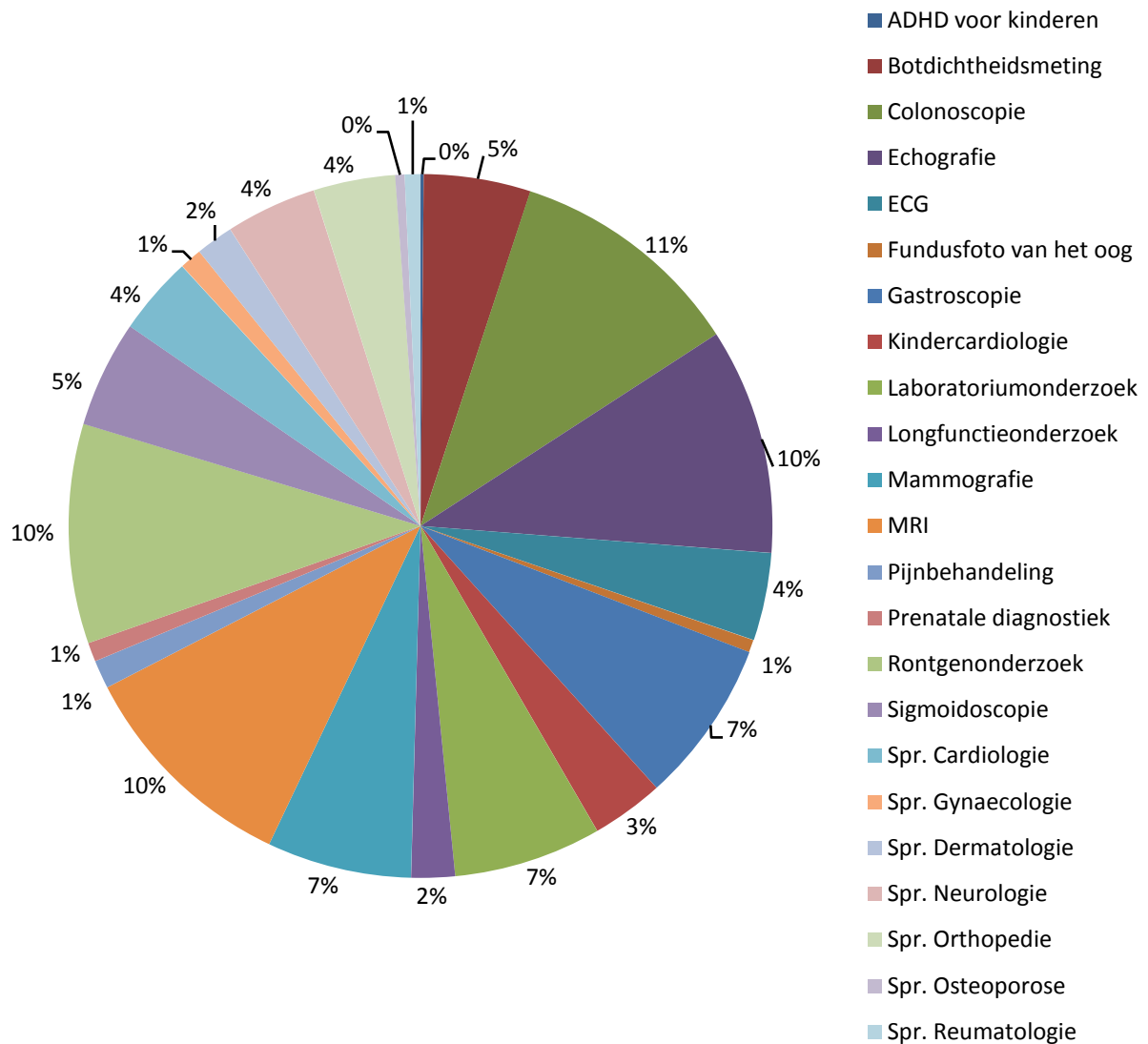
1.1 Onderzoeken/sprekuren Diagnostische Centra

Hieronder het vindt u het overzicht van de verwijzers naar locatie. Een aantal verwijzers heeft patiënten naar meerdere vestigingen verwezen, dit verklaart het hogere totaal aan verwijzingen.



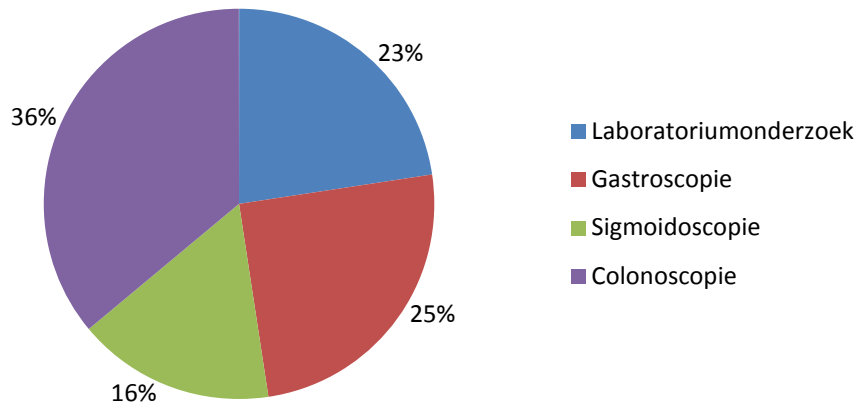
Overzicht totaal verwijzingen Diagnostische Centra:

Voor welk(e) onderzoek(en) heeft u doorverwezen naar het Diagnostisch Centrum?

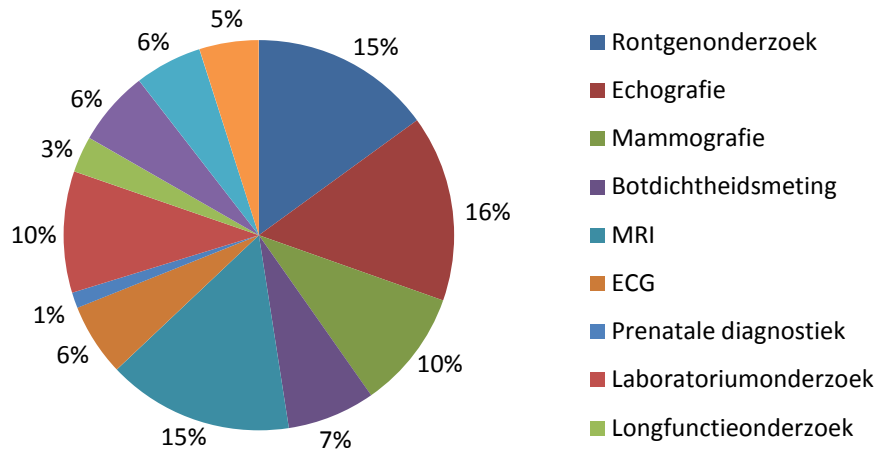


Op de volgende vier pagina's vindt u per centrum het percentage verwijzingen naar onderzoek:

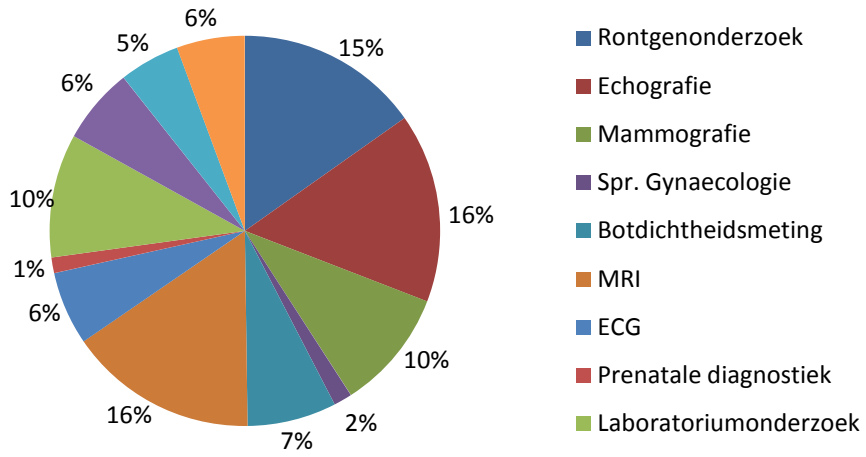
Verwijzingen DC | Almere



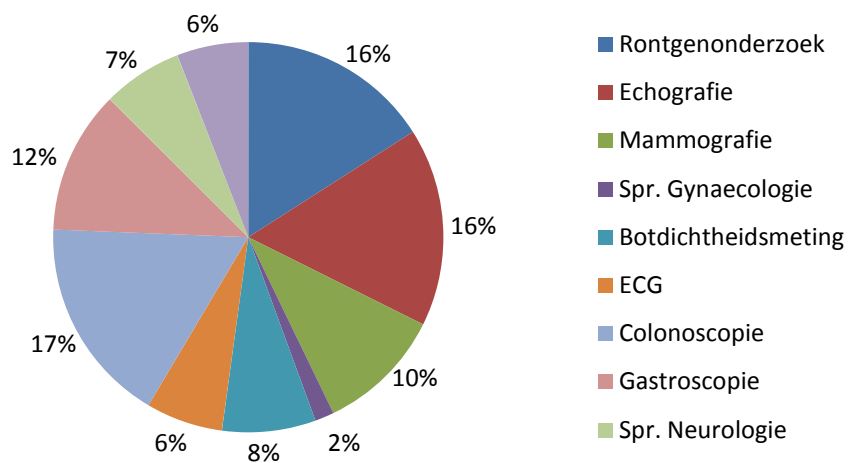
Verwijzingen DC | Amsterdam



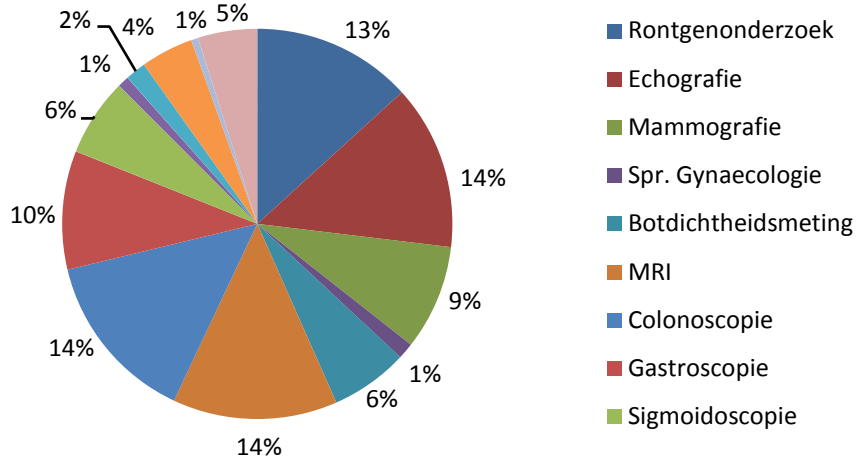
Verwijzingen DC | Haaglanden



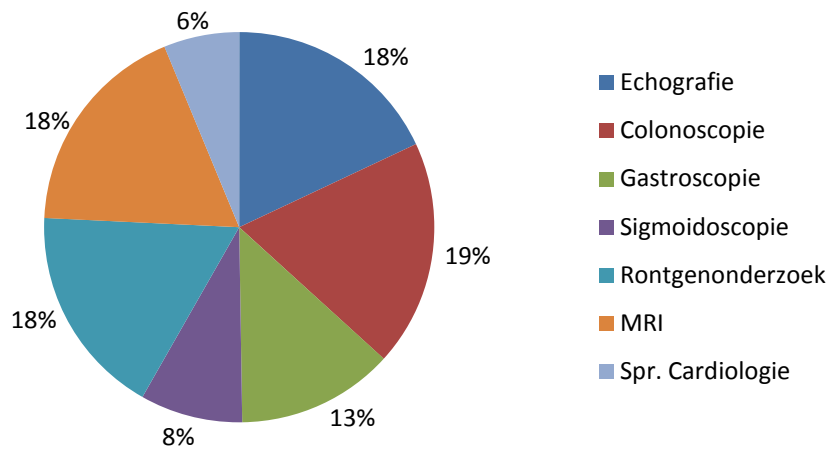
Verwijzingen DC | Maastricht



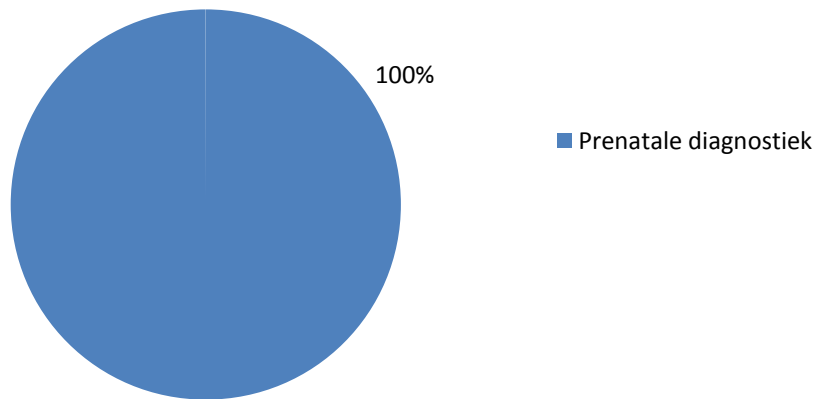
Verwijzingen DC | Rotterdam



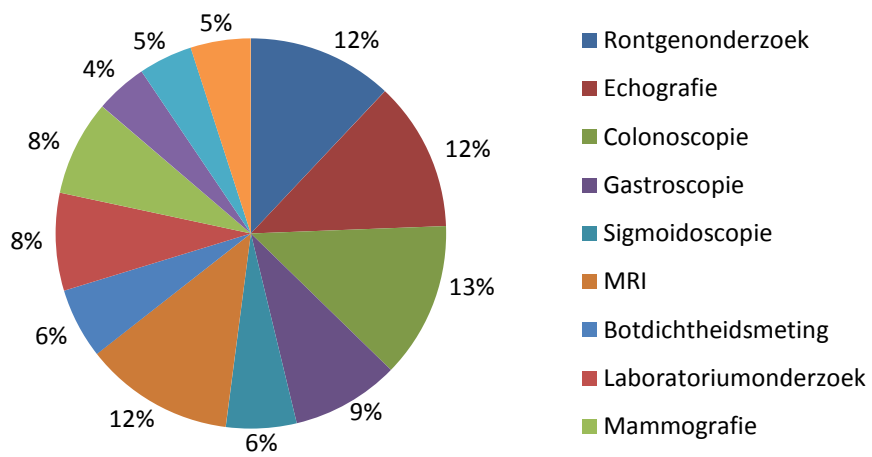
Verwijzingen DC | Schiedam



Verwijzingen DC|Prenataal



Verwijzingen DC|Voorschoten



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:

- KNO (1 respondent)
- Psychiatrie/sexuologie (1 respondent)
- Dermatologie (1 respondent)
- Hartecho (1 respondent)
- MRI brein (1 respondent)

DC|Haaglanden:

- Gynaecologische echo (1 respondent)
- Longfunctieonderzoek (1 respondent)

DC|Maastricht:

- Onderzoeken/sprekuren die binnen overige DC's plaatsvinden (1 respondent)
- KNO (1 respondent)
- Dermatologie (1 respondent)
- Oogheelkunde (1 respondent)

DC|Prenataal:

- Gynaecologische echo zonder zwangerschap (1 respondent)

DC|Rotterdam:

- Inspannings-ECG (1 respondent)
- Orthopedie gericht op schouderklachten (1 respondent)

DC|Schiedam:

- Inspannings-ECG (1 respondent)

Voor DC|Almere en DC|Voorschoten 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:

- Complicaties buiten kantooruren opvangen door DC|Groep en niet door de ziekenhuizen
- Moet vaak alsnog naar ziekenhuis verwijzen, is nu omslachtig

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:

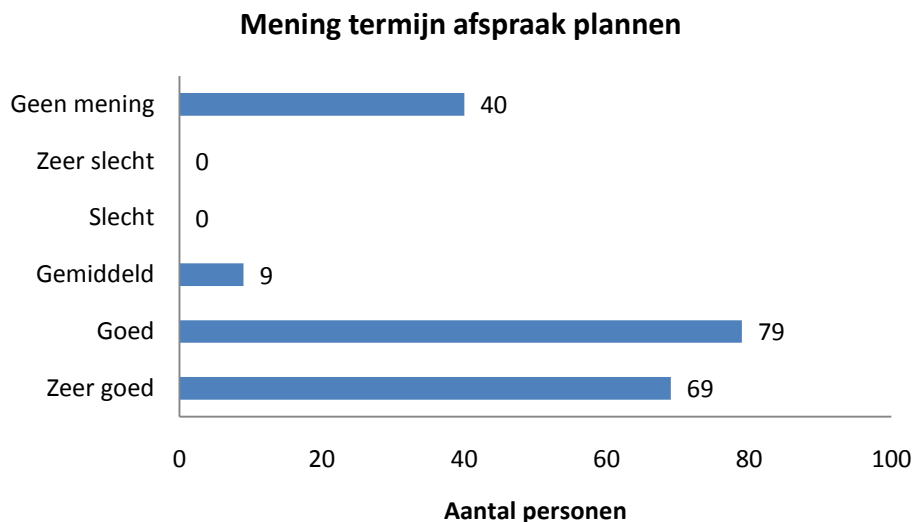
2.1 Mening zorgaanbod Diagnostische Centra

Ruim 85% van de verwijzers heeft geen verbeterpunten van het huidige zorgaanbod binnen de diagnostische centra. Verwijzers met opmerkingen/suggesties gaven onder andere de volgende punten aan:

- Betere communicatie bij uitslag colonoscopie (2 respondenten)
- Inspraak verwijzing naar specialist (1 respondent)
- Rapportage niet volledig/onoverzichtelijk (3 respondenten)
- Toegankelijkheid DC|Amsterdam voor mindervalide is onvoldoende (1 respondent)
- Telefonische bereikbaarheid kan beter (1 respondent)
- Graag via Zorgdomein bereikbaar zijn (2 respondenten)

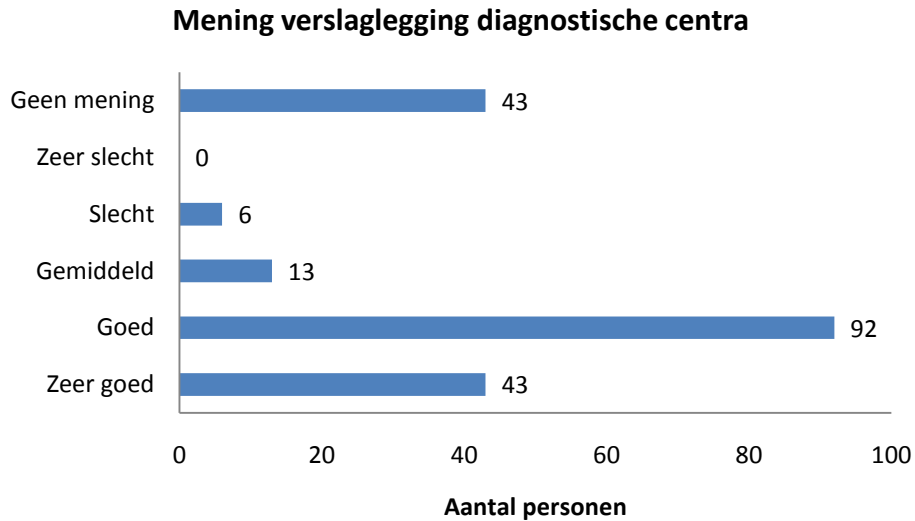
2.2 Mening plannen afspraak Diagnostische Centra

Verwijzers waarderen de termijn waarop een afspraak gemaakt kan worden als 'goed' tot 'zeer goed' (75%). DC|Groep streeft ernaar dat patiënten binnen een week terecht kunnen voor een spreekuur en binnen 24 uur voor diagnostiek.



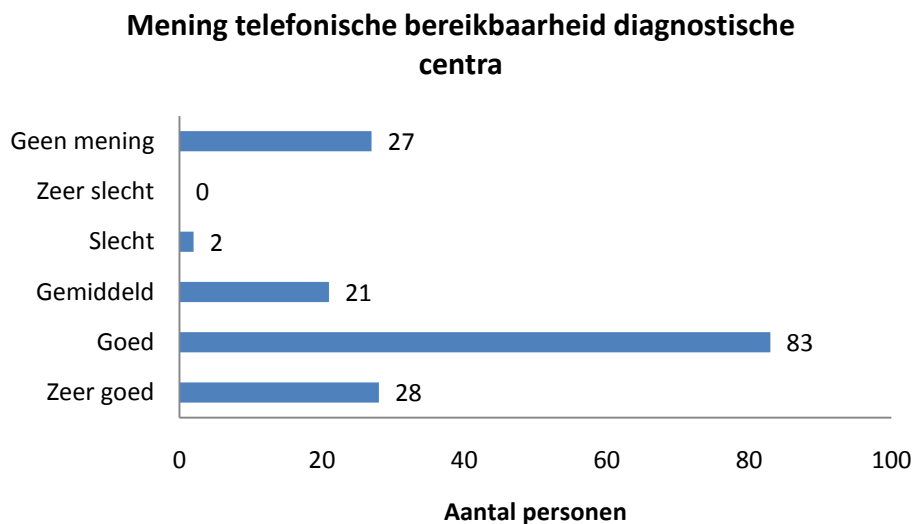
2.3 Verslaglegging Diagnostische Centra

De verslaglegging binnen de Diagnostische Centra wordt door bijna 70% als 'goed' tot 'zeer goed' beoordeeld.



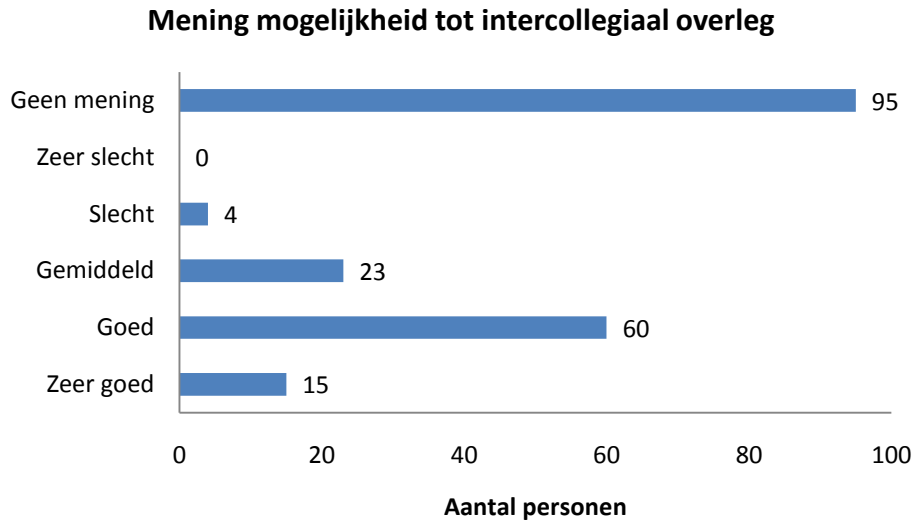
2.4 Telefonische bereikbaarheid

De telefonische bereikbaarheid wordt door 42% als 'goed' en door 15% als 'zeer goed' beoordeeld.



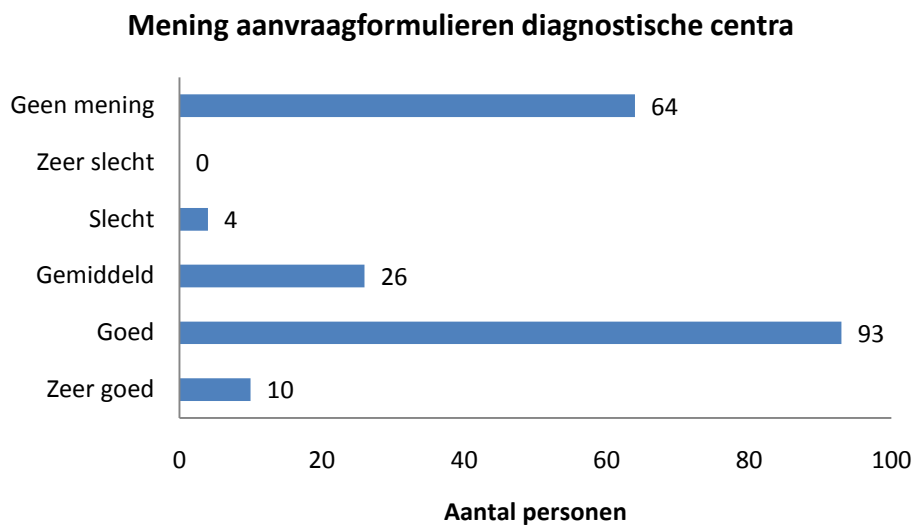
2.5 Intercollegiaal overleg

De mogelijkheid tot intercollegiaal overleg wordt als 'goed' (31%) beoordeeld. Opvallend is het hoge aantal respondenten die 'geen mening' (50%) hebben ingevuld.



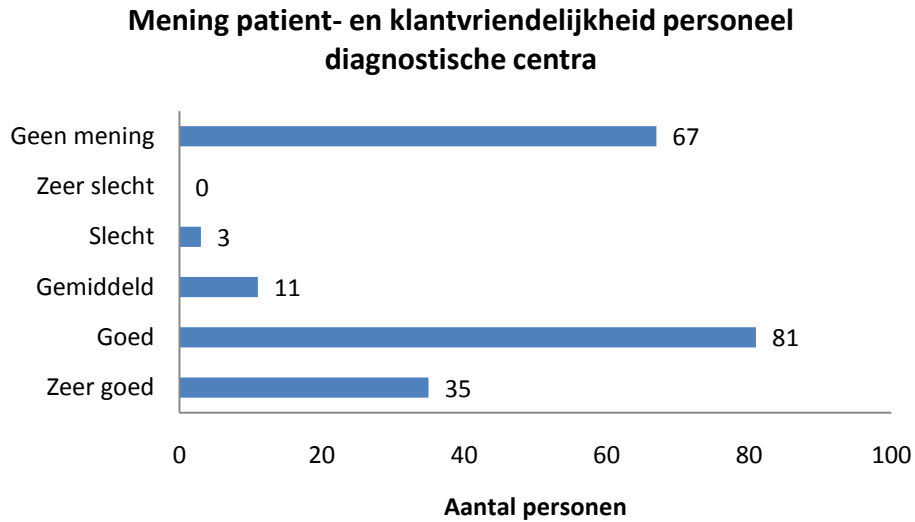
2.6 Mening aanvraagformulieren

Op de vraag wat men van de aanvraagformulieren binnen de Diagnostische Centra vindt, antwoordde meer dan 48% 'goed'.



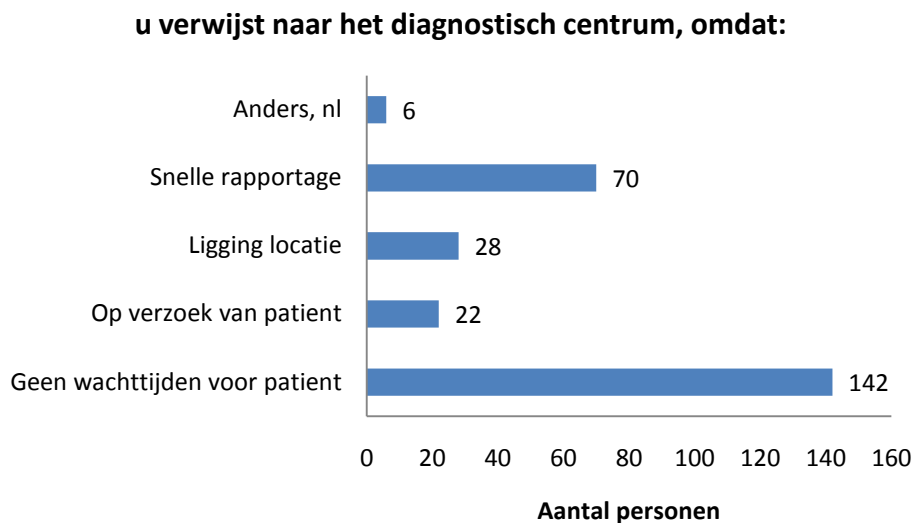
2.7 Patiënt- en klantvriendelijkheid

Bijna 50% ervaart de patiënt- en klantvriendelijkheid van het personeel binnen de Diagnostische Centra als 'goed' tot 'zeer goed'.



2.8 Reden verwijzing Diagnostische Centra

Verwijzers geven aan naar het Diagnostisch Centrum te verwijzen, omdat er geen wachttijden zijn (73%) en snelle terugrapportage (35%).



Enquête verwijzers 2010

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

- Kwaliteit diagnostische centra en meedenken met verwijzer (1 respondent)
- Patiëntvriendelijk (2 respondenten)
- Communicatie erg goed (2 respondenten)
- Tevreden over benadering patiënten (1 respondent)

3. Website Diagnostisch Centrum (DC|Groep)

De Diagnostische Centra hebben een centrale website waar het complete zorgaanbod met aanvullende informatie per centrum wordt vermeld.

Daarnaast kunnen verwijzers op de website terecht voor:

- **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 bijna 30% aan dat zij de website raadplegen. Reden om de website te raadplegen zijn:

- Formulieren downloaden (12%)
- Informatie opzoeken (5%)
- Contactgegevens opzoeken (9%)
- Aanbod onderzoeken bekijken (3%)
- Openingstijden en telefoonnummer opzoeken (1%)

De overige 70% die niet de website raadplegen, geven als reden op:

- Niet bekend met de website (54%)
- Dat zij het nut niet van de website zien (7%)
- Geen tijd om de website te bekijken (8%)
- Bestellen formulieren via de telefoon (1%)

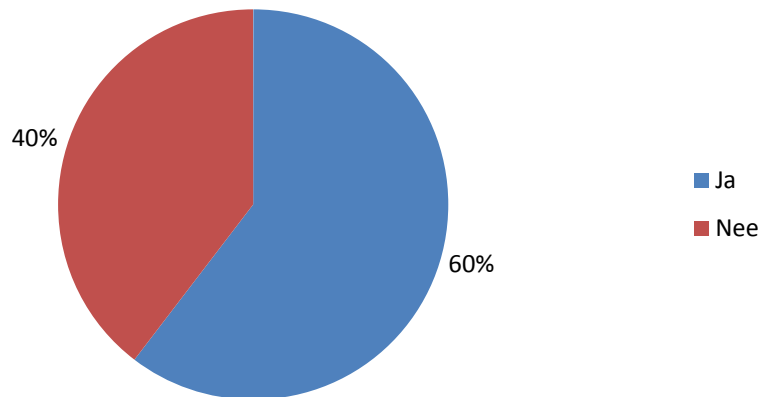
Naast de algemene website kunnen verwijzers/patiënten terecht op de volgende sites van DC|Groep:

- www.prenataal.com
- www.dcsleepfactory.nl
- www.dcpijncentrum.com
- www.doctors4kids.nl

4. Nieuwsbrief

De nieuwsbrief van DC|Groep wordt elke vier maanden 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).

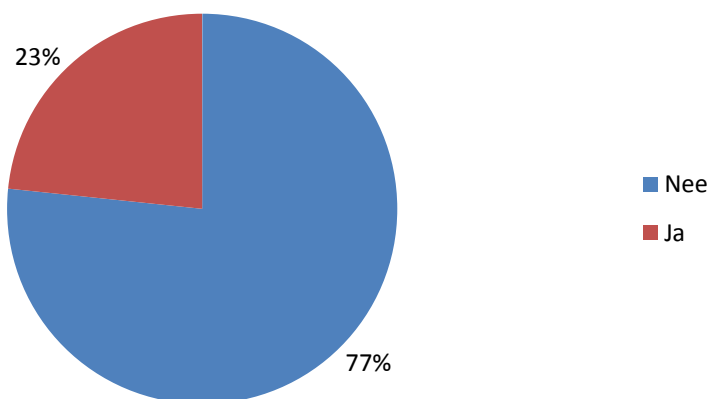
Wilt u onze nieuwsbrief digitaal ontvangen?



5. RunMedical

RunMedical bestaat sinds 2005 en is uitgeroeid 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 looptrainingen gegeven. In deze enquête werd de naamsbekendheid gemeten van RunMedical:

Bent u bekend met RunMedical?



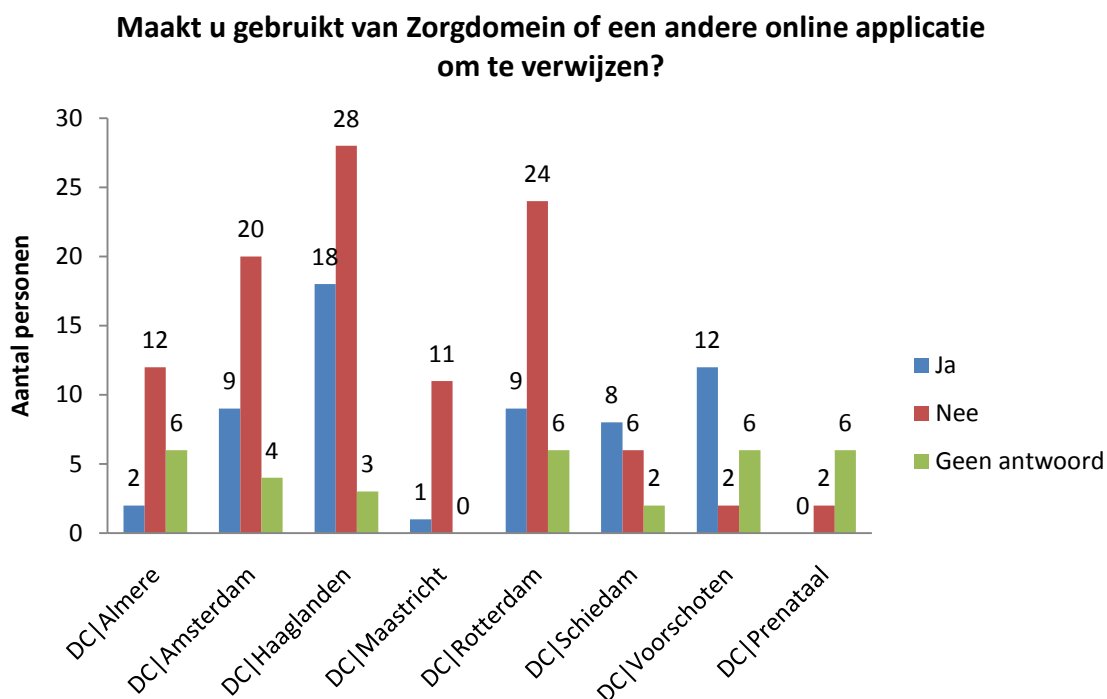
Van de respondenten geeft 9% aan wel mee te willen lopen, 75% wil niet meelopen en de overige 16% heeft geen mening.

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 antwoordde 34% 'ja' en 60% 'nee'.

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



7. ZNetwork

ZNetwork is een magazine welke zich ten doel stelt zorgprofessionals bij elkaar te brengen middels vakinhoudelijke informatie, praktijkcases en visies. Daarnaast worden via diverse media discussies gevoerd over de zorg via LinkedIn (Ondernemen in de Zorg).

Van de respondenten geeft 27% aan het blad ZNetwork te kennen en 16% leest het blad.

8. 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:

- Prettige samenwerking met de Diagnostische Centra (8 respondenten)
- Uitslag snel bekend (4 respondenten)
- Vriendelijk/vakkundig personeel (3 respondenten)
- Graag naar jullie verwijzen via Zorgdomein (2 respondenten)
- Verwijs liever direct naar specialist (1 respondent)
- Telefonische bereikbaarheid verbeteren (1 respondent)
- Soms toch wachttijden spreekuren (1 respondent)
- Sommige locatie voor mindervaliden slecht toegankelijk (1 respondent)

9. 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 (10%), röntgenonderzoek (10%), colonoscopie (11%) en MRI-onderzoek (10%) naar een van de Diagnostische Centra.
- Ruim 80% van de respondenten is tevreden over het huidige zorgaanbod binnen de Diagnostische Centra. Opmerkingen/suggesties hebben vaak betrekking op de bereikbaarheid van de locatie.
- 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.

10. Actiepunten nav enquête verwijzers

De resultaten uit de enquêtes die DC|Groep, worden omgezet in verbeterpunten. Uit de enquête van 2009 bleek dat de telefonische bereikbaarheid niet optimaal is: door het opzetten van een gecentraliseerde telefooncentrale hebben zowel patiënt als verwijzer verkorte wachttijden aan de telefoon.

Uit de enquêtes onder verwijzers blijkt er behoefte te bestaan om te verwijzen via Zorgdomein. In voorgaande jaren kon men niet via Zorgdomein verwijzen. In 2011 kunnen verwijzers via Zorgdomein verwijzen naar DC|Haaglanden, DC|Voorschoten, DC|Rotterdam en DC|Schiedam.

Bijlage: enquête verwijzers 2010

In deze bijlage vindt u de enquête die naar de verwijzers is opgestuurd.

DC|Groep

Om te blijven voldoen aan de landelijke kwaliteitsnormen in de zorg wordt er elk jaar onder onze verwijzers een enquête gehouden. U wordt daarom vriendelijk verzocht uw mening over uw verwijzing aan het Diagnostisch Centrum met ons te delen. De uitkomsten worden gebruikt om de dienstverlening binnen de organisatie waarnodig te verbeteren en beter op uw wensen af te stemmen. Alvast hartelijk dank voor uw medewerking.

Naar welk Diagnostisch Centrum heeft u uw patiënten verwezen (meerdere antwoorden mogelijk)?

- DC|Almere DC|Haaglanden DC|Prenataal DC|Schiedam
 DC|Amsterdam DC|Maastricht DC|Rotterdam DC|Voorschoten
 Ik heb geen patiënten doorverwezen

Waarom niet?.....

Voor welk(e) onderzoek(en) heeft u doorverwezen naar het Diagnostisch Centrum?

- | | | |
|--|--|---|
| <input type="checkbox"/> ADHD poli voor kinderen | <input type="checkbox"/> Laboratoriumonderzoek | <input type="checkbox"/> Spreekuur cardiologie |
| <input type="checkbox"/> Botdichtheidsmeting | <input type="checkbox"/> Longfunctieonderzoek | <input type="checkbox"/> Spreekuur gynaecologie |
| <input type="checkbox"/> Colonoscopie | <input type="checkbox"/> Mammografie | <input type="checkbox"/> Spreekuur dermatologie |
| <input type="checkbox"/> Echografie | <input type="checkbox"/> MRI-onderzoek | <input type="checkbox"/> Spreekuur neurologie |
| <input type="checkbox"/> ECG | <input type="checkbox"/> Pijnbehandeling | <input type="checkbox"/> Spreekuur orthopedie |
| <input type="checkbox"/> Fundusfoto van het oog | <input type="checkbox"/> Prenatale diagnostiek | <input type="checkbox"/> Spreekuur osteoporose |
| <input type="checkbox"/> Gastroscopie | <input type="checkbox"/> Röntgenonderzoek | <input type="checkbox"/> Spreekuur reumatologie |
| <input type="checkbox"/> Kindercardiologie | <input type="checkbox"/> Sigmoidoscopie | |

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

- Nee
 Ja.....

Heeft u verbeterpunten nav het huidige zorgaanbod binnen DC|Groep?

- Nee
 Ja.....

Mening termijn waarop afspraken gepland kunnen worden

- Zeer goed Goed Gemiddeld Slecht Zeer slecht Geen mening

Mening over de verslaglegging

- Zeer goed Goed Gemiddeld Slecht Zeer slecht Geen mening

Mening telefonische bereikbaarheid

- Zeer goed Goed Gemiddeld Slecht Zeer slecht Geen mening

Mogelijkheid tot intercollegiaal overleg

- Zeer goed Goed Gemiddeld Slecht Zeer slecht Geen mening

Mening aanvraagformulieren

- Zeer goed Goed Gemiddeld Slecht Zeer slecht Geen mening

Mening patiënt- en klantvriendelijkheid personeel Diagnostisch Centrum

- Zeer goed Goed Gemiddeld Slecht Zeer slecht Geen mening

Postzegel
niet nodig

DC|Groep
t.a.v. enquête DC|Groep
Antwoordnummer 10773
2501 WB Den Haag

U verwijst naar het diagnostisch Centrum, omdat:

- Geen wachttijden in het Diagnostisch Centrum Op verzoek van de patiënt Ligging locatie
 Snelle rapportage Anders, nl.....

Gebruikt u de website van DC|Groep (www.diagnostischcentrum.com)?

- Ja, voor.....
 Nee, omdat.....

Wilt u onze nieuwsbrief elektronisch ontvangen?

- Nee Ja, e-mail:.....

RunMedical is een initiatief van o.a. DC|Groep, waar wekelijks medewerkers, verwijzers en overige geïnteresseerden loopclinics volgen.

Heeft u weleens van RunMedical gehoord?

- Nee Ja

Heeft u interesse om mee te lopen?

- Nee Ja, e-mail:.....

Maakt u gebruik van Zorgdomein of een andere online applicatie om te verwijzen?

- Nee Ja

Wilt u ook naar Diagnostisch Centrum verwijzen via Zorgdomein?

- Nee Ja

ZNetwerk is een magazine welke zich ten doel stelt zorgprofessionals bij elkaar te brengen middels vakinhoudelijke informatie, praktijkcases, visies. Daarnaast worden via diverse media discussies gevoerd over de zorg via LinkedIn (Ondernemen in de Zorg).

Kent u het zorgblad ZNetwerk?

- Nee Ja

Leest u ZNetwerk?

- Nee Ja

Heeft u nog opmerkingen over DC|Groep?

.....
.....
.....

Hartelijk dank voor u medewerking. U kunt de enquête opvouwen, dichtplakken en gratis opsturen. De uitkomsten van deze enquête zijn begin 2011 online te bekijken op de website www.diagnostischcentrum.com