



Rijnstate

Verlag klantenpanel

Telefonische bereikbaarheid (december 2022)

In opdracht van de werkgroep Patiëntenparticipatie en Communicatie Achterban van de Cliëntenraad: Joke Huitinck, Gerard Savenije, Jan Hochstenbach

Het klantenpanel is in december 2022 gehouden en ingevuld door 67 personen (totaal 235 leden). Hiervan heeft 92,5% de vragenlijst compleet ingevuld. De vragen zijn opgesteld door de Cliëntenraad van Rijnstate, in samenspraak met de afdeling Communicatie van Rijnstate.

Van de respondenten gaf 66,7% aan het afgelopen jaar telefonisch contact met het ziekenhuis gehad te hebben, allemaal tussen 8.00 en 17.00 uur. De telefonische verbinding kwam daarbij steeds snel tot stand (81,4%) en men werd vriendelijk te woord gestaan (95,3%). Een wachttijd van +/- 4 min wordt acceptabel gevonden.

Het merendeel van de bellers (84,1%) wilde graag contact met een persoon van een afdeling. Dit ging meestal goed (81,4%). Soms (14%) kreeg men niet de juiste persoon van de betreffende afdeling te spreken.

Opmerkingen / suggesties ter verbetering zijn onder andere:

- een bandje waarop te horen is hoelang de wachttijd is;
- een rechtstreekse telefonische verbindingsmogelijkheid naar een afdeling /dagverpleging;
- mogelijkheid om als mantelzorger contact te hebben/krijgen;
- betere faciliteiten voor mensen met een visuele, motorische of verbale beperking.

Beantwoording vragen rondom de telefonische bereikbaarheid.

Heeft u het afgelopen jaar telefonisch contact gehad met Rijnstate?

Let op: het gaat om contact via de telefonisten/receptie van het ziekenhuis, dus niet om telefonische consulten of afspraken.

66,7% van de respondenten heeft het afgelopen jaar telefonisch contact gehad met Rijnstate; 33,3% niet. Deze respondenten zijn doorgestuurd naar de laatste vraag van de enquête.

Hoe laat heeft u toen gebeld naar Rijnstate?

Alle respondenten (100%) belden tussen 8.00 en 17.00 uur naar Rijnstate.

Waarvoor zocht u contact met Rijnstate?

84,1% van de respondenten belde voor contact met een afdeling. 6,8% belde voor algemene informatie. De overige respondenten (11,4%) belde om een afspraak te maken of te verzetten.

Vindt u dat de telefoon snel genoeg wordt opgenomen?

81,4% vindt van wel; 18,6% vindt van niet.

Wat vindt u een acceptabele wachttijd alvorens de telefoon wordt opgenomen (in minuten)?

Gemiddeld wordt een wachttijd van 4 minuten acceptabel gevonden. Met uitschieters van <1 minuut tot 10 minuten.

Werd u vriendelijk te woord gestaan?

95,4% werd vriendelijk te woord gestaan; 4,7% niet. Zij hebben hier toelichting op gegeven dat we verder zullen oppakken.

Werd u goed doorverbonden? Oftewel: kreeg u de juiste persoon of afdeling te pakken?

81,4% van de respondenten werd goed doorverbonden; voor 4,7% was dit niet van toepassing. 14% werd niet goed doorverbonden. Zij kregen een vervolgvraag.

U gaf aan dat het niet lukte om de juiste persoon of afdeling te pakken te krijgen. Kreeg u vervolgens het advies het nog eens te proberen?

Van de respondenten die deze vraag kregen (14%), kreeg 16,7% het advies het nog eens te proberen. 83,3% kreeg dit advies niet.