

Tevredenheidsenquête klinisch labo Hetu 2020

375 artsen werden uitgenodigd via mail om deel te nemen aan de tevredenheidsenquête van het klinisch labo HETU. Deze enquête liep over de periode van 11/3/2020 tot 11/5/2020. Een reminder werd verstuurd op 15/4/2020. 99 artsen, waarvan 46 anoniem namen effectief deel aan de enquête. Globale respons = 26.4% (21,9% in 2018)

AZ Herentals	21 antwoorden op 130 artsen	Respons: 16% (22% in 2018)
AZ Turnhout	51 antwoorden op 200 artsen	Respons: 25% (20% in 2018)
Huisartsen	27 antwoorden op 45 artsen	Respons: 60% (31% in 2018)

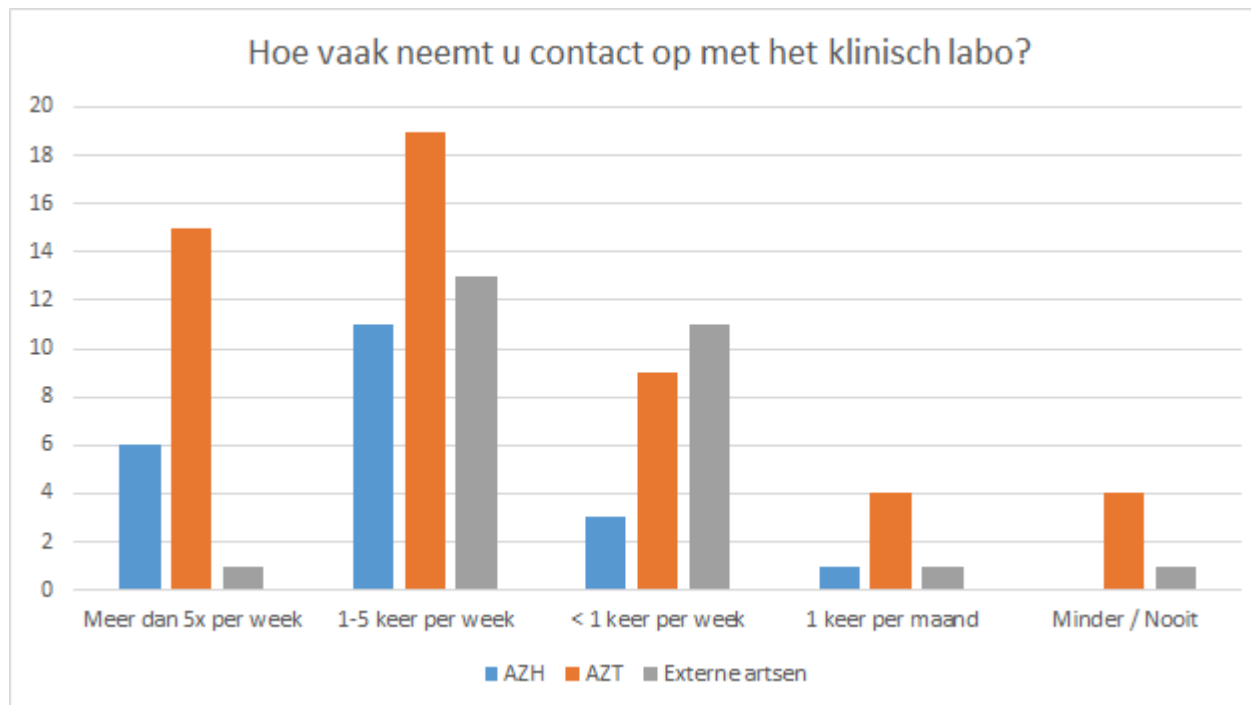
Internist	23
Chirurg	13
Gynaecoloog	7
Pediater	5
Spoedarts	6
Anesthesist/intensivist	5
Dermatoloog	3
Externe arts (Huisarts of specialist)	27
Radioloog	2
Radiotherapie-oncologie	1
Reumatoloog	1
Neuroloog	1
Nucleaire	1
ASO	2
Arts	1
Geriatr	1

Bespreking van de vragen:

Opm.: Indien een keuzemogelijkheid door geen enkele deelnemer werd geselecteerd, is deze niet opgenomen in het overzicht.

1/ Hoe vaak neemt u contact op met het klinisch labo?

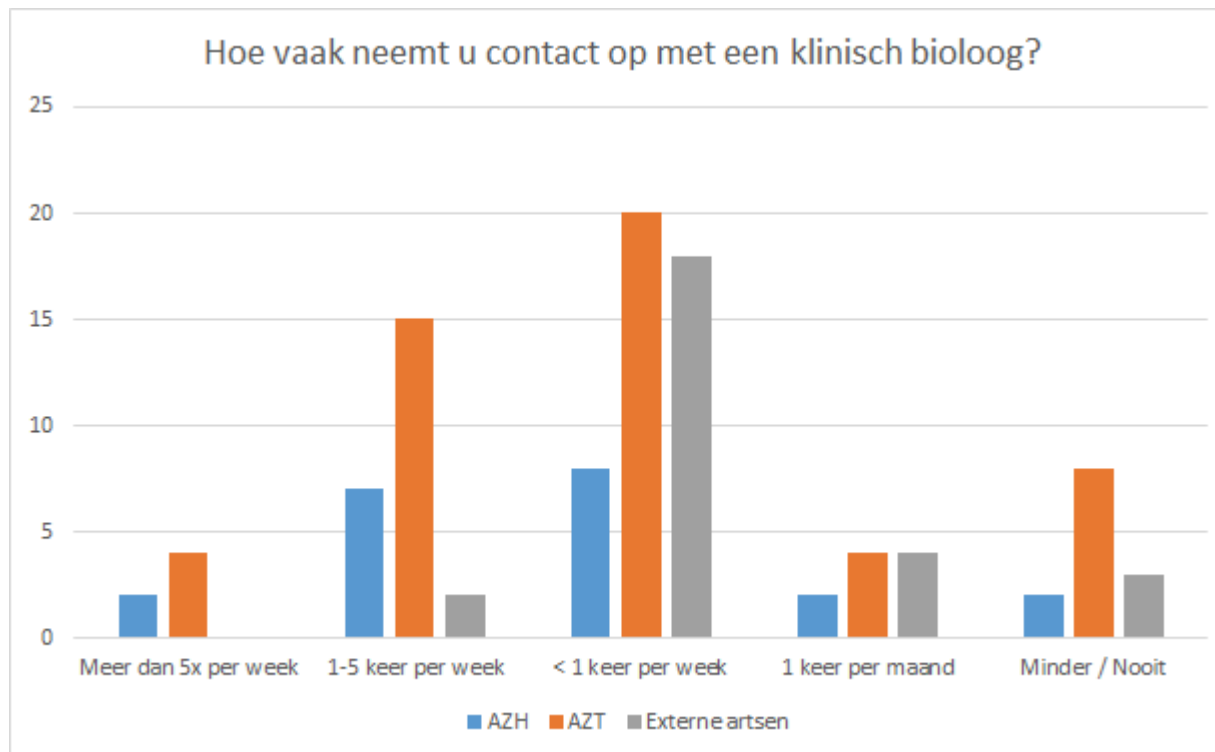
	AZH	AZT	Externe artsen
Meer dan 5x per week	6	15	1
1-5 keer per week	11	19	13
< 1 keer per week	3	9	11
1 keer per maand	1	4	1
Minder / Nooit	0	4	1



43% van de respondenten neemt 1 tot 5 keer per week contact op met het labo.
23% neemt minder dan 1 keer per week contact op met het labo.

2/ Hoe vaak neemt u contact op met een klinisch bioloog?

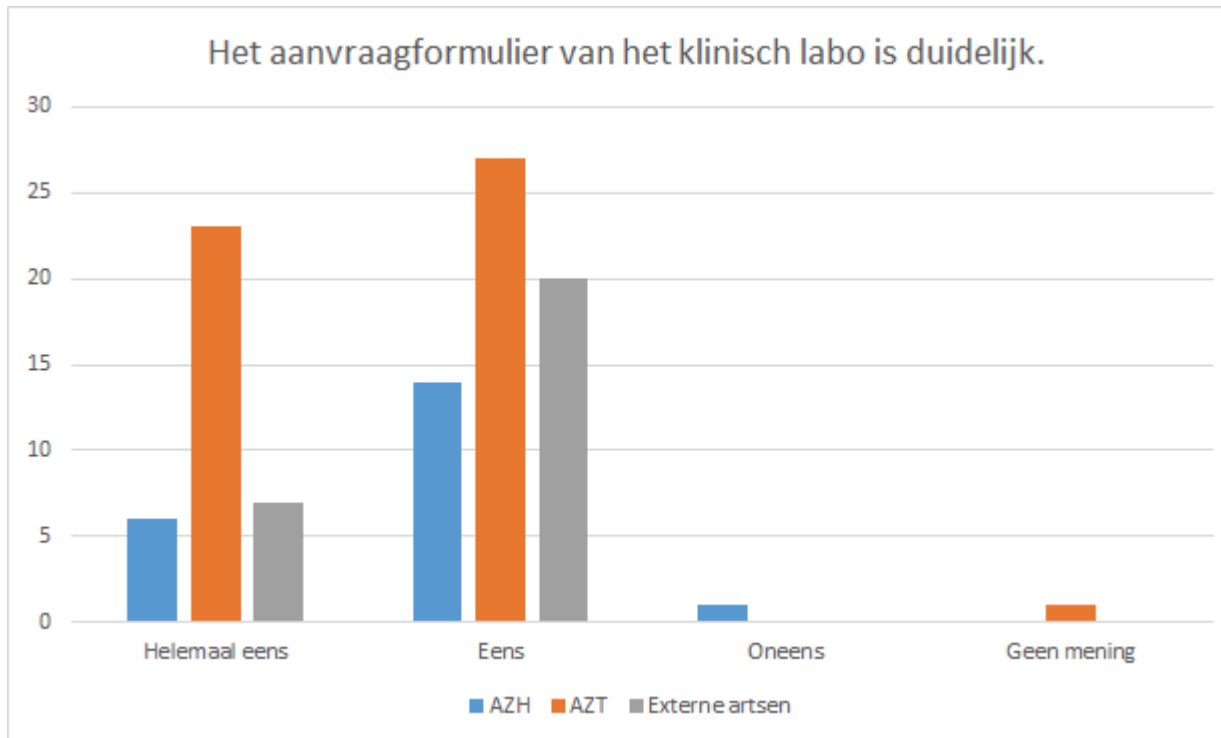
	AZH	AZT	Externe artsen
Meer dan 5x per week	2	4	0
1-5 keer per week	7	15	2
< 1 keer per week	8	20	18
1 keer per maand	2	4	4
Minder / Nooit	2	8	3



46% van de respondenten nemen minder dan 1x per week contact op met een klinisch bioloog.
6% staat meer dan 5x per week in contact met een klinisch bioloog.

3/ Het aanvraagformulier van het klinisch labo is duidelijk.

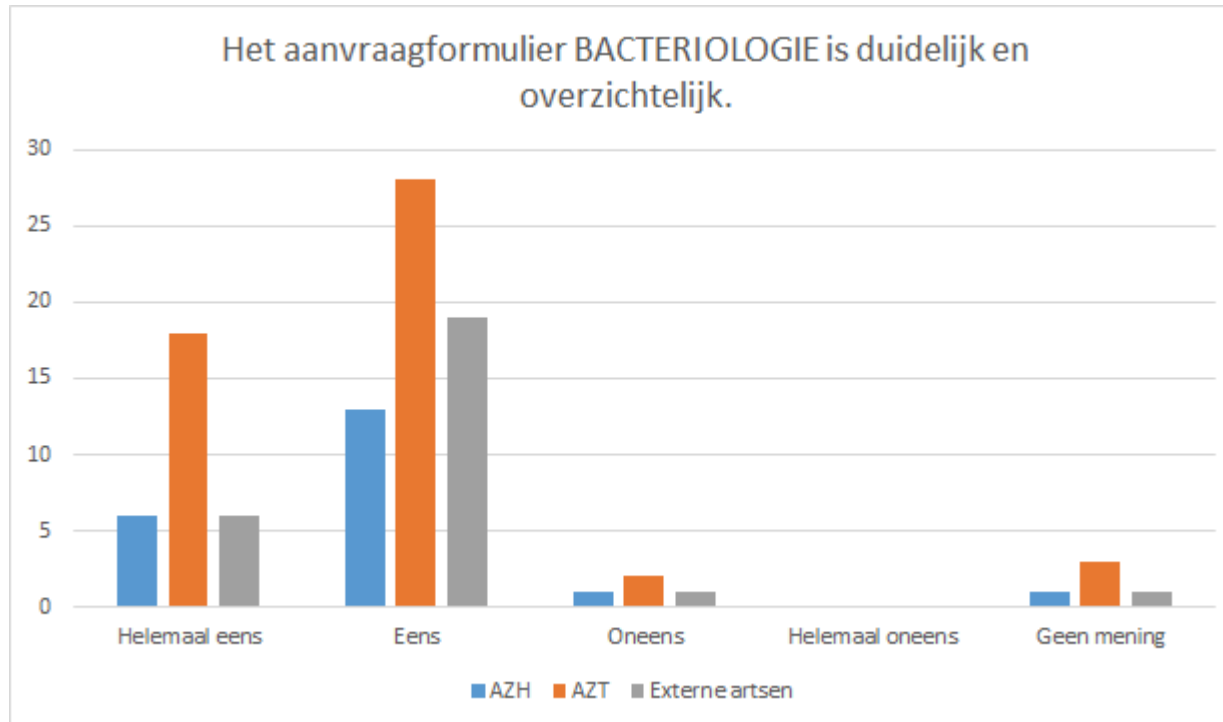
	AZH	AZT	Externe artsen
Helemaal eens	6	23	7
Eens	14	27	20
Oneens	1	0	0
Geen mening	0	1	0



98% van de deelnemers is het eens of helemaal eens dat het aanvraagformulier duidelijk is. 1% is het oneens tot helemaal oneens met deze stelling.

4/ Het aanvraagformulier BACTERIOLOGIE is duidelijk en overzichtelijk.

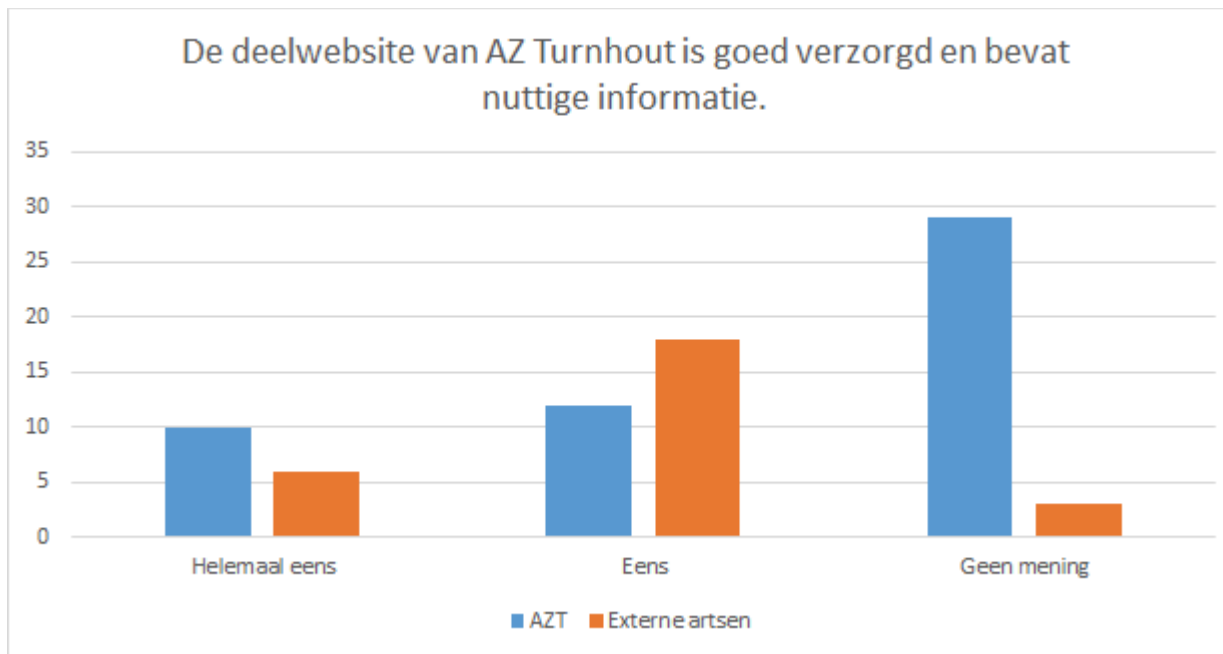
	AZH	AZT	Externe artsen
Helemaal eens	6	18	6
Eens	13	28	19
Oneens	1	2	1
Helemaal oneens	0	0	0
Geen mening	1	3	1



90% van de deelnemers is het eens of helemaal eens dat het aanvraagformulier duidelijk is.
4% is het oneens tot helemaal oneens met deze stelling.

5/ De deelwebsite van AZ Turnhout is goed verzorgd en bevat nuttige informatie.

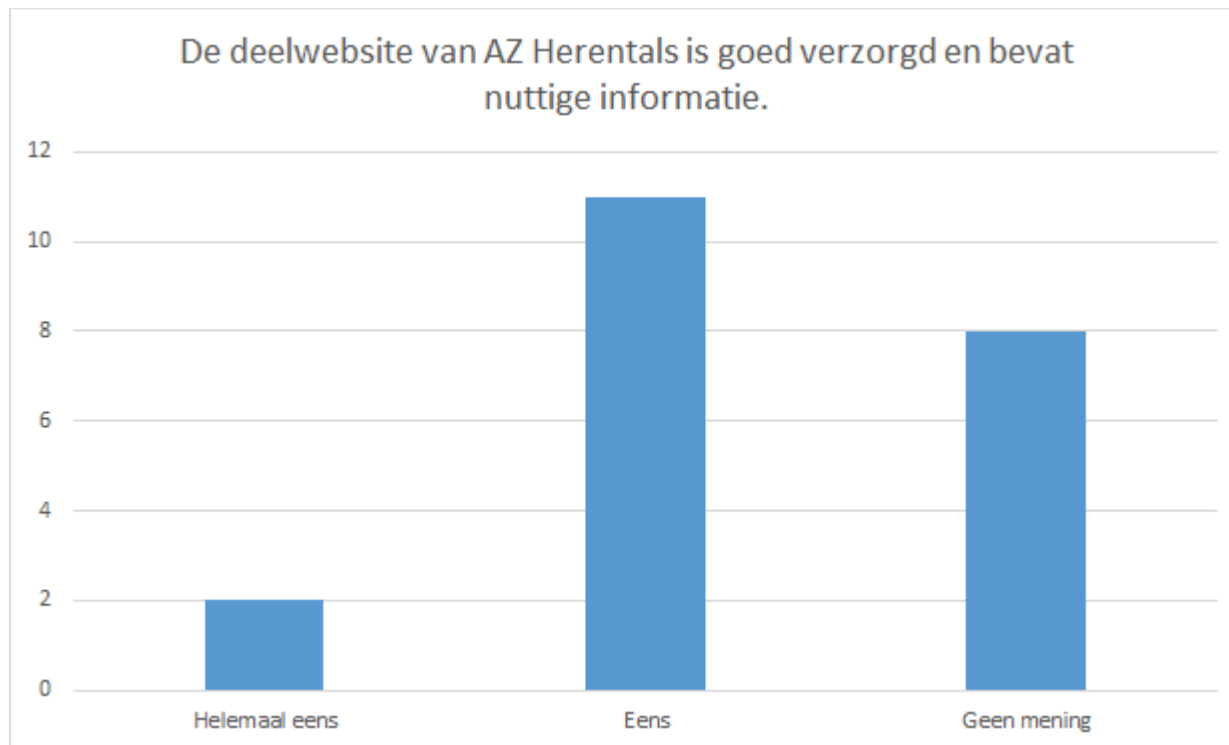
	AZT	Externe artsen
Helemaal eens	10	6
Eens	12	18
Geen mening	29	3



41% van de respondenten (artsen AZT en huisartsen) heeft geen mening.
59% is het eens of helemaal eens met deze stelling.

6/ De deelwebsite van AZ Herentals is goed verzorgd en bevat nuttige informatie.

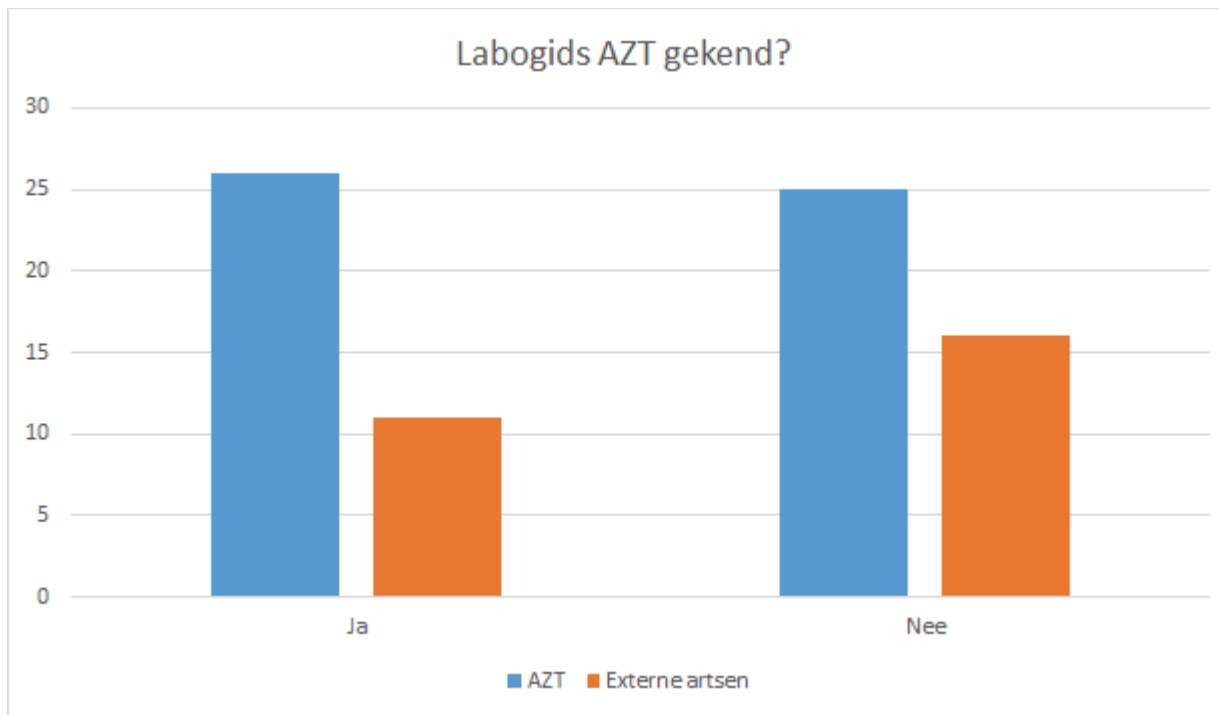
	AZH
Helemaal eens	2
Eens	11
Geen mening	8



38% van de respondenten (artsen AZH) heeft geen mening.
62% is het eens of helemaal eens met deze stelling.

7/ Wist u dat er een labogids voor het KLINISCH LABO terug te vinden was via de link <http://www.azturnhout.be/Pub/labo/Voorzorgverleners/Labogids.html?>

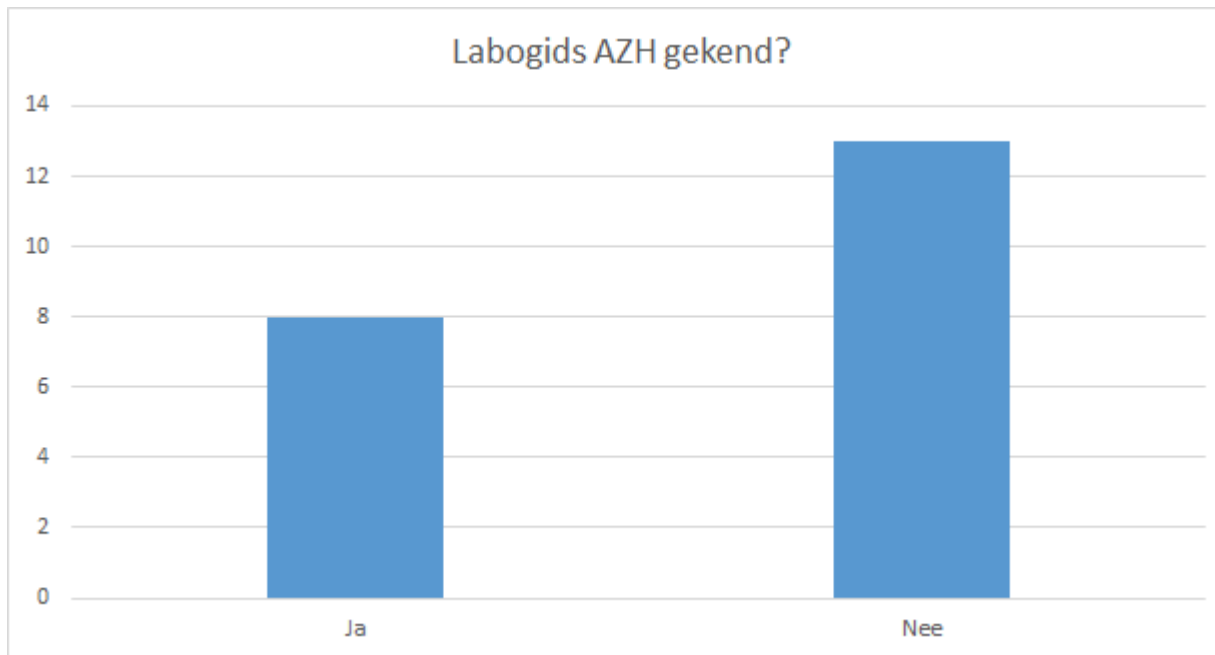
	AZT	Externe artsen
Ja	26	11
Nee	25	16



47% van de artsen in AZT en externe artsen is op de hoogte.

8/ Wist u dat er een labogids voor het KLINISCH LABO terug te vinden is via de link <http://labogids.azherentals.be/>?

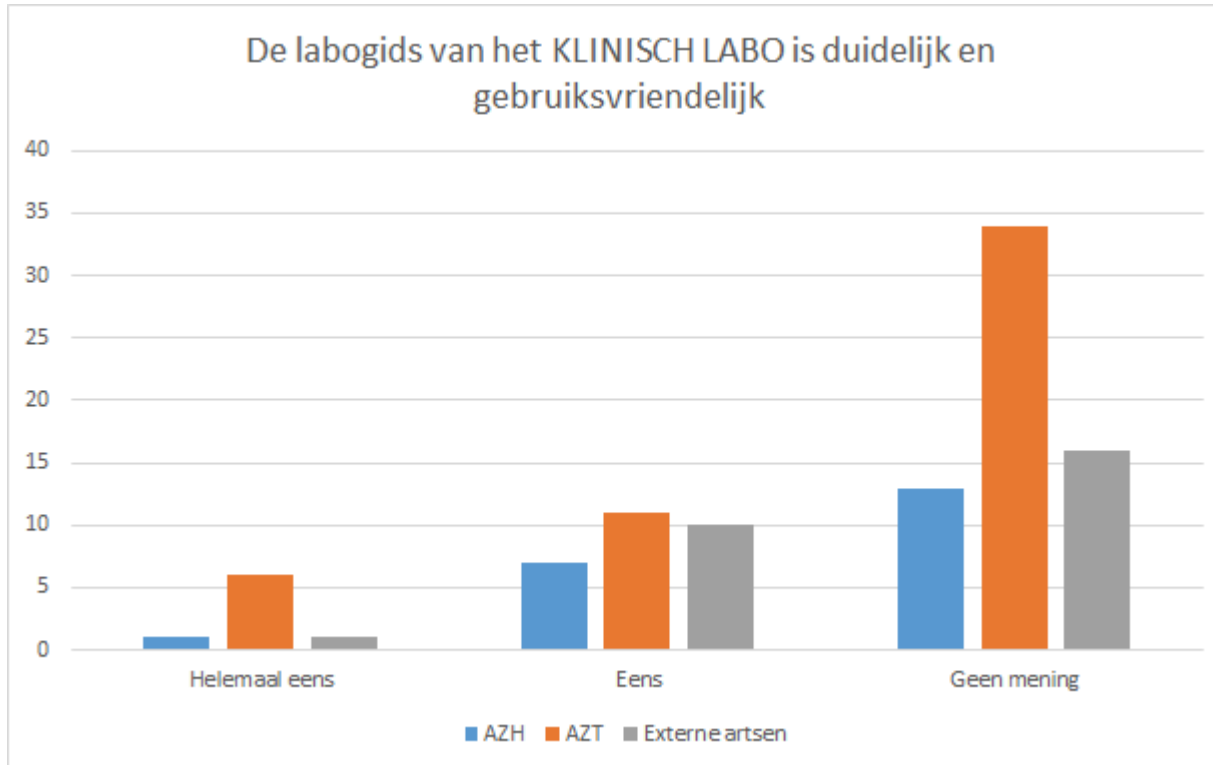
	AZH
Ja	8
Nee	13



38% van de artsen in AZH is op de hoogte.

9/ De labogids van het KLINISCH LABO is duidelijk en gebruiksvriendelijk

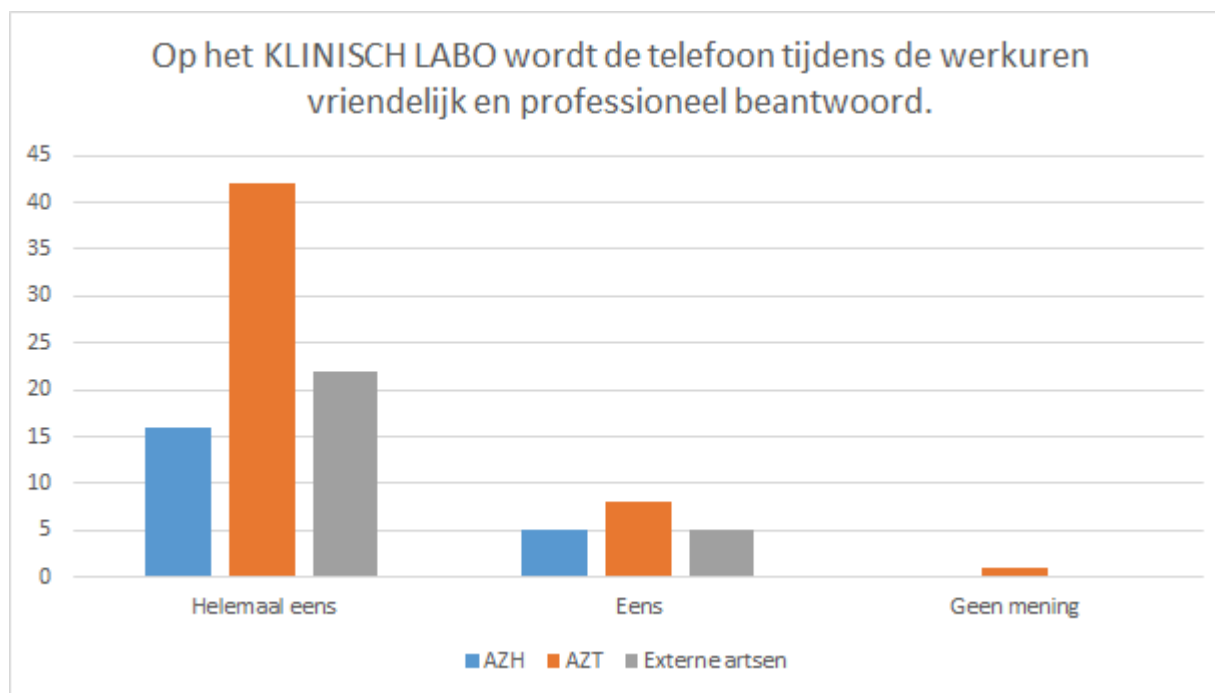
	AZH	AZT	Externe artsen
Helemaal eens	1	6	1
Eens	7	11	10
Geen mening	13	34	16



63% van de respondenten heeft geen mening.
37% vindt de labogids duidelijk en gebruiksvriendelijk.

10/ Op het KLINISCH LABO wordt de telefoon tijdens de werkuren vriendelijk en professioneel beantwoord.

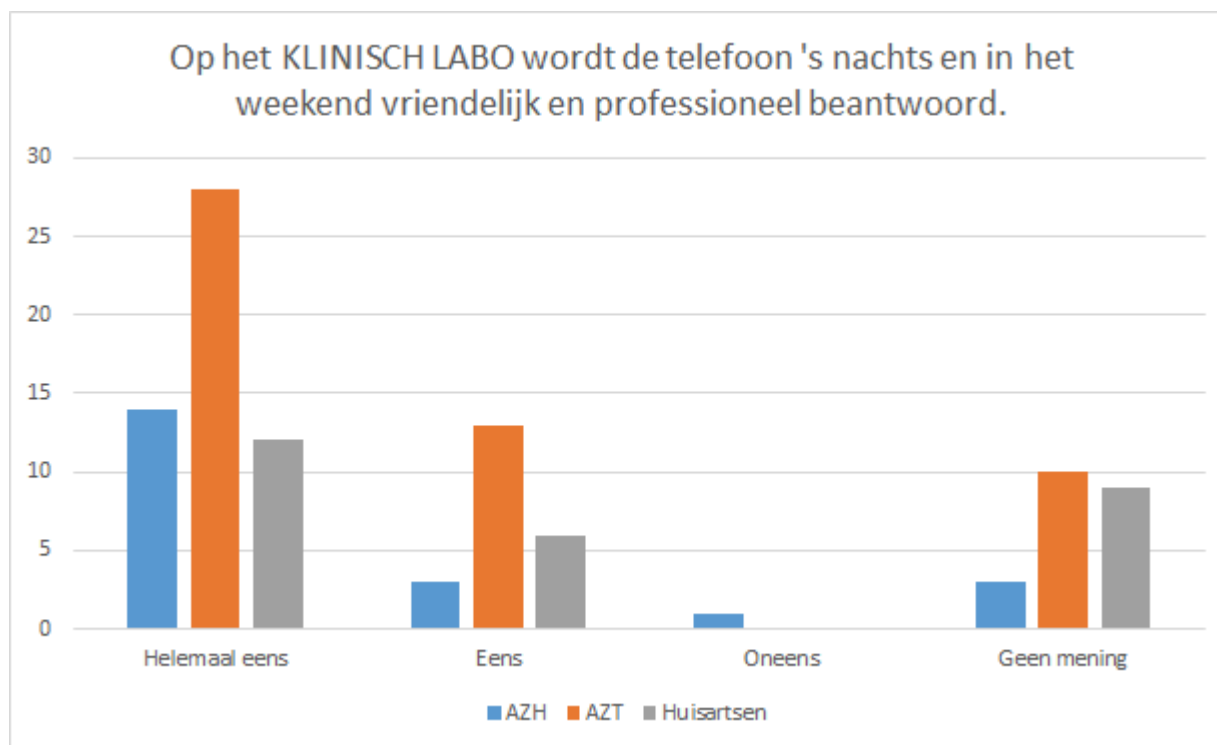
	AZH	AZT	Externe artsen
Helemaal eens	16	42	22
Eens	5	8	5
Geen mening	0	1	0



99% tevredenheid!

11/ Op het KLINISCH LABO wordt de telefoon 's nachts en in het weekend vriendelijk en professioneel beantwoord.

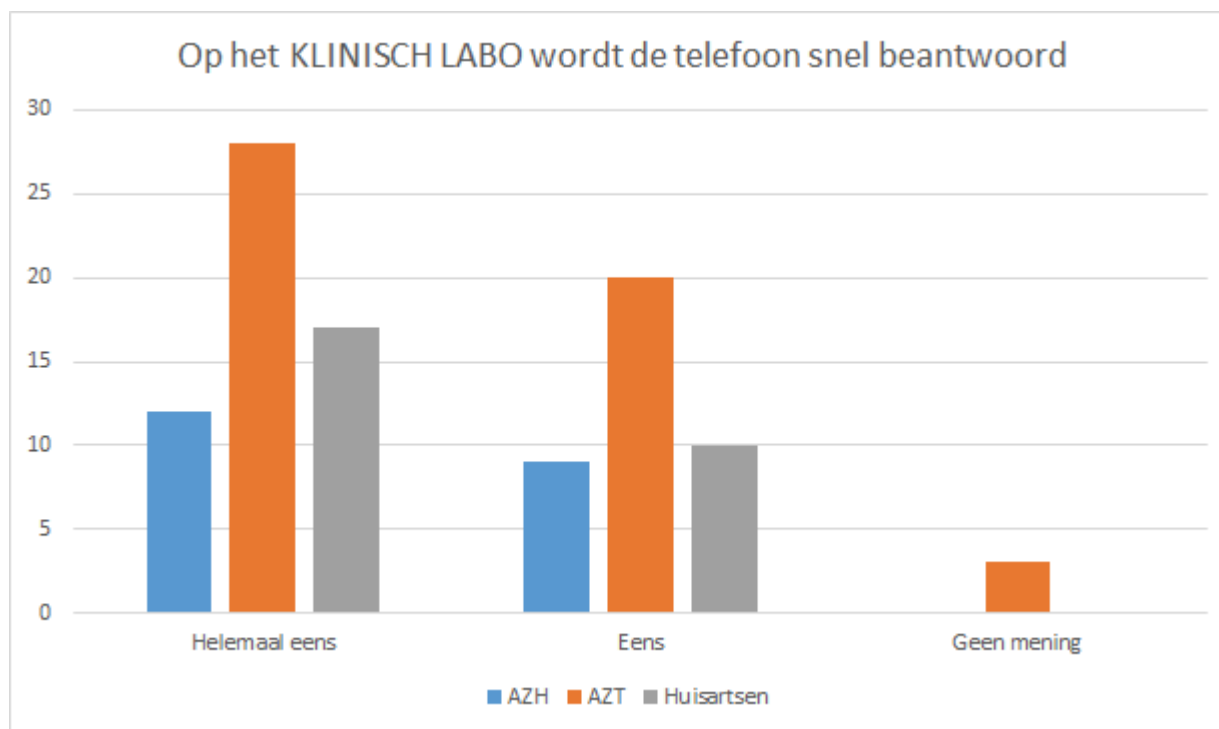
	AZH	AZT	Huisartsen
Helemaal eens	14	28	12
Eens	3	13	6
Oneens	1	0	0
Geen mening	3	10	9



77% eens of helemaal eens
22% geen mening

12/ Op het KLINISCH LABO wordt de telefoon snel beantwoord

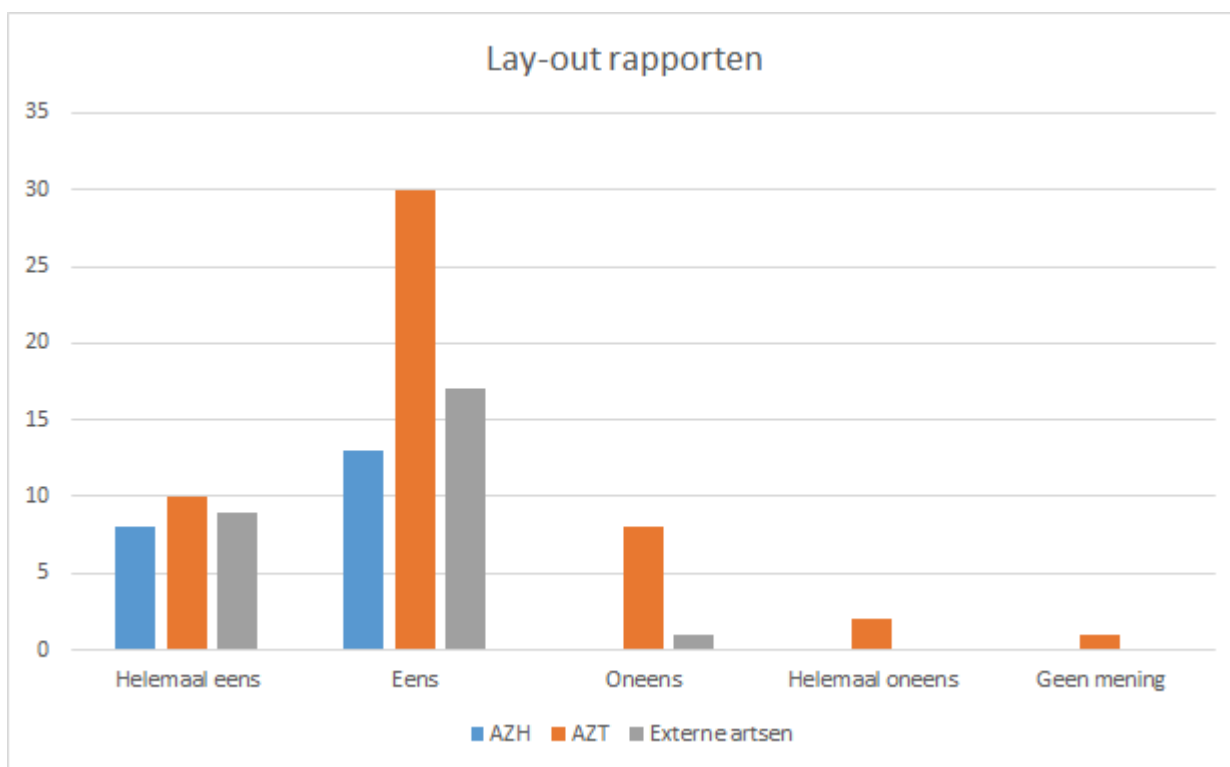
	AZH	AZT	Huisartsen
Helemaal eens	12	28	17
Eens	9	20	10
Geen mening	0	3	0



97% tevredenheid.

13/ De lay-out van de rapporten van het KLINISCH LABO zijn duidelijk en overzichtelijk

	AZH	AZT	Externe artsen
Helemaal eens	8	10	9
Eens	13	30	17
Oneens	0	8	1
Helemaal oneens	0	2	0
Geen mening	0	1	0

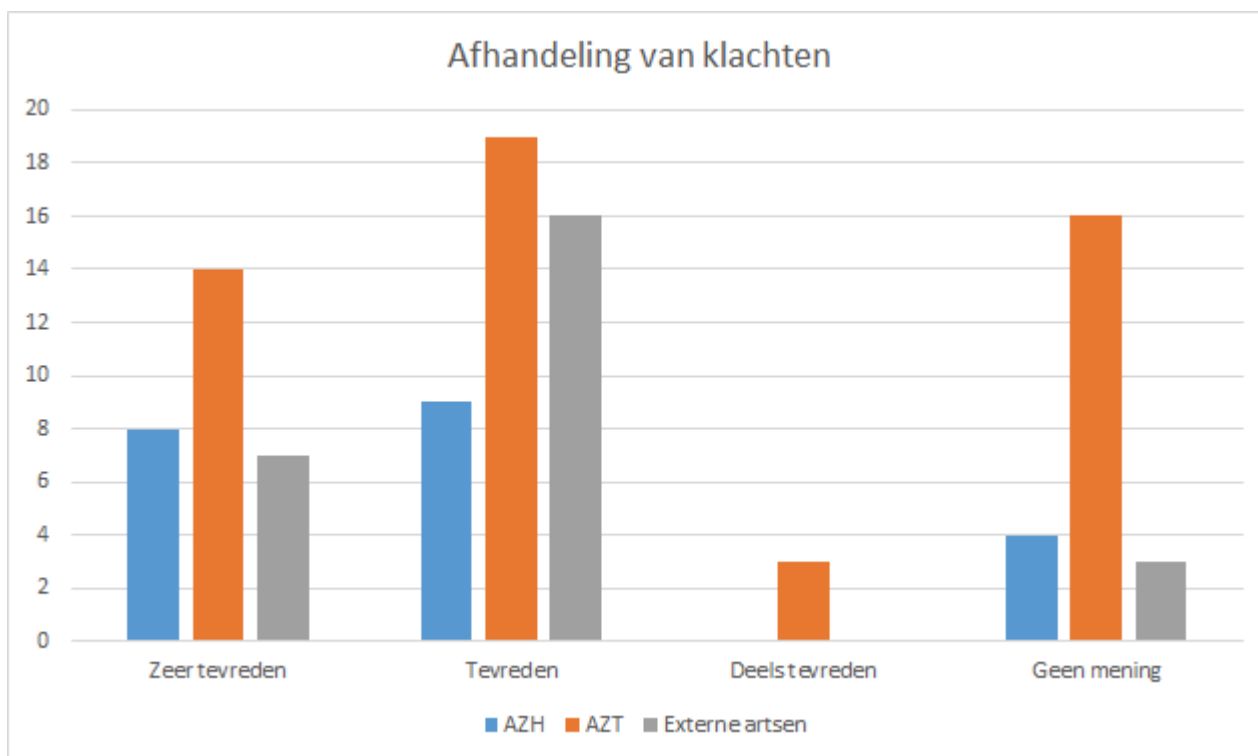


88% is tevreden over de lay-out van de rapporten.

11% is het oneens of helemaal oneens.

14/ Hoe beoordeelt u de registratie en de afhandeling van de klachten?

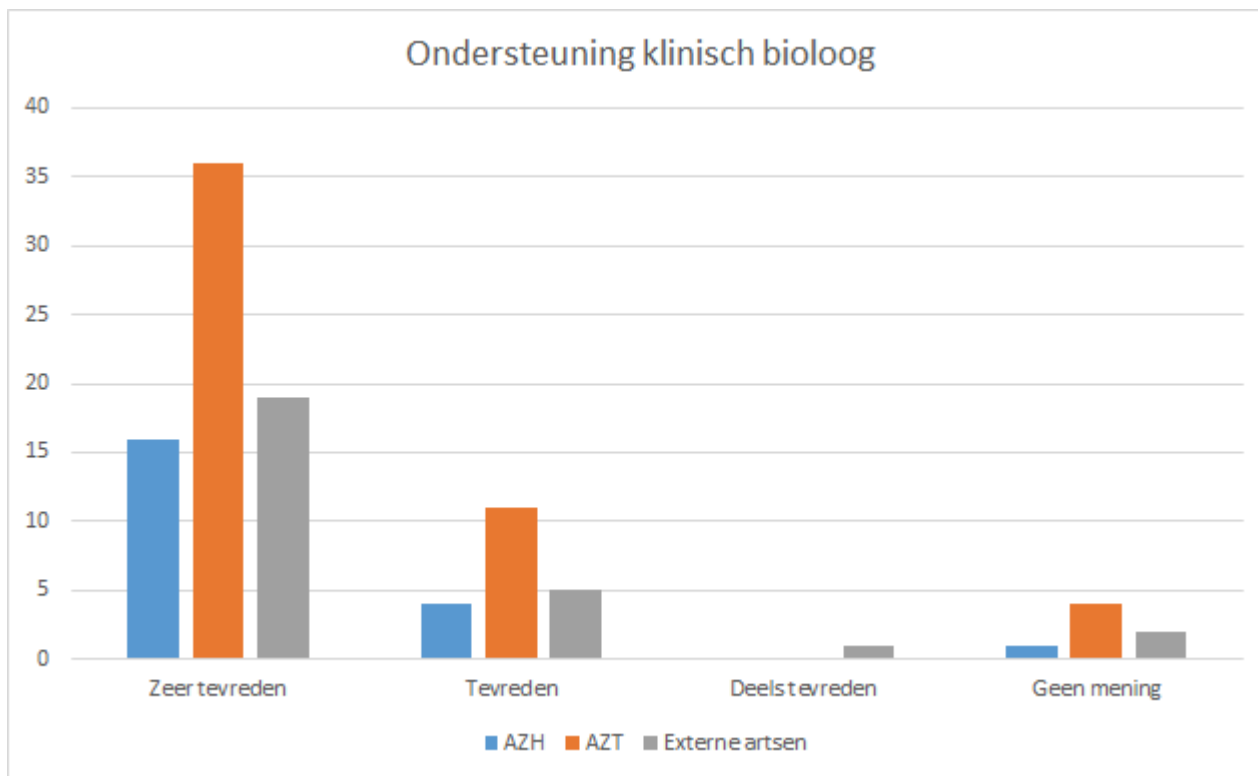
	AZH	AZT	Externe artsen
Zeer tevreden	8	14	7
Tevreden	9	19	16
Deels tevreden	0	3	0
Geen mening	4	16	3



Klachten worden volgens de deelnemende artsen adequaat afgehandeld.

15/ Hoe beoordeelt u de ondersteuning van de klinisch bioloog bij u aanvraag (Bij-aanvragen, kritisch meedenken, suggesties voor diagnose, ...)

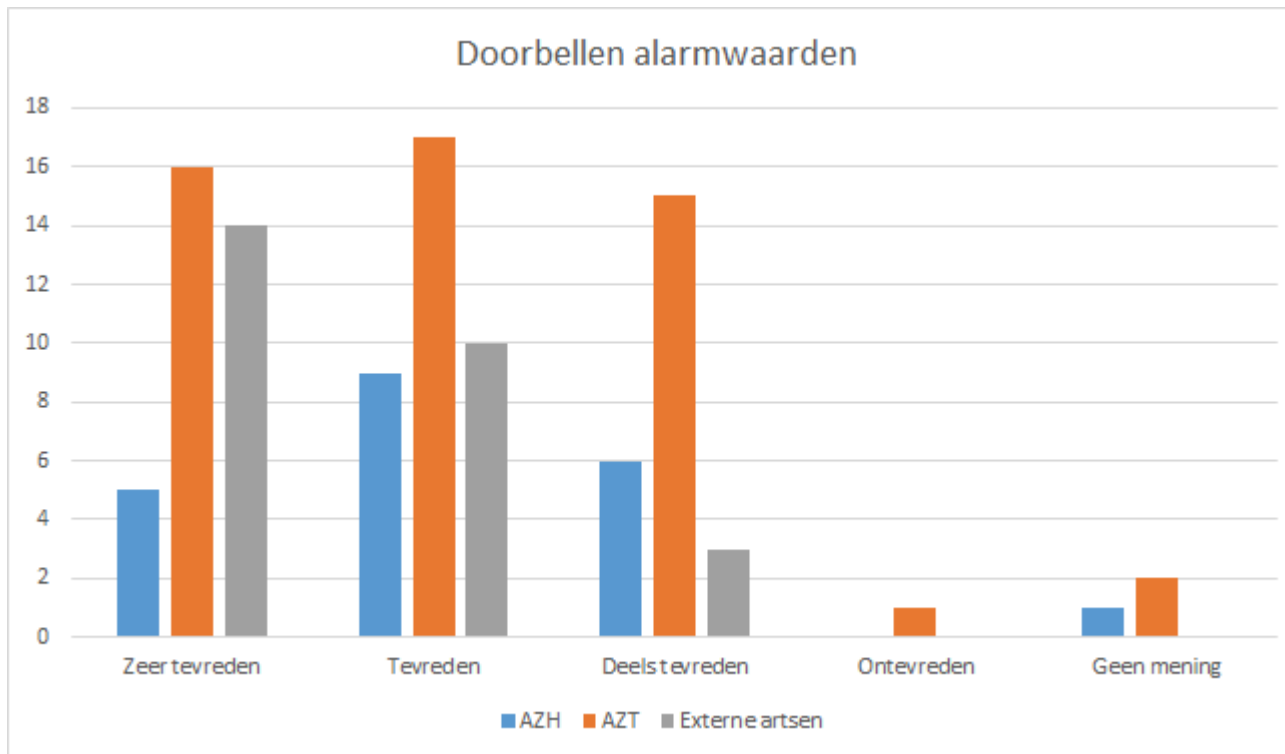
	AZH	AZT	Externe artsen
Zeer tevreden	16	36	19
Tevreden	4	11	5
Deels tevreden	0	0	1
Geen mening	1	4	2



91% tevreden tot zeer tevreden.
1% deels tevreden.

16/ Hoe tevreden bent u over het doorbellen van alarmwaarden?

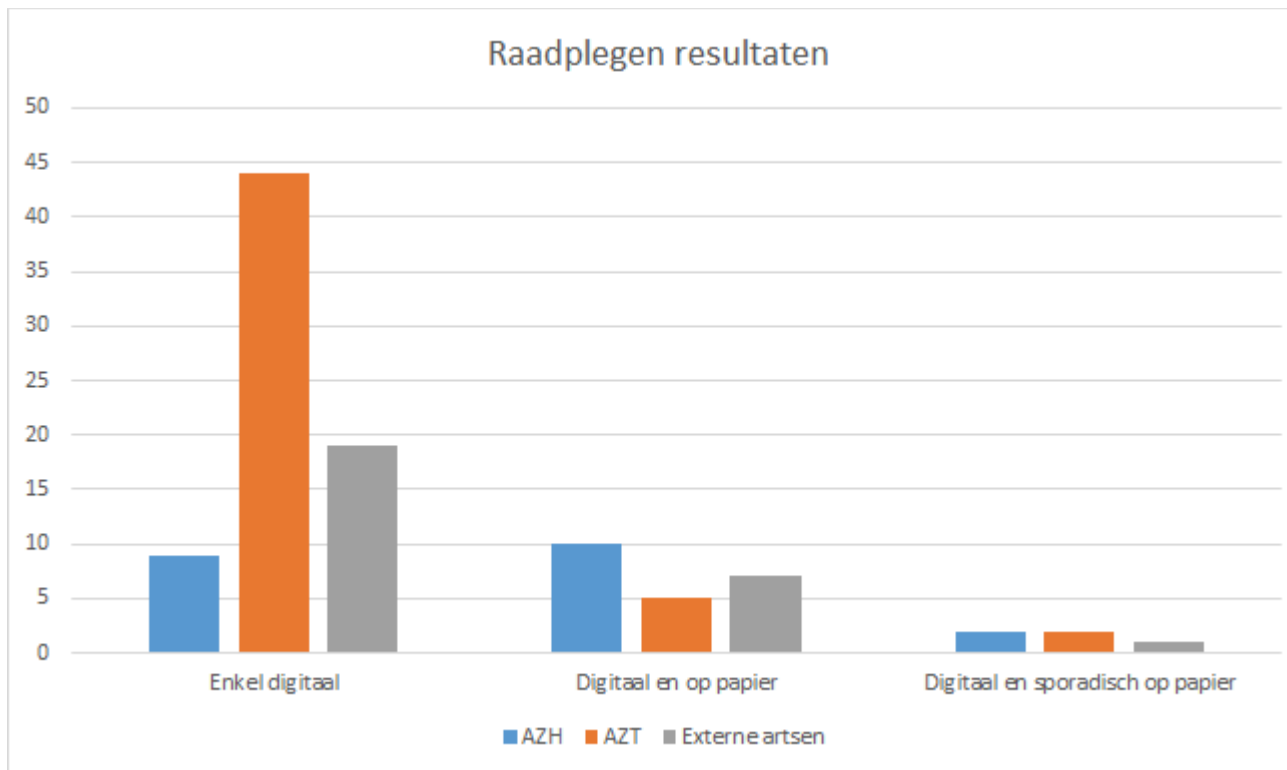
	AZH	AZT	Externe artsen
Zeer tevreden	5	16	14
Tevreden	9	17	10
Deels tevreden	6	15	3
Ontevreden	0	1	0
Geen mening	1	2	0



71% tevreden tot zeer tevreden.
 24% is deels tevreden.
 1% Ontevreden

17/ Hoe raadpleegt u uw resultaten?

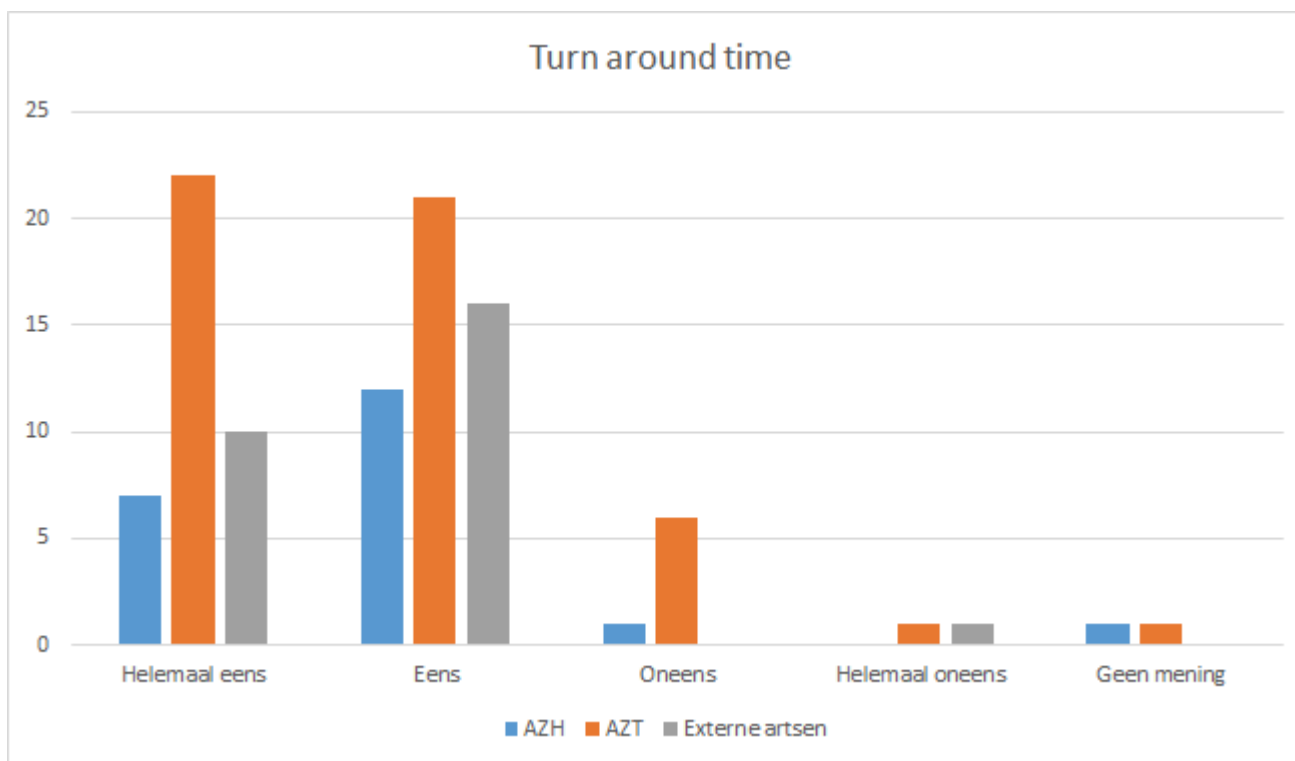
	AZH	AZT	Externe artsen
Enkel digitaal	9	44	19
Digitaal en op papier	10	5	7
Digitaal en sporadisch op papier	2	2	1



72% van de artsen raadpleegt zijn resultaten enkel nog digitaal.
 22% raadpleegt digitaal en (sporadisch) op papier.

18/ De tijd tussen toekomen van stalen op KLINISCH LABO en beschikbaar zijn van het resultaat van de stalen is optimaal

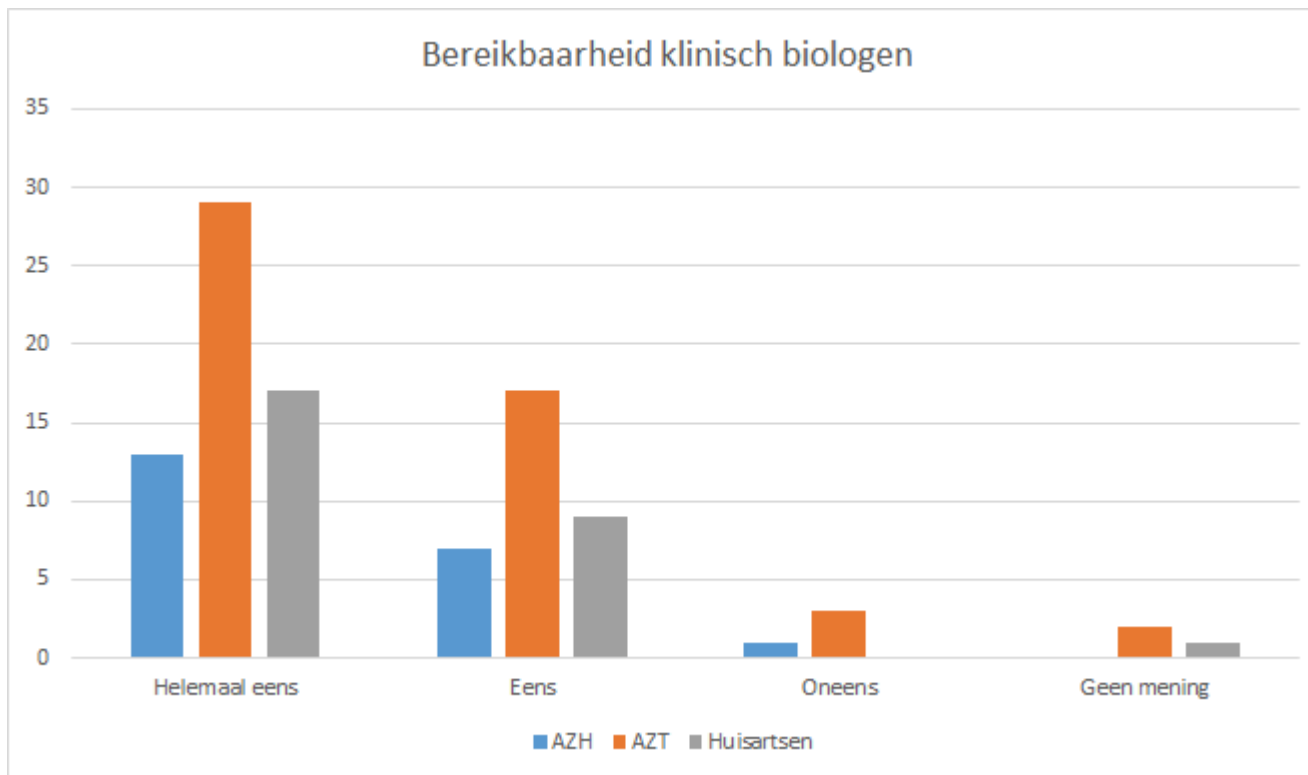
	AZH	AZT	Externe artsen
Helemaal eens	7	22	10
Eens	12	21	16
Oneens	1	6	0
Helemaal oneens	0	1	1
Geen mening	1	1	0



89% van de respondenten is tevreden over de TAT.
9% is het het niet eens.

19/ De KLINISCH BIOLOGEN zijn correct bereikbaar/beschikbaar

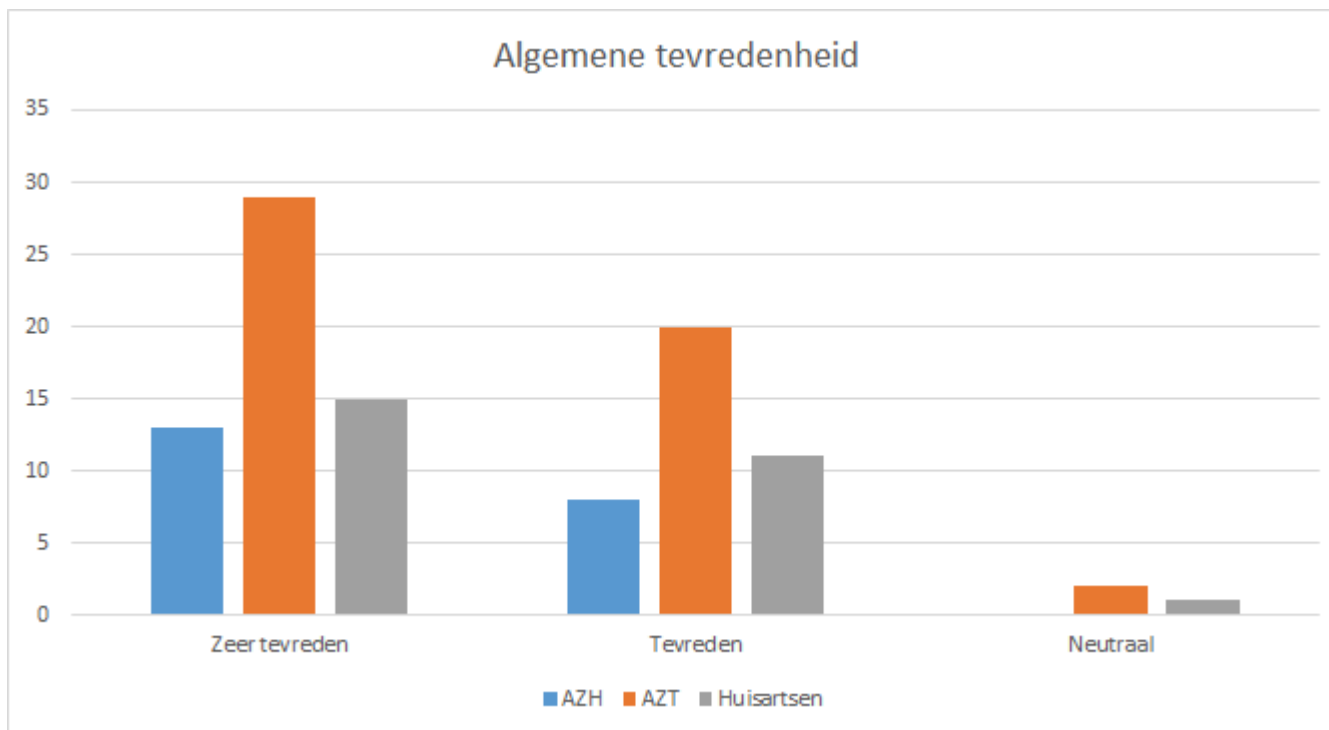
	AZH	AZT	Huisartsen
Helemaal eens	13	29	17
Eens	7	17	9
Oneens	1	3	0
Geen mening	0	2	1



93% tevredenheid

20/ Hoe tevreden bent u over de werking van het KLINISCH LABO in het algemeen?

	AZH	AZT	Huisartsen
Zeer tevreden	13	29	15
Tevreden	8	20	11
Neutraal	0	2	1



97% is tevreden tot zeer tevreden.
3% is neutraal.

Besluit:

Het klinisch labo scoort zeer goed wat tevredenheid van de dienst betreft.
Resultaten op te volgen mits nieuwe enquête, in te plannen binnen 2 jaar.

De nieuwe, gemeenschappelijke aanvraagformulieren HETU worden door de gebruikers als gebruiksvriendelijk ervaren. Aanvraagformulier HETU klinisch labo: 91% tevreden in 2018 t.o.v. 98% in 2020. Aanvraagformulier HETU bacteriologie: 88% tevreden in 2018 t.o.v. 90% in 2020. Goede tevredenheid zal besproken met de betrokken groepen (werkoverleg/dienstraad/management review) en gepubliceerd worden op de deelsite van het klinisch labo.