

Klantenonderzoek

Resultaten en vervolgacties

juli 2010

Inleiding

In april 2010 heeft Sanquin voor de 4e keer haar tweejaarlijks klantenonderzoek gehouden. Het onderzoek is uitgevoerd door het bureau Effectory. Met deze nieuwsbrief brengen we u graag op de hoogte van de belangrijkste bevindingen. Als benchmark is de Nationale Tevredenheids Index gehanteerd.

Respons

Bij de ziekenhuizen zijn zowel klinische chemici / hoofden van transfusielaboratoria als analisten geënquêteerd. De respons op de enquête bedroeg 71.9%. Deze uitstekende score getuigt van een grote betrokkenheid van de klanten bij de dienstverlening door Sanquin. De respons is te verbijzonderen naar Uitgifte/Klantenservice, Immuun Hematologische Diagnostiek (IHD) en de Klinisch Consultatieve Dienst (KCD). Niet alle geënquêteerden hebben echter voor de diensten IHD en KCD beantwoord.

Resultaten op hoofdlijnen

Sanquin scoort een 7.9 voor algemene tevredenheid, voor de samenwerking zelfs een 8.2. Deze scores liggen ruim boven de benchmark. De prijs/kwaliteit verhouding blijft achter op de benchmark.

Sanquin Bloedbank Product / Dienst

	2010	Benchmark
■ Algemene tevredenheid Sanquin	7,9	7,0
■ Algemene tevredenheid samenwerking	8,2	6,9
■ Kwaliteit producten	8,3	6,9
■ Medisch advies Sanquin	7,7	n.b.
■ Relatiebeheerders	7,5	n.b.
■ Onderwijs / scholingsaanbod	7,4	6,6
■ Prijs/kwaliteit verhouding	5,2	6,2

Benchmark = Nationale Tevredenheidsindex

Resultaten per werkgebied

Over het algemeen genomen zijn de klanten zeer tevreden met Sanquin. Toch zijn er verbeterpunten aan te wijzen. De tabel toont hoe de verschillende werkgebieden op een aantal aspecten scoren (donkergroen = hoogste, lichtgroen = laagste score in het vergelijk tussen de Sanquin werkgebieden).

	Uitgifte/Klanten-service	KCD	IHD- diagnostiek Amsterdam	IHD- diagnostiek NO of ZW	Overige diagnostiek Amsterdam	Benchmark
■ Goed oplossen problemen	7,3	7,4	7,7	7,4	7,6	6,3
■ Meedenken met klant	7,0	8,1	7,8	7,2	7,5	7,0
■ Servicegerichtheid	7,3	7,6	7,7	7,4	7,6	5,8
■ Vriendelijkheid	7,6	8,1	8,0	7,6	7,8	7,8
■ Deskundigheid	7,0	7,8	8,1	7,6	7,9	7,3
■ Wensen vertalen in goede oplossingen	6,9	7,5	7,5	7,0	7,5	n.b.

Benchmark = Nationale Tevredenheidsindex

Conclusies

De klanten zijn tevreden over Sanquin. Ze ervaren Sanquin als deskundig en betrouwbaar, met een hoge kwaliteit. Sanquin is een sparringpartner waar een klant terecht kan met vragen en voor deskundig advies. De verbeteringen van de service en de kwaliteit worden door de klanten opgemerkt. De prijs/kwaliteitverhouding blijft een aandachtspunt.

Aandachtspunten per werkgebied

Aandachtspunten voor Uitgifte/Klantenservice zijn het tijdig informeren van veranderingen en de deskundigheid van de medewerkers. Bij de KCD geeft de procedure rondom de experimentele producten aanleiding tot verbetering. Voor Diagnostiek vragen de rapportagevorm en doorloopsnelheid om aanscherping.

Per werkgebied zijn de scores voor diverse aspecten weergegeven.

Uitgifte/Klantenservice		2010	Bench- mark
Dienstverlening Uitgifte/Klantenservice			
■ Levering bestelling is correct		7,5	n.b.
■ Levering conform afspraak		7,8	n.b.
■ Tijdigheid van de spoedleveringen		7,6	6,7
■ Informatie afleverbon volledig		7,4	n.b.
■ Etiketten op bloedproducten		7,7	n.b.
■ Duidelijkheid info bij wijziging		7,5	n.b.
■ Tijdigheid info bij wijziging		7,4	n.b.
■ Tijdigheid info bij wijziging		7,0	n.b.
■ Informatievoorziening		7,1	6,8

Diagnostiek - Dienstverlening		IHD Amsterdam	IHD NO of ZW	Overige diagnostiek A'dam	Bench- mark
Dienstverlening					
■ Advies laboratorium		8,2	7,8	7,6	n.b.
■ Wijze van rapportage		8,2	7,6	7,8	n.b.
■ Doorloopsnelheid		7,5	6,7	7,4	n.b.
■ Afhandeling/ rapportage speed		7,0	6,8	7,0	n.b.
■ Informatievoorziening		7,5	7,7	7,4	n.b.
■ Overleg bij problemen		7,8	7,4	7,6	6,8

KCD - Advisering		2010	Bench- mark
■ Advisering toedienen HLA		7,8	n.b.
■ Advisering toedienen HPA		7,7	n.b.
■ Beschikbaarheid van HPA		7,1	n.b.
■ Organisatie experimentele producten		5,5	n.b.
■ Belang transfusiegerelateerd onderzoek		6,7	n.b.
■ Bijdrage transfusiegerelateerd onderzoek		6,9	n.b.
■ Informatievoorziening vanuit KCD		6,7	6,8
■ Bijdrage aan bloedtransfusiecommissie		7,7	n.b.
■ Dienstverlening therapeutische aferese		6,7	n.b.

Colofon

Dit informatiebulletin wordt uitgegeven door de Projectgroep Klantenonderzoek Sanquin.

Opdrachtgever

Drs. H.J.C. De Wit, vice-voorzitter Raad van Bestuur Sanquin

Redactie

N.J. Vreeswijk
J. Seggers
W.J. Hoekstra

Opmaak

L. Schuitema

Imago

In de enquête zijn vragen gesteld over de kernwaarden van Sanquin. Uit de antwoorden blijkt dat de klanten Sanquin sterk identificeren met kwaliteit en goede advisering.

Spontane opmerkingen uit de enquête ondersteunen dit beeld en de overige resultaten. Een greep uit de letterlijke teksten:

- 'Op samenwerking ingesteld'
- 'Organisatie met een goede service en kwalitatief goede producten'
- 'Professioneel en klantgericht'
- 'Dure monopolist strevend naar maximale veiligheid'
- 'Erg klantgericht, hoog niveau van antwoorden, maar betaal je ook voor'
- 'Een organisatie die bezig is een steeds hoger serviceniveau te leveren en veel specifieke kennis heeft over bepaalde zaken'

Vervolgacties

De resultaten van het klantenonderzoek zijn zowel binnen Sanquin, als met de Landelijke Gebruikersraad Sanquin (LGR) en de werkgroep Techniek & Logistiek besproken. Op grond daarvan is de projectgroep gestart met het opstellen van verbeterplannen. Regionaal zijn er kleine verschillen, die Sanquin met de insteek 'best practice' onder de loep gaat nemen. De reorganisatie Quartslag, waarmee Sanquin bij de Bloedbank een landelijke functioneel aangestuurde organisatie introduceert, zal daarin een positieve bijdrage leveren. Aandachtspunten uit de enquête die Sanquin zelf lastiger kan traceren of in een context plaatsen, zullen met de klanten worden afgestemd.

De eerste aanbevelingen uit de projectgroep zullen op haalbaarheid worden getoetst, te weten:

- **Opleiding:** Sanquin is door haar klanten uitgenodigd voor een kennismakingsdag of stage in het ziekenhuislaboratorium voor medewerkers Uitgifte/Klantenservice. Op operationeel niveau kan zo kennis en kunde worden uitgewisseld, maar ook begrip voor het werkproces van elkaar worden vergroot.
- **Informatievoorziening:** Het heeft voorkeur dat Sanquin haar landelijke informatie elektronisch naar betrokkenen stuurt. Invoering van Quartslag binnen Sanquin biedt daarvoor een goede basis.
- **Bij rapportage** van IHD uitslagen moet duidelijk worden gemaakt dat er wijzigingen of aanvullende onderzoeken waren na de telefonische uitslag. Hoofdconclusie en advies moeten duidelijk worden uitgelicht, de overige informatie kan naar een bijlage.

• De term 'experimentele producten' is onduidelijk gebleken. De KCD artsen en relatiebeheerders zullen hier in de communicatie met de klanten aandacht aan geven en daar waar nodig zullen de procedures worden vereenvoudigd.

• **Transfusieadviezen** door de KCD dienen te worden geüniformeerd, en er moet duidelijker worden gemaakt vanuit welke functie advies wordt gegeven. Naar verwachting zal Quartslag ook hier positieve bijdrage leveren.

Tot slot

De tweejaarlijkse enquête heeft waardevolle informatie opgeleverd. Sanquin wil haar klanten hartelijk danken voor hun tijd en inzet om hier aan mee te werken. Sanquin neemt graag de uitdaging aan om verbeteringen te realiseren.