

# Klantenonderzoek

## Vervolgacties 2011

maart 2011

### Inleiding

In juli 2010 ontving u van ons een informatiebulletin met daarin een overzicht van de resultaten van het klantenonderzoek van april 2010. Met dit tweede bulletin willen we u graag informeren over de vervolgacties en de plannen voor 2012. In de tabel ziet u nog even de resultaten op hoofdlijnen weergegeven.

### Hoe nu verder?

De projectgroep Klanttevredenheidsonderzoek heeft in eerste instantie de bevindingen van de enquête en reacties uit de Landelijke Gebruikersraad (LGR) verzameld en vastgesteld wat goed gaat en waar het knelt. Met de managers van betrokken afdelingen binnen Sanquin zijn mogelijke oorzaken van de knelpunten doorgenomen en verbetervoorstellen besproken. Deze voorstellen zijn 16 november besproken met de leden van de werkgroep Techniek en Logistiek van de LGR en op 9 december 2010 met de LGR leden.

### Vervolgacties

De aandachtspunten uit het onderzoek zijn zowel op regionaal niveau als op klantniveau geanalyseerd. De regionale punten zijn tijdens de regionale gebruikersraden besproken, de individuele punten zijn tijdens de gesprekken met de relatiebeheerders aan bod gekomen. In het volgende wordt dit per aandachtsgebied toegelicht.

### 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/ kwaliteitverhouding         | 5,2  | 6,2       |

### Klinisch Consultatieve Dienst

**Bevinding:** De term **experimenteel product** kan wisselend geïnterpreteerd worden.

**Actie:** De term moet duidelijker worden uitgelegd en de informatievoorziening over experimentele producten moet duidelijker worden. De prijslijst 2011 kent een nieuwe indeling, nieuwe layout en uniforme productnamen. De relatiebeheerders zullen bij hun bezoeken aandacht vestigen op experimentele producten en klinisch chemici en analisten hier nadere informatie geven.

**Bevinding:** Levering van en **communicatie over experimentele producten** vindt in een aantal gevallen plaats buiten het transfusielaboratorium (klinisch chemicus/transfusie arts).

**Actie:** Bij de volgende enquête moet hier bij de vraagstelling aandacht aan worden besteed. Doelgroep is niet het transfusielaboratorium; deze vraag dan niet meer aan de klinisch chemicus of analisten stellen.

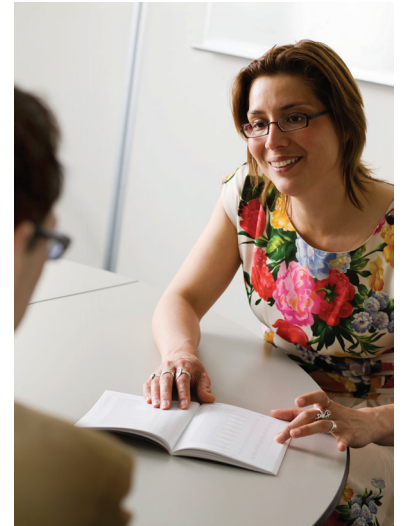
## IH Diagnostiek

**Bevinding:** Doorlooptijd van de definitieve uitslag laat lang op zich wachten. Analyse van de doorlooptijden laat zien dat de uitslag in 95% van de gevallen binnen 5 werkdagen, nadat de uitslag is gefaxt, per brief is verzonden. Hiermee voldoen de IHD laboratoria aan de leveringsvoorwaarden. Het kan zijn dat de brief binnen het ziekenhuis een lange doorlooptijd heeft of dat de klant een andere verwachting heeft. Doorgaans wil de klant de case zo snel mogelijk afsluiten.

**Actie:** De IHD managers zullen binnen de afdeling nogmaals het belang van snelle afhandeling benadrukken. Met name de bijzondere gevallen zullen door de staf met prioriteit afgehandeld moeten worden.

**Bevinding:** Het komt wel eens voor dat de uitslag die per fax is verstuurd verschilt van de uitslag in de definitieve brief. Analyse: Op zich is dat juist, omdat men met de fax de urgente zaken rapporteert en soms in een later stadium aanvullend onderzoek plaatsvindt; dit kan in feite voor elke brief gelden. Als er echter wordt bedoeld dat een uitslag wezenlijk verandert, dan dient hier in de brief melding van gemaakt te worden.

**Actie:** Indien een wezenlijk verschil is geconstateerd (bijv. andere antigeentyping), zal in de brief expliciet melding worden gemaakt van de wijziging.



**Bevinding:** De uitslagbrief wordt soms als onleesbaar ervaren door de veelheid aan informatie en de lay-out.

**Actie:** Begin dit jaar is Sanquin inmiddels gestart om de huidige brieven van de drie IHD laboratoria te uniformeren. Dit proces is mede door Quartslag versneld. Per direct kan de CLAUS lay-out aangepast worden door gebruik te maken van een niet proportioneel font. De individuele aanvragers kunnen hiervoor advies vragen bij Charles Veldhoven, beheerder Claus.



## Uitgifte en klantenservice

**Bevinding:** Informatievoorziening vanuit Sanquin vindt niet uniform plaats.

**Actie:** Sanquin zal de informatievoorziening naar de ziekenhuizen over de bloedproducten centraal vanuit de unit Productie regelen. Ziekenhuizen in de vier regio's worden dan tegelijkertijd op uniforme wijze geïnformeerd. De unitdirecteur Productie en de manager Relatiebeheer spelen hierin een centrale rol. Het secretariaat van de unit Productie is in samenwerking met de relatiebeheerders gestart om de klanten-database te centraliseren en te actualiseren.

**Bevinding:** Kennis over de klant en de werkzaamheden in het ziekenhuis kan worden verbeterd als de medewerkers een stage (bij- en nascholing) in het ziekenhuis volgen. Het voorstel is door Sanquin positief ontvangen; in sommige regio's van Sanquin Bloedvoorziening wordt dit al op deze manier opgepakt.

**Actie:** Er wordt door de werkgroep 'uitgifte en klantenservice' een projectplan opgesteld om deze bij- en nascholing landelijk te organiseren en uit te rollen.

**Bevinding:** De definitie 'spoed' bij uitgifte van bloedproducten is onvoldoende helder. Binnen Sanquin zijn drie soorten ritten gedefinieerd, te weten A1, A2 en B transporten. De A1 rit maakt een belangrijk deel uit van de spoedaanvraag.

**Actie:** Sanquin zal de definities van de ritten op nog meer manieren duidelijker moeten maken aan de ziekenhuizen. De relatiebeheerders spelen een belangrijke rol in de communicatie met de ziekenhuizen over dit specifieke onderwerp. Er is een project gestart om te inventariseren hoe een spoedaanvraag behandeld wordt in de vier regio's. Bij verschillen zal de werkwijze worden geüniformeerd.

## Tot slot

De tweejaarlijkse enquête heeft waardevolle informatie opgeleverd en bijgedragen aan de verbeterplannen. De leden van de werkgroep Techniek & Logistiek adviseren dan ook om de ingezette verbeterplannen en de tweejaarlijkse klantenenquête door Sanquin voort te zetten. De projectgroep zal in het vierde kwartaal van 2011 samen met de leden van de werkgroep Techniek & Logistiek van de LGR voorbereidingen treffen voor de nieuwe enquête in april 2012.

## 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 en W.J. Hoekstra **Opmaak:** L. Schuitema **Voor vragen:** Secretariaat Unit Productie 050-3610694