

Tevredenheidsonderzoek Hahnemann Apotheek



Analyse enquête patiënten 2017

definitieve versie 1.3

oktober 2017
Door Ingrid Versterre

Inleiding

De antwoorden van de enquête zijn op papier ingevuld bij de balie afgegeven of retour gezonden in een antwoord enveloppe. Niet iedereen heeft de enquête volledig ingevuld, er zijn 177 enquêtes uitgereikt en 82 deelnemers hebben de enquête volledig ingevuld. Dit betekent een response van 46,3%. Het overzicht van de volledig ingevulde enquêtes is in bijlage 1 bijgevoegd.

Met de enquête hebben we de grootste verandering van 2016 uitgevraagd, namelijk de verhuizing naar de begane grond waardoor we nu ook het uiterlijk van een apotheek hebben. De enquête bestaat uit tien vragen:

1. *toegankelijkheid apotheek*
2. *dienstverlening - producten*
3. *dienstverlening - informatieverstrekking*
4. *zorgverlening – rol van de apotheek*
5. *beoordeling apotheek*

De response wordt hieronder per vraag kort benoemd en toegelicht.

1. Toegankelijkheid apotheek patiënten

De deelnemende patiënten laten zien dat bijna 79% korter dan 6 maanden geleden contact met ons hebben gehad. Verhoudingsgewijs heeft men het meeste contact via de balie (53%) en telefonisch (27%). De contacten via de website (7%) en webwinkel (3%) zijn vrijwel evenredig en het minste contact gaat via de e-mail (11%).

Ervaring

Bij de beoordeling van de wijzen van contact, in verhouding tot de 82 deelnemers, laat de 'uitst/goed' groep zien dat men het meest tevreden is over het telefoon en e-mail contact (100%), volgend door balie contact met 97,4%. Het contact via de webwinkel en website zijn ook goed beoordeeld maar hebben met respectievelijk 25% en 20% de meest 'voldoende' beoordeling.

Wanneer je de contact beoordelingen ten opzichte van elkaar vergelijkt krijg je de volgende resultaten:

soort contact	# ervaring	% uitst/goed	% voldoende	% onvoldoende	% freq contact
balie	78	97,4	2,6	-	53
telefonisch	40	100	-	-	27
e-mail	16	100	-	-	11
website	10	80	20	-	7
webwinkel	4	75	25	-	3

totaal gemeten contactmomenten (soorten): 148

Je kan concluderen dat men zeer content is met de telefoon, e-mail en het balie contact. In verhouding tot de enquête van 2015 zie je dat men in de nieuwe situatie meer tevreden is 97% vs 89%.

De webwinkel is de enige lager scorend met 75% in uitst/goed beoordeling.

Een totaal van 17 patiënten hebben een aanvulling gegeven. Details betreffende de aanvullingen zijn bijgevoegd in bijlage 2. Een overzicht van aantallen en categorieën:

Compliment: 4
Logistiek: verzending 2, service 3, financieel 1
Meubilair: 1
Openingstijden: 2
Privacy: 1
Verpakking: 3
Website: 1

2. Dienstverlening producten

Inzicht huidige product afname

Het grootste aandeel van de productafname is op recept via een voorschrijver met maar liefst 96,3% (2015: 94,5%) van de 82 deelnemers. Daarnaast geeft tussen de 15% (2015: 11-12%) aan zelf ook homeopathische zelfzorg en vitamines te bestellen. Toch geeft ook 60% aan dat men geen zelfzorg bij ons besteld.

Dit hoge percentage zie je ook weer terug in de bekendheid van onze overige producten. Van alle deelnemers geeft 40% (2015: 25%) aan dat ons zelfzorg assortiment compleet is. De overige 60% (2015: 73%) van de ondervraagden geven aan geen idee te hebben, wat mogelijk betekent dat 60% alleen het recept bij ons inlevert en overige producten ergens anders koopt.

2017/2015	% uitstekend	% goed	% voldoende	% onvoldoende	% slecht	% geen mening
beschikbaarheid van de te leveren medicatie	42,6/41,6	51,2/46,3	3,6/6,7	-/0,8	-/0,4	2,4/4,3
prijs/kwaliteitsverhouding	23,2/18,0	41,5/44,7	9,8/20,8	-/1,6	-/-	25,6/14,9
de staat van het product bij aflevering	58,5/46,7	36,6/47,8	3,7/3,9	-/0,4	-/-	1,2/1,2
correctheid van de totale levering (product, etiket, factuur)	63,4/45,3	34,2/46,9	1,2/4,7	-/0,8	-/0,4	1,22/2,0

Over de levering van de producten is men zeer te spreken en is verbeterd ten opzichte van 2015. Waar er eerst nog onvoldoendes werden gegeven, is er nu geen. De beschikbaarheid en de prijs/kwaliteitsverhouding zijn verbeterd maar de uitschieter is de correctheid van de totale levering (+18% uitstekend).

3. Dienstverlening informatieverstrekking

Bij het verstrekken van informatie hebben zowel de apotheek als de voorschrijver een grote rol. We hebben onderscheid gemaakt tussen informatie over het voorschrift en zelfzorg medicatie.

Voor het gebruik van zelfzorg medicatie zie je dat de groep die geen gebruik maakt van zelfzorg (is 44%), maar krijgen wel op recept geleverd en zien dus een specialist voor hun klachten. Dit is ten opzichte van 2015 (12%) onderzoek een aanmerkelijk verschil

Aantal deelnemers: 82

32 (39,0%): arts/therapeut

13 (15,9%): winkelmedewerker

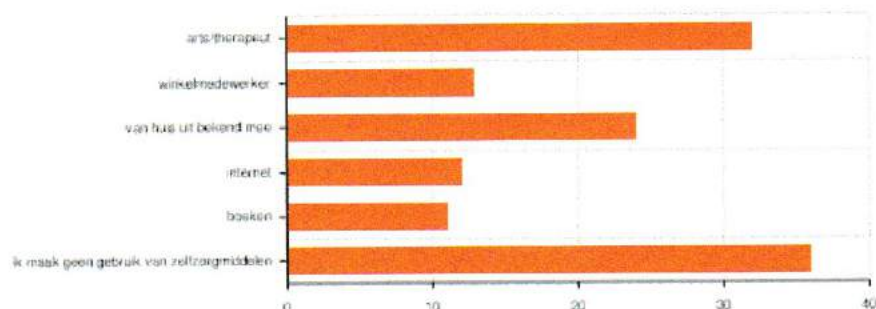
24 (29,3%): van huis uit bekend mee

12 (14,6%): internet

11 (13,4%): boeken

-(0,0%): reclame

36 (43,9%): ik maak geen gebruik van zelfzorgmiddelen



Voor onze klanten is de rol van de voorschrijver groot, en daarmee ook het gebruik van zelfzorg binnen het gezin.

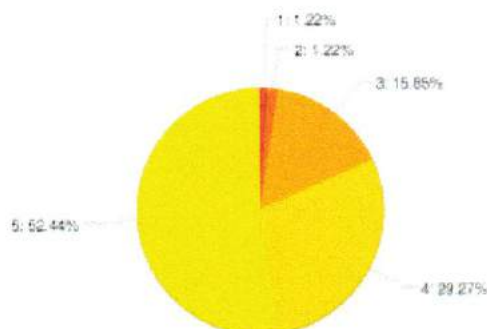
Onze klanten beoordelen onze informatieverstrekking over:

- afgeleverde medicatie
- algemene informatie leeshoek

Over de afgeleverde medicatie is men het meest tevreden (68,3% uitst./goed) en 2 personen ontevreden (2,4%). Bij de opmerkingen plaatst men dat een bijsluiter gewenst is. De beoordeling van de leeshoek is minder gunstig 45,1% uitst./goed, 13,4% voldoende en 2 personen onvoldoende en slecht. Bij de aangeleverde opmerkingen staan zaken als andere stoelen gewenst, meer privacy aan de balie en pinmogelijkheid.

4. Rol van de apotheek

We hebben de vraag gesteld over de belangrijkheid van de rol van de Hahnemann Apotheek bij de zorgbehoefte van onze klant (5= heel belangrijk, 1= niet belangrijk). Meer dan de helft (52,4%) van onze klanten vindt dat de Hahnemann een heel belangrijke rol speelt in hun zorgbehoefte en 29,3% belangrijk. Maar 18,3 % geeft een 3 of minder.



5. Beoordeling van de apotheek

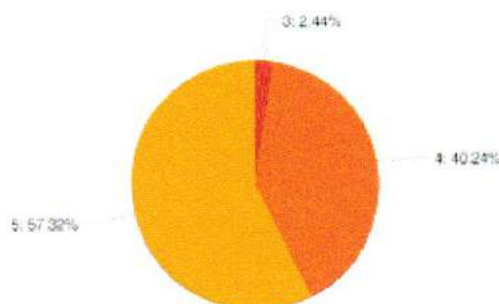
Er zijn verschillende onderdelen uitgevraagd, zowel netheid, wachttijd, bejegening en deskundigheid van onze medewerkers.

beoordeling apotheek 2017

soort contact	# ervaring	% uitst.	% goed	% vold.	% onvold.	% slecht	% n.v.t.
netheid	80	51	45	7	1	-	2
wachttijd	80	33	60	5	-	-	2
bejegening	77	49	44	1	-	-	
deskundigheid	80	34	60	3	-	-	2

In 2015 was de grootste groep (60%) niet bekend met deskundigheid van de apotheek. In het balie onderzoek zie je dat er meer contact is met de patiënt. Waar in 2015 11% uitstekend en 23% als goed werd beoordeeld, laat het nu zien dat we hoog scoren op alle vlakken en er bijna geen 'n.v.t.' is ingevuld. In 2015 kan men niet zien dat er veel achter de schermen gebeurt, maar nu is het werk aan de balie goed zichtbaar.

Ook nu hebben we een cijfer voor de totaal beoordeling gevraagd (5= uitstekend, 1= slecht).



In 2015 was er een hoge score nl. 43% uitstekend, 50% goed en 7% voldoende. In 2017 zien we dat er een verschuiving is en uitstekend met 14% verhoogd!

6. Samenvatting en conclusie

We doen het erg goed. De stap naar een professionele apotheek uitstraling heeft zich duidelijk gelooond.

De toegankelijkheid is vergroot. De balie is met 97,5% uitstekend, een enorme waardering. Telefoon en e-mail, was al een hoge score maar nu zelfs een 100%. De klanten die de enquête hebben ingevuld zijn korter dan 6 maanden geleden nog bij ons geweest en hebben de groei/overstap naar alle waarschijnlijkheid meegemaakt.

De aanvullingen waarin we nog kunnen verbeteren zijn zinvol om nog eens naar te kijken. Een aantal kennen we, zoals de bijsluiter maar een aantal nog niet zoals de stoelen. De pinpas en bijsluiter mogelijkheden wordt op dit moment aan gewerkt.

De producten zijn hoger beoordeeld, prijs kwaliteit en beschikbaarheid zijn beide meer in de uitstekend groep beoordeeld. Vooral de correctheid en staat van het product zijn resp. 18% en 12% verschoven van een goed naar uitstekend beoordeling.

Opvallend is dat uit de enquête blijkt dat juist de klanten die in de apotheek komen 44% aangeeft geen zelfzorgmedicatie te gebruiken, ten opzichte van 12% in de algemene enquête. Dit geeft stof tot nadenken over de te presenteren zelfmedicatie in de apotheek.

Informatieverstrekking is met 68% uitstekend/goed over de medicatie en een erg goed resultaat. Echter zijn er wel een aantal aanbevelingen gedaan (zie bijlage 2) welke we zullen evalueren.

De Hahnemann Apotheek heeft een beduidende rol, 52% heel belangrijk en 29% belangrijk, binnen de zorgbehoefte van onze klanten. Dit is iets wat wij zelf al ervaren maar de cijfers laten dit nu ook zien.

Conclusie

De afgelopen tijd is er veel aandacht geweest voor prijs/kwaliteit, professioneel overkomen en correctheid van de levering. De uitkomst laat zien dat alle aandacht, tijd en investeringen hebben geloond.

Aandachtspunten op een rij:

- privacy en netheid*
- verpakking*
- medicatie informatie*
- leeshoek*
- website en webwinkel*

Een compliment aan allen voor de resultaten en dank voor alle inzet. De groei is duidelijk terug te zien in de waardering van onze klanten.

1. 1. Wanneer heeft u voor het laatst contact gehad met onze apotheek?	2. 2. Op welke wijze heeft u contact met onze apotheek en hoe ervaart u de bereikbaarheid?	telefonisch	balie	e-mail	website	webwinkel	5. 5. Wat is uw ervaring met de deskundigheid van de medewerkers in de apotheek?	9. 9. Welk cijfer geeft u onze apotheek? Een 1 betekent heel erg slecht, een 5 betekent uitstekend.	categorie aanvulling	10. 10. Als u één ding kunt veranderen aan de zorg die u krijgt in de Hahnemann Apotheek, wat zou dat dan zijn?	11. Waar is deze enquête ingevuld?
kortere dan 6 maanden geleden		2	1	1	6	6	6 uitstekend	5	compliment	ik kan geen enkel verbeterpunt bedenken. super tevreden over deze apotheek! ik vind jullie een uitstekende apotheek! wordt altijd netjes, vriendelijk en goed geholpen. Jullie mogen trots op jullie medewerkers zijn. Ze zijn goud waard!	balie
langer dan 1 jaar geleden		6	2	6	6	6	6 uitstekend	5	compliment		nagestuurd
kortere dan 6 maanden geleden		6	2	6	6	6	6 uitstekend	5	compliment	leefst zou ik het beoordelingscijfer 6 geven.	nagestuurd
kortere dan 6 maanden geleden		6	1	6	1	6	6 uitstekend	5	compliment	zoals het nu is vind ik het prima afrekenen aan de balie met pinpas is niet mogelijk. Groot gemis.	balie
langer dan 1 jaar geleden		2	2	6	6	6	6 goed	4	financieel service	kopie van het (digitale) recept toevoegen bij de afgeleverde middelen.	nagestuurd
kortere dan 6 maanden geleden		2	1	2	6	6	6 goed	4	logistiek en service	Receptnota graag in duplo. Ik moet zelf de nota's opsturen, ik krijg veelal nota's in duplo. Is eenvoudiger voor mij.	nagestuurd
kortere dan 6 maanden geleden		2	2	6	6	6	6 goed	4	logistiek en service		nagestuurd
kortere dan 6 maanden geleden		1	1	2	2	6	6 uitstekend	5	logistiek verzending	1. ontvangstbevestiging bij bestelling per mail. 2. Website iets overzichtelijker. De mogelijkheid om bestellingen	balie
kortere dan 6 maanden geleden										rechtstreeks naar afhaalpunt te sturen ipv huisadres (bv DHL, DPD, PostNL) via PostNL dan eerst levering ad deur en na niet thuis of naar bureu of naar postkantoor wil ik liefst niet.	balie
kortere dan 6 maanden geleden		1	1	1	1	1	6 goed	5	logistiek verzending		balie
kortere dan 6 maanden geleden		6	2	6	6	6	6 uitstekend	4	meubilair	andere betere stoelen	nagestuurd
kortere dan 6 maanden geleden		1	1	6	6	6	6 uitstekend	5	openingsstijden	opening op zaterdag. Paar uurtjes misschien?	nagestuurd
kortere dan 6 maanden geleden		2	6	6	6	6	6 voldoende	3	openingsstijden	zou heel prettig zijn als de apotheek ook op zaterdag open is, al is het maar een deel van de dag.	nagestuurd
langer dan 1 jaar geleden		2	1	1	1	1	1 goed	5	privacy wachtruimte	iets meer privacy aan de balie het leveren van de pilletjes in een makkelijkere te openen potje. het huidige buisje is niet te gebruiken voor iemand met reuma.	nagestuurd
kortere dan 6 maanden geleden		2	2	6	6	6	6 goed	4	verpakking		nagestuurd
langer dan 1 jaar geleden		1	1	1	6	6	6 goed	5	verpakking en bisluit	1. niet alle flesjes hebben een doseernrichting. 2. bij de kunststofbuisjes is geen zicht op de hoeveelheid, waardoor te laat bestellen. 3. per medicijn syp een soort bijsluit met info waar het voor dient, volgens G. de Jong.	nagestuurd
kortere dan 6 maanden geleden		6	2	6	6	6	6 uitstekend	5	verpakking klacht	stukje plastic zat in mijn mond tussen de korrels	nagestuurd

korter dan 6 maanden geleden						2	2	2	2	2	uitstekend	4	verpakking en website	15 voorafgaande de website past zich niet aan het beeldscherm, dwz een deel vd website valt buiten het scherm. 2. Bij middelen als oxytocine zit niet het aantal korrels in de verpakking zoals vermeld op het etiket. Geen probleem dat er minder in de verpakking zit maar wel graag goed vermelden anders wordt ik op het verkeerde been gezet.	nagestuurd
korter dan 6 maanden geleden						6	1	6	3	6	goed	4		nog niet genoeg met de apotheek in aanmerking gekomen dus kan hier geen advies over geven.	nagestuurd
korter dan 6 maanden geleden						1	1	6	6	6	uitstekend	5		niet van toepassing	nagestuurd
korter dan 6 maanden geleden						2	2	6	6	6	uitstekend	4		niet van toepassing	nagestuurd
langer dan 1 jaar geleden						1	1	6	6	6	goed	4		niet van toepassing	nagestuurd
korter dan 6 maanden geleden						6	1	6	6	6	uitstekend	4		niet van toepassing	nagestuurd
korter dan 6 maanden geleden						6	1	1	6	6	uitstekend	5		niet van toepassing	nagestuurd
korter dan 6 maanden geleden						6	2	6	6	6	goed	5		niet van toepassing	balie
korter dan 6 maanden geleden						6	1	6	6	6	uitstekend	5		niet van toepassing	balie
korter dan 6 maanden geleden						6	2	6	6	6	goed	4		niet van toepassing	balie
korter dan 6 maanden geleden						2	2	2	6	6	goed	4		niet van toepassing	balie
korter dan 6 maanden geleden						6	3	6	6	6	uitstekend	5		niet van toepassing	balie
korter dan 6 maanden geleden						2	2	6	6	6	uitstekend	5		niet van toepassing	balie
korter dan 6 maanden geleden						6	2	6	6	6	uitstekend	5		niet van toepassing	balie
korter dan 6 maanden geleden						6	2	6	6	6	goed	5		niet van toepassing	balie
korter dan 6 maanden geleden						1	1	6	6	6	goed	5		niet van toepassing	balie
korter dan 6 maanden geleden						1	1	6	6	6	uitstekend	4		niet van toepassing	balie
korter dan 6 maanden geleden						6	1	6	6	6	uitstekend	5		niet van toepassing	nagestuurd
dit is de eerste keer						6	2	6	6	6	voldoende	4		niet van toepassing	nagestuurd
korter dan 6 maanden geleden						2	2	6	6	6	goed	4		niet van toepassing	nagestuurd
korter dan 6 maanden geleden						1	1	6	6	6	goed	5		niet van toepassing	nagestuurd
korter dan 6 maanden geleden						2	1	1	6	6	goed	4		niet van toepassing	nagestuurd
korter dan 6 maanden geleden						1	1	6	6	6	uitstekend	5		niet van toepassing	nagestuurd
korter dan 6 maanden geleden						6	2	2	6	6	goed	4		niet van toepassing	nagestuurd
korter dan 6 maanden geleden						2	2	2	2	6	goed	5		niet van toepassing	nagestuurd
korter dan 6 maanden geleden						6	1	6	6	6	goed	5		niet van toepassing	nagestuurd
tussen 6 - 12 maanden geleden						6	1	6	6	6	uitstekend	5		niet van toepassing	nagestuurd
korter dan 6 maanden geleden						6	1	6	6	6	uitstekend	5		niet van toepassing	nagestuurd
korter dan 6 maanden geleden						6	3	6	6	6	goed	5		niet van toepassing	nagestuurd
korter dan 6 maanden geleden						6	1	6	6	6	goed	5		niet van toepassing	nagestuurd
korter dan 6 maanden geleden						2	2	6	6	6	goed	5		niet van toepassing	nagestuurd
korter dan 6 maanden geleden						6	1	6	6	6	uitstekend	5		niet van toepassing	nagestuurd
korter dan 6 maanden geleden						2	2	6	6	6	goed	5		niet van toepassing	nagestuurd
korter dan 6 maanden geleden						6	1	6	6	6	uitstekend	5		niet van toepassing	nagestuurd
korter dan 6 maanden geleden						2	2	6	6	6	voldoende	5		niet van toepassing	nagestuurd
korter dan 6 maanden geleden						2	1	6	6	6	goed	4		niet van toepassing	nagestuurd
korter dan 6 maanden geleden						6	1	6	6	6	goed	4		niet van toepassing	nagestuurd
korter dan 6 maanden geleden						2	2	6	6	6	goed	5		niet van toepassing	nagestuurd
korter dan 6 maanden geleden						2	1	6	6	6	goed	5		niet van toepassing	nagestuurd
korter dan 6 maanden geleden						1	1	6	6	6	goed	4		niet van toepassing	nagestuurd
langer dan 1 jaar geleden						1	1	1	6	6	uitstekend	4		niet van toepassing	nagestuurd
tussen 6 - 12 maanden geleden						1	1	6	6	6	goed	5		niet van toepassing	nagestuurd
korter dan 6 maanden geleden						6	6	1	6	6	goed	5		niet van toepassing	nagestuurd

