

Samenvatting tevredenheidsonderzoek voorschrijvers 2014

De doelstelling van de enquête is de dienstverlening aan de voorschrijvers van de apotheek te meten, zowel wat betreft beleid als het professioneel handelen en verder de wensen betreffende enkele actuele onderwerpen uit te vragen.

Respondenten

De enquête is gehouden onder alle voorschrijvers welke zich hebben aangemeld bij het elektronisch recept. De verhouding van respondenten (arts versus therapeut) is dezelfde verhouding als in ons adressenbestand, de respons is dus een realistische afspiegeling voor beide groepen. Het grootste deel van de respondenten (91%) heeft de afgelopen 6 maanden contact gehad, voornamelijk via het elektronisch recept (35%), telefoon (29%), e-mail (24%) en webshop (9,5%).

Toegankelijkheid

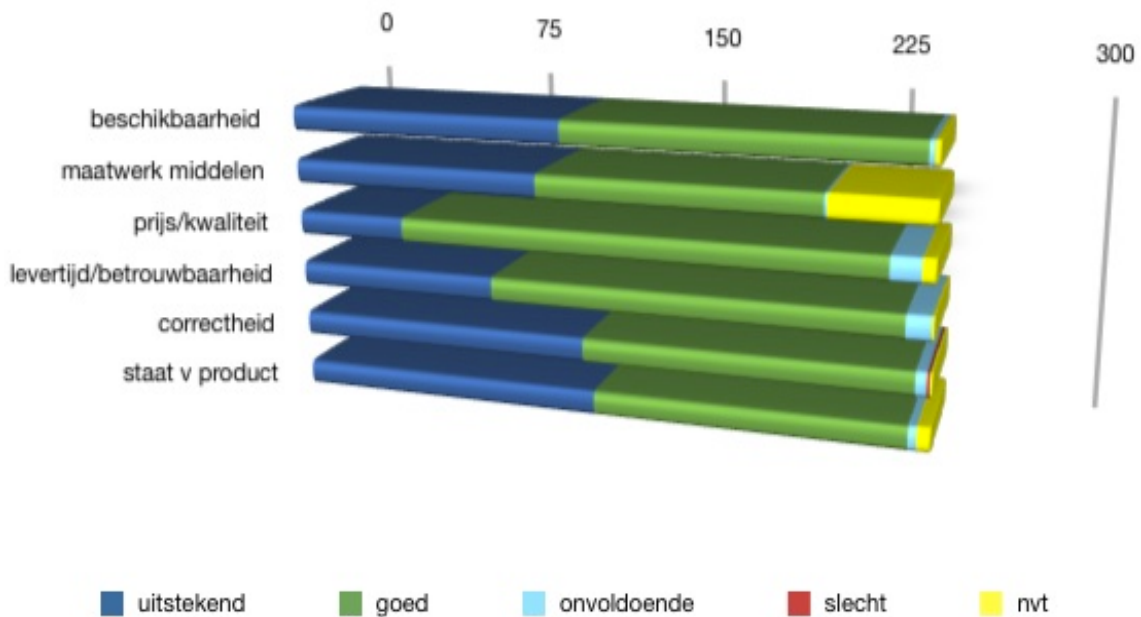
De voorschrijvers ervaren de toegankelijkheid van de diverse mogelijkheden met 97% en hoger als uitstekend/goed. In aanvullende informatie wordt o.a. aangegeven dat men sneller in contact wil komen en niet in een wachtrij. In het verleden is dit opgelost door een speciale voorschrijvers telefoonnummer open te stellen. Het merendeel (55%) was voor de enquête niet op de hoogte van dit speciale telefoonnummer. Het is dus van belang om de voorschrijvers blijvend te informeren en te attenderen op nieuwe ontwikkelingen.

De toegankelijkheid en afhandeling bij een klacht/vraag wordt door 53% als uitstekend/goed ervaren en 46% heeft nooit een klacht/vraag hoeven indienen. Het nieuw ingevoerde elektronisch recept wordt met 87% uitstekend/goed beoordeeld. Echter in de terugkoppeling over informatiebehoefte van producten en levering blijkt dat er nog verbetering nodig is. Veel van de gevraagde informatie is beschikbaar maar men kan het klaarblijkelijk niet op de website vinden.

Een actueel onderwerp wat invloed heeft op de toegankelijkheid voor het verkrijgen van de homeopathische medicatie zijn de plannen van PostNL om de frequentie van afleveren omlaag te brengen. Er is geïnterviewd wat de wensen zijn. De meerderheid (64%) geeft aan niet bereid te zijn om hogere orderkosten te betalen voor een snellere levering met 'track and trace'.

Beoordeling dienstverlening

De dienstverlening van de apotheek is te onderscheiden in een productdienstverlening en informatiedienstverlening. In de enquête hebben we zowel een beoordeling ten aanzien van de huidige dienstverlening als toekomstige wensen uitgevraagd.

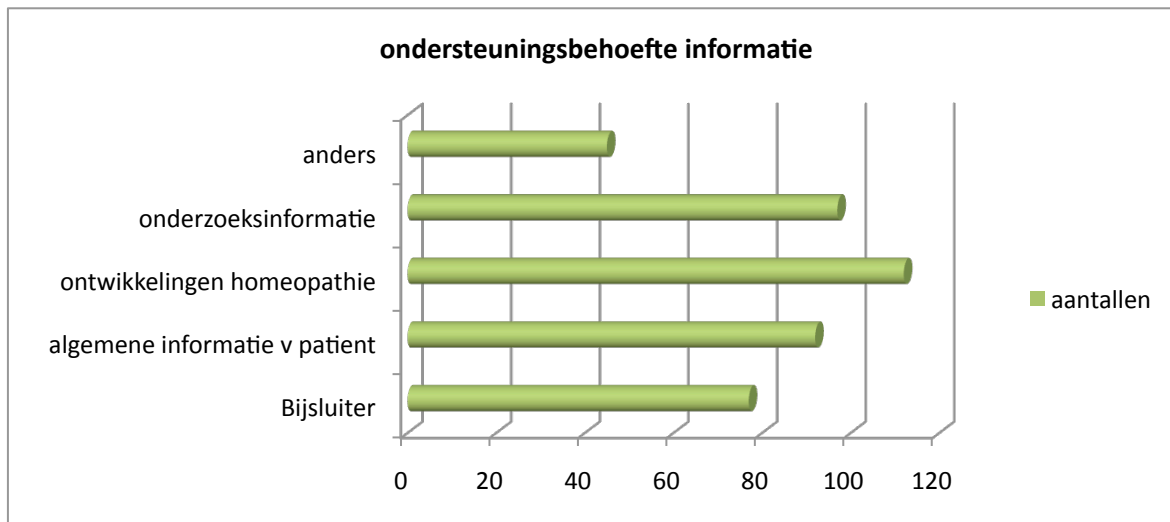


De enkelvoudige producten (56%) is de meest bestelde productgroep, gevolgd door de speciale bereidingen (23%). De beoordeling laat zien dat het grootste deel van door de apotheek geleverde producten voldoet aan de verwachting van de voorschrijvers.

Men is het minst tevreden over de prijs/kwaliteit verhouding waarbij 5% dit met een onvoldoende beoordeeld. En als we dan kijken naar de vraag waarom men juist niet bij de Hahnemann apotheek zou bestellen, geeft 32% aan dat dit een reden zou zijn. Er wordt dus een goede kwaliteit geleverd maar de prijs wordt door een deel als te hoog ervaren.

Daarentegen is juist het productassortiment met 84% de belangrijkste reden om juist wel bij de apotheek te bestellen.

De huidige informatievoorziening wordt door zowel arts als therapeut met 97% als uitstekend/goed beoordeeld, als het gaat om het informeren van hun patiënten. Maar als we uitvragen op welk gebied er nog ondersteuning gewenst is, dan meldt 88% dat er een duidelijke behoefte is aan extra informatie. Men is dus tevreden over de informatievoorziening maar wil meer ondersteuning. Het gaat dan voornamelijk om de algemene ontwikkelingen, onderzoeksinformatie en informatie voor de patiënt.



Na vorige enquêtes is gebleken dat er grote behoefte was aan bijsluiters en er zijn er inmiddels 600 beschikbaar. Door wettelijke wijzigingen zijn de bijsluiters nu helaas alleen beschikbaar voor de arts en de patiënt op diens verzoek, na een voorschrift. De behoefte voor bijsluiters is met 32% nog duidelijk aanwezig, en zeker van belang om deze te blijven ontwikkelen.

Er is veel informatie beschikbaar voor de voorschrijvers dus kan je concluderen dat de uitkomst laat zien dat de apotheek zich meer bewust moet worden van haar rol in de informatiebehoefte en de wijze waarop de informatie wordt gecommuniceerd.

Beoordeling apotheek

Om daadwerkelijk een waarde aan de beoordeling toe te kennen hebben we gevraagd de apotheek een cijfer te geven (1 slecht – 5 uitstekend). We kunnen zeggen met 73% uitstekend en 27% goed, dat de apotheek zich meer dan goed afstemt op de voorschrijver. Er is nog veel werk te verzetten maar dit is een heel groot compliment aan onze apotheek.

En hoe nu verder

Er zijn vele waardevolle aanvullingen gekomen op de dienstverlening, zowel in het primaire proces als de ondersteunende secundaire processen. Op grond van deze enquête en vorige enquêtes is duidelijk dat we op de volgende punten ons moeten verbeteren:

1. Toegankelijkheid vergroten: allereerst intern onderzoeken welke terugkerende vragen zich voordoen bij ontvangen elektronische recepten, telefonische vragen en e-mails. Waarna door aanpassingen van interne processen en gerichte externe communicatie, we de voorschrijvers beter kunnen begeleiden of verwijzen. Met als doel de contactintensiteit via het elektronisch recept te verbeteren en verhogen.
2. Productdienstverlening: met uitkomst van de enquête en de mogelijkheden binnen de verzendmarkt en interne processen onderzoeken, met als doel de voorschrijver en patiënt meer vrijheid in keuze van de kosten en levertijd te bieden en mogelijk extra keuze opties toe te voegen in het elektronisch recept.
3. Informatiedienstverlening: huidige wijze van informatievoorziening nader onderzoeken en bereikbaar/vindbaar en onder de aandacht brengen van de voorschrijvers. Met als doel dat in de loop van de tijd de voorschrijver de weg naar de informatie van de apotheek als vanzelfsprekend en transparant ervaart.
4. Praktische verbeterpunten: de aangegeven waardevolle aanvullingen van de respondenten, waar mogelijk uitvoeren en de verbeterde punten terugkoppelen aan de voorschrijvers.

Door alert te blijven op de ontwikkelingen en continue aan verbeterpunten te werken, streeft het team van de apotheek ernaar om u, als voorschrijver én uw patiënten een zo goed mogelijke dienstverlening te geven. Mocht u nog vragen hebben, dan kunt contact opnemen met Ingrid Versterre via onderzoek@hahnemann.nl

of 072 532 53 73.

Denk ook aan ons speciale telefoonnummer voor voorschrijvers: 072-5324747