



LANDELIJK EXPERTISE
CENTRUM
KINDERMISHANDELING

Tussentijdse analyse tevredenheidsmeting 2019

METHODE. Een schriftelijke enquête werd aan alle adviesvragers in de periode 1 maart 2019 t/m 21 augustus via de mail verstuurd.

Bij de vraag om een cijfer, liep dit van 0 (zeer slechte score) tot 10 (zeer goede score).

RESULTATEN. Er was een respons van 30 vanuit 97 verstuurdde enquêtes: responspercentage 31%. Dit waren voornamelijk kinderartsen (67%).

SPECIFIEKE VRAGEN OVER DE CASUS

Reden voor benaderen LECK: Meest frequent werden genoemd dat de (specifieke) expertise voor duiden van letsel de reden was om contact op te nemen of dat dit was op advies van een andere hulpverlener.

Zeer positieve scores (gemiddeld hoger dan 8,5) betroffen

- Duidelijkheid gegeven schriftelijke informatie (gemiddeld 9,1)
- Telefoongesprekken met LECK-kinderarts werden ervaren als erg prettig (gemiddeld 9)
- Duidelijkheid gegeven telefonische informatie (gemiddeld 9)
- Tevredenheid gegeven advies (gemiddeld 9)
- Informatie heeft adviesvrager verder geholpen (gemiddeld 8,6)

Verbeterpunt is

- Bereikbaarheid. Hoewel deze bij 73,3% met een 8 of hoger werd gescoord, was de bereikbaarheid zeer slecht bij 1 casus (score 1) en matig (score 6 of 7) bij resp. 1 en 6 casus.

Bij specifiek 1 casus was de tevredenheid over gegeven advies en of de adviesvrager verder geholpen was laag (namelijk 5).

ALGEMENE VRAGEN

Toegevoegde waarde

Alle respondenten ervaren toegevoegde waarde van het LECK als het gaat om letselduiding (met 1 missing). Genoemde redenen hiervoor waren (open vraag) de objectieve specifieke expertise over letselduiding mede door gecombineerde kennis van kinderarts met forensische arts en radioloog, en onderbouwing met literatuur. Ook werd de snelheid van het advies meerdere malen als heel positief genoemd.

Alle respondenten geven aan dat ze in de toekomst weer gebruik gaan maken van het LECK (gemiddeld 9,4 met 20 maal een score 10, zeker wel).

Gemiddeld kreeg het LECK een cijfer 8,9. Dit was in de voorgaande evaluatie in 2015 een 8,3.

ACTIEPLAN

- Verbeterplan ten aanzien van bereikbaarheid opstellen.
- Voortzetten verbeteren bekendheid LECK via publicaties en website.
- Nagaan ontevreden adviesvrager.
- T.a.v. uitzetten van de tevredenheidsmeting: extra reminder instellen om respons te verhogen.

April 2020 zullen de resultaten van de tevredenheidsmeting over een geheel jaar worden gepresenteerd. Daarna wordt dit 2 jaarlijks herhaald.