



# Pento

Audiologische Centra en  
Gezinsbegeleiding

Juli 2011

## Uitkomsten verwijzerstevredenheidsonderzoek Pento

### Het onderzoek

In mei 2011 heeft Pento een tevredenheidsonderzoek gehouden onder al haar directe en indirecte verwijzers. De doelgroep van het onderzoek bestond uit: huisartsen, KNO-artsen, CB/jeugdartsen, logopedisten en audiciens. Verwijzers werden per brief uitgenodigd om een online vragenlijst in te vullen. De vragenlijst bestond uit zowel gesloten (keuze) vragen als open vragen. Het invullen van de vragenlijst nam gemiddeld 5 minuten in beslag.

### Respons

In totaal zijn 4383 (directe en indirecte) verwijzers uitgenodigd om deel te nemen aan het onderzoek, 213 verwijzers hebben de vragenlijst ingevuld, wat neer komt op een respons van 5%. De respons per Pento locatie is als volgt:

Locatie	Aantal respondenten
audiologisch centrum Amersfoort	37
audiologisch centrum Apeldoorn	10
audiologisch centrum Drenthe (Assen)	23
audiologisch centrum Friesland(Leeuwarden)	60
audiologisch centrum Twente (Hengelo)	48
audiologisch centrum Zwolle	35

De respons is laag, waardoor de uitkomsten mogelijk niet representatief zijn voor de gehele doelgroep. Toch kan uit de ingevulde vragenlijsten veel waardevolle informatie worden gehaald, waardoor we de positieve en verbeterpunten van onze dienstverlening in kaart kunnen brengen.

### Uitkomsten

Verwijzers geven Pento een gemiddeld rapportcijfer van 7.6, wat betekent dat zij onze dienstverlening met een ruime voldoende beoordelen.

Onderstaande punten kregen een *positieve* beoordeling van onze verwijzers:

- + De kwaliteit van diagnostiek/onderzoek
- + De kwaliteit van de verslaglegging/rapportage
- + De deskundigheid van de medewerkers
- + Het multidisciplinaire karakter, wat een brede diagnostiek mogelijk maakt

Onderstaande *verbeterpunten* kunnen naar aanleiding van het onderzoek geformuleerd worden:

- Meer bekendheid geven aan de website van Pento en de verschillende Pento locaties.
- Specifiek voor de locatie Amersfoort en Twente: de algemene informatiefolder van het audiologisch centrum beter bekend maken bij verwijzers.
- Met name huisartsen hebben behoefte aan meer informatie over het aanbod/type onderzoeken van een audiologisch centrum. Ook is het verschil tussen KNO-arts en audiologisch centrum niet altijd duidelijk: bij welke problematiek moet je verwijzen naar het audiologisch centrum en wanneer naar de KNO-arts.
- Huisartsen en audiciens hebben behoefte aan meer informatie over de werkwijze van het audiologisch centrum met betrekking tot hoorrevalidatie.
- Huisartsen en logopedisten hebben meer behoefte aan informatie over de werkwijze met betrekking tot taal-/spraakdiagnostiek. Ook geven logopedisten aan dat zij behoefte hebben aan een folder voor cliënten met betrekking tot de taal-/spraakdiagnostiek die het audiologisch centrum verricht.
- Specifiek voor locatie Amersfoort en Zwolle: verbetering van de bereikbaarheid van professionals voor het beantwoorden van vragen of overleg over een cliënt.
- Snellere terugkoppeling over een cliënt in de vorm van een verslag/rapportage.
- Meer communicatie via mail: rapportages en info ontvangen via mail, vragen kunnen stellen via mail.
- Verkorten van wachttijden voor onderzoeken.

Het komende jaar zullen alle Pento locaties aan de slag gaan met bovenstaande verbeterpunten. Een aantal verwijzers heeft opmerkingen gemaakt die specifiek gelden voor een bepaalde Pento locatie, hier zal de betreffende locatie ook actie op ondernemen.