



Jan Yperman Ziekenhuis

Briekestraat 12 • 8900 Ieper  
Tel: +32 57 35 73 20 • Fax: +32 57 35 73 29  
biologen@yperman.net • www.yperman.net/lkb

**LABO KLINISCHE BIOLOGIE**

Beste,

**Betreft: Respons - Tevredenheidsenquête 2013 dec - Labo Klinische biologie**

Eind 2013 werd er vanuit het labo een tevredenheidsenquête uitgevoerd in het JYZ. Alle artsen, verpleegkundigen en secretariaten van het JYZ werden uitgenodigd om hun respons te geven over de dienstverlening van het laboratorium. Allereerst wensen we de 126 personen die hebben deelgenomen (waaronder 38 artsen en 80 verpleegkundigen) **van harte te bedanken** voor hun deelname!

Hieronder vindt u het overzicht van de **vragen & antwoorden**. Indien niet van toepassing werd 'Neutraal' geantwoord. Globaal gezien kunnen we tevreden zijn over de respons: 68% van de respondenten is 'Tevreden' en 22% is 'Zeer tevreden' over de globale dienstverlening van het labo.

Dankzij de enquête hebben we ook input ontvangen voor een **verdere optimalisatie van onze dienstverlening**. Hieronder een overzicht van de geplande acties:

1. Wachttijd voor staalname ambulante patiënten:  
De wachttijden zullen geobjectiveerd (gemeten) worden. Zo nodig, wordt er bijgestuurd.
2. Responstijd tijdens de nacht en in het weekend  
Tijdens de nacht en in het weekend wordt de telefoon direct doorgeschakeld naar de dect van de medewerker die op dat moment aanwezig is. Op die manier is de wachttijd ingekort.
3. Aanvraagformulier:  
Dit jaar starten de voorbereidingen voor de implementatie van het elektronisch aanvragen (doelstelling implementatie Cyberlab: 2015). Contact: Luc Deconinck. Om die reden wordt het papieren aanvraagformulier niet verder geoptimaliseerd.
4. Labogids:  
De labogids gebruiksvriendelijker en meer gekend maken bij de eindgebruikers.  
Alle suggesties zijn welkom. Contact: Carol De Ridder.
5. Informatie:  
Veel informatie is reeds terug te vinden in de labogids. Specifieke informatie rond staalname (hoeveel en welke tubes) zal na implementatie van Cyberlab (elektronisch aanvragen) ook direct zichtbaar zijn op de pc. Algemene en specifieke labo afspraken worden op regelmatige basis gecommuniceerd via opleiding (bv. maandelijks 1M opleiding voor nieuwe collega's verpleegkundigen en arts assistenten). Nieuw startende artsen in het JYZ zullen gecontacteerd worden.

---

**LABO KLINISCHE BIOLOGIE**

Apr. Biol. L. De Keersmaecker • Apr. Biol. C. De Ridder • Dr. L. Deconinck  
Apr. Biol. R. Joseph • Apr. Biol. P. Vandecandelaere

6. Beschikbaarheid van de resultaten:

Sinds de automatisatie van de pre-analytische fase in het labo (06/2013) is de rapporteertijd globaal verbeterd. Extra aandacht is nodig voor de urgentie diensten zoals spoed en IZ.

De frequentie van de datatransfer van het labo informatiesysteem (Glims) naar het elektronisch medisch dossier (C2M) is verder geoptimaliseerd van 8.0 naar 5.0 minuten. Geschat levert dit een delay op tussen 3.0 en 6.5 minuten Contact: Luc Deconinck.

7. Rapportering van kritieke resultaten:

De bestaande afspraak is dat afwijkende resultaten worden gebeld naar de aanvragende of opnemende arts (tijdens de wacht naar de arts van wacht indien de aanvragende of opnemende arts niet beschikbaar is). Pas indien de arts niet bereikbaar is, wordt de verpleegkundige (gehospitaliseerd) of het secretariaat (ambulant) gecontacteerd.

De afspraak wanneer een afwijkend resultaat (laag of hoog) wordt doorgebeld is opgemaakt in overleg met de aanvragende artsen. Aanpassing van de bestaande afspraken is mogelijk mits er een consensus bestaat binnen de dienst. Contact: Luc De Keersmaecker.

Aanvullende suggesties zijn steeds welkom.

Graag nemen we van de gelegenheid gebruik om jullie aandacht te vragen het telefoonverkeer naar het laboratorium waar mogelijk te beperken door:

- a. Bij-aanvragen schriftelijk te bezorgen (bv. via de buizenpost)
- b. Urgente stalen via de buizenpost met code 7321 te verzenden (dit geeft een alarm op onze dect)
- c. C2M resp. Cybertrack te consulteren voor resultaten resp. bestelde bloedproducten
- d. De labogids te consulteren voor informatie over analyses en labo gerelateerde procedures.

Wij danken u voor de medewerking!

Mede in naam van de biologen en alle laboratorium medewerkers.

Carol De Ridder  
Kwaliteitsverantwoordelijke  
Labo Klinische Biologie JYZ

Bijlage: overzicht vragen & antwoorden (5 pag)

## Tevredenheidsenquête Labo Klinische biologie – 2013 december – Resultaten

---

### Bent u tevreden over de bereikbaarheid van het secretariaat?

Zeer tevreden	<b>43</b>	34%
Tevreden	<b>70</b>	56%
Neutraal	<b>13</b>	10%
Ontevreden	<b>0</b>	0%
Zeer ontevreden	<b>0</b>	0%

### Bent u tevreden over de bereikbaarheid van de klinisch biologen?

Zeer tevreden	<b>27</b>	21%
Tevreden	<b>55</b>	44%
Neutraal	<b>44</b>	35%
Ontevreden	<b>0</b>	0%
Zeer ontevreden	<b>0</b>	0%

### Bent u tevreden over de bloedafname modaliteiten voor ambulante patiënten?

Zeer tevreden	<b>20</b>	16%
Tevreden	<b>56</b>	44%
Neutraal	<b>48</b>	38%
Ontevreden	<b>1</b>	1%
Zeer ontevreden	<b>1</b>	1%

### Hoe vaak heeft u telefonisch contact met het laboratorium?

Zelden (< 1 keer per maand)	<b>16</b>	13%
Weinig (1-5 keer per maand)	<b>36</b>	29%
Regelmatig (> 5 keer per maand)	<b>31</b>	25%
Zeer vaak (meermaals per week)	<b>43</b>	34%

### Om welke reden neemt u vooral telefonisch contact op met het labo?

Overleg met klinisch bioloog	<b>10</b>	8%
Opvragen van resultaten	<b>65</b>	52%
Doorgeven van bij-aanvragen	<b>27</b>	21%
Doorgeven van een afspraak/melding/klacht	<b>14</b>	11%

Overig **10** 8%

**Bent u tevreden over het aanvraagformulier?**

Zeer tevreden	<b>14</b>	11%
Tevreden	<b>79</b>	63%
Neutraal	<b>30</b>	24%
Ontevreden	<b>3</b>	2%
Zeer ontevreden	<b>0</b>	0%

**Bent u tevreden over de communicatie over afname instructies?**

Zeer tevreden	18	14%
Tevreden	82	65%
Neutraal	24	19%
Ontevreden	2	2%
Zeer ontevreden	0	0%

**Bent u tevreden over de terugkoppeling bij foutief geleverde of niet ontvangen stalen?**

Zeer tevreden	10	8%
Tevreden	61	48%
Neutraal	43	34%
Ontevreden	11	9%
Zeer ontevreden	1	1%

**Hoe vaak maakt u gebruik van de labogids?**

Ik heb nog nooit van de labogids gehoord	<b>32</b>	25%
Zelden (< 1 keer per maand)	<b>64</b>	51%
Weinig (1-5 keer per maand)	<b>21</b>	17%
Regelmatig (>5 keer per maand)	<b>8</b>	6%
Zeer vaak (meermaals per week)	<b>1</b>	1%

**Bent u tevreden over de labogids?**

Zeer tevreden	<b>10</b>	8%
Tevreden	<b>39</b>	31%
Neutraal	<b>75</b>	60%

Ontevreden	<b>0</b>	0%
Zeer ontevreden	<b>1</b>	1%

**Bent u tevreden over het aanbod analyses?**

Zeer tevreden	<b>23</b>	18%
Tevreden	<b>80</b>	63%
Neutraal	<b>23</b>	18%
Ontevreden	<b>0</b>	0%
Zeer ontevreden	<b>0</b>	0%

**Bent u tevreden over de doorlooptijd van de analyses (de tijd tot het resultaat gekend is)?**

Zeer tevreden	<b>10</b>	8%
Tevreden	<b>77</b>	61%
Neutraal	<b>29</b>	23%
Ontevreden	<b>10</b>	8%
Zeer ontevreden	<b>0</b>	0%

**Bent u tevreden over de telefonische rapportering van afwijkende resultaten?**

Zeer tevreden	<b>27</b>	21%
Tevreden	<b>64</b>	51%
Neutraal	<b>26</b>	21%
Ontevreden	<b>9</b>	7%
Zeer ontevreden	<b>0</b>	0%

**Bent u tevreden over de communicatie met betrekking tot nieuwe applicaties?**

Zeer tevreden	<b>10</b>	8%
Tevreden	<b>63</b>	50%
Neutraal	<b>50</b>	40%
Ontevreden	<b>3</b>	2%
Zeer ontevreden	<b>0</b>	0%

**Wil bij wijze van test hieronder de optie 'Tevreden' aanvinken aub**

Zeer tevreden	<b>1</b>	1%
Tevreden	<b>121</b>	98%
Neutraal	<b>1</b>	1%
Ontevreden	<b>0</b>	0%
Zeer ontevreden	<b>0</b>	0%

**Bent u tevreden over de elektronische rapportering in C2M?**

Zeer tevreden	<b>25</b>	20%
Tevreden	<b>77</b>	61%
Neutraal	<b>17</b>	13%
Ontevreden	<b>6</b>	5%
Zeer ontevreden	<b>1</b>	1%

**Bent u tevreden over de adviesverlening van de klinisch biologen?**

Zeer tevreden	<b>22</b>	17%
Tevreden	<b>57</b>	45%
Neutraal	<b>47</b>	37%
Ontevreden	<b>0</b>	0%
Zeer ontevreden	<b>0</b>	0%

**Wat is uw globale beoordeling van de dienstverlening van het laboratorium?**

Zeer tevreden	<b>28</b>	22%
Tevreden	<b>86</b>	68%
Neutraal	<b>12</b>	10%
Ontevreden	<b>0</b>	0%
Zeer ontevreden	<b>0</b>	0%

**Wat is uw functie binnen het JYZ?**

Arts specialist	<b>34</b>	27%
Arts specialist in opleiding	<b>4</b>	3%
Verpleegkundige	<b>79</b>	63%
Verpleegkundige in opleiding	<b>1</b>	1%



## Jan Yperman Ziekenhuis

Briekestraat 12 • 8900 Ieper  
Tel: +32 57 35 73 20 • Fax: +32 57 35 73 29  
biologen@yperman.net • www.yperman.net/lkb

### LABO KLINISCHE BIOLOGIE

Medisch secretaresse	<b>4</b>	3%
Overig	<b>4</b>	3%

#### Graag uw beoordeling van deze enquête

Goede enquête	<b>110</b>	87%
Teveel vragen	<b>7</b>	6%
Te weinig vragen	<b>0</b>	0%
Weinig concrete vragen	<b>6</b>	5%
Overig	<b>3</b>	2%

---

#### LABO KLINISCHE BIOLOGIE

Apr. Biol. L. De Keersmaecker • Apr. Biol. C. De Ridder • Dr. L. Deconinck  
Apr. Biol. R. Joseph • Apr. Biol. P. Vandecandelaere