

## UW MENING TELT

Via de online tool Uw mening telt vragen we patiënten regelmatig wat ze van onze zorg vinden. De afgelopen maanden vroegen we patiënten die thuis dialyseren (hemodialyse en peritoneaaldialyse) naar de dienstverlening van de afdeling Logistiek. Hoe ervaart u het contact met medewerkers en de levering van uw dialysematerialen? En wat vindt u van de manier waarop u dialysemateriaal bestelt?

### U GEEFT DE AFDELING LOGISTIEK EEN



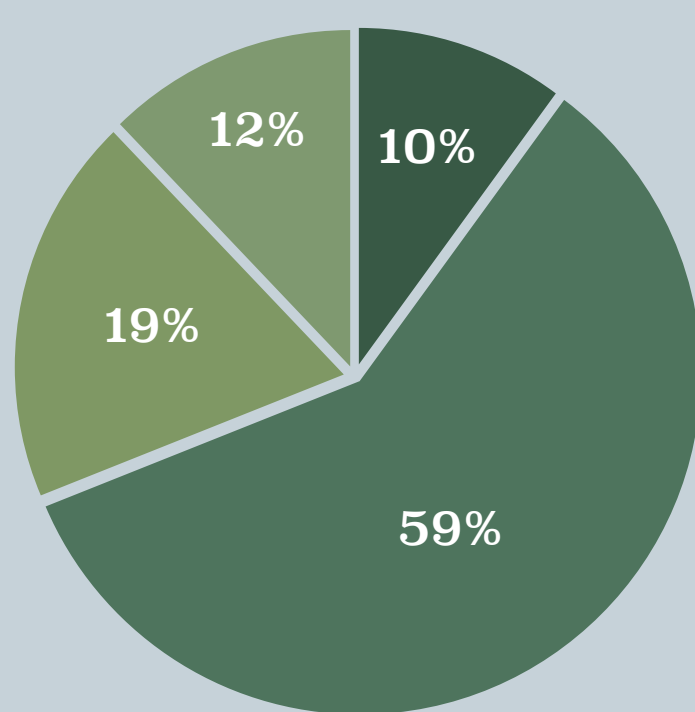
De patiënten vinden dat ze vriendelijk te woord worden gestaan door deskundig personeel, die begrijpen wat er nodig is en hun best doen om de vraag van de patiënt te beantwoorden.

### WAT VINDT U HET BELANGRIJKST IN HET CONTACT MET DE AFDELING LOGISTIEK?



### WILT U THUIS ZIJN ALS WE UW DIALYSEMATERIAAL BRENGEN?

NEE, MAAR WEET NIET HOE IK DIT MOET REGELEN	10%
JA	59%
NEE	19%
MAAKT ME NIET UIT/ GEEN ANTWOORD	12%



### DIT VINDT U POSITIEF:

Als ik een probleem heb, werkt iedereen mee aan een oplossing.

Jullie staan voor 100% achter de patiënten!

Ik ben erg blij met de thuisdialyse via jullie.

Als ik klachten heb over het geleverde materiaal, doen jullie er meteen iets mee, fijn!

### DIT KAN BETER:

Ik vind het onhandig dat ik thuis moet blijven als de chauffeur mijn dialysematerialen brengt. Kan dat anders?



#### Antwoord

U kunt ons een huissleutel geven, dan zet de chauffeur uw spullen thuis neer als u er niet bent. Natuurlijk zorgen we dat dit veilig gebeurt. Wilt u hier meer over weten? Neem voor vragen contact op: [magazijn@dianet.nl](mailto:magazijn@dianet.nl) 030 880 8888

Bestellen van dialysematerialen gaat nog weleens verkeerd. Kan dat niet digitaal?



#### Antwoord

We ontwikkelen een digitaal bestelformulier, zodat u uw dialysematerialen online kunt bestellen. Iedere patiënt krijgt dan een eigen bestellijst te zien. Daarop staan de materialen die de arts voorschrijft. We verwachten dat u volgend jaar digitaal kunt bestellen.

Kan ik bericht krijgen hoe laat de chauffeur komt? Ik krijg mijn spullen soms niet op de tijd die is afgesproken.



#### Antwoord

We doen ons best uw spullen op tijd te leveren. Maar soms is het onverwacht druk op de weg of komt er een spoedbestelling tussendoor. Als we vooraf weten dat we aanzienlijk later komen, bellen we daarover. We hebben dit nog een keer met het team besproken en iedereen let er weer extra op.