C-SUPPORT
nazorg covid-19

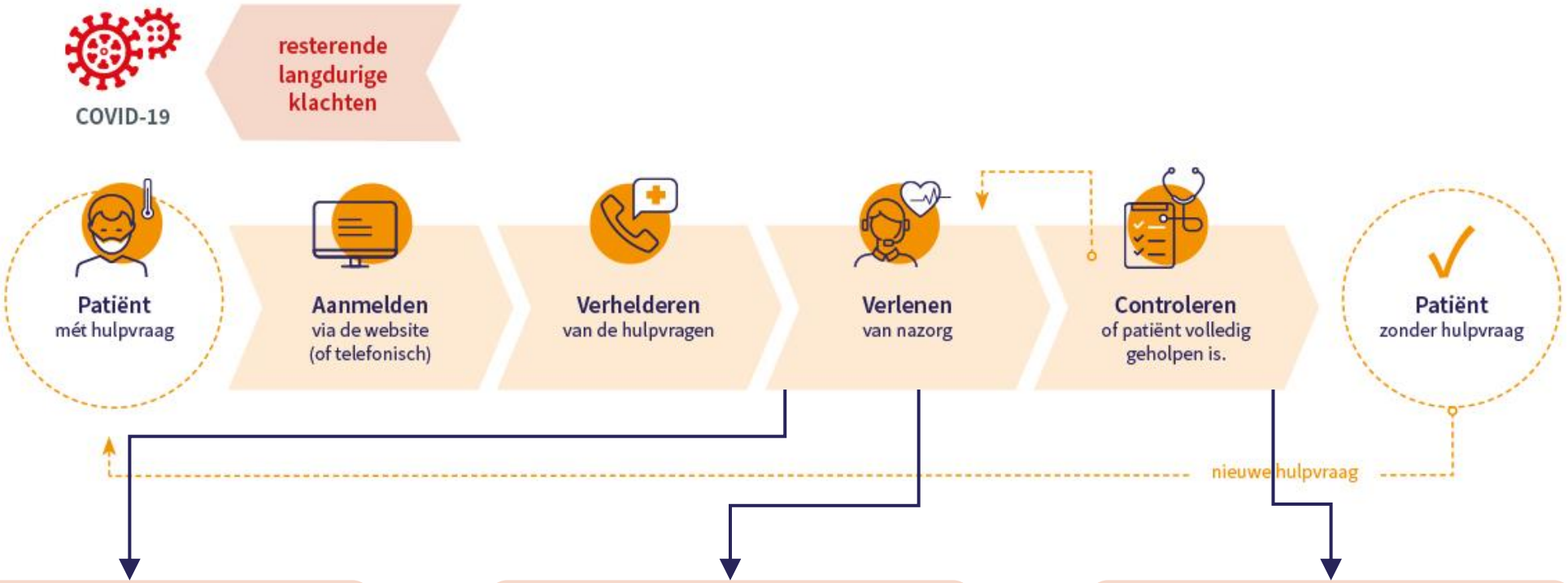
C-support

Rapportage klanttevredenheidsonderzoek

9 december 2022

Opzet onderzoek

Verschillende vragenlijsten, op verschillende momenten in het nazorgproces, in totaal **465** deelnemers



1. Patiënten aan het begin van een nazorgtraject

- Aantal genodigden: 445
- Aantal deelnemers: **92**
- Deelname: **21%**

2. Patiënten in een nazorgtraject

- Aantal genodigden: 1.260
- Aantal deelnemers: **331**
- Deelname: **26%**

3. Patiënten na het eind van een nazorgtraject

- Aantal genodigden: 286
- Aantal deelnemers: **42**
- Deelname: **15%**

Onderdelen onderzoek

In het onderzoek zijn verschillende onderdelen uitgevraagd

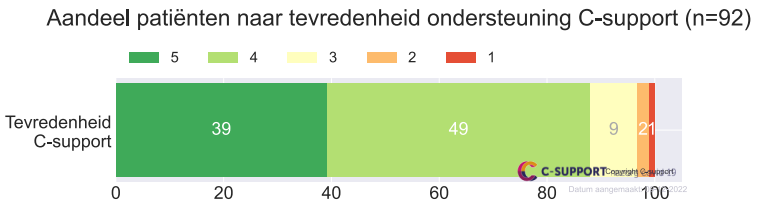
1. **Algemeen**
    - Tevredenheid ondersteuning C-support
2. **Nazorgtraject**
    - Waardering eerste contact
    - Waardering verschillende typen nazorg
    - Tevredenheid contactfrequentie
    - Tevredenheid verschillende hulpverleners
    - Tevredenheid doorverwijzing
3. **Persoonlijke gezondheidsomgeving**
    - Gebruiksgemak Solvio
4. **Communicatie**
    - Gebruik van communicatiemiddelen

1. Algemeen

Tevredenheid ondersteuning C-support

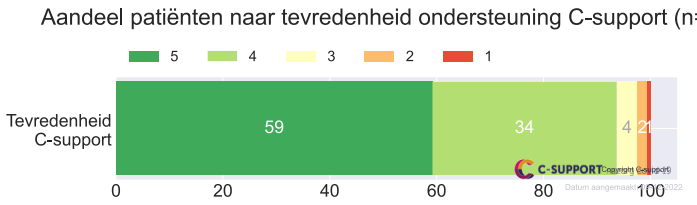
C-support heeft tot doel om mensen met langdurige klachten als gevolg van een coronabesmetting en/of vaccinatie te ondersteunen door: het verstrekken van goede, duidelijke informatie waar nodig de weg te wijzen naar hulpverleners in de bestaande zorg. vakkundig en betrokken te luisteren Als u C-support een cijfer moest geven voor hoe goed zij de bovengenoemde ondersteuning geeft, welk cijfer zou dat dan zijn? (Op een schaal van 1 tot 5, waarbij 1 'slecht' en 5 'heel goed' betekent)

1. Patiënten aan het begin van een nazorgtraject



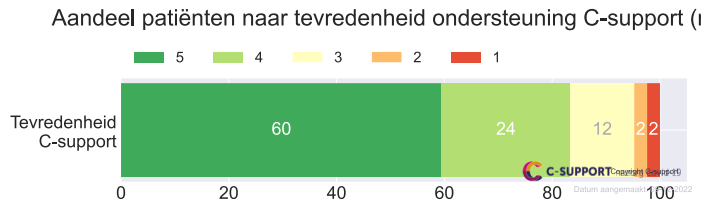
Gemiddeld: **8,3**

2. Patiënten in een nazorgtraject



Gemiddeld: **8,9**

3. Patiënten na het eind van een nazorgtraject



Gemiddeld: **8,6**

* Gemiddelde cijfers zijn gebaseerd op een correctie van schaal 1-5 naar schaal 1-10

Vrije tekst compliment C-support

Als u C-support een compliment mocht maken, waar zou dat dan over gaan?

1. Luisterend oor
2. Serieus genomen / tijd genomen
3. Erg bedankt / heel fijn, goed
4. Goede adviezen

Aantal antwoorden: **377**

Vrije tekst algemeen commentaar

Heeft u nog suggesties voor ons? Wat kunnen we anders doen? Welke ondersteuning zouden we kunnen aanbieden die nog niet in de bestaande zorg te vinden is?

1. Hulp langer dan 1 (of 2) jaar ziek
2. (Biomedisch) onderzoek
3. Informatie rol C-support
4. Duidelijkheid geven

Aantal antwoorden: **229**

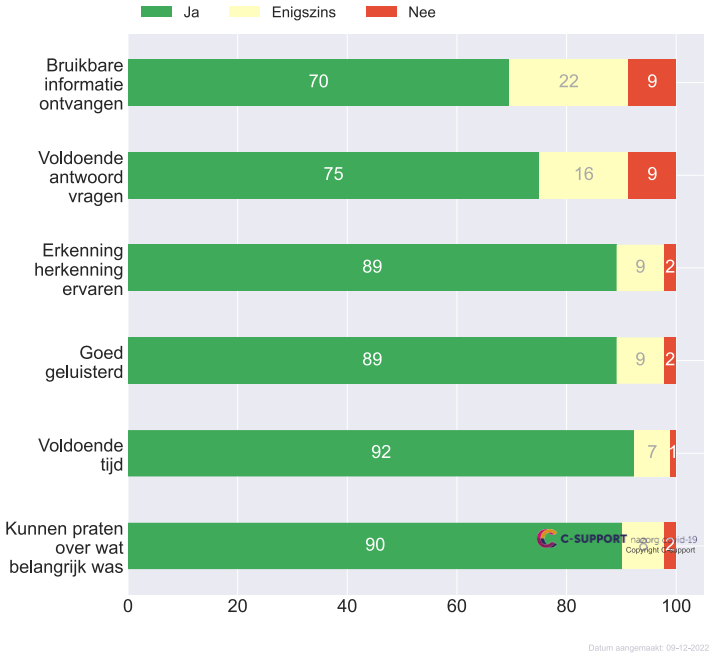
2. Nazorgtraject

Waardering eerste contact

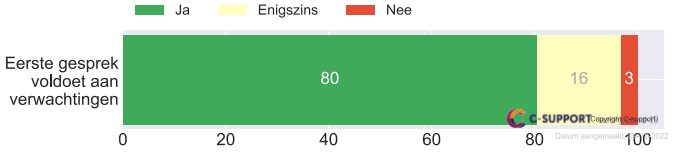
- *Hoe waardeert u het eerste gesprek dat u met de medewerker van C-support heeft gehad?*
- *Voldeed het gesprek aan uw verwachtingen?*

1. Patiënten aan het begin van een nazorgtraject

Aandeel patiënten naar type en waardering eerste contact (n=92)



Aandeel patiënten naar voldoen eerste gesprek aan verwachtingen (n=92)



2. Patiënten in een nazorgtraject

Niet uitgevraagd

Niet uitgevraagd

3. Patiënten na het eind van een nazorgtraject

Niet uitgevraagd

Niet uitgevraagd

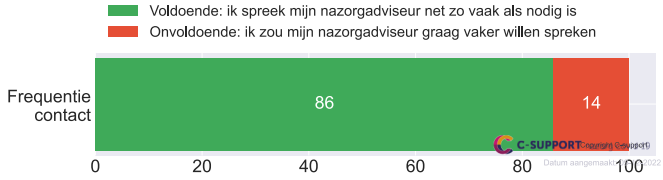
Waardering onderdelen gesprekken nazorgadviseur

- *Hoe waardeert u het gesprek/de gesprekken die u met uw nazorgadviseur heeft gehad?*
- *De frequentie van mijn contact met mijn nazorgadviseur vind ik:*

1. Patiënten aan het begin van een nazorgtraject

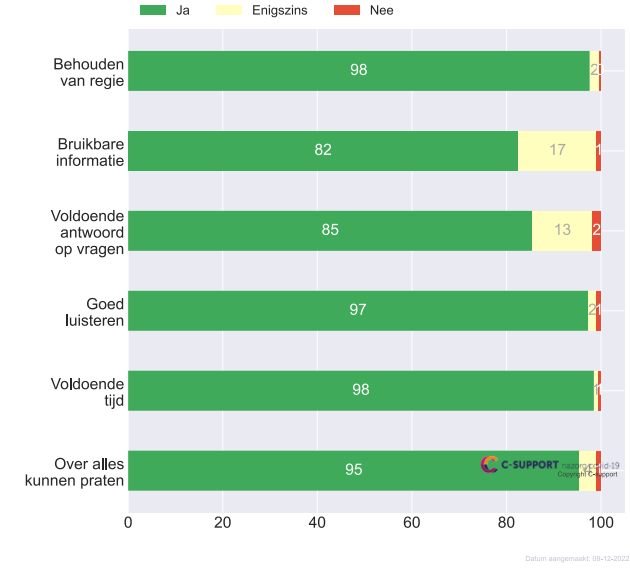
Aandeel patiënten naar type en waardering van gesprekken nazorgadviseur (n=92)

Aandeel patiënten tevreden over frequentie contact nazorgadviseur (n=92)

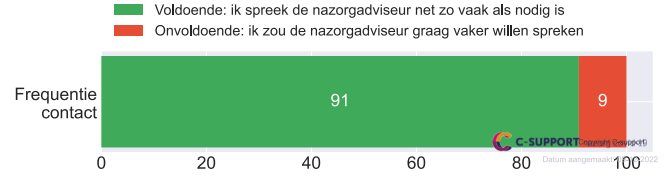


2. Patiënten in een nazorgtraject

Aandeel patiënten naar type en waardering van gesprekken nazorgadviseur (n=331)

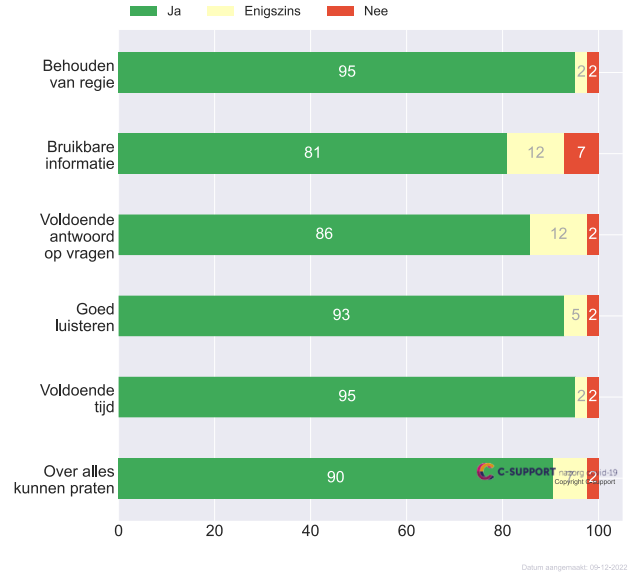


Aandeel patiënten tevreden over frequentie contact nazorgadviseur (n=331)



3. Patiënten na het eind van een nazorgtraject

Aandeel patiënten naar type en waardering van gesprekken nazorgadviseur (n=42)

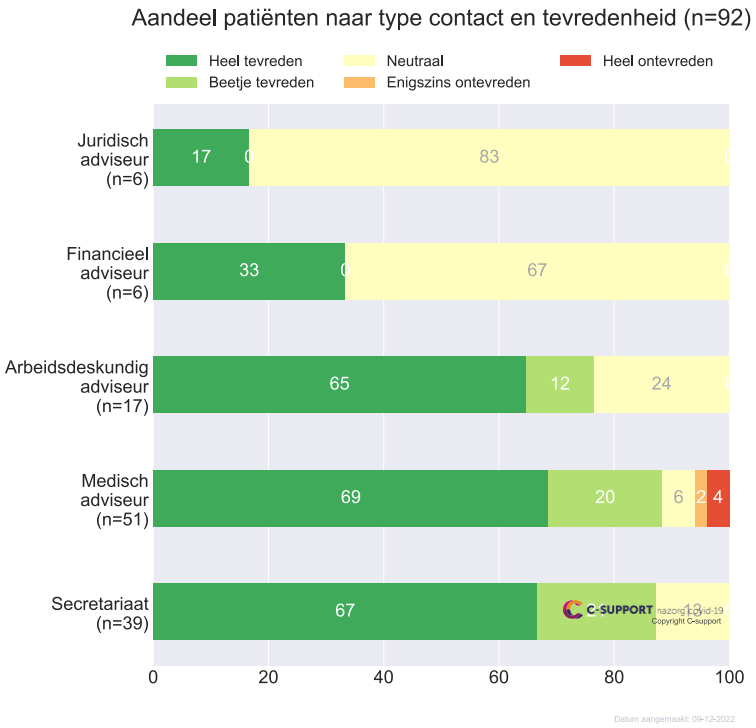


Aandeel patiënten tevreden over frequentie contact nazorgadviseur (n=42)

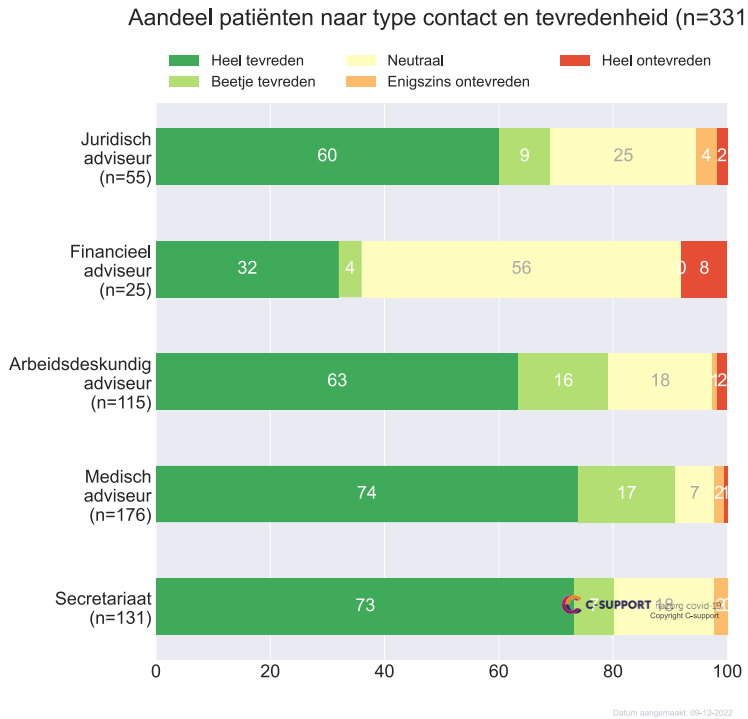
Tevredenheid naar type hulpverlener

Indien u contact heeft gehad met één of meer van de genoemde medewerkers, geef dan aan hoe tevreden u bent met hun ondersteuning.

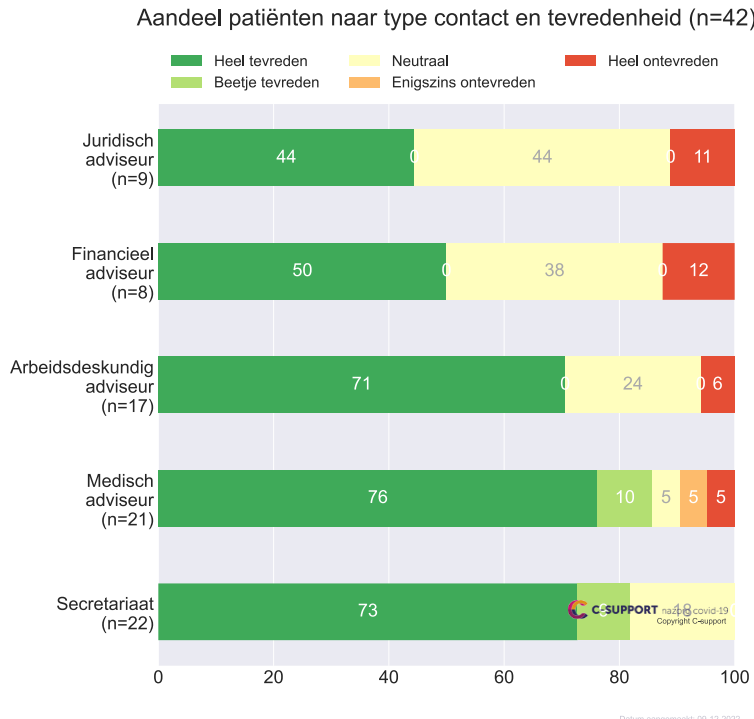
1. Patiënten aan het begin van een nazorgtraject



2. Patiënten in een nazorgtraject



3. Patiënten na het eind van een nazorgtraject



Vrije tekst opmerkingen nazorgtraject

- *Hoe waardeert u het eerste gesprek dat u met de medewerker van C-support heeft gehad? U heeft één of meer van de bovenstaande vragen beantwoord met: Nee of Enigszins, wilt u uw antwoord toelichten?*
- *Op welke wijze was het gesprek anders dan u had verwacht?*
- *U heeft op één of meerdere vragen geantwoord dat u de ondersteuning door de nazorga vond. Wilt u hieronder uw antwoord toelichten?*

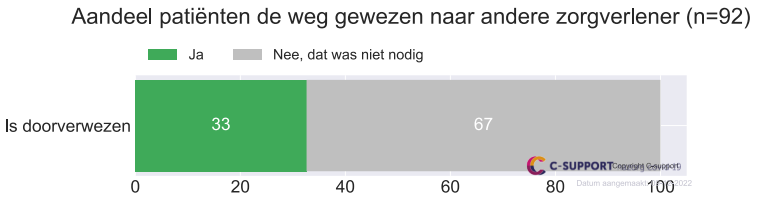
1. Nieuwe nazorgadviseur
2. Antwoorden op vragen krijgen
3. Luisterend oor gekregen

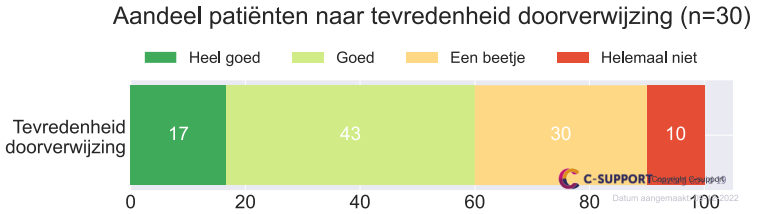
Aantal antwoorden: **119**

De weg gewezen naar een andere zorgverlener

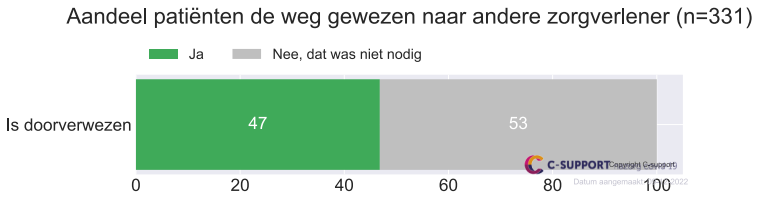
- *Heeft uw nazorgadviseur u de weg gewezen naar een andere zorgverlener?*
- *Bent u met deze doorverwijzing goed geholpen?*

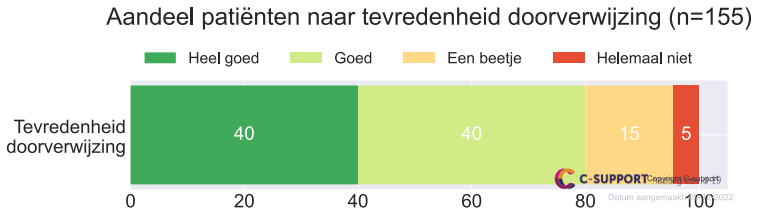
1. Patiënten aan het begin van een nazorgtraject



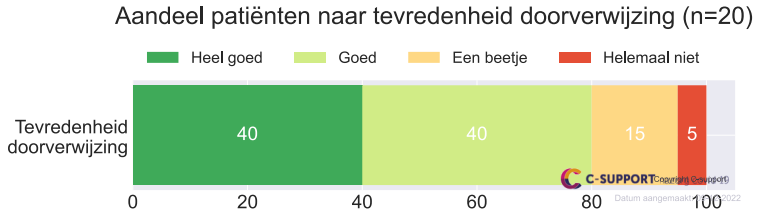


2. Patiënten in een nazorgtraject





3. Patiënten na het eind van een nazorgtraject

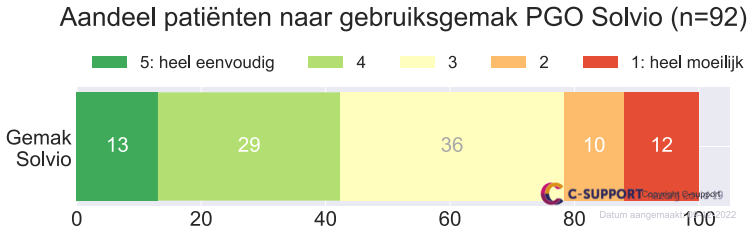


3. Persoonlijke gezondheidsomgeving

Gebruiksgemak Solvio

Hoe ervaart u het om te werken met Solvio (uw online zorgdossier bij C-support)?

1. Patiënten aan het begin van een nazorgtraject



2. Patiënten in een nazorgtraject

Niet uitgevraagd

3. Patiënten na het eind van een nazorgtraject

Niet uitgevraagd

Vrije tekst Solvio

U vindt het werken met Solvio (heel) moeilijk. Wilt u uw antwoord toelichten?

1. Informatie vinden
2. Moeite inloggen
3. Verificatie/wachtwoord

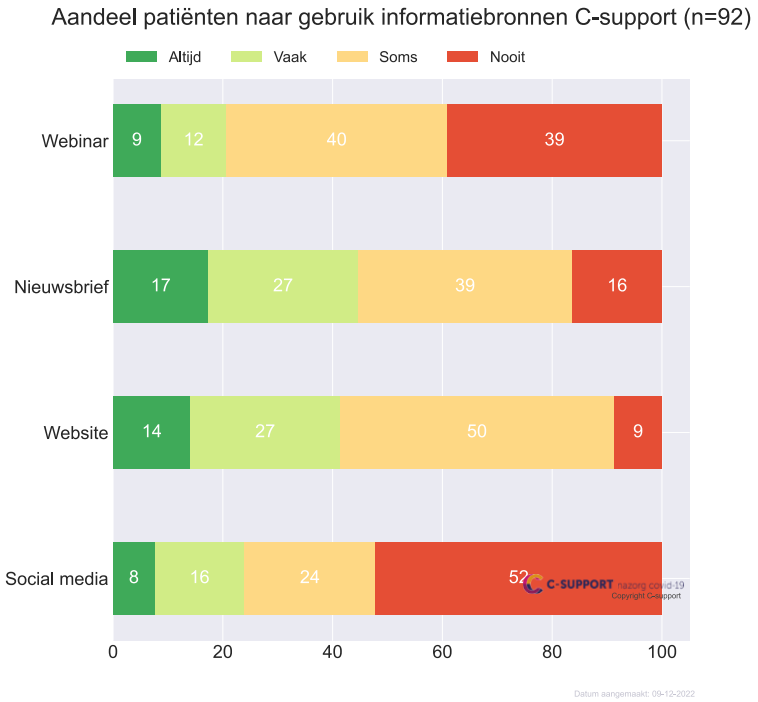
Aantal antwoorden: **20**

4. Communicatie

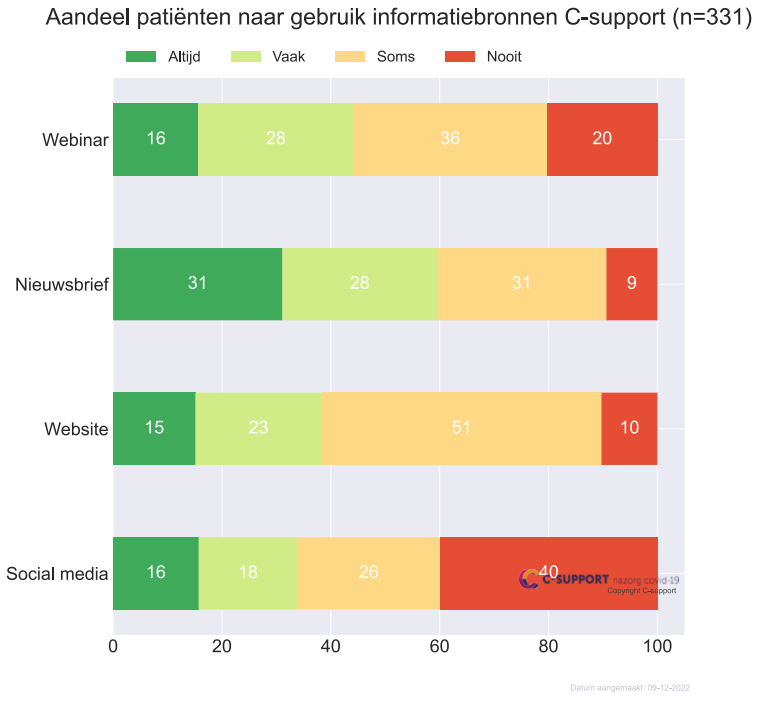
Gebruik van informatiebronnen

C-support gebruikt verschillende manieren om patiënten en andere geïnteresseerden informatie te geven over COVID-19, long COVID en C-support, zoals de website www.c-support.nu, Facebook, LinkedIn, webinars en digitale nieuwsbrieven. Wilt u van elk van deze platformen aangeven in hoeverre u deze gebruikt als u behoefte heeft aan informatie?

1. Patiënten aan het begin van een nazorgtraject



2. Patiënten in een nazorgtraject



3. Patiënten na het eind van een nazorgtraject

Niet uitgevraagd

Vrije tekst communicatie

Op welke wijze kunnen wij onze communicatie en informatievoorziening nog verder verbeteren?

1. Onderzoeken (resultaten)
2. Behandelingen
3. Nieuwe ontwikkelingen
4. Informatie kunnen vinden
5. Informatie in tijd (na een jaar, WIA, etc.)

Aantal antwoorden: **213**

C-SUPPORT
nazorg covid-19

C-support

Rapportage klanttevredenheidsonderzoek

9 december 2022