

Factsheet

BEREIKBAARHEID JEUGDGEZONDHEIDSZORG

Onderzoek Ouderpanel Jeugdgezondheidszorg

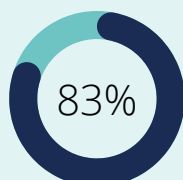


Bereikbaarheid Jeugdgezondheidszorg

In december 2022 ontvingen 461 ouders uit het Jeugdgezondheidszorg ouderpanel een korte vragenlijst over de bereikbaarheid van de Jeugdgezondheidszorg (JGZ) van GGD IJsselland. De vragenlijst is door 247 ouders, met kinderen van 0-12 jaar, ingevuld.

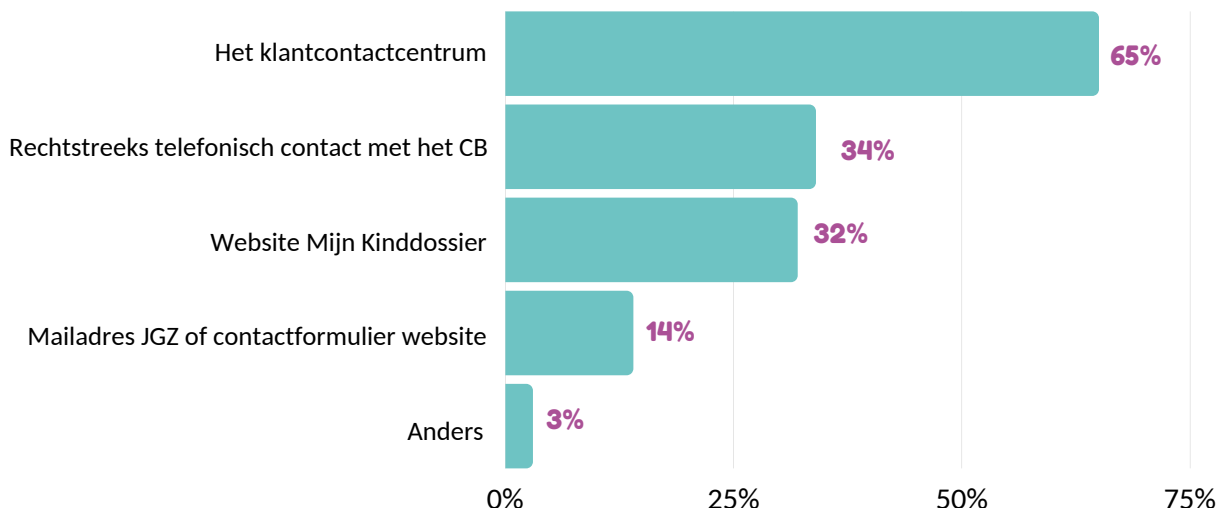


Maken of wijzigen van een afspraak

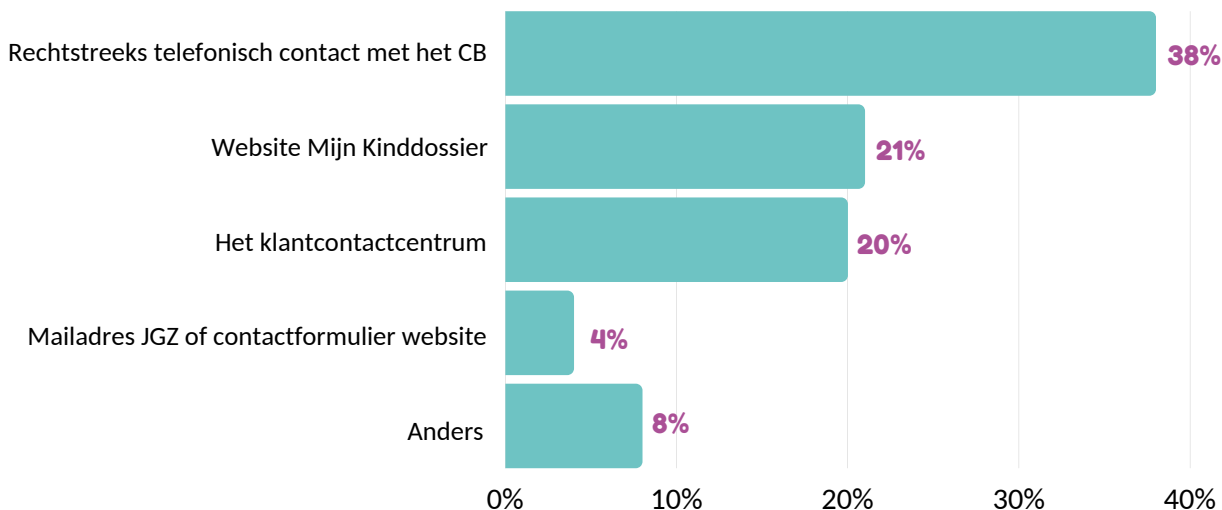


83% van de ouders heeft contact gehad met de JGZ voor het wijzigen of maken van een afspraak.

Manier waarop ouders een afspraak gewijzigd of gemaakt hebben

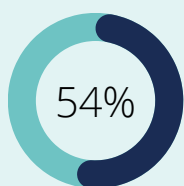


De manier van contact die als meest prettig werd ervaren



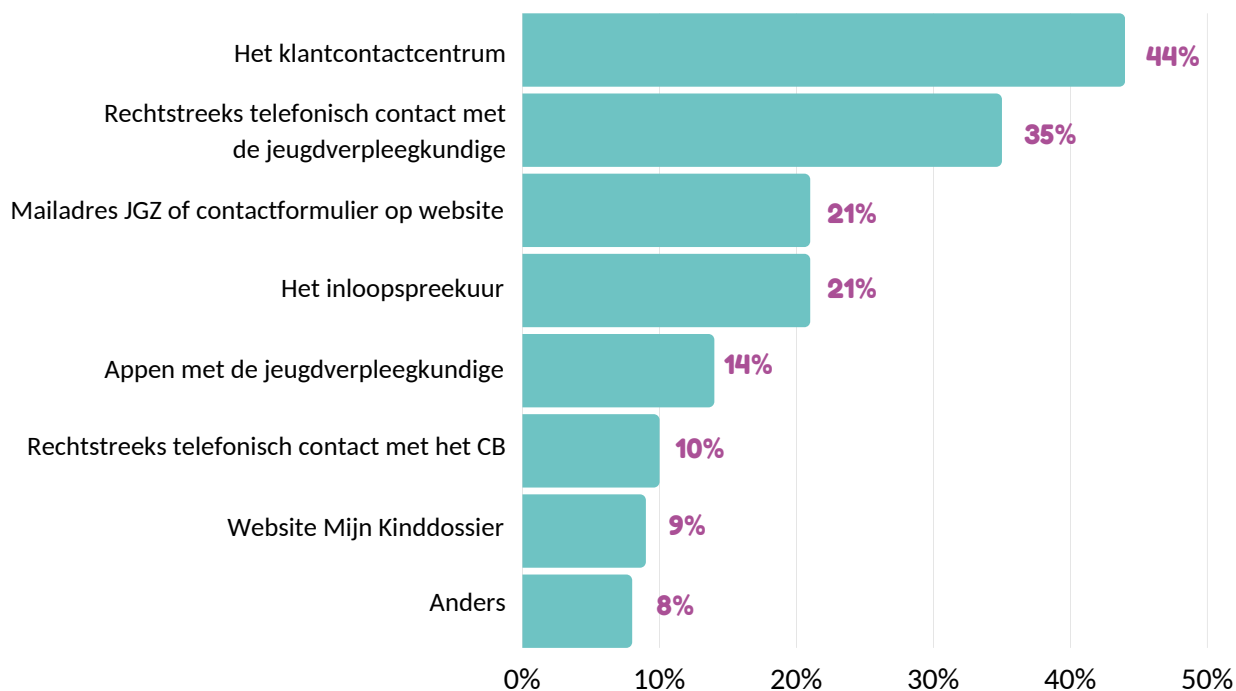
9% vond geen enkele manier prettig. De meest genoemde reden daarvoor is dat contact via het algemene nummer omslachtig is en dat er niet altijd direct een nieuwe afspraak gemaakt kan worden.

Vraag van ouder over kind

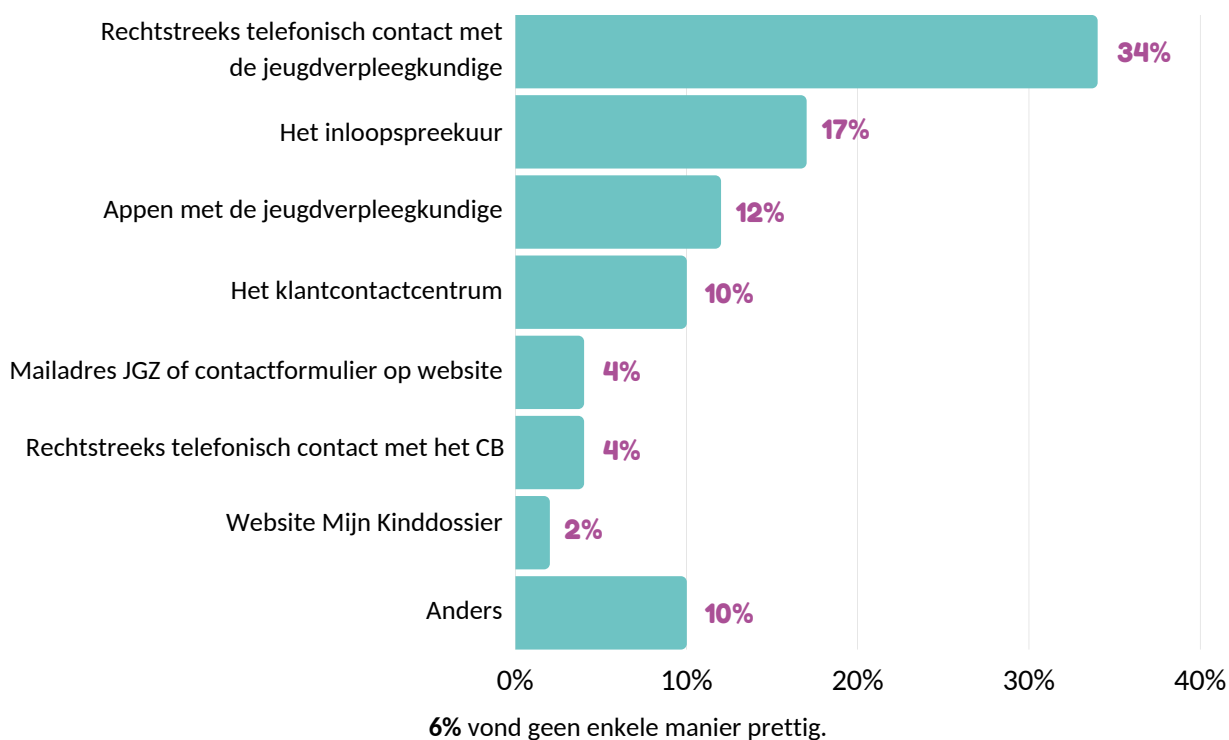


54% van de ouders heeft contact gehad met de JGZ voor het stellen van een vraag over hun kind.

Manier waarop ouders een vraag over hun kind hebben gesteld

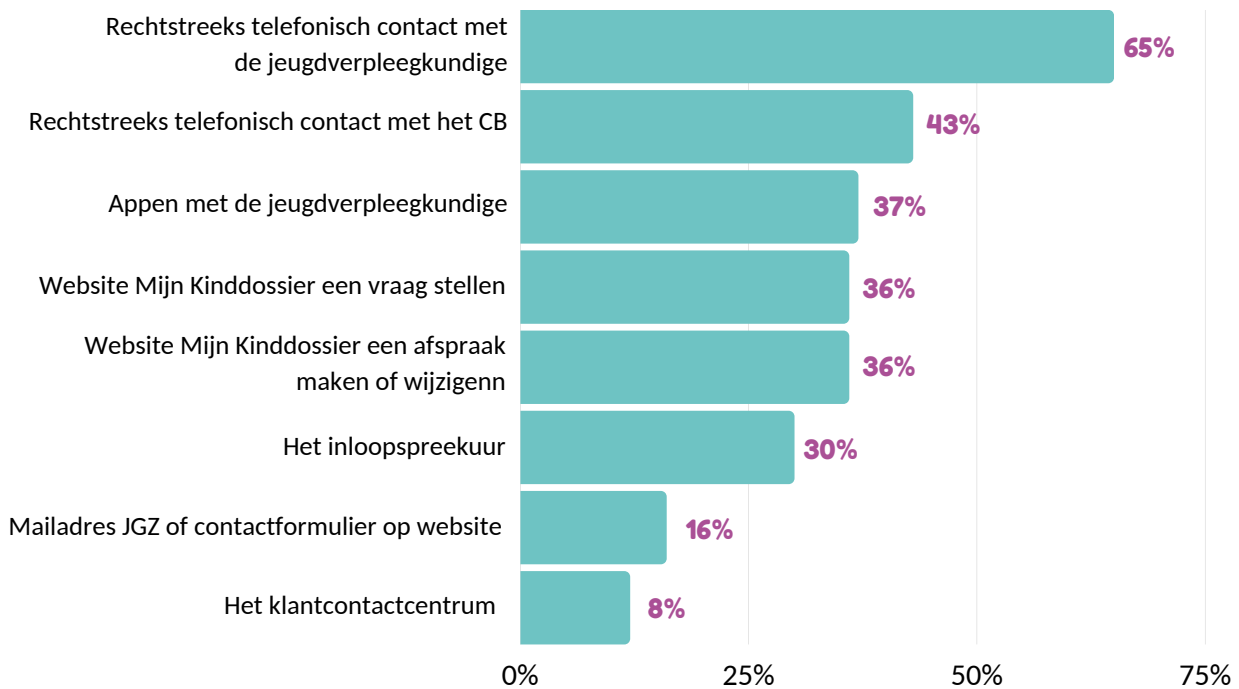


De manier van contact die als meest prettig werd ervaren



In contact komen met de JGZ

Manier waarop ouders het liefst in contact willen komen met de JGZ



Waarom wordt een contact als prettig ervaren

Bij zowel het maken/wijzigen van een afspraak (75%) als een vraag hebben over hun kind (56%) is de snelheid van het antwoord de meest genoemde reden dat een contact als prettig wordt ervaren. Ruim twee op de vijf ouders vindt een vriendelijke medewerker belangrijk. Ouders die een vraag over hun kind hadden, geven aan dat een goed antwoord krijgen belangrijk is.



De ouders in het ouderpanel geven de bereikbaarheid van de JGZ gemiddeld een 7,3.

"Als je naar het algemene nummer belt zijn ze altijd bereikbaar en wordt je snel teruggebeld. Ze zijn begripvol en denken erg met je mee"

"Ik heb één keer contact gehad met de consultatiebureau assistente met een vraag en dat gaf ik een tien"

"Ik wil mijn vraag gelijk aan de juiste persoon stellen in plaats van naar een algemeen nummer te moeten bellen"

De top drie van verbeterpunten die ouders ons meegeven:

- Zorg voor de mogelijkheid om direct contact te hebben/korte lijnen.
- Zorg voor een duidelijk overzicht van de mogelijkheden van contact die er zijn.
- Zorg voor meer tijden/mogelijkheden voor het maken van een afspraak.

Waar gaan we mee aan de slag?

- We gaan beter met jou afstemmen op welke dagen jij met je kind(eren) bij ons kunt komen en leggen dit vast in het digitale kinddossier.
- We gaan gebruik maken van de app Signal, zodat jij rechtstreeks contact met de jeugdverpleegkundige kunt hebben. Wij gebruiken bij voorkeur geen WhatsApp, omdat wij zorgvuldig omgaan met persoonsgegevens.
- We gaan kijken welke verbeteringen we kunnen doorvoeren op onze website zodat informatie goed vindbaar is.

Colofon

Uitgave GGD IJsselland (april 2023)
Onderzoek Bereikbaarheid Jeugdgezondheidszorg

Contactgegevens: jgzouderpanel@ggdijselland.nl

