



VERSLAG

SPIEGELGESPREK MET CLIËNTEN EN MANTELZORGERS

MAASSLUIS VLAARDINGEN SCHIEDAM

'Meedoen met ROGplus'

Thema:

**dienstverlening en kwaliteit
hulpmiddelenleverancier Medipoint**

Theater Koningshof in Maassluis

MAANDAG 12 JUNI 2017

Welkom door ROGplus

Rob van de Water, sinds 2008 directeur van ROGplus, opent deze eerste bijeenkomst in het kader van 'Meedoen met ROGplus' en heet alle aanwezigen van harte welkom. Directie en medewerkers van ROGplus en Medipoint zijn als toehoorder aanwezig om tijdens het spiegelgesprek informatie en feedback te krijgen van de aanwezige cliënten en mantelzorgers als gebruikers van de diensten en hulpmiddelen van beide organisaties. Deze informatie en feedback zal waar mogelijk worden gebruikt bij het verder verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening.

Marion de Feijter, coördinator cliëntrelaties bij ROGplus, neemt het stokje van Rob van de Water over en begeleidt verder het spiegelgesprek.

Het spiegelgesprek

Om een beeld te geven over het aantal cliënten en hulpmiddelen van Medipoint stelt Marion de Feijter in de vorm van een quiz een aantal vragen:

- Hoeveel cliënten heeft Medipoint in Maassluis, Vlaardingen en Schiedam?
Het juiste antwoord: 2.946 cliënten
- Hoeveel hulpmiddelen zijn er via Medipoint in Maassluis, Vlaardingen en Schiedam?
Het juiste antwoord: 4.397 hulpmiddelen
- Hoeveel handbewogen rolstoelen zitten daarbij?
Het juiste antwoord: 1.934 rolstoelen
- En hoeveel scootmobielen zitten daarbij?
Het juiste antwoord: 1.630 scootmobielen

Vervolgens stelt Marion de Feijter aan de hand van de volgende onderwerpen een aantal vragen waar de aanwezige cliënten en mantelzorgers aan tafel op kunnen reageren:

- Informatieverstrekking
- Service, nazorg en instructie

- Bejegening
- Kwaliteit

Informatieverstrekking

Vraag:

Is het duidelijk wanneer u voor vragen over uw hulpmiddel bij ROGplus of bij Medipoint moet zijn?

Reacties:

Mw. Du.:

Het is voor haar en haar zoon, voor wie zij mantelzorger is, duidelijk bij wie zij moeten zijn. Een nadeel voor hen is wel de afstand naar de vestiging in Maasdijk, voor de zoon van mevrouw is het handiger persoonlijk langs te gaan bij Medipoint, dan dat hij telefonisch contact opneemt of naar de servicebus gaat.

Mw. Y.:

Ook voor haar is het duidelijk bij wie zij moet zijn. Het duurde echter wel erg lang voordat een gevraagd hulpmiddel werd geleverd. Een nieuw kussen voor haar scootmobiel heeft 6 maanden geduurd, zonder dat er tussentijds duidelijkheid werd gegeven over de leverdatum en reden van de lange levertijd.

Dhr. J.:

Hij maakt weinig gebruik van zijn rolstoel omdat deze voor hem moeilijk te demonteren is om hem in de auto mee te nemen. Hij heeft daar de kracht niet meer voor. Ook ervaart dhr. J. de rolstoel als zwaar. Dhr. J. neemt hier binnenkort contact over op.

Dhr. Om.:

Het probleem van de zwaarte van de rolstoel dat dhr. J. beschrijft is herkenbaar. Hij heeft gevraagd om een lichtere versie maar kreeg uiteindelijk een gereviseerde versie die even zwaar was als zijn vorige rolstoel terwijl er lichtere modellen leverbaar zijn.

Mw. M.:

Zij krijgt van haar ergotherapeut hulp bij het indienen van een aanvraag. Zij ervaart dit als positief omdat haar behoefte daarbij beter vertaald wordt dan bij een gesprek met iemand van ROGplus.

Vraag:

Wat vindt u van de tijd die tussen het moment van de aanvraag en de uiteindelijke levering van het hulpmiddel zit, de zogenaamde doorlooptijd?

Reacties:

In zijn algemeenheid wordt aangegeven dat de doorlooptijd vroeger vrij lang was, maar dat er geen klachten zijn sinds Medipoint verantwoordelijk is voor de levering.

Service

Vraag:

Wat zijn uw ervaringen met de serviceafdeling van Medipoint?

Reacties:

Dhr. G.:

De service van Medipoint ervaart hij als goed. Men is snel op locatie en ook bij een servicepunt wordt hij snel geholpen.

Mw. M.:

Bij een melding van kapotte spaken in het wiel van haar rolstoel is Medipoint viermaal bij haar langs geweest met verkeerde onderdelen. Uiteindelijk heeft zij het zelf weten op te lossen met een reservewiel en heeft het kapotte wiel ter reparatie aangeboden. Over de monteurs heeft mw. M. geen klachten, de fout zit bij de organisatie.

Mw. Du.:

De service wordt als positief ervaren, zowel door haarzelf als door haar zoon die in een linkshandige scootmobiel rijdt. Tijdens een reparatie die wat tijd in beslag nam, kreeg haar zoon een vervangende linkshandige scootmobiel mee. Wanneer de scootmobiel een lekke band heeft, komt Medipoint op de locatie waar haar zoon werkt om service te verlenen. Zij hoopt dat deze serviceverlening zo blijft.

Mw. Da.:

Is tevreden over de service van Medipoint. Zelf is zij erg gehecht aan haar eigen scootmobiel, ze weet goed hoe ze deze moet gebruiken en voelt zich daar veilig in, en is na een aanrijding voor langere periode haar scootmobiel kwijt geweest omdat deze hersteld moest worden. Voor haar was dit op dat moment geen probleem. Verder maakt zij veel gebruik van de mobiele service van Medipoint wanneer deze in Schiedam aanwezig is.

Dhr. G.:

Hij ervaart het als positief dat bij een langdurige reparatie er een vervangende scootmobiel ter beschikking wordt gesteld.

Mw. Y.:

Toen een lekke band werd gemeld terwijl de scootmobiel thuis was, werd zij geconfronteerd met een wachttijd van twee weken omdat het druk was bij Medipoint. Wordt een lekke band gemeld terwijl men onderweg is, dan is Medipoint binnen een uur op locatie om het probleem te verhelpen. Dit vindt zij erg vreemd, omdat zij met een lekke band thuis dan twee weken niet naar buiten kan. Zij vraagt om aandacht hiervoor.

Bejegening

Vraag:

Hoe vindt u dat u (aan de telefoon) te woord wordt gestaan?

Reacties:

Mw M.:

Zij wordt doorgaans goed geholpen, men is niet altijd technisch onderlegd hetgeen blijkt uit de vraagstelling.

Dhr. Oa.:

Hij heeft een slechte ervaring met de bereikbaarheid waarbij hij een aantal malen naar de verkeerde afdeling werd doorverbonden. Uiteindelijk lukte het na een aantal pogingen wel. Bij het melden van de klacht hierover werd hij goed te woord gestaan.

Mw. Du.:

Omdat haar zoon zich aan de telefoon niet altijd goed kan uitdrukken, gaat hij liever naar een locatie van Medipoint toe dan dat hij belt. Daar wordt hij direct, goed en vakkundig geholpen.

Als punt ter verbetering adviseert mw. Du. om in het systeem van Medipoint op te nemen wanneer er aan een hulpmiddel onderhoud uitgevoerd moet worden zodat de gebruikers daarover tijdig geïnformeerd kunnen worden.

Kwaliteit

Vraag:

Wat is uw ervaring met de kwaliteit van het hulpmiddel dat u gebruikt? Voldoet deze aan de verwachtingen?

Reacties:

Dhr. G.:

Hij heeft zijn scootmobiel nu 1 jaar, maar deze is voor hem 5 centimeter te kort. Daardoor kan hij niet goed zitten en zijn voeten niet goed kwijt. Hij heeft dit meerdere malen aangegeven bij zowel ROGplus als bij Medipoint, maar krijgt dan te horen dat er geen andere maat voor hem is. De vorige scootmobiel voldeed wel aan de goede afmetingen.

Dhr. Om.:

Zowel het probleem met de scootmobiel van dhr. G. als die met de rolstoel van hemzelf lijken een financieel probleem te zijn omdat er wel mogelijkheden zijn om andere hulpmiddelen te leveren, maar deze niet worden vergoed.

Marion de Feijter adviseert om met een medewerker van ROGplus in gesprek te gaan om te bekijken wat de mogelijkheden zijn. Er kan dan een proefberekening worden gemaakt om te kijken hoe het financiële plaatje er uit komt te zien wanneer voor een ander duurder hulpmiddel wordt gekozen.

Dhr. Oa.:

Een passende tas voor een rolstoel zou welkom zijn, evenals goede verlichting.

Mw. Y.:

Zij zou graag zien dat scootmobielen worden uitgerust met een achteruitrijsignalering.

Vraag:

Wat zou u aan ROGplus en Medipoint willen meegeven ter verbetering van de kwaliteit?

Reacties:

- Goed luisteren naar de behoeften van de cliënten
- Voorzieningen op maat leveren
- Ervaringsdeskundigheid meenemen bij het leveren van diensten en hulpmiddelen

Afsluitende reactie van Medipoint

Marco Gruppen, vestigingsmanager van Medipoint, bedankt de aanwezige cliënten en mantelzorgers voor alle reacties. Op basis van hetgeen er is besproken tijdens het spiegelgesprek geeft hij graag alvast een korte reactie.

Levering van producten

In samenwerking met ROGplus is een assortiment aan hulpmiddelen samengesteld dat doorgaans voldoende is voor de behoeften van de cliënt. Wanneer dit niet toereikend blijkt te zijn, wil Medipoint graag met ROGplus meedenken over een passende oplossing.

Onderhoud

In principe wil Medipoint elke voorziening jaarlijks een keer zien om te kijken of alles nog naar behoren werkt.

Voor wat betreft de accu's van scootmobielen is Medipoint bezig met een project om accu's op afstand te monitoren zodat tijdig kan worden geconstateerd wanneer een accu aan vervanging toe is.

Om het probleem van lange wachttijden bij lekke banden terug te brengen wordt momenteel een proef uitgevoerd waarbij er een vloeistof in de banden wordt aangebracht die ervoor zorgt dat een gaatje in drie omwentelingen van de band wordt gedicht. Wanneer er een melding binnenkomt voor een reparatie aan een hulpmiddel geeft Medipoint prioriteit aan de cliënten die onderweg zijn om ervoor te zorgen dat zij snel weer thuis zijn. Twee weken voor het repareren van een lekke band vindt Marco Gruppen ook wel erg lang.

Accessoires voor hulpmiddelen

Medipoint heeft tassen voor rolstoelen in het assortiment. Deze zijn te vinden op de website www.medipoint.nl. Uiteraard zijn deze tassen ook in de winkels van Medipoint te koop.

Verlichting op rolstoelen raadt Marco Gruppen af vanwege de kwetsbaarheid en zijn ook niet via Medipoint leverbaar.

Op een aantal modellen scootmobielen is een achteruitrijsignalering aanwezig maar op verzoek van cliënten is deze door Medipoint uitgeschakeld omdat dit als zeer storend werd ervaren, zeker bij gebruik in huis. Het is helaas niet mogelijk om de signalering door de cliënt zelf aan en uit te laten zetten.

Sluiting

Marion de Feijter bedankt alle aanwezigen voor hun inbreng en nodigt hen uit om onder het genot van een hapje en een drankje bij ROGplus na te praten.