

Tevredenheid van de huisartsen over de samenwerking met het ziekenhuis.

Aantal Respondenten : 793

Rapport opgemaakt op : 16/03/16

Quality & Marketing Solutions BVBA
Kronenburgstraat 34
2018 Antwerpen

www.snap-benelux.be
www.qms.be

Introductie

1.Verklarende motivatie:

De enquête huisartstevredenheid heeft als doel de tevredenheid van de huisartsen te meten aangaande de samenwerking met het ziekenhuis zodat deze laatste continu kan gemonitord en verbeterd worden.

2.Korte omschrijving

De vragenlijst bevat de volgende onderwerpen verdeeld over 14 vragen:

- de algemene tevredenheid
- de informatievoorziening van: onderzoeksresultaten, medicatielijst en ontslagformulieren.
- de communicatie : met zorgverstrekkers, van patiëntendata en meldingen van al of niet dringende opnames..
- de samenwerking in verband met: vooronderzoeken, opnameregelingen, semi-urgences, spoedgevallen, multidisciplinair overleg en bijscholing.
- demografische kenmerken (leeftijd en gender).
- aanbevelingsscore en een tekstveld voor vrije commentaren en/of bemerkingen.

3.Huidig gebruik:

Eenmaal per jaar worden de huisartsen, die geregeld patiënten verwijzen naar ons ziekenhuis aangeschreven per e-mail om deze vragenlijst in te vullen.

Deze enquête is samengesteld uit verschillende Britse voorbeelden.

4.Rapportering:

In de automatische rapportering zit een executive summary en een uitgebreid geheel van grafieken en tabellen per onderwerp en per individuele vraag.

Voor meer informatie betreffende de verwerking van de gegevens kan u steeds terecht bij QMS (Quality & Marketing Solutions) - www.qm-s.be

Samenvatting

Deze enquête werd per e-mail verstuurd naar alle huisartsen die patiënten verwijzen naar ons ziekenhuis. Uiteindelijk ontvingen wij **793** ingevulde enquêtes terug.

1. Algemene tevredenheid

De **algemene (gewogen) tevredenheid** van deze huisartsen voor de drie laatste meetperiodes bedraagt:

2014	lente 2015	herfst 2015
7.67	7.71	7.62
N=259	N=261	N=214

2. Algemene ranking per thema

Deze enquête bevaart verschillende thema's die de patiënten aanbelangen. Hieronder wordt het gewogen gemiddelde van de laatste drie periodes naast elkaar gezet:

(zeer tevreden=10, tevreden=6.6, matig tevreden=3.3, ontevreden=0)

Thema's	2014	lente 2015	herfst 2015
Informatievoorziening	8.09	8.17	8.04
Communicatiemogelijkheden	8.03	8.08	7.96
Samenwerking met het ziekenhuis	7.27	7.29	7.23

3. Tevredenheidsranking per vraag per seizoen.

Gesorteerd van groot naar klein	2014	lente 2015	herfst 2015
3. De medicatielijst	8.65	8.73	8.64
7. Het verwittigen bij spoedopname en ontslag	8.59	8.65	8.51
4. De ontslagformulieren	8.30	8.13	7.93
8. De regeling van vooronderzoeken bij opnames	7.87	7.94	7.94
13. De bijscholingsinitiatieven	7.81	7.91	7.78
6. Het elektronische raadplegen van de patiëntendata	8.01	7.77	7.64
9. Het verloop van geplande opnames	7.64	7.74	7.77
5. De telefonische bereikbaarheid van zorgverstrekkers	7.48	7.73	7.64
2. Het verslag van de onderzoeksresultaten	7.38	7.64	7.53
10. De afspraken voor semi-urgences	7.33	7.30	7.24
11. De samenwerking met spoedgevallen	6.84	6.81	6.60
12. De mogelijkheden van multidisciplinair overleg	5.29	5.17	5.25

Sectie 1 : Demografie

Genderonderscheid

	aantal respondenten	seizoen		
		2014	lente 2015	herfst 2015
Onderscheid	705	246 35%	251 36%	208 30%
Gender				
Man	287	105 37%	97 34%	85 30%
Vrouw	418	141 34%	154 37%	123 29%

Leeftijdscategorie

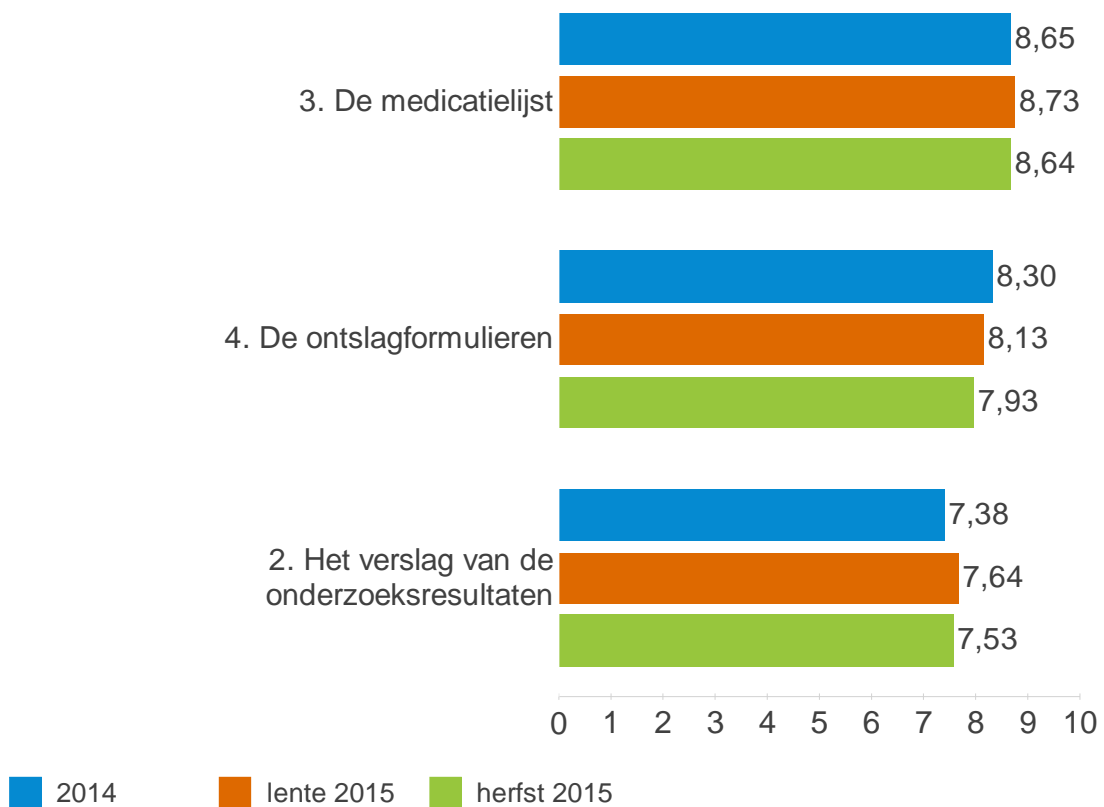
	aantal respondenten	seizoen		
		2014	lente 2015	herfst 2015
Leeftijdscategorie	709	249	253	207
Age				
tussen 18-30	96 14%	36 14%	32 13%	28 14%
tussen 30-40	162 23%	61 24%	55 22%	46 22%
tussen 40-50	152 21%	47 19%	59 23%	46 22%
tussen 50-60	161 23%	56 22%	61 24%	44 21%
60+	138 19%	49 20%	46 18%	43 21%

Sectie 2 : Informatievoorziening

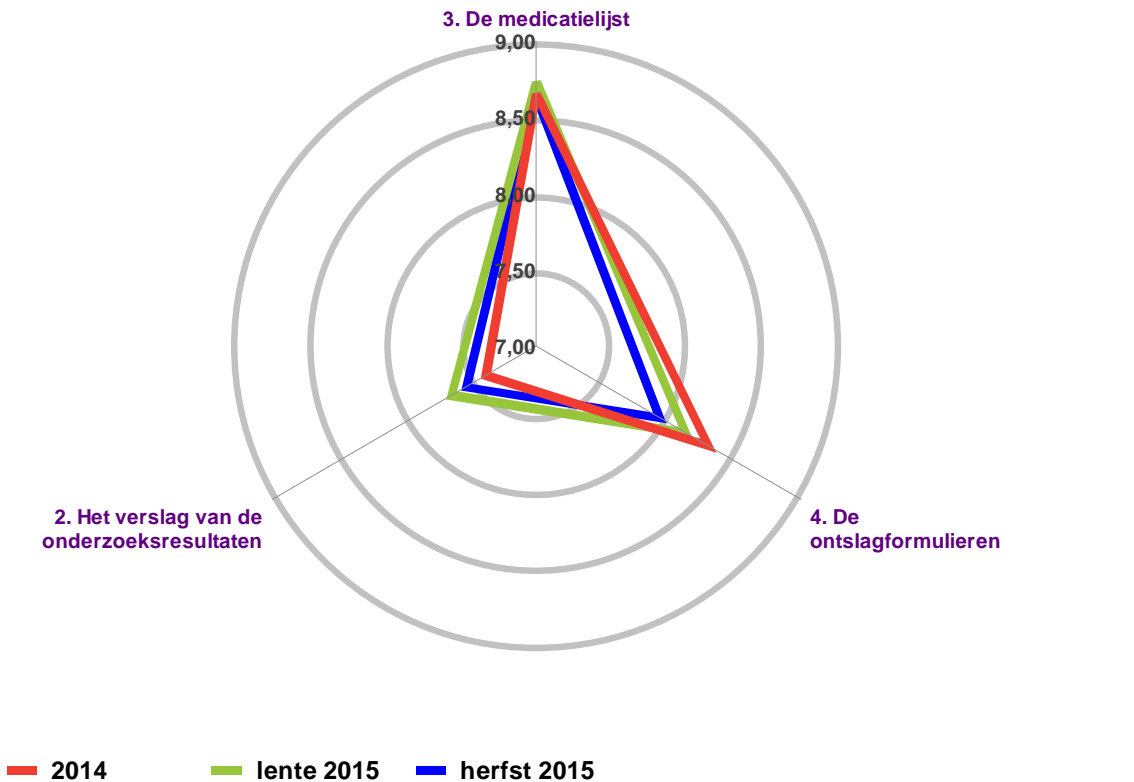
Gewogen gemiddelde met berekening van de significante verschillen (T-test) tussen de drie laatste meetperiodes

	Gewogen Gemiddelde	A. 2014	B. lente 2015	C. herfst 2015
Informatievoorziening	8.11	8.09 ---	8.17 ---	8.04 ---
2. Het verslag van de onderzoeksresultaten	7.52	7.38 ---	7.64 ---	7.53 ---
3. De medicatielijst	8.67	8.65 ---	8.73 ---	8.64 ---
4. De ontslagformulieren	8.13	8.30 ---	8.13 ---	7.93 ---

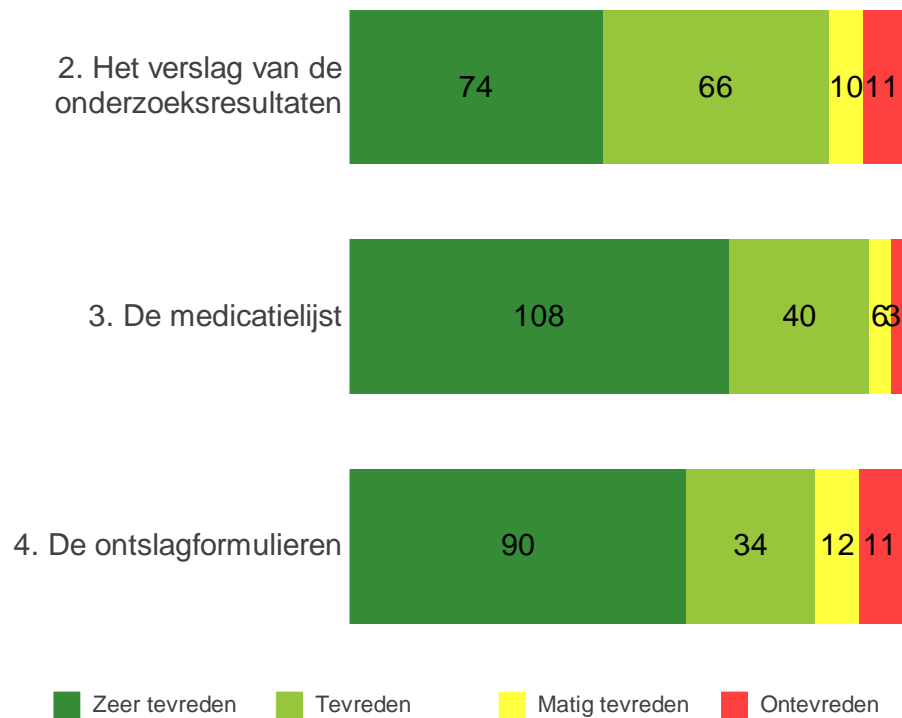
Informatievoorziening: verschillen tussen de gewogen gemiddelden van de drie laatste meetperiodes



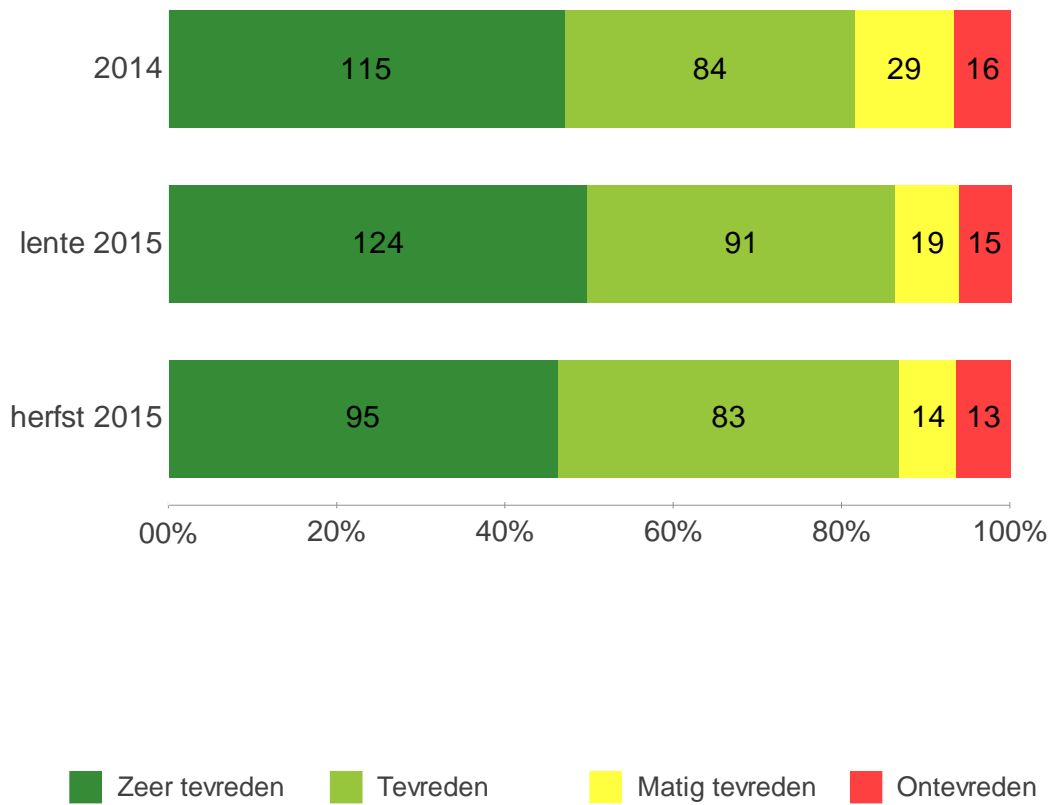
Informatievoorziening: verschillen tussen de gewogen gemiddelden van de drie laatste meetperiodes.



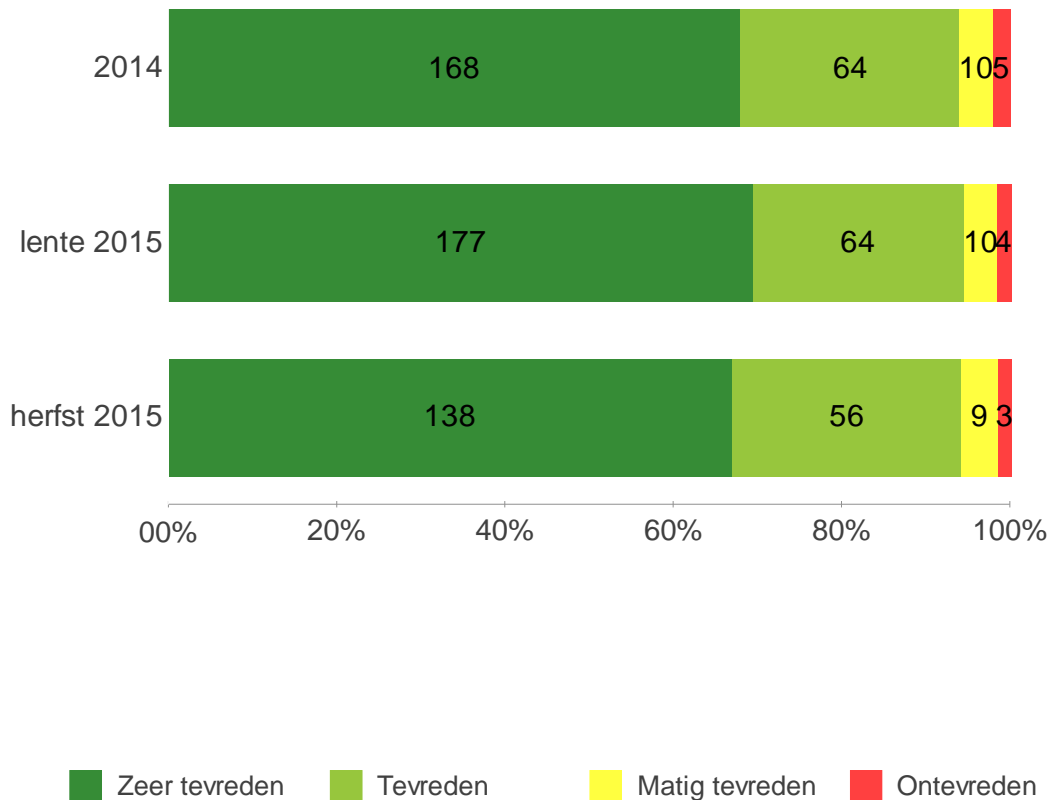
Informatievoorziening: verdeling per vraag van het aantal respondenten van de laatste periode



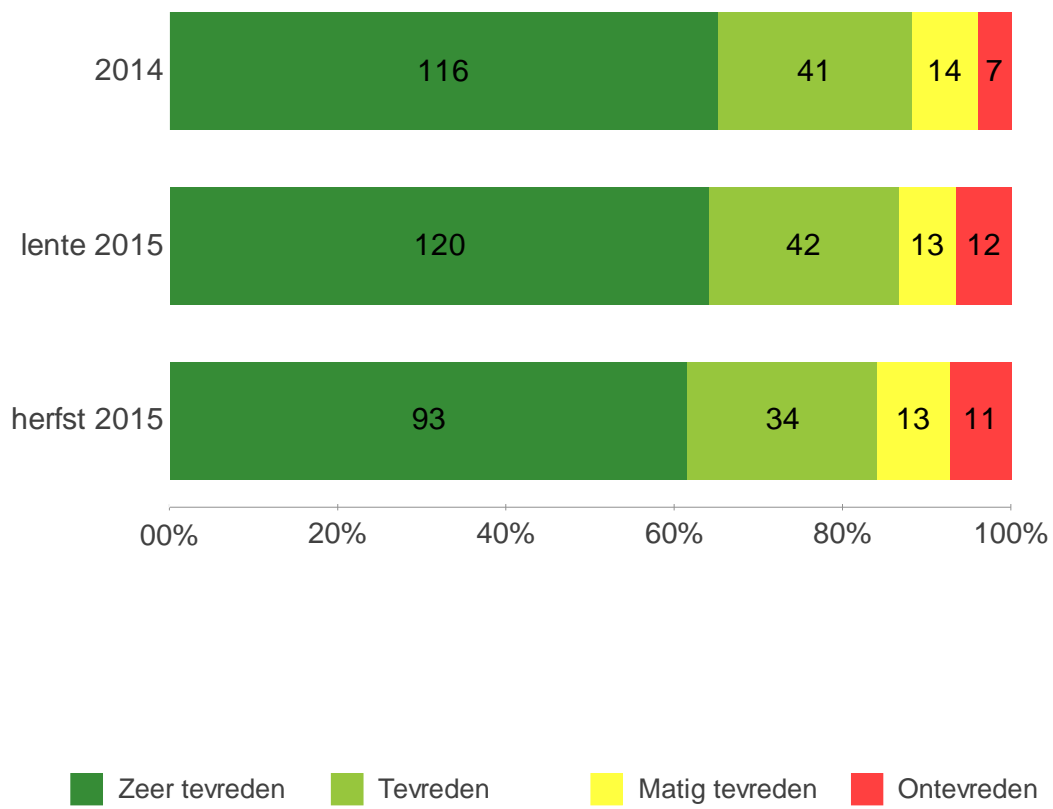
2. Het verslag van de onderzoeksresultaten per seizoen



3. De medicatielijst per seizoen



4. De ontslagformulieren per seizoen

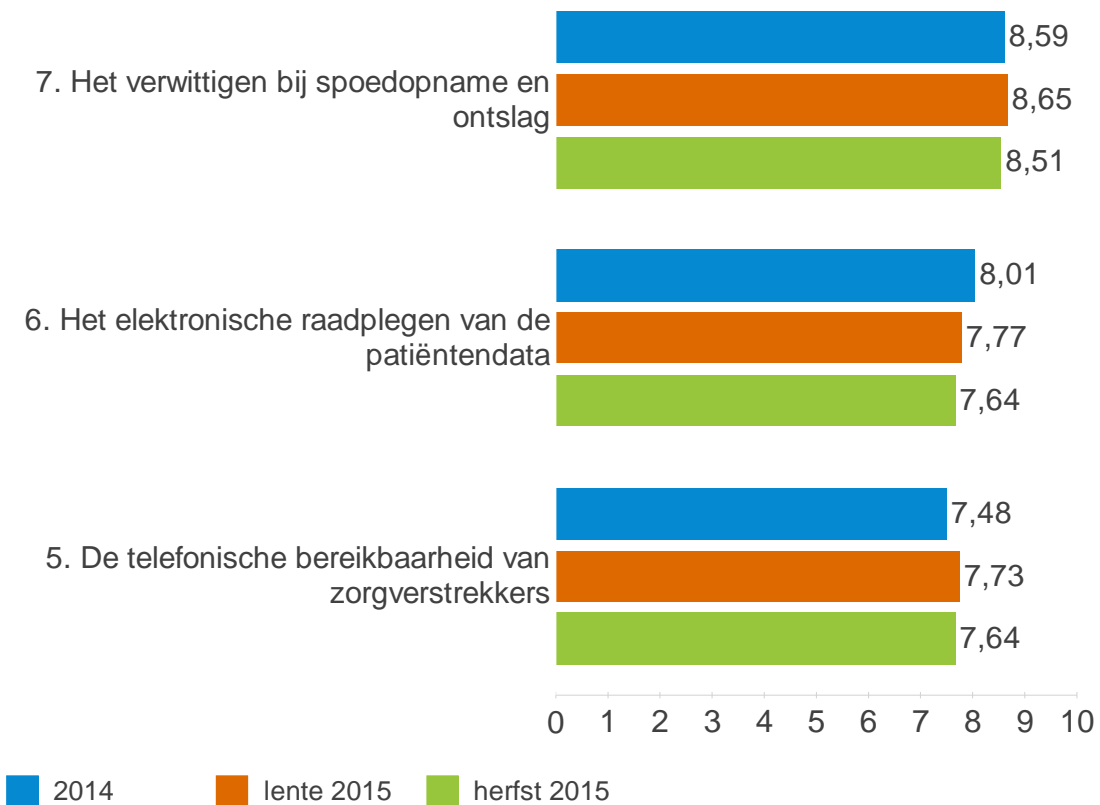


Sectie 3 : Communicatiemogelijkheden

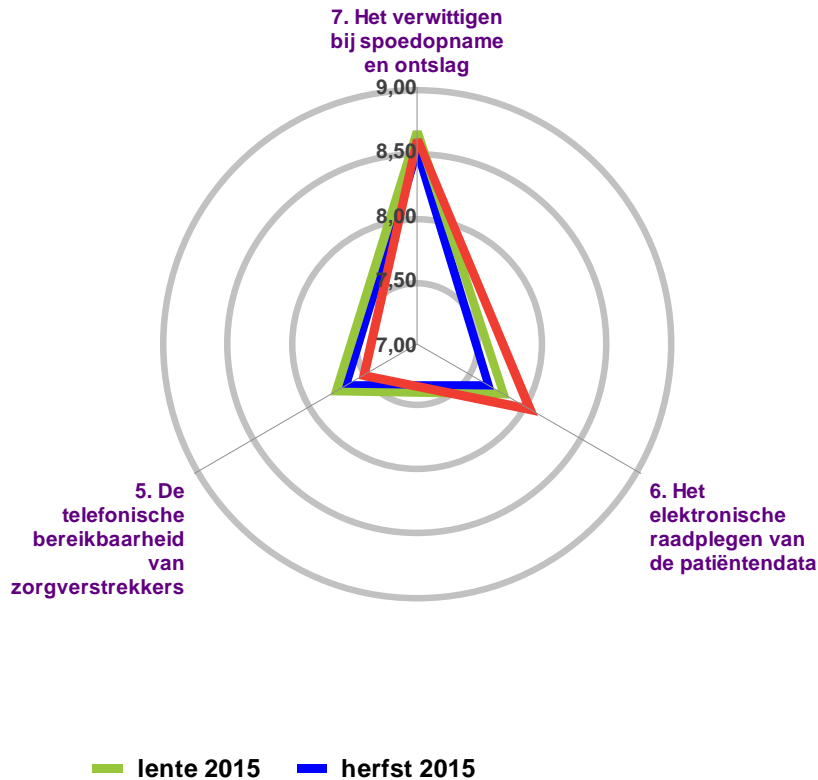
Gewogen gemiddelde met berekening van de significante verschillen (T-test) tussen de drie laatste meetperiodes

	Gewogen Gemiddelde	A. 2014	B. lente 2015	C. herfst 2015
Communicatiemogelijkheden	8.03	8.03 ---	8.08 ---	7.96 ---
5. De telefonische bereikbaarheid van zorgverstrekkers	7.62	7.48 ---	7.73 ---	7.64 ---
6. Het elektronische raadplegen van de patiëntendata	7.82	8.01 ---	7.77 ---	7.64 ---
7. Het verwittigen bij spoedopname en ontslag	8.59	8.59 ---	8.65 ---	8.51 ---

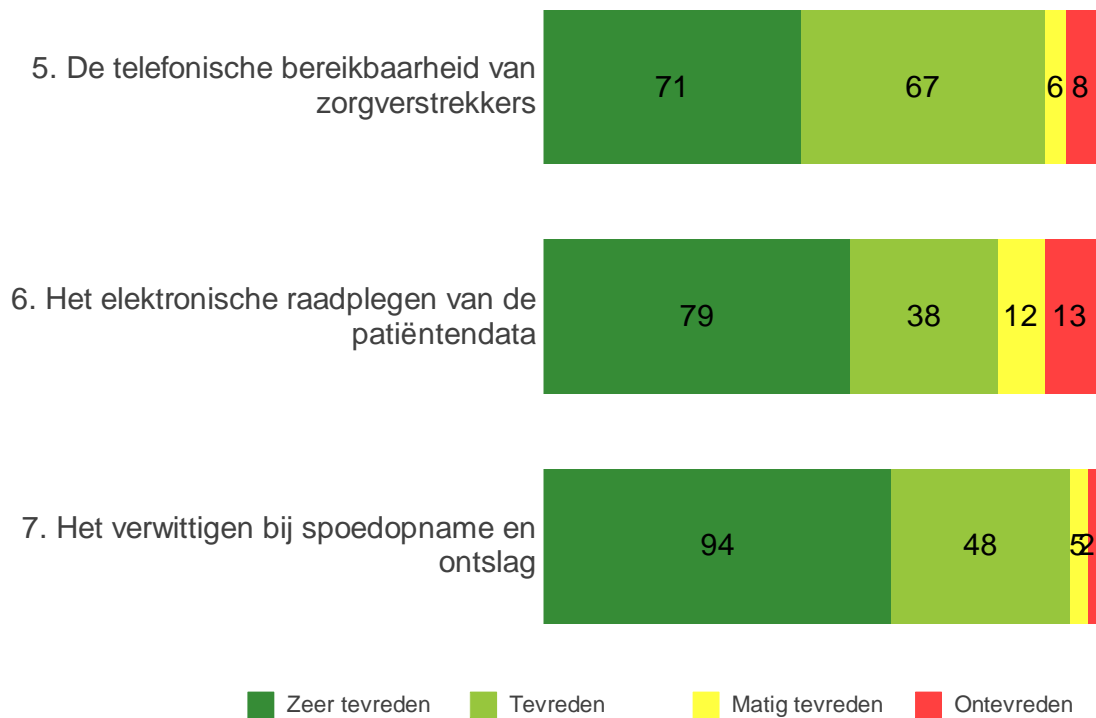
Communicatiemogelijkheden: verschillen tussen de gewogen gemiddelden van de drie laatste meetperiodes



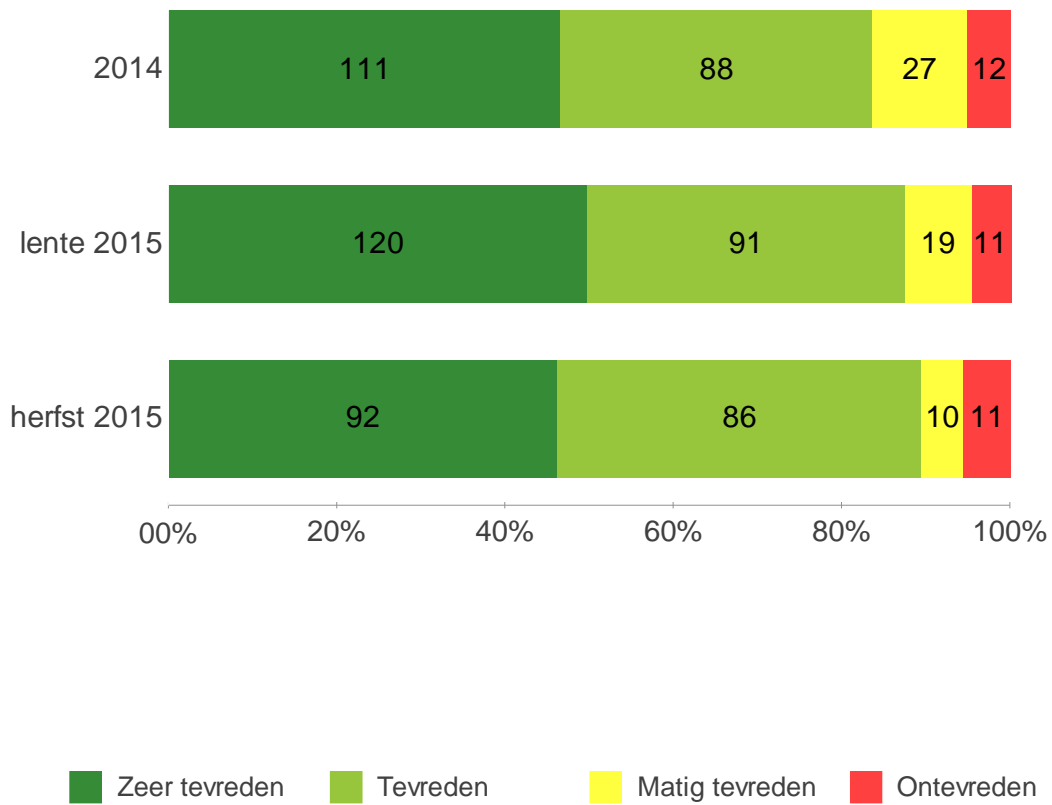
Communicatiemogelijkheden: verschillen tussen de gewogen gemiddelden van de drie laatste meetperiodes



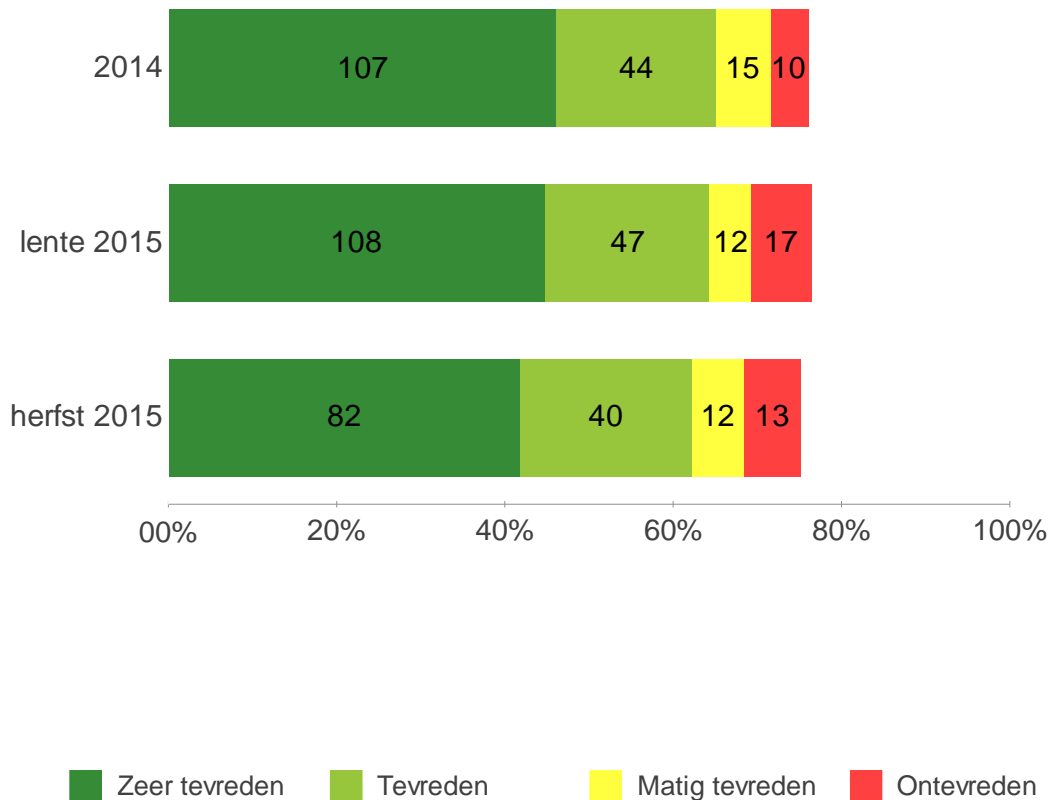
Communicatiemogelijkheden: verdeling per vraag van het aantal respondenten van de laatste periode



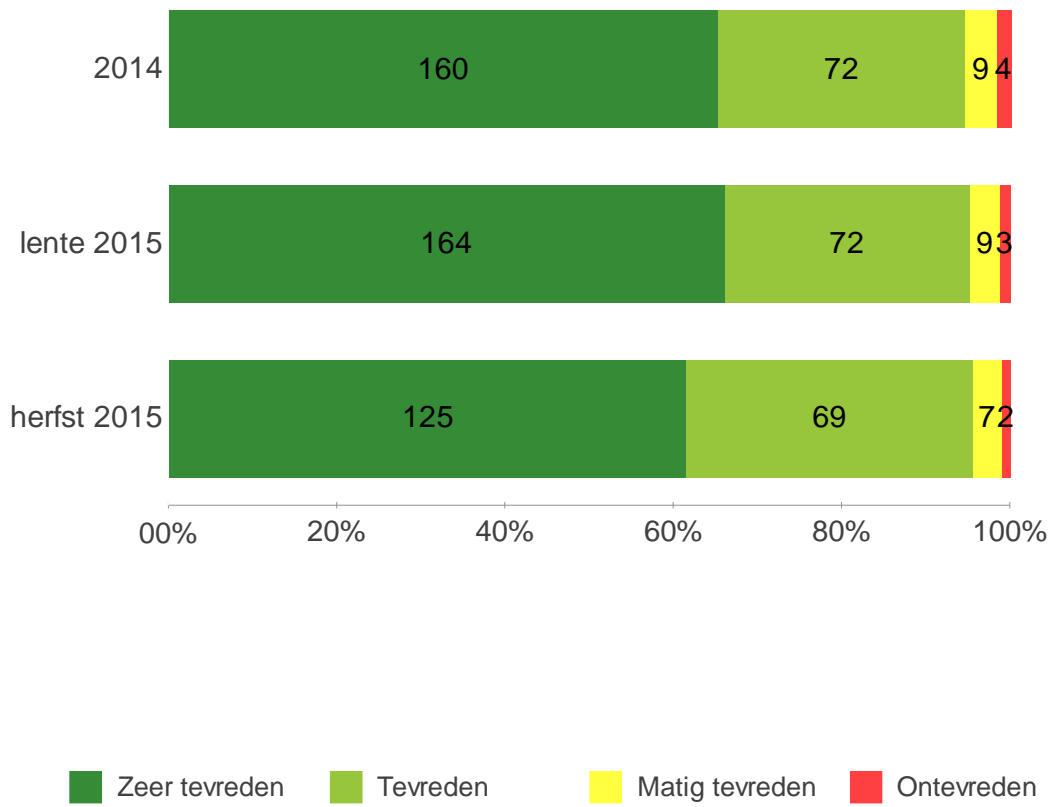
5. De telefonische bereikbaarheid van zorgverstrekkers per seizoen



6. Het elektronische raadplegen van de patiëntendata per seizoen



7. Het verwittigen bij spoedopname en ontslag per seizoen

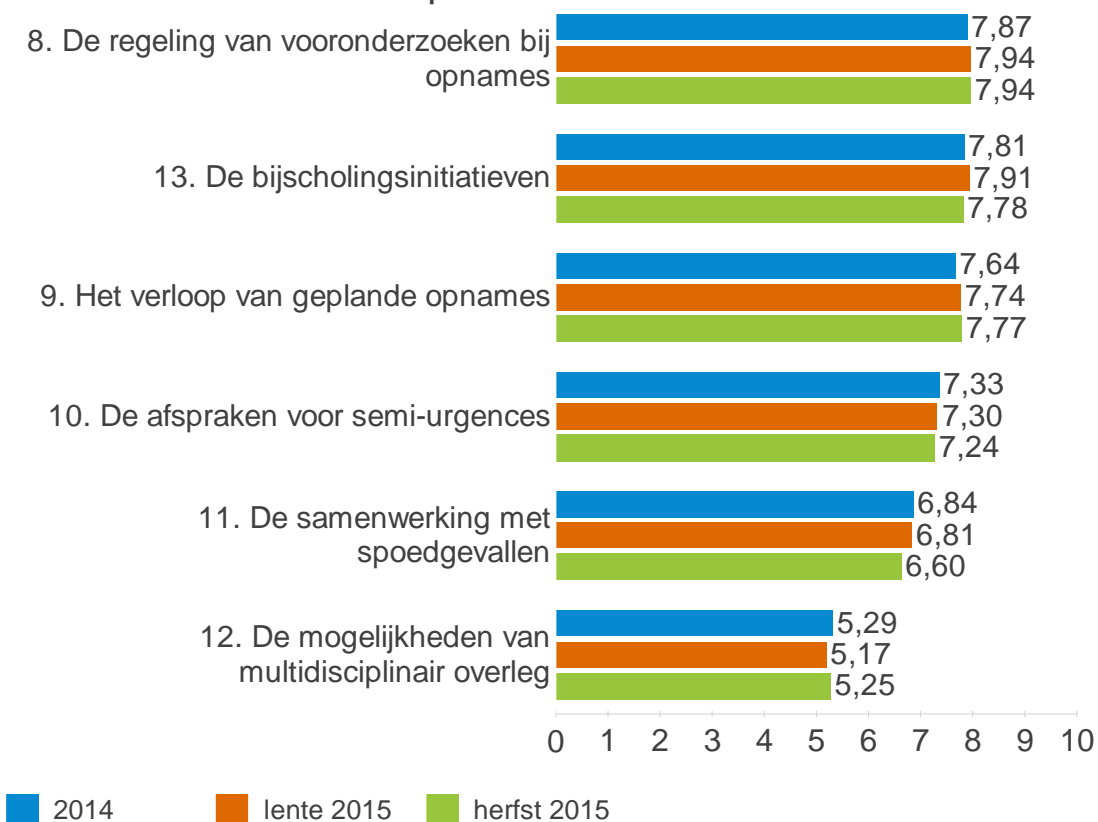


Sectie 4 : Samenwerking met het ziekenhuis

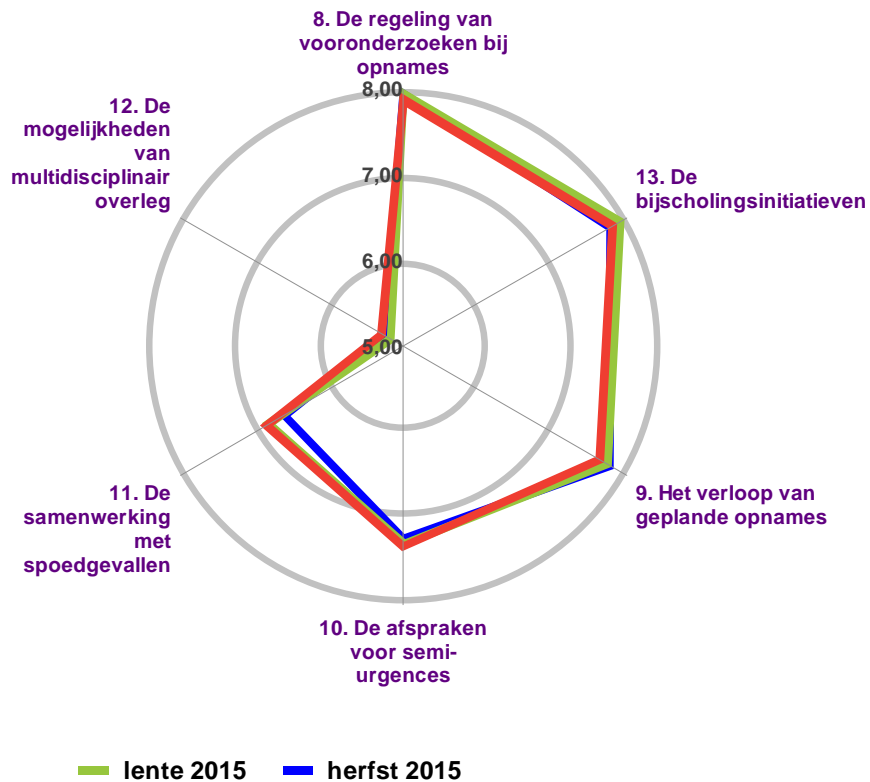
Gewogen gemiddelde met berekening van de significante verschillen (T-test) tussen de drie laatste meetperiodes

	Gewogen Gemiddelde	A. 2014	B. lente 2015	C. herfst 2015
Samenwerking met het ziekenhuis	7.27	7.27 ---	7.29 ---	7.23 ---
8. De regeling van vooronderzoeken bij opnames	7.91	7.87 ---	7.94 ---	7.94 ---
9. Het verloop van geplande opnames	7.71	7.64 ---	7.74 ---	7.77 ---
10. De afspraken voor semi-urgences	7.29	7.33 ---	7.30 ---	7.24 ---
11. De samenwerking met spoedgevallen	6.76	6.84 ---	6.81 ---	6.60 ---
12. De mogelijkheden van multidisciplinair overleg	5.24	5.29 ---	5.17 ---	5.25 ---
13. De bijscholingsinitiatieven	7.84	7.81 ---	7.91 ---	7.78 ---

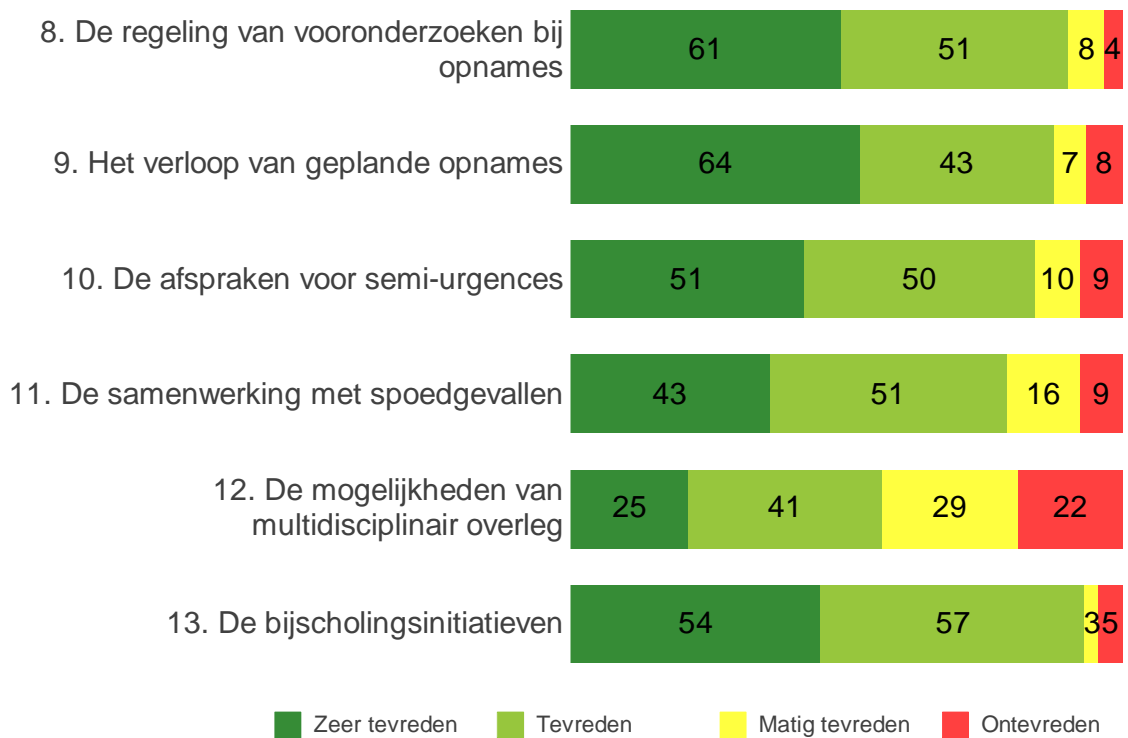
Samenwerking: verschillen tussen de gewogen gemiddelden van de drie laatste meetperiodes



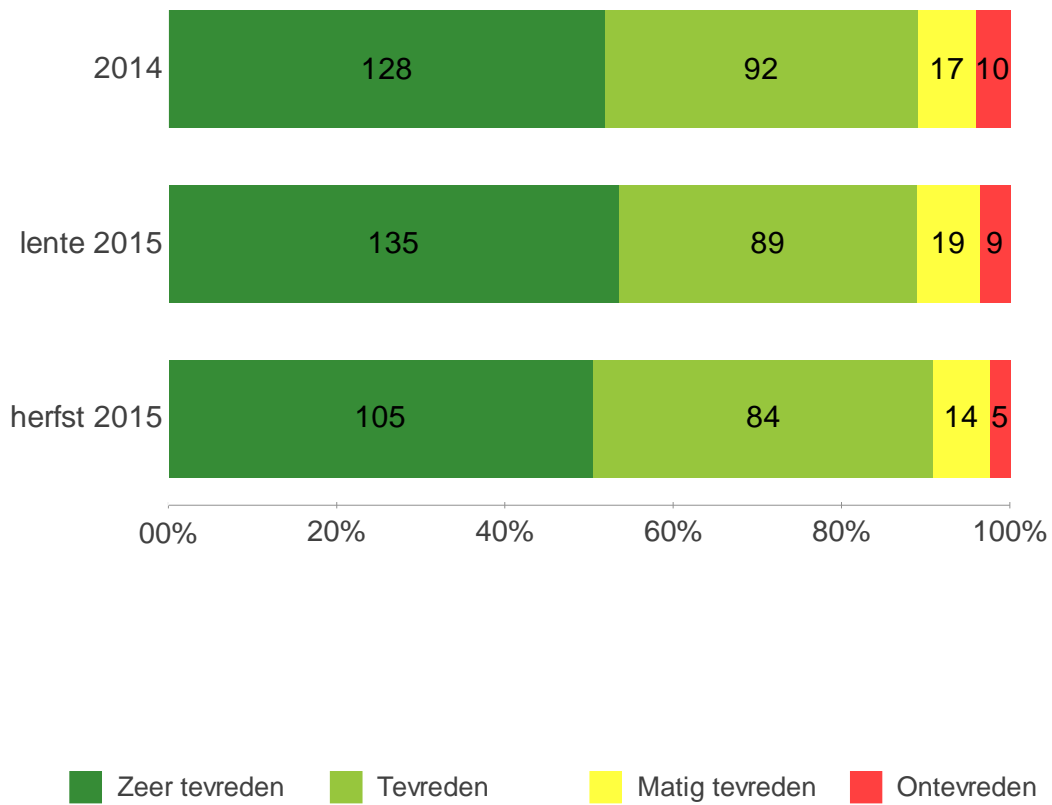
Samenwerking: verschillen tussen de gewogen gemiddelden van de drie laatste meetperiodes



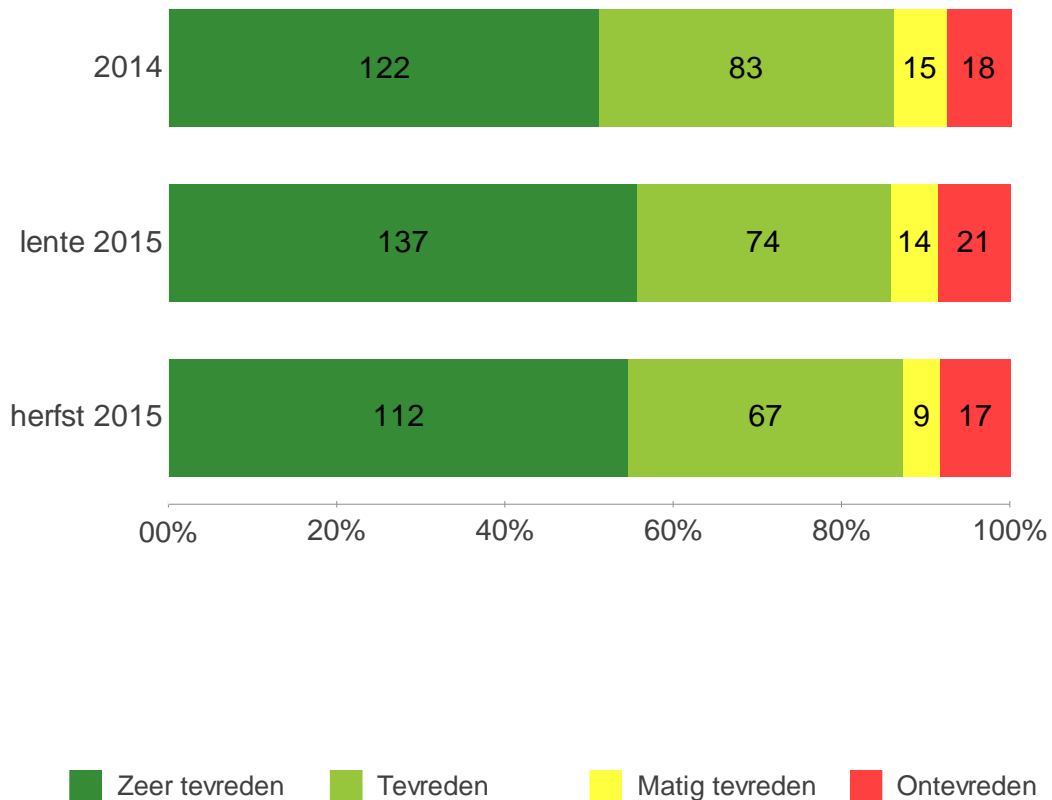
Samenwerking met het ziekenhuis: verdeling van het aantal respondenten van de laatste meetperiode.



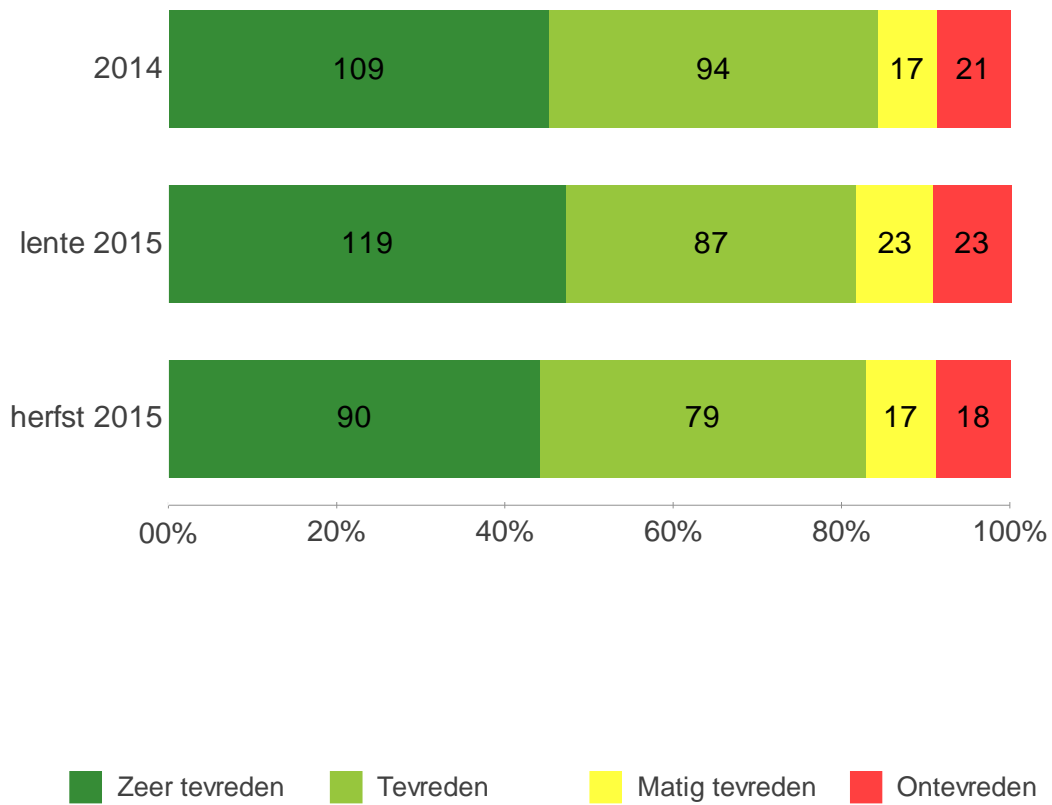
8. De regeling van vooronderzoeken bij opnames per seizoen



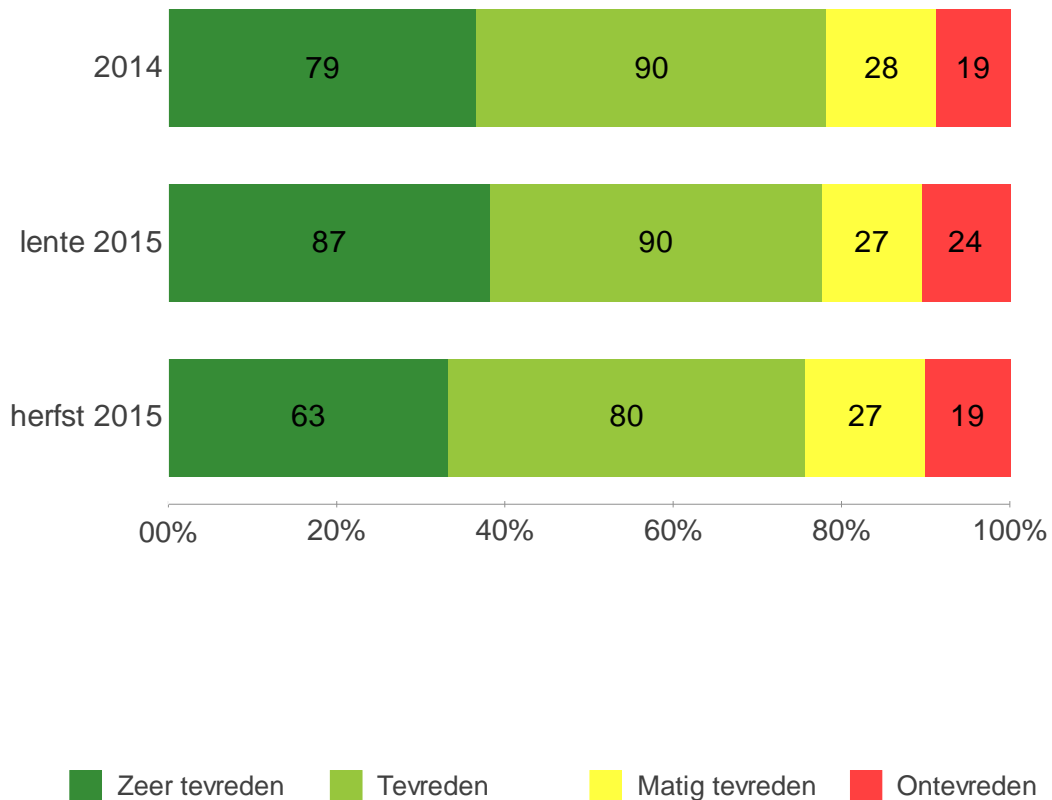
9. Het verloop van geplande opnames per seizoen



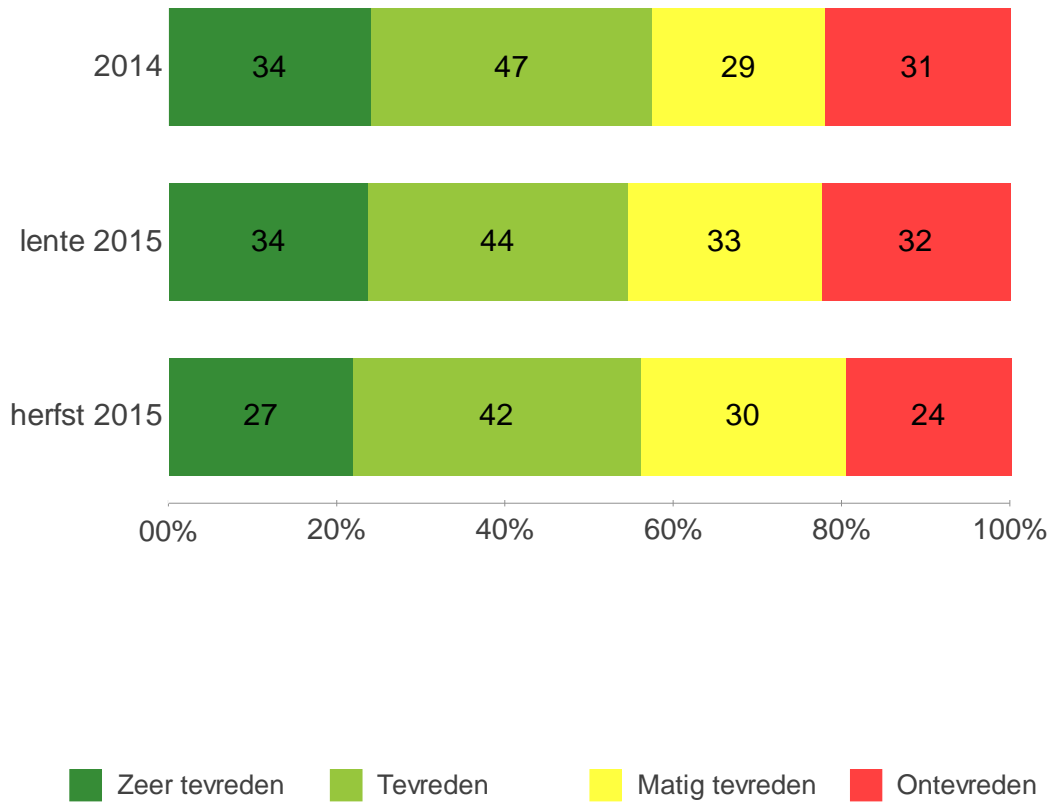
10. De afspraken voor semi-urgences per seizoen



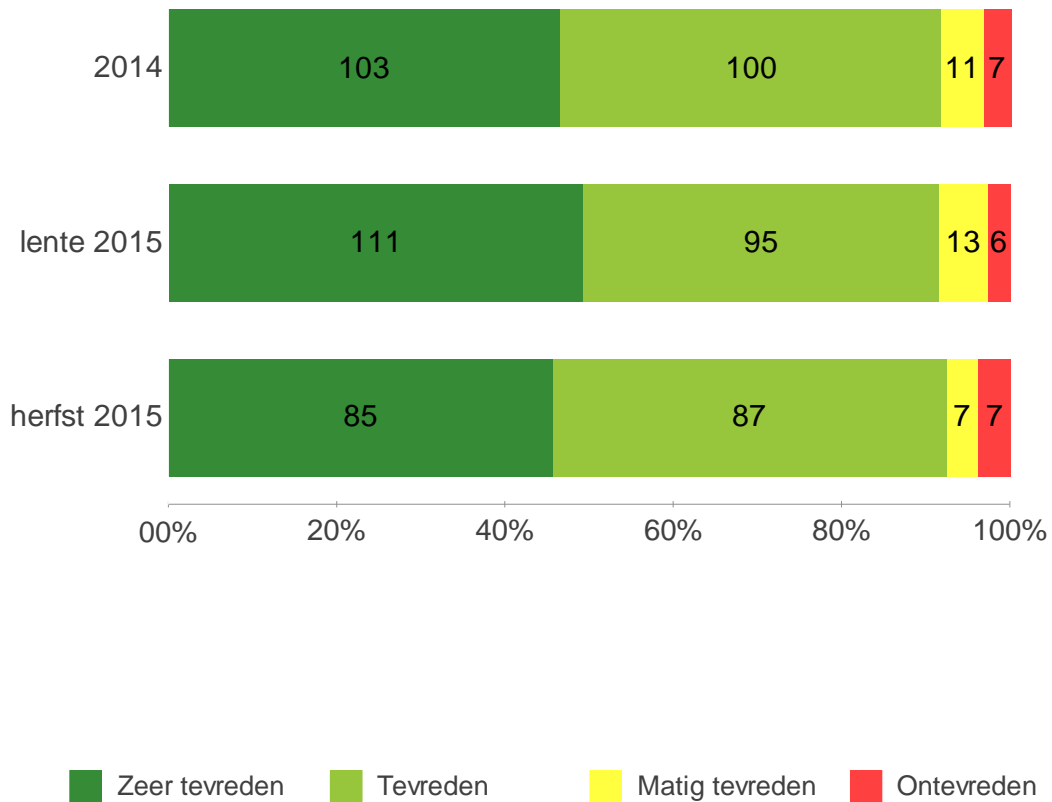
11. De samenwerking met spoedgevallen per seizoen



12. De mogelijkheden van multidisciplinair overleg per seizoen



13. De bijscholingsinitiatieven per seizoen



Sectie 6 Bijlage :

Significante verschillen tov de demografische gegevens

Significante seizoensverschillen per variabele op basis van Student T testen.

	Gewogen gemiddelde	A. 2014	B. lente 2015	C. herfst 2015
Tevredenheidsitems	7.58	7.57 ---	7.62 ---	7.53 ---
2. Het verslag van de onderzoeksresultaten	7.52	7.38 ---	7.64 ---	7.53 ---
3. De medicatielijst	8.67	8.65 ---	8.73 ---	8.64 ---
4. De ontslagformulieren	8.13	8.30 ---	8.13 ---	7.93 ---
5. De telefonische bereikbaarheid van zorgverstrekkers	7.62	7.48 ---	7.73 ---	7.64 ---
6. Het elektronische raadplegen van de patiëntendata	7.82	8.01 ---	7.77 ---	7.64 ---
8. De regeling van vooronderzoeken bij opnames	7.91	7.87 ---	7.94 ---	7.94 ---
9. Het verloop van geplande opnames	7.71	7.64 ---	7.74 ---	7.77 ---
10. De afspraken voor semi-urgences	7.29	7.33 ---	7.30 ---	7.24 ---
11. De samenwerking met spoedgevallen	6.76	6.84 ---	6.81 ---	6.60 ---
12. De mogelijkheden van multidisciplinair overleg	5.24	5.29 ---	5.17 ---	5.25 ---
13. De bijscholingsinitiatieven	7.84	7.81 ---	7.91 ---	7.78 ---

Significante genderverschillen per variabele op basis van Student T testen.

	Gewogen gemiddelde	A. Man	B. Vrouw
Tevredenheidsitems	7.56	7.73 -B	7.44 A-
2. Het verslag van de onderzoeksresultaten	7.50	7.42 --	7.55 --
3. De medicatielijst	8.66	8.75 --	8.59 --
4. De ontslagformulieren	8.08	8.37 --	7.90 --
5. De telefonische bereikbaarheid van zorgverstrekkers	7.59	7.61 --	7.58 --
6. Het elektronische raadplegen van de patiëntendata	7.79	8.12 -b	7.58 a-
8. De regeling van vooronderzoeken bij opnames	7.90	8.11 --	7.76 --
9. Het verloop van geplande opnames	7.71	8.01 -b	7.50 a-
10. De afspraken voor semi-urgences	7.28	7.64 -B	7.03 A-
11. De samenwerking met spoedgevallen	6.72	7.04 -b	6.49 a-
12. De mogelijkheden van multidisciplinair overleg	5.18	5.70 -b	4.82 a-
13. De bijscholingsinitiatieven	7.86	7.69 --	7.96 --

Significante leeftijdsgroepverschillen per variabele op basis van Student T testen.

	Gewogen gemiddelde	A. tussen 18-30	B. tussen 30-40	C. tussen 40-50	D. tussen 50-60	E. 60+
Tevredenheidsitems	7.58	7.17 --CDE	7.01 --CDE	7.97 AB-DE	7.52 ABC-E	8.22 ABCD-
2. Het verslag van de onderzoeksresultaten	7.53	7.03 ----E	6.76 --CdE	7.70 -B--E	7.55 -b--E	8.54 ABCD-
3. De medicatielijst	8.68	8.38 --C-E	8.15 --C-E	9.10 AB-D-	8.37 --C-E	9.41 AB-D-
4. De ontslagformulieren	8.14	8.44 -b---	7.62 a-C--	8.71 -B-d-	7.99 --c--	8.13 -----
5. De telefonische bereikbaarheid van zorgverstrekkers	7.62	7.23 ----E	6.97 --CdE	7.87 -B---	7.77 -b---	8.23 AB---
6. Het elektronische raadplegen van de patiëntendata	7.85	7.87 -----	7.47 --C--	8.65 -B-De	7.65 --C--	7.69 --c--
8. De regeling van vooronderzoeken bij opnames	7.89	7.48 --C-E	7.62 --C-E	8.38 AB-D-	7.41 --C-E	8.49 AB-D-
9. Het verloop van geplande opnames	7.72	7.11 --c-E	7.31 --c-E	8.10 ab---	7.52 ----E	8.45 AB-D-
10. De afspraken voor semi-urgences	7.30	6.44 --C-E	6.79 --C-E	7.65 AB---	7.27 ----E	8.15 AB-D-
11. De samenwerking met spoedgevallen	6.77	6.36 ----E	6.14 --c-E	7.05 -b---	6.73 ----e	7.60 AB-d-
12. De mogelijkheden van multidisciplinair overleg	5.28	4.71 ---dE	4.40 --DE	5.31 -----	6.11 aB---	6.26 AB---
13. De bijscholingsinitiatieven	7.82	7.41 --C-E	7.38 --C-E	8.27 AB---	7.76 -----	8.25 AB---