

Executive Summary

2. Op het niveau van de verpleegafdeling

A. Samenvatting: Internistische daghospitaal

Deze enquête werd per e-mail verstuurd naar alle patiënten die hun e-mail opgegeven hadden tijdens hun opname op een van de daghospitalen van ziekenhuis X. Uiteindelijk ontvingen wij **443** ingevulde enquêtes terug. De benodigde invultijd bedroeg 9.26 minuten.

A.1. Algemene beoordeling

De **algemene beoordeling** van deze patiënten voor de drie laatste meetperiodes bedraagt:

Herfst 2014	winter 14-15	Lente 2015
8.09 %	8.37 %	8.26 %

A.2. Algemene ranking per thema

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

Thema's	Herfst 2014	winter 14-15	Lente 2015
Wachttijden	8.50 %	8.42 %	8.26 %
GVO Items	8.50 %	8.42 %	8.26 %
Vriendelijkheid & Deskundigheid	8.83 %	8.99 %	8.96 %
Zorginhoudelijke aspecten	7.98 %	8.45 %	8.35 %
Ontslagbeleid	7.99 %	8.26 %	8.17 %
Hotellerie	7.91 %	8.18 %	8.39 %

A.3. Tevredenheidsranking per criterium

Van deze criteria vindt u hieronder de 4 best beoordeelde en 4 minst gunstig beoordeelde criteria terug. De volledige lijst met 40 criteria worden verder in detail besproken en zijn met hun demografische gegevens terug te vinden in bijlage 2.

4 best scorende vragen	Herfst 2014	winter 14-15	Lente 2015
17. Deskundigheid geneesheer specialist	9.35 %	9.49 %	9.43 %
1. Wachttijd aan het opnameloket	9.07 %	9.49 %	9.36 %
14. Vriendelijkheid geneesheer specialist	9.14 %	9.01 %	9.25 %
13. Vriendelijkheid Verpleegkundige	9.09 %	9.10 %	9.07 %

4 minst scorende vragen	Herfst 2014	winter 14-15	Lente 2015
4. Wachttijd tot het begin van de eigenlijke behandeling	7.59 %	7.28 %	6.96 %
11. De medewerkers vertelden mij voor een behandeling of verzorging wat de mogelijke gevolgen kunnen zijn.	6.74 %	7.66 %	7.17 %
24. De medewerkers stelden zich aan mij voor met naam en functie.	5.87 %	7.00 %	6.19 %
8. Ik kreeg vooraf informatie over de kosten van mijn opname in het ziekenhuis.	4.91 %	5.77 %	5.09 %

B. Demografie van Internistische daghospitaal

	Base	Gender	
		Man	Vrouw
Base	230	106	124
Ziekenhuisafdeling :			
Internistische daghospitaal	230	106	124

	Aantal	Relaties	
		Patiënt zelf	Familieid of naaste omgeving van patiënt
	230	220	10
Ziekenhuisafdeling :			
Internistische daghospitaal	230	220	10

	Aantal respondenten	Woonsituatie van de patiënt?	
		Alleen	Samenwonend
Wie vult in?	230	41	189
Relaties			
Patiënt zelf	220	41	179
Familieid of naaste omgeving van patiënt	10	-	10

	Aantal respondenten	43. Hoe zou U in het algemeen uw gezondheidstoestand beoordelen?			
		Slecht	Redelijk	Goed	Zeer goed
Wie vult in?	226	3	46	121	56
Relaties					
Patiënt zelf	216	3	44	114	55
Familieid of naaste omgeving van patiënt	10	-	2	7	1

	Aantal respondenten	Relaties	
		Patiënt zelf	Familieid of naaste omgeving van patiënt
Wie vult in?	227	217	10
Leeftijd van de patiënt?			
18-24 jaar	6	4	2
25-34 jaar	12	12	-
35-44 jaar	25	25	-
45-54 jaar	54	53	1
55-64 jaar	75	72	3
65-74 jaar	42	42	-
75-84 jaar	13	9	4

	Aantal respondenten	43. Hoe zou U in het algemeen uw gezondheidstoestand beoordelen?			
		Slecht	Redelijk	Goed	Zeer goed
Wie vult in?	231	3	46	126	56
Leeftijd van de patiënt?					
18-24 jaar	6	-	-	3	3
25-34 jaar	12	-	4	2	6
35-44 jaar	26	1	7	9	9
45-54 jaar	55	-	10	32	13
55-64 jaar	75	1	17	45	12
65-74 jaar	43	1	5	28	9
75-84 jaar	14	-	3	7	4

	Gemiddelde	43. Hoe zou U in het algemeen uw gezondheidstoestand beoordelen?			
		Slecht	Redelijk	Goed	Zeer goed
	233	3	46	127	57
Ziekenhuisafdeling :					
Internistische daghospitaal	233	3	46	127	57
Chirurgische daghospitaal	-	-	-	-	-
Oncologische daghospitaal	-	-	-	-	-

	Gemiddelde	43. Hoe zou U in het algemeen uw gezondheidstoestand beoordelen?			
		Slecht	Redelijk	Goed	Zeer goed
	8.44	8.33	8.04	8.43	8.79
Ziekenhuisafdeling :					
Internistische daghospitaal	8.44	8.33	8.04	8.43	8.79
Chirurgische daghospitaal	-	-	-	-	-
Oncologische daghospitaal	-	-	-	-	-

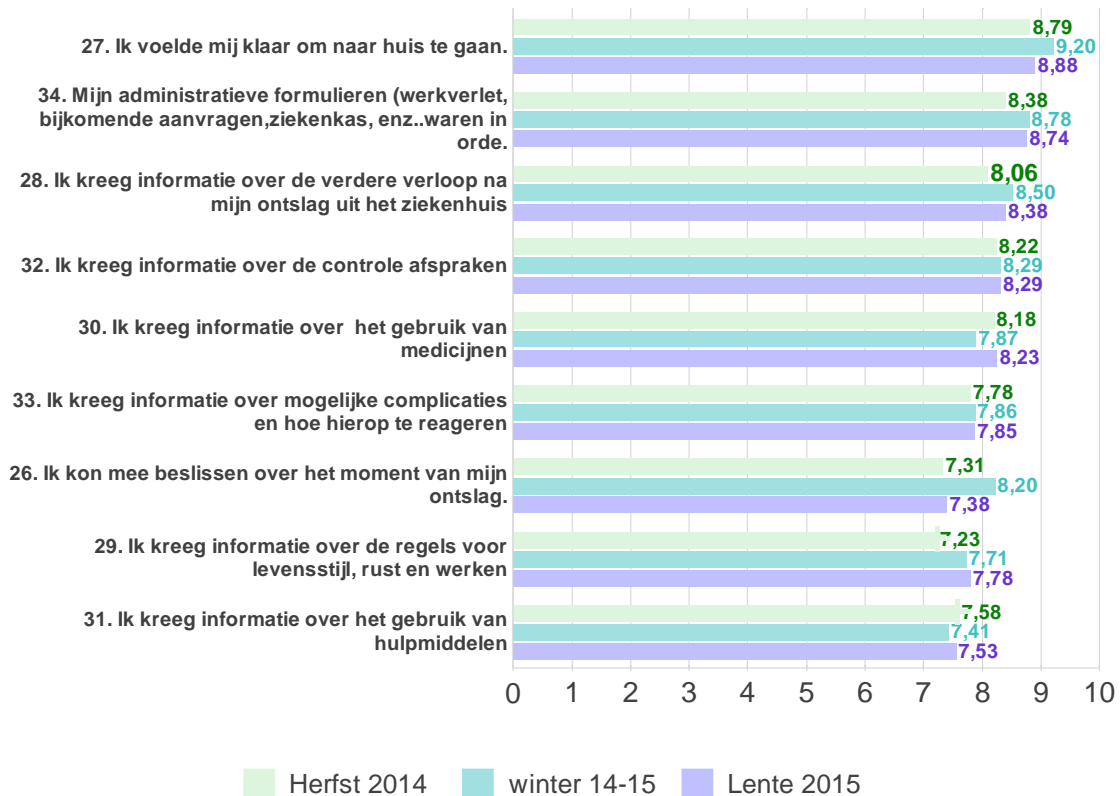
G. Ontslag uit het ziekenhuis van Internistische daghospitaal

Gewogen gemiddelde van de kenmerken van het ontslag per seizoen met aanduiding van de significante verschillen (Student-T test)

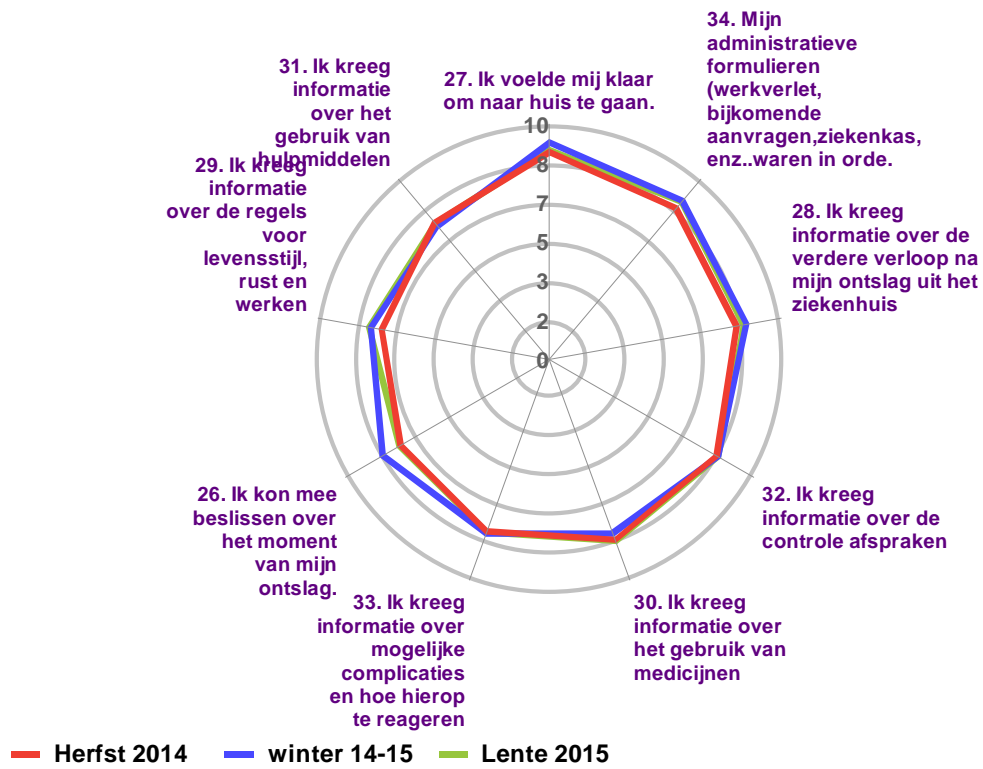
	Gewogen gemiddelde	A. Herfst 2014	B. winter 14-15	C. Lente 2015
Ontslagbeleid	8.15	7.99 ---	8.26 ---	8.17 ---
26. Ik kon mee beslissen over het moment van mijn ontslag.	7.66	7.31 ---	8.20 ---	7.38 ---
27. Ik voelde mij klaar om naar huis te gaan.	8.96	8.79 ---	9.20 ---	8.88 ---
28. Ik kreeg informatie over de verdere verloop na mijn ontslag uit het ziekenhuis	8.32	8.06 ---	8.50 ---	8.38 ---
29. Ik kreeg informatie over de regels voor levensstijl, rust en werken	7.60	7.23 ---	7.71 ---	7.78 ---
30. Ik kreeg informatie over het gebruik van medicijnen	8.10	8.18 ---	7.87 ---	8.23 ---
31. Ik kreeg informatie over het gebruik van hulpmiddelen	7.50	7.58 ---	7.41 ---	7.53 ---
32. Ik kreeg informatie over de controle afspraken	8.27	8.22 ---	8.29 ---	8.29 ---
33. Ik kreeg informatie over mogelijke complicaties en hoe hierop te reageren	7.83	7.78 ---	7.86 ---	7.85 ---
34. Mijn administratieve formulieren (werkverlet, bijkomende aanvragen,ziekenkas, enz..waren in orde.	8.66	8.38 ---	8.78 ---	8.74 ---

Het gewogen gemiddelde van de kenmerken van het ontslagbeleid per seizoen

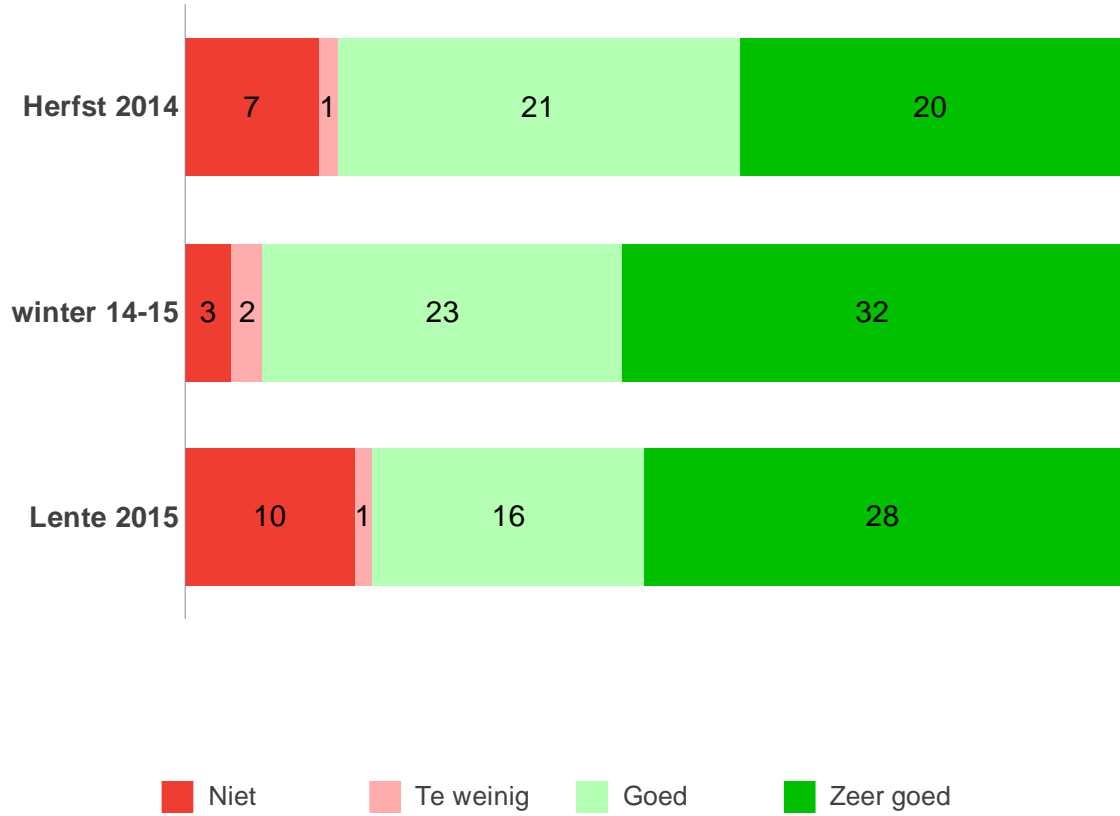
Het gewogen gemiddelde van de kenmerken van het ontslagbeleid per seizoen



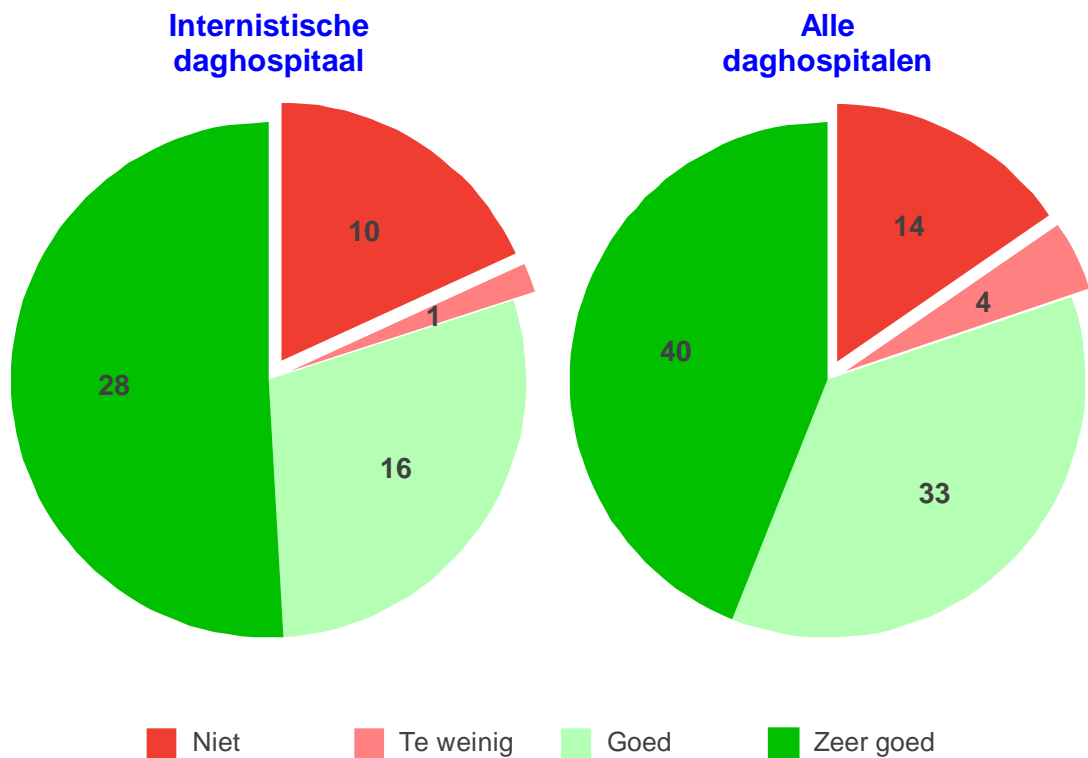
Het gewogen gemiddelde van het ontslagbeleid per seizoen



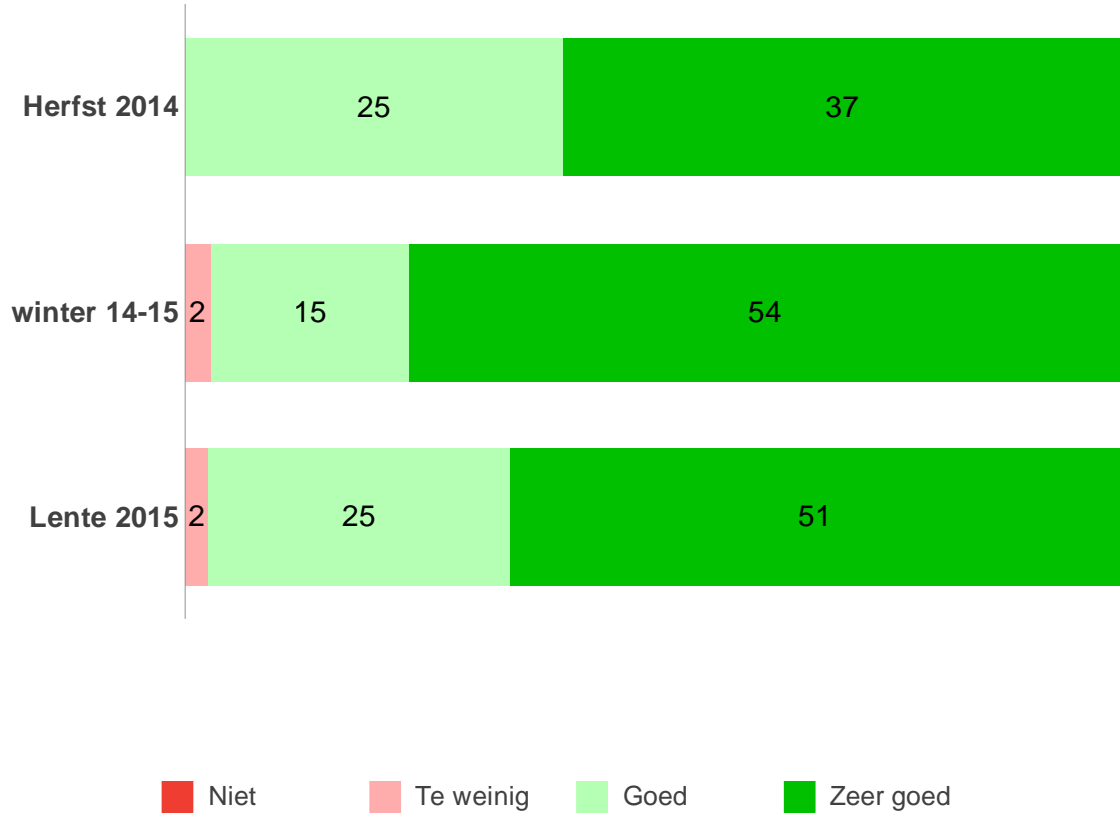
**26. Ik kon mee beslissen over het moment van mijn ontslag.
Aantal repondenten per meetperiode.**



**26. Ik kon mee beslissen over het moment van mijn ontslag.
Aantal respondenten per antwoordcategorie van de laatste meetperiode.**

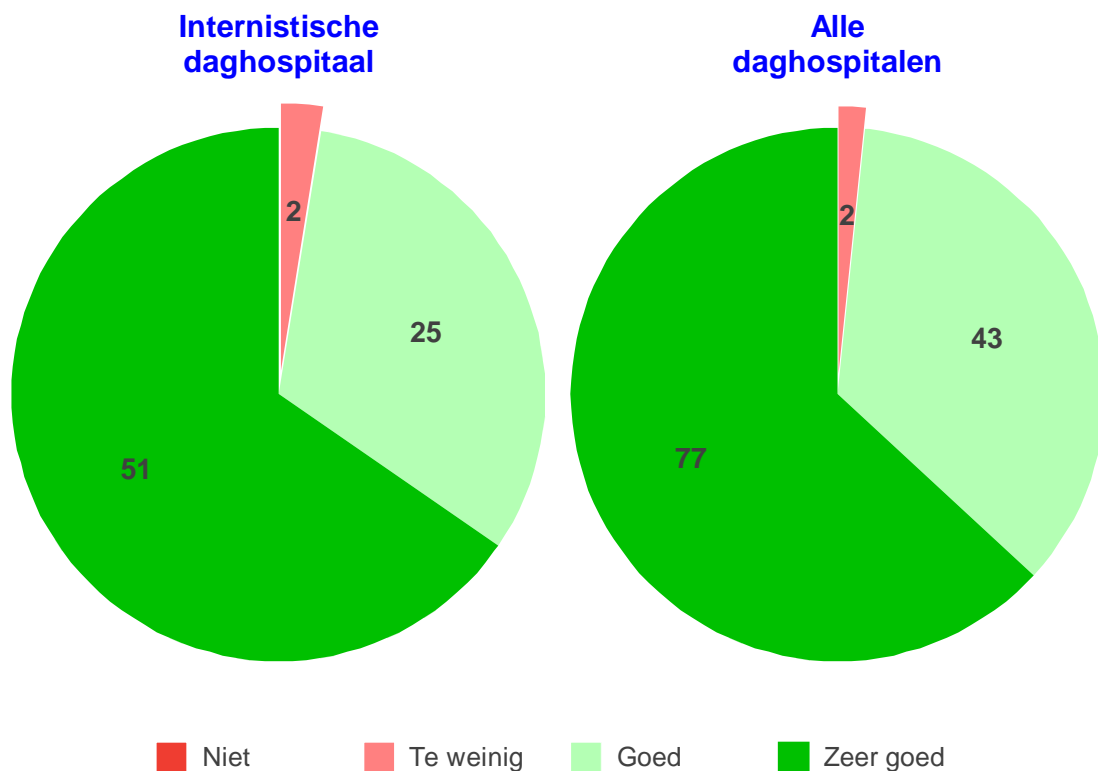


27. Ik voelde mij klaar om naar huis te gaan.
Aantal repondenten per meetperiode.



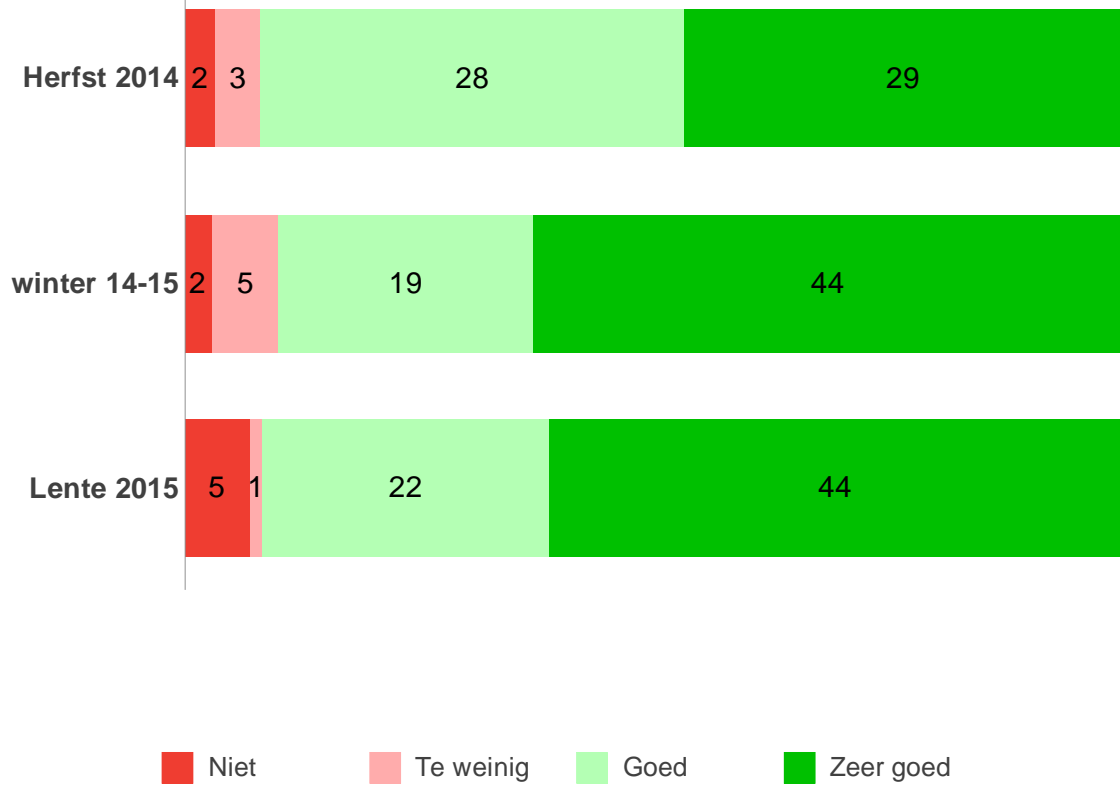
27. Ik voelde mij klaar om naar huis te gaan.
Aantal respondenten per antwoordcategorie van de laatste meetperiode.

27. Ik voelde mij klaar om naar huis te gaan.
Aantal respondenten per antwoordcategorie van de laatste meetperiode.



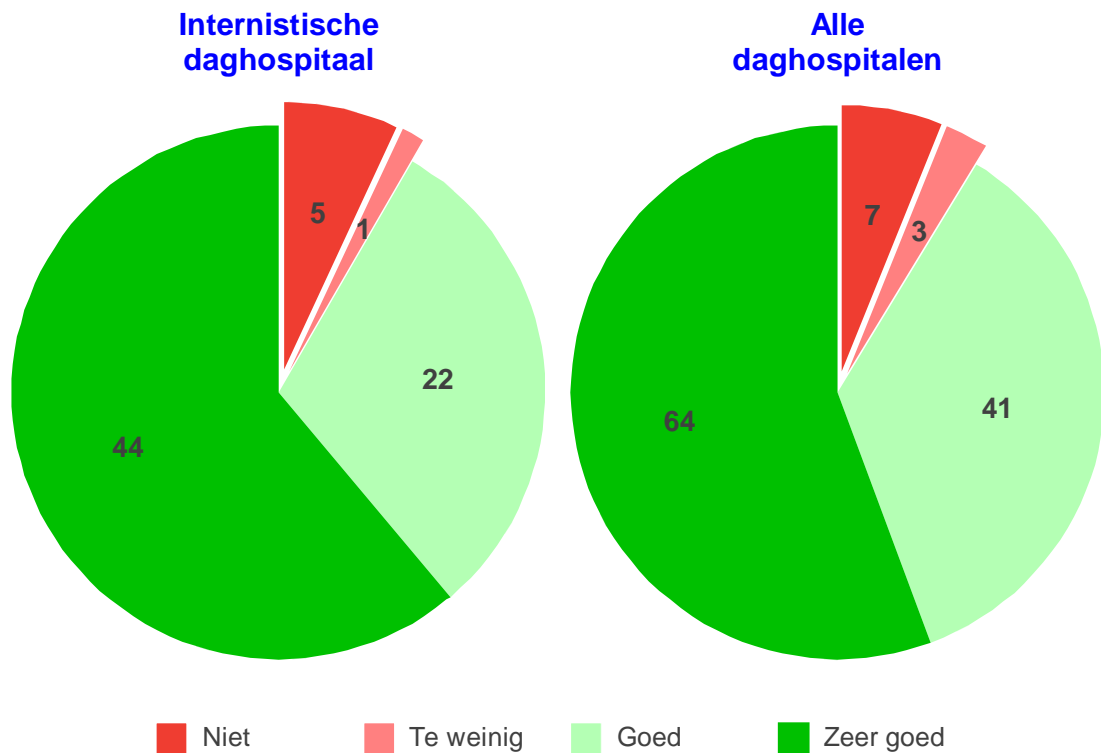
28. Ik kreeg informatie over de verdere verloop na mijn ontslag uit het ziekenhuis

Aantal repondenten per meetperiode.

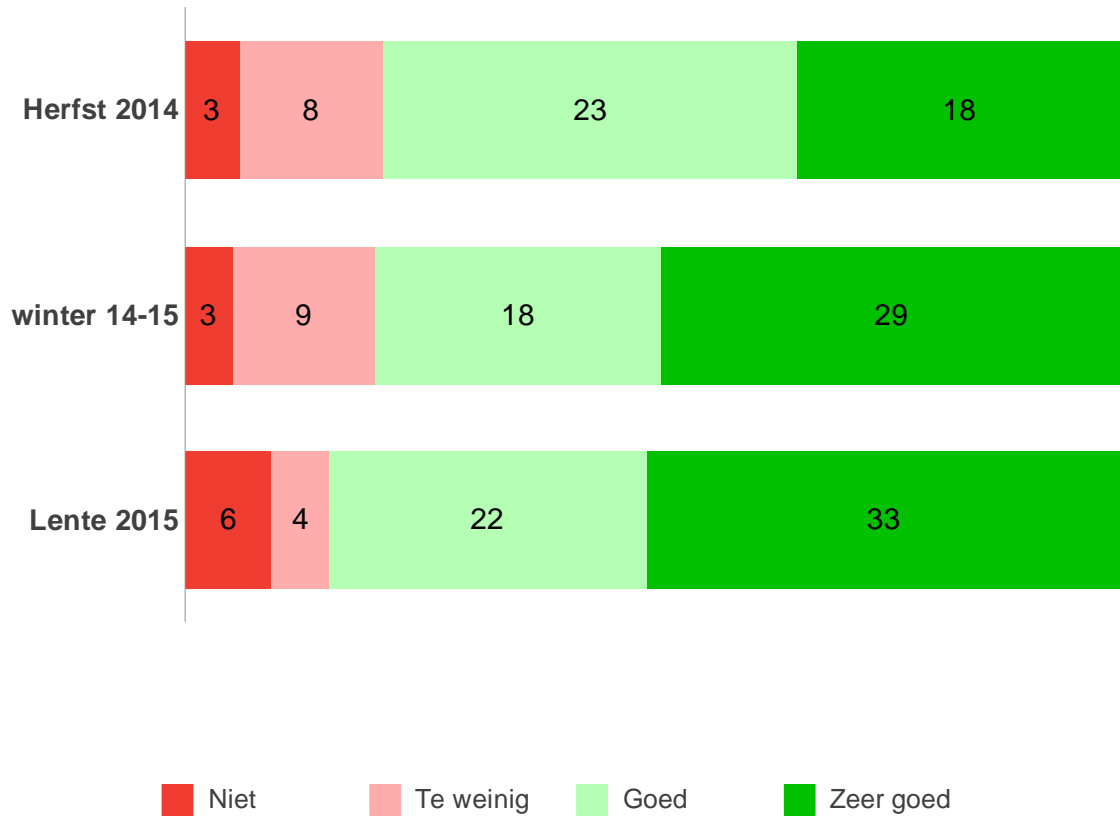


28. Ik kreeg informatie over de verdere verloop na mijn ontslag uit het ziekenhuis

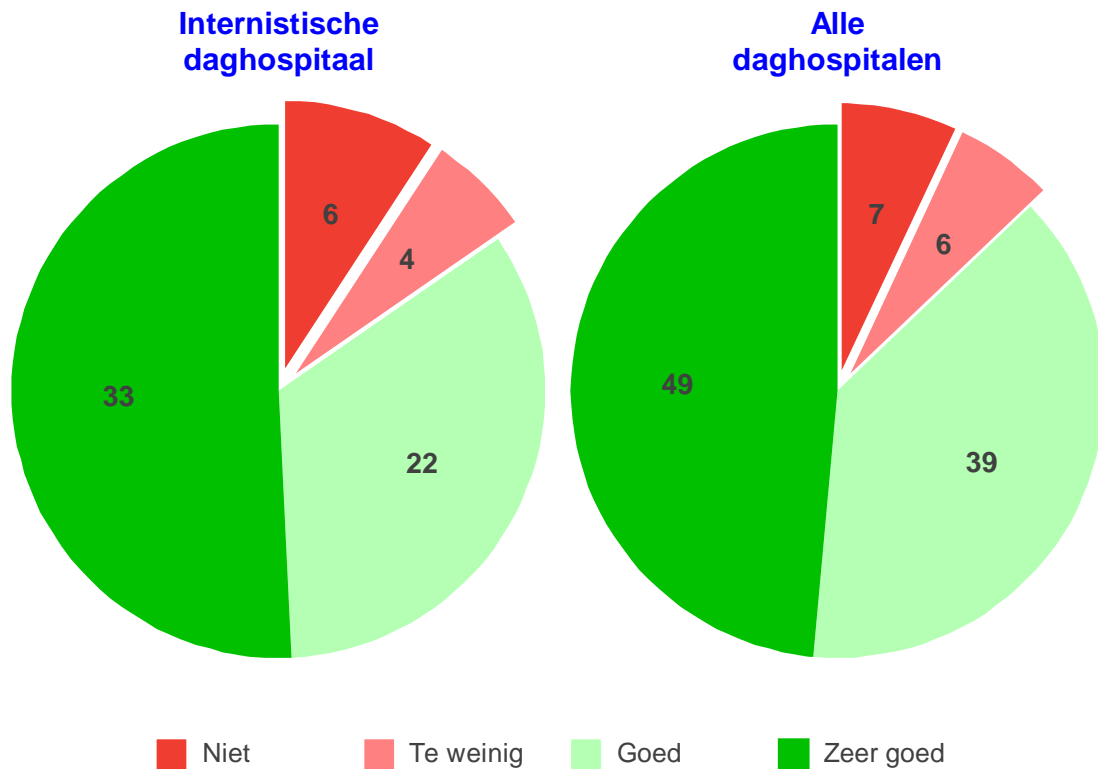
Aantal respondenten per antwoordcategorie van de laatste meetperiode.



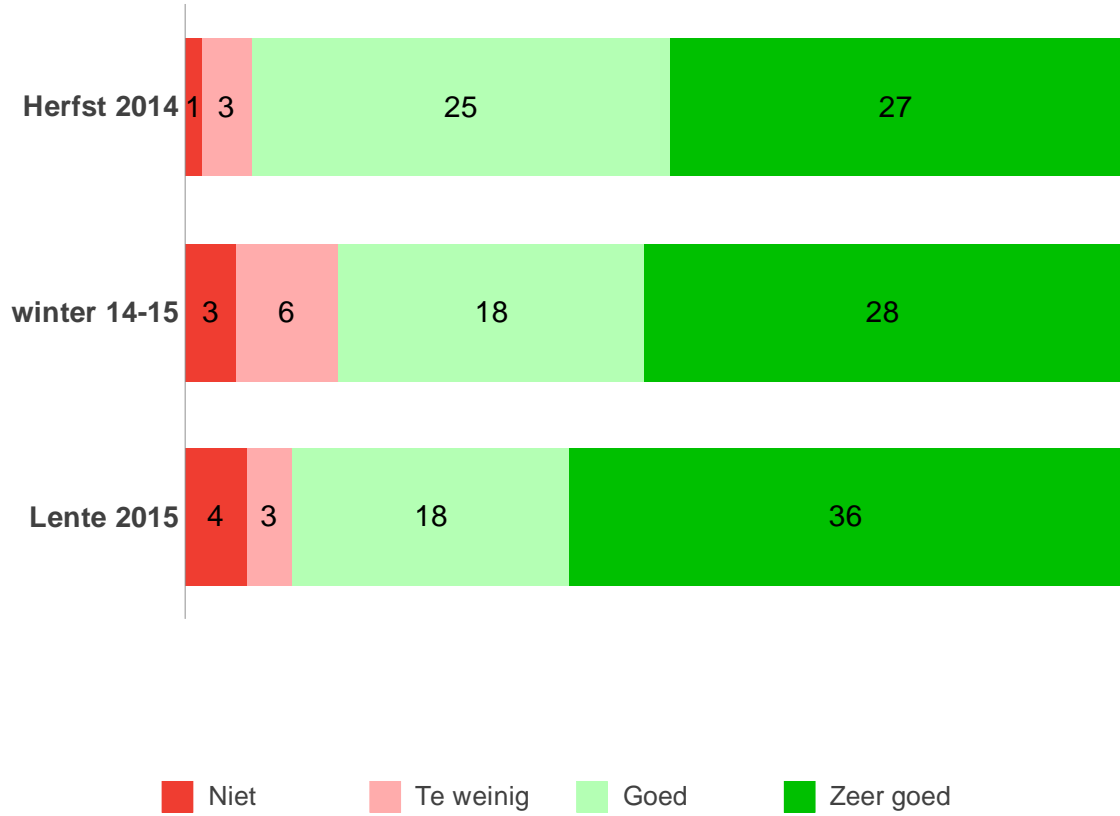
**29. Ik kreeg informatie over de regels voor levensstijl, rust en werken.
Aantal repondenten per meetperiode.**



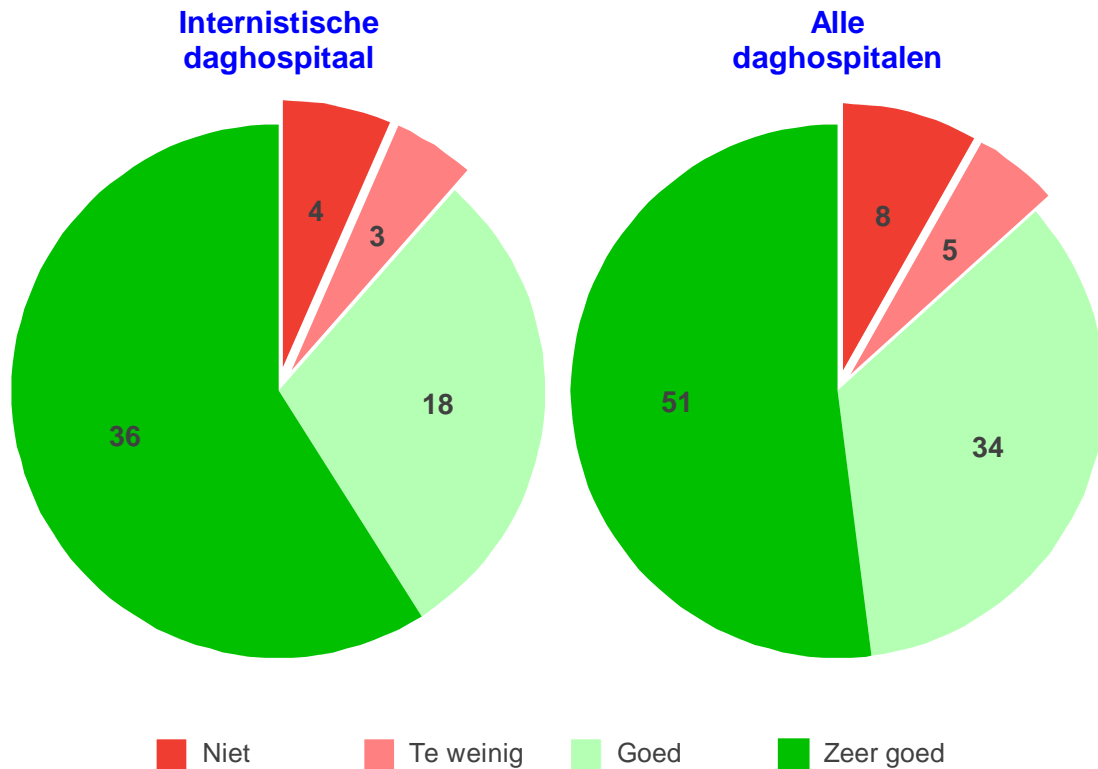
**29. Ik kreeg informatie over de regels voor levensstijl, rust en werken.
Aantal respondenten per antwoordcategorie van de laatste meetperiode.**



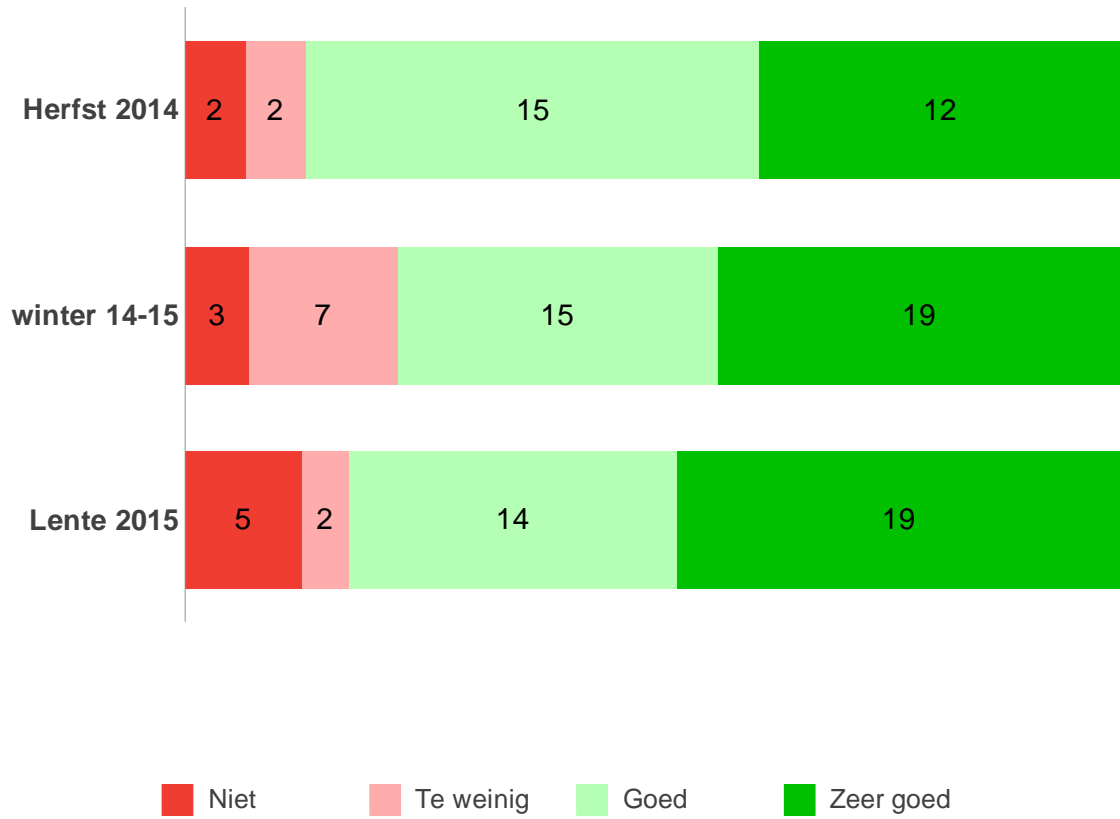
30. Ik kreeg informatie over het gebruik van medicijnen
Aantal repondenten per meetperiode.



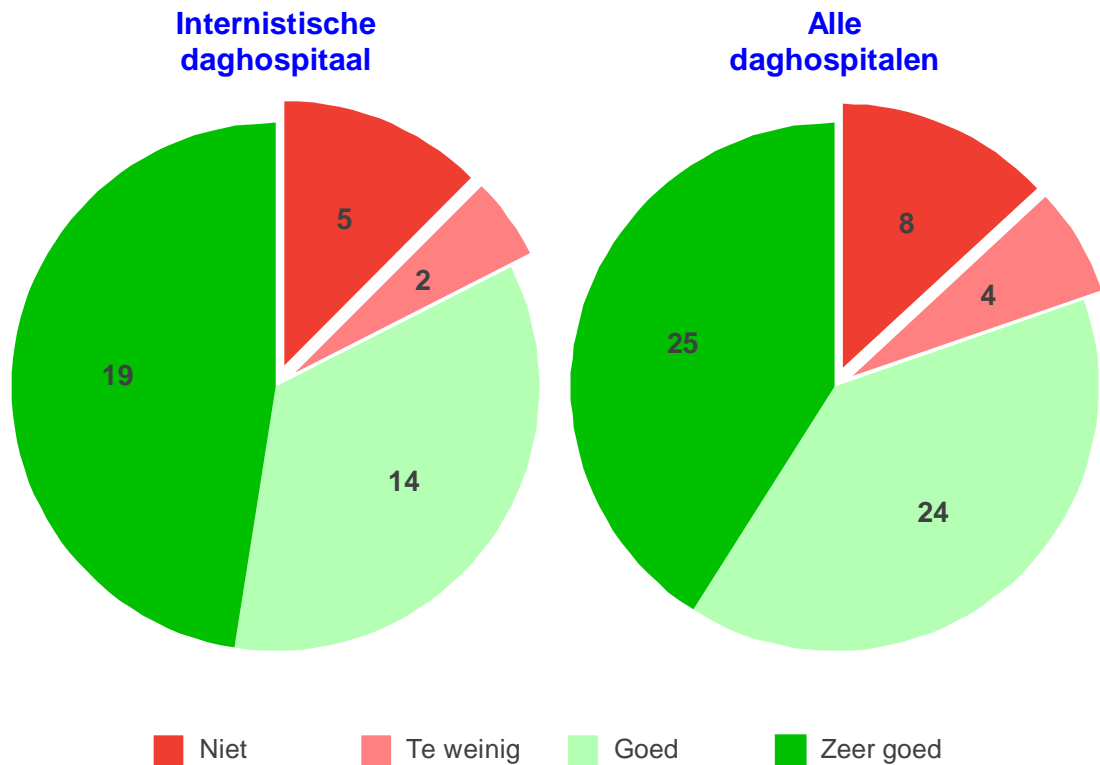
30. Ik kreeg informatie over het gebruik van medicijnen.
Aantal respondenten per antwoordcategorie van de laatste meetperiode.



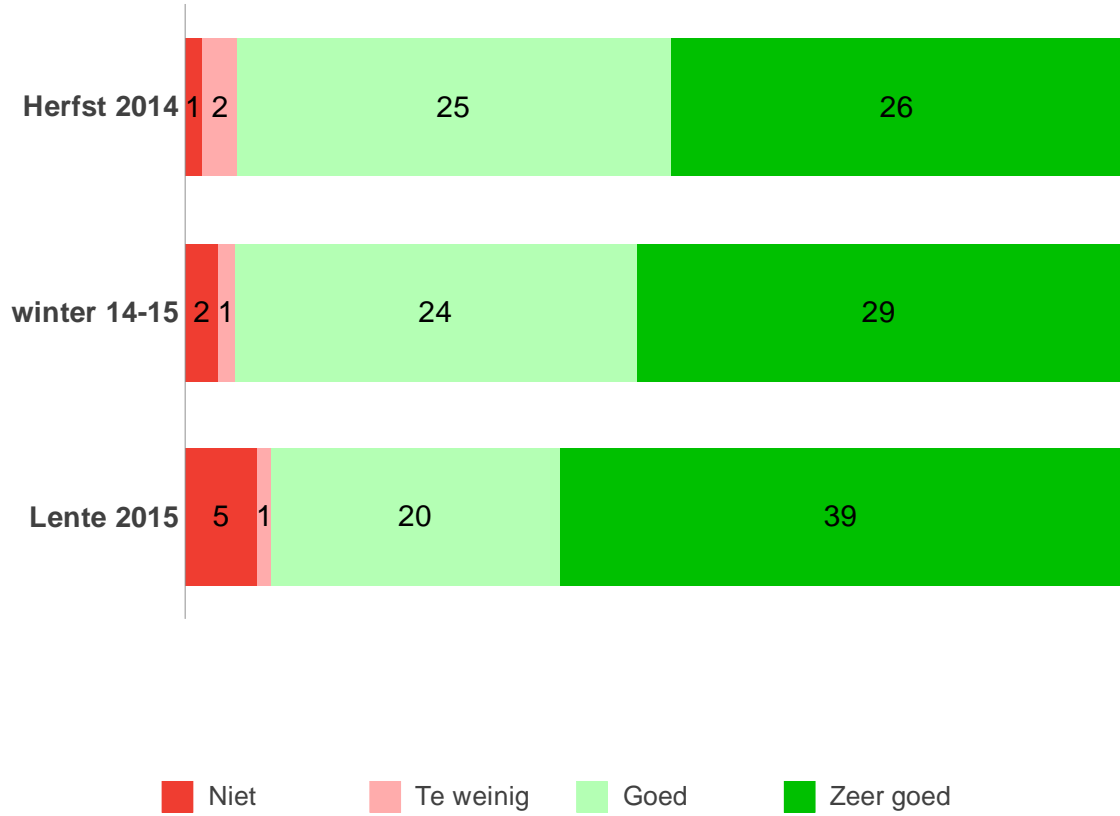
31. Ik kreeg informatie over het gebruik van hulpmiddelen
Aantal repondenten per meetperiode.



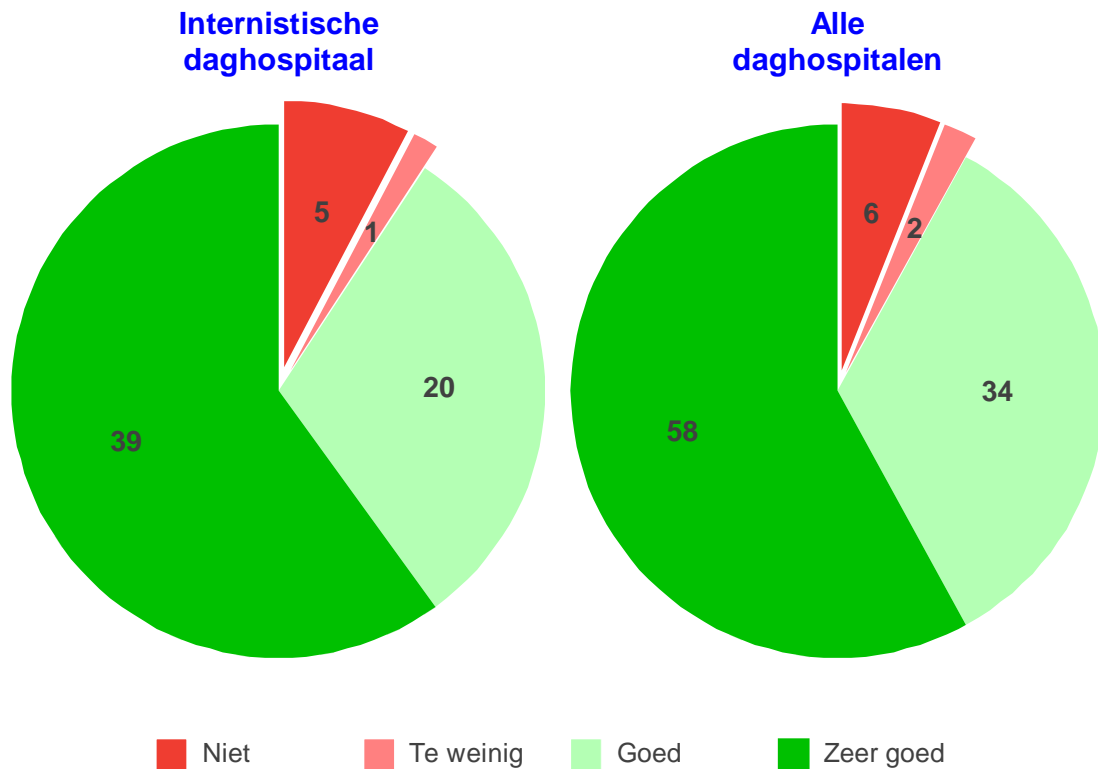
31. Ik kreeg informatie over het gebruik van hulpmiddelen.
Aantal respondenten per antwoordcategorie van de laatste meetperiode.



32. Ik kreeg informatie over de controle afspraken
Aantal repondenten per meetperiode.

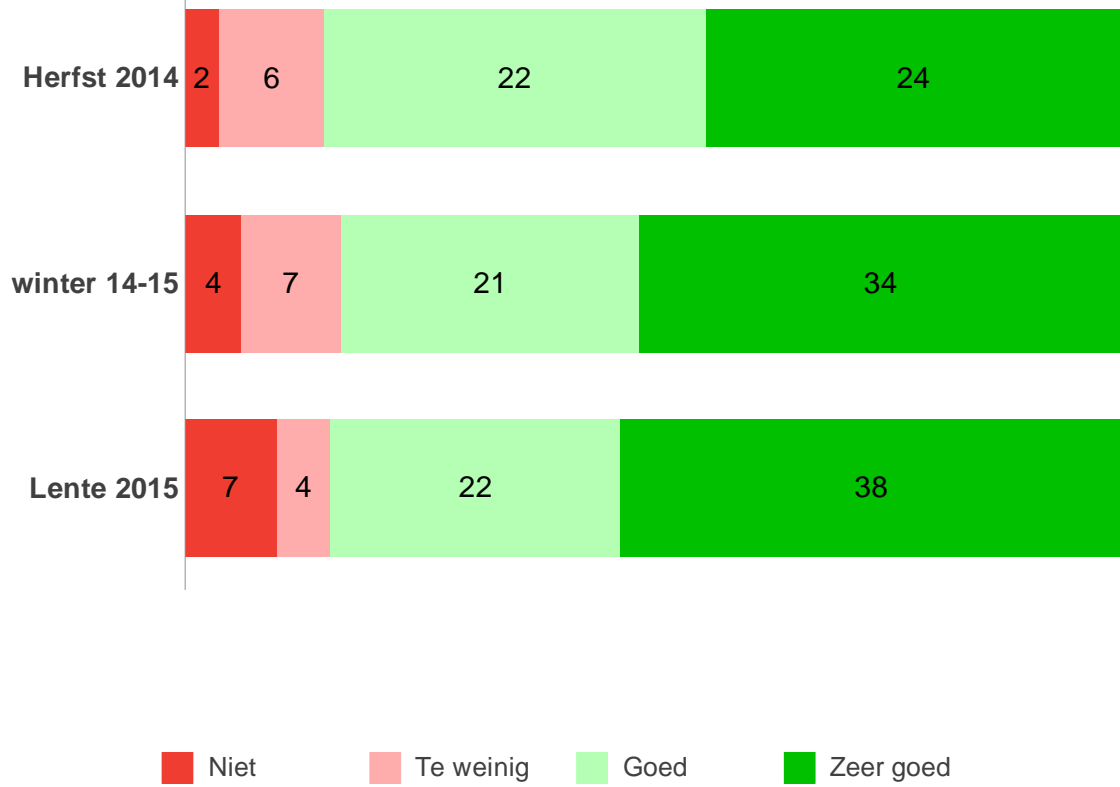


32. Ik kreeg informatie over de controle afspraken.
Aantal respondenten per antwoordcategorie van de laatste meetperiode.



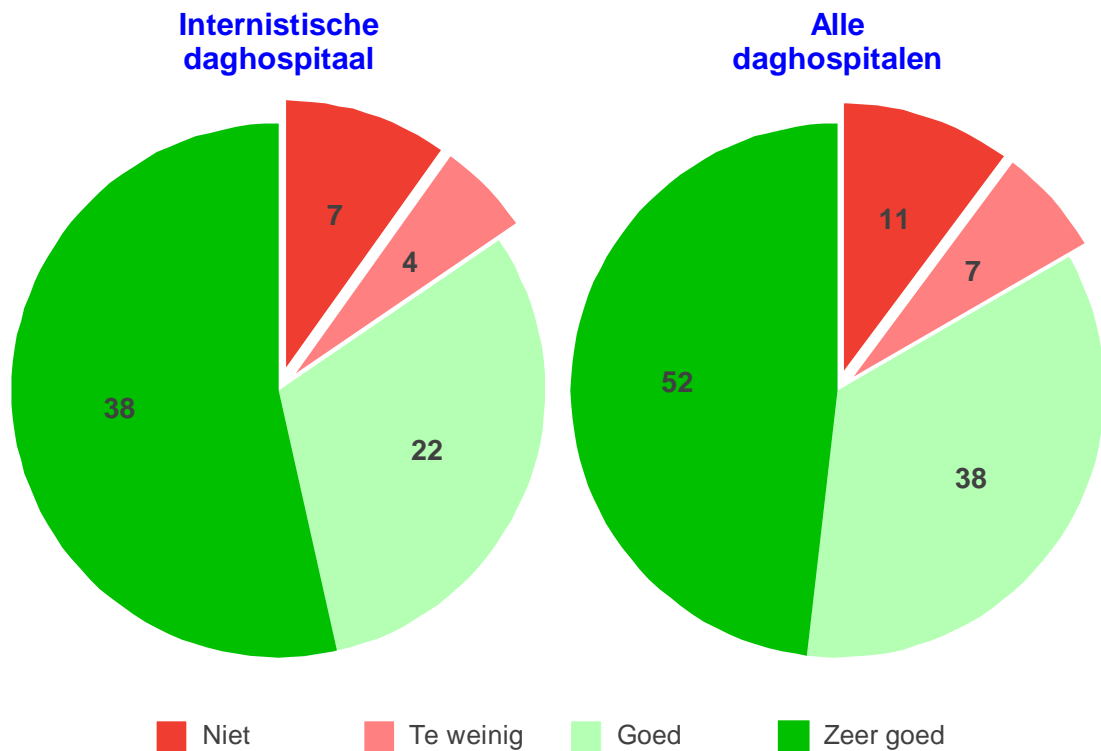
33. Ik kreeg informatie over mogelijke complicaties en hoe hierop te reageren

Aantal repondenten per meetperiode.

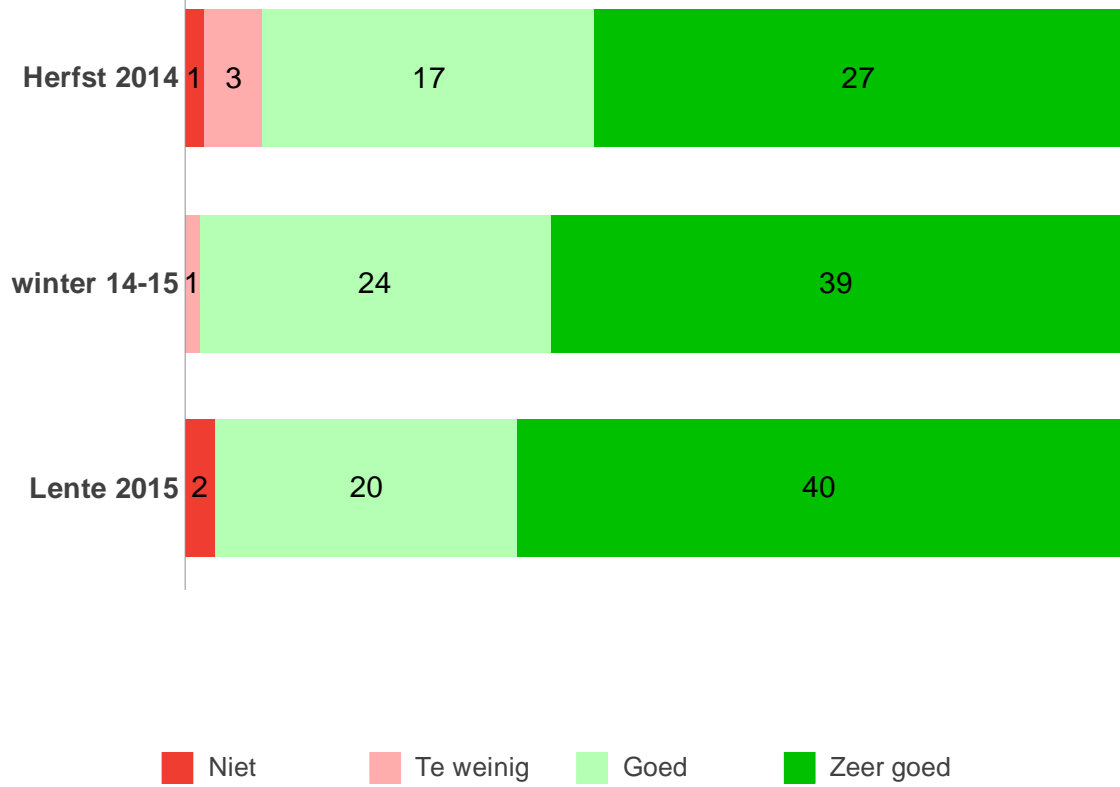


33. Ik kreeg informatie over mogelijke complicaties en hoe hierop te reageren.

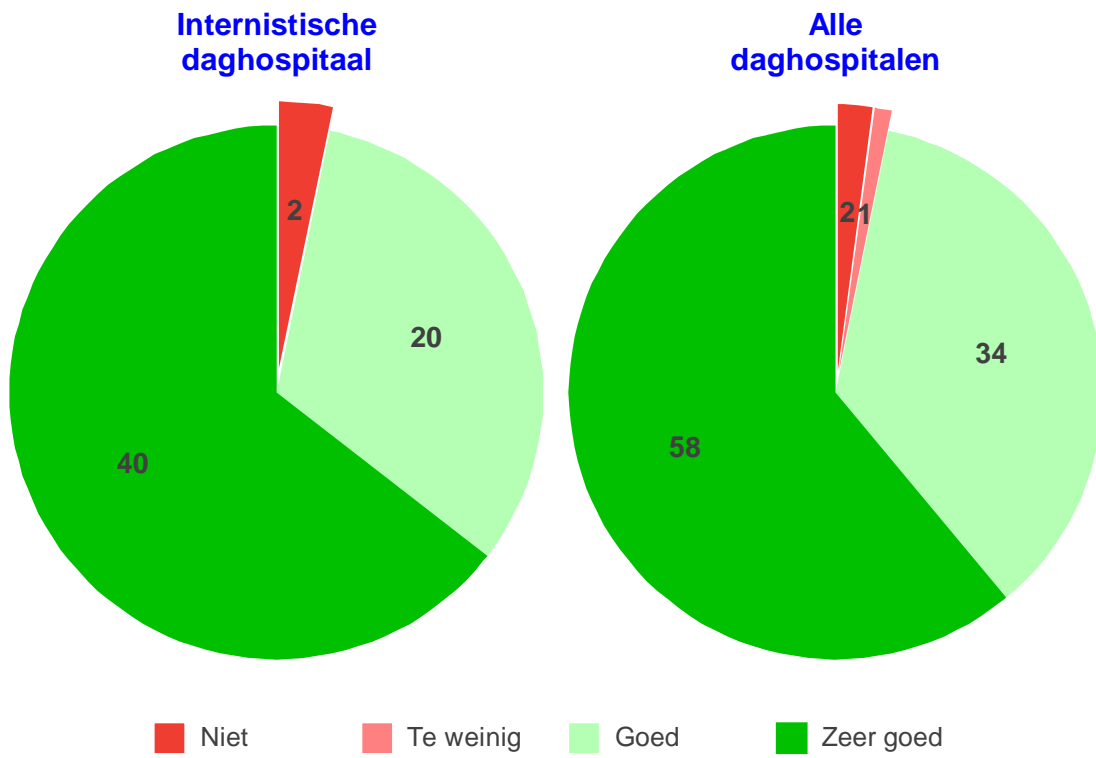
Aantal respondenten per antwoordcategorie van de laatste meetperiode.



34. Mijn administratieve formulieren (werkverlet, bijkomende aanvragen,ziekenkas, enz..)waren in orde.
Aantal repondenten per meetperiode.

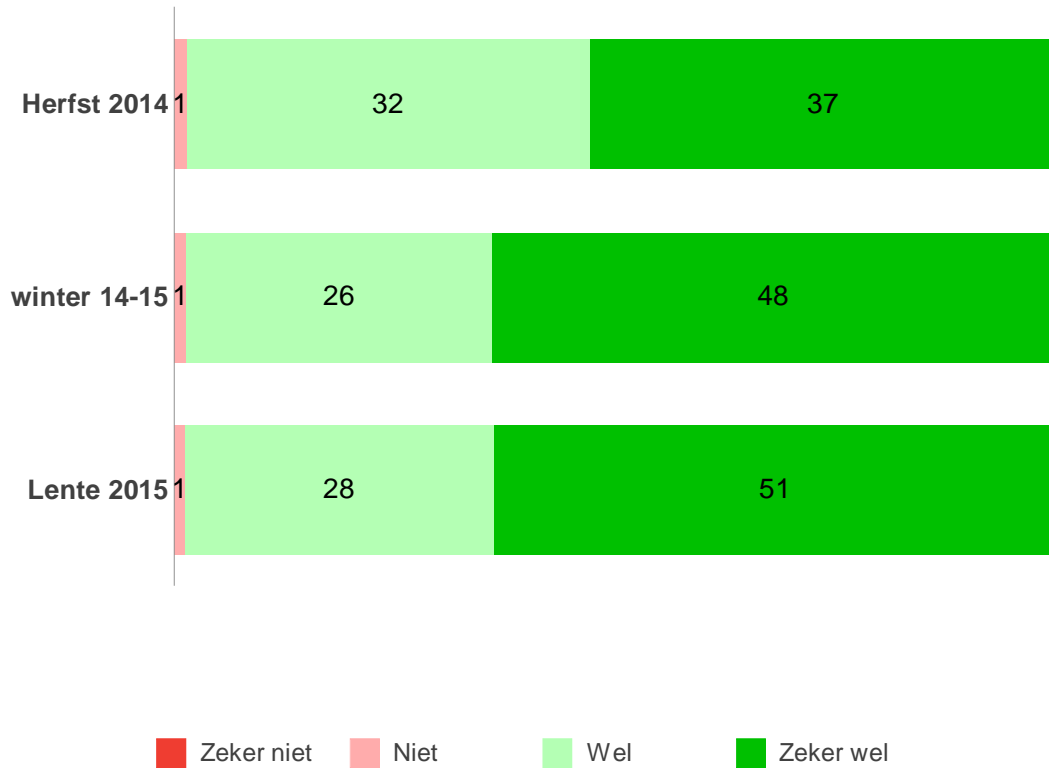


34. Mijn administratieve formulieren (werkverlet, bijkomende aanvragen,ziekenkas, enz..)waren in orde.
Aantal respondenten per antwoordcategorie van de laatste meetperiode.

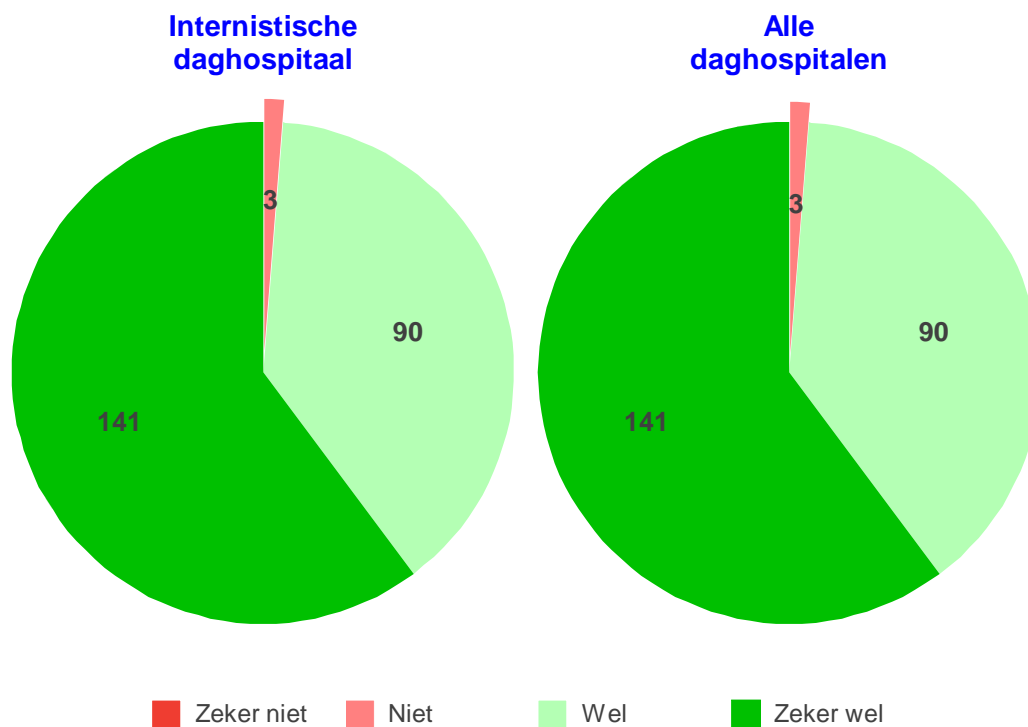


I. Algemene tevredenheid en aanbeveling van Internistische daghospitaal

42. Zou u dit ziekenhuis aanbevelen aan uw vrienden en familie?
Aantal repondenten per meetperiode.



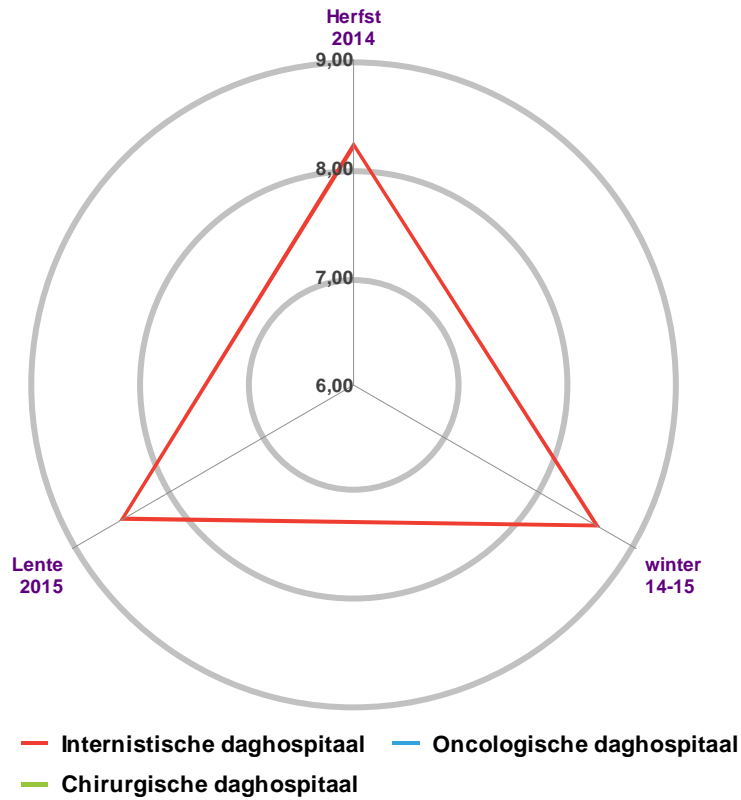
Aanbeveling van dit ziekenhuis aan familie of vrienden
Aantal respondenten per antwoordcategorie van de laatste meetperiode.



Gemiddelde algemene score per daghospitaal per seizoen

	gemiddelde score	A. Herfst 2014	B. winter 14-15	C. Lente 2015
daghospitalen	8.43	8.21 -b-	8.58 a--	8.46 ---
Internistische daghospitaal	8.43	8.21 -b-	8.58 a--	8.46 ---
Chirurgische daghospitaal	-	- ---	- ---	- ---
Oncologische daghospitaal	-	- ---	- ---	- ---

Gemiddelde algemene score per daghospitaal per seizoen



Gemiddelde scores per vraag per seizoen met aandoening van significante verschillen op basis van Student-T testen.

	Base	A. Herfst 2014	B. winter 14-15	C. Lente 2015
Alle vragen	8.24	8.09 -BC	8.37 A--	8.26 A--
17. Deskundigheid geneesheer specialist	9.36	9.35 ---	9.29 ---	9.43 ---
1. Wachtijd aan het opnameloket	9.32	9.07 ---	9.49 ---	9.36 ---
14. Vriendelijkheid geneesheer specialist	9.14	9.14 ---	9.01 ---	9.25 ---
13. Vriendelijkheid Verpleegkundige	9.09	9.09 ---	9.10 ---	9.07 ---
2. Wachtijd tot de eerste opvang op de verpleegafdeling	9.00	9.29 -b-	8.82 a--	8.93 ---
25. De medewerkers controleerden mijn naam, voornaam, geboortedatum en identificatiebandje bij onderzoeken, behandeling en verzorging.	9.00	8.59 --C	9.03 ---	9.32 A--
16. Deskundigheid Verpleegkundige	8.96	8.94 ---	9.14 ---	8.81 ---
27. Ik voelde mij klaar om naar huis te gaan.	8.96	8.79 ---	9.20 ---	8.88 ---
35. Bereikbaarheid van de afdeling	8.71	8.76 ---	8.44 ---	8.95 ---
23. Bij de medewerkers voelde ik mij in veilige handen.	8.67	8.41 ---	8.80 ---	8.77 ---
34. Mijn administratieve formulieren (werkverlet, bijkomende aanvragen,ziekenkas, enz..waren in orde.	8.66	8.38 ---	8.78 ---	8.74 ---
22. De medewerkers werkten goed samen.	8.64	8.45 ---	8.65 ---	8.78 ---
15. Deskundigheid Onthaalbediende	8.59	8.34 ---	8.71 ---	8.67 ---
20. Mijn pijn werd goed onder controle gehouden.	8.52	8.29 ---	8.66 ---	8.58 ---
3. Wachtijd tot de uitvoering van de voorbereidende zorgverlening	8.47	8.43 ---	8.62 ---	8.36 ---
12. Vriendelijkheid onthaalbediende	8.45	8.13 ---	8.68 ---	8.52 ---
18. De medewerkers respecteerden mijn privacy tijdens gesprekken.	8.45	8.04 ---	8.57 ---	8.67 ---
37. Ligcomfort van het bed	8.43	8.00 -b-	8.70 a--	8.54 ---
19. De medewerkers vroegen voldoende naar mijn pijn.	8.41	8.27 ---	8.45 ---	8.50 ---
28. Ik kreeg informatie over de verdere verloop na mijn ontslag uit het ziekenhuis	8.32	8.06 ---	8.50 ---	8.38 ---
32. Ik kreeg informatie over de controle afspraken	8.27	8.22 ---	8.29 ---	8.29 ---
6. Ik kreeg van mijn verwijzende arts vooraf informatie over hoe ik mij moest voorbereiden op deze opname in het ziekenhuis	8.26	8.17 ---	8.40 ---	8.19 ---
38. Zitcomfort van de stoelen	8.25	7.88 ---	8.32 ---	8.57 ---
21. De medewerkers gaven gelijkaardige informatie.	8.12	7.89 ---	8.40 ---	8.04 ---
30. Ik kreeg informatie over het gebruik van medicijnen	8.10	8.18 ---	7.87 ---	8.23 ---
9. De medewerkers vertelden mij voor een onderzoek, behandeling of verzorging wat er precies zou gebeuren.	8.01	7.90 ---	8.37 ---	7.79 ---
7. Ik kreeg van de medewerkers van het ziekenhuis vooraf informatie over hoe ik mij moest voorbereiden op deze opname in het ziekenhuis.	7.98	7.80 ---	8.36 ---	7.80 ---
10. De medewerkers vertelden mij voor een onderzoek, behandeling of verzorging waarom iets nodig was.	7.92	7.93 ---	8.18 ---	7.69 ---
36. De maaltijd	7.86	7.56 ---	8.09 ---	7.88 ---
33. Ik kreeg informatie over mogelijke complicaties en hoe hierop te reageren	7.83	7.78 ---	7.86 ---	7.85 ---

Gemiddelde scores per vraag per seizoen met aandoening van significante verschillen op basis van Student-T testen.

	Base	A. Herfst 2014	B. winter 14-15	C. Lente 2015
Alle vragen	8.24	8.09 -BC	8.37 A--	8.26 A--
5. Wachtijd tot het ontslaggesprek met de behandelende geneesheer	7.82	8.05 ---	7.88 ---	7.57 ---
39. Sanitaire voorzieningen	7.82	7.36 --C	7.78 ---	8.26 A--
40. Parking	7.82	7.73 ---	7.73 ---	8.00 ---
26. Ik kon mee beslissen over het moment van mijn ontslag.	7.66	7.31 ---	8.20 ---	7.38 ---
29. Ik kreeg informatie over de regels voor levensstijl, rust en werken	7.60	7.23 ---	7.71 ---	7.78 ---
31. Ik kreeg informatie over het gebruik van hulpmiddelen	7.50	7.58 ---	7.41 ---	7.53 ---
4. Wachtijd tot het begin van de eigenlijke behandeling	7.26	7.59 ---	7.28 ---	6.96 ---
11. De medewerkers vertelden mij voor een behandeling of verzorging wat de mogelijke gevolgen kunnen zijn.	7.20	6.74 ---	7.66 ---	7.17 ---
24. De medewerkers stelden zich aan mij voor met naam en functie.	6.37	5.87 -b-	7.00 a--	6.19 ---
8. Ik kreeg vooraf informatie over de kosten van mijn opname in het ziekenhuis.	5.26	4.91 ---	5.77 ---	5.09 ---