



## QUALITY & MARKETING SOLUTIONS

# Peiling van de patiëntentevredenheid op daghospitalisatie

*Dit is een demorapport. Enkel het onderwerp ontslagbeleid wordt in detail uitgewerkt. Het betreft geanonimiseerde real data van drie daghospitalen.*

## Ziekenhuis X

Aantal Respondenten : 443

Rapport opgemaakt op : 03/03/16

# Introductie

### 1. Verklarende motivatie:

De enquête patiëntentevredenheid daghospitalisatie heeft als doel informatie te verzamelen over de tevredenheid van de dienstverlening in al zijn aspecten.

### 2. Korte omschrijving:

Het instrument bestaat uit 40 criteria.

Het is voor de helft gebaseerd op de vragen uit de enquête "Vlaamse Patiënten Peiling" van het Vlaamse Patiënten Platform in zover deze van toepassing zijn op deze patiëntengroep. De volgende vragen werden zoveel mogelijk letterlijk overgenomen: de informatieverstrekking over de aandoening, onderzoek, behandeling of verzorging, de wijze van omgang met patiënten, de samenwerking tussen zorgverleners en de aandacht voor privacy, veilige zorg en pijnbeleid.

Voor de ander helft zijn er specifiekere vragen bijgevoegd op het vlak van wachttijden, ontslagmodaliteiten en aspecten van de hotelzorg. De vriendelijkheid en deskundigheid wordt tevens per beroepsgroep bevestigd.

Er zijn twee globale indicatoren gedefinieerd op basis van de twee laatste vragen van de enquête:

1. De gemiddelde score van de beoordeling van het ziekenhuis door de patiënten.
2. De mate waarin het ziekenhuis wordt aanbevolen door de patiënten aan vrienden en familie.

### 3. Kwaliteit van het meetinstrument:

Er is een geen brede validiteitsstudie gebeurd maar het instrument is wel in gebruik sinds twee jaar in een regionaal ziekenhuis. Het aantal respondenten bedroeg 420 over drie meetperiodes. De bijkomende specifiekere vragen zijn geformuleerd in zo kort mogelijke statements zodat hierover weinig misverstand kan ontstaan. De vragensets zijn tweemaal gecontroleerd met Chronbach alpha en leverden de volgende bemoedigende resultaten op:

Subschalen	N items	Vragen	Cronbach's alpha	
			herfst 2014	lente 2015
Aantal respondenten			200	220
Wachttijden	5	1 tot 5	0,75	0,76
Inhoudelijke aspecten van de communicatie	6	6 tot 11	0,80	0,83
Vriendelijkheid	3	12 tot 14	0,63	0,76
Deskundigheid	3	15 tot 17	0,80	0,86
Privacy, pijnbeleid, samenwerking en hoffelijkheid	8	18 tot 25	0,86	0,82
Ontslag uit het ziekenhuis	9	26 tot 34	0,87	0,90
Hotelzorg tijdens uw verblijf	6	35 tot 40	0,74	0,76
Totaal	40	1 tot 40	0,96	0,95

### 4. Huidig gebruik:

Tweemaal per jaar worden gedurende drie maanden de patiënten die hun e-mail opgaven tijdens de administratieve registratie, aangeschreven per e-mail om deze vragenlijst in te vullen. Dit gebeurde iedere maandagmorgen voor de patiënten van de week voordien. De regelmatig terugkerende patiënten dienden uit deze lijst gefilterd zodat ze slechts éénmaal per meetperiode van drie maanden aangezocht werden om dit te doen. De respons van de aangezochte patiënten bedroeg gemiddeld 42%.

### 5. Rapportering:

In de automatische rapportering zit een executive summary en een zeer uitgebreid geheel van grafieken en tabellen per onderwerp en per individuele vraag. (60 pag.) die 'on line' kunnen geraadpleegd worden.

- A. Samenvatting (executive summary)
- B. Demografische gegevens
- C. Wachttijden
- D. Inhoudelijke aspecten van de communicatie
- E. Vaardigheden van de personeelsleden
- F. Privacy, pijnbeleid, samenwerking en hoffelijkheid
- G. Ontslag uit het ziekenhuis
- H. Hotelzorg tijdens uw verblijf
- I. Algemene beoordeling en aanbeveling

**Dit rapport is beschikbaar op het niveau van het ziekenhuis en per individueel daghospitaal met gedetailleerde benchmarkgegevens.**

**In dit demorapport wordt naast de executive summary enkel ingegaan op onderdelen van het onderwerp ontslagbeleid.**

## Executive Summary

# 1. Op het niveau van het ziekenhuis

## A. Samenvatting

Deze enquête werd per e-mail verstuurd naar alle patiënten die hun e-mail opgegeven hadden tijdens hun opname op een van de daghospitelen van ziekenhuis X. Uiteindelijk ontvingen wij **443** ingevulde enquêtes terug. De benodigde invultijd bedroeg 8.55 minuten.

### A.1. Algemene beoordeling

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

Herfst 2014	winter 14-15	Lente 2015
<b>8.14 %</b>	<b>8.27 %</b>	<b>8.13 %</b>

### A.2. Algemene ranking per thema

Deze enquête bevroegt 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 %	8.33 %	8.31 %
GVO Items	8.50 %	8.33 %	8.31 %
Vriendelijkheid & Deskundigheid	9.01 %	8.88 %	8.88 %
Zorginhoudelijke aspecten	8.02 %	8.32 %	8.16 %
Ontslagbeleid	8.04 %	8.24 %	8.06 %
Hotellerie	7.98 %	8.11 %	8.12 %

### 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	9.49 %	9.14 %	9.29 %
13. Vriendelijkheid Verpleegkundige	9.28 %	9.14 %	9.04 %
14. Vriendelijkheid geneesheer specialist	9.26 %	8.96 %	9.21 %
2. Wachtijd tot de eerste opvang op de verpleegafdeling	9.30 %	8.93 %	9.05 %

4 minst scorende vragen	Herfst 2014	winter 14-15	Lente 2015
36. De maaltijd	7.17 %	7.50 %	7.51 %
11. De medewerkers vertelden mij voor een behandeling of verzorging wat de mogelijke gevolgen kunnen zijn.	6.79 %	7.49 %	6.89 %
24. De medewerkers stelden zich aan mij voor met naam en functie.	5.82 %	6.59 %	6.00 %
8. Ik kreeg vooraf informatie over de kosten van mijn opname in het ziekenhuis.	4.54 %	5.21 %	4.84 %

## B. Demografie

	Base	Gender	
		Man	Vrouw
Base	432	194	238
Ziekenhuisafdeling :			
Internistische daghospitaal	230	106	124
Chirurgische daghospitaal	136	55	81
Oncologische daghospitaal	66	33	33

	Aantal	Relaties	
		Patiënt zelf	Familieid of naaste omgeving van patiënt
	428	407	21
Ziekenhuisafdeling :			
Internistische daghospitaal	230	220	10
Chirurgische daghospitaal	135	131	4
Oncologische daghospitaal	63	56	7

	Aantal respondenten	Woonsituatie van de patiënt?	
		Alleen	Samenwonend
Wie vult in?	426	86	340
Relaties			
Patiënt zelf	407	85	322
Familieid of naaste omgeving van patiënt	19	1	18

	Aantal respondenten	43. Hoe zou U in het algemeen uw gezondheidstoestand beoordelen?			
		Slecht	Redelijk	Goed	Zeer goed
Wie vult in?	422	13	86	240	83
Relaties					
Patiënt zelf	401	11	83	229	78
Familieid of naaste omgeving van patiënt	21	2	3	11	5

	Aantal respondenten	Relaties	
		Patiënt zelf	Familieid of naaste omgeving van patiënt
Wie vult in?	421	401	20
Leeftijd van de patiënt?			
18-24 jaar	12	10	2
25-34 jaar	26	26	-
35-44 jaar	57	55	2
45-54 jaar	95	92	3
55-64 jaar	137	132	5
65-74 jaar	75	74	1
75-84 jaar	19	12	7

	Aantal respondenten	43. Hoe zou U in het algemeen uw gezondheidstoestand beoordelen?			
		Slecht	Redelijk	Goed	Zeer goed
Wie vult in?	429	13	85	248	83
Leeftijd van de patiënt?					
18-24 jaar	12	-	1	7	4
25-34 jaar	26	-	7	12	7
35-44 jaar	56	2	16	23	15
45-54 jaar	98	-	15	61	22
55-64 jaar	137	5	37	78	17
65-74 jaar	80	4	6	57	13
75-84 jaar	20	2	3	10	5

	Gemiddelde	43. Hoe zou U in het algemeen uw gezondheidstoestand beoordelen?			
		Slecht	Redelijk	Goed	Zeer goed
	436	13	86	252	85
Ziekenhuisafdeling :					
Internistische daghospitaal	233	3	46	127	57
Chirurgische daghospitaal	137	2	19	93	23
Oncologische daghospitaal	66	8	21	32	5

	Gemiddelde	43. Hoe zou U in het algemeen uw gezondheidstoestand beoordelen?			
		Slecht	Redelijk	Goed	Zeer goed
	8.44	8.00	8.19	8.44	8.76
Ziekenhuisafdeling :					
Internistische daghospitaal	8.44	8.33	8.04	8.43	8.79
Chirurgische daghospitaal	8.39	7.00	8.16	8.43	8.57
Oncologische daghospitaal	8.55	8.13	8.52	8.53	9.40

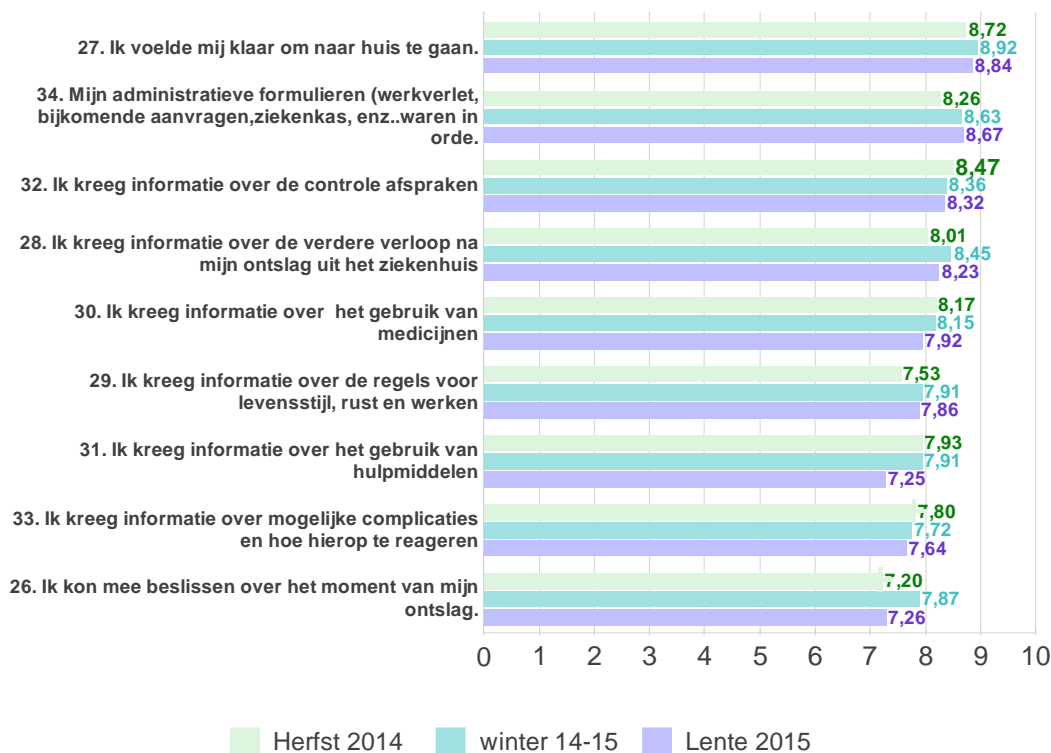
## G. Ontslag uit het ziekenhuis

**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	8.13	8.04 -b-	8.24 a--	8.06 ---
26. Ik kon mee beslissen over het moment van mijn ontslag.	7.51	7.20 ---	7.87 ---	7.26 ---
27. Ik voelde mij klaar om naar huis te gaan.	8.84	8.72 ---	8.92 ---	8.84 ---
28. Ik kreeg informatie over de verdere verloop na mijn ontslag uit het ziekenhuis	8.26	8.01 ---	8.45 ---	8.23 ---
29. Ik kreeg informatie over de regels voor levensstijl, rust en werken	7.79	7.53 ---	7.91 ---	7.86 ---
30. Ik kreeg informatie over het gebruik van medicijnen	8.08	8.17 ---	8.15 ---	7.92 ---
31. Ik kreeg informatie over het gebruik van hulpmiddelen	7.73	7.93 ---	7.91 ---	7.25 ---
32. Ik kreeg informatie over de controle afspraken	8.38	8.47 ---	8.36 ---	8.32 ---
33. Ik kreeg informatie over mogelijke complicaties en hoe hierop te reageren	7.72	7.80 ---	7.72 ---	7.64 ---
34. Mijn administratieve formulieren (werkverlet, bijkomende aanvragen,ziekenkas, enz..waren in orde.	8.55	8.26 ---	8.63 ---	8.67 ---

**Het gewogen gemiddelde van de kenmerken van het ontslagbeleid per seizoen**

### Het gewogen gemiddelde van de kenmerken van het ontslagbeleid per seizoen

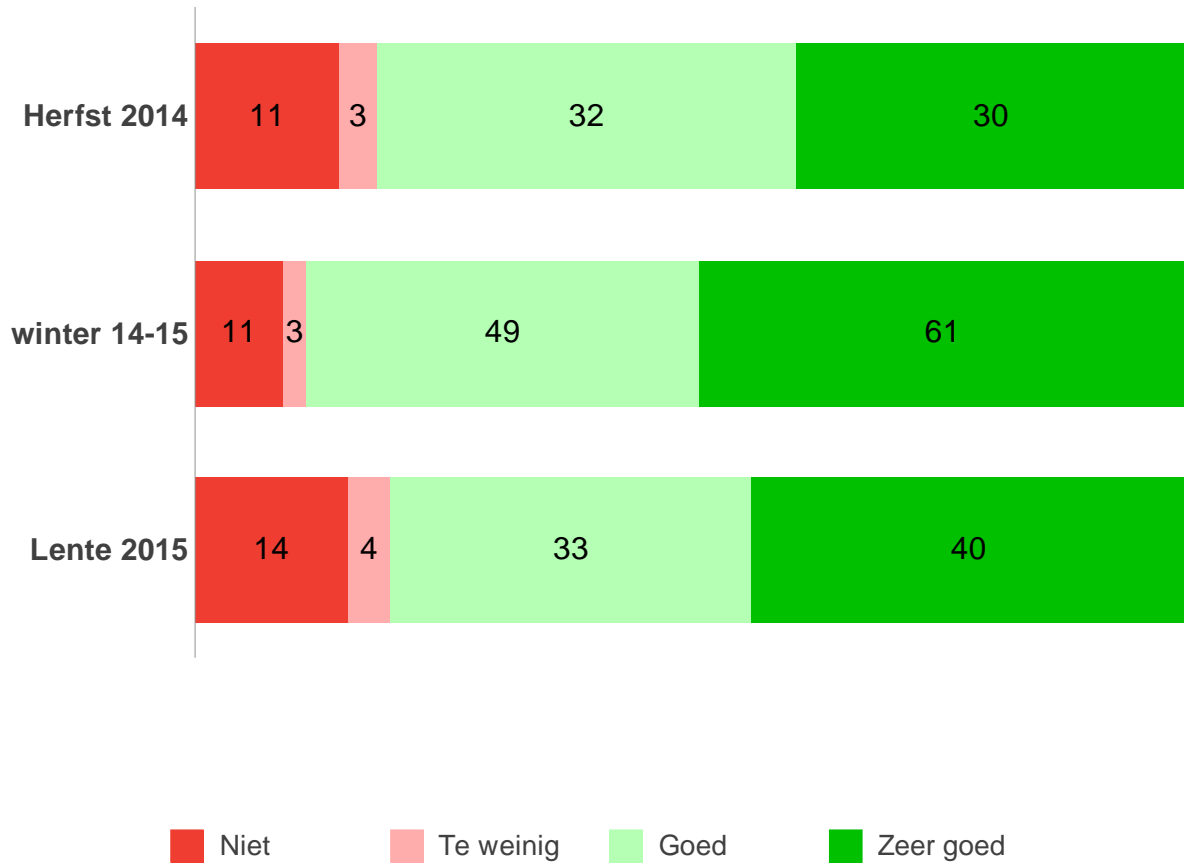


## Het gewogen gemiddelde van het ontslagbeleid per seizoen

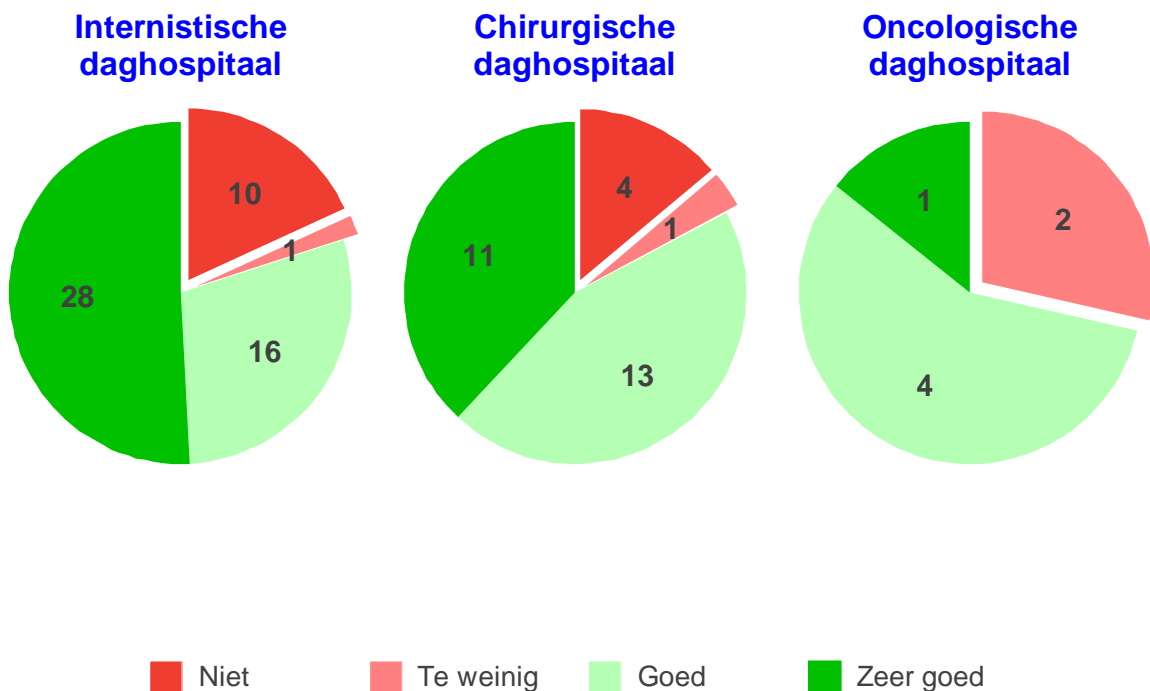


— Herfst 2014 — winter 14-15 — Lente 2015

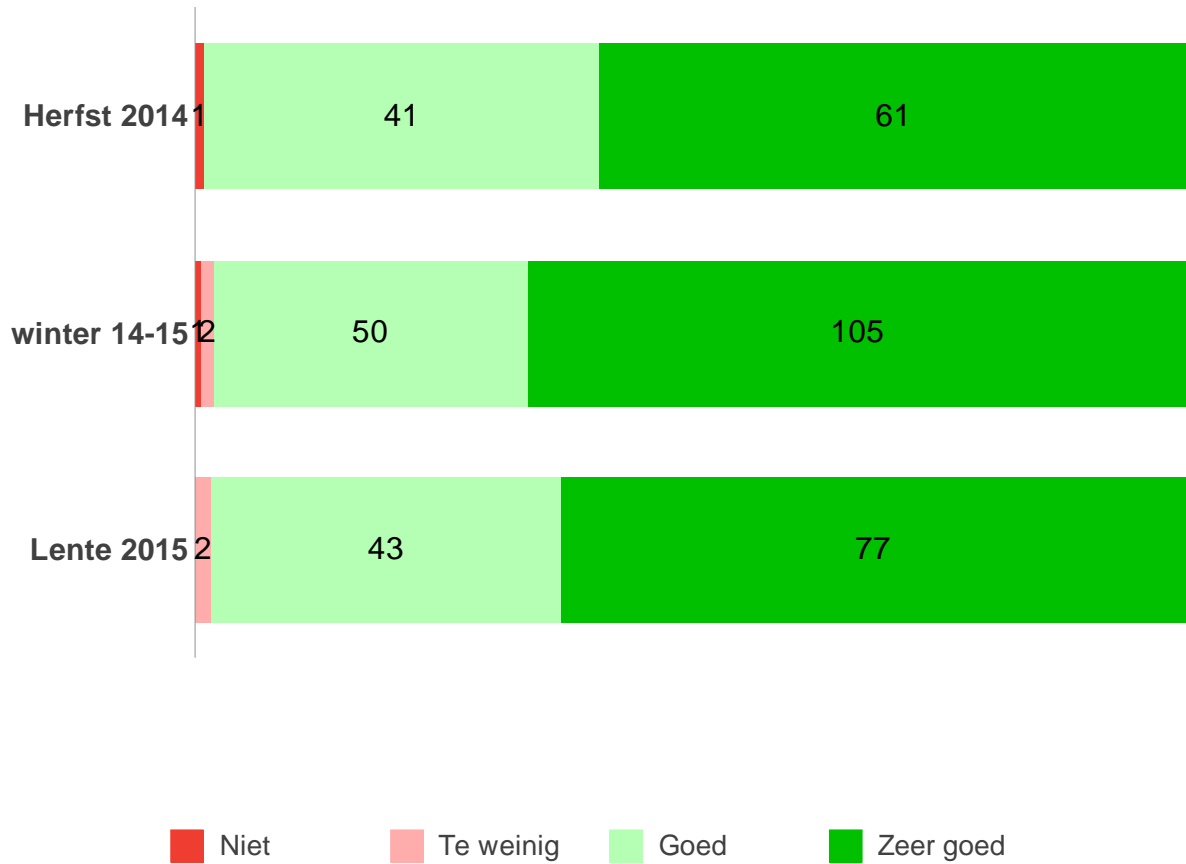
**26. Ik kon mee beslissen over het moment van mijn ontslag.  
Aantal repondenten per meetperiode.**



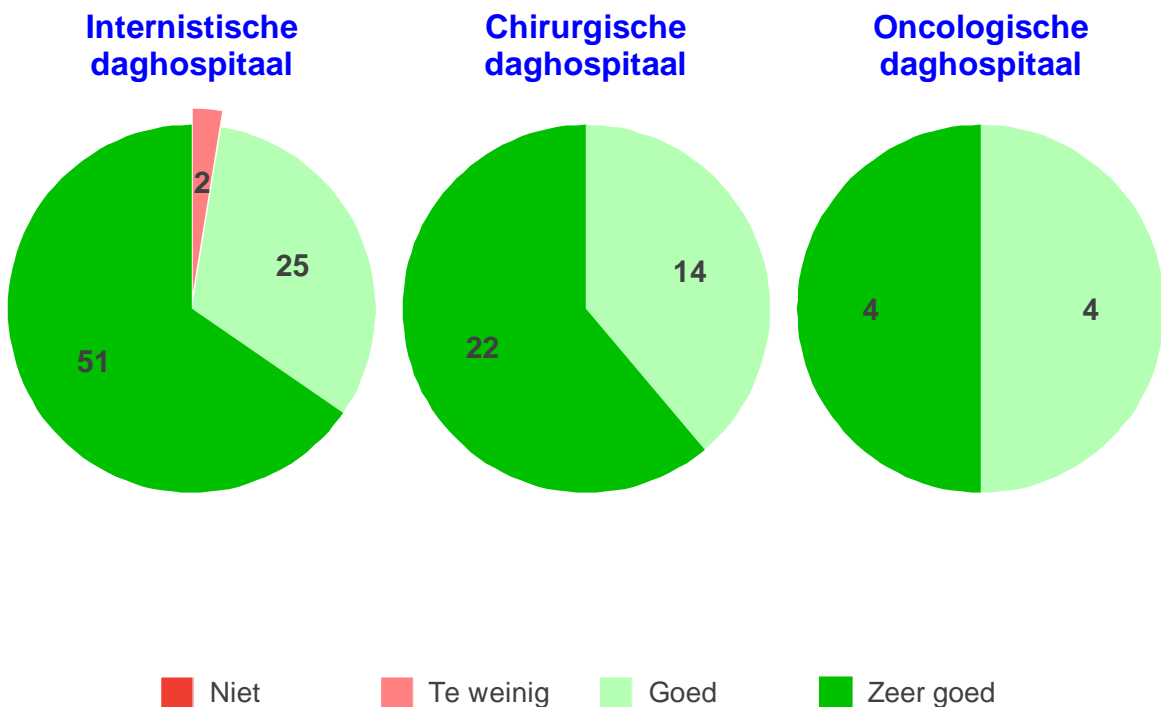
**26. Ik kon mee beslissen over het moment van mijn ontslag.  
Aantal respondenten per daghospitaal van de laatste meetperiode**



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



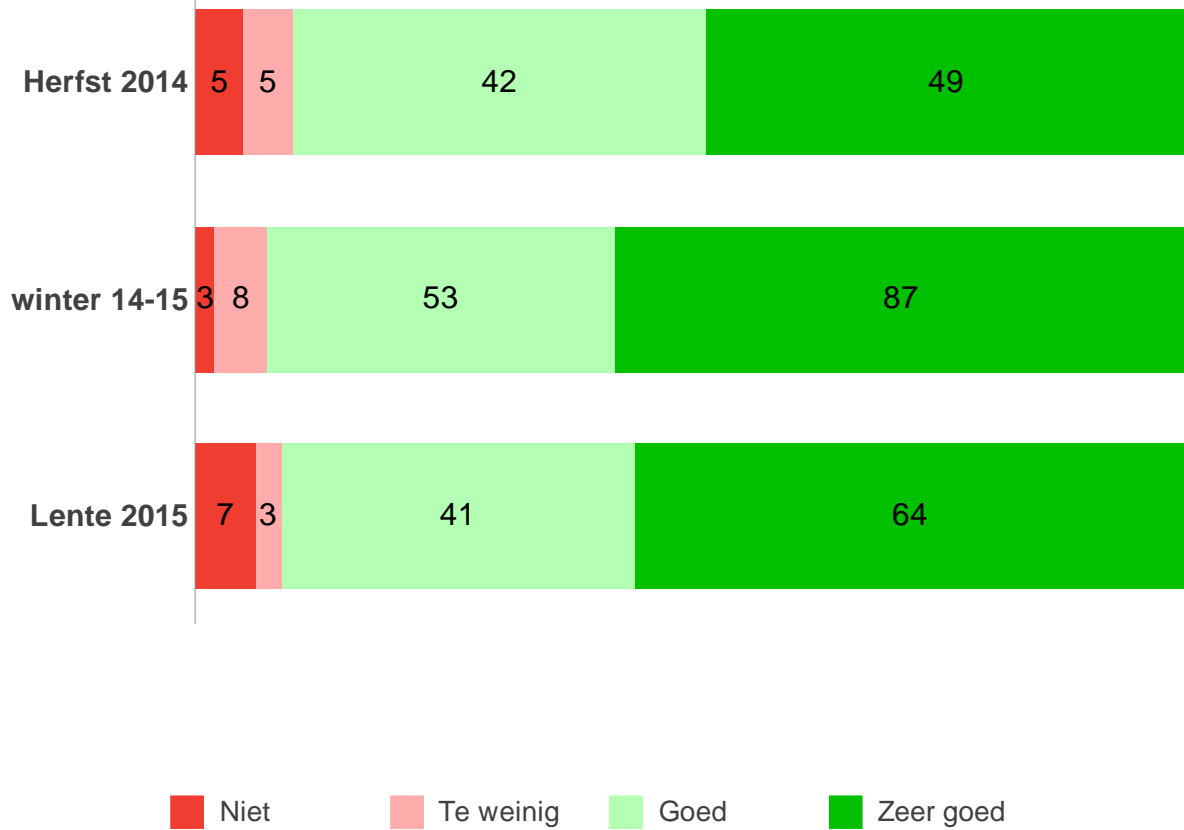
**27. Ik voelde mij klaar om naar huis te gaan.  
Aantal respondenten per daghospitaal van de laatste meetperiode**





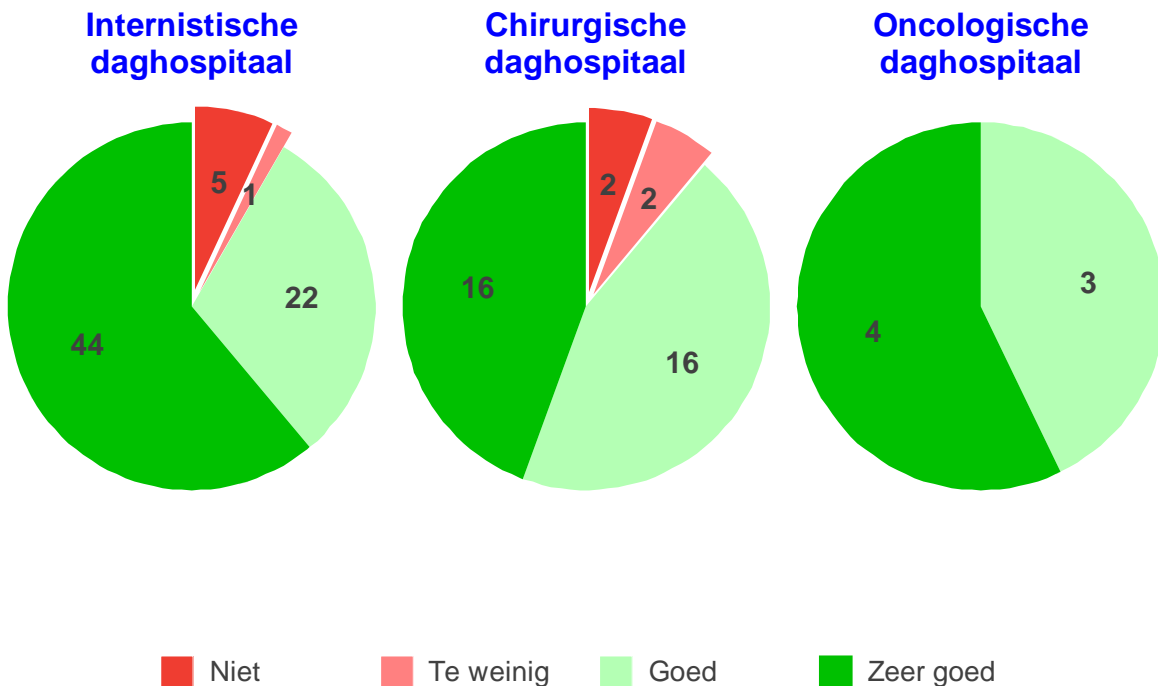
**28. Ik kreeg informatie over de verdere verloop na mijn ontslag uit het ziekenhuis**

Aantal repondenten per meetperiode.

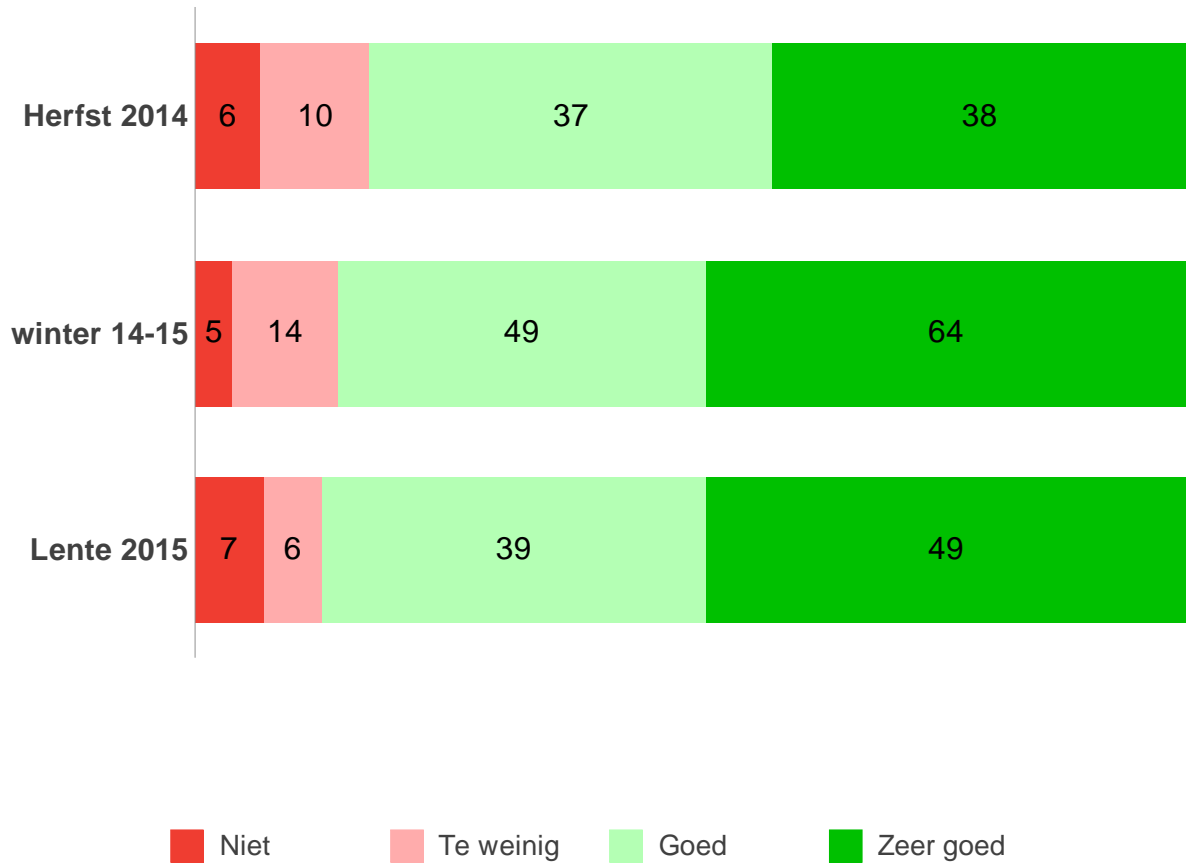


**28. Ik kreeg informatie over de verdere verloop na mijn ontslag uit het ziekenhuis**

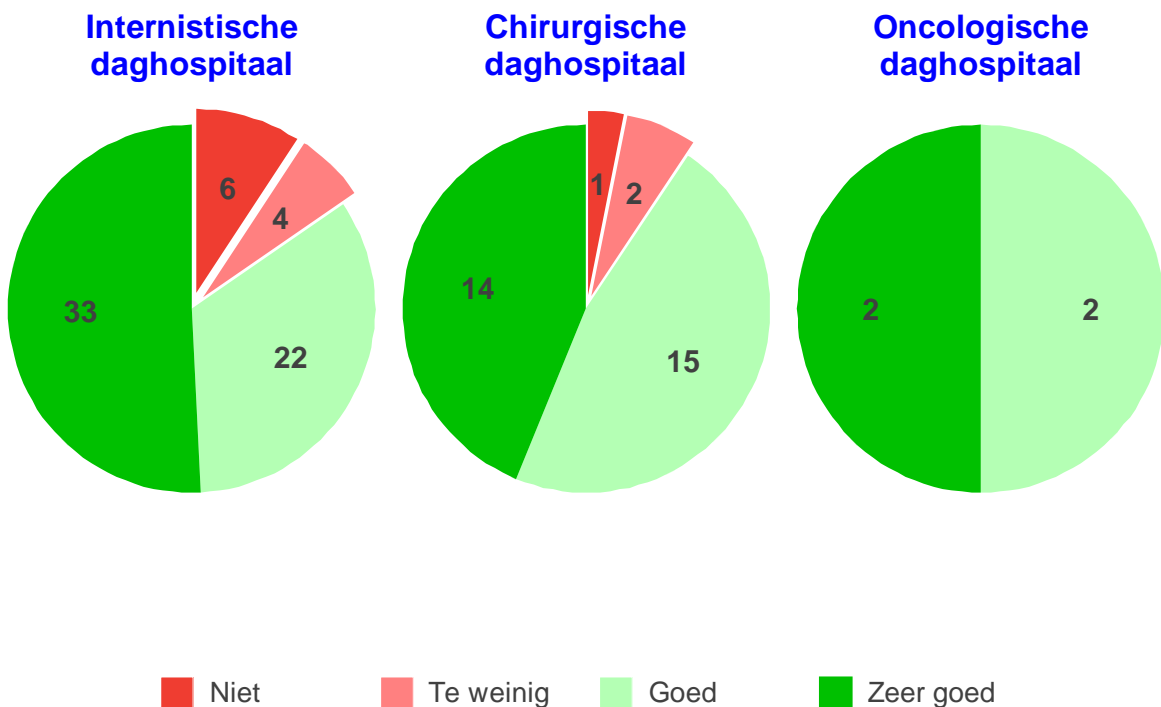
Aantal respondenten per daghospitaal van de laatste meetperiode



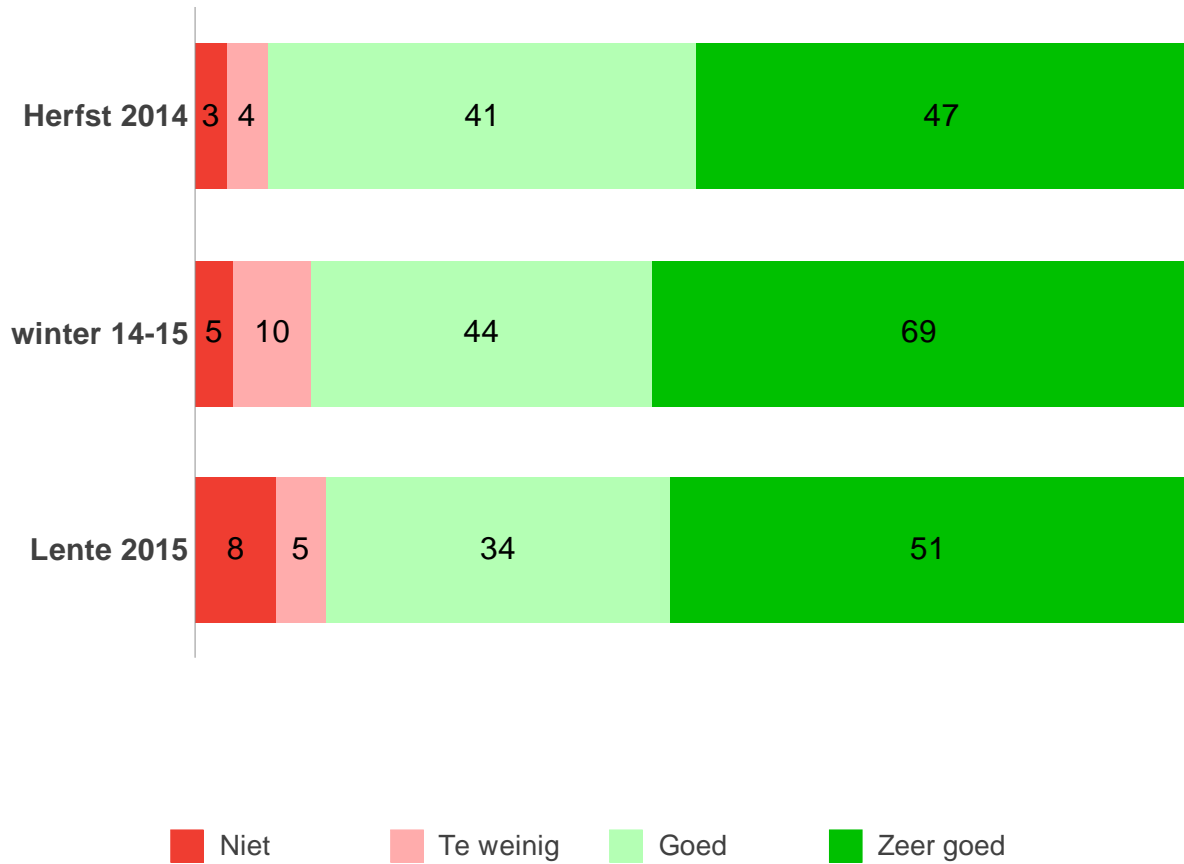
**29. Ik kreeg informatie over de regels voor levensstijl, rust en werken**  
**Aantal repondenten per meetperiode.**



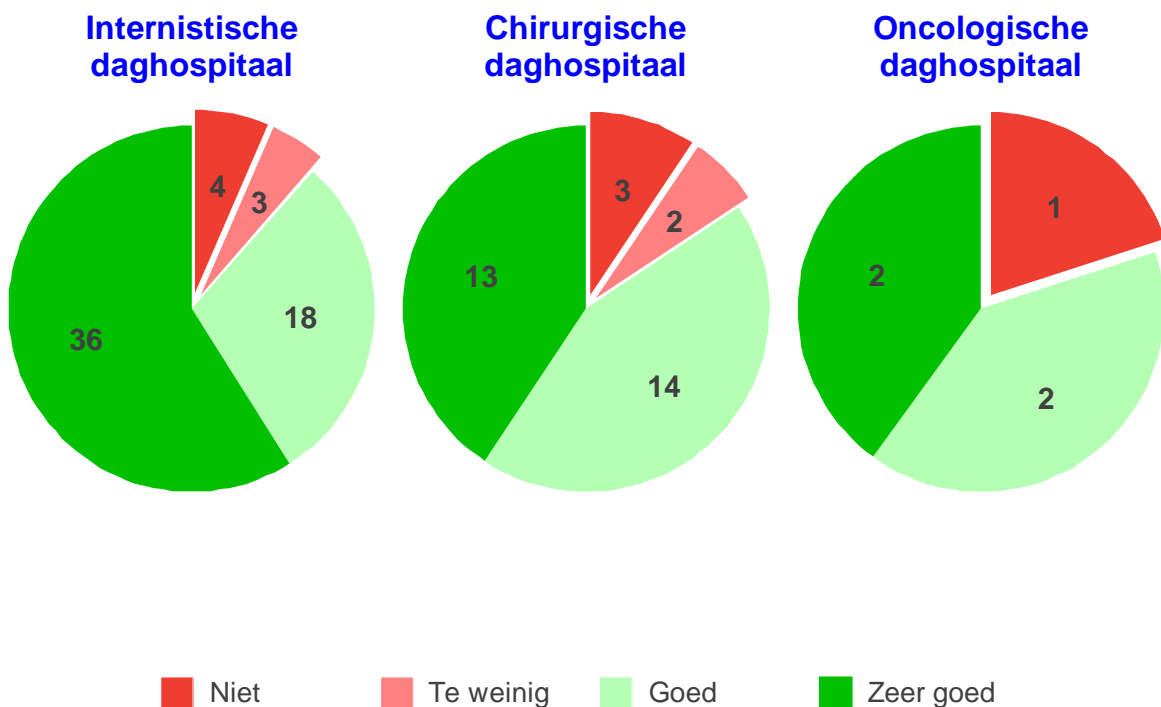
**29. Ik kreeg informatie over de regels voor levensstijl, rust en werken**  
**Aantal respondenten per daghospitaal van de laatste meetperiode**



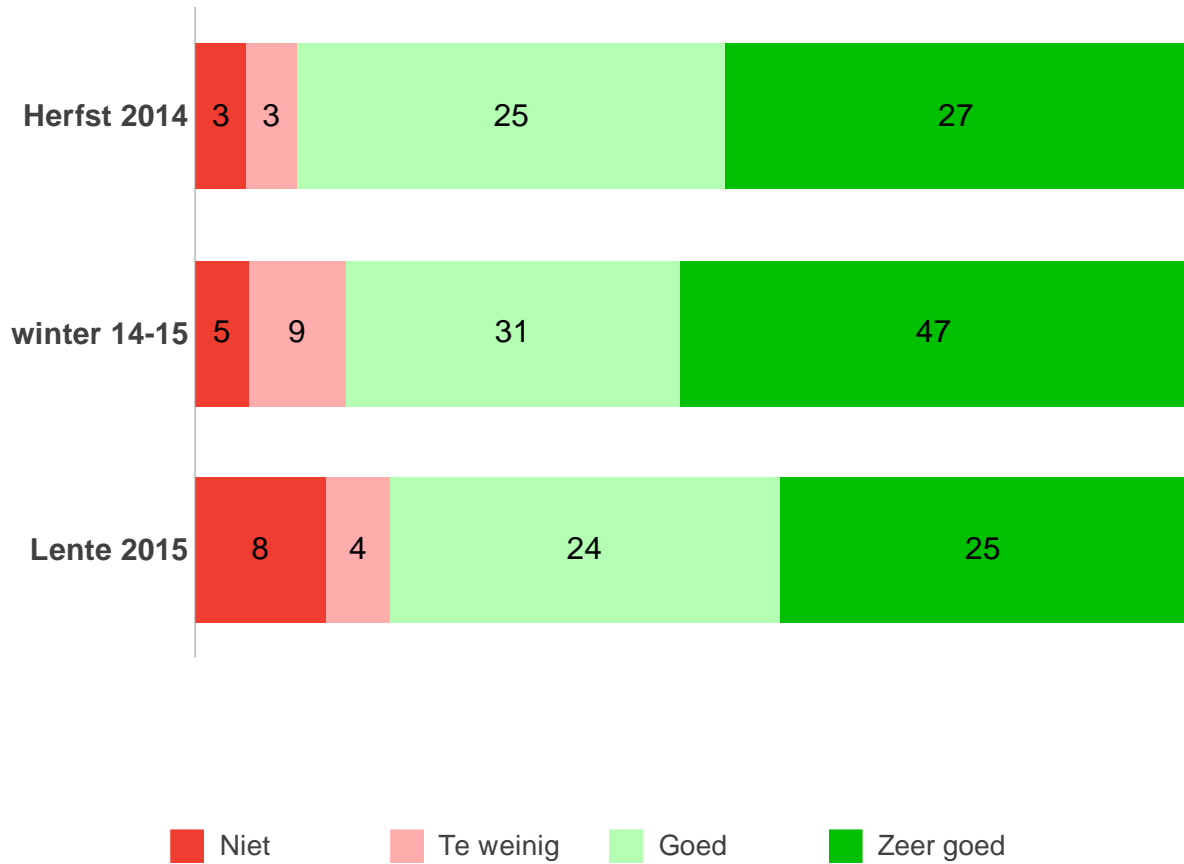
**30. Ik kreeg informatie over het gebruik van medicijnen**  
**Aantal repondenten per meetperiode.**



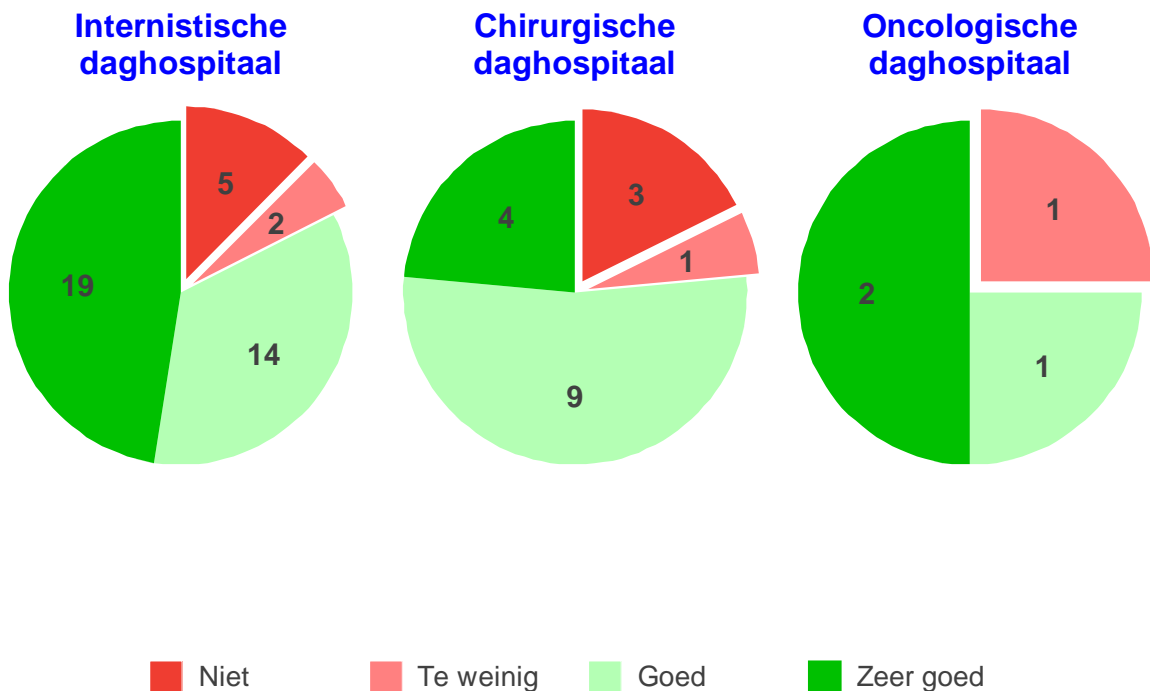
**30. Ik kreeg informatie over het gebruik van medicijnen**  
**Aantal respondenten per daghospitaal van de laatste meetperiode**



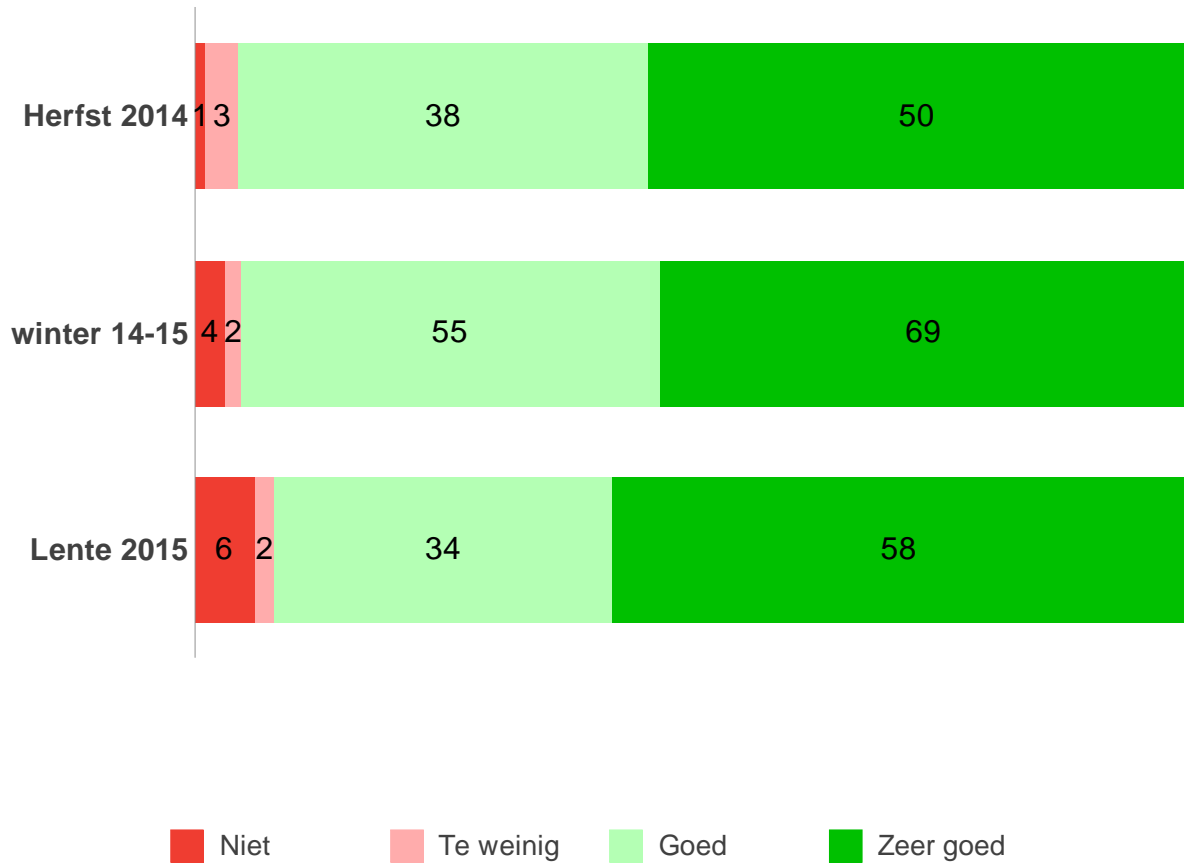
**31. Ik kreeg informatie over het gebruik van hulpmiddelen  
Aantal repondenten per meetperiode.**



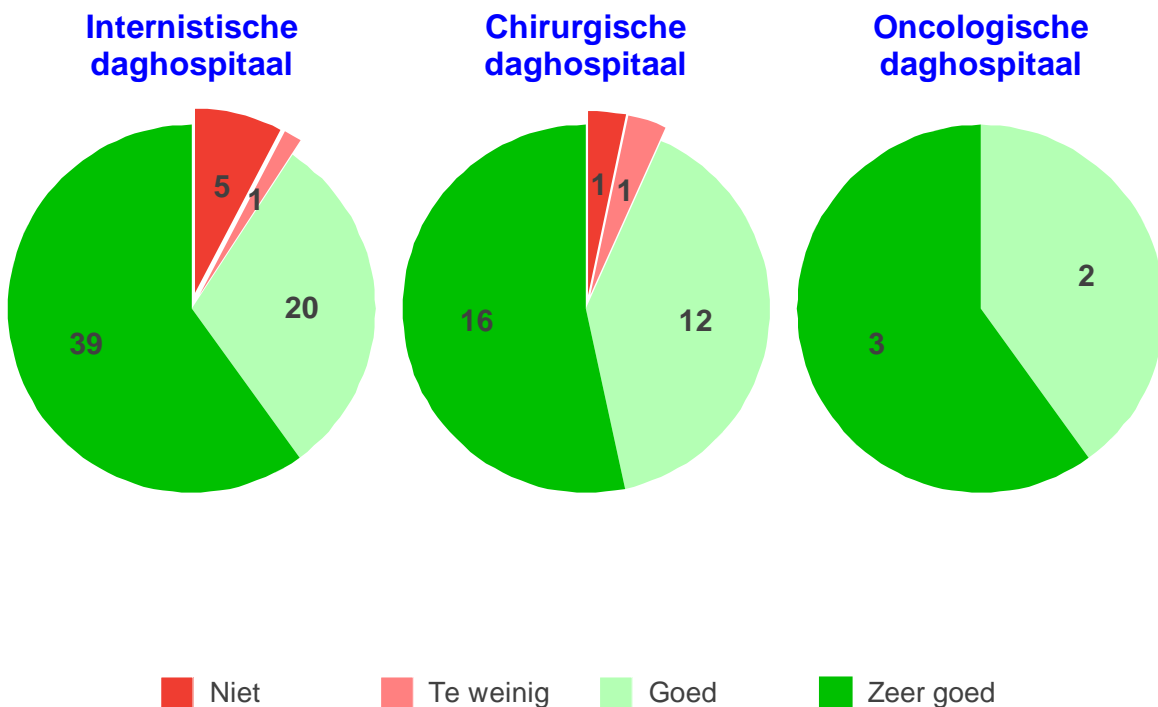
**31. Ik kreeg informatie over het gebruik van hulpmiddelen.  
Aantal respondenten per daghospitaal van de laatste meetperiode**



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

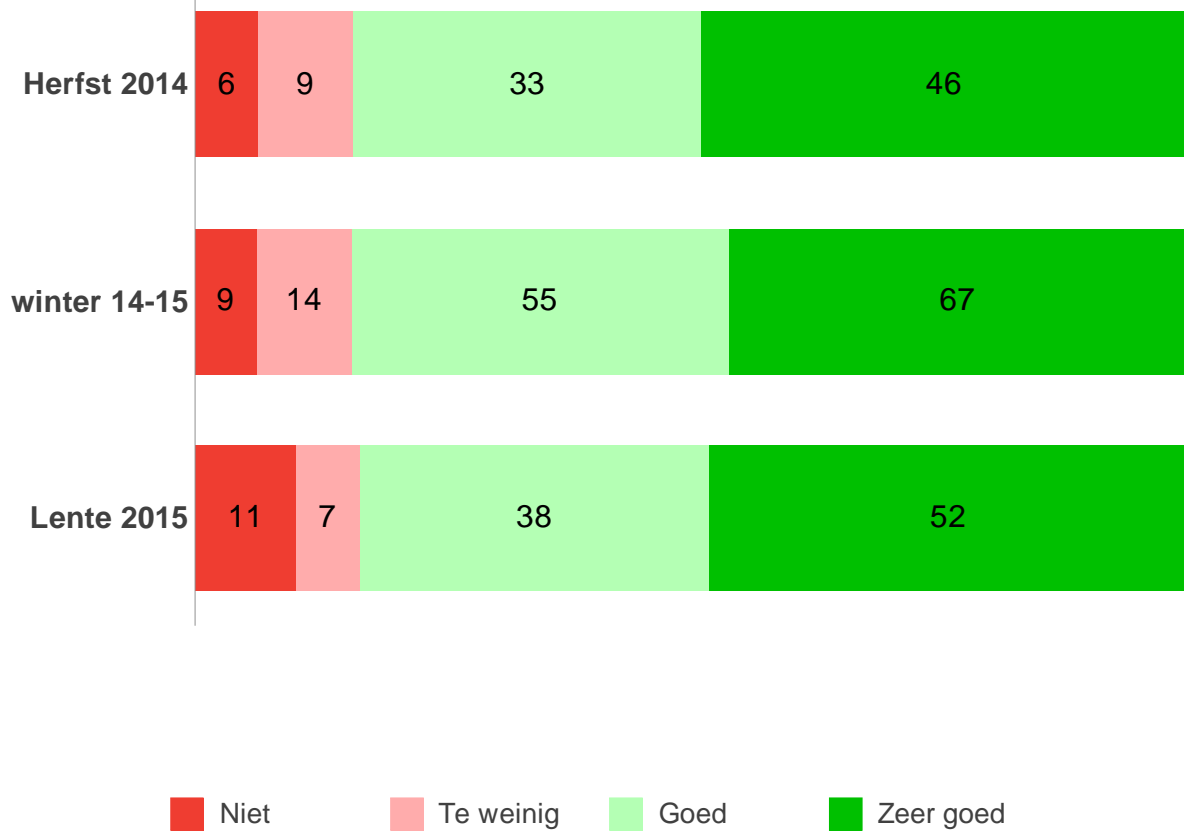


**32. Ik kreeg informatie over de controle afspraken.**  
**Aantal respondenten per daghospitaal van de laatste meetperiode**



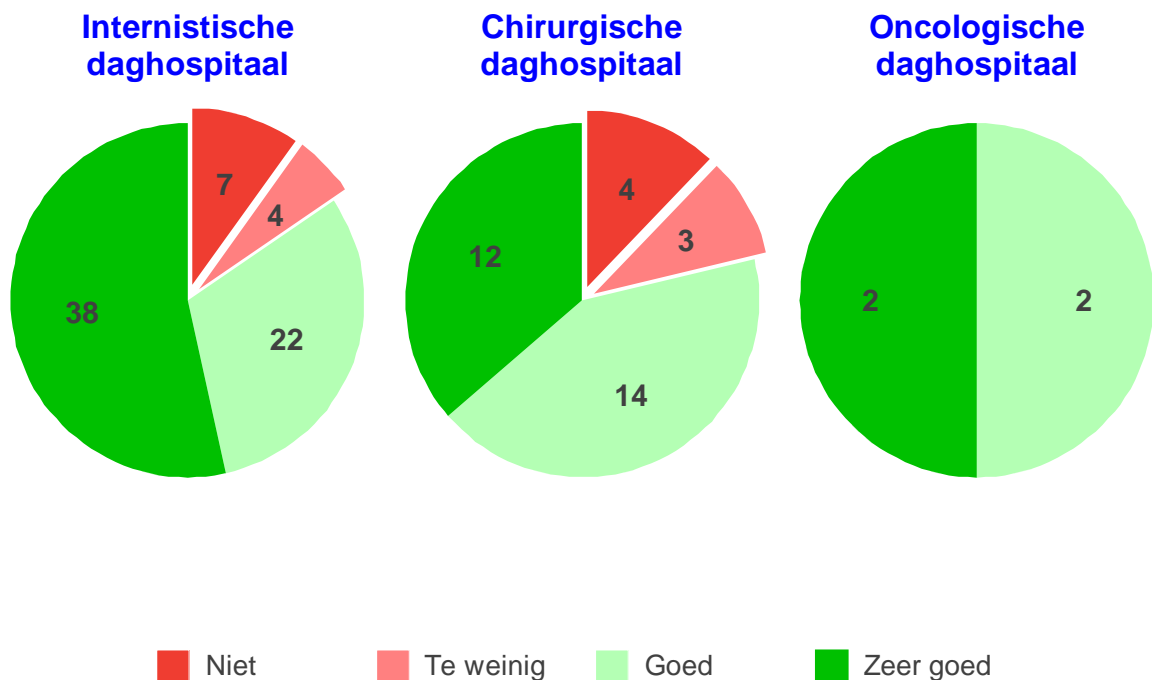
**33. Ik kreeg informatie over mogelijke complicaties en hoe hierop te reageren**

Aantal repondenten per meetperiode.

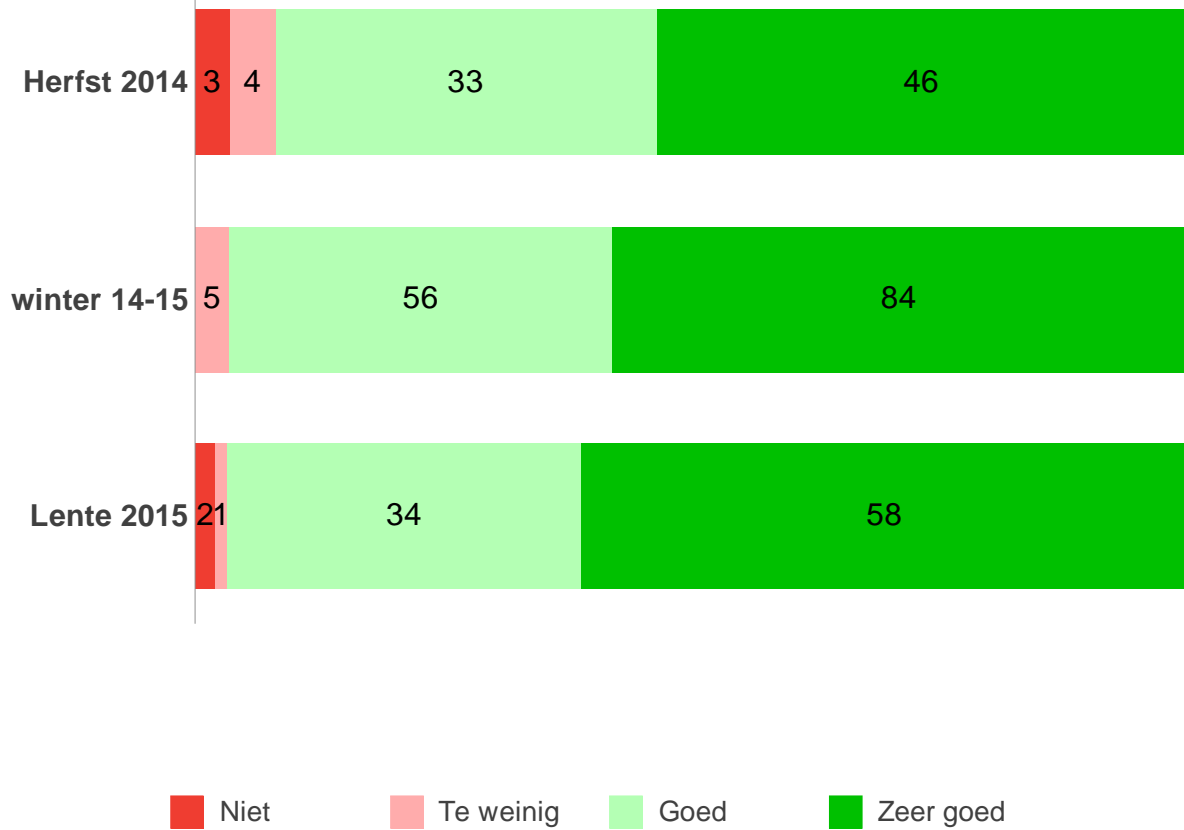


**33. Ik kreeg informatie over mogelijke complicaties en hoe hierop te reageren.**

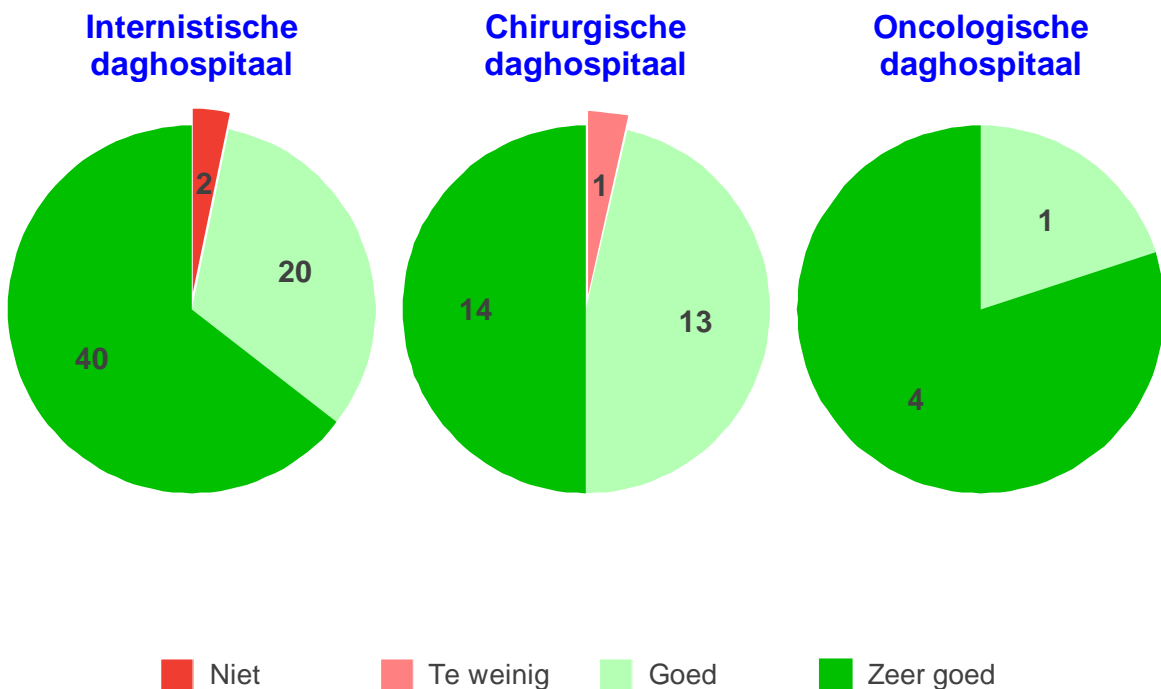
Aantal respondenten per daghospitaal van de laatste meetperiode



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

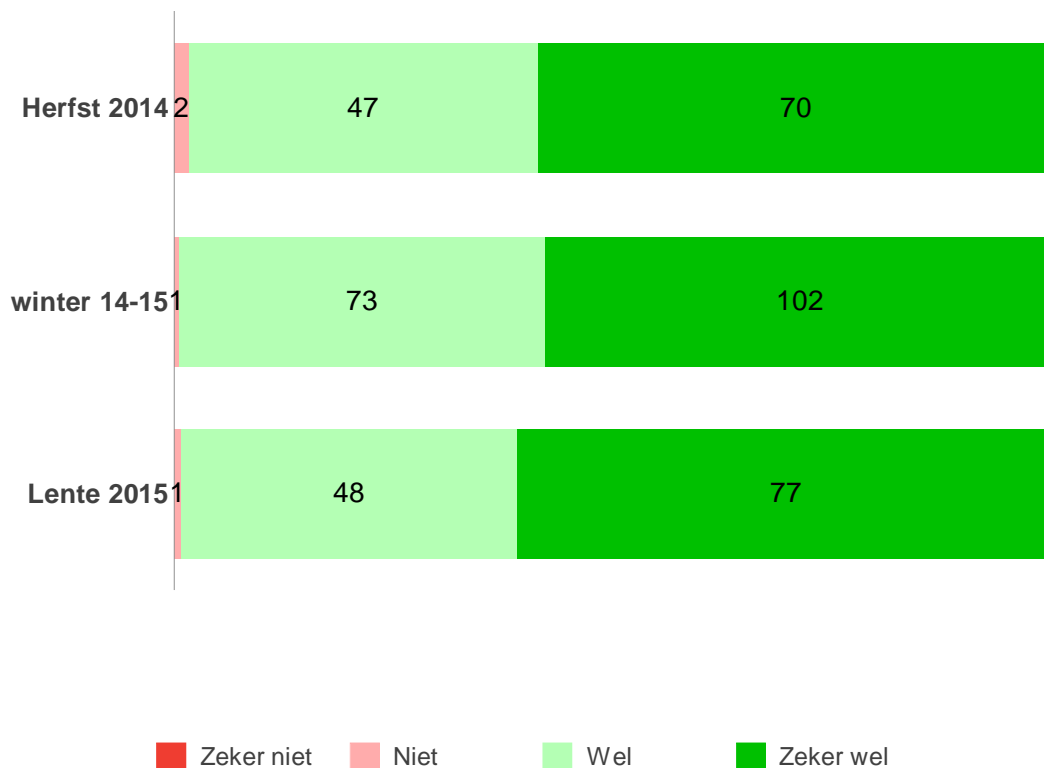


**34. Mijn administratieve formulieren (werkverlet, bijkomende aanvragen, ziektekas, enz..) waren in orde.**  
**Aantal respondenten per daghospitaal van de laatste meetperiode**

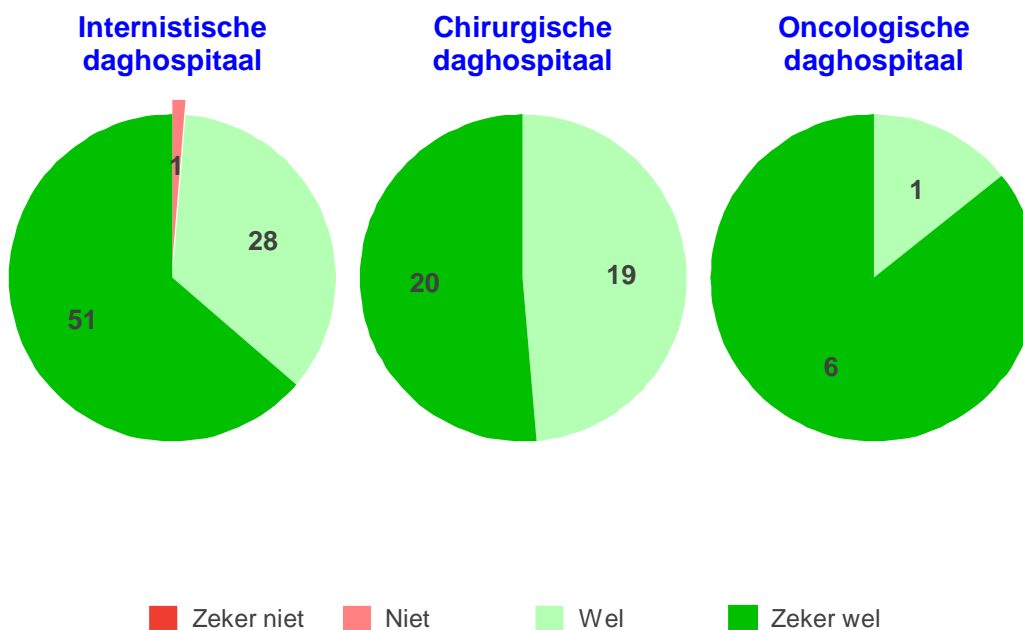


## I. Algemene tevredenheid en aanbeveling

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



42. Zou u dit ziekenhuis aanbevelen aan uw vrienden en familie?  
Aantal respondenten per daghospitaal 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	8.34 ---	8.48 ---	8.46 ---
Internistische daghospitaal	8.43	8.21 -b-	8.58 a--	8.46 ---
Chirurgische daghospitaal	8.40	8.36 ---	8.39 ---	8.44 ---
Oncologische daghospitaal	8.53	8.67 ---	8.41 ---	8.57 ---

## Gemiddelde algemene score per daghospitaal per seizoen

