



QUALITY & MARKETING SOLUTIONS

Vlaams Patiënten Peiling

Dit is een demorapport op ziekenhuisniveau. Enkel het onderwerp 'Wijze van omgang met patiënten en samenwerking tussen zorgverleners' wordt in detail uitgewerkt. Het betreft geanonimiseerde real data.

Ziekenhuis X

Aantal Respondenten : 778

Rapport opgemaakt op : 30/04/16

Introductie

De enquête "Vlaamse Patiënten Peiling" van het Vlaamse Patiënten Platform heeft als doel informatie te verzamelen over de tevredenheid van de patiënten en hun familieleden.

De automatische rapportering werd opgezet in samenwerking met de firma Quality & Marketing Solutions BVBA, die de logistieke en technische support heeft verwezenlijkt. De invulling is anoniem, en tijdens de verwerking worden geen persoonsgegevens bewaard noch getraceerd door QMS.

Alle gegevens blijven steeds eigendom van het ziekenhuis, en worden door QMS verwijderd bij het beëindigen van de opdracht. Alle ruwe data worden na afronding van de rapportage aangeleverd aan de klant in een excel bestand, teneinde de klant in staat te stellen diepere analyses op te zetten, indien gewenst.

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.

Wij ontvingen in totaal 778 ingevulde formulieren die in een digitaal formulier werden verwerkt, teneinde QMS (Quality & Marketing Solutions) in staat te stellen om uit de respons nuttige informatie te halen die onze organisatie kan helpen om:

- de algemene tevredenheid van de patiënten en hun directe familie te kunnen evalueren
- een aantal indicatoren betreffende tevredenheid te kunnen rapporteren aan de overheid of publiek te maken.
- de rapportering zo uit te werken dat ze op gebruiksvriendelijke manier kan uitgedragen worden op de verbeterborden per verpleegafdeling
- aantoonbaar en dus cijfermatig verbeteracties op te volgen
- interne beleidsbeslissingen te nemen om de kwaliteit van onze diensten te optimaliseren.

Dit rapport omvat verschillende secties

1. Rapportering op het niveau van het Ziekenhuis

- A. Samenvatting (executive summary)
- B. Demografische gegevens
- C. Voorbereiding op de opname
- D. Informatieverstrekking over de aandoening.
- E. Informatieverstrekking over onderzoek, behandeling of verzorging
- F. Wijze van omgang met patiënten en samenwerking tussen zorgverleners
- G. Privacy
- H. Veilige zorg
- I. Pijn
- J. Ontslag
- K. Algemene tevredenheid en Aanbeveling
- L. Dienstvergelijkend overzicht

2. Rapportering op het niveau per verpleegafdeling

- A. Samenvatting (executive summary)
- B. Demografische gegevens
- C. Voorbereiding op de opname
- D. Informatieverstrekking over de aandoening.
- E. Informatieverstrekking over onderzoek, behandeling of verzorging
- F. Wijze van omgang met patiënten en samenwerking tussen zorgverleners
- G. Privacy
- H. Veilige zorg
- I. Pijn
- J. Ontslag
- K. Algemene tevredenheid en Aanbeveling
- L. Vrije commentaren van de patiënten, familieleden/vrienden.

3. Benchmark van de verpleegafdeling met het ziekenhuis

4. Bijlagen

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

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 verpleegafdeling van ziekenhuis X. Uiteindelijk ontvingen wij **778** ingevulde enquêtes terug. De benodigde invultijd bedroeg 6.15 minuten.

A.1. Algemene beoordeling

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

lente 2014	herfst 2014	lente 2015
8.15	8.06	8.19

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	lente 2014	herfst 2014	lente 2015
Informatieverstrekking over de aandoening	6.33	6.29	6.86
Informatieverstrekking over onderzoek, behandeling of verzorging	7.21	7.08	7.05
Omgang met patiënten en samenwerking tussen zorgverleners	8.78	8.69	8.87
Privacy	9.09	9.10	9.09
Veilige zorg	6.58	6.32	6.93
Pijn	8.66	8.51	8.64

A.3. Tevredenheidsranking per criterium

Van deze criteria vindt u hieronder de 2 best beoordeelde en 2 minst gunstig beoordeelde criteria terug. De volledige lijst met 20 criteria worden verder in detail besproken en zijn met hun demografische gegevens terug te vinden in bijlage 2.

Twee hoogst scorende	lente 2014	herfst 2014	lente 2015
15. De artsen waren vriendelijk en beleefd tegen mij.	9.37	9.31	9.48
13. De verpleegkundigen waren vriendelijk en beleefd tegen mij.	9.28	9.20	9.42
Twee laagst scorende			
5. De medewerkers informeerden mij over de oorzaken van mijn aandoening.	6.04	5.95	6.63
21. De medewerkers stelden zich aan mij voor met naam en functie.	5.42	5.32	6.04

A.4. Hoogst en laagst scorende percentage JA's op de JA/NEE vragen

De voorbereiding op opname en ontslag worden be vraagd met JA/NEE vragen:

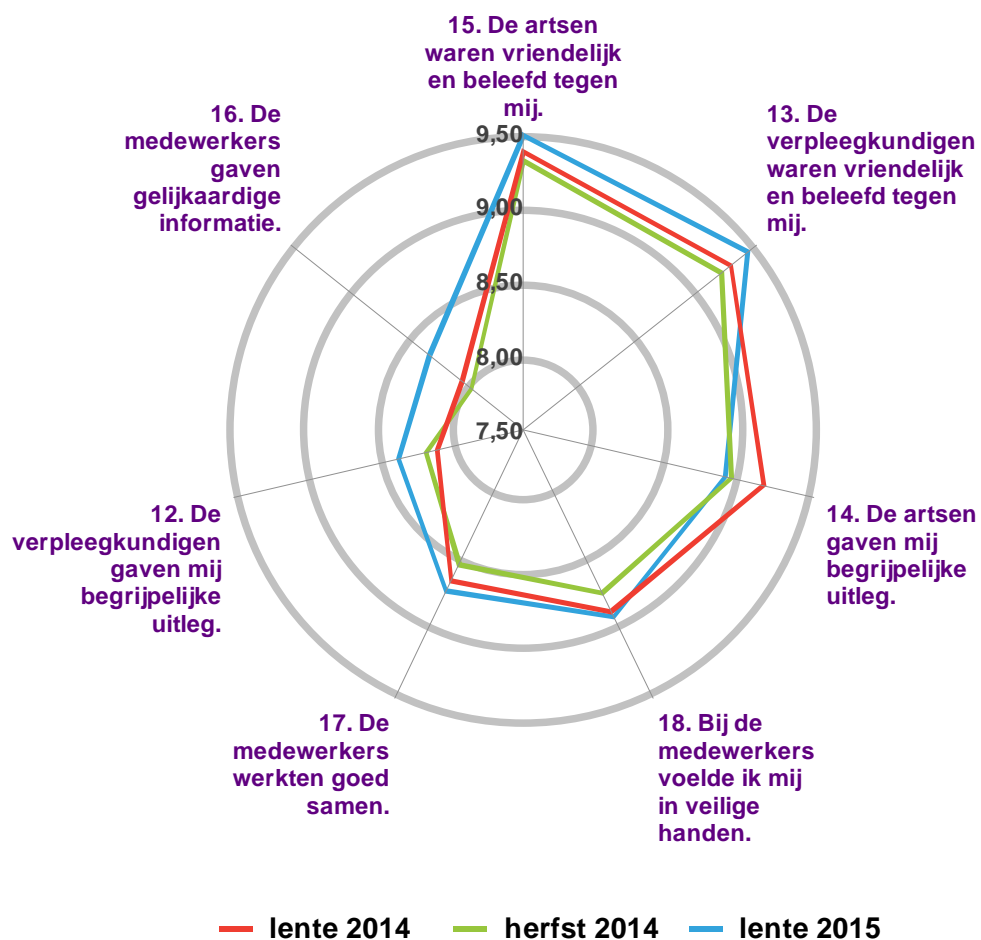
Hoogste en laagste percentage JA's	lente 2014	herfst 2014	lente 2015
26. Ik voelde me klaar om naar huis te gaan.	91%	95%	95%
4. Ik kreeg vooraf informatie over de kosten van mijn opname in het ziekenhuis.	31%	26%	28%

F. Wijze van omgang met patiënten en samenwerking tussen zorgverleners

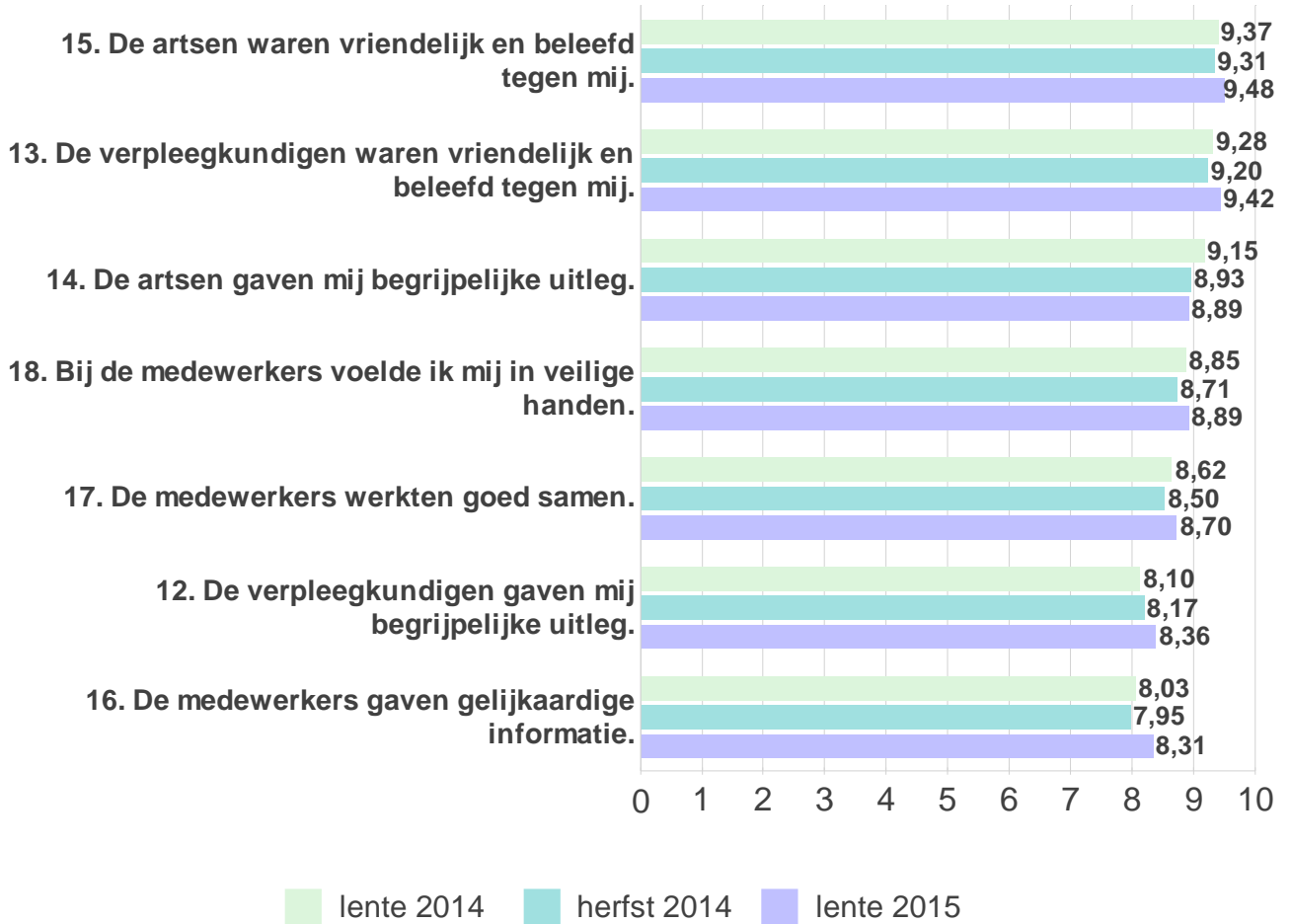
Omgang met patiënten en samenwerking tussen zorgverleners

	Gewogen gemiddelde	A. lente 2014	B. herfst 2014	C. lente 2015
Omgang met patiënten en samenwerking tussen zorgverleners	8.79	8.78 ---	8.69 --c	8.87 -b-
12. De verpleegkundigen gaven mij begrijpelijke uitleg.	8.21	8.10 ---	8.17 ---	8.36 ---
13. De verpleegkundigen waren vriendelijk en beleefd tegen mij.	9.31	9.28 ---	9.20 ---	9.42 ---
14. De artsen gaven mij begrijpelijke uitleg.	9.00	9.15 ---	8.93 ---	8.89 ---
15. De artsen waren vriendelijk en beleefd tegen mij.	9.39	9.37 ---	9.31 ---	9.48 ---
16. De medewerkers gaven gelijkaardige informatie.	8.11	8.03 ---	7.95 ---	8.31 ---
17. De medewerkers werkten goed samen.	8.62	8.62 ---	8.50 ---	8.70 ---
18. Bij de medewerkers voelde ik mij in veilige handen.	8.83	8.85 ---	8.71 ---	8.89 ---

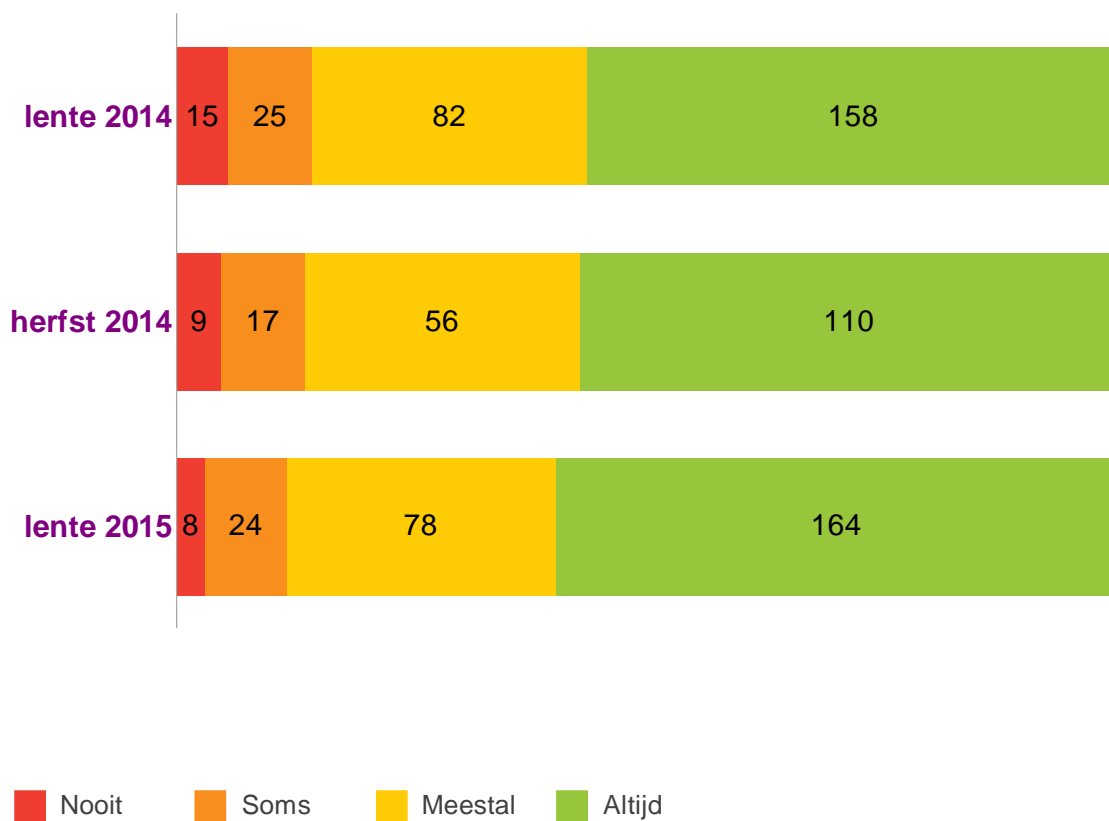
Omgang met patiënten en samenwerking tussen zorgverleners



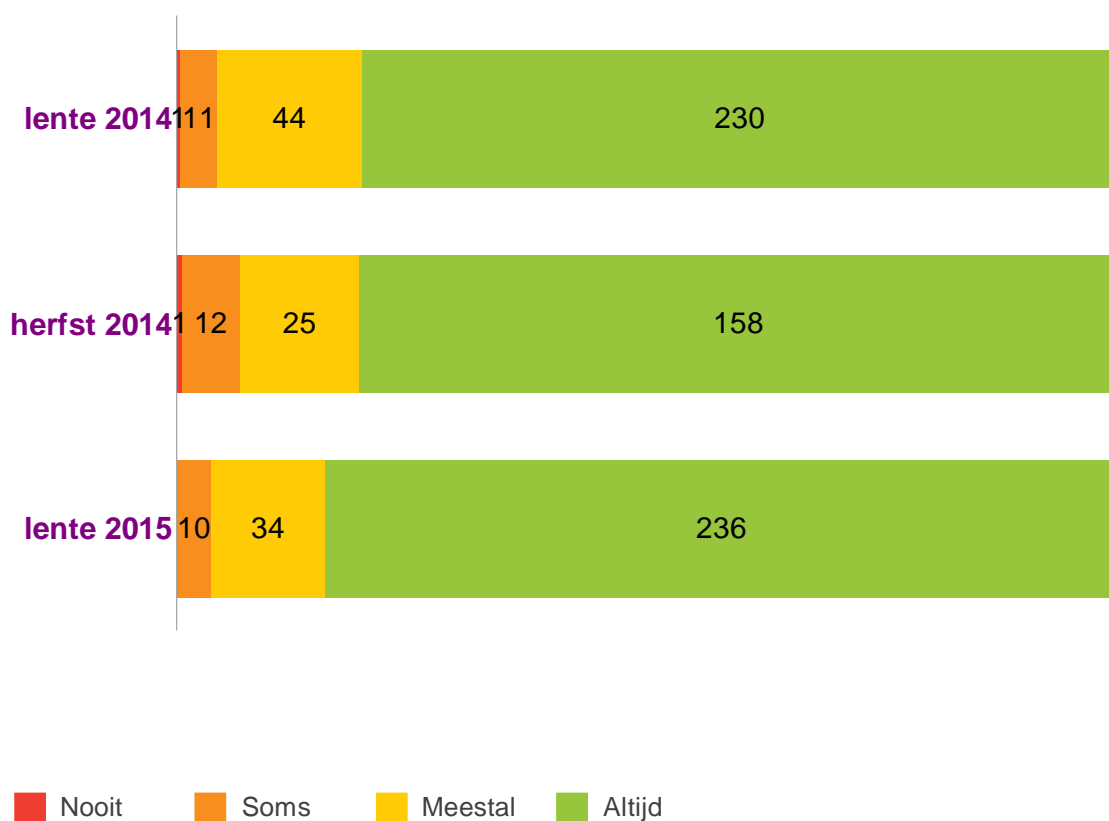
Omgang met patiënten en samenwerking tussen zorgverleners (gewogen gemiddelde)



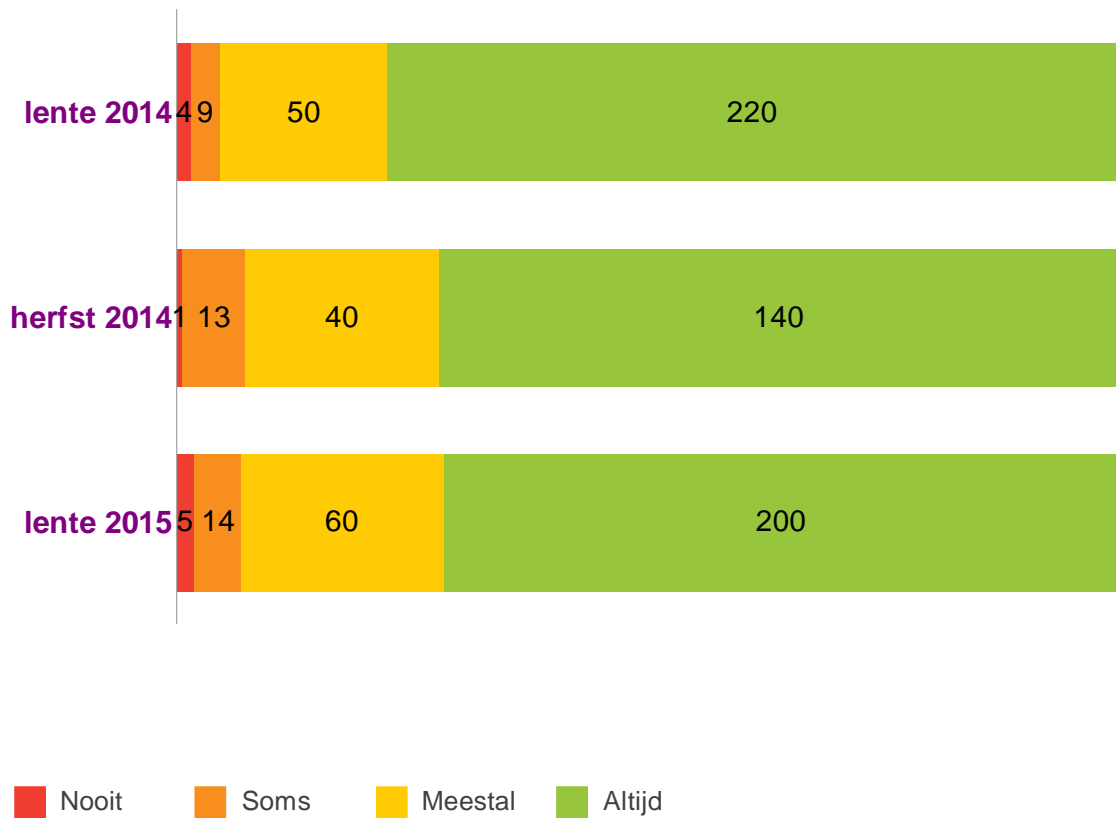
12. De verpleegkundigen gaven mij begrijpelijke uitleg.
Aantal respondenten per meting



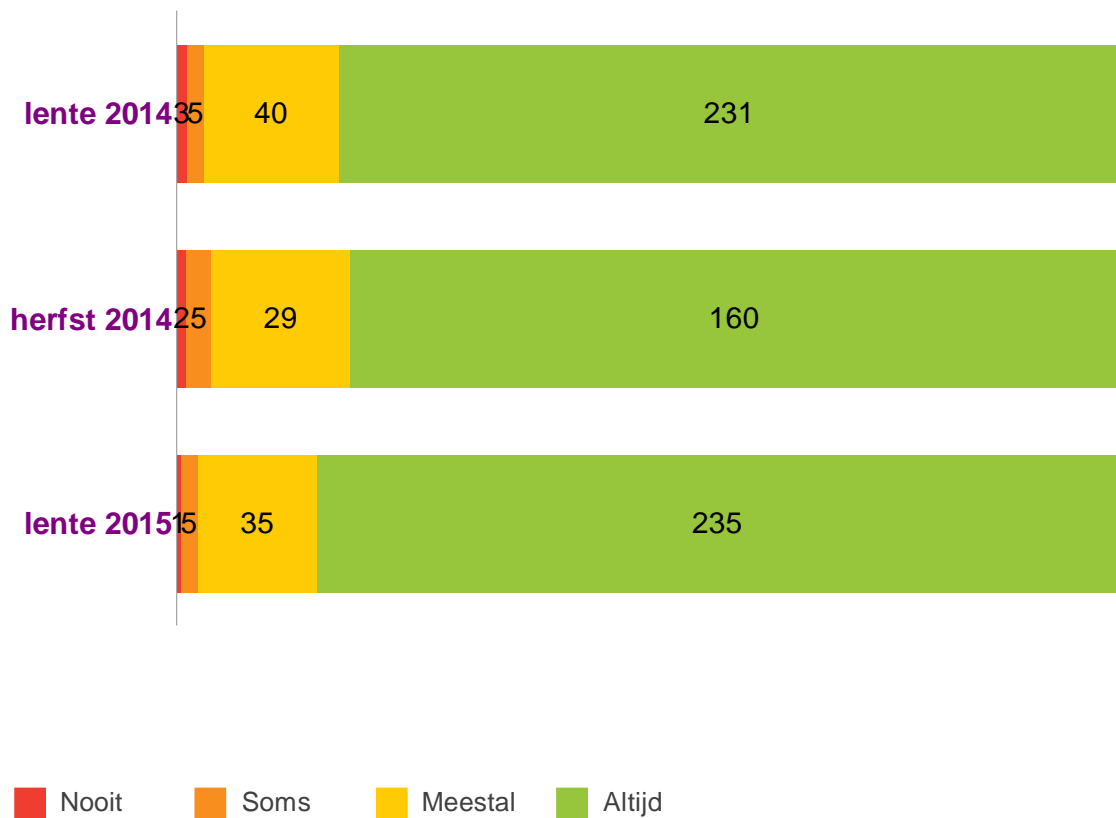
13. De verpleegkundigen waren vriendelijk en beleefd tegen mij.
Aantal respondenten per meting



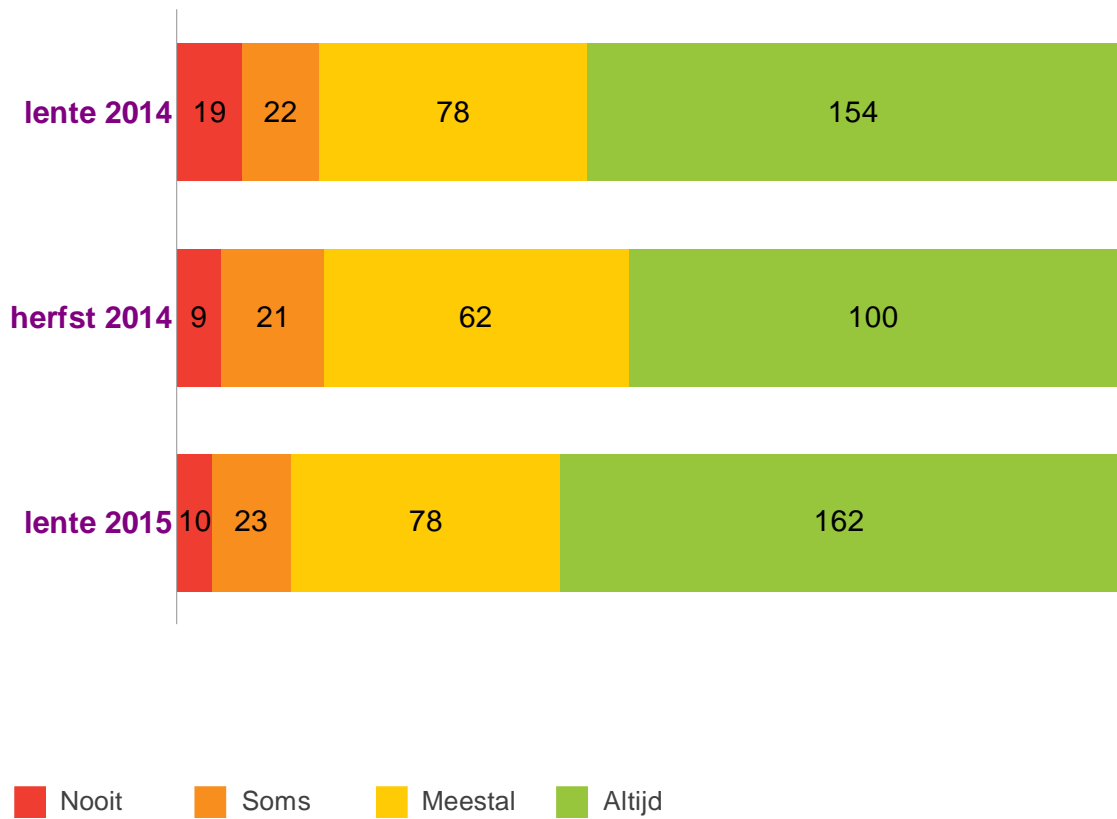
14. De artsen gaven mij begrijpelijke uitleg.
Aantal respondenten per meting



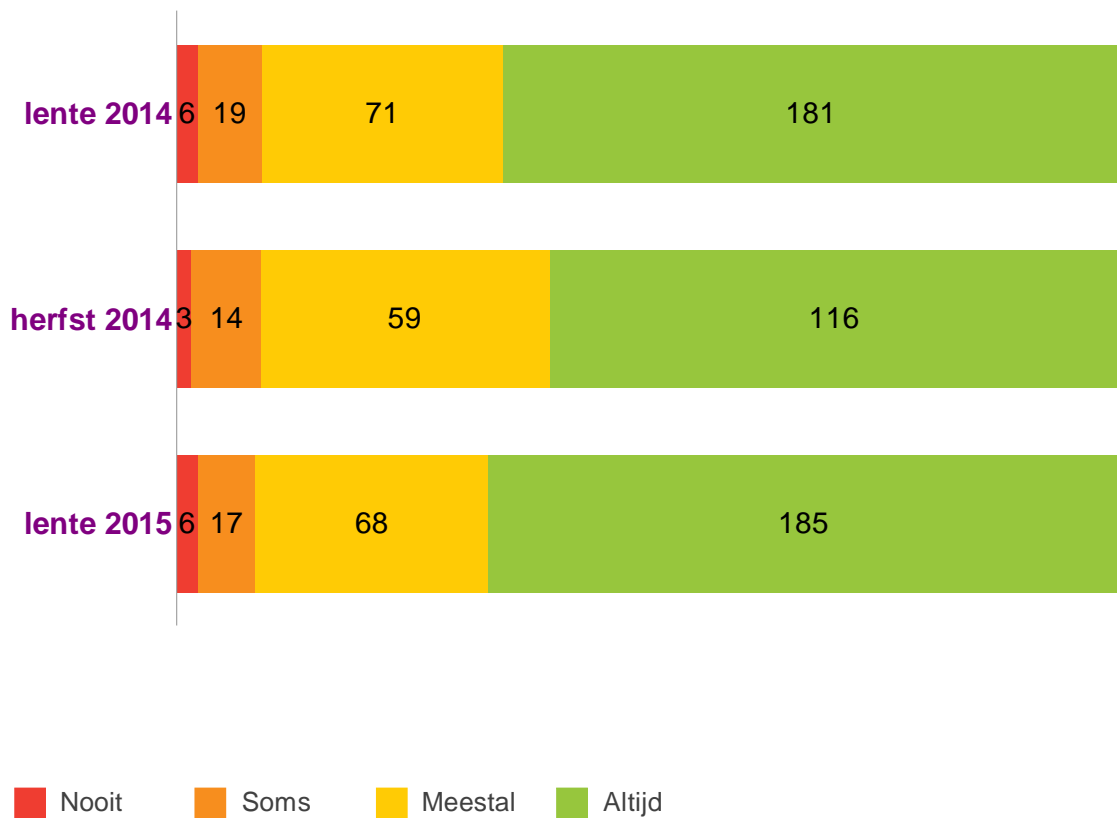
15. De artsen waren vriendelijk en beleefd tegen mij.
Aantal respondenten per meting



16. De medewerkers gaven gelijkaardige informatie.
Aantal respondenten per meting



17. De medewerkers werkten goed samen.
Aantal respondenten per meting

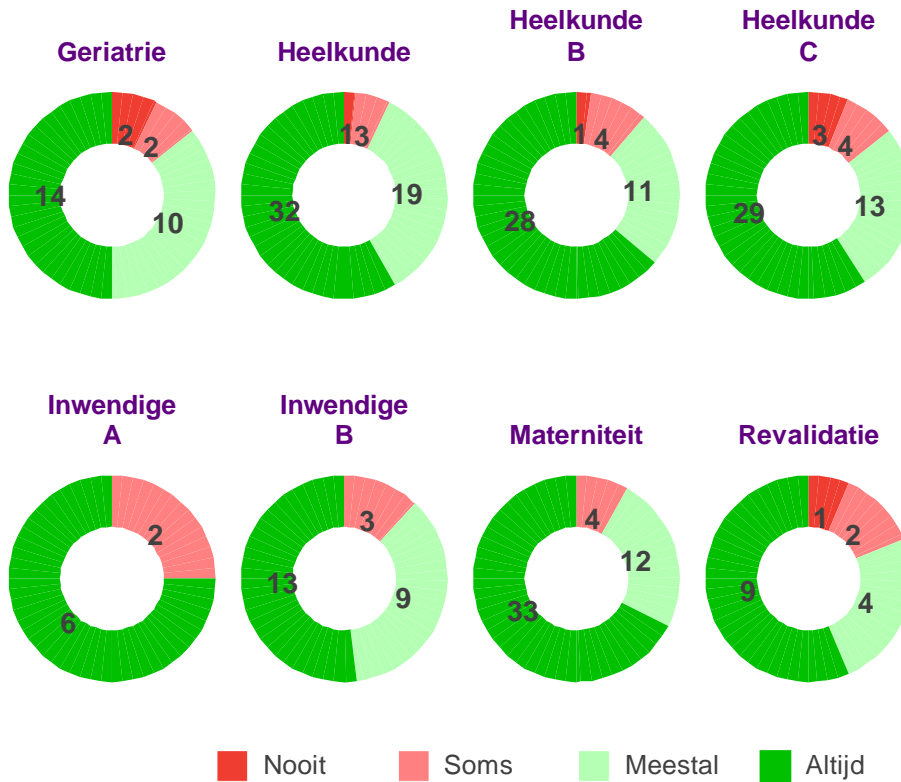


18. Bij de medewerkers voelde ik mij in veilige handen.
Aantal respondenten per meting

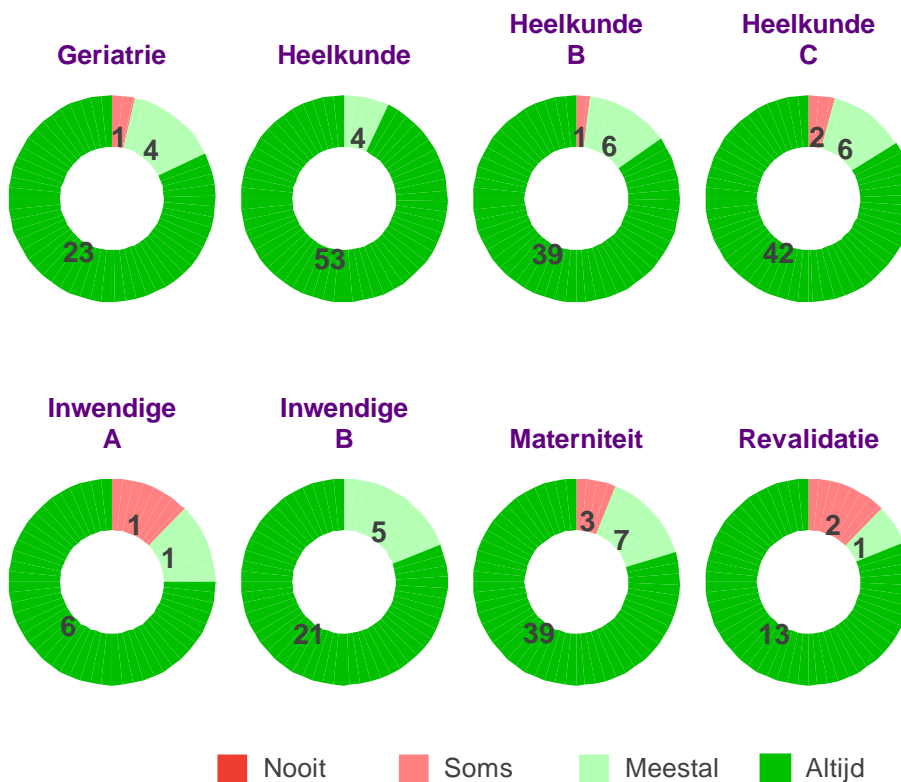


L. Dienstvergelijkend overzicht

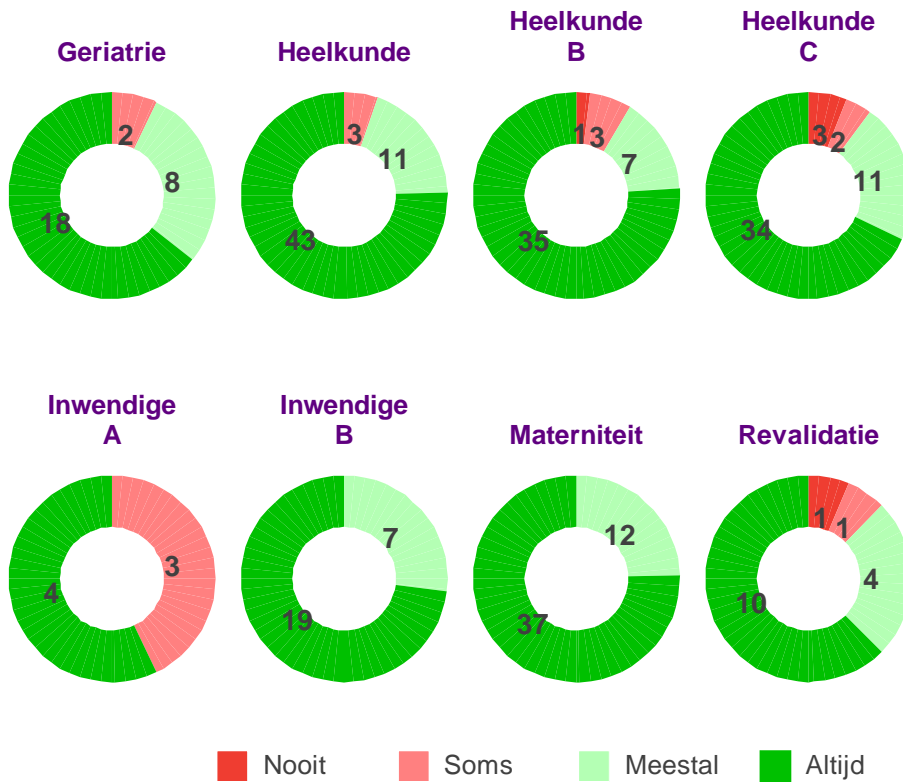
12. De verpleegkundigen gaven mij begrijpelijke uitleg. Aantal respondenten van de laatste meetperiode



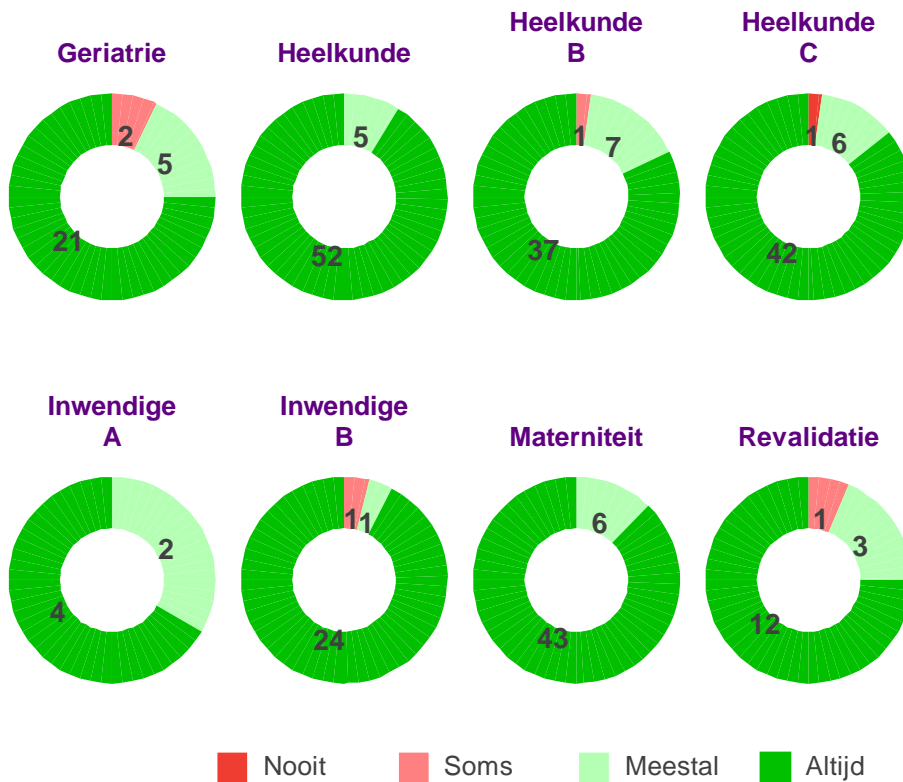
13. De verpleegkundigen waren vriendelijk en beleefd tegen mij. Aantal respondenten van de laatste meetperiode



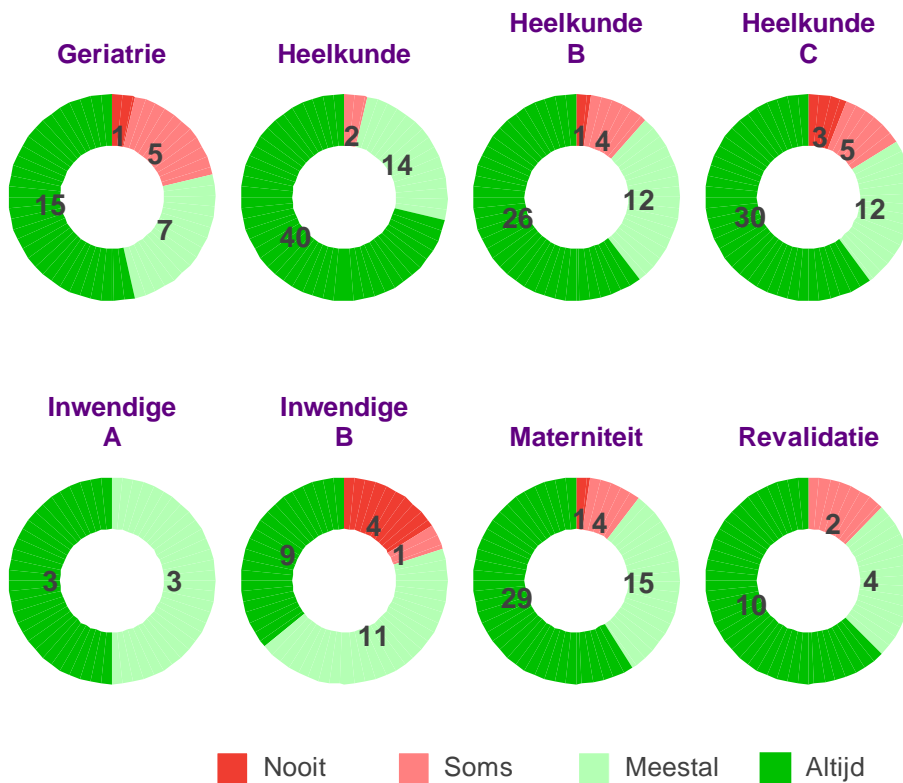
14. De artsen gaven mij begrijpelijke uitleg. Aantal respondenten van de laatste meetperiode



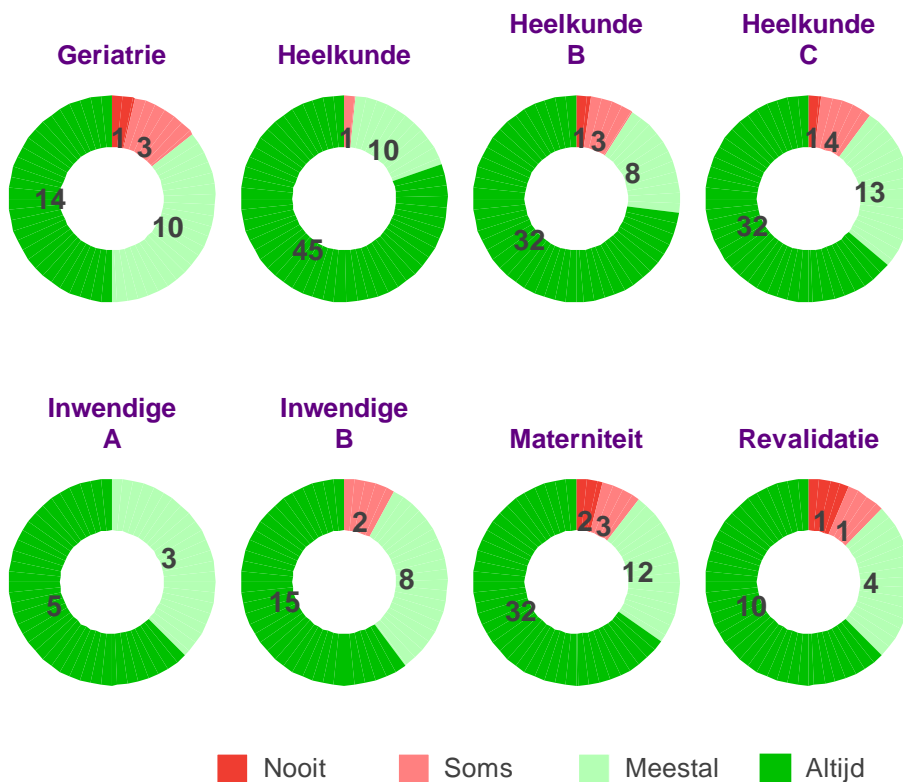
15. De artsen waren vriendelijk en beleefd tegen mij. Aantal respondenten van de laatste meetperiode



16. De medewerkers gaven gelijkaardige informatie. Aantal respondenten van de laatste meetperiode



17. De medewerkers werkten goed samen. Aantal respondenten van de laatste meetperiode



18. Bij de medewerkers voelde ik mij in veilige handen. Aantal respondenten van de laatste meetperiode

