



QUALITY & MARKETING SOLUTIONS

Dit is een demo rapport waarin naast de executive summary slechts één zorgaspect in de diepte wordt uitgewerkt met name:
de betrokkenheid in de besluitvorming.

Meting van de familietevredenheid op intensieve zorgen

Ziekenhuis X

Rapport opgemaakt op : 05/03/16

Quality & Marketing Solutions BVBA
Kronenburgstraat 34
2018 Antwerpen

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

Introductie

1. Verklarende motivatie:

De enquête "Familietevredenheid op intensieve zorgen" heeft als doel informatie te verzamelen over de tevredenheid van de familie over de zorgverlening op de afdeling intensieve zorgen van een acuut ziekenhuis. De meeste patiënten zijn gesedeerd tijdens hun verblijf op een intensieve zorgafdeling. Zijn familieleden zijn dan ook meestal beter geplaatst om een objectief oordeel te geven over de kwaliteit van de zorgverlening.

2. Korte omschrijving:

Het instrument bestaat uit 28 criteria.

Er wordt onderscheid gemaakt tussen de zorg aan de patiënt en de begeleiding van de familie.

In de zorg van de patiënt worden de zorgzaamheid (vriendelijkheid, invoelend vermogen, respect en behulpzaamheid) en de symptoomherkenning (pijn, kortademigheid en rusteloosheid) bevraagd.

In de zorg voor de familie komen de volgende onderwerpen aan bod:

- * bejegening (bekommernis, emotionele steun, afstemming binnen het team en vriendelijkheid)
- * professionele bekwaamheid en communicatievaardigheid van arts en verpleegkundigen
- * steun, opvang en begeleiding van paramedici (sociaal werker, pastor, psycholoog, kinesist en andere)
- * deelname in de besluitvorming (bereidwilligheid, verstaanbaarheid, eerlijkheid, volledigheid, eensluidendheid, steun, nakomen van afspraken en tijd voor vragen)
- * Hotelaccommodaties (bewegwijzering, telefonische bereikbaarheid, bezoek, wachtzaal, zitcomfort en parking)

3. Kwaliteit van het meetinstrument:

Deze vragenlijst is een vrije vertaling van het instrument FS-ICU (34) van het National Quality Measures Clearinghouse (AHRQ)

De vertaling van de vragenlijst is samen met een hoofdverpleegkundige van intensieve zorgen op punt gezet. De eerste try out dient nog uitgevoerd te worden.

4. Huidig gebruik:

Het was de bedoeling om tweemaal per jaar gedurende drie maanden de vertrouwenspersonen van de familie die hun e-mail bekend maakten, aan te schrijven om deze vragenlijst in te vullen.

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.) diezelfs 'on line' kunnen geraadpleegd worden. De huidige gegevens zijn virtueel ingebracht.

De vragenlijst bevat de volgende onderwerpen:

- A. Algemene tevredenheid**
- B. Demografische gegevens (gender, leeftijd, soort van verwantschap)**
- C. Zorgzaamheid ten aanzien van de patiënt**
- D. Symptoomherkenning (pijn, rusteloosheid, kortademigheid)**
- E. Zorgzaamheid ten aanzien van de familie**
- F. Professionele kennis & communicatievaardigheden**
- G. Paramedische steun, opvang en begeleiding**
- H. Betrokkenheid in de besluitvorming**
- I. Hotelaccommodaties**
- J. Aanbevelingsscore**
- K. Vrije commentaren**
- L. Significante relaties tussen alle variabelen en de demografische gegevens op basis van Student-T testen**

In dit demorapport wordt naast de executive summary enkel ingegaan op onderdelen van het onderwerp betrokkenheid in de besluitvorming.

4. Bijlagen

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

Voor algemene informatie over de andere toepassingsmogelijkheden: www.snapsurveys.be .

Executive Summary

A. Executive summary

A1. Geef een beoordeling van de familietevredenheid op de afdeling intensieve zorgen:

Het gewogen gemiddelde is berekend met de volgende gewichten: zeer tevreden=10, tevreden=7.5, neutraal=5, ontevreden=2.5 en zeer zwak=0.

Het algemeen gemiddelde van alle detailvragen van de drie laatste meetperiodes bedraagt:

jaartal van de meting	2014	lente 2015	herfst 2015
Gewogen gemiddelde	8.08	7.85	8.45
Aantal respondenten	46	37	39

A.2. Algemene ranking per thema

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

Thema's	2014	lente 2015	herfst 2015
Zorgzaamheid tav patiënt	8.98	8.82	9.20
Symptoomherkenning	8.72	8.07	9.10
Zorgzaamheid tav familie	8.91	8.22	8.75
Professionaliteit & communicatie	8.11	8.38	8.75
Paramedische begeleiding door	8.56	8.50	9.15
Betrokkenheid in de besluitvorming	8.19	7.83	8.98
Hotelaccomodaties	6.26	6.52	6.56

A.3. Tevredenheidsranking per afzonderlijke vraag:

Van deze criteria vindt u hieronder de 4 best beoordeelde en 4 minst gunstig beoordeelde criteria terug.

Het gewogen gemiddelde is berekend met de volgende gewichten:

Zeer slecht=0, Slecht=2.5, Matig=5, Goed=7.5 en Zeer goed=10.

De volledige lijst met vragen wordt nadien in detail besproken.

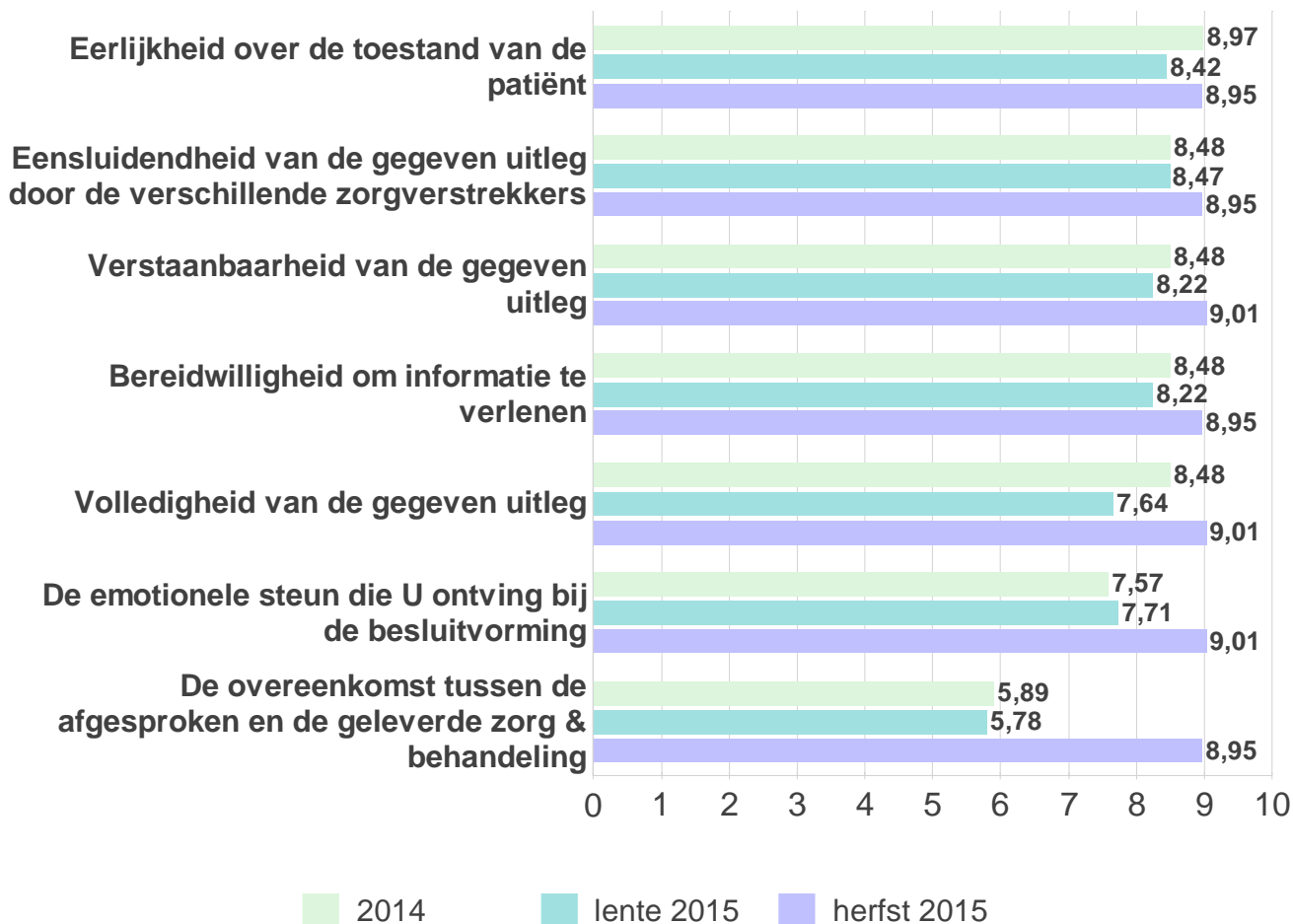
4 best scorende vragen	2014	lente 2015	herfst 2015
1. Aandacht voor kortademigheid	9.11	8.02	10.00
2. Behulpzaamheid	8.97	8.92	9.42
3. Vriendelijkheid	9.02	8.95	8.97
4. Invoelend vermogen	8.97	8.51	9.42

4 minst scorende vragen	2014	lente 2015	herfst 2015
25. Bewegwijzering naar de afdeling	6.03	6.97	6.99
26. Bezoekregeling	6.09	6.54	6.62
27. Zitcomfort van de stoelen	4.53	4.63	4.79
28. Parking	4.13	4.74	4.81

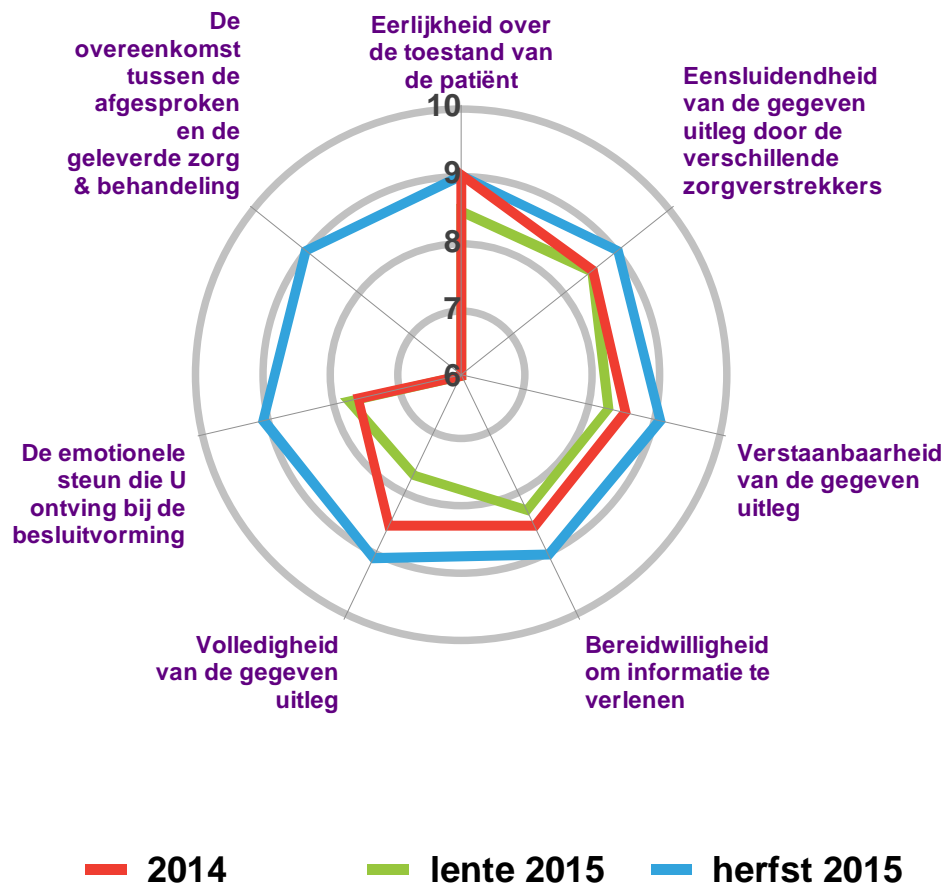
H. Betrokkenheid in de besluitvorming

	Gewogen gemiddelde	A. 2014	B. lente 2015	C. herfst 2015
Betrokkenheid in de besluitvorming	8.34	8.19 -bC	7.83 a-C	8.98 AB-
Eerlijkheid over de toestand van de patiënt	8.79	8.97 ---	8.42 ---	8.95 ---
Eensluidendheid van de gegeven uitleg door de verschillende zorgverstrekkers	8.63	8.48 ---	8.47 ---	8.95 ---
Verstaanbaarheid van de gegeven uitleg	8.57	8.48 ---	8.22 --c	9.01 -b-
Bereidwilligheid om informatie te verlenen	8.55	8.48 ---	8.22 --c	8.95 -b-
Volledigheid van de gegeven uitleg	8.40	8.48 -b-	7.64 a-C	9.01 -B-
De emotionele steun die U ontving bij de besluitvorming	8.11	7.57 --C	7.71 --C	9.01 AB-
De overeenkomst tussen de afgesproken en de geleverde zorg & behandeling	7.04	5.89 --C	5.78 --C	8.95 AB-

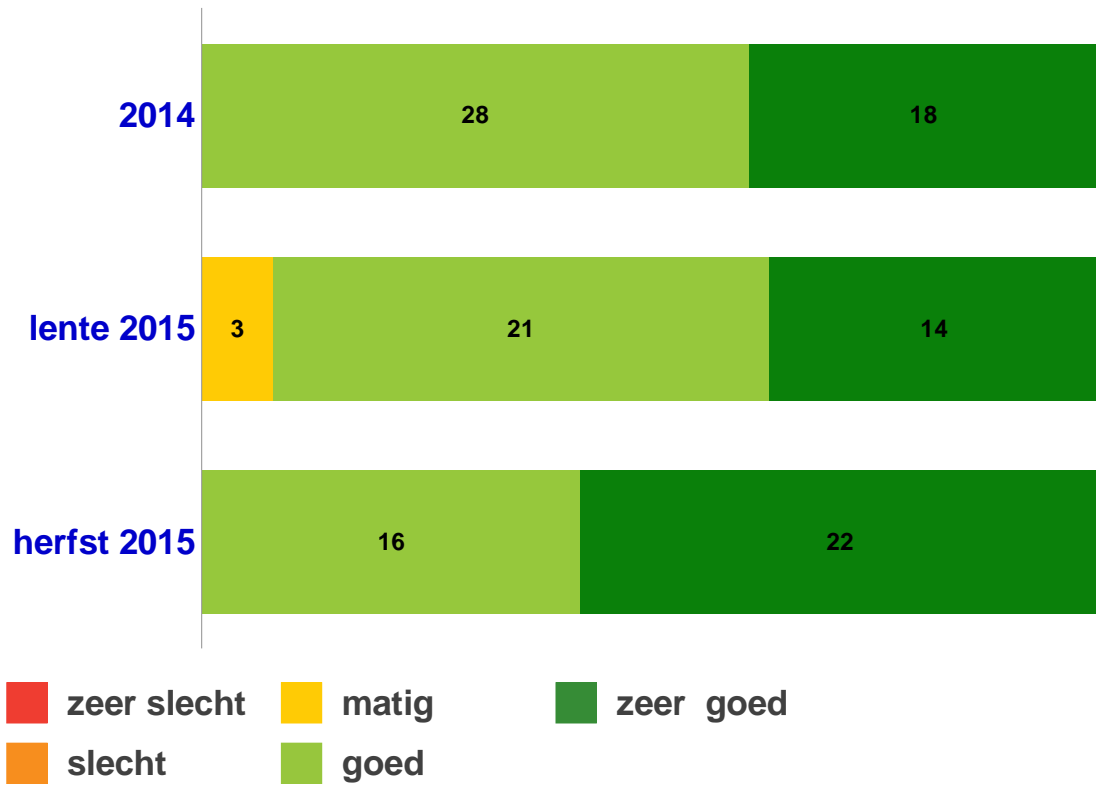
Betrokkenheid in de besluitvorming



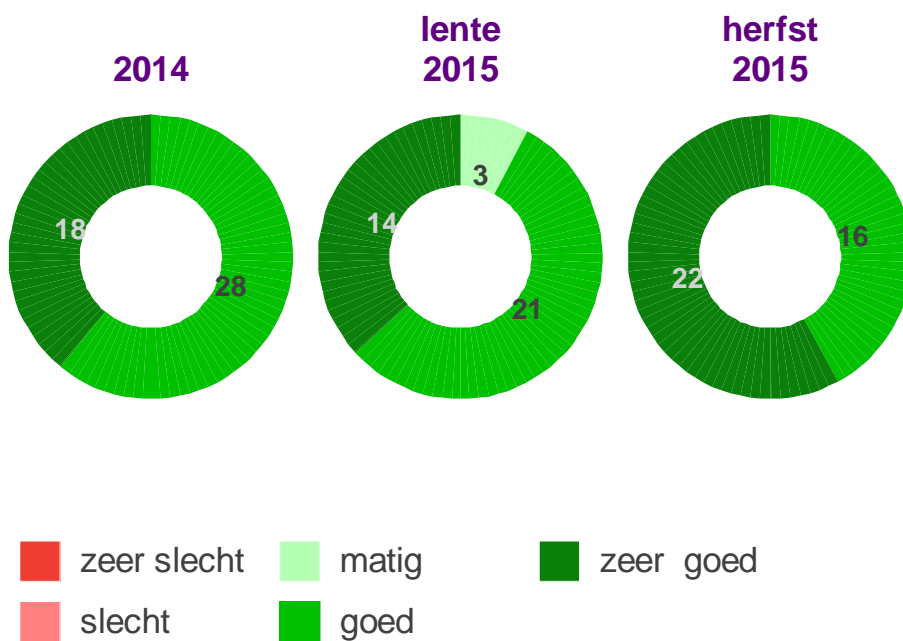
Betrokkenheid in de besluitvorming



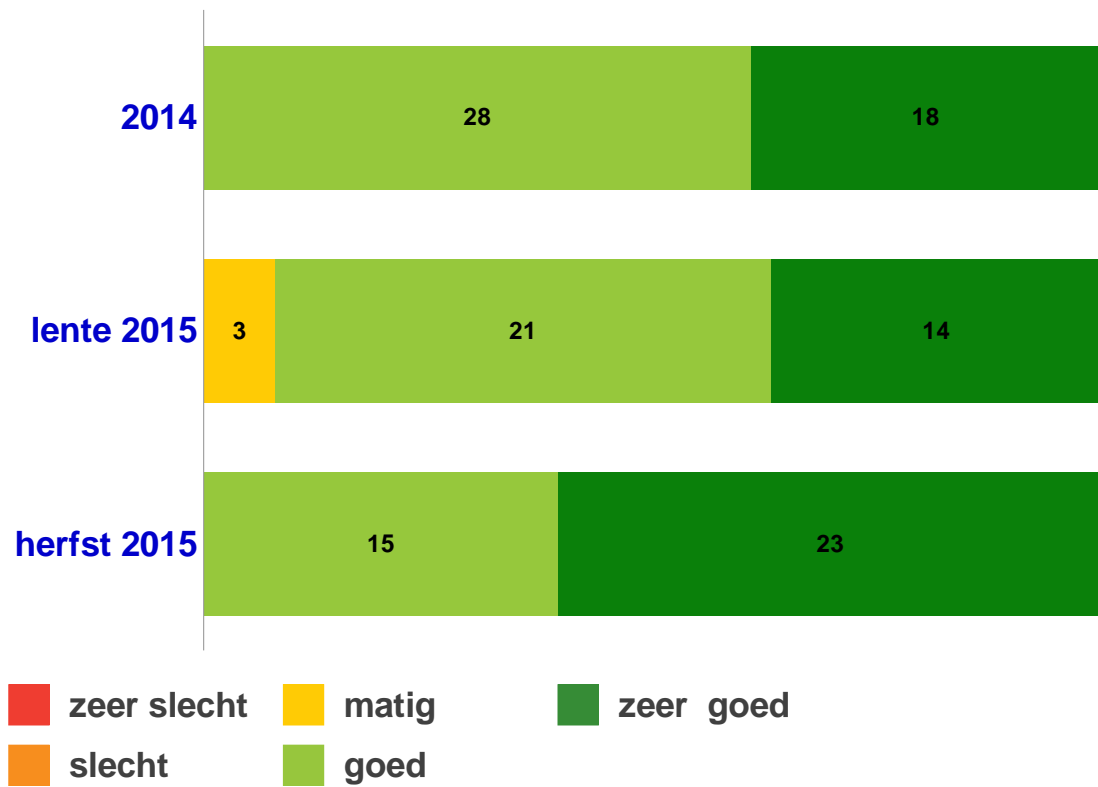
Bereidwilligheid om informatie te verlenen
Aantal respondenten per meetperiode.



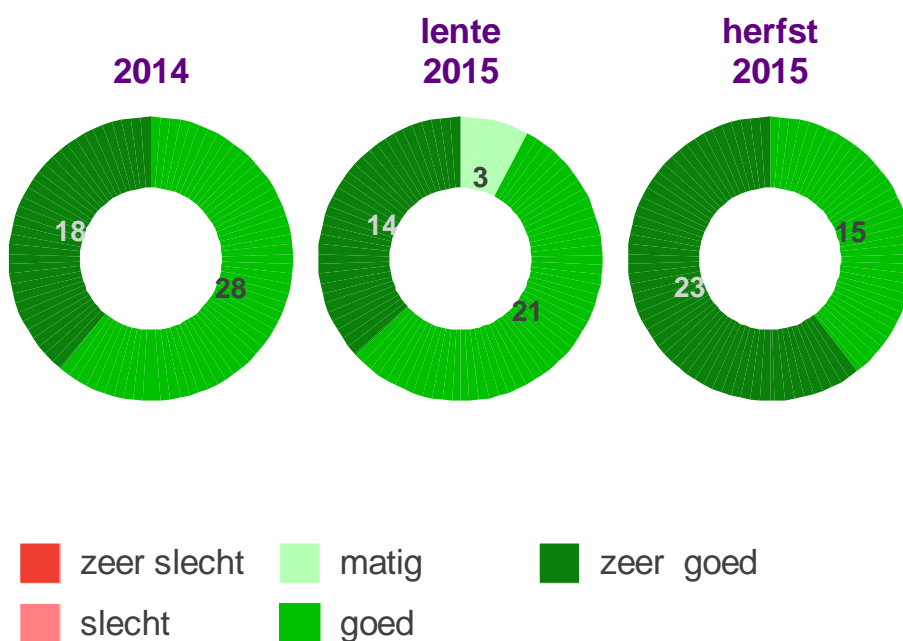
Bereidwilligheid om informatie te verlenen
Aantal respondenten per meetperiode.



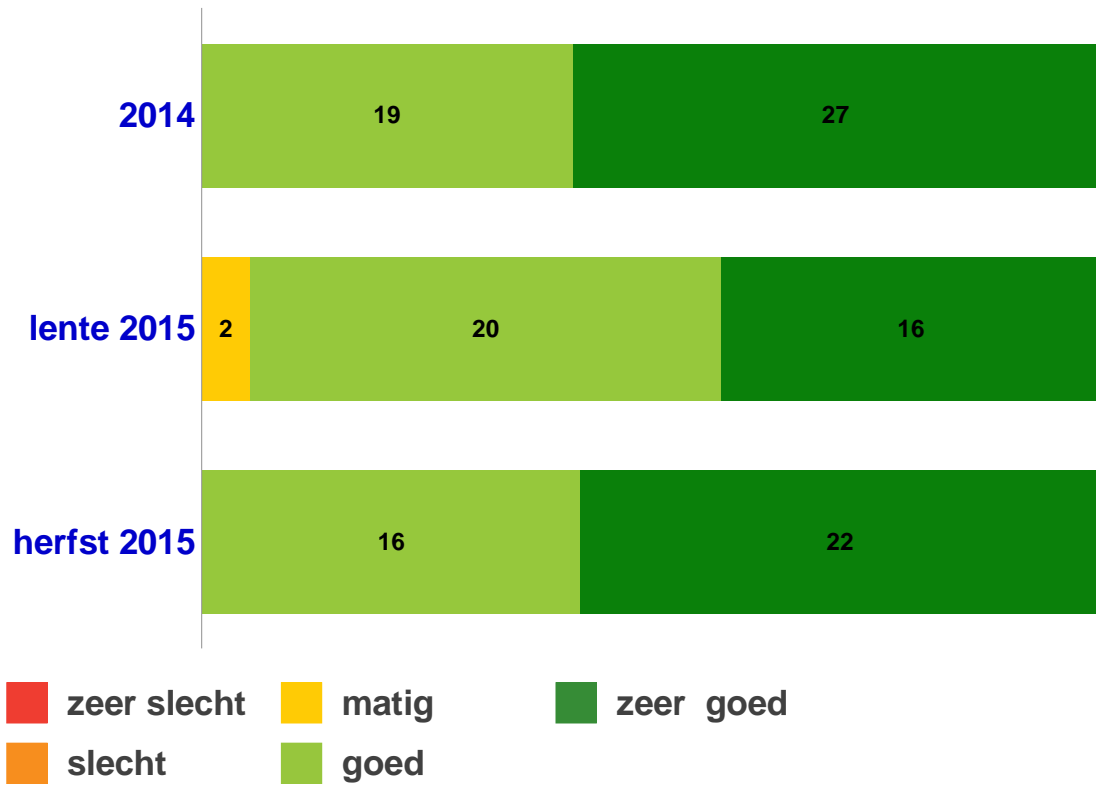
Verstaanbaarheid van de gegeven uitleg
Aantal respondenten per meetperiode.



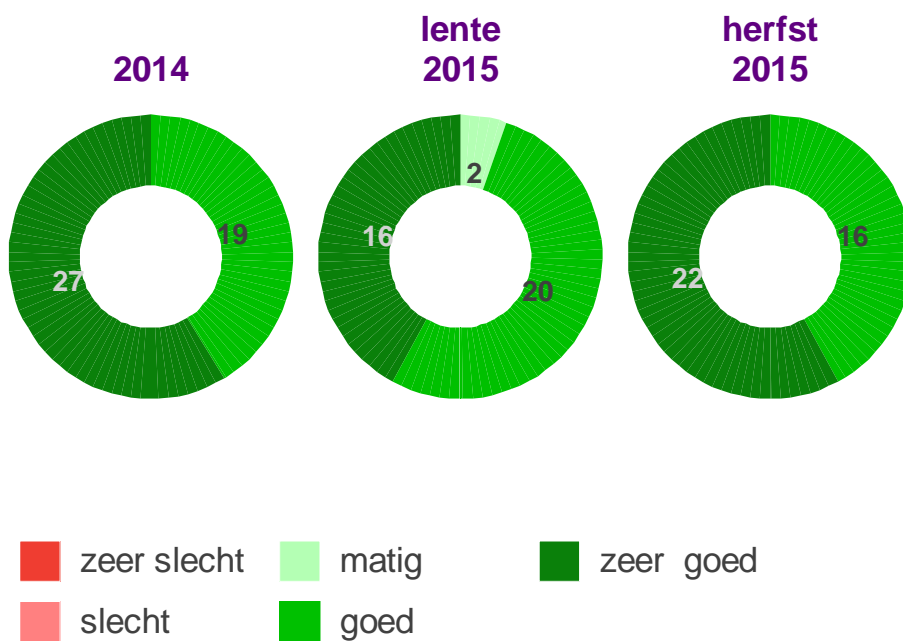
Verstaanbaarheid van de gegeven uitleg
Aantal respondenten per meetperiode.



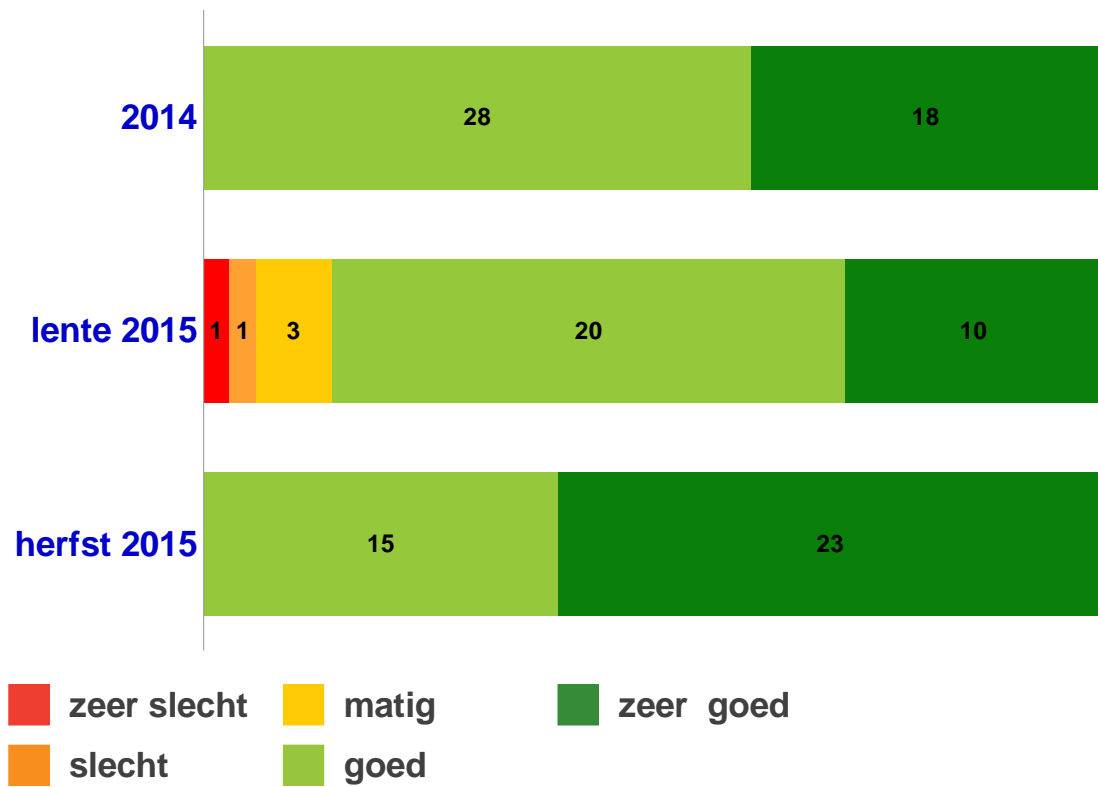
Eerlijkheid over de toestand van de patiënt
Aantal respondenten per meetperiode.



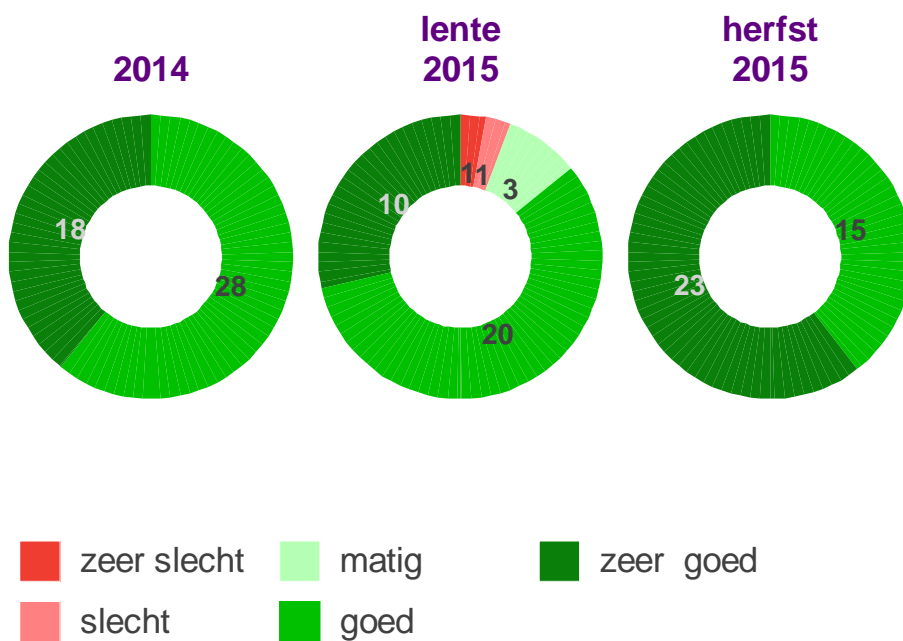
Eerlijkheid over de toestand van de patiënt
Aantal respondenten per meetperiode.



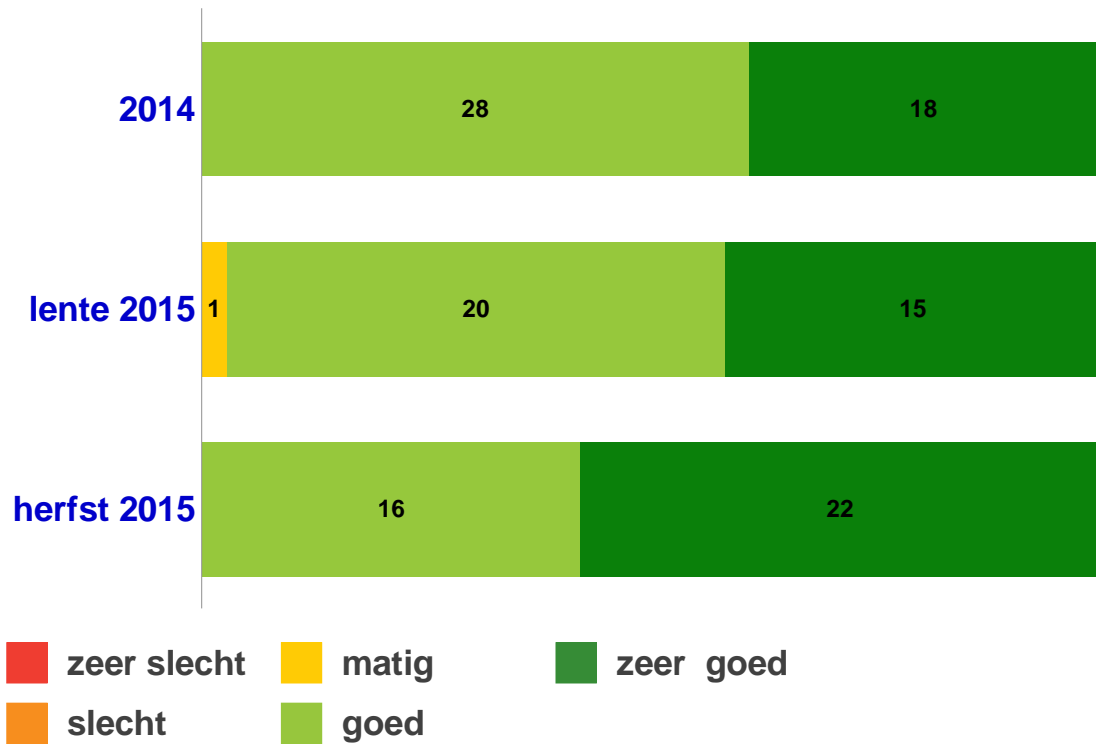
Volledigheid van de gegeven uitleg
Aantal respondenten per meetperiode.



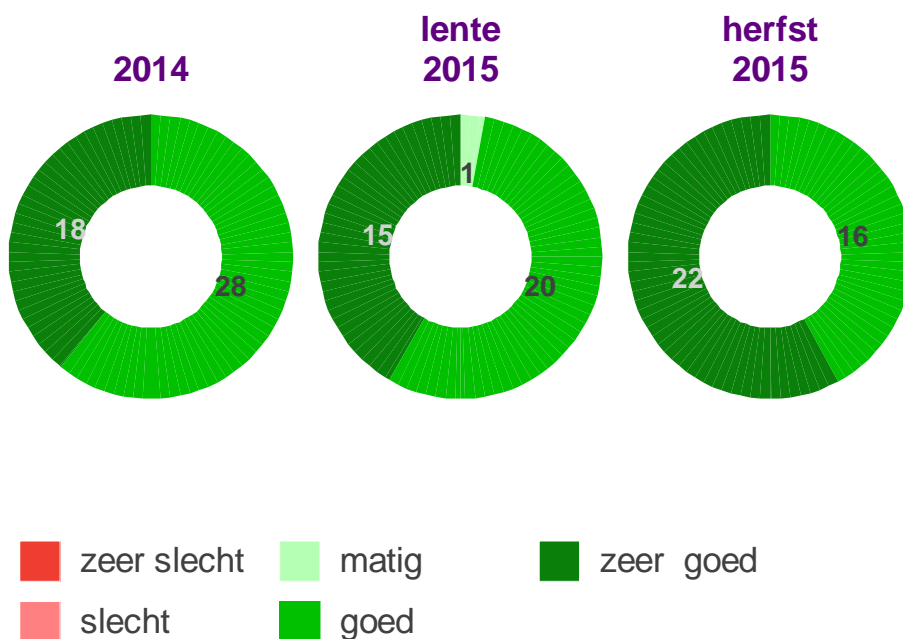
Volledigheid van de gegeven uitleg
Aantal respondenten per meetperiode.



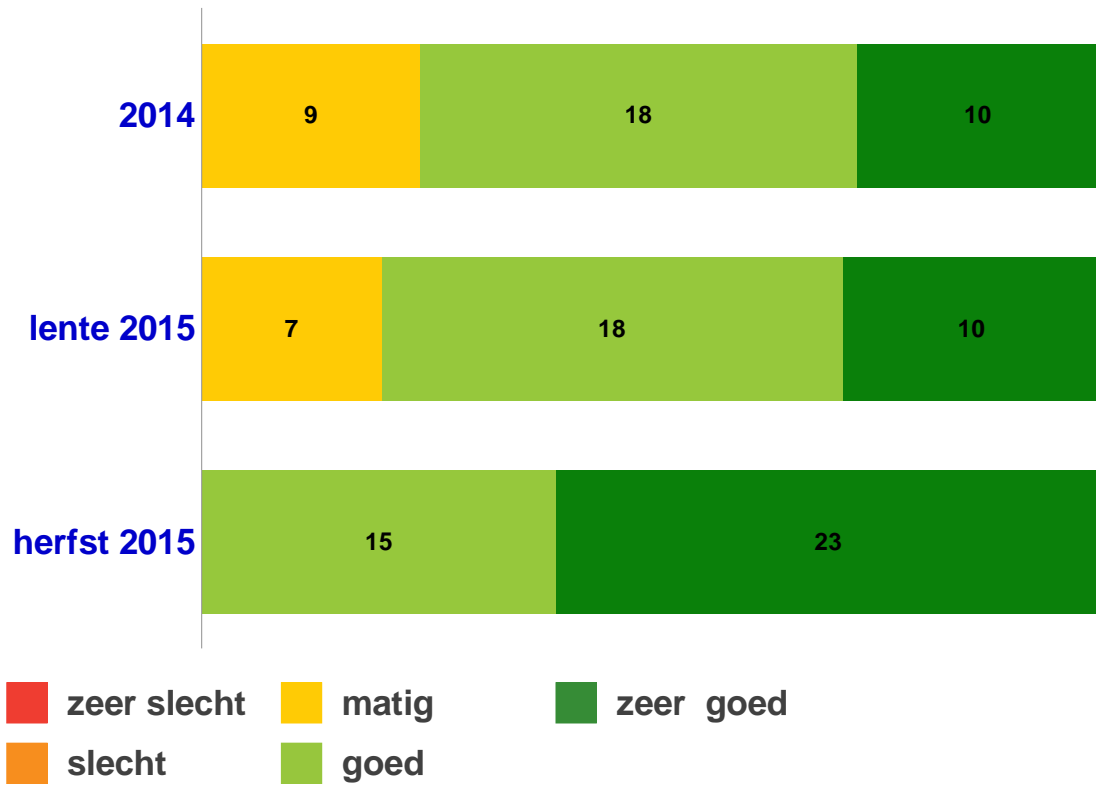
Eensluidendheid van de gegeven uitleg door de verschillende zorgverstrekkers
Aantal respondenten per meetperiode.



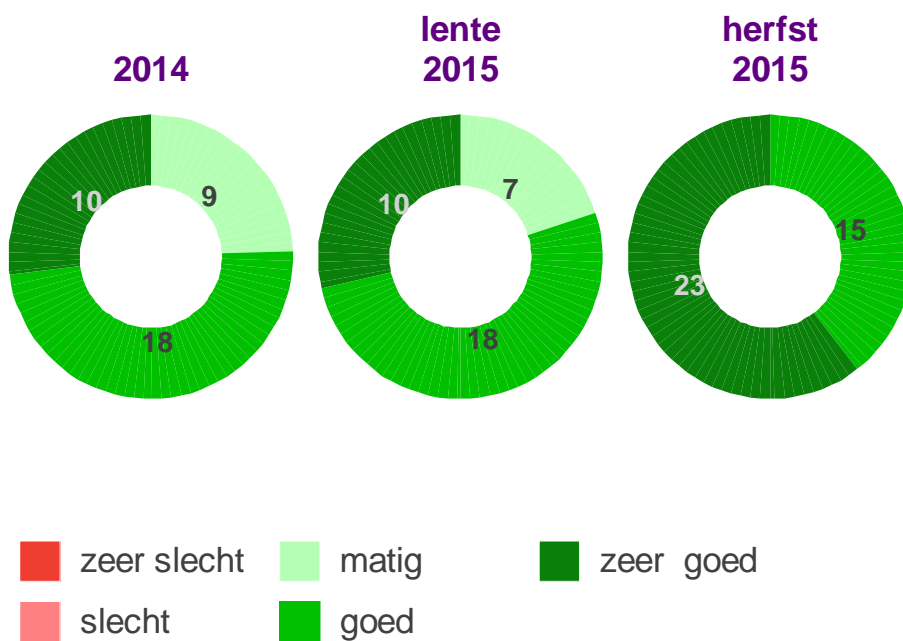
Eensluidendheid van de gegeven uitleg door de verschillende zorgverstrekkers
Aantal respondenten per meetperiode.



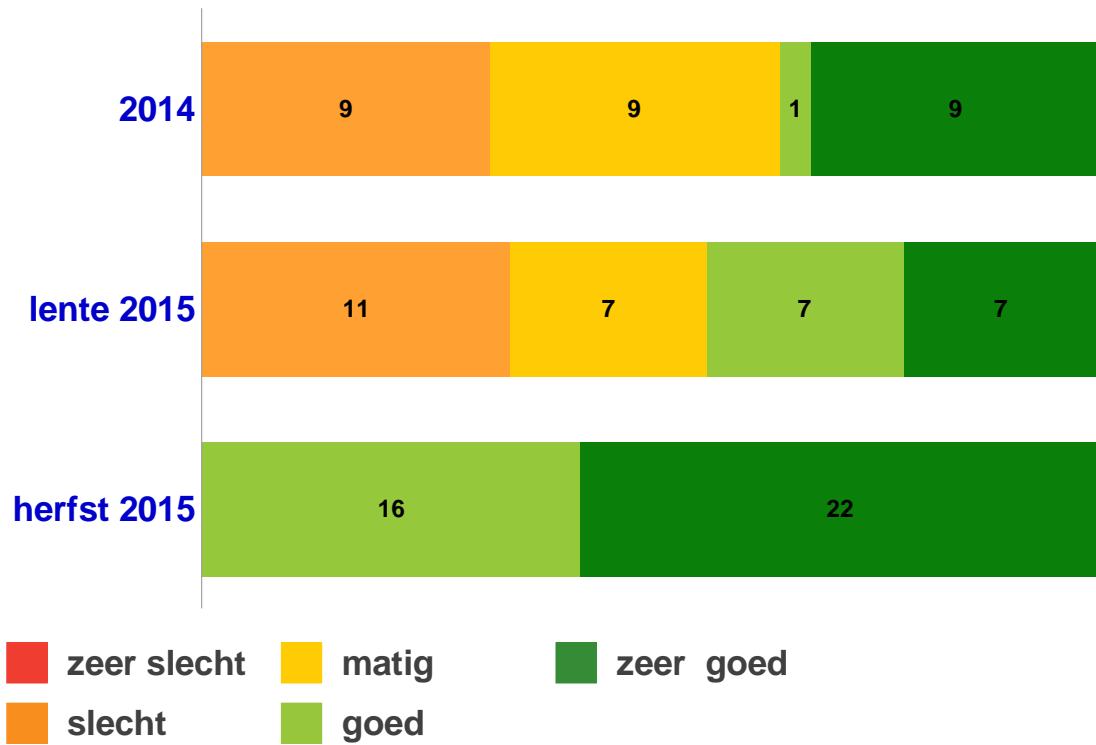
**De emotionele steun die U ontving bij de besluitvorming
Aantal respondenten per meetperiode.**



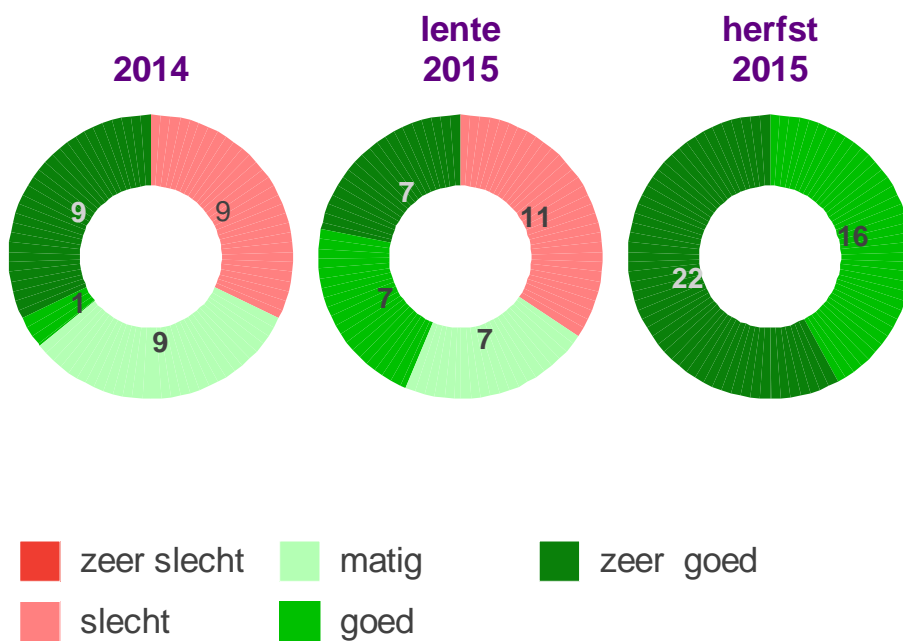
**De emotionele steun die U ontving bij de besluitvorming
Aantal respondenten per meetperiode.**



De overeenkomst tussen de afgesproken en de geleverde zorg & behandeling
Aantal respondenten per meetperiode.



De overeenkomst tussen de afgesproken en de geleverde zorg & behandeling
Aantal respondenten per meetperiode.



L. Significante relaties tussen alle variabelen (op basis van Student-T testen)?

Gewogen gemiddelde per meetperiode.met aanduiding van significante verschillen op basis van Student-T testen.

	gewogen gemiddelde	A. 2014	B. lente 2015	C. herfst 2015
Individuele vragen	8.13	8.08 -BC	7.85 A-C	8.45 AB-
Aandacht voor kortademigheid	9.12	9.11 -BC	8.02 A-C	10.00 AB-
Behulpzaamheid	9.10	8.97 ---	8.92 ---	9.42 ---
Vriendelijkheid	8.98	9.02 ---	8.95 ---	8.97 ---
Invoelend vermogen	8.98	8.97 ---	8.51 --C	9.42 -B-
Respect	8.95	8.97 ---	8.89 ---	8.97 ---
Emotionele ondersteuning	8.85	9.32 -B-	8.04 A-c	8.97 -b-
Uw verblijf in de wachtzaal	8.84	8.97 ---	8.75 ---	8.75 ---
Eerlijkheid over de toestand van de patiënt	8.79	8.97 ---	8.42 ---	8.95 ---
Hoe correct werd U door de artsen ingelicht over de conditie van uw familielid?	8.78	8.97 ---	8.36 ---	8.97 ---
De professionele bekwaamheid van de artsen	8.70	8.97 ---	8.55 ---	8.53 ---
Aandacht voor rusteloosheid	8.65	8.72 ---	8.06 --C	9.01 -B-
Vriendelijkheid	8.65	8.53 ---	8.45 ---	8.97 ---
Eensluidendheid van de gegeven uitleg door de verschillende zorgverstrekkers	8.63	8.48 ---	8.47 ---	8.95 ---
Uw bekommernis om de patiënt	8.60	8.91 ---	8.26 ---	8.53 ---
Afstemming van de zorg binnen het team	8.57	8.97 -b-	8.09 a--	8.53 ---
Verstaanbaarheid van de gegeven uitleg	8.57	8.48 ---	8.22 --c	9.01 -b-
Bereidwilligheid om informatie te verlenen	8.55	8.48 ---	8.22 --c	8.95 -b-
De professionele bekwaamheid van de verpleegkundigen	8.50	8.48 ---	8.49 ---	8.53 ---
Volledigheid van de gegeven uitleg	8.40	8.48 -b-	7.64 a-C	9.01 -B-
Aandacht voor pijn	8.38	8.48 ---	8.11 ---	8.49 ---
Hoe correct werd U door de verpleegkundigen ingelicht over de conditie van uw familielid?	8.20	7.50 --C	8.24 --c	8.97 Ab-
De emotionele steun die U ontving bij de besluitvorming	8.11	7.57 --C	7.71 --C	9.01 AB-
Telefonische bereikbaarheid	7.50	7.50 ---	7.50 ---	7.50 ---
De overeenkomst tussen de afgesproken en de geleverde zorg & behandeling	7.04	5.89 --C	5.78 --C	8.95 AB-
Bewegwijzering naar de afdeling	6.63	6.03 -BC	6.97 A--	6.99 A--
Bezoekregeling	6.38	6.09 ---	6.54 ---	6.62 ---
Zitcomfort van de stoelen	4.65	4.53 ---	4.63 ---	4.79 ---
Parking	4.53	4.13 ---	4.74 ---	4.81 ---