



## QUALITY & MARKETING SOLUTIONS

# Meting van de Oudertevredenheid op pediatrie

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

## Ziekenhuis X

Rapport opgemaakt op : 03/03/16

# Introductie

### 1. Verklarende motivatie:

De enquête "Oudertevredenheid op pediatrie" heeft als doel informatie te verzamelen over de tevredenheid van de ouders over de zorgverlening op de afdeling pediatrie.

### 2. Korte omschrijving:

Het instrument bestaat uit 29 criteria.

Er wordt onderscheid gemaakt tussen de zorg aan het kind(je) en de begeleiding van de ouders.

Het is voor een derde 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 wijze van omgang met patiënten, de samenwerking tussen zorgverleners en de aandacht voor privacy, veilige zorg en pijnbeleid.

Voor het andere deel zijn er specifiekere vragen bijgevoegd op het vlak van zorgzaamheid ten aanzien van het kind(je) en de ouders, professionele kennis, communicatievaardigheden, paramedische begeleiding, deelname in de besluitvorming, ontslagmodaliteiten en aspecten van de hotelzorg.

### 3. Kwaliteit van het meetinstrument:

Er is een geen brede validiteitstudie gebeurd maar het instrument is wel in gebruik sinds twee jaar in een regionaal ziekenhuis. Het aantal respondenten bedroeg 122 over drie meetperiodes. De bijkomende specifiekere vragen zijn geformuleerd in zo kort mogelijke statements zodat hierover weinig misverstand kan ontstaan. De vragensets zijn tweemaal ingrijpend bijgestuurd. De resultaten van de laatste meting werden gecontroleerd met Chronbach alpha en leverden de volgende resultaten op:

Subthema's	N items	Cronbach's alpha
		<b>lente 2015</b>
Zorgkwaliteit	4	0,94
Symptoomcontrole	3	0,99
Ondersteuning ouders	4	0,94
Verpleging	2	0,88
Artsen	2	0,95
Paramedici	6	niet genoeg data
Besluitvorming informatie	5	0,88
Besluitvorming betrokkenheid	4	niet genoeg data
Besluitvorming tijdigheid	3	niet genoeg data

### 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 ouders van de ontslagen patiënten van de week voordien. 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. Zorgzaamheid ten aanzien van het kind(je)

#### D. Symptoomherkenning

#### E. Zorgzaamheid ten aanzien van de ouders

#### 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

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

## Executive Summary

# A. Executive summary

### A1. Geef een beoordeling van de oudertevredenheid op de afdeling pediatrie:

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	8.06	7.84	8.42
Aantal respondenten	46	37	39

### A.2. Algemene ranking per thema

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

Thema's	2014	lente 2015	herfst 2015
Zorgzaamheid tav kind(je)	8.98	8.82	9.20
Symptoomherkenning	8.72	8.07	9.10
Zorgzaamheid tav ouders	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	6.45	6.66	6.70

### 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:

Slecht=0, Zwak=2.5, Matig=5, Goed=7.5 en Excellent=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
26. Maaltijden	6.03	6.97	6.99
27. Zitcomfort van de stoelen	6.09	6.54	6.62
28. Bezoekregeling	4.53	4.63	4.79
29. Parking	4.13	4.74	4.81

## B. Demografische gegevens

	gewogen gemiddelde	A. 2014	B. lente 2015	C. herfst 2015
Algemene tevredenheid over uw ervaring op onze pediatrie	9.10	9.02 --c	8.51 --C	9.74 aB-
	9.10	9.02 --c	8.51 --C	9.74 aB-

	gewogen gemiddelde	2014	lente 2015	herfst 2015
Individuele vragen	122	46 38%	37 30%	39 32%
Zeker niet	1	-	-	1 100%
Waarschijnlijk niet	2	-	2 100%	-
Neutraal	-	-	-	-
Waarschijnlijk wel	34	18 53%	16 47%	-
Zeker wel	85	28 33%	19 22%	38 45%

	N	Man	Vrouw
Heeft U gebruik gemaakt van rooming-in?	115	15	100
Ja	33	5	28
Neen	82	10	72

	N	Man	Vrouw
Leeftijdsgroep ouders	117	15	102
Onder 18	-	-	-
tussen 18-30	39	-	39
tussen 30-40	69	11	58
tussen 40-50	9	4	5

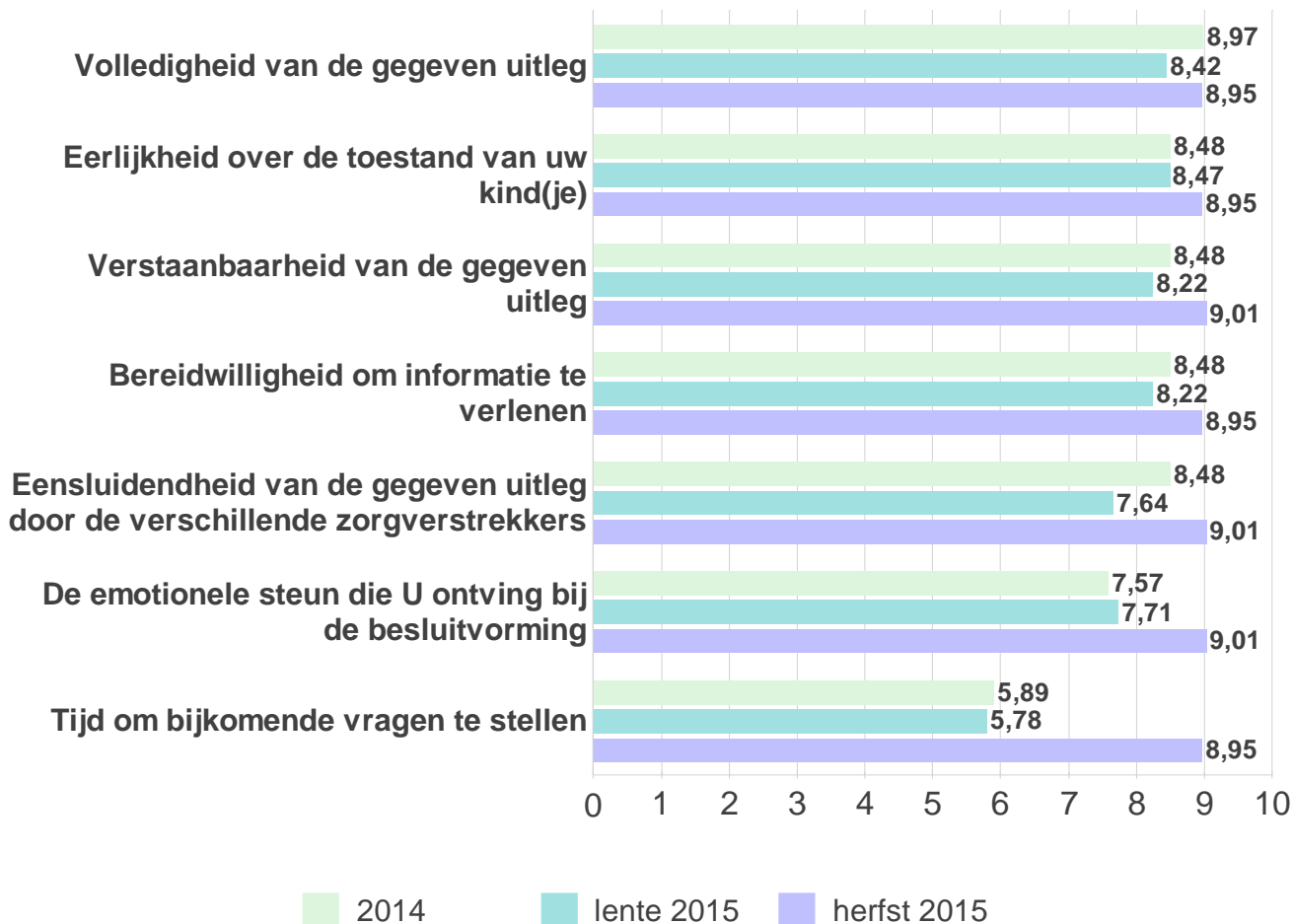
	N	via spoedopname	via onthaal
Leeftijdsgroep ouders	117	18	99
Onder 18	-	-	-
tussen 18-30	39	9	30
tussen 30-40	69	9	60
tussen 40-50	9	-	9

	N	Man	Vrouw
Opnameweg?	123	16	107
via spoedopname	22	-	22
via onthaal	101	16	85

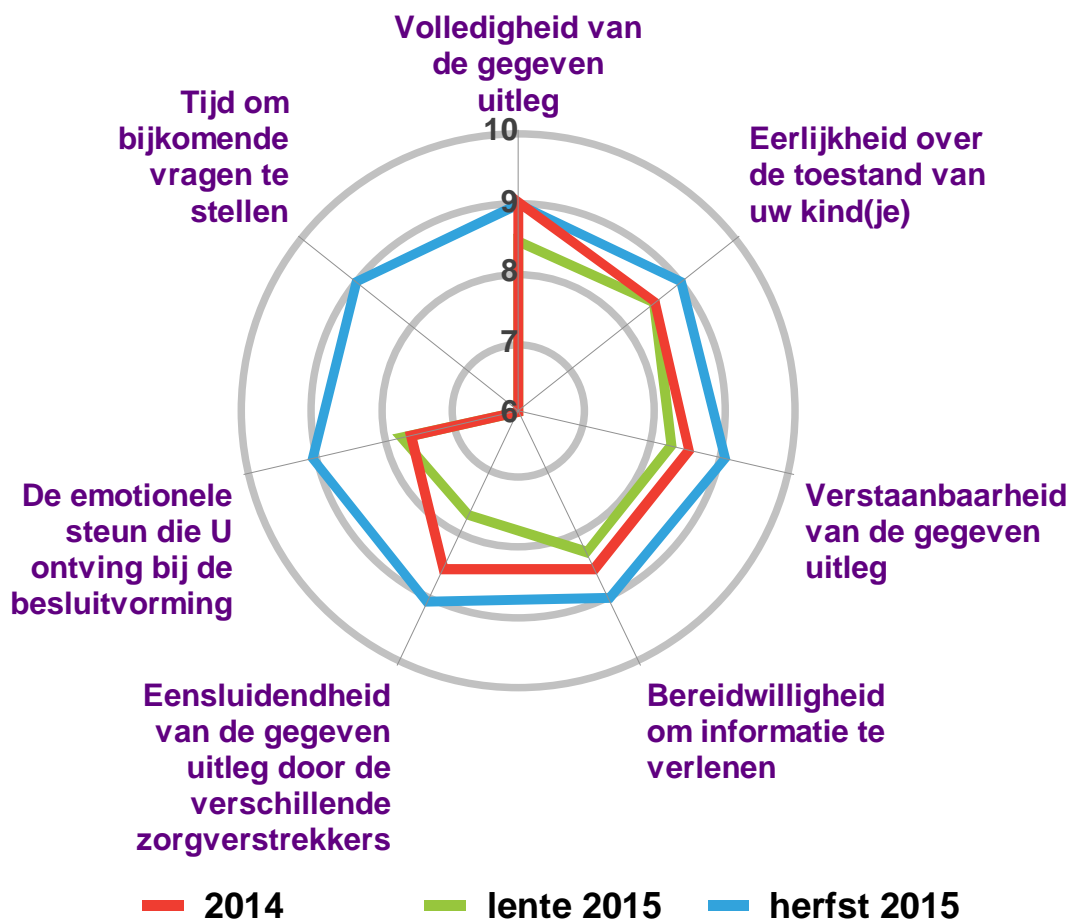
# H. Betrokkenheid in de besluitvorming

	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-
Volledigheid van de gegeven uitleg	8.79	8.97 ---	8.42 ---	8.95 ---
Eerlijkheid over de toestand van uw kind(je)	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-
Eensluidendheid van de gegeven uitleg door de verschillende zorgverstrekkers	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-
Tijd om bijkomende vragen te stellen	7.04	5.89 --C	5.78 --C	8.95 AB-

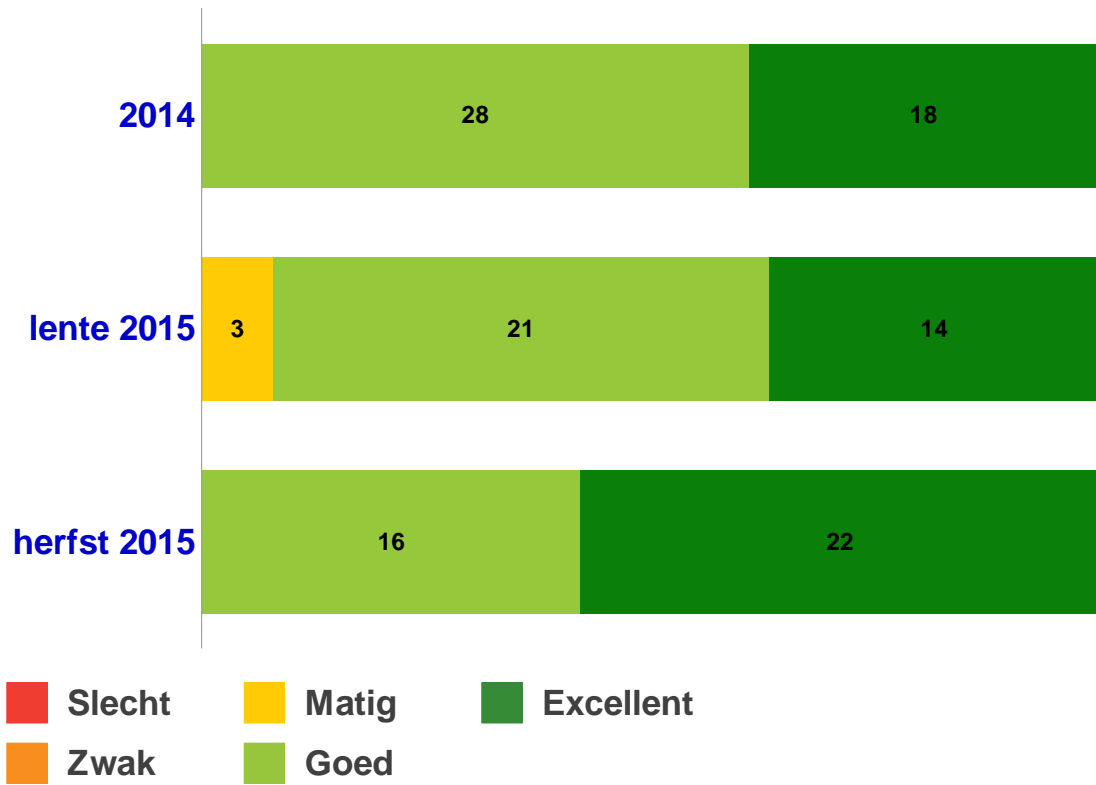
## Betrokkenheid in de besluitvorming



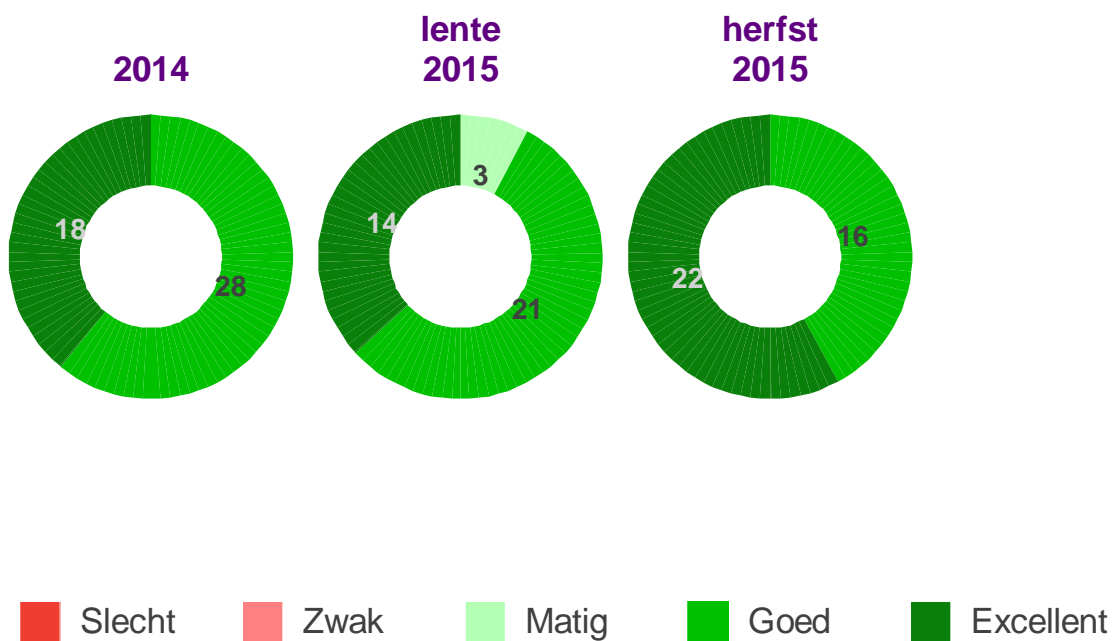
# Betrokkenheid in de besluitvorming



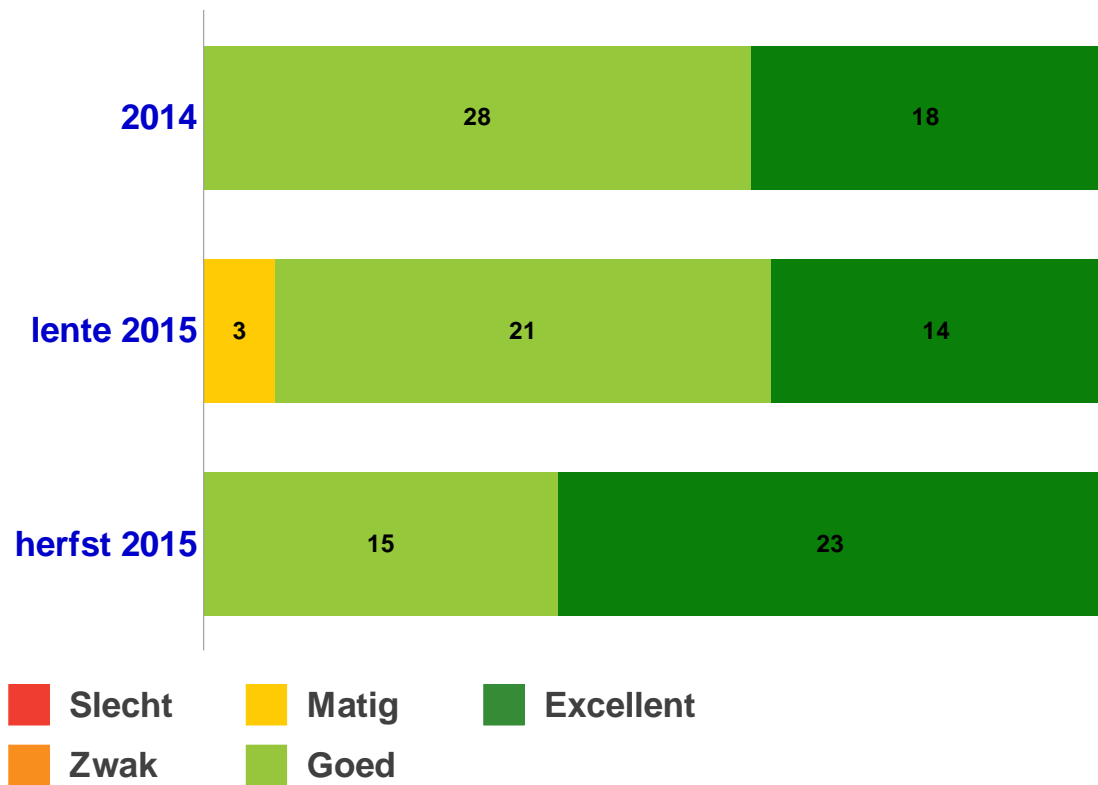
**Bereidwilligheid om informatie te verlenen**  
**Aantal respondenten per meetperiode.**



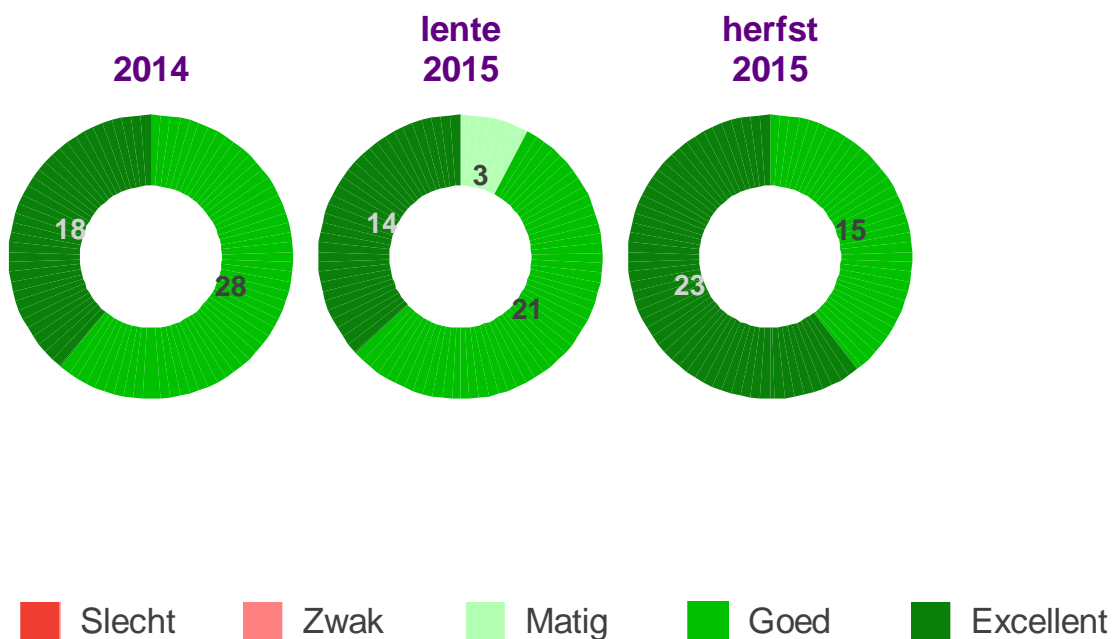
**Bereidwilligheid om informatie te verlenen**  
**Aantal respondenten per meetperiode.**



**Verstaanbaarheid van de gegeven uitleg**  
**Aantal respondenten per meetperiode.**

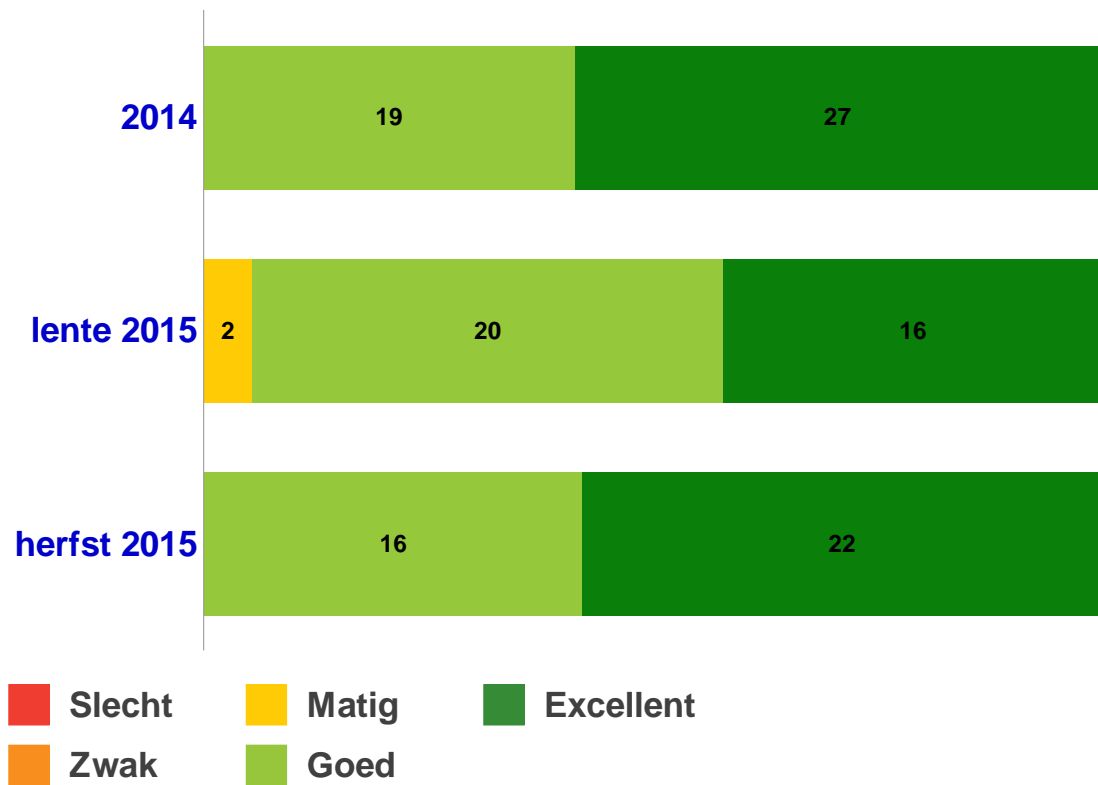


**Verstaanbaarheid van de gegeven uitleg**  
**Aantal respondenten per meetperiode.**

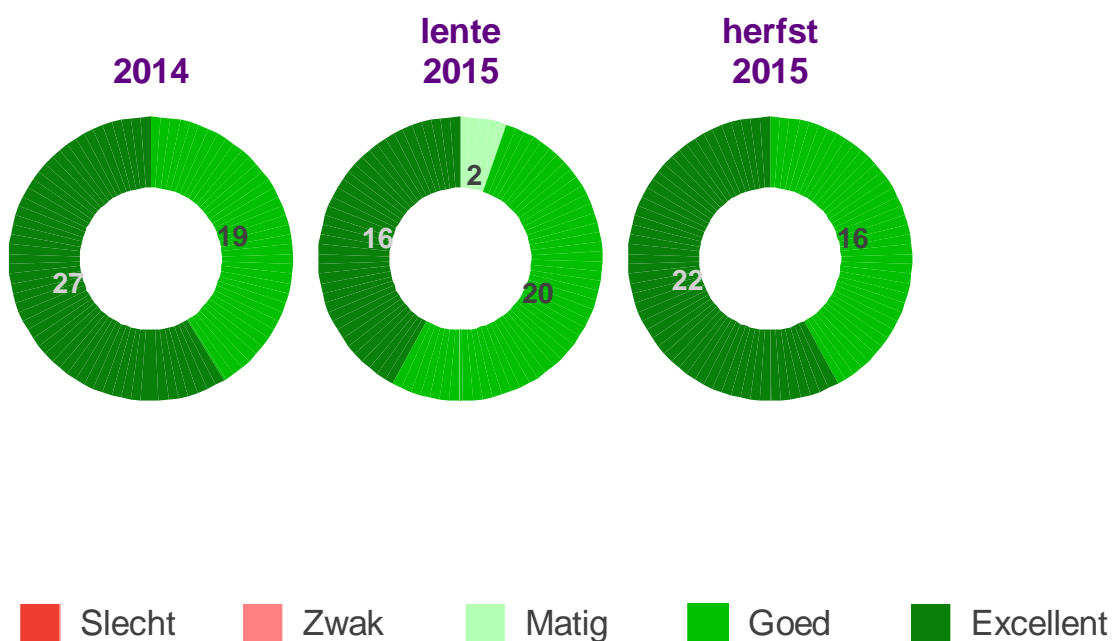




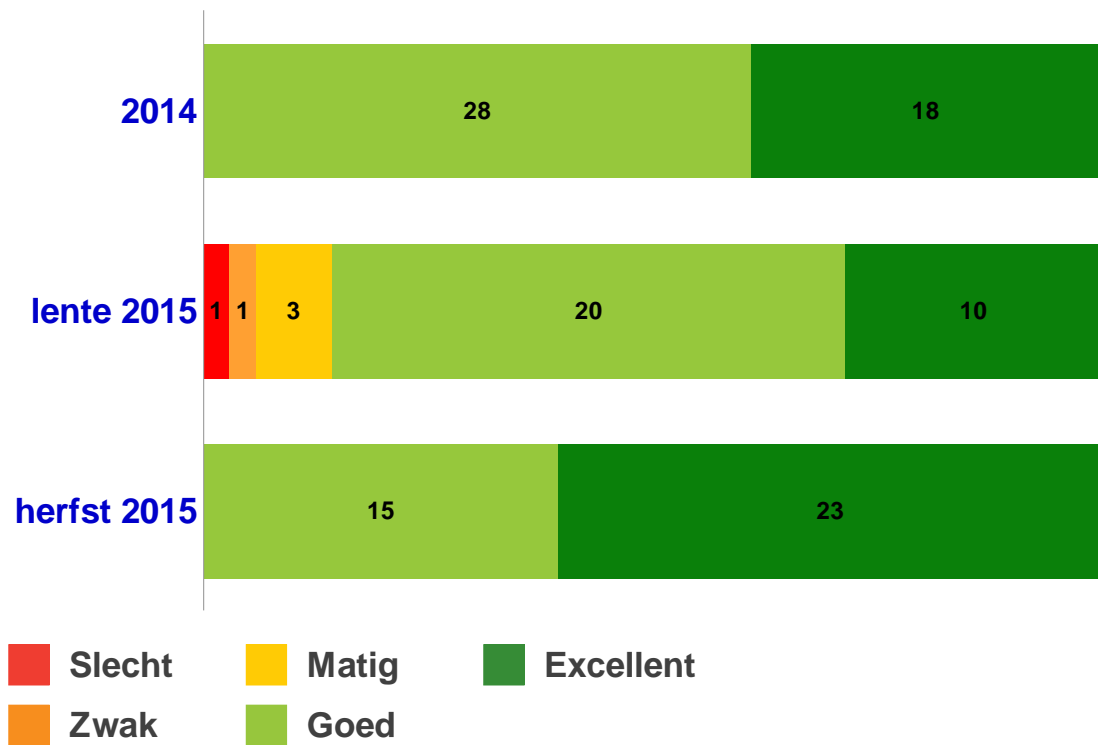
**Volledigheid van de gegeven uitleg  
Aantal respondenten per meetperiode.**



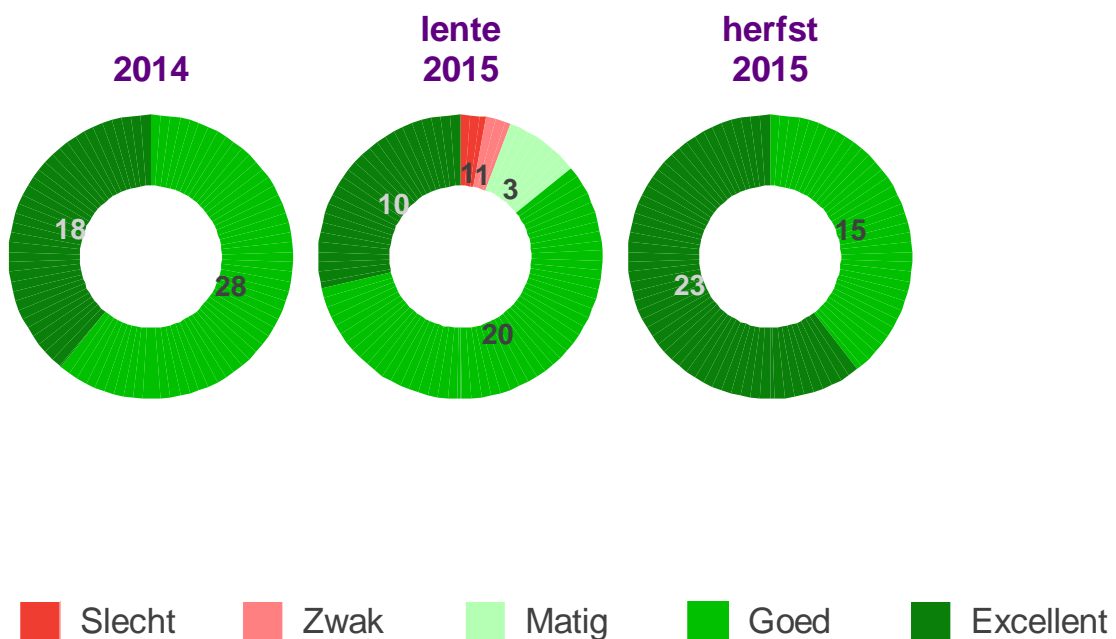
**Volledigheid van de gegeven uitleg  
Aantal respondenten per meetperiode.**



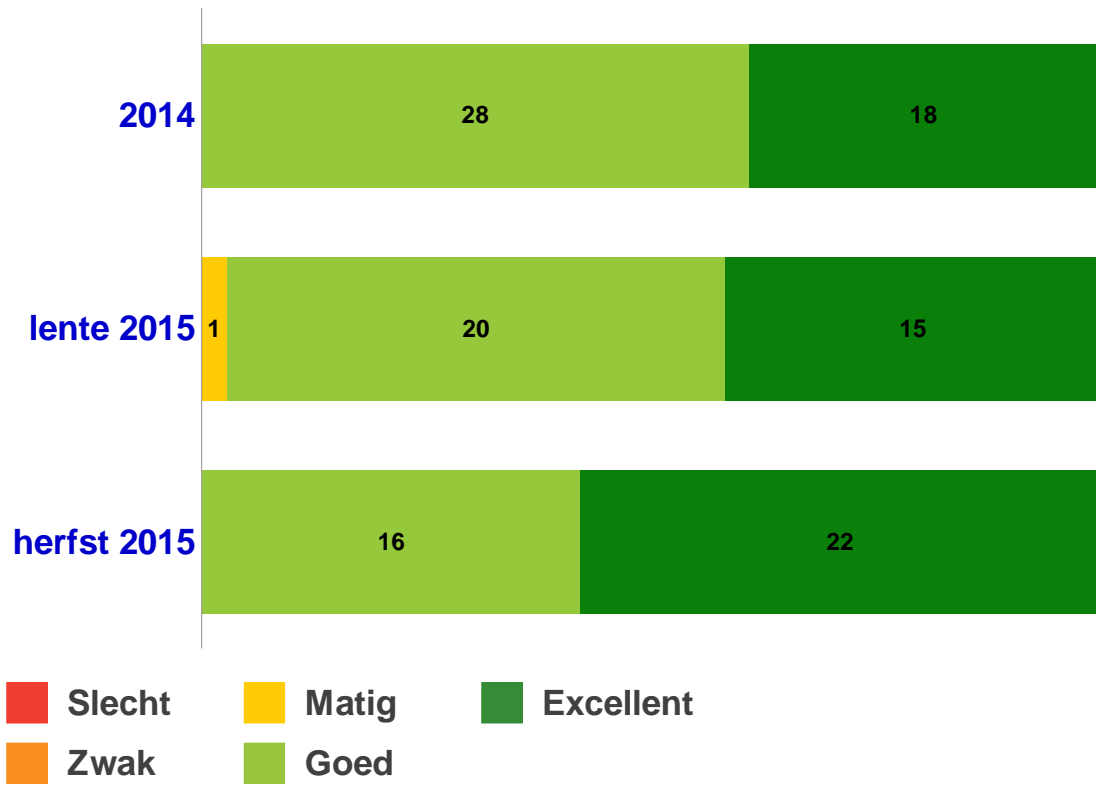
**Eensluidendheid van de gegeven uitleg door de verschillende zorgverstrekkers**  
**Aantal respondenten per meetperiode.**



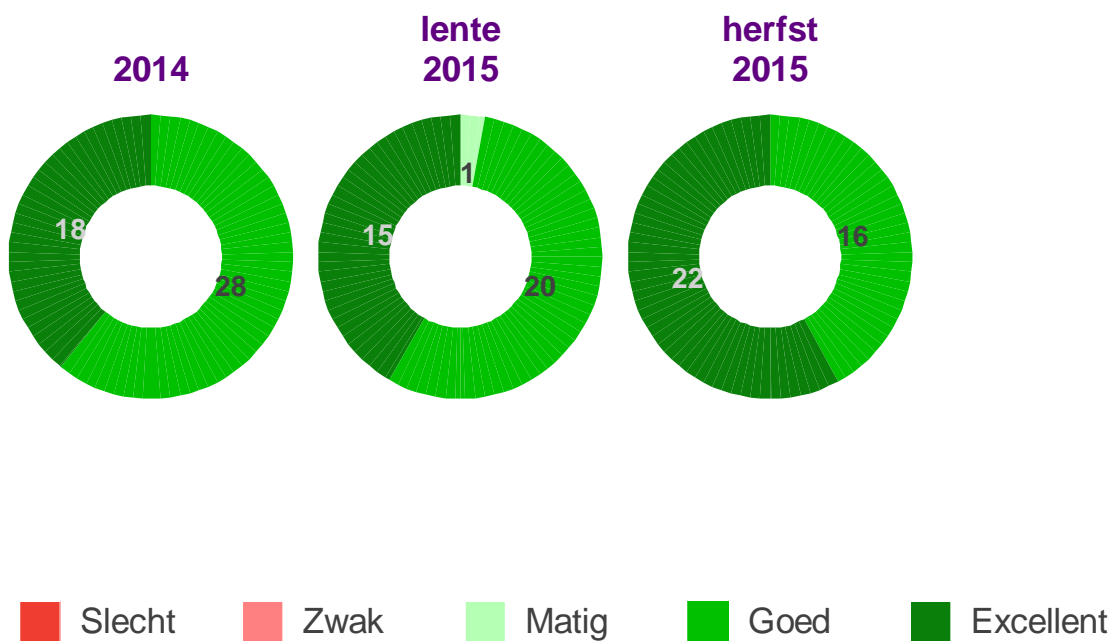
**Eensluidendheid van de gegeven uitleg door de verschillende zorgverstrekkers**  
**Aantal respondenten per meetperiode.**



**Eerlijkheid over de toestand van uw kind(je)**  
**Aantal respondenten per meetperiode.**



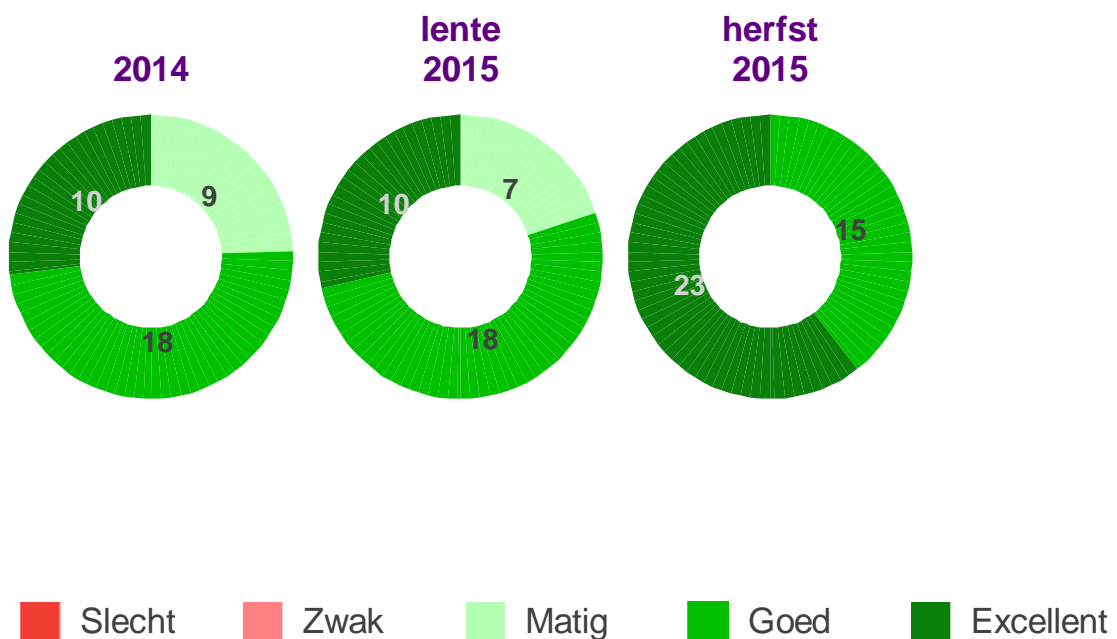
**Eerlijkheid over de toestand van uw kind(je)**  
**Aantal respondenten per meetperiode.**



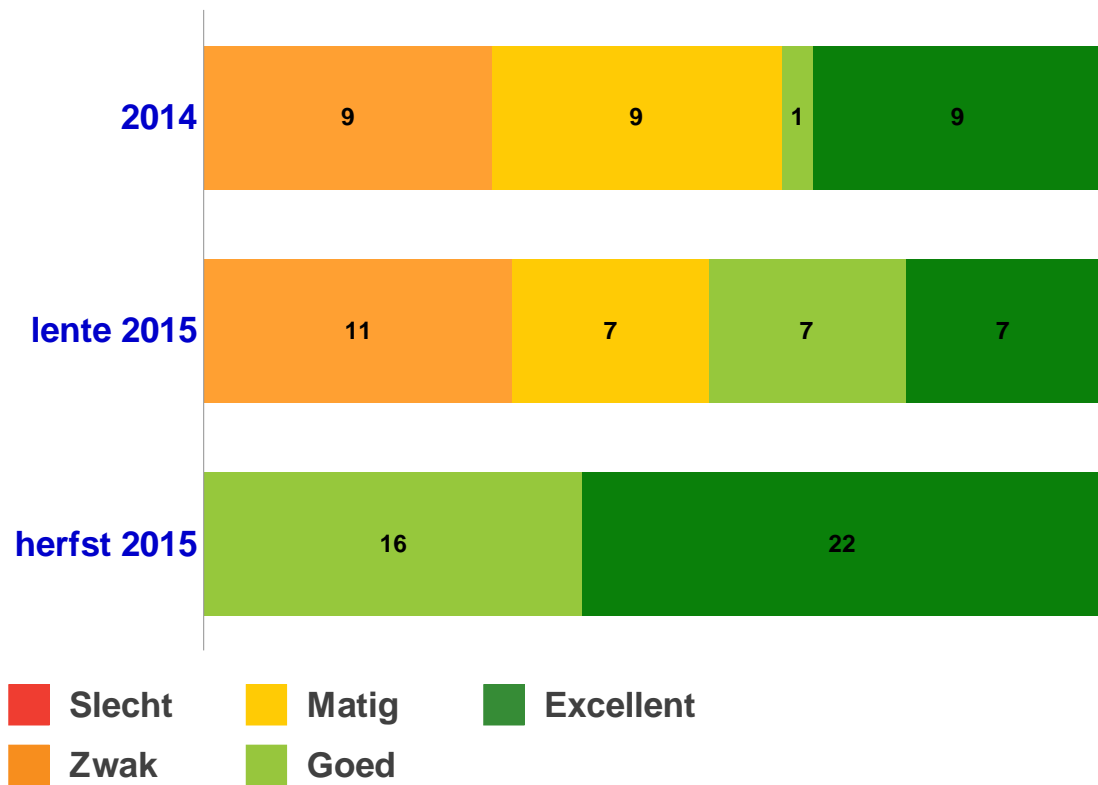
**De emotionele steun die U ontving bij de besluitvorming  
Aantal respondenten per meetperiode.**



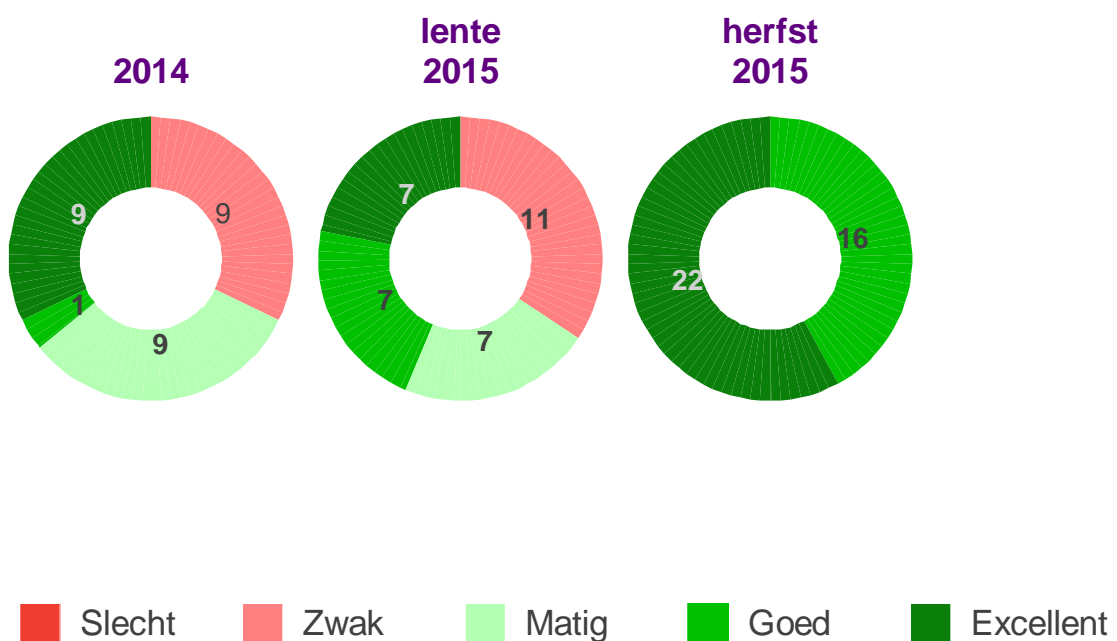
**De emotionele steun die U ontving bij de besluitvorming  
Aantal respondenten per meetperiode.**



Tijd om bijkomende vragen te stellen  
Aantal respondenten per meetperiode.



Tijd om bijkomende vragen te stellen  
Aantal respondenten per meetperiode.



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

	gewogen gemiddelde	A. 2014	B. lente 2015	C. herfst 2015
Individuele vragen	8.11	8.06 -BC	7.84 A-C	8.42 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-
Sanitaire voorzieningen	8.84	8.97 ---	8.75 ---	8.75 ---
Volledigheid van de gegeven uitleg	8.79	8.97 ---	8.42 ---	8.95 ---
Hoe correct werd U door de artsen ingelicht over de toestand van uw (kindje)?	8.78	8.97 ---	8.36 ---	8.97 ---
Professionele kennis en 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 ---
Eerlijkheid over de toestand van uw kind(je)	8.63	8.48 ---	8.47 ---	8.95 ---
Uw bekommernis om uw kind(je)	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-
Professionele kennis en bekwaamheid van de verpleegkundigen	8.50	8.48 ---	8.49 ---	8.53 ---
Eensluidendheid van de gegeven uitleg door de verschillende zorgverstrekkers	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 verpleging ingelicht over de toestand van uw kind(je)?	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-
Bereikbaarheid van de afdeling	7.50	7.50 ---	7.50 ---	7.50 ---
Ligcomfort van het bed	7.50	7.50 ---	7.50 ---	7.50 ---

	gewogen gemiddelde	A. 2014	B. lente 2015	C. herfst 2015
Individuele vragen	8.11	8.06 -BC	7.84 A-C	8.42 AB-
Tijd om bijkomende vragen te stellen	7.04	5.89 --C	5.78 --C	8.95 AB-
Maaltijden	6.63	6.03 -BC	6.97 A--	6.99 A--
Zitcomfort van de stoelen	6.38	6.09 ---	6.54 ---	6.62 ---
Bezoekregeling	4.65	4.53 ---	4.63 ---	4.79 ---
Parking	4.53	4.13 ---	4.74 ---	4.81 ---