



QUALITY & MARKETING
SOLUTIONS

Meting van de familietevredenheid van de geriatrische zorgverlening

Ziekenhuis X

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

Rapport opgemaakt op : 05/03/16

Quality & Marketing Solutions BVBA
Kronenburgstraat 34
2018 Antwerpen

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

Introductiepagina

Introductie

1. Verklarende motivatie:

De enquête "Familietevredenheid op geriatric" heeft als doel informatie te verzamelen over de tevredenheid van de familie over de zorgverlening op een geriatric afdeling van een acuut ziekenhuis.

De meeste patiënten op geriatric zijn zorgafhankelijk of zwaar ziek tijdens hun hospitalisatie op geriatric. De 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 37 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 zorgkenmerken (pijn, voorkeuren, desorientatie, vochtbeleid, doorligwonden, ergo, ondervoeding, valrisico, incontinentie en obstipatie) bevestigd.

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

- * bejegening (bekommernis, inbreng binnen de zorgverlening, afstemming binnen het team, ontslagbeleid en administratieve hulp)
- * professionele bekwaamheid en communicatievaardigheid van arts en verpleegkundigen
- * steun, opvang en begeleiding van paramedici (sociaal werker, pastor, psycholoog, kinesist, vrijwilliger, ergotherapeut en andere)
- * deelname in de besluitvorming (opnamebeslissing, mogelijkheid tot contactname, eerlijkheid, volledigheid, eensluidendheid, steun, nakomen van afspraken en ontslagregeling)
- * Hotelaccommodaties (bewegwijzering, telefonische bereikbaarheid, bezoek, kamercomfort, maaltijden, privacy en parking)

3. Kwaliteit van het meetinstrument:

Deze vragenlijst heeft dezelfde structuur als het instrument FS-ICU (34) van het National Quality Measures Clearinghouse (AHRQ)

De kenmerken van de geriatric zorg zijn eraan toegevoegd.

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.) die zelfs '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
- 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 symptoomherkenning.

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 van de geriatrische zorgverlening:

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	8.27	7.99	8.56
Aantal respondenten	46	37	39

A.2. Algemene ranking per thema

Deze enquête bevroeg 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	8.81	8.35	9.16
Zorgzaamheid tav familie	8.93	8.29	8.71
Professionaliteit & communicatie	8.11	8.38	8.75
Paramedische begeleiding door	8.64	8.79	9.32
Betrokkenheid in de besluitvorming	8.19	7.83	8.98
Hotelaccomodaties	6.78	6.84	6.84

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.

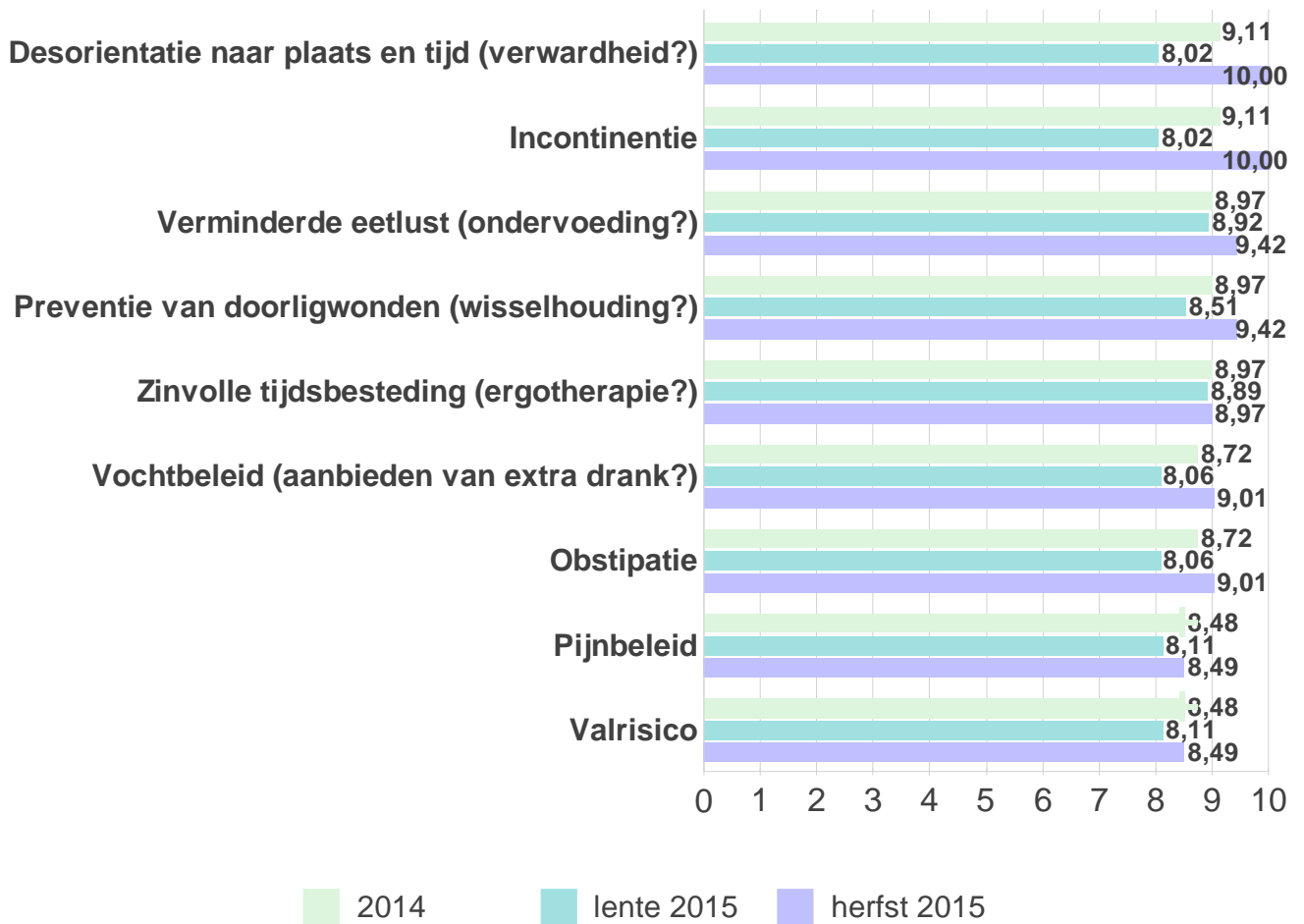
4 best scorende vragen	2014	lente 2015	herfst 2015
1. Desorientatie naar plaats en tijd (verwardheid?)	9.11	8.02	10.00
2. Incontinentie	9.11	8.02	10.00
3. Behulpzaamheid	8.97	8.92	9.42
4. Verminderde eetlust (ondervoeding?)	8.97	8.92	9.42

4 minst scorende vragen	2014	lente 2015	herfst 2015
34. Bewegwijzering naar de afdeling	6.03	6.97	6.99
35. Bezoekregeling	6.09	6.54	6.62
36. Maaltijdregeling	4.53	4.63	4.79
37. Parking	4.53	4.63	4.71

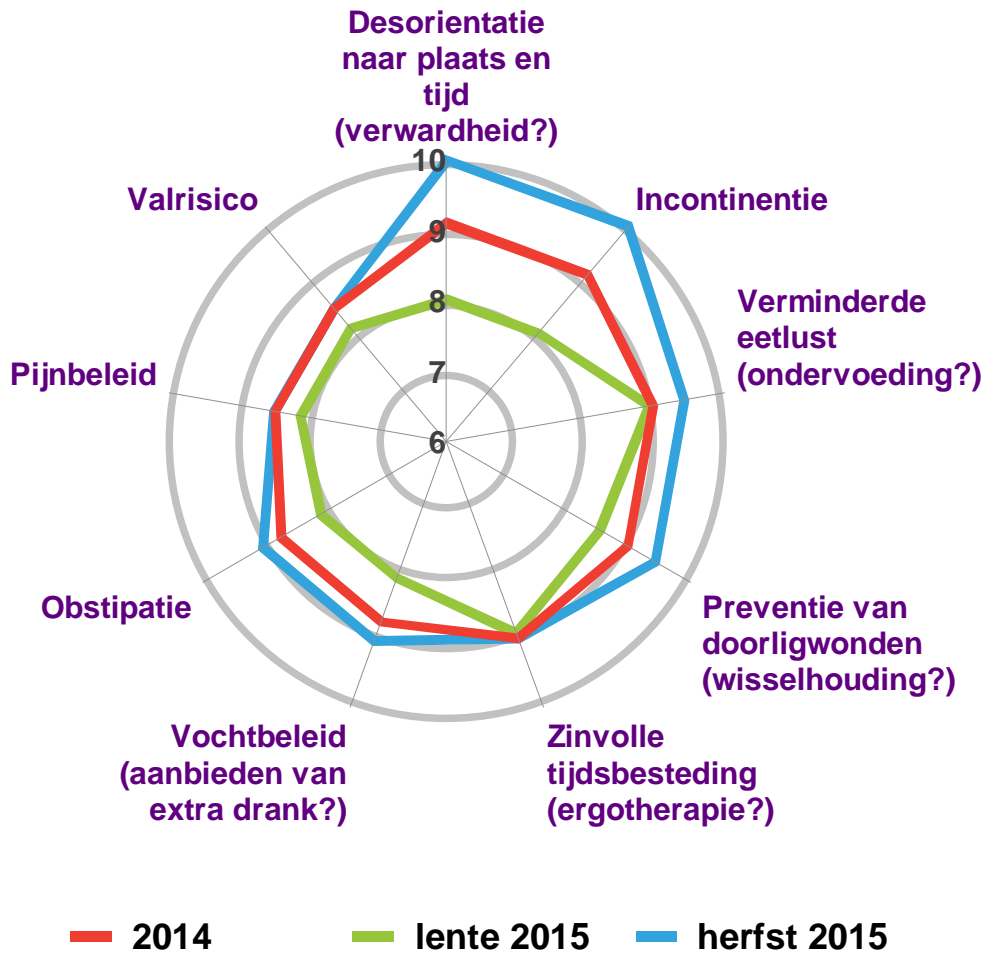
D. Symtroomherkenning

	Gewogen gemiddelde	A. 2014	B. lente 2015	C. herfst 2015
Symtroomherkenning	8.80	8.81 -BC	8.35 A-C	9.16 AB-
Pijnbeleid	8.38	8.48 ---	8.11 ---	8.49 ---
Bekendheid van de individuele voorkeuren van patiënt	-	- ---	- ---	- ---
Desorientatie naar plaats en tijd (verwardheid?)	9.12	9.11 -BC	8.02 A-C	10.00 AB-
Vochtbeleid (aanbieden van extra drank?)	8.65	8.72 ---	8.06 --C	9.01 -B-
Preventie van doorligwonden (wisselhouding?)	8.98	8.97 ---	8.51 --C	9.42 -B-
Zinvolle tijdsbesteding (ergotherapie?)	8.95	8.97 ---	8.89 ---	8.97 ---
Verminderde eetlust (ondervoeding?)	9.10	8.97 ---	8.92 ---	9.42 ---
Valrisico	8.38	8.48 ---	8.11 ---	8.49 ---
Incontinentie	9.12	9.11 -BC	8.02 A-C	10.00 AB-
Obstipatie	8.65	8.72 ---	8.06 --C	9.01 -B-

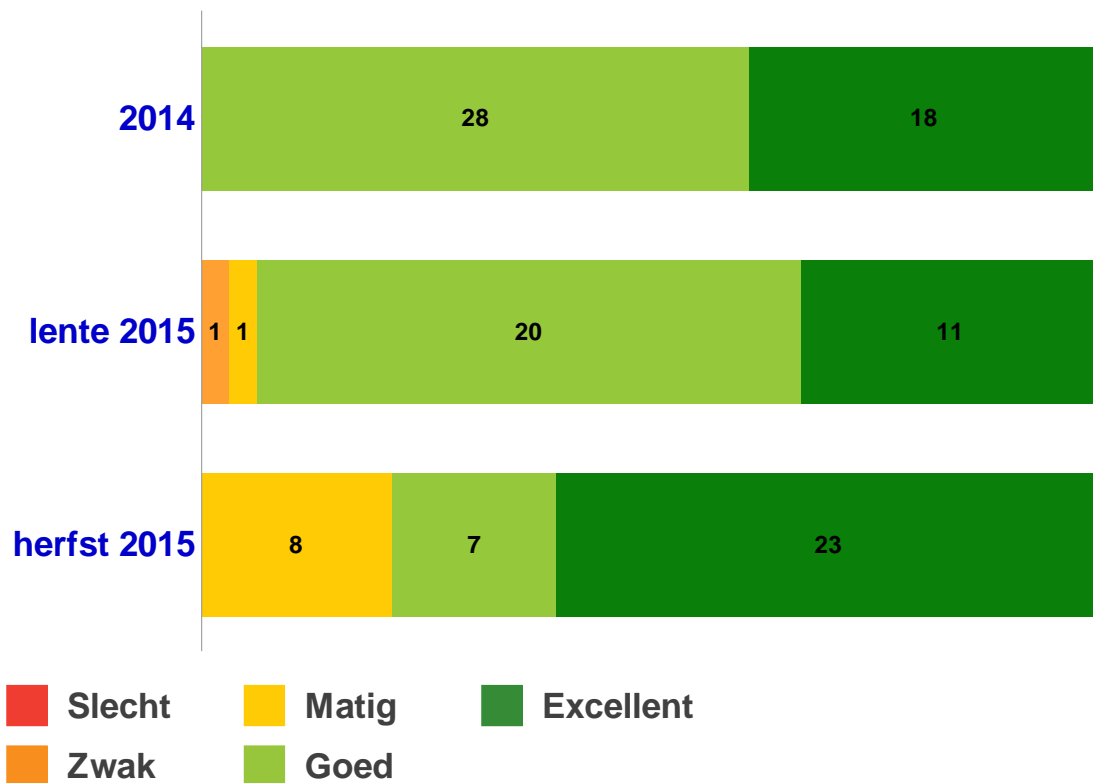
Symptoomherkenning



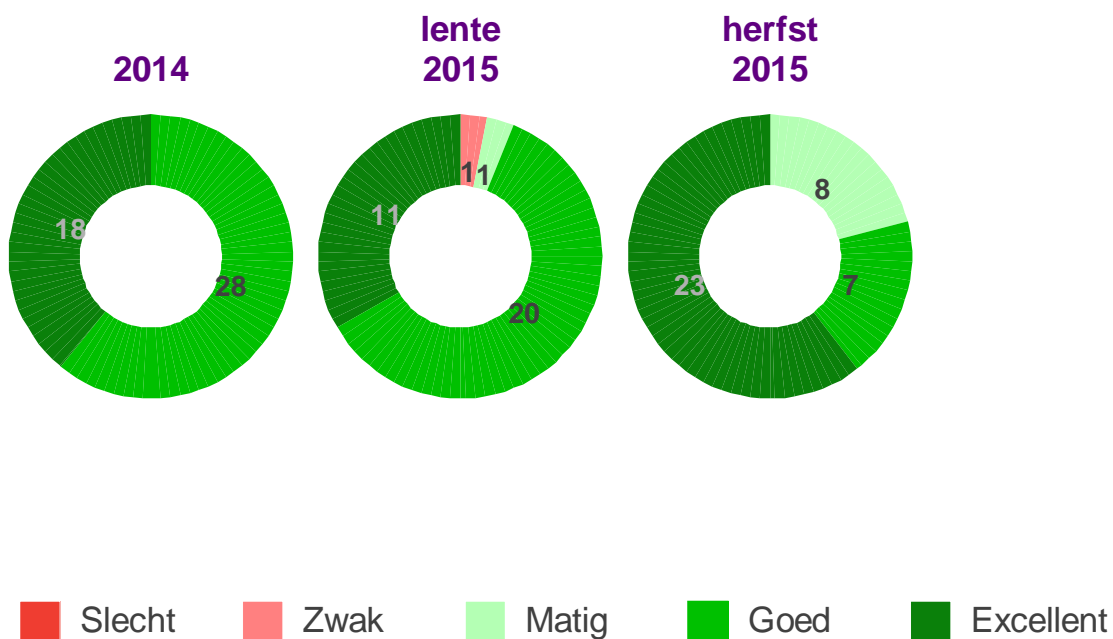
Symptoomherkenning



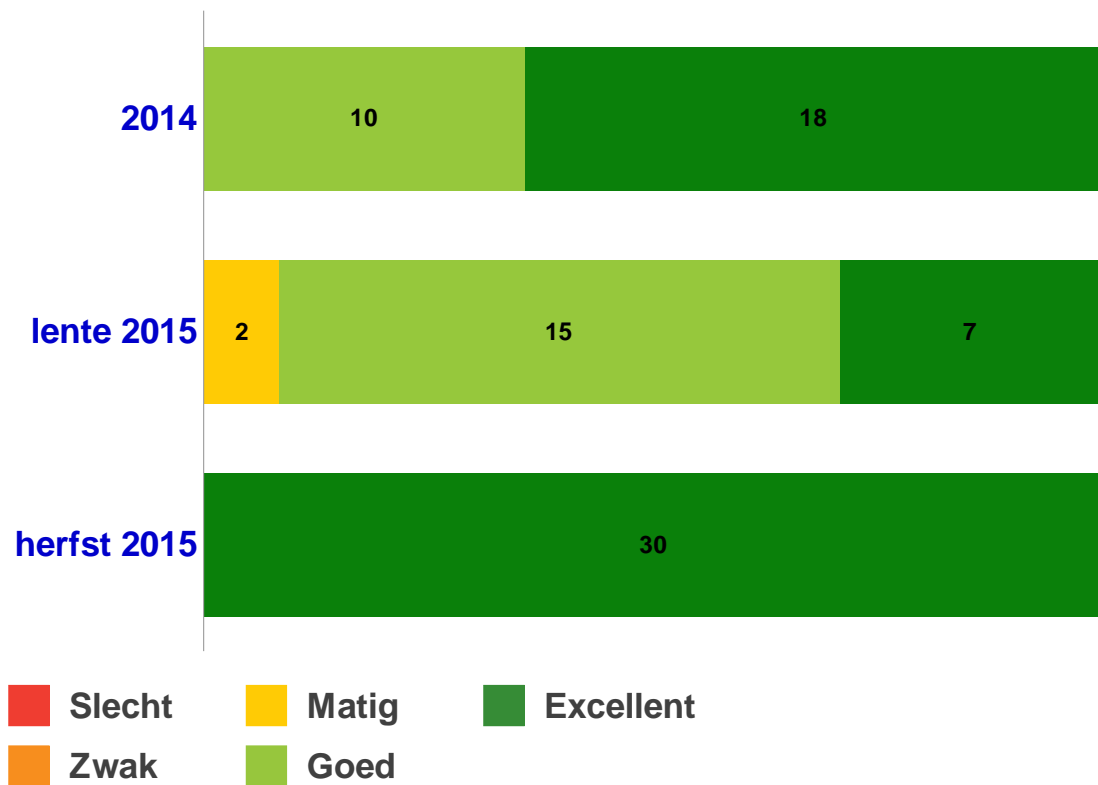
Aandacht voor Pijnbeleid
Aantal respondenten per meetperiode.



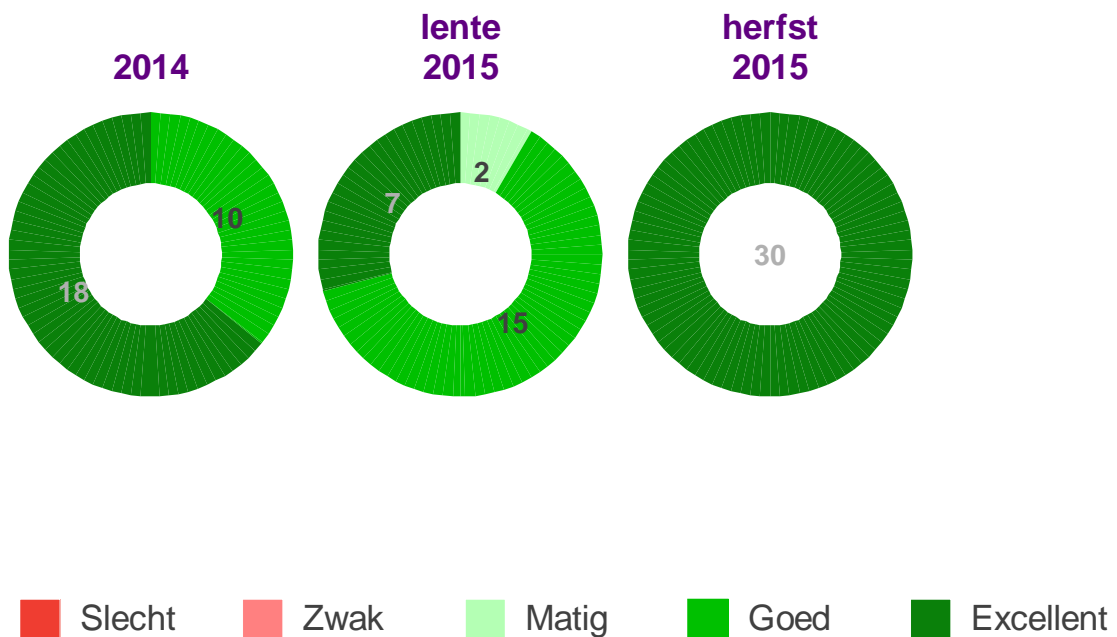
Aandacht voor Pijn
Aantal respondenten per meetperiode.



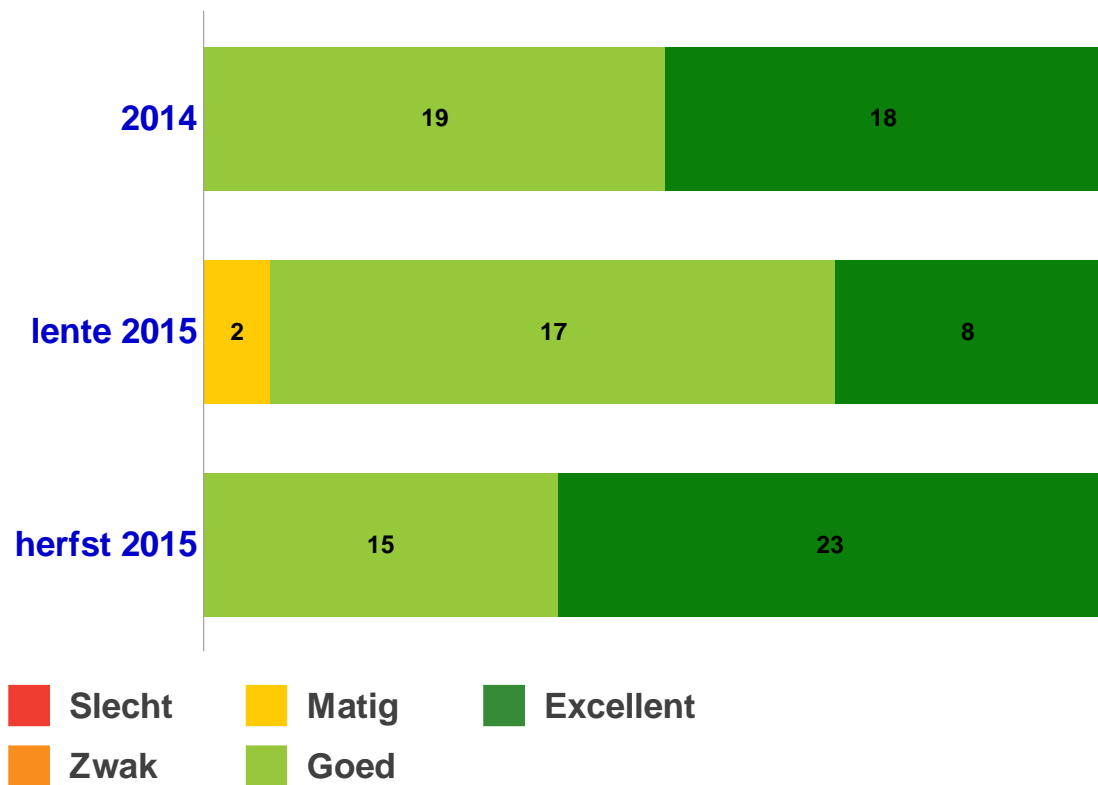
**Aandacht voor Desorientatie naar plaats en tijd (verwardheid?)
Aantal respondenten per meetperiode.**



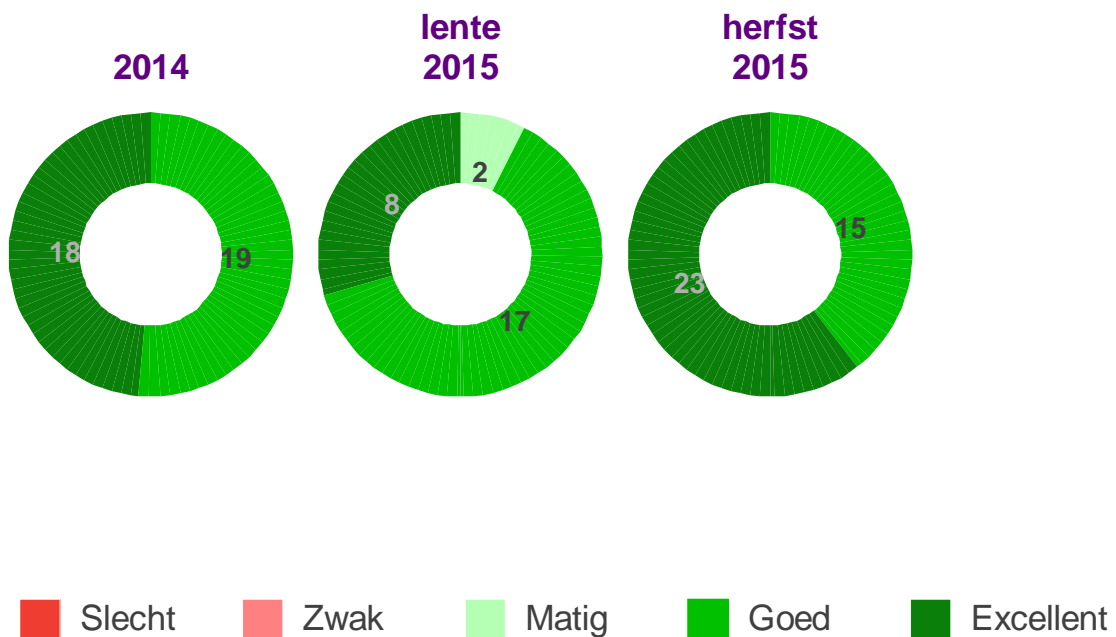
**Aandacht voor Desorientatie naar plaats en tijd (verwardheid?)
Aantal respondenten per meetperiode.**



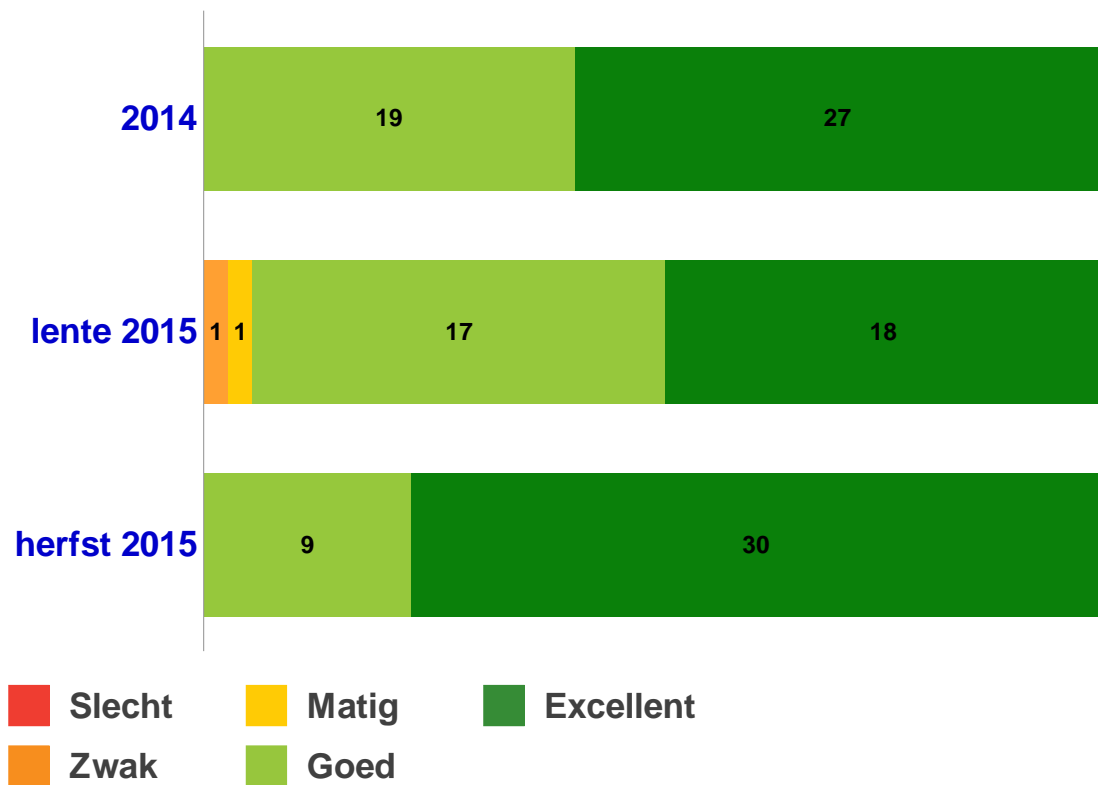
Aandacht voor Vochtbeleid (aanbieden van extra drank?)
Aantal respondenten per meetperiode.



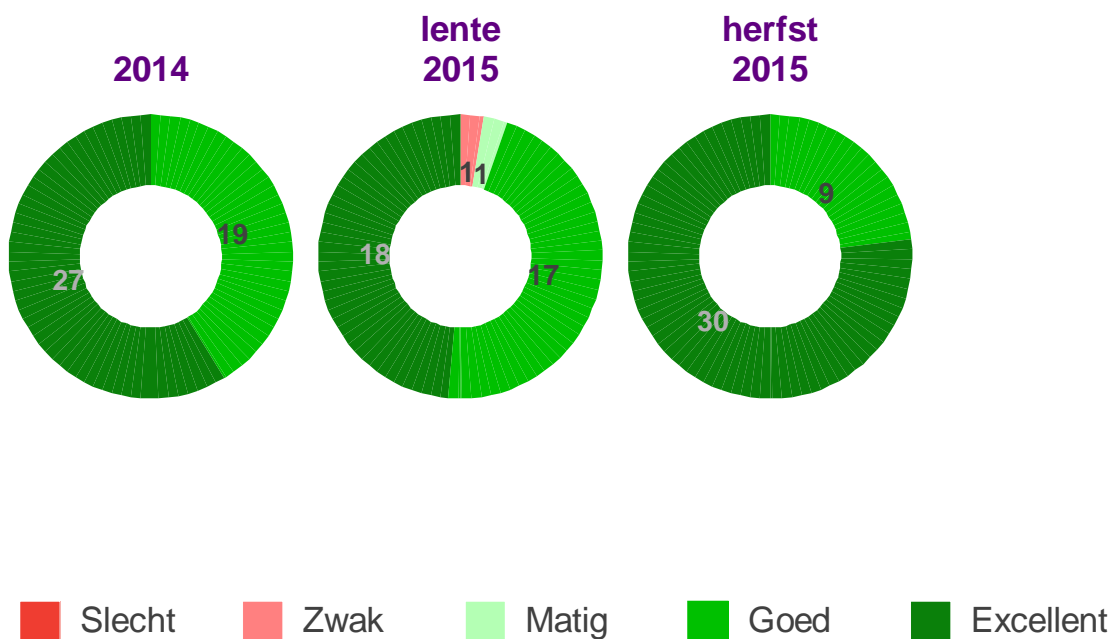
Aandacht voor Vochtbeleid (aanbieden van extra drank?)
Aantal respondenten per meetperiode.



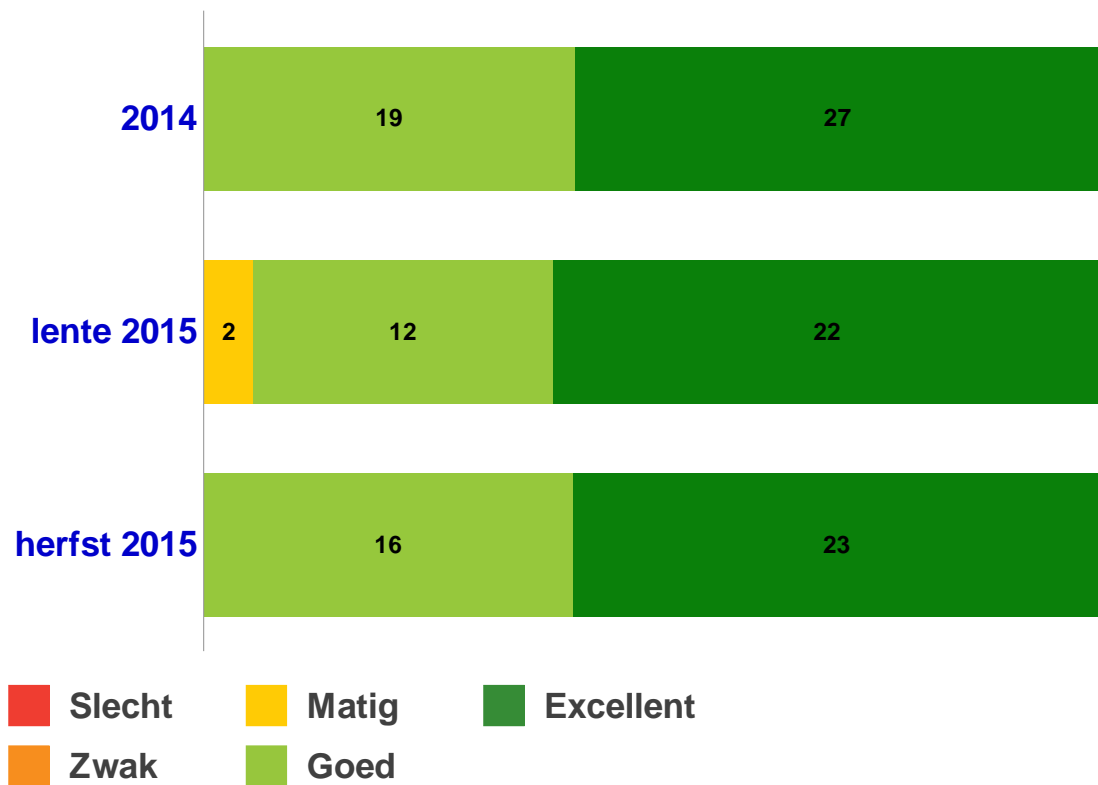
**Aandacht voor Preventie van doorligwonden (wisselhouding?)
Aantal respondenten per meetperiode.**



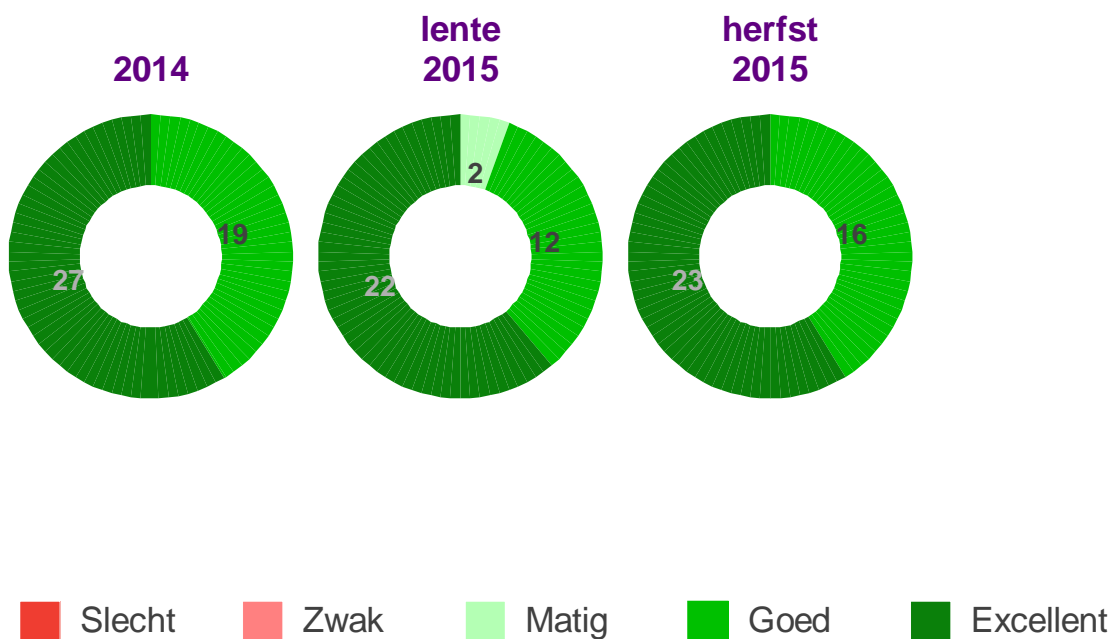
**Aandacht voor Preventie van doorligwonden (wisselhouding?)
Aantal respondenten per meetperiode.**



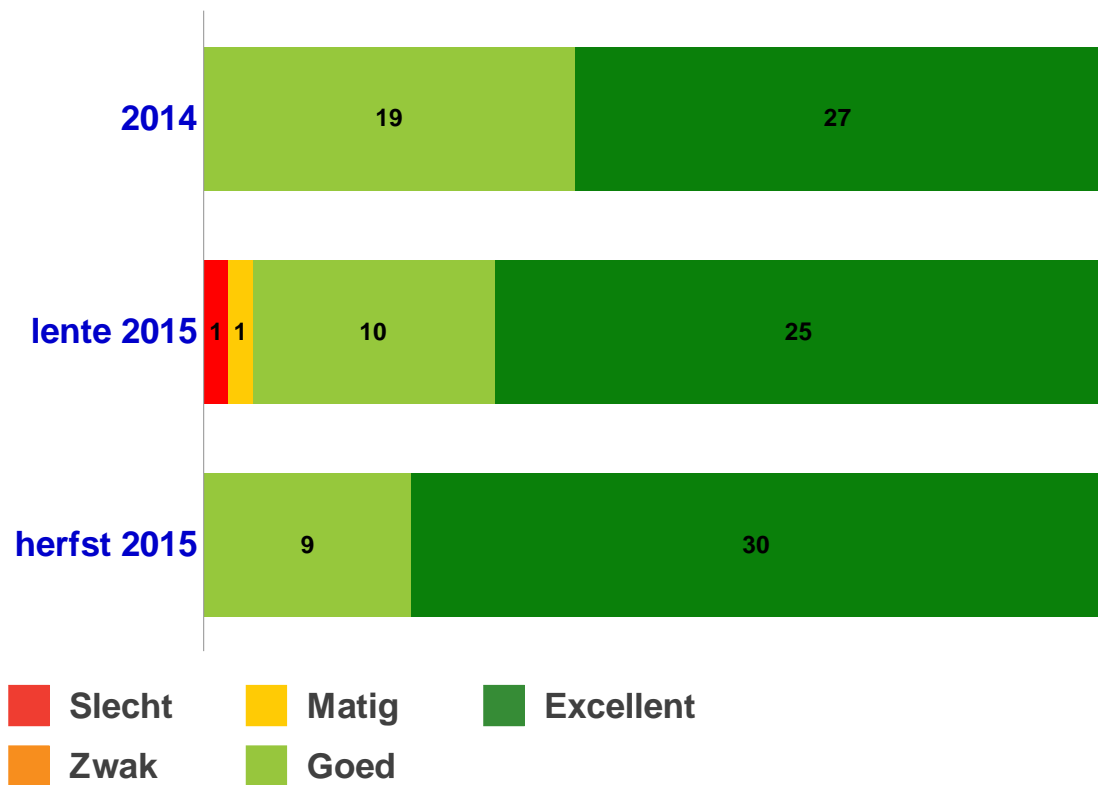
Aandacht voor Zinvolle tijdsbesteding (ergotherapie?)
Aantal respondenten per meetperiode.



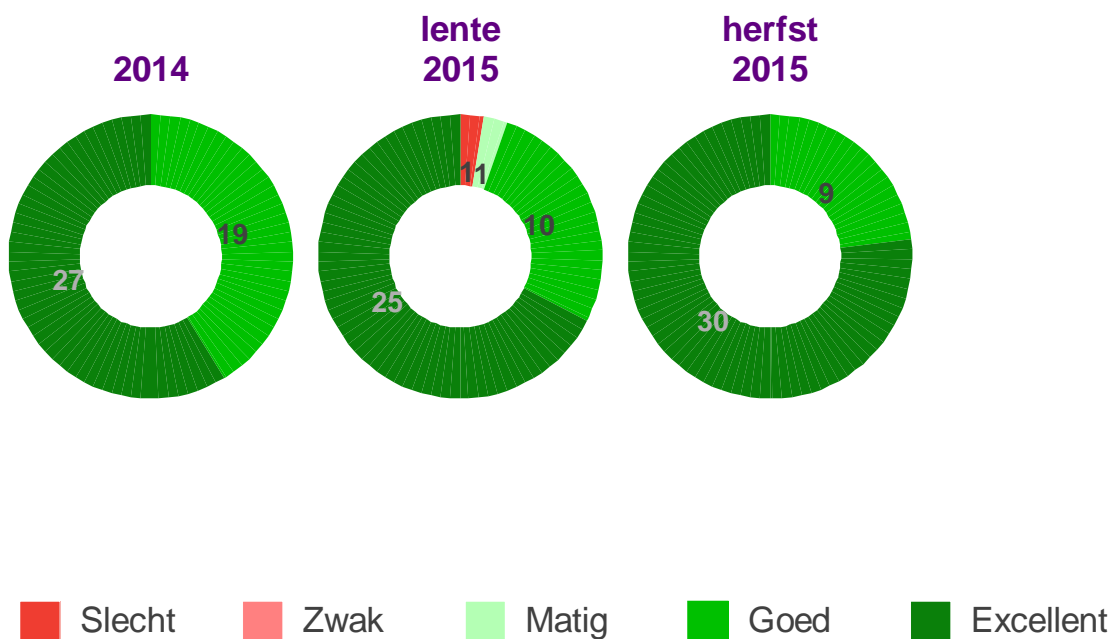
Aandacht voor Zinvolle tijdsbesteding (ergotherapie?)
Aantal respondenten per meetperiode.



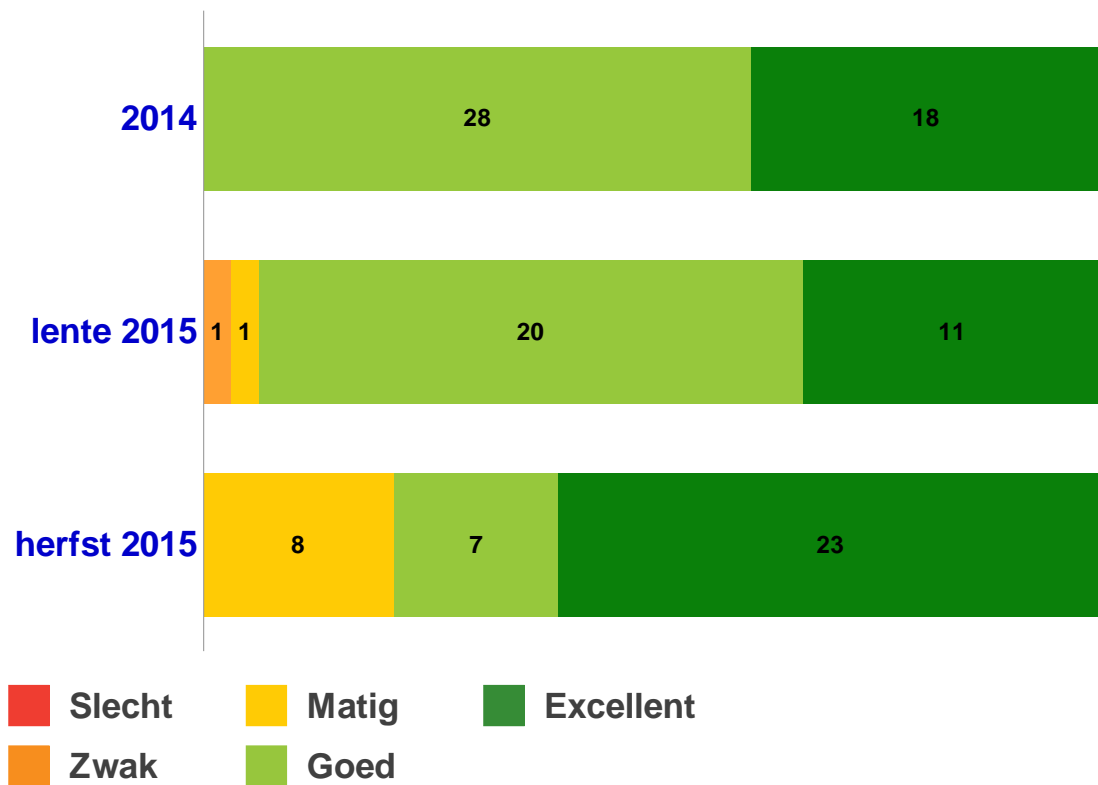
Aandacht voor Verminderde eetlust (ondervoeding?)
Aantal respondenten per meetperiode.



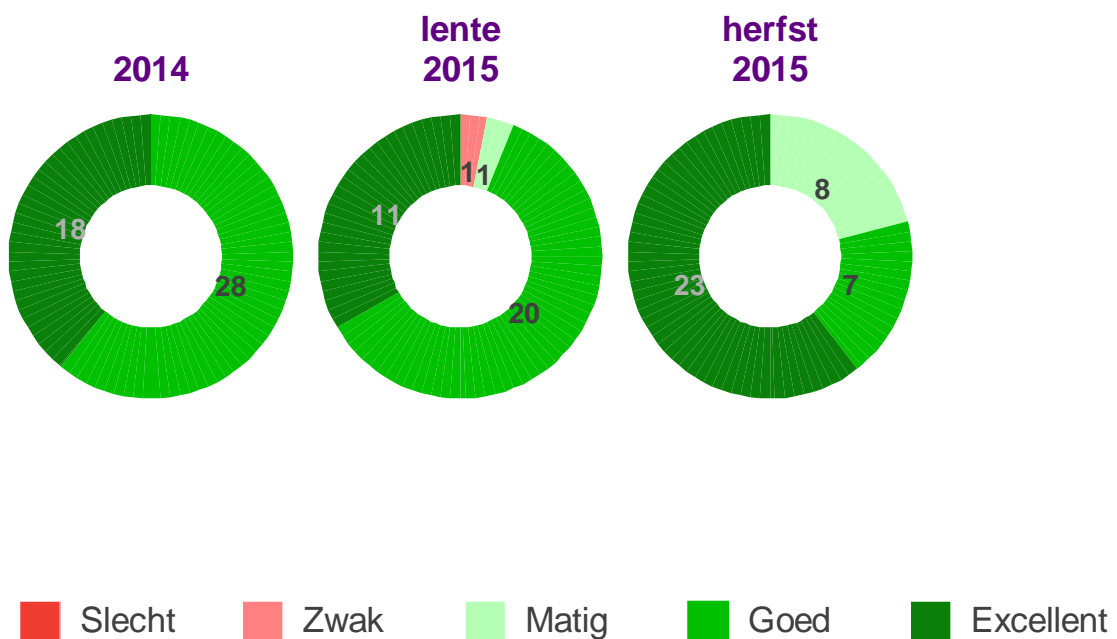
Aandacht voor Verminderde eetlust (ondervoeding?)
Aantal respondenten per meetperiode.



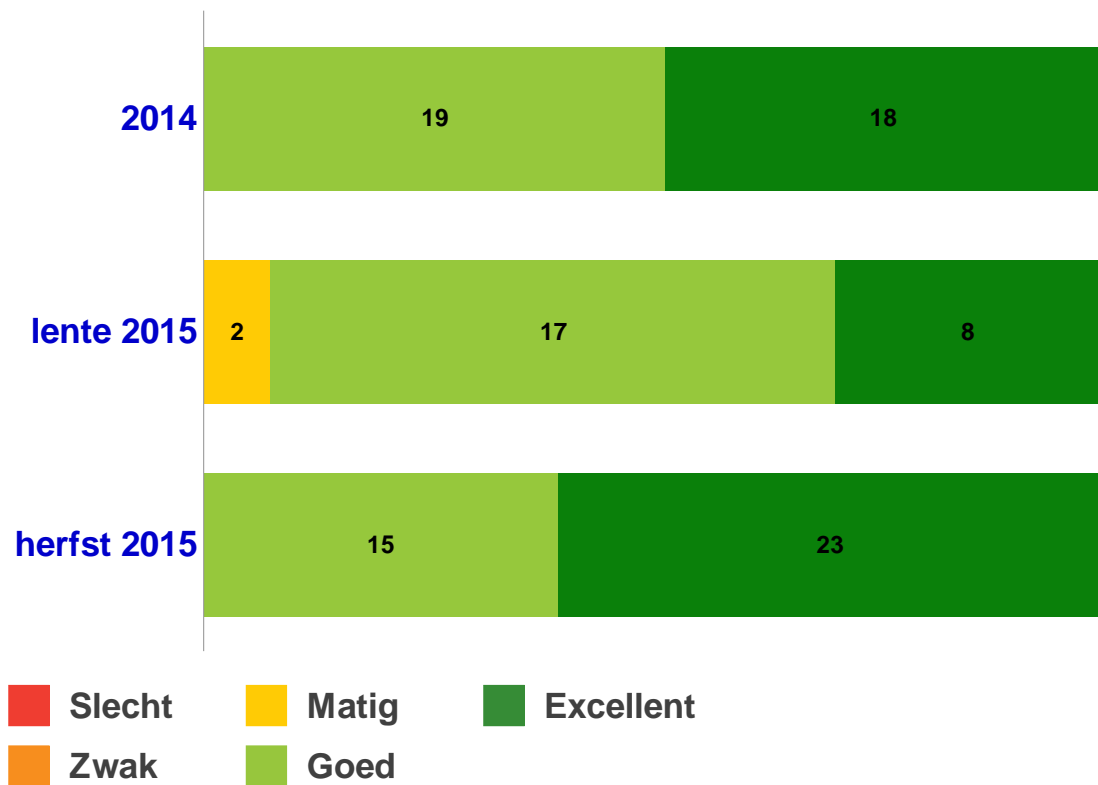
Aandacht voor Valrisico
Aantal respondenten per meetperiode.



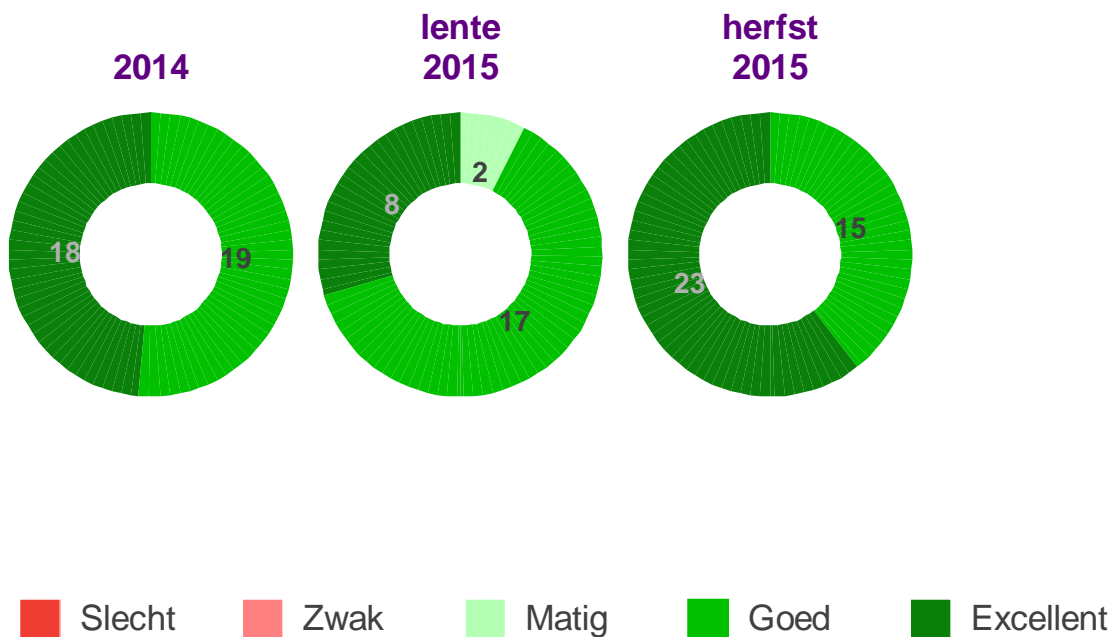
Aandacht voor Valrisico
Aantal respondenten per meetperiode.



Aandacht voor Obstipatie
Aantal respondenten per meetperiode.



Aandacht voor Obstipatie
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	8.28	8.27 -BC	7.99 A-C	8.56 AB-
Desorientatie naar plaats en tijd (verwardheid?)	9.12	9.11 -BC	8.02 A-C	10.00 AB-
Incontinentie	9.12	9.11 -BC	8.02 A-C	10.00 AB-
Behulpzaamheid	9.10	8.97 ---	8.92 ---	9.42 ---
Verminderde eetlust (ondervoeding?)	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-
Preventie van doorligwonden (wisselhouding?)	8.98	8.97 ---	8.51 -C	9.42 -B-
Respect	8.95	8.97 ---	8.89 ---	8.97 ---
Zinnvolle tijdsbesteding (ergotherapie?)	8.95	8.97 ---	8.89 ---	8.97 ---
Uw persoonlijke inbreng in de dagdagelijkse zorg	8.85	9.32 -B-	8.04 A-c	8.97 -b-
Comfort van de kamerinrichting	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 ---
Mogelijkheden tot privacy binnen de familiale kring	8.77	8.97 ---	8.75 ---	8.53 ---
Hulp bij afhandeling van administratieve en/of financiële zaken	8.70	8.97 ---	8.55 ---	8.53 ---
De professionele bekwaamheid van de artsen	8.70	8.97 ---	8.55 ---	8.53 ---
Vochtbeleid (aanbieden van extra drank?)	8.65	8.72 ---	8.06 -C	9.01 -B-
Obstipatie	8.65	8.72 ---	8.06 -C	9.01 -B-
Vroegtijdige begeleiding naar het ontslag	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 bekomenis 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 ---
Mogelijkheid tot contactname op uw initiatief	8.57	8.48 ---	8.22 -c	9.01 -b-
Opnamebeslissing op de afdeling geriatrie	8.55	8.48 ---	8.22 -c	8.95 -b-

Familietevredenheid Geriatrische zorgverlening

	gewogen gemiddelde	A. 2014	B. lente 2015	C. herfst 2015
Individuele vragen	8.28	8.27 -BC	7.99 A-C	8.56 AB-
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-
Pijnbeleid	8.38	8.48 ---	8.11 ---	8.49 ---
Valrisico	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-
Emotionele steun die U ontving bij de besluitvorming	8.11	7.57 --C	7.71 --C	9.01 AB-
Ontslagregeling	7.50	7.50 ---	7.50 ---	7.50 ---
Telefonische bereikbaarheid	7.50	7.50 ---	7.50 ---	7.50 ---
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 ---
Maaltijdregeling	4.65	4.53 ---	4.63 ---	4.79 ---
Parking	4.62	4.53 ---	4.63 ---	4.71 ---