



QUALITY & MARKETING  
SOLUTIONS

# Meting van de familietevredenheid op de afdeling palliatieve zorgen

## 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 : 06/03/16

Quality & Marketing Solutions BVBA  
Kronenburgstraat 34  
2018 Antwerpen

[www.snap-benelux.be](http://www.snap-benelux.be)  
[www.qms.be](http://www.qms.be)

## Introductiepagina

# Introductie

### 1. Verklarende motivatie:

De enquête "Familietevredenheid op palliatieve zorgen" heeft als doel informatie te verzamelen over de tevredenheid van de familie over de zorgverlening op de afdeling palliatieve zorgen

De meeste patiënten op de dienst palliatieve zorgen zijn zorgafhankelijk en/of zwaar ziek tijdens hun verblijf. 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 wensen van de patiënt) en de zorgkenmerken ( pijn, verminderd bewustzijn, kortademigheid, angst, verminderde eetlust, misselijkheid, incontinentie en obstipatie) bevestigd.

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

- \* bejegening (bekommernis, emotionele ondersteuning, afstemming binnen het team, stervensbegeleiding en administratieve hulp)
- \* professionele bekwaamheid en communicatievaardigheid van arts en verpleegkundigen
- \* steun, opvang en begeleiding van paramedici ( sociaal werker, pastor, psycholoog, kinesist, vrijwilliger en andere)
- \* deelname in de besluitvorming (opnamebeslissing, mogelijkheid tot contactname, eerlijkheid, volledigheid, eensluidendheid, steun, nakomen van afspraken en beslissing tot palliatieve sedatie)
- \* 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 palliatieve zorg zijn eraan toegevoegd.

De vragenlijst is in gebruik (geweest) en werd tweemaal in samenspraak met een palliatieve équipe bijgestuurd.

### 4. Huidig gebruik:

Het is de bedoeling om de vertrouwenspersonen van de familie twee maanden na het overlijden van hun dierbare aan te schrijven om deze vragenlijst in te vullen. Het is dus een continumeting en halfjaarlijks wordt een rapportering voorzien.

### 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.

## Dit rapport omvat verschillende secties

- A. Samenvatting (executive summary)
- B. Demografische gegevens
- 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

## 4. Bijlagen

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

Voor algemene informatie over de andere toepassingsmogelijkheden: [www.snapsurveys.be](http://www.snapsurveys.be) .

## Executive Summary

# A. Executive summary

**A1. Geef een beoordeling van de familietevredenheid op de afdeling palliatieve 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	8.27	7.99	8.56
Aantal respondenten	46	37	39

**A.2. Algemene ranking per thema**

Deze enquête bevroegt 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.

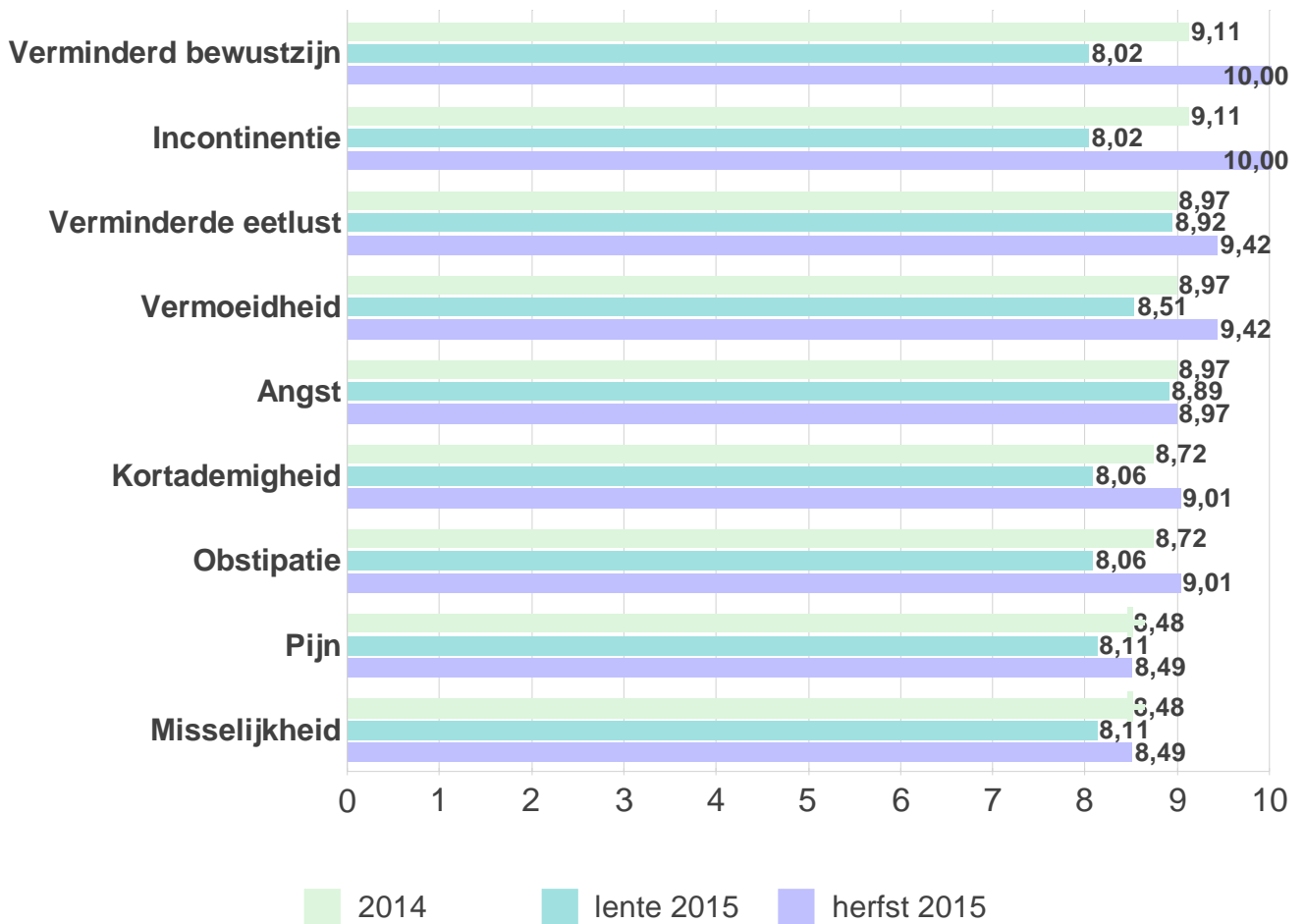
4 best scorende vragen	2014	lente 2015	herfst 2015
1. Verminderd bewustzijn	9.11	8.02	10.00
2. Incontinentie	9.11	8.02	10.00
3. Afstemming van de zorg op de wensen van de patiënt	8.97	8.92	9.42
4. Verminderde eetlust	8.97	8.92	9.42

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

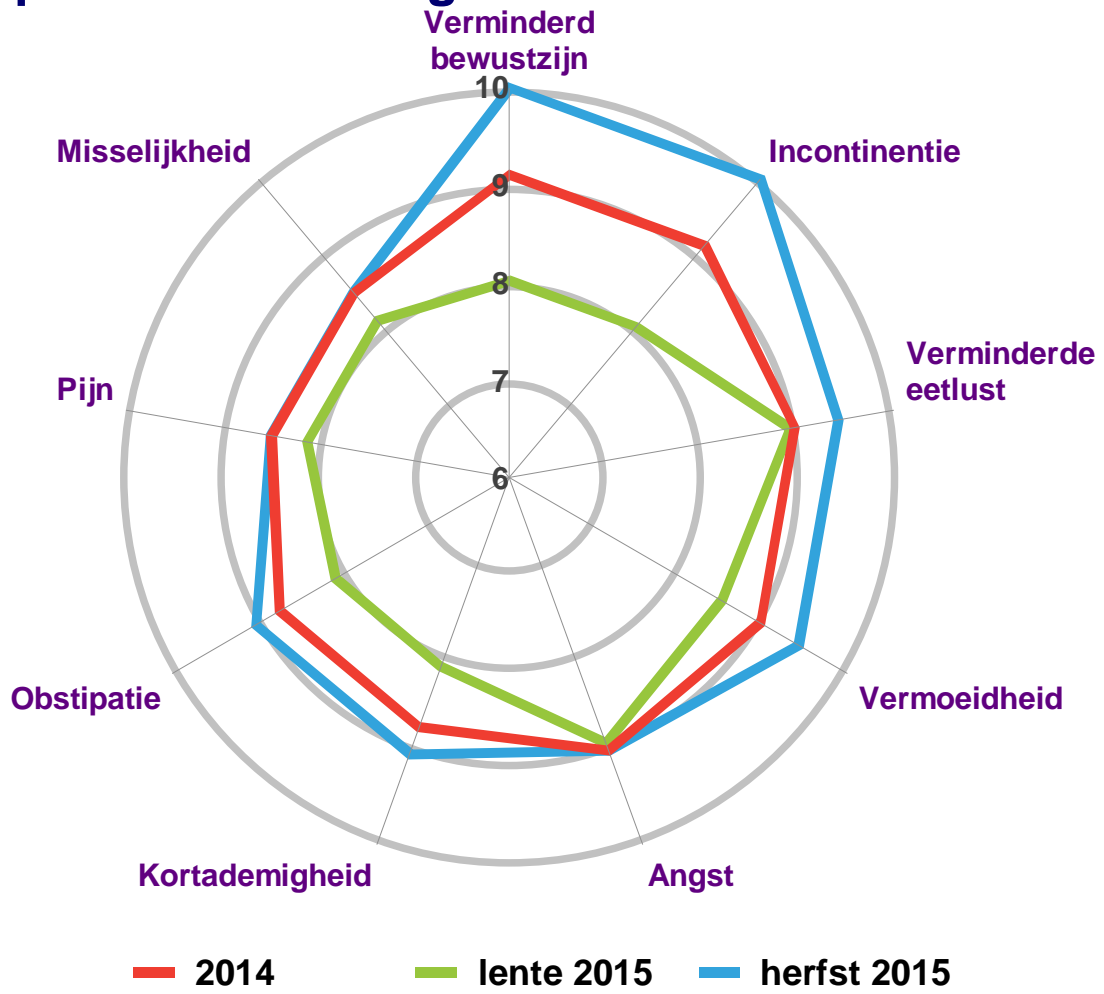
# D. Symtoomherkenning

	Gewogen gemiddelde	A. 2014	B. lente 2015	C. herfst 2015
<b>Symptoomherkenning</b>	<b>8.80</b>	<b>8.81 -BC</b>	<b>8.35 A-C</b>	<b>9.16 AB-</b>
<b>Pijn</b>	<b>8.38</b>	8.48 ---	8.11 ---	8.49 ---
<b>Verminderd bewustzijn</b>	<b>9.12</b>	9.11 -BC	8.02 A-C	10.00 AB-
<b>Kortademigheid</b>	<b>8.65</b>	8.72 ---	8.06 --C	9.01 -B-
<b>Vermoeidheid</b>	<b>8.98</b>	8.97 ---	8.51 --C	9.42 -B-
<b>Angst</b>	<b>8.95</b>	8.97 ---	8.89 ---	8.97 ---
<b>Verminderde eetlust</b>	<b>9.10</b>	8.97 ---	8.92 ---	9.42 ---
<b>Misselijkheid</b>	<b>8.38</b>	8.48 ---	8.11 ---	8.49 ---
<b>Incontinentie</b>	<b>9.12</b>	9.11 -BC	8.02 A-C	10.00 AB-
<b>Obstipatie</b>	<b>8.65</b>	8.72 ---	8.06 --C	9.01 -B-

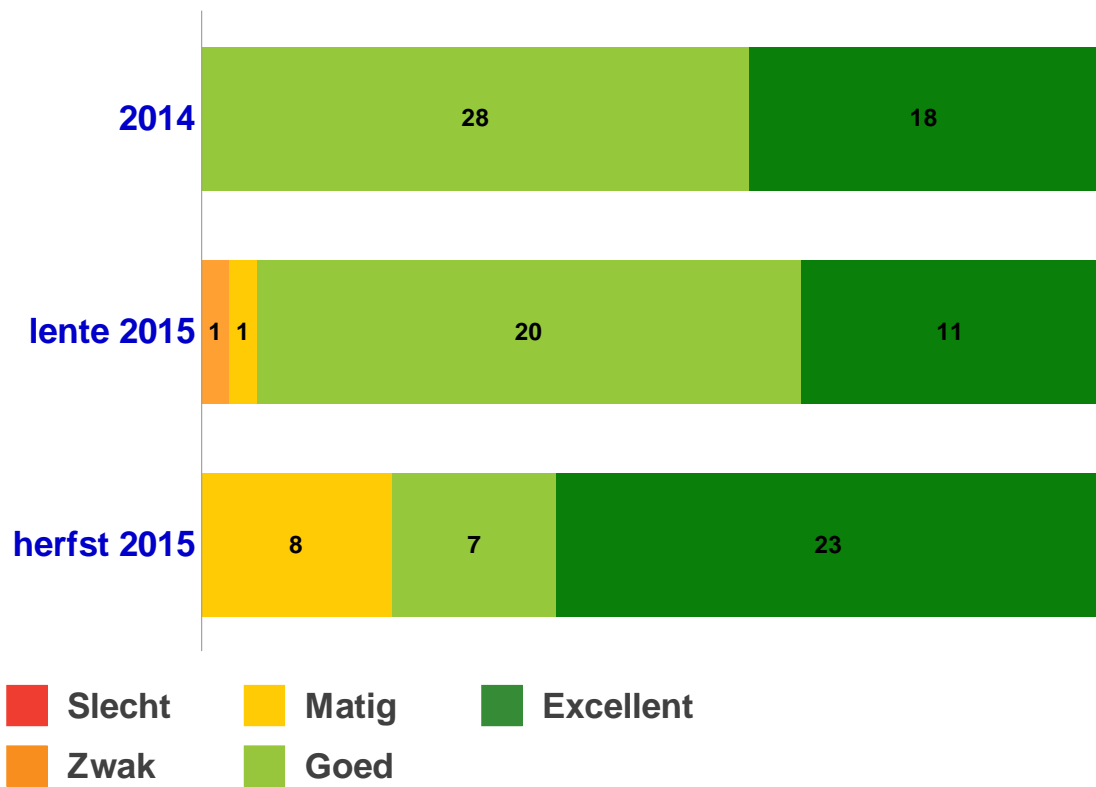
## Symptoomherkenning



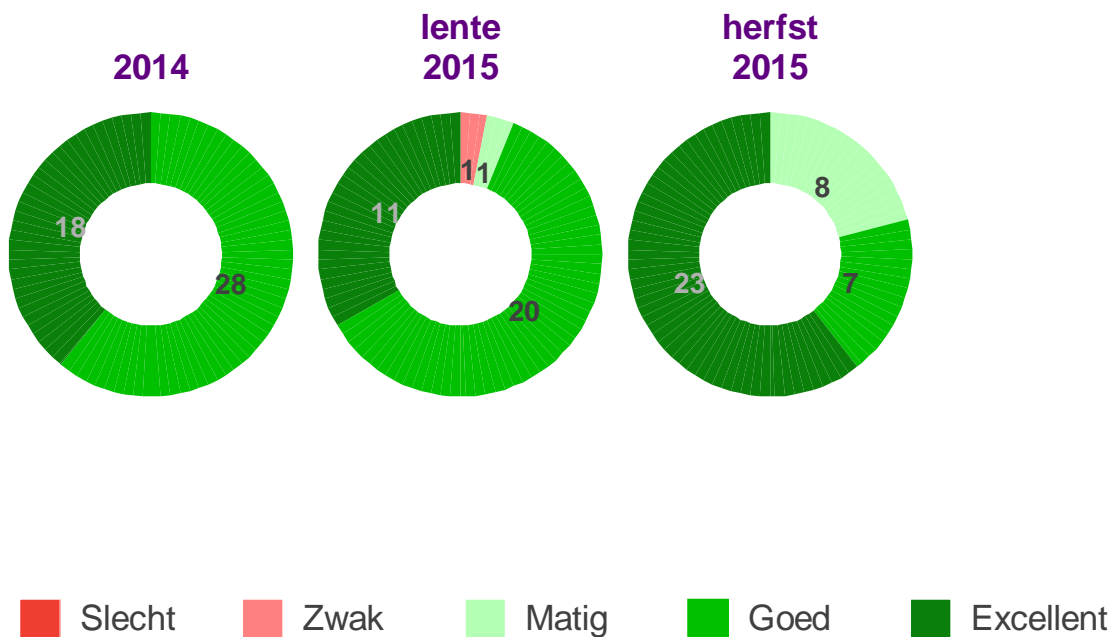
# Symptoomherkenning



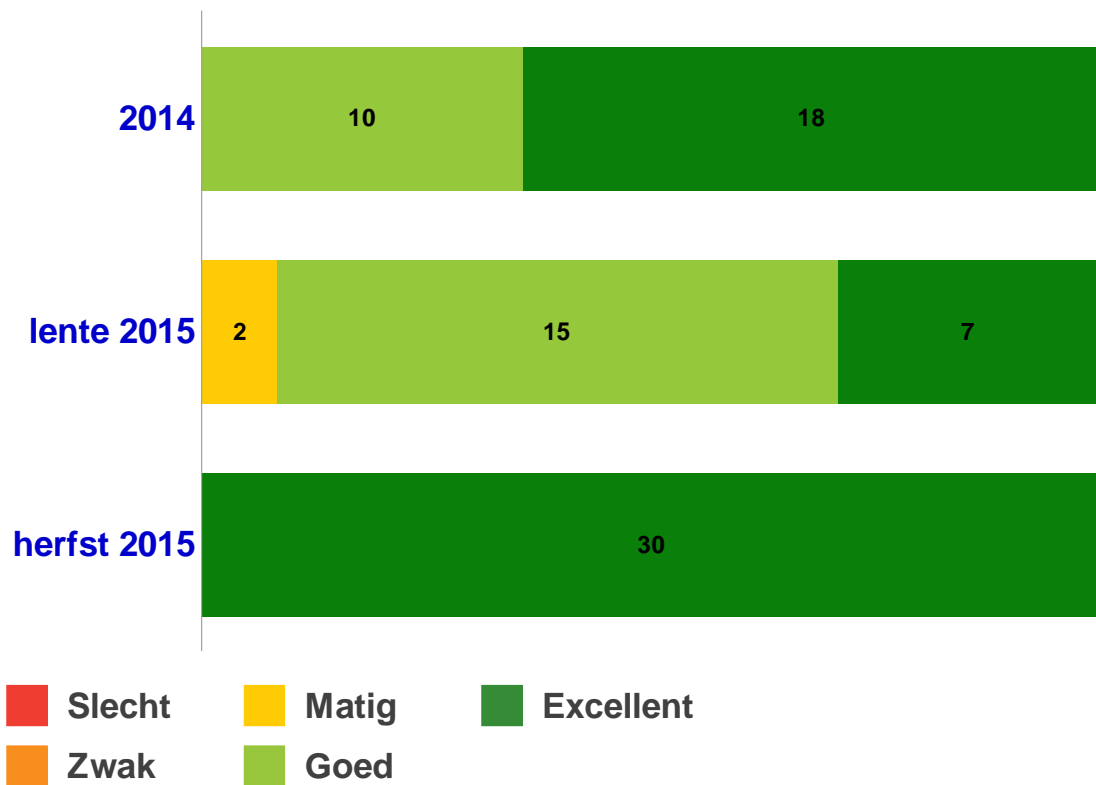
**Aandacht voor Pijn**  
Aantal respondenten per meetperiode.



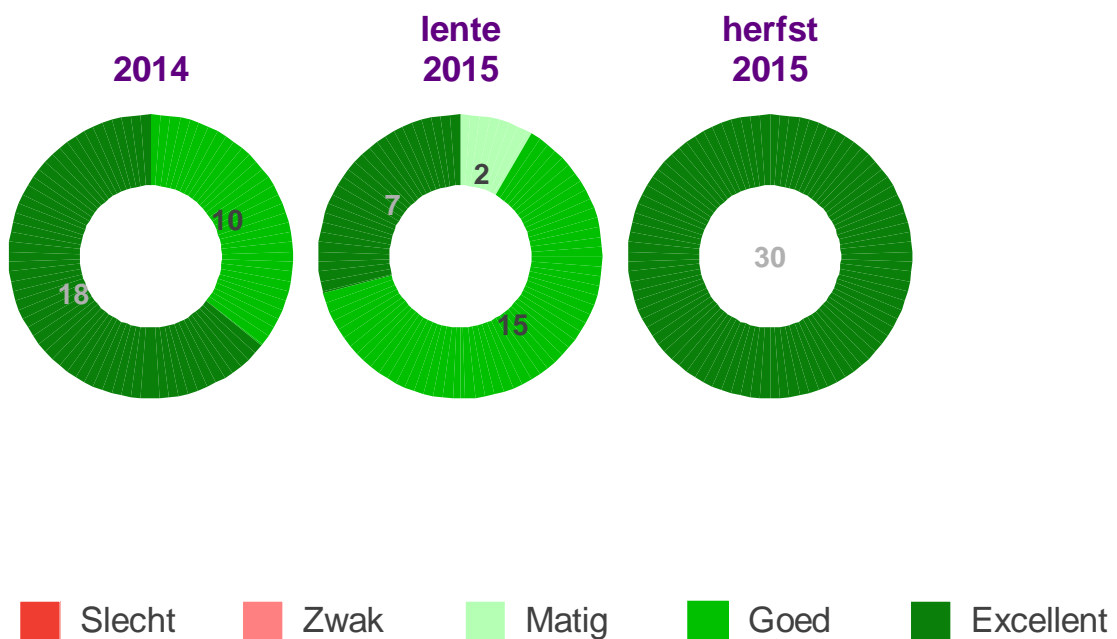
**Aandacht voor Pijn**  
Aantal respondenten per meetperiode.



**Aandacht voor Verminderd bewustzijn**  
**Aantal respondenten per meetperiode.**

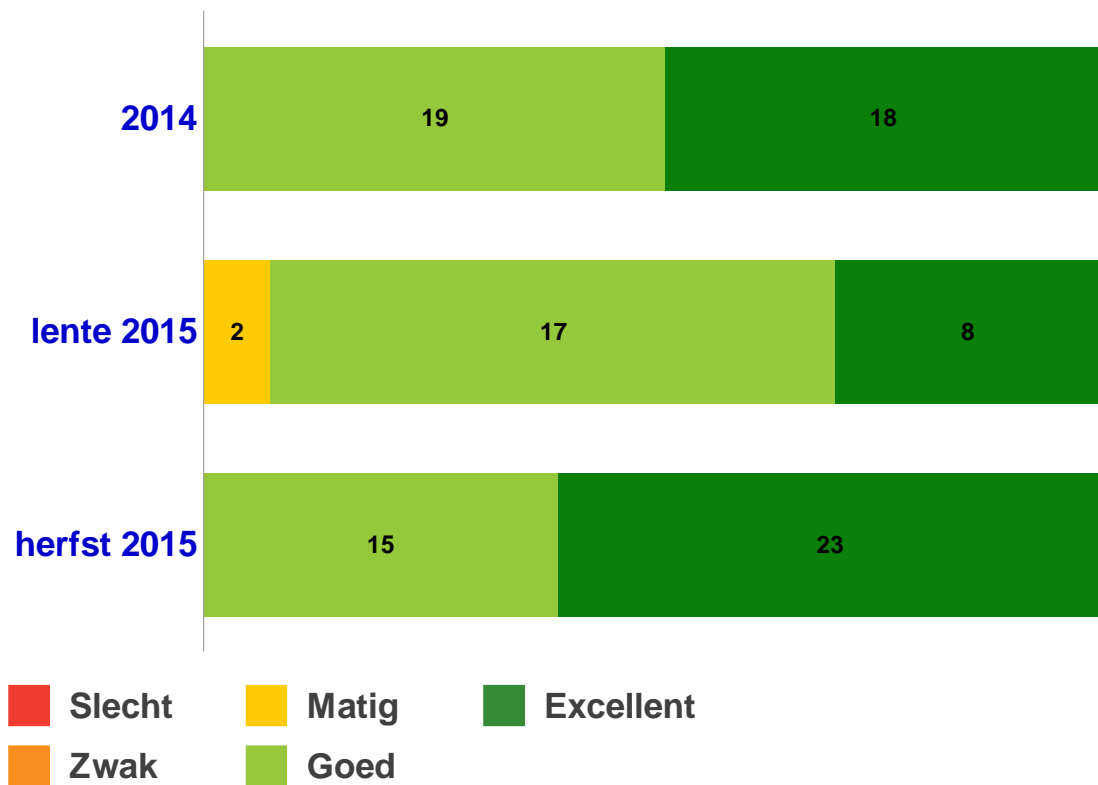


**Aandacht voor Verminderd bewustzijn**  
**Aantal respondenten per meetperiode.**

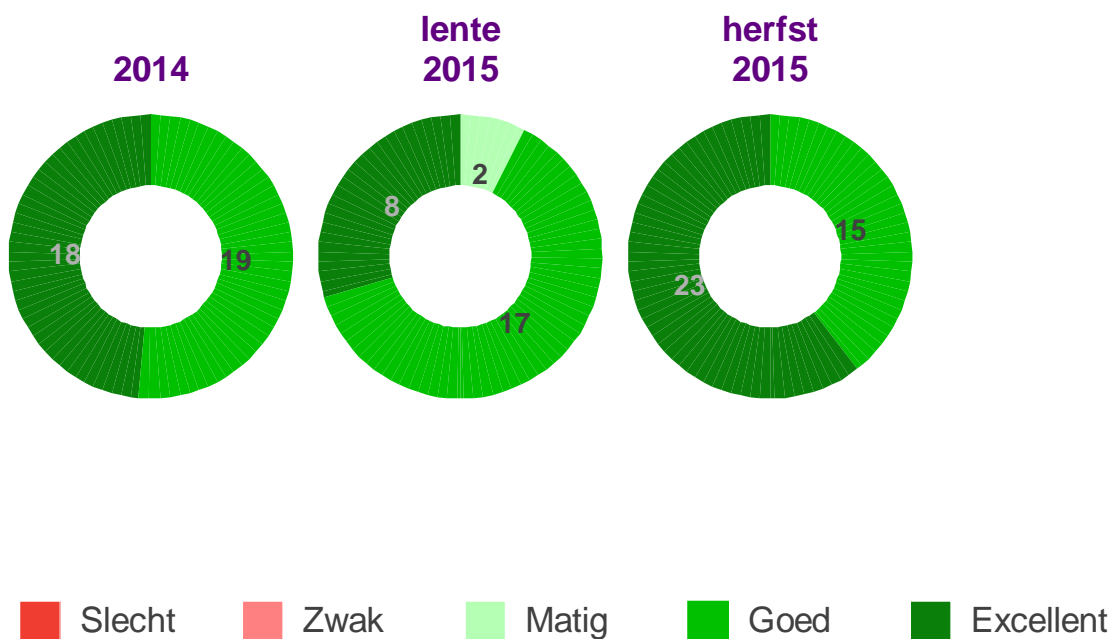




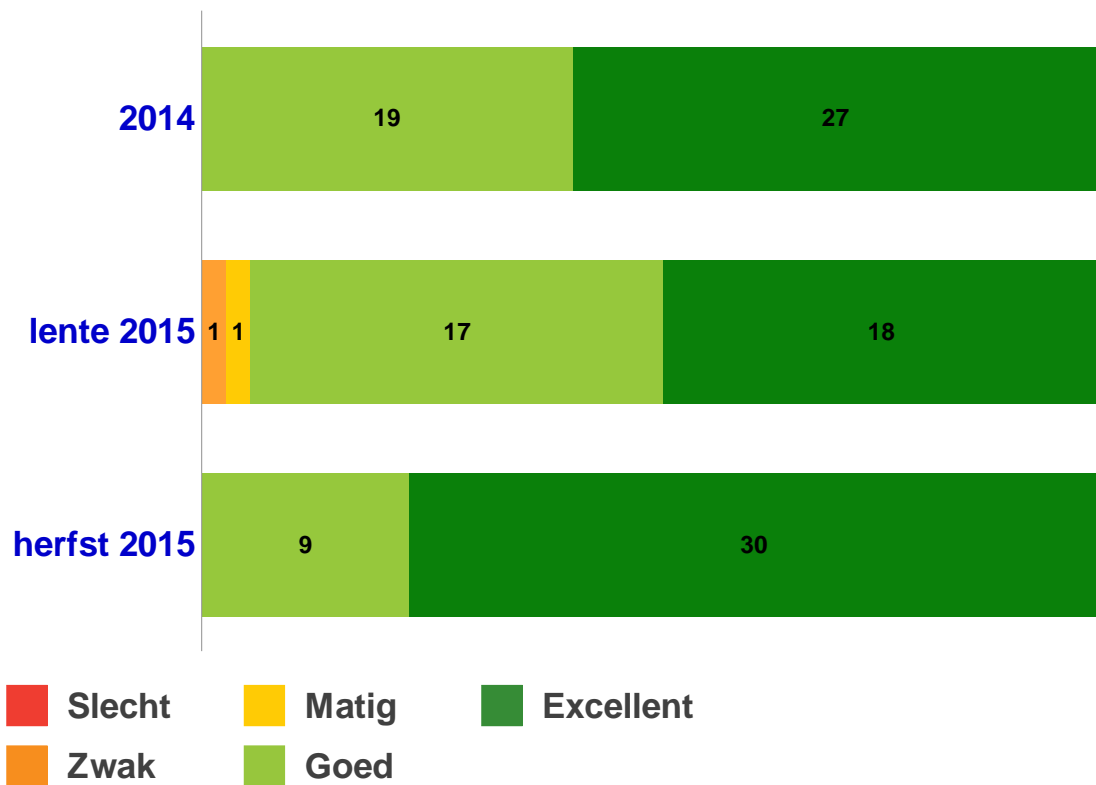
**Aandacht voor Kortademigheid**  
Aantal respondenten per meetperiode.



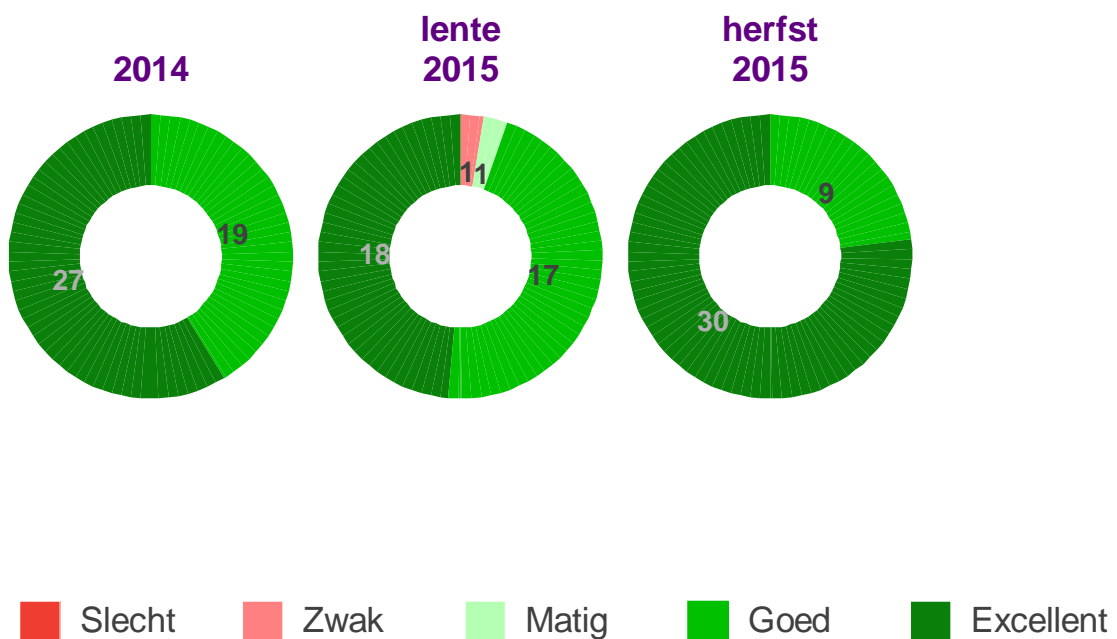
**Aandacht voor Kortademigheid**  
Aantal respondenten per meetperiode.



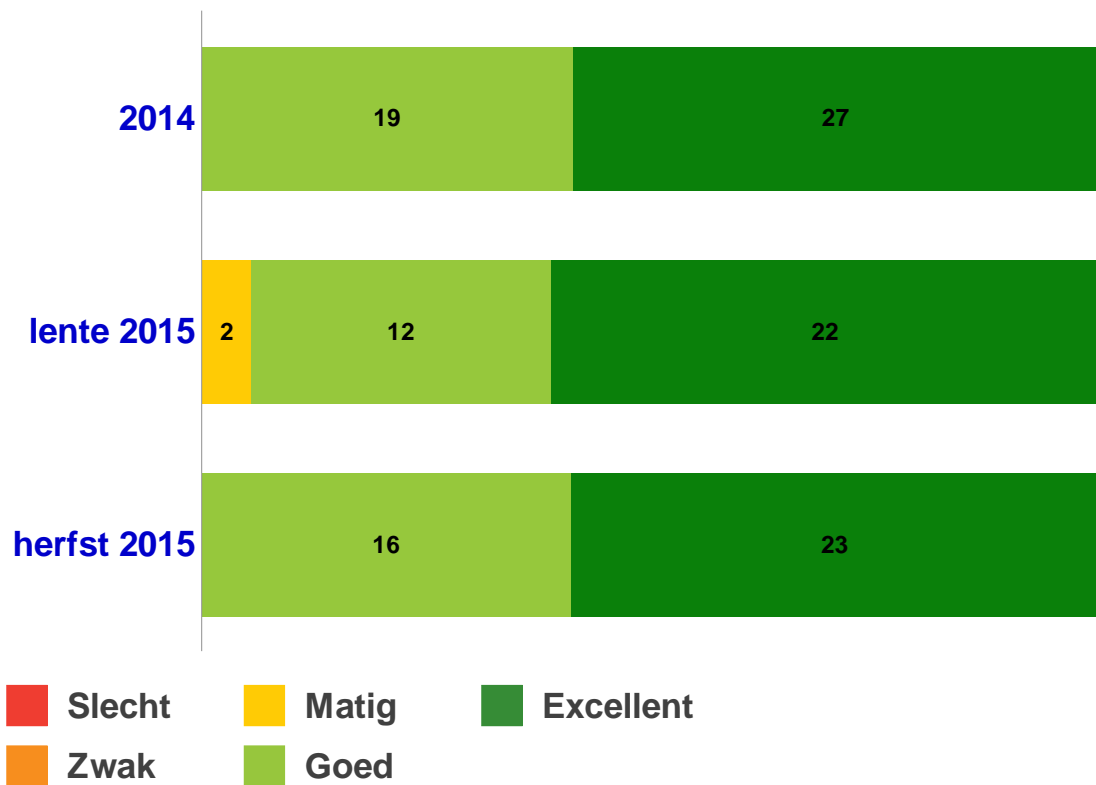
**Aandacht voor Vermoeidheid**  
Aantal respondenten per meetperiode.



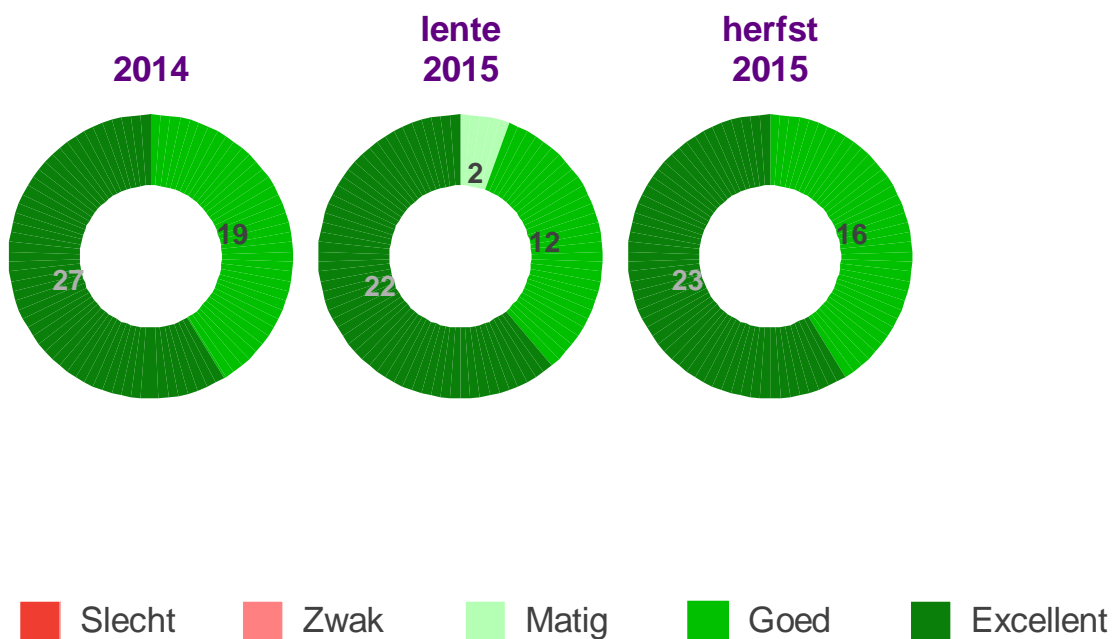
**Aandacht voor Vermoeidheid**  
Aantal respondenten per meetperiode.



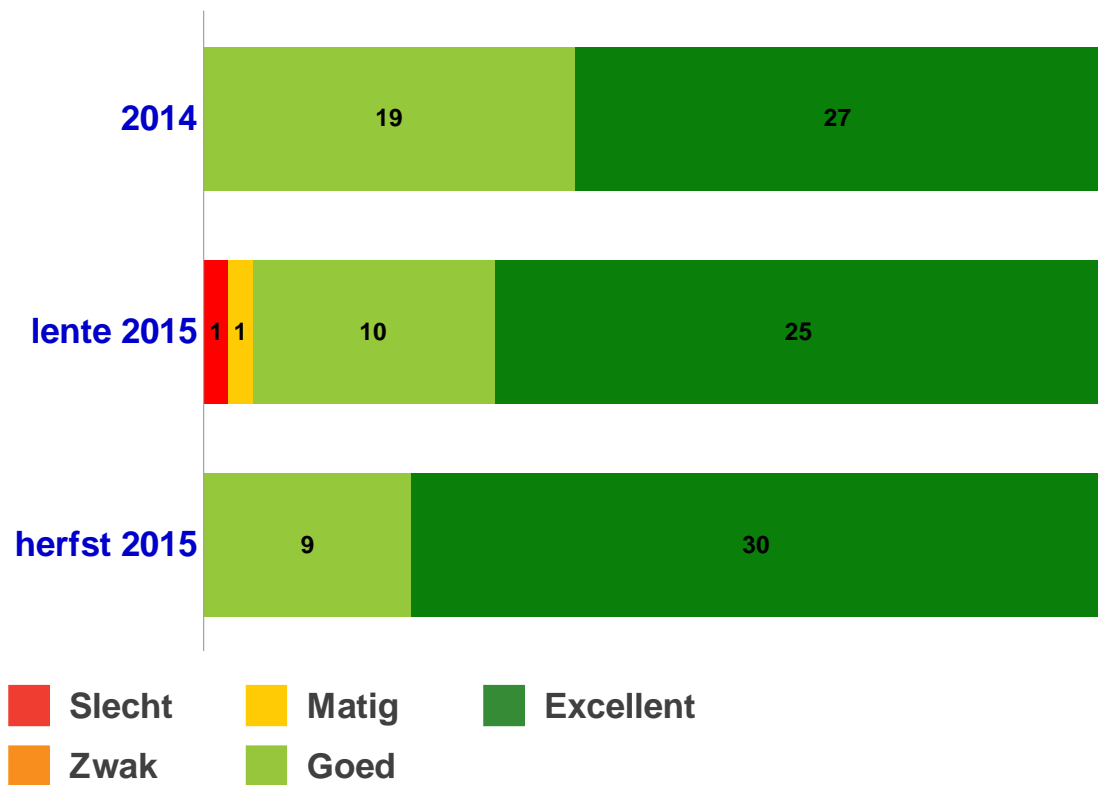
**Aandacht voor Angst**  
Aantal respondenten per meetperiode.



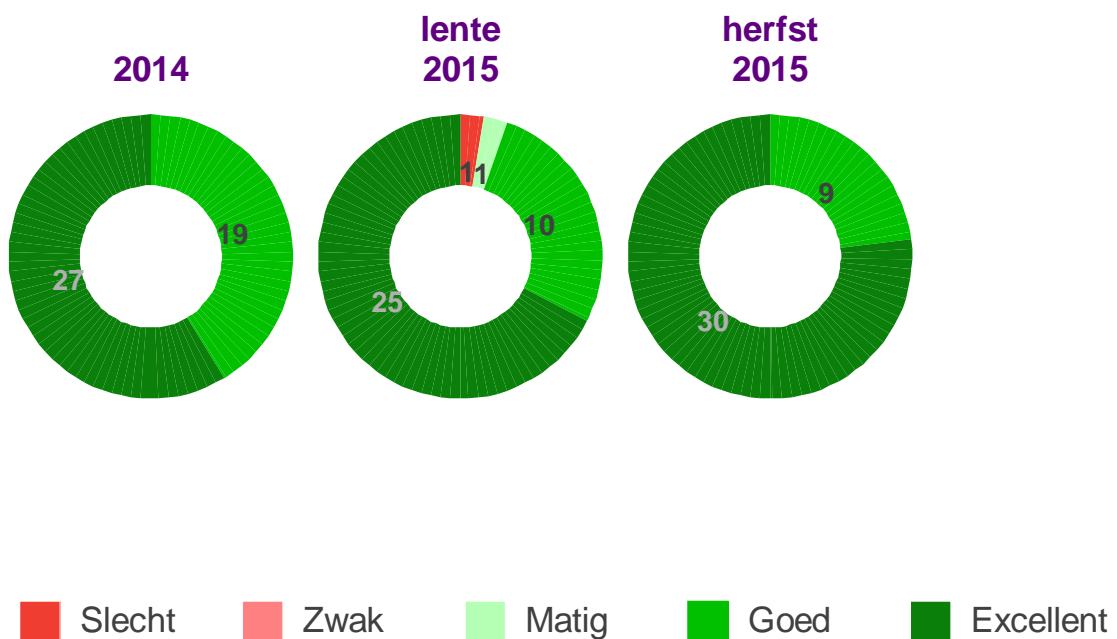
**Aandacht voor Angst**  
Aantal respondenten per meetperiode.



**Aandacht voor Verminderde eetlust**  
Aantal respondenten per meetperiode.



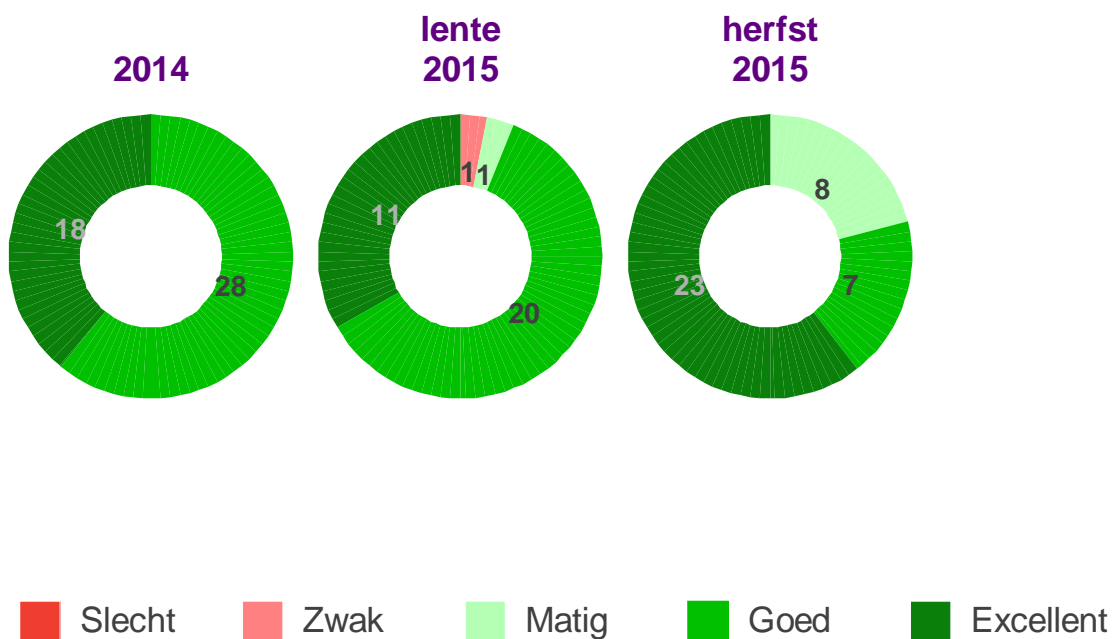
**Aandacht voor Verminderde eetlust**  
Aantal respondenten per meetperiode.



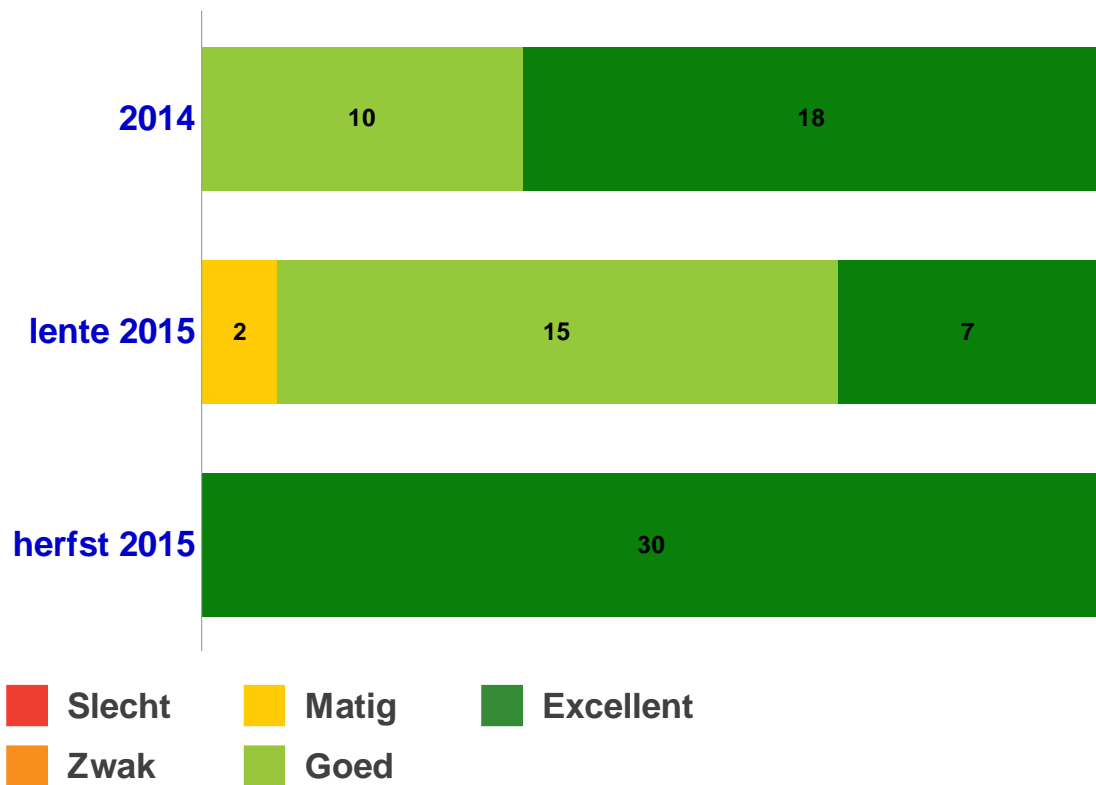
**Aandacht voor Misselijkheid**  
Aantal respondenten per meetperiode.



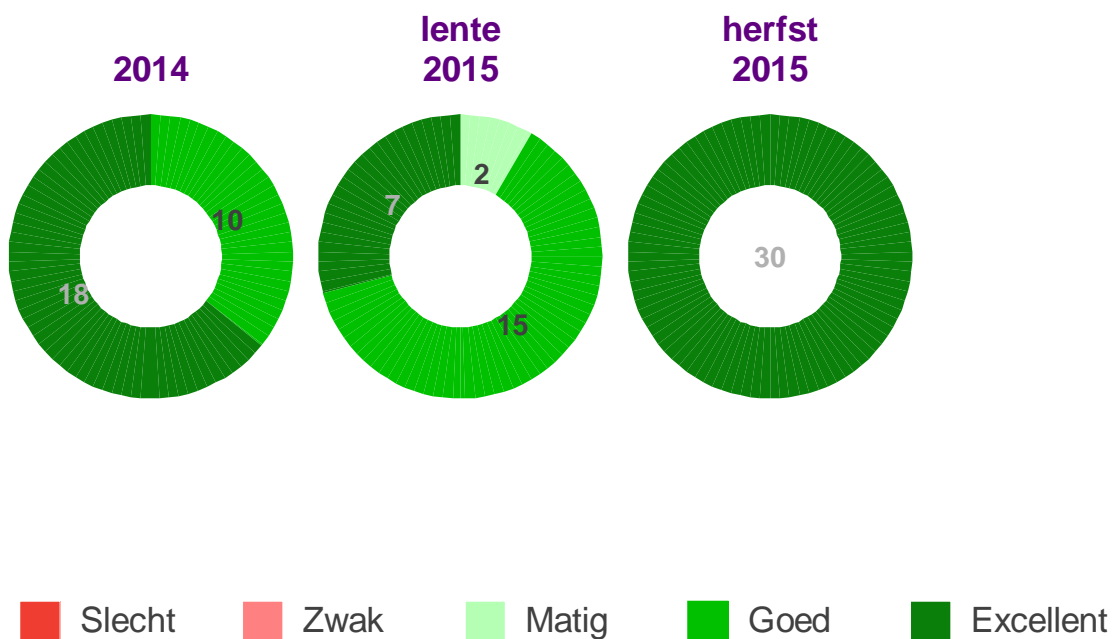
**Aandacht voor Misselijkheid**  
Aantal respondenten per meetperiode.



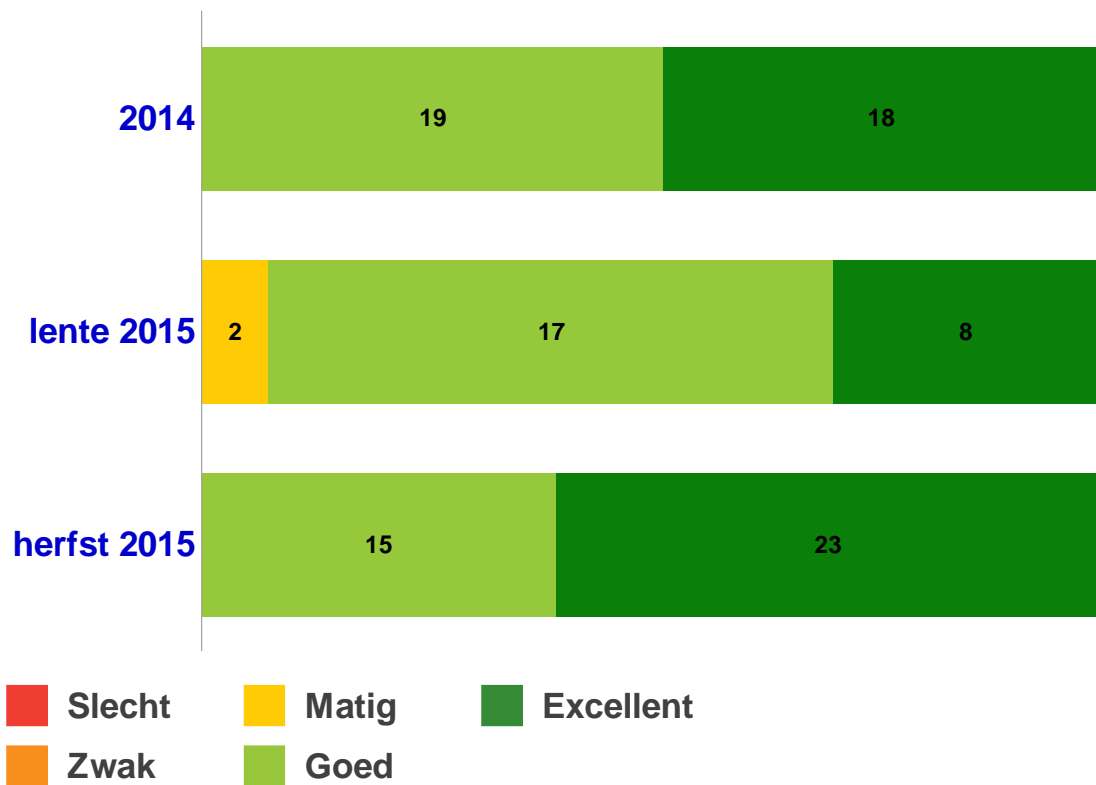
**Aandacht voor Incontinentie**  
Aantal respondenten per meetperiode.



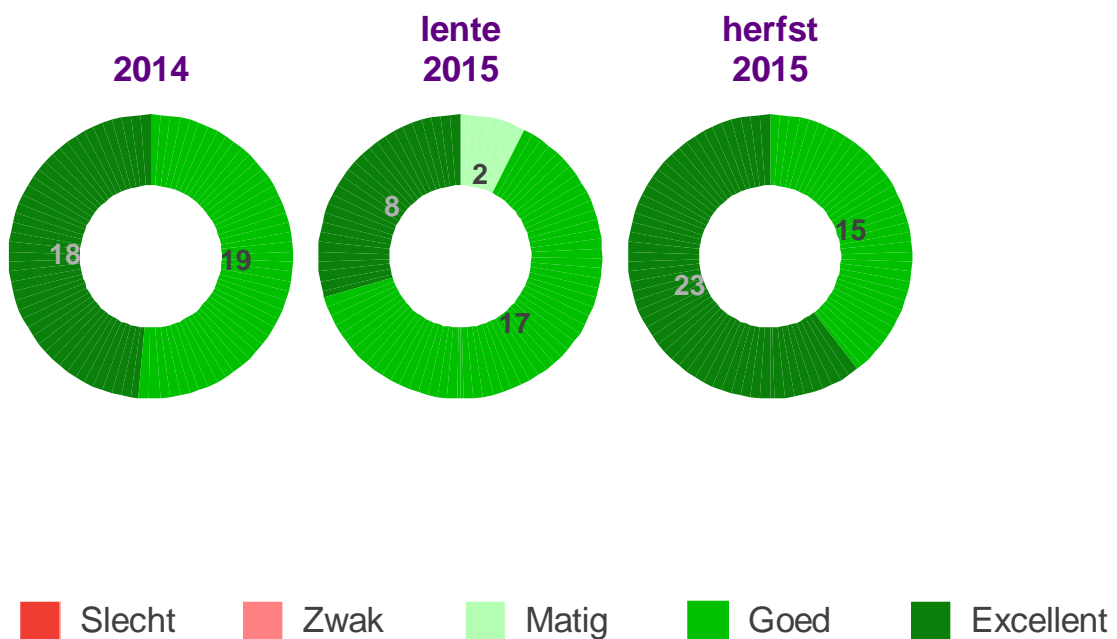
**Aandacht voor Incontinentie**  
Aantal respondenten per meetperiode.



**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-
Verminderd bewustzijn	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-
Afstemming van de zorg op de wensen van de patiënt	9.10	8.97 ---	8.92 ---	9.42 ---
Verminderde eetlust	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-
Vermoeidheid	8.98	8.97 ---	8.51 -C	9.42 -B-
Respect	8.95	8.97 ---	8.89 ---	8.97 ---
Angst	8.95	8.97 ---	8.89 ---	8.97 ---
Emotionele ondersteuning	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 ---
Kortademigheid	8.65	8.72 ---	8.06 -C	9.01 -B-
Obstipatie	8.65	8.72 ---	8.06 -C	9.01 -B-
Stervensbegeleiding bij het definitieve afscheid	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 ---
Mogelijkheid tot contactname op uw initiatief	8.57	8.48 ---	8.22 -c	9.01 -b-
Opnamebeslissing op de palliatieve eenheid	8.55	8.48 ---	8.22 -c	8.95 -b-



Familietevredenheid Palliatieve zorgen

	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-
Pijn	8.38	8.48 ---	8.11 ---	8.49 ---
Misselijkheid	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-
Beslissing tot palliatieve (terminale) sedatie	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 ---