



QUALITY & MARKETING  
SOLUTIONS

Enquête Patiëntentevredenheid  
Consultatie afdelingen

algemene heekunde

Aantal Respondenten : 793

*Dit is een demorapport. Enkel het onderwerp perceptie van de wachttijden  
wordt in detail uitgewerkt.*

Rapport opgemaakt op : 07/03/16

Quality & Marketing Solutions BVBA  
Kronenburgstraat 34  
2018 Antwerpen

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

# Introductie

## **1.Verklarende motivatie:**

De enquête Tevredenheid per consultatie afdeling heeft als doel informatie te verzamelen over de tevredenheid van de patiënten over de zorgverlening.

## **2.Korte omschrijving**

De vragenlijst over per consultatie afdeling bevat de volgende onderwerpen:

- de algemene tevredenheid
- feitelijke gegevens over aankomsttijd, bereikbaarheid, wachttijd en opvang.
- de perceptie van de wachttijden tot : eerste opvang, eigenlijk consultatie, uitvoeren van onderzoeken, verkrijgen van de onderzoeksresultaten en vervolgsconsult.
- de vriendelijkheid, behulpzaamheid en deskundigheid van onthaalbediende, verpleegkundige en geneesheer specialist.
- de 'zorginhoudelijke kenmerken van de geleverde zorg: het beluisteren van de klachten, pijnbeleid, informatie over behandeling, nazorg en kosten, respect voor de privacy.
- de mogelijke privacy schendingen.
- demografische kenmerken (leeftijd, familierelatie en gender).
- aanbevelingsscore en een tekstveld voor vrije commentaren en/of bemerkingen.

## **3.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.

Deze enquête is een afgeleide van de vragenlijst over de spoedgevallentevredenheid. De vragen zijn aangepast aan de setting en de context van een consultatie afdeling.

## **4.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.

Dit rapport is beschikbaar op het niveau van het ziekenhuizen en per afzonderlijke consultatie afdeling.

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

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)

# Samenvatting van consultatie afdeling: algemene heelkunde

Deze enquête werd per e-mail verstuurd naar alle patiënten die hun e-mail opgegeven hadden tijdens de consultatie. Uiteindelijk ontvingen wij **793** ingevulde enquêtes terug.

## 1. Algemene tevredenheid van algemene heelkunde

De **algemene (gewogen) tevredenheid** van deze patiënten bedraagt voor de drie laatste meetperiodes:

	2014	lente 2015	herfst 2015
<b>algemene heelkunde</b>	<b>7.83</b>	<b>7.83</b>	<b>7.64</b>
Aantal Respondenten	130	130	107

## 2. Algemene ranking per thema van de consultatie afdeling: algemene heelkunde

Deze enquête bevroeg verschillende thema's die de patiënten aanbelangen. Hieronder wordt het gewogen gemiddelde van de laatste drie periodes naast elkaar gezet:

(kort=10, niet lang=6.6, eerder lang=3.3, veel te lang=0),

(zeer tevreden=10, tevreden=6.6, matig tevreden=3.3, ontevreden=0)

Thema's	2014	lente 2015	herfst 2015
Wachttijden	7.36	7.21	6.99
Vriendelijkheid	8.12	8.19	8.24
Behulpzaamheid	8.01	8.15	8.15
Deskundigheid	8.01	8.12	8.05
Zorginhoud	7.21	7.27	7.30

## 3. Tevredenheidsranking per vraag van de consultatie afdeling: algemene heelkunde

Na de demografische gegevens worden deze hoofdthema's in detail bevroegd. Van deze 23 vragen vindt u hieronder de 3 best beoordeelde en 3 minst gunstig beoordeelde vragen terug.

3 best scorende vragen	2014	lente 2015	herfst 2015
1. Vriendelijkheid verpleegkundige	8.78	8.74	8.94
2. Behulpzaamheid verpleegkundige	8.73	8.68	8.78
3. Wachtijd tot de eerste opvang	8.72	8.62	8.56

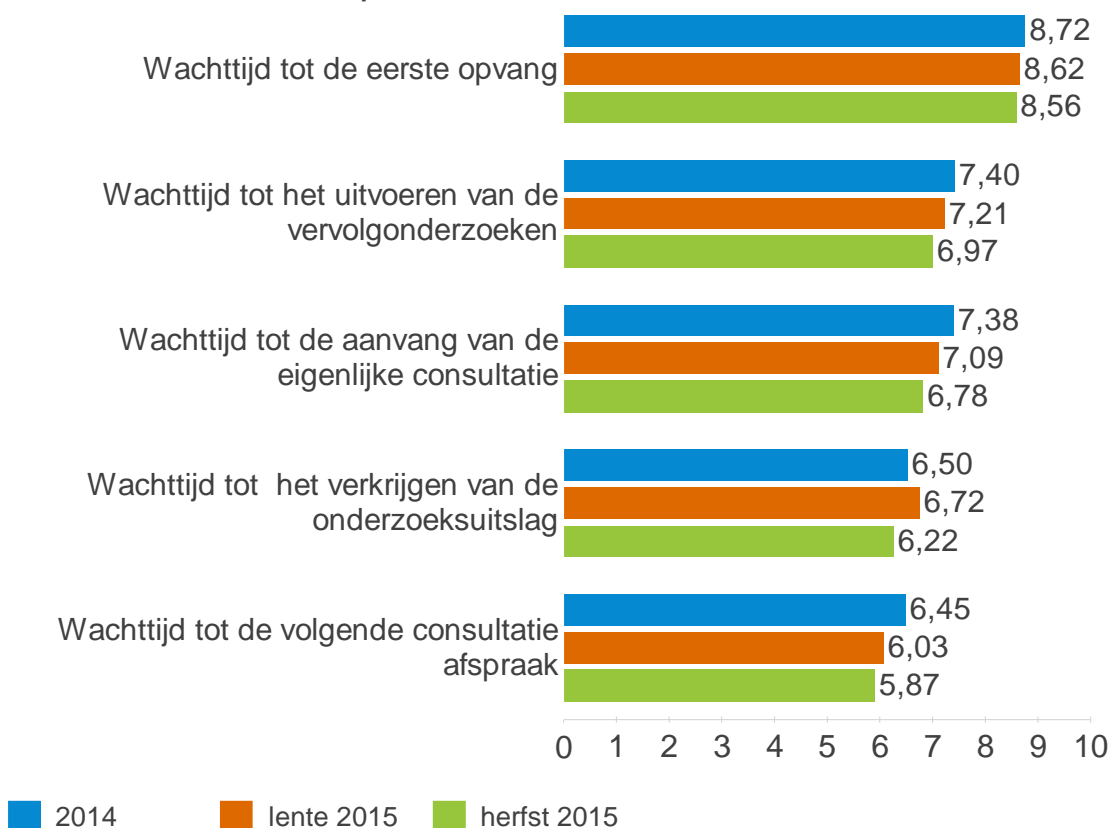
3 minst scorende vragen	2014	lente 2015	herfst 2015
21. Wachtijd tot het verkrijgen van de onderzoeksuitslag	6.50	6.72	6.22
22. Wachtijd tot de volgende consultatie afspraak	6.45	6.03	5.87
23. de informatie over de kosten	5.10	4.90	5.26

## Sectie 2 : Wachttijden van algemene heelkunde

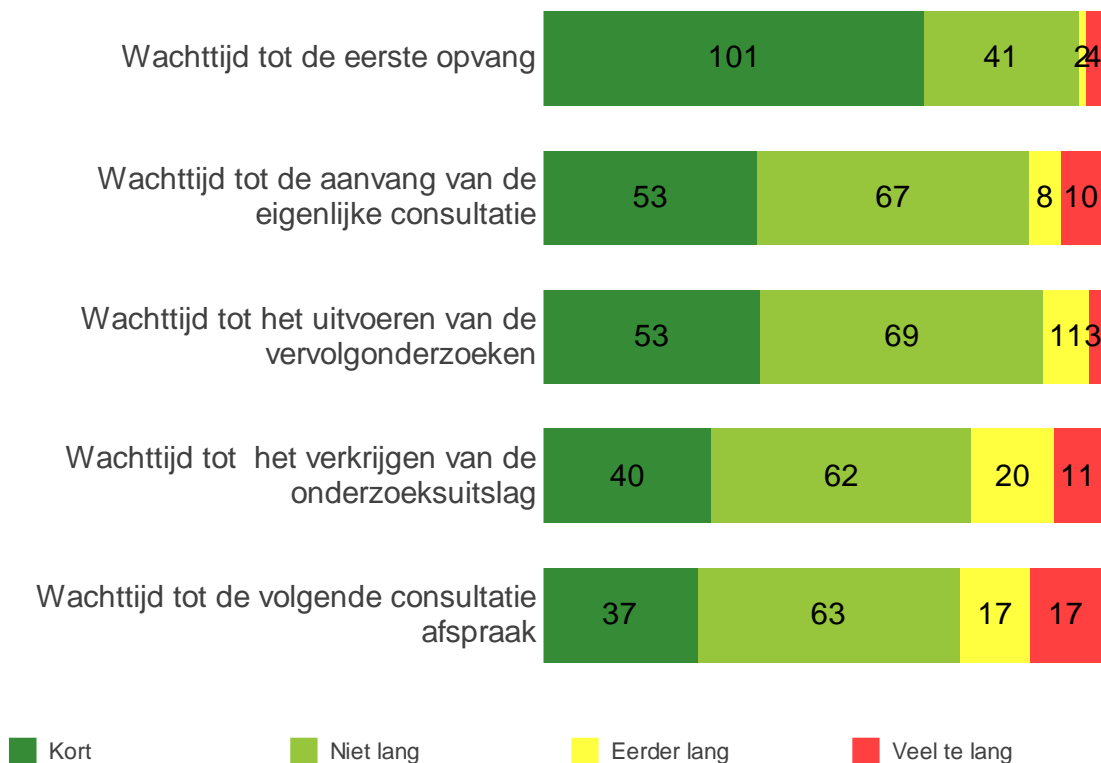
Gewogen gemiddelde met berekening van de significante verschillen (T-test) tussen de drie laatste meetperiodes

	Gewogen Gemiddelde	seizoen		
		A. 2014	B. lente 2015	C. herfst 2015
Wachttijden	7.20	7.36 ---	7.21 ---	6.99 ---
Wachttijd tot de eerste opvang	8.64	8.72 ---	8.62 ---	8.56 ---
Wachttijd tot de aanvang van de eigenlijke consultatie	7.10	7.38 ---	7.09 ---	6.78 ---
Wachttijd tot het uitvoeren van de vervolgonderzoeken	7.21	7.40 ---	7.21 ---	6.97 ---
Wachttijd tot het verkrijgen van de onderzoeksuitslag	6.51	6.50 ---	6.72 ---	6.22 ---
Wachttijd tot de volgende consultatie afspraak	6.14	6.45 ---	6.03 ---	5.87 ---

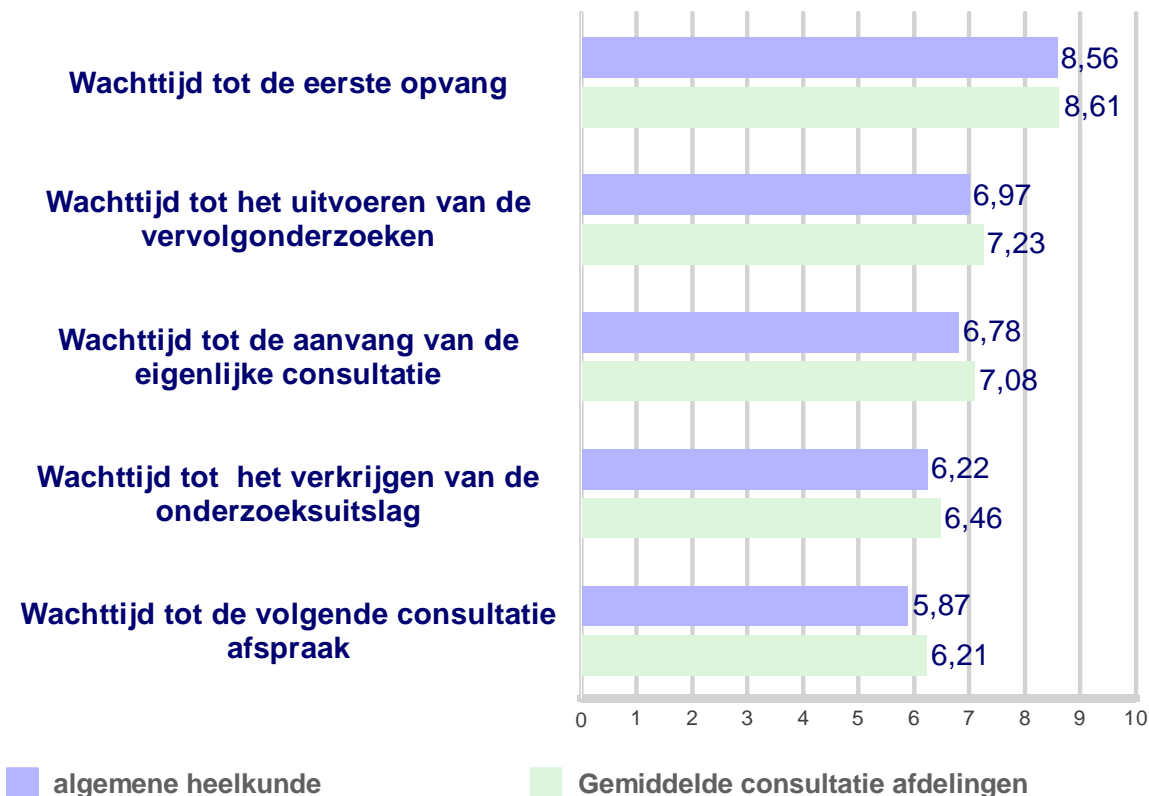
Wachttijden: verschillen tussen de gewogen gemiddelden van de drie laatste meetperiodes



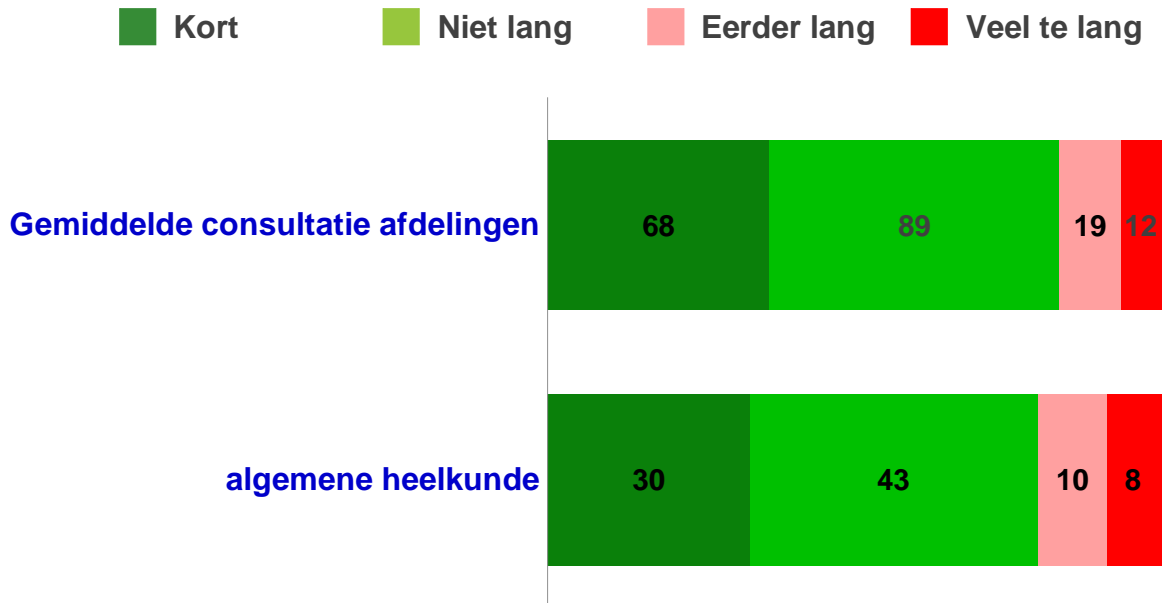
## Wachttijden: verdeling per vraag van het aantal respondenten van de laatste periode



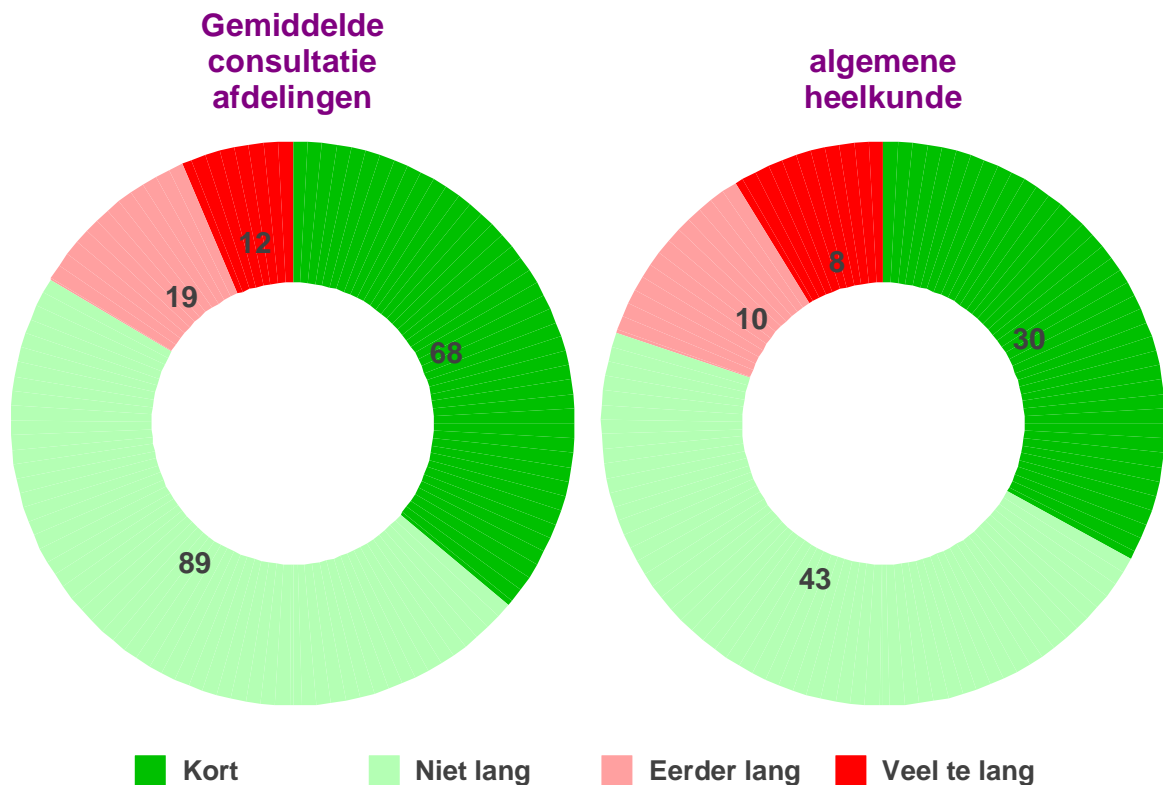
## Wachttijden (gewogen gemiddelden van de laatste meetperiode) Vergelijking van Ziekenhuis 1 met het gemiddelde van de spoedevallendiensten



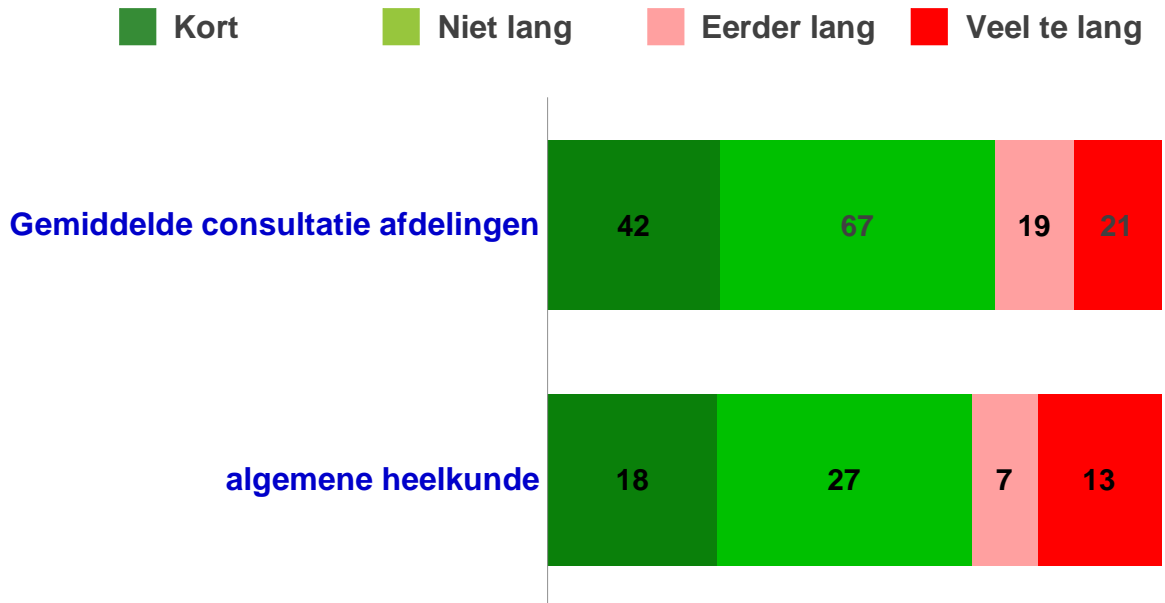
## Wachttijd tot de aanvang van de eigenlijke consultatie Benchmark van de laatste meetperiode



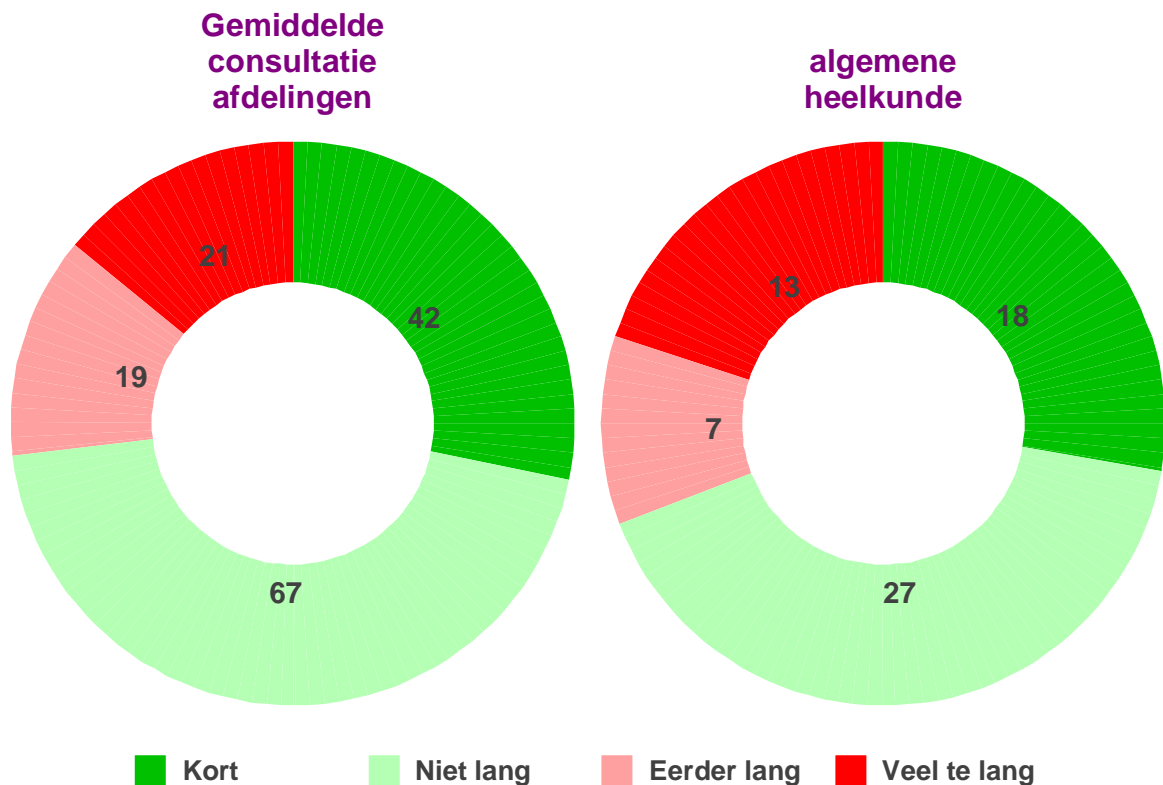
## Wachttijd tot de aanvang van de eigenlijke consultatie Benchmark van de laatste meetperiode



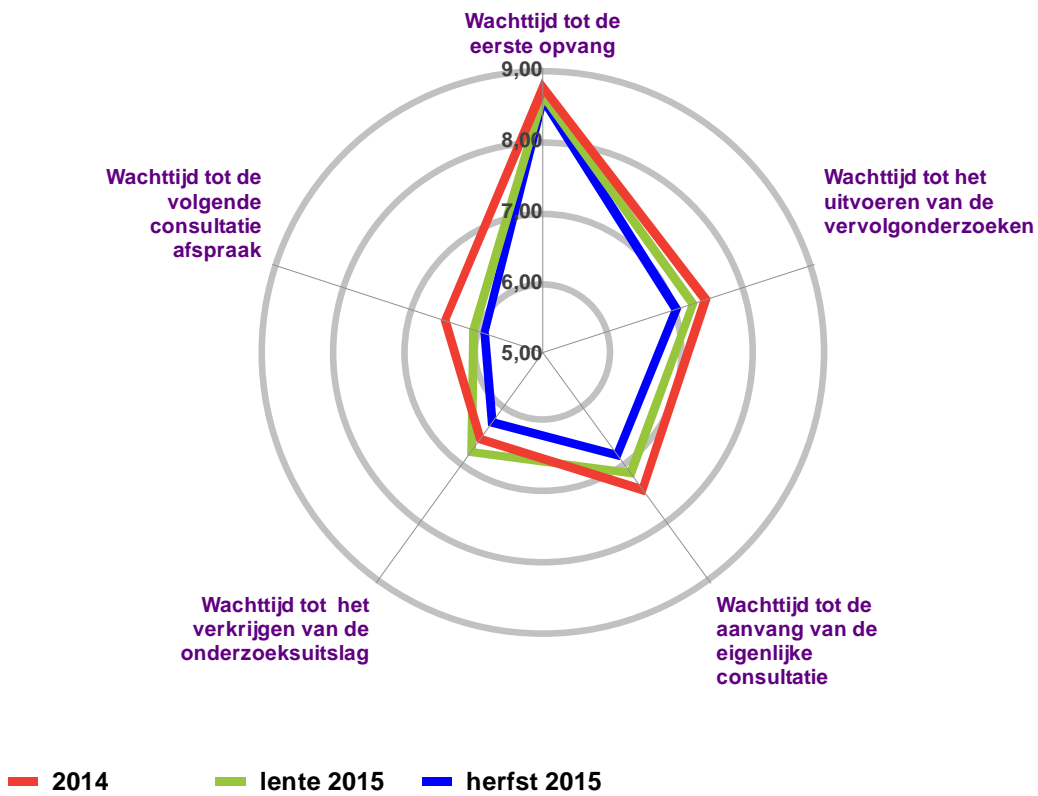
## Wachttijd tot de volgende consultatie afspraak Benchmark van de laatste meetperiode



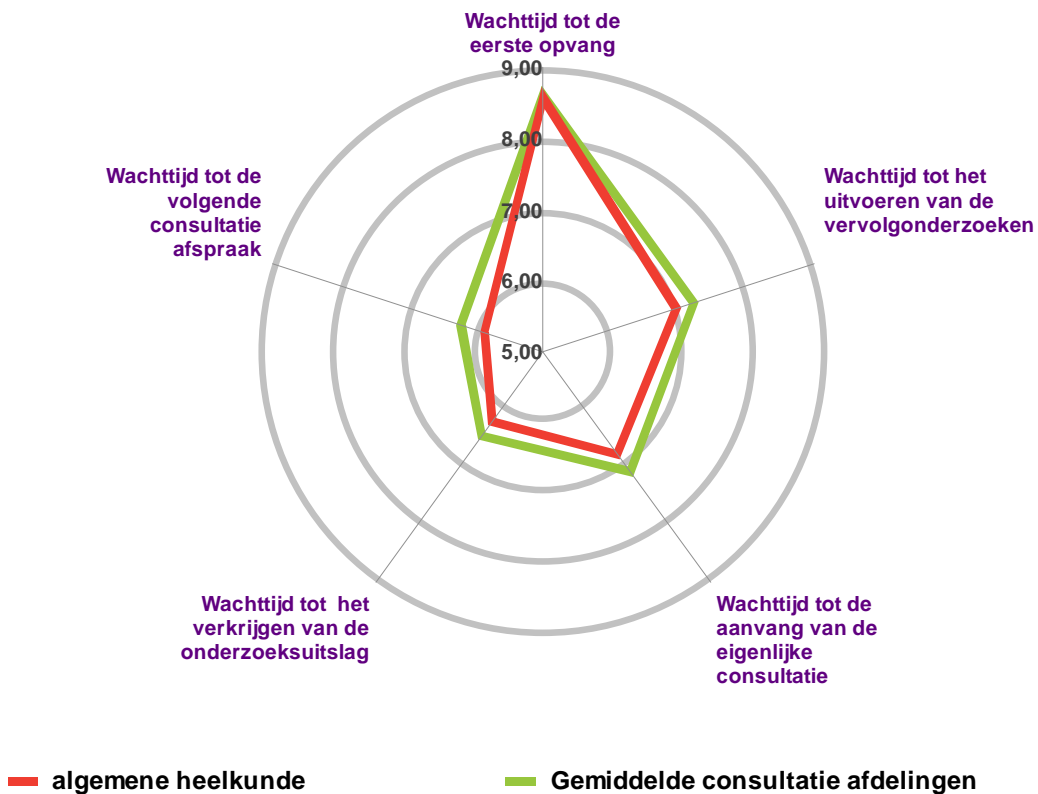
## Wachttijd tot de volgende consultatie afspraak Benchmark van de laatste meetperiode



**Wachttijden: verschillen tussen de gewogen gemiddelden van de drie laatste meetperiodes**

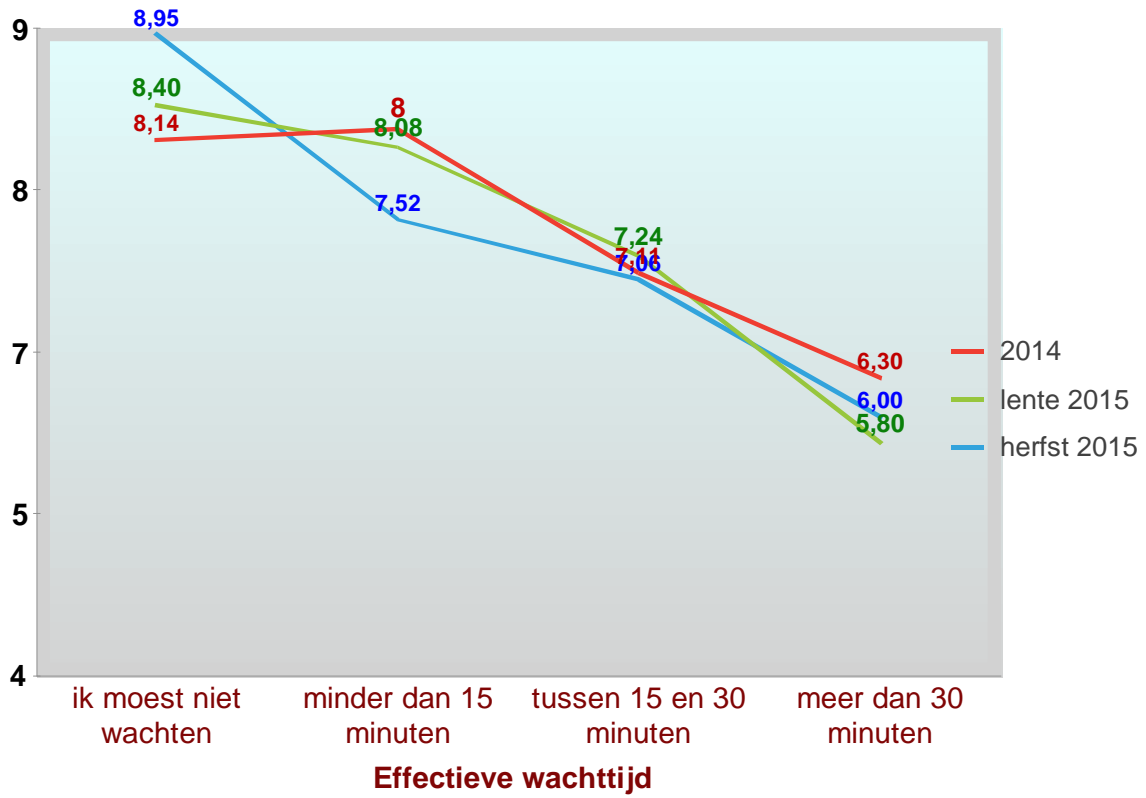


**Wachttijden (gewogen gemiddelden van de laatste meetperiode) Vergelijking van Ziekenhuis 1 met het gemiddelde van de spoedgevallendiensten**





### Gemiddelde algemene tevredenheid per seizoen per effectieve wachttijd.



## Sectie 8 : Bijlagen van de consultatie afdeling: algemene heekunde

## Significante relaties (op basis van Student-T testen) van de laatste meetperiode tussen de JA en NEEN groep

	gewogen gemiddelde	A. Ja	B. Neen
Indien U lang heeft moeten wachten, werd U dan voldoende ingelicht ?	6.72	7.58 -B	5.88 A-
Vriendelijkheid verpleegkundige	8.48	9.06 --	8.00 --
Deskundigheid verpleegkundige	8.30	8.81 --	7.84 --
Behulpzaamheid verpleegkundige	8.22	8.81 --	7.69 --
Wachttijd tot de eerste opvang	8.15	9.19 -b	7.11 a-
het respect voor uw privacy	7.97	8.39 --	7.46 --
Deskundigheid onthaalbediende	7.69	7.39 --	8.00 --
Behulpzaamheid onthaalbediende	7.57	7.24 --	7.91 --
het beluisteren van uw klachten	7.26	7.74 --	6.79 --
Vriendelijkheid onthaalbediende	7.09	6.33 --	7.85 --
de aandacht geschonken aan uw pijn	6.96	8.22 -b	5.87 a-
Vriendelijkheid geneesheer specialist	6.64	8.02 -b	5.17 a-
Deskundigheid geneesheer specialist	6.15	7.87 -B	3.97 A-
de informatie over de behandeling	6.15	8.04 -B	4.52 A-
Behulpzaamheid geneesheer specialist	5.94	7.39 -b	4.19 a-
Wachttijd tot de aanvang van de eigenlijke consultatie	5.92	7.38 -b	4.53 a-
Wachttijd tot het uitvoeren van de vervolgonderzoeken	5.71	6.84 --	4.79 --
de inlichtingen over de nazorg	5.66	7.33 -B	4.22 A-
de informatie over de kosten	4.16	5.52 -b	2.89 a-
Wachttijd tot het verkrijgen van de onderzoeksuitslag	4.04	5.60 -b	2.48 a-
Wachttijd tot de volgende consultatie afspraak	4.03	5.46 -b	2.42 a-