



QUALITY & MARKETING SOLUTIONS

Vlaams Patiënten Peiling

Dit is een demorapport op ziekenhuisniveau. Enkel het onderwerp 'Wijze van omgang met patiënten en samenwerking tussen zorgverleners' wordt in detail uitgewerkt. Het betreft geanonimiseerde real data.

Ziekenhuis X
Dienst Heelkunde B

Aantal Respondenten : 778

Rapport opgemaakt op : 03/03/16

2. op het niveau van de verpleegafdeling

Rapport van Heelkunde B

	lente 2014	herfst 2014	lente 2015
Aantal respondenten	74	58	48
Gemiddelde	8.16	7.98	8.40

A.2. Algemene ranking per thema

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

Thema's	lente 2014	herfst 2014	lente 2015
Informatieverstrekking over de aandoening	6.10	4.54	6.59
Informatieverstrekking over onderzoek, behandeling of verzorging	7.25	5.82	7.12
Omgang met patiënten en samenwerking tussen zorgverleners	8.86	8.49	8.98
Privacy	8.99	8.93	9.43
Veilige zorg	6.73	5.87	7.35
Pijn	9.13	8.46	8.76

A.3. Tevredenheidsranking per criterium

Van deze criteria vindt u hieronder de 2 best beoordeelde en 2 minst gunstig beoordeelde criteria terug. De volledige lijst met 20 criteria worden verder in detail besproken en zijn met hun demografische gegevens terug te vinden in bijlage 2.

Twee hoogst scorende	lente 2014	herfst 2014	lente 2015
13. De verpleegkundigen waren vriendelijk en beleefd tegen mij.	9.42	8.95	9.48
15. De artsen waren vriendelijk en beleefd tegen mij.	9.14	9.26	9.40
Twee laagst scorende			
21. De medewerkers stelden zich aan mij voor met naam en functie.	5.35	4.68	6.43
5. De medewerkers informeerden mij over de oorzaken van mijn aandoening.	5.50	3.89	6.22

A.4. Hoogst en laagst scorende percentage JA's op de JA/NEE vragen

De voorbereiding op opname en ontslag worden bevroegd met JA/NEE vragen:

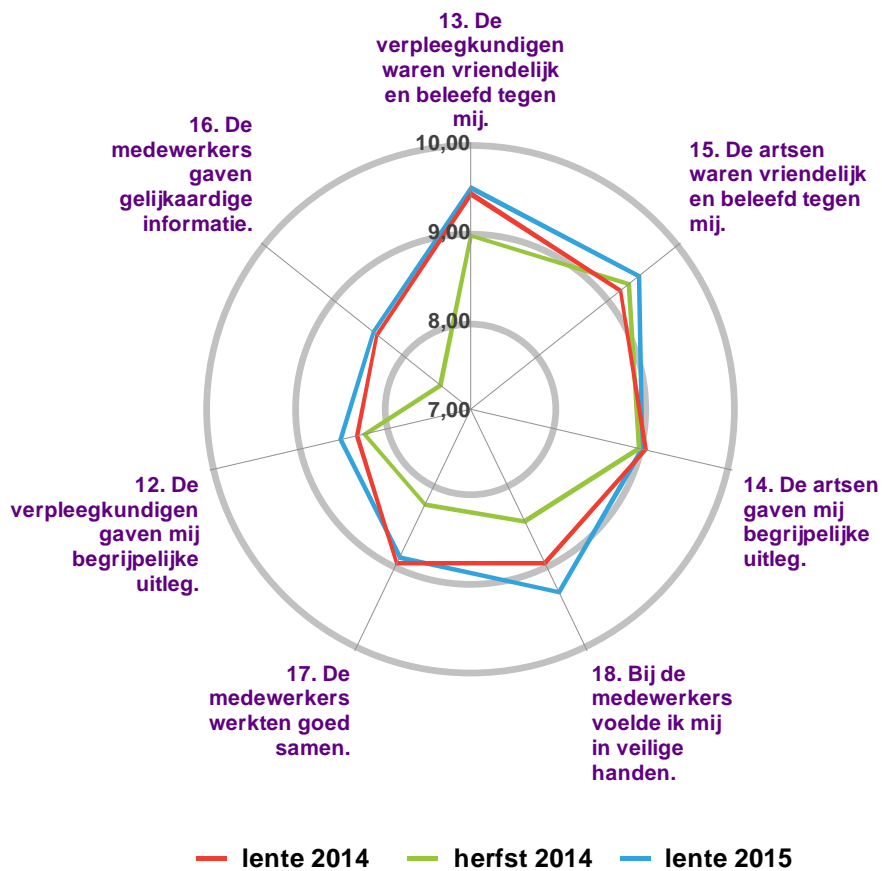
Hoogste en laagste percentage JA's	lente 2014	herfst 2014	lente 2015
26. Ik voelde me klaar om naar huis te gaan.	92%	93%	96%
4. Ik kreeg vooraf informatie over de kosten van mijn opname in het ziekenhuis.	36%	28%	25%

F. Wijze van omgang met patiënten en samenwerking tussen zorgverleners van Heelkunde B

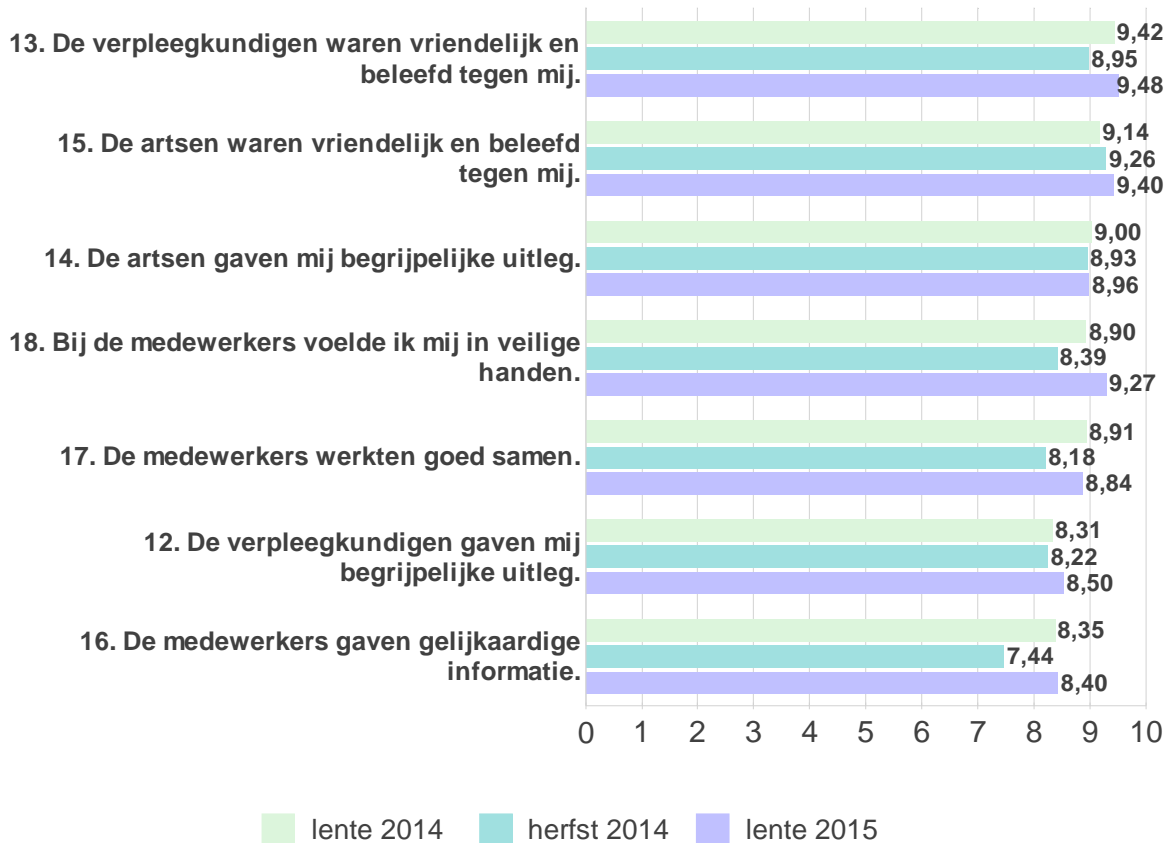
Omgang met patiënten en samenwerking tussen zorgverleners

	Gewogen gemiddelde	A. lente 2014	B. herfst 2014	C. lente 2015
Omgang met patiënten en samenwerking tussen zorgverleners	8.77	8.86 -B-	8.49 A-C	8.98 -B-
12. De verpleegkundigen gaven mij begrijpelijke uitleg.	8.33	8.31 ---	8.22 ---	8.50 ---
13. De verpleegkundigen waren vriendelijk en beleefd tegen mij.	9.28	9.42 ---	8.95 ---	9.48 ---
14. De artsen gaven mij begrijpelijke uitleg.	8.97	9.00 ---	8.93 ---	8.96 ---
15. De artsen waren vriendelijk en beleefd tegen mij.	9.25	9.14 ---	9.26 ---	9.40 ---
16. De medewerkers gaven gelijkaardige informatie.	8.06	8.35 -b-	7.44 a--	8.40 ---
17. De medewerkers werkten goed samen.	8.65	8.91 -b-	8.18 a--	8.84 ---
18. Bij de medewerkers voelde ik mij in veilige handen.	8.83	8.90 ---	8.39 --c	9.27 -b-

Omgang met patiënten en samenwerking tussen zorgverleners



Omgang met patiënten en samenwerking tussen zorgverleners (gewogen gemiddelde)



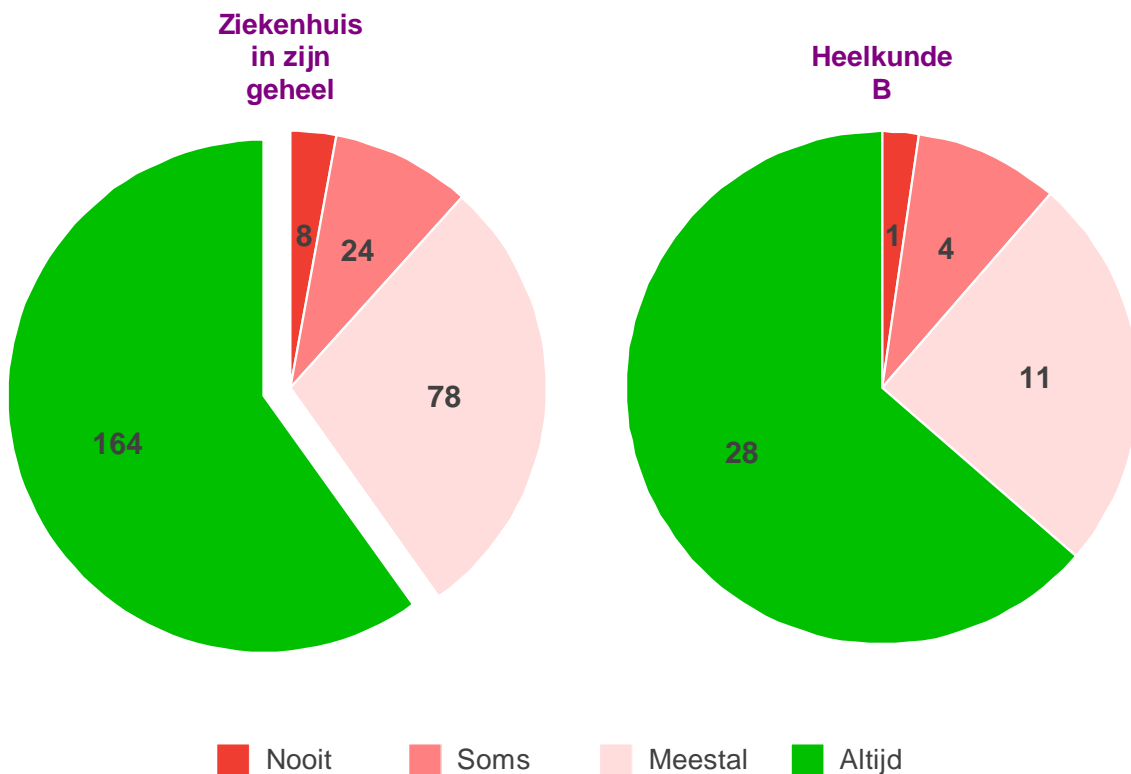
Vergelijking tussen Heelkunde B en het ziekenhuis



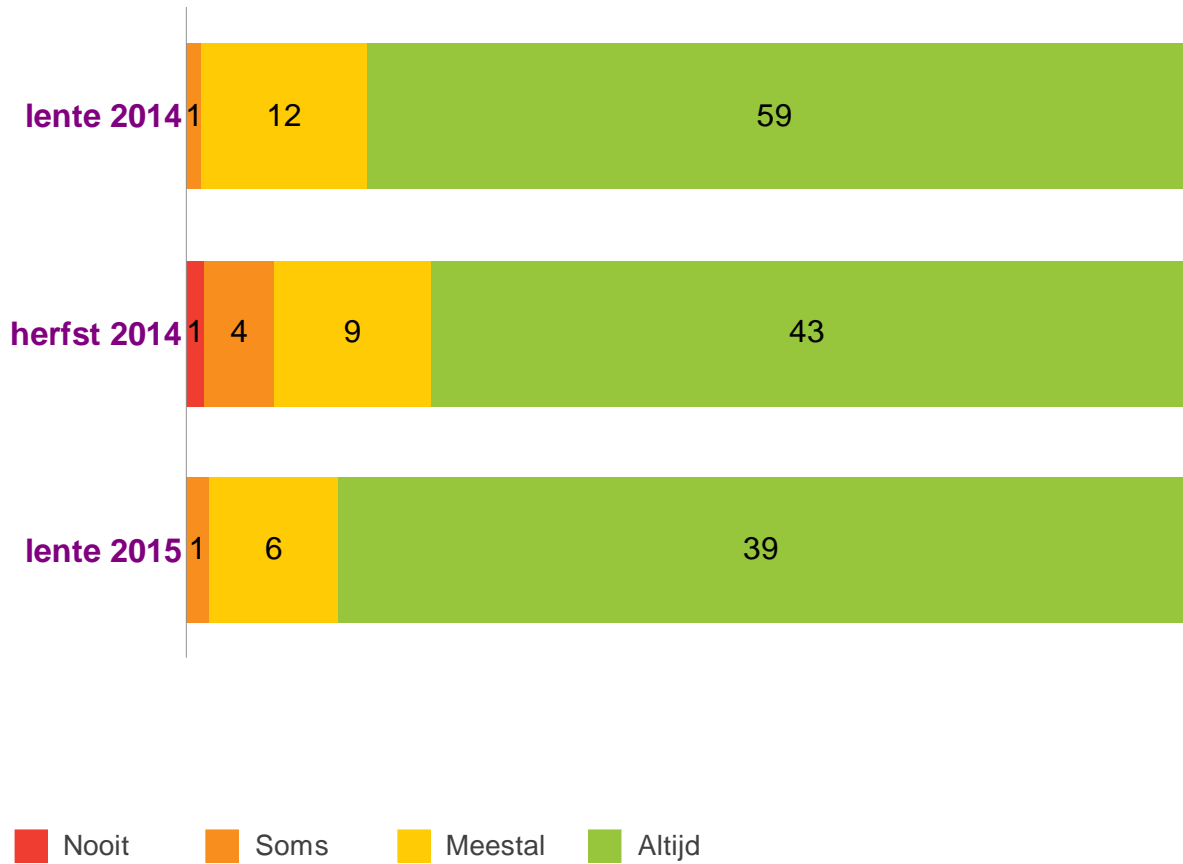
12. De verpleegkundigen gaven mij begrijpelijke uitleg.
Aantal respondenten per meting



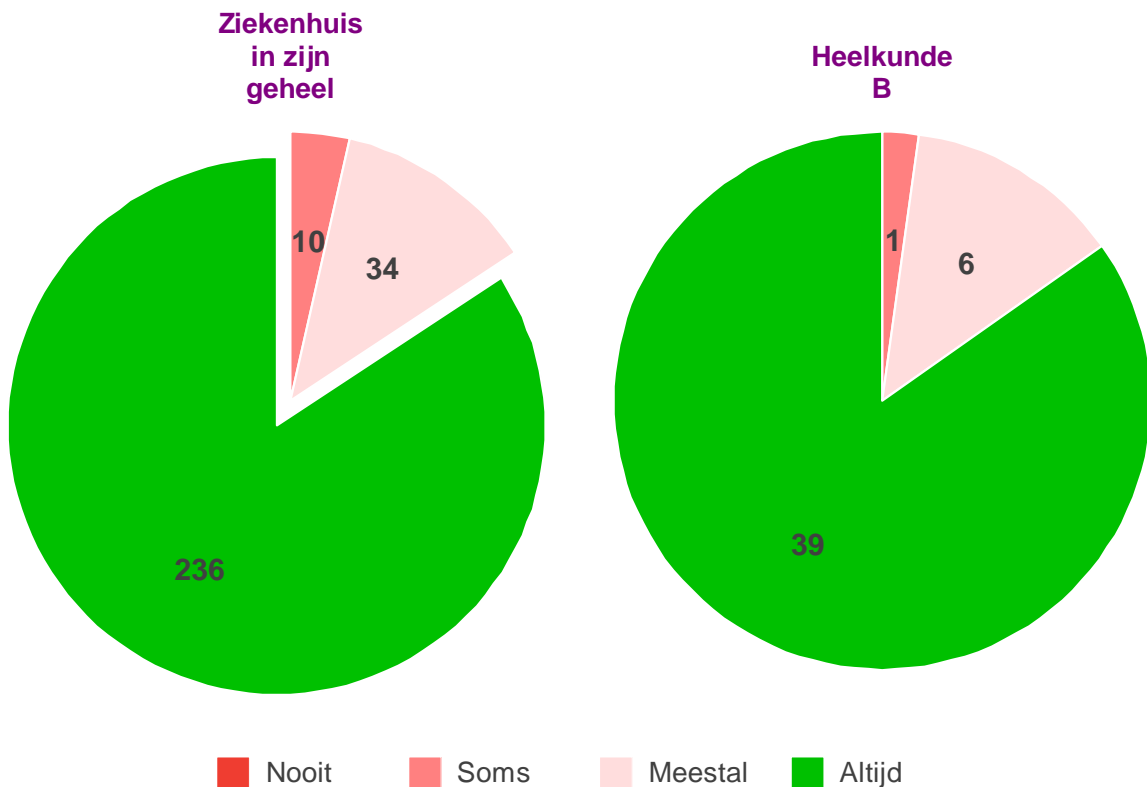
12. De verpleegkundigen gaven mij begrijpelijke uitleg. Aantal respondenten van de laatste meetperiode



13. De verpleegkundigen waren vriendelijk en beleefd tegen mij.
Aantal respondenten per meting



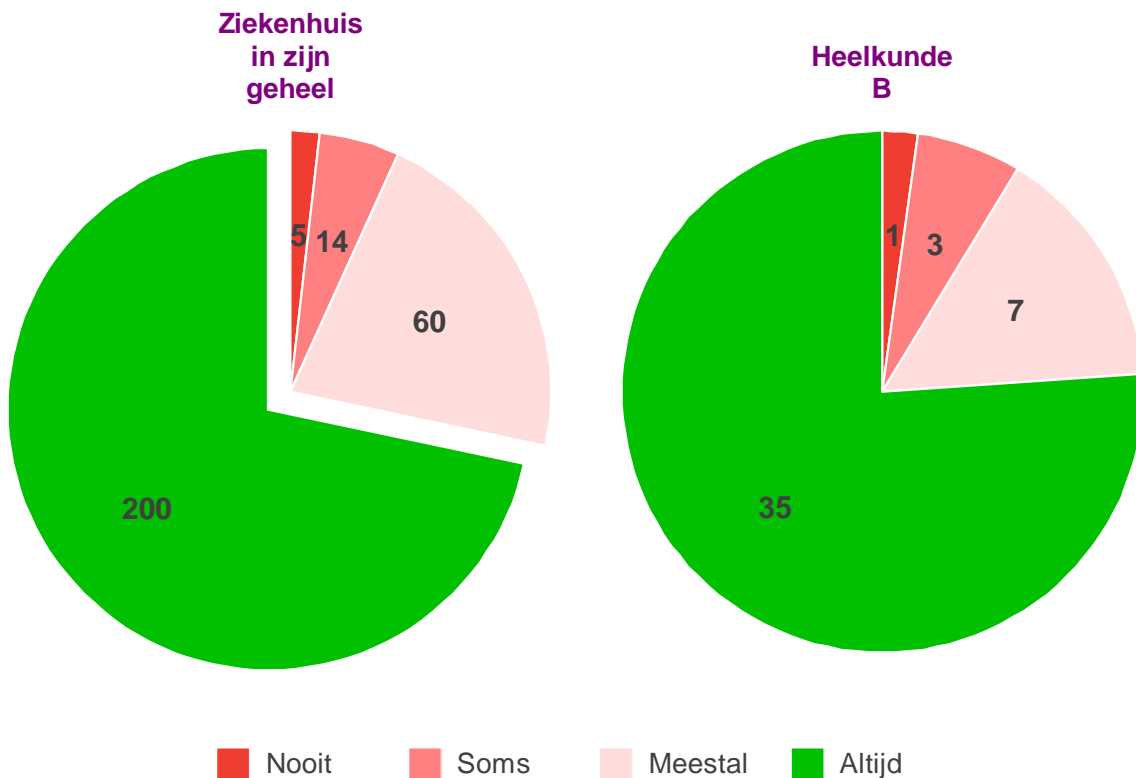
13. De verpleegkundigen waren vriendelijk en beleefd tegen mij.
Aantal respondenten van de laatste meetperiode



14. De artsen gaven mij begrijpelijke uitleg.
Aantal respondenten per meting



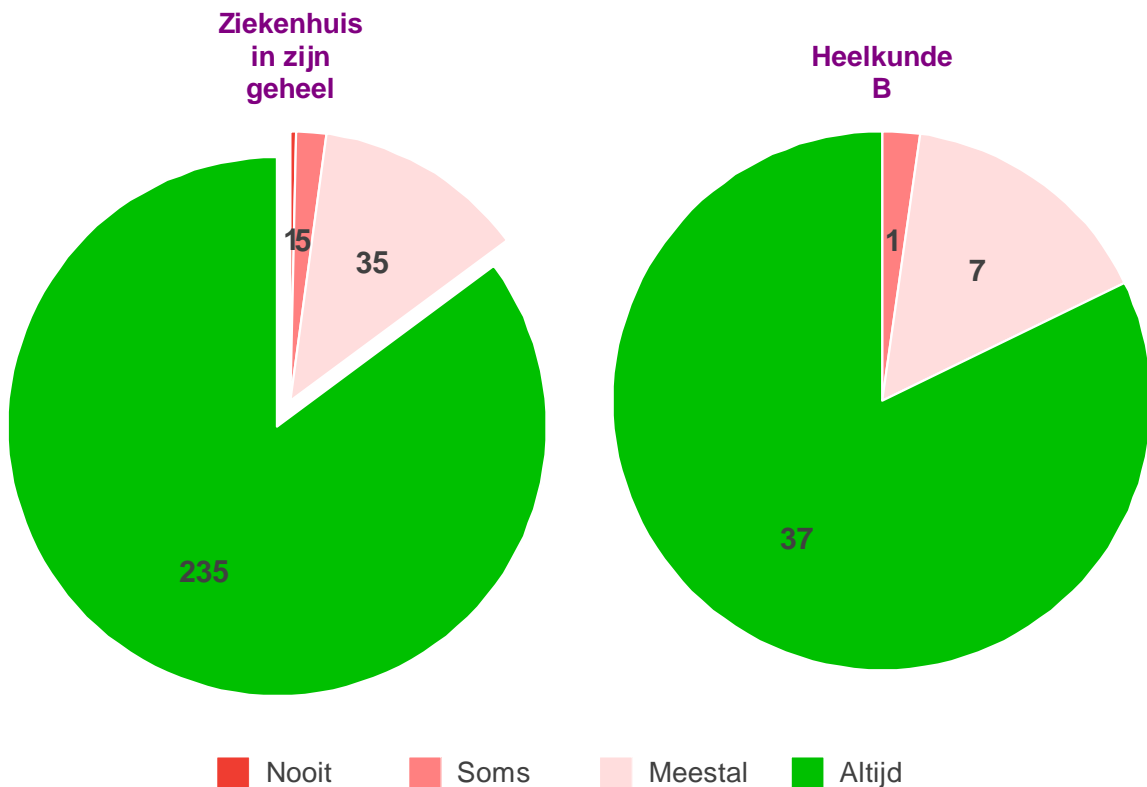
14. De artsen gaven mij begrijpelijke uitleg. Aantal respondenten van de laatste meetperiode



15. De artsen waren vriendelijk en beleefd tegen mij.
Aantal respondenten per meting



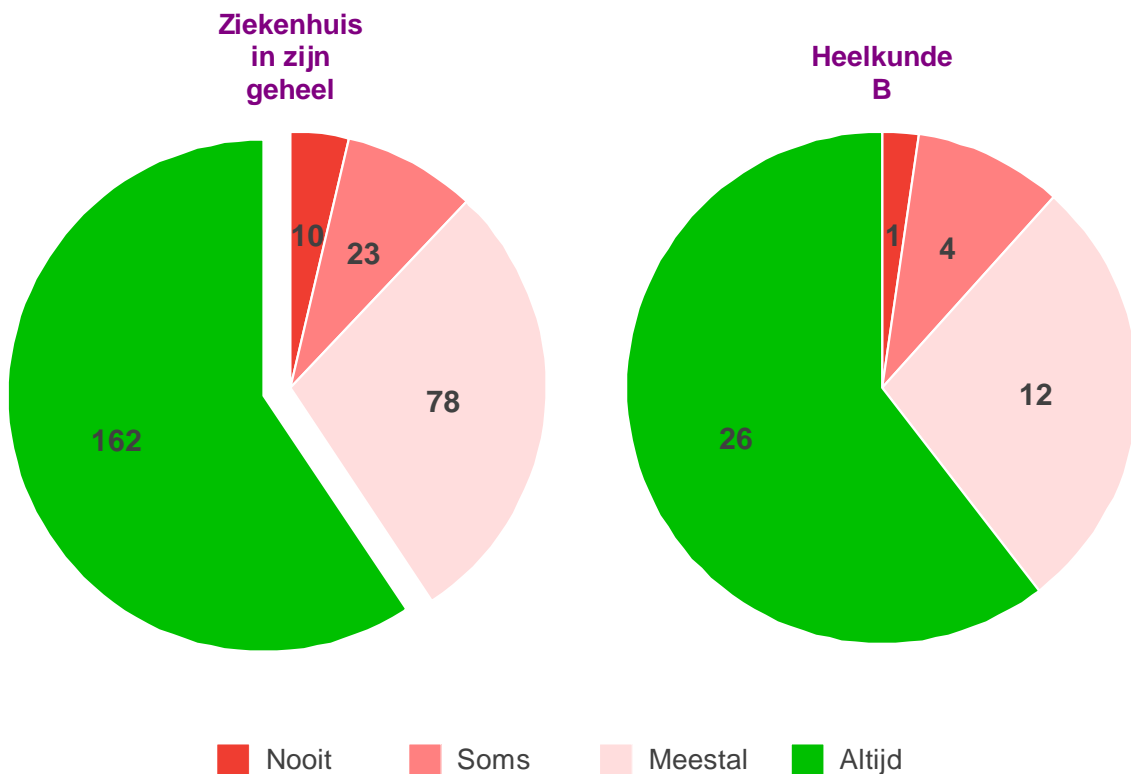
15. De artsen waren vriendelijk en beleefd tegen mij. Aantal respondenten van de laatste meetperiode



16. De medewerkers gaven gelijkaardige informatie.
Aantal respondenten per meting



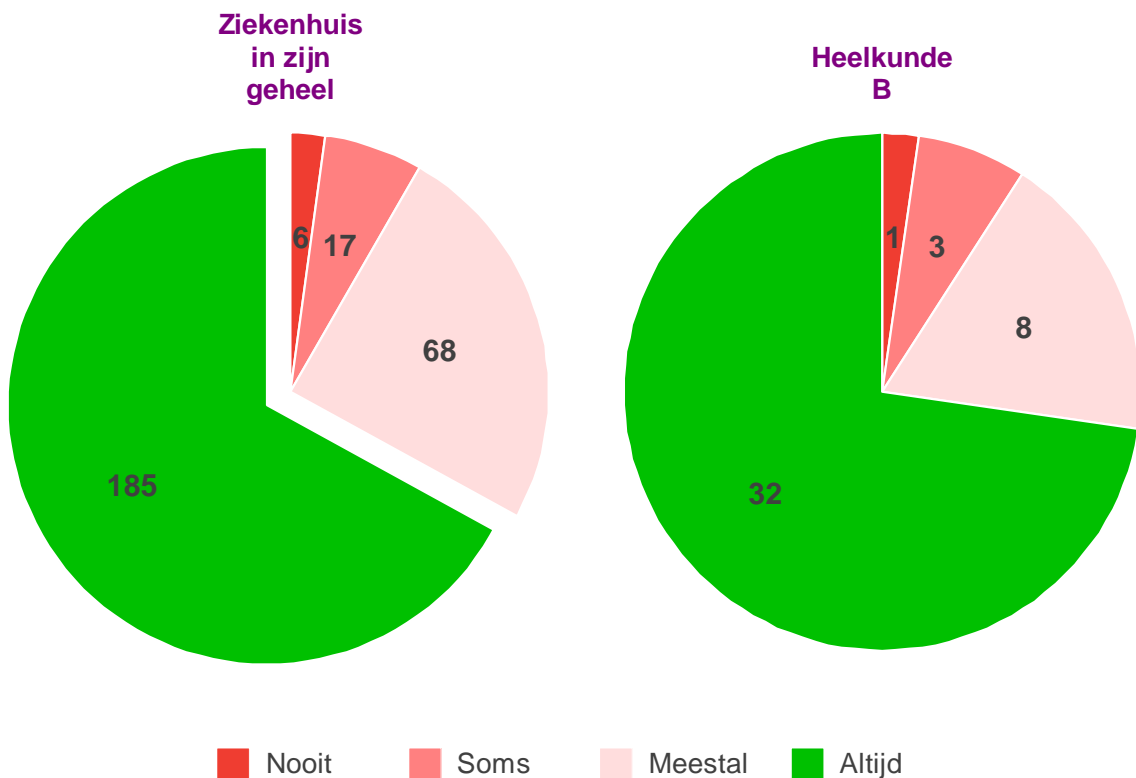
16. De medewerkers gaven gelijkaardige informatie. Aantal respondenten van de laatste meetperiode



17. De medewerkers werkten goed samen.
Aantal respondenten per meting



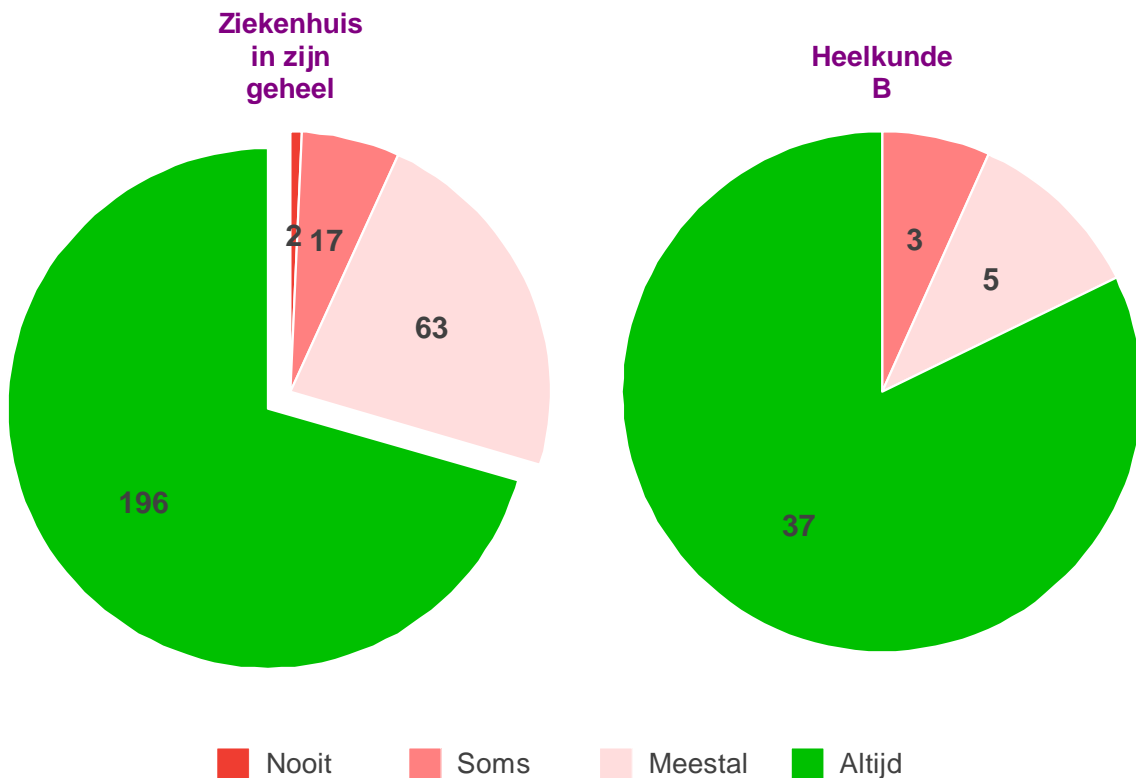
17. De medewerkers werkten goed samen. Aantal respondenten van de laatste meetperiode



18. Bij de medewerkers voelde ik mij in veilige handen.
Aantal respondenten per meting



18. Bij de medewerkers voelde ik mij in veilige handen. Aantal respondenten van de laatste meetperiode



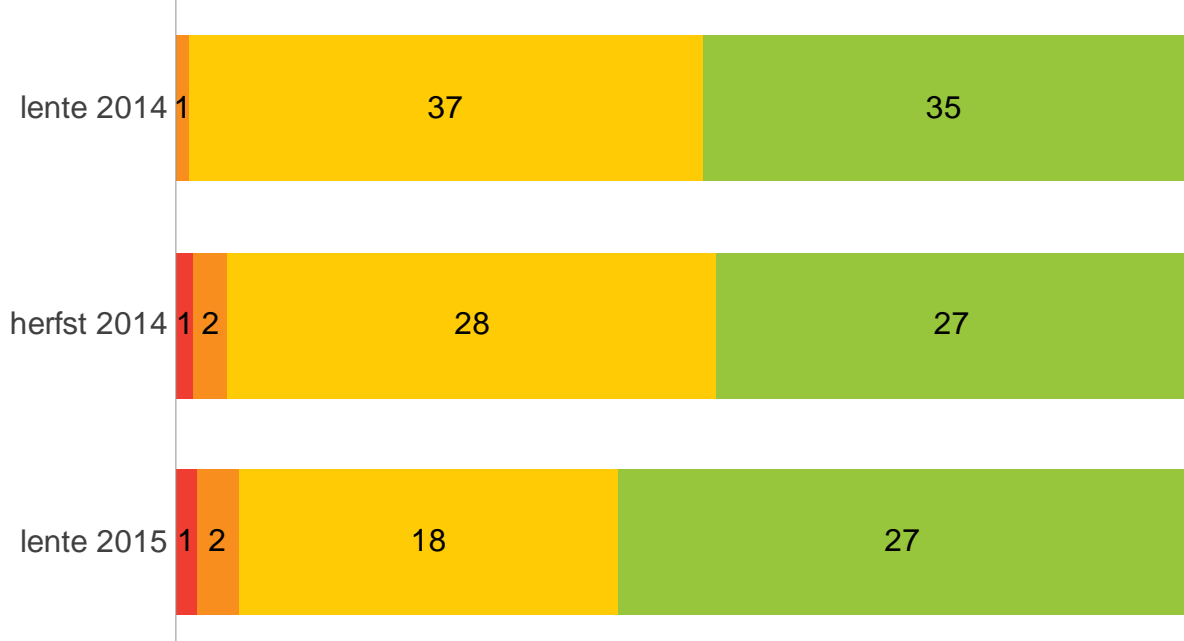
K. Algemene tevredenheid en aanbeveling van Heelkunde B

Means Analysis Significance Respondents	gemiddelde score	Seizoen		
		A. lente 2014	B. herfst 2014	C. lente 2015
Base	8.17	8.16 ---	7.98 ---	8.40 ---
	8.17	8.16 ---	7.98 ---	8.40 ---

29. Zou u dit ziekenhuis aanbevelen aan uw vrienden en familie?

	Aantal respondenten	Zeker niet	Waarschijn- lijk niet	Waarschijn- lijk wel	Zeker wel
29. Zou u dit ziekenhuis aanbevelen aan uw vrienden en familie?	179	2 1%	5 3%	83 46%	89 50%
lente 2014	73	- -	1 1%	37 51%	35 48%
herfst 2014	58	1 2%	2 3%	28 48%	27 47%
lente 2015	48	1 2%	2 4%	18 38%	27 56%

29. Zou u dit ziekenhuis aanbevelen aan uw vrienden en familie?



L. Bemerkingen van de patiënt of familie van Heelkunde B

Hier is plaats voor Uw bemerkingen die we zeker ter harte...

Hier is plaats voor Uw bemerkingen die we zeker ter harte...

Ben zeer tevreden over ziekenhuis

Niemand ligt graag in een ziekenhuis, maar als je dit toch moet doormaken is het fijn dat het een vriendelijke omgeving is.
Dit is het, compliment!

het liggen op de operatietafel is een crime. Na de operatie had ik meer last van mijn rug, dan van de ingreep zelf. Kan er misschien iets gebeuren aan deze tafe zodat, ook onder narcose, de patiënt iest comfortabeler ligt dan op dit moment.
Ervaar nu nog de pijn in mijn rug. Verder was alles hiel goed verzorgd. Mevr.V. te M.

verder geen opmerkingen

Was zeer tevreden van de artsen, personeel van de o k en zeker van het personeel van intensieve

Gemiddelde scores van dienst Heelkunde B (5-24) per seizoen. met aanduiding van significante veranderingen per seizoen (Student-T testen)

	Gewogen gemiddelde	A. lente 2014	B. herfst 2014	C. lente 2015
Vragen gesorteerd van hoogste naar kleinste gemiddelde score.	7.74	7.96 -B-	7.16 A-C	8.10 -B-
13. De verpleegkundigen waren vriendelijk en beleefd tegen mij.	9.28	9.42 ---	8.95 ---	9.48 ---
15. De artsen waren vriendelijk en beleefd tegen mij.	9.25	9.14 ---	9.26 ---	9.40 ---
19. De medewerkers respecteerden mijn privacy tijdens gesprekken.	9.14	9.05 ---	9.00 ---	9.43 ---
20. De medewerkers respecteerden mijn privacy tijdens onderzoeken, behandeling en verzorging.	9.05	8.94 ---	8.87 ---	9.43 ---
24. Mijn pijn werd goed onder controle gehouden.	9.05	9.39 ---	8.74 ---	8.91 ---
14. De artsen gaven mij begrijpelijke uitleg.	8.97	9.00 ---	8.93 ---	8.96 ---
18. Bij de medewerkers voelde ik mij in veilige handen.	8.83	8.90 ---	8.39 --c	9.27 -b-
17. De medewerkers werkten goed samen.	8.65	8.91 -b-	8.18 a--	8.84 ---
23. De medewerkers vroegen voldoende naar mijn pijn.	8.58	8.88 ---	8.19 ---	8.60 ---
12. De verpleegkundigen gaven mij begrijpelijke uitleg.	8.33	8.31 ---	8.22 ---	8.50 ---
16. De medewerkers gaven gelijkaardige informatie.	8.06	8.35 -b-	7.44 a--	8.40 ---
22. De medewerkers controleerden mijn naam, voornaam, geboortedatum en identificatiebandje bij onderzoeken, behandeling en verzorging.	7.80	8.10 ---	7.05 --c	8.25 -b-
8. De medewerkers vertelden mij voor een onderzoek, behandeling of verzorging wat er precies zou gebeuren.	7.39	7.61 -b-	6.51 a-C	8.09 -B-
9. De medewerkers vertelden mij voor een onderzoek, behandeling of verzorging waarom iets nodig was.	6.98	7.52 -B-	5.66 A-C	7.77 -B-
11. De medewerkers spoorden mij aan om mee te beslissen over welk onderzoek, behandeling of verzorging ik kreeg.	6.53	7.14 --c	6.47 ---	5.70 a--
6. De medewerkers informeerden mij over de mogelijke behandelingswijzen voor mijn aandoening.	6.23	6.49 -b-	5.17 a-C	7.06 -B-
10. De medewerkers vertelden mij voor een onderzoek, behandeling of verzorging wat de mogelijke gevolgen kunnen zijn.	6.08	6.74 -B-	4.71 A-C	6.80 -B-
7. De medewerkers informeerden mij over de gevolgen van mijn aandoening.	5.79	6.32 -b-	4.56 a-C	6.48 -B-
21. De medewerkers stelden zich aan mij voor met naam en functie.	5.42	5.35 ---	4.68 --C	6.43 -B-
5. De medewerkers informeerden mij over de oorzaken van mijn aandoening.	5.19	5.50 -B-	3.89 A-C	6.22 -B-