

De patiënten tevredenheidsmeting spoedgevallen

een 'postfaktische' gegeven ?



Blogbericht

26 medewerkers van de spoedgevallendienst van twee ziekenhuizen hebben de vragenlijst over de tien waarheden ingevuld. Welk impact heeft de gemeten patiëntentevredenheid op het dienstgebeuren en op het professioneel welbevinden?

De resultaten van de patiënten bevraging worden wel degelijk besproken en serieus opgepakt. Zo zijn er reeds markante verbeteringen in de dienstverlening opgemerkt en klinkt de stem van de patiënt nu luider door tot op het werkveld. Er blijft evenwel enig voorbehoud naar de objectiviteit van de meetmethode en naar het gebruik van het instrument als incidentmelding vanwege de patiënt en/of familie. Vooral dit laatste contrasteert met de vaststelling uit het voorgaande blog bericht waarin de meting een hoog responsief karakter toegedicht krijgt. Deze ambivalentie kunt u nagaan in deze presentatie.

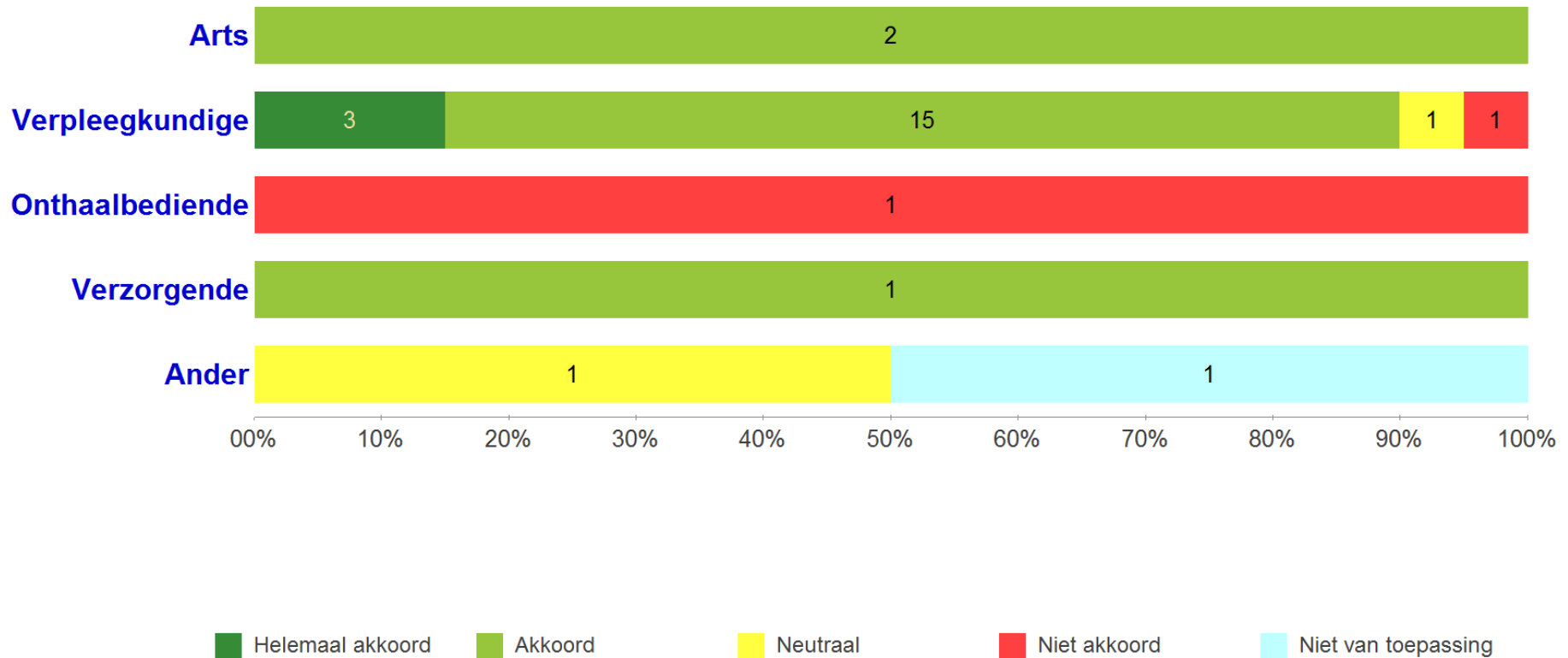
1. Demografie

	N	tussen 18-30	tussen 30-40	tussen 40-50	tussen 50-60
Beroepsgroep	26	4	8	10	4
Arts	2	-	-	1	1
Verpleegkundige	21	4	8	7	2
Onthaalbediende	1	-	-	1	-
Verzorgende	1	-	-	1	-
Ander	1	-	-	-	1

	Base	Ziekenhuis A	Ziekenhuis B
de Tien Waarheden	26	12	14
Arts	2	-	2
Verpleegkundige	21	10	11
Onthaalbediende	1	1	-
Verzorgende	1	1	-
Ander	1	-	1

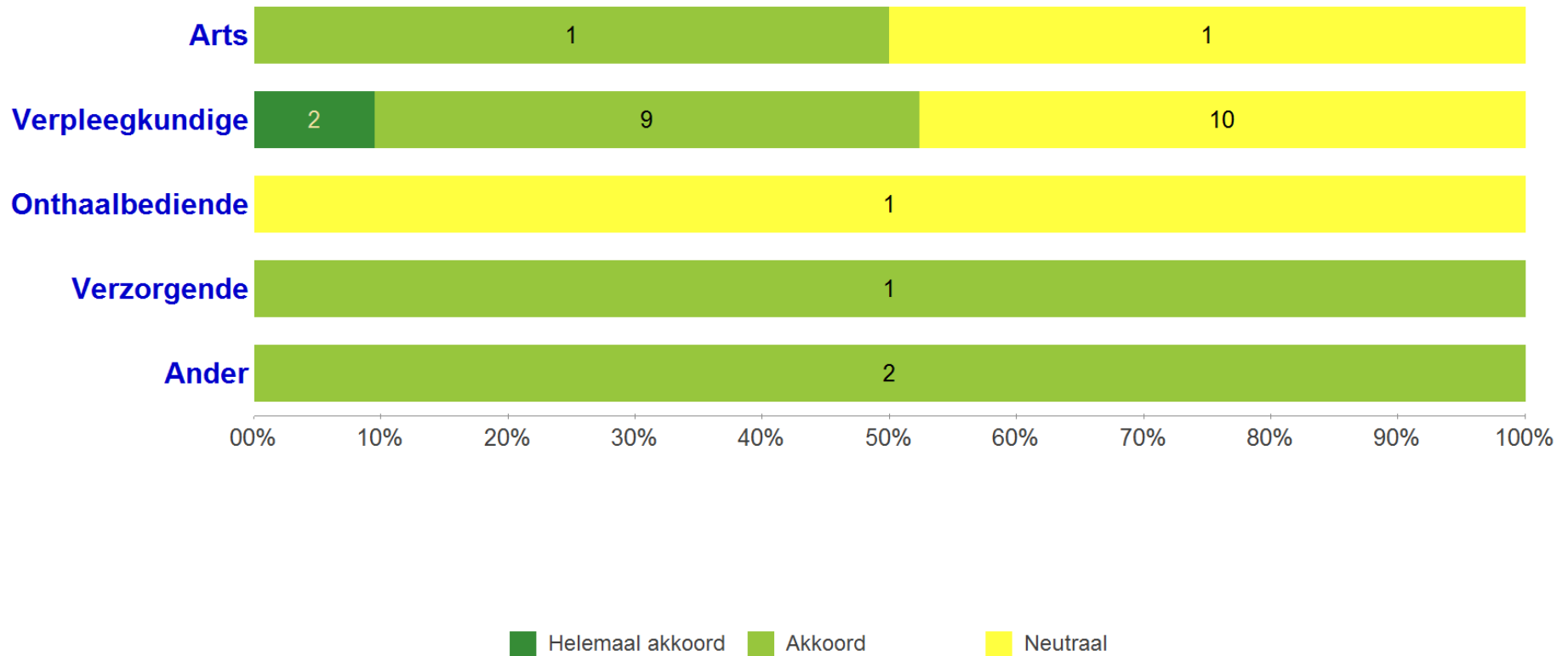
2. Aantal respondenten per vraag

4. De rapporten worden geregeld uitgehangen en besproken met de collega's. Welk beroep?



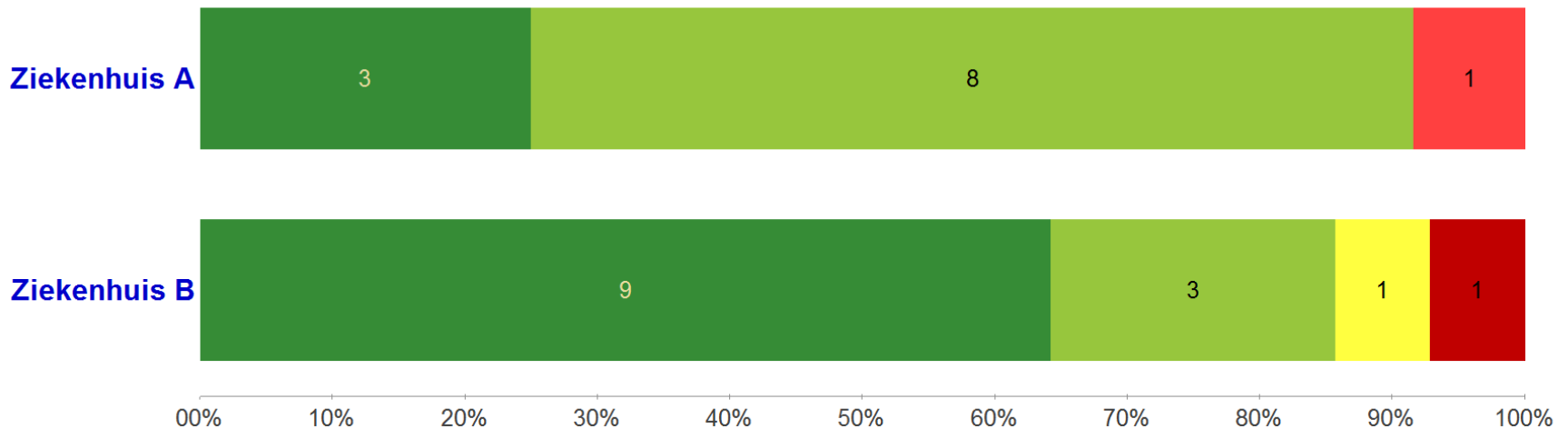
2. Aantal respondenten per vraag

2. De resultaten worden serieus ingeschat door mijn collega's. Welk beroep?



2. Aantal respondenten per vraag

7. De metingen hebben reeds geleid tot markante verbeteringen in onze dienstverlening. In de spoedgevallen van welk ziekenhuis?



Akkoord

Neutraal

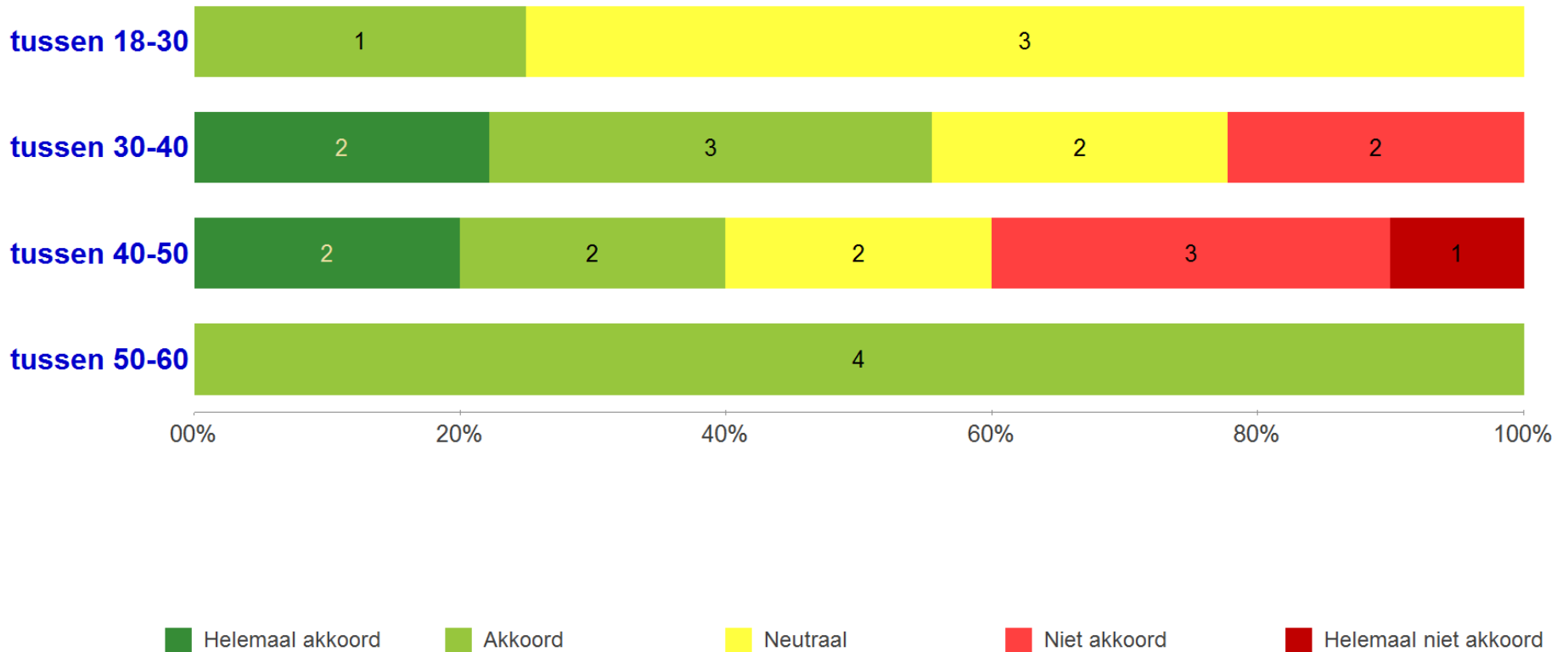
Niet akkoord

Helemaal niet akkoord

Niet van toepassing

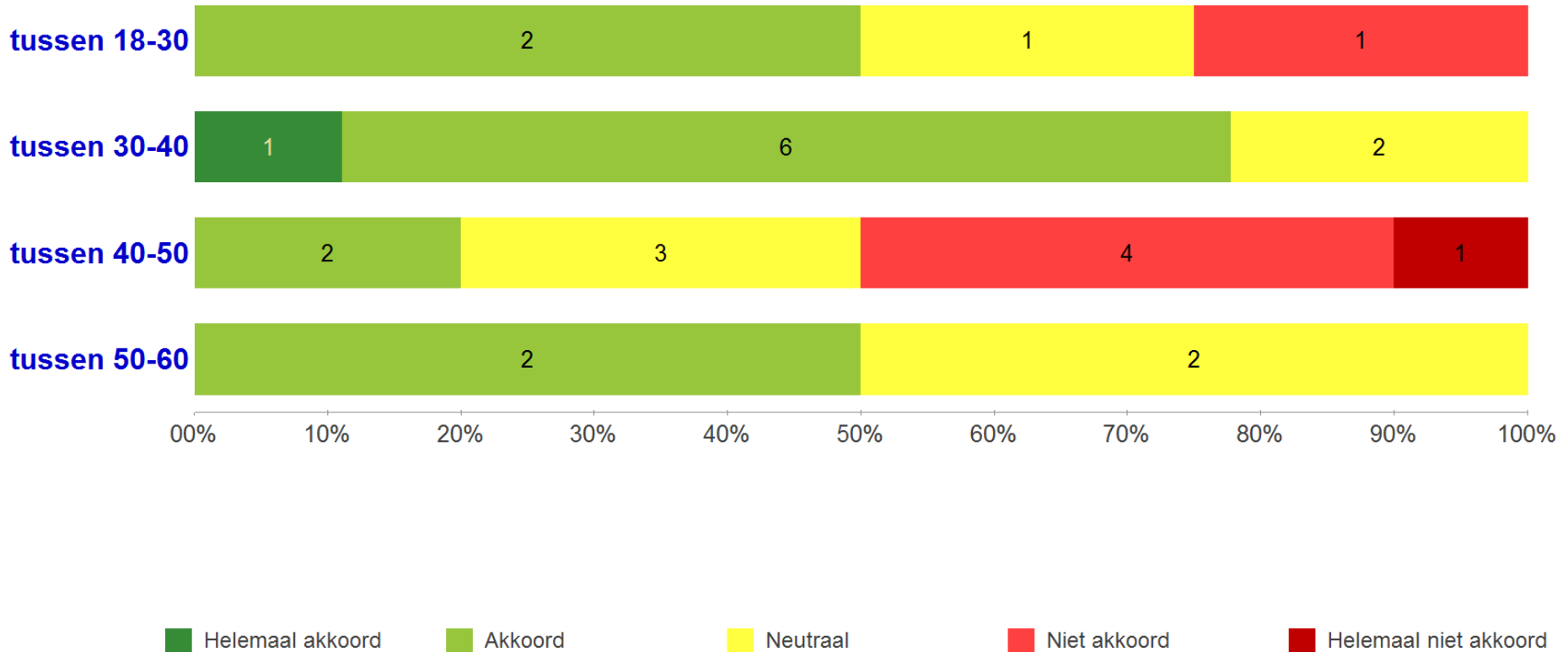
2. Aantal respondenten per vraag

8. De mening en de stem van de patiënt klinkt nu luider in het debat over spoedgevallen. Age



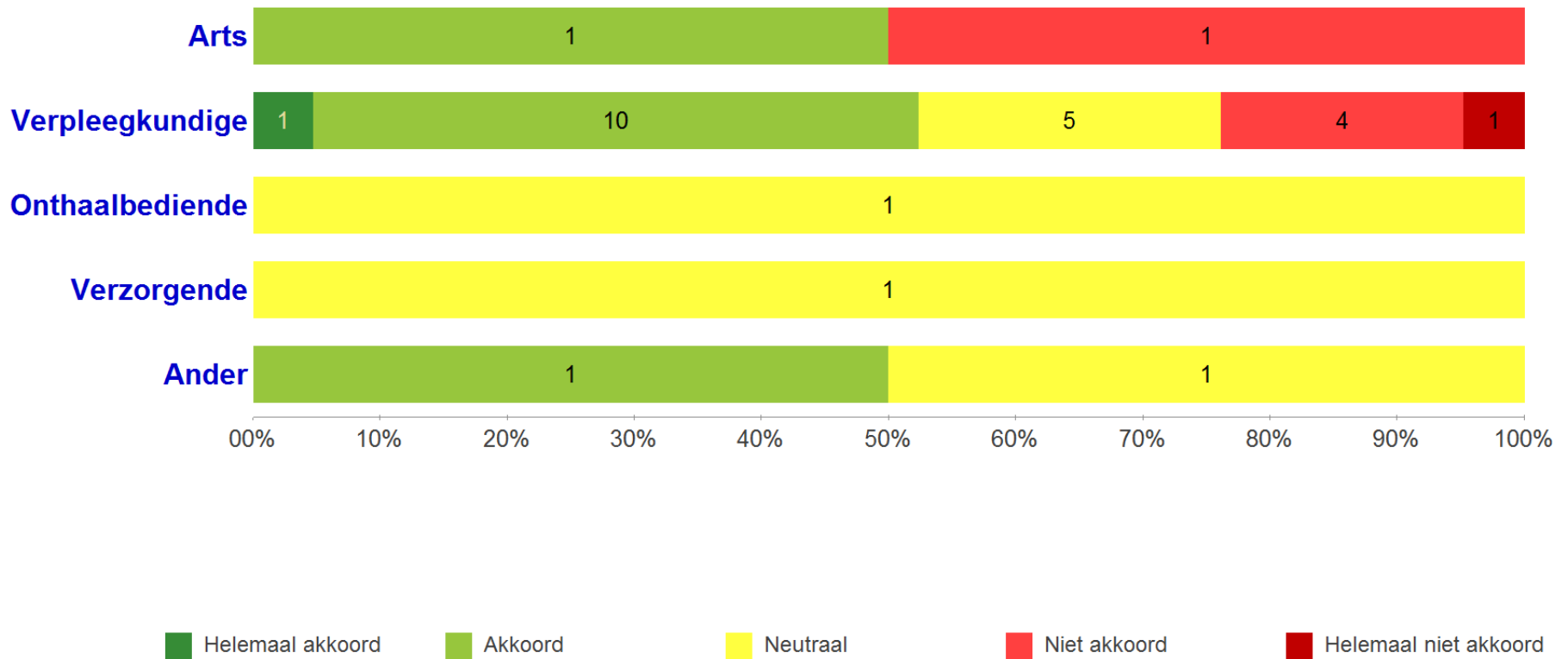
2. Aantal respondenten per vraag

1. De vragenlijst meet de patiënttevredenheid op een objectieve wijze. Age



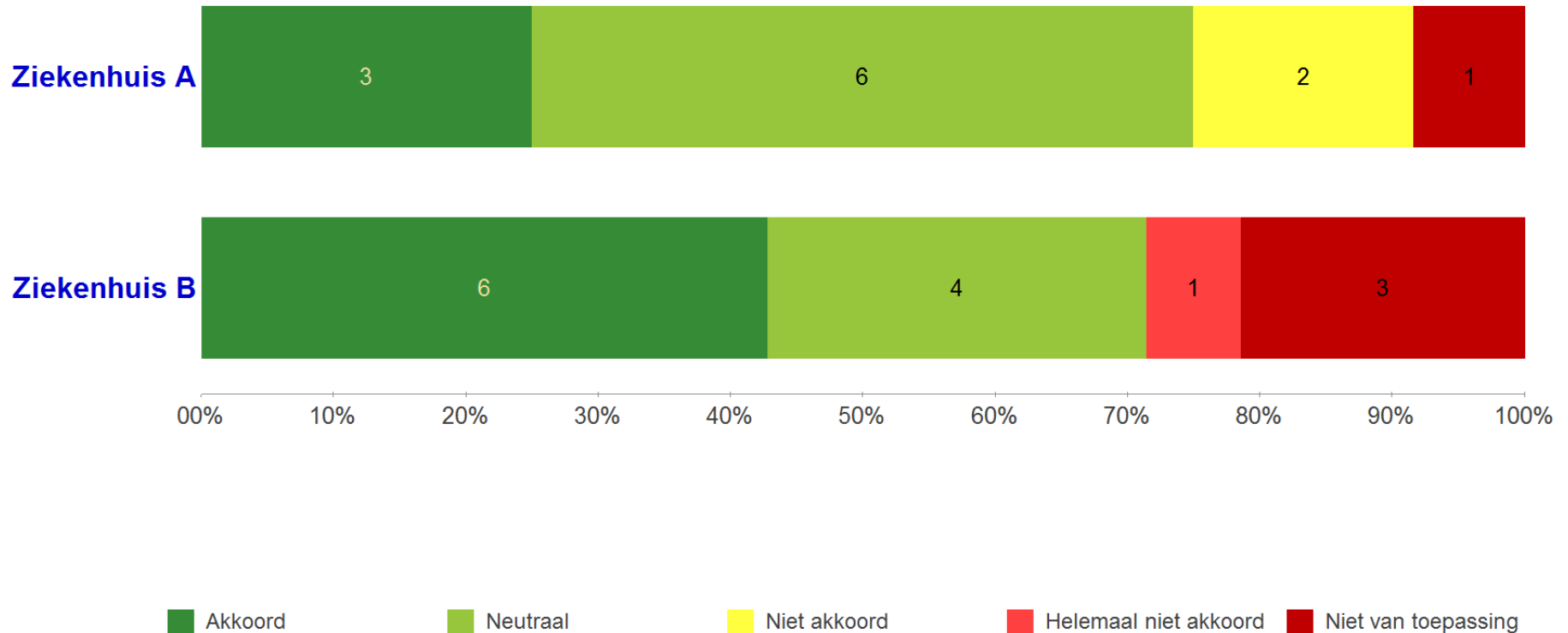
2. Aantal respondenten per vraag

1. De vragenlijst meet de patiënttevredenheid op een objectieve wijze. Welk beroep?

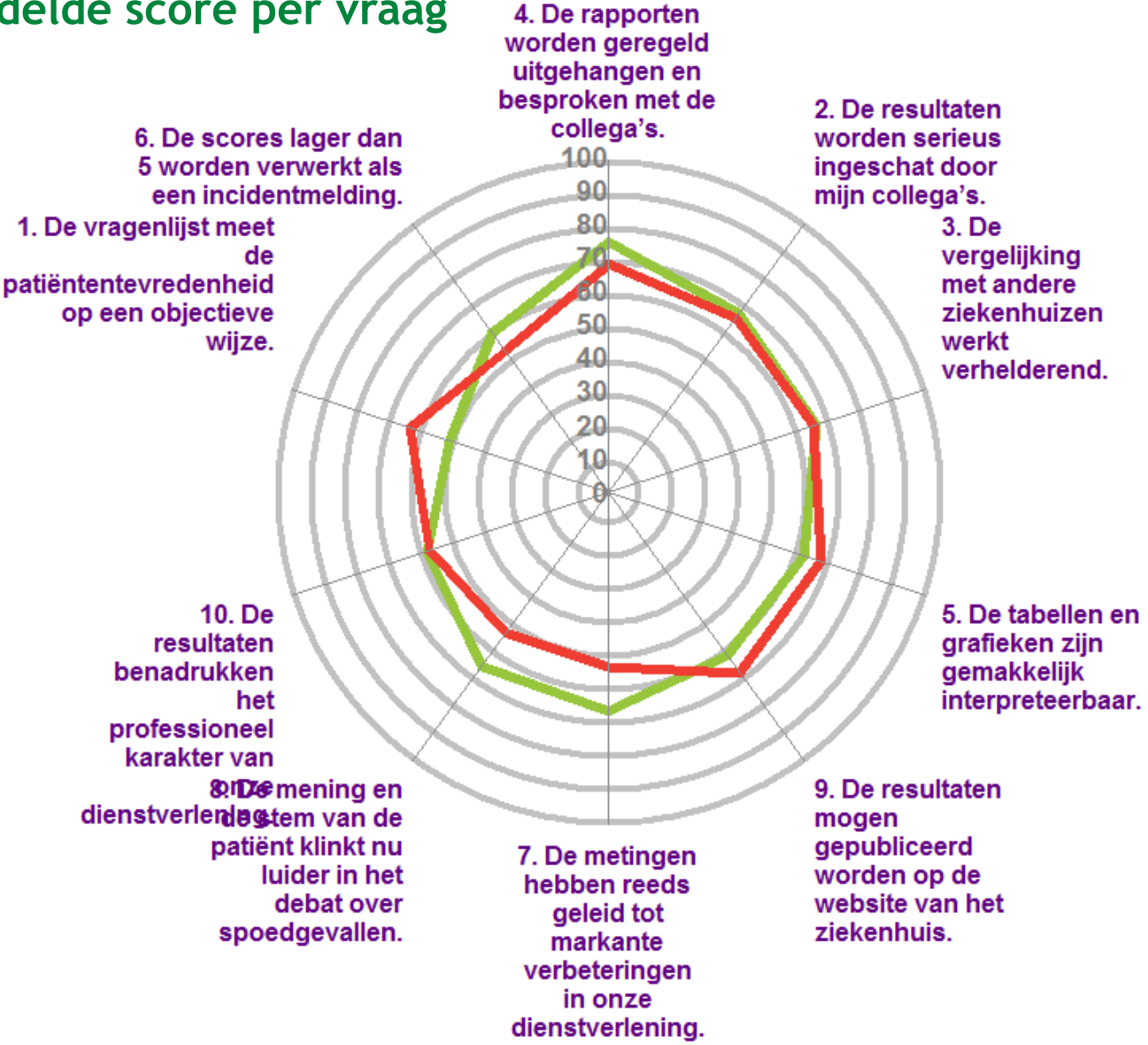


2. Aantal respondenten per vraag

6. De scores lager dan 5 worden verwerkt als een incidentmelding. In de spoedgevallen van welk ziekenhuis?



3. Gemiddelde score per vraag



— Ziekenhuis A

— Ziekenhuis B

3. Gemiddelde score per vraag

	Base	Ziekenhuis A	Ziekenhuis B
de Tien Waarheden	61.60	60.59	62.50
4. De rapporten worden geregeld uitgehangen en besproken met de collega's.	72.00	68.18	75.00
2. De resultaten worden serieus ingeschat door mijn collega's.	65.38	64.58	66.07
3. De vergelijking met andere ziekenhuizen werkt verhelderend.	65.00	64.58	65.38
5. De tabellen en grafieken zijn gemakkelijk interpreteerbaar.	64.00	66.67	61.54
9. De resultaten mogen gepubliceerd worden op de website van het ziekenhuis.	63.54	66.67	60.42
7. De metingen hebben reeds geleid tot markante verbeteringen in onze dienstverlening.	59.00	52.08	65.38
8. De mening en de stem van de patiënt klinkt nu luider in het debat over spoedgevallen.	58.65	52.08	64.29
10. De resultaten benadrukken het professioneel karakter van onze dienstverlening.	56.73	56.25	57.14
1. De vragenlijst meet de patiëntentevredenheid op een objectieve wijze.	55.77	62.50	50.00
6. De scores lager dan 5 worden verwerkt als een incidentmelding.	55.68	52.27	59.09