

# De tevredenheid van de spoedpatiënten over hun spoedartsen daalt.

Vergelijking tussen 10 ziekenhuizen



# Blogbericht

- In de afgelopen negen maanden namen 7156 patiënten of hun familieleden deel aan een tevredenheidmeting over hun ervaringen op de spoedgevallen van 10 verschillende ziekenhuizen. In de meetresultaten blijven de tevredenheidsscores voor de spoedartsen een licht negatieve trend vertonen en kan een significante daling ten opzichte van de winterresultaten statistisch aangetoond worden.

# Na de lentedip recupereren de meeste kenmerken behalve die van de spoedartsen

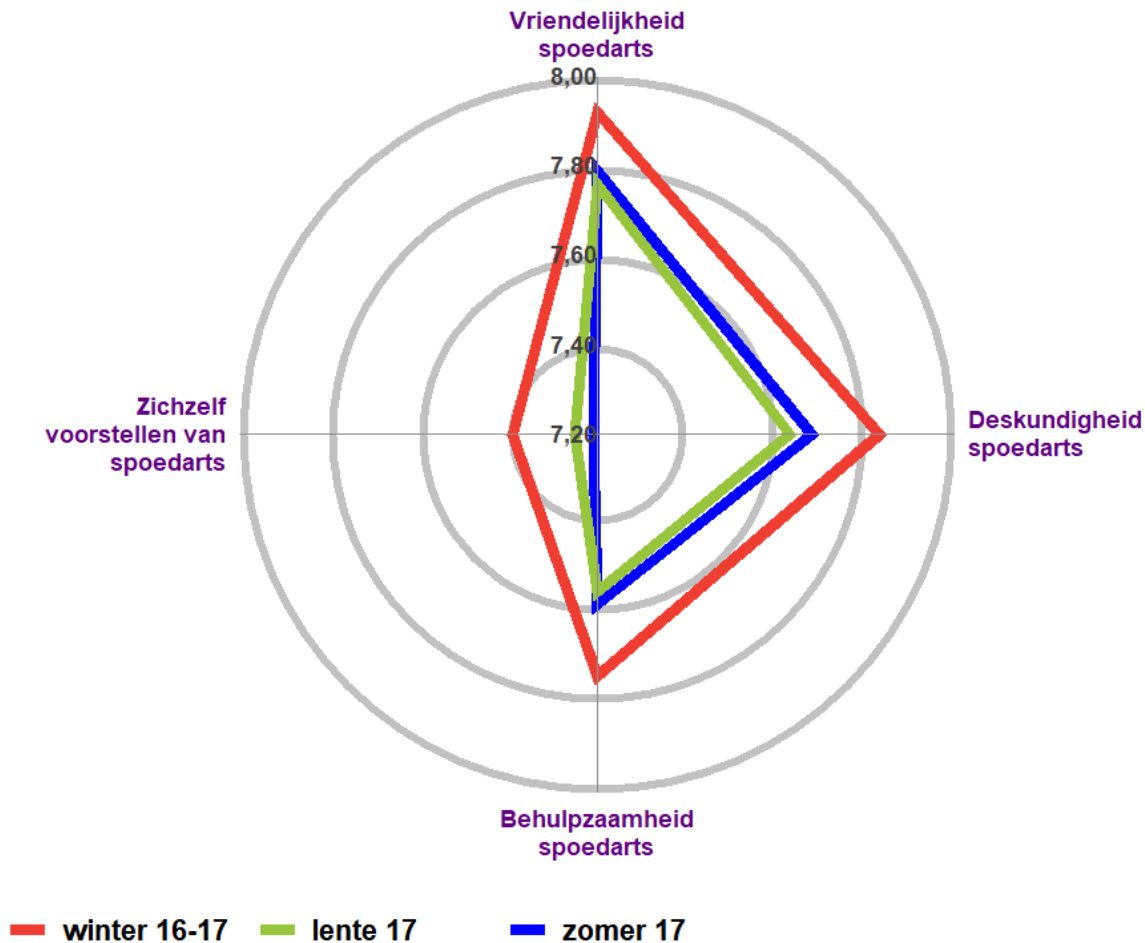
## Gezamenlijke resultaten van de 9 deelnemende spoedgevallen diensten

	9 maanden		dec 16	jan 17	feb 17	mar 17	apr 17	mei 17	jun 17	jul 17	aug 17	delta
	<b>gemiddelde</b>	<b>Vonklijntjes</b>										
Wachttijd tot de eerste opvang van de verpleegkundige	7,86		7,9	7,9	7,9	7,9	7,7	7,8	7,7	8,1	8,0	0,4%
Wachttijd tot het eerste onderzoek door de spoedarts	6,45		6,5	6,6	6,2	6,6	6,3	6,4	6,3	6,6	6,6	0,8%
Wachttijd tot het uitvoeren van de onderzoeken	6,39		6,4	6,3	6,2	6,5	6,3	6,5	6,3	6,5	6,6	0,6%
Wachttijd tot het verkrijgen van de onderzoeksuitslag	5,83		5,6	5,7	5,6	5,9	5,8	5,8	5,9	5,9	6,2	1,6%
Wachttijd tot de komst van Uw geneesheer specialist	5,66		5,6	5,5	5,5	5,8	5,7	5,7	5,7	5,6	6,0	1,0%
Zichzelf voorstellen van onthaalbediende	6,93		6,9	7,0	6,9	7,0	6,8	6,9	6,8	7,1	7,2	0,8%
Zichzelf voorstellen van verpleegkundige	7,36		7,5	7,4	7,3	7,4	7,3	7,2	7,4	7,4	7,5	0,6%
Zichzelf voorstellen van spoedarts	7,27		7,5	7,4	7,2	7,3	7,2	7,2	7,2	7,2	7,3	-0,6%
Zichzelf voorstellen van geneesheer specialist	7,48		7,7	7,5	7,4	7,4	7,5	7,4	7,4	7,5	7,6	0,4%
Vriendelijkheid onthaalbediende	7,67		7,6	7,8	7,6	7,7	7,6	7,6	7,6	7,7	8,0	0,6%
Vriendelijkheid verpleegkundige	8,23		8,4	8,4	8,2	8,2	8,3	8,0	8,2	8,3	8,4	0,5%
Vriendelijkheid spoedarts	7,82		8,0	8,1	7,7	7,8	7,9	7,7	7,7	7,9	7,8	-0,2%
Vriendelijkheid geneesheer specialist	8,04		8,2	8,0	8,1	8,0	8,1	7,9	8,0	8,1	8,2	0,5%
Behulpzaamheid onthaalbediende	7,52		7,5	7,6	7,5	7,6	7,4	7,5	7,4	7,5	7,8	0,4%
Behulpzaamheid verpleegkundige	8,05		8,2	8,2	8,1	8,1	8,0	7,8	8,0	8,1	8,2	0,2%
Behulpzaamheid spoedarts	7,62		7,8	7,8	7,6	7,6	7,5	7,5	7,5	7,6	7,6	-0,3%
Behulpzaamheid geneesheer specialist	7,84		8,0	7,8	7,8	7,8	7,7	7,7	7,8	7,9	8,1	0,7%
Deskundigheid onthaalbediende	7,66		7,7	7,7	7,6	7,6	7,6	7,6	7,6	7,7	7,8	0,6%
Deskundigheid verpleegkundige	7,97		8,1	8,2	8,0	7,9	7,9	7,8	7,9	8,0	8,1	0,3%
Deskundigheid spoedarts	7,7		7,9	7,9	7,6	7,7	7,6	7,6	7,6	7,7	7,8	-0,2%
Deskundigheid geneesheer specialist	7,98		8,2	8,0	8,0	8,0	7,9	7,8	7,9	8,0	8,1	0,4%
Zorginhoud: het beluisteren van uw klachten	7,68		7,8	7,8	7,7	7,7	7,6	7,5	7,6	7,6	7,8	0,1%
Zorginhoud: de aandacht geschonken aan uw pijn	7,49		7,7	7,7	7,4	7,5	7,4	7,4	7,4	7,5	7,6	0,0%
Zorginhoud: de informatie over de behandeling	7,07		7,1	7,3	6,9	7,0	7,0	6,9	7,1	7,1	7,3	0,7%
Zorginhoud: de inlichtingen over de nazorg	6,71		6,8	6,9	6,5	6,7	6,6	6,6	6,7	6,7	7,0	0,9%
Zorginhoud: de informatie over de kosten	4,91		4,8	4,9	4,8	5,0	5,2	4,6	4,8	4,9	5,4	1,0%
Zorginhoud: het respect voor uw privacy	7,52		7,6	7,5	7,5	7,4	7,4	7,4	7,6	7,6	7,8	1,3%
<b>Gemiddelde van bovenstaande detailvragen</b>	<b>7,3</b>		<b>7,4</b>	<b>7,4</b>	<b>7,3</b>	<b>7,3</b>	<b>7,3</b>	<b>7,2</b>	<b>7,3</b>	<b>7,4</b>	<b>7,5</b>	<b>0,4%</b>
Vraag naar algemene tevredenheid	7,7		7,79	7,88	7,58	7,81	7,75	7,61	7,69	7,87	7,85	0,8%
<b>N respondenten</b>	<b>7156</b>		<b>793</b>	<b>720</b>	<b>625</b>	<b>940</b>	<b>655</b>	<b>1016</b>	<b>971</b>	<b>731</b>	<b>705</b>	

delta verschil tussen het zomergemiddelde minus het 'negen maanden' gemiddelde

# Radargrafiek spoedartsen

Tevredenheidsscore over spoedartsen:  
verschillen tussen de gewogen gemiddelden van de drie laatste meetperiodes



# Significante verschillen tussen de seizoenen

	Gemiddelde	A. winter 16-17	B. lente 17	C. zomer 17
Kenmerken spoedarts	7.61	7.73 -BC	7.55 A--	7.57 A--
Vriendelijkheid spoedarts	7.82	7.92 -b-	7.76 a--	7.79 ---
Deskundigheid spoedarts	7.70	7.83 -Bc	7.63 A--	7.68 a--
Behulpzaamheid spoedarts	7.62	7.74 -b-	7.55 a--	7.58 ---
Zichzelf voorstellen van spoedarts	7.27	7.39 --c	7.25 ---	7.21 a--

- De hoofdletters onder de cijfergegevens duiden op een sterk significant verschil ( $p < 0.01$ ), de kleine letters op een significant verschil ( $p < 0.05$ ).
- De letters onder het gemiddelde verwijzen naar het getal binnen de rij waarmee dit gemiddelde verschilt.
- Een streepje onder de cijfers duidt op geen significant verschil.